

# 간호사의 사회적 자본이 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입과 조직냉소주의 매개효과 중심

한정원<sup>1</sup> · 우희영<sup>1</sup> · 주은실<sup>1</sup> · 임소희<sup>1</sup> · 한상숙<sup>2</sup>

<sup>1</sup>경희대학교 간호과학대학, <sup>2</sup>경희대학교 간호과학대학·동서간호학연구소

## Effects of Nurses' Social Capital on Turnover Intention: Focused on the Mediating Effects Organizational Commitment and Organizational Cynicism

Han, Jeongwon · Woo, Heeyoung · Ju, Eunsil · Lim, Sohee · Han, Sangsook

<sup>1</sup>College of Nursing Science, Kyung Hee University, Seoul

<sup>2</sup>College of Nursing Science, East-West Nursing Research Institute, Kyung Hee University, Seoul, Korea

**Purpose:** The purpose of this study was to investigate the casual relationship between nurses' social capital and turnover intention 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 315 nurses working in general hospitals in Seoul. Data were collected from December 1 to December 30, 2011, and analyzed using SPSS Windows 18.0 and AMOS 16.0. **Results:** Nurses' social capital was found to have a direct effect on reducing organization cynicism and increasing organizational commitment. Nurses' organizational cynicism and organizational commitment were found to have a direct effect on turnover intention, but social capital did not have a direct effect on turnover intention. However, social capital had a partial and indirect effect on turnover intention through mediating organizational cynicism and organizational commitment. **Conclusion:** Results of this study indicate that nurse managers should put increased effort in reducing nurses' organizational cynicism and improving their organizational commitment, two contrary parameters. At the same time managers need to develop plans to establish social capital more efficiently so that nurses have lower turnover intention.

**Key words:** Nurse, Capital, Turnover

## 서론

### 1. 연구의 필요성

한국의 병원간호사회에서 국내 178개 병원을 대상으로 실시한 '2009년도 병원간호사 인력 배치 현황 실태조사' 보고서에 의하면, 2009년도 국내 간호사의 이직률은 평균 16.6%이며, 직위별 이직현황은 일반 간호사가 95.9%를 차지하고 있는 것으로 보고되고 있어

간호사의 이직률이 심각함을 시사하고 있다(An, 2012). 간호사의 높은 이직률은 병원 고객의 만족과 간호 서비스의 질을 저하시키며, 간호학을 공부하는 학생들에게도 간호 전문직에 대한 부정적인 이미지를 심어 준다(Burke, Moodie, Dolan, & Fiksenbaum, 2012). 또한, 간호사의 낮은 인력 수준은 입원 환자의 사망률을 높일 뿐만 아니라, 병원에서 발생하는 적신호 사건과 환자의 낙상사고 발생률도 증가시키게 된다(Furukawa, Raghun, & Shao, 2011; Needleman et al., 2011). 결국 병원조직에서 가장 많은 비율을 차지하고 있는 간호사

주요어: 간호사, 자본, 이직

\* 본 연구는 2011년도 경희대학교 연구년 지원에 의하여 연구되었음.

\* This study was supported by the Kyung Hee University sabbatical year in 2011.

Address reprint requests to : Han, Sangsook

College of Nursing Science, Kyung Hee University, 1 Hoegi-dong, Dongdaemun-gu, Seoul 130-701, Korea

Tel: +82-2-961-9427 Fax: +82-2-961-9398 E-mail: sshan12@khu.ac.kr

투고일: 2013년 2월 25일 심사완료일: 2013년 3월 20일 게재확정일: 2013년 6월 18일

의 높은 이직률은 간호업무의 연속성의 결여는 물론 간호업무의 생산성 저하를 초래하게 되어 병원의 발전을 저해하는 중요한 요인이 된다(An).

최근 한국 간호사의 높은 이직률은 병원의 이미지와 새로운 인력 모집 및 훈련에 따른 병원의 재정적 손실에도 많은 영향을 미치고 있는 것으로 보고되면서 병원 경영자들은 간호사의 이직을 예측하는데 많은 관심을 두고 있다(Jeong, Kim, & Kim, 2008). 간호사의 이직의도는 간호사의 이직에 실제적인 선행 변수로 강조되고 있으며, 간호사의 이직의도를 연구하는 것은 이직 행동 자체를 연구하는 것보다 비용-효과적인 측면에서 더 효율적일 뿐만 아니라 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 주요 요인들을 확인하여 간호사의 이직을 예방할 수 있는 중재 방안을 모색할 수 있다(Moon & Han, 2011). 특히, 최근 병원 경영자들은 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 주요 요인이 간호사의 조직에 대한 태도와 관련이 있으며, 구성원의 조직에 대한 태도는 사회적 자본에 의해 변화 될 수 있다고 보고 있다(Kim & Rhee, 2002).

사회적 자본은 개인이나 조직이 특정한 사회구조 내에서 맺고 있는 사회적 관계 즉, 사람들 간에 발생하는 사회적 상호관계를 통해 얻을 수 있는 집합체를 의미하는 것으로(Nahapiet & Ghoshal, 1998), 신뢰, 협력, 규범, 네트워크 연결성, 공유된 가치, 참여 등의 요인들로 구성되어 있다(Coleman, 1988; Jang, Kim, & Oh, 2011). 조직 내 구성원들이 합의한 규범을 잘 준수하며 구성원간의 신뢰가 높고 구성원과 조직 간의 네트워크가 강하다면 그 조직은 사회적 자본이 축적된 조직으로 분류하고 있다(Jang et al.). 이러한 사회적 자본은 개인과 집단의 상호협력을 촉진시켜 조직의 효율성을 향상시킬 수 있는 자본으로(Han & Woo, 2012), 조직 내의 사회적 자본이 효율적으로 구축이 되면 구성원들 간의 상호작용이 활발하게 이루어질 수 있는 인프라가 구축 되고 직무수행과정 자체에서 상호작용을 통한 지식 교환 및 결합이 이루어져 미래 조직의 가치 증진을 위한 지적 자본 창출의 원동력이 된다. 특히, 병원조직의 사회적 자본의 증가는 새로운 간호 및 의료 서비스 창출로 인한 환자만족도 증대와 조직 유효성 증진의 중요한 영향 요인이 된다(Jang et al.). 이는 조직 내의 사회적 자본의 구축이 구성원의 조직에 대한 태도를 변화시켜 조직에 대한 애착과 일체감을 느끼고 조직에 헌신하면서 조직몰입을 하게 되어 결국 조직을 떠나고자 하는 의도를 감소시킬 수 있음을 의미한다(Lee & Yoon, 2011). 반면, 조직 내 충분한 사회적 자본이 축적되지 못하면 조직의 변화노력 시도에 대해 갖는 부정적인 신념, 정서, 태도, 행동을 나타내는 냉소주의에도 영향을 미칠 수 있음을 시사한다(Han & Woo).

구성원의 조직냉소주의는 조직몰입과 상반된 개념으로 자신이 고용된 조직에 대한 부정적인 태도로(Dean, Brandes, & Dharwadkar,

1998), 조직과 직업 환경에 대한 좌절감이나 불신이 특징이며 구성원의 이직의도와 관련이 있다(Bateman & Organ, 1983). 조직냉소주의는 조직의 신념이 자신의 신념과 다르다는 점을 비판하고 비난하는 성향을 갖고 있어 조직냉소주의의 성향이 높은 구성원은 조직에 대한 좌절과 환멸을 경험하게 되고 결국 조직을 떠나게 되는 것을 의미한다(Dean et al.). 이러한 구성원의 조직냉소주의는 조직의 사회적 자본을 통해 감소될 수 있는 요인으로(Han & Woo, 2012), 협력, 참여, 네트워크, 규범, 신뢰와 같은 사회적 자본은 조직에 대한 일체감을 증진시켜 구성원들의 조직 내 활동을 원활하게 함으로써 업무에 대한 동기부여를 증가하게 만든다(Lee, 2007). 결국 구성원들의 증가된 업무에 대한 동기부여는 조직이 원하는 바람직한 행동으로 이어지게 되고 구성원들은 조직에서 얻게 되는 이익과 혜택을 고려하여 조직에 머무르기를 희망하게 된다(An, 2012). 이는 사회적 자본이 구성원의 조직냉소주의는 감소시키고 조직몰입을 증가시키는 역할을 함으로써 구성원의 이직의도와 관련이 있는 것을 의미한다(Kim & Rhee, 2002; Nahapiet & Ghoshal, 1998).

최근 사회적 자본을 통한 조직의 변화에 대한 관심이 높아지면서 기업의 윤리와 개인의 사회적 책임을 강조하는 서비스 산업 분야에서도 그 중요성이 강조되고 있다. 대표적인 서비스 산업 분야의 직종인 영국 호텔 종사자들을 대상으로 한 연구에서 사회적 자본은 이직의도 감소에 직접 영향을(Nahapiet & Ghoshal, 1998), 한국의 호텔직원들을 대상으로 한 연구에서는 사회적 자본의 구성요소인 신뢰, 협력, 참여, 네트워크 연결성이 구성원의 조직냉소주의와 이직의도 감소에 직·간접적인 영향을 미친다고 하였다(Han & Woo, 2012). Park, Kang과 Kim (2003)은 조직 관리자를 대상으로 한 연구에서 구성원의 사회적 자본인 협력, 신뢰, 네트워크 연결성, 참여, 공유된 가치와 규범이 구성원들의 원활한 커뮤니케이션을 촉진시키며, 다른 구성원들의 행동을 이해하고 예측 할 수 있어 구성원의 조직몰입 증가와 조직냉소주의 감소에 영향을 미친다고 하였다. 또한, Chung, Ha와 Park (2010)도 일반 직장 구성원의 조직냉소주의는 이직의도에 직접적인 영향을 미친다고 하였고, 병원에서 근무하는 간호사들을 대상으로 한 선행 연구(Moon & Han, 2011; Park, Kim, Kim, & Chang, 2012)들을 통하여 조직몰입도 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 중요한 요인으로 확인 되었으며, 서비스 직종인 호텔 직원(Jeon & Moon, 2008)을 대상으로 한 선행 연구에서도 구성원의 조직몰입은 이직의도의 중요한 영향요인이 확인되었다.

그러나 간호사를 대상으로 사회적 자본에 관한 국내 연구는 조직성과와 관련된 연구(Jang et al., 2011)만 확인할 수 있으며, 간호사의 사회적 자본을 통한 간호 조직의 인적 관리에 대한 연구는 미흡한 상태이다. 따라서, 본 연구에서는 간호사의 조직냉소주의와 조직몰입에 영향을 미치는 사회적 자본의 요인들을 확인하고, 간호사의

사회적 자본 요인과, 조직냉소주의 및 조직몰입과 이직의도와 관계를 예측하는 모형을 구축하여 모형의 적합성을 검증함으로써 병원 조직의 효율적인 인적자원관리를 위한 모형을 제공하고자 한다.

## 2. 연구 목적

본 연구의 목적은 간호사의 사회적 자본이 조직냉소주의와 조직몰입을 매개로 이직의도에 미치는 영향을 파악하고자 함이며 이를 위한 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 간호사의 사회적 자본과 이직의도를 설명하는 가설적 모형을 구축한다.

둘째, 간호사의 사회적 자본의 요인이 영향을 미치는 변수들 간의 인과관계를 규명한다.

셋째, 가설적 모형과 실제자료와의 적합도를 검증하고 모형을 제시한다.

## 3. 개념적 기틀 및 가설 모형

본 연구의 이론적 틀은 Kim과 Rhee (2002)의 연구 모델과 Park 등 (2003)의 연구 모델에서 구성원의 사회적 자본(네트워크 연결성, 공유된 가치, 규범, 신뢰, 협력, 참여)은 조직냉소주의와 조직몰입의 영향요인임을 확인하였다. 또한, Han과 Woo (2012)의 연구 모델에서도 구성원의 사회적 자본(네트워크 연결성, 신뢰, 협력, 참여)이 조직냉소주의를 매개로 이직의도를 낮추는 요인임이 확인되었다. 특히, Chung 등(2010)의 연구에서는 조직냉소주의가 이직의도의 영향요인임이 확인되었고, 간호사를 대상으로 한 선행 연구(Moon & Han, 2011; Park et al., 2012)들을 통하여 조직몰입이 이직의도 감소에 영향요인임이 확인되었다. 따라서, 본 연구의 가설적 모형은 이상의 선행 연구들을 바탕으로 외생변수 6개와 내생변수 3개로 구성하였으며, 외생변수는 사회적 자본의 하위요인인 네트워크 연결성, 공유된 가치, 규범, 신뢰, 협력, 참여이며, 내생변수는 조직냉소주의, 조직몰입, 이직의도로 구성하였다.

## 연구 방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 간호사의 사회적 자본(네트워크 연결성, 공유된 가치, 규범, 신뢰, 협력, 참여), 조직냉소주의, 조직몰입, 이직의도에 관한 가설적 모형을 설정하여 가설을 검증하는 경로분석 연구이다.

### 2. 연구 대상자

본 연구는 K대학교 IRB (No. IRB-12-009)위원회에서 승인을 받은 후, 2012년 1월 6일부터 2012년 1월 31일까지 서울소재 500병상 이상의 5개 종합병원에서 근무하는 간호사로 본 연구 참여에 동의를 하고 서명날인한 자 315명을 대상으로 하였다. 표본의 수는 구조 모형 연구에서 모수의 5-10배를 권장하고 있으며(Moon & Han, 2011), 이 기준에 근거하여 본 연구에서의 표본의 수 허용 범위는 225-450명으로 본 연구의 표본의 수는 적당하다. 연구의 도구들은 도구의 개발자로부터 승인을 받아 연구에 사용하였다.

### 3. 연구 도구

#### 1) 사회적 자본

사회적 자본은 사회적 상호관계를 의미하며 사회구성원의 목적 달성 또는 상호이익을 위해 조정과 협력을 가능케 하는 메커니즘이다(Coleman, 1988). Lee (2007)가 개발한 도구를 본 연구에 적합하도록 구성타당도 검증을 실시하여 선정된 총 23문항(5점 척도)을 사용하였다. 하위요인은 상호관계의 속성, 개인, 부문 간의 연결망 형태, 행위자 간의 관계 패턴을 의미하는 네트워크 연결성 2문항, 구성원들의 공통된 인지체계로 조직의 상황을 공유하고 해석하는 준거의 틀을 의미하는 공유된 가치 4문항, 개인이나 조직의 테두리 안에서 상호간의 문제들을 해결하기 위한 준거의 틀인 규범 3문항, 상대방이 나의 이익과 기대에 어긋나는 행동을 하지 않으리라는 믿음의 신뢰 5문항, 조직 구성원들이 집단행동에 참여하려는 의지와 능력을 의미하는 협력 5문항, 공동의 관심사에 주목하려는 인지적 측면과 목표 달성에 직접적으로 활동하려는 행동적 측면의 참여는 4문항으로 구성되었다. 점수의 범위는 문항 평점 1-5점으로 점수가 높을수록 사회적 자본의 정도가 높음을 의미한다. Lee의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .77-.93$ 이고 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .70-.92$ 이었다.

#### 2) 조직냉소주의

조직냉소주의는 조직 구성원의 조직 내의 특정 대상 및 조직의 변화노력 시도에 대해 갖는 부정적인 신념, 정서, 태도, 행동을 의미한다(Dean et al., 1998). Atwater, Waldman, Atwater와 Cartier (2000)가 개발하고 Choi (2005)이 번역한 도구를 본 연구에 적합하도록 구성타당도 검증을 실시하여 선정된 총 6문항(5점 척도)을 사용하였다. 점수의 범위는 문항 평점 1-5점으로 점수가 높을수록 조직냉소주의의 정도가 높음을 의미한다. Choi의 연구에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha = .87$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .85$ 이었다.

### 3) 조직몰입

조직몰입은 조직에 대한 애착과 동일시, 충성의 표현으로 구성원이 조직이 추구하는 목표와 가치에 대해 일체감을 느끼고 조직을 위해 자발적으로 헌신하는 노력을 의미한다(Mowday, Steers, & Porter, 1979). Mowday 등이 개발하고 Moon과 Han (2011)이 수정 및 보완한 도구로 총 9문항(5점 척도)을 사용하였다. 점수의 범위는 문항 평점 1-5점으로 점수가 높을수록 조직몰입의 정도가 높음을 의미한다. Moon과 Han의 연구에서 신뢰도 Cronbach's alpha = .89이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's alpha = .80이었다.

### 4) 이직의도

이직의도는 조직의 구성원이기를 포기하고 현재의 직장을 떠나려는 의도, 조직을 떠나기 위한 신중하고 사려 깊은 생각을 말한다(Tett & Meyer, 1993). Mobley (1982)가 개발하고 Kim (2011)이 수정 및 보완한 도구로 총 5문항(5점 척도)을 사용하였다. 점수의 범위는 문항 평점 1-5점으로 점수가 높을수록 이직의도의 정도가 높음을 의미한다. Kim의 연구에서 신뢰도 Cronbach's alpha = .91이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's alpha = .97이었다.

## 4. 자료 수집 방법 및 자료 분석 방법

본 연구는 사전 연구와 본 연구로 나누어 진행되었다. 사회적 자본과 조직냉소주의 측정도구는 주로 경영학에서 이용하는 측정도구들이다. 그러므로 간호학 교수 2명, 임상에서 근무하고 있는 간호학 박사과정생 3명으로 구성된 전문가 집단에서 각각의 도구를 수정 및 보완하여 내용타당도 계수(Content Validity Index [CVI])를 검증한 결과 .81-.88로 나타났다. 또한, 도구의 구성타당도 검증을 위하여 2개의 대학 부속병원 간호사 110명으로부터 얻은 자료를 탐색적 요인 분석으로 요인적재량이 0.6 이상이며, 다른 요인과의 요인적재량이 0.3 미만인 문항을 선정하여 본 연구의 도구로 확정하였다. 본 연구는 2011년 12월 1일부터 2011년 12월 30일까지 서울소재 500병상 이상의 5개 종합병원에서 근무하는 간호사로 본 연구 참여에 동의를 하고 서명날인한 자 315명을 대상으로 자가 보고식 설문지를 사용하여 자료를 수집하였다. 설문지 총 315부 중 315부(100%) 모두 회수되었으며, 이 중 불충분한 응답을 한 2부를 제외한 313부(99.3%)를 실제 분석 자료에 이용하였다.

본 연구에서는 수집된 자료를 분석하기 위하여 SPSS Windows 18.0 (SPSS Korea Data Solution Inc)과 AMOS 16.0 (SPSS Korea Data Solution Inc)을 이용하였다. 구체적인 방법은 다음과 같다.

첫째, SPSS Windows 18.0 을 이용하여 대상자의 인구통계학적 특성, 연구 도구의 타당도 및 신뢰도를 분석하였으며, 사전 연구는 2개

의 대학부속병원 간호사 110명을 대상으로 사회적 자본과 조직냉소주의 도구는 탐색적 요인분석을 실시하였다.

둘째, 간호사의 사회적 자본과 이직의도에 대한 구조방정식모형 구축을 위한 요인들의 타당성을 검증하기 위해 측정모형을 검증하였다. 측정모형의 검증은 AMOS 16.0을 이용한 확인 요인분석을 하였다.

셋째, 집중타당도는 동일한 개념을 측정하는 다중의 척도가 어느 정도 일치하는가를 검증하기 위해 요인적재량, 개념 신뢰도, 표준분산추출(Average Variance Extracted [AVE])을 이용하였으며, 판별타당도는 다른 개념을 측정하는 척도가 어느 정도 그것들을 다른 것으로 측정하고 있는가를 검증하기 위해 본 연구에서는 상관계수와  $\sqrt{AVE}$  값을 이용하였다.

넷째, 모형의 적합도를 검증하기 위해서는 Chi-square, Chi-square/degrees of freedom ( $\leq 3.00$ ), AGFI (adjusted goodness of fit index  $\geq .90$ ), GFI (goodness of fit index  $\geq .90$ ), CFI (comparative fit index  $\geq .90$ ), RMRS (root mean square residual  $\leq .10$ ), RMSEA (root mean square error of approximation  $\leq .10$ ), NFI (normed fit index  $\geq .80$ ) 등을 사용하였다. 상대적 부합지수인 NFI, CFI의 값은 .90 이상이면 좋은 적합도로 평가된다. 모형의 간명성을 고려하는 RMSEA 지수는  $< .05$ 일 때 아주 좋은 부합도,  $< .08$ 이면 좋은 부합도,  $< .10$ 일 때 보통,  $> .10$ 일 때 나쁜 부합도를 나타낸다.

## 연구 결과

### 1. 연구 대상자의 일반적 특성

대상자의 인구사회학적 특성을 파악하기 위하여 연령, 결혼상태, 학력, 직위, 근무부서, 총 경력, 부서경력을 조사 분석한 결과 대상자의 연령은 26-30세가 32.9%(103명)로 가장 많이 분포하였으며, 결혼상태는 미혼이 60%(213명)을 차지하였다. 학력은 3년제 졸업 및 RN-BSN 졸업이 46%(145명), 직위는 일반간호사가 89%(281명), 근무부서는 내과병동이 28%(88명)를 차지하였다. 총 경력은 3년 미만인 33%(103명), 3년 이상 6년 미만 28%(89명), 6년 이상 9년 미만 28%(87명), 9년 이상은 12%(34명)로 유사한 분포를 보였고, 부서경력은 3년 이상 5년 미만이 52%(165명)로 가장 많았다.

### 2. 타당성 검증 및 수정

타당성 검증은 구조방정식모형의 경우 추상적인 구성개념이 연구모형에 많이 사용되기 때문에 구성개념 타당성 검증을 하였다. 구성개념 타당성은 구성개념을 제대로 측정하였는지를 검증하는 방법으로, 집중타당성, 판별타당성 검증을 위해서 확인적 요인분석

을 실시하였다. 확인적 요인분석을 위해 AMOS 16.0이 사용되었으며, 최우도추정법(Maximum Likelihood Estimation [MLE])에 의한 추정법이 이용되었다.

집중타당성 분석과정에서 요인부하량이 기준치인 0.5 이하이거나 C.R (critical ratio) 값의 기준치인 1.96 미만인 사회적 자본에서 4개 문항, 조직냉소주의에서 1개 문항, 조직몰입에서 5개 문항이 제거되었다. 분석결과 표준화 요인부하량은 .55-.91, C.R (t) 값도 7.70-19.69로 나타났다. 또한, 평균 분산 추출값의 경우 .56-.83으로 기준치인 0.5이상이었으며, 개념 신뢰도는 .81-.95로 기준 수치인 .70 이상으로 수렴타당성이 있음이 확인되었다.

판별타당성은 서로 다른 잠재 변수 간 차이를 나타내는 것으로 판별타당성을 평가하는 방법으로 본 연구에서는 두 구성개념 간  $\sqrt{AVE}$  값과 상관관계 값을 비교하는 방법을 사용하였다. 잠재변수의  $\sqrt{AVE}$  값은 .75-.91로 잠재 변수 간 상관관계수는 .20-.60 보다 크게 나타나 판별타당성이 있음이 확인되었다. 본 연구에서는 변수 간 분석에 앞서 확인적 요인분석을 통한 잠재변수 간 상관관계와 판별타당도는 다음과 같다(Table 1).

### 3. 연구 가설 검증

#### 1) 연구 가설

사전 조사 결과 간호사의 사회적 자본은 이직의도와 인과관계가

있는 것으로 확인되어 본 연구에서는 사회적 자본(네트워크 연결성, 공유된 가치, 규범, 신뢰, 협력, 참여)은 외생변수, 조직냉소주의와 조직몰입은 매개변수, 이직의도는 결과 변수로 정하여 총 14개의 가설이 설정되었다. 연구모델의 모델 적합도 지수는  $\chi^2=4.32(df=7, p=.740), \chi^2/df=.68, GFI=.99, AGFI=.98, NFI=.99, CFI=1.00, RMR=.01, RMSEA=.001$ 로 나타나 연구모델이 표본자료에 적합하다고 판단되어 분석을 진행하였다(Table 2). 가설 검증한 결과 14개의 가설 중 8개가 채택되었다(Table 3).

#### 2) 직접효과, 간접효과, 총 효과

구조방정식 모델은 변수 간 직접효과, 간접효과 및 총 효과를 보기 쉽게 도출해 낼 수 있는 장점을 지니고 있다. 효과의 유의성을 알아보기 위해서 부트스트래핑 방법(bootstrapping)이 사용되었다. 분석결과 사회적 자본의 하위요인 중 신뢰( $\gamma = -.18, p=.007$ )와 협력( $\gamma = -.30, p<.001$ )은 조직냉소주의 감소에 직접적인 영향을 미치고, 협력( $\gamma = .20, p=.027$ )과 참여( $\gamma = .14, p=.037$ )는 조직몰입 증가에 직접적인 영향을 미쳤다. 이직의도에는 조직냉소주의( $\beta = .48, p=.009$ )와 조직몰입( $\beta = -.17, p=.011$ )이 직접적인 영향을 미쳤다. 사회적 자본의 하위요인 중 공유된 가치( $\gamma = -.09, p=.040$ ), 신뢰( $\gamma = -.08, p=.010$ ) 그리고 협력( $\gamma = -.17, p<.001$ )은 냉소주의와 조직몰입을 매개로 이직의도에 간접적인 영향을 미쳤다(Figure 1, Table 4).

**Table 1.** The Correlation and Discriminant Validity of the Model

Variables	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
X1 Network ties	.83								
X2 Shared values	.47*	.85							
X3 Norm	.46*	.54*	.91						
X4 Trust	.35*	.56*	.52*	.85					
X5 Cooperation	.47*	.56*	.60*	.54*	.89				
X6 Participation	.31*	.42*	.34*	.33*	.47*	.87			
X7 Organizational cynicism	-.38*	-.49*	-.47*	-.50*	-.57*	-.34*	.77		
X8 Organizational commitment	.20*	.31*	.24*	.22*	.34*	.29*	-.24*	.75	
X9 Turnover intention	-.24*	-.35*	-.27*	-.33*	-.38*	-.25*	.52*	-.29*	.76
Cronbach's $\alpha$	.70	.84	.90	.85	.92	.88	.85	.80	.97
CCR	.81	.89	.94	.89	.95	.92	.88	.87	.84
AVE	.69	.73	.83	.73	.79	.75	.60	.56	.58

\* $p<.001$ ; The shaded section: Discriminant validity, The non shaded section: Correlation. CCR=Composite construct reliability; AVE=Average variance extracted.

**Table 2.** Result of the Fit Statistics of the Measurement Model

Variable	$\chi^2$	df	p	$\chi^2/df$	GFI	AGFI	NFI	CFI	RMR	RMSEA
Model fit	4.32	7	.740	.68	.99	.98	.99	1.00	.01	.001

GFI=Goodness of fit index; AGFI=Adjusted goodness of fit index; NFI=Normed fit index; CFI=Comparative fit index; RMR=Root mean residual; RMSEA=Root mean squared error of approximation.

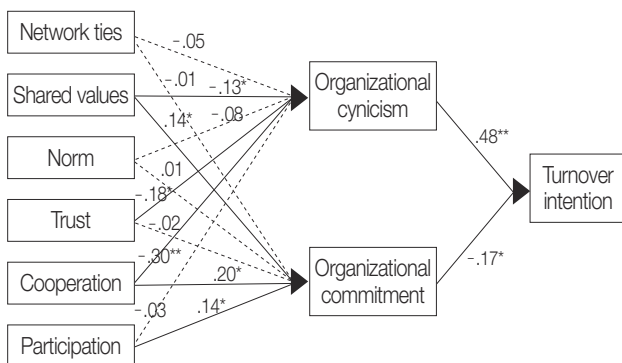
**Table 3.** The Result of Path Coefficient

Endogenous variables	Exogenous variables	B	$\beta$	S.E	C.R (t)	p	Hypothesis
Organizational cynicism	Network ties	-.05	-.06	.05	-1.07	.283	Reject
	Shared values	-.13	-.13	.06	-2.20	.027	Accept
	Norm	-.08	-.08	.06	-1.38	.167	Reject
	Trust	-.18	-.14	.04	-3.19	.001	Accept
	Cooperation	-.30	-.30	.06	-4.78	<.001	Accept
	Participation	-.03	-.03	.05	-0.68	.496	Reject
Organizational commitment	Network ties	-.01	-.01	.05	-.10	.919	Reject
	Shared values	.14	.12	.06	2.05	.040	Accept
	Norm	.01	.01	.06	.02	.978	Reject
	Trust	-.02	-.01	.04	-.30	.762	Reject
	Cooperation	.20	.16	.06	2.68	.007	Accept
	Participation	.14	.11	.04	2.42	.015	Accept
Turnover intention	Organizational cynicism	.48	.55	.05	9.98	<.001	Accept
	Organizational commitment	-.17	-.24	.06	-3.53	<.001	Accept

B=Regression weight;  $\beta$ =Standardized regression weight; S.E.=Standard error; C.R.=Critical ratio.

**Table 4.** The Effects of Predictor Variables in the Model

Endogenous variables	Exogenous variables	Direct effect (p)	Indirect effect (p)	Total effect (p)
Organizational cynicism	Network ties	-.05 (.375)		-.05 (.375)
	Shared values	-.13 (.089)		-.13 (.089)
	Norm	-.08 (.181)		-.08 (.181)
	Trust	-.18 (.007)		-.18 (.007)
	Cooperation	-.30 (<.001)		-.30 (<.001)
	Participation	-.03 (.467)		-.03 (.467)
Organizational commitment	Network ties	-.01 (.900)		-.01 (.900)
	Shared values	.14 (.067)		.14 (.067)
	Norm	.01 (.856)		.01 (.856)
	Trust	-.02 (.753)		-.02 (.753)
	Cooperation	.20 (.027)		.20 (.027)
	Participation	.14 (.037)		.14 (.037)
Turnover intention	Network ties		-.02 (.443)	-.02 (.443)
	Shared values		-.09 (.040)	-.09 (.040)
	Norm		-.04 (.252)	-.04 (.252)
	Trust		-.08 (.010)	-.08 (.010)
	Cooperation		-.17 (<.001)	-.17 (<.001)
	Participation		-.04 (.164)	-.04 (.164)
	Organizational cynicism	.48 (.009)		.48 (.009)
	Organizational commitment	-.17 (.011)		-.17 (.011)



\*p<.05; \*\*p<.001.

**Figure 1.** Path diagram of the hypothetical model.

## 논 의

본 연구에서는 간호사를 대상으로 사회적 자본이 조직냉소주의와 조직몰입을 매개로 하여 이직의도에 미치는 영향을 중심으로 논의하고자 한다.

첫째, 사회적 자본과 조직냉소주의의 관계에서는 사회적 자본의 하위요인 중 신뢰와 협력이 조직냉소주의의 감소에 직접적인 효과가 있었다. 이는 호텔 종사자들을 대상으로 한 선행 연구(Han & Woo, 2012)와 유사한 결과이며, 서비스 산업 분야의 구성원들은 조직 내에서 자신의 목적을 달성하기 위한 필요 자원으로 동료와의 신뢰와 협력을 중요하게 여기는 것으로 보고된 바 있다. 특히, 조직에서의 협력이란 다른 구성원들이 가지고 있는 독자성과 고유성을 존

중하고 적절한 의사소통을 통하여 조직의 목표를 달성하는 팀 협력을 의미하며(Leana & Van Buren, 1999), 병원에 근무하는 간호사들에게 신뢰는 조직에 대한 신뢰, 상사에 대한 신뢰, 동료에 대한 신뢰까지 포함될 수 있다(Chun, 2011)는 선행 연구들의 결과가 본 연구에서도 확인되었다. 이는 간호사들이 3교대 근무와 팀 간호로 근무를 한다는 특수성에서 팀원들 간의 신뢰와 협력이 중요한 요인이 되며 조직에 대한 태도와 직결된 것으로 사료된다. 뿐만 아니라 Chun의 연구에서도 병원에서 근무하는 간호사들은 동료들과의 신뢰와 협력이 저하되면 조직에 대한 부정적인 행동뿐만 아니라 개인의 부정적인 행동에도 영향을 미치기 때문에 간호사들은 일에 대한 동기부여 감소와 조직에 대한 냉소적인 태도를 가지게 되고, 결국 조직의 생산성 저하를 초래하는 원인이 된다는 연구 결과가 본 연구에서도 확인되었다. 그러므로 병원 관리자들은 병원과 간호사의 상생을 위해 구성원들 간의 신뢰와 협력의 중요성을 고려하여, 주기적인 교육과 프로그램을 통하여 신뢰와 협력을 높일 수 있는 병원 환경을 조성하는 것이 필요하다고 본다.

둘째, 간호사의 사회적 자본과 조직몰입의 관계에서는 사회적 자본의 하위요인 중 협력과 참여가 조직몰입 증가에 직접적인 효과가 있었다. 이는 일반 사무직들을 대상으로 한 선행 연구(Kim & Rhee, 2002)와 유사한 결과이며, 조직의 구성원들은 협력과 조직 공동체 참여를 통해 자신과 조직의 목표를 동일시하고 있음이 간호사를 대상으로 한 본 연구에서도 확인되었다. 간호조직에서의 협력은 구성원들의 개별적인 능력의 사회적 상호작용으로(Leana & Van Buren, 1999), 범람하는 의료 정보 속에서 근무하는 간호사들은 병원 내 조직 구성원들과 정보를 공유하고 교환함으로써 협력 관계가 형성되고 이는 간호사의 조직몰입의 정도를 높이는 역할을 하고 있음을 의미한다(Hong, Kim, & Lee, 2009). 또한, 참여는 공동의 관심사에 주목하는 인지적인 차원과 공동의 목표 달성에 직접 활동하는 행동적 차원으로(Han & Woo, 2012), Chang, Ahn과 Go (2012)의 연구에서도 구성원들의 자발적인 참여를 통한 조직 내 활동은 조직의 유대와 사회적 자본을 강화시키는 역할을 하고 있으며 이를 통해 조직몰입과 조직만족도가 높아진다는 연구 결과가 본 연구에서도 확인되었다. 그러므로 병원 관리자들은 구성원들이 조직 내 동호회와 커뮤니티 활동을 통하여 정보 공유와 교환을 위한 자발적인 네트워크 형성을 하도록 관심을 가지고 적극적으로 지원을 제공하는 것이 필요하며, 이는 사회적 자본을 강화시키는 요인으로 작용하여 간호사의 조직몰입을 증진시킬 수 있는 중재방안이 될 수 있을 것으로 본다.

셋째, 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 요인들은 간호사의 조직냉소주의와 조직몰입이었다. 이는 일반 직장인들(Chung et al., 2010)과 간호사들을 대상(An, 2012)으로 한 선행 연구들과 일치하

는 결과로, 조직에 대한 부정적 또는 긍정적 태도가 간호사의 이직에 직접적인 영향을 미치는 중요한 요인임이 본 연구에서 재확인되었다. 이러한 결과는 Kim (2009)이 간호사를 포함한 병원 조직 구성원들을 대상으로 한 병원의 관리자들과는 시대의 흐름에 맞는 조직의 목표와 미션을 수립하고 조직의 생존을 위해 구성원들에게 혁신적인 경영활동에 참여를 요구하지만 조직의 구성원들은 병원의 주요 경영정보 공유에 있어서 소외감을 갖거나 구성원 스스로가 자신의 의견이 무용지물이라는 무력감을 보이며 조직에 대해 부정적인 태도를 보이는 현상을 나타낸다고 보고 한 바 있다. 결국 병원관리자들 입장에서는 병원의 구성원들을 무능력하고 나태하다는 부정적인 태도를 갖게 하고 구성원들은 조직의 변화 및 노력에 대해 냉소주의적인 태도를 갖게 하여 이직을 선택하는 원인이 되는 것을 시사하는 것으로 본 연구 결과와도 동일함을 확인할 수 있었다. 또한, 간호사를 대상으로 한 An의 연구에서는 조직에 대한 긍정적인 태도인 조직몰입은 간호사의 이직의도를 감소시킨다고 한 결과와 본 연구 결과가 일치하는 것으로 간호사의 조직에 대한 태도는 이직의도가 직결되는 것으로 사료된다. 따라서, 병원 관리자들은 병원의 목표를 구성원들과 공동으로 설정 및 시행함으로써 조직 관리자와 구성원들의 목표 사이에 괴리감을 감소시키기 위한 노력이 조직에 대한 간호사들의 긍정적인 태도를 고취시키며 간호사의 이직률을 감소시키는 방안이 될 수 있다고 본다.

넷째, 간호사가 근무하는 병원의 사회적 자본은 조직냉소주의와 조직몰입을 매개로 이직의도에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 호텔직원을 대상으로 한 선행 연구(Han & Woo, 2012)와 Coleman (1988) 및 Nahapiet와 Ghoshal (1998)의 연구 모형에서도 구성원의 사회적 자본이 조직몰입을 매개로 이직의도를 낮추는 영향요인으로 보고한 것과 동일한 결과이다. 특히, 본 연구에서 병원에서의 사회적 자본 중 공유된 가치, 신뢰, 그리고 협력이 이직의도에 주요 간접적 영향요인임이 확인되었다. 이러한 결과는 간호사들은 다른 서비스 산업의 직원들과는 달리 사명감을 가지고 근무하는 구성원이지만 사회적 자본 중 가치, 신뢰, 협력이 부정적인 냉소주의를 감소시키고, 긍정적인 조직몰입 증진에 영향을 미쳐 결국 조직을 이탈하는 데 영향을 주는 것을 의미한다. 따라서, 병원관리자들은 간호조직 내의 충분한 사회적 자본을 제공하여 부정적인 냉소주의를 감소시키고 조직몰입을 증진시켜야 간호사의 이직의도를 감소시켜 조직의 이탈을 예방할 수 있음을 시사한다.

이상을 요약하면 간호조직 내의 사회적 자본이 효율적으로 구축되면 조직에 대한 부정적 태도인 조직냉소주의가 감소되고 긍정적인 조직몰입 증진되어 조직을 떠나고자 하는 의도를 감소시킬 수 있음이 확인되었다. 본 연구의 의의는 첫째, 이론적 측면에서 Nahapiet와 Ghoshal (1988)의 연구 모형과 Han과 Woo (2012)의 모형을

기초로 간호영역에서도 사회적 자본이 조직냉소주의와 조직몰입을 매개로 이직의도에 영향을 미치는 경로를 검증했다는 데 있다. 둘째, 실무측면에서 간호사의 사회적 자본과 매개변수인 조직냉소주의와 조직몰입의 효과를 분석함으로써 병원 관리자들에게 간호사들의 이직률을 감소시킬 수 있는 중재방안을 제시했다는 데 있다. 그러나 본 연구의 의의에도 불구하고 몇 가지 제한점이 있다. 첫째, 본 연구에서 설정한 사회적 자본의 하위요인들은 선행 연구들마다 다양하게 제시하고 있기 때문에 간호사들을 대상으로 반복적인 연구가 필요하다. 둘째, 본 연구에서 사회적 자본이 이직의도에 직접적인 효과가 있을 것으로 기대하였으나 간접적인 효과만이 확인 되어 추후 반복적인 연구들을 통하여 비교해 볼 필요가 있다고 본다.

## 결론

본 연구는 간호사의 조직냉소주의와 조직몰입을 매개로 사회적 자본이 이직의도에 미치는 영향을 통합적으로 분석하기 위하여 모형을 구축하고, 이들 요인간의 관련성을 실증분석을 통하여 검증하기 위하여 시도되었다. 연구 결과 첫째, 사회적 자본의 하위요인 중 신뢰와 협력은 조직 냉소주의의 감소에 직접적인 영향을 미쳤다. 둘째, 사회적 자본의 하위요인 중 협력과 참여는 조직몰입 증가에 직접적인 영향을 미쳤다. 셋째, 조직 냉소주의와 조직몰입은 간호사의 이직의도에 직접적인 영향을 미쳤으며, 사회적 자본은 이직의도에 직접적인 영향은 없었으나 조직냉소주의와 조직몰입을 매개로 이직의도에 간접적인 영향을 미쳤다. 조직냉소주의와 조직몰입은 사회적 자본과 이직의도의 매개변수임이 확인 되었다.

## REFERENCES

- An, Y. S. (2012). *Effects of the nurses' role stress on turnover intentions: Organizational commitment and burnout as intermediate*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Atwater, L. E., Waldman, D. A., Atwater, D., & Cartier, P. (2000). An upward feedback field experiment: Supervisors' cynicism, reactions, and commitment to subordinates. *Personnel Psychology, 53*(2), 275-297. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.2000.tb00202.x>
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of Management Journal, 26*(4), 587-595. <http://dx.doi.org/10.2307/255908>
- Burke, R. J., Moodie, S., Dolan, S. L., & Fiksenbaum, L. (2012). Job demands, social support, work satisfaction and psychological well-being among nurses in Spain. *ESADE Business School Research Paper, 233*, 3-31. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2117051>
- Chang, P. K., Ahn, D. H., & Go, S. Y. (2012). The effect of F&B employees' social capital on the knowledge management and job satisfaction, organizational commitment in the hotel industry. *Journal of Tourism Sciences, 36*(1), 307-330.
- Choi, S. Y. (2005). A study on the effect of organizational cynicism and affective commitment on the organizational citizenship behavior of social workers. *Journal of Korean Social Welfare Administration, 7*(2), 1-31.
- Chun, K. K. (2011). *A study on the effects of the organizational injustice on the negative behaviors of employees: Focusing on mediating effects of the trust them*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Chung, H. S., Ha, H. K., & Park, D. G. (2010). The influence of organizational silence on turnover intention: Mediated moderating effect of self-efficacy through organizational cynicism. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 23*(1), 89-104.
- Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *American Journal of Sociology, 94*(Suppl), S95-S120.
- Dean, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *The Academy of Management Review, 23*(2), 341-352.
- Furukawa, M. F., Raghu, T. S., & Shao, B. B. (2011). Electronic medical records, nurse staffing, and nurse-sensitive patient outcomes: Evidence from the national database of nursing quality indicators. *Medical Care Research and Review, 68*(3), 311-331. <http://dx.doi.org/10.1177/1077558710384877>
- Han, K. J., & Woo, S. K. (2012). A study on the effects of hotel operation employee's social capital on the trust and cynicism, turnover intention. *Journal of Tourism and Leisure Research, 24*(1), 347-369.
- Hong, J. Y., Kim, O. H., & Lee, E. K. (2009). The relationship among nurse-doctor collaboration, job autonomy and organizational commitment. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 15*(4), 601-609.
- Jang, K. S., Kim, E. A., & Oh, S. H. (2011). Effects of social capital on organizational performance in hospital organization: Focusing on effects of intellectual capital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 17*(1), 22-32. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2011.17.1.22>
- Jeon, W. B., & Moon, S. J. (2008). A study on antecedents of hotel employees' perception of career plateau, organizational commitment and turnover intention. *Korean Journal of Tourism Research, 22*(4), 43-67.
- Jeong, J. H., Kim, J. S., & Kim, K. H. (2008). The risk factors influencing turnover intention of nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 14*(1), 35-44.
- Kim, I. S. (2009). The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turn over intention among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 15*(4), 515-526.
- Kim, W. B., & Rhee, K. Y. (2002). Trust as social capital and organizational commitment. *Korean Journal of Sociology, 36*(3), 1-23.
- Kim, Y. S. (2011). *Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Leana, C. R., & Van Buren, H. J. (1999). Organizational social capital and employment practices. *Academy of Management Review, 24*(3), 538-555.
- Lee, S. G., & Yoon, Y. S. (2011). A study on the relationship between social capital and organizational performance in hospitality organizations. *Korean Journal of Tourism Research, 26*(3), 311-337.
- Lee, Y. C. (2007). Social capital, knowledge management, and organizational performance. *The Journal of Information Systems, 16*(4), 223-241.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover: Causes, consequences and control*. Reading, MA: Addison-Wesley.



- Moon, S. J., & Han, S. S. (2011). A predictive model on turnover intention of nurses in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 41(5), 633-641. <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2011.41.5.633>
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *The Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
- Needleman, J., Buerhaus, P., Pankratz, V. S., Leibson, C. L., Stevens, S. R., & Harris, M. (2011). Nurse staffing and inpatient hospital mortality. *New England Journal of Medicine*, 364(11), 1037-1045. <http://dx.doi.org/10.1056/NEJMsa1001025>
- Park, H. B., Kang, J. S., & Kim, S. M. (2003). The creation of social capital and intellectual capital, and their effects on organizational performance management. *The Korea Public Administration Journal*, 12(1), 3-35.
- Park, K. O., Kim, J. K., Kim, S. Y., & Chang, S. (2012). A model on turnover intention of chief nurse officers. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 42(1), 9-18. <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2012.42.1.9>
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.