

병원간호사의 자기효능감과 사회적 지지가 조직시민행동에 미치는 영향

한수정

건양대학교 간호학과 부교수

The Effect of the Perception of Self-efficacy and Social Support on Organizational Citizenship Behavior among Nurses in Hospital

Han, Su Jeong

Associate professor, Department of Nursing, Konyang University

Purpose: The purpose of this study was to identify the predictors of Organizational Citizenship Behavior (OCB) among hospital nurses. **Methods:** Participants in this study were 231 nurses from two hospitals. The self-reported questionnaire was used to assess the level of self-efficacy, social support and OCB. The data were analyzed using descriptive statistics, Pearson's correlation coefficient, t-test, ANOVA and multiple regression. **Results:** The mean score of OCB was 4.82, self-efficacy was 4.65, and social support was 4.56. The OCB was statistically significant according to position ($t=-1.97, p=.049$). The OCB was positively correlated with self-efficacy ($r=.558, p<.001$) and social support ($r=.245, p<.001$). The self-efficacy and social support explained 33.0% of the variance for OCB. **Conclusion:** The findings suggest that developing programs to improve self-efficacy and social support might be useful. Furthermore, more studies are needed to explore variables that influence nurses' Organizational Citizenship Behavior.

Key Words: Organizational citizenship behavior, Self-efficacy, Social support, Nurse

서론

1. 연구의 필요성

조직유효성 측면에서 인적자원관리는 조직의 성과를 좌우하는 핵심전략이다. 병원조직도 예외는 아닌데 최근 소비자 욕구의 변화와 의료기관간의 경쟁력 심화 등으로 인해 의료기관의 경영의 어려움이 많은 실정이다. 어느 때보다 양질의 의료서비스 제공으로 병원조직의 목표를 달성하고 타 병원 간의 경쟁적 우위를 확보하기 위해서는 조직구성원

의 지적자원을 활용한 효율적인 인적자원 관리를 통해 그들의 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 돕는 전략이 요구된다 (Kim, 2007; Kim & Park, 2008; Choi & Ha, 2007).

병원조직은 업무의 분업화와 전문화로 인해 다양한 전문 인력으로 구성된 조직체로 대부분을 차지하고 있는 인력이 바로 간호사이며, 이들의 업무는 타 분야와의 상호의존성이 매우 높아 병원 직원들 간의 상호협력관계가 이루어지지 않으면 직원들의 만족도는 물론이며 조직의 생산성이 저하될 것이다(Lee, S. H., 2006; Kim, 2007). 성공적인 조직을 만들기 위해서는 구성원들이 자신들에게 주어진 역할을 충실히

주요어: 조직시민행동, 자기효능감, 사회적 지지, 간호사

Address reprint requests to: Han, Su Jeong, Department of Nursing, Konyang University, 685 Gasuwon-dong, Seo-gu, Daejeon 302-718, Korea. Tel: 82-42-600-6344, Fax: 82-42-545-5326, E-mail: sjhan@konyang.ac.kr

투고일 2010년 8월 5일 / 수정일 2010년 11월 10일 / 게재확정일 2010년 11월 10일

수행하는 것이 중요하지만, 주어진 역할만 충실히 수행하는 것만으로는 부족하다. 특히 급변하는 의료환경에서 구성원들이 수행해야 할 모든 역할을 공식화한다는 것이 어렵다고 본다면, 조직의 성과향상에 규정된 역할 이외에 조직을 위한 개인적인 공헌 및 자발적으로 바람직한 행동을 하도록 관리하며, 변화하는 환경 변화에 대한 유연성을 확보하여 조직을 성장, 발전시키는 것이 무엇보다 중요한 일이라 하겠다(Lee, J. C., 2009; Lee, S. H., 2006; Kim, 2007).

이렇듯 조직의 성과향상을 위해서는 규정된 역할 이외의 조직구성원의 자발적인 공헌이 필요한데, 이런 행동을 조직시민행동이라 한다(Ko, 2008). 조직시민행동은 직무에 명시되어 있는 규정된 역할은 아니지만 조직시스템의 기능화를 위해 효율적인 도구이며 직무성과에 영향을 주는 요인이다. 또한 조직에 의해 명확히 요구되지도 않고 또 계약에 따른 보상도 존재하지 않는 상황에서 조직에 효과적인 도움을 주는 개인의 자율적 공헌이다(Organ, 1988). 조직시민행동에는 수용이 가능한 규범들과 임시과업에 대한 자발적 수용, 관리적 의사결정에 의해 수행해야 하는 일의 협력적인 협동과 참여, 시간엄수 및 동료작업자에 대한 원조, 부서의 발전을 위한 창의적인 아이디어를 제안하는 등과 같은 조직적으로 이익이 되는 행동들이 포함된다(Han, 2004; Song, Park, & Choe, 2003).

조직시민행동에 영향을 미치는 변인을 메타분석 한 결과 및 여러 선행연구에서 살펴본 바로는 조직시민행동에 영향을 미치는 요인은 크게 세가지 특성으로 구별할 수 있는데 개인특성에서는 외향성, 직업가치관 및 고차적 욕구, 자기효능감, 감정성향, 성격특성이. 과업특성에서는 과업상호의존성, 분배공정성, 절차공정성, 상사지원, 상사배려, 사회적 지원, 임파워먼트가, 그리고 행동특성에서는 직무만족과 조직몰입이 확인되었다(Song et al., 2003; Kim & Park, 2008; Shin, 2009; Lee, J. C., 2005, 2009; Oh & Chung, 2006; Choi & Ha, 2007; Suh, 1999; Lee, S. H., 2006; Ko., 2008; Han, 2004; Yoon, 2004; Kim, 2007; Lee, K. M., 2007). 그 중에서 주목을 받는 것이 사회적 지지와 자기효능감이다. 그 이유로는 급변하는 환경에 대처하기 위한 상황론적 접근 측면에서 볼 때 조직구성원의 활성화 방안으로 인간의 행동을 변화시키고 그 변화를 지속시키는데 개인적 성향으로서 자기효능감이 주요 요인이 된다고 보기 때문이며(Yang, 1999), 서비스 기관에서 구성원의 자기효능감은 고객지향성에 영향을 미치게 되어 결국 향상된 고객지향성은 직무만족을 증가시켜 서비스 성과에 유의한 영향을 미친

다는 것이다(Suh, Kim, Taek, & Jang, 2010). 또한 간호사의 자기효능감은 간호가치와 간호 전문직 수행에 긍정적인 영향을 주어 결과적으로 개인과 조직의 성과를 향상시킬 수 있다고 하였다(Ko, 2006). 따라서 자기효능감은 조직시민행동에 영향을 미치는 요인으로서 조직 유효성을 높이는 전략을 개발할 때 고려해야 할 변인이라고 하겠다. 그리고 사회적 지지는 개인이 인적네트워크를 통해 제공받는 정보의 제공 및 업무상 지원 그리고 애정과 관심이 내재된 감정적 배려의 정도를 말하는 것으로(Han, 2004), 대상자의 부정적 정서인 심리적 불안과 부담감을 견디도록 하는 자원이 되며(Seo, Kang, & Lee, 2004), 또한 조직시민행동에 직접적인 효과를 지니고 있으며(Han, 2004; Ko, 2008; Lee, K. M., 2007; Lee, J. C., 2009; Suh, 1999), 누군가 특정인에게 사회적 지지를 제공하는 경우, 그 지원을 제공받는 사람은 자신을 긍정적으로 지각하게 되어 자아존중감 혹은 자기효능감이 상승하게 될 가능성이 높아 조직성과에 유의한 영향을 미칠 수 있다(Han, 2004). 이와 같이 조직입장에서 직접 관리 할 수 있는 가능한 변수인 자기효능감과 사회적 지지를 조직시민행동과 연관 지어 연구할 필요가 있겠다.

그러나 최근 타학문에서도 자기효능감과 조직시민행동에 대한 연구가 드물고(Kim & Kim, 2008), 간호조직에서 진행된 조직시민행동에 대한 선행연구를 고찰 한 결과 간호사의 자기효능감과 사회적 지지를 조직시민행동과 함께 살펴본 연구도 극히 소수였기 때문에(Ko, 2008). 본 연구에서는 간호조직에서 간호사들의 자기효능감과 사회적 지지 정도를 파악하고, 간호사의 자기효능감과 사회적 지지가 조직시민행동과 어떤 관계를 가지는지를 살펴보고 조직시민행동 증진을 위한 전략 마련에 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 구체적 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 자기효능감, 사회적 지지 및 조직시민행동 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 자기효능감, 사회적 지지 및 조직시민행동에 차이가 있는 지를 파악한다.
- 대상자의 자기효능감, 사회적 지지 및 조직시민행동 간의 관계를 파악한다.
- 대상자의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 간호사들을 대상으로 자기효능감, 사회적 지지 및 조직시민행동의 정도를 파악하고, 간호사의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 살펴보고자 시도된 서술적 조사연구이다

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 근접 모집단은 대전충남 지역의 간호사이며, 자료수집기간은 2008년 7월부터 2008년 8월까지 1개월간이었으며, 800명상 규모의 1개 대학병원 및 500명상 규모의 1개 종합병원 간호사를 대상으로 설문지를 배부하였다. 주로 성인대상자를 간호하는 일반병동과 특수병동 간호사를 대상으로 하였으며, 자가보고식 설문지를 사용하여 총 300부의 설문지를 배부하였다. 설문에 동의한 260부가 회수되어 86.6%의 회수율을 나타내었다. 이 중 응답내용이 불충분한 29부를 제외한 231명의 자료를 분석하였다. 표본수의 결정은 Power and Precision 프로그램을 이용하여 연구 분석에 사용될 통계적 검정법에 따라 결정하였다. 회귀분석을 위한 표본 수 선정 시 독립변수의 수 2, 유의수준 .05, 검정력 .80, 효과크기 .05였을 때 산출된 표집 수는 187명이었으므로(Bio, stat, Inc., 2000) 본 연구대상의 231명은 이 조건을 충족시켰다. 윤리적 고려를 위해 연구의 목적과 자료의 익명성, 비밀보장에 대해 설명하고 자발적으로 설문에 참여하도록 하였으며, 연구참여 동의를 작성하도록 하였다.

3. 연구도구

1) 자기효능감

자기효능감은 개인이 자신의 직무를 성공적으로 수행할 수 있다는 자신감에 따라 결정되므로 직무와 관련한 자기효능감의 강도를 중심으로 자기효능감을 측정하는 Ko (2008)의 도구를 사용하였다. 이 도구는 '나는 나의 직무를 성공적으로 수행할 수 있다고 자부한다', 혹은 '나는 어떤 일을 맡게 되어도 성공적으로 수행해낼 자신이 있다' 등 5개 문항으로 구성되었다. 각 문항은 '매우 그렇다' 7점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점까지 Likert 7점 척도로 점수범위는 최고 7점에

서 최저 1점까지로 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .815$ 로 나타났다.

2) 사회적 지지

사회적 지지는 상사나 동료로부터 업무수행과 관련하여 주어지는 유용한 사회적 상호작용으로 정의된다(Karasek & Theorell, 1990). 본 연구에서는 Van Yperen과 Hagedoorn (2003)이 개발한 문항을 참조하여 Park과 Han (2006)이 내용타당도를 검증한 도구를 선택하였다. 본 도구는 정서적 지지 및 도구적 지지를 묻는 문항으로 '나의 직속상사(동료 직원)는 내가 어려움에 처했을 때 의지할 수 있는 사립이다', '필요한 경우, 나는 직속상사(동료직원)에게 문제 해결을 위한 도움을 요청할 수 있다' 등 총 4문항으로 구성되었다. 각 문항은 '매우 그렇다' 7점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점까지 Likert 7점 척도로 점수범위는 최고 7점에서 최저 1점까지로 점수가 높을수록 사회적 지지가 높음을 의미한다. 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .775$ 로 나타났다.

3) 조직시민행동

조직시민행동은 구성원들이 자신들에게 주어진 역할 뿐 아니라 주어진 역할 이외의 역할도 충실히 수행하는 것으로 조직을 위한 구성원의 개인적인 공헌이다(Organ, 1988). 본 연구에서는 Wayne, Shore과 Lide (1997)이 개발한 문항을 참조하여 Kim (2006)이 내적타당도를 검증한 도구를 선택하였다. 본 도구는 '동료직원들이 결근이나 조퇴를 할 경우, 나는 그 사람의 일을 기꺼이 대신해 준다', '나는 주위에 일이 많은 동료가 있으면 기꺼이 돕는다', 등 자신의 업무 외에 자발적으로 업무를 자원하는 것을 포함하여 총 4문항으로 구성되었다. 각 문항은 '매우 그렇다' 7점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점까지 Likert 7점 척도로 점수범위는 최고 7점에서 최저 1점까지로 점수가 높을수록 조직시민행동이 높음을 의미한다. 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .703$ 으로 나타났다.

4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 15.0 프로그램을 이용하여 통계처리 하였으며, 구체적인 자료분석은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성, 자기효능감, 사회적 지지 및 조직시민행동 수준은 실수와 백분율, 평균과 표준편차로 산출하였다.

- 대상자의 일반적 특성에 따른 자기효능감, 사회적 지지 및 조직시민행동의 차이는 independent t-test, ANOVA로 분석하였으며, 사후 검정은 Scheffe's test를 사용하였다.
- 대상자의 자기효능감, 사회적 지지 및 조직시민행동 간의 관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
- 대상자의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인은 다중공선성 진단 후 단계적 회귀분석으로 분석하였다.

2. 간호사의 자기효능감, 사회적 지지 및 조직시민행동의 정도

대상자의 자기효능감, 사회적 지지 및 조직시민행동의 정도를 살펴본 결과, 자기효능감은 7점 만점에 4.65 ± 0.74 점, 사회적 지지는 7점 만점에 4.56 ± 0.92 점, 조직시민행동은 7점 만점에 4.82 ± 0.74 점으로 나타났다(Table 2).

3. 간호사의 일반적 특성에 따른 자기효능감, 사회적 지지와 조직시민행동의 차이

일반적 특성에 따른 자기효능감, 사회적 지지와 조직시민행동의 차이를 살펴본 결과, 자기효능감은 연령($F=4.03, p=.019$)과 직위($t=-2.00, p=.047$)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 사회적 지지는 일반적 특성에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았고, 조직시민행동은 직위($t=-1.97, p=.049$)에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다(Table 3).

즉, 연령이 높은 집단이 낮은 집단 보다, 직위가 높은 집단이 낮은 집단보다 자기효능감 수준이 높았다. 또한 직위

연구결과

1. 연구대상자의 일반적인 특성

연구대상 간호사들의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 평균 연령은 24.37 ± 2.91 세로 20~25세가 65.8%(151명)로 가장 많고, 모두 여성(231명)이었다. 교육정도는 전문대졸이 61.1%(141명)로 많았으며, 경력은 36개월 이하가 67.1%(140명)로 가장 많았다. 일반간호사가 96.1%(221명)로 나타나 대부분이 일반간호사였다(Table 1).

Table 1. Demographics and Work related Characteristics of Study Population

(N=231)

Characteristics	Categories	n (%)	M±SD
Age (year)	20~25	151 (65.7)	24.96±2.91
	26~30	70 (30.3)	
	≥31	9 (3.9)	
Educational status	Diploma	141 (61.1)	
	BSN	90 (38.9)	
Nursing experience (months)	6~36	154 (67.1)	29.36±21.28
	37~72	74 (32.0)	
	≥73	2 (0.9)	
Position	Staff nurse	221 (96.1)	
	Charge nurse	9 (3.9)	
Place of duty	General ward	139 (60.2)	
	Special ward	92 (39.8)	

Table 2. Level of Self-efficacy, Social Support and Organizational Citizenship Behavior

(N=231)

Variables	Min	Max	M±SD	Range
Self-efficacy	1.00	7.00	4.65 ± 0.74	3.00~6.80
Social support	1.00	7.00	4.56 ± 0.92	1.25~7.00
Organizational citizenship behavior	1.00	7.00	4.82 ± 0.74	2.75~6.75

가 높은 집단이 낮은 집단보다 조직시민행동이 통계적으로 유의한 수준에서 높은 것으로 나타났다.

4. 간호사의 자기효능감, 사회적 지지와 조직시민행동 간의 관계

간호사의 자기효능감, 사회적 지지 및 조직시민행동 간의 관계를 살펴본 결과, 자기효능감이 높을수록($r=.558, p<.001$), 사회적 지지를 높게 지각할수록($r=.245, p<.001$) 조직시민행동이 높은 것으로 나타났다(Table 4).

5. 조직시민행동에 영향을 미치는 요인

단변량분석에서 조직시민행동과 통계적으로 유의한 차이를 보였던 직위 항목을 가변수 처리하여 자기효능감, 사회적 지지와 더불어 독립변수로 투입하였고, 조직시민행동을 종속변수로 하여 단계별 회귀분석을 실시하였다(Table 5).

본 연구에서 회귀분석 전에 실시한 다중공선성 진단결과 공차한계(tolerance)의 범위가 0.959-0.983으로서 0.1 이상이었으며, 분산팽창인자(variation inflation factor, VIF)는 1.018-1.042로 기준치인 10을 넘지 않았고, 상태지수(condition index)는 10.481-15.985로서 30 미만이었기에 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

간호사의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인으로 직위, 자기효능감, 사회적 지지를 포함하였는데, 이중 자기효능감이 가장 강력한 예측변수로 제시되었다. 즉, 자기효능감이 높을수록, 사회적 지지를 높게 지각할수록 조직시민행동 수준이 높았으며, 조직시민행동에 대한 이들 변수들의 설명력은 약 33.0%였다.

논 의

본 연구에서는 간호사의 자기효능감과 사회적 지지 및 조직시민행동 간의 관계를 확인하고, 조직시민행동에 대한 자

Table 3. Difference of Self-efficacy, Social Support and Organizational Citizenship Behavior by General Characteristics (N=231)

Characteristics	Categories	Self-efficacy		Social support		OCB	
		M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Age (year)	20~25 ^a	4.56±0.73	4.03	4.58±0.92	1.13	4.74±0.73	3.03
	26~30 ^b	4.77±0.73	(.019)	4.47±0.92	(.322)	4.97±0.72	(.050)
	≥31 ^c	5.13±0.58	c>a	4.94±0.92		5.11±0.81	
Educational status	Diploma	4.50±0.72	-1.85	4.50±0.87	-1.19	4.48±3.71	0.24
	BSN	4.76±0.76	(.065)	4.65±0.99	(.232)	4.81±0.79	(.805)
Nursing experience (month)	6~36	4.58±0.75	3.01	4.60±0.95	0.49	4.77±0.72	1.45
	37~72	4.77±0.69	(.051)	4.48±0.87	(.609)	4.94±0.76	(.236)
	≥73	5.50±0.42		4.87±0.88		5.00±0.70	
Position	Staff	4.63±0.73	-2.00	4.56±0.91	-0.05	4.80±0.73	-1.97
	Charge	5.13±0.65	(.047)	4.58±1.17	(.957)	5.30±0.65	(.049)
Place of duty	General ward	4.62±0.70	-0.77	4.59±0.87	0.56	4.87±0.74	1.04
	Special ward	4.69±0.80	(.440)	4.52±0.99	(.570)	4.76±0.72	(.297)

OCB=organizational citizenship behavior.

Table 4. Correlation among Self-efficacy, Social Support and Organizational Citizenship Behavior (N=231)

Variables	Self-efficacy	Social support	OCB
	r (p)	r (p)	r (p)
Self-efficacy	1		
Social support	.202 (.002)	1	
OCB	.558 (<.001)	.245 (<.001)	1

OCB=organizational citizenship behavior.

Table 5. Influencing Factors on Organizational Citizenship Behavior among Nurses

(N=231)

Variables	B	β	Cumulative R ²	t	p
Self-efficacy	.532	.531	.312	9.564	< .001
Social support	.110	.137	.330	2.464	.014
F=55.784, p=< .001					

기효능감과 사회적 지지의 영향 정도를 확인하고자 하였다.

간호사의 자기효능감 정도는 7점 만점에서 평균평점이 4.65점으로 나타나 5점 만점으로 환산하면 3.32점으로 계산되었다. 서로 다른 도구로 측정되어 비교하기에는 무리가 있으나 Kim과 Park (2008)의 연구에서는 3.75점(5점 만점), Ko (2008)의 연구에서는 3.57점(5점 만점)으로 나타나 본 연구대상자들이 더 낮은 자기효능감을 보이고 있었다. 중소병원의 간호사들이 서울소재 종합병원 간호사들보다 자기효능감이 더 높으며, 규모가 작은 병원일수록 많은 노력을 해서 목표달성을 하려는 신념이 더 높아 자기효능감이 높게 나타났다고 하였으나(Kim, H. H., 2005; Kim & Park, 2008) 본 연구대상자도 지방소재 병원 간호사로 중소병원 간호사도 포함하고 있지만 자기효능감이 낮게 나타났기 때문에 추후 병원의 특성을 고려한 간호사의 자기효능감의 차이를 반복 측정할 필요가 있음을 알 수 있다.

본 연구에서 간호사의 사회적 지지 정도는 7점 만점에 평균평점이 4.56점으로 나타나 5점 만점으로 환산하면 3.26점으로 계산되었다. 동일한 도구를 사용한 Park 과 Han (2006)의 연구결과에서 간호사들의 사회적 지지 정도는 4.5점 정도로 측정되어 본 연구결과와 유사하였다. 그러나 다른 도구로 사회적 지지를 측정하였던 Seo 등(2004)의 연구에서 5.25점(7점 만점), Hong (2009)의 연구에서 3.70 (5점 만점)으로 나타나 본 연구결과에 비해 더 높게 지각하고 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 연구대상자의 특성 때문일 수도 있지만 서로 다른 측정도구를 사용한 것 때문일 수도 있기 때문에 추후 더 연구되어야 할 필요가 있다고 본다. 결론적으로 본 연구대상자는 상사와 동료들에 대한 사회적 지지를 중등도 이상으로 지각하고 있음을 알 수 있다.

본 연구대상자의 조직시민행동 정도는 7점 만점에 평균평점이 4.82점으로 5점 만점으로 환산하면 3.44점으로 계산되었다. 같은 도구를 사용하여 제조회사 직원들의 조직시민행동을 살펴본 Kim (2006)의 연구에서 7점 만점에 3.5점으로 나타난 것과, 간호사를 대상으로 다른 도구를 사용하여 조직시민행동을 살펴본 Kim (2007)의 3.53점(5점 만점), Ko (2008)의 3.03점(4점 만점), 그리고 Kim과 Park

(2008)의 3.64점(5점 만점)에 비해 본 연구결과가 더 낮게 나타났으며, Choi와 Ha (2007)의 4.35점(7점 만점)에 비해서는 본 연구결과가 높게 나타났다. 연구결과에 일관성이 없어 일반화에는 무리가 있으나 본 연구대상자의 조직시민행동은 중간정도 보다 높게 나타난 것으로 간호사들이 조직의 공동의 목표 달성을 위해 동료의 업무를 자발적으로 도와주려 한다던가 조직생활에 적극 참여하고 몰입하고, 자발적인 업무 외적인 행동 특성을 보이고 있음을 알 수 있고 이런 동료와 협력 및 이타적인 행동은 간호조직의 목표 달성에 도움이 될 수 있다고 본다.

일반적 특성에 따른 자기효능감의 차이를 살펴보면 본 연구에서는 연령과 직위에서 차이가 나타났는데, 나이가 많은 집단에서 자기효능감이 높았으며, 일반간호사 보다는 책임간호사가 자기효능감이 더 높았다. 통계적으로 유의하지는 않았지만, 교육정도가 높은 집단이 자기효능감이 높았으며, 임상경력이 많은 집단이 자기효능감이 높게 나타났다. 이는 Ko와 Kang (2006)의 연구결과에서 임상경력 및 현 부서 경력에 따라 자기효능감이 차이가 있었던 결과와 유사한 결과이다. 나이가 많아질수록 직위도 올라가게 되며 임상경력도 쌓이게 되는 맥락에서 생각해 볼 때 간호사들은 간호업무의 경험이 많아질수록 자기효능감이 높아진다고 볼 수 있다. 자신에게 주어진 특정과업을 잘 수행해 낼 수 있다는 자신의 신념이 자기효능감이다. 이러한 자신의 능력에 대한 신념과 판단은 과거의 경험과 평가를 통해 축적된다 (Sherer et al., 1982)고 보기 때문에 임상간호사들에게 간호업무의 경험을 풍부하게 해주며 긍정적인 평가를 갖도록 해주는 것은 자기효능감을 높이는데 기여할 수 있을 것이라고 본다.

일반적 특성에 따른 사회적 지지의 차이를 살펴보면 본 연구에서는 일반적 특성에 따라 사회적 지지가 차이가 나타나지 않았다. 재독 한인간호사의 사회적 지지를 살펴 본 Kim, Kim, Kim, Park과 Park (2003)의 연구에서는 종교와 병원 근무 연수에서 유의한 차이가 있다고 보고하여 본 연구결과와 차이를 보였다. 본 연구에서도 집단간 차이가 통계적으로 유의하지는 않았지만 6년 이상의 경력을 가지고

있는 간호사의 사회적 지지 점수가 가장 높게 나타난 점은 이와 같은 맥락으로 볼 수 있다. Seo 등(2004)의 NCLEX-RN 을 준비하는 간호사를 대상으로 조사한 결과로는 병원에 현재 근무 중인 간호사가 근무를 하고 있지 않은 간호사보다 사회적 지지가 낮다고 하여 병원의 근무 유무가 사회적 지지의 차이를 만들 수 있음을 제시하였다. 이렇듯 일반적 특성에 따라 사회적 지지에 차이가 있음이 제시되고 있어 추후 반복연구를 통해 사회적 지지에 영향을 미치는 일반적 특성을 파악하여 사회적 지지를 높일 수 있는 인적자원관리 전략 마련에 기초자료를 제공할 필요가 있겠다.

일반적 특성에 따른 조직시민행동의 차이에서 본 연구대상자는 직위에 따라 차이가 있었는데, 일반간호사 보다는 책임간호사가 조직시민행동이 더 높게 나타났다. 통계적으로 유의하지는 않았지만, 연령이 높은 집단에서 조직시민행동이 높아졌으며, 임상경력이 많고, 교육정도가 높은 집단에서 조직시민행동이 높게 나타났다. 이와 같은 결과는 일반간호사에 비해 책임간호사와 수간호사가, 그리고 총 근무경력이 높은 집단에서 조직시민행동이 높게 나타났던 Ko (2008)의 연구결과와 일부 일치한다고 볼 수 있다. 또한 연령이 많고, 다른 직책보다는 수간호사 이상에서, 그리고 대학원 이상의 학력 소유자에서 조직시민행동이 높게 나타났던 Kim과 Park (2008), Choi와 Ha (2007)의 연구결과와도 일부 일치하는 결과이다. Lee, S. H. (2006)는 연령이 많으며, 재직년수가 많고, 기혼자이며, 그리고 간호학과 선택이 자의적인 경우가 조직시민행동이 높게 나타난다고 하여 일부 연구결과와 달리 결혼여부와 학과선택에 따라 차이가 있음을 보고하고 있다. 또한 Kim (2007)은 연령, 근무기간, 직위, 결혼상태 외에 종교에 따라 조직시민행동에 유의한 차이가 있음을 보고하였다. 이상의 연구들을 살펴보았을 때 연구결과마다 조직시민행동의 차이를 보이는 일반적 특성이 다르기 때문에 일반화시키기는 어렵지만, 공통적으로 간호사의 연령과 임상경력이 많고, 직책이 높으면 조직시민행동이 높게 나타난다고 정리해 볼 수 있겠다. 본 연구결과에서도 직위에 따라 조직시민행동이 차이가 있었으므로 직위가 낮은 간호사들에게 조직 내 타인에게 도움을 주어 조직의 능률을 증진시키려는 행동과 조직의 발전을 위해 기꺼이 개인 시간을 할애하는 조직시민정신을 강화시킬 수 있는 방안을 마련하는 것이 필요하다고 본다.

본 연구에서 자기효능감과 사회적 지지와 조직시민행동의 관계를 규명한 결과 자기효능감과 사회적 지지는 조직시민행동과 양의 상관관계가 확인되었다. 즉, 자기효능감과

사회적 지지가 높을 수록 조직시민행동이 높게 나타남을 알 수 있었다. 이와 같은 맥락으로 Yoon (2004), Ko (2008), Kim과 Park (2008)의 연구에서도 조직시민행동과 자기효능감과의 상관관계가 확인되어 본 연구결과를 지지하였다. 사회적 지지와 조직시민행동 간의 양의 상관관계에 대해서는 Ko (2006)의 연구결과와 유사하였으며, Lee, K. M. (2007)은 직장 내 멘토의 기능 중 경력개발 기능과 심리사회적 기능 모두가 조직시민행동과 양의 상관관계가 있음을 지적하여 본 연구결과를 지지하였다.

마지막으로 자기효능감이 조직시민행동을 31.2%, 사회적 지지가 1.8%로서 조직시민행동을 총 33.0% 설명하였는데, 이는 Kim과 Park (2008)의 연구에서 자기효능감이 조직시민행동을 17.1% 설명하면서 리더들이 구성원의 조직시민행동을 유발시키기 위해서는 자기효능감을 강화시켜 긍정적 자아를 충족시키는 새로운 교육 프로그램을 개발해야 한다고 한 연구결과와 Kim과 Kim (2008)과 Han (2004)의 자신의 성취감에 대해 낮은 기대를 갖고 있는 개인들은 조직시민행동 전반에 걸쳐 부정적인 영향을 미치고 있음을 지적한 연구결과와 일맥상통한 것으로 볼 수 있다. 즉, 자기효능감이 조직시민행동에 미치는 긍정적인 영향을 고려하여 간호부서에서는 간호사들에게 자기효능감을 증진시켜 조직시민행동을 촉진시키며 궁극적으로 조직의 성과를 향상시키는 전략을 개발해야 할 것이다. 또한 Lee, K. M. (2007)은 멘토의 지지 기능 즉 경력개발 기능과 심리사회적 기능이 조직시민행동에 21.6%의 설명력을 갖는다고 하여 본 연구를 지지하였는데, 그는 멘티들이 멘토와 관계의 질을 높게 인지할수록 업무량이 많은 동료들 돕고, 필요할 때 상사에게 도움을 주며, 조직에서 공식적으로 요구하지 않는 일을 자발적으로 수행하는 등 조직시민행동에 더 많은 관심을 보이기 때문에 조직적인 차원에서 멘토시스템을 적극 활용할 필요가 있음을 제시하였다. 이와 같은 맥락으로 Lee, J. C. (2009)과 Ko (2008)는 상사로부터 지지와 신뢰를 받고, 효과적으로 관계를 유지하며, 자신이 처한 상황을 이해해주고, 도움을 요청할 수 있으며, 잠재력을 인정받고 있다고 지각하게 되면, 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치게 되며 결국에는 기업성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다고 하였다. 그러므로 간호조직에서는 조직차원의 공식적, 비공식적 지지체계를 조직하여 구성원들이 상사 및 동료 지지를 제공받고 있다고 느끼게 만들고 신뢰관계를 형성시키면 궁극적으로 조직시민행동을 향상시킬 수 있을 것이다. 결국은 개인 및 조직성과를 도출할 수 있는 인적자원관리 전략

이 마련될 수 있다고 본다.

본 연구의 시사점은 간호조직에서 간호사의 자기효능감과 사회적 지지가 조직시민행동과의 관계가 어떠한지를 인식시켜 주었고, 특히 조직시민행동에 대한 자기효능감과 사회적 지지의 영향력을 제시한 점을 의의로 들 수 있겠다. 그러나 본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 우선 연구가 두 개 병원을 대상으로 이루어졌기 때문에 연구결과를 일반화하는데 한계가 있으며, 둘째, 낮은 설명력이다. 비록 자기효능감과 사회적 지지가 조직시민행동에 유의미한 변수로 확인되기는 하였으나, 이들에 의한 총 설명력은 33%에 불과하였다. 따라서 추후연구에서는 조직시민행동을 설명해 줄 수 있는 폭넓은 관련 변인들의 탐색을 제안한다.

결론 및 제언

본 연구는 간호사가 지각하는 자기효능감과 사회적 지지가 조직시민행동에 미치는 영향을 규명하고자 실시한 서술적 조사연구로, 대전충청 지역 간호사 231명을 대상으로 2008년 7월부터 8월까지 1달간 설문조사를 실시하여 얻은 자료를 분석한 연구이다. 수집된 자료는 SPSS/WIN 15.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 연구결과 간호사가 지각한 자기효능감과 사회적 지지는 조직시민행동을 33.0% 설명하고 있음을 알 수 있었다.

이상의 결과를 바탕으로 간호사의 조직시민행동을 높이기 위해서는 자기효능감과 사회적 지지를 높이는 방안을 강구해야 할 것이다.

본 연구는 횡단적 조사연구이므로 주요 변인들 간의 인과성 부족의 제한점이 있으며, 조직시민행동의 영향요인으로 제시된 변수들의 설명력이 높지 않으므로 향후 연구에서는 보다 다차원적인 측면에서 여러 변인들을 포함하는 연구를 제언하는 바이다. 또한 규정된 역할 이외에 조직을 위한 개인적인 공헌 및 자발적으로 바람직한 행동을 하도록 관리하는 것이 조직성과 향상 및 발전에 무엇보다 중요한 요소이므로 이를 위해 자기효능감과 사회적 지지를 강화하는 전략을 포함한 조직시민행동 역량강화 프로그램 개발 및 적용은 간호실무에 공헌할 수 있으리라 기대한다.

REFERENCES

Bio, stat, Inc. (2000). *Power and Precision Version 2*. Retrived October 29, 2010, From <http://www.power-analysis.com>.

Choi, J., & Ha, N. S. (2007). The relationship between organizational citizenship behavior and customer orientation on organizational Justice in clinical nurses. *Clinical Nursing Research, 13*(1), 173-184.

Han, K. H. (2004). An exploratory study on the relationships among teacher's social support and burnout and organizational citizenship behavior. *Korean Journal of Human Resource Development, 6*(2), 45-70.

Hong, S. H. (2009). *The relation among nurses's social network, social support and empowerment*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.

Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Health work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

Kim, H. H. (2005). *Nurses' perceptions of job-related empowerment, job satisfaction, organizational commitment and self efficacy*. Unpublished master's thesis, Chungnam University, Daejeon.

Kim, Y. S. (2006). Exchange ideology as moderator perceived organizational support-organizational citizenship behaviors relationships. *Journal of the Korean Academy of Organization and Management, 30*(4), 63-90.

Kim, M. S. (2007). Influence of organizational Justice and commitment on organizational citizenship behaviors of nurses. *Journal of Korean Academic Nursing Administration, 13*(4), 481-491.

Kim, M. S., & Park, Y. B. (2008). The effects of self-efficacy and empowerment on perceived organizational support and organizational citizenship behaviors of nurses. *Journal of Korean Academic Nursing Administration, 14*(3), 268-277.

Kim, R., Kim, C. S., Kim, Y. J., Park, I. S., & Park, M. H. (2003). A study of the relationship between social support, job satisfaction and burn-out levels of Korean nurses in Germany. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education, 9*(2), 186-198.

Kim, Y. J., & Kim, J. W. (2008). The influence of leadership on OBC and organizational commitment through self-efficacy in organizational members. *Korea Journal of Human Resource Development, 11*(2), 1-23.

Ko, Y. K. (2008). Identification of factors related to hospital nurses' organizational citizenship behavior using a multi-level analysis. *Journal of Korean Academic Nursing, 38*(2), 287-297.

Ko, Y. K., & Kang, K. H. (2006). A Study on the relationship between self-efficacy, collective-efficacy and job stress in the nursing staff. *Journal of Korean Academic Nursing Administration, 12*(2), 276-286.

Lee, J. C. (2005). The effects of the perception of organizational Justice and perceived organizational support on organizational citizenship behavior. *Journal of the Korean Academy*

- of *Organization and Management*, 29(1), 35-54.
- Lee, J. C. (2009). The effects of leader's consideration and LMX on organizational citizenship behavior and perceived performance rating. *Daehan Journal of Business*, 22(5), 2979-2998.
- Lee, K. M. (2007). The influence of mentoring relationship on employees' behavior. *Journal of the Korean Academy of Human Resource Management*, 14(4), 259-275.
- Lee, S. H. (2006). The relationship between the personal and job characteristics on organizational citizenship behaviors in clinical nurses. *Journal of Korean Academic Nursing Administration*, 12(2), 295-304.
- Oh, S. Y., & Chung, H. C. (2006). The impact of organizational commitment and emotions on organizational citizenship behavior: focused on hospital management. *Korean Governance Review*, 13(2), 49-75.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Park, S. E., & Han, S. J. (2006). An empirical study on the burn-out of nurses based on the job demand-control model. *Korean Journal of Hospital Management*, 11(2), 32-60.
- Seo, M., Kang, H. S., & Lee, H. J. (2004). Relationship among english competency, anxiety, burden, and social support in korean nurses preparing for the NCLEX-RN. *Journal of Korean Academic Psychiatric Mental Health Nursing*, 13(3), 257-264.
- Sherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W. (1982). The self-efficacy scale: Construction and validation. *Psychological Reports*, 51, 663-671.
- Shin, M. C. (2009). An analysis of relationship among antecedents of organizational citizenship behavior: focusing on seoul metropolitan government servants. *The Korea Local Administration Review*, 23(3), 81-106.
- Song, K. S., Park, B. G., & Choe, M. K. (2003). A meta-analysis on the determinants and moderators of organizational citizenship behavior. *Korean Management Review*, 32(4), 1103-1126.
- Suh, C. H. (1999). The effect of supervisor's support on job involvement, organizational citizenship behavior and mediating job satisfaction. *Journal of Tourism Science*, 22(3), 93-112.
- Suh, C. J., Kim, H. J., Taek, Y. H., & Jang, H. D. (2010). The effects of customer orientation and self-efficacy on service performance-focused on call center service employee-. *Journal of the Korea Service Management Society*, 11(1), 286-307.
- Van Yperen, N. W., & Hagedoorn, M. (2003). Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support. *Academy of Management Journal*, 46(3), 339-348.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: Social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Yoon, O. N. (2004). Own effect persimmon with mortification life sports activity participation degree relation with formation citizens action. *Korea Sport Research*, 15(2), 715-730.
- Yang, G. M. (1999). *Analysis of the relationship between the empowerment, the job-related individual characteristics and the work performance of nurses*. Unpublished doctoral dissertation, Kyunghee University, Seoul.