

병원(임상) 실습 시 응급구조학과 학생이 경험하는 언어폭력에 대한 융합적 반응 및 영향

안희정

국립공주대학교 응급구조학과 외래교수

Convergent responses and impacts of verbal abuse during clinical training practice of Paramedic students

Hee Jeong Ahn

Adjunct professor, Dept. of Emergency Medical Service, Kongju National University

요 약 본 연구는 병원(임상) 실습 시에 응급구조학과 학생의 언어폭력 경험, 융합적 반응 및 예상되는 부정적인 영향을 파악하기 위해 253명의 응급구조학과 학생을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구결과는 첫째, 언어폭력은 34%(86명)가 경험하였고, 언어폭력의 가해자는 환자와 보호자가 가장 많았다. 둘째, 환자 및 보호자, 응급구조사, 간호사 및 의사로부터의 언어폭력의 내용으로 '나에게 반말이나 막말을 한 적이 있다'가 가장 많았다. 셋째, 언어폭력 경험 시 대상자의 감정 반응으로는 '화난다'가, 대처 반응으로는 '참는다'가 가장 많았다. 넷째, 예상되는 부정적인 영향으로 '실습 생산성이 저하될 것이다'가 가장 많았다. 다섯째, 응급구조사에 의한 언어폭력 경험 시 감정반응과 상관관계를 보였으며($r=.458$ $p=.000$), 감정반응은 스트레스와 예상되는 부정적인 영향과 상관관계를 보였으며($r=.553$ $p=.000$, $r=.540$ $p=.000$). 결론적으로 병원(임상) 실습 전 언어폭력에 대한 예방 교육과 프로토콜 화 된 적극적인 대처 방법이 필요할 것이다.

주제어 : 응급구조학과 학생, 언어폭력, 융합적 반응, 영향, 임상실습

Abstract This study was conducted to investigate experiences, convergent responses and expected negative impacts of verbal abuse of 253 paramedic students when they were doing clinical training practice. The results were as follows. First, 34%(86 people) experienced verbal abuse, the most frequently verbal abuse was done by Patients and Patient's family. Second, the most frequently contents of verbal abuse by Patient and Patient's family, Paramedic, Doctor and Nurse was 'Talking down or rude talk to me'. Third, the most frequently emotional responses of the students was 'Angry' and coping was 'Tolerate'. Fourth, the most frequently expected negative impacts was 'Practice productivity will be compromised'. Fifth, when experiencing verbal abuse by Paramedic was correlated with emotional responses($r=.458$ $p=.000$), emotional responses was correlated with stress and expected negative impacts($r=.553$ $p=.000$, $r=.540$ $p=.000$). In conclusion, it will be necessary to provide preventive education on verbal abuse before clinical training practice and to take active measures that have been protocolized.

Key Words : paramedic students, verbal abuse, convergent response, impact, clinical training practice.

1. 서론

119 구급대 65.5%(3,722명), 의료기관 24%(1,362명), 이송 업체 8.3%(473명) 등에 취업하고 있으며[2], 1급 응급구조사의 중요성과 역할이 증대되면서 병원에서 채용하는

1.1 연구의 필요성

1급 응급구조사는 응급의료종사자[1]로, 소방 방재청

1급 응급구조사의 수가 늘고 있다[2,3]. 병원은 응급상황

*Corresponding Author : Hee Jeong Ahn(qodrl119@naver.com)

Received August 31, 2018

Revised September 27, 2018

Accepted October 20, 2018

Published October 28, 2018

이 발생하는 곳이기 때문에 긴장을 늦출 수 없고, 자칫 격해진 감정으로 인한 폭력이 발생하기 쉬운 환경이다.

특히, 응급실은 24시간 언제든지 누구나 이용할 수 있는 진료 공간으로, 개방되어 있는 특수성 때문에[4] 응급실 내에서 응급의료종사자를 향한 폭력이 빈번하게 발생되고 있고[5], 그 중 언어적 폭력이 대부분을 차지한다[4,6].

언어폭력이란 말로써 온갖 응답패설을 늘어놓거나 욕설, 헐박 따위를 하는 일을 말하는데[7], 언어폭력을 경험한 후에는 분노, 짜증, 우울 등[5,8,9]의 감정반응을 나타내었으며, 이는 스트레스[10], 직무만족의 저하[11], 이직고려[12] 등의 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

병원(임상) 실습은 1급 응급구조사의 자질을 갖추기 위한 태도, 행동, 지식과 수기 등을 습득하는 과정[13]으로, 미래의 응급의료종사자인 응급구조학과 학생들이 1급 응급구조사가 되기 위해서는 50시간 이상의 병원(임상) 실습을 이수해야 한다[14]. 학교에서 배운 이론적인 지식을 현장 경험을 통해 몸에 익히는 기회가 되므로 응급구조학과 학생들에게 병원(임상) 실습은 필수인 반면 응급의료종사자들과 동일한 환경에 여과 없이 놓여져, 피 평가자, 비전문인으로서 의료진들, 환자와 보호자들에게 다양한 폭력을 당할 수 있다[15].

응급구조학과와 비슷한 환경에서 병원(임상) 실습을 하는 간호학과 학생을 대상으로 2011년도에 진행된 선행연구[15]에서는 대상자 251명 중 64.9%(163명)가 실습 중에 언어폭력을 경험하였고, 대상자들은 폭력에 대해 화가 나지만 참고 있었다. 간호학생을 대상으로 한 언어폭력과 관련된 연구는 이후에도 꾸준히 보고된 바 있으나[12,16-18], 응급구조(학)과 학생을 대상으로 한 언어폭력에 관련된 연구는 현재 전무하다.

이에 본 연구자는 응급구조학과 학생이 병원(임상) 실습 시 경험했던 언어폭력의 실태와 내용, 그에 따른 융합적 반응 및 예상되는 부정적인 영향을 파악하고 언어폭력과 관련된 제 변수들 간의 관계를 확인하고자 한다.

1.2 연구 목적

본 연구는 목적은 병원(임상) 실습 시에 응급구조학과 학생이 경험하는 언어폭력의 실태와 내용, 그에 따른 반응 및 예상되는 부정적인 영향을 파악하기 위함이다.

구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 일반적인 특성, 언어폭력의 경험을 파악한다.

둘째, 언어폭력의 내용을 파악한다.

셋째, 언어폭력 경험 시 융합적 반응(감정반응, 대처반응)을 파악한다.

넷째, 언어폭력으로 예상되는 부정적인 영향을 파악한다. 다섯째, 언어폭력과 관련된 제 변수들 간의 관계를 확인한다.

2. 연구 방법

2.1 연구설계

본 연구는 병원(임상)에서 실습하는 응급구조학과 학생이 경험하는 언어폭력의 실태와 내용, 융합적 반응, 예상되는 부정적인 영향을 알아보기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상

본 연구의 대상자는 대전, 충남 소재의 6개 대학교의 응급구조학과 학생 중 이전 학기에 병원(임상) 실습을 마친 학생 253명이다. 그 중 언어폭력의 내용, 융합적 반응, 예상되는 부정적인 영향에 대한 항목은 이번 실습에 언어폭력의 경험이 있다고 응답한 86명을 대상으로 하였다.

2.3 연구도구

본 연구는 IRB No. KNU_IRB_2015-06에 따라 승인받아 진행하였다.

본 연구의 도구는 응급구조학과 교수 1인과 응급구조학 석사 3인의 검토를 거쳐 타당도를 높인 구조화된 자기기입식 질문지를 사용하였다. 총 96문항으로 구성되었으며, 사용된 Likert 척도는 높을수록 긍정적인 대답을 뜻한다.

2.3.1 언어폭력 경험

일반적인 특성 7문항, 언어폭력 경험 10문항은 Kwon 등[19]의 연구에서 사용한 질적 연구 문항을 참고하여 수정, 보완하여 사용하였다.

2.3.2 언어폭력의 내용

Nam 등[20]이 개발하고 Ku[21]가 재구성한 도구를 응

급구조학 학생용으로 수정, 보완하여 사용하였다. 환자 및 보호자의 언어폭력 내용 12문항, 응급구조사의 언어폭력 내용 12문항, 의사 및 간호사 등 직원의 언어폭력 내용 12문항으로 총 36문항으로 구성되었다.

Likert 5점 척도로 측정하였으며, 개발당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.943$ 이었고, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.924$ 이었다.

2.3.3 언어폭력의 융합적 반응

1) 감정 반응

Lanza[22]의 Assault Response Questionnaire (ARQ) 를 Chang[23]이 번안하여 사용한 정서적 반응 19문항을 응급구조학 학생용으로 수정, 보완하여 사용하였다. Likert 4점 척도로 측정하였으며, 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.920$ 이었으며, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.923$ 이었다.

2) 대처 반응

Kwon 등[19]의 연구에서 사용한 질적 연구 문항을 참고하여 수정, 보완한 17문항을 사용하였다. 본 연구는 Likert 4점 척도로 측정하였고, 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.794$ 이었다.

2.3.4 예상되는 부정적인 영향

Kwon 등[19]의 연구에서 사용한 질적 연구 문항을 참고하여 수정, 보완한 7문항을 사용하였다. 본 연구는 Likert 4점 척도로 측정하였고, 신뢰도는 Cronbach's α

$=.906$ 이었다.

2.4 자료수집 방법

본 연구의 자료 수집은 2015년 3월 9일부터 5월 13일 까지였으며, 자료수집방법은 각 대학에 연구자가 직접 방문하여 대상자에게 연구의 취지를 설명하고 동의를 구한 후 배부하고 작성된 설문지는 직접 회수하거나 각 대학 교수님을 통해 회수 후 전달받아 수집하였다.

2.5 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS Statistics 18.0을 이용하여 분석하였으며, 분석방법은 빈도분석, 기술 통계분석, Pearson's Correlation Coefficients를 이용하였고, 내적 일관성 검사는 Cronbach's α 로 분석하였다.

3. 결과

3.1 일반적 특성 및 언어폭력의 경험

대상자의 일반적인 특성은 Table 1과 같다. 남자가 45.9%(116명), 여자가 54.2%(137명)이고, 평균 연령은 21.69세며, 학년은 실습 경험이 있는 학생이 연구의 대상이 되었기 때문에 3학년 49.4%(125명), 4학년 50.6%(128명)이었다.

언어폭력을 경험한 학생은 34%(86명)이었다.

언어폭력을 계기로 휴학 및 자퇴한 학생을 알고 있는 질문에 “예”라고 응답한 대상자는 13명이었다.

Table 1. General characteristics

(N=253, N(%))

Items	Experience of verbal abuse		Total	
	No	Yes		
Age, M±SD	21.83±1.52	21.40±1.33	21.69±1.47	
Gender	male	34(39.5)	116(45.9)	
	female	85(50.9)	52(60.5)	137(54.2)
Grade	3rd	76(45.5)	49(57.0)	125(49.4)
	4th	91(54.5)	37(43.0)	128(50.6)
Known dropout by verbal abuse	No	160(95.8)	80(93.0)	240(94.9)
	Yes	7(4.2)	6(7.0)	13(5.1)
Perceived experience of verbal abuse education	No	155(92.8)	79(33.9)	234(92.5)
	Yes	12(7.2)	7(36.8)	19(7.5)
Helpful of verbal abuse education (N=19)	No	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Yes	12(100.0)	6(85.7)	18(94.7)
	non-answer	0(0.0)	1(14.4)	1(15.4)
Want for verbal abuse education	No	84(50.3)	46(53.5)	130(51.4)
	Yes	79(47.3)	40(46.5)	119(47.0)
	non-answer	4(2.4)	0(0.0)	4(1.6)
Total	167(100)	86(100)	253(100)	

실습 전에 언어폭력에 관한 교육을 받은 학생은 7.5%(19명)이었고, 그 중 다중응답으로 13명은 대학교수, 2명은 학교 선배, 5명은 실습기관의 1급 응급구조사, 1명은 그 외의 직군에게서 교육을 받았다고 응답하였으며, 교육이 실제로 도움이 되었냐는 질문에 언어폭력의 경험이 있는 7명 중 무응답 1명을 제외한 6명이 도움이 되었다고 응답하였다. 실습 전 교육을 희망하는 대상자는 47%(119명)이었다.

3.2 언어폭력의 내용

대상자 중 언어폭력을 경험한 학생은 34%(86명)이었으며, 언어폭력 경험자의 스트레스 점수는 1-10점 중 평균 5.74점, 최빈값은 7점(23명, 26.7%)이었다.

언어폭력 경험자의 실습 지역은 서울 42.8%(56명 중 24명), 경기 45.8%(48명 중 22명), 충북 22.2%(45명 중 10명), 대전 16.6% (54명 중 9명), 전남 40%(25명 중 10명), 부산 42.8%(7명 중 3명), 대구 33.3%(3명중 1명), 그 외 지역 43.7%(16명 중 7명)이었다. 언어폭력을 경험했던 시간은 저녁(6pm-MN) 47.1%, 오후(MD-6pm) 23.5%, 새벽(MN-6am) 22.4%, 오전(6am-MD) 4.7%, 하루 종일 2.4% 순이었으며, 언어폭력의 경험 횟수는 1회 30.2%(26명), 3회 23.3%(20명), 5회 이상 19.8%(17명)이었다. 언어폭력의 가해자는 환자 42.1%(59명), 보호자 25%(35명), 1급 응급구조사 17.1%(24명), 간호사 10.7%(15명), 의사 5%(7명) 순이었다. Table 2

Table 2. Experience of verbal abuse (N=86)

Items		N(%)
Stress(1-10), M±SD		5.74±2.3
Region of clinical training place*	Seoul	24(26.4)
	Gyeonggi-do	22(24.2)
	Chungcheongbuk-do	5(5.5)
	Chungcheongnam-do	10(11.0)
	Daejeon	9(9.9)
	Chunlabuk-do	0(0.00)
	Jellanam-do	10(11.0)
	Busan	3(3.3)
	Daegu	1(1.1)
	etc.	7(7.7)
Time of day for experience of verbal abuse (N=85)	6am-MD	4(4.7)
	MD-6pm	20(23.5)
	6pm-MN	40(47.1)
	MN-6am	19(22.4)
	all day	2(2.4)
Number of experience of verbal abuse	once	26(30.2)
	twice	19(22.1)
	three times	20(23.3)
	four times	4(4.7)
	more than five times	17(19.8)
Verbal abuser*	Patient	59(42.2)
	Patient's family	35(25.0)
	Paramedic	24(17.1)
	Doctor	7(5.0)
	Nurse	15(10.7)
Total		86(100)

*multiple response

환자, 보호자에게서 들은 언어폭력으로는 '나에게 반말이나 막말을 한 적이 있다' 3.28±0.98, '나에게 욕설을 한 적이 있다' 2.95±1.06, '나에게 살벌한 분위기의 어투로

Table 3. Type of verbal abuse

(M±SD)

Items	Patient or Patient's family	Paramedic	Doctor or Nurse
Swearing at me	2.95±1.06	1.76±1.03	1.66±0.98
Talking down or rude talk to me	3.28±0.98	2.55±1.37	2.13±1.20
Expressing words of looking down on me	2.81±1.12	2.52±1.28	2.08±1.14
Criticizing my personality	2.38±1.08	1.99±1.20	1.72±0.98
Speaking in a commanding tone	2.74±1.12	2.50±1.42	2.05±1.11
Speaking in a harsh tone of voice	2.83±1.12	2.52±1.45	1.77±1.01
Speaking anger	2.77±1.08	2.29±1.27	1.71±0.92
Making sarcastic remarks about my physical appearance	1.27±0.82	1.57±0.95	1.41±0.73
Expressing sexually insulting words	1.40±0.66	1.22±0.50	1.23±0.50
Blamed me for my character	1.44±0.73	1.37±0.75	1.28±0.59
Expressing words of underestimating my ability	2.09±1.13	1.97±1.13	1.63±0.95
Backbite and dismissive of other emergency medical services students	1.94±1.20	2.06±1.24	1.65±1.02
Total	2.35±0.71	2.03±0.90	1.69±0.71

말을 한 적이 있다' 2.83±1.12 순이었고, 1급 응급구조사에게서 들은 언어폭력으로는 '나에게 반말이나 막말을 한 적이 있다' 2.55±1.37, '나에 대해 무시하는 말을 한 적이 있다' 2.52±1.28, '나에게 살벌한 분위기의 어투로 말을 한 적이 있다' 2.52±1.45 순이었고, 의사, 간호사에게서 들은 언어폭력으로는 '나에게 반말이나 막말을 한 적이 있다' 2.13±1.2, '나에 대해 무시하는 말을 한 적이 있다' 2.08±1.14, '나에게 강압적인 명령조로 말한 적이 있다' 2.05±1.11 순이었으며, 언어폭력의 내용은 Table 3과 같다.

3.3 언어폭력의 융합적 반응

3.3.1 감정반응

언어폭력을 경험했던 당시 느꼈던 감정은 '화난다' 3.03±0.83, '충격적이다' 2.38±1.01, '짜증이 늘었다' 2.38±0.97 순이었고, 감정반응의 내용은 Table 4와 같다.

Table 4. Emotional responses after confrontation with verbal abuse

Items	M±SD
Sad	2.16±1.02
Depressed	2.28±1.04
Angry	3.03±0.83
Anxious	1.99±0.90
"in a state of shock"	2.38±1.01
Doubting self-worth	2.02±1.06
Denial	1.80±0.80
Blaming yourself for the assault	1.74±0.91
You should have done something to prevent the assault	1.93±0.93
Guilt	1.58±0.80
Fear of being alone	1.70±0.92
Helplessness	2.09±1.00
Loss of control	1.56±0.82
Shame	2.10±1.04
Increased irritability	2.38±0.97
Feeling of loss	1.67±0.85
Fear of returning scene of the assault	1.56±0.80
Resignation	2.06±1.06
Withdrawal	2.42±1.12
Total	2.04±0.63

3.3.2 대처반응

언어폭력을 경험한 후 대처 반응으로는 '참는다' 3.29±0.78, '무시한다' 2.91±0.97, '별다른 방법이 없다' 2.91±0.95 순이었고, 대처 반응의 내용은 Table 5와 같다.

Table 5. Coping with the verbal abuse

Items	M±SD
Stay away	2.65±0.97
Tolerate	3.29±0.78
Ignore	2.91±0.97
Fight back	1.41±0.58
Drink alcohol	1.52±0.73
Act camly	2.88±0.82
Overcome by faith	1.42±0.71
To have no solution	2.91±0.95
Apologize or request an apology	1.83±0.92
Try to understand verbal abuser	2.34±0.94
Try to calm verbal abuser down	2.23±0.95
Report to professors of university	1.62±0.74
Forget about other thoughts or activities	2.70±0.91
Identify the problem that causes verbal abuse	2.05±0.92
Discuss and resolve current situation	2.05±0.92
Put up with verbal abuse and talk again later	1.65±0.78
Get help from the other students or an official of a practical institution	2.07±0.97
Total	2.21±0.42

3.4 예상되는 부정적인 영향

예상되는 언어폭력의 영향으로는 '실습 생산성이 저하 될 것이다' 2.60±1.07, '전공 만족도가 낮아질 것이다' 2.54±1.02, '자아 존중감이 낮아질 것이다' 2.51±1.06 순으로 응답하였으며, 결과는 Table 6과 같다.

Table 6. Expected negative impacts of verbal abuse

Items	M±SD
A negative relationship will be formed.	2.47±1.00
The degree of satisfaction with one's major will be reduced.(n=85)	2.54±1.02
Show a dishonest attitude to work.	2.35±1.04
Practice productivity will be compromised.	2.60±1.07
Practical productivity will be compromised.	2.17±0.98
There will be distrust among colleagues.	2.23±1.04
Self-respect will decrease.	2.51±1.06
Total	2.41±0.82

3.5 언어폭력과 관련된 제 변수들의 관계

1급 응급구조사의 언어폭력과 감정반응이 0.458, 감정 반응과 스트레스 점수가 0.553, 감정반응과 예상되는 언어폭력의 영향이 0.540으로 높은 상관관계를 보였으며, 결과는 <Table 7>과 같다.

Table 7. Correlation between variable

Items	Stress	Verbal abuse by Patients or Patient's family	Verbal abuse by Paramedic	Verbal abuse by Doctor or Nurse	Emotional responses	Coping
Verbal abuse by Patients or Patient' family	.173 .111					
Verbal abuse by Paramedic	.329** .002	.104 .343				
Verbal abuse by Doctor or nurse	.181 .096	.366** .001	.284** .008			
Emotional responses	.553** .000	.223* .039	.458** .000	.383** .000		
Coping	.167 .125	.319** .003	.049 .654	.097 .376	.287** .007	
Expected negative impacts	.366** .001	.227* .036	.353** .001	.264* .014	.540** .000	.195 .072

** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

4. 논의

본 연구의 대상자 중 언어폭력을 경험한 응급구조학과 학생은 33.2%로, 간호학과 학생을 대상으로 한 연구에서 50.5%[15], 44.5%[17] 보다 적은 수의 학생이 경험한 것으로 나타났다. 이는 연구자가 언어폭력에 대한 대상자들의 이전 경험들을 배제하기 위해 직전 학기, 즉 1회의 실습 경험을 토대로 질문지 답변을 요구했기 때문으로 생각된다.

실습 전에 언어폭력과 관련된 교육을 받은 대상자는 75.1%로, 간호학과 학생을 대상으로 한 연구[17]에서 49.7%인 것에 비해 현저하게 적은 것으로 나타났는데, 이는 실습 당사자 뿐만 아니라 실습 지도자들도 실습 중 발생하는 언어폭력의 실태에 대한 인지가 부족하여 나타나는 현상으로 생각되며, 더불어 응급구조학과 학생을 대상으로 한 언어폭력과 관련된 연구가 현재 전무한 것과도 맥락을 같이 한다고 여겨진다.

간호학생을 대상으로 선행된 연구에서와 마찬가지로 언어폭력의 가해자로는 환자가 가장 많았으며[16,24], 환자와 보호자가 67.1%, 응급의료종사자(1급 응급구조사, 의사, 간호사)가 32.9%로 나타났다.

그러나 환자와 보호자에 의한 언어폭력보다 1급 응급구조사에 의한 언어폭력 경험 시 대상자의 스트레스와 감정반응이 더 높은 상관관계가 있음이 나타났다. 이는 주로 1급 응급구조사가 실제적인 실습 지도자 역할을 맡고 있으며[13], 응급구조학과 학생들이 1급 응급구조사를 모델이나 미래의 자신의 모습으로 인식하기 때문일 것이라고 생각한다.

대상자가 가장 많이 경험하는 언어폭력의 내용은 가

해자의 유형에 상관없이 '나에게 반말이나 막말을 한 적이 있다'이다. 이는 간호사[25] 및 간호학생[16]을 대상으로 한 연구와 동일한 결과로, 반말과 높임말로써 사회적 지위를 나타내는 우리나라의 문화에서 자신의 높은 지위를 나타내기 위해 반말을 사용하는 것으로 여겨지고 [16,25], 이러한 표현이 언어적 폭력의 한 종류임을 인지하지 못하기 때문인 것으로 생각된다.

언어폭력 경험 시 가장 많이 느끼는 감정반응은 '화난다', '충격적이다', '짜증이 난다'로 이러한 부정적인 감정은 '실습 생산성이 저하될 것이다', '전공 만족도가 낮아질 것이다', '자아 존중감이 낮아질 것이다' 등의 부정적인 영향($r=.540, p=.000$)과 언어폭력 경험 시 느끼는 스트레스($r=.553, p=.000$)와 높은 상관관계를 보이고 있으며, 언어폭력 경험 시 가장 많이 행동하고 있는 대처 반응은 '참는다', '무시한다' 와 같은 소극적 대처였다. 이는 스트레스가 높을수록 우울정도가 높고($r=.469, p=.000$), 적극적인 대처방법을 덜 사용하며($r=-.156, p=.026$), 임상 실습 만족도가 낮게 나타났으며($r=-.279, p=.000$), 우울할 때 소극적 대처방법을 더 사용하였고($r=.165, p=.015$), 임상 실습 만족도를 떨어뜨리는 것($r=-.240, p=.000$)으로 나타난 Ko 등[26]의 연구와 유사한 결과이다.

15년 전과 비교하였을 때 여전히 응급실에서 언어폭력이 가장 많이 발생하고 있다는 것[6,27], 언어폭력의 가해자가 응급의료종사자인 비율이 낮지 않다는 것과 특히 응급구조사가 가해자라고 응답한 학생이 17.1%(24명)이라는 것, 1급 응급구조사의 언어폭력-감정반응-예상되는 부정적인 영향의 상관관계가 높은 것으로 미루어 볼 때 응급구조학과 학생을 대상으로 하는 언어폭력 관련 교육뿐만 아니라 실습 지도자를 대상으로 하는 교육과

실습 환경의 개선이 필요하다고 판단된다. 또한 본 연구에서 실습 전 언어폭력에 대한 교육을 받은 학생은 7명이었고, 언어폭력을 계기로 자퇴한 학생을 알고 있는나는 질문에 13명의 학생이 “예”라고 대답하였는데, 간호학과 학생을 대상으로 한 연구에서도 251명 중 21명[15], 547명 중 44명[28]이 언어폭력으로 인해 전과를 고려한 적이 있다고 응답하였다. 이는 대상자에 비해 극히 작은 숫자이나 무시할 수 없는 수치이며, 이 또한 병원(임상) 실습 환경의 개선이 필요함을 뒷받침 한다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 응급구조학과 학생들이 병원(임상) 실습 중 경험한 언어폭력의 실태와 내용, 융합적 반응, 예상되는 부정적인 영향을 알아보기 위한 목적으로 실시되었다.

본 연구의 대상자 중 언어폭력을 경험한 응급구조학과 학생은 34%로, 환자 및 보호자에 의한 언어폭력이 가장 빈번히 발생되고 있었으나, 실제적 실습 지도자인 1급 응급구조사에 의한 언어폭력을 경험했을 때 스트레스, 감정반응과 높은 상관관계를 보였고, 이는 부정적인 영향과 높은 관련이 있으므로, 각 학교에서는 실습 전 학생을 대상으로 언어폭력과 관련된 교육을 의무화하고, 실습지 병원에서도 의무적으로 언어폭력에 대한 교육시간을 지정하여 실습 지도자들의 언어폭력을 사전에 예방할 수 있도록 해야 한다. 응급구조학과 학생이 불가피하게 언어폭력을 경험했을 경우에도 적극적으로 대처할 수 있는 방안을 마련하고 프로토콜 화하여 학생 개인에게 부정적인 영향이 미치지 않도록 해야 할 것이다.

본 연구는 병원(임상) 실습을 다녀 온 학생을 대상으로 진행하였기 때문에 소방 실습을 다녀온 학생들을 포함하여 충남, 대전 지역 이외의 지역의 학생들을 대상으로 한 추가 연구가 필요함을 제언한다.

REFERENCES

- [1] Emergency Medical Service Act. Article 2 of 4. *Ministry of Government Legislation*. <http://www.moleg.go.kr>
- [2] Emergency Medical Statistical annual report. (2016). *National Emergency Medical Center*, 15. 54.
- [3] Emergency Medical Statistical annual report. (2014). *National Emergency Medical Center*, 13. 56.
- [4] M. Y. Kim & T. U. Ha & Y. Hwang & J. S. Kang. (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. DOI : 10.5762/KAIS.2017.18.1.406
- [5] W. J. Choi & S. H. Cho & N. S. Cho & G. S. Kim. (2005) Effect of an Education Program on Violence in the Emergency Department. *Journal of The Korean Society of Emergency Medicine*, 16(2), 221- 228.
- [6] J. C. Kim & Y. M. Seol & H. S. Song. (2003). Survey of Emergency Department Violence. *Journal of The Korean Society of Emergency Medicine*, 14(3), 309-313.
- [7] *Standard Korean Dictionary*. National Language Institute. <http://stdweb2.korean.go.kr>
- [8] H. J. Jung & Y. S. Lee. (2011). Nurses's Experiences of Verbal Abuse in Hospital Setting. *Korean Journal of Health Communication*, 6(2), 188-126.
- [9] B. A. Ryang. (2012). The Relationships among Verbal Abuse Experience, Emotional Response, Coping and Emotional Intelligence in Hospital Nurses. *Master dissertation, Gyeongsang National University*.
- [10] E. H. Jeung. (2011). Psychosocial Stress and Burnout related to Violence in Emergency Room Nurses. *Master dissertation, Chonnam national University*.
- [11] J. Y. Cho & Y. W. Lee & H. S. Kim & S. H. Kim. (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.
- [12] J. H. Ham. (2013). The Relation among Nurses' experience of Verbal Abuse, Social Support and Their Turnover Intention. *Master dissertation, Ajou University*.
- [13] S. M. Park & E. S. Choi. (2012). Influencing Factors on the Satisfaction of the Paramedic Students in Clinical Training. *The Journal of the Korean Society of Emergency Medical Technology*. 16(1). 91-101.
- [14] Enforcement rule of Emergency Medical Service Act. Addenda 11. *Ministry of Government Legislation*. <http://www.moleg.go.kr>
- [15] S. H. Kim & H. J. Cho & J. H. Dong & J. M. An & B. R. Yun & G. Y. Lee & J. Y. Lee & H. M. Lee & H. I. Jang. (2011). Verbal Abuse, Verbal Abuse Response, and Stress on Verbal Abuse of Nursing Student in Clinical Training. *Journal of Social Science Research Institute*,

- .10, 249-266.
- [16] J. H. Oh & O. S. Kim & K. L. Lee. (2015). Exposure to Violence and Coping Behavior during the Clinical Practice of Nursing Students. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 16(8), 5325-5335. DOI : 10.5762/KAIS.2015.16.8.5325
- [17] Y. S. Im & H. J. Kwon & G. O. Noh & K. R. Bae. (2016). Verbal Abuse and Lowered Career Identity Experienced by Nursing Students during Clinical Training: the Mediating Effect of Self-esteem. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 18(4), 2315-2328.
- [18] J. E. Park & D. H. Kim & J. H. Park. (2017). Violence against Nursing Students during Clinical Practice: Experiences, Perception, Responses and Coping with Violence. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 18(10), 652-662. DOI : 10.5762/KAIS.2017.18.10.652
- [19] H. J. Kwon & H. S. Kim & K. S. Choe & K. S. Lee & Y. H. Sung. (2007). A Study on Verbal Abuse Experienced at Medical Centers. *Clinical Nursing Research*, 13(2), 113-124.
- [20] K. D. Nam & K. S. Yoon & H. S. Chung & S. A. Park & B. Y. Jang & H. R. Kim & H. S. Ohm & Y. H. Sung. (2005). A Study on the Development of Verbal Abuse scale for Operating room Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 11(2), 1-27.
- [21] J. K. Ku. (2007). The effect of verbal abuses on casino dealers' burnout, job satisfaction, and employee turnover -Focusing on the moderating effect of anger control mechanism-. *Ph.D. Dissertation, Kyonggi University*.
- [22] M. L. Lanza. (1988). Assault response questionnaire. *Issues in Mental Health Nursing*, 9, 17-29.
- [23] S. J. Jang. (2004). Relationship between Experience of Patients' Violent Behaviors and Burnout of Psychiatric Nurses. *Master dissertation, Seoul National University*.
- [24] S. H. Lee & E. J. Cha. (2017). Effects of Verbal Abuse, Sexual Violence, Depression, and Self-Esteem on Career Identity in Nursing Students during Clinical Training. *The Korea Contents Association*, 17(4), 550-560. DOI : 10.5392/JKCA.2017.17.04.550
- [25] Y. H. Cho & Y. R. Hong & A. M. Lee & M. K. Kim & H. J. Lee & A. K. Han & E. J. Kim. (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. DOI : 10.5807/kjohn.2011.20.3.270
- [26] B. Y. Koh & J. E. Lee. (2012). Stress, depression, coping styles and satisfaction of clinical practice in EMT-paramedic students. *The Korean Journal of Emergency Medical Services*. 16(3), 77-89.
- [27] J. M. Kim & E. N. Lee. (2018). Usefulness of Korean Version of Behavioral Cue Checklist for Predicting of Patient Violence in Emergency Departments. *Korean Society of Nursing Science*, 48(3), 289-297.
- [28] J. A. Woo. (2017). Emotional Responses, Coping and Social Support for Verbal Abuse, Sexual Harassment, Physical Threats Experienced by Nursing Students in Clinical Training. *Ph.D. Dissertation, Pusan National University*.

안희정(Ahn, Hee Jeong)

[정회원]



- 2006년 2월 : 공주대학교 전문응급구조학 학사
- 2010년 2월 : 공주대학교 응급구조학 석사
- 2018년 2월 : 원광대학교 보건학 박사 수료

- 2017년 2월 ~ 현재 : 공주대학교 응급구조학과 외래교수
- 관심분야 : 응급구조학, 보건학
- E-Mail : qodrl119@naver.com