



응급실 간호사의 직무 스트레스, 스트레스 대처방식, 강인성이 소진에 미치는 영향

하도경¹ · 성미혜²

인제대학교 일반대학원 대학원생¹, 인제대학교 간호학과 교수²

Impact of Job Stress, Coping Behavior, Hardiness on Burnout in Nurses in the Emergency Department

Ha, Do Gyeong¹ · Sung, Mi-Hae²

¹Graduate Student, Graduate School College of Nursing, Inje University, Busan

²Professor, Department of Nursing, Inje University, Busan, Korea

Purpose: This study aimed to identify the effect of job stress, coping behavior, and hardiness on burnout in nurses in the emergency department (ED). **Methods:** Data were acquired via self-reporting questionnaires from 148 nurses in EDs at one general hospital, four university hospitals, and six hospitals with >200 beds. Data were analyzed using the SPSS 23.0 program through descriptive statistics, t-test, analysis of variance, Pearson's correlation coefficient, and stepwise multiple regression. **Results:** A statistically significant difference in burnout was observed with respect to the age of the nurses. Burnout was positively correlated with job stress and wishful thinking and detachment, among coping behaviors, and was negatively correlated with hardiness. Job stress and wishful thinking, among coping behaviors, were significant predictors of burnout and were observed in 14.9% of the nurses who experienced burnout. **Conclusion:** According to our results, job stress was identified as the most significant factor which influenced burnout in ED nurse's. Therefore, it is necessary to develop and implement educational programs for reducing job stress and minimizing the use of wishful thinking as a coping behavior in order to alleviate the burnout in ED nurses.

Key Words: Emergency department, Job stress, Coping behavior, Hardiness, Burnout

서론

1. 연구의 필요성

응급실은 중증도가 높은 환자들이 예고 없이 방문하고 있어

응급실 간호사는 중요한 의사결정을 내려야 할 상황을 상대적으로 많이 경험하게 된다(Yoon & Lee, 2003). 이러한 많은 의사결정을 내려야 할 상황으로 인한 지속적인 스트레스는 간호사의 소진을 발생시키고(Yoon & Kim, 2010), 환자 간호의 질을 저하시킬 수 있으므로 이들의 효율적인 업무 수행을 위해서

주요어: 응급실, 직무 스트레스, 스트레스 대처방식, 강인성, 소진

Corresponding author: Sung, Mi-Hae <https://orcid.org/0000-0002-5769-5857>

Department of Nursing, Inje University, 75 bokji-ro, Busanjin-gu, Busan 47392, Korea.

Tel: +82-51-890-6825, Fax: +82-51-896-9840, E-mail: nurasmh@inje.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 하도경의 석사학위논문의 일부를 발췌한 것임.

- This article is based on a part of the first author's master's thesis from Inje University.

Received: Aug 13, 2018 | Revised: Sep 27, 2018 | Accepted: Nov 1, 2018

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

는 소진을 최소화하는 노력이 필요하다(Yoon, 2009).

응급실 간호사는 업무량이 매우 과중한 가운데 항상 긴장된 상황에서 근무하므로 일반병동 간호사에 비해 직무 스트레스가 높는데(Byun & Hong, 2002), 이러한 직무 스트레스는 응급실 간호사의 사기를 저하시킨다(Park & Kim, 2001). 임상간호사를 대상으로 한 연구들(Kwon & Lee, 2012; Lee, 2014)에서 직무 스트레스가 높을수록 소진이 증가하였다. 이러한 스트레스가 문제가 되는 것은 외적인 스트레스 요인의 증가보다는 각 개인의 스트레스 상황에서의 부정적인 대처방식이 이들의 소진에 더 큰 영향을 주기 때문이다(Kwon & Lee, 2012). 직무 스트레스는 대처방식에 따라 크게 달라지므로(Chang et al., 2005), 응급실 간호사가 스트레스 상황에 따른 대처방식을 적절하게 활용 할 수 있도록 돕는 교육을 통해 이들의 역량을 강화하는 등의 노력이 요구된다. 그러나, 스트레스 대처방식에 따라 소진의 정도가 달라질 수 있음을 보여주는 선행연구들(Kwon & Lee, 2012; Wu, Zhu, Wang, Wang, & Lan, 2007)의 결과에도 불구하고 우리나라에서는 응급실 간호사를 대상으로 소진과 직무 스트레스, 대처방식을 동시에 다룬 연구는 매우 부족하다.

간호사의 강인성은 스트레스 상황에서 간호사가 자신을 통제하고 스트레스원에 대해 바람직한 대처방식을 유도함으로써 스트레스 반응을 긍정적으로 중재할 수 있게 한다(Lim & Cho, 2007). 강인성과 소진에 관한 선행연구들(Lim & Cho, 2007; Park, 2017)에서 응급실 간호사의 강인성이 높을수록 소진이 낮아지는 것으로 나타나, 응급실 간호사의 강인성이 이들의 소진에 중요한 요인임을 알 수 있다. 그러나 응급실 간호사를 대상으로 한 강인성과 소진을 다룬 연구는 미흡하므로 이들 관계를 규명하는 연구가 필요하다.

간호사의 소진 영향요인으로 대상자 특성 중 결혼과 임상경력(Lim, 2014), 학력과 밤 근무(Cho & Kim, 2014), 연령(Lee, 2014; Park, 2002; Yang & Jung, 2009), 근무부서(Kim, Moon, & Han, 2010) 등과 대처방식(Kwon & Lee, 2012; Park, 2002), 직무 스트레스와 대처(Kim et al., 2010; Lee, 2014), 강인성(Kim, 2013) 등이 보고되고 있다. 그러나 선행연구에서는 이러한 변수들이 부분적으로만 다루어졌으며, 응급실 간호사를 대상으로 이들 변수간의 관계 및 소진에 미치는 영향을 확인하는 연구가 부족할 실정이다. 이에 본 연구는 응급실 간호사를 대상으로 직무 스트레스, 스트레스 대처방식, 강인성 및 소진 간의 관계를 확인하고 이들 변인이 소진에 미치는 영향을 파악하여 응급실 간호사의 소진을 최소화하기 위한 실무 방안을 모색하는데 기여하고자 시도하였다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이를 파악한다.
- 대상자의 직무 스트레스, 스트레스 대처방식, 강인성, 소진 정도를 파악한다.
- 대상자의 직무 스트레스, 스트레스 대처방식, 강인성 및 소진 간의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 소진에 영향을 주는 요인을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 응급실 간호사의 소진에 미치는 영향요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 P시의 1개 종합병원, B광역시 소재 4개의 대학병원과 6개의 200병상 이상 병원의 응급실에서 근무하는 응급실 근무경력 1년 이상의 간호사를 대상으로 하였다. 본 연구에 필요한 대상자 수는 G*Power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 예측 변수 10개(연령, 직위, 최종학력, 응급실 근무경력, 총 임상경력, 종교, 밤 근무, 직무 스트레스, 스트레스 대처방식, 강인성)에 대한 다중회귀분석에서 유의수준 .05, 효과크기 .15, 검정력 .80으로 산출한 결과 118명이었으나 탈락률 20%를 고려해 148명을 대상으로 설문지를 배부 하였다. 148부를 수거 하였으나, 응답이 불성실한 18부를 제외한 총 130부(87.9%)를 최종 분석 자료로 활용하였다.

3. 연구도구

1) 직무 스트레스

직무 스트레스의 단축형 도구(Korean Occupational Stress Scale; KOSS 단축형 KOSS-SF)(Chang et al., 2005)를 도구개발자의 허락을 받은 후 사용하였다. 이 도구는 7개 영역 24문항으로, 직무요구도 4문항, 직무자율성 결여 4문항, 관계갈등 3문항, 직무불안정 2문항, 조직체계 4문항, 보상부적절 3문항, 직장문화 4문항 등으로 구성되었다. 역 문항은 역환산 처리하였

으며, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 4점의 Likert 척도로 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높음을 의미한다. 직무 스트레스 점수를 산출할 때 각 영역의 단순 합산방법은 일부 영역의 점수가 총점에 과도한 영향을 줄 수 있기 때문에 이를 방지하기 위하여 영역별 100점 환산 방법을 이용하였으며, 환산방법은 아래와 같다.

$$\text{영역별 환산점수} = \frac{\text{실제 점수} - \text{문항 수}}{\text{예상 가능한 최고점수} - \text{문항 수}} \times 100$$

$$\text{직무 스트레스 총 점수} = \frac{\text{각 7개 영역의 환산 점수의 총합}}{7}$$

개발 당시 도구(Chang et al., 2005)의 전체 신뢰도 Cronbach's α 는 .79이며, 하위영역별 신뢰도는 .51~.82였으며, 본 연구에서 도구의 전체 신뢰도는 .76이었고 하위 영역별 신뢰도는 .41~.74였다.

2) 스트레스 대처방식

대처유형 측정도구(Folkman & Lazarus, 1985)를 번역하여 우리나라 실정에 맞게 수정·보완한 도구(Oh & Han, 1990)를 허락을 받은 후 사용하였다. 이 도구는 본래 총 68문항으로 구성되었으나, 수정·보완한 도구는 총 6개 영역의 33문항으로 축소하여, 문제 중심 8개 문항, 희망적 관측 5개 문항, 무관심 6개 문항, 사회적 지지 탐색 7개 문항, 긍정적 관심 4개 문항, 긴장해소 3개 문항 등으로 구성되었다. 구체적인 도구의 내용으로 문제중심 대처는 스트레스 상황에서 문제의 원인을 정확하게 분석하고 계획을 세워 적극적으로 해결하려는 사고와 행동이며, 긍정적 관점은 스트레스상황 속에서 좋은 방향으로 변화하거나 성장해 나가려고 하는 방식이다. 무관심은 스트레스 상황을 운명에 의존하며 시간이 해결해 줄 것을 기다리는 방식이며, 사회적 지지탐색은 스트레스 상황을 파악하기 위해 누군가와 이야기하고 표현하는 방식이다. 희망적 관측은 일이 잘 해결될 것이라는 희망을 품고 환상을 가지고 소망하는 자세이며, 긴장해소는 스트레스를 담배나 술, 약을 복용하고 휴식이나 휴가, 운동을 통한 대처방식이다. ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘항상 그렇다’ 4점의 Likert 척도로, 점수가 높을수록 해당영역의 대처를 많이 사용하는 것을 의미한다. 수정·보완한 도구의 전체 신뢰도 Cronbach's α 는 .79이며, 하위 영역별 신뢰도는 .55~.69였다. 본 연구에서 도구의 전체 신뢰도는 .77이었고, 하위 영역별 신뢰도는 .50~.70이었다.

3) 강인성

강인성 도구(Kobasa, Maddi, & Kahn, 1982)를 중환자실

간호사를 대상으로 수정·보완한 도구(Lim & Cho, 2007)를 허락을 받은 후 사용하였다. 이 도구는 3개의 영역의 총 10문항으로, 자기 투입성 4문항, 도전성 4문항, 통제성 2문항 등으로 구성되었다. 즉 이 도구는 스트레스원에 대한 낙관적인 인지와 바람직한 대처를 유도함으로써 스트레스 반응을 긍정적으로 증대할 수 있게 하여 신체적, 사회적, 심리적 건강상태를 극복하고 능동적으로 자신과 환경을 통제하여 상황에 잘 적응해갈 수 있는 지 등의 내용으로 이루어졌다. 도구 전체가 역 문항으로 역 환산 처리하였으며, ‘매우 그렇다’ 1점에서 ‘매우 그렇지 않다’ 4점의 Likert 척도로, 점수가 높을수록 강인하다는 것을 의미한다. Lim과 Cho (2007)의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .71이었으며, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 .85였다.

4) 소진

말라크 소진 측정도구(Maslach Burnout Inventory, MBI) (Maslach & Jackson, 1981)를 수정·보완한 도구(Yang & Jung, 2009)를 허락을 받은 후 사용하였다. 이 도구는 총 4개의 영역의 22문항으로, 정서적 탈진 8문항, 개인적 성취감 8문항, 비인격화 3문항, 대인관계 3문항 등으로 구성되어 있다. 정서적 탈진은 업무나 대인관계에서 스트레스로 고민하며 의욕을 상실한 탈진 상태를 의미하며, 개인성취감은 업무의 실천과 달성감으로 일을 통해 자기 실현감을 어느 정도 달성했는가를 의미한다. 비인격화는 업무상 대상자인 환자, 보호자, 직장 동료 등 인격을 갖춘 사람으로서 취하지 않고 비인격화 시켜버리는 상태를 의미하며, 대인관계는 공사를 불문하고 상대방에게 얼마나 깊이 관여하고 있는가를 의미한다. ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점의 Likert 척도로 점수가 높을수록 소진의 정도가 높음을 의미한다. 이 중 개인적 성취감은 긍정문항으로 역환산하여 처리하였다. Yang과 Jung (2009)의 연구에서 도구의 전체 신뢰도 Cronbach's α 는 .91이며, 하위 영역별 신뢰도는 .66~.94였다. 본 연구에서 도구의 전체 신뢰도는 .86이었고 하위 영역별 신뢰도는 .66~.92였다.

4. 자료수집 및 윤리적 고려

본 연구는 I대학교 생명윤리위원회(승인번호: INJE 2017-08-017-002)로부터 승인을 받은 후 자기기입식 설문지를 사용하여 2017년 11월 1일부터 2017년 12월 31일까지 자료를 수집하였다. 연구자가 직접 해당병원을 방문하여 연구의 취지와 목적을 설명한 후 간호부의 협조를 얻어 인계시간에 응급실을 방

문하여 설문조사를 진행하였다. 응급실에서 1년 이상 근무한 간호사를 대상으로 조사하였으며, 자발적 참여와 참여를 원하지 않을 때는 설문 중이라도 언제든지 중단할 수 있음을 설명하였다. 설문지의 응답내용은 철저히 비밀로 지켜질 것임을 약속하고 서면 동의서를 받은 후 설문지를 배부하였다. 완성된 설문지는 대상자가 직접 봉투에 넣어 밀봉한 상태에서 회수하였으며, 연구에 참여한 대상자에게는 소정의 선물을 제공하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 23 프로그램을 이용하여, 대상자의 일반적 특성, 직무 스트레스, 스트레스 대처방식, 강인성, 소진은 기술통계로, 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 차이는 t-test, ANOVA로 분석하였고, 사후 검증은 Scheffé test를 이용하였다. 제 변수 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로, 소진에 영향을 미치는 요인은 stepwise multiple regression으로 분석하였다.

연구결과

1. 일반적 특성에 따른 소진

대상자의 연령은 평균 29.91세로 30세 이상 연령군이 41.5%로 가장 많았고, 성별은 여자가 87.7%, 결혼 상태는 미혼이 71.5%, 종교는 있는 경우가 50.0%였다. 최종학력은 4년제 졸업자가 50.0%로 많았고, 총 임상경력 평균 6.80년으로, 2~10년 미만인 군이 50.0%였다. 응급실 경력은 평균 4.86년으로, 2~10년 미만인 군이 54.6%, 근무병원 규모는 종합병원이 54.6%로 많았다. 직위는 일반간호사가 87.7%, 밤 근무를 하는 경우가 88.5%로 많았다.

대상자의 일반적 특성에 따른 소진은 연령($p=.048$)에서 유의한 차이가 있었다. 25~29세 연령(3.06 ± 0.44)이 30세 이상의 연령(2.85 ± 0.44)보다 소진정도가 높았다(Table 1).

2. 대상자의 직무 스트레스, 스트레스 대처방식, 강인성 및 소진 정도

대상자의 직무 스트레스는 100점 만점에 평균 48.08 ± 8.10 점으로, 하위영역 중 직무요구(65.64 ± 16.31)가 가장 높았으며, 관계갈등(32.99 ± 11.32)이 가장 낮았다.

스트레스 대처방식은 4점 만점에 문제 중심(2.84 ± 0.26)이

가장 높았으며, 긍정적 관점(2.72 ± 0.40), 사회적 지지탐색(2.67 ± 0.33), 희망적 관측(2.63 ± 0.38), 무관심(2.40 ± 0.39), 긴장해소(2.37 ± 0.53) 순이었다.

강인성은 4점 만점에 평균평점이 2.72 ± 0.51 점으로, 하위영역별로는 통제성(2.92 ± 0.67), 도전성(2.84 ± 0.58), 자기투입성(2.49 ± 0.58) 순이었다.

소진은 5점 만점에 평균평점이 2.95 ± 0.46 점으로, 하위영역별로는 개인적성취감(3.06 ± 0.53), 정서적 탈진(3.05 ± 0.82), 비인격화(2.82 ± 0.80), 대인관여(2.54 ± 0.67) 순이었다(Table 2).

3. 대상자의 직무 스트레스, 스트레스 대처방식, 강인성 및 소진 상관관계

대상자의 소진은 직무 스트레스($r=.32, p<.001$), 스트레스 대처방식 중 희망적 관측($r=.22, p=.011$), 무관심($r=.21, p=.015$)과 정적상관관계가 있었다. 강인성과는 부적상관관계($r=-.25, p=.003$)가 있었다(Table 3).

4. 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인

대상자의 소진에 미치는 영향 요인을 분석하기 위해 일반적 특성 중 소진에 유의한 차이를 보인 연령과 직무 스트레스, 스트레스 대처방식 중 소진과 상관관계를 나타낸 희망적 관측, 무관심과 강인성을 독립변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석 전 오차 항들 간 자기상관이 있는지 알아보기 위하여 더빈-왓슨 통계량을 구한 결과 1.880으로 2에 가까운 값이 나와 오차 항들 간 자기상관은 없었다. 오차항의 분포를 정규분포로 가정할 수 있는지 표준화 잔차를 구한 결과 모두 ± 3 이내의 값으로 나와 오차항의 분포를 정규분포로 가정할 수 있었다. 독립변수들 간 다중공선성이 있는지 공차한계와 VIF를 구한 결과 공차한계는 .998, VIF는 1.002로 독립변수들 간 다중공선성은 없었다.

소진에 유의한 영향을 미치는 변인은 직무 스트레스($\beta=.34, p<.001$)와 스트레스 대처방식 중 희망적 관측($\beta=.24, p=.004$)으로, 직무 스트레스가 가장 큰 영향 요인이었다. 직무 스트레스의 설명력은 9%였으며, 스트레스 대처방식 중 희망적 관측을 포함한 전체 설명력은 14%였다($F=12.25, p<.001$) (Table 4).

논 의

본 연구에서 대상자의 직무 스트레스 정도는 총 100점 만점

Table 1. Burnout by General Characteristics

(N=130)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD	M±SD	t or F	p	Scheffé
Age (year)	< 25 ^a	24 (18.5)	2.96±0.48	3.11	.048	c < b
	≤ 25~29 ^b	52 (40.0)	3.06±0.44			
	≥ 30 ^c	54 (41.5)	2.85±0.44			
		29.91±6.51				
Gender	Female	114 (87.7)	2.96±0.46	0.55	.583	
	Male	16 (12.3)	2.89±0.44			
Marital status	Unmarried	93 (71.5)	2.96±0.45	0.38	.708	
	Married	37 (28.5)	2.93±0.47			
Religion	Have	65 (50.0)	2.95±0.43	-0.21	.835	
	Have not	65 (50.0)	2.96±0.48			
Education level	Diploma	52 (40.0)	2.90±0.52	0.78	.461	
	Bachelor	65 (50.0)	2.98±0.42			
	≥ Graduate	13 (10.0)	3.05±0.36			
Clinical careers (year)	< 2	35 (26.9)	2.91±0.50	1.59	.412	
	< 2~10	65 (50.0)	3.02±0.44			
	≥ 10	30 (23.1)	2.85±0.43			
		6.80±6.34				
Clinical careers in emergency department (year)	< 2	43 (33.1)	2.89±0.46	1.15	.319	
	< 2~10	71 (54.6)	3.01±0.44			
	≥ 10	16 (12.3)	2.88±0.49			
		4.86±4.35				
Hospital type	Advanced hospital	59 (45.4)	3.03±0.43	1.79	.076	
	General hospital	71 (54.6)	2.89±0.47			
Position	General nurse	114 (87.7)	2.95±0.46	-0.19	.848	
	≥ Charge nurse	16 (12.3)	2.97±0.40			
Night duty	Do	115 (88.5)	2.95±0.44	-0.36	.719	
	Do not	15 (11.5)	2.99±0.56			
Number of night duties per month	≤ 6	57 (49.6)	2.96±0.40	0.28	.784	
	≥ 7	58 (50.4)	2.94±0.49			
		6.89±1.53				

에 평균 48.08점이었는데, 이러한 결과는 간호사를 대상으로 한 연구(Yoon, 2009)에서 47.20점으로 나온 결과와 유사하지만, 육군 간부를 대상으로 한 연구(Kim & Ko, 2016)에서의 34.40점보다 높은 것이다. 이는 간호사의 직무 스트레스가 스트레스원의 정도 및 빈도, 직무 스트레스 원인에 대한 반응, 개인의 반응 형태에 따라서 결정되는 것(Yoon & Kim, 2010)으로, 타 직종에 비해 응급실 간호사는 많은 응급상황과 예기치 못한 일들에 대한 반응 그리고 외부적인 요인에 의해 직무 스트레스가 높게 나타난 것이라 사료된다. 하위영역 중 직무요구가 65.64점으로 가장 높았는데, 이는 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구(Yoon & Kim, 2010)에서 직무요구가 65.40점으로 가장 높게 나타난 결과와 일치 하는 것이다. 이러한 결과는 한국 근로자의 스트레스 중 직무요구 평균치가 50.1점으로 나온

결과(Jeong & Kim, 2015)보다 높은 것으로, 간호사 고유의 업무뿐만 아니라 병원 인증기관 평가를 포함한 다양한 평가 등이 간호사의 직무부담을 가중시키는 요인으로 작용하고 있다(Kang, 2013). 따라서, 응급실 간호사의 직무 스트레스를 감소시키기 위해서는 근무별 적절한 인력배치와 각종 의료기관평가에 따른 충분한 인력확보가 필요할 것으로 생각된다.

대상자의 스트레스 대처방식 중 문제중심 대처가 평균평점이 2.84점으로 가장 높게 나타났다. 이는 응급실 간호사를 대상으로 한 연구(Yoon, 2003)에서 문제 중심 대처가 평균 2.92점으로 가장 높게 나온 결과와 유사한 것이다. 이러한 결과는 대상자가 환자의 다양한 요구와 업무상의 복잡한 문제에 대해 문제의 본질적인 해결과 이러한 과정에 능동적으로 대처한 결과로 본다.

Table 2. Degree of Job Stress, Coping Behavior, Hardiness, and Burnout

(N=130)

Variables	Categories	M±SD	Min	Max	Range
Job stress	Total	48.08±8.10	19.44	81.35	0~100
	Job demand	65.64±16.31	8.33	100.00	0~100
	Insufficient job control	45.71±12.20	8.33	83.33	0~100
	Interpersonal conflict	32.99±11.32	0.00	77.78	0~100
	Job insecurity	42.05±18.93	0.00	83.33	0~100
	Organizational system	51.99±13.80	25.00	91.67	0~100
	Lack of reward	51.97±15.48	0.00	100.00	0~100
	Occupational climate	46.22±14.19	0.00	83.33	0~100
Coping behavior	Problem focused	2.84±0.26	1.88	3.75	1~4
	Wishful thinking	2.63±0.38	1.80	3.60	1~4
	Detachment	2.40±0.39	1.33	3.50	1~4
	Seeking social support	2.67±0.33	1.43	3.43	1~4
	Focusing on the positive	2.72±0.40	1.25	3.50	1~4
	Tension reduction	2.37±0.53	1.00	4.00	1~4
Hardiness	Total	2.72±0.51	1.00	4.00	1~4
	Commitment	2.49±0.58	1.00	4.00	1~4
	Control	2.92±0.67	1.00	4.00	1~4
	Challenge	2.84±0.58	1.00	4.00	1~4
Burnout	Total	2.95±0.46	2.14	4.18	1~5
	Emotional exhaustion	3.05±0.82	1.00	5.00	1~5
	Personal accomplishment	3.06±0.53	1.25	4.38	1~5
	Depersonalization	2.82±0.80	1.00	5.00	1~5
	Involvement	2.54±0.67	1.00	5.00	1~5

Table 3. Correlations among Job Stress, Coping Behavior, Hardiness, and Burnout

(N=130)

Variables	Job stress	Coping behavior								Hardiness	Burnout
		Total	1	2	3	4	5	6			
		r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)		
Job stress	1										
Coping behavior	Total	-.24 (.005)	1								
	1. Problem focused	-.33 ($< .001$)	.40 ($< .001$)	1							
	2. Wishful thinking	-.04 (.603)	.56 ($< .001$)	.05 (.548)	1						
	3. Detachment	.12 (.175)	.61 ($< .001$)	-.01 (.850)	.45 ($< .001$)	1					
	4. Seeking social support	-.27 (.001)	.68 ($< .001$)	.41 ($< .001$)	.28 (.001)	.21 (.016)	1				
	5. Focusing on the positive	-.40 ($< .001$)	.59 ($< .001$)	.54 ($< .001$)	.21 (.016)	.05 (.528)	.52 ($< .001$)	1			
6. Tension reduction	-.21 (.015)	.76 ($< .001$)	.31 ($< .001$)	.42 ($< .001$)	.30 ($< .001$)	.47 ($< .001$)	.37 ($< .001$)	1			
Hardiness	-.32 ($< .001$)	.16 (.063)	.41 ($< .001$)	-.14 (.109)	-.18 (.039)	.15 (.083)	.24 (.005)	.23 (.007)	1		
Burnout	.32 ($< .001$)	.08 (.352)	-.07 (.381)	.22 (.011)	.21 (.015)	.05 (.546)	-.04 (.589)	.02 (.804)	-.25 (.003)	1	

Table 4. Factors influencing Burnout

(N=130)

Variables	B	SE	β	t	p	Adj. R ²
(Constant)	1.28	0.35	-	3.66	< .001	-
Job stress	0.02	0.01	.34	4.12	< .001	.09
Coping behavior-wishful thinking	0.29	0.10	.24	2.94	.004	.14

Durbin-Watson=1.880, F=12.25, p < .001

대상자의 강인성은 4점 만점에 평균 2.72점이었는데, 응급실 간호사를 대상으로 한 다른 연구(Park, 2017)에서는 평균 2.59점이었다. 강인성은 현실상황을 스스로 통제하고 상황을 처리하는데 솔선수범하여 자신을 개입시키며 회피하거나 소외되지 않고 변화를 하나의 도전으로 받아들이는 적극적인 성향이다(Han, Kim, Kim, & Lee, 2004). 따라서 응급실 간호사가 예고치 않은 환자 방문과 응급상황 그리고 대인관계에서 오는 스트레스에 대하여 자신을 통제하고, 적극적인 태도로 대응할 수 있도록 이들의 강인성을 높여줄 필요가 있다. 하위영역 중 통제성이 가장 높았고 자기투입성이 가장 낮았다. 중환자실 간호사를 대상으로 한 연구(Lim & Cho, 2007)에서도 통제성이 가장 높았고 자기 투입성이 가장 낮게 나타났다. 강인성 중 통제성이 높다는 것은 어떠한 스트레스 상황에서 간호사가 스트레스원에 대해 성공적으로 대처하는데 필요한 자신감을 갖게 됨을 나타내는 것(Lim & Cho, 2007)으로, 응급실 간호사의 강인성을 높이기 위해서는 이들에게 칭찬과 격려를 해줌으로써 이들의 자신감을 향상시킬 수 있도록 도와주어야 할 것으로 본다.

대상자의 소진은 5점 만점에 평균 2.95점이었는데, 응급실 간호사를 대상으로 한 연구(Park, 2017)에서 3.16점으로 나온 결과보다 낮은 것이다. 이는 본 연구에서는 응급실 근무경력이 1년 이상인 간호사를 대상으로 하였고 대상자의 70%정도가 2년 이상의 응급실 근무경력을 가진 반면 선행연구(Park, 2017)에서는 6개월 이상의 응급실 근무경력 간호사를 대상으로 하였고 3년 미만인 대상자가 55%로 응급실 간호사의 응급실 경력이 이들의 소진정도에 영향을 준 것이라 생각된다. 하위영역 중 정서적 탈진이 3.05점으로 높게 나타났는데, 이는 응급실 간호사를 대상으로 한 연구(Yang & Jung, 2009)에서 정서적 탈진이 3.24점으로 나온 결과보다 점수가 낮은 것이다. 정서적 탈진은 업무나 대인관계에서 스트레스로 고민하며 의욕을 상실한 탈진 상태를 나타내는 것(Maslach & Jackson, 1981)이며, 종합병원 응급실의 경우 적절한 시기에 응급의료를 담당할 의료인 부족으로 응급실 간호사는 과중한 업무 부담으로 인해 높

은 스트레스와 소진을 경험하게 된다(Cho & Kim, 2014). 따라서, 응급실 간호사의 소진 중 특히 높은 점수를 나타낸 정서적 탈진을 감소시키기 위해서 이들에게 주어진 업무량에 적절한 간호 인력을 확보함으로써 응급실 간호사가 효율적인 업무 수행을 통해 업무나 대인관계에서 발생하는 스트레스를 줄일 수 있도록 도와 줄 필요가 있다. 대상자의 소진은 연령에서 유의한 차이를 보였는데, 응급실 간호사를 대상으로 한 다른 연구(Yang & Jung, 2009)에서는 학력, 임상경력, 응급실 근무경력 과 향후 간호직 근무계획에서 유의한 차이를 나타냈다. 본 연구에서 25~29세 연령이 30세 이상 연령보다 소진 정도가 높았는데, 이는 중간 역할을 하는 연령대 간호사는 환자를 돌보고 업무를 처리하는 과정에서 독자적으로 문제를 해결해야 하고 후배와 선배간호사 사이의 완충역할을 해야 하므로 이로 인한 심리적, 신체적 부담감을 많이 받게 된다(Lee & Park, 2017)는 것을 입증하는 것이라 할 수 있다.

대상자의 소진은 직무 스트레스, 스트레스 대처방식 중 희망적 관측, 무관심 영역과 정적 상관관계를, 강인성과는 부적상관관계를 나타냈다. 이는 간호사를 대상으로 한 연구들(Kwon & Lee, 2012; Lee, 2014)에서 직무 스트레스와 소진이 정적 상관관계를 나타낸 결과와 일치하는 것이다. 따라서 응급실 간호사의 소진을 감소시키기 위해서 이들이 스트레스 상황에 노출되었을 때 대처방식 중 무관심, 희망적 관측의 사용을 최소화 하도록 해야 한다. 또한, 스트레스 대처방식 중 무관심 및 희망적 관측을 포함한 정서중심 대처는 일시적인 스트레스 극복에는 효과적이거나 상습적인 사용은 차후의 스트레스 극복에 장애가 될 수 있으므로(Folkman & Lazarus, 1985), 응급실 간호사가 스트레스에 노출되었을 때 스트레스 상황에 대처할 수 있는 적절한 방식을 사용해야 할 것이다. 또한 간호사를 대상으로 한 연구(Kwon & Lee, 2012)에서 소진을 낮추주는 것으로 규명된 긍정적 관점과 문제 중심의 대처방식을 사용하도록 도와 주고, 부서 관리자는 간호사 보수교육이나 병원 자체 교육을 통해 상황별 대처방식을 습득하도록 지원해 주어야 할 것으로 사료된다.

한편, 응급실 간호사의 강인성은 소진과 부적 상관관계를 나타냈는데, 이는 응급실 간호사를 대상으로 한 연구(Park, 2017)에서 강인성과 소진이 부적상관관계를 나타낸 결과와 일치하는 것이다. 따라서, 응급실 간호사의 소진을 최소화하기 위해 응급상황 속에서 대인관계 및 업무 부담으로 인한 직무 스트레스에 대응할 수 있는 개인적 특성을 갖추어야 하는 필요성을 부각 시켜야 할 것이다. 또한 소진에 대하여 보호역할을 하는 강인성은 간호사 개인의 심리적 만족과 간호서비스의 질과 효율성에 영향을 미치므로(Kim, 2013), 응급실 간호사 개인의 강인성을 함양시킬 수 있는 프로그램을 도입 및 적용하는 병원 차원의 지원이 필요하다.

대상자의 소진 영향요인은 직무 스트레스, 희망적 관측의 대처방식으로, 이들 중 직무 스트레스가 가장 큰 영향 요인으로 나타났다. 이는 비정규직 간호사를 대상으로 한 연구(Kim et al., 2010)에서 직무 스트레스, 직무 만족, 근무부서 만족도, 조직 몰입, 임파워먼트로 나타난 결과와 간호사를 대상으로 한 연구(Lee, 2014)에서 직무 스트레스, 자기효능감, 대처로 나타난 결과와 부분적으로 일치하는 것이다. 대상자의 소진에 직무 스트레스가 가장 큰 영향 요인으로 나타났는데, 직무 스트레스는 어느 정도는 업무수행에 도움이 되고 생산성 증대에 원동력이 될 수 있으나, 지속적이고 과도한 직무 스트레스는 업무와 조직에 부정적인 영향을 미치는 것(Lee, 2014)을 볼 때, 대상자의 높은 직무 스트레스는 소진으로 이어질 수 있음을 시사하는 것이라 생각한다.

대상자의 소진에 미치는 다른 영향요인은 희망적 관측의 대처방식으로 나타났는데, 희망적 관측 대처방식은 근본적으로 자기기만과 현실왜곡을 내포하는 반응이므로 습관적인 사용은 스트레스의 극복에 무리를 가져올 수 있다(Folkman & Lazarus, 1985). 따라서 부서 관리자는 응급실 간호사가 일이 잘 해결될 것이라는 희망을 품고 환상을 가지고 소망하는 자세인 희망적 관측 대처방식을 적게 사용할 수 있도록 지속적인 관리를 해주어야 할 것이다.

한편, 소진은 한 개인의 성격과 관계가 있는 개념으로서 개인적 특성에 영향을 받으며, 강인한 성격을 지닐수록 소진이 낮아지는데(Cho & Kim, 2014), 대상자의 강인성이 소진과 부적 상관관계가 있음에도 불구하고 소진에 영향을 미치는 요인으로 포함되지 못한 것은 응급실 간호사를 대상으로 강인성을 다룬 연구가 미흡한 가운데 나타난 것이므로 후속연구를 통한 규명이 필요하다.

이상의 결과를 통해 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인으로 직무 스트레스, 희망적 관측의 대처방식을 확인하였

다. 간호연구 측면에서 응급실 간호사를 대상으로 직무 스트레스, 스트레스 대처방식, 강인성과 소진을 함께 다룬 선행연구는 없는 실정에서, 이들 변수 간의 관계 및 소진 영향요인을 확인하였다는 점에 의의가 있다. 그러나 본 연구는 일부 지역의 병원 응급실에 근무하는 간호사를 대상으로 한 연구이므로 연구결과를 일반화하는데 신중을 기하여야 한다.

결론 및 제언

본 연구에서 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인은 직무 스트레스, 희망적 관측의 대처방식으로, 가장 큰 영향요인은 직무 스트레스로 확인되었다. 따라서 응급실 간호사의 소진을 감소시키기 위해서 직무 스트레스를 감소시키고, 최소한의 희망적 관측의 대처방식 사용을 위한 프로그램 개발 및 적용이 필요하다.

본 연구결과를 기초로 하여 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 본 연구에서 응급실 간호사의 직무 스트레스, 스트레스 대처방식은 소진에 영향력 있는 변수였으므로, 이들 변수들을 고려한 응급실 간호사의 소진을 감소시키기 위한 전략의 마련 및 적용이 필요하다. 둘째, 본 연구에서 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인 중에서 간호사의 강인성이 포함되지 못하였으므로 이에 대한 규명을 위해 반복연구를 제언한다.

REFERENCES

- Byun, G. J., & Hong, H. S. (2002). Work stress and job satisfaction of nurses working in emergency room and in admission ward. *Journal of Kyungpook Nursing Science*, 6(2), 1-22.
- Chang, S. J., Koh, S. B., Kang, D. M., Kim, A. H., Kang, M. G., Lee, C. G., et al. (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 17(4), 297-317.
- Cho, H. N., & Kim, S. J. (2014). Relationship of job stress, hardness, and burnout among emergency room nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 23(1), 11-19.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1985). If it changes it must be a process: Study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(1) 150-170.
- Han, K., Kim, N. S., Kim, J. H., & Lee, K. M. (2004). Influencing factors on symptoms of stress among hospital staff nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 34(7), 1307-1314.
- Jeong, H. W., & Kim, Y. C. (2015). A study on assessment of stress at work between white and blue collar workers in shipyard.

- Journal of the Korean Society of Safety*, 30(5), 80-85.
- Kang, N. H. (2013). *Mediator effect of self-efficacy in the association between job stress and burnout among general hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Kim, J. E. (2013). *Hardiness, compassion fatigue, compassion satisfaction and burnout among geriatric hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul.
- Kim, S. Y., & Ko, I. S. (2016). Association among health behaviors, occupational stress and obesity of male army officers. *Journal of Military Nursing Research*, 34(1), 30-41.
- Kim, W. O., Moon, S. J., & Han, S. S. (2010). Contingent nurses' burnout and influencing factors. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 40(6), 882-891.
- Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Kahn, S. (1982). Hardiness and health: a prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42(1), 168.
- Kwon, K. J., & Lee, S. H. (2012). Occupational stress and coping styles as factors affecting the burnout of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 18(4), 383-393.
- Kwon, M., & Kim, S. L. (2010). The job stress and presenteeism of occupational health nurses in workplace in Korea. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 19(2), 159-169.
- Lee, J. H., & Park, J. S. (2017). End of life care stress and nursing work environment in geriatric hospitals nurses affect burnout. *Journal of the Korea Academia Industrial cooperation Society*, 18(6), 449-458.
- Lee, J. W. (2014). Influences of job stress, coping, self-efficacy on burnout of clinical nurses. *Journal of Fisheries and Marine Sciences Education*, 26(5), 1003-1012.
- Lim, D. S., & Cho, B. H. (2007). The study on stress, hardiness, and professional burnout of intensive care unit nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 14(1), 120-127.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Oh, K. S., & Han, J. S. (1990). Stressful life events, health symptoms, social support and coping in early adolescents. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 20(3), 414-429.
- Park, C. S. (2002). Factors influencing on burnout experience in working nurses at hospital. *Korean Journal of Women Health Nursing*, 8(4), 550-558.
- Park, M. K. (2017). Relationship among hardiness, social support and burnout of nurses working in emergency department. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(10), 397-405.
- Park, S. E., & Kim, J. H. (2001). Job stress and social support according to the types of behavior pattern; a study of staff nurses in a general hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 7(2), 349-359.
- Wu, S., Zhu, W., Wang, Z., Wang, M., & Lan, Y. (2007). Relationship between burnout and occupational stress among nurses in China. *Journal of Advanced Nursing*, 59, 233-239.
- 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.
- Yoon, C. K., & Lee, H. N. (2003). A study on the job stress of nurses in hospital. *Journal of The Korea Society of Health Informatics and Statistics*, 28(2), 95-109.
- Yoon, G. S., & Kim, S. Y. (2010). Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(4), 507-516.
- Yoon, K. S. (2003). *A study on the job stress and coping of emergency nurses*. Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul.
- Yoon, S. H. (2009). Occupational stress and depression in clinical nurses-using Korean occupational stress scales. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(3), 463-470.