

종합병원근무 신규 간호사의 이직경험에 관한 현상학적 연구

임보미 · 박종민 · 김미진 · 김수연 · 맹정호 · 이루리 · 강경아

삼육대학교 간호학과

A Phenomenological Study on the Turnover Experience of Novice Nurses Working in General Hospital

Im, Bo-Mi · Park, Jong-Min · Kim, Mi-Jin · Kim, Su-Yeon · Maeng, Jeong-Ho · Lee, Lu-Li · Kang, Kyung-Ah

Department of Nursing, Sahmyook University, Seoul, Korea

Purpose: The purpose of this study was to identify novice nurses' experience of turnover. **Methods:** Data were collected from June to August, 2014 through in-depth interview and E-mail. Twelve novice nurses with turnover experiences were selected through snowball sampling method. All interviews were recorded with MP3 recorder and transcribed for analyzing by Van Kaam method of phenomenology. **Results:** The results were divided into 4 categories, 20 themes, and 119 formulated meaning related to turnover experience. These four categories were 'Excessively heavy working environment', 'Relationship problem', 'Physical/emotional withdrawal', and 'Realizing the absence of goal in job'. **Conclusion:** The result of this study will offer anticipatory information to understand of novice nurses' difficulties and to prevent their turnover. And these findings can be used for nursing administrators to design a turnover prevention program more effectively for nurses.

Key Words: Experiences, General hospital, Novice nurse, Turnover

서론

1. 연구의 필요성

우리나라 간호사의 이직률은 2004년 11.9%, 2008년 17.8%로 계속 증가되어왔고(Han, Sohn, & Kim, 2009), 2010년 전국 184개 병원의 간호사 이직률은 평균 18.5%로 높게 나타났다(Hospital Nurses Association, 2011). 특히, 2011년 병원 간호인력 배치현황 실태조사(Noh et al., 2011)에 따르면, 2010년 신규 졸업간호사의 이직률은 30.5%로 전체 간호사 이직률의 거의 두 배에 달한다. 미국의 경우도 1999년부터 10년간 Versant RN Residency 프로그램을 추적 조사한 결과, 약 27%의 신규 간호사들이 취업 후 1년 이내에 이직하는 것으로

확인되어(Ulrich et al., 2010), 국내와 비슷한 상황을 보이고 있어 졸업 후 간호사들이 최근 빠르게 변화하는 의료환경에 잘 적응하지 못하고 있음을 알 수 있다.

신규 간호사는 학생의 신분에서 자신의 간호행위에 대한 책임을 본인이 감당해야 하는 면허간호사로서의 역할을 수행해야 하는 과도기에 있게 된다(Cowin & Hengstberger-Sims, 2006). 그리고 새로운 간호업무에 대한 부담감, 간호지식의 결여와 독립적 간호수행의 미숙함으로 높은 스트레스를 경험한다(Lee et al., 2011). 이러한 과도한 스트레스는 병원 이직을 결심하게 하는 주된 요인이 되고(Kim et al., 2013), 신규 간호사들의 이직의 증가는 조직의 효율적 운영과 생산성에 역효과를 가져오게 된다. 새로운 인력의 모집, 선발, 훈련에 따른 막대한 비용지출 뿐 아니라, 재직 간호사의 업무량을 증가

주요어: 종합병원, 신규간호사, 이직경험

Corresponding author: Park, Jong-Min

Department of Nursing, Sahmyook University, 815 Hwarang-ro, Nowon-gu, Seoul 139-742, Korea.
Tel: +82-2-3399-1585, Fax: +82-2-3399-1594, E-mail: pagoda1213@naver.com

Received: Jul 22, 2015 / Revised: Sep 30, 2015 / Accepted: Nov 13, 2015

시켜 환자 간호에 직접적인 부정적 영향을 미칠 수 있으며, 임상경력 2~5년차 간호사 비율이 감소함으로 숙련된 장기근속 간호인력이 누적되지 못하여 간호의 질 저하와 해당 기관에 큰 재정적 손실이 발생할 수 있음을 예측할 수 있다(Moon & Han, 2011). 또한 간호사 자신에게도 자신감 상실, 직무전환에 따른 스트레스, 전직비용, 부가급여 상실 등의 손실을 초래하게 되어(Battistelli et al., 2012) 신규간호사의 이직을 줄이기 위한 다각도적인 노력이 요구된다고 본다.

국내에서 2010년 이후 신규간호사의 이직이 더욱 심화되고 있는 반면(Noh et al., 2011), 학교를 갓 졸업한 초보간호사들의 이직 관련요인에 관한 연구는 소수에 불과하다. 전국 소재 150명 이상의 종합병원 및 종합전문요양기관에서 근무하는 12개월 미만의 간호사를 대상으로 횡단적 조사연구를 실시하여 이직의도를 조사한 결과에서는(Han, Sohn, & Kim, 2009), 주요 영향요인이 스트레스, 현병동 근무기간, 자기효능감, 업무수행능력 순으로 나타났다. 간호사의 이직에 대한 보다 심층적인 경험의 의미를 파악하기 위해서는 연구자가 선행연구결과를 토대로 계획한 측정도구를 이용한 수량화된 결과보다는 질적 연구를 통한 규명이 필요하다고 생각된다. 병원 입사 36개월 이하인 간호사를 대상으로 이직의도 경험을 조사한 Lee, Oh 와 Sung (2013)의 연구결과에서는 5가지 범주인 ‘대인관계 스트레스’, ‘간호직에 대한 회의감’, ‘직접 간호수행능력 부족’, ‘복리후생에 대한 불만족’, ‘비간호 업무에 대한 부담’ 이 제시되었다. 이 두 편의 연구결과는 실제 이직을 한 간호사의 경험이 아닌 근무간호사의 이직의도 경험이었다.

상급종합병원 취직 후 1년 이내에 이직한 신규 졸업간호사의 이직결정에 대한 실제경험을 자연주의적 연구방법으로 질적 연구를 수행한 Kim 등(2013)의 연구에서는 신규 졸업간호사가 이직하게 되는 직접적인 계기는 자아상실과 스트레스로 인한 심인성 반응의 경험, 간호관리자들의 비지지적 반응으로 인한 실망감의 세가지 범주가 제시되었고 특히, 병원을 사퇴하게 된 결정적인 요인들은 업무 관련 요인들보다는 병동조직의 비지지적 분위기가 직접적으로 이직을 선택하게 되는 요인이 제시되었다. 이러한 연구결과는 본인 내부적 선택에 대한 의지 뿐 아니라 동료 및 병동의 환경적 영향이 신규간호사의 이직의도에 영향을 미치고 있음을 볼 수 있다.

한편, 최근 5년간 신규간호사의 이직현상이 급속히 증가하고 있는 상황을 볼 때, 신규간호사의 이직과 관련하여 보다 근본적인 예방방안을 수립하기 위해서는 그들의 이직현상에 대해 삶의 가치관과 방향에 대한 동기적 의도를 포함한 보다 총체적인 접근과 심층적 해석을 통한 과학적 근거가 확인될 필

요가 있다.

이직이란 미묘한 인간 내면세계와 환경 여건이 서로 상충될 때 조직구성원이 조직을 자발적으로 떠난 것을 의미하는 것으로(Fox, 2010; Lee et al., 2011; Suzuki et al., 2010) 실제 이직경험이 있는 사람을 대상으로 그들 체험세계의 원형그대로를 확인 분석하는 것이 문제의 실제파악이 가능하여 대책 수립이 가능하다고 본다.

현상학적 연구방법의 목적은 어떠한 경험에 참여한 개인이 가지고 있는 생생한 경험의 의미를 포함하여 살아있는 총체적인 구조를 이해하고 기술하는 것으로 탐구 중에 있는 현상의 본질을 밝히는 것이다. 따라서 현상학적 연구는 인간의 경험을 체계적으로 조사함으로써 간호 실무와 관련된 연구에 알맞은 질적 연구방법으로서(Dowling & Cooney, 2012), 이직경험을 한 대상자의 경험을 파악하고자 한 본 연구에 적절한 방법이라고 본다.

이에 본 연구에서는 종합병원 근무 1년 이내에 이직한 신규간호사를 대상으로 이직경험과 관련된 느낌 및 반응 그리고 그 경험을 어떤 의미로 받아들이는지에 대한 직접 경험을 대상자의 관점에서 분석하였다. 본 연구를 통하여 신규간호사의 이직경험에 관한 현상의 의미를 이해함으로 간호사 자신 뿐 아니라 간호교육자 및 행정자들이 앞으로 배출될 간호사들의 이직을 예방할 수 있는 효율적인 관리방안을 마련하는 데 기초자료를 제시하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 종합병원 근무 신규 간호사의 이직경험의 의미를 파악하는 데 있다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 종합병원 근무 신규 간호사의 이직경험의 의미를 포괄적이고 심층적으로 이해하기위해 현상학적 방법을 적용한 서술적 질적 연구이다.

2. 연구대상 및 윤리적 고려

본 연구참여자는 4년제 대학을 졸업하고 간호사 면허 취득 후 서울시 소재 400명 이상종합병원 취업 후 1년 이내에 자진 퇴사한 간호사이었다. 연구자 선정에 관한 표집방법은 눈

당이 표출법을 적용하였으며, 연구목적과 면담진행과정에 대한 모든 설명내용을 이해하고 연구참여에 동의한 대상자에게 면담을 진행하였으며 면담은 참여자의 진술내용이 포화되는 시점까지 진행하였다. 25명의 이직간호사에게 연구참여를 요청하였으나 최종면담까지 참여한 대상자는 총 12명이었다. 대상자의 동의를 얻고 면담을 시작하기 전 또는 진행하는 과정 중에 13명의 대상자들이 연구참여를 포기하였다. 그들은 자신의 이직경험을 수치스럽게 생각하고 있어 노출을 꺼렸고 또는 면담 진행도중 과거 병원에서의 힘들었던 상황을 기억하는 것이 매우 고통스러워 면담을 계속 진행하기가 어려웠다. 연구 최종 참여자의 성별은 여성11명, 남성1명이었고, 평균 연령은 25세, 평균 근무기간은 6개월이었다. 참여자가 근무했던 부서는 외과, 신경외과, 소화기내과, 응급실, 혈액종양과, 암병동, 부인과 수술병동으로 다양하였다. 본 연구를 위한 면담은 참여자들이 퇴사한 후 3~4개월 이내에 이루어졌으며, 다른 병원에 취직한 대상자는 없었고, 집에서 쉬고 있거나, 다른 간호업무에 도전하기 위해 공부하는 등 미래의 계획을 세우면서 휴식기간을 갖고 있었다.

면담 수행 전 모든 참여자들에게 본 연구의 목적과 개방형 형태의 연구질문내용, 면담방법, 연구결과의 활용, 익명성 보장, 면담 도중 대상자가 원할 경우 자율적인 연구참여포기 등 연구진행과정 전반에 대한 설명을 하였고 연구참여 동의를 얻었다. 참여자가 가장 편안한 상태에서 면담할 수 있는 시간과 환경조성을 위해 노력하였으며, 면담내용은 녹음될 것이며, 직접면담이 불가능한 대상자 또는 면담내용 중 추가내용을 확인하기 위해 전화면담도 가능함을 설명하였다. 자료는 연구목적으로만 사용되며 결과는 학술지와 학회에서 발표될 수 있음을 알렸다. 본 연구를 위해 S 대학교 연구윤리위원회의 승인을 거쳤다(IRB 승인번호: SYUIRB2014-105).

3. 연구자 준비

연구자들은 최근 졸업생들의 이직이 증가하는 것에 대해 관심을 가지고 학교에서 실시하는 병원적응문제를 주제로 하는 세미나에 2~3차례 참여한 경험이 있었다. 연구방법론 시간에 질적 연구에 대한 강의를 수강하였고 면담 전 지도교수로부터 현상학적 접근의 개념과 면담방법에 대해 지도받았다. 실제 면담에 들어가기 전 예비면담을 실시한 후 녹취된 실제 대상자의 면담내용을 지도교수 및 동료 연구자들과 분석하며 면담 질문, 면담과정의 일관성, 면담자의 음성 및 태도, 대상자의 반응에 공감 및 추가질문방법 등에 대해 사전연습을 하였다.

연구를 지도한 교수는 개념분석, 현상학적 접근, 근거이론 방법을 적용하여 다수의 연구를 학술지에 발표한 경험이 있는 자이었고 연구자들의 연구방법론 과목에서 질적 연구를 강의한 담당교수이었다. 자료분석을 위해 녹음된 자료는 모든 면담내용을 출력하여 원자료를 읽으면서 연구자들끼리 공유된 내용에 대해 의미있는 진술을 확인하였으며, 확인된 내용에 대해 간호학 교수 1인과 간호학 박사 2인의 도움을 받아 주제와 범주화 작업을 하였다.

4. 자료수집

자료수집은 2014년 6월 26일부터 2014년 8월 15일까지 총 51일의 기간에 걸쳐 이루어졌으며, 연구주제와 목적에 맞게 면담 전 준비한 개방형 연구 질문을 통해 개인 심층면담을 하였다. 개인적인 사정이나 이직 후 직접적인 만남을 꺼리는 대상자의 경우는 전화면담을 진행하였다. 전화면담의 경우 면담 내용 중 설명이 부족하거나 추가로 면담이 필요한 부분에 대해서 추가질문내용을 작성하여 e-mail을 통해 자료를 받아 보완하였다. 심층면담은 참여자의 편의에 따른 약속시간과 편안함을 느끼는 장소인 조용한 카페, 도서관에 마련된 스테디룸 등에서 시행하여 면담 도중 방해가 되지 않도록 면담 환경을 조성하였다. 참여자 1인당 면담 횟수는 1~2회 이루어졌으며, 1회당 시간은 약 30~50분정도 실시하였다. 모든 심층면담은 면담 자료의 누락 및 오기를 방지하기 위해 면담자의 동의하에 면담내용을 녹음하였으며, 자료수집에 차질이 없게 하였다. 자료수집방향은 이직의 원인과 이직경험에 대한 느낌에 초점을 맞추었다. 현상학적 접근은 연구자의 주관성을 배제할 수 있는 방법으로 초보간호사의 이직경험 과정 중 느꼈던 감정, 반응, 행동 및 이직결정의 근본적 원인은 무엇인지 대상자 스스로가 솔직한 이야기를 할 수 있도록 도와주었다. 개방형 면담질문은 다음과 같다.

- 취업 전에 생각했던 병원 생활이 실제와 차이가 있었나요?
- 가장 힘들었던 경험이 무엇이었나요?
- 가장 힘들었을 때 느낌이 어떠셨나요?
- 이직을 결심하게 된 결정적인 계기가 무엇이었나요?
- 병원을 그만 둔 후 지금은 어떠하신가요?

5. 자료분석 및 신뢰성 구축

원자료는 Van Kaam방법을 적용하여 분석하였으며 본 연구의 신뢰성에 대해 Lincoln과 Guba (1985)가 제시한 기준

에 따라 평가하였다.

제1단계는 참여자들과의 면담 전에 이직경험과 관련된 편견을 배제하기 위해 문헌고찰을 최소화하였다(중립성). 본 연구 자료의 분석을 위해 심층면담에서 얻어진 녹음 내용을 그 면담을 담당할 연구자가 여러 번 반복하여 들으면서 대상자의 말을 그대로 옮겨 기술함으로써 원자료(raw data)를 구성하였다. 또한 녹음된 내용을 그대로 원자료화하는 과정에서 연구자가 이직경험에 대한 구체적인 느낌을 얻도록 하였다(중립성).

제2단계는 1단계에서 얻어진 원자료를 토대로 연구자들이 모여 반복하여 읽으면서 참여자가 같은 의미를 연속적으로 진술한 경우는 하나의 의미있는 진술로 추출하였다. 추출된 의미있는 진술들은 간호학 교수 1인과 박사과정생 1인에 의해 검토되었다. 또한 참여자에게 추출된 진술내용을 보여주고 내용의 일치성을 확인하였다(적용성).

제3단계는 면담을 진행하면서 새로 얻어지는 원자료에서 추출한 의미있는 진술들과 전 단계에서 추출한 의미 있는 진술들의 유사점이나 차이점을 비교하는 지속적인 비교분석과정을 통해 진술들을 통합하는 작업을 하였다(사실적 가치). 원자료에서 공통적인 진술들을 모아 구성된 의미(formulated meaning)를 확인하였고, 유사한 특성을 가진 구성된 의미들을 모아 주제(theme)를 정한 뒤, 다시 주제 가운데 비슷한 것끼리 모아 범주화(category) 하였다.

제4단계에서는 주제의 연계성 및 자료 분류의 범주화가 잘 이루어졌는지에 대한 내용 타당도는 본 연구의 주제와 목적, 연구방법 등에 대해 연구의 전반적인 이해를 할 수 있는 지식을 소지한 간호학 교수 1인, 박사 2인에 의해 검증되었다(일관성). 매 단계마다 자료분석이나 연구결과 해석시 연구자의 선입견을 배제하고 연구참여자의 입장에서 현상을 이해하려고 노력하였다(중립성).

연구결과

신규간호사의 이직경험의 의미를 분석한 결과에서 최종적으로 119개의 구성된 의미와 20개의 주제가 도출되었다. 20개의 주제는 ‘과중한 업무환경’, ‘관계적 부적응’, ‘신체/정서적 위축’, ‘직업적 목표 결여에 대한 자각’의 4개 범주로 그룹화되었다(Table 1).

1. 과중한 업무환경

연구참여자들은 근무마다 과도한 업무에 시달리고 그로인

해 지속적인 스트레스를 받았으며 학교에서 배운 지식과 임상현장 실무와의 현저한 차이로 병원 적응에 어려움을 호소하였다. 각 주제별 구성된 의미내용은 다음과 같다.

1) 과도한 업무

“기계를 작동하는 법에서부터 오더를 받는 법, 서류 작성 등 수많은 행정적 업무와 환자들의 요구와 내가 기본적으로 해야 할 실무 간호활동들이 정신없이 섞여있었다”, “맨 날 발표 있고 발표준비 해야 되고 하루에 일하는 시간도 18시간씩 되고 오버타임도 심하고”, “학생 때랑 다르게 임상에 있어보니까 해야 될 것도 훨씬 많고 알아야할 것도 훨씬 많으니까 힘든 부분이 있었죠”, “시간이 갈수록 더 일한만큼 알아야 하는 게 더 많아져야 하고 경력이 될수록 원하는 게 더 많아지니까”

2) 지속되는 업무 스트레스

“잠을 못자고 다음날 출근해야 되는 압박감 때문에 잠이 안왔어”, “밥도 안 넘어가고 하루가 온통 병원걱정으로 지냈던 거 같다”, “나에게 주어지는 역할과 책임감이 많이 억눌렸고”, “오프 때 쉬어도 쉬는 게 아닌 거 같은”

3) 비효율적 업무체계

“수기로 하면 아무래도 일을 두 번하는 거니깐 시스템적으로도 체계적이지 못하다는 생각을 했었어요”, “우리는 수기 오더를 별도로 썼어요. 전산이랑 수기가 비교를 하면서 확인해서 봐야 되는게 힘들어요”, “데이 때 3시까지인데 항상 4시 반 5시 이렇게 가야 되고”

4) 학교교육내용과 실제업무간의 차이

“전공지식과 병원에서 내가 해야 하는 그런 것이 많이 차이가 있었어요 많이 배웠어도 그건 이론이고”, “배운 것과 액팅이 달라 많이 혼란스러웠고”, “취업 전에는 내가 할 수 있는 것이 많다고 생각했어. 근데 실제로 내가 들어가 보니까 굉장히 어려움도 많았고”

2. 관계적 부적응

연구참여자들은 다른 동료들의 부정적 태도로 인해 대인관계에 어려움을 호소하였으며, 그로 인한 괴리감(서로 어그러져 동떨어진 느낌)을 경험하였다. 한편 잘해준 동료들에 대해서 스스로 부끄러워하는 마음(자괴감)도 가지고 있었다. 또한 환자·보호자들과의 갈등도 이직에 영향을 주었음을 알 수 있었다.

Table 1. Turnover Experience of Novice Nurses

Categories	Themes	Examples of formulated meaning
Excessively heavy working environment	Heavy work	Starting from how to operate an equipment to how to receive an order, administrative tasks like writing documents, patient's request, and my own basic practical nursing care activities were all mixed up. (11)
	Continuous stress from work	I couldn't sleep because of the pressure that I had to go work again next day. (9)
	Ineffective working system	For the day time work, nurses usually come to work by 6 a.m, but I always had to come early like 4:30 or 5 a.m. (3)
	Gap between knowledge learned from school and real work	The difference between what I learned from school and the actual acting at the hospital made me so confused. (3)
Relationship problem	Troubles with the patient's caregiver	When the patients or the guardians knew I was a new nurse, they gave me a suspicious glance. (3)
	Troubles with the other nurses	Using rough language was obvious, and they also treated me bad. (10)
	Sexual harassment	When I was taking one's blood pressure, the hand came toward my breast or when making bed, the hand came toward my hip intentionally. (3)
	Unfair treatment	I started to question if I were working in a humane conditions. (3)
	Separation	They couldn't understand me. (7)
	Inappropriate preceptorship	They explained only once and wanted me to understand everything. (3)
	Sense of shame	My heart felt so heavy because of my indecisive attitude, it seemed like I was making many people who I have met at the hospital uncomfortable and disappointed. (4)
Physical/emotional withdrawal	Physical health problems	Whenever I worked, I was breaking out into a cold sweat, and frequently had symptoms of hypoglycemia... I lost a lot of weight. (8)
	Skepticism	Although I was payed well, I had to work when others were not working and got to rest when others were working. (9)
	Lose self-confidence	As I frequently made little mistakes, I gradually lost confidence of myself. (7)
	Evasion of responsibility	I wanted to run away or hide somewhere else. (11)
	Injury	Loads of work was one thing, it was my back that I sprained while I was lifting up a 70kg for patient. (1)
Realizing the absence of goal in job	Lack of motivation	Since I didn't want to work, I couldn't find why I needed to endure and wait for something. (7)
	Department that doesn't fit one's aptitude	I ended up quitting the job because I found a work that seemed like needing me more. (4)
	Lack of professional identity	I didn't know why I had to do this work because I haven't set certain goals. (9)
	Found a new work place	The fact that I was working at an emergency room could not motivate me. (4)

1) 환자 · 보호자와의 갈등

“서비스부분이 많아서 사람 상대하는 부분이 많았는데 그런 부분에서 되게 회의감을 느꼈어요. 보호자들, 환자들한테 무시당하는 소리 듣는 게 사대질 당하고”, “입원을 오래한 환

자보호자들은 심부름을 많이 시켜요. 빨래 좀 갖다 놔라 이렇게. 너무 바쁘니까 양해를 바란다고 하면 싸가지가 없다 이런 식으로 큰 소리 내니까 당황스러워요”, “환자나 보호자들이 신규라는 걸 알게 되면 엄청 의심의 눈초리로 경계하면서 이

건 왜 그래요 물어 보는게 있더라고요”

2) 동료간호사와의 갈등

“태우기도 태우고”, “비교당하기도하고”, “가장 컸던 것은 업무적이라는 것 보다는 인간관계에 있어서 그 문제가 가장 컸던 거 같아”, “바보냐, 너 원래 느껴? 못 알아듣겠어? 이런 말을 옆에서 짜증내면서 해요. 어리버리하게 서있으니깐”, “태우는게 좀 심해가지고.. 막 말 험하게 하는 것은 기본이고”, “일을 잘해야겠다는 생각보다는 저 윗년차들에게 잘 보여야 한다는 부담감이 너무 컸다”

3) 성추행

“성추행 같은 경우가 실제로 많이 있었어요”, “혈압 짤 때 손이 가슴 쪽으로 간다든가 베드메이킹 할 때 손이 의도적으로 엉덩이로 간다든가”, “장난스럽게 딸처럼 생각해서 이러면서 넘어가는 분위기라서 심리적으로 이런 경우가 힘들었지”

4) 부당한 대우

“내 잘못이 아닌데도 억울하게(리포트를)쓰게 된 경우가 있었어. 난 잘못된 게 없는데 그걸 써야 되는 상황이라 그게 보고서의 내용이 앞뒤도 안 맞고 결국에는 그걸 세 번을 고쳐 써 가면서 거의 2주 동안 그렇게 했어. 정말 억울했지”, “도노 사건. 그 34살짜리 여자를 주임간호사 허락을 받고 도노를 했는데 그 컴플레인이 들어오니까 보호자한테 책임을 나한테 넘겨 버리는...과연 여기서 인간적인 대우를 받고 일을 하는 건가라는 의문이 들기 시작했지”, “간호제공이 평서널이라 액팅들만 죽어라 일하는 게 너무 힘들었다. 억울할 정도였다”

5) 괴리감

“어떠한 격려도 받아보지 못했던 거”, “나의 마음을 이해하지 못하고”, “상담은 받았지만 나에게 전혀 도움이 되진 않았어. 그냥 그 사람들은 버티라 무조건 그냥 이런 식으로 얘기하더라고”, “수간호사 선생님은 그냥 참고 같이 일하자 이런 식이었기 때문에 상담을 할래야 할 수가 없고, 상담 할 시간도 별로 없어”, “뭘 동기들한테도 도움을 구했었고 아는 인생선배들한테도 구했었는데 다들 막 시간이 지나면 괜찮아지겠지 뭐 이런 식이었어요”

6) 부적절한 프리셉터십

“한번 알려주고 다 알아듣기를 원해 한번에”, “프리셉터 앞에만 가면은 아무것도 못하겠고 숨도 못 쉬겠어”, “잠 못 자

서 멍 때리고 있으면 프리셉터가 와서 너 잠 못 자서 시위하니? 이렇게 말씀하셨어요”

7) 자괴감

“확고한 뜻을 정하지 못한 나의 우유부단함으로 병원에서 만난 많은 분들 마음을 불편하게 하고 김빠지게 하는 것 같아서 마음이 무거웠다”, “나의 마음을 이해하지 못하고, 나에게 각자의 기대들을 많이 품은 사람들의 마음이 실망되어지고, 근심스러워 하는 모습들이 마음을 아프게 했다”, “프리셉터 선생님은 가장 가까워서 지켜봤기 때문에 많이 안타까워하며 위로와 지지를 보내주셨다”

3. 신체/정서적 위축

연구참여자들은 근무로 인한 신체적·정신적 어려움을 나타냈다. 또한 신규간호사로서 일에 능숙하지 못한 점에 자신감을 상실하였으며, 자신에게 박찬 근무 일정으로 자신의 삶의 질이 심각하게 저하되는 것으로 인해 이직을 결정하게 될 수 있었다.

1) 신체적 건강악화

“나이트를 3일을 연장하면 몸이 너무 안 좋아져 가지고 3교대가 생각보다 힘들었고”, “육체적인 피로와 고통이 가장 힘들었다 삼교대로 듀티가 계속 바뀌면서 몸이 적응하지 못했다”, “듀티 때마다 식은땀이 나고 저혈당증세가 자주 와서... 집에 가면 거의 쓰러지다시피 했고 긴장이 풀리면서 온 팔 다리가 아팠고 힘이 빠졌다”, “밥을 제대로 못 챙겨 먹으니깐 위장통이 심했던 건 있었으”

2) 회의감

“삶의 질이 굉장히 떨어진다고 느꼈어요”, “남들 쉴 때 못 쉬고, 남들 일할 때 노는 그런 생활이 아무리 돈을 많이 준다고 해도 내 생활이 없는데”, “내 가치관은 내 행복이 우선이기 에”, “다른 20대들은 자기계발하면서 자기 놀 꺼 다 놀면서 사는데 나는 왜 이렇게 병원에만 있어야 하나”, “가장 큰 거는 내가 왜 20대를 이렇게 보내야 하나 병원 집 병원 집 이렇게 살다보니까”

3) 자신감 상실

“여러 가지 사소한 실수를 하면서 점점 더 자신감을 상실했고”, “실수할 때 제 성향 자체가 자책을 많이 해서.‘내가 왜 이

런 것도 못하지'생각을", "마음은 더 타들어갔다. 내 몸 상태가 이러해서 혹시나 환자들에게 실수로 투약을 하거나 해를 끼칠해봐 두려웠다", "환자를 대하는데 있어서도 그런 경험이 없으니까 그런게 정말 어려운 점이예요"

4) 책임의 회피

"나도 모르게 눈물이 나거든. 눈물 나는 거 참고 스트레스도 많이 받으니까. 컨디션도 별로고. 신경도 예민하고", "정서적으로 죽고 싶어. 도망 가버리고 싶고 숨고 싶고", "맨 날 울어요 하루도 안 빠지고", "내가. 왜 사나..내가 왜 살지"

5) 부상

"환자를 들어 올리고 어디 보내고 이런 일을 다 하다보니깐 일이 많은 건 둘째 치고 70 kg 넘는 환자들 들어 올리고 그러다보니깐 허리가 빼끗한 거야"

4. 직업적 목표 결여에 대한 자각

연구참여자들은 자신의 능력이나 선호도를 무시한 채 오직 대학병원 또는 종합병원에 입사하는 것만을 목표로 하였다. 뚜렷한 목표 없이 입사한 병원에서 겪게 되는 과도한 업무는 개인을 무기력하게 만들 뿐만 아니라 자신이 처한 현실에 대해 의문점이 들게 만들었다. 또한 주변에서 자신과 같은 간호사들의 모습을 보며 자신의 미래에 대하여 확신을 갖지 못하고 삶의 목표와 방향에 대한 정체성을 고민해야 할 필요성이 있음을 깨닫고 이직을 결정하게 되었다.

1) 동기결핍

"동기유발이 전혀 되지 않았어. 학교생활을 하면서 내가 정말 가고 싶었던 과가 무엇인지에 대해서 심각하게 고민해 보지 않았다는 거지", "내가 다니기 싫은데 왜 억지로 참고 무얼 기다려야 하는지 몰랐다", "신규간호사에서는 거의 그런 보람을 느낄 겨를이 없어요 거의", "이것을 왜 해야 되고 나한테 왜 필요한지도 모르는 상황에서 그것을 하기가 싫었어요"

2) 적성에 맞지 않는 부서

"내가 응급실에서 일 한다는 것 자체가 동기유발이 안됐어", "저는 혈종이었어요. 암 환자. 우울하고 조용 했어요", "빨리 때려 쳐야겠다. 이젠 내가 갈 길이 아니다", "적응이 안 되고 헤매고 있고"

3) 직업 정체성 부족

"회의감이 되게 많이 들었어요. 내가 학교 다닐 때 내 정체성이라던가 나의 꿈에 대한 개념이 확실히 성립되어 있지 않은 상태에서 병원에 갔거든요", "나의 꿈에 대한 계획을 딱 구체적으로 세워놨던 게 아니고", "내가 목표가 있고 왜 이걸 하는지 알고 있으면 어떤 힘든 상황이라도 나아갈 수가 있는데 목표 자체가 확실하게 없으니까 내가 왜 이걸 해야 하는지 모르겠고", "우리 병원은 비전이 없다는 등의 이유로"

4) 새로운 근무분야 발견

"뚜렷한 목표를 가지고 하고 싶었고 그러던 차에...제가 들어 왔어요", "내가 반드시 필요하다고 생각되는 일이 있었기 때문에 그만두게 됐어요", "내가 확신이 있다고 생각되는 그 일이 눈앞에 있기 때문에 그것을 하고 싶었던 것 같아요", "어차피 그만둘 바에 나의 다른 길을 도전해야겠다고 생각이 들었다"

논 의

신규간호사란 요구된 행위에 대한 기대 상황에서 기술 개발에 대한 경험 없이 병원에 채용되어 근무를 시작한 간호사를 의미하며(Benner, 2010), 본 연구는 종합병원에 근무하는 신규간호사의 이직경험의 의미를 파악함으로써 이직결정에 영향을 주는 요인의 심층적 이해를 통해 앞으로 배출될 신규간호사들의 이직을 예방할 수 있는 근본적 방안을 마련하는 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

병원이란 인간의 생명을 다루고 신체적, 정신적으로 많은 도움이 필요한 환자들을 돌보는 곳으로서 세심하고 전문적인 의료서비스와 환자의 간호 요구에 민감한 배려가 필요한 환경이다. 이러한 질적 의료서비스 제공을 위해 근거중심적 돌봄과 연구, 인적자원개발 등에 대한 투자가 동시에 이루어져야 한다(Jones & Gates, 2007). 최근 신규 간호사들은 이와 같이 고도의 성장동력이 요구되는 의료환경에 부적응하게 되어(Booth, 2011), 취업 후 1년 이내에 이직하게 되는 현상이 급증하고 있다. 이러한 문제들은 조직의 효율성과 생산성에 역효과를 가져올 수 있다(Han, Yang, & Yom, 2013). 역설적인 접근으로 '이직경험' 현상을 심도있게 이해하는 것은 미래의 간호사들이 간호사로서 자신의 직업 정체성을 찾아갈 수 있도록 돕고 병원의 효과적인 인력관리에 활용될 수 있는 중요한 근거자료가 될 수 있다고 본다. 이러한 목적에 따라 심층면담을 통해 추출되어진 신규간호사의 이직경험에 대해 의미

단위를 중심으로 범주화된 결과를 논의하였다.

본 연구에서 이직경험이라는 통합된 의미단위에서 나온 첫 번째 범주는 “과중한 업무환경”으로 이에 해당되는 주제는 ‘과도한 업무’ ‘지속되는 업무 스트레스’ ‘비효율적 업무체계’ ‘학교교육내용과 실제업무간의 차이’의 4가지로 확인되었다. 본 연구결과, 신규 간호사들이 병원에 입사한 후 부딪히는 첫 경험은 학교와는 전혀 다른 병원시스템에 적응해야 하는 데서 오는 급격한 환경변화에 대한 스트레스이었다. 해당분야의 전문 지식과 수년 또는 수십년간의 임상경험을 가진 숙련된 의료진들과 같은 업무단위에서 동일한 환자를 돌보아야 하는 역할부담은 그들에게 과중한 업무 뿐 아니라, 퇴근 후에도 그 업무에 대한 지속되는 긴장감을 갖게하였다. 또한 정해진 근무시간 외 자신에게 할당된 과제, 직무교육이 요구되고 있는 상황이 발생되고 있었다. 이러한 업무에 대한 지속적인 스트레스는 곧 이직의도를 높이는 표면적 요인이 확인되었다 (Suzuki et al., 2006). 자신이 지각하는 과중한 업무로 인한 압박감으로 이직결심을 초래하는 본 연구결과는 이직의 주요 영향요인으로 소진, 직무 스트레스, 업무수행능력 등을 보고한 연구결과(Han, Sohn, & Kim, 2009)와 일치한다. 신규간호사의 이직결정 동기를 질적 연구로 탐색한 Kim 등(2013)의 연구에서도 신규간호사의 이직결정에 대한 6개의 범주(‘업무능력에 대한 한계감’, ‘업무에 대한 부담감’, ‘업무환경에 대한 불만족’, ‘자존감 상실’, ‘스트레스로 인한 심인성 반응’, ‘상급간호사의 비 지지적 반응으로 인한 실망감’) 중에서 과중한 업무에 대한 내용이 3개 범주에 해당되어 과중한 업무에 대한 부담은 신규간호사의 이직에 영향을 미치는 중요한 요인임을 알 수 있다. 대부분의 신규 간호사들이 주어진 업무를 정해진 근무시간 내에 마칠 수 없는 현실 상황과 그 외 주어진 과제와 직무교육 등이 근무 첫해에 과중하게 요구되고 있는 상황이 확인되고 있어 입사초기에 신규간호사의 능력에 맞게 단계적으로 적용할 수 있는 업무분담조정을 위한 다양한 전략과 효율적인 멘토링 시스템 운영 등(Fox, 2010; Jones, 2008)이 조직관리 차원에서 논의되어야 할 필요가 있겠다. 또한 실무경험이 있는 간호사의 파트타임운영 등 다양한 간호근무시간 모델을 적용함으로써 신규 간호사들이 과도한 오버타임 없이 정해진 근무시간을 지킬 수 있는 행정 및 재정관리 차원의 합의점이 모색될 필요가 있겠다.

두 번째 범주는 “관계적 부적응”으로 ‘환자·보호자와의 갈등’ ‘동료간호사와의 갈등’ ‘성추행’ ‘부당한 대우’ ‘괴리감’ ‘부적절한 프리셉티입’ ‘자괴감’의 의미단위로 확인되었다. 신규 간호사들이 동료간호사에게 긍정적 지지를 받지 못함에 따

른 괴리감과 더불어 프리셉티로부터 지지적인 지도가 아닌, 혼한 표현으로 ‘태움’ 만을 당한다는 느낌이 강할 때 자존감 및 자신감 상실과 더불어 이직결심을 초래하는 것으로 나타났다. 이는 사회적 지지체제가 필요한 신규 간호사에게 동료간호사들의 세심한 지원은 이직을 예방하기 위해 필요하다는 연구결과(Han, Sohn, & Kim, 2009)와 일치한다. Kim 등(2013)의 연구에서도 신규간호사의 이직결정에 대한 6개의 범주 중에서 ‘상급간호사의 비지지적 반응으로 인한 실망감’이 1개의 범주로 나타났으며, 혼합적 연구방법을 적용하여 초보간호사의 이직의도 경험을 조사한 Lee, Oh와 Sung (2013)의 연구결과에서는 5가지 범주의 이직의도 경험 중에서 ‘대인관계 스트레스’가 첫 번째 요인으로 나타나 본 연구결과와 일치되는 현상이 확인되었다. 신규간호사들이 과중한 업무부담을 겪게 될 때에도 적절한 프리셉티입을 경험할 경우 막중한 직무 스트레스를 감당해나갈 수 있음이 보고되어(Fox, 2010; Moon & Han, 2011), 대인관계 문제는 신규간호사 이직의 직접적인 원인이 되고 있다고 볼 수 있겠다(Wangenstein, Johansson, & Nordstrom, 2008). 조직구성원들이 자신의 조직에 뿌리를 내릴 수 있는 중요한 요인은 한사람이 다른 사람, 집단, 또는 조직과 공식적 혹은 비공식적인 관계 등으로 잘 연결되어 있을 때로서 동료 간호사들의 관심이 적을수록 조직을 떠날 가능성이 있음이 보고되었다(Mitchell & Erez, 2001). 동료와의 격려와 애착이 형성되는 업무환경을 조성하기 위해 보다 현실적인 접근방법이 간호관리부서에서 논의될 필요가 있겠다. 또한 기존 간호사들이 바쁜 업무 중에서도 프리셉티 역할을 보다 효율적으로 할 수 있는 행·재정적 지원 및 인력관리 방안이 구체적으로 논의될 필요가 있겠다.

세 번째 범주는 “신체/정서적 위축”으로 ‘신체적 건강악화’ ‘회의감’ ‘자신감 상실’ ‘책임의 회피’ ‘부상’의 의미단위로 확인되었다. “삶의 질이 굉장히 떨어진다고 느꼈어요” “정서적으로 죽고 싶어. 도망 가버리고 싶고 숨고 싶고” 등의 결과는 업무 스트레스로 인한 자신감 상실과 신체적, 정신적 탈진 상태인 소진이 높을수록 이직의도에 많은 영향을 준다는 연구(Han, Sohn & Kim, 2009; Park & Chun, 2008; Suzuki et al., 2010)와 일치한다. 신규간호사의 이직 결정 및 이직의도를 조사한 연구결과와 비교해보면, 본 연구결과와 ‘신체/정서적 위축’ 범주는 Kim 등(2013)의 연구에서는 ‘스트레스로 인한 심인성 반응’의 주제로 분류되어 보고되었으나 Lee, Oh와 Sung (2013)의 연구결과에서는 신체/정서적 문제가 보고되지 않아 본 연구결과와 일치되지 않았다. 본 연구결과, 초보간호사로서 낮은 병원 환경에 근무하면서 과중한 업무부담과 환

자 및 동료간호사와의 갈등은 동시에 총체적 소진이라는 상황을 가져오며 일에 대한 에너지와 동기를 상실하게 됨으로 이직을 선택하게 되는 요인이 됨을 볼 수 있다. 간호사들의 이직 모델을 제시한 Battistelli (2012)의 연구에서도 직무만족과 이직 의도의 매개변인으로 정서적 헌신(affective commitment)이 제시되어 있고 이 정서적 헌신은 직장동료와의 갈등변수가 선행요인이 되고 있어 총체적 소진 문제를 해결하기 위한 방안이 적극적으로 모색될 필요가 있겠다. Organ (1990)은 간호조직관리에서 이타주의적 행동의 중요성을 제안했다. 이타주의적 행동이란, 조직 내에서 특정한 타인의 업무나 문제를 도와주는 자발적인 조직행동을 의미한다. 이러한 이타주의 행동은 조직을 유지하는 데 필요한 자원을 줄이고, 조직의 자원 유입 능력을 증가시킬 수 구성원의 행동을 의미하는 데 결근하거나 조퇴한 동료의 일을 대신 해주거나 신입 간호사의 업무 적응을 도와주는 일 등이 이에 해당된다. 신규 간호사에 대해 이러한 이타주의적 행동이 실천 될 수 있는 병원의 근무환경 및 조직 역동이 분석될 수 있는 체계마련이 병원 간호부 행정에서 우선시 되어야 한다고 본다.

한편 ‘회의감’의 문제가 이직의 주요원인으로 확인된 점은 국내외에서 시도된 다른 연구결과와는 다른 본 연구만의 차별화된 점이었다. 최근 면허를 취득한 간호사들의 삶의 패턴이 미래의 궁극적 목표성취나 이상적인 돌봄 철학의 실천으로서의 간호직보다는 자신의 삶의 편안함과 여유로움을 중시하는 세대의 변화를 반영하고 있는 점이라고 사료된다.

네 번째 범주는 “직업적 목표 결여에 대한 자각”으로 ‘동기 결핍’ ‘적성에 맞지 않는 부서’ ‘직업 정체성 부족’ ‘새로운 근무분야 발견’의 4개의 주제로 확인되었다. “내가 다니기 싫은데 왜 억지로 참고 무얼 기다려야 하는지 몰랐다” “내가 목표가 있고 왜 이걸 하는지 알고 있으면 어떤 힘든 상황이라도 나아갈 수가 있는데 목표 자체가 확실하게 없으니까 내가 왜 이걸 해야 하는지 모르겠다” 등의 구성된 의미진술은 신규간호사의 이직 결정 및 이직의도를 조사한 Kim 등(2013)의 연구와 Lee, Oh와 Sung (2013)의 연구결과에서 보고되지 않은 내용이었다. Ko (2015)의 연구에서는 간호사의 소명의식과 직무만족과의 관계에서 일의 의미와 업무몰입은 유의한 매개효과가 있음을 보고하고 있어 본 연구의 이러한 결과는 최근들어 신규 간호사들의 이직이 급증하는 원인은 일의 의미와 간호직에 대한 직업 정체성 부족이 근본적인 동기가 되고 있음을 시사하고 있다고 사료된다. 신규 간호사들은 자신의 삶의 방향성에 대한 진지한 성찰없이 전문직과 높은 급여 및 직업적 안정성에 대한 선호도만으로 상급종합 병원의 간호사를 직

업으로 선택하는 되는 경향이 심화되고 있다. 그 결과로 과중한 업무 스트레스를 감당할 책임감과 동기부여가 되지 않고 이는 쉽게 이직을 선택하는 현상으로 이어지고 있다고 생각된다. 본 연구결과를 토대로, 신규간호사의 이직은 ‘직업적 목표 결여’와 밀접한 관련이 있는 현상으로서, 앞으로 간호사의 이직을 예방하기 위해서는 병원 뿐 아니라 간호학과 재학기간에 간호의 본질에 대한 돌봄철학, 간호사를 직업으로 선택한 동기, 자신의 직업에 대한 정체성 등 보다 근본적이고 실질적인 직업적응 프로그램이 적극적으로 운영되어야 한다고 본다.

결론 및 제언

본 연구는 종합병원 근무 신규 간호사들의 이직경험의 의미를 파악함으로써 이직을 예방할 수 있는 구체적이고 실질적인 방안을 마련하기 위한 근거자료를 확보하고자 시도된 서술적 연구이다. 신규간호사의 이직경험을 심층적으로 이해하기 위해 현상학적 방법에 근거하여 Van Kaam방법으로 자료를 분석하였다. 원자료에서 총 119개의 구성된 의미가 도출되었으며, 이것은 20개의 주제와 ‘과중한 업무환경’, ‘관계적 부적응’, ‘신체/정서적 위축’, ‘직업적 목표 결여에 대한 자각’의 4개 범주로 그룹화되었다.

본 연구결과를 토대로 신규간호사의 이직을 예방하기 위해서는 신규간호사에게 부과된 책임과 역할을 감당해낼 수 있는 업무환경 및 단계적 적응 프로그램이 현실적으로 고려되어야겠다. 또한 프리셉터십은 서로를 격려해주고 전문적인 정보들을 공유하는 멘토와 멘티체계로 운영되므로 인력 및 재정낭비를 최소화하는 전략이 적용되어야겠다. 그리고 신규간호사들이 자신의 직업적 정체성을 발견할 수 있도록 학교에서 간호의 직업관 및 자아발견에 관한 교육과 병원에서는 신규간호사들이 새로운 병원생활에 적응할 수 있는 다양한 지지적인 프로그램의 개발이 모색되어야겠다. 그리고 본 연구를 통해 신규간호사들이 체험한 이직 경험의 의미를 파악한 결과는 인간 내면의 경험을 총체적으로 이해한 자료로서, 신규간호사를 배출하는 학교와 그들을 고용하여 간호사로서 실무능력을 갖추도록 훈련해야 하는 병원 간호행정자들이 구체적인 이직예방을 위한 근거자료로 활용될 수 있겠다.

이상의 연구결과를 통해 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 신규간호사 이직경험에 대한 타당성과 신뢰성이 검증된 근거자료 확보를 위해 대상자 수를 확대한 반복연구가 필요하겠다.

둘째, 본 연구결과를 토대로 신규간호사의 이직의도에 영

향을 미치는 변수간의 상관관계 및 영향의 정도를 분석하는 양적 연구가 시도될 필요가 있다.

REFERENCES

- Battistelli, A., Portoghese, I., Galletta, M., & Pohl, S. (2012). Beyond the tradition: Test of an integrative conceptual model on nurse turnover. *International Nursing Review*, *58*, 103-111.
- Benner, P., Sutphen, M., Leonard, V., & Day, L. (2010). *Educating Nurse: A call for radical transformation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Booth, B. E. (2011). Alarming rise of new graduate nurse attrition. *Journal of Practical Nursing*, *61*, 3-5.
- Cowin, L. S., & Hengstberger-Sims, C. (2006). New graduate nurse self-concept and retention: A longitudinal survey. *International Journal of Nursing Studies*, *43*, 59-70. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2005.03.004>
- Dowling, M., & Cooney, A. (2012). Research approaches related to phenomenology: Negotiating a complex landscape. *Nurse Researcher*, *20*(2), 21-27.
- Fox, K. C. (2010). Mentor program boosts new nurses' satisfaction and lowers turnover rate. *The Journal of Continuing Education in Nursing*, *41*(7), 311-316. <http://dx.doi.org/10.3928/00220124-20100401-04>
- Han, J. H., Yang, I. S., & Yom, Y. H. (2013). An empirical study on burnout in clinical nurses: Focused on bullying and negative affectivity. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, *19*(5), 578-588. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2013.19.5.578>
- Han, S. S., Sohn, I. S., & Kim, N. E. (2009). New nurse turnover intention and influencing factors. *Journal of Korean Academy of Nursing*, *39*(6), 878-887. <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2009.39.6.878>
- 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>
- Jones, C. B. (2008). Revisiting Nurse Turnover Costs. *Journal of Nursing Administration*, *38*, 11-18. <http://dx.doi.org/10.1097/01.NNA.0000295636.03216.6f>
- Jones, C. B., & Gates, M. (2007). The cost and benefits of nurse turnover: A business care for nurse retention. *Online Journal of Issues in Nursing*, *12*(3), 5-5.
- Kim, G. L., Lee, H. J., Cho, Y. S., & Kim, M. H. (2013). The experience of turnover decision making in new graduate nurses. *Journal of Qualitative Research*, *14*(1), 23-33.
- Ko, J. I. (2015). *Relations of perceiving a calling and job satisfaction: Testing a mediated effect of work meaning and career commitment*. Unpublished master thesis, Sahmyook University, Seoul.
- Lee, H. J., Lim, Y. J., Jung, H. J., & Shin, Y. H. (2012). Turnover intention of graduate nurses in South Korea. *Japan Journal of Nursing Science*, *9*, 63-75. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1742-7924.2011.00187.x>
- Lee, S. Y., Oh, E. J., & Sung, K. M. (2013). The experiences of turnover intention in early stage nurses. *Journal of East-West Nursing Research*, *19*(2), 168-176. <http://dx.doi.org/10.14370/jewnr.2013.19.2.168>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park, California: Sage.
- Mitchell, C., & Erez, S. (2001). Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, *44*(6), 1102-1121.
- 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.2011.41.5.6333>
- Noh, W. J., Song, M. S., Kim, K. N., Eum, O. B., Han, Y. H., Kim, M. J., et al. (2011). *Survey of hospital nursing staffing status*. Seoul: Hospital Nurses Association.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, *12*, 43-72.
- Park, J. H., & Chun, I. S. (2008). The lived experience of newly employed nurses: Phenomenological study. *Journal of Qualitative Research*, *9*(2), 99-110.
- Suzuki, E., Itomine, I., Kanoya, Y., Katsuki, T., Horii, S., & Sato, C. (2006). Factors affecting rapid turnover of novice nurses in university hospitals. *Journal of Occupational Health*, *48*, 49-61.
- Suzuki, E., Tagaya, A., Ota, K., Nagasawa, Y., Matsuura, R., & Sato, C. (2010). Factors affecting turnover of Japanese novice nurses in university hospitals in early and later periods of employment. *Journal of Nursing Management*, *18*, 194-204. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2010.01054.x>
- Ulrich, B., Krozek, C., Early, S., Ashlock, C. H., Africa, L. M., & Carman, M. L. (2010). Improving retention, confidence, and competence of new graduate nurses: Results from a 10-year longitudinal database. *Nursing Economics*, *28*, 363-376.
- Wangenstein, S., Johansson, I., & Nordstrom, G. (2008). The first year as a graduate nurse: An experience of growth and development. *Journal of Clinical Nursing*, *17*, 1877-1885. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2702.2007.02229.x>