

# 초보간호사의 긍정심리자본과 언어폭력경험이 간호업무성과에 미치는 영향

소은미<sup>1</sup>, 황은희<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>원광대학교병원 간호부, <sup>2</sup>원광대학교 간호학과

## Effect of Positive Psychological Capital and Verbal Abuse Experience on Nursing Performance of Early Stage Nurse

Eun mi So<sup>1</sup>, Eun Hee Hwang<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Nursing, Wonkwang University Hospital

<sup>2</sup>Department of Nursing, Wonkwang University

**요약** 본 연구는 초보간호사의 긍정심리자본, 언어폭력경험이 간호업무성과에 영향을 미치는지 확인하여 초보간호사의 간호업무성과 증대를 위한 전략 마련에 기초자료를 제공하는데 목적이 있다. 본 연구는 구조화된 설문지를 이용한 서술적 조사연구로 대상자는 종합병원 이상 병원의 수습 교육을 마친 근무경력 3년 이하의 간호사 183명이다. 수집된 자료는 SPSS Statistics 26.0 통계 프로그램을 이용하여 평균과 표준편차, t-test와 ANOVA, Pearson's Correlation Coefficients, Multiple Regression analysis로 분석하였다. 대상자의 긍정심리자본은 5점 만점에 평균  $3.15 \pm 0.53$  점, 언어폭력경험은 5점 만점에 평균  $1.79 \pm 0.55$  점, 간호업무성과는 5점 만점에 평균  $3.52 \pm 0.46$  점이었다. 대상자의 간호업무성과는 지각된 성격유형( $t=3.38, p=.001$ ), 지각된 대인관계( $t=5.64, p<.001$ ), 현 근무부서( $F=7.73, p<.001$ ), 근무부서 만족도( $t=3.79, p<.001$ )에 따라 유의하게 차이가 있었다. 간호업무성과는 긍정심리자본과 유의한 양의 상관관계가 있었으며( $r=.62, p<.001$ ), 간호업무성과에 영향을 미치는 요인은 긍정심리자본( $\beta=.52, p<.001$ ), 지각된 대인관계( $\beta=.20, p=.002$ ), 현 근무부서( $\beta=.18, p=.015$ )로 나타났다. 긍정심리자본이 초보간호사의 간호업무성과에 가장 큰 영향요인이었으며 설명력은 45.0%이었다. 본 연구 결과를 토대로, 초보간호사의 간호업무성과 향상을 위한 개인적, 조직적 차원의 지원이 필요하다. 개인적 차원으로는 긍정심리자본 향상, 좋은 대인관계 유지 노력이 필요하고, 조직적 차원에서 근무부서별 특성을 고려하고, 이에 따른 만족도 향상을 위한 부서원들과 관리책임자들의 소통, 환경조성 노력 등 다양한 지원과 방안이 필요하다.

**Abstract** This study sought to determine the factors affecting nursing performance and provide the foundational data for preparing strategies to enhance this performance. The participants were nurses with less than 3 years of experience working in general or at higher-level hospitals. The collected data were analyzed on the SPSS Statistics 26.0 statistical program using mean and standard deviation, the t-test, ANOVA, Pearson's correlation, and multiple regression analysis. In terms of general and job-related characteristics, this study found that nursing performance differed significantly depending on perceived personality type, perceived interpersonal relationships, current working unit, and satisfaction with the working unit. Nursing performance was positively correlated with positive psychological capital. The multiple regression analysis revealed that the factors influencing the nursing performance of early-stage nurses were positive psychological capital, perceived interpersonal relationships, and the current work unit. Thus, to increase the nursing performance of early-stage nurses, it is necessary to provide support at the individual and organizational levels to improve interpersonal relationships, explore ways to increase the nursing performance of each unit and prepare various measures to improve positive psychological capital.

**Keywords** : Early Stage Nurse, Nursing Performance, Positive Psychological Capital, Verbal Abuse, Workplace Violence

본 논문은 제1저자의 석사학위 논문의 요약임.

\*Corresponding Author : Eun Hee Hwang(Wonkwang Univ.)

email: ehh@wku.ac.kr

Received May 8, 2024

Revised June 10, 2024

Accepted August 2, 2024

Published August 31, 2024

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

초보간호사는 간호사 면허를 취득하고 병원에 입사하여 1년 정도 된 초보자 단계와 입사 후 2~3년이 된 상급 초보자 단계 수준에 있는 간호사를 의미한다[1]. 병원 근무간호사 중 3년 미만의 초보간호사가 차지하는 비율은 36.6%로 병원 근무간호사 중 가장 큰 비중을 차지하고 있는 반면 입사 후 3년 이내 사직률은 64.1%로 지속적으로 증가하고 있다[2].

신규간호사가 간호업무를 유능하게 수행할 수 있는 단계에 도달하기 위해서는 2-3년이 소요되는데[3], 임상경력 3년 이내의 초보간호사는 이러한 과정에 있기 때문에 간호실무경험과 현장지식이 부족하다. 그러나 다양한 간호문제를 지닌 환자의 상황에 맞추어 정확하고 안전한 간호를 제공해야 하기 때문에[4] 초보간호사들은 직무스트레스와 부담감을 느끼게 되고 결국 사직으로 이어진다. 초보간호사의 이직의도 경험에 관한 연구 결과[5]에서 도출된 '대인관계 스트레스', '간호직에 대한 회의감', '직접 간호수행 능력 부족', '복리후생에 대한 불만족' 범주는 초보간호사가 직면한 어려움과 현실을 나타낸다. 그러나, 신규간호사가 경험하는 다양한 문제에 관한 관심에 비해 그 이후 기간 초보간호사가 경험하는 문제에 관한 관심은 상대적으로 적은 것이 사실이다. 초보간호사가 간호업무를 유능하게 수행할 수 있도록 지원하기 위한 방안의 모색이 필요하다.

긍정심리자본은 한 개인의 강점을 발휘하며, 개인이 가지고 있는 사회적 관계 및 그 사람이 내면에 가지고 있는 강점 및 긍정성을 자본으로 자기효능감, 희망, 낙관성, 회복력의 하위영역으로 구성되는 긍정적 심리상태이다[6]. 긍정심리자본은 긍정적 감정표현을 통해 환자와의 관계에 영향을 미치고, 힘들더라도 어려운 상황을 긍정적으로 받아들여 임상 실무에서 대처능력을 높이고, 직무와 관련된 부담을 감소시켜[7] 간호업무성과에 영향을 미칠 수 있다. 선행 연구 결과 긍정심리자본은 초보간호사의 직무소진을 낮추고, 업무성과를 향상시키는 것으로 나타났다[8,9]. 최근 조직인력관리는 구성원의 긍정적 동기부여와 강점 개발에 초점을 두고 있어 긍정심리자본이 주목받고 있다[10]. 간호업무는 간호사의 인적자원 의존도가 높기 때문에 간호업무 향상을 위해 긍정심리자본을 적극 활용할 수 있다.

국내외 병원간호사의 60% 이상이 언어폭력 경험이 있으며 가장 많은 언어폭력을 가하는 대상은 환자로 나타

났다[11-13]. 언어폭력을 경험한 간호사들의 부정적 정서적 반응은 신체 건강에 영향을 주고 정신적 외상을 남길 수 있으며, 스트레스를 증가시켜 환자 간호에 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 간호업무성과를 저해시킨다[14]. 간호업무성과의 저하는 결국 병원조직의 효율성과 생산성을 감소시킨다[15]. 초보간호사의 이직의도 경험에 관한 연구에서[5] 도출된 주제인 상사나 동료와의 갈등, 환자 및 보호자와의 갈등, 의료진과의 갈등 역시 언어폭력 경험과 유사한 맥락으로 이해할 수 있다. 이와 같이 초보간호사는 경력간호사에 비해 상대적으로 업무가 미숙하고 언어폭력에 취약하지만 이들의 언어폭력에 대한 선행 연구는 많지 않다.

간호업무성과는 간호사가 자신의 역할을 합리적으로 수행하여 간호조직의 목표를 달성하는 정도를 의미하며[16], 간호사는 병원의료서비스 전 영역에 관여하고 병원 생산성과 병원 경쟁력 확보에 중요한 역할을 하고 있어, 간호사의 업무성과를 높이는 것은 중요하다[17]. 간호업무성과는 긍정심리자본, 소진, 언어폭력 경험 등 임상 현장에서 간호사가 경험하는 다양한 요인에 의해 영향을 받는다[8,18,19]. 초보간호사는 업무 수행과 관련한 다양한 심리적 압박에 노출되어 있고[20], 경력간호사에 비해 실무경험과 현장에 대한 지식이 부족하기 때문에 간호업무성과를 달성하는 것이 쉽지 않아 이들의 간호업무 성과 영향 요인의 파악과 증대가 필요하다.

이에 본 연구에서는 병원에 근무하는 3년 이하 경력의 초보간호사를 대상으로 긍정심리자본과 언어폭력경험을 파악하여 간호업무성과에 미치는 영향을 확인하고자 하며, 이를 통해 초보간호사의 간호업무성과 증대를 위한 전략을 마련하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

### 1.2 연구의 목적

본 연구는 초보간호사의 긍정심리자본과 언어폭력경험이 간호업무성과에 미치는 영향을 파악하는 것으로 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성을 파악한다.
- 2) 대상자의 긍정심리자본, 언어폭력경험, 간호업무성과의 정도를 파악한다.
- 3) 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 긍정심리자본, 언어폭력경험, 간호업무성과의 차이를 파악한다.
- 4) 긍정심리자본, 언어폭력경험, 간호업무성과 간의 상관관계를 파악한다.
- 5) 간호업무성과의 영향 요인을 파악한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구설계

본 연구는 초보간호사의 긍정심리자본과 언어폭력경험이 간호업무성과에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2.2 연구대상

본 연구의 대상자는 종합병원 이상의 기관에서 수습교육을 마친 후 근무 기간이 3년 이하인 간호사이다. 대상자 수는 G\*Power program 3.1.9.7을 이용하여 유의수준  $\alpha=.05$ , 효과크기  $f=.15$ , 통계적 검정력  $\beta=.90$ , 예측변수 13개를 설정하여 추정한 결과, 표본 수는 최소 162명으로 산출되었다. 이에 탈락률 15%를 고려하여 총 185부를 배부하였고, 응답내용이 불충분한 2부를 제외한 183부를 최종 분석에 사용하였다.

### 2.3 연구도구

#### 2.3.1 긍정심리자본

본 연구에서는 Luthans, Youssef [21]가 개발한 긍정적 심리적자본 척도(Psychological Capital Questionnaire)를 Kim, Kim [22]이 번안하였고, 이를 Woo [23]가 간호사를 대상으로 수정, 보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 4개의 하위영역인 자기효능감 6문항, 희망 4문항, 낙관성 3문항, 회복력 3문항의 총 16문항으로 구성되었다. 각 항목의 측정은 '전혀 아니다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점의 Likert 척도를 사용하며, 점수가 높을수록 긍정심리적자본이 높다는 것을 의미한다. 점수의 범위는 최저 16점에서 최고 80점까지이다. Woo [23]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha=.91$ 이었고, 본 연구의 Cronbach's  $\alpha=.91$ 이었다.

#### 2.3.2 언어폭력경험

본 연구에서는 Nam 등[24]이 개발하고 Ku [25]가 수정, 보완한 도구를 간호사에 맞게 Yoo [26]가 수정, 보완한 언어폭력경험 도구를 사용하였으며, 언어폭력에 대한 질문은 의사, 간호사, 환자 및 보호자에 관한 항목 각 13개 문항으로 구성되었다. 각 항목의 측정은 '전혀 없었다' 1점부터 '매우 자주 있었다' 5점의 Likert 척도를 사용하며, 점수가 높을수록 간호사가 경험하는 언어폭력 높음을 의미한다. 점수의 범위는 최저 13점에서 최고 65

점까지이다. Ku [25]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha=.95$ 이었고, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha=.95$ 이었다.

#### 2.3.3 간호업무성과

본 연구에서는 Ko, Lee, Lim [27]이 개발한 간호업무성과 측정 도구를 사용하였으며, 간호업무 수행능력 7문항, 간호업무 수행태도 4문항, 간호업무 수준향상 3문항, 간호과정 적용 3문항의 총 17문항으로 구성되어 있다. 각 항목의 측정은 '전혀 수행할 수 없다' 1점부터 '아주 자신있게 수행할 수 있다' 5점의 Likert 척도를 사용하며, 점수가 높을수록 간호업무성과가 높은 것을 의미한다. 점수의 범위는 최저 17점에서 최고 85점까지이다. Ko, Lee, Lim [27]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha=.92$  이었고, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha=.91$ 이었다.

### 2.4 윤리적 고려 및 자료수집

본 연구의 자료수집 기간은 2023년 5월 15일부터 2023년 6월 16일까지이고, 연구자의 소속기관 생명윤리위원회 승인(IRB No. WKUH 2023-04-016-002)을 받아 시행하였다. 자료수집은 연구자가 각 부서에 직접 방문하여 간호부서의 장 및 수간호사에게 연구의 필요성과 목적, 연구내용을 설명하고 자료수집 허락을 받은 후 진행하였다. 연구자는 대상자에게 연구의 목적과 내용을 설명한 후 연구 참여에 서면으로 동의한 간호사를 대상으로 자료수집을 진행하였으며, 설문지 작성에는 10~15분 정도 소요되었고 설문조사가 완료된 후에는 소정의 답례품을 제공하였다. 설문지 회수는 대상자들이 회수용 봉투에 넣은 것을 연구자가 직접 회수하였다.

### 2.5 자료분석

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS Statistics 26.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성, 긍정심리자본, 언어폭력경험, 간호업무성과는 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 이용하여 분석하였다. 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 간호업무성과의 차이는 t-test, ANOVA를 이용하여 분석하였으며, 사후분석은 Scheffé test로 분석하였다. 긍정심리자본, 언어폭력경험, 간호업무성과 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients, 간호업무성과에 영향을 미치는 요인은 Multiple Regression analysis로 분석하였다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성

대상자는 전체 183명이었으며, 성별은 여자가 80.3%(147명), 남자가 19.7%(36명)이었고, 연령은 평균 25.21±2.36세로, 25세 이상이 53.0%(97명), 24세 이하가 47.0%(86명)로 나타났다. 미혼이 97.8%(179명), 기혼이 2.2%(4명)로 나타났으며, 종교가 없는 대상자가 64.5%(118명)로 나타났다. 월수입이 300만원 이상인 대상자가 69.9%(128명), 지각된 성격유형이 내향적인 대상자는 56.8%(104명), 외향적인 대상자는 43.2%(79명)로 나타났으며, 지각된 대인관계가 보통인 대상자가 62.8%(115명), 좋고 응답한 대상자가 37.2%(68명)로 나타났다.

Table 1. General and Job-related Characteristics of the Participants (N=183)

Characters	Categories	n	%	Mean±SD
Gender	Female	147	80.3	
	Male	36	19.7	
Age (years)	≤24	86	47.0	25.21±2.36
	≥25	97	53.0	
Marital status	Unmarried	179	97.8	
	Married	4	2.2	
Religion	Yes	65	35.5	
	No	118	64.5	
Monthly income (10,000won)	<300	55	30.1	
	≥300	128	69.9	
Subjective personality type	Extrovert	79	43.2	
	Introvert	104	56.8	
Subjective interpersonal relation	Good	68	37.2	
	Moderate	115	62.8	
Total working period (months)	<12	25	13.7	19.11±8.25
	12-23	96	52.4	
	≥24	62	33.9	
Current unit working period (months)	<12	44	24.0	16.81±7.99
	12-23	94	51.4	
	≥24	45	24.6	
Current working unit	Internal medicine	34	18.6	
	Surgical	43	23.5	
	ICU	68	37.1	
	ER, others	38	20.8	
Job satisfaction	Satisfied	84	45.9	
	Dissatisfied	99	54.1	

ICU: Intensive Care Unit, ER: Emergency Room

대상자의 총 근무경력은 평균 19.11±8.25개월이며, 12~23개월 경력이 52.4%(96명)로 가장 많았고, 현 근무부서 경력은 평균 16.81±7.99개월이며, 12~23개월 경력이 51.4%(94명)로 가장 많았다. 현 근무부서는 중환자실이 37.1%(68명)로 가장 많았고, 외과계 병동 23.5%(43명), 응급실 및 기타 20.8%(38명), 내과계 병동 18.6%(34명) 이었다. 근무부서 만족도는 불만족이 54.1%(99명), 만족 45.9%(84명)로 나타났다<Table 1>.

#### 3.2 대상자의 긍정심리자본, 언어폭력경험, 간호업무성과 정도

대상자의 긍정심리자본은 5점 만점에 평균 3.15±0.53점이었고, 하위영역에서는 희망이 3.34±0.64점으로 가장 점수가 높았고, 자기효능감이 2.94±0.62점으로 가장 낮았다. 언어폭력경험은 5점 만점에 평균 1.79±0.55점이었고, 하위영역에서는 환자와 보호자의 언어폭력이 1.90±0.74점으로 가장 점수가 높았고, 간호사의 언어폭력 1.74±0.64점, 의사의 언어폭력 1.72±0.56점 순이었다. 간호업무성과는 5점 만점에 평균 3.52±0.46점이었고, 하위영역에서는 수행태도가 3.64±0.56점으로 가장 점수가 높았고, 수행능력 3.56±0.50점, 간호과정 적용 3.52±0.60점, 수준향상 3.29±0.62점 순이었다<Table 2>.

Table 2. Level of Positive Psychological Capital, Verbal Abuse experience, Nursing Performance (N=183)

Variables	Mean	SD	Min	Max	Range
Positive Psychological Capital	3.15	0.53	1.25	4.75	1~5
Hope	3.34	0.64	1.00	5.00	
Optimism	3.28	0.67	1.00	5.00	
Resilience	3.23	0.67	1.00	5.00	
Self-efficacy	2.94	0.62	1.00	4.67	
Verbal Abuse experience (Offender)	1.79	0.55	1.00	3.64	1~5
Patient & caregiver	1.90	0.74	1.00	4.54	
Nurse	1.74	0.64	1.00	4.08	
Doctor	1.72	0.56	1.00	3.23	
Nursing Performance	3.52	0.46	2.24	4.88	1~5
Attitude	3.64	0.56	2.00	5.00	
Competency	3.56	0.50	2.00	5.00	
Nursing process application	3.52	0.60	2.00	5.00	
Willingness to improve	3.29	0.62	1.67	5.00	

### 3.3 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 간호업무 성과의 차이

대상자의 일반적 특성과 직무 관련 특성에 따른 간호 업무성과의 차이를 분석한 결과 간호업무성과 정도는 지각된 성격유형, 지각된 대인관계, 현 근무부서, 근무부서 만족도에 따라 유의한 차이가 있었다<Table 3>.

지각된 성격유형이 외향적인 경우가 내향적인 경우보다( $t=3.38, p=.001$ ), 지각된 대인관계가 좋은 경우가 보통인 경우보다( $t=5.64, p<.001$ ), 현 근무부서가 중환자실인 경우가 내과계 병동인 경우와 외과계 병동인 경우보다( $F=7.73, p<.001$ ), 근무부서에 만족하는 경우가 불만족하는 경우보다( $t=3.79, p<.001$ ) 간호업무성과가 더 높았다.

Table 3. Differences of Nursing Performance by General and Job-related Characteristics of the Participants (N=183)

Characters	Categories	Mean±SD	t/F	<i>p</i> Scheffe
Gender	Female	3.52±0.45	0.01	.998
	Male	3.52±0.48		
Age (years)	≤24	3.53±0.46	0.34	.734
	≥25	3.51±0.46		
Marital status	Unmarried	3.52±0.46	-0.88	.382
	Married	3.72±0.19		
Religion	Yes	3.58±0.45	-1.36	.174
	No	3.49±0.46		
Monthly income (10,000won)	<300	3.47±0.45	-1.01	.314
	≥300	3.55±0.46		
Subjective personality type	Extrovert	3.65±0.43	3.38	.001
	Introvert	3.43±0.45		
Subjective interpersonal relation	Good	3.75±0.44	5.64	<.001
	Moderate	3.39±0.41		
Total working period (months)	<12	3.51±0.37	0.17	.844
	12-23	3.51±0.50		
	≥24	3.55±0.42		
Current unit working period (months)	<12	3.46±0.39	0.93	.395
	12-23	3.52±0.51		
	≥24	3.59±0.38		
Current working unit	Internal medicine <sup>a</sup>	3.43±0.40	7.73	<.001 a,b<c
	Surgical <sup>b</sup>	3.33±0.45		
	ICU <sup>c</sup>	3.71±0.42		
	ER, others <sup>d</sup>	3.48±0.47		
Job satisfaction	Satisfied	3.66±0.44	3.79	<.001
	Dissatisfied	3.41±0.45		

ICU: Intensive Care Unit, ER: Emergency Room

### 3.4 긍정심리자본, 언어폭력경험, 간호업무성과의 상관관계

간호업무성과는 긍정심리자본과 유의한 양의 상관관

계가 있었으나( $r=.62, p<.001$ ) 언어폭력경험과 유의한 상관관계가 없었으며( $r=-.04, p=.587$ ), 언어폭력경험과 긍정심리자본도 유의한 상관관계가 없었다( $r=-.01, p=.890$ )<Table 4>.

Table 4. Correlations among Positive Psychological Capital, Verbal Abuse experience, Nursing Performance

Variables	Positive Psychological Capital	Verbal Abuse experience
	r( <i>p</i> )	
Verbal Abuse experience	-.01 (.890)	-
Nursing Performance	.62 (<.001)	-.04 (.587)

### 3.5 간호업무성과에 영향을 미치는 요인

간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 종속변수의 자기상관은 Durbin-Watson 지수가 1.906으로 2에 가까워 독립적이다. 독립변수 간 VIF 지수는 최소 1.14에서 최대 1.85로 10미만이므로 다중공선성이 없었고, 잔차 분석 결과 정규성, 등분산성이 확인되었다.

Table 5. Factors Impacting on Nursing Performance

Variables	B	SE	$\beta$	t	<i>p</i>
(Constant)	32.90	2.68		12.29	<.001
Subjective personality type (Extrovert)	-0.62	0.98	-.04	-0.63	.531
Subjective interpersonal relation (Good)	3.14	1.00	.20	3.14	.002
Current working unit (ICU)	2.96	1.20	.18	2.47	.015
Current working unit (Internal medicine)	0.57	1.33	.03	0.42	.672
Current working unit (ER, others)	0.27	1.31	.01	0.20	.839
Job satisfaction (Satisfied)	1.55	0.91	.10	1.70	.091
Positive Psychological Capital	0.48	0.06	.52	8.61	<.001
$R^2=.471, \text{ adj. } R^2=.450, F=22.26, p <.001$					

ICU: Intensive Care Unit, ER: Emergency Room  
ref: Subjective personality type (Intorvert), Subjective interpersonal relation (Moderate), Current working unit (Surgical), Job satisfaction (Dissatisfied)

간호업무성과에 유의한 차이가 있었던 변수인 지각된 성격유형, 지각된 대인관계, 현 근무부서, 근무부서 만족

도를 더미변수화하여 분석에 이용하였으며, 긍정심리자본을 추가로 투입하였다. 다중회귀분석 결과 설명력은 45.0%였으며, 긍정심리자본( $\beta = .52, p < .001$ )이 높을수록, 지각된 대인관계가 좋은( $\beta = .20, p = .002$ )군이 보통인 군보다, 현 근무부서가 외과계 병동인 경우보다 중환자실( $\beta = .18, p = .015$ )이 간호업무성과가 높았으며 긍정심리자본이 초보간호사의 간호업무성과에 가장 큰 영향요인으로 확인되었다(Table 5).

#### 4. 논의

본 연구는 초보간호사의 긍정심리자본과 언어폭력경험이 간호업무성과에 미치는 영향을 파악하여 간호업무성과 증대를 위한 전략 마련에 기초자료를 제공하기 위해 시행되었다.

본 연구 대상자의 긍정심리자본은 5점 만점에 평균 3.15점으로 나타났다. 본 연구와 동일한 도구를 사용한 선행 연구를 살펴보면 임상 경력 1년 미만의 신규간호사를 대상으로 한 Kwon, Gang [7] 연구의 3.06점(6점 만점의 3.67점을 5점 만점으로 환산함) 보다 본 연구 대상자의 점수가 더 높았으며, 경력간호사를 대상으로 한 Woo [23] 연구의 평균 3.30점, Ko 등 [28] 연구의 평균 3.94점보다는 낮았다. 이는 초보간호사의 긍정심리자본이 신규간호사보다 높고 경력간호사보다는 낮음을 나타낸다. 또한 본 연구에서 긍정심리자본의 하위영역 중 희망이 가장 점수가 높았고, 낙관성, 회복력, 자기효능감 순으로 나타났다. 임상간호사를 대상으로 한 Lee [29], Kim [30]의 연구에서도 희망이 가장 높았고, 자기효능감이 가장 낮은 점수를 보여 본 연구결과를 지지한다. 간호사의 업무는 다른 직종에 비해 복잡하며 전문적인 업무이기도 하며, 생명을 다루기 때문에 경력이 적은 간호사일수록 업무해결 능력이 부족하고 환자, 보호자의 요구에 적절하게 응대하지 못하여 스트레스 상황을 빈번하게 경험한다. 긍정심리자본은 조직의 환경이나 규모에 따라 달라지는 것이 아니라 개인의 심리적 강점에 따라 변하며 후천적 학습과 훈련에 의해 개발, 변화 가능한 특성이 있다[31]. 따라서 변화 무쌍한 환경 속에서도 고난도 업무를 수행해야 하는 초보간호사가 간호업무수행을 잘할 수 있도록 긍정심리자본 개발이 필요하며, 특히 자기효능감에 영향을 미치는 요인을 파악하여 긍정적인 요인을 강화하여 자기효능감을 증진시킬 수 있는 프로그램의 개발과 적용이 필요하다.

본 연구 대상자의 언어폭력경험은 5점 만점에 평균 1.79점이었고, 응급실 및 기타부서의 대상자의 언어폭력경험 점수가 가장 높았는데, 이는 일반간호사를 대상으로 본 연구와 동일한 도구를 사용한 Im 등[14]의 연구결과와 유사하다. 응급실의 특성상 응급환자, 보호자, 동료 간호사, 의사, 그 외의 직원과 긴장된 상황 속에서 응급간호를 해야 하는 부담감을 가지게 되므로 초보간호사들은 언어폭력을 쉽게 경험할 수 있다. 따라서 언어폭력경험의 정도가 높은 응급실 내 보안체계나 적극적인 대처 시스템 개발과 교육이 필요하다.

본 연구 대상자의 간호업무성과는 5점 만점에 평균 3.52점으로 나타났는데, 이는 종합병원의 경력간호사를 대상으로 한 Hwang [32] 연구의 평균 3.88점보다 낮은 점수이다. 이러한 차이는 근무환경이나 병원 규모에 따라 차이가 있을 수 있지만, 간호사의 경력이 높아질수록 실무에 대한 경험이 축적되며, 간호업무 성공 경험을 통하여 직무에 대한 긍정적인 경험이 증가하여 간호업무성과가 향상된 결과로 판단된다.

본 연구 대상자의 긍정심리자본, 언어폭력경험, 간호업무성과 변수들 간의 상관관계를 파악한 결과, 간호업무성과는 긍정심리자본과 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 선행연구 결과 긍정심리자본이 높은 구성원이 그렇지 않은 구성원에 비해 더 높은 조직성과를 가져오는데 기여한다고 하였으며[33], 이는 또한 수술실 간호사를 대상으로 한 Moon과 Shin [34]의 연구결과와도 유사하였다. 일반간호사를 대상으로 한 Lee [29]의 연구, Yang [35]의 연구에서도 긍정심리자본과 간호업무성과와의 양의 상관관계를 보고하여 본 연구결과를 뒷받침한다. 반면 간호업무성과는 언어폭력경험과 유의한 상관관계를 보이지 않았으며, 일반간호사를 대상으로 간호업무성과와 언어폭력경험이 상관관계가 없는 것으로 보고된 Im 등[14]의 연구와 유사하다. 수술실 간호사를 대상으로 한 Nam 등[24]의 연구에서 폭력 경험 후 단기 반응으로 좌절과 분노감이 클수록 대인관계, 신뢰감, 직무만족의 손상 등으로 업무수행 능력이 감소하여 이에 따른 장기 부정적 결과를 초래한다고 하였다. 또한 Oh, Kim [36]의 연구에서는 간호사는 언어폭력에 반복적으로 노출됨으로 인해 정신건강과 자존감에 위협을 받아 간호업무 수행능력이 감소한다고 하여 본 연구결과와 상이하다. 이에 초보간호사의 간호업무성과와 언어폭력경험과의 관계를 확인하는 추후 연구가 필요하다.

본 연구 결과, 초보간호사의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인은 지각된 대인관계, 현 근무부서, 긍정심리

자본으로 확인되었으며, 지각된 대인관계가 좋은 군이 보통인 군에 비해 간호업무성과가 높았다. 이는 남자간호사를 대상으로 대인관계 능력과 간호업무성과가 유의한 양의 상관관계가 있다고 보고한 Cho, Kim, Mo [37]의 연구, 임상간호사를 대상으로 한 Baek과 Jung [38]의 연구에서 대인관계 스트레스가 간호업무성과와 유의한 양의 상관관계를 보여 본 연구결과와 유사하다. 또한 초보간호사의 동료지지 정도에 따라 간호실무준비도, 직무스트레스, 자기효능감과 직무만족도에 차이가 있는 것으로 나타나[39] 초보간호사가 간호업무를 수행함에 있어 대인관계는 중요한 요인이다. 본 연구에서 현 근무부서가 중환자실인 경우 간호업무성과가 더 높은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 종합병원 간호사를 대상으로 한 Hwang [32]의 연구와 유사하다. 반면에 Lee, Ha [40]의 연구에서는 수술실, 일반병동 간호사가 중환자실 간호사보다 간호업무성과가 높았으며, Kim [41]의 연구에서도 특수부서의 간호사보다 일반병동 간호사의 간호업무성과가 높게 나타나 본 연구결과와 상이하다. 이러한 결과는 특수부서와 일반병동의 환경과 업무 특성 차이, 초보간호사의 특성에 기인한 것으로 판단되어 추후 부서를 세분화한 반복 연구를 통해 부서별 특성에 따른 업무와 그에 따른 간호업무성과의 비교 분석이 필요하다.

본 연구에서 초보간호사의 간호업무성과의 가장 큰 영향요인은 긍정심리자본으로 나타났다. 상급종합병원 간호사와 수술실 간호사를 대상으로 한 Moon, Shin [34]의 연구, 임상간호사를 대상으로 한 Lee, Kim [42]의 연구에서도 긍정심리자본이 간호업무성과에 영향을 미치는 것으로 확인되어, 긍정심리자본은 초보간호사를 포함한 간호사의 간호업무성과에 중요한 영향 요인임을 확인할 수 있다. 긍정심리자본은 개인에게 우수한 능력과 성과를 만들어주는 중요한 자원이며 업무성과를 위해 개발이 가능한 중요한 역량이다[21]. 또한 긍정심리자본이 높은 간호사는 다양한 성취 경험을 통하여 개인의 역량을 개발하여 상황에 긍정적으로 대처하기 때문에 간호업무성과를 향상시킨다[29]. 현재 의료기관의 인력관리와 개발은 실무능력의 향상에만 주안점을 두고 있으며 간호사의 심리적 측면에 대한 고려가 부족하다. 이에 본 연구결과를 토대로 긍정심리자본과 긍정적인 직무 태도의 중요성을 반영한 새로운 관점에서의 인력관리 전략 수립과 실천이 필요하며, 무엇보다 업무속도를 향상시키기 위해 신규 입사시부터 초보간호사 단계에 이르는 시기까지 꾸준한 지원이 요구된다. 이는 간호업무성과의 향상과 조직의 발전으로 이어질 수 있다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 초보간호사의 긍정심리자본, 언어폭력경험, 간호업무성과를 조사하고 이들간의 관계를 파악하며 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 것이다.

연구결과 초보간호사의 간호업무성과는 지각된 성격 유형, 지각된 대인관계, 현 근무부서, 근무부서 만족도에 따라 차이를 보였고, 긍정심리자본과 유의한 양의 상관관계가 있었다. 초보간호사의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인은 긍정심리자본, 지각된 대인관계, 현 근무부서로 나타났다. 이에 따라 초보간호사의 대인관계 향상을 위해 개인적, 조직적 차원의 지원이 필요하고, 현 근무부서별 간호업무성과 증대 방안 모색이 필요하다. 또한 긍정심리자본 향상을 위한 다양한 지원이 초보간호사 간호업무성과 증대를 위해 필요하다. 이를 위해 부서원들과 관리책임자들의 역할이 중요하고, 병원 차원의 적극적인 지원과 환경조성 노력이 필요하다.

본 연구 결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 현 근무부서가 간호업무성과에 영향을 미치는 요인으로 확인되었기에, 부서별 간호업무 특성에 대한 확인과 그에 따른 간호업무성과와의 관련성 확인이 필요하다. 둘째, 초보간호사의 긍정심리자본 향상을 위한 프로그램 개발 및 효과 검증 연구를 제언한다.

## References

- [1] K. S. Jang, *Study on establishment of clinical career development model of nurses*, Unpublished Doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul, Korea, 2000.
- [2] Hospital Nurses Association, Survey on the current status of hospital nursing staff deployment, 2022.
- [3] P. Benner, "From beginner to expert: Excellence and power in clinical nursing practice", Addison-Wesley, 1984.
- [4] C. M. Eckerson, "The impact of nurse residency programs in the united states on improving retention and satisfaction of new nurse hires: An evidence-based literature review", *Nurse Education Today*, Vol.71, pp.84-90, 2018.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2018.09.003>
- [5] S. Y. Lee, E. J. Oh, K. M. Sung, "The experiences of turnover intention in early stage nurses", *Journal of East-West Nursing Research*, Vol.19, No.2, pp.168-176, 2013.  
DOI: <https://doi.org/10.14370/jewn.2013.19.2.168>
- [6] F. Luthans, B. J. Avolio, J. B. Avey, S. M. Norman, "Positive psychological capital: Measurement and

- relationship with performance and satisfaction”, *Personnel Psychology*, Vol.60, No.3, pp.541-572, 2007.  
DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>
- [7] S. J. Kwon, M. H. Gang, “Influences of job stress and positive psychological capital on turnover intention among novice nurses”, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.27, No.3, pp.159-168, 2021.  
DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2021.27.3.159>
- [8] M. An, E. S. Shin, M. Y. Choi, Y. Lee, Y. Y. Hwang, M. Kim, “Positive psychological capital mediates the association between burnout and nursing performance outcomes among hospital nurses”, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol.17, No.16, pp.5988, 2020.  
DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph17165988>
- [9] P. A. Dwyer, S. M. H. Revell, K. A. Sethares, B. J. Ayotte, “The influence of psychological capital, authentic leadership in preceptors, and structural empowerment on new graduate nurse burnout and turnover intent”, *Applied Nursing Research*, Vol.48, pp.37-44, 2019.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2019.04.005>
- [10] B. Y. Lee, H. M. Jung, “Factors related to positive psychological capital among Korean clinical nurses: A systematic review and meta-analysis”, *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol.25, No.3, pp.221-236, 2019.  
DOI: <https://doi.org/10.22650/JKCNR.2019.25.3.221>
- [11] B. Babiarczyk, A. Turbiarz, M. Tomagová, R. Zeleniková, E. Önler, D. Sancho Cantus, “Violence against nurses working in the health sector in five European countries pilot study”, *International Journal of Nursing Practice*, Vol.25, No.4, e12744, 2019.  
DOI: <https://doi.org/10.1111/ijn.12744>
- [12] A. Lamichhane, S. H. Bae, “Verbal abuse among nurses working in a Nepalese Government Hospital”, *Asia-Pacific Journal of Public Health*, Vol.32, No.8, pp.440-446, 2020.  
DOI: <https://doi.org/10.1177/1010539520965032>
- [13] J. N. Park, J. W. Chung, S. Y. Lee, “A study on the impact of verbal violence experienced by outpatient nurses on job satisfaction and turnover intention”, *Korean Public Management Review*, Vol.31, No.2, pp.227-249, 2017.  
DOI: <https://doi.org/10.24210/kapm.2017.31.2.010>
- [14] M. S. Im, K. H. Park, E. K. Choi, W. S. Kim, E. J. Choi, “The relationship between verbal abuse, psychosocial stress, and nursing performance in nurses”, *Journal of the Korea Contents Association*, Vol.17, No.8, pp.586-596, 2017.  
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2017.17.08.586>
- [15] E. J. Lee, S. K. Yang, B. R. Lee, J. H. Youn, Y. Y. Park, S. R. Song, “Convergence relationships between leisure satisfaction, job stress and nursing performance of nurses”, *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol.10, No.9, pp.75-84, 2019.  
DOI: <https://doi.org/10.15207/JKCS.2019.10.9.075>
- [16] K. A. Kurniawan, I. A. Brahmasari, I. A. Ratih, “The influence of organizational culture, task complexity and competence on job satisfaction, organizational citizenship behavior, and nurse performance of Kodam VII/Wirabuana Sulawesi Indonesian National Army Hospital”, *International Journal of Business and Management Invention*, Vol.5, No.1, pp.1-11, 2016.
- [17] S. I. Lee, E. J. Lee, “Effect of nursing work environment, emotional labor and ego-resilience on nursing performance of clinical nurses”, *Korean Society of for Wellness*, Vol.11, No.4, pp.267-276, 2016.  
DOI: <https://doi.org/10.21097/ksw.2016.11.11.4.267>
- [18] C. Dall’Ora, J. Ball, M. Reinius, P. Griffiths, “Burnout in nursing: a theoretical review”, *Human Resources for Health*, Vol.18, No.41, 2020.  
DOI: <https://doi.org/10.1186/s12960-020-00469-9>
- [19] E. J. Yeun, S. K. Jung, “Perspectives of compassion fatigue among emergency nurses using Q-methodology”, *Journal of KSSSS*, No.48, pp.27-46, 2019.  
DOI: <https://doi.org/10.18346/KSSSS.48.2>
- [20] J. H. Kim, *Development of Nursing Practice Readiness Scale for new graduate nurse*, Unpublished Doctoral dissertation, Ewha Womans University, Seoul, Korea, 2020.
- [21] C. M. Youssef, F. Luthans, “Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience”, *Journal of Management*, Vol.33, No.5, pp.774-800, 2007.  
DOI: <https://doi.org/10.1177/0149206307305562>
- [22] D. C. Kim, D. G. Kim, “A study on the relationship between major factors of positive organizational form: Focusing on genuine leadership, psychological capital, and psychological ownership”, *Korean Public Administration Review*, Vol.46, No.4, pp.27-51, 2012.
- [23] H. Y. Woo, *Effects of the authentic leadership and organizational culture perceived by nurses on job attitude: Focused on the mediating effects of psychological capital and LMX*. Unpublished Doctoral dissertation, Kyonghee Univerty, Seoul, Korea, 2015.
- [24] K. D. Nam, K. S. Yoon, H. S. Chung, S. A. park, B. Y. Jang et al., “A study on the development of verbal abuse scale for operating room nurses”, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.11, No.2, pp.159-172, 2005.
- [25] J. K. Ku, *The effect of verbal abuses on casino dealers’ burnout, job satisfaction, and employee turnover: focusing on the moderating effect of anger control mechanism*. Unpublished Doctoral dissertation, Kyonggi Univerty, Seoul, Korea, 2007.
- [26] M. O. Yoo, *Influences of verbal abuse on job stress and organizational commitment of nurses*. Unpublished master’s thesis, Chungju National University, Chungju, Korea, 2012.
- [27] Y. K. Ko, T. W. Lee, J. Y. Lim, “Development of a performance measurement scale for hospital nurses”,



- Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.37, No.3, pp.286-294, 2007.  
DOI: <https://doi.org/10.4040/jkan.2007.37.3.286>
- [28] J. O. Ko, S. K. Park, M. H. Lee, "Factors affecting burnout among clinical nurses according to positive psychological capital", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.19, No.2, pp.304-314, 2013.  
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2013.19.2.304>
- [29] S. K. Lee, *Effects on nursing performance by positive psychological capital*, Unpublished master's thesis, Sungkyunkwan University, Seoul, Korea, 2018.
- [30] H. M. Kim, *The influence of nurses' workplace bullying, social interaction anxiety and positive psychological capital on nursing performance*, Unpublished master's thesis, Changshin University, Changwon, Korea, 2022.
- [31] F. Luthans, J. B. Avey, B. J. Avolio, S. M. Norman, G. M. Combs, "Psychological capital development: toward a micro intervention", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.27, No.3, pp.387-393, 2006.  
DOI: <https://doi.org/10.1002/job.373>
- [32] J. B. Hwang, *Relationship between patient safety culture awareness, safety nursing activities, and nursing performance*, Unpublished master's thesis, Catholic University of Pusan, Pusan, Korea, 2020.
- [33] M. S. Ha, "Research on the impact of psychological capital on organizational effectiveness", *Korean Public Personnel Administration Review*, Vol.13, No.3, pp.57-88, 2014.
- [34] H. S. Moon, S. H. Shin, "The effects of self-leadership, professional self-concept, and positive psychological capital of operating room nurses on nursing performance", *Journal of East-West Nursing Research*, Vol.26, No.2, pp.139-148, 2020.  
DOI: <https://doi.org/10.14370/jewnr.2020.26.2.139>
- [35] H. M. Yang, "Effects of the positive psychological capital, professional self-concept and self-leadership on nursing work outcome: Focused on the nurses in small and medium hospitals", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.18, No.11, pp.87-97, 2018.  
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2018.18.11.087>
- [36] E. J. Oh, Y. S. Kim, "A study on the relationship between upper-scale general hospital nurses' experience of verbal abuse and job stress", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.24, No.3, pp.173-182, 2015.  
DOI: <https://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.3.173>
- [37] M. K. Cho, C. G. Kim, H. J. Mo, "Influence of interpersonal relation and job stress on nursing performance of male nurses", *Journal of Muscle and Joint Health*, Vol.22, No.3, pp.195-204, 2015.  
DOI: <https://doi.org/10.5953/JMJH.2015.22.3.195>
- [38] B. R. Beak, H. S. Jung, "The impact of workplace bullying and interpersonal stress on nursing performance", *Korean Journal of Occupational Health*, Vol.2, No.1, pp.43-54, 2020.  
DOI: <https://doi.org/10.35861/KJOH.2020.2.1.43>
- [39] H. O. Kim, "Influence of nursing practice readiness, job stress, and self-efficacy on the job satisfaction in novice nurse", *Korean Journal of Safety Culture*, No.21, pp.249-267, 2023.  
DOI: <https://doi.org/10.52902/kjisc.2023.21.249>
- [40] B. R. Lee, Y. J. Ha, "The effects of general hospital nurse's perception of healthcare accreditation on nursing performance", *Korean Society of for Wellness*, Vol.15, No.2, pp.203-216, 2020.  
DOI: <https://doi.org/10.21097/ksw.2020.05.15.2.203>
- [41] D. R. Kim, *The effect of professional pride, job-esteem, organizational commitment on nursing performance of clinical nurse*, Unpublished master's thesis, Catholic Kwangdong University, Gangneung, Korea, 2021.
- [42] S. N. Lee, J. A. Kim, "Prediction model for nursing work outcome of nurses-Focused on positive psychological capital", *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.50, No.1, pp.1-13, 2020.  
DOI: <https://doi.org/10.4040/jkan.2020.50.1.1>

소 은 미(Eun Mi So)

[정회원]



- 2024년 2월 : 원광대학교 간호학과 (간호학석사)
- 2015년 2월 ~ 현재 : 원광대학교 병원 간호사

<관심분야>

nursing performance, workplace violence

황 은 희(Eun Hee Hwang)

[정회원]



- 2001년 2월 : 이화여자대학교 간호학과 (간호학석사)
- 2008년 2월 : 이화여자대학교 간호학과 (간호학박사)
- 2009년 9월 ~ 현재 : 원광대학교 간호학과 교수

<관심분야>

resilience, sleep