



간호사의 직장 내 무례함이 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향: 조직침묵, 수간호사 진성 리더십의 조절효과

김나래¹ · 이나윤²

동아대학교 간호학과 대학원생¹, 동아대학교 간호학과 조교수²

Effects of Nurses' Workplace Incivility on Workplace Bullying: The Moderating Effect of Organizational Silence and Head Nurses' Authentic Leadership

Kim, Na Rae¹ · Lee, Nayoon²

¹Graduate Student, College of Nursing, Dong-A University, Busan, Korea

²Assistant Professor, College of Nursing, Dong-A University, Busan, Korea

Purpose: The purpose of this study was to identify the effect of nurses' workplace incivility on workplace bullying, as well as the moderating effects of organizational silence and head nurses' authentic leadership. **Methods:** A descriptive research design was used with a convenience sample of 154 nurses. Data were collected from April 02 to April 18, 2024 using self-reported online questionnaires. Data were analyzed using t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficients, and hierarchical multiple regression analysis. **Results:** Workplace bullying was positively correlated with organizational silence and workplace incivility ($r=.65, p<.001, r=.82, p<.001$); however, it was negatively correlated with head nurses' authentic leadership ($r=-.63, p<.001$). In addition, organizational silence had a moderating effect on the relationship between workplace incivility and workplace bullying ($\beta=.12, p=.006$). **Conclusion:** Organizational Silence has a moderating effect on the relationship between nurses' workplace incivility and workplace bullying. This study's findings indicate the necessity of reducing organizational silence in the context of incivility and bullying experienced by nurses in the workplace.

Key Words: Nurses; Workplace incivility; Workplace bullying; Organizational silence; Head nurses' authentic leadership

서론

1. 연구의 필요성

근로기준법에 따르면 직장 내 괴롭힘은 사용자나 근로자가

직장에서의 지위나 관계에서의 우위를 이용해 업무 외적인 범위에서 다른 근로자에게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무 환경을 악화시키는 행위이다(Ministry of Government Legislation of the Republic of Korea 2021, November 19). 2019년 7월 16일부터 고용노동부에서는 직장 내 괴롭힘 금지 제도를 시행

주요어: 간호사, 직장 내 무례함, 직장 내 괴롭힘, 조직침묵, 수간호사 진성 리더십

Corresponding author: Lee, Nayoon <https://orcid.org/0000-0001-6089-8519>
College of Nursing, Dong-A University, 32 Daesingongwon-ro, Seo-gu, Busan 49201, Korea.
Tel: +82-51-240-2947, Fax: +82-51-240-2695, E-mail: 095750@dau.ac.kr

- 이 논문은 동아대학교 교내연구비 지원에 의하여 연구되었음.
- This work was supported by the Dong-A University research fund.

Received: Jun 28, 2024 | Revised: Aug 12, 2024 | Accepted: Aug 20, 2024

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

하여 근로자 인권 보호를 위해 힘쓰고 있다. 그러나 2022년 보건복지부가 발표한 보건 의료 인력 실태조사에 따르면 간호사 직장 내 괴롭힘 경험률은 30.1%로서 여전히 높은 수준이었다(Ministry of Health and Welfare 2022, July 7).

간호사의 직장 내 괴롭힘은 미숙한 업무능력을 가진 간호사에게 충분한 시간을 가지고 업무 내용을 교육, 훈련시킬 시간이 부족한 병원 환경에서 자연스럽게 발생하므로 피해자들은 업무의 일부라고 받아들이는 경향이 있다(Lee & Lee, 2014). 또한, 가해자들은 자신의 잘못된 행동을 인식하지 못함으로써 직장 내 괴롭힘의 행동은 반복적으로 발생하게 되며 효율적인 업무에 필요한 행동이라고 정당화하게 된다(Park, Kim, & Kim, 2013). 직장 내 괴롭힘에 장기간 노출된 간호사는 불안장애, 우울, 적대감, 수면장애, 사회부적응 등 신체적, 심리적, 사회적 측면에서 부정적인 결과를 경험하는 등(Lee & Lee, 2014) 개인적 측면에서 고통을 경험한다. 뿐만 아니라 간호사의 이직이 증가함으로써 인력관리의 문제를 초래하고 간호의 질 저하를 초래하는 등 조직성과에도 부정적인 영향을 미치므로(Cheong, 2020) 반드시 관리되어야 하는 조직의 문제이다(Lee & Kim, 2023).

직장 내 괴롭힘 관련 영향 요인 연구들에서 많은 요인들이 보고되었으나 최근 이루어진 연구들에서 직장 내 무례함이 라는 개념이 주목받고 있다(Kim & Kim, 2022; Song & Lee, 2023). 직장 내 괴롭힘의 경우 초기에는 가해자의 의도가 모호하며 공격 강도가 약한 무례함으로부터 시작되며(Andersson & Pearson, 1999), 무례함을 방치하면 그 강도가 강해져서 직장 내 괴롭힘을 야기한다(Lee, Bernstein, Lee, & Nokes, 2014). 따라서 직장 내 괴롭힘 예방에 있어 직장 내 무례함이 발생했을 때 이를 간과하지 않고 관리하는 초기 대응이 아주 중요하다. 특히 Kim과 Kim (2022)은 간호사의 직장 내 무례함이 직장 내 괴롭힘의 가장 큰 영향 요인이라고 보고하였으며, 직장 내 무례함이 직장 내 괴롭힘을 야기하는 과정에 대한 연구 즉, 어떤 변수가 어떤 역할을 하는지에 대한 연구가 필요함을 제안하였다. 하지만 간호사의 직장 내 무례함이 직장 내 괴롭힘을 야기하는 과정에 대한 연구는 찾아보기 어려웠다.

간호사의 직장 내 괴롭힘에 영향을 미치는 요인은 매우 다양한데, 개인적 요인보다 조직적 요인의 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향이 더 큰 것으로 보고되었다(Johnson, 2011). 국내 간호사를 대상으로 직장 내 괴롭힘 영향 요인을 파악하고자 시행된 선행연구들에서 간호사의 직장 내 괴롭힘 영향 요인 중 조직요인으로 조직침묵, 수간호사 진성 리더십, 조직공정성, 간호조직문화, 윤리 풍토 등이 보고되었다(Lee & Kim, 2023; Lee,

Park, & Kim, 2023; Shim et al., 2019).

조직침묵은 조직 구성원이 자신의 의견, 아이디어를 의도적으로 표현하지 않고 침묵하는 현상이다(Morrison & Milliken, 2000). 침묵 현상은 구성원 간의 소통을 제한하고 조직 의사결정을 왜곡시키기 때문에, 조직 차원에서 관리되어야 한다(Morrison & Milliken, 2000). 특히 간호조직 내에서 자신의 발언이 부정적인 영향을 가지고 올 수 있다는 두려움으로 선택적, 의도적으로 침묵하게 되고 결국 의사소통에 문제가 생겨 직무요구에 대한 부담감이 커지게 되어 안정적인 직무수행에 어려움이 발생할 수 있다(Kim & Kang, 2019). 간호사는 병원에서 환자에게 간호를 직접 제공하고 환자들의 요구와 건강 문제를 해결하기 위해 타 직종과 효과적인 의사소통이 필수적이므로 간호사의 조직침묵은 환자의 안전을 위협할 수 있다(Kim & Kang, 2019). 뿐만 아니라, 조직침묵이 낮은 조직에서 직장 내 괴롭힘이 감소한다는 연구결과(Lee & Kim, 2023)도 보고되었으므로 간호사의 직장 내 무례함이 직장 내 괴롭힘을 야기하는 과정에서도 조직침묵이 조절효과를 가지는지 확인할 필요가 있다.

수간호사 진성 리더십은 리더의 자질, 즉 품성에 초점을 맞춘 새로운 리더십 개념으로, 리더 자신에게 초점을 맞춰 구성원들에게 모범이 되는 인물로서의 역할을 수행하는 리더십을 뜻한다(Song & Seomun, 2014). 수간호사 진성 리더십은 팀원들과 적절히 의사소통하여 조직 구성원들이 더 좋은 관계를 형성할 수 있도록 돕고 간호업무 활동에 더 적극적으로 참여하도록 하여 높은 직무만족과 생산성을 유발하게 된다(Avolio, Gardner, Walumbwa, Luthans, & May, 2004). 뿐만 아니라, 수간호사 진성 리더십은 긍정적 조직 문화를 형성하여 직장 내 무례함을 감소시킨다는 연구결과도 보고되었다(Kim & Kim, 2022). 또한, 수간호사 진성 리더십과 직장 내 괴롭힘은 부적 상관관계가 있음이 확인되었고(Kim & Kim, 2022), 수간호사의 진성 리더십은 직장 내 괴롭힘에 부적 영향을 미치는 것으로 보고되어 수간호사 진성 리더십은 직장 내 괴롭힘의 보호요인으로 작용할 수 있음이 확인되었다(Walsh, 2018). 따라서 간호사의 직장 내 무례함이 직장 내 괴롭힘을 야기하는 과정에서 수간호사 진성 리더십이 조절효과를 가지는지 확인할 필요가 있다.

선행 문헌 고찰을 통해 조직침묵과 수간호사 진성 리더십이 직장 내 무례함과 직장 내 괴롭힘의 관계에 영향을 미칠 수 있다고 예상할 수 있었다. 하지만 직장 내 무례함이 발생한 이후 이것이 직장 내 괴롭힘을 야기한다면, 해당 변수의 매개효과보다는 조절효과를 확인하여, 초기 단계인 무례함 단계에서 해당 변수를 조절하여 직장 내 괴롭힘 정도를 완화하는 전략 마련의 근거로 사용하는 것이 타당하다고 판단하였다. 이를 통해 직장

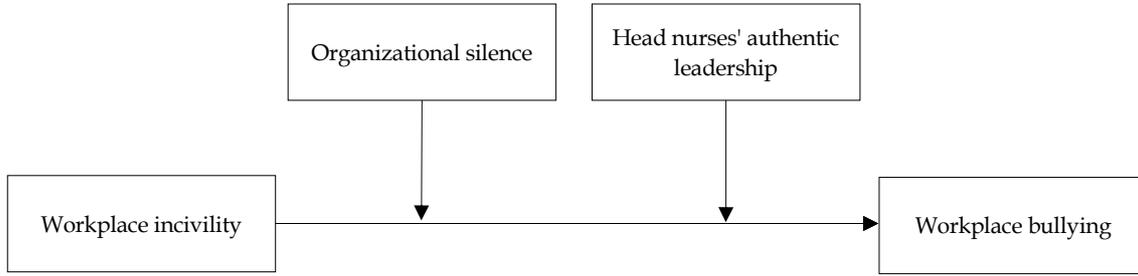


Figure 1. Conceptual framework of this study.

내 무례함이 직장 내 괴롭힘을 야기하는 과정에서 개인적 요인이 아닌 조직적 요인의 조절효과를 규명함으로써 직장 내 괴롭힘을 완화하기 위한 조직 차원의 방안을 제시하고자 한다. 본 연구의 개념적 기틀은 Figure 1과 같다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성과 일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘의 차이를 파악한다.
- 대상자가 인지하는 조직침묵, 직장 내 무례함, 수간호사 진성 리더십, 직장 내 괴롭힘의 정도를 파악한다.
- 대상자의 조직침묵, 수간호사 진성 리더십, 직장 내 무례함, 직장 내 괴롭힘의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 직장 내 무례함과 조직침묵, 수간호사 진성 리더십 간의 조절변수가 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 간호사의 직장 내 무례함이 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향을 분석하고, 이들 관계에서 조직침묵과 수간호사 진성 리더십의 조절효과를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 B 광역시에 소재한 상급종합병원 1곳, 종합병원 2곳을 임의 선정하였다. 6개월 이상의 반복적이고 장기간 괴롭힘 행위를 경험해야 한다는 직장 내 괴롭힘의 정의에 따라, 임상 경력 6개월 이상의 간호사 중 자발적으로 연구

참여에 동의한 자를 대상으로 하였다. 본 연구의 표본 크기는 G*Power 3.1.9.4 프로그램을 이용하여 산출하였고, 직장 내 괴롭힘 관련 선행연구에 근거하여 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력은 .80, 예측변수 11개(독립변수 3개, 일반적 특성 8개)로 설정하여 위계적 회귀분석을 위한 적정 표본 수를 계산한 결과 123명이 산출되었다. 그러나 탈락률 20%를 고려하여 154명을 대상으로 QR코드 온라인 설문지를 실시하였다. 자료수집 결과, 154명의 자료를 최종 분석에 이용하였다.

3. 자료수집

본 연구의 자료수집기간은 2024년 4월 2일부터 4월 18일까지였다. 간호사의 직장 내 괴롭힘에 대한 연구로 비밀보장의 문제가 중요한 주제(Lee & Lee, 2014)이므로 온라인 설문조사를 시행하였다. 연구자가 B 광역시에 소재한 종합병원, 상급종합병원 간호부에 직접 전화하여 연구목적 및 필요성을 설명하고 자료수집을 허락받았다. 연구자가 간호부에 QR코드가 포함된 연구대상자 모집공고문을 인쇄하여 부서장에게 전달하였으며, 해당 공고문은 간호 단위 게시판에 게시하였다. 대상자들은 간호부에서 게시한 모집공고문을 확인하고 설문 링크(QR코드)를 통해 연구 설명문과 동의서를 파악하여 자발적으로 참여에 동의한 후 모바일 설문조사를 시행하였다.

4. 윤리적 고려

본 연구는 연구대상자의 윤리적 보호를 위하여 D대학교 생명윤리위원회로부터 연구에 대한 심의(2-1040709-AB-N-01-202402-HR-009-06)를 받아서 진행되었다. 연구에 대한 설명문에는 연구의 목적, 개인정보 비밀 유지, 연구참여 거부 및 참여 중도에 원치 않으면 언제든지 참여 철회가 가능함을 기술하였고, 자발적으로 연구참여에 동의한 연구대상자에게 온라인 동의서를 받은 후 연구를 진행하였다. 모든 정보는 연구를 위해

3년간 보관되며 수집된 정보는 개인정보 보호법에 따라 적절히 관리하고 모든 전자 문서 파일은 보안이 철저한 컴퓨터에 패스워드를 설정하여 보관하며 패스워드는 3개월마다 변경하도록 한다.

5. 연구도구

1) 조직침묵

조직침묵은 Van Dyne, Soon Ang과 Botero (2003)가 개발하고 Kang과 Go (2013)가 한국 정서를 반영하여 수정, 변안한 도구를 이용하여 측정하였다. 본 도구는 총 15문항의 3개 하위척도로 체념적 침묵(5문항)과 방어적 침묵(5문항), 친사회적 침묵(5문항)으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)의 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 조직침묵이 높음을 의미한다. 도구 개발 당시 신뢰도는 보고되지 않았고, Kang과 Go (2013)의 연구에서 Cronbach's α 는 .85~.92였다. 본 연구에서 Cronbach's α 는 .86이었다.

2) 수간호사 진성 리더십

수간호사 진성 리더십은 Avolio 등(2004)이 개발한 Authentic Leadership Questionnaire (ALQ)를 Song과 Seomun (2014)이 한국 간호사를 대상에 맞게 수정, 변안한 도구를 이용하여 측정하였다. 본 도구는 총 16문항의 4개 하위척도로 자기 인식(4문항), 관계의 투명성(5문항), 균형 잡힌 정보처리(3문항), 내면화된 도덕적 관점(4문항)으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)의 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 수간호사 진성 리더십 수준이 높음을 의미한다. 도구 개발 당시 Avolio 등(2004)의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .79였고, Song과 Seomun (2014)의 연구에서 Cronbach's α 는 .97이었다. 본 연구에서 Cronbach's α 는 .96이었다.

3) 직장 내 무례함

직장 내 무례함은 Guidroz, Burnfield-Geimer, Clark, Schwetschenau과 Jex (2010)이 개발하고 Kim, Kim과 Park (2013)이 한국 실정에 맞게 내용타당도를 검증하여 수정, 변안한 도구를 이용하여 측정하였다. 본 도구는 총 34문항의 4개 하위척도로 동료의 무례함(10문항), 상사의 무례함(7문항), 의사의 무례함(7문항), 환자와 환자 가족의 무례함(10문항)으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)의 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 무례함 정도

가 높음을 의미한다. 도구 개발 당시 Guidroz등(2010)의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .81~.94였고, Kim등(2013)의 연구에서 Cronbach's α 는 .91~.93이었다. 본 연구에서 Cronbach's α .96이었다.

4) 직장 내 괴롭힘

직장 내 괴롭힘은 Einarsen, Hoel과 Notelaers (2009)가 개발하고 NAQ-R (The Negative Acts Questionnaire Revised)를 Lee와Lee (2014)가 WPBN-TI (Workplace Bullying in Nursing-Type Inventory)를 수정, 변안한 도구를 이용하여 측정하였다. 본 도구는 총 16문항의 3개 하위척도로 언어적 공격(10문항), 부적절한 업무부여(4문항), 신체적 위협(2문항)으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(4점)의 4점 Likert 척도로 점수가 높을수록 간호사의 괴롭힘 경험 노출이 많음을 의미한다. 도구 개발 당시 Lee와 Lee (2014)의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .91이었다. 본 연구에서 Cronbach's α .95이었다.

6. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 27 프로그램을 사용하여 통계 처리한다. 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성은 빈도 및 백분율로 분석한다.
- 대상자의 조직침묵, 수간호사 진성 리더십, 직장 내 무례함, 직장 내 괴롭힘 정도는 평균과 표준편차로 분석한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘은 independent t-test, one-way ANOVA로 분석한다. 사후 분석은 Scheffé test로 검정한다.
- 대상자의 조직침묵, 직장 내 무례함, 수간호사 진성 리더십 및 직장 내 괴롭힘의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석한다.
- 대상자의 직장 내 무례함과 직장 내 괴롭힘 간 관계를 분석하고, 조직침묵, 수간호사 진성 리더십의 조절효과를 확인하기 위해 위계적 회귀분석(hierarchical multiple regression)으로 분석하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 대상자는 총 154명

Table 1. Differences of Workplace Bullying according to Demographic Characteristics

(N=154)

Characteristics	Categories	n (%)	Workplace bullying	
			M±SD	t or F (p)
Sex	Male	4 (2.6)	1.55±0.45	-1.78
	Female	150 (97.4)	2.20±0.73	(.077)
Age (year)	≤ 26	40 (26.0)	2.44±0.85	2.74
	27~29	57 (37.0)	2.12±0.67	(.070)
	≥ 30	57 (37.0)	2.07±0.67	
Marital status	Single	128 (83.1)	2.28±0.73	4.55
	Married	26 (16.9)	1.72±0.54	(< .001)
Education level	College ^a	18 (11.7)	2.49±0.34	6.65
	University ^b	127 (82.5)	2.16±0.77	(.006)
	≥ Graduate school ^c	9 (5.8)	1.88±0.59	c < a, b
Total work experience (year)	< 3 ^a	54 (35.1)	2.35±0.82	3.33
	3~5 ^b	51 (33.1)	2.20±0.66	(.038)
	≥ 6 ^c	49 (31.8)	1.98±0.66	c < a, b
Hospital type	General hospital	80 (51.9)	2.46±0.72	5.23
	Tertiary hospital	74 (48.1)	1.89±0.63	(< .001)
Work department	Medical, surgical, comprehensive ward	109 (70.8)	2.30±0.71	3.00
	Others	45 (29.2)	1.92±0.71	(.003)
Level of salary (10,000 won)	< 250	26 (16.9)	2.25±0.61	1.03
	250~300	66 (42.9)	2.09±0.76	(.360)
	≥ 300	62 (40.3)	2.26±0.74	

으로 일반적 특성 중 여성이 150명(97.4%)으로 다수를 차지하였고, 연령은 27~29세 57명(37.0%), 30세 이상 57명(37.0%), 26세 이하 40명(26.0%)이었다. 응답자 중 미혼이 128명(83.1%)으로 절대다수였고, 학력은 학사 졸업자가 127명(82.5%)으로 가장 많았다. 임상 경력은 3년 미만 54명(35.1%), 3~5년 51명(33.1%), 6년 이상 49명(31.8%) 순이었다. 근무 기관은 종합병원 80명(51.9%), 상급종합병원은 74명(48.1%)이었다. 근무 부서는 내과/외과/간호간병통합병동에 근무한 간호사가 109명(70.8%)으로 절대다수였고, 월 급여는 250~300만원 66명(42.9%), 300만원 이상 62명(40.3%), 250만원 미만 26명(16.9%) 순이었다(Table 1).

2. 대상자의 조직침묵, 수간호사 진성 리더십, 직장 내 무례함, 직장 내 괴롭힘

대상자의 조직침묵, 수간호사 진성 리더십, 직장 내 무례함, 직장 내 괴롭힘의 평균은 Table 2와 같다. 대상자의 조직침묵 평균은 3.06±0.66이었으며, 수간호사 진성 리더십 평균은 3.40±0.91이었다. 대상자의 직장 내 무례함 평균은 2.73±0.83이었으며, 직장 내 괴롭힘 평균은 2.18±0.73이었다.

Table 2. Organizational Silence, Head Nurses' Authentic Leadership, Workplace Incivility and Workplace Bullying

Variables	M±SD	Range
Organizational silence	3.06±0.66	1~5
Head nurses' authentic leadership	3.40±0.91	1~5
Workplace incivility	2.73±0.83	1~5
Workplace bullying	2.18±0.73	1~4

3. 대상자의 인구학적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘의 차이는 Table 1과 같다. 직장 내 괴롭힘은 결혼상태($F=4.55, p<.001$), 학력($F=6.65, p=.006$), 임상 경력($F=3.33, p=.038$), 근무 기관($F=5.23, p<.001$), 근무부서($F=3.00, p=.003$)에 따라 유의한 차이가 있었다. 사후 분석 결과 학사학위 이하의 학력자가 석사학위 이상의 학력자보다 직장 내 괴롭힘 수준이 높았으며, 임상 경력 6년 미만의 간호사가 6년 이상의 간호사보다 직장 내 괴롭힘 수준이 높았다.

4. 조직침묵, 수간호사 진성 리더십, 직장 내 무례함, 직장 내 괴롭힘 간의 상관관계

대상자의 조직침묵, 수간호사 진성 리더십, 직장 내 무례함, 직장 내 괴롭힘 간의 상관관계는 Table 3와 같다. 직장 내 괴롭힘은 조직침묵($r = .65, p < .001$), 직장 내 무례함($r = .82, p < .001$)과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였으며, 수간호사 진성 리더십($r = -.63, p < .001$)과는 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 보였다.

직장 내 무례함은 조직침묵($r = .63, p < .001$)과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였으며, 수간호사 진성 리더십($r = -.72, p < .001$)과 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 보였다. 수간호사 진성 리더십은 조직침묵($r = -.50, p < .001$)과 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 보였다.

5. 직장 내 무례함과 직장 내 괴롭힘의 관계에서 조직 침묵의 조절효과

직장 내 무례함이 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향에서 조직침

묵과 수간호사 진성 리더십의 조절효과를 검증하기 위해 3단계 위계적 회귀분석을 실시하였다(Table 4). 대상자의 인구학적 특성을 통제하고 독립변수의 순수한 영향만을 확인하기 위해 3 단계로 실시하였다. 직장 내 무례함 변수를 1단계에서 투입한 결과(Model 1) 직장 내 무례함은 직장 내 괴롭힘에 유의한 영향을 미치며($\beta = .79, p < .001$), 설명력은 80.6%였다($F = 91.69, p < .001$). 2단계에서 조직침묵, 수간호사 진성 리더십 변수를 추가 변수로 투입한 결과(Model 2) 유의한 영향이 없었다. 3단계에서 직장 내 무례함과 조직침묵의 상호작용 항, 직장 내 무례함과 수간호사 진성 리더십의 상호작용 항을 추가 투입한 결과 직장 내 무례함과 조직침묵의 상호작용 항($\beta = .12, p = .006$)이 직장 내 괴롭힘에 유의한 영향을 미쳤고, 총설명력은 81.9%였다($F = 63.75, p < .001$). 따라서 직장 내 무례함이 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향에 있어서 조직침묵의 조절효과가 나타났다.

논 의

본 연구는 간호사의 직장 내 무례함과 직장 내 괴롭힘 간 관계를 분석하고, 조직침묵, 수간호사 진성 리더십의 조절효과를

Table 3. Correlations among Organizational Silence, Head Nurses' Authentic Leadership, Workplace Incivility and Workplace Bullying

Variables	Organizational silence	Head nurses' authentic leadership	Workplace incivility	Workplace bullying
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Organizational silence	1			
Head nurses' authentic leadership	-.50 (<.001)	1		
Workplace incivility	.63 (<.001)	-.72 (<.001)	1	
Workplace bullying	.65 (<.001)	-.63 (<.001)	.82 (<.001)	1

Table 4. Moderating Effect of Organizational Silence and Head Nurse's Authentic Leadership

Variables	Model I			Model II			Model III		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p
Workplace incivility	.79	21.70	<.001	.75	12.55	<.001	.74	12.84	<.001
Organizational silence				.02	0.25	.803	.03	0.60	.548
Head nurse's authentic leadership				-.04	-0.85	.397	-.02	-0.29	.775
Workplace incivility * Organizational silence							.12	2.81	.006
Workplace incivility * Head nurse's authentic leadership							-.04	-0.74	.460
R ² (Δ R ²)	.815 (.815)			.816 (.001)			.832 (.016)		
Adj. R ²	.806			.804			.819		
F (p)	91.69 (<.001)			70.84 (<.001)			63.75 (<.001)		

Adjusted: Age (year), Marital status, Education level, Hospital type, Work department.

검증하고자 시도되었다.

본 연구대상자의 직장 내 괴롭힘 정도는 평균 2.18점(4점 만점)으로 나타났다. 동일한 도구를 사용한 종합병원 간호사(Han & Ha, 2016; Kim & Kim, 2022)의 직장 내 괴롭힘 평균 점수는 각각 1.82점, 1.89점으로 나타나, 본 연구대상자의 직장 내 괴롭힘 수준이 더 높은 것으로 확인되었다. 간호사를 대상으로 한 직장 내 괴롭힘 연구의 경우 온라인 자료수집 연구(Lee & Kim, 2023; Lee, Park, & Kim, 2023)가 대면 자료수집 연구보다 간호사의 직장 내 괴롭힘 수준이 더 높게 나타난 것과 유사한 결과이다. 대면으로 자료를 수집한 직장 내 괴롭힘 연구의 경우 간호사인 연구자가 연구대상자인 간호사를 직접 만나서 설문지를 배부하고 회수하는 방식으로 자료수집이 이루어졌으므로(Han & Ha, 2016; Kim & Kim, 2022) 직장 내 괴롭힘 피해자가 경험을 솔직하게 응답하지 못하고 실제 직장 내 괴롭힘 수준보다 낮은 수준으로 보고했을 가능성을 배제할 수 없다.

직장 내 괴롭힘은 다양한 도구와 대상자를 선정하여 꾸준히 연구되고 있지만 선행연구(Han & Ha, 2016; Kim & Kim, 2022; Lee & Kim, 2023; Lee, Park, & Kim, 2023)에 의하면 간호사들은 직장 내 괴롭힘에 지속적으로 노출되고 있음을 알 수 있었다. 이러한 직장 내 괴롭힘은 결혼상태가 미혼일수록, 임상 경력이 낮을수록 유의하게 높은 것으로 확인되었으며, 이와 같은 결과는 간호사를 대상으로 한 선행연구와 유사하였다(Lee & Kim, 2023; Lee, Park, & Kim, 2023). 기혼 간호사들은 사회적 지지의 하위 영역 중 가족의 지지를 가장 높게 인지한다는 선행연구(Jeon & Noh, 2018) 결과를 감안할 때, 본 연구에 참여한 기혼간호사는 가정 내에서 가족의 지지를 받아 미혼간호사에 비해 직장 내 괴롭힘을 낮은 수준으로 인지했을 가능성이 있다. 또한 간호사 직장 내 괴롭힘을 주제로 한 질적연구(Kang & Yun, 2016)에서 위급한 업무가 많은 임상에서 임상 경력이 적은 간호사에게 충분한 시간을 가지고 업무를 익힐 수 있도록 기다리는 것이 어렵고, 간호업무의 특성상 맥락적인 상황에서 미숙함은 괴롭힘을 유발하는 촉매 역할을 하기 때문에 괴롭힘을 더 많이 경험한다는 보고를 하였으므로 이와 관련한 결과인 것으로 사료된다.

본 연구대상자의 직장 내 무례함 정도는 2.73점(5점 만점)으로 나타났다. 동일한 도구를 사용한 응급실 간호사(Song & Lee, 2023)의 직장 내 무례함 점수는 2.56점으로 나타나, 본 연구대상자의 직장 내 무례함 수준이 더 높은 것으로 나타났다. 선행연구(Song & Lee, 2023)에 따르면 무례함은 근무지 환경적 조건이며, 조직의 문화 특성이 반영될 수 있어 응급실 간호

사(Song & Lee, 2023)만을 대상으로 한 선행연구와 다양한 근무부서를 대상으로 한 본연구의 결과에 차이가 있을 수 있다. 하지만 다양한 근무부서 간호사를 대상으로 한 직장 내 무례함 조사연구가 반복 시행되어 근무부서와 직장 내 무례함의 관계를 규명할 필요가 있다.

본 연구대상자의 조직침묵 정도는 평균 3.06점(5점 만점)으로 나타났다. 동일한 도구를 사용한 상급종합병원 간호사(Kim & Park, 2020)의 조직침묵 평균 점수는 2.75점으로 나타나, 본 연구대상자의 조직침묵 수준이 더 높은 것으로 나타났다. 선행연구(Kim & Park, 2020)에 따르면 조직침묵은 연령이 낮을수록 조직침묵 점수가 높았으나, 본 연구대상자의 연령과 비교하였을 때 대상자의 연령이 높았음에도 불구하고 조직침묵 점수가 높게 나타나 일반적 특성에 따른 조직침묵에 대한 후속연구가 더 필요해 보인다.

본 연구대상자의 수간호사 진성 리더십 정도는 평균 3.40점(5점 만점)으로 나타났다. 동일한 도구를 사용한 상급종합병원 간호사(Kim & Park, 2020; Kim & Kim, 2022)의 수간호사 진성 리더십 평균은 각각 3.46점, 3.44점으로 나타나, 본 연구대상자의 수간호사 진성 리더십 수준과 비슷하였다. 간호조직 내에서 오랜 기간 근무한 수간호사의 경우 구성원들의 모범이 되는 존재로 인식되고 있으며 도덕성과 인성은 필수적인 요소이기 때문에 대상자가 다르더라도 수간호사 진성 리더십을 인식하는 수준이 비슷한 것으로 보인다.

본 연구에서 직장 내 괴롭힘은 직장 내 무례함, 조직침묵은 모두 양의 상관관계가 있었고, 수간호사 진성 리더십과 음의 상관관계를 보였다. 이는 직장 내 무례함과 조직침묵 수준이 높을수록 직장 내 괴롭힘 수준이 높아짐을 의미한다. 직장 내 무례함과 직장 내 괴롭힘의 상관관계를 보는 선행연구는 드물었다. 그러나 국내 간호사를 대상으로 한 질적연구에서는 간호사들이 근무지의 선배와 상사, 의사, 환자, 보호자 관계에서 광범위하게 무례함을 경험하고 있지만 제도적 절차가 마련되어 있지 않아 무례함을 당하면 애써 무시하거나 잊어버리는 등의 소극적 대처로 이어지는 것으로 보고하였다. 무례함의 특성상 관리되지 않으면 괴롭힘을 야기할 수 있으므로 소극적인 대응과 이직을 고려하는 개인적 차원의 대처가 아닌 조직적 제도가 마련되어야 직장 내 괴롭힘 또한 예방할 수 있을 것이다. 또한 종합병원 간호사를 대상으로 조직침묵이 직장 내 괴롭힘과 양의 상관관계를 보고한 연구와 일치하는 결과이다. 그리고 수간호사 진성 리더십이 낮을수록 직장 내 괴롭힘 수준이 높아짐을 의미한다. 이는 중환자실 간호사(Shim et al., 2019)를 대상으로 한 수간호사 진성 리더십과 직장 내 괴롭힘 간의 음의 상관관계를

보고한 연구와 일치하는 결과이다. 따라서 간호 단위 관리자는 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 긍정적 조직 문화 형성을 위해 진성 리더십을 높이는 활동과 간호사 개인의 특성에 맞는 중재 방안을 마련하기 위해 다면적으로 노력해야 할 것이다(Shim et al., 2019).

본 연구에서 직장 내 무례함은 직장 내 괴롭힘에 영향을 미치는 요인으로 확인되었고, 직장 내 무례함이 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향에 있어 조직침묵의 조절효과가 확인되었다. 이는 간호사가 직장 내 무례함을 경험했을 때 조직침묵이 직장 내 괴롭힘을 강화시키는 조절작용을 하는 것으로 해석할 수 있다. 또한 수간호사 진성 리더십은 직장 내 무례함과 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향을 조절하지 않는 것으로 나타났다. 하지만 Kim과 Kim (2022)에서는 수간호사 진성 리더십이 무례함을 매개로 간호사의 직장 내 괴롭힘에 영향을 미치는 것으로 나타났고, Johnson과 Rea (2009)에서는 관리자의 리더십이 직장 내 괴롭힘의 가장 강력한 선행요인으로 보고되었으므로, 수간호사 진성 리더십은 무례함이 발생하기 전에는 직장 내 괴롭힘에 영향을 미치지 않으나 무례함이 발생한 상태에서는 직장 내 괴롭힘에 영향을 미치거나 조절효과를 가지지 못하는 것으로 분석될 수 있다. 하지만 간호사의 직장 내 무례함, 직장 내 괴롭힘에 대한 연구 중 수간호사 진성 리더십의 효과를 조사한 선행연구가 드물어서 후속연구가 더 이루어질 필요가 있다.

조직침묵에 대한 선행연구들은 조직침묵이 조직 몰입을 억제하고 이직의도에 영향을 미치는 요인임에 주목하고 있다(Go & Cho, 2020). 하지만 본 연구에서는 조직침묵이 간호사 직장 내 괴롭힘에 어떤 역할을 하는지에 주목한 연구로 조직침묵의 새로운 역할을 조명하고 있어 의의가 있다. 특히 직장 내 괴롭힘의 경우 권력관계에서 발생하며 간호조직의 경우 위계 지향 문화의 정도가 강한 조직(Kim & Ha, 2024)이므로 간호 조직의 조직침묵의 정도가 높을 것으로 예상된다. 이는 간호사 직장 내 무례함이 직장 내 괴롭힘을 야기할 때 조직이 보호 역할을 하지 못하고 오히려 높은 수준의 조직침묵으로 인해 직장 내 괴롭힘을 강화하는 결과를 초래하고 있다는 의미이므로 시사하는 바가 크다.

이상의 연구결과를 바탕으로 간호사의 조직침묵은 근무 환경에서 발생 가능한 직장 내 무례함과 직장 내 괴롭힘의 부정적 영향을 감소시킬 수 있는 요인임이 확인되었다. 이에 따라 직장 내 괴롭힘을 예방하기 위해서는 간호사의 조직침묵을 감소시키기 위한 다각적인 노력이 필요하다.

본 연구의 의의는 조직침묵이 간호사의 직장 내 무례함에 의한 직장 내 괴롭힘 결과에 조절효과가 있음을 검증하여, 직장

내 무례함 경험의 부정적 영향을 감소시킬 수 있는 대안을 제시하였다는 것이다. 본 연구결과를 바탕으로 환자의 안전과 건강한 조직 문화 확립을 위해 직장 내 괴롭힘을 방지할 수 있는 조직적 방안을 모색하여야 한다. 또한 조직 내에서 자신의 의견을 보다 안전하게 표현할 수 있는 조직 문화 형성이 필요하며 이를 위한 올바른 조직 문화에 대한 교육 프로그램이나 정책 개발이 필요하다.

본 연구는 간호사의 직장 내 괴롭힘의 조직적 요인을 조명하였다는 점에서 의의가 크지만, 일부 지역 간호사를 대상으로 하였고, 직장 내 괴롭힘을 경험한 간호사만을 대상으로 하지 않아 본 연구결과를 일반화하기에는 제한이 있다.

따라서 본 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언한다.

첫째, 국내 다양한 지역과 병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 광범위한 반복 연구를 수행할 것을 제언한다. 둘째, 선행 연구를 통해 직장 내 괴롭힘 영향 요인으로 밝혀진 보다 다양한 변수를 포함한 연구를 시도해 볼 것을 제언한다. 셋째, 간호사의 직장 내 무례함이 직장 내 괴롭힘을 야기하는 과정에 영향을 미치는 요인을 확인하는 연구를 시도해 볼 것을 제언한다. 넷째, 간호조직의 조직침묵을 감소시키는 중재 프로그램 개발을 제언한다.

결론 및 제언

본 연구는 간호사의 직장 내 무례함과 직장 내 괴롭힘의 관계에서 조직침묵과 수간호사 진성리더십의 조절효과를 파악하고자 시행되었다. 위계적 회귀분석 결과 직장 내 무례함은 직장 내 괴롭힘에 영향을 미치는 요인으로 나타났으며, 직장 내 무례함과 직장 내 괴롭힘 간 관계에서 조직침묵의 조절효과를 규명할 수 있었다.

본 연구결과는 공격 강도가 약한 직장 내 무례함이 공격 강도가 더 강한 직장 내 괴롭힘을 야기하는 과정에서 조직 내에서 자신의 의견을 표현하지 않는 조직, 즉 조직 침묵 정도가 높은 조직일수록 직장 내 괴롭힘 정도가 더욱 높아질 수 있음을 보여 준다. 간호사의 직장 내 무례함이 직장 내 괴롭힘을 야기하는 과정과 관련한 연구가 부족한 상황에서 본 연구는 간호사의 직장 내 괴롭힘을 완화하기 위해 조직 내에서 자신의 의견을 자유롭게 표현할 수 있는 조직 문화 형성이 필요하다는 근거를 제시하였다는 의의를 가진다. 간호사의 직장 내 괴롭힘을 완화하기 위해 조직 내 소통이 자유로운 조직 문화 형성이 필요하며 간호 조직 차원에서의 대책 마련이 필요하다.

REFERENCES

- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *The Academy of Management Review*, 24(3), 452-471.
<https://doi.org/10.2307/259136>
- Avolio, B. J., Gardner, W. L., Walumbwa, F. O., Luthans, F., & May, D. R. (2004). Unlocking the mask: A look at the process by which authentic leaders impact follower attitudes and behaviors. *The Leadership Quarterly*, 15(6), 801-823.
<https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2004.09.003>
- Cheong, J. O. (2020). Mediating effects of organizational silence between workplace bullying and organizational performance among nurses. *Journal of Digital Convergence*, 18(1), 169-175.
<https://doi.org/10.14400/JDC.2020.18.1.169>
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the negative acts questionnaire-revised. *Work & Stress*, 23(1), 24-44.
<https://doi.org/10.1080/02678370902815673>
- Go, D. Y., & Cho, J. H. (2020). A meta-analysis on the consequences of organizational silence. *The Journal of Korean Policy Studies*, 20(3), 131-156.
<https://doi.org/10.46330/jkps.2020.09.20.3.131>
- Guidroz, A. M., Burnfield-Geimer, J. L., Clark, O., Schwetschenau, H. M., & Jex, S. M. (2010). The nursing incivility scale: Development and validation of an occupation-specific measure. *Journal of Nursing Measurement*, 18(3), 176-200.
<https://doi.org/10.1891/1061-3749.18.3.176>
- Han, E. H., & Ha, Y. M. (2016). Relationships among self-esteem, social support, nursing organizational culture, experience of workplace bullying, and consequence of workplace bullying in hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 22(3), 303-312.
<https://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.3.303>
- Jeon, B. R., & Noh, Y. G. (2018). Impact of work-family conflict and social support on retention intention among married female nurses. *Journal of Digital Convergence*, 16(10), 261-270.
<https://doi.org/10.14400/JDC.2018.16.10.261>
- Johnson, S. L. (2011). An ecological model of workplace bullying: A guide for intervention and research. *Nursing Forum*, 46(2), 55-63. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6198.2011.00213.x>
- Johnson, S. L., & Rea, R. E. (2009). Workplace bullying: Concerns for nurse leaders. *The Journal of Nursing Administration*, 39(2), 84-90. <https://doi.org/10.1097/NNA.0b013e318195a5fc>
- Kang, J. S., & Go, D. Y. (2013). Definition of Korean organizational silence and verification of the survey tool. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 13(1), 1953-1973. Retrieved from <https://kiss-kstudy-com-ssl.eproxy.pusan.ac.kr/Detail/Ar?key=3195768>
- Kang, J., & Yun, S. (2016). A grounded theory approach on nurses' experience with workplace bullying. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 46(2), 226-237.
<https://doi.org/10.4040/jkan.2016.46.2.226>
- Kim, J. J., & Ha, Y. M. (2024). Effects of professional self-concept and nursing organizational culture on intention of retention of middle-aged nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 30(2), 130-140.
<https://doi.org/10.11111/jkana.2024.30.2.130>
- Kim, J. W., & Kang, K. H. (2019). Effects of organizational silence and professionalism on job embeddedness among nurses in hospital management. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 25(2), 198-207.
<https://doi.org/10.22650/JKCNr.2019.25.2.198>
- Kim, M. R., & Park, J. S. (2020). The effect of head nurses' authentic leadership perceived by nurses to nurses' organizational politics perception and organizational silence. *Journal of East-West Nursing Research*, 26(1), 71-79.
<https://doi.org/10.14370/jewnr.2020.26.1.71>
- Kim, S. I., & Kim, S. Y. (2022). Structural equation modeling on workplace incivility of nurses: Evolution to bullying. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 28(4), 406-416.
<https://doi.org/10.11111/jkana.2022.28.4.406>
- Kim, S. Y., Kim, J. K., & Park, K. O. (2013). Path analysis for workplace incivility, empowerment, burnout, and organizational commitment of hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 19(5), 555-564.
<https://doi.org/10.11111/jkana.2013.19.5.555>
- Lee, M. A., & Kim, B. J. (2023). Effects of organizational silence and organizational justice on bullying among hospital nurses at work. *Academy of Nursing Administration*, 29(1), 1-11.
<https://doi.org/10.11111/jkana.2023.29.1.1>
- Lee, M. A., Park, H. J., & Kim, B. H. (2023). Relationship between ethical climate, workplace bullying, and turnover intention of hospital nurses in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 29(4), 457-467.
<https://doi.org/10.11111/jkana.2023.29.4.457>
- Lee, Y. J., & Lee, M. H. (2014). Development and validity of workplace bullying in nursing-type inventory (WPBN-TI). *Journal of Korean Academy of Nursing*, 44(2), 209-218.
<https://doi.org/10.4040/jkan.2014.44.2.209>
- Lee, Y. J., Bernstein, K., Lee, M. H., & Nokes, K. M. (2014). Bullying in the nursing workplace: Applying evidence using a conceptual framework. *Nursing Economics*, 32(5), 255-267.
- Ministry of Government Legislation of the Republic of Korea. (2021, November 19). Labor standards act. Retrieved from <https://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=1&subMenuId=15&query=%EA%B7%BC%EB%A1%9C%EA%B8%B0%EC%A4%80%EB%B2%95&dt=20201211#searchId0>

- Ministry of Health and Welfare. (2022, July 7). Health and medical workforce survey. Retrieved from <https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=227856>
- Morrison, E. W., & Milliken, F. J. (2000). Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world. *The Academy of Management Review*, 25(4), 706-725. <https://doi.org/10.2307/259200>
- Park, K. O., Kim, S. Y., & Kim, J. K. (2013). Hospital nurses' experience of bullying in the workplace and burnout, organizational commitment, turnover intention and nursing productivity. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 19(2), 169-180. <https://doi.org/10.22650/JKCNr.2013.19.2.169>
- Shim, M. Y., Yoo, H. J., Kim, J. Y., Kim, S. R., Song, Y. G., & Kang, J. Y. (2019). The structural equation model of organizational culture, authentic leadership, self-esteem, and bullying in nurses at critical care units. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 25(3), 314-322. <https://doi.org/10.22650/JKCNr.2019.25.3.314>
- Song, A. R., & Lee, J. E. (2023). The impact of incivility, job stress, resilience of emergency room nurses on turnover intention. *Journal of Korean Academy on Communication in Healthcare*, 18(2), 9-20. <https://doi.org/10.15715/kjhcom.2023.18.2.9>
- Song, B. R., & Seomun, G. A. (2014). The influential factors related to organizational citizenship behavior of nurses - With focus on authentic leadership and organizational justice. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 20(2), 237-246. <https://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.2.237>
- Van Dyne, L., Ang, S., & Botero, I. C. (2003). Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs. *Journal of Management Studies (Wiley-Blackwell)*, 40(6), 1359-1392. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00384>
- Walsh, E. J. (2018). *Authentic leadership and workplace bullying among experienced registered nurses: Testing a double mediation model*. Unpublished master's thesis, The University of Western Ontario, Canada.