

군병원 중사 의무병들이 환자로부터 경험한 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향 분석

문석준* 이호철** 김지언** 남은우***

요 약

본 연구에서는 국군의무사령부 예하 국군병원에서 의무병으로 복무한 병사 96명을 대상으로 설문조사를 통하여 그들의 일반적 특성, 환자로부터의 경험한 무례함, 직무 스트레스를 분석하였다. 분석 결과 군병원에 종사한 의무병들이 환자들로부터 받는 무례함은 직무스트레스에 통계적으로 유의한 양의 상관관계로 나타났으며, 이 중 병사 환자와 민간인 환자로부터의 무례함은 직무 스트레스에 영향을 주지 않았으나, 간부 환자로부터의 무례함과 군무원 환자로부터의 무례함은 직무 스트레스에 통계적으로 유의미한 영향을 준 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 본 연구에서는 군 병원 의무병들의 직무스트레스 감소를 위해 힘희롱 예방교육의 실시, 부정청탁 금지에 대한 홍보, 힘희롱 근절을 위한 제도 개선을 제언하였다.

주요어 : 무례함, 의무병, 군병원, 직무 스트레스, 힘희롱

* 주저자 : 연세대학교 보건행정학과 일반대학원

** 공동저자 : 연세대학교 보건행정학과 일반대학원

*** 교신저자 : 연세대학교 보건행정학과 교수

I. 서 론

1. 연구의 필요성

병원은 환자에게 진료와 의료서비스를 제공하는 곳으로 업무 특성상 직원 간 업무소통 시 실수가 없어야 하기 때문에 타 업종에 비해 스트레스가 높다고 할 수 있다(김송이, 2017). 그 중 군병원은 군으로써의 기능과, 병원으로써의 기능을 동시에 수행해야 함으로 군병원에서 복무하는 의무병들은 ‘병원 종사자로서 받는 스트레스’와 ‘군인으로서 받는 스트레스’에 복합적으로 노출되어 있을 가능성이 높다.

병원 종사자들을 대상으로 수행한 여러 선행 연구들에서 병원 종사자의 직무 스트레스는 높은 편으로 알려져 있다. 병원 종사자들의 스트레스 수준은 타 직종에 비해 높은 편이며(여대중 외, 2014), 병원 종사자들은 육체노동뿐 아니라 감정노동에 노출될 수밖에 없고 이는 직무 스트레스의 주요 원인으로 작용한다(안지영, 2007). 이러한 직무 스트레스는 에너지를 고갈시키고 부적응을 초래하여 신체적, 정신적 건강에 부정적인 영향을 미치며, 직무 만족을 저해하는 중요한 장애가 된다(봉영숙, 2009).

현역병사의 스트레스를 대상으로 한 선행 연구들에서도 그 심각성이 확인되었다. 최광표(2004)는 군 내 발생하는 사고의 원인은 스트레스로 인한 직무 불만족과 그로 인한 조직몰입의 결여라고 하였다. 강성록(2011), 신웅섭(2010)에 따르면 군의 병사들은 스트레스 증가율이 가장 높은 20대로, 징집된 병사들은 군 생활에 대한 자발적 동기를 갖추기 어렵고, 군의 상하관계의 강조, 집단생활 및 규범의 확립 등이 병사들의 주요 스트레스 원인으로 작용하여 정신장애를 유발하거나 범죄나 사고를 유발할 수 있다고 하였다. 또한 이동기(2018)는 군대 내 각종 사건 사고의 원인으로 계급 간의 위계질서와 권위적인 조직문화를 들었다.

병원 종사자의 직무 스트레스와 관련된 요인 중 국내에서는 아직 생소하지만, 국외에서는 스트레스와 관련하여 ‘무례함(incivility)’이라는 변수에 대해 연구가 활발하게 진행되고 있다(김송이, 2017). 특히 병원과 같은 보건의료기관에서의 의료 영역 종사자들이 겪는 무례함은 타 직종에 비해 높으며(Hutton, 2006), 병원 간호사의 무례함 경험에 따라 직무스트레스가 증가한다는 연구 결과가 밝혀진 바 있다(Dion MJ, 2006). 또한 무례함과 직무스트레스를 주제로 국내에서 진행된 김송이(2017)의 연구에서는 임상 간호사가 경험하는 무례함은 직무 스트레스와 강한 양의 상관관계가 있다고 하였다.

무례함과 유사한 개념으로는 폭언을 들 수 있다. 2014년 보건의료노동조합이 병원 근무자들을 대상으로 하여 시행한 설문조사에 따르면, 54.4%가 환자로부터 폭언을 경험하였다고 한다. 전국의 의사 639명에 대한 진료실 폭력 경험에 관한 설문조사에서도 환자나 보호자로부터 폭력, 폭언 협박을 당한 바 있다고 응답한 사람의 비율이 96.5%로 확인되었다(의협신문, 2015). 이에 본 연구에서는 무례함이라는 범주 안에 폭언을 함께 포함하여 연구를 진행하였다.

특히 군병원에 종사하는 의무병의 경우 환자와 의무병 간의 계급 차이가 발생하는 경우가 많아 일반 의료종사자들보다 무례함에 따른 직무스트레스에 노출 될 가능성이 더 많다고 판단된다. 또한 의무병이 경험하는 직무 스트레스는 군대 내, 외부에서 발생하는 여러 가지 사고에 영향을 줄 가능성이 있다고 생각된다. 하지만, 군 병원의 폐쇄적인 조직적 특성 상 연구가 어렵고, 의무병 종사자들이 많지 않으며, 민간 부문과의 접근성이 떨어지기 때문에 선행연구가 부족하다는 문제가 있다.

이에 본 연구에서는 군 병원에 종사하는 의무병이 경험하는 무례함과 직무 스트레스와의 상관관계를 파악하고, 군내 계급 간 위계질서가 무례함과 직무 스트레스에 주는 영향을 확인하여 군 병원에 종사하는 의무병들의 직무 스트레스를 감소시킬 수 있는 방안 및 정책 마련의 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 군병원에 종사하는 의무병들의 직무 스트레스 감소를 위한 연구로써 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 의무병이 경험하는 환자 유형 별 무례함과 직무 스트레스의 정도를 확인한다.
- 둘째, 의무병이 경험하는 무례함과 직무 스트레스 간의 상관관계를 확인한다.
- 셋째, 환자 유형 별 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향을 확인한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 직무 스트레스

1) 직무스트레스의 개념

스트레스라는 말의 어원은 ‘팽팽하게 죄다’라는 의미의 라틴어인 ‘Stringer’에서 유래하였는데, 캐나다 몬트리올 대학의 Hans Selye(1936) 박사가 살아 있는 쥐를 대상으로 한 실험에서 스트레스가 질병을 일으키는 중요한 인자임을 발표하면서 의학용어로 사용하기 시작하였다.

학술적으로 스트레스에 대한 정확한 정의는 없으나, 다양한 학자들에 의해서 정의되어 왔다. Hans Selye(1936)는 스트레스를 생체 내에서 비 특이적으로 유발되는 모든 변화들로 구성된 특정증상으로 나타나는 상태로 정의하였으며, Lazarus(1993)는 스트레스를 인간이 심리적 혹은 신체적으로 감당하기 어려운 상황에 처했을 때 느끼는 불안과 위협의 감정이 라고 정의하였고, Webster(1986)는 스트레스를 현재의 평형상태를 변화시키는 요인으로 초래되는 신체적, 정신적, 화학적 긴장감의 변화로 정의하였다.

스트레스에 관한 연구는 주로 정신건강분야의 의사들에 의해 진행되어 왔으나, 그 후 생리학, 심리학, 조직심리학 분야로 확산되어 연구 되어 오다가 조직과 개인 간에 발생하는 스트레스가 해결되어야 할 중요한 사회적 문제로 대두됨에 따라 조직행동론으로 발전하게 되었다(Lazarus, 1985). 최근에는 인간들 간의 상호작용에 가장 중추적인 역할을 담당하는 직장에서의 직무 수행과정에서 발생하는 갈등에서 오는 업무 과중, 업무의 자율성 결여, 역할의 모호성, 감정노동, 비합리적 권위적 직장문화 등의 직업적 특성에서 오는 직무스트레스가 주요한 위험 요인으로 인식되고 있다(장세진 외, 2005).

2) 직무스트레스의 선행연구

최근 직무스트레스에 대한 관심이 높아져 다양한 직업군에 대한 선행연구가 제시되고 있다. 군인의 직무스트레스를 연구한 이동기(2018)의 연구에서는 군 조직의 직무스트레스가 직무에 대한 만족도를 떨어뜨리며, 조직 몰입에 부정적 영향을 미친다는 사실을 밝혔다. 의료종사자들의 직무스트레스에 대한 선행연구 중 김송이(2017)는 병원 간호사가 경험

하는 무례함이 직무스트레스에 유의한 양(+)의 상관관계를 보인다는 사실을 밝혔으며, 박세희(2019)는 공공병원 간호사의 직무스트레스가 높을수록 조직 몰입이 떨어지며, 이들 직무 스트레스는 근무부서 및 직급에 따라 다르게 나타난다는 것을 밝혔다. 또한 손경은(2018)은 병원행정직원의 직무스트레스를 조사하였고, 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입에 부정적 영향을 미치는 것을 규명하였다.

그러나, 아직까지 군 병원 종사 의무병의 직무스트레스를 다룬 선행연구는 없으며, 따라서 이들 직무스트레스의 정도를 파악하는 본 연구의 의미가 있을 것으로 생각된다.

2. 무례함

1) 무례함의 개념

무례함의 사전적 의미는 ‘태도나 말에 예의가 없음’으로, 김태나(2012)는 무례함을 사회적 기준으로 합의한 객관적이 중립적인 예(禮) 혹은 의(義)에서 어긋나는 의도적 혹은 비의도적 언동으로 정의하였다. Anderson(1999)은 무례함을 ‘대상을 해치려는 의도가 모호한, 그리고 상호 존중해야 하는 근무지의 규범을 위반하는 낮은 강도의 일탈된 행동이나, 타인에 대한 존중이 부족함을 드러내는 무례한 행동’으로 정의하였으며, 무례함의 예로 예의 없는 언급, 배려 없는 행동, 부정적인 몸짓과 같은 공격적이고 폭력으로 전환된 형태를 들었다. 김송이(2017)에 따르면 무례함은 간과하고 지나치거나 가벼워 보이는 행위인 것 같지만 자주 반복되어 나타날 경우 스트레스를 야기할 수 있고, 부정적인 영향을 미치게 된다고 하였다. 이러한 무례함은 직장 내에서 다양한 형태로 발생할 수 있으며, 사람들과의 관계에서는 약자를 괴롭히거나, 학대, 언어 폭행, 일탈된 행동 등으로 나타날 수 있다(조문미, 2016). 또한 무례한 행위가 지속적으로 반복될 경우 강력한 직장 내 보복 행위로 확대될 수 있다(Anderson, 1999).

2) 무례함의 선행연구

직장 내 무례함에 관한 연구는 직무스트레스나, 직무 만족, 자기 효능감, 이직의도에 미치는 영향 등으로 다양하다. Porath(2007)의 연구에서는 무례함이 많은 조직에서 이를 자주 경험한 구성원들이 직무 불만족을 보이고, 생산성과 창의성 그리고 유연성이 저하되어 이

직의도가 높게 나타나는 경향이 있음을 밝혔다. 김송이(2017)의 연구에서는 병원에서 근무하는 임상간호사를 대상으로 무례함을 많이 경험할수록 대상자의 직무스트레스가 증가하며, 자기 효능감이 감소한다는 결과를 확인하였다. Lim & Magley(2008)의 연구에서는 개인과 집단 간의 무례가 직무만족과 정신건강에 부정적인 영향을 미치며, 무례함의 경험이 이직 의도에는 직접적인 영향을, 신체 건강에는 부분적인 영향을 미치는 것을 밝혀냈다.

3) 환자로부터의 무례함

Guidroz(2010)의 연구에서는 임상간호사가 근무지에서 겪는 무례함의 유형을 의사, 상사, 동료 간호사, 환자 및 보호자로 나누어 분석하였다. 연구 결과에 따르면 환자 및 보호자로부터의 무례함은 간호사에게 부정적 영향을 미쳤으며, 환자로부터의 언어폭력이나, 불합리한 요구와 같은 요인이 간호사의 스트레스와 소진을 야기한다고 하였다.

김세영(2013)은 병원간호사 415명을 대상으로 실시한 연구에서 환자와 환자 가족으로부터 경험하는 무례함이 높을수록 소진의 확률이 높아지며, 간호사들이 동료 간호사나 상사 간호사로부터 경험하는 무례함보다 의사나 환자 및 환자 가족으로부터 무례함을 더 경험한다는 사실을 밝혔다.

김송이(2017)는 국내 병원 임상 간호사 140명을 대상으로 실시한 연구에서 환자와 환자 가족으로부터 받는 무례함이 직무스트레스와 유의한 양의 상관관계를 보인다는 사실을 밝혔으며, 환자 및 환자 가족으로부터 받는 무례함이 의사로부터 받는 무례함, 상사로부터 받는 무례함, 동료로부터 받는 무례함보다 더 크게 나타난 것을 밝혔다.

본 연구에서는 군 병원에 방문하는 환자로부터의 무례함을 분석하기 위하여 환자 유형을 간부 환자, 군무원 환자, 병사 환자, 민간인 환자(군인 가족 및 환자 보호자)로 구분하였다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 설계 및 연구대상

본 연구는 군 병원 소속 의무병이 환자로부터 경험하는 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향을 규명하기 위한 단면적 조사연구이다.

본 연구의 대상자는 국군의무사령부 예하의 국군병원에서 의무병으로 복무하였던 전역 병사 96명을 대상으로 하였다. 조사대상자의 표본은 G power 3.1을 이용하여 효과크기 0.15, 검정력 0.95, 유의수준 0.05, 예측요인 10개일 때 위계적 다중회귀분석을 사용함에 있어 필요한 최소 표본의 크기가 89명이므로 결과 해석에 무리가 없다. 조사대상의 추출방법은 가까운 지인을 중심으로 시작하여 설문 대상자를 계속해서 확대해 나가는 눈덩이 표본 추출방법(snowball sampling)을 사용하였다. 단, 연구의 신뢰도를 높이기 위해 전역한지 2년이 지났거나, 군병원에 근무했을지라도 의무병으로 복무하지 않은 병사는 설문대상에서 제외시켰다. 설문조사 결과 중도탈락하거나 응답이 미비하거나 결측값이 있는 설문 응답자는 없었으며, 총 96명의 자료를 분석대상으로 하였다.

2. 자료수집

본 연구는 자료수집 전 연구자가 속한 연세대학교 생명윤리심의위원회(IRB)의 승인을 얻었으며(과제번호: 1041849-201906-BM-090-032019), 자료 수집은 승인 후 2019년 7월 1일부터 7월 10일까지 구조화된 설문지를 이용한 온라인 설문조사 방식으로 이루어졌다. 온라인 설문조사는 네이버폼 도구 (<http://naver.me/5Eh9rRbA>)를 무료로 이용하였으며, 국군대전병원의 근무 경험이 있는 전역자 약 60명을 선정하여 설문조사 링크를 전송하여 조사한 후 나머지 대상자는 이들의 지인을 통해 자발적으로 설문에 응답하게 하였다. 온라인 설문조사 전 메신저를 통해 설문조사 링크를 보냄과 함께 응답자에게 해당 연구의 소개와 설문조사의 목적을 간략히 설명하였으며, 이에 동의한 연구대상자들은 해당 링크를 클릭하여 설문조사에 응하였다. 온라인 설문조사 초기 화면에는 연구의 취지와 목적, 개인의 비밀 보장과 연구목적 외 사용하지 않을 것임을 설문지 첫 페이지에 작성하였고, 이를 읽고 이름을 작성하여야만 설문조사를 수행할 수 있는 방식으로 동의를 얻었다. 설문을 부탁한 총 96건

의 설문지가 모두 회수되었으며, 설문 문항 중 결측된 값은 없었으며, 이에 따라 96건의 설문지가 최종 분석되었다.

3. 측정도구 및 변수설명

1) 일반적 특성

인구사회학적 특성을 나타내기 위해 나이, 소속 부대, 학력, 군 병원 재직 기간, 근무 부서, 결혼 상태, 종교 유무를 조사하였다. 나이의 경우 전역 당시의 나이를 기입하도록 하였으며, 소속 부대는 국군의무사령부 예하에 소속된 군병원 중 본인이 근무했던 병원을 주관식으로 기입하도록 하였다. 학력은 ‘고등학교 졸업 이하’, ‘대학교 재학’, ‘대학교 졸업’, ‘대학원 재학’, ‘대학원 졸업’으로 구분하였으며, 군병원 재직기간은 주관식으로 기입하도록 하였다. 근무 부서는 ‘외래’, ‘병동’, ‘수술실’, ‘중환자실’, ‘응급실’, ‘약제실’, ‘원무과’, ‘영상의학과’, ‘진단검사의학과’, ‘정신과’, ‘중앙공급과’, ‘공급 및 행정부처’, ‘기타’로 분류하였다. 결혼 상태는 ‘미혼’과 ‘기혼’으로, 종교 유무는 ‘있음’과 ‘없음’으로 구분하였다.

2) 직무 스트레스 측정도구

직무 스트레스의 측정도구는 이동수(1999)가 개발한 직무 스트레스 평가측정도구를 의무병에 적용가능성을 고려하여 수정, 보완하여 측정하였다. 도구는 본 저자에게 직접 전자메일로 허락을 받아 사용하였다. 이동수(1999)가 개발한 직무 스트레스 평가측정도구의 하위 영역은 직무 긴장 10문항, 심리적 긴장 10문항, 대인관계 긴장 8문항, 신체적 긴장 10문항으로 총 38문항이었으나, 본 연구에서는 신체적 긴장 10문항 중 대상자에 적용이 어려운 문장을 제외하여 총 37문항으로 구성하였으며, 대상자가 전역자임을 고려하여 과거형으로 질문하였다. 각 항목의 측정은 Likert 5점 척도로 ‘매우 그렇지 않다’가 1점, ‘그렇지 않다’가 2점, ‘보통이다’가 3점, ‘그렇다’가 4점, ‘매우 그렇다’가 5점을 나타낸다. 점수 범위는 37~185점이며, 측정한 점수가 높을수록 스트레스가 높음을 의미한다. 37문항 중 7문항(6, 8, 9, 14, 19, 20, 24)은 긍정적 내용으로 의미의 일관성을 위해 역환산하였다. 이동수(1999)의 연구에서 설문 문항의 신뢰도를 나타내는 Cronbach's α 는 .920이었으며, 본 연구에서 이동수(1999)가 개발한 측정도구를 의무병에 맞게 수정, 보완한 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는

.957이었다.

3) 무례함 측정도구

무례함(incivility)이라는 개념이 추상적이기 때문에 본 연구에서는 무례함을 ‘대상자가 받는 일체의 정중하지 않은 행동’으로 간주하고, 이를 측정하기 위해 Guidroz(2010)등이 개발한 간호사 무례함 측정도구(Nursing Incivility Scale)을 김세영(2013)이 번안, 수정한 도구를 바탕으로 의무병에 적용가능성을 고려하여 재수정, 번안하여 사용하였다. 설문 문항에는 환자로부터 받은 폭언, 욕설, 폭행, 분풀이, 비합리적 요구 등과 함께 환자로부터 받은 존중감이나 신뢰감 등에 관한 질문을 포함시켰다. 항목은 크게 ‘간부 환자로부터의 무례함’, ‘군무원 환자로부터의 무례함’, ‘병사 환자로부터의 무례함’, ‘민간인 환자로부터의 무례함’으로 나누었으며, 각 항목마다 총 10개의 설문 문항을 동일한 질문으로 반복하여 질문하였다. 10개의 문항 중 2문항(9, 10)은 긍정적 내용으로 내용의 일관성을 위해 역환산 하였다. 설문 문항은 Likert 5점 척도로 ‘매우 그렇지 않다’가 1점, ‘그렇지 않다’가 2점, ‘보통이다’가 3점, ‘그렇다’가 4점, ‘매우 그렇다’가 5점을 나타낸다. 전체 점수 범위는 40~200점이며 각 항목당 10~50점으로, 측정한 점수가 높을수록 경험한 무례함의 수준이 높음을 의미한다. 선행 연구인 Guidroz 등의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .810부터 .940으로 나타났다. 본 연구에서의 간부 환자 무례함의 신뢰도 계수 Cronbach's α 는 .902, 군무원 환자 무례함의 Cronbach's α 는 .915, 병사 환자 무례함의 Cronbach's α 는 .857, 민간인환자 무례함의 Cronbach's α 는 .912로 나타났다.

4. 분석방법

본 연구에서는 수집된 자료를 바탕으로 의무병들이 경험하는 무례함과 직무 스트레스간의 상관관계를 확인한 후 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향을 확인하고자 SPSS 25.0을 이용하여 분석을 하였다. 분석 절차 및 순서는 다음과 같다.

- 첫째, 환자의 일반적 특성은 기술통계(빈도 분석, 백분율 분석)을 통해 표로 제시한다.
- 둘째, 환자의 유형(간부, 군무원, 병사, 민간인)별 무례함 정도의 평균을 비교 한다.
- 셋째, 환자로부터 받는 무례함과 직무 스트레스간의 관계는 상관관계분석을 실시한다.
- 마지막으로, 환자로부터 받는 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향 파악을 위해 위계

적 회귀분석을 이용하여 분석한다.

IV. 연구 결과

1. 연구 대상자 특성

대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 연구 분석대상자는 총 96명으로 ‘연령’은 23세 이하가 61명(63.5%), 24~26세가 31명(32.2%), 27세 이상이 4명(4.3%)로 평균 연령은 23.3 ± 1.2 세 이었다. 대상자의 ‘소속 병원’은 국군대전병원이 80명(83.3%), 국군원주병원이 5명(5.2%), 국군부산병원이 4명(4.1%), 기타(국군고양병원, 양주병원, 수도병원 등)가 7명(7.3%)이었다. ‘근무부서’는 진료부에 속한 외래지원과 32명(33.3%), 수술실 11명(11.5%), 약제과 3명(3.1%), 원무과 6명(6.3%), 영상의학과 8명(8.3%), 진단검사의학과 4명(4.2%)로 나타났으며, 간호부 소속인 일반 병동이 19명(19.8%), 중환자실 3명(3.1%), 정신과 3명(3.1%)로 나타났고, 기타 공급 및 행정부처에는 중앙공급과 3명(3.1%), 기타 행정부처가 1명(1.1%)로 나타났다. ‘군 병원 근무 개월 수’는 18개월 이하가 2명(2.2%), 19개월이 77명(80.2%), 20개월 이상이 17명(17.6%)이었다. ‘학력’의 경우 고등학교 졸업이하가 2명(2.2%), 대학교 재학이 79명(82.3%), 대학교 졸업이 9명(9.4%), 대학원 재학이 6명(6.2%)이었다. ‘결혼 상태’의 경우 미혼이 95명(99.0%), 기혼이 1명(1.0%)이었으며, ‘종교유무’의 경우 종교 있음이 30명(31.3%), 없음이 66명(68.7%)이었다.

<표 1> 대상자의 일반적 특성

변수		항목	N (%)
나이		≤23	61 (63.5)
		24~26	31 (32.2)
		≥27	4 (4.3)
병원		국군대전병원	80.0 (83.3)
		국군원주병원	5.0 (5.2)
		국군부산병원	4.0 (4.1)
		기타	7.0 (7.3)
근무부서	진료부	외래지원과	32.0 (33.3)
		수술실	11.0 (11.5)
		약제과	3.0 (3.1)
		원무과	6.0 (6.3)
		영상의학과	8.0 (8.3)
		진단검사의학과	4.0 (4.2)
	간호부	일반 병동	19.0 (19.8)
		중환자실	3.0 (3.1)
		응급실	3.0 (3.1)
		정신과	3.0 (3.1)
	기타	중앙공급과	3.0 (3.1)
		기타	1.0 (1.1)
근무개월		≤18	2.0 (2.2)
		19	77.0 (80.2)
		≥20	17.0 (17.6)
학력		고등학교 졸업 이하	2.0 (2.1)
		대학교 재학	79.0 (82.3)
		대학교 졸업	9 (9.4)
		대학원 재학	6 (6.2)
결혼 유무		미혼	95.0 (99.0)
		기혼	1.0 (1.0)
종교 유무		있음	30.0 (31.3)
		없음	66.0 (68.7)

2. 대상자의 무례함과 직무 스트레스의 정도

대상자의 무례함, 직무 스트레스의 정도는 <표 2>와 같다. 군 병원 의무병들이 근무지에서 경험했던 무례함의 정도는 200점 만점에 평균 114.35 ± 21.43 으로 나타났다.

하위영역을 살펴본 결과 간부 환자로부터의 무례함이 50점 만점에 33.68 ± 8.35 점으로 가장 높게 나타났으며, 군무원 환자로부터의 무례함이 50점 만점에 29.98 ± 8.27 점, 병사 환자로부터의 무례함이 50점 만점에 26.56 ± 7.38 점, 민간인 환자로부터의 무례함이 50점 만점에 24.11 ± 8.58 점 순으로 나타났다. 직무 스트레스 항목은 37~185점 만점에 103.11 ± 28.25 점으로 나타났다.

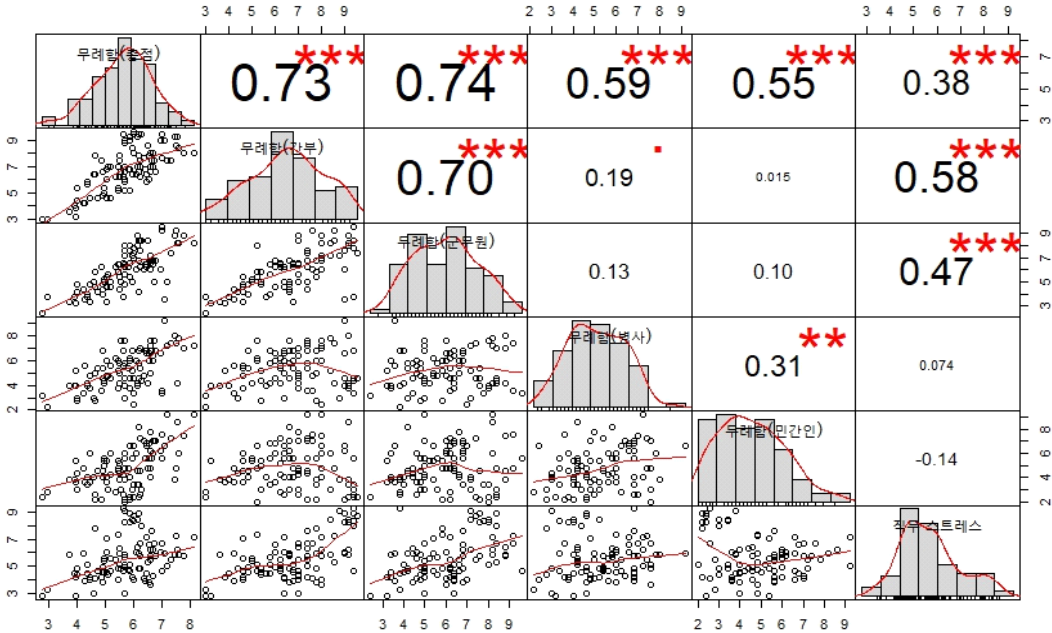
<표 2> 무례함과 직무스트레스 정도

n=(96)				
변수	범위	최솟값	최댓값	평균±표준편차
무례함 (Incivility)	40~200	55.0	163.0	114.3 ± 21.4
간부 환자로부터의 무례함	10~50	15.0	48.0	33.6 ± 8.3
군무원 환자로부터의 무례함	10~50	12.0	48.0	29.9 ± 8.2
병사 환자로부터의 무례함	10~50	11.0	46.0	26.5 ± 7.3
민간인 환자로부터의 무례함	10~50	11.0	46.0	24.1 ± 8.5
직무 스트레스 (Job Stress)	37~185	52.0	171.0	103.1 ± 28.2

3. 무례함과 직무 스트레스 간의 상관관계

군 병원 의무병의 무례함과 직무 스트레스의 상관관계는 <그림 1>, <표 3>과 같다. 무례함은 직무 스트레스간의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson 상관관계 분석을 이용하였다. 그 결과 직무 스트레스와 무례함은 유의한 양의 상관관계($r=.378$, $p<.000$)이며, 이는 대상자가 경험하는 무례함이 높을수록 직무 스트레스가 높음을 의미한다. 무례함과 직무 스트레스의 하위영역별 관계를 살펴보면 직무 스트레스는 간부 환자로부터의 무례함($r=.581$, $p<.000$)과, 군무원 환자로부터의 무례함($r=.468$, $p<.000$)과 유의한 양의 상관관계가 있었고, 병사 환자로부터의 무례함($r=.074$, $p=.476$)과 민간인 환자로부터의 무례함($r=-.137$, $p=.182$)

과는 통계적 유의성이 확인되지 않았다.



<그림 1> 무례함과 직무스트레스의 상관관계

<표 3> 무례함과 직무스트레스의 상관관계

n=(96)

변수	무례함				
	무례함 총합	간부 환자 무례함	군무원 환자 무례함	병사 환자 무례함	민간인 환자 무례함
	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)
Job stress	.378**(.000)	.581**(.000)	.468**(.000)	.074(.476)	-.137(.182)

4. 환자 유형 별 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향

무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향을 환자 유형별로 확인하기 위하여 위계적 다중 회귀분석을 하였다. 본 연구에서는 대상자의 일반적 특성을 통제하고 환자 유형 별 무례함의 영향만을 확인하기 위해 4단계로 회귀분석을 하였다 <표 4>. 대상자의 일반적 특성변수

를 통제하여 1차로 투입하였을 때 (Model 1), 4.9%의 설명력을 보였으나 통계적으로 유의하지 않았다. 병사로부터의 무례함이 직무 스트레스에 영향을 주는지를 확인하기 위해 모델 1에 추가적으로 병사 환자로부터의 무례함 변수를 입력하였을 때(Model 2), 설명력은 5.2%였으나 통계적으로 유의하지 않았으며, 이어서 민간인 환자의 무례함 변수를 추가적으로 입력하였을 때(Model 3), 7.3%의 설명력을 보였으나 마찬가지로 통계적으로 유의하지 않았다. Model 3에 군무원 환자의 무례함 변수를 추가적으로 투입하였을 때(Model 4) 설명력이 29.5%로 증가하였고 통계적으로 유의하였다. 마지막으로 간부 환자의 무례함 변수를 추가한 결과 Model5의 설명력은 43.1%로 증가하였으며, 통계적으로 유의하게 나타났는데, 이때 Model 4에서 유의하게 나타났던 군무원환자의 무례함은 통계적으로 유의하지 않았다.

<표 4> 무례함이 직무스트레스에 미치는 영향

변수	Model 1		Model 2		Model 3		Model 4		Model 5	
	β	p	β	p	β	p	β	p	β	p
나이	.068	.601	.080	.545	.085	.519	.067	.565	.126	.235
교육 수준										
고등학교 졸업 이하	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.
대학교 재학	.127	.658	.103	.724	.082	.777	.050	.846	-.061	.793
대학교 졸업	.172	.488	.149	.557	.130	.606	.007	.975	-.066	.744
대학원 재학	-.044	.834	-.059	.779	-.061	.773	-.033	.856	-.128	.447
군무 부서										
진료부	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.
간호부	.079	.481	.077	.495	.050	.659	.013	.900	.024	.791
기타	-.096	.377	-.098	.371	-.108	.322	-.105	.272	-.118	.173
군무 개월	-.093	0.473	-.087	.470	-.060	.622	.082	.460	.078	.432
결혼 상태	-.040	.710	-.034	.753	-.022	.838	-.093	.333	-.108	.215
종교 유무	.079	.464	.077	.481	.040	.719	.027	.786	.086	.337
병사 환자 무례함			.064	.560	.124	.294	.089	.391	.024	.800
민간인 환자 무례함					-.161	.178	-.222	.037	-.161	.095
군무원 환자 무례함							.504	.000**	.124	.318
간부 환자 무례함									.545	.000**
R ²	.049		.052		.073		.295		.431	
Adj. R ²	-.051		-.059		-.049		.193		.341	
F(p)	.879		.905		.824		.002**		.000***	

n=(96)

V. 논 의

본 연구는 군 병원에 종사하는 의무병들이 환자로부터 경험하는 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향을 파악하는 데 목적이 있다. 이에 결과를 바탕으로 종합적으로 논의한 내용은 다음과 같다.

본 연구의 응답자의 일반적 특성을 살펴보면, 응답자의 평균 나이는 23.3 ± 1.2 세이며, 23세 이하가 63.5%로 가장 높은 비율을 차지하였다. 대상자의 근무 병원은 국군대전병원이 83.3%로 가장 높았으며, 근무 부서는 외래(33.3%), 일반 병동(19.8%), 수술실(11.5%) 순으로 조사되었고, 병원 근무 개월 수는 평균 19개월이었다. 학력은 대학교 재학이 82.3%로 가장 높았고, 종교의 경우 31.3%가 있는 것으로 조사되었다.

본 연구에서 응답자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스의 차이를 파악하기 위하여 회귀분석을 한 결과 일반적 특성인 연령, 근무 병원, 근무 부서, 병원 근무 개월 수, 학력, 종교의 유무는 직무 스트레스에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 확인되었다. 반면에, 선행연구(김송이, 2017)에서는 일반적 특성에 따른 직무 스트레스에 유의한 차이가 있어 본 연구와는 다른 결과가 확인 되었다. 필자의 의견으로는 기존의 선행연구(김송이, 2017)의 연구 대상자는 병원 간호사인 반면, 본 연구의 연구 대상자는 군인이기 때문에 스트레스와 연관될 수 있는 성별, 연령, 학력, 근무 기간 등과 같은 인구학적 특성이 모두 비슷하였고, 응답자의 83.3%가 같은 병원에서 추출되었기 때문으로 사료된다. 또한 이는 군 조직의 직무 스트레스에서 근무연수(기간), 학력, 연령과 같은 일반적 특성에 따른 직무 스트레스에 통계적으로 유의한 차이가 없었던 이동기(2018)의 연구와 비슷한 결과이다.

본 연구의 첫 번째 목적은 군병원에 종사하는 의무병이 경험한 환자 유형 별 무례함과 직무 스트레스의 정도를 확인하는 것이다. 이에, 본 연구에서 의무병들이 경험한 무례함을 분석한 결과 평균은 114.35 ± 21.43 으로 나타났으며, 그 중 간부 환자로부터 경험하는 무례함이 33.68 ± 8.35 점, 군무원 환자로부터 경험하는 무례함이 29.98 ± 8.27 점, 병사 환자로부터 경험하는 무례함이 26.56 ± 7.38 점, 민간인 환자로부터 경험하는 무례함이 24.11 ± 8.58 점 순으로 나타났다. 한국노동사회연구소에서는 자신의 지위를 이용하여 아랫사람을 함부로 대하는 것을 의미하는 용어로 ‘힘희롱(power harassment)’을 제시하였다. 오윤성(2008)은 주로 군대 내에서의 인권 문제는 조직 내 근무 과정에서 발생하는 스트레스를 자기보다 계급이 낮은 주위의 하급자를 상대로 푸는 과정에서 발생한다고 하였다. 또한 S뉴스에서 보도한 군 병

원에서 계급적 지위를 이용한 부정 청탁과 새치기 진료를 확인하는 기사 역시 힘희롱의 관점에서 설명할 수 있다. 이처럼 연구 결과에서 계급적 우위를 가진 간부 환자와 군무원 환자의 무례함이 더욱 빈번하게 발생한 것을 바탕으로 간부 및 군무원 환자와 의무병 사이의 관계에서 발생하는 계급적 지위의 차이가 무례함으로 이어졌을 가능성이 있다고 해석할 수 있다. 군병원 의무병이 경험하는 직무 스트레스의 정도는 5점 만점에 2.78 ± 0.76 점으로 나타났다. 이는 본 연구에서 활용한 이동수(1999)가 개발한 도구를 사용하여 병원간호사가 경험한 무례함이 직무스트레스에 주는 영향을 연구한 김세영(2013)의 결과인 5점 만점에 2.86 ± 0.52 점과, 간호사가 경험한 언어폭력이 직무 스트레스에 미치는 영향을 연구한 유미옥(2011)의 결과인 5점 만점에 2.92 ± 0.51 점과 비슷한 수준으로 나타났다. 이러한 결과는 군병원 의무병이 경험하는 직무스트레스와 일반 병원 간호사의 직무스트레스의 수준이 다르지 않음을 시사한다. 현재 일반병원 간호사의 직무스트레스를 감소시키기 위하여 정책 차원에서 간호사에게 폭언을 쏟아낸 환자에 대한 진료 거부 및 의료법 위반 적용 등의 조치를 취할 수 있게 하였고, 2018년 10월부터는 감정노동자를 보호하기 위해 산업안전보건법을 개정하여 이른바 감정노동자 보호법을 제정하였다. 반면, 의무병은 의료 인력의 보호와 관련된 법과 정책의 보장 범위에서 모호한 위치에 놓여 있으며, 병원 차원에서 직무스트레스를 줄이기 위한 정책 역시 부족한 실정으로 향후 개선 방안을 적극적으로 모색할 필요가 있다. 본 연구의 두 번째 목적은 의무병이 경험한 무례함과 직무스트레스 간의 상관관계를 확인하는 것이다. 이에, 본 연구에서는 무례함과 직무 스트레스 간의 상관관계를 파악하기 위하여 Pearson 상관분석을 사용하였다. 그 결과 무례함과 직무 스트레스는 통계적으로 유의한 양의 상관관계($r=.378$, $p<.000$)를 보였고, 이는 직무 스트레스를 감소시키기 위해 환자로부터의 무례함을 개선하는 것이 통계적으로 유의미한 영향이 있음을 의미한다. 무례함의 하위 영역을 살펴보았을 때 직무 스트레스와 병사 환자로부터의 무례함($r=.074$, $p=.476$)과 민간인 환자로부터의 무례함($r=-.137$, $p=.182$)은 통계적으로 유의하지 않게 나타난 반면, 군무원 환자로부터의 무례함($r=.468$, $p<.000$)과 간부 환자로부터의 무례함($r=.581$, $p<.000$)은 유의한 양의 상관관계를 나타냈다. 이는 통계적으로 간부 환자와, 군무원 환자로부터의 무례함만이 의무병이 경험한 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치고 있음을 보여주는 결과이며, 병원 간호사를 대상으로 무례함이 직무스트레스에 미치는 영향을 연구한 김송이(2018)의 선행연구에서 환자와 환자 가족으로부터의 무례함과 직무스트레스의 상관관계($r=.450$, $p<.001$)보다 높은 수치이다.

본 연구의 세 번째 목적은 환자 유형 별 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향을 확인

하는 것이다. 이에, 본 연구에서는 위계적 다중회귀분석을 사용하여 환자별 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향을 확인하였다. 환자의 일반적 특성만을 추가한 Model 1, 병사 환자로부터의 무례함 변수를 추가한 Model 2, 민간인 환자로부터의 무례함 변수를 추가한 Model 3모두 통계적으로 유의하지 않은 결과로 나타났다. 반면에 군무원 환자의 무례함 변수를 추가적으로 투입한 Model 4에서는 설명력(29.5%)이 모델3(7.3%)에 비해서 설명력(29.5%)이 증가하였고($p=.002$), Model 5에 간부 환자로부터의 무례함을 추가하여 분석한 결과 설명력은 43.1%로 약 모델 4(29.5%)에 비해 증가하였다($p<.000$). 특히 Model 5에서 간부 환자의 무례함을 추가하여 분석한 결과 Model 4에서 유의하게 나타났던 군무원 환자의 무례함이 통계적으로 유의하지 않게 확인되었다. 이는 1,050명의 병사들을 대상으로 간부의 기분에 따른 병사의 피해의식을 조사한 결과 그 중 약 25%가량이 ‘간부가 병사에게 화풀이를 한다’고 응답한 송영주(2003)의 연구결과처럼 간부 환자의 무례함이 의무병의 직무스트레스에 미치는 영향력이 큰 것으로 해석할 수 있다. 2019년 보건의료노동자 실태조사의 결과에 따르면, 의료인력 3만 6447명의 응답자 중 69.2%가 폭언을, 13%가 폭행을, 11.8%가 성추행을 경험하였다고 밝혔다. 폭언의 경우 환자(68%)비율이 가장 높았으며, 보호자(53.6%), 의사(32.1%), 상급자(20.6%)로 조사되었고, 폭행의 경우에도 주된 가해자는 환자(86.6%)로 나타났다. 이는 일반 의료기관의 경우 환자로부터의 폭언과 폭행이 빈번하게 관찰되는 것을 보여준다. 송기춘(2005)의 연구에서 군의 모든 부분에서 공과 사가 혼동되고, 정의 관념보다 계급관계가 우선된다고 한 것처럼 환자와 보건의료인력 간의 관계가 공식적인 계급적 차이를 두고 있는 군 병원에서의 환자로부터의 무례함의 정도가 강할 것이라 판단할 수 있다. 또한 이는, 군 조직이 엄격한 상명하복과 계급간의 위계질서를 가진 권위적 조직 문화를 지니고 있으며, 이를 바탕으로 군인들은 타 기관 직장 종사자보다 직무와 관련된 스트레스에 훨씬 더 노출되어 있을 것이라는 이동기(2018)의 선행연구를 지지하는 결과로 볼 수 있다.

본 연구는 다음과 같은 제한점이 있다. 첫째, 본 연구의 특성 상 대상자의 확보가 어렵고, 현역 병사들을 대상으로 설문지를 함에 있어 그 절차와 과정이 매우 복잡하였기 때문에 전역 병사들을 대상으로 설문조사를 수행하였다. 이에 따라 현역 병사와 제대군인의 스트레스 및 무례함을 받아들이는 정도에는 차이가 있을 수 있다. 둘째, 표본 추출 과정에서 표본의 대부분이 한 병원을 대상으로 집중되었다. 이러한 점들을 감안할 때 의무사령부 예하의 모든 병원에서 종사하는 의무병들을 대상으로 일반화하기는 어렵다. 본 연구에서는 군 병원에서 종사한 의무병들을 대상으로 환자로부터 받는 무례함의 영향을 파악하는 연구를

실시하였으나 향후 일반 병사들과의 비교를 위해 공통된 직무스트레스 측정도구를 활용하여 집단 간 비교하는 것이 의미가 있을 것이다. 또한 본 연구에서는 환자 유형별로 무례함의 차이를 확인하였으나, 추후에는 환자 유형을 더욱 세분화하여 환자의 계급별로 무례함의 차이가 있는지를 확인하는 연구가 필요하다.

Ⅵ. 결론 및 제언

본 연구는 군병원 종사 의무병이 환자로부터 경험한 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향을 파악하는 것으로, 의무사령부 예하 군병원에서 복무한 전역 의무병을 96명을 대상으로 연구하였다.

의무병이 경험하는 환자 유형 별 무례함과 직무 스트레스의 정도를 확인한 결과 무례함의 경우 간부 환자의 무례함, 군무원 환자의 무례함, 병사 환자의 무례함, 민간인 환자의 무례함 순으로 나타났으며, 직무 스트레스의 경우 본 연구에서 사용한 척도를 사용하여 병원 간호사를 대상으로 한 선행연구의 수준과 비슷하게 나타났다.

의무병이 경험하는 무례함과 직무 스트레스 간의 상관관계를 확인한 결과 무례함과 직무 스트레스 사이에는 유의미한 양의 상관관계($r=.378$, $p<.000$)가 있었으며, 이 중 간부 환자의 무례함($r=.581$, $p<.000$)과 군무원 환자의 무례함($r=.468$, $p<.000$)만이 통계적으로 유의하게 나타났다.

환자 유형 별 무례함이 직무 스트레스에 미치는 영향을 위계적 다중회귀분석을 통해 확인한 결과 모든 변수를 독립변수로 투입하였을 때 간부 환자의 무례함만이 직무 스트레스에 유의한 영향을 미쳤으며, 이들 변수들은 직무 스트레스에 총 43.1%의 설명력이 있는 것으로 나타났다.

결론적으로, 병사 환자나 민간인 환자의 무례함은 직무 스트레스에 영향을 미치는 요소로 확인되지 않았지만, 군무원 환자와 간부 환자의 무례함은 의무병의 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치는 요소로 확인되었고, 이를 통해 환자와 의무병 간의 계급적 차이가 의무병이 경험하는 무례함과 직무 스트레스에 영향을 준다는 결론을 내릴 수 있다.

군 병원 종사 의무병들이 환자로부터 경험한 무례함이 직무스트레스에 미치는 영향 분석을 한 결과를 토대로 다음의 세 가지 제언을 하고자 한다.

첫째, 간부 및 군무원 환자군을 대상으로 병원 진료 시 무례함이 발생하지 않도록 하는

힘희롱 예방 교육이 필요하다. 본 연구 결과에서 계급적 우위를 가진 간부 환자나 군무원 환자군에서 무례함이 더 빈번하게 나타난 것을 감안하면 이들 환자군에 대해 무례함은 힘희롱의 관점에서 발생했을 가능성이 있다. 따라서 이들 환자군에게 병원 외래 예약, 접수 혹은 진료 대기 시 병원 내에서 준수해야 할 사항에 대한 교육을 지속적으로 진행하는 방안을 마련해야 할 것이다.

둘째, 병원 차원에서 환자로부터의 부정 청탁을 금지하는 대대적 홍보를 시행해야 한다. 왜냐하면 2015년 제정된 김영란법은 진료나 입원 순서를 앞당겨 달라는 부정청탁에 대한 제재를 포함하였기 때문이다. 또한 2011년 의협신문에 따르면 환자의 청탁을 받아본 적이 없는 의사는 4.2%에 불과한 것으로 조사되었다. 이에 따라 병원 내 부정청탁 방지 플랫폼 설치 및 홍보자료 배포와 같은 방법을 통해 환자들을 대상으로 부정청탁의 개념과 사례를 확실히 주지시키고, 이것이 명백한 위법행위임을 상기시키는 것이 필요하다.

셋째, 환자와 의무병 간에 불필요한 직접적인 마찰을 줄이고, 환자가 병원 내에서 해서는 안 될 요구나, 언어적 신체적 행위를 할 경우 이에 대한 적극적인 조치를 취할 수 있는 힘희롱 근절을 위한 제도 개선이 이루어져야 한다. 환자와 의무병 간에 마찰을 줄이기 위한 방법으로는 환자들과의 접촉이 많은 부처를 중심으로 하여 간부, 군무원 등의 중재자를 항상 마련하여 마찰이 일어날 시 의무병이 대처하는 방식이 아닌 이들이 직접 대처할 수 있는 방안을 고려할 수 있다. 또한 기존에는 환자들이 병원 내에서 해서는 안 될 행위를 요구 및 강요하는 경우 소속 부대에 통보조치를 하는 차원을 넘어, 보다 실질적으로 무례함을 근절할 수 있는 제도적 조치들을 고려할 필요가 있다.

참고문헌

- 강미정·박인숙, 2015, “종합병원 간호사가 경험한 폭력 유형과 대처방식”, 『임상간호연구』, 21(1): 92-104.
- 강성록·김용주·고재원, 2011, “군내 스트레스 진단 척도의 지휘관심 수준 판정에 관한 연구”, 『한국군사교육학회지』, 67(2): 1-22.
- 강성록·고재원·김용주, 2012, “군내 스트레스 분석을 통한 스트레스 진단 척도 개발 연구”, 『한국심리학회지』, 31(2): 345-367.
- 고성원, 2013, “군인의 스트레스가 우울에 미치는 영향에 관한 연구: 자아존중감과 사회적 지지의 조절효과를 중심으로”, 호남대학교 석사학위논문.
- 김동현·김남송, 2009, “일반병원과 특수전문병원 종사자의 직무스트레스 비교 연구”, 『한국산학기술학회 논문지』, 14(8): 3704-3714.
- 김송이, 2015, “임상간호사가 경험하는 무례함이 직무스트레스에 미치는 영향과 자기효능감의 조절효과”, 인제대학교 석사학위논문.
- 김송이·윤숙희, 2017, “병원간호사가 경험하는 무례함이 직무스트레스에 미치는 영향과 자기효능감의 조절효과”, 『간호행정학회지』, 23(1): 8-17.
- 김세영·김종경·박광옥, 2013, “병원간호사의 근무지에서 무례함, 소진, 조직몰입과 경로분석 연구”, 『간호행정학회지』, 19(5): 555-564.
- 김영미, 2012, “중소병원간호사의 직무스트레스와 임파워먼트가 간호업무성과에 미치는 영향”, 가천대학교 석사학위논문.
- 김은영, 2019, “보건의료노동자 10명 중 9명, 근무도중 감정노동 경험”,
<http://www.docdocdoc.co.kr/news/articleView.html?idxno=1069506>
- 김종원, 2018, “군 병원장, 약 불법처방 지시, 간부들은 새치기 진료”,
https://news.sbs.co.kr/news/endPage.do?news_id=N1004785164&plink=ORI&cooper=NAVER
- 김태나, 2012, “한국어에서 무례(無禮)와 불손(不遜)의 경계에 관한 연구: 무례와 불손의 구분 기제들을 중심으로, 『어문총론』, 56(단일호): 9-40.
- 김혜원·유재은·우정희, 2017, “직업군인의 소명의식, 일의 의미, 직무스트레스, 스트레스 대처가 조직몰입에 미치는 영향”, 『대한스트레스학회』, 25(1): 30-36.
- 문호석·이승호·정봉룡·권오정·박임희, 2015, “육군 부대유형별 병사 계급별 스트레스 평가 및 원인에 관한 연구”, 『한국군사학논집』, 71(3): 157-181.
- 박동수, “군 폭행사건의 원인과 예방대책 고찰”, 『한국사회안전범죄정보학회』, 3(1): 13-32.

- 봉영숙·소향숙·유혜숙, 2009, “간호사의 업무스트레스, 자기효능감과 직무만족에 관한 연구”, 『간호행정학회지』15(3): 425-433.
- 박정연, 2019, “간호사 14.5% ‘성추행’경험. 주 가해자는‘환자’,
<http://www.dailymedi.com/detail.php?number=844424&thread=22r10>
- 손경은, 2017, “병원행정직원 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향”, 신라대학교 석사학위논문.
- 송영주, 2003, “군 조직의 의사소통에 대한 장병의 인식에 관한 연구: 수직적 상호작용을 중심으로”, 연세대학교 석사학위논문.
- 안지영·정혜선·김형아, 2007, “일개 병원 간호사의 감정노동과 직무스트레스에 관한 연구”, 『한국직업건강간호학회지』, 16(2): 139-146.
- 여대중·이준형·양윤준·윤영숙·이연숙·김정일·김성은·김동준, 2015, “병원 종사자의 업무에 따른 감정노동과 직무스트레스”, 『스트레스학회지』, 23(4): 197-204.
- 오윤성, “장병 인권침해 감소를 위한 군 인권정책 방향에 대한 연구”, 『한국공안행정학회』, 17(3): 248-291.
- 오은영·강경화·김광점·민홍기, 2018, “병원 간호사의 직무스트레스에 관한 연구 동향 분석”, 『한국병원경영학회』, 23(1): 16-27.
- 유미옥, 2011, “간호사가 경험한 언어폭력이 직무스트레스와 조직몰입에 미치는 영향”, 충주대학교 석사학위논문.
- 이동기, 2018, “군 조직의 직무스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향”, 상명대학교 석사학위논문.
- 이동수·김지혜·한우상·우종민·강동우·고영건·연병길·김이영, 1999, “직무 스트레스 평가를 위한 측정도구 개발 및 표준화 연구1: 신뢰도와 타당도”, 『신경정신의학』, 38(5): 1026-1037.
- 이미원, 2017, “무례함이 직무스트레스와 고객지향성에 미치는 영향 - 서비스엔지니어를 대상으로”, 서강대학교 석사학위논문.
- 이석영, 2011, “의사들이 가장 싫어하는 환자 청탁 유형은?”,
<https://www.doctorsnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=75328>
- 이우천, 1997, “병원종사자의 직업성 스트레스에 관한 연구”, 『한국병원경영학회』, 2(1): 1-33.
- 조지혜, 2014, “병원종류에 따른 간호사의 스트레스 차이 연구: 종합병원, 전문병원을 중심으로”, 순천향대학교 석사학위논문.
- 강광석·최광표, 2003, “육군 교육훈련체계 발전방안”, 『한국전략문제연구소』, 337-416.
- 한국노동사회연구소, 2017, “직장 내 괴롭힘의 실태와 제언”, <http://www.ksli.org/content/8814>
- 허희정·이수경, 2018, “중소병원 간호사의 언어폭력 경험 및 소진이 이직의도에 미치는 영향”, 『한국데이터정보과학학회지』, 29(3): 665-678.
- Anderson, L. M. & Pearson, C. M, 1999, "Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace",

- Academy of management review, 24(3), 452-471.
- Guidroz, AM, Burnfield-Geimer JL, Clark O, Schwetschenau HM, Jex SM. "The nursing incivility scale: Development and validation of an occupation - specific measure". Journal of Nursing. 2010;18(3): 176-200.
- Lim, S. Cortina, L. M., & Magley, V. J., 2008, "Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes", Journal of Applied Psychology, 93(1), 95.
- Porath, C. L. & Erez, A. 2007, "Does rudeness really matter? The effects of rudeness of task performance and helpfulness", Academy of Management Journal, 50(5), 1181-1197

Abstract

Effect of Incivility Experienced by Medics who worked in The Armed Forces Hospitals on Job Stress

Moon, Seokjun

Health Administration Yonsei University

Kim, Jieon

Health Administration Yonsei University

Lee, Hocheol

Health Administration Yonsei University

Nam, Eunwoo

Professor, Health Administration Yonsei University

This study aims to analyze the effects of incivility on their job stress for medics who worked in the armed forces hospital.

A structured online self-report questionnaire was used to measure general characteristic, job stress and incivility. Data were collected from 96 people who worked in the armed forces hospital as medics, under the armed forces medical command(AFMC). Data were analyzed using descriptive statistics, ANOVA, Pearson correlation, hierarchical multiple linear regression with SPSS version 25.0 program.

Incivility from patients showed a significant effect on job stress($\gamma=.378$, $p<.000^{***}$). In sub context, incivility from military officer(*Gan-bu*) patient($\gamma=.581$ $p<.000^{***}$) and military personnels (*Gun-Mu-Won*)($\gamma=.468$, $p<.000^{***}$) showed a significant effect on job stress.

The result indicated that it is important to improve incivility from patients to reduce job stress for medics who worked in the armed forces hospitals. Specifically, it showed that reducing incivility from military officers and military personnels, especially those who have hierarchical status, is essential, the results of this study, can be used as basic data for future policies and programs to reduce the job stress of medics who worked in the armed forces hospital.

Key words: Medic, the armed forces hospital, incivility, Job stress, Power harassment

[투고일: 2019. 8. 19. 수정일: 2019. 12. 11 게재확정일: 2019. 12. 13.]

