

소방공무원의 조직시민행동 의식실태 분석

Current Status of Organizational Citizenship Behavior Awareness Among Firefighters

이현경¹, 박경진^{2*}

Hyeon-Gyeong Lee¹, Kyong-Jin Park^{2*}

〈Abstract〉

Organizational citizenship behavior refers to the behavior of faithfully performing one's duties and being faithful to other roles. Firefighters' awareness of organizational citizenship behavior is closely related to national and individual safety and is very important. The smooth communication and cooperative attitude of fire department employees means organic unity at the disaster site. The purpose of this study was to analyze the awareness of organizational citizenship behavior among firefighters. As a result of analyzing the overall level of organizational citizenship behavior of firefighters, the average score was 3.83 points (out of 5). In particular, significant implications emerged regarding work-related appointment times and words and actions between co-workers. In the future, we hope that firefighting policy authorities will make a lot of efforts and academic research by subsequent generations will be conducted to make firefighting more trustworthy to the public.

Keywords : Paramedic, Rescue Worker, Fire Suppression, Firefighter, Organizational Citizenship Behavior

1 주저자, 순천향대학교, 환경보건학과 박사
E-mail: pkj1407@naver.com

2* 교신저자, 인제대학교 응급구조학과 부교수
E-mail: pkj1407@naver.com

1 Main Author, Dept. of Environmental Health Sciences,
Soonchunhyang University

2* Corresponding Author, Dept. of Emergency Medical & Rescue
Technology, Inje University

1. 서론

4차산업 경영환경에서 생존과 발전을 위해서는 환경변화에 적극적인 대처와 경쟁력 향상을 위한 개선과 변화의 노력이 필요하다. 이러한 직무 외 역할 행동인 자발적인 행동을 조직시민행동(organizational citizenship behavior)이라고 한다.[1]

소방공무원은 현장 중심의 업무를 수행하는 공식적으로 부여된 역할 외에 자발인 헌신과 배려, 협동 정신 등 조직시민행동을 유지할 때 재난 현장에서 국민의 생명과 재산 보호에 더욱 기여할 수 있다.[2] 그리고 재난 상황에서 조직시민행동은 동료들 간의 유기적 협력을 제고하고, 각종 현장 활동에서의 비효율을 감소시키며 효과적인 소방 활동을 가능하게 하는 중요한 요소이다.[3]

최근 조직시민행동에 대한 학문적인 관심이 높아지면서 행정학 분야에서 활발하게 연구가 이루어지고 있다. 소방공무원을 대상으로 직무에 따른 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 파악하는 연구는 진행되고 있으나 대상자들의 특성에 따른 조직시민행동 정도를 파악하는 연구는 미비한 실정이다.[2],[5-6].

따라서 본 연구는 소방공무원의 개인적 특성에 따른 조직시민행동을 파악하여 소방 조직의 조직시민행동이 적절하게 발현되기 위한 방안 마련에 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 이론적 고찰

2.1 조직시민행동 의의

조직시민행동(organizational citizenship behavior)은 “공식적인 조직의 보상 체계와 무관하게 조직구성

원의 자발적인 행동에 의한 것으로 결과적으로 조직의 효과성 증진에 도움이 되는 행동”으로 정의된다.[1] Bateman & Organ[7]이 제안한 개념으로 최근 조직 내 협동적 행위와 관련하여 빈번하게 연구되고 있으며, 이타심(altruism), 양심성(conscientiousness), 예의성(courtesy), 시민 덕목(civic virtue), 스포츠맨십(sportsmanship) 등의 다섯 가지 차원으로 세분된다.[2] 이 중 이타성이란 조직의 업무와 연관된 문제에 대해 타인을 배려하는 조직구성원들의 자발적인 조직행동을 의미한다. 스포츠맨십이란 조직 내의 미미한 문제에 대해서 불평이나 불만을 제기하거나, 이를 조직에 대한 비난으로 확산시키지 않고 가능하면 불편함이나 고충을 개인 자신의 의지로 참고 견뎌내는 행동을 의미한다. 양심적 행동은 조직구성원들이 갈등 상황에 직면하게 되었을 때 나타나기 쉬운 행동으로 조직에서 기대하거나 요구하는 최저 수준 이상의 역할을 수행하는 것을 의미한다. 시민의식이란 조직구성원들이 조직 생활을 경험하면서 조직 내부 활동에 책임 의식을 갖고 적극적으로 참여하고 조직에 몰입하는 행동을 의미한다.

2.2 소방공무원의 조직시민행동

소방공무원은 공익적 서비스를 제공하는 공무원으로 유형적 재화와 달리 소방공무원의 행위의 수행에 의존하게 되며, 역할 행동은 물론 역할 외 행동이 조직의 성과에 큰 영향을 미치기 때문에 조직시민행동에 관한 연구는 필수적이라 할 수 있다.[2] 우리나라에서 공무원의 조직시민행동에 관한 연구들은 1990년대 이후부터 시작하여 2000년대 들어서면서 활발하게 이루어지고 있으며 [7-12], 국내 소방공무원의 조직시민행동 선행연구는 조직몰입, 조직·상사·동료 신뢰, 직무 동기, 내·외재적 동기, 지진 대응인식 등이 영향을 미치는 것으로 드러났다.[2-4]

3. 연구 방법

3.1. 연구 대상

본 연구에서는 소방공무원(구급대원, 구조대원, 화재진압 대원)의 조직시민행동 의식 분석을 위하여 2023년 8월 22일부터 12월 31일까지 전국의

소방공무원들 대상 설문조사를 하였다. 설문지의 응답자는 355명이며, 연구 대상자의 일반적 특성은 (Table 1)과 같다. 총 355명의 설문자 중 남자 336명(94.6%), 여자 19명(5.4%)이며, 근무연수별 5년 이하 90명(25.4%), 6-10년 47명(13.2%), 11~15년 66명(18.6%), 16~20년 46명(13.0%), 21~25년 27명(7.6%), 26~30년 37명(10.4%), 31년 이상 42명(11.8%)이다. 보직별로 구급대원 66명(18.6%), 구조대원 34명(9.6%), 화재진압 170명(47.9%), 내근 행정직 85명(23.9%)이며, 미혼은 77명(21.7%), 기혼 278명(78.3%)이다. 최종 학력별로 고졸 이하 64명(18.0%), 전문대 재/졸 84명(23.7%), 대학교 재/졸 184명(51.8%), 대학원 이상 23명(6.5%)이다. 계급별로 소방사 55명(15.5%), 소방교 60명(16.9%), 소방장 73명(20.6%), 소방위 89명(25.1%), 소방경 68명(19.2%), 소방령 이상 10명(2.8%)이며, 소방공무원 입사 경로별 소방 공채 252명(71.0%), 구급특채 51명(14.4%), 구조특채 21명(5.9%), 의무소방 특채 11명(3.1%), 기타 20명(5.6%)이다.

Table 1. General characteristics.

Division		N	%
Gender	Woman	19	5.4
	Man	336	94.6
Position	Paramedic	66	18.6
	Rescue worker	34	9.6
	Fire suppression	170	47.9
	Administrative	85	23.9
Years of service year)	1-5	90	25.4
	6-10	47	13.2
	11-15	66	18.6
	16-20	46	13.0
	21-25	27	7.6
	26-30	37	10.4
	More than 31 years	42	11.8
Marital Status	Single	77	21.7
	Married	278	78.3
Degree	Firefighter	55	15.5
	Senior Firefighter	60	16.9
	Fire Sergeant	73	20.6
	Fire Lieutenant	89	25.1
	Fire Captain	68	19.2
	Deputy Fire Chief Higher	10	2.8
Track	Open Recruitment	252	71.0
	Special Employment(first aid)	51	14.4
	Special Employment(rescue)	21	5.9
	Special Employment (mandatory fire fighting)	11	3.1
	Etc.	20	5.6
Total		355	100.0

3.2 측정 도구의 신뢰도

본 연구에서 사용된 조직시민행동의 의식 실태 분석의 측정 도구는 Kim[4]을 참고하여 소방공무원의 현실에 맞게 수정·재구성하였다. 응답 문항은 총 11항으로 전혀 그렇지 않다(1점)~매우 그렇다(5점)의 다섯 단계의 리커트 척도(Likert scale)를 사용하였으며 설문지의 신뢰도 분석 결과 Cronbach's $\alpha = .856$ 으로 기준값 0.6보다 높게 나타나 측정 자료의 내적일관성이 있는 것으로 확인되었다.

3.3 자료 처리 방법

자료의 처리 방법은 통계 프로그램 SPSS 28.0

을 사용하였으며 구체적인 실행 방법은 다음과 같다. 연구 대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하여 빈도와 백분율(%)을 산출하였다. 조직시민행동 측정 도구의 신뢰도를 확인하기 위하여 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 조직시민행동에 대한 전반적인 수준을 알아보기 위하여 기술 통계분석을 실시하였다. 마지막으로 일반적 특성에 따른 조직시민행동 차이를 알아보기 위하여 독립 t-test와 일원배치분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였으며, 사후 검증으로는 Duncan test를 이용하였다.

4. 연구 결과

4.1 조직시민행동에 대한 전반적인 수준

소방공무원(화재진압대원, 구조대원 및 구급대원)의 조직시민행동에 대한 전반적인 의식 수준을 분석 결과 5점 만점에서 평균 3.83점으로 나타났다. 항목별로는 '나는 직장 내에서 업무 관련 약속 시간을 잘 지키는 편이다.'(M=4.12), '나는 동료들이 마음 상하지 않도록 언행에 주의하는 편이다.'(M=4.07), '나는 조직의 규칙이나 절차를 잘 지키는 편이다.'(M=4.07), '나는 다른 직원의 권리를 침해하지 않기 위해서 주의를 기울이는 편이다.'(M=4.02), '나는 중요한 의사결정을 하기 전에 상관이나 주변 사람과 상의하는 편이다.'(M=3.94) 등이 높은 것으로 나타났다.(Table 2)

4.2 일반적 특성에 따른 조직시민행동 차이

일반적 특성에 따른 조직시민행동은 근무연수, 보직, 계급, 입사경로가 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었다($p < .05$). 근무연수 16~20년, 26~30

년이 6~10년, 11~15년보다 인식이 더 높은 것으로 나타났다. 보직별로 구조대원, 화재진압, 내근 행정직이 구급대원보다 인식이 더 높은 것으로 나타났다. 계급별로 사후검정인 Duncan test를 실시한 결과, 소방경, 소방령 이상이 소방장보다 인식이 더 높은 것으로 나타났다. 입사경로별로는 구조특채가 구급특채보다 인식이 더 높은 것으로 나타났다.(Table 3)

Table 2. Overall level of organizational citizenship behavior

Survey number	Content	M ^D	SD
1	I tend to help my colleagues with a lot of work	3.75	0.77
2	I inform employees who are absent from work due to off-duty or vacation well with internal notices and communications	3.75	0.76
3	I tend to help new employees adapt well to their work even if it's not my work	3.87	0.78
4	I tend to pay attention to my words and actions so that I don't hurt my colleague	4.07	0.77
5	I tend to consult my superiors or people around me before making important decisions	3.94	0.73
6	I tend not to infringe on the rights of other employees	4.02	0.75
7	I often complain about minor problems within our organization	2.62	0.95
8	I tend to talk to others about the shortcomings of our organization	2.50	0.99
9	I often tell people around me that I want to quit my job now	2.36	1.10
10	I tend to keep my work-related appointments well at work	4.12	0.78
11	I tend to follow the rules and procedures of the organization well	4.07	0.80
Total		3.83	0.54

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Table 3. Differences in organizational citizenship behavior according to general characteristics

Division	Classification	M	SD
Gender	Male	3.84	0.54
	Female	3.67	0.47
Marital Status	Single	3.79	0.55
	Married	3.69	0.54
Work Experience	≤ 5(a)	3.71	0.54
	6-10(b)	4.00	0.49
	11-15(c)	3.81	0.60
	16-20(d)	4.00	0.47
	21-25(e)	3.91	0.50
	26-30(a)	3.63	0.52
	≥ 31(b)	3.90	0.59
Degree	Paramedic(c)	3.87	0.52
	Rescue worker(d)	3.86	0.54
	Fire suppression	3.73	0.55
	Administrative	3.85	0.53
Final Education	≤ High School Graduation	3.85	0.50
	College Graduation	3.77	0.57
	University Graduation	3.82	0.53
	Master Higher	4.01	0.60
Position	Firefighter	3.80	0.59
	Senior Firefighter(a)	3.77	0.55
	Fire Sergeant(b)	3.69	0.52
	Fire Lieutenant(c)	3.88	0.54
	Fire Captain(d)	3.96	0.51
	DeputyFire Chief Higher(f)	3.97	0.34
The route of	Open recruitment(a)	3.83	0.53
	Special employment(first aid)(b)	3.64	0.58
	Special employment(rescue)(c)	4.13	0.55
	Special employment (mandatory fire fighting)(d)	3.88	0.36
	Etc.(e)	3.86	0.53

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Table 4. Differences in rights infringement according to general characteristics

Division	Classification	M	SD
Gender	Male	4.04	0.74
	Female	3.68	0.82
Marital Status	Single	3.96	0.73
	Married	4.03	0.75
Work Experience (year)	≤ 5	3.93	0.76
	6-10	3.91	0.75
	11-15	3.85	0.83
	16-20	4.30	0.66
	21-25	4.00	0.78
	26-30	4.16	0.60
	≥ 31	4.14	0.68
Degree	Paramedic	3.73	0.76
	Rescue worker	4.18	0.67
	Fire suppression	4.07	0.74
	Administrative	4.07	0.74
Final Education	≤ High School Graduation	4.11	0.65
	College Graduation	3.93	0.80
	University Graduation	3.97	0.74
	Master Higher	4.43	0.73
Position	Firefighter	3.93	0.81
	Senior Firefighter	3.95	0.72
	Fire Sergeant	3.90	0.75
	Fire Lieutenant	4.08	0.79
	Fire Captain	4.16	0.68
	DeputyFire Chief Higher	4.20	0.42
The route of	Open recruitment	4.00	0.74
	Special employment(first aid)	3.82	0.84
	Special employment(rescue)	4.43	0.60
	Special employment (mandatory fire fighting)	4.36	0.50
	Etc.	4.05	0.69

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

4.3 일반적 특성에 따른 권리침해 차이

일반적 특성에 따른 직원 간 권리침해는 근무 연수, 보직, 최종 학력, 입사 경로가 유의한 차이가 있었다($p<.05$). 근무연수 16~20년이 5년 이하, 6~10년, 11~15년보다 인식이 더 높은 것으로 나타났다. 보직별로 구조대원, 화재진압, 내근 행정직이 구급대원보다 인식이 더 높은 것으로 나타났다. 최종 학력별로 대학원 이상이 고졸 이하, 전문대, 대학교 재/졸보다 인식이 더 높은 것으로 나타났다. 입사경로별로는 구조특채, 의무소방 특채가 구급특채보다 인식이 더 높은 것으로 나타났다.(Table 4)

5. 고찰 및 결론

본 연구는 소방 조직의 구성원인 구급대원, 구조대원, 화재진압 대원의 조직시민행동에 대한 의식을 분석하였다. 조직시민행동은 공식적 업무가 아니어서 구성원에게 적절한 보상이 주어지지 않지만 조직의 구성원들이 소속 조직의 발전을 위하여 자발적으로 수행하여야 할 행동규범이다. 구성원들의 조직시민행동 정도에 따라 조직의 성과 또는 발전에도 큰 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 선행연구에서 소방공무원의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인으로 조직·상사·동료 신뢰, 직무 동기, 업무 인식 등이 연구되었다. 이러한 연구를 바탕으로 본 연구에서는 개인적 특성에 따른 정도 차이를 확인하고자 하였다.

연구 결과에 의하면 소방공무원의 조직시민행동에 대한 전반적인 수준은 평균 3.83점으로 병원 조직구성원[13]을 대상으로 한 연구 4.79점보다 낮으며, 경찰공무원[14]의 평균 3.55점, 3.92점, 3.80점과 유사한 결과를 나타내었다. 또한 소방공

무원 대상의 선행 연구(평균 3.64점)와 유사한 결과를 나타내었다.[2]

대부분의 연구에서는 조직시민행동은 담당 업무를 충실하며, 그 외의 역할에도 충실한 것으로 한다. Shin[13] 연구에서는 직무수행이 자율적이며 상호의존적일수록 직무의 의미와 만족감을 가질 수 있으며 그에 따른 직무 외 역할까지도 적극적으로 수행할 수 있음을 강조하였다. 또한 강압적인 분위기가 아닌 상사와의 신뢰감을 형성할 수 있고 직원과의 유대감을 강화할 수 있는 조직 풍토 조성이 중요하다고 하였다. 설문 문항 중 평균 4.00점 이상이 나온 문항을 살펴보면, 소방공무원은 동료들과의 관계에서의 언행이나 권리를 침해하지 않으려고 노력하는 것으로 나타났다. 그룹별로는 근무연수가 16년 미만, 보직별로는 구급대원, 최종 학력은 전문대, 대학교 졸업, 입사 경로는 구급특채에서 가장 낮게 나타났다.

일반적 특성에 따른 조직시민행동의 차이는 근무연수, 보직, 계급, 입사 경로에 따라 차이를 보였다($p<.05$). 세부적으로 살펴보면, 근무연수 26~30년(3.63점), 보직별 화재진압(3.73점), 계급 소방장(3.69점), 입사 경로별 구급특채(3.64점)가 가장 낮은 것으로 나타났다. 근무 특성별에 따른 조직 시민행동 교육 및 프로그램이 필요하다.

소방공무원의 조직시민행동 의식은 국가와 개인의 안전에 밀접한 관련성을 맺고 있다. 소방기관의 직원 상호 간 또는 상하 간의 원활한 의사소통과 협조적 태도는 재난 현장에서의 유기적인 단합을 의미하기 때문이다. 화재, 구조, 구급의 현장에서 국민과 국가에 헌신의 노력을 다하는 소방으로 거듭나기 위해서는 소방 정책 입안자들의 조직 시민행동 향상을 위한 큰 노력이 기울여져야 할 것이다. 그리고 본 저자의 연구를 바탕으로 향후 국민을 위한 공직자의 조직시민행동 증진을 위한 연구 업적들이 진행되기를 희망한다. 더불어 직장교

육 및 개별 인성 교육 프로그램에서 소방공무원의 조직시민행동 의식 실태분석 연구가 활용되기를 기대한다.

본 연구의 몇 가지 제한점이 있다. 첫째, 일부 소방공무원 응답자에 한정하여 분석하였으므로 전체 소방공무원의 의견이 반영되었다고 보기 어렵다. 그러나 실제 소방공무원을 대상으로 조직시민행동에 대한 의식을 파악해 본다는 점에서 의의가 있다. 두 번째, 자기 보고식의 설문조사로 편향된 응답이 있을 가능성이 있지만, 설문조사 전 충분한 설명을 통해 이러한 문제점을 최소화하도록 노력하였다. 마지막으로 소방공무원의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인들 간의 관계성을 분석하지 않았기 때문에 향후 관련 연구가 필요하다.

참고문헌

- [1] Moorman, R. H., "Relationship between Organizational Justice and Organizations Citizenship Behavior: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?", *Journal of Applied Psychology*, vol. 76, pp. 845-855, (1991).
- [2] Kim, J. Y., "Impact of Earthquake Response Perception on Fire officials on Organizational Citizenship Behavior", *Journal of the Society of Disaster Information*, vol. 16, no. 2, pp. 343-352, (2020).
- [3] Kim, Y. G., Lee, G. H., Kang, J. S., "The Influence of Job Motivation on Organizational Citizenship Behavior in the Korean Fire Service: Validation of Job Involvement's Mediator Effect", *Korean Public Personnel Administration Review*, vol. 15, no. 1, pp. 153-178, (2016).
- [4] Lee, J. G., Jo, Y. G., "Organizational Communication on Organizational Citizenship Behavior(OCB) within Fire Stations: Focusing on Mediating Effects of Trust and Organizational Commitment", *Korean Public Administration Review*, vol. 50, no. 4, pp. 243-272, (2016).
- [5] Kim, M. G., Ha, T. S., "The Mediating Role of organizational commitment in the Relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior : Focused on Fire Fighters of the Gyeonggi-Do", *Journal of Regional Policies*, vol. 32, no. 2, pp. 55-75, (2021).
- [6] Park, D. G., Do, M. H., "The Effects of Coaching Leadership and Empowerment of Fire Officers on Organizational Citizenship Behavior: Mediating Effect of Organizational Commitment", *Journal of Korean Coaching Research*, vol. 16, no. 1, pp. 5-22, (2023).
- [7] Bateman, T. S., Organ, D. W., Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee "Citizenship", *The Academy of Management Journal*, vol. 26, no. 4, pp. 587-595, (1983).
- [8] Kim, H. G., "Analysis of the influence relationship between organizational fairness perception, organizational trust, and organizational citizenship behavior", *Korean Public Administration Review*, vol. 41, no. 2, pp. 69-94, (2007).
- [9] Kim, H. G., Kim, J. I., "Examination of the relationship between organizational fairness, organizational commitment, and organizational citizenship behavior in American NPO organizations; Focusing on cross-level analysis", *Korean Public Administration Review*, vol. 47, no. 2, pp. 161-187, (2013).
- [10] Han, B. J., "The Mediating Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on the Relationship between Organizational Culture, Leadership Styles, and Organizational Citizenship Behaviors: A Focused on Public Institutions for their Advancement", *Korean Institute of Public Affairs*, vol 47, no 3, pp. 165-199, (2009).
- [11] Park, Y. M., "The Relations Between MBTI Psychological Types and Organizational Citizenship Behaviors", *Korean Governance Review*, vol 15, no 3, pp. 109-134. (2008).
- [12] Park, H. S., "The Effects of the Public

- Officer's Perception for Social Exchange on Organizational Citizenship Behavior in the Local Government -Focusing on the Meditating Effects of Organizational Trusts-", *Korean Governance Review*, vol 16, no 2, pp. 107-128, (2009).
- [13] Sin, Y. C., Kim, W. J., Kim, K. J., "A Study on the Organizational Citizenship Behavior of Hospital Employees", *Journal of Business Research*, vol 5, no 1, pp. 1-24, (2012).
- [14] Yoo, J. D., "Relationship of LMX and OCB among Police Officers", *The Police Science Journal*, vol 8, no 2, pp. 7-31, (2013).

(접수: 2024.02.14. 수정: 2024.04.04. 게재확장: 2024.04.11.)