

# 응급실 간호사의 언어폭력경험이 전문직 삶의 질에 미치는 영향: 직무 스트레스의 매개효과

이경주<sup>1</sup> · 김혜영<sup>2</sup>계명대학교 동산병원 간호사<sup>1</sup>, 계명대학교 간호대학 부교수<sup>2</sup>

## Effect of the Professional Quality of Life on Verbal Abuse Experience among Emergency Nurses: Mediating Effect of Job Stress

Lee, Kyoung Ju<sup>1</sup> · Kim, Hye Young<sup>2</sup><sup>1</sup>Nurse, Keimyung University Dongsan Hospital<sup>2</sup>Associate Professor, College of Nursing, Keimyung University

**Purpose:** The purpose of this study was to investigate the relationships between verbal abuse, professional quality of life, and job stress among emergency nurses and to identify the mediating effect of job stress on professional quality of life. **Methods:** The participants were 121 emergency nurses working in general hospitals. The data were collected from December 1st, 2017 to February 1st, 2018. Collected data were analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation, and three-step mediated regression analysis. **Results:** As a result of correlation analysis, verbal abuse job stress had significant negative correlations with the professional quality of life, whereas verbal abuse experience had a positive correlation with job stress. Job stress showed significant effects on verbal abuse experience and the professional quality of life, with the explanatory powers being 43% and 29%, respectively, indicating partial mediator effects in the relationship between the three variables. **Conclusion:** Verbal abuse experience and job stress in emergency nurses could reduce the professional quality of life, and their relationship by manifested partial mediating effects. Therefore it is necessary to decrease verbal abuse experience and job stress to further improve the professional quality of life in emergency nurses.

**Key Words:** Emergency; Nurses; Quality of life; Job stress

### 서론

#### 1. 연구의 필요성

응급실은 생명을 위협하는 긴급한 문제가 발생한 응급 환자에 대해 일차적인 의로서비스를 빠르게 제공해야 하기 때문에

응급실 간호사는 환자와 보호자 및 의료진들 간의 상호작용에서 발생하는 다양한 갈등과 긴장 상황 속에서 타부서보다 언어폭력에 더 많이 노출된다[1]. 특히 의료기관에 근무하는 간호사 대상의 연구에서 90% 이상의 간호사들이 언어폭력을 경험하였다고 보고하였고, 그 중에서도 응급실은 언어폭력경험이 가장 많은 곳이었다[2].

**주요어:** 응급실, 간호사, 삶의 질, 직무 스트레스

**Corresponding author:** Kim, Hye Young

College of Nursing, Keimyung University, 1095 Dalgubeol-daero, Daegu 42601, Korea.

Tel: +82-53-258-7661, Fax: +82-53-258-7616, E-mail: hye11533@kmu.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 이경주의 석사학위논문 축약본임.

- This article is condensed form of the first author's master's thesis from Keimyung University.

**Received:** May 28, 2020 | **Revised:** Jun 26, 2020 | **Accepted:** Jun 26, 2020

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

간호사가 경험하는 언어폭력은 자살, 스트레스, 비효율적 업무수행, 이직률 상승 등의 폐해를 나타내고 있다[3]. 또한 언어폭력은 정신적 외상을 남길 수 있고, 환자에 대한 전반적인 간호의 질뿐만 아니라 외상후 스트레스와 소진, 공감피로와 같은 전문직 삶의 질을 떨어뜨리게 된다[3,4]. 이러한 응급실 간호사의 전문직 삶의 질은 간호의 질에 영향을 미치고 환자의 건강에도 영향을 미치므로 전문직 삶의 질을 높이는 것이 필요하다[5]. 선행연구에 따르면, 응급실 간호사의 언어폭력경험은 직무만족도를 낮추고, 소진을 야기하는 것으로 보고되고 있다[6,7].

응급실 간호사는 일반병동 간호사에 비해 직무 스트레스가 높은 것으로 보고되고 있으며, 특히 응급실 간호사가 경험하는 직무 스트레스의 주요 원인 중 하나는 언어폭력 경험이었다[8]. 특히 응급실 간호사들은 교통사고, 폭행, 성폭력, 자살, 감전, 화상 등의 심각한 외상 환자들이나 사망 환자를 간호하는 동안 이차 외상성 스트레스와 공감피로를 더 많이 경험하고 있다[9,10]. 이는 응급실의 업무 특성상 타부서보다 더 높은 긴장 상태가 요구되고, 환자뿐만 아니라 보호자의 요구도가 높고, 타부서 의료진과의 많은 접촉으로 인한 역할 갈등으로 응급실 간호사들은 육체적, 정신적 소진을 더 많이 경험하기 때문이다[11].

그럼에도 불구하고 간호사의 언어폭력경험과 직무 스트레스, 전문직 삶의 질과 관련된 선행연구들은 대부분 일반병동 간호사 대상 혹은 근무 부서 구분 없이 이루어졌기 때문에 응급실 간호사 대상의 연구는 부족한 실정이다[12-14]. 따라서 응급실 간호사의 언어폭력경험과 직무 스트레스 그리고 전문직 삶의 질에 관한 연구가 필요하며, 특히 이들 변수간의 관련성을 확인하는 것은 중요하다.

본 연구에서는 응급실 간호사를 대상으로 언어폭력경험과 직무 스트레스, 전문직 삶의 질 정도를 확인하고, 언어폭력경험과 직무 스트레스, 전문직 삶의 질과의 관계를 규명하고자 한다. 특히 직무 스트레스가 언어폭력경험과 전문직 삶의 질의 관계에서 매개효과를 나타내는지 확인하고자 하며, 이를 통해 응급실 간호사의 전문직 삶의 질을 향상시킬 수 있는 프로그램 개발에 필요한 기초자료를 제공하고 본 연구를 시도하였다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 응급실 간호사의 언어폭력경험, 전문직 삶의 질 및 직무 스트레스 상관관계를 확인하고, 응급실 간호사의 언어폭력경험이 전문직 삶의 질에 미치는 효과에서 직무 스트레스 매개효과 정도를 확인하기 위함이며, 구체적인 목적은 다

음과 같다.

- 응급실 간호사의 언어폭력경험, 전문직 삶의 질 및 직무 스트레스의 정도를 파악한다.
- 응급실 간호사의 일반적 특성에 따른 언어폭력경험, 전문직 삶의 질 및 직무 스트레스를 파악한다.
- 응급실 간호사의 언어폭력경험, 전문직 삶의 질 및 직무 스트레스의 상관관계를 파악한다.
- 응급실 간호사의 언어폭력경험과 전문직 삶의 질 관계에서 직무 스트레스의 매개효과를 파악한다.

## 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 응급실 간호사의 언어폭력경험이 전문직 삶의 질에 미치는 영향을 파악하고, 이들 간의 관계에서 직무 스트레스의 매개효과를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2. 연구대상

본 연구는 D지역과 K지역에 있는 3개의 상급종합병원과 3개의 종합병원 응급실에 근무 중인 간호사를 대상으로 하였다. 대상자는 본 연구 목적을 이해하고 연구참여에 동의한 자로 하였다. 구체적인 대상자 선정기준은 부서 적응기간을 고려해 응급실 근무경력이 1년 이상인 일반간호사와 책임간호사를 대상으로 하였고, 환자 직접 간호수행이 적은 수간호사 이상의 간호관리자는 본 연구의 대상자에서 제외하였다. 연구대상자 수는 통계 프로그램인 G\*Power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 회귀 분석을 위한 일반적 특성을 포함한 예측변수(12개)를 설정하여 유의수준  $\alpha$ 는 .05, 효과 크기  $F=0.20$ , 통계적 검정력  $1-\beta=.80$ 로 추정된 결과, 표본수는 최소 100명이었다. 이에 탈락률을 고려하여 총 140명에게 설문지를 배부하였고, 회수된 121명의 설문자료를 최종 분석하였다.

### 3. 연구도구

#### 1) 언어폭력경험

본 연구에서는 Yun [6]이 개발하고, Cho [15]가 수정·보완한 언어폭력 설문지 35문항을 사용하였으며, 이는 폭력가해자 별로 5집단, 즉 환자 및 보호자, 동료간호사, 의사, 그 외 직원으로 구성되어 있다. 언어폭력은 최근 1년간 간호사가 경험한 폭

력을 ‘전혀 없었다’ 1점부터 ‘매우 자주 있었다’ 5점까지 5점 Likert 척도를 사용하여 측정하여 평균평점으로 산출하였다. 점수는 1점부터 5점까지로 점수가 높을수록 간호사가 경험하는 언어폭력이 높음을 말한다. Yun [6]의 연구에서 Cronbach’s  $\alpha$  는 .86이었고, Cho [15]의 연구에서 Cronbach’s  $\alpha$  는 .95였다. 본 연구에서 언어폭력 전체 35문항 Cronbach’s  $\alpha$  는 .96이었다.

## 2) 전문직 삶의 질

전문직 삶의 질의 측정을 위해 도구 개발자 Stamm [16]이 제작한 전문직 삶의 질 홈페이지에 공개된 Professional Quality of Life Scale: Compassion Satisfaction/Fatigue Subscale Version 5 도구의 한국어 번역판을 사용하여 측정하였다. 도구는 긍정적 개념인 공감만족 10문항, 부정적 개념인 공감피로의 하위영역 소진 10문항, 이차 외상성 스트레스 10문항 등 총 30 문항으로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 자주 그렇다’ 5점의 Likert 척도로 구성되며, 부정적으로 질문하고 있는 문항은 점수를 역으로 환산하였다. 공감만족 점수가 높을수록 전문직 삶의 질이 높고, 공감피로 점수가 높을수록 전문직 삶의 질이 낮음을 의미한다. 본 도구의 개발 당시 신뢰도는 공감만족 Cronbach’s  $\alpha$  는 .88, 이차 외상성 스트레스 Cronbach’s  $\alpha$  는 .81, 소진 Cronbach’s  $\alpha$  는 .75였다[16]. 본 연구에서의 신뢰도는 공감만족 Cronbach’s  $\alpha$  는 .78, 이차 외상성 스트레스 Cronbach’s  $\alpha$  는 .72, 소진 Cronbach’s  $\alpha$  는 .67이었다.

## 3) 직무 스트레스

임상간호사들이 업무 수행 중 경험하는 스트레스를 측정하는 도구로 Kim과 Gu [17]가 개발한 도구를 기초로 응급실 간호사의 근무 중 스트레스를 측정하기 위해 수정·보완한 Park과 Koh [18]의 도구를 사용하였다. 총 47개 문항 중 8개 영역, ‘업무량 과중’ 10문항, ‘전문직으로서의 역할 갈등’ 5문항, ‘전문지식과 기술 부족’ 6문항, ‘의사와의 갈등’ 7문항, ‘의료의 한계에 대한 심리적 부담감’ 4문항, ‘부적절한 물리적 환경’ 4문항, ‘업무 상황과 관련된 갈등’ 6문항, ‘보호자와 환자에 관련된 사항’ 5문항으로 각각 구성되었다. 각 문항은 5점 척도로 구성하였으며, ‘전혀 스트레스를 느끼지 않는다’ 1점, ‘약간 느낀다’ 2점, ‘보통 느낀다’ 3점, ‘심하게 느낀다’ 4점, ‘아주 심하게 느낀다’ 5점으로 하여 점수가 높을수록 스트레스 정도가 높음을 의미한다. Park과 Koh [18]의 연구에서 Cronbach’s  $\alpha$  는 .95였으며, 본 연구에서 Cronbach’s  $\alpha$  는 .94였다.

## 4. 자료수집

본 연구는 K대학교 생명윤리 위원회(IRB) 승인을 받은 후, 자료수집은 2017년 12월 1일부터 2018년 2월 1일까지 실시하였다. 본 연구의 자료수집을 위하여 D지역과 K지역에 소재한 3개의 상급종합병원, 3개의 종합병원 응급실 간호부서장에게 전화 또는 직접 방문을 통하여 목적과 절차를 설명한 후 자료수집을 허락한 병원 6곳을 방문하여 자료수집을 실시하였다. 본 연구자는 응급실 간호사에게 연구의 목적과 내용을 설명하고 연구참여에 서면으로 동의한 간호사를 대상으로 실시하였다. 설문지 작성은 약 20~25분 정도 소요되며, 설문조사가 완료된 후에는 소정의 답례품을 제공하였다. 배부된 140부의 설문지 중 121부가 회수되어 86%의 회수율을 나타내었고, 회수된 설문지 121부가 모두 자료분석에 사용되었다.

## 5. 자료분석

자료분석은 SPSS/WIN 23.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 응급실 간호사의 일반적 특성, 언어폭력경험, 전문직 삶의 질 및 직무 스트레스는 기술 통계를 이용하여 분석하였다.
- 응급실 간호사의 일반적 특성에 따른 언어폭력경험, 전문직 삶의 질 및 직무 스트레스의 차이는 t-test와 ANOVA를 이용하였고 사후 검증은 Scheffé로 분석하였다.
- 응급실 간호사의 언어폭력경험, 전문직 삶의 질 및 직무 스트레스의 관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.
- 응급실 간호사의 언어폭력경험과 전문직 삶의 질의 관계에서 직무 스트레스의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron과 Kenny[19]가 제시한 3단계 매개회귀분석(Three-step mediated regression analysis)을 실시하였으며, 매개효과에 대한 통계적 유의성 검증은 Sobel test로 검증하였다.

## 6. 윤리적 고려

본 연구에서는 대상자의 윤리적 고려를 위해 자료수집 전에 계명대학교 생명윤리위원회(40525-201706-HR-44-01)의 승인을 받은 후 연구를 진행하였다. 대구와 경북 지역의 3개의 상급종합병원, 3개의 종합병원의 간호부서장과 응급실 책임자에게 연구목적과 방법, 연구대상자의 권리보장에 대해 설명하고 자료수집에 대한 동의를 얻었다. 연구대상자의 권리 보호를 위해

연구목적, 필요성, 기간, 방법 등에 대해 설명한 후 연구참여에 대한 서면동의서를 받았다. 또한 대상자의 윤리적 보호를 위하여 연구 중 수집된 개인적인 정보는 익명성이 보장되며 연구목적 이외에는 공개되거나 사용하지 않을 것을 약속하였고, 대상자가 원하면 언제든지 연구참여를 철회할 수 있음을 설명하였다. 서면동의서에는 연구자의 이메일과 연락처를 명시하여 연구에 대해 궁금한 점이 있으면 언제든지 질문할 수 있도록 하였다. 설문이 완료된 후에는 연구대상자에게 소정의 선물을 제공하였다.

## 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자들의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 본 연구에 참여한 대상자는 모두 121명이었으며, 성별은 남성 19명(15.7%), 여성이 102명(84.3%)이 참가했고, 26~30세의 연령이 53명(43.8%)으로 가장 높은 비율을 나타냈으며, 평균 연령은  $29.5 \pm 6.3$ 세였다. 최종학력은 4년제 졸업이 78명(64.5%), 결혼상태는 미혼이 66명(54.5%)으로 많았으며, 종교가 없는 경우가 84명(69.4%)이었다. 근무형태는 3교대가 115명(95.0%)로 가장 많았다. 근무병원 유형은 상급종합병원이 56.2%, 종합병원이 43.8%였다.

### 2. 대상자의 언어폭력경험, 전문직 삶의 질 및 직무 스트레스의 정도

대상자의 언어폭력경험, 전문직 삶의 질 및 직무 스트레스의 정도는 Table 2와 같다. 대상자의 언어폭력경험은 5점 만점에 평균 2.97점이었다. 환자로부터 간호사가 경험하는 언어폭력은  $3.59 \pm 0.71$ 점이었고, 보호자로부터 간호사가 경험하는 언어폭력은  $3.59 \pm 0.73$ 점이었고, 의사로부터 간호사가 경험하는 언어폭력은  $2.77 \pm 1.02$ 점이었고, 동료간호사로부터 간호사가 경험하는 언어폭력은  $2.73 \pm 0.91$ 점이었고, 그 외 직원으로부터 간호사가 경험하는 언어폭력은  $2.14 \pm 0.83$ 점이었다. 대상자의 전문직 삶의 질은 5점 만점에 평균 3.02점이었다. 이차 외상성 스트레스는  $3.04 \pm 0.50$ 점이었고, 공감만족은  $3.02 \pm 0.46$ 점이었고, 소진은  $3.01 \pm 0.47$ 점이었다. 대상자의 직무 스트레스는 5점 만점에 평균 3.90점이었다. 업무상황과의 관련된 갈등은  $4.24 \pm 0.51$ 점으로 가장 높았고, 보호자와 환자와 관련된 사항은  $4.17 \pm 0.57$ 점이었고, 업무량 과중은  $4.01 \pm 0.53$ 점이었고, 의사와의

**Table 1.** Characteristics of Participants (N=121)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD	Range
Gender	Male	19 (15.7)	
	Female	102 (84.3)	
Age (year)		29.5±6.3	23~56
	< 26	35 (28.9)	
	26~30	53 (43.8)	
	≥ 31	33 (27.3)	
Education level	Diploma	22 (18.2)	
	Bachelor	78 (64.5)	
	≥ Master's degree	21 (17.3)	
Marital status	Yes	66 (54.5)	
	No	55 (45.5)	
Religion	Yes	37 (30.6)	
	No	84 (69.4)	
Duration of clinical experience (month)		77.2±78.6	12~411
	12~35	47 (38.8)	
	36~72	31 (25.6)	
	> 72	43 (35.6)	
Type of working	Non-three shift	6 (5.0)	
	Three shift	115 (95.0)	
Type of hospital	General hospital	53 (43.8)	
	Tertiary hospital	68 (56.2)	
Number of patients per nurse on duty	≤ 19	56 (46.3)	
	≥ 20	65 (53.7)	

**Table 2.** Verbal Abuse, Professional Quality of Life and Job Stress among Participants (N=121)

Variables	Items	Range	M±SD
Verbal abuse	35	1~5	2.97±0.74
Professional quality of life	30	1~5	3.02±0.34
Job stress	47	1~5	3.90±0.46

갈등은  $3.90 \pm 0.75$ 였고, 부적절한 물리적 환경은  $3.82 \pm 0.72$ 점이었고, 전문직으로서의 역할 갈등은  $3.78 \pm 0.69$ 점이었고, 의료의 한계에 대한 심리적 부담감은  $3.68 \pm 0.62$ 점이었고, 전문 지식과 기술 부족은  $3.59 \pm 0.62$ 점이었다.

### 3. 일반적 특성에 따른 전문직 삶의 질 차이

Table 3은 대상자의 일반적 특성에 따른 언어폭력경험, 전문직 삶의 질 및 직무 스트레스의 차이를 살펴보았다.

일반적 특성에 따른 전문직 삶의 질은 성별, 연령, 학력, 결

**Table 3.** Differences of Professional Quality of Life by General Characteristics of Participants (N=121)

Characteristics	Categories	Professional quality of life	
		M±SD	t or F (p)
Gender	Male	3.08±0.40	0.93 (.356)
	Female	3.00±0.33	
Age (year)	< 26	3.09±0.29	1.45 (.240)
	26~30	2.96±0.33	
	≥31	3.03±0.39	
Education level	Diploma	2.93±0.39	1.37 (.257)
	Bachelor	3.05±0.31	
	≥ Master's degree	2.97±0.40	
Marital status	Single	2.99±0.35	-0.80 (.425)
	Married	3.04±0.33	
Religion	Yes	2.97±0.40	-1.03 (.306)
	No	3.04±0.31	
Duration of clinical experience (month)	12~35	3.08±0.30	2.54 (.083)
	36~72	2.91±0.39	
	>72	3.02±0.33	
Type of working	Non-three shift	3.18±0.12	0.28 (.758)
	Three shift	3.01±0.35	
Type of hospital	General hospital	3.10±0.32	2.85 (.012)
	Tertiary hospital	2.95±0.35	
Number of patients per nurse on duty	≤ 19	3.08±0.32	2.47 (.015)
	≥ 20	2.92±0.36	

혼, 종교, 임상경력, 부서경력, 근무형태에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 간호사 1인당 환자수(F=2.47, p=.015)와 근무병원 유형(F=2.85, p=.012)에서 유의한 결과를 나타내었다. 평균을 확인한 결과, 간호사 1인당 환자수가 19명 이하인 경우와 근무병원 유형이 종합병원인 경우 전문직 삶의 질이 높은 것으로 나타났다.

#### 4. 대상자의 언어폭력경험, 전문직 삶의 질 및 직무 스트레스의 상관관계

대상자의 언어폭력경험, 전문직 삶의 질 및 직무 스트레스 사이의 상관성을 알아보기 위한 상관분석 결과, 모든 항목에서 유의한 상관관계를 보였다(Table 4). 언어폭력은 직무 스트레스와 양의 상관관계를 보였고(r=.66, p<.001), 언어폭력은 전문직 삶의 질과 유의한 음의 상관관계로 나타났다(r=-.53, p<.001). 또한 대상자의 직무 스트레스는 전문직 삶의 질과 유의한 음의 상관성을 보였다(r=-.47, p<.001).

**Table 4.** Correlation between Professional Quality of Life and Job Stress (N=121)

Variables	Verbal abuse	Professional quality of life
	r (p)	r (p)
Professional quality of life	-.53 (<.001)	1
Job stress	.66 (<.001)	-.47 (<.001)

#### 5. 대상자의 언어폭력경험이 전문직 삶의 질에 미치는 영향에서 직무 스트레스 매개효과

대상자의 전문직 삶의 질에 영향을 주는 변수를 알아보기 위한 단계적 회귀분석결과이다. 앞의 분석에서 매개효과를 검증하기 전 종속변수의 전문직 삶의 질과 독립변수 간의 다중공선성을 검토한 결과, 언어폭력경험에 대한 Durbin-Waston 지수는 1.88로 2에 가까워 각 변수들은 독립적으로 나타났다. VIF 지수 또한 1.70으로 10 미만이므로 다중공선성이 없는 것으로

**Table 5.** Mediating Effect of the Job Stress on the Relationship between Verbal Abuse and Professional Quality of Life (N=121)

Steps	B	$\beta$	t	p	R <sup>2</sup>	Adj. R <sup>2</sup>	F	p
Step 1. Verbal abuse → Job stress	0.41	.66	9.51	< .001	.43	.43	90.44	< .001
Step 2. Verbal abuse → PQOL	-0.24	-.53	-6.73	< .001	.28	.27	45.25	< .001
Step 3. Verbal abuse → PQOL	-0.18	-.39	-3.77	< .001	.30	.29	25.44	< .001
Job stress → PQOL	-0.16	-.21	-2.09	.039				
Sobel test: Z=-2.03, p=.04								

PQOL=Professional quality of life.

나타나 본 데이터는 회귀분석을 실시하기에 적합하였다. 본 연구의 응급실 간호사의 언어폭력경험이 전문직 삶의 질에 미치는 효과에서 직무 스트레스가 매개효과를 갖는지 3단계 모형에 따라 분석한 결과는 Table 5와 같다.

1단계 독립변수인 언어폭력경험은 매개변수인 직무 스트레스에 통계적으로 유의한 영향을 주었고( $\beta=.66, p<.001$ ), 직무 스트레스를 설명하는 설명력은 43%로 나타났다.

2단계 회귀분석에서 독립변수인 언어폭력경험이 종속변수인 전문직 삶의 질에 유의한 영향을 미쳤고( $\beta=-.53, p<.001$ ), 전문직 삶의 질을 설명하는 설명력은 27%로 나타났다.

3단계 매개변수인 직무 스트레스가 종속변수인 전문직 삶의 질에 미치는 영향을 검증하기 위해 언어폭력경험과 직무 스트레스를 예측 요인으로 하고, 전문직 삶의 질을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과, 언어폭력경험( $\beta=-.39, p<.001$ )과 직무 스트레스( $\beta=-.21, p=.039$ )가 전문직 삶의 질에 유의한 예측 요인으로 나타났다.

3단계에서 직무 스트레스를 매개변인으로 설정하였을 때 언어폭력 경험은 전문직 삶의 질에 유의한 영향요인으로 나타났으나 비표준화 회귀계수가 2단계의 -0.24에서 -0.18로 효과가 감소하였다. 두 변수가 전문직 삶의 질을 설명하는 설명력은 29%로 나타났다. 직무 스트레스의 매개효과에 대한 유의성 검증을 위해 Sobel test를 실시한 결과, 언어폭력경험이 전문직 삶의 질에 미치는 효과에서 직무 스트레스가 유의한 부분매개효과를 가지는 것으로 확인되었다( $Z=-2.03, p=.04$ ).

## 논 의

본 연구는 응급실 간호사를 대상으로 언어폭력경험과 전문직 삶의 질에 관계에서 직무 스트레스의 매개효과를 규명함으로써 응급실 간호사에 대한 병원 내 언어폭력예방 및 관리 프로그램 개발을 모색하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 시도하였다. 본 연구대상자인 응급실 간호사의 언어폭력경험 정

도는 5점 척도에 평균 2.97점으로 나타났다. 이 결과는 동일한 도구를 사용하여 간호사의 언어폭력경험을 측정한 Cho [15]의 연구에서 1.96점, Kim과 Lee [20]의 연구에서 특수부서 간호사의 2.37점과 병동간호사의 2.07점이라고 보고한 결과보다 높은 수준으로 나타났다. 이러한 결과는 간호부서 중 응급실 간호사의 언어폭력경험 정도가 타 부서보다 높게 나타났다는 선행연구[21]의 결과와 유사한 것이다. 즉 응급실 간호사의 경우 위급한 상황에서 응급 환자나 보호자, 동료간호사, 의사, 그 외 직원과의 긴장된 관계 속에서 응급간호를 하게 되므로 상대방에게 언어폭력을 쉽게 경험할 수 있게 된다[7,21]. 응급실 간호사는 중증도에 따라 환자를 간호하게 되는데, 환자나 보호자와 간호사간의 중증도에 대한 간호요구도 갈등이 일어나기 때문에 타부서보다 언어폭력정도가 높게 나타날 수 있다[22]. 따라서 언어폭력정도가 높은 응급실 간호사를 대상으로 언어폭력 및 재발을 방지할 수 있는 적극적인 대처시스템이 필요할 것이다.

본 연구에서 언어폭력의 가해자는 환자, 보호자, 의사, 동료간호사, 그 외 직원의 순서로부터 언어폭력을 많이 경험한다고 나타났는데, 이는 Kim, Lee와 Yu의 연구[22]와 Kwon 등[2]의 연구와 같은 결과임을 알 수 있었다. 즉 선행연구결과와 마찬가지로 환자나 보호자가 가장 많이 언어폭력을 행사하는 것으로 나타났다. 따라서 응급실 내에 언어폭력예방 포스터를 붙이는 등의 방법을 통해 환자나 보호자가 언어폭력의 심각성과 문제점을 인지할 수 있도록 하여 언어폭력을 예방할 수 있다. 또한 병원조직 내에서 언어폭력에 노출된 간호사들에게 고충상담을 할 수 있는 기회를 주며, 간호사의 안전을 위해 보안요원 배치 등을 통해 보호자 통제가 적극적으로 요구된다[23].

본 연구대상자의 전문직 삶의 질 하위영역인 공감만족은 5점 척도에 평균 3.02점으로, 동일한 도구를 사용하여 응급실 이외 간호사를 대상으로 측정된 선행연구들, 즉 요양병원이나 종합병원 중양병동, 중환자실 간호사 대상 연구결과[24-26]보다 높은 수준으로 나타났다. 이 공감만족은 타인을 돕는 직업을 가

진 전문가들이 외상을 입거나 고통을 받는 사람들에게 도움을 제공했을 때 느끼는 정서적 만족감이다[24]. 즉 이러한 공감만족이 응급실 간호사에서 높은 것은 근무상황이나 접하는 대상자 상황이 위험하여 스트레스 수준이 높더라도 일을 할 수 있는 힘의 원천이 될 뿐만 아니라, 정신적 안녕을 유지하고, 부정적인 영향인 공감피로를 조절하는 효과가 있다[11].

대상자의 전문직 삶의 질 하위영역인 공감피로에 해당하는 이차 외상성 스트레스와 소진의 수준은 각각 3.04점, 3.01점으로, 응급실 이외의 병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 한 연구[24,25,27,28] 결과보다 높은 수준으로 나타났다. 따라서 응급실 간호사는 질병이나 사고와 관련된 생명에 위협적인 상황이나 학대, 강간과 같은 극도의 스트레스 상황에 처한 환자에게 일차적인 진료와 간호를 제공하는 부서이므로 이차 외상성 스트레스가 발생할 가능성이 매우 높으므로 간호사들의 스트레스 관리를 위한 특별한 교육 등과 같은 중재들이 필요하다[29]. Hooper, Craig, Janvrin, Wetsel과 Reimels [28]의 연구에서는 응급실 간호사의 82%가 중간 이상의 정도의 소진을 경험한다고 보고하였는데, 응급실 간호사가 일반병동 간호사에 비해 소진이 높게 나타나는 것은 많은 업무량과 응급 환자의 즉각적인 처치와 중증 환자를 돌보는 것으로 인하여 발생하는 결과이며, 간호사의 소진을 예방할 수 있는 교육과 간호업무외의 행정업무를 적절히 분담하거나 줄여주는 것을 통해 소진에 대한 적절한 관리가 필요하다[27].

응급실 간호사의 일반적 특성에 따른 전문직 삶의 질 정도는 20명 이상의 간호사 1인당 환자수와 상급종합병원의 근무병원 유형에서 더 낮은 결과를 얻었다. 이는 앞선 언어폭력경험과 마찬가지로 큰 규모의 병원에 있는 응급실은 업무 지연이나 원활한 의사소통의 부재 등으로 인해 응급실 간호사의 전문직 삶의 질이 낮아질 가능성이 많은 것으로 생각된다. 따라서 상급종합병원과 같은 큰 규모의 응급실은 더 많은 간호사 인력이 충원뿐만 아니라 응급실 지원 인력이 상주하여 도와주도록 하는 것이 필요할 것으로 생각된다.

응급실 간호사의 언어폭력경험과 전문직 삶의 질, 직무 스트레스의 상관관계를 검증한 결과, 응급실 간호사의 언어폭력경험은 직무 스트레스와 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 나타냈으며, 언어폭력경험이 높을수록 직무 스트레스가 높아진다는 선행연구결과와 일치하였다[20]. 응급실 간호사는 응급 환자를 간호하는 과정 중에서 다양한 사람으로부터 언어폭력 경험에 노출되기 쉽고 이로 인해 직무 스트레스가 높아지게 된다. 따라서 직무 스트레스를 감소시키기 위한 전략으로 언어폭력 경험을 최소화하고 직무 스트레스에 긍정적인 영향을 주는

프로그램 개발이 필요하다[5].

응급실 간호사의 언어폭력경험과 전문직 삶의 질은 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 나타냈으며, 언어폭력경험이 높을수록 전문직 삶의 질이 낮아진다는 선행연구결과와 일치하였다. 간호사를 대상으로 한 연구[5]에서도 언어폭력경험이 전문직 삶의 질에 부정적 영향을 끼친다고 하였다. 응급실 내의 다양한 사람들의 언어폭력이 응급실 간호사의 공감만족을 감소시키고, 소진과 이차 외상성 스트레스는 증가시켜 전문직 삶의 질을 떨어뜨리는 것으로 나타났다[5]. 따라서 언어폭력이 발생했을 때 신속한 대처를 할 수 있게 된다면 응급실 간호사가 전문가로서의 삶의 질이 떨어지지 않고 환자에게 질적 간호 서비스를 제공할 수 있을 것이라고 생각된다.

응급실 간호사의 직무 스트레스와 전문직 삶의 질은 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 보였는데 이는 임상간호사의 직무 스트레스가 높을수록 전문직 삶의 질이 낮아진다는 선행연구결과와 일치하였다[20,24,30]. 이는 업무와 관련된 내적, 외적 스트레스 요인들은 간호전문직을 수행하는데 있어 위협적 요소가 될 수 있음을 알 수 있다.

본 연구는 응급실 간호사의 언어폭력경험이 전문직 삶의 질에 미치는 효과에서 직무 스트레스의 매개효과의 타당성을 검증하였다. 연구결과 응급실 간호사의 언어폭력경험은 직무 스트레스에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 회귀모형은 43%의 설명력을 보여주었다. 또한 응급실 간호사의 언어폭력경험이 전문직 삶의 질에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 회귀모형은 27%의 설명력을 가지기 때문에 언어폭력경험이 전문직 삶의 질에 직접 미치는 효과보다 직무 스트레스를 통해 전문직 삶의 질에 미치는 효과가 더 크게 나타났다.

이상에서 보듯이 응급실 간호사의 언어폭력 경험은 전문직 삶의 질에 미치는 영향에서 직무 스트레스를 부분매개변수로 하여 전문직 삶의 질에 부정적인 영향을 미치고 있는 것을 확인할 수 있었다. 즉 언어폭력경험이 전문직 삶의 질에 영향을 미치지만, 이 관계 안에서 직무 스트레스가 전문직 삶의 질에 영향을 미칠 수 있다는 부분 매개효과가 확인되었다. 분석 결과, 응급실 간호사의 언어폭력경험과 직무 스트레스가 전문직 삶의 질에 부정적으로 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 즉 응급실 간호사의 언어폭력경험과 직무 스트레스는 전문인으로서 그들의 능력과 자긍심을 저하시키므로 전문직 삶의 질을 낮추는데 영향을 미친다. 응급실 간호사의 언어폭력경험과 직무 스트레스에 대한 올바른 이해와 관심이 응급실 간호사의 전문직 삶의 질을 향상시키기 위한 방안을 마련하는데 도움이 될

것으로 생각된다. 따라서 무엇보다 응급실을 찾은 환자, 보호자와 의료인간의 의사소통 가운데 인격존중의 태도가 중요한 것으로 보인다. 또한 병원 내 언어폭력예방 교육, 고충상담, 체계적인 대처방안 프로그램 개발, 언어폭력 방지 포스터 게시와 보안요원의 적극적인 활용방안도 필요하다. 또한 전문직 삶의 질을 높이기 위한 병원 차원에서 의사와 동료간호사 서로 간에 협동하고 존중하는 조직문화 형성, 그리고 응급실 근무 희망자를 우선 배정하는 기준안이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구의 결과는 높은 수준의 언어폭력을 경험하고 있는 응급실 간호사들이 언어폭력경험을 극복하고 직무 스트레스를 최소화할 수 있도록 하는 중재 마련에 기초자료를 제공하고 있으며, 이는 궁극적으로 응급실 간호사들의 전문직 삶의 질 향상에 도움이 될 것이다. 본 연구의 제한점은 연구대상자를 6개의 D지역과 K지역에 근무하는 간호사들을 대상으로 하였기에 본 연구결과를 우리나라 전체 간호사들에게 일반화하는 데에는 한계가 있을 것이다.

## 결론

본 연구는 응급실 간호사의 언어폭력경험, 전문직 삶의 질 및 직무 스트레스의 상관관계를 파악하고, 언어폭력경험이 전문직 삶의 질에 미치는 효과에서 직무 스트레스 매개효과를 규명하기 위한 서술적 조사연구이다. 본 연구의 결과 응급실 간호사의 언어폭력경험과 직무 스트레스의 점수 모두 중간 이상의 높은 수준이었고, 전문직 삶의 질의 점수는 중간 이하의 낮은 수준이었다. 매개효과를 본 결과, 언어폭력경험은 직무 스트레스에서 유의한 영향요인이었고, 언어폭력경험이 전문직 삶의 질에도 유의한 영향요인으로 27%의 설명력을 보였다. 마지막으로 직무 스트레스를 매개변수로 하여 언어폭력경험과 전문직 삶의 질에서 직무 스트레스 부분 매개효과를 확인할 수 있었으며 29%의 설명력을 확인하였다.

본 연구의 결과를 근거로 하여 응급실 간호사의 전문직 삶의 질을 높이기 위해서는 언어폭력경험과 직무 스트레스를 줄이기 위한 병원의 역할 및 전략이 필요하다고 생각한다. 즉 언어폭력경험과 직무 스트레스를 줄이기 위한 간호관리자의 인력관리 대처방안과 언어폭력예방 교육 프로그램 개발이 필요할 것이다. 이러한 전략으로 응급실 간호사의 전문직 삶의 질을 향상시키며, 응급실 간호사의 전문성을 높이고 양질의 간호 제공에 도움이 될 것으로 기대한다.

이 같은 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다. 먼저 연구 부분에서는 응급실에 근무하는 간호사만 대상으로

하였기에 추후 중환자실, 내외과병동 등의 근무지 간호사를 대상으로 한 언어폭력경험, 직무 스트레스, 전문직 삶의 질에 관한 연구를 통해 다양한 분야 임상간호사를 위한 연구가 지속될 필요가 있다. 둘째, 간호실무적인 면에서는 응급실 간호사의 대처능력 향상을 위한 교육 프로그램을 개발하고 직무 스트레스를 줄이고 전문직 삶의 질을 높이기 위한 프로그램 개발과 효과를 확인하는 연구를 제안한다.

## REFERENCES

- Oh MO, Sung MH, Kim YW. Job stress, job satisfaction and commitment to organization in emergency department nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2011;17(2):215-227.
- Kwon HJ, Kim HS, Choe KS, Lee KS, Sung YH. A study on verbal abuse experienced at medical centers. *Clinical Nursing Research*. 2007;13(2):113-124.
- Jeong YH. Convergent approach of phenomenological methodology about emergency nurses' experiences of hospital violence. *Journal of the Korea Convergence Society*. 2015;6(5):63-75. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2015.6.5.063>
- Oweis A, Diabat KM. Jordanian nurses perception of physicians' verbal abuse: Findings from a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2005;42(1):881-888. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2004.11.005>
- Bae YH, Lee TW. Relationship of experience of violence and professional quality of life for hospital nurses'. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2015;21(5):489-500. <https://doi.org/10.1111/jkana.2015.21.5.489>
- Yun JS. A study on job satisfaction and violence experience by ED nurses [master's thesis]. Ulsan: University of Ulsan; 2004.
- Sung MH. Relationship of the experience of violence to burnout and job satisfaction in emergency department nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2008;14(2):83-92.
- Oh EJ, Kim YS. A study on the relationship between upper-scale general hospital nurses' experience of verbal abuse and job stress. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2015;24(3):173-182. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.3.173>
- Cohen SS, Mulvaney K. Field observations: Disaster medical assistance team response for hurricane Charley, Punta Gorda, Florida, August 2004. *Disaster Management & Response*. 2005;3(1):22-27. <https://doi.org/10.1016/j.dmr.2004.10.003>
- Bride BE, Radey M, Figley CR. Measuring compassion fatigue. *Clinical Social Work Journal*. 2007;35(3):155-163. <https://doi.org/10.1007/s10615-007-0091-7>
- Kim HJ, Choi HJ. Emergency nurses professional quality of life: compassion satisfaction, burnout, and secondary traumatic stress. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*.

- 2012;18(3):320-328.
12. Noh JH, Na YK. Effects of violence experience, emotional labor, and job stress on clinical nurses' depression. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2015;24(3):153-161. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.3.153>
  13. Kwon KJ, Lee SH. Occupational stress and coping styles as factors affecting the burnout of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2012;18(4):383-393. <https://doi.org/10.11111/jkana.2012.18.4.383>
  14. Cho YH, Hong YR, Lee AM, Kim MK, Lee HJ, Han AK, et al. Experience of verbal abuse, emotional response, and ways to deal with verbal abuse against nurses in hospital. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2011;20(3):270-278. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.3.270>
  15. Cho JA. Impact of exposure to verbal abuse on nurse's burnout and organizational commitment at hospital [master's thesis]. Busan: Catholic University of Pusan; 2012.
  16. Stamm BH. Professional quality of life scale professional quality of life scale (PROQOL). Korean version. Yi KY, Mak KK, translator [Internet]. Pocatello: Stamm BH; 2009 [cited 2016 April 01]. Available from: [https://www.proqol.org/uploads/ProQOL\\_5\\_Korean.pdf](https://www.proqol.org/uploads/ProQOL_5_Korean.pdf)
  17. Kim MJ, Gu MO. The development of the stress measurement tool for staff nurses working in the hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 1984;14(2):28-37.
  18. Park CH, Koh HJ. The relationship between job stress and nursing performance of emergency room nurses. *The Journal of Korean Academic Society of Adult Nursing*. 1999;11(1):146-157.
  19. Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1986;51(6):1173-1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
  20. Kim YO, Lee YJ. Influence of verbal abuse on job stress for special unit and general ward nurses in general hospital. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2017;23(2):323-335. <https://doi.org/10.11111/jkana.2017.23.3.323>
  21. Gimeno D, Barrientos-Gutierrez T, Burau KD, Felknor SA. Safety climate and verbal abuse among public hospital-based workers in Costa Rica. *Work*. 2012;42:29-38. <https://doi.org/10.3233/WOR-2012-1324>
  22. Kim HJ, Lee YJ, Yu MS. The relationship between experience of verbal abuse, compassion fatigue, and work engagement in emergency nurses. *The Journal of Korean Academic Society of Home Care Nursing*. 2019;26(3):300-308. <https://doi.org/10.22705/jkashcn.2019.26.3.300>
  23. Jung MR, Lee BH. Emergency department nurse's cognitive type of verbal violence. *Journal of Korean Society for the Scientific Study of Subjectivity*. 2019;46(1):5-25. <https://doi.org/10.18346/KSSSS.46.1>
  24. Kim HJ, Kim HY. Emotional labor, job stress and professional quality of life among nurses in long-term care hospital. *Korean Journal of Adult Nursing*. 2017;29(3):290-301. <https://doi.org/10.7475/kjan.2017.29.3.290>
  25. Kim SJ, Na HJ. A study of the relationships between compassion fatigue, compassion satisfaction, depression, anxiety and sleep disorders among oncology nurses. *Asian Oncology Nursing*. 2017;17(2):116-123. <https://doi.org/10.5388/aon.2017.17.2.116>
  26. Hong JY, Son SK. Effect of professional quality of life on the professional self-concept of intensive care unit nurses in Tertiary hospital. *Journal of Korean Critical Care Nursing*. 2019;12(2):13-25. <https://doi.org/10.34250/jkccn.2019.12.2.13>
  27. Lee JM, Yom YH. Effects of work stress, compassion fatigue, and compassion satisfaction on burnout in clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2013;19(5):689-697. <https://doi.org/10.11111/jkana.2013.19.5.689>
  28. Hooper C, Craig J, Janvrin DR, Wetsel MA, Reimels E. Compassion satisfaction, burnout and compassion fatigue among emergency nurses compared with nurses in other selected inpatient specialties. *Journal of Emergency Nursing*. 2010;36(5):420-427. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2009.11.027>
  29. Dominguez-Gomez E, Rutledge DN. Prevalence of secondary traumatic stress among emergency nurses. *Journal of Emergency Nursing*. 2009;35(3):199-204. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2008.05.003>
  30. Park SJ, Kim JW. Influence of humanistic knowledge and occupational stress on professional quality of life of clinical nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2019;20(11):348-360. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2019.20.11.348>