

간호업무 현장에서의 태움 예방 및 극복방안: P-S-O-R 프레임워크를 기반으로*

김은진** · 김소담*** · 윤상혁**** · 양성병*****

목 차

요약	5. 연구결과
1. 서론	5.1 측정모형 분석
2. 이론적 배경	5.2 구조모형 분석
2.1 태움	5.3 조절효과 분석
2.2 P-S-O-R 프레임워크	6. 결론
3. 연구모형 및 가설설정	6.1 연구결과 토의
3.1 연구모형	6.2 연구의 시사점
3.2 연구가설	6.3 연구의 한계점 및 향후 연구방향
4. 연구방법	References
4.1 변수의 조작적 정의 및 측정	Appendix
4.2 자료수집	Abstract

요약

최근 간호인력들의 높은 이직률과 직무스트레스 증가로 인한 문제가 사회적 이슈로 크게 부각되며, 간호 조직 내의 '태움' 문제에 대한 관심이 증가하고 있다. 이에 따라, 본 연구는 간호업무 현장에서의 괴롭힘을 포함한 태움 문제에 대한 해결책 모색이 시급한 상황에서 이 문제에 대한 예방 및 극복방안을 제시하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 S-O-R 프레임워크 및 선행연구를 기반으로 직무스트레스 및 이직의도를 태움의 결과변수로, 커뮤니케이션능력을 선행요인으로 도출하였으며, 이러한 태움의 영향 메커니즘에서 마음챙김과 사회적지지가 문제 극복을 돕는 조절변수 역할을 수행할 것으로 보고 연구모형을 구성하였다. 최근 1년 내 태움을 경험한 간호인력 300명을 대상으로 한 설문조사를 통해 자료를 수집하고, 구조방정식모형을 활용하여 가설을 검증한 결과, 간호인력의 커뮤니케이션능력이 높을수록 태움 피해를 적게 인지하는 것으로 나타났으며, 태움으로 인한 피해는 높은 직무스트레스를 거쳐 이직의도로 이어진다는 사실을 밝혀내었다. 또한, 마음챙김과 사회적지지는 각각 태움이 직무스트레스에, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 정(+)의 영향을 유의하게 약화시키는 것으로 나타났다. 본 연구는 기존의 S-O-R 프레임워크에서 사전예방 단계를 추가하여 확장된 P-S-O-R 프레임워크를 제안하였으며, 추가로 마음챙김과 사회적지지 변수의 조절효과를 검증했다는 점에서 연구의 의의가 있다. 본 연구결과를 통해 실무에 적용 가능한 태움 예방 및 극복방안 마련을 위한 구체적인 지침을 제시할 수 있기를 기대한다.

표제어: 간호인력, 태움, 직무스트레스, 이직의도, 커뮤니케이션능력, P-S-O-R 프레임워크

접수일(2023년 08월 17일), 수정일(2023년 09월 14일), 게재확정일(2023년 12월 10일)

* 본 논문은 김은진의 석사학위논문(2020년 8월)을 수정 및 보완하여 작성되었음.

** 제1저자, 경희대학교 경영대학원 의료경영학과 석사 *** 공동저자, Shenzhen MSU-BIT University 조교수

**** 공동저자, 한국기술교육대학교 산업경영학부 조교수 ***** 교신저자, 경희대학교 경영학과 교수, sbyang@khu.ac.kr

1. 서론

코로나19 팬데믹은 국내 의료시스템의 체계적인 구성과 의료진들의 희생적 노력의 중요성을 재확인 시킨 계기가 되었다. 특히, 간호인력은 이번 팬데믹 상황에서 핵심적인 임무를 수행하며, 열악한 환경 속에서도 헌신적으로 활동하는 모습을 보여주어 사회적으로 큰 감동을 주기도 하였다. 한편, 이번 팬데믹으로 인해 의료계에서 오랜 숙제로 남아 온 ‘간호인력 부족’ 문제의 심각성이 재조명되기도 하였다(Baek, 2020). ‘2020 간호통계연보’에 따르면, 한국의 인구 1,000명당 의료기관 근무 간호인력의 수는 경제협력개발기구(Organisation for Economic Co-operation and Development: OECD) 평균인 8.9명에 비해 절반에도 미치지 못하는 3.8명으로 나타난 바 있다(Yoo, 2021). 한편, ‘병원간호사회, 병원간호인력 배치현황 실태조사’ 자료를 통해 최근 5년 동안의 데이터를 분석한 자료에 의하면, 간호인력의 평균 근무연수는 7년 8개월로, 일반 직장인 평균인 15년 2개월의 절반 수준에 불과한 것으로 나타났다(Cho, 2023). 또한, 최근 연구에 따르면, 신규 간호인력의 1년 내 이직률이 8년 전의 29%에서 53%로 상승했을 뿐만 아니라, 의료 현장을 완전히 떠나는 경우도 지속적으로 늘어나고 있는 것으로 나타나고 있어(Song, 2023), 우리나라 간호인력의 높은 이직률 및 그로 인한 인력 부족의 문제가 얼마나 심각한 상황인지를 보여주고 있다.

간호인력들의 높은 이직률은 환자에 대한 고품질의 간호 서비스 제공을 어렵게 할 뿐만 아니라(Youn et al., 2002), 개인 업무량 증가로 이어져 직무스트레스 상승 등의 문제로 나타나기도 한다(Yoon and Kim, 2010). 한편, 이와 같은 간호인력의 직무스트레스 및 이직률 증가를 부채질하는 원인 중 하나로 간호 조직 내 고질적인 ‘태움’ 문화가

종종 지적받고 있다(Cheong, 2020). 태움은 간호 조직에서의 직장 내 괴롭힘의 일종으로, 생명을 다루는 업종함과 업무의 과중함이라는 간호업무 특유의 환경을 핑계로 신규 간호인력이 업무에 적응하는 과정에서 선임 간호인력으로부터 강한 질책을 받으면서 일을 배우는 것을 의미한다(Son et al., 2001). 이러한 태움은 표면적으로는 실무교육 과정에서 일어나는 ‘상사의 강한 가르침’ 정도로 보일 수 있으나, 실제로는 위계 서열로부터 발생하는 ‘상사의 괴롭힘’을 포함하고 있다는 점에서 사회적 문제가 되고 있다.

태움 관련 선행연구를 살펴보면, 태움은 간호 조직구성원들의 직무만족도를 떨어뜨려, 만성적인 피로와 다양한 통증을 유발하기도 하고, 심리적으로 낮은 자존감, 우울, 불안 등의 증상을 높여 불면증까지 초래하는 것으로 나타났으며, 궁극적으로 간호인력의 이직의도 및 실제 이직에도 큰 영향을 미치는 것으로 밝혀진 바 있다(Rocker, 2008; Yeun, 2015). 또한, 간호인력 가운데 가장 큰 비중을 차지하고 있는 20-30대 간호업무 종사자를 대상으로 실시한 설문조사에 의하면, 이직의 주요 원인으로 태움을 지목한 비율이 43%에 이른 것으로 나타나(Ham, 2019), 이러한 비정상적인 조직문화가 실제 간호업무 환경에 만연해 있음을 짐작할 수 있다. 더욱이, 최근 이러한 태움 문제가 안타까운 자살사고로까지 이어져, 사회적 이슈가 됨과 동시에 관련법 개정 논의로 이어지기도 하였다(Ko, 2019; Lee, 2019). 이처럼 태움이 가진 문제의 심각성에도 불구하고, 기존 연구는 간호인력의 신체적 및 정신적 건강, 혹은 이직 및 업무성과 감소 등 ‘태움의 악영향’에 대해서만 초점을 맞추었을 뿐, ‘태움 문제 예방 및 극복방안’에 대해서는 지금까지도 많은 연구가 이뤄지지 못하고 있는 상황이다.

이에, 본 연구는 간호업무 환경에서의 직장 내 괴롭힘을 포함한 태움 관련 선행연구 분석을 기반으로 태움 예방과 극복방안을 제시하는 것을 목적으로 한

다. 구체적으로, 선행연구 분석을 통해 태움의 결과 변수로 직무스트레스 및 이직의도를, 선행요인이자 사전예방 변수로 커뮤니케이션능력 변수를 도출하였으며, 이러한 태움의 선·후행 영향 메커니즘 단계에서 마음챙김과 사회적지지 변수가 조절변수로 작용하여 태움 문제를 극복하거나 완화할 수 있음을 실증하고자 한다. 본 연구는 기존의 자극(Stimulus: S)-유기체(Organism: O)-반응(Response: R) 프레임워크(S-O-R 프레임워크)를 기반으로 (Mehrabian, 1980), 자극(S)의 선행단계인 사전예방(Prevention: P) 단계를 추가한 확장된 형태의 P-S-O-R 프레임워크를 제안하였다는 점과, 이 단계에서 마음챙김과 사회적지지 변수의 극복방안(Eradication: E) 관련 조절효과를 추가 검증하였다는 점에서 기존 연구와 차별성을 갖는다. 또한, 본 연구의 결과를 바탕으로 현장에 적용할 수 있는 태움 예방 및 극복방안 마련을 위한 구체적인 지침을 제시하였다는 점에서 실무적 의의가 있다. 본 연구의 결과가 간호인력들이 현장에서 지속적이고 안정적으로 근무할 수 있는 환경 조성 및 태움 문제에 대한 해결책 모색을 위한 초석이 될 수 있기를 기대한다.

2. 이론적 배경

2.1 태움

태움은 간호 조직 내에 새롭게 합류하게 된 간호인력들의 미숙한 업무역량을 강화하기 위한 교육과정 중 발생하는 직장 내 폭력의 일종으로, 학술적으로는 ‘집단 내 폭력’ 이나 ‘괴롭힘’ 등과 맥락을 같이 한다(Son et al., 2001). 경영학 분야에서는 조직성과 및 조직이탈에 영향을 미치는 변인으로 연구되어 온 ‘직장 내 괴롭힘’ 이 간호 조직에서 나타나는 태움과 유사한 개념이라 할 수 있다

(Leymann, 1990). 직장 내 괴롭힘 가운데, 간호 조직 내에서 발생하는 태움 문제는 이미 전 세계적으로도 그 심각성에 대해 알려진 바 있으며(Farrell, 1997), 이는 반드시 해결되어야 할 문제이다.

태움 관련 선행연구를 살펴보면, ‘무례함,’ ‘횡적 폭력,’ ‘수평 폭력,’ ‘직장 내 괴롭힘’ 등의 용어가 함께 사용되고 있음을 알 수 있다(Kang and Lee, 2016). 여기에서 무례함이란 간호 조직 내에서 정해진 규칙을 지키지 않고, 상호 존중하지 않는 행동을 보이는 것을 의미하며(Hutton and Gates, 2008), 횡적 혹은 수평 폭력은 자신이 평소 억누르고 있던 분노와 불만 등의 감정을 터뜨려 공개적 혹은 비공개적으로 다른 간호인력을 향해 언어적 및 신체적으로 공격하는 것을 뜻한다(Embree and White, 2010; Randle, 2003). 직장 내 괴롭힘은 간호인력 개인 또는 다수의 인원이 업무 현장에서 표적이 되는 간호인력을 정한 후, 이들을 해할 의도 및 목적으로 고의적인 행동을 집단적 및 반복적으로 행하는 것을 의미한다(Hutchinson et al., 2009). 이상의 내용을 정리하면, 태움은 간호업무 현장에서 간호인력 개인 또는 조직구성원의 다수가 괴롭힘 대상을 정하여 근무 중에 의도적으로 무시하거나 공격하는 행위 등으로 정의할 수 있다. 즉, 국내 간호 조직 내에서 일어나고 있는 직장 내 괴롭힘을 태움으로 지칭할 수 있으며, 이러한 태움의 발생은 곧 직무만족도, 재직의도, 조직성과 등에 부정적인 영향을 끼치는 것으로 많은 선행연구로부터 밝혀진 바 있다(<Tab. 2-1> 참조). 하지만, 기존 연구는 간호인력의 정신적 건강, 이직 및 업무성과 감소 등 태움으로 인한 결과 부분에만 초점을 맞추었을 뿐, 사전 문제 예방 및 해결(극복 혹은 완화)방안 등 태움 관련 영향 메커니즘에서의 선행요인 및 조절변수에 관해서는 많은 연구가 이뤄지지 못하고 있다. 이에, 본 연구에서는 태움 관련 기존 연구에서 간과해 온 예방과 극복방안을 제시하기 위해, 기존 S-O-R 프레임워크를 바탕으로

Tab. 2-1 Prior Research on ‘Taeoom’

선행변수	결과변수	연구자(연도)
직장 내 악자 괴롭힘, 리더-구성원 교환관계	이직의도	Han et al.(2014)
직장 내 악자 괴롭힘, 직무스트레스, 자아존중감	재직의도	Yom et al.(2017)
직장 내 집단악자 괴롭힘, 사회적 지지	이직의도	Park et al.(2018a)
태움, 건강증진 생활양식, 신체증상	직무스트레스	Kim et al.(2019)
직무스트레스, 팀 응집력, 조직공정성	직장 내 괴롭힘	Kong and Eo(2019)
조직 내 정치와 갈등	태움	Hong et al.(2019)
태움, 조직침묵	조직성과	Cheong(2020)

P-S-O-R 프레임워크를 새롭게 제안하고, 다섯 가지 가설로 이뤄진 연구모형으로 이를 구체화한 후, 설문을 통해 수집된 자료를 분석하여 검증해 보고자 한다.

2.2 P-S-O-R 프레임워크

S-O-R 프레임워크는 자극(S)-유기체(O)-반응

(R)으로 구성된 각 단계의 상호관계를 구조적으로 설명하는 이론적 모형으로(Baker et al., 1992; Mehrabian, 1980), 개인이 속해있는 외부 환경으로부터 받는 다양한 자극이 유기체의 심리상태에 변화를 유발하고, 결과적으로 행동반응에도 영향을 미칠 수 있음을 밝히고 있다(Arora, 1982). 이러한 S-O-R 프레임워크는 외부 요인으로 인한 개인의 심리적인 변화과정, 그리고 최종 의사결정으로 인한 실제 행동의 단계를 모두 설명할 수 있어, 전통적으로 마케팅, 서비스스케이프(Servicescape), 정보시스템(Information Systems: IS) 등 많은 분야에서 개인의 행동연구에 활용되고 있다(Hwang et al., 2023; Jung et al., 2023). 이에, 본 연구에서도 간호 조직 내 태움이라는 외부자극(S)으로부터 간호인력이 인지하는 내적변화(O: 직무스트레스), 나아가 행동반응(R: 이직의도)까지 이어지는 영향 메커니즘을 설명하기 위해 S-O-R 프레임워크를 이론적 기반으로 채택하였다.

한편, 본 연구에서는 태움 문제 예방 및 극복방안을 추가적으로 제안하기 위해, 태움이라는 외부자극(S) 이전 단계인 사전예방(P: 커뮤니케이션능력) 단계를 추가하여 P-S-O-R 프레임워크를 구성하고, 여기에 극복방안(E: 마음챙김, 사회적지지) 변수의 조절효과를 추가하였다. 제안된 연구의 이론적 프

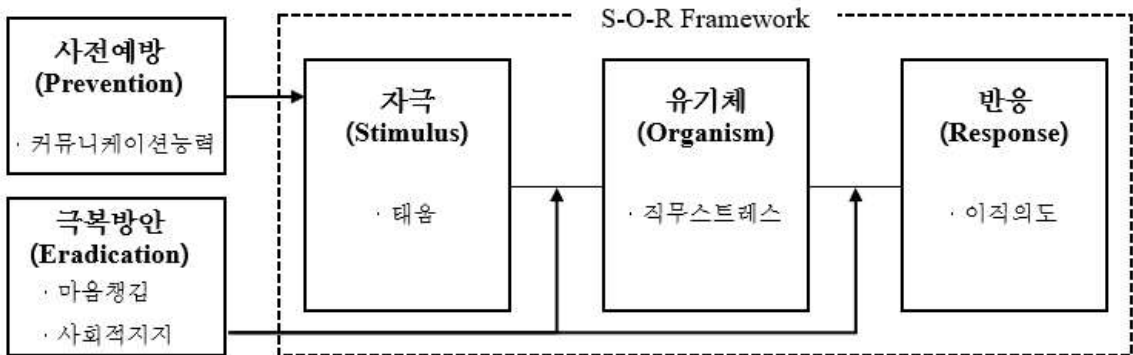


Fig. 2-1 P-S-O-R Framework

임워크는 <Fig. 2-1>과 같다.

2.2.1 사전예방(Prevention): 커뮤니케이션능력

사전예방은 태움이 발생하기 전, 간호 조직 내 태움을 유발할 수 있는 문제를 인식하는 단계를 말한다. 선행연구에서 간호인력의 커뮤니케이션능력이 조직갈등과 높은 부(-)의 상관성을 나타내는 결과를 통해 커뮤니케이션능력의 사전예방적 역할이 증명된 바 있다(Jung et al., 2012). 또한, 호텔과 같은 환대산업에서도 커뮤니케이션능력이 직원 간의 갈등 관계를 원만하게 해결할 수 있는 핵심역량인 것으로 밝혀졌다(Ko and Lee, 2011). 커뮤니케이션(Communication)은 사람들 사이에서 서로의 생각이나 감정, 느낌, 정보 등을 언어적 및 비언어적 형태로 주고받으며 공유하는 형태로 이루어진다. 따라서, 커뮤니케이션능력이란, 타인과 상호작용으로 형성되는 대인관계를 지속적으로 원만하게 유지 및 확장하기 위해 필요한 개인적 역량을 의미하게 되며(Spitzberg et al., 1994), 이러한 능력은 의료산업 종사자인 간호인력의 업무 수행에 있어 중추적인 역할을 수행하게 된다. 다양한 조직구성원들과 업무적 환경에서 타 직종 및 구성원의 역할을 이해하고, 의료기관 내 구성원들의 이견을 조율할 수 있는 역할을 수행함에 있어 커뮤니케이션 역량이 매우 중요하기 때문이다. 이에, 본 연구에서는 태움(S)의 선행요인이자 사전예방 변수로 커뮤니케이션능력(P)을 설정하였다.

2.2.2 자극(S)-유기체(O)-반응(R): 태움, 직무스트레스, 이직의도

본 연구는 간호 조직의 태움 및 직장 내 괴롭힘 관련 선행연구를 기반으로 태움이 외부자극(S)이 되어 간호인력 개인에게 미치는 영향을 단계적으로 분석하고자 한다. 이를 위해 직무스트레스(O)와 이직

의도(R) 변수를 활용하여 S-O-R 프레임워크를 구체화하였다. 즉, 조직 내 태움(S)의 발생은 곧 개인으로 하여금 심리적으로 부정적인 영향을 끼쳐 직무스트레스(O)의 유발을 가져오며, 이는 결국 이직의도(R)라는 태도를 형성할 수 있을 것으로 간주하였다.

태움은 국내 간호 조직에서 직장 내 괴롭힘과 같은 의미로 사용되어왔으며, 실무현장에서 교육의 명목으로 행해지면서 조직 내 깊숙하게 스며든 부정적인 의미가 강한 단어이다(Choeng and Lee, 2016). 간호업무의 특성상 실무현장에서 업무와 동시에 교육이 함께 이루어지기 때문에, 교육을 진행하는 선임 간호인력에게는 한정된 시간으로 인한 책임감이 가중되어 고충이 발생한다. 한편, 후임 간호인력은 익숙하지 못한 업무를 하면서 발생한 실수로 돌아올 질책이 두려워 침묵하는 것이 선임 간호인력에게는 무시 혹은 건방진 태도로 받아들여지게 되어 갈등이 심화될 수 있다. 이러한 갈등은 직장 내 괴롭힘의 한 유형인 태움으로 이어지고, 업무 중 커뮤니케이션이 단절되는 악순환이 발생한다(Kang and Lee, 2016). 이러한 태움이 해결되지 않고 지속될 경우, 태움 받는 간호인력은 자존감 저하를 느끼며 심리적인 스트레스 및 우울증이 동반된 정신적인 어려움에 직면할 수 있다. 이는 곧 환자의 안전을 위협하게 되고, 간호 조직의 잠재적인 문제 발생으로 이어질 확률이 높아져 의료계 발전에 악영향을 미칠 수 있게 되는 것이다(Park et al., 2018b). 선행연구에서는 태움을 경험하는 간호인력은 간호 조직 내 대인관계에 대한 어려움을 호소하며, 조직적응에 힘들어하는 등 직무스트레스로 이어짐을 밝혀내기도 했다(Lee et al., 2013).

직무스트레스는 직장에서 개인이 직무와 관련된 일을 하면서 느끼는 스트레스를 의미하는데, 일상에서 받는 스트레스보다 한정적이고 명확한 개념이며, 업무와 관련된 모든 상황에서 개인이 경험하는 스트레스를 포함한다(Shin and Kim, 2020). 또한, 직무

스트레스는 개인의 업무환경과 개인의 욕구가 일치하지 않아서 발생할 수도 있다. 관련 선행연구에서는 직장에서의 대인관계나 불안정한 고용조건이 주요 스트레스의 원인으로 밝혀지기도 하였다(Shin and Kim, 2020). 업무 중 적절한 수준의 긴장이 유지되면 직무 몰입, 업무의 생산성 및 효율성 향상에도 긍정적인 영향을 줄 수 있으나, 강도 높은 직무스트레스를 오랫동안 받게 될 경우에는 소진(Burnout)을 경험하게 되며, 결국 개인과 조직에 직·간접적으로 부정적인 결과를 초래하게 된다는 연구결과도 존재한다(Park, 2012). 즉, 간호 조직 내 피로힘입 태움으로 인한 직무스트레스는 곧 이직 의도에도 영향을 미칠 것으로 볼 수 있다.

이직의도는 조직에서 주어진 직무나 조직구성원으로 만족을 느끼지 못하여 나타나는 결과적인 반응으로 이직하고자 하는 계획이나 생각을 의미하는데, 간호 조직의 특수성으로 인한 높은 이직률 문제에 대한 논의는 끊임없이 이어져 왔다(Han and Yoon, 2018). 의료기관의 입장에서 간호인력 이직은 적절한 간호인력 수급, 신규 채용 및 교육 등의 경제적인 손실을 야기하는 문제이기도 하다. 관련 선행연구에서도 간호인력의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 주요 요인으로 다루어지고 있다(Kim and Kim, 2014). 이에, 본 연구에서는 내적반응(O)인 직무스트레스가 최종적인 행동반응(R)에 어떻게 영향을 미치는지 살펴보고자, 최종 결과변수로 이직의도를 설정하였다.

2.2.3 극복방안(Eradication): 마음챙김, 사회적지지

본 연구는 태움 문제 예방과 극복방안을 도출하는 것을 목적으로 하며, 이를 위해 제안한 P-S-O-R 프레임워크를 기반으로 태움 문제의 예방과 태움으로 인한 문제 발생 단계를 구분하였다. 나아가, 태움 문제 극복방안의 도출을 위해, P-S-O-R 프레임워크 단계별 관계에 영향을 미칠

수 있는 변수로 마음챙김과 사회적지지를 선정하였다.

마음챙김은 개인의 생각과 정서적 감정을 깨닫는 능력 또는 자기 생각과 정서적 감정을 구분할 수 있는 능력을 의미하는데(Teasdale et al., 2000), 정서적인 느낌과 감정에 의한 집착을 예방해주고, 습관적이고 자동적인 사고방식에서 탈피할 수 있게 해주는 장점이 존재한다(Segal et al., 2018). 따라서, 마음챙김은 심리학적 치료를 위해 많이 활용되고 있으며, 개인의 정서적인 어려움과 부적응 행동을 극복하는 데 도움을 주는 역할을 수행하는 개념으로 알려져 있다(Bishop et al., 2004). 즉, 마음챙김을 통해 개인이 일상에서 인지할 수 있는 부정적인 상황에서 벗어나 집중할 수 있는 능력, 그리고 그 상황의 수용 및 대처능력을 증진할 수 있게 되는 것이다. 심리학 분야에서 스트레스와 마음챙김에 대한 연구가 많이 진행되어 왔으며, 마음챙김 기반 프로그램이 임상을 통해 심리치료에 효과가 있다는 결과로 그 영향력이 검증되기도 하였다(Lau et al., 2006). 국내 관련 연구를 살펴보면, 의료기관에 근무하는 종사자들의 마음챙김 정도가 높으면 감정적인 소모 정도가 감소하는 결과를 확인한 바 있으며, 간호인력의 직무스트레스를 낮추는 직접적인 요인이 밝혀지기도 하였다(Lee, 2009; Oh and Koh, 2014). 이에, 본 연구에서는 태움(S)과 직무스트레스(O) 간 영향관계에서 마음챙김 수준이 높은 간호인력일수록 태움으로 발생하는 직무스트레스 상황을 덜 지각할 수 있을 것으로 간주하였다.

사회적지지란 개인이 다양한 어려운 상황에 직면하게 되었을 때, 자신을 둘러싸고 있는 타인에 의해 받을 수 있는 긍정적인 도움 및 지원으로(Son and Ko, 2007), 개인이 속한 사회의 사람들과의 관계에서 언어적 및 비언어적 방식의 상호교류를 통해 얻을 수 있는 긍정적 지원을 모두 포함하는 개념이다. 이러한 사회적지지는 마음챙김과 달리 외부지원에 대한 지각이기 때문에, 주어진 상황에 대한 행동반

응을 조절하는 데 도움을 줄 수 있다. 특히, 직무와 관련된 사회적지지는 직무에 대한 몰입을 높여, 결근 및 이직률을 낮추는 데 큰 역할을 수행하는 것으로 밝혀진 바 있다(Parker et al., 2002). 간호 조직의 경우, 다양한 사람들과의 커뮤니케이션이 요구되는 업무적인 특성 때문에, 동료와 상사의 관계에서 외부로부터 얻을 수 있는 사회적지지의 정도가 간호인력 개인과 조직에 큰 영향을 미칠 수 있다. 관련 선행연구에서도 동료로부터 받는 사회적지지가 높을수록 간호인력의 업무에 대한 적응 정도가 증가한다는 사실이 밝혀진 바 있다(Kim et al., 2016). 이에, 본 연구에서는 직무스트레스(O)와 이직의도(R) 간 영향관계에서 높은 사회적지지를 얻고 있는 간호인력일수록 직무스트레스로 발생하는 이직의도를 완화시킬 수 있을 것으로 간주하였다.

3. 연구모형 및 가설설정

3.1 연구모형

본 연구는 간호 조직 내 해결해야 할 문제로 끊임없이 대두되고 있는 태움의 예방과 극복을 목적으로 한다. 이에, 극복방안(조절변수)을 포함한 태움의 선·후 영향 메커니즘을 P-S-O-R 프레임워크를 기반으로 단계별로 도출한 후, 주요 변수 간의 영향 관계를 가설화하여 <Fig. 3-1>과 같은 연구모형을

수립하였다. 구체적으로, 태움(S)을 예방할 수 있는 주요 원인으로 커뮤니케이션능력(P)을 선정하였으며, 태움으로 인한 내적변화 및 행동변화 변수를 직무스트레스(O)와 이직의도(R)로 각각 구체화하였다. 마지막으로, 마음챙김과 사회적지지와 같은 극복방안(E) 관련 변수가 태움과 직무스트레스, 직무스트레스와 이직의도 관계를 각각 완화시킬 수 있을 것으로 보고, 이에 대한 추가적인 조절효과 가설을 설정하였다.

3.2 연구가설

3.2.1 태움, 직무스트레스, 이직의도 간의 관계

직무스트레스는 간호 조직의 업무와 관련되어 발생하는 스트레스를 말한다. 간호인력의 업무 특성상 감정노동, 교대근무로 인한 과중한 업무량, 태움과 같은 직장 내 폭력 등의 경험이 발생하기 쉬우며, 이러한 요인으로 인해 직무스트레스가 발생할 수 있다(Yi and Lee, 2013). 관련 선행연구에서도 태움으로 인한 여러 가지 부정적인 요인이 유발되며, 결과적으로 정상적인 간호업무를 수행하기에 어려울 만큼의 직무스트레스가 발생함을 밝혀낸 바 있다(Kim et al., 2019). 이에, 본 연구에서는 태움이 직무스트레스 증가에 영향을 미치는 것으로 판단하여, 다음과 같은 가설을 수립하였다.

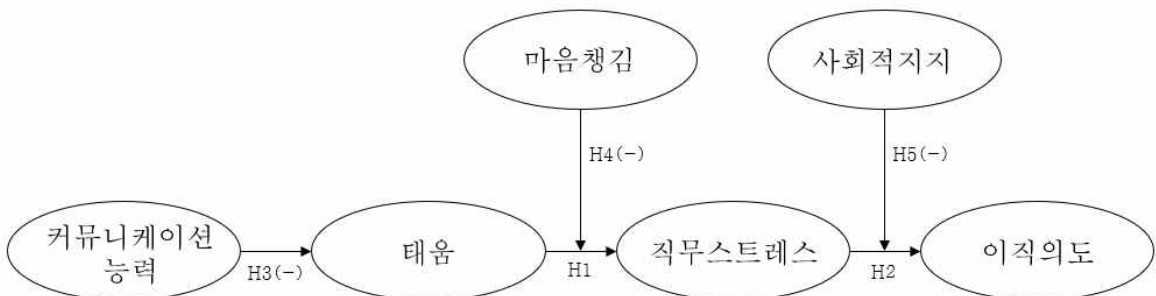


Fig. 3-1 Research Model

H1: 태움은 직무스트레스에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

간호인력의 직무스트레스는 간호인력 개인뿐만 아니라, 간호 조직 그리고 의료서비스를 제공 받는 환자 및 병원경영에도 부정적인 영향을 줄 수 있다(Park, 2012). 간호인력의 직무스트레스가 이직의도를 증가시키는 원인이 될 수 있다는 점은 기존 연구에서도 많이 실증된 바 있다(Im and Lim, 2020; Min et al., 2011). 또한, 직무스트레스로 인하여 간호인력의 이직률이 높아지면 남아있는 동료 간호인력의 업무량이 증가하여, 또다시 높은 이직의도를 초래하는 악순환이 발생되기도 한다(Youn et al., 2002). 이에, 본 연구에서는 높은 직무스트레스가 이직의도 증가에 영향을 미칠 것으로 판단하고, 다음과 같은 가설을 수립하였다.

H2: 직무스트레스는 이직의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 커뮤니케이션능력이 태움에 미치는 영향

커뮤니케이션능력은 관련 선행연구를 통해 조직 갈등을 해결할 수 있는 주요한 개인역량 중 하나로 밝혀진 바 있다(Jung et al., 2012). 간호 조직 내에서의 커뮤니케이션 문제는 주로 동료 및 선임 간호인력과의 소통 과정에서 자신의 상황과 생각을 정확하게 표현하지 못함으로 인해 상호 간 불신과 불만이 쌓여 촉발된다(Choeng and Lee, 2016). 불만족스러운 커뮤니케이션 상황이 지속될 때 개인 간 갈등이 유발될 수 있으며, 이러한 갈등의 심화는 태움으로 이어질 수 있다. 이에, 본 연구에서는 간호인력 개인이 가진 커뮤니케이션역량이 높을수록 갈등 관리 능력이 높아져, 이로 인한 태움 발생을 줄일 수 있을 것으로 보고, 다음과 같은 가설을 수립하였

다.

H3: 커뮤니케이션능력은 태움에 부(-)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 마음챙김과 사회적지지의 조절효과

마음챙김은 개인이 부정적인 정서에 직면했을 때 스스로 심리학적 도움을 제공하는 능력으로, 간호 조직에서는 간호인력의 스트레스 정도를 직접 감소시키는 요인으로 작용할 수 있다(Lee, 2009; Oh and Koh, 2014). 간호인력의 마음챙김 정도가 높은 경우, 긍정적인 정신적 변화로 이어질 수 있으며, 이러한 변화를 인지함으로 인해 스트레스의 발생이 감소할 수 있다(Hahan and Kang, 2010). 즉, 같은 정도의 태움 피해를 입고 있는 상황에서도 마음챙김 정도가 높은 간호인력일수록 태움이 직무스트레스에 미치는 영향을 감소시킬 수 있는 것이다. 이상의 토론을 바탕으로, 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 수립하였다.

H4: 마음챙김은 태움이 직무스트레스에 미치는 정(+)¹의 효과를 약화시킬 것이다.

사회적지지는 개인이 부정적인 정서에 직면했을 때 개인을 둘러싼 다양한 대인관계로부터 긍정적인 정신적 및 물질적 지원을 얻을 수 있는 정도를 의미한다(Son and Ko, 2007). 관련 선행연구에서 사회적지지는 심리적 소진을 낮춘다는 연구결과를 확인한 바 있으며(Yoo and Park, 2002), 간호인력을 대상으로 한 연구에서도 사회적지지가 이직의도를 감소시킨다는 사실이 밝혀지기도 하였다(Park, 2018; Park et al., 2018a). 또한, 사회적지지는 개인의 스트레스 인지와 대처능력을 강화시키는 역할을 수행한다(Lee et al., 2017). 이로 인해 스트레스를 경험하는 개인이 더 강한 정신적 힘을 갖게 되

어 직무스트레스를 효과적으로 관리하게 된다. 즉, 높은 스트레스 상황에서도 사회적 지지를 통해 개인은 스트레스에 대한 대응 능력을 키워 이직의도가 낮아질 수 있게 된다. 따라서, 같은 정도의 직무스트레스를 받고 있는 간호인력이라 할지라도 상대적으로 사회적지지를 많이 지각하는 개인일수록 이직의도에 미치는 정(+)의 영향은 감소할 수 있을 것으로 판단하고, 다음과 같은 가설을 수립하였다.

H5: 사회적지지는 직무스트레스가 이직의도에 미치는 정(+)의 효과를 약화시킬 것이다.

4. 연구방법

4.1 변수의 조작적 정의 및 측정

연구가설 검증에 위해, 연구모형을 구성하는 변수에 대한 조작적 정의를 수립하고, 이를 구체화하여 설문문항을 구성하였다. 이 과정에서 관련 선행연구에서 이미 검증된 변수를 가져와 본 연구의 맥락에 맞게 수정 및 보완하였다. 이후, 구성된 설문문항의

표면타당성(Face Validity) 확보를 위해 국내 의료기관에 근무하며 1년 이내 태움을 1회 이상 경험했다고 응답한 간호인력 30명을 대상으로 예비조사(Pilot Test)를 시행하였다. 예비조사 결과에 대한 검토와 함께, 15년 이상 의료기관에 근무한 경험을 가진 간호인력 3명 및 실제 예비조사에 참여한 간호인력들을 대상으로 설문문항의 적절성과 이해도에 대한 추가 인터뷰를 진행하고, 이를 통해 일부 표현을 추가 보완함으로써 설문문항을 최종 확정하였다. 최종설문에 포함된 측정항목은 커뮤니케이션능력 13문항, 태움 10문항, 직무스트레스 5문항, 이직의도 4문항, 마음챙김 4문항, 사회적지지 4문항, 응답자의 일반적 특성 12문항 등 총 52문항으로 구성되었다. 연구모형을 구성하는 변수의 조작적 정의는 <Tab. 4-1>에, 각 변수의 측정항목은 <Appendix>에 각각 나타내었다.

Tab. 4-1 Operational Definition of Variables

변수	조작적 정의	참고 문헌
커뮤니케이션 능력	업무에서 언어적, 비언어적 표현을 통해 자신의 의사를 효과적으로 전달할 수 있는 정도	Hur (2003)
태움	간호사 집단 내 실무 상황에서 힘의 불균형이 이뤄지는 간호사 간의 모든 언어적, 비언어적, 업무적, 정신적, 신체적 괴롭힘의 정도	Lee (2016)
직무스트레스	특정 누군가에게 경험한 태움으로 인해 업무 중 부담을 느끼는 정도	Lee (2016)
이직의도	조직구성원이기를 포기하고 현재의 근무지를 떠나려고 인지하는 정도	Lawler (1983)
마음챙김	현재의 순간에 집중하고, 내면의 균형을 유지할 수 있는 정도	Neff (2003)
사회적지지	어려움에 직면했을 때 동료의 긍정적인 지지의 정도	House (1981)

Tab. 4-2 Demographic Statistics of Respondents

항목	구분	응답자(n=300)	
		빈도	비율(%)
성별	여자	285	95.0
	남자	15	5.0
연령	20~30	239	79.6
	31~40	55	18.3
	41 ≤	6	2.0
학력	전문학사	73	24.3
	학사	211	70.3
	석사	16	5.3
경력	1년 이하	152	50.7
	1년 이상 3년 미만	78	26.0
	3년 이상 6년 미만	36	12.0
	6년 이상 9년 미만	23	7.7
	10년 이상	11	3.7
근무지 유형	상급종합병원	97	32.3
	종합병원	143	47.7
	일반병원	32	10.7
	요양병원	20	6.7
	의원	8	2.7

4.2 자료수집

연구가설 검증을 위한 자료수집은 국내 의료기관에서 근무 중이며, 응답시점 기준 1년 이내에 태움을 1회 이상 경험한 간호인력을 대상으로 한 온라인 설문조사를 통해 이뤄졌다. 표본추출방법은 편의추출법을 사용하였으며, 리커트(Likert) 7점척도를 활용하여 측정이 이뤄졌다. 자료수집은 2020년 4월 17일부터 2020년 5월 23일까지 약 5주간 온라인을 통해 이뤄졌는데, 이는 코로나19로 인한 오프라인 대면 및 이를 통한 설문이 어려운 상황을 감안한 결과이다. 불성실한 응답 20부를 제외한, 총 300부의 응답을 최종 데이터 분석에 활용하였으며, 표본의 인구통계학적 분포는 <Tab. 4-2>와 같다.

본 연구에서 수집한 표본의 남녀 성비는 여자 285명(95%), 남자 15명(5%), 연령분포를 살펴보면 20세~30세 이하는 239명(79.6%), 31세~40세 이하는 55명(18.3%), 41세 이상은 6명(2%)으로, 전체에서 20대 여성이 가장 높은 비율을 차지하는 것으로 확인되었다. 근무경력에 따라, 1년 이하 152명(50.6%), 1년 이상 3년 미만 78명(26%) 등으로 나타나, 태움 문화 피해 경험이 대부분 신입 간호인력에 몰려있음을 확인할 수 있었다. 학력의 경우, 학사(211명, 70.3%), 전문학사(73명, 24.3%), 석사(16명, 5.3%) 순으로 나타났으며, 근무병원의 유형은 종합병원(143명, 47.7%), 상급종합병원(97명, 32.3%), 일반병원(32명, 10.7%), 요양병원(20명, 6.7%), 의원(8명, 2.7%) 순으로 조사되었다.

5. 연구결과

본 연구에서는 수립된 가설을 검증하기 위해 SmartPLS 3.0을 활용한 구조방정식모형(Structural Equation Modeling: SEM) 분석을 실

시하였다. 일반적으로 공변량 기반 구조방정식모형(Covariance-Based SEM: CB-SEM)에 비해 부분최소자승 구조방정식모형(Partial Least Squares SEM: PLS-SEM)의 경우, 이론의 검증(Theory Confirming)뿐만 아니라 이론의 구축(Theory Building)에도 유용한 특징이 있는데(Hair et al., 2022), 본 연구에서는 기존의 S-O-R 프레임워크에 자극(S)의 선행단계인 사전예방(P) 단계를 추가한 확장된 형태의 프레임워크(P-S-O-R 프레임워크)를 새롭게 제안하고 있으므로, CB-SEM보다는 PLS-SEM을 활용하여 가설을 검증하는 것이 좀 더 적합하다고 판단하였다. 이에, 본 연구에서는 Anderson and Gerbing(1988)이 제안한 구조방정식모형의 2단계 접근법을 따라, 먼저 측정모형(Measurement Model) 분석을 통해 측정도구의 신뢰도(Reliability) 및 타당도(Validity)를 검증한 후, 커뮤니케이션능력(P)-태움(S)-직무스트레스(O)-이직의도(R)로 이어지는 P-S-O-R 간 가설을 각각 검증하였다. 이후, 태움(S)-직무스트레스(O)-이직의도(R) 단계에서의 극복방안 관련 두 변수(마음챙김 및 사회적지지)의 조절효과 검증을 실시하였다. 마음챙김의 경우, 태움과 마음챙김으로 이뤄진 상호작용 변수(태움*마음챙김)를 생성한 후, 생성된 상호작용 변수가 직무스트레스에 미치는 영향이 유의함을 확인함으로써 검증하였으며, 사회적지지의 경우, 사회적지지가 높은 집단과 낮은 집단으로 구분한 후, 집단간 비교분석(Multi-Group Analysis: MGA)을 실시하였다.

5.1 측정모형 분석

본 연구에서는 최종 수집된 표본 300부의 데이터를 기반으로 SmartPLS 3.0을 활용하여 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis: CFA)을 실시함으로써, 측정도구의 신뢰도 및 타당도를 검증하였다. 구체적으로, 측정항목과 변수의 신뢰도

Tab. 5-1 Results of Reliability and Validity Tests

변수		Factor Loading	Cronbach's Alpha	CR	AVE
커뮤니케이션능력	CC1	0.837	0.973	0.974	0.743
	CC2	0.911			
	CC3	0.866			
	CC4	0.919			
	CC5	0.921			
	CC6	0.832			
	CC7	0.752			
	CC8	0.838			
	CC9	0.825			
	CC10	0.861			
	CC11	0.849			
	CC12	0.833			
	CC13	0.946			
태움	TU1	0.892	0.966	0.970	0.766
	TU2	0.887			
	TU3	0.891			
	TU4	0.830			
	TU5	0.860			
	TU6	0.892			
	TU7	0.860			
	TU8	0.856			
	TU9	0.889			
	TU10	0.891			
직무스트레스	JS1	0.916	0.920	0.940	0.759
	JS2	0.891			
	JS3	0.828			
	JS4	0.821			
	JS5	0.896			
이직의도	TI1	0.904	0.878	0.916	0.732
	TI2	0.874			
	TI3	0.817			
	TI4	0.824			
마음챙김	MF1	0.936	0.855	0.904	0.704
	MF2	0.734			
	MF3	0.776			
	MF4	0.893			
사회적지지	SS1	0.947	0.918	0.943	0.804
	SS2	0.858			
	SS3	0.947			
	SS4	0.829			

Tab. 5-2 Results of Correlation Analysis and Discriminant Validity Test

	CC	TU	JS	TI	MF	SS
커뮤니케이션능력 (CC)	0.862					
태움 (TU)	-0.222	0.875				
직무스트레스 (JS)	-0.197	0.715	0.871			
이직의도 (TI)	-0.157	0.565	0.706	0.856		
마음챙김 (MF)	0.229	-0.439	-0.557	-0.521	0.839	
사회적지지 (SS)	0.174	-0.554	-0.647	-0.814	0.581	0.897

Note: 대각선 값들은 AVE의 제곱근 값을 의미함.

(Reliability), 집중타당도(Convergent Validity), 판별타당도(Discriminant Validity) 순으로 검증을 진행하였으며, 분석결과는 <Tab. 5-1>과 같다.

먼저, 신뢰도는 Cronbach's Alpha 및 합성신뢰도(Composite Reliability: CR) 값들의 수치 확인을 통해 이뤄졌다. 기존 연구에 따르면, Cronbach's Alpha 값과 합성신뢰도 값 모두 0.7 이상일 경우 신뢰도가 확보되었다고 간주할 수 있는데(Nunnally, 1978), 분석결과, 모든 수치가 0.7을 상회하는 것을 확인하였다. 다음으로, 집중타당도 검증을 위해 모든 변수의 평균분산추출(Average Variance Extracted: AVE) 값을 계산한 결과, 모든 변수가 0.704 이상으로 나타나 AVE 기준치인 0.5를 상회하는 것을 확인하였다(Fornell and Larcker, 1981). 또한, 요인적재량(Factor Loading)도 모두 0.734~0.947 범위에서 유의한 것으로 나타나 집중타당도가 확보되었음을 확인하였다(Fornell and Larcker, 1981). 마지막으로, 판별타당도 검증을 위해 AVE 값과 관련된 상관계수 값들을 비교한 결과 모든 변수의 AVE 제곱근 값이 각 변수 간의 상관계수 값을 초과하는 결과를 확인함으로써, 판별타당도가 확보되었음을 확인하였다(Fornell and Larcker, 1981) (<Tab. 5-2> 참

조).

한편, 본 연구에서는 동일한 방법(설문응답)을 활용하여 동일한 시점에 동일한 응답자로부터 자료를 수집하였기 때문에 동일방법편의(Common Method Bias: CMB) 문제가 발생할 수 있다. 이에, Podsakoff and Organ(1986)의 제안에 따라, Harman의 단일요인 검정(SPSS 28 활용 비회전 주성분분석)을 실시한 결과, 가장 설명력이 큰 요인의 분산 설명력이 38.85%로 나타나 CMB의 위협은 크지 않은 것으로 판명되었다. 이와 함께, <Tab. 5-2>에서 변수 간 상관계수를 모두 확인한 결과, 가장 큰 상관계수의 값(-0.814)이 기준치인 0.9보다 작은 것으로 나타나(Pavlou et al., 2007), 역시 CMB의 영향력이 본 연구에서는 크지 않음을 확인하였다.

5.2 구조모형 분석

본 연구는 간호인력의 커뮤니케이션능력 기반의 태움 예방과 마음챙김 및 사회적지지의 역할을 통한 극복방안 도출을 위해, 태움 문제의 발생 단계 및 단계별 조절효과를 고려한 연구모형을 수립하였다. 먼저, P-S-O-R 단계별 연구가설 검증을 위해 구

Tab. 5-3 Results of Hypothesis Test

가설	경로	경로계수	t-value	채택여부
H1	태움 → 직무스트레스	0.706	21.540***	채택
H2	직무스트레스 → 이직의도	0.715	14.439***	채택
H3	커뮤니케이션능력 → 태움	-0.222	-5.323***	채택

Note: *** $p < 0.001$

조방정식모형 기반 통계분석 프로그램인 SmartPLS 3.0을 활용하여 분석하였다(샘플 수 300, 부트스트래핑 수 5,000). 가설검증 결과, 커뮤니케이션능력은 태움에 부(-)의 유의한 영향을(H3 채택), 태움은 직무스트레스에 정(+)의 유의한 영향을(H1), 직무스트레스는 이직의도에 정(+)의 유의한 영향을(H2) 미치는 것으로 나타나 모든 가설이 채택되었다. 이상의 가설검증 결과는 <Tab. 5-3>에 나타내었다.

5.3 조절효과 분석

마지막으로, 극복방안(E) 관련 변수들(마음챙김, 사회적지지)에 대한 조절효과 분석을 마음챙김, 사회적지지 순으로 시행하였다. 먼저, 마음챙김의 조절효과 분석을 위해 태움과 마음챙김으로 이뤄진 상호작용 변수(태움*마음챙김)를 생성한 후(다중공선성 방지를 위해 생성한 변수의 측정문항은 각각의 변수에 대한 측정문항을 표준화한 후, 이를 곱해서 생성함), 생성된 상호작용 변수가 직무스트레스에 미치

는 영향이 유의함을 확인함으로써 검증하였다. 분석 결과, 태움이 직무스트레스에 미치는 정(+)의 영향력은 마음챙김 정도가 클수록 유의하게 약화되는 것을 확인하였다(H4 채택). 다음으로, 직무스트레스와 이직의도 관계에서 사회적지지의 조절효과 검증을 위해 사회적지지가 높은 집단($n=141$)과 낮은 집단($n=159$)으로 구분한 후, 집단간 비교분석(MGA)을 실시하였다(Chin et al., 2003; Ryoo and Koo, 2010). 집단간 비교분석 결과, 사회적지지가 높은 집단의 경로계수가 유의하게 더 큰 것을 확인함으로써, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 정(+)의 영향력은 사회적지지가 높을수록 유의하게 약화되는 것을 확인하였다(H5 채택). 이상의 조절효과 분석 결과는 <Tab. 5-4>에 나타내었다.

6. 결론

6.1 연구결과 토의

본 연구에서는 관련 선행연구와 P-S-O-R 프레

Tab. 5-4 Results of Moderation Effect Tests

가설	분류	결과		t-value	채택여부
H4 (태움 → 직무스트레스 관계에서 마음챙김의 조절효과)	경로계수	-0.193		2.672**	채택
H5 (직무스트레스 → 이직의도 관계에서 사회적지지의 조절효과)	경로계수	사회적지지 낮은 집단	사회적지지 높은 집단	-3.075**	채택
		0.747	0.478		
	표준오차	0.037	0.084		
	표본 수	159	141		

Note: ** $p < 0.01$

임워크를 기반으로 간호인력의 커뮤니케이션능력을 통한 태움 예방과 마음챙김 및 사회적지지를 통한 극복요인의 조절효과를 실증하고자 하였다. 구체적인 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 태움이 직무스트레스를 높이는 선행요인이 되고, 직무스트레스도 이직의도를 강화시키는 선행요인으로 작용하는 것을 확인하였다(H1, H2 채택). 간호인력 조직 내 태움의 발생이 구성원의 직무스트레스를 유발할 수 있다는 결과와 간호인력의 직무스트레스가 이직의도를 높이는 원인이 된다는 점은 관련 선행연구와 같은 맥락으로 해석할 수 있다(Kim et al., 2009; Kim et al., 2019; Yom et al., 2017). 즉, 태움을 경험하는 간호인력들은 직무스트레스도 함께 경험할 확률이 높고, 이러한 상황에서 직무스트레스가 해결되지 않을 경우 이직의도가 높아지게 되어, 결국 간호인력들의 높은 이직률로 연결될 수 있음을 확인하였다. 간호 현장에서 태움의 경험은 한시적인 상황의 문제가 아니며, 이로부터 야기되는 부정적인 결과가 지속적으로 축적되면서 간호 조직 전체의 문제로 이어질 수 있다. 따라서, 간호 현장에서의 태움 문제는 발생 후 해결하는 것이 아니라 사전예방 차원으로 접근하는 것이 중요함을 확인하였다.

둘째, 간호인력의 커뮤니케이션능력이 태움을 감소시키는 요인이 될 수 있음을 확인하였다(H3 채택). 이는 업무적 상황에서 간호인력의 커뮤니케이션능력이 높으면 태움을 경험할 가능성도 감소할 수 있다는 의미로 해석할 수 있다. 따라서, 간호인력 간 커뮤니케이션능력을 향상할 수 있는 구체적인 방안 마련을 통해 간호업무 상황에서 간호 조직구성원 모두가 원활한 소통을 유지할 수 있도록 하는 것이 태움에 대한 사전예방적 방법이 될 수 있을 것으로 판단된다.

셋째, 마음챙김과 사회적지지의 태움 극복방안으로서의 역할을 확인하였다. 먼저, 마음챙김이 태움과 직무스트레스의 관계에서 정(+)의 효과를 유의하게 약화하는 것을 확인하였다(H4 채택). 이는 마음챙

김 수준이 높을수록 감정 소모가 낮아지며 스트레스 발생도 낮추게 된다는 선행연구와 유사한 결과를 나타낸다(Lee, 2009; Oh and Koh, 2014). 즉, 간호인력이 태움을 경험하더라도 마음챙김 정도가 높을수록 직무스트레스로 이어지지 않을 수 있다는 사실을 확인하였다. 또한, 사회적지지는 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 정(+)의 효과를 유의하게 약화하는 것을 확인하였다(H5 채택). 이는 간호인력의 업무 특성상 동료의 지지가 높다면 직무스트레스가 높더라도 업무에 적응할 가능성이 높다는 선행연구와 유사한 결과이다(Kim et al., 2016). 즉, 직무스트레스를 받더라도 의지할 수 있는 동료와 주변의 분위기 등 업무환경에 따라, 간호인력의 이직의도를 감소시킬 수 있다는 의미로 해석할 수 있다. 따라서, 이러한 간호 조직 내 사회적지지가 쉽게 형성되고 널리 퍼질 수 있도록 하는 체계적인 제도의 마련이 필요할 것으로 판단된다.

6.2 연구의 시사점

본 연구가 가진 이론적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 기존의 경영학적 인사조직 관리 방식의 프레임에서 탈피하여, 심리학적 관점으로 간호인력 태움 현상을 바라보고, 이러한 현상을 S-O-R 프레임워크에 적용하여 이론적인 접근 시도했다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 간호 조직은 일반 조직과는 다르게, 조직구성원 간 커뮤니케이션이 업무에서 차지하는 비중이 매우 높다. 따라서, 본 연구는 일반 인사조직 관리 관점에서 벗어나, 개인의 심리와 사회적 관계에 초점을 두어 태움으로 인한 예방 및 극복 단계를 구성하였다. 즉, 보다 효과적인 태움 예방과 극복방안의 도출을 위해서 문제 접근 관점부터 다르게 하였다는 점에서 차별성이 있다.

둘째, 본 연구는 기존의 S-O-R 프레임워크를 기반으로 S(Stimulus) 단계에 영향을 미칠 수 있는

선행요인으로 P(Prevention) 단계를 추가하고, S-O(Stimulus-Organism) 관계에서의 조절요인과 O-R(Organism-Response) 관계에서의 조절요인을 추가 확장하여, P-S-O-R 프레임워크를 새롭게 제안하였다는 점에서 의의가 있다. 즉, 본 연구에서는 태움이 발생하기 전, 태움을 인지하고 있는 상태, 태움 경험으로 인한 문제 발생 시점까지를 모두 고려하여 연구를 단계별로 구성함으로써, 보다 통합적인 통찰력을 제공하고자 하였다. 커뮤니케이션능력이 부족할 경우, 태움 피해를 더 잘 입게되고, 이러한 태움 피해가 직무스트레스, 나아가 이직의도를 높이는 단계까지의 전 단계 영향 메커니즘을 설명하였을 뿐만 아니라, 각 단계별 영향력을 줄일 수(극복할 수) 있는 조절변수의 역할까지 고려하였다는 점에서 기존 연구와의 차별성이 존재한다.

셋째, 태움 예방 요인으로 업무 상황에서의 간호인력 커뮤니케이션능력의 중요성을 확인하였다는 점이다. 간호인력 태움을 비롯한 조직의 인간관계 및 갈등과 관련된 문제는 대부분 커뮤니케이션 문제에서 기인한다. 따라서, 인간관계와 갈등을 얼마나 잘 관리할 수 있는지에 대한 방법도 커뮤니케이션능력을 통해서 찾을 수 있다. 본 연구에서는 간호인력의 커뮤니케이션능력을 향상시키는 것이 태움 예방을 위한 첫걸음이 될 수 있음을 밝혀내어, 향후 태움 관련 연구에서 주목해야할 변수로서의 영향력을 확인하였다는 점에서 의의가 있다.

한편, 본 연구가 지닌 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구결과를 통해 밝혀진 커뮤니케이션능력의 중요성을 기반으로, 의료계에서 커뮤니케이션 교육의 필요성을 강조할 수 있다. 이미 많은 기업과 조직에서 커뮤니케이션 교육이 진행되고 있으나, 의료기관의 특성을 반영한 차별화된 ‘메디컬 커뮤니케이션’ 과 마음챙김을 포함한 ‘메디컬 코칭’ 프로그램 개발을 통한 교육이 필요한 시점이다. 이외에도, 미국의 ‘간호사 레지던스 프로그램(Nurse Residency Program: NRP)’ 과 호주의

‘트랜지션 프로그램(Transition Program)’ 과 같이 우리나라도 신규 간호인력 임상적응을 위한 체계적인 프로그램을 정부 차원에서 제공할 필요가 있다(Song, 2023).

둘째, 연구결과 태움 문제에 있어 커뮤니케이션능력과 마음챙김과 같이 개인의 심리적 요인도 중요한 역할을 담당하는 것으로 밝혀졌다. 따라서, 간호 조직에 합류하기 이전 단계에서부터 관련 능력의 함양을 지원하기 위한 프로그램을 개발할 필요가 있다. 즉, 간호대학에서 예비 간호인력들에게 실무 현장에서 직면할 수 있는 다양한 상황에 대한 대처 및 예방 교육을 실시할 수 있을 것이다. 본 연구결과를 근거로 하여, 간호인력 간 커뮤니케이션능력, 마음챙김, 대인관계, 갈등관리 등에 대한 체계적인 프로그램을 진행하여 태움 예방 혹은 태움 발생 이후 극복할 수 있는 역량을 함양할 수 있을 것으로 기대한다.

셋째, 재직 중인 간호인력을 위한 태움 예방 및 극복 프로그램, 또한 이를 지원하기 위한 정보시스템 개발에 본 연구결과를 활용할 수 있을 것으로 기대한다. 태움은 결국 동료들과의 관계로부터 발생하는 것이기에, 태움을 경험한 간호인력들에게 있어 동료로 구성된 사회적지지 체계를 구성하는 것은 한계가 있을 수밖에 없다. 따라서, 익명성이 보장된 상담 프로그램이나, 의료기관 외의 조직으로 독립성이 보장되는 사회적 지지체계 구축 등의 방안 마련이 필요하다. 본 연구결과를 기반으로, 개인정보와 익명성이 보장되며, 간호인력들이 태움 및 심리적 스트레스 상황에 놓였을 때 적절하게 대응할 수 있는 지침과 구체적인 극복방안을 제공할 수 있기를 기대한다.

6.3 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구가 가진 한계점과 향후 연구방향은 다음

의 다섯 가지로 정리할 수 있다. 첫째, 연구 표본의 대표성에 한계가 있다. 본 연구에서는 자료수집 단계에서 모집단 선정을 고려할 때, 국내 의료기관에서 근무하는 간호인력 중 1년 이내에 태움을 1회 이상 경험한 간호인력만을 대상으로 함으로써 이러한 한계를 극복하고자 하였으나, 간호인력의 연령대, 근무지역, 근무기관, 근무부서 등 모든 면에서 정확하게 모집단을 대표할 수 없어 외적타당성(일반화가능성)을 저해하는 측면이 있다. 따라서, 향후 연구에서는 모집단을 좀 더 잘 대표할 수 있는 표본을 대상으로 본 연구에서 제안한 P-S-O-R 프레임워크를 적용, 검증해 볼 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서는 기존 연구를 기반으로 P-S-O-R 프레임워크를 개발한 후, 각 단계를 대표하는 구체적인 변수를 선정하여 연구모형을 제안하고 이를 검증하였다. 분석결과, 태움 변수에 대한 설명력이 비교적 낮게 나온 것을 확인하였는데(약 4.9%), 이는 태움에 영향을 주는 요인들로 커뮤니케이션능력 외에 다른 선행요인이 많이 존재할 수 있음을 의미한다. 따라서, 향후 연구에서는 커뮤니케이션능력 이외에 태움에 영향을 미칠 수 있는 다양한 구조적 요소(예: 업무특성, 병원 특성, 병원 문화 등) 및 관계적 요소들의 발굴 및 검증이 필요할 것으로 판단된다.

셋째, 본 연구에서 태움의 예방요인으로 고려한 커뮤니케이션능력의 경우, 단순히 태움과의 관계만 떼어놓고 살펴본다면 태움의 선행요인으로 비칠 수 있어, 이로 인해 태움의 원인을 피해자에게로 돌리는 것으로 연구결과가 오인될 소지가 존재한다. 하지만, 본 연구의 결과는 커뮤니케이션능력이 좋은 개인이 태움을 인지하는 정도가 상대적으로 크지 않음을 보임으로써, 병원이 간호인력으로 하여금 원만한 대인 커뮤니케이션능력을 갖출 수 있도록 지원한다면 태움의 피해를 어느 정도 사전에 예방할 수 있음을 시사하고 있다. 따라서, 향후 연구에서는 커뮤니케이션능력과 관련하여 좀 더 다양한 관점에서의

추가 연구가 필요할 것으로 판단된다. 가령, 커뮤니케이션능력이 태움이 이미 발생한 상황에서 극복방안으로서의 역할을 수행하는지를 구체적으로 살펴볼 수도 있을 것이다.

넷째, 본 연구에서 P-S-O-R 프레임워크를 기반으로 제안하고 검증한 연구모형의 경우, 설문지연구와 같은 횡단적 연구설계(Cross-Sectional Design)보다는 각 단계를 거치며 시계열적인 인과관계를 엄밀히 검증할 수 있는 종단적 연구설계(Longitudinal Design)가 더욱 적합할 수 있다. 따라서, 향후 연구에서는 종단적인 연구설계를 통해 좀 더 엄밀한 인과관계를 검증할 필요가 있을 것으로 판단된다.

마지막으로, 본 연구에서 가설검증을 위한 자료수집이 코로나19로 인해 간호인력의 업무가 과중하게 지워진 상황에서 이뤄졌다는 한계가 있다. 팬데믹 상황 속 최일선에서 지속적으로 강도 높은 업무를 수행하고 있는 상황에서의 응답은 태움, 직무스트레스, 이직의도 등 모든 부분에서 코로나19 이전 혹은 이후 상황과는 차이가 날 수 있을 것으로 예상된다. 이에, 코로나19가 안정화가 된 시점에 수행된 연구결과와의 비교를 통해 본 연구결과가 재검증될 필요가 있을 것으로 판단된다.

[References]

- [1] Anderson, J.C., and Gerbing, D.W.(1988), Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach, *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- [2] Arora, R.(1982), Validation of an SOR Model for Situation, Enduring, and Response Components of Involvement,

- Journal of Marketing Research*, 19(4), 505-516.
- [3] Baek, S.(2020), Globally Recognized COVID-19 'Korea's Quarantine System', Dailymedi, https://www.dailymedi.com/news/news_view.php?wr_id=855151. (백성주(2020), 전세계 인정 코로나19 '대한민국 방역체계', 데일리메디, https://www.dailymedi.com/news/news_view.php?wr_id=855151.)
- [4] Baker, J., Levy, M., and Grewal, D.(1992), An Experimental Approach to Making Retail Store Environmental Decisions, *Journal of Retailing*, 68(4), 445-460.
- [5] Bishop, S.R., Lau, M., Shapiro, S., Carlson, L., Anderson, N.D., Carmody, J., and Devins, G.(2004), Mindfulness: A Proposed Operational Definition, *Clinical Psychology: Science and Practice*, 11(3), 230-241.
- [6] 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. (정종원(2020), 간호 조직 내 태움과 조직성과에 관한 연구: 조직침묵의 매개효과 분석을 중심으로, *디지털융복합연구*, 18(1), 169-175.)
- [7] Chin, W.W., Marcolin, B.L., and Newsted, P.R.(2003), A Partial Least Squares Latent Variable Modeling Approach for Measuring Interaction Effects: Results from a Monte Carlo Simulation Study and an Electronic-Mail Emotion/Adoption Study, *Information Systems Research*, 14(2), 189-217.
- [8] Cho, M.(2023), More than Half of New Nurses Quit within a Year Due to Overwork, ZDNET Korea, <https://zdnet.co.kr/view/?no=20230605174325>. (조민규(2023), 신규 간호사, 과도한 업무로 1년 내 절반 이상이 사표, ZDNET Korea, <https://zdnet.co.kr/view/?no=20230605174325>.)
- [9] Choeng, S., and Lee, I.(2016), Qualitative Research on Nurses Experiencing Taeoom, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 25(3), 238-248. (정선화, 이인숙(2016), 간호사의 태움 체험에 관한 질적 연구, *한국직업건강간호학회지*, 25(3), 238-248.)
- [10] Embree, J.L., and White, A.H.(2010, July), Concept Analysis: Nurse-to-Nurse Lateral Violence, *Nursing Forum*, 45(3), 166-173.
- [11] Farrell, G.A.(1997), Aggression in Clinical Settings: Nurses' Views, *Journal of Advanced Nursing*, 25(3), 501-508.
- [12] Fornell, C., and Larcker, D.F.(1981), Structural Equation Model with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics, *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382-388.

- [13] Hahan, J., and Kang, E.(2010), Mindfulness, Stress, and Job Burnout with the Role of Leisure Life, *Proceedings of the 2010 Spring Conference of the Korean Society for History Management*, 1-20. (한주희, 강은주(2010), 마음챙김이 스트레스 및 직무소진에 미치는 영향: 여가생활의 이중조절효과를 중심으로, *한국인사관리학회 2010 춘계학술대회 발표 논문집*, 1-20.)
- [14] Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M., and Sarstedt, M.(2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- [15] Ham, Y.(2019), A Staggering 43% Turnover Rate of Young Nurses Who are 'Burned Out', Herald Business, <http://news.heraldcorp.com/view.php?ud=20190716000632>. (함영훈(2019), '태움' 당하는 격무의 청년 간호사 이직률 무려 43%, 헤럴드경제, <http://news.heraldcorp.com/view.php?ud=20190716000632>.)
- [16] Han, M., and Yoon E.(2018), 2018 Healthcare Worker Survey, National Healthcare Workers Union. (한미정, 윤은정 (2018), 2018년 보건의료 노동자 실태조사, 전국보건의료산업노동조합.)
- [17] Han, M.R., Gu, J.A., and Yoo, I.Y.(2014), Influence of Workplace Bullying and Leader-Member Exchange on Turnover Intention among Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 20(4), 383-393. (한미라, 구정아, 유일영(2014), 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘, 리더-구성원 교환관계가 이직의도에 미치는 영향, *간호행정학회지*, 20(4), 383-393.)
- [18] Hong, A.R., Lee, S.Y., and Cheong, J.O.(2019), An Empirical Study on the Effects of Organizational Politics and Conflicts on Workplace Bullying among Nurses, *Journal of Digital Convergence*, 17(8), 321-327. (홍아람, 이선영, 정종원 (2019), 간호 조직 내 정치와 갈등이 태움에 미치는 영향에 관한 실증연구, *디지털융복합연구*, 17(8), 321-327.)
- [19] House, J.S.(1981), *Work Stress and Social Support*, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- [20] Hur, G.-H.(2003), Construction and Validation of a Global Interpersonal Communication Competence Scale, *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 47(6), 380-408. (허경호(2003), 포괄적 대인 의사소통 능력 척도개발 및 타당성 검증, *한국언론학보*, 47(6), 380-408.)
- [21] Hutchinson, M., Vickers, M.H., Wilkes, L., and Jackson, D.(2009), The Worse You Behave, the More You Seem, to Be Rewarded: Bullying in Nursing as Organizational Corruption, *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 21(3), 213-229.

- [22] Hutton, S., and Gates, D.(2008), Workplace Incivility and Productivity Losses among Direct Care Staff, *AAOHN Journal*, 56(4), 168-175.
- [23] Hwang, J., Lee, S.B., Yang, S.H., and Yoon, S.-H.(2023), The Effect of Robotic Barista Cafe' s Servicescape on Customer Satisfaction, Pleasure, and Behavioral Intention: Based on the S-O-R Framework, *Journal of Korea Service Management Society*, 24(1), 127-157. (황주은, 이세봄, 양성병, 윤상혁(2023), 로봇 바리스타 카페의 서비스스케이프가 고객만족, 즐거움 및 행동의도에 미치는 영향: S-O-R 프레임워크 기반으로, *서비스경영학회지*, 24(1), 127-157.)
- [24] Im, J.W., and Lim, J.Y.(2020), Influences of Workplace Violence Experience on Job Satisfaction and Turnover Intention of New Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 26(2), 130-141. (임정원, 임지영(2020), 신규간호사의 직장 내 폭력피해경험이 직무만족도, 직무 스트레스, 이직의도에 미치는 영향, *간호행정학회지*, 26(2), 130-141.)
- [25] Jung, K.H., Park, D.Y., and Lee, S.Y.(2012), A Study of Relationships between Organizational Communication Satisfaction and Organizational Conflict among Nurses, *The Korean Journal of Health Service Management*, 6(4), 165-176. (정경화, 박동영, 이서영(2012), 간호사의 조직 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등과의 관계, *보건의료산업학회지*, 6(4), 165-176.)
- [26] Jung, S.I., Yang, S.B., and Kang, E.K.(2023), The Impact of the Introduction of Cloud Computing-Based Collaborative Tools on Work and Life: Based on the S-O-R Framework, *The Journal of Information Systems*, 32(2), 153-176. (정수인, 양성병, 강은경(2023), 클라우드 컴퓨팅 기반 협업툴의 도입이 일과 삶에 미치는 영향: S-O-R 프레임워크를 중심으로, *정보시스템연구*, 32(2), 153-176.)
- [27] Kang, J., and Lee, M. (2016), Pooled Prevalence of Workplace Bullying in Nursing: Systematic Review and Meta-Analysis, *Journal of Korean Critical Care Nursing*, 9(1), 51-65. (강지연, 이민주(2016), 간호사간 직장내 괴롭힘 발생률에 관한 체계적 문헌고찰과 메타분석, *중환자간호학회지*, 9(1), 51-65.)
- [28] Kim, C.H., Yang, S.S., Kim, Y.J., Son, Y.J., You, M.A., and Song, J.E.(2009), A Structural Equation Model of Nurses' Turnover Intention, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(4), 550-562. (김창희, 양승순, 김연자, 손연정, 유미애, 송주은(2009), 간호사의 이직의도 구조모형, *간호행정학회지*, 15(4), 550-562.)
- [29] Kim, E., and Kim, J.(2014), Literature Review of Structural Equation Models for Hospital Nurses' Turnover Intention in Korea, *Perspectives in Nursing Science*, 11(2), 109-122. (김은혜, 김진현(2014), 간

- 호사 이직의도 구조모형에 관한 문헌고찰, *Perspectives in Nursing Science*, 11(2), 109-122.)
- [30] Kim, J.W., Ko, S.J., and Shin, S.H.(2016), The Effects of Verbal Violence Experience, Social Support, and Coping Patterns on Job Stress among Operating Room Nurses, *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 22(1), 38-45. (김정옥, 고숙정, 신성희(2016), 수술실 간호사의 언어폭력경험, 사회적 지지, 대처양상이 업무 스트레스에 미치는 영향, *임상간호연구*, 22(1), 38-45.)
- [31] Kim, K.E., Yi, G.D., Cho, Y.R., Chai, S.H., and Lee, W.K.(2008), The Validation Study of the Korean Version of the Self-Compassion Scale, *Korean Journal of Health Psychology*, 13(4), 1023-1044. (김경의, 이금단, 조용래, 채숙희, 이우경(2008), 한국판 자기-자비 척도의 타당화 연구: 대학생을 중심으로, *한국심리학회지: 건강*, 13(4), 1023-1044.)
- [32] Kim, K.S., Cha, J.E., and Kim, Y.I.(2019), Effects of Workplace Bullying, Health Promotion Lifestyle, and Physical Symptoms on Occupational Stress of New Nurses in General Hospitals, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 28(1), 12-20. (김경순, 차지은, 김영임(2019), 종합병원 신규간호사의 태움, 건강증진 생활양식, 신체증상이 직무 스트레스에 미치는 영향, *한국직업건강간호학회지*, 28(1), 12-20.)
- [33] Ko, D.-Y., and Lee, A.-J.(2011), The Influence of Conflict Management Strategy on Employees' Communicative Competence and Their Behavior after Conflict: Case of F&B Departments of Super Deluxe Hotels in Seoul, *Journal of Foodservice Management*, 14(4), 7-26. (고대용, 이에주(2011), 직원간의 갈등관리전략이 커뮤니케이션 능력과 갈등 후 행동에 미치는 영향: 서울 특급 호텔 식음료 부서 중심으로, *외식경영연구*, 14(4), 7-26.)
- [34] Ko, H.(2019), 80-Hour Workweeks for Doctors and Burnout Nurses... 'Overwork Death Time Bomb' Goes off Again, Seoul Shinmun, <https://www.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20190211002005>. (고혜지(2019), 주80시간 전공의·태움 간호사... '과로사 시한폭탄' 또 터진다, 서울신문, <https://www.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20190211002005>.)
- [35] Kong, J.W., and Eo, Y.S.(2019), Influence of Job Stress, Team Cohesion and Organizational Justice on Workplace Bullying in Clinical Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 25(5), 448-457. (공정원, 어용숙(2019), 직무 스트레스, 팀 응집력 및 조직공정성이 임상간호사의 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향, *간호행정학회지*, 25(5), 448-457.)
- [36] Lau, M.A., Bishop, S.R., Segal, Z.V., Buis, T., Anderson, N.D., Carlson, L., and Devins, G.(2006), The Toronto Mindfulness Scale: Development and Validation, *Journal of*

- Clinical Psychology*, 62(12), 1445-1467.
- [37] Lawler, E.E.(1983), *Satisfaction and Behavior: Perspectives on Behavior in Organizations* (2nd ed), New York, NY: McGraw-Hill.
- [38] Lee, I.(2019), Nurse Taeoom in Apparent Suicide...Publicized through Petition, *MedicalTimes*, <https://www.medicaltimes.com/Main/News/NewsView.html?ID=1123796>. (이인복(2019), 자살로 불거진 간호사 태움...국민청원 통해 공론화, *메디칼타임즈*, <https://www.medicaltimes.com/Main/News/NewsView.html?ID=1123796>.)
- [39] Lee, J.K.(2009), Burnout and Organizational Effectiveness in Hospital Workers: The Main and Moderating Effects of Mindfulness, *Journal of Industrial Economics and Business*, 22(6), 3053-3075. (이종건(2009), 병원 종사자의 소진과 조직유효성: 마음챙김의 주효과 및 조절효과, *산업경제연구*, 22(6), 3053-3075.)
- [40] Lee, S.Y., Oh, E.J., and Sung, K.M.(2013), The Experiences of Turnover Intention in Early Stage Nurses, *Journal of East-West Nursing Research*, 19(2), 168-176. (이세영, 오은진, 성경미(2013), 초보간호사의 이직의도 경험, *동서간호학연구지*, 19(2), 168-176.)
- [41] Lee, Y.M., Park, S.Y., and Kim, M.J.(2017), Economic Stress, Depression, Suicidal Ideation, Resilience, and Social Support in College Students, *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 26(2), 151-162. (이용미, 박소영, 김미정.(2017), 대학생들의 경제적 스트레스와 우울, 자살생각, 자아탄력성 및 사회적지지, *정신간호학회지*, 26(2), 151-162.)
- [42] Lee, Y.J.(2016), Development of Workplace Bullying in Nursing-Consequence Inventory, *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(2), 479-488. (이윤주(2016), 간호사가 경험하는 직장 내 괴롭힘 결과 측정도구 개발, *한국산학기술학회논문지*, 17(2), 479-488.)
- [43] Leymann, H.(1990), Mobbing and Psychological Terror at Workplaces, *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- [44] Mehrabian, A.(1980), *Basic Dimensions for a General Psychological Theory: Implications for Personality, Social, Environmental, and Developmental Studies*, Cambridge, MA: Oelgeschlager, Gunn & Hain.
- [45] Min, S., Kim, H.-S., Ha, Y.J., Kim, E.A., Kim, H.Y., Kim, H.J., and Kim, Y.J.(2011), The Controlling Effect of the Self-Efficacy in the Job Stress of Hospital Nurse on Job Satisfaction, Turnover Intention, *Korean Journal of Business Administration*, 24(1), 1-21. (민순, 김혜숙, 하윤주, 김은아, 김희영, 김혜정, 김영자(2011), 병원간호사의 직무스트





- 레스와 직무만족, 이직의도와와의 관계에서 자기효능감의 조절효과, *대한경영학회지*, 24(1), 1-21.)
- [46] Neff, K.(2003), Self-Compassion: An Alternative Conceptualization of a Healthy Attitude toward Oneself, *Self and Identity*, 2(2), 85-101.
- [47] Nunnally, J.C.(1978), *Psychometric Theory*, New York: McGraw-Hill.
- [48] Oh, H.S., and Koh, C.K.(2014), The Mediating Effect of Mindfulness in the Relationship between Emotional Intelligence and Stress among Clinical Nurses, *Stress*, 22(3), 139-147. (오희선, 고진강(2014), 임상간호사의 감성지능과 스트레스의 관계에서 마음챙김의 매개효과, *스트레스연구*, 22(3), 139-147.)
- [49] Park, A.N.(2018), The Relation among Experience of Verbal Abuse, Emotional Labor, Emotional Intelligence, Social Support and Turnover Intention of Hospital Nurses, *Journal of The Korea Internet of Things Society*, 4(2), 29-46. (박안나(2018), 병원간호사의 언어폭력 경험, 감정노동, 감성지능 및 사회적 지지와 이직의도와와의 관계, *한국사물인터넷학회논문지*, 4(2), 29-46.)
- [50] Park, M.S.(2012), The Empirical Research of Job Stress about Electric Appliance Customer Service Workers: Focused on Employees at Company S, *The Journal of Labor Studies*, 24, 161-232. (박명수(2012), 가전서비스 종사자의 직무스트레스에 관한 실증연구: 국내 S 기업을 중심으로, *노동연구*, 24, 161-232.)
- [51] Park, M.S., Oh, C.U., and Han, H.-S.(2018a), Influences of the Workplace Bullying and Social Support on Turnover Intension of Nurse, *Journal of Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 19(9), 166-173. (박미숙, 오청옥, 한혜숙(2018), 간호사의 직장 내 집단악자 괴롭힘, 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향, *한국산학기술학회논문지*, 19(9), 166-173.)
- [52] Park, S., Song, J., Song, H., Cho, E., Choi, G., and Choi, E.(2018b), A Concept Analysis of Taewom in Korean New Nurses, *Health & Nursing*, 30(2), 55-63. (박수현, 송지현, 송혜리, 조은수, 최기쁨, 최은주(2018), 한국 신규 간호사 태움의 개념분석, *Health & Nursing*, 30(2), 55-63.)
- [53] Parker, S.K., Griffin, M.A., Sprigg, C.A., and Wall, T.D.(2002), Effect of Temporary Contracts on Perceived Work Characteristics and Job Strain: A Longitudinal Study, *Personnel Psychology*, 55(3), 689-719.
- [54] Pavlou, P.A., Liang, H., and Xue, Y.(2007), Understanding and Mitigating Uncertainty in Online Exchange Relationships: A Principal-Agent Perspective, *MIS Quarterly*, 31(1), 105-136.

- [55] Podsakoff, P.M., and Organ, D.W.(1986), Selfreports in Organizational Research: Problems and Prospects, *Journal of Management*, 12(4), 531-544.
- [56] Randle, J.(2003), Bullying in the Nursing Profession, *Journal of Advanced Nursing*, 43(4), 395-401.
- [57] Rocker, C.F.(2008), Addressing Nurse-to-Nurse Bullying to Promote Nurse Retention, *Online Journal of Issues in Nursing*, 13(3), 1-7.
- [58] Ryoo, S.Y., and Koo, C.M.(2010), The Moderating Effect of Media Synchronicity in the Communication Media Use and Knowledge Creation, *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 20(2), 103-124.
- [59] Segal, Z.V., Williams, M., and Teasdale, J.(2018), *Mindfulness-Based Cognitive Therapy for Depression*, Guilford Publications.
- [60] Shin, S.H., and Kim, H.J.(2020), Influence of Clinical Nurses' Job Stress on Mental Health Problems: Mediating Effect of Appreciation Moderated by Health-Promoting Lifestyle, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 26(4), 378-387. (신선화, 김화진(2020), 임상간호사의 직무 스트레스가 정신건강 문제에 미치는 영향: 건강증진 생활양식에 의해 조절된 감사의 매개효과, *간호행정학회지*, 26(4), 378-387.)
- [61] Son, H.-M., Koh, M.-H., Kim, C.-M., and Moon, J.-H.(2001), The Clinical Experiences of Adaptation as a New Nursing Staff, *Journal of Korean Academy of Nursing*, 31(6), 988-997. (손행미, 고문희, 김춘미, 문진하(2001), 신규 간호사의 실무 적응 경험, *Journal of Korean Academy of Nursing*, 31(6), 988-997.)
- [62] Son, K.A., and Ko, J.-W.(2007), The Moderating Effect of Social Support on the Relations between Teachers' Job Stress and Job Satisfaction, and Organizational Commitment, *The Journal of Educational Administration*, 25(4), 73-94. (손경애, 고종욱(2007), 교사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입의 관계에서 사회적 지원의 조절효과, *교육행정학연구*, 25(4), 73-94.)
- [63] Song, S.(2023), Nurses Leaving Hospitals Every Year..."Excessive Turnover Causes", Cheongnyeon-Uisa, <http://www.docdocdoc.co.kr/news/articleView.html?idxno=3006517>. (송수연(2023), 병원 떠나는 간호사 매년 늘어... "과도한 타업무원인", *청년 의사*, <http://www.docdocdoc.co.kr/news/articleView.html?idxno=3006517>.)
- [64] Spitzberg, B.H., Canary, D.J., and Cupach, W.R.(1994), A Competence-Based Approach to the Study of Interpersonal Conflict, *Conflict in Personal Relationships*, Routledge, 183-202.
- [65] Teasdale, J.D., Segal, Z.V., Williams,

- J.M.G., Ridgeway, V.A., Soulsby, J.M., and L며, M.A.(2000), Prevention of Relapse/Recurrence in Major Depression by Mindfulness-based Cognitive Therapy, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68(4), 615-623.
- [66] Yeun, Y.R.(2015), A Research of Workplace Bullying and Burnout on Turnover Intention in Hospital Nurses, *Journal of Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 16(12), 8343-8349. (연영란(2015), 병원간호사의 직장 내 괴롭힘, 소진 및 이직의도에 관한 연구, *한국산학기술학회논문지*, 16(12), 8343-8349.)
- [67] Yi, Y., and Lee, B.(2013), Research Trend of Nurses' Job Stress: A Comparative Study, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 22(1), 13-23. (이윤정, 이복임(2013), 간호사 직무 스트레스에 관한 국내외 연구 비교, *한국직업건강간호학회지*, 22(1), 13-23.)
- [68] Yom, Y.H., Yang, I.S., and Han, J.H.(2017), Effects of Workplace Bullying, Job Stress, Self-esteem, and Burnout on the Intention of University Hospital Nurses to Keep Nursing Job, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 23(3), 259-269. (염영희, 양인순, 한정희(2017), 대학병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘, 직무 스트레스, 자아존중감 및 소진이 재직의도에 미치는 영향, *간호행정학회지*, 23(3), 259-269.)
- [69] Yoo, S.(2021), Two Years into the Workplace Harassment Act...The 'Taeoom' is Still There, *Cookie News*, <https://www.kukinews.com/newsView/kuk202112080189>. (유수인 (2021), 직장 내 괴롭힘 금지법 2년... '태움' 은 여전히 있다, 쿠키뉴스, <https://www.kukinews.com/newsView/kuk202112080189>.)
- [70] Yoo, S.K., and Park, S.H.(2002), Influence of Occupational Stress and Perceived Social Support on Counselors' Burnout in Korea, *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy*, 14(2), 389-400. (유성경, 박성호(2002), 상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향, *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 14(2), 389-400.)
- [71] Yoon, G.S., and Kim, S.Y.(2010), Influences of Job Stress and Burnout on Turnover Intention of Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(4), 507-516. (윤금숙, 김숙영(2010), 직무스트레스와 소진이 간호사의 이직의도에 미치는 영향, *간호행정학회지*, 16(4), 507-516.)
- [72] Youn, M.S., Kim, J.S., Ryu, S.Y., and Kim, K.S.(2002), Nurses Turnover Intention and its Related Factors, *The Medical Journal of Chosun University*, 27(1), 192-200. (윤미숙, 김진선, 류소연, 김기순(2002), 간호사의 이직의도와 관련요인, *조선대학교의대논문집*, 27(1), 192-200.)

<Appendix> Survey Measurement Items

변수	측정항목		참고문헌
커뮤니케이션능력	CC1	나는 상대방이 내가 진실로 누구인지 알 수 있게 한다.	Hur (2003)
	CC2	나는 다른 사람의 입장에서 볼 수 있다.	
	CC3	나는 다양한 사회적 상황에서도 편하게 대화를 이어 나갈 수 있다.	
	CC4	나는 내 권리나 의견을 주장한다.	
	CC5	나는 대화할 때 상대 이야기를 집중해서 듣는다.	
	CC6	나는 어떤 주제를 다룰 것인지를 협의함으로써 내가 하는 대화를 이끌어 나간다.	
	CC7	나는 내 자신을 말로 또 비언어적으로 잘 표현한다.	
	CC8	사람들은 내가 따뜻하다고 한다.	
	CC9	나의 동료들은 내가 자신들에 대해 관심이 있다는 것을 진정으로 믿고 있다.	
	CC10	나는 논리 정연하게 말한다.	
	CC11	나는 대화 도중 상대의 대화 목적을 쉽게 알아차린다.	
	CC12	나는 대화할 때 내가 상대의 말을 잘 알아듣고 있음을 말로 또는 고갯짓으로 알린다.	
	CC13	나는 대화에 집중할 수 있는 환경을 조성한다.	
태움	TU1	상대방으로부터 공개적으로 나를 무시하는 말을 여러 번 들은 적이 있다.	Lee (2016)
	TU2	나의 업무에 대해 상대방이 근거 없는 트집을 잡은 적이 여러 번 있다.	
	TU3	상대방이 나에게 차갑거나 의심하는 눈빛, 거부적인 태도, 한숨을 쉬는 행동 등을 여러 번 보인 적이 있다.	
	TU4	상대방이 갑작스럽게 나에게 큰 소리를 치거나 화를 낸 적이 여러 번 있다.	
	TU5	공통 업무나 다른 간호사의 업무를 공공연히 나에게 떠넘긴 적이 여러 번 있다.	
	TU6	나는 모임이나 교육 등이 있을 때 여러 번 과도하게 참석을 요구받은 적이 있다.	
	TU7	나에 대해 사실이 확대되거나 좋지 않게 소문이 돈 적이 있다.	
	TU8	나는 상대방으로부터 기분이 상할 정도의 반말이나 욕설을 여러 번 들은 적이 있다.	
	TU9	누군가가 나를 수시로 못 미더운 사람으로 단정 짓고 대한 적이 있다.	
	TU10	나는 특정한 누군가를 대면할 때마다 불편한 경험을 한 적이 있다.	
직무스트레스	JS1	나는 특정 누군가와 근무할 때 긴장과 초조함을 자주 느낀다.	Lee (2016)
	JS2	나는 특정 누군가와 근무하면 힘들었던 기억이 자주 떠올라 정상적인 간호업무 또는 대인관계 수행이 어려워지는 경우가 있다.	
	JS3	나는 특정 누군가와 근무하면 업무 중 더 많이 실수하게 된다.	
	JS4	나는 특정 누군가와 근무할 때 가능하면 빨리 퇴근하고 싶다는 생각을 한다.	
	JS5	나는 직장 내 특정 누군가 때문에 출근하고 싶지 않은 마음이 든 적이 있다.	
이직의도	TI1	나는 때때로 직장을 그만두고 싶다는 생각을 한다.	Lawler (1983)
	TI2	만약 나에게 선택권이 있다면 다른 직장에서 일하고 싶다.	
	TI3	이직을 생각하고 있으나 상황과 조건이 맞지 않아서 실행하지 못하고 있다.	
	TI4	보다 나은 조건이 주어진다면 언제든지 이직할 의사가 있다.	
마음챙김	MF1	나는 어떤 일 때문에 마음이 상하거나 화가 날 때, 감정의 평정을 유지하려고 한다.	Kim et al. (2008); Neff (2003)
	MF2	나는 뭔가 고통스러운 일이 생기면, 그 상황에 대해 균형 잡힌 시각을 가지려고 노력한다.	
	MF3	나는 나에게 중요한 어떤 일에서 실패하면, 그 상황을 가급적 균형 잡힌 시각으로 보려고 한다.	
	MF4	나는 기분이 처질 때면 편안한 마음으로 내 감정에 다가가려고 노력한다.	
사회적지지	SS1	나는 매우 친하게 지내는 직장동료가 있다.	House (1981); Son and Ko (2007)
	SS2	나는 퇴근 후에도 직장동료들과 종종 잘 어울린다.	
	SS3	나는 중요한 개인적인 문제들에 대해서 직장동료들과 종종 상의한다.	
	SS4	나는 내 직장동료들의 신상에 관해서 잘 알고 있다.	

	<p>Kim, Eun Jin (kimeunjin_sophia@naver.com)</p> <p>Kim, Eun Jin is a Master of Medical MBA at the Graduate School of Business, Kyung Hee University. Her research interests include conflict resolution, healthcare, and online consumer behavior.</p>
	<p>Kim, Sodam (sodamkim@smbu.edu.cn)</p> <p>Kim, Sodam is an Assistant Professor of Department of Economics, Shenzhen MSU-BIT University. Her research interests include digital marketing, social media, text mining, crowdfunding, and cyber crime.</p>
	<p>Yoon, Sang-Hyeak (yoonsh@koreatech.ac.kr)</p> <p>Yoon, Sang-Hyeak is an Assistant Professor of Department of Industrial Management, KOREATECH. His research interests include artificial intelligence, digital marketing, and business analytics.</p>
	<p>Yang, Sung-Byung (sbyang@khu.ac.kr)</p> <p>Yang, Sung-Byung is a Professor of Dept. of Business Administration and Big Data Analytics, Kyung Hee University. His research interests include social media, online communities, online reviews, business analytics, and smart tourism.</p>

Prevention and Overcoming Strategies for Taeoom in the Nursing Workplace: Based on the P-S-O-R Framework*

Eun Jin Kim** · Sodam Kim*** · Sang-Hyeak Yoon**** · Sung-Byung Yang*****

ABSTRACT

Recently, the high turnover rate of nursing staff and the problems caused by increased job stress have been highlighted as social issues, and the problem of ‘Taeoom’ in nursing organizations has received increasing attention. Therefore, the purpose of this study is to propose a solution to the Taeoom problem, including bullying in the nursing work environment, as there is an urgent need to find a solution to prevent and overcome this problem. For this purpose, based on the S-O-R framework and previous studies, job stress and turnover intention were derived as outcome variables of Taeoom and communication competence as an antecedent factor, and a research model was constructed with the expectation that mindfulness and social support would serve as moderating variables to help overcome this problem. Data were collected through a survey of 300 nurses who had experienced Taeoom within the past year, and the hypotheses were tested using a structural equation model. The results revealed that the higher the communication competence of nurses, the less they perceived the damage of Taeoom, and that the damage caused by Taeoom leads to turnover intention through high job stress. In addition, mindfulness and social support significantly attenuated the positive effects of burnout on job stress and job stress on turnover intention, respectively. The significance of this study is that it proposed an extended P-S-O-R framework by adding a prevention stage to the existing S-O-R framework, and further tested the moderating effects of mindfulness and social support variables. It is expected that the findings of this study will provide concrete guidelines to prevent and overcome the Taeoom problem that can be applied in practice.

Keywords: Nursing Staff, Taeoom, Job Stress, Turnover Intention, Communication Competence, P-S-O-R Framework

* This paper was written based on the master’s thesis of Eun Jin Kim (August 2020).

** First Author, Master of Medical MBA, Graduate School of Business, Kyung Hee University

*** Co-Author, Assistant Professor of Department of Economics, Shenzhen MSU-BIT University

**** Co-Author, Assistant Professor of Department of Industrial Management, KOREATECH

***** Corresponding Author, Professor of Dept. of Business Administration, Kyung Hee University, sbyang@khu.ac.kr