

# 병원 종사자의 DISC 행동유형 및 스트레스 대처유형과 직무만족, 직무몰입 간의 관계

방기현\*, 장효강\*\*†, 정용모\*\*

행복한 외과병원\*, 부산가톨릭대학교 병원경영학과\*\*

## <Abstract>

### Relation between the DISC Behavior, Coping Type and Level of Stress and Job Satisfaction, Organizational Commitment of Hospital Employees

Kih-Hyeon Bang\*, Hyo-Kang Jang\*\*†, Yong-Mo Jung\*\*

*happy hospital\*, Dept. of HCM, Catholic university of Pusan\*\**

The purpose of this study is to analyze the influence of DISC behavior pattern, stress-managing method, and the stress level on job attitude of hospital Employees, and to provide suggestions for effective human resources management in hospital settings. First, the research suggested emotional or aversive stress-managing method had significant influence to the stress level, whereas DISC behavior patterns did not. Second, to the job satisfaction, Influence, Compliance and Steadiness of DISC behavior patterns, challenging or aversive stress-managing method, and the stress level showed immediate meaningful effect. Third, for the system immersion, challenging or emotional stress-managing method as well as the job satisfaction showed direct influence.

---

\* 투고일자 : 2010년 6월 28일, 수정일자 : 2010년 8월 19일, 게재확정일자 : 2010년 8월 24일

† 교신저자 : 장효강, 부산가톨릭대학교 병원경영학과, 전화 ; (051)510-0619,

E-mail ; jantonius @hanmail.net

Especially, the challenging method had not only a direct but an indirect effect through mediating job satisfaction.

*Keywords* : *DISC behavior, stress coping method, level of stress, job satisfaction, organizational commitment*

## I. 서 론

병원은 다양한 직종의 인력이 동일 장소에서 협력해야 하는 업무적 특성을 지닌 조직의 복잡성으로 인해 종사자들 간의 이질성 및 갈등이 심화되어 병원 종사자들이 내부적인 혹은 외부환경 변화로부터 현 직장에 만족하지 못하고 이동을 하는 경우가 많다(김영배 외,1999). 따라서 김영준(1995)은 병원 종사자들이 직무나 조직에 대하여 기본적으로 어떤 태도를 갖느냐 하는 것은 중요한 문제이므로, 어떠한 요인이 병원 종사자들의 동기를 유발하고 직무만족과 조직몰입을 극대화하여 애착을 가지고 헌신하는 호의적인 태도를 형성 하는 것인가에 대한 문제는 병원 조직의 효율적 관리를 위한 중요한 과제 중의 하나라고 하였다. 또한 오원선(2000)은 개인 간의 차이를 유발하는 근원을 이해한다면, 각 개인의 독특한 행동유형을 평가함으로써, 그에 대한 대응방안을 세울 수 있다는 것을 말한다. 즉, 병원 조직 역시 구성원의 행동스타일의 차이를 인식할 때 그들을 좀 더 효과적으로 관리할 수 있다고 하였다.

그 동안 국내에서 이루어진 행동유형에 대한 연구는 대체로 내적 성향에 집중되어 있는 반면 김성덕(2007)에 의하면 DISC 행동모델은 외부 세계로 표출되어 관찰 가능한 인적자원의 행동패턴에 주목하고 있다는 점에서, 다른 행동유형 이론들과 근본적으로 차별화 된다. 즉 이우천(1997)은 다른 다양한 모델과 이론에 비해 DISC 행동모델은 인간의 행동유형에 따라 성격을 구분 짓는 것으로 인간의 행동을 주도형(Dominance), 사교형(Influence), 안정형(Steadiness), 신중형(Conscientiousness)으로 구분하여, 가장 손쉽게 현실 세계를 설명하는 최적의 모델이라고 하였다. 최근의 병원 조직은 규모가 점차 대형화 되어 감에 따라 조직 관리의 차원에서 앞으로 병원 종사자들에 대한 DISC 행동유형에 따른 직무태도에 관한 연구의 필요성이 요구되고 있다. 병원 종사자의 상대적 스트레스 수준과 스트레스 요인의 차이를 밝히기 위하여 Wolfgang이 고안한 HPSI(Health Profession Stress Invention)를 이용한 배정이 외

(1989)의 조사 연구에서 병원 종사자의 직종별 스트레스 수준과 요인에 관한 결과가 서로 상이하게 나타났으며, 이러한 병원 종사자에 대한 연구는 비교적 활발하게 이루어져 왔으나, 병원 종사자에 대한 대부분의 기존 연구들은 박정욱(2007)과 박정량(2006) 등의 연구에서처럼 간호사의 스트레스에 대한 연구가 주를 이루고 있다. 따라서 여러 가지 업무들이 복잡하게 상호 연결되어 있는 병원은 환자와 밀접한 상태에서 의료서비스를 제공하므로 효율적인 인적자원 관리가 필수적이며, 인적자원 개발은 입사 초기부터 이루어져야 하므로 다양한 병원 종사자를 대상으로 한 DISC 행동유형, 스트레스 대처유형, 스트레스 수준이 직무태도에 미치는 영향을 규명하기 위한 연구가 이루어질 필요성이 있다.

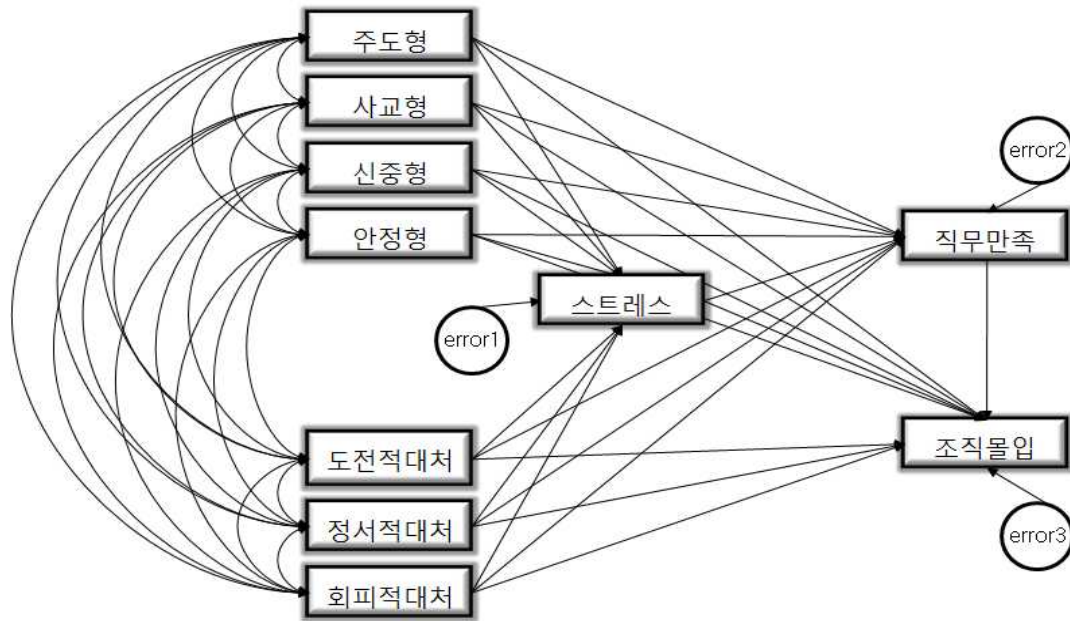
## II. 연구 방법

### 1. 연구의 목적 및 대상

본 연구는 병원 종사자의 DISC 행동유형, 스트레스 대처유형, 스트레스 수준이 직무태도에 미치는 영향을 통해 직무태도에 영향을 미치는 요인을 규명함으로써, 병원 조직에 적합하고, 효과적인 인적 자원 개발 및 관리를 위한 기초적인 시사점을 도출하는데 그 목적이 있다. 연구대상은 부산 경남 지역 17개 병의원에 근무하는 종사자를 대상으로 2008년 5월 2일부터 5월 13일까지 구조화된 자기기입식 질문지를 이용하여 자료를 수집하였다. 설문지는 총700부를 배포하여 543부가 회수되었으며 회수율은 78%였다.

### 2. 연구 모형

본 연구는 독립변수인 DISC 행동유형과 STRESS 대처유형이 종속변수인 직무태도(직무만족, 조직몰입)에 직접적인 영향 요인으로 작용할 것이며, STRESS 수준은 독립변수와 종속변수의 사이에서 매개 변수로 작용할 것이라는 가설에 바탕을 둔다. 또한 변수인 직무만족과 조직몰입에서도 두 변수간의 관계가 있음을 보여준다. 이를 바탕으로 연구모형에 포함된 주요변수(DISC행동유형, STRESS대처유형, 직무태도)는 연구대상자의 사회 인구학적 특성에 따라 차이가 있을 것으로 가정하여 연구 모형을 <그림 1>과 같이 설정하였다.



<그림 1> 경로모형의 기초 모형

### 3. 측정도구 및 연구방법

본 연구의 설문지는 기존 연구의 문항을 토대로 작성하였다. 설문지의 문항은 크게 6영역으로 분류하였다. DISC 행동유형 요인에 관한 16문항, 스트레스 대처유형에 관한 15개 문항, 스트레스 수준에 관한 10문항, 직무만족에 관한 8문항, 조직몰입에 관한 14문항, 응답자의 사회 인구학적 특성에 관한 10문항으로 구성하여 총 73문항으로 구성되었다. 설문지의 척도는 사회 인구학적 특성을 제외한 모든 항목은 리커트식 5점 척도법(five-point likert scale : 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않다, 보통이다, 그런 편이다, 매우 그렇다)을 사용하였다. 또한 연구 변수들의 내적일관성을 검증하기 위한 것으로서 Chronbach의  $\alpha$  계수(Chronbach's alpha coefficient)를 이용한 신뢰도 검증을 수행하였으며, <표 1>에서와 같이 계수가 0.6 이상 도달한 변수들만 연구에 포함시켰다.

본 연구는 SPSS PC Win Ver 14.0을 사용하여 사회 인구학적 특성과 일반적 특성을 고찰하기 위하여 빈도분석을 실시하고 또한 각 변수 상호 요인 간의 어떠한 관계를 가지는지를 분석하기 위하여 상관관계분석을 실시하였으며, 연구가설의 외생 및 내생 변수에 대한 측정오차를 고려하여 직접효과, 간접효과, 총효과에 대한 요인을 확인하기 위하여 Arbuck과 Werner에 의해 개발된 AMOS를 이용하여 경로분석을 실시하였다.

<표 1> 신뢰성 검증 결과 요약

연구개념 및 변수		항목수	신뢰도 $\alpha$
DISC 행동유형	주도형	4	0.709
	사교형	4	0.734
	신중형	3	0.816
	안정형	5	0.763
스트레스 대처유형	도덕적 대처	4	0.795
	정서적 대처	4	0.703
	회피적 대처	5	0.719
스트레스 수준		10	0.894
직무만족		8	0.707
조직몰입		14	0.909

#### 4. 변수의 조작적 정의

본 연구에 설정된 가설을 검증하기 위해 사용된 다양한 변수들은 다음과 같이 정의된다.

##### 1) DISC 행동유형

DISC 행동유형 척도를 1928년에 Marston의 인간행동의 속도(심사 속고형, 속전 속결형)에 이어 1992년 Carlson의 우선순위(인간 중심형, 과업 중심형)를 기초하여 1994년 미국의 Body가 개발한 척도를 김명희(1998)가 한국의 실정에 맞게 번역한 'DISC 행동유형 척도' 52개 문항의 설문내용을 기초로 수정 보완되어진 김승덕(2007)의 16개 문항으로 구성되어 있다.

##### 2) 스트레스 대처유형

대처(coping)는 개인이 어려운 작업요구에 직면하게 될 때 행하는 문제 해결의 노력이라고 정의한다. 스트레스 대처유형의 척도는 Folkman과 Lazarus가 개발한 68개 문항의 대처유형 척도 개정판을 토대로 수정보완 및 재정리한 임용우(1994)의 스트레스 대처유형 척도를 사용하였다.

##### 3) 스트레스 수준

스트레스는 스트레스 요인에만 반응하는 것으로 부정적인 영향을 미치는 디스트레스(distress)를 의미하며, Shila Pai와 R.L.Kapur가 1981년에 개발하고, 손덕순(1997)에 의해 수정 보완된 척도를 사용하였다.

#### 4) 직무만족

직무만족은 이상희(2003)와 윤정윤(2005)의 연구에서 사용한 척도를 참고하여 보수(승진), 동료관계, 상사관계, 임금만족, 직무환경의 5가지 요인을 설정하였다.

#### 5) 조직몰입

조직몰입에 관련 된 설문은 Allen과 Meyer, Smith가 제작한 것을 이혜진(2000)과 손덕순(1997)이 수정보완하여 사용한 척도를 참고하여 병원 종사자의 특성을 감안하여 총 14문항으로 수정·보완하였다.

### Ⅲ. 결 과

#### 1. 연구대상자의 사회 인구학적 특성

연구 대상자의 사회 인구학적 특성은 <표 2>와 같이 성별은 남자가 22.5%, 여자가 77.5%로 여자가 비율이 컸으며, 연령에서는 30세 미만이 48.4%, 30-39세가 38.9%, 40세 이상이 12.7%의 순으로 30세 미만이 과반수를 차지하였다. 학력은 고졸 13.2%, 전문대졸 52.9%, 대졸 31.8%, 대학원 이상이 2.0%로 전문대졸이 가장 많았고, 결혼 상태는 미혼이 60.0%, 기혼이 40.0%로 미혼이 많은 것으로 나타났다. 근무경력은 1-3년 미만이 36.5%, 1년 미만이 21.6%, 5-10년 미만이 16.1%, 3-5년 미만이 13.7%, 10년 이상이 12.2%의 순으로 나타났다. 고용형태는 정규직이 88.4%로 가장 많았으며, 직종은 행정직이 27.3%, 간호직 25.3%, 의료기술직 22.7%, 의료보조직 19.7%, 기타가 5.1% 순의 비율로 나타났다. 근무형태는 '9-6시 근무'가 52.2%, '3교대근무'가 24.7%, '초번고정근무'가 12.2%, '낮번고정근무'가 6.4% "기타"가 4.5%의 순으로 나타났다. 의료기관 종별은 '종합병원'이 41.6%로 가장 많았으며, '일반병원'이 39.7%, '대학병원'이 14.2%, '의원'이 4.5%로 나타났다. 월 급여에서는 '100-150만원 미만'이 37.7%로 가장 많았고, '150-200만원 미만'이 29.4%, '200-250만원 미만'이 12.2%, '250만원 이상'이 11.3%, '100만원 미만'이 9.4%으로 나타났다.

#### 2. 제 변수의 상관관계분석

스트레스 수준은 DISC 행동유형 중 주도형(-), 신중형(-), 안정형(-), 스트레스 대

방기현 외 : 병원 종사자의 DISC 행동유형 및 스트레스 대처유형과 직무만족, 직무몰입 간의 관계

처유형 중 도전적 대처(-), 정서적 대처(-), 회피적 대처(+)에서 유의한 상관관계가 나타났다. 직무만족은 DISC 행동유형 중 주도형(+), 사교형(+), 신중형(+), 안정형(+), 스트레스 대처유형 중 도전적 대처(+), 정서적 대처(+), 스트레스 수준(-)에서 유의한 상관관계가 나타났다. 조직몰입은 DISC 행동유형 중 주도형(+), 사교형(+),

<표 2> 연구대상자의 사회 인구학적 특성

구분		빈도	유효 퍼센트(%)
성별	남	121	22.5
	여	416	77.5
	무응답	6	
연령	30세 미만	251	48.4
	30대	202	38.9
	40대 이상	66	12.7
	무응답	24	
학력	고졸	71	13.2
	전문대졸	284	52.9
	대졸	171	31.8
	대학원이상	11	2.0
	무응답	6	
결혼상태	미혼	322	60.0
	기혼	215	40.0
	무응답	6	
종교	기독교	82	15.3
	천주교	46	8.6
	불교	145	27.1
	무교	248	46.4
	기타	14	2.6
	무응답	8	
근무경력	1년 미만	110	21.6
	1-3년 미만	186	36.5
	3-5년 미만	70	13.7
	5-10년 미만	82	16.1
	10년 이상	62	12.2
	무응답	33	
고용형태	정규직	474	88.4
	계약직	51	9.5
	기타	11	2.1
	무응답	7	
합계		543	100

<표 2> 연구대상자의 사회 인구학적 특성(계속)

구분		빈도	유효 퍼센트(%)
직종	행정직	146	27.3
	간호직	135	25.3
	의료기술직	121	22.7
	의료보조직	105	19.7
	기타	27	5.1
	무응답	9	
근무형태	3교대근무	131	24.7
	초번고정근무	65	12.2
	낮번고정근무	34	6.4
	9-6시 근무	277	52.2
	기타	24	4.5
	무응답	12	
병원규모	50병상미만	51	9.5
	100병상미만	119	22.2
	200병상미만	93	17.4
	300병상미만	169	31.6
	300병상이상	103	19.3
	무응답	8	
의료기관	의원	24	4.5
	일반병원	213	39.7
	종합병원	223	41.6
	대학병원	76	14.2
	무응답	7	
월급여	100만원미만	50	9.4
	100이상-150미만	200	37.7
	150이상-200미만	156	29.4
	200이상-250미만	65	12.2
	250이상	60	11.3
	무응답	12	
합계		543	100

신중형(+), 안정형(+), 스트레스 대처유형 중 도전적 대처(+), 정서적 대처(+), 직무 만족(+))에서 유의한 상관관계가 나타났다.<표 3>



<표 3> 각 변수 간의 상관관계분석 결과

변수	DISC 행동유형				스트레스 대처유형			스트레스수준	직무만족	조직몰입
	주도형	사교형	신중형	안정형	도전적대처	정서적대처	회피적대처			
행동유형	주도형	1.000								
	사교형	.521(**)	1.000							
	신중형	.452(**)	.363(**)	1.000						
	안정형	.258(**)	.401(**)	.400(**)	1.000					
스트레스대처유형	도전적	.298(**)	.342(**)	.261(**)	.346(**)	1.000				
	정서적	.327(**)	.261(**)	.341(**)	.241(**)	.430(**)	1.000			
	회피적	-.109(*)	-.090(*)	-0.040	-0.033	-.129(**)	0.020	1.000		
스트레스수준	-.119(**)	-0.079	-.089(*)	-.116(**)	-.093(*)	-.208(**)	.366(**)	1.000		
직무만족	.243(**)	.098(*)	.266(**)	.230(**)	.395(**)	.218(**)	-0.012	-.153(**)	1.000	
직무몰입	.214(**)	.150(**)	.193(**)	.240(**)	.416(**)	.274(**)	0.005	-0.064	.576(**)	1.000

\*\* p< 0.01, \* p< 0.05

### 3. 경로분석에 의한 검증

경로분석을 이용한 가설검정에서 일반적인 모델의 전반적 적합도를 평가하는 지표로는 chi-square, GFI, AGFI, RMR, NFI, TLI, AIC등이 널리 사용된다. chi-square에 의한 기준은 노형진(2003)에 의하면 p값이 0.05보다 크면 5%의 유의수준에서 모델과 관측데이터가 같다고 하는 가설을 기각할 수 없다고 판단한다. 즉 모델이 관측 데이터에 적합하다고 간주하는 것이다. 그 외 적합도 기준 값은 김계수(2001)에 의하면 GFI, AGFI, NFI, TLI가 0.9이상일 때, RMR은 0.05-0.08이면 좋은 모델로 평가된다.

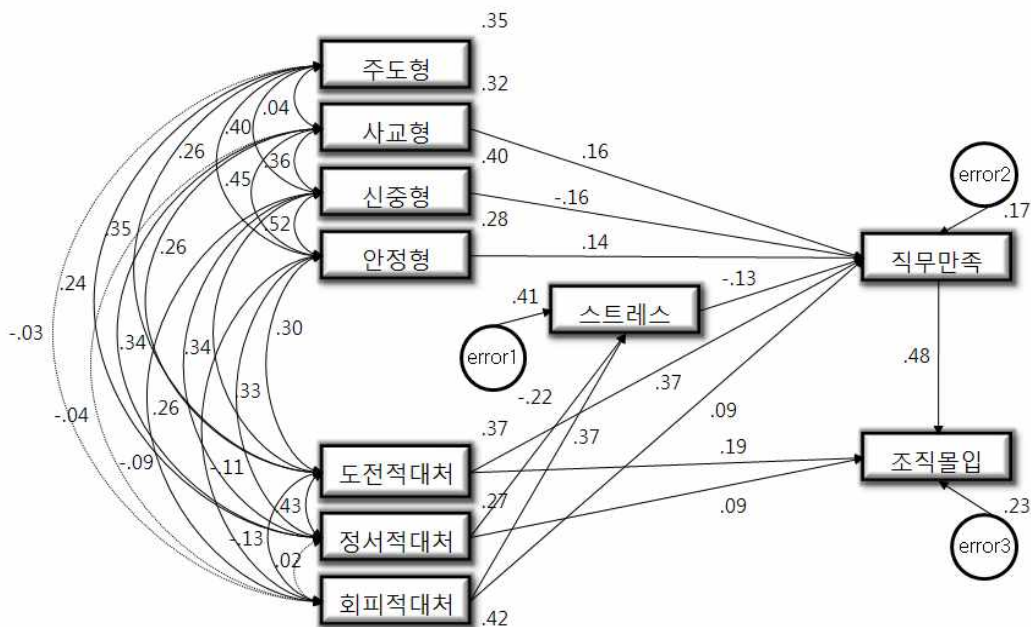
최종모형의 적합통계량과 적합지수들은  $\chi^2 = 14.294$ ,  $df=45$ ,  $p=0.353$ , GFI(Goodness of Fit Index)=0.955, NFI(Normed Fit Index)=0.988, IFI(Incremental Fit Index)=0.999, CFI(Comparative Fit Index)=0.999, RMR(Root Mean square Residual)=0.007로 나타났다. 최종 모형은 <표 4>의 구조방정식 모형분석에서 일반적인 평가기준으로 삼는 지표들과 비교할 때 GFI, NFI, IFI, CFI, RMR등 적합도 지수( $\chi^2$ )가 기준을 충족하고 있어 전반적으로 자료가 모형에 적합함을 시사하고 있다.

<표 4> 최종모형의 적합도 분석

	$\chi^2$	GFI	NFI	IFI	CFI	RMR
계수	14.294	0.955	0.988	0.999	0.999	0.007
기준	p=0.353					

1) 최종 수정모형의 경로계수

최종 수정모형의 경로분석 결과를 도식화하면 <그림 2>와 같으며, 경로계수 표는 <표 5>와 같다.



\* 주. 실선은  $\alpha=0.05$ 에서 유의한 경로를 나타냄

<그림 2> 최종모형의 각 요인과 매개변수의 인과분석 경로계수

첫째, 스트레스 수준에는 스트레스 대처유형 중 정서적 대처(C.R.=-5.362, p=0.000), 회피적 대처(C.R.=9.247, p=0.000)가 유의한 영향을 미쳤으며, DISC 행동유형과 스트레스 대처유형 중 도전적 대처는 유의한 영향을 미치지 않았다. 둘째, 직무만족에는 DISC 행동유형 중 사교형(C.R.=3.492, p=0.000), 신중형(C.R.=-3.366, p=0.001)과 안정형(C.R.=2.881, P=0.004), 스트레스 대처유형 중 도전적 대처(C.R.=8.604, p=0.000), 회피적 대처(C.R.=2.164, p=0.030), 스트레스 수준(C.R.=-3.180, p=0.001)이 유의한 영향을 미쳤으며, DISC 행동유형 중 주도형과 스

트레스 대처유형 중 정서적 대처는 유의한 영향을 미치지 않았다. 셋째, 조직몰입에는 스트레스 대처유형 중 도전적 대처(C.R.=4.585, p=0.000)와 정서적 대처(C.R.=2.261, p=0.024), 그리고 직무만족(C.R.=12.641, p=0.000)이 유의한 영향을 미쳤으며, DISC 행동유형, 스트레스 대처유형 중 회피적 대처, 스트레스 수준은 영향을 미치지 않았다.

<표 5> 각 요인과 매개변수의 인과분석 결과

경로			Estimate	S.E.	C.R.	P
스트레스	←	정서적 대처	-0.215	0.054	-5.362	0.000
스트레스	←	회피적 대처	0.371	0.044	9.247	0.000
직무만족	←	사교형	0.156	0.037	3.492	0.000
직무만족	←	신중형	-0.159	0.035	-3.366	0.001
직무만족	←	안정형	0.140	0.043	2.881	0.004
직무만족	←	스트레스	-0.134	0.028	-3.180	0.001
직무만족	←	도전적 대처	0.366	0.033	8.604	0.000
직무만족	←	회피적 대처	0.091	0.031	2.164	0.030
조직몰입	←	직무만족	0.482	0.049	12.641	0.000
조직몰입	←	도전적 대처	0.188	0.041	4.585	0.000
조직몰입	←	정서적 대처	0.087	0.045	2.261	0.024

2) 직접효과, 간접효과, 총효과

각 외생변수와 매개변수가 내생변수에 미치는 직접효과, 간접효과, 총효과를 분석하면 <표 6>과 같다. 특히 스트레스 대처유형 중 도전적 대처가 직무만족을 매개하여 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 6> 스트레스 수준, 직무만족, 조직몰입의 직접효과, 간접효과, 총효과

내생요인		DISC 행동유형				스트레스 대처유형			스트레스 수준	직무 만족
		주도형	사교형	신중형	안정형	도전적 대처	정서적 대처	회피적 대처		
직접 효과	스트레스수준	0	0	0	0	0	-0.215	0.371	0	0
	직무만족	0	0.156	-0.159	0.140	0.366	0	0.091	-0.134	0
	조직몰입	0	0	0	0	0.188	0.087	0	0	0.482
간접 효과	스트레스수준	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	직무만족	0	0	0	0	0	0.029	-0.050	0	0
	조직몰입	0	0.075	-0.077	0.068	0.176	0.014	0.020	-0.065	0
총 효과	스트레스수준	0	0	0	0	0	-0.215	0.371	0	0
	직무만족	0	0.156	-0.159	0.140	0.366	0.029	0.041	-0.134	0
	조직몰입	0	0.075	-0.077	0.068	0.364	0.101	0.020	-0.065	0.482

## IV. 고 찰

본 연구는 병원종사자들의 직무태도에 영향을 미치는 요인을 병원종사자들의 DISC 행동유형, 스트레스 대처유형, 스트레스 수준을 하위변수로 설정을 하고 최종 목적변수인 직무만족, 조직몰입에 어떠한 관련성과 영향을 미치는지를 실증적으로 분석하여 검증함으로써, 직무태도를 효과적으로 관리하기 위한 방안을 모색하고자 수행되었다.

분석 결과를 고찰하면 다음과 같다.

사회 인구학적 특성에 따른 각 변수의 변이를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, DISC 행동유형은 주도형에서는 남자가 여자보다, 연령이 높을수록, 학력이 높을수록, 기혼이 미혼보다, 급여가 많을수록 높게 나타났다. 사교형에서는 종합병원 근무자에서 높게 나타났다, 신중형에서는 연령이 높을수록, 학력이 높을수록, 근무경력이 많을수록, 급여가 많을수록 높게 나타났다. 안정형에서는 연령이 높을수록, 기혼이 미혼보다 높게 나타났다. 이러한 연구 결과에서, 기혼이 주도형과 안정형에서 많은 이유로 연령이 많은 기혼자로서 가족 부양의 책임으로 인해 주도적이고 안정적인 직장을 추구하는 것으로 이해된다. 그리고 연령에서는 20대 직원은 대부분 단순 업무 위주로 임하는 반면 30대 직원은 대부분 대리 혹은 주임에 해당하기 때문에 중장기적인 업무에 임한다. 따라서 30대는 기획, 감독 및 통제 등에 대한 의사결정권과 그 결과에 대한 책임을 더 많이 지고 있어서 장기 근속자에서 신중형이 두드러지게 나타나는 것으로 사료된다.

둘째, 스트레스 대처유형에서는 도전적 대처에서 연령이 높을수록, 학력이 높을수록, 근무기간 많을수록, 대학병원, 급여가 많을수록 높게 나타났다. 정서적 대처에서는 연령이 높을수록, 근무경력이 많을수록, 종합병원에서 높게 나타났다. 회피적 대처에서는 남자가 여자보다, 기혼보다 미혼, 급여가 많을수록 높게 나타났다. 본 연구와는 대상이 다르지만 왕수복(1995)은 실증 분석 결과를 통해 여성, 연령이 낮은 집단, 학력이 낮은 집단을 중심으로 직무스트레스를 사전에 예방하거나 스트레스를 완화내지 제거하기 위한 대처방안을 조직적 차원과 개인적 차원으로 구분하여 제시한바가 있다. 본 연구의 결과에서 보는 바와 같이 병원종사자의 직무스트레스에 대한 대처는 연구 대상자의 사회 인구학적 특성에 따라 다르게 나타났으며, 특히, 전문직으로 구성된 병원 조직의 특성상 종사자들의 스트레스에 대한 대처 방안을 마련해야 할 필요가 있다.

셋째, 스트레스 수준에서는 대학병원에서 높게 나타났으며, 성별과 근무형태에서는

유의하지 않았다. 이러한 결과는 김연태(1989)의 중환자실 간호사의 스트레스 요인에 관한 연구와 조현숙(2000)의 간호사의 스트레스 지각요인에 대한 연구에서처럼 선행 연구에서 근무형태가 일치하지 않았다. 이는 주기적으로 바뀌는 직무 환경의 변화가 스트레스에 큰 영향을 미치지 않는 것으로 이해된다.

넷째, 직무만족에서는 간호직, 대학병원, 급여가 많을수록 높게 나타났다. 간호사의 상대적인 직무만족의 우위는 자율성이 배제되고 유사한 업무의 반복이 주를 이루고 있는 직무와 밀접한 관계가 있는 것을 알 수 있다. 또한 대학병원, 고임금자가 직무만족도가 높았는데 이는 아직까지 병원의 규모에 따른 근로자의 근무 조건의 차이가 많은 것으로 이해된다.

다섯째, 조직몰입에서는 여자보다 남자, 연령이 높을수록, 학력이 높을수록, 미혼보다 기혼, 행정직, 근무경력이 10년 이상, 대학병원, 급여가 많을수록 높게 나타났다. 대학병원에 근무하는 행정직으로 근무기간이 긴 근로자들이 조직몰입이 높았는데, 연령이 높아지고, 교육수준이 높아질수록, 결혼 년수가 길수록 조직몰입이 낮아진다는 김미옥(2004)의 연구와는 다른 결과를 보였다. 이는 장기적인 경제 불황으로 인해 다른 직업에 비해 상대적으로 안전하다고 인식되는 대학병원이라는 직장 전반에 일고 있는 구조 조정 추세에 의한 위기의식의 영향이라고 생각된다. 근무경력 1년 미만은 1-3년 미만, 5-10년 미만보다 높았는데 이러한 결과는 김미옥(2004)의 연구와 유사하였다. 이는 입사 초기의 조직과 직무에 대한 높은 관심이 반영되었을 것으로 이해된다.

다음으로 제 변수의 상관관계와 경로분석 결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 상관분석에서 스트레스 대처 유형과 행동유형이 스트레스 수준에 관련성이 있는 것으로 나타났으나 경로분석 결과 스트레스 수준에는 스트레스 대처유형 중 정서적 대처(-)와 회피적 대처(+)가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $p < 0.05$ ), DISC 행동유형은 유의한 영향을 미치지 않았다. 이러한 결과는 스트레스는 심리적인 적응 및 부적응에 영향을 미치는 요소로써 통제 불가능한 상황에서는 회피 중심적인 대처가 심리적인 적응과 관련 있으며, 효과적으로 문제해결을 잘하는 사람들은 자아개념이 높고, 비합리적인 사고도 적으며 문제 중심적이라는 결과로 볼 수 있다. 즉, 스트레스를 적극적으로 대처하는 사람은 자신과 환경과의 관계를 적극적으로 인식함으로써 스트레스에 대해 역동적으로 대처한다고 볼 수 있다.

둘째, 직무태도 중 직무만족에는 DISC 행동유형 중 사교형(+), 신중형(-)과 안정형(+), 스트레스 대처유형 중 도전적 대처(+)와 회피적 대처(+), 스트레스 수준(-)이 유의한 직접 효과를 갖는 것으로 나타났다( $p < 0.05$ ). 그리고 조직몰입에는 스트레스 대

처유형 중 도전적 대처(+)와 정서적 대처(+), 그리고 직무만족(+)이 유의한 직접 효과를 갖는 것으로 나타났으며, 특히 스트레스 대처유형 중 도전적 대처가 직무만족을 매개하여 조직몰입에 유의한 간접효과를 미치는 것을 알 수 있다( $p < 0.05$ ). 이러한 결과는 스트레스 요인 자체를 수정하거나 제거함으로써 스트레스에 대한 지각적 경험을 회피하고 통제하여 스트레스의 문제가 되는 특성을 중화시키는 것, 그리고 개인의 관리 가능한 영역 내에서 정서적 결과를 유지하는 것이라는 할 수 있다. 즉, 스트레스를 대처하고자 하는 개인의 노력은 현실적인 면에서 스트레스 상황에서 벗어나고자 하는 시도 과정이므로, 오히려 개인의 정서적 안전을 위해 스트레스 상황을 긍정적인 측면으로 전환하는 태도를 보이기도 한다. 따라서 주도형이고 도전적 대처방법을 선호할수록 직무태도가 좋다고 볼 수 있으므로 높은 직무태도를 가지게 하기 위해서는 병원종사자들이 스트레스를 대처하는데 있어 안정형, 신중형, 사교형보다는 주도적이고, 회피적, 정서적 대처보다는 도전적으로 대처할 수 있는 능력을 길러줄 필요가 있음을 시사한다.

병원 조직이 급변하는 경영환경 속에서 경쟁력을 향상시키기 위해서는 환자중심 경영체제의 구축이 무엇보다 필요하며, 이를 위해서는 무엇보다도 스트레스에 적극적이고 도전적으로 대처하도록 관리하기 위한 인적 관리 방안과 DISC 행동유형 중 사교형 및 안정형에 대한 인적 자원 개발을 적극 고려하는 것이 긍정적 직무태도를 형성하는데 도움이 될 수 있음을 시사한다.

## V. 결 론

본 연구는 병원 종사자들의 DISC 행동유형, 스트레스 대처유형, 스트레스 수준이 직무태도에 미치는 영향을 분석함으로써 하는데 그 목적이 있다. 본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 스트레스 수준에는 스트레스 대처유형 중 정서적 대처(-), 회피적 대처(+)가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, DISC 행동유형과 스트레스 대처유형 중 도전적 대처는 유의한 영향을 미치지 않았다.

둘째, 직무만족에는 DISC 행동유형 중 사교형(+), 신중형(-)과 안정형(+), 스트레스 대처유형 중 도전적 대처(+), 회피적 대처(+), 스트레스 수준(-)이 유의한 영향을 미쳤으며, DISC 행동유형 중 주도형과 스트레스 대처유형 중 정서적 대처는 유의한 영향을 미치지 않았다.

셋째, 조직몰입에는 스트레스 대처유형 중 도전적 대처(+)와 정서적 대처(+), 그리고 직무만족(+)이 유의한 영향을 미쳤으며, DISC 행동유형, 스트레스 대처유형 중 회피적 대처, 스트레스 수준은 영향을 미치지 않았다. 특히, 스트레스 대처유형 중 도전적 대처가 직무만족을 매개하여 조직몰입에 유의한 간접효과를 미치는 것을 알 수 있다.

이상의 실증 분석 결과를 종합하면, 직무만족과 조직몰입 등 직무태도에 스트레스 대처유형 중 도전적 대처 및 정서적 대처가 유의한 긍정적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으므로 스트레스 관리를 위한 효과적인 교육훈련 및 상담이 필요할 것으로 사료된다. 또한, 병원 종사자의 행동유형 중 사교형과 안정형이 직무만족을 높이고 직무만족을 매개로 다시 조직몰입에 영향을 미치고 있는 것으로 인력의 선발 및 유지관리, 그리고 상담에 이러한 요인을 고려하는 것이 바람직할 것으로 판단된다.

이 연구의 한계점으로는 조사대상을 부산 경남 지역의 17개 병원을 대상으로 하였다는 점에서 연구결과를 병원 전체에 일반화하기에는 무리가 있고, 편의적 표본추출방식을 선택하여 조사대상자의 직종별 분포가 고루 이루어지지 않은 점은 추후 연구에서 보완되어야 할 것이다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 종전에 거의 수행되지 않았던 병원 종사자의 직무태도와 관련된 DISC 행동유형 및 스트레스 대처유형의 연구를 실행하였다는 점에서 의의를 갖는다고 할 수 있다.

## 참 고 문 헌

- 김영배 외(1999). 병원직종별 이직의도에 관련된 영향 요인, 병원경영학회지, 4(1): 21-40
- 김영준(1995). 스포츠 조직의 조직문화와 조직 유효성의 관계. 서울대학교 대학원 박사학위논문
- 오원선(2000). 조직 구성원의 행동 유형에 따른 인적자원 개발. 경기대학교 한국산업경제연구소 논문집, 12:207-224
- 김성덕(2007). 스포츠조직 구성원의 DISC 행동유형과 직무만족 및 조직몰입의 관계. 한국체육대학교 사회체육대학원 석사학위논문
- 이우천(1997). 병원종사자의 직업성 스트레스에 관한 연구 : 서울시내 500병상이상 의료기관을 중심으로. 서울대학교 대학원 박사학위논문
- 배정이 외(1989). 간호사의 업무 스트레스에 대한 연구. 대한간호학회지, 19(3):

259-272

- 박정욱(2007). 정신과 병동 간호사의 직무스트레스와 소진. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문
- 박정량(2006). 보험심사간호사의 직무스트레스가 직무 만족도에 미치는 영향. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문
- 임용우(1994). 시험 스트레스 과정에서의 불안, 대처 및 학습성취. 서울대학교 박사학위논문
- 손덕순(1997). 정신장애인 가족의 스트레스와 사회적 지지에 관한 연구 : 지역사회정신보건센터를 이용하는 정신장애인 가족을 중심으로. 강남대학교 대학원 석사학위논문
- 이상희(2003). 공무원의 직무만족에 관한 연구. 대전대학교 석사학위논문
- 윤정운(2005). 패스트푸드 비정규직 종사원의 직무만족이 조직몰입과 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 산업경영대학원 석사학위논문
- 이혜진 외(2000). 간호사의 특성이 직무만족도에 미치는 영향. 간호행정학회지,5(1): 5-18
- 노형진(2003). SPSS/Amos에 의한 사회조사분석. 서울, 형설 출판사
- 김계수(2001). (AMOS) 구조방정식 모형분석. 서울, 데이터 솔루션
- 왕수복(1995). 직무스트레스에 관한 실증적 연구 : H회사의 인구통계학적 분석을 중심으로. 청주대학교 산업경영대학원 석사학위논문
- 김연태(1989). 중환자실 간호사의 스트레스 요인과 사회지지정도와의 관계연구. 한양대학교 행정대학원 석사학위논문
- 조현숙(2000). 간호사의 직무스트레스 지각요인과 대처 전략에 관한 연구. 경성대학교 대학원 박사학위논문
- 김미옥(2004). 기혼 여성근로자의 직무스트레스와 가족지지가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문