

자기효능감과 임파워먼트가 간호사의 조직후원인식과 조직시민행동에 미치는 영향

김 명 속¹⁾ · 박 영 배²⁾

서 론

연구의 필요성

경쟁적인 현대 조직에서 인적자원관리는 조직의 유효성 제고 측면에서 매우 중요하다. 그러나 인적자원관리의 비효율화로 조직성과가 저하되는 이유는 조직구조보다 조직구성원의 심리적 특성이나 동기화된 행동, 그리고 가치 변화에 잘 대처하지 못하기 때문이다. 병원 조직도 예외는 아닌데 양질의 의료서비스 제공을 통한 병원조직의 목표를 달성하고 타 병원 간의 경쟁력 우위를 확보하려면 조직구성원들의 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 돕는 인적자원관리 전략이 요구된다. 최근 간호사들은 업무 재설계, 간호전달 체계의 재구축에 따른 내부 환경 변화에의 적응과정에서 무기력과 근무의욕 저하 등의 어려움을 경험하면서 조직성과 변수인 애착감이나 몰입, 그리고 충성심이 약화되고 있다. 따라서 간호 관리자에게는 조직의 목표달성을 위해 구성원들의 바람직한 역할행동을 어떻게 개발하고 강화시키느냐가 주요 관건이 되었기 때문에 간호사들의 자발적인 참여 의사, 심리적 특성, 동기화된 행동을 잘 파악하여 조직목표와 개인목표 달성을 유기적으로 통합시켜야 하는 과제도 해결해야만 한다.

어려운 환경일수록 조직에서는 간호사들의 혁신적이고 자발적인 행동이 요구되는데 관리자들은 간호사들에게 조직후원인식시키고 조직시민행동을 촉진시켜 조직성과를 높이는 방안 모색이 필요하다. 이런 관점에서 조직후원인식(POS: perceived

organizational support)은 조직에서 구성원이 조직으로부터 자신의 공헌에 대한 가치와 행복에 대한 배려를 받는 정도에 관한 포괄적인 믿음(Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa(1986)으로 성과와 직접적으로 연결되며, 고객 서비스 지향적인 조직시민행동(OCB: organizational citizenship behavior)은 조직의 이미지와 조직성과에 직접적인 영향을 미친다고 하였으므로(강대석과 차동욱, 2004), 두 변수 모두 간호조직의 중요 성과변수임을 알 수 있다. 조직후원인식과 자발적인 업무 이외의 행위를 수행하여 조직의 효율성에 영향을 미치는 개념인 조직시민행동은 그동안 조직성과 차원에서 간과되어져 온 것이 사실이다(고유경, 2006). 따라서 조직성과를 높이기 위해서는 조직후원인식과 조직시민행동에 영향을 미치는 변수들을 검증할 필요가 있는데, 조직후원인식을 형성하게 되는 과정과 영향을 미치는 변수들에 관하여 이루어진 연구는 매우 드물었다.

조직후원인식과 조직시민행동에 영향을 미치는 변수에 관한 선행연구들을 살펴보면, 먼저 급변하는 환경에 대처하기 위한 상황론적 접근 측면에서 먼저 조직구성원의 활성화 방안으로 조직성과 연구에서 인간의 행동을 변화시키고 그 변화를 지속시키는데 개인적 성향으로서의 자기효능감은 주요 요인이 되고 있다고 보고하였으며(양길모, 1999), 자기효능감이 높은 사람은 낮은 사람보다 자신의 능력이나 업적에 대한 결과에 대해 정확히 알고 있다고 하였고(도윤경, 2001), 자기효능감과 업무성과 간에 정(+)의 상관관계가 있다고 보고한 연구(양길모, 1999)를 종합해보면 자기효능감과 조직유효성은 상호관련

주요어 : 자기효능감, 임파워먼트, 조직후원인식, 조직시민행동

1) 세명대학교 간호학과 부교수(교신저자 E-mail: 629arin@semyung.ac.kr)

2) 세명대학교 경상학부 교수

투고일: 2008년 7월 25일 수정일: 2008년 8월 16일 심사완료일: 2008년 9월 22일

성이 있으며, 개인적 특성으로서의 자기효능감은 자신의 능력에 대한 믿음이 강할수록 목표설정을 잘하므로 조직성과에 영향을 주는 변수임이 확인되었다.

그리고 조직시민행동에 영향을 미치는 가장 중요한 변수도 자기효능감으로 이는 간호가치와 간호 전문직 수행에 긍정적인 영향을 주어 결과적으로 개인과 조직의 성과를 향상시킬 수 있다고 하였으며(고유경, 2006), 자기효능감이 직무만족도, 업무요구만족도와 유의한 상관관계(이안생, 2005)가 있었다. 그러나 자기효능감과 조직후원인식, 그리고 조직시민행동 간의 관계연구는 부승규(2003)의 자기효능감이 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미친다는 연구가 있을 뿐 거의 찾아보기 어려웠다. 따라서 간호사들이 주어진 직무 이외의 활동을 자발적으로 수행하여 조직의 유효성과 생산성을 높이려면 스스로 지각하는 역할 외 행동인 조직시민행동과 조직후원인식에 영향을 미치는 요인을 검증하여 조직의 유효성을 높이는 전략이 요구된다고 하겠다.

그리고 조직시민행동을 구성하는 요소를 Organ(1988)은 이타성, 양심성, 예의성, 스포츠맨십, 시민정신 등 5가지 하위차원으로 분류하였지만 본 연구에서는 자기효능감과 임파워먼트와 가장 관련이 깊은 개념인 이타성과 시민정신과의 관계 연구결과(고찬규, 2004)와 이타성(altruism)이 조직의 정서와 능률 향상에 기여하며, 시민정신(civil virtue)은 조직후원인식과 비교적 높은 상관관계가 있었다고 보고한(고유경, 2006) 연구 결과를 토대로 이 두 가지 개념이 조직후원인식과 조직시민행동에 미치는 영향을 검증하고자 한다.

또한 임파워먼트가 조직후원인식에 미치는 양향에 관한 선행연구에서 먼저 조직에서 부여하는 임파워먼트는 구성원에게 다양한 역량을 부여해주고, 개인은 조직에게 성과를 가져다주기 때문에 임파워먼트는 조직이 구성원에게 동기부여, 보상, 교육과 훈련, 복지 등을 구성원의 욕구에 맞게 얼마나 노력했는가 하는 조직후원인식에 중요한 요소로 작용한다고 보고함으로써(박명희, 2005) 조직후원인식에 영향을 미치는 변수임이 확인되었다. Spreitzer(1995)는 임파워먼트는 단순한 권한위임의 차원이 아닌 내재적 과업수행 동기부여 과정으로서 조직구성원의 동기부여에 매우 중요한 역할을 하며, 임파워먼트에 관한 국내 선행연구로는 임상간호사가 지각한 간호조직의 임파워먼트 구조모형(구옥희, 2000), 간호사의 임파워먼트, 업무관련 개인특성 및 업무성과와의 관계분석(양길모, 1999), 간호사가 지각하는 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입(이혜경, 2001) 등이 이루어졌지만 임파워먼트가 조직후원인식과 특히 조직시민행동에 영향을 미친다는 연구는 매우 드물었기 때문에 본 연구에서는 자기효능감과 임파워먼트가 조직후원인식, 조직시민행동에 미치는 영향을 보다 구체적으로 검증하고자 한다.

이에 본 연구자는 간호사들이 지각하는 자기효능감과 임파워먼트가 조직후원인식과 조직시민행동에 미치는 영향을 규명하여 효율적인 인적자원 관리정책 수립에 기여하고자 한다.

연구목적

본 연구의 목적은 간호사의 자기효능감과 임파워먼트가 조직후원인식과 조직시민행동에 미치는 영향을 알아보기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 일반적 특성에 따른 자기효능감, 임파워먼트, 조직후원인식 및 조직시민행동과의 차이를 파악한다.
- 자기효능감, 임파워먼트, 조직후원인식 및 조직시민행동 정도를 파악한다.
- 자기효능감, 임파워먼트, 조직후원인식 및 조직시민행동 간의 상관관계를 파악한다.
- 자기효능감과 임파워먼트가 조직후원인식과 조직시민행동에 미치는 영향을 파악한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 간호사가 지각한 자기효능감, 임파워먼트, 조직후원인식 및 조직시민행동 정도를 알아보고, 자기효능감과 임파워먼트가 조직후원인식 및 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

연구대상, 자료수집 방법 및 기간

본 연구는 2006년 2월 12일부터 2006년 3월 5일까지 세 도시에 소재하는 700명 이상의 7개 종합병원에 근무하는 간호사 327명을 대상으로 하였다. 자료수집 방법은 연구대상 종합병원의 간호부를 방문하여 본 연구목적과 설문지를 통한 자료수집임을 설명하여 동의를 구했고, 설문을 의뢰한다는 공문에는 설문지는 무기명으로 표기할 것과 비밀을 지킬 것을 명시하였다. 연구대상자에게는 직접 연구 목적을 설명하고 연구 참여를 동의한 경우에만 설문에 참여할 수 있으며, 본인이 원하면 언제든지 중단할 수 있고, 연구로 인한 어떤 불이익도 없음을 알려주었다. 380부의 설문지를 배부한 후 총 365부의 설문지를 회수하였으며, 회수율은 96.1%였다. 이 중 응답이 불성실한 38부를 제외한 327부를 분석에 사용하였다.

연구도구

● 자기효능감(self-efficacy)

자기효능감은 특정 과업을 성취하기 위해 필요한 행동을 조직하고 수행하는 자신의 능력에 대한 개인의 판단을 의미한다고 하였다(Bandura, 1986). 본 연구에서는 Riggs and Knight(1994)가 개발한 10문항 척도 중 유사한 문항을 뺀 5문항을 본 연구자가 번안하여 사용하였다. 각 문항은 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점까지 Likert 5점 척도로 점수범위는 최고 5점에서 최저 1점까지로, 점수가 높을수록 자기효능감 정도가 높음을 의미한다. 선행연구(고유경, 2006)에서의 내적일관성 신뢰도 Cronbach's $\alpha=.79$ 이었고 본 연구에서의 내적일관성 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.822$ 이었다.

● 임파워먼트(empowerment)

임파워먼트란 자신의 욕구를 충족시키고 자신의 문제를 풀어서 스스로 삶을 조절하기 위해서 필요한 자원을 가동시키는 능력을 강화하고 증진하는 사회적 과정이며(Gibson, 1995), 되찾은 활력을 증가시킴으로써 목표를 성취하거나 통제할 수 있으며 현재 활용 가능한 효율적인 에너지를 총칭하는 용어라고 하였다(Brown & Schultz, 1991). 본 연구에서는 Spreitzer (1995)가 개발한 도구로 정해주(1998)가 번역하여 사용한 설문지로 보완한 역할의미성 3문항, 역할수행역량 3문항, 자기결정성 3문항, 그리고 영향력 3문항 등 총 12문항 척도를 사용하였다. 각 문항은 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점까지 Likert 5점 척도로 점수범위는 최고 5점에서 최저 1점까지로, 점수가 높을수록 임파워먼트가 높음을 의미한다. 정해주(1998)의 번역 당시 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.860$ 이었고, 본 연구에서의 내적일관성 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.882$ 이었다.

● 조직후원인식(POS : Perceived Organizational Support)

조직후원인식은 조직구성원이 조직으로부터 자신의 공헌에 대한 가치와 행복에 대한 배려를 받는 정도에 대한 포괄적인 믿음으로 정의하였다(Eisenberger et al., 1986). 본 연구에서는 Eisenberger et al.(1986)이 개발한 조직후원인식 총 5개 문항으로 구성된 척도를 이선영(2007)이 수정, 보완하여 이용한 도구를 사용하였다. 각 문항은 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점까지 Likert 5점 척도로 점수범위는 최고 5점에서 최저 1점까지로, 점수가 높을수록 조직후원인식 정도가 높음을 의미한다. 선행연구(이진혁, 2008)에서의 내적일관성 신뢰도 Cronbach's $\alpha=.914$ 이었고 본 연구에서의 내적일관성 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.850$ 이었다.

● 조직시민행동(organizational citizenship behavior)

조직시민행동은 조직발전에 기여하려는 구성원의 자발적인

고 기능적인 행동으로서 조직 규정보다 그 이상을 수행하여 조직이 효과적으로 기능하는데 기여하는 행동을 의미한다(Organ, 1988). 본 연구에서는 Podsakoff and Mackenzie(1994)가 개발한 도구를 전혜숙(2003)이 내적타당도를 검증받은 도구에서 이타성과 시민정신을 포함한 총 8문항으로 구성된 척도를 수정, 보완하여 사용하였다. 본 도구는 각 문항은 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점까지 Likert 5점 척도로 점수범위는 최고 5점에서 최저 1점까지로, 점수가 높을수록 조직시민행동 정도가 높음을 의미한다. 개발 당시의 내적일관성 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.754$ 이었고 본 연구에서의 내적일관성 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.763$ 이었다.

자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS Win 12.0 프로그램을 이용하여 전산통계 처리하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 분석하였으며, 일반적 특성에 따른 자기효능감과 임파워먼트가 조직후원인식 및 조직시민행동과의 차이는 t-test와 ANOVA로, 사후검정은 Scheffe test를 시행하였다.
- 자기효능감, 임파워먼트, 조직후원인식 및 조직시민행동 정도는 평균, 표준편차, 최소값, 최대값을 구하였다.
- 자기효능감, 임파워먼트, 조직후원인식 및 조직시민행동 간의 상관관계는 Pearson correlation coefficient를 이용하였다.
- 자기효능감과 임파워먼트가 조직후원인식 및 조직시민행동에 미치는 영향은 단계적 다중회귀분석을 이용하여 분석하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

본 연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면 연령은 20-29세가 164명(50.2%), 근무기간은 1-3년 미만이 142명(43.5%)으로 가장 많았으며, 직위는 일반간호사가 233명(71.3%)이었고, 책임간호사 55명(16.8%), 수간호사 이상이 39명(11.9%)의 순이었다. 교육정도는 대학과 전문대학 졸업이 각각 153명(46.8%)이었고, 대학원 졸업 이상이 21명(6.4%)이었다. 결혼유무는 ‘기혼’이 190명(58.1%)으로 ‘미혼’ 137명(41.9%)보다 더 많았고, 종교는 ‘있다’가 173명(52.9%), ‘없다’가 154명(47.1%)이었다. 근무부서는 일반병동이 246명(75.2%), 특수병동이 81명(24.8%)이었으며, 이직 의도는 ‘없다’가 276명(84.4%), ‘있다’가 51명(15.6%)이었다<표 1>.

자기효능감, 임파워먼트, 조직후원인식 및 조직시민행동의 정도

본 연구의 주요 변수인 자기효능감, 임파워먼트, 조직후원인식 및 조직시민행동 정도를 측정된 결과는 <표 2>와 같다. 간호사가 지각한 자기효능감 정도는 3.75±.48점이었으며, 총 임파워먼트 정도는 3.68±.41점으로 영역별로 살펴보면 역할의 미성이 4.05±.68점, 영향력이 3.65±.40점, 역할수행역량이 3.60±.63점, 그리고 자기결정성이 3.41±.56점 순이었다. 조직후원인식은 2.87±.63점이었고, 총 조직시민행동은 3.64±.40점으로 이타성이 3.91±.46, 시민정신이 3.39±.53점이었다.

<표 2> 자기효능감, 임파워먼트, 조직후원인식, 조직시민행동 정도 (n=327)

	최소값	최대값	평균 ± 표준편차
자기효능감	1.80	5.00	3.75 ± .48
총 임파워먼트	1.75	4.06	3.68 ± .41
역할의미성	2.50	5.00	4.05 ± .54
역할수행역량	1.50	4.98	3.60 ± .63
자기결정성	1.50	4.75	3.41 ± .56
영향력	1.63	4.63	3.65 ± .40
조직후원인식	1.00	4.60	2.87 ± .63
총 조직시민행동	1.63	4.63	3.64 ± .40
이타성	1.75	5.00	3.91 ± .46
시민정신	1.50	5.00	3.39 ± .53

일반적 특성에 따른 자기효능감, 임파워먼트, 조직후원인식 및 조직시민행동과의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 자기효능감, 임파워먼트, 조직후원인식 및 조직시민행동과의 차이를 분석한 결과는 <표 1>과 같다. 먼저 자기효능감은 교육정도(F=4.148, p=.017)에서만 차이가 있었는데 집단 간 차이를 확인하기 위해 Scheffe 사후 검정 결과 ‘대학원 이상’이 ‘대학졸업’과 ‘전문대졸업’보다 더 낮았다.

임파워먼트에서 역할의미성은 결혼유무(t=2.952, p=.003)에서, 역할수행역량도 결혼유무(t=3.010, p=.003)에서, 자기결정성은 근무기간(F=4.171, p=.001), 직위(F=3.739, p=.005), 결혼유무(t=3.625, p=.000)에서 차이가 있었다. 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위해 Scheffe 검정한 결과 근무기간은 ‘6년 이상’이 ‘1년 미만’보다, 직위는 ‘수간호사 이상’이 ‘일반간호사’보다 더 높은 것으로 나타났다. 그리고 영향력은 연령(F=3.414, p=.018), 근무기간(F=2.829, p=.016), 결혼유무(t=3.846, p=.000), 종교유무(t=2.180, p=.030)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위한 Scheffe 검정 결과 연령은 ‘40-49세 이상’이 ‘20-29세’와 ‘30-39세’보다 더 높았으며, 근무기간은 ‘6년 이상’이 ‘1-3년 미만’, ‘1년 미

만’보다 더 높은 것으로 나타났다.

조직후원인식은 직위(F=3.207, p=.013)에서만 통계적으로 유의한 차이가 있었는데, 집단 간 차이를 확인하기 위해 Scheffe 사후 검정한 결과 ‘수간호사 이상’이 ‘책임간호사’와 ‘일반간호사’보다 더 높게 지각하였다.

그리고 조직시민행동에서 이타성은 결혼유무(t=2.839, p=.005)와 종교유무(t=2.533, p=.012)에서, 시민의식은 연령(F=22.255, p=.000), 근무기간(F=15.010, p=.000), 직위(F=14.288, p=.000), 교육정도(F=6.228, p=.002), 결혼유무(t=7.099, p=.000) 및 종교유무(t=2.915, p=.004)에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 시민의식에서 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위하여 Scheffe 사후 검정한 결과 ‘40-49세’가 ‘30-39세’, ‘20-29세’보다 더 높았으며, 근무기간은 ‘6년 이상’, ‘3-6년 미만’, ‘1-3년 미만’, ‘1년 미만’의 순으로 차이가 있었으며, 직위는 ‘수간호사 이상’이 ‘책임간호사’와 ‘일반간호사’보다 더 높았고, 교육정도는 ‘대학원이상’이 ‘대학졸업’, ‘전문대졸업’보다 더 높았다.

자기효능감, 임파워먼트, 조직후원인식 및 조직시민행동 간의 상관관계

대상자의 자기효능감, 임파워먼트, 조직후원인식 및 조직시민행동 간의 상관관계를 분석한 결과는 <표 3>과 같다. 조직후원인식은 자기효능감(r=.067, p=.002), 역할의미성(r=.094, p=.008), 역할수행역량(r=.072, p=.001), 자기결정성(r=.067, p=.003), 영향력(r=.178, p=.000)에서 정적(+) 상관관계가 있었다. 조직시민행동은 자기효능감(r=.131, p=.001), 역할의미성(r=.123, p=.002), 역할수행역량(r=.169, p=.001), 자기결정성(r=.149, p=.000), 영향력(r=.839, p=.000)에서 정적(+) 상관관계가 있었다.

<표 3> 자기효능감, 임파워먼트와 조직후원인식, 조직시민행동과의 상관관계

	조직후원인식(POS)	조직시민행동
자기효능감	.067** (.002)	.131*** (.001)
임파워먼트	.122* (.028)	.177*** (.001)
역할의미성	.094** (.008)	.123** (.002)
역할수행역량	.072*** (.001)	.169*** (.001)
자기결정성	.067** (.003)	.149*** (.000)
영향력	.178*** (.000)	.839*** (.000)

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

자기효능감과 임파워먼트가 조직후원인식 및 조직시민행동에 미치는 영향

자기효능감과 임파워먼트가 조직후원인식과 조직시민행동에 미치는 영향력을 확인하기 위하여 단계적 다중회귀분석을 한 결과는 <표 4>와 같다. 자기효능감이 조직후원인식을 7.0% (F=1.288, p=.001), 임파워먼트 하부영역 중에서 역할의미성이 8.5%(F=3.886, p=.003), 역할수행역량이 12.4%(F=1.457, p=.001), 자기결정성이 1.9%(F=2.917, p=.008), 그리고 영향력이 4.8%(F=1.690, p=.000)로서 조직후원인식을 총 34.6% 설명하였다. 자기효능감이 조직시민행동을 17.1% 설명하였고(F=5.646, p=.001), 임파워먼트에서는 역할의미성이 1.0%(F=.444, p=.005), 역할수행역량이 2.8%(F=9.512, p=.002), 자기결정성이 3.2%(F=7.347, p=.007), 그리고 영향력이 13.2%로서(F=10.660, p=.000, 조직시민행동을 총 37.3% 설명하였다.

<표 4> 자기효능감과 임파워먼트가 조직후원인식과 조직시민행동에 미치는 영향

종속변수	독립변수	Beta	부분적 R ²	R ²	F	p
조직 후원 인식	자기효능감	.012	.014	.070	1.288	.001***
	역할의미성	.112	.072	.085	3.886	.003**
	역할수행역량	.118	.031	.124	1.457	.001***
조직 시민 행동	자기결정성	.071	.016	.019	2.917	.008**
	영향력	.134	.012	.048	1.690	.000***
	자기효능감	.131	.141	.171	5.646	.001***
조직 시민 행동	역할의미성	.037	.020	.010	.444	.005**
	역할수행역량	.169	.025	.028	9.512	.002**
	자기결정성	.149	.029	.032	7.347	.007**
	영향력	.178	.129	.132	10.660	.000***

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

논 의

본 연구는 간호사가 지각한 자기효능감과 임파워먼트가 조직후원인식과 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하기 위한 연구이다. 본 연구에서의 자기효능감 정도는 3.75점으로 고유경(2006)의 연구에서 3.57점, 한광현(2003)의 연구에서 3.19점보다 매우 높은 것으로 나타났다. 이는 본 연구대상자들이 병원의 위치나 규모로 보았을 때 서울소재 종합병원보다는 지방소재병원의 대상자들이 더 많아 중소병원의 간호사들이 자기효능감이 더 높았다는 김형희(2005)의 연구결과와 일치된다. 이는 복지를 포함한 근무조건이 종합병원보다 좋지 않았지만 간호사 스스로 규모는 작지만 자신이 몸담고 있는 병원에 대하여 더 많은 노력을 해서 목표달성을 하려는 신념이 더 높아 이것이 자기효능감을 높이는데 기여한 것이라고 볼 수 있어 그 신념을 찾아내어 이를 강화시키는 전략이 필요하다고 하겠다.

일반적 특성에 따른 자기효능감의 차이를 살펴보면 본 연구에서는 교육정도에서만 차이가 있었는데, ‘전문대졸’과 ‘대졸’보다는 ‘대학원이상’에서 자기효능감이 더 낮았다. 이는 고유경과 강경화(2006)의 연구결과에서 임상경력, 현 부서경력, 급여수준, 교대근무에 따라 자기효능감이 차이가 있었던 결과와는 매우 상이하게 나타났다. 이는 현재 간호 실무에서 교육 정도에 따라 간호업무 규정이 크게 다르지 않고, 또 고학력자에 대한 이점도 그리 많지 않으므로 대학졸업 이상의 고학력 대상자들의 자기효능감이 낮았던 것으로 생각해 볼 수 있으며, 이는 조사대상 지역의 특성상도 연관될 수 있어 앞으로 좀 더 많은 병원을 대상으로 비교해 보는 것도 의의가 있겠다.

그리고 본 연구에서 총 임파워먼트 정도는 3.68점으로 타 연구와 비교하면 이선영(2007)의 연구에서 중환자실 간호사 3.58점, 현지원(2003) 연구에서 수술실 간호사 3.27점보다 더 높았다. 본 연구대상자들은 일반병동이 75.2%로 대부분이어서 이선영(2007)과 현지원(2003)의 연구대상자가 중환자실과 수술실 간호사라는 점을 비교한다면 이들에 비해 일반병동의 간호사가 자기효능감이 더 높다고 할 수 있다. 따라서 관리자는 일반병동을 포함하여 특히 특수병동의 간호사들의 임파워먼트를 증진시키는 전략의 모색이 필요하다고 할 수 있다. 임파워먼트 영역별로 살펴보면 본 연구에서는 ‘역할의미성’ 4.05점, ‘영향력’ 3.65점, ‘역할수행역량’ 3.60점, ‘자기결정성’ 3.41점의 순으로 나타나 ‘역할의미성’이 가장 높고 그 다음이 ‘영향력’의 순이었다. 역시 이선영(2007)의 연구에서도 ‘역할의미성’ 4.24점, ‘역할수행역량’ 3.66점, ‘자기결정성’ 3.45점, ‘영향력’ 2.98점의 순이었고, 현지원(2003)의 연구에서도 역할의미성, 역할수행역량, 자기결정성, 영향력의 순으로 나타나 ‘역할의미성’이 가장 높은 것이 동일하였다. ‘역할의미성’이 가장 높았던 것은 중환자실 간호사나 일반간호사 모두 간호업무수행이 자신에게 중요한 의미가 있음을 뜻하는 것이며, ‘영향력’ 또한 높았던 이유는 김금수(1999)의 연구에서 영향력이란 개인이 직무에 대하여 전략적, 운영적 결과에 영향을 미칠 수 있다고 강하게 느낀다는 것으로 결과적으로 조직의 충성심에 긍정적인 영향을 미친다는 결과로 설명될 수 있다. 그리고 ‘자기결정성’이 가장 낮았던 이유는 자신의 업무수행에 대한 결정권이 낮다고 인식하는 것이므로 전문직으로서 자부심을 가질 수 있도록 스스로의 역량을 키워주고 업무수행에서도 스스로 의사결정 할 수 있는 능력을 함양하는 전략이 필요하다고 하겠다. 또한 간호업무에 대한 자율성을 향상시키는 교육프로그램 개발도 중요하다고 볼 수 있다. 아울러 임파워먼트 하위영역에 따라 차별적으로 각각의 요소들을 증진시키는 전략이 필요하며, 특히 그 중에서 ‘역할의미성’과 ‘역할수행역량’을 집중적으로 강화하는 프로그램 활용을 적극 권장하여야

하였다.

일반적 특성에 따른 임파워먼트 차이를 살펴보면 본 연구에서는 임파워먼트 구성요소 중에서 ‘역할의의성’, ‘역할수행능력’, ‘자기결정성’, ‘영향력’은 결혼 유무에 따라, ‘자기결정성’은 근무기간과 직위에 따라, ‘영향력’은 연령, 근무기간, 결혼유무 및 종교유무에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이선영(2007)의 연구에서는 연령, 결혼유무, 종교유무, 학력, 임상경력, 현 병동 근무기간에서 유의한 차이가 있어 거의 동일한 결과를 나타내었다. 특히 ‘자기결정성’은 본 연구결과에서는 ‘수간호사 이상’이 ‘일반간호사’보다 더 높았으며, 현지원(2003)의 연구에서도 ‘일반간호사’보다 ‘책임간호사’가 더 높은 것으로 나타나 본 연구결과와 일치하였다. 근무기간도 본 연구에서는 ‘6년 이상’이 ‘1년 미만’보다 더 높은 것으로 나타나 현지원(2003)의 연구에서의 ‘7년 이상’이 가장 높았던 결과와 일치됨으로써, 이러한 결과는 직위와 근무기간이 길수록 임파워먼트 수준도 높다는 다른 연구결과와도 일치되고 있다(이혜경, 2001). 본 연구결과에서 수간호사의 ‘자기결정성’이 다른 직책보다 높았던 결과를 고려해 볼 때 직위가 높고 근무기간이 길수록 관리자로서의 역할수행과 임상경험의 축적으로 스스로 의사결정을 내릴 수 있는 능력이 높아짐을 뒷받침해주는 것이며, 향후 책임간호사나 일반간호사들은 자신의 주어진 위치에서 자기결정성을 확보하도록 개량권을 주는 전략이 요구되는 것이다.

본 연구에서 일반적 특성에 따른 조직후원인식과의 차이는 직위에서만 유의한 차이가 있었는데, 집단 간 차이를 검정한 결과 ‘수간호사 이상’이 ‘책임간호사’, ‘일반간호사’보다 조직후원인식이 가장 높았다. 직위가 높은 경우 조직이 개인에게 가치를 높게 부여한다고 스스로 지각하게 되므로 그만큼 조직에 더 공헌한다는 박명희(2005)의 연구결과와도 일치되므로 간호단위 관리자에게는 지속적인 조직후원인식의 부여가 중요하다고 할 수 있다.

일반적 특성에 따른 조직시민행동 영역별 차이를 살펴보면 ‘이타성’은 결혼유무와 종교유무에서 유의한 차이가 있었다. 결혼유무에서는 미혼이 기혼보다, 종교유무에서는 ‘있다’가 ‘없다’보다 더 높았으며, ‘시민의식’은 연령, 근무기간, 직위, 교육정도, 결혼상태, 종교유무에서 유의한 차이가 있었다. 연령이 많아지게 되면 근무기간도 길어지고 또한 직위도 올라가게 되는데 본 연구에서도 연령이 많을수록, 근무기간이 길수록, 다른 직책보다 ‘수간호사 이상’이, 그리고 ‘대학원이상’에서 시민의식이 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이 결과는 총 근무경력이 많아지면 따라서 직위도 올라가게 되므로 일반간호사에 비해 책임간호사와 수간호사가 간호업무성과와 조직시민행동이 더 높다고 보고한 결과와도 일치된다(고유경, 2006). 그 이유는 근무시간이 길어질수록 조직 내·외적인 행

사나 회의 참석 기회가 많으므로 조직의 지침을 잘 숙지하고 있다는 것과 관련된 제반 정치적 활동에 부응하는 행동이 상대적으로 높아지고(전혜숙, 2003), 수간호사는 병동관리자로서 직위에 따른 책임감과 관련된 조직을 위한 자발적인 행동인 조직시민행동이 높은 것이라고 볼 수 있다. 조직의 공통적인 특징은 고객만족을 중요시하는 것이므로(고유경, 2006) 특히 이타성은 조직 내 타인에게 도움을 주어 조직의 능력을 증진시키려는 행동으로 이는 조직의 정서에 긍정적인 영향을 주어 고객충성도를 높이고 사회복지 향상에 기여하는 것이므로 간호사의 이타성을 높이기 위해서는 종교가 있는 경우가 더 바람직함을 알 수 있다. 시민정신은 조직의 발전과 이미지 제고 활동에 참여하는 행위, 조직 내 전달사항이나 문서를 숙지하는 행위, 회의참석, 사보 읽기, 개인시간을 이용하여 제반 문제를 토론하는 것 등으로 조직생활에 적극 참여하여 몰입하는 행동인데(Organ, 1988), 본 연구결과에서는 연령, 근무기간, 직위, 그리고 교육정도에 따라 시민정신에 차이가 있었으므로 연령이 적고, 근무기간이 짧고, 직위가 낮고, 교육정도가 낮은 간호사들에게 시민정신을 강화하는 전략을 모색하여 조직시민행동을 높여야 하겠다.

그리고 본 연구에서 임파워먼트와 조직시민행동과의 관계를 규명한 결과 임파워먼트의 모든 구성요소들이 조직시민행동과 상관관계가 있었다. 이 결과는 230여명의 간호사를 대상으로 한 강대석과 차동욱(2004)의 연구에서 심리적 임파워먼트가 구성원들의 서비스 지향적인 조직시민행동과 상호작용공정성 사이를 매개하는 효과가 있다고 보고함으로써 임파워먼트의 매개변수로서의 효과를 검증하여 두 변수의 관계가 있음이 확인되었다.

Eisenberger et al.(1986)은 조직후원인식은 조직이 주는 보상에 기초를 두고 형성되는 계산적 관계를 모두 포함하는 포괄적인 개인의 태도로서 개인이 조직 내에서 형성하게 되는 물질적인 또는 비물질적인 요소들에 의해 영향을 받을 수 있다고 함으로써 본 연구에서도 자기효능감과 조직후원인식($r=.067, p=.002$), 임파워먼트 각각의 구성요소들과 조직후원인식과도 상관관계가 있음을 확인함으로써 위 내용이 뒷받침되고 있다. 한 가지 간과해서는 안 되는 중요한 사실은 본 연구에서 조직후원인식은 직위($F=3.207, p=.013$)에서만 통계적으로 유의한 차이가 있었고, Scheffe 사후검정에서 ‘수간호사 이상’이 다른 하위 직책보다 조직후원인식이 가장 높았는데 이 결과는 조직으로부터 훈련, 개발경험, 승진 등의 혜택을 받은 구성원들의 인식이 조직후원인식의 선행요인임을 제시한 Wayne, Shore and Liden(1994)의 연구결과와 일치되는 것으로서 수간호사 이상의 간호단위 관리자들은 조직후원인식을 가장 많이 받고 있다고 인식하는 것이므로 이들의 역할수행이 조직효율성 제고에 중요한 변수가 될 것으로 예측되어 스

스로 주어진 위치에서 최선의 노력을 다해야 할 것을 지적한다. 또한 임파워먼트 수준이 높을수록 자기효능감, 동기부여, 조직몰입의 정도가 높아짐으로써 임파워먼트는 업무성과와 긍정적인 상관관계가 있으며(양길모, 1999), 간호사 스스로 과업에 충실해질 수 있는 기회, 긍정적인 자존감과 문제해결 기회를 갖게 함으로써 조직의 효과성과 생산성 증진에도 직결된다는 선행연구결과(이선영, 2007)를 토대로 임파워먼트와 자기효능감을 함께 높이는 전략이 필요하겠다.

본 연구에서 총 조직시민행동은 3.64점으로 고유경(2006)의 연구에서의 3.03점(4점 만점)보다 매우 높았다. 이선훈(2006)의 연구에서 7점 만점에 평균 5.21점(5점 만점 환산 평균 3.72점)보다는 낮았지만 전혜숙(2003)의 연구에서 조직시민행동 평균 3.02점, 이정미(2007)의 연구에서 평균 3.28점 보다는 높았으므로 이는 간호사들이 고객 서비스 지향적인 차원에서 공동의 목표를 달성하기 위하여 동료의 업무를 자발적으로 도와주려는 자발적인 업무 외 행동특성이 뒷받침되었기 때문인 것으로 생각할 수 있다. 조직시민행동의 영역요소에서 시민정신이 연령, 근무기간, 직위 및 교육정도에서 유의한 차이가 있었는데, 이는 직위에 따른 권한 책임이 부여되고, 근무기간이 길고 교육정도다 높을수록 본인에게 주어진 최소한의 역할 행동 이상으로 정치적 활동에도 부응하는 행동이 높으며, 간호업무전문가로서의 역할이 자연스럽게 이행되므로 본인에게 주어진 최소한의 활동을 뛰어넘어서 행동하는 조직의 목표 달성을 위한 자발적 행동인 조직시민행동이 높았던 것으로 보고한(전혜숙, 2003) 연구결과와 같은 결과로 해석된다.

마지막으로 자기효능감이 조직후원인식을 7.0%, 임파워먼트 구성요소에서는 역할의미성이 조직후원인식을 8.5%, 역할수행역량이 12.4%, 자기결정성이 1.9%, 그리고 영향력이 4.8%로서 조직후원인식을 총 34.6% 설명하였는데, 임파워먼트 구성요소 중에서 '역할수행역량'이 조직후원인식의 설명력을 가장 높였다. 그리고 자기효능감이 조직시민행동을 17.1%, 역할의미성이 1.0%($F=4.44, p=.005$), 역할수행역량이 2.8%($F=9.512, p=.002$), 자기결정성이 3.2%($F=7.347, p=.007$), 그리고 영향력이 13.2%로서($F=10.660, p=.000$, 조직시민행동을 총 37.3% 설명하였는데, 이는 부승규(2003)의 연구에서와 마찬가지로 자기효능감을 부분매개로 조직시민행동의 유발에 긍정적인 영향을 미친다고 보고한 바와 같이 리더들은 구성원의 조직시민행동을 유발시키기 위해서는 자기효능감을 강화시켜 긍정적 자아를 충족시키는 새로운 교육프로그램을 개발하여야 한다. 조직시민행동은 타의에 의해 조직에 이로운 행위를 하는 것이 아니라 자발적으로 나타나는 직무 외 행동이므로 현대조직에서 구성원의 혁신행동 뿐 아니라 유연성까지 확보할 수 있는 구성원의 행동임을 강조할 필요가 있다. 따라서 자기효능감이 조직시민행동을 유발시키는 중요한 요인임을 밝혀내는

데 본 연구의 의의가 있다고 하겠다. 또한 임파워먼트 구성요소 중에서 '역할수행역량'이 조직후원인식의 설명력을 가장 높였고, 조직시민행동은 '영향력'이 설명력을 가장 높였던 변수이므로 '역할수행역량'과 '영향력' 등의 구성요소를 집중적으로 강조하는 교육프로그램도 개발되어야 하겠다.

결론 및 제언

본 연구는 간호사가 지각하는 자기효능감과 임파워먼트가 조직후원인식과 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하여 효율적인 인력관리 정책을 수립하기 위한 기초 자료를 제공하기 위함이다. 연구 대상은 세 도시에 위치한 7개 종합병원에 근무하는 간호사 327명으로서 연구기간은 2006년 2월 12일부터 2006년 3월 5일까지였으며, 수집된 자료는 SPSS Win 12.0 프로그램을 이용하여 빈도와 백분율, 평균, 표준편차, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficients, Stepwise multiple regression으로 분석하였으며, 본 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

- 자기효능감 평균점수는 3.75±.48점, 총 임파워먼트는 3.68±.41점으로 역할의미성 4.05±.68점, 역할수행역량 3.60±.63점, 영향력 3.65±.40점, 그리고 자기결정성 3.41±.56점의 순이었다. 조직후원 인식은 2.87±.63점이었고, 총 조직시민행동은 3.64±.40점으로 이타성이 3.91±.46점으로 시민정신 3.39±.53점보다 더 높았다.
- 자기효능감은 교육정도에서, 임파워먼트에서 역할의미성과 역할수행역량은 결혼유무에서, 자기결정성은 근무기간, 직위, 결혼유무에서, 그리고 영향력은 연령, 근무기간, 결혼유무, 종교유무에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다.
- 조직후원인식은 직위에서만, 조직시민행동에서 이타성은 결혼유무와 종교유무에서, 시민의식은 연령, 근무기간, 직위, 교육정도, 결혼유무, 종교유무에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다.
- 조직후원인식과 조직시민행동 모두 자기효능감, 역할의미성, 역할수행역량, 자기결정성, 영향력 모두와 상관관계가 있었다.
- 조직후원인식은 자기효능감이 7.0%, 임파워먼트 하부영역 중에서 역할의미성 8.5%, 역할수행역량 12.4%, 자기결정성 1.9%, 그리고 영향력 4.8%로서 조직후원인식을 총 34.6% 설명하였고, 조직시민행동은 자기효능감이 17.1%, 임파워먼트에서 역할의미성 1.0%, 역할수행역량 2.8%, 자기결정성 3.2%, 그리고 영향력 13.2%로서 조직시민행동을 총 37.3% 설명하였다.

이상의 본 연구결과를 토대로 조직후원인식은 역할의미성이, 조직시민행동은 자기효능감, 역할수행역량, 자기결정성,

그리고 영향력이 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 따라서 조직후원인식과 조직시민행동을 촉진시키기 위해서는 자기효능감을 높이고 임파워먼트를 강화하는 전략을 수립하여 조직의 성과를 높여야 한다. 그리고 조직후원인식과 조직시민행동을 예측하는 다른 변수들에 대한 후속연구가 이루어져야 하며, 팀 간호 도입으로 인한 간호조직의 성과 극대화를 위한 자기효능감의 상호 유기적 작용의 결과인 집단효능감이 개인 성과에 미치는 영향을 규명할 것과 간호사의 자기효능감을 증진시키는 프로그램 개발 적용을 제언한다.

참고문헌

강대석, 차동욱(2004). 조직공정성, LMX의 질 및 심리적 임파워먼트가 서비스 지향적 조직시민행동에 미치는 영향. *한국인사관리연구*, 28(1), 263-287.

고유경 (2006). *다수준 분석을 이용한 간호사의 개인성과와 관련된 요인탐색*. 연세대학교 대학원 박사학위논문, 서울.

고유경, 강경화 (2006). 일반간호사의 자기효능감, 집단효능감과 직무스트레스에 관한 연구. *간호행정학회지*, 12(2), 276-286.

고찬규 (2004). *조직후원인식이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구*. 성균관대학교 경영대학원 석사학위논문, 서울.

구옥희 (2000). *임상간호사가 지각한 간호조직의 임파워먼트 구조모형*. 충남대학교 대학원 간호학박사학위논문, 대전.

김금수 (1999). 임파워먼트가 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 경원대학교 대학원 박사학위논문, 성남.

김형희 (2005). *중소병원 임상간호사의 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입 및 자기효능감*. 충남대학교 보건대학원 석사학위논문, 대전.

도윤경 (2001). *조직유효성 결정요인으로서의 조직공정성과 조직문화, 개인특성 및 상사에 대한 신뢰의 관계연구*. 배재대학교 대학원 박사학위논문, 대전.

박명희 (2005). *호텔기업의 임파워먼트, 조직후원인식, 직무만족간의 관계에 관한 연구*. 안양대학교 경영행정대학원 석사학위논문, 안양.

부승규 (2003). *LMX의 질이 부하의 자아개념과 조직시민행동에 미치는 영향*. 제주대학교 경영대학원 석사학위논문, 제주.

양길모 (1999). *간호사의 임파워먼트 업무관련 개인적 특성, 업무성과 관계분석*. 경희대학교 대학원 박사학위논문, 서울.

이경미 (2007). *간호사의 셀프리더십이 조직시민행동과 직무만족에 미치는 영향*. 전북대학교 대학원 석사학위논문, 전주.

이선영 (2007). *중환자실 간호사의 임파워먼트 지각수준과 직무스트레스*. 경북대학교 대학원 석사학위논문, 대구.

이선혜 (2006). 임상간호사의 조직시민행동과 개인특성, 직무 특성 간의 관계. *간호행정학회지*, 12(2), 295-304.

이안생 (2005). *간호사의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구*. 원광대학교 보건환경대학원 석사학위논문, 이리.

이진혁 (2008). *조직후원인식이 조직원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대하여 - 개인의 정서적 성향을 중심으로*. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문, 서울.

이혜경 (2001). *간호사가 지각하는 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입*. 연세대학교 대학원 간호학 석사학위논문, 서울.

전혜숙(2003). *간호단위의 리더 구성원 교환관계와 조직몰입이 조직시민행동에 미치는 영향*. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 서울.

정해주 (1998). *임파워먼트가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구*. 서울대학교 대학원 석사학위논문, 서울.

한광현 (2003). *근로자의 감정성향에 따른 이직의향-직무만족과 자기효능감의 매개효과를 중심으로*. *대한경영학회지*, 12, 2197-2215.

현지원 (2003). *수술실 간호사의 임파워먼트 관련요인 분석*. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 서울.

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. 390-453.

Brown, C. L., & Schultz, P. R. (1991). Outcome of power development in work relationship. *J Adv Nurs*, 21, 35-39.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *J Appl Psychol*, 71, 500-507.

Gibson, C. H. (1995). The process of empowerment in mothers of chronically ill children, *J Adv Nurs*, 21, 1201-1210.

Organ, D. W.(1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.

Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B.(1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *J Market Resear*, 31, 351-363.

Riggs, M. L., & Knight, P. A. (1994). The impact of perceived group success-failure on motivational beliefs and attitudes: a casual model. *J Appl Psychol*, 79, 755-766.

Spreitzer, G. M. (1995). Social structural characteristics of psychological empowerment. *Acad Manage*, 39(2), 483-504.

Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1994). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social change perspective. *Acad Manage J*, 40, 82-111.

The Effects of Self-Efficacy and Empowerment on Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behaviors of Nurses

Kim, Myoung Sook¹⁾ · Park, Young Bae²⁾

1) *Associated Professor, Department of Nursing, Semyung University*

2) *Professor, Department of Business Administration, Semyung University*

Purpose: The purpose of this study was to identify the effects of self-efficacy and empowerment on perceived organizational support and organizational citizenship behavior of nurses. **Method:** The subjects of this study were 327 nurses who were working at seven hospitals. The data were collected by structured questionnaire from Feb. 12 to Mar. 5 of 2006. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient, and Stepwise multiple regression on SPSS/PC 12.0 program. **Results:** The mean score of self-efficacy was 3.75, empowerment was 3.68, perceived organizational support(POS) was 2.87, and organizational citizenship behavior(OCB) was 3.64. The POS had statistically significant differences according to position($F=3.207$, $p=.013$). The self-efficacy and empowerment were positively correlated with POS and OCB. The self-efficacy(7.0%), meaning(8.5%), competency(12.4%), self-determination(1.9%), and impact(4.8%) explained 34.6% of the variance for POS. The self-efficacy(17.1%), meaning(1.0%), competency(2.8%), self-determination(3.2%), and impact(13.2%) explained 37.3% of the variance for OCB. **Conclusion:** The findings showed that self-efficacy and empowerment were important factors for enhancing POS and OCB in nursing organization. Therefore, the nurse manager must establish the strategies to improve the self-efficacy and empowerment of the nurses in order to promote the POS and OCB.

Key words : Self-efficacy, Empowerment, Perceived organizational support(POS), Organizational citizenship behaviors (OCB)

• *Address reprint requests to : Kim, Myoung Sook*

Department of Nursing, Semyung University

579, SinWolDong, Jecheon, ChungBuk 390-711, Korea

Tel: 82-43-649-1354 Fax: 82-43-649-1785 E-mail: 629arin@semyung.ac.kr