

보건소 대사증후군관리사업 참여인력의 역할갈등, 조직몰입, 직무만족 간의 관계

유 호 신* · 조 정 현**

I. 서 론

1. 연구의 필요성

최근 보건의료정책의 패러다임이 치료중심에서 수요자 욕구에 부응하는 예방중심으로 전환되면서 주민의 건강수준 향상을 위해 건강한 생활환경 개선을 하고자 보건사업을 강화시켜 가고 있다. 이러한 추세로 서울시는 2009년부터 서울시민의 건강수준 향상을 위한 대사증후군관리사업을 추진해 오고 있다. 서울시 대사증후군관리사업의 주요 특성은 보건소를 기반으로 그동안 담당 업무부서별로 각각 단일사업으로 시행해 오던 영양, 운동, 금연, 절주 등 대사증후군 예방관련 사업을 통합하여 개별 맞춤형 원스톱 서비스(One-stop service) 체제로 보건소 시스템을 개편하면서 수요자 중심의 건강증진서비스를 제공하는 데 목적을 두고 있다(Seoul Metropolitan Government, 2009). 이 목적을 달성하기 위하여 본 사업에 참여하는 보건소 기반 인력으로 간호사, 보건행정가, 의사, 영양사, 운동처방사 등 다양한 직종의 전문인력을 참여시켜 상호

유기적인 협력체계를 구축하면서 서비스를 제공하고 있다.

이처럼 다양한 직종의 인력이 협력하여 진행되는 보건사업에서 조직몰입도를 높이는 것은 인력 관리의 효율화와 경제적인 측면에서 매우 중요한 의미를 갖는다. 조직몰입은 조직과 그 구성원 간의 가치와 목적이 합치되어 조직이 성공할 수 있도록 개인이 조직을 위해 무엇인가를 자발적으로 하려는 노력으로(Liou, 2008), 이직률을 감소시키고 업무수행에 대한 태도와 밀접한 관계가 있다(Park, Park, Yom, & Kim, 2006). 일반적으로 조직몰입도가 높은 조직구성원들은 직무성도가 높고 근속연수가 길며 결근율, 이직률, 직무태만의 정도가 낮은 것으로 나타나고 있어(Park, Chung, & Shin, 2010) 조직성과 측면에서 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다.

조직몰입에 영향을 미치는 요인으로서 역할갈등은 스트레스를 유발시키며 업무에 불만족하게 되고 덜 효과적으로 업무를 수행하게 하여 조직몰입을 방해한다고 알려져 있다(House & Rizzo, 1972; Im & Choi, 2012). 조직사회 내에서 갈등은 보편적으로 발

* 고려대학교 간호대학 교수

** 국민건강보험공단 건강보험정책연구원 부연구위원 (교신저자 E-mail: jhcho@nhis.or.kr)

투고일: 2012년 8월 13일 심사회의일: 2012년 10월 1일 게재확정일: 2013년 3월 9일

• Address reprint requests to: Cho, Jeonghyun

National Health Insurance Service/Health Insurance Policy Research Institute
Specific Post Office Pension Service Agency Bldg.
130, Mapo-daero, Mapo-gu, Seoul, 121-710, Korea.
Tel: 82-10-9181-6143 Fax: 82-2-3275-8063 E-mail: jhcho@nhis.or.kr

생되는 현상이지만, 조직 내 다양한 계층과 전문분야가 많을수록 갈등은 증가되며, 단독업무보다 협동업무가 많을수록, 역할이 모호할수록 업무수행능력이나 직무만족 및 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다고 보고되고 있다(Burke, 2002). 본 사업은 동일한 대상자에게 다양한 직종의 전문인력이 대사증후군관련 서비스를 동시에 제공하게 되므로 서비스 제공자들 간의 의사소통에 있어서 갈등이 생길 수 있고, 각자의 직무에 대한 명확한 역할과 기능이 정립되지 않아 직무에 대한 역할갈등이 발생될 소지가 있다. 이러한 역할갈등은 직무만족 및 조직몰입과 관련되어 개인의 업무성과 뿐 아니라 서비스 질에 영향을 미치게 되고 결국 지역사회 주민의 건강수준에 영향을 주기 때문에 중요한 변수로 고려되어진다(Lee, 2007). 직무만족은 조직몰입에 영향을 미치는 주요한 요인으로서 직무만족의 정도는 개인의 생활 전반에 영향을 미칠 뿐 아니라, 조직의 유효성 및 조직의 효율성을 결정하는 데 중요한 요인으로 작용한다(Nagy, 2002). Williams와 Hazer (1986)는 직무만족이 조직몰입의 원인변수라는 것을 증명하였으며, 여러 선행연구에서 직무만족이 조직몰입에 강한 영향을 미친다고 보고하고 있다(Kim, Cha, & Lim, 2001; Oh et al., 2007; Oh, Moon, & Kang, 2011).

지금까지 역할갈등과 직무만족이 조직몰입에 영향을 미친다는 단편적 관계를 설명하는 연구(Adams & Bond, 2000; Jun & Kim, 2002; Kim et al., 2001; Oh et al., 2007; Sung, 2006)와 일 직종의 직무만족 정도를 보고한 연구는 있으나(Yoo, 2012), 이들 간의 직간접적 관계를 복합적으로 파악한 연구는 드물다. 사회복지사와 사회복지조직을 대상으로 한 연구에서 직무만족이 갈등과 조직몰입 사이에서 매개효과를 가지고 있음을 보고한 바 있으며(Moon, 2004; Park, 2011), 보건사업에 참여하고 있는 보건인력을 대상으로 역할갈등과 조직몰입 간의 관계와 직무만족의 영향정도를 규명하고자 시도한 연구는 국내에서는 처음이라 할 수 있다. 이와 같은 관점에서 볼 때, 보건소 내 전문직종 간 협력사업을 개발하고 진행함에 있어 인력 간 역할갈등, 직무만족과 조직몰입 간의 관계 규명이 선행되어야 할 것으로 생각된다.

이에 본 연구는 서울시 대사증후군관리사업에서 역

할갈등이 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위해 직무만족을 매개변수로 검정해 봄으로써 보건소 내 사업 참여인력의 역할갈등과 조직몰입 간 관계를 파악하며 더 나아가 이 사업의 인력개발 기획을 하는데 기초 자료를 제공하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구 목적은 서울시 보건소 대사증후군관리사업 참여인력의 역할갈등과 조직몰입 간의 관계를 규명하고자 함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 역할갈등, 조직몰입, 직무만족 정도를 파악한다.

둘째, 대상자의 역할갈등과 조직몰입 및 직무만족 수준 간의 관계를 확인한다.

셋째, 대상자의 역할갈등과 조직몰입 간의 관계에서 직무만족의 매개효과를 규명한다.

II. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 서울시 보건소 대사증후군관리사업 참여인력을 대상으로 역할갈등, 조직몰입, 직무만족 간 관계를 파악하기 위하여 시도된 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 서울시 대사증후군관리사업 대상인 15개 보건소에서 실제 대사증후군관리사업에 참여하고 있는 인력 전수를 대상으로 실시하였다. 자료수집은 구조화된 자가보고형 설문지를 이용하여 2010년 11월 15일부터 2011년 1월 5일까지 이루어졌다. 설문조사는 서울시 대사증후군관리사업 총괄 담당부서의 동의 하에 15개 보건소 내 본 사업담당자에게 본 설문지의 배제 및 목적을 설명하고 자료수집 승인을 받은 후 본 연구의 목적을 이해하고 연구에 참여할 것을 동의한 자를 대상으로 실시하였다. 회수된 119부의 설문지가(회수율 88.1%) 최종 분석에 활용되었다.

3. 연구 도구

본 연구의 측정도구는 인구사회학적 특성 7문항, 역할갈등 16문항, 직무만족 25문항, 조직몰입 15문항으로 총 63문항으로 구성되어 있다.

1) 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성은 성별, 연령, 결혼상태, 교육정도, 고용형태, 직종, 보건소 업무 경력을 조사하였다. 결혼상태는 기혼, 미혼으로 구분하였고, 교육정도는 3년제 대학 졸업 이하와 4년제 대학 졸업 이상으로 구분하였다. 고용형태는 정규직과 비정규직으로, 직종은 의사, 간호사, 영양사, 운동처방사, 기타로 구분하였다. 보건소 업무 경력은 업무 연한을 직접 기재하도록 하여 분석 시 1년 미만, 1년 이상 5년 미만, 5년 이상 10년 미만, 10년 이상으로 분류하였다.

2) 역할갈등

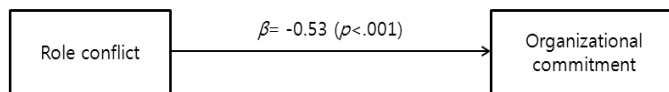
역할갈등은 두 가지 상반되는 기대 때문에 업무수행 과정에서 나타나는 기대 간 불일치를 의미하는 것으로 (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964), 측정도구는 Rizzo, House와 Litzman (1970)의 역할갈등과 모호성 척도(Role conflict and ambiguity scale)를 기반으로 수정 보완하였다. 도구의 하부영역

으로 개인의 내부적 기준과 정의된 역할행동 사이의 갈등, 시간·자원 혹은 개인의 능력과 정의된 역할행동 사이의 갈등, 서로 다른 행동들을 요구받는 동일한 한 사람이 갖는 여러 가지 역할들 사이의 갈등, 서로 다른 정책에 의한 갈등적인 기대, 조직적 요구, 타인으로부터의 갈등적인 요청이 포함되었다. 본 도구는 사업에 참여하고 있는 자문위원과 관련 실무자를 대상으로 내용타당도 검증과정에서 직종 간 역할갈등에 대한 2문항이 추가되어 총 16문항으로 이루어졌으며, 5점 Likert 척도로 (1점~5점) 점수가 높을수록 역할갈등 정도가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Rizzo 등(1970)의 연구에서 Cronbach's alpha = .86이었으며 본 연구에서 Cronbach's alpha = .91 이었다.

3) 직무만족

직무만족은 조직 구성원이 자신의 직무에 대한 평가에서 결정되어지는 유쾌한 또는 긍정적인 감정상태를 의미하며(Adams & Bond, 2000), 직무만족 정도는 Song (2005)이 병원 간호사를 대상으로 하여 측정한 직무만족 도구에서 '병원'이라는 용어를 '보건소'로 변환하여 사용하였다. 본 도구는 총 25문항의 Likert (5점) 척도로 1점~5점의 범주이며, 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높은 것을 의미한다. 하위 영역은 업무 자체, 근무환경 및 복리후생, 인사제도, 동료관계, 상

Step 2



Step 1 & 3

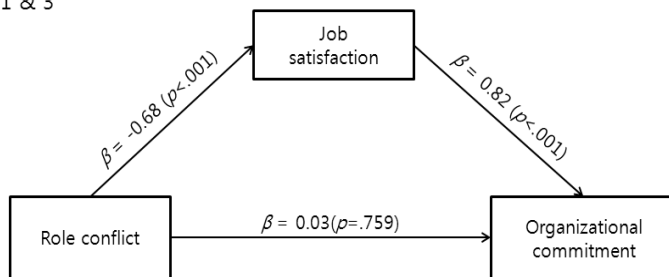


Figure 1. Mediating Effect of Job Satisfaction on the Relationship Between Role Conflict and Organizational Commitment

사관계의 5개 영역으로 구성되어 있다. Song (2005)의 연구에서 Cronbach's alpha = .84이었으며, 본 연구에서 Cronbach's alpha = .93 이었다.

4) 조직몰입

조직몰입은 조직과 그 구성원 간의 가치와 목적의 합치가 이루어져 조직이 성공할 수 있도록 개인이 조직을 위해 무엇인가를 자발적으로 하려는 것을 의미한다(Liou, 2008). 조직몰입 정도는 Mowday, Porter와 Steers (1979)가 개발하고 Cha (2000)가 사용한 조직몰입 도구를 사용하였으며, 관련 전문가와 실무자를 대상으로 내용타당도 검증과정에서 계약직 직원에게 해당되지 않는 문구가 포함된 한 문항을 고용형태와 상관없이 작성할 수 있도록 수정하였다. 본 도구는 총 15문항으로 구성된 Likert (5점) 척도로 (1점~5점) 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높은 것을 의미한다. Cha (2000)의 연구에서 Cronbach's alpha = .89 이었으며, 본 연구에서 Cronbach's alpha = .94 이었다.

4. 분석 기준 및 방법

본 연구의 자료분석은 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 대상자의 인구사회학적 특성 및 역할갈등, 직무만족, 조직몰입 점수는 실수, 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다. 둘째, 대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직몰입 정도 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였으며, 사후검증은 Duncan test로 분석하였다. 셋째, 대상자의 역할갈등, 직무만족, 조직몰입 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient를 이용하여 분석하였다. 대상자의 역할갈등과 조직몰입 간의 관계에서 직무만족의 매개효과 분석은 Baron과 Kenny (1986) 방법에 의한 다중회귀분석(multiple regression)을 이용하였다. 마지막으로 매개효과의 유의성 검증은 Sobel's test를 실시하였다(Sobel, 1982).

매개효과의 유의성을 검증하는 Sobel's test는 독립변수인 역할갈등이 매개변수인 직무만족으로 가는 경로를 a, 매개변수인 직무만족이 종속변수인 조직몰입으로 가는 경로를 b라고 할 때, 그 경로 a, b가 통

Table 1. General Characteristics of Participants

N=119

Characteristics	Categories	N	(%)	Mean ± SD
Gender	Female	108	(90.8)	36.94 ± 10.04
	Male	11	(9.2)	
Age (yr)	20~29	34	(29.1)	36.94 ± 10.04
	30~39	34	(29.1)	
	40~49	31	(26.4)	
	50~59	18	(15.4)	
Marital status	Married	70	(58.8)	36.94 ± 10.04
	Single	49	(41.2)	
Education	College or less	86	(72.9)	36.94 ± 10.04
	Graduate or more	32	(27.1)	
Employment status	permanent	37	(31.4)	36.94 ± 10.04
	contingent	81	(68.6)	
Job category	Nurses	61	(53.0)	36.94 ± 10.04
	Exercise specialists	26	(22.6)	
	Nutritionists	18	(15.7)	
	Doctors	4	(3.5)	
	Others	6	(5.2)	
Clinical experiences in community health center (yr)	< 1	42	(37.2)	5.29 ± 7.64
	1~5	40	(35.4)	
	5~10	11	(9.7)	
	≥ 10	20	(17.7)	

Note. Numbers are excluded no response

계적으로 유의미한지를 검증하는 것으로 계산공식은 다음과 같다.

$$Z_{ab} = \frac{ab}{\sqrt{b^2 SE_a^2 + a^2 SE_b^2}}$$

Ⅲ. 연구 결과

1. 분석대상자 특성

서울시내 15개 보건소에서 2010년도 대사증후군관

리사업에 참여하고 있는 인력 119명의 인구사회학적 특성은 Table 1과 같다. 분석 대상자는 대부분이 여성이었으며, 평균 연령은 약 37세 정도로 기혼자가 과반수를 약간 상회하는 수준이었으며, 대학원 재학 이상인 대상자도 27.1%로 높았다. 본 사업에 참여하고 있는 인력의 고용형태는 비정규직이 2/3 수준으로 많은 수가 비정규직으로 참여하고 있었고, 직종별로는 간호사가 51.7%로 약 절반 정도를 차지하였으며, 그 다음은 운동처방사, 영양사, 의사 등의 순이었다. 참여인력의 보건소 근무경력은 평균 약 5년 정도 수준으로서 본 사업에 참여하고 있는 대다수 인력들이 보건소 업무경

Table 2. A Description of the Study Variables

N=119

Variables	Mean ± SD	Range (min ~ max)
Organizational commitment	3.61 ± 0.61	1.53 ~ 5.00
Job satisfaction	3.40 ± 0.52	2.00 ~ 5.00
Role conflict	2.61 ± 0.57	1.00 ~ 4.19

Table 3. Differences of Organizational Commitment According to General Characteristics

N=119

Characteristics	Categories	Mean	SD	t or F	p	Duncan
Gender	Female	3.59	0.61	-1.37	.174	
	Male	3.85	0.65			
Age(yr)	20~29a	3.47	0.44	3.23	.025	a,b<d
	30~39b	3.48	0.67			
	40~49c	3.76	0.74			
	50~59d	3.91	0.40			
Marital status	Married	3.69	0.62	1.57	.120	
	Single	3.51	0.59			
Education	College	3.63	0.58	-0.17	.867	
	Graduate	3.60	0.71			
Employment status	Permanent	3.74	0.62	1.49	.140	
	Contingent	3.56	0.61			
Jobs	Doctors	4.10	0.53	1.45	.222	
	Nurses	3.61	0.65			
	Nutritionist	3.40	0.49			
	Exercise Specialists	3.55	0.62			
	Others	3.86	0.23			
Clinical experiences in community health center (yr)	< 1	3.48	0.65	1.85	.142	
	1~5	3.63	0.59			
	5~10	3.68	0.74			
	≥ 10	3.87	0.48			

a (비표준화 계수) : 역할갈등 → 직무만족, SEa : a의 표준오차
 b (비표준화 계수) : 직무만족 → 조직몰입, SEb : b의 표준오차

힘이 짧은 것을 알 수 있었다.

2. 분석대상자의 역할갈등, 직무만족, 조직몰입 정도

분석대상의 조직몰입 점수는 3.61점(점수범위: 1.53~5.00점)이었으며, 직무만족 점수는 3.40점(점수범위: 2.00~5.00점), 역할갈등 점수는 2.61점(점수범위: 1.00~4.19점) 수준이었다(Table 2). 인구 사회학적 특성별로 조직몰입 정도를 재분석한 결과, 연령($F=3.23, p=.025$)에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었다(Table 3). 즉, 연령이 증가할수록 조직몰입 정도가 높은 것으로 분석되었다.

3. 대상자의 역할갈등, 직무만족, 조직몰입 간의 상관관계

대상자의 역할갈등, 직무만족, 조직몰입 간의 상관관계는 Table 4와 같다. 대상자의 조직몰입은 직무만족($r=.70, p<.001$)과 통계적으로 유의한 정적 상관

관계를 나타냈으며, 역할갈등($r=-.46, p<.001$)과는 부적 상관관계를 보였다. 즉, 직무만족이 높을수록, 역할갈등이 낮을수록 조직몰입 정도가 높았다. 직무만족은 역할갈등($r=-.64, p<.001$)과 통계적으로 유의한 부적 상관관계가 있었으며, 이는 역할갈등 정도가 낮을수록 직무만족 정도가 높은 것을 의미한다.

4. 대상자의 역할갈등과 조직몰입 간의 관계에서 직무만족의 매개효과

역할갈등과 조직몰입 간의 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny (1986)의 방법에 의한 세 단계 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 5와 같다. 통제변수로는 조직몰입 정도에 영향을 줄 수 있는 변수로서 성, 연령, 결혼여부, 고용형태, 보건소 업무 경력의 5개 변수를 포함시켰다.

첫 번째 단계로 역할갈등을 독립변수로 매개변수인 직무만족을 종속변수로 설정한 모형의 다중회귀분석 결과, 역할갈등이 직무만족에 유의하게 영향을 미치는 것으로 확인되었다($B=-.63, \beta=-.68, p<.001$). 두 번째 단계로 역할갈등을 독립변수로 조직몰입을 종속

Table 4. Correlations among Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Role Conflict
N=119

	Organizational commitment	Job satisfaction	Role conflict
	r (p)		
Organizational commitment	1.00		
Job satisfaction	.70 (<.001)	1.00	
Role conflict	-.46 (<.001)	-.64 (<.001)	1.00

Table 5. Mediating Effect of Job Satisfaction on the Relationship between Role Conflict and Organizational Commitment
N=119

	B	SE	β	p	F	p
Step 1 ^a						
Outcome: Job satisfaction						
Predictor: Role conflict	-0.63	0.06	-0.68	<.001	25.89	<.001
Step 2 ^a						
Outcome: Organizational commitment						
Predictor: Role conflict	-0.57	0.09	-0.53	<.001	8.73	<.001
Step 3 ^a						
Outcome: Organizational commitment						
Mediator: Job satisfaction	0.96	0.12	0.82	<.001	22.14	<.001
Predictor: Role conflict	0.03	0.10	0.03	.759		

SE=standard error

^a Adjusted models for gender, age, marital status, employment status, clinical experiences in community health center

변수로 설정한 모형의 다중회귀분석 결과, 역할갈등이 조직몰입에 유의하게 영향을 미치는 것으로 분석되었다($B=-.57, \beta=-.53, p<.001$). 세 번째 단계로 매개변수인 직무만족이 역할갈등과 조직몰입 간의 관계에서 매개효과를 가지는지를 검증하기 위해 역할갈등과 직무만족을 독립변수로 하고 조직몰입을 종속변수로 설정하여 분석한 결과, 직무만족은 역할갈등을 통제한 상태에서 조직몰입에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났으며($B=.96, \beta=.82, p<.001$), 역할갈등은 매개변수인 직무만족을 통제한 상태에서는 조직몰입에 유의하게 영향을 미치지 않은 것으로 나타나($B=.03, \beta=.03, p=.759$), 결과적으로 직무만족은 역할갈등과 조직몰입 간의 관계에서 완전매개효과를 가지는 것으로 규명되었다.

이상과 같이 세 단계의 다중회귀분석을 통해 연구모형이 유의함을 확인한 뒤, 역할갈등이 직무만족을 통해 조직몰입에 영향을 미치는 매개효과가 통계적으로 유의한지를 Sobel's test를 통해 검증하였다. 분석 결과, 역할갈등과 조직몰입 관계에서 직무만족이 통계적으로 유의한 매개효과를 가지는 것으로 확인되었다($z=-6.43, p<.001$).

IV. 논 의

본 연구는 서울시 보건소 대사중후군관리사업 인력들의 조직몰입에 영향을 미치는 요인들 간의 관계를 탐색하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 조직몰입을 설명하는 기존 이론들과 선행연구에서 공통적으로 다루어진 역할갈등과 직무만족을 조직몰입의 영향요인으로 설정하고, 역할갈등이 직무만족을 매개하여 조직몰입에 영향을 미친다는 가정에 따라 연구모형을 세우고 이를 분석하였다.

본 연구 대상자의 직종별 조직몰입 정도는 유의한 차이는 없었으나 간호사의 조직몰입 정도는 의사보다 낮았고 영양사, 운동처방사보다는 높은 경향을 엿볼 수 있었다. 또한 본 연구에서 대상자의 연령이 높을수록, 보건소 업무경력이 많을수록 조직몰입 정도가 높은 것으로 확인되었는데, 이는 간호사를 대상으로 한 직무만족 조사에서 임상 실무경력이 오래된 간호사일수록 조직몰입 정도가 높게 나타난 Park과 Yang (2008)의

연구결과와, 간호사의 일반적 특성에 따른 조직몰입 차이에서 연령이 높을수록, 총 근무경력이 많을수록 조직몰입 정도가 높게 나타난 Oh 등(2011)의 연구결과와 일치한다. 나이가 많고 경력이 많을수록 다양한 실무 경험을 통해 숙련된 업무와 노하우를 습득하게 되고, 다양한 업무수행을 기반으로 조직몰입도가 높아질 수 있으며, 또한 경력이 짧을수록 비정규직일 가능성이 높은 것도 하나의 요인으로 생각해볼 수 있다. 따라서 사업 구성인력들의 조직몰입 정도를 높이기 위해서는 연령, 경력, 고용형태 등에 따라서 차별화된 중재 전략이 필요함을 시사하고 있다.

본 연구 대상자의 역할갈등은 직무만족에 유의하게 영향을 미치는 것으로 분석되었는데, 선행연구에서는 상담원(Lee & Yoon, 2004), 외식산업 종사자(Jun & Kim, 2002), 공무원(Kim, Lee, & Wi, 2011) 등 대민 서비스를 제공하는 직종에서 역할갈등은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 주요 요인으로 밝혀졌으며, 본 연구결과 또한 이를 지지하였다. 중환자실과 일반병동의 간호사의 역할갈등과 직무만족을 비교한 Sung (2006)의 연구에서는 여러 과가 혼합되어 있고 특수한 환경에서 일하고 있는 중환자실 간호사가 일반병동 간호사에 비해 역할갈등이 높고 직무만족도가 낮은 것으로 보고되었으며, 역할갈등과 직무만족은 역상관관계가 있는 것으로 나타났다. 역할갈등은 두 가지 상반되는 기대 때문에 나타나는 기대 간 불일치 정도에 따라 측정되기 때문에 사업 진행과정에서 업무, 역할, 의무, 권한 등에 대한 갈등은 직무만족 정도에 영향하여 적극적인 서비스 수행을 어렵게 하고 양질의 서비스를 제공하지 못하게 되어 결국 주민들의 건강에 영향을 미치게 되므로 매우 중요하다고 할 수 있다.

본 연구에서 역할갈등은 조직몰입에 유의하게 영향을 미치는 것으로 분석되었는데, 이는 공공기관 종사자 294명을 대상으로 한 연구에서 역할갈등이 조직몰입에 부적 영향을 미치는 것으로 나타난 연구결과(Kim et al., 2011)와 산업체 상담원을 대상으로 한 연구에서 역할갈등은 직무 스트레스보다 조직몰입에 더 많은 영향을 미친다고 보고한 연구결과(Lee & Yoon, 2004)와 맥락을 같이 한다. 또한 역할스트레스 수준이 높으면 조직몰입이 저하되며 조직성고가 감소된다고 밝힌 연구결과와도 일치한다(Mowday et al., 1979).

Kahn 등(1964)은 조직 내에서 역할갈등이나 불확실성이 존재할 경우 개인은 조직 밖에서 그 대체물을 찾으려고 하기 때문에 조직몰입의 감소를 유발한다고 주장하였다. 역할갈등을 많이 느끼는 구성원은 자신의 일과 조직에 대하여 애착을 덜 느끼고, 헌신적으로 노력하고자 하는 태도를 갖지 않을 것으로 생각되며, 이러한 비호의적인 태도는 조직의 성과에 부정적인 영향을 미칠 것이라는 의미가 된다. 사업이 시작된 지 2년여 밖에 안 된 시점에서 여러 직종의 인력들에 대한 역할정립이 명확하게 되어 있지 않아 역할갈등이 더 많이 유발될 소지가 많아, 이러한 역할갈등이 조직몰입을 방해한다면 이는 사업 대상자, 즉 지역 주민들에게 영향을 미치게 되며 결국 사업성과를 저하시키는 원인이 될 수 있다. 따라서 역할갈등을 줄이기 위한 방안 마련이 필요함을 시사하는 중요한 분석 결과라 여겨진다.

마지막으로 대상자의 직무만족은 역할갈등과 조직몰입 간의 관계에서 완전매개효과를 가지는 것으로 확인되었다. 즉, 역할갈등은 직접적으로 조직몰입에 영향하지 않고 직무만족이라는 매개변수를 통해 간접적으로 조직몰입에 영향한다는 것을 의미한다. 직무만족은 작업환경과 결합되어진 것으로써 조직몰입보다도 더 빨리 이루어지며 직무만족은 조직몰입을 더 높은 수준으로 이끈다고 하였다(Brown & Peterson, 1993). 간호사를 대상으로 한 연구에서도 간호조직의 교육·훈련제도, 보상제도, 공정성은 직무만족에 직접적인 영향을 미치고, 이들 변인들은 직무만족을 매개변인으로 조직몰입에 직간접적인 영향을 미치고 있다고 보고하였다(Oh et al., 2011). 이와 같이 선행 연구에서도 역할갈등은 조직몰입에 직접적인 영향을 미치지보다는 직무만족을 통해 간접적으로 영향함을 알 수 있으며, 본 연구결과와 함께 이러한 직무만족의 매개효과를 뒷받침한다. 하나의 전문직종만으로 구성된 인력에 의해 진행되는 사업보다 역할갈등이 더 많이 발생될 소지가 있는 본 사업에서 직무만족이 완전 매개변인으로 확인된 점은 보건사업의 조직몰입 및 사업성과에 있어 직무만족이 중요한 영향요인으로 작용함을 시사한다. 따라서 보건소 사업 인력들의 역할갈등을 해소하는 방안 마련 시 직무만족의 문제와 연결시켜 접근한다면 조직몰입에 대한 시너지 효과는 보다 클 것으로 예상된다. 직무만족도만 높인다고 해서 역할갈등이 사라지는 것

은 아니기 때문에 명확한 역할정립에 따른 효율적인 의사소통과 직무만족도 증진이 필요하며 두 요인을 포괄하여 조직몰입 정도를 증진시키는 조직체계 및 인적 자원 관리방안의 모색이 요구된다. 이를 통해 사업 서비스의 질 또한 향상되어 조직성과 증진에 기여할 수 있을 것으로 생각된다.

본 연구는 과거 연구에서 단편적으로 논의되어 왔던 조직몰입, 직무만족, 역할갈등 간의 관계를 포괄적으로 검증하였다고 평가할 수 있다. 그러나 조직몰입에 영향을 미치는 다른 환경적, 심리적, 기질적 요인을 포함시키거나 통제하지 못한 한계점이 있어 후속 연구에서는 보다 더 정교한 변인에 대한 고려가 필요할 것이다.

V. 결론 및 제언

서울시 보건소 대사증후군관리사업 참여 인력을 대상으로 역할갈등과 직무만족 및 조직몰입 정도를 확인하고 직무만족의 매개효과를 확인한 본 연구결과에서, 역할갈등이 적을수록 직무만족과 조직몰입 정도가 높고, 직무만족이 높을수록 조직몰입 정도가 높으며, 역할갈등과 조직몰입 간의 관계에서 직무만족이 완전매개효과를 가지는 것으로 분석되었다.

본 연구결과는 보건의료정책이 예방 중심으로 변화하는 시점에서 전문직종 간에 협력하여 진행하는 사업형태에서 일어날 수 있는 역할갈등을 인지하고, 직무만족을 높이는 중재접근이 필요하며 이를 통해 조직몰입 정도를 높여 사업의 성과를 높이는 데 기여할 수 있음을 보여주었다. 추후 연구에서는 역할갈등을 줄이기 위해 각 영역별 직무에 대한 명확한 역할과 기능을 정립할 필요가 있으며, 각 영역별 직무를 고려한 사업 참여 인력의 직무만족 향상을 위한 중재 개발 연구가 시도될 필요가 있다.

References

- Adams, A., & Bond, S. (2000). Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *Journal of Advanced Nursing*, 32(3), 536-543.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The

- moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: meta-analysis and assessment of casual effect. *Journal of Marketing Research*, 30(February), 63-77.
- Burke, R. J. (2002). Work experiences and psychological well-being of former hospital-based nurses now employed elsewhere. *Psychological Reports*, 91(3f), 1059-1064.
- Cha, S. K. (2000). *A study on the influence of internal marketing factors on the nurses' job satisfaction and organizational commitment in nursing organization*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- House, R. J., & Rizzo, J. R. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7(3), 467-505.
- Im, E. S., & Choi, S. H. (2012). A study of the relationships between job stress, social support and job satisfaction of taxi drivers. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 26(2), 195-203.
- Jun, J. K., & Kim, C. S. (2002). The effects of role conflict and role ambiguity on job performance and job satisfaction among family restaurant employees. *Tourism Research*, 17(1), 55-70.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosental, R. A. (1964). *Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Kim, M. J., Lee, J. K., & Wi, J. H. (2011). Feedback and organizational effectiveness: mediating effects of interpersonal conflict. *Daehan Journal of Business*, 24(5), 2477-2497.
- Kim, S. I., Cha, S. K., & Lim, J. Y. (2001). A correlational study among internal marketing factor, nurse's job satisfaction, and organizational commitment in hospital nursing organization. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 15(1), 42-55.
- Lee, H. R., & Yoon, K. W. (2004). Influences on the duty performance of industrial counselor's role conflicts and duty stresses. *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, 16(2), 309-325.
- Lee, S. K. (2007). *A study on the effect of job satisfaction on service quality of public health nurses*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Liou, S. R. (2008). An analysis of the concept of organizational commitment. *Nursing Forum*, 43(3), 116-125.
- Moon, Y. J. (2004). *Study of job performance of social worker*. Unpublished master's thesis, Ehwa Womans University, Seoul.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Nagy, M. S. (2002). Using a single-item approach to measure facet job satisfaction. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(1), 77-86.
- Oh, I. S., Kim, K. H., Darnold, T. C., Hwang, J. O., Yoo, T. Y., Park, Y. A., & Park, L. H. (2007). Relationships among job satisfaction, organizational commitment, job performance, and turnover intention: a literature review and meta-analysis with Korean samples. *Korean Journal of Management*, 15(4), 43-86.

- Oh, S. H., Moon, S. T., & Kang, H. S. (2011). Relationships among nurses' internal marketing, occupational satisfaction and organizational commitment. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 20*(1), 65-73.
- Park, E. O., Chung, K. H., & Shin, J. I. (2010). The relationship among internal marketing, internal customer satisfaction, organizational commitment and performance. *Productivity Review, 24*(2), 199-232.
- Park, H. H., Park, K. S., Yom, Y. H., & Kim, K. H. (2006). Impact of clinical nurses' power and empowerment on job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Korean Academy of Nursing, 36*(2), 244-254.
- Park, H. J. (2011). *The influence of conflict in social welfare organization on organizational commitment and turnover intention: focused on the mediating effect of job satisfaction and the moderating effect of social support*. Unpublished doctoral dissertation, Cheongju University, ChungBuk.
- Park, Y. R., & Yang, S. (2008). Nurse manager's facilitative communication and nurses' organizational commitment, job satisfaction, and empowerment. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing, 17*(3), 342-352.
- Rizzo, J. R., House, J. R., & Litzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organization. *Administrative Science Quarterly, 15*(2), 150-163.
- Seoul Metropolitan Government (2009). *A guidebook on pilot projects metabolic syndrome of Seoul Metropolitan government in 2009*. Seoul: Author.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic confidence intervals of indirect effects in structural equation models. In S. Leinhardt (Ed.), *Sociological methodology 1982* (pp.290-312). Washington, DC: American Sociological Association.
- Song, M. S. (2005). *The analysis of the influence of nurses' task satisfaction factor and task satisfaction degree on the satisfaction of patients*. Unpublished master's thesis, Keimyung University, Daegu.
- Sung, M. H. (2006). A comparative study on role conflict and job satisfaction between nurses in ICU and nurses in general ward. *Journal of Korean Academy Nurse Administration, 12*(1), 104-112.
- Williams, L. J., & Hazer, J. T. (1986). Antecedent and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: a reanalysis using latent variable structural equation methods. *Journal of Applied Psychology, 71*(2), 219-231.
- Yoo, K. S. (2012). The study on job satisfaction of care helpers. *Journal of Korean Public Health Nursing, 26*(2), 341-353.

The Relationship between Role Conflict, Job Satisfaction, and Organizational Commitment among Community Healthcare Workers of the Seoul Preventive Project for Metabolic Syndrome

Ryu, Hosihn (Professor, College of Nursing, Korea University)

Cho, Jeonghyun (Research Fellow, NHIS Health Insurance Policy Research Institute)

Purpose: The aim of this study was to identify a conceptual link between role conflict, job satisfaction, and organizational commitment, with a specific examination on how job satisfaction mediated the relationship between role conflict and organizational commitment, among community healthcare workers. **Methods:** Participants were 119 community healthcare workers of the Seoul Preventive Project for Metabolic Syndrome at 15 community health centers. Descriptive analysis, correlations analysis, and multiple regression analysis were used for statistical analysis of our data. Additionally, Sobel's test was used to verify the significance of the mediating effect. **Results:** An inverse association between role conflict and organizational commitment was found ($\beta = -0.53$, $p < .001$). This relationship was fully mediated by job satisfaction ($z = -6.43$, $p < .001$). **Conclusion:** Job satisfaction mediates the effects of role conflict on the organizational commitment of healthcare workers in community health centers. Strategies for improving the components of job satisfaction are needed to achieve better outcomes in organizational commitment in the Seoul Preventive Project for Metabolic Syndrome and possibly other work settings.

Key words : Conflict, Personnel loyalty, Job satisfaction, Community health centers