

<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2024.10.5.381>

JCCT 2024-9-45

병원간호사가 경험하는 무례함, 팀 내 친밀감, 직업 존중감이 간호업무성과에 미치는 영향

The Influence of Experience of Incivility, Workplace Friendship and Job-esteem on Nursing Performance among Hospital Nurses

박나래*, 정희자**

Narae Park*, Heeja Jung**

요약 본 연구는 병원간호사가 경험하는 무례함, 팀 내 친밀감, 직업 존중감이 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다. 연구 대상자는 대학병원 근무 간호사 135명이며, 자료수집은 2023년 12월 14일부터 12월 20일까지 시행되었다. 자료분석은 기술통계, Independent t-test, One-way ANOVA, Pearson's correlation coefficients, Multiple regression analysis를 이용하였다. 연구결과 간호업무성과에 영향을 미치는 주요 요인은 직업 존중감($\beta = .60, p < .001$)과 근무형태($\beta = .19, p = .015$)였으며, 모형의 전체 설명력은 52.7%($F = 12.50, p < .001$)로 나타났다. 따라서 간호업무성과 향상을 위한 대안으로 직업 존중감을 높일 수 있도록 간호사들이 전문직으로서의 위치 확인과 이미지 개선을 통해 직업 존중감을 향상시키고 간호관리자 및 의료기관의 노력이 필요하며, 전문직 역량 강화를 위한 프로그램 개발 및 적용이 필요하다.

주요어 : 병원간호사, 무례함, 팀 내 친밀감, 직업 존중감, 간호업무성과

Abstract This study aimed to examine the effect of incivility experience, workplace friendship, job-esteem on nursing performance of hospital nurses. The participants were 135 university hospital nurses, and data collection was performed from December 14 to December 20, 2023. The collected data were analyzed using descriptive statistics, independent t-test, one-way ANOVA, pearson's correlation coefficients, and multiple regression analysis. The main factors influencing the participants' nursing performance were job-esteem ($\beta = .60, p < .001$) and type of work shift($\beta = .19, p = .015$). The overall explanatory power of the model was 52.7%. Therefore, as an alternative for improving nursing performance it is essential to enhance nurses' job-esteem, it is necessary for nursing managers and institutional level to work on the improve the nursing image and professional status.

Key words : Hospital Nurses, Incivility, Job-esteem, Nursing Performance, Workplace Friendship

1. 서론

최근 국내 의료환경은 초고령화 사회로의 진입에 따른 만성질환자의 증가로 간호수가 빠르게 증가하고 있으며, 감염병 대유행에 따른 환자 안전 및 감염관

리 강화와 국민들의 권리 의식 향상은 의료서비스 수준에 대한 기대치를 상승시키고 있다[1]. 이러한 변화는 의료서비스의 질적인 측면과 함께 간호의 질 향상으로 연결되는 간호업무성과에 대한 관심도 증가시켰다[2]. 간호업무성과 관련 업무에 대한 전문성을 기초로 간호

*준회원, 건양대학교 간호학과 석사과정 (제1저자)

**정회원, 건양대학교 간호학과 부교수 (교신저자)

접수일: 2024년 6월 1일, 수정완료일: 2024년 7월 2일

게재확정일: 2024년 9월 5일

Received: June 1, 2024 / Revised: July 2, 2024

Accepted: September 5, 2024

**Corresponding Author: jhj1215@konyang.ac.kr

Dept. of Nursing, Konyang Univ, Korea

사의 역할을 합리적으로 수행하여 조직의 목표를 효율적으로 수행하는 정도를 의미하며, 의료서비스 질에 영향을 주는 간호사의 간호업무성과에 대한 관리는 고품질의 간호서비스와 간호의 생산성에 지대한 영향을 미치므로 조직 차원에서 최우선적으로 다루어져야 하는 필수과제라고 볼 수 있다[3,4]. 간호기능의 수행 정도로 측정되는 간호업무성과는 간호사가 전문성을 바탕으로 임상에서 효율적으로 업무를 수행하여 간호조직의 목표를 얼마나 성공적으로 달성되었는지를 보여주는 것으로서 간호의 질 측정은 물론 병원 조직의 업무성과 측정에도 기여하기 때문에 최근 중요하게 드러나고 있는 개념이다[5]. 간호업무성과의 저하는 의욕상실을 비롯하여 업무 생산성과 업무 효율성 저하 등을 야기시켜 양질의 간호 제공을 방해하고 전문적인 간호 발전 저해를 초래한다[6].

선행연구에서 나타난 간호업무성과의 다양한 영향요인 중 무례함은 부정적인 영향요인 중 하나로 공격성을 내포한 상대방에게 해를 끼치려는 모호한 의도를 가진 저항도의 일탈행동으로 대인관계에서 타인을 무시하고 존중하지 않는 태도를 의미한다[7]. 또한, '직장 내 괴롭힘', '태움' 등과는 달리 빈정거리기, 비하, 무시 등과 같은 간접적인 형태로 일어나는 특징이 있으며, 업무와 관련된 모든 상호작용에서 발생할 수 있는 비의도적인 비교적 약한 수준의 언어적, 비언어적 학대를 포함하는 개념이다[8,9]. 간호사의 무례함 경험은 정신적, 신체적으로 악영향을 줄 뿐만 아니라, 환자안전사고의 원인으로 이어질 수 있으며, 간호 서비스의 질을 저하시키고 간호업무성과를 방해하는 강한 예측요인이 될 수 있다[10,11]. 간호사의 무례함 경험의 정도는 근무부서에 따라 유의한 차이가 있었으며, 근무경력이 낮을수록 무례함 경험 정도가 높다고 보고되었다[12,13]. 그러나 근무경력이 높더라도 직무순환을 경험한 간호사들은 낯선 환경과 새로운 팀원들과 일하는 것에 대한 불안, 대인관계의 어려움을 수반하게 되면 무례함 경험 가능성을 높이는 것으로 나타났다[14,15].

반면, 팀 내 친밀감 및 직업 존중감은 간호업무성과에 영향을 미치는 긍정적인 핵심 개념이다[16,17]. 팀 내 효과적인 인적자원관리에 긍정적인 영향을 미치는 요인 중 하나인 친밀감은 같이 지내는 사이가 무척 가깝고 친한 기분을 의미하고, 팀 내 친밀감이란 조직적 차원의 요인으로서 함께하고자 하는 마음, 밀접함, 결

속감을 의미한다[18,19]. 간호사는 24시간 동안 환자를 돌보아야 하는 업무의 특수성으로 인해 3교대 근무를 하고 있으며, 매 교대 시점에 복잡한 내용의 간호 정보를 문서와 구두를 통해 인수인계가 이루어지고 있다[20]. 따라서 간호사 간의 친밀감이 더욱 필요한 요소이며, 팀 내 친밀감 향상은 환자 간호의 질과 간호업무성과 향상에 기여할 것으로 판단된다.

직업 존중감은 간호사가 직업적 자아 인식과 전문성을 탐색하고 조직의 인정과 존중을 확인함으로써 자신의 직업을 스스로 평가하고 기대하는 가치와 신념이다[21]. 높은 직업 존중감은 자신의 직업을 긍정적으로 인식하고 자신의 업무에 대한 자신감이 증가하여 간호업무성과에도 긍정적인 영향을 미친다[16].

지금까지 간호학에서는 병원간호사를 대상으로 무례함 경험, 팀 내 친밀감, 직업 존중감과의 관계성을 함께 고려한 연구는 없었다. 따라서 본 연구에서는 병원간호사를 대상으로 간호업무성과와 병원간호사의 무례함 경험, 팀 내 친밀감 및 직업 존중감의 정도를 확인하고, 간호업무성과에 영향을 미치는 관련 요인을 규명하여 의료서비스의 질과 직결되는 병원간호사의 간호업무성과를 향상시킬 뿐만 아니라 간호조직의 성과를 높일 수 있는 근거자료를 마련하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 병원간호사의 무례함 경험, 팀 내 친밀감, 직업 존중감이 간호업무성과에 미치는 영향요인을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 간호관리자와 행정부서에 근무하고 있는 간호사를 제외한 환자 간호를 주된 업무로 수행하는 근무경력 3개월 이상의 병원간호사를 대상으로 편의추출 하였다. 대상자 수는 G*power 3.1.9.7 program을 이용하여 산정하였다. 유의수준 .05, 중간효과 크기 .15, 검정력 .80, 예측변인 10개(일반적 특성 7개, 독립변수 3개)로 설정하였을 때, 최소 표본 수는 118명으로 산출되었다. 탈락률 약 15%를 고려하여 총 136부를 배포 후 회수하였고, 불성실한 응답 1부를 제외한 총 135부의 설문지를 최종 분석에 사용하였다.

3. 연구도구

1) 일반적 특성

일반적 특성에 대한 측정은 연령, 결혼상태, 최종학력, 근무경력, 근무형태, 근무부서, 월급여를 포함하여 총 7개 문항으로 구성하였다.

2) 무례함 경험

무례함 경험에 대한 측정은 Guidroz 등이 개발한 간호사 무례함 척도(Nursing Incivility Scale; NIS)를 Kim 등이 국내의 간호사 실정에 맞게 수정·변안한 간호사 무례함 측정 도구를 사용하였다[9,11]. 총 34개 문항의 4개의 하부영역으로 구성되어 있으며, 1~5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 간호사가 경험하는 무례함 정도가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Guidroz 등의 연구에서 하부영역별 Cronbach's α 는 .81~.94였으며, Kim 등의 연구에서 하부영역별 Cronbach's α 는 .91~.93이었다. 본 연구에서 Cronbach's α 는 .96이었다[9,11].

3) 팀 내 친밀감

팀 내 친밀감에 대한 측정은 Nielsen 등이 개발한 2차원 직장 우정 척도(Two-dimensional Work Friendship Scale)를 Kim와 Lee가 수정·변안한 팀 내 친밀감 도구를 사용하였다[17,19]. 총 12개 문항의 2개의 하부영역으로 구성되어 있으며 12번은 역문항으로 역코딩 후 분석하였다. 1~5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 팀 내 친밀감이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Nielsen 등의 연구에서 하부영역별 Cronbach's α 는 각각 .84와 .85였으며, Kim와 Lee의 연구에서 하부영역별 Cronbach's α 는 각각 .73와 .79이었다. 본 연구에서 Cronbach's α 는 .89이었다[17,19].

4) 직업 존중감

직업 존중감에 대한 측정은 최현주와 정귀임이 개발한 표준화된 병원간호사 직업 존중감 척도(Job-Esteem Scale for Hospital Nurse; JES-HN)를 사용하였다[19]. 총 28개 문항의 6개의 하부영역으로 구성되어 있으며, 1~5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 직업 존중감이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 최현주와 정귀임의 연구에서 Cronbach's α 는 .94였으며, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .94이었다[19].

5) 간호업무성과

간호업무성과에 대한 측정은 Price 등의 개인성과 척도(Your Own Performance Scale)를 기반으로 Ko 등이 개발한 간호업무성과 측정 도구를 사용하였다[3, 22]. 총 17개 문항의 4개의 하부영역으로 구성되어 있으며, 1~5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 간호업무성과가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Ko 등의 연구에서 Cronbach' α 는 .92였으며, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .94이었다[3,22].

4. 자료수집

본 연구의 자료수집은 2023년 12월 14일부터 12월 20일까지 진행되었다. 자료수집을 위해 D 광역시의 K 대학교병원 간호부를 방문하여 연구 목적과 방법 및 절차에 대해 설명한 후 허가를 받아 자료수집을 진행하였다. 연구대상자 모집을 위해 각 부서의 게시판에 모집 공고문을 게시하여 연구 참여를 희망하는 대상자에게 설명문과 동의서, 자기기입식 설문지를 제공하였다. 작성된 동의서와 설문지는 연구자가 준비한 불투명한 종이봉투에 각각 밀봉하여 제출하도록 하여 개인정보가 노출되지 않도록 하였으며, 이후 연구자가 최종 수거하였다.

5. 윤리적 고려

본 연구는 K 대학교병원 임상시험위원회의 승인을 받은 후(승인번호: KYUH-2023-00-000-000) 진행되었다. 연구대상자에게 연구의 목적, 연구 참여 기간과 절차 및 방법, 연구 참여로 예상되는 위험 및 이득, 손실에 대한 보상, 예상되는 위험 및 이득, 자유의사에 의한 연구 참여와 동의 철회, 개인정보 보호와 제공 및 처리에 관한 사항, 연구자와 임상시험위원회의 연락처가 명시된 설명문과 서면동의서를 제공한 후 자필서명을 받았다. 수집된 자료는 연구 종료 후 3년간 연구자만 열람할 수 있는 이중 잠금장치가 되어 있는 장소에 보관 후 파쇄기를 통해 영구적으로 파쇄할 예정임을 설명하였다.

6. 자료분석

수집된 자료의 분석은 IBM SPSS WIN 26.0 프로그램을 이용하였다. 대상자의 일반적 특성과 무례함 경험, 팀 내 친밀감, 직업 존중감 및 간호업무성과는 기

술통계를 사용하여 분석하였고, 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과의 차이는 Independent t-test와 One-way ANOVA, 그리고 간호업무성과의 영향요인을 규명하기 위해 Multiple regression analysis를 사용하여 분석하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 평균 연령은 29.38±5.54세였고, 결혼상태는 미혼이 101명(74.8%)이었으며, 최종학력은 학사가 105명(78.0%)으로 가장 많았다. 근무경력 중 총 근무경력의 평균은 5.93±5.77년이었으며, 현 부서 근무경력의 평균은 3.49±3.69년이었다. 근무형태는 3교대가 65명(48.1%)으로 가장 많았으며, 근무부서는 병동이 76명(56.0%)으로 가장 많았다. 월 급여는 350만원 미만이 112명(83.0%)이었다(Table 1).

표 1. 대상자의 일반적 특성
Table 1. General Characteristics of Participant (N=135)

Variables	Categories	N(%)	M±SD	
Age (yrs)	<25	18(13.0)	29.38±5.54	
	25~29	67(50.0)		
	≥30	50(37.0)		
Marital status	Single	101(74.8)		
	Married	34(25.2)		
Educational level	College	16(12.0)		
	University	105(78.0)		
	Graduate school	14(10.0)		
Nursing career	Total nursing career	<1	8(6.0)	5.93±5.77
		1~4	64(47.0)	
		5~9	40(30.0)	
		≥10	23(17.0)	
	Current department career	<1	20(14.8)	3.49±3.69
		1~4	76(56.3)	
		5~9	31(23.0)	
		≥10	8(5.9)	
Type of shift work	2 shift work	56(41.5)		
	3 shift work	65(48.1)		
	No shift work	14(10.4)		
Working department	General ward	76(56.0)		
	Special units	43(32.0)		
	OPD	16(12.0)		
Monthly salary (10,000 won)	<350	112(83.0)		
	≥350	23(17.0)		

※ OPD=Out Patient Department

2. 일반적 특성에 따른 간호업무성과 차이

본 연구에서 대상자의 간호업무성과는 5점 만점 중 평균 3.93±0.50점으로 나타났다. 대상자의 간호업무성과는 결혼상태($t=-3.05, p=.003$), 최종학력($F=4.86, p=.005$), 총 근무경력($F=3.90, p=.010$), 현 부서 근무경력($F=3.05, p=.0381$, 근무형태($F=8.38, p<.001$)에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(Table 2).

표 2. 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과의 차이
Table 2. Differences of Nursing Performance according to General Characteristics (N=135)

Variables	Categories	Nursing performance		
		M±SD	t or F (p) Scheffé	
Age (yrs)	<25 ^a	3.89±0.42	2.47 (.088)	
	25~29 ^b	3.85±0.50		
	≥30 ^c	4.05±0.51		
Marital status	Single	3.86±0.47	-3.05 (.003)	
	Married	4.15±0.51		
Educational level	College ^a	3.91±0.25	4.86 (.005)	
	University ^b	3.88±0.50		
	Graduate school ^c	4.33±0.51		
Nursing career	Total career	<1 ^a	3.85±0.34	3.90 (.010)
		1~4 ^b	3.85±0.48	
		5~9 ^c	3.90±0.49	
		≥10 ^d	4.24±0.51	
	Current department career	<1 ^a	3.82±0.40	3.05 (.031)
		1~4 ^b	3.87±0.49	
		5~9 ^c	4.06±0.54	
		≥10 ^d	4.30±0.43	
Type of shift work	2 shift work ^a	3.79±0.49	8.38 (<.001)	
	3 shift work ^b	3.95±0.47		
	No shift work ^c	4.37±0.39		
Department	General ward	3.90±0.46	1.37 (.257)	
	Special units	3.91±0.50		
	OPD	4.12±0.64		
Monthly salary (10,000 won)	<350	3.90±0.48	-1.55 (.124)	
	≥350	4.07±0.57		

※ OPD=Out patient department

3. 대상자의 무례함 경험, 팀 내 친밀감, 직업 존중감, 간호업무성과 간의 상관관계

대상자의 간호업무성과는 팀 내 친밀감($r=.40, p<.001$), 직업 존중감($r=.69, p<.001$)과 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Table 3).

표 3. 주요 변수 간의 상관관계
 Table 3. Correlation among Major Variables (N=135)

Variables		1	2	3	4
		r (p)			
1	Incivility experience	1			
2	Workplace friendship	-.14 (.105)	1		
3	Job-esteem	-.17 (.046)	.52 (<.001)	1	
4	Nursing performance	-.05 (.586)	.40 (<.001)	.69 (<.001)	1

4. 간호업무성과에 영향을 미치는 요인

대상자의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 간호업무성과에 유의한 차이를 보인 결혼 상태, 최종학력, 총 근무경력, 현 부서 근무경력, 근무형태, 팀 내 친밀감, 직업 존중감을 독립 변인으로 입력하였다. 결혼상태, 최종학력, 근무경력, 근무형태는 더미 변수로 변환하였다.

독립 변인을 투입하여 다중회귀분석을 사용하여 분석한 결과, Durbin-Watson 통계량은 1.952로 2에 근사치를 보여 잔차의 독립성을 만족하였다. 독립변수들의 다중공선성 문제를 확인한 결과 공차한계(Tolerance)는 0.11~0.75로 0.1보다 크며, 분산팽창지수(Variation Inflation Factor; VIF)는 1.33~8.92로 기준치인 10미만으로 나타나 다중공선성의 문제가 없는 것을 확인하였다. 또한 병원간호사의 간호업무성과에 영향을 미치는

요인을 파악하기 위한 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F=12.50, p<.001$). 다중회귀분석 결과 간호업무성과에 영향을 미치는 요인은 직업 존중감($\beta=.60, p<.001$)과 근무형태 중 교대근무 안함($\beta=.19, p=.015$) 순으로 나타났다. 모형의 전체 설명력은 52.7%로 나타났다(Table 4).

IV. 논 의

본 연구는 병원간호사의 무례함 경험, 팀 내 친밀감, 직업 존중감 및 간호업무성과 간의 관계를 파악하고, 간호업무성과의 영향 요인을 규명하여 병원간호사의 간호업무성과를 향상시킬 뿐만 아니라 간호조직의 성과를 높일 수 있는 근거자료를 마련하고자 시도된 연구이다.

본 연구에서 병원간호사의 간호업무성과의 정도는 5점 만점에 평균 3.93점으로 나타났다. 동일한 측정도구를 사용하여 상급종합병원 수술실 간호사를 대상으로 한 Moon과 Shin의 연구에서 4.04점보다는 낮았으나, 종합병원 중환자실 간호사를 대상으로 한 Kim 등의 연구에서 3.72점, 대학병원 간호사를 대상으로 한 Yoo와 Yu의 연구에서 3.75점보다 높게 나타났다 [23-25]. 이러한 결과는 근무경력의 차이에서 발생한다고 유추할 수 있다. 경력이 증가함에 따라 간호사의 전문성과 숙련도의 차이가 있으므로 간호업무성과를 높

표 4. 대상자의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인
 Table 4. Influencing Factors on Nursing Performance (N=135)

Variables		B	SE	β	t	p
(Constant)		1.12	0.30		3.72	<.001
Marital status*	Married	.09	0.10	.08	0.95	.346
Educational level*	University	.01	0.09	.01	0.14	.885
	Graduate school	.20	0.14	.13	1.49	.138
Total nursing career*	1~4	.01	0.18	.01	0.06	.956
	5~9	-.03	0.17	-.02	-0.15	.878
	≥10	.03	0.20	.02	0.16	.876
Current department career*	1~4	.10	0.12	.10	0.85	.399
	5~9	.15	0.12	.13	1.23	.221
	≥10	.08	0.18	.04	0.44	.657
Type of shift work*	3 shift work	.07	0.07	.07	1.02	.308
	No shift work	.30	0.12	.19	2.47	.015
Workplace friendship		.07	0.06	.08	1.10	.275
Job-esteem		.60	0.07	.60	8.13	<.001
F=12.50 p<.001 R2=.573 Adj. R2=.527						

* Dummy variables: Marital status(Single=0), Educational level(Collega=0), Total Department career(<1=0), Current Department career(<1=0), Type of work shift(2 shift work=0)

은 수준으로 유지 및 발전시키기 위해 근무환경 개선과 적정수준의 인적자원 관리, 직원 상호 간 유대관계 형성 등이 요구된다. 또한 간호사의 전문성 및 숙련도에 대한 자기 개발과 전문적 실무 역량 향상에 대한 지속적인 평가가 이루어져야 한다.

병원간호사의 간호업무성과에 영향을 주는 요인으로는 직업 존중감과 근무형태였다. 직업 존중감이 간호업무성과에 가장 큰 영향 요인으로 직업 존중감이 높을수록 간호업무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선행연구에서는 주로 유사 개념인 자아존중감, 전문직 자아개념, 간호전문직관과 간호업무성과의 관련성을 규명하였고, 비교적 새로운 개념으로 출현한 직업 존중감이 간호업무성과에 미치는 영향을 보고한 선행연구는 매우 소수이다[26-27]. 따라서 본 연구결과를 선행연구와 비교, 분석하기에는 제한점이 있으나 본 연구에서 직업 존중감과 간호업무성과와의 관련성이 규명되었으므로 병원간호사들의 간호업무성과 향상을 위해 추후 여러 지역의 의료기관으로 확대하여 직업 존중감과 간호업무성과의 관련성을 규명하는 연구가 필요하다. 또한 직업 존중감을 고착시킬 수 있는 방안으로 직업 존중감의 필요성과 중요도를 인식시킬 수 있는 다양한 교육프로그램 개발과 그 효과를 규명하는 후속 연구를 제언한다.

한편, 근무형태 중 상근직 근무자는 간호업무성과가 높은 것으로 나타났지만, 본 연구에서 상근직에 종사하는 대상자는 10.4%로 상근직에 종사하는 대상자가 교대 근무자보다 간호업무성과에 긍정적인 영향을 미친다고 해석하기에는 무리가 있다. 또한 종합병원 간호사를 대상으로 한 Choi 등[28]의 연구에서는 교대근무를 하는 간호사가 교대근무를 하지 않는 간호사에 비해 직무스트레스 수준이 더 높아 간호업무성과에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구의 결과와 차이가 있으므로 간호업무성과에 근무형태가 영향을 미치는지 확인하기 위해서는 같은 업무를 하는 대상자 중 근무형태가 다른 간호사를 대상으로 반복연구가 필요하다.

본 연구에서 무례함 경험은 간호업무성과에 유의한 영향을 미치지 않는 요인으로 나타났다. 이는 선행연구에서 무례함 경험이 간호업무성과의 중요한 예측 요인으로 제기된 것과 상반된 결과이며[29], 선행연구에서 무례함 경험의 간호업무성과에 미치는 영향을 확인

한 경우가 없어 직접적으로 비교 분석은 어렵지만 감정노동과 직장 내 괴롭힘, 대인관계 스트레스가 간호업무성과의 부정적인 영향 요인임을 확인하였다[25, 30]. 본 연구에서는 직무순환을 경험한 대상자를 따로 고려하지 않았으나 선행연구에서는 근무경력이 낮은 간호사와 직무순환을 경험한 간호사가 무례함 경험 정도가 높다는 결과를 제시하고 있으므로[12-15] 후속연구에서는 신규간호사나 직무순환을 경험한 간호사를 대상으로 무례함 경험과 간호업무성과 간의 관련성을 규명할 필요가 있다.

본 연구에서 팀 내 친밀감도 간호업무성과에 유의한 영향을 미치지 않는 요인으로 나타났다. 이는 선행연구에서 팀 내 친밀감이 간호업무성과의 중요한 예측 요인으로 제기된 것과 차이가 있으나[31,32] 국내 연구에서는 두 변수 간의 관련성을 규명한 연구가 거의 이루어지지 않아 추후 다양한 그룹의 간호사를 대상으로 하여 팀 내 친밀감이 간호업무성과에 어떤 영향을 미치는지 확인하는 반복 연구가 필요하다.

이상의 결과를 볼 때 간호업무성과 향상을 위해 간호사가 보건 전문인으로서 직업에 대한 긍정적인 가치평가와 기대 수준을 확인할 수 있도록 직업 존중감 증진을 위한 지원이 필요하다는 것을 확인할 수 있었다. 따라서 직업 존중감 증진을 위해 간호사들이 전문직으로서의 위치 확인과 이미지 개선을 위한 간호관리자 및 의료기관 차원의 노력이 필요하며, 전문직 역량 강화를 위한 프로그램을 개발하고 적용해야 할 것이다. 또한 조직적 차원의 지원과 능력에 따른 적절한 보상은 업무에 대한 의지를 갖게 하며, 조직의 효과적인 목표 달성을 위한 수단이 될 수 있다. 따라서 의료기관은 물질적 보상과 개인적 보상을 적절히 활용하여 병원간호사의 직무 열의를 높여 최종적으로 직업 존중감을 높일 수 있는 적절한 보상 체계 확립이 중요하다고 할 수 있다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 병원간호사의 무례함 경험, 팀 내 친밀감, 직업 존중감이 간호업무성과에 미치는 영향 요인을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다. 본 연구결과 병원간호사의 간호업무성과에 영향을 미치는 주요 영향 요인은 직업 존중감과 근무형태로 나타났다. 따라서 간

호업무성과 향상을 위한 대안으로 직업 존중감을 높일 수 있도록 간호사들이 전문직으로서의 위치 확인과 이미지 개선을 위해 간호관리자들의 노력이 필요하며, 전문직 역량강화를 위한 연수프로그램 확대 및 프로그램 개발, 전문간호사 과정 및 학위과정 등에 적극적으로 참여할 수 있도록 의료기관의 배려와 지지가 필요하다. 한편, 상근직에 종사하는 대상자가 교대 근무자보다 간호업무성과에 긍정적인 영향을 미친다고 해석하기에는 무리가 있으므로 간호업무성과에 근무형태가 영향을 미치는지 확인하기 위해 같은 업무를 하는 대상자 중 근무형태가 다른 간호사를 대상으로 반복 연구가 필요하다.

References

- [1] S.R. Son, H.Y. Lee. "Effect of Nursing Work Environment Perception of Nurses in Hospitals Dedicated to Infectious Diseases on Patient Safety Management Activities and Nursing Performance," *The Journal of Korean Nursing Research*, Vol. 7, No. 2, pp. 1-13, 2023. <https://doi.org/10.34089/jknr.2023.7.2.1>
- [2] H.M. Kim, and S.H. Jang. "The Influence of Nurses' Workplace Bullying, Social Interaction Anxiety and Positive Psychological Capital on Nursing Performance," *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol. 29, No. 3, pp 331-340, 2023. <https://doi.org/10.1111/jkana.2023.29.3.331>
- [3] Y.K. Ko, T.W. Lee, and J.Y. Lim. "Development of a Performance Measurement Scale for Hospital Nurses," *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol. 37, No. 3, pp. 286-294, 2007.
- [4] Y.H. Kim. "Effect of Nursing Workplace Spirituality, Grateful disposition, Hope on Nursing Performance among General Hospital Nurses," *The Journal of the Convergence on Culture Technology*, Vol. 9, No. 1, pp. 257-266, 2023. <https://doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.1.257>
- [5] H.O. Kim, M.H. Nam, and Y.N. Kim. "Influence of Nursing Practice Readiness and Resilience on the Nursing Performance among New Nurses," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 28, No. 4, pp. 352-360, 2022. <https://doi.org/10.11111/jkana.2022.28.4.352>
- [6] E.Y. Kim, and K.S. Lim. "The Research about Factors Affecting the Nursing Performance in Hospital," *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, Vol. 8, No. 11, pp. 307-318, 2018. <https://doi.org/10.35873/ajmahs.2018.8.11.030>
- [7] L.M. Andersson and C.M. Pearson. "Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace." *Academy of Management Review*, Vol. 24, No. 3, pp. 452-471, 1999.
- [8] C. Porath, and C. Pearson, "The price of incivility," *Harvard Business Review*, Vol. 91, No. 1-2, pp. 114-121, 2013.
- [9] A.M. Guidroz, J.L. Burnfield-Geimer, O. Clark, H.M. Schwetschenau, and S.M. Jex. "The nursing incivility scale: Development and validation of an occupation-specific measure," *Journal of Nursing Measurement*, Vol. 18, No. 3, pp. 176-200, 2010. <https://doi.org/10.1891/1061-3749.18.3.176>
- [10] H.K.S. Laschinger. "Impact of workplace mistreatment on patient safety risk and nurse-assessed patient outcomes," *The Journal of Nursing Administration*, Vol. 44, No. 5, pp. 284-290, 2014. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000068>
- [11] S.Y. Kim, J.K. Kim, and K.O. Park. "Path Analysis for Workplace Incivility, Empowerment, Burnout, and Organizational Commitment of Hospital Nurses," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 19, No. 5, pp. 555-564, 2013. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2013.19.5.555>
- [12] J.M. Kang, W.S. Kim, and H.H. Cho. "Effects of Social Capital, Labor Intensity and Incivility on Job Burnout in Pediatric Nurses," *Child Health Nursing Research*, Vol. 23, No. 1, pp. 61-69, 2017. <http://dx.doi.org/10.4094/chnr.2017.23.1.61>
- [13] S.R. Jeong. "The relationship between job stress, incivility, and resilience of clinical nurses in a small and medium hospital," Master's Thesis, Gachon University, Incheon, 2018.
- [14] K.J. Bates. "Floating as a reality: Helping nursing staff keep their heads above water," *Medsurg Nursing*, Vol. 22, No. 3, pp. 197-199, 2013.
- [15] L.M. Cortina, M. Sandy Hershcovis, and K.B. Clancy. "The embodiment of insult: A theory of biobehavioral response to workplace incivility," *Journal of Management*, Vol. 48, No. 3, pp. 738-763, 2022. <https://doi.org/10.1177/0149206321989798>
- [16] D.R. Kim. "The Effect of Professional Pride, Job-Esteem, Organizational Commitment on Nursing Performance of Clinical Nurse," Master's Thesis, Catholic Kwandong University, Gangwon, 2

021. Master's Thesis, Catholic Kwandong University, Gangwon, 2021.
- [17]S.H. Kim, and H.R. Lee. "The Structural Model Analysis for The Effect of Friendship, TMX, Team Commitment and Customer Orientation of Team Members : By Flight Attendants in Airlines," *Journal of Tourism and Leisure Research*, Vol. 25, No. 8, pp. 391-407, 2013.
- [18]I.S. Yan, J.H. Han, and S.E. Jeong. "An Empirical Study on intention of hospital nurses to keep nursing job: Focused on positive psychological capital and organizational well-being," *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, Vol. 8, No. 5, pp. 523-535, 2018. <https://doi.org/10.35873/ajmahs.2018.8.5.050>
- [19]I.K. Nielsen, S.M. Jex, and G.A. Adams. "Development and validation of scores on a two-dimensional workplace friendship scale," *Educational and Psychological Measurement*, Vol. 60, No. 4, pp. 628-643, 2000. <https://doi.org/10.1177/00131640021970655>
- [20]K.J. Hwang, K.S. Lee, S.H. Kim, J.S. Lee, K.O. Lee, & S.M. You. "Adjustment of proper shift hours by improving the nursing reporting system," *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol. 7, No. 1, pp. 5-33, 2001.
- [21]H.J. Choi, and K.I. Jung. "Development of Job-Esteem Scale for Korean Nurses," *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol. 50, No. 3, pp. 444-458, 2020. <https://doi.org/10.4040/jkan.19209>
- [22]J.L. Price, A.H. Van de Ven, and D.L. Ferry. "Measuring and assessing organizations," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 26, No. 2, pp. 324-326, 1981. <https://doi.org/10.2307/2392488>
- [23]H.S. Moon, and S.H. Shin. "The Effects of Self-leadership, Professional Self-concept, and Positive Psychological Capital of Operating Room Nurses on Nursing Performance," *Journal of East-West Nursing Research*, Vol. 26, No. 2, pp. 139-148, 2020. <https://doi.org/10.14370/jewnr.2020.26.2.139>
- [24]J.W. Kim, K.H. Kim, H.K. Chung, and Y.H. Kwak. "The Influence of Communication Barriers on Nursing Performance of Intensive Care Units Nurses," *Journal of the Korean society for Wellness*, Vol. 12, No. 1, pp. 45-56, 2017. <https://doi.org/10.21097/ksw.2017.02.12.1.45>
- [25]S.Y. Yoo, and J.H. Yu. "The influence of focusing manner and emotional labor on nursing performance of clinical nurses," *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol. 23, No. 3, pp. 341-349, 2017. <https://doi.org/10.22650/JKCNr.2017.23.3.341>
- [26]M.J. Kim, and H.S. Jeong. "The Impact of Organizational Justice and Self-Esteem among Clinical Nurses on Nursing Performance: Focusing on the Mediating Work Engagement," *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*, Vol. 18, No. 3, pp. 229-240, 2024. <https://doi.org/10.21184/jkeia.2024.4.18.3.229>
- [27]M.K. Jang, and H.Y. Kim. "A Convergence Study on the Effects of Self-leadership and Self-esteem on Nursing Performance," *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 9, No. 2, pp. 51-59, 2018. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2018.9.2.051>
- [28]K.L. Choi, S.E. Heo, and D.H. Moon. "Convergence Study on the Influence of Job Stress of Shift Work Nurses on Nursing Performance," *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 7, No. 4, pp. 107-121, 2016. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2016.7.4.107>
- [29]S. Keller, S. Yule, V. Zagarese, and S.H. Parker. "Predictors and triggers of incivility within healthcare teams: A systematic review of the literature," *British Publisher of Medical Journal Open*, Vol. 10, No. 6, pp. 1-15, 2020. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-035471>
- [30]B.R. Beak, and H.S. Jung. "The Impact of Workplace Bullying and Interpersonal Stress on Nursing Performance," *Korean Journal of Occupational Health*, Vol. 2, No. 1, pp. 42-54, 2020. <https://doi.org/10.35861/KJOH.2020.2.1.43>
- [31]W. Andika, I. Daud, A. Azazi, H. Setiawan, and A. Fitriana. "Nurses' demands and resources at work: Workload, workplace friendship, positive affect, work engagement on performance," *Enrichment: Journal of Management*, Vol. 13, No. 5, pp. 3123-3135, 2023. <https://doi.org/10.35335/enrichment.v13i5.1755>
- [32]K.T. Tran, P.V. Nguyen, T.T. Dang, and T.N. Ton. "The impacts of the high-quality workplace relationships on job performance: A perspective on staff nurses in Vietnam," *Behavioral Sciences*, Vol. 8, No. 12, pp. 109-131, 2018. <https://doi.org/10.3390/bs8120109>