

병원간호사의 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 영향 -코칭리더십의 조절효과를 중심으로-

이선화¹, 김광점^{2*}

¹가톨릭대학교 대학원, ²가톨릭대학교 의료경영대학원, 가톨릭의료경영연구소

The Effect of Organizational Cynicism on Organizational Citizenship Behavior among Hospital Nurses : Moderating Effects of Coaching Leadership

Seon-Hwa Lee¹, Kwang-Jum Kim^{2*}

¹Graduate School of Catholic University of Korea, ^{2*} Graduate School of Healthcare Management and Policy, The Catholic University of Korea. Catholic Institute of Healthcare Management

<Abstract>

Objectives: This study analyzed the influence of organizational cynicism among ward sisters on their organizational citizenship behavior and how coaching leadership moderated it. **Methods:** Survey data from 500 ward sisters at 10 general hospitals were collected, and the data of 483 ward sisters were used. The IBM SPSS AMOS Ver. 21.0 and PROCESS macro software were used for conducting regression analysis, validity analysis, and regulation effect analysis. **Results:** Organizational cynicism was negatively related to organizational citizenship behavior. Coaching leadership strengthened the negative influence of organizational cynicism on organizational citizenship behavior. **Conclusion:** This study empirically identified that organizational cynicism is an important predisposing factor affecting the organizational citizenship behavior of ward sisters. In order for coaching leadership to exert a positive influence on organizational citizenship behaviors, addressing ward nurses' degree of organizational cynicism and psychological status should be prioritized.

Key Words : Organizational Citizenship Behavior, Organizational Cynicism, Coaching Leadership, Nurses

‡ Corresponding author : Kwang-Jum Kim(kjkim@catholic.ac.kr) The Catholic University of Korea. Catholic Institute of Healthcare Management

• 본 논문은 1 저자의 박사학위논문을 정리한 것임.

• Received : Jul 31, 2018

• Revised : Sep 18, 2018

• Accepted : Sep 19, 2018

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

최근 병원은 치열한 경쟁과 고객의 까다로운 요구, 의료기술의 급속한 변화, 간호인력의 부족 및 높은 이직률과 같은 어려운 상황 속에 놓여 있다 [1][2]. 병원조직이 이러한 환경에서 살아남기 위해서 조직 역량을 키워야 하며, 이를 위해서는 병원 구성원들의 적극적인 참여가 중요하다.

병원 인력 중 40% 이상을 차지하는 간호사는 환자와 직접 대면하여 간호업무를 수행하고, 전반적인 의료서비스 품질에 결정적인 영향을 미친다 [3]. 특히, 병동병호사는 환자와 지속적인 상호작용을 하면서 환자에서 신뢰를 주고[4], 환자에게 임상적으로 중요한 문제를 정확히 파악해서[5] 환자의 회복을 돕는 간호 역할을 수행한다. 또한, 간호를 제공함과 동시에 환자 및 보호자, 동료간호사, 의사, 타 부서 직원들의 노력을 환자에게 집중하게 하는 조정역할을 수행한다[6]. 병동간호사가 병원구성원들과 유기적인 상호연계 및 협력을 잘하면 의료 실수를 감소시키고 나아가 의료 질을 향상시킬 수 있다[7]. 간호사가 상호의존성이 높은 환경에서 업무를 잘 수행해나가기 위해서는 직무기술서 상의 역할만 충실히 이행하는 것만으로는 부족하다. 원활한 간호업무의 기본인 협업을 잘해나가기 위해서는 직무기술서 상의 역할 이외의 행동인 조직시민행동이 필수적이다[8]. 하지만, 간호사는 힘겨운 근무 여건과 타 의료전문가들과 협업관계에서 오는 갈등 등으로 인한 어려움[9]을 겪고 있으며, 이러한 어려운 상황은 조직시민행동을 저해할 수 있는 조직냉소주의를 불러일으킬 수 있다. 조직냉소주의는 조직에 대한 실망감, 적대감, 분노, 소외감 등의 감정과 비협조적인 행동, 복지부동과 같은 행동 등으로 표현되어[10] 함께 일하는 직원들을 도와주거나 자발적으로 조직의 규범을 잘 따

르고자 하는 긍정적 태도인 조직시민행동에 부정적인 영향을 줄 수 있다.

Choi[11]는 조직냉소주의가 조직시민행동에는 직접적인 영향은 미치지 않으나, 정서적 몰입을 통해서 조직시민행동에 간접적인 부(-)영향을 끼친다는 것을 발견했고, Abraham[12]는 69명의 고객 서비스 담당자를 대상으로 한 연구에서 조직냉소주의가 소외를 통해서 조직시민행동에 간접적인 부(-)의 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 일반 기업구성원을 대상으로 한 연구에서도[10] 조직냉소주의는 조직시민행동에 직접적인 관계가 있는 것으로 나타났다. 국내에서 간호사를 대상으로 한 조직냉소주의와 조직시민행동에 대한 연구는 부족하다. 따라서 간호조직에서 그 중요성이 부각되고 있는 두 변수 간의 영향이 어떠한지 살펴보는 연구는 의미가 있을 것이다.

또한, 간호사의 조직냉소주의를 줄이고 조직시민행동을 높이기 위해서는 리더의 역할이 중요한데, 특히 최근에 주목받고 있는 리더의 코칭리더십은 조직구성원의 업무수행에 직접적인 영향을 준다고 밝혀졌다[13]. 지금까지 코칭리더십이 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 영향에 대한 조절효과를 살펴본 연구는 없다. 하지만 Cilliers[14]는 간호사를 대상으로 코칭을 직접적으로 시행한 결과 코칭을 받은 간호사가 업무 부담이 줄어들고, 인간관계가 좋아졌으며, 체계적 사고능력이 높아졌으며 그들의 직위 내에서의 영향력을 미치는 능력과 자신에 대한 관리 능력이 향상된다고 보고하였다. 그리고 Baek[15]은 코칭이 감성지능, 자기효능감 및 직무만족에 정(+)의 영향을 미친다는 것을 발견했다. 위의 연구 결과를 바탕으로, 본 연구는 코칭리더십의 하위요소인 방향제시, 개발, 수행평가, 관계의 특성이 병동간호사의 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 부(-)의 영향을 완화시키는 조절 역할을 할 것이라 생각했다.

따라서, 본 연구의 목적은 병동간호사의 조직냉

소주의가 조직시민행동에 미치는 영향을 살펴보고, 코칭리더십이 조직냉소주의와 조직시민행동 간의 영향관계를 어떻게 조절해주는지 규명하는 것이다.

2. 연구모형 및 가설

연구 목적을 위해 본 연구는 조직냉소주의, 조직시민행동, 코칭리더십 사이의 관계를 <Figure 1>과 같이 통합하여 모형을 설정하였다.

Abraham[12]과 Choi[11]는 조직냉소주의가 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미친다고 하였다. 이를 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출하였다.

가설 1. 조직냉소주의는 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

Cilliers[14]과 Baek[15]의 연구를 토대로 코칭리더십의 조절효과에 대한 가설을 다음과 같이 도출하였다.

가설 2. 코칭리더십은 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 부(-)의 영향을 완화시킬 것이다.

가설2-1. 방향제시는 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 부(-)의 영향을 완화시킬 것이다.

가설2-2. 개발은 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 부(-)의 영향을 완화시킬 것이다.

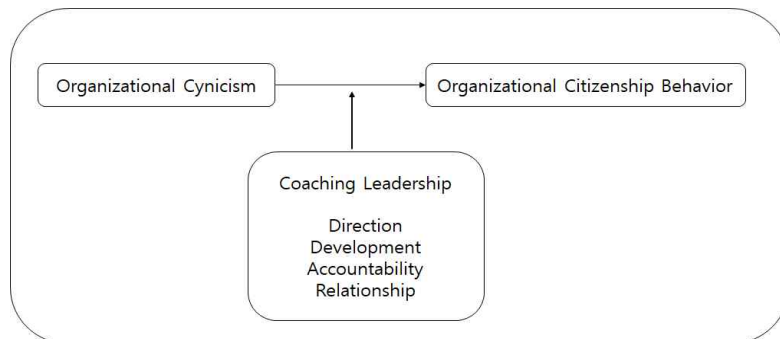
가설2-3. 수행평가는 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 부(-)의 영향을 완화시킬 것이다.

가설2-4. 관계는 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 부(-)의 영향을 완화시킬 것이다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

대한간호사협회 자료에 따르면 2015년 전국간호사 수는 152,865명이다. 이처럼 사례수가 많은 모집단으로부터 표본을 추출한 본 연구는 허용오차의 범위를 5%로 정할 때 95% 신뢰수준에서 384명의 표본이 필요하다. 하지만 설문 배포, 회수, 그리고 불성실한 설문 응답 등의 수를 감안하여 500부로 정하였다[16]. 자료수집 방법은 우편으로 설문조사를 이용하였고, 설문조사 기간은 2018년 1월 2일 ~ 2018년 1월 19일까지 실시되었다. 설문응답의 대상자는 지인이 근무하는 전국의 종합병원 규모 10곳의 병동간호사 500명으로 하였으며, 각 병원의 간호부장의 동의하에 진행하였다. 설문조사 대상 500명 중 485명이 설문 응답하여 회수율은 95%였다. 그 중 성실하게 응답하지 않았거나 분석에 적합하지 않다고 판단되는 2부를 제외하고 483부를 최종분석에 사용하였다.



<Figure 1> Research model

설문 대상자의 권익보호를 위하여 가톨릭대학교 생명윤리심의위원회의 심의를 거쳐 승인(1040395-201712-07) 받은 후 시행되었다. 설문을 작성하기 전 본 연구의 목적과 취지 등을 충분히 이해할 수 있도록 상세히 명시했으며, 설문작성 및 연구 참여는 본인의 의사에 따라 언제든지 철회할 수 있음을 알리고, 그에 따른 불이익은 전혀 없음을 밝혔다. 설문지의 작성 시간은 대략 10분 정도가 걸리며, 대상자의 익명성을 보장하며 추후에도 연구 이외의 목적으로 사용하지 않을 것임을 공지하였고, 개인정보보호를 위해 연구 진행 시 얻은 연구 자료는 3년 동안 보관 후 폐기됨을 명시하였다. 그리고 설문에 응답한 대상자에게는 관심과 참여에 대한 감사의 표시로 소정의 답례품을 제공하였다.

2. 측정도구

1) 조직시민행동

조직시민행동은 공식적 보상 시스템으로 직접적이거나 명시적으로 인정되지는 않지만, 총체적으로 조직의 효과적인 기능을 촉진하는 자유재량적인 개인적 행동이다[17]. 본 연구에서 간호사의 조직시민행동을 병원조직의 발전에 기여하기 위해 간호사들이 자발적으로 하는 역할 외 행동으로 정의하였다.

측정도구는 Organ이 제시한 하위차원 5개를 고려하여 Lee[18]의 연구에서 사용된 조직시민행동 16개 문항을 간호사를 대상으로 하는 문항에 맞게 수정하여 사용하였다. 각 하위문항에 대한 신뢰도는 이타주의(0.833), 양심성(0.778), 예의성(0.790), 시민의식(0.853), 스포츠맨십(0.736)으로 높게 나타났다. 각 변수의 측정문항은 서술문으로 제시하였다. 측정은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다~5=매우 그렇다)활용하였으며, 점수가 높을수록 조직시민행동의 정도가 높은 것을 나타낸다.

2) 조직냉소주의

Dean et al.[19]은 조직냉소주의에 대한 정의를 자신이 소속된 조직에 대해 느끼는 부정적인 태도로 하였다.

측정도구는 Jeong[10]이 Dean et al.[19]의 설문 문항을 토대로 연구에서 사용한 15개 측정 문항을 본 연구에서는 간호사를 대상으로 하는 문항에 맞게 수정하여 사용하였다. Jeong[10]의 연구에서 조직냉소주의의 하위차원에 대한 신뢰도는 인지적 차원(0.922), 정서적 차원(0.936), 행동 차원(0.838)으로 안정적으로 나타났다. 각 변수의 측정문항은 서술문으로 제시하였고, 척도는 Likert 5점도 하였으며, 점수가 높을수록 조직냉소주의의 정도가 높은 것을 나타낸다.

3)코칭리더십

코칭리더십은 리더가 구성원과의 신뢰감을 바탕으로 구성원이 맡은 업무를 잘 수행해 나가기 위해 리더가 구성원이 방향을 스스로 제시할 수 있도록 도와주고(방향제시), 구성원 스스로가 잠재력을 발굴하고 역량을 높일 수 있도록 도와주며(개발), 결과에 대해서는 공정한 평가를 통해서 구성원 스스로가 책임감을 높일 수 있도록 도와주며(수행평가), 구성원의 말을 경청하고 인정해주고 지속적으로 관심을 표현해 주는(관계) 과정이다. 코칭리더십의 하위 요소는Stowell[20,재인용]이 제시한 4가지(방향제시, 개발, 수행평가, 개발)를 적용하여 정의한다.

측정도구는 Kwon[20]의 13개 척도문항을 간호사를 대상으로 하는 문항에 맞게 수정하여 사용하였다. Kwon[20]의 연구에서 각 요인의 신뢰도는 방향제시(0.832), 개발(0.776), 수행평가(0.763), 관계(0.859)로 전반적으로 안정적으로 나왔다. 각 변수의 측정문항은 서술문으로 제시하였고, Likert 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 코칭리더십

의 정도가 높은 것을 나타낸다.

3. 자료분석방법

조사 대상자의 일반적 특성은 빈도분석을, 측정 도구의 타당성을 검증하기 위해 AMOS를 이용한 확인적 요인분석을 실시하였으며, 분류된 요인들은 Cronbach's α 값을 통해 신뢰도 분석을 실시하였다. 연구 대상자의 조직시민행동, 조직냉소주의, 코칭리더십의 관계를 살펴보기 위해 상관관계 분석을 하였다. 연령, 총임상경력, 결혼상태(더미변수-혼인 0, 비혼인 1)를 통제변수로 적용하여 조직냉소주의와 조직시민행동에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였고, 조직냉소주의와 조직시민행동 간의 관계에서 코칭리더십의 조절효과를 검증하기 위하여 PROCESS macro[21]를 활용한 조절적 회귀분석을 실시하였다.

III. 연구 결과

1. 표본의 특성

조사대상자의 인구통계적 특성을 분석한 결과, 전체 483명 중 성별은 전체 여자가 94.6%(457명)로 나타났고, 남자는 5.4%(26명)로 나타났다. 연령별로는

20대 48.4%(234명), 30대 31.3%(151명), 40대 이상 20.3%(98명)의 수치를 보였고, 결혼상태별로는 혼인이 33.7%(163명), 비혼인 66.3%(320명)의 분포로 나타났다. 자녀유무별로는 유 28.0%(135명), 무 72.0%(348명)으로 나타났고, 최종학력별로는 학사가 67.1%(324명)으로 가장 높은 수치를 보였고, 그 다음으로 전문학사 25.7%(124명), 석사 7.2%(35명)의 순으로 나타났다. 현병원 근속일로는 3년이하가 39.5%(191명), 3년초과~6년이하 20.7%(100명), 6년초과~9년이하 14.5%(70명), 9년초과 33.1%(160명)의 수치를 보였다. 총임상경력별로는 3년이하 32.1%(155명), 3년초과~6년이하 19.3%(93명), 6년초과~9년이하 15.5%(75명), 9년초과 33.1%(160명)으로 밝혀졌다.

2. 상관관계 분석 및 타당성과 신뢰도 분석

표준화된 요인부하량(standardized factor loading), 평균분산추출지수(AVE:Average Variance Extracted), 개념신뢰도(Construct Reliability)를 통해 타당성을 검증하였다. 평균분산추출지수(AVE)는 0.5이상, 개념신뢰도는 0.7이상으로 나타나 타당성이 있는 것으로 확인되었다. 그리고 연구에서 사용된 변수들은 Cronbach's α 가 0.850~0.930 사이로 나타나 신뢰성이 있는 것으로 확인되었다. 타당성과 신뢰성의 분석결과는 <Table 1>과 같다.

<Table 1> Reliability and Validity Analysis (N=483)

Item	Correlation					AVE	CR	Cronbach's α	
	OC	OCB	CL						
			DI	DE	AC				
OC	1					0.5053	0.9280	0.9080	
OCB	-0.300**	1				0.5223	0.9280	0.8680	
CL	DI	-0.362**	0.443**	1		0.8466	0.9160	0.8500	
	DE	-0.353**	0.412**	0.900*	1	0.8103	0.9270	0.8790	
	AC	-0.297**	0.352**	0.790*	0.885*	1	0.8373	0.9110	0.8620
	RE	-0.268**	0.387**	0.831**	0.856**	0.858*	0.8336	0.9520	0.9300

†*p<.05, **p<.01, ***p<.001

‡AVE: Average Variance Extracted, OC: Organizational Cynicism, OCB: Organizational Citizenship Behavior, CL: Coaching Leadership, DI: Direction, DE: Development, AC: Accountability, RE: Relationship

3. 가설검증

1) 조직냉소주의와 조직시민행동의 관계

483명의 병동간호사를 대상으로 조직냉소주의와 조직시민행동과의 영향관계를 분석한 결과 <Table 2>와 같이 나타났다. 먼저, 종속변수의 자기상관과 독립변수 간의 다중공선성을 검토한 결과, 종속변수의 자기상관은 Durbin-Watson 지수가 1.924로 2에 가깝기 때문에 자기상관이 없이 독립적으로 나타났다. 다중공선성은 VIF지수가 1.004~3.885로 10미만이므로 다중공선성이 없는 것으로 나타났다. 따라서 본 데이터는 회귀분석을 실시하기에 적합하다. 회귀분석을 실시한 결과, 조직냉소주의가 조직시민행동에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($t=-7.154, p=0.000$). 이는 조직냉소주의가 높으면 조직시민행동이 낮아진다는 것을 의미한다. 회귀모형은 F값이 26.256($p=0.000$)으로 통계적 유의수준에서 적합한 것으로 나타났으며,

18.0%의 설명력을 보이고 있다.

2) 코칭리더십의 조절효과

483명의 병동간호사를 대상으로 코칭리더십의 조절효과를 검증하기 위하여 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 영향에 코칭리더십의 4개 하위요소인 방향제시, 개발, 수행평가, 관계를 대입시켜 검증하였다. 검증결과는 다음<Table 3>과 같다. 그리고 <Figure 2>는 조절효과 그래프를 나타낸 것이다. 그래프의 기울기들은 10th, 25th, 50th, 75th, 90th의 백분위 수준에서 조직냉소주의가 조직시민행동에 영향을 주는 조건부효과들을 나타낸다. 그래프를 보면 코칭리더십은 하위요소인 방향제시, 개발, 수행평가, 관계가 높은 집단일수록 직선의 음의 방향 기울기가 더 가파르게 형성되어 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 부(-)의 영향을 더 강화시키는 것으로 나타났다.

<Table 2> Regression Analysis Result of the Relationship between Organizational Cynicism and Organizational Citizenship Behavior(N=483)

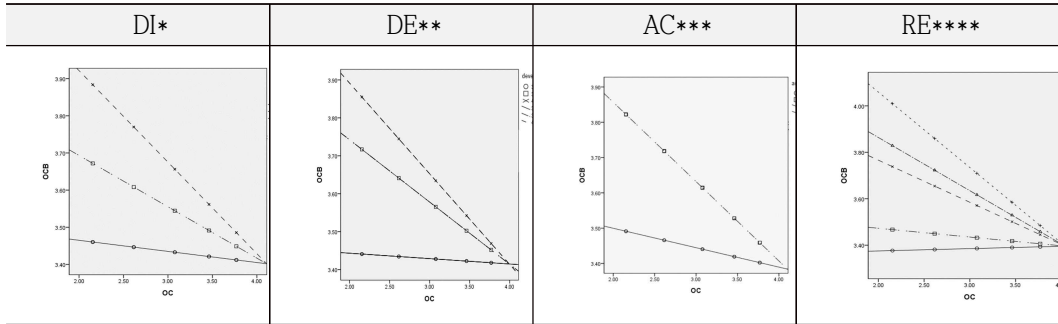
Hypothesis	Item	β	t	p	VIF
	age	0.133	1.632	0.103	3.885
	married	-0.045	-0.781	0.435	3.641
	career	0.148	1.876	0.061	1.972
1	OC	-0.297	-7.154***	0.000	1.004

†OC : Organizational Cynicism

<Table 3> Moderating Effect of Coaching Leadership of the Relationship between Organizational Cynicism and Organizational Citizenship Behavior(N=483)

Hypothesis	Item	Coeff.	SE	t	p
	age	0.0751	0.0461	1.6288	0.1040
	married	0.0006	0.0004	1.5983	0.1106
	career	-0.0430	0.0542	-0.7930	0.4282
2-1	OC*DI	-0.2165	0.0407	-5.3145***	0.0000
2-2	OC*DE	-0.2248	0.0392	-5.7277***	0.0000

†OC : Organizational Cynicism, DI : Direction, DE : Development, AC : Accountability, RE : Relationship



<Figure 2> Moderating Effect Graph of Coaching Leadership of the Relationship between Organizational Cynicism and Organizational Citizenship Behavior(N=483)

†OCB: Organizational Citizenship Behavior, OC: Organizational cynicism

‡* DI: direct, Percentile area of direct: 3.00 (50th), 3.50 (75th), 4.00 (90th)

** DE: develop, Percentile area of develop: 3.00 (10th, 25th, 50th), 3.67 (75th), 4.00(90th)

*** AC: account, Percentile area of account: 3.00 (10th, 25th), 4.00 (50th, 75th, 90th)

**** RE: relation, Percentile area of relation: 2.75 (10th), 3.00 (25th), 3.75 (50th), 4.00 (75th), 4.5 (90th)

4. 분석결과

본 연구는 가설 검증을 위해 SPSS를 이용하여 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 영향을 살펴보고, 그 영향관계에서 코칭리더십의 조절효과를 살펴보았다.

첫째, 조직냉소주의가 조직시민행동($\beta=-0.297, t=-7.154^{***}$)에 미치는 영향은 유의수준에서 부(-)적인 것으로 나타나 가설1이 채택되었다.

둘째, 코칭리더십의 조절효과는 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 영향을 완화할 것이라는 가설2의 내용과는 반대로 강화하는 것으로 확인되어 가설2는 기각되었다. 코칭리더십의 하위요소 별로 조절효과를 살펴보면, 방향제시($\beta=-0.2165, -5.3145^{***}$), 개발($\beta=-0.2248, t=-5.7277^{***}$), 수행평가($\beta=-0.0849, t=-4.3661^{***}$), 관계($\beta=-0.1914, t=-5.1111^{***}$)로 확인되었다.

IV. 고찰

본 연구는 종합병원 병동간호사를 대상으로 조

직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 영향과 그 영향 관계에서 코칭리더십의 조절효과를 살펴보았다.

Choi[11]과 Abraham(2000)[12]은 조직냉소주의가 조직시민행동에 간접적인 영향을 미친다고 밝혔으나, 중고령 노동자를 대상으로 한 Kwuan[22]은 직접적인 부(-)의 관계가 있다는 것을 발견했다. 본 연구도 Kwuan[22]과 같이 조직냉소주의가 조직시민행동에 부(-)의 영향이 있다고 나타났다. 이는 병동간호사의 조직냉소주의가 조직시민행동에 직접적인 영향을 주는 중요한 변인임을 확인해주는 것이다.

그리고 코칭리더십이 병동간호사의 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 영향을 완화시킬 것으로 예상하였으나 가설과는 반대인 강화시키는 것으로 나타났다. 상관관계분석에서 코칭리더십은 조직시민행동에 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났으나, 코칭리더십의 하위요소인 방향제시, 개발, 수행평가, 관계가 조직냉소주의와 상호작용하여 조직시민행동에 미치는 조절효과를 보면 부(-)의 영향을 더 강화시키는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직냉소주의가 높은 간호사일 경우에는 코칭

리더십이 오히려 조직시민행동을 떨어뜨리는 역할을 한다는 것을 보여주는 것이다.

코칭리더십의 조절효과가 가설과 반대방향으로 나온 이유는 간호사라는 특수한 의료전문직을 대상으로 했다는 점이다. 간호사는 업무 특성상 타 의료전문가와와의 협업이 윤리적 의무로 규정되어 있고, 많은 병원 종사자들과의 관계에서 오는 갈등과 스트레스가 굉장히 높은 편이다. 간호사의 직업 특성으로 인해 발생하는 이러한 소진과 스트레스, 업무과부하, 갈등은 간호사를 부정적인 상태로 만들고, 이러한 간호사의 부정적인 상태는 리더가 제시하는 코칭리더십을 온전히 수용하기 힘들게 만든다. 특히, 간호사가 병원조직에 대해 갖는 기대나 애착이 낮아져 있고 부정적인 감정 상태에 놓여 있을 경우, 리더간호사가 조직에 대한 비전을 함께 생각해보자고 부하간호사에게 제안하고, 정보를 제공해주려고 애쓰고, 관계를 좋게하기 위해 칭찬하고 격려하는 노력을 한다면, 부하간호사는 리더의 그러한 노력을 오히려 간섭이나 부담으로 느낄 수 있다. 위와 같은 이유로 코칭리더십의 조절효과가 가설과는 가설과 반대로 나타났다고 추론해볼 수 있다.

병원조직은 간호사의 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 부정적인 영향을 줄일 수 있는 조직적인 차원의 노력이 필요하다. 이러한 노력의 일환으로 리더는 부하간호사가 스스로 성장과 변화를 통해서 간호업무를 잘 할 수 있도록 도와줄 수 있는 코칭리더십을 잘 발휘해야 한다. 하지만 리더가 코칭리더십을 세심한 고려 없이 부하간호사에게 천편일률적으로 적용한다면 오히려 역효과를 낼 수 있음을 본 연구 결과는 보여주고 있다. 간호사처럼 업무 강도가 높고 스트레스가 높은 집단에 코칭리더십을 적용할 경우, 코칭리더십 자체에 대한 고려에 앞서, 구성원이 코칭리더십을 수용할 수 있는 상황 또는 수준인지를 먼저 점검해야 한다. 이는 기존의 조직 중심, 리더 중심의 관점에서 조

직구성원 중심으로 관점이 전환됨을 의미한다. 이러한 병원조직의 노력은 조직, 리더, 그리고 부하간호사와의 신뢰를 회복할 수 있는 기회가 될 것이며, 궁극적으로 코칭리더십이 지향하는 바를 간호인력관리에서 구현해낼 수 있는 토대를 만들 수 있을 것이다.

이 연구의 시사점으로는 최근 일반 기업을 대상으로 연구가 많이 이루어지고 있는 조직냉소주의와 조직시민행동의 관계 그리고 이 관계에 대한 코칭리더십의 조절효과를 병동간호사를 대상으로 연구함으로써 연구 대상을 확장시킨 점, 그리고 코칭리더십의 조절효과가 제대로 구현되지 않은 이유를 제시하면서 병원조직의 특성이 반영된 코칭리더십의 개발 및 적용의 필요성을 제시하였다.

V. 결론

본 연구는 종합병원 병동간호사의 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 영향과 그 영향 관계에서 코칭리더십의 조절효과를 규명하였다. 연구결과 병동간호사의 조직냉소주의가 조직시민행동을 낮추는 중요한 변인임을 확인하였다. 그리고 병원조직은 코칭리더십의 긍정적인 조절효과를 구현하기 위해서는 코칭리더십을 적용하기 전에 개별 간호인력에 대해 좀 더 세심한 관심이 필요하다는 것을 확인하였다.

향후 연구에는 역할 외 행동에 해당하는 조직시민행동 뿐만 아니라 역할 내 행동에 해당하는 다양한 변수도 함께 고려하는 연구가 필요하다. 또한 본 연구에서는 1차 직속상사인 내부 코치가 부하간호사에게 코칭을 하는 관리자코칭을 연구하였는데, 향후에는 조직 내부 코치인 관리자가 코칭하는 경우와 외부 코치인 전문 코치가 코칭하는 경우를 비교해서 어떤 코칭이 조직 유효성에 더 효과적이고 도움이 되는지 살펴보는 연구가 이루어질 필요가 있다.

REFERENCES

1. G.J. Kim(2012). Human Resource Management System for Nurses : Challenges and Research Directions. The Korean Journal of Health Service Management, Vol.6(1),pp.247-257.
2. W. Carey, D. Philippon, J. Cummings(2011). Coaching models for leadership development: An integrative review. Journal of Leadership Studies, Vol.5(1),51-69.
3. N.Y. Lee, G.Y. Han, M.J. Heo(2015), A Comparative Study on Satisfaction of Nursing Needs and Nursing Service of Inpatients and nurses. Korea Data Information Science Journal, Vol.26(1),pp.437-440.
4. J.O. Ko(2013), The Effect of Emotional Labor of Nurse Clinicians on the Happiness in work, Korea Contents Society Collected Papers, Vol.13(4),pp.250-261.
5. E.J. Im(2014), Comparison of Skills of Communication and Personal Relations between Scrub Nurses and Ward Sisters, a Master's Thesis, Graduate School at Gachon University, pp.2-10.
6. I.S. Kim(2009), Role of Self-Efficacy and Social Support in Relations between Emotional Labor, Exhaustion, and Turnover Intentions of Nurses, Nursing Administration Academic Journal, Vol.15(4),pp.516-525.
7. J. Kathleen Koernig(2016). The Concept and Prospect of Professional Nursing. Seoul: Jeongdam Media : Hakjisa(Hakji Publishing Company), pp.271-272.
8. K.S. Kim(2006), A little View on Conceptual Nature of the organizational citizenship behavior. A Study on Personal Organization, Vol.14;141-175.
9. S.A. Kim, H.W. Jeon(2014). Turnover experience of new nurses. Korean Journal of Public Health Nursing, Vol.28(3),pp.644-657.
10. H. Jeon(2003), A Study on Relation between Organization Cynicism and the Organizational Citizenship Behavior in E-Commerce System Introduction. A Doctoral Dissertation, Graduate School at Daegu Catholic University, pp.119-121.
11. S.Y. Choi(2005). A Study on the Effects of Organizational Cynicism and Emotional Commitment on Organizational Citizenship Behavior of Social Workers. Korea Social Welfare Administration, Vol.7(2);1-31.
12. R. Abraham(2000). Organizational cynicism: Bases and consequences. Genetic, social, and general psychology monographs, Vol.126(3);269-292.
13. Y.H. Cho, S.Y. Cho, G.H. Hong(2017). A Study on the Effects of Intrinsic Leadership and Team Empowerment on Team Commitment and Team Organizational Citizenship Behavior: Focused on the Moderating Effect of Coaching. Journal of Business Research, Vol.30(4);657-688.
14. F. Cilliers, L. Terblanche(2010). The systems psychodynamic leadership coaching experiences of nursing managers. Health SA Gesondheid, Vol.15(1);1-9.
15. M. Baek(2010). The Effects of Coaching Program on Nurses' Emotional Intelligence, Coaching Skills, Self - Efficacy and Job Satisfaction. Doctoral thesis, Chonnam National University Graduate School, pp.49-67.
16. T.J. Seong(2006), Research Methodology, Seoul:Hakjisa(Hakji Publishing Company), pp.53-60.
17. D.W. Organ(1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. Human

- performance, Vol.10(2);85-97.
18. K.H. Lee(2011), A Study on the organizational citizenship behavior by Non-profit Private Organization(NPO) Members. A Doctoral Dissertation, Graduate School at Korea University, p.207.
 19. J. W. Dean, Brandes, P. R. Dharwadkar(1998). Organizational cynicism. Academy of management review, Vol.23(2);341-352.
 20. M.K. Kwon(2014), A Study on the Coaching Leadership, Service Attitude and Innovative Behavior of Airline Employees : Focusing on Individual Character Types and Regulative Effect of Job Autonomy. A Doctoral Dissertation, Tourism Professional Graduate School at Gyeonggi University, p.155.
 21. A. F. Hayes(2013), (Using a process macro) Mediated analysis and moderated analysis. Shin Young, pp.196-310.
 22. H.N. Kwuan(2012), A Study on the Effect of Labor Flexibility on Job Instability, organization cynicism and the Organizational Citizenship Behavior of Olders, Doctoral Dissertation, Graduate School at Hanyang University, pp.67-77.