

# 상사의 비인격적 행동이 간호사의 직무소진과 조직유효성에 미치는 영향

강천국  
백석문화대학교 보건행정과

## The Effects of Supervisor's Abusive Behavior on Job Exhaustion and Organizational Effectiveness of Nurses.

Cheon-Kook Kang

Department of Health Administration, Baekseok Culture University

**요약** 본 연구는 상사의 비인격적 행동이 간호사의 직무소진과 조직유효성에 미치는 영향을 분석하기 위하여 2014년 9월 20일부터 10월 31일까지 서울, 경기, 경북지역에 위치한 종합병원 3곳에 근무하는 간호사 250명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 수집된 자료는 SPSS 프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 상관관계, 선형회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 상사의 비인격적 행동이 간호사의 직무소진에 미치는 영향은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 둘째, 상사의 비인격적 행동이 간호사의 조직유효성에 미치는 영향은 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 모두 통계적으로 유의미한 것으로 나타났고, 셋째, 직무소진이 간호사의 조직유효성에 미치는 영향은 직무만족, 직무소진, 조직시민행동에 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 상사의 비인격적 행동이 간호사의 직무소진 및 조직유효성에 부정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 병원에서 간호사들이 차지하는 인력 및 업무가 광범위하기 때문에 조직차원에서 상사의 비인격적 행동을 줄일 수 있는 방안을 마련하여 간호사들의 직무소진을 줄이고 직무만족을 높일 수 있도록 하여야 할 것이다. 또한 직장 상사가 갖추어야 할 바람직한 리더십 교육 및 모델을 개발하여 부정적인 영향을 최소화하여야 할 것이다.

**Abstract** This study examined the effects of non - personality behavior of supervisors on the job exhaustion and organizational effectiveness of nurses. A survey in the form of a questionnaire was completed by 250 nurses working at three general hospitals located in Seoul and Gyeonggi from September 20 to October 31, 2014. The collected data were analyzed by frequency analysis, factor analysis, correlation, and linear regression analysis using the SPSS program. The results of the analysis were as follows. First, the effects of the non-personality behavior of supervisors on the job exhaustion of nurses were statistically significant. Second, the effects of non-personality behavior of supervisors on the organizational effectiveness of nurses were statistically significant in job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior. Third, the effects of job exhaustion on organizational effectiveness of nurses was statistically significant for job satisfaction, job exhaustion, and organizational citizenship behavior. Because the non-personality behavior of a supervisor can have a negative effect on the exhaustion of a nurse's job and the organizational effectiveness, there should be a wide range of human resources and effective task allocations in a hospital to reduce job burnout and increase job satisfaction. In addition, it is necessary for the boss to develop desirable leadership education, appropriate modeling, and reduce their negative influence in the workplace.

**Keywords** : Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, Job Exhaustion, Non-Personality Behavior

---

\*Corresponding Author : Cheon-Kook Kang(Baekseok Culture Univ.)

Tel: +82-41-550-2508 email: heaven@bscu.ac.kr

Received October 17, 2018

Revised December 7, 2018

Accepted March 8, 2019

Published March 31, 2019

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

최근 사회 전반적인 이슈로 비인격적인 상사의 행동이 문제로 부각되었고, 상사의 폭언, 갑질, 태움 등 상사의 비인격적 행동이 부하직원 및 사회에 미치는 영향이 엄청난 파장을 불러오고 있다. 사회생활에서 직장상사와의 관계를 어떻게 유지 하느냐에 따라서 직무만족과 업무의 효율성에 중대한 영향을 미치게 될 것이다.

높은 성과를 창출하기 위해서는 궁극적으로 조직구성원들의 노력과 몰입을 이끌어 낼 필요가 있고, 조직구성원들의 자발적인 노력과 동기를 높이기 위해서는 리더의 역할이 중요하다고 할 수 있다[1].

상사와의 원만한 관계는 부하 직원에게 심리적 안정을 줄 수 있으며 서비스 품질 향상, 조직성과 증진이라는 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 반면에 감정고갈, 심리적 불안 증세 등 부적절한 관계를 유발함으로써 조직성과를 저해하는 요소가 될 수 있다[2].

조직 내에서의 상사와 부하직원간의 관계는 단순히 종사원 개인의 문제가 아닌 조직성과와 연관된 조직차원의 문제로 인식되어야 한다. 그럼에도 불구하고 경쟁을 지향하고 성과제일주의가 만연한 오늘날의 조직 환경에서는 상사의 파괴적 비윤리 행동이 꾸준히 증가하고 있으며, 상사의 이러한 행동이 개인과 조직에 부정적인 영향을 주고 있다[3].

상사의 행동이 조직 경쟁력 차원에서 필요한 이상적인 업무환경 및 조직문화 구축에 막대한 영향을 미치고 [4] 상사의 부당한 행동에 대해 부하직원의 설자리는 더욱 좁아지고, 기업의 조직문화는 상사의 비인격적 행동의 문제점과 미치는 영향을 전혀 인식하지 못하고 있다[5].

국내에서 이루어지는 선행연구들은 주로 여행사, 호텔, 카지노 등 많은 분야에서 이루어지고 있으나, 종합병원의 인력을 대상으로 한 연구와 간호사를 대상으로 한 연구는 거의 없는 실정이다.

간호사는 다른 직종과는 달리 특별히 스트레스가 많은 업무 환경 속에서 직무를 수행하며 그 과정에서 계속적으로 스트레스를 경험하고 있어[6]. 상사의 비인격적인 행동이 간호업무에 스트레스를 받는다면 직무소진으로 이어질 수 있기 때문에 병원에서 간호업무를 수행하는데 있어 상사와의 관계가 무엇보다 중요하다.

간호직은 타 직종에 비해 상대적으로 직무소진이 높

고, 조직유효성과 창의성, 긍정심리자본은 낮은 것으로 나타났다. 여성이 남성에 비해 상대적으로 직무소진이 높고, 조직유효성과 창의성, 긍정심리자본은 낮은 것으로 나타났는데 그 이유는 간호직이 대부분이 여성으로 성별의 차이보다 직종의 차이 때문이라고 보고 있다[5].

본 연구는 종합병원에서 인력이 가장 많은 간호사를 대상으로 상사의 비인격적 행동이 직무소진과 조직유효성에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

### 1.2 연구의 목적

상사의 비인격적 행동이 간호사의 직무소진과 조직유효성에 미치는 영향을 파악하기 위한 목적은 다음과 같다.

첫째, 상사의 비인격적 행동이 간호사의 직무소진에 영향을 미치는지 분석한다.

둘째, 상사의 비인격적 행동이 간호사의 조직유효성(직무만족, 조직몰입, 조직시민행동)에 영향을 미치는지 분석한다.

셋째, 직무소진이 간호사의 조직유효성(직무만족, 조직몰입, 조직시민행동)에 영향을 미치는지를 분석한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 조사대상 및 방법

본 연구의 대상은 의료기관 종사자들 중에서 간호 인력 및 간호업무가 광범위하기 때문에 조사의 필요성을 인지하여 서울, 경기, 경북지역에 위치한 종합병원 3곳에 근무하는 간호사 250명을 대상으로 2014년 9월 20일부터 10월 31일까지 실시하였다. 조사방법은 연구목적 을 설명한 후 자기기입식 설문조사를 실시하였고, 배포된 설문지는 총 250부로 이중 응답이 불성실하거나 주요 측정항목에 대해 불완전한 응답지 12부를 제외한 238부를 조사 분석하였다. 대상자의 윤리적 문제를 고려하여 설문지 참여여부는 자발적으로 참여 가능하며 참여 동의에 철회 할 권리에 대하여 충분히 설명을 하고 연구 결과는 연구목적에만 사용되고 익명과 비밀을 보장하고 연구 종료 후 폐기됨을 설명하였다.

### 2.2 연구도구

#### 2.2.1 상사의 비인격적 행동

조직의 구조 특성상 부하들은 상사의 영향을 많이 받을 수밖에 없으며 조직에서 직속상사는 부하직원을 지도 및 관리하고 평가하는데 있어 중요한 역할을 한다[7]. 상사의 행동에 대한 연구들은 부하가 지각하는 긍정적인 측면에 초점을 맞추어 왔지만 사회현상 및 인간행동에는 양면성이 잠재하기 때문에 특정한 목표를 추구하는 조직에서는 상사의 부정적인 행동이 필연적으로 존재한다[8].

Ashforth[9]는 비인격적 행동은 부하 직원에게 억압하거나 괴롭히고자 하는 상사의 적대적이고 공격적인 행위로 정의하였고, 타인을 대상으로 한 자신의 부정적인 행위들에 대해 인식하지 못할 뿐만 아니라 오히려 자신의 부정적인 행위들은 조직으로부터 부여 받은 권한으로 오인한다고 설명하였다.

중간관리자가 자신의 직속상사로부터 비인격적 감독 행동을 자주 목격하게 된다면 똑같이 행동하는 것이 당연히 허용하는 것으로 인식하여 자신도 비슷한 행동을 부하 직원에게 하게 된다. 결국 상사의 비인격적 행동이 중간관리자들에 의해 학습 및 모방되어 자신의 부하 직원에게 비인격적으로 대하는 리더십의 역기능인 적화현상이 나타날 가능성이 존재한다고 하였다[10].

상사의 비인격적 행동을 분석하기 위하여 Tepper[11]가 개발한 15문항 중 한주원[12]이 사용한 8문항의 도구를 이용하여 측정하였다. 각 항목의 측정은 “전혀 그렇지 않다” 1점부터 “매우 그렇다” 5점까지 Likert 5점 척도로 점수가 높으면 각문항에 대한 인식이 높음을 의미한다. 최영진[5] 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.954$ , 임창현 등[10] 0.910, 양혜선[8] 0.902 이었고, 본 연구에서는 0.954로 매우 높게 나타났다. 기존연구에 의하면 상사의 비인격적 행동은 조직 내 부하에게 심리적 스트레스를 경험하게하며, 부정적 태도를 높이고, 정서적 소진을 겪게 하여 결국 조직성과도 부정적 영향을 미칠 수 있다는 것을 보여 주고 있다고 하였다[13,14].

### 2.2.2 직무소진

Freudenberger[15]는 직무소진을 성공적인 직무수행에 대한 조직 내외의 압력과 본인의 능력보다 많은 요구 사항이 주어지는 것에 대한 인식으로 신체적 정신적으로 고갈 상태를 소진으로 정의하였고, 구성원이 과도한 업무로 인하여 경험하는 피로와 좌절상태로 이 상태가 지속되면 신체적, 정신적 탈진이 발생하게 된다고 하였다.

직무소진은 직원들의 이직증가와 생산성 감소, 직무

만족 및 조직 몰입이 저하되어 조직에 부정적인 영향을 미친다고 하였다[16,17].

직무소진을 분석하기 위하여 Demerouti 등[18]의 연구에서 적용한 16문항을 김성은[19]이 사용한 8문항의 도구를 이용하여 측정하였다. 각 항목의 측정은 “전혀 그렇지 않다” 1점부터 “매우 그렇다” 5점까지 Likert 5점 척도로 점수가 높으면 각문항에 대한 인식이 높음을 의미한다. 최영진[5] 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.849$  이승윤[20] 0.849 이었고, 본 연구에서는 0.896 매우 높게 나타났다.

### 2.2.3 조직유효성

상사의 리더십 영향력은 조직유효성 측면에서 조직이 어느 정도 목적을 달성하고 있는지 조직성과를 평가하고 판단하는 기준으로 조직유효성 지표 중에서 가장 대표적인 것은 부하의 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동이라고 하였다[21].

상사의 긍정적 리더십 영향력이 조직유효성에 긍정적으로 기여할 것으로 기대되지만, 상사의 비인격적 행동은 조직 구성원의 조직유효성에 부정적 영향을 미칠 가능성이 크다고 하였다[10].

Campbell[22]은 조직유효성의 지표를 30가지 변수를 제시하였고 측정기준을 체계화시키는 것은 어렵다고 하였다. 조직유효성을 측정하는 지표는 연구 성격에 따라 객관적인 지표를 이용하거나 주관적인 지표를 적용하고 있다. 수익성, 생산성, 매출액 등 재무성과를 제시하기 어려운 경우 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등 주관적인 지표가 많이 이용된다고 하였다.

조직유효성을 분석하기 위하여 Curry 등[23], Allen 등[24], Bateman & Organ[25], 김상관[26]의 연구에서 사용한 15문항을 이용하여 측정하였다.

각 항목의 측정은 “전혀 그렇지 않다” 1점부터 “매우 그렇다” 5점까지 Likert 5점 척도로 점수가 높으면 각 문항에 대한 인식이 높음을 의미한다. 최영진[5] 연구에서 도구의 신뢰도는 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동 Cronbach's  $\alpha=0.903, 0.877, 0.789$  이었고, 본 연구에서는 0.899, 0.873, 0.859로 나타났다.

### 2.3 자료 분석방법

본 연구에 수집된 자료는 SPSS v. 21.0을 사용하여 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 측정도구의 타당성 검증을 위해 요인분석, 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's  $\alpha$ 계수를 산출하였다.

셋째, 주요 변수의 평균 및 표준편차를 위해 기술 통계분석, 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다.

넷째, 가설의 검증을 위해 선형회귀분석을 실시하였다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과 Table 1과 같다. 분석결과 성별은 여성 231명(97.1%), 남성 7명(2.9%)으로 나타났고, 나이는 20대 146명(61.3%), 30대 73명(30.7%), 40대 이상 19명(8.0%)으로 나타났다. 학력은 2-3년제 대졸 137명(57.6%), 4년제 대졸 88명(37.0%), 대학원 졸업 이상 13명(5.5%)으로 나타났고, 직위는 사원/주임 201명(84.5%), 계장/대리 이상 37명(15.5%)으로 나타났다. 경력은 1-3년 78명(32.8%), 4-5년 68명(28.6%), 6-10년 44명(18.5%), 11년 이상 48명(20.2%)으로 나타났다.

Table 1. General characteristics of survey subjects

Division		Frequency (N)	Percent (%)
Gender	Man	7	2.9
	Woman	231	97.1
Age	20	146	61.3
	30	73	30.7
	>40	19	8.0
Education	college Graduated	137	57.6
	University graduation	88	37.0
	Graduate school graduation	13	5.5
Position	>Chief	201	84.5
	>Instrumentation~substitute	37	15.5
Employment period	1~3	78	32.8
	4~5	68	28.6
	6~10	44	18.5
	>11	48	20.2
Sum		238	100.0

#### 3.2 상사의 비인격적 행동에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

상사의 비인격적 행동에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과 Table 2와 같다. 요인분석 결과에 의하면 KMO 측도는 0.932로 높게 나타났고, Bartlett의 구형성 검정 결과  $\chi^2=1814.278(p<.001)$ 로 적절한 것으로 분석되었다. 고유값(Eigen values)을 토대로 1가지 요인을 추출하였으며 전체 설명력은 75.851%로 나타났다. 즉, 요인 1(75.851%)은 ‘상사의 비인격적 행동’으로 명명하였다. 1개 요인의 요인 적체치는 모두 0.4 이상으로 나타나 타당성이 검증된 것으로 볼 수 있고, 신뢰도는 .60 이상으로 나타나 신뢰할만한 수준으로 볼 수 있다.

#### 3.3 직무소진에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

직무소진에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과 Table 3과 같다. 요인분석 결과에 의하면 KMO 측도는 0.902로 높게 나타났고, Bartlett의 구형성 검정 결과  $\chi^2=928.178(p<.001)$ 로 적절한 것으로 분석되었다. 고유값(Eigen values)을 토대로 1가지 요인을 추출하였으며 전체 설명력은 57.944%로 나타났다. 즉, 요인 1(57.944%)은 ‘직무소진’으로 명명하였다. 1개 요인의 요인 적체치는 모두 0.4 이상으로 나타나 타당성이 검증된 것으로 볼 수 있고, 신뢰도는 .60 이상으로 나타나 신뢰할만한 수준으로 볼 수 있다.

#### 3.4 조직유효성에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

조직유효성에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과 Table 4와 같다. 요인분석 결과에 의하면 KMO 측도는 0.890으로 높게 나타났고, Bartlett의 구형성 검정 결과  $\chi^2=2113.727(p<.001)$ 로 적절한 것으로 분석되었다. 고유값(Eigen values)을 토대로 3가지 요인을 추출하였으며 전체 설명력은 68.402%로 나타났다. 즉, 요인 1(23.927%)은 ‘조직몰입’, 요인 2(22.498%)은 ‘직무만족’, 요인 3(21.987%)은 ‘조직시민행동’으로 명명하였다. 3개 요인의 요인 적체치는 모두 0.4 이상으로 나타나 타당성이 검증된 것으로 볼 수 있고, 신뢰도는 .60 이상으로 나타나 신뢰할만한 수준으로 볼 수 있다.

Table 2. Verification of validity and reliability of boss's non-personality behavior

Division	Question	factor 1
factor 1 Superiors' non-personal behavior	My boss is acting rude to me.	.902
	My boss does not recognize my thoughts and feelings.	.884
	My boss is angry with me for other reasons.	.882
	My boss often does not turn my achievements on what I have done successfully.	.876
	The boss blames me for the way out of his embarrassment.	.867
	My boss is talking about my mistakes and mistakes of the past.	.865
	My boss tells a bad story about me to others.	.865
	My boss often spoke out of my ability.	.823
Eigenvalue		6.068
Distributed description(%)		75.851
Cumulative explanation(%)		75.851
Reliability		.954

KMO=0.932, Bartlett's test  $\chi^2=1814.278$  (df=28, p=0.000)

Table 3. Verification of the validity and reliability of job exhaustion

Division	Question	factor 1
factor 1 Job exhaustion	I feel very tired after work is over.	.821
	I feel tired before I get to work.	.806
	During my job, I feel emotionally exhausted.	.779
	When I work, I feel energetic.	.755
	After work, time spent resting or feeling better is greater than in the past.	.745
	I can withstand the pressure of my work around.	.744
	After working, enough power remains for leisure activities.	.739
	I can do a lot of things well.	.693
Eigenvalue		4.636
Distributed description(%)		57.944
Cumulative explanation(%)		57.944
Reliability		.896

KMO=0.902, Bartlett's test  $\chi^2=928.178$  (df=28, p=0.000)

Table 4. Validation of organization validity and reliability

Division	Question	factor 1	factor 2	factor 3
factor 1 Organizational Commitment	I feel that I belong as a member of the family within the company.	.889	.137	.081
	I feel a strong sense of belonging to the company.	.792	.272	.183
	I think of the company's problem as my problem.	.789	.217	.118
	I feel emotional attachment to the company.	.769	.349	.147
	I would be happy if my company could continue my work life.	.696	.382	.084
factor 2 Organization Satisfaction	I am satisfied with what I am doing at present.	.282	.795	.095
	I am enjoying the work I am currently doing in the company.	.208	.794	.094
	I want to continue my current business as long as nothing else happens.	.229	.791	.138
	At present, I feel that I am doing my job at the company.	.357	.729	.186
	I am doing enthusiastically what I am currently doing in the company.	.181	.668	.282
factor 3 Organizational Citizenship Behavior	Keep your company's rules, regulations, and procedures, even if others do not.	.126	.106	.852
	Consult with the person in advance when making an action or decision to influence others.	.165	.058	.851
	Voluntarily participate actively in official and informal events of the company.	.071	.176	.785
	Work volunteers help many colleagues work.	.297	.136	.740
	I do not complain about my company and my colleagues.	-.045	.187	.671
Eigenvalue		3.589	3.373	3.298
Distributed description(%)		23.927	22.498	21.987
Cumulative explanation(%)		23.927	46.415	68.402
Reliability		.899	.873	.859

KMO=0.890, Bartlett's test  $\chi^2=2113.727$  (df=105, p=0.000)

Table 5. Technical Statistics and Correlation Verification

Division	M±SD	Superiors' non-personal behavior	Job exhaustion	Organization effectiveness		
				Organization Satisfaction	Organizational Commitment	Organizational Citizenship Behavior
Superiors' non-personal behavior	2.37±.813	1				
Job exhaustion	3.47±.672	.298***	1			
Organization Satisfaction	3.13±.657	-.417***	-.466***	1		
Organizational Commitment	2.99±.695	-.333***	-.500***	.608***	1	
Organizational Citizenship Behavior	3.29±.643	-.340***	-.296***	.382***	.336***	1

\*\*\*p<.001

### 3.5 기술통계 및 상관관계 분석

주요 변수의 기술통계 및 각 변수간의 상관관계를 분석한 결과 Table 5와 같다. 변수의 기술 통계분석 결과 상사의 비인격적 행동은 평균 2.37점, 직무소진은 평균 3.47점으로 나타났고, 조직유효성은 하위요인별 조직시민행동이 평균 3.29점, 직무만족이 평균 3.13점, 조직몰입이 평균 2.99점으로 나타났다.

각 변수간 상관관계를 분석한 결과 상사의 비인격적 행동은 직무소진( $r=.298, p<.001$ )과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 조직유효성의 하위요인별 직무만족( $r=-.417, p<.001$ ), 조직몰입( $r=-.333, p<.001$ ), 조직시민행동( $r=-.340, p<.001$ )과는 통계적으로 유의미한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 직무소진은 조직유효성의 하위요인별 직무만족( $r=-.466, p<.001$ ), 조직몰입( $r=-.500, p<.001$ ), 조직시민행동( $r=-.296, p<.001$ )과는 통계적으로 유의미한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

### 3.6 연구가설 분석

#### 3.6.1 상사의 비인격적 행동이 간호사 직무소진에 미치는 영향

상사의 비인격적 행동이 직무소진에 미치는 영향을 검증하기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과 Table 6과 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 8.9%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다( $F=23.022, p<.001$ ). 독립변수로서 상사의 비인격적 행동( $\beta=.298, p<.001$ )은 직무소진에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 상사의 비인격적 행동이 높아지면 직무소진도 높아짐을 알 수 있다.

Table 6. The effect of non-personal behavior of supervisor on job exhaustion

Division	Non-standardization factor		standardization factor	t	p
	B	Standard error	$\beta$		
(상수)	2.886	.129		22.422	.000
Superiors' non-personal behavior	.246	.051	.298	4.798***	.000

$R^2=.089, Adj. R^2=.085, F=23.022***, p=.000$

\*\*\*p<.001

#### 3.6.2 상사의 비인격적 행동이 간호사의 조직유효성에 미치는 영향

상사의 비인격적 행동이 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과 Table 7과 같다. 직무만족 분석결과 회귀모형의 설명력은 17.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다( $F=49.552, p<.001$ ). 독립변수로서 상사의 비인격적 행동( $\beta=-.417, p<.001$ )은 직무만족에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 상사의 비인격적 행동이 높아지면 직무만족은 낮아짐을 알 수 있다.

조직몰입 분석결과 회귀모형의 설명력은 11.1%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다( $F=29.407, p<.001$ ). 독립변수로서 상사의 비인격적 행동( $\beta=-.333, p<.001$ )은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 상사의 비인격적 행동이 높아지면 조직몰입은 낮아짐을 알 수

있다.

조직시민행동 분석결과 회귀모형의 설명력은 11.6% 이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다 (F=30.905, p<.001). 독립변수로서 상사의 비인격적 행

동( $\beta=-.340$ , p<.001)은 조직시민행동에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 상사의 비인격적 행동이 높아지면 조직시민행동은 낮아짐을 알 수 있다.

Table 7. The effect of non-personal behavior of supervisor on job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior

Division	Non-standardization factor		standardization factor	t	p	Remarks
	B	Standard error	$\beta$			
Organization Satisfaction	3.923	.120		32.739	.000	R <sup>2</sup> =.174, Adj. R <sup>2</sup> =.170, F=49.552***, p=.000
	-.336	.048	-.417	-7.039***	.000	
Organizational Commitment	3.670	.131		27.907	.000	R <sup>2</sup> =.111, Adj. R <sup>2</sup> =.107, F=29.407***, p=.000
	-.284	.052	-.333	-5.423***	.000	
Organizational Citizenship Behavior	3.930	.121		32.358	.000	R <sup>2</sup> =.116, Adj. R <sup>2</sup> =.112, F=30.905***, p=.000
	-.269	.048	-.340	-5.559***	.000	

\*\*\*p<.001

### 3.6.3 직무소진이 간헐사 조직유효성에 미치는 영향

직무소진이 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과 Table 8과 같다. 직무만족 분석결과 회귀모형의 설명력은 21.7%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다(F=65.345, p<.001). 독립변수로서 직무소진 ( $\beta=-.466$ , p<.001)은 직무만족에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직무소진이 높아지면 직무만족은 낮아짐을 알 수 있다.

조직몰입 분석결과 회귀모형의 설명력은 25.0%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다

(F=78.562, p<.001). 독립변수로서 직무소진( $\beta=-.500$ , p<.001)은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직무소진이 높아지면 조직몰입은 낮아짐을 알 수 있다.

조직시민행동 분석결과 회귀모형의 설명력은 8.8%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다 (F=22.725, p<.001). 독립변수로서 직무소진( $\beta=-.296$ , p<.001)은 조직시민행동에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직무소진이 높아지면 조직시민행동은 낮아짐을 알 수 있다.

Table 8. Effects of job exhaustion on job satisfaction

Division	Non-standardization factor		standardization factor	t	p	Remarks
	B	Standard error	$\beta$			
Organization Satisfaction	4.705	.199		23.638	.000	R <sup>2</sup> =.217, Adj. R <sup>2</sup> =.214, F=65.345***, p=.000
	-.455	.056	-.466	-8.084***	.000	
Organizational Commitment	4.788	.206		23.235	.000	R <sup>2</sup> =.250, Adj. R <sup>2</sup> =.247, F=78.562***, p=.000
	-.517	.058	-.500	-8.864***	.000	
Organizational Citizenship Behavior	4.276	.210		20.317	.000	R <sup>2</sup> =.088, Adj. R <sup>2</sup> =.084, F=22.725***, p=.000
	-.284	.060	-.296	-4.767***	.000	

\*\*\*p<.001

## 4. 논의

본 연구는 상사의 비인격적 행동이 간호사의 직무소진과 조직유효성에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 상사의 비인격적 행동이 간호사의 직무소진에 미치는 영향은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되어 상사의 비인격적인 행동이 높아지면 간호사들의 직무소진도 높아짐을 알 수 있다.

최영진[5], 김성은[19]의 연구에서 상사의 비인격적 감독은 조직구성원의 정서적 소진에 영향을 미치는 것으로 연구결과와 일치한다. 이러한 결과는 상사의 비인격적 행동을 부하 직원에게 하면 할수록 직무소진이 증가함을 알 수 있다.

둘째, 상사의 비인격적 행동이 간호사의 조직유효성에 미치는 영향 중 직무만족에 미치는 영향은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되어 상사의 비인격적 행동이 높아지면 간호사의 직무만족이 낮아짐을 알 수 있고, 또한 조직몰입에 미치는 영향은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되어 상사의 비인격적 행동이 높아질수록 간호사들의 조직몰입은 낮아 질 것이다. 조직시민행동에 미치는 영향은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되어 상사의 비인격적 행동이 높아지면 조직시민행동이 낮아짐을 알 수 있다. 이는 최영진[5], 임창현[10], 한주원[12], 황성주 등[27]의 연구와 일치하며 상사의 비인격적인 행동을 할수록 부하의 직무만족은 떨어지고, 조직몰입을 저해하며 조직을 위한 자발적인 시민행동을 감소시킨다고 하였다.

셋째, 직무소진이 간호사의 조직유효성에 미치는 영향 중 직무만족에 미치는 영향은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되어 직무소진이 높아지면 직무만족이 낮아짐을 알 수 있다. 조직몰입에 미치는 영향은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되어 직무소진이 높아지면 조직몰입이 낮아짐을 알 수 있다. 또한 조직시민행동이 미치는 영향은 통계적으로 유의미하게 분석되어 직무소진이 높아지면 조직시민행동이 낮아짐을 알 수 있다. 이러한 결과는 조직에서 부하의 직무소진이 증가할수록 조직의 유효성은 감소하고 조직원들이 직무소진이 될수록 조직에 대해 만족하지 못하고 부정적인 인식을 갖게 되어 몰입이나 자발적인 행동보다는 수동적으로 반응하여 조직성과에 상당한 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 최영진[5] 기존의 연구결과와 동일하게 나타났다.

## 5. 결론

상사의 비인격적 행동이 간호사의 직무소진 및 조직유효성에 부정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 병원에서 간호사들이 차지하는 영역이 광범위하기 때문에 조직 차원에서 상사의 비인격적 행동을 줄일 수 있는 방안을 마련하여 간호사들의 직무소진을 줄이고 직무만족을 높일 수 있도록 하여야 할 것이다. 또한 직장 상사가 갖추어야 할 바람직한 리더십 교육 및 모델을 개발하여 부정적인 영향을 최소화하여야 할 것이다.

본 연구는 한 시점에서 설문조사를 통해 자료를 수집하였고, 기업보다는 위계질서가 강한 의료기관 종사자를 대상으로 한 연구결과를 타 의료기관에 적용시 고려해야 한다. 향후 다양한 조직을 대상으로 다각적인 최신자료를 바탕으로 후속 연구가 이루어져야 할 것이다.

## References

- [1] J. H. Lee, J. Y. Moon, I. M. Heo & J. H. Lee, "The Effects of Abusive Supervision on Subordinates Organizational Identification and Workplace Deviance Behavior", *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, vol. 15, no. 5, pp. 2806-2820, 2014.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.5.2806>
- [2] P. Y. Kim & Y. L. Lee, "Effects of Abusive Supervision on Organizational Silence and Organizational Commitment in Travel Agency", *The Journal of the Korea Contents Association*, vol. 15, no. 5, pp. 507-514, 2015.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.05.507>
- [3] S. M. Ha & J. S. Moon, "The effects of abusive supervision on work engagement : mediating effects of personality and demographic variables", *Korea Association of Human Resource Development*, vol. 16, no.1, pp. 75-101, 2013.
- [4] B. Estes, & J. Wang, "Workplace incivility: Impacts on individual and organizational performance". *Human Resource Development Review*, vol. 7, no. 2, pp. 218-240, 2008.  
DOI: <https://doi.org/10.1177/1534484308315565>
- [5] Y. J. Choi, "Effects of Abusive Supervision Behavior of Supervisor on Organizational Effectiveness and Creativity: Focusing on the Mediating Effect of Job Burnout and the Moderating Effect of Positive Psychological Capital", *CHA University, Pocheon*, 2015.
- [6] B. D. Kirkcaldy, & T. Martin, "Job stress and satisfaction among nurses: individual differences" *Stress & Health*, vol. 16, pp. 77-89, 2000.  
DOI: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1700\(200003\)16:2<77::AID-SMI835>3.0.CO;2-Z](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1700(200003)16:2<77::AID-SMI835>3.0.CO;2-Z)



- [7] M. K. Shoss, R. Eisenberger, S. L. D. Restubog, & T. J. Zagecnyk, "Blaming the organization for abusive supervision : The roles of perceived organizational support and supervisor's organizational embodiment," *J. of applied psychology*, vol. 98, no. 1, pp. 158-168, 2013. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/a0030687>
- [8] H. S. Yang. "The effects of abusive supervision of casino managers on trust in supervisor and organizational commitment: Focalizing on control effects of interactive justice", *Kyonggi University, Suwon*, 2015.
- [9] B. E. Ashforth, "Petty tyanny in organization; A preliminary examination of antecedents and consequences," *Canadian J. of Administrative Sciences*, vol. 14, no. 2, pp. 126-140. 1997.
- [10] C. S. Lim & H. S. lee, "A study on the influence of abusive supervision of supervisors on organizational effectiveness", *The Korean Journal of Human Resource Development*, vol. 15, no. 3, pp. 85-115, 2013.
- [11] B. J. Tepper, "Consequences of abusive supervision", *Academy of Management Journal*, vol. 43, no. 2, pp. 178-190, 2000.
- [12] J. H. Han, "Antecedents of abusive Supervision and the Effect of Abusive Supervision on Employee's Organizational Citizenship Behavior and Their Resistance", *Sogang University, Seoul*, 2009.
- [13] D. Carlson, M. Ferguson, E. Hunter & D. Whitten, "Abusive supervision and work-family conflict; the path through emotional labor and burnout", *The Leadership Quarterly*, vol. 23, no. 5, pp. 849-859, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2012.05.003>
- [14] M. K. Duffy, D. Ganster & M. Pagon, "Social undermining in the workplace", *Academy of Management Journal*, vol. 45, no. 2, pp. 331-351. 2017. DOI: <https://doi.org/10.5465/3069350>
- [15] H. Freudenberger, "Staff burnout syndrome," *Journal of Social Issues*, vol. 30, no. 1, pp. 159-165, 1974.
- [16] S. A. Park, "Job Motivation and Organizational Behavior - Factors Affecting Job Commitment and Burnout", *Korea Public Administration Journal*, vol. 15, no. 1, pp. 227-248, 2006.
- [17] C. Maslach, W. B. Schaufeli & M. Leiter, "Job burnout", *Annual Review of Psychology*, vol. 52, pp. 397-422, 2001. DOI: <https://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- [18] E. Demerouti, K. Mostert & A. B. Bakker, "Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs", *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 15, no. 3, pp. 209-222, 2010. DOI: <https://dx.doi.org/10.1037/a0019408>
- [19] S. E. Kim, "The study on the relationship of abusive supervision and organizational cynicism", *Korea University, Seoul*, 2014.
- [20] S. Y. Lee, "The study on the relationship of supervisor's abusive supervision and emotional exhaustion", *Korea University, Seoul*, 2017.
- [21] R. M. Steers, "Problems in the measurement of organizational effectiveness", *Administrative Science Quarterly*, vol. 20, no. 4, pp. 546-558, 1975. DOI: <https://dx.doi.org/10.2307/2392022>
- [22] J. P. Campbell, "On the nature of organizational effectiveness. In: Goodman PS, Pennings JM, Associates, eds. *New perspectives on organizational effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass", pp. 13-55, 1977.
- [23] J. P. Curry, D. S. Wakefield, J. L. Price & C. W. Mueller, "On the Causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment", *The Academy of Management Journal*, vol. 29, no. 4, pp. 847-858, 1986.
- [24] N. J. Allen & J. P. Meyer, "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization", *Journal of Occupational Psychology*, vol. 63, pp. 1-18, 1990. DOI: <https://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- [25] T. S. Bateman & D. W. Organ, "Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship", *Academy of Management Journal*, vol. 26, no.4, pp. 587-595, 2017.
- [26] S. K. Kim, "A study on the effects of supervisor's abusive behavior on the worker's behavioral outcomes", *Donga University*, 2013.
- [27] S. J. Hwang & B. J. Jeong, "The Relationship between Abusive Supervision and Workplace Deviance", *Korea Business Review*, vol. 45, no. 2, pp. 593-614, 2016. DOI: <https://dx.doi.org/10.17287/kmr.2016.45.2.593>

강 천 국(Cheon-Kook Kang)

[정회원]



- 2002년 2월 : 연세대학교 보건행정학과(보건학석사)
- 2006년 2월 : 차의과학대학교 대학원 의학과(의학박사)
- 2009년 6월 ~ 2019년 2월 : 차의과학대학교 분당차병원 연구행정지원팀장
- 2019년 3월 ~ 현재 : 백석문화대학교 보건행정과 교수

<관심분야>

병원마케팅, 병원경영분석, 병원인적자원관리