

## 일개병원의 특수부서 간호사에서 언어폭력, 사회적 지지와 이직의도의 연관성

가톨릭대학교 보건대학원, 가톨릭대학교 의과대학 예방의학교실<sup>1)</sup>, 가톨릭중앙의료원 임상연구지원센터<sup>2)</sup>

김현숙 · 임현우<sup>1,2)</sup> · 정승희<sup>1,2)</sup> · 조선진<sup>1)</sup>

### — Abstract —

### An Association among Verbal Abuse, Social Support and Turnover Intention for Special Unit Nurses in a Hospital

Hyeon-Sook Kim, Hyeon-Woo Yim<sup>1,2)</sup>, Seung-Hee Jeong<sup>1,2)</sup>, Sun-Jin Jo<sup>1)</sup>

*The Graduate School of Public Health, The Catholic University of Korea  
Department of Preventive Medicine, The Catholic University of Korea<sup>1)</sup>  
Clinical Research Coordinating Center, Catholic Medical Center of Korea<sup>2)</sup>*

**Objectives:** Nurses' turnover has a negative influence on the nursing staff, as well as on the hospital organization as a whole. In an effort to reduce the turnover of nurses, the conditions causing turnover intentions can be identified and managed. The research is conducted to identify the association among verbal abuse, social support, and turnover intentions for special unit nurses.

**Methods:** A survey was conducted in 105 registered nurses who worked in the following areas at Kyonggi province hospital: operating room, intensive care unit, and anesthesia department. The questionnaires included questions in the following areas: verbal abuse by doctors, supervisors, and colleagues social supports by supervisors and colleagues and turnover intention. The survey was distributed and analyzed based on nurses' responses.

**Results:** Operating room nurses had the highest turn over intentions. The verbal abuse by doctors and supervisors were highest in the operating room. Verbal abuse by supervisors had a significantly positive association with turnover intentions. Verbal abuse by doctors and by colleagues was not associated with the intention to leave. Finally, the social support by supervisors had a significant negative association with turnover intentions. Social supports by colleagues did not affect turnover intentions.

**Conclusions:** For nurses working at special units, verbal abuse and social support by supervisors had a significant association with turnover intentions. It is important for supervisors to make an effort to reduce nurses' turnover intentions by reducing verbal abuse and by increasing social support.

**Key Words:** Verbal abuse, Turnover intention, Social support, Special unit, Nurse

### 서 론

이직(turnover)은 넓은 의미로써 조직 내에 들어오고

나가는 조직 구성원들의 이동을 말하며 좁은 의미로는 재직에 반대되는 말로서 담당 직무를 그만두고 다른 직무나 다른 조직으로 옮겨가는 것을 말한다<sup>1)</sup>. 조직이 우수한 인

〈접수일: 2009년 12월 3일, 1차수정일: 2009년 12월 15일, 2차수정일: 2009년 12월 22일, 채택일: 2009년 12월 22일〉

교신저자: 임 현 우 (Tel: 02-2258-7860) E-mail: y1693@catholic.ac.kr

\* 본 연구는 보건복지부 보건과학기술진흥사업의 지원에 의하여 이루어진 것임(과제번호:A05-0047-B50704-05N1-00050B).

력을 확보하는 것이 중요한 과제이듯이 조직을 이탈하는 구성원에 대한 관리도 인적 자원의 유지 측면에서 매우 중요한 일이다. 의료기관내 간호사의 이직은 대체 간호사의 신규 채용 및 업무수련을 위한 훈련 등 시간과 노력을 필요로 한다. 그러므로 간호사의 이직으로 인해 환자는 양질의 간호서비스를 제공 받지 못할 수 있으며, 충분한 직무 숙지 및 내재화가 이루어지지 않을 경우, 환자의 생명과 직결될 수 있는 사고로 연결될 수 있다.

2008년 병원간호사회가 발표한 ‘병원간호인력 배치현황’ 실태조사에 따르면 국내 간호사의 평균 이직률은 15.8%로 통계청이 발표한 보건 및 복지 사업 평균 이직률인 2.2%에 비해 매우 높은 수준으로 간호사의 높은 이직률을 줄이기 위한 병원조직 차원의 체계적이고 조직적인 노력이 필요함을 시사한다. 선행연구에서는 간호사의 이직의도의 영향 요인으로 개인적 특성과 직무관련 특성에 대하여 언급한 바 있다. 간호사 이직의도에 영향을 미치는 개인적 특성으로는 연령, 임상경력, 결혼상태, 경제상태 등이 있으며<sup>2-5)</sup>, 직무관련 특성인 직무만족도는 이직의도에 대한 영향요인으로 가장 많이 연구되었으며, 이직의도와 직무만족도는 역의 상관관계가 있다고 하였다<sup>6-8)</sup>.

간호사는 업무상 의사, 환자, 보호자, 상사 및 동료, 타 부서 직원 등 다양한 사람들과의 관계가 이루어지기 때문에 의료기관 내에서 일하는 다른 어느 직종보다 더 많은 언어폭력에 노출되어 있다<sup>9)</sup>. 국내 연구에 따르면, 임상간호사는 언어폭력을 많이 경험하며, 언어폭력 중 반말, 욕설이 높은 빈도를 차지하는 것으로 조사된 바 있다<sup>10)</sup>. 또한 Rowe와 Sherlock에 의하면, 미국 간호사의 96.4%가 언어폭력을 경험한 것으로 조사되어 의료기관 내 언어폭력은 비단 한국 사회만이 겪는 문제가 아님을 확인할 수 있었다<sup>11)</sup>. 간호사가 겪는 언어폭력은 환자 간호에 부정적인 영향을 미치고, 사기 저하, 직무 만족 저하, 직무 안정성 저하, 생산성 저하, 업무량 증가, 이직증가, 간호인력 부족 등의 부정적인 영향을 준다<sup>12)</sup>. 또한 1,000여명 간호사를 대상으로 한 연구에서 의사에 의한 언어폭력이 매우 심각하며, 언어폭력 경험의 회수와 이직의사가 유의한 상관관계가 있다고 밝혔다<sup>13)</sup>.

언어폭력의 대처 능력은 자기 존중감, 자기주장에 따라 영향을 받는다. 주변 사람들과 대화를 하고 직장동료의 사회적 지지를 얻는 것은 언어폭력 대처에 도움이 된다고 보고하고 있다<sup>14)</sup>. 특히 사회적 지지는 근로자의 사회심리적 스트레스를 감소시켜 업무에 집중할 수 있도록 하는 중재적 역할을 담당한다<sup>15,16)</sup>. 또한 사업장에서 동료나 상사의 지지는 근로자의 스트레스를 줄여주는 방안 중에서 가장 효과적인 것으로 알려져 있다<sup>17)</sup>. 하지만 국내 의료기관 내 언어폭력에 대하여 집중적으로 다룬 연구는 거의 없다. 그러므로 간호사가 실제 의료기관내에서 환자나 보호자 이

외의 조직 내 언어폭력의 가해자와 언어폭력 정도가 간호사의 이직의도에 미치는 영향과 대처 요인인 사회적 지지와 이직의도에 대한 관련성에 대한 연구가 필요하다.

이에 본 연구에서는 환자 및 보호자와 같은 외부요인을 제거하기 위해서 특수부서(수술실, 중환자실, 마취과)에 근무하는 간호사만을 대상으로 간호사가 인지하는 조직 내 의사소통(언어폭력, 사회적 지지)을 원천별(의사, 상사 및 동료)로 세분화하여 이직의도와와의 관련성을 파악하고자 하였다.

## 대상 및 방법

### 1. 연구 대상

본 연구는 2009년 4월 3일부터 4월 17일까지 경기도에 위치한 일개병원 3개 특수부서인 수술실, 중환자실, 마취과에 근무하는 간호사 105명을 대상으로 실시하였다. 환자와 보호자 등 외부요인을 배제하고, 조직 구성원 간의 언어폭력 및 사회적 지지가 이직의도에 영향을 미치는지를 알아보기 위해 연구대상을 특수부서(수술실, 중환자실, 마취과)에 근무하는 간호사로 한정하였다.

### 2. 연구 방법

연구대상자인 105명에게 설문지를 배포하였으며, 익명성을 보장하기 위해 각 부서에 수납봉투를 비치하였다. 105명 모두가 설문에 응답하였으나, 불성실한 답변 및 일부 항목에만 응답한 6명의 설문응답은 통계분석에서 제외하여 최종 99명을 본 연구의 통계분석에 이용하였다(응답률: 94.3%).

본 연구에 활용된 각 개념의 조작적 정의는 다음과 같다. 상사는 같은 부서 내 연구대상자 본인보다 지위 계급이 높은 사람으로 수간호사 뿐 만 아니라 선배간호사가 포함된다. 동료는 연구대상자와 근무 환경이 같으며 근무년수와 지위계급이 같은 사람을 나타낸다. 또한, 의사는 직접적인 인사평가를 하지는 않지만 연구대상인 간호사가 근무하는 환경 내에서 상사와 마찬가지로 지위 계급이 높으며, 업무적으로 지시적 관계에 있는 대상자를 나타낸다.

언어폭력은 직업적으로든 개인적으로든 가혹한 비난의 공격을 당했다고 받아들여지는 의사소통으로<sup>18-20)</sup>, 남경동<sup>21-22)</sup> 등이 개발한 언어폭력 측정 설문항목을 활용하였다. 설문항목은 언어폭력의 원천인 의사, 상사, 동료가 욕설, 반말, 비하발언, 강압적인 표현, 언성을 높이거나 외모 및 성적 모욕 등에 대한 언어폭력을 경험한 적인 있는지에 대하여 각 12개 문항으로 구성되어 있으며, ‘전혀 그렇지 않다’, ‘그렇지 않다’, ‘보통이다’, ‘대체로 그렇

다', '매우 그렇다'의 리커트척도로 1점에서 5점을 부여하였고, 점수가 높을수록 언어폭력의 정도가 심각한 것을 의미한다. 또한, 3개월간의 언어폭력 회수를 조사하였다. 설문항목의 신뢰도는 의사에 의한 언어폭력 Cronbach's  $\alpha$  는 0.833, 상사에 의한 언어폭력 Cronbach's  $\alpha$  0.946, 동료에 의한 언어폭력 Cronbach's  $\alpha$  0.975로 나타났다.

사회적 지지는 Shinn<sup>23)</sup> 등이 개발하고 전기홍<sup>24)</sup>이 번역 활용한 9개 문항(Cronbach's alpha 0.898)으로 지난 3개월 동안 대상자의 개인 및 가정 문제에 대하여 상사와 동료가 관심과 이해의 행동을 하였는지에 대한 내용이 포함되며, '전혀 없었다', '거의 없었다', '보통이다', '자주 있었다', '매우 자주 있었다'의 리커트 척도로 1점에서 5점까지를 부여하고 점수가 높을수록 지지 정도가 높음을 나타낸다. 설문항목에 대한 신뢰도 분석결과, 상사의 지지 Cronbach's alpha는 0.813이고 동료의 지지 Cronbach's alpha는 0.797로 나타났다.

이직의도는 Mobley<sup>25)</sup>가 개발하고 이관형<sup>26)</sup>이 번역 활용한 9문항(Cronbach's alpha 0.940)으로 현직장에 대한 만족여부와 타 직장으로의 이직의도에 대하여 '전혀 아니

다', '그렇지 않다', '보통이다', '대체로 그렇다', '매우 그렇다'로 이직의도에 대하여 1점에서 5점을 부여하고 역시 점수가 높을수록 이직의도의 정도가 높음을 의미한다. 이직의도의 Cronbach's alpha 는 0.868 이었다.

### 3. 분석 방법

인구통계학적 특성은 빈도와 백분율로 표시하였으며, 언어폭력, 사회적 지지, 이직의도 점수에 대하여 정규성 검정을 실시하였다. 일반적 특성에 따른 이직의도 점수결과는 t-test와 분산분석(ANOVA test)을 실시하였으며, 사후검정(post hoc test)을 시행하였다. 또한, 언어폭력의 경험빈도에 따른 이직의도의 평균과 표준편차를 나타내었다. 일반적 특성에 따른 언어폭력, 사회적 지지, 이직의도의 차이는 t-test와 분산분석(ANOVA test)을 시행하였다. 의사, 상사, 동료의 언어폭력과 사회적 지지에 따른 간호사의 이직의도와와의 관련성을 파악하기 위해 연구대상자의 일반적 특성(성별, 연령, 근무경력, 교육정도, 결혼상태, 부서 및 직위)을 보정하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 시행하였다. 독립변

**Table 1.** Self reported turnover intention (Mean  $\pm$  SD) by general characteristics in 99 subjects

Variables	N(%)	Turnover intention	p-value	
Sex	Female	95(96.0)	3.42 $\pm$ 0.72	0.860
	Male	4( 4.0)	3.36 $\pm$ 0.54	
Marital status	Single	72(72.7)	3.43 $\pm$ 0.73	0.777
	Married	27(27.3)	3.39 $\pm$ 0.69	
Age (years)	$\leq$ 25	32(32.3)	3.35 $\pm$ 0.81	0.809
	26-29	36(36.4)	3.44 $\pm$ 0.54	
	$\geq$ 30	31(31.3)	3.47 $\pm$ 0.81	
Career (years)	$\leq$ 2	27(27.3)	3.27 $\pm$ 0.72	0.371
	3-6	37(37.4)	3.42 $\pm$ 0.64	
	$\geq$ 7	35(35.3)	3.53 $\pm$ 0.79	
Education	College	51(51.5)	3.29 $\pm$ 0.60	0.096
	University	36(36.4)	3.65 $\pm$ 0.52	
	Graduate school	12(12.1)	3.38 $\pm$ 0.10	
Duty type	Day	29(29.3)	3.20 $\pm$ 0.82	0.054
	two shift	26(26.3)	3.66 $\pm$ 0.60	
	three shift	44(44.4)	3.42 $\pm$ 0.69	
Department	Operating room	47(47.5)	3.57 $\pm$ 0.64*	0.014
	Anesthesia department	18(18.2)	3.00 $\pm$ 0.73*	
	Intensive care unit	34(34.3)	3.43 $\pm$ 0.73	
Position	Staff nurse	91(91.9)	3.45 $\pm$ 0.69	0.229
	Charge nurse	8( 8.9)	3.13 $\pm$ 0.10	
Total	99(100.0)	3.42 $\pm$ 0.72		

\*Scheffe post hoc test indicates pairs of groups significantly different at the 0.05 level.

수들간의 상관관계를 의미하는 다중공선성 문제를 확인하기 위하여 분산확대지수(VIF: variable inflation factor)를 구하여 평가하였다.

모든 분석은 SPSS 16.0 프로그램을 이용하여 통계분석 하였으며, 통계적 유의수준은 0.05로 하였다.

## 결 과

### 1. 일반적 특성에 따른 이직의도

최종 연구대상인 특수부서 간호사 총 99명에 대한 분석 결과는 다음과 같다. 여성 95명(96.0%), 남성 4명(4.0%)이었으며, 연령별로는 20대 68명(68.7%), 30대 31명(31.3%)으로 20대가 가장 많았으며, 특히 26~29

세의 간호사가 36명(36.4%)으로 가장 많았다. 3~6년의 경력을 가진 간호사가 37명(37.4%)으로 가장 많았으며, 교육정도에 따른 구분은 전문대학 졸업 간호사가 51명(51.5%)으로 가장 많았고, 대학교 졸업 간호사 36명(36.4%), 대학원 재학이상의 간호사 12명(12.1%)이었다. 부서별로는 수술실 47명(47.5%), 중환자실 34명(34.3%), 마취과 18명(18.2%)이었으며, 일반직 간호사 91명(91.9%), 책임 간호사급 이상 8명(8.9%)이었다. 일반적 특성에 따른 이직의도 분석결과, 근무부서에 따라 이직의도 점수에 유의한 차이가 있었다(p=0.014). 사후분석 결과, 수술실의 이직의도(3.57±0.73)가 마취과의 이직의도(3.00±0.73)에 비해 유의하게 높았다. 그 외의 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이는 나타나지 않았다(Table 1).

**Table 2.** Self reported verbal abuse by doctor, supervisor or colleague according to general characteristics in 99 subjects

Unit: Mean ± SD

Variables	Verbal abuse					
	by doctor	p-value	by supervisor	p-value	by colleague	p-value
Sex						
Female	2.80±0.62	0.536	2.88±0.84	0.108	1.74±0.74	0.334
Male	3.00±0.49		2.16±1.30		1.38±0.68	
Marital status						
Single	2.82±0.62	0.742	2.88±0.89	0.622	1.67±0.67	0.227
Married	2.77±0.62		2.78±0.81		1.88±0.91	
Age (years)						
≤25	2.73±0.68	0.417	2.85±0.87	0.423	1.67±0.66	0.634
26-29	2.91±0.61		2.98±0.91		1.69±0.67	
≥30	2.77±0.55		2.70±0.81		1.84±0.90	
Career (years)						
≤2	2.80±0.72	0.653	2.89±0.90	0.554	1.83±0.83	0.613
3-6	2.87±0.56		2.95±0.89		1.64±0.68	
≥7	2.74±0.59		2.73±0.82		1.74±0.74	
Education						
College	2.81±0.61	0.444	2.77±0.76	0.231	1.70±0.68	0.540
University	2.87±0.63		3.04±1.00		1.82±0.86	
Graduate school	2.61±0.57		2.63±0.77		1.56±0.64	
Duty type		0.002		0.082		0.303
Day	2.78±0.50		2.76±0.59		1.86±0.74	
two shift	3.16±0.70*		3.18±1.08		1.80±0.92	
three shift	2.63±0.56*		2.72±0.86		1.60±0.62	
Department						
Operating room	3.03±0.60*	0.003	3.07±0.82*	0.049	1.88±0.82	0.156
Anesthesia department	2.64±0.61		2.56±0.83*		1.57±0.68	
Intensive care unit	2.59±0.53*		2.69±0.73		1.60±0.63	
Position						
Staff nurse	2.83±0.62	0.278	2.88±0.87	0.274	1.74±0.75	0.611
Charge nurse	2.58±0.43		2.53±0.81		1.60±0.67	
Total	2.81±0.61		2.85±0.87		1.73±0.74*	p<0.01

\*Scheffe post hoc test indicates pairs of groups significantly different at the 0.05 level.

2. 일반적 특성에 따른 언어폭력

언어폭력의 원인이 누구인지에 따라 언어폭력 점수에 차이가 있는지 분석한 결과, 유의한 차이를 나타내었다 ( $p < 0.01$ ). 사후분석 결과, 의사와 상사에 비해 동료의 언어폭력 점수가 유의하게 낮았고, 의사와 상사의 언어폭력 점수는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 근무형태가 3교대에 비해 2교대인 경우, 더 언어폭력 점수가 높았다 ( $p = 0.002$ ). 또한, 근무부서에 따른 언어폭력 수준 분석 결과, 의사의 경우, 수술실이 중환자실에 비해 유의하게 높았으며, 상사의 경우, 수술실이 마취과에 비해 유의하게 언어폭력 점수가 높았다. 동료의 언어폭력 점수는 근무부서별로 유의한 차이를 보이지 않았다 (Table 2).

3. 일반적 특성에 따른 사회적 지지

일반적 특성에 따른 간호사 인지하는 사회적 지지의 경우, 동료에 의한 사회적 지지는  $3.60 \pm 0.61$ 점으로 상사에 의한 사회적 지지인  $2.98 \pm 0.72$ 점에 비해 유의하게 높았다 ( $p < 0.01$ ). 상사에 의한 사회적 지지는 연령 ( $p = 0.022$ ), 근무경력 ( $p = 0.041$ ), 근무부서 ( $p = 0.003$ )에 따라 유의한 차이를 나타내었다. 25세미만의 간호사에 비해 30세 이상인 간호사인 경우, 3~6년의 경력을 가진 간호사에 비해 7년 이상의 경력을 가진 경우 상사로부터 더 많은 사회적 지지를 받는다고 느끼고 있었다. 또한, 수술실에 비해 마취과가 상사로부터 더 많은 사회적 지지를 받는다고 인지하였다. 동료의 사회적 지지는 근무형태

**Table 3.** Self reported social support by supervisor or colleague according to general characteristics in 99 subjects

Unit: Mean  $\pm$  SD

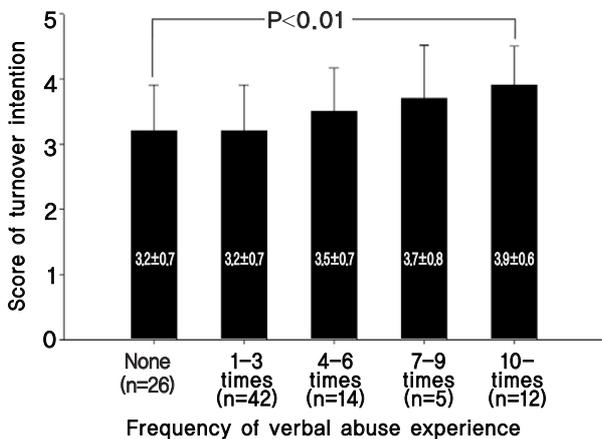
Variables	Social support			
	by supervisor	p-value	by colleague	p-value
Sex				
Female	2.95 $\pm$ 0.62	0.114	3.36 $\pm$ 0.52	0.431
Male	3.54 $\pm$ 0.49		3.61 $\pm$ 0.61	
Marital status				
Single	2.95 $\pm$ 0.65	0.638	3.62 $\pm$ 0.60	0.511
Married	3.03 $\pm$ 0.88		3.53 $\pm$ 0.65	
Age (years)				
$\leq 25$	2.79 $\pm$ 0.68*	0.022	3.47 $\pm$ 0.66	0.372
26-29	2.89 $\pm$ 0.58		3.68 $\pm$ 0.48	
$\geq 30$	3.26 $\pm$ 0.82*		3.63 $\pm$ 0.68	
Career (years)				
$\leq 2$	2.92 $\pm$ 0.61	0.041	3.49 $\pm$ 0.43	0.357
3-6	2.79 $\pm$ 0.65*		3.56 $\pm$ 0.72	
$\geq 7$	3.21 $\pm$ 0.81*		3.71 $\pm$ 0.59	
Education				
College	2.93 $\pm$ 0.64	0.131	3.47 $\pm$ 0.64*	0.024
University	2.91 $\pm$ 0.77		3.65 $\pm$ 0.52	
Graduate school	3.37 $\pm$ 0.80		3.99 $\pm$ 0.59*	
Duty type				
Day	2.95 $\pm$ 0.74	0.058	3.42 $\pm$ 0.70*	0.037
two shift	0.72 $\pm$ 0.70		3.84 $\pm$ 0.54*	
three shift	3.14 $\pm$ 0.68		3.56 $\pm$ 0.56	
Department				
Operating room	2.72 $\pm$ 0.58*	0.003	3.62 $\pm$ 0.60	0.552
Anesthesia department	3.23 $\pm$ 0.88*		3.45 $\pm$ 0.73	
Intensive care unit	3.17 $\pm$ 0.69		3.63 $\pm$ 0.56	
Position				
Staff nurse	2.94 $\pm$ 0.69	0.064	3.57 $\pm$ 0.58	0.182
Charge nurse	3.43 $\pm$ 0.90		3.88 $\pm$ 0.31	
Total	2.98 $\pm$ 0.72		3.60 $\pm$ 0.61	$p < 0.01$

\*Scheffe post hoc test indicates pairs of groups significantly different at the 0.05 level.

**Table 4.** Regression results among verbal abuse, social support, demographic characteristics and turnover intention

Variables	Univariate			Multivariate*		
	$\beta$	t	p-value	$\beta$	t	p-value
Verbal abuse by doctor	0.207	1.660	0.100			
Verbal abuse by supervisor	0.450	6.090	<0.001	0.311	3.900	<0.001
Verbal abuse by colleague	0.168	1.670	0.099			
Support from supervisor	-0.579	-5.820	<0.001	-0.377	-3.550	0.001
Support from colleague	-0.148	-1.200	0.233			
				R <sup>2</sup> =0.429		p<0.001

\*: Adjusted for sex, age, career, education, duty type, marital status, position and department



**Fig. 1.** Turnover intention by the frequency of verbal abuse experience in recent 3 months

와 교육정도에 따라서 차이를 보였는데, 낮 근무자에 비해 2교대 근무자의 경우 더 많은 사회적 지지를 받는다고 인지하였으며, 전문대학 졸업 간호사에 비해 석사재학 이상의 간호사의 경우 더 많은 사회적지지를 받고 있다고 인지하였다(Table 3).

#### 4. 언어폭력 및 사회적 지지와 이직의도와와의 연관성

의사, 상사, 동료의 언어폭력과 상사, 동료의 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 각 독립변수별 단변량 회귀분석 결과, 상사에 의한 언어폭력과 사회적 지지가 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 최종적으로 일반적 특성(성별, 연령, 근무경력, 교육정도, 근무형태, 결혼상태, 부서 및 직위)을 보정한 상태에서, 상사에 의한 언어폭력과 상사의 사회적 지지를 포함한 다중회귀분석 결과, 분산확대지수(VIF)는 모두 1.1-2.6으로 낮아 다중공선성 문제가 없는 것으로 보이며, 종속변수의 변이에 대한 설명력을 볼 때, 이직의도를 42.9% 설명하는 것으로 나타났다(Table 4).

#### 5. 언어폭력의 빈도에 따른 이직의도 수준

최근 3개월간 언어폭력 경험 빈도와 이직의도의 경우, 언어폭력 경험의 빈도가 높을수록 이직의도 점수가 유의하게 증가함을 확인할 수 있었으며(p=0.037), 특히 10회 이상 언어폭력을 경험한 간호사의 경우, 한 번도 경험하지 않은 간호사에 비해 유의하게 이직의도 점수가 증가하였다(p<0.01)(Fig. 1).

#### 고찰

본 연구는 환자 및 보호자와 같은 외부요인의 영향을 최소화하고자 수술실, 중환자실, 마취과와 같은 특수부서 근무 간호사를 연구 대상으로 한정 하였으며, 조직 구성원(의사, 상사, 동료)의 언어폭력과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향을 분석함으로써 병원 조직지원에서 간호사의 이직의도를 줄이기 위해 어떤 노력을 기울여야 하는지를 알아보려고 하였다.

일반적 특성에 따른 이직의도 분석결과, 근무부서에 따라 이직의도 점수에 차이를 보였으며, 특히 수술실이 마취과에 비해 이직의도가 많았다. 이는 근무환경 중 근무부서의 조직문화 및 특성이 이직의도 결정에 영향을 미치는 요인으로 작용함을 나타낸다. 수술실은 병원의 간호인력 중 8~10%를 차지하고 있으며, 외부인의 출입이 통제되는 폐쇄적인 환경의 특성상 다른 부서에 근무하는 간호사와 근무여건과 역할이 다르다고 할 수 있다. 고도의 집중력과 정확성이 요구되며, 타부서에 비해 수직적 관계를 통한 의사소통과 명령체계가 일상화되어 있으며, 우리나라의 경우 확고한 역할 분담의 정립이 초기 단계로 조직구성원의 언어폭력과 사회적 지지가 이직의도에 더 많은 영향을 주었을 가능성이 있다<sup>25,27)</sup>.

일반적 특성에 따른 의사, 상사, 동료의 언어폭력 수준을 살펴보면, 의사와 상사에 의한 언어폭력은 동료에 비해 유의하게 높았다. 동료의 언어폭력은 모든 특수 부서

에서 낮게 나타났으며, 동료는 수평적 관계로 오히려 신뢰와 애정이 타부서에 비해 높을 것으로 생각되는 것과 일치한다. 또한 의사와 상사 모두에서 수술실의 언어폭력 수준이 중환자실이나 마취과에 비해 높아 근무부서가 언어폭력과 앞서 기술한 이직의도와 관련성이 있으며, 병원 조직차원에서 언어폭력에 대한 체계적인 관리가 필요함을 확인할 수 있었다.

사회적 지지는 이직의도를 포함한 조직 및 업무에 대해 몰입하도록 만들어주는 긍정적 행위로 동료의 지지수준이 상사의 지지수준에 비해 유의하게 높았다. 하지만 일반적 특성을 보정한 다중회귀분석 결과, 상사의 사회적 지지가 이직의도를 낮추는데 기여함을 확인할 수 있다. 실제 동료들이 더 많이 사회적 지지를 하지만, 상하관계에 있지 않은 동료의 지지는 상사의 지지와 달리 이직의도에 큰 영향을 미치지 못한다는 것을 의미하며, 이는 상사와의 의사소통이 간호사들의 조직 및 업무의 부정적인 측면을 줄일 수 있다는 점을 시사한다. 이러한 결과는 투석치료 기관 종사자를 대상으로 한 연구결과와 일치하는 결과로, 상사의 지지를 받는 종사자들은 평균 10% 낮은 이직률을 보였다고 보고된 바 있다<sup>28)</sup>. 부서별 상사의 지지정도의 경우, 수술실이 마취과에 비해 상사의 지지가 낮은 것으로 응답하였으며, 수직적 관계에 의해 타부서에 비해 자유로운 의사표현과 협조가 정착되지 못하였음을 반영한다.

최근 3개월 동안 언어폭력 빈도에 따른 이직의도의 결과, 언어폭력의 빈도가 높을수록 이직의도가 증가하는 경향을 보였으며, 특히 경험하지 않은 그룹에 비해 10회 이상 반복적인 언어폭력을 경험한 간호사는 부정적 영향을 끼쳐 결국 이직의도로 표출됨을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 외국 연구에서도 유사한 결과를 보였다<sup>29)</sup>. 선행 연구에 따르면 간호사들은 언어폭력을 당했을 때 공통적으로 분노를 느끼며, 그 다음은 무력감이었다<sup>18,19,30)</sup>. 하지만 대부분의 간호사들은 자기주장을 통해 언어폭력에 대처하기 보다는 불안과 두려움 때문에 참거나<sup>19)</sup>, 본인의 과실로 생각하는 등 소극적으로 대처하며, 대처방법이 제대로 준비되지 않았음을 보여주었다<sup>13)</sup>. 언어폭력에 대처하는 능력은 개인적 요인 중 자기 존중감, 자기주장정도가 높을수록 언어폭력 경험에 효과적으로 대처하였다<sup>12)</sup>.

결과적으로, 언어폭력은 국내 의료기관에서 근무하는 특수부서 간호사들의 이직에 중요한 영향을 미쳤다. 또한 특수부서 근무사들의 이직의도는 의사나 동료보다는 상사와의 부정적인 의사소통에 가장 많은 영향을 받았다. 이직의도를 줄이기 위해서 상사의 부정적인 의사소통(언어폭력)을 줄이고, 긍정적인 의사소통(사회적 지지)에 관심을 가지는 것은 간호사들이 조직 구성원으로서의 역할을 잘 할 수 있도록 하는 핵심적 요소라고 판단된다. 언어폭력은 간호사 개인뿐만 아니라 의료기관 전체에 악 영향을

줄 수 있으므로 언어폭력을 예방하기 위한 대책 마련을 위해서 언어폭력의 피해자인 간호사의 대처능력 향상을 위한 교육도 필요하다.

본 연구는 일개 병원 특수 간호사를 대상으로 수행된 연구로 부서 간 연구대상자수가 동일하지 않았으며, 대상자수가 적어 선택편의(selection bias)가 개입될 가능성이 있어 연구결과를 다른 형태의 병원이나 조직에 일반화하기 힘든 제한점이 있다. 그러나 외부요인을 최소화한 상태에서 언어폭력과 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대하여 원천별(의사, 상사, 동료)로 분석하였다는 점에서 의의가 있다.

## 요 약

**목적:** 간호사의 이직행위는 간호사 본인뿐만 아니라, 병원조직에 부정적인 영향을 미친다. 병원 내 조직구성원들 간의 의사소통이 간호사의 이직의도 형성에 영향을 줄 것이며, 그 선행요인을 미리 파악하여 효과적으로 관리하면 이직을 줄일 수 있을 것이다. 본 연구는 특수부서 근무 간호사를 대상으로 언어폭력 및 사회적 지지에 따른 이직의도와의 연관성을 알아보기 위하여 시행하였다.

**방법:** 경기도 소재 일개병원에 근무하는 수술실, 중환자실, 마취과에 근무하는 105명의 간호사를 대상으로 하였다. 의사, 상사, 동료의 언어폭력 수준 및 빈도, 상사와 동료의 사회적 지지, 이직의도에 대하여 특수부서에 근무 중인 간호사를 대상으로 설문지를 배포하고 응답결과를 분석하였다.

**결과:** 수술실 근무자에서 이직의도가 가장 높았다. 수술실에서 특히 의사와 상사의 언어폭력 수준이 높은 것으로 나타났다. 상사에 의한 언어폭력이 이직의도에 유의한 연관성을 보였으며, 의사와 동료에 의한 언어폭력은 이직의도와 연관성이 없었다. 또한, 상사에 의한 사회적 지지가 이직의도에 유의한 연관성을 보였다. 동료에 의한 사회적 지지는 이직의도와의 관련성을 보이지 않았다.

**결론:** 특수부서 근무 간호사의 이직의도는 의사나 동료보다는 상사의 언어폭력과 사회적 지지에 가장 많은 영향을 받음을 확인할 수 있었다. 상사의 언어폭력을 최소화하고 사회적 지지를 확대할 때, 특수부서 간호사들의 이직의도는 낮아질 수 있을 것이다. 또한, 병원 내 부서별 환경과 조건을 고려하여 간호사들이 조직과 업무에 몰두할 수 있는 환경조성이 필요하다.

## 참 고 문 헌

- 1) Kim, CH, Lee SH, Son TY, Yoo SH. Factors affecting the intention of transferring of radiology technologists

- to different institutions. *Korean J Hos Manage* 1996;1(1):37-55.
- 2) Park MS. Satisfaction with and changing from current job of nurses working at Seoul city hospitals. Graduate School of Public health, Inje Univ. Gyeongnam. 2004. pp 24-6. (Korean)
  - 3) Doo YY, Lim JY, SeoMoon KA, Kim YA. An analysis of nurse's perception of internal marketing activities affecting on nurse's turnover intention, nursing task performance and nursing productivity. *J Korean Nurs Acad Soc* 2005;11(1):1-12.
  - 4) Kim MR. Influential factors on turnover intention of nurses: the affect of nurse's organizational commitment and career commitment to turnover intention. Department of Nursing Science, Graduate School of Ewha Womans Univ. Seoul. 2007. pp 50-5. (Korean)
  - 5) Seo YS. A study on factors affecting the turnover intention and job involvement of nurses. Department of Public Administration, Graduate School of Public Administration, Changwon National Univ, Gyeongnam. 2007. pp 87. (Korean)
  - 6) Kim YM. Study on turnover intention and turnover of clinical nurses. Department of Nursing Science, Graduate School of Seoul National Univ. Seoul. 1994. pp 65-8. (Korean)
  - 7) Lee JH. Study on turnover intention of clinical nurses. Department of Public Administration, Graduate School of Public Administration, Chonbuk National Univ. Chonbuk. 2002. pp 5-8. (Korean)
  - 8) Yoon MS. Influential factors on turnover intention of nurses at a general hospital. Department of Nursing Science, Graduate School of Chosun Univ. Chonnam. 2002. pp 3-7. (Korean)
  - 9) Braun K, Christle D, Walker D, Tiwanak G. Verbal abuse of nurses and non-nurses. *Nurs Manage* 1991;22(3):72-6.
  - 10) Hwang SS. A study on correlation between clinical nurses' experience of violence and their self-esteem. Department of Nursing, Graduate School of Kangwon Univ. Kangwon. 2008. pp 33-4. (Korean)
  - 11) Rowe MM, Sherlock H. Stress and verbal abuse in nursing: do burned out nurses eat their young? *J Nurs Manag* 2005;13(3):242-8.
  - 12) Kwon HJ, Kim HS, Choe KS, Lee KS, Sung YH. A study on verbal abuse experienced at medical centers. *Clinical Nursing Research* 2008;13(2):113-24. (Korean)
  - 13) Sofield L, Salmond SW. Workplace violence. *Orthop Nurs* 2003;22(4):274-83.
  - 14) Braun K, Christle D, Walker D, Tiwanak G. Verbal abuse of nurses and non-nurses. *Nurs Manage* 1991;22(3):72-6.
  - 15) Park KO. Characteristics of social support at work affecting work stress. *J Korean Soc Health Educ Promot* 2003;20(3):91-108. (Korean)
  - 16) Chang SJ, Koh SB, Kang MG, Cha BS, Park JK. Epidemiology of psychosocial distress in Korean employees. *Korean J Prev Med* 2005;38(1):25-37. (Korean)
  - 17) Kippling C. Mental health nurses' s strategies for coping with stress. *Ment Health Nurs* 1998;16(3):18-22.
  - 18) Cox H. Verbal abuse nationwide, part I : oppressed group behavior. *Nurs Manage* 1991;22(2):32-5.
  - 19) Cox H. Verbal abuse nationwide, part II : impact and modifications. *Nurs Manage* 1991;22(3):66-9.
  - 20) Anderson L, Clarke JT. De-escalating verbal aggression in primary care settings. *Nurse Pract* 1996;21(10):95-107.
  - 21) Nam KD, Yoon KS, Chung HS, Park SA, Jang BY, Kim HR, Ohm HS, Sung YH. A study on the development of verbal abuse scale for operating room nurses. *J Korean Nurs Acad Soc* 2005;11(2):159-72. (Korean)
  - 22) Nam KD, Yoon KS, Chung HS, Park SA, Jang BY, Sung YH. Verbal abuse of operating nurses by physicians and other nurses. *J Korean Acad Nurs Admin* 2006;12(3): 343-54. (Korean)
  - 23) Shinn M, Nora W, Simko P, Oritz-Torres B. Promoting the well-being of working parents: coping, social support, and flexible job schedules. *Am J Community Psychol* 1989;17(1):31-55.
  - 24) Jeon KH. The impact of family-friendly work culture on work-family conflict and job attitude. Department of Business Administration, Graduate School, Seoul National Univ. Seoul. 2004. pp 47-8. (Korean)
  - 25) Mobley W, Griffeth R, Hand H, Meglino B. Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychol Bull* 1979;86:493-522.
  - 26) Lee GH. The impact of career plateau on turnover intentions : concerning on bank employees. Dept of Business Administration, Graduate school of Hanyang Univ. Seoul. 2004. pp 38-9. (Korean)
  - 27) Yoon KS, Park SA. Development and validation of an instrument to measure the job satisfaction of perioperative nurses. *J Korean Clin Nurs Res* 2009;15(1):93-106.
  - 28) Tai TW. The effect of staff's perceptions of social support systems on turnover behavior. Texas A&M University. 1996.
  - 29) Hilton PE, Kottke J, Pfahler D. Verbal abuse in nursing: how serious is it? *Nurs Manage* 1999;25(5):90.
  - 30) Cox H. Verbal abuse in nursing: report of a study. *Nurs Manage* 1987;18(11):47-50.