

지역 종합병원 종사자의 조직신뢰 문화에 대한 인식이 조직신뢰 활동에 미치는 영향

Perception of Organizational Trust Culture of Regional General Hospital Employees and its Effect on Organizational Trust Activities

정상진

광주보건대학교 보건행정과/조선대학교 대학원 보건학과

Sang-Jin Jung(jsj3410@hanmail.net)

요약

본 연구는 종합병원에 근무하는 직원들의 조직문화인식이 조직신뢰 활동에 미치는 영향을 분석하여 병원 조직 관리에 필요한 기초 자료를 제시하고자 하였다. 연구방법은 G시에 소재한 5개 종합병원 종사자 437명을 대상으로 무기명 자기입식 설문지 조사법을 사용하여 t-검정과 분산분석, 피어슨 상관분석, 다중회귀 분석하였다. 연구결과 조직신뢰 문화에 대한 인식에서는 성별, 나이, 학력, 소득수준에서 차이를 보였고, 조직신뢰 문화 인식과 조직신뢰 활동은 유의한 정적 상관관계가 있었다. 조직신뢰 활동에 미치는 요인으로는 배려성과 사회적 책임, 도덕성, 역량등이 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 이러한 연구를 바탕으로 병원조직 차원에서 조직신뢰 문화를 향상하기 위해 병원조직 차원에서 정책적, 제도적으로 지원함으로써 병원종사자들이 인식하는 조직신뢰가 향상될 것으로 생각된다.

■ 중심어 : | 조직신뢰 | 조직문화 | 신뢰활동 | 종합병원 |

Abstract

This study aims to provide basic data for hospital organizational management by analyzing perception of organizational culture of general hospital employees and its effect on organizational trust activities. A total of 437 employees from the 5 general hospitals in G city were surveyed with anonymous self-administered questionnaires and the result was analyzed by t-test, analysis of variance, Pearson correlation analysis, and multiple regression analysis. As a result, there were differences in the perception of organizational trust culture depending on sex, age, education, and income. The perception of organizational trust culture had a significantly positive correlation with organizational trust activities. The factors such as consideration, social responsibility, morality, and competence had a significantly positive effect on organizational trust activities. This study would help to improve the organizational trust that is perceived by hospital employees by improving organizational trust culture with policy and institutional support.

■ keyword : | Organizational Trust | Organization Culture | Trust Activity | General Hospital |

I. 서론

1. 연구의 필요성

병원조직은 국민건강향상과 병원경영 목적을 달성하기 위해 의료 인력을 비롯한 여러 종사자들이 일정한 구조와 관리체계 하에서 서로 협업하여 환자진료와 의학연구 및 교육과 공중보건 활동을 수행하는 사회단위의 하나이며[1], 공통의 목표를 달성하기 위해 전문적이고 다양한 직종의 종사자들이 서로 협력하여 기능을 발휘하는 고도로 분화된 조직이다[2]. 오늘날 조직체 중 인력구성 측면에서 가장 복잡한 조직의 하나인 병원조직은 전문화되고[3] 노동집약적 산업으로 다른 산업에 비해 조직신뢰 문화와 조직신뢰 활동이 매우 중요하게 작용하는 조직이다. 특히 병원 종사자는 정신적 또는 육체적으로 비정상적인 상태에 있는 환자들을 보살피는 의료서비스를 제공하는 업무를 수행하기 때문에 감정적으로 안정되어야 한다. 이를 위해서는 자신이 조직이나 상사로부터 충분히 배려와 지원을 받고 있다는 조직문화의 인식을 높여야 한다[4][5].

이러한 특성을 가진 병원조직은 부서 간 혹은 동료 간에 유기적이고 원활한 정보교환이나 커뮤니케이션이 잘 이루어짐을 통해 직종 간에 협력을 도모하고 공동의 목적을 달성하기 위해서는 고 신뢰 조직 구축[6]과 조직신뢰 문화가 필수라 할 수 있다. 병원의 조직신뢰 문화는 소속되어 있는 조직에 대한 구성원들의 일체감인 조직신뢰와 조직발전을 위한 구성원의 바람직한 행동인 조직신뢰 문화에 적지 않은 영향을 미친다[7][8].

조직신뢰는 신뢰와 신뢰성에 대한 정의를 비롯한 연구에서 신뢰의 대상과 정서기반신뢰, 인지기반신뢰, 계산기반신뢰, 지식기반신뢰, 제도기반신뢰 등 다양한 시각에서 진행되고 있는 하위 차원분류에 따라 다양하게 전개될 수 있다[9]고 하였으며, 신뢰가 형성되어 있는 조직은 구성원 간 상호협동과 조직과 동료를 위한 기대 이상의 자발적인 노력을 유발시킴으로써 종사자들이 직무에 전념토록 하는 것은 물론 성과 향상을 위한 성취욕과 조직에 대한 애착을 강화시키게 됨[10]에 따라 조직의 신뢰문화가 형성되고, 조직이 원활히 운영되어 자발적인 조직문화로 인해 조직이 추구하는 목표

를 달성할 수 있다.

병원조직이 아닌 일반기업 조직신뢰의 효과를 검증한 연구에서도 조직 구성원들 간 상호신뢰가 커뮤니케이션의 양을 증가시키고, 자발적인 행동인 조직시민행동을 유발하며, 협력 행동을 높임으로써 성과를 증가시킨다는 연구 결과를 보였다[11-13]. 하지만, 기존연구는 외부고객 중심의 만족도를 중심으로 하는 연구가 대부분으로 내부고객인 종사자를 대상으로 하는 조직신뢰 활동연구는 전무한 상태에 있다. 외부고객이 서비스를 제공하는 주체는 내부고객으로서 이들이 조직을 신뢰하지 못하면 외부고객에서 충분한 서비스를 제공하지 못할 것이다.

보건의료 문제를 풀기 위해서 병원조직을 둘러싼 외부 환경문제 해결도 중요하지만 실제 보건의료를 실행하고 중심역할을 담당하는 병원종사자에 대한 건강한 인적자원관리와 조직관리가 선행되어야 한다[9]. 기존 연구는 호텔[14-17]과 일반기업[18][19], 병원[20-23]을 대상으로 직무만족, 조직몰입 등에 관한 연구가 수행되었지만, 조직신뢰 문화와 조직신뢰 활동에 관한 연구결과는 거의 없는 실정이다. 또한 병원조직에서 신뢰연구에서도 조직성과의 영향요인 변수로 신뢰가 사용되었을 뿐, 병원 근로자를 대상으로 조직신뢰를 결정하는 요인을 파악하기 위한 연구가 유일하다[6].

이에 본 연구는 병원종사자의 조직신뢰 문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동 정도를 설명하고 조직신뢰 활동에 영향을 미치는 요인을 파악하여 병원 조직 관리에 기초 자료를 제공하고자 실시하게 되었다.

2. 연구 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 대상자의 조직신뢰 문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동 정도를 파악한다.
- 둘째, 인구사회학적 특성에 따른 조직신뢰 문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동 정도를 확인한다.
- 셋째, 대상자의 조직신뢰 문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동 간의 상관관계를 파악한다.
- 넷째, 대상자의 조직신뢰 활동에 영향을 미치는 요인을 분석한다.

3. 이론적 고찰

3.1 조직신뢰 문화

조직신뢰 문화는 조직에 소속되어 있는 구성원들의 일체감과 공동인식으로 조직발전을 위한 종사자들의 바람직한 행동에 영향을 주는 것으로 종사자들 간에 상호 협동과 조직과 동료들을 위한 기대 이상의 자발적 노력을 유발시킴으로써 종사자들이 직무에 전념토록 하는 것은 물론 성과 향상을 위한 성취욕과 조직에착에 영향을 준다. 또한 종사들로 하여금 자발적인 노력으로 조직의 목표를 달성하도록 하는 작용을 하기도 한다. Mayer[24]는 개인과 조직의 목표 및 성과를 달성하기 위해서 다양한 측면에서 서로 의존하고, 또한 상호 의존도는 신뢰를 불가피하게 필요로 하며, 조직신뢰 결정요인으로 '신뢰할 만함(trustworthiness)'의 특성으로 능력, 호의, 성실성등 세가지로 구성한다고 주장하였다. Rousseau[10]은 신뢰(trust)가 "상대방이 긍정적인 의도나 행동을 실천할 것으로 기대를 갖고 손해를 기꺼이 감수하려는 심리적 상태" 라고 정의하였으며, Whitener[25]는 성실성, 일관성, 통제권한의 공유, 권한 위임, 소통, 관심을 결정요인이라고 주장하였다. Bulter[26]는 능력, 충성심, 개방성, 수용성, 유용성, 일관성, 분별력, 공정성, 성실성, 약속 이행 등에 의해 결정된다고 하였다. 조직신뢰 문화의 선행연구에서 공통적으로 제시하고 있는 신뢰 결정요인으로 공정성, 배려성, 도덕성, 역량, 사회적 책임을 제시하고 있다.

조직에서 공정성은 종사자들에게 공평한 기회를 제공하고 성과와 기여도를 공정하게 평가함으로써 구성원 모두가 공정하다고 느낄 수 있는 정도를 의미하며, 배려성은 조직이 종사자들에게 불편과 심리적 불안을 제거시켜주는 요인을 말한다. 조직의 역량은 조직의 유지발전과 미래 성장의 잠재성을 의미하며, 도덕성은 조직 운영에 있어서 도덕적이고 투명하게 경영하는 것과 관련된 요인 등을 의미한다. 또한, 조직의 사회적 책임은 조직이 영리만을 추구하는 것이 아니라 사회 구성체의 하나로서 사회적 책임과 의무를 다하고 있는가를 의미한다[6][18].

3.2 조직신뢰 활동

조직신뢰 활동은 조직신뢰 문화를 기반으로 구성원이 조직을 위한 실천 행동을 의미하는 것으로 선행연구에서 신뢰활동을 실천하기 위한 여러 속성이 결합되는 것으로 신뢰를 인지적, 정서적, 행동적 기반으로 구분하여 정의 하였고[11]. Mishra[27]는 신뢰받는 행동의 특성으로 신뢰대상의 능력, 개방성, 상대방에 대한 관심, 그리고 행동의 일관성을 제시할 수 있다. 선행연구에서 공통적으로 제시하고 있는 조직신뢰 활동을 인지적, 정서적, 행동적 기반으로 나누어 정의할 수 있다. 인지적 기반의 신뢰는 신뢰대상에 대한 지식이나 신념을 바탕으로 신뢰의 대상을 믿거나 믿지 않을지를 결정하는 것을 의미하고[6][11], 정서적 기반의 신뢰는 정보와 지식에 근거하기 보다는 신뢰대상에 대해 좋아하거나 싫어하는 등의 종사자가 주관적 인식에 의해 긍정적 태도가 기대로 이어지는 신뢰를 의미한다[28]. 행동적 기반의 신뢰는 신뢰대상에 대한 긍정적 기대에 근거해 위험을 감수하겠다는 의지의 표현이면서 적극적인 행동의 의지를 포함함[6][11] 의미한다. 최근 조직 내 신뢰에 대한 연구에서 신뢰에 대해서 다차원적으로 정의를 내리고, 조직신뢰 또는 상호간신뢰의 수준을 파악하고자 할 때, 인지적, 정서적, 행동적 기반의 신뢰를 하부개념으로 사용하고 있어[6] 본 연구에서도 하부적 개념을 사용하였다.

II. 연구대상 및 분석 방법

1. 연구 설계

본 연구는 병원종사자의 조직신뢰 문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동 정도를 파악하고 각 변수들 간의 관계와 조직신뢰 활동에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구에서는 조직신뢰 문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동의 관계와 관련된 선행연구를 통하여 각 개념들을 정의하고 이들 개념을 구성하는 문항에 대해 설문지

를 작성하였다. 각 변수들은 사전조사를 통하여 타당성과 신뢰성을 검증하였고 그 결과를 바탕으로 설문지를 재구성하여 최종연구에 사용하였다.

조직신뢰 문화는 Quinn[29]이 개발한 각 문항에 대해 우리나라 실정과 병원 실정에 맞도록 수정하여 사용하였고, 병원이 공정하게 운영되는가를 측정하기 위해 “정확한 정보에 기초하여 승진이 이루어진다”, “지연이나 학연은 인사결정에 영향을 받지 않는다”, “보상은 공정한 기준에 의해서 이루어진다”. 등 6문항으로 구성하였다. 병원이 직원에게 얼마나 배려하는지를 측정하기 위한 것을 판단하기 위한 질문으로 “노력한 성과를 인정하고 포상한다”, “직원의 고충이나 애로사항을 해결해준다”. 등으로 8문항으로 구성되었고, 조직은 도덕적으로 운영되어야 하기에 “직원에게 비도덕적인 일을 하지 않는다.”. “병원은 직원과 약속을 어기지 않는다.” 등으로 6문항, 조직이 지속적으로 발전가능성을 판단을 위해 “병원 안정적이고 건실한 재무구조를 갖고 있다”, “우수한 인적자원을 보유하고 있다”, 등으로 11문항, 사회적 책임으로는 “경영정책 수립 시 사회 전체에 미칠 영향을 고려한다”, “사회적 책임을 성실히 이행한다”, 등으로 5문항으로 구성하여 활용하였으며, 모든 항목은 ‘매우 그렇다’ 5점부터 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점까지 5점 Likert 척도로 측정되었다.

조직신뢰 활동의 문항은 이영석과 황슬기[6][13]의 연구에서 사용한 설문지를 본 연구의 목적에 맞게 전문가 회의를 거쳐 수정·보완하여 사용하였으며, 구체적인 항목으로는 “직원들이 회사를 신뢰한다”, “병원은 직원을 속이지 않는다고 생각한다”, “병원정책이 어떤 영향을 미칠지라도 믿고 따를 것이다”, “내게 섭섭하게 했더라도 병원에 해를 끼치지 않을 것이다”, 등으로 6문항으로 구성하였고 모든 항목은 ‘매우 그렇다’ 5점부터 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점까지 5점 Likert 척도로 측정되었고, 점수가 높을수록 조직신뢰 문화와 조직신뢰 활동에 긍정적으로 인식하고 있음을 의미한다.

3. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상자는 G시에 소재 5개의 종합병원에 근무하는 종사자로서 편의추출 하였으며, 본 연구의 목

적을 이해하고 연구에 참여하기로 동의한 437명을 대상으로 하였다. 총 450부 설문지를 배부하여 445부가 회수되었고(98.8%) 이중 누락이 있거나 응답이 불완전한 설문지 8부를 제외한 437부(97.1%)를 최종 분석하여 사용하였다.

자료 수집은 2013년 11월 20일부터 12월 15일까지였고, 설문조사는 연구대상 병원의 총무부에 연구목적과 방법을 설명하여 허락을 받은 후 실시하였다. 설문지를 밀봉 가능한 개별봉투에 넣은 뒤 협조승인을 한 병원을 방문하여 병원종사자에게 직접 배부하였다. 설문지에 연구자의 소개 및 연구목적을 기술하고 연구 참여는 자발적인 참여의사에 의해 결정할 수 있으며 모든 설문결과와 익명성이 보장되고 연구목적 이외는 사용하지 않을 것을 약속하고 언제라도 참여하기를 중단할 수 있음을 명시하였으며, 대상자에게 서면 동의를 받은 후 연구에 참여하도록 하였다. 작성된 설문지는 연구자가 직접 회수하였다.

4. 분석 방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS/PC window 12.0 프로그램을 이용하여 통계처리를 하였으며 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 조직신뢰 문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동은 평균과 표준편차, 평점의 평균과 표준편차로 분석하였다.

둘째, 인구사회학적 특성에 따른 조직신뢰문화에 대한 인식과 조직신뢰활동 정도의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였으며, 사후 검증을 위해 Scheffé-test를 이용하여 분석하였다.

셋째, 조직신뢰문화에 대한 인식과 조직신뢰활동 간의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson correlation coefficients로 분석하였다.

넷째, 병원종사자의 조직신뢰활동에 영향을 미치는 요인의 설명력은 stepwise multiple regression으로 분석하였다. 수집된 자료는 SPSS ver 12.0을 이용하여 분석하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 인구사회학적 특성

본 연구의 대상자는 종합병원에 근무하는 종사자로 287명(65.7%)이 여성이었다. 대상자의 연령은 20세 이상~29세가 193명(44.2%)으로 가장 많았고, 교육정도는 전문대졸 이하 261명(59.7%)이었으며, 대졸이상이 176명(40.3%)이었다. 대상자의 소득수준은 월 200만원 이하에서 191명(43.7%)로 가장 많았으며, 대상자의 총 근무경력은 1년 이상~5년 미만인 166명(38.0%), 직종은 간호사 141명(32.3%)과 의료기사 141명(32.3%)으로 가장 많았으며, 직위는 일반직원이 384명(87.8%)으로 가장 많았고, 조사 대상자의 인구사회학적 특성은 다음과 같다[표 1].

표 1. 인구사회학적 특성 (n=437)

변수	분류	빈도	%
성별	남성	150	34.3
	여성	287	65.7
연령	20세 - 29세	193	44.2
	30세 - 39세	133	30.4
	40세 이상	111	25.4
	전문대졸업 이하	261	59.7
학력	대학졸업 이상	176	40.3
	200만원 이하	191	43.7
소득수준	200만원-299만원	162	37.1
	300만원-399만원	43	9.8
	400만원 이상	41	9.4
	근무년수	1년 이하	61
1년-5년		166	38.0
5년-10년		110	25.2
10년 이상		100	22.9
직종	의사	3	0.7
	간호사	141	32.3
	의료기사	141	32.3
	행정직	87	19.9
	기타	65	14.9
직위	관리자	3	0.7
	중간관리자	50	11.4
	일반직원	384	87.8
Total		437	100.0

2. 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에서 사용된 변수들의 신뢰성 및 타당성을 분석한 결과는 [표 2]와 같다.

본 연구에서 사용된 설문항목들의 내적일관성을 측정하기 위해 Cronbach's alpha 계수를 이용하여 신뢰

도를 분석한 결과 모든 측정변수들이 .80 이상의 값을 보여주고 있어 내적일관성을 가진 것으로 판단된다. 또한, 본 연구에서는 변수들에 대한 요인분석을 통해 연구에 사용된 변수들의 독립성을 검증하였다. 요인적재량은 요인 간 상관관계의 정도를 나타내며 일반적으로 .40 이상이면 유의한 것으로 본다. 요인회전방식으로는 베리맥스(Varimax) 직각회전 방법을 사용하였다.

연구의 타당성을 저해하거나 구성개념이 다른 요인에 적재되는 항목들을 삭제하여 제외시켰으며, 요인정제 후 신뢰도 분석과 타당성 분석을 재 실시한 결과 요인적재량이 .5이상이고 고유치가 1이상인 6개의 요인이 도출되었다.

표 2. 변수의 신뢰도와 타당성 분석

변수명	요인 적재량	Cronbach's alpha	항목 수	변수명	요인 적재량	Cronbach's alpha	항목 수
공정성	.858	.807	5	조직영량	.876	.913	7
	.837				.805		
	.801				.796		
	.781				.787		
	.770				.743		
배려성	.724	.877	6	사회적 책임	.679	.826	5
	.696				.671		
	.689				.753		
	.664				.743		
	.596				.668		
도덕성	.575	.856	6	조직신뢰 활동	.660	.851	5
	.801				.563		
	.721				.780		
	.647				.703		
	.631				.632		
.547	.538						
.516	.524						

3. 조직신뢰문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동 정도

병원 종사자의 조직신뢰 문화에 대한 인식 점수는 5점 만점에 평균 3.33±0.46점이었었다. 조직신뢰 문화에 대한 인식의 하위영역별 점수는 도덕성(3.43±0.56점)이 가장 높았고, 사회적 책임(3.41±0.54점), 역량(3.34±0.53점), 공정성(3.25±0.50점), 배려성(3.21±0.53점)의 순이었다. 또한 대상자의 조직신뢰 활동의 점수는 3.49±0.58점으로 나타났으며, 하부 영역별 점수로는 정서적 기반 활동의 점수(3.53±0.66점)가 가장 높게 나타났으며, 인지적 기반 활동(3.48±0.66점), 행동적 기반 활동(3.46±0.69점) 순으로 조사되었다[표 3].

표 3. 조직신뢰문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동 정도 (n=437)

변수	M±SD/Items	Min	Max
조직신뢰 문화 인식	3.33±0.46	1.81	5.00
공정성	3.25±0.50	1.83	5.00
배려성	3.21±0.53	1.75	5.00
도덕성	3.43±0.56	2.00	5.00
역량	3.34±0.53	1.55	5.00
사회적 책임	3.41±0.54	1.60	5.00
조직신뢰 활동	3.49±0.58	2.00	5.00
인지적 기반 활동	3.48±0.66	1.50	5.00
정서적 기반 활동	3.53±0.66	2.00	5.00
행동적 기반 활동	3.46±0.69	2.00	5.00

4. 인구사회학적 특성에 따른 조직신뢰 문화 인식과 조직신뢰 활동 정도

대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직신뢰 문화

에 대한 인식의 차이를 검증한 결과, 성별(t=4.44,p=.000), 나이(F=7.20, p =.001), 학력(t=-4.46, p =.000), 소득수준(F=4.69, p =.003)에 따라 유의한 차이를 보였다. 남자(3.47±0.53점)는 여자(3.25±0.39점)보다 조직신뢰 문화 인식점수가 높았고, 연령에서는 40세 이상(3.47±0.47점)에서 다른 연령에 비해 인식 점수가 가장 높았으며 연령이 많을 수 록 인식점수가 높은 것으로 나타났다. 또한 교육수준에서는 대졸이상(3.44±0.45점)에서 인식점수가 높게 나타났으며, 소득수준에서는 월소득 200만원-299만원(3.42±0.45점)에서 가장 높게 나타났다. 한편 조직신뢰 활동에 대한 인식차이를 검증한 결과, 성별(t=4.86, p =.000), 나이(F=32.57, p =.000), 학력(t=-6.81, p =.000), 소득수준(F=17.80, p =.000), 총 근무경력(F=24.69, p =.000), 직위(F=4.34, p =.005)에 따라 유의한 차이를 보였다. 조직신뢰 활동의 인식점수는 조직신뢰 문화에서와 마찬가지로 남자(3.68±0.61점)는 여자

표 4. 인구사회학적 특성에 따른 조직신뢰문화 인식과 조직신뢰활동 정도 (n=437)

변수	분류	조직신뢰 문화			조직신뢰 활동		
		M±SD	t or F	P	M±SD	t or F	P
성별	남성	3.47±0.53	4.44	.000	3.68±0.61	4.86	.000
	여성	3.25±0.39			3.39±0.55		
나이	20세 - 29세	3.27±0.42	7.20	.001	3.31±0.54	32.57	.000
	20세 - 39세	3.29±0.47			3.46±0.55		
	40세 이상	3.47±0.47			3.84±0.54		
	M±SD	3.33±0.46			3.49±0.58		
	학력	전문대학 졸업 이하			3.25±0.44		
	대학교 졸업 이상	3.44±0.45	3.71±0.53				
소득수준 (월)	200만원 이하	3.24±0.46	4.69	.003	3.31±0.56	17.80	.000
	200만원 - 299만원	3.42±0.45			3.53±0.54		
	300만원 - 399만원	3.36±0.52			3.73±0.64		
	400만원 이상	3.34±0.33			3.93±0.44		
	M±SD	3.33±0.46			3.49±0.58		
근무년수 (년)	1년 이하	3.31±0.54	2.25	.081	3.37±0.56	24.69	.000
	1년 이상 - 5년 이하	3.31±0.47			3.37±0.60		
	5년 이상 - 10년 이하	3.27±0.42			3.37±0.50		
	10년 이상	3.43±0.40			3.90±0.44		
	M±SD	3.33±0.46			3.49±0.58		
직종	의사	3.10±0.59	1.89	.112	3.44±0.67	0.40	.807
	간호사	3.27±0.37			3.44±0.52		
	의료기사	3.31±0.46			3.50±0.62		
	행정직	3.38±0.41			3.52±0.53		
	기타	3.43±0.63			3.54±0.70		
	M±SD	3.33±0.46			3.49±0.58		
직위	관리자	3.72±0.33	1.90	.129	4.16±0.72	4.34	.005
	중간관리자	3.40±0.37			3.72±0.54		
	직원	3.31±0.52			3.45±0.66		
	M±SD	3.33±0.46			3.49±0.58		

(3.39±0.55점)보다 조직신뢰 활동의 인식점수가 높았으며, 연령에서도 40세 이상(3.84±0.54점)에서 다른 연령에 비해 인식 점수가 가장 높은 것으로 나타났다. 또한 교육수준에서는 대졸이상(3.71±0.53점)에서 인식점수가 높게 나타났으며, 소득수준에서는 월 소득이 400만원 이상(3.93±0.44점)에서 높게 나타났고, 근무연수에서도 10년 이상 근무자(3.90±0.44점)에서, 직위에서는 관리자(4.16±0.72점)에서 인식점수가 유의하게 높게 나타났다. 그러나 조직신뢰 문화에서는 총 근무연수, 직종, 직위, 조직신뢰 활동에서는 직종에서 통계적으로 유의하지 않았다[표 4].

5. 조직신뢰 문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동 간의 상관관계

조직신뢰 문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동 간의 상관관계를 분석한 결과, 조직신뢰 문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동 간에는 통계적으로 유의한 정적 상관관계($r=.718, p<.001$)를 보였으며, 조직신뢰 문화에 대한 인식의 하위영역과 조직신뢰 활동의 상관관계를 보면, 조직신뢰 활동의 평균과 모든 조직신뢰 문화 간에 정적 상관관계($r=.534 \sim .665, p<.001$)가 있는 것으로 나타났으며, 이 중 조직신뢰 문화 하부영역인 역량간의 상관계수 값이 0.665로 가장 높은 것으로 분석되었으며, 조

표 5. 조직신뢰문화 인식과 조직신뢰활동의 상관관계

변 수	조직신뢰문화 인식	조직신뢰 활동
조직신뢰문화 인식	1	
조직신뢰 활동	.722***	1

***: p<.000

변수	공정성	배려성	도덕성	역량	사회적 책임	조직신뢰활동 평균	인지적기반	정서적 기반	행동적 기반
공정성	1								
배려성	.718***	1							
도덕성	.627***	.640***	1						
역량	.678***	.739***	.739***	1					
사회적책임	.533***	.620***	.664***	.732***	1				
조직신뢰활동 평균	.534***	.626***	.621***	.665***	.645***	1			
인지적기반	.498***	.578***	.609***	.658***	.586***	.855***	1		
정서적기반	.457***	.519***	.559***	.544***	.585***	.895***	.668***	1	
행동적기반	.440***	.539***	.458***	.537***	.514***	.862***	.572***	.671***	1

***p<.000

표 6. 조직신뢰활동에 영향을 미치는 요인

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t or F	P-value	공선성 통계량	
	B	표준오차	β			TOL	VIF
(상수)	.472	.144		3.277			
공정성	.013	.059	.011	.225		.421	2.377
배려성	.229	.060	.210	3.798	.000	.356	2.809
도덕성	.177	.055	.169	3.227	.001	.394	2.539
역량	.205	.168	.188	3.008	.001	.276	3.618
사회적 책임	.278	.054	.258	5.101	.000	.423	2.364
R ²	.534						
F	98.534***						
Durbin-Watson	1.651						

직신뢰 문화에 대한 인식점수가 높을수록 조직신뢰 활동 점수가 높았다[표 5].

6. 병원 종사자의 조직신뢰 활동에 영향을 미치는 요인

조직신뢰 활동에 상대적으로 많은 영향력을 미치고 있는 요인을 살펴보기 위해 종속변수로 조직신뢰 활동과 독립변수로는 조직신뢰 문화의 5개 하부영역인 공정성, 배려성, 도덕성, 역량, 사회적 책임으로 구분하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 약 53.4%($R^2=.534$)의 설명력을 지니며 조직신뢰 활동에 공정성을 제외한 조직신뢰 문화 하부변인인 배려성과 사회적 책임($P<.000$), 도덕성($P<.001$), 역량($P<.003$)에서 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직신뢰 문화를 강하게 인식한 경우 조직신뢰 활동이 더 강함을 의미한다. 또한, 배려성, 도덕성, 역량, 사회적 책임이 강 할수록 조직신뢰 활동에 영향을 미치는 것을 의미한다.

조직신뢰 활동에 미치는 영향으로는 사회적 책임($\beta=.258$)이 가장 큰 영향을 미쳤으며, 다음으로는 배려성($\beta=.211$), 역량($\beta=.188$), 도덕성($\beta=.169$)순으로 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 분산확대지수(VIF)는 공차한계의 역수로 공차한계가 0.1보다 작거나 10보다 클 경우 공선성이 존재한다고 볼 수 있지만 본 연구에서는 2.364에서 3.618로 나타나 다중공선상의 문제는 없다고 하겠다. 또한, 공차한계 값과 전차의 독립성에도 문제가 없는 것으로 나타났다[표 6].

IV. 논의

본 연구는 병원종사자의 조직신뢰 문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동 정도를 설명하고 조직신뢰 활동에 영향을 미치는 요인을 파악하여 병원경영에 기초 자료를 제공하기 위해 시도된 학술적 조사연구이다.

본 연구에서 조직신뢰 문화와 조직신뢰 활동에 대한 인식 점수는 5점 만점에 각각 3.33점과 3.49점이었으며, 조직신뢰문화에 대한 인식의 하위영역별 점수는 도덕

성, 사회적 책임, 역량, 공정성, 배려성의 순이었다. 또한 조직신뢰 활동의 하부 영역별 점수로는 정서적 기반 활동, 인지적 기반활동, 행동적 기반활동 순으로 나타났다. 이는 김민우[15] 등이 호텔 직원을 대상으로 한 조직신뢰의 매개효과 연구에서 조직의 분배 및 절차공정성 3.29점-3.07점 보다 높았고, 조직신뢰 3.12점-3.18점 보다 높았다. 조직신뢰 문화에 대한 인식의 하위영역에서 도덕성에 인식이 가장 높은 결과를 보여줌에 따라 병원경영에 있어서 종사자와의 약속, 경영성과를 투명하게 공유하고 비도덕적이거나 부당한 요구를 하지 않도록 하는 조직신뢰 문화의 조성이 필요 할 것으로 사료된다.

대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직신뢰 문화에 대한 인식의 차이를 검증한 결과 성별, 나이, 학력, 소득수준에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 이는 이영석[18]과 황슬기[6]의 연구에서는 성별, 연령, 직급, 직종, 재직기간과 유의한 차이를 보인 것과 다르게 본 연구에서는 직종, 직위, 총 근무기간은 통계적으로 유의하지 않았다. 조직신뢰 활동에 대한 인식차이를 검증한 결과로는 성별, 나이, 학력, 나이, 학력, 소득수준, 총 근무경력, 직위에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 조직신뢰 문화 인식을 세부항목별로 살펴보면 성별에서는 남성이 여성 보다 조직신뢰 문화 인식점수가 높았고, 이는 안상윤[5]의 연구에서 여성직원들이 남성 직원들에 비해 조직 및 지원인식도가 낮은 결과로 동일한 결과로 해석되어진다. 연령은 40세 이상, 교육수준은 대졸이상, 소득수준은 200만원-299만원에서 조직신뢰 문화 인식이 높게 나타났다. 이는 연령이 많을수록, 교육수준이 높을수록 조직신뢰 문화 인식이 높음을 의미한다. 또한, 조직신뢰 활동의 인식을 세부 항목별로 살펴보면 조직신뢰 문화에서와 마찬가지로 성별에서 남성이 여성 보다 조직신뢰 활동의 인식점수가 높았으며, 연령은 40세 이상, 교육수준에서 대졸이상, 소득수준은 조직신뢰 문화의 인식과 다르게 월소득이 400만원이상, 근무연수는 10년 이상, 직위는 경영자에서 조직신뢰 활동 인식이 높게 나타났다. 연령이 많을수록, 교육, 소득, 직위, 근무년수가 높을수록 조직신뢰 활동 인식이 높은 것을 의미하며, 이는 황슬기[6]의 연구 결과

와 동일하였다. 이러한 결과를 토대로 인구사회학적 특성에 따라 조직신뢰 문화와 조직신뢰 활동 인식을 향상시키기 위해서는 특성에 따른 병원조직 차원에서 정책적, 제도적으로 개입하여 조직신뢰의 인식을 향상시켜야 할 것이다.

조직신뢰 문화가 조직신뢰 활동에 미친 영향을 파악하기 위해 상관관계를 분석한 결과, 조직신뢰 문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동 간에는 통계적으로 유의한 정적 상관관계를 보였고, 조직신뢰 문화의 하위영역인 도덕성, 배려성, 도덕성, 역량, 사회적 책임과 조직신뢰 활동의 하부영역인 인지적, 정서적, 행동적 기반 활동 간에 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 조직신뢰 활동에 공정성이 가장 낮고 역량이 가장 높은 상관관계가 있는 것으로 분석되었으며, 이는 김성수[23] 연구 결과인 조직에 대한 신뢰는 종업원의 인식제고에 영향을 미치는 결과와 동일하였으며, 이러한 상관관계 분석을 통해서 볼 때 본 연구에서 사용한 조직신뢰 문화와 조직신뢰 활동 간에는 통계적으로 유의미한 상관관계가 존재하고 있다고 볼 수 있다.

조직신뢰 활동에 상대적으로 많은 영향력을 미치고 있는 요인을 살펴보기 위해 종속변수로 조직신뢰 활동과 독립변수로는 조직신뢰 문화의 5개 하부영역인 공정성, 배려성, 도덕성, 역량, 사회적 책임으로 구분하여 다중회귀분석을 실시한 결과 조직신뢰 활동에 공정성을 제외한 조직신뢰 문화 하부변인인 배려성과 사회적 책임, 도덕성, 역량에서 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 전진호[21]의 조직문화가 조직몰입에 영향을 미치는 연구결과와 이경재[19]의 일반기업의 조직 안전문화가 조직신뢰와 직무만족에 유의한 영향을 미치는 결과와 동일하였고, 이는 배려성, 도덕성, 역량, 사회적 책임이 강 할수록 조직신뢰 활동에 영향을 미치는 것을 의미하며, 조직신뢰 활동에 미치는 영향 순으로는 사회적 책임이 가장 큰 영향을 미쳤으며, 다음으로는 배려성, 역량, 도덕성 순으로 분석되었다. 이는 황슬기[6] 연구에서는 인지적 기반 신뢰의 결정 요인으로 도덕성, 사회적 책임과 정서적 기반 신뢰에서 공정성, 도덕성, 사회적 책임이 유의한 결과와 다르게 나타났다. 조직신뢰 활동의 향상을

위해서는 병원의 공익적 성격인 사회적 책임을 다하기 위해 새로운 투자나 경영정책 수립 시 사회에 미치는 영향을 고려하고, 지역사회 복지 향상을 위해 지속적인 봉사활동과 기부활동을 실시하며, 병원 경영자는 종사자들이 열심히 노력한 성과에 맞는 인정과 적절한 보상, 종사자가 성장 할 수 있는 교육이나 경력개발의 기회제공, 업무수행에 필요한 충분한 자원 제공 등의 배려가 필요 할 것으로 사료된다. 또한, 장기적 관점에서 연구개발과 투자가 이루어지고 전문적인 경영능력을 확보하여 바람직한 조직문화가 형성되도록 조직역량을 향상시켜야 하며, 병원의 경영진은 경영성과를 종사자들에게 투명하게 공유하는 등의 도덕성을 갖고 운영하여야 할 것으로 사료된다.

V. 결론 및 제언

1. 결론 및 시사점

본 연구는 병원종사자의 조직신뢰 문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동 정도를 파악하고 각 변수들 간의 관계와 조직신뢰활동에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

연구 결과 첫째, 조직신뢰 문화와 조직신뢰 활동에 대한 인식 점수는 5점 만점에 각각 3.33점과 3.49점이었다.

둘째, 대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직신뢰 문화에 대한 인식의 차이를 검증한 결과, 성별($t=4.44, p=.000$), 나이($F=7.20, p=.001$), 학력($t=-4.46, p=.000$), 소득수준($F=4.69, p=.003$)에 따라 유의한 차이를 보였다.

셋째, 조직신뢰 문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동 간의 상관관계를 분석한 결과, 조직신뢰 문화에 대한 인식과 조직신뢰 활동 간에는 통계적으로 유의한 정적 상관관계($r=.718, p<.001$)를 보였다.

넷째, 조직신뢰 활동에 공정성을 제외한 조직신뢰 문화 하부변인인 배려성과 사회적 책임($P<.000$), 도덕성($P<.001$), 역량($P<.003$)에서 통계적으로 유의미한 정(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같은 결과로 볼 때 첫째, 종합병원의 경쟁력 강화를 위한 조직신뢰문화의 변화와 개혁을 시도할 필요가 있다. 병원이 이루고자 하는 공동의 목표를 달성하기 위해서는 병원종사자들의 일체감은 조직신뢰 활동에 무엇보다 중요한 전략적 요소이다. 본 연구 결과에서 알 수 있듯이 조직신뢰문화가 조직신뢰활동에 영향을 미치고 있다. 성공적인 조직관신뢰를 위해 바람직한 조직신뢰문화 확립이 필요하다.

둘째, 병원은 종사자의 조직신뢰활동을 높이기 위한 종사자들의 비전과 병원의 비전을 일치시키고 적절한 보상과 공평한 인사를 실시하여 자아실현을 충족시킬 수 있는 강력한 동기부여가 필요하며, 종사들에게 충분한 배려와 도덕성, 조직역량을 향상시키기 위한 충분한 지원 시스템이 필요하다.

셋째, 병원 종사자의 조직신뢰문화와 조직신뢰 활동을 향상시키기 위해서는 지속적인 개인적 역량과 조직역량을 위한 교육과 권한 위임을 통한 자율성과 책임을 부여하여 업무의 성취감을 느낄 수 있도록 유도하고, 병원조직과 종사자간에 상호 의사소통이 활발히 이루어져 조직신뢰문화를 향상시키게 될 것이다.

2. 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 지방소재 종합병원을 대상으로 한 연구로 전체 종합병원으로 해석하는 것은 한계점이 있고, 또한, 기존연구들은 직무만족, 조직몰입에 대한 연구는 수행되었지만 병원의 조직신뢰 문화가 조직신뢰 활동에 미치는 연구는 쉽게 찾아볼 수 없는 상황으로 연구의 결론이나 제언은 일반화하는 데에는 제약이 있으며, 조직문화 인식이 신뢰활동에 미치는 영향만을 변수로 선정한 관계로 내용의 범위가 한정적인 한계점을 지니고 있다. 이를 극복하기 위하여 향후 연구에서는 보다 설명력이 높은 변수를 투입하여 설명력을 향상시키기 위한 노력이 필요 할 것이며, 조직신뢰는 종사자의 개인이 지각하는 전반적인 신뢰만을 측정했는데 향후 연구에서는 조직문화의 인식과 신뢰활동의 여러 가지 차원을 고려하여 연구한다면 보다 구체적인 영향을 파악할 수 있는 연구가 될 것이다.

참고 문헌

- [1] 문상식, 박상미, 최만규, *병원인적자원관리*, 보문각, 2012.
- [2] 정경화, 박동영, 이서영, “간호사의 조직 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등과의 관계”, *보건의료산업학지*, 제6권, 제4호, pp.165-176, 2012.
- [3] 김동식, 강선희, “대학병원 조직내의 갈등해결유형 연구”, *한국산학기술학회논문지*, 제10권, 제9호, pp.2501-2508, 2009.
- [4] Eisenberger, R. Huntington, R. Hutchison, and S. Sowa, “Perceived Organizational Support,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, pp.500-507, 1986.
- [5] 안상윤, “종합병원 직원들의 조직지원 인식이 직무태도에 미치는 영향”, *한국산학기술논문지*, 제11권, 제3호, pp.1115-1125, 2010.
- [6] 황슬기, 안경미, 정현정, “병원 근로자의 조직신뢰에 영향을 미치는 조직신뢰 결정요인에 관한 연구”, *보건의료산업학회지*, 제7권, 제2호, pp.113-124, 2013.
- [7] 박노현, *조직문화유형과 조직유효성 관계에 있어서 조직특성 변수의 조절효과*, 대전대학교 대학원 석사논문, 2004.
- [8] 이재은, 이연주, “조직문화 유형이 조직몰입에 미치는 영향”, *한국정책학술지*, Vol.8, pp.60-80, 2008.
- [9] 문형구, 최병권, 내은영, “국내 신뢰 연구의 동향과 향후 연구방향에 대한 제언”, *경영학연구*, 제40권, 제1호, pp.139-186, 2011.
- [10] D. M. Rousseau, “Psychological and implied contracts in organizations,” *Employee responsibilities and Rights Journal*, Vol2, pp.121-139, 1989.
- [11] D. McAllister, “Affect and cognition - based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations,” *Academy of Management Journal*, Vol.38, pp.24-59, 1995.
- [12] S. Montes and P. Irving, “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, pp.1367-1381, 2008.
- [13] 이영석, *회사신뢰 및 상사신뢰의 결정요인과 효과에 관한 연구*, 성균관대학교 대학원 박사논문, 2004.
- [14] 전희원, "호텔기업에서의 슈퍼 리더십이 상사신뢰, 조직신뢰, 직무만족에 미치는 영향", *관광연구*, 제38권, 제2호, pp.37-59, 2013.
- [15] 김민우, 이형룡, "호텔 직원이 지각하는 조직공정성이 조직 냉소적 태도에 미치는 영향", *호텔경영학연구*, 제22권, 제4호, pp.137-157, 2013.
- [16] 안대회, 전정아, "호텔식음료종사원의 조직후원인식이 조직 신뢰 및 직무만족, 이직의도에 미치는 영향", *외식경영연구*, 제13권, 제2호, pp.277-298, 2010.
- [17] 박진영, "호텔종사원의 신뢰가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향", *호텔관광연구*, 제11권, 제3호, pp.89-101, 2009.
- [18] 이영석, 오동근, 서용원, "회사신뢰 및 상사신뢰의 결정요인", *한국심리학회지*, 제17권, 제2호, pp.147-186, 2004.
- [19] 이경재, 송광선, "조직의 안전문화에 대한 인식이 개인의 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향-조직신뢰의 매개효과", *대한안전경영과학지*, 제15권, 제3호, pp.71-81, 2013.
- [20] 이소영, "간호사가 인지한 상사의 리더십과 상사신뢰 및 조직몰입과의 관계", *간호행정학회지*, 제13권, 제2호, pp.208-218, 2007.
- [21] 전진호, 이종화, 유진영, "중소병원의 조직문화가 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향", *디지털정책연구*, 제11권, 제7호, pp.289-296, 2013.
- [22] 안영란, "의료기관인증이 병원 근로자가 지각하는 환자안전과 질, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 효과", *한국산학기술학회논문지*, 제14권, 제4호, pp.1820-1829, 2013.
- [23] 김성수, 정철호, 허재원, "지각된 서비스 편의성이 직무만족, 조직신뢰, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향", *보건의산업학회지*, 제7권, 제1호, pp.35-44, 2013.
- [24] R. C. Mayer, J. H. Davis, and F. D. Schoorman, "An integrative model of organizational trust," *Academy of Management Review*, Vol.20, pp.709-734, 1995.
- [25] E. M. Whitener, "Managers as initiators of trust: An exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior," *Academy of Management Review*, Vol.23, No.3, pp.513-530, 1998.
- [26] J. K. Bultner, "Toward understanding and measuring conditions of trust inventory," *Journal of Management*, Vol.17, pp.643-663, 1991.
- [27] A. K. Mishra, *Organizational responses to crisis: the centrality of trust*, In Kramer, Roderick M. et al., (eds.), *Trust in organization: frontiers of theory and research* CA: Sage Publications, 1996.
- [28] M. C. Clark and R. C. Payne, "The nature and structure of worker's trust in management," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.18, pp.205-224, 1997.
- [29] R. E. Quinn and M. R. Mcgrath, *The transformation of organizational culture: A competing values perspective*, in P. frost et al. *organizational culture*, Beverly Hills, California: sage, pp.315-334, 1985.

저 자 소 개

정 상 진(Sang-Jin Jung)

정희원



- 1996년 8월 : 한양대학교 행정대학원 의료행정학과(행정학석사)
- 2014년 3월 : 조선대학교 대학원 보건학과(박사과정)
- 1988년 7월 ~ 2010년 8월 : 조선대학교병원

- 2010년 9월 ~ 현재 : 광주보건대학교 보건행정과 교수
- <관심분야> : 병원행정, 보건의료제도, 보건정책,