

병원간호사의 직장 내 괴롭힘과 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향

이윤주¹ · 이미형¹ · Kunsook Bernstein²

인하대학교 간호학과¹, 헌터대학교 간호대학²

Effect of Workplace Bullying and Job Stress on Turnover Intention in Hospital Nurses

Lee, Younju¹ · Lee, Mihyoung¹ · Kunsook Bernstein²

¹Department of Nursing, Inha University, Incheon, Korea

²Hunter College, School of Nursing, New York, USA

Purpose: The purposes of this study were to explore nurse' bullying experiences according to demographic characteristics and to identify effects of workplace bullying and job stress on turnover intention in hospital nurses.

Methods: One hundred sixty-one graduate students working as nurses were recruited. The collected data were analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient, and Stepwise multiple regression with PASW 18.0. **Results:** Results show that 23.0% of the nurses interviewed had experienced bullying in the workplace within the last six months and 19.4% had been bullied during the entire employment period. Bullying perpetrators included nurses (52.9%), physicians (23.0%), and patients (17.8%). Bully nurses consisted of senior nurses (63.0%), managers or supervisors (29.6%), colleagues (3.7%), and junior nurses (3.7%). Job turnover intention in hospital nurses was significantly correlated with workplace bullying ($r=.20, p=.012$) and job stress ($r=.37, p<.001$). The most significant predictors influencing the turnover intention of hospital nurses were job stress, age, and bullying in total career and these factors accounted for 21.0% of the variance. **Conclusion:** Job stress and bullying significantly influence turnover intention. Therefore, educational programs should be developed and implemented to prevent workplace bullying.

Key Words: Workplace, Bullying, Job stress, Turnover, Nurses

서론

1. 연구의 필요성

최근 의료기술의 발달, 수명 연장 및 만성질환의 증가 등으

로 인해 질병을 가진 대상자의 요구는 더욱 복잡해지며 다양
화되고 있다. 이에 병원인력 중 가장 많은 수를 차지하며 환자
에게 주된 의료서비스를 제공하는 간호사의 중요성도 증가하
였다. 그러나 간호사의 높은 이직률은 간호사의 부족사태를
초래하였으며, 이를 감소시키기 위한 방안에 대해 관심이 대

주요어: 직장 내 괴롭힘, 직무 스트레스, 이직의도, 간호사

Corresponding author: Lee, Younju

Department of Nursing, Inha University, 100 Inha-ro, Nam-gu, Incheon 402-751, Korea.

Tel: +82-10-3261-7688, Fax: 82-32-874-5880, E-mail: daminzimin@naver.com

- 본 연구는 인하대학교의 지원에 의해 수행되었음.

- This work was supported by INHA UNIVERSITY Research Grant.

투고일 2013년 3월 6일 / 수정일 2013년 4월 4일 / 게재확정일 2013년 6월 25일

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.

두되고 있다. 간호사의 이직은 대체 간호사의 채용 및 수련을 위한 시간과 노력을 필요로 할 뿐만 아니라, 동료 간호사의 사기 저하 및 업무증가를 유발하여 질적인 간호 수행의 어려움을 가져오게 되므로 이를 감소시키거나 예방할 수 있도록 관련요인을 모색하는 것은 중요하다(Kim, Lim, Chung, & Choi, 2009; Lee et al., 2007).

이직의도는 직무불만족으로 직장을 옮기려는 의도 또는 직종을 전환하려는 성향으로(Lawler, 1983), 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 개인적 요인으로는 연령, 임상경력, 교육수준, 결혼상태, 경제수준 등이며, 조직적 특성으로는 직무스트레스, 직무만족 정도, 내부마케팅, 조직몰입 정도가 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Chung, Kim, & Kim, 2008). 국외에서는 이직의도의 강력한 원인으로 직장 내 괴롭힘에 초점을 두고, 보건의료영역의 큰 비중을 차지하는 간호사를 대상으로 이직의도와외의 상관성을 보고하며(Quine, 2001; Rucker, 2008; Rutherford & Rissel, 2004; Simons, Stark, & DeMarco, 2011), 유럽, 미국을 포함한 선진국에서 20년간 다양하게 연구가 진행되어 왔다.

직장 내 괴롭힘(workplace bullying)은 ‘한 개인이 한 명 이상의 개인들에 의해 거의 매일 또는 수개월의 기간 동안 잠재적으로 높은 배제 위험을 가지고 거의 도움을 받지 못하는 상황에서 공격받는 사회적 상호작용’으로 정의할 수 있다(Leymann, 1996). Yildirim, Yildirim과 Timucin (2007)의 연구에서는 직장 내 괴롭힘을 ‘직장 내에서 한 명 또는 그 이상의 사람에 의해 개인에게 영향을 미치는 비윤리적 의사소통에 해당하는 적대적 행동들’이라고 하였다. 직장 내 괴롭힘은 심리적인 부분이 많고, 신체적 위협은 상대적으로 적으며 주로 업무, 성격 또는 인격적인 부분과 관련된 괴롭힘의 비중이 크다(Einarsen, Hoel, Zapf, & Cooper, 2010). 간호사의 직장 내 괴롭힘은 유기적인 협력관계에 있는 다른 의료 관련 종사자들에 비해 유의하게 높고(Quine, 2001), 가해자로는 환자, 동료, 의사, 기타 직종 등이었다(Rutherford & Rissel, 2004). 간호사의 괴롭힘은 스트레스, 피곤, 고혈압 등의 신체적 영향과 우울, 불안, 외상 후 스트레스 증후군, 자살사고 및 자살시도 등의 정신적인 영향 및 결근, 직무만족 저하 및 이직의도 증가 등 조직에 영향을 주어 간호의 질을 저하시키므로 그에 대한 관심과 대책이 필요하다(Laschinger, Grau, Finegan, & Wilk, 2010; MacIntosh, Wuest, Gray, & Cronkhite, 2010; Quine, 2001; Rucker, 2008).

국내에서는 1990년대부터 괴롭힘 현상에 대해 아동 및 청소년에 대한 왕따, 집단 따돌림, 학교폭력 현상을 중심으로 연

구해 왔으며, 다양한 분야에서 적극적인 문제 해결 및 예방을 위한 방안들을 제시하고 있다. 하지만, 직장 내 괴롭힘은 업무를 통해 직장 내에서 이루어지고 있으며, 괴롭힘을 경험하더라도 참고 회피하거나 이직을 하는 방식으로 해결하고 있어 상대적으로 관심을 받지 못하고 있다. 일개 대학병원 간호사의 괴롭힘과 이직의도의 관계를 다룬 유일한 연구(Nam, 2010)에서 괴롭힘이 이직의도에 영향을 미치는 강력한 요인임을 제시하였다. 하지만, 특정 병원만을 대상으로 간호인력 조정이 이루어지는 불안정한 시기에 조사를 한 부분에 대한 영향을 한계점으로 제시하였다(Nam, 2010). 또한, 사분위수를 이용한 로지스틱 분석방법으로 영향력을 확인하였는데, 이는 이직의도를 임의로 등수화시켜 사분위를 나눈 것으로 연속형변수에 대한 영향력을 설명하는데 제한점이 있다고 할 수 있다.

간호사의 직무 스트레스는 개인의 신체 또는 정신건강에 부정적 영향을 미칠 뿐만 아니라 이직의도 증가와 같은 조직적 측면에 영향을 주지만(Jeong & Do, 2002; Shin & Lim, 2011; Yoon & Kim, 2010), 직장 내 괴롭힘과의 연관성에 대한 연구가 거의 없으며, 주관적 상처(Jo, Sung, & Kim, 2008) 또는 폭력(Park, Kang, Kim, & Kwon, 2011)을 다룬 연구에서 괴롭힘에 해당하는 형태가 일부 기술되기도 하나 이외는 엄연히 상이한 개념인 직장 내 괴롭힘을 직접적으로 다룬 연구는 부족하다.

이에 본 연구에서는 다양한 병원체계 내에서 근무하는 간호사를 대상으로 직장 내 괴롭힘에 대한 양상을 파악하고, 직장 내 괴롭힘과 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 확인함으로써 이직의도를 감소시키기 위한 프로그램 개발의 기초 자료를 마련하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 간호사의 직장 내 괴롭힘의 양상을 파악한다.
- 간호사의 직장 내 괴롭힘, 직무 스트레스, 이직의도 정도를 파악한다.
- 간호사의 일반적인 특성에 따른 직장 내 괴롭힘, 직무 스트레스, 이직의도의 차이를 비교한다.
- 간호사의 직장 내 괴롭힘, 직무 스트레스, 이직의도의 상관관계를 파악한다.
- 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 규명한다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 구조화된 설문지를 통해 간호사의 직장 내 괴롭힘에 대한 양상을 파악하고, 직장 내 괴롭힘과 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향정도를 파악하기 위한 서술적 조사 연구이다.

2. 연구대상

본 연구대상은 6개월 이상의 임상 경력을 가진 병원 근무 중인 간호사로 수도권 대학에서 대학원과정에 재학 중인 자이다. 간호사를 대상으로 한 직장 내 괴롭힘에 대한 연구가 거의 전무하여 이에 대한 인식수준이 낮고, 괴롭힘이라는 단어에 대한 부정적 시각으로 인해 설문조사에 대한 간호부의 사전 허락에 있어 현실적인 어려움이 존재하였다. 이에 연구자는 다양한 의료기관에서 근무하는 간호사들을 접할 수 있으며, 설문작성에 대한 심리적인 압박감도 줄일 수 있는 최선의 환경으로 대학원을 선택하였다. 해당 대학들을 방문하여 사전 허락을 받은 후 설문조사를 실시하였다. 또한, 임상경력을 6개월 이상으로 제한한 이유는 괴롭힘 빈도조사를 위해 최근 6개월 동안 경험한 내용을 질문에 포함하였기 때문이다. 연구대상은 편의 표집에 의해 불충분한 설문작성 및 연구참여 거부로 고려하여 모집한 결과 연구에 동의하여 설문지를 작성한 대상자는 168명이었고, 이 중 자료가 불충분한 7명을 제외한 161명이 최종 대상자로 선정되었다. 간호사의 직장 내 괴롭힘, 직무 스트레스, 이직의도의 상관관계 분석을 위한 대상자 수는 선행연구(Nam, 2010) 결과를 토대로 effect size 0.57을 산출하였고, 양측검정 유의수준 .05, 검정력 80%로 G*Power 3.0 프로그램을 이용하여 계산하였을 때 최소 표본크기가 104명으로 산출되어 본 연구에서의 대상자 수는 적절하였다.

3. 연구도구

1) 직장 내 괴롭힘

간호사가 경험하는 직장 내 괴롭힘 경험을 측정하기 위한 도구로는 Einarsen, Hoel과 Notelaers (2009)가 개발한 부정적 행동경험 설문지(The Negative Acts Questionnaire-Revised, NAQ-R)를 Nam, Kim, Kim, Koo와 Park (2010)이 번역하여 간호사를 대상으로 신뢰도와 타당도가 입증된 도

구를 사용하였다. 이 도구는 지난 6개월간 직장 내에서 괴롭힘으로 인식될 수 있는 부정적 행동 22문항으로 구성된 자기 보고식이다. 인간관계 관련 괴롭힘 12문항, 업무 관련 괴롭힘 5문항, 위협 관련 괴롭힘 5문항인 3개의 하위요인으로 이루어져 있다. 괴롭힘 피해자 기준은 Mikkelsen과 Einarsen (2001)이 제안한 지난 6개월간 적어도 매주 또는 매일 2가지 이상의 부정적 행동을 경험한 경우로 적용한다. 점수는 각 행동 빈도를 평가하여 6개월 동안 전혀 없음 1점, 한 달에 한 번 미만 2점, 한 달에 한 번 정도 3점, 한 주에 한 번 정도 4점, 거의 매일 5점으로 하였고, 최소 22점에서 최대 110점이며 점수가 높을수록 부정적 행동을 더 많이 경험하는 것을 의미한다. 개발 당시 도구의 Cronbach's $\alpha = .90$ 이었고, Nam 등(2010)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .93$ 이었다. 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .92$ 였으며, 각 하위 영역별 Cronbach's α 는 인간관계 관련 괴롭힘 .92, 업무 관련 괴롭힘 .72, 위협 관련 괴롭힘 .75였다. NAQ-R을 통해 파악하기 어려운 직장 내 괴롭힘에 대한 양상은 총 근무기간 내 괴롭힘 경험 여부를 단답형으로 확인하였다. 연구대상자가 괴롭힘 피해경험이 있다고 응답한 경우에는 경험시기, 가해대상 및 가해 대상이 간호사인 경우 해당 직위 등에 대해 중복응답을 하도록 하였다.

2) 직무 스트레스

간호사의 직무 스트레스를 측정하기 위한 도구로 한국형 직무 스트레스 측정도구 단축형(Chang et al., 2005)을 사용하였으며, 총 24문항으로 직무요구, 직무자율성 결여, 대인관계 갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 등의 7가지 하위영역으로 구성되었다. '전혀 그렇지 않다' 1점, '매우 그렇다' 4점 Likert식 척도로 부정적 문항은 역코딩하여 분석하였으며, 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높은 것을 의미한다. Chang 등(2005)의 연구에서 제시한 Cronbach's $\alpha = .82$ 였다. 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .82$ 였으며, 각 하위 영역별 Cronbach's α 는 직무요구 .80, 직무자율성결여 .50, 대인관계갈등 .59, 직무불안정 .60, 조직체계 .73, 보상부적절 .69, 직장문화 .67이었다.

3) 이직의도

이직의도를 측정하기 위해 Lee (1995)의 문항을 중심으로 재구성한 Lee (2005)의 도구를 사용하였다. 총 5문항으로 타 직장 이직 마음 정도, 상황변화에 따른 이직 정도, 목적달성에 따른 이직 정도, 보다 나은 직장에 따른 이직 정도, 타 직장 정보의 관심을 포함하고 있다. 점수는 '전혀 그렇지 않다' 1점, '매우 그렇다' 5점 Likert식 척도로 점수가 높을수록 이직의도

가 높은 것을 의미한다. Lee (2005)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .92$ 였다.

4. 대상자의 윤리적 고려

본 연구는 2011년 12월 5일 I대병원 기관윤리심의위원회의 심의를 통과하였으며(승인번호: 11-2485), 피험자 동의 설명문을 통해 연구목적과 내용을 설명하였으며, 개인별로 설문지를 배포하여, 무기명으로 작성하게 하였고 완료된 설문지는 연구자가 직접 수거하였으며, 소정의 문구류를 답례품으로 제공하였다.

5. 자료수집

2012년 12월 6일부터 12월 15일까지 수도권의 5개 대학의 간호대학원에 전화 및 방문을 통해 사전에 학교 승인을 받고, 수업을 담당하는 교수의 협조를 받아 수업 전이나 후에 연구목적과 비밀보장 및 연구목적 이외 사용하지 않을 것에 대해 충분히 설명한 뒤 서면동의서를 제출하도록 하였고, 168명이 동의하였다. 동의한 간호사들에게 설문지와 봉투를 함께 배포하였고, 간호사들에게 작성방법을 설명하고 그 자리에서 설문지를 작성하도록 한 후 응답이 완료되면 봉투에 넣어 제출하도록 하였으며, 설문지 작성 시간은 15분에서 20분 정도 소요되었다.

6. 자료분석

수집된 자료는 PASW 18.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 간호사의 일반적 특성, 직장 내 괴롭힘, 직무 스트레스, 이직의도에 대한 정도는 빈도분석 또는 기술통계(평균, 표준편차)로 산출하였다.
- 간호사의 일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘, 직무 스트레스, 이직의도와와의 차이를 파악하기 위하여 t-test와 ANOVA를 실시하였으며, 사후 검정은 Duncan test를 이용하여 분석하였다.
- 간호사의 직장 내 괴롭힘, 직무 스트레스, 이직의도 간의 상관관계는 Pearson's correlation을 이용하였다.
- 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 단계적 다중회귀분석을 실시하였다.

연구결과

1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

본 연구대상자는 모두 여성이며, 연령은 25세에서 50세까지로, 평균연령은 32.3 ± 5.20 세였고, 25~29세 39.1%로 가장 많았으며, 30~34세가 31.1%, 35세~39세가 18.6%, 그리고 40세 이상이 11.2%를 차지하였다. 결혼 상태는 미혼이 58.4%로 기혼보다 많았고, 총 경력의 평균은 8.9 ± 4.42 년이며, 현 부서경력은 5.7 ± 4.11 년으로 전반적으로 경력은 높은 편이었다. 지위는 일반간호사가 62.7%, 책임간호사 23.0%, 수간호사 이상이 10.5%를 차지하였고, 그 외 연구 간호사를 포함한 비전형 간호업무를 하는 경우 기타 3.7%를 차지하였다. 근무지는 대학병원이 68.3%, 종합병원이 24.2%, 100병상 미만의 병원이 4.3%, 기타 의료기관이 3.1%를 차지하였다. 부서의 경우 정신과, 중환자실, 응급실, 수술실 등을 포함하는 특수부서가 32.3%로 가장 많았으며, 내과계 병동 21.1%, 외과계 병동 19.9%, 외래, 관리부서 등을 포함하는 기타가 26.7%를 차지하였다.

2. 직장 내 괴롭힘 관련 양상

NAQ-R를 통한 최근 6개월 이내 직장 내 부정적 행동에 대한 빈도 중 가장 많은 내용은 감당하기 힘든 업무량은 27.9%였고, 무시되거나 배제되는 경험 13.1%, 업무실행을 위한 정보에서의 누락 9.3%, 능력수준 이하의 업무 부과 9.9%, 원하지 않는 업무 대체 8.0%, 갑작스런 고함이나 화 6.2%, 복지혜택 사용에 대한 부정적 압력 5.0% 등의 순서로 나타났다. 그 외 의견 무시 및 소외, 공격적 반응, 좋지 않은 소문 등의 기타 부정적 행동경험에 대해서는 5% 미만이었다. Mikkelsen과 Einarsen (2001)이 제안한 괴롭힘 피해자에 따르면 최근 6개월 이내 적어도 37명인 23.0%가 매주 또는 매일 2가지 이상의 부정적 행동을 경험한 것으로 확인되었다. 총 근무기간 내 괴롭힘에 대한 단답형 결과 60.9%가 괴롭힘을 경험하였으며, 괴롭힘에 연관된 양상들에 대한 중복응답 결과분석은 Table 1과 같다. 괴롭힘을 받은 시기는 6개월 미만이 47.1%로 가장 높았고, 입사 후 현재까지라고 응답한 경우가 14.0%였다. 중복 응답에 의한 괴롭힘을 주는 가해자로는 응답자 중 간호사 52.9%, 의사 23.0%, 환자 17.8%로 나타났다. 괴롭힘을 주는 대상이 간호사인 경우 그 지위는 선배가 63.0%, 수간호사를 포함한 관리자인 경우 29.6%로 피해자들보다 높은 지위를 가

Table 1. Data related to Workplace Bullied Experience

(N=161)

Contents			n (%)
Within 6 months	Weekly or daily		
	Work related bullying	Being exposed to an unmanageable workload	45 (27.9)
		Someone withholding information which affects your performance	15 (9.3)
		Being ordered to do work below your level of competence	14 (9.9)
		Having key area so responsibility removed or replaced with more trivial or unpleasant tasks	13 (8.0)
		Being given tasks with unreasonable deadlines	7 (4.2)
	Person related bullying	Being ignored or excluded	21 (13.1)
		Being shouted at or being the target of spontaneous anger	10 (6.2)
		Being humiliated or ridiculed in connection with your work	7 (4.3)
		Being ignored or facing a hostile reaction when you approach	7 (4.3)
		Having your opinions ignored	7 (4.3)
		Excessive monitoring of your work	6 (3.7)
		Spreading of gossip and rumours about you	5 (3.1)
		Being the subject of excessive teasing and sarcasm	5 (3.1)
		Repeated reminders of your errors or mistakes	4 (2.5)
		Having allegations made against you	3 (1.9)
		Having insulting or offensive remarks made about your person, attitudes or your private life	2 (1.2)
		Persistent criticism of your errors or mistakes	2 (1.2)
	Intimidation related bullying	Pressure not to claim something to which by right you are entitled (e.g. sick leave, holiday entitlement, travel expenses)	8 (5.0)
		Threats of violence or physical abuse or actual abuse	4 (2.5)
		Intimidating behaviors such as finger-pointing, invasion of personal space, shoving, blocking your way	2 (1.2)
		Practical jokes carried out by people you don't get along with	2 (1.2)
		Hints or signals from others that you should quit your job	0 (0.0)
All period in career	Experience of workplace bullying	Yes	98 (60.9)
		No	63 (39.1)
	Duration related to workplace bullying (multiple responses)	< 3 months	37 (27.2)
		3 ~ < 6 months	27 (19.9)
		6 months ~ < 1 year	15 (11.0)
		1 ~ < 2 years	11 (8.1)
		2 ~ < 3 years	3 (2.2)
		3 ~ < 5 years	7 (5.1)
		5 ~ < 10 years	13 (9.6)
		≥ 10 years	4 (2.9)
		After joining - present	19 (14.0)
	Person related to workpalce bullying (multiple responses)	Nurses	92 (52.9)
		Patients	31 (17.8)
		Doctors	40 (23.0)
		Administrators	2 (1.1)
		Nursing assistants	5 (2.9)
		Social workers	1 (0.6)
		Etc.	3 (1.7)
	Position related to workplace bullying (multiple responses)	Subordinates	4 (3.7)
		Peers	4 (3.7)
		Senior manager or line manager	68 (63.0)
		Managers or supervisors	32 (29.6)

지고 있는 경우가 대부분이었다.

3. 간호사의 직장 내 괴롭힘, 직무 스트레스, 이직의도 정도

간호사의 직장 내 괴롭힘, 직무 스트레스 및 이직의도의 평균, 표준편차, 응답점수의 범위는 Table 2와 같다. 직장 내 괴롭힘은 평균 37.0 ± 11.04 점이었으며, 괴롭힘 하위요인에서 인 간관계 관련 괴롭힘 19.7점, 직무 관련 괴롭힘 10.7점, 위협 관련 괴롭힘 6.7점이었다. 직무 스트레스의 평균은 59.1 ± 8.31 점이었으며, 7개의 하위척도의 평균은 직무요구 12.1점, 조직 체계 10.6점, 조직문화는 9.2점, 직무자율성 결여 9.1점, 보상 부적절 7.6점, 대인관계갈등 6.4점, 직무불안정 4.1점이었다. 이직의도의 평균은 15.2 ± 6.09 점이었다.

4. 인구사회학적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘, 직무 스트레스, 이직의도

일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘, 직무 스트레스와 이직 의도와와의 차이를 살펴보면 다음과 같다(Table 3). 간호사의 직장 내 괴롭힘은 연령($p=.433$), 결혼형태($p=.868$), 지위($p=.672$), 총 경력($p=.583$), 현 부서경력($p=.394$), 근무기간 형태($p=.543$) 및 부서($p=.787$) 등에 따라 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 직무 스트레스 또한 인구사회학적 특성에 따라 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

이직의도는 연령과 총 경력에서 유의미한 차이를 나타냈는데, 35세 이상의 그룹은 34세 이하 그룹에 비해 이직의도가 적게 나타났고($F=6.80, p<.001$), 총 경력에 있어 15년 이상의 근무경력 간호사들에 비해 그렇지 않은 경우 이직의도의 평균

은 유의미하게 높게 나타났다($F=3.84, p=.011$). 단답형 문항에 응답한 총 근무기간 중 괴롭힘 유무에 따라 독립표본 t검정을 실시한 결과 이직의도($t=3.54, p=.001$)에 유의미한 차이를 보였다.

5. 간호사의 직장 내 괴롭힘, 직무 스트레스 및 이직의도와와의 관계

연속형 변수 간의 관계를 알아보기 위해 상관분석을 실시한 결과에 따르면, 간호사의 이직의도는 직무 스트레스($r=.37, p<.001$) 및 직장 내 괴롭힘($r=.20, p=.012$)과 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직장 내 괴롭힘의 하위요인에서는 업무 관련 괴롭힘($r=.21, p=.009$)과 위협 관련 괴롭힘($r=.22, p=.004$)에서만 이직의도와 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 이직의도는 직무 스트레스 모든 하위요인과 유의미한 상관관계를 나타냈으며, 특히, 보상부적절($r=.31, p<.001$), 조직체계($r=.30, p=.001$), 대인관계갈등($r=.26, p=.001$), 자율성 결여($r=.24, p=.002$), 조직문화($r=.23, p=.003$) 등과 좀 더 높은 정적 상관관계를 나타냈다(Table 4).

6. 간호사의 직장 내 괴롭힘과 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향

간호사의 이직의도에 영향을 미치는 관련 요인변수를 분석하기 위해 인구사회학적 특성에서 유의한 차이를 보인 연령, 총 경력, 총 근무기간 중 직장 내 괴롭힘 경험 여부와 직장 내 괴롭힘(최근 6개월 이내), 직무 스트레스 변수를 포함하여 단계적 다중회귀분석을 실시하였다. 분산팽창요인도(VIF)가 1.103~

Table 2. Descriptive Statistics of Workplace Bullying, Job Stress and Turnover Intention

(N=161)

Variables	M±SD	Range	Min	Max
Workplace bullying	37.0±11.04	22~110	22	78
Work-related	10.7±3.65	5~25	5	22
Person-related	19.7±6.71	12~60	12	47
Intimidation-related	6.7±2.06	5~25	5	16
Job stress	59.1±8.31	24~96	28	82
Job demand	12.1±2.32	4~16	4	16
Insufficient job control	9.1±1.69	4~16	4	14
Interpersonal conflict	6.4±1.36	3~12	3	12
Job insecurity	4.1±1.42	2~8	2	8
Organizational injustice	10.6±2.07	4~16	6	16
Lack of reward	7.6±1.54	3~12	4	12
Occupational climate	9.2±2.26	4~16	4	14
Turnover intention	15.2±6.09	5~25	5	25

Table 3. Workplace Bullying, Job Stress, Turnover Intention according to Socio-demographic Characteristics (N=161)

Variables	Categories	n (%)	Workpalce bullying	t or F (p)	Job stress	t or F (p)	Turnover intention	t or F (p)
			M±SD		M±SD		M±SD	
Age (year)	≤ 29 ^a	63 (39.1)	38.1±11.81	0.92 (.433)	60.4±8.80	1.53 (.210)	16.6±5.66	6.80 [†] (< .001) a, b > c, d
	30~34 ^b	50 (31.1)	35.9±9.90		59.1±8.13		16.3±6.01	
	35~39 ^c	30 (18.6)	38.3±12.23		58.2±6.45		13.0±5.82	
	≥ 40 ^d	18 (11.2)	34.2±9.02		55.9±9.39		10.7±5.48	
Marital status	Unmarried	94 (58.4)	37.2±10.13	0.17 (.868)	59.5±8.36	0.69 (.488)	15.7±6.12	1.39 (.167)
	Married	67 (41.6)	36.9±12.89		58.5±8.27		14.4±6.00	
Position	Staff nurse	101 (62.7)	37.8±11.58	0.52 (.672)	59.1±8.43	1.56 (.200)	15.5±5.75	1.46 (.229)
	Charge nurse	37 (23.0)	36.1±10.21		60.5±6.97		15.7±7.08	
	HN & director	17 (10.5)	36.1±10.04		57.7±10.62		12.4±5.68	
	Other	6 (3.7)	33.3±10.27		53.2±3.77		14.0±5.29	
Total career (year)	< 5 ^a	12	34.5±8.64	0.51 (.583)	59.1±6.40	0.86 (.465)	16.2±5.86	3.84 [†] (.011) a, b, c < d
	5~9 ^b	91	36.8±11.04		59.9±8.74		16.1±5.90	
	10~14 ^c	37	39.0±13.24		57.3±7.41		14.9±6.04	
	≥ 15 ^d	21	35.4±7.65		58.8±8.87		11.3±5.92	
Current unit career (year)	< 1	15	35.2±12.38	1.03 (.394)	57.0±6.45	0.86 (.490)	11.5±6.45	2.05 (.090)
	1~4	49	37.7±11.36		58.7±8.31		15.9±5.94	
	5~9	71	38.1±11.03		60.1±8.46		15.8±5.83	
	10~14	19	35.4±9.61		59.1±6.11		14.5±5.86	
	≥ 15	7	30.4±11.04		55.4±14.37		13.0±7.77	
Hospital type	University	110 (68.3)	37.4±11.14	0.72 (.543)	60.1±7.52	2.01 (.115)	14.9±6.07	0.78 (.508)
	General hospital	39 (24.2)	37.2±11.35		56.9±9.03		15.2±6.12	
	Hospital [†]	7 (4.3)	31.4±8.46		55.6±10.97		16.9±6.60	
	Etc.	5 (3.1)	34.8±9.78		57.6±12.92		18.6±5.94	
Department	Medical	34 (21.1)	37.9±10.15	0.35 (.787)	60.0±9.78	0.96 (.413)	16.0±5.39	2.46 (.065)
	Surgical	32 (19.9)	38.3±9.11		60.5±5.95		17.1±5.39	
	Special	52 (32.3)	36.4±12.23		58.8±9.81		14.7±6.79	
	Other	43 (26.7)	36.2±11.72		57.6±6.36		13.6±5.89	
Experience of WPB in total career	Yes	98 (60.9)	42.2±11.63	5.26 (< .001)	60.7±8.39	.3.32 (.001)	16.5±6.03	3.54 (.001)
	No	63 (39.1)	32.1±7.90		56.4±7.52		13.1±5.64	

WPB=workplace bullying; HN=head nurse.

[†] Duncan test; [†] (≥ 30~ < 100 beds).

1.084로 10을 넘지 않아 다중공선성 문제는 없었으며, 잔차 분석은 Durbin-Watson 검정을 실시한 결과 2.064로 나타나 모형의 오차항 간에 자기상관성 없어 등분산성과 정규 분포성 가정을 만족하였다.

간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로는 직무 스트레스($\beta=.29$, $t=3.86$, $p<.001$), 연령($\beta=-.24$, $t=-3.28$, $p=.001$), 총 근무기간 중 괴롭힘 유무($\beta=.16$, $t=2.15$, $p=.033$)로 나타났다. 간호사의 이직의도 회귀모형은 유의하였고($F=14.53$, $p<.001$), 이들 변수의 이직의도에 대한 설명력은 21.0%였다 (Table 5).

논 의

본 연구는 간호사의 직장 내 괴롭힘 양상을 파악하고, 괴롭힘과 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 확인함으로써 간호사의 이직의도를 감소시키기 위한 프로그램 개발의 기초자료를 제공하기 위해 시도되었다.

간호사의 직장 내 괴롭힘 정도를 파악하기 위해 최근 보편적으로 사용되는 측정도구인 NAQ-R과 Mikkelsen과 Einarsen (2001)이 제시한 기준을 활용하여 괴롭힘 피해자를 분류하였다. 본 연구에서 간호사의 직장 내 괴롭힘 피해자는 23.0%였는데, 이는 Laschinger 등(2010)이 3년 미만의 캐나다 간호사

Table 4. Correlations among Workplace Bullying, Job Stress and Turnover Intention

(N=161)

Variables	Workplace bullying				Job stress								Turnover intention
	Total	P-WPB	W-WPB	I-WPB	Total	JD	IJC	IC	JI	OS	LR	OC	
	r	r	r	r	r	r	r	r	r	r	r	r	
Workplace bullying	1	.949**	.849**	.768**	.517**	.417**	.225**	.261**	.271**	.348**	.275**	.469**	.198*
P-WPB		1	.675**	.641**	.420**	.310**	.177*	.210**	.226**	.283**	.249**	.397**	.147
W-WPB			1	.581**	.580**	.534**	.259**	.311**	.251**	.396**	.304**	.475**	.206**
I-WPB				1	.373**	.276**	.175*	.159*	.276**	.239**	.125	.382**	.223**
Job stress					1	.608**	.529**	.634**	.519**	.809**	.724**	.715**	.367**
JD						1	.157*	.282**	.173*	.340**	.267**	.320**	.165*
IJC							1	.290**	.127	.342**	.414**	.189*	.239**
IC								1	.241**	.482**	.449**	.325**	.256**
JI									1	.368**	.244**	.362**	.205**
OS										1	.625**	.506**	.298**
LR											1	.400**	.311**
OC												1	.232**
Turnover intention													1

P-WPB=person-related workplace bullying; W-WPB=work-related workplace bullying; I-WPB=intimidation-related Workplace bullying; JD=job demand; IJC=insufficient job control; IC=interpersonal conflict; JI=job insecurity; OS=occupational system; LR=lack of reward; OC=organizational climate.

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

Table 5. Factors Influencing of Turnover Intention in Nurses (N=161)

Variables	β	t	p
Job stress	.29	3.86	< .001
Age	-.24	-.3.28	.001
Experience of WPB in total career (dummy)	.16	2.15	.033
Adj. R^2 = .21, F = 14.53, p < .001			

WPB=workplace bullying.

를 대상으로 보고한 33%보다는 낮은 수준이었으나, 덴마크 간호사를 대상으로 조사한 Mikkelsen과 Einarsen (2001)의 2~4%, 국내 일개 대학병원 간호사를 대상으로 한 19%(Nam, 2010)보다 높은 수준이었다. 본 연구에서 간호사들의 총 근무 경력 평균이 약 9년으로 업무에 있어 충분히 숙련되어진 상태임에도 불구하고 괴롭힘 피해자 빈도가 높게 나왔는데 이는 직장 내 괴롭힘이 경력에 무관하게 빈번하게 발생 가능한 현상이라고 할 수 있다고 하겠다. 하지만, 본 연구대상자는 근무

와 학업을 병행하는 특성을 가지고 있는데, 괴롭힘의 문항 중 업무과다가 가장 높게 나온 점으로 볼 때, 대상자 특성의 영향도 고려한 추후 연구가 필요하다고 본다.

간호사의 직장 내 괴롭힘은 측정도구 또는 괴롭힘 피해자 기준인 빈도 및 기간 등에 따라 3.9%에서 86.5%까지 상당한 차이를 보이며(Einarsen et al., 2010), 조직문화에 따라 경험하고 인식하는 괴롭힘 형태가 상이하므로 국내 병원 조직문화의 특성과 간호업무의 특수성을 반영한 측정도구를 통해 직장 내 괴롭힘에 대한 실태파악이 필요하다고 본다.

간호사가 총 근무기간 내 직장 내 괴롭힘을 경험했다고 응답한 경우는 60.9%였고, 이 중 괴롭힘을 경험한 시기는 근무 경력 1년 이내가 58.1%를 차지하였다. Simons와 Mawn (2010)은 직장 내 괴롭힘이 신규간호사의 직장 내 적응을 방해하고, 직무만족, 업무실행 및 이직의도에 부정적 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 신규간호사들이 괴롭힘을 경험하게 되면 힘의 불균형으로 인해 더욱 무기력하다고 느끼며, 간호수행에 있어 오류 등으로 이어질 가능성이 더욱 높아 신규간호사들이 경험하는 괴롭힘 형태에 대해 나누고, 이를 해결하기

위한 의사소통 체계 마련 및 교육 등이 필요하다고 본다. 또한, 입사시점부터 지속적으로 괴롭힘을 경험하는 경우가 14.0%로 직장 내 괴롭힘이 미치는 부정적 영향(Rutherford & Rissel, 2004; Yildirim, Yildirim, & Timucin, 2007)을 고려할 때, 응급 처치 방식의 접근이 아니라 지속적인 관심과 체계적인 대처방법이 필요하다.

간호사의 직장 내 괴롭힘 가해자로 과반수 이상이 의사나 환자가 아닌 간호사로 나타났고, 주로 선배 또는 선임과 관리자로 나타나 피해자보다는 높은 지위에 있는 간호사에 의해 괴롭힘을 많이 경험함을 알 수 있다. 이는 선행연구(Johnson & Rea, 2009; Quine, 2001)의 결과와 유사하지만, Rutherford & Rissel (2004)의 연구에서 가해자를 동료간호사, 대상자, 간호 관리자 및 하부직원의 순서로 보고한 것과는 차이가 있었다. 병원 내에서 다양한 직군들이 유기적으로 업무를 수행하면서 간호사는 동질성 속에서 동료애를 기대하게 된다. 하지만, 간호사는 업무에 대한 책임소재, 인수인계, 시간적 압박감, 업무량 증가와 간호행위 서비스 만족에 대한 부담 등으로 인해 높은 스트레스 상태에 놓이면서 지속적으로 갈등상황을 경험한다. 이때 주로 낮은 지위를 가진 간호사는 참거나 회피하는 방식으로 처리를 하다 보니 업무를 통해 접촉하는 부서 내 간호사를 괴롭힘을 주는 주체로 인식하게 된 것으로 판단된다. 이는 빈번한 접촉을 하는 대상인 간호사로부터 주관적 상처를 많이 경험한다는 연구결과(Jo et al., 2008)와 일맥상통한다고 하겠다.

직장 내 괴롭힘은 힘의 불균형으로 인해 발생하는 것으로(Hutchinson, Vickers, Wilkes, & Jackson, 2010; Rocker, 2008) 지위가 높거나 피해자가 무력하다고 인지할 수 있는 관계 속에서는 더욱 불균형이 심해져 직장 내 괴롭힘 현상이 지속될 수 있다. 그러므로 간호사 조직 내부에서 직장 내 괴롭힘에 대한 올바른 인식과 이해를 돕고, 긍정적인 대처로 이어질 수 있는 비폭력 대화법 교육, 정서표현 훈련 프로그램, 소통 리더쉽 등과 같은 교육 및 프로그램이 요구된다.

본 연구에서 직장 내 괴롭힘의 유형으로는 과도한 업무량, 무시 또는 배제, 정보 누락 등의 순서로 나타났는데, 기존 선행연구와 약간의 차이를 보였다. 국외 연구(Johnson & Rea, 2009; Rutherford & Rissel, 2004)에서는 위협 관련 괴롭힘이나 인간관계 괴롭힘의 형태가 부각된 반면, 국내 연구인 Nam 등(2010)과 본 연구에서는 업무와 관련된 괴롭힘의 형태가 우세하게 나타났다.

이는 인구 천 명당 간호사 인력이 4.6명인 국내에 비해 OECD 국가는 평균 9.7명으로 국내 간호사 한 명이 담당을 해야 할 업

무가 많아 그로 인한 부담감이 높음을 알 수 있고(Korean Institute of Hospital Management [KIHM], 2009), 학업과 업무를 동시에 수행해야 하는 본 연구대상자의 특성으로 인해 다중역할의 중압감으로 인함의 결과로 보여진다.

본 연구에서 간호사의 직무 스트레스 정도는 범위 24-96점에서 평균 59.1점으로 중간점수보다 높았으며, 직무 스트레스의 모든 하위요인 중 특히, 보상부적절, 조직체계, 대인관계갈등, 자율성 결여, 조직문화 등 순으로 이직의도와 높은 정적 상관관계를 나타냈다. 이는 조직체계와 직장문화가 보상부적절 보다 이직의도와 더 높은 상관관계를 보이고, 대인관계 갈등과는 유의미한 관계를 보이지 않은 Yoon과 Kim (2010)의 연구와는 불일치하였다. 간호사들이 대학원의 학업과정을 수행하면서 전문적인 지식을 학습하게 되지만, 병원조직 내에서는 여전히 동일한 업무를 수행하고, 승진과 관계없는 과외의 업무가 주어지는 것에 대한 부담 등으로 인해 직장 내 갈등은 증가한다고 하는데(Lee, Park, Kim, & Ahn, 2011), 그에 대한 보상은 오히려 부족하다고 인식하게 되면서 본 연구에서 이직의도와도 높은 상관관계를 보였을 것으로 본다. 또한, 직장 내 괴롭힘과 이직의도는 유의한 순 상관관계를 보였으며, 이는 간호사의 직장 내 괴롭힘이 이직의도를 증가시키는 선행연구(Johnson & Rea, 2009; Yildirim et al., 2007)와 일치하였다. 하위요인에서는 인간관계 괴롭힘을 제외한 업무 관련 괴롭힘 및 위협 관련 괴롭힘과 유의하게 정적 상관관계를 보였는데, 간호사가 업무를 중심으로 언어적 및 비언어적 의사소통 방식으로 상호작용을 하게 되다보니 업무 관련 괴롭힘에 대한 인식정도가 증대되고, 다른 괴롭힘에 비해 상대적으로 위협 관련 괴롭힘은 강도가 높다고 받아들이면서 이직의도와 의 관계에 영향을 미쳤을 것으로 본다.

본 연구에서 이직의도는 연령, 총 근무경력과 총 근무기간 내 괴롭힘 경험에 따라 유의한 차이를 보였다. 이직의도가 가장 높은 경우로는 34세 이하, 근무경력이 14년 이하의 간호사로 3년 이상 시 이직의도가 가장 높았던 Nam (2010)의 연구와 결과와 불일치하였다. 이는 대부분의 간호사가 업무에 충분히 능숙해질 만큼의 경력임에도 불구하고 여전히 일반간호사로 근무하면서 역할 및 근무조건에 대한 기대를 가지나 충족이 되지 못하고, 오히려 경력간호사라는 이유로 과도한 업무를 맡거나 역할에 대한 중요 책임을 담당하면서 간호사의 직무 스트레스가 높아지고 이는 이직의도에 영향을 미친 것으로 본다.

본 연구에서 간호사의 직무 스트레스, 경력과 총 근무기간 내 괴롭힘은 이직의도에 유의한 영향을 미치고 이에 대한 설

명력은 21.0%였다. 이 중 직무 스트레스는 총 근무기간 내 괴롭힘보다 이직의도에 미치는 영향력이 높음을 알 수 있었다. 총 근무기간 내 괴롭힘은 간호사로 근무하는 동안 괴롭힘 경험여부를 더미변수로 확인하였는데, Einarsen 등(2010)에 의하면 괴롭힘을 받는 피해자의 경우 분노를 경험하지만 직면 대신 스스로 참는 방식으로 해결을 하고, 또는 부적응자로 인식되어 심각한 상처를 받는 진행 과정을 경험한다고 하였다. 그러므로 괴롭힘은 괴롭힘을 받는 기간에 비해 부정적 영향의 파급력은 더 오래 유지되어 간호사들의 이직의도에 영향력을 미칠 수 있을 것으로 보여진다.

연령이 적을수록 이직의도가 높아지는데, 일반적으로 연령이 적은 경우 근무경력이나 지위가 낮아 직장 내 적응시기임을 감안할 때 이 시기에 긍정적인 직무 및 인간관계 경험이 가능하도록 도움을 제공함으로써 이직의도를 최소화하도록 해야 한다.

또한 직장 내 괴롭힘과 직무 스트레스 및 이직의도가 정적 상관관계를 가진다는 것을 생각해 볼 때, 앞으로 신규간호사들에게 모델링 역할을 하는 간호사의 이직의도를 줄이기 위한 효율적 업무 시스템이나 역량강화 프로그램, 효율적인 의사소통훈련 등에 대해 체계적인 적용이 이루어지도록 해야 한다. 간호사의 업무 특성상 다양한 직종과 관계를 유지하므로 타 직종과의 유기적인 관계를 돕고 괴롭힘에 대한 인식을 확대시키기 위한 교육이 중요하다고 본다. 이를 통해 서로를 공감하고 지지적인 태도를 가짐으로 직장 내에 긍정적이고 건강한 에너지가 형성되도록 도울 수 있으며, 간호사들의 이직의도를 감소시키는 방안이 될 것으로 본다.

본 연구의 제한점을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 수도권 일부 대학원에 재학 중인 임상간호사를 대상으로 한 관계로 학력에 따른 직장 내 괴롭힘 정도나 이직의도에 있어서는 파악되지 않았음을 고려할 때 연구결과를 일반화하기는 어렵다. 둘째, 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘에 영향을 미치는 요인 중 개인적 특성만을 고려하여 조직적 요인과 사회문화적 요인을 배제하였으므로 연구결과 해석에 신중을 기해야 한다.

본 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언한다. 첫째, 본 연구에서는 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘이 조직적 영향의 하나인 이직의도와 관계의 조사를 하였으나, 직장 내 괴롭힘이 신체 건강과 정신건강에 미치는 영향에 대한 양적 또는 질적 연구가 요구된다. 둘째, 본 연구에서는 서양의 직장문화를 고려한 NAQ-R을 이용하여 괴롭힘 실태를 파악하였으나, 직장 내 괴롭힘은 문화적인 요인에 따라 상당한 차이를 가지는 것으로 보고되므로 국내 간호사들의 조직문화를 반영한 괴롭힘

실태를 파악할 수 있는 측정도구의 마련이 요구된다. 셋째, 직장 본 연구에서는 여성 간호사만을 대상으로 하였으므로, 점차 증가추세인 남자간호사들이 간호사의 조직 내에서 경험하는 괴롭힘과 인식 정도를 탐색하여 성별에 따른 차이를 파악하고 적절한 방안모색이 필요하다. 넷째, 간호사의 직장 내 괴롭힘 경험을 자유롭게 개방하고 공유함으로써 적절한 도움과 지지를 받을 수 있는 카페 운영 및 비밀보장이 가능한 상담공간을 마련하는 것이 시급하다고 본다.

결론

본 연구결과에 따르면, 23.0%의 간호사들이 직장 내 괴롭힘 피해자에 속하며, 총 근무기간 동안 65% 이상의 간호사들이 괴롭힘을 경험할 정도로 직장 내 괴롭힘은 만연되어 있음을 확인할 수 있었다. 특히, 타 직종간 보다 간호사 사이에서 빈번하게 개인 또는 업무와 관련된 괴롭힘으로 발생하였고, 연령, 총 근무 경력과 총 근무기간 직장 내 괴롭힘에 따라 이직의도에 유의한 차이를 보였다. 직장 내 괴롭힘과 직무 스트레스는 이직의도와 정적 상관관계를 보였고, 이직의도에 영향을 미치는 요인은 직무 스트레스, 연령과 총 근무기간 직장 내 괴롭힘으로 나타났다. 본 연구는 국내 간호사의 직장 내 괴롭힘에 대한 구체적 양상을 보고하였으며, 괴롭힘과 직무 스트레스가 이직의도에 부정적 영향을 미칠 수 있음을 보고함으로써 간호 관리자와 간호사를 대상으로 직장 내 괴롭힘에 대한 인식과 이해를 도모하기 위한 예방차원의 교육과 간호사간 또는 타 직종간 효과적인 의사소통을 돕는 중재 프로그램이 필요하다는 것에 대한 기초자료를 제공한다.

REFERENCES

- Chang, S. J., Koh, S. B., Kang, D. M., Kim, S. A., Kang, M. G., & Lee, C. G. (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 17, 297-317.
- Chung, J. H., Kim, J. S., & Kim, K. H. (2008). The risk factors influencing turnover intention of nurses. *Journal of Korea Academy of Nursing Administration*, 14, 35-44.
- Einarsen, S., Helge, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2010). *Bullying and harassment in the workplace: Development in theory, research, and practice* (2nd). New York: CRC Press.
- 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 Ques-

- tionnaire-Revised. *Work and Stress*, 23, 24-44.
- Hutchinson, M., Vickers, M. H., Wilkes, L., & Jackson, D. (2010). A typology of bullying behaviors: The experiences of Australian nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 19, 2319- 2328.
- Jeong, B. U., & Do, B. N. (2002). Job stress, self-efficacy and health promoting behaviors in hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 11, 398-405.
- Jo, K. H., Sung, K. W., & Kim, Y. K. (2008). A phenomenological study on the experience of hurt and forgiveness of clinical nurses in Korea after loss of employment. *Journal of Korea Academy of Nursing Administration*, 38, 561-572.
- Johnson, S. L., & Rea, R. E. (2009). Workplace bullying: Concerns for nurse leaders. *Journal of Nursing Administration*, 39, 84-90.
- Kim, H. S., Lim, H. W., Chung, S. H., & Choi, S. J. (2009). An association among verbal abuse, social support and turnover intention for special unit nurses in a hospital. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 21, 388-395.
- Korean Institute of Hospital Management. (2009). *Research on optimal manpower supply of hospital nurses*. Seoul, Korea: Author.
- Laschinger, H. K., Grau, A. L., Finegan, J., & Wilk, P. (2010). New graduate nurses' experiences of bullying and burnout in hospital settings. *Journal of Advanced Nursing*, 66, 2732-2742.
- Lawler, E. E. (1983). *Satisfaction and Behavior*. New York: McGraw Hill.
- Lee, E. H., Chang, S. J., Kim, H. O., Roh, J. H., Park, E. J., & Won, J. O. (2007). Relationship between job stress and turnover of registered nurses in a university hospital. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 19, 93-104.
- Lee, G. H. (1995). *A study analysis of the determinants of turnover intention among hospital employees*. Unpublished doctoral dissertation, Sungkyunkwan University, Seoul.
- Lee, J. M. (2005). *Study on the impact of fairness perceptions on organizational commitment and turnover intention in compensation for telemarketer*. Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul.
- Lee, K. S., Park, E. J., Kim, H. J., & Ahn, H. R. (2011). An exploration on the stress of Korean graduate nursing students: Using of focus group research method. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 20, 302-314.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- MacIntosh, J., Wuest, J., Gray, M. M., & Cronkhite, M. (2010). Workplace bullying in health care affects the meaning of work. *Qualitative Health Research*, 20, 1128-1141.
- Mikkelsen, E. G., & Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 393-413.
- Nam, W. (2010). *The relationship between workplace bullying and intention to leave among nurses in one university hospital*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Nam, W., Kim, J. W., Kim, Y. K., Koo, J. W., & Park, C. Y. (2010). The reliability and validity of the negative acts questionnaire-revised (NAQ-R) for nurses for the assessment of workplace bullying. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 22, 129-139.
- Park, H. J., Kang, H. S., Kim, K. H., & Kwon, H. J. (2011). Exposure to workplace violence and coping in intensive care unit nurses. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 20, 291-301.
- Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6, 73-84.
- Rocker, C. F. (2008). Addressing nurse-to-nurse bullying to promote nurse retention. *Online Journal of Issues in Nursing*, 13(3), 11.
- Rutherford, A., & Rissel, C. (2004). A survey of workplace bullying in a health sector organization. *Australian Health Review*, 28, 65-72.
- Shin, M. K., & Lim, K. H. (2011). Effects of emotional labor and occupational stress on somatization in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17, 158-167.
- Simons, S., & Mawn, B. (2012). Bullying in the workplace: A qualitative study of newly licensed registered nurses. D. Holmes, T. Rudge, A. Perron & I. St-Pierre (Eds.), 177-188. Burlington: Ashgate Publishing Company.
- Simons, S. R., Stark, R. B., & DeMarco, R. F. (2011). A new, four-item instrument to measure workplace bullying. *Research in Nursing & Health*, 34, 132-140.
- Yildirim, D., Yildirim, A., & Timucin, A. (2007). Mobbing behaviors encountered by nurse teaching staff. *Nursing Ethics*, 14, 447-462.
- Yoon, G. S., & Kim, S. Y. (2010). Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16, 507-516.