

병원간호사가 경험하는 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향과 자기효능감의 조절효과

김송이 · 윤숙희

인제대학교 간호학과

Effect of Incivility Experienced by Clinical Nurses on Job Stress and the Moderating Effect of Self-efficacy

Kim, Song Yi · Yoon, Sook Hee

Department of Nursing, Inje University

Purpose: The aim of this study was to analyze the effects of incivility experienced by clinical nurses on their job stress, and to identify the moderating effects of self-efficacy on the relationship between job stress and incivility. **Methods:** A structured self-report questionnaire was used to measure job stress, incivility and self-efficacy. Data were collected from 140 nurses currently working in three general hospitals of more than 300 beds. Data were analyzed using descriptive statistics, ANOVA, Scheffé test, Pearson correlation coefficient, hierarchical multiple linear regression with the SPSS Version 19.0 program. **Results:** Incivility from supervisors, patients and patients' families showed a significant effect on job stress and self-efficacy had an effect on incivility from patients and patients' families and also incivility from doctors and job stress. These variables have total explanatory power of 46.6% on job stress. **Conclusion:** The results indicate a need to recognize the seriousness and damage of incivility in order to reduce hospital nurses' job stress and to awaken nurses to the relationship of stress and incivility and establish institutional programs to combat incivility. Moreover, there is also a need to improve self-efficacy on the ward through hospital education and coaching.

Key Words: Nurse, Incivility, Self-efficacy, Job stress

서 론

1. 연구의 필요성

병원은 환자에게 진료와 의료서비스를 제공하기 위해 의사, 간호사, 약사 등 전문직종이 모여 협력하는 곳으로 병원 근무자들은 업무 특성상 환자를 대하거나 직원 간 업무 소통 시 실

수가 없도록 해야 하여 타 업종에 비해 스트레스가 높다고 할 수 있다. 특히 가장 일선에서 환자에게 의료서비스를 제공하며, 이를 위해 타 의료종사자들과의 접촉도 많은 간호사의 스트레스는 더욱 높은 것으로 알려져 있다[1].

이러한 근무 중 발생하는 직무 스트레스란 직무와 관련되어 잠재적으로 긴장상태를 유발하는 직장 내 스트레스 요인들이다 [2]. 그 중에서도 간호사의 직무 스트레스는 간호사라는 전문직

주요어: 병원간호사, 무례함, 자기효능감, 직무 스트레스

Corresponding author: Kim, Song Yi

Department of Nursing, Inje University, 75 Bokji-ro, Busanjin-gu, Busan 47392, Korea.

Tel: +82-51-622-7772, Fax: +82-51-896-9840, E-mail: identity01@gmail.com

- 이 논문은 제 1저자의 석사학위논문의 축약본임.

- This article is a condensed form of the first author's master thesis from Inje University.

Received: Oct 13, 2016 | **Revised:** Dec 6, 2016 | **Accepted:** Jan 24, 2017

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

업인들에게서 직업으로 인하여 나타나는 개인적인 스트레스이다. 이는 간호사가 직무를 수행하는데 있어 직무를 둘러싼 환경과 관련되어 발생하는 것으로 간호사의 사기를 저하시키고 간호 목표 달성을 위한 능력 발휘에 장애가 된다[3]. 일반적으로 간호사들에게 직무 스트레스를 일으키는 요인으로는 결혼상태, 근무경력, 직위, 밤 근무, 의사와의 갈등, 부적절한 대우와 보상, 인력부족으로 인한 업무량 과중, 근무병동 및 근무부서 이동 등을 들 수 있다[4]. 이러한 원인으로 발생한 직무 스트레스는 간호업무 수행능력을 신속히 증가시키기도 하지만, 에너지를 고갈시키고 부적응을 초래하여 신체적, 정신적 건강에 부정적 영향을 미치며 직무만족을 저해하는 중요한 장애가 된다고 하였다[5]. 이와 같은 선행연구의 결과를 보았을 때, 간호사 개인의 신체적, 정신적 건강 뿐 아니라 환자에게 양질의 간호 제공을 위하여 간호사의 직무 스트레스 관리는 중요하며, 이에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 파악하고 중재할 수 있는 요인을 찾아 간호사의 직무 스트레스를 줄이는 것이 필요하다고 할 수 있다.

직무 스트레스에 영향을 미치는 변수 중 최근 국내에서는 아직 생소하지만 국외에서는 무례함이란 변수에 대해 연구를 하고 있다. 무례함이란 대상을 해치려는 의도가 모호한, 상호 존중해야 하는 근무지의 규범을 위반하는 낮은 강도의 일탈된 행동이며, 타인에 대한 존중이 부족함을 드러내는 무례한 행동이다[6]. 무례함을 연구한 국외 연구에서 Hutton [7]은 보건의료기관에서 무례함은 만연된 문제라고 주장하였다. 또한 병원간호사의 무례함 경험의 결과 직무 스트레스가 증가하고[8], 근무태만, 근무의 질 감소, 소진이 나타났으며[9], 이직의도와도 정적인 관계가 있음이 나타났다[10]. 국내에서 무례함과 유사한 개념으로 이루어진 연구로는 간호사가 경험하는 언어폭력이 있으며 Kwon [11]의 연구에 따르면 실제 의료기관 내에서 간호사의 90.6%가 잘못된 의사소통 유형인 언어폭력을 경험하고 있으며, 업무 특성상 간호사는 의사, 환자, 보호자, 타부서 직원, 상사 등 다양한 사람과 접촉을 해야 하는 위치에 있어, 다른 어느 직종보다도 더 많은 언어폭력에 노출되어 있다고 판단된다고 하였다.

간호사가 경험한 무례함과 관련된 선행연구들을 종합해 본 결과 간호사가 무례함을 경험할 확률이 높을 뿐만 아니라[7,11], 무례함을 경험한 간호사가 직무 스트레스에 노출될 위험성 또한 높다는 것을 알 수 있으며[8], 앞서 나열한 무례함이 불려오는 부정적인 영향들에 대한 연구를 참고하였을 때[8-10], 간호사가 경험한 무례함이 직무 스트레스에 영향을 미치는 지에 대한 연구의 필요성은 매우 크다고 하겠다. 그러나 무례함의 경험은 개인이 통제 불가능한 물리적 환경에 포함되는 간호사의 외적인 요인으로 현실적으로 간호사 개인이 이를 통제하기는 때

우 어려운 상황이다. 그러므로 간호사 개인이 통제할 수 있는 심리적 요인인 내적요인을 사용하면 직무 스트레스의 정도를 조절하는데 효과적일 것이라고 사료되며 이에 본 연구에서는 내적요인 중 자기효능감이라는 조절변수를 사용하고자 한다.

자기효능감은 자신이 성과를 나타내도록 하는데 필요한 행동을 성공적으로 할 수 있다는 믿음이나 판단으로, 주어진 과제나 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 개인의 가능성에 대한 신념이며[12], 즉 인간의 내적 소인으로 볼 수 있다. 임상간호사의 경우 직무에 대한 부담감이 높을수록 스트레스 증상 정도가 높아지는 반면, 전문직으로서의 효능감이 높은 경우 스트레스 증상 정도가 낮아지는 것으로 보고되었다. 이는 자기효능감이 높은 경우 스트레스에 대한 불안, 긴장 등의 정서적 측면에 대한 개인이 가지는 통제감이 높아져 정서적 스트레스 정도를 감소시키는 완충작용을 하는 것으로 볼 수 있다[13]. 또한 간호사의 자기효능감은 간호현장에서 활동하는 개개인의 활동에 대한 동기를 부여하여 변화를 줄 수 있고, 효과적으로 일을 처리하며 실패에도 잘 직면하여 보다 가치 있는 산출물을 얻어내고 직무에 만족하도록 하는 경향이 있다[14]. 선행연구를 살펴보면 일반간호사의 직무 스트레스는 자기효능감이 높을수록 감소되는 것[13]과 같이 자기효능감이 직무 스트레스에 영향요인으로 작용하기도 하며, 진로장벽, 취업지원 프로그램과 스트레스 관계에서는 조절요인으로써 유의한 작용을 한다[15]는 연구 보고도 있다. 그러나 한편으로는 임상간호사를 대상으로 한 직무 스트레스 요인과 수준과의 관계에서 자기효능감의 조절효과가 유의하지 않은 것으로도 나타나[8] 본 연구에서 자기효능감의 조절효과에 대한 반복연구를 함으로써 자기효능감의 조절효과에 대해 더욱 명확히 알아보고자 한다.

따라서 본 연구에서는 임상간호사가 경험하는 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향을 파악하고, 직무 스트레스와 무례함의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 확인하여 임상간호사의 직무 스트레스를 감소시킬 수 있는 간호중재 방안의 기초 자료로 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 병원간호사가 경험한 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향을 규명하고, 직무 스트레스와 무례함의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 확인하고자 하며, 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 병원간호사가 경험하는 무례함, 자기효능감, 직무 스트레스의 정도를 확인한다.

- 병원간호사의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스의 차이를 확인한다.
- 병원간호사가 경험하는 무례함, 자기효능감, 직무 스트레스의 상관관계를 확인한다.
- 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향과 이들의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 확인한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 병원간호사가 경험한 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향을 규명하고, 직무 스트레스와 무례함 간의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 B광역시에 소재한 300병상 이상의 3개 종합병원 간호사 중 연구의 목적을 이해하고 연구참여에 동의한 6개월 이상 경력자 140명을 대상으로 하였다. 연구대상자 수는 G* Power analysis 3.1을 이용하여 산정한 결과 유의수준 .05, 중간 정도의 효과크기 .15, 검정력 .95를 충족하고 예측요인이 5개일 때 위계적 다중회귀분석에서 필요한 최소 표본크기는 107명으로 결과를 해석하는데 무리가 없다.

3. 연구도구

1) 무례함

무례함 측정도구는 Guidroz 등[16]이 개발한 간호사 무례함 측정도구(Nursing Incivility Scale, NIS)를 Kim 등[17]이 번안·수정한 도구로 측정하였으며 본 저자에게 전자메일로 허락을 받아 사용 하였다. Guidroz 등[16]이 개발한 간호사 무례함 측정도구(Nursing Incivility Scale, NIS)는 40문항으로 구성되어 있으나 Kim [17]이 한국 실정에 맞게 내용타당도를 통하여 검증한 34문항으로 수정한 도구를 사용하였다. 이 도구의 하위영역은 동료의 무례함 10문항, 상사의 무례함 7문항, 의사의 무례함 7문항, 환자와 환자 가족의 무례함 10문항으로 총 34 문항이며, 각 항목의 측정은 Likert 5점 척도로 '매우 그렇지 않다'가 1점, '대체로 그렇지 않다'가 2점, '보통 그렇지 않다'가 3점, '대체로 그렇다'가 4점, '매우 그렇다'가 5점을 나타낸다. 점수범위는 1~170점이며 측정된 점수가 높을수록 무례함 정도가 높음

을 의미한다. 선행연구인 Guidroz 등[16]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .81부터 .94까지로 나타났고, Kim 등[17]의 도구 신뢰도는 동료의 무례함이 Cronbach's α 는 .91, 상사의 무례함 Cronbach's α 는 .92, 의사의 무례함 Cronbach's α 는 .91, 환자와 환자 가족의 무례함 Cronbach's α 는 .93로 나타났다. 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's α 는 .93으로 나타났으며, 그 중 동료의 무례함이 Cronbach's α 는 .89, 상사의 무례함 Cronbach's α 는 .90, 의사의 무례함 Cronbach's α 는 .92, 환자와 환자 가족의 무례함 Cronbach's α 는 .95로 나타났다.

2) 자기효능감

자기효능감 측정도구는 Sherer 등[18]이 개발한 27문항으로 구성되어 있는 일반적 상황에서의 자기효능감 측정도구인 Self-Efficacy Scale (SES)를 Jung [19]이 간호사에 적용가능성을 고려하여 17개 문항의 측정도구로 수정·보완한 것을 사용하였으며, 도구는 본 저자에게 전자메일로 허락을 받아 사용 하였다. 이 도구는 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다'(1점), '대체로 그렇지 않다'(2점), '보통이다'(3점), '대체로 그렇다'(4점), '매우 그렇다'(5점)로 측정된다. 점수범위는 1~85점이며 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 개발 당시 Sherer 등[18]의 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .71, Jung [19]의 연구에서는 Cronbach's α 는 .94였고, 본 연구에서는 Cronbach's α 는 .95로 나타났다.

3) 직무 스트레스

직무 스트레스의 측정도구는 Lee [2]가 개발한 직무 스트레스 평가 측정도구를 Yoo [20]가 간호사에 적용가능성을 고려하여 수정·보완한 도구로 측정하였다. 도구는 본 저자에게 전자메일로 허락을 받아 사용 하였다. 하위영역은 직무 긴장 10 문항, 심리적 긴장 10문항, 대인관계 긴장 8문항, 신체적 긴장 10문항으로 총 38문항이며, 각 항목의 측정은 Likert 5점 척도로 '매우 그렇지 않다'가 1점, '대체로 그렇지 않다'가 2점, '보통 그렇지 않다'가 3점, '대체로 그렇다'가 4점, '매우 그렇다'가 5점을 나타낸다. 점수범위는 1~190점이며 38문항 중 7문항(6,8,9,14,19,20,25)은 긍정적인 내용으로 의미의 일관성을 위해 역환산하였으며, 측정된 점수가 높을수록 스트레스가 높음을 의미한다. Lee [2]의 연구에서 Cronbach's α 는 .94였고, Yoo [20]의 도구 신뢰도 Cronbach's α 는 .92였으며, 본 연구에서 Lee [1]가 개발한 측정도구를 Yoo [20]가 수정·보완한 도구로 측정하였을 때의 신뢰도 Cronbach's α 는 .88이었다.

4. 자료수집

본 연구는 자료수집 전 연구자가 속한 I대학 생명윤리위원회(IRB)의 승인을 받았으며(과제번호:2-1041024-AB-N-01-20141219-HR-130), IRB의 제안에 따라 대상자의 일반적 특성은 근무기간, 근무부서, 병원간호사로 근무예정기간, 직업만족도로 최소화하였다. 자료는 2015년 1월 10일부터 2월 10일까지 B광역시에 소재한 300병상 이상의 3개 종합병원에서 수집하였으며 해당병원 간호부에 연구자가 직접 연구의 취지와 목적을 설명한 후 자료수집에 대한 승인을 받은 뒤 연구참여 동의서가 첨부된 설문지 147부를 배부하였다. 대상자에게 설문지 안내장을 통해 연구의 목적 및 개인의 비밀을 보장할 것과 연구 이외에 사용하지 않을 것임을 설명하였으며, 서면동의서에 서명한 대상자에 한해 설문지를 작성하게 하였다. 총 147부의 설문지 중 141부의 설문지가 회수되었으며(회수율: 95.9%) 응답된 설문지 중에서 불충분한 응답 설문지 1부를 제외한 140부의 설문지가 최종분석되었다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN Version 19.0 프로그램을 활용하여 분석하였으며, 구체적인 방법은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율로 분석하였다.
- 대상자의 무례함, 자기효능감, 직무 스트레스의 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스의 차이는 one-way ANOVA를 사용하였고, 사후 검정은 Scheffé test로 분석하였다.
- 무례함, 자기효능감, 직무 스트레스의 관계는 피어슨상관관계로 분석하였다.
- 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향과 자기효능감의 조절효과는 위계적 다중회귀분석방법으로 분석하였다.

기간은 ‘필요한기간 동안만 일 하겠다’가 49.3%로 가장 많았고, ‘가능한 한 오래 일하고 싶다’ 22.1%, ‘잘 모르겠다’ 17.1%, ‘가능한 한 빨리 그만두고 싶다’ 11.4% 순으로 나타났다. 직업만족도는 ‘만족하는 편이다’가 46.4%로 가장 높았으며, ‘그저 그렇다’ 32.1%, ‘기회가 되면 바꾸고 싶다’ 15%, ‘평생직업으로 할 만큼 만족한다’ 6.4% 순이었다(Table 1).

Table 1. General Characteristics of Participants (N=140)

Variables	Categories	n (%)
Work experience (year)	≤1	27 (19.3)
	2~5	47 (33.6)
	6~9	25 (17.8)
	10~13	33 (23.6)
	≥14	8 (5.7)
Working department	General ward	73 (52.1)
	ICU	13 (9.3)
	ER	14 (10.0)
	OPD	22 (15.7)
	OR	18 (12.9)
Expected period to work in clinical nursing	I want to work here as long as possible	31 (22.1)
	I'll work only for the period necessary	69 (49.3)
	I want to quit as soon as possible	16 (11.4)
	I do not know	24 (17.2)
Satisfaction with nursing job	Enough to satisfy a lifelong career	9 (6.4)
	Tend to satisfied with my job	65 (46.4)
	Not so good	45 (32.2)
	I want to change if given the chance	21 (15.0)

ICU=Intensive care unit; ER=Emergency room; OPD=Outpatient department; OR=Operating room.

2. 대상자의 무례함, 자기효능감, 직무 스트레스의 정도

대상자의 무례함, 자기효능감, 직무 스트레스의 정도는 Table 2와 같다. 병원간호사들이 근무지에서 경험하는 무례함의 정도는 170점 만점에 평균 88.36±17.79점으로 나타났다. 하위영역을 살펴보면 환자와 환자 가족의 무례함이 50점 만점에 33.14±8.55점으로 가장 높았고, 의사의 무례함이 35점 만점에 18.81±5.67점, 상사의 무례함이 35점 만점에 16.18±5.24점, 동료의 무례함이 50점 만점에 20.23±5.55점 순으로 나타났다. 자기효능감은 85점 만점에 평균 61.94±9.76점으로 나타났으며, 직무 스트레스의 항목은 170점 만점에 평균 109±9.87점으로 나타났다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

임상경력 1년 이하 19.3%, 2~5년 33.6%, 6~9년 17.9%, 10~13년 23.6%, 14년 이상 5.7%로 나타났다. 근무 부서는 일반 병동 52.1%로 가장 많았고, 외래 15.7%, 수술실 12.9%, 응급실 10%, 중환자실 9.3% 순으로 나타났다. 병원간호사로 근무예정

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스의 정도는 근무 부서(F=3.38, $p=.011$), 병원간호사로 근무예정기간(F=3.93, $p=.010$), 직업만족도(F=9.91, $p<.001$)에 따라서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이를 사후 검정한 결과, 먼저 근무부서에서는 일반병동이 수술실보다 직무 스트레스가 높게 나타났으며, 병원간호사로 근무예정기간에서는 '가능한 한 빨리 그만두고 싶다' 군이 '가능한 한 오래 일하고 싶다' 군과 '필요한 기간 동안만 일 하겠다' 군 보다 높게 나왔다. 직업만족도에서는 '기회가 되면 바꾸고 싶다' 군이 '평생 직업으로 할 만큼 만족한다' 군보다 높게 나왔으며, '그저 그렇다' 군과 '기회가 되면 바꾸고 싶다' 군이 '만족하는 편이다' 군 보다 높게 나타났다. 한편 직무 스트레스의 정도는 근무경력(F=2.35, $p=.058$)에 따라서

는 유의한 차이를 보이지 않았다(Table 3).

4. 무례함, 자기효능감, 직무 스트레스의 상관관계

임상간호사의 무례함, 자기효능감, 직무 스트레스의 상관관계는 Table 4와 같다.

무례함은 직무 스트레스와 유의한 양의 상관관계($r=.39$, $p<.001$)이며, 이는 대상자가 경험하는 무례함이 높을수록 직무 스트레스가 높음을 의미한다. 무례함과 직무 스트레스의 하위영역별 관계를 살펴보면 직무 스트레스는 상사의 무례함과 양의 상관관계($r=.23$, $p=.006$), 의사의 무례함과 양의 상관관계($r=.18$, $p=.031$), 환자와 환자 가족의 무례함과 양의 상관관계($r=.45$, $p<.001$)가 유의하게 나타났다. 자기효능감과 직무 스트레스는 유의한 음의 상관관계($r=-.38$, $p<.001$)를 나타내

Table 2. Degree of Incivility, Self-efficacy, and Job Stress

(N=140)

Variables	Range	Min	Max	M±SD	Item range	Item M±SD
Incivility	1~170	34	155	88.36±17.79	1~5	2.60±0.52
Incivility-coworkers	1~50	10	43	20.23±5.55	1~5	2.02±0.56
Incivility-supervisor	1~35	7	34	16.18±5.24	1~5	2.31±0.75
Incivility-doctor	1~35	7	35	18.81±5.67	1~5	2.69±0.81
Incivility-patients & patients' families	1~50	10	50	33.14±8.55	1~5	3.31±0.86
Self-efficacy	1~85	33	84	61.94±9.76	1~5	3.44±0.54
Job stress	1~190	29	168	109.00±9.87	1~5	2.86±0.52

Table 3. Differences In the Job Stress by General Characteristics

(N=140)

Variables	Categories	Job stress		
		M±SD	F (p)	Scheffé
Work experience (year)	≤1 ^a	2.95±0.60	2.35 (.058)	
	2~5 ^b	2.97±0.48		
	6~9 ^c	2.78±0.61		
	10~13 ^d	2.78±0.40		
	≥14 ^e	2.45±0.34		
Work department	General ward ^a	2.99±0.48	3.38 (.011)	a > e
	ICU ^b	2.81±0.55		
	ER ^c	2.83±0.47		
	OPD ^d	2.74±0.47		
	OR ^e	2.54±0.59		
Expected period to work in clinical nursing	I want to work here as long as possible ^a	2.74±0.52	3.93 (.010)	a, b < c
	I'll work only for the period necessary ^b	2.83±0.52		
	I want to quit as soon as possible ^c	3.25±0.48		
	I do not know ^d	2.84±0.44		
Satisfaction with nursing job	Enough to satisfy a lifelong career ^a	2.56±0.39	9.91 (<.001)	a < d, b < c, d
	Tend to be satisfied with my job ^b	2.68±0.50		
	Not so good ^c	3.01±0.42		
	I want to change if given the chance ^d	3.20±0.56		

ICU=Intensive care unit; ER=Emergency room; OPD=Outpatient department; OR=Operating room.

Table 4. Correlation among Incivility, Self-efficacy, and Job Stress

(N=140)

Variables	Incivility					Self-efficacy
	Total	Incivility-coworkers	Incivility-supervisor	Incivility-doctors	Incivility-patients & patients' families	
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	
Job stress	.39 (<.001)	.16 (.056)	.23 (.006)	.18 (.031)	.45 (<.001)	-.38 (<.001)
Self-efficacy	-.13 (.122)	-.09 (.279)	-.04 (.663)	-.08 (.358)	-.14 (.103)	

었다. 이는 자기효능감이 높을수록 직무 스트레스가 낮음을 의미한다.

5. 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향과 자기효능감의 조절효과

무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향과 자기효능감의 조절효과 여부를 확인하기 위해 Baron과 Kenny [21]의 절차에 따라 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 이는 조절효과를 확인하고자 하는 변수를 독립변수의 상호작용항으로 추가했을 경우의 설명력 R²값이 통계적으로 유의하게 증가하느냐의 여부를 알아보는 방법이다. 본 연구에서는 대상자의 일반적 특성을 통제하고 순수하게 독립변수의 영향만을 확인하기 위해 4 단계로 실시하였다(Table 5).

대상자의 일반적 특성변수를 통제변수로 하여 1차로 투입하였을 때(Model 1), 39.3%의 설명력을 보였고(F=4.70, p<.001), 근무부서 중 dummy 1인 일반병동(β=.37, p=.003), 병원간호사로 근무예정기간 dummy 3인 '가능한 한 빨리 그만두고 싶다'(β=.21, p=.029), 직업만족도 중 dummy 1인 '평생 직업으로 할 만큼 만족한다'(β=-.30, p=.002), 직업만족도 중 dummy 2인 '만족하는 편이다'(β=-.42, p=.001)가 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

무례함이 직무 스트레스에 영향하는지 확인하기 위해 모델 1에 추가적으로 무례함 변수를 입력하였을 때(Model 2), 설명력이 33%로 모델 1에 비하여 6% 감소하였다(F=5.79, p<.001). 모델 2에서는 상사의 무례함(β=.25, p=.005)과 환자와 환자보호자의 무례함(β=.31, p=.002)이 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무 스트레스에 무례함과 자기효능감의 영향을 알아보기 위하여 모델 2에 자기효능감을 3차로 입력하였을 때(Model 3), 총 설명력이 42%로 모델 2에 비하여 9% 증가하였다(F=7.64, p<.001). 모델 3에서 상사의 무례함(β=.24, p=.003), 환자와 환자보호자의 무례함(β=.30, p=.001)과 자기효능감(β=-.32,

p<.001)이 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무 스트레스와 무례함과의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 알아보기 위하여 모델 3에 무례함과 자기효능감의 상호작용항을 4차로 추가 입력하였을 때(Model 4), 총 설명력이 46%로 모델 3에 비하여 4% 증가하였다(F=7.33, p<.001). 이는 상호작용변수가 투입된 모델 4의 설명력이 더 높음을 보여주고 있으며 직무 스트레스와 무례함과의 관계는 자기효능감에 의해 조절되고 있음을 알 수 있다. 모델 4에서 의사의 무례함과 자기효능감의 상호작용(β=-1.88, p=.001)과, 환자와 환자보호자의 무례함과 자기효능감의 상호작용(β=1.35, p=.006)이 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 동료의 무례함과 자기효능감의 상호작용(β=.71, p=.173)과 상사의 무례함과 자기효능감의 상호작용(β=.08, p=.877)은 유의하지 않았다. 이외에 일반적 특성 중에서 병원간호사로 근무예정기간 중 dummy 1인 '가능한 한 오래 일하고 싶다'(β=.23, p=.024), 병원간호사로 근무예정기간 중 dummy 3인 '가능한 한 빨리 그만두고 싶다'(β=.18, p=.032), 직업만족도 중 dummy 1인 '평생 직업으로 할 만큼 만족한다'(β=-.20, p=.016), 직업만족도 중 dummy 2인 '만족하는 편이다'(β=-.37, p=.001), 무례함 중 상사의 무례함(β=.27, p=.001), 환자와 환자보호자의 무례함(β=.28, p=.002), 자기효능감(β=-.32, p<.001)이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

논 의

본 연구는 병원간호사가 경험하는 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향과 병원간호사의 심리적인 내적요인인 자기효능감의 조절효과를 확인하고자 시도되었으며, 그 결과를 바탕으로 논의해보면 다음과 같다.

대상자의 일반적 특성 중 근무경력 2~5년이 가장 많았으며, 근무부서는 일반병동이 50% 이상을 차지하였다. 이 결과는 대부분의 직무 스트레스를 종속변수로 한 연구들과 유사하

Table 5. Moderating Effect of Self-efficacy on Relationship between Job Stress and Incivility

(N=140)

Variable	Model 1		Model 2		Model 3		Model 4	
	β	<i>p</i>	β	<i>p</i>	β	<i>p</i>	β	<i>p</i>
Working department								
Dummy 1*	.37	.003	.23	.072	.16	.185	.14	.230
Dummy 2*	.11	.248	.08	.423	.08	.367	.09	.312
Dummy 3*	.12	.233	.00	.999	-.05	.613	-.04	.669
Dummy 4*	.13	.237	-.04	.707	-.06	.539	-.06	.533
Expected period to be worked on clinical nursing								
Dummy 1*	.18	.131	.12	.283	.21	.044	.23	.024
Dummy 2*	.07	.509	-.03	.814	.03	.762	.05	.599
Dummy 3*	.21	.029	.14	.112	.19	.026	.18	.032
Satisfaction with nursing job								
Dummy 1*	-.30	.002	-.27	.004	-.22	.026	-.20	.016
Dummy 2*	-.42	.001	-.32	.010	-.29	.010	-.37	.001
Dummy 3*	-.10	.377	-.08	.429	-.04	.663	-.10	.312
Incivility								
Co-workers			-.02	.851	.66	-.100	-.03	.695
Supervisor			.25	.005	.24	.003	.27	.001
Doctors			.04	.635	-.07	.415	-.13	.132
Patients & patients' families			.31	.002	.30	.001	.28	.002
Self-efficacy					-.32	< .001	-.32	< .001
Incivility								
Co-Workers×self-efficacy							.71	.173
Supervisor×self-efficacy							.08	.877
Doctors×self-efficacy							-1.88	.001
Patients & patients' families×self-efficacy							1.35	.006
R ²	.27		.39		.48		.54	
Adj. R ²	.39		.33		.42		.46	
F (<i>p</i>)	4.70 (< .001)		5.79 (< .001)		7.64 (< .001)		7.33 (< .001)	

였다[14,22]. 대다수의 의료기관에서 5년 미만의 경력자들이 간호인력 중 가장 높은 비율을 차지하며[23,24], 일반병동이나 근무부서의 반 이상을 차지하기 때문에 나타난 결과로 생각된다. 또한 대상자 중 병원간호사로 근무예정기간은 ‘필요한 기간 동안만 일 하겠다’ 군이, 직업만족도는 ‘만족하는 편이다’ 군이 가장 높았다. 이는 직무 스트레스 요인과 수준과의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 살펴본 Lee [14]의 연구와 일치하는 결과이다. 이와 같은 결과는 간호사 대부분이 근무 중 현재 직업에 만족은 하지만 항상 필요한 기간 동안만 근무하고 언제든 그만둘 생각을 하는 경향이 있으며 이러한 경향은 현재 근무 중인 병원에 대한 소속감의 부재로부터 발생했다고 생각된다. 이는 현재 우리나라의 유희 간호인력이 높은 원인 중 하나이며 각 의료기관에서 고민해야 할 문제이다.

병원간호사가 경험하는 무례함의 정도의 평균은 환자와 환자 가족의 무례함이 50점 만점에 33.14±8.55점, 의사의 무례함이 35점 만점에 18.81±5.67점, 상사의 무례함이 35점 만점에 16.18±5.24점, 동료의 무례함이 50점 만점에 20.23±5.55점으

로 나타났으며, 동일한 도구를 사용하여 병원간호사의 무례함을 측정된 Kim 등[17]의 연구에서는 환자와 환자 보호자의 무례함 2.89±0.80점, 의사의 무례함 2.94±0.90점, 상사의 무례함 1.87±0.76점, 동료의 무례함 1.90±0.65점으로 약간의 차이를 보였다. 본 연구에서 무례함의 정도가 높은 순서로는 환자와 환자 보호자의 무례함, 의사의 무례함, 상사의 무례함, 동료의 무례함 순이었고, 선행연구인 Kim 등[17]의 연구에서는 의사의 무례함, 환자와 환자 보호자의 무례함, 동료의 무례함, 상사의 무례함 순으로 나타나 순서의 차이를 보였다. 이는 본 연구의 대상자의 근무부서가 선행연구에 비해 환자와 환자보호자와의 접촉이 높은 외래의 비율이 높아 환자와 환자보호자의 무례함이 높게 나타난 것으로 생각된다. 본 연구에서의 의사의 무례함이 선행연구에서 나타난 결과에 비해 낮은 것은 본 연구의 대상자 중 의사와의 접촉이 상대적으로 높다고 할 수 있는 중환자실이나 수술실에서 근무하는 간호사의 비율이 적기 때문이라고 판단된다. 특히 수술실은 업무 특성상 의사와의 업무 연계성이 높아 의사와의 갈등확률이 높으며 수술실 간호사의

직무 스트레스에 의사와의 갈등이 가장 많은 영향을 미치는 요인으로 나타나 있어[25] 본 추측을 뒷받침 해 준다. 또한 동일한 도구를 사용하여 간호사를 대상으로 무례함 경험을 조사한 국외 선행연구를 살펴보면, Hutton과 Gates [26]는 무례함의 정도가 의사, 동료, 환자와 환자 가족, 상사의 순으로 나타났다. 본 연구에 비해 선행연구에서 동료의 무례함이 비교적 높은 것은 문화적 차이에 의한 결과라고 생각한다. Duchscher와 Cowin [27]의 연구를 보면 간호조직에서 다양한 개인성과 업무접근방식 때문에 동료의 무례함이 증가되었다고 해석하였으며, 동료와의 관계는 전문직으로서의 존중을 바탕으로 하고 지속적인 격려와 건설적인 피드백이 중요하다고 하였다. 무례함은 근무지의 환경적 요인이며 조직의 문화적 특성이기 때문에 조직의 노력으로 변화 가능한 부분이라 할 수 있다. 따라서 병원에서 간호사가 의사의 협력자 및 환자의 옹호자로서 인정받을 수 있도록 조직문화를 개선하는 노력이 필요하다고 사료되며, 근무지에서의 무례함 문제를 해결하기 위해서 간호사가 겪는 무례함 사례에 대한 조사와 직원들 사이에 존중하고 예의를 지키는 문화를 조성하는 것이 필요하다고 본다.

자기효능감의 정도는 5점 만점에 3.44 ± 0.54 점으로 같은 도구를 사용한 선행연구인 간호사의 건강증진행위와 자기효능감의 관계를 연구한 Jung [19]의 결과인 3.56 ± 0.58 점과 비슷한 정도로 나타났다.

병원간호사가 경험하는 직무 스트레스의 정도는 5점 만점에 2.86 ± 0.52 점으로 나타났으며, 이는 같은 도구를 사용하여 간호사가 경험한 언어폭력이 직무 스트레스에 미치는 영향을 연구한 Yoo [20]의 결과인 5점 만점에 2.92 ± 0.51 점과 비슷한 정도를 보였다. 이것은 비교적 높은 수준으로 간호사의 직무 스트레스를 줄이기 위해 각 의료기관에서 중재방안을 개발할 필요가 있다.

대상자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스의 차이를 분석한 결과 근무부서에서 수술실보다 일반병동이 직무 스트레스가 높게 나타났으며, 이는 환자와 환자보호자, 상사, 의사, 동료 모두와 두루 접촉 할 기회가 높기 때문인 것으로 생각된다. 병원간호사로 근무예정기간에서는 ‘가능한 한 빨리 그만두고 싶다’는 군이 직무 스트레스가 높게 나타났다. 이는 간호사의 직무 스트레스가 높을수록 이직률도 높아진다는 Lee 등[28]의 연구결과와 유사하다. 그리고 이를 통해 직무 스트레스가 높을수록 병원간호사로 근무예정기간이 짧아져 이직률을 높일 수 있다는 사실을 유추해 볼 수 있다. 직업만족도에서는 ‘그저 그렇다’ 군과 ‘기회가 되면 바꾸고 싶다’ 군이 직무 스트레스가 높게 나타났으며 이는 직무 스트레스와 직업만족도는 유의한 부적

관계를 나타낸 선행연구와도 유사한 결과이며[29], 직무 스트레스가 높을수록 직업만족도가 떨어진다는 것을 알 수 있다.

무례함, 자기효능감, 직무 스트레스의 상관관계를 보면 무례함과 직무 스트레스는 유의한 양의 상관관계이며, 이를 통하여 직무 스트레스를 낮추기 위해서는 무례함 변수의 중재로 직무환경 변화, 조직문화 개선이 필요함을 알 수 있다. 간호사의 직무 스트레스는 무례함의 하위영역 중 상사의 무례함, 의사의 무례함, 환자와 환자 가족의 무례함과 유의한 양의 상관관계가 나타났다. 상사, 의사, 환자와 환자 가족은 간호조직 내 동료에 비하여 간호사 개인이 통제하기가 힘든 대상자이므로 이들의 무례함을 중재하기 위해서는 병원에서 정책적으로 직접적이고 전문가적인 방법으로 무례함을 다룰 수 있도록 하는 것이 중요하다. 또한 간호관리자는 근무지 내 무례함으로 인해 부정적인 사건들이 일어날 수 있음을 인지하고 무례함이 최소화될 수 있는 환경을 조성하도록 노력하여야 할 것이다. 자기효능감과 직무 스트레스는 유의한 음의 상관관계가 나타났으며, 이는 자기효능감이 높을수록 직무 스트레스가 낮아짐을 의미한다. 이 결과는 임상간호사를 대상으로 직무 스트레스와 자기효능감의 관계를 연구한 Han 등[12]의 연구와 유사하다. 이러한 결과는 스트레스에 대한 평가에 개인이 가진 적응 능력, 즉 통제감과 신뢰감 등이 영향을 미치게 된다는 기존의 보고들을 지지하고 있으며, 자기효능감이 높을 경우 스트레스에 대한 조절력이 증진되어 스트레스 증상 정도가 낮아지는 것으로 볼 수 있다[12]. 또한 자기효능감이 높으면 어려운 과제를 맡게 되었을 때, 피해야 하는 위협이 아니라 도전으로 생각하여 긍정적인 태도로 기꺼이 자신을 개입시키고 헌신하려는 경향이 있다[11]. 따라서 자기효능감이 높은 간호사는 직무 스트레스가 낮아져 높은 업무성과를 기대할 수 있으므로 병원의 경영진 및 간호관리자는 간호사의 자기효능감 증진을 위한 프로그램 개발 방안을 모색해야 할 것이다.

본 연구는 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향과 자기효능감의 조절효과를 파악하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 먼저 무례함이 직무 스트레스에 영향하는지 확인하기 위해 모델1에 추가적으로 무례함 변수를 입력한 결과(모델2), 상사의 무례함과 환자와 환자보호자의 무례함이 직무 스트레스에 유의한 영향을 미쳤으나 동료와 의사의 무례함은 유의한 영향을 보이지 않았다. Dion의 연구[15]에서는 급성 환자를 치료하는 간호사가 근무지에서 무례함을 경험한 후 직무 스트레스가 발생한다고 보고하여 본 연구와 부분적으로 일치하는 결과를 보였다. 따라서 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치는 변수인 환자와 환자보호자 및 상사의 무례함에 대처할 수 있는 중재방안 개발을 통하여 직무 스트레스를 줄일 수 있도록

후속 연구가 필요하다 하겠다.

직무 스트레스와 무례함과의 관계에서 자기효능감의 조절 효과를 확인하기 위해 모델 3에 무례함과 자기효능감의 상호 작용항을 투입한 결과(모델 4), 환자와 환자보호자 및 의사의 무례함과 직무 스트레스와의 관계에서 자기효능감의 조절 효과는 유의하게 나타났다. 상사나 동료의 무례함은 같은 직업군인 병원간호사의 무례함으로 같은 직업군으로부터 무례함을 경험하는 것이 그 외 환경인 환자와 환자보호자나 의사에게 무례함을 경험하는 것보다 더욱 자존감에 영향을 미쳐 개인의 가능성에 대한 신념인 자기효능감 변수로는 조절이 안 되었다고 생각한다. 본 연구에서 자기효능감은 환자와 환자보호자 및 의사의 무례함에서는 조절효과를 보였으며 선행연구에서는 진로장벽, 취업지원 프로그램과 스트레스 관계에서도 자기효능감은 조절변수로 유의한 작용을 하였다[14]. 자기효능감이 높은 사람은 보다 도전적인 목표를 선호하고, 목표달성을 위해 더 많은 노력을 투자하고, 좋은 수행을 보인다고 하였다[11]. 이는 결국 자기효능감이 자신의 직무를 능동적이고 원활하게 수행할 수 있게 하는 요인일 수 있을 것으로 생각한다. 작업능률에 긍정적 영향을 미치는 자기효능감은 병원 조직의 생산성 향상과 서비스의 질을 높이는데 중요한 의미를 가질 수 있으므로 간호사들의 자기효능감 증진을 위한 다양한 프로그램 개발과 적용이 필요하다 하겠다.

자기효능감 증진을 위한 방법으로는 Goo [30]의 연구에서 제시되었듯이 첫째, 개인의 목표를 스스로 설정하도록 하되, 쉬운 목표에서부터 점진적으로 어려운 목표로 높여가며 성공 경험을 갖도록 한다. 둘째 자신과 비슷한 특성을 가진 성공적 모델에 대한 관찰을 통해 자기효능감을 높이도록 한다. 셋째, 성공을 노력과 관련지어주는 피드백을 제공하며, 보상이 현재 어느 정도 잘하고 있는가에 대한 정보를 제공하여 자기효능을 증진시킨다. 넷째, 자기 자신이 갖고 있는 인지전략이 목표성취에 도움이 될 것이라는 신념을 갖도록 한다. 이는 자신을 유능한 사람이라고 믿는 사람일수록 인지전략을 적극적으로 활용하기 때문이다. 이상의 방법을 토대로 간호사의 상황에 맞는 프로그램 개발 방안을 마련해야 할 것이다.

본 연구는 병원간호사가 경험한 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향과 직무 스트레스와 무례함의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 검증하게 되었다는 것과 이에 따른 병원간호사의 직무 스트레스 감소를 위한 기초연구자료를 제공하였다는 데 그 의의가 있다. 본 연구는 B광역시에 소재한 300명 이상의 3개 종합병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 수행되었다는 점을 감안할 때 연구결과를 국내의 임상간호사에게 일반

화하기에는 제한점이 있다.

결론

본 연구는 병원간호사가 경험한 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향을 파악하고, 직무 스트레스와 무례함의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 살펴보고자 3개의 종합병원에서 경력 6개월 이상의 병원간호사를 대상으로 연구하였다. 연구결과 무례함과 직무 스트레스, 직무 스트레스와 자기효능감 간의 상관관계는 유의한 것으로 나타났으며, 무례함과 자기효능감의 상관관계는 통계적으로 유의하지 않게 나타났다. 상사의 무례함과 환자와 보호자의 무례함은 직무 스트레스에 유의한 영향을 미쳤으며, 자기효능감은 환자와 보호자의 무례함 및 의사의 무례함과 직무 스트레스와의 관계에서 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 이들 변수는 직무 스트레스에 총 46.4%의 설명력이 있는 것으로 나타났다. 따라서 병원간호사가 경험하는 무례함은 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치고, 의사의 무례함과 직무 스트레스와의 관계, 환자와 환자보호자의 무례함과 직무 스트레스의 관계에서 자기효능감은 조절효과가 있는 것으로 확인되었으므로 근무지에서 직무 스트레스를 줄이기 위한 방안으로 간호조직에서 무례함의 심각성과 피해를 인식하고 제도적 장치를 마련해야 하며, 자기효능감을 향상시키기 위한 병동, 병원차원의 교육훈련, 코칭 등의 노력이 필요하다.

이상의 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 병원간호사가 경험한 직무 스트레스와 무례함 간의 관계에서 자기효능감의 조절효과가 규명되었으므로 직무 스트레스 감소를 위해 병원 간호부에서는 자기효능감 향상 증재 프로그램을 개발하고, 그 효과를 검증하는 연구가 필요하다. 또한 무례함으로 인해 초래되는 다양한 결과변수를 규명하는 연구를 시도할 것을 제언한다.

둘째, 의료기관에서는 각 간호 부서별로 이러한 무례함의 사례를 보고하여 무례함을 줄이기 위한 워크숍을 개최하는 등 많은 간호사들이 이에 대해 인식하고 수정하는 노력할 것을 제언한다.

REFERENCES

1. Lee SE. Environment and nursing(II). Occupational health care in hospital. TaehanKanho. 1992;31:22-25.
2. Lee DS. A study of development and standardization to measure job stress in Korea. [dissertation]. Gangwon-do Province: Hallym University; 1999. p. 1-99.

3. Lee SW Job Stress in Nursing: a study of staff nurses in a general hospital. *TaehanKanho*. 1984;23(2):25-29.
4. Kim YJ. Comparative study on the stress response of nurses working on psychiatric wards to that of nurses working on general wards. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 1995; 25(3):399-418.
5. Bong YS, So HS, You HS. A study on the relationship between job stress, self-efficacy and job satisfaction in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(3):425-433.
6. Anderson LM, Pearson CM. Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *The Academy of Management Review*. 1999;24(3):452-471.
<https://doi.org/10.5465/amr.1999.2202131>
7. Hutton SA. Workplace incivility: State of the science. *Journal of Nursing Administration*. 2006;36(1):22-28.
8. Dion MJ. The impact of workplace incivility and occupational stress on the job satisfaction and turnover intention of acute care nurses. Doctoral Dissertations; 2006. AAI3221535.
<http://digitalcommons.uconn.edu/dissertations/AAI3221535>
9. Lim S, Cortina LM, Magley VJ. Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*. 2008;93(1):95-107.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.1.95>
10. Judge TA, Bono JE. Relationship of core self-evaluations traits - self esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability - with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*. 2001;86(1):80-92.
11. Kwon HJ. The medical institution within the nurses face verbal abuse. *The Korean Nurse*. 2007;46(1):34-39.
12. Bandura A. *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. 1977
13. Han KS, Kim NS, Kim JH, Lee KM. Influencing factors on symptoms of stress among hospital staff nurses. *Journal of Korean Nurses Academic of Nursing*. 2004;34:1307-1314.
14. Cheon MB, Lee JG. A study on the factors of job seeking stress for graduand in Korean: The moderating effect of career attitude maturity and self-efficacy. *International · Business Research*. 2013;52:191-214.
15. Lee YO. (A) study on the moderating effect of self-efficacy in the relationship between stressors and occupational stress level of the nurses in a tertiary hospital [master's thesis]. Daegu: Keimyung University; 2006. p. 1-77.
16. Guidroz, AM, Burnfield-Geimer JL, Clark O, Schwetschenau HM, Jex SM. The nursing incivility scale: Development and validation of an occupation-specific measure. *Journal of Nursing*. 2010;18(3):176-200.
<https://doi.org/10.1891/1061-3749.18.3.176>
17. Kim SY, Kim JK, Park GO. Path analysis for workplace incivility, empowerment, burnout, and organizational commitment of hospital nurses. *Journal of Korean Academy Nursing Administration*. 2013;19(5):555-564.
ISSN 1225-9330 (Print) ISSN 2288-4955(Online)
<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2013.19.5.555>
18. Sherer M, Maddux JE, Mercandante B, Prentice-Dunn S, Jacobs B, Rogers RW. The self-efficacy scale: Construction and validation. *Psychological Reports*: 1982;51:663-671.
<https://doi.org/10.2466/pr0.1982.51.2.663>
19. Jung AS. (A) Study to survey the nurses for their health promoting behaviors and self-efficacy in general hospital nurse [master's thesis]. Seoul: Hanyang University; 2007. p. 1-60.
20. Yoo MO. Influences of verbal abuse on job stress and organizational commitment of nurses [master's thesis]. Chungju: Chungju National University; 2012. p. 1-63.
21. Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1986;51(6):1173-1182.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
22. Ko YK. The level of stress of dimensional job stress of hospital nursing staff. *Korean Journal of Stress Research*. 2009;17(3): 227-236.
23. Son YJ, Yoon MS. Trait anger, job stress and mental health status of female nurses and teachers in Korea. *Korean Journal of Stress Research*. 2005;13(1):35-40.
24. Ko HM, Gwak SY, Chang K. A study on satisfaction, job stress, burnout, organizational citizenship and productivity of hospital nurses. *Journal of the Korea Safety Management and Science*. 2015;17(4):181-192.
<https://doi.org/10.12812/ksms.2015.17.4.181>
25. Park EK, Na YK. A study on verbal abuse experience, sexual harassment damage and self-esteem of operating room nurses. *Korean Journal of Scientific Criminal Investigation*. 2015;9(4): 266-274. <https://doi.org/10.20297/jsci.2015.9.4.266>
26. Hutton S, Gates D. Workplace incivility and productivity losses among direct care staff. *AAOHN Journal*. 2008;56(4):168-175.
<https://doi.org/10.3928/08910162-20080401-01>
27. Duchscher JE, Cowin LS. The experience of marginalization in new nursing graduates. *Nursing Outlook*. 2004 Nov-Dec;52 (6):289-296. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2004.06.007>
28. Lee EH, Chang SJ, Kim HO, Roh JH, Park EJ, Won JU. Relationship between job stress and turnover of registered nurses in a university hospital. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 2007;19(2):93-104.
29. Kang HI. A study of occupational satisfaction, stress and customer orientation of Upper-scale general hospital nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2010;19:268-277.
30. Goo HS. Effects of self-esteem and self-efficacy enhancement programs for multicultural families, youth. *Journal of Community Welfare*. 2013;45:83-112.