

간호업무수행과 이직의도 간의 관계에서 조직시민행동의 조절 및 매개효과 분석

Mediation and Moderation Effects of Organizational Citizenship Behavior between Nursing Performance and Turnover Intention

김은희*, 이은주**

대구과학대학교 간호대학*, 경북대학교 간호대학/경북대학교 간호과학연구소**

Eun-Hee Kim(tsukeh@tsu.ac.kr)*, Eunjoo Lee(jewelee@knu.ac.kr)**

요약

본 연구는 간호사의 간호업무수행과 이직의도의 관계에서 조직시민행동의 조절 및 매개효과를 파악하기 위해 수행되었다. 이를 위해 D지역 상급종합병원과 종합병원의 간호사 총 439명에게 자가보고식 설문을 실시하였으며, 자료분석은 PASW 18.0과 AMOS 18.0을 이용하였다. 조직시민행동의 조절효과를 검증하기 위해서는 위계적 회귀 (hierarchical regression analysis)를 실시하였고, 매개효과를 검증하기 위해서는 구조방정식 모델을 사용하였다. 연구결과, 조직시민행동은 간호업무수행과 이직의도와 사이에서 매개효과가 나타났으나, 조절효과는 나타나지 않았다. 따라서 간호업무수행이 높은 임상 간호사의 이직률을 낮추기 위해서는 조직시민행동을 향상시키는 방안과 간호업무수행과 조직시민행동의 상호작용에 초점을 둔 연구가 필요하다.

■ 중심어 : | 간호업무수행 | 이직의도 | 조직시민행동 |

Abstract

The purpose of this study was to investigate the mediating and moderating effects of organizational citizenship behavior on the relationship between nursing performance and turnover intention. Data were collected from 439 nurses in 3 tertiary hospitals and 2 secondary hospitals and analyzed by PASW 18.0 and AMOS 18.0. The findings were as follows. The correlation coefficients of the study variables were all statistically significant. The organizational citizenship behavior showed mediating effects between the nursing performance and turnover intention. On the other hand, organizational citizenship behavior did not have moderating effects. Various strategies that are purposed to enhancing organizational citizenship behavior among nurses should be developed to reduce turnover intention of nurse who have high nursing performance.

■ keyword : | Nursing Performance | Organizational Citizenship Behavior | Turnover Intention |

I. 서론

1. 연구의 필요성

모든 조직은 조직을 유지, 발전시켜 나가기 위해 끊임없이 노력해야 하며, 이러한 노력은 병원조직에서도 예외일 수 없다[1][2]. 따라서 업무수행능력이 뛰어난 간호사를 많이 확보하는 것은 병원조직의 성장을 위해서 반드시 필요하다. 특히 간호사는 병원 인력 중에서 가장 많은 수를 차지하고 있으며 환자간호의 최접점에서 의료서비스를 제공하고 있기 때문에 간호사의 업무수행능력은 의료서비스의 질과 환자만족도 등에 직접적인 영향을 미친다[3-5].

그러나 우리나라에서 간호사의 이직은 심각한 문제이다. 병원간호사회의 조사에 따르면 간호사의 평균 이직률은 16.9%로 매년 지속적으로 증가하고 있으며[6] 우리나라 상용근로자의 평균 이직률인 4.4%와 비교 시에도 간호사의 이직률이 3.8배 높다[7]. 그리고 병원조직에서는 업무수행능력이 높은 간호사들의 이직률이 높다는 점이 특이하게 나타나고 있으므로[3-5][8-10] 업무수행이 높은 간호사의 이직률을 낮추기 위한 조직적인 대책 마련이 매우 필요하다[5][9][10].

조직시민행동(organizational citizenship behavior: OCB)이란 조직구성원이 자신이 맡은 역할의 한계를 넘어 창의적이고 능동적인 역할로 자발적으로 동료들을 도와주고 협동하고 공유하는 친사회적 행동이다[11]. 조직시민행동은 공식적 보상이나 처벌 시스템에 의해서 명확하게 인식·평가되지는 않지만 조직기능을 향상시킬 수 있는 특징을 가진다[11]. 또한 조직시민행동은 구성원의 이직의도를 감소시키는 해결방안의 하나로도 제시되고 있다[12-16]. 따라서 간호직에서 조직시민행동은 간호사의 이직의도 예측변수임과 동시에 이직의도를 낮출 수 있는 전략이 될 수 있을 것이다[13][16-18].

그러나 지금까지 국내 간호학에서 조직시민행동에 관한 연구는 조직시민행동의 선행 및 결과요인 규명이거나[1][19-23] 개인 및 직무특성과의 관련되어 연구가 대부분이며[2][23-26] 일부 선행연구에서 조직시민행동의 매개효과를 확인한 바 있다[13][27]. 그러나 다른 학문분야에서는 조직시민행동을 업무수행에 부가적으로

로 작용하여 업무수행이 이직의도에 미치는 영향을 감소시키거나 증가시키는 조절요인으로도 작용하는 것으로 보고하고 있다[28-32].

따라서 선행연구로 미루어 볼 때 임상 간호사의 간호업무수행과 이직의도의 관계에서 자발적 행동인 조직시민행동이 매개변수로 작용할 가능성이 있으며, 또한 간호사의 업무수행이 이직의도에 미치는 영향력을 조직시민행동의 수준이 조절할 가능성이 있지만 이를 직접 검증한 연구는 없었다. 이에 본 연구는 간호업무수행, 조직시민행동, 이직의도와와의 인과관계를 확인하고, 간호업무수행과 이직의도 사이에서 조직시민행동이 조절이나 매개효과가 있는지 규명하고자 한다. 이러한 과정을 통해 조직시민행동의 역할을 명확히 확인할 수 있으며, 업무수행과 이직의도 사이에서 조직시민행동의 역할을 올바르게 파악함으로써 우리나라에서 간호사의 이직률을 낮추기 위한 보다 효과적인 전략을 개발할 수 있기 때문이다.

2. 연구의 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 간호사의 간호업무수행, 조직시민행동, 이직의도의 정도를 확인한다.
- 둘째, 간호사의 간호업무수행, 조직시민행동, 이직의도와와의 상관관계를 확인한다.
- 셋째, 간호사의 조직시민행동이 간호업무수행과 이직의도의 관계에 미치는 조절효과를 확인한다.
- 넷째, 간호사의 조직시민행동이 간호업무수행과 이직의도의 관계에 미치는 매개효과를 확인한다.

II. 연구모형

1. 간호업무수행, 이직의도, 조직시민행동과의 관계

간호업무수행은 간호사의 전문성을 바탕으로 역할을 합리적으로 수행하는 정도[33] 혹은 간호사가 건강관리를 위한 간호행위를 얼마나 잘 수행하는 지로 정의된다[34]. 따라서 간호사의 업무수행 정도는 대상자가 받은 간호행위의 적절성을 판단할 수 근거가 되며 구성원의

조직몰입, 직무만족, 이직의도에 직접적인 영향을 미친다고 한다[14][35][36]. 이직의도는 구성원이 조직을 자발적으로 떠나려는 것, 새로운 직장의 탐색하거나, 이직을 생각하는 행위를 모두 포함하는 개념으로[37] 간호업무수행 정도에 따라 영향을 받는다[3][5][9][38-40]. 일반적으로 이직의도는 업무수행정도가 낮은 구성원에서 높게 나타나는 경향이 있으나, 간호직에서의 이직의도에 대한 일부 선행연구들은 간호업무수행이 높은 간호사의 이직의도가 오히려 더 높게 나타난다고 보고하고 있다[3][5][9]. 이는 간호사 부족이 높은 상황에서 새로운 직장을 구하는 것이 상대적으로 타 직종에 비해 용이하므로 업무수행정도가 높은 간호사가 더 쉽게 다른 조직으로 이직할 가능성이 있다는 것이다 [3][5][9][38-40].

조직시민행동이란 조직구성원이 수행하는 친사회적 행동으로 조직구성원이 다른 구성원을 자발적으로 도와주고 협동하는 것으로, 조직시민행동이 확산되면 조직기능이 효과적으로 촉진될 수 있다[11]. 이와 관련해서 조직시민행동과 업무수행이 유의한 정(+)적 관계라는 다양한 선행연구들이 보고되었다[41-44]. 중합스포츠센터에서 근무하고 있는 지도자를 대상으로 한 연구에서도[41] 조직시민행동과 업무수행은 밀접한 관계가 있다고 제시하였다. Nielsen 등[44]도 자신의 업무수행 역량에 대해 긍정적으로 지각하고 전문성을 가진 사람은 업무 외 역할에도 적극적으로 동참하게 되어, 업무수행은 조직시민행동에 영향을 준다고 보고하였다.

특히 질 높은 간호서비스를 제공하기 위해 구성원들 간의 협동과 팀웍이 중시되는 간호조직에서 조직시민행동이 가지는 중요성은 타 직종에 비해 높다고 할 수 있다[2]. 따라서 간호현장에서 대상자를 간호하면서 발휘하는 간호업무수행은 간호사의 조직시민행동을 높이는데 영향을 미칠 수 있을 것이다[24]. 또한 간호사의 이직의도를 줄일 수 있는 해결방안으로 조직시민행동을 들 수 있다[12-15][45][46]. 이는 간호사들이 동료나 타인을 도와주고 공유, 협력, 봉사하며 조직에서 요구되는 역할을 초월하는 행동을 수행함으로써 조직을 떠나고자 하는 의도를 줄일 수 있다는 것을 의미한다 [12-15][24][45-47]. 이와 같이 여러 선행에서 자발적 업무 외 행동인 조직시민행동이 이직의도를 비롯한 조

직의 유효성에 매우 밀접한 영향을 미치며, 구성원의 잔류를 결정하는데 중요한 요인이라 보고하고 있다 [12-15][45][46].

따라서 조직시민행동이 간호사의 업무수행에서 조절 효과를 발휘하여 조직시민행동의 수준이 간호업무수행과 이직의도간의 관계에 영향을 미친다는 관점과 조직시민행동이 간호사의 업무성과와 이직의도와의 관계를 매개한다는 연구결과가 함께 제시되고 있다 [27][28][30-32][40]. 그러나 조직시민행동의 조절효과가 확인되면 이직의도를 줄이기 위해 조직시민행동의 수준에 대한 연구가 수행되어야 하고, 매개효과가 존재한다면 간호업무수행에 대한 추후 연구가 필요하게 되므로, 이들 변수들 간의 관계에서 조직시민행동의 영향을 구체적으로 확인하기 위한 연구가 필요하다. 이러한 관계를 파악하기 위해 다음과 같은 연구모형이 구축되며 Figure 1은 조직시민행동의 조절효과를 Figure 2는 조직시민행동의 매개효과를 나타낸다.

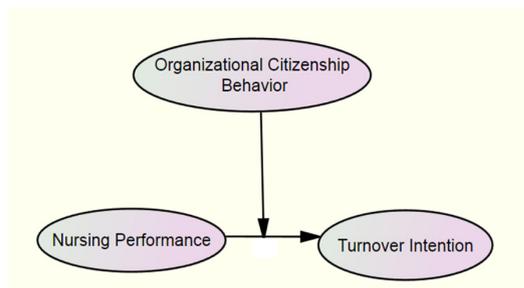


Figure 1. Conceptual Framework (Moderating Effect)

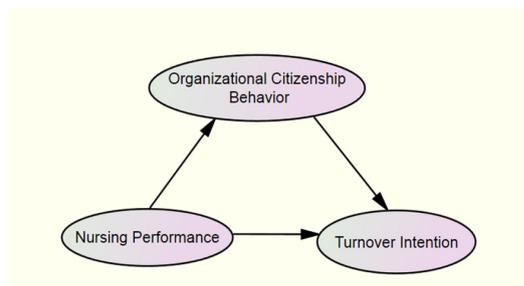


Figure 2. Conceptual Framework (Mediating Effect)

III. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 병원 간호사가 지각한 간호업무수행과 이직의도와 관계에서 조직시민행동의 조절 및 매개성을 탐색하는 구조모형 연구이다.

2. 연구 대상

본 연구를 위하여 D시와 G시의 600병상 이상 2개의 종합병원(773병상, 853병상), 그리고 800병상 이상 3개의 상급종합병원(835병상, 894병상, 953병상)에 근무하는 병원 간호사를 모집단으로 선정하였다. 표본추출은 중 편의표본추출법(convenience sampling)을 사용하여 600병상 이상 2개의 종합병원, 800병상 이상 3개의 상급종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 하여 총 450부의 설문지를 배포하였다. 수집된 자료 중 응답이 불완전하거나 누락된 11부를 제외한 총 439명의 자료를 연구 분석에 사용되었다.

3. 연구 도구

3.1 간호업무수행

본 연구에서는 고유경 등[48]이 개발한 간호업무수행 측정도구를 이용하였다. 이 도구는 환자간호를 위해 필요한 내용인 간호업무수행능력과 간호과정 적용과 관련된 요인, 조직원이 기본적인 업무수행에 대한 태도요인, 물품관리, 문제해결의 항목과 간호의 전문직관의 내용으로 구성되어 있어 병원간호업무의 특성을 잘 반영하였으므로 신뢰도와 타당도가 높다[48]. 그리고 17개 문항을 업무수행능력, 업무수행태도, 업무수준향상, 간호과정적용 4개 요인으로 범주화한 도구로서 각 문항은 5점 척도로 측정하였으며, 최저 17점에서 최고 85점으로 점수가 높을수록 간호업무수행이 높은 것이다. 본 도구의 신뢰도는 김홍순[20]의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.94$ 이었고 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.93$ 이었다.

3.2 조직시민행동

본 연구에서는 Podsakoff 등[49]이 개발하고 차동욱과 김현철[50]이 번역하여 사용한 조직시민행동 도구를

이용하였다. 이 도구는 총 24문항으로 이타주의 행동 5문항, 양심적 행동 5문항, 스포츠맨십 4문항, 예의바른 행동 5문항, 참여적 행동 5문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지의 Likert 5점 척도로 측정되며, 점수가 높을수록 조직시민행동이 높음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 차동욱과 김현철[50]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.81$ 로 나타났으며 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.80$ 로 나타났다.

3.3 이직 의도

이직의도는 Slavitt 등[51]이 개발하고 김숙자[52]가 번역한 도구를 이용하였다. 이 도구는 “타 직종으로 이직하고 싶지만 상황이 맞지 않아 실행하지 못하고 있다”, “나는 때때로 현 직장을 그만두고 싶다는 생각을 한다” 등의 4문항으로 구성되어 있다. 점수는 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 김숙자[52]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.83$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.91$ 로 나타났다.

4. 자료수집방법

본 연구는 일반적 특성, 간호업무수행, 조직시민행동, 이직의도에 대한 문항으로 구성된 자가보고식 설문지를 사용하여 2012년 3월 28일부터 5월 2일까지 수집하였다. 수행하기에 앞서 연구계획서와 설문지에 대해 Y병원의 연구윤리위원회 (Institutional Review Board [IRB])의 승인을 받은 후 시행하였다 (승인번호 YUH-12-0314-05).

먼저 각 병원의 간호부장을 만나 연구 목적과 설문내용을 설명하고 허락을 받은 후, 주간간호사를 통해 각 병동의 간호사들에게 배포되었으며, 설문지와 함께 응답의 비밀보장 및 참여의 자발성에 대한 동의, 연구의 목적 등에 관한 안내문을 동봉하였다. 작성된 설문지는 봉투에 넣어 밀봉하여 지정된 장소에 제출하면 본 연구자와 연구요원이 직접 방문하여 설문지를 회수하였다. 총 450부 중 445부 (98.8%)가 회수되었고, 불충분한 6부를 제외하고 439부를 최종 분석에 사용하였다.

5. 자료분석방법

수집된 자료는 PASW 18.0과 AMOS 18.0을 이용하여 분석하였다.

- 1) 대상자의 일반적인 특성에 대해 빈도, 백분율을 보기 위해 기술통계방법을 사용하였다.
- 2) 변수간의 관계는 Pearson's correlation coefficient로 산출하였고 다중공선성 확인을 위해 공차(tolerance)와 분산팽창지수 (Variance Inflation Factor[VIF])를 구하였다.
- 3) 간호업무수행과 이직의도와의 관계에서 조직시민행동의 조절효과 분석을 위해 위계적 회귀(hierarchical regression analysis)를 실시하였다.
- 4) 간호업무수행과 이직의도와의 관계에서 조직시민행동의 매개효과 분석을 위해 구조방정식모형(structural equation modeling)을 적용하였다. 모형의 적합성은 CFI와 TLI은 .90이 넘어서고, RMSEA는 .08보다 낮으면 양호한 것으로 판단하였다[53]. 그리고 변수간의 영향력의 차이가 유의한지는 Sobel[54]이 제안한 방식으로 검증하였다.

IV. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 성별은 여성이 426명 (97%), 남성이 13명 (3%)으로 여성이 대다수였으며 평균 나이는 33세로, 20세에서 29세가 185명 (42.1%)으로 가장 많았고 30세에서 39세가 148명 (33.8%), 40세 이상이 106명 (24.1%) 순이었다. 결혼 여부는 미혼이 213명 (48.5%), 기혼이 226명 (51.5%)으로 비슷한 수준이었고, 교육정도는 전문학사가 165명 (37.6%), RN-BSN & 방통대 167명 (38%), 학사 59명 (13.4%)순으로 RN-BSN & 방통대와 전문학사가 75%이상을 차지하였다. 병원종류로는 상급종합병원이 228명 (51.9%) 종합병원이 211명 (48.1%) 이었고, 평균 수입은 3,280만원으로 3,000만원-3,999만원이 168명 (38.3%), 2,000만원-2,999만원이 99명 (22.6%), 4,000만원-4,999만원이 98명 (22.3%)순이었다. 총 임상경력은 1년-5년이 29.8%, 6년-10년이 31%로 나타나 1년-10년 임상 경력을 가진 간호사가 전체 간호사

의 60.8%를 차지하였다. 대상자의 간호업무수행 정도는 평균 3.71± 0.63점, 조직시민행동 정도는 3.53±0.41점이었고, 이직의도 정도는 3.82±0.74점으로 나타났다 [Table 1].

Table 1. General Characteristics of Participants (N=439)

Characteristics	Category	n (%)	M±SD
Gender	Female	426(97)	
	Male	13(3)	
Age (yr)	20-29	185(42.1)	33.0±0.4
	30-39	148(33.8)	
	≥ 40	106(24.1)	
Marital status	Single	213(48.5)	
	Married	226(51.5)	
Education	College graduate	165(37.6)	
	RN-BSN or Open University	167(38)	
	University graduate	59(13.4)	
Hospital types	≥ Master	48(11)	
	Higher general hospital	228(51.9)	
	General hospital	211(48.1)	
	Yearly salary (₩ 10,000)		
Length of clinical years as RN	≤ 1,999	6(1.4)	3,280±0.1
	2,000-2,999	99(22.6)	
	3,000-3,999	168(38.3)	
	4,000-4,999	98(22.3)	
	≥ 5,000	68(15.4)	
Nursing Performance	1-5	132(29.8)	10.5±4.5
	6-10	137(31)	
	11-20	102(23.7)	
	≥ 21	68(15.5)	
Organizational Citizenship Behavior			3.71±0.63
Turnover Intention			3.53±0.41
			3.82±0.74

2. 상관관계분석 결과

[Table 2]에 제시된 바와 같이 종속변수인 이직의도는 모든 변수 간 유의한 상관관계를 보였다. 즉, 간호업무수행과 이직의도와의 r=-.22 (p <.001)로 부적인 상관관계, 간호업무수행과 조직시민행동은 r=.52 (p <.001)로 중간 정도의 정적인 상관관계, 조직시민행동과 이직의도는 r=-.16 (p<.001)로 부적인 상관관계가 나타났다. 측정변수간의 다중공선성은 공차(tolerance)가 .58-.84으로 0.1이상이었고, 분산팽창지수 (Variance

Inflation Factor [VIF]가 1.32-1.67으로 10보다 크지 않으므로 모든 변수는 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

Table 2. Correlation among Variable (n=439)

Variables	Nursing Performance	Turnover Intention
	r(p)	r(p)
Organizational Citizenship Behavior	.52***	-.16***
Turnover Intention	-.22***	-

***p < .001

3. 구조방정식 모형의 전반적 부합지수

본 연구의 구조방정식모형에 대한 전반적 부합지수는 [Table 3]과 같다. 가설적 모형에 대한 부합도는 $\chi^2=233.693$ ($p<.001$), GFI=.93, AGFI=.89, NFI=.92, CFI=.94, TLI=.92, RMSEA=.079로 전반적 부합도 지수는 비교적 적합한 것으로 나타났다.

4. 조절효과 검증

[Table 4]를 살펴보면, 1단계에서 종속변수인 이직의도에 대한 간호업무수행의 회귀계수 ($\beta=-.109$, $p<.001$)가 유의하였다. 그리고 두 번째 단계에서 조절변수인 조직시민행동을 투입한 결과 간호업무수행을 통제하였

을 경우 조직시민행동이 이직의도에 유의하게 나타났다 ($\beta=-.156$, $p<.001$). 세 번째 회귀분석 단계에서 간호업무수행과 조직시민행동의 상호작용항을 투입하였을 경우의 설명량 ($R^2=.030$, $p<.001$)이 2단계와 비교 시 변화가 없고, 상호 작용항의 β 은 $-.201$ ($p>.05$)로 통계적으로 유의하지 않아 조직시민행동은 이직의도에 직접적인 영향을 미치나 간호업무수행과 이직의도의 관계에서는 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

5. 매개효과 검증

연구결과, 간호사의 간호업무수행과 이직의도의 관계에서 조직시민행동은 매개효과가 있는 것으로 나타났다[Figure 3]. 간호업무수행이 이직의도에 대한 경로계수의 크기는 (C.R.=2.08)로 검증되었으며 신뢰수준 역시 유의미한 수준 ($p<.05$)으로 도출되었다. 간호업무수행이 조직시민행동을 유의미한 수준 (C.R.=11.44, $p<.001$)에서 예측하고 있고, 조직시민행동이 이직의도를 유의미한 수준 (C.R.=-4.64, $p<.001$)에서 설명하고 있음이 증명되었다. 매개 변수인 조직시민행동을 투입한 결과, 간호업무수행과 이직의도 간 경로계수가 유의한 것으로 나타났다. 이는 간호업무수행과 이직의도 사이에서 조직시민행동이 부분 매개효과가 있음이 검증된 것이다[Table 5]. Sobel test로 검증한 결과에서도 ($z=-4.09$, $p<.001$)으로 유의하게 나타났다.

Table 3. Goodness-of-Fit Statistics for Structural Equation Model (N=439)

Model fit statistic	χ^2	df	p	GFI	AGFI	NFI	CFI	TLI	RMSEA
Statistic value	233.693	62	<.001	.93	.89	.92	.94	.92	.079

GFI=Goodness of Fit Index; AGFI=Adjusted Goodness of Fit Index; NFI=Normed Fit Index; CFI=Comparative Fit Index; TLI=Tucker-Lewis Index; RMSEA=Root Mean Square Error of Approximation.

Table 4. The Moderating Effects of Organizational Citizenship Behavior on the Relationships between Nursing Performance and Turnover Intention (N=439)

Dependent Variable	Stage	Independent Variable	β	t	F	R ²
Turnover Intention	1 stage	Nursing Performance (A)	-.109***	-2.785***	7.756***	.012
	2 stage	Organizational Citizenship Behavior (B)	-.156***	-3.463***	9.941***	.030
	3 stage	A x B	-.201	-0.356	6.661***	.030

***p < .001

Table 5. Path Estimates for Structural Equation Model and Sobel Test (N=439)

Paths	Standardized β	Unstandardized β	S.E.	C.R.	Sobel test
Nursing Performance → Organizational Citizenship Behavior	.82	.79	.07	11.44 ***	z=-4.09 ***
Nursing Performance → Turnover Intention	.27	.11	.05	2.08 *	
Organizational Citizenship behavior → Turnover Intention	-.65	-.28	.06	-4.64 ***	

*p<.05, ***p<.001

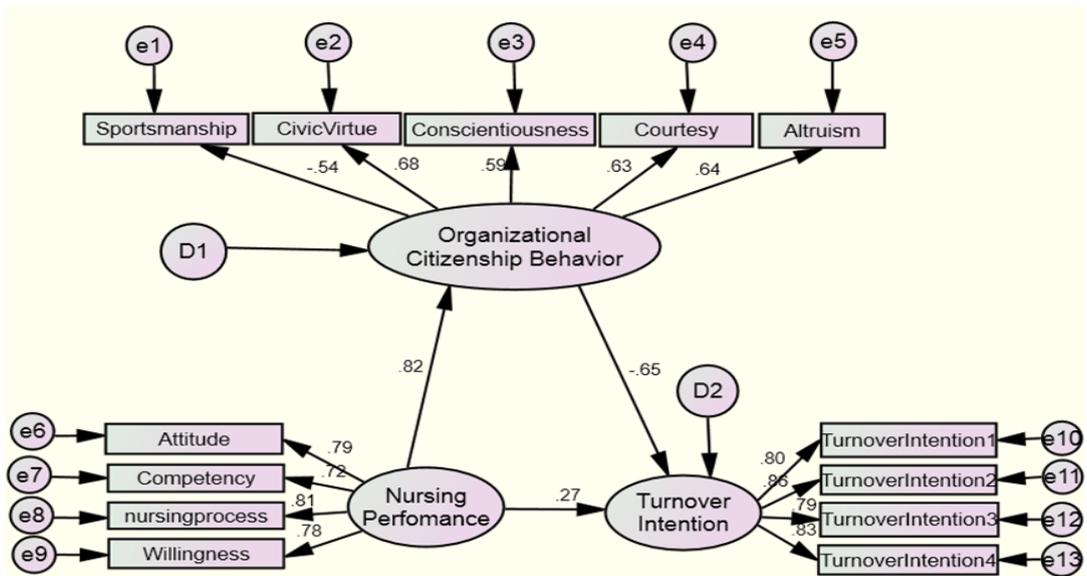


Figure 3. The Mediation Effect of Organizational Citizenship Behavior between Nursing Performance and Turnover Intention.

V. 논의

본 연구는 병원 간호사의 이직의도를 낮추는데 영향을 미치는 변수인 간호업무수행, 조직시민행동과의 관련성을 규명하고, 간호업무수행과 이직의도 사이에서 조직시민행동의 조절 및 매개역할을 파악함으로써 간호사의 이직의도를 보다 효과적으로 관리하고자 시도되었다.

대상자의 이직의도는 5점 만점에 평균 3.82±0.74점으로, 이는 동일한 측정도구로 상급종합병원과 종합병원 간호사를 측정한 결과인[13]의 평균 3.70±0.82과 다른 도구로 상급종합병원 간호사를 연구[55]한 평균 3.67±0.82보다 조금 높은 것이다. 그리고 서울, 경기 소

계 150-500병상의 2차 국공립·사립 간호사를 대상으로 한[56] 평균보다 높았다(국공립병원 간호사 3.31±0.78, 사립병원 간호사 3.41±0.79). 또한 300병상 미만의 3개 중소병원 간호사 223명을 대상으로 조사한 연구결과[57]인 (2.88±0.88)보다도 훨씬 높게 나타났다.

본 연구에서 나타난 간호업무수행은 5점 만점에 평균 3.71±0.63점으로 대학병원 간호사를 대상으로 한 연구[58]의 3.70±0.61과는 비슷하며, 일 지역소재의 300병상 미만 중소병원 간호사를[13] 측정한 결과인 3.61±0.47과 비교 시 조금 높았다. 대상자의 조직시민행동은 5점 만점에 평균 3.53±0.41점으로 같은 도구를 사용한[5]의 평균 3.38±0.24보다 높으며, 광역시 소재의 300병상 이상에 근무하는 종합병원 간호사를 대상[1]으로 한 평균

3.50±0.48점과 비슷한 점수이었다.

그러나 타 학문분야의 연구들과 비교 시 간호사의 조직시민행동은 상대적으로 낮았다. 대구·경북에 종사하는 일반 직장인 645명을 대상으로 한 연구결과[59]에서는 조직시민행동 평균이 3.75±0.55이었고, 서울·수도권 지역에 있는 4개 철도운영기업 종업원들 250명을 조사한 결과[60]에서는 3.67±0.45이었다. 그러나 간호직은 타 직종에 비해 환자, 보호자 그리고 동료들을 위한 자발적 행동이 강조되는 직종이므로[1] 간호사의 조직시민행동을 높일 수 있는 방안이 강구되어야 할 것이다.

연구모형의 검증결과 주요변수 간 상관관계를 살펴보면, 간호업무수행은 이직의도에 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다 (C.R.=2.08, $p<.05$). 선행 연구에서는 간호업무수행과 이직의도사이의 관계가 일관성 있게 제시되지는 않아, 어떤 연구는 부적인 상관관계[38-40]를 다른 연구에서는 정적인 상관관계 [3][5][9]가 나타났다.

본 연구는 역량있는 간호사들이 자신의 능력을 마음껏 발휘하고 인정해 주는 조직으로 떠나고 있다는 연구결과와 일치된다[3][5][9]. 다시 말해서 경력개발의 기회가 뚜렷하지 못한 간호직에서 자신의 업무수행에 대해 인정받지 못한다면 이러한 간호사들은 결과적으로 이직을 결정한다는 것이다[3][5][9]. 이직의도 및 이직에 대해 질적 연구를 한 결과에서도 다른 사람에게 인정받고자하는 욕구나 스스로에 대한 높은 자존감을 가지고 업무를 수행하는 간호사의 이직의도가 높은 것으로 나타났다[61]. 그리고 간호사들은 병원측에서 자신들의 능력을 인정해주고 칭찬해줄 때 그 조직에 오래 머물고 싶어하며 그렇지 않은 경우 이직을 고려하는 것으로 나타났다[8].

또한 간호사의 자존감이 높을수록 업무수행은 높으며 업무수행이 높은 구성원일수록 이직의도가 낮다는 것을 보고한 연구도 있다[4][10]. 다시 말해서 자신을 긍정적으로 수용하고, 가치 있는 사람으로 인지하는 간호사일수록 간호업무수행이 높아지며, 이는 이직의도의 증가로 이어짐을 의미하는 것이다. 따라서 업무수행이 높은 유능하고 전문성 있는 간호사들이 임상을 떠나지 않도록 업무수행에 맞는 적절하고 적합한 평가를 통한 보상 체계를 마련하고, 업무수행능력을 적절히 평가

하는 근무환경을 마련하는 것이 필요하다고 할 수 있다.

간호업무수행은 조직시민행동에 유의한 정 (+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 대다수의 연구자들이 이들의 관계가 유의한 정적관계임을 보고하고 있는 것과 동일하다. Organ[42]에 의해 제시된 5가지 조직시민행동과 업무수행의 관계를 실증적으로 증명한 Podsakoff와 Mackenzi[43]의 연구 결과에서도 두 변인은 정적인 관계였다. 그리고 Nielsen 등[44]도 조직시민행동과 업무수행에 관한 메타분석에서 두 변수는 양의 상관관계가 있음을 보고하였다. 우리나라에서 수행된 연구에서도 조직시민행동은 업무수행능력과 밀접한 관련성이 있다고 보고하였다[41].

조직시민행동은 이직의도와 부정적(-)인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 조직시민행동이 증진될수록 이직의도가 낮아진다는 연구결과는 다른 많은 선행에서도 밝혀졌다[12-15]. 따라서 간호사의 이직의도를 감소시키기 위해서 간호관리자는 먼저 간호사의 자발적 행동인 조직시민행동을 증진시키기 위해 스스로 행동하는 간호사를 격려해 주어야 할 것이다[45]. 또한 조직시민행동을 격려하는 방법으로 조직 문화와 같은 환경적 요인을 확인하고 이를 개발하는 데 노력을 기울여야 할 것이다[15][46].

본 연구에서 병원 간호사의 간호업무수행과 이직의도 간의 관계에서 조직시민행동이 조절효과를 갖는지 분석한 결과, 조직시민행동의 조절효과는 없는 것으로 나타났다. 이것은 조직시민행동의 수준에 따라 간호업무수행과 이직의도 간의 관계는 영향을 받지 않는다는 결과이다. 비록 간호학뿐만 아니라 타 분야에서도 업무수행과 이직의도간의 조직시민행동의 조절효과를 검증한 연구는 찾아볼 수 없었다. 그러나 조직시민행동의 조절효과는 다양한 대상자와 변수들에서 확인되고 있다. 조직시민행동을 개인시민행동인 OCB individual (OCBI)와 조직시민행동인 OCB organization (OCBO)으로 나뉘어 검증한 결과, 조직시민행동이 감정노동과 직무수행과의 관계에서 조절효과가 있다는 것을 확인하였다[28]. 그리고 3개의 산업조직에서 근무하는 150명의 근로자를 대상으로 한 연구에서도 조직원의 비생산적 업무행동은 조직시민행동의 수준에 따라 다르게 나타날 수 있다고 하여 조직시민행동의 조절효과를 입

증하였다[62].

또한 지방일반 행정공무원의 학습전이 수준에 미치는 무형식 학습 활동(타인과의 학습, 자기성찰, 외부탐색)이 조직시민행동에 의해 조절될 수 있는지 알아보기 위한 연구에서도 조직시민행동은 무형식 학습 활동의 외부탐색과 학습전이간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다[63]. 그러므로 간호학에서도 조직시민행동의 수준에 따른 영향과 관련된 다각적인 측면의 연구를 수행함으로써 조절역할로서의 조직시민행동의 영향을 명확하게 파악할 필요가 있을 것이다.

병원 간호사의 간호업무수행과 이직의도 간의 관계에서 조직시민행동의 매개역할에 대해 검증한 결과, 조직시민행동의 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 업무수행능력이 높은 간호사들은 직무 외 자발적 행동인 조직시민행동에 대한 의식이 향상되고, 향상된 의식은 이직의도를 낮추어 줄 수 있는 것으로 해석할 수 있다. 이러한 결과는 간호업무수행은 이직의도에 대한 원인변수일 뿐만 아니라 조직시민행동의 매개특성을 통하여 이직의도에는 부(-)적 영향을 미친다는 것을 의미한다. 다시 말해서 전문성과 숙련성을 갖춘 간호사들이 높은 업무수행을 가질수록 새로운 조직을 찾아 떠나려는 생각이 높아지게 되는데[5][9] 이러한 의도를 조직시민행동이 독립적으로 낮추어 줄 수 있다는 것이다. 이는 업무능력이 뛰어난 간호사의 이직에 대한 조직적 관리와 중재방안의 모색이 시급한 상황[5]에서 자유 재량적 행동인 조직시민행동이 하나의 해결방안으로 작용할 수 있음을 의미한다. 따라서 이직관리에 있어서 간호사의 자발적 행동을 활성화 시킬 수 있는 방안이 필요할 것이다.

간호분야에서 조직공정성과 직무만족, 조직몰입의 관계에서 조직시민행동이 매개역할임을 실증적으로 확인한 연구[27]가 있기는 하지만, 조직시민행동의 매개효과는 타 분야에서 더욱 활발히 진행되고 있다. 여행사 직원을 대상으로 한 연구[32]에서 조직시민행동은 직무착근도와 조직관류의 관계에서 매개요인으로 나타났다. 이는 조직에 남고자 하는 것은 조직의 적합성뿐만 아니라 자발적 행동을 매개함으로써 영향을 받기 때문에 인적자원관리에 있어 중요한 방법 중 하나가 조직원의 자발적인 행동인 조직시민행동임을 확인한 결과

이다[32].

또한 부산과 울산 지역의 사회적 기업 75개 기관을 대상으로 구성원의 조직몰입과 성과와의 관계에서 조직시민행동의 매개효과를 확인한 연구결과[64]에서도 조직시민행동은 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 따라서 조직의 유효성을 높이기 위해서 관리자는 성과라는 결과에만 주목할 것이 아니라 그 과정에서 나타나는 심리적 측면인 자발적 행동인 조직시민행동에 대해서 지속적인 관심과 노력을 기울여야 할 필요가 있다[64].

또한 매개변수인 조직시민행동의 효과는 621명 직장인을 대상으로 직무만족과 조직응집력간의 관계를 확인한 연구에서도 확인되었다[31]. 그리고 은행원을 대상으로 한 연구에서도 조직시민행동은 직무만족과 업무수행사이에서 매개변수로 역할을 함으로써 개인뿐만 아니라 조직적 차원에서도 기대이상의 성과를 창출한다고 하였다[30].

본 연구에서는 결과는 조직시민행동이 조절효과보다는 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 조직시민행동이 단순히 간호사의 업무수행에 부가적인 역할을 하는 것이 아니라 그 자체로서 간호사의 이직의도에 영향을 미치거나 업무수행과 함께 간호사의 이직에 직접적으로 영향을 미친다는 것이다. 따라서 간호사의 이직을 관리함에 있어서 조직시민행동을 고려해야 하며, 또한 간호업무수행과 조직시민행동의 상호작용에 초점을 둔 추후연구가 필요하다는 것이다. 그리고 이직을 관리하기 위한 전략을 개발할 때는 간호사의 조직시민행동과 같은 자발적 행동을 향상시키기 위한 노력을 기울여야 한다는 것이다.

본 연구의 의의는 업무수행능력을 가진 간호사들이 조직을 떠나려 함에 있어 역할 외 행동인 조직시민행동이 강화시키는 것은 간호사의 이직의도를 낮출 수 있는 방안이 될 수 있음을 제시하였다는 것이다. 따라서 간호사의 주요 업무뿐만 아니라 업무 외 행동을 강화할 수 있는 전략의 개발과 함께 간호사들의 업무수행능력이 적절히 평가받고, 그에 따른 적절한 보상제도를 확립하는 것이 필요하다는 것을 제안하는 바이다. 본 연구의 제한점은 자료수집이 일개 지역에 국한되었으며, 종합병원과 상급종합병원에 근무하는 간호사만을 대상으로 하였다는 것이다. 따라서 추후 연구에서는 좀 더

광범위한 지역에서 다양한 수준의 의료기관에 근무하는 간호사를 표본추출하여 반복연구와 비교연구를 해 보는 것을 제안하는 바이다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 병원 간호사의 조직시민행동이 간호업무수행과 이직의도의 관계에 미치는 조절 및 매개효과를 확인하는 데 목적이 있다. 연구 결과, 간호업무수행이 높은 간호사의 이직의도를 낮추는 데 조직시민행동의 매개효과가 확인되었다. 즉 조직시민행동은 간호사의 이직의도를 보다 효과적으로 관리할 수 있는 하나의 전략이 될 수 있다는 것이다. 따라서 업무수행이 높은 간호사의 이직의도를 낮추기 위해서 조직시민행동을 고려한 프로그램 개발 및 개입이 이루어져야 할 것이다. 또한 간호사의 조직시민행동을 강화하기 위한 방안이 강구되어야 할 것이며, 다양한 변수들과 함께 조직시민행동의 조절 및 매개효과를 검증하는 것을 제안하는 바이다.

참 고 문 헌

- [1] 김경남, “병원조직문화유형과 근무경력이 간호사의 조직시민행동에 미치는 영향,” 한국산학기술학회논문지, 제14권, 제11호, pp.5707-5713, 2013.
- [2] 이선혜, “임상 간호사의 조직시민행동과 개인특성, 직무특성 간의 관계,” 간호행정학회지, 제12권, 제2호, pp.295-304, 2006.
- [3] 최순옥, 김지현, “임상간호사의 업무 스트레스, 간호업무수행 및 재직의도,” 한국보건간호학회지, 제27권, 제1호, pp.142-152, 2013.
- [4] 최진이, 황인영, 박영미, “간호사의 유머감각, 자존감과 간호업무성과와의 관계,” 한국직업건강간호학회지, 제21권, 제1호, pp.10-17, 2012.
- [5] 김은희, 이은주, “병원 간호사의 간호업무수행과 이직의도의 관계에서 직무착근도의 조절효과와 매개효과,” 한국산학기술학회논문지, 제15권, 제8호, pp.5042-5052, 2014.
- [6] 병원간호사회, *병원간호인력 배치현황 실태조사*, 병원간호사회, 2013.
- [7] <http://laborstat.moel.go.kr/>
- [8] 이은희, 조경숙, 손행미, “병원간호사의 재직의도,” 임상간호연구, 제20권, 제1호, pp.15-17, 2014.
- [9] 이해정, “간호사의 직무이행도, 업무만족도 및 생산성에 대한 예측인자,” 한국간호과학회, 제31권, 제4호, pp.571-583, 2001.
- [10] T. N. Martin, J. L. Price, and C. W. Mueller, “Job performance and turnover,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.66, No.1, pp.116-119, 1981.
- [11] D. W. Organ, P. M. Podsakoff, and S. B. MacKenzie, *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*, Thousand Oaks, CA: SAGE Pub, 2006.
- [12] S. Aryee and Y. W. Chay, “Workplace justice, citizenship behavior, and turnover intentions in a union context: Examining the mediating role of perceived union support and union instrumentality,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.86, No.1, pp.154-160, 2001.
- [13] 김은희, 이은주, 최효진, “간호사의 직무착근도와 이직의도의 관계에서 조직시민행동의 매개효과,” 간호행정학회지, 제18권, 제4호, pp.394-401, 2012.
- [14] 박월륜, *간호사가 지각한 공정성과 조직유효성 관계에서 조직시민행동의 영향*, 인제대학교, 석사학위논문, 김해, 2004.
- [15] G. Sharoni, A. Tziner, E. C. Fein, T. Shultz, K. Shaul, and L. Zilberman, “Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intentions: Do Organizational Culture and Justice Moderate Their Relationship?,” *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.42, No.1, pp.267-294, 2012.
- [16] 김은혜, 김진현, “간호사 이직의도 구조모형에 관한 문헌고찰,” 서울대학교 간호과학연구소, 제

- 11권, 제2호, pp.109-122, 2014.
- [17] 한상숙, 손인순, 김남은, "신규간호사의 이직의도와 영향요인," 대한간호학회지, 제39권, 제6호, pp.878-887, 2009.
- [18] 명미경, *임상간호사의 이직의도에 미치는 영향요인*, 광주여자대학교, 석사학위논문, 광주, 2013.
- [19] 김명숙, "공정성 지각과 조직몰입이 간호사의 조직시민행동에 미치는 영향," 간호행정학회지, 제13권, 제4호, pp.481-491, 2007.
- [20] 김홍순, *간호사가 인식하는 지식경영 중요도와 간호업무성과와의 관계*, 경북대학교, 석사학위논문, 대구, 2011.
- [21] 김대원, "변혁적 리더십과 간호사의 조직시민행동이 환자의 간호서비스 질에 미치는 영향 분석: Sobel Test를 이용한 간호사의 조직시민행동의 매개효과 분석을 중심으로," 한국보건사회연구, 제31권, 제2호, pp.206-236, 2011.
- [22] 송보라, 서문경애, "간호사의 조직시민행동 관련 영향요인:진성리더십과 조직공정성을 중심으로," 간호행정학회지, 제20권, 제2호, pp.237-246, 2014.
- [23] 박준희, "간호사의 조직시민행동에 미치는 영향요인," 대한간호학회지, 제39권, 제4호, pp.499-507, 2009.
- [24] 고유경, "다수준 분석을 이용한 임상 간호사의 조직시민행동과 관련된 요인탐색," 대한간호학회지, 제38권, 제2호, pp.287-297, 2008.
- [25] 이은숙, *수술실 간호사의 개인특성, 직무특성이, 조직시민행동에 미치는 영향*, 한양대학교, 석사학위논문, 서울, 2014.
- [26] 최수형, 조덕영, 홍태호, "대학병원의 조직문화와 직무특성이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구," 한국인적자원관리학회, 제13권, 제4호, pp.191-207, 2006.
- [27] 박월윤, 윤숙희, "간호조직에서 조직공정성과 조직유효성관계에서 조직시민행동의 매개역할," 간호행정학회지, 제39권, 제2호, pp.229-236, 2004.
- [28] W. J. Choi, "Moderating Role of Organizational Citizenship Behavior on the Relationship between Emotional Labor and Task Performance," *Journal of Convergence Information Technology*, Vol.8, No.12, pp.397-402, 2013.
- [29] 구원근, *동료의 조직시민행동과 자신의 이직의도 및 직무태도의 관계에 관한 연구: 자신의 조직시민행동과의 차이와 상황요인의 조절 효과를 중심으로*, 서울대학교, 석사학위논문, 서울, 2007.
- [30] M. Vivin, A. T. Eka, and Noermijati, "Organizational Citizenship Behavior Role in Mediating the Effect of Transformational Leadership, Job Satisfaction on Employee Performance: Studies in PT Bank Syariah Mandiri Malang East Java," *International Journal of Business and Management*, Vol.8, No.17, pp.1-12, 2013.
- [31] 윤광현, 김대수, "직무만족과 조직응집력 간의 관계 연구: 조직시민행동의 매개효과," 한국경영컨설팅학회, 제13권, 제3호, pp.113-133, 2013.
- [32] 현은지, "여행사 종사원의 직무착근도가 조직시민행동과 조직관여에 미치는 영향," 관광경영연구, 제17권, 제1호, pp.299-325, 2013.
- [33] 윤언자, *조직특성이 업무수행의 효율성에 미치는 영향에 관한 연구: 병원간호조직을 중심으로*, 대구대학교, 박사학위논문, 대구, 1995.
- [34] C. E. Adair, E. Simpson, A. L. Case beer, J. M. Birdsell, K. A. Hayden, and S. Lewis, "Performance measurement in healthcare: Part I - concepts and trends from a state of the science review," *Healthcare Policy*, Vol.1, No.4, pp.85-104, 2006.
- [35] K. J. Song, S. H. Park, J. S. Cho, M. K. Kwon, J. S. Park, and S. N. Nam, A study on the nurse performance appraisal in a university-affiliated hospital *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol.12, No.1, pp.97-108, 2006.
- [36] I. T. Bjork, S. Torstad, B. S. Hansen, and G. B. Samdal, "Estimating the cost of professional developmental activities in health organizations," *Nursing Economics*, Vol.27, No.4 pp.239-244,

- 2009.
- [37] S. Noor and N. Maad, "Examining the relationship between work life conflict, stress and turnover intentions among marketing executives in pakistan," *International Journal of Business and Management*, Vol.3, No.11, pp.93-102, 2008.
- [38] 김종경, 김명자, "병원 간호사 이직의도에 관한 문헌 분석," *간호행정학회지*, 제17권, 제4호, pp.538-550, 2011.
- [39] 김경숙, *간호사의 정서지능과 간호업무성과, 조직몰입, 이직의도에 관한 연구*, 성균관대학교, 석사학위논문, 서울, 2005.
- [40] 이선혜, 유인영, "일반병동간호사의 사회심리적 스트레스, 이직의도와 간호업무수행," *한국직업건강간호학회지*, 제19권, 제2호, pp.236-245, 2010.
- [41] 주형철, 이민규, 임범규, "스포츠센터지도자의 감성지능과 업무수행능력의 관계에 대한 연구: 조직시민행동의 매개효과검증," *한국체육학회지*, 제51권, 제2호, pp.249-261, 2012.
- [42] D. W. Organ, *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books, 1988.
- [43] P. M. Podsakoff and S. B. Mackenzie, "Organizational citizenship behaviors and Sales unit effectiveness," *Journal of Marketing Research*, Vol.31, No.3, pp.351-363, 1994.
- [44] T. M. Nielsen, G. A. Hrivnak and Megan S, "Organizational Citizenship Behavior and Performance: A Meta-Analysis of Group-Level Research," *Small Group Research*, Vol.40, No.5, pp.555-577, 2009.
- [45] Y. Tsai and S. W. Wu, "The relationships between organizational citizenship behaviour, job satisfaction and turnover intention," *Journal of Clinical Nursing*, Vol.19, No.23, pp.3564-3574, 2010.
- [46] 임창희, "정서고갈과 이직의도의 관계에 미치는 조직컴미트먼트와 조직시민행동의 매개역할," *인적자원관리연구*, 제21권, 제2호, pp.1-26, 2014.
- [47] J. D. Morris, *Examining the relationship between coworker interpersonal citizenship behavior, affective commitment and employee turnover intentions*, Emporia State University, Ph. D. USA, 2014.
- [48] 고유경, 이태화, 임지영, "임상 간호사의 간호업무성과 측정도구 개발," *대한간호학회지*, 제37권, 제3호, pp.286-297, 2007.
- [49] P. M. Podsakoff, S. Mackenzie, R. H. Moorman, and R. Fetter, "Transformational leader behavior and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior," *Leadership Quarterly*, Vol.1, No.2, 1990.
- [50] 차동욱, 김현철, "커뮤니케이션 만족, 집단응집성 및 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구," *한일경상학회지*, 제20권, 제2호, pp.229-253, 2000.
- [51] D. B. Slavitt, P. L. Stamps, E. B. Piedmont, and A. M. Hasse, "Nurses' satisfaction with their work situation," *Nursing Research*, Vol.27, No.2, pp.114-120, 1978.
- [52] 김숙자, *간호사의 직무만족도와 이직의사에 관한 연구*, 고려대학교, 석사학위논문, 서울, 1992.
- [53] 홍세희, "구조방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거," *한국심리학회지*, 제19권, 제1호, pp.161-177, 2000.
- [54] M. E. Sobel, *Asymptotic confidence intervals for indirect effect in structural equation model*, In S. Leinhardt. Ed. Washington DC, American Sociological Association: Sociological methodology, 1982.
- [55] 최은희, 김진희, 이현수, 장은희, 김복순, "내부마케팅이 간호사의 직무만족도 및 이직의도에 미치는 효과-일개 대학병원을 대상으로," *임상간호연구*, 제15권, 제1호, pp.29-41, 2009.
- [56] 김미정, 한상숙, "국·공립과 사립병원 간호사의 직무만족, 조직몰입, 간호조직문화 및 이직의도

비교,” 동서간호학연구지, 제13권, 제1호, pp.22-30, 2007.

- [57] 최소은, 이삼순, 김상달, “중소병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘과 자아존중감 및 이직의도와 의 관계,” 한국직업건강간호학회지, 제22권, 제4호, pp.267-274, 2013.
- [58] 임순임, 박종, 김혜숙, “간호사의 의사소통과 셀프리더십이 간호업무성과에 미치는 영향,” 한국직업건강간호학회지, 제21권, 제3호, pp.274-282, 2012.
- [59] 윤광현, 김대수, “직무만족과 조직응집력 간의 관계 연구:조직시민행동의 매개효과,” 경영컨설팅연구, 제13권, 제3호, pp.113-133, 2013.
- [60] 김대원, 최윤근, 박기찬, “철도종사자들의 고용불안이 업무성과에 미치는 영향- 조직시민행동의 매개효과를 중심으로,” 한국철도학회지, 제15권, 제2호, pp.199-204, 2012.
- [61] 윤은자, 이인자, 안정화, “병원간호사의 이직의도에 대한 태도: Q 방법론적 접근,” 한국주관성연구학회, 제26호, pp.57-69, 2013.
- [62] M. Lijiya and K. Manikandan, “The Moderating Effect of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Justice and Counterproductive Work Behavior,” Guru Journal of Behavioral and Social Science, Vol.1, No.1, pp.17-24, 2013.
- [63] 김광점, “병원 내 간호사 인적자원관리시스템: 과제와 연구방향,” 보건의료산업학회지, 제6권, 제1호, pp.247-258, 2012.
- [64] 이용탁, 주규하, “사회적기업 조직구성원의 조직몰입이 조직성과에 미치는 영향:조직시민행동의 매개효과,” 한국인적자원관리학회, 제1권, 제3호, pp.341-356, 2014.

저자 소개

김 은 희(Eun-Hee Kim)

정회원



- 2012년 2월 : 경북대학교 간호대학원 간호학과(간호학석사)
- 2013년 3월 ~ 2015년 2월 : 경북대학교 간호대학원 간호학과 박사수료
- 2013년 9월 ~ 현재 : 대구과학

대학교 간호대학 조교수

<관심분야> : 이직, 인력관리, 간호결과

이 은 주(Eunjoo Lee)

정회원



- 1998년 12월 : University of Iowa College of Nursing (Ph.D)
- 2000년 6월 ~ 2003년 3월 : 전남 대학교 간호학과 조교수
- 2003년 3월 ~ 현재 : 경북대학교 간호대학 간호학과 교수

<관심분야> : 간호결과, 간호분류체계, 간호정보시스템, 간호과정, 환자안전