

119 구급대원의 직무스트레스와 직무만족도

이 성 희* · 최 연 희**

I. 서 론

1. 연구의 필요성

119 구급대는 불의의 사고나 부상 및 각종 질병으로 응급의료가 필요한 국민들에게 신속한 응급처치를 받을 수 있도록 하며(David, Robinson, & Roush, 1993) 국민의 생명과 재산을 보호하고 국민건강 관련 분야의 균형적 의료수급체계유지와 예방적 보건의료이송서비스의 확대를 보건의료 이용의 지역, 계층간의 격차를 해소하고 노인 및 국민자 등에 대한 보건의료서비스를 제공하는데 그 목적이 있다(Kim, 2003).

소방공유의 업무로 시작된 119 구급업무가 1970년 말부터 지역사회의 응급환자를 대상으로 병원으로 이송하는 대민봉사 영역 확대 실시하게 되었고(Park, Choi, Park, Kim, & Kim, 2001), 2003년 말 연간 응급환자 이송건수가 100만건을 넘어서기에 이르렀다(Ministry of Government Affairs, 2004). 이렇게 119 구급대에 대한 국민들의 요구도가 급증하는 시점에서 119 구급대원들은 각종 사고의 현장에서 가장 빠른 시간 내에 대상자의 생명을 구해내고 그에 알맞은 응급처치를 수행함은 물론, 병원까지 후송해야하는 복합적인 직무스트레스를 받고 있는 직업이다(Choi, 2000; Kim & Park, 1997). 이러한 직무스트레스는 적절한 방법을 사용하여 이겨내면 정신건강의 유지는 물론 역할 수행에 도움을 주지만 감당하기 어려운 정도이거나 반복, 또는

지속되면 부정적 자아개념 및 직업태도를 갖게 되며, 서비스의 대상자에게 무관심해지고 자신은 직무스트레스질환이라는 신체적, 정신적 질환이 유발되어 많은 직무의 만족도가 급격히 떨어지게 된다(Choi, 2000). 직무에 대한 만족의 정도가 업무의 질과 종사 의무 그리고 사명감 등에 영향을 미치며 효과적 역할 수행과 전문적 발전에 영향을 준다고 하였다(Longest, 1994). 그리고 직무에 대한 만족의 중요성으로서 가장 직접적인 이유는 직무의 특정한 특성으로부터의 직무스트레스와 강한 상관성을 갖고 있기 때문에 직무 만족을 높이기 위해 직무수행 시 야기되는 직무스트레스 환경에 깊은 관심을 기울여야 한다는 것이다(Blegen, 1993). 직업만족과의 관계는 동기이론에서 유래되며 자신의 직업에 만족한다고 하는 것은 직업을 가진 결과로 그의 요구가 만족되었다는 것을 말하는 것으로 자신의 직업에 만족해하는 사람은 직면한 직무스트레스를 통제할 수 있는 범주로 유도하는 역량을 가진 것으로 볼 수 있다(Longest, 1994). 또한 조직구성원 자신이 직업에 만족한다고 말하는 것은 직업을 가진 결과로 그의 요구가 만족되었다는 것을 말하는 것이므로 자신의 직업에 만족해하는 사람은 낮은 이직과 결근을 예측할 수 있다.

119 구급대는 24시간 출동대기라는 항상 긴장된 특수한 상황에서 그들이 해결해야하는 문제들은 종종 인간의 신체적, 정신적 능력으로는 감당하기 어려운 문제들이다. 이러한 문제들을 해결하는 과정에서 119 구급대원들은 제한된 인력이나 장비의 미흡, 그리고 지식이나 기

* 대구 중부소방서 구급대원

** 경북대학교 간호대학(교신저자 E-mail: yeonhee@knu.ac.kr)

술의 부족, 그리고 동료대원들과의 인간관계 등으로 신체적으로나 정신적으로 커다란 부담을 갖는다(Kim, 2002). 119 구급대원들이 직면하는 이러한 문제들은 개인의 문제에 국한되지 않고 119 구급대원 전체와 사회 전반 및 국민들에게 큰 영향을 줄 수 있으므로 119 구급대원들이 느끼는 직무스트레스 요인과 직무만족에 대한 연구는 매우 필요하다고 본다. 그러나 지금까지의 연구는 119 구급대의 직무스트레스나 119 구급대의 직무만족에 관한 것 등 각각에 대한 연구는 있었으나 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 연구는 거의 없었기에 119 구급대원의 직무스트레스와 현 근무처에서의 직업적 만족도가 어느 정도인지를 파악하여 봄으로써 구급업무의 효율성을 증진시키는 방안을 강구하는데 도움이 될 수 있을 것이다. 또한 119 구급대원들의 직무수행에 대한 직무스트레스와 직무만족도 간의 상관관계를 파악하여 우리나라 구급업무의 질적 향상방안 및 환경개선에 기초 자료로 제공할 수 있다.

2. 연구 목적

본 연구는 119 구급대원이 느끼는 직무스트레스와 직무만족의 정도를 파악하고 이들간의 상호관계를 파악하여 우리나라 구급업무 체계 확립 방안에 도움을 주기 위한 목적으로 연구되었으며, 그 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 정도를 파악한다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족 정도를 파악한다.
- 3) 대상자의 직무스트레스와 직무만족도의 상관관계를 파악한다.

II. 연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 119 구급대원이 느끼는 직무스트레스와 직무만족의 정도를 파악하고 이들간의 상호관계를 파악하기 위한 서술적 조사 연구이다.

2. 연구대상 및 기간

본 연구의 대상은 D시 소방본부 산하 7개 소방서 46개 구급대 소속 170명의 구급대원을 대상으로 하였다. 본 연구자는 D시 소방본부 구조구급과를 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명하고 동의를 구한 뒤 전 구급대원들에게 연구목적, 설문지 작성법등을 설명한 후 각 소방서 구급과의 도움을 받아서 2006년 4월 1일부터 4월 20일까지 설문조사를 실시하였다.

3. 연구도구

직무스트레스 측정도구는 Nam과 Na(2000)의 선행 연구에서 사용된 직무직무스트레스 측정도구의 문항들을 기초로 하여 본 연구대상자에게 적합하도록 수정, 보완하였으며 총 22문항으로 6개의 요인군 즉, 업무량, 구급업무 기술, 역할분담, 동료직원과의 관계, 환자와의 관계, 상위직과의 관계 등으로 구성하여 각 요인군에 대해 하위 측정문항으로 최종 구성하였다. 직무스트레스 측정 방법은 직무스트레스를 아주 심하게 느낀다(5점)에서 전혀 느끼지 못한다(1점)로 한 Likert 5점 척도법을 이용하여 측정하였고, 부정적 문항은 역으로 치환하여 측정점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미한다. 연구의 신뢰도는 개발당시 Cronbach $\alpha=0.894$ 였으며 본 도구의 신뢰도는 Cronbach $\alpha=0.883$ 으로 나타났다.

직무만족도 측정도구는 Slavitt, Stamps, Piedmont와 Haase(1978)이 개발한 직무만족도 도구를 토대로 Kim과 Park(1997)이 번역 사용한 질문지를 본 연구대상자에게 적합하도록 수정, 보완하였다. 총 20문항으로 4개의 요인군 즉, 의사결정요인, 집단갈등요인, 역할수행요인, 개인적 사회문화요인으로 구성하여 각 요인군에 대해 5개의 하위 측정문항으로 최종 구성하였다. 직무만족의 측정방법은 매우 그렇다(5점)에서 결코 아니다(1점)로 한 Likert 5점 척도법을 이용하여 측정하였고, 부정적 문항은 역으로 치환하여 측정점수가 높을수록 직무만족이 높은 것을 의미한다. 연구의 신뢰도는 개발당시 Cronbach $\alpha=0.878$ 이었으며 본 도구의 신뢰도는 Cronbach $\alpha=0.875$ 로 나타났다.

4. 자료분석

회수된 설문지는 SPSS/PC 12.0을 이용하여 전산 통계처리 하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도와 백분

을을 이용하였다.

- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스정도와 직무만족도의 차이를 분석하기 위해 t-test와 ANOVA를 하였으며 사후검정은 Scheffé test로 하였다.
- 3) 대상자의 직무스트레스정도와 직무만족도의 상관성을 비교하기 위해 Pearson's Correlation Coefficient로 분석하였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 성별을 보면 남자가 158명(92.9%), 여자가 12명(7.1%)으로 남자 구급대원이 월등하게 많았으며, 연령분포를 보면 30-39세군이 91명(53.5%)으로 가장 많았고, 그 다음이 40세 이상군으로 55명(32.4%)이었다.

교육정도는 전문대졸이 65명(38.2%)으로 가장 많았고, 대학졸 이상 58명(34.1%), 고졸이 46명(27.1%) 순이었다. 종교분포는 종교를 가진 대상자 군이 58명(34.1%), 종교가 없는 대상자 군이 112명(65.9%)이었으며, 결혼여부로는 기혼이 137명(80.6%), 미혼이 33명(19.4%)이었다.

직급별로는 소방교 105명(61.8%), 소방사 45명(26.5%), 소방장 20명(11.8%) 순이었으며, 근무지역별 분포를 보면, 직할파출소 45명(26.5%), 외곽파출소 125명(73.5%)이었다. 근무경력에 따른 분포는 5년 이하가 84명(49.4%), 5-10년이 46명(27.1%), 10년 이상이 40명(23.5%)순이었으며, 자격증 소지는 응급구조사 2급이 95명(55.9%)이고 응급구조사 1급이 26명(15.3%), 간호사가 10명(5.9%) 순이었다.

구급대원 선택동기를 보면 상부 또는 상사의 지시가 66명(38.8%), 적성과 흥미가 맞아서 36명(21.2%), 새로운 분야의 전문직 25명(14.7%), 직무향상을 위해서가 23명(13.5%)순이었으며 근무형태는 2교대가 136명(80.0%), 3교대가 34명(20.0%)이었다.

2. 대상자의 직무스트레스

대상자의 직무스트레스 정도를 보면 역할분담이 3.05점(5점 만점)으로 가장 높았으며 동료직원과의 관계가 3.02점, 상위직과의 관계가 2.85점, 구급업무기술이

2.77점, 환자와의 관계가 2.50점이었고 업무량이 2.22점으로 가장 낮았으며 전체 직무스트레스 평균은 2.77점이었다.

대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 정도를 보면, 종교가 없는 군이 2.89점으로 종교가 있는 군의 2.07점보다 직무스트레스가 유의하게 높았고($p<.05$), 구급업무경력에 따라서는 직무스트레스정도는 5-10년 군이 2.20점, 10년 이상군 2.05점, 5년 이하군 1.89점으로 통계적으로 유의한 차이가 있었고($F=2.97$, $p<.05$), Scheffé 사후검정 결과 5-10년 군이 10년 이상군과 5년 이하군보다 직무스트레스가 유의하게 높았다. 구급대원 선택 동기에 있어서 직무스트레스정도는 다른 사람들의 권유 2.77점, 새로운 분야의 전문직 2.44점, 기타 2.42점, 적성과 흥미가 맞아서 2.36점, 직무향상을 위해서 2.09점으로 통계적으로 유의한 차이가 있었고($F=2.66$, $p<.05$), Scheffé 사후검정 결과 다른 사람들의 권유에 의한 구급대원 선택이 다른 선택 동기보다 직무스트레스 정도가 유의하게 높았다.

직무스트레스 하부요인별로 일반적 특성에 따른 직무스트레스 정도를 보면, 구급업무 기술에서 종교가 없는 군이 종교가 있는 군보다 직무스트레스가 유의하게 높았고($p<.05$), 근무경력에서는 5-10년 군이 10년 이상군과 5년 이하군보다 직무스트레스가 유의하게 높았고($p<.05$), 구급대원 선택 동기에 있어서는 상부 또는 상사의 지시가 3.41점으로 직무향상을 위해서 3.13점, 적성과 흥미가 맞아서 2.92점, 새로운 분야의 전문직 2.76점, 기타 2.74점에 비해 직무스트레스 정도가 유의하게 높았다($p<.01$).

역할분담에서 직무스트레스 정도를 보면, 종교가 없는 군이 종교가 있는 군보다 직무스트레스가 유의하게 높았고($p<.01$), 근무경력에서는 5-10년 군이 10년 이상군과 5년 이하군보다 직무스트레스가 유의하게 높았다($p<.05$).

동료직원과의 관계에서 직무스트레스 정도를 보면, 종교가 없는 군이 종교가 있는 군보다 직무스트레스가 유의하게 높았고($p<.01$), 근무경력에서는 5-10년군이 10년 이상군과 5년 이하군보다 직무스트레스가 유의하게 높았고($p<.01$), 구급대원 선택 동기에 있어서는 직무향상을 위해서가 적성과 흥미가 맞아서, 상부 또는 상사의 지시나, 기타, 새로운 분야의 전문직에 비해 직무스트레스가 유의하게 높았다($p<.05$).

환자와의 관계에서 직무스트레스 정도를 보면, 근무경

력에서는 5-10년 군이 10년 이상군과 5년 이하군보다 직무스트레스가 유의하게 높았고($p<.05$), 상위직과의 관계에서 직무스트레스 정도를 보면 종교가 없는 군이 종교가 있는 군보다 직무스트레스가 유의하게 높았고($p<.05$), 근무경력에서는 5-10년 군이 10년 이상군과 5년 이하군보다 직무스트레스가 유의하게 높았고($p<.01$), 구급대원 선택 동기에 있어서는 상부 또는 상사의 지시가 직무향상을 위해서나 적성과 흥미가 맞아서, 새로운 분야의 전문직, 기타에 비해 직무스트레스가 유의하게 높았다($p<.01$)<표 1>.

3. 대상자의 직무만족도

직무만족정도를 보면 집단갈등요인이 3.18점(5점 만점)으로 가장 높고, 역할수행요인 3.01점, 사회문화요인 2.81점이었으며, 의사결정요인이 2.70점으로 가장 낮았고, 직무만족도의 전체 평균은 2.93점이었다.

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도를 보면, 종교가 없는 군이 3.10점으로 종교가 있는 군의 2.94점보다 직무만족도가 유의하게 높았고($p<.01$), 구급대원 선택 동기에 있어서 직무스트레스정도는 적성과 흥미가 맞아서 3.04점, 새로운 분야의 전문직 3.00점, 직무향상을 위해서 3.00점, 다른 사람들의 권유 2.77점으로 통계적으로 유의한 차이가 있었고($F=1.24$, $p<.05$), Scheffé 사후검정 결과 적성과 흥미가 맞아서, 새로운 분야의 전문직 및 직무향상을 위해서 동기가 다른 사

<Table 1> Job Stress According to General Characteristics

(N=170)

Characteristic	Work amount	Emergency service skill	Role-sharing	Relationship with peer	Relationship with patient	Relationship with supervisor	Total
	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)
Religion							
Yes	2.07(0.92)	2.71(0.90)	2.99(0.92)	3.00(0.93)	2.46(1.07)	2.75(0.93)	2.66(0.95)
No	2.89(1.17)	3.00(0.50)	3.56(1.01)	3.78(1.09)	2.89(1.36)	3.33(1.00)	3.31(1.02)
	(t=3.069)*	(t=3.278)*	(t=4.594)**	(t=4.989)*	(t=2.256)	(t=3.665)*	(t=3.642)*
Class							
Fire sergeant	2.22(1.06)	2.58(1.06)	2.87(1.18)	2.98(1.25)	2.36(1.13)	2.78(1.22)	2.69(1.15)
Fire officer	2.07(0.94)	2.75(0.90)	3.07(0.91)	3.01(0.94)	2.44(1.04)	2.71(0.90)	2.72(0.92)
Fire marshal	2.15(0.93)	2.90(0.85)	3.30(0.80)	3.05(0.76)	2.85(1.23)	3.00(0.80)	2.88(0.83)
	(F=0.413)	(F=0.951)	(F=1.451)	(F=0.037)	(F=1.519)	(F=0.716)	(F=0.714)
Carrier(years)							
<5	1.89(1.09)	2.42(1.11)	2.73(1.14)	2.17(1.11)	2.11(1.17)	2.27(1.06)	2.30(1.10)
5-10	2.20(0.86)	2.93(0.71)	3.24(0.77)	3.24(0.71)	2.83(0.90)	3.00(0.63)	2.92(0.74)
>10	2.05(0.93)	2.75(0.90)	3.05(0.90)	2.98(0.97)	2.45(1.11)	2.80(0.91)	2.68(1.14)
	(F=1.943)*	(F=2.022)*	(F=2.004)*	(F=3.741)*	(F=2.688)*	(F=5.130)**	(F=2.968)*
Certification							
	(Scheffé of Total Mean a, c < b)						
First EMT	2.04(0.89)	2.71(0.84)	3.04(0.87)	3.02(0.88)	2.47(1.05)	2.75(0.83)	2.71(0.86)
Second EMT	2.39(1.10)	2.75(1.00)	3.04(1.23)	3.18(1.16)	2.50(0.96)	2.82(1.12)	2.84(1.12)
Nurse	2.21(1.12)	2.04(1.06)	3.05(1.14)	3.01(1.09)	2.44(1.14)	2.93(1.04)	2.65(1.09)
Others	2.07(1.06)	2.67(1.06)	3.00(1.05)	2.84(1.15)	2.30(1.19)	2.72(1.18)	2.66(1.10)
	(F=0.973)	(F=1.612)	(F=0.319)	(F=0.588)	(F=1.687)	(F=0.314)	(F=0.761)
Job motivation							
Interest	2.36(1.02)	2.92(0.77)	3.14(0.90)	3.25(0.91)	2.78(1.02)	3.00(0.83)	2.93(0.89)
Recommand of others	2.77(0.89)	3.41(0.90)	3.19(1.01)	3.21(1.00)	2.17(1.15)	3.45(1.00)	3.21(0.96)
New field	2.44(0.82)	2.76(0.83)	2.24(0.88)	2.32(0.99)	2.52(0.77)	2.80(0.76)	2.51(0.86)
Quality of job	2.09(0.73)	3.13(0.76)	3.43(0.90)	3.26(0.75)	3.00(1.00)	3.26(0.81)	3.03(0.79)
Others	2.42(1.26)	2.74(1.41)	2.89(1.15)	2.84(1.26)	2.16(1.17)	2.74(1.33)	2.73(1.28)
	(F=3.435)*	(F=2.387)*	(F=1.827)	(F=2.545)*	(F=3.265)	(F=3.116)**	(F=2.662)*
	(Scheffé of Total Mean a, c, d, e < b)						
Total	2.22(0.97)	2.77(0.91)	3.05(0.96)	3.02(1.00)	2.50(1.04)	2.85(0.97)	2.77(0.96)

* $p<.05$. ** $p<.01$.

람들의 권유에 의한 구급대원 선택 동기보다 직무만족도 정도가 유의하게 높았다.

직무만족도의 하부요인별로 일반적 특성에 따른 의사 결정요인의 경우, 종교가 있는 군이 2.98점으로 없는 군 2.70점에 비해 직무만족도가 유의하게 높았으며 ($p<.01$), 직무만족도의 집단갈등요인의 경우 종교가 있는 군이 3.46점으로 종교가 없는 군 3.15점에 비해 직무만족도가 유의하게 높았고($p<.01$), 근무경력에서는 5-10년 군이 3.24점으로 10년 이상군 3.21점, 5년 이하군 2.87점에 비해 직무만족도가 유의하게 높았고 ($p<.05$), 구급대원 선택 동기에 있어서는 적성과 흥미가 맞아서가 4.00점으로 새로운 분야의 전문직 3.27점, 직무향상을 위해서 3.10점, 상부 또는 상사의 지시 3.05 점, 기타 2.09점보다 직무만족도가 유의하게 높았다

($p<.01$).

직무만족도의 역할수행요인의 경우, 종교가 있는 군이 3.13점으로 종교가 없는 군 3.08점에 비해 직무만족도가 유의하게 높았고($p<.05$), 근무경력에서는 5-10년 군이 3.10점으로 10년 이상군 3.09점, 5년 이하군 2.95 점에 비해 직무만족도가 유의하게 높았으며($p<.05$), 구급대원 선택 동기에서는 상부 또는 상사의 지시가 3.11 점으로 직무향상을 위해서 3.10점, 적성과 흥미가 맞아서 3.06점, 새로운 분야의 전문직 3.04점, 기타 2.61점보다 유의하게 높았다($p<.01$).

직무만족도의 사회문화요인의 경우, 종교가 있는 군이 평균 3.09점으로 종교가 없는 군의 2.90점에 비해 유익하게 직무만족도가 높았다($p<.05$) \langle 표 2 \rangle .

\langle Table 2 \rangle Job Satisfaction According to General Characteristics (N=170)

Characteristics	Decision-	Group	Role	Personal	Total
	making	conflict	implementation	socialization	
	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)
Religion					
Yes	2.98(0.55)	3.46(0.37)	3.13(0.29)	3.09(0.34)	3.10(0.19)
No	2.70(0.91)	3.15(0.70)	3.08(0.65)	2.90(0.61)	2.94(0.60)
	($t=3.595$)**	($t=6.081$)**	($t=3.379$)*	($t=3.091$)*	($t=3.567$)**
Class					
Fire sergeant	2.60(0.86)	3.06(0.95)	2.89(0.86)	2.81(0.84)	2.84(0.80)
Fire officer	2.70(0.90)	3.17(0.65)	3.07(0.61)	2.92(0.55)	2.95(0.51)
Fire marshal	2.75(0.50)	3.22(0.43)	3.11(0.43)	2.98(0.41)	3.02(0.21)
	($F=0.308$)	($F=0.454$)	($F=1.283$)	($F=0.706$)	($F=0.496$)
Career(years)					
≤ 5	2.43(0.72)	2.87(0.91)	2.95(0.90)	2.74(0.81)	2.75(0.78)
5-10	2.79(0.41)	3.24(0.49)	3.10(0.47)	2.96(0.43)	3.02(0.29)
>10	2.74(1.25)	3.21(0.50)	3.09(0.42)	2.98(0.32)	2.96(0.31)
	($F=1.599$)	($F=1.671$)*	($F=0.470$)*	($F=0.800$)	($F=0.641$)
Certification					
First EMT	2.65(0.51)	3.21(0.51)	3.12(0.47)	2.96(0.41)	2.99(0.32)
Second EMT	2.81(1.58)	3.09(0.98)	2.87(0.87)	2.88(0.90)	2.84(0.85)
Nurse	2.69(10.8)	3.11(0.81)	2.77(0.90)	2.94(0.91)	2.93(0.78)
Others	2.63(0.83)	3.02(0.91)	2.93(0.89)	2.77(0.82)	2.84(0.81)
	($F=0.273$)	($F=0.799$)	($F=1.105$)	($F=0.691$)	($F=0.647$)
Job motivation					
Interest	2.73(0.64)	4.00(0.72)	3.06(0.64)	2.97(0.63)	3.04(0.58)
Recommend of others	2.62(1.10)	3.05(0.71)	3.11(0.70)	2.87(0.62)	2.88(0.58)
New field	2.67(0.46)	3.27(0.43)	3.04(0.38)	3.05(0.49)	3.00(0.31)
Quality of job	2.82(0.44)	3.10(0.34)	3.10(0.31)	2.99(0.27)	3.00(0.15)
Others	2.58(0.99)	2.90(1.19)	2.61(1.08)	2.57(0.99)	2.67(1.00)
	($F=0.288$)	($F=1.744$)**	($F=1.753$)**	($F=1.588$)	($F=1.241$)*
(Scheffé of Total Mean b, e $<$ a, c, d)					
Total	2.70(0.77)	3.18(0.69)	3.01(0.640)	2.81(0.71)	2.93(0.68)

* $p<.05$. ** $p<.01$.

<Table 3> Intercorrelation Between Job Stress and Job Satisfaction

(N=170)

Variable	Total Job Satisfaction	Decision-making	Group conflict	Role implementation	Personal socialization
Total Job stress	-0.37*	-0.40*	-0.38	-0.32	-0.38
Work amount	-0.30	-0.37	-0.32	-0.15	-0.34
Emergency service skill	-0.30	-0.37	-0.22	-0.30	-0.30
Role sharing	-0.57**	-0.53**	-0.58**	-0.63**	-0.53**
Relationship with peer	-0.46**	-0.60**	-0.51**	-0.27	-0.45*
Relationship with patient	-0.33	-0.33	-0.37	-0.29	-0.32
Relationship with supervisor	-0.26	-0.21	-0.26	-0.26	-0.32

* p< .05. ** p< .01.

4. 직무스트레스와 직무만족도와 의 상관관계

직무스트레스요인과 직무만족도요인과의 상관관계를 보면, 전체 직무스트레스요인은 전체 직무만족도요인과의 유의하게 역상관관계($r=-0.37, p<.05$)를 나타냈다.

직무스트레스의 하부요인 중 역할분담이 직무만족요인 중의 의사결정요인($r=-0.53, p<.01$), 집단갈등요인($r=-0.58, p<.01$), 역할수행요인($r=-0.63, p<.01$) 및 개인적 사회문화요인($r=-0.53, p<.01$)과 유의하게 역상관관계를 나타냈다. 또한 직무스트레스의 하부요인 중 동료직원과 관계가 직무만족요인 중의 의사결정요인($r=-0.60, p<.01$), 집단갈등요인($r=-0.51, p<.01$) 및 개인적 사회문화요인($r=-0.45, p<.05$)과 유의하게 역상관관계를 나타냈다(표 3).

IV. 논 의

연구대상자의 직무스트레스 정도는 전체 직무스트레스 평균 2.77점(5점 만점)으로 Jung(2003)의 119 구급대의 직무스트레스 2.94점보다는 낮았다. 이는 본 연구의 대상자는 D광역시외의 구급대원으로 Jung(2003)의 연구대상자인 S특별시에 근무하는 구급대원들보다는 업무의 규모가 다소 적고 할당된 구급대상자들의 수가 적기 때문인 것으로 사료된다. 타 의료요원과 비교해 보면 Choi와 Kim(1999)의 연구에서 간호사의 직무스트레스 3.08점, Lee(2001)의 치과기공사의 직무스트레스 3.48점에 비해서는 낮게 나왔다. 이는 구급대원이 타 의료원처럼 고도의 전문적 기술을 요하는 것보다 시간적인 제약조건으로 인한 직무스트레스로 보여 낮은 것으로 생각되어지나 추후 타 의료요원과 비교 연구를 해볼 필요가 있고 본다.

일반적 특성별 직무스트레스 정도에서 종교가 없는 군

이 있는 군보다 유의하게 직무스트레스가 높게 나타났다. 이 결과는 종교가 없는 사람은 종교가 있는 사람보다 사회환경으로부터 받는 직무스트레스의 완충능력이 부족하다고 한 Anderson(1994)의 보고와 같은 맥락에 비추어 종교가 있는 사람은 종교가 없는 사람보다 구급환경으로부터 직무스트레스를 덜 받는 것은 신앙생활에 기인한 것임을 알 수 있다.

일반적 특성별 직무스트레스 정도에서 근무경력 5-10년 군에서 유의하게 직무스트레스가 높게 나타났다. 이 결과는 119 구급활동 기간이 짧을수록 구급활동에 흥미를 갖고 두려움없이 순발적인 구급업무 기술을 활용한다고 한 David 등(1993)의 보고로 보아 구급활동 기간이 5년 이상인 집단이 짧은 구급 집단보다 구급업무에 신중을 기하면서 더 많은 직무스트레스를 받는 것으로 고려되어진다.

일반적 특성별 직무스트레스 정도에서 구급대원의 선택동기가 주위의 권유에 의한 경우가 유의하게 직무스트레스가 높게 나타났다. Billing과 Moos(1992)의 연구결과에서 의료관련 종사자들에게 직무스트레스를 일으키는 요인으로는 생물생태학적 요인보다는 사회심리적 요인이 더 크게 작용하여 직업적인 선택동기에 따라 직무스트레스의 가중에 영향미친다는 결과에 미루어 구급대원이 새로운 분야의 전문직관을 갖고 선택한 군보다 타인의 권유로 선택한 군에서 더 많은 직무스트레스를 받고 있음을 알 수 있다.

연구대상자의 직무만족 정도는 전체 직무만족도 평균 2.93점(5점 만점)으로 이는 동일한 연구도구로 측정된 선행연구에서 나타난 Kim과 Park(1997)의 구급대원의 직업만족도 2.99점과 비슷하게 나타났으나 Choi와 Kim(1999)의 간호사의 직무만족도 3.44점에 비해서는 크게 낮게 나왔다. 이 결과는 임상간호사들은 간호 전문직에 대한 가치관 확립이 명확하게 이루어진 반면(Choi &

Kim, 1999) 119 구급대원들은 열악한 근무환경이나 근무조건이 전문직 자체에 부정적으로 영향 미쳐 직무만족 수준을 떨어뜨리는 것으로 사료된다.

일반적 특성별 직무만족도를 보면, 근무경력에 따른 직무만족도는 5년-10년 군이 직무만족도가 높게 나타났는데 이는 Go(2001)의 연구보고와 일치하는 것으로 이 시기가 자신의 전문 지식과 기술의 경험이 축적되어 업무적으로 인정을 받음으로서 직무의 만족도가 커지게 된다고 사료된다.

일반적 특성별 직무스트레스 정도에서 구급대원의 선택동기가 적성과 흥미가 맞아서인 경우가 유의하게 직무만족도가 높게 나타났다. 이는 Go(2001)의 연구에서 구급대원들의 자발적인 입사 동기가 직무만족도와 높은 상관관계가 있다는 결과와 일치하였다. 구급대원들의 자발적인 동기부여가 많이 될수록 직무만족도가 높은 것으로 사료된다.

연구대상자의 직무만족요인의 하부요인 중 집단갈등요인에서 직무만족감이 가장 높게 나타나 이는 Go(2001)의 연구와 Kim과 Park(1997)의 연구와도 맥락을 같이 했다. 이는 구급대원들이 구급업무를 수행하는 과정에서 대원들간의 업무 협동이 원활하게 이루어졌기 때문인 것으로 사료된다.

연구대상자의 직무만족요인의 하부요인 중 의사결정요인에서 직무만족감이 가장 낮게 나타나 Jeon(1995)의 임상간호사를 대상으로 연구한 결과와 유사했다. 이는 응급환자 발생시 현장에서 적절한 응급처치를 제공하고 신속하고 안전하게 병원으로 후송하는 구급 조직체계내 긴박한 지휘기능의 근무조건으로 사료된다.

연구대상자의 직무스트레스요인과 직무만족과의 상관관계를 보면 가장 높은 상관관계는 역할분담과 역할수행요인이었고, 가장 낮은 상관관계는 업무량과 역할수행요인이었다. 그리고 대부분의 직무스트레스요인과 직무만족요인 간에는 역상관관계가 있었으며, 이는 Jeon(1995)의 연구에서 모든 구성요소에서 상관관계가 나타난 결과와 유사했으며, 서로 상관관계가 있는 구성영역의 직무스트레스를 줄이고 만족도를 높이면 상호작용의 결과로 전체 직무만족도를 높일 수 있다고 본다. 직무스트레스요인 중 역할분담이 직무만족요인중의 의사결정요인($r=0.53$, $p<.01$), 집단갈등요인($r=0.58$, $p<.01$), 역할수행요인($r=0.63$, $p<.01$) 및 개인적 사회문화요인($r=0.53$, $p<.01$)과 유의하게 역상관관계를 나타냈다. 또한 직무스트레스요인 중 동료직원과의 관계가 직무만

족요인중의 의사결정요인($r=0.60$, $p<.01$), 집단갈등요인($r=0.51$, $p<.01$) 및 개인적 사회문화요인($r=0.45$, $p<.05$)과 유의하게 역상관관계를 나타냈다. 이는 역할분담과 동료직원과의 관계에서 직무스트레스가 낮을수록 직무만족도가 높게 나타남을 알 수 있어 구급대원간의 역할분담이 잘 이루어지고 동료직원과의 관계가 좋을수록 직무스트레스가 낮아지고 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.

이상으로 119 구급대의 산업간호사는 구급대원들 중 종교를 가지지 않고, 근무경력이 5-10년차인 대원들 및 다른 사람들의 권유에 의해 구급대원을 선택한 대상자를 최우선으로 고려하여 직무스트레스를 경감할 수 있는 프로그램을 적용하여 직무만족도를 증진시킬 수 있도록 해야 할 것이다.

V. 결론 및 제언

119 구급대원들의 직무수행에 대한 직무스트레스와 직무만족도를 분석하고 이들간의 상관관계를 파악하여 구급업무의 질적 향상방안 및 환경개선에 도움을 주기 위한 목적으로 본 연구를 시도하였으며 2006년 4월 1일부터 4월 20일까지 D시 소방본부 산하 170명의 구급대원을 연구대상으로 선정하였다.

전체 직무스트레스 정도는 역할분담이 평균 3.05점으로 가장 높았으며 업무량이 평균 2.22점으로 가장 낮았고, 전체 직무스트레스 평균은 2.77점이었다. 그리고 일반적 특성별 직무스트레스정도에서는 종교유무에 따라, 근무특성별 직무스트레스정도에서는 구급대원 근무 경력, 구급대원 선택동기가 직무스트레스와 유의한 관련성이 있었다.

전체 직무만족도에서는 집단갈등요인이 평균 3.18점으로 가장 높았으며, 의사결정요인은 평균 2.70점으로 가장 낮았고, 전체 직무만족도 평균은 2.93점이었다. 일반적 특성별 직무만족도를 보면 종교유무에서, 근무특성별 직무만족도에서는 구급대원 근무 경력, 구급대원 선택동기가 직무만족도와 유의한 관련성이 있었다.

직무스트레스요인과 직무만족요인과의 상관관계를 보면, 대부분의 직무스트레스요인과 직무만족요인간에는 역상관관계가 있는 것으로 나타나 직무스트레스가 높을수록 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다. 그리고 직무스트레스요인 중 역할분담과 동료직원과의 관계는 직무만족 대부분의 요인과 유의한 역상관관계가 나타났는데

구급대원간에 역할분담이 잘 이루어질수록, 동료직원과의 관계가 좋을수록 직무만족도가 높음을 알 수 있다.

이상의 결과로 구급대원들이 종교를 가지고, 전문적인 지식을 가진 유자격자로서 적성과 흥미에 맞아서 스스로 구급대원을 선택하도록 하고, 많은 업무량에 따른 인원 충원과 교대근무방법 개선 등으로 구급대원들의 적절한 역할분담과 동료구급대원간의 원활한 관계형성을 도와주며, 상위직과의 관계에서 의사결정과 집단갈등에 대한 직무스트레스를 줄여주는 방안을 마련해야 할 것으로 생각된다.

References

- Anderson, C. R. (1994). *Coping behavior as intervening mechanism in the inverted-U job stress-performance relationship*. Mosby, US.
- Bilings, A. G., & Moos, R. H. (1992). Work job stress and the job stress buffering roles of work and family resources. *J of Occup Behav*, 3, 215-232.
- Blegen, M. A. (1993). Nurse job satisfaction, ameta-analysis of related variables. *Nurs Res*, 42(1), 36-41.
- Choi, E. S. (2000). *The structural model on job stress of mobilization impact in a fire fighter*. Unpublished doctoral Dissertation, Chungnam National University, Gwangju.
- Choi, Y. H., & Kim, H. M. (1999). A comparative study on job job stress and satisfaction of western hospital nurses and oriental hospital nurses. *JKANA*, 15(3), 525-534.
- David, R. B., Robinon, K. O., & Roush, W. R. (1993). *Systems approach to emergency medical care*. New York: Appleton Century Crofts.
- Go, B. L. (2001). A study on job satisfaction of fire fighting officials in Kyunggi-Do. *J Dongnam Health College*, 19(1), 83-91.
- Jeon, H. Y. (1995). A study on self-esteem & job satisfaction of hospital nurses. *J of Dongnam Health College*, 12(1), 56-63.
- Jung, G. Y. (2003). A study on the factors influencing on job stress of the 119 relief squad. *J of Kor Emer Medil Tech Acad*, 7(1), 62-65..
- Kim, B. H. (2003). The strategy of enlarging emergency service according to increase aging population. *J of Central Fire School*.
- Kim, K. H. (2002). *An influencing factors on job satisfaction of 119 emergency staffs*. Unpublished master's thesis, Mokwon University, Daejeon.
- Kim, S. S., & Park, J. M. (1997). A study on the factors influencing on job satisfaction of the 119 emergency staffs. *The Korean J Emerg Med Serv*, 1(1), 54-70.
- Lee, K. S. (2001). Job job stress and job satisfaction of dental technician. *J Dongnam Health College*, 9(2), 40-52.
- Longest, J. B. (1994). Job satisfaction for registered nurses in the hospital setting. *JONA*, May-June, 46-52.
- Nam, Y. O., & Na, Y. S. (2000). An influencing factors on job satisfaction of dental hygienist in public health center. *J of Health Edu & Health Prom*, 17(2), 125-150.
- Park, T. H, Choi, D. S., Park, K. N., Kim, H. P., & Kim, D. C. (2001). The strategy of revitalization on emergency medical service. *J of Fire Fighting Sch*, 4(1), 187-268.
- Ministry of Government Affairs. (2004). *Data and statistics of the administration of fire fighting*, 245-260.
- Slavitt, D. B. Stamps, P. L. Piedmont, E. B., & Haase, A. M. (1978). Nurses satisfaction with their work situation. *Nurs Res*, 27(2), 221-234.

- Abstract -

A Study on Job Stress and Job Satisfaction of 119 Relief Squads

Lee, Sung Hee · Choi, Yeon Hee***

Purpose: This study was to measure the degree of job stress and job satisfaction and the relationship between job stress and job satisfaction of 119 relief squads. **Methods:** The subjects were 170 members of 119 relief squads in the Fire Department of D City, and data were collected from 1 April to 20 April, 2006 through a survey using a questionnaire composed of questions on general characteristics (11 items), job stress (6 items), and job satisfaction (20 items). Collected data were analyzed through frequency, percentage, t-test, ANOVA and Pearson's correlation using the SPSS program. **Results:** The average item score for job stress was 2.77. Role sharing with peers was highest as 3.05. There were significant differences in the degree of job stress according

to religion, working period and applying motive. The average item score for job satisfaction was 2.93. Group conflict was highest as 3.18. There were significant difference in the degree of job satisfaction according to religion, working period and applying motive. There were significant differences in the negative correlation between role-sharing with peers among the job stress factors and decision-making factor ($r=.53$), group conflict factor ($r=.58$), role implementation factor ($r=.63$) and personal social-culture factor ($r=.53$) among the job satisfaction factors. Also, there were significant differences in the negative correlation between co-workers among the job stress factors and decision-making factor ($r=.607$), group conflict factor ($r=.51$) and personal social-culture factor ($r=.45$) among the job satisfaction factors. **Conclusion:** It is important to develop various methods of job stress management to increase job satisfaction in 119 relief squads.

Key words : Job stress, Job satisfaction, 119 relief squad

* 119 Relief Squad, Central Fire Station of Daegu.

** Professor, College of Nursing, Kyungpook National University.