

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2022.8.2.99

JCCT 2022-3-14

혈액투석 간호사의 언어폭력경험, 감정노동, 간호근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향

The Effects of Verbal Abuse Experience, Emotional Labor and Nursing Practice Environment on Job Stress of Nurses in Hemodialysis Units

김우주*, 강다해숨**

Kim Woo-Ju*, Kang Da-Hai-Som**

요약 본 연구는 혈액투석 간호사의 언어폭력경험, 감정노동, 간호근무환경이 혈액투석 간호사의 직무스트레스에 미치는 영향을 파악하기 위해 실시되었다. 자료수집은 혈액투석 간호사 169명을 대상으로 2021년 3월 1일부터 3월 30일까지 구조화된 설문지를 이용하여 시행되었다. 자료분석은 IBM SPSS Statistic Version 23.0 프로그램을 이용하여 t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficient, multiple regression으로 하였다. 혈액투석 간호사의 직무스트레스에 영향을 미치는 주요 요인은 감정노동($\beta=.354, p<.001$), 언어폭력경험($\beta=.255, p=.005$), 간호근무환경($\beta=-.214, p=.003$)이었다. 혈액투석 간호사의 직무스트레스 관리를 위해서는 언어폭력경험과 감정노동 감소와 긍정적인 간호근무환경 조성을 위한 방안 마련이 필요하다.

주요어 : 언어폭력경험, 감정노동, 직무스트레스, 간호근무환경, 혈액투석 간호사

Abstract This study was to investigate the effects of verbal abuse experience, emotional labor and nursing practice environment on job stress of nurses in hemodialysis units. Participants were 169 hemodialysis nurses. Data were collected with structured questionnaires from March 1 to March 30, 2021. Data were analyzed SPSS 23.0 program for descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression. Factor affecting the job stress of hemodialysis nurses were emotional labor($\beta=.354, p<.001$), verbal abuse($\beta=.255, p=.005$) and nursing practice environment($\beta=-.214, p<.001$). Therefore, in order to manage the job stress of nurses in hemodialysis unit, it is necessary to prepare measures to reduce verbal abuse experience, emotional labor and create a positive nursing working environment.

Key words : Verbal abuse, Job stress, Emotional labor, Nursing practice environment, Hemodialysis nurse

1. 서론

1. 연구의 필요성

말기신부전은 신기능이 비가역적으로 손상되는 질환으로 생명 연장을 위해서는 혈액투석, 복막투석, 신장

이식의 신 대체요법이 필요하다[1]. 국내 신 대체요법 중 혈액투석은 81.0%로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 2011년부터 10년 동안 환자 수는 42,596명에서 117,398명으로 약 176% 증가하였다[2]. 반면, 혈액투석 간호사 수는 3,402명에서 5,178명으로 약 52%만 증가하여

*정회원, 경희대학교 교육협력 중앙병원 간호사 (제1저자)

**정회원, 가야대학교 간호학과 조교수 (교신저자)

접수일: 2022년 1월 22일, 수정완료일: 2022년 3월 1일

게재확정일: 2022년 3월 8일

(본 연구는 제1저자 김우주의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임.)

Received: January 22, 2022 / Revised: March 1, 2022

Accepted: March 8, 2022

*Corresponding Author: tjtaiji@nate.com

Dept. of Nursing, Kaya Univ, Korea

혈액투석 환자에 비해 낮은 증가 추세이다[3].

혈액투석은 의사의 치료행위보다 간호사의 직·간접적인 간호행위가 더 많이 요구되는 과정이다[4]. 이 과정 동안 혈액투석 간호사는 혈류역동학적 변화로 빈번하게 발생하는 응급상황에 대처하며, 움직임 제한으로 사소한 부분까지 요구하는 환자에게 세심한 간호를 제공한다[5]. 또한, 전문지식과 기술을 요구하는 투석기계 및 정수 관리, 혈액투석 적정성 평가 준비 등 일반간호사들이 수행하지 않는 업무를 수행하면서 직무와 관련된 스트레스를 경험하게 된다[6].

직무스트레스는 업무 동안 느끼는 갈등, 불안감 및 압박감으로[7], 간호사는 환자·보호자·타부서와의 상호작용, 의료과실 및 사고의 위험성으로 인해 타 전문직보다 직무스트레스가 높다[8]. 그 중 혈액투석 간호사는 과다한 업무와 함께 다양한 간호요구를 가진 만성질환자를 간호하면서 일반간호사에 비해 높은 직무스트레스를 경험하는 것으로 알려져 있다[9]. 혈액투석 간호사의 직무스트레스가 해소되지 않고 누적될 경우, 이직을 증가시킬 뿐 아니라 남아있는 간호사의 직무 스트레스를 더욱 더 가중시켜 간호의 질을 저하시키는 원인으로 작용한다[9]. 따라서 혈액투석 간호사의 효율적인 직무스트레스 관리를 위한 구체적인 전략이 요구된다.

언어폭력경험은 타인의 비난이나 공격적인 언어표현으로 경험하는 심리적인 고통으로[10], 병원 간호사의 72.4~98.3%가 언어폭력경험이 있으며, 가장 많은 언어폭력을 가하는 대상은 환자이다[11]. 특히, 혈액투석 간호사는 투석 동안 대부분의 업무를 환자와 밀접한 접촉을 통해 수행하므로 타 부서 간호사에 비해 환자의 언어폭력에 노출될 위험이 높은 것으로 보고되었다[12]. 또한, 혈액투석 간호사의 언어폭력경험이 많을수록 직무스트레스도 증가하는 것으로 알려져 있어[9], 혈액투석 간호사의 직무스트레스 관리를 위해서는 언어폭력경험에 관심을 기울여야 한다.

감정노동은 타인과 상호작용 동안 조직이 원하는 감정으로의 표현을 위해 자신의 어조·표정·몸짓 등을 조절하려는 노력이다[13]. 혈액투석간호사는 투석 업무 특성상 동일한 환자와 정기적이고 지속적으로 대면해야 하므로, 환자와 감정충돌이 발생하더라도 좋은 관계 유지를 위해 빈번하게 자신의 감정을 숨기는 것으로 나타났다[6]. 또한 간호서비스 수준 향상이라는 명목으로 감정표현을 조절하도록 요구하는 병원의 전략적 관리는

감정노동을 가중시키는 요인이며, 이러한 감정노동으로 인해 직무스트레스가 증가하는 것으로 보고되었다[14].

간호근무환경은 물리적 환경 뿐 아니라 업무수행 동안 구성된 간의 상호작용에 영향을 미칠 수 있는 조직적·정책적 측면을 모두 포함한다[15]. 혈액투석 간호사가 긍정적으로 인식하는 간호근무환경은 공평하고 긍정적인 관리와 지원이 유지되는 환경으로 직무스트레스를 감소시키며, 부정적으로 인식하는 간호근무환경은 혈액투석 간호사의 업무를 지연시켜 직무스트레스를 증가시키는 것으로 알려져 있다[16]. 이처럼 간호근무환경은 혈액투석 간호사의 직무스트레스 관리를 위한 내·외적 자원이 될 수 있다.

지금까지의 혈액투석 간호사의 직무스트레스와 관련된 선행연구를 살펴보면, 언어폭력경험과 이직의도[9], 감정노동과 신체화[14], 근무환경[16], 임파워먼트와 소진[17], 극복력과 이직의도[18] 등의 상관관계 연구가 주로 이루어졌고, 혈액투석 간호사의 직무스트레스 영향요인으로 언어폭력경험, 감정노동, 간호근무환경과 관련한 부족한 실정이다. 이에, 본 연구는 혈액투석 간호사의 직무스트레스, 언어폭력경험, 감정노동, 간호근무환경 간의 관계를 규명하고, 직무스트레스 영향요인을 파악함으로써 혈액투석 간호사의 직무스트레스 관리를 위한 프로그램 개발에 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 혈액투석 간호사의 직무스트레스, 언어폭력경험, 감정노동, 간호근무환경 간의 관계를 규명하고, 혈액투석간호사의 직무스트레스 영향요인을 파악하기 위함이다. 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 직무스트레스, 언어폭력경험, 감정노동, 간호근무환경 정도를 파악한다. 둘째, 대상자의 일반적 특성과 이에 따른 직무스트레스 차이를 파악한다. 셋째, 대상자의 직무스트레스, 언어폭력경험, 감정노동, 간호근무환경 간의 상관관계를 파악한다. 넷째, 대상자의 직무스트레스 영향을 미치는 요인을 파악한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 혈액투석 간호사의 직무스트레스, 언어폭력

경험, 감정노동, 간호근무환경 간의 관계를 규명하고, 혈액투석간호사의 직무스트레스 영향요인을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구의 대상자는 C시, D시, G시, N시, P시 소재 20곳의 혈액투석실에서 근무하고 있으며, 혈액투석실 경력이 6개월 이상인 간호사이다. 혈액투석실 근무경력을 6개월 이상으로 제한한 이유는, 혈액투석 업무를 습득하여 독립적인 간호를 수행할 수 있는 기간이 6개월이라고 판단했기 때문이다[11]. 자료수집은 2021년 3월 1일부터 3월 30일까지 이루어졌으며, 자료수집 전 병원의 간호부서장 및 혈액투석실 책임자에게 연구의 목적 설명 및 자료수집에 대한 승인을 득한 후 설문지를 배부하고 회수하였다.

적절한 대상자 수 산정을 위해 G-power 3.1.9.7 program을 이용하여, 다중회귀분석 수준에서 효과 크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .85, 예측변수 13개(일반적 특성 10개, 독립변수 3개)를 적용하였을 때 최소 표본 크기는 162명이었다. 탈락률을 고려하여 총 180부를 배부하였으며, 180부 모두 회수되었다. 이 중 응답이 불충분하거나 누락된 응답을 한 11부를 제외한 169부를 최종 자료 분석에 사용하였다.

3. 연구도구

1) 직무스트레스

혈액투석 간호사의 직무스트레스 측정을 위해 Kim과 Gu[19]가 개발하고 Ahn[20]이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 업무량 과중 5문항, 전문직으로서의 역할갈등 4문항, 전문지식과 기술의 부족 3문항, 대인관계 상의 문제 6문항, 부적절한 대우와 보상 4문항, 밤 근무 1문항의 6개 하위영역, 총 23문항으로 구성되었다. 각 문항은 1-5점까지 5점 척도로, 점수가 높을수록 직무스트레스 정도가 높음을 의미한다. 개발 당시 Cronbach's $\alpha = .95$, Ahn[20]의 연구에 Cronbach's $\alpha = .86$ 이었으며, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .94$ 이었다.

2) 언어폭력경험

혈액투석 간호사의 언어폭력경험 측정을 위해 Nam 등[21]이 개발하고 Ku가[22]수정·보완, Yoo[23]가 재수정한 도구를 사용하였다. 본 도구는 총 13문항으로 구성

되었다. 각 문항은 1-5점까지 5점 척도로, 점수가 높을수록 언어폭력경험 정도가 높은 것을 의미한다. 개발 당시 Cronbach's $\alpha = .89$, Yoo[23]의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .93$ 이었으며, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .95$ 이었다.

3) 감정노동

혈액투석 간호사의 감정노동 측정을 위해 Morris와 Feldman[13]의 연구를 기초로 Kim[24]이 개발한 도구를 사용하였다. 본 도구는 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현에 대한 주의정도 3문항, 감정적 부조화 3문항의 3개 하위영역, 총 9문항으로 구성되었다. 각 문항은 1-5점까지 5점 척도, 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높음을 의미한다. 개발 당시 Cronbach's $\alpha = .86$ 이었으며, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .92$ 이었다.

4) 간호근무환경

혈액투석 간호사의 간호근무환경 측정을 위해 Lake[15]가 개발하고 Cho 등[25]이 번안한 한국어판 간호근무환경측정도구를 사용하였다. 본 도구는 병원 운영에 간호사 참여 9문항, 양질의 간호를 위한 기반 9문항, 간호 관리자의 능력·리더십·간호사에 대한 지지 4문항, 충분한 인력과 물질적 지원 4문항, 간호사와 의사의 협력 관계 3문항의 5개 하위영역, 총 29문항으로 구성되었다. 각 문항은 1-4점까지 4점 척도로, 점수가 높을수록 간호근무환경 정도가 좋음을 의미한다. 개발 당시 Cronbach's $\alpha = .82$, Cho 등[25]의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .93$ 이었으며, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .93$ 이었다.

4. 윤리적 고려

본 연구는 생명윤리위원회의 승인을 받은 후 시행되었다(승인번호 : Kaya IRB-276호). 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 서면 동의를 받기 전 연구의 목적 및 방법, 소요시간, 익명성 및 비밀보장, 참여와 철회에 관한 자율성, 그리고 연구 이외의 목적으로는 사용하지 않음 등에 대해 설명하였다. 설문 참여를 수락한 대상자에게는 소정의 선물을 제공하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS 23.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 구체적인 분석 방법은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 직무스트레스, 언어폭력경험, 감정노동,

간호근무환경 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다. 둘째, 대상자의 일반적 특성과 이에 따른 직무스트레스 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였다. 셋째, 대상자의 직무스트레스, 언어폭력경험, 감정노동, 간호근무환경 간의 상관관계는 Pearson's Correlation Coefficient로 분석하였다. 넷째, 대상자의 직무스트레스 영향요인은 multiple regression으로 분석하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 직무스트레스, 언어폭력경험, 감정노동, 간호근무환경 정도

본 연구대상자의 직무스트레스는 평균 3.73±0.60점이었다. 하위영역별로 살펴보면, 업무량 과중 3.88±0.61점, 전문직으로서의 역할갈등 3.51±0.74점, 전문지식과 기술의 부족 3.70±0.77점, 대인 관계상의 문제 3.73±0.76점, 부적절한 대우와 보상 3.80±0.74점, 밤 근무 3.67±1.20점이었다. 언어폭력경험은 평균 3.34±0.89점, 감정노동은 평균 3.78±0.73점, 간호근무환경은 평균 2.29±0.43점 이었다(Table 1).

2. 대상자의 일반적 특성과 이에 따른 직무스트레스 차이

본 연구대상자의 일반적 특성으로 성별, 연령, 학력, 종교, 결혼상태, 직위, 근무형태, 총 임상경력, 혈액투석실 경력, 월 급여에 대해 조사한 결과, 성별은 모두 여성이었다. 연령은 30~39세, 40세 이상이 각각 34.9%이었으며, 30세 미만 30.2%이었으며, 평균 연령은 36.06세(±8.27)이었다. 학력은 학사 69.3%, 전문학사 26.0%, 석사

이상 4.7% 순 이었다. 종교는 있다 55.0%, 없다 45.0%이었으며, 결혼상태는 기혼이 56.8%, 미혼이 43.2%이었다. 직위는 일반간호사 72.2%, 책임 간호사 이상 27.8%이었으며, 근무형태는 교대근무 73.4%, 상근근무 26.6%이었다. 총 임상경력은 15년 이상이 30.2%로 가장 많았고, 5년 미만 25.4%, 5-10년 미만 23.7%, 10-15년 미만 20.7% 순이었으며, 평균 임상경력은 11.45세(±7.72)년이었다. 혈액투석실 근무 경력은 10년 이상이 29.6%로 가장 많았고, 3-6년 미만 27.2%, 1-3년 미만 23.1%, 6-10년 미만 13.0%, 1년 미만 7.1% 순 이었으며, 평균 근무 경력은 6.88년(±5.90)년 이었다. 월 급여는 250-300만원 미만이 43.2%로 가장 많았으며, 250만원 미만 33.7%, 300만원 이상 23.1% 순이었다(Table 2).

본 연구대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 차이 분석에서는 근무형태($t=-2.17, p=.031$)에 따라 유의한 차이가 있었다. 교대근무 집단이 상근근무 집단보다 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다(Table 2).

3. 직무스트레스, 언어폭력경험, 감정노동, 간호근무환경 간의 상관관계

본 연구대상자의 연구변수들 간의 상관관계를 분석한 결과, 직무스트레스는 언어폭력경험($r=.640, p<.001$), 감정노동($r=.638, p<.001$)과 양의 상관관계가, 간호근무환경($r=-.549, p<.001$)과는 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한, 언어폭력경험은 감정노동($r=.718, p<.001$)과 양의 상관관계가, 간호근무환경($r=-.639, p<.001$)과는 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 감정노동은 간호근무환경($r=-.498, p<.001$)과 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Table 3).

표 1. 대상자의 직무스트레스, 언어폭력경험, 감정노동, 간호근무환경 정도

Table 1. Degree of Job Stress, Verbal Abuse experience, Emotional Labor and Nursing Practice Environment (N=169)

Variable	Range	Mean±SD	Min-Max Values
Job stress	1-5	3.73±0.60	2.04-5.00
Excessive workload	1-5	3.88±0.61	1.60-5.00
Role conflict as a specialist	1-5	3.51±0.74	1.75-5.00
Lack of expert knowledge and skills	1-5	3.70±0.77	1.67-5.00
Interpersonal relationship problems	1-5	3.73±0.76	1.33-5.00
Unfair treatment and insufficient compensation	1-5	3.80±0.74	1.50-5.00
Nighttime work	1-5	3.67±1.20	1.00-5.00
Verbal abuse	1-5	3.34±0.89	1.23-4.77
Emotional labor	1-5	3.78±0.73	1.44-4.89
Nursing practice environment	1-4	2.29±0.43	1.45-3.38

표 2. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스

Table 2. Differences in Job Stress by General Characteristics

(N=169)

Characteristic	Categories	n(%) or Mean±SD	Job stress	
			Mean±SD	t or F(p)
Age(years)	<30	51(30.2)	3.75±0.58	1.76(.176)
	30-39	59(34.9)	3.81±0.59	
	≥40	59(34.9)	3.60±0.64	
		36.06±8.27		
Education level	Associate's degree	44(26.0)	3.67±0.67	0.24(.784)
	Bachelor's degree	117(69.3)	3.74±0.58	
	Master's degree	8(4.7)	3.79±0.68	
Religion	Practices	93(55.0)	3.77±0.60	1.12(.264)
	Does not practice	76(45.0)	3.67±0.61	
Marital status	Unmarried	73(43.2)	3.78±0.59	1.34(.182)
	Married	96(56.8)	3.67±0.61	
Position	Staff nurse	122(72.2)	3.72±0.60	-0.33(.741)
	≥Charge nurse	47(27.8)	3.75±0.62	
Working pattern	Fixed work	45(26.6)	3.56±0.59	-2.17(.031)
	Shift work	124(73.4)	3.79±0.60	
Total career(years)	<5	43(25.4)	3.74±0.60	1.02(.387)
	≥5,<10	40(23.7)	3.82±0.59	
	≥10,<15	35(20.7)	3.77±0.55	
	≥15	51(30.2)	3.61±0.65	
		11.45±7.72		
Career in hemodialysis unit(years)	<1	12(7.1)	3.67±0.48	0.53(.713)
	≥1,<3	39(23.1)	3.71±0.60	
	≥3,<6	46(27.2)	3.83±0.58	
	≥6,<10	22(13.0)	3.63±0.69	
	≥10	50(29.6)	3.70±0.63	
		6.88±5.90		
Monthly income(10,000 won)	<250	57(33.7)	3.61±0.55	1.84(.161)
	≥250,<300	73(43.2)	3.81±0.60	
	≥300	39(23.1)	3.74±0.68	

표 3. 대상자의 직무스트레스, 언어폭력경험, 감정노동, 간호근무환경 간의 상관관계

Table 3. Correlations between Job Stress, Verbal Abuse experience, Emotional Labor, Nursing Practice Environment

(N=169)

Variable	Job stress	Verbal abuse experience	Emotional labor
	r(p)	r(p)	r(p)
Job stress	1		
Verbal abuse experience	.640(<.001)	1	
Emotional labor	.638(<.001)	.718(<.001)	1
Nursing practice environment	-.549(<.001)	-.639(<.001)	-.498(<.001)

표 4. 대상자의 직무스트레스 영향요인

Table 4. Factors influence Dementia Nursing Performance

(N=169)

Variable	B	SE	β	t	p
Constant	2.757	.390		7.075	<.001
Verbal abuse experience	.174	.061	.255	2.844	.005
Emotional labor	.294	.066	.354	4.442	<.001
Nursing practice environment	-.303	.102	-.214	-2.980	.003
Working pattern	-.034	.078	-.025	-.433	.666
R ² .503		Adj R ² .490	F(p) 41.419(<.001)	Durbin-Watson 1.942	

Dummy variables : Working pattern(Shift work=1, Fixed work=0)

4. 대상자의 직무스트레스 영향요인

본 연구대상자의 직무스트레스 영향요인 파악을 위해 직무스트레스와 유의한 변수로 나타난 언어폭력경험, 감정노동, 간호근무환경, 근무형태를 독립변수 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다. 이 중 명목척도인 근무형태는 가변수로 전환하였다. 회귀분석 결과 각 변수들의 공차한계 범위는 .378-.929로 0.1 이상이었으며 분산팽창인자는 1.077-2.646으로 10을 넘지 않아 독립변수 간의 다중공선성의 문제는 없었다. 잔차 독립성 검정을 위한 Durbin-Watson 값도 1.942로 2에 매우 근접하여 자기상관관계가 없는 것으로 나타났다. 그 결과 직무스트레스에 영향을 미치는 변수는 감정노동($\beta = .354, p = .006$), 언어폭력경험($\beta = .255, p = .001$), 간호근무환경($\beta = -.214, p = .003$), 총 설명력은 49.0%이었다. 모형의 분산분석 결과는 유의한 모형($F = 41.419, p < .001$)으로 나타났다(Table 4).

IV. 논 의

본 연구는 혈액투석 간호사의 직무스트레스, 언어폭력경험, 감정노동, 간호근무환경 간의 관계를 확인하고, 직무스트레스 영향요인을 파악함으로써 혈액투석 간호사의 직무스트레스 감소를 위한 대처방안을 모색하고자 시도되었다. 주요 결과를 중심으로 논의하면 다음과 같다. 본 연구 대상자의 직무스트레스는 5점 만점에 평균 3.73점으로 동일한 측정 도구를 사용한 혈액투석간호사 대상 연구[18] 평균 3.82점과 비슷하였으며, 일반 병동 간호사 대상 연구[26] 평균 3.54점보다 높았다. 이는 일반간호사에 비해 혈액투석실 간호사의 직무스트레스 정도가 높았던 Jung과 Park[9]의 연구와 일치하는 결과이다. 하위영역별로 살펴보면, 업무량 과중 영역이 가장 높았으며, 전문직으로서의 역할갈등 영역이 가장 낮았는데, Hong[18]의 연구에서도 업무량 과중 영역이 가장 높고, 전문직으로서의 역할갈등 영역이 가장 낮아 본 연구를 지지한다. 본 연구에서 업무량 과중 영역이 가장 높았던 것은 혈액투석 업무 특성 상 전문지식과 기술이 필요하며[5], 일대일 투석업무의 수행을 위해서는 일정한 적응기간이 소요[9]되기 때문으로 생각된다. 따라서 혈액투석 간호사의 업무량이 가중되지 않도록 업무 분업화를 시행하여 혈액투석 환자의 모니터링과 환자 교육 등의 전문적인 혈액투석 업무 이외의 투석기

물품 준비 등의 업무를 보조 인력 담당할 수 있도록 하는 것이 도움이 될 것으로 본다. 한편, 본 연구에서 전문직으로서의 역할갈등 영역이 가장 낮았던 것은 투석 동안 의사의 처방 없이 수행하는 간호사의 자율적인 간호업무[6]과 관련되는 것으로 생각되며, 혈액투석 간호사 스스로 자신의 전문성을 인정하고 있는 것으로 유추해볼 수 있다. 이를 토대로 볼 때, 혈액투석 간호사의 전문성과 자율성을 지지하고 인정하는 분위기를 조성한다면 전문직으로서의 역할갈등은 더욱 더 감소될 것이다.

본 연구 대상자의 언어폭력경험 정도는 5점 만점에 평균 3.34점으로 동일한 도구를 사용한 일반병동 간호사 대상 연구[27] 평균 2.14점, 혈액투석 간호사 대상 연구[9] 평균 2.45점보다 높은 것으로 나타났다. 본 연구 대상자의 언어폭력 경험 정도가 일반병동 간호사 보다 높았던 것은, 혈액투석 동안 환자와의 밀접한 접촉으로 발생하는 갈등의 결과[12]로 보이며, 환자와의 직접 대면과 접촉이 빈번할수록 언어폭력 경험이 많아진다는 연구결과[28]에 의해 뒷받침된다. 하지만, 본 연구는 혈액투석 간호사를 대상으로 한 연구[9]보다도 언어폭력경험 정도가 높았는데, 이러한 차이는 본 연구의 경우 혈액투석실 경력 3년 이상 6년 미만의 간호사 비중이 27.2% 이었던 반면, Jung과 Park[9]의 연구에서는 10.4%로 낮았기 때문으로 생각된다. 이 시기의 혈액투석 간호사는 업무의 전문성이 형성되어 중추적인 역할을 수행하지만[29], 병태생리학적인 측면에만 초점을 맞추어 환자 교육을 시행하려는 경향이 있어 환자와의 충돌로 인해 언어폭력을 경험할 가능성이 높다[1,5]. 따라서 혈액투석 간호사에게 표준화된 환자간호 교육지침보다는 혈액투석실 경력을 고려한 맞춤형 환자간호 교육지침을 제공한다면, 혈액투석 간호사의 언어폭력 경험을 감소시킬 수 있을 것으로 본다.

본 연구 대상자의 감정노동 정도는 5점 만점에 평균 3.78점으로 동일한 도구를 사용한 종합병원 간호사대상 연구[30] 평균 3.08점, 혈액투석 간호사 대상 연구[14] 평균 3.40점보다 높았다. 이러한 결과를 통해 본 연구 대상자들이 자신의 감정을 억제하고 간호업무를 수행하고 있다고 해석할 수 있으며, 혈액투석 간호사가 환자의 성공적인 투석과 친절한 간호사이미지를 위해 내재된 감정을 통제하는 경우가 빈번하다는 결과[14]와 일맥상통한다. 하지만 본 연구는 혈액투석 간호사 대상의

Ryu와 Choi 연구[14] 보다 감정노동 정도가 높았는데, 이러한 결과는 본 연구의 경우 책임간호사의 비중이 27.4%이었던 반면, Ryu와 Choi 연구[14]에서는 12.9%로 낮았던 것과 관련되는 것과 관련되는 것으로 생각된다. 이는 직위가 높을수록 업무의 범위와 책임감이 증가하고, 다양한 환자·보호자와 접촉하면서 감정노동이 증가한다는 연구결과[31]에 의해 뒷받침된다. 감정노동의 심화는 표면적 감정과 내적 감정의 차이에 대한 괴리감을 가져와 자존감 저하 및 직업적 회의감을 가져올 수 있다[32]. 따라서 주기적인 모니터링을 통해 다양한 감정노동 사례를 수집한 후, 그 자료를 토대로 혈액투석 간호사의 감정노동 감소를 위한 중재 방안을 다각적으로 모색해야 할 것으로 본다.

본 연구에서 대상자의 간호근무환경 정도는 4점 만점에 평균 2.29점으로 동일한 도구를 사용한 혈액투석 간호사 대상 Seo와 Lee의 연구[33] 평균 2.55점, Choi 연구[34] 평균 2.69점보다 낮았다. 이러한 결과는 혈액투석실 경력과 관련되는 것으로, 본 연구의 경우 혈액투석실 경력 1년 미만의 간호사 비중이 20.4%인 반면, Seo와 Lee의 연구[33]에서는 7.1%로 낮았기 때문으로 생각된다. 이는 혈액투석실로 부서 이동된 간호사 및 신규간호사의 경우, 새로운 근무지에 대한 기대감으로 간호근무환경을 긍정적으로 평가한다고 보고한 연구[34]에 의해 뒷받침된다. 선행연구에서[33,34]는 간호근무환경의 개선을 위해서는 충분한 인력 및 물질적 지원, 병원 운영의 간호사 참여, 양질의 간호를 위한 기반 마련의 중요성을 강조하였다. 하지만 10년 동안 혈액투석 환자 수는 급격하게 증가한 반면 혈액투석 간호사 수는 그에 미치지 못하고 있다[2,3]. 따라서 혈액투석 간호사 수급이 우선되어야 하며, 적절한 간호 인력이 확보되면 간호근무환경을 개선할 수 있을 뿐 아니라 양질의 간호제공을 위한 기반도 마련될 수 있을 것이라 생각된다.

본 연구의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 차이 분석에서는 근무형태에 따라 유의한 차이가 있었다. 상근근무 집단에 비해 교대근무 집단이 상근근무 집단의 직무스트레스 정도가 높았는데, 이러한 결과는 근무 형태에 따라 직무스트레스에 차이를 보인 연구[17]와 일치한다. 그러나 Jung과 Park연구[9]의 연구에서는 연령, 혈액투석실 경력, 직위에 따라서는 직무스트레스 차이가 있는 것으로 나타났는데, 이러한 차이는 연구 대상의

차이에 의한 것으로 보인다. 본 연구와 Hur와 Lee의 연구[17]의 경우, 신장클리닉과 종합병원 근무 혈액투석 간호사 대상이었지만, Jung과 Park연구[9]에서는 신장클리닉, 종합병원과 상급종합병원 근무 혈액투석 간호사 대상이었기 때문으로 생각되며, 향후 다양한 지역 및 병원 특성을 고려한 반복연구를 실시한 후 그 결과를 확인해 볼 필요가 있다.

본 연구 결과, 직무스트레스는 언어폭력경험, 감정노동과 유의한 양의 상관관계가, 간호근무환경과는 유의한 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉, 대상자의 언어폭력경험이 많으며, 감정노동이 심할수록 직무스트레스는 상승하며, 대상자가 인식하는 간호근무환경이 긍정적일수록 직무스트레스는 감소한다. 이러한 결과는 언어폭력경험이 많을수록 직무스트레스가 높고[9], 감정노동이 심할수록 직무스트레스가 높으며[14], 간호사가 인식하는 간호근무환경이 긍정적일수록 직무스트레스가 낮았던 연구[16]와 일치한다. 따라서 혈액투석 간호사의 직무스트레스 감소를 위해서는 언어폭력경험 및 감정노동의 감소와 근무환경 개선이 필요하다. 이를 위해서는 병원 내 언어폭력경험 및 감정노동 감소 및 근무환경개선 방안에 대한 병원 차원의 대책이 마련되어야 할 것으로 본다.

혈액투석 간호사의 직무스트레스 영향요인은 감정노동, 언어폭력경험, 간호근무환경이었으며, 설명력은 49.0%이었다. 이 중 가장 큰 영향요인은 감정노동으로 나타났다. 혈액투석 간호사의 직무스트레스 영향요인관련 선행연구 부족으로 직접적인 비교 고찰은 어려우나 종합병원 간호사 대상의 연구[35]에서 감정노동이 직무스트레스의 영향요인이며, 혈액투석간호사의 지속적인 감정노동으로 인한 심리적 압박감은 직무스트레스를 증가시킨다고 보고한 연구결과[36]와 맥을 같이한다고 할 수 있다. 따라서 혈액투석 간호사의 직무스트레스 감소를 위해서는 병원 경영진을 포함한 모든 직원의 감정노동에 대한 관심과 이해가 요구된다. 경영진에게 감정노동 관련 의무교육을 실시하여, 감정노동에 대한 관심을 증진시켜야 한다. 그리고 혈액투석실 책임자에게는 상담을 통한 혈액투석 간호사의 감정관리 능력 배양이 가능하도록 상담심리 관련 교육이 필요하다. 마지막으로 혈액투석 간호사에게는 업무 중 경험할 수 있는 다양한 감정 표출의 기회를 제공할 수 있는 심리지원 프로그램을 적용하여 긍정적인 감정상태의 강화를 유도

해야 할 것으로 본다.

직무스트레스의 두 번째 영향요인은 언어폭력경험이었는데, 환자의 언어폭력의 원인은 진료 과정에서의 불안감과 원만하지 않은 의사소통에서 발생하는 것으로 알려져 있다[37]. 혈액투석 환자는 투석 동안 동정맥루 천자와 응급상황에 대한 두려움으로 불안감을 느끼게 되는데, 이 때 원만하지 않은 간호업무 수행과 의사소통은 갈등을 초래하여 언어폭력을 유발한다[1,5,6,12]. 따라서 혈액투석 간호사의 언어폭력경험 감소를 위해서는 능숙한 투석기술을 확보하여 혈액투석 환자의 두려움과 불안감을 감소시켜야 한다. 이를 위해 시뮬레이션 교육을 보수교육에 포함하여 일정수준 이상의 실무 기술 보유를 가능하도록 해야 한다. 이와 더불어 치료적 의사소통기술을 적용한다면 혈액투석환자에게 원활한 정보를 전달하여 심리적 안정에도 도움을 줄 수 있을 것으로 본다. 이를 통해 혈액투석 간호사의 언어폭력경험이 줄어들면 직무스트레스도 감소할 것이다.

직무스트레스의 세 번째는 영향요인은 간호근무환경이었는데, 간호사의 업무는 업무 특성 상 간호근무환경에 지속적인 영향을 받게 되므로 간호사는 환경의존성이 높을 수밖에 없다[38]. 따라서 혈액투석 간호사의 직무스트레스 감소를 위해서는 간호근무환경 개선이 요구된다. 우선, 투석 동안의 반복적이며 부적절한 작업 자세는 근골격계에 부담을 주어 신체적 피로감과 함께 신체화 증상을 증가시키므로, 인체공학적 의료 장비로의 교체가 필요하다[14]. 또한, 경력관리제도를 도입하여 혈액투석 간호사의 경력과 수행능력에 따른 역할, 평가 및 보상 관련 기준을 마련하고 인사 평가에 대한 적절한 피드백을 제공한다면, 긍정적인 간호근무환경에 대한 인식을 가질 수 있을 것으로 생각된다.

본 연구는 20개의 혈액투석실 간호사를 대상으로 하였으므로 연구결과의 일반화에 어려움이 있다. 또한 혈액투석실의 규모, 간호사 1인당 투석 건수, 혈액적정성 평가 등급을 고려하지 않아 연구결과의 해석에 제한점이 있다. 그럼에도 불구하고 혈액투석 간호사의 직무스트레스 관련 연구가 많이 이루어지지 않은 시점에서 혈액투석 간호사의 직무스트레스 관리를 위한 기초자료를 제공한다는 점에서 의의가 있다.

V. 결 론

본 연구는 혈액투석 간호사의 직무스트레스, 언어폭력경험, 감정노동, 간호근무환경 간의 관계를 규명하고, 혈액투석간호사의 직무스트레스 영향요인을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다. 본 연구를 통해 언어폭력경험, 감정노동, 간호근무환경이 혈액투석 간호사의 직무스트레스 영향요인임을 확인하였다. 따라서 혈액투석 간호사의 직무스트레스 관리를 위해서는 본 연구에서 유의한 영향요인으로 나타난 언어폭력경험과 감정노동의 감소와 긍정적인 간호근무환경을 위한 방안이 모색되어야 한다. 본 연구 결과를 바탕으로 제언하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 일부 지역의 혈액투석실 간호사를 대상으로 하였으므로 일반화에 어려움이 있으며, 지역, 혈액투석실의 규모, 간호사 1인당 투석 건수, 혈액적정성 평가 등급을 고려한 반복연구가 필요하다. 둘째, 혈액투석 간호사의 직무스트레스 관련 연구가 부족하므로 다양한 변인을 적용한 후속 연구가 필요하며, 연구결과를 토대로 다양한 교육프로그램의 개발 및 적용 후 그 효과의 검증이 필요하다.

References

- [1] J.H. Yang, and M.O. Cho, "Ethnography on the Health Life of Hemodialysis Patients with Chronic Kidney Failure," *Korean Society of Adult Nursing*, Vol. 33, No. 2, pp. 156-168, April 2021. <http://doi.org/10.7475/kjan.2021.33.2.156>
- [2] http://www.ksn.or.kr/rang_board/list.html?code=sinchart
- [3] http://www.knna.or.kr/board/ask_answer.asp
- [4] R.H. Kim, and E.S. Nam, "Communication Types in Nurses Caring for Patients on Hemodialysis," *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 22, No. 5, pp. 45-50, May 2021. <http://doi.org/10.5762/kais.2021.22.5.42>
- [5] E.Y. Yeom, and M.Y. Kim, "The 'Good Nursing' Experienced by Hemodialysis Patients," *Korean Journal of Adult Nursing*, Vol. 26, No. 3, pp. 275-286, June 2014. <http://doi.org/10.7475/kjan.2014.26.3.275>
- [6] E.J. Park, and Y.H. Kim, "A Grounded Theory-Based Approach to Practice Adaptation Process of Hemodialysis Unit Nurses," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 19, No. 1, pp. 128-134, January 2013. <http://doi.org/10.1111/jkana.2013.19.1.128>
- [7] H.K. Kim, and S.S. Kim, "A Study on Influence

- Factors of the Job Stress on Job Satisfaction and Job Performance,” *Journal of Health Informatics and Statistics*, Vol. 44, No. 1, pp. 41-52, February 2019. <http://doi.org/10.21032/jhis.2019.44.1.41>
- [8] E.J. Oh, and Y.S. Kim, “A Study on the Relationship between Upper-scale General Hospital Nurses’ Experience of Verbal Abuse and Job Stress,” *Korean Academic Society Of Occupational Health Nursing*, Vol. 24, No. 3, pp. 173-182, August 2015. <http://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.3.173>
- [9] S.A. Joung, and K.Y. Park, “Influence of Experiencing Verbal Abuse, Job Stress and Burnout on Nurses’ Turnover Intention in Hemodialysis Units,” *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 22, No. 2, pp. 189-198, March 2016.
- [10] D.A. Infante, and C.J. Wigley, “Verbal aggressiveness: An interpersonal model and measure”, *Communication Monographs*, Vol. 53, pp. 61-69, June 2009. <https://doi.org/10.1080/03637758609376126>
- [11] J.N. Park, J.O. Cheong, and S.Y. Lee, “An Empirical Study on the Effect of the OPD Nurse’s Verbal Violence Experience on Job Satisfaction and Turnover Intention,” *Korean Public Management Review*, Vol. 31, No. 2, pp. 227-249, June 2017. <http://doi.org/10.24210/kapm.2017.31.2.010>
- [12] O.C.P. Cordenuzzi, S.B.S. Lima, F.C. Prestes, C.L.C. Beck, R.M. Silva, and D.D. Pai, “Strategies Used by Nursing Staff in Situations of Workplace Violence in a Hemodialysis unit,” *Revista Gaúcha de enfermagem*, Vol. 38, No. 2, pp. 1-12, January 2017. <http://doi.org/10.1590/1983-1447.2017.02.58788>
- [13] J.Y. Morris, and O.C. Feldman, “The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor,” *Academy of Management Review*, Vol. 21, No. 4, pp. 986-1010, October 1996. <https://doi.org/10.2307/259161>
- [14] E.J. Rye, and S.E. Choi, “Effects of Emotional Labor, Compassion Fatigue and Occupational Stress on the Somatization of Nurses in Hemodialysis Units,” *Korean Academic Society Of Occupational Health Nursing*, Vol. 26, No. 2, pp. 65-73, May 2017. <http://doi.org/10.11111/jkana.2013.19.1.128>
- [15] E.T. Lake, “Development of the Practice Environment Scale of the Nursing Work Index,” *Research in Nursing & Health*, Vol. 25, No. 3, pp. 176-188, February 2002. <http://doi.org/10.1002/nur.10032>
- [16] B. Hayes, C. Douglas, and A. Bonner, “Work Environment, Job Satisfaction, Stress and Burnout among Hemodialysis nurses,” *Journal of Nursing Management*, Vol. 23, No. 5, pp. 588 - 598, December 2013. <http://doi.org/10.1111/jonm.12184>
- [17] Y.J. Heo, and B.S. Lee, “Relationship between Empowerment, Job Stress and Burnout of Nurses in Hemodialysis units,” *Keimyung Nursing Science*, Vol. 15, No. 1, pp. 21-30, February 2011.
- [18] I.S. Hong, “Effects of Nurses’ Job stress, Resilience, Professional Self-concept on Turnover Intention in Hemodialysis Units,” Master’s Thesis, Kongju National University, Gongju, 2019.
- [19] M.J. Kim, and M.O. Gu, “The Development of the Stresses Measurement Tool for Staff Nurses working in the Hospital,” *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol. 14, No. 2, pp. 28-37, June 1984.
- [20] M.K. Ahn, “The Effect of Nurse’s Job Stress on Health Practice Behavior,” Master’s Thesis, Yonsei University, Seoul, 2003.
- [21] K.D. Nam, K.S. Yoon, H.S. Chung, H.R. Kim, H.S. Ohm, and Y.H. Sung, “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.
- [22] 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-,” Doctoral Thesis, Kyonggi University, Kyonggi, 2007.
- [23] M.O. Yoo, “Influences of Verbal Abuse on Job Stress and Organizational Commitment of Nurses,” Master’s Thesis, Chungju National University, Chungju, 2011.
- [24] M.J. Kim, “Research Articles: Effects of the Hotel Employee’s Emotional Labor upon the Job-related Attitudes,” *International Journal of Tourism Sciences*, Vol. 21, No.2, pp. 129-141, 1998.
- [25] E.H. Cho, M.N. Choi, E.Y. Kim, I.Y. Yoo, and N.J. Lee, “Construct Validity and Reliability of the Korean Version of the Practice Environment Scale of Nursing Work Index for Korean Nurses,” *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol. 41, No.3, pp.325-332, 2011. <http://doi.org/10.4040/jkan>

- 2011.41.3.325
- [26]J.H. Noh, and Y.K. Na, "Effects of Violence Experience, Emotional Labor, and Job Stress on Clinical Nurses' Depression," *Korean Academic Society Of Occupational Health Nursing*, Vol. 24, No. 3, pp. 153 - 161, August 2015.<http://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.3.153>
- [27]H.J. Heo, and S.K. Lee, "Effects of Verbal Abuse Experience and Burnout on Turnover Intentions of Hospital Nurses at Small and Medium-Sized Hospitals," *Journal of the Korean Data And Information Science Society*, Vol. 29, No. 3, pp. 65-678, June 2018. <http://doi.org/10.7465/jkdi.2018.29.3.665>
- [28]Y.O. Kim and Y.J. Lee, "Influence of Verbal Abuse on Job Stress for Special Unit Nurses and General Ward Nurses in General Hospitals," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 23, No. 3, pp. 323-335, June 2017. <http://doi.org/10.1111/jkana.2017.23.3.323>
- [29]J.S. Chun, "A Study for the Development of Nursing Competency Scale and In-Service Education Needs for Hemodialysis Nurse according to their Career Stage," Master's Thesis, Ewha Womans University, Seoul, 2005.
- [30]S.H. Kim, and M.A. Lee, "Effects of Emotional Labor and Communication Competence on Turnover Intention in Nurses," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 20, No. 3, pp. 332-341 June 2014. <http://doi.org/10.1111/jkana.2014.18.3.332>
- [31]S.R. Kang, Y.J. Kim, H.E. Seo, Y.Y. Bang, and G.J. Lee, "The Influence of the Clinical Nurses' Emotional Labor and Resourcefulness on the Turnover Intention," *The Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 18, No. 6, pp. 302-311, February 2017.<http://doi.org/10.5762/kais.2017.18.6.302>
- [32]Y.H. Yeom, H.S. Son, H.S. Lee, and M.A. Kim, "The Relationship between Physical Discomfort, Burnout, Depression, Social Supports and Emotional Labor of Clinical Nurses in Korea," *Hospital Nurses Association*, Vol. 23, No. 2, pp. 222 - 235, August 2017. <http://doi.org/10.22650/JKCNR.2017.23.2.222>
- [33]J.A. Seo, and B.S. Lee, "Effect of Work Environment on Nursing Performance of Nurses in Hemodialysis Units: Focusing on the Effects of Job Satisfaction and Empowerment," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 22, No. 2, pp. 178-188, June 2016. <http://doi.org/10.1111/jkana.2016.22.2.178>
- [34]J.Y. Choi, "*The Effect of Perceived Nursing Practice Environment of Hemodialysis Unit on Nurse's Job Satisfaction*," Master's Thesis, Korea National Open University, Seoul, 2017.
- [35]J.H. Kim, Y.M. Lee, H.Y. Joung, H.S. Choo, S.J. Won, S.Y. Kwon, H.J. Bae, H.K. Ahn, E.M. Kim, and H.J. Jang, "Effects of Emotional Labor, Emotional Intelligence and Social Support on Job Stress in Clinical Nurses," *Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, Vol. 20, No. 2, pp. 157-167. May 2013. <http://doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.2.157>
- [36]M. J. Jeong, "*The Effects of Emotional Labor and Job Stress on Turnover Intention of Nurses in a Hemodialysis Unit*," Master's Thesis, Changwon National University, Changwon, 2017.
- [37]M.S. Yun, and M.Y. Lee, "Influence of Verbal Violence Experienced by Nurses on Organizational Commitment: Focus on the Mediating Effects of Resilience," *Hospital Nurses Association*, Vol. 26, No. 1, pp. 1-9, April 2020. <https://doi.org/10.22650/JKCNR.2020.26.1.1>
- [38]M.Y. Han, M.S. Lee, J.Y. Bae, and Y.S. Kim, "Effects of Nursing Practice Environment, Compassion Fatigue and Compassion Satisfaction on Burnout in Clinical Nurses," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 21, No. 2, pp. 193-202, March 2015. <http://doi.org/10.1111/jkana.2015.21.2.193>