

종합병원 간호사의 조직시민행동 영향요인

임경민¹, 정귀임²‡

¹춘해보건대학교 간호학과, ²고신대학교 간호대학

Factors Affecting the Organizational Citizenship Behaviors of General Hospital Nurses

Gyeong-Min Lim¹, Kwuy-Im Jung²‡

¹Department of Nursing, Choonhae University of Health Science,

²College of Nursing, Kosin University

<Abstract>

Objectives : Identify the factors that affect organizational citizenship behavior of hospital nurses, and to provide a basis for developing an effective nursing workforce management system. **Methods** : Participants of this study were 214 nurses serving at general hospitals located in B Metropolitan City. Data collection was performed from Oct.15th to 25th, 2014. The methods of analyzing data were ANOVA, Scheffe's-Test, Pearson's Correlation Coefficient Analysis and the Stepwise Multiple Regression Analysis according to the SPSS WIN 18.0 Program. **Results** : Emotional intelligence explained 42.1% of the subjects' organizational citizenship behaviors. This figure increased to 48.7, 51.3 and 52.3%, respectively when other three factors of job satisfaction, age and educational background were added on a one-by-one basis. **Conclusions** : Considering that emotional intelligence is a critical factor in organizational citizenship behaviors, general hospitals should develop and implement education and training programs that can raise their nurses' emotional intelligence and job satisfaction and, concomitantly, promote their organizational citizenship behaviors provided that feedbacks is provided later.

Key Words : Clinical Nurses, Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behaviors

‡ Corresponding author : Kwuy-Im Jung(cgi5336@hanmail.net) College of Nursing, Kosin University
• Received : Nov 1, 2015 • Revised : Nov 23, 2015 • Accepted : Nov 30, 2015

I. 서론

1. 연구의 필요성

병원의 대형화, 의료시스템의 변화, 병원간의 경쟁심화, 소비자의 욕구 변화 등으로 인해 의료계에서도 합리적인 경영의 필요성과 조직의 성과를 증대시키기 위한 방안들에 대한 관심이 고조되고 있다[1].

간호사는 병원 전체 의료 인력의 40%를 차지하고 환자에게 직접적인 의료서비스를 제공하고 있다. 간호사 집단은 병원운영 예산의 50% 이상을 소비하는 조직이며, 간호사들은 병원의 경쟁력 및 생산성에 커다란 영향을 미치는 집단으로[2][3], 변화하는 의료 환경에 능동적으로 대처하고 경쟁력 있는 조직으로 거듭나기 위해서는 간호사들의 태도 변화와 혁신적이고 자발적인 행동이 요구된다[4]. 조직시민행동은 조직의 동료들 기꺼이 도와주고, 공유하고, 협동하고, 자원 봉사하는 일련의 친사회적 행동을 의미하는, 공식적인 보상시스템에 의해 직접적으로 명확하게 인식되지 않으나 전반적으로 조직 기능의 유효성이나 효율성을 증진시키는 개인의 자발적 행동이다[5]. 간호사의 조직시민행동은 여러 사회적 계층의 다양한 중증도를 가진 환자를 대상으로 그들의 기대와 요구에 부응하여 간호서비스의 질을 높이는데 크게 필요시 되고 있다[6].

간호사의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인으로는 셀프리더십, 조직몰입, 조직성과, 조직사회화, 리더구성원 교환관계, 감성지능, 직무만족 Kang[7], Park[8], Park[9] 등이 있었으며, 이러한 요인 중에 감성지능, 직무만족이 중요한 요소로 밝혀지고 있다[4][10].

Organ[11]은 현대사회에서는 감성지능이 조직시민행동에 미치는 영향은 더욱 커질 것인데, 이러한 현대사회의 변화를 감안하면 감성 지능과 조직시

민행동은 조직의 경쟁력과 건강성의 핵심이며, 직무만족이 높을수록 조직시민행동이 더 높아 진다고 하였다[9].

감성지능이란 다양한 상황에 있어서 자신과 타인의 감성을 이해하고, 그 감성을 조절하고, 알고 있는 감성을 효율적으로 활용 할 수 있는 능력이다[12]. 간호사는 업무의 특성상 환자의 관점을 이해하고 환자들의 의료서비스 만족도를 높이고, 환자, 보호자 혹은 타 의료 직종의 사람들과 효율적인 의사소통을 하기 위해 지적 능력 외에 자신의 감정을 통제할 수 있는 감성지능이 요구되고, 감성지능이 높은 간호사 일수록 조직시민행동이 높은 것으로 나타났다[4].

한편 직무만족은 개인이 직무 경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 감정 상태를 의미한다[9]. 간호사는 직무의 성격상 봉사를 강조하는 전문직에 속하므로 자신의 직무에 대한 만족감이 없을 경우 효과적으로 업무를 수행하기 어려우며, 전문직업인으로서의 발전도 꾀하기 어려우며[13], 직무에 대한 만족은 병원조직 내에서 원활한 인간관계와 이타적인 행동으로 다른 구성원들에게도 긍정적인 영향을 미쳐 조직의 원활한 운영을 돕고, 조직유효성도 증가시킨다[4][6][8].

선행연구에 따르면 감성지능이 조직시민행동, 직무만족, 직무스트레스, 조직몰입, 이직 성향 등에 영향을 미치는 것으로 나타났으며[12], 간호사의 직무만족 정도가 높을수록 조직시민행동의 수행 정도가 높고 이는 직무에 대한 긍정적인 감정을 가진 사람일수록 자신이 속해있는 조직에 대해 호의적인 감정을 가져, 대가를 바라지 않고 순수한 동기에서 자발적으로 행동하는 조직시민행동을 보이는 것으로 나타났다[8][9].

이에 본 연구의 목적은 간호 조직의 업무성과를 높여 주고 효율성을 극대화하며, 환자들의 의료서비스 만족과 병원 경영의 발전을 도모하는 간호사들의 조직시민행동에 영향 요인을 파악하여 보다

효율적인 간호 관리 및 교육 프로그램을 개발하는데 기초 자료를 제공하고자 함이다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 종합병원 간호사의 조직시민행동 관련 요인을 파악하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 제 특성(인구사회학적, 근무관련)을 파악한다.
- 2) 대상자의 감성지능, 직무만족 및 조직시민행동 정도를 파악한다.
- 3) 대상자의 제 특성에 따른 감성지능, 직무만족 및 조직시민행동 정도를 파악한다.
- 4) 대상자의 감성지능, 직무만족 및 조직시민행동 관계를 파악한다.
- 5) 대상자의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

II. 연구방법

1. 연구 설계

본 연구의 설계는 종합병원 간호사들의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 파악하는 실증적 연구이다.

2. 연구 대상

본 연구의 대상자는 B 광역시 소재 200병상 이상의 종합병원에서 근무하고 있는 간호사 214명이였다. 표본크기는 G power 3.1.2 program을 이용하여 일원분산분석에서 유의수준 α 는 .05, 검정력은 .80, 효과크기는 .25(medium)로 선정하여 계산하였을 때 200명이었고, 탈락률 20%를 고려하여 240부를 배부하여 236부를 회수하여 그 중 부적절

한 답을 한 경우를 제외한 214명을 분석하였다.

구체적인 대상자 선정기준은 다음과 같았다.

- 1) 종합 병원에서 6개월 이상 근무한 간호사
- 2) 연구의 목적과 방법을 이해하고, 참여에 동의한 간호사

3. 연구 도구

본 연구의 도구는 구조화된 자기기입형 설문지를 이용하였다. 설문지의 구성은 감성지능 14개 문항, 직무만족 21개 문항, 조직시민행동 20개 문항, 일반적 특성 13개 문항으로 총 68문항으로 구성되어 있다.

1) 감성지능 측정도구

감성지능 측정 도구는 Wong & Law[12]의 감성지능 측정도구(Wong and Law Emotional Intelligence Scale: WLEIS)를 Hwang[14]이 번안하여 사용한 도구를 사용하였다. 본 도구는 하위 영역으로 자기감성이해 4개 문항, 타인감성이해 4개 문항, 감성조절 3개 문항, 감성활용 3개 문항 총 14개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점까지 배점 하였다. 점수가 높을수록 감성지능의 정도가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Hwang[14]의 연구에서는 Cronbach's α =.87이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α =.84이었다.

2) 직무만족 측정도구

직무만족 측정도구는 40개 문항의 도구를 Kim[10]이 20개 문항으로 재구성한 도구를 간호학 교수 3인의 자문을 구해 척도의 범위를 0-4점에서, 1-5점 범위로 재구성하여 사용하였다. 본 도구는 Likert 5점 척도로 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점까지 배점 하였다. 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높음을 의미한다. 문항 1번, 15번,

16번은 부정 문항으로 역 환산 하였다. 도구의 신뢰도는 Kim[10]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=0.86$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=0.86$ 이었다.

3) 조직시민행동 측정도구

조직시민행동 측정도구는 Organ[11]이 개발한 조직시민행동 측정 도구를 Ahn[15]이 번역한 도구를 사용하였다. 본 도구는 하위개념으로 이타성 4개 문항, 양심성 5개 문항, 스포츠맨십 4개 문항, 예의성 3개 문항, 시민의식 4개 문항, 총 20개 문항으로 구성되어 있다. 본 도구는 Likert 5점 척도로 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점까지 배점 하였다. 점수가 높을수록 조직시민행동 정도가 높음을 의미한다. 문항 11번, 12번은 부정 문항으로 역환산 하였다. 도구의 신뢰도는 Ahn[15]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=0.88$ 이었다. 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=0.87$ 이었다.

4. 자료 수집 기간 및 방법

본 연구는 B광역시 K대학교 기관생명윤리위원회에서 심의를 거쳐 승인을 받은 후 (승인번호: 1040549-140918-SB-0060-01) 2014년 10월 15일부터 동년 10월 25일까지 10일간 수집하였다. 대상병원에 본 연구자가 직접 간호부서장, 간호부 수간호사를 방문하여 연구 목적과 방법을 설명하고 협조를 받았다. 설문지는 해당 병동의 수간호사를 통해 간호사에게 연구의 목적 및 설문지 작성법을 설명한 후 연구 참여에 동의한 간호사를 대상으로 설문지에 직접 기입하도록 하여 자료를 수집하였다.

5. 자료 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS PC 18.0 프로그램 사용하여 분석 하였다. 구체적 방법은 다음과 같았다.

1) 대상자의 제 특성은 실수와 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다.

2) 대상자의 감성지능, 직무만족 및 조직시민행동 정도는 최소값, 최대값,평균과 표준편차, 평균평점과 표준편차로 분석하였다.

3) 대상자의 일반적 특성에 따른 조직시민행동 정도는 t-test, ANOVA와 Scheffe's-test로 분석하였다.

4) 대상자의 감성지능, 직무만족 및 조직시민행동 정도의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient 분석하였다.

5) 대상자의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인은 Stepwise multiple regression으로 분석하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 인구사회학적 특성에서는 성별은 여자가 97.7%(209명)로 대부분을 차지하였으며, 결혼여부는 미혼이 81.3%(174명)로 대부분이었고, 종교유무는 종교가 있는 경우가 50.0%(107명), 없는 경우가 50.0%(107명)로 각각 절반 정도로 나타났다. 연령은 26~30세 이하가 40.7%(87명)로 가장 많았고 25세 이하 31.3%(67명) 순이었다. 학력은 전문대졸이 65.9%(141명), 대학교졸 이상이 30.4%(65명)의 순으로 나타났다.

근무관련 특성으로는 직위가 일반간호사가 88.3%(189명)으로 대부분을 차지하였고, 근무부서는 일반병동62.6%(134명), 특수병동31.8%(68명) 순으로 나타났고, 근무형태는 3교대가 62.6%(134명), 2교대 근무가 31.8%(68명)순이었다. 총 근무년수는 평균이 5.61±5.09년이었으며, 1미만~4년 40.2%(86명), 4이상~10년 미만이 29%(62명) 순으로 나타났다. 월수입은 201만원 이상이 63.1%(135명), 이직경

험 유무는 없는 경우가 69.2%(148명)로 많았다 <Table 2>.

2. 대상자 감성지능, 직무만족과 조직시민행동 정도

대상자의 감성지능 정도는 평균이 50.30±5.36(도구범위: 14-70) 평균평점 3.59±0.38 (척도범위: 1-5)로 중간 이상으로 나타났다. 하위영역별 정도는 타인감성이해 평균평점이 3.72±0.42으로 가장 높았으며, 자기감성이해 3.68±0.46, 감성활용 3.43±0.54, 감성조절 3.29±0.63 순으로 나타났다.

대상자의 직무만족 정도 평균은 67.36±7.97(도구범위: 21-105) 평균평점 3.20±0.37 (척도범위: 1-5) 중간 정도였다.

대상자의 조직시민행동 정도는 평균 71.02±7.11 (도구범위: 20-100) 평균평점 3.55±0.35 (척도범위: 1-5) 중간 정도였다. 하위영역별 정도는 이타성 평균평점 3.88±0.48으로 가장 높았으며, 스포츠맨십 3.71±0.41, 예의성 3.69±0.46, 시민의식 3.39±0.48, 양심성 3.07±0.50 순으로 나타났다<Table 1>.

3. 일반적 특성에 따른 조직시민행동

대상자의 조직시민행동 정도는 인구사회학적 특성에서 결혼 유무($t=-2.95, p=.003$), 종교유무($t=3.38, p=.001$), 연령($F=10.30, p<.001$), 학력($t=-3.29, p<.001$)에 따라 유의한 차이가 있었다.

사후검증결과 연령에서 36세 이상 군이, 26-30미만 군, 25세 이하군 보다 조직시민행동 정도가 높게 나타났다. 결혼 상태가 기혼인 군이 미혼인군보다, 종교가 있는 군이 종교가 없는 군보다 조직시민행동 정도가 높았고, 그리고 대학교 졸업 이상인 군이 전문대 졸업 군보다 조직시민행동 정도가 높았다. 대상자의 조직시민행동 정도는 근무관련 특성에서 직위($t=-3.97, p=.001$), 근무형태($F=3.67, p=.027$), 총 근무년수($F=7.79, p<.001$)에 따라 유의한 차이가 있었다.

사후 검증결과 근무형태에서 상근근무 군이 3교대 근무 군보다 조직시민행동 정도가 유의하게 높았고, 총근무년수가 10년 이상인 군이 1년 미만, 1-4년 미만, 4-10년 미만인 군보다 조직시민행동 정도가 높았다. 직위가 책임간호사 이상 군이 일반 간호사 군보다 조직시민행동 정도가 높았다<Table 2>.

<Table 1> Degree of Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Organizational citizenship behavior (N=214)

Variables	Item	Mean±S.D.	Min-Max	Average Mean±S.D.	Range
Emotional Intelligence	14	50.30±5.36	38-64	3.59±0.38	1-5
Self Emotional Understanding	4	14.91±1.69	10-20	3.68±0.46	1-5
Emotional understanding of others	4	18.75±1.86	14-24	3.72±0.42	1-5
Emotional adjustment	3	9.88±1.90	6-14	3.29±0.63	1-5
Emotional Utilization	3	10.29±1.62	6-15	3.43±0.54	1-5
Job Satisfaction	21	67.36±7.97	40-91	3.20±0.37	1-5
Organizational citizenship behavior	20	71.02±7.11	37-90	3.55±0.35	1-5
Altruism	4	15.52±1.95	6-20	3.88±0.48	1-5
Conscience	5	18.55±2.52	5-25	3.07±0.50	1-5
Sportsmanship	4	12.29±2.24	5-18	3.71±0.41	1-5
Courtesy	3	11.08±1.40	6-15	3.69±0.46	1-5
Citizenship	4	13.56±0.56	7-20	3.39±0.48	1-5

<Table 2> Organizational citizenship behavior by general characteristics(N=214)

Variables	Categories	N(%)	Mean±S.D.	t or F	p	Scheffe
Gender	Men	5(2.3)	71.80±5.93	0.24	.807	
	Women	209(97.7)	71.01±7.15			
Marital status	Unmarried	174(81.3)	70.35±7.01	-2.95	.003	
	Married	40(18.7)	73.98±6.87			
Religion	Yes	107(50.0)	72.64±6.55	3.38	.001	
	No	107(50.0)	69.42±7.32			
Age	25a	67(31.3)	70.33±6.63	10.30	<.001	a,b<d
	26-30b	87(40.7)	69.18±7.31			
	31-35c	34(15.9)	72.41±5.52			
	36≤d	26(12.1)	77.19±5.94			
Education level	College	141(65.9)	71.03±7.11	-3.29	.001	
	University≤	73(34.1)	73.21±7.52			
Grade	General nurse	189(88.3)	70.35±6.95	-3.97	<.001	
	Charge nurse≤	25(11.7)	76.16±6.26			
Area of practice	Out-patient	12(5.6)	73.42±6.47	1.00	.368	
	General ward	134(62.6)	71.16±6.45			
	Special ward	68(31.8)	70.35±8.36			
Duty type	3 shifta	134(62.6)	70.28±6.92	3.67	.027	a<c
	2 shiftb	68(31.8)	71.82±5.99			
	Regular work ^c	12(5.6)	73.56±7.78			
Total hospital career(year)	>1a	35(16.4)	68.66±6.74	7.79	<.001	a,b,c<d
	1-3b	86(40.2)	70.09±7.35			
	4-9c	62(29.0)	71.11±6.15			
	10≤d	31(14.5)	76.13±6.44			
Income	≤200	79(36.9)	69.73±8.09	-1.92	.056	
	201≤	135(63.1)	71.79±6.38			
Turnover experience	No	148(69.2)	70.73±6.20	-0.80	.423	
	Yes	66(30.8)	71.70±8.84			

4. 대상자의 감성지능, 직무만족 및 조직시민행동 정도의 관계

대상자의 감성지능 정도와 조직시민행동 정도의 관계는 강한 정도의 순 상관관계($r=.651, p<.001$)를 보였다. 즉 감성지능 정도가 높을수록 조직시민행

동의 정도가 높게 나타났다. 감성지능 정도의 하위 영역과 조직시민행동 정도의 상관관계는 자기감성 이해 영역과의 상관관계는 중간정도의 순 상관관계($r=.556, p<.001$), 감성조절 영역과의 상관관계는 중간정도의 순상관관계($r=.516, p<.001$), 타인감성 이해 영역과의 상관관계는 중간정도의 순상관관계

($r=.498$, $p<.001$), 감성활용 영역과의 상관관계는 중간정도의 순상관관계였다($r=.463$, $p<.001$) 즉 감성지능이 높을수록 조직시민행동의 정도가 높았고, 특히 자기감성이해와 감성조절이 높을수록 조직시민행동의 정도는 높았다.

대상자의 직무만족 정도와 조직시민행동 정도의 관계는 중간 정도의 순 상관관계($r=.544$, $p<.001$)를 보였다. 즉 직무만족 정도가 높을수록 조직시민행동의 정도가 높았다<Table 3>.

5. 조직시민행동에 영향을 미치는 요인

대상자의 조직시민행동의 영향요인을 분석하기 전에 기본 가정인 독립변수들 간의 다중 공정선유무를 파악하기 위하여 공차한계 값(tolerance)과 분장팽창인자(variance inflation factor, VIF) 값과 잔차값(Durbin Wtson)을 산출하였다. 공차 한계값은 .725~.922에 걸쳐 있고, VIF 값은 1.084~1.380에 분포되어 있으므로 독립변수들 간의 다중공정

성 문제는 없는 것으로 나타났다. 또한 잔차를 분석한 결과 Durbin Warson 검정결과 2.09로 2에 가까워 모형의 오차합 간에 자기 상관성이 없는 것으로 나타나 잔차의 정규성, 동분산성의 가정을 만족하는 것으로 나타났으며 회귀의 적합도는 유의수준 $p<.001$ 에서 유의하였다. 대상자의 조직시민행동에 영향을 미치는 원인을 규명하기 위하여 대상자의 조직시민행동 정도에 영향을 미치는 것으로 나타난 종교, 결혼, 연령, 학력, 직위 및 직무형태를 각각 양분하여 더미 처리한 변수와 총근무년수와 감성지능 및 직무만족도 변인에 대하여 단계적 다중 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 조직시민행동에 대한 전체적 영향 요인은 52.1%였으며, 가장 높은 관련요인은 감성지능으로 42.1%로 가장 설명력이 높았다. 그다음으로 직무만족을 추가하였을 때 48.2%, 연령을 추가 하였을 때 51.3%, 학력을 추가 하였을 때 52.3%의 설명력을 나타냈다. 따라서 감성지능은 조직시민행동에 중요 요인임을 알 수 있었다.

<Table 3> Correlation coefficient of Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Organizational citizenship behavior(=214)

Variables	Organizational citizenship behavior	
	r	p
Emotional Intelligence	.651	<.001
Self Emotional Understanding	.556	<.001
Emotional understanding of others	.498	<.001
Emotional adjustment	.516	<.001
Emotional Utilization	.463	<.001
Job Satisfaction	.544	<.001

<Table 4> Factors Influencing Organizational citizenship behavior (N=214)

Variable	B	SE	β	t	p	Adj. R ²
constant	20.386	3.650		5.586	<.001	
Emotional Intelligence	.609	0.074	.465	8.238	<.001	.421
Job Satisfaction	.257	.049	.287	5.260	<.001	.482
Age	3.390	1.093	.149	3.102	<.001	51.3
Education level	-1.703	.738	.115	-2.309	.022	52.3
Adj. R ² =.523, F=59.318, p<.001						

IV. 고찰

본 연구는 조직시민행동의 영향 요인을 확인하고 이들 간의 관계를 규명하여 간호 조직의 업무 성과를 높여 주고 효율성을 극대화하며, 환자들의 의료서비스 만족과 병원 경영의 발전을 도모 할수 있도록 간호사들의 조직시민행동 영향 요인을 파악하여 보다 효율적인 간호관리를 위한 교육 및 훈련 프로그램을 개발하는 기초 자료를 마련하는데 그 목적이 있다.

본 연구에서 확인한 조직시민행동에 대한 주요 연구 결과를 중심으로 논의 하면 다음과 같다.

첫째 본 연구 결과 종합병원 간호사의 감성지능 정도는 평균 50.30±5.36, 평균평점 3.59±0.38 (척도 범위: 1-5)로 중간 정도로 나타났다. 이러한 결과는 본 연구의 도구와 동일한 도구로 종합병원 간호사를 대상으로 한 Ko & Kim[16]의 연구에서 평균평점이 3.42±0.38, 대학병원 간호사를 대상으로 한 Lee & Song[17]의 연구에서 평균평점 3.41±.37과 비슷한 결과였다. 이러한 결과는 감성지능 정도가 병원의 규모에 따른 차이가 없는 것으로 생각된다. 하위영역별 정도는 타인감성 이해가 가장 높았으며, 자기감성이해, 감성활용, 감성조절 순으로 나타났다. 3차 의료기관 간호사를 대상으로 한 Yun[18]의 결과와 전북의 상급종합병원 간호사를 대상으로 한 Lee[19]의 연구에서 자기 감성이해가 가장 높게 나타난 결과와는 다른 결과였다. 이는 간호사의 자기감성이해와 타인감성 이해가 높다는 것은 감정적인 소통이 많은 환자를 간호하면서, 여러 직종의 동료들과의 효과적인 의사소통을 위해 필요하지만, 감성활용이나 감성조절이 낮다는 것은 간호업무의 특성상 많은 인간관계에서 스트레스와 증증환자를 간호하면서 오는 정신적이 긴장으로 인한 것으로 생각된다[20].

본 연구에서 종합병원 간호사의 직무만족 정도는 평균 67.36±7.97, 평균 평점 3.20±0.37로 중간

정도로 나타났다. 이러한 결과는 3차 의료기관 간호사를 대상으로 한 Yun[18]의 연구에서 직무만족 정도가 평균평점 3.18±0.33로 나타난 결과와 유사하였으며, 종합병원 간호사를 대상으로 한 Ko & Kim[16] 연구에서 직무만족 정도가 3.04±0.49 으로 나타난 결과보다 높은 수준 이었다. 이는 직무만족의 정도는 병원의 규모나 업무의 특성으로 인한 만족의 차이가 있는 것으로 생각이 된다.

본 연구에서 종합병원 간호사의 조직시민행동 정도는 평균이 71.02±7.11 평균평점 3.55±0.35(척도 범위: 1-5)로 중간 정도로 나타났다. 400병상 이상의 종합병원 간호사를 대상으로 한 Kim[10] 연구에서 조직시민행동 정도가 평균평점3.37±0.49(척도 범위: 1-5), 임상간호사를 대상으로 한 Jeong et al.[3] 연구에서 조직시민행동 정도가 평균평점 3.59±0.38(척도범위: 1-5), 대학병원의 수술실 간호사를 대상으로 한 Lee et al.[22] 연구에서 조직시민행동 정도가 3.60±0.33(척도범위: 1-5)로 비슷한 결과 였다. 이는 병원의 규모나 병상에 차이가 있다 하더라도 간호업무라는 고유한 특징인 다양한 간호 대상자의 요구를 충족시키고 간호대상자의 체계적 접근[22]이라는 근본적인 간호업무의 특성으로 인해 조직시민행동에 큰 차이를 보이지 않는 것을 생각된다.

조직시민행동의 하위영역은 이타성이 평균평점 3.88±0.48로 가장 높았으며, 스포츠맨십이 3.71±0.41, 예의성이 3.69±0.46, 시민의식이 3.39±0.48, 양심성이 3.07±0.50 순으로 나타났다. 간호사를 대상으로 연구한 조직시민행동의 하위 영역을 파악한 연구는 찾아보기 힘들었다. 이는 간호업무의 특성이 동료들과 함께하는 비중이 높고, 신규 간호사를 지도하는 프리셉터 제도로 인해 과중한 업무를 수행중인 동료를 돕거나 자발적으로 신입사원을 지도해주는 행위인 이타성 Organ[11]이 높게 나타난 것으로 생각된다.

둘째, 대상자의 조직시민행동 정도는 인구사회

학적 특성에서 결혼 유무($t=-2.95, p=.003$), 종교 유무($t=3.38, p=.001$), 연령($F=10.30, p<.001$), 학력($t=-3.29, p<.001$)에 따라 유의한 차이가 있었다.

사후검증결과 연령에서 36세 이상 군이, 26-30미만 군, 25세 이하군 보다 조직시민행동정도가 높게 나타났다. 결혼 상태가 기혼인 군이 미혼인군보다, 종교가 있는 군이 종교가 없는 군보다 대학교 졸업 이상인 군이 전문대 졸업 군보다 조직시민행동 정도가 높았다. Choi & Ha[6]의 연구 결과 연령이 높을수록, 결혼 상태에서 기혼일 경우, 교육 정도가 높을수록 조직시민행동 정도가 높았고, Park[23]의 연구 결과 연령, 학력, 기혼일수록 조직시민행동이 높았다.

근무관련 특성에서 직위($t=-3.97, p=.001$), 근무형태($F=3.67, p=.027$), 총 근무년수($F=7.79, p<.001$)에 따라 유의한 차이가 있었다.

사후 검증결과 근무형태에서 상근근무 군이 3교대 근무 군보다 조직시민행동 정도가 유의하게 높았고, 총근무년수가 10년 이상인 군이 1년미만, 1-4년 미만, 4-10년 미만인 군보다 조직시민행동 정도가 높았다. 직위가 책임간호사 이상 군이 일반 간호사 군보다 조직시민행동 정도가 높았다. Park[23]의 연구 결과 근무 경력이 높을수록 조직시민행동의 정도가 높았다. Mun[20]의 연구결과 직위, 임상경력이 높을수록 조직시민행동에 높은 결과와 유사한 결과였다.

셋째. 종합병원 간호사의 감성지능 정도와 조직시민행동 정도의 상관관계는 $r=.651$ 로 강한 순 상관관계를 보였다. 즉 감성지능이 높을수록 조직시민행동의 정도가 높았다. 400명상 이상의 간호사를 대상으로 한 Kim[10]의 연구에서 두 변수의 관계가 $r=.696$ 로 나타난 결과와 유사하였고, 경남 소재 대학병원의 간호사를 대상으로 한 Mun[20]의 연구에서 두변수의 관계가 $r=.487$ 보다 더 많은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 다양한 상황에서 자신과 타인의 감성을 이해하고 조절하는 능력이

나 충동 억제와 긍정적 사고로 자신을 동기화하는 능력인 감성지능이 높을수록 동료들과 협동하고, 동료들을 기꺼이 도우며 자원봉사 하여 조직 유효성에 기여하면서 개인에게도 도움을 주는 이타성이 포함된 조직시민행동 정도가 높아지는 것으로 생각된다. 감성지능 정도의 하위영역과 조직시민행동 정도의 상관관계는 자기감성이해 영역과의 상관관계는 중간 정도의 순 상관관계($r=.556, p<.001$), 감성조절 영역과의 상관관계는 중간 정도의 순 상관관계($r=.516, p<.001$), 타인감성 이해 영역과의 상관관계는 중간 정도의 순 상관관계($r=.498, p<.001$), 감성활용 영역과의 상관관계는 중간 정도의 순 상관관계였다($r=.463, p<.001$). 간호사를 대상으로 연구한 감성지능의 하위 영역과 조직시민행동에 대한 연구는 찾아보기 힘들었다. 이는 자기의 감성을 이해하고 적절하게 표현하는 능력인 자기감성이해가 높을수록, 자신의 감성을 조절하는 능력으로 심리적 좌절로부터 빠르게 정상으로 회복하는 감성조절이 조직에 의해 공식적으로 요구되지 않으나, 종사원들의 자발적으로 행하는 조직기능에 긍정적인 영향을 미치는 Seo & Kim[24] 조직시민행동과의 관계가 높은 것으로 보인다.

종합병원 간호사의 직무만족 정도와 조직시민행동 정도의 상관관계는 $r=.544$ 로 중간 정도의 순 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 직무만족 정도가 높을수록 조직시민행동 정도가 높았다. 이러한 결과는 100명상 이상 종합병원의 주임간호사 이하를 대상으로 한 Park[8]의 연구에서 두 변수의 관계가 $r=.363$, 간호사 대상으로 연구한 Park[9]의 연구에서 두변수의 관계가 $r=.479$ 로 나타난 결과와 유사 하였다. 이러한 결과는 간호사의 직무만족은 즐겁고 긍정적인 태도를 넘어서 업무의 효율성과 생산성의 증대뿐만 아니라 질적인 환자 간호를 제공하는데 도움을 주어 환자의 만족도를 높이고 병원 조직내에서도 간호사의 원활한 인간관계와 이타적인 행동으로 다른 구성원들에게 긍정적인 영

향을 미쳐 조직의 원활한 운영을 돕는다[9].

종합병원 간호사의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 파악한 결과 조직시민행동에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 감성지능 42.1%, 직무만족 추가 시 48.2%, 연령 추가 시 51.1%, 학력 추가 시 52.1% 나타났다. Kim[10]의 연구에서 독립변수 감성지능에 대한 조직시민행동의 직접 효과는 .773으로 나온 결과와 일맥상통 하였다. 대학병원 간호사를 대상으로 한 Choi & Yun[4]의 연구에서 감성지능(estimate=.763), 직무만족(estimate=.580)으로 조직시민행동에 영향을 미치는 결과와 유사한 결과였다. 중소 제조업 종사자를 대상으로 한 Lee[5]의 연구에서 감성지능이 조직시민행동에 미치는 영향 요인으로 감성지능이 설명력 25%로 나타났다. 이는 조직시민행동 정도에 감성지능이 주요 요인임을 알 수 있었다. Organ[11]은 이성적 능력이 낮은 조직원들이 성과나 조직시민행동을 올바르게 수행하고 있는 이유는 감성적 지능 때문이라고 하였으며, 실제 IQ는 선천적 유전 요인이 약 80% 차지하지만 감성지능은 후천적 요인이 크게 작용하며, 교육과 훈련을 통해 충분히 변화가 가능하다 [12]. 간호사를 대상으로 Baek[25]의 코칭프로그램이 간호사의 감성지능, 코칭스킬, 자기효능감 및 직무만족에 미치는 효과 연구에서 코칭 프로그램에 참여한 실험군이 코칭프로그램에 참여전보다 참여 후에 감성지능이 유의하게 높은 것이 확인되었다. 이러한 결과는 감성지능이 교육이나 훈련으로 높아 질 수 있음을 뒷받침 한다.

조직시민행동의 영향요인에서 직무만족 추가 시 48.2%의 설명력이 나타났다. 간호사의 조직시민행동 예측 모형으로 연구한 Park[9]의 연구에서 총 설명력 42%에서 셀프리더십, 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입, 거래적 리더십 변인 순으로 나타났다. Choi & Yun[4]의 연구 결과에서 직무만족이 조직시민행동에 유의한 영향(estimate=.580)로 나타난 결과와 일맥상통한 결과였다. 따라서 조직시민

행동을 높이기 위해 간호사들의 직무의 만족을 증대시킬 수 있는 조직 차원에서의 지원이나 근무 관련 복리후생에 대한 중재가 필요하다고 생각된다.

조직시민행동의 영향요인에서 연령 추가 시 51.1%, 학력 추가 시 설명력이 나타났다. 젊은 연령일수록 탄력적으로 자신의 욕구에 조직의 필요성을 맞추지만, 연령이 높을수록 조직의 필요성에 자신의 욕구를 잘 맞추므로 연령에 따라 조직시민행동을 유도하는 동기가 다르다고 한 것을 뒷받침하는 결과였으며, 연령이 높아질수록 경력이 많아짐을 예측 할 수 있어 경력이나 경험이 많아질수록 축적된 업무의 경험이나 고학력에 따른 전문 지식의 습득으로 업무의 자신감이 생기고 Mun[20], 연령이나 학력에 따른 책임 의식을 가져 최소한의 역할 외 활동을 뛰어 넘는 조직시민행동을 하는 것으로 보여진다. 이상의 논의를 통하여 종합병원 간호사의 감성지능, 직무만족은 관련성이 있으며, 감성지능이 높을수록 조직시민행동의 정도가 높았고, 직무만족 정도가 높을수록 조직시민행동의 정도가 높아지는 것을 확인하였다. 또한 연령이 높을수록 학력이 높을수록 조직시민행동의 정도가 높은 것을 확인하였다.

V. 결론

본 연구는 종합병원 간호사의 역할의 활동인 조직시민행동에 영향을 미치는 감성지능, 직무만족의 정도와 조직시민행동의 정도를 파악하고 변인간의 관계를 파악하고, 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 파악하여 종합병원 간호사들의 조직시민행동 향상을 위한 교육 및 훈련 프로그램을 개발하는데 기초자료를 제공하고자 시도 되었다. 그 결과 종합병원 간호사의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인은 감성지능, 직무만족, 연령, 학력으로 나타났다. 따라서 간호사 개인의 감성지능을 강화시키고

직무만족을 높일 수 있는 다양한 중재방안이 마련되어야 할 것이다. 특히 연령이 낮거나 병원의 경력이 짧은 간호사들의 조직시민행동을 높일 수 있는 교육프로그램의 제공이 우선시 될 필요가 있다고 생각된다.

본 연구의 제한점으로는 본 연구는 대상자의 선정에 있어서 한 개 도시의 소수 병원의 간호사를 대상으로 편의 추출 하였으므로 연구 결과를 일반화 하거나 확대 해석하는데 신중을 기해야 할 것이다.

REFERENCES

1. I.A. Kim, Y.J. Park, G.A.S. Mun, J.Y. Lim(2006), A Review of Studies on Leadership in Nursing Organization, The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, Vol.12(2);311-322.
2. S.Y. Oh, H.C. Chung(2006), Focussed on hospital management-The impact of organizational commitment and emotions on organizational citizenship behavior, The Korean Association for Governance, Vol.13(2);49-75.
3. B.J. Jeong, H.S. Kim, S.K. Hwang, J.H. Park, S.K. Song, M.Y. Jeong, K.M. Lim, M.S. Kim(2011), A Study on the According to the Nursing Shortage of Job Satisfaction and Turnover Intention of Nurses, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.5(1);15-29.
4. S.B. Choi, Y.R. Yun(2012), Emotional intelligence, job satisfaction, self-efficacy impact on this organizational citizenship behavior-Focusing on the university hospital nurse, Korean Academy of Human Resource Management, Vol.19(5);73-93.
5. T.J. Lee(2014), The effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior-Mediating effect of leader trust, The Graduate School of Global Chung-Ang University, pp.35-51.
6. J. Choi, N.S. Ha(2007), The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Customer Orientation on Organizational Justice in Clinical Nurses, Journal of Korean Clinical Nursing Research, Vol.13(1);173-184.
7. Y.Y. Kang(2009), The influence of nurse manager's servant leadership on organization effectiveness, Nursing Administration Graduate School of Pubuc Administration Kyung-Hee University, pp.37-57.
8. W.Y. Park(2004), The influence of organization citizenship behavior in the relation of justice and organizational effectiveness perceived by nurses, Department of Nursing, Graduate School Inje University, pp.28-59.
9. J.H. Park(2009), Factors that Affect Organizational Citizenship Behaviors for Nurses, Department of Nursing The Graduate School of Kyung-Hee University, pp.33-46.
10. M.S. KIm(2013), The influence of career ladder system on nursing performance, job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, Department of Nursing Graduate school Seoul National University, pp.1-79.
11. D.W. Organ(1988), Organization Citizenship Behavior, The good soldier syndrome. Lexington Books, pp.1-30.
12. C.S. Wong, K.S. Law(2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude, An exploratory study. The Leadership Quarterly, Vol.13(3);243-274.
13. M.S. Lee(2005), The related of Nursing organizational culture of job satisfaction and intentions of quitting a job, The Graduate

- School of Business and Public Administration
Suncheon National University, pp.30-63.
14. P.J. Hwang(2007), A Study on the Influence of An Employee's Emotional Intelligence on Organizational Effectiveness, The Graduate School of Sogang University, pp.7-105.
 15. K.Y. Ahn(2004), A study on the mediating effect of trust in transformational leadership and organizational citizenship behavior, Trust Research, Vol.14(3);67-101.
 16. H.R. Ko, J.H. Kim(2014), The Relationships among Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, and Job Satisfaction of Clinical Nurses, The Journal of Korean academic society of nursing education, Vol.20(3);413-423.
 17. K.H. Lee, J.S. Song(2010), The Effect of Emotional Intelligence on Self-Efficacy and Job Stress of Nurses-Mediating Role of Self-Efficacy, The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, Vol.16(1);17-25.
 18. H.S. Yun(2013), Relationship Between Nurse's Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Job Satisfaction, The Graduate School of Public Policy HanYang University, pp.6-44.
 19. S.J. Lee(2013), Emotional intelligence, Interpersonal relationship and Nursing Performance among Clinical Nurses, The Graduate School of Ajou University, pp.20-37.
 20. E.G. Mun(2012), The Relationship among Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, Organizational Citizenship Behavior and Burnout of Hospital Nurses, Graduate School Gyeong-sang National University, pp.27-49.
 21. Y.S. Joo(2012), The Effects of Nurses' Emotional Intelligence on Organizational Commitment and Organizational Citizenship, The Graduate school of Kyung Hee University, pp.19-37.
 22. E.S. Lee, J.Y. Chung, M.U. Jeon(2004), Small Hospital Nurses Satisfaction of Welfare Benefits, The Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention of Helping, The Korean nurse, Vol.43(4);66-82.
 23. K.M. Park(2011), Effects of Perceived Organizational Justice and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior of Hospital Nurses, Graduate School of Kongju National University, pp.15-27.
 24. D.W. Seo, Y.S. Kim(2000), A Study on the Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Fairness Perceptions on Organizational Citizenship Behavior of the Hotel Employees, Journal of Tourism Systems and Quality Management, Vol.6(3);59-76.
 25. M. Baek(2010), Effects of Coaching Program on Nurses's Emotional Intelligence, Coaching Skills, Self-efficacy and Job Satisfaction, Department of Nursing Graduate School Chonnam National University, pp.71-80.