

임상 간호사의 조직시민행동과 개인특성, 직무특성 간의 관계

이 선 혜¹⁾

서 론

연구의 필요성

병원조직은 업무의 분업화와 전문화로 인해 다양한 전문 인력으로 구성된 조직체로써, 업무흐름의 상호의존성이 매우 높아 병원 직원들 간의 원활한 상호협력관계가 이루어지지 않으면 의료서비스의 질과 환자 만족도는 물론이며 직원들의 만족도와 생산성이 저하될 것이다. 이러한 협력관계는 병원의 직원들에 대한 공식적인 역할기대나 통제시스템만으로는 이루어지기 어렵다(유선희, 2004). 따라서 병원조직의 전문 인력들로 하여금 자발적으로 조직 목표 달성을 위한 바람직한 행동을 하도록 관리하는 것은 무엇보다 중요한 일이라 하겠다. 특히 조직구성원들의 경제적 보상을 통한 직원들의 조직 유효성 증대를 위한 동기부여보다는 장기적인 관점에서 조직구성원들의 자발적이고 창의적인 행동인 조직시민행동이 병원조직의 성공적이고 효과적인 운영을 위해 필요하다(박철순, 2003).

특히 병원전체 인력의 42~45%를 차지하고 있는 간호조직에서의 인적자원관리는 병원경영에 있어 매우 중요한 부분이다(유문숙과 김용순, 1999). 간호사는 여러 사회적 계층의 사람들을 대상으로 간호업무를 수행하고 다양한 직종의 병원 직원들과 병원의 과업이나 당면한 문제에 대하여 서로 돕고 솔선수범해야 하는 직종이므로 조직 내에서의 친사회적인 행동인 조직시민행동이 더욱 필요한 것으로 보여진다. Katz(1964, 정범구와 오원혜, 2002에 인용됨)는 조직의 구성원의 행동유형을 첫째, 조직에 계속 남아 있으려는 행동, 둘째, 개

인에게 맡겨진 역할의 요구수준을 충족시키는 역할 내 행동, 셋째, 개인에게 맡겨진 요구수준을 뛰어넘는 혁신적이고 자발적인 역할 외 행동으로 분류하였다. 여기서 그가 중요시 여겼던 3번째 행동에 해당하는 것을 친사회적 행동(prosocial behavior) 또는 Smith, Organ and Near(1983)의 경우 조직시민 행동이라고 하였다(정범구와 오원혜, 2002).

조직시민행동은 친사회적 행동(Brief & Motowidlo, 1986), 역할 외 행동(extra-role behavior; Van Dyne, & Cummings, 1990), 조직자발성(organizational spontaneity; George & Brief, 1992) 등과 같은 다양한 용어로 사용되나(Van Dyne, Graham, & Dienesch, 1994), 최근 들어 조직행동학자들이 일반적으로 사용하고 있는 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior)이라는 용어로 사용하고 있다(설승환, 2001 재인용; 유선희, 2004 재인용).

조직시민행동의 구성 요소로 Organ(1988)은 이타성, 양심성, 예의성, 시민정신 및 스포츠맨십 5가지를, Smith, Organ and Near(1983)은 이타성과 일반화된 순응 2가지를, Mackenzie, Podsakoff and Fetter(1991)는 객관적 성과, 이타성, 예의성, 시민정신 및 스포츠맨십 5가지를 제시하고 있으나, 일반적으로 Organ(1988)의 연구가 가장 대표적이고 많은 학자들이 그의 연구결과를 이용하고 있다. 이를 구체적으로 살펴보면, 이타성(altruism)은 친사회적 행동으로 타인에게 도움이 되는 조직과 관련된 과업이나 문제해결을 위해 다른 사람에게 도움을 주는 사려깊은 행동을 말하며, 양심성(conscientiousness)은 고용조건에 어긋나지 않는 범위 내에서 작업 활동에 성실하게 참여하고, 청결의 유지와 향상을 위해 노력하는 행동을 일컫

주요어 : 조직시민행동

1) 동우대학 간호과 조교수(교신저자 E-mail: shlee@duc.ac.kr)

투고일: 2006년 5월 19일 심사완료일: 2006년 6월 14일

는다. 예의성(courtesy)은 의사결정이나 몰입에 영향을 주는 당사자들의 행동과 조직 내에서 발생하기 쉬운 문제들을 미연에 방지하기 위한 행동을, 참여성(civic virtue)은 시민정신으로도 불리우며, 이는 조직 활동에 책임의식을 갖고 적극 참여하고 몰입하는 것을 의미한다. 마지막으로 스포츠맨십은 조직 내에서 발생하는 사소한 문제에 대해 불평, 불만, 고충 등을 자발적으로 참고 인내하는 행동을 말한다(김남현, 박봉규와 송경수, 1999; 한기선, 2001).

Organ(1988)은 조직시민행동은 직무에 명시되어 있는 규정된 역할은 아니지만 조직시스템의 기능화를 위해 효율적인 도구라고 인정하고, 직무성과의 대체물로 보면서, 조직시민행동이 직무성과에 영향을 주는 새로운 요인으로 등장하게 되어 1990년대 이후 그 연구(Mackenzie, Podsakoff & Fetter, 1991; Wright, George, Farnsworth & McMahan, 1993)가 활발히 진행되고 있다.

국내에서 병원조직 대한 조직시민행동 연구는 90년대(김남현, 박봉규와 송경수, 1999; 송경수, 1996)부터 시작되었으며 2000년에 와서 활발히 이루어지고 있으며(박철순, 2003; 서선자, 2003; 설승환, 2001), 간호학에서는 최근 들어 연구가 진행되고 있다(박월륜, 2004; 유선희, 2004; 전해숙, 2003).

선행연구에서 조직시민행동에 영향으로 미치는 변인으로 개인적 특성과 직무특성 등이 연구(설승환, 2001; 유선희, 2004; 한기선, 2001; Mackenzie, Podsakoff, & Fetter, 1991; Van Dyne, Graham, & Dienesch, 1994)되어지고 있다. 조직시민행동은 조직에서의 개인의 행동에 관한 연구이므로 개인특성과 조직시민행동과의 연구는 매우 진전되어 있으며, 직무특성은 조직구성원들이 느끼는 책임을 증가시킬 수 있으며, 조직에 대한 애착을 증가시킬 수 있기 때문이다(김남현, 박봉규와 송경수, 1999; 설승환, 2001; 유선희, 2004).

따라서 간호학내 조직시민행동에 대한 연구가 미약한 실정인 점을 비추어 볼 때 임상 간호사를 대상으로 조직시민행동과 이에 대한 영향요인을 밝히는 것은 간호조직내의 효과적인 인사관리 정책수립에 도움이 되는 연구라 생각되는 바, 본 연구에서는 간호사의 조직시민행동과 개인적 특성, 직무특성간의 관계를 규명하고자 한다.

연구의 목적

본 연구의 목적은 병원 조직 내에서 일반간호사들이 행하고 있는 조직시민행동과 그 하위차원인 이타성, 양심성, 예의성, 참여성과 스포츠맨십을 파악하고 개인특성과 직무특성간의 관계를 파악하여 효과적인 조직 관리에 기초자료로써 이용하고자 한다.

구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 인구학적 특성, 개인적 특성, 직무특성과 조직시민행동을 파악한다.
- 인구학적 특성, 개인적 특성과 직무특성에 따른 조직시민행동에 차이를 확인한다.
- 인구학적 특성, 개인적 특성, 직무특성과 조직시민행동간의 상관관계를 파악한다.
- 조직시민행동에 대한 제 변수들의 예측력을 파악한다.

용어 정의

• 조직시민행동

조직시민행동이란 조직의 동료들을 기꺼이 도와주고, 공유하고, 협동하고, 자원 봉사하는 일련의 친사회적 행동을 의미하며, 이는 조직에서 직무 수행을 위해 요구되는 역할을 초월하여 개인, 집단, 더 나아가 조직의 복지를 증진시킬 목적으로 행해지는 자발적인 행동을 의미한다(유선희, 2004; 송경수, 1996; 한기선, 2001; Organ, 1988; Smith, Organ & Near, 1983).

조직시민행동의 하위차원은 학자에 따라 다양하게 규정하고 있으나, 본 연구에서는 Organ(1988)의 이타성, 양심성, 예의성, 참여성과 스포츠맨십으로 보았다.

• 개인특성

Organ(1988)에 따르면, 조직시민행동의 주된 결정요인 혹은 선행요인은 개인특성이다. 그 밖의 많은 학자들도 개인특성을 선행요인들 중 하나로 주장하고 있다. 이에 본 연구에서는 개인특성을 외향성과 신경증(Smith, Organ, & Near, 1983), 냉소증(Van Dyne, Graham, & Dienesch, 1994)과 고차원적인 욕구(Hui, Organ & Crooker, 1993)로 보았다.

- 외향성(extroversion) : 외부 지향적인 정도로서, 사교적이며 감각적 자극에 대한 높은 욕구를 지니고 자기 자신보다도 다른 사람들과 외부사건에 관심을 가지는 성향을 말한다.
- 신경증(neuroticism) : 두려움, 걱정, 죄의식을 가끔 경험하고 위협에 매우 민감하며 친사회적 행동에 관여하려 하지 않는 성향을 말한다.
- 냉소증(cynicism) : 세상을 부정적으로 보며 자신이 다른 사람에게 이용당한다는 생각을 강하게 갖고 있어 다른 사람과의 관계에서 폐쇄적이고 상대의 동기를 왜곡하는 성향을 말한다.
- 고차원적인 욕구(high-level need) : 조직에 이익이 되는 핵심과업 외의 과업을 자발적으로 수행함으로써 성취감을 느끼고 자율성을 추구하고자 하는 욕구성향을 말한다.

• 직무특성

직무특성은 종업원들이 그들의 전반적인 업무를 수행함에 있어 계획과 통제에 대한 책임을 보다 많이 갖도록 직무를 재정의, 재구성하는 것을 말한다(유선희, 2004). 본 연구에서는 선행연구(송경수, 1996; 한기선, 2001; Karambayya, 1990; Kiggundu, 1981; Pearce & Gregerson, 1991)에서 공통적으로 살펴본 직무상호의존도로 보았다.

- 직무상호의존도(task interdependence) : 과업을 성공적으로 수행하는데 요구되는 동료와의 상호작용, 협조, 정보교환, 의사소통 등의 관련도를 말한다.

연구 방법

연구설계

본 연구는 간호사의 조직시민행동과 개인특성, 직무특성간의 관계를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

연구대상

본 연구는 500명 이상의 종합병원 중 S시 소재한 2개와 K도에 소재한 1개에 근무하는 일반간호사 223명을 임의표출하였다.

연구도구

- 조직시민행동 도구 : Podsakoff, Mackenzie, Moorman and Fetter(1990)의 총 24문항 7점척도를 한기선(2001)이 번안한 것을 이용하였다. 본 도구는 이타성 5문항, 양심성 5문항, 예의성 5문항, 참여성 4문항과 스포츠맨십 5문항으로 구성되었으며, 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach' alpha=.9085로 나타났다.
- 개인 특성 : Schnake(1991)의 외향성 2문항, Hui, Organ and Crooker(1993)의 고차원적 욕구 4문항 중 간호사라는 직업의 특성과 거리가 먼 1개 문항을 제외한 3문항으로 하였다. Organ(1990)과 Van Dyne, Graham and Dienesch(1994)의 연구에서 냉소증 3문항과 신경증 2문항을 송경수(1996)가 수정·보완한 도구를 이용하였다. 개인특성은 총 10문항 7점 척도로 구성하였으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach' alpha=.6768로 나타났다.
- 직무특성 : 직무특성은 Kiggundu(1981)의 직무상호의존도에 대한 4문항, 7점 척도로 측정하였으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach' alpha=.7418로 나타났다.
- 인구학적 특성 : 연령, 학력, 재직년수, 종교, 결혼여부, 형제서열, 간호학과 선택 동기와 병원 선택 동기로 구성하였다.

자료수집

연구자가 병원에 방문하여 연구의 목적과 자료수집방법을 설명하고 승인을 받은 후 각 병동 관리자를 통해 구조화된 설문지를 배부도록 의뢰하고 일반간호사가 자가보고식으로 기입하도록 하였다. 총 300부의 설문지에서 회수된 229부 중 불완전한 자료를 제외한 총 223부를 자료 분석에 이용하였다.

자료분석방법

총 223부의 수집된 자료를 SPSS Win 10.0 program을 이용하여 전산통계 처리하였으며, 구체적인 방법은 다음과 같다.

- 연구대상자의 인구학적 특성과 주요변수들의 평균평점을 구하기 위해 실수, 백분율, 평균, 표준편차 등의 서술통계 방법을 이용하였다.
- 연구대상자의 인구학적 특성에 따른 조직시민행동의 차이를 확인하기 위해서 t-test, ANOVA와 사후검증방법으로 Scheffé test를 이용하였다.
- 연구대상자의 인구학적 특성, 개인특성, 직무특성과 조직시민행동간의 상관관계를 확인하기 위해 Pearson Correlation Coefficient를 구하였다.
- 조직시민행동에 대한 인구학적 특성, 개인특성과 직무특성의 예측력을 확인하기 위해 Stepwise multiple regression으로 분석하였다.

연구 결과

대상자의 인구학적 특성

연구 대상자의 인구학적 특성은 연령, 학력, 재직년수, 종교, 결혼여부, 형제서열, 간호학과 선택 동기와 병원 선택 동기로 분류하여 조사한 결과는 <표 1>과 같다.

연령은 26~30세가 123명(55.2%), 학력은 전문대 졸업이 171명(76.7%)으로 과반수 이상을 차지하였으며, 재직년수는 1년 초과~3년 이하인 경우가 85명(38.1%)로 나타났다. 종교는 무교 93명(41.7%)로 많은 비율을 차지하였으며, 종교가 있는 경우는 기독교가 48명(21.5%)으로 높은 비율을 나타내었다. 결혼은 미혼이 170명(80.3%)으로 대다수를 차지하였으며, 형제서열 중 장녀/독녀가 92명(41.3%), 기타 서열이 131명(58.7%)으로 대상자의 거의 반 정도는 첫째자녀인 것으로 나타났다. 학과선택인 경우는 자의적이 153명(68.6%)인데 반해, 병원선택은 자의적 102명(45.7%)과 타의적 121명(54.3%)로 거의 비슷한 비율을 보여주었다.

<표 1> 대상자의 인구학적 특성 (n=223)

변 수	구 분	실수	%
연 령	22~25세	78	35.0
	26~30세	123	55.2
	31~35세	22	9.8
학 력	전문대졸	171	76.7
	대학교졸 이상	52	23.3
재직년수	1년 이하	11	4.9
	1년 초과~ 3년 이하	85	38.1
	3년 초과~ 5년 이하	41	18.5
	5년 초과~10년 이하	79	35.4
	10년 초과	7	3.1
종 교	기독교	48	21.5
	천주교	15	6.8
	불 교	38	17.0
	무 교	93	41.7
	기 타	29	13.0
결 혼	기 혼	44	19.7
	미 혼	179	80.3
형제서열	장녀/독녀	92	41.3
	기타서열	131	58.7
학과선택	자의적	153	68.6
	타의적	70	31.4
병원선택	자의적	102	45.7
	타의적	121	54.3

주요 변수들의 평균평점과 표준편차

본 연구의 주요 변수인 개인특성, 직무특성과 조직시민행동의 평균과 표준편차는 <표 2>와 같다. 개인특성은 신경증(4.79±1.00), 고차원적 욕구(4.41±.75), 외향성(4.11±.92), 냉소증(3.61±.79) 순으로 나타났으며, 직무특성인 직무상호의존도는 4.58±.72 이다. 조직시민행동은 5.21±.59로 구성요소는 이타성(5.58±.69), 예의성(5.29±.74), 양심성(5.19±.35), 스포츠맨십(5.14±.89), 참여성(4.77±.89) 순으로 나타났다.

<표 2> 주요 변수의 평균평점과 표준편차

변 수	Mean±S·D	Min~Max
1) 개 인 특 성		
고차원적 욕구	4.41± .75	2.33~7.00
냉 소 증	3.61± .79	1.33~6.33
신 경 증	4.79±1.00	1.00~7.00
외 향 성	4.11± .92	1.50~7.00
2) 직 무 특 성		
직무상호 의존도	4.58± .72	2.50~6.75
3) 조 직 시 민 행 동	5.21± .59	3.83~6.83
이 타 성	5.58± .69	3.80~7.00
양 심 성	5.19± .35	3.00~7.00
예 의 성	5.29± .74	3.40~7.00
참 여 성	4.77± .89	2.25~7.00
스 포 츠 맨 십	5.14± .89	1.00~7.00

인구학적 특성에 따른 조직시민행동의 차이

인구학적 특성에 따른 조직시민행동의 차이를 나타낸 결과는 <표 3>과 같다.

조직시민행동은 연령(F=1.706, p=.007), 재직년수(F=3.450, p=.009), 종교(F=2.578, p=.038), 결혼(t=2.341, p=.020), 학과선택(t=1.651, p=.000)에 따라 유의한 차이가 있었다. 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위한 Scheffé 사후검증 결과, 20대 초반보다는 26세 이후의 간호사가, 재직년수는 5년 초과~10년 이하보다는 3년 초과~5년 이하에서 조직시민행동이 유의하게 높았다. 종교는 사후검증에서 유의한 집단차이를 보이지 않았으며, 기혼자와 간호학과선택을 자의적으로 한 군이 조직 내에서 친사회적인 행동을 많이 하는 것으로 나타났다.

이타성은 연령(F=3.080, p=.048)에서, 양심성은 연령(F=4.257, p=.015), 재직년수(F=4.308, p=.002), 종교(F=2.472, p=.045), 결혼(t=3.584, p=.000)여부에 따라 유의한 차이를 보여 주었으며, 사후검증결과 연령이 30대인 군이 20대 초반보다 이타성행동을 높게 하는 것으로 나타났다. 예의성에서는 종교(F=2.663, p<.033)만이 유의한 차이를 보여주었다. 참여성은 연령(F=3.007, p=.021), 재직년수(F=2.976, p=.020), 종교(F=3.198, p=.014), 결혼(t=2.152, p=.032), 학과선택(t=2.562, p=.011)에서 유의한 차이를 보였으며, 사후검증결과 유의한 차이를 보인 집단은 연령이 26~30세인 집단이 22~25세 집단보다 참여적 행동이 높았다. 스포츠맨십에서는 연령(F=4.257, p=.015)에서만 유의한 차이를 보였으며, 31~35세 집단이 22~25세보다 행동을 많이 하는 것으로 사후검증에서 나타났다.

인구학적 특성, 개인특성, 직무특성과 조직시민행동간의 상관관계

조직시민행동과 변수들 간의 상관관계를 살펴본 결과는 <표 4>와 같다.

인구학적 특성에서는 연령(r=.172, p=.010)과 재직년수(r=.190, p=.004)이, 개인특성에서는 고차원적 욕구(r=.303, p=.000)와 신경증(r=.155, p=.020)이 조직시민행동과 정적관계를 보였으며, 직무상호의존도(r=.433, p=.000)과도 정적 관계를 나타내었다.

이에 반해, 개인특성 중 냉소증(r=-.310, p=.000)은 부적 관계를 보여주었다. 병원 내 간호사들의 연령과 재직년수가 많을수록, 고차원적 욕구와 신경증을 많이 소유하고 있는 데 반해 냉소증은 적게 소유할수록, 직무상호의존도가 높을수록 조직시민행동을 많이 하는 것으로 나타났다.

하위차원과 제 변수들간의 상관관계를 살펴보면, 이타성은 신경증(r=.188, p=.005)과 직무상호의존도(r=.422, p=.000), 양

<표 3> 인구학적 특성에 따른 조직시민행동의 차이

	구 분	조직시민행동(총 점)		이 타 성		양 심 성	
		M±SD	t or F	M±SD	t or F	M±SD	t or F
연령	22~25세	5.06±.55	1.706**	5.44±.66	3.080*	5.04±.81	4.257*
	26~30세	5.27±.60	(.007)	5.68±.71	(.048)	5.20±.87	(.015)
	31~35세	5.44±.53	2.3>1	5.52±.60		5.62±.78	3>1
학력	전문대졸	5.23±.59	.643	5.60±.66	.693	5.23±.84	1.450
	대학교졸 이상	5.17±.59	(.521)	5.56±.68	(.489)	5.04±.89	(.149)
재직년수	1년 이하	5.18±.80	3.450**	5.62±.85	1.653	5.04±.84	4.308**
	1년 초과~3년 이하	5.15±.56	(.009)	5.59±.68	(.162)	5.05±.84	(.002)
	3년 초과~5년 이하	5.00±.59	4>3	5.39±.65		4.91±.77	
	5년 초과~10년 이하	5.38±.57		5.64±.70		5.47±.85	
	10년 초과	5.40±.46		6.03±.20		5.47±.64	
종교	기독교	5.06±.55	2.578*	5.47±.71	.923	4.96±.79	2.472*
	천주교	5.37±.77	(.038)	5.73±.70	(.451)	5.48±.89	(.045)
	불 교	5.43±.73		5.69±.75		5.47±.96	
	무 교	5.18±.53		5.60±.67		5.13±.85	
	기 타	5.19±.49		5.52±.61		5.22±.68	
결혼	기 혼	5.40±.54	2.341*	5.68±.71	.997	5.59±.81	3.584***
	미 혼	5.17±.59	(.020)	5.56±.68	(.320)	5.10±.88	(.000)
형제서열	장녀/독녀	5.17±.57	-.978	5.34±.72	-.831	5.25±.83	-1.233
	기타서열	5.25±.60	(.329)	5.62±.66	(.407)	5.52±.60	(.218)
학과선택	자의적	5.26±.58	1.651***	5.62±.67	1.079	5.25±.85	1.730
	타의적	5.12±.61	(.000)	5.51±.72	(.282)	5.04±.86	(.085)
병원선택	자의적	5.26±.60	1.053	5.62±.70	.617	5.22±.84	.564
	타의적	5.17±.58	(.294)	5.56±.68	(.538)	5.16±.87	(.573)
	구 분	예 의 성		참 여 성		스포츠클럽	
		M±SD	t or F	M±SD	t or F	M±SD	t or F
연령	22~25세	5.16±.74	1.245	4.55±.86	3.007*	5.00±.86	4.257*
	26~30세	5.35±.76	(.105)	4.87±.88	(.021)	5.16±.91	(.015)
	31~35세	5.46±.58		5.00±.94	2>1	5.62±.78	3>1
학력	전문대졸	5.31±.74	.606	4.77±.85	-.193	5.13±.91	-.225
	대학교졸 이상	5.24±.75	(.545)	4.79±1.02	(.847)	5.16±.82	(.822)
재직년수	1년 이하	5.18±1.03	1.511	4.83±.98	2.976*	5.16±.78	1.481
	1년 초과~3년 이하	5.23±.71	(.200)	4.69±.82	(.020)	5.09±.94	(.209)
	3년 초과~5년 이하	5.15±.80		4.46±.94		4.99±.76	
	5년 초과~10년 이하	5.42±.73		4.98±.88		5.30±.76	
	10년 초과	5.60±.31		5.21±.94		4.63±2.05	
종교	기독교	5.10±.68	2.663*	4.45±.88	3.198*	5.18±.77	1.813
	천주교	5.47±.85	(.033)	4.93±.96	(.014)	5.16±1.09	(.127)
	불 교	5.57±.88		4.99±.90		5.35±1.17	
	무 교	5.23±.68		4.73±.84		5.14±.83	
	기 타	5.37±.69		5.06±.88		4.77±.63	
결혼	기 혼	5.48±.73	1.842	5.03±.85	2.152*	5.14±1.11	.031
	미 혼	5.25±.74	(.067)	4.71±.89	(.032)	5.14±.83	(.976)
형제서열	장녀/독녀	5.20±.71	-1.501	4.75±.85	-.354	5.15±.91	.241
	기타서열	5.36±.76	(.135)	4.79±.91	(.724)	5.13±.91	(.810)
학과선택	자의적	5.30±.76	.338	4.87±.89	2.562*	5.16±.89	.455
	타의적	5.27±.71	(.738)	4.55±.85	(.011)	5.10±.89	(.650)
병원선택	자의적	5.34±.83	.883	4.82±.89	.713	5.20±.85	1.029
	타의적	5.25±.66	(.378)	4.73±.89	(.477)	5.08±.92	(.305)

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001, (>)Scheffe test결과 유의한 집단 표기

심성은 연령(r=.200, p=.003), 재직경력(r=.241, p=.000)과 고차원적 욕구(r=.205, p=.002), 신경증(r=.140, p=.037), 냉소증(r=-.226, p=.001)과 직무상호의존도(r=.271, p=.000),예의성은

재직년수(r=.144, p=.032), 고차원적 욕구(r=.233, p=.000), 냉소증(r=-.197, p=.003)과 직무상호의존도(r=.326, p=.000), 참여성은 연령(r=.145, p=.030), 재직년수(r=.164, p=.014), 고차원적

<표 4> 제 변수들간의 상관관계

	조직시민 행동	이 타 성	양 심 성	예 의 성	참 여 성	스 포 츠 맨 십
연 령	.172** (.010)	.051 (.451)	.200** (.003)	.109 (.103)	.145* (.030)	.109 (.103)
재 직 년 수	.190** (.004)	.075 (.267)	.241*** (.000)	.144* (.032)	.164* (.014)	.065 (.334)
고차원적 욕구	.303*** (.000)	.293 (.000)	.205** (.002)	.233*** (.000)	.280*** (.000)	.124 (.065)
냉 소 증	-.310*** (.000)	-.097 (.150)	-.226*** (.001)	-.197** (.003)	-.089 (.188)	-.460*** (.000)
신 경 증	.155* (.020)	.188** (.005)	.140* (.037)	.160 (.017)	.113 (.092)	-.008 (.901)
외 향 증	.096 (.154)	.092 (.172)	.000 (.996)	.086 (.203)	.073 (.279)	.104 (.121)
직무상호의존도	.433*** (.000)	.422*** (.000)	.271*** (.000)	.326*** (.000)	.318*** (.000)	.280*** (.000)

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

욕구(r=.280, p=.000)와 직무상호의존도(r=.318, p=.000), 스포츠맨십은 냉소증(r=-.460, p=.000)과 직무상호의존도(r=.280, p=.000)가 통계적으로 유의미한 관계를 보여주었다. 외향성은 조직시민행동에 의미있는 상관관계를 보여주지 못하였다.

조직시민행동에 대한 제 변수들의 예측력

조직시민행동에 대한 제 변수들의 예측력을 분석한 결과 <표 5>과 같다. 조직시민행동은 직무상호의존도, 냉소증과 재직년수로 28.3%가 설명되었으며, 이 중 직무상호의존도가 18.7%로 가장 예측력이 컸으며, 냉소증은 7.7%, 재직년수는 1.9%의 예측력을 보여주었다. 냉소증인 경우는 회귀계수 음의 값을 나타내었다.

논 의

개인적 특성으로 살펴본, 고차원적 욕구는 7점 만점에 4.41점으로 평균보다 높게 나타나, 간호사들의 높은 성취 욕구를 보여주었다. 성취지향적인 개인은 조직에 이익이 되는 핵심과업 이외의 여타 과업들을 수행함으로써 자신의 욕구를 실현한다. 그러므로 성취욕구가 높은 직원들로 조직을 구성하고 그들로 하여금 높은 성취욕구를 유지하도록 조직의 분위기를 이끌어주는 것이 인적관리에 중요한 과제라 하겠다. 본 연구의 대상자는 신경증적 성향이 4.79점으로 높게 나타났다. 이는

24시간 동안 환자의 건강문제해결과 환자개개인의 간호요구를 위해 정신집중하고 신속히 업무처리를 해야 하는 간호사의 업무특성으로 인해 생긴 것으로 보여진다. 간호사라는 직업은 정신·신체적으로 많은 에너지가 소모되는 직업으로, 급증하는 지식과 기술의 변화, 환자를 간호함에 있어 세심한 관심과 예리한 판단력의 요구 등으로 인해 스트레스를 경험하며(구미옥과 김매자, 1984), 어느 한 가지 행위라도 잘못 되었을 때는 환자가 손해를 보게 되고 생명에도 위협적이 되므로 간호사는 긴장하며 간호업무를 수행하여야 한다.

직무특성인 직무의 상호의존도가 4.58점으로 병원직원을 대상으로 조사한 송경수(1996)의 4.70점과 한기선(2001)의 연구에서 금융기관의 정규직 근로자의 4.67보다는 낮지만, 비정규직의 4.57 점보다는 약간 높게 나타나 직업별로 차이가 있음을 알 수 있었다. 전문직업인은 개인보다 공공의 이익에 대하여 민감해야하며 개인의 목적보다 사회목적 도달에 큰 관심을 기울여야 한다. 또한 전문직 간호사는 예방적, 치료적 측면에서 특정한 일을 해야 하며, 현재 간호기술을 개선하고 간호사나 건강요원을 지도, 감독하는 일을 지도력이 있게 수행하고 지역, 국가, 국제사회 단위에서 건강유지 증진을 위해 타 직업과도 협력하여야 한다(추수경과 전은미, 1998).

조직시민행동은 5.21±.59로 구성요소는 이타성(5.58±.69), 예의성(5.29±.74), 양심성 (5.19±.35), 스포츠맨십(5.14±.89), 참여성(4.77±.89) 순으로 나타났다. 이는 간호사들 대상으로 조직 시민행동을 연구한 전해숙과 김문실(2004)의 4점 만점 평균

<표 5> 조직시민행동에 대한 제 변수들의 예측력 분석

종속변인	독립변인	β	부분적 R ²	R ²	F	p-value
조직시민행동	직무상호의존도	.399	.187			
	냉소증	-.275	.077	.283	28.422	.000***
	재직년수	.138	.019			

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

3.02±.28보다는 낮았으나, 부산지역 12개 종합병원 직원 276명을 대상으로 한 김남현, 박봉규 및 송경수(1999)의 연구에서 7점 만점에 평균 5.13점보다는 높았다. 이는 병원 내 다른 직업보다도 팀워크가 강조되는 간호업무의 특성을 보여주는 결과로 보여진다. 박월륜(2004)은 조직시민행동의 수행정도가 높을수록 간호시간의 친밀함과 응집력이 증가되어 직무만족과 조직몰입은 증가되고 이직 의도는 낮아지는 바, 인적자원의 의존도가 높은 간호조직을 유지시키는 데 있어서 보다 적극적으로 조직시민행동을 인정하고 장려하는 조직분위기가 필요하며, 제도적인 뒷받침이 필요하다고 제안하였다.

인구학적 특성에 따른 조직시민행동은 연령, 재직년수, 종교, 결혼, 학과선택에 따라 유의한 차이가 있었다. 조직시민행동의 하부차원별로 살펴본 결과, 연령에 따라 이타성, 양심성, 참여성과 스포츠팬십에서 차이를 보여주었고, 종교에서는 양심성과 예의성이, 재직년수에서는 양심성, 참여성, 결혼여부는 양심성과 참여성, 학과선택은 참여성에서만 유의한 차이를 보여주었다. 이는 전해숙과 김문실(2004)의 연구와 유사한 결과로, 연령이 낮을수록 경쟁사회, 개인주의, 이기주의, 핵가족의 생활화로 자기중심적인 생활을 해왔기 때문에 남을 배려하는 조직시민행동에 대해 낮은 이행율을 보인 것이며, 신규간호사가 익숙하지 않은 간호업무에 집중하다 보니 자신에게 주어진 최소한의 업무만을 수행하고 조직의 지침을 숙지하는 등의 역할의 자발적 행동이 미흡한 것으로 지적하였다. 또한 재직년수가 길어지면 전문가의 단계로의 접근을 의미하는 것으로 이러한 단계적 특성으로 인해 오래된 재직자는 본인에게 주어진 최소한의 역할행동을 뛰어넘어서 행동하고 일선관리자로서 정치적 활동에 부응하는 활동이 높은 것으로 보였다.

개인특성에 따른 조직시민행동에서 고차원의 욕구와 신경증이 조직시민행동과 정적관계를 보인데 반해, 개인특성 중 냉소증은 부적 관계를 보여주어, 고차원의 욕구와 신경증을 많이 소유하고 냉소증은 적게 소유할수록 조직시민행동을 많이 하는 것으로 나타나 송경수(1996)의 연구와 유사하였다. Hui, Organ and Crooker(1993)와 Schnake(1991)의 연구에서도 고차원적 욕구는 과업을 성공적으로 수행하려는 성취욕구로서, 높은 성취 욕구를 지닌 사람들은 과업성과 높은 만족과 자긍심을 가지며 조직시민행동과도 유의한 관계가 있다고 하였다.

김복순(2002)의 연구에 따르면, 임상 간호사는 분투의 단계인 준비기, 눈뜨임의 단계로서의 이행기, 변화의 단계인 전환기, 정체성 혼란의 단계인 갈등기, 성숙의 단계인 수용기를 통해 사회화가 된다고 지적하였다. 입사 후 1년 정도는 고된 업무를 익히기로 정신이 없는 준비기를 거쳐 1년 정도가 지나면 업무흐름이 눈에 들어오고 간호조직에 대해서도 눈이 뜨이고 자기 밑으로 신규1-2명이 오게 되고 이로 인한 부담감, 미약하지만 책임감도 경험하게 된다. 경력이 3년 정도가

되면 낮은 환경과 고된 업무로 인한 어려움을 벗어나 동료와의 관계에 대한 어려움을 경험하게 되고, 타인의 실수 방지를 위해 반복적인 재확인 작업과 책임감으로 힘들어하게 된다고 보였다. 위 연구에 비추어 볼 때, 본 연구의 대상자 40%가 경력이 3년 이하로 변화의 단계인 전환기에 놓여 있어 업무와 대인 관계면에서 오는 부담감으로 인해 예민한 성향을 보여준 것으로 보여진다.

조직시민행동에 대한 예측력을 확인한 결과, 직무상호의존도, 냉소증, 재직년수의 순으로 높게 나타났다. 직무상호의존성이 조직시민행동의 전차원에서 유의한 관계를 나타낸 것은 병원직원을 대상으로 한 송경수(1996)와 Pearce and Gregerson(1991)의 연구에서도 유사한 결과가 나타났다. 이러한 결과는 직무상호의존성이 높은 경우에는 과업들 간 협조적 관계에 따라 과업의 성취도가 달라지므로 과업을 수행하는 동료들 간의 친밀성, 협조, 정보교환이 활발하고, 직무수행 방법들이 기술적으로나 사회적으로 보다 친밀한 관계가 유지될 때 더욱 높은 성과가 나타나기 때문으로 사료된다(Van Dyne, Graham, & Dienesch, 1994).

송경수(1996)의 연구에서 조직시민행동에 유의미한 결과를 보여준 개인특성은 외향성, 냉소증, 신경증, 고차원적 욕구와 작업가치관이, 설승환(2001)의 연구에서는 외향성, 고차원적 욕구와 작업가치관이, 한기선(2001)의 연구에서는 외향성과 성취욕구가 의미있는 결과를 보여주어, 개인 특성 중 냉소증만이 영향력 있는 변수로 나타나 본 연구결과와는 차이가 있었다.

간호사는 환자들과의 신뢰관계 형성을 위해서는 냉소적인 성향을 지니고서는 환자의 간호문제를 파악하고 해결하기는 힘들며, 간호사가 갖고 있는 성격특성은 환자간호에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 만큼 중요한 변수이다. Vitello-Ciccio(2003)은 간호에 있어서 필요한 정서로 진심으로 간호하려는 태도, 환자와 가족에게 공감을 표현하려는 태도, 고통 속에 있는 환자를 이해하려는 태도가 필요하다고 하였다(김경숙, 2005에 인용됨). 전해숙과 김문실(2004)의 연구에서 간호사의 조직시민행동은 조직몰입, 리더-구성원 교환관계, 재직년수로 31.3%가 예측되었으며, 특히 재직년수를 길게 하기 위해 적절한 보상유지, 간호사의 임상경력 개발을 통한 능력 향상, 체계화된 승진제도 등으로 장기 근무자가 이직하지 않고 계속적으로 간호단위에 근무할 수 있도록 하는 전략이 필요하다고 제안하였다.

간호사들 대상으로 조직시민행동에 대한 연구가 시작단계에 있는 점을 비추어 볼 때, 본 연구에서 간호사의 조직시민행동과 개인적 특성, 직무특성간의 관계를 확인한 것은 의미가 있는 것으로 보여진다. 본 연구에서 밝혀진 개인특성과 직무특성을 근거로 하여 조직시민행동을 활성화시킬 수 있는 방안

을 모색하는데 도움을 줄 것으로 사료된다.

결론 및 제언

본 연구는 병원 간호사의 조직시민행동에 대한 개인특성과 직무특성의 예측력을 확인하고자 실시하였다. 연구대상자는 S 시 소재한 500병상이상의 종합병원 2개, K도 소재한 1개의 종합병원에 근무하는 일반간호사 223명을 임의표출하였으며, 자료수집은 구조화된 자가보고식 설문지를 이용하였다. 연구 도구는 조직시민행동을 측정하기 위해 Podsakoff, Mackenzie, Moorman and Fetter(1990)의 도구를 한기선(2001)이 변안한 것을 사용하였으며, 개인특성인 외향성은 Schnake(1991)의 도구, 고차원적 욕구는 Hui, Organ and Crooker(1993)의 도구, 직무특성인 과업의 상호의존도는 Kiggundu(1981)의 도구를 이용하였다. 개인 특성 중 냉소증과 신경증은 Organ(1990)과 Van Dyne, Graham and Dienesch(1994)의 도구를 송경수(1996)가 병원직원을 대상으로 이용한 도구로 측정하였다. 인구학적 특성은 연령, 학력, 재직년수, 종교, 결혼여부, 형제서열, 간호학과 선택 동기와 병원 선택 동기로 구성하였다. 자료의 분석은 SPSS Win 10.0 program을 사용하였다. 인구학적 특성, 개인특성, 직무특성과 조직시민행동에 대해 실수, 백분율, 평균 평점과 표준편차를 구하였고, 인구학적 특성에 따른 조직시민행동의 차이는 t-test, ANOVA와 Scheffé test로, 변수간의 상관관계는 Pearson Correlation으로, 조직시민행동에 대한 예측력은 Stepwise multiple regression를 통해 분석하였다.

- 개인특성의 평균평점은, 신경증(4.79±1.00), 고차원적 욕구(4.41±.75), 외향성(4.11±.92), 냉소증(3.61±.79)순으로 나타났다. 직무특성으로 직무상호의존도가 4.58±.72 점이다. 조직시민행동은 5.21±.59 점으로, 이타성(5.58±.69), 예의성(5.29±.74), 양심성(5.19±.35), 스포츠맨십(5.14±.89), 참여성(4.77±.89) 순이었다.
- 인구학적 특성 중 조직시민행동에 유의한 차이를 보인 변인은 연령, 재직년수, 종교, 결혼, 학과선택이었다. 이타성과 스포츠맨십은 연령에서만 유의한 차이를 보였으며, 양심성은 연령, 재직년수, 종교와 결혼여부에서, 참여성은 연령, 재직년수, 종교, 결혼과 학과선택에서 유의한 차이를 보였다.
- 인구학적 특성 중 연령과 재직년수, 개인특성에서는 고차원의 욕구와 신경증 그리고 직무상호의존도와 조직시민행동간에 정적관계를 보였으며, 냉소증과는 부적 관계를 나타내었다.
- 직무상호의존도, 냉소증과 재직경력으로 조직시민행동이 28.3%가 설명되었다.

본 연구결과를 통해 간호사의 조직시민행동은 개인특성과 직무특성의 유의미한 관계를 보여주었으며, 직무상호의존도, 재직경력과 냉소증이 조직시민행동의 예측요인으로 확인되었다. 이에 조직시민행동을 유발하기 위해서는 직무의 상호의존도를 고려한 직무설계가 요구되고, 냉소적인 성향을 가진 구성원에 대한 세심한 관심을 기울여야 할 것이며, 간호사들이 주인의식을 가지고 장기간 근무하도록 유도하는 인사관리 정책마련이 필요하다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

- 간호사의 조직시민행동에 대한 연구결과와 일반화를 위해 본 연구대상과 다른 지역, 규모를 가진 병원에 근무하는 간호사를 대상으로 반복연구를 제언한다.
- 간호조직의 직무특성을 이해하기 더욱 다양한 변인(자율성, 피드백, 과업중요성 등)으로 측정해야 할 것이다.
- 본 연구도구는 미국에서 사용되는 도구이므로, 국내 병원 조직 문화에 맞는 조직시민행동에 대한 개념 분석 및 도구개발이 요구되어진다.

참고문헌

- 구미옥, 김매자 (1984). 간호원이 근무 중에 경험하는 스트레스 측정을 위한 도구개발연구, *대한간호학회지*, 14(2), 28-37.
- 김경숙 (2005). *간호사의 정서기능과 간호업무성과, 조직몰입, 이직의도에 관한 연구*. 성균관대학교 임상간호대학원 석사학위논문.
- 김복순 (2002). *임상에서의 간호사의 사회화 과정*. 중앙대학교 박사학위논문.
- 김남현, 박봉규, 송경수 (1999). 조직구성원의 조직시민행동과 개인특성, 직무특성 및 태도간의 관계에 관한 연구. *인사관리연구*, 23(1), 51-88.
- 박월륜 (2004). *간호사가 지각한 공정성과 조직유효성 관계에서 조직시민행동의 영향*. 인제대학교 석사학위논문.
- 박철순 (2003). *병원직원의 전문직업성과 조직동일시가 조직시민행동에 미치는 영향*. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 서선자 (2003). *대학병원 직원이 인식하는 조직문화 유형과 조직시민행동의 관계*. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 설승환 (2001). *개인특성과 직무특성이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구* W 병원을 중심으로. 전북대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 송경수 (1996). *조직시민행동에 대한 직무만족, 조직몰입 및 조직 정당성의 매개역할*. 계명대학교 박사학위논문.

- 유문숙, 김용순 (1999). 간호사의 근무부서 이동이 직무동기, 조직몰입에 미치는 영향, *간호행정학회지*, 5(2), 225-235.
- 유선희 (2004). *병원 직원의 직무특성과 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향*. 전북대학교 대학원 석사학위논문.
- 전혜숙 (2003). *간호단위의 리더 구성원 교환관계와 조직몰입이 조직시민행동에 미치는 영향*. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 전혜숙, 김문실 (2004). 간호단위의 리더-구성원 교환관계와 조직몰입이 조직시민행동에 미치는 영향, *간호행정학회지*, 10(1), 97-107.
- 정범구, 오원혜 (2002). 조직특성과 개인특성이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구-정부출연 연구기관을 중심으로-. *경영경제연구*, 25(1), 213-237.
- 추수경; 전은미 (1998). 간호학생의 진료 및 취업의사결정 과정에 관한 연구. *한국간호교육학회지*, 4(2), 280-295.
- 한기선 (2001). *고용형태에 따른 조직시민행동의 영향요인에 관한 실증연구 : 금융기관을 중심으로*. 동국대학교 박사학위논문.
- Hui, C., Organ, D. W., & Crooker, K. (1993). "Time Pressure, Type a Behavior, and Organizational Citizenship Behavior : A Field Study and Experiment", Unpublished manuscript, Bloomington, IN, Indiana University Press.
- Karaboyya, P. (1990). "Contextual Predicts of Organizational Citizenship Behavior", *The Academy of Management Best Papers proceedings*, 221-225.
- Kiggundu, M. N. (1981). "Task Interdependence and the Job Design", *Acad Manage Rev*, 6, 499-508.
- Mackenzie, S. B., Podsakoff, P. M. & Fetter, R. (1991). "Organizational Citizenship Behavior and Objective Productivity as Determinants of Managerial Evaluations of Salespersons' Performance", *Organ Behav Hum Decis Process*, 50, 123-150.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior : The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA : Lexington Books.
- Pearce, J. L., & Gregerson, H. B. (1991). "Task interdependence and extrarole behavior ; A test of the mediating effects of felt responsibility", *J Appl Psychol*, 76, 838-844.
- Schnake, M. (1991). "Organizational Citizenship: A Review, Proposed Model, and Research Agenda", *Hum Relat*, 44, 735-759.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents", *J Appl Psychol*, 68, 653-663.
- Van Dyne, L., V., Graham, J. W. & Dienesch, R. M. (1994). "Organizational Citizenship Behavior L Construct Redefinition, Measurement, and Validation", *Acad Manage J*, 37, 765-802.
- Wright, P. M., George, J. M., Farnsworth. R., & McMahan, G. C. (1993). Productivity and Extra-Role Behavior : The Effects of Goals and Incentives on Spontaneous Helping. *J Appl Psychol*, 78(3), 374-381.

The Relationship between the Personal and Job Characteristics on Organizational Citizenship Behaviors in Clinical Nurses

Lee, Seon-Hye¹⁾

1) Department of Nursing, Dong-U College

Purpose: The purpose of this study was to investigate the organizational citizenship behaviors(OCB) of nurses through identifying the relationship between the personal characteristics, occupational characteristics and OCB in nursing organization. **Method:** The subjects of this study were 223 clinical nurses. The structured questionnaires were used to collect the data. The data were analyzed using descriptive analysis, t-test, one-way ANOVA, Scheffe' test, Pearson correlation and stepwise multiple regression analysis by SPSS version 10. **Results:** The mean of OCB was $5.21 \pm .59$. The OCB had statistically significant differences according to age($F=1.706$, $p=.007$), tenure duration ($F=3.450$, $p=.009$), choice of nursing department($t=1.651$, $p=.000$), marriage($t=2.341$, $p=.020$) and religion($F=2.578$, $p=.038$). The OCB was positively correlated with high-level need($r=.303$, $p=.000$), neuroticism($r=.155$, $p=.020$), task interdependence($r=.433$, $p=.000$), age($r=.172$, $p=.010$) and tenure duration($r=.190$, $p=.004$); negatively with cynicism ($r=-.310$, $p=.000$). The task interdependence(18.7%), cynicism(7.7%) and tenure duration(1.9%) explained 28.3% of the variance for OCB in nursing organization. **Conclusion:** It is necessary to enhance the task interdependence, increase tenure and understand the characteristics of nurses to increase the OCB in clinical nurses. Nurse manager should be understand the positive influence of OCB on the task outputs in the hospital.

Key words : Organizational citizenship behaviors

• Address reprint requests to : Lee, Seon-Hye

Department of Nursing, Dong-U College

244 Nohak-dong, Sokcho, Kangwon Province 217-711, Korea

Tel: 82-33-639-0684 Fax: 82-33-639-0689 E-mail: shlee@duc.ac.kr