

응급실 간호사의 업무 스트레스, 강인성 및 소진 간의 관계

조행난¹ · 김수진²

전남대학교병원 · 전남대학교 대학원 간호학과¹, 전남대학교 간호대학 · 간호과학연구소²

Relationship of Job Stress, Hardness, and Burnout among Emergency Room Nurses

Cho, Hang Nan¹ · Kim, Soo-Jin²

¹Department of Nursing, Graduate School of Chonnam National University, Gwangju

²College of Nursing, Chonnam National University · Chonnam Research Institute of Nursing Science, Gwangju, Korea

Purpose: The purpose of this study was to examine the relationship of job stress, hardness and burnout among emergency room nurses. **Methods:** The subjects were 110 emergency room nurses from three university hospital and three general hospital, with more than 500 beds, in G city and J region. Data collection was done from October 11 to November 12, 2010. **Results:** The score of job stress was 3.8 out of 5 point, the score of hardness was 2.6 out of 4 point, and the score of burnout was 3.3 out of 5 point. Burnout was found to be in a significant positive correlation with job stress and significant negative correlation with hardness. The main predictors of burnout were to hardness, job stress and night duty, and these variables explained 45.2% about burnout. **Conclusion:** In conclusion, the higher job stress was in higher burnout and the higher hardness was in the lower burnout. It is necessary to create improvement ways and programs to reduce and prevent burnout of emergency room nurses.

Key Words: Stress, Hardness, Burnout

서론

1. 연구의 필요성

현대사회의 복잡한 생활환경은 예기치 못한 질환의 발생과 사고의 증가로 응급의료에 대한 수요가 급증하였다. 종합병원 응급실의 경우 적절한 시기에 응급의료를 담당할 의료인 부족, 병원 내 입원실 부족, 치료의 복합성, 보호자가 없는 이유 등으로 응급실 과밀화 현상이 심각해지고 있으며, 이러한 과정에서 응급실 간호사는 과중한 업무 부담으로 인해 높은 스트레스와 소진을 경험하고 있다(Duffin, 2013; Kim, Ahn,

Eom, & Lee, 2010).

소진은 업무 스트레스에 만성적으로 노출됨에 따라 흔히 나타나는 부정적인 결과로, 신체 에너지의 과도한 소모나 정서적, 정신적 탈진 상태의 경험을 특징으로 하는 부정적인 건강 증후군이다(Kim, 2002). 지속적으로 소진을 경험하는 간호사는 업무에 불만족해지고, 환자와 동료들에게 무관심해져 결국에 간호직을 떠나는 결과를 가져온다. 이런 소진은 주변사람에게 미치는 파급효과가 커서 동료 간호사 및 타부서 직원에게도 영향을 줄 뿐만 아니라 간호 서비스 질 저하로 병원운영 면에도 많은 손실을 초래한다(Yang & Jung, 2009). 간호사는 다른 직종에 비해 소진이 높은 직업으로 보고되고 있으며

주요어: 스트레스, 강인성, 소진

Corresponding author: Kim, Soo-Jin

College of Nursing, Chonnam National University, 160 Baekseok-ro, Dong-gu, Gwangju 501-746, Korea.
Tel: +82-62-220-4351, Fax: +82-62-227-4009, E-mail: pinehillkim@naver.com

- 이 논문은 제1저자 조행난의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임.
- This article is a revision of the 1st author's master's thesis from University.

Received: Sep 3, 2013 / Revised: Sep 4, 2013 / Accepted: Nov 7, 2013

(Xie, Wang, & Chen, 2011), Browning, Ryan, Tomas, Greenberg와 Rolniak (2007)의 연구와 Potter (2006)의 연구에서는 응급실 간호사의 소진이 다른 부서의 간호사보다 높게 나타났다. 따라서 응급실 간호사의 소진을 예방하거나 감소시키기 위해 영향을 주는 요인을 파악하는 것이 필요하다. 업무 스트레스는 업무 상황에서 경험하는 피할 수 없는 현상으로, 어느 정도의 스트레스는 역할 수행, 계획된 변화, 개인적 성장, 생산성 증가를 가져올 수 있다. 그러나 반복 또는 지속적이거나 감당하기 힘든 정도의 스트레스는 신체적·정신적 건강을 해치고 근무태만과 과실, 결근 및 소진을 초래한다(Palfi, Nemeth, Kerekes, Kallai, & Betlehem, 2008; Yang & Jung, 2009). 이런 업무 스트레스도 다른 전문간호사보다 응급실 간호사가 높고, 소진에 영향을 주는 것으로 나타났다(Browning, Ryan, Tomas, Greenberg, & Rolniak, 2007).

개인적 성향인 강인성은 스트레스 반응에 영향력이 있는 매개요인의 하나로, Kobasa, Maddi와 Kahn의 연구(Judkins, Furlow, & Kendricks, 2007에 인용됨)에서는 스트레스에 대해 변화된 인식과 효과적인 대처전략으로 스트레스를 방어하는 것이라고 정의하였다. 이런 강인성이 지향하고 있는 성격적 특성은 삶의 과정에서 부딪히는 다양한 생의 변화나 위기에서 개체의 건강유지나 증진에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 많은 연구들에서 스트레스와 간호 소진 현상 사이에 완충 역할을 하는 것으로 보고되고 있다(Cho, Lee, Kim, & Kim, 2011; Spurlock, 2008). Phillips (2011)의 연구에서는 강인성을 강화하는 훈련이 소진을 감소시킬 수 있다고 제안하고 있다.

지금까지 간호사의 소진과 관련된 스트레스와 강인성에 대한 연구는 이루어지고 있고, 소진이 높을 것으로 예상되는 특수 부서로 확대하여 시행할 것을 제안하고 있다(Park, Jang, & Choi, 2011). 최근에는 간호사 전체, 중환자실 간호사, 2차 종합병원 간호사, 의료기관별 간호사 등을 대상으로 지속적인 연구가 이루어졌으나, 가장 높은 소진을 경험할 수 있는 응급실 간호사에 대한 연구는 아직 미비한 실정이다.

이에 본 연구에서는 응급실간호사의 업무 스트레스와 강인성 및 소진 간의 관계를 확인하고, 소진에 영향을 주는 요인을 파악하여, 응급실 간호사의 소진을 최소화하기 위한 실무방안을 모색하기 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

2. 연구목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 응급실 간호사의 일반적 특성을 파악한다.

- 응급실 간호사의 업무 스트레스와 강인성 및 소진 정도를 파악한다.
- 응급실 간호사의 일반적 특성에 따른 업무 스트레스, 강인성 및 소진 정도의 차이를 파악 한다.
- 응급실 간호사의 업무 스트레스, 강인성 및 소진 간의 관계와 소진에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 응급실 간호사의 업무 스트레스, 강인성 및 소진 정도를 확인하고 이들 간의 관계와 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 2010년 10월 11일부터 11월 12일까지 G광역시와 J도에 소재한 종합병원 중에서 본 연구자가 임의로 선정된 3개 대학병원과 500병상 이상의 3개 종합병원 응급실에 근무하고 있는 간호사를 대상으로 간호부서장에게 연구의 목적을 설명한 후 직접 방문하여 동의와 협조를 받아 진행하였다.

대상자의 윤리적 측면을 고려하여 설문조사 전에 연구의 목적과 비밀유지 및 익명성에 대해 설명한 후, 이를 이해하고 연구참여를 서면으로 동의한 대상자에게서만 자료를 수집하였다.

설문이 이루어지는 동안 본인이 원치 않으면 언제든지 중단할 수 있으며, 수집된 자료는 연구목적 이외에는 사용하지 않을 것을 설명하였다. 본 연구의 대상자수는 G*Power 프로그램을 활용하여 Effect size=0.15, 유의수준(α)=.05, Power (1- β)=.90으로 분석한 결과 최소 88명이 필요하나 탈락의 가능성을 고려하여 130명을 대상으로 초기 자료를 수집하였다.

회수된 설문지는 답변을 완료하지 않은 부적절한 설문 5부를 제외하여 총 110부였다.

3. 연구도구

1) 업무 스트레스

간호사의 업무 스트레스는 간호사가 근무로 인해 생리적, 심리적, 사회적 장애를 받을 정도로 부담을 느끼는 상태를 의미한다(Gu & Kim, 1984). 본 연구에서는 Gu와 Kim (1984)이 개발하고 Park과 Koh (1999)가 응급실간호사의 스트레스

를 측정하기 위해 수정·보완한 도구를, Hong, Lee와 Jeong (2006)이 사용한 도구로 측정하였다. 이 도구는 업무량 과중 9 문항, 전문직으로서의 역할 갈등 5문항, 전문지식과 기술 부족 7문항, 대인관계상의 문제 3문항, 의사와의 대인 관계상의 갈등 3문항, 의사와의 업무상 갈등 4문항, 의료한계에 대한 심리적 부담 1문항, 부적절한 대우 4문항, 상사와의 불만스러운 관계 4문항, 부적절한 보상 2문항, 부하직원과의 불만스러운 관계 1문항, 병동의 부적절한 물리적 환경 2문항, 업무외의 책임 2문항, 익숙지 않은 상황 3문항, 밤 근무 1문항으로 총 55 문항, 5점 Likert 척도로 구성되었으며 점수의 범위는 1~5점으로 점수가 높을수록 업무 스트레스 정도가 높음을 의미한다. Park과 Koh (1999)의 연구에서 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .95$ 였고 본 연구에서는 .96이었다.

2) 강인성

강인성은 스트레스가 내제된 인간 환경에 대처하도록 개인을 돕는 '건강증진의 개인적 요소'를 의미한다(Kobasa, Maddi, & Kahn, 1982). 본 연구에서는 Kobasa 등(1982)이 개발하고 Lim과 Cho (2007)이 다시 수정·보완한 도구를, Park과 Kim (2010)이 사용한 도구로 측정하였다. 이 도구는 자기투입성 4문항, 도전성 4문항, 통제성 2문항으로 총 10문항으로, 4점 Likert 척도로 구성되었다. 10문항 모두 부정문항으로 역환산 처리하였으며, 점수의 범위는 1~4점으로 점수가 높을수록 강인성 정도가 높은 것을 의미한다. Lim과 Cho (2007)의 연구에서 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .71$ 이었고 본 연구에서는 .88이었다.

3) 소진

소진은 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나는 직무 스트레스 반응의 한 형태로서 부정적인 자아개념 및 부정적인 근무 태도, 업무에 대한 관심 소실 등 현상을 포함하는 신체적, 정신적, 정서적 탈진 증후군을 의미한다(Pines & Kanner, 1982). 본 연구에서는 Pines, Aronson와 Kafry (1981)이 개발하고 Pick (1983)이 번역하여 수정·보완한 도구를, Kim 등 (2005)이 사용한 도구로 측정하였다. 이 도구는 신체적 소진 6 문항, 정신적 소진 7문항, 정서적 소진 7문항 등 총 20문항으로, 5점 Likert 척도로 구성되었다. 이 중 7문항(3, 6, 11, 13, 17, 18, 19번 문항)은 긍정문항으로 이루어져 역환산 처리하였으며, 점수의 범위는 1~5점으로 점수가 높을수록 소진정도가 높은 것을 의미한다. Pick (1983)의 연구에서 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .86$ 이었고 본 연구에서는 .91이었다.

4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성, 업무 스트레스, 강인성 및 소진은 실수, 백분율, 평균 및 표준편차를 산 출하였다.
- 일반적 특성에 따른 업무 스트레스와 강인성 및 소진 정도의 차이는 t-test, ANOVA 및 Scheffé test로 분석하였다.
- 업무 스트레스, 강인성 및 소진 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
- 소진에 영향을 미치는 요인은 단계적 다중회귀분석을 이용하여 분석하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성을 보면, 평균연령은 29.8세이었으며, 26~30세가 50명(45.4%)으로 가장 많았고, 41세 이상이 7명(6.5%)으로 가장 적었다. 교육수준은 4년제 대학 졸업자가 51명(46.3%), 3년제 대학 졸업자가 50명(45.5%), 석사 이상이 9명(8.2%)이었다. 종교가 있는 대상자는 68명(61.8%)이었고, 미혼이 71명(64.5%)으로 나타났다. 총 근무경력은 평균 89.2개월로 3년 이상~5년 이하가 34명(30.9%)으로 가장 많았으며, 3년 미만인 26명(23.6%), 6년 이상~8년 이하가 19명(17.3%), 9년 이상~11년 이하가 11명(10%), 12년 이상이 20명(18.2%) 순이었다. 현 근무지 경력은 평균 33.0개월로 1년 이상~2년 이하가 50명(45.5%), 3년 이상~4년 이하가 26명(23.6%), 1년 미만이 20명(18.2%), 5년 이상이 14명(12.7%) 순으로 나타났다. 직위는 일반 간호사인 경우가 99명(90%)으로 대다수를 차지하였으며, 밤 근무 하고 있는 간호사는 98명(89.1%)이었다(Table 1).

2. 대상자의 업무 스트레스와 강인성 및 소진

대상자의 업무 스트레스는 5점 만점에 평균 3.8 ± 0.51 점이었으며, 영역별로는 업무량 과중 영역이 4.1 ± 0.50 점으로 가장 높았고, 부적절한 보상 4.0 ± 0.81 점, 의사와 대인관계상의 갈등 4.0 ± 0.76 점의 순으로 나타났으며, 전문지식과 기술 부족 영역은 3.5 ± 0.73 점으로 가장 낮았다. 강인성은 4점 만점에 평균 2.6 ± 0.60 점이었으며, 영역별로는 통제성 영역이 2.7

Table 1. General Characteristics of Subjects (N=110)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Age (year)		29.8±6.33
	22~25	27 (24.5)
	26~30	50 (45.4)
	31~35	13 (11.8)
	36~40	13 (11.8)
	≥ 41	7 (6.5)
Education level	Diploma	50 (45.5)
	Bachelor	51 (46.3)
	Graduate	9 (8.2)
Religion	Have	68 (61.8)
	Have not	42 (38.2)
Marital status	Single	71 (64.5)
	Married	39 (35.5)
Total career of work (year)		89.2±76.90 (month)
	< 3	26 (23.6)
	3~5	34 (30.9)
	6~8	19 (17.3)
	9~11	11 (10.0)
	≥ 12	20 (18.2)
Present department career (year)		33.0±27.21 (month)
	< 1	20 (18.2)
	1~2	50 (45.5)
	3~4	26 (23.6)
	≥ 5	14 (12.7)
Position	General nurse	99 (90.0)
	≥ Charge nurse	11 (10.0)
Night duty	Do	98 (89.1)
	Do not	12 (10.9)

GN=general nurse; CN=charge nurse; HN=head nurse.

±0.73점으로 가장 높았고, 도전성 2.7±0.68점, 자기투입 2.3±0.64점의 순이었다. 소진은 5점 만점에 평균 3.3±0.63점이었으며, 영역별로는 신체적 소진 영역이 3.7±0.72점으로 가장 높았고, 정서적 소진 3.3±0.62점, 정신적 소진 3.1±0.75점의 순으로 나타났다(Table 2).

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 업무 스트레스, 강인성 및 소진

대상자의 업무 스트레스는 모든 일반적 특성에서 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 대상자의 강인성에 유의한 차이가 있는 일반적 특성은 결혼($t=-2.12, p=.036$), 직위($t=-2.22, p=.029$), 밤 근무($t=-2.65, p=.009$)였다. Scheffé의 사후 검정 결과, 기혼자가 미혼자에 비해 강인성이 높았고, 직위에서는 일반 간호사보다 책임 간호사 이상이, 밤 근무를 하지 않는

집단이 강인성 정도가 더 높았다. 대상자의 소진에 유의한 차이를 보인 일반적 특성은 결혼($t=2.54, p=.012$), 직위($t=2.74, p=.007$), 밤 근무($t=3.24, p=.002$)였다. Scheffé 사후 검정 결과, 미혼자가 기혼자에 비해 소진 정도가 높았고, 직위에서는 일반 간호사가 책임 간호사 이상보다, 밤 근무를 하는 집단이 소진 정도가 더 높았다(Table 3).

4. 대상자의 업무 스트레스와 강인성 및 소진과의 관계

대상자의 업무 스트레스와 강인성 및 소진 간의 관계를 파악하기 위하여 총집수간의 상관관계 분석을 실시한 결과, 소진은 업무 스트레스($r=.22, p=.022$)와 유의한 순 상관관계를 보였고, 강인성($r=-.60, p<.001$)과는 유의한 역 상관관계를 보였다. 업무 스트레스 하위 영역별로 살펴보면, 소진은 업무량 과중($r=.32, p=.001$), 밤 근무($r=.30, p=.001$), 익숙하지 않은 상황($r=.24, p=.012$), 부적절한 보상($r=.23, p=.015$), 전문직으로서의 역할 갈등($r=.22, p=.020$), 병동의 부적절한 물리적 환경($r=.20, p=.035$)과 유의한 순 상관관계를 나타냈다. 소진은 강인성 하위영역인 자기투입($r=-.59, p<.001$), 도전성($r=-.55, p<.001$), 통제성($r=-.37, p<.001$)과 유의한 역 상관관계를 나타냈다. 따라서 응급실간호사의 업무 스트레스가 높을수록 소진 정도가 높았고, 강인성이 높을수록 소진 정도는 낮은 것으로 나타났다(Table 4).

5. 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인

대상자의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 유의한 상관관계를 보인 업무 스트레스의 하위 영역인 업무량 과중, 전문직으로서의 역할 갈등, 부적절한 보상, 병동의 부적절한 물리적 환경, 익숙하지 않은 상황, 밤 근무와 강인성 하위영역인 자기투입성, 도전성, 통제성 및 대상자의 특성에서 유의하게 차이가 나타난 변수인 결혼, 직위, 밤 근무를 회귀분석식에 투입한 후 단계적 다중회귀분석을 실시하였다. 이 중 명목척도인 결혼, 직위, 밤 근무는 가변수로 전환하여 독립변수 간의 상관관계를 분석 한 결과, 상관계수가 0.8 미만으로 나타나 모든 요인 분석에 이용하였다. 케이스 진단 시 절대 값 3보다 큰 이상점 1개를 제거한 후 109명을 대상으로 단계선택방식을 이용하여 분석하였다.

분석 결과 응급실간호사의 소진에 대한 회귀모형은 유의하게 나타났으며($F=31.03, p<.001$), 수정된 결정계수(Adj. R^2)는 .452로 대상자의 소진정도는 45.2% 정도 설명하는 것으

Table 2. Level of Job Stress, Hardness, and Burnout Subjects

(N=110)

Variables	Min	Max	M±SD
Job stress	2.6	5.0	3.8±0.51
Too great a burden	2.6	5.0	4.1±0.50
Inappropriate reward	1.0	5.0	4.0±0.81
Conflict between the doctors and personal relations	2.0	5.0	4.0±0.76
Night duty	1.0	5.0	3.9±1.06
Role conflict as a profession	2.2	5.0	3.9±0.69
Problems with personal relations	1.3	5.0	3.8±0.76
Dissatisfied relationship with Supervisor	1.0	5.0	3.8±0.95
Inappropriate treatment	1.8	5.0	3.8±0.80
Conflict with doctors on duty	2.3	5.0	3.8±0.64
Inappropriate physical environment of ward	2.0	5.0	3.8±0.82
Dissatisfied relationship with subordinate	1.0	5.0	3.7±0.89
Unfamiliar situation	1.0	5.0	3.7±0.82
Non-business responsibility	1.0	5.0	3.6±0.89
Psychological burden for medical limits	2.4	5.0	3.6±0.60
Shortage of expert knowledge and technique	1.9	5.0	3.5±0.73
Hardness	1.0	4.0	2.6±0.60
Control	1.0	4.0	2.7±0.73
Challenge	1.0	4.0	2.7±0.68
Commitment	1.0	4.0	2.3±0.64
Burnout	1.8	4.9	3.3±0.63
Physical burnout	1.8	5.0	3.7±0.72
Emotional burnout	1.6	4.9	3.3±0.62
Mental burnout	1.1	4.9	3.1±0.75

Table 3. Job Stress, Hardness, and Burnout by General Characteristics

(N=110)

Characteristics	Categories	n	Job stress			Hardness			Burnout		
			M±SD	t or F	p	M±SD	t or F	p	M±SD	t or F	p
Age (year)	22~25	27	3.9±0.54	0.55	.701	2.5±0.62	1.36	.253	3.5±0.51	2.02	.097
	26~30	50	3.8±0.50			2.6±0.56			3.3±0.64		
	31~35	13	3.9±0.53			2.5±0.61			3.3±0.59		
	36~40	13	3.8±0.48			2.4±0.56			3.3±0.69		
	≥41	7	3.8±0.48			3.0±0.76			2.8±0.79		
Education level	Diploma	50	3.8±0.46	0.02	.978	2.6±0.49	0.60	.553	3.3±0.59	2.17	.119
	Bachelor	51	3.8±0.54			2.5±0.66			3.4±0.64		
	Graduate	9	3.8±0.64			2.7±0.77			2.9±0.77		
Religion	Have	68	3.8±0.50	0.37	.709	2.6±0.57	1.16	.247	3.2±0.66	-1.87	.065
	Have not	42	3.8±0.53			2.5±0.63			3.5±0.56		
Marital status	Single	71	3.8±0.51	0.36	.719	2.5±0.57	-2.12	.036	3.4±0.59	2.54	.012
	Married	39	3.8±0.50			2.7±0.62			3.1±0.66		
Total Career of work (year)	< 3	26	3.8±0.52	0.15	.964	2.7±0.42	1.31	.272	3.3±0.46	2.32	.062
	3~5	34	3.8±0.59			2.4±0.69			3.5±0.74		
	6~8	19	3.9±0.38			2.6±0.52			3.2±0.42		
	9~11	11	3.9±0.52			2.5±0.52			3.4±0.61		
	≥12	20	3.8±0.47			2.7±0.70			3.0±0.71		
Present department career (year)	< 1	20	3.9±0.49	0.87	.460	2.6±0.61	0.20	.895	3.5±0.72	1.84	.144
	1~2	50	3.7±0.49			2.6±0.54			3.3±0.63		
	3~4	26	3.8±0.59			2.5±0.74			3.4±0.62		
	≥5	14	3.9±0.43			2.6±0.54			3.1±0.44		
Position	General nurse	99	3.8±0.50	-0.19	.852	2.5±0.57	-2.22	.029	3.4±0.60	2.74	.007
	≥ Charge nurse	11	3.8±0.57			2.9±0.76			2.8±0.73		
Night duty	Do	98	3.8±0.51	-1.20	.235	2.5±0.57	-2.65	.009	3.4±0.59	3.24	.002
	Do not	12	4.0±0.44			3.0±0.68			2.8±0.73		

로 파악되었다. 응급실간호사의 소진정도에 가장 영향을 미치는 요인은 강인성의 하부영역인 자기투입성($\beta = -.53, p < .001$)이었고, 업무 스트레스의 하부영역인 업무량 과중($\beta = .29, p < .001$), 밤 근무 안함($\beta = -.20, p = .006$) 순으로 나타났다 (Table 5).

논 의

본 연구는 응급실 간호사의 업무 스트레스와 강인성 및 소진과의 관계를 파악하고 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하고자 시도되었다.

응급실 간호사의 업무 스트레스는 5점 만점에 평균 3.8점으로, 하위영역별로는 업무량 과중, 부적절한 보상, 의사와 대인관계상의 갈등, 밤 근무, 전문직으로서의 역할 갈등 순으로

높게 나타났다. 이는 응급실 간호사의 업무 스트레스 요인 중 대인관계 갈등이 가장 높은 점수를 보였던 Hong 등(2006)의 연구결과와 부적절한 보상이 가장 높은 점수를 보였던 Oh, Sung과 Kim (2011)의 연구결과와는 다르게 나타났다. 응급실은 24시간 개방되어 있고, 의료체계에 관계없이 누구나 쉽게 진료를 받을 수 있으며, 주 5일제가 보편화되면서 병원들도 주말에 쉬는 경우가 대부분이어서 응급실로 환자가 집중되고 있다. 특히 밤에 진료를 받을 수 있는 곳은 응급실 밖에 없을 뿐더러 요즘 사람들이 대학병원이나 규모가 큰 병원을 선호하는 경향이 있어 응급실 환자의 정체를 더하고 있다. 이는 곧 간호사의 업무량 과중으로 연결되어 업무 스트레스를 초래한다 (Oh et al., 2011; Sung, 2008). 따라서 응급실 간호사의 업무 스트레스를 줄이기 위해서는 간호사의 충분한 인력 확보와 배치, 응급실의 정체를 예방하기 위한 효율적인 업무체계 확립,

Table 4. Correlations among Job Stress, Hardness, and Burnout

(N=110)

Variables	Job Stress	Hardness	Burnout
	r (p)	r (p)	r (p)
Job stress	1	-.19 (.051)	.22 (.022)
Too great a burden		-.11 (.240)	.32 (.001)
Night duty		-.25 (.009)	.30 (.001)
Unfamiliar situation		-.21 (.027)	.24 (.012)
Inappropriate reward		-.27 (.005)	.23 (.015)
Role conflict as a profession		-.08 (.383)	.22 (.020)
Inappropriate physical environment of ward		-.20 (.038)	.20 (.035)
Shortage of expert knowledge and technique		-.05 (.574)	.04 (.702)
Problems with personal relations		-.12 (.219)	.05 (.752)
Conflict between the doctors and personal relations		-.03 (.781)	.07 (.457)
Conflict with doctors on duty		-.07 (.454)	.09 (.355)
Psychological burden for medical limits		-.12 (.231)	.09 (.326)
Inappropriate treatment		-.21 (.025)	.10 (.289)
Dissatisfied relationship with Supervisor		-.14 (.133)	.18 (.061)
Dissatisfied relationship with subordinate		-.20 (.033)	.11 (.239)
Non-business responsibility		-.18 (.064)	.09 (.356)
Hardness		1	-.60 (< .001)
Control			-.37 (< .001)
Challenge			-.55 (< .001)
Commitment			-.59 (< .001)
Burnout			1

Table 5. Predicting Factors of Burnout

(N=109)

Variables	B	SE	β	t	p
Hardness (commitment)	-0.53	0.07	-.53	-7.31	< .001
Job stress (too great a burden)	0.36	0.09	.29	4.06	< .001
Night duty (do not)	-0.41	0.15	-.20	-2.80	.006
Adj. R ² = .452, F = 31.03, p < .001					

응급실 간호사로서의 대우와 보상 등이 병원 행정차원에서의 요구된다.

응급실 간호사의 강인성은 4점 만점에 평균 2.6점으로, 하위영역별로는 통제성이 가장 높았으며, 도전성, 자기투입성 순으로 나타나 응급실 간호사를 대상으로 한 Cho 등(2011)의 연구결과와 유사하였다. 본 연구결과 자기투입성이 상대적으로 낮다는 것은 스트레스를 적절하게 평가하고 성공적으로 대처하는데 필요한 자신감과 능력은 있으나 긍정적인 신념이 부족하여 접근하는 자세가 소극적인 것을 의미한다. Lim와 Cho (2007)의 연구에서는 이런 자기투입성이 낮은 간호사는 일에 대한 관심이나 업무수행에 나태해져 직업으로부터 의욕상실, 잦은 결근, 무력감, 불만족 등의 행위들이 쉽게 발생하므로 이를 강화시키기 위해 정직하고 직접적으로 수용할 수 있는 태도로 자신의 감정과 생각을 표현하게 하는 자기주장 기술과 훈련이 필요하다고 하였다.

그리고 응급실 간호사의 소진은 5점 만점에 평균 3.3점으로, 하위영역별로는 신체적 소진, 정서적 소진, 정신적 소진 순으로 높게 나타났다. 이는 임상간호사를 대상으로 한 Park (2009)의 연구와 응급실 간호사를 대상으로 한 Kim 등(2010)의 연구결과와 유사하였다. 응급실 간호사는 기본적으로 환자에게는 응급 처치를, 보호자에게는 설명과 동의를, 그리고 환자 검사 및 이동을 위해 다른 의료진 및 병원직원과 접촉해야 하며, 그 과정에서 항상 신체적, 정서적, 정신적으로 긴장하고 있다. 또한 응급실 간호사는 개방된 공간인 응급실에서 심폐 소생술을 요하는 환자부터 정신질환 환자까지 복잡하고 다양한 환자들을 의료시설 및 의료진의 수가 부족하더라도 우선순위를 정하여 모든 환자를 신속하고 정확하게 치료해야 한다 (Kim, Ahn, Eom, & Lee, 2010; Sung, 2008). 따라서 응급실 간호사의 소진 정도를 낮추기 위해서는 관련 요인을 분석하여 적절한 해결대안을 모색해야 한다.

응급실 간호사의 일반적 특성에 따른 차이를 분석한 결과, 강인성은 결혼, 직위, 밤 근무에 따라 유의한 차이가 있었다. 이는 Choi와 Park (2012)의 연구에서 상급종합병원 간호사의 강인성이 직위, 임상경력, 근무형태에 따라 차이를 보인 결과와 유사하였다. 이는 강인성이 가진 개인적 특성으로 대상자에 따라 차이가 있을 거라고 사료된다. 또한 일반적 특성에 따른 소진도 결혼, 직위, 밤 근무에 따라 유의한 차이가 있었고 이는 나이, 성격, 환경과 대처방법에 따라 다르다는 Potter (2006)의 연구와 학력, 임상경력, 응급실 근무경력 및 향후 간호직 근무계획에 따라 유의한 차이를 보인 Yang과 Jung (2009)의 연구와 상이하게 나타났다. 최근 10년간 간호사 소

진을 분석한 June과 Byun (2009)의 연구에서도 소진에 영향을 주는 개인적 요인이 일관된 결과를 보이지 않았다고 보고하였다. 본 연구결과 기혼자, 책임 간호사 이상, 밤 근무를 하지 않는 집단이 강인성은 더 높고 소진은 더 낮게 나타나 강인성과 소진이 서로 관계가 있음을 예측할 수 있다.

응급실 간호사의 업무 스트레스, 강인성 및 소진 간의 관계를 검증한 결과 업무 스트레스와 소진은 유의한 순 상관관계가, 강인성은 소진과는 유의한 역 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉, 업무 스트레스가 낮을수록 소진이 낮아지고, 강인성이 높을수록 소진은 낮아진다. 이는 의료기관 종별 간호사를 대상으로 한 Choi와 Park (2012)의 연구와 2차 종합병원 간호사를 대상으로 한 Park 등(2011)의 연구와 일치하였다. 이러한 연구결과를 바탕으로 고려해 볼 때 응급실 간호사의 소진을 최소화하기 위해서는 강인성 하부영역인 자기투입성, 도전성 및 통제성 모두를 높이고, 업무량 과중, 밤 근무, 익숙하지 않은 상황, 부적절한 보상, 전문직으로서의 역할 갈등, 병동의 부적절한 물리적 환경으로 인한 업무 스트레스를 낮출 필요가 있다.

마지막으로 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인으로는 강인성 하부영역인 자기투입성, 업무 스트레스 하부영역인 업무량 과중, 밤 근무 안함으로 나타났으며, 이들 전체는 소진을 45.2% 설명하였다. 소진에 가장 유의한 영향을 미치는 요인은 강인성 하부영역인 자기투입성으로, 중환자 간호사를 대상으로 한 Park과 Kim (2010)의 연구에서 근무만족도가 가장 중요 요인인 것과는 다르게 나타났다. 이는 근무부서에 따라 소진에 영향을 주는 요인을 파악하여 조절할 필요가 있다. 따라서 응급실 간호사의 강인성 중 삶에 적극적으로 개입하는 자기투입성을 강화시키기 위해서는 간호사라는 전문직에 대한 자긍심과 책임감을 가질 수 있는 지지적인 업무 환경 조성과 자기표현 및 주장 훈련, 기공훈련 같은 프로그램이 필요할 것으로 사료된다. 높은 업무 스트레스 영역이면서 소진에 영향을 미치는 중요 요인인 업무량 과중을 줄이기 위해서는 충분한 인력배치와 효율적인 업무분담 및 병실관리 등의 병원 조직적인 측면에서 방안이 필요하며 더불어, 비응급 환자 내원이나 종합병원을 선호하는 환자들을 관리하기 위한 의료정책도 마련되어야 할 것이다. 또한 밤 근무로 인한 소진을 줄이기 위해서도 응급실 밤 근무시간 및 근무일수 등의 업무체계 개선과 밤 근무 전담 간호사 제도를 활성화 해야 할 것이다.

본 연구의 결과 응급실 간호사의 소진은 자기투입성, 업무량 과중, 밤 근무 영향을 받으면서 강인성이 낮을수록, 업무 스트레스가 높을수록 높았다. 따라서 응급실 간호사의 소진을

최소화하기 위해서 강인성 강화와 업무 스트레스 감소를 위한 병원 조직과 간호인력 관리 측면에서의 노력과 대책마련이 필수적임을 시사한다.

결론 및 제언

본 연구는 응급실 간호사의 업무 스트레스와 강인성 및 소진과의 관계를 규명하고 소진에 영향을 주는 요인을 파악하여 응급실 간호사의 소진을 최소화시키기 위한 방안을 모색하는데 도움이 되는 기초자료를 제공하고자 시행하였다. 본 연구는 G광역시와 J도에 소재한 종합병원의 응급실 간호사만을 대상으로 하였기 때문에 연구결과를 모든 응급실 간호사에게 일반화하기가 어렵다는 제한점이 있지만, G광역시와 J도 종합병원 응급실 간호사를 대상으로 소진 관련 요인을 밝혔다는 점에서 의의가 있다고 본다. 연구결과 응급실 간호사의 업무 스트레스는 3.8점(5점 만점), 강인성은 2.6점(4점 만점), 소진은 3.3점(5점 만점)이었다. 응급실 간호사의 소진은 업무 스트레스가 높을수록 높고, 강인성이 높을수록 낮게 나타났다. 또한 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 중요한 요인은 강인성 하부영역인 자기투입성, 업무 스트레스 하위영역인 업무량 과중, 밤 근무 안함으로, 이들 세 개 변인이 소진을 45.2% 설명하는 것으로 나타났다. 따라서 응급실 간호사의 소진을 최소화하기 위하여 효율적인 업무체계와 분담, 간호인력 관리 및 강인성 강화 프로그램 등의 실질적인 병원조직 차원의 대책 방안이 필수적임을 시사한다.

이상의 연구결과에 대하여 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인들을 확인하고, 이를 개선하기 위한 지속적인 후속연구가 필요하다.

둘째, 응급실 간호사의 소진을 관리하기 위한 강인성 강화 프로그램의 개발 및 적용에 관한 연구가 필요하다.

셋째, 인력관리 차원에서 간호사 소진이 높을 것으로 예상되는 특수 부서를 대상으로 확대 연구가 필요하다.

REFERENCES

- Browning, L., Ryan, G., Tomas, S., Greenberg, M., & Rolniak, S. (2007). Nursing specialty and burnout. *Psychology, Health & Medicine, 12*(2), 148-154.
<http://dx.doi.org/10.1080/13548500600568290>
- Cho, J. Y., Lee, Y. W., Kim, H. S., & Kim, S. H. (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.
- Choi, J. S., & Park, S. M. (2012). Comparison of job stress, hardiness, and burnout of nurses between advanced general hospitals and general hospitals. *Journal of Korean Contents Association, 12*(3), 251-259.
<http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2012.12.03.251>
- Duffin, C. (2013). Quarter of emergency nurses may leave specialty by 2015. *Emergency Nurse, 20*(10), 6-7.
- Gu, M. O., & Kim, M. J. (1984). The development of the stress measurement tool for staff nurse working in the hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing, 14*(2), 28-37.
- Hong, M. S., Lee, K. M., & Jeong, K. I. (2006). Work stress and work performance in emergency room nurses. *Chonnam Journal of Nursing Science, 11*(1), 97-108.
- Judkins, S., Furlow, L., & Kendricks, T. (2007). Developing hardiness in nurse managers. *Nursing Management-UK, 14*(7), 19-23.
- June, K. J., & Byun, S. W. (2009). Nurse's burnout research throughout the past 10 years in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 15*(3), 305-313.
- Kim, H. K., Ji, H. S., Ryu, E. K., Lee, H. J., Yun, S. E., Jeon, M. K., et al. (2005). Factors influencing on burnout of the nurses in hospital. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 10*(2), 7-18.
- Kim, J. H., Ahn, H. Y., Eom, M. R., & Lee, M. Y. (2010). A study of emergency room nurses's burn-out, nursing performance, and professional identity. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 19*(1), 50-59.
- Kim, Y. O. (2002). A study of factors predicting burnout in hospital staff nurses. *Korean Journal of Adult Nursing, 14*(4), 591-600.
- Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Kahn, S. (1982). Hardiness and health: A prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology, 42*(1), 168-177.
- Lim, D. S., & Cho, B. H. (2007). The study on stress, hardiness, and professional burnout of intensive care unit nurses. *The Korean Journal of Fundamentals of Nursing, 14*(1), 120-127.
- Oh, M. O., Sung, M. H., & Kim, Y. W. (2011). Job stress, fatigue, job satisfaction and commitment to organization in emergency department nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 17*(2), 215-227.
- Palfi, I., Nemeth, K., Kerekes, Z., Kallai, J., & Betlehem, J. (2008). The role of burnout among hungarian nurses. *International Journal of Nursing Practice, 14*(1), 19-25.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1440-172X.2007.00662.x>
- Park, C. H., & Koh, H. J. (1999). The relationship between job stress and nursing performance of emergency room nurses. *Korean Journal of Adult Nursing, 11*(1), 146-157.
- Park, H. J. (2009). Emotional labour, emotional expression and burnout of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of*

- Nursing Administration*, 15(2), 225-232.
- Park, H. S., & Kim, K. N. (2010). Factors affecting burnout in ICU nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 17(3), 409-418.
- Park, S. M., Jang, I. S., Choi, J. S. (2011). Affecting factors of nursing burnout in secondary general hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17(4), 474-483.
- Phillips, J. (2011). Hardiness as a defense against compassion fatigue and burnout. *Journal of Emergency Nursing*, 37(2), 125. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jen.2010.10.012>
- Pick, E. H. (1983). *Corelation between job satisfaction and burnout in nursing*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Pines, A. M., & Kanner, A. D. (1982). Nurses' burnout: Lack of positive conditions and presence of negative conditions as two independent sources of stress. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, 20(8), 30-35.
- Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout from tedium to personal growth*. New York: A Division of Macmillian Publishing Company.
- Potter, C. (2006). To what extend to nurses and physicians working within the emergency department experience burnout: A review of the literature. *Australasian Emergency Nursing Journal*, 9(2), 57-64.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.aenj.2006.03.006>
- Spurlock, D. Jr. (2008). *Work stress, hardiness, and burnout among nursing faculty*. Unpublished doctoral dissertation, Capella University, Minneapolis, USA.
- Sung, M. H. (2008). Relationship of the experience of violence to burnout and job satisfaction in emergency department nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 14(2), 83-92.
- Xie, Z., Wang, A., & Chen, B. (2011). Nurse burnout and its association with occupational stress in a cross-sectional study in Shanghai. *Journal of Advanced Nursing*, 67(7), 1537-1546.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2010.05576.x>
- 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.