

응급실 간호사의 폭력 경험에 대한 반응, 강인성 및 직무만족도와의 관계연구

조진영¹ · 이영휘² · 김화순² · 김수현³

인하대학교 간호학과 대학원생¹, 교수², 조교수³

Relationships among Response for Violence Experience, Hardiness, and Job Satisfaction of Nurses Working in Emergency Department

Cho, Jin Young¹ · Lee, Young Whee² · Kim, Hwa-Soon² · Kim, Soo-Hyun³

¹Graduate Student, ²Professor, ³Assistant Professor, Department of Nursing, Inha University

Purpose: This correlation study was designed to examine the relationships among reported violence experience, hardiness, and job satisfaction of nurses in an emergency department and to identify the factors that predict their job satisfaction. **Methods:** The study was conducted using a convenience sample of one hundred and fifteen nurses from nine hospitals. Data were collected using structured questionnaires including Assault Response Questionnaire (Jung, 2008), Dispositional Resilience Scale-15 (Bartone, 1995) and job satisfaction Questionnaire (Yun, 2004). Data were analyzed by using descriptive statistics, Pearson correlation coefficients, and multiple regression. **Results:** Hardiness and job satisfaction were statistically significant positive correlation ($r=.44$, $p<.001$). Further, there was a negative correlation between response to violence experiences and job satisfaction ($r=-.33$, $p<.001$) and between hardiness and response to violence experiences ($r=-.41$, $p<.001$). Emotional response and physiological responses of violence experience and hardiness were significant predictors of job satisfaction, and explained 29.6% of the total variance. **Conclusion:** Previous experiences with violence were an important factor which contribute to lower job satisfaction as reported by emergency department nurses. However it was also noted that hardiness was an important factor that could be used to improve job satisfaction of emergency department nurses.

Key Words: Violence experience, Hardiness, Job satisfaction

서론

1. 연구의 필요성

응급실에서는 대부분이 갑작스런 질병이나 사고로 예기치 못한 응급상황을 경험하게 되는 환자에게 일차적 의료 서비스를 제공하게 된다. 이러한 응급적인 상황은 적절한 판단력을 저하시키고, 긴장감을 증가시켜 진료가 지연되거나

적절하게 처치가 이루어지지 않을 경우 환자와 보호자는 공격적인 심리상태를 나타낼 수 있다(Yang & Jung, 2009; Yun, 2004).

폭력의 주 대상자는 간호사가 가장 많이 선택된다고 보고되고 있다. 국내 Hong (2009)의 연구결과에서 폭력을 경험한 간호사는 97.4%로 나타났고, 그 중 응급실에 근무하는 사람이 96.5%이었다. Kim (2007)의 연구결과에서도 응급실 간호사의 97.1%가 환자 및 보호자에 의한 폭력을 경

주요어: 폭력경험, 강인성, 직무만족

Address reprint requests to: Lee, Young Whee, Department of Nursing, Inha University, 253 Yonghyun-dong, Nam-gu, Incheon 402-751, Korea.
Tel: 82-32-860-8202, Fax: 82-32-874-5880, E-mail: ywlee@inha.ac.kr

투고일 2011년 6월 28일 / 수정일 2011년 10월 23일 / 게재확정일 2011년 10월 24일

험하였고, Park 등(2001)이 폭력을 경험하는 간호사의 근무병동을 조사한 결과, 응급실 68.4%, 외과병동 35.1%, 소아과 34.2%로 응급실에서의 간호사의 폭력노출이 가장 흔한 것으로 나타났다.

응급실 간호사의 빈번한 폭력노출로 인한 경험은 간호사의 사기 및 생산성 저하, 스트레스로 인한 건강에 부정적 영향을 주며 결국 이직의 원인이 되고 있다(Kim, 2009; Shoghi et al., 2008). Michael, Donna, Christine과 Christine (2009)의 연구에서도 폭력은 간호사들의 업무환경에 중요한 영향을 주는 요인으로 간호사의 폭력 경험은 환자간호의 불안정하고 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 그리고 이로 인한 이직발생은 조직에 남아있는 다른 간호사의 사기 저하 및 업무량의 증가로 인해 이직률을 더욱 가중시킬 수 있는 원인이 되며, 궁극적으로는 환자간호에 질 저하와 직무만족을 낮출 수 있다(Ametz & Ametz, 2001; Chapman, Styles, Perry, & Combs, 2010). Lee (2003)가 응급실 간호사의 직무만족도를 조사한 결과에서도 중환자실이나 일반병동간호사보다 응급실 간호사의 직무만족도가 낮게 조사되었다고 하였다. 따라서 응급실 간호사의 폭력 경험을 적절히 중재하여 직무만족을 증가시킬 수 있는 방법이 개발될 필요가 있겠다. 그러나 지금까지의 간호사의 폭력경험에 대한 연구는 결과변수인 소진이나 직무의 이직과 만족도와의 관련성만을 조사하였고, 이의 해결을 위한 중재 가능한 변수 확인을 위한 연구는 없었다.

Chapman 등(2010)은 간호사의 근무지 폭력경험에 대한 적용이론 적용에 대한 연구를 진행하면서 간호사들은 언어적 학대를 비롯한 여러 유형의 폭력에 노출될 수 있고, 이러한 상황은 간호사들의 스트레스적 사건이 될 수 있다고 하였다. 아울러 Judkin, Reid와 Furlow (2006)는 간호사들의 어려운 직장생활에서 직업만족도 증가를 통한 이직률 저하를 유도하기 위해 강인성 훈련이 도움이 될 수 있다고 하였다. 또한 홍콩의 중국교사를 대상으로 스트레스와 소진에서의 강인성의 역할에 대해 연구한 결과에서 스트레스적 사건에 대한 직업 적응에 강인성 개념이 활용될 수 있음을 보고하고 있다(Chan, 2003). 따라서 강인성의 정도는 폭력과 같은 스트레스적 사건을 경험하는 응급실 간호사의 직무만족도에 영향을 미칠 수 있을 것이다.

강인성은 인간이 스트레스 생활사건에 대해 건강하게 살아갈 수 있도록 도움을 주는 성격적 특성으로 스트레스의 부정적인 효과를 완충하고 조절하는 변수로 확인되고 있다(Kobasa, 1979). 즉, 강인성이 높은 사람은 외부의 어떠한

상황에서도 신체적, 심리적 긴장 상태를 극복하며 자신의 환경을 통제하고 스스로 극복하려는 경향을 갖는다고 한다. 또한 강인성이 높을수록 사회적 지지의 지각 정도의 활용도가 높고, 좋은 대처방안을 활용하는 것으로 조사되고 있다(Balevare, 2001; Judkins et al., 2006). 따라서 간호사는 다양한 위기상황과 응급실 폭력경험으로 인해 많은 스트레스를 경험할 수 있지만 강인성 정도에 따라 위기상황을 극복하고, 지속적으로 재적응하여 직무만족도에 차이가 있을 것이라 생각된다. 이에 본 연구자는 응급실 간호사를 대상으로 응급실 간호사가 경험하는 폭력에 대한 반응과 강인성 및 직무만족과의 관계를 파악하여 응급실 근무 간호사의 직무만족도를 높일 수 있는 중재를 개발하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 응급실 간호사가 경험한 폭력에 대한 반응과 강인성, 직무만족도의 상관관계를 파악하고, 직무 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명함으로써 응급실 간호사의 직무만족을 높이기 위한 방안을 모색하고자 하며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 응급실 간호사의 폭력 경험에 대한 반응, 강인성과 직무만족도 정도를 파악한다.
- 응급실 간호사의 폭력 경험에 대한 반응, 강인성, 직무만족과의 상관관계를 파악한다.
- 응급실 간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 응급실에 근무하는 간호사의 폭력 경험에 대한 반응, 강인성, 직무만족도와의 관계를 살펴보고 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 인천광역시와 경기도 서부권역에 위치한 응급실을 운영하는 300병상 이상 병원 12개의 응급실 근무경력

1년 이상의 간호사 전수인 143명을 모집단으로 하였다. 이 중 최근 개소하여 자료수집에 협조가 불가능하였던 1개 병원과 응급실의 시설변경 등으로 병원의 업무가 많아 자료수집을 거절하였던 병원 1개소가 제외되었다. 따라서 최종 인천광역시 7개 병원과 경기도 서부권역 3개의 병원 응급실에 근무하는 응급실 근무경력 1년 이상인 간호사로 연구참여를 동의한 자인 115명을 대상으로 자료수집을 진행하였다. 연구대상은 전체 모집단의 80.4%를 차지하였다. 자료분석에는 응답이 충분하지 않았던 질문지 6부를 제외하고 총 109부가 활용되었다. G*power 3.0 프로그램을 이용한 대상자 수는 다중회귀분석에 필요한 유의수준 .05, 검정력 90%, 효과크기 .15로 하였을 때 99명으로 산출되어 본 연구 통계분석을 위한 적절한 표본수가 확보되었음을 확인하였다.

3. 연구도구

1) 폭력 경험 후 반응

폭력은 물에뜨거나 발로 차거나 주먹이나 손바닥으로 때리는 행위 또는 무기 같은 물건을 사용하는 것, 침을 뱉거나 할퀴거나 꼬집는 것을 포함하는 신체적 폭력과 육체적 접촉 없이 말로 위협하는 언어적 폭력을 포함한다(Nolan, Soares, Dallender, Thomassen, & Arnetz, 2001). 폭력행동에 대한 반응을 측정하기 위한 도구는 Lanza (1988)가 개발한 Assault Response Questionnaire (ARQ)를 번역하여 Jung (2008)이 사용한 질문지를 사용하였다. 본 도구는 환자나 보호자로부터 신체적, 언어적 폭력에 대한 정서적 반응 19문항, 신체적 반응 15문항, 사회적 반응 10문항으로 구성되어 있고 '전혀 그렇지 않다'가 1점, '매우 그렇다'가 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 폭력에 대한 반응이 더 부정적임을 의미한다. Jung (2008)의 연구에서 신뢰도 계수는 Cronbach's $\alpha = .94$ 이었고, 본 연구에서의 신뢰도 계수는 Cronbach's $\alpha = .84$ 이었다.

2) 강인성

강인성은 스트레스에 직면한 상황에서도 건강하게 존재할 수 있는 인성적 특성으로서 통제성, 자기 투입성, 도전성의 하위개념으로 구성되어 있다. 통제성은 스트레스원을 적절하게 평가하고 설명하는데 필요한 자신감을 말하며, 자기투입성은 스트레스원의 위협에 적절히 대처하는 동기나 노력을 의미하고, 도전성은 스트레스원의 자극에 잠재적 이익이 된다고 재평가하여 성장의 기회로 보는 것이다

(Pollock, 1984). 본 연구에서는 Bartone (1995)이 개발한 DRS-15 (Dispositional Resilience Scale)를 본 연구자가 번역한 후 간호학 교수 3인에게 그 내용의 적절성에 대해 확인받은 후 사용하였다. 총 15문항으로 통제성 5문항, 자기투입성 5문항, 도전성 5문항의 하위개념으로 구성되어 있다. 점수는 '매우 그렇다'가 4점, '전혀 그렇지 않다'를 1점의 4점 Likert 척도로 점수가 높을수록 강인성 정도가 높은 것을 의미한다. 도구 개발당시 도구의 신뢰도 계수는 Cronbach's $\alpha = .79$ 이었다. 본 연구에서의 전체 문항에 대한 신뢰도 계수는 Cronbach's $\alpha = .72$ 였고, 자기투입성은 Cronbach's $\alpha = .80$, 통제성은 Cronbach's $\alpha = .79$, 도전성은 Cronbach's $\alpha = .78$ 이었다.

3) 직무만족도

직무만족이란 자신의 직무 또는 직무경험의 평가에 따른 긍정적인 정서 상태를 의미한다(Locke, 1976). 본 연구에서는 미네소타만족 설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)를 Yun (2004)이 수정·보완하여 사용하였던 직무만족도 도구를 사용하여 측정하였다. 총 19문항으로 운영·업무·인사·인간관계의 하위 요인으로 구성되어 있고, '전혀 그렇지 않다'가 1점, '매우 그렇다'의 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 각 항목에 대한 만족도가 높은 것을 의미한다. 응급실 간호사의 폭력과 직무 만족에 관한 연구에서 본 도구를 사용하여 연구를 진행한 Yun (2004)의 연구에서의 하위요인별 신뢰도는 업무영역은 Cronbach's $\alpha = .76$, 운영영역은 Cronbach's $\alpha = .72$, 인사영역은 Cronbach's $\alpha = .70$, 인간관계 영역은 Cronbach's $\alpha = .82$ 를 나타냈다. 본 연구에서의 신뢰도 계수는 전체 문항에 대한 Cronbach's $\alpha = .89$ 이었고, 업무영역은 Cronbach's $\alpha = .77$, 운영영역은 Cronbach's $\alpha = .69$, 인사영역은 Cronbach's $\alpha = .76$, 인간관계 영역은 Cronbach's $\alpha = .79$ 이었다.

4. 자료수집

본 연구의 자료수집을 위해 I 병원의 기관생명윤리위원회로부터 연구진행에 대한 승인을 받았다. 자료수집기간은 2010년 9월 30일부터 11월 20일까지 진행되었으며, 인천광역시와 경기도 서부권 10개의 종합병원을 사전에 방문하여 해당 기관의 간호부서장에게 본 연구의 목적과 방법을 설명하여 연구진행에 대한 사전 승인을 받았다. 이후 응급실 수간호사에게 본 연구의 목적과 자료수집방법을 설명한 후

자료수집에 대한 협조를 구하였다. 자료수집은 본 연구자가 응급실에 근무하는 간호사 중 응급실 근무 경력 1년 이상인 간호사를 대상으로 본 연구의 목적과 질문지 작성방법을 포함하여 연구 관련 내용을 설명하였다. 이에 자료수집 참여에 대한 동의를 한 경우 동의서를 작성한 후 질문지에 자가 응답하도록 하였다. 질문지를 완성할 때까지 기다려 완성된 질문지를 연구자가 직접 회수하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 14.0 프로그램을 이용하여 전산통계처리를 하였다. 대상자의 일반적 특성과 폭력경험의 반응, 강인성, 직무만족 정도는 서술적 통계를 이용하여 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 구하였다. 폭력경험에 대한 반응, 강인성, 직무만족도와 의 상관관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였으며, 직무만족에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 Multiple hierarchical regression으로 분석하였다.

6. 연구의 제한점

본 연구의 대상자는 인천과 경기 일부 지역 병원에 근무하는 1년 이상 응급실 경력간호사를 대상으로 하여 연구결과를 전체 간호사에게 적용하는데 주의를 요한다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 본 연구대상자의 일반적 특성에서 연령분포는 평균 나이가 29.7세였고, 26세 이상 30세 미만이 39.4%로 가장 많았다. 결혼 상태는 미혼이 71.6%로 대부분을 차지하였고, 학력은 전문학사이거나 학사과정이 68.8%로 가장 많았다. 종교를 갖고 있는 간호사는 60.6%로 나타났다. 임상경력은 평균 7.11년이었고, 3년 이상 6년 미만이 30.3%로 가장 많이 차지하였고, 10년 이상근무한 간호사는 전체의 19.3%를 차지하였다. 응급실 근무경력은 평균 4.47년이었고, 1년 이상 3년 미만이 39.4%로 가장 많이 차지하였고, 3년 이상 6년 미만이 34.9%, 6년 이상 10년 미만이 20.2%, 10년 이상이 5.5%로 나타났다. 직위별로는 일반간호사가 78.0%, 책임간호사

13.8%, 수간호사 8.2%로 나타났다. 병원 내 보안요원이나 사설경찰에 대한 유무의 응답은 있다가 83.5%, 없다가 16.5%였다.

2. 대상자의 폭력반응, 강인성, 직무만족도 정도

응급실 간호사의 폭력에 대한 반응은 최소 47점에서 최고 187점의 범위를 나타냈으며, 평균 119.96점을 나타냈다. 이를 5점 만점으로 환산하면 2.73점이었다. 강인성은 최소 27점에서 최고 57점의 범위를 나타냈으며, 평균 40.48점을 나타냈다. 이를 4점 만점으로 환산하면 2.72점이었다. 직무만족도 정도는 최소 30점에서 최고 87점의 범위를 나타냈으며, 평균 54.58점을 나타냈다. 이를 5점 만점으로 환산하면 2.86점이었다. 각 변수의 하위 영역별 점수를 살펴보면 폭력반응의 경우 정서적 반응이 3.29점으로 가장 높았고, 신체적 반응이 2.41점, 사회적 반응이 2.11점 순으로 나타났다. 강인성의 경우 통제성이 2.87점으로 가장 높았고, 도전성이 2.66점, 자기투입성이 2.63점 순으로 나타났다. 직무만족도 정도는 인간관계가 3.42점으로 가장 높았고, 업무가 2.90점, 인사가 2.61점, 운영이 2.46점 순으로 나타났다(Table 2).

3. 폭력에 대한 반응, 강인성 및 직무만족도간의 상관관계

대상자가 경험한 폭력에 대한 반응, 강인성 및 직무만족도간의 상관관계를 분석한 결과, 폭력경험에 대한 반응과 강인성($r=-.43, p<.001$), 폭력에 대한 반응과 직무만족도($r=-.34, p<.001$) 간에는 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 보였고, 강인성과 직무만족도 간에는 유의한 양의 상관관계($r=.42, p<.001$)를 보였다(Table 3).

직무만족을 중심으로 강인성의 하위 변수에 대한 상관관계를 살펴보면 자기투입성이 가장 높은 양의 상관관계를 나타냈고($r=.39, p<.001$) 다음으로 통제성($r=.33, p<.001$), 도전성($r=.31, p<.001$) 순이었다. 직무만족과 폭력에 대한 반응에서는 정서적 반응이 가장 높은 음의 상관관계를 나타냈고($r=-.38, p<.001$) 다음으로 사회적 반응($r=-.30, p=.002$), 신체적 반응($r=-.20, p=.033$) 순이었다.

4. 응급실 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인

대상자의 직무만족도를 종속변수로 하고 본 연구의 주요

Table 1. General Characteristics in Subjects

(N=109)

Characteristics	Categories	n (%)	M±SD
Age (year)	≤ 25	32 (29.4)	53.25
	26~30	43 (39.4)	55.51
	31~35	13 (11.9)	50.92
	≥ 36	21 (19.3)	56.95
Marital status	Single	78 (71.6)	54.79
	Married	31 (28.4)	54.13
Education	3 years program	75 (68.8)	53.76
	4 years program	22 (20.2)	55.45
	Graduate program	12 (11.0)	58.08
Religion	Yes	66 (60.6)	55.53
	No	43 (39.4)	53.11
Clinical careers (year)			7.11±6.18
	1~< 3	30 (27.5)	54.30
	3~< 6	33 (30.3)	54.51
	6~< 10	25 (22.9)	53.64
	≥ 10	21 (19.3)	56.19
Clinical careers in emergency department (year)			4.47±3.07
	1~< 3	43 (39.4)	53.44
	3~< 6	38 (34.9)	54.44
	6~< 10	22 (20.2)	58.54
	≥ 10	6 (5.5)	49.00
Position	Staff Nurse	85 (78.0)	53.56
	Charge Nurse	15 (13.8)	57.06
	Head Nurse	9 (8.2)	60.00
Security Guard	Yes	91 (83.5)	55.24
	No	18 (16.5)	51.22

Table 2. Mean Scores for Response of Violence, Hardiness and Job Satisfaction

(N=109)

Variables	Minimum	Maximum	Mean	Mean/Item	SD
Response of Violences	47	187	119.96	2.73	0.76
Emotional Responses	21	89	62.55	3.29	0.85
Physiological Responses	15	69	36.29	2.42	0.85
Social Responses	10	44	21.11	2.11	0.88
Hardiness	27	57	40.48	2.72	0.39
Commitment	8	18	13.13	2.63	0.47
Control	8	20	14.36	2.87	0.46
Challenge	8	20	13.32	2.66	0.52
Job Satisfaction	30	87	54.58	2.86	0.49
Work	7	23	14.51	2.90	0.62
Administration Policy	5	24	12.50	2.46	0.59
Personal Management	4	17	10.46	2.61	0.75
Interpersonal Relationship	7	25	17.10	3.42	0.64

독립변수인 폭력경험에 대한 반응의 정서적 반응, 신체적 반응, 사회적 반응의 3개 영역과 강인성 총합 변수를 독립 변수로 하여 위계적 다중 회귀분석(hierarchical multiple regression)을 실시하였다. 분석 전, 독립변수들의 다중공선성을 확인하기 위하여 공차 한계와 분산팽창 인자를 분석한 결과 공차한계의 값이 0.1 이상이었고 분산팽창 인자는 1.257~3.257로 10 이하로 나타나 다중 공선성의 문제는 없었다. 1단계에서 폭력 경험에 대한 신체적, 정서적, 사회적 반응 변수를 투입한 결과 신체적 반응($\beta=.327, p=.040$), 정서적 반응($\beta=-.440, p<.001$), 사회적 반응($\beta=-.298, p=.042$) 세 변수가 직무만족도를 19.7% 설명하는 것으로 나타났다 전체 모델도 유의하였다($F=8.585, p<.001$). 2단계에서 강인성 변수를 추가로 투입한 결과, 강인성($\beta=.353, p<.001$)은 유의하게 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났고 전체 모델도 유의하였으며($F=8.585, p<.001$), 설명력은 9.9% 증가하였다. 그러나 폭력 경험에 대한 사회적 반응($\beta=-.164, p=.246$)은 통계적 유의성이 사라졌다.

즉 폭력경험에 대한 신체적 반응, 정서적 반응과 강인성이 대상자의 직무만족도를 총 29.6% 설명하는 것으로 나타났다(Table 4).

논 의

본 연구에서는 응급실 간호사가 경험한 폭력에 대한 반응과 강인성, 직무만족도와의 관계를 파악하고 직무 만족도에 영향을 미치는 중재 가능한 변수를 확인하고자 하였으며 본 연구결과에 대한 논의는 다음과 같다.

폭력에 대한 반응은 5점 만점에서 평균 2.73점으로 영역별로는 정서적 반응이 가장 높게 나타났고, 다음으로 신체적 반응, 사회적 반응 순으로 나타났다. 이러한 결과는 응급실 간호사를 대상으로 본 연구와 동일한 도구를 사용하여 진행한 Jung (2008)의 연구에서도 비슷하였다. 즉, 폭력에 대한 반응의 평균점수가 2.75점이었고, 하위 영역에서는 역시 정서적 반응이 가장 높게 나타났다. Kim (2007)이 응

Table 3. Correlation between Response of Violence, Hardiness and Job Satisfaction (N=109)

Variables	ER	PR	SR	HD	CM	CT	CN	JS
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Response of violence	.90***	.92***	.85***	-.43***	-.48***	-.39***	-.18	-.34***
Emotional responses		.70***	.60***	-.34***	-.42***	-.28**	-.13	-.38***
Physiological responses			.80***	-.38***	-.42***	-.36***	-.16	-.20*
Social responses				-.46***	-.46***	-.45***	-.21*	-.30**
Hardiness					.78***	.82***	.81***	.42***
Commitment						.49***	.41***	.39***
Control							.50***	.33***
Challenge								.31***

RV=response of violences; ER=emotional responses; PR=physiological responses; SR=social responses; HD=hardiness; CM=commitment; CT=control; CN=challenge, JS=job satisfaction, * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$.

Table 4. Multiple Hierarchical Regression Analysis on Job Satisfaction (N=109)

Variables	Categories	B	β	t	p	R ²	Adj. R ²	F	p
Step 1	Physiological response	.005	.327	2.076	.040	.197	.174	8.585	<.001
	Emotional response	-.251	-.440	-3.655	<.001				
	Social response	-.121	-.298	-2.063	.042				
Step 2	Physiological response	.005	.331	2.233	.028	.296	.269	10.935	<.001
	Emotional response	-.232	-.407	-3.578	.001				
	Social response	-.066	-.164	-1.167	.246				
	Hardiness	.439	.353	3.826	<.001				

급실 간호사를 대상으로 진행하였던 연구결과에서도 같은 결과를 나타내어 폭력은 간호사의 정서적 반응에 가장 많은 영향을 끼치고 있음을 알 수 있었다. 이러한 정서적 반응은 간호사의 심리를 불안하게 하는 원인이 되어 업무의 집중도 저하 및 업무 수행 실수를 증가시키게 된다(Farrell, Bobrowski, & Bobrowski, 2006).

본 연구에서 강인성 점수는 4점 만점에 평균 2.72점을 나타냈다. 응급실 간호사의 강인성을 직접적으로 비교할 선행연구를 찾아보기 어렵지만 Lim (2006)이 중환자실 간호사를 대상으로 한 연구에서 강인성의 전체 점수는 4점 만점에 2.93점을 보여 응급실 간호사의 강인성 정도가 약간 더 낮은 것으로 나타났다. 그러나 Ham (1997)이 임상간호사를 대상으로 한 연구에서 강인성의 전체 점수는 2.06점으로 응급실 간호사의 강인성이 전체 임상간호사의 수준보다는 약간 높은 것으로 나타났다. 강인성의 영역별 점수에서는 본 연구결과 통제성이 가장 높게 조사되었는데 중환자실 간호사를 대상으로 한 연구결과 역시 통제성이 가장 높게 나타났고, 임상간호사를 대상으로 한 Ham (1997)의 연구에서도 통제성이 가장 높게 나타나 본 연구결과와 일치하였다. Kobasa, Maddi와 Kahn (1982)은 통제성이 있으면 스트레스원을 적절하게 평가하고 성공적으로 대처하는데 필요한 자신감을 갖게 된다고 하였다.

응급실 간호사의 직무만족도는 5점 만점에 평균 2.86점으로 중간점수인 2.5점 보다 약간 높은 점수를 나타내었다. 그리고 같은 응급실 간호사를 대상으로 연구를 진행하였던 Yun (2004)의 연구결과인 평균 2.98점보다는 약간 낮았다. 이러한 차이가 연구의 대상자로 인해 발생한 것인지는 추후 확인해 볼 필요가 있겠다. 즉, 본 연구에서는 질문에 따른 적절한 대상자 응답 조사를 위해 응급실 근무경력 1년 이상으로 제한을 두고 진행하였는데 1년 미만의 근무경력을 가진 자가 오히려 직무만족도가 더 높아 본 연구에서는 전체적으로 직무만족도가 더 낮게 조사되었는지를 확인할 필요가 있겠다. 또한 본 연구에서 직무만족도는 각 영역별로 인간관계 요인이 가장 높게 나타났고 업무, 인사, 운영요인의 순이었는데, 이러한 결과는 일반간호사를 대상으로 진행하였던 Choi (2003)의 연구결과와 일치하였다.

응급실 간호사가 경험한 폭력에 대한 반응, 강인성 및 직무만족도와 상관을 보면 강인성과 직무만족도 간에 양의 상관관계를 나타냈고, 강인성과 폭력에 대한 반응, 직무만족도와 폭력에 대한 반응은 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 나타냈다. 이러한 본 연구의 결과를 바탕으로

고려해 볼 때 응급실 간호사의 직무만족도를 높이기 위해서는 강인성을 증가시키고, 폭력에 대한 부정적인 반응을 낮출 필요가 있겠다. 그리고 이러한 결과는 가정간호사를 대상으로 연구를 진행한 Judkins와 Rind (2005)의 연구결과와 부분적으로 일치하였다. 즉 Judkins와 Rind (2005)는 가정간호사의 강인성, 직업만족과 스트레스와의 관련성에 대해 연구한 결과에서 스트레스와 강인성은 유의한 음의 상관관계가 있고, 강인성과 직업만족도는 유의한 양의 상관관계가 있다고 하였다. 그러나 스트레스와 직업만족도와는 유의한 상관관계를 나타내지 않았다고 하였다.

마지막으로 응급실 간호사의 직무만족도에 영향을 주는 요인을 규명하기 위해 회귀분석을 시행한 결과 폭력경험에 대한 신체적 반응은 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수이기는 하나 회귀선의 기울기가 .005로 적은 영향력을 미치는 변수로 나타났다. 그리고 정서적 반응과 강인성이 응급실간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 주요 요인으로 나타났다. 폭력은 신체적 폭력과 언어적 폭력으로 구성된다(Nolan et al., 2001). 이러한 폭력경험에 대한 정서적 반응에 영향을 미치는 주요 폭력유형을 선행연구를 토대로 살펴보면 언어적 폭력이 가장 흔한 형태로 제시되고 있다(Hong, 2009; Kim, 2007; Park et al., 2001; Shoghi et al., 2008). Anderson (2002)은 언어적 폭력은 개인의 자아개념의 손상과 더불어 정신적인 기능에 영향을 미쳐 심할 경우 우울증과 자살을 시도할 수 있는 중요한 폭력의 종류라고 하였다. 따라서 언어적 폭력을 감소시키기 위한 의사소통 기술 증진 프로그램 개발하여 정서적 반응을 감소시킬 필요가 있겠다. 그리고 강인성과 관련하여 Larrabee 등(2003)은 간호사의 직업만족에 영향을 미치는 중요한 예측변수로 제시하였으며, Kirkcaldy와 Martin (2000)은 강인성 중 높은 통제감을 가진 간호사일수록 스트레스를 낮게 인지하고 직업에 대한 만족도가 높다고 하였다. 따라서 간호사는 자신이 관여하고 있는 업무와 관련하여 어떻게 조정해야 하는지를 판단하고, 자신의 업무환경을 긍정적으로 만드는 능력을 갖추 수 있도록 하는 강인성 증진을 위한 교육 프로그램이 개발 될 필요가 있겠다. 특히, 간호사의 강인성 정도를 평가하여 낮은 강인성을 갖고 있는 간호사를 대상으로 폭력에 대한 대처 기술, 갈등 조정 등 강인성을 증진시킬 수 있는 프로그램을 제공할 필요가 있겠다.

이러한 강인성에 대해 Kobasa (1979)는 학습과정을 통해 형성되고 강화될 수 있다고 하였다. 실제 Judkins 등 (2006)은 간호의 이직률을 낮추기 위해 개인의 강인성 정

도를 평가 한 후 낮은 강인성 수준을 갖고 있는 간호관리자를 대상으로 2.5일에 걸쳐 강인성을 증진시키기 위한 프로그램을 개발하여 적용하였다. 그 결과 강인성 점수는 유의하게 증가하였음을 보고하였다. 이 프로그램에 포함되었던 내용을 정리하면 간호사 자신이 관여하고 있는 업무와 관련하여 어떻게 조정해야 하는지를 판단하고, 자신의 업무 환경을 긍정적으로 만드는 능력을 갖출 수 있도록 하는 스트레스대응 전략을 포함하여 문제 중심 해결방법 적용, 긴장한 의사소통술의 습득, 갈등 조정 등이 포함되어 있었다. 따라서 이러한 내용을 바탕으로 응급실 간호사를 대상으로 폭력에 대한 정서적 반응을 감소시킬 수 있는 의사소통술의 학습과 더불어 폭력에 대한 대처 기술, 갈등 조정 등 강인성을 증진시킬 수 있는 프로그램을 개발하여 적용한 후 직업만족에 대한 효과를 조사해 볼 필요가 있겠다.

결론 및 제언

본 연구는 응급실에서 위기상황을 많이 다루게 되면서 발생하는 환자 및 보호자로부터의 폭력을 경험한 간호사의 폭력에 대한 반응, 강인성 및 직무만족도와의 관계를 규명하여 응급실 간호사의 직무만족도를 높일 수 있는 중재를 개발하는 데 기초자료를 제공하고자 시도된 서술적 상관관계 연구이다.

주요 연구결과로는 응급실 폭력에 대한 반응은 평균 2.73점으로 각 요인별로는 정서적 반응이 가장 높았고, 신체적 반응, 사회적 반응 순으로 나타났다. 응급실 간호사가 경험한 폭력에 대한 반응, 강인성 및 직무만족도간의 상관관계를 분석한 결과, 강인성과 직무만족도 간에 양의 상관관계를 보였고, 강인성과 폭력에 대한 반응, 직무만족도와 폭력에 대한 반응 간에는 음의 상관관계를 나타냈다. 응급실 간호사의 직무만족도에 영향을 주는 요인은 폭력경험에 대한 신체적, 정서적 반응과 강인성이 영향을 미치는 요인으로 확인되었다.

결론적으로 응급실에 근무하는 간호사의 직무만족도를 증진시키기 위해서는 정서적 반응을 감소시키기 위한 전략과 더불어 강인성을 증진시키기 위한 중재 프로그램을 개발하여 적용할 필요가 있겠다.

끝으로 국내에서 응급실 간호사를 대상으로 폭력에 대한 내용을 조사한 연구가 대부분 폭력의 실태조사나 직업만족도와의 관련성만을 확인하는 것으로 그쳤던 반면, 본 연구는 중재 가능한 변수를 확인하기 위해 시도된 연구라는 점

에서 의의가 있겠다.

이상의 연구결과를 바탕으로 다음의 후속연구를 제안하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 1년 이상의 응급실 간호사를 대상으로 연구를 시행하였다. 그러나 1년 미만의 경력자인 경우 업무에 대한 경험이 부족하여 스트레스 수준이 다를 수 있고, 따라서 직무만족도도 차이가 있을 수 있을 것이다. 따라서 추후 1년 미만의 간호사를 대상으로 강인성 및 직무만족도와의 관계를 연구할 필요가 있겠다.

둘째, 응급실 간호사의 폭력에 대한 정서적 반응을 완화시키고 조절해 주는 프로그램의 개발과 적용효과를 알아보는 연구가 필요하다.

셋째, 강인성을 증진시킬 수 있는 중재의 개발과 더불어 그 효과를 조사하는 연구가 필요하다.

REFERENCES

- Ametz, J. E., & Ametz, B. B. (2001). Violence toward health care staff and possible effects on the quality of patient care. *Social Science of Medicine*, 52, 417-427.
- Anderson, C. (2002). Workplace: Are some nurses more vulnerable? *Issues in Mental Health Nursing*, 23, 351-366.
- Balevare, P. (2001). Professional nursing burnout and irrational thinking. *Journal for Nurses in Staff Development*, 17, 264-271.
- Bartone, P. T. (1995). *A short hardiness scale*. Paper presented at the Annual Convention of the American Psychological Society, New York, July.
- Chapman, R., Styles, I., Perry, L., & Combs, S. (2010). Nurses' experience of adjusting to workplace violence: A theory of adaptation. *International Journal of Mental Health*, 19, 186-194.
- Chan, D. W. (2003). Hardiness and its role in the stress-burnout relationship among prospective Chinese teachers in Hong Kong. *Teaching and Teachers Education*, 19, 381-395.
- Choi, Y. J. (2003). *A analysis of the factors related with job satisfaction for registered nurse*. Unpublished master's thesis, Inje University, Busan.
- Farrell, G. A., Bobrowski, C., & Bobrowski, P. (2006). Scoping workplace aggression in nursing: Findings from an Australian study. *Journal of Advanced Nursing*, 55, 778-787.
- Ham, M. Y. (1997). *A study on relationship of work stress, hardiness, and burnout among nurses*. Unpublished master's thesis, Chungang University, Seoul.
- Hong, M. J. (2009). *A study on nurses experience violence*. Unpublished master's thesis, Eulji University, Daejeon.

- Judkins, S., Reid, B., & Furlow, L. (2006). Hardiness training among nurse managers: Building a healthy workplace. *The Journal of Continuing Education in Nursing, 37*(5), 202-207.
- Judkins, S., & Rind, R. (2005). Hardiness, job satisfaction, and stress among home health nurses. *Home Health Care Management & Practice, 17*(2), 113-118.
- Jung, H. Y. (2008). *A study on relationship among violence experience, coping and burnout of emergency nurses*. Unpublished master's thesis, Inje University, Busan.
- Kim, S. Y. (2007). *Violence episodes and responses of emergency room nurses by patients and their guardians*. Unpublished master's thesis, Eulji University, Daejeon.
- Kim, K. A. (2009). *A verbal violence to nurses in operating rooms of general hospital in Seoul and Gyung-gi province*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Kirkcaldy, B. D., & Martin, T. (2000). Job stress and satisfaction among nurses: Individual differences. *Stress Medicine, 16*, 77-89.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality and health: an inquiry into hardiness. *Journal of Personality & Social Psychology, 37*(1), 1-11.
- Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Kahn, S. (1982). Hardiness and health: A prospective study. *Journal of Personality & Social Psychology, 42*(1), 168-177.
- Lanza, M. L. (1988). Assault response questionnaire. *Issue in Mental Health Nursing, 9*(2), 17-29.
- Larrabee, J. H., Janney, M. A., Lstrow, C. L., Withrow, M. L., Hobbs, G. R. Jr., & Burant, C. (2003). Predicting registered nurse job satisfaction and intent to leave. *Journal of Nursing Administration, 33*(5), 271-283.
- Lee, K. M. (2003). *A study on relationship of work stress, fatigue, and job satisfaction of emergency room nurses*. Unpublished master's thesis, Chonnam University, Gwangju.
- Lim, D. S. (2006). *The study on the work stress, hardiness, and burnout of intensive care unit nurses*. Unpublished master's thesis, Chonnam University, Gwangju.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally.
- Michael, R., Donna, L., Christine, D., & Christine, C. P. (2009). Violence toward nurses, the work environment, and patient outcomes. *Journal of Nursing Scholarship, 42*(1), 13-22.
- Nolan, P., Soares, J., Dallender, J., Thomassen, S., & Arnetz, B. A. (2001). Comparative study of the experience of violence of English and Swedish mental health nurses. *International Journal of Nursing Studies, 38*, 419-426.
- Park, E. O., Kang, S. J., Lee, E. K., Ji, E. J., Kang, R. H., & Paik, C. H. (2001). Violence experience of clinical nurse in the hospital. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 7*(2), 187-201.
- Pollock, S. E. (1984). The stress response. *Critical Care Quarterly, 6*(4), 1-11.
- Shoghi, M., Sanjari, M., Shirazi, F., Heidari, S., Salemi, S., & Mirzabeigi, G. (2008). Workplace violence and abuse against nurses in hospitals in Iran. *Asian Nursing Research, 2*(3), 184-193.
- 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.
- Yun, J. S. (2004). *A study of violence experience from patients an their families and job satisfaction of emergency department nurses*. Unpublished master's thesis, University of Ulsan, Seoul.