

# 공공병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘과 자아탄력성이 이직의도에 미치는 영향

최미건\*, 김혜경<sup>2</sup>  
<sup>1</sup>서울의료원, <sup>2</sup>중원대학교 간호학과

## The Effect of Workplace Bullying and Ego-resilience on Turnover Intention of Nurses in the Public Hospital

Mi-Geon Choi<sup>1</sup>, Hey-Kyoung Kim<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Seoul Medical Center

<sup>2</sup>Department of Nursing, Jungwon University

**요약** 본 연구는 공공병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘 및 자아탄력성이 이직의도에 미치는 영향을 파악하여 긍정적인 간호현장을 조성하도록 돕는 기초자료를 제시하고자 시행하였다. 연구의 대상자는 서울시에 위치한 일개 공공병원 간호사를 대상으로 편의표집 한 216명으로 하였다. 조사기간은 2014년 11월 20일부터 12월 3일까지였고, 배부된 236부 중 216부를 최종 분석하였다. 자료 분석은 SPSS 21.0 for Window 프로그램을 사용하였다. 연구결과, 변수들 간의 상관관계를 보였고, 공공병원 간호사의 이직 의도는 직장 내 약자 괴롭힘과 자아탄력성에 의해 영향을 받는 것이 확인되었으며 그 중에서도 업무 관련 괴롭힘이 가장 영향력이 컸다. 따라서 공공병원 간호사의 이직의도를 낮추기 위해서는 직장 내 약자 괴롭힘 예방 및 중재방안을 위한 프로그램을 개발하는 것이 필요하다.

**Abstract** The purpose of this study was to investigate the effect of Workplace Bullying and Ego-resilience on the Turnover Intention of Nurses in the Public Hospital and presents basic data for helping positive working environment to nurses. A survey was held to Nurses of a Public Hospital in Seoul from November 20 to December 3, 2014. of 236 copies of the questionnaire distributed, a total of 216 copies were in the final analysis. For data analysis, SPSS 21.0 for Window was used. As a result, there were correlations between variables, the Turnover intention of Nurses of the Public Hospital were affected by the Workplace Bullying and Ego-resilience. and the largest effect was the Work-related problem. In conclusion, It is need to development program for preventing Workplace Bullying and Intervention for decreasing Turnover intention of nurses in the Public Hospital.

**Key Words** : Bullying, Ego-resilience, Hospital, Nurse, Workplace

### 1. 서론

#### 1.1 연구의 필요성

병원에서 인력비율이 가장 높은 직군은 간호사이며, 간호사의 업무는 주로 환자들의 요구에 따른 직·간접적 간호는 물론 의사나 의료 협조관련 부서와 유기적인 관

계 속에서 업무를 수행하므로 복잡한 인간관계를 형성하게 된다[1].

임상현장에서 의료서비스의 질 향상에 중요한 요소는 양질의 인력확보이지만, 국내 간호사들의 이직률은 선진국에 비해 높은 수준이며, 이로 인해 간호의 질 저하로 조직에 부정적 영향을 미치게 되자 이직률을 감소시키기

본 논문은 서울특별시 서울의료원 의학연구소 연구과제로 수행되었음.

\*Corresponding Author : Hey-Kyoung Kim(Jungwon Univ.)

Tel: +82-43-830-8842 email: khk777@jwu.ac.kr

Received March 31, 2015

Revised (1st April 17, 2015, 2nd April 28, 2015)

Accepted May 7, 2015

Published May 31, 2015

위한 원인과 대책에 관한 연구가 활발하게 이루어지고 있다[2,3].

Leymann[4]은 조직 내에서 발생이 가능한 비생산적인 업무행동의 하나로 직장 내 약자 괴롭힘(workplace bullying) 경험을 거론하였으며, 단순한 갈등과 달리 더 자주 발생하고 오랜 기간 지속되는 것으로, 폭력(violence)이 주로 신체적인 공격이며 일회성만으로도 영향력이 높은 반면, 괴롭힘은 중간이하의 강도를 가진 지속적이고 비신체적인 공격적 행동이라고 하였다. 직장 내 약자 괴롭힘에 대한 연구는 1990년대부터 영국을 포함한 유럽에서 비롯되어 다수의 선진국에서 다양하게 진행되었고, 최근 들어 일본이나 중국에서도 연구가 이루어지고 있다[5].

직장 내 약자 괴롭힘은 두통이나 소화불량과 같은 신체적인 불편과 우울, 자존감 저하, 불안, 자살시도 등의 정신적인 영향뿐만 아니라 결근, 병가 또는 지각 등 조직에까지 심각한 영향을 준다. 특히 병원 간호사의 괴롭힘 정도가 의료기관 내 타 직종에 비해 높게 나타났으며[6], 더불어 간호사의 이직이나 이직의도에 강력한 영향요인으로 확인되었다[7-10]. 따라서 직장 내 약자 괴롭힘은 더 이상 개인만의 문제가 아닌 조직이 건강하게 유지되는 데 있어 중요하게 다루어져야 할 부분이다[11]. 일반적으로 국,공립병원의 간호사들은 사립병원 간호사보다 자율적으로 간호행위를 할 수 있는 조직문화를 형성하고 있어 직장 내 약자 괴롭힘의 정도는 낮고 직무 만족도가 높아 이직률이 적을 것으로 추정하지만 이에 대한 선행 연구는 거의 없다.

간호사를 대상으로 한 연구는 대부분 의사, 환자나 보호자만 아니라 동료인 간호사로부터 받는 언어폭력에 대한 것으로 심리적이고 조직적인 영향에 대한 보고가 많다[12]. 하지만 간호사들 사이에서 직장 내 약자 괴롭힘은 만연되어 있음에도 인식의 부족과 적극적인 대책들은 부족한 상황이다[13,14]. 이는 간호사들이 직장 내 약자 괴롭힘을 경험하지만 괴롭힘을 경험하는 사람에게 문제가 있을 것이라는 괴롭힘에 대한 부정적 편견이 존재하다보니 공식적인 보고를 하거나 적극적으로 대처 하는 경우는 10% 정도 이하이고, 보고처리에 대한 만족수준도 낮은 편이다[15]. 이런 이유로 피해자는 스스로 해결하려고 하거나 참는 것으로 견디다보니 업무의욕이 낮아져 업무의 능률은 저하된다[16].

물론 동일한 업무와 정신적 긴장상황 및 부정적 심리

문제가 주어지더라도 모든 간호사가 이를 같은 강도의 스트레스로 받아들이지는 않는다. 즉 개인의 특성 또는 환경적 요인에 따라 그 상황을 다르게 해석하고 대처하여 각자 극복해내는 정도의 차이를 보이는데, 이는 개인마다 심리적 자원인 자아탄력성의 정도가 다르기 때문이다. 자아탄력성과 직무 스트레스에 관한 연구[17]를 보면 자아탄력성이 높을수록 직무 스트레스는 낮아지고 직무만족도는 높아진다. 또한 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높다는 결과[18]로 볼 때, 직무스트레스를 낮추면 이직의도가 낮아질 것이며, 이를 위해서는 자아탄력성을 높여야 함을 알 수 있다. 그러나 자아탄력성과 이직의도와의 관계를 다룬 연구는 미비한 상황이다.

이에 본 연구는 공공병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘 경험에 관한 이해와 더불어 간호사의 자아 탄력성이 이직의도에 어떠한 영향을 주는지 알아보고자 한다. 이를 통해 긍정적인 간호현장을 조성하도록 돕는 중재방안 모색과 과학적 근거를 제시하는 데 기여하기 위함이다.

## 1.2 연구의 목적

본 연구는 공공병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘 및 자아탄력성이 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 것이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

대상자의 직장 내 약자 괴롭힘, 자아탄력성 및 이직의도를 파악한다.

대상자의 일반적 특성 및 직무특성에 따른 직장 내 약자 괴롭힘, 자아탄력성, 이직의도의 차이를 파악한다.

대상자의 직장 내 괴롭힘, 자아탄력성, 이직의도 간 상관관계를 파악한다.

대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구 설계

본 연구는 구조화된 설문지를 통해 공공병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘과 자아탄력성에 대한 양상을 파악하고, 직장 내 약자 괴롭힘 경험과 자아탄력성이 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2.2 연구 대상자

본 연구의 참여자는 서울시에 위치한 일개 공공병원

에서 최소 6개월 이상의 근무경험이 있는 간호사이며 연구에 대한 설명을 듣고 동의한 자로 총 236명을 편의표집하였다. 표본수는 Faul 등[19]이 개발한 G-power 3.1 프로그램을 이용하여 multiple regression에 필요한 적정 표본수를 산출하였다. Effect size .15, 유의 수준 .05, Power .95, 예측변인의 수 15로 했을 때 표본수 199명으로 선정되었으며, 본 연구에 사용된 표본의 크기인 216명은 통계적 검정력에 문제가 없는 것으로 파악되었다.

### 2.3 대상자의 윤리적 고려

본 연구는 2014년 11월 14일 J대학교 기관윤리심의위원회의 심의를 통과하였으며(승인번호: 1044297-HR-201410-012-02), 피험자 동의 설명문을 통해 연구목적과 내용을 설명하였으며, 개인별로 설문지를 배포하여 무기명으로 작성하게 하고 완료한 설문지는 연구자가 직접 수거하였다.

### 2.4 연구 도구

#### 2.4.1 직장 내 약자 괴롭힘

직장 내 약자 괴롭힘 측정도구는 Einarsen, Hoel과 Notelaers[20]가 개발한 부정적 행동경험 설문지를 Nam, Kim, Kim, Koo와 Park[21]이 번역하여 신뢰도와 타당도가 입증된 도구를 사용하였다. 직장내 괴롭힘 도구는 총 22문항으로 하위영역은 인간관계관련, 업무관련, 위협관련으로 이루어져있으며, 괴롭힘 피해자의 기준은 Mikkelsen과 Einarsen[22]이 제안한 지난 6개월간 적어도 매주 또는 매일 2가지 이상의 괴롭힘을 경험한 경우로 적용한다. 괴롭힘의 점수는 ‘6개월 동안 전혀 없음’은 1점, ‘한달에 한번 미만’ 2점, ‘한달에 한 번 정도’ 3점, ‘한 주에 한 번 정도’ 4점, ‘거의 매일’ 5점까지 5점 Likert 척도로 평가하였고, 최소 22점에서 최대 110점이며 점수가 높을수록 직장내 괴롭힘을 더 많이 경험하는 것을 의미한다. 도구의 신뢰도(Cronbach’s a)는 .90이었으며, 본 연구에서는 .95이었다.

#### 2.4.2 자아탄력성

자아탄력성 측정도구는 CPI(California Personality Inventory)문항 중에 Klohnen[23]이 자아탄력성으로 구분한 문항들을 박현진[24]이 변안한 것을 수정 보완하여 사용하였다. 이 도구는 총 15문항으로 하위영역은 자신감, 대인관계효율성, 낙관적 태도로 이루어져있으며 ‘전

혀 그렇지않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지 Likert 척도로 평가하였고, 반대질문은 역환산하여 계산하였다. 최소 15점에서 최대 75점이며 점수가 높을수록 자아탄력성이 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도(Cronbach’s a)는 .92이었으며, 본 연구에서는 .94이었다.

#### 2.4.3 이직의도

이직의도 측정도구는 Lawler[25]가 개발하고 박현숙[26]이 수정 보완한 도구로 사용하였다. 이 도구는 총 4문항으로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘아주 그렇다’ 5점까지 5점 Likert 척도로 평가하였고, 최소 4점에서 최대 20점까지이며 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도(Cronbach’s a)는 .88이었고, 본 연구에서는 .90이었다.

### 2.5 자료 수집 방법

본 연구의 자료수집기간은 2014년 11월 20일부터 12월 3일까지이며, 서울시에 위치한 일개 공공병원 간호사들에게 본 연구의 목적과 취지, 익명성의 보장, 연구 참여자의 권리에 대해 설명한 후 자발적으로 참여를 원할 경우 본 연구에 대한 설명이 포함된 동의서와 설문지를 나누어주었다. 연구를 허락한 후에도 원하지 않을 경우에는 언제든지 철회할 수 있고, 그에 따른 불이익이 없으며 연구 참여자의 개인정보가 철저히 보장될 것이고, 자료는 연구를 위해서만 사용됨을 구두와 서면을 통해 알렸다. 설문은 약 10-15분정도 소요되었고 이후 참여자의 사생활 보호와 개인정보 보호를 위해 통계처리 시 개인 식별정보를 암호화하였다. 자료의 탈락과 손실을 대비해 236부의 자료를 배부하였고, 그 중 불성실하게 답변하였거나 부적절한 응답을 한 설문지를 제외하고 216명의 자료를 최종분석에 사용하였다.

#### 2.6 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 21.0 for Windows Program으로 분석하였으며, 구체적인 방법은 다음과 같다.

대상자의 일반적 특성 및 직무특성은 기술통계를 이용하여 빈도와 백분율을 구하여 분석하였다.

대상자의 직장 내 약자 괴롭힘, 자아 탄력성, 이직의도의 정도는 평균과 표준편차를 구하였다.

대상자의 일반적 특성 및 직무특성에 따른 직장 내 약자 괴롭힘, 자아 탄력성, 이직의도의 차이는 t-test,

ANOVA로 분석하였으며, 사후검정은 Scheffe test를 실시하였다.

대상자의 직장 내 약자 괴롭힘, 자아 탄력성, 이직의도 간 상관관계는 Pearson's Correlation Coefficient로 분석하였다.

대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 진입(Enter)방식 다중회귀분석(Multiple regression)을 실시하였다.

### 3. 연구 결과

#### 3.1 공공병원 간호사의 일반적 특성 및 직무 특성

216명의 공공병원 간호사의 평균연령은 28.06세이며 25세 이상 30세 미만이 47.7%로 가장 많이 차지하였다. 성격은 급한 편이 46.3%, 보통이 44.0%, 느긋한 편은 9.7%였고, 미혼은 81.0%, 기혼은 19.0%였다. 최종학력은 전문학사가 57.4%로 가장 많이 차지하였으며 학사는 36.1%, 석사이상은 6.5%였다. 거주형태는 가족과 함께 거주하는 경우가 54.6%였으며 혼자 사는 경우가 36.1%로 다음 순 이었다. 건강상태는 보통이 61.1%, 건강하지 않은 편이 21.3%, 건강한 편이 17.6%였고, 종교를 가지고 있는 경우는 48.6%, 종교가 없는 경우는 51.4%였다. 직무경력은 1년 이상 2년 미만이 29.6%로 가장 높았고 6개월 이상 1년 미만은 25.0%, 3년 이상 5년 미만 16.2%, 10년 이상 13.0%의 순 이었다. 근무부서는 외과 계열 44.0%와 내과계열 19.9%이 많이 차지하였으며, 일방적 발령에 의한 근무지 배치의 경우 70.4%로 대다수를 차지하였다(Table 1).

**Table 1.** General and Job Characteristics of Nurses in the Public Hospital. (N=216)

Characteristics	Categories	n(%)
Age (Age mean 28.06)	<25	67(31.0)
	25~<30	103(47.7)
	30~<40	26(12.0)
	≥40	20(9.3)
Character	urgent	100(46.3)
	general slow	95(44.0) 21(9.7)
Marital status	Single	175(81.0)
	Married	41(19.0)
Education level	Diploma	124(57.4)
	BSN	78(36.1)
	≥Master	14(6.5)

Live with	with family	118(54.6)
	with relatives	3(1.4)
	with friend	17(7.9)
	live alone	78(36.1)
Health	healthy	38(17.6)
	general	132(61.1)
	not healthy	46(21.3)
Religion	have	105(48.6)
	none	111(51.4)
Job Career	6months~<1year	54(25.0)
	1~<2years	64(29.6)
	2~<3years	21(9.7)
	3~<5years	35(16.2)
	5~<10years	14(6.5)
	≥10years	28(13.0)
Department	Medical ward	43(19.9)
	Surgical ward	95(44.0)
	ICU	23(10.6)
	ER	22(10.2)
	Other	33(15.3)
Department issued by	by Hospital	152(70.4)
	Self-hoping	64(29.6)

#### 3.2 공공병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘, 자아탄력성 및 이직의도의 정도

공공병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘은 5점을 만점으로 평균 1.64(0.60)점이었고, 하위요인 중에는 업무 관련 1.95(0.78)점으로 가장 높았으며, 인간관계관련 1.65(0.68), 위협관련 1.30(0.50)점 순으로 나타났다.

자아탄력성은 5점 만점으로 평균 3.46(0.81)점이었고, 하위 요인 중에서는 자신감 3.62(0.85)점, 대인관계효율성 3.39(0.86)점, 낙관적 태도 3.37(0.97)점 순으로 나타났으며, 이직 의도는 5점을 만점으로 평균 3.46(0.97)점 이었다(Table 2).

#### 3.3 공공병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘 양상

Mikkelsen과 Einarsen(2001)이 제안한 괴롭힘 피해자에 따른 최근 6개월 이내 적어도 46명인 (21.3%)가 매주 혹은 매일 2가지 이상의 부정적 행동을 경험한 것으로 확인되었다. 또한 직장 내 약자 괴롭힘에 대한 빈도 중에서는 '주체할 수 없는 업무량(17.6%), 능력이하로 업무 배정(12.0%), 업무에 영향을 주는 정보의 누락(9.7%), 갑작스럽게 고함을 치거나 화를 냄(9.3%), 일과 관련하여 굴욕을 당하거나 비웃음거리가 됨(8.3%), 반복적으로 실수지적(6.9%), 책임져야할 부분이 없어지거나 사소하거나 불쾌한 일로 대체(6.0%), 무시하거나 소외당함(5.6%), 나의 일에 대해 과도한 모니터링(5.6%)등의 순

**Table 2.** Workplace Bullying, Ego-resilience and Turnover intention of Nurses in the Public Hospital. (N=216)

Variables	Mean of total Items Mean±SD	Mean of Item Mean±SD
Workplace bullying	36.08±13.25	1.64±0.60
Work-related	9.76±3.92	1.95±0.78
Person-related	19.84±8.18	1.65±0.68
Intimidation-related	6.48±2.48	1.30±0.50
Ego-resilience	51.92±12.14	3.46±0.81
Confidence	18.10±4.24	3.62±0.85
Interpersonal effectiveness	23.71±6.00	3.39±0.86
Optimistic attitude	10.11±2.90	3.37±0.97
Turnover intention	13.83±3.87	3.46±0.97

**Table 3.** Data related to Workplace Bullied Experience (N=216)

contents	Weekly or daily n(%)
Being exposed to an unmanageable workload	38(17.6)
Being ordered to do work below your level of competence	26(12.0)
Someone withholding information which affects your performance	21(9.7)
Being shouted at or being the target of spontaneous anger	20(9.3)
Being humiliated or ridiculed in connection with your work	18(8.3)
Repeated reminders of your errors or mistakes	15(6.9)
Having key area so responsibility removed or replaced with more trivial or unpleasant tasks	13(6.0)
Being ignored or excluded	12(5.6)
Excessive monitoring of your work	12(5.6)
Being ignored or facing a hostile reaction when you approach	10(4.6)
Having insulting or offensive remarks made about your person, attitudes or your private life	9(4.2)
Persistent criticism of your errors or mistakes	8(3.7)
Having allegations made against you	7(3.2)
Being given tasks with unreasonable deadlines	7(3.2)
Intimidating behaviors such as finger-pointing, invasion of personal space, shoving, blocking your way	6(2.8)
Spreading of gossip and rumours about you	5(2.3)
Having your opinions ignored	4(1.9)
Being the subject of excessive teasing and sarcasm	4(1.9)
Threats of violence or physical abuse or actual abuse	4(1.9)
Pressure not to claim something to which by right you are entitled(e.g. sick leave, holiday entitlement, travel expense)	3(1.4)
Practical jokes carried out by people you don't get along with	2(0.9)
Hints or signals from others that you should quit your job	1(0.5)

이었고 그 외의 직장 내 약자 괴롭힘 양상은 5% 미만으로 나타났다(Table 3).

### 3.4 공공병원 간호사의 일반적 특성 및 직무 특성에 따른 직장 내 약자 괴롭힘, 자아탄력성 및 이직의도의 차이

공공병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘은 25세 미만(38.18±14.16)이 가장 높고, 30세 이상 40세 미만(30.38±10.65)이 가장 낮게 나타났으며(F=3.24, p=.023), 미혼(36.99±13.94)은 기혼(32.20±8.89)에 비해 낮았고(t=2.10, p=.036), 직무경력이 1년 이상 2년 이하(40.41±15.07)가 가장 높고 5년 이상 10년 이하

(29.86±9.17)가 가장 낮았고(F=3.06, p=.011), 본인희망 근무배치(32.72±11.47)가 일방적 발령(37.50±13.71)보다 낮게 나타났으며(t=2.45, p=.015) 내과계열 간호사(38.28±13.10)의 직장 내 약자 괴롭힘이 다른 부서의 간호사보다 높았고(F=3.07, p=.017) 통계적으로 유의하였으나 Scheffe 사후검정에서는 유의한 집단 구분이 되지 않았다. 건강한 편(31.47±8.18)이라고 대답한 경우 건강하지 않은 편(45.65±16.21)에 비해 직장 내 약자 괴롭힘은 가장 낮았으며(F=18.38, p<.001) 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 공공병원 간호사의 성격과 최종학력, 거주형태 및 종교유무에 따른 직장 내 약자 괴롭힘은 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

자아 탄력성은 40세 이상(58.90±10.87)이 가장 높고 25세 미만(50.19±13.33)이 가장 낮았으며(F=3.24, p=.023) 최종학력이 석사이상(59.29±11.28)이 전문학사(50.69±12.36)보다 높았으며(F=3.39, p=.035), 건강하지 않은 편이라고 대답한 경우(46.67±13.17)가 건강한 편(54.47±13.07) 혹은 보통(53.01±11.02)이라고 대답한 경우에 비해 낮았으며(F=5.93, p=.003) 통계적으로 유의하였다. 또한 기혼(58.00±10.63)자는 미혼(50.49±12.06)자에 비해 자아탄력성이 높았고(t=-3.67, p<.001), 본인 희망 근무배치(54.81±12.41)자들은 일방적 발령(50.70±11.86)자들보다 자아탄력성이 높았으며(t=-3.67, p=.023) 통계적으로 유의하였으나 Scheffe 사후검정에서는 유의한 집단 구분이 되지 않았다. 공공병원 간호사

의 성격과, 거주형태, 종교유무, 직무경력과 근무부서에 따른 자아 탄력성은 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

이직 의도는 40세 이상에서 가장 낮게 나타났지만 통계적으로 유의한 차이가 없었으며 성격과 최종학력, 거주형태, 종교유무에 따른 이직 의도는 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 하지만 건강하지 않은 편(15.61±3.09)으로 대답한 경우 이직의도가 가장 높았고(F=3.06, p=.011), 내과계열(15.53±2.89)간호사가 타 부서 간호사보다 이직의도가 가장 높았으며(F=7.95, p<.001) 통계적으로 유의하였다. 또한 미혼(14.20±3.88)자는 기혼(12.27±3.54)자에 비해 이직의도가 높았고(t=2.92, p=.004), 직무경력이 1년 이상 2년 미만(14.91±3.66)이 10년 이상 12.32±3.74) 혹은 1년 미만(12.30±4.12)일 때

**Table 4.** Differences of Workplace Bullying, Ego-resilience and Turnover intention of Nurses in the Public Hospital by General Characteristics and Job career. (N=216)

Characteristics	Categories	Workplace Bullying		Ego-resilience		Turnover intention	
		Mean±SD	t/F(p)	Mean±SD	t/F(p)	Mean±SD	t/F(p)
Age†	<25 b	38.18±14.16		50.19±13.33		13.76±4.78	
	25~<30 ab	37.05±13.61	3.24	51.09±11.70	3.24	14.28±3.34	2.16
	30~<40 ab	30.38±10.65	(.023)	54.27±9.71	(.023)	13.73±2.86	(.094)
	≥40 a	31.50±7.65		58.90±10.87	a>b	11.90±3.97	
Character	urgent	36.40±12.74		51.72±12.79		14.27±3.89	
	general	35.33±13.65	.40	52.96±11.88	1.38	13.42±4.04	1.20
	slow	38.00±14.11	(.670)	48.14±9.51	(.253)	13.62±2.99	(.303)
Marital status	Single	36.99±13.94	2.10	50.49±12.06	-3.67	14.20±3.88	2.92
	Married	32.20±8.89	(.036)	58.00±10.63	(.000)	12.27±3.54	(.004)
Education level†	Diploma b	36.23±13.53		50.69±12.36		14.25±3.87	
	BSN ab	36.56±13.02	.70	52.55±11.55	3.39	13.53±3.90	2.82
	≥Master a	32.07±12.07	(.498)	59.29±11.28	(.035)	11.86±3.37	(.062)
Live with	with family	35.92±12.62		53.51±11.39		13.71±3.74	
	with relatives	29.33±12.70	.54	51.00±18.19	1.51	12.67±7.02	.21
	with friend	34.00±15.05	(.654)	49.65±12.94	(.212)	13.88±4.15	(.890)
	live alone	37.05±13.89		50.04±12.76		14.05±3.99	
Health†	healthy b	31.47±8.18	18.38	54.47±13.07	5.93	13.11±4.19	6.52
	general b	34.08±11.68	(.000)	53.01±11.02	(.003)	13.42±3.88	(.002)
	not healthy a	45.65±16.21	a>b	46.67±13.17	a<b	15.61±3.09	a>b
Religion	have	36.83±13.23	.81	52.74±12.47	.97	13.85±4.11	.05
	none	35.38±13.29	(.423)	51.14±11.81	(.332)	13.82±3.68	(.958)
Job Career	6months~<1year	36.06±13.85		50.59±13.65		12.30±4.12	
	1~<2years	40.41±15.07		50.08±12.54		14.91±3.66	
	2~<3years	36.95±13.91	3.06	51.67±12.45	2.07	14.48±3.42	4.48
	3~<5years	34.11±10.29	(.011)	53.37±9.53	(.070)	14.66±3.42	(.001)
	5~<10years	29.86±9.17		49.93±11.56		14.86±3.72	
	≥10years	31.18±8.83		58.04±9.58		12.32±3.74	
Department†	Medical ward a	38.28±13.10		49.05±12.73		15.53±2.89	
	Surgical ward ab	37.99±14.22		51.79±12.55		14.01±3.98	
	ICU b	28.83±6.65	3.07	54.65±10.72	1.31	11.48±3.58	7.95
	ER a	35.73±12.73	(.017)	51.27±12.02	(.269)	15.18±2.87	(.000)
	Other b	33.03±12.57		54.55±10.81		11.85±4.05	a>b
Department issued by	by Hospital	37.50±13.71	2.45	50.70±11.86	-2.29	14.36±3.71	3.10
	Self-hoping	32.72±11.47	(.015)	54.81±12.41	(.023)	12.59±4.03	(.002)

† scheffe's method

Table 5. Correlation Matrix of Variables

(N=216)

Variables	Workplace Bullying	Ego-resilience
	r(p)	
Ego-resilience	-.537(<.001)	
Turnover intention	.408(<.001)	-.512(<.001)

Table 6. Factors Influencing in Turnover intention

(N=216)

Variable	B	SE	B	t	p	R2	Adjusted R2	F(p)
Constant	16.91	1.90		8.89	.000			
Marital status								
married								
single	1.24	.71	.13	1.75	.082			
Health								
general								
healthy	-.21	.57	-.02	-.37	.714			
not healthy	.40	.56	.04	.72	.473			
Job career								
≥10years								
6months~<1year	-2.46	.87	-.28	-2.83	.005			
1~<2years	-.78	.90	-.09	-.87	.386			
2~<3years	-.16	.95	-.01	-.17	.865			
3~<5years	-.26	.93	-.03	-.28	.779			
5~<10years	.41	1.08	.03	.38	.707			
Other								9.73
Department						.49	.44	(<.001)
Medical ward	2.30	.72	.24	3.19	.002			
Surgical ward	1.26	.62	.16	2.05	.041			
ICU	-.31	.86	-.02	-.36	.722			
ER	2.05	.87	.16	2.35	.020			
Department issued by								
Self-hoping								
by hospital	.50	.51	.06	.99	.321			
Workplace Bullying								
Person-related	-.01	.05	-.02	-.17	.869			
Intimidation-related	-.24	.12	-.15	-1.96	.052			
Work-related	.29	.08	.29	3.57	.000			
Ego-resilience								
confidence	-.01	.09	-.01	-.14	.892			
interpersonal effectiveness	-.07	.06	-.11	-1.18	.24			
optimistic attitude	-.39	.12	-.29	-3.20	.002			

보다 높았으며(F=4.48, p=.001), 본인의 희망(12.59±4.03)대로 근무배치가 된 경우 일방적 발령(14.36±3.71)에 비해 이직의도가 낮았고(t=3.10, p=.002) 통계적으로 유의하였으나 Scheffe 사후검정에서는 유의한 집단 구분이 되지 않았다(Table 4).

### 3.5 공공병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘 및 자아탄력성과 이직의도간의 상관관계

공공병원 간호사의 이직 의도는 직장 내 약자 괴롭힘(r=.408, p<.001)과 강한 양의 상관관계를 보였고, 자아탄력성(r=-.512, p<.001)과는 강한 음의 상관관계를 보였으며, 직장 내 약자 괴롭힘과 자아탄력성 간에는 매우 강한 음의 상관관계를 보였다(r=-.537, p<.001) (Table 5).

### 3.6 공공병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인과 영향정도

공공병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 진입(Enter)방식의 다중회귀분석(Multiple regression)을 실시하였다. 회귀분석을 위한 독립변수는 대상자의 일반적 특성 및 직무특성에서 유의한 차이를 나타낸 결혼상태, 건강상태, 직무경력, 근무부서 및 근무지 배치계기 변수 및 이직의도와 유의한 상관관계를 나타낸 직장 내 약자 괴롭힘과 자아탄력성변수를 가능한 영향요인으로 선정하였다. 결혼 상태는 기혼을, 건강상태는 보통을, 직무 경력은 10년 이상을 근무부서는 기타를 및 근무지 배치계기는 본인희망을 준거변수로 가변수(더미변수)처리하였다. 회귀분석을 실시하기 전 잔차 분석, 영향력진단, 다중 공선성 검정을 실시하였다.

오차항의 독립성을 확인하기 위한 잔차 분석으로 Dubin-Watson 값을 확인한 결과 1.950으로 나타나 자기상관성이 없고 독립성을 알 수 있었다. 영향력 진단을 위한 Cook's Distance 검정결과 모든 측정치가 .000~.060으로 나타나 1.0이상인 개체가 없어 모형의 안정성을 확인할 수 있었다. 또한 독립변수 간의 다중 공선성을 진단하기 위하여 공차한계와 분산팽창인자를 확인한 결과, 공차한계는 .233~.831로 모두 0.1 이상이었으며 분산팽창인자는 1.203~4.295로 모두 10미만이어서 다중공선성은 배제되었다.

직장 내 약자 괴롭힘, 자아탄력성, 결혼상태, 건강상태, 직무경력, 근무부서 및 근무지 배치계기를 예측변수로 하여 공공병원 간호사의 이직의도를 설명하는 선형회귀모형은 통계적으로 유의하였다( $F=9.733, p<.001$ ). 회귀모형의 설명력을 나타내는 수정된 결정계수  $R^2(\text{adj. } R^2)=.49(.44)$ 으로 회귀모형은 이직의도 총 변화량의 49%를 설명하고 있다.

공공병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 예측변수의 준거변수에 대한 기여도와 통계적 유의성을 검정한 결과, 유의수준 .05에서 이직의도에 유의하게 영향을 미치는 예측요인은 업무관련( $B=.29, p<.001$ ), 내과계 근무( $B=.24, p=.020$ ), 외과계 근무( $B=.16, p=.041$ ) 그리고 응급실 근무( $B=.16, p=.020$ ) 순이었으며 6개월 이상 1년 미만의 근무경력( $B=-.28, p=.005$ ), 낙관적 태도( $B=-.29, p=.002$ ) 순이었다(Table 6).

#### 4. 논의

본 연구는 공공병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘 경험에 관한 이해와 더불어 간호사의 자아 탄력성이 이직의도에 영향을 미치는 정도를 파악하여 이를 통해 긍정적인 간호현장을 조성하도록 돕는 중재방안 모색하고자 수행되었다.

본 연구결과, 직장 내 약자 괴롭힘을 경험한 간호사는 Mikkelsen과 Einarsen[22]이 제안한 괴롭힘 피해자의 기준, 즉, 최근 6개월 이내 적어도 매주 혹은 매일 2가지 이상의 부정적 행동을 경험한 경우는 46명(21.3%)이었다. 이는 미국 신규간호사를 대상으로 한 Simons[10]의 연구결과인 31%, 이윤주와 이미형[2]의 연구결과 37명(23%)보다 낮은 수준이었으나, 덴마크 보건의로 근무자

를 대상으로 한 연구[27] 결과 11%와 국내 대학병원 간호사를 대상으로 한 Nam et al[21]의 결과 37명(19%), 중소병원 간호사를 대상으로 한 연구[28]의 연구결과 25명(11.2%)보다 높은 수준이었다. 직장 내 약자 괴롭힘의 경험에 대한 유병률은 조직적 정의에 따라 다양하지만, 우리나라 공공병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘 유병률은 국내 대학병원 및 중소병원 간호사보다 높게 나타났다. 또한 직장 내 약자 괴롭힘 피해자들이 주로 경험한 괴롭힘 경험은 주체할 수 없을 만큼의 업무량과 능력이 하의 업무배정과 업무에 필요한 정보를 제한받거나 근무 중에 굴욕을 당하거나 비난 받고 과도하게 감시받는 듯한 경험 등으로 나타났다. 이러한 경험들은 간호사들이 직장 내에서 경험하는 수평적 폭력이나 동료들로부터 무례함[27]과 유사하다. 또한 본 연구 대상자 중 21.3%가 직장 내 약자 괴롭힘 피해자로 나타난 것은 국내 간호사 이직률이 평균 16.8%에 달하는 상황[30]에서 간호조직 내 집단 괴롭힘의 심각성을 나타내는 결과라 할 수 있다.

공공병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘 점수는 5점 척도에서 평균 1.64점으로 Annie등[27]의 연구결과 1.31점, Iglesias와 Vallejo[31]의 연구결과 1.28점, 최소은등[28]의 연구결과 1.37점보다 높게 나타났다. 하위 영역에서는 업무관련, 인간관계관련, 위협관련의 순으로 나타났다. 본 연구결과와 이윤주 등[2] 및 Nam 등[21]의 연구에서는 업무관련 괴롭힘이 우세하게 나타났다. 이는 OECD 국가 평균 인구 천명 당 간호사 인력이 9.7명에 비해 국내 간호사는 4.6명으로 간호사 한명이 감당하는 업무의 부담감이 높다는 것이[33] 이를 뒷받침한다.

본 연구에서 공공간호사의 자아탄력성은 5점 척도에서 평균 3.46점으로 중간점수보다 높았으며, 하위영역은 자신감, 대인관계 효율성, 낙관적 태도 순으로 나타났다. 자아탄력성은 일반적 특성에서 나이가 많을수록 높고 나이가 어릴수록 낮았으며, 미혼보다는 기혼일 때 높았다. 자아탄력성이 인간이 심리적 혼란이나 외적 위협에 효과적으로 대처하여 기능을 회복하고 유지함으로써 성공적인 적응을 가져오는 심리 사회적 능력[34]이라 할 때 낙관적 태도의 개인적 성향을 지녔거나, 나이가 들수록 많은 경험과 경력이 쌓여 좀 더 포괄적이며 수용적인 자세로 업무를 대하며, 든든한 지지체계가 형성된 기혼자가 자아탄력성에 영향을 미쳤을 것으로 본다.



본 연구에서 이직 의도는 5점 척도에서 평균 3.46점으로 나타났으며, 이직의도와 이직을 동일하게 취급할 수는 없으나, 이직 의도는 실제 이직으로 이어질 확률이 매우 높아 이직을 예측할 수 있는 지표가 된다[34]. 본 연구에서 이직 의도는 직무경력 및 근무부서, 근무 배치 등에 따라 유의한 차이를 보였으며, 1년 이상 2년 미만의 근무경력을 가진 간호사가 이직의도가 가장 높았던데 비해 근무경력이 3년 이상 시[14], 14년 이하[2]시 이직 의도가 높았던 결과와 불일치하였다[35]. 이직 의도는 직장 내 약자 괴롭힘과 매우 강한 양의 상관관계를 나타내었고, 직장 내 약자 괴롭힘의 하위영역 중 업무관련 괴롭힘이 이직의도에 가장 큰 영향력을 갖는 연구결과로 볼 때, 이제 막 업무에 익숙해지려는 시기이지만 충분히 능숙해지는 경력이 아님에도 과도한 업무를 맡거나 역할에 대한 중요 책임을 담당하게 되면서 이직 의도에 영향을 미친 것으로 본다.

이상의 결과를 토대로 볼 때, 공공병원 간호사의 이직 의도는 직장 내 약자 괴롭힘 경험과 자아탄력성에 의해 영향을 받는 것이 확인되었다. 그러므로 긍정적인 간호현장을 조성하도록 좀 더 폭넓은 의사소통 채널을 마련해야하며, 전문적인 상담을 통해 직장 내 약자 괴롭힘 예방 및 중재방안을 위한 프로그램을 개발하는 것이 필요하다고 사료된다.

본 연구의 제한점은 서울시에 위치한 일개 공공병원 간호사를 대상으로 편의표집 하였으므로 연구결과를 일반화하는데 신중을 기할 필요가 있다.

본 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 공공병원 간호사의 이직의도에 대한 관심을 높이고 연구결과를 일반화하기 위해 대상자의 수와 범위를 확대하여 반복 연구할 것을 제언한다.

둘째, 공공병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인이 직장 내 약자 괴롭힘, 자아탄력성 외에 다른 변수들을 찾아내어 그 효과를 검증하는 후속 연구가 이루어질 것을 제언한다.

셋째, 공공병원 간호사의 이직의도를 낮추기 위해 자아탄력성을 높이고, 직장 내 약자 괴롭힘에 건강하게 대처하기 위한 프로그램을 개발하고 적용할 것을 제언한다.

## 5. 결론 및 제언

연구결과는 다음과 같다. 이직의도와 직장 내 약자 괴롭힘의 변수들 간에는 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었으며, 이직의도와 자아탄력성 그리고 자아탄력성과 직장 내 약자 괴롭힘의 각 변수들 간에는 통계적으로 유의한 음의 상관관계가 있었다. 공공병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 업무관련 괴롭힘, 내,외과계 근무, 응급실 근무, 6개월 이상 1년 미만의 근무경력, 낙관적 태도의 순으로 영향력이 있었고 설명력은 49%였으며, 업무관련 괴롭힘이 가장 영향력이 컸다.

## References

- [1] Park, G. J., & Kim, Y. N. (Factors influencing organizational commitment among hospital nurses. The Journal of Korean Administration Academic Society, 16(93), 250-258. 2010.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2010.16.3.250>
- [2] Lee, Y.J., Lee, M.H., & Bernstein, K.S. Effect of Workplace Bullying and Job Stress on Turnover Intention in Hospital Nurses. J Korean Acad Psychiatr Ment Health Nurs Vol.22 No.2, 77-87. 2013.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.12934/jkpmhn.2013.22.2.77>
- [3] Park, K.O., Kim, S.Y., Kim, J.K.. Hospital Nurses' Experience of Bullying in the workplace and Burnout, Organizational Commitment, Turnover Intention and Nursing Productivity. Journal of Korean Clinical Nursing Research Vol.19 No.2, 169-180. 2013.
- [4] Leymann, H. The content and development of mobbing at work. European Journal of Work and Organizational Psychology,5(2). 1996.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/13594329608414858>
- [5] Abe, K., & Henly, S. J. Bullying among Japanese hospital nurses: Modeling responses to the revised Negative Acts Questionnaire. Nursing Research, 59(2), 110-118. 2010.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1097/NNR.0b013e3181d1a709>
- [6] Quine, I. Workplace bullying in nurses, Journal of Health Psychology, 6, 73-84. 2001.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/135910530100600106>
- [7] MacIntosh, J., Wuest, J., Gray, M., & Crokrite, M. Workplace bullying in health care affects the meaning of work. Qualitative Health Research, 20, 1128-1141. 2010.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/1049732310369804>

- [8] Rucker, C. f. Addressing nurse-to-nurse bullying to promote nurse retention. *Online Journal of Issues in Nursing*, 13(3),11. 2008.
- [9] Rutherford,A., & Rissel, C. A survey of workplace bullying in a health sector organization. *Australian health Review*, 28, 65-72. 2004..  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1071/AH040065>
- [10] Simons, S.R., Stark, R. B., & DeMarco, R.F. A new, four item instrument to measure workplace bullying. *Research in Nursing & Health*, 34, 132-140. 2011.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/nur.20422>
- [11] Hutchinsonetal, M., Jackson, D., Wilkes, L., & Vickers, M. A new model of bullying in the nursing workplace:Organizational characteristics as critical antecedents. *Advances in Nursing Science*, 31(2), E60-E71. 2008.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1097/01.ANS.0000319572.37373.0c>
- [12] Chung, J.H., Kim, J.S., & Kim, K.H. The risk factors influencing Turnover intention of nurses. *Journal of Korea Academy of Nursing Administration*, 14, 35-44.2008.
- [13] Lee, Y. J., Bernstein, K, Lee, M. H., & Nokes, K. M. Bullying in nursing workplace: Applying evidence using a conceptual framework. *Nursing Economics*. 2013.
- [14] Nam, W. The relationship between workplace bullying and intention to leave among nurses in one university hospital. Unpublished master's thesis, Catholic University of Korea, Seoul. 2010.
- [15] McKenna et al. Horizontal violence; Experiences of registered nurses in their first year of practice. *Journal of Advanced Nursing*, 42(1),90-96. 2003.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1046/j.1365-2648.2003.02583.x>
- [16] MacIntosh et al. Workplace bullying in health care affects the meaning of work. *Qualitative Health Research*, 0(8),1128-1141. 2010.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/1049732310369804>
- [17] Kim, B.N., Oh, H.S., & Park, Y.S. A study of Nurses Resilience, Occupational Stress and Satisfaction.20(1), 14-23. 2011.
- [18] Yang, Y.S. ICU New Nurses's Job stress, Job satisfacion, Organizational Commitment and Turnover Intention. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.2008.
- [19] Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., Lang, A. Statistical power anayses using G\*Power 3.1:Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, Vol. 41, pp.1149-1160. 2009.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.3758/BRM.41.4.1149>
- [20] Einarsen,S., Hoel, H., & Notelaers, G.Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Reviese. *Work and Sress*, 23, 24-44. 2009.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/02678370902815673>
- [21] Nam., W., Kim, J.W., Kim, Y.K., Koo, J.W., & Park, C.Y. The reliability and validity of the negative acts questionnaire-revised(NAQ-R) for nurses for the assessment of workplace byllying. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 22, 129-139. 2010.
- [22] Mikkelsen, E.G., & Einarsen, S. Bullying in Danish work life: Prevalence and health correlates, *European Journal of work and Organizational Psychology*, 10, 393-413. 2001.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/13594320143000816>
- [23] Klohnen, E.C. Conceptual analysis and measurement of the construct of ego-resiliency. *Journal of Personality and Social Psychology*, 20(6), 680-702. 1996.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.70.5.1067>
- [24] Park, H.J. A study in perceived stress, coping and depression according to the Ego-resilience. Unpublished master's thesis, Korea University. 1996.
- [25] Lawler, E.E. *Satisfaction and Behavior*, New York : McGrow Hill, 287-301. 1983.
- [26] Park, H.S. Relationship between Perceived Nursing care role orientation, Job characteristics, and Turnover among Nurses. Unpublished master's thesis, Yonsei University. 2002.
- [27] Annie, H., Helge, H., & Isabella, G.C. Bullying and employee turnover among healthcare workers: A three-wave prospective study. *Journal of Nursing Management*, 19, 742-751. 2011.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2011.01264.x>
- [28] Choi, S.E., Lee, S.S., & Kim, S. D. Relationships of Workplace Bullying to Self-esteem and Turnover Intention among Clinical Nurses at Small and Medium-sized Hospitals. *Korean J Occup Health Nurs* Vol.22 No.4, 267-274. 2013.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2013.22.4.267>
- [29] Kwon, H.J., Kim, H. S., Choe, K.S., Lee, K.S., & Sung, Y. h. A study on verbal abuse experience at medical centers. *Clinical nursing research*, 13(2), 113-124. 2007.
- [30] Korean Hospital Nurses Association. The analysis on the placement of hospital nursing resources and the tendency of working condition. Retrived April, 24,2013, from <http://www.khna.or.kr/wed/information/resource.php>

2013.

- [31] Iglesias, M.E., & Vallejo, E.B. Prevalence of bullying at work and its association with self-esteem scores in a spanish nurse sample. *Contemporary Nurse*, 42(1), 2-10. 2012.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5172/conu.2012.42.1.2>
- [32] Johnson, S.L., Rea, R.E. Workplace bullying: concerns for nurse leaders. *Journal of Nursing Administration*, 39, 84-90. 2009.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1097/NNA.0b013e318195a5fc>
- [33] Korean institute of Hospital Management. Research on optimal manpower supply of hospital nurses. Seoul, Korea: Author. 2009.
- [34] Fine, S.B. Resilience and human adaptability: who rises above adversity? 1990 Eleanor Clarke Slagle Lecture. *American Journal of Occupational Therapy*, 45(6), 93-503. 1991.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5014/ajot.45.6.493>
- [35] Bluedorn, A.C. The theories of turnover: Causes, effects, and meaning. *Research in the Sociology of Organizations*, JAI Press, 75-182. 1982.

**김혜경(Hey-Kyoung Kim)**

[정회원]



- 2009년 8월 : 한양대학교 대학원 (임상사례관리학석사)
- 2013년 8월 : 한양대학교 대학원 (간호학박사)
- 2013년 9월 ~ 현재 : 중원대학교 간호학과 조교수

<관심분야>

임상사례연구, 정신건강, 상담학

**최미건(Mi-Geon Choi)**

[정회원]



- 2009년 8월 : 한양대학교 대학원 (노인복지학석사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 서울의료원 신경내과

<관심분야>

성인간호, 정신간호, 시뮬레이션 과정