

## 병원 근로자의 조직신뢰에 영향을 미치는 조직신뢰 결정요인에 관한 연구

황슬기<sup>1</sup>, 안경미<sup>2</sup>, 정현정<sup>3</sup>‡

<sup>1</sup>연세대학교 보건행정학과, <sup>2</sup>베스티안병원 의료경영연구소, <sup>3</sup>유한대학교 보건행정학과

### The Study of Determinants of Hospital Organization Trust Leading to Trust in Hospital Worker's Organization Trust

Seul-Ki Hwang<sup>1</sup>, Kyung-Mee Ahn<sup>2</sup>, Hyun-Chong Chong<sup>3</sup>‡

<sup>1</sup>*Department of Health Administration, Yonsei University,*

<sup>2</sup>*Medical Management Research Institute, Bestian Medical Group,*

<sup>3</sup>*Department of Health Services Administration, Yuhun College*

#### <Abstract>

The purpose of this study is to investigate of determinants of hospital organization trust affecting to hospital worker's trust in organization. This study was measured levels of trust in organization of hospital workers and 5 determinants of organization trust, organizational fairness, consideration, morality, competence and responsibility toward a society.

Levels of trust in organization of hospital workers and determinants of organization trust were assessed using a sample of 190 employees who work at 2 hospitals in Seoul, Kyunggi. Data were collected by self-administered questionnaires from november 22 to 29 in 2012 and analyzed SPSS 18 by using t-test, ANOVA and regression analysis.

The results of this study indicate that organizational fairness, consideration and responsibility toward a society among 5 determinants were positively related to levels of trust in organization of hospital workers.

Based on these findings, it can be defined that 5 determinants of hospital organization trust influences levels of trust in organization of hospital workers. The implications of this study are discussed and areas for future research are presented.

---

**Key Words : Organization Trust, Organizational Fairness, Organizational Consideration, Organizational Competence, Morality, Responsibility toward a Society**

‡Corresponding author(jjhyun3@yunhan.ac.kr)

## I. 서론

### 1. 연구의 배경 및 필요성

최근 전통적인 명령과 통제를 통한 조직관리 방식에서 벗어나, 조직 관리의 핵심으로 구성원들의 자발적 참여와 협력을 어떻게 유도하느냐에 관심이 증가하고 있다. 즉 구성원들이 갖는 조직 발전에 대한 관심의 정도와 그들의 기술, 지식, 열정을 조직의 효과적 목표달성을 위해 투입하려는 자발적 노력의 정도에 따라 그 조직의 생명력은 결정된다[1]. 특히 조직에 있어 신뢰는 팀웍을 증진하고 조직성공을 높이기 위한 중요한 선행조건의 하나로서 강조되어 왔다. 이에 다양한 분야에서 조직 내 신뢰에 대한 관심이 커지게 되면서 조직의 성장과 운영에 신뢰가 더욱 중요하게 부각되고 있다. 조직에 대한 신뢰와 구성원 상호간 신뢰의 수준이 높은 고신뢰 조직은 최악의 환경에서도 맡은 임무를 철저히 완수하는 조직을 의미하는 것으로 1984년 찰스페로 예일대 교수가 미 스리마일 섬 원전 사고를 분석한 결과를 토대로 고신뢰 조직의 개념을 처음으로 제시하였다[2].

조직 내 신뢰에 대한 언급은 공공부문을 중심으로 '고신뢰 조직' 구축의 필요성이 강조되면서 시작되었고, 최근에는 일반기업들에서도 조직 내 신뢰구축의 필요성을 느끼고 있다. 이는 불확실성의 경영환경 속에서 위기를 대처하기 위한 방안으로 조직 내 신뢰를 높이는 운영이 필요하다고 느끼기 때문이다[2]. 조직 내 신뢰는 업무성과의 극대화만을 추구하기 보다는 조직 내 구성원 간에 활발하고 긍정적인 상호작용을 가능하게 하는 중요한 매개체로서의 역할이 더 크다고 할 수 있다. 이에 대해 Covey[3]는 신뢰가 효율적인 의사소통의 가장 본질적인 요소이며 모든 종류의 조직을 결합시키는 기본적인 원칙이라고 주장하고 있으며, 이외의 일련의 학자들도 신뢰의 효과를 검증한 연구에서, 조

직 구성원들 간 상호신뢰가 커뮤니케이션의 양을 증가시키고, 자발적인 행동인 조직시민행동을 유발하며, 협력 행동을 높임으로써 성과를 증가시킨다는 연구 결과를 보였다[4][5][6][7].

조직 내 근로자의 신뢰 수준을 높이는 고신뢰 조직은 업무 프로세스가 복잡하게 연결되어 위기 상황에 취약한 기업일수록 더욱 필요한 경영전략으로 기업에서 고신뢰 조직의 구축은 불확실한 경영환경에서 위기를 대처하는 방안으로 여겨지고 있는데[2], 병원은 조직 내 신뢰 구축에 대한 개념이 아직 정립되지 않았다. 병원조직은 환자진료, 교육, 연구라는 공통의 목표를 달성하기 위해 전문적이고 다양한 직종의 종사자들이 서로 협력하여 기능을 발휘하는 고도로 분화된 조직이다[9]. 또한 오늘날 보건의료 환경은 급격하게 변화되고 있어 병원 근로자들의 세분화된 직업적 역할과 높은 수준의 전문성을 요구하고 있다[10]. 이러한 특성을 가진 병원 조직은 부서 간 혹은 동료 간의 유기적이고 원활한 정보교환이나 커뮤니케이션이 잘 이루어짐을 통해 다 직종간의 협력을 도모하면서 공동의 목표를 달성하기 위해서는 고신뢰 조직 구축이 필수적이라고 할 수 있다.

국내의 신뢰관련 연구는 일반기업을 대상으로 2000년대 초반부터 이루어져오고 있으나 병원조직을 대상으로 한 연구결과는 거의 없는 실정이다. 현존하는 병원조직에서의 신뢰연구를 살펴보면 신뢰를 중점으로 하여 구성원들 간 신뢰의 효과성이나 신뢰를 결정하는 요인을 파악하였기보다는 조직의 성과를 높이는 영향요인 변수 중 하나로 신뢰가 사용되었을 뿐이고 이러한 연구도 간호사만을 대상으로 했던 연구가 유일하다[11]. 이에 본 연구는 병원조직을 대상으로 실시한 신뢰연구의 초기단계이므로 우선적으로 신뢰의 결정요인을 파악해봄으로써 신뢰할 만한 대상의 조직을 규명하고자한다.

## 2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 조직신뢰를 결정하는 5요인이 병원근로자의 조직신뢰수준에 미치는 영향에 대해서 연구하기 위해 실증적인 자료 분석을 하여 결과를 도출한 후 병원근로자의 조직신뢰수준을 높이기 위한 신뢰경영의 도입방안을 제안하고자 한다.

구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 병원근로자의 인구사회학적 특성에 따른 조직신뢰의 차이를 검정한다.

둘째, 조직신뢰를 결정하는 5요인(공정성, 배려성, 도덕성, 역량, 사회적 책임) 근로자의 조직신뢰 수준에 미치는 영향 요인을 파악한다.

셋째, 조직에 대한 신뢰수준을 높이기 위한 신뢰경영의 도입방안을 제시한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 신뢰의 유형

조직 내 신뢰에서 신뢰의 유형을 구성원이 조직 실체에 대해 갖는 신뢰와 구성원 상호간에 발생하는 신뢰의 두 가지로 구분할 수 있는데, 조직 구성원이 조직실체에 대해 갖는 신뢰는 조직에 대한 신뢰와 부서간의 신뢰가 있으며, 구성원 상호간에 발생하는 신뢰는 부하의 상사에 대한 신뢰, 상사의 부하에 대한 신뢰, 동료 간의 신뢰로 구분 할 수 있다. 조직 내 신뢰유형을 다른 측면으로 보면 수평적 관계의 신뢰와 수직적 관계의 신뢰로도 구분할 수 있는데 수평적 관계의 신뢰는 부서간 신뢰, 동료간 신뢰를 의미하며, 수직적 신뢰는 조직에 대한 신뢰, 상사에 대한 신뢰를 말한다. 조직 내 신뢰유형에 따른 국내의 신뢰 연구를 살펴보면 수평적 관계보다는 수직적 관계의 연구가 더 많이 실시되었고, 또한 수직적 관계의 신뢰가 조직효과성

에 많은 영향을 주는 것으로 나타났다[12][13][14]. 이는 한국사회의 위계화된 조직문화가 수평적 관계보다는 수직적 관계를 더 중요하게 여기고 이러한 관계가 조직성과에도 영향을 미칠 가능성이 더 높기 때문이다.

### 2. 신뢰의 정의

신뢰를 정의한 선행연구를 살펴보면 단일 차원적 정의와 다차원적 정의로 구분될 수 있는데, 단일 차원적 정의는 신뢰를 태도, 신념, 기대, 행동 등의 특성 중 어느 하나의 속성으로 정의한다고 할 수 있고[7], 다차원적 정의는 신뢰를 위에서 언급된 여러 속성들의 결합으로 보는 관점으로 신뢰를 인지적, 정서적, 행동적 기반으로 구분하는 것이다[5]. 인지적 기반의 신뢰는 신뢰대상에 대한 지식이나 신념을 바탕으로 신뢰의 대상을 믿거나 믿지 않을지를 결정하는 것을 의미하고[5], 정서적 기반의 신뢰는 신뢰대상의 정보와 지식에 근거하기 보다는 신뢰대상에 대해 좋아하거나 싫어하는 등의 긍정적 태도나 기대에서 오는 신뢰를 의미한다[15]. 행동적 기반의 신뢰는 신뢰대상에 대한 긍정적 기대에 근거해 위험을 감수하겠다는 의지의 표현이면서 적극적인 행동의 의지를 포함함을[5] 의미한다. 최근 조직 내 신뢰에 대한 연구에서 신뢰에 대해서 다차원적으로 정의를 내리고, 조직신뢰 또는 상호간신뢰의 수준을 파악하고자 할 때, 인지적, 정서적, 행동적 기반의 신뢰를 하위개념으로 사용하고 있다.

### 3. 신뢰의 결정요인

신뢰의 결정요인에 대한 일반기업대상의 선행연구를 보면 Mayer등이[16] '신뢰할 만함(trustworthiness)'의 특성으로 능력, 성실성, 호의 세 가지로 구성된다고 하였고, Bulter[17]는 유능,

충성, 개방성, 수용성, 유용성, 일관성, 분별, 공평, 성실, 약속이행을 결정요인으로 보았다. Whitener[18]는 일관성, 성실성, 통제권한의 공유와 위임, 의사소통, 관심을 결정요인이라고 주장하였다. 김정호[19]는 대인관계능력, 도덕성, 원칙준수, 접근성, 솔직함, 공동체의식, 권한위임, 솔선수범, 친밀성, 비불평/불만, 공정성, 전문성, 배려를 결정요인이라고 하였다[8]. 즉, 선행연구에서 공통적으로 제시되고 있는 신뢰의 결정요인은 공정성, 배려성, 도덕성, 역량, 책임 등이며, 조직의 공정성은 조직이 근로자에게 공평한 기회를 주고 공정하게 평가함으로써 근로자 모두가 공정하다고 느낄 수 있도록 하는 것을 의미하고 조직의 배려성은 조직이 근로자에게 얼마나 많은 편의와 호의를 베풀고 있는가와 관련되는 요인을 말한다. 조직의 역량은 조직의 유지와 성장을 위해 갖추어야 할 잠재성을 의미하고, 조직의 도덕성은 조직 운영에 있어서 얼마나 도덕적이고 투명하게 경영하는 것과 관련되는 요인이다. 조직의 사회적 책임은 조직이 영리만을 추구하는 것이 아니라 사회 구성체의 하나로서 책임과 의무를 다하고 있는가와 관련된다[7].

### III. 연구방법

#### 1. 연구조사방법

본 연구는 병원근로자를 대상으로 조직신뢰를 결정하는 5요인과 조직신뢰의 관계를 알아보기 위하여 2012년 11월 22일부터 11월 29일까지 300명 상 미만의 서울소재 종합병원 2개에서 근무하는 간호사, 의사, 행정직, 의료기사 등 모든 직종을 대상으로 200명에게 설문조사하였다. 설문지회수는

전량 하였고, 회수된 설문지 중 응답이 불성실하거나 응답요령을 숙지하지 못하였다고 판단된 설문지 10부를 제외하고 190부의 설문지를 분석하였다.

#### 2. 연구 도구

본 연구에서 사용된 측정도구는 이영석[7]의 회사신뢰 및 상사신뢰의 결정요인과 효과성연구의 설문지를 바탕으로 연구자가 본 연구의 목적에 맞게 보완한 설문지로서 기업에서 사용한 항목을 병행 실정에 맞게 재구성하였고, 일반기업과 관련되는 경영성과의 재분배, 주식, 제품 등의 용어가 들어간 항목을 제거하여 연구의 결과에 오류발생을 높힐 수 있는 응답을 최소화 하도록 전문가 회의를 거쳐 수정 보완 하였다. 모든 항목은 Likert 5점(전혀그렇지않다(1)~매우그렇다(5)). 척도로 응답하도록 하였다. 신뢰를 결정하는 5요인의 설문항목으로는 공정성(6문항), 배려성(8문항), 도덕성(6문항), 역량(11문항), 사회적 책임(5문항) 등 총 5개요인 36문항으로 구성하였고, 신뢰도는 0.972로 높게 나타났다. 조직신뢰를 측정하는 도구는 인지적 기반 신뢰(2문항), 정서적 기반 신뢰(2문항), 행동적 기반 신뢰(2문항) 등 총 3개요인 6문항으로 구성하였고, 신뢰도는 0.899로 높게 나타났다. 신뢰도 검증결과 연구도구의 신뢰성이 검증되었고, 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였고, 연구도구 각 항목의 요인 부하량은 0.7~0.9로 타당성이 입증되었다.

조직신뢰수준(표에서는 Organization Trust로 제시함)은 인지적기반 신뢰, 정서적기반 신뢰, 행동적 기반 신뢰의 평균값으로 사용하였다.

<Table 1> Result of reliability analysis for Measurement Items

	Items	N	Cronbach's $\alpha$
5 determinants of Organization Trust	Fairness	6	0.907
	Consideration	8	0.922
	Morality	6	0.925
	Competence	11	0.936
	Responsibility toward a society	5	0.897
Organization Trust	Cognition-based trust	2	0.854
	Affect-based trust	2	0.813
	Behavior-based trust	2	0.716

### 3. 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 통계 프로그램 SPSS 18(Statistical Package for the Science)을 이용하여 분석하였고 다음의 절차로 실시하였다.

연구대상자의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 병원근로자의 인구사회학적 특성에 따른 조직신뢰수준의 차이를 검정하기 위하여 t-test, 분산분석(ANOVA)을 사용하였다. 조직에 대한 신뢰수준을 결정하는 5가지 요인이 병원근로자가 인식하는 조직신뢰수준에 미치는 영향을 분석하기 위해 선형회귀분석 중 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 대상자의 인구사회학적 특성

대상자의 인구사회학적 특성은 <Table 2>와 같다. 성별은 남자 60명(31.6%), 여자가 130명(68.4%)로 나타났으며, 연령은 20-29세가 88명(46.3%), 30-39세가 86명(45.3%), 40세 이상이 16명(8.4%)으로 나타났다. 최종학력은 2년제 대학교 졸업이상이 100명(52.6%)으로 가장 많았고 4년제 대학교 졸업이상이 90명(47.4%)이었다. 월 급여는 200만원 이상

-300만원 이하가 75명(39.5%)으로, 근무연차는 2년 이상-5년 이하가 69명(36.3%)으로 가장 많았다. 직종은 행정직이 79명(41.6%)으로 가장 많았고, 간호사가 71명(37.45)으로 그 뒤를 이었다. 직급은 사원 이하가 85명(44.7%)으로 가장 많이 나타났다.

### 2. 대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직신뢰수준의 차이분석

대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직신뢰수준 차이분석에 대한 결과는 <Table 3>에 제시하였다.

조직신뢰 6문항을 인지적기반 신뢰, 정서적기반 신뢰, 행동적기반 신뢰로 세분화해서 측정된 후 각 하위기반 측정값의 평균값을 조직신뢰의 세분화한 값으로 하여 대상자의 인구사회학적 특성에 따라 각 하위기반 조직신뢰수준과 세분화한 조직신뢰수준의 차이를 검정하였다. 결과를 보면 성별에서는 남자가 여자보다 조직신뢰수준이 높았으며, 연령에서는 행동적 기반 신뢰를 제외하고는 40세 이상이 높았다. 최종학력에서는 4년제 대학교 졸업이상이, 월 급여에서는 400만원이상이 모든 신뢰수준에서 가장 높게 나타났다. 재직기간에서는 10년 이상이 모든 신뢰수준에서 높게 나타났고, 직종에서는 의사직에서 모든 신뢰수준이 가장 높았고, 행

정직이 그 뒤를 이어서 높게 나타났다. 직급에서는 중간관리자 이상(병원장, 부원장, 부서장, 과장 등)이 하위기반 신뢰수준과 조직신뢰수준이 높게 나

타났다. 모든 인구사회학적 특성들에 따른 조직신뢰수준의 차이는 통계적으로 유의하였다.

<Table 2> Demographic characteristics of the study subjects

Variables	Category	Frequency	%
Gender	Male	60	31.6
	Female	130	68.4
Age	20~29	88	46.3
	30~39	86	45.3
	40≤	16	8.4
Education level	Under College	100	52.6
	Over University	90	47.4
Monthly Income (10,000 Won)	< 200	60	31.6
	200~299	75	39.5
	300~399	30	15.8
	400≤	25	13.1
Tenure (year)	≤1	54	28.4
	2~5	69	36.3
	6~10	53	27.9
	10≤	14	7.4
Occupation	Doctor	12	6.3
	Nurse	71	37.4
	Medical Technician	28	14.7
	Administrative	79	41.6
Position	Over middle management (Head of department etc.)	47	24.7
	Lower management (Deputy section chief etc.)	58	30.6
	Under employee	85	44.7
Total		190	100.0

<Table 3> Organization trust according to demographic characteristics of study subjects

Var.	Category	Cognition-based trust (M±S.D)	t/F	Affect-based trust (M±S.D)	t/F	Behavior-based trust (M±S.D)	t/F	Organization Trust (M±S.D)	t/F
gender	Male	3.68±0.82	3.091**	3.74±0.94	3.447**	3.30±0.95	2.446*	3.58±0.85	3.180**
	Female	3.28±0.83		3.29±0.78		2.95±0.76		3.18±0.68	
age	20~29	3.26±0.88	4.188*	3.27±0.90	9.096***	3.05±0.85	2.426	3.19±0.80	5.607**
	30~39	3.48±0.82		3.46±0.78		3.01±0.83		3.31±0.71	
	40≤	3.88±0.56		4.22±0.55		3.50±0.73		3.86±0.51	
edu	Under College	3.22±0.74	-3.458**	3.20±0.75	-4.184***	2.90±0.74	-2.899**	3.10±0.65	-3.936***
	Over University	3.63±0.91		3.70±0.90		3.25±0.90		3.53±0.81	
Mon. income	<200	3.41±0.95	2.764*	3.36±0.95	5.716**	3.12±0.88	4.764**	3.29±0.84	5.308**
	200~299	3.27±0.73		3.29±0.76		2.88±0.77		3.14±0.65	
	300~399	3.43±0.86		3.43±0.84		3.00±0.82		3.29±0.75	
	400≤	3.82±0.80		4.06±0.67		3.58±0.77		3.82±0.69	
Tenure	≤1	3.57±0.98	3.641*	3.55±0.91	4.214**	3.21±0.89	2.257	3.44±0.85	3.930**
	2~5	3.25±0.82		3.25±0.87		3.00±0.84		3.16±0.75	
	6~10	3.32±0.69		3.40±0.74		2.91±0.71		3.21±0.60	
	10≤	3.93±0.70		4.07±0.70		3.43±0.98		3.81±0.72	
Occupation	Doctor	4.00±0.67	8.997***	4.04±0.72	8.218***	3.63±0.71	7.295***	3.89±0.66	10.486***
	Nurse	3.18±0.71		3.19±0.69		2.87±0.68		3.08±0.56	
	Medical Technician	3.04±0.68		3.11±0.69		2.70±0.77		2.95±0.65	
	Administrative	3.66±0.92		3.68±0.95		3.28±0.91		3.54±0.84	
Position	Over middle management	3.76±0.78	6.482**	3.97±0.66	15.791***	3.34±0.83	5.642**	3.69±0.67	10.897***
	Lower management	3.41±1.00		3.41±0.94		3.15±0.96		3.32±0.90	
	Under employee	3.22±0.70		3.15±0.76		2.86±0.69		3.08±0.60	

\* p<0.05 , \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

### 3. 조직신뢰의 영향요인

조직신뢰에 영향을 미치는 결정요인을 알아보기 위하여 인지적 기반 신뢰, 정서적 기반 신뢰, 행동적 기반 신뢰, 조직신뢰를 종속 변수로 하고 신뢰의 5가지 결정요인 공정성, 배려성, 도덕성, 역량, 책임감을 독립변수로 하여 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과에 대해서 <Table 4>와 <Table 5>에 제시하였다.

<Table 4>는 인지적 기반 신뢰, 정서적 기반 신뢰, 행동적 기반 신뢰의 결정요인을 분석하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과로 1단계는 인구사회학적 변수만을 투입하였고, 2단계는 인구사회학적 변수와 신뢰의 결정요인을 모두 투입하였다. 인구사회학적 변수는 측정값을 1과 0으로 변환

시켜 더미 변수화 하고, 1로 변환한 변수에 대해서 표에 제시하였다.

먼저 인지적 기반 신뢰를 종속변수로 분석한 결과를 보면 1단계 모형에서 인구사회학적 변수는 모두 통계적으로 유의하지 않았고, 2단계에서는 신뢰의 결정요인 중 조직의 도덕성과 사회적 책임이 통계적으로 유의하였다. 이는 조직의 도덕성과 사회적 책임이 높을수록 인지적 기반 신뢰수준이 높아짐을 의미한다. 2단계 모형의 설명력은 1단계 모형보다 47.2% 증가한 63.3%였다.

다음은 정서적 기반 신뢰를 종속변수로 분석한 결과에서 1단계 모형은 월수입이 200만원에서 300만원에 속하는 응답자, 직급이 계장, 주임, 대리 등의 하급관리자가 상대적으로 정서적 기반 신뢰수준이 낮아짐이 통계적으로 유의하게 나타났다. 2단

계 모형은 인구사회학적 변수에서 직종 중 간호사의 경우가 타 직종에 비해 정서적 기반 신뢰수준이 낮아짐이 통계적으로 유의하였고, 신뢰의 결정요인에서는 조직공정성, 조직도덕성, 조직의 사회적 책임의 정도가 높을수록 정서적 기반 신뢰수준이 높아짐이 통계적으로 유의하였다. 2단계 모형의 설명력은 1단계 모형보다 43.5% 증가한 63.2%였다.

다음은 행동적 기반 신뢰를 종속변수로 분석한 결과에서 1단계 모형에서는 통계적으로 유의한 변수가 없었고, 2단계 모형에서는 신뢰를 결정하는 요인 중 사회적 책임만이 통계적으로 유의하였다. 이는 조직의 사회적 책임정도가 높을수록 행동적 기반 신뢰수준이 높아짐을 의미한다. 2단계 모형의

설명력은 1단계 모형보다 35.0% 증가한 45.8%였다.

마지막으로 조직신뢰를 종속변수로 분석한 결과는 <Table 5>에 제시하였고, 결과를 보면 1단계 모형에서는 통계적으로 유의한 변수가 없었고, 2단계 모형에서는 인구사회학적 변수에서 간호사 직종이 조직신뢰수준이 낮아짐이 통계적으로 유의하였고, 신뢰의 결정요인에서는 조직공정성, 조직도덕성, 조직의 사회적 책임이 통계적으로 유의한 변수였다. 이는 조직의 공정성, 조직의 도덕성, 조직의 사회적 책임정도가 높을수록 조직에 대한 신뢰수준이 높아짐을 의미한다. 2단계 모형의 설명력은 1단계 모형보다 52.9% 증가한 70.4%였다.

<Table 4> Factors influencing cognition-based, affect-based, behavior-based organization trust

Variables	Cognition-based		Affect-based		Behavior-based	
	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2
	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$
Gender (male=1)	-0.12	-0.02	-0.09	0.01	-0.12	-0.03
age (30-39 =1)	0.11	0.08	-0.02	-0.06	-0.08	-0.11
education level ( Under College =1)	0.11	-0.08	0.15	-0.04	0.06	-0.11
Monthly income (200-300=1)	-0.08	-0.02	-0.23*	0.09	-0.04	0.02
Tenure (2-5= 1)	-0.19	-0.03	0.02	-0.09	-0.10	0.02
Occupation (Nurse =1)	-0.17	-0.14	-0.16	-0.17*	-0.09	-0.09
Position (Lower management=1)	-0.15	0.09	-0.31*	-0.12	-0.08	0.10
Fairness		0.13		0.25**		0.21
Consideration		0.11		0.01		0.06
Morality		0.25**		0.27**		0.19
Competence		0.13		-0.06		-0.01
Responsibility toward a society		0.27**		0.38***		0.32**
R <sup>2</sup>	0.162	0.633	0.197	0.632	0.108	0.458
change R <sup>2</sup>		0.472		0.435		0.350
F	2.223*	13.897***	2.827**	13.830***	1.392	6.808***

\* p<0.05 , \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001



<Table 5> Factors influencing organization trust

Variables	Organization trust	
	Model 1	Model 2
	$\beta$	$\beta$
Gender (Male=1)	-0.12	-0.02
Age (30-39 =1)	0.01	-0.04
Education level (Under college =1)	0.12	-0.09
Monthly Income (200-300 =1)	-0.04	0.03
Tenure (2-5 = 1)	-0.20	-0.03
Occupation (Nurse =1)	-0.16	-0.15*
Position (Lower management =1)	-0.20	0.02
Fairness		0.22**
Consideration		0.07
Morality		0.27**
Competence		0.02
Responsibility toward a society		0.37***
R <sup>2</sup>	0.175	0.704
change R <sup>2</sup>		0.529
F	2.449**	19.141***

\* p<0.05 , \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

## V. 결론 및 고찰

본 연구는 병원근로자의 조직신뢰를 결정하는 요인이 조직신뢰수준에 미치는 영향을 파악하고자 시도되었다. 이를 위해 2012년 11월 22일부터 11월 29일까지 300병상 미만의 병원 및 종합병원 규모의 2개 의료기관에 근무하는 병원근로자를 대상으로 설문조사를 하여 190부의 설문지를 분석하였다. 연구의 주요결과는 다음과 같다.

첫째, 대상자의 인구사회학적 특성에 따라 조직신뢰수준의 차이를 검정한 결과 대부분의 변수에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이영석[7]의 연구에서는 직급, 직종, 재직기간, 연령, 성별에서 유의한 차이를 보여 본 연구의 결과와 상동했다. 세부항목별로 살펴보면 성별에서는 남자가 여자보

다 조직신뢰수준이 높았고, 연령은 40세이상, 최종학력은 4년제 대학교 졸업이상, 월 급여는 400만원 이상, 재직기간은 10년이상, 직급에서는 관리자이상 조직신뢰수준이 높게 나타났다. 이는 재직기간이 길고 직급이 높은 특성을 가진 근로자가 자신의 조직에 대해 긍정적으로 인지하고 있어 신뢰수준이 높았다고 판단된다.

둘째, 인지적, 정서적, 행동적 기반 신뢰의 영향요인을 알아보기 위해 위계적 다중 회귀분석을 실시한 결과 인지적 기반 신뢰의 결정요인으로 조직의 도덕성, 조직의 사회적 책임이 유의한 영향을 미쳤다. 즉, 조직이 근로자들과의 약속을 어기지 않고, 의도적으로 근로자를 속이지 않고, 근로자들에게 부당한 요구를 하지 않는 등 윤리적으로 조직을 운영할수록 인지적 기반의 신뢰가 높아졌다. 다음으로 사회적 책임은 국가경쟁력 향상에 기여하고 있는 정도, 우리 병원의 경영정책이 사회에 미칠 영향을 고려하는 정도, 기부활동 정도로 측정하였고, 이와 같은 사회적 책임정도가 높을수록 인지적 기반 신뢰가 높게 나타났다. 정서적 기반 신뢰에서는 조직의 공정성, 조직의 도덕성, 조직의 사회적 책임정도가 통계적으로 유의하게 나타났다. 조직의 공정성은 근로자들의 승진, 인사 결정 등의 공정성, 보상의 공정성, 일관성 있는 조직의 운영 등으로 측정하였다. 이는 조직이 근로자의 승진, 인사, 보상 등에 있어 공정하게 평가하고, 일관성 있는 경영방침으로 운영할수록 정서적 기반 신뢰는 높아짐을 의미한다. 인지적 기반신뢰와 정서적 기반 신뢰는 행동적 기반 신뢰에 비해서 높은 설명력을 보였다. 이는 신뢰의 다차원적 정의와 연결이 될 수 있는데 인지적 기반 신뢰는 인지적 판단과정에서 “믿을만한 이유”가 존재할 때 생기는 신뢰이고[5], 정서적 기반 신뢰는 “믿을만한 이유”가 꼭 존재하지는 않지만 상대방과 긍정적인 심리적 상호작용에 의해 신뢰가 결정되는 것이다[12]. 행동적 기반 신뢰는 상대방에 대한 인지적, 정서적

믿음을 넘어서서 근로자의 조직에 대한 신뢰가 구체적인 행동으로 표출되는 것을 말하므로 조직이 어느 정도 신뢰가 구축된 이후에 근로자로부터 표현될 수 있어 신뢰조직 구축이 시작단계인 병원 조직에서는 높게 나올 수 없었다고 판단된다. 이에 본 연구에서 행동적 기반 신뢰는 인지적, 정서적 기반의 신뢰보다 설명력도 낮게 나타났고, 통계적으로 유의한 변수도 사회적 책임 하나였다.

셋째, 조직신뢰를 종속변수로 한 위계적 다중회귀분석결과, 조직의 공정성, 조직의 도덕성, 조직의 사회적 책임이 조직신뢰에 유의한 영향을 미쳤다. 즉, 조직의 공정성, 조직의 도덕성, 조직의 사회적 책임정도가 높을수록 병원근로자의 조직신뢰수준이 높아짐을 의미한다. 조직의 공정성과 조직신뢰와의 관계를 본 선행연구에서 보면 공정성의 개념을 절차, 분배, 상호행동으로 세분화하여 검증한 연구와 절차, 대인, 정보공정성으로 세분화한 연구의 결과 모두 공정성이 조직신뢰에 통계적으로 유의한 영향을 보여 본 연구의 결과와 비슷했다 [20][21]. 조직의 도덕성과 조직신뢰 관계에 대해서 이태식과 함상우[22]의 연구에서 살펴보면 CEO의 윤리경영 실천의지를 독립변수로 해서 조직신뢰와의 관계를 검증한 결과 윤리경영 실천의지가 높을수록 조직신뢰수준이 높아진다는 연구 결과와 동일하게 나타났다. 사회적 책임과 조직신뢰 관계에 대해서 지성구[23]의 연구에서 살펴보면 사회적 책임을 사회공헌활동, 경제적 책임, 소비자 보호, 환경보호, 지역·문화에 대한 사회적 책임으로 측정하였고, 모든 항목이 근로자의 조직신뢰에 유의한 영향을 미친다는 연구 결과와 동일하게 나타났다.

이러한 연구결과는 조직에 대한 병원근로자들의 신뢰수준을 높이기 위해서는 조직이 근로자를 공정하게 평가하고 보상하며, 도덕적으로 근로자를 대하고, 조직의 사회적 책임에도 관심을 가져야한다는 시사점을 제공하고 있다. 즉, 대부분의 조직들이 조직에 대한 근로자의 신뢰수준을 높이기 위

해서 임금이나 복리후생 또는 고충처리와 같은 조직의 배려성, 또는 승진, 보상의 공정성 등의 요인을 더 중요하다고 생각하고 조직이 근로자에게 제공하는 혜택에만 중점을 두는 경향이 있는데, 근로자들은 조직이 얼마나 투명하게 운영을 하는지, 도덕적으로 운영하는지, 조직이 영리 추구만이 아닌 사회에 대한 책임을 다하고 있는지에 대해서도 관심을 가지고 있고 이러한 요인이 조직의 신뢰를 높일 수 있는 요인이므로 조직은 조직의 도덕성과 사회적 책임을 높일 수 있는 방안에 대해서도 고려해야함을 의미한다.

본 연구의 결과 조직신뢰에 영향을 미치는 결정요인이 검증되었으므로, 이 결과를 기반으로 조직신뢰가 유용한 자원으로 활용될 수 있도록 정책적 개입과 실천적 개입의 제언을 제시하고자 한다. 첫째, 인구사회학적 특성에 따라 조직신뢰수준의 차이가 있으므로, 각각의 특성에 따른 개입으로 조직신뢰를 향상 시켜야 한다. 성별에 따라 신뢰수준은 남성이 여성에 비하여 높게 나타났다. 이는 우리나라 특성상 대부분의 조직에서 남성이 여성에 비하여 상대적으로 중요한 업무를 수행하게 되는 경우가 많고 이는 남성에게 더 많은 책임과 권한을 줌으로써 조직에 대한 애착을 높여 조직신뢰수준을 높였다는 이영석[7]의 연구결과와 같다. 따라서 여성에게도 조직에 대한 애착을 높일 수 있도록 남성과 여성에 대한 공정한 업무의 배분, 공정한 승진 기회 등을 제공하여 조직신뢰 향상에 영향을 미치도록 해야한다. 또한 재직기간이 짧고 직급이 낮을수록 조직에 대한 신뢰수준이 낮았으므로 직급이 낮고 재직기간이 짧더라도 각 개인 업무에 대한 책임과 권한을 부여하는 등 조직이 근로자를 신뢰함을 근로자가 인식하게 하여 근로자의 조직에 대한 신뢰를 향상시킬 수 있어야 한다.

둘째, 조직신뢰에 영향을 미치는 결정요인으로 조직의 공정성, 조직의 도덕성, 조직의 사회적 책임이 확인되었으므로, 이러한 결정요인들이 향상되

어 근로자가 인지하는 조직신뢰를 높여야 한다. 따라서 병원 조직은 모든 근로자의 의견을 의사결정에 적극적으로 반영, 정확한 정보에 기초하여 승진 결정을 하는 등의 활동으로 조직의 공정성을 높힐 수 있도록 해야 하고, 조직의 도덕성을 높이기 위해서는 근로자에게 부당한 업무를 지시하지 않고, 약속을 어기지 않으며, 경영진은 회사 본연의 임무에 충실히 전념할 수 있도록 해야 한다. 또한 조직은 조직의 성과향상에만 관심을 갖는 것이 아니라 지역사회에 제공할 수 있는 다양한 사회적 책임활동을 개발하여 수행함이 필요하다.

마지막으로 추후연구를 제안하면 본 연구에서는 신뢰의 대상을 조직실체에 대해서만 검증하였는데 추후 연구에서는 상사, 부하에 대한 신뢰와 수평적 관계의 동료간, 부서간 신뢰에 대한 연구와 조직 내 신뢰가 구축되었을 때의 효과를 검증하는 신뢰와 결과요인 관계에 대한 연구가 필요하다.

따라서 신뢰유형별 신뢰의 결정요인을 규명하여 각 유형에 맞게 신뢰를 높힐 수 있는 방안을 모색하고, 또한 다양한 신뢰의 효과에 대해서 실증적으로 검증해봄으로써 병원조직에 새로운 조직관리 기법으로 신뢰경영을 도입할 수 있는 학문적인 근거자료를 마련해야한다.

## REFERENCES

1. W.S. Song, Y.B. Kim(2010), The Relationship between Organizational Trust and Innovational Behavior: Focusing on the Mediation Impacts of the Organizational Commitment, Social Science Research Review, Kyungsung University, Vol.26(3);127-151.
2. S.B. Kim(2010), High reliability organization, SERI, pp.1-10.
3. S.R. Covey(2009), The speed of trust, Gimm-Young Publisher Inc., p.36.
4. H.C. Lim(2005), The effects of subordinate's Characteristics on superior's reaction and subordinate's attitude -focusing on the mediating variables of superior's trust to subordinate-, Korean academy of organization and management, Vol.29(3);1-30.
5. D. McAllister(1995), Affect and cognition -based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations, Academy of Management Journal, Vol.38;24-59.
6. S. Montes, P. Irving(2008), Disentangling the effects of promised and delivered inducements: Relational and transactional contract elements and the mediating role of trust, Journal of Applied Psychology, Vol.93;1367-1381.
7. Y.S. Lee(2003), Determinants of company trust and leader trust and their effectiveness, Graduate school of sungkyunkwan university, Department of Psychology doctoral dissertation, pp.5-17.
8. F.C. Ashley, J.G. Michele(2012), At what level(and in whom) we trust: Trust across multiple organizational levels, Journal of Management, Vol38(4);1167-1230.
9. K.H. Jung, D.Y. Park, S.Y. Lee(2012), A study of relationships between organization communication satisfaction and organization conflict among nurses, The korean journal of health service management, Vol.6(4);165-176.
10. Y.S. Kang, K.Y. Cho(2012), Relationship between Autonomy and Job Satisfaction of the Hospital Nurses, The korean journal of health service management, Vol.6(2);45-56.
11. H. Lee(2002), Related factor of organizational effectiveness in hospital -self-efficacy, faith in supervisor-, The graduate school yonsei university, department of nursing master's

- thesis, pp.1-4.
12. Y.J. Lee, D.O. Chah(2003), A study on the subordinates's trust in leader, Korean academy of organization and management, Vol.27(3);251-279.
  13. H.S. Jung, K.G. Lee(2005), Relationships between the effects of organizational justice on trust in supervisors and perceived organizational support and organizational citizenship behavior, Korean academy of organization and management, Vol.27(1);119-151.
  14. Y.S. Kim(2003), Antecedents and consequences of perceived organizational support through the mediating effect, Korean academy of organization and management, Vol.27(1);189-214.
  15. M.C. Clark, R.C. Payne(1997), The nature and structure of worker's trust in management, Journal of Organizational Behavior, Vol.18;205-224.
  16. R.C. Mayer, J.H. Davis, F.D. Schoorman(1995), An integrative model of organizational trust, Academy of Management review, Vol.20;709-794.
  17. J.K. Bultler(1991), Toward understanding and measuring conditions of trust inventory, Journal of Management, Vol.17;643-663.
  18. E.M. Whitener(1998), Managers as initiators of trust: An exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior, Academy of Management Review, Vol.23(3);513-530.
  19. J.H. Kim(2000), A study of the antecedents of the subordinate's trust in leder in korean organizational context, Graduate school of sungkyunkwan university, Department of Psychology master's thesis pp.41-52.
  20. K.H. Han(2006), Astudy on the relationship between organizational justice, trust, and counterproductive work behavior, The korean academic association of business administration, Vol.19(2);679-702.
  21. K.G. Lee, S.S. Park(2009), The mediating effects of trust in supervisor and organization between three organizational justice and organizational citizenship behavior, The korean academic association of business administration, Vol.22(4);2059-2088.
  22. T.S. Rhee, S.W. Hahm(2009), A stusy on relationship between CEO's Pratical volition of business ethics and organizational performance: focus on mediating effect of trust, The korean academic association of business administration, Vol.22(4);2437-2457.
  23. S.G. Ji(2006), The effects of corporate social responsibility on organizational trust and commitment to customer service in service corporate, The korean academic association of business administration, Vol.19(5);1867-1893.

접수일자 2013년 5월 30일

심사일자 2013년 5월 31일

게재확정일자 2013년 6월 10일