

간호사가 인지하는 조직문화 유형과 언어폭력, 직무스트레스

Nurses' Perceived Organizational Culture, Verbal Abuse and Job Stress

이윤신*, 박성희**

가천대학교 간호학과*, 경민대학교 간호과**

Yoon-Shin Lee(lucky0507@naver.com)*, Sung-Hee Park(angelshee@hanmail.net)**

요약

본 연구는 건강관리조직에서 간호서비스의 생산성과 효율성을 높이고자 간호조직문화의 중요성이 강조되고 있는 현실에서 간호사를 대상으로 그들이 인지하는 조직문화유형과 언어폭력, 직무스트레스와의 관련성에 대해 살펴보고자 하였다. 이를 위해 서울시, 경기도, 충청도에 소재하는 4개 종합병원에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 설문지를 배포하였고 총 235부를 분석하였다. 수집된 자료는 SPSS 22.0으로 분석하였다.

연구 결과 병원별로 조직문화유형 간에 차이를 보였으며 이중 관계지향문화는 의사에 의한 언어폭력, 간호사에 의한 언어폭력과 정적상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 혁신지향문화는 의사에 의한 언어폭력과 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 직무스트레스는 조직문화 유형 중 위계지향적 조직문화를 제외하고 모두 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직무스트레스에 영향을 미치는 주요변인은 관계지향적 조직문화, 간호사에 의한 언어폭력으로 나타났으며 이 변수들은 간호사들의 직무스트레스에 대해 14.9%의 설명력을 보이는 것으로 나타났다. 따라서 간호사들이 소속된 병원 또는 조직별 문화에 대한 다차원적인 연구와 문화유형 별 직무스트레스를 줄여주기 위한 프로그램 개발이 필요하다.

■ 중심어 : | 조직문화유형 | 언어폭력 | 직무스트레스 | 간호사 |

Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationship among nurses' organizational culture, verbal abuse by doctor and nurse, job stress. A survey using a structured questionnaire was conducted with 235 nurses of 4 hospitals. Collected data were analyzed with mean, standard deviation, t-test, correlation analysis, stepwise multiple regression. This study reported the culture is different depending on the hospitals. And relation-oriented culture had a significant positive correlation to verbal abuse by doctor and nurse and innovation for verbal abuse by doctor.

Respectively showing explanatory power job stress score serving as the major predictor variable for relation-oriented culture and verbal abuse by nurse 6.5%. The results of this study suggest that type of organizational culture should be regarded as important factors of job stress and verbal abuse. The results imply that hospital administrators should pay attention to the organizational culture to decrease their job stress through effective communication programs.

■ keyword : | Organizational Culture | Verbal Abuse | Job Stress | Nurses |

I. 서론

1. 연구의 필요성

지속적으로 심화되는 보건의료기관의 경쟁적 환경 속에서 병원조직들은 경영혁신을 통한 성과의 향상을 요구받고 있으며 이러한 환경은 환자, 가족, 의사 및 다수의 전문직 종사자와 더불어 많은 상호작용을 유발하며 갈등과 긴장이 존재하고 있는 것이 사실이다[1]. 특히 간호사의 직무는 간호업무 수행과정에서 환자의 고통과 죽음 등 여러 가지 부정적인 심리적 경험을 직면하게 되고 그 결과 업무 수행 중에 높은 수준의 스트레스를 경험하는 직무로 평가되어 왔다[2]. 병원 조직의 이러한 현실은 간호사들의 직무만족과 조직몰입을 감소시킬 뿐만 아니라, 심리적, 생리적 악영향을 주게 되고 과다하거나 장시간 지속되는 경우에는 개인의 건강 문제 뿐만 아니라 결근, 성과저하, 불만족 등 조직의 효과성을 떨어뜨려 결국 이직에 도달하게 된다[3][4].

이에 따라 최근에는 많은 조직에서 구성원들의 사기를 높이는 전략의 하나로 조직문화의 중요성이 대두되면서 임파워먼트와 직무스트레스, 조직유효성에 대한 관계 연구[5][6]나 간호조직문화 유형 중 관계유지에 역점을 두어 내부 통합에 초점을 맞춘 관계지향 간호조직문화가 간호업무성과를 최대화시키는 중요한 요소로 주목받고 있으며[7] Lee와 Lee[8]는 창의적 성과를 위한 커뮤니케이션의 역할을 강조하면서 집단주의 조직문화가 오히려 조직창의성에 긍정적 영향을 미치며 조직문화 유형에 따른 접근이 필요함을 시사하였다.

그러나 간호사는 업무상 의사, 환자, 보호자, 상사 및 동료, 타부서 직원 등 다양한 사람들과의 관계가 이루어지기 때문에 의료기관 내에서 일하는 다른 어느 직종보다 소통에 어려움을 겪고 있는 것으로 보고되고 있으며 많은 언어폭력에 노출되어 있다. 지금까지 간호사의 다양한 언어폭력에 대한 연구가 시행되어 왔는데 이에 대한 선행변수로서 관련이 있다고 제시된 연구는 부족한 실정이며, 간호조직에서 발생하는 언어폭력의 경험은 간호사들의 정서적 반응이나 이직의도에 상관관계가 있다고 보고하고 있다[9].

이에 Yom 등[10]은 임상간호사가 경험한 긍정적인

간호 조직문화의 조건으로 ‘소통하는 조직’을 들고 있으며 자유로운 대화를 통해 구성원 간의 대화가 이루어지고 구성원들의 의견이 조직에 반영되며 제도를 통해 조정자의 역할을 수행하거나 예방적인 제도를 만들어 시행하는 것이라고 한 바 있다.

이에 본 연구에서는 조직문화와 조직성과 간 관계를 매개할 수 있는 소통의 역할과 기능을 새롭게 고찰하고자 다양한 병원에서 일하고 있는 간호사들을 대상으로 간호사들이 인지하는 조직문화 유형과 소통에 있어 의사-간호사에 의한 언어폭력 경험정도를 확인하고 이들이 직무스트레스에 미치는 영향을 파악해봄으로써 간호서비스의 성과향상을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구에서는 다음과 같은 구체적인 연구목적을 설정하였다.

- 1) 간호사의 일반적 특성, 조직문화유형, 언어폭력, 직무스트레스 정도를 파악한다.
- 2) 간호사의 일반적 특성에 따른 직무스트레스의 차이를 파악한다.
- 3) 간호사의 조직문화유형, 언어폭력, 직무스트레스 간의 상관관계를 파악한다.
- 4) 조직문화유형과 언어폭력이 간호사의 직무스트레스에 영향을 미치는지를 파악한다.

II. 이론적 배경

1. 조직문화

조직문화는 구성원들의 행동에 영향을 주는 중요한 요인으로 조직구성원들이 공유하고 있는 가치와 신념, 규범과 관습, 의례와 의식, 그리고 상징으로서 조직의 태도와 행동에 중요한 영향을 미치는 요소이며[11] 병원조직에서도 성과 및 변화적응력을 위한 중요한 요소로 구성원의 조직행동을 효과적으로 설명할 수 있다는 점에서 중요하게 인식되고 있다[12].

조직문화에 대한 이해는 궁극적으로 조직성과를 향

상시키는데 있어 조직문화요소를 어떻게 활용할 것인지에 대한 관심으로서 일반적으로 조직유효성은 직무만족, 직무스트레스의 감소, 이직률 및 결근률의 감소, 그리고 조직성과 등으로 나타난다[13].

조직문화는 유형별로 나누어 설명하는 경우가 많으며 지금까지 다양한 조직문화 유형이 제시되어 왔다[14][15]. 조직문화를 분류하는 다양한 접근법 중 경쟁가치모형(competing value approach : CVA)은 조직 안에서 서로 양립하기 어려운 것으로 인식되었던 다양한 가치들을 균형된 시각에서 조화시킬 수 있는 통합된 모형으로 이해되고 있으며 조직문화의 유형을 규명하기 위한 분석틀로 자주 사용되고 있다[14]. 대표적으로 Quinn, McGrath[15]는 이 경쟁가치모형에 기반을 두어 '신축성 대 변화', '통제 대 안정성'의 기준에 따라 문화유형을 관계지향, 위계지향, 혁신지향, 과업지향 문화로 나누었으며 간호학에서는 Han[16]이 경쟁가치모형에 근거하여 '환자중심 대 간호사 중심', '융통성 대 안정성'을 기준으로 한 관계지향, 혁신지향, 위계지향, 업무지향 문화로 구분한 바 있다.

이렇게 문화의 유형을 구분하여 조직의 성과변수와 관련된성을 확인한 연구들이 많이 진행되고 있으나 간호조직문화를 결정하는 영향요인이나 간호사가 경험한 조직문화유형에 대한 탐색 연구는 그리 많지 않은 편이다.

2. 조직문화와 언어폭력

언어폭력의 이론적 정의는 직업적으로든 개인적으로든 가혹한 비난으로 공격을 당했다고 여겨지는 의사소통으로의 의사소통이 조직문화의 유형과 조직성과를 매개할 수 있는 중요한 역할을 하며 다원적인 접근이 필요함을 시사하고 있다[17]. 또한 S사에서는 2014년부터 조직문화는 조직 구성원의 가치관과 사고방식, 행동을 결정짓는 기업의 정신적 토대이며, 기업만의 고유한 핵심역량으로 규정하고 생산성을 증대시키기 위한 돌파구(Breakthrough)로서 '건강하고 생동감 넘치는 조직문화'를 제시하였고 관련 활동으로 언어폭력 예방을 하나의 과제로 삼아 바른 언어 사용 실천을 내세우고 있다[18].

그러나 아직 간호조직에서는 미국 간호사의 96.4%가

언어폭력을 경험하였고[19] 스위스에서도 간호사의 72%가 환자와 보호자로부터 언어적 폭력을 경험하였다고 보고하고 있다[20]. 또한 간호조직에서 발생하는 언어폭력의 경험이 간호사들의 스트레스와 같은 정서적 반응이나 이직의도에 상관관계가 있다고 보고하고 있어[23] 의료기관 내에서 간호사가 인지한 조직문화 유형과 언어폭력 경험이 간호사의 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 연구가 요구된다.

3. 조직문화 유형과 직무스트레스

직무스트레스는 개인이 직무를 수행하면서 직무관련 요인들 사이에 부조화로 인해 정상적인 기능을 유지하기 어렵도록 심리적 역기능을 유발하는 상태로 정의되며[21] Cho등은 유치원 교사들을 대상으로 그들이 인지하는 조직문화 유형에 따른 교사의 직무 스트레스를 조사한 바 있으며 위계중심문화에서 직무스트레스가 더 높은 것으로 나타난 바 있다[22].

또한 간호계에서 Yeun[23]은 Han[16]의 문화유형별 도구를 사용하여 간호조직문화의 유형별 특성을 강하게 느끼고 있는 정도는 직무스트레스와 부적 상관관계가 있으며($r=-.39, p<.001$) 소진과도 부적 상관관계($r=-.44, p<.001$)가 있는 것으로 보고한 바 있다.

기존의 연구를 정리해 볼 때 조직문화와 조직성과에는 연관성이 있으며 조직문화는 여러 가지 조직문화유형이 서로 조합되어 다양한 형태를 지니고 있으며 의사소통 또는 언어폭력과도 관계가 있으며 조직성과 중 직무스트레스와 관련이 있을 것으로 판단된다. 이러한 맥락에서 본 연구는 조직문화의 유형을 네 가지로 분류한 경쟁가치모형에 토대를 두고 조직문화 유형을 구분하였으며 한국의 병원에서 근무하고 있는 간호사들을 대상으로 그들이 인지하는 조직문화 유형과 언어폭력, 직무스트레스와의 관계성을 살펴보고자 하였다. 이에 다음과 같은 연구모델(그림 1)과 연구가설을 설정하였다.

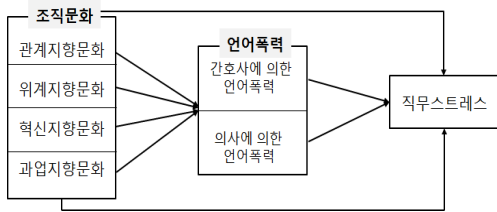


그림 1. 연구모형

- 가설 1. 조직 구성원이 인지하는 조직문화유형에 따라 언어폭력은 상관관계가 있을 것이다
- 가설 2. 조직구성원이 인지하는 조직문화 유형에 따라 직무스트레스는 상관관계가 있을 것이다.
- 가설 3. 조직구성원이 인지하는 조직문화 유형과 언어폭력은 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.

III. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 간호사가 인지하는 조직문화유형과 언어폭력이 직무스트레스에 영향을 미치는지를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구의 대상은 연구의 대상은 서울, 경기, 충남지역에 위치한 4개 종합병원을 편의표집하였고 근무하는 일반간호사들 중 설문조사 참여에 동의한 간호사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 자료 수집은 병원의 설문조사 허락을 받아 2014년 3월 2일에서 3월 31일까지 시행하였다. 설문조사에 앞서 대상자에게 연구에 대한 설명을 한 후에 서면동의서를 받았으며, 수집된 자료는 익명으로 처리하고 연구목적 이외에는 사용하지 않으며 본인이 원하지 않을 경우 언제든지 설문조사에 참여를 철회할 수 있음을 설명하였다.

연구대상자의 크기는 G*Power 3.1.3 program을 이용하여 평균비교 시 유의수준 .05(양측), 검정력 90%, 효과크기 0.25(중간)를 기준으로 하였을 때 최소 표본수는 210명으로 동의철회 및 자료미흡으로 인한 15%정

도의 탈락률을 고려하여 총 250명을 선정하였으며 235부의 설문지가 수거되어 최종 연구분석에 사용되었다.

연구대상의 일반적 특성에서 연령은 30세에서 34세가 23.0%로 가장 많은 부분을 차지하였으며, 결혼상태는 기혼이 전체 52.8%이고 학력은 전문대학 졸업이 57.4%를 차지하였으며 직위는 일반간호사가 81.3%로 거의 대부분을 차지하였다. 근무부서는 내과계가 55.7%로 가장 많았으며 재직년수는 5년 이상이 68.1%로 가장 많았다. 또한 병원 A병원은 경기도 P시에 있는 340병상의 사설재단 종합병원으로 50명의 간호사가 설문조사에 응답해주었고 B병원의 경우는 서울시에 자리 잡고 있는 602병상의 사립대학 부속병원으로 공격적인 경영효율화가 특징인 곳으로 47명의 간호사가 응답하였다. C병원은 233병상의 경기도 지방공사 지역의료원으로 70명의 간호사가 응답하였고 D병원은 경기도 H시에 위치하고 있는 174병상의 사설재단 병원으로 56명의 간호사가 설문에 응답하였다[표 1].

표 1. 연구대상자의 일반적 특성 (N=235)

일반적 특성	구분	명(%)
성별	여성e	223(94.9)
	남성	9(3.8)
	무응답	3(1.3)
연령	20-24	26(11.1)
	25-29	49(20.9)
	30-34	54(23.0)
	35-39	28(11.9)
	40세 이상	26(11.1)
	무응답	52(22.1)
결혼여부	기혼	108(46)
	미혼	124(52.8)
	기타	1(0.4)
	무응답	2(0.9)
학력	전문대학	135(57.4)
	대학교(RN-BSN 포함)	77(32.8)
	대학원	8(3.4)
	무응답	15(6.4)
직급	일반간호사	191(81.3)
	책임간호사	15(6.4)
	전담간호사	2(0.9)
	수간호사 이상	20(8.5)
	무응답	7(3.0)
근무부서	내외과	131(55.7)
	소아과	4(1.7)
	중환자실	18(7.7)
	수술실	11(4.7)
	기타	68(28.9)
	무응답	3(1.3)

근무기간(년)	1년 미만	9(3.8)
	1-3년 미만	35(14.9)
	3년이상-5년미만	24(10.2)
	5년이상	160(68.1)
	무응답	7(3.0)
병원	A	50
	B	47
	C	70
	D	56

3. 연구도구

본 연구에서 사용한 도구는 일반적 특성 11문항, 조직문화는 네 가지 유형에 따라 관계지향문화 5문항, 혁신지향문화 6문항, 위계지향문화 5개 문항, 업무지향문화 4개 문항으로 분류하여 20문항으로 구성하였고 언어폭력은 의사와 간호사에 의한 17개 문항, 직무스트레스는 38개 문항으로 구조화된 자가 보고식 설문지를 사용하였다.

3.1 조직문화유형

본 연구에서 조직문화유형 인식은 Quinn, McGrath(1985)의 경쟁가치 접근법의 이념형 조직문화 유형을 토대로 Han[16]이 개발한 병원 간호조직문화 측정 도구를 이용하여 측정한 점수를 말한다. 이는 4개의 조직문화유형을 모두 포함하고 있으며 혁신지향문화는 간호사의 인식과 환자만족 중심으로 융통성과 급변하는 환경에 대응하는 자세를 강조하며 외부대상자인 환자만족에 초점을 두는 문화이며, 관계지향문화는 조직 전체의 융통성을 강조하며 간호사들의 관계를 중심으로 하는 문화이다. 또한 안정성을 강조하며 조직 구성원들의 질서와 질차를 강조하는 위계지향문화, 조직 전체의 융통성보다는 간호성과 및 환자만족을 위해 노력하는 업무지향문화로 제시하였다.

이들은 관계지향문화 5문항, 혁신지향문화 6문항, 위계지향문화 5개 문항, 업무지향문화 4개 문항으로 분류하여 20문항으로 구성되었으며 Likert형 척도로 5점 척도('전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점)로 측정하며 각 유형별 점수가 높을수록 그 유형의 문화를 강하게 인식하고 있음을 의미한다.

Han[16]의 연구에서 관계지향문화는 Cronbach's α 는 .84, 혁신지향문화 Cronbach's α 는 .83, 위계지향문

화 Cronbach's α 는 .66, 업무지향문화 Cronbach's α 는 .69이었고, 본 연구에서 관계지향문화는 Cronbach's α 는 .837, 혁신지향문화 Cronbach's α 는 .856, 위계지향문화 Cronbach's α 는 .557, 업무지향문화 Cronbach's α 는 .726이었다[표 2].

표 2. 각 도구의 신뢰도(Cronbach's alpha)

도구	영역별 신뢰도	신뢰도	
조직문화	관계지향 조직문화	.837	.862
	혁신적 조직문화	.856	
	위계적 조직문화	.557	
	업무지향적 조직문화	.726	
언어폭력	의사언어폭력	.892	.924
	간호사 언어폭력	.917	
직무스트레스		.940	

3.2 언어폭력

언어폭력의 이론적 정의는 직업적으로는 개인적으로든 가혹한 비난으로 공격을 당했다고 여겨지는 의사소통으로서 이를 파악하기 위해 Nam등 [24]이 개발한 언어폭력 측정도구를 사용하였다. 의사요인과 간호사요인으로 분류하여 Likert 4점 척도로 언어폭력 경험정도가 매우 많으면 4점, 거의 없으면 1점으로 측정되도록 구성되어있다. 개발 당시 의사요인에 자아개념손상 6문항, 모욕감 2문항, 동료의 품위손상 2문항의 10개 문항과 간호사요인에 자아개념 손상 7문항으로 구분되었으며 Cronbach's α 는 .89이었다. 본 연구에서는 의사요인과 간호사요인으로 각각 나누어 변수화 하였으며 의사에 의한 언어폭력의 Cronbach's α 는 .892, 간호사에 의한 언어폭력은 .917로 나타났다.

3.3 직무스트레스

병원간호사의 직무스트레스의 측정도구는 Lee[25]가 개발한 직무스트레스 평가측정도구를 사용하였으며 직무건강, 심리적 긴장, 대인관계 긴장, 신체적 긴장으로서 구성된 38문항의 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 스트레스가 높음을 의미한다. Lee[25]의 연구에서 Cronbach's α 는 .94이었으며, 본 연구에서도 Cronbach's α 는 .940로 나타났다.

4. 자료분석

본 연구의 자료는 IBM SPSS 22.0 통계 프로그램을 사용하여 분석하였으며 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

- 1) 간호사가 인지하는 조직문화유형(관계, 혁신, 위계, 업무지향적), 언어폭력, 직무스트레스의 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 2) 간호사의 일반적 특성에 따른 직무스트레스와의 차이는 t검정(t-test)과 분산분석(ANOVA)으로 분석하였으며, 사후검정은 Duncan test를 사용하였다.
- 3) 조직문화 유형, 언어폭력이 직무스트레스와의 관련 변인 간의 관계는 Pearson 상관계수(correlation coefficient)로 분석하였다.

- 4) 조직문화 유형, 언어폭력이 직무스트레스에 미치는 영향을 파악하기 위해 단계적 다중회귀 분석을 사용하여 분석하였다.

IV. 연구 결과

1. 일반적 특성에 따른 직무스트레스와의 차이

직무스트레스는 연령, 종교, 결혼상태, 근무부서, 임상 총 경력, 병원에 따라 유의한 차이를 보였으며 연령에서는 40세 이상에서 가장 낮았고 미혼일수록, 근무부서가 중환자실일 때, 임상경력이 1년 미만일 때, B병원이 D병원에 비해 직무스트레스가 높았으며 모두 유의한 차이를 보이고 있었다[표 3].

표 3. 일반적 특성에 따른 직무스트레스

일반적 특성	구분	mean±SD	U or K	p	Duncan
성별	여성	2.82±0.55	812.500	0.340	-
	남성	3.05±0.61			
연령	20-24	3.09±0.45	34.129	<0.001*	a,b,c)e a)d
	25-29	3.04±0.41			
	30-34	2.88±0.53			
	35-39	2.69±0.49			
	40세 이상	2.31±0.65			
결혼여부	기혼	2.60±0.55	3684.000	<0.001*	a(b
	미혼	3.03±0.48			
학력	전문대학	2.89±0.53	5.446	0.066	-
	대학교(RN-BSN 포함)	2.76±0.56			
	대학원	2.38±0.77			
직급	일반간호사	2.86±0.54	3.732	0.292	-
	책임간호사	2.62±0.57			
	전담간호사	2.79±0.63			
	수간호사 이상	2.64±0.66			
근무부서	내외과	2.91±0.50	14.411	0.006*	c)e
	소아과	2.91±0.39			
	중환자실	3.04±0.44			
	수술실	2.72±0.69			
	기타	2.63±0.61			
근무기(년)	1년 미만	3.13±0.36	30.496	<0.001*	a)f
	1-3년 미만	3.08±0.57			
	3년 이상-5년미만	3.02±0.47			
	5년이상-7년 미만	2.95±0.42			
	7년 이상	2.88±0.53			
병원	A	2.80±0.52	10.658	0.014*	b)d
	B	2.96±0.46			
	C	2.93±0.60			
	D	2.68±0.57			

* p< 0.001

2. 조직문화 유형, 언어폭력, 직무스트레스

본 연구에서 간호사들이 인지하는 조직문화 유형(관계지향적, 혁신지향적, 위계지향적, 업무지향적) 언어폭력(의사, 간호사), 직무스트레스의 정도는 [표 4]과 같다.

조직문화의 정도는 평균 3.30(±0.44)점으로 나타났고, 유형별로 관계지향문화 점수가 3.56(±0.59)으로 가장 높았고, 업무지향문화의 점수가 가장 낮았다. 언어폭력의 인지정도는 2.87(±0.48)점이었으며 간호사에 의한 언어폭력의 인지정도가 2.92(±0.59)점으로 더 높았다. 직무스트레스는 2.93(±0.43)점이었다.

표 4. 각 변수의 통계값

변수	최소값	최대값	평균±표준편차
조직문화	1.65	4.25	3.30±0.44
관계지향 조직문화	1.60	5.00	3.56±0.59
혁신적 조직문화	1.00	4.67	3.10±0.68
위계적 조직문화	1.40	5.00	3.50±0.49
업무지향적 조직문화	1.00	4.75	3.01±0.65
언어폭력	1.71	4.00	2.87±0.48
의사	1.40	4.00	2.83±0.51
간호사	1.29	4.00	2.92±0.59
직무스트레스	1.82	3.92	2.93±0.43

3. 조직문화 유형과 언어폭력, 직무스트레스간의 상관관계

간호사들이 인지하는 조직문화유형과 의사 및 간호사에 의한 언어폭력간의 상관관계는 [표 5]와 같다. 조

직문화 유형 중 관계지향문화는 의사에 의한 언어폭력 (r=.244, p<0.01), 간호사에 의한 언어폭력(r=.228, p<0.01)과 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 혁신지향문화는 의사에 의한 언어폭력과 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다(r=.129, p<0.05).

직무스트레스는 조직문화 유형 중 위계지향적 조직문화를 제외하고 모두 유의한 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다(p<0.05).

4. 조직문화 유형, 언어폭력이 직무스트레스에 미치는 영향

조직문화 유형, 언어폭력이 직무스트레스에 미치는 영향을 파악하기 위해 단계적 다중회귀분석을 사용하여 분석하였다. 공차한계(tolerance)와 분산팽창지수 (variation index actor)를 이용하여 다중공선성을 검정한 결과 공차한계가 0.1이하이거나 분산팽창지수 값이 10을 넘지 않으므로 모든 변수는 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났으며 회귀모형은 통계학적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(F=12.165, p<0.001).

모형의 설명력을 나타내는 수정된 결정계수는 .065로 나타났다. 직무스트레스에 가장 주요하게 영향을 미치는 요인은 관계지향적 조직문화(β=-.168, p=.010), 간호사언어폭력(β=-.224, p=.001)으로 나타났다[표 6].

표 5. 변수간 상관관계 분석

	혁신적 조직문화	관계지향 조직문화	위계적 조직문화	업무지향적 조직문화	의사언어폭력	간호사 언어폭력	직무스트레스
혁신적 조직문화	1	.474** (.000)	.146* (.025)	.661** (.000)	.129* (.049)	.114 (.083)	-.228** (.000)
관계지향 조직문화		1	.251** (.000)	.220** (.001)	.244** (.000)	.228** (.000)	-.309** (.000)
위계적 조직문화			1	.337** (.000)	-.008 (.906)	.079 (.227)	-.061 (.349)
업무지향적 조직문화				1	.025 (.699)	.031 (.638)	-.196** (.003)
의사언어폭력					1	.561** (.000)	-.280** (.000)
간호사 언어폭력						1	-.314* (.000)
직무스트레스							1

** p < 0.01, * p < 0.05

표 6. 직무스트레스에 대한 다중회귀분석

변수	B	S.E	β	t	p
간호사 언어폭력	-0.163	0.047	-0.224	-3.477	0.001
관계지향적 조직문화	-0.123	0.047	-0.168	-2.614	0.010
R_square:0.069, Adj R-square:0.065, F-value : 12.165, p-value : <0.001					

IV. 논의

본 연구는 간호사들이 인지하는 조직문화 유형과 의사-간호사에 의한 언어폭력 경험정도를 확인하고 이들이 직무스트레스에 미치는 영향을 파악해봄으로써 간호조직의 성과를 향상시키기 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

먼저 간호사들의 조직문화유형, 의사 및 간호사에 의한 언어폭력, 직무스트레스의 정도를 살펴보았을 때 본 연구에서 간호사들이 인지한 조직문화유형은 관계 지향적, 혁신 지향적, 위계 지향적, 업무 지향적 문화유형 중 관계지향문화가 가장 높은 것으로 조사되었다. 이는 간호사의 업무는 대부분 독자적으로 수행되기보다는 타인과의 상호관계 속에서 영향을 주고받으면서 수행되기 때문에 전반적인 간호조직의 문화 또는 분위기에서 가장 많은 부분을 차지하고 있기 때문이라고 사료된다. 그러나 Han[26]의 연구에서는 경상북도에 위치하고 있는 2개 종합병원 간호사 232명을 대상으로 한 유형별 조직문화 점수에서는 위계지향점수가 가장 높아 병원 특성별 간호사들이 인지하는 조직문화의 유형이 다를 수 있다는 것을 시사하고 있다.

또한 본 연구에서 간호사가 경험하는 언어폭력의 점수는 간호사에 의한 언어폭력이 더 높은 점수로 나타났으나 다른 연구들[27][28]에서는 간호사들이 의사에 의한 언어폭력을 더 많이 경험하는 것으로 보고하고 있어 다른 결과를 보여주고 있다. 그러나 이들은 수술실과 같은 특수부서만을 대상으로 하였고 본 연구는 간호사들이 근무하고 있는 전체부서를 대상으로 하고 있어 간호사들이 근무하는 부서별로 간호사들이 인지하는 언어폭력의 정도가 다를 수 있으며 앞으로 이에 대한 반

복연구나 간호사들 사이에서 이루어지는 간호사에 의한 언어폭력이나 태움 등의 내용과 대처 등에 대한 심층연구도 필요할 것으로 사료된다.

간호사들의 소속 병원에 따른 조직문화 유형에 대한 인식은 혁신지향문화는 A, B, C병원이 다르게 나타났고 위계지향문화는 병원들 간의 차이가 없이 비교적 높은 점수를 보이고 있었고 업무지향문화는 A병원이 가장 높았으며 C병원이 가장 낮아 A병원은 네 가지 조직문화 유형에서 모두 높은 점수를 보이면서 비교적 강한 조직문화를 가지는 것으로 나타났으며 전반적으로 균형 있는 조직문화의 형태를 보이고 있는 것으로 해석된다. 그러나 C, D병원의 경우 관계지향문화와 위계지향문화 유형이 다른 조직문화 유형에 비해 상대적으로 높고 혁신지향문화와 업무지향문화가 낮게 측정되었다. A병원의 경우는 사립대학 부속병원으로 공격적인 경영 효율화와 병원 증축의 영향과 경쟁이 점차 중요시 되고 있는 시장 중심 형 병원이었으며 특히 D병원의 경우는 지방공사 지역의료원으로 규정 중심의 집행과 공식적 기준, 안정 등의 성격을 가지는 병원으로 아직 혁신이나 업무지향문화가 약한 것으로 해석된다.

조직문화와 직무스트레스와의 상관관계에서는 조직문화 유형 중 위계지향적 조직문화를 제외하고 모두 직무스트레스와 유의한 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 방사전사를 대상으로 조직문화와 조직유효성과의 관련성에서 조직문화의 관계지향문화와 혁신지향문화는 직무만족과 양의 상관관계를 보인 연구[29]와 일맥상통하다고 할 수 있겠다.

Kim[30]의 연구에서 간호조직 문화유형 중 최근 들어 조직 내 인간관계의 유지에 역점을 두고 변화와 융통성을 강조하며 내부통합에 초점을 맞춘 관계지향문화가 간호업무 성과를 최대화시키는 중요한 요소이며 의료팀 내에서 원활한 의사소통을 촉진하는 관계지향문화가 필요하다고 발표한 바 있다. 그러나 본 연구에서는 선행연구와는 달리 병원이 관계지향 문화일수록 언어폭력을 더 경험하고 있는 것으로 나타났으며 조직커뮤니케이션이 직무만족의 촉진효과보다는 오히려 중화시키고 조직성과 향상의 추동력을 보여주지 못한다는 연구[31]도 있어 보다 정확하고 효과적이며 환자안

진과 조직성과를 증진하는 커뮤니케이션 방법에 대한 고민이 필요하다고 할 것이다.

또한 Song[32]은 병원간호사들은 직무특성 점수와 조직관리 점수가 높을수록 집단응집력과 조직몰입 점수가 낮을수록 직무스트레스가 증가한다고 보고하고 있으며 이는 병원간호사들이 속해있는 조직의 특성이 오랫동안 경직되어 있거나 근무경력이 많아서 오히려 자신에게 주어지는 자율성이나 도전성이 요구되는 최근의 팀조직에 대한 부적응현상으로 해석된다. 또 혁신 지향 문화는 의사에 의한 언어폭력과 정적 관계가 있는 것으로 나타났는데 간호사들이 간호조직문화 중 관계 지향문화를 강하게 인식할수록 약자 괴롭힘을 덜 경험한다고 보고[33]와 업무지향문화를 강하게 인식하는 간호사는 간호사 간 약자 괴롭힘을 더 많이 경험한다는 연구결과[34]와는 다른 결과로서 앞으로 이는 지속적인 반복연구가 요구된다.

조직문화유형 및 언어폭력이 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였고 독립변수인 조직문화유형과 의사 및 간호사에 의한 언어폭력 중 직무스트레스에 미치는 영향을 미치는 변수로는 관계지향문화, 간호사에 의한 언어폭력으로 나타났으며 이 변수들은 간호사들의 직무스트레스에 대해 6.5%의 설명력을 갖는 것으로 나타났($p < .001$). 설명력에 있어서는 10% 미만으로 나타나 이는 사실상 설명력이 거의 없는 것으로 해석할 수 있으나 본 연구에서는 이러한 결과가 유의하게 나타난 것에 의미를 두고자 하며 Jung[27]의 연구에 의하면 간호사의 직무스트레스는 간호사의 이직 의도에 직접적인 영향을 미치며 유의한 정적 상관관계가 있다고 보고하고 있으며 Yoon[35]는 간호사의 의사소통 능력이 높을수록 직무스트레스가 낮아짐을 보고하며 실제 병원환경에서 의사소통 기술의 중요성이 간과되고 있음을 지적한 바 있다.

또한 직무스트레스에 영향을 미치는 언어폭력을 의사에 의한 언어폭력과 간호사에 의한 언어폭력으로 나누어 분석해 본 결과 간호사에 의한 언어폭력이 유의한 상관관계가 있음을 본 연구에서 보여주었고 이는 Budin[36]의 연구에서 간호사들이 근무지에서 간호사

동료들 사이에서 더 많은 언어폭력이 행해지고 있다는 보고와 일맥상통하는 것으로 간호사로부터 받는 언어폭력에 대한 근거에 입각한 문제해결 방법이 시급하다고 할 것이다. Song[32]은 직무스트레스에 직무특성, 조직관리 특성, 집단응집력이 유의한 정적 상관관계를 나타낸다고 보고한 바 있는데 간호조직 체계의 특성을 나타내는 문화유형과 이들 간의 언어폭력이 없이 구성원간의 애착정도를 의미하는 집단응집력 또한 직무스트레스에 영향을 미치는 변수로서 다루어질 수 있다는 것을 의미한다. 또한 Ji[37]는 자기효능감이 조직문화에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고한 바 있어 이러한 연구의 결과는 우선 그동안 많이 다루어진 조직의 유효성의 연구가 다차원적으로 접근되어야 한다는 주장을 뒷받침하며 조직 문화 또한 유형별로 연구되어야 한다는 것을 보여주고 있다.

본 연구는 조직문화의 유형별로 언어폭력과 직무스트레스 정도에 영향을 미친다는 가정에서 시도되었고 간호사가 지각한 조직문화 유형별로 조직의 성과가 다르게 나타날 수 있음을 보여준 Han[7]의 연구나 Park[38]의 연구와 일맥상통한다고 할 것이다. 이러한 결과를 통해 조직문화의 점진적 변화가 필요하며 조직의 업무재설계나 다양한 성과제고 방안을 강구하여야 할 것이며 병원경영전략의 한 방법으로서 병원의 조직문화를 재검토하고 생산성 높은 조직으로 변모해야 함을 시사하고 있다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 서울, 경기, 충청도 지역에 위치한 4개 종합병원 간호사 235명을 대상으로 간호조직문화유형과 의사 및 간호사에 의한 언어폭력 그리고 직무스트레스 간의 관련성을 처음으로 확인하였는데 그 의미를 갖는다. 본 연구의 결과를 통해 관계지향문화는 의사에 의한 언어폭력, 간호사에 의한 언어폭력과 유의한 상관관계가 있고, 혁신지향문화는 의사에 의한 언어폭력과, 직무스트레스는 혁신, 관계, 업무지향문화와 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직무스트레스에 영향을 미치

는 주요 변인은 관계지향문화, 간호사에 의한 언어폭력 임을 알 수 있었다.

이상의 연구결과를 종합할 때 병원 내 인력구성 의 상당수를 차지하는 간호인력의 조직문화유형이 다양하게 형성되어 있지만 직무스트레스를 줄이는데 기여할 수 있는 조직문화유형은 관계지향문화이며 간호사의 언어폭력을 줄이는 노력이 요구된다. 이는 조직문화의 유형에 따라 조직성고가 달라질 수 있음을 감안하고 조직에 적합한 문화를 창조하고 개발하려는 노력이 필요함을 시사하고 있다.

이에 간호조직의 리더는 역기능적인 문화는 건전하게 변화시키고 전체 조직구성원이 공유한 문화에 대한 발전적 관리도 해야 할 것이다.

본 연구는 간호조직의 성과를 높일 수 있는 전략의 하나로서 간호사가 인지하고 있는 조직문화유형과 언어폭력, 직무성과(직무스트레스)간의 인과관계를 실증적으로 규명하고자 하였다. 이 점에서 연구의 의미를 부여할 수 있으며 거시적으로 적합한 조직문화정착을 위한 기초자료로 활용할 수 있는 계기를 마련하였다는 점에서 긍정적이나 설문지를 이용한 조사방법에만 의존하였고 양적인 방법과 질적인 방법을 적절히 배합하지 못하였다. 따라서 추상적이며 관념적인 면을 지니고 있는 조직문화에 대한 연구에는 부족한 점이 많았다. 이를 보완하기 위해서 인터뷰, 사례연구와 같은 연구방법이 함께 병행된다면 조직문화의 연구에 보다 적절할 것이다. 위와 같은 몇 가지 한계점이 보완된다면 이 분야에 있어서 보다 타당성 있는 연구가 이루어질 수 있을 것이며 간호사의 인적자원관리 발전에 기여할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- [1] T. S. Kim and J. I. Kim, "Violence episodes and turnover among clinical nurses," *Journal of Korean Academy Nursing Administration*, Vol.10, No.4, pp.427-34, 2004.
- [2] S. H. Yoon, "The effects of organizational managerial characteristics and job characteristics on job stress and job effectiveness: A survey on clinical nurses," *Korean Journal of Industrial and Organization Psychology*, Vol.17, No.3, pp.451-466, 2004.
- [3] S. I. Kim and J. A. Kim, "A study on nursing unit culture, efficiency on nursing performance, job satisfaction and turnover intention," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.3, No.2, pp.17-40, 1997.
- [4] H. G. An and I. S. Kang, "A study on the job stress, job satisfaction and impulsed unemployment of clinical nurses," *Journal of the Korean Data Analysis Society*, Vol.10, No.1, pp.149-167, 2008.
- [5] J. C. Campbell, J. T. Messing, J. Kub, J. Agnew, S. Fitzgerald, B. Fowler, and R. Bolyard, "Workplace violence prevalence and risk factors in the safe at work study," *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.53, No.1, pp.82-89, 2011.
- [6] S. B. Hong and J. C. Park, "Organization culture and organization effectiveness of tax officials," *Journal of the Korea Contents Association*, Vol.9, No.11, pp.318-325, 2009.
- [7] S. J. Han, *A study on the relationship between nursing organizational culture and organizational performance. Unpublished doctoral dissertation*, Ewha Womans University, Seoul, Korea. 2000.
- [8] J. H. Lee and J. K. Lee, "The role of communication in producing creative outcomes in organizational collectivism," *Korea Journal of Business Administration*, Vol.78, No.23, pp.183-203, 2010.
- [9] H. S. Kim, H. W. Yim, S. H. Jeong, and S. J. Jo, "An Association among Verbal Abuse, Social Support and Turnover Intention for Special Unit Nurses in a Hospital," *Korean Journal of*

- Occupational Environmental Medicine, Vol.21, No.4, pp.388-395, 2009.
- [10] Y. H. Yom, S. M. Noh, and K. H. Kim, "Clinical nurses' experience of positive organizational culture," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.20, No.5, pp.469-480, 2014.
- [11] E. H. Schein, *Organizational culture and leadership*, San Francisco, CA :Jossey-Bass Publishers, 1985.
- [12] S. M. Shortell, R. R. Gillies, D. A. Anderson, K. M. Erikson, and J. B. Mitchell, *Remaking health care in America: Building organized delivery systems*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1996.
- [13] J. S. Park, "The relationship of organizational and job characteristics, empowerment, job satisfaction and organizational commitment perceived by hospital administrative staffs," *Korean Journal of Health Policy & Administration*, Vol.10, No.1, pp.1-324, 2004.
- [14] T. E. Deal and A. A. Kennedy, *Corporate cultures, The rites and rituals of corporate life*. Addison-Wesley, Reading, MA, 1982.
- [15] R. E. Quinn and M. R. McGrath, *The transformation of organizational culture: A competing value perspectives*, in P.J. Frost et al.(Eds.), *Organizational Culture*, Beverly Hills: Sage, 1985.
- [16] S. J. Han, "A study on the relationship between nursing organizational culture and organizational performance," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.8, pp.441-456, 2002.
- [17] H. Cox, "Verbal abuse in nursing: Report of a study," *Nursing Management*, Vol.18, No.11, pp.47-50, 1991
- [18] www.samsungodi.com
- [19] M. M. Rowe and H. Sherlock, "Stress and verbal abuse in nursing: do burned out nurses eat their young?," *Journal of Nursing Management*, Vol.13, No.3, pp.242-248, 2005.
- [20] S. Hahn, M. Müller, I. Needham, T. Dassen, G. Kok, and R. J. Halfens, "Factors associated with patient and visitor violence experienced by nurses in general hospitals in Switzerland: a cross-sectional survey," *Journal of Clinical Nursing*, Vol.19, pp.3535-3546, 2010.
- [21] T. G. Lee and I. H. Kim, "The effects of organizational climates on the organizational commitment - focusing on mediating effect of job stress & moderating effect of LMX," *The Journal of Human Resources Management*, Vol.3, pp.151-179, 2009
- [22] Y. N. Cho, Y. E. Choi, and S. H. Kang, "The kindergarten teacher's job stress and job satisfaction depending on the organizational culture of kindergarten," *The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education*, Vol.17, No.5, pp.505-523, 2012.
- [23] Y. R. Yeun, "Job stress, burnout, organizational culture and turnover intention among nurses," *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.15, No.8, pp.4981-4986, 2014.
- [24] K. D. Nam, K. S. Yoon, H. S. Chung, S. A. Park, B. Y. Jang, H. R. Kim, H. S. Eom, and Y. H. Sung, "A study on the development of verbal abuse scale for operating room nurses," *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.11, No.2, pp.159-172, 2005.
- [25] M. H. Lee, "Relationship between organizational culture types and organizational effectiveness in hospital," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.4,

- No.2, pp.363-385, 1998.
- [26] J. Y. Han, "Effects of the nursing organizational culture and head nurse's leadership on the job satisfaction," *Korean Journal of Hospital Management*, Vol.14, No.3, pp.1-22, 2009.
- [27] H. J. Jung and Y. S. Lee, "Nurses's experiences of verbal abuse in hospital setting," *Korean Journal of Health Communication*, Vol.6, No.2, pp.118-126, 2011.
- [28] Y. H. Roh and Y. S. Yoo, "Workplace violence, stress, and turnover intention among perioperative nurses," *Korean Journal of Adult Nursing*, Vol.24, No.5, pp.489-498, 2012.
- [29] H. N. Lee and C. H. Lim, "Effect of organizational culture and self-leadership on organizational effectiveness in radio-technologist," *Journal of the Korea Contents Association*, Vol.13, No.8, pp.292-299, 2013.
- [30] Y. J. Kim, *Field research on the nursing organizational culture in hospital setting*, Unpublished doctoral dissertation, Ewha Womans University, Seoul, 2013.
- [31] K. H. Lee, "Examination of organizational communication and culture as a moderator of the relationship between job satisfaction and organizational performance," *Journal of the Korea Contents Association*, Vol.13, No.4, pp.377-388, 2013.
- [32] M. J. Song, I. S. Kang, and D. H. Kim, "Path analysis of the effects of organizational managerial characteristics, job characteristics, job stress, job involvement, and group coherence," *Journal of the Korean Data Analysis Society*, Vol.11, No.4, pp.1953-1965, 2009.
- [33] S. Yun and J. Kang, "Factors affecting workplace bullying in Korean hospital nurses," *Korean Journal of Adult Nursing*, Vol.26, No.5, pp.553-562, 2013.
- [34] M. S. Kim, S. J. Han, and J. H. Kim, "The development of the nursing organization culture measurement tool," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.10, pp.175-184, 2004.
- [35] G. S. Yoon and S. Y. Kim, "Influence of job stress and burnout on turnover intention of nurses," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.16, No.4, pp.507-516, 2010.
- [36] W. C. Budin, C. S. Brewer, Y. Y. Chao, and C. Kovne, "Verbal abuse from nurse colleagues and work environment of early career registered nurses," *Journal of Nursing Scholarship*, Vol.45, No.3, pp.308-316, 2013.
- [37] S. U. Ji and T. S. Kim, "The influence of self-efficacy on organization culture through marine sports activities," *Journal of the Korean Data Analysis Society*, Vol.16, No.4, pp.2131-2141, 2014.
- [38] J. S. Park, "The causal relationship between public hospital nurses' perception of organizational culture types and turnover intention," *Health and Social Science*, Vol.19, pp.97-118, 2006.

저 자 소 개

이 윤 신(Yoon-Shin Lee)

정희원



- 1987년 2월 : 서울대학교 간호학과(간호학석사)
- 2002년 2월 : 서울대학교 간호학과(간호학박사)
- 현재 : 가천대학교 간호대학 조교수

<관심분야> : 인적자원관리, 간호생산성, 성인간호

박 성 희(Sung-Hee Park)

정회원



- 1992년 2월 : 서울대학교 간호학
과(간호학석사)
- 2006년 2월 : 서울대학교 간호학
과(간호학박사)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 경민대학
교 간호학과 조교수

<관심분야> : 간호관리, 인적자원관리