

병원 조직구성원의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향

남 경 동*, 김 광 점†

삼성서울병원*, 가톨릭대학교 의료경영대학원

<Abstracts>

The Effect of Self-Efficacy on Job satisfaction for the Hospital Employees

Kyung Dong Nam*, Kwang Jum Kim†

Samsung Medical Center, Graduate School of Healthcare Management and Policy,*

The Catholic University of Korea

Self-efficacy is a person's perceived capability to perform a behavior. We have studied the antecedents of self-efficacy, and its moderating role on the relationship between job characteristics and job satisfaction.

Data is collected through questionnaire from 910 employees of 6 large hospitals in Korea.

The results show that individual's internal locus of control has positive relationship with self-efficacy and self-efficacy has positive relationship with job satisfaction. Contrary to the hypothesis, supervisors' transformational leadership doesn't show any relations with self-efficacy. The moderating role of self efficacy on the relationship between job characteristics and job satisfaction is supported.

These results suggest that hospital managers should manage the self-efficacy as an important instrument of enhancing productivity and employee satisfaction.

Key Word : Self-efficacy, Internal locus of control, Transformational leadership, Job characteristics, Job satisfaction

† 교신저자 : 김광점, 가톨릭대학교 의료경영대학원(02-590-2655, kjkim@catholic.ac.kr)

I. 서 론

최근에 급격한 환경변화와 의료기관간 경쟁으로 인하여 지속적인 경영합리화와 의료서비스의 질 향상은 매우 시급한 과제가 되고 있다. 병원은 다양하고 복잡한 전문 인력으로 구성된 노동 집약적 조직체로써 여러 전문가들을 통하여 환자에게 의료 서비스를 제공한다. 의료서비스는 대부분 사람을 통하여 제공되므로, 사람에 따라서 제공되는 서비스의 수준에 많은 차이가 날 수밖에 없다. 의료기관의 경쟁력 확보를 위해서는 인적자원의 개발과 활용이 그 무엇보다도 중요하다. 우수한 인적자원과 그들 사이의 긴밀한 협력이야말로 의료기관의 경쟁력의 원천이라 할만하다. 조직구성원으로 하여금 조직의 목표달성을 위하여 자신의 역량을 최대한 발휘하도록 하기 위하여 자기 능력에 대한 확신을 갖도록 하는 것은 의료기관에게 매우 중요한 과제이다.

자기효능감(self-efficacy)은 특정한 과업을 자신이 성공적으로 잘 수행해 낼 수 있다는 믿음이나 판단, 다시 말해서 자신의 능력에 대한 믿음이나 판단을 의미한다. 자기 효능감은 개인의 성과달성 수준에 큰 영향을 미친다(Bandura, 1977). 전문가들의 행위를 통해서 서비스가 제공되는 조직이 좋은 성과를 내기 위해서는 전문가인 조직구성원들의 자기효능감을 높이는 것이 중요하다. 그러나 자기효능감을 주제로 한 연구는 간호 분야에서 환자들의 자기효능감을 높이는 것과 관련해서 일부 이루어졌을 뿐(구옥희, 1999; 양길모, 1999; 강영옥, 2002), 병원종사자를 대상으로 한 연구는 아직 부족한 실정이다.

이 연구에서는 기업을 대상으로 하여 이루어진 기존 연구결과를 종합하여 자기효능감에 영향을 미치는 선행요인을 탐구하는 한편, 자기효능감이 직무만족 및 직무특성과 직무만족의 관계에 대한 조절효과를 분석하였다. 이는 자기효능감이 특정 과업에 대한 자신감을 의미하므로 자기효능감의 수준에 따라서 일반적으로 알려져 있는 직무의 특성과 직무만족의 관계가 달라질 것으로 예상할 수 있기 때문이다. 이 연구의 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 조직구성원 개인의 특성과 상사의 특성은 자기효능감에 어떤 영향을 미치는가? 둘째, 자기효능감은 직무만족에 영향을 미치는가? 셋째, 직무특성이 직무만족에 미치는 영향은 자기효능감에 따라서 달라지는가?

이 연구에서는 이상의 문제를 해결하기 위하여 종합병원에 종사하는 조직구성원을 대상으로 하여 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향에 대해 연구하였다. 이 연구의 결과는, 병원의 경영자들이 조직구성원들의 자기효능감 증진과 조직의 효과성을 높이기 위한 방안을 고안하는 데 시사점을 제공할 것이다.

II. 이론적 고찰 및 연구가설의 설정

1. 자기효능감의 선행요인

1) 개인특성

자기효능감에 영향을 미치는 요인들은 많이 있지만, 이를 분류하면 개인특성 변수, 리더특성 변수로 대별된다. 이중 개인특성 변수에서는 개인의 통제위치와 자기존중감이 대표적인 영향변수로서 다루어진다(김우택, 1997). 개인의 통제위치에서 내적인 통제 성향이 높은 조직구성원의 자기효능감이 높은 경향이 있으며, 이는 자기 자신에 대한 내적 통제위치와 대인관계에 대한 내적 통제위치에서 동일하다(김우택, 1997).

일반적인 영역에서 자신에 대하여 높은 자기가치를 느끼는 사람의 경우, 업무 면에서도 자신의 능력에 대한 가치감을 신장시키기 쉽다고 한다(Bandura, 1977; Spreitzer, 1995). 반면에 자아존중감이 낮은 사람은 자아존중감이 높은 사람에 비하여 외부정보의 영향을 민감하게 받기 때문에 자신의 능력에 대한 믿음은 낮아지게 된다(Brockner, 1988). 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하게 되었다.

<가설 1> 개인의 특성에 따라서 자기효능감이 다를 것이다.

1-1 자기 자신에 대한 내적 통제 성향이 높을수록 자기효능감이 높을 것이다.

1-2 대인관계에 대한 내적 통제 성향이 높을수록 자기효능감이 높을 것이다.

1-3 개인의 자아존중감이 높을수록 자기효능감이 높을 것이다.

2) 상사의 리더십

상사의 리더십은 부하의 자기효능감을 높이는 데 매우 효과적이다. Sims와 Lorenzi(1992)는 자기효능감을 고양시켜 주는 것이 리더십의 본질이라고 하면서, 리더는 리더십의 벌휘를 통해서 부하의 자기효능감을 높여 줄 수 있다고 하였다. 자기효능감을 향상시키기 위한 리더십의 역할은 코치와 멘토(mentor) 역할이다. 또한 변혁적 리더십을 지닌 상사는 조직구성원들에게 강한 영향을 미치므로, 이들의 리더십은 조직구성원들의 자신감을 높이는 데 더욱 효과적이다. 변혁적 리더십은 카리스마를 보유한 리더가 조직구성원들의 분발을 고취하는 활동을 수행하고, 개별적으로 배려하는 행동을 보이며, 지적 자극을 제공하는 것을 내용으로 한다(Bass, 1985). 이상의 논의를 토대로 병원종사자들이 인지하는 상사의 변혁적 리더십 수준이 자기효능감에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보았다.

<가설 2> 리더의 변혁적 리더십 수준이 높을수록 부하의 자기효능감이 높을 것이다.

2-1 리더의 카리스마 수준이 높을수록 부하의 자기효능감이 높을 것이다.

2-2 리더가 개별적 배려 행동을 할수록 부하의 자기효능감이 높을 것이다.

2-3 리더의 지적 자극 수준이 높을수록 부하의 자기효능감이 높을 것이다.

2-4 리더의 분발고취 수준이 높을수록 부하의 자기효능감이 높을 것이다.

2. 자기효능감과 직무만족

일반적으로 자기효능감이 높은 조직구성원들의 업무성과가 그렇지 않은 경우보다 높은데, 이는 자기효능감이 높은 조직구성원의 경우 도전적이고 구체적인 목표를 설정할 뿐 아니라 목표달성을 위한 집중적인 노력의 수준이 높기 때문이다(Latham & Locke, 1991). 개인의 성과수준은 직무만족과 밀접한 관련을 보이므로, 이 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설 3> 자기효능감이 높을수록 직무만족 수준이 높을 것이다.

3. 자기효능감의 조절효과

자기효능감은 특정 과업에 대한 개인의 자신감을 의미하므로, 개인이 수행하는 직무의 성격에 따라서 자기효능감의 수준은 달라질 수밖에 없다. 직무특성 모형에 따르면 개인수준에서의 직무특성, 심리상태, 작업결과의 한계가 개인수준변수인 성장욕구강도에 의해 매개된다고 하였고, 집단수준의 직무를 수행하게 되는 경우에 있어서도, 작업집단 구성원들은 서로 상호의존하며 협력하여 작업을 완성하고 동질적인 심리상태를 경험하게 되어 개인수준의 직무수행에서와 같이 과정에 의해 작업집단 수준의 결과를 보인다고 하였다(Hackman & Oldham, 1975).

본 연구에서는 Hackman 과 Oldham이 제시한 것과 같이, 직무특성의 차원을 기술의 다양성, 과업의 정체성, 과업의 중요성, 업무처리 자율성, 과업의 피드백 등의 5개로 설정하고 이들 직무특성과 직무만족의 관계에 자기효능감이 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 밝혀 보고자 다음과 같은 가설을 채택하였다.

<가설 4> 직무특성과 직무만족의 관계는 자기효능감에 따라서 달라질 것이다.

이 연구의 가설을 종합한 연구 모델은 다음과 같다.

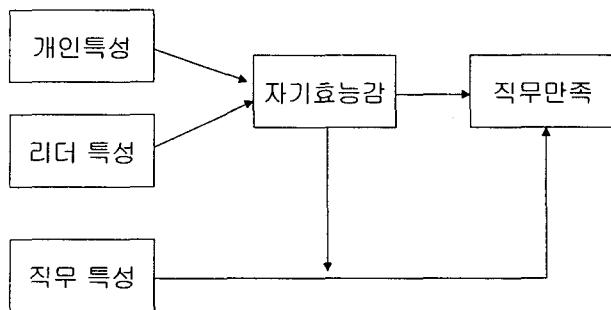


그림 1. 연구의 모델

III. 연구방법

1. 변수의 조작적 정의와 측정

1) 자기효능감

자기효능감은 자기 자신의 성과를 나타내도록 하는데 필요한 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 믿음이나 판단을 말하는 것으로, 일반적 자기효능감은 다양한 성취상황에서 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 전반적인 능력에 대한 신념을 말한다. 즉 자기효능감이란 상이한 과제와 상황을 초월하여 얼마나 효과적으로 수행할 수 있는지에 대하여 얼마나 확신하고 있는지에 대한 추정된 정도이다(오인수, 2002). 자기효능감 척도로는 일반적 자기효능감 이론을 바탕으로 오인수(2002)가 개발한 것을 사용하였다. 이 연구에서는 극단적인 응답을 회피하는 응답성향의 문제를 고려하여 7점 척도를 사용하였다(이하 동일).

2) 개인특성 변수

개인특성 변수 중 개인통제는 개인이 자신의 행동과 사건을 자신이 통제할 수 있다고 믿는 정도를 말한다. 한편, 대인통제란 자신을 둘러싼 주변 사람과의 인간관계를 자신이 적극적으로 통제할 수 있다고 믿는 정도를 말한다. 이 연구에서는 Paulhus와 Selst(1990)가 개발하고, 김우택(1997)이 번안하여 사용한 도구를 병원상황에 맞게 용어를 수정하여 사용하였다.

한편, 자아존중감은 자기 자신을 좋아하거나 싫어하는 정도를 가리키는 것으로서, 자신에

대해서 능력 있고 중요한 존재이며 성공적이고 가치 있는 사람이라고 믿는 정도를 말한다. 이 연구에서는 Pierce 등(1989)이 개발하고, 김우택(1997)이 수정하여 사용한 도구를 병원 상황에 맞게 수정하여 사용하였다.

3) 변혁적 리더십

변혁적 리더십은 하위자에게 자신이 달성해야 할 결과의 중요성을 보다 강하게 인식시키거나 자신의 이해관계를 초월하여 부서 또는 조직전체의 이익을 위해 일하고자 하는 의지를 심어 주거나 또는 하위자의 욕구수준을 상위수준으로 옮겨 주는 방법을 통해 하위자가 기대 이상의 성과를 달성하게 만드는 상사의 특성을 말하는 것으로, 본 연구에서는 상사의 카리스마, 개별적 배려, 지적 자극, 분발고취 등의 내용으로 이루어진 리더십 설문항목(Multifactor Leadership Questionnaire)을 기초로 하여 김우택(1997)이 활용한 것을 병원상황에 맞게 수정하여 사용하였다.

4) 직무특성

직무특성은 직무가 갖는 고유의 성격을 말하며 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백의 5차원으로 나누었으며, Hackman과 Oldham(1975)의 핵심직무특성 이론을 기초로 하여 15문항으로 측정하였다.

5) 직무만족

직무만족은 자신이 담당하고 있는 직무에 대해 일반적으로 만족하고 있는 정도를 말하는 것으로, 자신의 직무생활에 대한 긍정적인 감정을 가진 개인적 심리상태를 말한다. 어떤 직무에서 얻어지거나 경험되는 욕구만족의 함수라고 보면 직무만족의 본질은 직무에서 얻어지는 자기실현의 감정과 자신의 직무에서 얻어지는 가치 있는 성취감으로 설명할 수도 있다.

2. 조사대상 및 자료수집

자료는 서울경기지역의 600병상 이상의 종합전문요양기관 6개 병원¹⁾에 근무하는 종사자 중에서 의사를 제외한 간호사, 의료기사, 약사, 행정직원, 보험간호사 등 5개 직종을 대상으로 수

1) 조사대상병원이 대형병원에 치우친 것으로 볼 수 있으나, 본 연구는 개인수준의 연구로서 병원의 규모나 설립운영자의 특성이 크게 영향을 미칠 것으로는 생각하지 않는다. 그럼에도 불구하고 조사대상이 대형병원의 조직구성원에 한정되었다는 점은 본 연구의 한계로 작용할 수도 있다.

집하였다. 설문지는 직종별 인원 구성비율에 따라서 배포하였다. 총 1,015부를 배포하고 회수된 931부 중 불성실한 응답경향을 보이는 21부를 제외한 910부를 최종분석에 사용하였다.

<표 1> 설문지 배포 및 회수현황

배포	회수	회수율(%)	무효설문지	유효설문지
1,015	931	92	21	910

3. 변수의 신뢰도와 타당도검증

변수의 신뢰도는 Cronbach's α 계수를 사용하여 검증하였다. 신뢰성 검증에 의한 측정항 목의 선택은 α 계수 0.60 이상으로 하였으며 신뢰도계수가 낮은 과업정체성, 과업중요성, 과업피드백 등 3개의 직무특성변수는 신뢰도가 낮게 나타나서 최종분석에서 제외하였다. 나머지 변수는 신뢰도에 문제가 없는 것으로 나타났다 (<표 3>, <표4> 참조).

<표 2> 응답자의 인구통계 분포

구분	분포범위	빈도(N)	백분율(%)
성 별	남자	213	23.4
	여자	680	74.7
연 령	21-25세 이하	104	11.4
	26-30세 이하	279	30.7
	31-35세 이하	278	30.5
	36-40세 이하	142	15.6
	41-45세 이하	78	8.6
	46-50세 이하	25	2.7
	51세 이상	3	0.3
교육정도	고졸 이하	30	3.3
	전문대졸	300	33.0
	대졸	480	52.7
	대학원졸 이상	98	10.8

구분	분포범위	빈도(N)	백분율(%)
임상경력	1년 미만	58	6.4
	1-2년	86	9.5
	3-4년	144	15.8
	5-6년	94	10.3
	7-8년	122	13.4
	9-10년	123	13.5
	11-15년	160	17.6
	16년 이상	100	11.0
직 위	일반 직원	776	85.3
	중간관리자	102	11.2
	상급관리자	12	1.3
	기타	12	1.3
직 종	간호직	483	53.1
	약사직	60	6.6
	의료기사직	168	18.5
	행정사무직	151	16.6
	보험간호직	48	5.3
계		910	100.0

* 무응답은 제외

변수의 타당도는 요인분석방법을 사용하여 확인하였다(<표3>, 표<4>). 독립변수들은 대부분 의도한 대로 요인으로 묶여 나타나서 타당성에 문제가 없음을 보여주었으나, 리더특성을 나타내기 위한 항목이 당초 4개 구성요인으로 나타날 것으로 기대하였으나 하나의 요인으로 묶여 나타났다. 그리하여 이후 상사의 리더십을 하나의 통합된 변수로 보고 이후 분석을 실행하였다.

<표 3>

변수들의 타당성 검증

설문항목	Component						
	1 변혁적 리더십	2 자기 효능감	3 자아 존중감	4 내적 통제	5 대인 통제	6 업무 자율성	7 기술 다양성
상사는 내가 더 열심히 하도록 기운 북돋움	.862						
나의 상사는 내가 맑은 일에 열의 갖도록 함	.855						
상사는 내가 최선의 노력을 하게하는 자극제임	.845						
상사는 나에게 자상한 지도를 해줌	.833						
상사의 투철한 사명감에 나도 사명감 가짐	.832						
상사는 나를 격려하는 말 자주함	.830						
상사는 문제를 새로운 관점으로 보게 함	.828						
상사는 내게 권한, 책임 위임하여 성장기회 제공	.827						
상사는 내게 확고한 비전 제시함	.825						
상사는 내 미래를 나관적으로 볼 수 있게 함	.825						
상사는 내가 알고 있는 사항도 새 관점 제시함	.823						
상사는 나의 업무성취를 반드시 인정함	.817						
나의 상사는 존경받을 만한 사람임	.817						
나의 상사는 성공과 성취의 표상 같은 사람임	.815						
상사는 새로운 직원을 많이 도와줌	.814						
나의 상사는 완전히 믿을만한 사람임	.810						
상사는 내 어려운 문제에 새로운 방법 제시함	.809						
상사는 내 업무처리가 잘되고 있는지 관심보임	.807						
상사는 무시당하는 사람에게 개인적 관심보임	.799						
상사는 나의 개인적 사정을 배려함	.783						
상사와 맷은 관계에 자부심 가짐	.734						
다양한 종류의 여러 업무수행 가능함	.840						
어떤 어려움에도 성공적으로 업무수행 가능함	.807						
타인보다 대부분의 업무수행 훌륭히 수행함	.799						
상황이 안 좋아도 무슨 일이든 성취 확신함	.794						
나는 어려운 일에 부딪혀도 성취 확신함	.763						
내가 중요시하는 것 얻을 능력 보유함	.753						
나의 노력으로 무슨 일이든 성공 가능함	.725						
내가 세운 대부분의 목표를 달성 가능함	.607						
다인이 나를 신뢰할 만한 사람으로 생각함	.829						
나는 주위로부터 신뢰받음	.823						
나는 주위에서 중요한 존재임	.771						
나는 주위에서 중요한 사람으로 다루어짐	.762						
내가 열심히 하면 원하는 것 성취 가능함	.639						
내가 계획한 일 해낼 자신감 있음	.628						
나의 일은 나에게 편리 있고 상황통제 가능함	.618						
내가 원하는 것 자율적통제로 배울 자신감 있음	.607						
내가 원하는 것에 대한 자신감 있음	.577						
내가 원하는 주제를 주도적으로 대화 가능함	.732						
나의 대인통제력이 타인보다 우위임	.730						
내가 필요로 하는 것 타인이 높도록 할 능력 있음	.666						
내가 원하는 친분관계 주도적으로 개발 가능함	.572						
상사: 동료 도움 없이 농자적 직무수행 가능함	.731						
나의 직무수행에 절차, 방법 재량권 있음	.729						
나의 직무수행에 의사결정 기회 있음	.713						
나의 직무는 타인과 많은 조정 후 수행 가능함	.754						
나의 직무는 단순하고 반복적임	.724						
나의 직무는 다양한 기술과 재능 필요함	.646						
Eigen Value	18.87	7.00	2.39	1.62	1.43	1.27	1.03
누적실명비(%)	39.3	53.9	58.9	62.3	65.3	67.9	70.1
Cronbach's α	0.97	0.93	0.91	0.86	0.83	0.70	0.63

* 개인특성, 상사특성, 직무특성, 자기효능감

<표 4>

변수의 타당성 검증: 직무만족

설 문 항 목	Component 1 직무만족
내가 하는 업무종류들에 대해 일반적으로 만족함	.831
내가 하고 있는 현재의 직무를 그만둘 생각이 없음	.765
현재의 일을 다시 맡는다 해도, 거부하지 않을 생각임	.843
내가 현재 담당하고 있는 업무를 잘 맡았다고 생각함	.874
내가 현재 담당하고 있는 업무에서 보람을 느낌	.894
내가 지금 맡고 있는 업무에서 능력을 마음껏 발휘함	.856
현재 업무를 수행하면서 기쁨을 느낌	.873
현재 업무를 통해서 많이 배우고 자기개발에 도움이 됨	.780
eigen value	5.654
설명비(%)	70.7
Cronbach's α	0.94

종속 변수인 직무만족은 한 가지의 요인구조로 구성된 것으로 나타나서 역시 타당성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

IV. 연구결과

연구모형에 포함된 변수들의 상관관계는 다음과 같이 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(<표 5> 참조).

1. 개인특성 및 상사의 변혁적 리더십과 자기효능감 : 가설 1, 2의 검증

병원종사자의 개인특성 변수, 즉 내적통제 수준, 대인통제 수준, 자아존중감과 상사의 변혁적 리더십이 자기효능감에 대하여 어떠한 관계를 지니고 있는지를 확인하기 위하여, 이들을 독립변수로 하고, 성, 연령, 교육정도, 임상경력, 직종, 직위 등 여섯 가지 통제 변수들을 더미변수로 사용하여 회귀분석을 실시하였다(<표 6>).

<표 5>

변수들 간의 상관관계

	평균	표준 편차	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
개인 특성	(1)내적통제	4.6877	.1079	1						
	(2)대인통제	4.4978	.1104	.645 (**)	1					
	(3)자아존중감	4.7988	.0095	.448 (**)	.486 (**)	1				
	(4)변혁적리더십	4.4603	.0156	.479 (**)	.315 (**)	.320 (**)	1			
	직무 특성	4.5567	.4079	.275 (**)	.226 (**)	.365 (**)	.264 (**)	1		
	(5)기술다양성	4.5203	.0181	.380 (**)	.397 (**)	.437 (**)	.271 (**)	.285 (**)	1	
	(6)업무자율성	4.8391	.0107	.675 (**)	.617 (**)	.517 (**)	.328 (**)	.239 (**)	.366 (**)	1
	(7)자기효능감	4.3927	.0292	.557 (**)	.431 (**)	.449 (**)	.519 (**)	.325 (**)	.353 (**)	.495 (**)

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

<모델1>은 통제변수들만을 투입한 모델인데, 직종 중에서 보험간호직의 자기효능감이 기준이 되는 간호직종보다 낮은 것으로 나타났으며, 직위에서는 중간관리자 이상의 자기효능감이 일반 직원보다 높은 결과를 보여주고 있다. 그러나 이 모델은 설명력이 매우 낮게 나타났다. <모델2>는 <모델1>에 개인특성 변수와 리더십 변수를 추가로 투입한 결과를 보여주고 있다. 모델은 전체적으로 유의한 것으로 나타나고 있으며, 다중공선성의 문제도 없게 나타났다. 이 <모델2>에 의하면, 개인특성과 관련된 가설들은 모두 지지되는 결과를 보여주고 있다. 즉, 개인이 내적 통제위치를 지니고 있을수록, 대인통제능력을 보유하고 있다고 인식할수록, 그리고 자아존중감이 높을수록 높은 자기효능감을 지니고 있는 것으로 나타났다. 따라서 <가설1>은 기각할 수 없다.

그러나 상사의 리더십은 가설과 달리 자기효능감에 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 병원종사자가 변혁적 리더십의 수준이 높다고 느낄수록 자기효능감이 높을 것이라는 <가설 2>는 기각되었다.

<표 6> 자기효능감의 영향 변수: 가설 1, 2의 검증

변수차원	구분	자기효능감		공차한계치 (Tolerance)
		모델1	모델2	
성별	남자	Excluded	Excluded	
	여자	-.102(.088)	.034(.061)	
연령	20대 이하	Excluded	Excluded	
	30대	-.012(.081)	-.009(.055)	
	40대 이상	.134(.123)	-.016(.084)	
교육정도	고졸이하	Excluded	Excluded	
	대졸이상	.276(.151)	.182(.104)	
경력	2년이하	Excluded	Excluded	
	3-6년	.079(.077)	.051(.053)	
	7-10년	.129(.090)	.054(.062)	
	11년이상	.086(.106)	.092(.073)	
직종	간호직	Excluded	Excluded	
	약사직	-.153(.104)	.038(.072)	
	의료기사직	.162(.092)	.164**(.063)	
	행정사무직	.002(.100)	.097(.069)	
	보험간호직	-.272*(.117)	-.014(.081)	
직위	일반직	Excluded	Excluded	
	중간관리자 이상	.186*(.093)	-.069(.064)	
개인특성	내적통제		.375***(.028)	.962
	대인통제		.213***(.029)	.931
	자아존중감		.204***(.026)	.930
변혁적 리더십			-.019(.021)	.980
Constant		4.530***(.199)	.993***(.185)	
R square		.054	.558	
F값		4.253	70.413	
ΔR^2			.504***	

주: ***: P < .001 . **: P <.01 . *: P < .05, ()는 표준 오차

- 김광점 외 : 병원 조작구성원의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향 -

<표 7>

자기효능감, 직무특성과 직무만족: 가설 3,4의 검증

변수 차원	구분	직무만족			
		모델1	모델2	모델3	공차한계치 (Tolerance)
성별	남자	Excluded	Excluded	Excluded	
	여자	.039(.111)	.133(.094)	.136(.094)	
연령	20대 이하	Excluded	Excluded	Excluded	
	30대	.079(.101)	0.024(0.086)	.029(.085)	
	40대 이상	.444*(.154)	0.291*(.130)	.277*(.130)	
교육 정도	고졸이하	Excluded	Excluded	Excluded	
	대졸이상	.178(.189)	-.038(.160)	-.014(.160)	
경력	2년이하	Excluded	Excluded	Excluded	
	3-6년	-.156(.096)	-.256**(.082)	-.259*(.082)	
	7-10년	.013(.113)	-.098(.096)	-.102(.096)	
	11년이상	.043(.133)	-.086(.113)	-.085(.112)	
직종	간호직	Excluded	Excluded	Excluded	
	약사직	-.030(.131)	.215(.112)	.221*(.112)	
	의료기사직	.309**(.116)	.408***(.102)	.409***(.100)	
	행정사무직	.030(.126)	.187(.107)	.190(.107)	
	보험간호직	-.401**(.147)	-.204(.125)	-.208(.124)	
직위	일반직원	Excluded	Excluded	Excluded	
	중간관리자이상	.347**(.116)	.107(.100)	.102(.099)	
	자기효능감			.124(.180)	.946
	기술다양성		.461***(.038)	-.181(.171)	.903
	업무처리자율성		.219***(.030)	.201(.158)	.877
	기술다양성*자기효능감		.157***(.033)	.082*(.035)	.921
	업무처리자율성*자기효능감			-.009(.032)	.889
		Constant	4.041***	0.322	1.930*
		R square	.101	.362	.366
		F값	8.370***	33.748***	30.254***
		Δ R square		.261***	.004**

주: ***: P < .001 . **: P <.01 . *: P < .05, ()는 표준 오차

2. 자기효능감과 직무만족 : 가설 3, 4의 검증

자기효능감과 직무만족의 관계 및 직무특성과 직무만족의 관계에 대한 자기효능감의 조절 효과를 검증하기 위하여 통제변수, 자기효능감과 직무특성 변수, 직무특성과 자기효능감의 상호작용항을 순차적으로 투입하는 회귀분석을 실시하였다(<표 7>).

분석 결과 <모델2>를 보면, 자기효능감의 회귀계수가 0.461로서 통계적으로도 유의하게 나타난 것을 알 수 있다. 그러므로 자기효능감이 높을수록 직무만족이 높을 것이라는 <가설 3>은 지지되는 결과를 보이고 있다.

직무특성 변수의 경우, 기술의 다양성이 높을수록 직무만족도가 높고, 업무처리에서 자율성이 높을수록 직무만족이 높게 나타나는 결과를 보여주고 있다. 그러나 직무특성과 자기효능감의 상호작용을 보기 위하여 상호작용항을 투입하여 분석한 <모델3>을 보면, 직무특성 변수나 자기효능감의 직접적인 효과는 유의하지 않은 결과가 나타났고, 상호작용 항에서 기능의 다양성과 자기효능감의 상호작용은 유의하게 나타났으며, 업무의 자율성과 자기효능감의 상호작용은 유의하지 않게 나타났다. 따라서 자기효능감이 직무특성변수의 직무만족에 대한 영향을 조절할 것이라는 <가설 4>는 부분적으로 지지되는 결과가 나타났다.

3. 기술다양성과 자기효능감의 상호작용에 대한 추가분석

기술다양성과 자기효능감의 상호작용에 대해 더욱 자세한 관계를 파악해 보기 위해 자기효능감과 기술다양성의 중앙값을 기준으로 네 개의 하위집단(자기효능감이 높고 기술다양성이 높은 집단, 자기효능감이 높고 기술다양성이 낮은 집단, 자기효능감이 높고 기술다양성이 높은 집단, 자기효능감이 낮고 기술다양성이 낮은 집단)으로 분류한 다음, 분산분석을 실시하였다 (<표 8>). 분석 결과 기술다양성과 자기효능감을 모두 높게 지각하고 있는 집단이 직무만족을 크게 느끼고 있는 반면 자기효능감과 기술다양성을 모두 낮게 느끼고 있는 집단은 직무만족도 낮은 것으로 나타났다.

<표 8> 자기효능감과 기술다양성 변수에 따른 직무만족의 집단간 차이분석

변수	하위집단의 평균				F	사후 검증 ¹⁾
	자기효능감High 기술다양성High	자기효능감High 기술다양성Low	자기효능감Low 기술다양성High	자기효능감Low 기술다양성Low		
직무	4.6712	3.6800	4.0390	3.3448	42.359	A>B=C
만족	A	B	C	D	***	=D

***P < .001

1) 하위집단간 P<0.05 유의수준에서 유의적인 차이를 보이는 경우에 부등호(<,>)로 표시, 유의적인 차이가 없는 경우에는 등호(=)로 표시함.

표의 내용을 도식화한 그림을 통해서 상호작용 관계를 더욱 확연히 관찰할 수 있다. 우선 모든 경우에서 자기효능감이 높을수록 직무만족은 더 높다. 그러나 기술다양성이 높을 경우에 자기효능감의 영향은 더욱 크게 나타나는 것을 볼 수 있다 (<그림2> 참조).

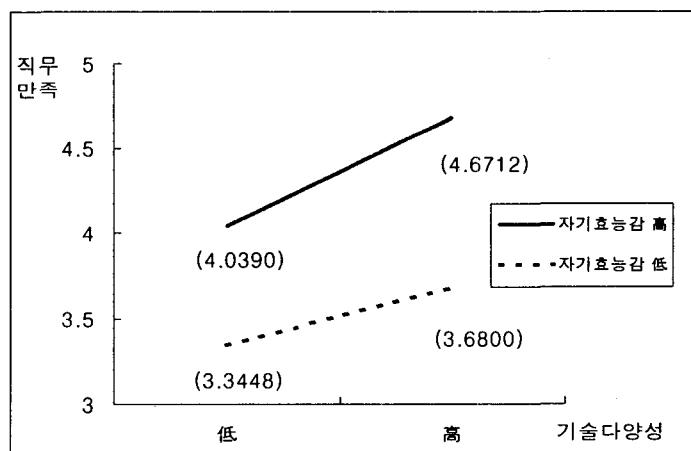


그림 2. 기술다양성과 직무만족의 관계에 대한 자기효능감의 조절효과

V. 고찰 및 결론

본 연구는 병원종사자들의 다양한 개인특성과 상사의 변혁적 리더십, 직무특성이 자기효능감에 미치는 영향과 자기효능감이 직무만족이 미치는 영향을 알아보고자 이루어졌다.

본 연구의 결과는 Bandura(1977)에 의해 주장된 바에 따라, 맡은 업무를 잘 수행해 낼 수 있다는 믿음이나 판단은 결정적으로 개인차원의 변수에 많이 의존되어 있으며, 특히 높은 내적 통제 수준에 있는 직원에게서 자기효능감이 증대된다는 점을 보여주고 있다. 이러한 결과는 직무현장에서 개인의 자기효능감을 향상시키기 위한 방안 모색을 위해 실무적인 시사점을 주고 있다.

상사의 리더십은 자기효능감에 대해서 유의적인 영향이 없는 것으로 나타나 상사의 리더십이 병원종사자의 자기효능감을 증진시키는 역할을 못하고 있음을 알 수 있었다. 이는 김우택(1997)과 Bass(1985)의 연구결과를 뒷받침해 주고 있다. 우리나라의 최근 대형조직들은 대단히 복잡하여 합리적인 노력의 조정과 고도의 전문화를 요구하고 있으므로 리더는 능력 유용, 집단 과업수행을 위한 아이디어와 조직의 사명이 요구된다고 볼 수 있으나 중요한 문제는 상사 자신의 효능감 저하, 불안정한 역할정립, 리더십을 권위의 방편으로 오용하는 등 의 원인으로 인한 결과일 수 있으며(김우택, 1997), 특히 관리능력향상을 위한 체계적인 교육 기회를 가질 수 없는 우리나라 병원의 인적개발 교육환경 개선도 이와 같은 결과의 원인으로 볼 수 있을 것이다.

더불어 전문직종에 종사하는 직원들은 직무특성상 개인수준에서 자신의 전문성을 기초로 독자적인 활동을 하며 업무절차가 전문적으로 구조화되어 있으므로 상사의 리더십에 대한 영향이 그다지 크지 않을 것이라고 해석할 수도 있을 것이다.

자기효능감은 직무만족에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 자기효능감이 높은 직원 일수록 직무만족도 높아짐을 알 수 있었다. 따라서 높은 직무만족을 나타내기 위해서는 자기효능감이 증대되어야 한다. 앞서 제시한 바와 같이 개인특성에 따른 통제위치수준과 자아존중감에 따라 자기효능감을 높일 수 있다는 점을 감안한다면, 주로 성과에 치중하여 모든 관리형태가 구성되고 있는 병원조직으로서는 개인의 자질향상과 자기효능감의 향상과정이 직무성과를 높인다는 분석을 보여 주는 본 연구의 결과에 관심을 집중할 필요가 있다고 본다.

일반적으로 자기효능감, 즉 자신감은 주어진 상황에서 특정 행위를 얼마나 잘 수행할 수 있는가에 대한 믿음을 의미하므로, 실행, 모델링, 설득, 피드백 등에 의해서 높아질 수 있다. 의료직의 교육훈련 과정에서 '실습'과 '관찰'을 강조하는 것이 바로 실행과 모델링의 일종으로서 해당 직무에 대한 자기효능감을 높이는 방법으로 볼 수 있다.

일반적으로 직무특성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 본 연구의 경우에도 그러한 결과가 나타났다. 그러나 직무의 특성이 직무만족에 미치는 긍정적인 영향은 직무를 보유한 사람, 즉 직무수행자가 지니고 있는 자기효능감과 상호작용하여 직무만족에 영향을 미치는 것에 유의해야 한다. 따라서 병원에서 개인직무를 설계할 때 직무특성만 고려하기보다는 해당 직무를 수행할 직원의 자기효능감을 높일 수 있는 방안을 함께 강구할

필요가 있다. 이를 위한 가장 좋은 방법은 상사의 지도와 경험을 통한 학습의 강화이다.

본 연구는 여러 가지 측면에서의 문제와 한계점을 가지고 있는데, 첫째 독립변수와 종속변수를 같은 측정방법에 의존하여 Common Method Variance의 문제가 있을 수 있다. 둘째, 직무특성 변수 및 변혁적 리더십의 세부구성요소의 측정에서 문제가 나타났는데, 이러한 측정방법은 향후 연구에서 보완되어야 할 것으로 생각된다. 본 연구에서는 직무 특성의 차원을 당초에 5가지로 보고자 하였으나, 기술다양성과 업무의 자율성을 제외한 세 차원은 측정의 신뢰도에 문제가 있는 것으로 드러나서, 이후 분석에서 제외하였다. 따라서 본 연구에서 다른 직무특성은 기술의 다양성과 업무의 자율성에 제한되어 있다는 점을 고려하여 해석하여야 할 것이다.셋째, 본 연구는 횡단적 분석에 의존하였으므로 변수들 사이의 인과관계를 유추하는데 제한적일 수 있다. 넷째, 본 연구에서는 자기효능감과 직무만족에 영향을 미치는 변수로써 개인특성과 리더특성을 중심으로 살펴보았으나 보건 의료분야의 직무만족에 영향을 미칠 수 있는 보상수준, 승진기회, 전문적 위치, 직종간의 관계 등의 여러 변수들을 충분히 고려하지 못하였다. 다섯째, 또한 연구대상자들의 소속 병원의 설립형태와 재정 상태 등의 영향도 충분히 고려하지 못한 채, 서울경기지역의 대형병원의 종사자를 대상으로 하였으므로, 본 연구의 결과를 우리나라 전체 병원과 병원종사자 개인에게 일반화하여 해석하는 데는 한계가 있을 수 있다. 그러나 본 연구의 결과를 각 병원의 사정에 맞추어 해석하고 적용한다면, 병원의 인적자원관리에 적지 않은 시사점을 줄 수 있을 것으로 기대한다. 또한 자기효능감을 높일 수 있는 방안을 실제로 현장에서 적용하고 그 사례를 보고하는 것은 많은 병원들에게 도움이 될 수 있을 것이다.

참 고 문 현

- 강영옥. 정신보건간호사의 MBTI 성격유형과 직무몰입, 자기효능감에 관한 연구(석사학위논문), 서울: 경희대학교 대학원; 2002.
- 김수진. 의료보험 심사간호사의 업무스트레스와 소진경험에 관한 조사. 전남의대 학술지 2002; 38(3):257-262.
- 김우택. 조직구성원의 역량제고를 위한 임파워먼트 과정에 관한 연구: 자기효능감을 중심으로 (박사학위논문), 서울: 서강대학교대학원; 1997.
- 구옥희. 임상간호사가 지각한 간호조직의 임파워먼트 구조모형(박사학위논문). 대전: 충남대학교 대학원; 2000.
- 박영배, 박병규. 직무특성과 개인특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 농협 협동조합의 중심으로, 2000; 세명논총, 8:41-46.

- 박원우. 임파워먼트 : 개념정립 및 실천방법 모색, 1997; 경영학연구, 47:115-138.
- 양길모. 간호사의 임파워먼트·업무관련개인적특성·업무성과 관계분석(박사학위논문), 서울: 경희대학교 대학원; 1999.
- 오인수. 일반적 자기효능감: 개념, 측정관련 이슈와 인적자원관리 측면의 시사점. 2002; 한국 심리학회지, 15(3):49-72.
- Bandura A., Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychology Review*, 1977; 84:191-215.
- Bass B.M., *Leadership and performance beyond expectations*, New York, N.Y: The Free Press; 1985.
- Brockner J., *Self-Esteem of Work* : Research, Theory and Practice, Lexington, MA: Lexington Books; 1988.
- Dunham R.B., Reaction to job characteristics: Moderating Effect of the Organization. *Academy of Management Journal*, 1977; 20(1):42-65.
- Eden D., Pigmalion, goal setting, and expectancy: Compatible ways to raise productivity, *Academy of Management Review*, 1988; 13:639-652.
- Hackman J.R., & Oldham G.R., Motivation through the Design of Work: Test of a Theory, *Organizational Behavior and Human Performance*, 1976; 16: 250-279.
- Latham G.P. and Locke E.A., Self-regulation through goal setting. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1991; 50:212-247.
- Locke E.A. and Latham G.P., Work Motivation and Satisfaction: Light at the End of the Tunnel. *Psychology Science*, 1990; 1:240-246.
- Sims H.P.Jr., & Lorenzi P., *The New Leadership Paradigm: Social Learning & Cognition in Organizations*, Sage Publication, 1992.
- Spreitzer G.M., Psychological Empowerment In The Workplace : Dimensions, Measurement, And Validation. *Academy of Management Journal*, 1995; 38(5):1442-1465.