

주요용어 : 조직사회화

## 조직사회화에 대한 개념분석

김문실\*, 최순옥\*\*

### I. 서 론

#### 1. 연구의 필요성과 목적

사회화란 '개인이 집단의 성원으로서 생활할 수 있게 되는 동화의 과정으로 상호작용을 통해 태도, 신념, 가치관, 행동유형을 타인과의 접촉을 통하여 학습하면서 자신의 사회적 행동유형을 지우고 여러 사회단체에서의 지위에 상응하는 여러 가지 역할을 습득하게 되는 과정(Lee, 1998)으로, 사회학과 심리학을 연결시키는 개념이고, 개인과 사회와의 관계를 설명하는데 중요한 개념이다. 사회화는 자신이 처한 상황이나 조직에 동화되기 위한 적응이나, 교육, 오리엔테이션 등으로 이해되며 그 개념 자체가 매우 포괄적이고 추상적이며 대상자의 특성과 상황에 따라 사회화의 개념이 "조직사회화", "전문사회화", "직업사회화" 등으로 명명되고 있다. 이런 사회화는 사회 집단 어디서나 유용하게 사용될 수 있고 그 중요성이 인정되고 있음에도 불구하고 명백히 정의되거나 개념화되지 못하고 있다. 이는 간호조직에 있어서도 마찬가지로 간호조직에서의 사회화 과정은 매우 중요한 용어임에도 불구하고 개념화하지 못하고 있는 실정이다.

최근 많은 병원들이 양질의 의료서비스가 요구되는데 반해 간호 인력의 부족 또는 높은 이직률로 인해 병원 간호인력 수급에 지장을 초래하고 있다. 간호인력 수급에 대한 어려움은 미국의 경우도 마찬가지여서 Toffler(1982)가 제시한 걱정 이직률 5~10%를 초과하여 연 32~70%에 이르며 이직의 시기도 빨라져 고용된 지 1년 안에 이직한 간호사의 비율이 53%를 차지하였다(William, 1990; Mathews & Nunley, 1992). 우리나라의 경우에도 해마다 60~70%의 이직률을 나타냄으로써, 임상

간호사의 절반 이상이 이직하고 있음을 보여주고 있다(Kim, J. H., 1996). 재정적 손실은 물론 적정수의 간호인력 확보가 어려울 뿐 아니라 경험 있는 간호사의 부족으로 숙련되고 안정된 간호제공에 어려움을 겪고 있다. 이직의 주요 원인 중 하나가 사회화의 핸디캡임을 지적하고 있어 이는 직원들 간의 융화 및 사회화의 장애를 초래하게 되어 조직의 분위기를 어렵게 할 수 있다(Shin, 1999).

많은 사회심리학자들은 "한 개인이 사회의 건강한 구성원으로 성장하는 데 있어서 인생 초기에 형성된 의식, 가치관, 규범 및 행위 등이 큰 비중을 차지하고 있다"고 주장한다(Hughes, 1958). 이와 같이 신규간호사가 조직구성원으로 적응하는 데는 조직사회화 초기에 형성된 조직의식, 태도, 학습 및 행동 등이 신규간호사의 전 경력과정에 반영되어 영향을 미치게 된다. 따라서 신규간호사의 조직사회화를 위해 학습과정이 어떻게 일어나며 어떤 것을 경험하게 되는지를 밝혀 조직사회화를 성공적으로 이룰 수 있도록 돕는 것이 중요하다. 현재 경영학 부문에서는 다양한 조직사회화 연구가 있으나 간호분야에서는 외국의 경우 소수의 조직사회화 과정에 대한 연구(Reising, 2002; Wanberg & Kammeyer-Mueller, 2000; Howkins & Ewens, 1999)가 이루어지고 있고, 국내의 경우는 최근 사회화에 대한 관심이 대두되고 있다(Kim, 등, 1999; Kim, 2001). 그러나 '사회화', '조직사회화'의 개념이 혼돈 되어 사용되고 있으며 간호분야에서도 조직사회화의 중요성이 인식되고 있으나 그 개념에 대한 다양한 학자들의 견해만을 접할 수 있게 되므로 명확한 개념적 정의를 찾고 조직사회화의 개념을 간호조직에서 올바르게 사용할 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 조직사회화의 개념분석을 통해 그 개념을 명확화하기 위해 본 연구를 시도하였다.

\*이화여자대학교 간호과학대학 교수

\*\*이화여자대학교 간호과학대학 박사과정

## 2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 조직사회화개념의 명확한 속성을 규명하고 간호사 조직사회화에 대한 이론적 기초를 형성하여 실무에 직접 적용할 수 있도록 하는데 기여하고자 한다.

본 연구의 진행은 Walker & Avant(1988)의 개념분석 절차에 따라 다음과 같이 시도되었다.

첫째, 관심개념인 조직사회화개념을 선택하여 분석하기 위해 목적을 서술한다.

둘째, 조직사회화개념의 사용범위를 확인한다.

셋째, 조직사회화개념의 정확한 속성을 규명한다.

넷째, 조직사회화개념의 모델사례, 경계사례, 관련사례, 반대사례, 창안사례를 제시한다.

다섯째, 조직사회화개념의 선행요인(antecedent)과 결과( consequence)를 확인한다.

여섯째, 조직사회화개념의 실증적 증거를 파악한다.

## II. 본 론

### 1. 조직사회화(Organizational socialization) 개념의 사용 범위

사회화의 개념이 개인이나 집단 누구에게 사용하느냐에 따라, 시대적, 직업적 성향에 따라 사회화, 조직사회화, 전문사회화 등으로 명명되고 있지만 그 개념의 불명확성으로 인해 사용의 제한이 있다. 따라서 여기서는 조직 사회화에 대해 고찰해보고자 한다.

#### 1) 사전적 정의

‘조직사회화’라는 용어는 ‘조직’과 ‘사회화’의 복합적인 용어로서 대부분의 사전에서 그 정의를 찾을 수 없다. 그러므로 우선 ‘조직’과 ‘사회화’의 사전적 정의를 살펴보면 다음과 같다.

우선, ‘조직’이란 Organism을 어원으로 하는 말로써 “생명을 가진 실체” 또는 “각기 필요하여 전문화된 부분들로 구성된 전체”를 말하며(Longman English Dictionary, 1978), 특정한 목적을 달성하기 위하여 많은 개인 및 여러 집단의 전문, 분화된 역할을 부여하고 그 활동을 통합, 조정하도록 구성한 집단(Lee, 1998)으로 기술하고 있다. 또한 국어중사전(1987)에는 “개개의 요소가 결합하여 일체적인 것을 이루고 있음 또는 그 집단”으로 정의하고 있다.

‘사회화(socialization)’에 대한 정의는 매우 다양한데, 사전

적 정의를 보면 ‘개인이 집단의 성원으로서 생활할 수 있게 되는 동화과정’으로 정의되어 있으며(Kumsung press, 1987), 사회학 사전(2000)에 의하면 사회화란 “문화가 아이들에게 전승되는 과정을 말하며 사회적 기대에 일치하도록 개인의 행동을 변용하는 과정”이라고도 말할 수 있다.

Simel이 1895년 “사회화의 문제(The Problem of Sociology)”라는 그의 논문에서 “사회화란 집단의 형성과정 또는 구성원들이 관계하는 방식이 형성되는 과정”이라는 뜻으로 사용하면서부터 사용되었으며 Schein이 1968년에 사회화의 개념을 조직차원에 처음 도입하였다. 사회학에서는 넓은 의미로 사용되어 사회학과 심리학을 연결시키는 개념이 되고, 개인과 사회와의 관계를 설명하는데 중요한 개념이 되고 있다.

결국 사회화란 개인이 집단의 성원으로서 생활할 수 있게 되는 동화의 과정으로 상호작용을 통해 태도, 신념, 가치관, 행동유형을 타인과의 접촉을 통하여 학습하면서 자신의 사회적 행동유형을 지우고 여러 사회단체에서의 지위에 상응하는 여러 가지 역할을 습득하게 되는 과정이며(Lee, 1998), 한 동물적 존재인 인간이 타인과의 상호작용을 통해서 그 사회의 가치와 규범, 도덕, 신념 등을 내면화함으로써 그 사회가 바라는 인간다운 인간으로 성장하는 과정[[http://www.kcja.hs.kr/lesson/social/핵심내용 정리\(일사\).html](http://www.kcja.hs.kr/lesson/social/핵심내용 정리(일사).html)]이다.

#### 2) 타학문에서의 조직사회화의 개념

사회화는 사회학, 심리학, 인류학 등과 같은 다양한 사회과학분야에서 공통의 관심사나 유사개념이 아닌 현상들에 대해 광범위하게 연구되고 발전된 개념이다. 사회학자, 인류학자들은 문화요소에 가장 관심을 가지고 있고, 그를 사회화의 실제, 조직화, 하위문화, 사회 무리들에 대해 더 많은 관심을 가지고 연구한다.

사회학자들은 일반적으로 사회화 현상을 역할이론에 초점을 맞추며 개인의 역할요구와 조직의 역할요구가 일치되어 가는 과정을 포함하고 있다. 사회학적 환경의 구조는 개인의 특성과 관계없이 사람들에게 부여된 일련의 지위와 역할로 정의된다. 문화적 분위기는 구조적인 역할들 간의 관계에서 변화하며 변화하기에 효과적이다. 전문적 사회화 과정은 문화적 조건-구조적 조건으로부터 일어나는 전문적 문화의 규범과 가치를 반영한다. 사회화 과정의 구조는 학생이 요구된 행동을 어떻게 느끼는지를 결정하는 문화적 분위기에 대한 학생의 관찰적 행동을 형성한다(Cohen, 1981). 1968년에 Schein은 사회학에서 연구되고 있는 사회화의 개념을 조직차원에 처음 도입하고 조직사회화를 요령을 배우는 과정, 세뇌되고, 훈련받는 과

정, 조직이나 그 조직의 어떤 하위단위 내에서 무엇이 중요한지를 배우는 과정, 즉 새로운 구성원이 새로운 상황에 들어와 그 상황의 관습을 배우고 익히는 과정이라고 하였다.

심리학자들은 인지적인 학습을 강조하는 발전적인 특색을 가지고 있는 한편 개인과 그들의 사회화 연구들과의 관련성을 강조하는 개인적 차이에 더 관심을 가지고 있어서 정치과학자들은 어떻게 신규직원들이 사물을 통제할 수 있을가에 더 관심을 가지고 있다. 복잡한 조직의 연구자들은 흔히 신규직원의 효과성에 많은 관심을 가진다.

인류학자들은 성인사회화에 대해 고려할 때 사회 안에서 발생하는 것들보다는 특별한 사회로의 전환에 더 관심을 가지는 경향이 있다. 이렇게 다양한 과점에서 사회화에 대한 관심을 가지고 있으며 조직사회화에 대한 학자들의 정의 또한 다양하다.

Caplow(1964)는 성공적인 조직사회화는 조직에 들어온 개인이 새로운 자아상을 확립하고 새로운 몰입 및 가치관을 획득하고 성취를 제공하는 과정으로 정의하였다. Porter 등(1977)은 개인은 조직에 들어오기 전에 이미 자기 나름대로의 가치나 태도 또는 조직에 대한 기대를 가지고 조직과 만나기 때문에 조직사회화는 새로운 인간을 만드는 것이 아니라 그 인간을 재구성하는 과정이라고 하였다. Feldman(1976)은 조직사회화란 개인이 조직의 완전한 외부자에서 조직에 참여하고 효율적인 조직구성원이 되는 과정으로 정의했다.

Van Maanen & Schein(1979)은 조직사회화란 조직 내 특정 역할 수행과 관련된 비결에 대해 가르침을 받고 학습하는 과정을 가리키는 개념이며, 신입자(newcomer)가 조직의 일원으로 참여할 때 요구되는 업무 지식, 사회적 지식, 행위들을 습득하는 과정으로 정의하였다. 조직사회화란 개인이 어떤 그룹에 참여하기 위해 행동, 지식, 기술 등을 습득함으로써 지금까지와는 다르게 조직이 요구되는 사람으로 변해가는 과정이다(Simpson, 1967; Tradewell, 1996; Howkins & Ewens, 1999). 결국 개인이 그들이 속한 사회의 다소간의 능력 있는 멤버로 만들기 위해 지식(knowledge), 기술(skill), 태도(disposition)를 습득하는 과정이다. 이는 기술적인 역할 사회화를 위해 요구되는 기교(skills)를 포함하고 있으며, 사회화에 영향력을 행사할 수 있는 domain을 포함한다. Weiss(1978)는 기존학자들의 견해를 종합하여, 조직사회화란 개인이 조직구성원으로서 기대되는 규범적 행위, 태도, 가치 등을 학습하는 과정으로 정의하였다.

Schein(1980)은 조직사회화는 마치 처음 태어난 아이가 그 가정의 환경과 규범 및 그가 속한 사회의 문화나 규범에 서서히 적응하는 것과 같이 기업에 새로 입사한 사람들이 마찬가지로

지로 조직에서 어떻게 해야 되고 행동의 주요 규범과 규칙이 무엇이고, 조직내의 다른 구성원들과 어떻게 상대해야 하는가 등의 요령을 파악하는 것을 의미한다고 하였다. Louis(1980)는 조직구성원으로 역할수행에 필요한 가치관, 수행능력 및 기대되는 행위, 조직내 사회적 지식을 학습하는 과정으로 정의하였으며, Huston & Marquis(1989)는 '역할 모델, 통념(신념)과 범례(legends)로써 조직의 가치와 태도를 공유하는 것이며, 개인의 역할요구와 조직의 역할요구가 일치되어 가는 과정을 포함한다'고 하였으며, Robbins(1989)는 '신입사원에게 조직문화가 전해지는 과정'이라고 정의하였다. Shin(1999)은 조직이 존재의 목적을 달성하기 위해서 구성원의 행동을 제한하기도 하며, 독특한 규범과 문화를 형성하기 위해서 조직의 존재 이유와 목표 그에 따른 개인 역할과 책임을 완수할 것을 요구하게 되며 이렇게 조직의 한 일원으로서의 자신을 만들어 나가는 과정을 조직사회화라고 하였다. 여러 학자들의 정의들을 종합하여 Kim(2000)은 "조직사회화란 조직구성원에게 요구되는 조직의 규범과 가치의 학습 및 역할수행에 필요한 지식과 기술을 학습해 가는 과정"으로 정의하였다.

조직사회화란 한 개인이 당면한 업무 기술을 획득하고, 조직을 이해하는 기능적 수준을 습득하고 동료와 함께 지지적인 사회적 상호관계를 달성하며 어떤 특별한 조직의 설립 방침을 일반적으로 수용하는 과정으로(Taormina, 1997) 조직사회화 과정을 마친 이후 신입직원은 조직이 바라는 어떠한 특정상황에 도달하게 된다. 즉 조직사회화 과정을 거친 신입직원은 조직의 규범과 가치에 빨리 흡수, 동화되었거나 업무를 수행하는데 필요한 기술을 모두 습득하였다고 볼 수 있으며, 또한 적절한 역할행동을 습득 및 지지적인 관계형성을 했다고 볼 수 있다.

따라서 이상의 정의들을 종합해볼 때, 조직사회화란 개인이 속해있는 조직의 설립방침을 수용하고 조직의 규범과 가치를 내면화하며, 조직이 필요로 하는 업무지식, 기술의 습득 및 지지적인 상호관계를 통해 직업적 정체성을 형성하고 조직의 생산성있는 일원으로 변화되어 가는 과정이라고 할 수 있다.

### 3) 간호사의 조직사회화

간호사의 사회화 과정은 간호직에 필요한 지식, 기술은 물론, 행동양식이나 가치관을 내면화하여 전문직업인으로서 자기 몫을 다할 수 있는 성숙한 간호사로 되어 가는 과정이라 할 수 있다(Simpson, 1967; Hahn, 1984). 즉, 간호사가 병원에 입사하여 신규간호사 오리엔테이션을 받고 수습과정을 거쳐 간호조직 내의 생활을 통하여 간호사로서의 자기다움과 정체성을 갖게 되는 과정이다(Kim, 2001). Simpson(1967)은 간호사의 전문

직 사회화에 관한 연구에서 적어도 업무상황의 두 가지 양상, 즉 1) 업무관계를 외부인 보다는 동료들과 함께 하는 정도, 2) 외부인의 압력으로부터 격리되는 정도가 전문직 가치의 내면화와 전문직 준거집단에 수용되는 정도를 결정한다고 했다.

간호사의 조직사회화는 조직에서 요구하는 사회화 이전에 직업적으로 요구되는 전문적 지식, 기술, 태도, 신념 등의 정립이 필수적이다. 따라서 학생간호사 시기부터 간호사로서의 정체 의식을 고취하는 것이 장차 간호사로서 조직사회화 과정에 성공적으로 합류할 수 있게 된다. 그러나 신규간호사들이 첫 직장으로 입상에 남았을 때 조직의 신념과 가치관, 관련 지식, 태도 등에 대해 조직으로부터, 상관으로부터, 동료로부터, 관련 부서의 인력으로부터, 타 기관으로부터 받게 되는 정보의 양은 상당하며 너무나 많은 사실들을 설명 들어야 하는 신규 직원들은 중요한 부분이나 정보의 많은 부분을 부정확하게 회상한다(Huston & Marquis, 1989). 또한 학교체제에서의 가치와 직장세계의 가치가 다르므로 처음 병원에 입사하면 학교에서 배웠던 전문적인 가치와 이상이 상실되는 고통을 겪으면서 심각한 역할박탈을 경험하게 되므로(Krammer, 1974) 스스로 적응해가야 하는 신규간호사들의 심리적 부담과 위축이 예상되므로 신규간호사의 조직사회화 과정은 매우 중요하다. Kramer와 Schmalenberg(1978)는 학생간호사로부터 스텝 간호사까지의 역할변화에는 밀월단계(honeymoon phase), 충격단계(shock), 회복단계(recovery), 그리고 해결단계(resolution)의 4단계가 있다고 제시하고, 신규간호사들이 작업 환경에서 진정으로 환영을 받는 기간인 첫 단계에는 어려움이 별로 없으나 둘째 단계 동안은 학교에서의 가치와 직업 환경의 가치가 다르기 때문에 문화적 갈등이 있다는 것을 발견한 후에는 많은 어려움을 경험하게 된다고 하였으며, 회복단계와 해결단계 동안 적절한 관리자의 활동과 오리엔테이션 프로그램이 신규간호사들의 사회화를 성공적으로 이끌게 한다고 하였다. 따라서 신규간호사들의 조직사회화를 위해 간호역할에 대한 가치와 태도를 공유하고 명확히 하기 위한 기회를 오리엔테이션 프로그램 속에 세워야만 한다(Huston & Marquis, 1989).

신규 직원에게 조직의 가치체계를 주입하고 명료화하는 것은 훌륭한 조직에서 찾아볼 수 있는 팀 접근을 위한 조직사회화 과정의 한 부분이다(Kramer & Schmalenberg, 1978). 신규간호사의 조직사회화 과정 동안 역할기대를 명확히 하기 위해 역할 모델(Role Models), 프리셉터(Preceptors), 멘토(Mentors) 등을 이용할 수 있으며, 세 가지 모두 사회적 상호작용과 교육적 과정을 이용하지만 각각의 초점이 다르고 이용하는 매커니즘이 다르다(Huston & Marquis, 1989). Hinshaw(1986)와

Kramer(1974)는 간호사가 새로운 역할을 배워야 할 때 가치와 태도가 갈등의 원인이 될 수 있지만 다양한 방법을 통해 조직화할 수 있게 하고, 사회화의 요구에 직면할 때 도움을 줄 수 있다고 하였다. 전략들 중에는 (1) 역할 모델의 이용 (2) 신규 직원들이 가치갈등과 함께 좌절감을 환기시키도록 안전한 분위기를 제공 (3) 의사, 환자, 다른 스텝이 요구하는 간호사의 역할 기대의 명확화 (4) 가치와 태도에서 직면하게 되는 문제의 해결 및 대처 전략의 개발 등이 있어서 신규 직원들의 사회화를 도울 수 있다고 제안하고 있다.

이러한 조직사회화 과정을 통해 전문직으로서의 간호직에 이상을 가지고 성숙한 모습의 간호사로 성장할 수 있게 된다. 그러나 현재 우리나라 신규간호사 예비교육 프로그램에서 조직사회화 과정에 대해서는 명확한 구분이 없으며 이에 대한 연구보고도 찾아보기 어렵다. 따라서 신규간호사가 적절한 조직사회화 될 수 있도록 발전적이고 지속적인 프로그램이 고안되어야 하며 새로운 역할에 대한 필요한 가치와 행동이 다루어져야 한다.

## 2. 조직사회화의 속성

본 조직사회화에 대한 개념과 문헌을 통해 조직사회화의 속성을 확인한 결과 조직의 가치, 신념의 내면화, 조직 규범 및 생활양식 습득, 업무수행능력 함양, 지지적 상호관계 유지, 직업적 정체성 확립의 5개 속성을 도출하였다. 이를 자세히 살펴보면 다음과 같다.

조직사회화의 우선적인 속성은 조직의 가치, 신념의 내면화인데, 조직사회화 과정을 통해 개인은 조직 내에서 적절한 가치, 태도, 행동을 습득하는 것뿐만 아니라 적절하지 못한 가치, 태도, 행동을 버리는 것도 포함하므로써 조직의 유지와 존속을 도모한다(Van Maanen & Shein, 1979). Kim(2000)은 신입사원이 조직적응을 위한 사회화 전략을 위해 조직에 일체감을 강하게 느끼고 깊이 몰입할 수 있도록 재검토가 요구된다고 하면서 조직구성원에게 요구되는 조직의 규범과 가치를 학습하는 것을 조직사회화의 정의 속에 포함시키고 있다. 조직사회화가 성공적으로 수행되어 조직의 가치나 규범을 내면화하면 업무생활이나 기타 조직체 생활을 위해 스스로를 자율적으로 통제할 수 있게 된다(Bang, 1998). 그러므로 신입구성원은 조직생활에 중요한 역할행동을 습득하기 위하여 조직의 중요한 가치를 반드시 받아들여야 한다고 본다. 또한 조직의 관습과 조직사회화는 조직의 가치와 태도를 공유하는 것이다(Cohen, 1981; Hahn, 1984; Huston & Marquis, 1989). Kim(2001)은 조

직 속에서 간호사가 지녀야 할 가치는 마음가짐으로 환자의 입장에서 이해하고 도우며, 정직, 친절하며 프로의식 및 책임감을 가지고 신뢰감을 줄 수 있어야 한다고 했다. 또한 조직의 설립 방침을 수용하며(Taormina, 1997), 조직의 가치체계 주입 및 명료화하고(Kramer & Schmalenberg, 1978), 조직의 가치를 학습하는 과정(Weiss, 1978; Louis, 1980; Kim, 2000), 일치되어 가는 과정(Huston & Marquis, 1989), 사회와 문화에 동조(Park, 1992), 조직의 관례와 문화를 이해(Bauer, Morrison & Callister, 1998), 조직문화가 전해지는 과정(Robbins, 1989), 조직의 정책과 권력의 역동성을 배우는 메커니즘(Bauer, Morrison & Callister, 1998) 및 조직에 요구되는 사람으로 변하는 것(Simpson, 1967; Tradewell, 1996; Howkins & Ewens, 1999) 등으로 정의되고 있다. 이상의 내용을 분석하면 가치수용, 가치와 태도공유, 신뢰감을 줄 수 있는 신념, 조직방침의 수용 등으로 조직의 가치나 신념을 내면화하는 것으로 축약할 수 있다.

개인들은 조직에 진입하게 되면서 자신의 기대와 실제 현실 간의 괴리에서 오는 진입충격(entry shock)과 현실충격(reality shock)을 경험하게 된다(Hughes, 1958). 따라서 새로운 상황에 들어와 그 상황의 관습을 배우고 익히는 과정이어야 한다(Schein, 1968). 조직구성원이 역할에 대한 명확한 이해가 부족하면 역할갈등 및 역할모호성의 지각이 클 것이고 이는 경영방침의 실행, 직무만족, 이직의도 등에서 부정적인 결과를 나타낸다(Kim, 2000). 조직과정에서 무엇보다도 중요한 것은 신규직원이 조직의 목표와 조직과정 나아가 조직문화를 학습하고(Kim, H. C., 1996) 조직사회화 전략을 통해 소속집단의 규범을 익히게 된다. 그 결과 신규직원이 조직에서 보다 많은 시간을 보냄에 따라 조직이 추구하는 목표나 규범, 관습 등을 보다 많이 이해하고 받아들여지게 된다(Park & Yoon, 1995). 신입직원이 조직의 관습과 규범을 습득한다는 것은 조직의 기본가정을 익혀 그 조직 문화를 수용하는 것으로(Bang, 1998) 사회화 과정 중에 닳고 싶은 모델이 생겨 이를 닳으려고 노력하게 된다(Kim, 2001). 이러한 의미로서 사회생활에 참여하는 규범을 획득하는 과정(Hahn, 1984; Park, 1992), 문화 또는 생활의 체 형식을 학습, 행동규범, 규칙의 습득(Schein, 1980; Park, 1992), 습관 습득(Hahn, 1984), 자신의 행동 통제(Hahn, 1984; Lee, 1998), 집단 성원의 생활로 동화됨(Lee, 1998), 구성원이 되는 과정(Feldman, 1976; Shin, 1999), 조직의 규범적 행위, 태도 등을 학습하는 과정(Weiss, 1978; Louis, 1980; Kim, 2000), 위계질서를 터득함(Kim, 2001), 조직과 관련된 비결에 대해 가르침을 받고 학습하는 과정(Van Maanen & Schein, 1979) 등으

로 표기됨에 따라 이를 종합할 때 ‘조직규범 및 생활양식 습득’의 속성이 도출되었다.

신규직원에게 가장 우선적으로 요구되는 것은 조직이 원하는 과업을 수행하기 위한 방법을 터득하는 것이므로 신규직원이 직무에 잘 적응하기 위해서는 직무와 관련된 지식과 기술뿐만 아니라 직무수행의 제도적 절차까지 배우게 된다(Park & Yoon, 1995). 따라서 업무수행으로 어려움을 겪거나 실수할 가능성이 높으면 두려움과 자신감이 저하되고 심한 경우에는 환자나 타 의료인으로부터 불신만이 형성되어 자존감을 상하게 한다(Kim, 2001). 따라서 신규직원은 효율적인 조직사회화를 통해 조직 내 자신의 역할을 명확하게 이해하고 효율적으로 직무를 수행할 수 있어 개인적 욕구를 성취할 수 있는 바탕을 마련하게 된다(Kim, 2000). 이와 같이 조직의 사회화는 성숙되어 가는 것이고(Park, 1992; Kim, 2001), 기업이 요구하는 대로 형성되어 가는 과정이며, 변화되어 가는 과정(Simmel, 1985; Fisher, 1986)으로 설명할 수 있으며, 조직내 특정역할 수행(Van Maanen & Schein, 1979)을 위해 필요한 업무지식(knowledge) 및 기술(skill), 태도(disposition)를 습득하는 과정이다(Van Maanen & Schein, 1979; Taormina, 1997; Kim, 2000). 이러한 관점에서 볼 때 간호사들이 자신이 속한 병원 환경 속에서 직업적 만족을 유지하기 위하여 간호사로서의 합당한 수준의 기술과 지식을 습득하는 것은 가장 기본적으로 요구되는 것으로 나타나 ‘업무수행능력 함양’이 또 하나의 속성으로 도출되었다.

사회화는 생물학적인 신체상의 변화나 특정한 개인만이 겪게 되는 특이한 경험들에 의해서 일어나게 되는 성격 및 행동상의 모든 변화를 의미하는 것이 아니라, 타인들과의 관계 속에서 나타나는 사회적 행동과 역할수행에 관련된 학습에 의해서 일어나는 변화를 의미하므로(Mortimer & Simmons, 1978) 동료, 상사, 타 직원간의 관계형성을 통한 지지 및 지원이 매우 중요하다. 그러므로 직무수행과정에서 긍정적 정서상태를 유지하고 상사와 동료와의 인간관계가 호의적이라고 인식할 수 있도록 정보를 제공하는 것이 신입사원의 조직적응을 위한 조직사회화 전략이라고 할 수 있다(Kim, 2000; Park & Yoon, 1995). Louis et al.(1983)의 실증적 연구에서는 동료, 상사, 멘토와의 상호작용이 새로운 직무 적응에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 설명하고 있다. 동료는 신규직원과 유사한 점이 많고 이용 가능한 전문지식을 갖고 있어서 신규직원이 가장 쉽게 상호작용 할 수 있는 대상자로서, Feldman(1981)은 동료의 지지적 상호관계 기능으로 정보적 기능, 감정적 심리적 기능, 규범적 기능, 직무성과 기능을 들고 있다(Schein, 1961). 또한

상사는 조직 내에서 적절한 역할행위의 모델을 제시하고 자신의 경험과 노하우를 알려줌으로써 신규직원이 조직에 잘 적응하도록 도와준다(Park & Yoon, 1995). 그러므로 선배나 수간호사의 작은 격려가 신규간호사들의 마음속에 오랫동안 남아 지지가 된다(Kim, 2001). 따라서 동료와의 유대강화, 상사의 역할 모델이 신규직원의 조직사회화를 유도할 수 있는 것으로 확인되어 '지지적 상호관계 유지'의 속성을 도출하게 되었다.

마지막 속성은 직업적 정체성 확립으로 신규간호사에게 간호직에 대한 자긍심을 심어주고 비전을 제시하는 일은 간호의 미래를 위하여 매우 중요한 일이다(Kim, 2001). 이러한 정체성은 자신과 조직과의 관계를 설정하고 나에게 조직은 무엇을 의미하는가에 대한 의미성 부여와 조직구성원들의 조직에 대한 긍정적인 태도와 예찬을 갖게 하는데 중요한 개념으로 대두되고 있다. 정체성의 상실은 조직에 남아 있는 사람들에게 자신감, 직무만족 및 조직몰입의 저하, 조직에 대한 부정적 감정을 갖게 한다(Gilmore & Hirschhorn, 1984). 또한 조직구성원들의 이직의도, 조직에 참여 및 지지, 조직 내재화 등에 매우 중요한 영향을 미치고 있어(Mael & Ashforth, 1992) 조직내에서 구성원들의 행동 및 태도를 이해하는데 매우 중요한 변수가 되고 있다. 조직사회화 과정을 통해 정체의식을 소유하게 되고(Han, 1984), 직업에 대한 정체의식이 깊어져 가며(Song 등, 1999), 방향결정이 합리화하게 된다(Kim, 2001). 간호의 전문화는 조직 내에서 전문적 사회화를 요구하게 된다. 전문적 사회화는 개인이 그 직업 일원의 특성인 지식, 기술, 직업적 정체성을 획득하는 복합적인 과정이다(Jacox, 1973). 또한 전문적 태도, 가치, 내면화된 신념은 개인이 직업적 정체성을 발달시키는 동안의 모든 과정이다(Clayton, Broome & Ellis, 1989). 결국 전문직업인으로서 정체성을 확립하고 그것들을 내면화시키므로써 조직사회화 과정을 성공적으로 이룰 수 있게 된다. 따라서 신규직원은 본질적으로 그가 직업 집단의 액면가치, 행동규범, 상징들을 내면화시키는 문화의식과정을 통해 일련의 지식이나 이론, 전문적 기술을 습득하고, 직업행동의 규범을 내면화하고 직업적 정체성을 형성해 가는 조직사회화 과정을 겪게 된다. 이러한 관점에서 볼 때 간호사의 조직사회화 과정 동안에 정체의식의 전환이 나타나게 되므로 '직업적 정체성 확립'의 속성이 도출되었다.

### 3. 조직사회화개념의 다양한 사례들

#### 1) 모델사례

간호대학 졸업 후 대학병원 내과병동에 입사한 지 10개월

된 이XX 간호사는 내과병동의 복잡한 상황 속에서 신규과정의 훈련을 받는 동안 너무 어렵고 당황된 일이 많았지만 매일 계획했던 간호지식의 보충을 위해 참고서적과 간호매뉴얼을 공부했으며 병원 및 간호부의 철학과 가치에 부합되는 간호사로서 최선을 다하고 타부서와의 경쟁적 태도보다는 협조적인 태도로 임하고 있다(조직의 가치, 신념의 내면화). 병원과 간호부의 내규 및 조직이 요구하는 행동 양식을 익히고 있으며 3교대 때문에 주말에 쉴 수가 없어 가족이나 친구들과의 모임에서 제외되었지만 틈틈이 시간이 있을 때 전화하고 만나면서 사회와 병원생활을 조절했으며 남들이 싫어하는 밤번을 근무할 때는 오히려 본인의 도움을 기다리는 환자들이 있다는 사실을 인식하고 즐거운 마음으로 업무에 임한다(조직 규범 및 생활양식 습득). 아직은 내과적 질환에 대해 불충분한 지식을 가지지만 환자의 문의에 최선을 다해 설명하고 본인이 정확히 모르는 질병의 경우는 참고문헌이나 선배 등의 조언을 통해 기꺼이 설명해 주려는 태도를 보이고 주사나 간호처치 등에 있어서 능숙한 모습을 보여줄 정도로 자신에게 맡겨진 환자들의 문제를 해결하고 조정할 수 있게 되었다. 병원 내 직무교육이나 외부교육을 통해 계속적으로 새로운 지식을 습득하려고 노력하고 있다(업무수행능력 함양). 입사 초기 환자로부터의 거절과 의사들과의 관계에서 오는 갈등을 선배와 동료들의 도움과 조언을 통해 해결하고 이제는 원만한 관계를 형성하고 있으며 모든 직원과 원만한 관계를 형성하며, 역할 모델로서의 선배 간호사를 정해놓고 장점을 닮고 배우려고 노력하고 있다(지지적 상호관계 유지). 초기에는 간호사라는 직업이 창피하게 느꼈지만 이제는 자신의 업무수행에 대해 자긍심이 생기고 자신이 행한 간호에 대해 환자가 만족해하고 의사가 신뢰하게 되므로 과거에 가졌던 부정적 의미가 긍정적으로 내재화되기 시작하였다(직업적 정체성 확립).

#### 2) 경계사례(Borderline cases)

중환자실에 입사한 지 12개월 된 김XX 간호사는 간호부 조직에 대한 호감과 간호사에 대한 좋은 이미지를 가지고 입사 초기 시절 기대를 가지고 시작하였으나 간호사에 대한 타 의료진의 태도 및 낮은 수준의 업무까지 해야 하는 좌절감 등으로 병원 적응에 어려움을 느끼게 되었고 병원과 간호부 조직에 대한 회의와 간호사로서 자부심이 꺾여 모든 행동에 확신을 갖지 못하고 있다(조직의 가치, 신념의 내면화 실패). 또한 3교대 근무로 주말에는 쉴 수가 없어 친구들과나 가족의 모임에 참여할 수 없음을 인정하면서도 간호사의 불규칙한 생활에 잘 적응하지 못하고 규칙적인 근무 스케줄의 타부서로 이동을

요구하고 있다(조직 규범 및 생활양식 습득 실패). 그러나 책임감이 강하고 지식의 정도를 중요시 여기는 김XX간호사는 간호사로서 업무수행능력이나 기술적 측면의 상대적인 부족을 보완하고 지속적인 자기발전을 위해 업무 이외의 시간을 할애하여 간호지식 및 기술과 관련하여 계획성 있게 공부하고 있다(업무수행능력 함양). 동료나 선배간호사들과의 관계에서는 매우 활발하고 원만하여 근무 이외의 시간에는 주도적인 역할을 담당한다. 어려운 일을 당할 때면 동료와 상사의 도움을 요청하여 일을 해결할 수 있는 길을 모색하고 동료의 어려움을 먼저 알고 도와줄 줄 아는 적극적인 성격으로 최선을 다한다(지지적 상호관계). 하지만 항상 그 자리에서 간호사로 똑같은 일을 해야 하는 좌절감으로 간호사의 전문적 성향에 대한 회의를 가지고 있으며 다른 업무에 관심을 보이고 있다(직업적 정체성 부재).

### 3) 반대사례(Contrary cases)

외과병동에 입사 후 11개월이 된 민XX 간호사는 간호조직에서의 활동에 대해 변화없고 다람쥐 쳇바퀴 돌 듯 하는 지루한 생활에서 돌파구를 찾기 위해 근무 후 호프집을 가거나 그늘진 얼굴표정으로 다른 간호사를 간성시키고 본인은 작은 업무에도 스트레스를 받고 있었다(조직의 가치, 신념 내면화의 실패). 머리는 노랗게 물을 들이고 항상 복장이 단정하지 않아 자주 지적을 받고 있다. 밤근무 시에는 도살장에 끌려나오는 것같이 느껴지고 부스스 아침에 퇴근하는 것도 견딜 수 없어 했다(조직 규범 및 생활양식 습득 실패). 근무 시에는 주어질 일에 대해 무계획적이며 제대로 업무를 끝내지도 못하고 무엇을 먼저 해야 할지 갈팡질팡하기가 일수이다. 또한 담당환자들의 호소나 불평만을 해결할 뿐 그 이외의 문제점을 발견하여 해결하려는 마음이나 전문적 발전을 위한 노력은 찾아볼 수 없다(업무수행능력 함양부재). 병원생활의 부적응으로 의사들이 자신을 무시한다고 생각하기 때문에 자주 다투고 상처를 받았지만 동료나 선배 간호사들에게 자신의 어려움을 털어놓고 상의하지 못했다(지지적 상호관계 부재). 담낭수술을 받은 전식환자가 갑자기 숨이 막힌다고 호소하고 혈떡이는데 간호사로서 아무것도 할 수 없는 한계에 대한 회의만을 느낄 뿐 다른 대책을 찾고자하는 노력이 없었다. 그 후 잦은 실수와 스킬 부족으로 선배간호사들로부터 미움을 사서 항상 괴로워하고 있었고, 몸이 좀 아파서 쉬었으면 좋겠다고 자주 말하더니 결국 밤근무 1시간 전에 몸이 불편하여 출근할 수 없다고 전화 연락을 하고 출근하지 않아 다른 동료 간호사가 갑자기 호출을 받고 출근해야 했다(직업적 정체성 확립 부재).

### 4) 창안사례(Invented cases)

창안사례는 모델사례를 만들 때 기준이 된 모든 속성들을 다 포함하지만 상상력을 동원하여 우리의 실제 경험 밖에서 상상의 아이디어를 짜서 사례를 만든 것이다.

우연히 우주선을 탔다가 쉽게 돌아올 수 없는 화성에 도착한 한XX 간호사는 지구의 병원에서는 볼 수 없었던 다른 모습에 어리둥절하지만 새로운 조직 속에서 그들이 추구하는 것이 무엇이고 간호조직이 어떻게 형성되어 있는지, 어떤 가치관을 가지고 있는지, 어떤 활동을 하는지 등을 알아보고, 그들의 간호활동과 가치가 지구에서와는 엄청나게 다르다는 것을 깨닫고 그들 조직 속에 자신을 동일화하려고 상당히 노력했으며(조직의 가치, 신념의 내면화) 화성 간호사들의 확실한 주도적인 역할과 충전된 에너지를 환자의 치유와 연구를 위해 소비해야 하는 생활방식을 배우고(조직 규범 및 생활양식 습득), 전자파로 치유가 가능한 지휘봉으로 능숙 능란하게 환자의 병변을 정확하게 지적하여 육체적, 정신적, 사회적, 영적 문제가 치유할 수 있는 능력을 함양하게 되었다(업무수행능력 함양). 능숙하게 업무를 익힌 후에는 지구의 질병 치유에 대한 안타까움을 느끼고 괴로워하다가 화성 간호사들의 조인과 힘을 얻어 우주 비행선을 제공받아 지구까지 내려올 수 있었고(지지적 상호관계 유지) 불치의 질병으로 고생하는 환자들에게 새롭게 획득한 업무능력과 전자파 지휘봉을 통해 지구의 질병들을 깨끗하게 치유하면서 남은 한평생 자부심을 가진 간호사로서 당당하고 자율적인 모습으로 간호사로서의 정체성을 확신시키며 최선의 생활을 다하고 있다(직업적 정체성 확립).

## 4. 조직사회화 개념의 선행요인과 결과

선행요인은 현재의 개념을 명확하게 구분하는데 유용하고, 결과는 새로운 연구를 위한 방향을 결정하는데 유용하다(Walker & Avant, 1988). 조직사회화는 신규간호사로 병원 환경에 처음 노출되었거나 직무전환, 승진, 전직에 대해 수용하고 적응하는 과정에서, 자신과 조직의 신념 및 가치관이 일치될 필요가 있을 때 혹은 새로운 환경에 접하게 되어 새로운 정보가 필요할 때 유용하며, 관련된 사람들과의 지지적인 관계형성이 필요할 때와 새로운 업무에 대한 지식, 기술, 태도 등의 수행 능력의 함양이 요구되는 상황 등에서 유용한 개념이다.

신규직원은 직무기술서나 고용주와 신입자간의 서면계약서에 존재하는 모호한 항목, 비공식적인 계약 등으로 인해 부정확한 기대를 가지게 되고 간호 대상자와 보호자와의 관계, 의사와 간호사에 대한 편견과 차별적인 인식에 대한 수용상의

문제점과 의사들과의 관계에서 오는 역할 갈등으로 인한 부정적 심리반응이 나타날 수 있다. 경력직원의 경우는 신규직원의 능력에 대한 정확한 사정이 결여되었을 때 부정확한 기대를 가지게 된다. 이런 경우, 신규와 경력직원은 서로에 대한 배반감을 느낄 수 있고, 상호 신뢰감이 감소되며 그 결과 의사소통의 양도 줄어들어 담당할 일을 수행하는 데 필요한 새로운 정보에 효율적으로 접근할 수 없게 된다(Conrad & Poole, 1998). 신규직원은 새로운 직업에 대해 갖는 기대가 그들의 인지(perception)를 왜곡시킬 수 있으므로 그러한 사실을 이해하고 현실 속(reality shock)에 대처하도록 돕는 의사소통 전략을 활용하는 방안을 모색하는 것이 필요하다.

Bang(1998)은 조직의 생존과 번영은 새로운 조직구성원들을 얼마나 효과적으로 사회화시키느냐에 달려있다고 하면서 새로운 구성원은 매우 생소한 조직 환경에 쉽게 적응하기 어려우며 조직생활을 영위함에 있어서 현실적인 충격이나 당혹감을 느끼고 적응하지 못하고 조직을 이탈할 가능성이 높다고 하였다. 신규직원은 입사 충격(Hughes, 1958) 또는 역할충격(Van Maanen, 1976)으로 인해 조직구성원으로 적응하지 못하고 이탈할 가능성이 커지고 있다(Park & Yoon, 1995). 신규간호사들은 졸업 후 1년 동안 실무에 대한 높은 기대와 현실과의 차이에서 갈등을 겪게 되고, 입문시 누구나 경험하게 되는 현실충격, 간호업무에서 요구되는 지식증가 및 기술적 요구, 3교대 근무, 책임의 한계 증가, 복잡 미묘한 대인관계 등 다양한 문제에 직면하게 된다. 그러나 함께 일하는 동료, 상사, 선배와의 원만한 상호작용은 신규직원이 집단 내에서 빠르게 적응하는 것을 촉진시킨다. Louis & Posner(1983)의 연구에서 직업 내의 멤버와의 상호작용이 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등과 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 또한 업무관련 요인은 신입직원들에게 스트레스를 유발하여 역할 장애를 가져오는데 이는 실무에 대한 좌절과 불만으로 표출되거나 이직을 유도하게 된다. Beach(1980)는 조직사회화 과정 동안 직원들에게 조직을 위해 높은 도덕과 열광으로 가르치도록 요구하고 용자들은 새로운 사회화를 위한 교육과정을 통해 직원과 조직이 좋은 관계가 되어야 한다고 하였다(Huston & Marquis, 1989).

이상의 조직사회화에 대한 문헌을 통해 역할의 부정적 심리반응, 대인관계의 어려움, 업무수행의 미숙 등 조직사회화의 3가지 선행요인이 확인되었다.

Shibutani(1962)는 조직사회화 과정이 끝나면 조직생활 내의 모든 경험과 행동들의 모든 지침이 될 수 있는 직업생활에 대한 체계적인 관점이 획득된다고 하였다. Toffler(1981)는 직무만족, 직무몰입, 내적동기 등 11개의 변수를 조직사회화의

결과변수로 보았으며, Van Maanen(1975)은 성과와 재임기간, 조직몰입, 일체감, 역할보호성의 감소 등의 변수를 조직사회화 결과로서 고려하고 있다. Feldman(1976)은 일반적 직무만족, 상호영향, 직무몰입, 내적동기 등을 조직화의 결과로 보았으며 Feldman(1981)은 업무처리 능력 향상, 조직에 남아 있는 것, 자신의 역할요구 이외의 혁신과 협조의 결과 변수를 추가하였다. Fisher(1986)는 조직의 사회화는 직무만족, 직업동기, 조직몰입, 혁신, 협력과 조직적 성취에 매우 중요하게 영향을 미치게 된다고 하면서 다섯 가지 사회화학습의 결과물을 들고 있는데, 이는 예비학습, 조직과 작업집단 및 직무에 적응하는 것을 학습하는 것, 개인적 발전, 행동변화, 태도변화 등을 말한다 고 하였다. Ashforth & Saks(1996)은 조직사회화의 결과변수로서 조직만족, 조직몰입, 이직의도를 포함하고 있고, 개인변화와 조직일체감의 변수를 추가하였다. Kim, H. C.(1996)은 조직사회화의 결과는 조직, 집단, 직무에 관한 지식의 변화, 행동의 변화, 태도, 믿음, 개인의 가치관의 변화 등을 포함하게 된다고 하였으며, Bang(1998)은 조직사회화과정을 마친 후에 신입구성원은 조직이 바라는 어떤 특정상황, 즉 조직의 규범과 가치에 빨리 흡수, 동화되고, 업무수행하는 데 필요한 기술을 모두 습득하고, 적절한 역할 행동을 습득하게 된다고 하였다. Cardon(2001)은 그의 연구에서 조직사회화과정이 조직적 사회화 전략, 예상했던 조직의 재직기간, 직무 특징과 업무규정, 그리고 사회적 몰입 등 신규직원들의 사회화 과정에 영향을 미쳤고, 신규직원들이 새로운 조직, 새로운 직무와 환경에 대해 지식을 흡수하고 통합하는데 영향을 미쳤다고 했다. Louis(1980)는 조직사회화과정을 거치고 난 후의 신입구성원은 기존의 조직구성원과 다를 바 없는 폭넓은 책임과 자율을 부여받게 되고 비공식적 네트워크를 포함한 모든 중요한 정보를 공유하게 된다고 하였다. Bauer, Morrison & Callister(1998)는 조직 신입사원들의 사회화 과정의 중요성을 4가지 이유로 강조하고 있다. 우선, 성공적이지 못한 사회화는 이직의 결과를 초래하여, 신입사원의 모집과 훈련과정에 시간과 돈이 투자된 조직이 결국 희생될 수 있다. 둘째, 사회화는 조직에 남는 피고용자들의 행동과 태도에 강하고 잠재적인 영향을 미치게 되어, 효과적인 사회화 과정은 생산적이고 헌신적인 피고용자들의 결과를 나타내는 반면, 빈약한 사회화는 절저한 반동의 결과를 일으킬 수 있다. 셋째, 사회화가 조직 의사소통과 그들의 관례와 문화를 이해하는 우선적인 방법이고, 마지막으로, 사회화는 신입직원들이 조직의 정책과 권력의 역동성을 배우는 메커니즘이다. Kim(2001)은 간호사가 입사후 사회화 과정을 걸쳐 1년 정도가 지나면 업무 흐름이 눈에 들어오고 간호조직에 대

해서도 눈이 뜨이는 단계로, 기본적인 간호업무가 익숙해지면 서 자신감이 생기고 바쁜 업무 가운데서도 보람과 즐거움을 경험한다고 하였으며 5년 이상 근무하게 된 대부분의 간호사들이 업무 피약뿐만 아니라 대처에도 능숙하고 어떤 일이 일어날 것인지 예측도 할 수 있는 안정 및 발전의 단계로, 일에 대한 보람과 성취감을 느끼면서 임상전문가로서의 성장을 목표로 발전하게 된다고 하였다. Reising(2002)은 간호사를 대상으로 하는 연구에서 사회화는 행정 관련 분야뿐만 아니라 환자간호 관련 분야를 이해하기 위한 중요한 현상이며, 신규간호사들이 경험과정과 같은 사회적 과정을 노출시킴으로써, 간호사가 직면하게 되는 갈등, 의사결정, 도전 등을 알고 이해할 수 있게 되었다고 하였다. Bang(1998)은 조직경계를 통과하는 사람들은 그 주변에 존재하는 많은 정보원들과의 상호작용을 통해서 적응해 가는 방법에 대한 단서를 습득하게 된다. 즉 동료들, 상사들, 또는 고객들을 통해서 새 역할을 학습하고 그들을 통해서 주변의 사건들에 대한 의미를 부여하게 된다고 하였다. 또한 Louis와 Posner(1983)의 연구에서 작업집단 내에 있는 동료, 상사, 선배사원과의 상호작용이 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등과 상호관계가 높은 것으로 나타나 집단 내 멤버와의 계획적인 상호작용을 하는 것이 무계획적으로 동료에 의존하거나 작업집단 외부에 있는 다른 멤버와 상호작용하는 것보다 사회화를 성공적으로 수행하는데 필수적이라고 밝히고 있다.

이상의 문헌조찰 결과 조직사회화의 선행요인은 역할의 부정적 심리반응, 대인관계의 어려움, 업무수행의 미숙 등 3가지로 확인되었으며, 조직사회화의 결과로는 조직몰입, 직무만족, 직장에 남고자하는 의도, 직무수행능력 향상, 의사결정 능력 향상, 지지적 관계형성 등이 포함된다.

## 5. 조직사회화 개념의 실증적 증거

조직사회화는 이미 경영학 등의 타학문 분야에서 그 유형과 결과에 대한 다양한 연구가 이루어지고 있다. 즉, 새로운 조직에 어떻게 적응해 가는가에 초점을 둔 조직사회화 과정에 관한 연구와 조직적응을 위해 사용하는 사회화 방법들은 어떠한 것이며 그 효과는 무엇인지에 초점을 두는 조직사회화 전략에 관한 연구들이 주종을 이루고 있다. 본 조직사회화 과정의 속성인 조직의 가치, 신념의 내면화, 조직 규범 및 생활양식 습득, 업무수행능력 함양, 지지적 상호관계 유지, 직업적 정체성 확립을 측정하는 연구는 조직사회화의 전략 및 결과를 측정함으로써 간접적으로 접근하여 측정되고 있다.

측정도구들을 살펴보면 Cardon(2001)의 연구에서 사용한 지식 통합과정, 결과와 잠재적 매개체의 세 형태 도구로 모두 7점 Likert 척도이며, 이 중 통합과정은 조직 적응, 과업적응, 사회적 적응을 측정하며, 결과 측정은 직무 이행, 작업 만족, 수용, 상호영향을 측정하고, 매개체로 지식통합 능력, 지식통합 동기를 측정하는 도구이다.

Stone & Knopke(Nesler 등, 2001)가 전문성을 사정하기 위해 STONE Inventory(38문항)를 고안하였으며 세부항목은 consumer control(소비자 통제, 6문항), credentialism(신입, 6문항), superordinate purpose(상위의 목적, 6문항), criticism(비평, 7문항), change impatience(변화 갈망, 6문항), compassion(동정심, 7문항)으로 구성되어 있다. 또한 Stemple(1988)은 Four-Factor Model - 간호 역할에 대한 오리엔테이션을 측정하기 위해 NCROS(24문항)을 고안하였다. Van Maanen & Schein(1979)의 분류를 토대로 지각된 사회화 전략을 위한 Jones(1986)의 척도는 30항목으로 구성되어 있으며 각각의 사회화전략은 5문항을 포함한다. Kim(2000)은 조직사회화전략의 3개 영역을 측정하기 위한 30개 문항, 과업수행자간을 측정하기 위한 8개문항, 상사의 멘토기능으로 경력기능과 사회심리적 기능을 측정하기 위한 12개 문항, 조직적응 변수들을 측정하는 문항과 인구통계적 변수를 측정하는 문항의 5개 부분으로 구성된 도구를 개발하였다. Kim, H. C. (1996)의 연구에서 사용한 제도적 사회화 전략, 직무범위, 심리적 계약 준수정도, 과업완성도, 집단내 기능성, 역할 명확성 등에 대한 측정도구는 5점 Likert 척도이며, Park(1992)는 조직사회화 전략과 행동적 성과를 측정하기 위한 도구로 조직사회화 전략(공식화 정도, 체계화 정도, 역할 후원 정도, 정체성 인정 정도), 과업특성(복잡성, 동태성), 개인차(성취욕구), 직무만족, 역할순응성, 몰입 등의 6개 변수를 대상으로 한 72개 문항을 개발하였다.

그 외에 Toffler(1981)는 조직사회화 과정의 결과로서 직무만족, 직무긴장, 내부 작업 동기, 직무몰입, 상호영향성 등 11개 변수를 측정했다. 그러나 위의 도구들이 주로 경영학과 교육학에서 도출된 사회화 개념과 유형에 관한 도구이므로 병원 환경의 신규간호사에게 그대로 적용할 수 있는지와 병원 환경의 여러 특성을 모두 반영할 수 있는지에 대해 문제가 제기된다. 따라서 병원 환경에서의 조직사회화에 대한 개념정의와 속성을 규명한 후에 간호사회화의 특정 도구를 개발하여야 한다고 본다.

### III. 결론

본 연구는 Walker & Avant(1988)의 개념분석 틀에 근거하여 조직사회화의 개념분석을 시도하였다. 사회화의 개념은 타인, 가족, 사회에 관심을 가지게 되는 아동기부터 노년에 이르러 은퇴할 때까지 겪게 되는 사회집단(학교, 교회, 군대, 직장 등)에 처음 노출되었을 때, 직무전환, 승진, 전직이 있을 때 수용하고 적응하는 과정에서 발생할 수 있는 상황으로, 간호실무의 현장인 병원에 입사한 신규간호사들의 조직내 사회화에 대한 개념을 분석하는 것은 매우 의의가 있다고 생각된다. 하지만 간호현장에서의 조직사회화에 대한 연구가 미비할 뿐만 아니라 조직사회화의 개념 분석은 찾을 수가 없는 실정이었다.

그러므로 본 연구는 조직사회화의 개념분석을 통하여 조직사회화 개념의 정의와 속성을 확인하고 이를 토대로 신규간호사들의 조직사회화를 돕고, 이론과 실무에의 적용을 위한 정확한 기준을 마련하기 위해 시도되었다.

이상의 문헌고찰을 통하여 본 조직사회화에 대한 개념들을 토대로 조직사회화의 속성을 확인한 결과 조직의 가치, 신념의 내면화, 조직 규범 및 생활양식 습득, 업무수행능력 함양, 지지적 상호관계 유지, 직업적 정체성 확립의 5개 속성을 도출하였다.

많은 조직사회화에 대한 정의 및 문헌연구를 통해 확인한 조직사회화의 선행요인은 역할의 부정적심리반응, 대인관계의 어려움, 업무수행의 미숙 등 3가지로 확인되었으며 조직사회화의 결과로는 조직몰입, 직무만족, 직장에 남고자하는 의도, 직무수행능력 향상, 의사결정 능력 향상, 지지적 상호관계 유지 등이 포함된다.

조직사회화에 대한 개념분석은 앞으로의 임상 실무 및 연구에서 매우 유용한 자료로 이용될 수 있을 것으로 생각된다.

### 참 고 문 헌

- Ashforth, B. E. & Saks, A. M. (1996). Socialization tactics : longitudinal effects on newcomer adjustment. *Academy of Management Journal*, Vol. 39, 19-178.
- Bang, T. Y. (1998). *A Study on Effect of Organizational Socialization Strategies on Organizational Effectiveness*. unpublished Master Dissertation. Yeungnam University of Korea, Taegu.
- Bauer, T. N., Morrison, E. W. & Callister, R. R. (1998). Organizational socialization : A review and directions for future research. *Research in personnel and Human Resource Management*, 15, 149-214.
- Caplow, T. (1964). *Principles of organization*. New York : Garcourt, Brace & World, p.171.
- Cardon, M. S. (2001). *Organizational socialization and knowledge integration of newcomer : The role of anticipated tenure*. Columbia Univ. Ph.D.
- Clayton, G. M., Broome, M. E. & Ellis, L. A. (1989). Relationship between a preceptorship experience and role Socialization of graduate nurse. *Journal of Nursing Education*, 28(2), 72-75.
- Cohen, H. A. (1981). *The Nurse's Quest for A Professional Identity*. Chicago, Illinois; Addison-Wesley Pub. Comp.
- Conrad, C. & Poole, M. S. (1998). *Strategic Organizational Communication*. Orlando, Florida: Harcourt Brace College Publishers.
- Feldman, D. C. (1976). A Contingency theory of socialization. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 21, 433-452.
- Fisher, C. D. (1986). Organizational Socialization an Integrative Review. *Research in personnel and Human Resources Management*, Vol. 4.
- Go, Y. B. (2000). *Sociology Dictionary*. Sociocultural Research Institute Publishing Department.
- Hahn, Y. B. (1984). *An Analysis of Nurses' Socialization Process in Relation with perceptual organization, Role Behavior characteristics and Self Actualization*. unpublished Doctoral Dissertation, Yonsei Univ., Seoul, Korea.
- Hinshaw A. S. (1986). *Socialization and Resocialization for Professional Nursing Practice*. Hein E C.
- Howkins, E. J., Ewen, A. (1999). How students experience professional socialization. *International Journal of Nursing Studies*, 36, 41-49.
- Hughes, E. C. (1958). *Men and Their Work*. Glencoe, illinois : The Free Press.
- Huston C. J. & Marquis B. L. (1989). *Retention and Productivity Strategies for Nurse Managers*. J. B. Lippincott. 207-236.
- Kim, B. S. (2001). *A Study on the Socialization Process of Nurses in Hospital Setting*. unpublished Doctoral

- Dissertation, Chung-Ang Univ of Korea, Seoul.
- Kim, B. S., Ryu, E. J., Kim, K. H., Chung, H. K., Song, M. S. & Choi, K. S. (1999). A study on the Experience of Nurses' Socialization Process in the Hospital Setting. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 29(2), 393-404.
- Kim, S. C. (2000). *A Study on the Effects of Organizational Socialization Strategies on the Newcomer of Organizational Adaptation*. unpublished Master Dissertation, Korea University of Korea, Seoul.
- Kim, H. C. (1996). *A Study on the Effects of Organizational Socialization Strategies in the Early Stage of Organizational Socialization*. unpublished Doctoral Dissertation, Korea University of Korea, Seoul.
- Kim, J. H. (1996). *A Study of Nurses' Job Satisfaction and Intention Leaving of the Job in Hospital setting*. unpublished Master Dissertation, Korea University of Korea, Seoul.
- Kramer, M. (1974), Reality shock : *Why nurses leave nursing*. C. V. Mosby, St. Louis.
- Krammer M., Schmalenberg C. (1978). *Bicultural Training and New Graduate Role Transformation*. Wakefield, Massachusetts nursing Resources, 2.
- Lee, H. S. (1998). *Essence Korean Dictionary*. Seoul : minjoong publishers Inc.
- Louis, M. R. (1980). *Surprise and sense making: What newcomers experience in entering unfamiliar organizational setting*. *Administrative Science Quarterly*, 25: 226-251.
- Louis & Posner(1983). The Availability and Helpfulness of Socialization Practice. *Personnel Psychology*, Vol. 36, 857-866.
- Mael, F. & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mata : A partialtest of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 13, 103-123.
- Mathew J. J., Nunley, Carolyn(1992). Rejuvenating Orientation to Increase Nurse Satisfaction and Retention. *Journal of Nursing Staff Development*, 8(4), 159-164.
- Park, K. G. & Yoon, J. R. (1995). *A Longitudinal Study on the Organizational Socialization of Newcomer*. Academic Promotion foundation.
- Park, J. S. (1992). *A Study on the Relationship between Organizational Socialization Tactics and Behavioral Outcome*. unpublished Doctoral Dissertation, Kyungpook National University of Korea, Taegu.
- Reising, D. L. (2002, January). Early socialization of new critical care nurses. *American Journal of Critical Care: an Official Publication, American Association of Critical-Care Nurses*, Vol. 11, Issue 1, 19-26.
- Robbins, S. P. (1989). *organizational Behavior*. New York : Prentice-Hall.
- Schein E. H. (1968). Organizational Socialization and the Profession of Mannagement. *Industrial Management Review*, Vol. 9.
- \_\_\_\_\_ (1980). *Organizational psychology*, 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey : prentice-Hall.
- Shin, W. R. (1999). *The Effect of Mentor Relationship Function on Organizational Effectiveness*. An-Dong University of Korea, Kyoung-Buk.
- Simpson I. H. (1967). Patterns: The Case of Student Nurses. *Sociological Inquiry*, 37, winter.
- Song, J. S., Kang, J. T & Shin, J. Y. (1999). *Education Sociology*. Korea, Seoul : Education Science Company.
- Taormina, R. J. (1997). Organizational socialization : A multidomain, continuous process model. *International Journal of Selection and Assessment*, 5, 29-47.
- Toffler A. (1982). *Turnover, The social psychology of organization eds katz and Kahn*, New York; W. B. Sanders Company, 247-255.
- Tradewell, G(1996). Rites of passage : Adaptation of nursing graduates to a hospital setting. *Journal of Nursing Staff Development*, 12(4), 183-189.
- Van Maanen, J. (1976). *Breaking In : socialization to work*, In Robert Dubin(ed.). *Handbook of work, Organization and society*, Chicago: Rand-McNally.
- Van Maanen, J. & Schein, E. H. (1979). *Toward a theory of organizational socialization*. in B. M. Staw(Eds), *Research in Organizational behavior*(Vol. 1, 209-264). Greenwich, CT: JAI Press.
- Walker L. O. & Avant K. C. (1988). *Strategies for Theory*

*Construction in Nursing. Norwalk, Connecticut :*  
Appleton & Lange.

Weiss H. M. (1978). Social learning of work values in organizations. *Journal of Applied Psychology, Vol. 63*(6), 711-718.

William, H. I. (1990). Better Screening Reduces Turnover. *Supervision and Management, 7*(2), 2-8.

[http://kcja.hs.kr/lesson/social/핵심내용정리\(일사\).htm](http://kcja.hs.kr/lesson/social/핵심내용정리(일사).htm)

### -Abstract-

**Key words :** Organizational Socialization

### Concept Analysis of Organizational Socialization

*Kim, Moon Shi\* · Choi, Soon Ook\*\**

**Purpose :** The concept of organizational socialization has been regarded as an abstract concept of organizational learning process and it has been used as strategy for the organizational goal attainment. New graduated nurses' organizational socialization has been a very important process for learning knowledge, skills and behaviors in hospital setting. This study was to analyze and clarify the meaning of the concept of Organizational Socialization.

**Method :** This study use the process of Walker & Avant's concept analysis.

**Results :** The critical attributes of organizational socialization were identified as : 1) Internalization of Value and belief of organization; 2) Learning of organizational rules and modes of living; 3) Improvement of job performance; 4) Maintenance of supportive relationship; 5) Formation of occupational identity. The antecedents of organizational socialization consist of those facts that 1)

negative feeling of role; 2) difficulties of interpersonal relationship; 3) unskilled work performance. And the consequences of organizational socialization consist of those facts that 1) organizational commitment; 2) job satisfaction; 3) intention of leave work setting; 4) improvement of job performance; 5) improvement of decision making; 6) maintenance of supportive relationship.

**Conclusion :** Through this concept analysis, the concept of organizational socialization is defined as internalization of value and belief of organization, learning of organizational rules and modes of living, improvement of job performance, maintenance of supportive relationship and formation of occupational identity.

---

\*Professor, College of Nursing Science, Ewha Womans University

\*\*Doctoral Candidate College of Nursing Science, Ewha Womans University