

응급실 간호사의 폭력경험, 자아탄력성, 직무스트레스와의 관계연구

송영진^{1,*} · 이해경^{2,†}

¹세종충남대학교 병원 간호사

²공주대학교 간호학과 부교수

(2020년 10월 8일 접수: 2020년 10월 30일 수정: 2020년 10월 30일 채택)

Relationships among Violence Experience, Resilience and Job Stress of Nurses Working in Emergency Department

Young-Jin Song · Hye-Kyung Lee[†]

¹Nurse, Sejong Chung-Nam National University Hospital

²Professor, Department of Nursing, Kongju National University, Gongju, Republic of Korea

(Received October 8, 2020; Revised October 30, 2020; Accepted October 30, 2020)

요 약 : 본 연구는 응급실 간호사의 폭력경험, 자아탄력성과 직무스트레스정도를 확인하고 관계를 확인하기 위한 서술적 조사연구이다. 본 연구대상은 D시 소재의 4곳과 C시 소재 2곳의 500병상 이상의 응급실에서 근무 중인 경력 1년 이상의 간호사 143명을 대상으로 하였으며, 자료수집기간은 2018년 11월 6일부터 15일까지이었다. 대상자의 폭력경험은 4점 만점에 평균평점 1.26 ± 1.31 점이었고, 자아탄력성은 4점 만점에 2.50 ± 0.55 점, 직무스트레스 정도는 5점 만점에 3.62 ± 0.49 점이었다. 폭력경험과 직무스트레스 하위영역별 상관관계에서 언어적 폭력 경험은 간호업무($r=.194, p=.010$), 역할갈등($r=.158, p=.030$) 스트레스와 유의한 양의 상관관계가 있었고, 신체적 위협 경험은 간호업무($r=.200, p=.008$), 역할갈등($r=.162, p=.027$), 의사와의 갈등($r=.145, p=.042$) 스트레스와 양의 상관관계가 있었다. 자아탄력성과 직무스트레스 하위영역별 상관관계에서 간호업무 스트레스는 자아탄력성의 강인함($r=-.189, p=.012$), 인내력($r=-.165, p=.025$), 낙관성($r=-.186, p=.013$) 영역과 음의 상관관계가 있었으며 전문지식 스트레스는 강인함($r=-.230, p=.003$), 인내력($r=-.195, p=.010$), 낙관성($r=-.194, p=.010$) 영역과 음의 상관관계가 있었고, 간호사 대우 스트레스는 영성($r=.154, p=.033$) 영역과 양의 상관관계가 있었다. 폭력경험과 자아탄력성과의 하위영역별 상관관계에서 강인함은 신체적 위협($r=-.150, p=.037$) 경험과 음의 상관관계가 있었으며, 인내력은 신체적 위협($r=-.138, p=.050$) 경험과 음의 상관관계가 있었고, 낙관성은 신체적 폭력($r=-.151, p=.036$) 경험과 음의 상관관계가 있었다. 이상의 결과로 볼 때 응급실 간호사의 직무스트레스 감소를 위해 폭력이 발생하지 않는 안전한 근무 환경을 조성하고, 폭력상황 발생 시의 대처방법에 관한 지속적인 교육 및 스트레스 대처방법, 자아탄력성을 높이기 위한 프로그램개발 및 중재가 필요하다.

주제어 : 응급실, 간호사, 폭력경험, 자아탄력성, 직무스트레스

[†]Corresponding author

(E-mail:hklee@kongju.ac.kr)

* This article is a revision of the first author's master's thesis from University.

* 이 연구는 2020년 02 에서 발표된 것을 수정·보완하여 작성됨

Abstract : This study is a descriptive research to identify the relationship among violence experience, resilience and job stress of nurses working in emergency department. The subjects of this study were 143 nurses with over one year working in emergency departments of 6 hospitals located in D city and C city and collected data through structured questionnaire. It was from November 6th to November 15th. The degree of violent experience of the subjects was 1.26 ± 1.31 out of 4. The average score of resilience was 2.50 ± 0.55 out of 4. The average score of job stress was 3.62 ± 0.49 out of 5. The result of correlation between violence experience, resilience and job stress, among the sub factors, in the correlation among violence experience and job stress sub factors, verbal violence experience was significantly positively correlated with nursing work($r=.194, p=.010$), role conflict stress($r=.158, p=.030$), and physical threat experience was positively correlated with nursing work($r=.200, p=.008$), role conflict($r=.162, p=.027$), and conflict with doctor($r=.145, p=.042$). In the correlation between resilience and job stress sub factors, nursing work stress is hardness($r=-.189, p=.012$), persistence($r=-.165, p=.025$), and optimism ($r=-.186, p=.013$) and there was a negative correlation with the region. Expertise stress is hardness($r=-.230, p=.003$), persistence($r=-.195, p=.010$), optimistic($r=-.194, p=.010$) and there was a negative correlation. Nurse-treated stress was positively correlated with spirituality($r=.154, p=.033$). In the subcategory correlations of resilience and violent experience, the hardness had a negative correlation with the physical threat($r=-.150, p=.037$) experience. The persistence was negatively correlated with the experience of physical threats($r=-.138, p=.050$). The optimism was negatively correlated with the experience of physical violence($r=-.151, p=.036$). As a result, it is necessary to create a safe working environment free from violence and to reinforce training on how to deal with violence in order to reduce the job stress of emergency department nurses. In addition, measures to cope with stress according to age and work experience and programs to increase resilience should be developed and mediated to reduce the job stress of emergency department nurses.

Keywords : Emergency department, Nurses, Violent experience, Resilience, Job stress

1. 서 론

1.1. 연구의 필요성

응급실 간호사는 다양한 신체적 문제와 생명의 위협에 따른 심리적·정신적 어려움을 호소하는 환자를 가장 먼저 접하게 되며 진단이 내려지지 않은 응급환자를 우선순위에 따라 신속하고 정확하게 사정하고 중재해야 하기 때문에 항상 긴박하고 긴장된 상황에서 간호서비스를 제공해야 한다 [1]. 응급실에 내원하는 환자와 보호자들은 갑자기 당한 사고나 질병으로 인해 불안감이 높고 예민한 상태이며, 일부는 술에 취하여 이성을 잃고 내원하기도 하여 의료진의 사소한 언행에도 흥분하거나 민감하게 반응하게 되고, 응급실의 구조적인 문제로 인한 대기시간의 지연, 의료진의 부족 등의 상황에도 불만이 증가하게 되어 [2] 응급실에서 근무하는 직원들은 다른 부서에 비해 폭력

적인 상황에 자주 노출된다 [3].

응급실 간호사의 97.1%가 환자 및 보호자에 의한 폭력을 경험하였고, 폭력의 유형으로는 언어적 폭력을 가장 많이 경험한 것으로 나타났으며 [4,5], 간호사가 경험한 폭력의 주된 가해자는 환자와 보호자가 가장 많았다 [6].

폭력을 경험한 간호사의 대부분은 폭력으로 인해 심한 스트레스를 받게 된다. 간호사는 개인의 역량이 각각 다르기 때문에 동일한 스트레스 환경과 상황에 처했을 때 스트레스를 받는 정도가 다르다. 또한 스트레스를 대처하는 방식에 따라 심리적, 행동적 문제를 일으키기도 하지만 어떤 간호사는 긍정적인 방향으로 개인 성장의 기회로 삼기도 한다 [7]. 간호 현장에서 스트레스를 견디지 못하는 집단과 그 상황을 극복하고 전문적으로 발전하는 집단과의 차이가 무엇인지에 대해 주목하면서 간호사의 자아탄력성이 관심받기 시

작하였다[8].

자아탄력성은 삶의 도전에서 개인이 역경에 직면하게 될 때 적응과 성장의 변화를 가져오는 사회 심리적 특성으로[9], 간호사들이 업무에서 겪는 어려움과 스트레스를 극복하는데 도움을 주고, 일정 수준 이상의 기능과 적응을 촉진하고 스트레스의 영향을 완화시켜 긍정적 영향을 미치고 업무 중 위기상황에서 효과적으로 대처하여 간호업무 성과가 향상되는데 영향을 미친다[10]. 간호사의 자아탄력성이 높을수록 직무스트레스는 낮아져, 직무만족도는 증가한다고 보고되었다[10]. 그러므로 간호사의 직무스트레스를 잘 이겨내는 개인의 내적요인으로 자아탄력성을 확인하며 스트레스 상황에서도 적응력을 높여주는 매우 중요한 요소이다[11].

응급실 간호사는 일반병동에서 근무하는 간호사에 비해 직무스트레스가 높은 것으로 보고되고 있는데[12] 간호사의 스트레스 수준이 높을수록 근무 만족도, 직무안정성, 소진, 결근율, 이직율 등에 부정적인 영향을 미치게 되고, 이러한 스트레스는 간호사의 삶의 질에 악영향을 줄 뿐만 아니라 간호사의 사기 및 생산성을 저하시키고, 환자 간호에 부정적인 영향을 준다. 직무스트레스는 또한 직업에 대한 도덕성 상실과 정체성 훼손, 환자에 대한 적대감과 공포로 이어지게 되며 결과적으로 잦은 부서 이동과 직업에 관한 회의를 야기시켜 결국 환자나 의료인 양측 모두에게 좋지 못한 결과를 초래하게 되어[13] 결과적으로 환자에게 제공되는 간호의 질 저하로 나타나게 된다[10]. 이와 같이 간호사의 직무 스트레스는 간호사 개인에 대한 영향에 그치지 않고 환자에게 미치는 영향을 고려할 때 응급실 간호사의 직무 스트레스를 파악하고 효과적인 대책을 마련하는 것이 필요하다[14].

최근까지 응급실 간호사의 폭력경험과 관련된 연구는 직무만족도[15], 소진[16,17], 간호사의 폭력반응[3], 전문직 삶의 질[18] 등에 관한 연구 등이 대부분으로, 응급실 간호사의 폭력경험으로 인한 직무스트레스를 극복할 수 있는 방법 중 하나인 자아탄력성과의 관계에 대한 연구는 드문 실정이다.

이에 본 연구에서는 응급실 간호사의 업무에 관련된 스트레스 상황에 효과적으로 적응하여 이를 극복하고 자신의 업무를 잘 수행하게 하는 효과적인 대처방안을 마련하기 위하여, 응급실 간호사의 폭력 경험과 자아탄력성, 직무 스트레스 정

도를 확인하고 관계를 파악하고자 한다.

1.2. 연구목적

본 연구는 응급실 간호사의 폭력경험, 자아탄력성, 직무스트레스 정도를 파악하고 이들의 상관관계를 확인하고자 하며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 인구사회학적 특성, 폭력경험, 자아탄력성, 직무스트레스 정도를 파악한다.
- 2) 대상자의 인구사회학적 특성에 따른 폭력경험, 자아탄력성, 직무스트레스의 차이를 파악한다.
- 3) 대상자의 폭력 경험, 자아탄력성, 직무스트레스 간의 관계를 파악한다.

2. 연구방법

2.1. 연구설계

본 연구는 응급실에 근무하는 간호사의 폭력경험, 자아탄력성, 직무스트레스를 파악하고 이들의 관계를 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2. 연구대상

본 연구는 K 대학교 기관생명윤리 심의위원회의 심의를 거쳐 연구승인(KNU-IRB-2018-73(2))을 받아 진행하였으며, 자료수집은 D시 소재의 4곳과 C시 소재 2곳의 500명 이상 규모의 응급실에서 근무하는 경력 1년 이상의 간호사를 대상으로 본 연구의 목적을 이해하고 참여하기로 동의한 자로 하였다.

본 연구의 대상자 수는 G*power 3.1.9 program을 이용하여 산출하였고, 유의수준 0.05, 검정력 95%, 효과 크기 0.30으로 하였을 때 적절한 최소 표본수가 111명으로 확인되었다. 탈락률을 고려하여 150부의 설문지를 각 병원에 배부하여 폭력경험이 없는 자와 응답이 충분하지 않았던 설문지를 제외하고 최종 143명의 자료가 분석에 활용되었다.

2.3. 연구도구

2.3.1. 폭력경험

폭력경험은 Yun [19]의 연구에서 사용한 측정도구를 개발자의 허락을 받아 사용하였다. 1주 이내 경험한 언어적 폭력 4문항, 1개월 이내 경

험한 신체적 위협 6문항, 1년 이내 경험한 신체적 폭력 7문항으로 총 17문항으로 구성되었다. 각 문항은 0점 '경험 없음'부터 4점 '4회 이상'의 4점 척도로 응답할 수 있고, 점수가 높을수록 폭력경험의 빈도가 높음을 의미한다. Yun [19]의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .89$ 이었다.

2.3.2. 자아탄력성

Connor와 Davidson[20]이 개발한 Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC)을 Back [21]이 한국어로 번역한 도구를 사용하였다. 총 25문항으로 강인함 9문항, 인내력 8문항, 낙관성 4문항, 지지 2문항, 영성 2문항 등의 하위 요인으로 구성되었다. 각 문항은 0점 '전혀 그렇지 않다'부터 4점 '거의 언제나 그렇다'의 5점 Likert 척도로, 최소 0점에서 최대 100점으로 점수가 높을수록 자아탄력성이 높은 것을 의미한다. 도구 개발 당시 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .89$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .93$ 이었다.

2.3.3. 직무스트레스

Kim & Gu[22]가 개발한 도구를 개발자의 허락을 받아 수정하여 사용하였다. 총 32문항으로 각 문항은 1점 '전혀 그렇지 않다'부터 5점 '매우 그렇다'의 5점 척도로 응답할 수 있고, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미한다. Kim & Gu [22]의 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .94$ 였고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .91$ 이었다.

2.4. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS WIN 22.0 program을 이용하였으며, 분석 방법은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 인구사회학적 특성은 빈도, 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 2) 대상자의 폭력경험, 자아탄력성, 직무스트레스 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 3) 대상자의 인구사회학적 특성에 따른 폭력경험, 자아탄력성, 직무스트레스의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였으며, 사후검정은 Scheffe's test로 분석하였다.
- 4) 대상자의 폭력경험, 자아탄력성, 직무스트레스간의 관계는 Pearson's correlation coefficient를 이용하여 분석하였다.

3. 연구결과

3.1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 성별은 '여성'이 86.0%(123명)로 대부분이었으며, 연령은 평균 21.28 ± 5.95 세, 연령범위는 22세~51세이었고, 연령대는 '26~30세 이하' 49.7%(71명)이었다. 결혼유무는 '미혼'이 78.3%(112명)이었고, 학력은 '학사'가 74.1%(106명), 응급실 근무희망 여부는 '예'가 67.1%(96명)이었다. 직책은 '일반간호사'가 83.2%(119명)이었으며, 총 임상경력은 '2년 이상~5년 미만'이 35.7%(51명), 응급실 경력은 '2년 이상~5년 미만'이 41.3%(59명)으로 가장 많았다.

3.2. 연구대상자의 폭력경험, 자아탄력성, 직무스트레스 정도

대상자의 폭력경험, 자아탄력성, 직무스트레스 정도는 <표 2>와 같다. 대상자의 폭력경험의 정도는 4점 만점에 평균평점 1.26 ± 1.31 이었다. 하위영역별로 언어적 폭력 경험의 평점 평균 2.24 ± 1.09 점으로 가장 높았고, 신체적 위협 1.69 ± 1.02 점, 신체적 폭력 0.40 ± 0.54 점 순이었다. 언어적 폭력 중에서는 '반말을 한다' 2.85 ± 1.24 점, '소리를 지른다' 2.64 ± 1.30 점, '욕을 한다' 2.09 ± 1.36 점 순으로 높았고, 신체적 위협은 '협상국은 표정을 짓는다' 2.59 ± 1.41 점, '화를 내며 돌아다닌다' 2.27 ± 1.46 점 순이었고, 신체적 폭력은 '나를 민다' 0.78 ± 1.05 점, '나를 할킨다' 0.61 ± 1.04 점 순으로 높았다.

대상자의 자아탄력성 정도는 4점 만점에 평균평점 2.50 ± 0.55 점이었다. 하위영역별로 지지 영역이 3.02 ± 0.69 점으로 가장 높았고, 인내력 2.61 ± 0.59 점, 낙관성 2.47 ± 0.75 점, 강인함 2.36 ± 0.66 점 순이었으며 영성 영역이 2.18 ± 0.81 점으로 가장 낮았다.

대상자의 직무스트레스 정도는 5점 만점에 평균평점 3.62 ± 0.49 점이었다. 하위영역별로 의사와의 갈등 스트레스가 4.10 ± 0.79 점으로 가장 높았고, 간호업무 3.87 ± 0.59 점, 역할갈등 3.70 ± 0.61 점, 심리적 부담감 3.56 ± 0.70 점, 대인관계 3.49 ± 0.85 점, 전문지식 3.46 ± 0.68 점, 간호사에 대한 대우 3.18 ± 0.79 점 순이었다.

Table 1. General Characteristics of the Subject

			(N=143)	
Characteristics	Category	n (%)	M±SD	Range
Sex	Male	20 (14.0)		
	Female	123 (86.0)		
Age (years)	≤25	38 (26.6)	21.28±5.95	24~51
	26~30	71 (49.7)		
	31~35	14 (9.8)		
	≥36	20 (14.0)		
Marital status	Single	112 (78.3)		
	Married	31 (21.7)		
Education level	Associated	21 (14.7)		
	Bachelor	106 (74.1)		
	Master	16 (11.2)		
Desired assignment	Yes	96 (67.1)		
	No	47 (32.9)		
Work position	Staff nurse	119 (83.2)		
	≥charge nurse	24 (16.8)		
Emergency room experience (years)	≤2	44 (30.8)	51.97±45.04	4~228
	2~5	59 (41.3)		
	5~10	27 (18.9)		
	≥10	13 (9.1)		

3.3. 대상자의 일반적 특성에 따른 폭력경험, 자아탄력성, 직무스트레스 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 폭력 경험, 자아탄력성, 직무스트레스의 차이는 <표 3>과 같다. 대상자의 일반적 특성에 따른 폭력 경험의 차이는 통계적으로 유의미한 차이가 없었으며 자아탄력성은 연령($F=10.63$, $p<.001$), 응급실 경력($F=4.33$, $p=.006$)에서 유의한 차이가 있었다. 연령은 36세 이상이 2.93점으로 가장 높았고, 25세 미만이 2.17점으로 가장 낮았다. 응급실 경력은 10년 이상이 2.76점으로 가장 높았고, 2년 미만이 2.32점으로 가장 낮았다. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스의 차이는 통계적으로 유의미한 차이가 없었다.

3.4. 대상자의 폭력경험, 자아탄력성, 직무스트레스의 상관관계

대상자의 폭력경험, 자아탄력성, 직무스트레스의 상관관계는 <표 4>와 같다. 폭력경험과 직무스트레스 하위영역별 상관관계에서 언어적 폭력 경험은 간호업무($r=.194$, $p=.010$), 역할갈등

($r=.158$, $p=.030$) 스트레스와 유의한 양의 상관관계가 있었고, 신체적 위협 경험은 간호업무($r=.200$, $p=.008$), 역할갈등($r=.162$, $p=.027$), 의사와의 갈등($r=.145$, $p=.042$) 스트레스와 양의 상관관계가 있었다. 자아탄력성과 직무스트레스 하위영역별 상관관계에서 간호업무 스트레스는 자아탄력성의 강인함($r=-.189$, $p=.012$), 인내력($r=-.165$, $p=.025$), 낙관성($r=-.186$, $p=.013$) 영역과 음의 상관관계가 있었으며 전문지식 스트레스는 강인함($r=-.230$, $p=.003$), 인내력($r=-.195$, $p=.010$), 낙관성($r=-.194$, $p=.010$) 영역과 음의 상관관계가 있었고, 간호사 대우 스트레스는 영성($r=.154$, $p=.033$) 영역과 양의 상관관계가 있었다. 자아탄력성과 폭력경험의 하위영역별 상관관계에서 강인함 영역은 신체적 위협($r=-.150$, $p=.037$) 경험과 음의 상관관계가 있었고, 인내력 영역은 신체적 위협($r=-.138$, $p=.050$) 경험과 음의 상관관계가 있었고, 낙관성 영역은 신체적 폭력($r=-.151$, $p=.036$) 경험과 음의 상관관계가 있었다.

Table 2. Levels of Experience of violence, Resilience, Job Stress

(N=143)

Variables	M±SD	N(%)
Experience of violence	1.26±1.31	
Verbal violence (/week)	2.24±1.09	
Cursing	2.09±1.36	16 (11.2)
Impolite speech	2.85±1.24	7 (4.9)
Yelling	2.64±1.30	10 (7.0)
Threatening	1.38±1.36	48 (33.6)
Physical threats (/month)	1.69±1.02	
Trying to hit	1.19±1.16	46 (32.2)
Making a threatening face	2.59±1.41	13 (9.1)
Trying to throw an object	1.05±1.16	58 (40.6)
Stomping around in anger	2.27±1.46	21 (14.7)
Kicking objects	1.34±1.26	44 (30.8)
Physical violence (/year)	0.40±0.54	
Hit by thrown object	0.31±0.67	112 (78.3)
Grabbed	0.12±0.47	131 (91.6)
Kicking or hitting	0.39±0.75	105 (73.4)
Scratching	0.61±1.04	93 (65.0)
Pushing	0.78±1.05	76 (53.1)
Biting	0.15±0.57	130 (90.9)
Spitting	0.45±0.78	97 (67.8)
Resilience	2.50±0.55	
Hardiness	2.36±0.66	
Persistence	2.61±0.59	
Optimism	2.47±0.75	
Support	3.02±0.69	
Faith	2.18±0.81	
Job Stress	3.62±0.49	
Nursing work	3.87±0.59	
Role conflict	3.70±0.61	
Expert knowledge	3.46±0.68	
Conflict with one's doctor	4.10±0.79	
Interpersonal relationship	3.49±0.85	
Psychological burden	3.56±0.70	
Nursing treatment	3.18±0.79	

Table 3. Difference of Experience of violence, Resilience, Job Stress according to General Characteristics of Subjects (N=143)

Characteristics	Experience of Violence		Resilience		Job Stress		
	M±SD	t/F(p) (scheffé)	M±SD	t/F(p) (scheffé)	M±SD	t/F(p) (scheffé)	
Sex	Male	0.93±0.62	-1.91	2.89±0.49	0.36	3.33±0.56	-2.74
	Female	1.23±0.64	(.91)	2.43±0.53	(.55)	3.65±0.47	(.50)
Age (years)	≤25 ^a	1.34±0.68		2.17±0.43		3.51±0.34	
	26~30 ^b	1.17±0.64	1.47	2.55±0.56	10.63 (.000)	3.64±0.56	0.66
	31~35 ^c	1.13±0.61	(.22)	2.51±0.39	a,b<d	3.62±0.60	(.58)
	≥36 ^d	0.99±0.59		2.93±0.43		3.66±0.42	
Marital status	Single	1.24±0.67	1.68	2.45±0.54	-2.17	3.60±0.48	-0.26
	Married	1.02±0.54	(.24)	2.68±0.55	(.95)	3.63±0.55	(0.45)
Education level	Associated ^d	1.09±0.91		2.52±0.42		3.49±0.58	
	Bachelor ^b	1.20±0.60	0.28	2.46±0.56	1.55 (.21)	3.62±0.50	0.80
	Master ^c	1.22±0.58	(.76)	2.72±0.57		3.68±0.36	(.45)
Desired assignment	Yes	1.17±0.62	-0.35	2.48±0.55	-0.47	3.60±0.50	-0.01
	No	1.22±0.69	(.95)	2.53±0.55	(.62)	3.61±0.19	(.89)
Work position	Staff nurse	1.19±0.66	0.06	2.45±0.54	-2.19	3.58±0.49	-1.06
	≥charge nurse	1.18±0.60	(.62)	2.72±0.51	(.25)	3.70±0.52	(.89)
Emergency room experience (years)	≤2 ^a	1.20±0.62		2.32±0.54		3.46±0.36	
	2~5 ^b	1.18±0.66	0.23	2.48±0.51	4.33 (.006)	3.65±0.54	1.93
	5~10 ^c	1.24±0.68	(.87)	2.71±0.57	a<d	3.68±0.56	(.13)
	≥10 ^d	1.06±0.64		2.76±0.45		3.72±0.47	

4. 논 의

본 연구는 응급실 간호사의 폭력경험, 자아탄력성 및 직무 스트레스의 정도를 알아보고 이들의 상관관계를 분석하기 위해 시도되었다. 본 연구는 143명의 응급실 간호사를 대상으로 최근 1년 동안 폭력경험 중 언어적 폭력은 1주 단위, 신체적 위협은 1개월 단위, 신체적 폭력은 1년 단위를 기준으로 조사하였다.

연구 결과 본 연구에 참여한 응급실 간호사들은 언어적 폭력을 86.1%, 신체적 위협은 74.6%, 신체적 폭력은 25.7%가 경험한 것으로 나타나 언어적 폭력과 신체적 위협이 매우 심각한 수준임을 알 수 있었다. Ju 등[23]이 국내 응급실 간호사 899명을 대상으로 폭력경험 실태를 조사한 연구에서 언어폭력 94.9%, 신체적 위협 87.5%,

신체적 폭력을 33.2%가 경험하였다고 보고하였고, Kim [24], Jeon [16]의 연구에서도 언어적 폭력, 신체적 위협 순으로 나타나 신체적 폭력보다는 언어적 폭력이나 신체적 위협을 더 많이 경험하고 있는 것으로 나타났다. 이는 폭력의 가해자가 언어적 폭력은 신체적 폭력에 비해 상대적으로 폭력이라는 인식이 부족한 것으로 생각되며, 이에 대한 기관 차원의 적극적인 홍보나 대처방안 마련이 필요할 것으로 사료된다. 폭력경험의 유형 중 언어폭력에는 '반말을 한다'가 95.2%로 가장 많았고, 신체적 위협은 '힘상곳은 표정을 짓는다'가 91%로 가장 많았으며, 신체적 폭력은 '나를 민다' 46.9%가 가장 높게 나타났다. 이는 Kim [24], Yoo [25]의 연구에서와 유사한 결과를 보였다.

Table 4. Correlations among of Experience of Violence, Resilience, Job Stress (N=143)

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15					
Experience of Violence	1																			
1. Verbal Violence		1																		
2. Physical threats		.692** (.000)	1																	
3. Physical violence		.446** (.000)	.414** (.000)	1																
Resilience					1															
4. Hardiness						1														
5. Persistence					.760** (.000)	1														
6. Optimism					.664** (.000)	.738** (.000)	1													
7. Support					.385** (.000)	.426** (.000)	.326** (.000)	1												
8. Faith					.224** (.004)	.268** (.001)	.343** (.000)	.183* (.015)	1											
Job Stress																				
9. Nursing work															1					
10. Role conflict														.627** (.000)	1					
11. Expert knowledge														.306** (.000)	.128 (.063)	1				
12. Conflict with one's doctor														.405** (.000)	.546** (.000)	.223** (.004)	1			
13. Interpersonal relationship														.401** (.000)	.444** (.000)	.387** (.000)	.488** (.000)	1		
14. Psychological burden														.306** (.000)	.329** (.000)	.372** (.000)	.383** (.000)	.476** (.000)	1	
15. Nursing treatment														.363** (.000)	.396** (.000)	.211** (.006)	.293** (.000)	.521** (.000)	.242** (.002)	1

본 연구에서 응급실 간호사의 자아탄력성 정도는 4점 만점에 평균평점 2.50점으로 나타났다. Hwang [26]의 연구에서는 2.38점 이었고, Jo와 Sung [27]의 연구에서는 2.50점으로 본 연구 결과를 지지하였다. 자아탄력성의 하위 영역별로 보면 지지가 가장 높았으며 인내력, 낙관성, 강인함, 영성의 순으로 나타났다. 이러한 결과는 Hwang [26]의 연구와 Jo와 Sung [27]의 연구와 일치한다. 지지는 스트레스 상황에서 도움을 줄 수 있는 대인관계와 관련된 문항이므로 응급실 간호사는 스트레스가 많은 환경과 부정적 상황을 극복하는데 종교적인 부분과 관련된 영성보다는 타인의 지지에 더 많은 영향을 받는 것이라 생각된다.

인구사회학적 특성에 따른 자아탄력성은 연령 36세 이상, 응급실 경력 10년 이상의 간호사에서 유의하게 높게 나타났다. 이는 응급실 간호사를 대상으로 한 Hwang [26]의 연구와 유사한 결과를 보였다. 이는 연령이 증가할수록 경험을 통해 얻어지는 삶의 지혜, 타인으로부터의 존중감 등이 긍정적으로 나타나고, 근무 경력 증가로 인해 일에 대한 자신감과 만족도 증가, 타인으로부터의 신뢰, 근무환경에 적응하면서 오는 유연성[28]이 영향을 미쳐 자아탄력성이 효과적으로 기능한다고 생각된다. 자아탄력성은 간호사들이 간호현장에서 직면하는 어려움으로 인해 부정적인 정서상태가 되었을 때 힘든 상황을 극복하게 하는 개인적 특성으로 이는 선천적인 것이 아니라 학습, 교육, 훈련을 통해 강화할 수 있다[28]. 그러므로 병원에서는 조직 차원에서 간호사의 자아탄력성을 강화할 수 있는 다양한 방안을 마련할 필요가 있다.

본 연구에서의 응급실 간호사의 직무스트레스 정도는 5점 만점에 평균평점 3.62점으로 중간보다 높은 수준을 나타냈다. 이는 Han [29]의 연구결과와 유사하였다. Lee[30]의 소아 응급실 간호사의 직무스트레스는 3.88점으로 본 연구에서보다 높았고, 중환자실 간호사들을 대상으로 한 Kim과 Yoo[7]의 연구에서는 3.60점으로 본 연구와 유사한 결과를 나타냈다. 정신과 간호사를 대상으로 한 Park [31]의 연구에서는 3.29점이었고, 재활병동 간호사를 대상으로 한 Ko [32]의 연구에서는 3.34점으로 응급실 간호사의 직무 스트레스가 높음을 알 수 있었다. 또한 근무부서에 따른 직무스트레스를 조사한 연구에서 응급실 간호

사는 5점 만점에 4.04점으로 가장 직무스트레스가 높은 부서로 나타났다[3]. 직무 스트레스의 하위영역별로 보면 의사와의 갈등 4.10점, 간호업무 3.87점, 역할갈등 3.70점, 대인관계 3.49점, 전문 지식 3.46점, 심리적 부담감 3.56점, 간호사에 대한 대우 3.18점으로 나타났다. 직무 스트레스 요인 중 의사와의 갈등이 가장 높은 것으로 나타났으며 이는 Kang과 Lim [28]의 결과와 일치하였다. 의사와의 갈등 영역이 낮은 결과를 나타낸 Lee [30]의 연구와는 반대되는 결과를 나타내는데, 이는 본 연구대상자의 병원의 다수가 대학병원으로 다양한 전문의와 상대해야 하고, 의사인력의 부족이나 기타 이유로 의사가 자신의 업무나 책임을 전가시키거나 미성숙한 의사소통 기술이 그대로 전달되는 상황에 기인하는 것이라고 본다. 그러므로 병원 조직은 서로의 전문성과 역할을 인정하고 존중하는 의식전환이 요구되며 관계 개선을 위한 제도적인 장치를 마련해야 할 것이라고 생각한다. 의사와의 갈등 다음으로 높은 간호업무 스트레스는 응급실의 특성상 24시간 개방되어 있고, 다른 병원이 진료를 하지 않는 휴일이나 야간 시간대에도 침대 수와 상관없이 진료가 진행되는 상황에 환자 수의 제한 없이 몰리는 상황과, 진료지연 및 입원실 부족으로 응급실에 환자가 정체되어 있어 발생하는 것으로 생각된다. 따라서 충분한 인력확보와 배치를 통한 효율적인 인력관리 및 환자의 응급실 재원시간 감축을 위한 기관차원의 대책이 필요하다고 사료된다.

응급실 간호사의 폭력경험, 자아탄력성, 직무스트레스의 상관관계를 분석한 결과, 낮은 상관관계로 통계적으로 유의하지 않았으나 폭력경험, 자아탄력성, 직무스트레스 하부영역 간에는 부분적으로 상관관계가 있었다. 폭력경험과 직무스트레스 하위영역별 상관관계에서 언어적 폭력 경험은 간호업무, 역할갈등 스트레스와 유의한 양의 상관관계가 있었고, 신체적 위협 경험은 간호업무, 역할갈등, 의사와의 갈등 스트레스와 양의 상관관계가 있었다. 이는 Kim [24], Lee [18]의 연구결과와 부분적으로 일치하였다. 직접적으로 신체에 위협을 가하지 않는다 하더라도 언어폭력이나 신체적 위협의 문제를 응급실에서 흔히 있는 일상 정도로 가볍게 여기거나 간과해서는 안 될 것이며, 응급실 내에 폭력예방 포스터나 폭력시의 법적 처벌 등에 관련된 안내문을 게시하여 폭력의 심각성에 대해 응급실 내원자들이 공유하도록 하는

것이 도움이 될 것으로 생각된다. 자아탄력성과 직무스트레스 하위영역별 상관관계에서 간호업무 스트레스는 자아탄력성의 강인함, 인내력, 낙관성 영역과 음의 상관관계가 있었으며 전문지식 스트레스는 강인함, 인내력, 낙관성 영역과 음의 상관관계가 있었고, 간호사 대우 스트레스는 성과와 양의 상관관계가 있었다. 수술실 간호사를 대상으로 한 Lim과 Lee [33]의 연구와 유사한 결과를 나타냈다. 그러나 응급실 간호사를 대상으로 자아탄력성과 직무 스트레스의 관계를 연구한 국내 연구는 거의 이루어지지 않아 직접적인 비교를 할 수는 없었다. 자아탄력성과 폭력경험의 하위영역별 상관관계에서 강인함은 신체적 위협 경험과 음의 상관관계가 있었고, 인내력은 신체적 위협 경험과 음의 상관관계가 있었고, 낙관성은 신체적 폭력 경험과 음의 상관관계가 있었다. 이는 응급실 간호사를 대상으로 한 Hwang [26], 외래간호사의 언어폭력경험과의 관계를 연구한 Lee [34]의 연구와 유사한 결과를 나타냈다. 자아탄력성은 변화하는 상황적 요구나 스트레스가 많은 환경에 적절한 자아통제를 함으로써 유연하게 반응하여 성공적인 적응을 이룰 수 있는 특성을 가지고 있다. 또한 자아탄력성은 높은 직무스트레스에도 불구하고 일정수준 이상의 기능과 적응을 촉진하고 스트레스의 영향을 완화시키며, 교육과 훈련을 통해 습득이 가능하다[10]. 그러므로 응급실 간호사의 자아탄력성을 강화시키기 위한 프로그램 개발 및 중재가 필요하다. 따라서 응급실 간호사의 직무스트레스를 효과적으로 감소시키기 위한 전략으로 폭력경험을 최소화하고 직무스트레스에 긍정적 영향을 주는 변수인 자아탄력성을 강화시키는 것이 효과적일 것으로 생각된다.

본 연구는 의료기관 내 타 부서에 비해 폭력경험이 상대적으로 많은 지방의 응급의료센터에서의 폭력실태와 현황을 파악하고, 응급실 간호사들의 폭력경험과 자아탄력성 및 직무스트레스와의 관계를 분석하였다. 응급실 간호사를 대상으로 폭력경험, 자아탄력성 및 직무스트레스 세 변수의 관계를 살펴본 연구가 거의 없는 점을 고려할 때 실무적으로 의의가 있다고 본다.

이상의 결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 각 의료기관별 규모와 형태에 따른 응급실 간호사의 폭력경험 관련 조사연구가 필요하다. 둘째, 응급실 진료대기시간 등 제도적 요인을 포함한 포괄적인 응급실 폭력에 대한 예

측요인을 분석하는 연구가 필요하다. 셋째, 응급실 간호사가 폭력상황에 적극적으로 대처할 수 있도록 폭력예방프로그램 개발 및 중재연구가 필요하다. 넷째, 의료기관에서는 응급실 폭력예방을 위한 직원 간 조직문화개선과 지속적인 교육이 필요하며, 환자 및 보호자 대상으로 폭력예방을 위한 홍보 및 캠페인 등이 필요하다.

References

1. M. O. Oh, M. H. Sung, Y. W. Kim, "Job Stress, Fatigue, Job Satisfaction and Commitment to Organization in Emergency Department Nurses", *Journal of Korean Clinical Nursing Research* Vol.17 No.2, 215~227, (2011)
2. J. Y. Cho, Y. W. Lee, H. S. Kim, S. H. Kim, "Relationships among Response for Violence Experience, Hardiness, and Job Satisfaction of Nurses Working in Emergency Department", *Korean J Adult Nurs* Vol.23, No.5, 494-502, (2011)
3. E. Y. Park, E. N. Lee, "Predictors of Violent Behavior by Patient or Caregiver of Patient in the Emergency Department", *Korean Journal of Adult Nursing*, Vol.26 No.5, 500-511, (2014)
4. S. Y. Kim, "Violence episodes and responses of emergency room nurses by patients and guardians", Eulji University master. p72, (2007)
5. M. J. Hong, "A Study on Nurses 'Experiences of Violence'", Eulji University master, p. 60. (2009)
6. M. J. Kang, I. S. Park, "Types of Violence and Coping Methods Experienced by General Hospital Nurses", *Journal of Korean Clinical Nursing Research* Vol.21 No.1, 92-104, (2015)
7. S. N. Kim, M. S. Yoo, "Relationships between Resilience, Job Stress, and Organizational Commitment in ICU Nurses", *J Korean Acad Soc Home Care Nurs* Vol.21 No.1, 36-43, (2014)

8. D. Jackson, A. Forke, M. Edenroutg, "Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: a literature review. *Journal of Advenced Nursing*, Vol.60 No.1, pp. 1~9, (2007)
9. K. M. Connor, "Assessment of resilience in the aftermath of trauma", *Journal of Clinical Psychiatry*, Vol.67 No.2, pp.46-49, (2006)
10. B. N. Kim, H. S. Oh, Y. S. Park, "A Study of Nurses' Resilience, Occupational Stress and satisfaction", *Korean Journal of Occupational Health Nursing* Vol.20, No.1, pp.14-23, (2011)
11. K. S. Park, "The Relationship among Job Stress, Resilience and Turnover Intention of New Nurses", Sungkyunkwan University, master, p. 56, (2013)
12. C. G. Yun, H. N. Lee, "A Study on the Job Stress of Nurses in Hospital", *Journal of the Korean Society of Health Statistics*, Vol.28 No.2, pp. 95~109, (2009)
13. H. K. Noh, "A Study on the Violence experience, Emotional response and Job satisfaction of Emergency Department Nurses", Kongju National University master, p. 65, (2007).
14. M. H. Back, "Job Stress, Job Satisfaction, and Turnover Intention of New Nurses at Emergency Department", Yonsei University, master, p. 62, (2009)
15. M. H. Sung, "Relationship of the Experience of Violence to Burnout and Job Satisfaction in Emergency Department Nurses", *Journal of Korean Clinical Nursing Research* Vol.14 No.2. 83~92, (2008)
16. H. S. Jeon, "Effect of violence experience of emergency department nurse on burnout and job satisfaction", Kyunghee University master (2012)
17. J. H. Park, Influence of Violence Experience and Hardiness on Burnout in Emergency Room Nurses, Nambu University, p. 69, (2017)
18. K. J. Lee, "Effect of the Professional Quality of Life on Verbal Abuse Experience in Emergency Nurses : Mediating Effect of Job Stress", Keimyung University master, p.57, (2018)
19. J. S. Yun, "A Study on Job Satisfaction and Violence Experience by ED Nurses", Ulsan University, master, p.45, (2004)
20. K. M. Connor, J. R. Davidson, "Development of an new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC)", *Depression and Anxiety*, Vol.18 No.2 pp.76~82, (2003)
<https://doi.org/10.1002/da.1011>
21. H. S. Baek, "Reliability and validity of the Korean version of the Connor-Davidson Resilience Scale (K-CD-RISC)", Eulji University, master p. 30, (2010)
22. M. J. Kim, M. O. Gu, "The Development of the Stresses Measurement Tool for Staff Nurses working in the Hospital", *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.14 No.2, pp. 28-37, (1984)
23. E. A. Ju, J. H. Youn, J. Y. Lee, J. H. Jang, H. R. Park, "Relationship between Violence Response, Professional Quality of Life and Workplace Violence against Nurses in Emergency Departments in Korea", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol.24 No.2, pp.159-169, (2018)
24. S. J. Kim, "Workplace Violence Experience, Resilience and Job Stress of Nurses in Emergency Room", THE CATHOLIC UNIVERSITY, master, p.40, (2017)
25. N. Y. Yoo, "Effects of Experience of Violence by Patients and their Guardians on Burnout in Emergency Department Nurses", Ulsan University, master, p.62, (2019)
26. S. Y. Hwang, J. Y. Han, "Impact of Response to Violence and Resilience to Burnout in Emergency Department Nurses", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol.24 No.3, (2017)

- pp.303-312, (2018)
27. M. J. Jo, M. H. Sung, "Impact of Role Conflict, Self-efficacy, and Resilience on Nursing Task Performance of Emergency Department Nurses", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.27 No.1, pp. 59-66, (2018)
 28. J. S. Kang, J. Y. Lim, "Effects of Clinical Nurses' Resilience on Job Stress and Burnout", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.15 No.11, pp. 263~273, (2015)
 29. Y. J. Han, "Burnout and Job Stress in emergency room nurses caring for Pediatric Patient", Ajou University, master, p.60, (2015)
 30. M. S. Lee, "Study of Nurses in Emergency Department on the Stress and Job Satisfaction Related to Nursing of Emergency Pediatric Patients", Kyung Hee University, master p.60, (2012)
 31. J. U. Park, "The Relationship between Job Stress and Burnout of Psychiatric Nurses", Ewha Womans University, master, p.52 (2007)
 32. J. O. Ko, "Job Stress, Professional Self-Concept and Job Satisfaction of Rehabilitation Unit Nurses", Nambu University, master, p.43, (2013)
 33. E. J. Lim, Y. M. Lee, "Influence of the Job Stress, Resilience, and Professional Identity on Burnout in Operation Room Nurses", *Journal of Korean critical care nursing*, Vol.10 No.1, pp. 31~40, (2017)
 34. S. M. Lee, "The Effect of Verbal Abuse and Resilience on Job Satisfaction of Outpatient Nurses", Korea University, master, p.45, (2019)