

전담간호사의 직장 내 괴롭힘과 소진, 감성지능간의 관계

Relationships among Bullying in Workplace, Burnout, and Emotional Intelligence of Korean Physician Assistant (PA) Nurses

임영순*, 김재희*, 권혜진**

중앙대학교 대학원 간호학과*, 중앙대학교 적십자간호대학**

Young Soon Im(cathrina@daum.net)*, Jae Hee Kim(jh6857@naver.com)*,
Hye-Jin Kwon(kwonhj@cau.ac.kr)**

요약

본 연구는 전담간호사의 직장 내 괴롭힘과 소진, 감성지능의 관계를 알아보기 위하여 시도되었다. 연구 대상자로 5개 시, 도 소재의 19개 병원에 근무하고 있는 전담간호사 150명을 대상으로 자료수집을 하였으며, 수집된 자료는 SPSS 21.0을 이용하여 분석하였다. 그 결과 직장 내 괴롭힘 피해경험이 있는 전담간호사는 20.7%이었으며 직장 내 괴롭힘의 목격은 54.7%로 나타났다. 직장 내 괴롭힘은 2.14점(4점 만점), 소진 3.22점(7점 만점), 감성지능은 4.88점(7점 만점)으로 나타났으며 상관관계 분석결과 전담간호사의 직장 내 괴롭힘이 높을수록 소진의 정도가 높아졌고, 감성지능이 높을수록 소진의 정도가 낮아졌다. 그러므로 전담간호사의 소진을 낮추기 위해 직장 내 괴롭힘을 감소시키고 감성지능을 높일 수 있는 프로그램의 개발이 필요할 것이다.

■ 중심어 : 전담간호사 | 간호사 | 직장 내 괴롭힘 | 소진 | 감성지능 |

Abstract

The intention of this study was to investigate relationship of PA (Physician Assistant) nurses' workplace bullying, burnout and emotional intelligence. Research respondents were 150 PA nurses who are working at 19 different hospitals from 5 cities and provinces and the collected data were analyzed with SPSS 21.0 program. This study discovered that 20.7% of PA nurses had experienced workplace bullying and 54.7% had witnessed workplace bullying. The workplace bullying scored 2.14 (on a 4-point scale), emotional intelligence scored 4.88 (on a 7-point scale), and burnout scored 3.22 (on a 7-point scale). As a result of correlation analysis, as workplace bullying was higher, the level of burnout was greater, while as the emotional intelligence was higher, the level of burnout was lower. Thus, there is a need for improvement plan for bullying in workplace to alleviate PA nurses' burnout and strategy to improve emotional intelligence and develop education and program.

■ keyword : Physician Assistance (PA) | Nurse | Workplace Bullying | Burnout | Emotional Intelligence |

I. 서론

1. 연구의 필요성

전담간호사란 의사의 지도 감독 하에 업무를 수행하는 의료전문인력으로 우리나라에서 공식적인 정의는 없다. 전담간호사는 임상현장에서 PA (Physician assistant), SA (Surgeon's assistant), NE (Nurse expert), 진료지원간호사, 준의사, 전문간호사 등 다양한 호칭으로 불리고 있으며[1], 실제 이들은 수술 보조, 수술 기록지 작성, 입원 및 진료 경과지 작성, 검사결과 확인, 환자, 보호자의 교육 및 상담, 건강력 수집, 타부서와의 협력 및 조정, 동맥혈 채취, 복잡한 수술상처 드레싱, 약물 및 검사처방, 창상봉합 등을 수행하고 있다[2]. 그러나 이 업무들은 법적인 규정이 없이 각 병원과 진료부서 특성에 맞도록 정하여 시행하고 있으며, 또한 전담간호사 선발에 있어서도 대부분 해당진료부서의 숙련된 경력간호사를 발령하거나 자체적으로 채용하여 체계적인 교육과정 없이 선임이나 전공의들로부터 이론교육과 실습교육만을 받게 한 후 활용하고 있는 실정이다[3-6]. 전담간호사 수는 1997년 전담간호사 제도가 도입된 이래 2005년 처음 235명이 집계되었으며 그 수는 해마다 증가되어 2014년 2,238명으로 보고되고 있다[7]. 이러한 전담간호사 수의 급격한 증가추세는 의사고시 합격자수보다 병원에서 요구되는 전공의 정원이 더 많은 상황과 관련이 된다. 또한 인기과목 쏠림 등으로 인한 진료과목별 전공의 수급불균형 문제와 인턴제도 폐지, 전공의 업무환경 개선 등으로 인한 의사 인력부족은 더욱 심화되고 있으며[8] 이를 해결하고자 전담간호사의 활용은 더욱 늘어날 전망이다. 그러나 전담간호사에 대한 의료인으로서 법적 정의와 우리나라에서 의료행위를 할 수 있는 업무규정이 정해지지 않은 상황에서 업무수행은 무면허 진료와 의료사고 발생 시 법적책임에 대한 불안함을 가지게 되며 전문영역을 둘러싼 의료간 갈등에서 기인된 역할갈등은 직무스트레스를 상승시키고 직무만족도를 저하시키는 원인으로 작용하고 있다[9-11]. 또한 전담간호사제도에 대한 이해부족과 소속의 불명확함, 직장 내 힘의 불균형과 업무에서 문제발생 시 상부의 책임의 모호함은 전담간호사를 직

장 내 약자로서 괴롭힘을 받기 쉬운 대상으로 만들 수 있는 요인으로 작용할 수 있다[12-14].

직장 내 괴롭힘의 개념은 직종과 사람들에 따라 달라 지므로 명확한 정의는 없다[15]. 이에 이윤주와 이은진[16]은 간호사의 직장 내 괴롭힘은 개인과 개인, 개인과 집단내의 비효율적 조직문화와 힘의 불균형 속에서 지속적으로 언어적, 비언어적으로 업무관련 괴롭힘과 따돌림, 위협의 형태로 나타나는 것으로 정의하였다. 간호사의 직장 내 괴롭힘의 원인은 개인적 요인과 조직적인 요인으로 나누어진다. 먼저 개인적인 요인으로는 가해자와 피해자의 성격, 피해자의 인구학적인 요소(나이, 성별, 국가, 민족성)와 시샘에 의한 것이며, 조직에 있어서는 경쟁적이고 거친 조직문화, 권위주의적이고 자유방임적인 리더십, 역할갈등, 직장의 조직개편이나 축소로 인한 불안정한 조직체계에서 발생할 가능성이 높는데 특히 끊임없이 변화가 일어나는 현대의 의료관련기관에서 취약한 것으로 나타났다[17]. 직장 내 괴롭힘은 거의 모든 국가에서 나타나고 있으며 간호사를 대상으로 한 국외의 보고에 의하면 응답자의 50%가 12개월 기간 동안 한 개 혹은 그 이상의 형태로 경험한 적이 있다고 하였고[17], 국내 간호사를 대상으로 한 연구에 의하면 15.8%가 직장 내 괴롭힘 피해경험이 있다고 보고 하였다[18]. 직장 내 괴롭힘 피해경험이 있는 간호사는 심리적, 신체적 위축이 발생하며 근무지에 대한 부정적 인식, 낮은 만족도, 불안과 우울유발, 병가일수 증가, 낮은 조직몰입과 간호생산성의 저하 등이 유발되어 이직 의도를 높이는 원인으로 작용하고 있다[15][19-24]. 또한 직장 내 괴롭힘은 피해 경험에 있는 대상자 뿐 아니라 목격자에게도 스트레스를 높이고 직무만족도 저하와 같은 부정적인 영향이 있다[25]. 이는 개인적 업무효율성을 저하시킬 뿐만 아니라 조직에도 부정적 영향이 나타나게 되고 결국 환자의 안전을 위협하며 치료결과에 나쁜 영향을 미쳐 환자의 재원일수 증가와 치료 만족도에 부정적인 영향을 주는 것으로 보고되고 있다[26][27], 직장 내 괴롭힘에 노출되는 것은 특히 소진과 높은 관련이 있다[13]. 현재 제도적 확립이 되어 있지 않은 전담간호사의 현실적인 상황은 직장 내 괴롭힘과 연관된 소진을 경험할 위험이 매우 높으며 해마다 증가

되는 전담간호사의 수는 소진을 낮추기 위한 개인적 노력 뿐 아니라 간호 관리 차원에서의 개선과 지원이 필요한 실정이라 할 수 있다.

선행연구에 의하면 조직 내에 긍정적인 영향을 주어 소진을 낮추는 것으로 감성지능을 제시하고 있다. 감성지능은 자신의 감정을 이해하고 표현하며(자기감성이해), 타인의 감정을 인식하고 이해하는 것뿐만 아니라(타인감성 이해), 개인이 가지고 있는 감성들을 건설적인 방향으로 활용하며(감성 활용), 주어진 상황에 적합한 행동을 하도록 조절하는 것(감성조절)으로 정의되고 있다[28]. 지금까지 이루어진 감성지능의 선행연구 결과를 확인해 보면 감성지능은 직무만족도와 경력몰입, 조직몰입, 조직성과를 높이고 이직의도를 낮추며 [29-31], 감정노동에 의한 소진의 정도를 낮추는 것으로 보고되고 있다[32]. 또한 최은희 등[33]은 감성지능과 역할갈등이 직무만족도에 영향을 주는 변수로 작용하고 있음을 보고하였는데 역할 갈등으로 인한 소진이 높은 전담간호사집단에서 감성지능이 긍정적인 영향을 줄 수 있을 것이다.

이에 본 연구에서는 전담간호사의 직장 내 괴롭힘의 피해경험과 직장 내 괴롭힘, 소진, 감성지능의 관계를 파악하여 전담간호사들의 소진 감소를 위한 중재프로그램 개발과 조직의 관리를 위한 기초자료를 제공하고 자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 전담간호사의 직장 내 괴롭힘과 소진, 감성지능의 관계를 파악하는데 있으며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 전담간호사의 직장 내 괴롭힘과 소진, 감성지능의 정도를 파악한다.
- 전담간호사의 일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘, 소진, 감성지능의 정도를 파악한다.
- 전담간호사의 직장 내 괴롭힘과 소진, 감성지능간의 상관관계를 파악한다.

II. 연구방법

1. 연구 설계

본 연구는 전담간호사의 직장 내 괴롭힘과 소진, 감성지능의 관계를 파악하기 위한 상관성 관계연구이다.

2. 연구대상 및 윤리적 고려

본 연구의 대상자는 병원에서 근무하고 있는 전담간호사를 대상으로 하였다. 본 연구의 윤리적 고려를 위하여 연구자는 소속 대학교의 기관생명윤리 위원회에서 심의를 거쳐 승인을 받은 후 시행하였다(승인번호 1041078-201410-HR-141-01). 또한 연구대상자들에게 연구목적과 내용, 연구방법, 기밀유지에 대한 내용과 연구의 자발적 참여 및 참여동의를 철회할 권리에 대해 충분히 설명한 후 연구참여에 대한 서면동의서를 받았다.

3. 자료수집방법

본 연구의 자료수집 기간은 2014년 10월 20일부터 2015년 1월 7일까지였다. 대상자는 한 지역에 편중되지 않도록 서울, 부산, 대전, 경기, 강원도의 5개 시, 도 소재의 19개 병원에 근무하고 있는 전담간호사를 대상으로 편의 추출하였다. 자료수집 전 병원의 간호부나 팀장의 허가를 받았고 간호부 소속이 아닌 곳의 병원에서는 전담간호사가 소속되어 있는 진료과정의 허가를 얻은 후 개별 혹은 전담간호사 컨퍼런스 시간 등을 이용하여 자료수집을 하였다. 그리고 본 연구의 주제가 연구대상자에게 심리적 불편과 중압감을 줄 수 있고 솔직하게 응답하는 것에 제한이 따를 수 있어 대상자가 원하는 시간에 조용히 작성할 수 있도록 하고 설문지는 비밀을 최대한 보장하기 위하여 개별봉투에 밀봉테이프를 부착시킨 후 배포되었으며 작성된 설문지는 밀봉되어 수거되었다. 설문지는 모두 151부를 배포하였으며 이 중 151부 모두 회수하였으나 설문지 응답이 부적절한 1부를 제외하고 150부가 최종분석에 포함되었다. 대상자 수는 G-power 프로그램 3.1.9 프로그램을 이용하여 상관관계분석에 필요한 유의수준 .05, 검정력 .95, 중간효과크기 .3 일 때 표본수는 134명으로 산정되었고 이에 탈락률 10%를 고려하여 147명을 선정하였으며 본 연구

는 표본수를 충족하였다.

4. 연구도구

본 연구의 설문지는 직장 내 괴롭힘, 감성지능, 소진을 측정하기 위한 도구와 성별, 나이, 결혼 유무, 종교, 근무형태 등의 일반적 사항으로 구성되어 있다. 직장 내 괴롭힘 피해경험에 대해서는 주관적 보고로서 6개월 이내에 괴롭힘 피해경험에 대하여 유, 무로 응답하도록 하였다. 또한 직장 내 괴롭힘 목격경험은 동료가 직장에서 인격적으로 무시, 소외되거나 업무수행과 관련된 괴롭힘을 받는 것에 대한 목격에 대해 유, 무로 응답하도록 하였다.

4.1 직장 내 괴롭힘

전담간호사를 대상으로 직장 내 괴롭힘의 영향을 측정하기 위하여 본 연구에서는 이윤주[12]가 개발한 간호사의 직장 내 괴롭힘 결과차원으로 개발된 도구(Workplace Bullying in Nursing-Consequence Inventory, WPBN-CD)를 저자의 허가를 얻어 사용하였다. 이 도구는 신체적·심리적 위축, 간호의 질 저하, 불신 증가의 하위요인으로 '나는 기관이나 관리자를 믿을 수가 없어 별로 기대하는 바가 없다.', '나는 직장 내 상대방이 두려워서 출근하고 싶지 않은 마음이 든다.', '나는 '간호사'하면 안 좋은 이미지부터 떠오른다.' 등의 총 13문항으로 구성되어 있다. '전혀 그렇지 않다' 1점, '매우 그렇다' 4점 Likert 척도로 최저 13점~최고 52점이며 점수가 높을수록 직장 내 괴롭힘으로 인한 좋지 않은 결과의 정도가 큰 것이다. 도구개발 당시 Cronbach's $\alpha=.90$ 이었고 본 연구에도 Cronbach's $\alpha=.90$ 으로 나타났다.

4.2 소진

본 연구에서는 Ayala Malach-Pines[36]의 Burnout Measure, Short Version(BMS)를 이용하여 측정한 점수를 의미한다. 본 도구는 The burnout measure (BM)의 short version으로서 BM도구의 21개 items에서 10개의 items로 줄인 것으로 연구자와 연구대상자들이 쉽고 간편하게 사용할 수 있도록 개발된 것이다. 이를 연

구자가 번역하여 영문학을 전공하고 간호대학에서 간호영어와 의학용어를 교육하고 있는 교수 1인에게 번역의 내용이 합당함을 확인 받은 후 영어권 국가에서 학교를 졸업하고 간호대학에 편입하여 졸업한 간호사 1인에게 역번역을 시행하도록 하여 내용이 일치함을 확인한 후 사용하였다. 이 도구는 '피곤함', '희망이 없다는 느낌', '신체적 아픔, 통증, 병가' 등의 총 10개 문항으로 '전혀 없다' 1점, '매일 항상' 7점의 Likert 척도로 최저 10점에서 최고 70점으로 점수가 높을수록 소진의 정도가 높은 것이다. 개발당시 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.86$ 이었으며 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.92$ 이었다.

4.3 감성지능

감성지능을 측정하기 위하여 본 연구에서는 Wong과 Law[28]가 개발한 감성지능 척도인 WLEIS (Wong and Law Emotional Intelligence Scale)를 정현우[34]가 번역한 것을 최지현[35]이 수정보완한 도구로 원저자의 허가를 얻어 측정하였다. 이 도구는 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용의 하위요인으로 총 16문항으로 구성되어 있으며 '전혀 아니다' 1점, '매우 그렇다' 7점 Likert 척도로 최저 16점에서 최고 112점이며 점수가 높을수록 감성지능이 높은 것이다. 본 연구에서 사용된 도구인 최지현[35]의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.90$ 이었으며 본 연구에서는 전체문항 Cronbach's $\alpha=.91$ 이며 하위영역별 Cronbach's alpha는 자기감성이해 .858 타인감성이해 .795 감성조절 .846 감성활용 .748이었다.

5. 자료분석

본 연구에 수집된 자료는 SPSS 21.0을 이용하여 분석하였다.

- 전담간호사의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도, 백분율로 분석하였다.
- 연구대상자의 일반적 특성과 대상자가 지각하고 있는 직장 내 괴롭힘, 소진, 감성지능의 차이는 평균과 표준편차, Independent t-test, One way ANOVA를 이용하였고 사후분석은 LSD를 이용

하여 분석하였다.

- 연구대상자의 직장 내 괴롭힘, 소진, 감성지능(자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용)의 정도는 평균과 표준편차를 이용하여 분석하였으며, 상관관계를 분석하기 위하여 Pearson correlation coefficient를 이용하여 산출하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘, 소진, 감성지능의 차이

본 연구 대상자의 일반적 특성과 일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘, 소진, 감성지능의 차이는 [표 1]과 같다. 성별은 남자 34명(22.7%), 여자 116명(77.3%)이었고, 연령은 30대가 92명(61.3%)으로 가장 많은 수를 차지하고 있었으며 20대가 41명(27.3%), 40대 이상이 17명(11.3%)이었다. 결혼상태는 미혼이 80명(53.3%)으로 과반수이상을 차지하였고, 82명(54.7%)이 종교를 가지고 있는 것으로 나타났다. 최종학력은 학사가 86명(57.3%), 3년제 졸업자가 37명(24.7%), 석사이상이 27명(18%) 순이었다. 근무유형은 상근이 114명(76.0%)으로 가장 많았고, 근무형태는 정규직이 130명(86.7%)을 차지하는 것으로 나타났다. 근무부서는 일반외과 46명(30.7%), 흉부외과 28명(18.7%), 내과 20명(13.3%), 신경외과 14명(9.3%), 산부인과 12명(8.0%), 비뇨기과 12명(8.0%), 기타 12명(8.0%)순으로 나타났으며, 소속부서는 진료부 61명(40.7%), 간호부 86명(57.3%) 이었고 둘 다 소속이 되어 있다고 응답한 경우가 3명(2.0%)이었다. 지시부서는 진료부 113명(75.3%), 간호부 25명(16.7%)이었고 두 군데 모두에서 지시를 받는다고 응답한 경우가 12명(8.0%)이었다. 1일 근무시간은 8~9시간 62명(41.3%), 9.1~10시간 52명(34.7%), 11시간 이상(22명(14.7%), 10.1~11시간 14명(9.3%)이었고, 간호사 총 근무 경력은 121개월 이상이 56명(37.3%), 전담간호사 경력은 13~36개월이 50명(33.3%)으로 가장 많은 수를 차지하였다. 31명(20.7%)의 전담간호사가 직장 내 괴롭힘 피해경험이 있다고 응답하였고, 82명(54.7%)이 동료

전담간호사의 직장 내 괴롭힘을 목격한 적이 있었다.

일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘, 소진, 감성지능의 차이의 결과 중 직장 내 괴롭힘은 나이, 결혼상태, 1일 근무시간, 직장 내 괴롭힘 피해경험, 직장 내 괴롭힘 목격에서 유의한 차이를 보였다. 그 내용을 살펴보면 연령은 30대, 20대, 40대 순으로 유의한 차이를 보였고 사후 분석결과 40대 이상인 경우보다 20대, 30대에서 직장 내 괴롭힘 점수가 높았다($F=4.96, p=.008$). 미혼인 경우가 기혼일 경우보다 직장 내 괴롭힘 점수가 높게 나타났으며($t=2.03, p=0.043$), 1일 근무시간에서는 10.1~11시간인 경우 가장 높게 나타났고, 11시간 이상, 9.1~10시간, 8~9시간 순으로 유의한 차이를 보였다. 사후 분석결과로는 8~9시간인 경우 9.1~10시간, 10.1~11시간, 11시간 이상일 때 보다 직장 내 괴롭힘 점수가 낮게 나타났다($F=3.28, p=.023$). 그리고 직장 내 괴롭힘 피해경험이 있는 경우($t=5.86, p<.001$), 직장 내 괴롭힘을 목격한 경우($t=2.93, p=.004$)에 직장 내 괴롭힘 점수가 높은 것으로 나타났다.

소진에 있어서 전담간호사 근무경력, 직장 내 괴롭힘 피해경험과 직장 내 괴롭힘 목격이 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데 전담간호사근무경력에서는 13~36개월에서 가장 높게 나타났으며 사후분석 결과 121개월 이상인 경우 13~60개월 보다 낮게 나타났다($F=2.44, p=.049$). 직장 내 괴롭힘 피해경험의 경우 피해경험이 있는 경우가 없을 때 보다($t=7.93, p<.001$), 직장 내 괴롭힘을 목격한 경우($t=4.23, p<.001$)가 하지 않았을 때보다 소진이 높았다.

감성지능에서는 나이, 근무유형, 직장 내 괴롭힘 피해경험에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령의 경우 40대 이상, 20대, 30대 순으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며 사후 분석결과 40대 이상이 20대, 30대 보다 감성지능이 높았다. 근무유형의 경우 상근, 상근+당직, 교대근무 순으로 감성지능이 높은 것으로 나타났으며 사후 분석 결과 상근+당직보다 상근인 경우 감성지능이 높았다($F=4.80, p=.009$). 직장 내 괴롭힘 피해경험에서는 피해경험이 없는 경우가 감성지능이 높은 것으로 나타났다($t=-2.97, p=.003$)[표 1].

표 1. 일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘, 소진, 감성지능의 차이

(N=150)

변수	항목	n(%)	직장 내 괴롭힘		소진		감성지능	
			Mean ± SD	F or t (p)	Mean ±SD	F or t (p)	Mean ± SD	F or t (p)
성별	남자	34(22.7)	2.05±.60	1.07 (.709)	3.06±.96	1.00 (.319)	4.82±.58	.65 (.515)
	여자	116(77.3)	2.17±.58		3.27±1.05		4.90±.74	
나이	21-29 ^a	41(27.3)	2.22±.63	4.96 (.008) a,b>c	3.28±1.05	2.33 (.101)	4.83±.58	5.67 (.004) a,b>c
	30-39 ^b	92(61.3)	2.18±.56		3.29±1.02		4.80±.74	
	≥40 ^c	17(11.3)	1.73±.44		2.71±.97		5.41±.60	
결혼상태	기혼	70(46.7)	2.05±.56	2.03 (.043)	3.33±.99	1.15 (.249)	4.93±.74	-.86 (.386)
	미혼	80(53.3)	2.25±.60		3.13±1.07		4.82±.67	
종교	유	82(54.7)	2.17±.61	-1.12 (.263)	3.28±1.12	-.70 (.485)	4.90±.72	.54 (.585)
	무	68(45.3)	2.10±.54		3.15±.91		4.86±.70	
최종학력	3년제	37(24.7)	2.20±.64	.24 (.786)	3.26±.96	.09 (.908)	4.86±.70	.05 (.943)
	학사	86(57.3)	2.13±.57		3.19±1.01		4.87±.72	
	석사이상	27(18.0)	2.11±.55		3.27±1.22		4.92±.71	
근무유형	교대 ^a	6(4.0)	1.92±.30	.89 (.411)	2.75±.78	.79 (.454)	4.48±.83	4.80 (.009) b>c
	상근 ^b	114(76.0)	2.13±.60		3.22±1.06		4.98±.70	
	상근+당직 ^c	30(20.0)	2.24±.57		3.33±.98		4.58±.63	
근무형태	정규직	130(86.7)	2.15±.58	.57 (.567)	3.23±1.05	.29 (.768)	4.88±.70	.18 (.854)
	비정규직	20(13.3)	2.07±.60		3.16±.98		4.85±.81	
근무부서	내과	20(13.3)	2.15±.56	1.807 (.102)	3.21±1.12	1.92 (.080)	5.10±.44	1.94 (.078)
	일반외과	46(30.7)	2.25±.58		3.18±1.00		4.83±.74	
	흉부외과	28(18.7)	2.05±.58		3.21±1.08		5.03±.83	
	신경외과	14(9.3)	2.19±.57		3.48±.98		4.66±.68	
	산부인과	12(8.0)	2.19±.56		3.05±.98		4.41±.59	
	비뇨기과	12(8.0)	1.67±.40		2.50±.71		5.12±.50	
	기타	12(8.0)	2.24±.65		3.78±1.01		4.85±.75	
소속부서	진료부	61(40.7)	2.16±.58	1.30 (.274)	3.37±1.06	2.40 (.094)	4.88±.77	.17 (.842)
	간호부	86(57.3)	2.11±.58		3.09±1.00		4.87±.67	
	둘 다	3(2.0)	2.66±.56		4.03±.70		5.12±.90	
지시부서	진료부	113(75.3)	2.13±.57	1.24 (.291)	3.22±1.02	1.36 (.258)	4.89±.75	.22 (.798)
	간호부	25(16.7)	2.08±.57		3.05±1.03		4.80±.60	
	둘 다	12(8.0)	2.39±.69		3.65±1.13		4.94±.53	
1일 근무시간	8-9 ^a	62(41.3)	1.98±.53	3.28 (.023) a(b,c,d)	3.09±1.01	.95 (.414)	4.96±.67	1.75 (.158)
	9.1-10 ^b	52(34.7)	2.21±.61		3.32±1.13		4.94±.70	
	10.1-11 ^c	14(9.3)	2.38±.60		3.11±1.00		4.72±.76	
	≥11 ^d	22(14.7)	2.30±.54		3.45±.87		4.60±.78	
총 근무경력 (month)	<12	6(4.0)	2.23±.60	.91 (.458)	3.10±.82	.64 (.632)	4.81±.65	1.35 (.253)
	13-36	18(12.0)	2.24±.73		3.41±1.20		4.77±.53	
	37-60	15(10.0)	2.23±.63		3.14±1.03		4.63±.66	
	61-120	55(36.7)	2.20±.48		3.36±.90		4.83±.73	
	≥121	56(37.3)	2.03±.61		3.07±1.13		5.04±.74	
현 근무경력 (month)	<12 ^a	16(10.7)	2.12±.59	1.30 (.272)	3.01±.90	2.44 (.049) b,c>e	4.75±.61	.59 (.666)
	13-36 ^b	50(33.3)	2.23±.57		3.42±1.03		4.90±.68	
	37-60 ^c	33(22.0)	2.11±.64		3.40±1.07		4.87±.77	
	61-120 ^d	36(24.0)	2.18±.58		3.14±1.06		4.82±.77	
	≥121 ^e	15(10.0)	1.85±.48		2.59±.77		5.11±.63	
직장 내 괴롭힘 피해경험	유	31(20.7)	2.64±.43	5.86 (<.001)	4.32±.92	7.93 (<.001)	4.55±.69	-2.97 (.003)
	무	119(79.3)	2.01±.55		2.93±.85		4.97±.69	
직장 내 괴롭힘 목격	유	82(54.7)	2.27±.59	2.93 (.004)	3.53±1.02	4.23 (<.001)	4.80±.72	-1.49 (.138)
	무	68(45.3)	1.99±.54		2.85±.93		4.97±.69	

표 2. 대상자의 직장 내 괴롭힘, 감성지능, 소진수준 및 상관관계

	Mean±SD	직장 내 괴롭힘 r (p)	감성지능 r (p)	자기감성이해 r (p)	타인감성이해 r (p)	감성조절 r (p)	감성활용 r (p)	소진 r (p)
직장 내 괴롭힘	2.14±.587	1						
감성지능	4.88±.714	-.39 (.001)	1					
자기감성이해	5.22±.880	-.33 (.001)	.85 (.001)	1				
타인감성이해	5.03±.844	-.14 (.086)	.78 (.001)	.64 (.001)	1			
감성조절	4.29±.969	-.45 (.001)	.79 (.001)	.53 (.001)	.42 (.001)	1		
감성활용	4.98±.821	-.33 (.001)	.81 (.001)	.60 (.001)	.50 (.001)	.56 (.001)	1	
소진	3.22±1.03	.81 (.001)	-.36 (.001)	-.26 (.001)	-.10 (.191)	-.43 (.001)	-.32 (.001)	1

2. 대상자의 직장 내 괴롭힘, 소진, 감성지능의 정도와 상관관계

대상자의 직장 내 괴롭힘, 소진, 감성지능, 감성지능의 하위요인인 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용과의 상관관계는 [표 2]와 같다. 대상자의 직장 내 괴롭힘은 4점 기준으로 평균 2.14±.587점, 감성지능은 7점 기준으로 평균 4.88±.714점, 감성지능의 하위요인인 자기감성이해는 평균 5.22±.880점, 타인감성이해는 평균 5.03±.844점, 감성조절은 평균 4.29±.969점, 감성활용은 평균 4.98±.821점이었으며, 소진은 7점 기준으로 평균 3.22±1.03점이었다. 상관관계 분석결과 감성지능의 하위변수인 타인감성이해를 제외한 모든 변수가 소진과 높은 상관관계를 나타내었다. 또한 직장 내 괴롭힘 변수는 소진과 양(+)의 상관관계를 나타내었으며 (r=.81, p<.001), 감성지능(r=-.36, p<.001)과 감성지능의 하위요인에서 자기감성이해(r=-.26, p<.001), 감성조절(r=-.43, p<.001), 감성활용(r=-.32, p<.001)이 소진과 음(-)의 상관관계를 나타내었다. 즉 전담간호사의 직장 내 괴롭힘이 높을수록 소진의 정도가 높아졌고, 감성지능이 높을수록 소진의 정도가 낮아졌으며 감성지능의 하위요인으로는 타인감성이해를 제외한 자기감성이해, 감성조절, 감성활용이 높을수록 소진의 정도는 낮아졌다[표 2].

IV. 논의

본 연구는 전담간호사의 직장 내 괴롭힘과 소진, 감성지능의 상관관계 분석을 위하여 시도되었다. 본 연구에서는 20.7%의 전담간호사가 직장 내 괴롭힘 피해경험이 있다고 응답하였다. 이는 피해경험 여부에 대한 주관적 응답 수치로 일반간호사를 대상으로 한 이윤주 [12]의 16.2%보다 높았다. 또한 전담간호사 직장 내 괴롭힘 피해경험으로 인해 발생하는 직장 내 괴롭힘 결과 변수는 4점 만점에 평균 2.14점(54% 수준)이었다. 이는 동일한 도구를 사용한 선행연구가 없어 비교할 수는 없으나 개발당시[12]의 항목별 점수의 평균이 2.22점(56% 수준) 보다 약간 낮은 점수로 나타났다. 이처럼 선행연구에 비해 본 연구에서 직장 내 괴롭힘 피해경험보고가 높음에도 불구하고 직장 내 괴롭힘 점수가 낮았던 이유는 유의한 항목 중 연령과 결혼상태가 선행연구에 비해 20대의 비율이 낮고 기혼상태의 빈도가 더 높기 때문이라 사료된다. 이러한 결과는 간호사의 나이와 경력이 많아지며 업무의 숙달과 갈등 상황에 대한 많은 경험, 주변 구성원과의 유대감과 친밀감, 신뢰감이 높게 쌓이게 되는 것과 관련이 있으며, 결혼한 경우 가족에서 오는 심리적 안정과 지지와 연관이 있을 것으로 사료된다. 본 연구결과 직장 내 괴롭힘의 피해경험이 있는 경우 소진의 점수는 4.32점(7점 만점)으로 일반적 특성에

따른 소진 점수들 중 가장 높게 나타났으며 이는 피해경험이 없는 대상자의 2.93점에 비해 확연히 높은 점수이다. 또한 전담간호사의 소진의 평균값은 7점 만점에 3.22점으로 나타났는데 같은 도구로 측정된 국내 연구결과가 없어 비교가 어려운 점이 있으나 도구 개발당시 Pines[36]가 간호사, 학생, 경찰관을 대상으로 측정한 결과는 2.8점, 맞벌이 부부를 대상으로 조사한 결과[37]에서도 2.1점으로 나타나 전담간호사의 소진 정도가 높은 것으로 나타났다. 직장 내 괴롭힘을 목격한 대상자의 소진 점수도 3.53점으로 목격하지 않은 대상자와 비교하여 높은 점수를 나타내었다. 이 결과는 직장 내 괴롭힘 목격의 결과가 직장 내 괴롭힘 피해경험이 있는 대상자 못지않게 주변 업무환경에도 부정적인 영향을 준다는 선행연구 결과와 일치한다[25]. 그러므로 직장 내 괴롭힘에 대한 적극적인 대처와 인식을 개선하기 위하여 대상자들을 교육하고 관리자는 해당조직에서 직장 내 괴롭힘이 있을 잠재성을 인지하고, 발생한 직장 내 괴롭힘에 대해서는 제거하도록 노력해야하며 해결과정이 제시된 정책이 자리를 잡도록 해야 할 것이다 [27].

또한 본 연구결과 전담간호사의 소속부서로는 진료부 40.7%, 간호부 57.3%, 지시부서는 진료부 75.3%, 간호부 16.7%, 둘 다 인 경우가 8%로 나타났는데 이는 소속부서와 지시부서의 불일치를 보여주는 결과로서 정체성 혼란과 직종 간 갈등을 경험하는 원인이 될 수 있다. 특히 소속 부서가 둘 다라고 응답한 대상자의 소진 점수가 4.03점으로 매우 높게 나타났는데 이는 현재 법적으로 명확하게 정해지지 않은 전담간호사의 의료행위범위에서 의료행위를 시행해야 하는 것과 시행한 의료행위에서 사고발생 시 소속부서의 모호함으로 인하여 상부체계에서 책임을 서로 떠넘길 수 있는 업무환경이 전담간호사의 불안을 가중시켜 소진으로 이어지는 것으로 보여 진다. 이는 광찬영 등[3], 김소선 등[4], 윤순영 등[11]의 연구와 일치하는 결과로 전담간호사 업무규정 시 소속부서의 명확성이 반드시 필요하며 업무규정과 법적규제가 시급히 마련되어야 할 것으로 사료된다.

근무시간에 관해서도 한 시간 이상 오버타임을 하는

경우가 연구대상자의 과반수가 넘는 것으로 나타났는데 이는 진료부서의 업무량을 예측할 수 없고 상황에 따라 전담간호사의 업무시간을 유동적으로 만드는 결과로 보여 진다. 본 연구결과는 양인숙 등[10]의 연구결과와 동일하며 추가근무는 직무만족과도 연결되어 이직의 영향요인[9][38]이 되므로 업무량은 예측되어야 하고 추가근무가 발생하지 않도록 하며 발생된 오버타임에 대해서는 적절한 보상이 이루어져야 하겠다. 또한 최근 점차 확대되어 가고 있는 배치영역부서에 체계적인 교육이 없이 전담간호사가 각 영역에 투입되어 일한다는 것은 의료서비스의 안정성을 위협하는 한 요인이 되며 갈등과 소진에도 영향을 미치게 된다. 그러므로 확대된 부서에 따른 전담간호사의 실무범위에 대한 지속적인 실태파악과 체계적인 이론 및 실습교육이 이루어 질 수 있는 표준교과과정 개발이 이루어져야 할 것이다. 체계적인 교육에 따른 전담간호사로서의 자율적인 임상의사결정과 이에 따른 대상자들의 인정과 신뢰부터 오는 만족감과 성취감. 법적으로 보장된 전문적인 직업적 성장과 자율성, 공정한 대우는 전담간호사가 현장에 머무르는 전략으로 작용하게 될 것이다.

본 연구결과 전담간호사의 감성지능에서 직장 내 괴롭힘 피해경험이 있는 경우 감성지능점수가 4.55점으로 유의하게 낮게 나타났다. 이는 스트레스와 감성지능은 부적 상관관계를 가진다는 이경희 등[39]의 연구결과와 같은 맥락이며 다시 말해서 직장 내 괴롭힘이 많은 경우 소진이 증가하며, 감성지능이 높을수록 소진은 감소한다는 것을 의미한다. 따라서 소진을 낮추기 위하여 전담간호사들에게 효율적인 감성지능 프로그램 개발 및 적용이 필요한 것으로 사료된다. 그러나 본 연구결과에서 감성지능의 하부요인 중 타인감성이해 항목과 소진은 상관성이 없는 것으로 나타났다. 이는 정현우 [34], 한태영[40]의 연구에서도 타인감성의 이해가 소진과 유의한 상관성이 없는 것으로 나타났는데 이것은 타인감성을 이해로 소진이 감소가 되지는 않는다는 결과로 해석해야하겠지만 추후 연구에서 이러한 관계들에 대한 명확한 비교가 필요할 것으로 사료된다.

본 연구의 의의는 국내에서 비교적 연구되지 않은 전담간호사들의 직장 내 괴롭힘의 피해경험의 정도와 그

에 따른 직장 내 괴롭힘의 정도를 파악하였고 소진에 주요한 요인들을 확인하였으며, 직장 내 괴롭힘과 소진, 감성지능과의 관계를 확인하였다는데 의의가 있다.

본 연구는 제한점으로는 직장 내 괴롭힘 피해경험에 대해 스스로 피해자라고 인식하는 주관적 보고를 이용하였으므로 객관적 측정도구를 이용했을 때보다 피해 보고가 낮게 측정된다는 선행연구의 결과에 따라[25] 다소 결과의 차이를 보일 수 있다. 또한 19개 기관에서 일하는 전담간호사를 편의추출하여 조사하였으므로 전체 전담간호사에게 결과를 확대해석하는데 제한이 있다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 전담간호사들의 직장 내 괴롭힘의 피해경험의 정도를 파악하고 직장 내 괴롭힘, 소진, 감성지능간의 관계를 확인하기 위하여 시행되었다. 본 연구를 통해 전담간호사의 직장 내 괴롭힘 피해경험과 직장 내 괴롭힘의 정도를 파악하였고, 직장 내 괴롭힘이 많은 경우 소진의 정도가 높아졌고 감성지능이 높을수록 소진의 정도가 낮아짐을 확인할 수 있었다. 따라서 이러한 연구 결과를 바탕으로 전담간호사의 소진을 감소시키기 위한 프로그램 개발과 업무환경 개선, 효율적인 인적자원 관리방안을 마련하며, 직장 내 괴롭힘의 발생관리와 해결을 위한 기초자료로서 활용될 수 있을 것이다.

따라서 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫 째, 직장 내 괴롭힘 피해경험에 대해 더 많은 수, 다른 지역, 다른 직종의 간호사들을 대상으로 반복 연구가 필요하다.

둘 째, 직장 내 괴롭힘 피해경험에 대한 객관적 측정도구를 이용한 반복 연구가 필요하다.

셋 째, 국내 전담간호사들의 소진에 영향을 미칠 수 있는 업무환경에 대한 다양한 연구가 필요하다.

넷 째, 전담간호사에게 감성지능 향상 프로그램을 적용한 후 효과를 측정하는 연구가 필요하다.

참고 문헌

- [1] 김현주, 박경기, 허정식, “의사보조인력(Physician Assistant)의 현황과 문제점,” 한국의료법학회지, 제22권, 제1호, pp.7-20, 2014.
- [2] 이백휴, 김한나, 이열, *진료지원인력활용에 따른 법적문제와 대응방안 연구*, 의료정책연구소, 2011.
- [3] 광찬영, 박진아, “전담간호사 운영역할과 역할 실태,” 한국콘텐츠학회지, 제14권, 제10호, pp.583-595, 2014.
- [4] 김소선, 광윤희, 문성미, 성영희, “우리나라 PA (Physician Assistant)의 역할모델 개발을 위한 연구,” 임상간호연구, 제12권, 제1호, pp.67-80, 2006.
- [5] 의료정책포럼, *진료지원인력의 문제점과 대안 모색*, 의료정책연구소, 2011.
- [6] Y. H. Eom, G. Y. J. Kim, S. S. Jung, J. S. Bae, H. Hur, Y. Jang, H. Lee, D. Yoon, W. Han, and I. K. Lee, “Present condition analysis of physician assistant in Korea,” Journal of Korean Medical Science, Vol.27, No.9, pp.931-986, 2012.
- [7] 병원간호사회 사업보고서, *병원인력배치현황 실태조사*. 2005~2014.
- [8] 김춘배, 김관석, “한국보건의료인력의 현황과 정책과제,” 대한의사협회지, 제55권, 제10호, pp.940-949, 2012.
- [9] 최희선, *종합병원 전담간호사의 직무만족도와 이직의도 영향요인*, 동아대학교 대학원 간호학과, 석사학위논문, 2012.
- [10] 양인숙, 강지숙, “전담간호사의 역할갈등 적응과정에 대한 근거 이론적 접근,” 질적연구, 제13권, 제1호, pp.24-35, 2012.
- [11] 윤순영, 엄동춘, “Physician assistance(PA)간호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향,” 한국산학기술학회논문지, 제12권 제11호, pp.4914-4923, 2011.
- [12] 이윤주, *간호사의 직장 내 괴롭힘 개념 및 도구 개발*, 인하대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.
- [13] 한정희, 양인순, 엄영희, “종합병원 간호사의 소

- 진에 관한 연구: 직장 내 약자 괴롭힘과 부정적 감정성향 중심으로,” 간호행정학회지, 제19권, 제5호, pp.578-588, 2013.
- [14] 전경자, 변성원, “최근 10년간 한국 간호사의 소진에 관한 연구 분석,” 간호행정학회지, 제15권, 제3호, pp.305-313, 2009.
- [15] C. Whittaker, L. Davis, and G. Morris, “Dealing with workplace bullying: the occupational health nurse’s role,” *Occupational Health*, Vol.67, No.4, pp.27-29, 2015.
- [16] 이윤주, 이은진, “직장 내 괴롭힘 개념 개발: 병원간호사를 중심으로,” 보건교육건강증진 학회지, 제31권, 제1호, pp.57-91, 2014.
- [17] Y. An and J. Kang, “Organizational culture and workplace bullying in nurses,” *Journal of Critical Care*, Vol.30, No.4, p.858, 2015.
- [18] A. Katrinli, G. Atabay, G. Gunay, and B. G. Cangarli, “Nurses’ perceptions of individual and organizational political reasons for horizontal peer bullying,” *Nursing Ethics*, Vol.17, No.5, pp.614-627, 2010.
- [19] A. N. Esfahani and G. Shahbazi, “Workplace bullying in nursing: The case of Azerbaijan province, Iran,” *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, Vol.19, No.4, pp.409-415, 2014.
- [20] L. Quine, “Workplace bullying in nurses,” *Journal of health psychology*, Vol.6, No.1, pp.73-84, 2001.
- [21] 이현애, *임상간호사가 경험하는 직장 내 괴롭힘, 소진과 이직의도의 관계*, 고신대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.
- [22] 남웅, 김경한, 김형렬, 김용규, 박정일, “직장 내 약자 괴롭힘이 일개 대학병원 간호사의 이직 의도에 미치는 영향,” *대한직업환경의학회*, 제43차 추계학술대회, p.458, 2009.
- [23] 박광옥, 김세영, 김종경, “간호사의 근무지 약자 괴롭힘 경험과 소진, 조직몰입, 이직의도 및 간호 생산성,” *임상간호연구*, 제19권, 제2호, pp.169-180, 2013.
- [24] 한미라, 구정아, 유일영, “간호사의 직장 내 약자 괴롭힘, 리더-구성원 교환관계가 이직의도에 미치는 영향,” *간호행정학회지*, 제20권, 제4호, pp.383-393, 2014.
- [25] P. Lutgen-sandvik, S. J. Tracy, and J. K. Alberts, “Burned by Bullying in the American Workplace: Prevalence, Perception, Degree and Impact*,” *Journal of Management Studies*, Vol.44, No.6, pp.837-862, 2007.
- [26] J. Longo and D. Hain, “Bullying: A Hidden Threat To Patient Safety,” *Nephrology Nursing Journal*, Vol.41, No.2, pp.193-199, 2014.
- [27] S. L. Johnson, “International perspectives on workplace bullying among nurses: a review,” *International Nursing Review*, Vol.56, No.1, pp.34-40, 2009.
- [28] C. S. Wong and S. L. Law, “The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study,” *The Leadership Quarterly*, Vol.13, pp.243-274, 2002.
- [29] 한수정, “간호사의 감성지능이 경력몰입과 이직 의도에 미치는 영향: 경력몰입의 매개효과,” *한국콘텐츠학회논문지*, Vol.11, No.7, 2011.
- [30] 한상영, 이영미, “간호사의 감성지능이 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족도에 미치는 영향,” *한국산학기술학회논문지*, 제12권, 제12호, 2011.
- [31] 최은주, *간호사의 감성지능이 조직몰입과 조직 성과에 미치는 영향*, 삼육대학교대학원, 석사학위논문, 2011.
- [32] 백다원, 염영희, “임상간호사의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적 지지와 감성지능의 효과,” *간호행정학회지*, 제18권, 제3호, pp.271-280, 2012.
- [33] 최은희, 김진희, 이현수, “간호사의 감성지능과 역할갈등이 직무만족도에 미치는 영향,” 2014년 성인간호학회 동계학술대회 및 정기총회, p.117,

2014.

- [34] 정현우, *조직구성원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구*, 부산대학교 대학원, 박사학위논문, 2007.
- [35] 최지현, *간호사의 감성지능과 의사소통 능력, 조직몰입간의 관계*, 아주대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.
- [36] A. M. Pines, "The Burnout Measure, Short Version," *International Journal of Stress Management*, Vol.12, No.1, pp.78-88, 2005.
- [37] A. M. Pines, M. B. Neal, L. B. Hammer, and T. Icekson, "Job burnout and couple burnout in dual-earner couples in the sandwiched generation," *Social Psychology Quarterly*, Vol.74, No.4, pp.361-386, 2011.
- [38] 김윤정, *일부병원 간호사의 역할 변화 - 외과계열 간호사의 역할 중심으로-*, 경희대학교 공공대학원, 석사학위논문, 2014.
- [39] 이경희, 송정수, "간호사의 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향-자기효능감의 매개효과 검증," *간호행정학회지*, 제16권, 제1호, pp.17-25, 2010.
- [40] 한태영, "청소년의 학교장면 스트레스: 성격 및 정서지능의 조절효과," *한국심리학회지:학교*, 제2권, 제2호, pp.177-197, 2005.

김 재 희(Jae Hee Kim)

중신회원



- 2005년 8월 : 관동대학교 대학원 (간호학 석사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 중앙대학교 대학원(간호학 박사과정)
- 2015년 7월 ~ 현재 : 강원관광대학교 간호학과 교수

<관심분야> : 간호학

권 혜 진(Hye-Jin Kwon)

정회원



- 1980년 8월 : 중앙대학교 대학원 (간호학 석사)
- 1995년 2월 : 이화여자대학교 대학원(정신간호학 박사)
- 1990년 3월 ~ 현재 : 중앙대학교 적십자간호대학 교수

<관심분야> : 정신간호학

저 자 소 개

임 영 순(Young Soon Im)

중신회원



- 2003년 2월 : 중앙대학교 대학원 (간호학 석사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 중앙대학교 대학원(간호학 박사과정)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 성신여자대학교 건강과학연구소 전임연구원

구원

<관심분야> : 아동간호학, 시뮬레이션 실습