

언어폭력을 경험한 응급실 간호사의 이직의도에 미치는 영향요인

조규영 · 서미경[†]
부경대학교(교수) · [†]부경대학교(강사)

Factors Affecting on Turnover Intentions of Emergency Department Nurses who have Experienced Verbal Abuse

Gyoo-Yeong CHO · Mi-Kyung SEO[†]
Pukyong National University(professor) · [†]Pukyong National University(instructor)

Abstract

The purpose of this study was to identify the factors that influence turnover intentions of emergency nurses who have experienced verbal abuse. The subjects for this study consisted of 158 nurses work at small and medium-sized hospitals and general hospital. The collected data were analyzed according to frequency, percentage, mean and standard deviation, t-test, one way ANOVA, Scheffé test, Pearson Correlation Coefficient and Multiple regression. The research found that the factors that effects of emergency nurses' turnover intentions were emotional labor($\beta=.291, p<.001$), age($\beta=-.251, p=.042$) and nursing satisfaction($\beta=.185, p=.012$). The explained variance for turnover intention was 24.3%($F=11.102, p<.001$). In conclusion, in order to decrease the turnover intention of emergency nurses, various efforts are needed, to prevent situations in emotional labor. And in order to reduce emotional labor, diverse efforts are needed to avoid verbal abuse situation systematically. Institutional measures should be made to improve the working environment and treatment of emergency nurses and reduce turnover intention.

Key words : Response to violence, Emotional labor, Turnover intentions, Verbal abuse, Emergency department nurses

I. 서론

1. 연구의 필요성

기대수명의 증가, 삶의 질 향상으로 건강과 안전에 관한 관심이 높아지면서 응급의료에 대한 수요가 증가하고 있으며, 응급상황에 처한 환자나 보호자의 여러 가지 특성으로 인해 응급실 의료진들에 대한 폭력이 갈수록 심각해지고 있다(Park, 2020). 또한 응급상황에 대한 소비자의 요구는 높으나 이러한 요구를 충족시켜주지 못한다

는 이유로, 응급상황에서 진료가 지연되거나 적절한 치료를 받지 못한다고 생각하는 경우 환자와 보호자는 공격적인 심리상태를 폭력으로 드러낼 수 있다(Park and Lee, 2014).

응급실 폭력의 피해자는 주로 의사와 간호사이며, 의료인은 응급실에서 발생할 수 있는 잠재력 폭력에 대해 많은 불안을 느끼게 된다. 특히, 응급실 간호사는 응급실의 복잡하고 과중한 업무환경에서 환자를 일차적으로 접하게 되면서, 환자나 보호자의 공격에 대한 피해가 가장 잦다. 또

[†] Corresponding author : 051-629-5786, smkqueen@hanmail.net

한, 환자와 보호자 및 의료진들 간의 상호작용에서 발생하는 다양한 갈등과 긴장에 따른 폭력 상황에 항상 노출되어있다(Yang and Jung, 2009). 응급실에서 근무하는 간호사 중 언어폭력을 경험한 경우가 91.8%로 대부분을 차지하였고(Kwon, 2010), 언어폭력의 유형으로 욕설이나 협박의 말을 하거나 성적인 언어를 사용하고 빈정거리는 수준이었으며 결국에는 이직이나 병원을 떠나게 되는 반응을 보인다고 하였다(Edward et al., 2014).

언어폭력이란 부당한 폭력적 말을 사용해서 상대방에게 정서적인 강제력을 행사하여 이유 없이 굴욕감을 주고 품위를 떨어뜨리는 행위이다(Yoon et al., 2005). 의료기관 내에서 발생하는 언어폭력은 보통 동등하지 않은 권력관계에서 쉽게 발생하고 상대방에 대한 분노, 두려움, 모욕감 등의 부정적인 감정을 유발하며(Kim and Lee, 2016) 언어폭력을 경험한 간호사는 다양한 폭력반응을 나타낸다. 여기서 폭력반응의 신체적 증상으로는 두통, 심박동수 증가, 체중감소, 과도한 발한, 소화불량 등이 있고 정신적 증상인 우울, 불안, 회피 등을 동반한 외상후 스트레스 증후군으로 나타날 수 있다(Park et al., 2011). 반복적으로 폭력에 노출되면 무능, 증오와 같은 감정 등의 장기적인 부정적 영향은 소진을 증가시켜 결국 이직을 초래하게 된다(Kim et al., 2015). 언어폭력을 경험한 간호사의 폭력반응은 개인적 문제에서 더 나아가 양질의 간호 수준을 저해하는 요인이 되고 궁극적으로 간호 조직적 측면에서 간호 인력 문제까지 발생할 수 있다는 것이다. 실제로 Bea and Lee(2015)의 연구에서 간호사의 91%가 의료기관 내에서 언어폭력을 경험했다고 하였으며, 언어폭력을 경험한 간호사의 78.1%가 이직의도가 있었으며 실제로 이직한 경우가 56%로 나타났다(Park et al., 2017). 국외 간호사의 언어폭력 경험에 영향을 관한 연구에서도 스위스 간호사의 72%는 환자와 보호자로부터 언어적 폭력을 경험하였다고 응답하였고(Hanh et al., 2010), 중국 간호사의 78.6%(Zeng et al., 2013), 미국 간호사의

96.4%(Michelle and Sherlock, 2005)가 언어폭력을 경험한 것으로 나타나 국내와 비슷한 수준으로 보고되고 있어 전 세계적으로 병원에 근무하는 간호사의 언어폭력에 대한 노출은 심각하다고 볼 수 있다.

한편, 감정노동이란 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 외적으로 표정이나 몸짓을 조절하려는 개인의 노력을 말한다(Nam and Lee, 2018). 우선적으로 환자를 가장 많이 대면하는 응급실 간호사는 그들의 불만에 노출되기 가장 쉬워 언어폭력의 대상이 되기도 하는데 대면 서비스를 제공하는 전문직으로서 자신의 감정 상태를 억누르고 대상자를 대하여 하므로 실제 자신의 감정을 숨기면서 업무에 임하고 있다(Park and Lee, 2014). 또한, 응급실 간호사는 실제 감정과 환자들을 대할 때 조직의 규범에 따라 자신의 감정이나 느낌을 표현하도록 요구받고 있어, 이러한 과정에서 많은 업무 스트레스를 받게 된다(Park and Park, 2020). 이러한 감정노동은 직무몰입과 직무만족에 부정적인 영향을 미치게 되고 직무 스트레스를 증가시켜 결국 이직의도를 증가시킨다(Cho and Seo, 2019; Song, 2014)고 하였다. Han(2018)의 연구에서 감정노동을 수행하는 직업 75개 중 간호사가 15위를 차지하였다고 보고하여 이미 많은 간호사의 감정노동이 높은 수위에 있음을 알 수 있다. 감정노동의 과정에서 속이거나 숨기는 행위, 즉 표면 행위를 할 경우 간호사의 소진상태를 일으키며 간호의 질 수준 저하를 초래하고 이직의도를 증가시키므로(Kim et al., 2015) 응급실 간호사의 감정노동에 관심을 가져야 한다.

병원 조직에서 간호사는 병원 인력의 약 40~50%를 차지한다. 병원은 안정적이고 효율적인 인적자원관리를 통해 구성원들 지속적으로 근무할 수 있도록 관리를 하고 있으나 매년 병원을 떠나는 간호사가 증가하고 있다(Cho and Seo, 2019). 이직 자체보다 이직의도에 관심을 두는 이유는 이직은 개인적 요인에 영향을 크게 받지만, 이직의도는 조직적인 요인에 의해 영향을 받기

때문이다(Coomber and Barriball, 2007). 응급실 간호사의 이직의도에 영향을 주는 중요한 요인 중 하나로 폭력 경험이 보고되고 있으며(Park, 2018; Kim et al., 2017), 국외의 경우 미국의 응급실 간호사들이 폭력을 경험한 후, 외상후 스트레스 장애 증상을 겪고, 이후 작업 생산성에 부정적인 영향을 미친다고 하였다(Gates et al., 2011). 또한 응급실 간호사들은 폭력 경험 후 신체적 손상뿐만 아니라 정서적 장애를 경험하며 이러한 폭력 경험으로 인한 부정적인 결과인 소진이나 이직이 초래된다고 하였다(Baby et al., 2014).

응급실 간호사의 감정노동과 관련된 연구를 보면 대부분의 감정노동에 관한 연구는 병동 간호사에게 초점을 두고 있었다(Jung and Lee, 2018; Kim, 2019). 그러므로 응급실 간호사가 경험한 언어폭력에 대한 폭력반응과 감정노동으로 나타나는 이직의도와와의 관련성을 파악하고 이직을 예방하기 위해 간호사의 반응에 관심을 가지고 어떤 영향을 미치는지 관심을 가질 필요가 있다. 이에 본 연구는 언어폭력을 경험한 응급실 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인 중 폭력반응과 감정노동 정도를 파악하여 폭력반응과 감정노동의 예방과 극복 및 효과적인 이직의도 감소를 위한 중재 방안의 기초 자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 응급실 간호사의 폭력반응과 감정노동이 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 하는 연구이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 일반적 및 직무 관련 특성을 파악한다.

둘째, 대상자의 일반적 및 직무 관련 특성에 따른 이직의도 차이를 파악한다.

셋째, 대상자의 폭력반응, 감정노동 및 이직의도 간의 상관관계를 파악한다.

넷째, 대상자의 이직의도에 미치는 영향요인을 파악한다.

II. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 응급실 간호사가 경험한 언어폭력에 대한 폭력반응과 감정노동 및 이직의도를 파악하고, 이직의도에 미치는 영향요인을 파악하고자 하는 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 윤리적 고려

본 연구대상은 B 광역시의 상급종합병원과 중합병원의 응급실에서 근무하는 간호사 중 언어폭력을 경험하고, 임상 경력 3개월 이상인 간호사를 편의 표집으로 조사하였다. 자료수집에 앞서 대상자의 윤리적 고려를 위해 연구자가 소속되어 있는 대학교 생명윤리심의위원회의 승인을 받은 뒤 시행하였다(1041386-202005-HR-27-02). 수집된 자료는 익명으로 처리하고 학술적인 목적 이외에는 사용하지 않으며, 대상자가 원치 않을 경우 언제든지 중단할 수 있음을 명시하였다.

대상자 수는 G*power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 유의수준 .05 검정력(1-β) .80, 선행연구(Heo and Lee, 2018)에서 제시한 중간정도의 효과 크기인 .15를 사용하여 계산하였을 때 필요한 최소 표본 수는 150명이 산출되었다. 설문지 회수율을 고려하여 180명에게 배부하였으며, 이 중 불성실하거나 무응답 5부, 폭력 경험이 없다는 것에 응답한 설문지 12부를 제외하고 158부(90.3%)를 최종분석에 포함되었다.

3. 연구도구

가. 폭력반응

본 연구에서는 Lanza(1988)가 개발한 도구(ARQ)를 Jang and Lee(2015)가 한국어로 번역하여 응급실 간호사를 대상으로 타당도와 신뢰도를 검증한 도구 (ARQ-K)를 사용하였다. ARQ-K의 내용구성은 4개의 하위영역으로 구성되어 있으며 즉각적

정서 반응 10문항, 지연적 정서 반응 3문항, 신체·생리적 반응 10문항, 사회적 반응 3문항으로 구성되어 있으나, 본 연구에서는 즉각적 정서반응과 지연적 정서 반응을 합하여 정서적 반응으로 분석하고, 신체·생리적 반응, 사회적 반응과 함께 3개의 하위영역 총 26문항으로 분석하였다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점으로 구성된 Likert 5점 척도이며, 점수의 범위는 26점에서 130점으로 점수가 높을수록 폭력에 대한 부정적인 반응의 강도가 높음을 의미하며, 도구 개발 당시의 신뢰도 Cronbach's α .94이었고, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α .95이었다.

나. 감정노동

본 연구에서는 Morris and Feldman(1996)의 연구를 기초로 Kim(1998)이 번역하고 Song(2011)이 간호사를 대상으로 이용한 설문지를 사용하였다. 각 문항별로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점으로 구성된 5점의 Likert 척도로 측정하였으며, 측정점수가 높을수록 감정노동에 대한 인지 점수가 높음을 의미한다. 도구 개발 당시의 신뢰도 Cronbach's α .87이었고, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α .86이었다.

다. 이직의도

본 연구에서는 Mobley(1977)의 모델을 참고하여 Lee(2004)가 개발하고, 응급실 간호사를 대상으로 Park(2014)이 수정한 도구를 사용하였다. 본 도구는 12문항으로 구성되어있고, 각 문항은 Likert형 5점 척도로서, ‘전혀 아니다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 측정되며 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. 도구 개발 당시의 신뢰도 Cronbach's α .91이었고, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α .90이었다.

4. 자료수집방법

본 연구의 자료수집은 2019년 8월1일부터 10월

31일까지 B 지역 상급종합병원과 종합병원에서 근무하는 응급실 간호사들을 대상으로 조사하였다. 연구자가 직접 병원에 방문하여 간호부서장 및 연구 참여대상자에게 연구목적과 연구내용에 관해 설명하고 자발적 참여 의사를 밝은 대상자만 서면 동의를 받았다. 참여 대상자의 권리 보호를 위하여 연구 목적과 방법 등에 대해 설명하였고 대상자가 원하면 언제든지 본인의 의사에 따라 연구 참여를 철회할 수 있음을 알리고 비밀 보장과 익명성에 대해 충분히 설명하였다. 응답이 완료된 설문지는 잠금장치가 있는 개별 봉투에 보관 후 간호부를 통해 연구자가 직접 회수하였다. 설문지 작성에 걸리는 시간은 10~15분 정도였으며 연구 참여에 관한 사례로 소정의 답례품을 제공하였다.

5. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS WIN 23.0프로그램을 이용하여 분석하였고, 유의수준 .05에서 양측검정 하였다.

첫째, 대상자의 일반적 및 직무 관련 특성은 빈도, 평균, 표준편차로 분석하였다.

둘째, 대상자의 일반적 및 직무 관련 특성에 따른 이직의도 차이는 t-test와 one-way ANOVA로 분석하였다.

셋째, 대상자의 폭력반응, 감정노동 및 이직의도 간의 상관관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.

넷째, 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 Multiple regression으로 분석하였다.

III. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도

대상자의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다.

연구대상자의 나이는 ‘26~30세 이하’가 37.3%(59명)로 가장 많았고, ‘20~25세 이하’가

25.3%(40명), ‘31~35세 이하’가 13.3%(21명), ‘36~40세 이하’가 13.3%(21명), ‘41세 이상’이 10.8%(17명) 순이었다. 성별은 여자가 88%(139)이었으며, 결혼 상태는 미혼이 70.3%(111명)이었다. 종교는 무교가 61.4%(97명)로 가장 많았고, 학력은 4년제 대학 졸업이 51.3%(81명), 전문대 졸업이 43%(68명), 대학원 이상이 5.7%(9명)로 순이었다.

대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도 정도는 나이에서 통계적으로 유의한 차이가 있었으며, ‘26~30세 이하’가 ‘20~25세 이하’보다 이직의도가 유의하게 높았다(F=4.225, p=.003).

2. 대상자의 업무 관련 특성에 따른 이직의도

대상자의 업무 관련 특성은 <Table 2>와 같다.

직위별로는 일반간호사가 78.5%(124명), 주임간호사 12.7%(20명), 수간호사 8.9%(14명) 순이었고, 임상 경력은 ‘3년 미만’이 31.6%(50명)로 가장 많았고, ‘10년 이상’이 25.9%(41명), ‘3년 이상~6년

미만’이 22.2%(35명), ‘6년 이상~10년 미만’이 20.3%(32명) 순이었다. 응급실에서의 근무경력은 ‘3년 미만’이 46.8%(74명)로 가장 많았고, ‘3년 이상~6년 미만’이 27.8%(44명), ‘6년 이상~10년 미만’이 15.8%(25명), ‘10년 이상’이 9.5%(15명)의 순이었다. 근무부서 이동 경험으로는 ‘있다’가 55.7%(88명), 간호직 만족도는 ‘보통이다’가 51.9%(82명)로 가장 많았다. 월평균 급여액은 ‘200만원~250만원미만’이 44.3%(70명)로 가장 많았고, 월 밤 근무 개수는 ‘7일~9일’이 50.6%(80명)로 가장 많았다.

직장생활을 하는 가장 큰 이유로는 ‘경제적인 도움을 얻기 위해서’가 63.9%(101명)로 가장 많았고, 최근 3개월 동안 대상자가 응급실에서 경험한 폭력 유형으로는 ‘언어폭력’이 70.9%(112명)으로 가장 많았으며, ‘신체적 위협’이 22.2%(35명), ‘신체적 폭력’이 7.0%(11명)이었다.

<Table 1> Turnover intention according to General Characteristics (N=158)

Variable	Category	n %		Turnover intention			
		(Mean±SD)		Mean±SD	t/F	p	Scheffé
Age (year)	20~25 ^a	40	25.3	35.88±8.66	4.225	.003	b>a
	26~30 ^b	59	37.3	40.76±7.52			
	31~35 ^c	21	13.3	42.10±6.73			
	36~40 ^d	21	13.3	37.67±6.53			
	41≤ ^e	17	10.8	35.71±7.80			
		(29.79±5.78)					
Gender	Male	19	12	37.42±8.32	.774	.547	
	Female	139	88	38.93±7.91			
Marital status	Unmarried	111	70.3	38.95±8.18	.483	.441	
	Married	47	29.7	38.28±7.45			
Religion	Christian	21	13.3	37.00±8.94	.586	.625	
	Buddhist	27	17.1	39.22±9.15			
	Catholic	13	8.2	40.54±6.13			
	None	97	61.4	38.75±7.62			
Education	College	68	43	38.19±7.80	.344	.710	
	University	81	51.3	39.26±8.24			
	Graduate school	9	5.7	38.33±6.73			

언어폭력을 경험한 응급실 간호사의 이직의도에 미치는 영향요인

<Table 2> Turnover intention according to Work-related Characteristics (N=158)

Variable	Category	n	%	Turnover intention			
		(Mean±SD)	(Mean±SD)	t/F	p	Scheffé	
Position	Staff nurse	124	78.5	38.86±7.86	2.774	0.65	
	Charge nurse	20	12.7	40.95±9.02			
	Head nurse	14	8.9	34.57±5.76			
Career of clinical practice (year)	<3 ^a	50	31.6	36.34±8.94	7.324	.001	c>a,b,d
	3~5 ^b	35	22.2	38.71±6.72			
	6~9 ^c	32	20.3	44.03±6.52			
	10≤ ^d	41	25.9	37.59±6.91			
Career of Emergency Department practice (year)	<3 ^a	74	46.8	37.89±9.29	1.980	.119	
	3~5 ^b	44	27.8	38.89±6.67			
	6~9 ^c	25	15.8	42.04±6.75			
	10≤ ^d	15	9.5	37.07±4.13			
Working shift experience	Yes	88	55.7	39.35±7.91	1.074	.919	
	No	70	44.3	37.99±7.99			
Nursing satisfaction	Satisfied ^a	61	38.6	35.11±5.63	8.119	.001	c>a,b
	Average ^b	82	51.9	38.48±6.84			
	Dissatisfied ^c	15	9.5	47.20±5.52			
Salary (1000won)	>200	11	7.0	38.27±9.56	.185	.906	
	200-249	70	44.3	38.31±8.33			
	250-299	54	34.2	39.35±7.46			
	300≤	23	14.6	38.87±7.50			
Night shift (Day)	0	18	11.4	35.17±6.21	1.699	.153	
	1-3	4	2.5	35.25±5.12			
	4-6	38	24.1	40.18±7.40			
	7-9	80	50.6	38.63±8.55			
	10≤	18	11.4	40.61±7.53			
Reason for work	financial help	101	63.9	39.47±7.81	1.041	.376	
	Self realization	10	6.3	39.00±6.78			
	Vocation	7	4.4	35.43±6.95			
	Major	40	25.3	37.45±8.64			
Types of assault experience	Verbal assault	112	70.9	38.16±8.01	1.047	.353	
	Physical threats	35	22.2	40.20±8.55			
	Physical assault	11	7.0	40.09±4.18			
Recent assault experience	1 day ago	16	10.1	40.75±9.53	1.487	.209	
	1 week ago	33	20.9	41.06±7.20			
	1 month ago	77	48.7	37.91±8.09			
	2 months ago	14	8.9	36.57±5.13			
	3 months ago	18	11.4	38.00±8.44			
Assault damage	Yes	88	55.7	40.83±6.66	3.739	0.10	
	No	70	44.3	36.13±8.68			
Security staff resident	Yes	63	39.9	38.46±8.30	-.368	.890	
	No	95	60.1	38.94±7.75			
Presence education program	Yes	17	10.8	36.76±8.51	1.840	.162	
	No	81	51.3	39.89±8.08			
	Unknown	60	38.0	37.77±7.49			

가장 최근의 폭력 경험은 ‘1달 전’이 48.7%(77명)이었으며, 폭력으로 인한 손상을 입은 적이 있는가에 ‘있다’라고 응답한 대상자들이 55.7%(88명), ‘없다’라고 응답한 대상자들은 44.3%(70명)이었다. 응급실의 보안 요원 상주 여부는 ‘없다’가 60.1%(90명), ‘있다’가 39.9%(63명)이었으며, 근무하는 병원에서 폭력 환자를 다루는 교육 프로그램이 있는가에 ‘없다’가 51.3%(81명), ‘있는지 없는지 모른다’가 38%(60명), ‘있다’가 10.8%(17명)이었다.

대상자의 업무 관련 특성에 따른 이직의도는 임상 경력과 간호직 만족도에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 임상 경력이 ‘6년 이상~10년 미만’인 경우가 ‘3년 미만’, ‘3년 이상~6년 미만’, ‘10년 이상’인 경우보다 이직의도가 유의하게 높았다($F= 7.324, p<.001$). 간호직 만족도는 ‘불만족한다’가 ‘만족한다’, ‘보통이다’인 경우보다 이직의도가 유의하게 높은 것으로 나타났다($F= 8.119, p<.001$).

3. 대상자의 폭력반응, 감정노동 및 이직의도의 정도

대상자의 폭력반응, 감정노동 및 이직의도의 정도는 <Table 3>과 같다.

<Table 3> Assault Response, Emotional Labor and Turnover intention level (N=158)

Variable	Min	Max	Mean±SD
Assault Response	1.08	4.65	2.71±.75
Emotional response to assault	1.08	5.00	3.16±.82
Physiological response to assault	1.00	5.00	2.33±.86
Social response to Assault	1.00	5.00	2.05±.86
Emotional Labor	1.78	5.00	3.23±.63
Turnover Intention	1.67	4.75	3.23±.66

폭력반응은 5점 만점에 평균 2.71±.75점이었고, 폭력반응 하위영역별로는 폭력에 대한 정서적 반응이 3.16±.82점, 폭력에 대한 신체, 생리적 반응이 2.33±.86점, 폭력에 대한 사회적 반응이 2.05±.86점 순이었다. 감정노동은 5점 만점에 평균 3.23±.63점이었다. 이직의도는 5점 만점에 평균 3.23±.66점이었다.

4. 대상자의 폭력반응, 감정노동 및 이직의도의 상관관계

대상자의 폭력반응, 감정노동과 이직의도 간의 상관관계를 분석한 결과는 <Table 4>와 같다.

폭력반응과 감정노동($r=.573, p<.001$)는 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였고, 폭력반응이 높을수록 감정노동 정도가 높은 것으로 나타났다. 폭력반응과 이직의도($r=.367, p<.001$)는 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였으며, 폭력반응이 높을수록 이직의도 또한 높은 것으로 나타났다. 감정노동과 이직의도($r=.435, p<.001$)는 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였고, 감정노동이 높을수록 이직의도 정도가 높은 것으로 나타났다.

<Table 4> Correlation between Main Variables and Turnover intention (N=158)

Variable	Assault response	Emotional labor	Turnover intention
	$r(p)$		
Assault Response	1		
Emotional Labor	.573 ($<.001$)	1	
Turnover intention	.367 ($<.001$)	.435 ($<.001$)	1

5. 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인

이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <Table 5>와 같다.

대상자의 일반적 및 업무 관련 특성에서 이직 의도에 유의한 차이를 보인 변수인 나이, 임상경력, 간호직 만족도와 이직의도와 유의한 상관관계를 나타낸 주요 변수인 폭력반응과 감정노동을 독립변수로 하고, 이직의도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 독립변수에 대한 회귀분석의 가정을 검정하기 위하여 다중공선성, 잔차, 특이값을 진단하였다. 변수에 대한 공차한계(tolerance)는 0.308에서 0.918로 0.1 이상이었으며, 분산팽창계수(Variation Inflation Factor)는 1.089에서 3.250으로 10보다 작아 다중공선성의 문제는 나타나지 않았다. 자기상관을 나타내는 Durbin-Watson 통계량이 2.003으로 2에 가까워 모형의 오차 간에 자기상관의 문제는 없었다. 그리고 잔차의 가정을 만족하기 위한 검정 결과 잔차의 정규분포성, 선형성, 등분산성의 가정이 만족하였다.

<Table 5> Factors Affecting Turnover Intention (N=158)

Variable(Reference)	B	SE	β	t	p
Age	-1.539	.751	-.251	-2.050	.042
Career of clinical practice	1.532	.840	.228	1.823	.070
Nursing satisfaction	2.130	.836	.185	2.549	.012
Assault Response	.059	.037	.144	1.591	.114
Emotional Labor	.406	.120	.291	3.368	.001
$R^2=.267$, Adj $R^2=.243$, $F=11,102$, $p<.001$					

회귀분석 결과 응급실 간호사의 이직의도 영향요인 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며 ($F=11.102$, $p<.001$), 모형의 설명력을 나타내는 수정된 결정계수(Adjusted R^2)는 24.3%였다. 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 나이($\beta = -.251$, $p=.042$), 간호직 만족도($\beta = .185$, $p=.012$), 감정노동($\beta = .291$, $p=.001$)로 나타났다. 이 중 감정노동이 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

IV. 논 의

본 연구는 언어폭력을 경험한 응급실 간호사의 폭력반응과 감정노동 및 이직의도 수준을 알아보고, 폭력반응 및 감정노동과 이직의도와 관련성을 규명하고자 시도하였으며, 본 연구 결과를 중심으로 다음과 같이 논의하고자 한다.

본 연구에서 응급실 간호사의 이직의도는 5점 만점에 평균 3.23점이었다. 이는 응급실 간호사를 대상으로 연구한 Kim and Wee(2018)의 3.65점, 동일한 도구를 사용하여 연구한 Kim and Lee (2014)의 평균 3.45점과 비교하여 다소 낮았다. 언어폭력에 노출된 간호사는 이직을 생각하게 되고 실행에 옮기게 되어 조직을 떠나게 된다(Kim and Wee, 2018). 간호사의 이직이 증가할수록 숙련된 간호사가 부족해져 결국은 간호 서비스 질과 소비자 만족도가 낮아질 수밖에 없으므로 (Jang and Shim, 2018) 병원 조직과 간호 관리자는 이들이 이탈하지 않도록 하는 방법을 적극적으로 모색해야 할 것이다.

본 연구에서 응급실 간호사의 폭력반응은 5점 만점에 평균 2.71점이었다. 이는 동일한 도구를 사용하여 응급실 간호사를 대상으로 연구한 Kim et al.(2007)의 2.39점보다 높았고 대학병원의 간호사를 대상으로 한 Jung and Lee(2018)의 연구에서 폭력반응 점수가 평균 2.81점으로 본 연구와 비슷하였다. 본 연구결과는 특히 응급실 간호사가 환자나 보호자에 의한 폭력이 여전히 노출되어 있음을 보여주고 있다. Jung and Lee(2018)의 연구에서도 하부영역 중 정서적 반응의 평균이 가장 높아 본 연구와 동일하였다. 폭력반응 중 정서적 반응이 가장 심하게 나타났으며 이러한 정서적인 폭력 반응을 감소 시킬 수 있는 방법을 모색해야 한다. 이를 위하여 동료간의 정서적 지지(Park et al., 2011)와 조직의 법적 제도 마련이 필요하다고 생각한다.

본 연구에서 응급실 간호사의 감정노동은 5점

만점에 평균 3.23점이었다. 이는 동일한 도구를 사용하여 간호사의 감정노동을 연구한 Park and Park (2020)의 연구에서 평균 3.56점, Kim(2017)의 평균 3.43점 보다 다소 낮았다. 이는 대부분의 응급실 간호사를 포함하는 임상 간호사들이 중간보다 높은 정도의 감정노동을 보이는 것으로 나타났다.

본 연구 결과 응급실 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 감정노동, 나이, 간호직 만족도로 나타났다. 이들 변수 중에서 응급실 간호사의 이직의도와 관련된 감정노동은 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이러한 결과는 간호사의 감정노동이 간호사가 직장을 떠나고 싶게 하는 이직의도에 유의한 영향을 미친다는 연구결과와 일치한다(Park and Park, 2020; Song, 2014). 조직이 요구하는 바를 수행하기 위해 개인이 경험하는 감정을 조절해서 감정을 자연스럽게 표현하거나, 원하는 감정을 가장하거나, 경험한 감정을 억누르는 등의 감정표현 방식에 직무 스트레스를 받는 것으로 사료된다(Park and Park, 2020). 조직에서는 과도한 감정노동으로 인한 이탈을 방지하기 위하여 감정노동을 하는 간호사가 환자와의 상호작용 속에서 스트레스를 받더라도 그것을 회복할 수 있는 감정표현 훈련 교육 프로그램과 같은 응급실 간호사의 부정적 감정을 전환시켜 줄 수 있는 프로그램 필요하다고 생각된다. 궁극적으로 응급실 업무 환경 개선과 조직적 차원의 지지와 자기 관리를 향상 시킬 수 있는 교육 프로그램을 뒷받침이 되어야 할 것이다.

본 연구에서 나이는 응급실 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 본 연구 결과 일반적 특성에서 유의한 차이를 보인 나이에서 20대 초중반의 간호사가 이직의도가 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이는 간호사를 대상으로 한 Kang et al.(2020)과 Park and Na(2015)의 연구와 동일한 결과였다. 이처럼 대상자 개인의 특성, 직무 특성에 따라 이직의도가 영향을 받는다고 볼 수 있다. 하지만 이는 의료기관과 개인별로 차이가 있으리라 사료된다. 보통 20대 초중

반의 간호사들은 중간 위치에서 근무하거나 신체적으로 힘든 일을 도맡아 환자 처치에 주도적인 역할을 하게 되면서 직무 자체에 버거움을 느끼기 때문이라는 점도 간과할 수 없을 것이다(Heo and Lee, 2018). 젊은 간호사들이 조직에 머무를 수 있도록 유도하는 유연한 조직문화가 형성될 수 있게 선배 간호사와 관리자의 노력이 요구되며(Kim, 2017), 실제 이직으로 이어지질 수 있는 이직의도가 생기지 않도록 긍정적인 병원 문화를 유지할 수 있도록 조직차원의 노력이 필요하다.

본 연구에서 간호직 만족도는 응급실 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 동일한 선행연구가 없어 직접적인 비교는 어려우나, 응급실 간호사를 대상으로 직무만족도와 이직의도를 연구한 Jung and Sung(2014)의 연구와 간호사의 간호직 만족도인 직무 만족도를 연구한 Jang and Shim(2018)의 연구에서도 직무 만족이 낮을수록 이직의도가 높게 나타났다. 직무에 대한 불만족으로 직무스트레스가 높아져(Lee, 2014) 이직의도가 증가하고 결국 병원을 떠날 수 있는 상황을 초래하므로(Cho and Seo, 2019) 이를 간과해서는 안 될 것이다. 또한, 언어폭력에 노출된 간호사는 심리적 불안감을 초래하고 자존감이 떨어지는 결과가 초래되므로(Cho et al., 2011) 언어적, 신체적 폭력에 노출되지 않도록 신속한 보고 체계 확립, 상주 보안직원수의 증원 등 안전한 근무환경을 제공할 수 있는 조직 차원의 대처방안이 구축되어야 한다.

본 연구 결과에서 응급실 간호사의 폭력반응과 이직의도는 유의한 양의 상관관계를 나타내었으나 이직의도에 직접적으로 영향을 미치지 못했다. 이는 동일한 도구를 사용하여 응급실 간호사를 대상으로 한 Jang and Lee(2015)의 연구와 상반된 결과를 보였으나, 응급실 간호사를 대상으로 한 Cho et al.(2011)의 연구와는 동일한 결과였다. 언어폭력 경험 후 간호사들은 스트레스를 호소하고 두려움을 겪지만 그런데도 그들을 계속 대상자를 간호해야 하는 상황에 놓여있다. 이러

한 언어폭력으로 인한 폭력반응은 응급실에서 근무하는 간호사들의 이직에 큰 영향을 미친다고 보고되고 있다(Kim and Wee, 2018). 이직의도를 줄이기 위해서 부정적인 의사소통보다는 사회적 지지와 같은 긍정적인 의사소통에 관심을 가지는 것(Kim and Park, 2020)이 간호사들이 조직 구성원의 역할을 잘 할 수 있도록 하는 핵심적 요소가 될 수 있을 것이다. 따라서 응급실 간호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 감정노동의 상황이 발생하지 않고 언어폭력에 노출되지 않도록 감정노동의 강도를 낮출 수 있는 상담프로그램을 제공하는 등의 조직적 차원에서 다양한 방법을 강구해야 하며 체계적인 지지 프로그램을 제공하는 것이 필요하다.

언어폭력을 예방하기 위한 대책 마련을 위해서 언어폭력에 대한 적절한 대처방법에 대한 정기적인 교육을 제공하고 개인적, 조직차원의 대처 능력 향상을 위한 교육 프로그램이 필요하다고 생각한다. 그러므로 응급실 간호사의 근무환경과 처우 개선의 노력과 이직의도를 감소시키기 위한 제도적 방안이 마련되도록 해야 할 것이다.

본 연구를 통해 응급실에 근무하는 간호사의 언어폭력 경험으로 인한 폭력반응, 감정노동과 이직의도를 파악함으로써 향후 간호사들의 언어폭력을 예방하는 상황대처 매뉴얼 개발과 조직적 차원에서 행정적 장치를 마련하기 위한 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 언어폭력을 경험한 응급실 간호사의 이직의도 영향요인을 파악하고 이직의도를 감소시킬 방안을 모색하기 위한 서술적 조사연구이다. 연구 결과, 응급실 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 감정노동, 나이, 간호직 만족도의 순이었으며 모형의 설명력은 24.3%이었다. 본 연구는 일부 지역의 응급실 간호사를 대상으

로 하였고 근무환경의 차이로 인해 간호사가 인식하는 이직의도는 다를 수 있으므로 일반화하기에는 제한점이 있으며 이를 위해 전국의 응급실 간호사를 대상으로 확대해 비교할 연구가 필요하다. 추후 연구에서 이직의도 감소와 관련된 폭력반응, 감정노동 수준의 조절 효과를 파악하기 위한 반복 연구를 제안한다.

References

- Baby M, Glue P and Carlyle D(2014). 'Violence is not part of our job': a thematic analysis of psychiatric mental health nurses' experiences of patient assaults from a New Zealand perspective. *Issues in mental health nursing*, 35 (9), 647~655. <https://doi.org/10.3109/01612840.2014.892552>
- Bae YH and Lee TW(2015). Relationship of experience of violence and professional quality of life for hospital nurses'. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 21(5), 489~500. <https://doi.org/10.1111/jkana.2015.21.5.489>
- Cho GY and Seo MK(2019). The Effects of Job Stress, Resilience and Empowerment on Turnover Intention of Hospital Nurses. *Journal of The Korean Data Analysis Society (JKDAS)*, 21, 2699~2712. <https://doi.org/10.37727/jkdas.2019.21.5.2699>
- Cho JY, Lee YW, Kim HS and Kim SH(2011). Relationships among response for violence experience, hardiness, and job satisfaction of nurses working in emergency department. *Korean Journal of Adult Nursing*, 23(5), 494~502.
- Coomber B and Barriball KL(2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: a review of the research literature. *International journal of nursing studies*, 44(2), 297~314. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2006.02.004>
- Edward KL, Ousey K, Warelow P and Lui S(2014). Nursing and aggression in the workplace: a systematic review. *British Journal of Nursing*, 23(12), 653~659. <https://doi.org/10.12968/bjon.2014.23.12.653>
- Gates DM, Gillespie GL and Succop P(2011). Violence against nurses and its impact on stress

- and productivity. *Nurs Econ*, 29 (2), 59~66.
- Han S(2018). Current status of emotional labor by occupation. Seoul: Korea Research Institute for Vocational Education and Training; c2013 [cited 2020 Dec 15].
- Hanh S, Müller M, Needham I, Dassen T, Kok G and Halfens R(2010). Factors associated with patient and visitor violence experienced by nurses in general hospitals in Switzerland: a cross sectional survey. *Journal of clinical nursing*, 19(23 24), 3535~3546.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2010.03361.x>
- Heo HJ and Lee SK(2018). Effects of verbal abuse experience and burnout on turnover intentions of hospital nurses at small and medium-sized hospitals. *The Korean Data and Information Science Society*, 29(3), 665~678.
<https://doi.org/10.7465/jkdi.2018.29.3.665>
- Jang EH and Shim MS(2018). Factors affecting job satisfaction, emotional labor and health promotion behavior of emergency room nurses. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 32(2), 249~262.
<https://doi.org/10.5932/JKPHN.2018.32.2.249>
- Jang MJ and Lee EN(2015). Validity and Reliability of ARQ-K (Korean Version of the Assault Response Questionnaire) for Emergency Department Nurses in Korea. *Journal of Korean Acad Nurs*, 45(4), 544~553.
<https://doi.org/10.4040/jkan.2015.45.4.544>
- Jung C and Lee EN(2018). Mediating Effect of Resilience on the Association between Violence Experience and Violence Response among Nurses. *Korean Journal of Adult Nursing*, 30(1).
<https://doi.org/10.7475/kjan.2018.30.1.41>
- Jung HY and Sung MH(2014). Relationships among work environment, job satisfaction and turnover intention of nurses in an emergency department. *Journal of East-West Nursing Research*, 20(1), 29~36.
<https://doi.org/10.14370/jewnr.2014.20.1.29>
- Kang HJ, Shin J and Lee EH(2020). Relationship of Workplace Violence to Turnover Intention in Hospital Nurses: Resilience as a Mediator. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 50(5), 728~736.
<https://doi.org/10.4040/jkan.20147>
- Kim HJ and Park JM(2020). Influencing Factor on the Job Satisfaction of Emergency Room Nurses: Focusing on Violence Experience and Post-Traumatic Stress Disorder, Compassion Fatigue. *Journal of Convergence for Information Technology*, 10(7), 67~74.
<https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2020.10.07.067>
- Kim J and Lee TW(2016). The influence of nursing practice environment, compassion fatigue and compassion satisfaction on burnout among clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 22(2), 109~117.
<https://doi.org/10.22650/JKCN.2016.22.2.109>
- Kim J(2019). The Moderating Effect of Social Support on the Relationship between Violence Experiences and Violence Responses of Psychiatric Nurses. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 28(2), 144~155.
<https://doi.org/10.12934/jkpmhn.2019.28.2.144>
- Kim JO and Wee H(2018). Effects of emotional labor, resilience, work environment on turnover intention of nurses in community emergency medical centers. *Journal of Korea Soc Well*, 13 (3), 51~62.
<https://doi.org/10.21097/ksw.2018.08.13.3.51>
- Kim MH, Kim HN, Shin YM, Oh HM and Lee JS(2015). Violence experiences of community mental health nurse. *Journal of the Korea Academia-industrial cooperation Society*, 16(12), 8626~8636.
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.12.8626>
- Kim MJ(1998). Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, 21(2), 129~141.
- Kim MY, Ha TU, Hwang Y and Kang JS (2017). Violence response, burnout and job satisfaction according to violence episode of emergency room worker. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 18(1), 406~416.
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.1.406>
- Kim SH and Lee MA(2014). Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 20(3), 332~341.
<https://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.332>
- Kim SY, Oh HY, Ahn HY and Eom MR (2007). Violence episodes and responses of emergency

- room nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 14(4), 446.
- Kim YN (2017). Influences of fatigue, emotional labor and job embeddedness on nurses turnover intention. *The Korean Journal of Health Service Management*, 11(1), 67~78.
<https://doi.org/10.12811/kshsm.2017.11.1.067>
- Kwon MH(2010). Violence and its response among nurses in emergency room. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Lanza ML(1988). Assault response questionnaire, *Issues in Mental Health Nursing*, 9(1), 17~29.
- Lee GH(2004). The impact of career plateau on turnover intentions: concerning on bank employees. Graduate School of Hanyang University, Master's Theses.
- Lee JW(2014). Influences of job stress, coping, self-efficacy on burnout of clinical nurses. *Journal of Fisheries and Marine Sciences Education*, 26(5), 1003~1012.
<http://dx.doi.org/10.13000/JFMSE.2014.26.5.1003>
- Michelle RM and Sherlock H(2005). Stress and verbal abuse in nursing: do burned out nurses eat their young?. *Journal of Nursing Management*, 13(3), 242~248.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2004.00533.x>
- Mobley WH(1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of applied psychology*, 62(2), 237.
- Morris JA and Feldman DC(1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequence of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986~1010.
- Nam HR and Lee JY(2018). Development of Emotional Labor Measurement Tool for Hospital Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 24(3), 221~233.
<https://doi.org/10.1111/jkana.2018.24.3.221>
- Park AN(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.
<https://doi.org/10.20465/KIOTS.2018.4.2.029>
- Park AR(2014). Factors affecting turnover intention of emergency room nurses. Unpublished master's thesis, Daegu Catholic University, Gyeongsan.
- Park EJ and Park HJ(2020). An influence of emotional labor, emotional intelligence, and social support of emergency room nurse on turnover intention. *Korean Journal Health Commun*, 15(1), 53~60.
<https://doi.org/10.15715/kjhcom.2020.15.1.53>
- Park EK and Na YK(2015). A study on verbal abuse experience, sexual harassment damages and self-esteem of operating room nurses. *Korean Journal of Scientific Criminal Investigation*, 9(4), 266~274.
- Park EY and Lee EN(2014). Predictors of Violent Behavior by Patient or Caregiver of Patient in the Emergency Department. *Korean Journal of Adult Nursing*, 26(5).
<https://doi.org/10.7475/kjan.2014.26.5.500>
- Park HJ, Kang HS, Kim KH and Kwon HJ (2011). Exposure to workplace violence and coping in intensive care unit nurses. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 20(3), 291~301.
- Park HK(2020). Current Status and Improvement of Emergency Room Violent Behavior. *Korean Journal of Convergence Science*, 9(1), 122~132.
<https://doi.org/10.24826/KSCS.9.1.8>
- Park JN, Jung JW and Lee SY(2017). Effects of Job Satisfaction and Turnover Intentions in Ambulatory Care Nurses Who Experienced Verbal Abuse. *Journal of Korea Association for Public Management*, 31(2), 227~249.
- Song YJ(2011). A study on the effect of emotional hardship on job satisfaction and turnover of nurses. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Song MS(2014). Influence of emotional labor on job involvement, job satisfaction, and turnover intention of clinical nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 15(6), 3741~3750.
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.6.3741>
- Yang JH and Jung HY(2009). Relationship between violence response, coping, and burnout among emergency department nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 16(1), 103.

Yoon KS, Chung HS, Park S, Jang BY, Kim HR, Ohm HS and Nam KD(2005). A study on the development of verbal abuse scale for operating room nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 11(2), 159~172.

Zeng JY, An FR, Xiang YT, Qi YK, Ungvari GS, Newhouse R and Tang WK(2013). Frequency and risk factors of workplace violence on psychiatric nurses and its impact on their quality of life in

China. *Psychiatry research*, 210(2), 510~514.
<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2013.06.013>

-
- Received : 14 January, 2021
 - Revised : 10 February, 2021
 - Accepted : 26 February, 2021