

간호사의 직무착근도와 이직의도의 관계에서 조직시민행동의 매개효과

김은희¹ · 이은주² · 최효진³

¹ 영남대학교의료원, ² 경북대학교 간호대학
³ 선린대학교 간호학과

Mediation Effect of Organizational Citizenship Behavior between Job Embeddedness and Turnover Intention in Hospital Nurses

Kim, Eun Hee¹ · Lee, Eunjoo² · Choi, Hyo Jin³

¹ Yeungnam University Hospital

² College of Nursing, Kyungpook National University

³ Department of Nursing, Sunlin College

주요어

조직, 행동, 이직, 간호사

Key words

Organizations, Behavior,
Turnover, Nurse

Correspondence

Lee, Eunjoo
College of Nursing, Kyungpook
National University
101, Dong in Dong, Jung Gu,
Daegu 700-422, Korea
Tel: 82-53-420-4934
Fax: 82-53-425-1258
E-mail: jewelee@knu.ac.kr

투 고 일: 2012년 8월 21일
수 정 일: 2012년 9월 24일
심사완료일: 2012년 12월 9일

Abstract

Purpose: The purpose of the study was to identify the mediating effect of organizational citizenship behavior between job embeddedness and turnover intention in hospital nurses. **Methods:** Data were collected from 241 nurses in 3 tertiary hospitals and 2 secondary hospitals in Daegu and analyzed using descriptive statistics, Pearson correlations and structural equation model (SEM) with the PASW 18.0 and AMOS 18.0 program. **Results:** There were negative relationships between job embeddedness and turnover intention ($r=-.53, p<.01$), and organizational citizenship behavior and turnover intention ($r=-.39, p<.01$) but a positive relationship between job embeddedness and organizational citizenship behavior ($r=.39, p<.01$). There was a partial mediating effect of organizational citizenship behavior between job embeddedness and turnover intention ($\chi^2=91.02, p<.001$). **Conclusion:** The results of this study indicate that organizational citizenship behavior has a mediating effect on the relationship between job embeddedness and turnover intention in hospital nurses, suggesting that enhancing organizational citizenship behavior is required, in order to promote job embeddedness and reduce turnover intention.

서 론

1. 연구의 필요성

최근 의료 환경의 변화로 병원들 간의 경쟁이 심화되면서 양

질의 의료서비스 제공은 병원의 생존을 위한 필수적 요소가 되었다(Kim, 2007). 병원 인력 중 가장 많은 구성원인 간호사는 병원의 경쟁력과 조직의 효율성을 향상시키는데 중추적인 역할을 하므로 경력간호사의 확보 및 유지는 병원의 생존을 위해서도 매우 필수적이다(Son, 2011). 그러나 국내 184개 병원을 대

상으로 실시한 조사에 의하면 간호사의 이직률은 평균 18.5%로, 2006년에 조사한 이직률인 9.8%에 비해 2배 이상 높아진 것으로 나타났다(Hospital Nurses Association, 2011).

간호사의 높은 이직률은 재직 간호사의 업무량과 스트레스 및 다른 간호사의 이직 증가와 간호의 질적 저하를 초래하며 간호 업무의 연속성과 전문성에 심각한 문제를 발생시킨다(Youn, Kim, Ryu, & Kim, 2002). 또한 신규 간호사를 채용하기 위해 소요되는 많은 비용은 병원에 재정적으로도 큰 손실을 초래한다(Peltier, Nill, & Schibrowsky, 2003). 그러므로 의료 기관에서 이직을 관리하는 것은 매우 중요하며, 이직의도는 실제 이직을 가장 잘 설명하는 이직의 전조 증후로 확인되므로 많은 연구에서 이직을 예측하기 위해 사용되고 있다(Eo et al., 2004; Lee et al., 2007).

그러나 지금까지 수행된 이직이나 이직의도와 관련된 선행연구들은 대부분 이직의 원인을 규명하거나, 조직몰입이나 직무만족과 같은 변수들이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가에 중점을 두고 이루어졌다(James & Charles, 1981; Lee, 2005). 하지만 조직몰입이나 직무만족과 같은 직무 태도 변수들은 이직을 단지 5%만 설명한다는 주장이 제기되면서 이직을 보다 잘 설명할 수 있는 또 다른 요인을 찾게 되었다(Griffith, Hom & Gaertner, 2000; Hom & Griffith, 1994).

직무착근도는 이직이 발생하는 과정보다 이직이 발생하지 않도록 하는 원인과 과정을 확인하는 것으로, 전통적으로 수행되어 온 이직의 연구 방향인 조직을 '왜 떠나려는가?'가에서 '왜 조직에 남아 있으려 하는가?'로 이직에 대한 연구 방향을 변화시켰다(Mitchell, Holtom, Lee, & Erez, 2001). 따라서 직무착근도를 증진시키면 이직의도를 감소시킬 수 있다고 하였다(Lee, 2011). 실제로 Mitchell 등(2001)의 연구에서 직원들의 직무착근도가 직무태도보다 이직에 대한 설명력이 더 큰 것으로 보고하였다.

직무착근도가 이직의도에 영향을 미치는 중요한 변수로 입증되면서 두 변수 사이에서 직무착근도를 증진시키거나 이직의도를 낮추어 주는 조절변수 혹은 매개변수를 찾기 위한 노력이 여러 선행연구에서 수행되고 있다. 그 결과 감성지능, 임파워먼트, 직무만족, 조직시민행동 등과 같은 다양한 요인들이 직무착근도와 이직의도 간의 관계를 조절 혹은 매개하는 변수로 연구되었다(Cho, Jo, & Sung, 2011; Kang & Kang, 2011). 그 중 조직시민행동이란 조직 구성원이 주어진 직무와 관련된 한정적인 역할의 범위를 넘어서 창의적이고 능동적인 역할로 동료들을 기꺼이 도와주고, 공유하고, 협동하고, 자원 봉사하는 일련의 친사회적 행동으로(Organ, 1988), 이직의도와 조직시민행동 간에는 분명한 인과관계가 있다는 것이 제시되었다(Griffith et al., 2000; Lee, 2011; Organ, 1988).

즉 조직시민행동은 조직의 유효성을 높이고 이직의도를 낮추는 개념으로 그 중요성이 점차 부각되고 있으나 간호사의 조직시민행동에 관한 선행연구는 아직까지 미흡한 실정이다(Park, Yun, & Han, 2009). 더욱이 높은 이직률을 보이는 간호사를 대상으로 직무 착근도와 이직의도 사이에서 조직시민행동의 매개효과를 검증한 연구는 거의 없다. 따라서 직무착근도와 이직의도 사이에서 조직시민행동이 매개효과를 하는가를 규명할 필요가 있을 것이다.

이에 본 연구는 병원에 근무하는 간호사의 직무착근도, 조직시민행동, 이직의도와와의 관계를 파악하고, 직무착근도와 이직의도 사이에서 조직시민행동의 매개효과를 확인함으로써 간호사의 이직을 감소시키기 위한 효과적인 중재방안을 수립하는데 필요한 자료를 제공하고자 시도되었다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 간호사의 직무착근도, 조직시민행동, 이직의도의 정도와 변수간의 관계를 파악하고 직무착근도와 이직의도의 관계에서 조직시민행동의 매개효과를 파악하기 위함이며, 이를 위한 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 간호사의 직무착근도, 조직시민행동, 이직의도의 정도를 파악한다.
- 2) 간호사의 직무착근도, 조직시민행동, 이직의도와의 상관관계를 파악한다.
- 3) 간호사의 직무착근도와 이직의도간의 관계 모형을 구축하고 조직시민행동의 매개효과를 파악한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 간호사의 직무착근도와 이직의도 간의 관계에서 조직시민행동의 매개효과를 파악하기 위한 탐색적 구조모형 연구이다.

2. 연구 대상

D시에 근무하는 600명 이상 2개의 종합병원과 800명 이하 3개의 대학병원에 근무하는 간호사를 임의 표출방법으로 선정하였다. 대상자 수는 관측변수의 수가 12개 미만일 때는 표본의 크기가 200개가 적당하다는 근거 하에 이루어졌다(Joreskog & Sorbom, 1989). 총 250부의 설문지를 배포하여 수집된 자료

중 응답이 불완전하거나 누락된 9부를 제외한 총 241명의 자료가 연구 분석에 사용되었다.

3. 연구 도구

1) 직무착근도

직무착근도는 조직 구성원이 직무와 관련하여 해당 조직에 뿌리를 내리고 있는 정도를 의미하는 것으로(Mitchell et al., 2001) 본 연구에서는 Mitchell 등(2001)이 개발한 도구 중 조직에 대한 적합성 8문항, 연계 4문항, 희생 6문항의 세 가지 하위차원으로 총 18문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지의 Likert 5점 척도로 측정되며, 점수가 높을수록 직무 착근도가 높음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.87$ 이었다.

2) 조직시민행동

조직시민행동이란 조직 구성원에게 주어진 역할 업무는 아니나 조직 발전에 기여하고자 수행하는 구성원의 자발적이고 기능적인 행동으로, 정해진 업무 이상을 수행함으로써 조직이 효과적으로 기능하는데 기여하는 행동이다(Organ, 1988). 본 연구에서는 Podsakoff, Mackenzie, Moorman과 Fetter (1990)가 개발하고 Chah과 Kim (2000)이 번역하여 사용한 도구를 이용하였다. 이 도구는 이타주의 행동 5문항, 양심적 행동 5문항, 스포츠맨십 4문항, 예의바른 행동 5문항, 참여적 행동 5문항의 다섯 가지 하위차원으로 총 24문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지의 Likert 5점 척도로 측정되며, 부정문항인 6번에서 10번까지는 역환산하였고, 점수가 높을수록 조직시민행동이 높음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 Chah과 Kim (2000)의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.81$ 로 나타났으며 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.69$ 로 나타났다.

3) 이직의도

이직의도는 구성원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도로 아직 나타나지 않은 이직에 대한 태도나 경향을 의미한다(Tett & Meyer, 1993). 본 연구에서는 Slavitt, Stamps, Piedmont와 Hasse (1978)가 개발하고 Kim (1992)이 번역하여 사용한 것으로 그 구체적인 문항은 “나는 때때로 현 직장을 그만두고 싶다는 생각을 한다”, “선택권이 있다면 다른 직장에서 일하고 싶다”, “타 직종으로 이직하고 싶지만 상황이 맞지 않아 실행하지 못하고 있다”, “더 좋은 조건이 제공된다면 언제든지 이직할 의사가 있다”의 4문항이다. 점수는 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지 Likert 5점 척도로

최저 4점에서 최고 20점 까지 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 Kim (1992)의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.83$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.90$ 로 나타났다.

4. 자료 수집 방법

자료 수집은 일 대학교 연구윤리위원회(Institutional Review Board [IRB])의 승인(YUH-12-0314-05)을 받은 뒤 2012년 3월 22일부터 3월 31일까지 수행되었다. 연구자가 D시 소재 5개 병원을 직접 방문하여 각 기관의 간호부서장에게 연구 목적을 설명하고 연구수행에 대한 허락을 얻었다. 그 후, 각 병동을 방문하여 선정된 일반 간호사에게 연구의 목적과 설문지 내용에 대해 설명한 뒤 설문지를 배포하였다. 설문지 작성 소요시간은 10분에서 15분정도였다. 배부 시 자발적으로 참여한다는 서명동의를 받았으며, 설문지는 대상자가 직접 응답하고 함께 배부된 봉투에 넣어 밀봉을 한 후 지정된 장소에 제출하면 본 연구자가 직접 방문하여 설문지를 회수하였다.

동의서에는 연구목적, 자발적 참여, 응답내용의 비밀보장과 연구목적 이외에 사용하지 않음을 명시하였다. 총 250부를 배부하여 250부(100%)가 회수되었으며 이 중 설문지 작성이 미흡한 9부를 제외하고 241부를 최종 분석에 사용하였다.

5. 자료 분석 방법

수집된 자료는 PASW 18.0을 이용하여 대상자의 일반적인 특성에 대해 빈도, 백분율과 같은 기술통계방법을 사용하였고, 연구변수들의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 산출하였고 측정변수간의 다중공선성 확인을 위해 공차(tolerance)와 분산팽창지수(Variance Inflation Factor [VIF])를 구하였다. 직무착근도와 이직의도와 관계에서 조직시민행동의 매개효과 분석을 위해 AMOS 18.0을 이용하여 비표준화계수(Unstandardized β), 표준화계수(Standardized β), 표준오차(S.E), C.R (Critical Ratio), 유의확률(p)을 구하였고, 변수간의 직접효과와 간접효과 및 총 효과를 구하였다. 연구도구의 타당성 검증을 위해 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis [CFA])을 실시하였다. 그리고 모형의 적합도를 평가하기 위해서는 χ^2 , 자유도(df), 적합지수(Goodness of Fit Index [GFI]), 조정적합지수(Adjusted Goodness of Fit Index [AGFI]), 표준화적합지수(Normed Fit Index [NFI]), 비교적합지수(Comparative fit index [CFI]), 비표준화적합지수(Tucker-Lewis Index [TLI]), 근사오차평균자승의 이중근(Root Mean Square Error of Approximation [RMSEA])을 산출

하였다. 내생변수가 그 내생변수에 직접적인 영향을 미치는 변수들에 의해 설명되는 양을 보기 위해 다중상관치(Squared Multiple Correlations [SMC])를 구하였다. 그리고 잠재변수들에 대한 각각의 관측변수들은 해당 문항들의 값을 합산하여 평균한 점수를 구하여 사용하였다. 그리고 세 변수 간의 영향력의 차이가 유의한지는 Sobel (1982)이 제안한 방식으로 검증하였다. 구체적인 검증방식은 다음과 같다.

$$Z = \frac{b_1 \times b_2}{\sqrt{b_1^2 \times Se_2^2 + b_2^2 \times Se_1^2}}$$

- 1 단계 회귀분석(독립변수→매개변수): b_1 =비표준화회귀계수, Se_1 =표준오차
- 2 단계 회귀분석(매개변수→종속변수): b_2 =비표준화회귀계수, Se_2 =표준오차

연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구의 대상자는 여성이 96.7%, 남성이 3.3%로 여자가 대부분을 차지하였고 연령은 20세에서 29세가 39.4%로 가장 많았으며 30세에서 39세가 34.5%, 40세 이상이 34.5% 순으로 나타났다. 결혼 형태는 기혼이 53.5%, 미혼이 46.5%이었고 교육 수준은 RN-BSN, 방통대, 학점은행학사가 39.8%로 가장 높게 나타났다. 병원 종류로는 대학병원이 50.2%, 종합병원이 49.8%이었고, 연 수입은 3,000만원~4,000만원이 96명 39.8%로 많았고, 총 임상 경력은 5년~10년이 29.9%, 1년~5년이 28.2%로 나타나 1~10년 임상 경력을 가진 대상자가 전체 대상자의 58.1%를 차지하였다.

그리고 대상자의 직무착근도 정도는 평균 3.02점이었고, 조직시민행동 정도는 3.38점, 이직의도 정도는 3.70점이었다(Table 1).

2. 가설적 모형 검증

본 연구의 가설적 모형에 대한 부합도는 $\chi^2 = 91.02$ ($p < .001$), GFI=.94, AGFI=.91, NFI=.93, CFI=.97, TLI=.96, RMSEA=.06로, 모든 부합도 지수가 양호한 것으로 나타났다(Table 2). 또한 측정모형의 경로계수도 모든 경로에서 고정지수가 유의한 것으로

Table 1. General Characteristics of Participants

(N=241)

Characteristics/ Variable	Categories	n (%)	M±SD	Range
Gender	Male	8 (3.3)		
	Female	233 (96.7)		
Age (yr)	20-29	95 (39.4)	33.54±8.10	
	30-39	83 (34.5)		
	≥40	63 (36.1)		
Marital status	Single	112 (46.5)		
	Married	129 (53.5)		
Education level	College graduate	82 (34.0)		
	RN-BSN or Open University	96 (39.8)		
	University graduate	35 (14.5)		
	≥Master	28 (11.7)		
Hospital type	University hospital	121 (50.2)		
	General hospital	120 (49.8)		
Years salary (₩ 1,000)	≤1,999	3 (1.2)	3,340±1.01	
	2,000-2,999	47 (19.5)		
	3,000-3,999	96 (39.8)		
	4,000-4,999	54 (22.4)		
	≥5,000	41 (17.0)		
Total length of clinical career (yr)	1-5	66 (28.2)		
	6-10	72 (29.9)		
	11-20	60 (24.9)		
	≥21	4 (17.0)		
Job embeddedness			3.02±0.43	1.89-4.11
Organizational citizenship behavior			3.38±0.24	2.75-4.08
Turnover intention			3.70±0.82	1.00-5.00

Table 2. Model Fit

(N=241)

Model fit statistic	χ^2	df	p	GFI	AGFI	NFI	CFI	TLI	RMSEA
Statistic value	91.02	50	<.001	.94	.91	.93	.97	.96	.06

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 3. Effects of Predictor Variables in the Model

(N=241)

Paths	Direct effect	Indirect effect	Total effect	SMC
Job embeddedness → Organizational citizenship behavior	.53*	-	.53*	-
Job embeddedness → Turnover intention	-.57*	-.09*	-.66*	.456
Organizational citizenship behavior → Turnover intention	-.17*	-	-.17*	.284

* $p < .05$

Table 4. Coefficients of Model Path

(N=241)

Paths	Standardized β	Unstandardized β	S.E.	C.R.	p
Job embeddedness → Organizational citizenship behavior	.53	.28	.05	5.34	<.001
Job embeddedness → Turnover intention	-.57	-.08	.02	-6.39	<.001
Organizational citizenship behavior → Turnover intention	-.17	-.15	.04	-2.00	.045

나타났다. 그리고 직무착근도와 이직의도에 직접적인 영향과 간접적인 영향을 동시에 미치고 있었는데, 직무착근도가 이직의도 간의 사이에서 조직시민행동의 직접효과는 .57 ($p=.006$)과 간접효과는 -.09 ($p=.013$)로 나타나 총 효과는 -.66 ($p=.010$)이 나타났다. 또한 SMC에서 이직의도가 직무착근도에 의해서 설명되는 부분은 45.6%이고, 조직시민행동에 의해서 설명되는 부분은 28.4%이었다(Table 3).

3. 측정 변수들 간의 상관관계

간호사의 직무착근도와 조직시민행동 및 이직의도 간의 상관관계의 결과는 다음과 같다. 직무착근도와 이직의도와는 $r=-.53$ ($p<.01$)로 중간정도 수준의 부적인 상관관계를 보였으며, 직무착근도와 조직시민행동과는 $r=.39$ ($p<.01$)에서 정적인 상관관계를 보였다. 조직시민행동과 이직의도는 $r=-.39$ ($p<.01$)로 부적인 상관관계가 나타났다. 그리고 측정변수간의 다중공선성은 공차(tolerance)가 .65-.91이었고, 분산팽창지수(Variance Inflation Factor [VIF])가 1.10-1.53으로 문제가 없는 것으로 나타났다.

4. 매개효과 검증

간호사의 직무착근도와 이직의도 변인 간의 조직시민행동의 매개효과 결과는 다음과 같다(Figure 1). 본 연구의 설정 모형에 제시된 3가지 변수의 관계에서 직무착근도와 조직시민행동이 유의하였고($C.R.=5.39$, $p<.001$), 직무착근도와 이직의도가 유의하였으며($C.R.=-6.39$, $p<.001$), 조직시민행동과 이직의도가 유의하게 나타나($C.R.=-2.00$, $p=.045$) 조직시민행동의 부분 매개효과가 검증되었다(Table 4). 따라서 간호사의 이직의도는 직무착근도가 높을수록 낮았으며($\beta=-.57$), 조직시민행동이 높을수록 낮게(β

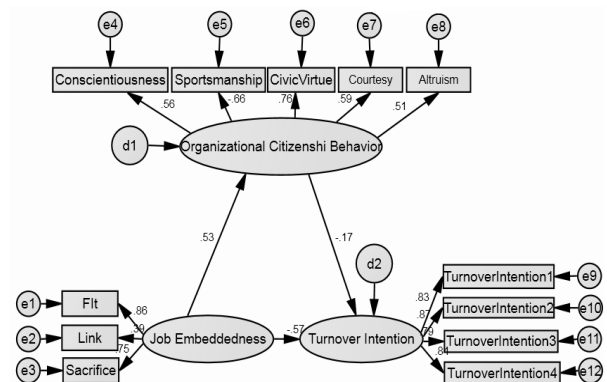


Figure 1. Path diagram of model.

$=-.17$) 나타났으며, 직무착근도가 높을수록 조직시민행동은 높게 ($\beta=.53$) 나타났다. 그리고 조직시민행동의 매개효과가 통계적으로 유의한지 Sobel test 검증한 결과 유의하게 나타났다($z=3.58$, $p<.001$).

논 의

본 연구는 간호사의 직무착근도와 조직시민행동 및 이직의도와의 관계를 파악하고, 매개변인으로서 조직시민행동의 영향력을 확인함으로써 간호사의 이직을 감소시키기 위한 효과적인 중재 방안을 수립하는데 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

본 연구에서의 직무착근도 평균은 3.02 점으로 사회복지사를 대상으로 한 Kim (2009)의 연구에서의 평균 1.64점 보다는 높았다. 조직시민행동 평균은 3.38점으로 Chah과 Kim (2000)의 서울 시내 일반 기업직원을 대상으로 조사한 3.75점 보다는 다소 낮았으나 간호사를 대상으로 한 Park 등(2009)의 연구와는 유사한 수준이었다. 그리고 간호사의 이직의도는 평균 3.70점으로 본 연구와 동일한 도구를 사용한 Son (2011)의 3.38점 보다는 다소 높게 나타났다.

간호사의 직무착근도와 이직의도 간의 상관관계를 살펴보면 직무착근도와 이직의도는 유의한 역 상관관계를 나타내어 직무착근도가 높을수록 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 간호사가 조직 내에서 자신이 수행하고 있는 직무와 자신이 속한 조직과 잘 맞는다고 지각하고 자신의 개인 가치, 동료들과의 관계, 주어진 권한과 책임, 자신의 기술과 재능의 활용이 현재 직무와 잘 맞는다고 지각할수록 조직에 잔류할 가능성이 크다는 것을 시사한다. 또한 자신이 조직을 떠남으로써 희생해야 하는 물질적, 심리적 희생에 대한 지각이 클수록 조직 구성원은 조직에 머무를 가능성이 크다는 것을 나타낸다.

연구원을 대상으로 한 Kim (2001)의 연구에서 조직 구성원이 지각하는 직무착근도가 높을수록 이직의도가 낮아진다고 하였고, Kim (2009)의 연구도 직무착근도는 이직의도에 매우 강한 부(-)의 영향을 미친다고 하였다. 즉 직무착근도는 이직의도를 낮추는데 매우 중요한 영향을 미치는 개념임을 확인할 수 있다. 따라서 직무착근도를 높일 수 있는 다양한 전략을 마련하는 것은 병원에 근무하는 간호사의 이직의도를 낮추기 위해서 매우 필요하다고 할 수 있을 것이다.

직무착근도와 조직시민행동과는 유의한 순 상관관계를 나타내어 직무착근도가 높을수록 조직시민행동이 높아지는 것으로 나타났다. Wijayanto와 Kismono (2004)의 연구에서도 병원에 근무하는 직원의 직무착근도가 높을수록 조직시민행동이 높아짐을 증명하였다. Kim (2005)은 경북 구미 지역의 산업단지공단 근로

자를 대상으로 한 연구에서 직무착근도의 하위개념인 적합성, 연계, 희생 순으로 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 이상의 연구 결과를 고려해 볼 때 구성원의 직무착근도가 높을수록 조직을 위한 자발적 행동이 높아지므로 간호사의 직무착근도를 높이기 위한 다양한 방안이 간호조직 차원에서 강구되어야 할 것이다.

또한 본 연구에서 조직시민행동과 이직의도는 유의한 역 상관관계로 간호사의 조직시민행동이 높을수록 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다. Park (2004)도 조직시민행동이 높을수록 이직의도는 낮아진다고 하였으며, 호텔 종사원의 조직시민행동이 이직의도에 미치는 영향을 조사한 Lee (2011)의 연구에서도 조직시민행동 중 양심행동, 스포츠 정신, 이타주의, 시민행동 순으로 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 하였다. 이상의 결과를 고려해 볼 때 간호사들이 동료들을 기꺼이 도와주고 공유하고, 협동하고, 자원 봉사하며, 조직에서 요구되는 역할을 초월하는 조직시민행동은 간호사의 이직의도를 줄일 수 있는 해결 방안이 될 수 있을 것이다.

본 연구의 구조 모형에서 간호사의 직무착근도와 이직의도 간에서 조직시민행동의 매개효과를 검증한 결과, 조직시민행동의 부분 매개효과가 확인되었다. 이는 조직 구성원의 직무착근도 증진이 조직시민행동의 증진을 가져오고 결과적으로 이직의도를 감소시키는 것을 의미한다. Cho, Kawk과 Ryu (2008)의 연구에서도 직무착근도의 적합성과 이직의도 사이에서 조직시민행동이 매개를, 연계와 이직의도 사이에서 조직시민행동이 완전매개를, 희생과 이직의도사이에서 조직시민행동이 매개를 한다고 하였다. 이와 같은 결과를 고려해 볼 때 직무착근도와 이직의도의 관계를 매개하는 변수인 조직시민행동을 증진시킴으로써 이직의도를 감소시킬 수 있을 것이다. 따라서 간호사의 조직시민행동을 향상시킴으로써 이직의도를 감소시켜서 조직의 효율성에 긍정적인 영향을 줄 수 있을 것이라 사료된다.

결과적으로 직무착근도와 조직시민행동 및 이직의도는 직무착근도가 높을수록 조직시민행동이 높아지고 이직의도는 낮아지며, 조직시민행동이 높을수록 이직의도는 낮아짐을 알 수 있다. 이를 토대로 간호사의 이직을 관리하는 방안으로 직무착근도를 높이기 위해서는 개인이 가진 가치관과 조직문화에 적합한 간호사를 채용하고, 정기적인 면담을 통하여 개인의 직무 적합성을 증가시키며, 직무 수행 시 개인의 능력과 재능을 적절하게 고려하여 업무를 수행하도록 하여야 할 것이다. 또한 동료들과의 인간적인 유대관계를 강화하기 위해 친목단체 활성화, 개인별 멘토링 제도, 정기적인 경력관리 프로그램의 개발 및 참여유도, 국내·외 교육훈련 및 보수교육 프로그램을 활성화하고, 조직 내 팀과 부서간의 관계를 활성화시키는 상호 유기적인 업무체계를

구축하는 것이 필요할 것이다. 그리고 간호사들이 이직의 기회 비용을 높게 인식할 수 있도록 금전적인 인센티브와 복리 후생, 안식년제도 등을 고려해 볼 수도 있을 것이고, 간호사의 자발적 의지에 기초한 조직시민행동을 강화하기 위해서는 상급자의 솔선수범이 요구될 것이며, 이러한 노력은 병원 조직의 효과성 증진과 발전에 긍정적인 영향을 미칠 것이라 사료된다.

이러한 결과를 고려하여 볼 때 임상에 근무하는 간호사의 이직의도를 낮추기 위해서는 직무착근도를 높이고 조직시민행동을 강화시키는 중재 프로그램을 개발하는 것이 필요하리라 본다. 이를 위해 어떠한 구체적 전략이 간호사의 직무착근도와 조직시민행동을 향상시킬 수 있는지를 모색하는 연구가 필요할 것이다. 또한 우리나라 실정에 보다 적합한 직무착근도와 조직시민행동을 측정하는 도구의 개발이 필요하다는 것을 제안한다. 그리고 병원의 다양한 구조적 특성이 간호사의 직무착근도, 조직시민행동 그리고 이직의도에는 어떠한 영향을 미치는지에 대한 보다 심층적인 연구가 필요하다고 사료된다.

본 연구가 가지는 의의는 전통적으로 이직의도에 관한 선행요인으로 간주되었던 변수들 보다 직무착근도와 조직시민행동이라는 새로운 개념을 이용하여 예측모형을 구축하고, 이들 변수들 간의 상호관련성을 검증하였다는 데 연구의 의의가 있다. 또한 직무착근도가 간호사의 이직의도를 낮추기 위한 선행요인이라는 것을 증명하였고 조직시민행동은 직무착근도와 이직의도 사이에서 매개역할을 한다는 것을 확인하였다는 것이다. 그리고 이러한 과정을 통해 요인들 간의 상관관계를 보다 구체적으로 밝힘으로써 간호 관리자들이 이직률 감소를 위한 구체적인 전략을 개발할 수 있을 뿐 아니라 이직률을 관리하는 데 활용함으로써 간호업무의 생산성을 향상시키는 데 기여할 수 있을 것이다.

그러나 본 연구결과는 일개 광역시에 소재하는 병원 간호사만을 대상으로 하였으며, 또한 600명상 이상의 일부 종합병원 및 전문 종합병원만을 대상으로 하여 연구가 수행되었으므로 연구 결과를 일반화하는 데는 한계점을 가지고 있다. 따라서 근무환경이나 병상 수가 작은 의료기관에서의 반복연구와 비교연구를 제안한다.

결 론

본 연구는 간호사의 이직의도와 직무착근도와 조직시민행동 간의 관계를 파악하고 직무착근도와 이직의도의 관계에서 조직시민행동의 매개효과를 파악하기 위해 수행되었다. 본 연구는 간호사의 직무착근도, 조직시민행동, 이직의도 간에는 인과관계가 있다는 것을 증명하였으며, 직무착근도와 조직시민행동은 이직의도를 낮출 수 있는 선행요인이라는 것을 확인하였다. 또한

조직시민행동은 직무착근도와 이직의도사이에서 매개효과가 있다는 것을 확인하였다. 따라서 높은 이직률을 보고하고 있는 간호사의 이직률을 낮추기 위해서는 직무착근도를 향상시키는 방안이 강구되어야 할 것이며, 조직시민행동은 이직의도를 낮추어 주는 완충작용을 하고 있으므로 간호사의 이직률을 낮추기 위해서는 조직시민행동도 강화시키는 방안을 강구하는 것이 필요하리라 사료된다.

REFERENCE

- Chah, D. O., & Kim, H. C. (2000). The empirical study on the effects of communication satisfaction, group cohesiveness, and job satisfaction on organizational citizenship behavior. *The Korea-Japanese Journal of Economics & Management Studies*, 20, 229-253.
- Cho, D. H., Jo, H. C., & Sung, H. N. (2011). Factors affecting the turnover intentions of small and medium construction IT workers. *Management Information Systems review*, 30(2), 161-184.
- Cho, Y. B., Kawk, S. H., & Ryu, J. R. (2008). A study on the effects of job embeddedness on staying in organization. *Korean Academy of Human Resource Management*, 15(1), 173-200.
- Eo, K. S., Hur, H. K., Kim, K. K., Cho, Y. J., Kim, E. H., & Kim, S. J. (2004). The relationship between job characteristics, job satisfaction, and intents to leave among hospital nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 9(2), 81-92.
- Griffith, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, 26(3), 463-488. <http://dx.doi.org/10.1177/014920630002600305>
- Hospital Nurses Association. (2011). *2010 Actual condition survey report of nurse staffing*. Retrieved March 9, 2011, from <http://www.khna.or.kr/web/information/resource.php>
- Hom, P. W., & Griffith R. W. (1994). *Employee turnover*. Cincinnati, OH: South Western College Publishing.
- James L. P., & Charles W. M. (1981). A causal model of turnover for nurse. *Academy of Management Journal*, 24(3), 543-565.
- Joreskog, K. G., & Sorbom, D. (1989). *LISREL 7: A guide to the program and applications* (2nd ed.). Chicago: SPSS.
- Kang, M. S., & Kang, Y. S. (2011). Empowerment moderating effect between job embeddedness and intention to transfer in service industry employee. *Journal of Business Education*, 25(3), 195-214.
- Kim, E. K. (2009). *The impacts on the intension of turnover by job embeddedness of social workers: Focused on the residential facilities and the non-residential facilities in Daegu*. Unpublished master's thesis, Catholic University of Daegu, Daegu, Korea.

- Kim, J. K. (2005). *A study on the effect of job embeddedness on organizational citizenship behavior and job performance*. Unpublished master's thesis, Kum-oh National Institute of Technology, Gumi, Korea.
- Kim, J. J. (2001). *The empirical study on the turnover decision process of research scientist: Replication of unfolding model*. Unpublished doctor's dissertation, Korea University, Seoul, Korea.
- Kim, M. R. (2007). Influential factors on turnover intention of nurses: The affect of nurse's organizational commitment and career commitment to turnover intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 13, 335-344.
- Kim, S. J. (1992). *A study on the relationship between job satisfaction of nurses and their turnover intention*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul, Korea.
- Lee, D. H. (2011). *The effect of job embeddedness on organization citizen behavior, work performance, and intent for turnover*. Unpublished master's thesis, Dongguk University, Gyeongju, Korea.
- Lee, E. H., Chang, S. J., Kim, H. O., Roh, J., Park, E. J., & Won, J. U. (2007). The relationship between job stress and turnover of registered nurses in a university hospital. *The Korean Society of Occupational & Environment Medicine*, 19, 93-104.
- Lee, H. K. (2005). *Relationship among personality, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of new nurses*. Unpublished master's thesis, Dankook University, Seoul, Korea.
- Mitchell, T. R., Holtom, B., Lee, T. W., & Erez, M. (2001). Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, 44(6), 1102-1121. <http://dx.doi.org/10.2307/3069391>
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Park, J. H., Yun, E. K., & Han, S. S. (2009). Factors that affect organizational citizenship behaviors for nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 39, 499-507. <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2009.39.4.499>
- Park, W. Y. (2004). *The influence of organization citizenship behavior in the relation of justice and organizational effectiveness perceived by nurses*. Unpublished master's thesis, Inje University, Gimhae, Korea.
- Peltier, J., Nill, A., & Schibrowsky, J. A. (2003). Internal marketing, nurse loyalty and relationship marketing: An exploratory study of German nurse. *Health Marketing Quarterly*, 20(4), 63-82.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behavior and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142. [http://dx.doi.org/10.1016/1048-9843\(90\)90009-7](http://dx.doi.org/10.1016/1048-9843(90)90009-7)
- Slavitt, D. B., Stamps, P. L., Piedmont, E. B., & Hasse, A. M. (1978). Nurses' satisfaction with their work situation. *Nursing Research*, 27, 114-120.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effect in structural equation model. In S. Leinhardt (Ed.), *Sociological methodology* (pp. 290-312). Washington DC: American Sociological Association.
- Son, E. J. (2011). *Nurses role conflicts influencing on the organizational commitments and turnover intentions*. Unpublished master's thesis, Kyunghee University, Seoul, Korea.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analysis based on meta-analysis findings. *Personal Psychology*, 46, 259-293. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>
- Wijayanto, B. R., Kismono, G. (2004). The effect of job embeddedness on organizational citizenship behavior: The mediating role of sense of responsibility. *Gadjab Mada International Journal of Business*, 6, 335-354.
- Youn, M. S., Kim, S. U., Ryu, S. Y., & Kim, K. S. (2002). Nurses' turnover intention and its related factors. *Cheosun University Medical Research*, 27(1), 192-200.