

간호조직에서 조직공정성과 조직유효성 관계에서 조직시민행동의 매개역할

박월윤¹ · 윤숙희²

¹김해 복음병원 간호과장, ²인제대학교 의과대학 간호학과 교수

The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior between Organizational Justice and Organizational Effectiveness in Nursing Organizations

Park, Wall-Yun¹ · Yoon, Sook-Hee²

¹Nursing Director, Gimhae Bokum Hospital, Gimhae

²Professor, Department of Nursing, Inje University, Busan, Korea

Purpose: This study was a secondary analysis to verify the mediating role of organizational citizenship behavior (OCB) between organizational justice (OJ) and organizational effectiveness (OE) in nursing organizations. **Methods:** The RN-BSNs and their colleagues in Seoul and Busan were subjects. The data was collected for 20 days between September 13 and October 2, 2004. Two hundred eighty three data sets were used for the final analysis. The fitness of models were tested using AMOS 5. **Results:** The fitness of hypothetical model was moderate. Procedural Justice (PJ), Interaction Justice (IJ) and Distributive Justice (DJ) had direct effects on Job Satisfaction (JS), Organizational Commitment (OC) and Turnover Intention (TI) in OE, and indirect effects on JS, OC and TI mediated by OCB. The modified model improved with ideal fitness showed the causal relations among OE. In modified model, PJ, IJ and DJ had direct positive effects on OCB and JS and OC in OE, and indirect effects on JS and OC mediated by OCB. JS and OC in OE had a direct negative effect on TI. **Conclusion:** OCB mediated the relationship between OJ and OE, so the nursing managers should enhance OCB of the nurses in order to improve OE.

Key words: Organizational justice, Organizational citizenship behavior, Job satisfaction, Organizational commitment, Turnover intention

서 론

1. 연구의 필요성

조직시민행동이란 공식적인 보상시스템에 의해 명백하게 또는 직접적으로 인식되는 것은 아니지만 총체적으로 볼 때 조직의 효과적 기능을 증진하는 구성원의 자유재량적인 행동이다(Organ, 1988). 조직이란 의식적으로 조정된 인간의 활동체계로, 구성원들이 스스로 자발적으로 행동하는 역할외 행동이 조직 생존에 매우 중요하다. 역할외 행동에는 조직시민행동, 조직자발성, 맥

락수행행동 등(Moon & Kim, 2006)이 있다. 이 중에서 가장 일반적인 개념인 조직시민행동은 장시간에 걸쳐 축적되고 많은 사람들이 그런 행동을 할 경우 결과적으로 조직유효성을 강화하게 된다(Organ, 1988).

최근 우리나라에서도 조직시민행동이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구들이 많이 발표되고 있다. Moon과 Kim (2006)은 우리나라의 조직시민행동연구는 대략 10년 정도이나 짧은 역사에도 연구업적은 괄목할만한 양적 성장을 보였고, 그 의의는 이론적 측면에서는 역할내 행동수행으로 이해되던 개인성과라는 개념에 역할외 행동수행까지 포함함으로써 개념적인 확장을 가

주요어 : 조직공정성, 조직시민행동, 직무만족, 조직몰입, 이직의도

Address reprint requests to : Yoon, Sook-Hee

Department of Nursing, Inje University, 633-165 Gaegeum-dong, Jin-gu, Busan 614-735, Korea
Tel: 82-51-890-6826 Fax: 82-51-894-9840 E-mail: shyo0n0120@hanmail.net

투고일 : 2008년 10월 3일 심사회의일 : 2008년 10월 9일 게재확정일 : 2009년 3월 9일

저왔고, 실제적 측면에서는 조직 입장에서 볼 때 추가적인 비용의 투하 없이도 조직성과를 높일 수 있는 것이라 하였다.

조직시민행동의 결정요인에 관한 메타분석에서 과업특성 중 가장 빈번하게 사용된 개념이 조직공정성이었다(Song, Park, & Choe, 2003). 공정성은 행위자가 교환관계에서 발생하는 비용과 보상 간의 비율에 대해 갖는 기대치로, 공정하다고 믿으면 긍정적인 태도를 보이고 동기부여(Greenberg, 1990)되며, 구성원들의 높은 공정성 지각은 조직시민행동에 영향을 미쳐(Kim, 2007; Organ, 1988) 조직성과를 높이게 된다.

그러나 우리나라 간호조직에서 조직시민행동연구는 극히 미미하며, 주로 영향요인 탐색이 대부분(Jeon & Kim, 2004; Kim, 2007)이었고, 통합적인 관점에서 조직시민행동의 선행요인과 결과요인을 함께 규명하고자 하는 연구는 매우 드문 편이다. 따라서 연구자들은 조직시민행동의 선행요인으로서 간호사의 조직공정성과 직무만족, 조직몰입, 이직의도로 나타나는 조직유효성의 관계에서 조직시민행동이 조절변수의 기능을 하는지에 대한 서술적 조사연구(Park, 2005)를 시행하였으나, 조직시민행동은 직무만족과 조직몰입에는 직접적인 영향이 있는 것으로 나타났으나 조절효과는 유의하지 않게 나타났다.

그러나 조직시민행동이란 개인-조직 간 적합성에 의해 결정되고(Vileta, Gonzalez, & Ferrin, 2008), Cable과 Parsons의 연구(Vileta, Gonzalez, & Ferrin, 2008에 인용됨)에서는 개인-조직 간 적합성이란 개인의 가치관이 조직문화와 얼마나 잘 어울리는가에 대한 구성원 개인의 신념과 관계된 것이라 하였으므로, 이는 직무수행 시 나타나는 태도관련 변수인 직무만족과 조직몰입에 선행할 수 있다고 생각한다. 비록 대부분의 기존연구에서 직무만족과 조직몰입이 조직시민행동에 영향하는 변수로 설명하였으나(Jeon, 2005; Moon & Kim, 2006; Song, Park, & Choe, 2005), 일부 다른 견해를 보이는 연구(Ackfeldt & Coote, 2005; Amyx, Bhuian, Sharma, & Loveland, 2008; Bragger, Rodriguez-Srednicki, Kutcher, Indovino, & Rosner, 2005)도 있으며, 실제로 조직시민행동이 조직유효성에 미치는 효과에 대한 연구는 그리 많지 않기 때문에 조직시민행동의 효과를 면밀히 분석할 필요성이 제기(Moon & Kim, 2006)되기도 했다. 이에 본 연구에서는 간호사들이 조직에 대해 갖는 조직공정성 지각과 직무만족, 조직몰입, 이직의도로 나타나는 조직유효성의 관계에서 조직시민행동이 매개변수 역할을 하는지 확인하기 위한 통합적 모형 검증을 위해 이차분석연구를 시도하였다. 이는 조직시민행동 개념에 대한 학문적 발전뿐만 아니라 실무적으로 간호조직의 성과 증진을 위한 간호사 교육 정책수립에 기초자료를 제공하게 될 것이다.

2. 연구 목적

간호사들이 지각하는 조직공정성과 조직유효성의 관계에서 조직시민행동을 매개변수로 한 모형을 개발하고 검증한다.

3. 용어 정의

1) 분배공정성

구성원이 자신의 투입과 비교하여 직무와 보상에서 주어지거나 획득한 결과에 대해 적절한 보상이 주어졌다고 지각하는 정도(Greenberg, 1990)로 본 연구에서는 Kim (2002)이 사용한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

2) 절차공정성

조직에서 시행되는 어떤 일정한 원칙을 가지는 분배절차에 대해 구성원이 개인적인 신념에 의해 공정하고 적절하다고 지각하는 정도(Leventhal, 1980)로 본 연구에서는 Kim (2002)이 사용한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

3) 상호작용공정성

조직에서 설정된 절차가 실제로 시행되거나 설명될 때에 구성원이 상사로부터 공정한 대우를 받는가에 대해 지각하는 정도(Bies & Moag, 1986)로 본 연구에서는 Kim (2002)이 사용한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

4) 조직시민행동

구성원의 공식적인 업무역할 외에 자발적으로 수행하는 자유재량적 행동(Organ, 1988)으로 본 연구에서는 Jeon (2003)이 사용한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

5) 직무만족

구성원이 직무수행이나 직무평가를 통해 얻게 되는 유쾌함이나 좋은 정서상태로 본 연구에서는 Park (1993)이 사용한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

6) 조직몰입

구성원의 기대 및 공정성 상황이 이루어지지 않았을 때 행동적 방향을 유지하기 위한 안정된 힘으로 본 연구에서는 Park (1997)이 사용한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

7) 이직의도

구성원이 빠른 시일 내에 조직을 떠나고자 하는 생각이 있는가에 대한 정도로 본 연구에서는 Eun (2001)이 개발한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

4. 연구의 제한점

본 연구는 연구 대상자를 일부 지역에서 임의표출하였으므로 일반화하는데 신중을 기하여야 한다.

연구의 개념들

조직구성원은 타인과의 비교 혹은 개인과 조직 간 교환관계를 통해 상대적으로 공정성을 지각하므로 지각 정도는 개인에 따라 다르다. 조직공정성은 직무와 보상에서 주어지거나 획득한 결과에 대해 어떻게 지각하는가에 관한 분배공정성(Greenberg, 1990), 어떤 일정한 원칙을 가지는 분배절차가 공정하고 적절한지에 관한 개인적 신념인 절차공정성(Leventhal, 1980), 설정된 절차가 실제로 시행되거나 설명될 때에 상사로부터 공정한 대우를 받는가에 관한 상호작용공정성(Bies & Moag, 1986)으로 구분된다. Choi와 Park (2006)은 국내의 공정성관련 상관연구 54개 논문들에 대한 통합분석을 통하여 각각의 공정성은 모두 조직시민행동, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등에 유의한 설명변량을 보였다고 하였다.

조직유효성이란 구성원들의 조직에 대한 만족과 조직의 목적 달성 정도로, 조직론연구 분야에서는 흔히 구성원들의 태도와 관련하여 직무관련 요인인 직무만족(Ha & Choi, 2002; Jeon, 2005)이나 조직관련 요인인 조직몰입(Ha & Choi, 2002; Jeon & Kim, 2004)으로 측정된다. 본 연구에서는 최근 우리나라 간호사들의 이직률이 높은 편이고, 조직시민행동과 이직의도는 유의한 음의 상관관계(Yafang & Shih-Wang, 2008)가 있음을 고려하여 이직의도도 함께 포함시켰다.

기존연구에서 조직유효성 중 주로 직무만족이나 조직몰입은 조직시민행동에 영향을 미친다고 보고하였으나(Jeon, 2005; Song, Park, & Choe, 2003), Ackfeldt와 Coote (2005)의 연구에서 직무태도(직무만족과 조직몰입)가 조직시민행동과 관계는 있으나 조직시민행동에 대한 직무태도의 매개역할은 지지받지 못하였고, Bragger 등(2005)의 연구에서는 직장-가족 문화와 조직시민행동 사이에서 조직몰입이 매개하지 못한 것으로 나타났다. 또한 Amyx 등(2008)은 공정성, 조직시민행동, 조직몰입은 영업사원의 윤리적 가치관(SCEV)에 영향을 미치고 이는

다시 직무만족에 영향을 미친다고 하여 조직시민행동과 조직몰입이 직무만족에 선행하는 변수로 보고하였다. 따라서 이들 결과와 Organ (1988)이 조직시민행동을 정의할 때 조직유효성에 기여하는 행동임을 분명히 하였던 것을 바탕으로, 본 연구에서는 간호사들이 지각하는 조직공정성을 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성으로, 간호조직의 유효성을 직무만족, 조직몰입, 이직의도로 하여 간호사들의 조직시민행동은 조직유효성에 직접적인 영향을 미치거나, 또는 조직공정성과 조직유효성의 관계에서 각각 매개변수 역할을 하는 것으로 개념들을 구성하였고, 이들의 경로에 대한 가설모형을 구축하였다.

연구 방법

1. 연구 설계

간호사가 지각하는 조직공정성과 조직유효성의 관계에서 조직시민행동의 매개역할 모형을 개발하고 가장 적합도가 우수한 수정모형을 제시하기 위해 서술적 조사연구(Park, 2005)의 자료를 이용하여 경로분석한 이차분석연구이다.

2. 연구 대상

서울과 부산에 위치하는 1개 대학에 재학 중인 RN-BSN을 중심으로 하여 그들이 근무하는 병원의 간호사로 확장하였다. 대상병원은 경기도와 경상남도 소재의 100병상 이상의 종합병원이었으며 주임간호사급 이하의 간호사로 임의표출하였다.

3. 연구 도구

1) 분배공정성

Price와 Muller (1986)가 개발하고 Kim (2002)이 수정보완한 도구를 사용하였다. 총 5문항의 Likert식 5점척도로서 점수가 높을수록 분배공정성 지각이 높은 것을 의미하며 Cronbach's α 값은 선행연구 Kim (2002)에서 .91, 본 연구에서 .89였다.

2) 절차공정성

Moorman (1991)이 개발하고 Kim (2002)이 수정보완한 도구를 사용하였다. 총 7문항의 Likert식 5점척도로서 점수가 높을수록 절차공정성 지각이 높은 것을 의미하며 Cronbach's α 값은 선행연구 Kim (2002)에서 .91, 본 연구에서 .94였다.

3) 상호작용공정성

Moorman (1991)이 개발하고 Kim (2002)이 수정보완한 도구를 사용하였다. 총 6문항의 Likert식 5점척도로서 점수가 높을수록 상호작용공정성 지각이 높은 것을 의미하며 Cronbach's α 값은 선행연구 Kim (2002)에서 .88, 본 연구에서 .90이었다.

4) 조직시민행동

Podsakoff와 Mackenzie (1989)가 개발하고 Jeon (2003)이 수정보완한 도구를 사용하였다. 5개 하부요인인 이타성, 양심성, 예의성, 시민정신, 스포츠맨십으로 구성되었고 총 18문항의 Likert식 4점척도로서 점수가 높을수록 조직시민행동의 수행도가 많다는 것을 의미한다. Cronbach's α 값은 선행연구 Jeon (2003)에서 .83, 본 연구에서 .83이었다.

5) 직무만족

Scarpello와 Campbell (1983)이 개발하고 Park (1993)이 번역하여 사용한 도구를 사용하였다. 총 25문항의 Likert식 7점척도로서 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미하며 Cronbach's α 값은 선행연구 Park (1993)에서 .91, 본 연구에서 .93이었다.

6) 조직몰입

Mowday, Porter와 Steers (1979)가 개발하고 Park (1997)이 사용한 도구를 사용하였다. 총 15문항의 Likert식 7점척도로서 점수가 높을수록 조직몰입도가 높은 것을 의미하며 Cronbach's α 값은 선행연구 Park (1997)에서 .87, 본 연구에서 .91이었다.

7) 이직의도

Eun (2001)이 개발한 도구를 사용하였다. 총 5문항의 Likert식 5점척도로서 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미하며 Cronbach's α 값은 선행연구 Eun (2001)에서 .87, 본 연구에서 .85였다.

4. 자료 수집 방법

예비조사는 경상남도 소재 200병상 규모의 1개 종합병원에서 2004년 5월 31일부터 6월 3일까지 시행하였다. 간호과에 허락을 받은 후 일반간호사 51명 전수에게 실시하였고 최종적으로 46부를 분석에 이용하였다. 간호관리학 전공 교수 1인에게 내용타당도를 검정받았고 Cronbach's α 값이 .76-.94로 나타나 설문지를 그대로 사용하였다.

본 조사는 서울과 부산에 위치하는 1개 대학의 RN-BSN인 간호사와 그들의 근무지에 있는 간호사들로서 100병상 이상의 종합병원에 근무하는 주임간호사급 이하의 간호사를 임의표출하여 2004년 9월 13일부터 10월 2일까지 20일간 자료 수집하였다.

설문지를 배부하기 전에 연구목적을 설명하고 참여에 동의한 간호사에게 총 345부를 배부하였으며, 297부가 회수되어 회수율은 86.0%였으며, 응답이 불충분한 14부의 자료를 제외한 총 283부를 최종적으로 분석에 이용하였다.

5. 자료 분석 방법

서술적 통계와 상관관계 분석을 위해 SPSS 10.0 for Windows를 이용하여 실수와 백분율, 평균과 표준편차, 피어슨 상관관계수로 분석하였으며, 모형검정을 위해 AMOS 5.0을 이용하여 경로분석하였다.

연구 결과

1. 연구 대상자의 일반적 특성

연구 대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 연령은 25-29세가 가장 많았고, 결혼상태는 미혼이 대부분이었으며, 간호교육

Table 1. General Characteristics of the Subjects (N=283)

Characteristics	Category	n (%)
Age (yr)	21-24	74 (26.1)
	25-29	139 (49.1)
	30-34	49 (17.3)
	35 and over	21 (7.4)
Marital status	Single	215 (76.0)
	Married	68 (24.0)
Nursing education	3 yr diploma	233 (82.3)
	Bachelor or higher	50 (17.7)
Position	Staff nurse	249 (88.0)
	Charge nurse	34 (12.0)
Work area	OPD	39 (13.8)
	General nursing unit	151 (53.4)
	Specialty nursing unit*	93 (32.9)
Years in clinical practice	Less than 1	38 (13.4)
	1-less than 3	67 (23.7)
	3-less than 5	87 (30.7)
	5-less than 10	70 (24.7)
	10 and over	21 (7.4)
Hospital size (beds)	100-less than 500	165 (58.3)
	500 and over	118 (41.7)

OPD=out patient department.
*Specialty nursing unit includes ICU, CCU, ER, psychiatric ward, pediatric ward.

은 3년제 간호대학 졸업자가 82.3%였다. 대상자 중 88%가 일반 간호사였고, 53.4%가 내, 외과계의 성인 일반병동에 근무하고 있었다. 근무경력은 3-5년(30.7%), 5-10년(24.7%), 1-3년(23.7%) 등의 순이었다. 병원 규모는 100-499병상이 58.3%, 500병상이 41.7%였다.

2. 제 변수들의 서술적 통계

조직공정성 지각 정도는 5점척도로 분배공정성 2.46 (±0.59) 점, 절차공정성 2.27 (±0.66)점, 상호작용공정성 3.02 (±0.68) 점이었다. 조직시민행동은 5점척도로 2.91 (±0.29)점으로 나타났다. 조직유효성의 정도는 직무만족 7점척도로 3.89 (±0.81) 점, 조직몰입 7점척도로 3.78 (±0.86)점, 이직의도 5점척도로 3.24 (±0.83)점으로 나타났다.

3. 변수 간의 상관관계

변수 간의 상관관계는 모두 유의하게 나타나(Table 2), 분배 공정성, 절차공정성, 상호작용공정성, 조직시민행동, 직무만족

Table 2. The Correlation of Variables (N=283)

	DJ	IJ	PJ	OCB	JS	OC	TI
PJ	.444**						
IJ	.426**	.361**					
OCB	.132*	.131*	.254**				
JS	.438**	.439**	.679**	.363**			
OC	.426**	.493**	.368**	.372**	.640**		
TI	-.247**	-.270**	-.277**	-.261**	-.480**	-.723**	

*p<.05; **p<.01.

DJ=Distributive Justice; IJ=Interaction Justice; PJ=Procedural Justice; OCB=Organization Citizenship Behavior; JS=Job Satisfaction; OC= Organizational Commitment; TI=Turnover Intention.

과 조직몰입은 서로 양의 상관관계, 이들 변수들과 이직의도는 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

4. 공정성 지각, 조직시민행동, 조직유효성에 관한 경로분석 결과

가설모형의 경로도는 Figure 1과 같고, 전반적 부합지수는 $\chi^2=238.0, p=.000, \chi^2/df=79.3$ 이며, GFI, AGFI, RMR, RMSEA, NFI 값은 Table 3과 같다. 가설모형에서 분배, 절차, 상호작용 공정성은 각각 조직유효성인 직무만족과 조직몰입에 직접적인 양의 영향을 미치고 이직의도에 직접적인 음의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 분배, 절차, 상호작용 공정성은 각각 조직시민행동에 직접적인 양의 영향을 미치고, 다시 조직시민행동은 조직유효성 변수인 직무만족과 조직몰입에 직접적인 양의 영향을 미치고 이직의도에는 직접적인 음의 영향을 미치는 것으로 나타나 조직시민행동이 매개변수의 역할을 하는 것으로 나타났다. 가설모형의 설명력(SMC)은 조직시민행동 .066, 이직의도 .153, 직무몰입 .388, 직무만족 .549였다.

가설모형의 통계값으로부터 모형의 적합도를 좋게 하기 위해

Table 3. Fitness Index of Models

Model	$\chi^2(p)$	χ^2/df	GFI	AGFI	RMR	RMSEA	NFI
Hypothetical model	238.0 (.000)	79.3	.818	.702	.079	.527	.702
Modified model	8.8 (.066)	2.2	.991	.939	.011	.065	.989

GFI=goodness of fit index; AGFI=adjusted goodness of fit index; RMR=Root mean square residual; RMSEA=Root mean square error of approximation; NFI=normed fit index.

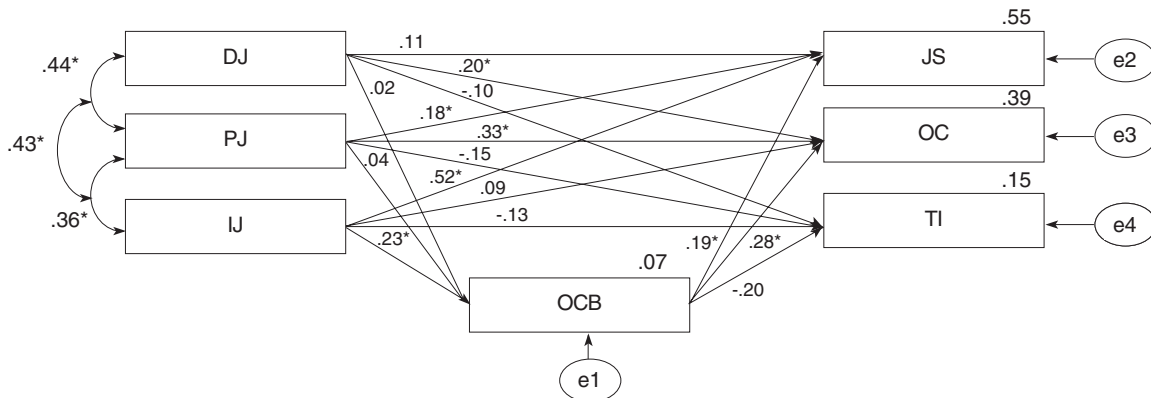


Figure 1. Path diagram of the hypothetical model.

*p<.05. DJ=Distributive justice; PJ=Procedural justice; IJ=Interaction justice; OCB=Organizational citizenship behavior; JS=Job satisfaction; OC=Organizational commitment; TI=Turnover intention.

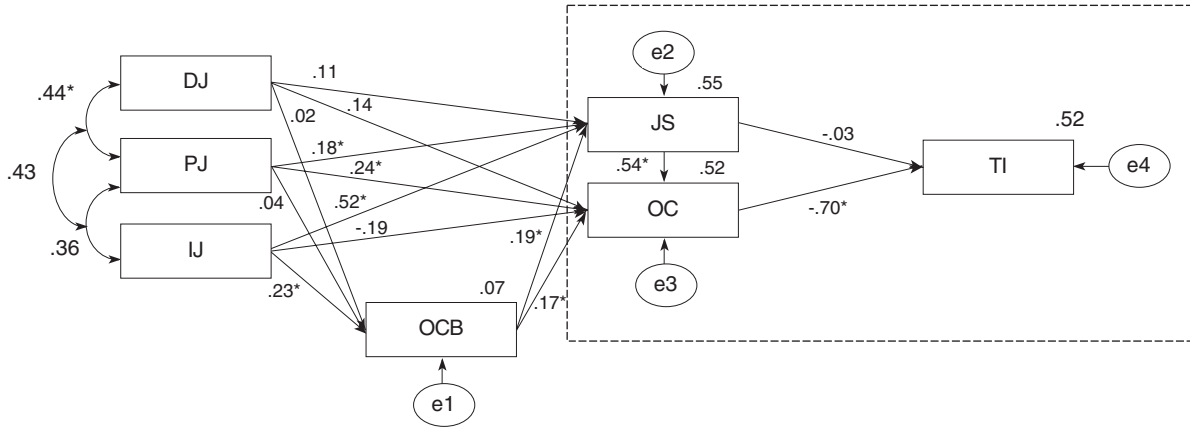


Figure 2. Path diagram of the modified model.
 * $p < .05$. DJ=Distributive justice; PJ=Procedural justice; IJ=Interaction justice; OCB=Organizational citizenship behavior; JS=Job satisfaction; OC=Organizational commitment; TI=Turnover intention.

모형을 수정하는데 수정모형에서는 경험적, 이론적 근거아래 조직유효성 측정변수 간의 관계를 경로화하였다. 수정모형의 경로도는 Figure 2와 같고 전반적인 부합지수가 $\chi^2=8.8, p=.066, \chi^2/df=2.2$ 이며, GFI, AGFI, RMR, RMSEA, NFI 값이 매우 이상적으로 나타났다(Table 3). 수정모형 결과 분배, 절차, 상호작용 공정성은 각각 조직시민행동과 조직유효성인 직무만족과 조직몰입에 직접적인 영향과 조직시민행동을 매개로 한 간접적인 영향을 미치며, 조직유효성 변수 사이에서 직무만족은 조직몰입에 직접적인 영향을 미치고 다시 직무만족과 조직몰입은 최종적으로 이직의도에 음의 영향을 미쳐 이들 관계에서 조직몰입이 직무만족과 이직의도 간의 매개변수 역할을 하는 것으로 나타났다. 수정모형의 설명력(SMC)은 조직시민행동 .066, 직무만족 .549, 조직몰입 .517, 이직의도 .523였다.

논 의

간호사의 조직공정성 지각은 같은 도구로 제조업체 직원을 대상으로 한 Kim (2002)의 연구보다 낮게 나타났는데 Eun (2001)도 간호직이 사무직이나 의료기술직에 비해 공정성 지각이 낮다고 보고한 것과 일치한다. 이는 간호관리자들의 관심이 필요한 부분으로 조직공정성 지각의 과정적 측면을 보면 절차공정성은 공식적 절차공정성과 상호작용공정성을 포함하며 (Moorman, 1991) 이들은 분배공정성을 지각하는데 영향을 미치게 된다(Leventhal, 1980). 따라서 간호사들이 가장 높게 지각하는 상호작용공정성을 바탕으로 중간관리자인 수간호사가 간호부의 행정절차나 의사결정사항 등을 전달함에 있어서 간호

사들이 충분히 받아들일 수 있도록 설명함으로써 분배공정성에 대한 지각도 높일 수 있을 것이다.

조직시민행동은 4점척도의 2.91점으로, 간호사 대상으로 같은 도구를 사용한 Jeon (2003)의 연구와 간호사 대상으로 5점척도의 3.53점인 Kim (2007)의 연구와 유사한 값이다. 그러나 사회복지사 대상의 Jeon (2003)의 5점척도 3.67점, 사회복지사, 물리치료사, 간호사가 포함된 종합사회복지관종사자 대상의 Nam (2008)의 5점척도 3.79점보다는 낮게 나타났다. 조직시민행동이 전적으로 구성원 개인의 자유의사에 의해 결정된다 (Moon & Kim, 2006)는 점을 감안하여 간호사들에 대한 조직시민행동 증진 교육이 필요하다.

조직유효성 중 직무만족은 7점척도의 3.89점, 조직몰입은 7점척도의 3.78점으로 중간값보다 약간 높게, 이직의도는 5점척도의 3.24점으로 매우 높게 나타났고 간호사대상의 Ha와 Choi (2002)의 연구와 유사하였다. 그러나 종합사회복지관종사자 대상의 Nam (2008)의 연구에서는 5점척도에서 직무만족 3.56점, 조직몰입 3.41점, 이직의도 2.33점으로 이들과 비교할 때 간호사들의 직무만족과 조직몰입은 비교적 높은 편임에도 불구하고 이직의도 또한 높은 것으로 나타나 높은 간호사 이직률을 반영하고 있다. 간호관리자들은 간호사들의 직무만족과 조직몰입 정도에 비해 높은 이직의도를 고려하여 이들에 대한 조직적이고 체계적인 직장유지(job retention) 정책수립이 필요하다.

제 변수 간의 관계는 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성, 조직시민행동, 직무만족, 조직몰입은 유의한 양의 상관관계로 나타났으며 이직의도는 모든 변수들과 유의한 음의 상관관계로 나타났다. 이는 대부분의 선행연구에서 단편적으로 보고된 결과(Choi & Park, 2006; Eun, 2001; Ha & Choi, 2002;

Kim, 2002; Kim, 2007)들과 일치한다.

경로분석 결과 가설모형에서 조직공정성은 조직시민행동과 조직유효성 변수인 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 직접적인 영향을 미치고, 조직시민행동을 매개로 다시 조직유효성에 간접적인 영향을 미쳐 조직시민행동은 조직공정성과 조직유효성의 관계에서 매개변수의 역할을 하고 있음이 실증적으로 검증되었다. 이는 Choi와 Park (2006)의 조직공정성의 개념과 효과성 연구를 위한 메타분석에서 절차, 상호작용, 분배 공정성은 각각 조직시민행동, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등의 변수에 유의한 설명변량을 보였고, 조직공정성이 조직시민행동(Choi & Park, 2006; Kim, 2002; Kim, 2007), 직무만족 혹은 조직몰입(Choi & Park, 2006)에 영향한다는 연구 결과와 유사하다. 그러나 Organ (1988)이 개인이 직무를 수행하는데 투입 대 성과간의 불평등 지각에 따라 조직시민행동의 수준을 결정한다는 주장과는 일치하나 조직공정성은 직무만족과 정적 연관성이 있으며, 직무만족은 다시 조직시민행동에 영향을 미친다는 보고나, 역으로 조직몰입이 조직시민행동의 선행변수로 보고한 연구들(Jeon, 2005; Jeon & Kim, 2004; Song, Park, & Choe, 2003)과는 상이한데, 이는 기존연구에서 실제로 조직시민행동이 조직유효성에 미치는 효과에 대한 연구는 그리 많지 않았으므로(Moon & Kim, 2006) 앞으로 이에 대한 추후연구가 필요하다. 또한 호텔종사자대상의 고성과작업조직과 경영성과의 관계에서 조직시민행동의 매개역할을 연구한 Kim (2004)의 연구에서 조직시민행동은 인적자원관리 및 고성과작업조직에 의한 결과인 조직성과에는 강한 영향을 미치나, 직무만족이나 이직의도 등의 개인적인 성과와는 관계가 없다고 보고한 것과 상이하며, Jeon (2003)은 사회복지사대상의 연구에서 조직공정성이 조직시민행동에 유의미한 영향을 미치지 않았다고 하였으므로 이에 대한 반복연구가 필요하다 하겠다.

수정모형은 기존의 조직론 연구들에서 조직유효성 중 직무만족은 조직몰입에 영향하고, 직무만족과 조직몰입은 이직의도에 영향함(Jeon, 2005)을 고려하여 이들 간의 인과관계를 추가함으로써 수집된 자료에 매우 적합한 인과모형으로 검증되었다. 즉 직무만족과 조직몰입과 이직의도는 인과관계가 존재하는 변수들이며 조직시민행동은 이들에 선행하여 조직공정성과의 관계에서 매개역할을 한다 하겠다.

결론적으로 간호사들의 조직공정성 지각 정도에 따라 직무만족과 조직몰입은 영향을 받으며, 이에 간호사가 자발적으로 수행하는 자유재량적인 행동인 조직시민행동은 매개역할을 하게 된다. 또한 조직공정성과 조직시민행동의 영향을 받은 직무만족과 조직몰입은 다시 이직의도에 영향을 미치는데 이때 직

무만족은 이직의도에 직접적인 영향을 미치지만 조직몰입을 매개로 한 간접적인 영향도 미치게 된다. 따라서 이를 바탕으로 간호조직에서는 간호사들의 절차 및 분배 공정성 지각을 높이기 위해 조직의 분배절차에 대한 제도 개선과 이에 대한 홍보교육을 수행하고, 조직시민행동 강화 교육훈련프로그램을 통해 직장유지정책을 시행하며, 간호조직 유효성의 개념 확장을 위해 조직시민행동과 직무만족, 조직몰입, 이직의도간의 관계에 대한 추후연구를 제안하고자 한다.

결론

연구 결과 조직시민행동은 분배, 절차, 상호작용 공정성과 조직유효성인 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 관계에서 각각 매개변수의 역할을 하는 것으로 나타났으므로 간호조직에서 조직유효성을 증진시키는 한 가지 방법으로 지속적인 간호사 교육을 통하여 조직시민행동을 증진시키는 것이 필요하다 하겠다.

REFERENCES

- Ackfeldt, A., & Coote, L. V. (2005). A study of organizational citizenship behaviors in a retail setting. *Journal of Business Research*, 58, 151-159.
- Amyx, D., Bhuian, S., Sharma, D., & Loveland, K. E. (2008). Salesperson corporate ethical values (SCEV) scale: Development and assessment among salespeople. *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, 28, 387-401.
- Bies, R. J., & Moag, J. S. (1986). Interactional justice: Communication criteria of fairness. In R. J. Lewicki, B. H. Sheppard, & M. H. Bazerman (Eds.), *Research on negotiation in organizations* (pp. 43-55). Greenwich, CT: JAI Press.
- Bragger, J. D., Rodriguez-Srednicki, O., Kutcher, E. J., Indovino, L., & Rosner, E. (2005). Work-family conflict, work-family culture, and organizational citizenship behavior among teachers. *Journal of Business and Psychology*, 20, 303-324.
- Choi, D. J., & Park, D. G. (2006). The dimensionality and consequences of organizational justice: A meta-analytic review of Korean studies. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 19, 193-227.
- Eun, K. S. (2001). *The influencing factors of organizational commitment and turnover related to the equity perception in the mental hospital employees*. Unpublished master's thesis, Yonsei University Graduate School of Public Health, Seoul.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today and tomorrow. *Journal of Management*, 16, 399-432.
- Ha, N. S., & Choi, J. (2002). The Relationship among leadership styles of nurse managers, job satisfaction, organizational commit-

- ment and turnover intention. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 32, 812-822.
- Jeon, H. S. (2003). *A study on the social service workers' organizational citizenship behavior-Focusing on the effects of trust in leader*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Jeon, H. S., & Kim, M. S. (2004). Influence of leader-member exchange and organizational commitment on organizational citizenship behavior in nursing organization. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 10, 97-107.
- Jeon, H. S. (2005). Research on the antecedent and consequences of salesperson job satisfaction-Focused on leadership and organizational citizenship-. *Korean Business Review*, 18, 151-178.
- Kim, H. G. (2002). *A study on the effect of the justice perception on organizational citizenship behavior*. Unpublished master's thesis, Kum-oh National Institute of Technology, Daegu.
- Kim, M. S. (2007). Influence of organizational justice and commitment on organizational citizenship behaviors of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 13, 481-491.
- Kim, Y. S. (2004). *A study on the high performance work organization and management performance in hotels-Focused on the intermediate role of organization civilization behavior*. Unpublished master's thesis, Kyonggi University, Seoul.
- Leventhal, G. S. (1980). What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relationships. In K. G. Gergen, M. S. Greenberg, & R. H. Wills (Eds.), *Social exchange: Advances in theory and research* (pp. 27-55). New York, NY: Plenum Press.
- Moon, H. K., & Kim, K. S. (2006). A critical review on OCB studies in Korea. *Korean Management Review*, 35, 609-643.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The management of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Nam, S. H. (2008). *A study on the effects of transformational leadership on organizational citizenship behavior in social welfare organizations*. Unpublished doctoral dissertation, Soongsil University, Seoul.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Park, H. T. (1997). Transformational and transactional leadership styles of the nurses administrators and job satisfaction, organizational commitment in nursing service. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 27, 228-241.
- Park, S. Y. (1993). Employee's performance of the allocation principles and job satisfaction. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 6, 55-91.
- Park, W. Y. (2005). *The influence of organizational citizenship behavior in the relation of justice and organizational effectiveness perceived by nurses*. Unpublished master's thesis, Inje University, Busan.
- Podsakoff, P. M. & MacKenzie, S. B. (1989). *A second generation measure of organizational citizenship behavior*. Bloomington, IN: Indiana University.
- Price, J. L., & Muller, C. W. (1986). *Handbook of organizational measurement*. Marshfield, MA: Pittman.
- Scarpello, V., & Campbell, J. P. (1983). Job satisfaction: Are all the parts there? *Personal Psychology*, 36, 577-600.
- 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, 1103-1126.
- Vileta, B. B., Gonzalez, J. V., & Ferrin, P. F. (2008). Person-organization fit, OCB and performance appraisal: Evidence from matched supervisor-Salesperson data set in a Spanish context. *Industrial Marketing Management*, 37, 1005-1019.
- Yafang, T., & Shih-Wang, W. (2008, March). *The relationship among job satisfaction, organizational citizenship behavior and turnover intention*. Atlanta: Northeast Decision Sciences Institute.