

수직적 계층 및 직종별 프렌드십 수준과 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스의 관계

오수진*, 김영훈*[†], 김한성**, 최영진*

을지대학교 대학원 의료경영학과*, 건강보험심사평가원 분류체계관리실**

<Abstract>

The Relationship Between Friendship Level by Hierarchy and Occupation and Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Stress

Su-Jin Oh*, Young-Hoon Kim*[†], Han-Sung Kim**, Young-Jin Choi*

Dept. of Healthcare Management, Graduate School of Eulji University,
Dept. of Classification System Management, Health Insurance Review Agency***

In this study, we investigated the relationship between friendship level within a hospital organization and job satisfaction, organizational commitment and job stress. Focusing on the hierarchy and occupation of a hospital, different from previous introductory studies. As a study tool, structured questionnaire were devised and used. The subjects were nurses, administrators and medical technicians who worked at 17 tertiary hospitals in Seoul and Kyongin area. To analyze the data, we conducted frequency analysis, t-test, one-way ANOVA, two-way ANOVA and multiple regression analysis.

The main results of our study can be summarized as followings:

Firstly, seen from the viewpoint of social demographic characteristics, on the whole friendship level with fellows is the highest, and then that with subordinates and that with bosses the lowest.

Secondly, the friendship level with bosses, subordinates and fellows had a significant relationship with job satisfaction, organizational commitment and job stress, though there were some differences among them. In case of junior managers, the friendship level with fellows had a significant relationship with job satisfaction and organizational commitment; in case of middle managers, the friendship level with fellows had significant relationship with job satisfaction. We found that the friendship level with the bosses had a deeper relationship with job satisfaction, organizational commitment and job stress as we went down the hierarchy.

Thirdly, analyzing the differences between occupation, administrators and medical technicians had relatively higher significant relationship with the friendship level with bosses than nurses in job satisfaction, organizational commitment and job stress. High friendship level with the bosses influenced job satisfaction significantly for the nurse; yet, in case of administrators and medical technicians, the friendship level with bosses influenced all of job satisfaction, organizational commitment and job stress.

Based on our study, we recommend facilitating friendly relationship between the bosses and the subordinates in order to enhance job satisfaction, organizational commitment and job related stress reduction.

Key word : Friendship level, Job satisfaction, Organizational commitment, Job stress

* 투고일자 : 2013년 12월 31일, 수정일자 : 2014년 2월 4일, 게재확정일자 : 2014년 3월 5일

[†] 교신저자 : 김영훈, 을지대학교 대학원 의료경영학과, 전화 : 031-740-7217, Email : kyh224@eulji.ac.kr

I. 서 론

최근 병원계의 이슈는 경쟁심화와 경상수지의 적자위험 환경 하에서 어떻게 지속적으로 성장하고 발전하는가로 요약된다. 그러다보니 많은 병원들이 최신 경영기법을 도입해 보기도 하고, 틈새시장을 찾아 새로운 서비스를 개발하는 등의 노력을 기울이고 있다. 그러나 역시 병원의 성장과 발전에 가장 핵심적이고 직접적으로 영향을 미치는 것이 사람, 즉 조직구성원이라는 데에 공통적 관심을 지니고 있다. 제반의 조건이 갖추어진다 하더라도 조직구성원들이 그 역할과 책임에 소극적이라면 경쟁력을 갖추 수 없기 때문이다. 더욱이 개별적인 역량이상으로 중요시 되는 것이 팀워크로, 구성원들 간의 인간관계가 어떻게 형성되어 있는가는 조직성과에 지대한 영향을 미칠 수 있어 이에 대한 관심이 요구된다. 개별 인재의 창의적 역량이 집단적 창의성으로 발현될 때 조직의 혁신과 도약이 이루어질 수 있기 때문이다(강진구 외, 2009).

이에 최근 경영 환경에서 주목받고 있는 경영 요소 중의 하나가 사람의 감성과 관계를 다루는 프렌드십 경영(friendship management)이다. 인적자원관리 부문 세계 최대 학회 중 하나인 '2007 ASTD'(American Society for Training & Development)에서도 인간관계 키워드의 하나로 동료와의 관계, 즉 '조직 내 프렌드십'이 제시된 바 있다. 이미 2002년에 미국 갤럽연구소에서 조직 내 프렌드십의 중요성을 인식하고, 3년간 112개 국가 총 451만 명을 대상으로 광범위한 설문조사를 실시한 바도 있었다. 그 결과는 놀랍게도 조직 내 절친한 친구가 있는 직장인이 없는 직장인에 비해 업무에 대한 충실도가 7배 높게 나타났고, 직장에 대한 만족도 또한 1.5배가 더 높은 것으로 조사되었으며, 기업의 생산성과 효율성을 결정짓는 12개의 요소 중의 하나가 바로 프렌드십이었다(Tom, 2006; 정준희, 2007). 2008년에는 LG경

제연구원이 직장 내 프렌드십 경영의 현주소와 개선 방향을 파악해보고자 하는 취지에서 직장인 359명을 대상으로 조사해 본 결과 직장 내 프렌드십이 기업에 대한 만족감이나 몰입도를 높이고, 인재들의 이직 의향을 감소시켜 준다는 사실을 확인하기도 하였다(강진구, 2008).

'일하기 좋은 100대 기업'의 선정위원인 Robert Levering(1998)은 일하기 좋은 일터(Great Work Place: GWP)의 3요소로 조직 내 신뢰와 재미, 자부심을 꼽았다. 직장 내 프렌드십은 좋은 일터의 3요소를 만드는 근본이 된다고 하였다(강진구, 2007).

그러나 프렌드십 경영과 관련하여 국내 의료기관을 대상으로 수행된 연구는 극히 제한적이며 기존 연구도 직무만족, 직무몰입 등에 영향을 미치는 하나의 구성요소로서 조직 내 동료 관계를 언급하는 수준에만 머물러 있을 뿐 구성원의 감성과 그 관계의 중요성을 다루는 프렌드십의 개념을 적용한 체계적인 연구는 미흡한 실정이었다(유영숙, 2009).

이에 본 연구에서는 병원 조직 내 프렌드십 수준의 차이에 따라 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스에 어떤 차이가 있는가를 알아보고자 하였다. 특히, 종전의 총론적인 연구와는 달리 조직구성원들의 계층과 직종에 따라 프렌드십 수준의 차이를 규명하고, 그 차이 수준과 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계를 심도 있게 분석하여 조직성과 지향적인 인적자원관리 과제를 도출하고자 하였다.

구체적인 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 병원 조직구성원들의 프렌드십 수준을 분석한다.

둘째, 계층별·직종별 프렌드십 수준의 차이와 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계를 규명한다.

셋째, 직종별로 프렌드십 수준이 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스에 미치는 영향을 분석한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 프렌드십

조직 내 프렌드십(workplace friendship)이란 직장 에서 함께 일하는 동료와의 신뢰와 헌신, 애정의 바탕 위에 관심사와 가치를 공유하는 배타적이지 않은 상호 보완적인 관계라고 정의할 수 있다(강진구 외, 2009). 하루의 절반을 일터에서 보내는 현대의 직장인들에게도 직장 상사나 부하, 직장동료, 선후배들과의 프렌드십은 매우 중요한 의미를 갖는다. 이 프렌드십에 대하여 많은 사람들이 강한 긍정의 뜻을 표하였고(Rodd, 2007), 미국 갤럽연구소의 컨설턴트인 Tom(2006)의 연구에서도 조직 내 절친한 친구의 존재 여부가 구성원의 조직 몰입 도를 높이고 결국 성과도 높인다는 사실을 입증하였다. 프렌드십 수준이 좋을수록, 고객들에게 더 충실하고 적은시간에 더 많은 일을 하며 회사 생활에 재미를 느끼는 것이다. 또한 안전사고가 적고, 혁신을 도모하는 새로운 아이디어의 공유도가 높아진다는 것이다.

이처럼 조직 내 건설적인 프렌드십 형성은 구성원의 심리적인 측면에서 안정과 활력을 불어넣어 줄 뿐 아니라 실제적인 업무 생산성 향상에 도움이 될 수 있다(황재문, 2009). 또한 활발한 협력과 커뮤니케이션을 통해 업무 생산성·고객만족도·집단 창의성을 제고할 수 있으며, 조직 내 스트레스를 감소시켜 건설한 조직 을 만들 수 있다. 그리고 인재를 확보하고 유지하는 데 도움이 되며, 조직 일체감과 조직의 가치를 공유하게 하는 결정적인 역할을 할 수 있다.

그러나 병원조직의 구성원을 대상으로 한 프렌드십 에 관한 연구는 아직 초기 상태에 머물러 있어, 이에 따른 선행연구도 미미한 상태이다.

2. 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스

직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스는 조직성과를 측정하는 대표적 변수로 다양한 연구에서 수행된 바 있

었다(김영훈, 2001; 김홍식, 2005; 박인환, 2007; 박 이순, 2008; 유영숙, 2009; 황재문, 2009; 손운선, 2012; 양애선, 2012; 엄미선, 2012; Weiman, 1978; Mowday 등, 1979; Mason, 1995). 이 중 주요 연구에서 언급하고 있는 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스 를 정리해 보면 <표 1>과 같다. 조직몰입이 조직에 대한 구성원의 태도라는 점에서 직무만족과 유사한 개념으로 비취질 수 있으나, 이들 두 개념은 다음과 같은 차이점 을 보이고 있다(신유근, 1986; 김영훈, 2001).

첫째, 직무만족은 직무나 직무의 어떤 측면에 대한 반응만을 의미하나, 조직몰입은 조직전체에 대한 조직구성 원의 감정을 반영한다는 점에서 보다 포괄적인 개념이다.

둘째, 직무만족의 수준은 직무환경의 변화에 따라 쉽게 변화할 수 있으나, 조직몰입은 쉽게 변화하지 않는다.

셋째, 직무만족이 일시적인 차원의 것으로서 당면한 욕구충족의 반응으로 볼 수 있는데 비해, 조직몰입은 장기적·발전적 현상으로써 조직구성원의 조직 내 근 속연함과 관련되어 있다.

그리고 스트레스는 현대인의 삶에 가장 큰 영향을 주는 위험인자로 알려져 있다. 이러한 직무스트레스는 산업이 고도화되고 직무 환경과 내용이 복잡해지면서 더욱 심화되어 다양한 분야에서 심각한 문제로 대두되고 있다. 특히 근로자들이 경험하는 스트레스는 이들의 신체적·정신적 건강을 크게 위협하고 있다. 그리고 이로 인해 결근이나 이직의 증가, 산업재해의 발생, 생산성 저하 등으로 이어져 업무조직의 잠재적 부담이 가중되고 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구는 서울·경인권에 위치한 상급종합병원 24 곳에 근무하는 간호직, 행정직 및 의료기술직을 대상으로 하였다. 자료수집 방법은 연구목적을 달성할 수

있는 구조화된 설문도구를 활용하여, 응답자의 자기기입식 방법으로 설문조사를 시행하였다. 상급종합병원의 간호직, 행정직 및 의료기술직으로 한 것은 병원조직의 특성상 상하 간의 위계현상이 뚜렷한 사회계층현상의 위계구조를 가지고 있고, 직종간 전문지식의 차이 혹은 직무상 권력의 차이 등으로 의사소통과 의식구

조에 차이가 있다는 점을 고려하고자 하였다.

설문조사는 2013년 6월부터 7월까지 2개월 간 우편으로 진행하였으며, 설문지는 24개 병원에 720부를 배부하여 17개 병원의 406부를 회수하였고, 그 중 응답이 불성실한 설문지 5부를 제외한 401부를 분석에 활용하였다.

<표 1> 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 정의

구분	연구자	내용
직무만족	Clyton, A (1972)	한 개인이 직무만족에 대하여 가지는 일련의 태도이며, 직무 또는 직무수행 결과로 충족되는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태
	Porter 등 (1975)	직무만족을 실제로 얻는 보상이 정당하다고 인정되는 수준을 초과한 정도로 정의하였으며, 보상과 관련하여 직무만족을 결정하는 요인으로 내재적 보상과 외재적 보상을 구분
	Locke (1976)	직무를 수행해 나가는 과정 혹은 직무의 수행결과에서 느끼는 감정으로 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 유쾌함이나 혹은 정서 상태
	Smith (1995)	각 개인이 자기 직무와 관련하여 경험하는 좋고 나쁜 감정의 총화 또는 이러한 감정의 균형 상태에서 기인하는 태도
	서영준 등 (2008)	한 개인이 직무와 관련하여 가지는 긍정적 정서 상태이며, 이는 태도, 가치, 신념, 욕구 등과 밀접한 관계를 맺고 있음. 이러한 요소들의 충족의 정도는 근로의욕에 많은 영향을 미치며 작업 동기부여와도 밀접한 관계를 가지고 있음
	남진영 (2010)	개인의 태도와 가치, 신념, 욕구와 필요 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 직무환경을 충족시켰을 때 느끼는 감정적, 정서적인 만족의 정도
	진정연(2010), 손운선(2012)	조직 구성원들이 직무를 수행해 가는 과정에서 얻게 되는 직무에 대한 심리적 만족의 정도를 뜻하며, 이는 구성원의 사기 또는 직무의 욕구와 직결됨
조직몰입	Becker (1960)	개인이 조직생활을 하면서 얻게 되는 직무와 상관이 없는 여러 가지 이해관계 요소들로 인해 조직원으로 계속 남게 되는 것
	Buchanam (1974)	조직몰입을 수단적 가치와는 상관없이 조직의 목표와 가치, 이와 관련된 자기의 역할, 그리고 조직에 대한 정서적 애착심이라고 정의
	Mowday 등 (1979)	조직의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰, 애착, 조직을 위해 상당한 노력을 기꺼이 바치겠다는 헌신과 충성지사, 조직의 구성원으로 남아 있으려는 강한 욕구 등의 세 가지 측면을 지니는 개념
	Ferris & Aranya (1983)	개인이 조직에 남아서 기꺼이 노력하고 조직을 동일시하고 조직에 몰입하는 상대적 정도
	김미정 (2007)	개인이 조직의 목표를 내재화하여 조직의 목표 달성과 개인의 욕구를 지속적으로 충족하기 위해 조직에 적극적으로 개입하는 것
직무스트레스	Copper 등 (1976)	특정직무와 연관된 부정적 환경요인 또는 스트레스 요인(과잉업무, 역할갈등, 모호성, 좋지 않은 작업조건)
	Ivancevich & Matteson (1993)	실제로 개인차와 심리적인 과정에 의해 매개된 적응적인 반응이고 사람에게 어떠한 과도한 심리적, 육체적 요구를 하는 외부의 행동, 상황 또는 사건을 초래하게 하는 결과
	Schuler (1994)	개인이 바라는 바와 관련되고, 또한 결과가 불확실한 동시에 중요하다고 지각된 바와 관련된 기회, 억제 또는 요구에 직면할 때의 동태적 조건
	이민호 (2010)	위험적인 환경특성에 대한 개인의 신체적, 감정적 반응으로서, 근로자들이 직무수행 방식과 급격하게 변화되는 작업환경에 적응하는 과정에서 나타나는 문제

<표 2> 설문지 구성내용

구 분	문항번호	내 용		참고자료
프렌드십 수준	I.1~18 (18)	상사와의 프렌드십	상호 관계의 질, 개방적이고 열린 커뮤니케이션 풍토, 상호 접촉 빈도/기회, 친구 보유 인식	강진구 외(2009) 유영숙(2009) 황재문(2009) 엄미선(2012)
		부하와의 프렌드십		
		동료와의 프렌드십		
직무만족	II.1~10 (10)	직무기술의 다양성, 자율성, 업무의 질에 대한 강조, 승진기회, 교육훈련, 업무에 대한 흥미, 조직의 환류, 보수의 조직 내 공정성, 보수의 대외적 공정성, 성과평가		Mason(1995) 김홍식(2005) 양해선(2008) 배수빈(2012)
조직몰입	III.1~10 (10)	병원발전을 위한 노력, 근무하기 좋은 직장이라 전언, 병원에 대한 충성심, 계속근무를 위해 어떤 업무도 수행, 유사업무의 경우 다른 병원에 비해 양호, 현 병원입사선택에 만족, 계속 근무와 나이 이득, 병원의 정책에 동의, 병원의 미래에 대한 관심, 일할 수 있는 좋은 직장		Mowday 외 (1979) 김영훈(2001) 박인환(2007) 손운선(2012)
직무 스트레스	IV.1~10 (10)	권한부재 인식, 업무의 책임소재의 불명확성, 수행할 업무의 양과 질의 상충, 본인 결정과 모순된 과업수행, 업무과중 인식, 타인들의 상충된 요구를 본인 스스로 해결이 불가능하다는 인식, 업무수행자격 미비 인식, 업무수행 정보수집 불가 인식, 직장 내 본인에 대한 비수용 인식, 본인의 직속상관에 대한 영향력 부재		Weiman(1997) 김홍식(2005) 박이순(2008)
인구 사회학적 특성	V.1~7 (7)	연령, 성, 최종학력, 결혼유무, 직종, 직위, 현 병원 근무기간		-
합계	55	-		-

2. 연구도구

연구도구는 선행연구와 문헌고찰을 통해 병원직원의 프렌드십 수준, 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스로 구성하였다. 프렌드십 수준은 병원 직원의 수직적·수평적 관계를 알아보고자 설문 응답자를 중심으로 상사·부하·동료와의 프렌드십 수준을 각각 측정하였다. 설문지는 총 5개 분야로 분류하여 55개의 설문문항으로 설계하였다(표 2).

3. 분석방법

수집된 자료를 분석하기 위해 통계프로그램 SPSS 19.0을 사용하였다. 먼저 빈도분석(frequency analysis) 및 기술통계 분석(descriptive analysis)을 통하여 인구사회학적 특성에 따른 프렌드십 수준, 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스를 파악하였고, 인구사회학적 특성에 따른 측정요인 간 평균의 차이를 비교하기 위하여 T-검

정(t-test), 일원배치 분산분석(one-way ANOVA)을 통해 측정하였다. 연구도구의 유형별 요인에 대한 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위하여 신뢰성 분석(reliability analysis)을 실시하였으며, 변수들 간의 다중공선성(multicollinearity) 문제를 검증하기 위하여 상관분석을 시행하였다.

그리고 프렌드십 수준을 상위 25%, 중위 50%, 하위 25%로 구분하여 계층별·직종별 각각의 프렌드십 수준 차이와 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스의 관계를 조직성과의 관계를 알아보기 위해 이원분산분석(two-way ANOVA)을 시행하였고, 프렌드수준이 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보고자 다중회귀 분석(multiple regression analysis)을 시행하였다.

신뢰도 분석에 따른 각 요인별 신뢰도 계수는 프렌드십 수준의 상사 요인이 0.900, 부하 요인이 0.911, 동료 요인이 0.856으로 매우 높은 수준이었으며, 직무만족 요인은 0.886, 조직몰입 요인은 0.923, 직무스트레스 요인은 0.895로 높은 수준이었다(표 3).

<표 3> 측정도구의 신뢰성 검증 결과

구 분	요 인	문 항	Cronbach's Alpha
프렌드십 수준	상사	<ul style="list-style-type: none"> • 상호 관계의 질 • 개방적이고 열린 커뮤니케이션 풍토 • 상호 접촉 빈도/기회 • 친구 보유 인식 	0.900
	부하		0.911
	동료		0.856
직무만족		<ul style="list-style-type: none"> • 직무기술의 다양성 • 자율성 • 업무의 질에 대한 강조 • 승진기회 • 교육훈련 • 업무에 대한 흥미 • 조직의 환류 • 보수의 조직 내 공정성 • 보수의 대외적 공정성 • 성과평가 	0.886
조직몰입		<ul style="list-style-type: none"> • 병원발전을 위한 노력 • 근무하기 좋은 직장이라 전언 • 병원에 대한 충성심 • 계속근무를 위해 어떤 업무도 수행 • 유사업무의 경우 다른 병원에 비해 양호 • 현 병원입사선택에 만족 • 계속근무와 나이 이득 • 병원의 정책에 동의 • 병원의 미래에 대한 관심 • 일할 수 있는 좋은 직장 	0.923
직무 스트레스		<ul style="list-style-type: none"> • 권한부재 인식, 업무의 책임소재의 불명확성 • 수행할 업무의 양과 질의 상충 • 본인 결정과 모순된 과업수행 • 업무과중 인식 • 타인들의 상충된 요구를 본인 스스로 해결이 불가능하다는 인식 • 업무수행자격 미비 인식 • 업무수행 정보수집 불가 인식 • 직장 내 본인에 대한 비수용 인식 • 본인의 직속상관에 대한 영향력 부재 	0.895

<표 4> 상관관계 분석 결과

구 분		프렌드십 수준			직무만족	조직몰입	직무 스트레스
		상사	부하	동료			
프렌드십 수준	상사	1					
	부하	0.561**	1				
	동료	0.501**	0.625**	1			
직무만족		0.578**	0.501**	0.398**	1		
조직몰입		0.519**	0.494**	0.446**	0.713**	1	
직무스트레스		-0.342**	-0.208**	-0.277**	-0.329**	-0.362**	1

주) **p<0.01

<표 5> 조사대상자의 인구사회학적 특성

구 분		빈 도	%	구 분		빈 도	%
연령	30세 이하	140	35.6	직종	간호직	110	27.5
	31~40세	159	40.5		행정사무직	151	37.8
	41세 이상	94	23.9		의료기술직	139	34.8
	합계	393	100.0		합계	400	100.0
성	남	160	40.3	직위	중간관리자	74	19.2
	여	237	59.7		초급관리자	88	22.9
	합계	397	100.0		사원	223	57.9
최종학력	전문대졸 이하	83	20.8		합계	385	100.0
	대졸	265	66.3	현 병원 근무기간	5년 이하	140	36.1
	대학원졸 이상	52	13.0		6~10년	82	21.1
	합계	400	100.0		11년~15년	66	17.0
결혼여부	미혼	171	42.6		16년 이상	100	25.8
	기혼	228	57.1	합계	388	100.0	
	합계	399	100.0				

그리고 측정 변수간의 상관관계를 알아보기 위해 프렌드십 수준, 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스 간 상관분석을 실시한 결과 <표 4>와 같았다. 측정변수 간 0.8 이상 높은 상관관계를 보이는 변수는 없었으며, 측정변수 간의 다중공선성 문제를 파악하기 위해 공선성 진단을 수행한 결과 모든 변수의 분산팽창지수 (variance inflation factor)가 2미만으로 투입변수 간 다중공선성 문제는 없었다.

IV. 분석결과

1. 인구사회학적 특성과 프렌드십 수준, 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스

조사대상자의 인구사회학적 특성을 보면 <표 5>와 같다. 31세 이상 40세 이하가 159명(40.5%)으로 가장 많았고, 30세 이하 140명(35.6%), 41세 이상 94명(23.9%)의 순이었다. 조사대상자 중 여성이 237명(59.7%)으로 남성 160명(40.3%)보다 많았으며, 학력은 대학교 졸업이 265명(66.3%)으로 가장 많았고, 전

문대졸 이하 83명(20.8%), 대학원 졸업 이상 52명(13.0%)의 순이었으며, 결혼여부에 따라서는 기혼이 228명(57.1%)으로 미혼 171명(42.6%)보다 많았다.

직종에 따라서는 행정사무직이 151명(37.8%)으로 가장 많았고, 의료기술직 139명(34.8%), 간호직 110명(27.5%)의 순이었으며, 직위는 사원이 223명(57.9%)으로 가장 많았고, 초급관리자(대리, 주임) 88명(22.9%), 중간관리자(부장, 차장, 국장, 과장, 팀장, 계장) 37명(9.6%)의 순이었다. 병원 근무기간은 5년 이하가 140명(36.1%)으로 가장 많았고, 16년 이상 100명(25.8%), 6년 이상 10년 이하 82명(21.1%), 11년 이상 15년 이하 66명(17.0%)의 순으로 나타났다.

1) 인구사회학적 특성에 따른 프렌드십 수준

인구사회학적 특성에 따라 동료와의 프렌드십 수준이 가장 높았고, 부하와의 프렌드십 수준, 상사와의 프렌드십 수준의 순이었다. 성(sex)에 따라서는 여성보다 남성의 프렌드십 수준이 높았고, 동료와의 프렌드십 수준에서는 연령이 적을수록 프렌드십 수준이 높았으며, 기혼보다는 미혼의 프렌드십 수준이 높았다. 그

리고 최종학력, 직종, 직위, 현 병원 근무기간에 따라서는 통계학적으로 유의한 차이가 없었다.

2) 인구사회학적 특성에 따른 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스

직무만족에서는 여성보다는 남성이, 그리고 고학력일수록 직무만족이 높은 수준이었다. 조직몰입의 경우에는 여성보다 남성이, 연령이 높을수록 그리고 미혼

보다는 기혼이, 간호직보다는 행정직이, 초급관리자보다는 중간관리자의 조직몰입이 더 높았다. 직무스트레스는 남성보다는 여성이, 그리고 대학원졸 이상보다는 대졸의 경우에 직무스트레스가 더 높았다. 그리고 간호직의 경우 직무스트레스가 가장 높았고, 행정사무직, 의료기술직의 순이었으며, 간호직과 의료기술직 간 통계학적으로 유의한 차이가 있었다. 직위와 현 병원 근무기간에 따라서는 통계학적으로 유의한 차이가 없었다.

<표 6> 인구사회학적 특성과 프렌드십 수준

구 분	상 사		부 하		동 료		
	M±SD	t / F	M±SD	t / F	M±SD	t / F	
연령	30세 이하	3.51±0.71	1.552	3.55±0.68	4.056	3.89±0.57	0.525*
	31~40세	3.37±0.72		3.54±0.60		3.75±0.53	
	41세 이상	3.47±0.71		3.62±0.57		3.70±0.53	
성	남	3.62±0.66	4.198***	3.68±0.65	3.197**	3.87±0.57	2.316*
	여	3.32±0.75		3.48±0.58		3.74±0.52	
최종학력	전문대졸 이하	3.41±0.77	0.999	3.54±0.61	0.915	3.75±0.55	0.373
	대졸	3.43±0.72		3.55±0.65		3.79±0.56	
	대학원졸 이상	3.57±0.63		3.68±0.47		3.82±0.46	
결혼여부	미혼	3.45±0.74	0.177	3.53±0.64	-0.774	3.85±0.55	2.168*
	기혼	3.43±0.70		3.58±0.60		3.73±0.54	
직종	간호직	3.42±0.74	0.537	3.57±0.55	0.260	3.73±0.58	2.108
	행정사무직	3.49±0.66		3.54±0.59		3.76±0.55	
	의료기술직	3.41±0.76		3.59±0.71		3.86±0.51	
직위	중간관리자	3.52±0.65	2.514	3.65±0.56	2.453	3.74±0.52	1.826
	초급관리자	3.29±0.60		3.43±0.60		3.72±0.54	
	사원	3.46±0.76		3.56±0.64		3.83±0.54	
현 병원 근무기간	5년 이하	3.53±0.71	0.981	3.63±0.65	1.795	3.89±0.55	3.553
	6~10년	3.44±0.77		3.43±0.72		3.82±0.55	
	11~15년	3.42±0.65		3.59±0.56		3.66±0.57	
	16년 이상	3.37±0.74		3.60±0.52		3.72±0.49	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

<표 7> 인구사회학적 특성과 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계

구 분		직무만족		조직몰입		직무스트레스	
		M±SD	t / F	M±SD	t / F	M±SD	t / F
연령	30세 이하	3.24±0.69	0.181	3.46±0.68	4.360*	2.58±0.68	1.299
	31~40세	3.24±0.53		3.54±0.59		2.69±0.62	
	41세 이상	3.28±0.57		3.71±0.61		2.61±0.60	
성	남	3.44±0.59	5.593***	3.81±0.63	7.102***	2.50±0.74	-0.326**
	여	3.11±0.57		3.37±0.58		2.72±0.54	
최종학력	전문대졸 이하	3.06±0.63	5.396**	3.46±0.66	2.085	2.64±0.59	3.392*
	대졸	3.28±0.60		3.54±0.63		2.68±0.67	
	대학원졸 이상	3.36±0.49		3.69±0.58		2.43±0.46	
결혼여부	미혼	3.22±0.65	-0.681	3.44±0.65	-2.825**	2.62±0.62	-0.420
	기혼	3.26±0.57		3.62±0.61		2.65±0.65	
직종	간호직	3.21±0.62	0.693	3.38±0.61	5.648**	2.77±0.57	3.928*
	행정사무직	3.29±0.55		3.64±0.60		2.61±0.63	
	의료기술직	3.22±0.64		3.57±0.68		2.55±0.68	
직위	중간관리자	3.38±0.62	2.659	3.72±0.66	3.816*	2.62±0.69	0.772
	초급관리자	3.18±0.48		3.44±0.56		2.70±0.56	
	사원	3.22±0.61		3.55±0.64		2.60±0.65	
현 병원 근무 기간	5년 이하	3.25±0.65	1.201	3.53±0.70	1.100	2.57±0.65	1.048
	6~10년	3.18±0.63		3.47±0.62		2.70±0.71	
	11~15년	3.37±0.48		3.62±0.52		2.70±0.62	
	16년 이상	3.24±0.57		3.62±0.62		2.62±0.57	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

2. 계층별 프렌드십 수준 차이와 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스

응답자의 계층에 따라 상사·부하·동료와의 프렌드십 수준을 파악하고, 어떤 조합의 경우일 때 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스가 높고 낮게 나타나는지를 분석하였다. 먼저 프렌드십 수준을 4분위로 분류, 직위(중간관리자, 초급관리자, 사원)에 따라 상사, 부하 및 동료와의 프렌드십 수준이 높은 집단의 상위

25%(1분위)와 중위 50%(2, 3분위), 그리고 낮은 집단의 하위 25%(4분위)로 분류하여 이들 세 집단과 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계를 규명하였다. 그 결과, 중간관리자의 경우, 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스에 영향을 미치는 프렌드십 수준의 경우의 수는 총 16개의 군으로 나뉘었고, 초급관리자는 총 18개의 군으로, 사원은 총 24개의 군으로 분류되었으며, 그 중 이들 상위 3개의 그룹과 하위 3개의 그룹만을 제시하였다.

1) 중간관리자급의 프렌드십 수준과 직무만족, 조직 몰입 및 직무스트레스의 관계

직무만족에서는 동료와의 프렌드십 수준이 프렌드십 수준과 직무만족의 관계를 설명하는 가장 중요한 변수로 작용하였다. 즉 동료와의 프렌드십 수준이 높은 상위 집단의 경우 직무만족이 대체로 높은 반면에 하위 집단의 경우 직무만족이 낮은 경향을 보였다. 한편, 상사와의 프렌드십 수준은 직무만족과 통계학적으로 유

의하지 않았으나, 동료와의 프렌드십 수준의 교호작용으로 인해 두 변수가 직무만족에 영향을 미쳤으며, 이는 통계학적으로 유의한 관련성을 보였다. 조직몰입에 있어서는 동료·부하와의 프렌드십 수준이 높은 집단이 조직몰입이 높은 상위 집단에 위치하였고, 반대로 동료·부하와의 프렌드십 수준이 낮은 집단의 경우 조직몰입이 낮은 경향을 보였으나, 이는 통계학적으로 유의한 차이는 없었다. 직무스트레스 또한 유의한 변화가 없었다.

<표 8> 중간관리자급의 프렌드십 수준과 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계

구 분		프렌드십 수준			M	SD	F-값	
		상사	부하	동료				
직무 만족	상위	그룹 1	H	H	H	4.43	0.34	F ₁ =2.729 F ₂ =0.608 F ₃ =4.003* F ₁ ×F ₂ =2.617 F ₁ ×F ₃ =2.775* F ₂ ×F ₃ =0.916
		그룹 2	H	L	M	4.10	0.00	
		그룹 3	M	H	H	4.10	0.00	
	하위	그룹 1	L	L	M	2.00	0.00	
		그룹 2	H	L	L	2.60	0.00	
		그룹 3	L	L	L	2.78	0.48	
조직 몰입	상위	그룹 1	M	H	H	5.00	0.00	F ₁ =0.167 F ₂ =2.588 F ₃ =2.471 F ₁ ×F ₂ =0.062 F ₁ ×F ₃ =0.580 F ₂ ×F ₃ =1.477
		그룹 2	H	H	H	4.77	0.19	
		그룹 3	H	M	H	4.30	0.00	
	하위	그룹 1	L	L	L	3.09	0.62	
		그룹 2	H	L	L	3.10	0.00	
		그룹 3	M	M	L	3.30	0.00	
직무 스트 레스	상위	그룹 1	H	H	M	2.10	0.40	F ₁ =0.487 F ₂ =0.764 F ₃ =0.833 F ₁ ×F ₂ =0.765 F ₁ ×F ₃ =0.917 F ₂ ×F ₃ =0.885
		그룹 2	H	L	L	2.10	0.00	
		그룹 3	M	H	M	2.27	0.44	
	하위	그룹 1	M	M	L	3.40	0.00	
		그룹 2	L	L	M	3.10	0.00	
		그룹 3	L	L	L	2.94	0.60	

주1) H : High, M : Medium, L : Low

주2) *p<0.05

주3) F₁ : 상사와의 프렌드십 수준, F₂ : 부하와의 프렌드십 수준, F₃ : 동료와의 프렌드십 수준,

F₁×F₂ : 상사×부하, F₁×F₃ : 상사×동료, F₂×F₃ : 부하×동료

2) 초급관리자급의 프렌드십 수준과 직무만족, 조직 몰입 및 직무스트레스의 관계

직무만족의 변화는 상사 및 동료와의 프렌드십 수준에서 통계학적으로 유의한 차이가 있었다. 이는 상사 및 동료와의 프렌드십 수준이 프렌드십 수준과 직무만족의 관계를 설명하는 가장 중요한 변수로 작용하였다는 의미이다. 즉 상사·동료와의 프렌드십 수준이 높은 상위 집단의 경우 직무만족이 대체로 높은 반면에 하위 집단의 경우 직무만족이 낮은 경향을 보였다. 조직몰입에 있

어서는 상사·부하와의 프렌드십 수준에 따라 통계학적으로 유의한 차이가 있었다. 이는 조직몰입이 높은 상위 집단과 낮은 하위집단에서 상사·동료와의 프렌드십 수준이 조직몰입에 큰 영향력을 끼친 것으로 이해된다. 직무스트레스의 경우에는 상사와의 프렌드십 수준이 낮고, 부하와의 프렌드십 수준이 중간이며, 동료와의 프렌드십 수준이 높은 경우에 직무스트레스가 가장 낮았다. 또한 상사 및 부하와의 프렌드십 수준이 낮고, 동료와의 프렌드십 수준이 중간일 경우에 직무스트레스가 가장 높았으나, 통계학적으로 유의한 차이는 없었다.

<표 9> 초급관리자급의 프렌드십 수준과 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계

구 분		프렌드십 수준			M	SD	F-값	
		상사	부하	동료				
직무 만족	상위	그룹 1	H	H	H	4.02	0.40	F ₁ =10,888*** F ₂ =0.720 F ₃ =3.793* F ₁ ×F ₂ =1.109 F ₁ ×F ₃ =1.661 F ₂ ×F ₃ =0.515
		그룹 2	M	M	H	3.57	0.31	
		그룹 3	H	M	M	3.50	0.28	
	하위	그룹 1	H	M	L	2.40	0.00	
		그룹 2	L	H	M	2.60	0.28	
		그룹 3	L	M	H	2.60	0.00	
조직 몰입	상위	그룹 1	H	H	H	4.25	0.44	F ₁ =5.716** F ₂ =3.326* F ₃ =1.478 F ₁ ×F ₂ =0.065 F ₁ ×F ₃ =1.510 F ₂ ×F ₃ =0.484
		그룹 2	H	M	M	3.90	0.14	
		그룹 3	H	H	M	3.87	0.43	
	하위	그룹 1	L	M	H	2.60	0.00	
		그룹 2	H	M	L	2.70	0.00	
		그룹 3	L	L	M	2.80	0.47	
직무 스트 레스	상위	그룹 1	L	M	H	1.60	0.00	F ₁ =0.503 F ₂ =0.391 F ₃ =1.767 F ₁ ×F ₂ =1.035 F ₁ ×F ₃ =1.159 F ₂ ×F ₃ =0.797
		그룹 2	H	H	M	2.22	0.34	
		그룹 3	M	M	H	2.27	0.32	
	하위	그룹 1	L	L	M	3.33	0.22	
		그룹 2	L	M	L	3.30	0.00	
		그룹 3	L	L	L	3.17	0.35	

주1) H : High, M : Medium, L : Low

주2) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

주3) F₁ : 상사와의 프렌드십 수준, F₂ : 부하와의 프렌드십 수준, F₃ : 동료와의 프렌드십 수준,

F₁×F₂ : 상사×부하, F₁×F₃ : 상사×동료, F₂×F₃ : 부하×동료

3) 사원의 프렌드십 수준과 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계

직무만족의 경우, 상사·부하와의 프렌드십 수준이 높은 집단에서 직무만족이 높고, 상사·부하와의 프렌드십 수준이 낮은 집단에서 직무만족이 낮은 경향을 보였으며, 통계학적으로 유의한 차이가 있었다. 동료와의 프렌드십 수준은 직무만족과 통계학적으로 유의하지 않았으나, 상사 및 부하와의 프렌드십 수준의 교호작용으로 인해 각각의 두 변수가 직무만족에 영향을 미쳤으며, 이는 통계학적으로 유의한 관련성을 보였다. 조직몰입에 있어서는 상사·동료와의 프렌드십 수준에

따라 통계학적으로 유의한 차이가 있었다. 이는 조직몰입이 높은 상위집단과 낮은 하위집단에서 상사·동료와의 프렌드십 수준이 조직몰입에 큰 영향력을 끼친 것으로 이해된다. 직무스트레스의 변화는 상사·부하·동료와의 프렌드십 수준이 높은 경우에 직무스트레스가 가장 낮았으며, 상사·동료와의 프렌드십 수준은 높고, 부하와의 프렌드십 수준이 낮은 경우, 상사와의 프렌드십 수준은 높고, 부하·동료와의 프렌드십 수준이 낮은 경우의 순으로 나타났다. 즉, 상사와의 프렌드십 수준이 조직성과와의 관계를 설명하는 가장 중요한 변수로 작용하였고, 이는 통계학적으로 유의한 차이가 있었다.

<표 10> 사원의 프렌드십 수준과 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계

구 분		프렌드십 수준			M	SD	F-값	
		상사	부하	동료				
직무 만족	상위	그룹 1	H	H	H	4.15	0.53	F ₁ =14.468*** F ₂ =5.681** F ₃ =1.022 F ₁ ×F ₂ =0.440 F ₁ ×F ₃ =3.306* F ₂ ×F ₃ =2.801*
		그룹 2	H	L	H	3.65	0.78	
		그룹 3	M	H	L	3.55	0.92	
	하위	그룹 1	L	L	H	2.20	0.00	
		그룹 2	L	H	M	2.37	0.21	
		그룹 3	M	L	H	2.45	0.35	
조직 몰입	상위	그룹 1	H	H	H	4.46	0.48	F ₁ =10.060*** F ₂ =2.535 F ₃ =4.927** F ₁ ×F ₂ =1.257 F ₁ ×F ₃ =1.907 F ₂ ×F ₃ =1.024
		그룹 2	H	L	H	4.15	0.92	
		그룹 3	M	M	H	3.96	0.40	
	하위	그룹 1	L	H	M	2.70	0.20	
		그룹 2	H	L	M	2.80	0.61	
		그룹 3	L	L	H	2.90	0.00	
직무 스트 레스	상위	그룹 1	H	H	H	1.91	1.01	F ₁ =3.937* F ₂ =0.782 F ₃ =1.427 F ₁ ×F ₂ =0.205 F ₁ ×F ₃ =0.859 F ₂ ×F ₃ =1.441
		그룹 2	H	L	H	2.15	0.64	
		그룹 3	H	L	L	2.30	0.60	
	하위	그룹 1	M	H	L	3.60	0.57	
		그룹 2	L	H	M	3.17	0.35	
		그룹 3	L	L	H	3.00	0.00	

주1) H : High, M : Medium, L : Low

주2) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

주3) F₁ : 상사와의 프렌드십 수준, F₂ : 부하와의 프렌드십 수준, F₃ : 동료와의 프렌드십 수준,
F₁×F₂ : 상사×부하, F₁×F₃ : 상사×동료, F₂×F₃ : 부하×동료

3. 직종별 프렌드십 수준 차이와 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스

1) 간호직의 프렌드십 수준과 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계

(1) 간호직의 프렌드십 수준의 차이와 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계

이전과 동일한 방식으로 직종에 따라 상사, 부하 및 동료와의 프렌드십 수준을 4분위로 분류하여 이들 세 집단(상위 25%, 중위 50%, 하위 25%)과 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계를 규명하였다. 간호직의 경우에는 총 20개의 군으로 나뉘었으며, 그 중 이들

상위 3개의 그룹과 하위 3개의 그룹만을 제시하였다.

그 결과, 직무만족과 조직몰입 모두 상사·부하·동료와의 프렌드십 수준에 따라 통계학적으로 유의한 차이는 없었으나, 부하와 동료와의 프렌드십 수준의 교호작용으로 인해 두 변수가 프렌드십 수준과 직무만족 및 조직몰입의 관계를 설명하는 가장 중요한 변수로 작용하였다. 이는 의료서비스를 제공하는 과정에서 동료 및 부하 간의 팀워크가 중요시 되는 간호직 업무의 고유한 특성에 기인한 것으로 볼 수 있다. 직무스트레스에 있어서는 동료와의 프렌드십 수준이 낮은 집단이 직무스트레스가 가장 높은 경향을 보였으나, 통계학적으로 유의한 수준은 아니었다.

<표 11> 간호직의 프렌드십 수준의 차이와 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계

구 분		프렌드십 수준			M	SD	F-값	
		상사	부하	동료				
직무 만족	상위	그룹 1	M	H	L	4.20	0.00	F ₁ =1.919 F ₂ =2.687 F ₃ =1.398 F ₁ ×F ₂ =1.758 F ₁ ×F ₃ =2.039 F ₂ ×F ₃ =3.002*
		그룹 2	H	H	H	4.16	0.56	
		그룹 3	L	M	M	3.60	0.28	
	하위	그룹 1	L	H	M	2.40	0.00	
		그룹 2	L	M	L	2.45	0.78	
		그룹 3	L	L	M	2.65	0.21	
조직 몰입	상위	그룹 1	H	H	H	4.06	0.67	F ₁ =1.889 F ₂ =0.700 F ₃ =1.399 F ₁ ×F ₂ =0.816 F ₁ ×F ₃ =1.204 F ₂ ×F ₃ =2.682*
		그룹 2	M	H	L	4.00	0.00	
		그룹 3	L	M	M	4.00	0.42	
	하위	그룹 1	L	M	L	2.40	1.27	
		그룹 2	H	L	M	2.50	0.00	
		그룹 3	L	H	M	2.80	0.00	
직무 스트 레스	상위	그룹 1	H	L	L	2.30	0.00	F ₁ =0.678 F ₂ =2.540 F ₃ =1.580 F ₁ ×F ₂ =0.124 F ₁ ×F ₃ =2.532 F ₂ ×F ₃ =1.233
		그룹 2	H	M	H	2.30	0.50	
		그룹 3	L	M	M	2.35	0.21	
	하위	그룹 1	M	H	L	4.00	0.00	
		그룹 2	L	M	L	3.40	0.57	
		그룹 3	L	L	L	3.13	0.49	

주1) H : High, M : Medium, L : Low

주2) *p<0.05

주3) F₁ : 상사와의 프렌드십 수준, F₂ : 부하와의 프렌드십 수준, F₃ : 동료와의 프렌드십 수준,

F₁×F₂ : 상사×부하, F₁×F₃ : 상사×동료, F₂×F₃ : 부하×동료

<표 12> 간호직의 프렌드십 수준이 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스에 미친 영향

구 분			직무만족		조직몰입		직무스트레스	
			β	t	β	t	β	t
(상수)			-	3.495	-	3.978	-	7.430
인구 사회학적 특성	학력 ¹⁾	대졸	-	-	0.036	0.315	0.132	1.144
		대학원졸	-	-	0.286	2.528*	-0.179	-1.549
프렌드십 수준	상사		0.236	2.100*	0.082	0.675	-0.237	-1.898
	부하		0.100	0.912	0.214	1.810	0.367	3.035**
	동료		0.249	2.212*	0.149	1.221	-0.240	-1.926
F-값			12.860***		6.152***		5.058***	
R ²			0.344		0.241		0.207	

주1) 학력(dummy variable) : 전문대졸 이하=0

주2) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

<표 13> 행정사무직의 프렌드십 수준의 차이와 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계

구 분			프렌드십 수준			M	SD	F-값
			상사	부하	동료			
직무 만족	상위	그룹 1	H	H	H	4.18	0.70	F ₁ =6.539** F ₂ =3.287* F ₃ =1.397 F ₁ ×F ₂ =2.665* F ₁ ×F ₃ =1.542 F ₂ ×F ₃ =1.697
		그룹 2	H	M	H	3.87	0.21	
		그룹 3	H	M	M	3.61	0.32	
	하위	그룹 1	L	H	M	2.25	0.07	
		그룹 2	M	L	H	2.45	0.35	
		그룹 3	L	L	L	2.85	0.33	
조직 몰입	상위	그룹 1	H	H	H	4.51	0.56	F ₁ =6.117** F ₂ =1.753 F ₃ =2.412 F ₁ ×F ₂ =2.713* F ₁ ×F ₃ =0.255 F ₂ ×F ₃ =0.421
		그룹 2	M	H	H	4.24	0.53	
		그룹 3	H	M	H	4.23	0.67	
	하위	그룹 1	L	H	M	2.80	0.14	
		그룹 2	L	L	L	3.06	0.38	
		그룹 3	M	M	L	3.08	0.29	
직무 스트 레스	상위	그룹 1	H	M	H	1.70	0.10	F ₁ =3.923* F ₂ =0.844 F ₃ =2.349 F ₁ ×F ₂ =0.793 F ₁ ×F ₃ =0.749 F ₂ ×F ₃ =1.284
		그룹 2	H	H	H	1.75	0.79	
		그룹 3	H	H	M	2.23	0.78	
	하위	그룹 1	L	H	M	3.15	0.49	
		그룹 2	M	L	L	3.13	0.51	
		그룹 3	M	M	L	3.05	0.24	

주1) H : High, M : Medium, L : Low

주2) *p<0.05, **p<0.01

주3) F₁ : 상사와의 프렌드십 수준, F₂ : 부하와의 프렌드십 수준, F₃ : 동료와의 프렌드십 수준,
F₁×F₂ : 상사×부하, F₁×F₃ : 상사×동료, F₂×F₃ : 부하×동료

(2) 간호직의 프렌드십 수준이 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스에 미치는 영향

직무만족의 경우 상사·동료와의 프렌드십이 통계학적으로 유의한 차이를 보였다. 즉 상사 또는 동료와의 프렌드십 수준이 높을수록 직무만족이 높게 나타났다. 조직몰입의 경우에는 고학력일수록 조직몰입이 높았으며, 프렌드십 수준에 따라서는 유의한 차이가 없었다. 직무스트레스는 학력에 따라 유의한 차이는 없었으나, 부하와의 프렌드십이 높을수록 직무스트레스가 증가하는 양상을 보였다. 이는 부하의 간호직무 수행에 대한 상사로서의 책임의식에 기인한 것으로 추측된다.

2) 행정사무직의 프렌드십 수준과 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계

(1) 행정사무직의 프렌드십 수준의 차이와 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계

행정사무직의 경우, 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스에 영향을 미치는 프렌드십 수준의 경우의 수는 총 20개의 군으로 분류되었으며, 그 중 이들 상위 3개의 그룹과 하위 3개의 그룹만을 제시하였다.

그 결과, 직무만족의 변화는 상사·부하와의 프렌드

십 수준에서 통계학적으로 유의한 차이가 있었다. 이는 상사 및 부하와의 프렌드십 수준이 직무만족과의 관계를 설명하는 가장 중요한 변수로 작용하였다는 의미이다. 또한 상사·부하와의 프렌드십 수준의 교호작용으로 인해 두 변수 사이에 상호작용 효과가 있었다. 조직몰입은 상사와의 프렌드십 수준이 조직몰입에 절대적인 영향력을 형성하였으며, 부하와의 프렌드십 수준의 교호작용으로 인해 두 변수가 조직몰입에 영향을 미쳤고, 이는 통계학적으로 유의한 수준이었다. 직무스트레스는 상사와의 프렌드십 수준에 따라 통계학적으로 유의한 차이가 있었다. 즉 상사와의 프렌드십 수준이 높은 집단의 경우, 직무스트레스가 낮은 집단을 형성하였다.

(2) 행정사무직의 프렌드십 수준이 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스에 미치는 영향

남성보다는 여성의 직무만족과 조직몰입이 낮았고, 상사·부하와의 프렌드십이 수준이 높을수록 직무만족과 조직몰입이 높게 나타났으며, 이는 통계학적으로 유의한 수준이었다. 그리고 성에 따라서는 유의한 차이는 없었으나, 상사와의 프렌드십이 높을수록 직무스트레스가 감소하는 경향을 보였다.

<표 14> 행정사무직의 프렌드십 수준이 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스에 미친 영향

구 분	직무만족		조직몰입		직무스트레스		
	β	t	β	t	β	t	
(상수)	-	4.542	-	4.253	-	15.697	
성 ¹⁾	-0.171	-2.731**	-0.187	-2.943**	0.054	0.758	
프렌드십 수준	상사	0.405	4.869***	0.284	3.361**	-0.322	-3.427**
	부하	0.361	4.162***	0.258	2.928**	-0.139	-1.414
	동료	-0.054	-0.576	0.175	1.848	-0.199	-1.896
F-값	33.346***		31.183***		18.705***		
R ²	0.491		0.475		0.352		

주1) 성(dummy variable) : 남=0, 여=1
 주2) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

3) 의료기술직의 프렌드십 수준과 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계

(1) 의료기술직의 프렌드십 수준의 차이와 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계

의료기술직의 경우, 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스에 영향을 미치는 프렌드십 수준의 경우의 수는 총 21개의 군으로 나누었으며, 그 중 이들 상위 3개의 그룹과 하위 3개의 그룹만을 제시하였다.

그 결과, 직무만족에 있어서는 상사와의 프렌드십 수준이 직무만족에 절대적인 영향력을 미쳤고, 부하와의 프렌드십

수준과의 교호작용으로 인해 두 변수가 직무만족에 영향을 미쳤으며, 이는 통계학적으로 유의한 수준이었다. 조직몰입의 경우에는 상사와의 프렌드십 수준이 프렌드십 수준과 조직몰입의 관계를 보여주는 중요한 변수로 평가되었고, 통계학적으로 유의한 수준이었다. 또한 부하 및 동료와의 프렌드십 수준의 교호작용으로 인해 상사와 부하, 상사와 동료, 부하와 동료와의 프렌드십 수준 사이에서 상호작용 효과가 있었고, 이는 조직몰입에 영향력을 끼쳤다. 직무스트레스에 있어서는 상사·부하·동료와의 프렌드십 수준에 따라 통계학적으로 유의한 차이가 없었으나, 부하 및 동료와의 프렌드십의 교호작용 효과가 있었다.

<표 15> 의료기술직의 프렌드십 수준의 차이와 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계

구 분		프렌드십 수준			M	SD	F-값	
		상사	부하	동료				
직무 만족	상위	그룹 1	H	L	H	4.20	0.00	F ₁ =13.484*** F ₂ =2.904 F ₃ =0.987 F ₁ ×F ₂ =2.739* F ₁ ×F ₃ =1.769 F ₂ ×F ₃ =0.694
		그룹 2	H	H	H	4.07	0.42	
		그룹 3	H	H	L	4.00	0.00	
	하위	그룹 1	L	L	H	2.20	0.00	
		그룹 2	M	H	H	2.30	0.00	
		그룹 3	L	L	M	2.53	0.56	
조직 몰입	상위	그룹 1	H	L	H	4.80	0.00	F ₁ =6.236** F ₂ =1.274 F ₃ =2.550 F ₁ ×F ₂ =3.045* F ₁ ×F ₃ =2.688* F ₂ ×F ₃ =2.885*
		그룹 2	L	H	H	4.600	0.00	
		그룹 3	H	H	H	4.38	0.52	
	하위	그룹 1	L	L	L	2.72	0.65	
		그룹 2	L	M	H	2.80	0.28	
		그룹 3	M	L	L	2.80	0.55	
직무 스트 레스	상위	그룹 1	H	L	H	1.70	0.00	F ₁ =1.648 F ₂ =0.350 F ₃ =2.656 F ₁ ×F ₂ =0.515 F ₁ ×F ₃ =0.581 F ₂ ×F ₃ =2.476*
		그룹 2	H	H	L	2.00	0.00	
		그룹 3	L	M	H	2.20	0.85	
	하위	그룹 1	H	H	M	3.80	0.57	
		그룹 2	L	L	H	3.00	0.00	
		그룹 3	L	L	M	2.97	0.49	

주1) H : High, M : Medium, L : Low

주2) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

주3) F₁ : 상사와의 프렌드십 수준, F₂ : 부하와의 프렌드십 수준, F₃ : 동료와의 프렌드십 수준,

F₁×F₂ : 상사×부하, F₁×F₃ : 상사×동료, F₂×F₃ : 부하×동료

<표 16> 의료기술직의 프렌드십 수준이 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스에 미친 영향

구 분		직무만족		조직몰입		직무스트레스	
		β	t	β	t	β	t
(상수)		-	2.988	-	1.147	-	7.136
인구 사회학적 특성	성 ¹⁾	-0.173	-2.476*	-0.148	-2.150*	-	-
	연령	-	-	0.126	1.390	-	-
	결혼여부 ²⁾	-	-	0.133	1.511	-	-
프렌드십 수준	상사	0.434	5.445***	0.356	4.640***	-0.202	-1.986*
	부하	0.189	2.059*	0.098	1.086	-0.012	-0.105
	동료	0.072	0.864	0.254	3.097**	-0.018	-0.161
F-값		26.502***		21.745***		2.121	
R ²		0.457		0.519		0.047	

주1) 성(dummy variable) : 남=0, 여=1
 주2) 결혼여부(dummy variable) : 미혼=0, 기혼=1
 주3) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

(2) 의료기술직의 프렌드십 수준이 직무만족, 조직 몰입 및 직무스트레스에 미치는 영향

직무만족의 경우, 남성보다는 여성의 직무만족이 낮았고, 상사·부하와의 프렌드십이 높을수록 직무만족이 높은 결과를 보였으며, 이는 통계학적으로 유의한 차이가 있었다. 조직몰입의 경우 남성보다는 여성의 조직몰입이 낮았고, 연령과 결혼여부에 따라서는 유의한 차이가 없었으며, 상사·동료와의 프렌드십 수준이 높을수록 조직몰입이 향상되었다. 그리고 상사와의 프렌드십 수준이 높을수록 직무스트레스가 감소하였다.

V. 결론 및 제언

본 연구에서는 병원 조직 내 프렌드십 수준의 차이에 따라 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스에 어떤 차이가 있는가를 알아보고자 하였다. 특히, 종전의 총론적인 연구와는 달리 병원조직의 위계구조와 직종간 전문지식의 차이 및 직무상 권력의 차이 등으로 의사소통과 의식구조에 차이가 있다는 점을 고려하여 조직구

성원들의 계층과 직종에 따라 프렌드십 수준의 차이를 규명하였고, 그 차이 수준과 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계를 심도 있게 분석하여 조직성과 지향적인 인적자원관리 과제를 도출하고자 하였다.

이에 연구목적을 달성할 수 있는 구조화된 설문도구를 활용하였고, 서울·경인권에 위치한 24개의 상급종합병원에 근무하는 간호직, 행정직 및 의료기술직을 대상으로 설문조사를 시행하여 회수한 17개 병원의 401부의 응답 자료를 이용하여 빈도분석(frequency analysis), T-검정(t-test), 일원배치 분산분석(one-way ANOVA), 이원분산분석(two-way ANOVA) 및 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 수행하였다.

본 연구의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 인구사회학적 특성별로 보면, 전체적으로 동료와의 프렌드십 수준이 가장 높았고, 부하와의 프렌드십 수준, 상사와의 프렌드십 수준의 순이었다. 특히 여성보다 남성의 경우에 상사, 부하 및 동료와의 프렌드십 수준이 높았고, 기혼보다는 미혼인 경우에 동료와의 프렌드십이 높은 수준이었다. 직무만족에 있어서는 여성보다는 남성이, 그리고 고학력일수록 직무만족

이 높은 수준이었고, 조직몰입의 경우에는 여성보다는 남성이, 미혼보다는 기혼이, 간호직보다는 행정직이, 그리고 연령이 많을수록 조직몰입이 더 높은 경향을 보였다. 직무스트레스에 있어서는 남성보다는 여성이, 그리고 저학력일수록 직무스트레스가 더 높았으며, 간호직의 경우 직무스트레스가 가장 높았고, 의료기술직이 가장 낮았다.

둘째, 계층별·직종별 프렌드십 수준의 차이와 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계 및 직종별 프렌드십 수준이 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스에 미치는 영향력을 분석한 결과를 요약하면 <표 17>과 같다.

계층별로 보면, 사원의 경우에는 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스 간에 다소 차이가 있기는 하지만, 상사·부하·동료와의 프렌드십 수준과 유의한 관계에 있었고, 초급관리자는 직무만족과 조직몰입에서, 중간관리자는 직무만족에서 동료와의 프렌드십 수준과 유의한 관계가 있었다. 결국 계층이 낮을수록 상사와의 프렌드십이 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스와 깊은 관계가 있음을 알 수 있었다.

직종별로는 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스에서 행정사무직과 의료기술직이 간호직에 비해 상대적으로 상사와의 프렌드십 수준과 유의한 관계가 있었다. 그리고 간호직의 경우에는 상사와의 프렌드십 수준이 높을수록 직무만족에서만 유의한 영향을 미쳤으나, 행정사무직과 의료기술직에서는 상사와의 프렌드십 수준이 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스에 모두 영향을 미쳤다. 동료와의 프렌드십 수준이 높을수록 간호직에서는 직무만족이, 의료기술직에서는 조직몰입이 증가하였고, 행정사무직에서는 동료와의 프렌드십 수준이 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스에 미치는 영향이 없었다. 마지막으로 부하와의 프렌드십 수준이 높을수록 행정사무직의 경우에는 직무만족과 조직몰입이, 의료기술직의 경우에는 직무만족이 증가하였으나, 간호직의 경우에는 부하와의 프렌드십 수준이 높을수록 직무스트레스가 증가하는 경향을 보였다. 이는 의료서비스를 제공하는 과정에서 동료 및 부하 간의 팀워크가 중요시 되는 간호직 업무의 고유한 특성의 영향과 부하와의 프렌드십 수준이 높을수록 부하의 간호직무에 대한 연대책임의식이 커지는 결과에 기인하는 것으로 이해된다.

<표 17> 계층별·직종별 프렌드십 수준과 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스의 관계

구 분	직무만족	조직몰입	직무스트레스	
계층	중간 관리자	동료와의 프렌드십 수준과 유의한 관계	-	
	초급 관리자	상사·동료와의 프렌드십 수준과 유의한 관계	상사·부하와의 프렌드십 수준과 유의한 관계	
	사원	상사·부하와의 프렌드십 수준과 유의한 관계	상사·동료와의 프렌드십 수준과 유의한 관계	
직종	간호직	<ul style="list-style-type: none"> 부하×동료와의 프렌드십 수준과 유의한 관계 상사 또는 동료와의 프렌드십 수준이 높을수록 직무만족도 증가에 영향 	<ul style="list-style-type: none"> 부하×동료와의 프렌드십 수준과 유의한 관계 	<ul style="list-style-type: none"> 부하와의 프렌드십 수준이 높을수록 직무스트레스 증가에 영향
	행정 사무직	<ul style="list-style-type: none"> 상사·부하와의 프렌드십 수준과 유의한 관계 상사·부하와의 프렌드십 수준이 높을수록 직무만족도 증가에 영향 	<ul style="list-style-type: none"> 상사와의 프렌드십 수준과 유의한 관계 상사·부하와의 프렌드십 수준이 높을수록 조직몰입도 증가에 영향 	<ul style="list-style-type: none"> 상사와의 프렌드십 수준과 유의한 관계 상사와의 프렌드십 수준이 높을수록 직무스트레스 감소에 영향
	의료 기술직	<ul style="list-style-type: none"> 상사와의 프렌드십 수준과 유의한 관계 상사·부하와의 프렌드십 수준이 높을수록 직무만족도 증가에 영향 	<ul style="list-style-type: none"> 상사와의 프렌드십 수준과 유의한 관계 상사·동료와의 프렌드십 수준이 높을수록 조직몰입도 증가에 영향 	<ul style="list-style-type: none"> 상사와의 프렌드십 수준이 높을수록 직무스트레스 감소에 영향

이상의 연구 결과를 근간으로 할 때, 전체적으로 동료와의 프렌드십 수준이 가장 높았고, 부하와의 프렌드십 수준, 상사와의 프렌드십 수준의 순이었다. 그러나 동료·부하와의 프렌드십 수준보다 상사와의 프렌드십 수준이 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스와 강한 관계를 보이고 있는 바, 직무만족이나 조직몰입을 향상시키고, 직무스트레스를 감소시키기 위해서는 상사와의 프렌드십을 선행요인으로 관리할 필요가 있다. 즉 상사와의 관계 개선을 위해서는 구성원 간 팀 의식을 향상시키고, 상사와 부하직원 간의 쌍방향적인 소통구조 속에 원만한 커뮤니케이션이 이루어질 수 있도록 하여야 할 것이다. 병원조직의 입장에서는 상사가 부하직원과 건설적인 프렌드십을 형성하는가 못하는가를 리더십 역량 평가의 요소로 관리하는 것도 직무만족과 조직몰입을 높이고, 직무스트레스를 감소시킬 수 있는 하나의 방안이 될 수 있으리라 생각된다. 그리고 계층별·직종별 다소 차이가 있기는 하나, 부하와의 프렌드십 수준이 직무만족, 조직몰입 및 직무스트레스에 미치는 관계를 고려하여 비공식적으로 형성되는 동료와의 관계보다는 공식적인 관계에 있는 수직적 인간관계 향상을 위해 계획적이고 의도적인 관리가 요구된다.

<참고문헌>

- 김기덕(2007). 국내 기업의 아웃소싱 실태분석 및 개선 방안 연구, 한밭대학교 석사학위논문
- 강진구(2007). 강한 조직을 만드는 프렌드십 경영, LG 경제연구원
- 강진구(2007). 미래 조직의 성공 키워드, LG Business Insight
- 강진구, 김현기(2008). 대한민국 직장 내 프렌드십의 현주소, HR Executive, 23
- 강진구, 김현기(2009). 프렌드십 경영 : 경쟁과 협력의 조화, 토네이도
- 김미정(2007). 국·공립과 사립병원 간호사의 직무만족, 조직몰입, 간호조직문화 및 이직의도 비교, 경희대학교 석사학위논문
- 김영훈(2001). 병원종사자의 조직구조 및 조직문화 인식과 조직갈등 경험, 조직몰입간의 관계, 연세대학교 박사학위논문
- 김홍식(2005). 병원 근로자의 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향, 연세대학교 석사학위논문
- 남진영(2010). 병원 원무행정근무자의 직무소진이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향, 연세대학교 석사학위논문
- 박이순(2008). 일부 종합병원 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향, 조선대학교 석사학위논문
- 박인환(2007). 수도권 치과의료기관 종사자의 직무몰입 및 업무만족에 영향을 미치는 요인, 연세대학교 박사학위논문
- 배수빈(2012). 대학병원 종사자들의 직무소진이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 인제대학교 석사학위논문
- 서영준, 이지영(2008). 노인전문병원 근무자들의 직무만족도 결정요인, 병원경영학회지, 13(2):64-85
- 손운선(2012). 병원종사자의 직무만족과 조직몰입이 이직의도와 조직갈등에 미치는 영향, 원광대학교 박사학위논문
- 신유근(1986). 기업문화와 조직성과, 이학중·정구현편, 한국기업의 구조와 전략, 법문사
- 양애선(2008). 중환자실 신규 간호사의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 관한 연구, 이화여자대학교 석사학위논문
- 엄미선(2012). 조직 내 프렌드십이 조직효과성과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구 : 고객 지향성 조절효과 중심으로, 영남대학교 경영대학원 석사학위논문
- 유영숙(2009). 직장 내 프렌드십이 조직효과성에 미치는 영향 연구 : 서울·경기지역 치과의료기관 근무자들을 중심으로, 연세대학교 보건환경대학원 석사학위논문
- 이민호(2010). 병원종사자의 직무스트레스와 이직의도 관계에서 임파워먼트와 사회적지원의 조절효과, 인제대학교 석사학위논문
- 진정연(2010). 외식기업의 핵심역량 및 개인역량이 직무

- 만족과 조직몰입에 미치는 영향, 세종대학교 박사학위논문
- 황재문(2009). 병원직원의 프렌드십과 조직효과성의 관계 연구, 연세대학교 보건환경대학원 석사학위논문
- Becker, H.S.(1960). Notes on the concept of commitment, American journal of sociology
- Buchanam, B.(1974). Building organizational commitment, Administrative science quarterly, 19th
- Copper C., Marchall J.(1976). Occupational source of stress: a review of literature relating to coronary heart diseases and mental health, J Occupat psychol, 49:11-22.
- Clyton. A.(1972), Existence, relatedness, and growth, The pree press, 7 Ferris, K. R. & Aranya, N.(1983). A comparison of two organizational commitment scales, Personnel psychology
- Ivancevich, J., Matteson M.(1993). Organizational behavior and management, Irwin, 3:244-260
- Locke EA.(1976). The nature and causes of job satisfaction, In Dunnette M,D(ed.), Handbook of industrial and organizational psychology, Chicago, Rand-Mcnally
- Mason E, Sharon.(1995), Gender differences in job satisfaction, J Soc Psychol
- Mowday RT, Steers RM, Poter LW.(1979), The measure of organizational commitment, Journal of vocational behavior, 14:142-147, 224-247.
- Porter, E. & Lawler, E.(1975), Behavior in organizational, New york : Mcgraw-hill
- Robert Levering(1998). Great Place To Work, Fortune
- Rodd Wagner, 김광수(역)(2007). 조직의 몰입을 창조하고 유지하는 위대한 경영의 요소, 해냄
- Schuler(1994). Definition and conceptualization of stress in organizations, Management practice-hall, 4:396
- Smith, H.C.(1995), Psychology of industrial behavior, N.Y : Mcgraw-hill
- Tom Rath(2006), Vital friends : the people you can't afford to live without, The gallup organization press
- Tom Rath, 정준희(역)(2007). 프렌드십 : 내 인생에 부족한 2%, 해냄
- Weiman C. A.(1997). study of occupational stressors and the incidence of disease/risk, J Occup Med, 19(2)