

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2018.4.4.233

JCCT 2018-11-29

간호사의 직장 내 폭력상황 대처경험

Exposure to Workplace Violence and Coping in Nurses

김현수*, 윤희장**, 곽은미***

Kim, HyunSu*, Yun, HeeJang**, Kwak, EunMi***

요약 본 연구는 간호사들이 대처하고 있는 폭력상황에 대해 간호사의 관점에서 깊이 있게 파악함으로써 간호사의 폭력상황 대처방법에 대한 본질과 의미를 밝히는데 목적을 두고 있다. 본 연구의 의미와 목적을 이해하고 동의한 간호사 14명이 연구에 참여하였고 성별은 여성이 7명, 남성이 7명이었다. 본 연구의 분석은 질적연구방법인 현상학적 방법으로 시행하였다. 연구 결과 폭력상황으로부터의 분리, 도움 요청하기, 폭력상황의 회피, 맞서 대응하기, 참고 견디기로 5개의 범주가 도출되었다. 본 연구의 결과는 폭력적인 상황을 경험하고 있는 간호사에게 대처방안을 제공하고 폭력적인 상황에 노출되기 쉬운 간호사의 환경을 개선하여 폭력상황을 예방하기 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다

주요어 : 간호사, 폭력상황, 대처방법, 질적 연구

Abstract The purpose of this study is to clarify the essence and meaning of coping strategies of nurses by deeply understanding the violence situations coped by nurses from the viewpoint of nurses. Fourteen nurses who understood and agreed on the meaning and purpose of the study participated in the study. There were 7 female and 7 male genders. The analysis of this study was carried out by the phenomenological method of qualitative research method. The results of this study revealed that there are five categories. The results of this study can be used as basic data to prevent the violence situation by improving the environment of the nurse who is exposed to the violent situation by providing coping methods to the nurses experiencing the violent situation

Key words : Nurse, Violence situation, Coping method, Qualitative research

1. 서론

1. 연구의 필요성

직장 내 폭력이 사회적 문제로 대두되면서 전 세계적으로 직장 내 폭력에 대한 관심이 증가하고 있다 [1]. 직장 내 폭력은 개인의 건강을 위협하는 요소이며 조직의 효율성과 생산성 저하를 유발하는 요인이

되므로 [2] 해결하기 위한 노력이 필요하다. 특히 이러한 폭력은 의료기관 내 널리 퍼져 있으며 그 중 주 피해자는 간호사로 나타나고 있다 [3].

연구에 따르면 간호사 중 95.5%가 신체적, 언어적 폭력을 경험한 것으로 밝혀져 [4] 심각한 수준임을 알 수 있다. 이렇게 간호사에게 폭력경험이 높은 이유는

*정회원, 한국사이버진흥원 (제1저자)

**정회원, 경북보건대학교 간호학과 (교신저자)

***정회원, 경북보건대학교 간호학과 (참여저자)

접수일: 2018년 8월 12일, 수정완료일: 2018년 9월 24일

게재확정일: 2018년 10월 9일

Received: August 12, 2018 / Revised: September 24, 2018

Accepted: October 9, 2018

*Corresponding Author: prof.heejang@mensakorea.org

Dept. of Nursing, Gyeongbuk College of Health, Korea

직업적 특성 상 환자 및 보호자, 동료간호사, 의사, 의료기사 등 다양한 사람들과의 상호작용 속에서 매개체 역할을 하며 많은 시간을 그들과 함께 보내기 때문인 것으로 분석된다. 그 관계 속에서 갈등과 긴장이 발생하면서 폭력상황에 노출되고 있는 것이다[5].

폭력을 경험한 간호사들은 불안, 우울, 분노와 같은 부정적 감정을 느끼게 되는 동시에 대인관계의 변화, 사소한 일에도 깜짝 놀람, 악몽을 꾸는 등 사회적, 정서적, 신체 생리적 후유증을 겪고 있다[6]. 이러한 문제는 환자 건강 및 조직문화에도 영향을 미치기 때문에 간호사 개인의 문제로 치부하기 어려우며 정확한 조사와 관리가 필요하다.

간호사의 직장 내 폭력에 대한 관심이 높아지면서 관련 연구들이 진행되었다. 간호사의 폭력 관련 연구로는 응급실 간호사[7,8], 중환자실 간호사[9], 수술실 간호사[10] 등 다양한 분야의 간호사의 폭력경험에 대한 연구가 있으나 직장 내 폭력이 주로 환자, 보호자에 의한 폭력에 초점이 맞추어져 있는 경향이 있고 동료 의료진에 의한 폭력을 구체적으로 다루는 연구는 찾아보기 어려웠다.

많은 간호사들은 동료간호사 또는 의사 등 의료인들 간의 폭력에 시달리고 있으며 주로 언어폭력이라는 종류의 가해를 받고 있는 것으로 나타났다[10] 간호사의 97.1%는 보호자나 환자에게서 폭력을 경험한 것으로 나타났다[11]. 이러한 폭력에 대한 대처방식은 매우 소극적이거나 피해상황을 보고하지 않는 것으로 나타났다[12,13]. 그러나 폭력상황을 겪은 간호사의 대처에 대한 본질을 파악할 수 있는 질적 연구는 부족하여 지속적인 연구가 필요하다. 최근 폭력적인 상황에 노출이 많아진 남자간호사의 비율을 높여 성별을 망라한 연구 또한 시행할 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 폭력에 노출되어 그 상황을 대처해 본 경험이 있는 간호사를 대상으로 직장 내 폭력경험의 대처방안에 대하여 분석하고자 하였다.

2. 연구의 목적

본 연구는 간호사를 대상으로 현상학적 연구방법을 사용하여 간호사의 직장 내에서 발생하는 폭력상황의 대처경험을 탐구하는 것을 목적으로 하였다. 이를 통

해 폭력상황 대처방법에 대한 본질과 의미를 밝히고 폭력 예방과 제도 마련의 기초자료를 제공하고자 시행하였다.

II. 연구방법

1. 연구 설계

본 연구는 간호사의 폭력상황 대처방법을 밝히기 위하여 참여자의 경험이 의미하는 본질을 파악하는데 가치를 두는 Colaizzi[14]의 분석방법을 적용한 질적 연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 참여자격은 간호사로 근무하며 폭력적인 상황에 노출된 후 이것에 대한 대처를 해본 경험이 있는 사람이었다. 연구 시작 전 연구에 참여의사를 밝힌 대상자에게 본 연구의 취지와 목적을 상세하게 설명하였고 이것을 듣고도 연구 참여에 동의한 사람을 참여자로 선정하였다.

본 연구의 참여자는 총 14명이었고 여자간호사가 7명, 남자간호사가 7명이었다. 참여자의 연령은 27세부터 41세 까지였고, 평균간호사부터 간호팀장까지의 직급을 가지고 있었고, 근무했던 병동은 정신건강의학과, 수술실, 응급실, 중환자실, 정형외과이었으며, 임상경력 3년에서 15년이었고, 종교는 기독교, 불교, 천주교, 무교였다.

면담시작 전에 연구의 필요성, 방법, 비밀보장과 익명성을 설명하여 연구 참여자들이 윤리적으로 보호됨을 알렸다. 또한 면담 내용은 녹음되어 전사처리가 되며 면담에 소요되는 시간과 철회가능성 등에 대해서도 설명하였다.

3. 자료수집 및 분석

면담은 참여자들이 원하는 시간과 장소에서 실시하였다. 면담 질문의 시작은 간호사로 근무하며 노출된 폭력상황에서 어떻게 대처하셨습니까? 하는 개방형 질문을 사용하였다. 면담상황의 분위기, 참여자의 표정과 말투 등의 비언어적 표현도 관찰하여 분석에 반영하였다. 면담시간은 60분에서 120분 정도였다. 자료

수집은 새로운 정보가 더 이상 나오지 않는다고 판단이 되었을 때 종료하였다. 면담으로 수집된 음성화된 자료를 문서화 하였다.

문서화된 자료는 현상학적 분석 방법을 사용하였다. 자료 분석은 다음과 같은 과정을 거쳤다. 첫 번째 단계에서는 문서화된 자료를 반복해 읽으면서 전반적인 느낌이 어떠한지 파악했다. 두 번째 단계에서는 연구주제와 직접적이거나 간접적으로 관련되어 있는 문장이나 문구를 확인하였다. 세 번째 단계에서는 이전에 발견한 유의미한 진술들의 본 의미가 무엇인지 파악하였다. 네 번째 단계에서는 파악된 의미를 가지고 축어록에 공통된 주제들을 모았다. 다섯 번째 단계에서는 이전 단계에서의 결과를 토대로 현상에 대한 포괄적인 기술을 했다. 여섯 번째 단계에서는 포괄적인 기술을 심층적이고 명료한 진술로 발전시켰다. 일곱 번째 단계에서는 연구결과의 전반적인 부분을 참여자들에게 공개하여 검증하였다.

III. 연구결과

본 연구는 질적연구방법론 중의 하나인 현상학적방법으로 분석하였다. 그 결과 간호사의 폭력상황 대처방안은 참여자들이 진술한 문장 중에서 의미가 부여된 부분을 중심으로 98개의 구성의미와 11개의 주제 묶음, 5개의 범주로 도출 되었다.

1. 폭력상황으로 부터의 분리

본 연구의 범주인 폭력상황으로 부터의 분리에서 나타난 주제 묶음은 견디지 못하고 사직서를 냈, 다른 부서로 근무지를 이동함으로 나타났다.

1) 견디지 못하고 사직서를 냈

폭력적인 상황이 이어져 더 이상 견디지 못할 지경에 이르러 병원을 그만 두게 되었다.

정말 견디다 견디다 못해 그만뒀어요. 자기 기본에 따라 놀아나야만 하는 거예요. 수술하다가 기구를 막 집어 던져버리고 그랬어요. 저한테만 유독 더 그랬죠. 갑자기 나가라고 소리를 지르고. 나

표 1. 폭력상황 대처방안의 주제와 범주
 Table 1. The Categories and Essential Themes

Categories	Themes
Segregation from violence	Submit resignation
	Move work site to another department
Ask for help	Promptly ask for help near
	Use of reporting systems for assistance
Evasion of violent situation	Refraining from overreacting to the situation
	Precautions against the occurrence of violence in advance
	Prevention through self-reflection
Fight back	Responding personally
	Response through collective action
Hang in there	Patient with fear
	Tough for no help

가면 나간다고 뭐라고 하고. 안 나가면 안 나간다고 뭐라고 하고. 그렇게 되니까 더 머리가 하얗게 되면서 일을 제대로 못하게 되는 거죠. 실수도 더 늘어나게 되고. 상황이 더 나아지는 건 바라지도 않았어요. 그냥 버티는데 까지 버티보자 한 건데 더는 못 버티겠어서 그만 둔거죠. 이제 죽어도 되겠다는 생각까지 들 정도였어요.(참여자 1)

완전 단절된 생활의 연속이었죠. 출근해도 인사도 안 받아주고. 투명인간 생활이었죠. 이유도 몰랐어요. 그만두는 게 답이라고 생각했죠. 아무리 노력을 해도 돌아오는 게 없고 노력할수록 더 냉랭했어요. 도저히 할 수 없는 일만 계속시키는 거죠. 선생님 몇 분까지 이거 다 마치세요 하면서 계속 시간으로 압박을 하는 거죠. 그만두는 것만이 답이라고 생각했어요. 그래서 때려 친 거죠.(참여자 3)

2) 다른 부서로 근무지를 이동함

폭력이 발생한 장소에서 근무하면서 괴로움이 지속됐지만 직장을 그만둘 수는 없는 상황에서 근무지 이동을 선택하였다.

그야말로 활활 타기만하니깐 그만둘까도 고민했지요. 그런데 일은 해야 하니깐... 당장 그만두면 갈 곳도 없으니 선택한 게 로테이션이었어요. 수 선생님 면담하고 요청해서 얼마 후에 병동을 옮겼지요.(참여자 7)

2. 도움 요청하기

도움 요청하기 범주에서 나타난 주제 묶음은 즉시 가까운 주변에 도움을 요청함, 보고체계를 활용하여 지연된 도움을 받음으로 나타났다.

1) 즉시 가까운 주변에 도움을 요청함

참여 대상자들은 폭력적인 상황에서 벗어나기 위해 주변의 남자간호사 등의 동료들에게 즉시 도움을 요청하여 문제를 해결하고자 하였다.

성적으로 막 수치스럽게 하는 분들이 있어요. 그런 분들은 아예 남자간호사에게 대신 처치를 해달라고 하죠. 그렇게 하면 바로 문제가 해결이 되죠.(참여자 4)

응급실에는 술 취한 환자들이 많이 와요. 술 취해서 오면 물건을 막 집어던지고 그런 사람들이 많단 말이에요. 남자간호사니까 나서 줬으면 하는 분위기가 은근히 형성이 돼요. 의사부터 간호사까지 다들 뒤로 한 발을 빼니까 남자간호사에게 은근히 해결해달라는 분위기가 되는 거죠.(참여자 9)

2) 보고체계를 활용하여 지연된 도움을 받음

직장별로 갖추어진 보고체계를 활용하여 수간호사, 팀장, 부장 등에 도움을 요청하는 경우 당장 폭력상황을 모면할 수 있는 것은 아니지만 합리적으로 대응할 수 있고 재발을 방지할 수 있어 선택하였다.

이건 도저히 아니다 라고 간호부장님에게 이야기를 했죠. 그런데 문제가 뒷선에 까지 들어가면 자기입장이 좀 그렇다고 생각하신 거죠. 아무것도 안하고 슬쩍 그냥 넘어가려고 하는 거예요. 그래서 상황을 아는 의사인 과장님에게 이야기를 했다

니 문제가 바로 해결이 되더라구요.(참여자 3)

우리 병원 같은 경우에는 보고체계가 잘되어 있어요. 그래서 과장님께 있었던 일을 다 말씀드렸어요. 그랬더니 조심하는 것 같더라구요. 사람이 완전 바뀌지는 않았지만 적어도 저한테는 조심하는 것 같았어요.(참여자 11)

3. 폭력상황의 회피

본 연구의 폭력상황의 회피에서 나타난 주제 묶음은 상황에 대한 과민반응을 자제함, 사전에 폭력이 발생되지 않도록 조심함, 자아성찰을 통해 예방함으로 나타났다.

1) 상황에 대한 과민반응을 자제함

폭력상황의 발생 시 또는 발생이 감지되는 경우 반응을 줄이고 자리를 피하는 행동을 통해 폭력상황에서 벗어났다.

너무 화가 나도 참는 거지요. 나도 소리치고 때리고 다 하고 싶지만 그러면 일이 커지니까 큰소리 내지 않고 감정을 죽이고 말하면 상황이 나아지는 경우가 많았어요.(참여자 4)

그냥 피해요. 더러워서 피하지 무서워서 피하냐 그런 말이 있잖아요. 피하는 게 상책이더 라구요.(참여자 14)

저 같은 경우에는 전날 큰소리를 내고 싸웠더라도 다음 근무 때까지 가지고 오지 않으려고 애를 써요. 그렇게 하니깐 나만 손해더라구요. 다투게 되는 일이 있으면 나를 위해서라도 감정을 빼고 대하려고 노력을 하는 편이에요.(참여자 2)

2) 폭력이 발생될 만한 상황을 만들지 않도록 조심함

폭력 경험을 통해 어떠한 상황에 폭력이 발생하든지 인지하게 되고 이를 통해 같은 상황이 발생되지 않도록 처치하며 조심하는 모습을 보였다.

수술 할 때는 딱딱 상황에 맞게 쥐야하는 게 있어요. 그런데 떨어지는 애들은 잘 못주는 거죠. 수

술들어가기 전에 못하는 애가 들어가는 게 파악이 되면 잘못주기 전에 뭐를 줘라 이렇게 딱 이야기를 해주는 거죠. 한 번 실수 하면 더 실수 하게 되니까. 그게 성질 안 좋은 의사랑 일할 때 제 노하우죠.(참여자 9)

3) 자아성찰을 통하여 예방함

자신의 모습을 되돌아보면서 폭력발생에 기여한 부분이 있는가 살피고 실수를 반복하지 않기 위해 노력하였다. 또한 이전의 폭력경험을 돌이켜 보면서 자신에게 폭력을 행한 가해자처럼 되지 않기 위해 점검하고 다짐하였다.

예전 선배들 같은 경우에는 자기들 마음에 안 들면 구석에 끌고 가서 차트로 머리를 때리거나 모욕적인 말을 막 했어요. 그게 정말 싫었어요. 이제 선배가 되었으니까 그런 일을 제가 하지 않나 살피는 거죠.(참여자 10)

나한테도 그때 잘못된 게 있었어요. 검사를 제 시간에 안 나갔으니까요. 그건 할 말이 없는 거니까 다음부터는 그런 실수를 하지 않기 위해서 강박적으로 일하게 되더라고요.(참여자 13)

4. 맞서 대응하기

본 연구의 범주인 맞서 대응하기에서 나타난 주제 묶음은 개인적으로 맞대응함, 단체행동을 통한 대응함으로 나타났다.

1) 개인적으로 맞대응함

참여 대상자들은 가해자에 맞서 소리를 지르기도 하고 폭행으로 맞서기도 하기도 하면서 폭력상황에 대응하였다.

후배간호사를 구석으로 끌고 가는 걸 봤어요. 의사, 간호사를 떠나서 남자가 여자를 때리는 건 아니라고 생각을 하는데 레지던트가 후배간호사를 때렸어요. 아무리 실수를 했어도 그건 아니잖아요. 나도 바로 달려가서 레지던트 따귀를 때렸죠. 일이 커져서 과장님 방에 불려가서 혼났어요... 그

뒤로는 그런 일이 다시는 없었어요.(참여자 12)

참다가 폭발을 해버린 거죠. 같이 싸웠어요. 뭐라고 했냐고 다시 말해보라고 하면서 소리를 질렀어요. 저도 많이 참았기 때문에 더 이상 참을 수는 없었어요.(참여자 2)

2) 단체행동을 통해 대응함

주변에 상황을 설명하고 동감하는 동료들과 함께 폭력에 저항하는 단체 행동을 하였다. 개인으로 반응하는 것은 두려움이 앞서지만 동료들과 함께 대응하면서 힘을 얻었다.

수술하는 도중에 나가라고 소리 지르고 내 목덜미를 막 잡고 그랬단 말이에요. 그런데 선배들은 그걸 보고도 아무 말도 안한 거죠. 그 간호사가 자기 후배인데도 무서우니까. 이제 저는 그렇게 안 해요. 그렇게 행동 못하게 할 수 있어요. 이제 당하지 않아요. 혼자서 안 되면 뭉쳐서 못하게 하면 되는 걸 이제 아니까. 용기내서 똘똘 뭉치면 이기더라고요.(참여자 1)

5. 참고 견디기

본 연구의 범주인 참고 견디기에서 나타난 주제 묶음은 두려움 때문에 참고 견딤, 도움을 받지 못해 참을 수밖에 없음으로 나타났다.

1) 두려움 때문에 참고 견딤

맞서 싸우기는 두렵고 직장을 그만 둘 마음 또한 없어 억울하고 자존심 상하지만 그냥 참고 견디게 되었다.

소심하고 소극적인 제 성격상 별다른 반응을 하기가 어려웠어요. 그런 일을 당해도 그냥 참았죠. 참는 게 더 편하니까.(참여자 10)

시원하게 한 번 싸우고 나면 자존심이야 세우겠지만 나중에 일이 더 커지는 걸 당해보고 나니까 이제 그냥 움츠리는 게 낫다는 걸 아는 거죠. 그만 둘 거 아니면 참는 거죠. 어차피 위애다가 이야기 해봐야 말만 많아지고.(참여자 3)

당시에 빛이 좀 많아서 직장을 그만 둘 수가 없는 상황이었어요. 제가 경제생활을 안 할 수가 없었어요. 부모님이 나이가 많으시니까 더 일을 할 수가 없었으니까 참고 계속 직장생활을 할 수밖에 없었어요. 빛도 꽤 있었어요. 참을 수밖에 없는 상황이었던 거죠.(참여자 7)

2) 도움을 받지 못해 참을 수밖에 없음

폭력경험 이후 주변에 도움을 청하여 대응을 하려 하였으나 주변의 침묵으로 인해 더 이상의 대응 없이 참게 되었다.

이야기를 했는데도 위에서 말이 없는데 제가 뭘 할 수 있겠어요. 그냥 조용히 넘어가라고 말하는 분들도 있어요. 속상하지만 그냥 참았던 적도 있어요.(참여자 1)

IV. 논의

본 연구는 간호사의 직장 내 폭력상황 대처경험을 이해하고자 시도되었으며 연구결과 5개 범주와 11개의 주제묶음, 98개의 구성의미가 도출되었다.

제 1범주인 폭력상황으로 부터의 분리에서 참여자들은 병원조직의 외면과 적극적인 대응의 부족 등으로 폭력상황이 해결되지 않았으며, 단절된 생활을 하던 끝에 사직을 결정했다. 때로는 계속된 폭력으로 사직을 고민하기도 하였으나 금전적 문제 등 현실과 부딪혀 사직하지 못하고 다른 부서로 이동하여 근무하였다. 이 범주에서 참여자들은 ‘절이 싫으면 중이 떠난다’ 등의 표현을 사용하여 분리하게 된 상황을 설명하였고, 그 이면에는 자신의 노력으로도 상황은 나아지지 않을 것이며 결국 피해는 자신이 감당하게 된다는 생각을 이면에 가진 것으로 보였다. 간호사의 이직 경험에 대한 선행연구에서도 폭력상황에 노출되어 근무지를 이탈하게 된다는 결과가 발표되었고[15] 이는 본 연구에서 제 1범주인 사직이나 이동으로 대처한다고 하는 내용과 일치한다고 할 수 있다.

제 2범주인 도움 요청하기에서 참여자들은 혼자서 해결하기 어려운 폭력상황에서 주변 간호사나 상급자

에게 도움을 요청하여 함께 해결해나가는 모습을 보였다. 폭력이 발생한 상황에 함께 있는 동료들에게 도움을 요청하여 즉시 해결할 수 있도록 하거나 문제 발생 이후 보고체계를 통해 상급자에게 도움을 받을 수 있었다. 선행연구에서도 폭력 경험 후 대처에 대하여 조사한 결과 동료들에게 도움을 요청함이 73.7%로 높게 나타났다[16]. 하지만 선행연구에서는 도움 요청 시 관리자에게 도움을 요청하거나 보고하기보다 주변의 동료나 가까운 선배에게 도움을 요청하는 경우가 많다고 하였으나[17] 본 연구의 결과 수간호사나 부장 등 관리자에게 보고하여 해결하는 경우도 많은 것으로 나타난 점이 차이점이라 하겠다.

제 3범주인 폭력상황의 회피에서 참여자들은 부딪치지 않는 방법을 터득하였고, 폭력상황의 재발을 방지하게 위해 노력하였다. 긴장감 있는 상황이 발생되지 않기를 바라며 문제 상황을 피하거나, 큰소리 날만한 상황을 미리 중재하였고, 지난 다툼의 감정이 업무로 이어지지 않게 노력하였다. 또한 자신으로 인한 폭력이 발생되지 않도록 자아를 성찰하여 예방하였다.

제 4범주인 맞서 대응하기에서 참여자들은 상대방의 무례한 태도를 참다가 폭발해 버렸고, 회피하는 것만이 답이 아니라고 판단하여 직접 대응하는 모습을 보였다. 이 범주의 내용은 더 강하게 저항하여 문제를 해결하였고, 선배들처럼 방관자가 되지 말아야겠다고 생각하여 행동하는 것을 포함하였다. 선행연구에서도 폭력상황에서 분노로 맞대응하는 등 자기주장을 시도한다는 보고[18]가 있어 본 연구의 결과와 유사하지만 곧 회피의 방법을 택하게 된다고 하였다[18]. 이는 간호사가 폭력상황에서 참고 회피하는 경향을 주로 보이면서 적극적인 대응이 많지 않음을 의미한다.

제 5범주인 참고 견디기에서 참여자들은 소심한 성격상 별다른 표현을 하지 않았거나, 폭력과 보복에 대한 두려움 때문에 참는 모습을 보였다. 또 적극적인 반응에 의해 싸움이 건잡을 수 없이 커질 것 같아 참거나 도움을 요청했음에도 도와주는 사람이 없어 힘을 잃고 참게 되었다. 경제적 이유로 사직을 결정할 수 없을 때도 상황이 지나갈 것이라고 믿고 참고 견디는 반응을 보였다. 선행연구에서도 폭력상황에 대한 간호사의 대처로 참는다는 결과가 가장 많이 나타나

본 연구의 결과를 지지하고 있다. 선행연구에 따르면 폭력에 대한 대처는 68.8%가 아무 일 없었던 듯이 그냥 업무를 수행한다[19]로 나타났고, 또 다른 연구에서도 참는다가 74.4%로 높게 나타났다[20]. 참고 견딘다는 범주는 폭력에 대한 대처 중 정서적 대처로 분류할 수 있으며 잠시 상황을 잊고 외면하면서 안정을 찾는 것으로 보일 수 있으나 결국 풀리지 않는 문제로 인해 사직으로 이어지거나 정서적 건강문제를 일으킬 수 있다. 반면, 문제중심 대처는 대화나 보고 등을 통해 문제를 해결하기 위해 노력하는 것을 의미하는데 선행연구에 따르면 연령이 많을수록, 지위가 높을수록 문제중심 대처가 높게 나타났다[18]. 이는 신규간호사 또는 나이가 어린 간호사일수록 참고 견디며 근무하고 있을 확률이 높음을 시사하는 결과라 할 수 있다. 그러므로 직장에서는 신규간호사와 나이 어린 간호사들의 폭력경험에 대하여 조사하여 문제여부를 확인하는 것이 필요하다. 또한 폭력을 거부하고 해결하도록 교육시행 및 보고체계의 활성화 등 노력이 필요할 것이다.

V. 결론

본 연구는 간호사들이 대처하고 있는 폭력상황에 대해 간호사의 관점에서 깊이 있게 파악함으로써 간호사의 폭력상황 대처방법에 대한 본질과 의미를 밝히는데 목적을 두고 있다. 본 연구는 그간 여자간호사 위주로 연구된 간호사의 폭력경험과 대처방식을 넘어 남자간호사와 여자간호사의 대처경험을 통합하여 이어져 오는 폭력 상황에 대한 참여자들의 경험을 폭넓게 밝혀내는데 중점을 두었다.

연구 결과 간호사의 폭력경험의 대처반응은 폭력상황으로 부터의 분리, 도움 요청하기, 폭력상황의 회피, 맞서 대응하기, 참고 견디기로 나타났다.

본 연구의 결과는 폭력적인 상황을 경험하고 있는 간호사에게 대처방안을 제공하고 폭력적인 상황에 노출되기 쉬운 간호사의 환경을 개선하여 폭력상황을 예방하기 위한 기초자료로 활용될 수 있다는 데 의의가 있다. 하지만 제한된 지역에서 근무하는 간호사들 편의표출하여 자료를 수집하였기에 연구결과를 일반

화하는데는 제한점이 있다. 추후 다양한 지역 대상자를 선정하여 연구하고, 개별 병동별로 폭력의 특징과 대처가 다를 수 있으므로 개별 병동에 따른 연구를 진행할 것을 제안한다.

References

- [1] Wolfgang, S. (2010). Violence society. (H.W.Lee, Trans). Seoul: Purunsoop. (Original work published 1996).
- [2] Roche, M., Diers, D., Duffield, C., & Catling Paull, C. (2010). Violence toward nurses, the work environment, and patient outcomes. *Journal of Nursing Scholarship*, 42(1), 13-22.
- [3] Hoff, L. A., & Slatin, C. (2006). Workplace health and safety: Report of PHASE/MNA focus groups. *Massachusetts Nurse*, 77(8), 6.
- [4] Choi, S. H., & Lee, H. (2017). Workplace violence against nurses in Korea and its impact on professional quality of life and turnover intention. *Journal of nursing management*, 25(7), 508-518.
- [5] Kwok, R. P. W., Law, Y. K., Li, K. E., Ng, Y. C., Cheung, M. H., Fung, V. K. P., Kwok, K. T. T., Tong, J. M. K., Yen, P. F., & Leung, W. C. (2006). Prevalence of workplace violence against nurses in Hong Kong. *Hong Kong Medical Journal*. 12(1), 6-9.
- [6] Needham, I., Abderhalden, C., Halfens, R. J., Fischer, J. E., & Dassen, T. (2005). Non-somatic effects of patient aggression on nurses: A systematic review. *Journal of Advanced Nursing*. 49(3), 283-296.
- [7] Yang, J. H., & Jung, H. Y. (2009). Relationship between violence response, coping, and burnout among emergency department nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 16(1), 103-111.
- [8] Cho, J. Y., Lee, Y. W., Kim, H. S., & Kim, S. H. (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.
- [9] Park, H. J., Kang, H. S., Kim, K. H., & Kwon, H. J. (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.
- [10] Roh, Y. H., & Yoo, Y. S. (2012). Workplace

- violence, stress, and turnover intention among perioperative nurses. *Korean Journal of Adult Nursing*, 24(5), 489-498.
- [11] Kim, S. Y., Eom, M., Oh, H. Y., & Ahn, H. Y. (2007). Violence episodes and responses of emergency room nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 14(4), 446-456.
- [12] Lanza, M. L. (1992). Nurses as patient assault victims: An update, synthesis, and recommendations. *Archives of Psychiatric Nursing*, 6(3), 163-171.
- [13] Jung, H. J., & Lee, Y. S. (2011). Nurses's experiences of verbal abuse in hospital setting. *Korean Journal of Health Communication*, 6(2), 118-126.
- [14] Colaizzi, P. F. (1978). Psychological research as the phenomenologist views it. New York: Oxford University Press.
- [15] Kim, Y. M., & Kim, S. N. (2016). The convergence study of Experience of Turnover in new graduate nurses within one year. *Journal of the Korea Convergence Society*, 7(4), 97-106.
- [16] Park, H. J., Kang, H. S., Kim, K. H., & Kwon, H. J. (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.
- [17] Hong, M, J. (2009). A Study on Nurses' Experiences of Violence. Unpublished master's thesis, Eulji University, Daejeon.
- [18] 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. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 13(2), 113-124.
- [19] Kang, M. J., & Park, I. S. (2015). Types of Violence and Coping Methods Experienced by General Hospital Nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 21(1), 92-104.
- [20] 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.