

## 간호사와 치과위생사의 행동유형에 따른 직무만족과 조직몰입, 직무스트레스에 관한 연구

김지희<sup>1</sup>, 김미영<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>경남정보대학교 치위생과, <sup>2</sup>경남정보대학교 간호과

### The Study of DISC Behavioral Patterns on Job Satisfaction, Organization Commitment and Job Stress in Nurses and Dental Hygienist

Ji-Hee Kim<sup>1</sup>, Mi-Young Kim<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>*Department of Dental Hygiene, Kyungnam College of information & technology,*

<sup>2</sup>*Department of Nursing, Kyungnam College of information & technology*

#### <Abstract>

The purpose of this study was to examine the impact of the DISC behavioral patterns of health care workers on their job satisfaction, organization Commitment and job stress in a bid to suggest an ideal behavioral pattern of Nurses and Dental hygienist.

The subjects were 184 health care workers who worked in general hospitals and clinics in Busan and Ulsan for a year or more. The collected data were analyzed using ANOVA and linear regression.

As a result of analyzing the relationship of their DISC behavioral patterns to job stress, organizational satisfaction and organizational commitment, there were significant differences in job stress according to their DISC behavioral patterns( $p=0.015$ ). In regard to relationship between their DISC behavioral patterns and the subfactors of job stress, there were significant gaps in role conflicts( $p=.007$ ), conflicts with subordinates( $p=0.001$ ) and conflicts over underpayment( $p=0.015$ ) according to their DISC behavioral patterns. As a result of investigating the influential factors of job stress, factors produced significant results( $p<.001$ ). The findings of the study illustrated that out of the DISC behavioral patterns, type I was most prevailing among the health care workers, which indicated that the weight of this type was highest among the behavioral styles. There were no significant gaps in job satisfaction and organizational commitment according to their DISC behavioral patterns.

---

**Key Words : Organization Commitment, Job Satisfaction, Job Stress**

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

보건 의료 업무는 인간과 사회에 대한 희생과 봉사에 대한 소명의식을 가지고 이타적인 동기로 업무를 수행하여 대상자를 돕는 것을 궁극적인 목적으로 하고 있으며, 자신의 업무에 대한 소명과 책임을 통해 인정받게 되며, 이러한 노력을 통해 전문직으로 확립되며 더 큰 도약이 가능하다. 그러나 간호사와 치과위생사에서 여성이 차지하는 비중은 날로 증가하고 있으나, 여전히 가족의 요구에 따라 일정기간 종사하다 그만두는 직업으로 인식해 이직함으로써 직업 발전에 저해요인으로 작용하고 있다[1].

특히 간호직의 경우 의학기술의 발전과 더불어 새로운 지식습득의 부담과 환자들의 질적 서비스 요구 등 다양한 변화에 직면하고 있다[2]. 의료서비스 패턴에 있어서도 변화를 겪어오면서 의료서비스의 제공패턴이 공급자 중심에서 수요자 중심으로 변화하고 있어 더욱 친절하고 질 높은 서비스가 요구된다[3]. 업무에 있어서도 다양한 직종 종사자간 협동 작업을 통해서 환자들에게 의료서비스 제공이 이루어짐에 따라 다른 조직에 비해 상대적으로 직무스트레스가 높은 경향이 있으며, 병원종사자들 가운데서도 환자들을 가까이 접하며 돌보는 업무는 상대적으로 직무스트레스가 높다고 보고되고 있다[4].

이처럼 변화하는 의료 환경에 생존하기 위해서는 의료기관의 인적자원들에 대한 효율적인 관리가 무엇보다 요구되며, 인적자원의 직무스트레스를 낮추고, 직무만족과 몰입을 높이는 것이 중요하다.

직무만족은 조직구성원의 사기를 형성하는 주요 요소로 근무의욕을 북돋우고 개인의 성장뿐만 아니라 조직의 성장에서 영향을 미쳐 매우 중요하다고 할 수 있으며[5], 조직몰입은 자신과 조직을 동

일시하여 조직의 일을 자신의 일처럼 생각하고 적극적으로 관여하고자 하는 정도를 의미하며 조직의 목표달성과 조직구성원의 직장생활 만족에 큰 영향을 미치고 있다[6].

그러나 보건의료인에게 요구되는 환자에 대한 보다 질 높은 서비스 제공 요구는 지속적인 스트레스의 원인이 되며, 보건교사의 경우에도 유사하여 업무에 대한 직무만족과 해당 조직에 대한 몰입을 방해하고 소진을 초래하여 직무에 대해 부정적인 직업적 태도를 갖게 하는 원인이 되고 있다[7].

자신이 속한 조직의 가치를 내재화하여 자신과 조직의 가치를 일치시킴으로써 한 조직에 적극적으로 개입하여 몰입하게 하는 조직몰입은 직무스트레스와 역 상관관계가 있어[8], 직무스트레스를 낮추고, 직무만족을 높여 조직에 몰입하여 전문직 종사자로서의 자부심과 긍지를 높일 수 있는 방안이 요구된다.

직무에 영향을 미치는 요인으로 성격유형을 들 수 있으며[9], 직업 환경에 노출되는 개인의 경우 타인과의 관계형성을 통해 행동유형에 따라 대처가 달라지는 것을 고려할 때[10], 행동유형에 따른 분석이 필요함을 시사하고 있으며, 행동유형별 직무 적합성과 유형별 선호환경에 대한 이론을 제시하여 조직 적합성을 보는 도구로 DISC 행동유형이 선호되고 있다[11]. 이는 성격이 개인의 천성적인 특성과 기질 초기 경험을 통해 형성된 고유한 내적 특성인데 반해, 행동은 겉으로 드러나는 개인의 외적 특성으로 행동과 성격은 반드시 일치하지 않을 수 있으며, 개인이 처한 환경에 따라 상당히 유동적이며 집단생활 속에서 개인이 가진 독특한 성향을 보이는 것에 기인한다.

DISC 행동유형과 관련한 연구를 살펴보면, 다양한 전문직 직종을 대상으로 직무만족과 조직몰입에 대한 연구가 진행되고 있다. 직무만족의 경우 기업구성원, 보험회사 영업사원 등 다양한 직종에서 유의한 관계를 보이고 있으며[11][12], 조직몰입

에 있어서도 다양한 직종에서 관련성을 보였으며, 직업별 다소 차이는 있으나 주도형과 사교형에서 조직몰입이 더욱 높게 나타났다[13][14][15]. 그러나 간호사와 치과위생사직종을 대상으로 한 DISC 행동유형 분석을 통한 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입에 대한 연구는 전무한 실정이다.

급변하는 의료 환경에서 효율적인 인적자원의 관리는 무엇보다 중요하며, 이들의 직무스트레스를 낮추고 직무만족과 조직몰입을 높이는 것은 매우 중요한 과제라 할 수 있다.

이에 본 연구는 DISC 행동유형 분석을 통해 간호사와 치과위생사의 직무스트레스를 감소시키고 직무만족과 조직몰입을 향상시켜, 추후 의료기관의 직무교육 및 조직 관리의 기초자료로 제공하고자 시도되었다.

## 2. 연구목적

본 연구는 간호사와 치과위생사의 환경에 대한 인식 및 환경 속 개인의 힘을 어떻게 인식하는지를 나타내는 DISC 행동유형분석을 통해 행동유형별 직무만족도와 조직몰입, 직무스트레스의 차이를 비교하여 직무만족을 높이고 조직에 몰입하여, 직무스트레스를 경감시킬 수 있는 행동유형을 제시하고자 하며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 간호사와 치과위생사의 행동유형을 파악한다.
- 2) 간호사와 치과위생사의 직무만족도와 조직몰입, 직무스트레스 정도를 분석한다.
- 3) 행동유형별 간호사와 치과위생사간의 직무만족도와 조직몰입, 직무스트레스 정도를 분석한다.
- 4) 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구 대상 및 방법

본 연구 대상은 부산 및 울산광역시의 종합병원 3개곳과 병·의원 20곳에서 1년 이상 근무한 간호사와 치과위생사를 편의 표본 추출하였으며 연구 기간은 2010년 9월 1일부터 9월 30일까지 이루어졌다. 연구에 동의한 대상자에게 설문지를 배부하여 자료를 수집하였으며 응답 방법에 오류가 있거나 무응답이 많은 56부를 제외한 총 184부를 최종 분석에 사용하였다.

### 2. 연구도구

설문지의 내용으로는 일반적 특성 및 업무특성에 관한 문항 12문항으로 구성하였으며, 직무스트레스를 측정하기 위해서 기술·지식 부족(3문항), 역할 갈등(3문항), 동료와의 갈등(3문항), 상위직과의 갈등(3문항), 부하직원과의 갈등(3문항), 환자와의 갈등(4문항), 부적합 보상(3문항) 등 총 7개 요인 22문항으로 구성하였고, 도구의 신뢰도는 Cronbach'  $\alpha$  = 0.925로 높게 나타났다. 직무만족도는 총 15문항으로 구성하였고 도구의 신뢰도는 Cronbach'  $\alpha$  = 0.842로 높게 나타났다. 조직 몰입은 총 6문항으로 구성하였으며 도구의 신뢰도는 Cronbach'  $\alpha$  = 0.417로 나타났다.

DISC행동유형은 오[16]의 연구에서 사용된 설문 도구로서 '환경에 대한 개인의 영향력'에 대한 인식, '업무에서 중시하는 우선순위(업무중심, 사람중심)를 기준으로 인간의 행동을 주도형(dominance), 사교형(influence), 안정형(steadiness), 신중형(conscientiousness)으로 분류하기 위한 도구로 28개조로 구성된 DISC PPS(Personal Profile System)을 이용하여 진단하였다.

### 3. 자료 분석 방법

연구대상자의 일반적 특성 및 업무환경적 특성은 실수와 백분율로, 일반적 특성 및 업무환경적

특성에 따른 행동유형별 차이는 카이제곱 검정, 행동유형에 따른 직무만족과 조직몰입, 직무스트레스는 ANOVA, 직무스트레스에 영향을 미치는 요인에 대해 회귀분석을 실시하였다.

### III. 연구결과

#### 1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 연령은 25~29세가 39.1%로 가장 많았으며, 24세 이하가 36.4%, 30~34세가 13.0%, 35세 이상이 11.4% 순으로 나타났으며, 미혼이 75.5%, 기혼이 24.5%로 미혼이 높은 분포를 보였다. 교육정도에 있어서는 전문학사가 61.4%로 가장 많았고, 학사가 34.8%, 대학원졸업이상이 3.8%의 분포를 보였으며, 직종은 간호사가 56.0%, 치과위생사가 44.0%로 나타났다. 종교에 있어서는 기독교가 59.2%로 가장 많았으며, 무교가 24.5%, 불교가 11.4%, 천주교가 3.8%, 가타가 1.1% 순으로 나타났다<표 1>.

<표 1> 대상자의 일반적 특성

구분	빈도	백분율
<b>연령</b>		
24세 이하	67	36.4
25~29	72	39.1
30~34	24	13.0
35 이상	21	11.4
<b>결혼상태</b>		
미혼	139	75.5
기혼	45	24.5
<b>교육정도</b>		
전문대학	113	61.4
대학	64	34.8
대학원	7	3.8
<b>직업</b>		
간호사	103	56.0
치과위생사	81	44.0
<b>종교</b>		
불교	21	11.4
기독교	109	59.2
천주교	7	3.8
무교	45	24.5
기타	2	1.1
<b>합계</b>	<b>184</b>	<b>100.0</b>

#### 2. 연구대상자의 업무 환경적 특성

대상자의 근무기관은 대학병원이 55.4%, 병원급 23.9%, 의원급이 20.7% 등의 순으로 나타났으며, 근무형태는 상근 근무형태로 주5일근무가 49.5%로 가장 많았고 3교대가 28.8%, 주6일근무가 16.8%, 2교대가 4.9%순으로 나타났다. 근무시간은 8시간 미만이 48.4%로 가장 많은 분포를 보였으며, 총 근무경력은 36개월 미만이 46.7%로 가장 많았고, 현 직장에서의 근무경력은 36개월 미만이 52.7%로 가장 많았다. 연봉은 2500~3000만원이 25.0%로 가장 많았으며, 이직경험이 있는 사람이 25.0%로 나타났다 <표 2>.

<표 2> 대상자의 업무 환경적 특성

구분	빈도	백분율
<b>근무기관</b>		
의원	38	20.7
병원	44	23.9
대학병원	102	55.4
<b>근무형태</b>		
2 교대	9	4.9
3 교대	53	28.8
주 5일	91	49.5
주 6일	31	16.8
<b>근무시간</b>		
8시간 이하	89	48.4
9시간	47	25.5
10시간 이상	48	26.1
<b>총 근무기간(개월)</b>		
36 개월 이하	86	46.7
37~72개월	50	27.2
73~108개월	20	10.9
109 개월 이상	28	15.2
<b>현재 단위 근무기간(개월)</b>		
36 개월 이하	97	52.7
37~72개월	47	25.5
73~108개월	17	9.2
109 개월 이상	23	12.5
<b>급여</b>		
1000~1500만원	13	7.1
1500~2000만원	36	19.6
2000~2500만원	32	17.4
2500~3000만원	46	25.0
3000~3500만원	34	18.5
3500만원 이상	23	12.5
<b>근무단위 변경 경험</b>		
유	46	25.0
무	138	75.0
<b>합계</b>	<b>184</b>	<b>100.0</b>

### 3. 일반적 특성에 따른 행동유형

간호사와 치과위생사 종사자의 행동유형을 살펴보면 I(사교형)이 43.5%로 가장 많았으며, S(안정형)이 35.3%로 주를 이루었다. 일반적 특성에 따른 행동유형을 살펴보면 연령과 교육정도에서 유의한 차이가 있었다. 연령별 분포를 살펴보면 24세 이상과 30~34세의 연령에서는 사교형의 빈도가 비교적 높았다. 교육정도에 있어서도 행동유형에 따른 차이를 보였다. 그 외 결혼상태, 직종 및 종교에 있어서는 행동유형의 차이는 없었다<표 3>.

### 4. 업무 환경적 특성에 따른 행동유형

업무환경적 특성에 따른 행동유형을 살펴보면 총 근무경력(p<0.05)에 따른 차이를 나타내었으며, 현 직장

근무경력(p<0.05)에서도 유의한 차이를 보였다<표 4>.

### 5. 행동유형에 따른 조직몰입 및 직무만족, 직무스트레스의 차이

연구대상자의 행동유형에 따른 조직몰입 및 직무만족, 직무스트레스의 차이를 분석한 결과, DISC 행동유형 중 신중형(S)이 직무스트레스가 가장 높고 사교형(I)이 직무스트레스가 가장 낮아 사후분석 결과 두 그룹간에 유의미한 차이를 보였다<표 5>.

### 6. 행동유형에 따른 직무스트레스영역별 차이

DISC행동유형에 따른 직무스트레스의 영역별 차이를 분석한 결과, 역할갈등과 부하직원과의 갈등, 환자와의 갈등에서 유의한 차이를 나타내었다 <표 6>.

<표 3>일반적 특성에 따른 행동유형 (N=184)

구분	행동유형				$\chi^2$	p	
	주도형	사교형	안정형	신중형			
연령	24세 이하	7(10.4)	35(52.2)	20(29.9)	5( 7.5)	23.700	0.005
	25-29	4( 5.6)	30(41.7)	33(45.8)	5( 6.9)		
	30-34	5(20.8)	8(33.3)	4(16.7)	7(29.2)		
	35 이상	1( 4.5)	7(33.3)	8(38.1)	5(23.8)		
결혼상태	미혼	12( 8.6)	66(47.5)	49(35.3)	12(8.6)	7.573	0.056
	기혼	5(11.1)	14(31.1)	16(35.6)	10(22.2)		
교육	전문대학	12(10.6)	57(50.4)	36(31.9)	8( 7.1)	15.182	0.019
	대학	5( 7.8)	22(34.4)	26(40.6)	11(17.2)		
	대학원	-	1(14.3)	3(42.9)	3(42.9)		
직업	간호사	10( 9.7)	40(38.8)	39(37.9)	14(13.6)	2.166	0.539
	치과위생사	7( 8.6)	40(49.4)	26(32.1)	8( 9.9)		
종교	불교	2( 9.5)	13(61.9)	4(19.0)	2( 9.5)	11.965	0.449
	기독교	12(11.0)	40(36.7)	42(38.5)	15(13.8)		
	천주교	1(14.3)	3(53.3)	2(33.3)	1( 8.9)		
	무교	2 (4.4)	24(13.0)	15( 8.2)	4( 2.2)		
	기타	-	-	2(100.0)	-		
합계		17(9.2)	80(43.5)	65(35.3)	22(12.0)		184(100)

<표 4> 업무 환경적 특성에 따른 행동유형

구분	행동유형				χ <sup>2</sup>	p
	주도형	사교형	안정형	신중형		
근무기관						
의원	2(5.3)	22(57.9)	13(34.2)	1( 2.6)	10.257	0.114
병원	5(11.4)	22(50.0)	11(25.0)	6(13.6)		
대학병원	10(9.8)	36(35.3)	41(40.2)	15(14.7)		
근무형태						
2 교대	-	1(11.1)	6(66.7)	2(22.2)	11.785	0.226
3 교대	7(13.2)	20(37.7)	21(39.6)	5( 9.4)		
주 5일	6(6.6)	44(48.4)	28(30.8)	13(14.3)		
주 6 일	4(12.9)	15(48.4)	10(32.3)	2(6.5)		
근무시간						
8시간 이하	8(9.0)	40(44.9)	27(30.3)	14(15.7)	11.251	0.081
9시간	6(12.8)	15(31.9)	24(51.1)	2( 4.3)		
10시간 이상	3(6.3)	25(52.1)	14(29.2)	6(12.5)		
총 근무기간(개월)						
36 개월 이하	10(11.6)	41(47.7)	29(33.7)	6( 7.0)	19.094	0.024
37~72개월	1(2.0)	26(52.0)	18(36.0)	5(10.0)		
73~108개월	1(5.0)	4(20.0)	10(50.0)	5(25.0)		
109 개월 이상	5(17.9)	9(32.1)	8(28.6)	6(21.4)		
현재 단위 근무기간(개월)						
36 개월 이하	10(10.3)	47(48.5)	32(33.0)	8( 8.2)	18.911	0.026
37~72개월	1( 2.1)	24(51.1)	17(36.2)	5(10.6)		
73~108개월	1( 5.9)	3(17.6)	9(52.9)	4(23.5)		
109 개월 이상	5(21.7)	6(26.1)	7(30.4)	5(21.7)		
급여						
1000~1500만원	1 (7.7)	7(53.8)	5(38.5)	-	18.095	0.258
1500~2000만원	1 (2.8)	17(47.2)	16(15.6)	2( 9.4)		
2000~2500만원	4(12.5)	20(62.5)	5( 2.7)	3( 1.6)		
2500~3000만원	5(10.9)	18(39.1)	15(32.6)	8(17.4)		
3000~3500만원	3( 8.8)	12(35.3)	14(41.2)	5(14.7)		
3500 만원 이상	3(13.0)	6(26.1)	10(43.5)	4(17.4)		
근무단위 변경 경험						
유	4(8.7)	19(41.3)	13(28.3)	10(21.7)	5.862	0.119
무	13(9.4)	1(44.2)	52(37.7)	11(8.7)		
합계	17(9.2)	80(43.5)	65(35.3)	22(12.0)	184(100)	

<표 5> 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입에 따른 행동유형간의 차이

구분	실수	직무스트레스			직무만족			조직몰입			
		평균±표준편차	F	p	사후분석	평균±표준편차	F	p	평균±표준편차	F	p
주도형a	17	3.50±0.51	3.579	0.015*	d>b	3.07±0.52	1.114	0.345	3.05±0.42	0.275	0.844
사교형b	80	3.25±0.58				3.22±0.39			3.11±0.38		
안정형c	65	3.31±0.64				3.25±0.42			3.06±0.33		
신중형d	22	3.70±0.64				3.14±0.38			3.07±0.36		
Total	184	3.35±0.64			3.21±0.41			3.08±0.36			

\*:p<0.05

<표 6> 행동유형에 따른 직무스트레스영역별 차이 (N=184)

구분	지식기술 결여	역할갈등	동료와의 갈등	상사와의 갈등	하급자와의 갈등	환자와의 갈등	낮은 보상에 따른 갈등
	mean±sd	mean±sd	mean±sd	mean±sd	mean±sd	mean±sd	mean±sd
주도형	3.47±0.84	3.47±0.77	3.71±1.02	3.71±0.80	3.29±0.64	3.53±0.70	3.33±0.89
안정형	3.34±0.69	3.19±0.72	3.50±0.90	3.62±0.83	2.95±0.79	3.16±0.70	3.00±0.89
사교형	3.60±0.64	3.25±0.74	3.42±0.96	3.61±0.79	3.02±0.94	3.27±0.81	3.01±0.95
신중형	3.49±0.36	3.30±0.74	3.77±0.95	4.14±0.80	3.74±0.93	3.44±0.77	3.33±0.99
p	.083	.007*	.396	.051	.001**	.174	.015*

\*:p<0.05, \*\*:p<0.001

### 7. 직무스트레스에 영향을 미치는 요인 분석

대상자의 일반적 특성과 직무만족 및 조직몰입이 직무스트레스 변동의 23.4%를 설명하였다. 이중 근무시간은 직무스트레스에 양의 상관을 보여 근무시간이 증가할수록 직무스트레스가 증가함을 나타내었으며, 직무만족과는 음의 상관을 보여 직무만족이 높을수록 직무스트레스가 낮음을 나타내었다 <표 7>.

<표 7> 직무스트레스에 영향을 미치는 요인 분석

구분	B	β	t	p
행동유형	.088	.119	1.732	.085
연령	-.037	-.353	-1.866	.064
결혼상태	-.028	-.019	-.201	.841
근무기관	.053	.069	.592	.554
근무유형	-.028	-.036	-.367	.714
근무시간	.089	.159	2.098	.037*
급여	.026	.070	.529	.598
현 근무기관 경험	.000	-.013	-.079	.937
총 근무기관 경험	.004	.456	1.880	.062
직무만족	-.573	-.383	-5.528	.000**
조직몰입	.318	.186	2.719	.007**

F=4.765\*\* R<sup>2</sup>=0.234

\*:p<0.05, \*\*:p<0.001

## V. 고찰

의료기관은 인도주의와 윤리적 원칙에 입각하여

다양한 건강전문인과 협조 관계가 요구되는 바, 의료인의 소신 못지않게 팀워크와 인간관계가 중요하며, 다양한 상황들에 직면하는 행동유형이 중요하다. 특히 조직구성원의 직무만족도와 조직몰입이 높을수록, 직무스트레스가 낮을수록 조직의 성과가 높아짐을 감안할 때 그 관심이 고조되고 있다. 이에 본 연구는 간호사와 치과위생사종사자의 행동유형별 직무만족도와 조직몰입, 직무스트레스를 파악하고자 시도되었다.

대상자들의 행동유형은 4가지 통합요소로 제시된 인간행동유형으로 주도형(D), 사교형(I), 안정형(S), 신중형(C)으로 분류하였으며, 연구결과는 사교형(43.5%), 안정형(35.3%), 신중형(12.0%), 주도형(9.2%)의 순으로 나타났다. 이는 전[13]의 초등학교 방과 후 컴퓨터교사를 대상으로 실시한 연구에서 사교형(43%), 안정형(23%), 신중형(18%), 주도형(16%)의 순으로 나타난 연구결과와 유사하였으나, 임[17]의 일반인을 대상으로 연구와 김[11]의 근무원을 대상으로 한 연구와는 다소 차이가 있었다. 이는 의사소통이 무엇보다 중요하게 요구되는 간호사와 치과위생사 종사자와 교사들은 업무환경에서 다른 사람과 감정적 교류가 많은 사교적인 행동유형이 주를 이루는 것으로 보이나, 직무분위기가 폐쇄적이고 다소 보수적인 성향을 띠는 직업에 있어서는 안정형과 신중형이 주를 이루는 것으로 분석되었다.

대상자들의 직무만족을 살펴보면 평균 3.21점으로 중간이상으로 지각하고 있는 것으로 나타나 보건의료직종 중 간호사를 대상으로 한 장 [18]의 2.89점, 반[19]의 2.76점에 비해 다소 높게 나타났다.

대상자들의 조직몰입은 3.08점으로 중간정도로 지각하고 있어, 직무만족에 비해 다소 낮았으며, 이는 선행연구와 유사하였다[3]. 이는 각 개인 속에 내재되어 있는 목표를 달성하고자 하는 욕구, 의도 등과 밀접하게 관련되어 있는 조직몰입보다는 외부적으로 구성되는 직무환경에서의 경험에 근거한 직무만족을 더 높게 의미하는 선행 연구와 유사한 결과로 여겨진다.

간호와 치과위생사 종사자들의 행동유형에 따른 직무만족과 조직몰입, 직무스트레스를 살펴보면 직무만족과 조직몰입은 유형 간에 통계적으로 유의한 차이가 없었으나, 직무스트레스에서는 차이를 보였다. 이는 유사연구로 간호사를 대상으로 집단간 성격유형별 직무만족도의 차이를 분석한 결과 유의한 차이가 없는 것으로 나타난 주[20]의 연구와는 일치하나, 유의한 차이를 나타낸 김 등[5]의 연구와는 상반된 결과를 나타내었다. 성격 또는 행동유형별 직무만족의 연구결과가 차이가 있는 것을 고려할 때 이에 대한 반복 연구를 통한 규명이 필요할 것으로 사료된다.

DISC 행동유형과 직무만족, 조직몰입을 살펴본 결과, 군무원과 스포츠 구성원 등에서는 직무만족 및 조직몰입에 대해 행동유형별 유의한 차이가 있어 본 연구결과와는 차이를 보였다[11][12][13][14].

타 성격유형과의 관련성을 살펴본 김 등[5]의 간호사를 대상으로 한 성격유형에서는 지도자형이 직무만족과 조직몰입이 유의한 차이를 보인 것에 반해 주[20]의 연구에서는 직무만족에서, 박[21]의 연구에서는 직무만족과 조직몰입 모두에서 유의한 차이가 없어 전반적으로 성격유형에 따른 직무만족과 조직몰입의 비교 연구결과가 일관성 없이 나

타하고 있었다. 그러므로 다양한 관련 변인들과의 관계에 대한 반복 연구가 필요할 것으로 보인다.

직무스트레스는 평균 3.35점으로 장[18]의 3.31점, 이[22]의 3.33점과 유사한 수준이었으며 행동유형별 분류를 살펴보면 신중형(S)의 직무스트레스는 3.70점으로 다소 높게 나타났다. 이 같은 결과는 신중형(S)의 경우 업무 기준이 높고, 핵심적인 세부 사항에 주의를 기울이고 꼼꼼하게 확인을 하는 성격으로 불확실하고 예측 불가능한 환경을 회피하는 성향을 가지고 있어[23] 다소 높은 직무스트레스를 보인 것으로 보인다.

직무스트레스를 세부 영역별로 살펴보면 부하직원과의 갈등, 역할갈등, 부적절한 보상에서 유의한 차이가 있었다. 이는 간호사와 치과위생사 종사자의 경우 환자 및 직종간의 업무가 많고, 업무 수행과정에서 같은 시간대에 근무하는 동료 및 상사들간의 의사소통이 많아 나타난 결과로 보인다.

행동유형과 일반적, 업무 환경적 특성이 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 세부 영향요인을 살펴보면 근무시간과 직무만족, 조직몰입 등으로 나타났다. 이는 정[8]의 선행연구에서 직무스트레스와 직무만족, 조직몰입의 역 상관관계를 설명하는 결과로 본 연구결과를 뒷받침하고 있다. 그러나 행동유형은 유의한 영향요인이 나타나지 않아 정과 황[24]의 선행연구에서 베이커리 종사업체 직원의 직무스트레스가 행동유형에 통계적인 유의성을 보인 것과 차이가 있어( $p < .001$ ) 직종간에 차이가 있었다.

이상의 결과를 볼 때, 간호사와 치과위생사 종사자의 행동유형과 직무만족 및 조직몰입과는 유의한 차이는 없었으나, 직무스트레스에서는 차이가 있었으며, 비교적 직무스트레스가 높은 D(주도형)과 C(신중형)의 직무스트레스를 낮추기 위해서는 적합한 조직관리가 필요함을 알 수 있다.



## VI. 결론

본 연구는 간호사와 치과위생사 종사자의 행동 유형에 따른 직무만족 및 조직몰입, 직무스트레스를 파악하여 바람직한 행동 유형을 제시하고자 시도하였다.

부산 및 울산광역시의 종합병원과 병원에서 1년이상 근무한 간호사와 치과위생사 종사자 240명 중 자료의 누락이 없는 184명을 최종 분석 대상하였으며 SPSS WIN 18.0을 사용하여 대상자의 일반적 특성 및 업무환경적 특성은 실수와 백분율로 행동유형에 따른 조직몰입과 직무만족, 직무스트레스는 ANOVA로 분석하였으며, 연구결과는 다음과 같다.

1) 일반적 특성에 따른 행동유형은 연령( $p=0.005$ )과 교육정도( $p=0.019$ )에서 유의한 차이가 있었다.

2) 업무 환경적 특성에 따른 행동유형은 총 근무경력( $p=0.024$ )과 현 직장 근무경력 ( $p=0.026$ )에서 유의한 차이가 있었다.

3) 행동유형에 따른 직무스트레스, 조직만족, 조직몰입을 살펴본 결과 직무스트레스에서 유의한 차이를 보였다( $p=0.015$ ).

4) 행동유형에 따른 세부 직무스트레스를 살펴보면 역할갈등( $p=0.007$ ), 부하직원과의 갈등( $p=0.001$ ), 부적절한 보상갈등( $p=0.015$ )에서 유의한 차이를 보였다.

5) 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다( $p<.001$ ).

이상의 연구결과 간호사와 치과위생사 종사자의 행동유형 중 I(사교형)이 가장 높아 간호사와 치과위생사 종사자의 행동유형 중 가장 높은 비중을 차지하였다. 행동유형에 따른 직무만족, 조직몰입은 유의한 차이가 없었으나, 직무스트레스가 비교적 높은 D(주도형)과 C(신중형)을 위한 조직관리가

필요하며, 직종간의 행동유형별 차이를 파악하기 위한 반복연구가 필요할 것으로 보인다.

## 참고문헌

1. 홍경자, 탁영란, 강현숙, 김금순, 박호란,곽윤희, 김정은, 최정례(2002), 전문직여성의 직무 스트레스, 직업 만족도, 건강: 간호사와 교사 그룹을 중심으로, 대한간호학회지, Vol.32(4):570-579.
2. 최현주, 지재훈, 박영수(2012), 임상간호사의 직무 스트레스와 직무태도의 관계에 있어 조직지원인식의 조절효과, 보건의료산업학회지, Vol.6(3):141-155.
3. 박현희, 박경숙, 엄영희, 김경희(2006), 임상간호사의 파워와 임파워먼트가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향, 대학간호학회지 Vol.36(2):244-254.
4. D. Gardener(1980), The nurse's dilemma: mediating stress in critical care unit, heart & lung, Vol.9(1):103-106.
5. 김희경, 지현순, 류은경, 전미경(2005), 에니어그램을 활용한 병원간호사의 성격유형과 직무만족도, 조직몰입 및 소진비교, 임상간호연구, Vol.11(1):109-121.
6. 김정희(2006), 변혁적 리더십행위와 리더십 대체요인이 직무만족에 미치는 효과, 대한간호학회지, Vol.36(2):361-372.
7. 김지연(2003), 보건교사의 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구, 연세대학교 관리과학 대학원 석사학위논문, pp.38-39.
8. 정양화(2008), 학력이 직무만족도에 미치는 영향, 한양대학교 행정대학원 석사학위논문, pp.45-46.
9. 박재성, 김미숙(2012), 응급구조사의 성격유형이 직무관련 산출변수에 미치는 영향, 보건의료산업학회지 Vol.6(3):1-11.
10. 이창준(2002), 재미있는 사람읽기, GURU-People's, pp.5-8.
11. 김정식(2012), DISC 행동유형과 직무만족, 조직몰입 조직시민행동과의 관계에 대한 연구: 근무원을 중심으로, 관동대학교 대학원 박사학위논문,

- pp.125-128.
12. 김영자(2010), 영업사원의 DISC 행동유형에 따른 직무만족도 및 자기주도학습능력 분석, 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문, pp.58-60.
  13. 전종현(2007), 초등학교 방과 후 컴퓨터 교사의 DISC 행동유형별 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구, 한양대학교 대학원 석사학위논문, pp.86-87.
  14. 김성덕(2007), 스포츠조직 구성원의 DISC 행동유형과 조직만족 및 조직몰입의 관계, 한국체육대학교 대학원 석사학위논문, pp.49-57.
  15. 이학순(2009), CEO의 DISC 행동유형이 조직문화와 조직유효성에 미치는 연구, 한밭대학교 대학원 석사학위논문, pp.69-79.
  16. 오동섭(2009), DiSC 행동유형과 조직유효성과의 관계: S백화점 판촉사원 중심으로, 고려대학교 교육대학원 석사학위논문, pp.72-75.
  17. 임완숙(2009), DISC행동유형과 건강증진행위 및 건강상태와의 관계, 경희대학교 대학원 석사학위논문, pp.18-27.
  18. 장현숙(2009), 간호사의 업무스트레스와 직무만족의 관계에 미치는 조직커뮤니케이션 만족의 효과, 공주대학교 대학원 석사학위논문, pp.20-32.
  19. 반영란(2007), 간호사의 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족이 간호업무성공에 미치는 영향, 중앙대학교 대학원 석사학위논문, pp.27-35.
  20. 주혜명(2002), 간호사의 성격유형과 직무만족에 관한 연구, 한서대학교 대학원 석사학위논문, pp.32-39.
  21. 박미숙(2001), 청소년 지도자의 상담유형이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향, 명지대학교 대학원 석사학위논문, pp.78-90.
  22. 이해정(2002), 임상간호사의 성격특성, 업무스트레스와 직무만족에 관한 연구, 조선대학교 대학원 석사학위논문, pp.14-33.
  23. 조예진(2011), 상하급자간 DISC 행동유형의 일치성이 조직유효성에 미치는 영향, 중앙대학교 대학원 석사학위논문, pp.86-88.
  24. 정용주, 황지윤(2011), DISC 행동유형에 따른 베이

커리업체 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향, 경남정보대학 논문집, Vol.39(1);263-275.

접수일자 2012년 9월 20일

심사일자 2012년 10월 16일

게재확정일자 2012년 12월 14일