

병원 조직 및 구성원들 간 신뢰수준에 영향을 미치는 요인

황슬기¹, 김성호², 서영준²‡

¹수원여자대학교 보건행정과, ²연세대학교 보건행정학과

Antecedents of Trust among Hospital Employees

Seul-Ki Hwang¹, Sung-Ho Kim², Young-Joon Seo²‡

¹*Department of Health Administration, Suwon Women's College*

²*Department of Health Administration, Yonsei University*

<Abstract>

Objectives : The aim of this study is to understand the antecedents of trust with regard to organization and interpersonal trust among the employees of a hospital organization. **Methods** : Data were collected from 942 employees who work at ten hospitals of Seoul in other cities in Korea. Collected data were analyzed using SPSS Ver. 18.0 and AMOS Ver. 18.0 and by a frequency analysis, t-test, ANOVA, and regression analysis. **Results** : The main finding here was that the trust of hospital employees is significantly affected by fairness, consideration, morality, competence, and social responsibility. **Conclusions** : This result implies that hospital administrators should endeavor to improve the level of trust of among the employees of their organization and in their coworkers through a fair reward system, an ethical management philosophy, by instilling a high competency level compared to other hospitals, and by ensuring high levels of social responsibility.

Key Words : Organizational Trust, Interpersonal Trust, Antecedents of Trust

‡ Corresponding author : Young-Joon Seo(yjseo@yonsei.ac.kr) Department of Health Administration, Yonsei University

• Received : Feb 3, 2016

• Revised : Apr 26, 2016

• Accepted : Jun 10, 2016

I. 서론

1. 연구의 배경

무한경쟁시대에 조직이 생존하려면 조직구성원 간의 적극적인 협력의 필요성은 매우 중요하다. 구성원들은 조직의 목적을 달성하기 위해 서로가 적극적으로 협력해야하므로 조직구성원 간의 신뢰는 팀웍을 증진시키고 조직성과를 높이기 위한 중요한 선행조건 중 하나로 강조되어 왔다. 이는 불확실성의 경영환경 속에서 위기를 대처하기 위한 방안으로 조직 내 신뢰를 높이는 운영이 필요하다고 느끼기 때문이다[1]. 조직 내 신뢰는 업무성과에 직접적 영향을 미친다기 보다는 조직 내 구성원 간에 활발하고 긍정적인 상호작용을 가능하게 하는 중요한 매개체로서의 역할이 더 크다고 할 수 있다. 신뢰의 기능과 효과에 대한 선행연구를 살펴보면, Covey는 신뢰가 효율적인 의사소통의 가장 본질적인 요소이며 조직을 결합시키는 기본적인 원칙이라고 하였고, 조직 구성원들 간 커뮤니케이션의 양을 증가시키고, 조직시민행동을 유발하며, 협력 행동을 높임으로써 성과를 증가시킨다고 하였다[2][3][4].

조직 내 신뢰의 유형은 조직이나 업무부서는 물론 최고경영진, 부서의 상사, 부하, 동료 및 다른 부서 혹은 팀 등 다계층적으로 분류할 수 있으며, 이를 크게 두 가지 차원으로 구분하면 조직 실체에 대한 신뢰와 조직 구성원 간 신뢰로 나눌 수 있다. 조직신뢰는 조직 구성원들이 자신이 속한 조직에 대해 얼마나 믿고 의지할 수 있는지에 대한 신뢰이며 이는 조직을 끌어가는 최고경영진에 대한 신뢰와 관련이 있다. 이는 주로 최고경영진의 경영방식, 전략, 평가방식 그리고 보상체계 등에 영향을 받아 구성원들 사이에서 형성되는 신뢰이다[10]. 대인간 신뢰는 조직 내 개인과 개인 간에 형성되는 신뢰로 가까운 상사나 동료와의 상호작용

에서 형성되는 신뢰를 말한다. 즉, 대인간 신뢰는 부하의 상사에 대한 신뢰, 상사의 부하에 대한 신뢰, 동료 간 신뢰로 나눌 수 있다. 이는 신뢰대상의 행동이나 의도에 대한 긍정적인 기대를 바탕으로 자신에게 미칠 수 있는 위험부담을 기꺼이 수용하려는 심리적 상태를 의미한다. Cook & Wall은 조직 내에서 형성될 수 있는 신뢰를 그 대상에 따라 수직적, 수평적, 제도적 신뢰로 구분하였고, 이러한 신뢰 유형 중에서 조직효과성에 영향을 많이 주는 것은 수평적 신뢰이기 보다는 조직이나 상사에 대한 수직적 신뢰라고 주장하였다[11].

조직 내 신뢰의 연구에서 신뢰수준에 영향을 미치는 선행요인으로는 신뢰자의 속성, 신뢰대상의 특성, 신뢰자와 신뢰대상의 공통된 특성, 신뢰자와 신뢰대상자 간의 의사소통과정, 조직의 특성 등이 주로 사용되고 있다[12]. 신뢰자의 속성(attributes)은 신뢰자의 긍정적·부정적인 또는 다양한 개인의 성격을 의미한다. 즉, 신뢰자의 성격이 긍정적일수록 또는 부정적일수록 신뢰의 정도에 차이가 있을 수 있음을 말한다. 신뢰대상의 특성은 신뢰자가 신뢰대상을 신뢰하는 가장 기본적인 근거라고 할 수 있으며, 주로 신뢰대상자의 능력, 충성심, 개방성, 수용성, 유용성, 일관성, 분별, 공평, 성실, 약속이행, 성실성, 통제권한의 공유와 위임, 의사소통, 관심, 진실성, 호의 등을 의미한다[6][13][14]. 신뢰대상과 신뢰자간의 공통된 특성으로는 문화적 유사성, 과거의 관계정도 등이 주로 언급되는데, 문화적으로 유사한 관계일수록 상대방에 대한 신뢰의 수준이 높아지고, 신뢰자와 신뢰대상의 관계가 오래 지속될수록 신뢰의 수준이 높아진다고 하였다[15]. 신뢰자와 신뢰대상간의 의사소통과정에서는 의사소통의 정도 또는 전달과정의 방식, 정보공유 정도 등이 중간이상으로 높을 때 상대방에 대한 신뢰수준이 높아지고, 의사소통의 내용이 긍정적이고, 부드럽고, 진실할수록 신뢰대상에 대한 신뢰감

이 높아진다고 하였다[16]. 조직의 특성으로는 협력적 조직문화일수록 상호간의 신뢰가 높아지고, 보상체계, 근로자의 고용 등이 안정적일수록 조직에 대한 구성원의 신뢰가 높아진다는 연구결과가 있다[17]. 국내 연구에서 Lee[18]은 공정성, 배려성, 도덕성, 역량, 책임 등 5개 요인을 신뢰에 영향을 미치는 조직속성으로 들었다.

병원조직은 환자진료, 교육, 연구라는 공통의 목표를 달성하기 위해 전문적이고 다양한 직종의 종사자들이 서로 협력하여 기능을 발휘하는 고도로 분화된 조직이다. 또한 오늘날 보건의로 환경은 급격하게 변화되고 있어 병원 근로자들의 세분화된 직업적 역할과 높은 수준의 전문성이 요구되고 있다. 이러한 특성을 가진 병원 조직은 부서 간 혹은 동료 간의 유기적이고 원활한 정보교환이나 효과적인 커뮤니케이션이 중요하며 이를 위해 조직구성원들의 조직에 대한 신뢰나 구성원들 간 신뢰수준을 높이는 것은 조직의 경쟁력 강화에 매우 중요한 과제라고 할 수 있다.

앞서 살펴본 바와 같이 국내의 신뢰관련 연구는 일반기업을 대상으로 2000년대 초반부터 이루어져 오고 있으나 병원조직을 대상으로 한 연구결과는 거의 없는 실정이다. 현존하는 병원조직의 신뢰연구를 살펴보면 구성원들 간 신뢰의 효과성이나 신뢰를 결정하는 요인을 파악하기보다는 조직의 성과를 높이는 영향요인 변수 중 하나로 신뢰가 사용되었을 뿐이고 이러한 연구도 간호사만을 대상으로 했던 연구가 유일하다[5]. 본 연구는 병원조직 전체 직종을 대상으로 실시한 최초의 신뢰연구로써 향후 보건의로조직의 신뢰관련 연구에 중요한 참고자료가 될 것으로 기대한다.

2. 연구의 목적

본 연구에서는 병원에서의 조직신뢰와 대인간 신뢰(상사, 부하, 동료, 신뢰)에 대한 선행요인을

파악하고, 병원 조직 내 신뢰가 구성원들의 신뢰행동과 직무스트레스에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 세부적인 연구내용은 다음과 같다.

첫째, 병원근로자의 인구사회 특성에 따라 조직 신뢰 및 대인간 신뢰에 대한 인식수준을 비교분석한다.

둘째, 조직 내 신뢰대상 유형(조직, 상사, 부하, 동료)별 병원조직구성원들의 조직 및 대인간 신뢰 인식에 영향을 미치는 선행요인을 파악한다.

II. 연구방법

1. 연구변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구에서는 병원 조직 내 신뢰수준의 영향요인을 파악하기 위하여 아래와 같이 종속변수와 독립변수를 설정하였다.

1) 종속변수

앞서 이론적 배경에서 언급된 것처럼 신뢰의 연구에서 신뢰는 단일차원적 정의와 다차원적 정의로 분류할 수 있다. 신뢰의 다차원적 정의는 신뢰의 단일차원적 정의에 비하여 신뢰의 설명력을 높이는 개념이므로 본 연구에서는 다차원적 정의로 개념화된 McAllister[4] 연구의 신뢰 척도를 사용하였다. McAllister[4]의 연구에서 척도는 인지적, 정서적, 행동 유발의 정도까지도 측정할 수 있어 상호간 신뢰의 형성을 체계적으로 측정하는 것이 가능하므로 국내의 신뢰연구에서도 가장 많이 사용한 척도이다. 인지기반 신뢰는 사회적 관계에서 대상에 대한 지식이나 신념을 근거로 신뢰 또는 불신을 결정하는 것이며, 정서기반 신뢰는 상호간에 형성되는 감정적, 정서적 유대감에 근거하는 신뢰이고, 행동기반 신뢰는 신뢰대상에 대한 긍정적 기대에 근거해 위험을 감수하겠다는 적극적인 행동을 기반으로 하는 신뢰이다. 다만 McAllister[4]의

연구에서는 조직과 상사에 대한 신뢰의 설문 문항만이 개발되어 있는데 본 연구에서는 이를 바탕으로 부하와 동료의 척도를 추가로 개발하였다. 각 신뢰기반별로 2문항 씩 총 6문항을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

2) 독립변수

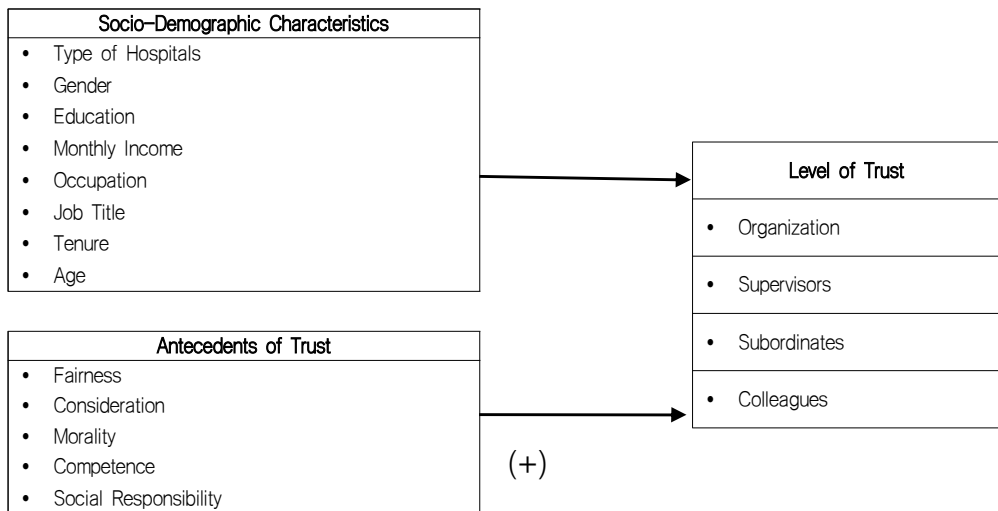
신뢰의 선행요인이란 신뢰대상자를 왜, 언제, 어떻게 신뢰하게 되는 지를 나타내는 이유라고 할 수 있다. 앞서 살펴본 바와 같이 신뢰의 선행요인에 관한 다양한 연구들이 있으나 대부분의 연구들이 영향을 미친 요인들을 나열하고 있을 뿐 구체적인 개념적 틀을 갖추지는 못하였다. 본 연구에서는 Lee의 연구[18]에서 다섯 가지 신뢰의 선행요인인 공정성, 배려성, 도덕성, 역량, 사회적 책임의 변수를 사용하기로 설정하였는데. 그 이유는 이 다섯 가지 신뢰의 선행요인이 개인의 정서적 측면, 개인의 능력, 제도적 측면의 개념을 모두 설명하고 있는 모형이기 때문에 신뢰의 선행요인을 포괄적으로 측정할 수 있기 때문이다. 즉, 배려는 개인이

신뢰대상으로부터 받는 정서적 측면의 신뢰, 역량은 신뢰대상의 능력을 통한 신뢰, 공정성, 도덕성, 사회적 책임은 신뢰대상의 제도적 특성이라고 설명할 수 있다.

Lee[18]의 연구에서는 조직과 상사에 대한 신뢰의 선행요인만이 개발되어있는데 본 연구에서는 부하와 동료에 대한 신뢰의 선행요인을 Lee[18] 연구의 척도를 기반으로 각 신뢰대상별로 4문항씩 선택하여 Likert 5점(전혀 그렇지 않다 1점, 매우 그렇다 5점)척도로 측정하였다.

2. 연구모형

본 연구에서는 독립변수인 신뢰의 선행요인은 Lee[18]의 연구에서 공정성, 배려성, 도덕성, 역량, 책임으로 설정하였고, 종속변수인 신뢰 수준은 인지, 정서, 행동 기반의 신뢰로 정의된 McAllister[4]의 연구모형을 기반으로 아래의 모형을 설정하였다. 아래의 모형은 조직, 상사, 부하, 동료, 4가지 신뢰의 대상별로 각각 검증이 이루어졌다.



<Figure 1> Research Model

3. 본 조사 연구자료

1) 연구대상자 및 자료수집방법

본 연구는 상급종합병원에 근무하는 근로자들을 대상으로 하였는데, 그 이유는 조직, 상사, 부하, 동료 등 다양한 측면에서 신뢰관계를 측정하자면 어느 정도 규모와 시스템이 갖추어진 조직이 적합할 것이라 사료되며, 또한 자료수집의 편의성도 고려하였다.

자료의 수집은 상급종합병원 중 사전에 병원의 홍보팀 또는 인사팀을 통해 설문조사에 대한 의향을 물어본 뒤 협조 가능한 서울 5개, 경기 3개, 인천 1개, 부산 1개, 총 10개의 상급종합병원을 대상으로 하였다. 각 병원별 설립형태는 학교법인 7개, 재단법인 1개, 특수법인 2개를 기준으로, 의료기관의 규모는 500병상부터 1300병상 수준으로 구성되었다.

설문지는 연구자가 직접 방문하여 관련 내용에 대해 설명을 한 후 배포하였으며, 설문조사가 완료되면 각 병원의 담당자가 취합하여 직접 또는 우편으로 돌려받는 방법을 사용하였다. 설문조사는 2012년 12월 27일부터 2013년 1월 31일까지 실시하였으며, 설문조사 결과, 총 1,100부를 배포하여 총 967부의 설문지가 회수되었다(회수율 87.9%). 회수된 설문지 중 응답이 미흡한 설문지 25부를 제외하여 총 942부(85.6%)를 통계분석에 사용하였다.

2) 자료분석방법

본 연구에서 수집된 데이터는 SPSS 18.0 Ver.을 이용하여 분석하였으며, 구체적인 자료처리 및 통계적 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 사용된 척도의 타당도 및 신뢰도를 파악하기 위해서 확인적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다.

둘째, 인구통계학적 변수에 따른 신뢰수준의 차

이를 비교하기 위하여 T검정 및 F검정 등을 실시하였다.

셋째, 신뢰의 5가지 선행요인이 신뢰에 미치는 영향을 파악하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

3) 자료의 검증

본 연구에서는 측정변수들의 타당성을 검증하고자 4가지 유형(조직신뢰, 상사신뢰, 부하신뢰, 동료신뢰)으로 나누어서 확인적 요인분석을 실시하였다. 분석 결과 네가지 모형 모두 카이스퀘어 값(1404.953 ~ 1006.147), GFI(조직신뢰 0.909), RMR(조직신뢰 0.028), NFI(동료신뢰 0.952~조직신뢰 0.922), TLI(동료신뢰 0.960~상사신뢰 0.943), CFI(동료신뢰 0.968~부하신뢰 0.952), RMSEA(상사신뢰 0.057~동료신뢰 0.045) 등 적합도 평가 요소들이 전반적으로 적합하게 나타났다. 또한 관측변수들과 4개의 신뢰 잠재변수의 경로계수와 유의수준을 살펴본 결과 모두 0.5 이상의 값을 보여 모든 관측변수들이 통계적으로 유의하게 적재되어 있는 것을 확인할 수 있었으며, 이는 각 신뢰 요인의 관측변수들이 신뢰의 수준을 측정하는데 적합하게 구성되어 있다는 것을 의미한다.

또한 측정변수들에 대한 응답의 신뢰성을 Cronbach's α 값을 사용하여 검증한 결과 모든 변수들의 신뢰도 값이 0.6이상(0.761~0.911)이므로 일반적인 사회과학연구의 수용 가능한 수준을 상회하고 있어 측정 변수들에 대한 응답의 신뢰도는 큰 문제가 없는 것으로 판단된다. 마지막으로 독립변수들 간의 다중공선성(multi-collinearity)을 검증하고자 독립변수들 간 상관관계와 VIF값을 통한 분석을 하였다. 0.9이상의 상관계수가 없었고 선행요인들의 VIF값의 결과에서도 10이상의 값과 0.1 이하의 값이 없어 독립변수들 간의 다중공선성에는 문제가 없다는 결론을 내렸다.

Ⅲ. 연구결과

1. 응답자의 기본적 특성

응답자의 기본적 특성을 살펴보면 <Table 1>과 같다. 응답자가 소속된 병원의 종류는 국공립병원이 373명(39.6%), 사립대병원이 569명(60.4%)이었고, 성별은 남자가 362명(38.4%), 580명(61.6%)이었다. 학력수준은 대졸이상이 650명(69.0%)으로 가장 많았고, 전문대졸 292명(31.0%)이었다. 급여수준은 '200만원 ~ 300만원 미만'이 331명(35.1%)으로 가장 많았고 '300만원 ~ 400만원 미만'이 290명(30.8%), 200만원 미만이 166명(17.6%), 400만원 이상이 155명(16.5%)이었다. 직종은 행정직이 413명(43.8%)로 가장 많았고, 간호사가 212명(22.5%), 기술직은 176명(18.7%), 기능직 91명(9.7%), 의사 50명(5.3%)이었다. 직급은 사원이 633명(67.2%)으로 가장 많았고, 하급관리자인 대리, 계장, 주임 등이 199명(21.1%), 중간관리자 이상이 110명(11.7%)이었다. 응답자의 나이는 '30세 ~ 39세 이하'가 363명(37.5%)으로 가장 많았고, 29세 이하가 299명(30.9%), 40세 이상이 238명(24.6%)이었다. 근무경력 은 '3년 ~ 11년 미만'이 350명(37.2%)으로 가장 많았고, 3년 미만이 308명(32.7%), '11년 ~ 16년 미만'이 119명(12.6%), 16년 이상이 165명(17.5%)이었다.

2. 인구사회학적 특성에 따른 신뢰유형별 수준 차이분석

조사대상자의 인구사회학적 특성에 따라 조직 및 대인 간 신뢰인식 수준에 차이가 있는지를 살펴보기 위해서 조사대상자의 소속기관, 성별, 나이, 근무연수, 급여수준, 직급, 직종별로 신뢰대상 유형별 신뢰인식 수준을 비교 분석하였다. 조사대상자의 대상별 신뢰인식 수준의 평균을 보면 조직신뢰

는 3.14 ± 0.57 점, 상사신뢰는 3.41 ± 0.70 점, 부하신뢰는 3.43 ± 0.63 점, 동료신뢰는 3.45 ± 0.66 점이었다. 전체적으로 보통보다 약간 높은 수준이었으며, 동료에 대한 신뢰수준이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

세부적으로 보면 먼저 조직에 대한 신뢰인식 수준에 있어 남성이 여성보다, 대졸이상이 전문대졸보다, 연령에서는 40세 이상이 다른 연령대의 근로자보다 높았으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 급여수준에서는 '200만원 이상 ~ 300만원 미만'그룹이 다른 그룹보다 유의하게 낮았으며, 직종에서는 의사, 기술직, 행정직이 간호직이나 기타 직종보다 신뢰인식 수준이 유의하게 높았고, 직급에서는 중간관리자급, 하급관리자, 평직원 순으로 신뢰인식 수준이 높게 나타났다.

다음으로 상사에 대한 신뢰인식 수준에 있어 사립대병원이 국공립병원보다 높았고, 성별에서는 남성이 여성보다, 나이에서는 '29세 이하'로 분류된 그룹이 다른 그룹보다, 직종에서는 행정직과 기술직이 다른 직종에 비해서 상사에 대한 신뢰인식 수준이 유의하게 높았다<Table 2>.

부하와 동료에 대한 신뢰수준 차이분석에서는 병원종류, 성별, 나이, 근무연차, 교육수준, 급여수준, 직종, 직급 등에 따라 통계적으로 유의한 차이는 없어 표에서 생략하였다.

<Table 1> Socio-Demographics Characteristics of Respondents

	Classification	Respondents	(%)
Type of Hospitals	Public	373	39.6
	Private	569	60.4
Gender	Male	362	38.4
	Female	580	61.6
Education	Less than junior college	292	31.0
	Exceeding university	650	69.0
Monthly Income	Less than 2 million won	166	17.6
	More than 2 million won Less than 3 million won	331	35.1
	More than 3 million won Less than 4 million won	290	30.8
	More than 4 million won	155	16.5
Occupation	Doctor	50	5.3
	Nurse	212	22.5
	Medical technician	176	18.7
	Administrative staff	413	43.8
	Others	91	9.7
Position Title	Middle and top manager	110	11.7
	Low-level manager	199	21.1
	Staff	633	67.2
Age	Under 29	299	30.9
	Over 30 but under 39	363	37.5
	Over 40	238	24.6
Tenure	Less than 3 years	308	32.7
	More than 3 years ~ less than 11 years	350	37.2
	More than 11 years ~ less than 16 years	119	12.6
	More than 16 years	165	17.5
Total		942	100

<Table 2> Mean Comparison by the Level of Trust

Classification		Organizational trust (Mean±SD)	t/F	Trust for supervisors (Mean±SD)	t/F
Type of Hospitals	Public	3.13 ± 0.58	-0.319	3.32 ± 0.77	-3.069**
	Private	3.15 ± 0.58		3.47 ± 0.66	
Gender	Male	3.21 ± 0.61	2.983**	3.50 ± 0.70	2.870**
	Female	3.09 ± 0.55		3.36 ± 0.71	
Age	Under 29(a)	3.17 ± 0.57 a>b,a<c	4.762** c>b=a	3.49 ± 0.72 a>b**, a>c	5.654** a>b=c
	Over 30 under 39(b)	3.07 ± 0.56 b<a,b<c*		3.32 ± 0.72 b<a**, b<c	
	Over 40(c)	3.20 ± 0.60 c>a,c>b**		3.46 ± 0.67 c<a,c>b	
Tenure	Less than 3 years	3.14 ± 0.55	1.704	3.47 ± 0.74	1.110
	More than 3 years ~ less than 11 years	3.16 ± 0.60		3.37 ± 0.71	
	More than 11 years ~ less than 16 years	3.21 ± 0.54		3.43 ± 0.65	
	More than 16 years	3.06 ± 0.61		3.41 ± 0.68	
Education	Less than junior college	3.04 ± 0.55	-3.594***	3.35 ± 0.71	-1.898
	Exceeding university	3.18 ± 0.58		3.44 ± 0.71	
Monthly Income	Less than 2 million won	3.10 ± 0.58 a>b,a<c,a<d	6.239*** a=b<c=d	3.42 ± 0.81	0.023
	More than 2 million won	3.05 ± 0.59		3.41 ± 0.71	
	Less than 3 million won	b<a,b<c*, b<d*		3.42 ± 0.68	
	More than 3 million won	3.22 ± 0.5		3.42 ± 0.68	
	Less than 4 million won	c>a,c>b**, c<d		3.42 ± 0.65	
Occupation	More than 4 million won	3.22 ± 0.57 d>a,d>b*, d>c	7.988*** d>a,e,b=c	3.42 ± 0.65	3.170*
	Doctor(a)	3.22 ± 0.67 a>b,a>c,a<d,a>e		3.33 ± 0.68	
	Nurse(b)	3.01 ± 0.57 b<a,b<c,b<d,b>e		3.32 ± 0.74	
	Medical technician(c)	3.12 ± 0.61 c<a,c>b,c<d,c>e		3.48 ± 0.71	
	Administrative staff(d)	3.24 ± 0.55 d>a,d>b,d>c,d>e		3.48 ± 0.68	
Others(e)	2.98 ± 0.50 e<a,e<b,e<c,e<d	3.27 ± 0.71			
Position Title	Middle and top manager(a)	3.42 ± 0.56 a>b***, a>c**	17.582*** a>b, a>c	3.57 ± 0.67	2.804
	Low-level manager(b)	3.17 ± 0.55 b<a**, b>c		3.40 ± 0.66	
	Staff(c)	3.08 ± 0.57 c<a***, c<b		3.39 ± 0.73	

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

3. 신뢰수준의 영향요인 분석

본 연구의 종속변수들인 조직, 상사, 동료, 부하에 대한 신뢰인식 수준의 영향요인을 분석하기 위해 공정성, 배려, 도덕성, 역량, 사회적 책임의 다섯 가지 선행요인을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 통제변수로는 인구사회학적 변수 중 공사립여부, 성별, 교육수준, 급여수준, 직종, 직급 등은 dummy 변수화하였고<Table 3>, 연령과 근무연수는 연속변수이므로 그대로 사용하였다. 다중회귀분석을 실시하기 전에 종속변수와 독립변수와의 관계의 방향 및 관계의 정도를 알아보기 위해 상관관계 분석을 실시하였고, 그 결과 모두 연구모형에서 설정한 정(+), 부(-)의 방향과 일치하였다.

먼저 조직신뢰인식수준을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 인구사회학적변수에서는 모두 유의한 영향을 보이지 않았고, 신뢰의 다섯 가지 선행요인에서는 모든 변수가 정(+),의 방향으로 유의한 영향을 미쳤다. 이는 조직의 공정성, 조직의 배려, 조직의 도덕성, 조직의 역량, 조직의 사회적 책임 수준이 높다고 조직 구성원이 인식할수록 조직신뢰인식 수준이 높아짐을 의미한다. 이 분석에서 독립변수로 사용된 변수들의 종속변수에 대한 설명력은 60.3%였다.

다음으로 상사신뢰인식 수준을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 인구사회학적변수에서는 성별과 근무연수에서 정(+),의 방향으로 유의한 영향을 미쳤고, 상사신뢰의 선행요인은 모두 정(+),의 방향으로 유의한 영향을 보였다. 이는 성별이 남자일수록, 근무연차가 길수록 상사신뢰가 높아지며, 상사의 공정성, 배려성, 도덕성, 역량, 책임감이 높을수록 조직신뢰수준이 높아짐을 의미한다. 이 분석에서 독립변수로 사용된 변수들의 종속변수에 대한 설명력은 71.0%였다.

다음으로 부하신뢰인식 수준을 종속변수로 하여

다중회귀분석을 실시한 결과, 인구사회학적변수에서는 근무연수가 정(+),의 방향으로 유의한 영향을 미쳤고, 공정성, 배려성, 도덕성, 역량, 책임감도 모두 정(+),의 방향으로 유의한 영향을 보였다. 이는 근무연차가 길수록 부하신뢰가 높아지며, 부하의 공정성, 배려, 도덕성, 역량, 사회적 책임이 높을수록 부하신뢰수준이 높아짐을 의미한다. 이 분석에서 독립변수로 사용된 변수들의 종속변수에 대한 설명력은 66.2%였다.

마지막으로 동료신뢰인식 수준을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 인구사회학적변수에서는 모두 유의하지 않았고, 동료신뢰의 선행요인은 모두 정(+),의 방향으로 유의한 영향을 보였다. 이는 동료의 공정성, 배려, 도덕성, 역량, 사회적 책임이 높을수록 동료신뢰수준이 높아짐을 의미한다. 이 분석에서 독립변수로 사용된 변수들의 종속변수에 대한 설명력은 69.6%였다.

<Table 3> Multiple Regression Analysis of the Antecedents of Trust

Classification	Trust for Organization	Trust for supervisors	Trust for Subordinates	Trust for colleagues
	Regression coefficients(β)			
Socio-Demographic Characteristics				
Type of Hospitals (public =1, private=0)	-0.025	-0.027	-0.017	-0.027
Gender (male=1, female =0)	0.006	0.061**	0.041	0.046
Education (Exceeding university=1, others=0)	-0.002	0.022	0.011	0.015
Monthly Income (More than 4million won=1, others=0)	0.043	0.706	-0.007	-0.002
Occupation (administrative staff =1, others=0)	-0.074	-0.323	-0.032	-0.047
Position title(staff=1)	-0.065	0.644	-0.069	0.013
Tenure	0.029	0.094**	0.084**	0.061
Age	0.050	-0.035	-0.024	0.018
Antecedents of the Trust				
Fairness	0.095**	0.120**	0.114**	0.107**
Consideration	0.082*	0.117**	0.134***	0.165***
Morality	0.378***	0.169***	0.256***	0.192***
Competence	0.188***	0.214***	0.077*	0.097**
Social Responsibility	0.148***	0.310***	0.326***	0.361***
R ²	0.603	0.710	0.662	0.696
F	73.592***	117.987***	80.993***	104.270***

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

IV. 고찰

본 연구는 국내 병원의 근로자를 대상으로 신뢰의 다섯가지 선행 요인인 공정성, 배려, 도덕성, 역량, 사회적 책임이 조직, 상사, 부하, 동료의 신뢰 인식 수준에 미치는 영향을 검증하였다. 주요 분석 결과를 중심으로 본 연구결과의 시사점 및 제한점을 고찰하면 다음과 같다.

1. 연구결과에 대한 고찰

첫째, 인구사회학적 특성에 따른 조직신뢰수준

의 차이를 보면 남성이 여성보다 조직신뢰인식 수준이 높으며, 또한 재직기간이 길고 직급이 높을수록 조직신뢰인식 수준이 높게 나타났다. 이는 병원 조직에서 여성이 남성에 비해 불합리한 차별을 받는 경우는 없는지, 또는 능력보다 연공서열식 보상 체계로 인해 재직기간이 짧은 직원들이 조직에 대한 애착심과 신뢰가 낮은 것은 아닌지 체계적인 분석의 필요성을 제기하고 있다.

둘째, 조직신뢰수준에 대한 다중회귀분석 결과를 보면 다섯 가지 선행요인인 공정성, 배려, 역량, 도덕성, 사회적 책임 모두 조직의 신뢰인식수준에 유의한 영향을 미쳤고, 모형의 설명력(R²)도 0.603

으로 높게 나타났다. 이는 신뢰의 선행연구에서 공정성이 신뢰수준에 유의한 영향을 미친다는 Choi et al.[19]의 연구결과, 배려가 신뢰수준에 영향을 미친다는 Seltzer & Numerof[21], Lee[18]등의 연구결과, 역량 또는 능력이 신뢰에 영향을 미친다는 Colquitt[13], Lee et al.[21]등의 연구결과에서도 확인된 바 있어 본 연구결과의 타당성을 뒷받침 해 주고 있다.

셋째, 조직에 대한 신뢰수준만 놓고 보면, 조직 구성원이 인지하는 조직의 공정성이 높을수록 조직에 대한 신뢰가 높아진다는 것은 조직구성원이 자기의 노력에 대해 공정하게 보상을 받는다고 느낄 때 조직에 대한 신뢰가 높아짐을 의미한다. 조직에서 공정성의 개념은 절차공정성(procedural justice)과 분배공정성(distribute justice)으로 나눌 수 있는데, 절차공정성이란 근로자들의 보상 수준을 결정하는 과정과 절차가 공정한지를 평가하는 것이고, 분배공정성은 최종 분배물이 개인의 노력과 기여도에 비례하는 지를 평가하는 것이다. 이러한 측면에서 병원의 절차공정성과 분배공정성에 문제가 없는 지 살펴보고 개선하는 노력이 필요하다. 또한 조직의 배려는 최고경영자 또는 조직이 근로자를 배려하는 것으로 최고경영자의 태도뿐만 아니라 복지제도 등이 조직 구성원을 배려할수록 조직에 대한 신뢰가 높아짐을 의미한다. 더불어 병원이 조직구성원들과의 약속을 잘 지키고, 윤리적 경영을 실천하며, 근무병원이 다른 병원에 비하여 경쟁우위를 가지고 있고, 지역사회 또는 국가를 위한 사회적 책임성이 높을수록 조직에 대한 신뢰가 높아짐을 의미한다.

이러한 연구결과는 조직에 대한 병원근로자들의 신뢰수준을 높이기 위해서는 조직이 근로자를 공정하게 평가하는 보상시스템, 윤리적 경영, 사회적 책임 경영에 관심을 가져야한다는 시사점을 제공하고 있다. 즉, 대부분의 조직들이 조직에 대한 근로자의 신뢰수준을 높이기 위해 임금이나 복리후

생, 고충처리, 공정한 승진과 보상 등 근로자에게 제공하는 혜택에만 중점을 두는 경향이 있는데, 근로자들은 조직이 얼마나 투명하고, 도덕적으로 운영되는지, 조직이 영리 추구만이 아닌 사회에 대한 책임을 다하고 있는지에 대해서도 관심을 가지고 조직에 대한 신뢰수준을 결정하게 되므로 병원은 운영상의 도덕성과 사회적 책임을 높일 수 있는 방안에 대해서도 고민이 필요함을 의미한다. 기업의 사회적 책임에 대한 연구에서 기업의 사회적 책임을 인지한 근로자들은 조직에 대한 신뢰가 높아지게 된다는 연구결과가 병원조직의 구성원을 대상으로 한 연구에서도 이미 보고된 바 있다 [22][23][24]. 또한 병원 조직의 구성원들은 병원의 사회적 책임활동을 통해 그들의 가치가 더욱 상승된다고 지각하고 조직에 대해 더욱 협조적인 행동을 보여주게 된다. Kang et al.[25]의 연구에서 국내 88개 병원의 사회적 책임활동을 근로자 권익, 근로환경, 환경에 대한 책임, 환자권익보호, 지역사회 공헌 등으로 나누어 병원의 사회적 성과와의 관계를 분석한 결과를 보면 근로환경이 좋고, 환자 권익을 적극 보호하며, 지역사회 공헌도가 높을수록 병원의 직원만족도, 환자만족도, 병원이미지, 병원평판 등에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 병원조직은 사회적 책임활동에 대한 개념을 명확히 하고, 병원에서 실행할 수 있는 사회적 책임 활동을 구체적으로 선정하여 실행할 필요가 있다. 예를 들어 지역의 환경을 고려한 무료진료, 주민교육 등의 지역주민을 위한 공헌활동을 전개하고, 이러한 사회적 책임 활동을 근로자들이 인식할 수 있도록 적극적인 사내홍보 및 대외홍보 등을 하는 것도 하나의 방법이 될 것이다.

넷째, 대인간 신뢰에 대한 결과 또한 조직에 대한 신뢰와 같은 결과를 보여 다섯 가지 선행요인 모두 상사에 대한 신뢰, 부하에 대한 신뢰, 동료에 대한 신뢰인식 수준에 영향을 미쳤으며 각 모형의 설명력도 0.662~0.710까지 높게 나타났다. 상사에

대한 신뢰에서는 특히 상사의 책임감과 역량이 높은 영향력을 보였는데, 병원근로자들은 자신의 상사가 문제 대처능력, 해박한 지식과 경험, 새로운 아이디어의 창출능력과 업무수행능력이 뛰어나다고 인지할수록 상사에 대한 신뢰가 높아짐을 보여주는 결과이다. 즉, 조직 구성원들은 상사가 자신에게 잘 해주고, 배려해주는 것뿐만 아니라 상사가 조직원으로서의 맡은 바 책임을 얼마나 충실히 이행하고 있는가와 상사 자신의 업무역량이 얼마나 뛰어난지에 대해서도 중요하게 평가한다는 것이다. 따라서 상사는 간부로서의 역량 및 리더십의 개발에 지속적으로 노력해야 할 것이다. 그에 반해 부하에 대한 신뢰는 부하의 책임감과 도덕성이 높은 영향력을 보였고, 역량요인이 가장 낮은 영향력을 보였다. 즉, 부하가 잘못된 점에 대해서 솔직히 인정하고 모범적이며 성실하게 역할을 수행할수록 부하에 대한 신뢰가 커지는 것으로 나타났으므로 부하직원들도 상사의 신뢰를 얻기 위해서 업무를 성실히 수행하고 자신의 업무에 대한 과정과 결과에 대해서 책임질 수 있는 역량을 길러야 할 것이다. 동료에 대한 신뢰에서도 동료가 동료를 신뢰할 수 있는 가장 큰 영향요인은 책임감이었고, 가장 낮은 영향요인은 동료의 역량이었다. 즉, 동료가 조직을 위해서라면 직언할 수 있고, 자신의 희생을 마다하지 않는 책임감이 있을수록 동료에 대한 신뢰가 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 동료 간에도 각자의 맡은 바 책임을 다하고, 때로는 팀을 위해 희생하며 팀의 규칙을 준수하는 행동을 중요시하도록 역량을 키워나가야 할 것이다.

위에서 언급한 내용을 종합해 보면 병원 조직 내 조직신뢰와 대인간 신뢰수준을 높이기 위해서는 직원역량 평가제도의 개선이 필요함을 알 수 있다. 즉, 직원들에 대한 평가 기준에 도덕성, 배려, 공정성, 책임감, 역량에 대한 구체적인 평가 지표를 설정하고, 상급자, 동료, 부하들로부터의 다면평가를 통해 이러한 분야의 역량을 측정된 후, 관

리자 교육프로그램을 통해 부족한 역량을 개발할 필요가 있다. 특히 상사인 간부직원들에 대한 사내 MBA 등 역량강화 교육을 실시하고, 부하직원들에게 도덕적인 모습과 배려하는 모습을 보이도록 리더십 교육도 병행할 필요가 있다. 또한 조직 내 대인간 신뢰향상을 위해 직장 내 동아리 등 공식, 비공식 모임에 대한 재정적 지원을 확대하여 친밀한 인간관계를 형성 하도록 하고, 대외 봉사활동, 교육 등에 다양한 부서의 직원들이 함께 참여하도록 유도하여 부서간의 장벽을 허물고 인간적인 소통의 기회를 많이 가지도록 배려해주는 노력이 필요하다.

2. 연구의 제한점 및 추후 연구를 위한 제언

본 연구는 다음과 같은 연구방법상의 제한점으로 인해 도출된 결과에 대한 해석을 일반화하는데 신중을 기할 필요가 있다.

첫째, 본 연구에서는 표본병원의 선정과정에서 서울 6개, 경기도 3개, 인천 1개, 부산 1개를 선정하였으나, 전국병원의 규모별, 지역별 특성을 감안한 엄격한 확률표본추출을 하지 못하였으므로 전국적 대표성을 가지기 힘들다는 제한점이 있다. 선정된 병원의 설문응답자들도 행정라인을 통해 추출되어 본 연구자가 직접통제하지 못하였으나, 신뢰라는 변수의 특성이 병원유형이나 응답자들의 직종에 따라 특별히 달라질 이유는 없으며, 대표성을 보완하기 위하여 전체 응답자수를 1,000명 가까이 확보하였으므로 큰 문제는 없는 것으로 판단된다. 추후 연구에서는 표본추출과정에서 전국 병원의 특성별 분포와 각 기관의 직종별 구성원 비율까지 고려하여 설문조사를 실시하여 본 연구결과와 비교해 본다면 좀 더 의미있는 자료를 확보할 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서 분석한 자료는 주관적인 설문응답을 바탕으로 생성된 것이어서 동일방법변이

(common method variance)의 한계를 가지고 있다. 추후 연구에서는 도덕성, 배려, 공정성, 역량, 사회적 책임 등을 평가하는 객관적인 지표를 개발하여 주관적인 인식 결과와 비교해 본다면 연구결과의 타당성을 높일 수 있을 것이다.

V. 결론

본 연구는 병원 구성원을 대상으로 조직자체에 대한 신뢰와 조직 구성원간의 상사, 부하, 동료신뢰가 공정성, 배려, 도덕성, 역량, 책임 등의 선행요인에 의해 어떤 영향을 받는지를 분석하였다. 연구결과 공정성, 배려, 도덕성, 역량, 책임의 다섯 가지 요인은 조직자체에 대한 신뢰수준뿐만 아니라 상사, 부하, 동료 간의 신뢰수준에도 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직의 신뢰 수준은 조직의 성과뿐만 아니라 근로자들의 직무만족과 스트레스 수준, 환자만족 등에도 영향을 미치므로 병원 내 신뢰수준을 높이기 위한 병원 경영진의 관심과 각 근로자들의 자발적인 노력이 병행되어야 할 필요가 있음을 의미한다. 이를 위해 신뢰 수준을 높일 수 있는 예측 가능한 업무시스템의 구축, 공정한 업무 배분과 평가 및 보상, 상대방에 대한 배려심의 양양, 병원근무자로서의 직업윤리에 대한 지속적 교육, 안전하고 양질의 진료서비스를 제공하기 위한 직종별 역량의 개발, 그리고 환자들과 지역사회에 대한 책임의식 강화 등의 노력이 따라주어야 함을 본 연구결과는 시사하고 있다.

REFERENCES

1. S.B. Kim(2010), High Reliability Organization, SERI, pp.1-10.
2. M.R. Covey, S.(2009), The Speed of Trust, Gimm-Young Publisher Inc, p.36.
3. H.C. Lim, B.S. Lee, K.K. Park(2005), The Effects of Subordinate's Characteristics on Superior's Reaction and Subordinate's Attitude -Focusing on the Mediating Effects of Superior's Trust to Subordinate-, Vol.29(3);1-30.
4. D.J. McAllister(1995), Affect and Cognition Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations, Academy of Management Journal, Vol.38(1);24-59.
5. H. Lee(2002), Related Factor of Organizational Effectiveness in Hospital -Self-Efficacy, Faith in Supervisor, The Graduate School of Master Degree of Yonsei university, pp.10-25.
6. J.K. Butler(1991), Toward Understanding and Measuring Conditions of Trust: Evolution of a Conditions of Trust Inventory, Journal of Management, Vol.17(3);643-663.
7. O.E. Williams(1993), Calculativeness, Trust, and Economic Organization, Journal of Law and Economics, Vol.36(1);453-486.
8. P.M. Doney, J.P. Cannon, M.R. Mullen(1998), Understanding the Influence of National Culture on the Development of Trust, Academy of Management Review, Vol.23(3);601-621.
9. D.M. Rousseau, S.B. Sitkin, R.S. Burt, C. Camerer(1998), Not so Different After all : A Cross-Discipline View of Trust, Academy of Management Review, Vol.23(3);393-404.
10. D.P. McCauley, K.W. Kuhnert(1992), A Theoretical Review and Empirical Investigation of Employee Trust in Management, PAQ, Vol.16(2);265-285.
11. J. Cook, T. Wall(1980), New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Review of Industrial and Organizational Commitment, and Personal Need Non-Fulfillment, Journal of Occupational Psychology, Vol.53(1);39-52.
12. C.F. Ashley, J.G. Michele(2012), At What

- Level(and in Whom) We trust : Trust Across Multiple Organizational Levels, *Journal of Management*, Vol.38(4);1167-1230.
13. J.A. Colquitt, J.A. LePine, R.E. Piccolo, C.P. Zapata, B.L. Rich(2012), Explaining the Justice-Performance Relationship: Trust as Exchange Deepener or Trust as Uncertainty Reducer?, *Journal of Applied Psychology*, Vol.97(1);1-15.
 14. S.K. Hwang, K.M. Ahn, H.C. Chong(2013), The Study of Determinants of Hospital Organization Trust Leading to Trust in Hospital Worker's Organization Trust, *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.7(2);113-124.
 15. C.X. Jiang, R.Y. Chua, M. Kotabe, J.Y. Murray(2011), Effects of Cultural Ethnicity, Firm Size, and Firm Age on Senior Executives' Trust in Their Overseas Business Partners: Evidence from China, *Journal of International Business Studies*, Vol.42(1);1150-1173.
 16. A.F. Cameron, J. Webster(2011), Relational Outcomes of Multicommunicating: Integrating Incivility and Social Exchange Perspectives, *Organizational Science*, Vol.22(3);754-771.
 17. D.L. Ferrin, K.T. Dirks, P.P. Shah(2006), Direct and Indirect Effects of Third-Party Relationships on Interpersonal Trust, *Journal of Applied Psychology*, Vol.91(4);870-883.
 18. Y.S. Lee(2003), Determinants of Company Trust and Leader Trust and Their Effectiveness, Graduate school of Dissertation of Ph.D. Sungkyunkwan university, pp.10-15.
 19. B.Y. Choi, D.Y. Yoon, Y.B. Cho(2008), An Empirical Study on the Impact of Perceived Organizational Justice and Trust on the Organizational Citizenship Behavior for the Small and Medium Manufacturers-Focused on the Evaluation of the Proposed Models-. *Korean academy of human resource management*, Vol.15(3);193-211.
 20. J. Selter, R.E. Numerof(1988), Supervisory Leadership and Subordinate Burnout, *Academy of Management Journal*, Vol.31(2);439-446.
 21. J. Lee, Y.C. Chang(2004), A Study of the Influence of Leadership Type on Organizational Commitment, *Korean Academy of Organization and Management*, Vol.28(1);137-172.
 22. H.J. Kim(2010), The Effect of Social Responsibility Activities on Corporate Images, *Korean Management Consulting Review*, Vol.10(3);67-87.
 23. H.R. Kim(2009), The Effects of Corporate Image on Employees Identification and Affective Well-being, *The Korean Academic Association of Business Administration*, Vol.22(2);913-929.
 24. H.W. Park, J.H. Hahn(2011), A Study on the Effect of CSR on Employees Organizational Commitment and OCB, *Journal of Organization and Management*, Vol.35(3);115-140.
 25. S.H. Kang, J.N. Kim, Y.J. Seo(2015), Social Responsibility of Korean Hospitals: Workers' Survey and Its Implications, *Korean Public Health Research*, Vol.41(3);51-61.