

병원 간호사가 경험하는 무례함과 전문직 삶의 질 관계에서 조직시민행동의 매개효과에 관한 융합연구

우정희¹, 고현진^{2*}

¹건양대학교 간호학과 부교수, ²건양대학교병원 간호부 교육간호사

Convergence Study on the Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior in the Relationship between Incivility and Professional Quality of Life by Hospital Nurses

Chung-Hee Woo¹, Huyn-Jin Ko^{2*}

¹Associate Professor, College of Nursing, Konyang University

²Education Nurse, Division of Nursing, Konyang University Hospital

요약 본 연구의 목적은 간호사가 경험하는 무례함과 전문직 삶의 질 간의 관계에서 조직시민행동의 매개효과를 파악하는 것이었다. D시에 소재한 3개 종합병원 간호사 250명을 대상으로 2018년 6월 8일에서 6월 29일까지 설문조사를 실시하였다. 자료분석은 t-test, one-way ANOVA, Scheffe's test, Pearson's correlation coefficients, 위계적 회귀분석, Sobel test로 하였다. 연구결과 조직시민행동은 간호사가 경험하는 무례함과 공감만족 간의 관계에서 완전 매개효과를, 간호사가 경험하는 무례함과 소진 간의 관계에서 부분 매개 효과를 나타냈다. 연구결과 무례함을 경험하는 간호사의 전문직 삶의 질을 향상시키기 위해 조직시민행동을 촉진할 수 있는 교육과 전략을 개발할 필요가 있을 것이다.

주제어 : 간호사, 무례함, 행동, 삶의 질, 매개효과

Abstract The purpose of this study was to identify the mediating effect of organizational citizenship behavior in relation between incivility and professional quality of life. The data collected from June 8, 2018 to June 29, 2018, and the questionnaire from 250 nurses at 3 general hospital in D city. The data were analyzed by t-test, ANOVA, Scheffe's test, Pearson's correlation, hierarchical analysis and Sobel test. Organizational citizenship behavior showed perfect mediating effect in the relationship between incivility experienced by nurses and compassion satisfaction, and partial mediating effect in the relationship between incivility experienced by nurses and burnout. The results indicate that it is necessary to develop strategies and applications to enhance organizational citizenship behavior for improved professional quality of life of a nurses who experience incivility.

Key Words : Nurses, Incivility, Behavior, Quality of Life, Mediating Effect

1. 서론

1.1 연구의 필요성

의료 환경 내 간호는 환자의 건강 회복에 핵심역할을

수행하는 전문분야이다. 간호사는 환자와의 치료적 관계와 전문적인 기술을 통해 환자의 치유, 만족, 성장을 도모한다[1]. 간호사가 남을 돕고 간호서비스를 제공하는 직업인으로서 경험하는 삶의 질은 긍정적인 면과 부정적

*Corresponding Author : Huyn-Jin Ko(kohyunjin@kyuh.ac.kr)

Received November 1, 2019

Accepted January 20, 2020

Revised December 6, 2019

Published January 28, 2020

면이 공존할 수 있다. 전문직 삶의 질(Professional quality of life)이란 남을 돕고 서비스를 제공하는 전문직 종사자들이 느끼는 삶의 질을 의미한다. 즉 간호사의 전문직 삶의 질은 직무수행과 관련하여 이타적 행위를 하면서 발생하는 정서적 만족감 등을 통해 느끼게 되는 즐거운 감정인 공감만족(Compassion satisfaction)과 직무수행 시 절망감과 어려움을 느끼는 감정에서 나타나는 소진(Burnout), 관련된 일로부터 얻는 외상에서 기인한 부정적인 느낌의 이차 외상성 스트레스(Secondary traumatic stress)를 포함한다[2]. 간호사의 전문직 삶의 질이 낮은 경우 간호사 자신의 건강뿐 아니라 환자의 패유에 부정적인 영향을 주게 되고 간호 업무에 있어서도 효과적인 성과를 얻지 못하는 것으로 알려져 있다[3,4].

전문직 삶의 질에 부정적인 관련성을 나타내는 근무환경요인으로 폭력경험을 제시하는 연구[3,5,6]가 활발하게 보고되고 있다. 다만 이들 연구는 응급실 간호사를 대상으로 하고 있어 다양한 근무환경의 간호사에게 적용하기에는 제한적이다. 또한 직장 내 폭력문제가 사회적 쟁점이 되고 있는 시점에서 폭력에 대한 민감성을 높이기 위해서는 강도가 낮은 폭력수준도 파악하는 것이 의미가 있을 것이다. 무례함(Incivility)은 대상을 해치려는 의도가 모호하나 상호 존중해야 하는 근무지의 규범을 위반하는 낮은 강도의 일탈된 행동이며, 타인에 대한 존중이 부족함을 드러내는 무례한 행동을 말한다[7]. 간호사는 동료간호사, 상사, 의사, 환자와 방문객으로부터 무례함을 경험할 가능성이 있다. 실제 임상에서 간호사들이 경험하는 무례함의 대상은 환자와 환자 가족, 의사, 상사 간호사, 동료 간호사 순으로 높았지만[8], 폭력경험 연구[9]에서는 다소 다르게 나타나기도 하였다. 간호사들이 경험하는 무례함은 소진과 관련이 있고[9-11], 스트레스와 이직의도의 영향요인[7,8,12]이기도 하다. 그러므로 직장 내 무례함은 소진과의 관련성을 통해 간호사의 전문직 삶의 질에 부정적일 뿐만 아니라, 직무만족과의 강한 관련성[7,13]을 볼 때 간호사의 직무성과에도 영향을 주어 조직에도 부정적인 영향을 줄 것으로 생각된다. 간호사가 경험하는 폭력이나 무례함을 전문직 삶의 질과의 관련성을 파악하는 연구가 나오고 있는 시점에서 전문직 삶의 질이 달라질 수 있는 무례함에 대처 혹은 반응 요인을 규명해나가는 것은 매우 중요하리라 생각된다. Fida 등[14]은 간호사가 인식하는 직무관련 자신의 능력에 대한 확신이 직장 내 무례함과 소진을 극복하는 방안이 될 수 있음을 강조하였다. 다만 이들 연구에서 무례함의 강도는 상사간호사와 의사군에서 높았거나[10,14,15], 환자와

환자가족으로부터의 무례함 경험이 높아[8,11], 연구결과가 다양한 실정이다. 상호존중정신을 위배하는 무례함이나 폭력의 발생은 이에 대처할 수 있는 행동에 따라 달라질 수 있을 것이다.

무례함이나 폭력이 발생하는 상황에서 이에 대한 대처 행동으로 조직시민행동을 고려해보고자 한다. 동료와 조직에 유익한 구성원들의 행동을 의미하는 조직시민행동은 조직의 보상에 대한 기대 없이 규정으로 정해진 역할 이상으로 자발적으로 행동하는 것을 말한다. 조직시민행동은 조직성과 및 조직신뢰와 직결되어 병원 조직의 목표달성에 긍정적인 영향을 미치거나[16, 17], 개인차원에서는 자기효능감이나 긍정적인 심성과 같은 특성으로 작용하여 간호전문직 수행에 보다 긍정적인 영향을 주는 것으로 보고되기도 하였다[18]. 조직시민행동과 무례함 경험과의 관련성을 직접적으로 확인할 수 있는 선행연구는 거의 없는 실정이다. 하지만 정서사건이론[19]에 따르면 간호사의 폭력경험은 부정적인 정서를 가져오고 이직의도를 높이거나 조직시민행동을 감소시킬 수 있다. 다만 양심, 정당, 참여, 이타적인 행동의 속성을 가지고 있는 조직시민행동(Podsakoff 등[20])은 동료가 무례함 경험을 하는 상황에서 이타적이고 참여적인 행동으로 발현되어 피해동료들의 전문직 삶의 질에도 긍정적인 영향을 미칠 가능성을 탐색하는 것이 의미 있을 것이다.

선행연구들은 간호사의 전문직 삶의 질은 환자돌봄과 같은 이타적인 서비스행위를 통해 자신들의 직업에 정서적 만족감과 즐거움을 경험하면서 향상되기도 하지만 직장 내 폭력 경험으로 말미암아 소진과 이차 외상성 스트레스를 유발하여 전문직 삶의 질을 위협할 수도 있는 관련성을 보여주었다. 그러나 대부분 강도 높은 폭력과 전문직 삶의 질 관련성 위주의 규명이었고 특수근무부서에 국한된 연구에 머물러 있는 수준이었다. 간호사들이 경험하는 낮은 강도의 폭력이라 할 수 있는 무례함도 전문직 삶의 질에는 중요하리라 보고, 간호사가 경험하는 무례함과 조직시민행동, 전문직 삶의 질 정도를 확인하고, 무례함과 전문직 삶의 질의 관계에서 조직시민행동의 매개효과를 검증하여 간호사의 전문직 삶의 질을 높이기 위한 전략을 개발하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구목적

본 연구는 병원 간호사의 무례함 경험 조직시민행동과 전문직 삶의 질 관계를 확인하고, 무례함 경험과 전문직 삶의 질의 관계에서 조직시민행동의 매개효과를 파악하

는 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 병원 간호사의 무례함 경험, 조직시민행동과 전문직 삶의 질의 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 전문직 삶의 질의 차이를 파악한다.
- 병원 간호사의 무례함 경험, 조직시민행동과 전문직 삶의 질의 관계를 확인한다.
- 병원 간호사의 무례함 경험과 전문직 삶의 질의 관계에서 조직시민행동의 매개효과를 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구 설계

본 연구는 병원 간호사의 무례함 경험, 조직시민행동, 전문직 삶의 질의 관계를 확인하고, 무례함 경험과 전문직 삶의 질의 관계에서 조직시민행동의 매개효과를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구 대상

본 연구는 D시에 소재한 600병상 이상의 3개 종합병원내 재직하고 있는 간호사를 편의표집 하였으며, 연구의 목적을 이해하고 연구 참여에 동의한 간호사를 대상으로 하였다. 본 연구에 필요한 연구대상자 수는 Jeong과 Lim [21]의 응급실 간호사의 감정노동과 전문직 삶의 질 연구에서 중간효과크기로 탈락률을 20% 이상 고려한 것을 참고하였다. G*Power analysis 3.1.9.2를 이용하여 회귀분석을 위한 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .95, 통제변수를 포함한 예측변수 17개를 설정하였을 때 최소 209명이 필요한 것으로 산출되었으며 약 20%의 탈락률을 고려하여 총 250명을 선정하였다.

2.3 연구 도구

본 연구의 측정도구인 무례함과 조직시민행동 측정도구는 이메일을 통하여 원 도구 개발자로부터 사용 승인을 받았으며, 전문직 삶의 질 측정도구는 수정, 보완을 하지 않는 경우 자유롭게 사용할 수 있도록 원도구 개발자가 www.proqoi.org에 공개한 Korea version 5를 사용하였다.

2.3.1 무례함 경험

본 연구에서 간호사들이 근무지에서 경험하는 무례함

을 측정하기 위하여 Guidroz 등[22]이 개발한 간호사 무례함 측정도구(Nursing Incivility Scale, NIS)를 Kim 등[10]이 번안·수정한 도구를 이용하였다. 본 도구는 동료의 무례함 10문항, 상사의 무례함 7문항, 의사의 무례함 7문항, 환자와 환자 가족의 무례함 10문항의 4가지 하위영역 총 34문항으로 구성되어 있다. 도구의 각 항목은 '매우 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점까지의 5점 Likert 척도로 측정된 점수가 높을수록 무례함 경험 정도가 높음을 의미한다. Kim 등[9]의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .91 \sim .93$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .91 \sim .95$ 였다.

2.3.2 조직시민행동

본 연구에서 간호사의 조직시민행동은 Podsakoff 등 [20]이 개발한 총 24문항 도구를 Chang [23]이 구성타당도 검증 후 15문항으로 축소한 도구를 이용하였다. 본 도구는 양심적 행동 3문항, 정당한 행동 3문항, 참여적 행동 3문항, 예의바른 행동 3문항, 이타주의 행동 3문항의 5가지 하위영역으로 구성되어 있다. 도구의 각 항목은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점까지의 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 조직시민행동 정도가 높음을 의미한다. Chang [23]의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .74 \sim .89$ 였고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .71 \sim .87$ 이었다.

2.3.3 전문직 삶의 질

본 연구에서 간호사의 전문직 삶의 질은 원도구 개발자인 Stamm [2]이 www.proqol.org에 공개한 설문지 Korea Version 5를 그대로 사용하였다. 본 도구는 공감만족 10문항, 소진 10문항, 이차 외상성 스트레스 10문항의 3가지 하위영역 총 30문항으로 구성되어 있다. 이 세 가지 개념은 전문직 삶의 질을 구성하는 하위 개념이지만 전문직 삶의 질 점수를 구하기 위해 이들 각 개념의 점수를 합산하여 점수로 나타내지는 않으며, 도구의 각 항목은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 "매우 그렇다" 5점까지의 5점 Likert 척도이다. Stamm [2]의 연구에서 도구의 신뢰도는 공감만족 Cronbach's $\alpha = .88$, 소진 Cronbach's $\alpha = .75$, 이차 외상성 스트레스 Cronbach's $\alpha = .81$ 이었다. 본 연구에서 도구의 신뢰도는 공감만족 Cronbach's $\alpha = .89$, 소진 Cronbach's $\alpha = .73$, 이차 외상성 스트레스 Cronbach's $\alpha = .76$ 이었다.

2.4 자료수집 방법

본 연구에서는 자가 보고식 설문지를 사용하여, 2018년 6월 8일에서 6월 29일까지 D시에 소재한 3개 종합병원에서 자료수집을 실시하였다. 자료수집은 연구자가 해당 기관에 직접 방문하여 사전 허락과 협조를 받아서 진행하였다. 연구참여에 자발적으로 동의한 간호사를 대상으로 설문지를 배부하고, 작성 후 밀봉 봉투에 넣어 수거 박스에 직접 제출하고 이를 연구보조원이 최종 수거하였다. 설문지 작성 소요시간은 15분 이내였으며, 설문참여 대상자에게 소정의 답례품을 제공하였다. 연구 설문지는 총 250부가 배부되었고, 250부 모두 회수되었으나, 이중 응답이 불충분한 12부를 제외한 총 238부가 최종 자료분석에 사용되었다.

2.5 자료분석 방법

수집된 자료는 SPSS/WIN 24.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 간호사의 일반적 특성은 빈도와 백분율을, 간호사의 무례함 경험과 조직시민행동, 전문직 삶의 질 정도는 평균과 표준편차를 산출하였다. 간호사의 무례함 경험과 조직시민행동, 전문직 삶의 질과의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients를 산출하였다. 간호사의 무례함 경험과 조직시민행동이 전문직 삶의 질에 미치는 영향은 위계적 회귀분석으로 분석하였고, 매개효과 크기에 대한 유의도 검증을 위해 Sobel test를 실시하였다.

2.6 윤리적 고려

본 연구는 기관생명윤리심의위원회의 승인을 받아 시행하였다(승인번호 2018-04-032-001). 자료수집과정은 자율적 연구참여를 보장하기 위하여 연구목적에 이해하고 설명할 수 있도록 연구보조원에 의해 진행되었다. 연구 대상자에게 연구목적, 방법, 설문지 내용 및 소요시간, 개인정보보호에 대하여 구체적으로 명시된 연구설명서를 제공하고 구두에 의한 상세설명을 병행하였다. 충분한 설명 후에 연구참여를 희망하여 자발적으로 연구참여 동의서에 서면으로 동의한 대상자에 한해서 설문조사를 실시하였다. 모든 자료는 익명으로 처리되며 연구목적 외의 용도로는 사용되지 않음과 연구참여 중 언제든지 철회할 수 있으며, 이로 인한 어떠한 불이익도 받지 않음을 설명하였다.

3. 연구 결과

3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 인구사회학적 특성과 직무 관련 특성을 조사한 결과, 대상자의 연령은 평균 28.93 ± 6.97 세였으며, 여성이 226명(95.0%), 결혼여부는 미혼이 181명(76.1%), 학력은 학사학위자가 172명(72.3%)로 대다수를 차지하였다. 임상경력은 1년에서 5년 사이가 101명(42.5%), 직위는 일반 간호사가 203명(85.3%), 근무부서는 특수부서가 120명(50.4%), 근무형태는 교대근무가 186명(78.2%)으로 대다수를 차지하였다. 직무만족 정도는 만족하는 편(103명, 43.3%)인 대상자가 만족하지 못하는 경우(43명, 18.1%)보다 많았다. 이직의도를 명확히 가진 대상자는 33명(13.9%), 응답자 자신의 필요에 의해 일정기간 이후 이직을 고려하는 대상자가 111명(46.6%)이었다. 무례함 경험을 많이 하는 근무시간은 낮근무(148명, 62.2%)라고 응답한 경우가 가장 높게 나타났다(Table 1 참고).

Table 1. Characteristics of participants (N=238)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Age		28.93±6.97
Gender	Female	226 (95.0)
	Male	12 (5.0)
Marital status	No	181 (76.1)
	Yes	57 (23.9)
Education level	College	28 (11.8)
	Bachelor	172 (72.3)
	≥Master	38 (15.9)
Clinical experience(year)	<1	37 (15.5)
	1-5	101 (42.5)
	6-10	40 (16.8)
	≥11	60 (25.2)
Position	Staff nurse	203 (85.3)
	Charge nurse	18 (7.6)
	More than Head nurse	17 (7.1)
Work department	General unit	118 (49.6)
	Special unit	120 (50.4)
Type of work shift	Shift	186 (78.2)
	Regular(Fixed)	52 (21.8)
Job Satisfaction	Poor	43 (18.1)
	Not bad	92 (38.7)
	Good	103 (43.3)
Turnover Intention	None	94 (39.5)
	When necessary	111 (46.6)
	Yes	33 (13.9)
Duties that experienced of incivility	Day	148 (62.2)
	Evening	50 (21.0)
	Night	40 (16.8)

3.2 대상자의 무례함 경험, 조직시민행동과 전문직 삶의 질의 정도

대상자가 경험한 무례함의 평균평점은 5점 만점 중 2.70±0.62점으로 중간정도였다. 조직시민행동의 평균 평점은 5점 만점 중 3.39±0.43점으로 중간 이상이었다. 전문직 삶의 질의 평균평점은 5점 만점 중 하위영역별로 공감만족 3.21±0.55점, 소진 2.79±0.46점, 이차 외상성 스트레스 2.63±0.48점 순이었다(Table 2 참고).

Table 2. Levels of variables (N=238)

Variables	Item	Item mean			Scale
		M±SD	Min	Max	
Incivility	34	2.70±0.62	1.00	4.39	1~5
Organizational Citizenship Behavior	15	3.39±0.43	2.40	5.00	1~5
Professional Quality of Life					
Compassion satisfaction	10	3.21±0.55	1.60	5.00	1~5
Burnout	10	2.79±0.46	1.50	4.20	1~5
Secondary traumatic stress	10	2.63±0.48	1.30	3.70	1~5

3.3 일반적 특성에 따른 전문직 삶의 질 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 전문직 삶의 질 차이를 분석한 결과, 공감만족은 결혼여부($t=-3.84, p<.001$), 학력($F=4.04, p=.019$), 임상경력($F=4.10, p=.007$), 직위

($F=3.86, p=.022$), 근무형태($t=2.40, p=.017$), 직무만족 정도($F=28.53, p<.001$), 이직의도($F=17.47, p<.001$)에 따라서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 소진은 성별($t=3.52, p=.001$), 결혼여부($t=3.56, p<.001$), 임상경력($t=2.80, p=.041$), 근무형태($t=2.44, p=.016$), 직무만족 정도($F=22.50, p<.001$), 이직의도($F=5.91, p=.003$)에 따라서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 이차 외상성 스트레스는 이직의도($F=3.26, p=.040$)에 따라서 통계적으로 유의한 차이를 보였다(Table 3 참고).

3.4 대상자의 무례함 경험, 조직시민행동과 전문직 삶의 질의 상관관계

대상자의 무례함 경험, 조직시민행동과 전문직 삶의 질의 상관관계를 분석한 결과는 다음과 같다(Table 4 참고). 무례함 경험은 조직시민행동과는 음의 상관관계($r=-.19, p=.004$)를 보였다. 전문직 삶의 질에서는 하위 영역인 공감만족에 대하여서는 음의 상관관계($r=-.14, p=.028$)를 보인 반면 소진과는 양의 상관관계($r=.23, p<.001$)가 확인되었다. 조직시민행동은 전문직 삶의 질의 하위영역별로 공감만족($r=.59, p<.001$)과 이차 외상

Table 3. Difference in professional quality of life according to characteristics (N=238)

Characteristics	Categories	Compassion satisfaction		Burnout		Secondary traumatic stress	
		M±SD	t/F(p) Scheffe	M±SD	t/F(p) Scheffe	M±SD	t/F(p) Scheffe
Gender	Female	3.20±0.54	-1.59	2.82±0.44	3.52	2.64±0.48	1.18
	male	3.46±0.78	(.114)	2.35±0.16	(.001)	2.48±0.51	(.240)
Marital status	No	3.14±0.55	-3.84	2.85±0.46	3.56	2.62±0.49	-0.89
	Yes	3.45±0.50	(<.001)	2.61±0.38	(<.001)	2.68±0.44	(.373)
Education level	College ^a	3.11±0.60	4.04	2.76±0.45		2.58±0.46	
	Bachelor ^b	3.18±0.55	(.019)	2.83±0.47	2.91	2.66±0.49	0.85
	≥Master ^c	3.44±0.47	b<c	2.64±0.38	(.056)	2.56±0.41	(.429)
Clinical experience (year)	< 1 ^a	3.21±0.62		2.78±0.48		2.61±0.47	
	1-5 ^b	3.12±0.52	4.10	2.89±0.44	2.80	2.65±0.51	1.00
	6-10 ^c	3.15±0.57	(.007)	2.72±0.53	(.041)	2.53±0.42	(.392)
	≥ 11 ^d	3.42±0.51	b<d	2.69±0.39		2.69±0.46	
Position	Staff nurse ^a	3.18±0.56	3.86	2.82±0.47		2.63±0.48	
	Charge nurse ^b	3.30±0.38	(.022)	2.70±0.35	2.75	2.65±0.40	0.14
	More than Head nurse	3.55±0.44	a<c	2.57±0.34	(.066)	2.69±0.50	(.870)
Work department	General unit	3.15±0.51	-0.68	2.88±0.42	1.40	2.67±0.47	0.26
	Special unit	3.21±0.56	(.495)	2.77±0.48	(.165)	2.64±0.53	(.799)
Type of work shift	Shift	3.17±0.56	-2.40	2.82±0.48	2.44	2.62±0.49	-1.04
	Regular(Fixed)	3.39±0.51	(.017)	2.68±0.33	(.016)	2.70±0.44	(.300)
Job Satisfaction	Poor ^a	2.85±0.57	28.53	2.98±0.48	22.50	2.55±0.46	
	Not bad ^b	3.09±0.50	(<.001)	2.94±0.40	(<.001)	2.66±0.50	0.89
	Good ^c	3.47±0.46	a<b<c	2.58±0.42	a,b<c	2.64±0.46	(.411)
Turnover Intention	None ^a	3.43±0.50	17.47	2.69±0.46	5.91	2.73±0.44	
	When ^b necessary	3.13±0.52	(<.001)	2.82±0.45	(.003)	2.58±0.52	3.26
	Yes ^c	2.86±0.55	a<b<c	2.99±0.39	a<c	2.54±0.40	(.040)
Duties that experienced of incivility	Day	3.19±0.54		2.79±0.45		2.63±0.50	
	Evening	3.22±0.50	0.81	2.75±0.45	0.61	2.64±0.45	0.05
	Night	3.31±0.66	(.446)	2.86±0.49	(.543)	2.65±0.45	(.952)

^{a,b,c,d} : Post hoc(Scheffé)

성 스트레스와는 양의 상관관계($r=.17, p=.009$), 소진과는 음의 상관관계($r=-.41, p<.001$)로 나타났다(Table 4 참고).

Table 4. Correlation among variables (N=238)

Variables	1	2	3	4	5
	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)
1. Incivility	1				
2. Organizational Citizenship Behavior	-.19 (.004)	1			
Professional Quality of Life					
3. Compassion satisfaction	-.14 (.028)	.59 ($<.001$)	1		
4. Burnout	.23 ($<.001$)	-.41 ($<.001$)	-.59 ($<.001$)	1	
5. Secondary traumatic stress	.12 (.063)	.17 (.009)	.27 ($<.001$)	.35 ($<.001$)	1

3.5 대상자의 무례함 경험과 전문직 삶의 질과의 관계에서 조직시민행동의 매개효과

대상자의 무례함 경험과 조직시민행동이 전문직 삶의 질에 미치는 영향을 분석하기 위하여 회귀분석에 투입할 변수들의 다중공선성 여부를 확인하였다. 독립변수들 간의 상관관계를 확인한 결과 변수들 간 상관관계 r 값이 .80미만으로 나타나 다중공선성이 없는 것으로 확인되었다. 모형의 독립성 검증을 위한 Durbin-Watson 지수는 1.67에서 2.02로 2에 가깝게 나타나 잔차 간 자기상관성이 없는 것으로 확인되었다. 독립변수들 간의 다중공선성 확인을 위한 공차한계(tolerance)는 .97로 0.1 이상이었고 분산팽창인자(VIF)는 1.04로 10을 넘지 않아 다중공

선성의 문제가 없는 것으로 확인되었다.

3.5.1 무례함과 전문직 삶의 질과의 관계에서 조직시민행동의 매개효과 검증

무례함 경험이 전문직 삶의 질에 미치는 영향에 미치는 조직시민행동의 매개효과를 검증하기 위해서 3단계의 회귀분석을 사용하였다. 첫 번째 단계에서는 독립변수인 무례함 경험이 매개변수인 조직시민행동과 유의한 관계가 있는지 확인하였고, 두 번째 단계에서는 독립변수인 무례함 경험이 종속변수인 전문직 삶의 질과 유의한 관계가 있는지 확인하였다. 마지막으로 세 번째 단계에서는 매개변수인 조직시민행동이 종속변수인 전문직 삶의 질과 유의한 관계를 가지되, 독립변수인 무례함 경험의 효과가 세 번째 단계의 회귀분석보다 두 번째 단계의 회귀분석에서 더 커야 한다. 이때, 세 번째 단계의 독립변수인 무례함 경험과 종속변수인 전문직 삶의 질과의 관계가 통계적으로 유의하면 부분 매개 역할을, 유의하지 못하면 완전 매개 역할을 하는 것이다[24].

3단계의 회귀분석에 따라 대상자의 무례함 경험과 전문직 삶의 질에 미치는 조직시민행동의 매개효과를 검증한 결과는 Table 5와 같다. 1단계에서, 독립변수인 무례함 경험이 매개변수인 조직시민행동에 미치는 영향을 검증하기 위한 회귀분석의 표준회귀계수 β 값은 $-.19(p=.004)$ 로 통계적으로 유의하였으며 모델도 유의하였다($F=8.58, p=.004$). 2단계에서, 독립변수인 무례함 경험이 종속변수인 전문직 삶의 질의 하위 영역인 공감만족, 소진 및 이차

Table 5. Mediating effects of organizational citizenship behavior between incivility and professional quality of life (N=238)

Variables	Categories	B	β	t	p	Adj.R ²	R ²	F	p
I	Incivility	-.13	-.19	-2.93	.004	.03	.04	8.58	.004
	→ Organizational Citizenship Behavior								
II	Incivility	-.13	-.14	-2.21	.028	.02	.02	4.88	.028
	→ Compassion satisfaction								
III	Incivility	-.03	-.03	-0.63	.529	.34	.34	61.53	$<.001$
	→ Organizational Citizenship Behavior → Compassion satisfaction								
I	Incivility	-.13	-.19	-2.93	.004	.03	.04	8.58	.004
	→ Organizational Citizenship Behavior								
II	Incivility	.17	.23	3.69	$<.001$.05	.06	13.63	$<.001$
	→ Burnout								
III	Incivility	.12	.16	2.74	.007	.18	.19	27.58	$<.001$
	→ Burnout								
I	Incivility	-.13	-.19	-2.93	.004	.03	.04	8.58	.004
	→ Organizational Citizenship Behavior								
II	Incivility	.09	.12	-2.22	.063	.01	.02	3.49	.063
	→ Secondary traumatic stress								
III	Incivility	.12	.16	2.44	.015	.05	.05	6.55	.002
	→ Secondary traumatic stress								
Organizational Citizenship Behavior → Secondary traumatic stress		.22	.20	3.08	.002				

외상성 스트레스를 구분하여 각각에 미치는 영향을 살펴 보았다. 무례함 경험이 공감만족에 미치는 영향은 β 값 $-.14(p=.028)$ 로 통계적으로 유의하였고 모델도 유의하였으며($F=4.88, p=.028$), 무례함 경험이 소진에 미치는 영향은 β 값 $-.23(p<.001)$ 로 통계적으로 유의하였고 모델도 유의하였다($F=13.63, p<.001$). 무례함 경험이 이차 외상성 스트레스에 미치는 영향은 통계적으로 유의하지 않았다. 마지막 3단계에서, 독립변수인 무례함 경험을 통제 한 상태에서 매개변수인 조직시민행동이 종속변수인 전문직 삶의 질의 하위 영역에 미치는 영향을 살펴보았다. 매개변수인 조직시민행동이 공감만족에 미치는 영향은 β 값 $.58(p<.001)$ 로 통계적으로 유의하였다. 이때 독립변수인 무례함 경험의 β 값은 $-.03(p=.529)$ 로 2단계의 β 값($-.14$)보다 작고 통계적으로 유의하지 않았으며 모델이 통계적으로 유의하였기 때문에($F=61.53, p<.001$) 완전매개 효과를 보였고, 모형의 설명력은 34%로 나타났다. 다음으로 매개변수인 조직시민행동이 소진에 미치는 영향은 β 값 $-.38(p<.001)$ 로 통계적으로 유의하였다. 이때 독립변수인 무례함 경험의 β 값은 $.16(p=.007)$ 로 2단계의 β 값($.23$)보다 작고 통계적으로 유의하였으며 모델이 통계적으로 유의하였기 때문에($F=27.58, p<.001$) 부분매개 효과를 보였고, 설명력은 19%로 나타났다.

3.5.2 무례함과 전문직 삶의 질의 관계에서 조직시민행동 매개효과의 유의성 검증

조직시민행동의 매개효과에 대한 유의성을 Sobel test로 검증한 결과 무례함과 공감만족의 관계에서 조직 시민행동의 매개효과($z=-2.81, p=.002$)와 무례함과 소진과의 관계에서 조직시민행동의 매개효과($z=-2.64, p=.004$)는 유의한 것으로 확인되었다.

4. 논의

간호사는 병원에서 직무를 수행하다보면 다양한 무례 함 경험에 노출되기도 한다. 무례함은 비록 강도 높은 폭 력은 아니지만 간호사에게는 소진이나 스트레스 요인일 수 있다. 그러므로 간호사의 전문직 삶의 질을 향상하려는 노력은 간호사가 이러한 상황을 극복하고 직무에 집중 할 수 있는 방안의 하나가 될 것으로 생각되었다. 본 연구는 병원 간호사들의 전문직 삶의 질에 영향을 미치는 변인으로 무례함 경험과 조직시민행동의 관계를 살펴 보고, 무례함 경험과 전문직 삶의 질의 관계에 미치는 조

직시민행동의 매개효과를 확인해 보고자 하였다. 이는 병 원 간호사의 전문직 삶의 질을 높이고 직무몰입이나 만 족도를 높이는 인력관리의 전략개발에 활용할 기초자료 를 제공하는 것에 의미가 있다고 할 수 있다.

본 연구 대상자의 전문직 삶의 질 점수는 5점 만점 중 공감만족은 3.21점, 소진은 2.79점, 이차 외상성 스트레 스는 2.63점으로 나타났다. 이는 종합병원 간호사의 연 구[9]에서 각각 3.21점, 2.94점, 2.88점과 공감수준은 유 사하거나, 소진과 이차 외상성 스트레스는 다소 낮았다. 응급실 간호사[3]의 3.21점, 2.83점, 2.82점에 근소하게 나 마 더 가까운 수준이었다. 그러나 같은 응급실 간호사 라 하더라도 표집범위를 전국단위로 한 연구[6]에서는 3.20점, 2.99점, 3.08점으로 나타나 선행연구들의 결과 가 일관성을 보여주지는 못하는 상황이므로 대상자의 개 인차원과 조직차원의 특성을 달리 한 반복 연구가 필요 한 것으로 보인다.

대상자가 경험한 무례함 경험의 평균점수는 5점 만점 중 2.70점으로 중간 이상의 점수로 나타났다. 이는 종합 병원 간호사의 2.60점과는 유사하며[8], 아동전문병원이 나 소아과 병동 간호사 2.42점보다는 다소 높은 수준임 을 확인하였다[11]. Kim [13]은 무례함 경험의 선행요인 으로 역할 모호성이나 역할 갈등이 큰 상황이 영향을 미 친다고 주장하였다. 즉 아동전문병원이나 소아과병동만 을 대상으로 한 경우[11]보다는 다양한 부서를 순환하는 종합병원 이상의 근무지 간호사가 경험하는 무례함 수준 이 높게 된다는 것이다. 부서이동이 잦은 경우 새로운 역 할에 숙련되기까지 시간이 필요할 것이다. 환자나 보호자 관점에서는 양질의 서비스를 수혜받지 못하는 결과를 가 져온다. 불가피하게 부서 순환이 필요하게 되겠지만, 업 무숙달에 필요한 준비기간 등을 고려한 부서 순환 계획 이 이루어질 필요가 있어 보인다. 다만 일부 연구만으 로는 일반화에는 제한적이므로 신중한 해석과 반복연구가 필요하다. 무례함 경험의 높은 대상은 환자와 환자 가족 의 무례함이 가장 높았고, 의사의 무례함, 상사의 무례함, 동료의 무례함 순으로 나타나 Kim과 Yoon [8]의 결과 와 일치한 반면, 환자와 환자 가족의 무례함, 의사의 무례 함, 동료의 무례함, 상사의 무례함 순으로 나타난 연구결 과[11]와 의사의 무례함, 동료의 무례함, 환자와 환자 가 족의 무례함, 상사의 무례함 순으로 나타난 연구결과[15] 와는 차이를 보였다. 이 또한 대상자들이 근무하는 병원 환경이나 조직문화, 근무 부서에 따라 차이가 있을 것이 므로 반복연구를 통해 간호사의 무례함 경험을 신중하게 규명할 필요가 있다.

조직시민행동의 평균점수는 5점 만점 중 3.39점으로 중간점수 이상의 수준으로 나타났다. 이는 Noh와 Yoo의 연구[25]에서의 조직시민행동 수준(3.41점)과 유사하고, Ko 등의 연구[26]에서 조직시민행동 수준(3.72점)보다는 다소 낮은 수준이다. 본 연구와 Noh와 Yoo의 연구[25] 대상자는 5년 미만의 간호사가 많은 비중을 차지하고 본 연구의 평균 임상경력(6.80년)인 반면, Ko 등의 연구[26] 대상자는 평균 임상경력이 8.37년이라는 점을 생각해 볼 수 있다. 즉 임상경력이 오래될수록 조직 내 업무에 적극적으로 참여하고 조직시민행동이 증가된다는 Ko [18]의 주장을 지지하는 결과로 해석해 볼 수 있다. 또한 Ko [18]는 연구에서 간호단위 간호사 수가 조직시민행동에 통계적으로 유의하게 영향을 미친다고 하였으나, 선행연구 및 본 연구결과를 살펴보면 상이한 결과를 나타내고 있다. 모든 연구에서 조직시민행동의 평균점수가 중간점수 이상의 수준을 나타내고 있었으나 연구결과마다 차이가 있는 것으로 확인되어 간호사와 관련된 다양한 개인적, 환경적, 직업적 변인들을 고려한 조직시민행동 정도를 규명할 필요가 있을 것이다.

대상자의 무례함 경험, 조직시민행동과 전문직 삶의 질 간 상관관계에서 먼저 전문직 삶의 질 중 공감만족은 무례함 경험과 음의 상관관계를, 조직시민행동과는 양의 상관관계를 나타냈다. 소진은 무례함 경험과 양의 상관관계를, 조직시민행동과는 음의 상관관계를 보였다. 이차외상성 스트레스는 조직시민행동이 양의 상관관계를 나타냈다. 이는 무례함 경험은 간호사의 소진[11,12] 뿐만 아니라, 간호대학생의 소진[27]과도 양의 관련성을 가지는 결과와 같은 맥락이었다. 무례함 경험은 다양한 신분이나 분야의 전문직 삶의 질의 부분에 관련이 있는 요인일 가능성이 높다. 한편 무례함 경험과 조직시민행동은 음의 상관관계를 보였다. 이는 Mao 등[28]의 연구에서 무례함 경험과 시민행동 간에 음의 상관관계가 나타난 것과 환자과 환자보호자로부터 폭력경험과 조직시민행동의 음의 상관관계를 확인한 결과[29]와 유사한 결과이다. 그러나 무례함 경험이 높으면 조직시민행동이 낮아지는 것인지 조직시민행동이 높으면 무례함 경험이 낮아지는 것인지 비교할만한 연구가 부족하여 해석이 제한적이다. 다만, 무례함 경험에 익숙해지면 조직시민행동에 대한 무기력이 발생할 가능성보다는 조직시민행동성향이 높은 사람은 자신의 무례함 경험을 사전에 슬기롭게 대처할 능력으로 이어질 가능성도 함께 확인할 반복연구가 중요하다고 생각된다.

무례함 경험과 전문직 삶의 질에 미치는 조직시민행동

의 매개효과를 검증한 결과 무례함 경험과 전문직 삶의 질 하위영역인 공감만족의 관계에서 조직시민행동의 완전 매개효과가, 무례함 경험과 전문직 삶의 질 하위영역인 소진의 관계에서 조직시민행동의 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 다만 직접적으로 비교할 선행연구가 없는 실정이어서 매개변수인 조직시민행동 관련 연구로 의미를 유추해 보면 조직시민행동은 사회적 자본, 직무의의가 업무성과에 간접적으로 영향을 미치게 하며[26], 변혁적 리더십과 간호서비스 질 간 매개를 하였다[30]. 이직의도 완화에도 영향을 줄 수 있는 가능성이 있는[31] 조직시민행동은 타의나 제도에 의해 강제되지 않는 자발적 의지에 기초한 행동이므로 간호서비스의 질이나 성과에 긍정적인 힘을 발휘할 수 있다[30]. 간호사가 경험하는 낮은 강도의 폭력형태인 무례함은 소진과 스트레스에 영향을 주고[8,11,12,14], 개인적으로는 간호사의 전문직 삶의 질 저하를 초래하고 조직차원에서는 결국 간호업무에 부정적인 영향을 미치게 된다. 그러나 조직시민행동 성향이 높은 조직문화를 통해 완화될 수 있을 것으로 생각된다. 간호사 개인이 근무 환경을 우호적으로 인식하고 조직에 대한 소속감과 응집력이 높을수록 간호사의 전문직 삶의 질은 높아질 수 있기 때문이다[32].

본 연구에서 간호사 개인의 자의에 따른 조직시민행동은 무례함 경험과 전문직 삶의 질의 중요한 축인 공감만족과 소진과의 관계에서 매개효과가 있었다. 무엇보다 간호사의 전문직 삶의 질 중 공감만족을 낮추고 소진을 높이는 요인인 것으로 확인된 무례함 경험을 최소화할 수 있는 조직문화 개선과 관련 제도나 방안이 마련되어야 할 것이다. 아울러 간호사가 직무에 만족하고 조직의 목표달성에 효과적인 조직시민행동을 촉진할 수 있는 조직차원의 교육과 훈련을 개발할 필요가 있다.

본 연구의 제한점으로는 편의추출에 의한 자료수집으로 인하여 결과를 일반화하는데 신중하여야 한다. 그럼에도 불구하고 다양한 연구가 부족한 병원 간호사들의 무례함 경험이 간호사의 전문직 삶의 질에 미치는 영향을 확인하고 조직시민행동의 매개효과를 확인하는데 연구의 의의가 있다고 할 수 있다.

5. 결론

본 연구를 통해 간호사의 무례함 경험, 조직시민행동과 전문직 삶의 질의 관계가 파악되었으며, 무례함 경험과 전문직 삶의 질 하위영역 중 '공감만족'간의 관계에서

조직시민행동이 완전 매개효과를, 무례함 경험과 전문직 삶의 질 하위영역 중 '소진'간의 관계에서 조직시민행동이 부분 매개효과를 지닌다는 것이 확인되었다. 따라서 간호사의 전문직 삶의 질을 높이기 위해서는 조직의 목표달성을 위해 자발적으로 행동하는 조직시민행동을 높이는 방안이 마련되어야 할 필요가 있다.

본 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구는 일개 지역의 3개 종합병원 간호사를 대상으로 하였으므로 연구결과를 일반화하는데 무리가 있으며, 추후 연구대상을 달리한 확대연구가 필요할 것이다.

둘째, 간호사의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 확인하는 연구가 필요할 것이다. 간호사의 조직시민행동에 대한 선행요인을 탐색하여 병원의 인력관리 차원에서 조직시민행동을 높일 수 있는 전략에 활용할 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구에서 무례함 경험과 전문직 삶의 질 관계에 미치는 조직시민행동의 매개효과를 확인한 결과 전문직 삶의 질 중 이차 외상성 스트레스는 통계적으로 유의한 결과를 확인하지 못하였으므로 연구 대상을 달리한 반복 연구가 필요할 것이다.

REFERENCES

- [1] B. H. Kong. (2002) Aesthetical-ethical Paradigm of Care Ethics in Nursing. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 32(3), 364-372.
DOI : 10.4040/jkan.2002.32.3.364
- [2] B. H. Stamm. (2010). The concise manual for the *Professional Quality of Life Scale*(pp. 8-34). US : Pocatello.
- [3] H. J. Kim & H. J. Choi. (2012). Emergency Nurses' Professional Quality of Life: Compassion Satisfaction, Burnout, and Secondary Traumatic Stress. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18(3), 320-328.
DOI : 10.11111/jkana.2012.18.3.320
- [4] Y. B. Lee & H. K. Lee. (2018). The Convergence Factors of Nursing Organizational Culture on the Nurses' Professional Quality of Life. *Journal of the Korea Convergence Society*, 9(11), 491-500.
DOI : 10.15207/JKCS.2018.9.11.491
- [5] C. Hooper, J. Craig, D. R. Janvrin, M. A. Wetsel & E. Reimels. (2010). Compassion Satisfaction, Burnout, and Compassion Fatigue among Emergency Nurses compared with Nurses in other Selected Inpatient Specialties. *Journal of Emergency Nursing*, 36(5), 420-427.
DOI : 10.1016/j.jen.2009.11.027
- [6] E. A. Ju, J. H. Youn, J. Y. Lee, J. H. Jang & H. L. Park. (2018). Relationship between Violence Response, Professional Quality of Life and Workplace Violence against Nurses in Emergency Departments in Korea. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 24(2), 159-169.
DOI : 10.22650/JKCNR.2018.24.2.159
- [7] L. M. Anderson & C. M. Pearson. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *The Academy of management review*, 24(3), 452-471.
DOI : 10.5465/amr.1999.2202131
- [8] S. Y. Kim & S. H. Yoon. (2017). Effect of Incivility Experienced by Clinical Nurses on Job Stress and the Moderating Effect of Self-efficacy. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 23(1), 8-17.
DOI : 10.11111/jkana.2017.23.1.8
- [9] Y. H. Bae & T. W. Lee. (2015). Relationship of Experience of Violence and Professional Quality of Life for Hospital Nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 21(5), 489-500.
DOI : 10.11111/jkana.2015.21.5.489
- [10] S. Y. Kim, J. K. Kim & K. O. Park. (2013). Path Analysis for Workplace Incivility, Empowerment, Burnout, and Organizational Commitment of Hospital Nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 19(5), 555-564.
DOI : 10.11111/jkana.2013.19.5.555
- [11] J. M. Kang, W. S. Kim & H. H. Cho. (2017). Effects of Social Capital, Labor Intensity and Incivility on Job Burnout in Pediatric Nurses. *Korean Academy of Child Health Nursing*, 23(1), 61-69.
DOI : 10.4094/chnr.2017.23.1.61
- [12] O. Oyeleye, N. O'Conner, P. Hanson & D. Dunn. (2013). Relationship of Workplace Incivility, Stress, and Burnout on Nurses' Turnover Intentions and Psychological Empowerment. *The Journal of Nursing Administration*, 43(10), 536-542.
DOI : 10.1097/NNA.0b013e3182a3e8c9
- [13] M. J. Kim. (2018). A Review of Literature on Workplace Incivility. *Journal of Korean National Economy*, 11(1), 77-93.
- [14] R. Fida, H. H. S. Laschiner & M. P. Leiter. (2018). The protective role of self-efficacy against workplace incivility and burnout in nursing: A time-lagged study. *Health Care Management Review*, 43(1), 21-29.
DOI : 10.1097/HMR.000000000000126
- [15] S. Hutton & D. Gates. (2008). Workplace incivility and productivity losses among direct care staff. *AAOHN Journal*, 56(4), 168-175.
DOI : 10.3928/08910162-20080401-01
- [16] P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, J. B. Paine & D. G. Bachrach. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
DOI : 10.1177/014920630002600307

- [17] H. R. Song & W. Y. Ryu. (2017). The Relationship between Ethics Management and Organizational Trust, Organizational Identification and OCB of Public Sports Organizations. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(12), 397-405. DOI : 10.15207/JKCS.2017.8.12.397
- [18] Y. K. Ko. (2008). Identification of Factors related to hospital nurses' Organizational Citizenship Behavior using a Multilevel analysis. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 28(2), 287-297. DOI : 10.4040/jkan.2008.38.2.287
- [19] H. M. Weiss & R. Cropanzano. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- [20] P. M. Podsakoff & S. B. MacKenzie. (1997). Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestions for future Research. *Human Performance*, 10(2), 133-151. DOI : 10.1207/s15327043hup1002_5
- [21] H. L. Jeong & K. H. Lim. (2016). Effects of Emergency Department Nurses' Emotional Labor on Professional Quality of Life: Focusing on Mediating Effects of Emotional Dissonance. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(11), 491-506. DOI : 10.5762/KAIS.2016.17.11.491
- [22] A. M. Guidroz, J. L. Burnfield, O. L. Clark, H. M. Schwetschenau & S. M. Jex. (2007). *The nursing incivility scale: Development of an occupation-specific incivility measure*. Poster session presented at: 22nd Annual Conference of the Society of Industrial and Organizational Psychology, New York.
- [23] K. W. Chang. (2015). The Effect Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior focus on Nurses in Secondary Hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 16(11), 7648-7655. DOI : 10.5762/KAIS.2015.16.11.7648
- [24] J. A. Bennett. (2000). Mediator and moderator variables in nursing research: Conceptual and statistical difference. *Research in Nursing & Health*, 23, 415-420. DOI : 10.1002/1098-240X(200010)23:5<415::AID-NUR8>3.0.CO;2-H
- [25] G. M. Noh & M. S. Yoo. (2016). Effects of Workplace Spirituality and Organizational Citizenship Behavior on Nursing Performance. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 22(3), 251-259. DOI : 10.11111/jkana.2016.22.3.251
- [26] M. S. Ko, H. S. Lee & M. S. Koh. (2017). Effects of Nurses' Social Capital and Job Engagement on Nursing Performance: Focused on the Mediating effects of Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 23(1), 42-51. DOI : 10.11111/jkana.2017.23.1.42
- [27] J. S. Kim. (2017). The Relationships among Incivility, Coping, Career Identity and Burnout in Nursing Students during Clinical Practice. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(12), 407-416. DOI : 10.15207/JKCS.2017.8.12.407
- [28] C. Mao, C. H. Chang, R. E. Johnson & J. Sun. (2019). Incivility and employee performance, citizenship, and counterproductive behaviors: Implications of the social context. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(2), 213. DOI : 10.1037/ocp0000108
- [29] Y. Wang. (2019). *Influences of Nurses' Experience Violence from Patients and Patients Guardians on Nurses Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intention Mediated by Job Burnout: Perceived Organizational Support as the Moderating Variable*. Master's thesis. Chung Ang University.
- [30] D. W. Kim. (2011). The Relationship between Transformational Leadership and Quality of Nurses' Care Service with Nurses' Organization Citizenship Behavior as a Moderator. *Health and Social Welfare Review*, 31(2), 206-236.
- [31] J. H. Ha. (2018). The Influence of Organizational Justice of Golf Course Caddies on Turnover Intention: The Mediating Effect of Organizational Citizenship Behavior. *Korean Journal of Sport Management*, 23(2), 1-15. DOI : 10.31308/KSSM.23.2.1
- [32] S. A. Vagharseyyedin, Z. Vanaki & E. Mohammadi. (2011). The nature nursing quality of work life: an integrative review of literature. *Western Journal of Nursing Research*, 33(6), 786-804. DOI : 10.1177/0193945910378855

우 정 희(Chung-Hee Woo)

[정회원]



- 2003년 2월 : 연세대학교 간호학과(간호학석사)
- 2012년 8월 : 연세대학교 간호학과(간호학박사)
- 2013년 9월 ~ 현재 : 건양대학교 간호학과 교수
- 관심분야 : 지역사회, 정신건강

· E-Mail : createjane@konang.ac.kr

고 현 진(Hyun-Jin Ko)

[정회원]



- 2016년 8월 : 건양대학교 간호학과(간호학석사)
- 2017년 2월 ~ 현재 : 건양대학교 간호학과(간호학박사 재학 중)
- 2017년 4월 ~ 현재 : 건양대학교병원 교육간호사
- 관심분야 : 간호행정, 간호교육

· E-Mail : kohyunjin@kyuh.ac.kr