

간호사의 조직시민행동에 미치는 영향요인

박준희¹ · 윤은경² · 한상숙³

¹경희대학교 대학원 박사과정생, ²경희대학교 간호과학대학 강사, ³경희대학교 간호과학대학 · 동서간호학 연구소 교수

Factors influencing Nurses' Organizational Citizenship Behavior

Park, Junhee¹ · Yun, Eunkyung² · Han, Sangsook³

¹Doctoral Student, College of Nursing Science, Kyung Hee University

²Instructor, College of Nursing Science, Kyung Hee University

³Professor, College of Nursing Science · East-West Nursing Research Institute, Kyung Hee University, Seoul, Korea

Purpose: This study was conducted to identify the factors that influence nurses' organizational citizenship behavior. **Methods:** A cross-sectional design was used, with a convenience sample of 547 nurses from four university hospitals in Seoul and Gyeonggi province. The data were collected through a questionnaire survey done from September 22 to October 10, 2008. The tools used for this study were scales on organizational citizenship behavior (14 items), self-leadership (14 items), empowerment (10 items), organizational commitment (7 items), job satisfaction (8 items) and transformational · transactional leadership (14 items). Cronbach's alpha and factor analysis were examined to test reliability and construct validity of the scale. The data collected were processed using SPSS Window 15.0 Program for actual numbers and percentages, differences in the dependent variable according to general characteristics, and means, standard deviations, correlation coefficients and multiple regression analysis. **Results:** The factors influencing nurses' organizational citizenship behavior were identified as self-leadership ($\beta=.247$), empowerment ($\beta=.233$), job satisfaction ($\beta=.209$), organizational commitment ($\beta=.158$), and transactional leadership ($\beta=.142$). Five factors explained 42.0% of nurses' organizational citizenship behavior. **Conclusion:** The results of this study can be used to develop further management strategies for enhancement of nurses' organizational citizenship behavior.

Key words: Organizational citizenship behavior, Leadership, Empowerment, Job satisfaction

서론

1. 연구의 필요성

조직은 조직전체를 위해 노력하는 구성원들의 행동이 축적됨에 따라 발전하고 그 역량을 키워나갈 수 있으므로, 자발적이며 대가를 바라지 않는 순수한 동기에서 행동하는 조직시민행동이 살아날 때, 그 조직은 힘을 갖고 변화에 적응하며 생명력을 가질 수 있다(Song & Kim, 2002). 특히, 조직이 높은 성과를 내기 위해서는 리더의 역할만으로는 부족하며, 리더에 의해 부하

가 고무되어 자발적으로 열심히 일하게 될 때 조직의 성과가 높아지고 조직의 비전과 사명이 성취되며(Choi, 2005), 각 구성원들이 맡겨진 일만 하면 될 뿐이라는 인식을 넘어 한 조직의 구성원으로서 보다 강력한 주인의식과 사명감을 바탕으로 조직 발전을 위해 보다 다양한 노력을 기울일 때 조직은 더욱 발전할 수 있다(Oh & Jeung, 2006).

조직시민행동은 조직의 동료들을 기꺼이 도와주고, 공유하고, 협동하고, 자원 봉사하는 일련의 친사회적 행동으로, 공식적인 보상시스템에 의해 직접적으로 명확하게 인식되지는 않지만 전반적으로 조직기능의 유효성이나 효율성을 증진시키는 개인의

주요어 : 조직시민행동, 리더십, 임파워먼트, 직무만족

Address reprint requests to : Han, Sang Sook

College of Nursing Science · East-West Nursing Research Institute, Kyung Hee University, 1 Hoegi-dong, Dongdaemun-gu, Seoul 130-701, Korea
Tel: 82-2-961-9427 Fax: 82-2-961-9398 E-mail: sshan12@khu.ac.kr

투고일 : 2009년 2월 12일 심사회의일 : 2009년 2월 18일 게재확정일 : 2009년 7월 16일

자발적 행동으로(Kim, Kim, & Kim, 2000; Organ, 1988), 다른 사람의 일에 관한 개인적 관심의 표현, 개선을 위한 제안, 새로운 사람의 훈련, 사무실 규칙의 준수 등을 말한다(Choi, 2005). 그 밖에도 할 권리는 있지만 되도록 삼가는 행동인 불만 표현, 사소한 일에 대한 불평, 다른 사람과의 논쟁 등을 삼가는 것을 포함한다(Seo, 2003).

최근 병원조직은 조직 구성원들이 자신에게 공식적으로 요구되는 역할 활동에 그치지 않고 조직을 위해 기울이는 추가적 노력을 요구하면서 병원 조직에서도 조직시민행동의 중요성이 더욱 부각되고 있다. 특히 간호사는 여러 사회적 계층의 사람들을 대상으로 간호업무를 수행하고 병원의 과업이나 당면한 문제에 대하여 다양한 직종의 병원직원들과 서로 돕고 솔선수범해야 하고, 의료서비스 질 향상요구와 간호 조직의 유효성을 높여야 할 책임이 있다(Choi & Ha, 2007; Ko, 2008). 특히 간호사의 질적 서비스의 제공은 병원의 이미지 제고에도 많은 영향을 미치므로 간호사의 조직시민행동은 그 중요성이 점차 높아지고 있다.

조직시민행동은 단기적으로는 자신의 직무를 수행하는데 있어서 다른 동료들 돕느라 자신의 직무에 소홀히 하는 등의 부정적인 영향을 미칠 가능성이 있으나, 장기적으로 조직 내 구성원들의 자발적 참여를 촉진시켜 조직전체의 유효성을 높이고, 조직 구성원을 효과적으로 관리하는데 도움을 주게 된다. 또한 조직전체의 성과를 높일 수 있게 해주고, 조직구성원들의 자발적 참여를 통해 다른 동료와의 관계를 원활하게 유지함으로써 조직 내의 인적자원을 효율적으로 이용할 수 있게 해준다(Jun 2003; Park, 2004; Seo, 2003).

조직시민행동에 대한 연구는 주로 군인, 호텔종사자, 연구원 그리고 기업체 종사자를 대상으로 이루어져 왔으나(Ha, 2007; Kim, 2002; Kim, Suh, & Joo, 2006; Shim & Chung, 2007), 최근에는 병원에서도 조직의 목표달성과 조직의 유효성을 증진시키기 위한 목적으로 조직시민행동에 대한 관심을 갖게 되었다. 병원조직에서 조직시민행동에 대한 연구는 병원직원이 인식하는 조직문화 유형과 조직시민행동의 관계(Seo, 2003), 간호사가 지각한 공정성과 조직유효성 관계(Park, 2004), 간호단위의 리더-구성원 교환관계와 조직몰입이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구(Jun, 2003) 등으로 간호사의 조직시민행동과 영향요인에 관한 연구는 없는 실정이다. 그러나 조직시민행동에 관한 선행연구는 대부분 경영학분야에서 조직유효성의 지표가 되는 조직시민행동에 영향을 미치는 요인으로는 한 개인이 자신의 효율성을 증대시키는 과정인 셀프리더십(Manz & Sims, 1995), 스스로 긍정적인 사고와 신뢰감을 바탕으로 자신의 역량과 책임의식을 키우는 임파워먼트(Kim, 2003), 조직

의 목표와 가치에 대한 감정적인 애착을 의미하는 조직몰입(Mowday, Steers, & Poter, 1979), 일에 대해 즐겁고 긍정적인 태도인 직무만족(Locke, 1976) 등으로 확인되었다. 이외에 관리자의 리더십은 구성원의 의식의 변화를 통해 행동을 유도하는 변혁적 리더십(Bass, 1990), 구성원이 목표에 달성하였을 때 약속한 보상을 제공하여 행동 변화를 일으키는 거래적 리더십(Bass, 1990) 등이 조직시민행동에 영향을 미치는 주요 요인으로 보고된 바 있다.

따라서 본 연구에서는 대학부속병원에 근무하는 간호사를 대상으로 조직시민행동의 정도를 파악하고, 선행연구를 통해 조직시민행동 관련요인인 셀프리더십, 임파워먼트, 조직몰입, 직무만족, 관리자의 변혁적·거래적 리더십 등의 요인들과 대상자들의 일반적 특성을 기초로 하여 간호사의 조직시민행동에 직접적인 영향을 미치는 요인을 파악함으로써 간호사의 조직시민행동을 향상시키기 위한 기초자료를 제공하여 간호서비스의 질을 높이고, 병원조직의 효율성을 높이는데 기여하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 간호사의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인들을 파악하여 긍정적인 자세로 업무에 임하여 조직의 유효성과 효율성을 증진시키기 위한 기초 자료를 제공함으로써, 간호사 개개인의 발전과 간호실무 활동의 질적 향상을 도모하기 위함이며, 이를 위하여 설정한 구체적 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 대상자의 특성과 특성에 따른 조직시민행동을 비교한다.
- 둘째, 조직시민행동과 관련요인 간 상관관계를 파악한다.
- 셋째, 간호사의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 간호사의 조직시민행동과 이에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 시도된 자가 보고식 설문조사법을 이용한 서술적 인과관계 연구이다.

2. 연구 대상

본 연구의 대상자는 서울과 경기도 소재 4개의 대학병원에 근무하고, 본 연구에 참여를 동의한 간호사로 하였다. 표본의 수는 일반적인 상관성 연구에서 문항 수의 5-10배를 권장하고 있

어(Lee & Lee, 2005), 이 기준에 근거한 결과 본 연구에서의 표본 수는 최소 335명으로 계산되었으나 최대 탈락률 20%정도를 고려하여 402명 이상을 목표인원으로 정하였다. 설문지는 600부가 배포되었고, 이 중 557부(92.8%)가 회수되었으며, 응답이 누락된 10부를 제외한 총 547부를 최종 결과 분석에 사용하였다.

3. 연구 도구

1) 조직시민행동

조직시민행동이란 조직 구성원에게 주어진 역할업무는 아니나 조직발전에 기여하고자 수행하는 구성원의 자발적이고 기능적인 행동을 의미하는 것으로(Organ, 1988), 본 연구에서는 Podssoff, Mackenzie, Moormas와 Fetter (1990)가 개발하고 Kim, Kim과 Kim (2000)이 번역한 24문항의 도구를 본 연구에 적합하도록 구성타당도 검증으로 요인적재량이 0.6 이상이며, 다른 요인과의 요인적재량에서도 0.3 이상을 넘지 않는 14문항(5점 척도) 도구를 사용하였다. 점수의 범위는 문항평점 1-5점으로 점수가 높을수록 조직시민행동이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim 등(2006)의 연구에서는 Cronbach's α = .80이었고, 본 연구에서는 .81이었다.

2) 셀프리더십

셀프리더십이란 한 개인이 자기 자신의 효율성을 증대시키는 과정으로 자신이 진정으로 하고자 하는 일이 무엇인지 자문하고 이를 실행하기 위한 탐구과정을 의미하며(Manz & Sims, 1995), 본 연구에서는 Houghton과 Neck (2002)이 개발하고 Ha (2007)가 번역한 35문항의 Revised Self-Leadership Questionnaire (RSLQ) 도구를 본 연구에 적합하도록 구성타당도 검증으로 요인적재량이 0.68 이상이며, 다른 요인과의 요인적재량에서도 0.3 이상을 넘지 않는 14문항(5점 척도)의 도구를 사용하였다. 점수의 범위는 문항평점 1-5점으로 점수가 높을수록 셀프리더십이 높음을 의미하며, 도구의 신뢰도는 Ha (2007)의 연구에서는 Cronbach's α = .84이었고, 본 연구에서는 .83이었다.

3) 임파워먼트

임파워먼트란 구성원들이 스스로 긍정적인 사고와 신뢰감을 바탕으로 자신의 역량과 책임의식을 키우고 나아가 타인의 역량 증대까지 도와주도록 하는 것으로(Kim, 2003), Spreitzer (1995)가 개발하고 Kim (2005)이 사용한 총 10문항(5점 척도)

의 도구를 사용하였으며, 점수의 범위는 문항평점 1-5점으로 점수가 높을수록 임파워먼트의 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim (2005)의 연구에서는 Cronbach's α = .88이었고, 본 연구에서는 .87이었다.

4) 조직몰입

조직몰입이란 조직 구성원들이 자신이 속한 조직과 자신을 동일시하고 그 조직에 몰두하는 경향을 나타내는 것으로(Mowday et al., 1979), Mowday 등(1979)이 개발하고 Kim (2005)이 사용한 총 7문항(5점 척도)의 도구를 사용하였으며, 점수의 범위는 문항평점 1-5점으로 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim (2005)의 연구에서는 Cronbach's α = .83이었고, 본 연구에서는 .90이었다.

5) 직무만족

직무만족이란 자신의 직무 또는 직무 경험에 대한 평가로부터 결과되어지는 자신의 유쾌하거나 긍정적인 감정 상태로(Locke, 1976), 본 연구에서는 Weiss, Dawis, England와 Lofguist (1967)가 개발한 20문항의 Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) 도구를 본 연구에 적합하도록 구성타당도 검증으로 요인적재량이 0.65 이상이며, 다른 요인과의 요인적재량에서도 0.3 이상이 넘지 않는 8문항(5점 척도)의 도구를 사용하였다. 점수의 범위는 문항평점 1-5점으로 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. Park (2005)의 연구에서 Cronbach's α = .87이었고, 본 연구에서는 .81로 나타났다.

6) 변혁적 · 거래적 리더십

변혁적 리더십이란 관리자와 부하 사이에 직접적인 영향력 행사보다는 부하의 가치 체계와 신념체계를 변화시켜 조직과 집단의 목적과 성과를 달성하도록 동기를 부여하고 변화를 가져오는 리더십이고(Bass, 1990), 거래적 리더십이란 리더와 부하 사이의 교환관계에 초점을 둔 리더십으로, 교환관계에 입각하여 합의된 목표에 달성하였을 때 부하에게 약속한 보상을 제공하여 행동 변화를 유도하는 리더십이다(Bass, 1990). 본 연구에서는 Bass (1990)가 개발하고 Park (1997)이 번역한 36문항의 Multifactor Leadership Questionnaire Form 5X (MLQ Form 5X) 도구를 본 연구에 적합하도록 구성타당도 검증으로 요인적재량이 0.70 이상으로 다른 요인과의 요인적재량에서도 0.3 이상을 넘지 않는 6문항의 변혁적 리더십, 8문항의 거래적 리더십 등 14문항(5점 척도)의 도구를 사용하였다. 점수의 범위는 문항평점 1-5점으로 점수가 높을수록 변혁적 · 거래적 리더

십이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Park (1997)의 연구에서 변혁적 리더십의 Cronbach's $\alpha=.86$, 거래적 리더십은 .78 이었고, 본 연구에서는 변혁적 리더십 Cronbach's $\alpha=.86$, 거래적 리더십 .82이었다.

4. 연구 진행 및 자료 수집

1) 사전연구

본 연구의 진행은 사전연구와 본 연구로 진행되었다. 사전연구에서는 문헌 고찰을 통해 종속 변수인 조직시민행동과 독립 변수인 셀프리더십, 임파워먼트, 조직몰입, 직무만족, 관리자의 변혁적·거래적 리더십을 측정할 수 있는 도구를 선정하여, 선정된 측정도구를 지도교수 1명과 대학원생 3명과 함께 내용타당도를 검증하여 최종 65문항을 선정하였다. 내용타당도가 검증된 도구의 구성타당도와 신뢰도 검증을 위해 2008년 9월 1일부터 9월 14일까지 서울시 소재 일 대학병원에서 근무하는 간호사 100명을 대상으로 사전조사를 실시하였고 이를 통해 설문지를 수정·보완하였다.

2) 본 연구

본 연구는 2008년 9월 22일부터 10월 10일까지, 서울과 경기도 소재 대학병원 4곳의 간호부서장에게 연구 내용과 목적을 설명하여 허락을 받은 후, 대학병원에 근무 중인 간호사 중 본 연구에 참여할 것을 허락한 대상자를 중심으로 실시하였다. 설문은 대상자가 자가 보고식으로 작성하도록 하는 방법으로 이루어졌다.

5. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS Window 15.0 프로그램을 이용하여 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율로, 대상자의 특성에 따른 조직시민행동 비교는 t-test와 ANOVA로 분석하였으며, ANOVA 분석 후 평균비교는 사후검정 Sheffe로 분석하였다. 조직시민행동, 셀프리더십, 임파워먼트, 조직몰입, 직무만족, 변혁적·거래적 리더십은 평균과 표준편차를, 간호사의 조직시민행동과 관련 요인 간의 관계와 다중공선성은 Pearson's correlation (명목척도 dummy 변수로 전환)으로 분석하였다. 또한 조직시민행동에 미치는 영향 요인은 다중회귀분석 후 독립변수에 대한 회귀분석의 가정은 다중공선성, 잔차, 특이값 등으로 진단하였다.

연구 결과

1. 대상자의 인구 사회학적 특성과 특성에 따른 조직시민행동

연구 대상자의 일반적 특성과 특성에 따른 비교는 Table 1과 같다. 연구 대상자의 연령분포는 26-28세(29.3%), 학력은 3년제 간호대졸(37.1%), 종교는 유(59.0%)가 가장 많았다. 결혼여부는 미혼(63.4%), 간호사경력은 3-5년(33.1%), 현 부서 경력은 3년 이상(29.8%)이 많았으며, 직위는 평간호사(92.1%)가 가장 많았다. 근무형태는 3교대근무(78.6%), 근무부서는 일반병동(61.4%)이 가장 많았다. 일반적 특성에 따른 조직시민행동 비교에서 연령은 31세 이하 집단보다 32세 이상 집단에서($F=10.03$, $p<.05$), 교육정도는 3년제와 4년제 집단보다 대학원이상 집단에서($F=4.77$, $p<.05$), 간호사 경력은 3-8년 사이의 집단보다 9년 이상인 집단에서($F=5.77$, $p<.05$) 통계적으로 유의하게 높았다. 또한 결혼 상태에서는 미혼집단보다 기혼집단에서($t=3.15$, $p<.05$), 직위에 따라서는 평간호사 집단보다 주임간호사 이상 집단에서($t=-3.95$, $p<.05$), 근무형태에 따라서는 3부 교대 집단보다 2부 교대 또는 통상근무 집단에서($t=-3.98$, $p<.05$) 통계적으로 유의하게 높았다.

2. 조직시민행동과 관련요인들의 정도

조직시민행동은 Table 2와 같이 문항평점은 3.42점이었다. 조직시민행동의 관련 요인들의 문항평점은 셀프리더십 3.51점, 임파워먼트 3.56점, 조직몰입 3.02점, 직무만족 3.07점, 거래적 리더십 3.43점, 변혁적 리더십은 3.38점이었다.

3. 조직시민행동과 관련요인 간 상관관계 및 다중공선성

간호사의 조직시민행동과 관련요인, 그리고 조직시민행동에 차이를 보인 일반적 특성 간 상관관계를 분석한 결과 Table 3과 같이 조직시민행동과 셀프리더십($r=.405$, $p<.01$), 임파워먼트($r=.481$, $p<.01$), 조직몰입($r=.462$, $p<.01$), 직무만족($r=.479$, $p<.01$), 변혁적 리더십($r=.305$, $p<.01$), 거래적 리더십($r=.189$, $p<.01$), 연령($r=.209$, $p<.01$), 간호사 경력($r=.186$, $p<.01$), 결혼여부($r=-.136$, $p<.01$), 직위($r=.155$, $p<.01$), 근무형태($r=.169$, $p<.01$)와 유의한 상관관계가 있었다. 또한 독립변수 간 상관관계는 $r=-.568\sim.634$ 로 상관계수가 0.8 미만으로 나타나 영향요인들이 서로 독립적임이 확인되었으나 간호사 총 경력과 연령의 상관계수가 .950으로 요인 간 다중공선성이 있음이 확인

Table 1. Organizational Citizenship Behavior by Demographic Variables (N=547)

| Characteristics | Category | n (%) | Mean (SD) | t or F | p | Sheffe* |
|--|--------------------------|------------|-------------|--------|-------|---------|
| Age (M=29.8) (yr) | ≤25 | 122 (22.1) | 3.40 (0.32) | 10.03 | <.001 | a |
| | 26-28 | 160 (29.3) | 3.35 (0.34) | | | a |
| | 29-31 | 118 (21.6) | 3.35 (0.35) | | | a |
| | ≥32 | 148 (27.1) | 3.54 (0.35) | | | b |
| Education background | 3 yr nursing college | 203 (37.1) | 3.37 (0.35) | 4.77 | .003 | a |
| | 4 yr nursing college | 165 (30.2) | 3.38 (0.31) | | | a |
| | University/RN-BSN | 141 (25.8) | 3.46 (0.38) | | | ab |
| | Masters | 38 (6.9) | 3.57 (0.37) | | | b |
| Religion | Yes | 323 (59.0) | 3.43 (0.37) | 1.08 | .282 | |
| | No | 224 (41.0) | 3.39 (0.33) | | | |
| Marital status | Married | 200 (36.6) | 3.48 (0.37) | 3.15 | .002 | |
| | Single | 347 (63.4) | 3.38 (0.34) | | | |
| Total period of clinic career (M=7.1) (yr) | ≤2 | 92 (16.8) | 3.42 (0.32) | 5.77 | .001 | ab |
| | 3-5 | 181 (33.1) | 3.35 (0.35) | | | a |
| | 6-8 | 118 (21.6) | 3.38 (0.35) | | | a |
| | ≥9 | 156 (28.5) | 3.50 (0.36) | | | b |
| Total period on current ward (M=2.7) (yr) | <1 | 117 (21.4) | 3.45 (0.35) | 0.51 | .677 | |
| | 1-<2 | 123 (23.0) | 3.42 (0.33) | | | |
| | 2-<3 | 140 (25.6) | 3.39 (0.35) | | | |
| | ≥3 | 163 (29.8) | 3.41 (0.37) | | | |
| Current position | Nurse | 504 (92.1) | 3.40 (0.34) | -3.95 | <.001 | |
| | Senior nurse or above | 43 (7.9) | 3.62 (0.40) | | | |
| Shift-work | Three shifts | 430 (78.6) | 3.38 (0.34) | -3.98 | <.001 | |
| | Double shift/usual shift | 117 (21.4) | 3.53 (0.36) | | | |
| Nursing unit | General ward | 336 (61.4) | 3.43 (0.33) | -1.05 | .293 | |
| | Special ward | 211 (38.6) | 3.39 (0.39) | | | |

*Different letters means significantly different ($p < .05$).

Table 2. Mean and Standard Deviation of Variables

| | Variables | Mean (SD) | Minimum-maximum |
|-----------------------|-------------------------------------|-------------|-----------------|
| Criterion variable | Organizational citizenship behavior | 3.42 (0.35) | 2.36-4.57 |
| Influencing variables | Self leadership | 3.51 (0.40) | 1.80-4.87 |
| | Empowerment | 3.56 (0.43) | 2.50-5.00 |
| | Organizational commitment | 3.02 (0.60) | 1.00-5.00 |
| | Job satisfaction | 3.07 (0.48) | 1.38-4.50 |
| | Transformational leadership | 3.38 (0.60) | 2.00-4.50 |
| | Transactional leadership | 3.43 (0.34) | 1.00-5.00 |

되어 연령을 제외한 변수를 분석에 투입하였다.

4. 간호사의 조직시민행동에 미치는 영향 요인

간호사의 조직시민행동 주요 영향요인을 파악하기 위하여 셀프리더십, 임파워먼트, 조직몰입, 직무만족, 변혁적 리더십, 거래적 리더십과 일반적 특성에서 유의하게 차이를 보인 변수 중 명목척도는 더미변수로 전환하여 다중회귀분석을 한 결과는 Table 4와 같다.

독립변수에 대한 회귀분석의 가정을 검증한 결과 오차의 자기 상관(독립성) 검증에서는 Dubin-Watson 통계량이 1.993으로 자기상관이 없었고, 다중공선성 문제는 공차한계(tolerance)가 .557-.980으로 1.0 이하로 나타났으며, 분산 팽창인자(variation inflation factor, VIF)도 1.021-1.794로 10을 넘지 않아 문제는 없었다. 잔차의 가정을 충족하기 위한 선형성(linearity), 오차항의 정규성(normality), 등분산성(homoscedasticity)의 가정도 만족하였으며, 특이값을 검토하기 위한 Cook's distance 값은 1.0을 초과하는 값은 없어 특이값도 없는 것으로 확인되었다.

따라서 간호사의 조직시민행동 회귀방정식(조직시민행동=0.729+0.215×셀프리더십+0.192×임파워먼트+0.092×조직몰입+0.154×직무만족+0.143×거래적 리더십)은 유의한 것으로 나타났으며($F=55.944, p<.001$), 모형의 설명력을 나타내는 수정된 결정계수(Adj R²)는 .420으로 설명력은 42.0%였다. 간호사의 조직시민행동에 영향을 미치는 주요 요인은 셀프 리더십($\beta=.247$), 임파워먼트($\beta=.233$), 직무만족($\beta=.209$), 조직 몰입($\beta=.158$), 거래적 리더십($\beta=.142$) 순으로 나타났으며, 이 요

Table 3. Correlation among Variables

| | x1 | x2 | x3 | x4 | x5 | x6 | x7 | x8 | x9 | x10 | x11 | x12 |
|-----|---------|--------|---------|-------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| x2 | .405** | | | | | | | | | | | |
| x3 | .305** | .131** | | | | | | | | | | |
| x4 | .189** | .069 | .227** | | | | | | | | | |
| x5 | .462** | .194** | .415** | .101* | | | | | | | | |
| x6 | .479** | .226** | .329** | .045 | .634** | | | | | | | |
| x7 | .481** | .281** | .275** | .021 | .427** | .438** | | | | | | |
| x8 | .209** | .011 | .098* | -.042 | .233** | .195** | .262** | | | | | |
| x9 | .186** | -.006 | .096* | -.059 | .205** | .186** | .270** | .950** | | | | |
| x10 | .013 | .010 | .024 | -.032 | .107* | .073 | .144** | .368** | .393** | | | |
| x11 | -.136** | .001 | -.118** | .020 | -.149** | -.145** | -.219** | -.568** | -.565** | -.230** | | |
| x12 | .155** | .036 | .043 | .038 | .168** | .185** | .155** | .546** | .554** | .174** | -.253** | |
| x13 | .169** | .109** | .127** | .017 | .150** | .228** | .216** | .329** | .330** | .008 | -.221** | .423** |

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

x1=organizational citizenship behavior; x2=self leadership; x3=transformational leadership; x4=transactional leadership; x5=organization commitment; x6=job satisfaction; x7=empowerment; x8=age; x9=total period of clinical career; x10=total period on current ward; x11=marital status; x12=current position; x13=shift-work.

Table 4. Factors affecting Organizational Citizenship Behavior

| Variables | B | SE | β | t | p | Adj R ² * | F | p | Dubin-Watson |
|---------------------------|------|------|---------|------|-------|----------------------|--------|-------|--------------|
| Constant | .729 | .167 | | 4.37 | <.001 | .420 | 55.944 | <.001 | 1.993 |
| Self leadership | .215 | .030 | .247 | 7.17 | <.001 | | | | |
| Empowerment | .192 | .032 | .233 | 5.94 | <.001 | | | | |
| Job satisfaction | .154 | .033 | .209 | 4.72 | <.001 | | | | |
| Organizational commitment | .092 | .026 | .158 | 3.58 | .002 | | | | |
| Transactional leadership | .143 | .034 | .142 | 4.24 | <.001 | | | | |

*Adj R²=Adjusted R Square.

인들 중 셀프리더십이 간호사의 가장 큰 조직시민행동 영향요인이 확인되었다.

논 의

본 연구는 간호사들의 조직을 위한 자발적인 노력인 조직시민행동을 알아보고, 이에 영향을 미치는 요인들을 파악하여 조직시민행동을 더욱 함양하기 위한 기초 자료를 제공하고자 시도되었다. 간호사의 조직시민행동의 영향 요인 분석 결과 대학 병원에 근무하고 있는 간호사의 조직시민행동은 평점 3.42점이었다. 이는 보통 이상의 점수로 조직시민행동에 대한 선행 연구와 비교해보면, 1개 대학병원에 근무하는 정규직, 비정규직 간호사를 대상으로 한 Lee (2007) 연구에서의 평점 3.28점보다 높았다. 이는 본 연구의 대상자는 모두 정규직 간호사이고, 선행연구는 정규직과 비정규직간호사 모두를 대상으로 하여 연구한 결과이기 때문이라고 사료된다.

독립변수 중 간호사의 조직시민행동의 영향요인으로는 셀프리더십, 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입, 관리자의 거래적 리더십 순으로 나타났으며, 이들 5개의 요인이 간호사의 조직시민행

동을 42.0% 설명하는 것으로 나타났다. 이 중에서 셀프리더십은 간호사의 조직시민행동 첫 번째 영향요인으로 그 정도는 평균 3.51점(5점 척도)이며, 간호사의 조직시민행동과 셀프리더십은 유의한 상관관계가 있을 뿐만 아니라 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는 주요 요인임이 본 연구결과에서 확인되었다. 이러한 결과는 간호사(Lee, 2007), 군인(Ha, 2007)을 대상으로 한 선행연구와 유사한 결과로 셀프리더십과 조직시민행동은 유의한 정의 상관관계를 갖고 있으며, 셀프리더십이 조직시민행동에 영향을 미치는 중요 요인임을 재확인할 수 있었다. 이는 정확한 판단과 전문적인 능력 발휘를 통해 간호의 질을 향상시킬 수 있도록 스스로 목표를 설정하고 개개인의 능력을 증진시키는 셀프리더십(Ha, 2007)은 조직기능의 유효성이나 효율성을 증진시키는데 가장 효과적임을 시사한다. 그러나 간호영역에서 셀프리더십과 조직시민행동과 관계 연구는 미흡한 실정이므로 셀프리더십과 조직시민행동과의 관계를 규명하는 반복연구와 본 연구결과를 토대로 간호사의 셀프리더십을 높일 수 있는 중재 방안의 개발과 적용이 필요하다고 본다.

조직시민행동에 미치는 두 번째 영향요인 임파워먼트는 3.56점(5점 척도)으로 비교적 높게 나타났으며, 간호사의 임파워먼

트는 조직시민행동 영향 요인의 주요한 변수임이 본 연구 결과에서 확인되었다. 이러한 결과는 금융업체(Han, 2006), 연구소(Shim & Chung, 2007) 등에 종사하는 직원을 대상으로 한 선행연구에서 대상자의 임파워먼트가 조직시민행동에 유의한 영향을 미친다는 결과와 유사함을 확인할 수 있었다. 임파워먼트는 구성원에게 자신의 역량과 책임의식을 키우고 나아가 타인의 역량 증대까지 도와주는 역할을 하므로(Kim, 2003), 간호사에게 임파워먼트는 간호직에 대한 사명감을 갖고 스스로의 능력을 키워 업무를 능숙하게 해결하고, 자신의 업무에 대한 만족감과 환자에 대한 의료서비스의 질을 향상시키는데 중요한 역할을 하게 된다. 그러나 임파워먼트와 조직시민행동 간의 관계를 규명한 연구는 주로 금융업체, 연구소(Han, 2006; Shim & Chung, 2007)에서 근무하는 직원을 대상으로 이루어지고 있을 뿐, 간호 분야에서 이에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 따라서 간호사를 대상으로 임파워먼트와 조직시민행동의 관계를 밝히는 많은 반복연구를 통한 재확인과 임파워먼트를 증진시킬 수 있는 방안모색이 필요하리라 본다.

간호사의 조직시민행동의 세 번째 영향요인인 직무만족은 평점 3.07점(5점 척도)으로 비교적 긍정적으로 나타났으며, 조직시민행동과의 관계는 유의한 상관관계가 있었을 뿐만 아니라 조직시민행동에 영향을 미치는 주요 요인임이 확인되었다. 이러한 결과는 간호사(Park, 2004), 금융업 종사자(Han, 2006), 호텔종사자(Kim et al., 2006)를 대상으로 한 연구 결과와 유사한 것으로, 간호영역에서도 직무만족이 조직시민행동에 영향을 미치는 중요한 요인임을 재확인할 수 있었다. 즉, 간호사의 직무만족은 즐겁고 긍정적인 태도를 넘어서 업무의 효율성과 생산성의 증대뿐만 아니라 질적인 환자 간호와 친절한 간호를 제공하는 데 도움을 주어 환자의 만족도를 높이고(Park, 1997), 병원 조직 내에서도 원활한 인간관계와 이타적인 행동으로 다른 구성원들에게도 긍정적인 영향을 미쳐 조직의 원활한 운영을 돕고(Park, 2004), 조직의 유효성도 증대시킬 수 있음을 시사한다.

조직시민행동 네 번째 영향 요인인 조직몰입은 평점 3.02점(5점 척도)으로 중간보다 약간 높았으며, 조직시민행동과 조직몰입은 유의한 상관관계가 있음은 물론 영향요인임이 확인되었다. 이러한 결과는 간호사(Jun, 2003; Park, 2004), 호텔종사자(Kim et al., 2006)를 대상으로 한 선행연구와 유사한 결과로, 조직몰입이 높게 형성될수록 장기적으로 조직을 건전하게 만드는 조직시민행동이 증대시킬 수 있음이 확인되었다. 조직몰입은 조직의 목표와 가치에 대한 감정적인 애착을 의미하는 것으로, 기업의 업무 성과를 향상시키고 이직률과 결근율을 감

소시켜 기업 경영의 효율성을 달성하게 해주는 태도로(Kim, 2005), 간호영역에서도 조직시민행동을 높이기 위해 간호사의 조직몰입을 높일 수 있는 방안 모색이 필요하다고 본다.

마지막으로 거래적 리더십이 조직시민행동과 유의한 상관관계가 있었을 뿐만 아니라 영향을 미치는 주요 요인임이 확인되었다. 이러한 결과는 기업종사자(Kim, 2002), 호텔종사자(Kim & Won, 2004) 등을 대상으로 한 연구에서 거래적 리더십이 조직시민행동에 영향을 미치는 주요 요인이라는 결과와 동일한 결과이다. 그러나 Shim과 Chung (2007)이 연구원을 대상으로 한 연구에서 거래적 리더십과 조직시민행동 간에는 역상관관계가 있었다는 결과와는 상반된 결과를 보였다. 이는 기업종사자나 호텔종사자(Kim, 2002; Kim & Won, 2004)와 같이 고객을 대상으로 하는 직종에서는 거래적 리더십이 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치는 반면, Shim과 Chung (2007)의 연구에서와 같이 순수하게 연구업무만을 수행하는 직종에서는 거래적 리더십이 오히려 부정적인 영향을 미쳤음을 의미한다. 그러나, 관리자의 리더십과 조직시민행동의 관계 연구는 간호영역에서 아주 미흡한 실정이며 경영학 등의 타분야의 선행연구에서와 상반된 연구 결과들이 존재하므로, 앞으로 활발한 반복연구를 통하여 확인할 필요성이 있다고 본다.

이상을 요약하면 간호사의 조직시민행동에 영향을 미치는 주요 요인은 셀프리더십, 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입, 관리자의 거래적 리더십으로 확인되었다. 이는 이들 요인들을 증진 시킴으로써 조직시민행동을 긍정적으로 변화시킬 수 있음을 의미한다. 그러나 대상자의 일반적 특성에서 연령, 교육정도, 간호사경력, 결혼상태, 직위, 근무형태에 따라 조직시민행동에 유의한 차이가 있음도 고려하여 조직시민행동을 증진시키기 위한 중재방안 모색이 필요하다고 본다.

본 연구의 의의는 조직시민행동에 관한 선행연구들의 대부분이 호텔이나 기업체 종사자, 군인 연구원 등을 대상으로 이루어졌으나 본 연구에서는 간호사를 대상으로 하여 조직시민행동의 영향 요인을 검증했다는 것이다. 이러한 결과는 병원 관리자들에게 간호사의 조직시민행동을 향상시키고, 조직시민행동에 영향을 미치는 여러 요인들의 중재와 개선방안을 모색하는 기초 자료를 제공하여, 병원 조직의 유효성을 높이고, 조직구성원을 효과적으로 관리하고, 조직 전체의 성과를 높일 수 있는 방안으로 활용될 수 있을 것으로 사료된다. 또한, 타분야에서 주로 사용해오던 셀프리더십, 직무만족, 관리자의 변혁적·거래적 리더십 그리고 조직시민행동의 측정도구들이 간호사를 대상으로 요인분석을 통해 도구의 구성타당도가 검증되었으므로 이 도구가 추후 많은 연구에서 사용될 수 있을 것으로 본다. 이상의 결

과를 바탕으로 첫째, 본 연구에서 제시된 간호사의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인에 대한 추후 반복 연구와 간호사의 조직시민행동에 영향을 미치는 다른 요인들을 규명하는 많은 연구가 필요하다. 둘째, 본 연구에서 제시된 간호사의 조직시민행동 영향 요인을 함양하기 위한 방안 모색을 제안한다.

결 론

본 연구는 간호사의 조직시민행동 영향 요인을 파악하고 규명함으로써 간호사가 긍정적인 자세로 업무에 임하여 조직의 효율성과 효율성을 증진시키기 위한 기초 자료를 제공함으로써, 간호사 개개인의 발전과 간호실무 활동의 질적 향상을 도모하고, 나아가 간호서비스의 질을 향상시키는데 기초자료를 제공하고자 시도되었다. 본 연구 결과 첫째, 대상자의 인구 사회학적 특성에 따른 조직시민행동은 연령, 교육정도, 간호사경력, 현부서 경력, 직위, 근무형태에 따라 유의한 차이가 있었다. 또한 간호사의 조직시민행동은 문항평균점 3.42점이었고, 관련요인의 문항평균점은 각각 셀프리더십 3.51점, 임파워먼트 3.56점, 직무만족 3.07점, 조직몰입 3.02점, 관리자의 거래적 리더십 3.43점, 그리고 변혁적 리더십은 3.38점으로 모두 중간보다 다소 높았다. 둘째, 간호사의 조직시민행동은 셀프리더십, 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입, 관리자의 거래적 리더십과 변혁적 리더십 그리고 대상자 특성 중에서 임상경력, 현 근무부서 경력, 결혼상태, 부서유형과 유의한 상관관계가 있었다. 셋째, 간호사의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인은 셀프리더십, 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입, 관리자의 거래적 리더십으로 간호사의 조직시민행동을 42.0% 설명할 수 있음이 확인되었다.

REFERENCES

- Bass, B. M. (1990). *Bass and Stogdill's Handbook of Leadership: Theory, Research & Managerial Applications*. New York, NY: The Free Press.
- Choi, J., & Ha, N. S. (2007). The relationship between organizational citizenship behavior and customer orientation on organizational justice in clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 13, 173-184.
- Choi, J. Y. (2005). *Empirical study on the effect of transformational leadership on the organizational citizenship behavior*. Unpublished master's thesis, Pusan National University, Busan.
- Ha, S. B. (2007). *A study on the antecedents and outcomes of subordinate's self-leadership*. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul.
- Han, J. H. (2006). A study on the impact of job insecurity of employment adjustment and its antecedents on empowerment and organizational citizenship behavior. *Daehan Journal of Business*, 19, 1219-1244.
- Houghton, J. D., & Neck, C. P. (2002). The revised self-leadership questionnaire: Testing a hierarchical factor structure for self-leadership. *Journal of Managerial Psychology*, 17, 672-691.
- Jun, H. S. (2003). *Influence of leader-member exchange and organizational commitment on organizational citizenship behavior in nursing organization*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Kim, D. S. (2002). *The effects of transformational and transactional leadership on the organizational citizenship behavior*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Kim, I. C. (2003). *The effects of servant leadership on individual empowerment and group's empowerment*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Kim, I. W. (2005). *A structural equation model on head nurse's leadership*. Unpublished doctoral dissertation, Kyung Hee University, Seoul.
- Kim, K. K., Suh, C. H., & Joo, H. S. (2006). The Impact of hotel employee job characteristic on organization commitment, job satisfaction, and citizenship behavior. *Daehan Journal of Business*, 19, 469-488.
- Kim, K. S., & Won, Y. S. (2004). Effects of transactional and transformational leaderships on hotel employee job satisfaction and organizational citizenship behavior. *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, 6, 29-49.
- Kim, Y. G., Kim, H. S., & Kim, H. C. (2000). The effects of communication, group cohesiveness and job satisfaction on organizational citizenship behavior in hotel industry. *Korean Journal of Hotel Administration*, 9, 231-246.
- 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, 287-297.
- Lee, K. M. (2007). *Influence of self-leadership of nurse on organizational citizenship behavior and job satisfaction*. Unpublished master's thesis, Chonbuk National University, Jeonju.
- Lee, S. M., & Lee, E. O. (2005). *Nursing Research*. Seoul: Korea National Open University Press.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally.
- Manz, C. C., & Sims, H. P. (1995). *Business without bosses: How self managing teams are building high-performing companies*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The management of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Oh, S. Y., & Chung, H. C. (2006). The impact of organizational

- commitment and emotions on organizational citizenship behavior: Focused on hospital management. *Korean Governance Review*, 12(2), 49-75.
- 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 nurse administrators and job satisfaction, organizational commitment in nursing service. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 27, 228-241.
- Park, I. J. (2005). *A validation study of the Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)*. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul.
- Park, W. Y. (2004). *The influence of organization citizenship behavior in the relation of justice and organizational effectiveness perceived by nurses*. Unpublished master's thesis, Inje University, Gimhae.
- 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.
- Seo, S. J. (2003). *Relationship between organizational culture and organizational citizenship behavior among employees at a university hospital*. Unpublished master's thesis, Inje University, Gimhae.
- Shim, J. E., & Chung, B. K. (2007). A study on the relationship among leadership, empowerment and organizational citizenship behavior in research organizations. *CNU Journal of Management & Economics*, 29(2), 49-71.
- Song, U. S., & Kim, J. H. (2002). The influence of job autonomy on the relationship between personal characteristics and organizational citizenship behavior among lower ranking public officials. *International Review of Public Administration*, 36, 117-137.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement and validation. *Academy of Management Journal*, 38, 1442-1465.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis, MN: University of Minnesota, Industrial Relations Center.