

# 상급종합병원 간호사의 언어폭력경험과 직무 스트레스와의 관계

오은주<sup>1</sup> · 김영순<sup>2</sup>

창신대학교 간호학과<sup>1</sup>, 부산과학기술대학교 간호학과<sup>2</sup>

## A Study on the Relationship between Upper-scale General Hospital Nurses' Experience of Verbal Abuse and Job Stress

Oh, Eun Ju<sup>1</sup> · Kim, Young Soon<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of Nursing, Changshin University, Changwon

<sup>2</sup>Department of Nursing, Busan Institute of Science and Technology, Busan, Korea

**Purpose:** The purpose of this study was to examine the relationship between upper-scale general hospital nurses' experience of verbal abuse and job stress. **Methods:** Subjects were 245 nurses working at 3 upper-scale general hospitals in B city and the data were collected by convenience samples using self-reported questionnaires consist of general characteristics, verbal abuse and job stress. The data were analyzed with descriptive statistics, t-test, ANOVA, Scheffé test and Pearson's correlation coefficients. **Results:** The mean score of verbal abuse level was 2.2 points and job stress level was 2.5 points. Experience of verbal abuse and job stress among the subjects had a positive correlation, and verbal abuse against nurses especially showed a strong correlation with job stress. **Conclusion:** Results of this study show that nurses' experience of verbal abuse increases their job stress. Therefore, continuous education and training programs that are based on the case studies with coping method according to clinical careers and working areas are required to reduce upper-scale general hospital nurses' experience of verbal abuse and decrease their job stress.

**Key Words:** Verbal abuse, Job stress

## 서론

### 1. 연구의 필요성

언어폭력은 타인에 의해 난폭하고 비난하는 공격적인 말들은 사람이 자신의 긍정적인 자아개념을 손상시킨다고 느끼는 언어표현을 말하며(Infante & Wigley, 1986), 최근 우리 사회의 여러 곳에서 대두되고 있는 언어폭력 문제는 그 사례가 점점 증가하고 있고 사회적인 문제로 확산되고 있는 실정이다. 조직사회가 내적긴장과 갈등이 클수록 언어는 폭력적인 경향을 보이며, 치료와 간호가 수행되는 의료현장은 의료서비

스에 대한 대상자들의 요구와 고객만족을 최우선시하며 의료기관의 정책 등으로 인해 구성원들과의 갈등이 증가되고 있는 양상을 보이고 있다. 특히 의료인 중 간호사는 24시간동안 긴장과 갈등 속에서 환자, 가족, 의사 및 전문적 종사자와 지속적인 상호작용적인 업무를 수행함으로써 어떤 직종보다 언어폭력에 노출될 수밖에 없는 실정이다(Kim & Kim 2004; Lee & Chung, 2007).

Cho 등(2011)은 병원근무 중 간호사가 경험한 언어폭력과 정서적 반응 및 대처방안에 관한 연구에서 간호사의 98%가 근무 중 언어폭력을 경험한 적이 있으며, 간호사의 81%가 최근 근무 1개월간 언어폭력을 경험했다고 보고하고 있다. 또한

**주요어:** 언어폭력, 직무 스트레스

**Corresponding author:** Kim, Young Soon

Department of Nursing, Busan Institute of Science and Technology, 88 Srang-ro, 132 Beon-gil, Buk-gu, Busan 616-737, Korea.  
Tel: +82-51-330-7123, Fax: +82-51-330-7213, E-mail: kyson5423@naver.com

Received: Apr 27, 2015 / Revised: Jul 1, 2015 / Accepted: Aug 18, 2015

언어폭력을 가하는 사람은 환자 및 보호자, 의사, 동료간호사 등이며 언어폭력의 형태는 반말, 강압적인 명령조의 말, 욕설 등이었다. 이러한 언어폭력은 간호사로 하여금 직무 스트레스를 증가시키고, 직무만족도와 간호의 질을 저하시키며, 우울, 짜증 등의 부정적인 정서반응으로 이어져 결국은 간호사들이 임상현장을 벗어나고자 하는 이직을 고려하게 되는 것으로 나타났다(Lee & Chung, 2007; Rowe & Sherlock, 2005).

언어폭력이 임상현장에서 빈번하게 발생함에도 불구하고 간호사들은 적절한 대처방법과 공정한 처리절차에 대해 체계적인 교육을 받는 경우는 미비한 것으로 나타났다. 따라서 언어폭력 발생 시 예방을 위한 정책마련과 대응방법에 대한 교육, 안전요원의 배치, 전담부서의 설치 등을 원하고 있는 것으로 보고되고 있다(Kim & Kim, 2004). 그러나 현실적으로는 언어폭력의 예방과 대책에 관한 관심이 부족하고 문제가 발생하면 조직차원의 문제로 보기 보다는 개인의 책임으로 전가하려는 경향이 높다(Lee & Chung, 2007).

간호사의 직무 스트레스는 간호사가 직무를 수행하면서 직무를 둘러싼 환경과 관련하여 발생하는 것으로, 간호사는 병원 환경 속에서 다양한 직종의 구성원과 치료에 대한 기대가 높은 환자 및 보호자와의 관계를 지속하면서 그들과 가장 밀접하게 업무를 수행하고 있고, 과실과 사고에 대한 위협성, 새로운 기술과 지식의 요구 등으로 어떤 전문직보다 높은 직무 스트레스에 노출되어 있다. 이러한 간호사의 직무 스트레스는 직무만족과 조직의 몰입을 낮추고, 간호 업무의 생산성과 효율성을 저하시킬 뿐만 아니라, 이직충동을 높이고, 재직의도를 낮추어 간호발전 저해와 병원경영에 손실을 가져오는 것으로 보고되고 있다(An & Kang, 2008; Cho & Kim, 2013; Kang, 2010; Kim & Jo, 2013; Ko & Yom, 2003). 간호사의 직무 스트레스를 관리하고 안전한 환경에서 간호업무를 수행하도록 돕는 것은 간호사 개인의 안녕과 간호전문직의 발전, 대상자 간호의 질, 효율적인 인력관리측면에서 매우 중요한 과제라 할 수 있다. 우리나라 상급종합병원은 희귀성 질환이나 중증질환에 대해 난이도가 높은 의료행위를 수행하고, 합병증 발생이 높은 질병군이 집중되어 있어 의료기관과 의료진에 대한 치료 기대 요구가 높다. 또한 최근 대형병원으로의 의료 집중화현상으로 상급병원으로의 환자 쏠림현상도 나타나고 있어, 상급종합병원에서 근무하고 있는 간호사의 직무 스트레스는 더욱 가중될 것으로 사료된다. 따라서 이들의 직무 스트레스에 영향을 미치는 다양한 변수에 대한 관심과 개선노력이 요구되어진다.

현재까지 상급종합병원에서 근무하는 간호사에 관한 연구는 직무만족, 직무 스트레스, 피로수준, 건강증진행위(Kang,

2010.; Kim, 2001; Kim, Kwon & Cho, 2012.; Kim & Cho, 2013.; Shin & Cho, 2013) 등의 연구가 수행되었고, 언어폭력과 관련하여 종합병원 간호사를 대상으로 언어폭력과 정서적 반응, 대처방안(Cho et al., 2011), 폭력과 이직실태조사(Kim & Kim, 2004), 대학병원과 종합병원의 간호사를 대상으로 의료기관내에서의 언어폭력(Kwon, Kim, Choe, Lee & Sung, 2007), 언어폭력경험과 직무 스트레스(Son, 2011), 일개 지역 병원의 간호사대상으로 언어폭력과 직무 스트레스를 조사한 연구는 수행되었으나 대상자의 중등도와 상대적으로 높은 상급종합병원에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 언어폭력경험과 직무 스트레스와의 관계를 알아본 연구는 미비한 실정이었다.

따라서 본 연구는 상급종합병원에서 근무하는 간호사가 경험하는 언어폭력의 경험과 직무 스트레스를 확인하고 이들 변수간의 상관관계를 살펴봄으로써 안전한 근무환경 제공을 위한 구체적인 중재 방안 마련을 모색하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 상급종합병원 간호사의 언어폭력경험, 직무 스트레스를 확인하고 이들 변수간의 상관관계를 파악하기 위한 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 연구대상자의 언어폭력경험, 직무 스트레스를 파악한다.
- 연구대상자의 일반적 특성에 따른 언어폭력경험, 직무 스트레스의 차이를 파악한다.
- 언어폭력경험과 직무 스트레스와의 관계를 파악한다.

## 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 상급종합병원 간호사의 언어폭력경험, 직무 스트레스를 확인하고 이들 변수간의 상관관계를 파악하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

### 2. 연구대상

본 연구의 대상자는 B광역시 소재 3개의 상급종합병원에서 입사한지 6개월 이상인 간호사를 대상으로 편의 추출하였다. 본 연구대상자의 선정기준을 충족하는 3개의 간호사 1800

여명 중 본 연구참여에 동의한 270명의 간호사를 대상(6.6%)으로 자료를 수집하였다.

연구대상자 표본수는 G\*Power 3.1.5 프로그램을 이용하여 유의수준( $\alpha$ ).05, 중간 효과크기 .15, 통계적 검정력 .95을 투입하였을 때 필요한 표본 수는 172명이었다. 따라서 회수율과 탈락율을 고려하여 270명의 간호사에게 설문지를 배부하였고, 회수된 270부 중에서 응답이 불충분한 25부를 제외한 245명에 대한 자료를 최종 분석하였다.

### 3. 연구도구

#### 1) 언어폭력

언어폭력이란 타인에 의해 난폭하고 비난을 주는 공격적인 말을 들음으로써 그 말을 듣는 사람이 자신의 긍정적인 자아개념을 손상시킨다고 느끼는 언어표현을 말하며(Inante & Wigley, 1986), 본 연구에서는 간호사가 경험한 언어폭력을 측정하기 위해 Nam 등(2006)이 개발한 17개 문항을 Ku (2007)이 수정·보완한 도구를 You (2011)가 문장의 연결성과 적절성을 보완한 도구를 사용하였다. 언어폭력에 대한 질문은 의사, 간호사, 환자 및 보호자에 관한 항목이 각각 13문항으로 구성되었다. 각 항목은 5점 척도로 '전혀 없었다'에서 '매우 자주 있었다'의 5점 Likert식 척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 언어폭력의 경험정도가 높은 것을 의미한다.

도구의 신뢰도는 You (2011)의 연구에서 의사 언어폭력 Cronbach's  $\alpha$  = .91, 간호사 언어폭력 Cronbach's  $\alpha$  = .92, 환자 및 보호자의 언어폭력 Cronbach's  $\alpha$  = .93이었다. 본 연구에서는 의사 언어폭력 Cronbach's  $\alpha$  = .92, 간호사 언어폭력 Cronbach's  $\alpha$  = .92, 환자 및 보호자의 언어폭력 Cronbach's  $\alpha$  = .93이었다.

#### 2) 직무 스트레스

직무 스트레스란 간호사가 업무로 인해서 생리적, 심리적, 사회적 장애를 받을 정도로 부담을 느끼는 상태(Gu & Kim, 1984)를 말하며 간호사의 직무 스트레스를 측정하기 위하여 Chang 등(2005)이 개발한 한국인 직무 스트레스 측정도구 단축형(Korean Occupational Stress Scale: KOSS-SF)를 사용하였다. 이 도구는 직무요구도 4문항, 직무자율성 결여 4문항, 관계갈등 3문항, 직무불안정 2문항, 조직체계 4문항, 보상 부적절 3문항, 직장문화 4문항의 7개 영역 24문항으로 구성되어 있으며, 각 문항은 4점 Likert식 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 4점까지 응답하도록 하였고, 부정문항

은 역산을 실시하였다. 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높음을 의미한다. Chang 등(2005)의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$  = .79였으며, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  = .84로 나타났다.

### 4. 자료수집

자료수집은 해당병원의 간호부서장과 수간호사 및 간호부의 연구담당자에게 연구의 목적에 대해 설명하고 협조의뢰 후 연구자가 직접 설문지를 배포하여 회수하는 방법을 사용하였다. 2014년 5월 1일부터 5월 20일까지 자료를 수집하였으며, 연구대상자에게 연구의 필요성과 목적을 설명한 후 연구에 참여를 허락한 대상자에게 서면동의를 얻은 후 자료를 수집하였다. 총 270부 중 응답이 불충분한 25부를 제외한 245부가 분석에 사용되었다.

### 5. 윤리적 고려

본 연구에 앞서 연구참여 대상자를 윤리적으로 보호하기 위해 본 연구자가 소속된 기관의 심의Institutional Review Board (Number: E-2014037)를 거쳐 승인을 받았다. 연구대상자의 서면동의, 자발적 참여, 설문지에 대한 익명성을 보장하고자 하였다.

### 6. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 20.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 분석방법은 다음과 같다.

- 연구대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율, 평균과 표준편차로 산출하였으며 언어폭력 경험정도와 직무 스트레스 정도는 평균과 표준편차를 사용하였다.
- 연구대상자의 일반적 특성에 따른 언어폭력경험과 직무 스트레스의 차이는 t-test, ANOVA로, 사후 분석은 Scheffé test를 이용하였다.
- 언어폭력경험과 직무 스트레스의 신뢰도는 Pearson correlation coefficients로 분석하였다.

## 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성에서 연령은 26세 미만이 103명(42.0

%)으로 가장 많았으며, 26세 이상 29세 미만이 81명(33.1%), 30세 이상 39세 미만이 48명(19.6%), 40세 이상이 13명(5.3%) 순이었다. 성별은 여성이 241명(98.4%)으로 남성 4명(1.6%)보다 많았으며, 결혼상태는 미혼은 199명(81.2%)이었고, 기혼은 46명(18.8%)이었다. 종교는 있는 경우가 124명(50.6%), 없는 경우가 121명(49.4%)이었으며, 교육수준은 4년제 간호대학이 133명(54.3%)으로 가장 많았고, 3년제 간호대학 78명(31.8%), 대학원 이상이 34명(13.9%) 순이었다. 대상자의 근무경력은 1년 이상 5년 미만이 155명(63.3%)으로 가장 높았으며, 6년 이상 9년 미만이 47명(19.2%), 10년 이상 28명(11.8%), 1년 미만 14명(5.7%) 순이었다. 직위는 일반간호사 241명(98.4%), 책임간호사 이상이 4명(1.6%) 순이었다. 근무형태는 교대근무가 213명(86.9%), 상근근무 32명(13.1%) 순이었다. 근무부서는 외과계병동 124명(50.6%), 내과계병동 66명(26.9%), 특수간호계 55명(22.4%) 순이었다(Table 1).

**Table 1.** General Characteristics of Participants (N=245)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Age (year)		27.9±5.80
	< 26	103 (42.0)
	26~29	81 (33.1)
	30~39	48 (19.6)
	≥ 40	13 (5.3)
Gender	Female	241 (98.4)
	Male	4 (1.6)
Marital status	Unmarried	199 (81.2)
	Married	46 (18.8)
Religion	Yes	124 (50.6)
	No	121 (49.4)
Education level	College (3 year)	78 (31.8)
	University (4 year)	133 (54.3)
	Graduate	34 (13.9)
Job career (year)		4.95±5.64
	< 1	14 (5.7)
	1~5	155 (63.3)
	6~9	47 (19.2)
	≥ 10	28 (11.8)
Position	Staff nurse	241 (98.4)
	≥ Charge nurse	4 (1.6)
Job fitting	Fit	32 (13.1)
	Unifit	213 (86.9)
Working unit	Medical unit	66 (26.9)
	General unit	124 (50.6)
	Special unit	55 (22.4)

## 2. 대상자의 언어폭력경험과 직무 스트레스

연구대상자의 전체 언어폭력경험은 5점 만점에 평균 2.20점이었으며, 이를 행위자별로 세부적으로 살펴보면 환자 및 보호자에 의한 언어폭력 2.46점으로 가장 높게 나타났고, 의사에 의한 언어폭력은 2.23점. 간호사에 의한 언어폭력 1.91점 순이었다. 연구대상자의 직무 스트레스 정도는 4점 만점에 평균 2.51점이었으며, 하위영역별로 살펴보면 직무요구 3.15점, 보상부족점 2.61점, 조직체계 2.59점, 직무자율성 결여 2.48점, 직무불안정 2.32점, 조직문화 2.28점, 대인관계갈등 1.95점 순이었다(Table 2).

## 3. 대상자의 일반적 특성에 따른 언어폭력

대상자의 일반적 특성에 따른 언어폭력을 분석한 결과 의사의 언어폭력은 연령( $F=6.57, p<.001$ ), 교육수준( $F=4.60, p=.011$ ), 근무부서( $F=3.69, p=.026$ )에서 유의한 차이를 보였다. 연령에서 26~29세의 간호사가, 대학원 이상의 교육수준을 가진 간호사가 3년제 간호대학의 학력을 가진 간호사보다, 특수간호계에 근무하는 간호사가 내과계 병동에 근무하는 간호사보다 의사의 언어폭력 경험이 더 높은 것으로 나타났다.

간호사에 의한 언어폭력은 근무부서( $F=4.11, p=.017$ )에 따라 유의한 차이를 보였으며 이를 사후 분석한 결과 특수간호계에 근무하는 간호사가 외과계 병동에 근무하는 간호사보다 동료인 간호사로부터 받는 언어폭력 경험이 더 높은 것으로 나타났다.

환자 및 보호자의 언어폭력은 연령( $F=6.20, p<.001$ ), 성별( $t=-2.36, p=.019$ ), 근무경력( $F=4.40, p=.005$ ), 근무부서( $F=15.90, p<.001$ )에 따라 유의한 차이를 보였다. 연령은 26~29세에서, 성별은 남성보다 여성이, 근무경력에서는 6~9년 미만의 경력을 가진 간호사가 환자 및 보호자의 언어폭력 경험이 높았으며, 근무부서를 사후 검정한 결과 내. 외과계 병동에서 근무하는 간호사가 특수간호계에 근무하는 간호사보다 환자 및 보호자의 언어폭력경험이 더 높은 것으로 나타났다(Table 3).

## 4. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스

연구대상자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스는 결혼상태( $t=2.13, p=.034$ ), 근무부서( $F=3.40, p=.035$ )에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 미혼의 간호사가 기혼의 간

**Table 2.** The Level of Verbal Abuse Experience and Job Stress

(N=245)

Variables	M±SD	Min	Max	Possible Range
Verbal abuse	2.20±0.50	1.00	3.62	1~5
Doctor	2.23±0.68	1.00	4.92	1~5
Nurse	1.91±0.59	1.00	3.62	1~5
Patient and family	2.46±0.65	1.00	4.15	1~5
Job stress	2.51±0.28	1.96	3.42	1~4
Job demand	3.15±0.46	2.00	4.00	1~4
Insufficient job control	2.48±0.41	1.50	4.00	1~4
Interpersonal conflict	1.95±0.41	1.00	3.33	1~4
Job insecurity	2.32±0.58	1.00	4.00	1~4
Organizational system	2.59±0.46	1.75	3.75	1~4
Lack of reward	2.61±0.50	1.00	4.00	1~4
Occupational climate	2.28±0.42	1.25	3.50	1~4

**Table 3.** Verbal Abuse Experience according to Subjects' Characteristics

(N=245)

Characteristics	Categories	Doctor verbal abuse		Nurse verbal abuse		Patient and family verbal abuse	
		M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Age (year)	< 26	2.0±0.64	6.57	1.8±0.62	0.53	2.2±0.70	6.20
	26~29	2.4±0.68	(< .001)	1.9±0.56	(.662)	2.6±0.61	(< .001)
	30~39	2.2±0.64		1.9±0.63		2.5±0.69	
	≥40	2.1±0.67		2.0±0.53		2.4±0.73	
Gender	Female	2.2±0.68	0.55	1.9±0.59	-0.30	2.4±0.69	-2.36
	Male	2.4±0.62	(.581)	1.8±0.88	(.758)	1.6±0.79	(.019)
Marital status	Unmarried	2.2±0.70	-0.53	1.9±0.60	-0.43	2.4±0.70	-0.37
	Married	2.2±0.56	(.592)	1.9±0.56	(.662)	2.5±0.66	(.706)
Religion	Yes	2.2±0.69	0.16	1.8±0.57	-0.89	2.4±0.71	-0.50
	No	2.2±0.68	(.868)	1.9±0.61	(.370)	2.4±0.68	(.553)
Education level	College <sup>a</sup>	2.0±0.60	4.60 <sup>†</sup>	1.8±0.60	1.17	2.4±0.66	2.70
	University <sup>b</sup>	2.3±0.69	(.011)	1.9±0.60	(.311)	2.4±0.60	(.069)
	Graduate school <sup>c</sup>	2.4±0.74	a < c	1.8±0.58		2.7±0.73	
Clinical career (year)	< 1	2.1±0.37	1.52	2.0±0.62	0.63	2.5±0.59	4.40
	1~5	2.2±0.71	(.209)	1.8±0.59	(.593)	2.3±0.70	(.005)
	6~9	2.4±0.64		1.9±0.62		2.7±0.60	
	≥ 10	2.4±0.68		1.9±0.50		2.5±0.73	
Position	Staff nurse	2.2±0.68	1.95	1.9±0.59	1.15	2.4±0.69	-1.03
	≥ Charge nurse	1.5±0.28	(.052)	1.5±0.45	(.250)	2.8±0.82	(.302)
Job fitting	Fit	2.2±0.69	0.42	1.9±0.64	0.09	2.0±0.71	-1.68
	Unifit	2.2±0.68	(.670)	1.9±0.59	(.923)	2.4±0.69	(.093)
Working unit	Medical unit <sup>a</sup>	2.0±0.52	3.69 <sup>†</sup>	1.9±0.53	4.11 <sup>†</sup>	2.5±0.59	15.90 <sup>†</sup>
	Surgical unit <sup>b</sup>	2.3±0.73	(.026)	1.8±0.63	(.017)	2.6±0.66	(< .001)
	Special unit <sup>c</sup>	2.4±0.72	a < c	2.0±0.55	b < c	2.0±0.71	a, b > c

a, b, c=Scheffé test.

호사보다. 내과계 병동과 특수간호계에 근무하고 있는 간호사가 외과계 병동에 근무하는 간호사보다 직무 스트레스가 더 유의하게 높은 것으로 나타났다(Table 4).

**5. 대상자의 언어폭력, 직무 스트레스와의 상관관계**

상급종합병원 간호사가 경험한 언어폭력과 직무 스트레스

Table 4. Job Stress according to Participants' Characteristics

(N=245)

Characteristics	Categories	Job stress		
		M±SD	t or F	p
Age (year)	< 26	2.5±0.29	0.56	.636
	26~29	2.5±0.29		
	30~39	2.5±0.28		
	≥40	2.4±0.20		
Gender	Female	2.5±0.28	-0.56	.576
	Male	2.4±0.24		
Marital status	Unmarried	2.5±0.28	2.13	.034
	Married	2.4±0.26		
Religion	Yes	2.5±0.29	-0.44	.660
	No	2.5±0.27		
Education level	College	2.4±0.26	1.74	.178
	University	2.5±0.29		
	Graduate school	2.5±0.32		
Clinical career (year)	< 1	2.4±0.23	0.84	.470
	1~5	2.5±0.29		
	6~9	2.5±0.28		
	≥ 10	2.4±0.25		
Position	Staff nurse	2.5±0.18	1.36	.173
	≥ Charge nurse	2.3±0.13		
Job fitting	Fit	2.4±0.27	-1.33	.184
	Unfit	2.5±0.28		
Working unit	Medical unit	2.5±0.29	3.40	.035
	Surgical unit	2.4±0.26		
	Special unit	2.5±0.30		

와의 상관관계를 분석한 결과, 언어폭력경험은 직무 스트레스와 강한 양의 상관관계가 있는( $r=.79, p<.001$ ) 것으로 나타났다. 대상자별 언어폭력은 간호사에 의한 언어폭력( $r=.48, p<.001$ )이 가장 높은 상관관계를 보였고, 의사에 의한 언어폭력( $r=.20, p=.002$ ), 환자 및 보호자에 의한 언어폭력( $r=.17, p=.008$ ) 순으로 나타났다. 직무 스트레스의 하위수준과 언어폭력과의 관계에서 변수들 중 조직문화가 가장 큰 상관관계를 보였으며( $r=.42, p<.001$ ), 대인관계갈등( $r=.27, p<.001$ ), 조직체계( $r=.26, p<.001$ ), 보상부적절( $r=.25, p<.001$ ), 업무요구( $r=.21, p<.001$ ), 직무불안정( $r=.16, p<.013$ ) 순으로 나타났으며, 직무자율성결여( $r=-.02, p<.707$ )는 언어폭력과 유의하지 않은 것으로 나타났다(Table 5).

## 논 의

본 연구는 3개의 상급종합병원 간호사를 대상으로 언어폭력경험, 직무 스트레스 정도를 살펴보고, 이들 변수간의 상관

관계를 분석해봄으로써 언어폭력에 의한 직무 스트레스를 감소시키고 아울러 언어폭력을 사전에 예방하고 구체적인 중재 방안 마련을 모색하는데 기초자료를 제공 하고자 수행되었다. 본 연구결과와 주요내용을 중심으로 다음과 같이 논의해 보고자 한다.

본 연구에서 나타난 상급종합병원 간호사의 언어폭력 경험 정도는 5점 척도에 평균 2.2점으로 나타나 중간정도의 언어폭력 경험 정도를 보였으며, 동일한 도구를 이용하여 언어폭력을 측정된 선행연구에서 환자 및 보호자 2.39점, 의사 2.22점, 간호사 2.04점과 비교하여 유사하였다(You, 2011). 또한 언어폭력을 가하는 주된 행사자는 환자 및 보호자의 의한 언어폭력이 2.46점으로 가장 높았으며, 의사 언어폭력 2.23점, 간호사 언어폭력 1.91점 순이었다. 이 결과는 임상간호사를 대상으로 같은 도구를 사용하여 또한 대부분의 국내 선행연구에서 환자 및 보호자의 언어폭력이 가장 높은 것으로 나타난 것과 유사하였다(Cho et al., 2011; Kim & Kim, 2004; Kwon, Kim, Choe, Lee, & Sung, 2007; You, 2011) 그러나 국내 중

**Table 5.** Correlation between Verbal Abuse Experience and Job Stress

(N=245)

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
1. Verbal abuse	1											
2. Doctor	.79 ( $<.001$ )	1										
3. Nurse	.76 ( $<.001$ )	.45 ( $<.001$ )	1									
4. Patient and family	.76 ( $<.001$ )	.35 ( $<.001$ )	.35 ( $<.001$ )	1								
5. Job stress	.79 ( $<.001$ )	.20 (.002)	.48 ( $<.001$ )	.17 (.008)	1							
6. Job demand	.21 (.001)	.066 (.308)	.26 ( $<.001$ )	.17 (.007)	.63 ( $<.001$ )	1						
7. Insufficient job control	-.02 (.707)	-.04 (.540)	.18 (.006)	-.16 (.010)	.53 ( $<.001$ )	.22 (.001)	1					
8. Interpersonal conflict	.27 ( $<.001$ )	.17 ( $<.001$ )	.38 ( $<.001$ )	.08 (.197)	.57 ( $<.001$ )	.08 (.181)	.26 ( $<.001$ )	1				
9. Job insecurity	.16 (.013)	.16 (.012)	.06 (.339)	.14 (.033)	.37 ( $<.001$ )	.17 (.007)	-.12 (.062)	.17 (.008)	1			
10. Organizational system	.26 ( $<.001$ )	.12 (.064)	.37 ( $<.001$ )	.14 * (.026)	.76*** ( $<.001$ )	.37 ( $<.001$ )	.29 ( $<.001$ )	.39 ( $<.001$ )	.25 ( $<.001$ )	1		
11. Lack of reward	.25 ( $<.001$ )	.10 (.110)	.39 ( $<.001$ )	.15 (.019)	.77 ( $<.001$ )	.40 ( $<.001$ )	.41 ( $<.001$ )	.32 ( $<.001$ )	.14 (.026)	.62 ( $<.001$ )	1	
12. Occupational climate	.42 ( $<.001$ )	.33 ( $<.001$ )	.45 ( $<.001$ )	.21 (.001)	.64 ( $<.001$ )	.28 ( $<.001$ )	.14 (.027)	.44 ( $<.001$ )	.20 (.002)	.33 ( $<.001$ )	.38 ( $<.001$ )	1

합병원 간호사를 대상으로 한 Son (2011) 연구에서 간호사에 의한 언어폭력 경험이 2.16점으로 가장 높고, 환자 및 보호자 2.06점, 의사 2.00점 순으로 나타난 결과와는 차이를 보였다. 이는 의료기관의 차이로 사료되며 본 연구에서는 상급종합병원 간호사가 대상이었던 반면 Son (2011)의 연구에서는 300 병상 이상의 종합병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 조사되었다. 또한 국외의 Sofield와 Salmond (2003)의 연구에서는 언어폭력의 주된 행사자가 의사, 환자 및 보호자, 동료, 상사의 순으로 나타나 본 연구결과와 차이를 보였다. 따라서 향후 의료기관별 차이를 고려한 반복연구를 통해 언어폭력 경험의 주된 대상자를 반복 검증할 필요가 있을 것으로 사료된다. 의료기관은 환자의 질적인 치료를 위해 바람직한 근무환경이 필요함에도 불구하고 전문직인 의료직종사자 사이에서도 반말, 강압적인 명령조의 언어, 험담, 막말, 폭언 등이 공공연하게 사용되면서 바람직한 근무환경이 저해되고 있다. 특히 상급종합병원의 경우 환자의 중증도가 높고, 환자 및 가족의 치료에 대한 기대가 높음으로 인해 전문 의료직 사이에서 동반

자로서 바람직한 의료를 실천해나가야 과업이 있음에도 불구하고 공공연하게 이루어지고 있는 언어폭력 경험이 중간정도로 나타나고 있는 현실은 주지할 필요성이 있다. 이러한 문제를 개선하기 위해 의료진들 사이의 수평적 관계에 대한 인식 전환, 존중하는 분위기, 여러 가지 갈등요인을 줄이기 위한 개선노력이 요구된다.

본 연구대상자인 상급종합병원에서 근무하고 있는 간호사의 직무 스트레스 정도는 4점 척도에 2.51점(100점 환산: 62.7점)으로 중간 이상인 것으로 나타났다. 이러한 결과는 상급종합병원 간호사를 대상으로 한 연구에서 직무 스트레스 정도가 상당히 높은 것으로 나타난 연구결과들과 일치하고 있으나(Kang, 2010; Kim & Jo, 2013), 동일한 측정도구를 사용한 Nam (2010)의 연구에서 직무 스트레스 정도가 중간 이하(45.8점)로 나온 결과와는 차이를 보였다. 이러한 결과는 연구조사 시기에서 오는 차이로 사료되며 최근 의료기관은 의료기관평가의 강화, 의료기관사이의 경쟁화 및 대형화, 서비스 요구에 대한 증가 등으로 간호사의 업무가 과중되고 있어 상급

종합병원 간호사로 하여금 직무에 대한 스트레스를 더 높였던 원인으로 사료된다. 직무 스트레스를 하위영역별로 살펴보면 직무요구가 3.15점으로 가장 높게 나타났고, 보상부적절 2.61점, 조직체계 2.59점, 직무자율성 결여 2.48점, 직무불안정 2.32점, 조직문화 2.28점, 대인관계갈등 1.95점 순이었다. 이는 선행연구에서 직무요구가 3.13점으로 병원간호사들의 직무요구도가 상당히 높은 결과와 일치하였다. 또한 간호를 제공하는 직무환경으로서의 병원의 조직체계가 2.19점으로 중간 정도의 합리성을 가지고 있는 결과와도 유사하였다(Ko, 2012) 또한 선행연구에서 직무 스트레스의 하위요인이 보상부적절, 직무요구, 조직체계 순으로 보고하고 있고, 외래와 병동의 간호사 모두 과중한 간호업무에서 직무 스트레스를 가장 높게 느끼고 있으며, 보상이 많을수록 업무 스트레스가 낮아지는 결과와 일치하였다(Nam, 2010; Kim & Jo, 2013). 이러한 결과를 토대로 상급종합병원에서 근무하는 간호사는 간호업무에 대한 직무 요구도는 과중하게 받는 반면 보상에 대한 부적절함과 업무수행에 필요한 지원의 부적절함 등으로 직무 스트레스가 가중되고 있음을 파악할 수 있다. 따라서 상급종합병원 간호사의 정확한 업무량을 분석하고 충분한 간호 인력 배치로 간호업무에 대한 부담을 줄여주는 정책과 적절한 보상이 고려될 때 상급종합병원 간호사의 직무 스트레스는 감소될 수 있을 것으로 사료된다.

대상자의 일반적 특성에 따른 언어폭력경험 정도는 의사에 의한 언어폭력에서 연령, 교육수준, 근무부서에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령은 26~29세 미만에서, 학력은 대학원 이상의 학력을 가지고 있는 경우, 근무부서는 특수 간호계에 근무하는 경우에 의사에 의한 언어폭력경험이 더 높은 것으로 나타났다 이는 선행연구에서(Son, 2010) 임상경력이 11년 이상인 경우, 학력이 전문대졸인 경우, 근무부서가 외과계 병동에 근무하는 경우 의사에 의한 언어폭력 경험은 더 높았다는 결과와는 차이를 보였으나, 현 근무지에서 6년 이상의 근무기간을 가지는 경우 의사의 언어폭력 경험은 높았다는 결과와는 비슷하였다. 또한 You (2011)의 연구에서 수술실과 같은 특수 간호계에서 근무하는 경우 의사의 언어폭력이 높았다는 결과와도 일치하였다. 본 연구결과를 통해 의료기관 내에서 업무의 책임을 역동적으로 수행하고 있는 중간 경력을 가진 간호사 집단에서 의사로부터 받는 언어폭력경험이 더 높음을 알 수 있다. 따라서 간호관리자는 임상현장에서 일어나고 있는 언어폭력과 관련된 구체적인 상황, 사례 등을 제시할 필요성이 있으며, 임상경력, 년차별 차이, 근무병동에 대한 차이를 고려한 사례 중심의 효과적인 의사소통교육 프로그램을

지속적으로 제공하여야 할 것이다.

간호사에 의한 언어폭력은 근무부서에 따라 유의한 차이를 보였다. 응급실, 수술실과 같은 특수 간호계에 근무하는 간호사가 일반병동에서 근무하는 간호사보다 같은 동료인 간호사로부터 받는 언어폭력 경험이 더 높은 것으로 나타났다. 이들 부서의 생명을 다루는 응급상황에서의 긴장감과 최선의 의사결정을 하면서 간호업무를 수행하는 동료 사이에서 오는 갈등 상황 속에서 각종 의료행위시 간호사 집단에서 민감하게 반응할 수밖에 없는 상황에서 오는 결과로 사료된다. 반말이나 강압적인 태도 등의 언어폭력이 근무하고 있는 부서에 따라 차이가 있는 것으로 나타남으로 인해 간호사 집단교육이나 단위별 교육 시 특수 간호계에서 근무하는 간호사의 경우 언어폭력에 대한 인지와 교육을 강화할 필요성이 있겠다.

환자 및 보호자에 의한 언어폭력에서는 연령, 성별, 근무경력, 근무부서에 따라 유의한 차이를 보였으며,

26~29세 연령의 간호사 집단이면서 6~9년의 임상경력이 있는 간호사, 특수간호계 보다는 내, 외과계 병동의 간호사가 환자 및 보호자의 언어폭력경험이 더 높았다. 이는 선행연구에서 6년 이상인 근무기간을 가진 경우, 외래에서 근무하는 경우, 내과, 외과계 병동에서 근무하는 경우 환자 및 보호자의 언어폭력이 높았다는 결과와 일치하였다(Son, 2010; You, 2011). 이러한 결과를 토대로 임상경력이 6년차 정도의 중간년차를 가진 경우 이들은 의료기관내에서 역동적으로 업무를 수행하고 있으며 의사와 환자 및 보호자로부터 언어폭력에 노출이 많이 되고 있음을 알 수 있다. 또한 상시 환자와 보호자와 함께 있는 내, 외과계 병동에서 치료와 간호에 대한 불만을 간호사들이 받고 있음을 알 수 있다. 따라서 이들의 요구에 신속하고 정확하게 대응함과 동시에 의료소비자인 환자, 보호자에 대해서도 합리적이고 바람직한 요구와 언어에 대한 주지도 필요할 것으로 사료된다.

상급종합병원 간호사의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스는 결혼 상태와 근무부서에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 미혼의 간호사가 기혼의 간호사보다 직무 스트레스가 더 높게 나타났으며, 내과병동이나 특수 간호계에서 근무하는 간호사가 외과 병동에서 근무하는 간호사보다 직무 스트레스 정도가 더 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 Kim (2001)의 연구에서 기혼의 간호사가 미혼의 간호사보다 직무 스트레스가 더 높았다는 연구결과와도 차이를 보여 반복연구를 통한 검증이 필요할 것으로 보인다. 근무부서는 선행연구에서 병동에서 근무하는 간호사가 기타 다른 부서에서 근무하는 간호사보다 직무 스트레스가 더 높았다는 결과와는 비슷하였고



(Shin & Cho, 2013), Kim (2001)의 연구에서 수술실에서 근무하는 간호사의 직무 스트레스가 가장 높았다는 결과와도 유사하였다. 그러나 상급종합병원 간호사를 대상으로 직무 스트레스를 연구한 Kang (2010)의 연구에서 직무 스트레스가 가장 높은 병동은 분만실이며, 일반병동, 응급실 순이며, 수술실에 근무하는 간호사의 직무 스트레스가 가장 낮았다는 결과를 보여 차이가 있었다. 따라서 기관별 간호사의 직무 스트레스에 영향을 미치는 다양한 변수를 고려한 반복연구를 통해 관련변수를 검증하고 확인해 볼 필요가 있다. 이 결과를 토대로 간호사의 직무 스트레스는 환자 및 보호자를 지속적으로 접촉해야 하는 병동의 간호사에게서 더 높음을 인지할 필요성이 있으며, 개인의 문제가 아닌 간호조직 차원에서 효율적인 간호관리 이루어질 때 간호사의 직무 스트레스는 감소할 수 있다고 본다.

본 연구결과에서 상급종합병원 간호사가 경험하는 언어폭력과 직무 스트레스는 매우 강한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 대상자별 언어폭력에서는 같은 동료집단인 간호사에 의한 언어폭력이 가장 직무 스트레스와 상관관계가 높고, 의사, 환자 및 보호자의 순으로 나타났다. 직무 스트레스의 하위요인과 언어폭력은 조직문화, 대인관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 업무요구, 직무불안정 순으로 상관관계가 나타났다. 직무자율성결여와 언어폭력은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 간호사가 경험한 언어폭력이 직무 스트레스에 미치는 영향을 분석한 Son (2011)의 연구에서 의사에 의한 언어폭력, 간호사에 의한 언어폭력, 환자와 보호자에 의한 언어폭력이 간호사의 직무 스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타난 결과와 유사하였다. 그러나 You (2011)의 연구에서는 환자 및 보호자의 언어폭력 변수만이 직무 스트레스를 높이는 결과로 나타나 차이를 보였다. 이는 간호사가 근무하는 의료기관의 차이로 사료되며 추후 연구에서는 의료기관 차이에 따른 변수를 고려하여 반복 검증할 필요성이 있다고 본다. 또한 직무 스트레스의 하위요인과 언어폭력과의 관계를 살펴본 연구가 부족하여 직접적인 비교는 어려우나 언어폭력은 조직의 문화와 가장 관련이 높은 것으로 나타나 조직의 문화를 긍정적으로 향상시키기 위해서는 임상현장에서의 언어폭력에 관심을 기울이고 감소시킬 수 있는 다양한 시도들이 이루어져야 할 것이다. 특히 본 연구에서 주목할 점은 상급종합병원에서 근무하고 있는 간호사의 경우 다른 의료인이나 환자, 보호자보다 동료인 간호사로부터 언어폭력을 경험할 때 직무 스트레스가 가장 높은 것으로 나타난 점이다. 동료인 간호사로부터 받은 언어폭력 경험은 결국 간호업무 수행에 영향을 주고, 간

호사의 이직으로 연결됨으로써 조직 자체에 부정적인 영향을 미치게 된다. 따라서 간호조직 내부의 갈등요인을 파악하고, 동료인 간호사 집단에 대한 언어나 태도, 행동을 점검해 볼 필요성이 있으며, 간호조직은 통상적으로 년차별 차이를 두고 있는데 경력 간호사의 자질로서 효과적인 의사소통 기술 능력을 더욱 배양시킬 필요성이 있다. 그리하여 간호사의 언어폭력경험을 개선하여 긍정적인 조직문화를 형성함으로써 간호사의 직무 스트레스를 개선시키는데 기여할 수 있을 것으로 사료된다.

## 결론 및 제언

본 연구는 상급종합병원에서 근무하는 간호사가 경험하는 언어폭력의 경험과 직무 스트레스를 확인하고 이들 변수간의 상관관계를 살펴봄으로써 안전한 근무환경 제공을 위한 구체적인 중재 방안 마련을 모색하는데 기초자료를 제공하고자 한다. 본 연구결과 연구대상자의 언어폭력 경험정도는 5점 척도에 2.2점으로 나타나 중간정도의 언어폭력을 경험정도를 보였으며, 주된 행사지는 환자 및 보호자, 의사, 간호사의 순이었다. 연구대상자의 직무 스트레스 정도는 4점 만점에 2.5점으로 중간 이상의 직무 스트레스 정도를 보였다. 상급종합병원 간호사가 경험하는 언어폭력과 직무 스트레스는 매우 강한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 대상자별 언어폭력에서 동료인 간호사에 의한 언어폭력이 직무 스트레스와 가장 높은 상관관계를 보였고, 의사, 환자 및 보호자의 순으로 나타났다. 특히 대상자별 언어폭력의 경험에서 같은 동료인 간호사에 의한 언어폭력은 직무 스트레스에 강한 양의 상관관계가 있는 새로운 변수로 밝혀졌다. 따라서 상급종합병원 간호사의 언어폭력 경험을 낮추고 직무 스트레스를 감소시키기 위해서는 년차별, 병동별 사례중심을 통한 대처방법에 대한 지속적인 교육과 훈련이 요구된다.

이상의 연구결과에 대하여 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 본 연구결과에서 유의하게 나타난 언어폭력 경험과 직무 스트레스의 변수들을 고려하여 간호조직체내에서 간호사의 임상경력 및 년차, 근무병동의 차이를 고려한 의사소통 교육이 지속적이고 반복적으로 수행되어야 할 것이다.

둘째, 간호사의 언어폭력 경험과 직무 스트레스에 영향을 미치는 다양한 변수를 고려한 반복연구를 통해 효율적인 인력관리 및 교육 프로그램을 통한 중재와 효과를 검증하는 연구가 활발히 수행되어야 한다.

셋째, 간호조직에서 간호사에 대한 언어폭력에 관심을 가

지고 긍정적인 조직문화를 위해 긍정적인 피드백을 제공할 필요가 있으며 다양한 시도를 통해 직무 스트레스를 낮추어야 할 것이다.

## REFERENCES

- An, H. G., & Kang, I. S. (2008). A study on the job stress, job satisfaction and impulsive unemployment of clinical nurses, *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 10(1B):149-167.
- Chang, S. J., Koh, S. B., Kang, D. M., Kim, S. A., Kang, M. G., Lee, C. G., et al. (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees, *Korean Journal of Occupational Environment Medicine*, 17(4), 297-317.
- Cho, S. O., & Kim, J. H. (2013). Relationship among job stress, nursing performance, and retention intention of clinical nurses, *Journal of Korean Public Health Nursing*, 27(1), 142-152.
- Cho, Y. H., Hong, Y. R., Lee, A. M., Kim, M. K., Lee, H. J., Han, A. K., & Kim, E. J. (2011). Experience of verbal abuse, emotional response, and ways to deal with verbal abuse against nurses in hospital, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(3), 270-278.  
<http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.3.270>.
- Infante, D. A., & Wigley, C. J. (1986). Verbal aggressiveness: An interpersonal model and a measure. *Commun Monogr*, 53, 61-69.
- Kang, H. L. (2010). A Study of occupational satisfaction stress and customer orientation of upper-scale general hospital nurses, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 19(2), 268-277.
- Kim, J. H., & Jo, H. S. (2013). A comparative study on job stress and satisfaction between ward nurses and outpatient nurses, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 22(2), 83-92. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2013.22.2.83>.
- Kim, M. S. (2001). A study on the relationship between job stress and health promoting behavior among university hospital nurses, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 10(2), 153-163.
- Kim, T. K. (2011). *The effect of job stress for depression in clinical nurses*. Unpublished master's thesis, Chungju National University, Chungju.
- Kim, T. S., & Kim, J. I. (2004). Violence episodes and turnover among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 10(4), 427-436.
- Kim, Y. S., Kwon, I. S., & Cho, Y. C. (2012). Relationship between job stress and fatigue symptoms among nurses in a university hospital, *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 13(4), 1759-1768.  
<http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2012.13.4.1759>.
- Ko, C. M. (2012). A study on relationship between recovery experience and the burnout among hospital nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(2), 87-97.
- KO, J. W., & Yom, Y. H. (2003). The role of social in the relationship between job stress and job satisfaction organizational commitment among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 22(2), 265-274.
- Ku, J. K. (2007). The effect of verbal abuse on casino dealer's burnout, job satisfaction and employee turnover-focusing on the moderating effect of anger control mechanism. Unpublished doctoral dissertation, Kyonggi University, Suwon.
- Ku, M. O., & Kim, M. J. (1984). An analysis study of work stress among clinical nurses, *Journal of Korean Academy Nursing*, 15(3), 39-49.
- Kwon, H. J., Kim, H. S., Choe, K. S., Lee, K. S., & Sung, Y. H. (2007). A study on verbal abuse experienced at medical centers. *Clinical Nursing Research*, 13(2), 113-124.
- Lee, S. H., & Chung, S. E. (2007). Nurses's experience of verbal violence in hospital setting, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 13(4), 526-536.
- Nam, J. E. (2010). *Relationship among ethical climate, job stress and career involvement of nurse*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Nam, K. D., Yoon, K. S., Chung, H. S., Park, S. A., Jang, B. Y., & Sung, Y. H. (2006). Verbal abuse of operating nurses by physicians and other nurses, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 12(3), 343-354.
- Park, M. Y. (2005). A perceived causal structural model on work-based stressor of clinical nurse. *Journal Korean Academic Society Nurse Education*, 11(2), 161-168.
- Rowe, M. M., & Sherlock, H. (2005). Stress and verbal abuse in nursing: Do burned out nurses eat their young. *Journal of Nursing Management*, 13, 242-248.
- Shin, H. R., & Cho, Y. C. (2013). Relationship between job stress and turnover intention among nurses in university hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 14(8), 3958-3970.
- Sofield, L., & Salmond, S. W. (2003). A focus on verbal abuse and intent to leave the organization, *Orthopedic Nursing*, 22(4), 274-283.
- Son, H. J. (2011). *Verbal violence experienced hospital nurses and consequent emotional and job stress*. Unpublished master's thesis, Sungshin Women's University, Seoul.
- Tourangeau, A. E., Cumming, G., Cranley, L. A., Ferron, E. M., & Harvey, S. (2010). Determinant of hospital nurse intention to remain employed broadening our understanding, *Journal of Advanced Nursing*, 66(1), 22-32.
- You, M. O. (2011). *Influences of verbal abuse on job stress and organizational commitment of nurses*. Unpublished master's thesis, Chungju National University, Chungju.