

임상간호사의 폭력경험과 이직의도 관계에서 직무만족의 매개효과

이경숙¹, 안성아^{2*}

¹울산대학교 간호학과 조교수, ²진주보건대학교 간호학부 부교수

Mediation Effect of Job satisfaction in the Relationship between Nurses' violence experience and turnover intention

Kyoung-Sook Lee¹, Seong-Ah Ahn^{2*}

¹Assistant Professor, College of Medicine Department of Nursing, University of Ulsan

²Associate Professor, Department of Nursing Science, JinJu Health College

요 약 본 연구는 임상간호사의 폭력경험이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향과 폭력경험과 이직의도 관계에서 직무만족의 매개효과를 파악하기 위해 시도되었다. U광역시 3개의 종합병원에 근무 중인 간호사 213명을 연구대상자로 하였으며, 자료수집은 2019년 2월부터 4월까지 하였다. 수집된 자료는 SPSS/WIN 25.0을 이용하여 분석하였다. 폭력경험은 직무만족과 유의한 역상관관계를 나타내었고, 폭력경험은 이직의도와 정상관관계이었으며, 직무만족과 이직의도는 역상관관계를 나타내었다. 폭력경험이 직무만족을 설명하는 정도는 16.5%, 폭력경험이 이직의도를 설명하는 정도는 6.1%였다. 폭력경험과 이직의도 간의 관계에서 직무만족이 부분 매개를 하는 것으로 나타났다. 따라서 임상간호사의 직무만족도를 향상시키고 이직의도를 감소하기 위하여 폭력경험을 감소시켜야 할 필요성이 있다. 간호사의 폭력경험과 이직의도를 감소시키고 직무만족을 높이기 위해 병원에서 제도적 장치를 마련에 유용한 기초자료가 되리라 본다.

주제어 : 간호사, 폭력경험, 직무만족, 이직의도, 매개효과

Abstract This study investigated how clinical nurse's violence experience influenced turnover intention and job satisfaction and how job satisfaction mediates the relationship between violence experience and turnover intention. In order to get the answers, a survey of 213 registered nurses from 3 hospitals in U-city and analyzed with SPSS/WIN 25.0 version. The survey was conducted using a self-reporting questionnaire February 2019 to April 2019. Nurse's violence experience was negatively correlated job satisfaction but was positively correlated with turnover intention. Hierarchical regression analysis showed violence that explained 16.5% of job satisfaction and explained 6.1% of turnover intention. Job satisfaction worked as a partial mediation between violence and turnover intention. It is necessary to reduce violence and to increase job satisfaction for reduce turnover intention in strategies of hospital.

Key Words : Nurses, Violence, Job Satisfaction, Turnover Intention, Mediating Effect

*Corresponding Author: SeongAh Ahn(asa7912@naver.com)

Received September 29, 2020

Revised October 26, 2020

Accepted December 20, 2020

Published December 28, 2020

1. 서론

1.1 연구의 필요성

최근 의료기관은 국내외 환경 변화와 함께 고객의 의료지식수준 향상으로 의료서비스에 대한 고객의 요구는 높아지고 이를 해결하기 위해 병원들은 의료서비스와 고객 만족을 위해 다방면으로 노력하고 있다. 임상간호현장에서 간호사가 질적인 간호업무를 잘 수행하기 위해서는 안전한 고용환경의 제공과 간호사의 기본권리가 보장되어야 한다[1].

그럼에도 불구하고 간호사의 대부분은 임상에서 폭력을 경험하고 있으며, 폭력의 수준도 매우 심각한 것으로 보고되고 있다[2-4]. 폭력이란 신체적, 정신적으로 위협, 언어적 학대, 모욕, 기물 파괴, 신체적 공격 등을 포함하는 것으로 언어적인 폭력, 신체적인 위협과 신체적인 폭행을 말한다[5]. 국내 연구에서 간호사의 폭력경험은 언어적 폭력 67.5%, 신체적 위협 47.0%, 신체적 폭력 16.3% 등으로 나타났으며[6], 폭력 가해자로는 언어적 폭력의 경우 환자 및 보호자가 91.5%, 직원 67.9%이며, 신체적 위협은 환자 및 보호자 84.6%, 직원 55.0%, 신체적 폭력은 환자 및 보호자가 47.2%, 직원이 3.8%로 각 폭력의 유형별로 환자와 보호자가 가장 많은 것으로 나타났다[1]. 이처럼 간호사의 폭력 경험이 중요한 문제로 대두되는 이유는 간호직은 다른 서비스 직종 보다 직장 폭력경험률이 높고 폭력에 대한 사회적 관심이 높아졌음에도 불구하고 그 발생이 줄지 않고 있으며[7], 간호사의 폭력 경험은 개인의 문제를 넘어 집단의 문제로 연결되기 때문이다. 폭력을 경험한 간호사는 두통, 소화불량, 체중감소 등의 신체적 증상과 불안, 무가치감, 우울, 외상 후 스트레스 증상 등의 정서적 반응을 경험하는 것으로 보고되고 있다[6-8]. 이러한 신체적, 정서적 반응은 직무 만족에 부정적인 영향을 미치고[2,3,9], 간호사의 이직 의도를 증가시키는 것으로 나타났다[10,11]. 직무 만족은 개인이 자신의 직업 혹은 직무에 만족하는 정도를 의미하는 것으로[12] 높은 직무 만족은 간호직무에 대하여 긍정적인 태도를 갖고 타부서와의 원활한 관계 형성 및 질적으로 향상된 환자 간호로 의료서비스를 증가시키고, 이직률 감소 등 긍정적인 영향을 미치게 된다[13]. 그러나 간호사의 낮은 직무 만족은 간호 생산성의 저하, 근무 의욕의 감소, 이직률 증가, 간호의 질 저하 등을 초래하게 된다[12,14].

이직 의도는 구성원이 이직을 고려하거나 계획하는 것

으로 조직을 자발적으로 떠나 새로운 조직으로 옮기려는 행위이다[15]. 이직 의도로 이직을 완전히 예측하기 어려우나, 이직을 예측 및 예방하기 위한 기초자료가 될 수 있다[16]. 간호사의 이직은 병원조직관리에서 가장 크고 중요한 문제이며 간호관리자의 핵심업무 중의 하나로[17] 남겨진 간호사들은 업무 과부하와 관련되어 이차적인 이직을 유발하고, 이직의 악순환으로 인해 간호사 부족 문제가 심화될 수 있다. 우리나라 병원간호사의 이직률은 13.9% 수준으로 나타나[2] 간호사의 이직을 낮출 수 있는 전략적 방안이 매우 필요하다. 간호사의 이직 의도에 영향을 미치는 연령, 근무 기간, 연봉, 직무특성, 피로, 상급자와의 관계, 폭력경험, 직무 만족, 직무 스트레스, 조직몰입 등으로 나타났다[11, 18-20].

선행연구를 통해서 병원에서 근무하는 임상 간호사들이 대부분의 부서에서 폭력을 경험하고, 폭력에 노출되어 있는 근무 환경은 스트레스, 직무 불만족 등을 유발하여 업무 수행에 지장을 주게 되므로 직무만족에 부정적이고 이직의도에 영향을 주고 있는 것을 확인하였다[1,10,11]. 이러한 간호사의 이직 의도는 간호현장에서 중요한 쟁점이 되고 있음에도 불구하고 지금까지의 연구는 폭력경험과 이직의도, 이직의도에 영향을 미치는 연구가 주를 이루고 있었다[11,14,18-20]. 임상간호사의 폭력 경험과 이직 의도 간의 관계에서 직무 만족의 매개 효과에 관한 연구는 찾아보기 힘들었다.

따라서 본 연구는 종합병원 간호사의 폭력 경험, 직무 만족도, 이직 의도와와의 관계를 파악하고 직무만족의 매개 효과를 규명하여 임상 간호사의 폭력 경험을 낮추고, 직무 만족을 높임으로써 이직의도를 줄일 수 있는 방안을 마련하기 위한 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

1.2 연구목적

본 연구의 구체적 목적은 아래와 같다.

첫째, 간호사의 일반적 특성, 폭력 경험, 직무 만족, 이직 의도의 정도를 파악한다.

둘째, 간호사의 일반적 특성에 따른 폭력 경험, 직무 만족, 이직 의도의 차이를 파악한다.

셋째, 간호사의 폭력 경험, 직무 만족, 이직 의도의 상관관계를 파악한다.

넷째, 간호사의 폭력 경험과 이직 의도 관계에서 직무 만족의 매개 효과를 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 임상 경력간호사의 폭력 경험, 직무 만족 및 이직 의도의 정도를 파악하고, 폭력경험과 이직 의도 관계에서 직무 만족의 매개 효과를 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상

울산시 소재의 3개의 종합병원에서 근무하는 간호사를 편의표출하였다. 본 연구의 목적을 이해하고 연구 참여에 동의한 자를 선정하였다. 다중 회귀분석에 필요한 표본 수는 G*Power 3.1.2. 프로그램을 이용하여 중간 효과 크기 0.15, 검정력 95%, 유의수준 .05, 예측변수 13개일 경우 189명으로 산출되었다. 이에 탈락률을 고려하여 250명에게 배부후 213부를 최종 분석에 이용하였다.

2.3 연구 도구

2.3.1 폭력 경험

폭력경험 측정도구는 Kim[21]의 연구결과를 토대로 사용한 질문지를 Hong[22]이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 하위요인으로 언어적인 폭력 4문항, 신체적인 위협 6문항, 신체적인 폭력 7문항이며, 총 17문항으로 구성하였다. 폭력 경험은 최근 1년간 경험한 폭력을 5점 Likert 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 폭력 경험이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim[21]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.96$ 이었고, Hong[22]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.95$, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha=.92$ 이었다

2.3.2 직무 만족

직무만족 측정도구는 Slavitt 등[23]이 개발한 도구를 Kim[24]이 번안하여 사용한 직무만족도 측정 도구를 Sung 등[25]이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 하위 요인은 전문적 위치 4문항, 간호사-의사 관계 3문항, 행정 6문항, 자율성 6문항, 업무 요구 3문항, 상호작용 7문항, 보수 3문항 총 32문항으로 구성하였다. 직무만족도는 5 점 Likert 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무 만족이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim[23]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.72$ 였고, Sung 등[24]은

Cronbach's $\alpha=.84$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.77$ 이었다.

2.3.3 이직 의도

이직 의도 측정도구는 Mobley[26]가 개발한 도구를 Kim[27]이 수정 보완한 도구를 사용하였다. 총 6개의 문항으로 Likert식 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 이직 의도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim[27]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.76$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.78$ 이었다.

2.4 자료수집 방법

본 연구의 자료수집을 위하여 울산광역시 소재한 3개 종합병원 간호관리자에게 연구내용을 설명한 후 사전 동의 후 수행하였다. 자료 수집 기간은 2019년 2월부터 4월까지였다. 연구자가 각 의료기관을 방문하여 연구의 목적, 사전 서면동의 등을 설명하였고 연구참여자는 연구에 대한 동의서를 작성하였다. 서면동의서에는 수집된 자료의 비밀 보장, 익명처리, 참여자가 원하지 않을 경우 언제든지 철회 등에 대해 설명하였다. 전체 설문 탈락률을 고려하여 250부를 배포하여 총 217부가 수거되었으나, 응답내용이 불충분한 4부를 제외한 213부가 최종분석에 포함되었다.

2.5 자료 분석 방법

본 연구 통계분석을 위하여 SPSS 25.0 프로그램을 이용하였다. 구체적인 방법은 다음과 같다.

- 1) 연구참여자의 일반적 특성은 빈도, 백분율, 폭력 경험, 직무 만족 및 이직 의도는 평균과 표준편차, 최소값, 최대값을 구하였다.
- 2) 대상자의 특성에 따른 간호사의 폭력 경험, 직무 만족, 이직 의도는 t-test와 ANOVA를 이용하여 분석하였으며, 사후검정으로 Scheffe test를 이용하였다.
- 3) 폭력 경험, 직무 만족 및 이직 의도와의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient를 이용하여 분석하였다.
- 4) 폭력 경험과 이직 의도 관계에서 직무 만족의 매개 효과는 위계적 다중 회귀분석(hierarchical multiple Linear regression)을 이용하여 분석하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

본 연구에 참여한 간호사의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 총 임상경력은 '1년 미만'이 60명(28.1%), '1~3년' 64명(30.1%), '3~5년' 64명(30.1%), '5년 이상' 25명(11.7%)이었다. 현 근무지 경력은 '1년 미만' 42명(19.7%), '1~3년' 114명(53.5%), '3~5년' 47명(22.1%), '5년 이상' 10명(4.7%)이었다. 근무부서는 '외과계 병동' 54명(25.4%), '내과계 병동' 34명(16.0%), '중환자실' 46명(21.5%), '응급실' 21명(9.9%), '수술실'이 20명(9.4%), '외래' 32명(15.0%), '기타 부서' 6명(2.8%)이었다. 직위는 '일반간호사'가 195명(91.5%), '책임간호사' 10명(4.7%), '수간호사' 8명(3.8%)이었다.

3.2 대상자의 폭력 경험, 직무 만족, 이직 의도의 정도

본 연구에서 폭력 경험, 직무 만족 및 이직 의도 정도를 측정된 결과는 Table 2와 같다. 폭력 경험 1.96 ± 0.68 점이며 영역별로 살펴보면, 언어폭력 2.68 ± 1.02 점, 신체적 위협 1.98 ± 0.83 점, 신체적 폭력 1.22 ± 0.46 점이었다. 직무 만족 2.96 ± 0.28 점이었으며, 이직 의도 3.37 ± 0.49 점이었다.

3.3 간호사의 일반적 특성에 따른 폭력 경험, 직무 만족, 이직 의도의 차이

본연구 참여자의 일반적 특성에 따른 폭력 경험, 직무 만족 및 이직 의도의 차이를 분석한 결과는 Table 3과 같다. 대상자의 일반적 특성에 따른 폭력 경험은 근무부서($F=9.63, p<.001$)에서 차이가 있었다. 집단 간의 유의한 차이에 대한 확인을 위하여 Scheffe' 검정한 결과, 근무부서는 '수술실'보다는 '외래실'과 '기타 부서'가 높았고, '외래실'과 '기타 부서'보다는 '내과계 병동', '외과계 병동', '중환자실', '응급실'이 보다 더 높은 것으로 나타났다.

본 연구 참여자의 일반적 특성에 따른 직무만족은 총 임상경력($F=3.73, p=.008$), 근무부서($F=4.70, p<.001$), 직위($F=4.19, p=.016$)에서 차이가 있었다. 집단 간의 유의한 차이 확인을 위하여 Scheffe' 검정한 결과, 총 임상 경력은 '1~3년', '3~5년' 보다는 '5년 이상'이 높은 것으로, 근무부서는 '기타 부서'가 다른 부서보다 높은 것으로 나타났다. 직위는 수간호사가 일반 간호사보다 더 높은 것으로 나타났다.

대상자의 이직 의도는 총 임상경력($F=2.94, p=.024$), 현 근무지 경력($F=2.78, p=.019$), 근무부서($F=3.34, p=.004$)에서 차이가 있었다. 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위해 Scheffe' 검정한 결과, 총 임상 경력은 '3~5년'이 '1년 미만'보다 더 높은 것으로, 현 근무지 경력에서도 '3~5년'이 '1년 미만'보다 더 높은 것으로 나타났다. 근무부서 '중환자실'이 '수술실'보다 더 높은 것으로 나타났다.

Table 1. General Characteristics of Participants

(N=213)

Characteristics	Categories	n	%
Gender	Male	0	0
	Female	213	100
Age(yr)	20~29	180	84.5
	30~39	25	11.7
	≥40	8	3.8
Clinical carrier (yr)	≤ 1	60	28.1
	1~3	64	30.1
	3~5	64	30.1
	≥5	25	11.7
Clinical carrier at current working (yr)	≤ 1	42	19.7
	1~3	114	53.5
	3~5	47	22.1
	≥5	10	4.7
Work area	Surgical unit	54	25.4
	Medical unit	34	16.0
	Intensive Care unit	46	21.5
	Emergency Room	21	9.9
	Operate Room	20	9.4
	Ambulatory unit	32	15.0
	Other department	6	2.8
	Position	Staff RN*	195
CN*		10	4.7
UM*		8	3.8

*RN=Registered nurse, CN=Charge nurse, UM=Unit Manager

Table 2. Mean scores for violence Texperience, job satisfaction and turnover intention (N=213)

Variables	Range	M±SD	Min	Max
Violence experience		1.96±0.68	1	4.62
Language violence	1~5	2.68±1.02	1	5.00
Physical threat		1.98±0.83	1	5.00
Physical violence		1.22±0.46	1	4.29
Job Satisfaction		1~5	2.96±0.28	1.69
Turnover Intention	1~5	3.37±0.49	1.67	4.50

Table 3. Differences in violence, job satisfaction and turnover intention according to General Characteristics (N=213)

Categories		Violence Experience		Job Satisfaction		Turnover Intention	
		M±SD	t/F(p) Scheffe'	M±SD	t/F(p) Scheffe'	M±SD	t/F(p) Scheffe'
Age(yr)	20~29	1.98±.67	0.94 (.318)	2.91±.26	0.82 (.624)	3.49±.43	1.70 (.152)
	30~39	1.82±.66		2.93±.30		3.30±.52	
	≥40	1.78±.54		3.02±.58		3.27±.71	
Clinical carrier (yr)	≤ 1 ^a	1.64±.62	2.12 (.077)	3.00±.37	3.73 (.008) b,c<d	3.20±.37	2.94 (.024) a<c
	1~3 ^b	2.05±.67		2.98±.26		3.45±.45	
	3~5 ^c	2.01±.65		2.87±.30		3.52±.55	
	≥5 ^d	1.75±.64		3.12±.27		3.21±.62	
Clinical carrier at current working (yr)	≤ 1 ^a	1.75±.94	1.07 (.362)	2.89±.33	0.56 (.732)	3.00±.47	2.78 (.019) a<c
	1~3 ^b	2.03±.65		2.98±.24		3.37±.45	
	3~5 ^c	2.00±.75		2.91±.25		3.48±.47	
	≥5 ^d	1.91±.80		3.03±.29		3.38±.65	
Work area	Surgical unit ^a	2.09±.51	9.63 (<.001) a,b,c,d> f,g>e	2.91±.24	4.70 (<.001) a,b,c,d, e,f<g	3.47±.53	3.34 (.004) c>e
	Medical unit ^b	2.04±.57		3.00±.23		3.20±.53	
	ICU ^c	2.00±.87		2.85±.36		3.56±.44	
	ER ^d	2.57±.66		3.09±.18		3.32±.27	
	OR ^e	1.26±.41		2.96±.20		3.16±.47	
	Ambulatory ^f	1.73±.42		2.98±.28		3.31±.43	
Other department ^g	1.52±.63	3.35±.24	3.22±.57				
Position	Staff RN ^a	1.98±.69	1.51 (.222)	2.94±.28	4.19 (.016) a<c	3.39±.47	1.80 (.167)
	CN ^b	1.62±.68		3.12±.30		3.20±.51	
	UM ^c	1.84±.57		3.16±.28		3.13±.74	

ICU[†]: Intensive Care unit, ER[†]: Emergency Room, OR[†]: Operate Room

Table 4. Correlations of violence, job satisfaction and turnover intention (N=213)

Variables	Violence	Job Satisfaction	Turnover Intention
	r (p)	r (p)	r (p)
Violence	1		
Job Satisfaction	-.158*	1	
Turnover Intention	.230**	-.416**	1

* p<.05, ** p<.01

3.4 대상자의 폭력 경험, 직무 만족, 이직 의도의 상관관계

대상자의 폭력 경험, 직무 만족, 이직 의도 간의 상관관계를 분석한 결과는 Table 4와 같다. 폭력 경험은 직무 만족과 유의한 역상관관계를 나타내었고(r=-.158, p<.05), 폭력 경험은 이직 의도와 정상관관계이었으며(r=.230, p<.01), 직무 만족과 이직 의도는 역상관 관계를 나타내었다(r=-.416, p<.01).

3.5 폭력 경험과 이직 의도 관계에서 직무만족의 매개효과

폭력 경험이 직무 만족과 이직 의도에 미치는 영향력과 직무 만족의 매개 효과를 확인하기 위하여 위계적 다중 회귀분석을 하였으며, 그 결과는 Table 5와 같다. 폭력 경험이 직무 만족을 16.5%를 설명하였고 통계적으로 유의하였다(F=31.45, p<.001). 폭력 경험이 이직 의도를 6.1% 설명하였고 통계적으로 유의하였다(F=10.30,

Table 5. Hierarchical regression analysis on turnover intention

(N=23)

Independent \ Dependent	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
	Job Satisfaction	Turnover Intention	Turnover Intention	Turnover Intention
Violence	-.158***	.230**		.168***
Job Satisfaction			-.416***	-.389***
R ² (Adjust R ²)	.165(.154)	.061(.058)	.194(.185)	.199(.187)
F	31.45	10.30	38.16	19.636
p	<.001	.002	<.001	<.001

** p<.01, *** p<.001

p=.002). 직무 만족이 이직 의도를 설명하는 정도는 19.4%로 통계적으로 유의하였다(F=38.16, p<.001). 매개 효과를 살펴보기 위해 폭력 경험과 직무 만족을 동시에 투입한 결과는 이직 의도 변이의 19.9%를 설명(F=19.636, p=.000)하고 있다. 임상간호사의 폭력경험과 이직의도간의 관계에서 직무만족의 매개효과 유무를 검증하기 위하여 Lee[28]의 연구에서 제시한 Baron & Kenny(1986)의 검증방법을 이용하여 아래와 같은 결과를 도출하였다<table 5>. 1단계는 독립변수가 매개변수에 미치는 유의한 영향관계이다. Step 1에서 폭력 경험은 직무 만족에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=-.158$, p<.01)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 매개효과 검증 1단계는 성립하였다. 2단계는 독립변수가 종속변수에 미치는 유의한 영향관계이다. Step 2에서 폭력 경험은 이직 의도에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=.230$, p<.01)에서 영향을 미치고 있는 것으로 확인되어 매개효과 검증 2단계도 성립하였다. 3단계는 매개변수가 종속변수에 미치는 유의한 영향관계이다. Step 3에서 직무만족이 이직의도에 통계적으로 유의한 수준($\beta=-.416$, p<.01)에서 영향을 미치고 있는 것으로 확인되어 매개효과 검증 3단계도 성립하였다. 4단계는 독립변수와 매개변수가 종속변수에 미치는 유의한 영향관계이다. 폭력경험과 직무 만족을 독립변수로 투입하고 종속변수인 이직의도에 영향관계를 파악하였다. 이때 매개변수인 직무만족이 종속변수인 이직의도에 유의한 영향관계가 있어야 한다. Step 4에서 폭력경험이 이직의도에 대해($\beta=.168$, p<.01), 직무만족이 이직 의도에 대해($\beta=-.389$, p<.01) 통계분석결과 통계적으로 유의한 수준에서 영향을 미치는 결과를 나타내어 매개효과 4단계도 성립하였다. 그리고 step4의 폭력경험의 이직의도에 대한 β 값이 2단계의 β 값보다 적고 폭력경험이 매개변수인 직무만족과 종속변수인 이직의도에 통계적으로 의미있는 영향을 주기 때문에 직무만족은 부분매개역할을 하는 것으로 확인하였다.

4. 논의

본 연구는 임상 간호사의 폭력 경험, 직무 만족 및 이직 의도의 관계를 파악하고 폭력경험과 이직의도 관계에서 직무만족의 매개효과를 알고자 시도하였다.

본 연구대상자들의 폭력 경험 정도 5점 만점에 1.96점으로 이러한 결과는 같은 도구는 아니지만, 임상 간호사를 대상으로 폭력 경험을 측정한 Nam[10]의 2.01점보다 낮았다. 본 연구결과에서 폭력 경험의 하위영역에서 언어적인 폭력, 신체적인 위협, 신체적인 폭력 순으로 높게 나타났는데 이러한 결과는 언어적인 폭력, 신체적인 폭력, 성적인 폭력 순으로 폭력 경험이 나타났다고 한 선행연구 결과[4,11,29]와 간호사의 대부분이 언어폭력을 가장 많이 경험하였다고 보고한 연구결과[1,4]를 지지하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 폭력 경험 정도는 응급실, 외과계 병동, 내과계 병동, 중환자실 순으로 유의하게 나타났다. Nam[10]의 연구에서는 외과 병동, 응급실과 중환자, 기타 순으로 유의하게 높았다고 하였고 Kang과 Park[4]의 연구에서는 응급실, 외과계병동, 중환자실, 내과계 병동 등의 순으로 나타났다. Hong[22]은 중환자실, 응급실, 정신과 병동 등 특수부서에서 폭력이 많이 발생한다고 보고하였다. 이러한 결과를 볼 때 간호사의 폭력 경험에 대해 유형별로는 언어적 폭력이 가장 많았고, 근무 부서별로는 응급실 등 특수부서에서 높게 나타난 것을 알 수 있었다. 따라서 추후 연구에서 폭력 경험은 주관적인 부분이 많기 때문에 신뢰도와 타당도가 검증된 폭력 경험 측정 도구 개발이 필요하고, 다양한 의료기관과 부서별 간호사를 대상으로 한 반복연구가 필요하다고 사료된다. 그리고 간호사들의 안전한 임상 근무환경을 위하여 폭력유형별 폭력예방 및 적극적 대처를 위한 시스템과 프로그램 개발이 필요하다고 사료된다.

대상자의 직무 만족의 정도는 2.96점으로 종합병원간호사를 대상으로 조사한 연구[14]에서 2.59점보다 높았으나 kim과 Lim[30]의 연구 결과 3.26점보다는 낮았다.

일반적 특성 중 직무 만족은 임상경력, 근무부서, 직위에
서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 이러한 결과는
Lee 등[12]의 연구에서 근무부서, 직위에 따라 유의한 차
이를 보인 결과와 일치하였다. 본 연구에서 임상 경력은
1~3년, 3~5년 보다는 5년 이상에서 직무 만족이 유의하
게 높게 나타났고, 직위는 수간호사가 일반 간호사보다
높게 나타났다. 근무부서는 병동이나 특수부서보다 기타
부서가 유의하게 높게 나타난 결과는 중소병원 간호사를
대상으로 한 Lee 등[12]과 병원직원을 대상으로 한
Kim[21]의 연구결과를 지지하였다. 이러한 결과는 본 연
구의 대상자들은 종합병원 간호사로 임상경력 5년 이상
에서 직무만족이 1~3년, 3~5년 보다는 높게 나타난 것
과 직위가 일반간호사보다 수간호사가 유의하게 높게 나
타난 것은 업무의 숙련도가 높고 직무에 대한 권한이 있
는 것이 직무만족을 높인 것이라고 사료된다. Lee 등[12]
의 연구에서도 직위에 따른 직무만족은 책임간호사가 일
반 간호사에 비해 직무만족이 높았다고 보고한 결과와
같은 맥락이라고 본다. 그리고 병동과 특수 부서보다 기
타 부서가 직무만족이 높은 것은 교대근무와 환자의 중
증도가 적기 때문에 이라고 사료된다. 따라서 추후 임상
간호사의 직무 만족을 높이기 위해서는 병원에서 효율적
인 업무분담과 인력관리 등 구체적인 방안을 마련하여
지속적으로 관리하는 것이 필요하다고 사료된다.

본 연구에서 이직 의도는 3.37점으로 종합병원 간호
사를 대상으로 같은 도구를 사용한 Nam[10]의 3.24점,
Lee & Kim[18]의 3.36점, 요양병원 간호사를 대상으로
한 Kang과 Kwon[31]의 3.03점보다 높았고, Lee 등
[12]의 3.92점보다 낮은 점수였다. 일반적 특성에 따른
이직의도는 총 임상경력과 현 근무지 임상경력에서 3~5
년이 1년 미만 보다 높은 것으로 나타났으며, 근무부서는
중환자실이 수술실보다 높게 유의하게 높게 나타났다.
총 임상 경력 1년 미만과 현 근무지 임상 경력 1년 미만
은 프리셉트와 수간호사의 보호를 받고 있어서, 임상경력
3~5년에 비해 이직 의도가 낮고, 중환자실은 수술실보다
환자의 중증도가 높고 매시간 긴장도가 높음으로 인해
나타난 결과라고 사료된다. 이러한 결과는 이직의도는 중
합병원 이상에서 병원의 근무기간이 짧고 중증도가 높은
환자를 돌보는 업무부담감이 이직의도와 관련이 있다고
보고한 연구결과를 지지하였다[10]. 따라서 이직 의도를
줄이기 위하여 임상 경력과 근무부서에 따른 이직 의도
를 파악하여 해결함으로써 이직 의도를 낮추기 위한 노
력을 해야할 것이다.

임상 간호사의 폭력 경험, 직무만족도 및 이직 의도와

의 관계를 분석한 결과 폭력 경험은 직무 만족과 음의 상
관관계를 나타냈으며, 폭력 경험은 이직 의도와는 양의
상관관계를 나타냈다. 또한, 직무 만족은 이직 의도와 음
의 상관관계를 나타냈다. 이러한 결과는 Lee[4], Im[10],
Nam[10], Baek 과 Kang[11], Lee 등[12], Yang과
Jeung[20]의 연구와 일치하는 것이다. 이러한 결과를 볼
때 임상 간호사의 폭력 경험은 직무 만족을 감소시키고
이직 의도를 높이며, 이들의 직무 만족은 이직의도에 부
정적 관계임을 알 수 있다. 폭력을 반복적으로 경험한 간
호사는 무능, 모욕, 증오와 같은 부정적인 영향을 받게 되
고, 임상 간호사들의 폭력을 경험 한 군이 경험하지 않은
군에 비해 이직 의도가 높게 나타났다는 연구결과
[10,11]와 같은 맥락이라고 볼 수 있다. 따라서 간호사의
폭력경험을 줄이고 직무만족을 높일 수 있는 프로그램
개발은 대상자의 이직의도를 낮출 수 있는 방안이 될 것
이다. 그러므로 병원 차원에서 폭력경험을 예방하고 할
수 있는 의료환경개선과 폭력 유형별 대처방법에 대한
매뉴얼 개발로 직무만족을 높이고 이직의도를 감소시킬
필요가 있을 것이다.

본 연구는 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 매개효과
가 성립하기 위해 충족되어야 하는 4가지 조건들을 충족
시키고 있었다. 임상 간호사의 폭력 경험은 이직 의도에
직접 영향을 미치고 직무 만족은 폭력 경험과 이직 의도
간의 부분 매개가 있음을 검증하였다. 즉 임상 간호사의
폭력 경험은 이직 의도에 영향을 미치고 직무 만족을 통
해서도 이직의도에 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 간
호사를 대상으로 한 폭력 경험과 이직 의도에 대한 직무
만족의 매개 효과의 검증 연구가 없어 선행연구와 비교
하기 어렵지만 사회복지서비스 기관인 건강가정지원센터
직원을 대상으로 한 Shin 등[32]의 언어폭력 경험이 이
직 의도에 직무 만족을 통하여 간접적인 영향을 미치며
직무 만족이 높을수록 이직 의도가 감소한다고 보고한
연구결과를 지지하였다. 따라서 임상 간호사의 폭력 경험
을 감소시키는 것이 직무 만족을 증가시키고, 직무 만족
을 통하여 이직 의도가 낮아질 것이다. 그리고, 폭력 경험
이 이직 의도에 영향을 주며 직무 만족이 부분 매개로 이
직 의도의 주요 변인임을 확인하였다. 즉 간호사의 폭력
경험이 높으면 이직의도가 높아지는데 직무만족을 높임
으로써 이직의도를 낮출 수 있음을 확인하였다. 따라서
임상 간호사의 폭력 경험을 낮추고 직무 만족을 높이는
양질의 근무환경을 제공하여 이직의도를 줄이고 이직을
감소시킬 수 있는 다양한 중재방안에 대한 후속연구가
필요하다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 종합병원에 근무하는 임상 간호사를 대상으로 폭력 경험, 직무 만족, 이직 의도의 관계를 파악하여 폭력 경험을 낮추고 직무 만족은 증가시키고, 이직 의도는 감소시키는 중재방안을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 시도되었다. 본 연구대상자들의 폭력 경험 정도 평균 1.96±0.68점, 직무 만족 평균 2.96±0.28점, 이직 의도 평균 3.37±0.49점으로 나타났다. 폭력 경험 정도가 높을수록 직무 만족은 낮고 이직 의도가 높았으며, 직무 만족은 폭력 경험과 이직 의도 간에 부분 매개 역할을 하였다.

본 연구 결과를 토대로 다음과 같이 연구의 제한점과 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 일부 지역의 종합병원 간호사를 대상으로 하였기 때문에 모든 간호사에게 이 결과를 일반화하기에는 한계가 있다. 그러므로 추후 연구 시 표본의 대표성 보안을 위한 노력이 필요하다. 둘째, 간호사의 폭력 경험을 감소시키고 직무 만족을 증가시키는 중재 방안은 개인은 물론 병원 차원에서 정책적 지원 및 방안이 필요하다. 셋째, 폭력 경험, 직무 만족, 이직 의도를 효율적으로 실무에 적용하기 위하여 다양한 의료기관과 근무 형태에 따른 반복 연구를 시도하여야 한다.

REFERENCE

- [1] M. J. Kang & I. S. Park. (2015). Types of Violence and Coping Methods Experienced by General Hospital Nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 6(2), 118-126.
http://doi.org/10.15715/kjhcom.2011.6.2.118
- [2] S. H. Kang. (2016). *Workplace Violence, Responses, and Organizational Commitment of Nurses Working in a Hospital*. Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul.
- [3] E. J. Lee. (2017). *A Study on the Influence of Violence Experience on Job Satisfaction of Nurses-Focusing on moderating effect of coping mechanism*. Unpublished master's thesis, Kookmin University, Seoul.
- [4] M. J. Kang & I. S. Park. (2015). Types of Violence and Coping Methods Experienced by General Hospital Nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 21(1), 92-104.
http://doi.org/10.22650/JKCN.2015.21.1.92
- [5] J. Crilly, W. Chaboyer, & D. Creedy. (2004). Violence towards emergency department nurses by patients. *Accident and Emergency Nursing*, 12(2), 67-73.
http://doi.org/10.1016/j.aen.2003.11.003
- [6] Y. J. Son, H. H. Gong, M. A. You, & S. S. Kong. (2013). Relationships between Workplace Violence Experience and Posttraumatic Stress Symptoms, Resilience in Clinical Nurses. *Journal of The Korean Data Analysis Society*, 17(1), 515-530.
UCI : G704-000930.2015.17.1.025
- [7] H. Y. Yi, H. S. Moon & M. K. Shin. (2013). The Influence of Workplace Violence on Anger and Post Traumatic Stress Disorder among Nurses. *Korean Academic Society of occupation-al Health Nursing*, 22(3), 240-248.
http://doi.org/10.5807/kjohn.2013.22.3.240
- [8] B. L. Higgins & J. Macintosh. (2010). Operating room nurses' perceptions of the effects of physician-perpetrated abuse. *International nursing review*, 57(3), 321-327.
http://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2009.00767
- [9] J. W. Im (2016). *Influence of Workplace Violence Experience on Job Satisfaction, Job Stress, and Turnover Intention in New Nurses*. Unpublished master's thesis, InJe University, Busan.
- [10] M. H. Nam (2017). Factors Influencing Turnover Intention of Clinical nurse. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art Humanities, and Sociology*, 7(11), 613-628.
http://doi.org/10.35873/ajmahs.2017.7.11.059
- [11] J. B. Baek & S. J. Kang. (2018). The Effect of Violence Experience on Turnover Intention among Nurses. *The journal of the Korea Contents Association*, 18(12), 570-578.
http://doi.org/10.105392/JKCA.2018.18.12.570
- [12] C. S. Lee, M. Y. Mun, H. K. Jeong & S. H. Han. (2018). Effecting Factors Turnover Intention in Nurses of the Medium and Small Hospitals. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 8(7), 635-647.
http://doi.org/10.35873/ajmahs.2018.8.7.062
- [13] S. Y. Kim. (2017). *The Effects of the Mentoring Function and Job Satisfaction on Turnover Intention According to Nurses' Mentoring Phases*. Unpublished master's thesis, Chungbuk National University, Cheongju.
- [14] Y. E. Kwon & S. Y. Kim. (2019). Factors Affecting Turnover Intention of General Hospital Nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 20(7), 414-422.
http://doi.org/10.5762/KAIS.2019.20.7.414
- [15] Y. S. Eo. (2015). Path Analysis of empowerment, Social Support, Organizational Commitment, Burnout, and Turnover Intention among Nurses. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 17(3), 1683-1697.
UCI : G704-000930.2015.17.3.007
- [16] Y. J. Moon. (2011). Effects of Individual Motivation on Turnover Intention among Social Workers: Focused in

- the mediation effects of multiple commitment. *Korean Journal of Social Welfare Studies*, 42(2), 493-523.
UCI: I410-ECN-0102-2012-330-002475501
- [17] J. K. Kim & M. J. Kim. (2011). A Review of Research on Hospital Nurses' Turnover Intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17(4), 538-550.
<https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201111436238855>
- [18] K. H. Lee & J. Y. Kim. (2011). Effect of Shiftwork nurses' fatigue on Job stress and turnover intention - Mediating Role of official stress. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(1), 74-82.
UCI G704-001949.2011.20.1.004
- [19] H. K. Kim & M. G. Choi. (2019). The Effects of the Nurse Leader's Emotional Leadership, the Job Satisfaction and the organizational Commitment of the Nurses in a hospital on the Nurse's Turnover Intention. *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, 19(2), 1267-1282.
- [20] J. H. Yang & K. H. Jeung. (2014). Effects of Emotional Labor, Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention in Nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 15(12), 7170-7178.
<http://doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.12.7170>
- [21] S. Y. Kim. (2007). *Violence episodes and responses of emergency room nurses bt patients and their guardians*. Unpublished master's thesis, Eulji University, Daejeon.
- [22] M. J. Hong. (2009). *A study on nurses experience of violence*. Unpublished master's thesis, Eulji University, Daejeon.
- [23] D. B. Slavitt, P. L. Stamps, E. B. Piedmont & A. M. Hasse. (1978). Nurse's satisfaction with their work situation. *Nursing Research*, 27(2), 114-120.
<https://europepmc.org/article/med/245630>
- [24] S. J. Kim. (1992). *A Study on the Job Satisfaction and Intention to Turnover of Nurses*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- [25] M. H. Sung, H. W. Kim & J. W. Kim. (2007). A Comparative Study on Job Stress and Job Satisfaction Between Preceptors and Precepts. *Korean Journal Health Promotion Disease Prevention*, 7(2), 131-138.
UCI : G704-001517.2007.7.2.004
- [26] W. H. Mobley. (1982). Employee turnover, causes, consequences, and control. Massachusetts Addison-Wesley Publishing Company.
- [27] M. R. Kim. (2007). *Influential factors on turnover intention of nurses: The affect of nurse's organizational commitment and career commitment to turnover intention, master's thesis*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- [28] S. G. Lee. (2007). mediation effects in Social work research. *Social welfare review*, 12, 19-36.
UCI I410-ECN-0102-2009-330-008873315
- [29] J. S. Yi, E. H. Choi & H. S. Jung. (2018). The Effect of Violence Experience on Depression in General Hospital Female Nurses. *The Journal of the Korea Contents Association*, 18(2), 103-112.
<http://doi.org/10.5392/JKCA.2018.18.02.103>
- [30] S. K. Kim & J. Y. Lim. (2018). Effects of work environment, job satisfaction, and organizational commitment on turnover intention of clinical research coordinator nurses. *Journal of the Korea Contents Association*, 18(5), 175-190.
<http://doi.org/10.5392/JKCA.2018.18.05.175>
- [31] S. J. Kang & S. H. Kwon. (2015). The effects of emotional labor and job involvement on turnover intention of nurses in long-term care hospitals. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 24(4), 290-301.
<http://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.4.290>
- [32] Y. S. Shin, T. I. Kang & S. E. Yun. (2015). The Effects of Verbal Violence Experience on Turnover Intention and the Mediating Effect of Customer-member Exchange(CMX) and Job Satisfaction - Multi-group and Latent Means Analysis across Job Position. *Korean Journal of Social Welfare*, 67(3), 31-55.
<https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO20152863884071>

이 경 숙(Kyoung-Sook Lee)

[정회원]



- 1992년 2월 : 경상대학교 간호학과(간호학사)
- 2003년 2월 : 경상대학교 간호학과(간호학석사)
- 2007년 2월 : 경상대학교 간호학과(간호학박사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 울산대학교 간호학과 교수

- 관심분야 : 정신간호, 스트레스
- E-Mail : thinovation@naver.com

안 성 아(SeongAh Ahn)

[정회원]



- 1988년 2월 : 경상대학교 간호학과(간호학사)
- 1998년 8월 : 경상대학교 간호학과(간호학석사)
- 2006년 2월 : 경상대학교 간호학과(간호학박사)
- 2018년 8월 ~ 현재 : 진주보건대학교 간호학부 부교수

- 관심분야 : 스트레스, 중년여성
- E-Mail : asa7912@naver.com