

## 여성 119구급대원의 폭력 경험과 이직 의사

김희정<sup>1</sup> · 최은숙<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>전남대학교 일반대학원 응급의학과 박사과정, <sup>2</sup>공주대학교 응급구조학과

## The experience of violence and turnover intention of female 119 emergency medical technicians

Hee-Jung Kim<sup>1</sup> · Eun-Sook Choi<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Graduate School of Chonnam National University

<sup>2</sup>Department of Emergency medical service, Kongju National University

### =Abstract =

**Purpose** : The purpose of this study was to provide an appropriated direction for fire service organizational management by analyzing the violence experiences and turnover intention of female 119 emergency medical technicians (119 EMT) in Korea.

**Methods** : The questionnaires were obtained from 415 female 119 EMT in Korea from April 27 to March 8 in 2009. The collected data were analyzed with SPSS WIN 19.0 program.

**Results** : Female 119 EMTs experienced 94.9%–verbal insults, 57.1%–violence aggression, 62.89%–potential violence, 32.5%–physical assault. About 76.4% of the subjects experienced to feel shame about the verbal insults. They had a stress level (mean 5.47 out of 10) and about 41.2% was more than seven points. About 39.3% of the subjects responded turnover intention.

**Conclusion** : We proposed the preventive program against violence as well as critical incident stress debriefing. These results are expected to be useful in making human resource management plans to lower turnover intention.

**Key Words** : Violence experience, Female 119 emergency medical technician, Turnover intention

접수일 : 2013년 7월 21일   수정일 : 2013년 8월 8일   게재확정일 : 2013년 8월 24일

\* Corresponding Author : Eun-Sook Choi

Department of Emergency medical service, Kongju National University, 182 Shinkwan-dong, Kongju, Chungnam, 314-701, Republic of Korea

Tel : +82-41-850-0334   Fax : +82-41-850-0331   E-mail : eschoi@kongju.ac.kr

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성

소방방재청의 소방행정자료 및 통계를 보면 2013년 1월 기준으로 전국 17개 시·도 전체 소방 공무원 37,521명 중 여성 소방공무원은 2,361명으로 6.29%를 차지하며[1], 2012년 소방방재청 내부 자료에 의하면 여성 소방공무원 2334명 중 여성 구급대원은 985명으로 42.2%로 보고되고 있다 [2]. 우리나라에서 여성 구급대원의 시작은 1989년 1월 11일 개정 소방공무원 임용령 제15조 제5항의 규정에 의한 특별 채용시험에 간호사가 응시할 수 있도록 함으로써 여성 구급대원이 소방 조직으로 진입하기 시작하였다. 소방의 구급업무는 24시간 다양한 응급환자와 보호자 및 주변인과의 접촉을 통해 현장 응급처치를 시행하고 있어 응급상황에 처해 있는 환자와 보호자의 불안한 심리에 대처해야 하며 또한 만취 상황에서 폭력을 가할 수 있는 잠재력을 지니고 있는 대상자들에게 여성 119구급대원은 종종 폭력의 피해자가 되고 있다. 2012년 구급활동실적 중 장애요인별 이송실적에서 만취차 이송은 59,225건으로 3.8%, 이송 중 언어폭력은 4,152건으로 0.3%를 차지하였다[1].

해마다 구급대원 폭행 사례는 증가하고 있고, 폭행 정도가 심해 형사처벌로까지 이어진 건수가 지난 2006년 38건에서 2010년에는 104건으로 늘었고 2012년에도 90건에 이르렀다[3]. 2011년 2월 제주소방서 관할 지역에서 누워 있던 환자가 갑자기 욕설을 하더니 여성 구급대원의 얼굴을 주먹으로 때렸으며, 이를 말리려는 다른 구급대원에게도 실 새 없이 발길질을 하였고, 분이 풀리지 않는 듯 구급차량 안에 있던 선풍기마저 파손했다. 이로 인해 남성 구급대원 2명은 전치 2주의 상해를 입었고 여성 구급대원은 심한 정신적 충격을 입었으며[4], 2013년 6월 21일 밤 9시 울산동부소방서

염포119안전센터 소속 구급대원이 119구급대와 경찰이 사고자를 경찰차로 이동하는 과정에서 구급대원의 목을 조르고 상처를 내며 심한 욕설까지 퍼부어 폭행을 당한 구급대원은 정신적으로 큰 피해를 입은 상태이며, 폭행 피의자를 조사, 검찰 송치했다[5]는 보도와 2013년 7월 12일 오후 10시 45분께 “계양구 임학사거리 도로에 쓰러져 있다”고 신고해 출동, 병원으로 옮기던 구급대원의 얼굴을 주먹으로 때린 혐의(소방기본법 위반)로 A씨(25)를 불구속 입건했다[6]고 보도 하였다.

미국에서는 Stephen[7]의 병원 전 응급의료 중사자의 폭력노출에 관한 연구에서 캘리포니아 대도시에서 10년 이상 근무자를 대상으로 조사한 결과 61%에서 폭력을 경험하였으며, 37%는 부상을 입었다고 하였다. 또한 Pozzi[8]의 연구도 병원 전 응급의료 중사자의 폭력과 학대 노출에서 331명의 응급의료중사자 중 90%에서 학대와 폭력상황이 스트레스 순위 1위인 것으로 나타났다. 우리나라에서도 2013년 Lee[2]의 연구에서는 여성 구급대원의 97.2%가 구급현장에서 스트레스를 받는다고 하였고 그 요인으로 체력적인 한계와 부족한 출동 인원, 현실을 반영하지 못하는 구급교육, 현장에서의 두려움이라고 하였다. Shin[9]의 연구에서도 응급의료 현장에서 모든 응답자가 근무 중 폭력을 경험하였고 50%의 대상자가 주 1회 이상의 폭력을 경험하고 폭력유형 중 “신체적 위협을 느낀다”는 응답자 37.2%에 나타나서 병원 전 응급의료체계의 안전문제가 심각하다고 하였다. 또한 Neale [10]의 응급구조사의 높은 이직률의 역학에 대한 연구에 의하면 폭력, 약물과다복용, 위협의 노출로 인한 손상은 소진, 스트레스, 긴장 및 대응(Burnout, stress, strain, and coping)과 관련이 있다고 하였다. Bae[11]의 연구에서도 119구급대원의 직무만족도와 이직 의도는 부적인 상관관계가 있다고 하였고 이직 의도를 감소시키기 위해서는 직무만족 요인을 고려하여 근로 의욕을 높이고

조직의 목표 달성을 위한 자발적인 참여 의욕과 창의성을 발휘하여 조직을 떠나고자 하는 의도를 낮추어야 한다고 하였다.

2012년에 전체 39,850명의 소방공무원 중 430명이 퇴직하였고 이 중 의원면직한 소방공무원은 126명으로 나타나 본인의 원에 의하여 소방공무원을 퇴직한 이직률은 0.32%로 보고하고 있다[1].

높은 자발적 이직률은 생산 활동의 효율을 떨어뜨려 조직의 생산성을 저해하고[12] 비용편익 관점에서는 신규 인력의 채용 및 교육훈련, 일반 경영관리 등의 여러 가지 비용을 부담하게 된다고 하였으며 자발적 이직률이 조직성과에 부정적인 영향을 미치므로 조직과 구성원의 신뢰를 바탕으로 하는 가부장형 인적자원 관리 시스템을 지닌 조직에서는 자발적 이직에 대한 관리가 필요하며 일정 부분 성과주의 제도를 수용하거나 구성원 개개인에 대한 관리를 더욱 철저히 해야 하는 추가적인 노력이 필요하다고 하였다[13]. 그동안 구급대원의 폭력 관련 연구들은 남녀 모두를 대상으로 하여 조사되었고 여러 가지 폭력 상황에 취약할 수밖에 없는 여성 119구급대원만을 대상으로 연구한 것은 찾아보기 어려웠다. 또한 전체 여성 소방공무원을 연령대별로 비교하면 30대가 전체의 51.76%, 40대가 16.17%로[1] 향후 여성 소방공무원의 연령대별 인사관리 대책도 준비가 되어야 할 것이다. 이에 여성 119구급대원만을 대상으로 한 이차분석이 필요하다고 생각하였다. 이차분석 연구는 연구방법의 일종으로 연구자가 수집된 기존 자료를 이용하여 새로운 연구문제를 탐구하고 이전의 분석과는 다른 새로운 통계기법으로 기존에 연구되었던 방향과 다른 관점으로 측정자료를 볼 수 있게 하여 비용 효율적이고 지식채 축적[14,15]에도 기여한다.

따라서 본 연구자는 여성 119구급대원의 폭력 대처 능력과 폭력 방지 및 대응조치에 필요한 정책 개발과 이직 의사와 관련된 인적자원 관리에

필요한 기초자료를 제공하고자 Choi 등[16]의 연구에서 사용했던 일차연구 자료에서 여성 119구급대원의 폭력경험과 종류, 피해정도, 가해자, 유발 동기 및 대처행동, 폭력 경험으로 인한 스트레스 수준을 측정했던 도구를 활용하고 여성 119구급대원들의 언어폭력으로 인한 수치심 경험, 이직 의사와 관련된 문항을 추가하여 이차분석을 실시하였다.

본 연구의 구체적 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 구급업무 수행 중 폭력 경험과 종류를 파악한다.
- 2) 대상자의 폭력으로 인한 피해정도와 가해자, 유발 동기 및 대처 행동을 파악한다.
- 3) 대상자의 구급업무 수행 중에 느낀 언어폭력으로 인한 수치심 경험과 스트레스 수준을 파악한다.
- 4) 대상자의 폭력 경험으로 인한 이직 의사를 파악한다.
- 5) 대상자의 폭력 경험 후 이직 의사에 따른 스트레스 정도의 차이를 파악한다.
- 6) 대상자의 이직 의사에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 Choi 등[16]의 119 구급대원이 경험하는 폭력에 대한 실태조사 연구자료 중 여성 119구급대원 자료만을 활용한 이차분석 연구로써 여성 119구급대원의 폭력 경험, 폭력으로 인한 피해 정도 및 스트레스, 이직 의사를 알아보기 위한 서술적 조사연구이다.

## 2. 연구대상

본 연구의 대상자는 일차연구인 Choi 등[16]의 연구에서 활용한 전국 16개 시·도의 본서 직할 및 안전센터와 동소재 안전센터 및 외곽센터에서 119구급대원으로 업무를 수행하고 있는 여성 119구급대원 415명이었다.

## 3. 연구도구

이차분석에 사용된 도구는 일차분석의 일반적 특성 8문항, 폭력과 관련된 문항은 12문항(종류별 폭력 경험 빈도, 폭력으로 인한 피해정도, 폭력의 가해자, 폭력 유발 동기, 폭력시 취하는 행동, 언어폭력시 느끼는 수치심, 폭력 노출로 인한 스트레스)으로 Yun[17]과 Jang[18]이 사용했던 도구를 119구급대원에 맞도록 수정 보완하여 사용하였던 도구였고 이직 의사에 관한 문항은 Kim[19]이 사용했던 도구를 119구급대원에 맞도록 수정 보완하여 4문항(이직 의사 여부, 이직 계획, 구직 노력, 이직 실행시기)을 추가하여 사용하였다.

## 4. 자료 수집 방법

본 연구의 자료는 일차연구의 대상자 2,522명 중 여성 119구급대원만을 선택한 423명에서 이직 의사에 대한 응답이 누락된 8명을 제외한 415명의 자료를 이용하였다. 일차연구의 자료 수집은 2009년 4월 27일부터 5월 8일까지였으며 소방방재청에 연구의 목적과 취지를 설명하고 동의를 구한 후 본서직할 및 안전센터와 동소재 안전센터 및 외곽센터 소속 구급대원이 참여하도록 안내, 배부하고 작성된 설문지는 각 소방서별(또는 본부에서 취합)로 우편이나 택배, 전자우편을 이용하여 수집한 자료였다.

## 5. 자료분석 방법

수집된 자료는 SPSS PC 19.0을 이용하여 분석하였으며 분석방법은 대상자의 일반적 특성과 폭

Table 1. General characteristics (N=415)

		n	%
Age (year)	≤30	190	45.78
	M(SD)=32.34 (5.31)	31 <~≤40	188 45.30
	≥41	37	8.92
Education level	High school	13	3.13
	College	310	74.70
	> University	92	22.17
Qualification of emergency medical technician	Paramedic	293	70.60
	Emergency medical technician-Basic	21	5.06
	Nurse	90	21.69
	2 weeks training	11	2.65
Fire career (year)	≤3	102	24.57
	M(SD)=6.50 (4.24)	3 <~≤6	110 26.51
	6 <~≤9	99	23.86
	>9	104	25.06
Ambulance career(year)	≤3	114	27.47
	M(SD)=6.13 (4.06)	3 <~≤6	108 26.02
	6 <~≤9	103	24.58
	>9	91	21.93
Monthly income (ten thousand won)	≤250	190	45.78
	250 <~≤300	132	31.81
	>300	93	22.41
Working area	Seoul and metropolitan city	141	33.98
	Nine province	274	66.02
Working part	119 safety center of belonging at fire station	191	46.02
	119 safety center of dong in city	127	30.60
	119 safety center of local town	97	23.37

력 경험, 폭력으로 인한 피해정도, 이직 의사는 백분율과 빈도를, 대상자의 이직 의사에 따른 폭력 경험 후 받는 스트레스의 차이는 t-test, 대상자의 폭력 종류와 언어적 수치심 경험에 따른 이직 의사의 차이는  $\chi^2$ -test, 대상자의 이직 의사에 영향을 미치는 요인은 Multiple logistic regression을 이용하여 분석하였다.

### III. 연구 결과

#### 1. 대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 연령은 30세 이하가 45.78%로 가장 많았고 31~40세 사이가 45.30%, 41세 이상은 8.92%였다. 최종학력은 전문대학 졸업자가 74.70%로 가장 많았으며 구급대원으로서의 자격은 1급응급구조사가 70.60%로 가장 많았다. 소방경력은 평균 6년 5개월이었으며 구급경력은 평균 6년 1개월이었고 근무지역은 특별시 및 광역시가 33.98%, 9개 도 단위가 66.02%로 나타났다. 근무 소속은 본서 직할 및 안전센터가 46.02%로 가장 많았고, 그 다음이 동 소재 안전센터가 30.60%순으로 나타났다.

#### 2. 대상자의 구급업무 수행 중 폭력 경험과 종류

대상자의 구급업무 수행 중 폭력 경험과 종류는 <Table 2>와 같다. 구급업무 수행 중에 겪는 폭력을 다중응답으로 처리한 결과 언어적 폭력에서 94.94%가 “예”라고 응답하여 대부분의 구급대원이 언어적 폭력에 노출되어 있는 것으로 나타났으며, 모욕적인 폭력에는 대상자의 57.11%가 “예”라고 응답하였고, 잠재적 폭행은 62.89%가 “예”라고 응답하였으며 업무 수행 중 신체적 폭행을 당한 경험에서는 32.53%가 “예”라고 응답하였다.

Table 2. The type of violence experienced (N=415)

	Yes		No	
	n	%	n	%
Verbal violence(swear, blame, threat, etc.)	394	94.94	21	5.06
Insult(spitting, gesture of contempt, etc.)	237	57.11	178	42.89
Potential assault (colleague being assaulted, break or throw things etc.)	261	62.89	154	37.11
Physical assault	135	32.53	280	67.47

(multiple response)

Table 3. The degree of damage caused by violence (N=415)

	n	%
0 degree (Verbal violence such as spitting, swear, threat, insult)	357	86.02
1 degree (Destruction of minor things, no physical injury mind)	138	33.25
2 degrees (they get harmed by people, but they have no injury)	135	32.53
3 degrees (they get physical hurt, but they have minor injuries)	69	16.63
4 degrees (Large laceration, fracture, loss of consciousness, permanent defects)	7	1.69

(Multiple response)

#### 3. 대상자의 폭력으로 인한 피해정도와 가해자, 유발동기 및 대처행동

##### 1) 대상자의 폭력으로 인한 피해정도

대상자의 폭력으로 인한 피해정도는 <Table 3>과 같다. 폭력 피해정도는 다중응답 처리하였으며

폭력 피해 0도의 언어적 폭행은 대상자의 86.02%, 폭력피해 1도의 사소한 물건 파괴, 신체적 상해 의사가 없는 폭행은 33.25%, 폭력 피해 2도의 사람에게 위해를 당했으나 상처는 없는 폭행은 32.53%, 폭력 피해 3도의 신체적으로 상처를 받았으나 가벼

운 정도의 폭행은 16.63%, 폭력 피해 4도의 큰 열상이나 골절, 의식소실, 영구 결함이 생길 수 있는 폭행은 1.69%로 대상자의 89.24%가 폭력 피해 0~2도 사이에 노출되어 있는 것으로 나타났다.

Table 4. The assailant and motivation factor, coping behavior of violence (N=415)

		n	%
The assailant of violence	Patient	241	56.57
	Patient & guardian	154	36.15
	Guardian	24	5.63
	Colleague	6	1.41
	etc.	1	0.23
Motivation factor of violence	Drug addiction/ alcoholism	368	60.13
	History of mental illness	92	15.03
	Delay in dispatch	56	9.15
	Disagreement with patient and guardians	39	6.37
	Simple misunderstanding	33	5.39
	etc.	12	1.96
	Disagreement with emergency medical technician and emergency medical technician	7	1.14
	Delay of emergency treatment	4	0.65
	Immaturity of emergency treatment	1	0.16
	Coping behavior of violence	Record	181
Asking for help to police		136	22.90
Connivance		130	21.89
Conversations with colleague		110	18.52
etc.		32	5.39
	Report on the supervisor office	5	0.84

(Multiple response)

## 2) 대상자에게 폭력을 행사한 가해자, 유발동기 및 대처행동

대상자에게 폭력을 행사한 가해자, 유발동기 및 대처행동은 <Table 4>와 같다. 폭력을 행사한 가해자는 환자가 56.57%로 가장 많았으며 그 다음은 환자와 보호자로 36.15%, 보호자 5.63%, 동료 1.41% 순으로 나타났다.

폭력 행동을 유발하게 된 동기는 약물이나 알코올 중독이 60.13%로 가장 많았고 정신 병력이 15.03%, 출동의 지연이 9.15%, 환자와 보호자와의 의견 불일치 6.37%, 단순 오해 5.39% 등의 순으로 나타났다.

폭력 행위시 대처 행동은 기록으로 남긴다가 30.47%로 가장 많았고 그 다음이 경찰에게 도움을 요청한다가 22.90%, 묵인한다가 21.89%, 동료와 대화한다는 18.52% 순으로 나타났다.

## 4. 대상자의 구급업무 수행 중에 느낀 언어폭력으로 인한 수치심 경험과 스트레스 수준

### 1) 대상자의 구급업무 수행 중에 느낀 언어폭력으로 인한 수치심 경험

대상자의 구급업무 수행 중에 느낀 언어폭력으로 인한 수치심 경험은 <Table 5>와 같다. 구급업무 수행 중에 언어 폭력을 경험한 대상자 76.39%

Table 5. The verbal humiliation experienced during duty (N=415)

	Yes		No	
	n	%	n	%
Verbal humiliation	317	76.39	98	23.61

Table 6. Stress level of the violence experience (N=415)

	n	%
1 point	37	8.92
2 point	56	13.49
3 point	33	7.95
4 point	30	7.23
5 point	58	13.98
6 point	30	7.23
7 point	39	9.40
8 point	66	15.90
9 point	27	6.51
10 point	39	9.40

Stress level  
M(SD)=5.47(2.85)

가 수치심을 느낀다고 응답하였다.

## 2) 대상자가 최근 폭력에 노출된 후 받은 스트레스 수준

대상자가 최근 폭력에 노출된 후 받은 스트레스 수준은 <Table 6>과 같다. 최근 폭력에 노출된 후 받은 스트레스 수준은 스트레스가 없는 1점에서 스트레스가 아주 많은 10점 사이의 점수 중 8점이 15.90%로 가장 높았고 5점이 13.98%, 2점이 13.49%, 7점과 10점이 9.40% 순으로 응답하여 전체 10점 만점에 스트레스가 높은 7점 이상이라고 응답한 대상자가 41.2%를 차지하였으며, 전체적인 평균 스트레스 수준은 5.47점이었다.

## 5. 대상자의 폭력 경험으로 인한 이직 의사

대상자의 폭력 경험 후 이직 의사는 <Table 7>과 같다. 대상자의 39.28%가 폭력에 노출된 후 이직에 대해 심각하게 고민한 적이 있는 것으로 나타났다. 이들 중 이직에 대한 생각으로는 기회가 있으면 하겠다가 92.02%였으며, 38.65%가 실제적으로 다른 직장을 구하려고 노력을 한 경험이 있는 것으로 나타났다. 이직을 고민해 본 대상자

Table 7. Turnover intention due to the violence experience (N=415)

	n	%
Turnover intention	No	252 60.72
	Yes	163 39.28
Thought on turnover intention (n=163)	Specifically planning	13 7.98
	If there is opportunity will turnover intention	150 92.02
Try for another job	Yes	63 38.65
	No	100 61.35
Plan of execution	Within 1 year	22 13.50
	After 1-2 years	24 14.72
	After 3-5 years	40 24.54
	After 5-10 years	40 24.54
	After 10 years	37 22.70

중 3~10년 내에 이직을 계획하고 있는 대상자는 49.08%였으며 10년 이후에 이직을 계획하는 대상자는 22.70%, 1~2년 후에 이직을 계획하고 있는 대상자도 14.72%, 1년 이내에 이직을 계획하고 있는 대상자는 13.50%로 나타났다.

## 6. 대상자의 이직 의사에 따른 폭력 경험 후 받는 스트레스 수준의 차이

대상자의 이직 의사에 따른 폭력 경험 후 받는 스트레스 수준의 차이는 <Table 8>과 같다. 이직 의사가 있는 대상자의 폭력경험 후 스트레스는 10점 만점에 평균 6.33점으로 이직 의사가 없는 대상자보다 스트레스가 높아 유의한 차이(t=5.078,  $p < .001$ )를 보였다.

## 7. 대상자의 이직 의사에 영향을 미치는 요인

대상자의 이직 의사에 영향을 미치는 요인은 <Table 9>와 같다. 다중 로지스틱 회귀분석 결과

Table 8. The difference of stress level after violence experience according to turnover intention (N=415)

		Stress level		t	p
		M	(SD)		
Turnover intention	Yes	6.33	( 2.90)	5.078	.000
	No	4.92	( 2.68)		

Table 9. Factors affecting turnover intention (N=415)

	B	S.E.	Wals	Degree of freedom	p	Exp (B)
Stress level	0.128	0.040	10.258	1	.001	1.136
Verbal humiliation	1.139	0.319	12.772	1	.000	3.122

폭력 경험 후 스트레스와 언어폭력으로 인한 수치심이 이직에 영향을 주었으며 폭력 경험 후 스트레스가 1점 증가하면 이직이 1.136배 늘어나고, 언어폭력으로 인한 수치심을 경험한 경우가 그렇지 않은 경우에 비해 이직이 3.122배 늘어나는 것으로 나타나 폭력 경험 후 스트레스가 커질수록, 언어폭력으로 인해 수치심을 경험한 경우에서 이직할 가능성이 커지는 것으로 나타났다.

#### IV. 논 의

우리나라에서도 구급대원 폭행 방지를 위한 구급대원 안전관리 표준작전절차(SOP, Standard Operating Procedures)를 제시하고 있으나 가해자인 환자와 보호자에 대한 사후 처리가 관용적으로 이루어져 구급대원에 대한 폭행 사건은 근절되지 않고 있다. 이러한 일련의 사건의 추적은 구급대원의 업무 스트레스를 발생시키고 더 나아가 역

기능적 이직으로 이어져, 사회적 비용의 손실을 가져올 수 있어 여성 119구급대원의 폭력 경험과 이직 의사에 대한 연구를 실시하였다. 본 연구에서 구급업무 수행 중 94.94%가 언어폭력을 경험하였고 모욕관련 폭력은 57.11%, 잠재적 폭행은 62.89%, 신체적 폭행은 32.53%로 나타나 Choi 등[16]의 연구와 유사하였다. Kim 등[19]의 연구에서도 65~89%의 대상자가 언어적 폭력을 경험하였고 신체적 위협은 65~91%, 신체적 폭력은 75~96%의 대상자가 경험하는 것으로 나타났으며 Shin[9]의 연구에서는 모든 대상자가 근무 중 폭력을 경험한다고 하였고 37.2%가 신체적 위협을 경험한다고 하여 남녀를 불문하고 119구급대원은 폭력 상황에 늘 노출되어 있다는 것이 확인되었다. Boyle 등[20]의 연구에서도 대상자의 87.5%가 폭력에 노출되었고 이 중 82%가 언어적 폭력을 경험하였으며 특히 성희롱( $p < .001$ )과 성폭력( $p < .002$ )에서 여자 응급구조사가 남자 응급구조사보다 성희롱과 성폭력을 더 경험하는 것으로 나타났다. 이는 사회적으로 능동적 차원의 대국민 폭력 예방에 관한 홍보 활동이 필요함을 의미하는 것이다. 또한 전체 폭력의 유형 중 언어적 폭력, 그 중에서도 욕설이 가장 빈번하게 이루어지는 것으로 나타나 외형적으로 나타나는 신체적 폭행보다 언어폭력과 모욕관련 폭력으로 발생하는 문제점에 대한 교육이 필요한 것으로 사료된다. 폭력을 행사한 가해자는 92.7%가 환자 또는 환자나 보호자로 나타났다 폭력을 유발시키는 동기에서도 약물, 알코올 중독에 의한 폭행이 60.13%, 정신질환 병력이 15.03%로 나타나 Choi 등[16]의 연구와 비슷한 결과를 보였다. Choi[7]의 연구에 의하면 구급대원에게 현장에서 병원까지의 스트레스 요인은 만취 환자와 보호자와의 마찰 및 폭행이 19.69%를 차지하여 응급상황에서의 폭력이 구급대원에게 가해지는 스트레스의 중요한 부분을 차지하는 것으로 나타났다. Shin[9]의 연구에서도 56.2%가 약물, 알



코올 중독이 유발 요인이라 하였고 Yang과 Jung [21]의 연구에서는 응급실 간호사를 대상으로 폭력반응과 대응 및 소진간의 관계를 연구한 결과 환자의 병력이 24.9%, 상대방의 이유 없는 일방적 행동이 19.1%, 건물구조나 시스템 문제를 포함한 병원 환경이 14.2%를 보여 본 연구와 다소 다른 결과를 보였다. 그러나 약물이나 알코올 중독이 폭력을 유발하는 주된 원인이라는 것은 응급현장이 병원응급실보다 현장상황을 통제하기 어려워 만취환자와 보호자에 대한 관리방안에 대한 연구가 필요한 것이라 볼 수 있으며 향후 경찰과의 공조체계가 합리적으로 이루어져야함을 의미한다 하겠다. 2012년 Jung[8]의 연구에서도 119구급대원이 환자와 보호자에게 받는 스트레스 항목 중 만취자로부터 받는 스트레스는 5점 만점 중 평균 4.40점으로 매우 높은 스트레스를 받고 있었고 언어와 신체폭력도 평균 3.83점의 스트레스를 받는 것으로 조사되었다. 대상자가 폭력 행위시 취하는 대처 행동으로는 기록으로 남기는 경우가 30.47%, 경찰에게 도움요청이 22.90%, 목인이 21.89% 순으로 나타나 2009년 Choi 등[16]에서 가장 많은 대상자인 42.94%가 목인한다고 응답했던 것과 다소 차이가 있었다. 이는 여성 119구급대원들의 특성상 목인보다는 기록으로 남기거나 경찰에 도움을 요청하는 행동을 더 우선적으로 고려하고 있어 좀 더 법적으로 구급대원을 보호해 줄 수 있는 현실적인 규정과 폭력 상황 발생시 관할 소방서는 물론 소방방재청에서도 적극적으로 TF팀을 구성하여 폭행 피해자를 지원하는 방법을 모색해야 한다. 구급업무 수행 중에 언어적 수치심을 느낄 정도의 폭력을 경험한 대상자는 76.39%여서 여성 119구급대원 대다수가 응급환자에게 적절한 응급처치를 수행하는데 많은 방해요인으로 작용할 것으로 사료된다. 이는 경찰과의 긴밀한 협조 체계가 필요하고 신체적인 피해를 입힐 정도의 폭력성이 있다고 판단되는 경우에는 경찰이 구급차에 동

승하여 환자이송을 돕도록 하고 이를 실천할 수 있도록 꾸준한 정보교류가 필요할 것이다. 본 연구에서는 폭력 경험 후 여성 119구급대원 39.28%가 이직 의사를 나타냈다. 이직 의사를 나타낸 163명중 이직에 대한 생각으로는 기회가 있으면 하겠다가 92.02%(150명), 구체적으로 계획 중이다가 7.97%(13명)로 나타나 폭력도 여성 119구급대원들에게 이직을 고민하게 하는 중요한 변수임을 알 수 있었다. Bae[11]의 연구에서도 ‘나는 종종 이직장을 그만 두고 싶은 생각이 든다.’가 평균 3.02점으로 백분율로 환산하면 60.4%에 해당하는 대상자가 이직 의도를 보였다. 이직을 직무만족과 연관지어 생각하면 본 연구결과보다 교대근무나 근무여건 등을 볼 때 훨씬 많은 대상자들이 이직을 마음속에 두고 근무하고 있는 것으로 나타나 직무 만족도를 높이는 방안 또한 필요할 것으로 사료된다. 이직 의사가 있는 대상자의 폭력 경험 후 스트레스는 10점 만점에 평균 6.33점으로 이직 의사가 없는 대상자보다 스트레스가 높아 유의한 차이( $t=5.078, p<.001$ )를 보였고 이는 다양한 직무 스트레스가 있는 경우에서 응급의료서비스 제공시 폭력적인 상황에 노출되면 더 많은 스트레스를 느끼게 되고 이는 자신의 업무에 대한 자긍심을 잃어버리게 되어 이직을 생각하게 되는 촉매 역할을 하는 것으로 생각할 수 있겠다. 폭력 경험 후 스트레스가 높아질수록 이직할 가능성은 1.136배로 높아지고, 언어폭력으로 인한 수치심을 경험한 경우에서 이직할 가능성이 3.122배 커지는 것으로 나타나 언어폭력을 근절시킬 수 있는 방안 마련이 시급하다고 사료된다. 그러나 본 연구에서는 이직 의사를 폭력경험 후의 이직 의사로 한정하여 질문한 경우여서 여성 119구급대원들의 다양한 스트레스 요인이나 직무와 관련된 요인들을 고려하지 못한 채 이직 의사를 파악하였으므로 이를 확대 해석하는 것은 무리가 있을 것으로 판단된다.

여성 119구급대원은 응급의료체계 내에서 섬세

하고 질 높은 서비스를 제공하는데 탁월한 능력을 발휘할 것으로 기대되며 여성 119구급대원 수가 늘어가는 시대적인 흐름에 발 맞추기 위해서 여성 119구급대원의 폭력 문제를 개인적 문제가 아닌 조직의 업무 성과와 발전에 저해 요인으로 인식하고 강력한 후속 조치와 대응방안의 연구와 예방을 위한 노력이 필요할 것으로 사료된다. 향후 본 연구 결과를 반복적으로 연구하거나 여성 119구급대원을 종단적으로 연구하여 폭력 경험과 이직 의사에 대한 변화를 비교함으로써 그에 따른 적극적인 중재방안이 강구되어야 할 것이다.

## V. 결론 및 제언

여성 119구급대원의 폭력 대처 능력과 폭력 방지 및 대응조치에 필요한 정책 개발과 이직 의사와 관련된 인적자원 관리에 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

### 1. 결론

본 연구는 소방서에서 근무하는 여성 119구급대원의 폭력 경험, 폭력으로 인한 피해정도 및 폭력 경험 후 이직 의사를 파악하여 여성 119구급대원의 폭력 방지 및 대응조치에 필요한 정책 개발과 이직 의사와 관련된 인적자원 관리에 필요한 기초 자료를 제공하고자 하였다. 구급업무는 다른 직원으로 대체가 어려운 전문 직종이다. 구급업무 담당자를 신규채용 및 기존인력을 교육 후 직종 변경하는데는 조직적, 사회적으로 큰 비용과 시간을 지불해야만 한다. 또한 이직이 조직에 미치는 영향은 이직자 뿐 아니라 남은 사람들의 업무 만족

과 업무성과 등의 중요한 요소로 작용할 것으로 사료된다. 본 연구 결과에서 나타났듯이 여성 119구급대원은 언어폭력에 가장 빈번하게 노출되어 있으며 이는 정서적 스트레스를 야기시키고 구급대원으로 하여금 이직을 고려하게 하며, 실제로 이직을 위한 노력을 하고 있으며, 일부는 구체적인 계획을 갖는 것으로 나타났다. 그러나 다양한 요인을 고려하지 못하고 폭력 경험 후 이직 의사를 한정하여 조사한 것이므로 결과해석에 신중을 기해야 할 것이며 앞으로 여성 119구급대원의 폭력 피해에 대한 실태 조사를 기반으로 현장에서 119구급대원들이 폭력에 대처하기 위한 방안과 폭력을 예방하기 위한 다양한 정책적인 연구가 필요하며 119구급대원들이 경험하는 위기상황 스트레스뿐만 아니라 폭력적인 상황을 관리할 수 프로그램과 대국민 홍보와 교육을 통해 여성 119구급대원이 직장 내에서 안정적으로 현장 응급처치 전문가로서의 역할을 수행할 수 있도록 해야 할 것이며 여성 119구급대원이 늘어가고 연령대도 높아지고 있는 현실로 볼 때 여성 119구급대원의 역량을 소방조직에서 효율적으로 활용하려면 연령대별 인력관리를 위한 현실적인 방안을 찾는 것 또한 시급하다 할 것이다.

### 2. 제언

이상의 결과를 토대로 다음과 같이 제언한다.

- 1) 여성 119구급대원의 폭력경험과 이직에 대한 반복연구와 시대적인 변화 추이를 확인하는 연구가 필요하다.
- 2) 여성 119구급대원의 폭력 방지 및 대응조치에 필요한 현실적인 법적 제도 및 정책 개발 연구가 필요하다.

## References

1. National Emergency Management Agency. 2013. Fire administration data and statistics. Available at: [http://www.nema.go.kr/nema\\_cms\\_iba/show\\_nema/board/board9s/view.jsp](http://www.nema.go.kr/nema_cms_iba/show_nema/board/board9s/view.jsp), 2013.
2. Lee SC. Measures for working stress alleviation of female ambulance workers. Unpublished master's thesis, Kyungil University 2013, Gyeongsan, Korea.
3. Sim JS. What sin have the paramedics? They suffer assault and abuse. The tv Joseon. 2013. March. 07. Available at: [http://news.tv.chosun.com/site/data/html\\_dir/2013/03/07/2013030790155.html](http://news.tv.chosun.com/site/data/html_dir/2013/03/07/2013030790155.html).
4. Kim YW. Twenties patient, assaulted the paramedic "stun". The MBN News. 2011. February. 22. Available at: [http://mbn.mk.co.kr/pages/news/newsView.php?category=mbn00009&news\\_seq\\_no=1036784](http://mbn.mk.co.kr/pages/news/newsView.php?category=mbn00009&news_seq_no=1036784).
5. Jo HC. 119 paramedic of Ulsan Fire Department was violated "law enforcement", The Newsis, 2013. July. 04. Available at: <http://media.daum.net/society/others/newsview?newsid=20130704083408678>.
6. Kim MG. 20 booked for assault Incheon Fire Department paramedics, The Yonhapnews, 2013. July. 15. Available at: <http://media.daum.net/society/others/newsview?newsid=20130715141006164>.
7. Corbett SW, Grange JT, Thomas TL. Exposure of prehospital care providers to violence. *Prehospital Emergency Care* 1998; 2(2):127-31.
8. Pozzi C. Exposure of prehospital providers to violence and abuse, *Journal of Emergency Nursing* 1998;24(4):320-3.
9. Shin SY. From patients and caregivers 119 rescue party's experiences for violence in the pre-hospital emergency medical field. *JKAIS* 2009;10(12):3870-8.
10. Neale AV. Work stress in emergency medical technicians. *Journal of Occupational Medicine* 1991;33(9):991-7.
11. Bae KS. The relationship between the job satisfaction and the turnover intention of 119 emergency medical technicians. Unpublished master's thesis, Kongju National University 2010, Gongju, Korea.
12. Shaw JD, Gupta N, Delery JE. Alternative conceptualizations of the relationship between voluntary turnover and organizational performance. *Academy of Management Journal* 2005;48:50-68.
13. Lee JW. Effect of voluntary turnover on organizational performance: The moderating effect of HRM system. Unpublished master's thesis, Catholic University of Daegu 2011, Daegu, Korea.
14. Lee HJ, Lee EH, Song LY, Ann SH. Research methodology for health professionals. Seoul: Koonja Publishing Company 2006. 159-160.
15. Lee EO, Im NY, Park HA, Lee IS, Kim JI, Bae JH, et al. Nursing research and statistical analysis. Kyunggi: Soomoonsa publishing company, 2009. 376.
16. Choi ES, Kim HJ, Cho WM, Kang DH. Current status of 119 EMT to violence experiences. *Korean J Emerg Med Ser* 2009; 13(3):91-105.

17. Yun JS. A study on job satisfaction and violence experience by ED nurses. Unpublished master's thesis, Ulsan University 2005, Ulsan, Korea.
18. Kim JH. A study on the job satisfaction and turnover intention of clinical nurses. Unpublished master's thesis, Kosin University 1996, Busan, Korea.
19. Kim JH, Uhm DC, Kim EA. Correlation between violence, burn-out, and self-esteem of 119 rescue workers. JKAIS 2010;11(11): 4433-40.
20. Boyle M, Koritsas S, Coles J, Stanley J. A pilot study of workplace violence towards paramedics. Emerg Med J 2007;24(11): 760-3.
21. Yang JH, Jung HY. Relationship between violence response, coping, and burnout among emergency department nurses. J Korean Acad Fundam Nurs 2009;16(1): 103-11.