

중소병원 간호사의 조직시민행동 관련요인

김미나¹⁾ · 조옥희²⁾ · 차경숙³⁾

서 론

연구의 필요성

중소병원은 300병상 미만의 병원 및 종합병원으로, 3차 의료기관과 1차 의료기관을 연결해주고, 지역주민의 의료수요에 부응해 대형병원 이전단계에서 적정 수준의 의료서비스를 제공하는 역할을 담당하고 있다(Kim & Shin, 2004). 최근 우리나라 간호사의 이직률은 평균 16.9%로, 1,000병상 이상 병원의 이직율은 7.9%인데 반해, 100~199병상 병원의 이직율은 24.6%로 중소병원의 이직율이 대형병원에 비해 현저히 높다(Hospital Nurses Association, 2013). 간호사의 높은 이직률은 병원고객의 만족과 간호서비스의 질을 저하시키며 간호학을 공부하는 학생들에게도 간호전문직에 대한 부정적인 이미지를 심어줄 수 있다. 특히 중소병원의 경우 간호사 인력난이 심각한 사회적 이슈로 부각되고 있으며, 이로 인해 발생하는 업무증가는 간호사의 소진과 피로를 누적시키고, 대형병원에 비해 낮은 임금, 부족한 복리후생 등은 이직을 고려하는 요인으로 작용하게 된다(Yoo & Choi, 2009). 또한 조직적 차원의 간호 업무환경인 조직 내 인간관계, 리더쉽, 자원의 적절성 등도 간호사의 이직의도 감소와 업무수행능력 향상에 영향을 미친다(Kang, 2012). 간호사들이 직무에 만족하고 소속에 대한 애착심과 자부심이 강해지면 이직의도는 감소하게 되며 장기적으로 조직을 건전하게 만드는 조직구성원의 자발적인 노력은 증대되게 된다(Park, 2011).

조직시민행동이란 조직의 동료들을 기꺼이 도와주고, 조직 목표와 가치를 공유하고 협동하며 자발적으로 다양한 활동을 수행하는 행동이다(Organ, 1988). 이는 특히 노동 집약적이며, 인적자원 의존도가 매우 높은 의료산업의 경쟁력 향상에 긍정적 영향을 미치게 된다. 인력관리에 어려움을 겪고 있는 중소병원의 경우 조직시민행동을 강화할 경우 조직 유지에 필요한 자원은 줄이고, 조직과 동료에 대한 애정은 증진시켜 효율적인 조직운영에 도움이 될 수 있다(Ahn, J. S., 2014). 따라서 조직의 성과향상을 위해 조직시민행동 관련 요인을 확인하고 이를 강화시킬 수 있는 적절한 프로그램을 제공할 필요가 있다.

국내 간호사를 대상으로 한 조직시민행동 관련 연구에서 대상자의 개인적 요인과 관련하여 연령, 교육정도, 결혼상태 등의 인구사회학적 특성과 임상경력, 근무형태 등의 업무관련 특성(Han, 2010; Ko, 2008)이 조직시민행동과 관련이 있으며, 자기효능감이 조직시민행동에 긍정적인 영향(Kim & Park, 2008)을 미치는 것으로 보고되었다. 자기효능감이 높은 경우 주체적으로 문제해결을 위해 노력하고 적극적으로 업무를 수행(Bandura, 1986)하여 행동변화에 영향을 미치므로 조직시민행동을 높이는데 중요한 요인이 될 수 있다. 또한 소진(Ahn, B. J., 2014; Kim & Shin, 2004)과 이직의도(Ahn, B. J., 2014)에 따라 조직시민행동 수준에 차이가 있었는데 소진은 대인 서비스를 직업으로 하는 사람에게 발생하는 신체적, 정서적, 정신적 고갈 상태(Maslach & Jackson, 1981)로 업무수행능력 저하와 개인적 성취감 감소를 유발하므로 조직시민행동에 영

주요어 : 간호사, 소진, 자기효능감, 조직시민행동

1) 제주대학교 간호대학 시간강사

2) 공주대학교 간호학과 부교수

3) 선문대학교 간호학과 조교수(교신저자 E-mail: chamelda@hanmail.net)

투고일: 2015년 5월 1일 수정일: 2015년 5월 28일 게재확정일: 2015년 6월 11일

향을 미치게 된다. 이직의도와 반대되는 개념인 잔류의도는 조직에 계속 남기를 원하는 의도(Price & Mueller, 1990)로 업무의 효율성 증진과 조직의 목표달성에 긍정적 영향(Lee, 2013)을 미치므로 조직시민행동과 관련성이 있을 것으로 생각된다.

현재까지 시행된 조직시민행동 관련연구는 대부분 대형병원이나 500병상 이상 종합병원에 근무 중인 간호사를 대상(Han, 2010; Kim, Lee, & Choi, 2012; Mun, 2012; Park, Yun, & Han, 2009)으로 시행되어 연구결과를 지방에 위치한 중소병원에 적용하는데 한계가 있었다. 이에 본 연구에서는 지방에 위치한 300병상 미만의 중소병원에 근무하는 간호사들의 조직시민행동 정도와 조직시민행동과 관련이 있는 개인적 성향 변수인 소진, 자기효능감, 잔류의도 수준을 파악한 후 중소병원 간호사의 조직시민행동 관련 요인을 확인하고자 한다. 이를 통해 중소병원 간호사의 조직시민행동을 증진시켜 간호업무의 효율성을 높이는 중재프로그램 개발의 기초 자료를 제공하고자 한다.

연구 목적

본 연구는 중소병원 간호사의 조직시민행동과 소진, 자기효능감, 잔류의도 수준을 확인하고, 조직시민행동 관련요인을 파악하기 위한 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 중소병원 간호사의 조직시민행동과 소진, 자기효능감, 잔류의도 수준을 파악한다.
- 중소병원 간호사의 일반적 특성에 따른 조직시민행동의 차이를 파악한다.
- 중소병원 간호사의 조직시민행동 관련 요인을 파악한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 중소병원 간호사를 대상으로 조직시민행동, 소진, 자기효능감, 잔류의도 수준을 확인하고, 조직시민행동 관련 요인을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

연구 대상

본 연구는 J시와 S시 소재 200병상이상 300병상 미만의 중소병원 4곳에서 근무하고 있는 임상 경력이 1년 이상인 간호사를 대상으로 하였다. G*Power 3.1.2 프로그램을 이용한 다중회귀분석에 필요한 대상자 수는 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .95, 문헌고찰과 본 연구의 변수를 근거하여 전체

15개 변수 중 6~10개의 변수를 영향요인으로 예상하였을 때 최소 172명이 필요하였다. 탈락율(15%)을 고려하여 200명을 편의표집하였으나 응답내용이 부실한 15명(7.5%)을 제외한 185명(회수율 92.5%)을 최종 대상자로 하였다.

연구 도구

● 일반적 특성

일반적 특성은 인구사회학적 특성 3문항(연령, 종교유무, 결혼상태)과 직무관련 특성 6문항(임상경력, 직위, 근무형태, 근무부서, 급여만족도, 업무스트레스)으로 구성하였다.

● 조직시민행동

조직시민행동은 조직구성원에게 주어진 역할업무는 아니지만 조직발전에 기여하고자 수행하는 구성원의 자발적이고 기능적인 행동을 의미(Organ, 1988)하여, 본 연구에서는 Podssoff, Mackenzie, Moorman와 Fetter (1990)이 개발한 도구를 Chah와 Kim (2000)이 수정보완한 도구로 측정하였다. 이 도구는 총 24문항의 5점 척도로, 정당한 행동, 이타주의 행동, 예의바른 행동, 양심적인 행동, 참여적 행동영역으로 구성되어 있다. 각 문항에 대하여 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 응답하도록 되어있으며, 점수가 높을수록 조직시민행동 정도가 높음을 의미한다. Chah와 Kim (2000) 연구에서 도구의 신뢰도 Chronbach α 값은 .76~.87이었고 본 연구에서는 .90(.60~.90)이었다.

● 소진

소진은 대인관계를 주로 하는 조직구성원들이 겪는 정서적 고갈, 비인간화 그리고 개인적인 성취감 결여의 총체적 현상을 의미(Maslach & Jackson, 1981)하며, 본 연구에서는 Maslach와 Jackson (1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 Choi와 Jung (2003)이 번안한 도구로 측정하였다. 이 도구는 총 22문항의 7점 척도로 정서적 소모, 내담자의 비인간화, 개인적 성취감 감소 3개 영역으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 없다' 0점에서 '매일 그렇다' 6점으로 응답하도록 되어있으며, 점수가 높을수록 소진이 심함을 의미한다. Choi와 Jung (2003) 연구에서는 도구의 신뢰도 Cronbach α 값은 .84이었고, 본 연구에서는 .88(.83~.88)이었다.

● 자기효능감

자기효능감은 개인이 일정한 상황에서 특정한 결과를 산출해 내는데 필요한 일련의 조치를 조직하고 실행해낼 수 있는 자기 확신을 의미(Bandura, 1986)하며, 본 연구에서는 Sherer 등(1982)이 개발한 도구를 Jung (2007)이 수정 보완한 도구로

측정하였다. 이 도구는 총 17문항의 5점 척도로 각 문항에 대하여 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점부터 ‘매우 그렇다’ 5점으로 응답하도록 되어있으며, 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. Jung (2007) 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach α 값은 .94이었고, 본 연구에서는 .90이었다.

● 잔류의도

잔류의도는 직원들이 현재의 조직에 계속 남기를 원하는 의사나 의도를 의미(Price & Mueller, 1990)하며, 본 연구에서는 Lee (2013)의 도구를 중소병원 임상간호사에게 맞게 수정 보완하여 측정하였다. 이 도구는 총 3문항의 5점 척도로 각 문항에 대하여 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점부터 ‘매우 그렇다’ 5점으로 응답하도록 되어있으며, 점수가 높을수록 잔류의도가 높음을 의미한다. Lee (2013) 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach α 값은 .88이었고, 본 연구에서도 .88이었다.

자료 수집 방법 및 윤리적 고려

자료수집 기간은 2014년 6월부터 8월까지였으며, 연구의 목적, 방법 및 절차에 대하여 생명윤리심의위원회(심의번호 MC14QIS100712)의 승인을 받았다.

본 연구자가 J시와 S시 소재 중소병원 4곳을 직접 방문하여 각 기관의 간호부서장에게 연구 목적을 설명하고, 연구수행에 대한 허락을 얻었다. 연구자가 연구의 목적 등을 설명한 후 대상자가 직접 질문지를 작성하도록 하였고, 대상자에게 연구의 내용, 목적과 절차, 연구자료 분석서면동의를 받았다. 질문지 작성 소요시간은 약 20분이었다. 설문지는 대상자가 직접 응답하고 함께 배부된 봉투에 넣어 밀봉을 한 후 지정된 장소에 제출하면 본 연구자가 직접 방문하여 설문지를 회수하였다.

자료 분석 방법

수집된 자료는 SAS(9.2 version) 통계프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성, 소진, 자기효능감, 잔류의도 및 조직시민행동 수준은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차로 제시하였다. 일반적 특성에 따른 조직시민행동 정도의 차이는 t-test와 ANOVA로 파악하였고, 사후 검정은 Duncan’s multiple test로 확인하였다. 조직시민행동과 소진, 자기효능감, 잔류의도간의 상관관계는 Pearson’s Correlation Coefficients로 파악하였으며, 조직시민행동 관련요인은 stepwise multiple regression으로 확인하였다.

연구 결과

대상자의 일반적인 특성

대상자의 평균 연령은 31.2세(21~55세)로 30세 이상이 54.1%였다. 대상자 중 종교가 없는 경우가 66.5%였고, 미혼인 경우가 56.7%였다. 간호사 임상경력이 6년 이상인 경우가 65.4%로 가장 많았고, 그 다음으로 1~2년인 경우가 20.5%, 3~5년인 경우가 14.1% 순이었다. 그리고 직위가 일반간호사인 대상자가 74.6%였고, 현재 교대근무를 하고 있는 대상자는 69.7%였다. 외과계 병동에서 근무하고 있는 대상자는 31.9%이었고, 외래인 경우는 28.1%, 내과계 병동과 특수부서(중환자실, 수술실, 응급실)인 경우가 각각 20.0%였다. 대상자 중 ‘자신의 급여에 만족하지 않는다’고 답한 경우는 68.7%였으며, 업무스트레스 정도가 ‘높다’라고 답한 경우는 57.8%였다 <Table 1>.

대상자의 조직시민행동과 제 변수의 수준

조직시민행동 정도는 5점 만점에 평균 3.52점이었다. 영역별로는 정당한 행동 영역이 4.39점으로 가장 높았고, 그 다음으로 이타주의 행동 영역(3.71점), 예의바른 행동 영역(3.65점), 양심적 행동 영역(3.49점) 순이었으며 참여적 행동영역이 2.55점으로 가장 낮았다.

소진 정도는 6점 만점에 평균 2.71점이었고, 영역별로는 정서적 소모(3.25점), 내담자의 비인간화(2.45점), 개인적 성취감 감소(2.26점) 영역 순이었다. 자기효능감은 5점 만점에 평균 3.53점이었고, 잔류의도는 5점 만점에 평균 2.59점이었다 <Table 2>.

<Table 2> Organizational Citizenship Behaviors and related Variables of Participants (N=185)

Characteristics	Possible range	Mean \pm SD
Organizational Citizenship Behaviors	1-5	3.52 \pm 0.41
Sportsmanship	1-5	4.39 \pm 0.84
Altruism	1-5	3.71 \pm 0.57
Courtesy	1-5	3.65 \pm 0.52
Conscientiousness	1-5	3.49 \pm 0.53
Civic virtue	1-5	2.55 \pm 0.50
Burnout	0-6	2.71 \pm 0.81
Emotional exhaustion	0-6	3.25 \pm 1.05
Depersonalization	0-6	2.45 \pm 1.26
Personal accomplishment	0-6	2.26 \pm 1.00
Self-efficacy	1-5	3.53 \pm 0.45
Intention to stay	1-5	2.59 \pm 0.89

<Table 1> Differences in Organizational Citizenship Behaviors according to General Characteristics of Subjects (N=185)

Characteristics	Total	Organizational Citizenship Behaviors	
	n (%) Mean±SD (range)	Mean±SD	t/F(p)
Age(yr)	31.2±7.4 (21~55)		
<30	85 (45.9)	3.43 ± 0.36	2.91 (.004)
≥30	100 (54.1)	3.60 ± 0.45	
Religion			
Yes	62 (33.5)	3.52 ± 0.38	0.17 (.869)
No	123 (66.5)	3.53 ± 0.48	
Marital status			
Single	105 (56.7)	3.42 ± 0.37	3.98 (<.001)
Married	80 (43.3)	3.65 ± 0.43	
Clinical experience in hospital (yr)			
1~2	38 (20.5)	3.36 ± 0.31 ^a	4.18 (.017) a<c
3~5	26 (14.1)	3.49 ± 0.43 ^b	
≥6	121 (65.4)	3.58 ± 0.43 ^c	
Position			
Staff Nurse	138 (74.6)	3.48 ± 0.41	2.38 (.018)
Charge/Head nurse	47 (25.4)	3.64 ± 0.41	
Shift work			
Three/Double shifts	129 (69.7)	3.45 ± 0.38	3.48 (<.001)
Only dayduty	56 (30.3)	3.68 ± 0.45	
Place of duty			
Internal medicine unit	37 (20.0)	3.48 ± 0.38 ^a	2.67 (.049) c<d
Surgery unit	59 (31.9)	3.55 ± 0.42 ^b	
Special nursing unit*	37 (20.0)	3.38 ± 0.40 ^c	
Outpatient unit	52 (28.1)	3.61 ± 0.42 ^d	
Pay satisfaction			
Not satisfied	127 (68.7)	3.51 ± 0.41	0.26 (.795)
Satisfied	58 (31.3)	3.53 ± 0.43	
Job stress			
High	107 (57.8)	3.47 ± 0.43 ^a	3.45 (.034) a,b<c
Moderate	57 (30.8)	3.53 ± 0.34 ^b	
Low	21 (11.6)	3.73 ± 0.47 ^c	

^{a,b,c,d} ; Duncan's multiple test.

*Special nursing unit : Intensive care unit, Operating room, Emergency room

대상자 특성에 따른 조직시민행동

대상자의 일반적 특성에 따른 조직시민행동의 차이를 살펴본 결과, 연령, 결혼상태, 임상경력, 직위, 근무형태, 근무부서와 업무스트레스 정도에 따라 조직시민행동 정도에 차이가 있었다. 즉, 조직시민행동은 30세 이상이 30세 미만보다 높았고(t=2.91, p=.004), 기혼이 미혼보다(t=3.98, p<.001), 임상경력이 6년 이상인 경우가 1~2년인 경우 보다 높았다(F=4.18, p=.017). 그리고 책임 및 수간호사가 일반간호사보다 조직시민행동이 높았고(t=2.38, p=.018), 고정근무를 하고 있는 경우가 현재 교대근무를 하고 있는 경우보다 조직시민행동이 높았으며(t=3.48, p<.001), 외래에서 근무하는 경우보다 특수부서(중환자실, 수술실 및 응급실)에서 근무하는 경우 조직시민행

동이 높았다(F=2.67, p=.049). 업무스트레스가 '낮다'라고 답한 경우보다 '보통이다'와 '높다'라고 답한 경우 조직시민행동이 높았다(F=3.45, p=.034)

조직시민행동과 연속형 변수들과의 상관관계를 분석한 결과, 조직시민행동 정도는 자기효능감(r=.64, p<.001)과 잔류의

<Table 3> Correlations between Organizational Citizenship Behaviors and related Variables (N=185)

Variables	Organizational Citizenship Behaviors	
	r	p
Self-efficacy	.64	<.001
Burnout	-.60	<.001
Intention to stay	.37	<.001

도($r=.37, p<.001$)와는 정상관 관계가 있었으나 소진($r=-.60, p<.001$)과는 역상관 관계가 있었다. 즉, 자기효능감과 잔류의도가 높을수록, 소진 정도가 낮을수록 조직시민행동이 높았다 <Table 3>.

조직시민행동 관련요인

이산형 변수 중 조직시민행동과 유의한 차이가 있었던 연령, 결혼상태, 임상경력, 근무형태, 근무부서, 업무스트레스는 더미변수로 변환하여 연속형 변수 중 조직시민행동과 상관성이 있었던 자기효능감, 소진, 잔류의도와 독립변수로 투입하였다. 독립변수들 간의 상관계수는 $-0.58 \sim 0.62$ 로 0.80 이상인 설명변수가 없어 예측변수들이 독립적이었으며, Durbin Watson 통계량은 2.093으로 2에 가까워 자기 상관의 문제도 없었다. 다중공선성의 문제를 확인한 결과 공차한계(tolerance)는 $0.634 \sim 0.832$ 로 0.1이상이었으며, 분산팽창인자(variation inflation factor, VIF)는 $1.202 \sim 1.577$ 로 기준치인 10을 넘지 않았고 상태지수(condition index)는 30미만으로 다중공선성의 문제는 없음을 확인하였다. 잔차의 가정을 충족하기 위한 검정 결과 선형성(linearity), 오차항의 정규성(normality), 등분산성(homoscedasticity)의 가정도 만족하였다. 특이값 검토를 위한 Cook's Distance 값은 1.0을 초과하는 값은 없었다.

단계적으로 변수들을 투입하여 산출된 조직시민행동 회귀모형은 유의하였고($F=66.23, p<.001$), 최종 관련요인으로는 소진, 자기효능감과 잔류의도가 확인되었다. 즉, 중소병원 간호사의 조직시민행동 정도는 소진 정도가 낮을수록, 자기효능감이 높을수록, 잔류의도가 높을수록 높았으며, 이들 3개 변수는 중소병원 간호사의 조직시민행동을 52% 예측 설명하는 것으로 나타났다 <Table 4>.

논 의

본 연구는 중소병원 간호사의 조직시민행동 관련요인을 파악하여 조직시민행동 함양을 위한 중재방법 마련에 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

본 연구에 참여한 중소병원 간호사의 조직시민행동 정도는

평균 3.52점(5점 만점)으로 대학병원 간호사를 대상으로 Podssoff 등(1990)의 도구로 측정된 선행연구 결과 3.38점(Kim et al., 2012), 3.42점(Park, J. H et al., 2009)에 비해 높았다. 본 연구 대상자들의 경우 조직시민행동 하부 영역 중 정당한 행동과 이타주의 행동이 가장 높게 나타났다. 이는 대상자들이 조직에 대해 비난하기 보다는 조직 내에 발생하는 문제나 고통을 인내하고 이에 적절히 대응하는 행동유형을 보이고 있는 것으로 생각된다. 하지만 조직내 활동에 관심을 가지고 적극적으로 참여하는 참여적 행동영역은 다른 하부영역에 비해 부족한 것으로 나타났다. 이는 대학병원 간호사를 대상으로 한 선행연구(Mun, 2012)에서 참여적 행동영역이 평균이하 수준을 보인 것과 일치하는 것으로 근무 중 과도한 업무량과 스트레스 등으로 인해 조직에서 발생한 문제에 개인적 시간을 추가로 할애하거나 조직 외 활동에 적극적으로 참여하는 노력은 부족한 것으로 생각된다.

조직시민행동 관련요인 중 소진 정도는 평균 2.71점(6점 만점)으로 동일도구를 사용하여 대학병원 중환자실에 근무하는 간호사의 소진 정도를 측정된 Son 등(2013)의 연구결과 3.85점, 대학병원 간호사를 대상으로 한 Mun (2012)의 연구결과 2.85점 보다 낮았다. 이는 병원규모나 조직의 특성, 환자의 중증도 및 업무의 특성 등의 차이로 각 병원마다 간호사의 소진 정도에 차이가 있으며, 간호사들이 근무하는 환경과 근무 조건에 따라 경험하는 긴장감과 심리적 부담감 정도에 차이가 있기 때문이다. 본 연구에서는 재원환자의 중증도가 높은 대학병원 간호사에 비해 중소병원 간호사의 소진이 심하지 않은 것을 확인할 수 있었다.

대상자의 자기효능감은 평균 3.53점(5점 만점)으로 대학병원과 종합병원 간호사를 대상으로 한 선행연구 결과 3.56점(Jung, 2007)과 유사하여 연구에 참여한 중소병원 간호사의 자기효능감이 중간 이상임을 알 수 있었다. 즉, 연구 대상자들의 자신의 간호수행능력에 대한 믿음과 목표의식, 어떤 어려운 상황에서도 무슨 일이든지 해낼 수 있다는 자신감과 성취감 정도가 중등도 이상임을 확인할 수 있었다.

잔류의도는 평균 2.59점(5점 만점)으로 동일도구를 사용한 연구가 없어 직접적 비교는 어려우나 대학병원 간호사를 대상으로 한 Yom (2006)의 연구결과 2.14점(5점 만점)에 비해

<Table 4> Factors Influencing Organizational Citizenship Behaviors (N=185)

Predictors	B	Standard Error	Standardized β	t (p)	Partial R^2
	54.96	6.45	0	8.52 (<.001)	
Self-efficacy	0.59	0.08	0.46	7.56 (<.001)	0.42
Burnout	-0.17	0.04	-0.30	-4.63 (<.001)	0.09
Intention to stay	0.51	0.21	0.14	2.45 (.015)	0.01

$R^2=0.52, \text{ Adjusted } R^2=0.52, F=66.23, p<.001.$

높았다. 조직의 인력관리에서 중요한 부분은 인력의 효율성 유지와 이직의도 감소이며, 잔류의도는 직원들의 직무만족과 깊은 관련이 있어 조직에 대한 애착증진을 통해 향상(Lee, 2013) 시킬 수 있으므로 이를 위한 조직차원의 적극적 노력이 필요할 것이다.

대상자의 일반적 특성 중 연령, 결혼상태, 임상경력, 직위, 근무형태, 근무부서, 업무스트레스 정도에 따라 조직시민행동에 차이가 있었다. 즉, 30세 미만, 미혼, 임상경력 1-2년, 일반간호사인 경우 조직시민행동이 낮았다. 다수의 선행연구(Han, 2010; Kim & Park, 2008; Ko, 2008)에서 연령과 근무기간, 직위, 결혼상태 등 일반적 특성에 따른 조직시민행동의 차이를 확인할 수 있었으며, 공통적으로 연령과 임상경력이 많고, 직책이 높은 경우 조직시민행동이 높았다. 이는 연령과 직위가 높을수록 자신에게 주어진 간호업무 이외에 관리자로서 활동을 수행하여 책임의식을 갖게 되며, 부서를 대표하여 회의에 참석하는 등 조직의 정치적 활동에 참여(Ko, 2008)하기 때문이다. 근무부서에 따라서도 차이가 있어 외래에 근무하는 대상자가 중환자실, 수술실 및 응급실 등 특수부서에 근무하는 대상자보다 조직시민행동 정도가 높았다. 특수부서는 일반병동이나 외래환자가 내원하는 부서에 비해 환자들의 중등도가 높아 환자의 요구도 역시 높으며, 간호사들이 느끼는 업무의 긴장도 또한 높다. 이는 간호사들이 자신에게 주어진 최소한의 업무만으로도 업무수행에 어려움을 느끼게 만들어 자발적 역할 이외의 행동인 조직시민행동까지 수행하는데 부담감을 유발하는 것으로 생각된다. 또한 대상자의 조직시민행동 정도는 업무스트레스가 낮은 경우 더 높았다. 간호사의 직무만족과 긍정적인 태도는 병원조직 내 원활한 인간관계 형성과 이타적인 행동 유발에 도움이 되어 조직시민행동에도 영향을 미친다(Park, J. H. et al., 2009). 간호사는 다양한 사람들을 대상으로 여러 직종의 병원 내 직원들과 서로 돕고 화합하면서 업무를 수행하므로 조직 내의 친사회적 행동인 조직시민행동이 더욱 요구되는 직종이다. 그러나 업무에 대한 부담감과 책임감으로 과도한 스트레스를 호소하는 경우가 많으며, 이는 신체적, 정신적 건강 상태 악화를 가져올 수 있다(Min et al., 2011). Han 등(2011)은 조직시민행동과 소진과의 관련성을 분석한 연구에서 정서적 탈진 상태인 소진이 간호업무 수행 중 타인과의 관계형성과 상황지면 과정에 심리적 거리감을 증가시킬 수 있으며, 직무 수행의 비효율성과 조직 내 부적응 등을 유발할 수 있다고 보고하여 업무스트레스와 조직시민행동 간의 관련성을 간접적으로 설명하였다. 이상과 같이 여러 변인에 따라 조직시민행동에 차이가 있어 관련변수에 대한 관리가 필요하며, 본 연구에서 조직시민행동이 낮은 것으로 확인된 연령이 적고, 미혼이고, 업무스트레스가 중간이상인 일반 간호사들을 대상으로 조직시민행동 강화전략을 모색하여

적용한다면 좀 더 효과적인 결과를 얻을 수 있을 것이라 생각한다.

상관관계 분석결과, 자기효능감과 잔류의도가 높을수록, 소진 정도가 낮을수록 조직시민행동 정도가 높았다. 종합병원 간호사를 대상으로 한 선행연구(Kim & Park, 2008; Ko, 2008)에서 자기효능감과 조직시민행동 간의 정상관계가 보고되었으며, Ahn, B. J. (2014)은 대상자의 이직의도가 낮을수록 조직시민행동이 높은 것으로 보고하여 본 연구결과를 뒷받침하였다. 이는 잔류의도가 높은 간호사의 경우 동료 간호사와의 관계형성과 업무수행에 긍정적이기 때문에 동료와의 협동과 이타적 행동에 적극적인 친사회적 행동인 조직시민행동을 보이게 되는 것으로 생각된다. 또한 소진 정도가 낮을수록 높은 조직시민행동을 보였다. 간호사는 인간의 생명과 관련하여 업무를 수행하고 항상 중요한 의사결정을 하므로 타 직종에 비해 소진이 높는데 이러한 문제는 업무상의 생산성과 효율성 저하, 직업에 대한 불만족, 의욕상실, 무관심 등을 야기(Park, Kwon, & Cho, 2009)하게 되므로 이타주의적 행동인 조직시민행동에도 영향을 미치는 것으로 생각된다. 따라서 간호사의 소진을 감소시킬 수 있는 조직차원의 정책과 인력관리가 절실히 요구되며, 간호사 스스로 소진정도를 인지하고 이를 관리할 수 있도록 기관 차원의 지속적인 교육과 관리가 필요하다.

조직시민행동 관련요인을 파악하기 위하여 단계적 회귀분석을 실시한 결과 소진과 자기효능감, 잔류의도가 조직시민행동에 영향을 미치는 관련요인으로 확인되었다. 즉 소진 정도가 낮을수록, 자기효능감이 높을수록, 잔류의도가 높을수록 조직시민행동 정도가 높았으며, 이들 변수는 중소병원 간호사의 조직시민행동을 52% 예측 설명하는 것으로 나타났다. 소진은 조직시민행동의 부정적 영향변수(Han et al., 2011; Gilbert, Laschinger, & Leiter, 2010)로 관계성이 확인되었으며, 간호사와 건강관리전문가 등을 대상으로 한 Gilbert 등(2010)의 연구결과에서는 소진이 조직시민행동의 매개변수로 작용하는 것으로 보고되었다. 은행근무 근로자를 대상으로 한 Emmerikar, Jawaharb와 Stone (2005)의 연구에서도 소진, 비인격화, 성취감의 조직시민행동 설명력이 18%로 보고되어 본 연구결과를 뒷받침하였다. Kim과 Park (2008)의 연구에서 700병상 이상 종합병원에 근무하는 간호사의 조직시민행동에 가장 큰 영향을 미치는 변수는 자기효능감으로 17.1%를 설명하는 것으로 나타나 본 연구결과와 유사하였다. 자기효능감은 인간의 행동을 변화시키고 그 변화를 지속시키는 개인적 성향의 주요 요인으로 간호사의 자기효능감은 간호가치와 간호 전문적 수행에 긍정적인 영향(Han, 2010)을 미치게 된다. 즉 자기효능감이 높은 간호사의 경우 간호업무수행에 좀 더 긍정적이고 직무이외의 활동을 자발적으로 수행하는 행동특성을 보이므로 조직시민행동에도 긍정적 영향을 미치게 되는 것으로 사료된

다. 이를 종합해 볼 때 중소병원 간호사의 조직시민행동을 향상시키기 위해서는 자기효능감을 증진시키고, 소진을 경험하지 않도록 하는 전략적인 정책과 제도의 마련이 필요하다. 자기효능감 강화를 위하여 간호사의 자기효능감 수준에 따라 자기효능감이 낮은 간호사의 경우 이들이 자신에 대한 긍정적인 자아상을 형성할 수 있도록 직무능력 향상을 위한 교육과 훈련이 시행되어야 할 것이며, 자기효능감이 높은 간호사에게는 더 높은 수준의 목표를 설정해주어 지속적인 도전을 통해 직무에 만족할 수 있도록 도와야 한다(Min et al., 2011). 이러한 노력은 간호사들이 직무에 긍정적인 감정을 갖도록 도와 조직시민행동 향상에도 도움이 될 것이다. 또한 조직이나 직무특성에 따른 스트레스 등과 관련이 있는 소진은 직무 스트레스에 따른 부정적 반응의 하나이므로 업무수행능력 향상을 통해 조직의 요구에 부합할 수 있도록 학습함으로써 대처가 가능하다(Han et al., 2011). 따라서 간호사들의 소진을 줄이기 위하여 업무 수행에 필요한 지식과 기술을 향상시키기 위한 지속적인 교육이 필요하며, 정서적, 정신적 지지를 강화하기 위하여 좀 더 협조적이고 긴밀한 상호관계를 유지할 수 있도록 친화적인 조직문화 형성은 물론 인간적 유대관계 강화, 개인별 멘토링 제도, 교육훈련 및 보수교육 프로그램 활성화 등의 구축이 필요할 것으로 생각된다. 이러한 노력은 간호사들의 조직시민행동 고양에 도움이 될 것이며, 조직시민행동 수행을 촉진하여 조직에 기여할 수 있도록 할 것이다.

결론 및 제언

본 연구는 중소병원 간호사의 소진, 자기효능감, 잔류의도, 조직시민행동 수준을 확인하고, 조직시민행동 관련 요인을 파악하여 조직시민행동 증진방안을 모색하고자 시행되었다. 중소병원 간호사를 대상으로 한 조직시민행동 관련 연구가 거의 없는 상황에서 조직시민행동 관련요인을 분석함으로써 중소병원 간호사의 조직시민행동을 촉진하기 위한 기초자료를 제공하였다는데 의의가 있다. 연구결과 자기효능감, 소진, 잔류의도가 중소병원 간호사의 조직시민행동을 52% 예측 설명하였다. 따라서 조직시민행동 증진을 위해서 자기효능감 증진과 소진 감소, 잔류의도 증진이 요구되고, 이를 위해 조직차원의 전략적 정책 마련은 물론 정규적인 교육 및 심리관리 프로그램 등을 통한 적극적인 노력이 필요할 것으로 생각된다. 이러한 노력은 간호업무의 효율성 증진에 도움이 될 것이다. 본 연구는 일부지역에 위치한 중소병원의 간호사를 대상으로 하였으므로 연구결과를 일반화하는 데에는 신중을 기하여야 한다. 대상자 수와 지역을 확대한 반복연구의 시행과 본 연구에서 제시한 관련요인 이외에 간호사의 조직시민행동에 영향을 미치는 기타요인을 규명하기 위한 추가연구가 필요할

것으로 사료된다. 또한 간호사들의 조직시민행동을 향상시키기 위하여 연구를 통해 확인된 관련요인을 효과적으로 증재할 수 있는 구체적인 프로그램의 개발과 도입을 제언한다.

References

- Ahn, B. J. (2014). *Determinants of Organizational Citizenship Behavior*. Unpublished doctoral dissertation, Changwon National University, Gyeongsangnam-do.
- Ahn, J. S. (2014). *The Effect of Organizational Justice and the Followership on Organizational Citizenship Behavior: Focused on the Moderating Effect of Leader-Member Exchange*. Unpublished doctoral dissertation, Gachon University, Incheon.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Chah, D. O., & Kim, H. C. (2000). The empirical study on the effects of communication satisfaction, group cohesiveness, and job satisfaction on organizational citizenship behavior. *The Korean-japanese Journal of Economics & Management Studies*, 20, 229-253.
- Choi, H. Y., & Jung, N. W. (2003). Perfectionism tendency, social support, and burnout among counselors. *Korean Journal of Health Psychology*, 8(2), 279-300.
- Emmerika, I. H. V., Jawaharb, I. M., & Stone, T. H. (2005). Associations among altruism, burnout dimensions, and organizational citizenship behaviour. *Work & Stress*, 19(1), 93-100.
- Gilbert, S., Laschinger, H. K., & Leiter, M. (2010). The mediating effect of burnout on the relationship between structural empowerment and organizational citizenship behaviours. *Journal of Nursing Management*, 18(3), 339-348.
- Han, S. J. (2010). The effect of the perception of self-efficacy and social support on organizational citizenship behavior among nurses in hospital. *The Journal of Korean Academic Society of Adult Nursing*, 22(6), 606-614.
- Han, Y. M., Im, C. H., & Hong, Y. K. (2011). The impact of burnout and organizational identity on the relation between OCB and job attitudes. *Human Resource Management Research*, 18(1), 1-22.
- Hospital Nurses Association (2013). *Survey in hospital nurse staffing*. Seoul: Hospital Nurses Association.
- Jung, A. S. (2007). *A study on the relations between a health promoting behaviors and self-efficacy in general hospital nurse*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Kang, K. N. (2012). Factors influencing turnover intention of nurses in small-medium sized hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18(2), 155-165.
- Kim, E. H., Lee, E. J., & Choi, H. J. (2012). Mediation effect of organizational citizenship behavior between job embeddedness and turnover intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18(4), 394-401.

- Kim, H. O., & Shin, S. C. (2004). Nurses' work experience in an individual medium sized hospital. *Journal of Qualitative Research*, 5(2), 15-32.
- Kim, H. S., & Park, Y. B. (2008). The effects of self-efficacy and empowerment on perceived organizational support and organizational citizenship behaviors of nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 14(3), 268-277.
- Ko, Y. K. (2008). Identification of factors related to hospital nurses' organizational citizenship behavior using a multilevel analysis. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 38(2), 287-297.
- Lee, M. S. (2013). *The effect of hotel employees' job embeddedness on intention to stay and extra-role behavior*. Unpublished doctoral dissertation, Kyonggi University, Kyonggido.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Min, S., Kim, H. S., Ha, Y. J., Kim, E. A., Kim, H. Y., Kim, H. J., & Kim, Y. J. (2011). The controlling effect of the self-efficacy in the job stress of hospital nurse on job satisfaction, turnover intention. *Korea Journal of Business Administration*, 24(1), 1-21.
- Mun, E. G. (2012). *The Relationship among Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, Organizational Citizenship Behavior and Burnout of Hospital Nurses*. Unpublished master's thesis, Gyeongsang National University, Gyeongsangnam-do.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Park, A. S., Kwon, I. S., & Cho, Y. C. (2009). Fatigue symptoms and its related factors among general hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 10(8), 2164-2172.
- Park, J. H., Yun, E. K., & Han, S. S. (2009). Factors influencing nurses' organizational citizenship behavior. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 39(4), 499-507.
- Park, K. M. (2011). *Effects of perceived organizational justice and organizational commitment on organizational citizenship behavior of hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Kongju National University, Chungcheongnam-do.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behavior and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Leadership Quarterly*, 1, 107-142.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1990). *Willford Hall Medical Center Retention Survey*. TX: Lackland Air Force Base.
- 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.
- Son, Y. J., Lee, Y. A., Sim, K. N., Kong, S. S., & Park, Y. S. (2013). Influence of communication competence and burnout on nursing performance of intensive care units nurses. *The Korean Journal of Fundamentals of Nursing*, 20(3), 278-288.
- Yom, Y. H. (2006). The workplace empowerment on staff nurses' organizational commitment and intent to stay. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 12(1), 23-31.
- Yoo, S. J., & Choi, Y. H. (2009). Predictive factors influencing turnover intention of nurses in small and medium-sized hospitals in Daegu City. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(1), 16-25.

Factors associated with the organizational citizenship behavior of nurses in small- and medium-sized hospitals

Kim, Mi-Na¹⁾ · Cho, Ok-Hee²⁾ · Cha, Kyeong-Sook³⁾

1) Part-time Lecturer, College of Nursing, Jeju National University

2) Associate Professor, Department of Nursing, College of Nursing and Health, Kongju National University

3) Assistant Professor, Department of Nursing, Sunmoon University

Purpose: This study aimed to determine the levels of burnout, self-efficacy, intention to stay, and organizational citizenship behavior (OCB) among nurses in small- and medium-sized hospitals, and factors related to nurses' OCB. **Methods:** A targeted sampling method was adopted, whereby 185 clinical nurses employed at 1 of 4 hospitals were enrolled in the study. OCB was measured with a tool developed by Podssoff et al. Associated factors, including nurses' general characteristics, burnout, self-efficacy, and intention to stay, were measured using a structured survey. Data were analyzed by frequencies, t-test, ANOVA, Duncan's multiple test, Pearson Correlation Coefficient and multiple stepwise regression. **Results:** Levels of OCB in nurses was on average 3.52 on a scale of 1 to 5, exhibiting a positive correlation with self-efficacy and intention to stay, and a negative correlation with burnout. The final related factors were self-efficacy, burnout and intention to stay with a predictive and explanatory power of 52% for OCB. **Conclusion:** To increase the level of OCB of nurses, an environment in which such behavior is encouraged needs to be established by introducing measures related to administrative support and task efficiency that reduces mental burnout, while increasing self-efficacy and intention to stay.

Key words : Burnout, Nurses, Organizational Citizenship Behavior, Self Efficacy

• Address reprint requests to : Cha, Kyeong-Sook

Department of Nursing Science, Sunmoon University

336-708, 70 Sunmoon-ro 221beon-gil, Tangjeong-myeon Asan-si, Chungnam, Korea

Tel: 82-41-530-2724 Fax: 82-41-530-2725 E-mail: chamelda@hanmail.net