

병원간호사의 사회적 자본과 직무열의가 간호업무성과에 미치는 영향: 조직시민행동의 매개효과를 중심으로

고미순¹ · 이현숙² · 고명숙³

삼육대학교 대학원¹, 경동대학교 간호학부², 삼육대학교 간호학과³

Effects of Nurses' Social Capital and Job Engagement on Nursing Performance: Focused on the Mediating effects of Organizational Citizenship Behavior

Ko, Mi Soon¹ · Lee, Hyunsook Zin² · Koh, Myung Suk³

¹Graduate School, Sahmyook University

²Department of Nursing, Kyungdong University

³Department of Nursing, Sahmyook University

Purpose: The purpose of this study was to identify the casual relationship between nurses' social capital, job engagement and nursing performance and to verify the goodness of fit between a hypothetical model and actual data in order to suggest the best model. **Methods:** This survey was conducted with 250 nurses working in 3 general hospitals in Seoul. Data were collected from June 20 to July 29, 2016 and analyzed using SPSS/WIN 21.0 and AMOS 21.0. **Results:** Nurses' social capital and job engagement were found to have no direct effect on increasing nursing performance. But, it was found that social capital and job engagement had indirect effects on nursing performance through mediating organizational citizenship behavior. Social capital had direct effects on increasing job engagement and indirect effects on organizational citizenship behavior. **Conclusion:** Results of this study indicate that nurse managers should concentrate efforts on increasing nurses's job engagement and preparing organization to increase social capital in order to improve nursing performance

Key Words: Social capital, Work performance, Nurse, Job engagement, Organizational citizenship behavior

서 론

1. 연구의 필요성

오늘날 의료기관은 안팎으로 강도 높은 변화요구에 직면하고 있다. 파악해 보면 외적으로는 국경 없는 경쟁의 심화, 끊임

없이 개발되는 의료기기 등으로 인한 경제적, 인적 자원의 적용 문제와 내적으로는 의료소비자의 지식향상으로 인한 지속적인 양질의 의료서비스 요구 등이 그것인데 이와 같은 변화의 중심에 간호조직이 있다.

간호 인력은 전체 조직에서 50% 이상 차지하고 있어 효과적인 간호인력 관리는 병원조직의 목표달성에도 중요한 역할을

주요어: 사회적 자본, 간호업무성과, 간호사, 직무열의, 조직시민행동

Corresponding author: Lee, Hyunsook Zin

Department of Nursing, Kyungdong University, 815 Gyeonhwon-ro, Munmak-eup, Wonju 24695, Korea.
Tel: +82-33-738-1442, Fax: +82-33-738-1447, E-mail: zinhslee@gmail.com

Received: Nov 9, 2016 | Revised: Nov 30, 2016 | Accepted: Nov 30, 2016

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

한다. 조직의 목표달성을 위해서는 조직 구성원들 스스로 자신의 과업역할을 성공적으로 수행하여야 궁극적으로 조직의 성과를 높일 수 있다. 간호조직에서 구성원들의 과업역할은 간호사가 환자의 치유와 안녕을 위해서 전문성을 바탕으로 합리적으로 역할을 수행하여 간호조직 목표를 능률적으로 수행하는 것으로[1], Park [2]은 독자적 간호활동, 비독자적 간호활동 및 대인관계 활동으로 구분하였다. Song [3]은 간호활동에서 간호사가 가지는 결정권의 정도에 따라 간호사 자신의 판단과 결정에 따라 계획하고 수행하는 독립적 기능과 다른 직종의 사람들과 협의를 통하여 수행하는 상호의존적 기능, 그리고 타 간호인력의 처방 내지 감독과 지도하에 시행하는 의존적 기능으로 구분하였다. 이상과 같이 간호업무성과는 간호사 개인역량 뿐만 아니라 조직의 특성과 같은 다양한 요인들과 관련을 갖는다. 선행연구에서 간호업무성과는 간호사가 맡은 직무에 만족하고, 조직에 대한 몰입이 높고, 일과 조직에서 개인이 삶의 의미와 목적을 찾고 더 나은 존재적 가치를 실현하고자 하는 생각인 일터영성이 높을수록 간호생산성과 업무성과가 높게 나타났다. 또한 간호사는 가족과 동료, 상사로부터 지지가 높고, 스스로에게 영향력을 발휘하는 리더십이 좋으며, 조직의 기능증진을 위하여 공식적인 보상체계와 상관없이 자율적으로 행동하는 조직시민행동을 많이 하고, 소속된 조직과 잘 맞고, 조직 구성원들과 네트워크 형성이 잘 되어 조직을 떠날 경우 정신적, 심리적 비용을 많이 지불하게 되는 경우, 즉 직무배태성이 높은 경우 간호업무성과는 높아졌다. 반면 간호사의 소진과 이직의도 요인은 간호생산성에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[4-6].

개인과 조직의 업무성과는 조직 구성원들 간의 신뢰가 잘 형성되고, 규범이 잘 지켜지고, 연계가 풍부한 조직일수록 높게 나타나는데, 이는 조직 내 연계가 두터운 가운데 신뢰와 규범이 확보된 조직은 구성원들의 참여와 협력을 증대시키고, 정보와 지식을 잘 공유하여 문제해결을 위한 아이디어 창출 등 사회적 자본이 축적된다[7]. 그리고 병원조직에서 간호사들의 사회적 자본, 즉 신뢰와 협력, 가치공유는 조직냉소주의와 이직의도를 감소시키고 조직몰입을 증대시켜[8] 간호사의 직무만족을 높이고 직무에 열정을 다하여 조직에 잔류하도록 하고[9], 지식공유 및 지식창출은 환자의 안전에 긍정적인 영향을 미치고, 새로운 간호 및 의료서비스를 창출하여 환자만족을 증대시켜[10], 간호조직의 목표를 효과적으로 달성할 수 있도록 하는 요인이 되고 있다. 또한 사회적 자본이 풍부한 조직은 조직 구성원으로 하여금 조직목표달성에 자발적으로 참여하고 헌신하는 조직시민행동을 확보함으로써 업무성과를 높이게 된다[7].

조직의 목표달성을 위해서는 조직구성원의 자발적이고 적극적인 기여와 헌신이 매우 중요하다. 직무열의는 직무소진과는 대립되는 개념으로 직무에 대해 높은 에너지 수준을 가지고 자신의 업무에 노력과 시간을 투자하는 마음가짐과 업무에 대한 강한 소속, 그리고 업무에 집중하는 상태를 의미한다[11]. 직무열의가 높은 구성원은 궁극적으로 조직에 도움이 될 수 있는 행동들을 해야 한다고 인식하기 때문에 자발적으로 행동하고 조직친화적인 조직시민행동을 활발히 수행하여[12], 업무성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 간호사의 조직시민행동은 동료간호사를 기꺼이 도와 함께 일하는 참여와 협력, 타인의 입장을 존중하고 배려하여 처신하는 예의바르게 행동하는 요인이[6,13] 간호업무성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다 그리고 간호사는 비탄력적 근무환경과 부족한 인력, 스트레스 많은 업무환경을 타타기보다 조직의 공공사명에 적극 동참하면서도 자기소임을 다하고, 소속된 조직의 입장을 먼저 생각하고, 조직에 대한 건설적인 자세를 가지는 사회·심리적 요소들이 이직의도를 낮추고[14], 직무만족, 직무몰입 등이 간호생산성에 영향을 미칠 수 있는 요인이라고 할 수 있다[4].

이상과 같이 병원조직의 사회적 자본이 간호사의 직무만족과 조직몰입을 증대시키고 이직의도를 감소시켜 업무성과에 영향을 주고, 두터운 연계와 신뢰, 규범, 가치공유는 간호사 자신에게 주어진 역할뿐만 아니라, 그 이상의 것을 자발적으로 수행하는 조직시민행동을 유도함으로써 간호조직목표달성에 기여하도록 한다. 개인 관련 특성인 직무열의는 간호사로 하여금 높은 에너지와 열정을 자신의 직무에 투입하고 이러한 행동은 개인 및 조직의 목표달성에 영향을 미친다는 선행연구결과를 통해 사회적 자본과 직무열의와 간호업무성과의 관련성을 추측할 수 있다. 그러나 지금까지 선행된 연구는 사회적 자본과 직무열의와 조직시민행동과의 관계만을 설명하거나 단순히 간호업무성과의 영향요인만을 살펴보고 있으며, 이들 요인들을 통합적으로 포함하여 직접효과와 간접효과를 고려한 모형 구축 연구가 부족한 실정이다. 따라서 본 연구는 간호사들이 경험하는 직무열의와 사회적 자본 및 간호업무성과간의 인과관계를 파악하고 이들 변수와 간호업무성과에 조직시민행동의 매개효과를 검증하는데 그 목적이 있다.

2. 연구목적

본 연구는 간호업무성과에 영향을 미치는 사회적 자본, 직무열의의 인과관계와 조직시민행동의 매개효과를 살펴봄으로써 간호업무성과 향상을 위한 기초자료를 제시하고자 다음과

같은 구체적인 연구목적을 설정하였다.

- 병원간호사의 사회적 자본, 직무열의, 조직시민행동, 간호업무성과의 정도와 이들 변수 간의 상관관계를 파악한다.
- 병원간호사의 사회적 자본, 직무열의, 조직시민행동 및 간호업무성과의 가설적 모형을 설정한다.
- 병원간호사의 사회적 자본, 직무열의가 간호업무성과에 미치는 영향을 파악하고 변수들 간의 직·간접적 경로를 규명한다.
- 병원간호사의 사회적 자본, 직무열의, 조직시민행동 및 간호업무성과의 모형을 구축하고 그 적합성을 검증한다.

3. 개념적 틀 및 가설모형

본 연구는 문헌고찰을 통해 간호업무성과에 영향을 미치는 사회적 자본, 직무열의, 조직시민행동 간의 개념적 틀을 구성하고 가설적 모형을 설정하였다. 선행연구에서는 첫째, 조직구성원끼리 잘 알고 좋아하고 신뢰하고 이해하는 즉 사회적 자본이 많은 조직 구성원들은 조직으로부터 직접적으로 보상을 받지는 못하지만 조직의 성과향상을 위해 자신의 직무뿐만 아니라 직무이외의 행동을 하고[15] 사회연결망이나 네트워크 신뢰 및 규범이 높고 조직과 조직구성원의 가치 일치정도가 높을수록 구성원의 조직시민행동이 활발한 것으로 나타났다[7]. 또한 간호업무환경에서 사회적 자본은 간호사의 직무만족, 조직몰입을 증대시키고 조직 잔류에 긍정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라[8], 환자 및 조직에도 긍정적인 영향을 미쳐 간호조직의 목표달성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀지고 있다[9,10]. 둘째, 직무열의가 높은 구성원은 신체적 인지적 감정적 에너지가 충만하여 공식적인 업무성과뿐만 아니라 조직에 도움이 되는 업무라면 영역을 개의치 않고 적극적으로 개입하고 노력을 기울여 조직시민행동을 활발히 수행하는 것으로 밝혀지고 있다[12,16]. 셋째, 조직구성원의 조직시민행동은 업무의 질·양적 성과에 긍정적인 효과가 있음이[6,13,17] 선행연구에서 밝혀지고 있다.

이상의 결과를 바탕으로 간호업무성과에 영향을 주는 요인들을 고려하여 Figure 1과 같이 사회적 자본을 원인변수로, 직무열의와 조직시민행동을 매개변수로 구성된 경로를 설정하였다. 구체적으로 살펴보면, 사회적 자본은 직무열의에 영향을 미치고, 사회적 자본과 직무열의는 조직시민행동에 영향을 미치며, 직무열의와 사회적 자본, 조직시민행동은 간호업무성과에 영향을 미친다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 문헌고찰을 근거로 간호사의 사회적 자본, 직무열의, 조직시민행동 및 간호업무성과에 대한 가설모형 적합성을 검증하는 횡단적 구조모형 검증연구이다.

2. 연구대상

본 연구를 위하여 서울시에 위치한 500병상 이상의 3개 종합병원에서 근무하는 간호사를 연구대상으로 선정하였고, 연구의 목적과 방법을 충분히 이해하고 설문조사 참여에 서면 동의한 간호사 250명이 연구에 참여하였다. 연구참여를 거절하거나 설문지가 회수되지 않거나 설문지의 완성도가 떨어진 11명을 제외하고 총 239명이 최종 대상이 되었다. 본 연구의 표본크기는 구조모형 분석 최대우도법(maximum likelihood method)을 사용하기 위한 표본의 수 200명 이상이어야 한다[18]는 공변량 구조분석의 표본크기 조건을 충족하였다.

3. 연구도구

본 연구에서 사용된 요인은 사회적 자본, 직무열의, 조직시민행동, 간호업무성과 등 총 4개이며, 각 요인은 모두 3~6개의 하부요인으로 구성되어 있다. 이 요인들을 측정하기 위해 설문조사에서 73문항을 사용하였으나 자료를 분석하는 과정에서 확인적 요인분석을 통해 요인적재량이 .50 이하이면서 다중상관상 값이 .50 이하인 3문항을 제거하여 총 70문항을 최종 분석에 사용하였다.

1) 사회적 자본

사회적 자본은 사회적 환경의 신뢰에 기반하여 존재하는 의무와 기대, 사회구조의 정보유통능력, 효과적인 제재를 동반하는 규범 등과 같은 다양한 실체가 사회구조 안에서 개인이나 집단이 어떤 행동을 하도록 유도하거나 촉진시키는 것이다[19]. 본 연구에서는 Lee [20]가 개발한 도구를 병원조직에 적합하도록 수정·보완하여 사용하였으며, 총 6개 하부요인, 네트워크 연결성 2문항, 공유된 가치 4문항, 규범 3문항, 신뢰 5문항, 협력 5문항, 참여 4문항으로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지 5점 Likert척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 사회적 자본 정도가 높음을 의미한다.

Jang 등[11]의 연구에서 Cronbach's α 값은 .94이며 본 연구에서도 .94였다.

2) 직무열의

직무열의는 높은 에너지 수준을 가지고 자신의 업무에 노력을 투자하는 마음가짐과 업무에 대한 강한 소속 그리고 업무에 완전히 집중하는 상태를 의미한다[11]. Schaufeli와 Bakker [21]가 개발하여 많은 연구에서 이용되고 있는 UWES-9 (Utrecht Work Engagement Scale)을 Ryu [22]가 번역한 도구를 사용하였으며, 총 3개의 하부요인, 활력 3문항, 헌신 3문항, 몰입 3문항으로 구성되었다. '매우 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무열의가 높음을 의미한다. Lee [16]의 연구에서 Cronbach's α 값은 .80이며, 본 연구에서는 .92였다.

3) 조직시민행동

조직시민행동은 조직으로부터 공식적으로 보상을 받지 못하지만 전체적으로 조직의 효과성을 촉진하는 조직 구성원의 재량행동을 의미한다[23]. Podsakoff 등[17]이 개발하고 Kim [24]이 수정한 척도를 사용하였다. 총 24문항으로 이타주의 행동 5문항, 양심적 행동 5문항, 스포츠맨십 4문항, 예의바른 행동 5문항, 참여적 행동 5문항으로 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지 5점 Likert척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 조직시민행동이 높음을 의미한다. 확인적 요인분석결과 다중상관자승(squared multiple correlation: SMC) 값이 .50 이하인 이타주의 2문항, 참여적 행동 1문항, 총 3문항을 삭제 후 사용하였다. Kim [24]의 연구에서 Cronbach's α 값은 .81이며, 본 연구에서는 .91이었다.

4) 간호업무성과

간호업무성과는 간호사가 환자의 치유와 안녕을 위해서 전문성을 바탕으로 합리적으로 역할을 수행하여 간호조직 목표를 능률적으로 수행하는 정도를 말한다[1]. Van de ven 등이 개발한 업무성과 측정 중 개인성과 구성요소에 기초하여 Ko 등[25]이 개발한 간호업무성과 측정도구를 사용하였다. 본 도구는 4개의 하부요인, 총 17문항으로 간호업무수행능력 7문항, 간호업무수행태도 4문항, 간호업무수준향상 3문항, 간호과정적용 3문항으로 구성되어 있다. '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 간호업무성과가 높음을 의미한다. Ko 등[25]의 연구에서 Cronbach's α 값은 .88이며, 본 연구에서는 .95였다.

4. 자료수집

문헌고찰을 통해 설문조사에서 사용할 사회적 자본, 직무몰입, 조직시민행동, 간호업무성과의 측정도구를 선정하였으며, 간호학과 교수 2인과 간호 관리자 3인을 대상으로 측정도구의 외관타당도를 검증하여 도구의 일부 문항을 병원조직에 맞도록 수정하여 총 71개의 문항으로 자가보고형 설문지를 개발하였다. 본 설문지에 포함된 사회적 자본, 직무열의, 조직시민행동 및 간호업무성과 측정도구는 원저자로부터 이메일을 통해 사용허락을 받았고, S대학의 연구대상자 보호 윤리심사위원회의 심사를 거친 후 자료수집을 진행하였다(심의번호: 2-1040781-AB-N-01-2016057HR). 자료수집기간은 2016년 6월 20일부터 7월 29일까지였고 연구자가 국내 종합병원 간호조직을 방문하여 연구의 필요성과 목적을 설명하고 참여에 동의한 3개 간호조직을 대상으로 직접 방문하여 설문지를 배포하고 수집하였다. 연구대상자의 윤리적 고려를 위해 설문조사

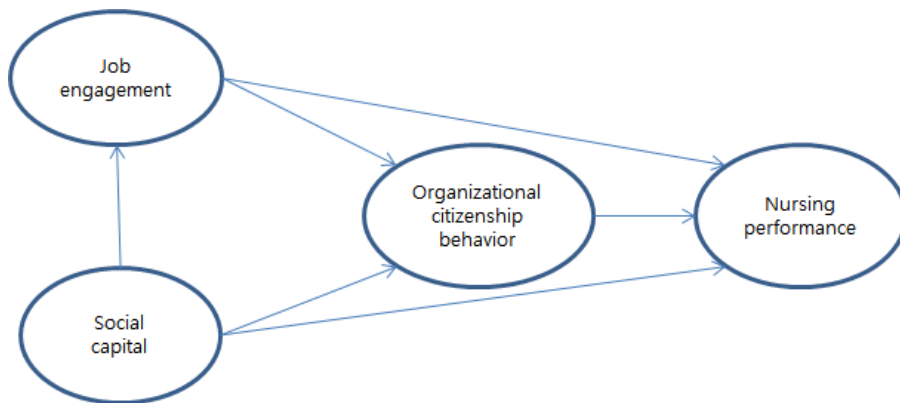


Figure 1. Hypothetical model with parameter estimates for nursing performance.

의 익명성과 비밀보장을 약속하였으며, 설문지 작성 중 원하는 경우 언제라도 연구참여를 철회할 수 있음과 자료는 연구목적 이외에 이용되지 않음을 공지하여 서면 동의를 구하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 본 연구대상자의 인구학적 특성은 기술통계를 사용하였고, 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's α 를 통해 분석하였다. 변수들 간의 상관관계 및 다중공선성은 Pearson correlation 계수를, 확인적 요인분석은 AMOS 21.0을 사용하여 요인부하량과 기각 한계비를 검증하여 분석에 이용할 구체적인 요인을 추출하였다. 모형의 적합도는 절대적합지수 χ^2 (CMIN), 표준 χ^2 (CMIN/df), 표준적합지수(NFI), 비교적합지수(CFI), 증분적합지수(IFI), 근사오차평균자승이중근(RMSEA) 등으로 검증하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성 및 기술통계

대상자의 평균 연령은 32.0 ± 9.16 세이며, 연령분포는 23세 미만 12.2%, 24~26세 28.6%, 27~34세 29.0%, 35세 이상 30.8%로 나타났다. 결혼상태는 미혼 61.3%, 기혼 38.7%였으며, 학력은 전문학사 40.8%, 학사 46.6%, 석사 이상 11.8%였다, 평균 총 근무경력은 8.37 ± 8.35 년이었으며, 분포는 1년 미만 13.9%, 1년 이상 3년 미만 21.0%, 3년 이상 10년 미만 47.5%, 10년 이상은 34.5%, 평균 현 부서 근무경력 4.22 \pm 5.04년이었으며, 1년 미만 25.2%, 1년 이상 3년 미만은 27.3%, 3년 이상 10년 미만 47.5%로 나타났다. 근무부서는 내·외과 병동 62.6%, 중환자실, 응급실 등 특수부서는 37.0%였고, 직위는 일반간호사 76.1%, 책임간호사 이상 23.1%, 근무형태는 3교대 근무가 72.7%, 고정근무는 26.1%였다.

2. 대상자의 직무열의, 사회적 자본, 조직시민행동 및 간호업무성과 정도와 요인 간 상관관계

가설을 검증하기 전, 대상자의 직무열의, 사회적 자본, 조직시민행동, 간호업무성과 정도와 각 측정변수 간 상관성을 분석하였다(Table 1). 그 결과 직무몰입 3.17 ± 0.69 , 사회적 자본 3.07 ± 0.50 , 조직시민행동 3.72 ± 0.41 , 간호업무성과 3.82 ± 0.53 이었고, 각 요인의 왜도와 첨도의 절대 값이 1을 넘지 않았고, Kolmogorov-Smirnov 검증결과 $p > .05$ 이상으로 정규성을 만족하였다. 간호업무성과와 조직시민행동의 상관계수는 .74로 가장 높았고, 그 다음으로 직무열의 .56, 사회적 자본 .30 순으로 나타났다. 조직시민행동과 직무열의의 상관계수는 .64로 나타났고, 사회적 자본은 .27로 모두 정적 상관관계로 통계적으로 유의하였다. 본 연구에서 변수간의 상관계수는 모두 .80을 넘지 않아 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

3. 가설적 모형의 검증

본 연구에서 모든 측정변수를 투입한 초기 가설적 모형의 적합도는 $\chi^2 = 382.01$ 표준 χ^2 (CMIN/df)=2.94, NFI=.86, IFI=.91, TLI=.89, CFI=.91, RMSEA=.09로 나타났으며, 이들 중 표준 χ^2 , NFI, TLI, RMSEA 값이 부분적으로 미흡하였다. 그러므로 AMOS의 진단지표 중 하나인 수정지수(Modification Indices, MI)와 이론적 배경을 고려하여 모형을 수정하였다. MI를 이용한 모형수정에서 관측변수와 잔차 간 공분산을 허용하지 말아야 하는 등 제약이 있지만, 동일변수 내 측정오차 간 공분산 허용은 가능하므로 수정지수가 가장 높게 나타난 동일변수 내의 오차들 간 공분산을 허용하였다. 구체적으로 조직시민행동 측정변수 F4오차와 F5오차 간 공분산을 허용하여 모형을 수정하였다. 최종적으로 수정된 가설적 모형의 적합도는 $\chi^2 = 332.28$ 표준 χ^2 (CMIN/df)=2.59, NFI=.88, IFI=.92, TLI=.91, CFI=.92, RMSEA=.07로 전반적으로 향상되어 수정모형을 채택하였다.

Table 1. Descriptive Statistics and Pearson Coefficient Correlation for Measured Variables

(N=239)

| Variables | M \pm SD | Social capital | Organizational citizenship behavior | Job engagement | Nursing performance |
|-------------------------------------|-----------------|----------------|-------------------------------------|----------------|---------------------|
| Social capital | 3.07 \pm 0.50 | 1 | | | |
| Organizational citizenship behavior | 3.72 \pm 0.41 | .27* | 1 | | |
| Job engagement | 3.17 \pm 0.69 | .33* | .64* | 1 | |
| Nursing performance | 3.82 \pm 0.53 | .30* | .74* | .56* | 1 |

*Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

4. 수정모형의 경로 추정계수 검정

연구모형에서 경로 추정계수 값과 유의수준은 Table 2와 같으며, 표준화 경로계수를 중심으로 수정모형을 제시하면 Figure 2와 같다. 연구모형의 총 6개 경로 중 사회적 자본과 직무몰입 경로와, 직무몰입과 조직시민행동 경로 그리고 조직시민행동과 간호업무성과 경로는 유의수준 .01수준에서 통계적으로 유의하였으나, 사회적 자본과 조직시민행동 경로, 사회적 자본과 간호업무성과 경로, 직무열의와 간호업무성과 경로는 통계적으로 유의하지 않았다.

수정모형에서 표준화 경로계수를 살펴보면, 사회적 자본은 직무열의에 .38로 직접적 영향을 미치는 것으로 나타났고 통계적 유의값(Critical Ratio, CR)은 5.05였다. 직무열의는 조직시민행동에 대하여 .80의 정적인 영향을 나타냈으며(CR=9.94), 조직시민행동은 간호업무성과에 .98의 정적인 영향을 나타내었다(CR=6.59). 그러나 사회적 자본과 직무열의는 간호업무성과에 직접적으로 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었고, 사회적 자본은 조직시민행동에 통계적으로 유의한 영향을 미치지

않는 것으로 나타났다. 최종적으로 완성된 연구모형의 다중상관계수(Squared Multiple Correlation, SMC)값은 직무열의는 .14, 조직시민행동이 .66, 간호업무성과는 .81로 나타났다.

5. 수정모형의 효과분석

수정모형에서 직접효과, 간접효과 및 총 효과를 내생변수 중심으로 살펴보았고 그 결과는 Table 3과 같다. 직무열의에 영향을 주는 사회적 자본은 직접효과(.38)가 유의하였으며, 사회적 자본이 직무열의를 14.4%를 설명하였다. 조직시민행동에 영향을 주는 요인으로 직무열의의 직접효과(.80), 사회적 자본의 직접효과(.03)와 간접효과(.30)으로 총 효과(.33)으로 유의하였으며, 직무열의와 사회적 자본이 66.2%를 설명하였다. 간호업무성과에는 조직시민행동의 직접효과(.98)와 사회적 자본의 간접효과(.28), 직무열의의 간접효과(.78)는 유의하였으나, 사회적 자본의 직접효과(.07)와 직무열의의 직접효과(-.14)는 유의하지 않았으며, 3가지 변수가 간호업무성과를 80.7% 설명하였다.

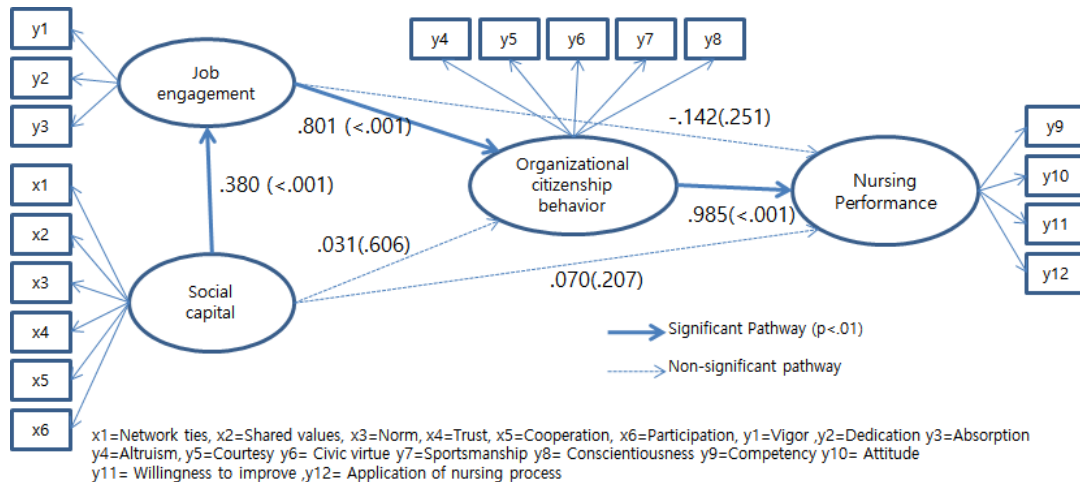


Figure 2. Path diagram of the model.

Table 2. Parameter Estimates and SMC of Modified Structural Model

| Predicting variables | Endogenous variables | Standard estimates (β) | CR | p | SMC (%) |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|-------|--------|---------|
| Social capital | Job engagement | .38 | 5.05 | < .001 | 14.4 |
| Job engagement | Organizational citizenship behavior | .80 | 9.94 | < .001 | 66.2 |
| Social capital | Organizational citizenship behavior | .03 | 0.52 | .606 | |
| Job engagement | Nursing performance | -.14 | -1.15 | .251 | 80.7 |
| Social capital | Nursing performance | .07 | 1.03 | .207 | |
| Organizational citizenship behavior | Nursing performance | .99 | 6.59 | < .001 | |

CR=Critical ratio, SMC=Squared multiple correlation.

Table 3. Effects of Predictor Variables in the Modified Model

| Predictor variables | Endogenous variables | Effects | | | SMC (%) |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---------|----------|-------|---------|
| | | Direct | Indirect | Total | |
| Social capital | Job engagement | .38** | | .38** | 14.4 |
| Job engagement | Organizational citizenship behavior | .80** | .30** | .80** | 66.2 |
| Social capital | | .03 | | .33** | |
| Job engagement | Nursing Performance | -.14 | .79** | .65** | 80.7 |
| Social capital | | .07 | .28* | .35* | |
| Organizational citizenship behavior | | .98** | | .98** | |

* $p < .05$, ** $p < .01$; SMC=Squared multiple correlation.

논 의

본 연구는 사회적 자본과 직무열의가 결정변수로 조직시민행동을 통하여 간호업무성과에 영향을 주는 구조방정식 모형을 이용하여 확인적 요인분석과 구조모형분석을 실시하였다. 사회적 자본, 직무열의 및 간호업무성과에 관한 선행연구를 토대로 조직시민행동을 매개변수로 설정하였다. 최종 수정모형의 적합도는 모든 기준을 만족하였고 연구모형의 경로계수 검증, 다중상관제곱(SMC)과 효과분석을 통해 사회적 자본, 직무몰입 및 조직시민행동이 간호업무성과를 설명하고 예측할 수 있음이 검증되었다. 본 연구에서 여러 선행연구에서 확인된 조직시민행동이 직무열의와 사회적 자본의 결과변수로 간호업무성과에 영향을 주는 것으로 나타난 주요결과를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 최종 수정모형에서 사회적 자본은 직무열의에 직접적 영향을 미치고, 직무열의와 조직시민행동을 매개하여 간호업무성과에 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직구성원의 사회적 자본이 구성원의 직무만족에 영향을 미치고[16,23] 자신의 역할에 몰입할 수 있는 긍정적 환경을 조성하여, 구성원들은 맡은 바 직무에 열정을 다해 헌신한다는 Rich 등[12]의 연구와 일치하였고, 간호사의 사회적 자본이 조직에 대한 부정적 냉소주의를 감소시키고 조직몰입을 증가시켜 이직의도를 낮추어 조직에 잔류하도록 한다는 Han [8]의 연구와 유사하였다. 본 연구에서 나타난 사회적 자본이 직무열의에 직접 영향을 미친다는 결과는 간호업무환경에서 간호사들 간에 형성된 신뢰와 가치 및 지식의 공유, 관계적 사회자본이 간호사의 직무만족을 높이고 이는 결국 자신의 업무에 열정을 투입하여 몰입한다는 Read와 Laschinger [9]의 주장을 뒷받침하고 있다. 그러나 본 연구에서 간호사의 사회적 자본은 조직시민행동과 간호업무성과에는 직접적 영향을 미치지 않았으나, 직무열의가 사회적 자본을 매개하여 조직시민행동에 영향을

미치고, 조직시민행동은 간호업무성과에 영향을 미침으로써, 사회적 자본은 조직시민행동과 간호업무성과에 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사회적 자본이 구성원들의 시민행동을 확보하고, 조직과 개인의 업무에 자발적 기여와 헌신을 이끌어 내어, 업무성과에 직접적으로 긍정적 영향을 미친다는 연구결과와는 상이하였으나[7], 사회적 자본이 업무성과에 영향을 미칠 수 있는 중요한 요인임을 주장하는 Vogus [26]의 주장과는 유사한 것이다. Vogus [26]는 75개의 간호조직을 대상으로 조사한 결과, 업무성과가 높은 간호사는 조직에서 상호관계가 많고, 관계의 질이 좋으며, 동료 간호사들의 도움으로 자신의 실수를 빠르게 발견하고 수정하여 개인의 업무성과를 높일 수 있다고 하였다. 또한 간호사의 사회적 자본이 대상자 간호의 질을 향상시키고, 간호사 개인 및 간호조직의 성과에 긍정적 영향을 미친다는 결과와 유사하였다[9]. 본 연구는 우리나라 간호사의 사회적 자본에 대한 연구가 부족한 상황에서 간호사의 사회적 자본에 대한 영향을 살펴보고, 또 사회적 자본이 직무열의와 조직시민행동을 통하여 간호업무성과에 긍정적 영향을 미친다는 것을 확인하였는데 그 의의를 갖는다. 이상에서 간호사의 간호업무성과를 높이기 위해서는 간호조직의 사회적 자본을 살펴보고, 아울러 간호사 간의 신뢰와 협력을 증대시키고 사회적 관계를 향상시키기 위한 활동들이 필요함을 확인할 수 있었다.

둘째, 직무열의는 간호업무성과에 직접적으로 영향을 미치지 않고, 조직시민행동을 매개하여 간호업무성과에 간접적으로 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무열의가 높은 구성원은 자신의 모든 에너지를 직무에 몰입하므로 자신이 맡은 과업에서 좋은 성과를 낸다는 Rich 등[12]과 Schaufeliand와 Bakker [21]의 연구결과와는 상이하나, 직무성과와 맥락적 성과를 가져오는 활동들을 구별하지 않고 조직의 성장과 발전에 기여할 수 있는 모든 활동 즉 조직시민행동을 적극적으로 수행한다는 연구와 일치하는 것으로 나타났다[12,27,28]. 직무열의

의 결과요인에 대한 연구가 많지 않고[27] 특히, 간호사의 직무열의에 대한 선행연구가 없어 직접 비교는 어려웠으나, 국내 일반기업인을 대상으로 연구한 Park [27]의 연구에서 직무열의가 높은 구성원은 자신에게 주어진 역할이 아니더라도 동료들을 도와주고 협력하며 조직에 이익이 되는 행동을 기꺼이 하려고 한다고 하였고, Christian 등[28]은 소방관을 대상으로 진행한 연구에서, 직무열의가 높은 사람은 그들의 목표를 달성하고 과업을 효율적으로 수행함으로써 자원을 자유롭게 활용할 수 있기 때문에 직무기술서에 명시되어 있지 않은 활동에도 적극 참여하고 조직업무의 모든 측면을 자신의 역할영역으로 생각하여 조직시민행동을 한다는 주장을 잘 뒷받침하고 있다. 간호사의 직무열의의 결과변수에 대한 선행연구를 찾기 어려워 직접 비교하기 어려웠으나, 다른 분야의 연구결과를 토대로 유추해 볼 때, 간호사 개인의 간호업무성과와 조직의 성과를 높이기 위한 요인으로 직무열의를 고려해 볼 수 있겠다. 본 연구는 간호사의 직무열의에 대한 선행연구가 부족한 상황에서 직무열의에 대한 영향을 살펴보고, 또 직무열의가 조직시민행동과 간호업무성과에 영향을 미친다는 것을 확인하였다는데 큰 의의가 있다. 그러므로 간호조직에서는 간호사의 직무열의의 중요성을 명확히 인식하고 구성원의 직무열의를 정기적으로 측정할 뿐만 아니라 이를 향상시키기 위한 노력을 지속적으로 행해야 할 것이다. 또한 본 연구에서 간호사의 직무열의는 간호업무성과에 직접적 영향을 미치지 않은 것으로 나타나, 추가적인 연구를 통하여 간호사의 직무열의의 결과변수에 대한 영향을 밝혀야 할 것으로 사료된다.

셋째, 간호업무성과에 가장 많은 영향을 미치는 요인은 조직시민행동으로 나타났으며, 간호사의 사회적 자본과 직무몰입은 조직시민행동을 통하여 간접적으로 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 조직시민행동이 개인의 직무성과에 긍정적 영향을 미친다는 많은 선행연구와 유사한 것으로 나타났는데, Podsakoff 등[29]과 Bae [7]는 이타주의 행동을 하는 구성원은 조직이 공식적으로 규정하지 않은 타인의 업무까지 돕기 때문에 자신의 담당업무를 충실하게 수행함은 물론 타인으로부터 도움을 받아 자신의 업무에 높은 성과를 보인다고 하였다. 한편, Ahn 등[30]은 조직시민행동이 동료들 간의 협력을 증진시키고, 개인이 조직의 변화에 보다 효과적으로 적응할 수 있도록 도와 직무성과에 긍정적 영향을 미친다고 하였다. 또한 본 연구의 결과는 간호사의 조직시민행동이 간호업무성과에 긍정적 영향을 미친다고 한 선행연구와 일치하는 것이다[6,13]. Noh와 Yoo [6]는 간호사의 참여적 행동과 예의바른 행동이, Park과 Han [13]은 이타주의 행동, 참여적 행동이 간호업무성

과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 이는 여러 간호사들이 팀을 이루어 대상자 간호에 임하는 간호업무특성 상 다른 사람의 이익을 생각하며 행동하는 이타주의와 예의바른 행동을 하는 간호사들이 다른 간호사로부터 도움을 받을 가능성이 많고, 조직 활동에 적극 참여함으로써 업무수행에 필요한 유익한 정보를 빠르게 획득하여 간호업무성과 향상에 기여할 수 있을 것으로 판단된다. 또한 본 연구결과에 따르면 사회적 자본과 직무열의는 간호업무성과에 직접적으로 영향을 미치지 보다는 조직시민행동을 통하여 간호업무성과에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 앞에서 언급한 사회적 자본과 직무열의가 조직시민행동을 유도[8,12,16,23,27,28]하고 조직시민행동은 개인의 직무성과에 긍정적 영향을 미친다는 결과와 일치하였고[7,29,30], 간호사의 사회적 자본이 간호업무성과에 긍정적 영향을 미친다는 선행연구[9,26]와 유사하게 나타났다. 그러나 간호사의 사회적 자본과 직무열의가 직접적으로 간호업무성과에 긍정적 영향을 미치지 않은지에 대한 것은 추가연구를 통하여 밝혀야 할 것으로 사료된다.

이상의 결과를 종합하여볼 때, 간호업무성과를 높이기 위한 방안으로 간호사의 사회적 자본을 확보하고 직무열의를 고취시키는 것을 고려해 볼 수 있다. 사회적 자본은 인간관계에 의해 축적되고 서로 신뢰하고 상호관심을 가지며 정해진 규범을 잘 지키고 대화하면서 정보를 공유하는 가운데 형성될 수 있다. 그러므로 간호조직은 조직적 차원에서 공식적, 비공식적 모임을 만들어 서로 잘 알고 지내며 정보교류가 활발히 일어나도록 분위기를 만들고, 정해진 규범이 잘 지켜져 서로 믿고 신뢰할 수 있는 조직을 만듦으로써, 간호사로 하여금 개인의 업무뿐만 아니라 궁극적으로 조직에 이익이 되는 시민행동을 유발할 수 있을 것이다[15]. 또한 직무열의는 주어진 직무가 도전적이고 다양한 기술을 사용하고 자율성이 높고 조직에 중요한 기여를 하는 직무를 수행할 때, 상사와 긍정적 상호작용으로 상사 및 조직의 신뢰와 지원을 받을 때 그에 대한 보답으로 직무열의를 높이게 된다[12]. 또한 구성원들이 자기 자신과 주변 환경에 대하여 긍정적으로 평가하고 개인의 가치와 성장에 의미를 가질 때 어려운 환경에서 자신의 역할에 최선을 다하려는 열의가 생긴다[11]. 그리고 직무열의가 높은 구성원은 신체적 인지적 감정적 에너지가 충분하고 이러한 열의는 구성원으로 하여금 공식적인 업무뿐만 아니라 조직에 도움이 되는 업무라면 그 영역을 개의치 않고 적극 개입하고 노력을 기울이게 된다[12]. 그러므로 간호조직에서는 다양한 지식과 기술을 활용하여 자율적으로 수행할 수 있는 직무설계를 통하여 간호사의 내재적 동기를 이끌어내고, 상사와의 우호적 관계형성을 통하여 조직과 상

사의 관심과 배려를 지각할 수 있도록 함으로써 간호사의 인지적, 감정적, 육체적 에너지를 모두 업무에 투입하도록 할 수 있다. 또한 직무열의는 자신과 주변 환경에 대하여 긍정적으로 평가하는 긍정적 심리에 많은 영향을 받을 수 있으므로[16] 선발 과정에서 긍정심리를 보유한 간호사를 선발하고 관리자로 하여금 긍정심리를 자극하고 강화할 수 있는 환경을 만들어야 할 것이다.

결론

본 연구결과, 사회적 자본과 직무열의는 간호업무성과에 직접적으로 영향을 미치지 않았으나 조직시민행동을 통하여 간호업무성과에 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 종합적으로 볼 때, 병원간호사의 사회적 자본은 직무열의를 높이고, 직무열의는 조직시민행동을 통하여 간호업무성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 점을 제시하였다.

본 연구의 결과를 바탕으로 간호관리자들은 간호사 및 간호조직의 사회적 자본을 축적하고, 간호사의 직무열의를 높이는 방안을 강구함으로써 간호업무성과를 높일 수 있으며, 또한 조직시민행동을 높이기 위한 방안으로 조직의 사회적 자본을 형성하고 간호사의 직무열의를 고취할 것을 제안한다.

REFERENCES

1. Ha NS, Choi J. An analysis of nursing competency affecting on job satisfaction and nursing performance among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2010; 16(3):286-294. <https://doi.org/10.11111/jkana.2010.16.3.286>
2. Park HK. The structural equation modeling on job performance of clinical nurses [dissertation]. Busan: Kosin University; 2013.
3. Song HS. A study on the empowerment and job satisfaction, job performance in hospital nurses [master's thesis]. Wanjū: Woosuk University; 2012.
4. Kim SY, Kim EK, Lim HM, Lee MY, Park KO, Lee KA. Structural equation modeling on nursing productivity of nurses in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2013;43(1):20-29. <https://doi.org/10.4040/jkan.2013.43.1.20>
5. Lee HS, Yom YH. Role of self-leadership and social support in the relationship between job embeddedness and job performance among general hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2015;21(4):375-385. <https://doi.org/10.11111/jkana.2015.21.4.375>
6. Noh GM, Yoo MS. Effects of workplace spirituality and organizational citizenship behavior on nursing performance. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2016;22(3): 251-259. <https://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.3.251>
7. Bae BR. Antecedent and consequence of organizational citizenship behavior: focused on participation in decision-making and individual performance. *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*. 2014;28(3):1-22.
8. Han JW, Woo HY, Ju ES, Lim SH, Han SS. Effects of nurses' social capital on turnover intention: focused on the mediating effects organizational commitment and organizational cynicism. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2013;43(4):517-525. <https://doi.org/10.4040/jkan.2013.43.4.517>
9. Read EA, Laschinger HKS. The influence of authentic leadership and empowerment on nurses' relational social capital, mental health and job satisfaction over the first year of practice. *Journal of Advanced Nursing*. 2015;71(7):1611-1623. <https://doi.org/10.1111/jan.12625>
10. Jang KS, Kim EA, Oh SH. Effects of social capital on organizational performance in hospital organization: focusing on effects of intellectual capital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2011;17(1):22-32. <https://doi.org/10.11111/jkana.2011.17.1.22>
11. Schaufeli WB, Salanova M, González-romá V, Bakker AB. The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*. 2002;3(1):71-92. <https://doi.org/10.1023/a:1015630930326>
12. Rich BL, Lepine JA, Crawford ER. Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*. 2010;53(3):617-635. <https://doi.org/10.5465/amj.2010.51468988>
13. Park KH, Han JW. Effect of nurses' mentoring function and organizational citizen behavior on nursing performance. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2016; 17(2):179-187.
14. Lee YJ, Kim KB. Experiences of nurse turnover. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2008;38(2):248-257. <https://doi.org/10.4040/jkan.2008.38.2.248>
15. Bolino MC, Turnley WH, Bloodgood JM. Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. *Academy of Management Review*. 2002;27(4):505-522. <https://doi.org/10.5465/amr.2002.7566023>
16. Lee MH, Jung JC, Oh MJ. The effect of authentic leadership on the change oriented organizational citizenship behavior through mediator of psychological capital and job engagement. *Korean Corporation Management Review*. 2015;61:23-44.
17. Podsakoff PM, Ahearne M, MacKenzie SB. Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *The Journal of Applied Psychology*. 1997;82(2): 262-270. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.2.262>
18. Hoogland JJ, Boomsma A. Robustness studies in covariance

- structure modeling. *Sociological Methods & Research*. 1998; 26(3):329-367.
<https://doi.org/10.1177/0049124198026003003>
19. Coleman JS. Social capital in the creation of human capital. *The American Journal of Sociology*. 1988;94(Suppl):S95-S120.
20. Lee YC. Social capital, knowledge management, and organizational performance. *The Journal of Information Systems*. 2007; 16(4):223-241.
21. Schaufeli WB, Bakker AB. Utrecht work engagement scale (UWES): preliminary manual. Utrecht, Netherlands: Utrecht University, Occupational Health Psychology Unit; 2003.
22. Ryu JH. The effects of challenge-related and hindrance-related stress on burnout and job engagement [dissertation]. Suwon: Ajou University; 2011.
23. Organ DW, Konovsky M. Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *The Journal of Applied Psychology*. 1989;74(1):157-164.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.74.1.157>
24. Kim HC. The empirical study on the effects of communication satisfaction, group cohesiveness, and job satisfaction on organizational citizenship behavior [master's thesis]. Seoul: Sungkyunkwan University; 1999.
25. Ko YK, Lee TW, Lim JY. Development of a performance measurement scale for hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2007;37(3):286-294.
26. Vogus TJ. What is it about relationships? A behavioral theory of social capital and performance. *LERA 58th Annual Proceedings*. Champaign, IL: Labor and Employment Relations Association; 2015. p. 164-173.
27. Park NW. The antecedents of job engagement and its effects on organizational citizenship behaviors. *Korean Business Education Review*. 2011;26(5):543-573.
28. Christian MS, Garza AS, Slaughter JE. Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*. 2011;64(1):89-136.
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01203.x>
29. Podsakoff NP, Whiting SW, Podsakoff PM, Blume BD. Individual-and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *The Journal of Applied Psychology*. 2009;94(1):122-141.
30. Ahn JW, Lee SB, Eum SW. The effects of organization citizenship behavior and friendship between colleagues on job performance: Focusing on service retailers. *Journal of Human Resource Management Research*. 2015;22(3):109-129.