

간호사의 직무스트레스와 DiSC 행동유형 및 조직사회자본이 직무만족에 미치는 영향

노은경*, 신승옥**[†]

*동강대학교 보건행정학부, **동강대학교 간호학과

〈Abstract〉

The Influence of Job Stress, DiSC Behavioral Type and Organizational Social Capital on Job Satisfaction among Some Nurses

Eun-Kyung Roh*, Seung-Ok Shin**[†]

**Faculties of Health Policy and Administration, Dongkang College, **Dept. of Nursing, Dongkang College*

Purpose: This study was conducted to investigate the independent role of sub-dimensions of job stress, DiSC[®] type of personal behavior, and organizational social capital on job satisfaction and to identify the structural relation among them. **Method:** Study subjects were 317 registered nurses employed in 4 general hospitals in a metropolitan city. **Results:** As the results of multiple regression analysis, the factors influenced independently on overall job satisfaction were as follows; job stress were significantly decreased job satisfaction. Regarding DiSC, job satisfaction of influence type was significantly higher than that of conscientiousness type. Of sub-dimension of OCS, the higher common value and reciprocity were, the high over all job satisfaction, but in a sub-dimension(trust), the relationship was reversed. Major findings of structural equation model analysis were as follows. Regarding DiSC, there were founded only direct effect on job satisfaction(D, i, S)C in relations with peer and others, job performance, retrospectively). Regarding common value of OCS, there were founded significant positive direct effect and indirect effect via job stress on all sub-dimensions of job satisfaction. Regarding trust of OCS, there were founded negative direct effect alone on 2 sub-dimensions of job satisfaction(work itself, job performance). Regarding trust of OCS, there were founded positive direct and indirect effect on satisfaction towards work itself, and indirect effect alone on 2 sub-dimensions(relations with peer and others, job performance). **Conclusion:** Summing up above finding, to manage job satisfaction of nurses, it is suggested for nursing staffs to provide behavioral training programs according to type of DiSC[®] and to introduce strategic programs fostering organizational social capital such as common vision and reciprocity.

Keywords : Nurses, DiSC, Organizational social capital, Job satisfaction, Job stress

I. 서 론

병원은 조직구성원의 다양성과 이질성이 현저하여 구성원들 간의 상호의존과 협조가 필요한 조직이다(Shortell,

Kaluzny, 2006). 병원의 전문 인력인 간호사는 3교대로 근무하는 직업특성, 새로운 지식의 급증, 복잡한 인간관계와 근무조건, 간호 수혜자의 질적 간호요구 등으로 다른 전문분야에 비해 스트레스가 매우 높다(Edwards, Burnard, 2003; 윤숙

* 투고일자 : 2015년 9월 2일, 수정일자 : 2015년 9월 20일, 게재확정일자 : 2015년 10월 3일

[†] 교신저자 : 신승옥, 동강대학교, 전화 : 062-520-2446, E-mail : rnokkk@daum.net

회, 2004). 간호사가 경험하는 높은 직무스트레스는 건강을 해치고(McNeely, 2005) 사기의 저하, 타인과의 비협조적인 행동, 타성에 젖은 무감각한 간호행위 등으로 이어져 간호의 질을 낮추고(Schaefer, Moos, 1996), 이직으로 이어지기도 한다(Lu et al., 2005).

직무만족이란 자기직무에 대한 호의적 태도를 말하는 것으로 자신의 직무역할에 대해 긍정적인 감정을 가진 개인의 심리상태를 말한다(신유근, 2002). 간호사의 직무만족은 일에 대해 즐겁고 긍정적인 태도를 갖게 되는 것을 넘어서 환자의 질적 간호에 영향을 미치게 되므로 간호의 질적 향상과 타부서와의 원활한 관계형성, 이직률 감소 등을 통해 간호 생산성에 긍정적인 영향을 미친다(이혜진 등, 1999; 임지영 등, 2004). 이를 위해 간호부서에서는 간호업무의 효율성을 높이고 전문적 위치를 향상시켜 질 높은 간호를 제공하기 위한 방안으로 개인적 성격특성에 따라 부서를 배치하고, 업무 스트레스를 조절하는데 중점을 두고 있다. 근래 직무만족의 정서적 또는 기질적 성격특성이 직무만족에 영향을 주는 것으로 알려져 있다(Watson, 2000). 즉, 동일한 직무와 유사한 작업조건을 가진 구성원들의 직무만족에 다양한 차이가 있고 그러한 차이에는 개인의 성격특성이 놓여 있다(홍용기, 2006). 이에 따라 간호 분야에서도 성격특성과 직무만족 및 조직유효성에 대한 관심이 높아졌다. 국내에서는 에니어그램이나(김희경 등, 2005) MBTI(한애경 등, 2005) 등을 이용하여 성격특성을 측정하고 이를 직무만족, 조직몰입, 리더십 등과 연계시킨 연구들이 있다.

최근 성격과 관련하여 DiSC 행동유형이 주목을 받고 있는데 이는 외부세계로 표출되어 관찰 가능한 인적자원의 행동패턴에 주목하고 있다. 아울러 직무만족 및 조직몰입과 관련성이 확인되어 이를 통해 행동유형을 진단하고 훈련을 통해 긍정적인 방향으로 이를 조절할 수 있다는 점 등 때문이다(방기현 등, 2010). 이러한 개인적 특성과 아울러, 직무만족 및 스트레스 관리와 관련하여 관심을 받고 있는 것이 조직사회자본이다(박희봉 등, 2003). 일반적으로 조직사회 자본은 개인들 간의 관계와 그 관계들 속에서 형성되는 자원으로서 물질, 인적자원과 같이 제한되어 있지 않고 활용할수록 효용성이 증대되는 특징을 가지고 있으며, 조직 구성원간의 협동과 신뢰, 지식의 공유 등을 형성하여 조직의 당면한 문제를 해결하거나 조직 목표를 달성하는데 큰 역할을 한다(김왕배, 이경

용, 2002; 박희봉, 2009). 그리고 조직사회자본은 조직몰입 등 직무만족과 관련성이 입증되어 온 변수들에 긍정적인 영향을 미친다(김왕배, 이경용, 2002). 이와 관련하여 의료분야에서 이루어진 국외의 연구를 보면, 보건의료조직의 조직사회자본은 간호사의 소진을 낮추고(Kowalski et al., 2010), 간호조직의 위험관리의 질을 향상시키는 등(Ernstmann et al., 2009) 조직성과에 긍정적인 영향들을 보고하고 있어 최근 간호조직의 인적관리의 중요한 이슈로 등장하고 있다(Hofmeyer, Marck, 2008). 그러나 대부분의 연구들은 이들 변수를 독립적으로 다룰 뿐 그들 사이의 관계를 직무스트레스, 직무만족과 관련하여 구조적으로 밝히고자 시도된 연구는 없었다. 이러한 요인을 간호현장에서의 인력관리에 활용하기 위해서는 직무만족의 가장 중요한 원인행동유형과정 중 하나인 직무스트레스와 최근에 주목받고 있는 관련 요인으로서 DiSC 조직사회자본을 간호조직에 적용하여 직무만족에 효과를 보는지 살펴보고자 한다.

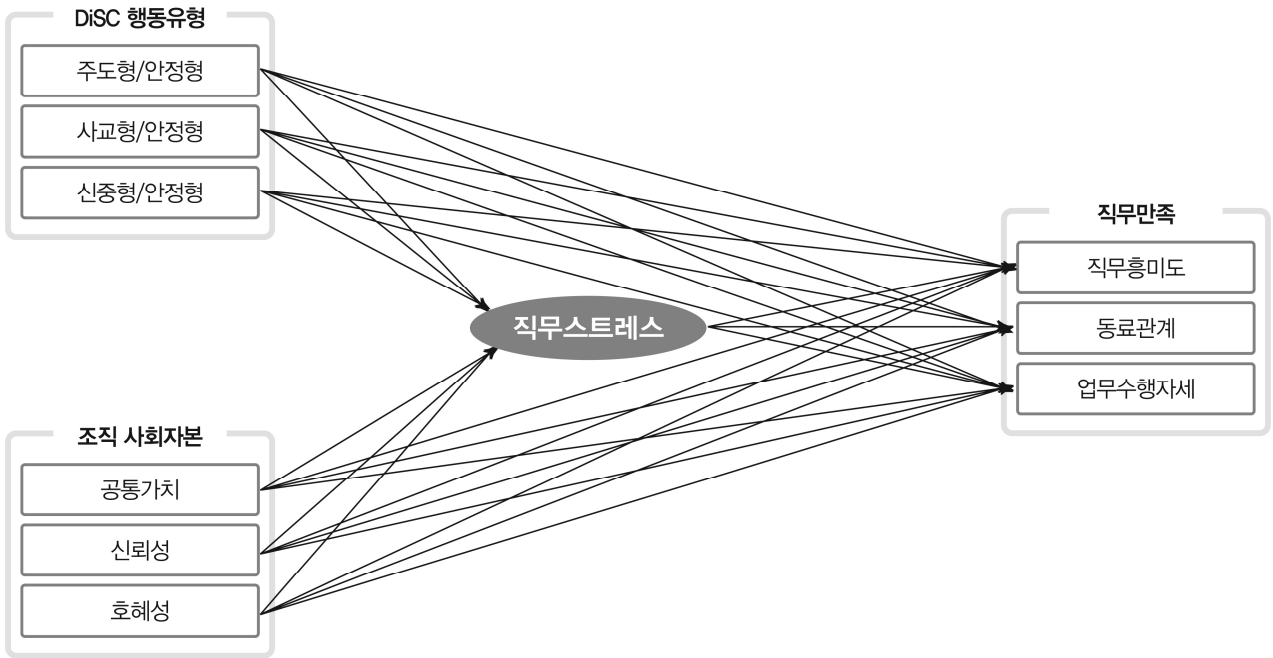
이에 본 연구는 일개 광역시에 소재하는 종합병원의 간호사들을 대상으로 연구의 세부목적은 다음과 같다.

첫째, 간호사의 일반적 및 직업적 특성, DiSC 행동유형과 직무만족과의 관련성을 파악한다. 둘째, 간호사의 직무스트레스, 조직사회자본 및 직무만족과의 차이를 파악한다. 셋째, 관련 특성을 통제한 후 간호사의 직무스트레스, DiSC 행동유형, 조직사회자본이 독립적으로 직무만족에 미치는 영향을 파악한다. 넷째, 간호사의 DiSC 행동유형 및 조직사회자본이 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 어떠한 효과를 가지는지를 파악한다.

II. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 간호사들을 대상으로 한 단면적 연구로서 DiSC 행동유형과 영역별 조직사회자본은 직무만족에 서로 다른 영향을 미치며 또 직무만족도에 영향을 미치는 요인인 직무스트레스에 영향을 미침으로써 직무만족에 대한 간접효과 역시 존재할 것으로 보았다. 또한 직무스트레스 요인 역시 직무만족에 영향을 미치지만 영역별 직무만족에 미치는 효과는 상이할 것이라고 가정하였다. 구축한 최종 연구의 모형은 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

<표 1> 연구변수 및 설문지 구성

변수 종류		(하위)변수/범주	문항수
독립변수	인구사회학적 특성	성, 연령, 결혼상태, 최종학력, 종교	6
	직업적 특성	현 근무부서, 직급, (간호사)종사기간, (현 병원)근무기간, (하루 평균 접촉)환자 수, 연봉, 근무병원	6
	직무스트레스 요인	직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화	24
매개변수	DiSC행동유형	주도형, 사교형, 안정형, 신중형	28
	조직사회 자본	공통가치, 신뢰성, 호혜성	6
종속변수	직무만족	직무흥미도, 동료 및 병원관계자 관계, 업무수행자세	22

2. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구의 대상은 한 광역시에 소재한 4개 종합병원에서 근무하고 있는 간호사로 2010년 10월1일부터 10월30일까지 동 병원들의 간호사 400명에게 설문지를 배부하고 총 320부를 회수하였다. 설문지 중 불성실한 응답 2부를 제외하고 총 318명을 대상으로 하였다. 의료기관은 연구에 협조가 가능한 병원을 편의 추출하였으며, 해당병원의 간호부장에게 연구에 대한 동의를 받은 후 자기기입식으로 조사를 시행하고 회수하였다.

3. 연구도구 및 연구변수

1) 일반적 특성

이 연구에서 이용한 조사도구는 자기기입식 설문지로 성별, 연령, 결혼상태, 최종학력, 종교 등 사회인구학적 특성(5문항), 현 근무부서, 직급, (간호사) 종사기간, (현 병원) 근무기간, (하루 평균 접촉) 환자 수, 연봉 등 직업적 특성(5문항), 직무스트레스 요인(24문항), 조직사회자본(6문항), 직무만족(22문항)을 측정하는 총 62문항의 설문문항과 28개조로 구성된 별도의 행동유형 진단표로 구성되었다(표 1).

2) 직무스트레스 요인

직무스트레스 요인은 장세진 등(2004)이 개발한 도구를 이용하였다. 본 연구에서는 직무자율 4개 문항 중 영역별 신뢰도를 낮추는 두 개의 문항을 제외한 총 22개 문항만을 이용하였다. 각 문항별로 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)에서 ‘매우 그렇다’(4점)의 4점 리커트 척도로 점수가 높을수록 직무스트레스가 낮은 문항을 역환산한 후, 전체 문항과 영역별 문항을 합산하여 직무스트레스 요인 점수를 계산하였고 영역별 점수 및 총점이 높을수록 대상자가 인지하는 직무스트레스 요인이 높음을 의미한다. 총 직무스트레스 측정도구의 신뢰도 계수는 0.779이었으나 영역별로 보면 직무자율(0.482), 관계갈등(0.475), 직무불안정(0.553), 조직체계(0.579), 보상부적절(0.569), 직장문화(0.496) 등의 영역별 직무스트레스 측정도구는 0.600에 미치지 못하였다.

3) DiSC 행동유형

DiSC 행동유형은 DiSC PPS(Personal Profile system)를 이용하여 진단하였다. DiSC PPS는 1972년 미국의 미네소타 주립대학 John Geier 연구팀과 칼슨 러닝사(Carlson Learning Company)와 공동으로 개발한 도구로써 인간의 행동을 주도형, 사교형, 안정형, 신중형으로 분류하기 위한 도구이다. 본 연구에서는 국내 독점 보급원인 한국교육컨설팅연구소(2007)가 번역한 국문판 ‘DiSC 개인 프로파일시스템’을 구매하여 이용하였다.

연구대상자에게 각각 배부된 조사도구에 4가지 행동유형의 특성을 기술하는 각 1개씩의 형용사를 1개조로 하여 구성된 28개조의 문항별로 자신의 특성에 가장 부합되는 요소(최고치) 하나와 가장 부합되지 않는 요소(최소치) 하나씩을 선택한 후 가림(masking) 처리되어 있는 표기란을 동전으로 벗겨내어 표기하도록 하였다. 가림 처리를 벗겨내면 그 뒤에 각 형용사에 해당되는 행동유형이 표시된 부호(乙, ■, ▲, ★로 각각 주도형, 사교형, 안정형, 신중형을 의미한다)가 나타나는데 부호별로 ‘최고치’에 표시된 개수에서 ‘최소치’에 표시된 개수를 뺀 숫자를 조사표에 첨부되어 있는 집계표로 옮기고 이를 그래프로 옮겨 그린 후 그래프 상에서 최고점을 찍는 유형을 조사대상자의 성격 유형으로 판정하였다.

4) 조직사회자본

조직사회자본은 조직이 보유한 사회적 자원으로써 조직구성원이 보유한 공통의 가치관, 신뢰, 호혜성으로 구성하였다(Ernstmann et al., 2009). 본 연구에서는 Pfaff(2004)이 개발한 6문항(공통의 가치 2문항, 지각된 신뢰 2문항, 상호 호혜성 2문항)의 조직사회자본 측정도구를 이용하였다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)에서 ‘매우 그렇다’(4점)의 4점 리커트 척도이며, 각 문항별 점수를 영역별 및 총 점수로 합산하여 조직사회자본 점수로 이용하였다. 영역별 점수(2-8점)와 총점(6-24점)이 높을수록 연구대상자들이 인지하는 조직사회자본이 높음을 의미한다. 조직사회자본은 총 조직사회자본 6문항은 0.889, 공통가치 0.700, 신뢰성 0.803 호혜성 0.702 등이었다.

5) 직무만족도

직무만족도를 측정하는 도구로는 민순덕(2006), 최순자(2004)의 직무만족요인을 토대로 구성하였다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)에서 ‘매우 그렇다’(5점)의 5점 리커트 척도로 구분하였다. 본 연구에서 직무스트레스 요인, 조직사회자본 및 직무만족 측정도구의 신뢰도 계수를 측정하였다. 직무만족 측정도구는 총 직무만족 0.909, 직무자체 및 직무흥미도 0.855, 동료 및 병원관계자 관계 0.849, 업무수행자세 0.829 등이었다.

4. 자료분석 방법

자료분석은 SPSS(Ver. 17.0)와 Mplus(Ver. 5.2)를 이용하여 분석하였고, 도구의 신뢰도는 Cronbach의 α 계수를 이용하였다. 사회 인구학적, 직무관련 특성분포는 빈도와 백분율을, 직무스트레스, 직무만족은 평균과 표준편차를 제시하였다. 일반적 특성 및 직무관련특성, DiSC 행동유형과 직무만족(총 직무 만족 및 영역별 직무만족)의 관련성은 t검정과 분산분석을, 직무스트레스, 조직사회자본과 직무만족의 관련성은 Pearson의 상관분석을 하였다. 관련변수를 통제된 상태에서 직무스트레스, 조직사회자본, DiSC 행동유형이 직무만족에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석을 하였다. 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 매개하는 행동유형과 영역별 직무만족의 간접효과를 밝히기 위해 Muthén

(2007)이 제시한 함수를 이용하여 구조방정식 모형을 구성하고 통계패키지 Mplus로 분석하였다. 모형의 적합도는 Chi-square 검정과 TLI, CFI 및 RMSEA(root mean square error of approximation) 등의 적합도 지수를 이용하여 평가하였다.

III. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

연구 대상자의 연령은 25-29세 이하가 152명(47.8%), 결혼 상태는 미혼이 242명(76.1%)이었다. 최종학력은 전문대졸 259명(81.4%)이었으며, 종교는 없음이 190명(59.7%)이었다. 직급은 일반간호사가 275명(86.5%)이었고, 대상자의 근무부서는 외래 35명(11.0%), 병동은 179명(56.3%), 수술실은 21명(6.6%), 중환자실은 24명(7.5%), 응급실은 36명(11.3%), 사무행정직은 3명(0.9%), 기타 14명(4.4%) 이었다. 1일평균 환자 수는 19명 이하가

40명(12.6%), 20-39명은 96명(30.2%), 40-59명은 93명(29.2%), 60명 이상이 74명(23.3%) 이었다. 직업의 종사 기간은 5년-10년이 90명(28.3%)으로 많았으며, 현재 병원에서의 근무기간은 1-3년이 101명(31.8%)으로 가장 많았다. 연봉은 2,000-2,499만원으로 206명(64.8%)으로 가장 많았다(표 2).

2. 직무스트레스, 행동유형, 조직사회자본 및 직무만족의 기술통계

직무스트레스 영역 중 직무요구는 환산값 평균 71.69±11.50점으로 가장 높았다. DiSC의 안정형이 환산값 평균 20.07±26.86점으로 높았고, 총 직무 만족의 환산값은 평균 78.68±11.09점이었으며, 조직사회자본의 공통가치, 신뢰성, 호혜성은 최대값이 8.00일 때 환산값의 평균은 호혜성 69.26±12.59점, 신뢰성 69.22±12.01점, 공통가치 68.44±12.35점 순이었고, 직무만족 변수는 중 직무흥미도 환산값 평균은 74.29±12.31점이었다(표 3).

<표 2> 대상자의 일반적 특성

변수	구분	빈도	백분율*	변수	구분	빈도	백분율*
연령(세)	<24	83	26.1	근무부서	중환자실	24	7.5
	25-29	152	47.8		응급실	36	11.3
	30<	75	23.6		사무행정직	3	0.9
	평균	27.19	4.11		기타	14	4.4
결혼상태	미혼	242	76.1	직급	간호사	275	86.5
	기혼	71	22.3		수간호사	27	8.5
	전문대졸	259	81.4		기타	11	3.5
최종학력	대졸	52	16.4	환자수(1일평균)(명/일)	>19	40	12.6
	없음	190	59.7		20-39	96	30.2
종교	기독교	68	21.4		40-59	93	29.2
	가톨릭	31	9.7		60<	74	23.3
	불교	22	6.9	>1	33	10.4	
	기타	2	0.6	1-3	85	26.7	
	기타	2	0.6	3-5	62	19.5	
DiSC 행동유형	주도형	27	8.8	종사기간(년)	5-10	90	28.3
	사교형	96	31.2		10<	35	11.0
	안정형	128	41.6		>1,500	11	3.5
	신중형	57	18.5		1,500-1,999	48	15.1
근무부서	외래	35	11.0	연봉(만원/년)	2,000-2,499	206	64.8
	병동	179	56.3		2,500-2,999	37	11.6
	수술실	21	6.6		3,000<	5	1.6

* 100%에 미달되는 수치는 결측치 임

<표 3> 직무스트레스, 행동유형, 조직사회자본 및 직무만족의 기술통계

특성변수	가능한 최대값	환산값*		
		평균	표준편차	
직무 스트레스	총점	88.00	62.45	6.51
	직무요구	16.00	71.69	11.50
	직무자율	8.00	70.25	13.63
	관계갈등	12.00	51.75	8.75
	직무불안정	12.00	57.58	12.75
	조직체계	12.00	67.00	11.17
	보상부적절	12.00	65.50	11.08
	직장문화	16.00	55.50	9.75
DiSC 행동 유형	주도형	28.00	-30.64	31.75
	사교형	28.00	10.00	26.71
	안정형	28.00	20.07	26.86
	신중형	28.00	-1.54	25.32
조직 사회 자본	총점	24.00	68.97	11.13
	공통가치	8.00	68.44	12.35
	신뢰성	8.00	69.22	12.01
	호혜성	8.00	69.26	12.59
직무 만족	총점	88.00	78.68	11.09
	직무흥미도	48.00	74.29	12.31
	동료관계	24.00	83.42	13.29
	업무수행자세	16.00	84.75	14.63

* 모두 100.00만점으로 환산한 값

<표 4> 사회 인구학적 특성별 직무만족 (총 직무만족, 직무흥미도)

변수	구분	총 직무만족			직무흥미도			동료 관계			업무 수행 자세		
		MD	SD	p	MD	SD	p	MD	SD	p	MD	SD	p
연령	20-24	68.88	8.82	.231	36.10	5.18	.309	19.58	3.25	.118	13.29	2.06	.144
	25-29	68.60	9.76		35.13	6.05		19.99	3.32		13.48	2.22	
	30<	70.89	10.54		36.28	6.25		20.63	2.84		13.99	2.68	
결혼	미혼	68.63	9.29	.034	35.32	5.68	.045	19.88	3.17	.128	13.43	2.10	.161
	기혼	71.42	11.17		36.92	6.54		20.54	3.30		13.97	3.00	
학력	전문대	69.34	9.57	.658	35.75	5.72	.640	20.03	3.16	.728	13.57	2.41	.841
	대졸	68.67	11.09		35.31	6.90		19.87	3.42		13.50	2.00	
종교	없음	68.65	9.75	.352	35.33	5.69	.093	19.83	3.29	.418	13.49	2.42	.784
	기독교	71.01	8.72		37.09	5.40		20.37	2.86		13.56	2.03	
	가톨릭	67.97	11.84		34.06	7.01		20.10	3.83		13.81	2.60	
	불교	70.41	10.39		36.32	7.18		20.23	2.51		13.86	2.34	
	기타	75.00	1.41		39.50	2.21		23.50	2.12		12.00	1.41	
행동유형	주도형	68.09	11.48	.414	34.20	7.46	.419	20.00	3.42	.089	13.89	2.48	.011
	사교형	70.34	9.10		36.06	5.66		20.56	3.12		13.72	2.17	
	안정형	68.35	9.04		35.97	5.35		19.42	3.03		12.96	2.16	
	신중형	69.85	10.54		35.68	6.13		20.13	3.31		14.04	2.53	

3. 일반적 특성별 직무만족수준

총 직무만족에서 기혼이 미혼에 비해 유의하게 높았다 ($p=.034$). 직무 흥미도는 기혼이 미혼에 비해 유의하게 높았다($p=.045$). 일반적 특성별 직무만족이 동료관계에 서는 유의한 차이가 있었다($p=.011$)<표 4>.

4. 직업적 특성별 직무만족과 직무자체

직업적 특성과 총 직무만족과의 관련성 있는 결과는 평균 환자 수 20-39명 71.31±9.45점($p=.038$), 근무기간 10년 이상 75.47±12.10점($p=.028$), 연봉은 2000-2999만원

71.76±10.36점($p=.016$), A병원이 72.16±8.11점으로 다른 병원에 비해 유의하게 높았다($p=.003$). 직무 흥미도는 1일 평균 환자 수 20-39명 36.86±5.71점($p=.049$), 근무 기간 10년 이상 38.80±7.52점($p=.020$), 병원 중A병원이 37.70±4.89점으로 다른 병원에 비해 유의하게 높았다 ($p=.000$). 그 외 근무부서, 직급, 종사기간, 연봉은 유의한 차이가 없었다<표 5>. 직업적 특성과 동료 관계와의 결과는 직급 중 기타 21.45±2.77점($p=.014$), 연봉은 1500만원 이하 22.18±2.04점($p=.023$)이었다. 업무수행 자세에서 기타 부서는 15.21±2.26점, 근무기간 15.13±2.64점 ($p=.022$), 연봉 1,500만원 이하는 15.55±2.07점($p=.001$) 등이 유의한 차이가 있었다<표 5>.

<표 5> 직업적 특성별 직무만족과 직무자체

특성 변수	구분	총 직무만족			직무자체			동료관계			업무수행자세		
		MD	SD	p	MD	SD	p	MD	SD	p	MD	SD	p
근무 부서	외래	69.91	11.06	.045	35.89	6.75	.158	20.37	3.40	.168	13.66	2.40	.036
	병동	68.66	9.13		35.49	5.68		19.81	3.02		13.36	2.16	
	수술실	69.67	9.49		35.67	6.30		20.00	3.00		14.00	2.07	
	중환자실	66.33	11.61		34.46	6.02		19.13	4.52		12.75	2.75	
	응급실	69.67	9.82		35.39	5.90		20.42	2.85		13.86	2.54	
	사무행정	73.33	9.02		37.33	2.52		21.33	2.52		14.67	4.16	
	기타	77.21	9.84		40.07	5.76		21.93	3.15		15.21	2.26	
직급	일반간호	68.73	9.61	.034	35.49	5.85	.279	19.83	3.22	.014	13.42	2.26	.013
	수간호사	72.63	11.06		36.85	6.67		21.44	2.82		14.33	2.84	
	기타	74.18	9.26		37.64	5.45		21.45	2.77		15.09	2.30	
환자수 (명)	>19	67.33	10.52	.038	34.95	5.87	.049	19.03	3.81	.067	13.35	2.47	.290
	20-39	71.31	9.45		36.86	5.71		20.45	3.03		13.91	2.60	
	40-59	68.99	8.62		35.54	5.14		20.09	2.72		13.37	2.11	
	60<	67.49	10.53		34.43	6.78		19.72	3.49		13.34	2.06	
종사 기간 (년)	>1	71.48	8.21	.171	38.00	4.79	.061	20.09	2.84	.397	13.39	2.06	.243
	1-3	68.14	8.99		35.08	5.27		19.60	3.38		13.46	2.03	
	3-5	68.15	10.37		34.66	6.50		20.05	3.12		13.44	2.41	
	5-10	68.74	9.36		35.32	5.49		20.01	3.24		13.41	2.40	
	10<	71.86	11.61		36.57	7.22		20.89	2.96		14.40	2.74	
근무 기간 (년)	>1	70.98	7.71	.028	37.45	4.59	.020	20.06	2.77	.053	13.47	2.02	.022
	1-3	67.96	9.90		35.03	5.91		19.47	3.57		13.47	2.27	
	3-5	67.92	9.67		34.91	5.90		19.94	3.00		13.08	2.38	
	5-10	69.74	10.03		35.18	6.07		20.66	3.01		13.90	2.41	
	10<	75.47	12.10		38.80	7.52		21.53	3.09		15.13	2.64	
연봉 (만원/년)	>1,500	76.91	6.83	.016	39.18	4.12	.182	22.18	2.04	.023	15.55	2.07	.001
	1,500-1,999	67.52	10.23		35.06	6.30		19.17	3.45		13.29	1.97	
	2,000-2,499	68.52	9.42		35.28	5.67		19.92	3.15		13.33	2.32	
	2,500-2,999	71.76	10.36		36.59	6.53		20.62	2.65		14.54	2.51	
	3,000<	70.60	7.06		35.80	3.96		21.60	4.93		13.20	1.79	
병원종류	A	72.16	8.11	.003	37.70	4.89	.000	20.71	2.76	.076	13.76	2.30	.469
	B	68.31	9.80		35.14	5.90		19.60	3.32		13.58	2.24	
	C	66.91	10.05		33.98	6.20		19.69	3.14		13.24	2.33	
	D	70.43	10.48		36.35	5.97		20.33	3.49		13.75	2.61	

<표 6> 직무스트레스, 조직사회자본 및 직무만족의 관련성

	TS	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	TO	O1	O2	O3	TJ	J0	J1
S1	.543 .000														
S2	.471 .000	.257 .000													
S3	.576 .000	.076 .181	.130* .021												
S4	.609 .000	.193 .001	.069 .222	.402 .000											
S5	.764 .000	.237 .000	.265 .000	.371 .000	.430 .000										
S6	.576 .000	.121 .032	.187 .001	.245 .000	.277 .000	.499 .000									
S7	.601 .000	.102 .071	.161 .004	.338 .000	.310 .000	.318 .000	.246 .000								
TO	-.492 .000	-.119 .035	-.107 .057	-.336 .000	-.318 .000	-.516 .000	-.302 .000	-.357 .000							
O1	-.474 .000	-.126 .025	-.083 .142	-.323 .000	-.323 .000	-.489 .000	-.291 .000	-.339 .000	.902 .000						
O2	-.403 .000	-.057 .314	-.105 .062	-.269 .000	-.245 .000	-.462 .000	-.226 .000	-.317 .000	.909 .000	.743 .000					
O3	-.453 .000	-.137 .015	-.103 .068	-.316 .000	-.290 .000	-.445 .000	-.297 .000	-.310 .000	.896 .000	.697 .000	.723 .000				
TJ	-.621 .000	-.245 .000	-.325 .000	-.358 .000	-.372 .000	-.588 .000	-.473 .000	-.278 .000	.462 .000	.486 .000	.341 .000	.421 .000			
J0	-.678 .000	-.336 .000	-.320 .000	-.353 .000	-.417 .000	-.612 .000	-.503 .000	-.310 .000	.455 .000	.478 .000	.339 .000	.414 .000	.915 .000		
J1	-.388 .000	-.065 .250	-.267 .000	-.287 .000	-.197 .000	-.420 .000	-.263 .000	-.174 .002	.382 .000	.384 .000	.317 .000	.332 .000	.799 .000	.540 .000	
J2	-.347 .000	-.089 .115	-.183 .001	-.211 .000	-.230 .000	-.338 .000	-.345 .000	-.142 .011	.259 .000	.300 .000	.137 .015	.260 .000	.775 .000	.557 .000	.610 .000

S0: 총직무스트레스, S1: 직무요구, S2: 직무자율, S3: 관계갈등, S4: 직무불안정, S5: 조직체계, S6: 보상부적절, S7: 직장문화, TO: 총조직사회자본, O1: 공통가치, O2: 신뢰성 O3: 호혜성, TJ: 총 직무만족, J0: 직무흥미도, J1: 동료 관계, J2: 업무수행자세
* 이태릭체 숫자는 윗줄의 상관계수에 대한 유의확률

5. 직무스트레스, 조직사회자본 및 직무만족의 관련성

총 직무스트레스는 모든 영역별 직무만족과 음의 상관관계가 있었고, 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 등 모든 영역별 직무스트레스 역시 총 직무만족, 직무흥미도, 동료 관계, 업무수행자세 등 전 영역의 직무만족도와 음의 상관관계가 있었다. 총 조직사회자본 점수 공통가치, 신뢰성, 호혜성 등 하위영역들은 총 직무만족 및 직무만족의 하위영역들과 각각 양의 상관관계가 있었다<표 6>.

6. 직무만족에 독립적으로 영향을 미치는 요인

총 직무만족을 종속변수로 한 모형에서 인구학적 특성 중 유의한 차이가 없는 변수를 제외하였으며 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절 등으로 직무만족을 유의하게 감소시키는 요인이었다. 행동유형은 안정형과 비교할 때 사교형의 직무만족이 유의하게 높았다. 조직사회자본은 공통가치는 유의하였고, 호혜성은 경계역 수준에서 직무만족을 증가시키는 요인이었으나 신뢰성은 직무만족을 유의하게 감소시키는 요인이었다. 이 모형에서 통제변수 중 직무만족과 유의한 관련성이 있는 요인은 근무기간으로 근무기간이 길어짐에 따라 직무만족은 유의하게 증가하였다. 이

변수들이 총 직무만족 전체변량 중 약 55.8%를 설명하였다.

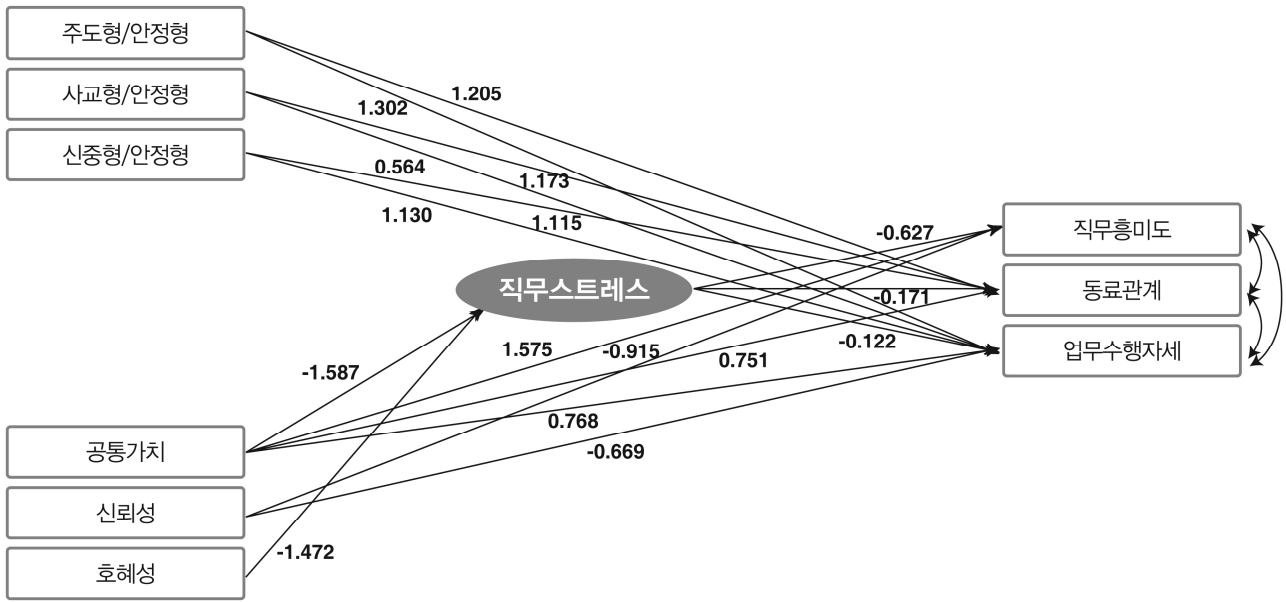
직무자체와 직무흥미도를 종속변수로 한 모형에서 직무 요구, 직무자율, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장 문화 등으로 직무 만족을 유의하게 감소시키는 요인이었다. 조직사회자본 중 공통가치가 유의하게, 호혜성은 경계역 수준에서 직무 만족을 증가시키는 요인이었으나 신뢰성은 직무만족을 유의하게 감소시키는 요인이었다. 이 모형에서 통제변수 중 직무자체 및 직무흥미도와 유의한 관련성이 있는 요인은 종교이었으며 종교가 없는 경우와 비교할 때 기독교인의 직무만족이 유의하게 높았다. 이

변수들이 직무흥미도 전체변량 중 약 60.7%를 설명하였다. 동료 및 기타 병원직원들과의 관계에 대한 만족도를 종속변수로 한 모형에서 직무스트레스 중 직무요구, 직무 자율, 관계 갈등, 직무 불안정, 조직체계, 보상부적절 등으로 모두 직무만족을 유의하게 감소시키는 요인이었으며, 행동유형은 안정형과 비교할 때 사교형의 동료관계 만족도가 유의하게 높았다. 조직사회자본 중 공통가치가 직무만족을 유의한 향상시키는 요인이었고 이들 변수들이 동료 및 기타 병원직원들과의 관계에 대한 만족도 전체변량 중 약 34.5%를 설명하였다.

<표 7> 직무만족이 독립적으로 영향을 미치는 요인(다중회귀분석 결과)

독립변수 (단위)	구분(기준집단)	총직무만족		직무흥미도		동료관계		업무수행자세	
		회귀계수	p	회귀계수	p	회귀계수	p	회귀계수	p
	(상수)	98.593	.000	59.788	.000	22.048	.000	16.055	.000
연령(세)	(실수)	-	-	-	-	0.070	.247	-	-
결혼상태	기혼/미혼	1.092	.334	1.618	.014	-	-	-	-
종교	기독교/없음	-	-	2.349	.000	-	-	-	-
	가톨릭/없음	-	-	-1.337	.091	-	-	-	-
	불교/없음	-	-	0.135	.884	-	-	-	-
	기타/없음	-	-	-3.011	.302	-	-	-	-
부서	병동/외래	0.018	.990	-	-	-	-	0.028	.947
	수술실/외래	-1.634	.497	-	-	-	-	0.390	.530
	중환자실/외래	-0.497	.828	-	-	-	-	-0.032	.957
	응급실/외래	1.440	.460	-	-	-	-	0.482	.358
	사무, 행정/외래	3.912	.108	-	-	-	-	1.200	.073
직급	수간호/일반간호	-0.663	.738	-	-	0.619	.443	-0.039	.945
	기타/일반간호	-0.659	.786	-	-	0.181	.842	-0.217	.750
환자수	(명/일)(실수)	-0.002	.903	-	-	0.004	.524	-	-
종사기간	(년) (실수)	-	-	0.002	.869	-	-	-	-
근무기간	(년) (실수)	0.449	.031	0.119	.279	0.127	.150	0.154	.009
연봉		0.000	.829	0.010	.937	0.000	.572	0.000	.521
근무병원	B/A	-1.766	.117	-0.820	.195	-0.614	.164	-	-
	C/A	-1.437	.244	-0.617	.367	-0.188	.693	-	-
	D/A	-2.504	.083	-1.683	.032	-0.096	.861	-	-
직무스트레스 (점수)	직무요구	-0.892	.009	-0.769	.000	-0.029	.825	-0.090	.347
	직무자율	-1.124	.013	-0.677	.009	-0.407	.024	-0.088	.496
	관계갈등	-0.348	.427	0.064	.799	-0.571	.001	0.036	.770
	직무불안정	-0.902	.018	-0.514	.015	-0.101	.498	-0.134	.205
	조직체계	-1.293	.000	-1.130	.000	-0.118	.337	-0.137	.129
	보상부적절	-1.452	.000	-0.671	.003	-0.293	.054	-0.362	.001
	직장문화	0.146	.621	-0.117	.483	0.096	.408	0.067	.428
행동유형	주도형/안정형	1.573	.306	-0.571	.509	0.798	.187	1.118	.010
	사교형/안정형	2.215	.027	0.614	.270	1.297	.001	0.587	.037
	신중형/안정형	1.639	.168	0.353	.600	0.662	.160	0.879	.010
조직사회자본 (점수)	공통가치	3.157	.000	1.467	.000	0.858	.002	0.767	.000
	신뢰성	-1.819	.011	-0.993	.014	-0.104	.714	-0.676	.001
	호혜성	1.164	.076	0.783	.037	0.162	.532	0.355	.061
R2(Adj. R2)		.558(.514)		.607(.572)		.343(.290)		.319(.265)	

- : 분석모형에 포함되지 않음



<그림 2> DiSC 행동유형과 조직사회자본의 직무만족에 대한 효과

<표 8> 행동유형과 조직사회자본의 직무만족에 대한 직접효과와 간접효과

결과 효과 특성	직무 스트레스	직무만족								
		직무흥미도			동료관계			업무수행자세		
		총 효과	직접효과	간접효과	총 효과	직접효과	간접효과	총 효과	직접효과	간접효과
직무스트레스			-	-0.627		-	-0.171		-	-0.122
행동유형/(안정형)										
주도형	-	-	-	-	1.205	-	1.205	1.302	-	1.302
사교형	-	-	-	-	1.173	-	1.173	0.564	-	0.564
신중형	-	-	-	-	1.115	-	1.115	1.130	-	1.130
조직사회자본										
공통가치	-1.587	1.575	0.995	2.570	0.751	0.272	1.023	0.768	0.193	0.961
신뢰성	-	-0.915	-	-0.915	-	-	-	-0.669	-	-0.669
호혜성	-1.472	-	0.922	0.922	-	0.252	0.252	-	0.179	0.179

- : 관련성이 없음(p≥0.1)

업무 수행 자세를 종속변수로 한 모형에서 직무스트레스 중 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절 등으로 직무만족을 유의하게 감소시키는 요인이었다. 행동유형은 주도형과 사교형이 모두 안정형에 비해 이 영역의 직무만족이 높았다. 조직사회자본 중 공통가치가 증가할수록 직무만족도가 높았고 신뢰성이 직무만족을 유의하게 감소시키는 요인이었다. 이 모형에서 근무기간은 직무만족을 유의하게 향상시키는 요인이었다. 이 변수들이 업무수행자세 전체변량 중 약 31.9%의 설명하였다(표 7).

7. DiSC 행동유형과 조직사회자본의 중재 효과

최종모형은 Chi-Square 값은 146.613(자유도 68에서 p=.000)로 유의하였고(최소모형의 Chi-Square=1077.978, 자유도=105 p=.000), 기타 적합도 지수는 CFI=0.919, TLI=0.875, RMSEA=0.061(90% CI: 0.048-0.075)이었다. 행동유형별로 보면 안정형에 비해 주도형, 사교형, 신중형 모두 동료관계에 대한 만족도와 업무수행자세(p=.001)가 높았다. 그러나 직무자체 및 직

무흥미도에 미치는 효과는 확인되지 않았다(그림 2; 표 8). 공통가치($p=.000$)와 호혜성($p=.000$)은 각각 직무스트레스 요인을 유의하게 감소시키는 요인이었다. 공통가치의 경우 직무흥미도에 유의한 직접효과($p=.000$) 및 간접효과, $p=.001$ 가 있었고, 동료 및 기타 직원들과의 관계($p=.004$; $p=.003$)와 업무수행자세($p=.000$; $p=.003$)에 대해서도 동일한 효과가 확인되었다. 신뢰성의 경우에는 직접효과로서 직무흥미도($p=.025$), 업무수행자세($p=.001$)를 감소시키는 요인으로서 간접효과는 없었다. 호혜성은 직무흥미도에 대해서는 직접효과($p=.000$)와 간접효과($p=.004$)가 확인되었고 동료관계($p=.001$)와 업무수행자세($p=.004$)에 대해서는 각각 간접효과만이 확인되었다(그림 2; 표 8). 직무스트레스는 직접효과를 통해 직무자체와 직무흥미도($p=.000$), 동료관계($p=.000$), 직무수행자세($p=.000$) 등 직무만족을 유의하게 감소시키는 요인이었다(표 8).

조직사회자본의 일부 영역에서 직무스트레스에 대한 직접효과가 확인되었다. 공통가치($p=.000$)와 호혜성($p=.000$)은 각각 직무스트레스 요인을 유의하게 감소시키는 요인이었다. 공통가치의 경우 직무흥미도에 유의한 직접효과($p=.000$) 및 간접효과($p=.001$)가 있었고, 동료 및 기타 직원들과의 관계($p=.004$; $p=.003$)와 업무수행자세($p=.000$; $p=.003$)에서도 효과가 확인되었다. 신뢰성의 경우에는 직접효과로서 직무흥미도($p=.025$), 업무수행자세($p=.001$)를 감소시키는 요인으로서 간접효과는 없었다. 호혜성은 직무흥미도에 대해서는 직접효과($p=.000$)와 간접효과($p=.004$) 모두 확인되었고 동료관계($p=.001$)와 업무수행자세($p=.004$)에 대해서는 간접효과만이 확인되었다(그림 2; 표 8). 직무스트레스는 직접효과를 통해 직무자체와 직무흥미도($p=.000$), 동료관계($p=.000$), 직무수행자세($p=.000$) 등 모든 영역의 직무만족을 유의하게 감소시키는 요인이었다(표 8). 공통가치의 경우 직무흥미도에 유의한 직접효과($p=.000$) 및 간접효과($p=.001$)가 있었고, 동료 및 기타 직원들과의 관계($p=.004$; $p=.003$)와 업무수행자세($p=.000$; $p=.003$)에 대해서도 동일한 효과가 확인되었다. 신뢰성의 경우에는 직접효과로서 직무흥미도($p=.025$), 업무수행자세($p=.001$)를 감소시키는 요인으로서 간접효과는 없었다. 호혜성은 직무흥미도에 대해서는 직접효과($p=.000$)와 간접효과($p=.004$)가 모두 확인되었고 동료관계($p=.001$)

와 업무수행자세($p=.004$)에 대해서는 각각 간접효과만이 확인되었다(그림 2; 표 8). 직무스트레스는 직접효과를 통해 직무자체와 직무흥미도($p=.000$), 동료관계($p=.000$), 직무수행자세($p=.000$) 등 모든 영역의 직무만족을 유의하게 감소시키는 요인이었다(표 8).

IV. 고 찰

1. 직무만족이 독립적으로 영향을 미치는 요인

총 직무만족을 종속변수로 한 모형에서 영역별 직무스트레스 요인은 직무만족을 유의하게 낮추는 요인들로서 선행연구들의 결과와 일치하였다(고종욱, 염영희, 2003; 김희승 등, 2004; 윤숙희, 2004; 한주원, 2006). 대부분의 선행연구들은 총 직무만족과 총 직무스트레스 간의 관련성을 단일변량분석을 통해 분석하거나(김희승 등, 2004), 다변량 분석을 시행하였다 하더라도 직무만족 총점을 독립변수로 하여 분석한 결과(윤숙희, 2004; 한주원, 2006)들이다. 하지만 직무스트레스 요인들이 전반적으로 직무만족에 부정적 영향을 미친다는 점을 확인해 주는 결과들로서 본 연구의 결과를 지지하는 소견들이라고 판단하였다. 선행연구 중 고종욱, 염영희(2003)의 연구에서는 간호사의 직무스트레스요인을 측정하기 위한 도구로써 ‘업무량’, ‘스케줄의 부적절성’, ‘전문지식 및 기술부족’, ‘역할갈등’, ‘타 의료요원들과의 갈등’을 독립변수로 분석한 결과, 전 영역의 직무스트레스가 직무만족에 부정적 영향을 미친다고 보고하였다. 이를 통해 ‘관계갈등’과 ‘직장문화’를 제외하고 직무만족에 부정적 영향을 미쳤던 본 연구의 결과와 매우 유사한 것으로서 직무스트레스 요인은 일부 영역을 제외한 대부분의 영역에 걸쳐 직무만족에 부정적 영향을 미치는 요인임을 확인할 수 있었다. 그러나 이러한 결과는 서울 시내에 위치한 일개 대학병원에 근무하는 의사, 간호사, 약사, 행정직원들을 포함한 병원종사자들을 대상으로 한 연구(남미희, 이세훈, 2003) 결과와는 다소 차이가 있었다. 이 연구에서 회귀분석을 통해 본 연구와 유사한 변수를 통제하고 분석한 결과 직무만족에 영향을 미치는 직무스트레스 요인은 역할 모호성뿐이었고 그밖에 업무과중, 경력개발, 조직비효율성, 인간관계 등의 직무스트레스 요인은 직무만족에 유의한 영향을 주는 요인이 아니었다. 이러한 차이의 원인으로 본 연구

와는 달리 의사와 행정직을 포함시켰다는 점이다. 일반적으로 대학병원의 의사에게 높은 업무과중은 직무만족을 낮추는 요인이 아닐 수 있다(Shortell, Kaluzny, 2006).

영역별 직무만족을 종속변수로 한 회귀분석의 결과와 비교해 보면 직무요구과 직무불안정은 직무자체 및 직무 흥미도와 관련된 만족도에만 유의한 영향을 미치는 직무스트레스 요인이었다. 직무자체 및 직무흥미도에 대한 만족도는 Herzberg, Mausner(1959)의 2요인 이론에 따라 구성된 Minnesota 직무만족측정 도구의 내인 직무만족의 구성요인이다. 이는 일종의 동기요인에 해당되는데, 직무요구와 직무불안정은 주로 동기요인과 관련된 만족에 영향을 미칠 수 있었다(Shortell, Kaluzny, 2006). 또 보상 부적절은 Herzberg의 동기이론에 따르면 이른바 위생요인(hygienic factor)에 해당됨에도 불구하고 내인 직무만족에도 유의한 영향을 미치는 변수였던 점은 '일정한 정도의 보상의 적절성은 자신에 대한 인정을 의미하므로 내인 직무만족에도 영향을 미칠 수 있다'고 한 Shortell, Kaluzny (2006)의 주장을 뒷받침하는 결과라고 할 수 있다. 특이한 결과 중 연봉은 단일변량분석에서 모든 영역별 직무만족과 유의한 관련성이 있었지만 회귀분석에서는 독립적으로 유의한 영향을 미치는 변수가 아니었다. 이에 반해, 직무스트레스 요인으로 측정된 보상의 부적절성은 직무자체와 직무흥미도, 업무수행자세 총 직무 만족에 모두 유의한 영향을 미치는 요인이었다. 이는 간호사들이 인지하는 보상의 범위 내에 연봉 이외의 다양한 보상의 요소들이 포함되어 있기 때문이기도 하다. 그러나 금전적 보상 그 자체보다는 조직 내의 분배적 정의에 대한 인지가 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 기존연구(Tang, Sarsfield-Baldwin, 1996)의 결과를 간호영역에서도 확인시켜 주는 것이라고 판단하였다.

직무스트레스 요인 중 관계갈등과 직장문화는 상관분석에서 직무만족과 유의한 음의 상관관계가 있었으나 관련변수를 통제한 회귀분석에서는 그 관련성이 확인되지 않았다. 영역별 직무만족을 종속변수로 한 모형에서는 직무스트레스 요인으로서의 관계갈등이 '동료 및 병원의 기타 직원들과의 관계에 대한 만족도'에 유의한 영향을 미치는 변수였다. 조직문화의 경우에는 영역별 직무만족을 종속변수로 한 모든 모형에서 직무만족에 유의한 영향을 미치는 변수가 아니었다. 따라서 이 영역의 직무스트레스 요인은 본 연구에서 통제된 변수를 보정하면 독립적으로 직무만족에 영향을 미치지 않는 요인임을 시사하는 결과

라고 할 수 있다.

DiSC 행동유형은 사교형만이 통계적으로 유의하였다. 이는 동일한 조건에서도 직무만족이 성격유형에 따라 달리 나타남을 보여주는 결과이다. 김명숙, 박영배(1999)는 통제위의 위치에 대한 인지로 성격유형을 측정하고 직무스트레스 요인을 포함한 직무특성과 직무만족에 대한 성격유형의 매개효과를 밝힌 바 있다. 이는 본 연구의 결과도 이에 부합되는 소견이라고 할 수 있다. 간호사들을 대상으로 MBTI를 이용하여 성격유형을 측정한 한애경 등(2005)의 연구에서는 4가지 성향 중 외향-내향이 직무만족과 유의한 관련성이 있었는데, 이 연구에서 역시 외향적 성격이 내향적 성격에 비해 직무만족도가 유의하게 높아 본 연구결과와도 부분적으로 일치하는 결과들이라고 할 수 있다.

DiSC 행동유형과 직무만족과의 관련성을 연구한 선행 연구들의 연구결과 역시 본 연구와 동일한 결과를 보여준다. 방기현 등(2010)은 본 연구와 동일한 DiSC 행동유형의 효과를 검정하였다. 이 연구에서는 행동유형을 분류하지 않고 각 개인이 모두 각 행동유형을 가지고 있다고 가정하고 분석을 시행한 결과, 직무만족에 대한 직접효과는 사교형 성향점수의 경로계수 값이 가장 컸다. 이러한 연구는 본 연구결과와 일치하고 있는데 본 연구는 기타 선행연구들과는 달리 관련 변수를 모두 통제하고 독립적 영향요인으로서 행동유형으로서의 사교형이 안정형에 비해 직무만족에 유의한 영향을 미치는 변수임을 밝힌데 있다. 이러한 연구결과들은 환경과 성격의 부합이 직무만족에 가장 중요한 요소 가운데 하나임을 입증한 연구결과들(Pervin, 1968; Powell, 1998)을 근거로 한다면 현대사회의 조직생활에 요구되는 성격특성이나 행동유형이 주로 타인과의 관계를 맺는데 적합한 사교형이기 때문이라고 추론할 수 있다.

영역별 직무만족 중 직무자체와 직무 흥미도에 대해서 성격유형은 독립적으로 영향을 미치는 요인이 아니었다. 이는 기업구성원을 대상으로 DiSC 행동유형을 측정하고 영역별 직무만족과의 관련성을 밝힌 연구결과(이연주, 2009)와는 달랐다. 이 연구결과에서는 직무자체에 대한 만족도와 승진기회에 대한 만족도와 성격유형이 유의한 관련성이 있었고 상사 및 동료관계에 대한 만족도와 DiSC 행동유형과는 관련성이 없었다. 간호사의 경우에는 승진이 대개 연차별로 이루어지므로 직무만족에 미치는

영향이 적을 것으로 판단되며 정서노동자이자 의료전문직으로서 관계적 측면에 대한 만족이 직무만족에서 차지하는 비중이 높을 것으로 추론해 볼 수 있기 때문이다. 또, 직무자체 및 직무흥미도와 관련해서 본 연구결과와 회귀계수의 방향과 크기는 이 선행연구와 일치하였지만 통계학적 유의성은 없었는데, 이는 본 연구에서는 행동유형과 직무만족을 매개할 것이라고 판단되는 직무관련 특성을 통제한 결과로서 행동유형이 독립적인 유의성을 가진 관련 변수가 아니라는 본 연구결과가 실재에 보다 부합된다고 판단하였다.

본 연구결과, 조직사회자본은 총 직무만족과 대부분의 영역별 직무만족에 독립적으로 유의한 영향을 미치는 요인이었다. 사회자본은 국외의 연구에서는 이미 보건의료분야의 중요한 연구이슈 가운데 하나로 자리 잡았다(Kawachi, Berkman, 2000; Kawachi et al., 2008). 본 연구는 이 개념을 국내의 보건의료조직에 적용하여 그 효과를 확인한 최초의 연구이다.

총 직무만족을 종속변수로 한 모형에서 공통가치는 유의하게, 호혜성은 경계역 수준에서 직무만족을 유의하게 향상시키는 독립적 요인이었고 이와는 반대로 신뢰성은 직무만족을 유의하게 감소시키는 요인이었다. Bratt 등(2000)은 중환자실의 간호사들을 대상으로 한 연구에서 본 연구와 유사한 결과를 보고한 바 있다. 이 모형에서 집단의 응집력과 협력은 직무만족에 유의한 영향을 미치는 요인이었다. Kawachi, Berkman(2000)은 사회응집력과 사회자본은 둘 다 사회의 집합적 혹은 생태학적 차원의 문제로서 개인차원에서 측정할 수 있는 사회네트워크나 사회적 지지와는 구별되어야 한다고 지적한 바 있다. 또한, 본 연구에서 공통가치 측정 문항 중 하나는 ‘우리 조직은 단합과 의견일치가 잘 된다’로서 집단응집력과 매우 유사한 속성을 표현하고 있으며 호혜성 측정 문항 가운데 ‘우리 조직 안에는 다른 직원을 도우려는 의지가 높다’는 문항은 Bratt 등(2000)의 연구에서 사용한 협력과 매우 유사한 개념임을 관련이 깊은 개념임을 알 수 있다. 이를 근거로 한다면 Bratt 등(2000)의 연구결과는 조직 생태학적 요인으로서 집단응집력과 협력의 요소가 간호사들의 직무만족에 독립적 영향요인임을 입증한 연구로서 본 연구결과와 큰 틀에서 일치하는 결과라 할 수 있다.

본 연구에서 조직사회자본 중 신뢰성은 직무만족을 유의하게 감소시키는 요인이었다. 그러나 국내 연구들(김상

진, 한진수, 2006; 김왕배, 이경용, 2002)은 공유된 비전 등 본 연구와 동일한 조직사회자본의 영역뿐 아니라 신뢰도 직무만족이나 조직몰입을 유의하게 증가시키는 요인이었는데 이는 본 연구결과와는 달랐다. 이는 일차적으로 신뢰의 측정도구가 달랐기 때문인데, 일례로 김왕배, 이경용(2002)은 동료에 대한 신뢰를 ‘동료는 나와 합의된 의무를 이행할 것이라고 생각 한다’, ‘동료는 협상과정에서 진실을 말할 것으로 생각 한다’의 두 문항으로 측정하였는데 이는 본 연구의 신뢰도 측정도구와는 그 함의 면에서 큰 차이를 가질 수 있다.

본 연구에서 신뢰성이 오히려 직무만족을 감소시키는 요인이었던 결과 대해서는 몇 가지 추론이 가능하다. 사회자본으로서의 신뢰성을 여러 가지로 정의하고 있지만 대부분 자신의 취약성을 기꺼이 인정하려는 의지를 전제로 하고 있다(Rousseau et al., 1998). 이는 한 조직 안에서 생활하고 있기 때문에 서로에 대해서 잘 알고 있다는 점을 바탕으로 한 형식적 신뢰는 자칫 직무만족의 향상이 아니라 감소로 연결될 수 있음을 의미한다.

두 번째 추론은 Ernstmann et al.(2009)이 이용한 조직사회자본의 측정도구를 개발한 Pfaff et al.(2004)이 조직사회자본을 구성할 때 참고한 Leana, van Buren III(1999)이 신뢰성의 개념을 두 가지로 나누고 있다는 점에 근거한다. 허약한 신뢰성은 직접적 보상의 가능성에 기초하고 있는데 이는 편익과 비용이 등치되기 어려운 일시적 계약관계에서는 존속되기 어렵다. 이에 반해 견고한 신뢰성은 편익과 비용을 등치시킬 수 없는 일시적 계약관계 하에서도 존속될 수 있다. 이러한 신뢰성은 계산할 수는 없지만 타인에 대한 경험과 도덕적 통일성에 대한 믿음에 근거하고 있다. 이 신뢰성은 ‘함께하는 공동체로서의 규범과 가치’가 그 접촉제 역할을 하게 된다. 작업장에서 조직성원들이 보유하고 있는 신뢰를 중심으로 사회자본이 조직몰입에 미치는 영향을 밝힌 한 국내의 한 연구(김왕배, 이경용, 2002)는 우리나라 근로자들이 ‘보다 넓은 영역의 공동체적 원리에는 무관심하고, 자기이해가 걸린 작은 집단에 관심이 집중되어 있다’고 지적한 바 있다. 이는 본 연구에서 신뢰성 측정요소 가운데 하나인 “우리”라는 의식이 일종의 사익에 근거한 우리 의식으로서 규범에 근거한 견고한 신뢰성으로 이어지지 않을 가능성이 있음을 시사한다.

통계변수 중 근무기간만이 총 직무 만족에 유의하게 독립

적 영향을 미치는 변수였다. 이는 Bratt et al.(2000)의 연구와 일치하는 결과로서 본 연구의 단일변량분석에서 간호사 종사기간이 직무만족과 유의한 관련성이 없었다한 병원에 오래 근무할수록 그 병원의 다양한 물리적, 사회적 환경에 대한 친숙성이 높아지기 때문이라고 보았다. 영역별 직무만족에 대한 근무기간의 효과는 업무수행자세 측면에서 유의하였음을 고려하면 이 영역의 직무만족에 대한 효과가 총 직무 만족에 대한 근무기간의 독립적 효과에 작용한 것으로 판단된다.

2. DiSC 행동유형과 조직사회자본의 중재 효과

구조방정식 모형을 이용한 분석결과 DiSC 성격유형은 직무자체 및 직무흥미도를 제외한 영역별 직무만족에 대한 유의한 직접효과가 있음이 확인되었다. 그러나 행동유형의 직무스트레스에 대한 직접효과는 확인되지 않았는데 직무스트레스에 대한 직접효과가 없다는 것은 이를 매개로 한 간접효과 역시 없음을 의미하는 데, 이러한 결과는 선행연구들과 대부분 일치하는 결과였다. 대표적으로 방기현 등(2010)은 본 연구에서는 직접효과와 간접효과 모두 확인되지 않았다. 그밖에도 성격유형과 직무스트레스의 관련성을 분석한 선행연구들은 대부분 본 연구결과와 일치되는 결과를 보였다(최연택, 권경득, 2009; 한애경 등, 2007).

행동유형이나 성격특성과 관련하여 직무만족을 이해할 때 주의해야 할 점은 직무만족과 성격유형의 관련성이 확인되었다고 해서 직무만족이 낮은 행동유형으로 분류된 사람을 낙인찍는 것이다. 직무스트레스나 직무만족은 개인과 그 개인이 놓여 있는 환경으로서의 조직 간의 적합(fit)과 관련해서 이해되어야 한다(Clarke, Cooper, 2004; Pervin, 1968; Powell, 1998). 특히 본 연구의 경우에는 가장 많은 행동유형이 직무만족이 낮은 안정형에 속했는데 이는 조직과 개인 중 무엇을 어떻게 변화시켜야 할 것인가에 대해 시사하는 바가 있는 결과할 수 있다.

조직사회자본 중 공통가치는 직무자체와 직무흥미도, 동료관계, 업무수행자세 등 모든 영역의 직무만족에 긍정적인 직접효과가 있는 요인이었으며, 이 역시 회귀분석과 동일한 결과였다. 그러나 공통가치는 이러한 직무만족에 대한 직접효과 이외에도 직무스트레스를 낮추고 이를 통해 간접적으로 직무만족을 낮추는 효과도 동시에 확인되었다. 또 호혜성의 경우에는 직무만족에 대한 직접효과는

확인되지 않았지만 직무스트레스에 대한 직접효과로서 이를 유의하게 감소시키는 것이 확인되었고 이를 통해 직무만족을 제고하는 간접효과가 전 직무만족의 영역에 대해서 확인되었다. 이는 윤숙희(2004)의 연구에서 사회응집력과 과제응집력으로 측정된 집단응집력이 직무스트레스를 낮추어 직무만족 등 조직유효성을 제고하는 변수였던 바와 일치되는 결과이다.

조직사회자본의 이러한 효과가 대비되는 것은 고종욱, 염영희(2003)의 연구에서 사회적 지지는 직무만족에 대한 직접효과만이 확인되었을 뿐 직무스트레스에 대한 직접효과와 간접효과가 확인되지 않았다는 점이다. 이 점이 Kawachi, Berkman(2000)이 사회자본과 사회적 지지와의 구별점으로 언급한 사회자본의 집단적 효과라고 판단되며 조직차원에서는 개인적 차원에서 이루어지는 사회적 지지 외에 조직의 공공재로서의 조직 사회 자본을 육성해야 할 필요성이 절실히 요구되는 측면이라고 본다.

IV. 결론 및 제언

간호사의 이직과 공급부족현상이 전 세계적으로 문제가 되고 있는 상황에서 간호서비스의 질 향상과 간호인력 관리에서 직무만족이 가지는 중요성이 지속적으로 강조되고 있다

다중회귀분석결과, 간호사의 총 직무만족에 독립적으로 영향을 미치는 요인은 직무스트레스 요인 중 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절 등으로 모두 직무만족을 유의하게 감소시키는 요인이었다. 행동유형은 안정형과 비교할 때 사교형의 직무만족이 유의하게 높았다. 조직사회자본은 공통가치는 유의하게, 호혜성은 경계역 수준에서 직무만족을 증가시키는 요인이었으나 신뢰성은 직무만족을 유의하게 감소시키는 요인이었다. 이 모형에서 통제변수 중 직무만족과 유의한 관련성이 있는 요인은 근무기간으로 근무기간이 길어짐에 따라 직무만족은 유의하게 증가하였다. 이 변수들이 총 직무만족 전체변량 중 약 55.8%를 설명하였다. 영역별 직무만족도의 경우, 직무자체 및 직무흥미도에 행동유형은 유의한 영향을 미치지 않았고 조직사회자본 중 공통가치가 유의하게, 호혜성은 경계역 수준에서 직무만족을 증가시키는 요인이었으나 신뢰성은 직무만족을 유의하게 감소시키는

요인이었다. 이 모형의 설명력은 60.7%였다. 동료 및 기타직원과의 관계를 종속변수로 한 모형에서 직무만족에 유의한 영향을 미치는 행동유형은 안정형과 비교할 때 사교형의 동료관계가 유의하게 높았고 조직사회자본 중 공통가치가 직무만족을 유의하게 향상시키는 요인이었다. 업무수행자세 영역의 직무만족은 주도형과 사교형이 안정형에 비해 유의하게 높았고 조직사회자본 중 공통가치는 유의하게 직무만족을 향상시키는 요인이었으나 신뢰성은 이를 감소시키는 요인이었다. 이 모형의 설명력은 31.9%였다.

구조방정식모형을 통한 분석결과 행동유형은 직무스트레스에 대한 직접효과와 간접효과 모두 없었고 직무만족에 대한 직접효과만 확인되었다. 이를 행동유형별로 보면 안정형에 비해 주도형, 사교형, 신중형 모두 동료 및 기타 직원과의 관계에 대한 만족도와 업무수행자세 영역의 직무만족이 유의하게 높았다. 조직사회자본 중 공통가치와 호혜성은 각각 직무스트레스를 유의하게 감소시키는 요인이었다. 공통가치의 경우 직무흥미도에 유의한 직접효과 및 직무스트레스를 통한 간접효과가 있었고, 동료 및 기타직원과의 관계, 업무수행자세에 대해서도 동일한 효과가 확인되었다. 신뢰성의 경우에는 직접효과로서 직무흥미도, 업무수행자세를 감소시키는 요인으로서 간접효과는 없었다. 호혜성은 직무흥미도에 대해서는 직접효과와 간접효과가 모두 확인되었고 동료관계와 직무수행 자세에 대해서는 각각 간접효과만이 확인되었다. 직무스트레스는 모든 영역의 직무만족을 유의하게 감소시키는 요인이었다.

이상의 결과를 종합할 때, 간호사의 직무만족을 관리하기 위해서는 개인적 차원에서 DISC 행동유형을 이용하여 간호사의 행동유형을 진단하고 필요한 경우에 이들에 대한 맞춤형 훈련 프로그램을 제공하는 한편, 조직적 차원에서는 조직사회자본의 육성을 위한 전략을 활용하되 그 큰 방향은 호혜성의 문화와 공통가치라는 공동체적 규범을 확립하는데 두어야 할 것으로 판단된다.

<참고문헌>

고종욱, 염영희(2003). 간호사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할, 대

한간호학회지, 33(2): 265-274
 김명숙, 박영배(1999). 간호조직에서 직무특성이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 성격특성의 조절 효과를 중심으로, 간호과학회지, 29(6): 1434-1444
 김상진, 한진수(2006). 호텔의 사회자본이 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향, 호텔경영학연구, 15(2): 41-63
 김왕배, 이경용(2002). 사회자본으로서의 신뢰와 조직몰입, 한국사회학, 36(3): 1-23
 김희경, 지현순, 류은경, 전미경(2005). 에너지그램을 활용한 병원 간호사의 성격유형과 직무만족도, 조직몰입 및 소진비교, 임상간호연구, 11(1): 109-121
 김희승, 유소영, 김명자, 박재순(2004). 가정전문간호사의 직접간호업무 스트레스와 직무만족도, 여성건강간호학회지, 10(3): 261-265
 남미희, 이세훈(2003). 일개 병원 종사자의 직무스트레스와 대처전략이 직무만족에 미치는 영향, 대한산업의학회지, 15(1): 1-11
 민순덕(2006). 학교급식 영양사의 MBTI성격유형에 따른 직무만족도, 석사학위논문, 충북대학교 교육대학원
 박희봉(2009). 사회자본: 불신에서 신뢰로, 갈등에서 협력으로, 서울, 조명문화사
 박희봉, 강계상, 김상묵(2003). 조직내 사회자본과 지적자본의 형성 및 조직성과 관리에 대한 효과, 한국행정연구, 12(1): 3-36
 방기현, 장효강, 정용모(2010). 병원 종사자의 DiSC 행동유형 및 스트레스 대처유형과 직무만족, 직무몰입 간의 관계, 한국병원경영학회지, 15(3): 17-32
 신유근(2003). 조직론, 서울, 다산출판사
 윤숙희(2004). 임상간호사의 성격특성이 직무스트레스와 조직유효성에 미치는 영향, 간호행정학회지, 8(4): 595-603
 이연주(2009). 기업구성원의 DiSC 행동유형과 직무만족도의 관계, 석사학위논문, 고려대학교 교육대학원
 이혜진, 김숙녕, 손인순, 한상숙(1999). 간호사의 특성이 직무만족에 미치는 영향, 간호행정학회지, 6(1): 5-17
 임지영, 박은숙, 박영주(2004). 사회복지시설 간호사의 직무만족 및 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향, 간호행정학회지, 10(2): 185-193
 장세진, 강동목, 강명근, 고상백, 김성아, 김수영, 김정연, 김정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재범, 손미아, 우종민, 이철갑(2004). 한국인 직무스트레스 측

- 정도구 개발연구(2차년도), 한국산업안전공단, 산업안전보건연구원
- 최순자(2004). 초등학교 교사들의 직무만족도에 관한 연구 -경기북부지역 교사들을 중심으로-, 석사학위 논문, 수원대학교 경영대학원
- 최연택, 권경득(2009). 조직구성원의 성격유형(MBTI), 직무행태 및 조직성과에 관한 연구: 행동유형을 중심으로, 한국인사행정학회보
- 한국교육컨설팅연구소(2007). PPS(Personal Profile System), 서울, 한국교육컨설팅연구소
- 한애경, 김옥수, 원종순(2007). 임상간호사의 성격유형에 따른 직무스트레스와 대응방법에 관한 연구, 임상간호연구, 13(2): 125-136
- 한애경, 원종순, 김옥수, 박미경, 장정미(2005). MBTI를 활용한 일 병원 간호사의 성격특성과 직무만족도와의 관계연구, 기본간호학회지, 12(3): 404-412
- 한주원(2006). 개인성격과 감정노동 스트레스가 직무만족에 미치는 영향 -조직특성의 조절효과-, 비서학논총, 14(1): 145-167
- 홍용기(2006). 산업조직심리학, 서울, 형설출판사
- Bratt MM, Broome M, Kelber S, Lostocco L(2000). Influence of stress and nursing leadership on job satisfaction of pediatric intensive care unit, American Journal of Critical Care, 9(5): 307-317
- Carlson Learning Co(1998). Personal profile system facilitator's kit I, II, III, minneapolis, Carlson learning
- Clarke S, Cooper CL(2004). Managing the risk of workplace stress: health and safety hazards, New York, Roudedge
- Ernstmann N, Ommen O, Driller E, Kowalski C, Neumann M, Bartholomeyczik S, Pfaff H(2009). Social capital and risk management in nursing, Journal of Nursing Care Quality, 24(4): 340-347
- Edwards D, Burnard P(2003). A systematic review of stress and stress management interventions for mental health nurses, Journal of Advanced Nursing, 42(2): 169-200
- Herzberg F, Mausner B(1959). The Motivation to work, 2nd Ed., New York, John Wiley & Sons
- Hofmeyer A, Marck PB(2008). Building social capital in healthcare organizations: Thinking ecologically for safer care, Nursing Outlook, 56: 145-151
- Kawachi I, Berkman LF(2000). Social cohesion, social capital, and health. In Kawachi I, Berkman LF, Social epidemiology, New York, Oxford University Press
- Kawachi I, Subramanian SV, Kim D(2008). Social capital and health, New York, Springer
- Kowalski C, Ommen O, Driller E, Ernstmann N, Wirtz MA, Köhler T, Pfaff H(2010). Burnout in nurses-the relationship between social capital in hospitals and emotional exhaustion, Journal of Clinical Nursing, 19: 1654-663
- Leana CR, van Buren III HI(1999). Organizational social capital and employment practices, Academy of Management Review, 24(3): 538-555
- Lu H, While A, Barriball K(2005). Job satisfaction among nurses: A literature review, International Journal of Nursing Studies, 42(2): 211-227
- McNeely E(2005). The consequences of job stress for nurses' health: time for a check-up, Nursing Outlook, 53(6): 291-299
- Muthén LK, Muthén BO(2007). Mplus user's guide: Statistical analysis with latent variables, Los Angeles, Muthén & Muthén
- Pfaff H, Lütticke J, Badura B, Piekarski C, Richter P(2004). 'Weiche' Kennzahlen für das strategische Krankenhausmanagement, Stakeholderinteressen zielgerichtet erkennen und einbeziehen, Bern, Hans Huber
- Pervin LA(1968). Performance and satisfaction as a function of individual-environment fit, Psychological Bulletin, 69: 56-68
- Powell GN(1998). Reinforcing and extending today's organizations: The simultaneous pursuit of person-organization fit and diversity, Organization Dynamics, 26(3): 50-61
- Putnam RD(2000). Bowling alone: The collapse and revival of American community, New York, Simon & Schuster

- Rousseau DM, Sitkin SB, Burt RS, Camerer C(1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust, *Academy of Management Review*, 23(3): 393-404
- Schaefer JA, Moos RH(1996). Effects of work stressors and work climate on long-term care staff's job morale and functioning, *Research in Nursing & Health*, 19(1): 63-73
- Shortell SM, Kaluzny AD(2006). *Health care management: organizational design and behavior*, 5th Ed., New York, Thomson Delmar Learning
- Tang TL, Sarsfield-Baldwin J(1996). Distributive and procedural justice as related to satisfaction and commitment, *SAM Management Journal*, 61(2): 25-31
- Van der Gagg M, Webber M(2008). *Measurement of individual social capital: questions, instruments, and measures, social capital and health*, New York, Springer, 29-50
- Watson D(2000). *Mood and temperament*, New York, Guilford