

병원간호사의 의사소통 만족 수준이 조직몰입에 미치는 영향

강 경 화¹ · 한 용 희² · 강 수 진³

¹ 한림대학교 간호학과 부교수, ² 한림대학교 성심병원 간호부장, ³ 대구대학교 간호학과 전임강사

Relationship Between Organizational Communication Satisfaction and Organizational Commitment among Hospital Nurses

Kang, Kyeong Hwa¹ · Han, Yong Hee² · Kang, Soo Jin³

¹ Associate Professor, Division of Nursing, Hallym University

² Director, Department of Nursing, Hallym University Hospital

³ Full-time Lecturer, Department of Nursing, Daegu University

주요어

조직 의사소통 만족,
조직 몰입

Key words

Organizational commitment,
Communication satisfaction

Correspondence

Kang, Soo Jin
Department of Nursing, Daegu
University
zip 705-714, Daemyeong
3-dong, Nam-gu, Daegu,
Korea
Tel: 82-53-650-8393
Fax: 82-53-650-8399
E-mail: kangsj@daegu.ac.kr

투 고 일: 2011년 10월 15일
수 정 일: 2011년 12월 26일
심사완료일: 2012년 2월 2일

Abstract

Purpose: This study was done to analyze the relationship between organizational communication satisfaction and organizational commitment among hospital nurses. **Method:** A survey was conducted with 647 nurses who were working in 24 hospitals in Korea. Data were collected during August 2010. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation analysis, and multiple regression. **Results:** The mean level of organizational communication satisfaction was 3.15 (min 1.88 -max 4.88) and the mean level of organizational commitment was 3.21 (min 1.33 - max 4.83). There was a statistically significant correlation between organizational communication satisfaction and organizational commitment ($r=.655$). According to analysis of the impact of the subconstructions of organizational communication satisfaction on organizational commitment, the following factors had significant influence on organizational communication satisfaction: vertical communication, communication media, and organizational climate. **Conclusion:** These findings showed that communication satisfaction was the most important factor for nurses' organizational commitment. Therefore, there is a need to develop communication strategies and skills for hospital nurses to increase the level of communication satisfaction.

서 론

1. 연구의 필요성

최근 의료 시장은 의료기관간 경쟁이 심화되면서 성과 중심의 경영혁신과 함께 병원의 대형화, 의료서비스의 전문화, 의원급

의료서비스의 집산화 특징을 보이고 있다(Noh, Ryu, & Kim, 2009). 이것은 경쟁적 환경에서 의료기관이 생존하며 조직의 성과를 극대화하기 위한 조직의 구조적, 기능적 전략 중 하나라고 볼 수 있다. 그러나 병원 조직은 다양한 전문 인력으로 구성된 노동집약적인 특성과 함께 전문직과 사무직의 이원화된 경영 구조는 의료기관의 조직력을 약화시키고, 역할 갈등이 발생하기

쉬운 취약성을 갖고 있다(Jeong, 1994). 따라서 의료기관은 조직의 구조적인 변화만으로는 성공을 어두기 어려우며, 외적 조직 변화와 함께 구성원간의 내적인 변화를 도모하고 조율할 수 있는 내부적 전략을 개발하고 활용하는 것이 무엇보다 필요하다.

병원의 다양한 직종 중에서 간호사는 전체 병원 인력의 30% 이상으로 인력 구조에서 차지하는 비중이 높은 집단이다. 간호사는 24시간 동안 대상자의 요구에 따라 직접적인 의료 서비스를 제공하는 독자적인 간호 업무를 수행하는 것 이외에도 보호자나 동료, 타 부서와 업무 진행을 위한 협조적 의사소통의 중심 역할을 담당한다(Shirey, 2008). 이러한 역할은 간호사가 병원 내 타 직종에 비해 갈등과 스트레스를 많이 경험하게 되고, 역할 갈등과 스트레스는 간호사의 업무 성과와 조직 몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Lee, & Kim, 2010).

조직 몰입은 조직 구성원이 자신을 표현하고 욕구를 충족시키기 위해 조직에 대해 갖는 긍정적인 태도로서(Steers, 1977), 조직 몰입에 영향을 주는 선행 변수를 찾기 위한 연구가 지속적으로 수행되어왔다. 지금까지의 연구 결과에 의하면 연령이나 근무 경력과 같은 개인적 요소가 조직 몰입과 상관관계가 있으며 조직의 분권화 정도나 갈등, 임금과 같은 조직 또는 직무 관련 요인들이 조직 몰입에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(Lee, 2006). 즉, 조직 구성원의 직무만족도가 높을수록 조직 몰입이 높고(Porter, Steers, Mowday, & Boulian, 1974), 조직 몰입이 높은 구성원들에게서 근속년수가 길고 이직률이 낮으며 구성원의 업무 성과와 조직 효과성이 높은 것으로 알려져 있다(Wagner, 2007). 최근에는 조직 몰입의 영향 변수로서 조직 구성원간의 의사소통 만족에 관심이 높아지고 있다(Clampitt & Downs, 1993). 과거 조직 내 의사소통 연구는 생산성 향상을 위한 경영학적 목표 달성의 수단으로써 의사결정, 갈등관리와 같은 메시지 교환과 관련된 연구들에 초점을 맞추어왔다. 최근에는 조직 효율성과 더불어 구성원의 원활한 상호작용으로 형성되는 조직 문화와 분위기 그리고 구성원간의 관계를 중심으로 하는 인적 자원 관리 영역으로 내용이 확대되고 있다(Jang, 2002). Scott (1976)은 이러한 조직 구성원들의 행동을 통제하고 정보를 전달해 주며 동기를 유발하고 감정을 표출하는 역할로서 조직 내 의사소통의 중요성을 설명하였다.

조직 의사소통 만족(organizational communication satisfaction)은 조직 구성원들이 조직 내에서 인지하는 의사소통 환경에 대한 구성원들의 만족을 설명하는 다차원적인 개념이다(Redding, 1978). 조직 내에서 의사소통 만족에 관한 도구를 개발한 Downs와 Hazen(1977)은 의사소통 만족의 하부 개념으로 개인적 피드백, 상사와의 의사소통, 종속적 의사소통, 동료와의

의사소통, 조직의 통합, 조직 정보, 의사소통 분위기, 의사소통 매체 질을 제시하였다. Pincus(1986)는 간호사를 대상으로 의사소통 만족과 직무 만족간의 관계를 조사한 결과 두 개념이 강한 상관관계가 있음을 보고하였고, Pettit, Goris과 Vaught(1997)은 의사소통 만족이 조직 구성원의 업무 성과와 직무 만족의 매개요인임을 제시한 바 있다. Gray와 Laidlaw(2004)는 조직 내 의사소통 만족이 직무 만족과 조직 만족과 같은 조직의 성과 변수와의 관련성을 주장하였다. 이와 같이 조직 내 의사소통 만족은 직무 만족에서 확대되어 조직 몰입에 영향을 미치며 조직 구성원의 이직률을 낮춤으로써 조직을 안정성과 효과성을 높이는 것으로 알려져 있다(Hong, 2007). 그러나 대부분의 선행 연구들은 일반 기업의 근로자나 교사, 경찰 조직을 대상으로 수행하였으며 병원 조직을 대상으로 한 연구로는 Hong(2007)과 Jang(2004)이 병원 내의 간호직 및 행정직을 대상으로 조사한 의사소통 만족과 조직 몰입과의 관계를 제시한 연구가 있다.

구성원들의 조직 몰입을 높이는 것은 인력 관리의 효율성을 높일 수 있기 때문에 조직 관리의 전략적 측면에서 매우 중요하다(Lee & Kim, 2010). 관리자는 구성원들의 원활한 상호 작용을 반영하는 의사소통 만족 수준을 확인하고 향상시킬 수 있는 방안을 모색하는 인적 자원 관리 전략에 관심을 기울일 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 병원 내에서 간호사들이 지각하는 의사소통 만족 수준을 살펴보고 의사소통 만족이 조직 몰입에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 구체적인 연구 목적은 다음과 같다.

1. 병원간호사의 의사소통 만족 수준과 조직 몰입 정도를 파악한다.
2. 병원간호사의 일반적 특성에 따른 조직 몰입의 차이를 파악한다.
3. 병원간호사의 의사소통 만족 수준이 조직 몰입에 미치는 영향을 파악한다.

3. 용어정의

1) 의사소통 만족 (communication satisfaction)

의사소통 만족이란 메시지 교환 과정에서 갖는 '기대-유형의 기준(expectation-type standards)' 들의 충족으로부터 나오는 감정적인 반응 혹은 경험을 말한다(Hecht, 1978). 본 연구에서는 병원 조직 내에서의 의사소통에 관한 간호사의 정서적 반응으로 의사전달이 잘 이루어졌을 때 느끼는 개인적인 만족감을 의미한다.

2) 조직몰입

Mowday, Porter와 Steers(1973)는 조직몰입을 특정 조직에 대한 개인의 동일시와 관련성의 상대적 정도로 파악하고 이를 3가지 요소인 애착, 동일시, 근속의 욕구로 정의하였다. 애착은 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰를 말하며, 동일시는 조직을 위해 열심히 노력하고자 하는 헌신과 희생 의사, 근속은 조직의 구성원으로 남고자 하는 욕구를 의미한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 임상 간호사가 지각하는 조직 내 의사소통 만족과 조직 몰입과의 관계를 살펴보기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 전국 500병상이상 종합병원 24개 기관에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 기관별 편의 추출한 간호사 1,200명을 대상으로 하였다. 자료 수집을 위해 먼저 해당 기관 간호부서에 구두로 연구목적과 연구대상 및 자료수집에 대하여 설명한 후 협조공문과 설문지를 배포하여 수거하였으며 연구대상자는 반드시 연구목적에 대해 설명을 들은 후 연구동의서에 서명하도록 하였다. 자료 수집 기간은 2010년 8월 1일부터 8월 31일까지 1달간 이루어졌으며 수거된 설문지는 687부였으며 이 중 응답이 불완전한 것을 제외한 647부를 최종 분석하였다.

3. 연구 도구

본 연구의 설문지는 총 3개의 부분으로 대상자의 일반적 특성 8문항, 의사소통 만족에 관한 24문항, 조직 몰입에 관한 15문항의 총 47문항으로 구성되어 있다.

1) 의사소통 만족

Downs과 Hazen(1977)이 개발한 조직 내 의사소통 만족도(Organizational Communication Satisfaction) 도구를 병원 환경에 맞도록 Hong(2007)이 수정 및 보완한 도구를 사용하였다. Downs과 Hazen(1977)의 도구는 8가지 하부 개념으로 구성된 총 40문항의 7점 척도이다. 본 연구에서는 Hong(2007)이 24문항으로 축소한 4가지 하위 영역인 수직적, 수평적, 의사소통 매체, 조직 분위기로 구성하였다. 수직적 의사소통은 상급자와의 의사소통에 대한 만족을 의미하며 수평적 의사소통은 부서 내

또는 동료 간 업무와 관련되지 않는 의사소통과 인간적인 만족도를 말한다. 의사소통 매체는 의사소통으로 활용되는 문서, 연락 등에 대한 만족을 의미하며, 조직 분위기는 조직이나 개인 차원에서 의사소통 환경에 대한 일반적인 만족을 말한다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 하였으며 측정 점수는 최소 24점부터 최대 125점의 이론적 범위를 보이고 점수가 높을수록 조직 내 의사소통 만족도가 높음을 의미한다. Hong(2007)의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.88$ 이었으며 본 연구에서는 .89로 나타났다.

2) 조직몰입

Mowday 등(1973)이 조직 몰입을 측정하기 위해 개발한 OCQ(Organizational Commitment Questionnaires)를 Ji(2003)가 수정 및 보완한 도구를 사용하였다. 이 도구는 총 15문항으로 3개의 하위 영역인 동일시(identification), 애착(attachment), 근속(continuance)으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 되어있으며 측정 점수는 최소 15점부터 최대 75점의 이론적 범위를 보이며 점수가 높을수록 조직몰입이 높은 것을 의미한다. Ji(2003)의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.88$ 이었고, 본 연구에서는 .91로 나타났다.

4. 윤리적 고려

본 연구를 위하여 연구 대상자인 간호사들에게 설문 조사의 목적과 방법을 설명한 후 연구 참여에 대한 동의서를 서면으로 배포하여 동의를 구하였다. 수집된 자료는 연구 목적으로 사용할 것과 연구 참여자의 자료는 무기명으로 처리함을 설명하였다.

5. 자료분석 방법

수집된 자료는 SAS 9.2 프로그램을 이용하였고 구체적인 분석은 다음과 같다.

- 1) 연구대상자의 일반적 특성과 연구에 포함된 변인들은 실수와 백분율, 평균과 표준편차를 이용하여 분석하였다.
- 2) 연구대상자의 일반적 특성에 따른 조직 몰입의 차이를 파악하기 위해서 분산분석과 사후 검정(scheffe)을 이용하였다.
- 3) 연구대상자의 의사소통 만족과 직무 몰입과의 관계는 피어슨 상관 분석(Pearson's correlation analysis)과 다중회귀분석(multiple regression)을 이용하여 유의성을 검증하였다.

연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성을 살펴본 결과는 <Table 1>과 같았다. 대상자의 연령 분포는 21- 53세까지로 평균 연령은 31.26세였고, 26-30세가 32.92%로 가장 많았다. 결혼 상태는 미혼이 60.28%로 절반 이상을 차지하였다. 교육 정도는 대학 졸업이 48.83%로 가장 많았고 그 다음으로는 전문대학졸이 39.13%로 많았다. 병원 규모는 1,000 병상 이상이 44.36% 가장 많았고, 근무 부서는 외과계 근무자가 27.20%로 많았다. 근무 경력은 10년 이상이 34.62%로 가장 많았으나 응답자의 78.36%는 일반 간호사였다.

2. 의사소통 만족과 조직몰입 정도

간호사가 지각하는 의사소통 만족 정도는 5점 척도를 기준으로 평균 3.15점으로 나타났고, 하위 영역별로는 수직적 의사소통에 대한 만족이 3.43점으로 가장 높았고, 수평적 의사소통에

대한 만족이 3.16점, 의사소통 매체에 대한 만족이 3.15점, 조직 분위기에 대한 만족이 2.67점의 순으로 나타났다. 조직 몰입 정도는 5점 척도로 평균 3.21점으로 나타났고, 영역별로는 근속이 3.25점으로 가장 높았고, 애착이 3.21점, 동일시가 3.19점으로 가장 낮았다<Table 2>.

3. 일반적 특성에 따른 조직몰입 정도의 차이

대상자의 일반적 특성에 대한 조직 몰입의 차이를 분석한 결과는 <Table 3>와 같았다. 대상자의 연령, 결혼 상태, 교육 정도, 병원 규모, 근무 경력, 직위에 따라 조직 몰입에 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다. 집단 간 사후분석(Scheffe) 결과를 보면 연령이 36세 이상인 군이 가장 조직 몰입이 유의하게 높은 것으로 나타났고, 교육 정도에서는 대학원 졸업 군이 가장 높았고 그 다음으로 대학 졸업, 전문대학 졸업 순으로 나타났다. 병원 규모 면에서는 800병상 미만인 경우에 조직 몰입이 더 높

<Table 1> General Characteristics of the Participants

(N=647)

Variable	Classification	n	(%)	Mean (SD)
Age (years)	22-25	147	22.72	31.26 (6.88) (range: 21-53)
	26-30	213	32.92	
	31-35	123	19.01	
	≥36	164	25.35	
Marital Status	Single	390	60.28	
	Married	257	39.72	
Education	3-year nursing school	252	39.13	
	Bachelor	308	47.83	
	≥ Master	84	13.04	
Hospital size (beds)	500-799	195	30.14	
	800-999	165	25.50	
	≥ 1,000	287	44.36	
Work Unit	Medical general ward	166	25.66	
	Surgical general ward	176	27.20	
	ICU	85	13.14	
	OR/Anesthesia	73	11.28	
	Emergency department	22	3.40	
	OBGY/Pediatrics/Neonate room	82	12.67	
	OPD	26	4.02	
	Others	17	2.63	
Length of clinical career (years)	< 1	22	3.40	8.88 (6.69) (range: 2-372month)
	1-2	93	14.37	
	3-4	116	17.93	
	5-9	192	29.68	
	≥10	224	34.62	
Position	Staff nurse	507	78.36	
	Charge nurse	98	15.15	
	Head nurse	42	6.49	

* ICU=Intensive Care Unit, OR=Operation Room

(Table 2) Descriptive Statistics for Communication Satisfaction and Organizational Commitment (N=647)

Variable	Component	M ± SD	Minimum	Maximum
Communication Satisfaction		3,15 ± 0,40	1,88	4,88
Vertical		3,43 ± 0,43	1,40	4,40
Horizontal		3,16 ± 0,50	1,40	4,80
Media		3,15 ± 0,54	1,00	4,60
Organizational climate		2,67 ± 0,56	1,83	4,35
Organizational commitment		3,21 ± ,54	1,33	4,83
Attachment		3,21 ± 0,57	1,33	4,83
Identification		3,19 ± 0,54	1,00	5,00
Continuance		3,25 ± ,73	1,33	4,80

(Table 4) Correlation Between Nurses' Communication and Organizational Commitment (N=647)

Variable		Organizational commitment			
		total	Attachment	Identification	Continuance
Communication satisfaction	Total	.655*	.649*	.601*	.519*
	Vertical	.552*	.527*	.512*	.461*
	Horizontal	.415*	.447*	.350*	.317*
	Media	.523*	.524*	.483*	.401*
	Organizational climate	.606*	.586*	.574*	.475*

* p < .001

았으며 하부 영역으로는 동일시와 근속 모두 800명상 미만에서 더 높게 조사되었다. 근무 경력은 1년 미만이거나 10년 이상인 경우가 다른 군에 비해 조직 몰입 정도가 모두 높게 나타났고, 직위가 높을수록 조직 몰입 정도가 높았다.

4. 의사소통 만족과 조직몰입 간의 상관관계

의사소통 만족과 조직 몰입간의 상관관계를 분석한 결과는 (Table 4)와 같았다. 의사소통 만족과 조직 몰입과는 .655의 높은 양의 상관관계를 보였으며(p< .001). 조직 의사소통 만족 요인 중에는 조직 분위기, 수직적 의사소통, 의사소통 매체, 수평적 의사소통 매체의 순으로 조직몰입도와 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 각 영역별로는 애착과 조직 분위기가 (r=.586)으로 하부 영역 중 가장 높은 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

5. 의사소통 만족이 조직몰입에 미치는 영향

의사소통 만족이 조직몰입에 미치는 영향을 파악하기 위하여 의사소통 만족의 하부 요인인 수직적 의사소통, 수평적 의사소통, 의사소통 매체, 조직 분위기, 임상 경력, 결혼 상태, 교육 정도, 병원 규모, 직위를 영향 변수로 동시적 다중 회귀분석을 실시한 결과는 (Table 5)와 같았다.

전체 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로는 수직적 의사소통

(β = .269, p< .001), 의사소통 매체(β = .159, p<.001), 조직 분위기(β=.291, p<.001)가 유의하였고, 수평적 의사소통은 유의하지 않았다(β=-.010, p<.001). 인구사회학적 특성으로는 결혼 상태(β=.099, p<.01)와 병원 규모(β =.192, p<.001)였으며, 교육 정도와 임상 경력, 직위는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

조직몰입의 영역인 애착, 동일시, 근속을 종속 변수로 하여 동일한 변수를 이용하여 동시적 다중 회귀 분석을 시행한 결과에서도 수직적 의사소통, 의사소통 매체, 조직 분위기는 모두 유의하였으나 수평적 의사소통은 애착, 동일시, 근속에 모두 유의하지 않은 것으로 나타나 전체 조직 몰입 결과와 동일하였다. 또한 직위는 전체 조직 몰입에서는 유의하지 않았지만 애착과 근속의 영역을 종속 변수로 회귀 분석을 실시한 결과에서는 일반 간호사에 비해 관리자의 조직 몰입이 애착에서 .096점, 근속에서는 .135점이 더 높고 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(p<.001).

논 의

본 연구에서는 임상 간호사의 조직 몰입의 정도를 파악하고 간호사가 지각하는 의사소통 만족이 조직 몰입에 미치는 영향을 파악하기 위하여 시도되었다. 조직 몰입에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 의사소통 만족의 하부 영역과 인구사회학적 특성을 요인으로 회귀 분석을 실시한 결과에서 의사소통 만족 요인으로 수직적 의사소통, 의사소통 매체, 조직 분위기가 유의

(Table 3) Organizational Commitment by General Characteristics*(n=647)*

Variables	Categories	total		Attachment		Identification		Continuance	
		M±SD	t/F	M±SD	t/F	M±SD	t/F	M±SD	t/F
Age(years)	22-25	3.03±.53 ^a		3.02±.54 ^a		3.02±.54 ^a		3.07±.73 ^a	
	26-30	3.07±.51 ^{ab}		3.05±.54 ^{ab}		3.09±.53 ^a		3.09±.72 ^a	
	31-35	3.21±.41 ^b	35.09***	3.26±.49 ^b	37.72***	3.16±.48 ^a	26.22***	3.24±.62 ^a	21.12***
	≥36	3.54±.48 ^c		3.56±.54 ^c		3.48±.49 ^b		3.61±.68 ^b	
Marital Status	Single	3.14±.54	-7.46***	3.13±.56	-7.68***	3.14±.54	-5.79***	3.17±.73	-6.22***
	Married	3.45±.48		3.48±.53		3.40±.51		3.54±.67	
Education	Diploma	3.06±.51 ^a		3.06±.54 ^a		3.06±.52 ^a		3.09±.73 ^a	
	Bachelor	3.21±.51 ^b	34.93***	3.21±.54 ^b	37.22***	3.19±.51 ^b	26.68***	3.67±.72 ^b	20.38***
	≥ Master	3.60±.52 ^c		3.65±.54 ^c		3.53±.56 ^c		3.25±.69 ^c	
	500-799	3.46±.47 ^a		3.45±.48 ^a		3.44±.48 ^a		3.55±.68 ^a	
Hospital Size (bed)	800-999	3.15±.50 ^b	36.83***	3.16±.53 ^{ab}	28.14***	3.13±.52 ^b	34.70***	3.18±.62 ^b	27.37***
	≥ 1,000	3.07±.55 ^b		3.07±.60 ^b		3.05±.54 ^b		3.08±.75 ^b	
	Medical general ward	3.22±.57		3.22±.58		3.19±.58		3.27±.82	
Work Unit	Surgical general ward	3.11±.51		3.11±.54		3.09±.52		3.11±.68	
	ICU	3.24±.49		3.22±.53		3.25±.48		3.28±.68	
Emergency Department	OR/Anesthesia	3.23±.48		3.24±.50		3.21±.51		3.24±.69	
	Emergency Department	3.18±.59	2.20	3.20±.65	2.02	3.11±.59	1.45	3.26±.70	1.74
	OBG/Y/Pediatrics/Neonate room	3.29±.54		3.30±.61		3.23±.53		3.37±.70	
	OPD	3.45±.59		3.52±.63		3.36±.62		3.50±.65	
Length of clinical career (years)	Others	3.15±.70		3.05±.75		3.23±.61		3.17±.88	
	< 1	3.29±.51 ^{ab}		3.25±.55 ^{ab}		3.29±.52 ^{ab}		3.38±.71 ^{ab}	
	1-2	3.01±.55 ^a		2.99±.55 ^a		3.01±.56 ^a		3.04±.74 ^a	
	3-4	2.99±.49 ^a	24.20***	2.96±.51 ^a	29.24***	3.02±.50 ^a	16.10***	2.97±.73 ^a	13.98***
	5-9	3.14±.50 ^a		3.11±.52 ^a		3.11±.52 ^a		3.21±.67 ^a	
Position	≥10	3.46±.49 ^b		3.50±.53 ^b		3.40±.51 ^b		3.50±.69 ^b	
	Staff nurse	3.12±.52 ^a		3.11±.54 ^a		3.11±.53 ^a		3.13±.71 ^a	
	Charge nurse	3.41±.40 ^b	55.26***	3.43±.46 ^b	57.72***	3.34±.41 ^b	37.04***	3.49±.59 ^b	39.59***
	Head nurse	3.89±.48 ^c		3.94±.52 ^c		3.77±.53 ^c		4.02±.59 ^c	

Abbreviations: ICU=intensive care unit ; OR=operating room; OBGY= obstetrics gynecology; OPD=out patient department ; Post hoc: Scheffe , * p<.05, ** p<.01 , *** p<.001

Table 5) Regression Analysis for Organizational Commitment

(n=647)

	Organizational commitment											
	Total			Attachment			Identification			Continuance		
	Beta	Std. Error	t	Beta	Std. Error	t	Beta	Std. Error	t	Beta	Std. Error	t
(constant)	.269	.046	7.27***	.211	.050	5.55***	.263	.050	6.63***	.274	.074	6.32***
Vertical communication	-.010	.038	-.29	.056	.041	1.62	-.068	.041	-1.83	-.026	.060	-.65
Horizontal	.159	.037	4.29***	.174	.040	4.55***	.155	.040	3.89***	.088	.059	2.01**
Media	.291	.035	8.01***	.258	.038	6.91***	.313	.038	8.05***	.207	.056	4.87***
Organizational climate	.063	.004	1.30	.074	.041	1.51	.077	.004	1.50	.000	.006	.01
Clinical carrier												
Marital status												
Single												
Married	.099	.038	2.90**	.110	.040	3.12**	.058	.041	1.58	.109	.060	2.72**
Educational background												
Diploma ^a												
Bachelor	-.009	.034	-.30	.001	.004	-.03	-.010	.037	-.31	-.017	.054	-.47
Master	-.009	.061	-.23	.008	.066	.21	-.009	.066	-.23	-.031	.096	-.69
Hospital size												
500~799 ^a												
800~999	.081	.037	2.72	.071	.041	2.28**	.079	.040	2.45*	.074	.059	2.11*
≥ 1000	.192	.038	5.92***	.148	.041	4.43***	.198	.041	5.69***	.186	.060	4.87***
Job position												
Staff ^a												
Charge	-.030	.052	-.85	-.018	.066	-.51	-.065	.056	-1.77	.017	.082	.43
Manager	.199	.082	2.64	.096	.089	2.48***	.054	.089	1.35	.135	.130	3.08***
F(p)		60.87((.001)			54.72((.001)			45.73((.001)			29.51((.001)	
R ²		.535			.508			.463			.358	
Adjusted R ²		.526			.499			.453			.346	

a : Reference Category, * p<.05, ** p<.01 , *** p<.001

하였고 인사사회학적 특성으로는 결혼 상태, 병원 규모가 영향을 미치는 요인으로 확인되었다.

본 연구에서 간호사가 지각하는 의사소통의 만족은 5점 척도로 측정된 결과 평균 3.15점으로 임상 간호사를 대상으로 보고한 Park(2003)의 3.0점과 Hong(2007)의 3.05점, Park과 Kim(2010)의 3.19점과 비교해 볼 때 조직 내 의사소통에 대한 만족감은 선행 연구에서 제시한 것과 유사한 중간 이상인 것으로 나타났다. 의사소통 만족 정도를 하위 구성 영역별로 살펴보면 상급자와의 관계에 대한 만족을 의미하는 수직적 의사소통에 대한 만족이 3.43점으로 가장 높았고 조직 분위기는 2.67점으로 가장 낮게 나타났다. 이것은 Hong(2007)의 연구에서 수직적 의사소통이 3.28점으로 가장 높은 반면 조직 분위기는 2.56점으로 가장 낮은 것과 동일한 양상을 보여 간호사들의 조직 분위기에 대한 만족 정도가 낮은 것으로 나타났다. 본 연구와 같이 같은 부서 내에 근무하고 있는 상급자와의 수직적 의사소통 만족도가 높은 것은 업무와 관련하여 정보와 지침, 사고의 개방 등 과거 관료적이고 경직된 조직에서 관찰되는 하향적 의사소통 현상과 비교해 볼 때 오늘날의 병원 조직이 변모했다고 볼 수 있는 긍정적인 현상이라고 볼 수 있다. 그러나 의사소통 분위기에 대한 만족도가 낮게 나타나는 것에 주의할 필요가 있다. 의사소통 분위기는 개인 및 조직 차원에서 의사소통에 관한 일반적인 반응을 말하는 것으로 의사소통의 개방성 정도를 의미한다(Downs & Hazen, 1977). 즉, 업무 수행에 관련된 정보를 얻기 위한 전달 매체나 문서에 대한 협조 체계에서 낮은 만족도를 보인다는 것은 정보의 명백성과 공유를 높이기 위한 개선이 필요하다고 볼 수 있으며 병원 내의 의사소통의 분절을 막고 통합을 위한 지속적인 개발과 노력이 필요하다고 할 수 있다.

간호사의 조직 몰입 정도를 5점 척도로 측정된 결과 전체 평균은 3.21점으로 중간 이상의 수준을 보였으며 이것은 선행 연구에서 나타난 Park & Lee(2010)의 3.19점, Lee와 Kim(2010)의 3.20점과 비슷한 수준으로 측정되었다. 본 연구에서의 조직 몰입의 정도를 전체와 함께 하부 구성 요소인 애착, 동일시, 근속으로 구분하여 살펴보았다. 왜냐하면 조직 몰입은 다차원적인 개념으로 조직에 대한 구성원의 관계는 세 가지 하부 구성 요소들의 정도에 따라 다양하기 때문에 전체와 하부 요소를 함께 고려하는 것이 더 많은 정보를 얻을 수 있다고 보았기 때문이다. 조직 몰입의 하부 요인들을 살펴보면 간호사들의 근속이 3.25점으로 가장 높았고, 애착이 3.21점, 동일시가 3.19점으로 근속이 애착이나 동일시보다 점수가 조금 더 높았다.

대상자의 일반적 특성과 조직 몰입과의 관계를 살펴보면 대상자의 연령과 직위가 높을수록 조직 몰입이 높은 것으로 나타나 Park과 Kim(2010)나 Woo(2008)의 선행 연구의 결과가 일치하였

다. 이것은 연령이 높을수록 다른 조직으로의 이동이 제한적일 수 있기 때문에 조직 몰입의 하부 개념에서도 근속의 요인이 애착과 동일시보다 더 높게 나타났다고 생각된다. 직위는 연령과 밀접한 관계가 있으며 직위가 높은 경우 조직 내의 의사결정 참여의 기회가 더 많고, 조직의 인정을 더 많이 받기 때문에 수간호사가 일반 간호사에 비하여 조직에 대한 애착과 근속에 대한 영향이 더 높게 나타난 것으로 보인다. 반면 Park & Kim(2010)과 Lee(2009)의 연구 결과와 같이 30세 이하이고, 일반 간호사인 경우에서 애착, 동일시, 근속이 모두 다른 집단과 큰 차이를 보이고 있어 이들의 조직에 대한 관심과 참여를 갖게 할 수 있는 전략 마련이 필요하다. 본 연구에서는 교육 정도가 높을수록 조직 몰입이 더 높게 나타났으며 특히 조직 몰입의 하위 영역 중 애착과 동일시는 교육 수준이 높을수록 더 높게 나타나 Park과 Kim(2010), Woo(2008)의 선행 연구와 결과가 일치하였다. 이것은 교육 수준이 높을수록 전문직으로 갖추어야 할 과학적인 접근을 학습함으로써 자신의 직무에 대한 자신감과 역할에 대한 책임, 조직에 대한 이해가 높아지면서 조직에 대한 소속감이 더 높아졌다고 볼 수 있다. 그러나 교육 정도와 조직 몰입간의 관계는 일관성 있게 나타나기 보다는 다른 영향 요인들에 의해 부적 관계로 나타날 수 있다. Mowday(1982)는 교육 수준이 높을수록 조직이 제공할 수 없는 부분들에 대한 개인의 기대가 높아지고 더 많은 직업선택권을 가질 수 있으므로 교육 수준과 조직 몰입과는 부의 상관관계를 가진다고 보고한 바 있다. 국내에서 간호사를 대상으로 한 연구에서도 Lee(1996)와 Ha와 Choi(2002)는 구성원의 교육 수준이 낮을수록 조직몰입이 더 높은 결과를 제시한 바 있다.

의사소통 만족과 조직 몰입과는 $r = .655$ ($p < .001$)로 Hong(2007)의 연구에서 $r = .557$ ($p < .001$)로 나타난 것과 같이 정적상관관계를 보여 일반 기업을 대상으로 의사소통 만족과 조직 몰입과의 관계가 강한 상관관계가 있다고 보고한 외국의 선행 연구들과 그 결과가 일치하였다(Putti, Aryee, & Phau, 1990; Varona, 1996). 의사소통 만족의 하부 요인으로는 조직 분위기가 조직 몰입과 가장 높은 상관관계($r = .606$)를 보여 수직적 의사소통이 조직 몰입과 가장 높은 상관관계 ($r = .494$)를 갖는다고 제시한 Hong(2007)의 결과와 수직적($r = .47$) 및 수평적 의사소통($r = .47$) 모두 높은 상관관계를 보인다고 제시한 Lee와 Kim(2010)의 결과와는 차이가 있었다. 그러나 Lee와 Kim(2010)은 Downs과 Hazen(1977)의 도구를 수정하여 조직 분위기와 의사소통 매체의 구성 요소를 제외하고 측정하였기 때문에 본 연구의 하부 구성 요소와 다른 결과가 제시될 수 있었다고 본다.

조직 몰입에 영향을 미치는 관련 변수들을 포함하여 다중회귀 분석을 실시한 결과에서 의사소통 만족의 요인으로는 수직적 의

사소통, 의사소통 매체, 조직 분위기와 개인적 특성으로 결혼 유무, 그리고 조직적 특성으로는 병원 규모가 조직 몰입의 52.6%를 설명하는 것으로 나타났다. Downs(1995)의 연구(as cited in Varona, 1996)에서 상사와의 의사소통 만족이 가장 강한 조직 몰입의 선행 요인임을 보고한 것과 달리 본 연구에서는 조직 분위기에 대한 만족이 조직 몰입에 더 많은 영향을 미치며 상급자와의 의사소통과 의사소통 매체 순이었으며, 수평적 의사소통은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 본 연구가 Hong(2007)과 동일한 도구를 사용했음에도 불구하고 의사소통 만족의 하부 영역이 조직 몰입에 미치는 영향에서 조직 분위기가 조직 몰입에 가장 큰 영향을 미치는 것에 대해서는 추후 반복 연구를 통해 확인해볼 필요가 있다. 조직 내 의사소통 분위기는 오랜 기간에 형성된 의사소통의 개방성 정도를 의미하며 (Downs & Hazen, 1977) 본 연구에서는 병원의 인사 정책과 재정 상태, 비전, 보상, 인사고과의 객관적 환경에 대한 구성원의 만족도를 묻는 문항으로 구성되어 있다. 조직 분위기를 묻는 질문들은 조직의 업무 환경과 밀접한 관계를 보이고 있기 때문에 Hong(2007)의 연구 이후 변화된 의료 환경의 차이를 반영하는 것인지에 대한 반복 연구가 필요하다.

간호사는 업무의 역할과 범위가 명확하고 근무 중 개별적으로 간호 업무를 수행한다는 점에서 독립적이지만 환자의 진료를 위해 의사나 약사, 기타 다양한 진료 지원 부서와의 조정 업무가 많기 때문에 갈등을 유발하기 쉬운 특성을 갖고 있다. 본 연구에서는 수평적 의사소통의 영향이 유의하지 않은 반면 의사소통의 분위기와 매체가 조직 몰입에 영향을 미치는 요인으로 나타난 것에 대해 주목할 필요가 있다. 수평적 의사소통에 대한 만족감은 본 연구에서는 직무몰입에 유의한 변수가 아니었으나 일반 기업의 한중 근로자를 대상으로 연구한 Xing Mei (2010)의 연구는 상급자와 동료, 개인적 피드백과 의사소통 매체에 대한 만족이 전체 근로자의 조직 몰입에 유의한 것으로 나타났다. 그러나 동료 간의 수평적 의사소통의 경우 한국 근로자에게서는 유의하게 나타나지 않아 문화 간 차이가 있을 수 있다는 것을 전제로 추후 반복 연구를 통해 확인할 필요가 있다. 또한 문서에 의한 지시 및 보고 사항이 명확하며, 전산 시스템을 이용하여 지시와 보고사항이 명확하여 의사소통의 매체에 대한 질적 평가가 긍정적인 것이 수평적 의사소통의 영향을 상쇄시킨 것은 아닌지 추후 연구가 필요한 부분이라고 생각한다.

결론 및 제언

조직 구성원이 자신이 속한 조직에 대해 긍정적인 태도를 갖고 일할 수 있는 분위기를 만드는 것은 조직의 목표를 효과적으

로 달성할 수 있기 때문에 중요하다. 본 연구에서는 임상 간호사를 대상으로 조직 내 의사소통의 만족도를 파악하고 간호사들의 의사소통 만족과 직무 몰입과의 관계를 분석하였다. 조직 내 의사소통과 관련된 연구들이 의사소통의 흐름에 초점을 맞춘 기능적 역할에 관심을 두었다면 본 연구에서는 간호사가 인지하는 의사소통에 대한 만족감을 중심으로 조직 몰입과의 관련성을 분석하였는데 의의가 있다. 그 결과 대상자의 의사소통 만족은 조직 몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었고 따라서 조직 내 의사소통에 대한 만족도를 높이는 것이 간호 조직의 생산성과 조직 유효성을 높일 수 있다고 생각된다. 그러나 본 연구는 다음과 같은 점에서 제한점을 갖고 있다. 간호사의 의사소통 만족과 조직 몰입은 조직의 구조와 크기, 조직 문화 등 다양한 요소에 의해 영향을 받는다. 그러나 본 연구에서는 전국 24개 병원을 대상으로 하였고 병원 간 규모와 근무 환경, 조직 문화에 대해 이질성을 갖고 있다. 따라서 병원 간 차이에 따른 의사소통 만족과 조직 몰입간의 차이를 비교하기는 어려웠다.

이와 같은 연구 결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

- 첫째, 의사소통 만족이 조직 몰입과 조직의 성과에 어떠한 경로를 통해 영향을 미치는지 확인하는 연구가 필요하다.
- 둘째, 간호사들의 의사소통 만족에 영향을 미치는 조직의 구조적 및 문화적 변수들을 확인함으로써 향후 간호 인력의 효과적인 관리와 유효성을 높일 수 있는 연구가 필요하다
- 셋째, 의사소통 만족과 조직 몰입과의 관계에 대한 반복 연구를 통해 관련 요인들에 대한 파악이 필요하다.

REFERENCES

Clampitt, P., & Downs, C. (1993). Employee perceptions of the relationship between communication and productivity: A field study. *Journal of Business Communication*, 31(1), 5-28.

Downs, C., & Hazen, H. (1977). A factor analytic study of communication satisfaction. *Journal of Business Communication*, 14, 63-73.

Gray, J., & Laidlaw, H. (2004). Improving the measurement of communication of satisfaction. *Management Communication Quarterly*, 17(3), 425-448.

Ha, N. S., & Choi, Jung, (2002). The relationship among leadership styles of nurses manager, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. *Journal of Nursing Administration*, 26(5), 21-28.

Hecht, M. L. (1978). The conceptualization and measurement of interpersonal communication satisfaction. *Human Communication Research*, 4(3), 253-264.

Hong, E. M. (2007). *A study on hospital nurse's level of*

- communications and their perception of the organizational activities. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University of Korea, Seoul.
- Jang, H. Y. (2002). A study of organizational communication. *Journalism and Communication*, 8, 33-63.
- Jang, W. S. (2004). *Analysis on organizational commitment in Accordance with Communication types of Hospital Organization*. Unpublished master's thesis. Koshin University of Korea, Busan.
- Jeong, D. Y. (1994). *Personnel management and organization in Hospital*. Seoul: Hyunmunsa.
- Ji, M. J. (2003). *The relationship between the fitness of organizational support and job involvement organizational commitment of clinical nurses*. Unpublished master's thesis, Dankook University of Seoul, Cheonan.
- Lee, H. S., & Kim, J. K. (2010). Relationship among communication competence, communication types, and organizational commitment in hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(4), 488-496.
- Lee, M. K. (2006). *A study on the organizational commitment, interpersonal conflict and conflict management style of hospital nurse*. Unpublished master's thesis, Kwandong University of Korea, Kangeung.
- Lee, H. S., & Kim, J. K. (2010). Relationship among communication competence, communication types, and organizational commitment in hospital nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(4), 488-496.
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1973). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Mowday, R.T., Steers, L. W., & Porter, R. M. (1982). Employee-Organization linkages: The psychology of commitment absenteeism and turnover. New York: Academic Press.
- Noh, Y. J., Ryu, S. W., & Kim, Y. R. (2009). Balanced strategy, coordinating and learning mechanism, and performance of hospitals. *Korean Journal of Hospital Management*, 14(4), 1-24.
- Park, K. J., & Lee, Y. N. (2010). Factors influencing organizational commitment among hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(3), 250-258
- Park, J. H. (2003). *Organizational communication satisfaction and job satisfaction for nurses in hospital setting*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University of Korea, Seoul.
- Pettit, J. D., Jr., Goris, J. R., & Vaught, B. C. (1997). An examination of organizational communication as a moderator of the relationship between job performance and job satisfactions. *The Journal of Business Communication*, 34, 81-98.
- Pincus, J. D. (1986). Communication satisfaction: Job satisfaction and job performance. *Human Communication Research*, 12(3), 395-334.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowdays, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Putti, J. M., Aryee, S., & Phau, J. (1990). Communication relationship satisfaction and commitment. *Group and Organization Studies*, 15(1), 44-52.
- Redding, W. C. (1978). *Communication within the organization*. N.Y: Industrial Communication Council.
- Scott, W. G. (1976). *Organizational Theory: A structural and behavior analysis*. N.Y: Irwin Press.
- Shirey, M. R. (2008). Sleepless in America: nurse managers cope with stress and complexity. *The Journal of Nursing Administration*, 38(3), 125-131.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.
- Varona, F. (1996). Relationship between communication satisfaction and organizational commitment in three guatemalan organization. *Journal of Business Communication*, 33, 111-140.
- Wagner, C. M. (2007). Organizational commitment as a predictor variable in nursing turnover research: literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 60(3), 235-347.
- Woo, K. H. (2008). Relationship of interpersonal relationship tendency personality and job satisfaction organizational commitment among clinical nurses. Unpublished masters's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Xing Mei (2010). *Analyzing the difference and cause of communication satisfaction and organizational commitment M & A company*. Unpublished doctoral dissertation, Hanyang University of Korea, Seoul.