

종합병원 간호사의 갈등과 직무만족·조직몰입과의 관계

김 종 경¹⁾

서 론

연구의 필요성

조직에서는 각자의 직무를 수행하는 과정에서 구성원들은 어떠한 형태로 개인적인 갈등이나 다른 사람과의 갈등을 가지게 된다(신유근, 1987). 병원조직은 다양하고 복잡한 직종들의 집합으로 노동 및 기술집약적인 조직체로, 간호사는 그중에서 병원 인력의 약 40%를 점유하고 있으며, 간호인력은 환자관리에 있어 중요한 역할을 수행하는 전문인력으로 간호인력을 효율적으로 배분하고 최선의 직무여건을 마련하여 주는 것이 간호의 질적 향상 뿐 만 아니라 병원경영의 효율성이라는 점에서 매우 중요하다(고인애, 2007). 또한 병원조직은 다양한 특성과 전문성, 다양한 직종에 종사하는 사람들로 구성되어 있어서 갈등이 있으며, 이러한 갈등은 병원조직의 기능수행이나 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치게 된다(김권철, 2001).

갈등이란 관련된 개인이나 집단이 함께 일하는데 애로를 겪는 형태로 정상적인 활동이 방해되거나 파괴되는 상태이다(Reitz, 1981). 개인적 갈등을 일으키는 갈등상황 요인으로는 대안의 비수락, 대안의 비비교성, 대안의 불확실성 등이 있으며, 집단 간의 갈등상황으로는 공동의사 결정의 필요성, 목표 차이, 현실에 대한 지각 차이 등이 있다. 다수의 목표가 상충되는 상황, 상충되는 수단이나 자원배분, 지위의 불일치, 지각의 차이 등도 갈등의 원인이 된다(Luthans(1998). Schmidt & Kochan(1972)은 갈등조건을 목표의 상반성, 관련 주체들을 위

한 자원의 활용가능성, 행동 주체들 간의 활동의 상호의존성을 들고 있다.

갈등은 조직에 부정적인 영향과 긍정적인 영향을 동시에 미친다. 조직 내에서 지나친 갈등은 조직의 기능 수행에 큰 지장과 악영향을 미치나, 적절한 갈등의 부재 역시 새로운 도전 의식과 창의력 등을 감소시켜 조직의 역동성을 감소시키고 조직의 침체를 가져오기도 한다. Smith(1966)는 계층에 따라 수직적 갈등과 수평적 갈등으로 분류하였다. 수평적 갈등은 한 조직계층의 동일수준의 부문 간에 발생하는 갈등으로서 흔히 조직에서 각 하위부서를 조정하는 어려움에서 야기된다(신유근, 1987). 수직적 갈등은 조직계층 사이에 발생하는 갈등으로서, 주로 상위부서에서 하위부서의 자유 재량권을 지나치게 통제하는 과정에서 생기며, 그 외에 의사소통의 장애나 가치관과 태도의 문제나 인지의 차이 등으로 일어난다. 종업원과 상급자간에 스트레스가 높으면 종업원의 성과가 낮아진다고 한다(Senger, 1980).

역할갈등은 직무의 범위와 수준이 모호하거나 양립할 수 없는 것으로, 역할을 실제로 수행하는 간호사가 대상자의 일치 되지 않은 기대로 인하여 경험하는 긴장 및 어려운 상황을 말한다(신유근, 1987). 간호사 갈등의 원인으로서는 자신의 역할이 전문직 가치기준에 맞지 않거나 불필요하다고 생각될 때, 역할수행에 필요한 물자나 행정적 지원이 부족할 때 역할갈등을 경험하고, 인력이 부족한 상황에서 일정시간 내에 많은 일을 담당해야 하고, 고도의 기술을 요구하는 어려운 일들에 직면 등이다. 갈등은 간호사에게 동기부여, 직무만족도, 생산성에 부정적인 영향을 주어 간호사의 이직의 결과가 된다

주요어 : 갈등, 직무만족, 조직, 간호사, 병원

1) 단국대학교 간호학과 전임강사(교신처자 E-mail: jongkimk@dankook.ac.kr)

투고일: 2007년 7월 23일 심사완료일: 2007년 12월 15일

(Taunton & Otteman, 1986).

역할모호성은 개인이 역할과 관련된 충분한 정보를 가지고 있지 못할 때에 발생하며, 성과에 대한 기대를 분명히 모르거나, 기대를 충족시킬 방안을 모르거나, 직무이행의 결과를 모를 때 발생한다. 역할모호성의 발생 원인으로는 개인의 이해 영역을 초과하는 조직의 규모 및 복잡성과 급격한 성장, 빈번한 기술의 변화, 상호의존을 파괴하는 빈번한 인사, 구성원에게 새로운 요구를 하는 조직 환경의 변화 및 조직에 투입되는 정보의 제한 등을 들 수 있다(신유근, 1987).

갈등의 원인에 관련된 연구로는, 이명옥(1997)의 연구에서는 권력이 간호사의 갈등의 요소로 나타났으며, 김귀분(2001)의 연구에서 간호사들은 근무조건에 불만족하고 전문직 수행에 자아존중이 낮고 자신의 일에 불만족하며, 전문가로서의 능력 때문에 우울이 나타난다고 하였다.

갈등의 결과변수로는 직무만족과 조직몰입이 있다(신유근, 1987). 직무만족은 갈등의 결과변수로, 안성희(2000)의 연구에서 직무만족 관련 요인이 조직관련 특성, 스트레스, 갈등 및 소진, 업무관련특성, 개인적 태도, 성격, 리더십, 역할, 교육 등인 것으로 나타났다. 이원택(1998)의 연구에서 개인적 갈등, 개인 간 갈등, 집단 간 갈등이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, Milton(1981)은 조직의 과업의존성이 높으면 제한된 자원과 시간적인 압박에 기인한 갈등이 커지며 조직규모가 클수록 갈등발생이 크고 보상체계가 개별적인 경우에 갈등이 크다.

조직몰입은 조직구성원의 조직에 대한 태도를 말하는 것으로 많은 연구의 관심이 되어왔다. 조직몰입은 조직구성원이 속한 조직에 대한 동일시, 몰입, 일체감, 애착 등을 의미하는 개념으로 흔히 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위해 애쓰려는 의사, 조직구성원으로 남아 있으려는 의지 등 세 가지 개념이 결합된 개념으로 정의된다(신유근, 1987). 이명옥(1997)의 연구에서는 조직몰입에 영향을 미치는 갈등요인으로 상호의존성, 리더십, 퍼스널리티로 나타났으며, 수직적 갈등은 직무만족을 매개로 조직몰입에 영향을 미치고, 직접적으로도 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그동안의 간호사 갈등관련 연구를 보면, 갈등의 요소인 역할갈등, 역할모호성, 수직적 갈등, 수평적 갈등 등의 부분적인 요소와 결과변수인 직무만족과 조직몰입과의 관계를 연구하여서, 본 연구에서는 이 갈등의 네 가지 요소와 직무만족과 조직몰입과의 관계를 파악하고자 한다. 그러므로 본 연구는 종합병원에 근무하는 간호사들의 갈등의 정도를 파악하고, 이 갈등과 직무만족 및 조직몰입과의 관계를 파악하여 병원간호사의 갈등관리와 병원간호 인력관리에 기초를 제공하고 자 시도되었다.

연구 목적

- 간호사의 갈등의 정도를 파악한다.
- 간호사의 갈등과 직무만족 및 조직몰입과의 관계를 파악한다.
- 일반적 특성에 따른 갈등과 직무만족 및 조직몰입의 차이를 파악한다.

용어 정의

● 갈등

갈등은 관련된 개인이나 집단이 함께 일하는데 애로를 겪는 형태로 정상적인 활동이 방해되거나 파괴되는 상태로(Reitz,1981), 본 연구에서는 갈등은 역할갈등, 역할모호성, 수직적 갈등 과 수평적 갈등의 측정도구로 측정된 점수를 의미하며, 이 점수가 높을수록 갈등이 높은 것을 의미한다.

• 역할갈등

역할갈등은 실제로 역할을 수행하는 초점인물에 대상자들의 일치되지 않은 기대로 인하여 경험하는 긴장 및 어려운 상황으로(신유근, 1987), 본 연구에서는 Rizzo, House and Litzman (1970)이 개발한 도구로 측정된 점수를 의미하며, 이 점수가 높을수록 갈등이 높은 것을 의미한다.

• 역할모호성

역할모호성은 특정업무의 소유자가 해야 할 것에 대한 불확실성 곧 역할기대가 확실하지 않은 것으로(신유근, 1987), 본 연구에서는 Rizzo et al.(1970)이 개발한 도구로 측정된 점수를 의미하며, 이 점수가 높을수록 갈등이 높은 것을 의미한다.

• 수직적 갈등

수직적 갈등은 한 개인을 중심으로 상급자와 하급자간의 갈등으로(Smith, 1966), 본 연구에서는 박성애(1988)가 개발한 도구로 측정된 점수를 의미하며, 이 점수가 높을수록 갈등이 높은 것을 의미한다.

• 수평적 갈등

수평적 갈등은 한 개인을 중심으로 동료와의 갈등으로(Smith, 1966), 본 연구에서는 박성애(1988)가 개발한 도구로 측정된 점수를 의미하며, 이 점수가 높을수록 갈등이 높은 것을 의미한다.

● 직무만족

직무만족이란 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태로(신유근, 1987), 본 연구에서는 박성애와 윤순영(1992)이 수정한 도구로 측정된 점수를 의미하며, 이 점수가 높을수록 갈등이 높은 것을 의미한다.

● 조직몰입

조직몰입이란 자기가 속한 조직에 대해 동일시·몰입·일체감·애착심을 나타내주는 것으로 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위해 애쓰려는 의사와, 조직구성원으로서 남아 있으려는 강한 의지로(Mowday, Steers, & Porter, 1979), 본 연구에서는 Mowday et al.(1979)이 개발한 도구로 측정된 점수를 의미하며, 이 점수가 높을수록 갈등이 높은 것을 의미한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 종합병원에 근무하는 간호사들의 갈등의 정도를 파악하고, 그 결과변수인 직무만족·조직몰입과의 관계를 서술하기 위한 조사·서술연구이다.

연구 대상

본 연구의 대상자는 서울에 위치한 7개의 종합병원과 중합전문병원의 간호사 280명을 대상으로 하여 구조화된 설문지를 이용하여 조사되었다. 먼저 연구자가 간호부의 협조를 득한 후, 대상 간호사에게 연구의 취지를 설명하고 동의를 얻은 후 설문지 조사를 하였다. 총 280부를 배부하여 259부가 회수되어 회수율은 92.5%이었으며, 최종 통계분석에 이용한 자료는 250부이었다.

연구 도구

● 갈등

• 역할갈등

Rizzo et al.(1970)이 개발한 역할갈등 도구를 사용하였으며, 역할갈등 19문항으로, 역할갈등 도구의 신뢰도는 Rizzo et al.(1970)의 연구에서는 Cronbach's가 .86, 본 조사에서는 Cronbach's는 .867이었다.

• 역할모호성

Rizzo et al.(1970)이 개발한 역할모호성 도구를 사용하였으며, 역할모호성 8문항으로, 역할모호성의 신뢰도는 Rizzo et al.(1970)의 연구에서는 Cronbach's가 .731, 본 조사에서는 Cronbach's는 .814이었다.

• 수직적 갈등

박성애(1988)가 개발한 수직적 갈등도구를 사용하였으며, 7문항으로 구성되어있다. 수직적 갈등의 신뢰도는 박성애(1988)의 연구에서는 Cronbach's가 .840, 본 연구에서는 Cronbach's가

.849이었다.

• 수평적 갈등

박성애(1988)가 개발한 수평적 갈등 도구를 사용하였으며, 7문항으로 구성되어있다. 수평적갈등의 신뢰도는 박성애(1988)의 연구에서는 Cronbach's는 .776, 본조사에서는 Cronbach's는 .838이었다.

● 직무만족

직무만족을 측정하기 위한 도구는 Slavitt, Stamps, Piedmonte and Haase(1978)가 개발하고, 박성애와 윤순영(1992)이 번안하고 수정한 설문지를 이용하였다. 보수 6항목, 전문직 수준 8항목, 행정 8항목, 자율성 7항목, 직무요구 5항목, 상호작용 7항목의 총 41개 문항으로 구성되어 있다. Slavitt et al(1978)의 연구에서는 .912, 박성애와 윤순영(1992)의 연구에서는 .910, 본 조사에서의 Cronbach's는 .860이었다.

● 조직몰입

조직몰입을 측정하기 위한 도구는 Mowday et al.(1979)이 개발한 도구로 총 15문항으로 구성되어 있다. 본 조사에서의 Cronbach's는 .861이었다.

자료 분석

수집된 자료는 SPSS PC⁺ 12.0 프로그램을 이용하였다. 통계방법은 빈도분석, 평균비교는 t-test, ANOVA, 상관관계 분석은 Pearson Correlation Coefficient, 사후검정은 LSD로 분석하였다.

연구 결과

일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 25세 이하는 79명(31.6%), 26~29세는 93명(37.2%), 30~33세는 46명(18.4%), 34~37세는 15명(6.0%), 38세 이상은 17명(6.8%)이었다.

학력은 전문대학 졸업이 118명(43.2%), 대학졸업이 135명(54.0%), 대학원졸업이 7명(2.8%)으로 나타났다. 미혼은 162명(64.8%), 기혼은 88명(35.2%)으로 나타났으며, 종교가 있는 대상자가 158명(63.2%), 종교가 없는 대상자가 92명(36.8%)으로 나타났다. 지위별로는 간호사가 225명(90.0%), 책임간호사가 25명(10.0%)으로 나타났다. 총 근무경력은 12개월 이하가 14명(5.6%), 13~36개월이 59명(23.6%), 37~60개월이 68명(27.2%), 61개월 이상이 109명(43.6%)으로 나타났다. 현 근무지 경력은 12개월 이하가 51명(20.4%), 13~36개월이 94명

(37.6%), 37~60개월이 61명(24.4%), 61개월 이상이 44명(17.6%)으로 나타났다<Table 1>.

<Table 1> General characteristics of subjects

Characteristics		f(%)
Age (years)	Under 25	79(31.6)
	26~29	93(37.2)
	30~33	46(18.4)
	34~37	15(6.0)
	Over 38	17(6.8)
Religion	Yes	158(63.2)
	No	92(36.8)
Marital status	Single	162(64.8)
	Married	88(35.2)
Educational background	3yr. College	108(43.2)
	University	135(54.0)
	Graduate	7(2.8)
Position	Nurse	224(89.6)
	Charge nurse	25(10.0)
Total career (month)	Under 12	14(5.6)
	13~36	59(23.6)
	37~60	68(27.2)
	Over 61	109(43.6)
Present career (month)	Under 12	51(20.4)
	13~36	94(37.6)
	37~60	61(24.4)
	Over 61	44(17.6)

대상자의 일반적 특성에 따른 갈등 비교

조사대상 간호사의 갈등의 평균점수는 3.00으로 나타났다. 일반적 특성에 따른 갈등의 점수를 비교하면 25세 이하가 3.03점으로 가장 높게 나타났으며 다음으로 30~33세가 3.02점, 26~29세가 2.97점, 34~37세가 2.92점, 38세 이상이 2.85점 순으로 나타났다.

종교를 가지지 않은 간호사의 갈등은 3.00점, 종교를 가진 간호사는 2.99점으로 나타났다. 미혼의 대상자가 3.00점, 기혼의 대상자가 2.97점으로 나타났다. 전문대학 졸업간호사가 3.02점, 대학졸업과 대학원 졸업간호사는 2.98점으로 나타났다. 지위별로는 간호사는 3.01점, 책임간호사는 2.93점으로 나타났다. 총 근무경력에 1~3년이 3.10으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 5년 이상이 2.98점, 3~5년이 2.96점, 1년 이하가 2.83점으로 나타났다. 현 근무경력에서는 5년 이상이 3.03점, 1~3년이 3.02, 1년 이하와 3~5년이 2.96점으로 나타났다.

갈등의 하부영역의 평균점수는 역할갈등의 평균이 3.22점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 역할모호성은 2.45점, 수직적 갈등은 2.26점, 수평적 갈등은 1.94점 순으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 수직적 갈등과 비교에서 38세 이상이

2.33점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 34~37세가 2.30점, 25세 이하가 2.28점, 30~33세가 2.25점, 26~29세가 2.24점으로 나타났다. 종교가 있는 간호사가 2.28점, 종교를 가지지 않은 간호사가 2.23점으로 나타났다. 미혼과 기혼 모두 2.26점으로 나타났다. 대학원 졸업이 2.42점으로 높게 나타났으며, 전문대학 졸업이 2.28점, 대학 졸업이 2.24점으로 나타났다. 지위별로는 책임간호사가 2.30점, 간호사가 2.26점으로 나타났다. 총 근무경력에서 1년 이하가 2.34점으로 높게 나타났으며, 다음으로 1~3년이 2.32, 5년 이상이 2.27점, 3~5년이 2.19점으로 나타났다. 현 근무경력에서는 1년 이하가 2.33점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 5년 이상이 2.32점, 1~3년이 2.24점, 3~5년이 2.20점으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 수평적 갈등 비교에서 38세 이상이 2.10점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 25세 이하가 2.02점, 30~33세가 1.94점, 26~29세가 1.86점, 34~37세가 1.77점으로 나타났다. 종교를 가진 간호사가 1.98점, 종교를 가지지 않은 간호사가 1.86점으로 나타났다. 미혼은 1.94점, 기혼은 1.93점으로 나타났으며, 전문대학 졸업이 1.98점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학 졸업이 1.91점, 대학원 졸업이 1.87점으로 나타났다. 지위로는 간호사가 1.94점으로 책임간호사 1.84점 보다 높게 나타났다. 총 근무경력 1~3년이 2.03점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 5년 이상이 1.92점, 3~5년이 1.90점, 1년 이하가 1.89점으로 나타났다. 현 근무경력에서는 5년 이상이 1.97점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 1년 이하가 1.95점, 1~3년, 3~5년은 모두 1.92점으로 같게 나타났다.

일반적 특성에 따른 역할갈등 비교에서 25세 이하가 3.26점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 30~33세가 3.24점, 26~29세가 3.22점, 34~37세가 3.16점, 38세 이상이 3.09점으로 나타났다. 종교가 없는 간호사가 3.26점으로 높게 나타났으며, 종교가 있는 간호사가 3.20점으로 나타났다. 미혼과 기혼 모두 3.22점으로 같게 나타났다. 대학원 졸업이 3.27점으로 높게 나타났으며, 전문대학 졸업, 대학 졸업 모두 3.22점으로 나타났다. 간호사가 3.23점, 책임간호사가 3.20점으로 나타났다. 총 경력은 1~3년인 간호사가 3.31점으로 가장 높게 나타났으며, 5년 이상이 3.23점, 3~5년이 3.17점, 1년 이하가 3.07점으로 나타났다. 현 근무경력에서는 1~3년인 간호사가 3.31점으로 가장 높게 나타났으며, 5년 이상이 3.23점, 3~5년이 3.17점, 1년 이하가 3.07점으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 역할모호성은 25세 이하가 2.58점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 30~33세가 2.48점, 26~29세가 2.39점, 34~37세가 2.30점, 38세 이상이 2.29점으로 나타났다. 종교가 없는 간호사가 2.38점으로 높게 나타났으며, 종교가 있는 간호사가 2.50점으로 나타났다. 미혼은 2.51점,

<Table 2> Comparison of conflicts according to characteristics of subjects(1)

Characteristics		Vertical conflict				Horizontal conflict			
		M±S.D	F or t	p	LSD	M±S.D	F or t	p	LSD
Age (years)	Under 25	2.28±.55				2.02±.55			
	26~29	2.24±.55				1.86±.50			
	30~33	2.25±.60	.278	.892		1.94±.59	1.695	.152	a>b b<a
	34~37	2.30±.74				1.77±.39			
	Over 38	2.33±.55				2.10±.57			
Religion	Yes	2.28±.55				1.98±.53			
	No	2.23±.60	.394	.531		1.86±.54	3.207	.075	
Marital status	Single	2.26±.55				1.94±.54			
	Married	2.26±.61	.000	.995		1.93±.53	.032	.859	
Educational background	3yr. College	2.28±.58				1.98±.53			
	University	2.24±.57	.389	.678		1.91±.55	.596	.552	
	Graduate	2.42±.49				1.87±.29			
Position charge	Nurse	2.26±.57				1.94±.55			
	Charge nurse	2.30±.60	.298	.743		1.84±.37	1.440	.239	
Total career (month)	Under 12	2.34±.65				1.89±.46			
	13~36	2.32±.52				2.03±.55			
	37~60	2.19±.57	.692	.558		1.90±.52	.729	.536	
	Over 61	2.27±.59				1.92±.55			
Present career (month)	Under 12	2.33±.66				1.95±.50			
	13~36	2.24±.55				1.92±.54			
	37~60	2.20±.51	.636	.593		1.92±.55	.104	.957	
	Over 61	2.32±.60				1.97±.56			
Average		2.26±.57				1.94±.54			

<Table 3> Comparison of conflicts according to characteristics of subjects(2)

Characteristics		Role conflict				Role ambiguity				Conflict			
		M±S.D	F or t	p	LSD	M±S.D	F or t	p	LSD	M±S.D	F or t	p	LSD
Age (years)	Under 25	3.26±.44				2.58±.53				3.03±.38			
	26~29	3.22±.46				2.39±.53				2.97±.37			
	30~33	3.24±.54	.577	.680		2.48±.57	2.078	.084	a>b b<a	3.02±.46	1.278	.279	a>e
	34~37	3.16±.67				2.30±.55				2.92±.61			
	Over 38	3.09±.43				2.29±.43				2.85±.33			
Religion	Yes	3.20±.47				2.50±.52				2.99±.40			
	No	3.26±.50	.926	.337		2.38±.55	2.814	.095		3.00±.41	.022	.881	
Marital status	Single	3.22±.46				2.51±.52				3.01±.39			
	Married	3.22±.52	.002	.964		2.36±.55	4.317	.039		2.97±.43	.595	.441	
Educational background	3yr. College	3.22±.48				2.54±.57				3.02±.40			
	University	3.22±.50	.039	.962		2.40±.50	2.312	.101		2.98±.41	.277	.758	
	Graduate	3.27±.24				2.28±.54				2.98±.22			
Position charge	Nurse	3.23±.48				2.48±.54				3.01±.41			
	Charge nurse	3.20±.46	.933	.395		2.29±.43	2.645	.073		2.93±.35	1.904	.151	
Total career (month)	Under 12	3.07±.60				2.26±.55				2.83±.45			
	13~36	3.31±.38				2.62±.46				3.10±.35			a<b
	37~60	3.17±.47	1.305	.273		2.15±.53	2.982	.032	a<b b>a,d d<b	2.96±.38	2.405	.068	b>c
	Over 61	3.23±.52				2.39±.56				2.98±.43			
Present career (month)	Under 12	3.14±.51				2.53±.59				2.96±.45			
	13~36	3.25±.46				2.47±.47				3.02±.39			
	37~60	3.17±.44	1.576	.196		2.47±.59	1.373	.252		2.96±.37	.457	.713	
	Over 61	3.33±.53				2.31±.53				3.03±.43			
Average		3.22±.48				2.45±.54				3.00±.40			

기혼은 2.36점으로 나타났다. 전문대학졸업 간호사가 2.54점, 대학졸업 간호사가 2.40점, 대학원졸업 간호사가 2.28점으로

나타났다. 지위별로는 간호사가 2.48점, 책임간호사가 2.29점으로 나타났다. 총 근무경력은 1~3년인 간호사가 2.62점으로

가장 높게 나타났으며, 5년 이상이 2.39점, 1년 이하가 2.26점, 3~5년이 2.15점으로 나타났다. 현 근무지경력은 1년 이하가 2.53점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 1~3년, 3~5년 모두 2.47점, 5년 이상이 2.31점으로 나타났다<Table 2>, <Table 3>.

일반적 특성에 따른 병원 간호사 직무만족 비교

본 연구의 병원 간호사의 직무만족의 평균은 3.12점으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 직무만족은 34~37세가 3.32점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 38세 이상이 3.18점, 26~29세가 3.15점, 30~33세가 3.07점, 25세 이하가 3.05점으로 나타났다. 종교가 가지지 않은 간호사는 3.13점, 종교를 가진 간호사는 3.11점, 미혼은 3.11점, 기혼은 3.12점으로 나타났다.

대학원졸업 간호사는 3.17점으로 높게 나타났으며, 대학졸업이 3.13점, 전문대학졸업이 3.10점으로 나타났다. 책임간호사가 3.24점, 간호사가 3.10점으로 나타났다. 총 근무경력은 3~5년이 3.15점, 5년 이상이 3.13점, 1년 이하가 3.12점, 1~3년이 3.06점으로 나타났다. 현 근무지경력은 1~3년이 3.15점, 3~5년이 3.12점, 1년 이하가 3.10점, 5년 이상이 3.06점으로 나타났다<Table 4>.

일반적 특성에 따른 병원간호사 조직몰입 비교

본 연구의 병원간호사의 조직몰입의 평균은 3.34점으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 조직몰입은 34~37세가 3.46점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 26~29세가 3.37점, 38세 이상이 3.34점, 30~33세가 3.32점, 25세 이하가 3.29점으로 나타났다. 종교가 가진 간호사는 3.35점, 종교를 가지지 않은 간호사는 3.31점, 미혼은 3.35점, 기혼은 3.31점으로 나타났다. 대학졸업 간호사가 3.37점, 전문대학졸업이 3.30, 대학원졸업이 3.16점으로 나타났다. 책임간호사가 3.34점, 간호사가 3.33점으로 나타났다. 총 근무경력은 1~3년이 3.35점, 1년 이하와 5년 이상이 3.34점, 3~5년이 3.33점으로 나타났다. 현 근무지 경력은 1-3년이 3.43점, 1년 이하가 3.34점, 3~5년이 3.29점, 5년 이상이 3.20점으로 나타났다

병원간호사의 갈등과 직무만족·조직몰입과의 관계

병원 간호사의 갈등과 직무만족·조직몰입과의 관계를 보면 <Table 6>와 같다.

갈등과 직무만족과의 관계는 $r=-.656(p<.01)$ 로, 부적인 방향으로 65.6% 관계가 있는 것으로 나타났으며, 갈등과 조직몰입과의 관계는 $r=-.562(p<.01)$ 로 부적인 방향으로 56.2% 관계가

<Table 4> Comparison of job satisfaction according to characteristics of subjects

	Characteristics	M± S.D.	F or t	p	LSD
Age (years)	Under 25	3.05±.34	2.658	.033	a<d c<d d>a,c
	26~29	3.15±.29			
	30~33	3.07±.35			
	34~37	3.32±.45			
	Over 38	3.18±.38			
Religion	Yes	3.11±.32	.022	.881	
	No	3.13±.38			
Marital status	Single	3.11±.33	.595	.441	
	Married	3.12±.36			
Educational background	3yr. College	3.10±.34	.277	.758	
	University	3.13±.35			
	Graduate	3.17±.23			
Position	Nurse	3.10±.34	1.904	.151	
	Charge nurse	3.24±.31			
Total career (month)	Under 12	3.12±.45	.713	.545	
	13~36	3.06±.28			
	37~60	3.15±.34			
	Over 61	3.13±.35			
Present career (month)	Under 12	3.10±.40	.700	.553	
	13~36	3.15±.32			
	37~60	3.12±.30			
	Over 61	3.06±.36			
Average		3.12±.34			

<Table 5> Comparison of organizational commitment according to characteristics of subjects

Characteristics		M± S.D.	F or t	p	LSD
Age (years)	Under 25	3.29±.455	.462	.764	
	26~29	3.37±.425			
	30~33	3.32±.520			
	34~37	3.46±.728			
	Over 38	3.34±.519			
Religion	Yes	3.35±.463	.369	.544	
	No	3.31±.498			
Marital status	Single	3.35±.433	.301	.584	
	Married	3.31±.547			
Educational background	3yr. College	3.30±.489	1.159	.316	
	University	3.37±.470			
	Graduate	3.16±.324			
Position	Nurse	3.33±.481	.778	.460	
	Charge nurse	3.34±.430			
Total career (month)	Under 12	3.34±.650	.015	.997	
	13~36	3.35±.414			
	37~60	3.33±.424			
	Over 61	3.34±.517			
Present career (month)	Under 12	3.34±.562	2.666	.048	b>d
	13~36	3.43±.459			
	37~60	3.29±.423			
	Over 61	3.20±.444			
Average		3.34±.470			

<Table 6> Relationships among conflict, job satisfaction, and organizational commitment

		Conflict subcategory				Conflict	Job satisfaction	Organizational commitment
		Vertical conflict	Horizontal conflict	Role conflict	Role ambiguity			
Conflict	Vertical conflict	1						
	Horizontal conflict	.490**	1					
	Role conflict	.410**	.090**	1				
	Role ambiguity	.399**	.427**	.221**	1			
Conflict		.500**	.243**	.924**	.577**	1		
Job satisfaction		-.631**	-.361**	-.574**	-.448**	-.656**	1	
Organizational commitment		-.518**	-.304**	-.491**	-.385**	-.562**	.697**	1

**p<.01

있는 것으로 나타났다.

갈등의 하부영역과 직무만족과의 관계를 보면 수직적 갈등과는 r=-.631(p<.01)로, 부적인 방향으로 63.1%, 수평적 갈등과는 r=-.361(p<.01)로 부적인 방향으로 36.1%, 역할갈등과는 r=-.574로 부적인 방향으로 57.4%, 역할모호성과는 r=-.448(p<.01)로 부적인 방향으로 44.8%로 관계가 있는 것으로 나타났다.

갈등의 하부영역과 조직몰입과의 관계를 보면 수직적 갈등과는 r=-.518(p<.01)로 부적인 방향으로 51.8%, 수평적 갈등과는 r=-.304(p<.01)로 부적인 방향으로 30.4%, 역할갈등과는 r=-.491(p<.01)로 부적인 방향으로 49.1%, 역할모호성과는 r=-.385(p<.01)로 부적인 방향으로 38.5%로 관계가 있는 것으로 나타났다.

논 의

본 연구에서 병원 간호사의 갈등은 3.00으로 나타났으며, 하부영역의 평균은 역할갈등이 3.22점, 역할모호성은 2.45점, 수직적 갈등은 2.26점, 수평적 갈등은 1.94점으로, 종합병원 의료보험 심사간호사를 대상으로 한 이미정(1994) 연구에서 역할갈등은 2.875, 이시내(2006)의 연구에서는 2.88로 나타나 본 연구보다 낮게 나타났다. 임경태(2003)의 종합병원의 간호사, 의료기사, 의사, 행정직원을 대상으로 한 연구에서는 다른 직종보다 간호사가 갈등이 높게 나타났고, 수직적 갈등과 수평적 갈등이 같은 정도로 나타나, 본 연구와 일치하지는 않고 있다. 박정환(1997)의 연구에서는 전문대학 졸업 간호사가 4년제 대학 졸업 간호사보다 수직적 갈등과 수평적 갈등 모두

높은 것으로 나타났으며, 본 연구에서는 일반적 특성에 따른 차이가 없는 것으로 나타났다. 광영주(1991)의 연구에서 갈등의 원인은 시간에 쫓기고, 의료팀과의 요구와 마찰, 업무량과 다, 행정적 지원 부족 등이 높게 나타났으며, 박민향(2001)의 연구에서 간호사의 갈등 원인은 과도한 업무를 처리하는데 필요한 인력의 지원이 없을 때 역할갈등이 가장 높았고, 행정적인 지원이 부족할 때, 시설 및 기구 등이 확보되지 않은 상황에서 간호업무를 수행해야 할 때 나타났다. 그러므로 간호사의 갈등 관리 방안으로 정확한 업무기술과 오리엔테이션, 직책에 맞는 적절한 업무, 간호사의 인격적 자질과 태도의 변화를 위한 계속적인 교육프로그램과 관리자가 간호사들에게 관심을 갖고 지도하고, 업무량의 조사와 조절, 행정적인 지원 강화, 물품이나 장비의 확보 등이 필요하리라 사료된다.

갈등의 결과변수인 직무만족은 3.12점으로 보통 정도로 나타났다. 조직몰입은 3.34점으로 직무만족보다 높게 나타났다. 심미영(2005)의 연구에서의 조직몰입은 3.04로 본 연구보다 낮게 나타났으며, 근무부서별로 유의한 차이가 있었고 중환자실이 낮게 나타났다. 본 연구에서는 조직몰입은 현 근무지 경력에서만 차이가 있게 나타났는데, 1~3년의 간호사가 제일 높게 나타났다. 서보경(1995)의 연구에서는 직무만족은 2.89로 본 연구보다 낮게 나타났으며, 연령이 많고, 기혼, 경력이 높을수록 직무만족이 높게 나타났다. 본 연구에서는 연령이 34세에서 37세가 가장 높게 나타났으며, 다른 연구보다 직무만족과 조직몰입이 높게 나타났다.

갈등과 직무만족과의 관계는 -65.6%로 높은 역관계를 나타냈다. 여러 연구에서 갈등이 직무만족과 부적인 관계를 나타내고 있다. 임경태(2003)의 연구에서 수직적 갈등, 수평적 갈등이 직무만족에 부적인 영향을 주는 것으로 나타났으며, 커뮤니케이션, 리더십, 퍼스낼리티의 갈등이 조직몰입에 부적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이원택(1998)의 연구에서 개인적 갈등이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 집단간 갈등 중 상호의존성이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 장윤복(2002)의 연구에서 갈등이 높을수록 직무만족이 낮게 나타났으며, 조직분화, 전문화, 인지 및 태도차이, 역할모호성 순으로 직무만족과 부적인 상관관계를 보였다.

갈등과 조직몰입과의 관계는 본 연구에서는 -56.2%로 관계가 있는 것으로 나타났으며, 이는 여러 연구들의 결과를 일치하는 결과를 나타내고 있다(김권철, 2001; 문윤기, 1999). 김권철(2001)의 연구에서 집단 간 갈등은 조직몰입에 부적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 문윤기(1999)의 연구에서는 업무처리로 인한 갈등이 높을수록 조직몰입이 감소하고, 수평적 갈등이 높을수록 직무만족이 감소하는 것으로 나타났다.

본 연구에서 조직에서의 갈등이 직무만족과 조직몰입에 높은 부정적인 관계로 나타났으며 이는 간호의 질과, 조직유효

성에 영향을 미치므로, 간호부에서는 간호직원의 갈등의 정도와 갈등관리에 관심을 갖어야 하겠다. Rebecca & Carol(1987)은 간호관리에서 간호사의 갈등관리가 매우 중요한 부분이라고 강조하였으며, 갈등관리를 통해 간호업무를 증진시켜야 한다고 주장하고 있다. 갈등관리의 가장 보편적인 방법은 대면모임을 통하여 갈등요인을 분석하고 서로의 입장을 밝히고 상호 간의 이해를 증진시키며 갈등을 감소시킨다고 하였다(신유근, 1987). 그러므로 간호사의 직무만족과 조직몰입을 높이기 위하여 간호관리자와 병원행정부는 직원들의 갈등을 파악하고, 이를 해결하기 위한 방안을 모색하여야 할 것으로 사료된다.

결론 및 제언

본 연구는 병원 간호사의 갈등의 정도를 알아보고, 그 결과변수인 직무만족과 조직몰입과의 관계를 알아보기 위한 서술적 조사연구이다. 본 연구의 대상은 서울에 있는 7개 종합병원의 간호사 280명을 대상으로 조사되었다. 연구도구는 갈등은 Rizzo et al.(1970)이 개발한 역할갈등, 역할모호성도구를 이용하였으며, 박성애(1988)가 개발한 수직적 갈등, 수평적 갈등 도구를 이용하였다. 직무만족은 박성애와 윤순영(1992)이 수정한 도구를 이용하였으며, 조직몰입은 Mowday et al.(1979)이 개발한 도구를 이용하였다. 연구분석은 SPSS Pc⁺ 12.0을 사용하여 빈도분석, 평균비교는 t-test, ANOVA, 상관관계분석은 Pearson correlation coefficient, 사후검정은 LSD로 분석하였다.

연구결과는 다음과 같다.

- 간호사의 갈등 평균은 3.00으로 나타났다. 역할갈등은 3.22점, 역할모호성은 2.45점, 수직적 갈등은 2.26점, 수평적 갈등은 1.94점으로 나타났다.
- 간호사의 직무만족 평균은 3.12점으로 나타났다. 갈등과 직무만족과의 관계는 $r = -.656(p < .01)$ 으로 나타났다.
- 간호사의 조직몰입 평균은 3.34점으로 나타났다. 갈등과 조직몰입과의 관계는 $r = -.562(p < .01)$ 로 나타났다.

본 연구결과 간호사의 갈등관리가 중요하며, 특히 역할갈등의 점수가 높게 나타났으므로, 간호사의 역할규명과 교육의 중요함을 시사하고 있다. 조직유효성의 변수인 직무만족과 조직몰입과의 갈등의 관계가 부적인 방향으로 높음으로 관리자들은 간호사들의 갈등관리의 필요성을 알고 갈등관리 방안 모색을 하고 노력을 기울여야 할 것으로 사료된다.

제언

- 간호사의 갈등관리 중재프로그램 개발을 제언한다.

- 병원별 간호사 업무조사를 실시하여, 위임이 가능한 업무를 조사한다.
- 간호사의 직접시간을 증가시키기 위한 간접간호시간을 조사하여 개선하도록 한다.
- 경력별간호사의 갈등요소를 파악하고 비교하는 연구를 제안한다.

참고문헌

- 고인에 (2007). *기혼간호사의 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향*. 제주대학교 행정대학원 석사학위논문, 제주.
- 곽영주 (1991). *기혼간호사의 역할갈등에 관한 연구*. 경희대학교 석사학위논문, 서울.
- 김권철 (2001). *조직내 집단간 갈등이 조직몰입과 조직기능에 미치는 영향 - 대학병원을 중심으로*. 인하대학교 석사학위논문, 인천.
- 김귀분 (2001). 간호사의 업무갈등, *대한간호학회지*, 31(3), 492-505.
- 문윤기 (1999). *리더십, 갈등, 조직유효성의 관계에 관한 연구*. 안양대학교 석사학위 논문, 안양.
- 박민향 (2001). *종합병원 간호사의 역할갈등 실태와 관리방안에 관한 연구*. 충북대학교 행정대학원 석사학위논문, 청주.
- 박성애 (1988). *간호단위내 조직내 리더십과 간호업무수행의 관련성에 관한 연구*. 서울대학교 박사학위논문, 서울.
- 박성애, 윤순영 (1992). 직무만족 측정도구 개발, *간호학회지*, 22(3), 316-324.
- 박정환 (1997). *간호사의 지식탐구유형과 갈등*. 서울대학교 석사학위논문, 서울.
- 서보경 (1995). *간호사의 전문적 자아개념과 직무만족도 관계에 관한 연구*. 이화여자대학교 석사학위논문, 서울.
- 신유근 (1987). *조직행위론*. 서울: 다산출판사.
- 심미영 (2005). *수간호사의 변혁적 거래적 리더십과 간호사의 직무만족·조직몰입 및 간호업무성과에 관한 연구*. 관동대학교 석사학위논문, 강릉.
- 안성희 (2000). 간호사의 직무만족에 관한 논문분석, *간호행정학회지*, 6(3), 319-331.
- 이명옥 (1997). *간호사의 상대적 권력과 대인갈등 관계 연구*. 연세대학교 석사학위논문, 서울.
- 이미정 (1994). *종합병원 의료보험심사 간호사의 역할갈등에 관한 연구*. 이화여자대학교 석사학위논문, 서울.
- 이시내 (2006). *종합전문 요양기관 보험심사 간호사의 역할갈등 조사 연구*. 이화여자대학교 석사학위논문, 서울.
- 이원택 (1998). *갈등관리와 조직 유효성에 관한 연구 : 보험업 종사자들을 중심으로*. 경상대학교 석사학위 논문, 진주.
- 임경태 (2003). *중소병원 조직구성원의 갈등이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 여수·순천지역을 중심으로*. 조선대학교 석사학위논문, 광주.
- 장윤복 (2002). *학교 경영조직의 갈등과 교사 직무만족과의 관계*. 대구대학교 석사학위논문, 대구.
- Luthans, F. (1998). *Organizational behavior*(8th ed.). Boston : McGraw-Hill.
- Milton, C. F. (1981). *Human behavior in organization*. New Jersey : Prentice-Hall. Inc.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment, *J Vocat Behav*, 27, 79-94.
- Rebecca, H. A., & Carol, J. A. (1987). Managing conflict, *AORN J*, 46, 1116-1120.
- Reitz, J. R. (1981). *Behavior in organization*(2nd. ed.). Chicago : Richard D. Irwin.
- Rizzo, J. R., House, J. R., & Litzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organization, *Adm Sci Q*, 15, 128-129.
- Schmidt, S. M., & Kochan, T. A. (1972). "Conflict" toward conceptual clarity, *Adm Sci Q*, 17(3), 359-370.
- Senger, J. (1980). *Individual, groups and the organization*. Massachusettes : Winthrop Publisher Inc.
- Slavitt, C. B., Stamps, P. I., Piedmonte, E. R., & Haase, A. M. B. (1978). Nurses' satisfaction with their work situation, *Nurs Res*, 27(2), 114-120.
- Smith, C. G. (1966). A comparative analysis of some conditions and consequences of intra-organizational conflict, *Adm Sci Q*, 11(4), 524-529.
- Taunton, R. L., & Otteman, D. (1986). The multiple dimensions of staff nurse role conception, *J Nurs Adm*, 16(10), 31-37.

A Study of Relationships Among Conflict, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on General Hospitals

Kim, Jong Kyung¹⁾

1) Full-time Instructor, Dankook University, Department of Nursing

Purpose: The objective of this research is to explore the degree of conflict of nurses, and the relationships among conflict, job satisfaction, and organizational commitment for providing effective management of nurses. **Methods:** The research was conducted from July 1 to 31, 2006, with a survey of 280 nurses at seven general hospitals in Seoul. The survey tools were used Rizzo et al(1970)' tool for role conflict and role ambiguity Park(1988)'s tool for vertical conflict, and horizontal conflict, Park-Yoon's tool for job satisfaction(1992) and Mowday et al(1979) for organizational commitment. The acquired data were analyzed with SPSS using descriptive methods, t-test, ANOVA, LSD, Pearson correlation coefficient. **Results:** Overall conflict of nurses showed 3.00 .Job satisfaction of nurses revealed 3.12, and organizational commitment showed 3.34. The relationships between conflict and job satisfaction showed -65.6%. The relationships between conflict and organizational commitment revealed -56.2%. **Conclusion:** Conflict management is important factor of management for increasing job satisfaction and organizational commitment. It is needed that orientation and education program of detailed job description for nurses.

Key words : Conflict, Job satisfaction, Organizations, Nurses, Hospitals

- Address reprint requests to : Kim, Jong Kyung
Dankook University, Department of Nursing
29, Ahnseo dong Cheonan-si Chonnam, Korea
Tel: 82-41-550-3893 Fax: 82-41-550-3888 E-mail: jongkimk@dankook.ac.kr