

간호사의 멘토링 기능과 조직시민행동이 간호업무성과에 미치는 영향

박경희, 한정원*
고신대학교 간호대학

Effect of Nurses' Mentoring Function and Organizational Citizen Behavior on Nursing Performance

Kyung-Hee Park¹, Jeong Won Han^{1*}

¹College of Nursing, Kosin University

요약 본 연구는 간호사의 멘토링 기능과 조직시민행동이 간호업무성과에 미치는 영향을 확인하기 위해 시도된 서술적 조사연구이다. 연구 대상자는 B광역시에 소재하는 1개의 대학병원과 2개의 종합병원에 근무하는 간호사 163명을 대상으로 하였다. 자료수집은 자가보고식 설문지를 사용하여 2015년 12월 2일부터 12월 30일까지 실시하였다. 수집된 자료는 SPSS WIN 21.0 프로그램을 사용하여 빈도, 백분율, 평균, 표준편차, T-test, ANOVA, Scheffe test, Pearson's correlation, multiple regression으로 분석하였다. 연구결과 일반적 특성 중 직위가 간호업무성과에 영향을 미치는 요인임이 확인되었고($\beta=.24, p<.001$), 멘토링 기능의 하위요인 중 경력개발기능($\beta=-.22, p=.008$)과 역할모델기능($\beta=.31, p=.001$)이 간호업무성과에 영향을 주는 요인으로 확인되었다. 또한 조직시민행동의 하위요인 중 이타주의적 행동($\beta=.46, p<.001$)과 예의바른 행동($\beta=.12, p=.047$)이 간호업무성과에 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 본 연구는 간호사의 업무성과 향상을 위한 기초자료를 제공했다는 데 의의가 있다.

Abstract This study was conducted to identify the factors that affect the nursing performance. These factors are general characteristics, mentoring function and organizational citizenship behavior. A survey was conducted on 163 nurses working for general hospitals in South Korea from December 2 - 30, 2015. The data was analyzed using the SPSS WIN 21.0 program to analyze the descriptive statistics, independent T-test, ANOVA, Scheffe test, Pearson's correlation, and multiple regression. The factors affecting the subject's nursing performance were altruism ($\beta=.46, p<.001$), courtesy ($\beta=.12, p=.047$), belonging to the sub areas of the organizational citizenship behaviors, role modeling function ($\beta=.31, p=.001$), career develop functions ($\beta=-.22, p=.018$), belonging to the sub areas of the mentoring function, and position ($\beta=.24, p<.001$). The results of this study are expected to provide basic data to improve the nursing performance.

Keywords : Mentoring functions, organizational citizenship behaviors, nursing performance

1. 서론

1.1 연구의 필요성

우리나라의 1인당 국민총소득(GNI: Gross National Income)은 1953년의 67달러에서 2013년에는 2만 6205

달러로 60년 동안 약 394배가 증가하였다[1]. 국민소득의 향상은 의료 소비자들의 권리 의식을 변화시켰으며 의학의 급속한 변화는 대형병원의 증가와 더불어 병원 간 경쟁을 심화시키고 있다[2]. 현대사회의 의료기관들은 치열한 경쟁 구도 속에서 다양한 생존 전략을 모색하

*Corresponding Author : Jeong Won Han(Kosin Univ.)

Tel: +82-51-990-2384 email: hjw0721@kosin.ac.kr

Received January 20, 2016

Revised February 1, 2016

Accepted February 4, 2016

Published February 29, 2016

고 있으며, 인적자원을 활용한 의료서비스의 질 향상과 업무성과 증진은 병원 조직이 추구하는 중요한 목표 중에 하나이다[3]. 특히 간호사는 병원의 의료 인력의 30-50% 이상을 차지하고 있으며 24시간 대상자를 접하는 의료인이기 때문에 간호업무의 성과를 높이는 것은 병원의 생산성 향상에 중요한 전략이 되고 있다[4].

간호업무성과란 병원을 방문한 대상자를 위해 간호사가 수행하는 직·간접적인 간호활동 및 이와 관련된 제반 활동을 의미하는 것으로 대상자가 평가하는 의료서비스의 중요한 부분을 담당하고 있다[5]. 병원 조직의 생산성과 직접적인 관련이 있는 간호업무성과는 간호사의 연령, 임상경력, 병원구분, 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 직무 스트레스, 간호역량, 리더십 등이 중요한 영향요인들로 보고된 바 있다[6]. 그러나 최근에는 많은 조직들이 조직의 성과를 극대화 할 수 있는 방법으로 멘토링을 강조하고 있을 뿐만 아니라[7], 2003년 'Fortune' 저널이 선정한 500대 기업 중 96%의 임원들은 멘토링의 중요성을 강조하고 있다[8]. 멘토링은 Bandura의 사회학습이론(social learning theory)을 바탕으로 세워진 개념[9]으로, 멘티인 하급자는 조직에 먼저 적응한 상급자 멘토를 통해 자신의 업무를 직·간접적으로 경험하고 관찰하면서 자신의 업무수행능력을 신장시키게 된다[10]. 또한 하급자는 조직 내에서 스스로 해결하기 힘든 다양한 문제들을 상급자의 조언을 통해서 해결 할 수 있기 때문에 멘토링은 구성원의 조직 적응도를 높여 조직의 생산성 향상에 기여하는 중요한 요인이 되고 있다[11].

조직 업무성과의 중요한 요인인 멘토링은 크게 3가지의 기능으로 구분된다. 첫째, 경력개발 기능은 멘티가 조직 내에서 자신의 경력을 발전시킬 수 있도록 도와주는 기능을 말하며, 둘째, 심리사회적 기능은 멘티의 고민을 상담해 주고 상호간의 호의적인 관계를 형성하여 멘티가 조직생활을 하는데 심리적 안정감을 갖도록 하는 기능을 의미하고, 셋째, 역할 모델 기능은 멘티가 조직 내에서 적절한 행동방식과 태도, 가치관 등을 가지고 자신의 역할을 수행할 수 있도록 도와주며 멘토가 그에 따른 바람직한 모델이 되어주는 기능을 말한다[11]. 이러한 멘토링의 기능은 지방공무원[12], 공공기관과 사회 민간기업의 종사원[13], 실업 및 대학의 남·여 태권도 선수들[14], 생명보험회사의 신입사원[15], 소방공무원[16], 서울강남청년창업센터 및 청년 창업 사관학교의 예비 창업

자[17]를 대상으로 연구한 다양한 선행연구들에서 조직의 업무성과 향상에 영향을 미치는 중요한 요인으로 확인된 바 있으나 간호사들을 대상으로 멘토링과 간호업무 성과를 살펴본 연구는 미비한 상태이다.

멘토링과 더불어 현대사회에서는 조직성과에 중요한 요인으로 조직시민행동을 강조하고 있는데, 이러한 현상은 현대사회가 빠르게 변화하고 있고 조직간 경쟁이 치열하기 때문에 조직들이 급변하는 환경 속에서 생존하기 위해서는 조직을 운영하는 경영진은 물론 조직 구성원들도 빠른 변화에 신속하게 대처하고 자신의 업무뿐만 아니라 조직의 발전을 위해 자신을 헌신하고 자발적으로 행동하는 것이 조직 성장에 결정적인 요인이 됨을 의미한다[18]. 조직시민행동은 조직효과성에 기여하는 일련의 재량적 행위(discretionary behaviors)를 총칭하는 개념으로 공식적 보상이 없어도 조직 구성원들이 조직의 효율성을 향상시키기 위하여 자발적으로 움직이는 것을 나타내는데[19], 부산지역 호텔 종사자[20], 콜센터 상담원[21], 사회적 기업에서 근무하는 조직구성원[22], 금융계열사 종사자[23]들을 대상으로 한 선행연구들에서 조직시민행동이 조직의 성과에 영향을 미치는 요인으로 확인된 바 있다. 그러나 간호영역에서는 간호업무성과를 위한 예측 요인으로 업무관련 개인적 특성[24], 조직 내 의사소통유형[25], 직무만족[25-27], 셀프리더십[4,26,28], 임파워먼트[24,27], 조직몰입[28], 간호역량[2]만을 보고하고 있으며, 간호업무성과와 조직시민행동과의 관계를 살펴 본 연구는 미비한 상태이다. 그러므로 본 연구에서는 멘토링 기능과 조직시민행동이 간호업무성과에 미치는 영향을 확인하여 병원의 생산성을 높이기 위한 기초 자료를 마련하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 멘토링 기능과 조직시민행동이 간호업무성과에 미치는 영향을 확인하여 병원의 생산성을 높이기 위한 기초 자료를 마련하고자 한다. 구체적인 목표는 다음과 같다.

첫째, 대상자들의 일반적인 특성을 확인한다.

둘째, 대상자의 멘토링 기능, 조직시민행동 및 간호업무성과 정도를 파악한다.

셋째, 대상자의 제 특성에 따른 간호업무성과 정도를 파악한다.

넷째, 대상자의 멘토링 기능, 조직시민행동 및 간호업

무성과의 상관관계를 파악한다. 다섯째, 대상자의 간호업무성과의 영향요인을 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구 설계

본 연구는 멘토링 기능과 조직시민행동이 간호업무성과에 미치는 영향을 파악하고자 시행되는 횡단적 서술적 조사연구이다.

2.2 연구 대상자

본 연구는 B광역시에 소재하는 1개의 대학병원과 2개의 종합병원에서 근무하고 있는 간호사들을 대상으로 하였다. 본 연구는 회귀분석이 주된 분석방법으로 회귀분석 결과를 신뢰하기 위한 독립변수와 사례수의 비율은 약 1:20정도가 되어야 함으로[29], 본 연구에서는 예측변수 8개(멘토링 기능 하위요인 3개, 조직시민행동 하위요인 5개)를 넣어 계산하여 적정 표본크기는 160명이나 탈락률 10%정도를 고려하여 176명을 조사대상으로 하였다. 대상자 176명 중 174명(98.9%)의 설문지가 회수되었고, 그 중 답변이 불성실한 설문지 11부를 제외하고 163부의 설문지를 최종분석에 사용하였다.

2.3 연구 도구

본 연구의 도구는 구조화된 자기기입식 설문지를 사용하였으며 설문지 내용은 멘토링 기능에 관한 20개 문항, 조직시민행동에 관한 15개 문항, 간호업무성과에 관한 23문항과 일반적 특성 9문항을 포함하여 총 67문항으로 구성되었다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

2.3.1 멘토링 기능

멘토링 기능은 Kram[11]의 연구를 토대로 하여 개발된 Scandura[10]의 멘토링 기능의 측정도구를 오동현[30]이 수정한 것을 사용하였으며, 총 20문항 5점 척도(전혀 그렇지 않다:1점 - 매우 그렇다:5점)로 점수가 높을수록 멘토링 기능의 정도가 높은 것을 의미한다. 하위요인으로는 경력개발 기능(11문항), 심리사회적 기능(6문항), 역할모델 기능(3문항)으로 구성되었으며, 도구의 신뢰도는 오동현의 연구(2012)에서 경력개발 기능 Cronbach's α .93, 심리사회적 기능 Cronbach's α .92, 역

할모델기능 Cronbach's α .92이었으며, 본 연구에서는 경력개발 기능 Cronbach's α 는 .93, 심리사회적 기능 Cronbach's α .89, 역할모델기능 Cronbach's α .90으로 나타났다.

2.3.2 조직시민행동

조직시민행동은 Podssoff, Mackenzie, Moorman과 Fetter[31]가 개발한 도구를 김현철[32]이 번역하고 장경화[33]가 수정한 것을 사용하였다. 총 15문항 5점 척도(전혀 그렇지 않다:1점 - 매우 그렇다:5점)로 구성되었으며 점수가 높을수록 조직시민행동의 정도가 높은 것을 의미한다. 하위요인은 양심적 행동(3문항), 정당한 행동(3문항), 참여적 행동(3문항), 예의바른 행동(3문항), 이타주의적 행동(3문항)으로 구성되었으며, 도구의 신뢰도는 장경화[33]의 연구에서 양심성 Cronbach's α .74, 정당성 Cronbach's α .84, 참여성 Cronbach's α .80, 예의성 Cronbach's α .84, 이타성 Cronbach's α .87이었으며, 본 연구에서는 양심성 Cronbach's α .90, 정당성 Cronbach's α .84, 참여성 Cronbach's α .74, 예의성 Cronbach's α .75, 이타성 Cronbach's α .86으로 나타났다.

2.3.3 간호업무성과

간호업무성과는 박성애[34]가 개발하고 조경희[26]가 수정한 도구로, 총 23문항 5점 척도(전혀 그렇지 않다:1점 - 매우 그렇다:5점)로 점수가 높을수록 간호업무성과의 정도가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 조경희[26]의 연구에서 Cronbach's α 는 .92이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α 는 .93으로 나타났다.

2.4 자료수집 및 자료분석

본 연구는 K대학교 기관생명윤리위원회의 승인(KU IRB 2015-0073-01)을 받은 후, 2015년 12월 2일부터 2015년 12월 30일까지 해당병원 간호부의 허락 하에 해당병동의 수간호사나 연구 보조자에게 연구목적과 방법을 설명하고 설문을 진행하였다. 연구자는 연구 참여자에게 연구의 목적과 내용, 연구 참여의 철회 가능성, 비밀보장에 대해 설명하고 이를 이해하고 연구에 자발적으로 참여하는 경우에 한하여 연구 참여에 대한 서면동의서를 받은 후 자료를 수집하였다. 설문지 배부와 수거는 연구자가 연구 보조자를 통하여 직접 시행하였고 참여자에게는 소정의 선물이 제공되었다. 자료 분석은 IBM

SPSS (IBM SPSS 20.0 for windows, SPSS Inc, Korea) 프로그램을 이용하여 조사대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율, 멘토링 기능, 조직시민행동, 간호업무성과 정도는 평균과 표준편차, 일반적 특성에 따른 간호업무성과의 차이는 t-test와 ANOVA를 실시하였다. 또한 각 변수들(멘토링의 기능, 조직시민행동, 간호업무성과) 간의 상관성을 확인하기 위하여 Pearson's correlation으로 분석하였으며, 간호업무성과에 미치는 요인들을 확인하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 연구 결과

3.1 대상자의 일반적 특성

대상자들의 일반적 특성을 살펴보면, 평균 연령은 28.91세였으며, 결혼 상태는 미혼135명(82.8%), 기혼 28명(17.2%)으로 나타났다. 종교는 기독교 60명(36.8%), 기타 43명(26.4%), 무교 60명(36.8%)이었다. 학력은 3년제 졸업이 73명(44.8%), 4년제 졸업 이상이 90명(55.2%)으로 나타났다. 평균 임상 경력은 6년이며 현 직위는 일반간호사가 137명(84.0%), 책임간호사 이상이 26명(16.0%)이었다. 최근근무부서는 외과계병동이 76명(46.6%), 내과계병동이 48명(29.5%), 특수 병동과 기타가 39명(23.9%) 순으로 나타났다[Table 1].

Table 1. General characteristics of participant

		(N=163)	
Characteristics	Category	n(%)	M±SD
Age(yr)	20-29	109(66.9)	28.91±7.05
	≤30	54(33.1)	
Marital status	Single	135(82.8)	
	Married	28(17.2)	
Religion	Presbyterian	60(36.8)	
	Others	43(26.4)	
	None	60(36.8)	
Education background	3yrs nursing college	73(44.8)	
	4yrs nursing college or above	90(55.2)	
Total clinic career(yr)	≤ 2	44(27.0)	6.25±6.26
	2- 6	67(41.1)	
	> 6	52(31.9)	
Position	Staff Nurse	137(84.0)	
	Charge nurse or above	26(16.0)	
Working unit	Surgical unit	76(46.6)	
	Medical unit	48(29.5)	
	Special unit and others	39(23.9)	

M=Mean; SD=Standard deviation

3.2 멘토링 기능, 조직시민행동, 간호업무성과의 정도

대상자의 멘토링 기능, 조직시민행동, 간호업무성과의 평균과 표준편차를 분석한 결과는 Table 2와 같다. 멘토링 기능의 하위요인별 평균과 표준편차는 경력개발 기능 3.57±.59, 심리사회적 기능 3.77±.60, 그리고 역할 모델기능 3.83±.67이었다. 조직시민행동의 하위요인별 평균은 양심적 행동 3.50±.54, 정당한 행동 3.07±.69, 참여적 행동 3.11±.60, 예의바른 행동 3.71±.48, 이타주의 행동 3.76±.49이었다. 간호업무성과의 전체 평균은 3.70±.38이었다[Table 2].

Table 2. Analysis of Mentoring functions, Organizational citizenship behaviors, and Nursing performance (N=163)

Variables	Min	Max	M±SD
Mentoring functions			
Career develop functions	1.00	5.00	3.57±.59
Psychosocial functions	1.00	5.00	3.77±.60
Role modeling functions	1.00	5.00	3.83±.67
Organizational citizenship behaviors			
Conscientiousness	2.00	5.00	3.50±.54
Sportsmanship	1.33	5.00	3.07±.69
Civic virtue	1.33	5.00	3.11±.60
Courtesy	2.00	5.00	3.71±.48
Altruism	2.67	5.00	3.76±.49
Nursing performance	2.78	4.52	3.70±.38

Min=Minimum; Max=Maximum; M=Mean; SD=Standard deviation

3.3 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과의 차이를 분석한 결과, 결혼상태($t=-3.047, p=.003$), 임상경력 ($F=3.837, p=.024$), 현 직위($t=-4.727, p<.001$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이를 사후 분석한 결과, 임상경력이 6년을 초과한 대상자가 2년 이하인 대상자보다 간호업무성과가 유의하게 높은 것으로 나타났다[Table 3].

3.4 멘토링 기능, 조직시민행동, 간호업무성과 간의 상관관계

측정변수들 간의 상관관계는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다[Table 4]. 간호업무성과와 독립변수들(멘토링 기능과 조직시민행동)의 상관관계를 구체적으로 살펴보면, 경력개발 기능($r=-.26, p<.001$)은 음(-)의 상관관

Table 3. Comparison of nursing performance by characteristics of participants (N=163)

Characteristics	Category	Nursing performance			Scheffe
		M±SD	t/F	p	
Age	20-29	3.67±.37	-1.17	.244	
	≥30	3.74±.40			
Marital status	Single	3.66±.36	-3.05	.003	
	Married	3.88±.38			
Religion	Presbyterian	3.68±.35	.58	.560	
	others	3.75±.44			
	none	3.67±.36			
Education background	3yrs nursing college	3.64±.35	-1.77	.079	
	4yrs nursing college or above	3.74±.39			
Total clinic career(yr)	≤2 ^a	3.69±.36	3.84	.024	a<b
	2-6 ^{ab}	3.62±.37			
	>6 ^b	3.80±.39			
Current position	Staff Nurse	3.65±.37	-4.73	<.001	
	Charge nurse or above	3.96±.30			
Working unit	Surgical unit	3.67±.35	1.16	.315	
	Medical unit	3.67±.38			
	Special unit and others	3.78±.42			

M=Mean; SD=Standard deviation

계, 심리사회적 기능 ($r=.35, p<.001$), 역할모델기능 ($r=.44, p<.001$), 양심적 행동($r=.31, p<.001$), 정당한 행동 ($r=.22, p<.001$), 참여적 행동($r=.38, p<.001$), 예의바른 행동($r=.51, p<.001$), 이타주의 행동 ($r=.64, p<.001$)은 양(+)의 상관관계로 확인되었다.

3.5 간호업무성공에 영향을 미치는 요인

간호업무성공에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 일반적 특성에서 통계적 유의한 차이를 나타냈던 결혼상태, 임상경력, 직위와 멘토링 기능(경력개발 기능, 심리사회적 기능, 역할모델 기능), 조직시민행동(양심적 행동, 정당한 행동, 참여적 행동, 예의바른 행동, 이타주의적 행동)을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였

다. 독립변수에 대한 회귀분석의 가정을 검증하기 위하여 다중 공선성을 확인한 결과, 회귀분석의 공차한계 값이 0.32-0.76으로 0.1이상이었고, 분산팽창인자(Varkation Inflation Factor, VIF)값은 1.32-3.08로 10이하로 나타나 독립변수간의 다중공선성의 문제는 없었다. 또한 잔차의 독립성 검증을 위해 Durbin-Watson값을 구한 결과 2.05로 나타나 자기 상관인 없는 것으로 확인되었다.

대상자의 간호업무성공에 영향을 미치는 요인들로는 이타주의적 행동($\beta=.46, p<.001$)이었으며, 역할모델기능($\beta=.31, p=.001$), 직위($\beta=.24, p<.001$), 경력개발기능($\beta=-.22, p=.008$), 예의바른 행동($\beta=.12, p=.047$)순으로 나타났다, 이들 변인들은 간호업무성공의 59.0%($R^2=.59$)를 설명하였다($F=21.84, p<.001$)[Table 5].

Table 4. Correlations among the variables (N=163)

Variables	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
X1	1								
X2	.70**	1							
X3	.71**	.74**	1						
X4	.11	.07	.17*	1					
X5	.33**	.19*	.27**	.40**	1				
X6	.37**	.30**	.35**	.35**	.42**	1			
X7	.20*	.29**	.32**	.21**	.13	.32**	1		
X8	.20*	.20**	.30**	.20*	.09	.21**	.49**	1	
X9	-.26**	.35**	.44**	.31**	.22**	.38**	.51**	.64**	1

X1=Career functions; X2=Psychosocial functions; X3=Role modeling functions; X4=Conscientiousness; X5=Sportsmanship; X6=Civic virtue; X7=Courtesy; X8=Altruism; X9=Nursing performance * $p<.05$ ** $p<.01$

Table 5. Factors affecting nursing performance

(N=163)

Variables	B	SE	β	t	p	Adjusted R ²	F(p)
(Constant)	.88	.22		4.07	<.001		
Marriage	.03	.07	.031	.46	.65		
Total clinic career	-.01	.03	-.01	-.13	.897		
Position	.25	.07	.24	3.47	<.001		
Mentoring functions						.59	21.84(<.001)
Career develop functions	-.14	.05	-.22	-2.68	.008		
Psychosocial functions	.07	.05	.11	1.32	.189		
Role modeling functions	.17	.050	.31	3.44	.001		
Organizational citizenship behavior							
Conscientiousness	.06	.041	.08	1.39	.166		
Sportsmanship	.01	.034	.03	.42	.674		
Civic virtue	.05	.039	.08	1.3	.181		
Courtesy	.10	.048	.12	2.0	.047		
Altruism	.35	.046	.46	7.6	<.001		

B=Unstandardized coefficients; SE=Standard error; β =Standardized coefficients

4. 고찰

본 연구는 간호사의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인들을 파악하여 간호업무 성과를 높이는 방안을 모색하는데 필요한 기초자료를 제공하기 위하여 실시하였으며, 이를 중심으로 논의하고자한다.

첫째, 일반적 특성에 따른 간호업무성과는 결혼상태, 학력, 경력, 직위에 따라 통계적으로 유의한 차이를 나타냈으며 그 중 직위는 간호업무성과에 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 이러한 결과는 간호사를 대상으로 한 선행연구에서 직위가 높을수록 간호업무성과가 높다고 한 선행연구의 연구결과와 유사하다[2, 4]. 이는 직위가 높아질수록 업무에 대한 자신감과 책임감이 커질 뿐 아니라 전문성이 발휘됨으로써 간호역량이 증가하고 또한 간호역량의 증가는 간호업무성과에 긍정적 영향을 미칠 수 있음을 시사해 준다[2]. 그러므로 간호 관리자들은 간호업무성과의 향상을 위하여 간호사들에게 다양한 직위를 부여하고 공정한 인사시스템이 구축되도록 하는 프로그램이 필요하다고 본다.

둘째, 멘토링의 하위 요인 중 역할모델 기능($\beta=.31, p=.001$)은 간호업무성과의 영향요인으로 확인되었으며, 이는 생명보험회사의 신입사원을 대상으로 한 선행연구와는 상이한 결과이다[35]. 이러한 결과는 병원이 타 분야의 산업과는 달리 전문적 특성이 강하고 간호 행위 자체가 대상자의 건강과 직결되기 때문에 상급자의 전문적 지식과 기술을 관찰하고 터득하는 기능은 간호사의 업무성과에 직접적인 영향을 미치는 것으로 생각된다[8]. 그러므로 간호 관리자는 간호사들의 업무성과 향상을 위해서 경력직 간호사들을 활용하여 역할모델기능을

강화하는 프로그램을 동료 간호사들에게 제공함으로써 다양한 전문적 지식과 기술 습득을 위한 기회를 부여하는 것이 필요하다고 본다.

셋째, 멘토링의 하부 요인 중 경력개발 기능($\beta=-.22, p=.008$)은 간호업무성과의 영향요인으로 확인되었으나 지방 공무원을 대상으로 한 선행연구[12]와는 상반된 결과이다. 이러한 결과는 경력개발기능이 구성원들이 조직의 일원이 되어가면서 경력에 필요한 지식과 기술을 습득하게 하고 강한 목표의식을 심어주어 성공에 대한 비전과 직무에 대한 성취감을 높여주는 기능[35]이기는 하지만, 간호사의 경우는 과도한 업무로 인해 경력개발이 오히려 업무 부담의 과중으로 인식되어 간호업무성과에 부의 영향을 미치는 것으로 사료된다. 그러나 간호영역에서는 멘토링의 기능과 간호업무성과의 관계를 규명하는 관계연구가 많지 않으므로 정확하게 비교하기가 어렵다는 한계점이 있으며 연구에 따라 다른 결과들을 나타내고 있기 때문에 이와 관련된 반복적인 연구가 필요하다.

넷째, 조직시민행동의 하부요인 중 이타주의적 행동($\beta=.46, p<.001$)은 간호업무성과의 영향요인으로 확인되었으며, 호텔종사원, 산업체 구성원을 대상으로 이타주의적 행동이 업무성과에 영향을 미친다는 선행연구[36-37]와 유사한 결과이다. 이타주의적 행동은 자신보다 조직을 먼저 생각하는 개념으로, 서비스 산업에서 팀워크를 중시하기 때문에 이타주의적인 행동이 구성원의 업무성과에 영향을 미친 것으로 사료된다. 그러므로 간호 관리자들은 구성원들의 조직 내 헌신도를 이끌어 내고 조직의 목표달성에 도달하기 위한 대안으로 구성원들의 이타주의 정신을 향상시킬 수 있는 프로그램이 필요

하다고 생각한다.

다섯째, 조직시민행동의 하위요인 중 예의바른 행동 ($\beta=.12, p=.047$)은 간호업무성과의 영향요인으로 확인되었으며, 이러한 결과는 호텔종사자, 철도종사자를 대상으로 조직시민행동이 업무성과에 영향을 미친다는 선행연구[39-40]와 유사한 결과이다. 특히 간호사는 팀워크를 중요하게 생각하는 직업으로 예의바른 행동은 직무 만족과 조직몰입과 같은 조직에 대한 업무태도에 영향을 미치는 중요한 요인이[41] 되며, 업무에 대한 태도 변화가 업무의 성과로 직결되는 것으로 생각된다. 그러므로 간호 관리자들은 조직 구성원간의 예의바른 행동에 대한 반복적인 교육을 할 필요성이 있으며, 이와 관련된 체계적인 프로그램도 필요하다고 생각한다. 그러나 조직시민 행동에 관한 대부분의 선행연구들이 하위요인별로 구분하여 업무성과와의 관계를 살펴보지 않아 정확하게 비교하기가 어렵다는 제한점이 있기 때문에 이와 관련된 반복적인 연구도 필요하다.

본 연구의 의의는 최근 조직의 업무성과에 중요한 요인인 멘토링과 조직시민행동이 간호업무성과에 미치는 영향을 파악하여 병원 관리자들에게 이와 관련된 프로그램 개발을 위한 기초자료를 제공했다는 데 있다. 그러나 본 연구는 부산지역의 일부 병원들만을 대상으로 시행되었기 때문에, 본 연구 결과를 일반화하기에는 제한점이 있으며 간호업무성과는 다양한 요인들의 영향을 받기 때문에 본 연구에서 확인된 요인뿐만 아니라 다양한 요인들을 확인하여 확대 연구할 필요성이 있다.

5. 결론

본 연구는 간호사의 멘토링 기능과 조직시민행동을 중심으로 간호업무성과에 미치는 영향요인을 규명하기 위해 자가 보고식 설문조사법을 이용한 횡단적 서술연구로, 간호업무성과 예측 요인은 일반적 특성 중 직위, 멘토링의 하위요인 중 역할모델 기능과 경력개발기능, 조직시민행동의 하위요인 중 이타주의적 행동과 예의바른 행동으로 나타났다. 본 연구의 결과는 간호사들의 업무 성과를 향상시킬 수 있는 프로그램 및 개선방안을 모색하는데 기초자료를 제공할 수 있을 것으로 사료된다.

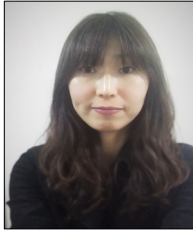
References

- [1] Newstomato [Internet]. [cited 2014 Dec 15], Available From:<http://www.newstomato.com/ReadNews.aspx?no=520838>. (assessed Apr. 17, 2015)
- [2] N. S. Ha, J. Choi, "An Analysis of Nursing Competency affecting on Job Satisfaction and Nursing Performance among Clinical Nurses" The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. 16(3), 286-294. 2010. DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2010.16.3.286>
- [3] N. H. Kim. "Super Leadership", Published by KyungMoon, 2002.
- [4] M. K. A. Seo, S. O. Jang, K. H. Jo, I. A. Kim, S. J. Lee, "The Relation between Self-leadership and Outcome of Nursing Practice" The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. 12(1), 151-158. 2006.
- [5] J. Y. Choi, E. K. Kim, S. Y. Kim, "Effects of Empowerment and Job Satisfaction on Nursing Performance of Clinical Nurses" The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. 20(4), 426-436. 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2014.20.4.426>
- [6] Y. S. Kim, Y. S. Eo, N. Y. Lee, "Effects of Head Nurses' Managerial Competencies and Professional Nurse Autonomy in Nursing Performance" The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. 20(4), 437-445. 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2014.20.4.437>
- [7] Viator, R. E. "The association of formal and informal public accounting mentoring with role stress and related job outcomes" Accounting Organizations and Society, 26(1), 73-93. 2001. DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S0361-3682\(00\)00002-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0361-3682(00)00002-7)
- [8] J. W. Han, S. S. Han, O. S. Oh, Y. S. Joo, E. D. Choi, "Effects of Nurses' Mentoring on Turnover Intention: Focused on the Mediating Effects Role Stress and Burnout" Journal of Korean Academy of Nursing, 43(5), 605-612. 2013. DOI: <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2013.43.5.605>
- [9] Bandura, A., Social Learning Theory, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. 1977.
- [10] Scandura, T. A. "Mentorship and career mobility: An empirical investigation" Journal of Organizational Behavior, 13(2), 169-174. 1992. DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030130206>
- [11] K. E. Kram. "Mentoring alternatives: The role of peerrelationships in career development" Academy of Management Journal. 28. pp.110-132. 1985. DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/256064>
- [12] Y. G. Jung, "Effects of Mentoring on the Relationship between Role Stress and Worked-Related Outcomes among Local Public Service" Journal of local government studies. 14(3), 85-103. 2002.
- [13] M. K. Lee, "A Study of the Moderating Factors in the Influences of Mentoring Functions to the Organizational Outcomes" Journal of Human Resource Management Research, 14, 205-223. 2007.
- [14] J. O. Jang, I. J. Kim, "The effect which the leadership

- of Taekwondo coach has taken on the athlete mentoring and the achievement of team” *Korean Journal of Sport Management*, 13(4), 191-208. 2008.
- [15] S. G. Ji, S. G. Choi, S. S. Han, “The Effects of Mentoring’s Function on the Mentor Trust and Performance” *Korea Journal of Business Administration*. 23(2), 697-712. 2010.
- [16] J. Chae, S. C. Woo, J. E. Kim, “The Effect of Mentoring to the Fire Officials Job Ability” *Fire Science and Engineering*. 25(2), 71-79, 2011.
- [17] Y. H. Park, Y. T. Kim, “A Study on the Effect of Mentoring on the Entrepreneurial and Management Performance” *The Korean Research Association for the Business Education*. 28(5), 513-528. 2014.
- [18] H. J. Kang, J. Y. Lee, “Modern Sports Management” Published by HakHyun, 2003.
- [19] Organ, D. W., *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books. 1988.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/256704>
- [19] Konovsky, M. A., & Pugh, S. D., “Citizenship Behavior and Social Exchange” *Academy of Management Journal*, 37(3), 656-669. 1994.
- [20] H. J. Kim, S. H. Hyun, I. S. Kim, “Examining of the relationships among hotel employees’ job embeddedness, job satisfaction, organizational citizenship behavior and department performance: The moderating role of the number of siblings” *Korea Academic Society of Tourism Management*. 28(4), 157-176. 2013.
- [21] B. H. Lee, J. Ko, “Effect of Call Center Representatives’ Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior on Job Performance: Moderational effects of IT Utilization Ability” *The Korea Society of Management information Systems*. 2013(1), 551-556. 2013.
- [22] Y. T. Lee, K. H. Joo, “The Effect of Social Enterprise Workers’ Organizational Commitment on Organizational Performance-The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior” *Korean Academy of Human Resource Management*. 21(3), 341-356. 2014.
- [23] J. H. Park, J. H. Choi, Y. A. Jung, “Relationship of Personal and Organizational Value with Job Performance: The Mediating Role of Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior” *Korean Corporation Management Associator*, 21(4), 207-226. 2014.
- [24] G. M. Yang, “Analysis of the relationship between the empowerment, the job-related characteristics and the work performance of nurses” *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 5(1), 39-61. 1999.
- [25] E. A. Seo, K. M. Park, B. S. Lee, “Relations Between the Types of Communication and, Job Satisfaction and Nursing Performance in Staff Nurses” *Korean Society of Public Health Nursing*. 17(2), 317-332. 2003.
- [26] K. H. Jo, “Influence of self-leadership about job-satisfaction and outcome of nursing practice”, master’s thesis, Korea University, Seoul, p.29-33, 2003.
- [27] S. O. Yoo, S. Y. Lee, S. O. Han, N. S. Jang, Y. O. Kim, J. Y. Hu, “Empowerment, Performance and Job Satisfaction Perceived by Hospital Nurses” *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 12(3), 2006.
- [28] K. R. Park, M. K. Park, “A Study on Nurses’ Self-Leadership, Organizational Commitment and the Nursing Performance” *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 14(1), 63-71, 2008.
- [29] B. G. Tabachnick & Fidell, “Using Multivariate statistics-5th ed.”, Pearson, 2007.
- [30] D. H. Oh, “The Effect of Mentoring on Organizational Socialization, Organizational Commitment and Intent to Leave among Hospital Employees”, Unpublished master’s thesis, Inje University, 2012.
- [31] P. M. Podsakoff, S. B. Mackenzie, R. H. Moorman, & R. Fetter, “Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers’ Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors” *Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142, 1990.
DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/1048-9843\(90\)90009-7](http://dx.doi.org/10.1016/1048-9843(90)90009-7)
- [32] H. C. Kim, “The Empirical Study on the Effects of Communication Satisfaction, Group Cohesiveness, and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior”, Unpublished master’s thesis, Sung Kyun Kwan University, Seoul. 1999.
- [33] K. H. Jang, “A study on structural modeling of organizational citizenship behaviors for nurses”, Unpublished Doctor’s thesis, Kyung Hee University, Seoul. 2010.
- [34] S. A. Park, “An Exploratory Study on the Relationship between Leadership Style and Performance in Korean Nursing Units” *The Seoul Journals of Nursing*, 4(1), 45-61. 1990.
- [35] S. S. Han, “An Effects of Mentoring’s Function on Mentor Trust and Performance”, Unpublished Master’s Thesis, Han Bat University, DaeJeon, 2009.
- [36] D. H. Lee, “The effect of job embeddedness on organizational citizen behavior, work performance, and intent for turnover”, Unpublished Master’s Thesis, Dongguk University, 2011.
- [37] Y. S. Back, J. W. Kim, “Organizational Citizenship Behavior and Group Performance” *Journal of industrial relations*, 14, 147-175, 2003.
- [38] J. Y. Lee, “The Importance of Understanding Altruism in Youth Counselling” *Koran Youth Counselling Institute*, (9), 2001.
- [39] C. B. Byun, K. S. Jo, “The Impact of Job Satisfaction and Burnout on Organizational Citizenship Behavior and Job Performance” *Northeast Asia Tourism Research*, 8(3), 145-167, 2012.
- [40] D. W. Kim, Y. G. Choi, K. C. Park, “The Effects on Job Insecurity to the Job Performance in Railroad Organizations: Mediated by Organizational Citizenship Behavior” *Journal of the Korean Society for railway*, 15(2), 199-204, 2012.
- [41] S. Asif, S. Munir, S. Muneer and A. T. Naeem, “Impact of Altruism and Courtesy on Employees’ Attitudes: A Study of Telecom Industry of Pakistan” *Middle-East Journal of Scientific Research*, 18(6), 815-820, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5829/idosi.mejrs.2013.18.6.11765>

박 경 희(Kyung-Hee Park)

[정회원]



- 2014년 2월 : 인제대학교 일반대학원 가족소비자학과 가족상담복지분야 석사
- 2015년 3월 ~ 현재 : 고신대학교 일반대학원 간호학과 박사과정

<관심분야>

다문화, 노인성치매, 우울

한 정 원(Jeong-Won Han)

[정회원]



- 2011년 8월 : 경희대학교 행정대학원 의료행정학과 (행정학석사)
- 2014년 8월 : 경희대학교 간호과학대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 고신대학교 간호대학 교수

<관심분야>

대장암, 말초신경병증, 비만