

간호사의 조직 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등과의 관계

정경화¹*, 박동영², 이서영³

¹대구과학대학교 간호학과, ²경운대학교 간호학과, ³대구파티마병원

A Study of Relationships between Organizational Communication Satisfaction and Organizational Conflict among Nurses

Kyung-Hwa Jung¹*, Dong-Young Park², Seo-Young Lee³

¹*Department of Nursing, Taegu Science University,*

²*Department of Nursing, Kyungwoon University,*

³*Department of Nursing, Daegu Fatima Hospital*

<Abstract>

The purpose of this study was to investigate the relationships between organizational communication satisfaction and organizational conflict for nurses. The research design was correlational survey. Two hundred three nurses recruited from 3 general hospitals in D city. The data collected were analyzed with SPSS/win 18.0 using descriptive methods, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient, multiple regression. The result of this study reported middle levels of organizational communication satisfaction and middle levels of organizational conflict. There were significant positive correlation for organizational communication satisfaction and organizational conflict in the nurses. Significant factors influencing organizational conflict were organizational climate, media quality and personal feedback. Organizational conflict and organizational communication satisfaction management is very important. Based on the study, recommend the following : It is needed that repeat studies and consider to development and education program of the organizational communication satisfaction for nurses in hospital setting.

Key Words : Organizational Communication Satisfaction, Organizational Conflict, Nurses

* 본 연구는 2012년 대구과학대학교 교육역량강화사업단의 연구비 지원에 의해 수행되었음

I. 서론

1. 연구의 필요성

병원 조직은 환자진료와 간호라는 공통의 목표를 달성하기 위해 전문적이고 다양한 직종의 종사자들이 서로 협력하여 기능을 발휘하는 고도로 분화된 조직이다. 오늘날 보건의료 환경이 급격하게 변화되면서 병원 조직은 구성원들의 세분화된 직업적 역할과 고도의 전문성을

요구하고 있다[1]. 또한 여러 직종으로 구성되어 있는 병원 조직의 특성상 환자들에게 양질의 의료 서비스를 제공하기 위해서는 부서 간 혹은 동료 간의 유기적이고 원활한 정보교환이나 커뮤니케이션이 필수적이므로 이에 대한 관심이 증가하고 있다[2]. 그 중에서도 병원 조직구성원의 대다수를 차지하는 것이 간호사이고, 또한 간호사는 병원 내 타 직종, 부서와 가장 빈번한 접촉과 커뮤니케이션이 이루어지고, 병원의 주 고객인 환자에 대한 모든 활동도 간호사를 통해 이루어진다고 할 정도로 [3] 간호사의 원활하고 정확한 커뮤니케이션은 반드시 필요하다고 볼 수 있다.

그러나 병원 조직 특성상 직종 간의 교육수준이나 배경의 차이가 크기 때문에 구성원 간·부서 간·직종 간 갈등과 스트레스 및 업무상의 역할 갈등이 존재하면서[4] 다른 조직에 비해 상대적으로 더 많은 갈등을 유발하는 것으로 보고되었다 [5]. 이렇듯 원활하지 못한 커뮤니케이션은 환자의 생명을 위협하거나 환자의 의료인에 대한 불신을 증가시키고 의료인들이 자신의 직무에 대해 만족감을 떨어뜨리는 결과를 초래하게 된다[6].

한편 갈등은 매우 복잡한 관계 속에서 발생하는 심리나 행동을 포괄하는 것으로 상호충돌로 특징 지워지며 한쪽의 관심이 다른 쪽에 의하여 좌절되거나 좌절된 것으로 인식될 때 발생한다[7]. 이러한 갈등은 개인 간 성격의 차이와 같은 주관적, 심

리적 요인이나 목표의 차이, 책임의 소재, 자원의 희소성 등에 의해 발생하며[8] 두 동료 간의 감정적인 분쟁으로부터 지휘계통의 부서들 간의 분쟁 등 다양하게 일상적으로 일어나고 있다.

병원 조직은 다양한 직종으로 구성되어 있어 다른 일반조직에 비해 상대적으로 직무에 대한 갈등 정도가 높은 경향이 있으며, 병원종사자들 중에서도 환자들을 가장 가까이 접하며 그들을 돌보아야 하는 간호사의 갈등정도가 높은 것으로 보고되었다[9]. 간호사들은 실제로 업무를 수행하면서 갈등 상황에 직면하기 때문에 간호사가 겪는 갈등은 개인의 문제로 끝나지 않고 조직전체에 영향을 미칠 수 있다[10].

간호사는 환자를 중심으로 다양한 직종의 구성원들과 커뮤니케이션을 하고 있으며, 또한 간호사 직종 안에서도 환자의 문제해결을 위해 커뮤니케이션이 이루어고 있다. 이러한 커뮤니케이션은 문제를 잘 해결하기도 하지만 조직 내에서의 갈등을 초래하기도 한다. 따라서 간호사의 조직 안에서의 커뮤니케이션과 직무만족, 갈등정도에 대하여 평가는 상당히 중요하다고 본다. 또한 간호업무를 수행하면서 어느 정도의 갈등은 문제해결을 통한 새로운 변화와 역할 수행의 관점에서 필요하지만, 부적절하고 만족스럽지 못한 커뮤니케이션으로 갈등이 더 심해지면 조직 내 역할을 유보하나 거부 또는 이탈을 초래하게 되므로[11] 갈등의 원인이 되는 커뮤니케이션과 조직 갈등에 대한 연구가 필요하다고 사료된다.

선행 연구들을 살펴보면 병원조직 내 조직구성원 간의 조직 갈등에 대한 연구는 많이 이루어지고 있고[12][13][14][15], 커뮤니케이션 만족과 직무만족에 관한 연구[16], 조직갈등과 직무만족, 조직몰입에 관한 연구[3]등은 있으나, 간호사만을 대상으로 조직 갈등에 대한 연구와 병원조직 내에서 조직 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등의 관계에 대한 연구는 거의 되지 않은 실정이다. 이에 본 연구

는 병원에서 환자뿐만 아니라 많은 부서와 커뮤니케이션을 하고, 병원 구성원 중 중요한 위치를 차지하는 간호사의 조직 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등의 관계를 살펴봄으로써 간호사의 조직 커뮤니케이션 만족을 향상시키고 더 나아가 조직 유효성을 증대시킬 수 있는 기초자료를 마련하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구는 간호사를 대상으로 병원 내에서 간호사가 지각하는 조직 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등 정도를 파악하고 각 변수 간의 상관관계를 파악하기 위함이다. 이에 대한 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 간호사의 조직 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등의 정도를 확인한다.

둘째, 간호사의 일반적 특성에 따른 조직 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등 정도의 차이를 확인한다.

셋째, 간호사의 조직 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등 간의 관계를 확인한다.

넷째, 간호사의 조직 커뮤니케이션 만족이 조직 갈등에 미치는 영향을 확인한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 간호사를 대상으로 병원 내에서 간호사가 지각하는 조직 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등 정도를 파악하고 상관성을 확인하며 조직 커뮤니케이션 만족이 조직 갈등에 미치는 관계와 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 D시에 소재한 200병상 이상의 3개 종합병원을 대상으로 하였다. 자료 수집은 2012년 5월 16일부터 6월 11일까지 실시하였고 자료 수집 방법은 연구자가 직접 간호부를 방문하여 연구의 취지와 목적을 설명한 후 연구 참여를 자발적으로 동의한 대상자에게 협조를 요청하여 실시하였다. 설문대상은 각 병원의 모든 부서에 있는 일반간호사와 관리자급간호사를 대상으로 무작위로 배분되도록 하였고, 설문지는 자가 보고식으로 응답하도록 하였으며 총 220부의 설문지를 배부하여 214부가 회수되었으며 회수된 설문지 중 응답내용이 불성실한 설문지 11부를 제외하고 최종 203부를 자료 분석 하였다.

3. 연구도구

1) 커뮤니케이션 만족

조직 커뮤니케이션 만족도를 측정하기 위한 도구로는 Downs & Hazen[17]이 개발하고, 박정혜[16]가 간호조직에 맞게 수정, 보완한 도구를 사용하였다. 이 도구는 커뮤니케이션 만족도를 8개의 하위영역으로 조직 전망 3문항, 조직 통합성 3문항, 개인 피드백 3문항, 상급자와의 커뮤니케이션 3문항, 하급자와의 커뮤니케이션 3문항, 미디어의 질 3문항, 수평적 커뮤니케이션 3문항, 조직 풍토에 대한 만족 3문항 등 총 24문항으로 구성되었다. 각 문항에 대하여 '전혀 아니다' 1점에서 '정말 그렇다' 5점으로 5점 척도를 사용한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도는 cronbach's α 는 .85로 나타났다.

2) 조직 갈등

조직 갈등을 측정하기 위한 도구로는 Simon과 March[18]의 조직 갈등 척도를 김영분[19]이 수정 보완한 것을 사용하였다. 이 도구는 3가지 하위 척도로 구성되는데 개인(individual)갈등 10문항, 개인 간(interpersonal)갈등 10문항, 집단 간

(intergroup)갈등 9문항의 총 29문항으로 구성되었다. 각 문항에 대하여 '전혀 아니다'1점에서 '정말 그렇다' 5점으로 5점 척도를 사용한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도 cronbach's α 는 .82로 나타났다.

4. 자료 분석 방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) WIN 18.0 통계 프로그램에 의해 전산처리 되었으며 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 인구사회학적 특성과 주요 변수에 대한 기술통계는 빈도와 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다.

둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 조직 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등 정도는 t-test, ANOVA를 이용하여 분석하였다.

셋째, 대상자의 조직 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등과의 관계는 Pearson's correlation coefficient를 이용하여 분석하였다.

넷째, 대상자의 조직 커뮤니케이션 만족이 조직 갈등에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀 분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 대상자의 연령은 25세-29세가 37.9%, 24세 이하가 25.1%를 차지하였다. 학력은 3년제 졸업이 66.5%로 가장 많았고 4년제 졸업이 28.1%로 나타났으며 총 재직기간은 1년 이상-5년 미만이 40.4%로 가장 많았다. 현 직무에서의 재직하고 있는 기간은 2년 미만이 30.5%로 가장 많았으며 현 근무부서는 일반병동이 32.5%, 중환자실 14.8%, 수술실/마취과 13.8%순이었다. 결혼

유무는 미혼 64.0%, 기혼 36.0%이었으며 종교는 '없다'가 54.2%로 많았다<표 1>.

<표 1>대상자의 일반적 특성

특성	구분	빈도(명)	백분율(%)
연령	24세 이하	51	25.1
	25 - 29세	77	37.9
	30 - 34세	32	15.8
	35세 이상	43	21.2
최종 학력	3년제	135	66.5
	4년제	57	28.1
	대학원	11	5.4
총 재직 기간	1년 이상-5년 미만	82	40.4
	5년 이상-10년 미만	58	28.6
	10년 이상-15년 미만	28	13.8
	15년 이상	35	17.2
현 직무 재직 기간	2년 미만	62	30.5
	2년 이상-4년 미만	40	19.7
	4년 이상-6년 미만	43	21.2
직위	6년 이상	58	28.6
	일반 간호사	173	85.2
현 근무 부서	중간관리자	30	14.8
	일반병동	66	32.5
	수술실 / 마취과	28	13.8
	중환자실	30	14.8
	응급실	17	8.4
	분만실	8	3.9
	신생아실	16	7.9
결혼	외래	17	8.4
	기타	21	10.3
	기혼	73	36.0
	미혼	130	64.0
종교	유	93	45.8
	무	110	54.2
계		203	100.0

2. 대상자의 조직 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등정도

전체 대상자의 조직 커뮤니케이션 만족도의 평

평균 점수는 3.18점이었고 측정범위는 2.25-4.08점이었으며 하위영역 중 상급자 3.61점, 하급자 3.41점, 미디어 질 3.36점, 조직풍토 3.34점, 수평적 3.29점, 조직전망 2.97점, 개인피드백 2.93점, 조직통합성 2.50점 순으로 나타났다. 조직 갈등의 평균 점수는 2.91점으로 나타났으며, 측정범위는 2.55-3.86점이었다. 하위영역 중 개인적 갈등 3.05점, 집단 간 갈등 2.99점, 개인 간 갈등 2.71점 순이었다<표 2>.

<표 2> 대상자의 조직 커뮤니케이션 만족도와 조직 갈등정도

구분	M±SD	Min	Max	
조직풍토	3.34±0.53	1	5	
상급자	3.61±0.36	2.33	4.67	
미디어 질	3.36±0.47	2	4.67	
조직 커뮤니케이션 만족 정도	수평적	3.29±0.47	1.67	4.67
	조직 통합성	2.5±0.56	1.33	4.33
	개인피드백	2.93±0.54	1.33	4.33
	조직전망	2.97±0.62	1.67	4.33
	하급자	3.41±0.51	1.67	5
커뮤니케이션만족도	3.18±0.31	2.25	4.08	
조직 갈등 정도	개인적 갈등	3.05±0.28	1.89	4.22
	개인 간 갈등	2.71±0.28	1.91	4.09
	집단 간 갈등	2.99±0.37	2.33	4.33
	조직 갈등	2.91±0.22	2.55	3.86

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등

조직 커뮤니케이션 만족도와 조직 갈등은 연령,

총재직 기간, 직위, 현 근무부서에서 유의한 차이를 보였다. 조직 커뮤니케이션 만족도는 연령($F=5.567, p<.05$), 총 재직 기간($F=4.939, p<.05$), 직위($t=6.163, p<.05$)에서 유의한 차이를 보였고 현 근무부서, 학력, 현 직무의 재직기간, 결혼, 종교에서는 유의하지 않았다. 조직갈등은 연령($F=3.476, p<.05$), 총재직 기간($F=2.602, p<.05$), 직위($t=3.059, p<.05$), 현 근무부서($F=2.447, p<.05$)에서 유의한 차이를 보였고 학력, 현 직무의 재직기간, 결혼, 종교에서는 유의하지 않았다<표 3>.

4. 상관관계 분석

1) 커뮤니케이션 만족변수간의 상관관계

변수들 간의 상관관계로 인하여 발생하는 다중공선성을 제거하기 위하여 피어슨방식의 상관관계 분석을 실시하였다. 일반적으로 상관계수의 절대값이 0.2이하인 경우 상관관계가 없거나 무시해도 좋은 수준이며, 0.4이상 약한 상관관계, 0.6이상이면 강한 상관관계로 볼 수 있다. 간호사들이 인지하는 커뮤니케이션 만족의 하위영역인 조직풍토, 상급자, 미디어 질, 수평적, 조직통합성, 개인피드백, 조직전망, 하급자 간의 상관관계를 살펴보았다. 조직풍토, 상급자, 미디어 질, 수평적, 조직통합성, 개인피드백, 조직전망, 하급자는 서로 통계적으로 유의미한 수준에서 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다. 또한 각 독립변수들 간에 0.6 이하의 상관관계를 보여 독립변수들 간의 다중공선성의 문제는 발생하지 않을 것으로 판단되었다<표 4>.

<표 3>일반적 특성에 따른 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등 (n=203)

구분	구분	커뮤니케이션 만족			조직 갈등						
		M±SD	t/F	p	M±SD	t/F	p				
연령	24세이하	3.14±0.25	5.657	0.001	2.90±0.24	3.476	0.017				
	25 - 29세	3.14±0.30			2.87±0.22						
	30 - 34세	3.11±0.32			2.92±0.18						
	35세이상	3.34±0.34			3.00±0.18						
최종 학력	3년제 졸업	3.17±0.30	0.032	0.968	2.91±0.24	0.972	0.380				
	4년제 졸업	3.19±0.34			2.91±0.17						
	대학원	3.19±0.34			3.00±0.22						
총재직 기간	1년이상 - 5년미만	3.14±0.26	4.939	0.002	2.90±0.22	2.602	0.053				
	5년이상 - 10년미만	3.15±0.30			2.89±0.24						
	10년이상 - 15년미만	3.14±0.33			2.93±0.18						
	15년이상	3.36±0.36			3.00±0.18						
현직무에서재 직기간	2년미만	3.15±0.24	0.824	0.482	2.89±0.16	0.837	0.475				
	2년이상 - 4년미만	3.14±0.32			2.90±0.27						
	4년이상 - 6년미만	3.19±0.33			2.91±0.27						
	6년이상	3.22±0.35			2.95±0.19						
직위	일반 간호사	3.13±0.28	6.163	0.001	2.90±0.22	3.059	0.003				
	중간관리자	3.47±0.29			3.02±0.20						
	일반병동	3.23±0.27			2.91±0.23						
	수술실 / 마취과	3.12±0.32			3.00±0.28						
	중환자실	3.17±0.30			2.86±0.19						
	응급실	3.15±0.39			1.061			0.390	2.99±0.12	2.447	0.020
	분만실	3.14±0.18			2.71±0.23						
	신생아실	3.29±0.25			2.91±0.17						
현근무 부서	외래	3.06±0.39	2.96±0.17								
	기타	3.17±0.35	2.87±0.19								
	결혼	유	3.23±0.35	1.642	0.103	2.94±0.18	1.111	0.268			
		무	3.15±0.28			2.90±0.23					
	종교	유	3.21±0.34	1.354	0.178	2.93±0.23	0.932	0.353			
		무	3.15±0.27			2.90±0.21					

* p <.05

<표 4>커뮤니케이션 만족변수 간의 상관관계

구분	조직풍토	상급자	미디어질	수평적	조직통합성	개인피드백	조직전망	하급자
조직풍토	1							
상급자	.350**	1						
미디어 질	.408**	.401**	1					
수평적	.276**	.277**	.329**	1				
조직통합성	.156*	.238**	.332**	.250**	1			
개인피드백	.263**	.354**	.530**	.381**	.530**	1		
조직 전망	.170*	.145*	.132**	.265**	.404**	.404**	1	
하급자	.348**	.366**	.488**	.375**	.322**	.513**	.408**	1

*p<.05, **p<.01

2) 대상자의 커뮤니케이션 만족과 조직갈등 간의 상관관계

대상자의 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 커뮤니케이션 만족은 조직 갈등 하위영역 중 개인적($r=-.430$, $p<.05$), 집단간($r=-.304$, $p<.05$)에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 커뮤니케이션 만족의 하위영역 중 조직풍토는 개인적($r=.229$, $p<.05$), 집단간($r=-.154$, $p<.05$)에서 유의한 차이가 있었고, 미디어 질은 개인적($r=.215$, $p<.05$), 개인간($r=-.138$, $p<.05$), 집단간($r=-.162$, $p<.05$)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 수평적은 개인적($r=-.157$, $p<.05$), 개인간($r=-.186$, $p<.05$)에서 통계적으로 유의하였으며, 조직통합성은 개인적($r=.355$, $p<.05$), 집단간($r=-.245$, $p<.05$)에서 유의한 차이를 보였다. 개인피드백은 개인적($r=-.382$, $p<.05$), 집단간($r=-.285$, $p<.05$)에서 유의한 차이가 있었고, 조직 전망은 개인적($r=-.294$, $p<.05$), 집단간($r=-.285$, $p<.05$)에서 유의하였으며, 하급자는 개인적($r=-.430$, $p<.05$), 집단간($r=-.304$, $p<.05$)에서 유의한 차이가 있었다<표 5>.

5. 대상자의 커뮤니케이션 만족이 조직 갈등

에 미치는 요인

대상자의 조직 갈등에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 한 결과 개인적 갈등의 회귀모형 적합도 F값은 14.011로 통계적으로 유의하게 나타났으며($p<.0001$), 수정된 결정계수(Adj-R²)값이 0.340으로 나타나 본 연구에서 채택된 측정 변인들의 조직 갈등에 대한 설명력은 34%로 나타났다. 또한 개인간 갈등의 회귀모형 적합도 F값은 13.116으로 통계적으로 유의하게 나타났으며($p<.0001$), 수정된 결정계수(Adj-R²)값이 .198로 나타나 본 연구에서 채택된 측정 변인들의 조직 갈등에 대한 설명력은 19.8%로 나타났다. 집단간 갈등의 회귀모형 적합도 F값은 9.815로 통계적으로 유의하게 나타났으며($p<.0001$), 수정된 결정계수(Adj-R²)값이 0.259로 나타나 본 연구에서 채택된 측정 변인들의 조직 갈등에 대한 설명력은 25.9%로 나타났다.

분석결과 조직풍토, 개인피드백, 조직통합성은 개인적 갈등에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났고, 미디어 질, 수평적, 조직통합성, 조직전망은 개인간 갈등에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 하급자는 집단간 갈등에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다<표 6>.

<표 5> 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등 간의 상관관계

구분		개인적	개인간	집단간	조직갈등
조직풍토	r	0.229	-0.127	-0.154	0.126
	P	0.001	0.071	0.028	0.074
상급자	r	0.042	-0.062	-0.058	-0.040
	P	0.552	0.379	0.415	0.571
미디어 질	r	0.215	-0.138	-0.162	-0.119
	P	0.002	0.050	0.021	0.091
수평적	r	-0.157	-0.186	-0.073	0.024
	P	0.025	0.008	0.303	0.730
조직통합성	r	0.355	0.069	-0.250	-0.319
	P	0.000	0.329	0.000	0.000
개인피드백	r	-0.382	-0.077	-0.245	-0.263
	P	0.000	0.274	0.000	0.000
조직 전망	r	-0.294	0.060	-0.285	-0.307
	P	0.000	0.396	0.000	0.000
하급자	r	0.333	-0.131	-0.265	-0.228
	P	0.000	0.062	0.000	0.001
커뮤니케이션 만족	r	-0.430	-0.111	-0.304	-0.301
	P	0.000	0.115	0.000	0.000

*p<.05, **p<.01

<표 6>조직 갈등에 영향을 미치는 요인

관련변수	개인적 갈등			개인간 갈등			집단간 갈등		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
조직풍토	.157	.257	3.926**	-.269	-.381	-1.985*	-.269	-.381	.836**
미디어 질	-.078	-.092	-1.391	.012	.012	1.925**	.012	.012	1.564
개인피드백	.116	.159	2.13**	-.002	-.021	-.330	-.002	-.002	1.232**
상급자	.025	.039	.599	-.008	-.011	-1.842	.008	.011	1.047
수평적	.023	.037	.534	-.273	-.389	-.337**	-.273	-.389	1.547
조직통합성	.198	.311	3.88*	.265	.363	2.098**	.265	.363	1.506**
조직전망	.021	.038	.563	.179	.262	.707*	.179	.262	.818
하급자	.032	.047	.633	-.004	-.006	-.797	-.004	-.006	2.005**
(상수)		1.482			1.372			1.642	
R ²		.366			.216			.288	
Adj. R ²		.340			.198			.259	
F		14.011***			13.116***			9.815***	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

IV. 고찰

커뮤니케이션의 만족은 업무 효과와 생산성을 향상시키고, 갈등을 표현하고 관리하는 대표적인 방법이다. 이런 갈등에 영향을 미치는 커뮤니케이션의 만족도와 조직 갈등의 관련성을 알아보고 그 결과를 고찰하고자 한다.

병원에서 근무하는 간호사의 조직커뮤니케이션 만족정도는 평균 점수는 3.18점(5점 만점)으로 중간 수준으로 나타났으며 하위척도 중 상급자와의 커뮤니케이션 만족도가 3.62점으로 가장 높았고 하급자 3.41점, 미디어 질 3.36점, 조직풍토 3.34점, 수평적 3.29점, 조직전망 2.97점, 개인피드백 2.93점, 조직통합성 2.50점 순으로 나타났다. 이러한 결과는 임상간호사를 대상으로 한 박정혜[16], 반영란[20], 장현숙[21]의 상급자의 커뮤니케이션 만족이 각각 3.71점, 3.60점, 3.55점으로 가장 높게 나타난 결과와 일치하였다. 이는 병원 내에서 일하는 간호사들의 조직 커뮤니케이션 만족정도는 다른 기업과 비슷한 정도로 중간정도의 만족도를 나타내었다. 그 만족요소 중 직속 상급자의 하급자에 대한 의견수렴의 개방성에 대한 만족도인 상급자와의 커뮤니케이션 만족도가 상대적으로 가장 높은 만족을 나타내고 있는데, 이는 타 기업에 비해 관료주의적이고 경직되어 있는 병원의 특성에 영향을 받아 상급자와의 커뮤니케이션이 경직될 수 있는 것을 고려할 때 매우 바람직한 현상이라고 할 수 있다. 또 많은 조직을 대상으로 한 다른 연구에서도 상급자와의 커뮤니케이션 만족도가 높은 것으로 나타나 일반적인 조직분위기를 볼 때 정보의 일방적인 전달방식에서 벗어나 구성원들의 의견을 수렴하고, 또한 이에 대해 만족하고 있는 것으로 나타나 과거의 조직 분위기와 변화를 보여주고 있다.

간호사의 조직 갈등의 평균 점수는 2.91로 중간 정도의 결과를 보였고, 하위 영역 중 개인적 갈등

이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 병원 내 조직 갈등에서 개인의 갈등이 가장 높은 것으로 나타난 공정윤[13]의 연구결과에서도 개인적 갈등이 높은 점수로 나타난 결과와 일치하였는데, 이것은 병원에서 근무하는 간호사는 업무를 수행할 때 개인의 업무에 관한 내적 갈등과 개인 능력의 중요성을 파악하는 것이 필요하다고 사료된다.

본 연구의 결과 다양한 일반적 특성이 커뮤니케이션만족과 조직 갈등에 관련되는 것으로 나타났다. 연령, 총재직 기간, 직위, 현 근무부서에서 유의한 결과를 나타냈다. 동일한 측정도구를 사용한 임철수[22]의 연구에서는 조직커뮤니케이션 만족도는 연령, 학력, 근속년수, 직종에 따라 차이가 있는 것으로 나타났고, 김진영[23]은 근무경력과 성별에 따라 유의한 차이가 있었으며, 박정혜[16]의 연구에서 학력과 직위에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타나 본 연구와 비슷한 결과를 보였다. 이는 경력이 많은 간호사는 경험과 교육에 의해 상급자와 하급자와의 효율적인 커뮤니케이션 방법을 알고 있으며 직속 상급자에게 문제를 제시하거나 아이디어를 제안할 수 있으며 동시에 하급자에 대한 이해와 그들에게서 정보를 얻는 방법에도 익숙해 하급자에 대한 만족도가 높은 것으로 유추할 수 있다.

조직 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등 간의 관계는 정적상관관계를 보였고 그 중에서도 조직 커뮤니케이션 만족의 하위척도인 조직 통합성이 조직 갈등과 가장 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 커뮤니케이션 능력을 듣기와 말하기 능력으로 나누어 조직 내 집단갈등을 조사한 공정윤[13]의 연구에서도 커뮤니케이션 능력이 갈등에 영향을 주는 것으로 나타났고, 커뮤니케이션과 갈등이 높은 상관성을 가지고 있음을 제시하는 연구가 많았고 본 연구와 일치하였다. 이는 업무를 수행하는데 있어서 환자간호와 진료에 필요한 정보를 획득 공유하고, 상호 협동적으로 정확하고 신속히 반응해야 하

는 병원의 조직 특성으로 사료된다.

조직 갈등에 대한 영향 요인을 확인한 결과 관련 변수들 중 개인적 갈등 34%, 개인간 갈등 19.8%, 집단 간 갈등 25.9%의 설명력을 보였다. 이는 정다운[24]의 보육교사를 대상으로 한 연구에서 30.7%의 설명력을 보여 조직 커뮤니케이션 만족이 조직 갈등에 영향을 미치는 요인임을 제시한 연구 결과와 일치하였다. 또한 조직 커뮤니케이션이 불충분할 때 조직 갈등에 영향을 준다고 한 Klunk[25]의 연구와도 일치한다고 할 수 있다.

조직에서 효과적인 목표달성을 위해 구성원이 자신의 직무에 만족하면서 일할 수 있는 분위기는 중요하다. 그러므로 조직 갈등을 효과적으로 관리하고 조직커뮤니케이션 만족을 위해서는 먼저 갈등의 중요성을 인식하고 갈등을 잘 발견해야 하며 또한 이를 잘 분석하여 그 갈등상황에 가장 적절한 관리방안을 찾아 적용하는 것이 중요하며 갈등을 해결함으로써 조직의 유효성은 증대시킬 수 있을 것이다. 조직 커뮤니케이션에 대해 만족할 수 있고 커뮤니케이션의 어려움이나 불안요소를 줄일 수 있도록 조직을 구성한다면 조직 내의 갈등을 줄일 수 있으며 동시에 조직의 관리자는 조직의 커뮤니케이션을 다양한 방법으로 활용함으로써 조직을 긍정적으로 변화시킬 수 있다고 생각된다. 따라서 조직 커뮤니케이션을 통하여 조직 갈등을 줄여나가기 위해서는 효과적인 조직 커뮤니케이션 방안을 마련하는 것이 필요하다고 사료된다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 간호사를 대상으로 병원 내에서 간호사가 지각하는 조직 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등 정도를 파악하고 상관성을 확인하며 조직 커뮤니케이션 만족이 조직 갈등에 미치는 관계와 영향을 파악하기 위한 조사로 D시에 소재한 3개 종합병원에서 1년 이상 근무한 간호사 203명을 대상

로 실시하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 전체 대상자의 조직 커뮤니케이션 만족의 평균 점수는 3.18점이었고 측정범위는 2.25-4.08점이었으며 조직 갈등의 평균 점수는 2.91점으로 나타났다. 측정범위는 2.55-3.86점이었다.

둘째, 일반적 특성에 따른 조직 커뮤니케이션 만족은 연령($F=5.567, p<.05$), 총재직 기간($F=4.939, p<.05$), 직위($t=6.163, p<.05$), 현 근무부서($F=1.061, p<.05$)에서 유의한 차이를 보였다. 조직 갈등은 연령($F=3.476, p<.05$), 총재직 기간($F=2.602, p<.05$), 직위($t=3.059, p<.05$), 현 근무부서($F=2.447, p<.05$)에서 유의한 차이를 보였다.

셋째, 대상자의 커뮤니케이션 만족은 조직 갈등과 통계적으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

넷째, 대상자의 조직 갈등에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 한 결과 개인적 갈등의 회귀모형 적합도 F값은 14.011로 통계적으로 유의하게 나타났으며($p<.0001$), 수정된 결정계수(Adj-R²)값이 0.340이었고, 개인간 갈등의 회귀모형 적합도 F값은 13.116으로 통계적으로 유의하였으며($p<.0001$) 수정된 결정계수(Adj-R²)값이 .198로 나타났다. 집단간 갈등의 회귀모형 적합도 F값은 9.815로 통계적으로 유의하게 나타났으며($p<.0001$), 수정된 결정계수(Adj-R²)값이 0.259로 나타나 본 연구에서 채택된 측정 변인들의 조직 갈등에 대한 설명력은 25.9%로 나타났다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다. 본 연구는 일부 종합병원 간호사만을 대상으로 하였으므로 전체 병원간호사를 대변하기에는 한계가 있다. 향후 다양한 병원의 간호사를 대상으로 간호조직에 적합한 조직 커뮤니케이션 전략을 개발하기 위해 간호조직의 특성을 고려한 반복연구가 필요하고, 간호조직에 적합한 조직 커뮤니케이션 전략을 개발하고 교육할 필요가 있다.

또한 조직 갈등을 효과적으로 관리하기 위해서는 먼저 갈등의 중요성을 인식하고, 그 갈등상황에 가장 적절한 관리방안을 찾아 적용하는 것이 중요하며 갈등을 해결함으로써 조직의 유효성을 증대시킬 방법을 모색할 필요가 있다.

참고문헌

1. 강영숙, 조규영(2012), 병원 간호사의 자율성과 직무만족도와의 관계, 보건의료산업학회지, Vol.6(2);45-56.
2. 이서영(2012), 간호사의 갈등관리방식과 의사소통 능력, 경북대학교대학원 석사학위논문, pp.8-9.
3. 최현주, 지재훈, 박영수(2012), 임상간호사의 직무스트레스와 직무태도의 관계에 있어 조직지원인식의 조절효과, 보건의료산업학회지, Vol.6(3);141-155.
4. 정두채(2001), 바람직한 병원종사자 교육훈련 모형, 대한병원협회지, Vol.30(1);94-111.
5. 정혜경(2006), 병원 간호사의 조직 갈등 및 조직몰입 영향요인 연구, 연세대학교보건환경대학원 석사학위논문, pp.8-12.
6. 박영경(2001), 병원 운영에 있어서 구성원의 효율적인 관리에 관한 연구: 간호 조직을 중심으로, 한남대학교대학원 석사학위논문, pp.12-17.
7. T. Rubble, & K. Thomas, (1976), Support for a Two-Dimensional Model of Conflict Behavior, Organization Behavior and Human Performance, Vol.16(2);23-29.
8. 오현경(2008), 임상간호사의 커뮤니케이션 능력에 따른 조직 내 집단 갈등, 충남대학교 대학원 석사학위논문, pp.8-9.
9. 이상순(2002), 일개종합병원의 간호사 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구, 관동대학교 교육대학원 석사학위논문, pp.14-20.
10. 성미혜, 윤현옥, 이현 (2007), 간호사의 직무스트레스, 소진경험 및 직무만족도에 관한 연구, 한국직업건강간호학회. Vol.16(2);66-77.
11. 손은정(2011), 간호사의 역할갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향, 경희대학교 행정대학원 석사학위논문, pp.10-17.
12. 최재규(2001), 병원조직의 부문 간 갈등관리와 효율적 경영, 한국인간관계학회, Vol.6(1);243-264.
13. 공정윤(2005), 병원 직원의 커뮤니케이션 능력에 따른 갈등경험에 관한 연구, 연세대학교대학원 석사학위논문, pp.11-15.
14. 강지연(2010), 병원 조직 내 개인 간 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 치과 병, 의원을 중심으로, 계명대학교대학원 석사학위논문, pp.8-14.
15. 윤태영, 박연희(2010), 수도권 소재 일부 대학병원 일반직 근무자의 노조몰입과 조직갈등의 경험에 관한 연구, 병원경영학회지, Vol.15(3);69-96.
16. C.W. Downs, M. Hazen, J. Quiggins & J. Medeley(1973), An empirical and theoretical investigation of communication satisfaction, Paper presented at the annual meeting of the Speech Communication Association, Vol.14;63-73.
17. 박정혜(2003), 임상간호사의 조직 커뮤니케이션 만족과 직무만족과의 관계연구, 이화여자대학교대학원 석사학위논문, pp.26-28.
18. H.A. Simon & J.G. March (1993), Organizations, John Wiley Sons Inc, p.99.
19. 김영분(2003), 조직갈등의 유형과 요인에 관한 연구 - 지역교육청을 중심으로, 단국대학교 정책경영대학원 석사학위논문, pp.28.
20. 반영란 (2007), 간호사의 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족이 간호업무성과에 미치는 영향, 중앙대학교대학원 석사학위논문, pp.24-33.
21. 장현숙(2009), 간호사의 업무스트레스와 직무만족의 관계에 미치는 조직커뮤니케이션만족의 효과, 공주대학교대학원 석사학위논문, pp.20-32.
22. 임철수(1992), 병원 조직 내 커뮤니케이션이 갈등에 미치는 영향에 관한 실증적 연구, 조선대학교대학원 석사학위논문, pp.15-40.
23. 김진영(2001), 종합병원 근무자의 의사소통 유형과 직무만족에 관한 연구, 중앙대학교 대학원 석

사학위논문, pp.25-47.

24. 정다운(2009), 보육시설의 조직커뮤니케이션과 갈등, 몰입에 관한 연구, 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문, pp.20-50.
25. S.W. Klunk(1997), Conflict and the Dynamic Organization, Hospital Materiel Management Quarterly, Vol.19(2);637-44.

접수일자 2012년 10월 9일

심사일자 2012년 10월 16일

게재확정일자 2012년 12월 17일