



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

2015년 2월
석사학위 논문

119구급대원의 폭력경험과 사회심리적 스트레스 및 소진의 연관성

조선대학교 보건대학원

보건학과

박금숙

119구급대원의 폭력경험과 사회심리적 스트레스 및 소진의 연관성

The Relationship of Violence Experience,
Psychosocial Stress and Burnout among 119
Emergency Medical Technicians
; Focusing on 119 Emergency Medical Technician in
Gwangju and Jeollanamdo

2015년 2월

조선대학교 보건대학원

보건학과

박금숙

119구급대원의 폭력경험과 사회심리적 스트레스 및 소진의 연관성

지 도 교 수 최 성 우

이 논문을 보건학 석사학위신청 논문으로 제출함

2014년 10월

조선대학교 보건대학원

보 건 학 과

박 금 숙

박금숙의 석사학위논문을 인준함

위원장	조선대학교	교수	박종 (인)
위원	조선대학교	조교수	한미아 (인)
위원	조선대학교	조교수	최성우 (인)

2014년 11월

조선대학교 보건대학원

목 차

표목차	ii
ABSTRACT	iii
I. 서론	1
II. 연구방법	3
A. 연구대상 및 조사방법	3
B. 조사변수	3
C. 자료 분석 방법	5
III. 연구결과	6
A. 일반적 특성	6
B. 폭력경험	8
C. 사회심리적 스트레스	11
D. 소진	14
E. 일반적 특성에 따른 사회심리적 스트레스와 소진 정도	16
F. 폭력경험, 사회심리적 스트레스 및 소진의 상관관계	18
G. 사회심리적 스트레스 및 소진 영향 요인	20
IV. 고찰	22
V. 요약 및 결론	27
참고문헌	29
부 록	32

표 목차

표1. 일반적 특성	7
표2. 폭력의 경험	9
표3. 폭력 특성	10
표4. 사회심리적 스트레스 정도	12
표5. 사회심리적 스트레스 정도의 분포	13
표6. 소진 정도	15
표7. 일반적 특성에 따른 사회심리적 스트레스 및 소진정도	17
표8. 폭력경험, 사회심리적 스트레스 및 소진의 상관관계	19
표9. 사회심리적 스트레스 및 소진 영향요인	21

ABSTRACT

The Relationship of Violence Experience, Psychosocial Stress and Burnout among 119 Emergency Medical Technicians ; Focusing on 119 Emergency Medical Technician in Gwangju and Jeollanamdo

Park, Keum-suk

Advisor: Prof. Choi, Seong-Woo, M.D., Ph.D.

Department of Public Health,

Graduate School of Health Science,

Chosun University

Purpose: This study aimed to identify correlations between violent experiences, psychosocial stress and exhaustion in emergency medical technicians, and factors which affect psychosocial stress and exhaustion targeting 455 emergency medical technicians in order to present basic data for the development of measures to decrease stress and exhaustion in the subjects.

Methods: This study interviewed 455 emergency medical technicians with the use of an organized essay-type questionnaire between November 1 and March 30, 2013. With the use of SPSS WIN 20.0, the general characteristics of the subjects and their frequency and percentage of violent experiences were analyzed. The means and standard deviations were obtained to understand psychosocial stress and exhaustion levels. The difference in measurement variables according to general characteristics were analyzed with the use of a t-test and ANOVA(with a Scheffe test as a post-test). Correlations between variables were analyzed with the use of Pearson's correlation coefficient. To determine psychosocial stress and exhaustion factors, a linear regression analysis was performed.

Results: As a result of the regression analysis, it was discovered that psychosocial stress factors were work location, the hope to keeping working in the present department, and verbal violence($R^2=12.9\%$), and the exhaustion factors were hope to keeping working at the present department, work location, and verbal violence($R^2=14.5\%$).

Conclusion: As a result of this study, it was discovered that the more experiences of verbal violence the subjects had, the higher the psychosocial stress and exhaustion levels they had. The psychosocial stress factors were work location, hope to keeping working at the present department, and verbal violence. The exhaustion factors were hope to keep working at the present department, work location, and verbal violence. Therefore, it is suggested that strategies to deal with violence against subjects are educational programs to prevent violence and emotional support programs to decrease psychosocial stress, as well measures to improve the emergency rescue environment should be developed.

Keywords: Experienced violence, Psychosocial stress, Burnout

I. 서론

119구급대원은 생명을 위협하는 긴급한 문제를 가지고 있거나 환자 스스로 해결할 수 없는 문제를 가진 환자나 보호자들이 현장에서 가장 처음으로 접하게 되는 의료진이다. 대부분의 환자나 보호자들은 갑작스런 손상이나 질병 등 예기치 못한 상황들로 인해 신체적, 정신적으로 불안한 상태를 보이거나, 판단력이 저하되고, 감정이 격양되어 있어, 이들을 응대하는 119구급대원과의 폭력상황을 유발하기도 한다(조영임, 1996; 신상열, 2009).

폭력을 경험한 119구급대원을 대상으로 한 최은숙(2009)의 연구에서 구급대원 중 95.3%가 언어폭력(욕, 비난, 위협 등)을 경험하였고, 신체적 폭행은 38.7%가 경험한 것으로 보고하였다. 또한 신상열(2009)의 연구에서도 응답자 모두가 근무 중 폭력을 경험하였고, 19%가 신체적 손상이 있다고 응답하여 응급구조사들의 폭력문제가 매우 심각한 상황이다.

폭력경험은 대부분 신체적, 정신적으로 심한 스트레스를 유발하며, 업무수행의 어려움이나 적극적인 응급처치에 대한 자신감 저하, 구급대원으로서의 자존감을 상실시키고 스트레스 증가 상황에 놓이게 하고, 삶의 질, 사기 및 생산성을 저하시키게 되어 환자나 구급대원 양측 모두 좋지 못한 결과를 초래하게 된다(최은숙 등 2009). 또한 직업에 대한 긍정적인 확신과 직무만족을 저하시켜 효율적인 업무 수행에 저해요인으로 작용하게 되며, 직업적 자기성취감의 박탈과 불만이 증가하여 이직의도를 상승시키는 요인이 되기도 한다(김은주, 2002; 구정복, 2003; 홍희정, 2012). 119구급대원을 대상으로 한 여러 연구에서도 폭력으로 인한 직무스트레스가 심각한 수준이며(이상한, 2013) 폭력경험이 많을수록 직무스트레스가 높아지는 것으로 보고하였다(이상한, 2013; 임운숙, 2014). 하지만, 이들 연구는 대부분 폭력과 직무스트레스에 관한 연구이므로 119구급대원들을 대상으로 정신적 건강에 영향을 미치는 사회심리적 스트레스에 대한 구체적인 연구가 필요하다.

이와 같이 선행연구를 보면 폭력경험으로 스트레스와 소진을 경험하고 있으나, 대부분의 연구는 직무스트레스와 폭력실태에 관한 연구가 주로 이루어져 있으며, 이에 비해 119구급대원에 경험한 폭력으로 인한 사회심리적 스트레스 및 소진에 관한 연구는 아직 부족한 실정이다.

이에 본 연구자는 119구급대원의 폭력경험과 사회심리적 스트레스 및 소진의 상관관계를 분석하고, 사회심리적 스트레스와 소진에 미치는 영향을 파악하여 향후 구급활동현장에서의 폭력예방 및 119구급대원의 사회심리적 스트레스 및 소진을 감소시키는 방안을 마련하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다. 이를 위해 첫째, 119구급대원의 일반적인 특성, 폭력경험과 특성을 파악한다. 둘째, 대상자의 사회심리적 스트레스와 소진정도를 파악한다. 셋째, 대상자의 일반적 특성에 따른 사회심리적 스트레스와 소진정도를 파악한다. 넷째, 대상자의 폭력경험, 사회심리적 스트레스 및 소진의 상관관계를 확인한다. 다섯째, 사회심리적 스트레스 및 소진 영향요인을 분석한다.

II. 연구방법

A. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구는 2013년 11월부터 2014년 3월까지 4개월 동안 광주와 전남에 위치한 소방본부 소속 119구급대원 총 795명 중에서 연구목적에 이해하고 본 연구에 참여하기를 동의한 구급대원 455명을 연구대상으로 하였다. 광주와 전남의 소방본부관계자에게 본 연구자가 유선으로 연락하여 연구목적과 방법을 설명하고 허락을 받은 후 전자우편으로 설문지를 전달하였고, 연구에 참여하기를 동의한 대상자가 직접 작성하여 전자우편으로 제출하도록 하였다. 회수된 설문지는 총 455부이며, 이중 응답이 모호하거나 미완성인 설문지 62부를 제외한 393부를 최종 분석대상으로 하였다.

B. 조사변수

1. 일반적 특성

일반적 특성으로는 성별, 근무지역, 연령, 결혼상태, 가구 1년 총소득, 종교, 소방근무경력, 구급경력, 현재 근무부서, 현부서 근무지속 희망여부 10개 문항을 조사하였다. 연령은 20~29세, 30~39세, 40세 이상으로 구분하였으며, 결혼상태는 미혼, 기혼으로 구분하였고, 종교는 유, 무로 구분하였다. 최종학력은 고등학교 졸업, 전문대학 졸업, 4년제 졸업으로 구분하였으며, 소방근무경력은 10년 미만, 10년~20년 미만, 20년 이상으로, 구급 경력은 10년 미만, 10년 이상으로 구분하였다. 현재근무부서는 본서직할 안전센터, 동소재 안전센터, 읍면소재 안전센터로 구분하였고, 현부서 근무지속 희망여부는 예, 아니오로 구분하였다.

2. 폭력경험

119구급대원이 경험한 폭력유형에 따른 빈도 및 폭력특성은 정혜연(2008)의 도구를 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 이용하였다. 이 도구는 총 19문항으로 언어적 폭력 4문항, 신체적 위협 5문항, 신체적 폭력 7문항, 폭력특성 3문항으로 구성되었다. 폭력경험은 최근 1년 이내에 경험한 폭력빈도를 말하며, 언어적 폭력은 주단위, 신체적 위협은 월단위, 신체적 폭력은 연단위로 하여 각 질문에는 ‘없음’, ‘1회’, ‘2회’, ‘3회’, ‘4회 이상’으로 응답하도록 하였다. 응답결과는 ‘없음’은 0점, ‘1회’는 1점, ‘2회’는 2점, ‘3회’는 3점, ‘4회’는 4점으로 측정하였고, 점수가 높을수록 폭력의 경험과 빈도가 높은 것을 의미한다.

3. 사회 심리적 스트레스

사회심리적 스트레스는 Goldberg(1978)의 일반건강측정표(General Health Questionnaire : GHQ-60)를 기초로 하여 우리나라 실정에 맞게 장세진(2000)이 일반적 정신건강 수준을 측정한 사회심리적 건강도구인 Psychosocial Welling Index(PWI)를 기초로 개발한 18문항의 단축형 Psychosocial Welling Index Short Form(PWI-SF)사용하였다. PWI-SF는 4점 Likert 척도로 ‘항상 그렇다’는 0점, ‘대부분 그렇다’는 1점, ‘약간 그렇다’는 2점, ‘전혀 그렇지 않다’는 3점으로 측정되며, 부정문항(2, 3, 4, 7, 13, 15, 16번 문항)은 역산하였고, 점수가 높을수록 사회심리적 스트레스가 높음을 의미한다. 이 측정값의 합산이 27점 이상을 고위험군, 9-26점을 잠재적 스트레스군, 8점 이하를 건강군으로 구분하였다(장세진, 2000). 사회심리적 스트레스 측정도구의 신뢰도는 장세진(2000)의 연구에서는 Cronbach’s alpha=0.87이었으며, 본 연구에서는 Cronbach’s alpha=0.935이었다.

4. 소진

소진은 Maslach & Jackson(1981)에 의해 고안된 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 장은숙(1995)이 번안한 것을 정혜연(2008)이 수정·보완하여 사용한 도구를 이용하였다. 이 도구는 총 22문항으로 구성되었고, 정서적 탈진에 관한 9문항, 비인격화에 대한 5문항, 개인적 성취에 대한 8문항 구성되어 있으며, Likert 5점 척도로, 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않은 편이다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘대체로 그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점까지 점수를 주었으며, 긍정문항(15~22번 문항)은 역산하였다. 점수가 높을수록 소진의 정도가 높음을 의미한다. 정혜연의 연구에서 소진 측정도구의 신뢰도는 Cronbach’s alpha=0.914이었으며 본 연구에서는 Cronbach’s alpha=0.943이었다.

C. 자료분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 20.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 각 연구 목적에 따른 분석 방법은 다음과 같다. 대상자의 일반적 특성과 폭력 경험은 빈도분석을 사용하였으며, 대상자의 사회 심리적 스트레스와 소진은 기술통계분석을 사용하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 사회 심리적 스트레스와 소진은 t-test와 ANOVA를 이용하였으며 사후분석을 위해서 Scheffe test를 이용하여 분석하였다. 폭력경험, 사회 심리적 스트레스 및 소진 정도와의 상관관계는 Pearson’s correlation coefficient을 실시하였다. 사회심리적 스트레스 및 소진에 영향을 미치는 주요요인을 규명하기 위하여 Linear regression analysis를 이용하였다. 모든 통계적 유의성은 $p < 0.05$ 이하로 하였다.

Ⅲ. 연구 결과

A. 일반적 특성

전체 대상자의 성별 분포는 남자 295명(75.1%), 여자가 98명(24.9%)이었고, 근무지역은 전남 298명(75.8%)이 광주 95명(24.2%)보다 많았다. 연령은 30세~39세가 199명(50.6%)으로 가장 많았으며, 결혼 상태는 기혼292명(73.3%)이 미혼보다 더 많았다. 가구 1년 총소득은 3,000만원~5,000만원이 225명(57.3%)으로 가장 많았다. 종교는 없는 사람이 272명(69.2%)으로 있는 사람보다 많았으며, 최종학력은 전문대학 졸업이 244명(62.1%)으로 가장 많았다. 소방 근무경력은 10년 미만이 218명(55.5%)으로 가장 많았으며, 구급경력의 경우 10년 미만이 258명(65.6%)으로 가장 많았다. 현재 근무하고 있는 부서 응답은 읍,면소재 안전센터가 185명(47.1%), 동 소재 안전센터 109명(27.7%), 본서직할 안전센터 99명(25.2%) 순이었다. 현부서 근무지속 희망하는 사람이 259명(65.9%)으로 희망하지 않는 사람보다 많았다(표1).

표1. 일반적 특성

(N=393)

변수	범주	실 수 (%)
성별	남자	295 (75.1)
	여자	98 (24.9)
근무지역	광주	95 (24.2)
	전남	298 (75.8)
연령	20~29세	52 (13.2)
	30~39세	199 (50.6)
	40세 이상	142 (36.1)
결혼상태	미혼	101 (25.7)
	기혼	292 (74.3)
가구 1년 총소득	3,000만원 미만	36 (9.2)
	3,000 이상~5,000만원 미만	225 (57.3)
	5,000 이상~7,000만원 미만	102 (26.0)
	7,000만원 이상	30 (7.6)
종교	유	121 (30.8)
	무	272 (69.2)
최종학력	고등학교 졸업	31 (7.9)
	전문대학 졸업	244 (62.1)
	4년제 졸업	109 (27.7)
소방 근무경력	10년 미만	218 (55.5)
	10년~20년 미만	152 (38.7)
	20년 이상	23 (5.9)
구급경력	10년 미만	258 (65.6)
	10년 이상	135 (34.4)
현재 근무부서	본서직할 안전센터	99 (25.2)
	동소재 안전센터	109 (27.7)
	읍,면소재 안전센터	185 (47.1)
현부서	예	259 (65.9)
근무 지속 희망여부	아니오	134 (34.1)

B. 폭력경험

1. 폭력의 경험

대상자의 폭력 경험은 언어적 폭력, 신체적 위협, 신체적 폭력의 3가지로 구분하여 분석하였다. 최근 1년 동안 119구급대원이 경험한 폭력경험은 다음과 같다. 최근 1주 동안 경험한 언어적 폭력은 ‘반말을 한다’가 제일 많았으며(1.35 ± 1.00), 5.6%(22명)가 4회 이상 반말의 언어적 폭력에 노출되었다. 1개월 동안 경험한 신체적 위협은 ‘힘상곳은 표정을 짓는다’가 제일 많았고(1.29 ± 1.07), 7.1%(28명)가 4회 이상 힘상곳은 표정의 신체적 위협에 노출되었다. 또한 1년 동안 경험한 신체적 폭력은 ‘상대방이 나를 민다’가 제일 많았으며(0.80 ± 1.08), 5.3%(21명)가 4회 이상 상대방이 미는 신체적 폭력에 노출되었다(표2).

표2. 폭력의 경험

항 목		없음	1회	2회	3회	4회 이상	점수화
		n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	M±SD
언어적 폭력 (/주)	반말을 한다.	61(15.5)	205(52.2)	79(20.1)	26(6.6)	22(5.6)	1.35±1.00
	소리를 지른다.	67(17.0)	210(53.4)	70(17.8)	31(7.9)	15(3.8)	1.25±0.97
	욕을 한다.	115(29.3)	202(51.4)	51(13.0)	12(3.1)	13(3.3)	1.00±0.92
	협박을 한다.	227(57.8)	136(34.6)	18(4.6)	5(1.3)	7(1.8)	0.55±0.79
신체적 위협 (/월)	험상곳은 표정을 짓는다.	78(19.8)	199(50.6)	67(17.0)	21(5.3)	28(7.1)	1.29±1.07
	화를 내면서 구급차 들것에 앉기를 거부하거나 나의 지시에 따르지 않고 주위를 돌아다닌다.	73(18.6)	211(53.7)	56(14.2)	31(7.9)	22(5.6)	1.28±1.04
	나를 때리려는 자세를 취한다.	211(53.8)	141(36.0)	21(5.4)	16(4.1)	3(0.8)	0.62±0.83
	물건을 던지려는 자세를 취한다.	249(63.4)	113(28.8)	22(5.6)	6(1.5)	3(0.8)	0.48±0.74
	구급차나 구급용 물품을 발로 찬다.	241(61.3)	124(31.6)	23(5.9)	4(1.0)	1(0.3)	0.47±0.68
	상대방이 나를 민다.	201(51.1)	121(30.8)	40(10.2)	10(2.5)	21(5.3)	0.80±1.08
신체적 폭력 (/년)	나를 때리거나 발로 찬다.	317(80.7)	62(15.8)	9(2.3)	1(0.3)	4(1.0)	0.25±0.61
	나를 향해 던진 물건에 맞는다.	333(84.7)	42(10.7)	7(1.8)	6(1.5)	5(1.3)	0.24±0.68
	나를 활빈다.	331(84.2)	47(12.0)	6(1.5)	6(1.5)	3(0.8)	0.23±0.62
	내 멱살을 잡는다.	331(84.2)	49(12.5)	8(2.0)	4(1.0)	1(0.3)	0.21±0.55
	나를 향해 침을 뱉는다.	328(83.5)	56(14.2)	5(1.3)	4(1.0)	0(0.0)	0.20±0.50
	상대방이 나를 문다.	376(95.7)	16(4.1)	1(0.3)	0(0.0)	0(0.0)	0.05±0.22

2. 폭력 특성

119구급대원이 경험한 폭력에 관한 내용 중 폭력 특성은 중복 응답하도록 하였다. 폭력의 가해자는 환자가 90.2%로 폭력의 주 가해자였으며, 폭력의 발생 원인으로는 72.8%가 ‘가해자의 병력(예: 약물, 음주, 정신질환)’으로 응답하였다. 폭력 경험 후 대처에서는 주로 참거나(57.0%), 기록으로 남긴다(54.7%)가 가장 많았고, 그 다음으로 경찰에게 도움을 요청한다(44.0%) 순이었다(표3).

표3. 폭력 특성

(N=393)

특 성		구 분	실 수 (%)
폭력의 가해자		환자	349 (90.2)
		보호자	110 (28.4)
		동료	15 (3.9)
		의료인	2 (0.5)
		기타	16 (4.1)
폭력 발생 원인		가해자의 병력(예. 약물, 음주, 정신질환)	281 (72.8)
		이유 없는 상대방의 일방적 행동	214 (55.4)
		환자와 보호자의 의견 불일치	89 (23.1)
		가해자의 폭력 과거력	82 (21.2)
		단순 오해	68 (17.6)
		구급차출동지연, 처치지연	37 (9.6)
		구급대원의 과중한 업무로 인한 피로와 스트레스	15 (3.9)
		동료 간의 비협조	7 (1.8)
		구급대원의 불친절	2 (0.5)
		구급대원의 전문지식 및 기술의 부족	1 (0.3)
폭력 경험 후 대처		기타	28 (7.2)
		참는다.	244 (57.0)
		기록으로 남긴다.	215 (54.7)
		경찰에게 도움 요청한다.	173 (44.0)
		동료와 대화를 한다.	122 (31.0)
		상부에 보고한다.	70 (17.8)
	기타	15 (3.8)	

* 폭력경험 응답자에 한하여 중복 응답함

C. 사회심리적 스트레스

1. 사회심리적 스트레스의 정도

119구급대원이 느끼는 사회심리적 스트레스는 평균 19.56 ± 9.29 점이었다. 문항별로는 ‘기력이 왕성함을 느낀다’가 1.79 ± 0.90 점으로 가장 높았고, 그 다음으로 ‘정신이 맑고 깨끗하다고 느낀다’가 1.69 ± 0.87 점, ‘현재 매우 편안하며 건강하다고 느낀다’가 1.46 ± 0.85 점 순으로 스트레스 정도가 높았다. 이에 비해 ‘매우 피곤하고 지쳐 있어 먹는 것조차 힘들다고 느낀다’ 0.49 ± 0.63 점, ‘불행하고 우울함을 느낀다’ 0.48 ± 0.60 점, ‘나 자신에 대해 신뢰감이 없어지고 있다’ 항목에서는 0.49 ± 0.60 점으로 스트레스가 낮게 나타났다.

표4. 사회심리적 스트레스 정도

(N=393)

항 목	M±SD
기력(원기)이 왕성함을 느낀다.	1.79±0.90
정신이 맑고 깨끗하다고 느낀다.	1.69±0.87
현재 매우 편안하며 건강하다고 느낀다.	1.46±0.85
전체적으로 현재 내가 하고 있는 일은 잘되어가고 있다고 느낀다.	1.45±0.79
어떤 일을 바로 착수(시작)할 수 있다.	1.39±0.78
대다수의 사람들과 마찬가지로 나를 잘 관리해 나간다고 생각한다.	1.37±0.79
모든 것을 고려해볼 때 행복감을 느낀다.	1.34±0.83
내가 행한 일의 방법이나 절차에 만족한다.	1.33±0.69
잠자고 난 후에도 개운한 감이 없다.	1.25±0.79
정상적인 일상생활을 즐길 수 있다.	1.14±0.81
삶을 살아갈만한 가치가 있다고 느낀다.	1.08±0.81
나에게 닥친 문제를 해결해 나갈 수 있다.	1.07±0.74
근심걱정 때문에 편안하게 잠을 자지 못한다.	0.65±0.65
안절부절 못하거나 성질이 심술궂게 되어진다.	0.57±0.62
밤이면 심란해지거나 불안해진다.	0.51±0.62
매우 피곤하고 지쳐있어 먹는 것조차도 힘들다고 느낀다.	0.49±0.63
나 자신에 대해 신뢰감이 없어지고 있다.	0.49±0.60
불행하고 우울함을 느낀다.	0.48±0.60
Total	19.56±9.29

2. 사회심리적 스트레스 정도의 분포

사회심리적 스트레스 점수를 고위험군, 잠재적 스트레스군, 건강군으로 분류하여 분포를 살펴보면, 잠재적 스트레스군이 63.1%(248명)로 가장 많았으며, 고위험군이 26.5%(104명), 건강군이 10.4%(41명)로 나타났다.

표5. 사회심리적 스트레스 정도의 분포

(N=393)

변수	범주	실수 (%)
스트레스 정도	고위험군	104 (26.5)
	잠재적 스트레스군	248 (63.1)
	건강군	41 (10.4)

D. 소진

1. 소진 정도

119구급대원의 소진은 평균 2.40 ± 0.65 점이었고, 이를 하부 영역으로 나누어 살펴본 결과 개인적 성취감이 2.52 ± 0.72 점으로 가장 높고, 다음으로 정서적 탈진 2.40 ± 0.84 점, 대인관계 2.37 ± 0.66 점, 비인격화 2.23 ± 0.88 점 순이었다.

표6. 소진 정도

(N=393)

항 목		M±SD
정서적 탈진	나는 매일 일이 끝나면 진이 빠지는 느낌이다.	2.82±1.02
	나는 일 때문에 정서적으로 고갈된 느낌이 든다.	2.75±1.03
	나는 아침에 일어나서 다시 이 일에 직면해야 한다는 것을 생각하면 피곤하다.	2.65±1.06
	나는 내 업무 때문에 기진맥진한 느낌이다.	2.48±0.98
	나는 너무 힘들게 일하고 있다고 느낀다.	2.37±1.02
	사람들과 직접적으로 일해야 하는 것이 내게는 많은 스트레스를 준다.	2.34±1.05
	하루 종일 사람들과 일한다는 것이 내게는 정말 힘들다.	2.15±0.97
	나는 내 일에 좌절을 느낀다.	2.13±0.97
나는 진퇴양난에 빠진 느낌이다.	1.94±0.93	
소계		2.40±0.84
비인격화	나는 이 일이 나를 정서적으로 무더지게 할까봐 걱정이다.	2.70±1.20
	나는 이일을 하게 된 후로 사람들에게 점점 더 무감각해져 간다.	2.28±1.07
	나는 어떤 사람(환자, 보호자, 직장동료 등)을 비인격적으로 대하고 있다.	1.70±0.89
소계		2.23±0.88
대인관계	나는 상대방(환자, 보호자, 직장동료 등)의 감정을 쉽게 이해할 수 있다.	2.80±0.86
	나는 상대방(환자, 보호자, 직장동료 등)의 문제를 매우 효과적으로 다룬다.	2.74±0.81
	나는 상대방(환자, 보호자, 직장동료 등)에게 무슨 일이 일어났는지에 대해 관심이 없다.	2.14±1.03
	나는 상대방(환자, 보호자, 직장동료 등)이 자신의 문제로 나를 비난하고 있다고 느낀다.	1.81±0.89
소계		2.37±0.66
개인적 성취감	나는 상대방과 쉽게 편안한 분위기를 만들 수 있다.	2.66±0.88
	나는 매우 활동적이다.	2.59±0.88
	나는 내 일을 통해 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다.	2.56±0.84
	나는 내 일에서 정서적인 문제를 침착하게 다룬다.	2.52±0.85
	나는 이 일을 통해 많은 가치 있는 일들을 이루어왔다.	2.50±0.87
	나는 상대방과 친밀하게 일하고 나면 흐뭇해진다.	2.28±0.90
소계		2.52±0.72
Total		2.40±0.65

E. 일반적 특성에 따른 사회심리적 스트레스 및 소진 정도

대상자의 일반적 특성에 따른 사회심리적 스트레스 정도는 근무지역($p < 0.001$), 현재근무부서($p = 0.007$), 현부서 근무지속 희망여부($p < 0.001$)에서 유의한 차이를 나타냈으며, 사후검정 결과 읍·면 소재 안전센터(21.10 ± 9.21)가 본서직할 안전센터보다 사회심리적 스트레스 정도가 더 높았다. 반면 성별, 연령, 결혼상태, 가구 1년 총소득, 종교, 소방 근무경력, 구급경력에 따라서 사회심리적 스트레스는 유의한 차이를 보이지 않았다.

대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도는 대상자의 근무지역($p < 0.001$), 가구 1년 총소득($p = 0.012$), 현재근무부서($p < 0.001$), 현부서 근무지속 희망여부($p < 0.001$)에서 유의한 차이를 나타냈으며, 사후검정 결과 가구 1년 총소득은 3,000만원 이상~5,000만원 미만(2.49 ± 0.64)에서, 3000만원 미만(2.17 ± 0.71)보다 소진정도가 더 높았으며, 현재근무부서는 읍면소재 안전센터(2.52 ± 0.63)가 본서직할 안전센터(2.21 ± 0.65) 보다 소진정도가 더 높았다. 반면, 성별, 연령, 결혼상태, 종교, 소방 근무경력, 구급경력에서는 유의한 차이를 보이지 않았다(표7).

표7. 일반적 특성에 따른 사회심리적 스트레스 및 소진 정도

(N=393)

변 수	항 목	사회심리적 스트레스		소 진		
		M±SD	p-value	M±SD	p-value	
성 별	남자	19.44±9.64	0.676	2.39±0.67	0.507	
	여자	19.90±8.15		2.44±0.57		
근무지역	광주	15.63±9.26	<0.001	2.14±0.71	<0.001	
	전남	20.81±8.96		2.49±0.60		
연 령	20~29세	18.67±8.51	0.660	2.29±0.66	0.358	
	30~39세	19.46±9.40		2.42±0.65		
	40세 이상	20.01±9.43		2.43±0.64		
결혼상태	미혼	20.19±9.57	0.429	2.41±0.71	0.912	
	기혼	19.34±9.19		2.40±0.62		
가구 1년	3,000만원 미만 ^a	19.83±10.56	0.328	2.17±0.71	0.012	
총 소 득	3,000 이상~5,000만원 미만 ^b	20.22±9.44		2.49±0.64		
	5,000 이상~7,000만원 미만 ^c	18.27±8.18		2.33±0.60		(b>a)
	7,000만원 이상 ^d	18.60±9.94		2.29±0.69		
종 교	유	19.88±9.83	0.661	2.46±0.65	0.254	
	무	19.42±9.05		2.38±0.65		
소방근무	10년 미만	19.41±9.40	0.888	2.39±0.67	0.312	
경력	10년 ~ 20년 미만	19.65±9.27		2.39±0.63		
	20년 이상	20.35±8.57		2.60±0.59		
구급경력	10년 미만	19.26±9.37	0.377	2.39±0.66	0.583	
	10년 이상	20.13±9.12		2.43±0.62		
현재	본서직할 안전센터 ^a	18.43±9.59	0.007 (c>a)	2.21±0.65	<0.001 (c>a)	
근무부서	동소재 안전센터 ^b	17.95±8.79		2.39±0.64		
	읍면소재 안전센터 ^c	21.10±9.21		2.52±0.63		
현부서	예	17.99±9.17	<0.001	2.29±0.64	<0.001	
근무지속	아니오	22.58±8.79		2.63±0.61		

F. 폭력경험, 사회심리적 스트레스 및 소진의 상관관계

119구급대원이 인지한 폭력경험, 사회심리적 스트레스와 소진과의 상관관계는 표 8과 같다. 폭력경험 중 언어적 폭력은 사회심리적 스트레스($p<0.05$), 소진의 하위영역 중 정서적 탈진 ($p<0.05$), 비인격화($p<0.001$), 대인관계($p<0.001$)와 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 사회심리적 스트레스와 소진과의 상관관계를 살펴보면 소진의 하위영역 대인관계($p<0.001$), 비인격화($p<0.001$), 개인적 성취감($p<0.001$), 정서적 탈진($p<0.001$) 모두에서 사회심리적 스트레스와 유의한 양의 상관관계가 있었다. 폭력경험 중 신체적 위협, 신체적 폭력은 사회심리적 스트레스와 소진과 유의한 상관관계가 없었다.

표8. 폭력경험, 사회심리적 스트레스 및 소진의 상관관계

(N=393)

항 목	폭력경험			사회 심리적	소 진				
	언어적 폭력	신체적 위협	신체적 폭력	스트레 스	정신적 탈진	비인격 화	대인 관계	개인적 성취감	총 소진
언어적 폭력	1								
신체적 위협	0.612**	1							
신체적 폭력	0.287**	0.572**	1						
사회심리적 스트레스	0.128*	0.092	0.082	1					
정서적 탈진	0.110*	0.047	0.071	0.686**	1				
비인격화	0.190**	0.044	0.078	0.546**	0.687**	1			
대인관계	0.132**	0.033	0.025	0.562**	0.601**	0.647**	1		
개인적성취감	0.014	-0.019	-0.070	0.526**	0.480**	0.413**	0.581**	1	
총 소진	0.121*	0.033	0.035	0.727**	0.912**	0.792**	0.798**	0.741**	1

(*p<.05, **p<0.001)

G. 사회심리적 스트레스 및 소진에 영향을 주는 요인

119구급대원의 사회심리적 스트레스와 소진을 종속변수로 하고 사회심리적 스트레스와 상관관계가 있는 일반적 특성 3가지(근무지역, 현재근무부서, 현부서 근무지속 희망여부), 소진과 상관관계가 있는 일반적 특성 4가지(근무지역, 가구1년 총소득, 현재근무부서, 현부서 근무지속 희망여부)와 언어적 폭력을 독립변수로 하였고, 근무지와 현재근무부서, 현부서 근무지속 희망여부는 범주형 변수이므로 가변수 처리하여 회귀분석을 실시하였다. 다중공선성을 확인한 결과 분산팽창지수(Variance inflation factor)가 모두 변수에서 10이상인 경우가 없고 공차한계 또한 0.1보다 모두 커서 문제가 없는 것으로 간주하였다. Model I의 결과 추정된 회귀식은 14.5%의 설명력을 보이며, 회귀식은 적합하다고 할 수 있다($p < 0.001$). 분석결과 통계적으로 유의한 변수는 언어적 폭력이 사회심리적 스트레스에 영향을 주며($\beta = 1.970, p = 0.007$), 근무지역의 경우 광주가 전남보다 사회심리적 스트레스의 영향이 감소하였다($\beta = -4.842, p < 0.001$). 현부서 근무지속 희망여부는 ‘아니오’라고 응답한 것보다 ‘예’라고 응답한 사람이 사회심리적 스트레스의 영향이 감소하였다($\beta = -4.565, p < 0.001$). Model II의 결과 추정된 회귀식은 13.2%의 설명력을 보이며, 회귀식은 적합하다고 할 수 있다($p < 0.001$). 분석결과 통계적으로 유의한 변수는 언어적 폭력이 소진에 영향을 주며($\beta = 0.180, p = 0.003$), 근무지역의 경우 광주가 전남보다 소진 영향은 감소하였다($\beta = -0.196, p < 0.001$). 현부서 근무지속 희망여부는 ‘아니오’라고 응답한 것보다 ‘예’라고 응답한 사람이 소진의 영향이 감소하였다($\beta = -0.240, p < 0.001$).

표9. 사회심리적 스트레스 및 소진 영향 요인

(N=393)

항 목	구 분	Model I (사회심리적 스트레스)			Model II (소진)		
		β	Standardized β	p-value	β	Standardized β	p-value
근무지역(/광주)	전남	-4.842	-0.224	<0.001	-6.503	-0.196	<0.001
가구 1년 총소득 (/3000만원 미만)	3,000 이상~5,000만원 미만	-	-	-	4.529	0.157	0.060
	5,000 이상~7,000만원 미만	-	-	-	0.599	0.015	0.819
	7,000만원 이상	-	-	-	1.834	0.034	0.578
현재근무부서 (/본서직할 안전센터)	동소재 안전센터	-0.843	-0.041	0.490	3.183	0.100	0.087
	읍면소재 안전센터	0.634	0.034	0.599	3.482	0.122	0.058
현부서 근무지속 희망여부(/예)	아니오	-4.565	-0.233	<0.001	-7.203	-0.240	<0.001
언어적 폭력 (continuous)		1.970	0.164	0.007	3.316	0.180	0.003
신체적 위협 (continuous)		0.349	0.026	0.714	-0.574	-0.028	0.692
신체적 폭력 (continuous)		0.318	0.016	0.788	-0.375	-0.012	0.834
	R ²		0.129			0.145	

IV. 고찰

본 연구는 광주 전남지역 119구급대원 393명을 대상으로 최근 1년 이내의 폭력경험, 사회심리적 스트레스 및 소진의 상관관계를 파악하고, 사회심리적 스트레스 및 소진에 영향을 주는 요인을 파악하고자 시행하였다.

본 연구 결과 최근 1년 동안 119구급대원의 폭력 경험은 언어적 폭력, 신체적 위협, 신체적 폭력의 3가지로 구분하여 분석하였다. 119구급대원이 경험한 언어적 폭력은 주 0.55~1.35회, 신체적 위협은 월 0.47~1.29회, 신체적 폭력은 년 0.05~0.80회 경험하는 것으로 나타났는데 동일한 도구를 사용한 연구인 대전과 충남지역 119구급대원을 대상으로 한 연구(김지희 등, 2010)결과와 비교하여 볼 때 언어적 폭력은 주 0.67~1.39회, 신체적 위협은 0.56~1.36회, 신체적 폭력은 0.19~1.05회 경험하는 것으로 나타나 공통적으로 신체적 폭력보다 언어적 폭력과 신체적 위협을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 119구급대원이 경험한 폭력에 관한 연구(임윤숙, 2014)에서도 119구급대원이 경험하는 폭력은 대상자 354명중 96.3%(341명)가 언어폭력을, 87.3%(309명)가 신체위협을, 53.1%(188명)가 신체폭력을 경험하는 것으로 나타났으며, 최은숙 등(2009)의 연구에서도 언어폭력 경험이 95.3%, 모욕 등 잠재적 폭행 61.5%, 신체적 폭행이 38.7%를 경험한 것으로 조사되어 구급업무현장에서 신체적 위협이나 신체적 폭력보다 언어적 폭력의 경험이 더 많은 것을 알 수 있었다. 최웅지(2004)의 연구에서 우리나라에서 언어적 폭력이 상대적으로 많이 나타나는 것은 외국과 달리 개인이 총이나 칼 등의 무기 소지를 금지하고 있기 때문이라고 설명하였고, 언어적 폭력이 빈번하게 발생하는 것은 다른 폭력유형과 법적인 제재가 어렵고 사회적으로 관대하기 때문에, 흔히 일어날 수 있다고 하였다(황은아 등, 1993에 인용됨). 그러나 언어적 폭력은 눈에 보이는 상처를 남기지는 않지만 더 큰 정신적 외상을 남기고(Oweis A, 2005), 개인의 자존감 상실과 환자에 대한 적대감은 업무의 질 저하를 초래하여, 스트레스의 최종단계인 소진에 이

르게 하는 등의 심각한 문제를 일으킬 수 있다(정은하, 2011).

본 연구에서 119구급대원이 경험한 폭력관련 특성을 분석한 결과 폭력의 가해자는 환자가 90.2%, 보호자가 28.4%, 기타 4.1%, 동료가 3.9% 순으로 조사되어 주로 환자나 보호자에 의한 폭력을 경험한 것으로 조사되었고, 임윤숙(2014)의 연구에서 도 환자 87.9%, 보호자 38.1%, 김희정 등(2013)의 연구에서 환자 56.6%, 환자와 보호자 36.2%로 나타나 본 연구결과와 유사하였다. 또한 폭력의 유발원인은 가해자의 병력(약물, 음주, 정신질환) 72.8%로 가장 많았으며, 구급대원이 경험한 폭력 실태 조사 최은숙 등(2009)의 연구에서 약물이나 알코올중독이 56.2%, 정신병력 12.3%, 출동지연 9.3% 순이었고, 신상열(2009)의 연구에서 음주 또는 약물 56.2%, 응급의료인력 부족 36.3% 순으로 나타나 본 연구 결과와 유사하였다. 여러 연구에서 119구급대원은 환자나 보호자에 의한 폭력이 가장 많았으며, 폭력유발 원인 또한 가해자의 병력(음주, 알코올 중독, 정신질환)과 관련된 것으로 조사되어 구급업무현장에서 119구급대원의 폭력을 예방하고 대응할 수 있는 방안 마련이 필요하다.

119구급대원의 사회심리적 스트레스 정도를 PWI-SF(장세진, 2000)도구에 의해 측정된 결과 119구급대원의 사회심리적 스트레스 평균은 19.56점이며, 8점 이하의 건강군이 10.4%, 잠재적 스트레스군이 63.1%, 27점 이상의 고위험군이 26.5%로 대상자의 대부분이 잠재적 스트레스군에 속하였다. 사회심리적 스트레스 정도에 관한 연구는 다양한 직업군을 대상으로 수행되었으며, 일반직장인을 대상으로 한 장세진(2000)의 연구에서는 고위험군 19.3%, 잠재적 스트레스군 61.3%, 건강군이 19.4%로 조사되었고, 간호사를 대상으로 김환철 등(2006)의 연구에서는 고위험군 25.1%, 잠재적 스트레스군이 73%, 건강군이 1.7%에 조사되었다. 본 연구대상을 포함한 의료인들의 사회심리적 스트레스가 일반 직장인에 비해 고위험, 잠재적 위험수준에 있는데 이는 119구급대원의 직무 특성상 24시간 출동대기 상황으로 인한 긴장감과 응급상황에서 생명과 관련된 응급처치를 시행함에 있어 고도의 집중력과 전문성을 요구하는 스트레스 상황으로 인해 사회심리적 스트레스를 더 증가하는 것으로 설명된다(추성주, 2011). 스트레스는 개인

뿐만 아니라 개인이 속한 조직에도 부정적인 영향을 미치게 되며, 응급처치에 대한 자신감 저하 및 구급대원으로서의 자존감을 상실시키고, 근로의욕을 저하시켜 이직의도를 높이는 주요 요인으로 작용하는데 조직차원에서의 사회적 지지는 사회심리적 스트레스에 강력한 완충작용을 하는 것으로 알려져 있다(Sandler etc. 1989; 강부명, 2003; 하성창, 2005). 따라서 조직차원에서 스트레스를 감소시키기 위한 구성원 간의 관심과 배려, 사회적 지지를 통해 119구급대원의 삶의 질뿐만 아니라 업무의 질을 높일 수 있는 대책마련이 필요하다.

본 연구에서 119구급대원의 소진은 평균 2.40(총 5점)이었고, 소진의 하위영역으로 나누어 살펴보면 개인적 성취감이 2.52점으로 가장 높았고, 정서적 탈진 2.40점, 대인관계 2.37점, 비인격화 2.23점 순으로 나타났다. 본 연구와 동일한 도구를 사용한 응급실 간호사를 대상으로 조사한 정은하(2011)의 연구에서는 소진 평균은 3.13점(총 5점)이었고, 정혜연(2008)의 연구에서는 소진 평균 3.10(총 5점)으로 본 연구가 응급실 간호사를 대상으로 한 연구보다 소진정도가 낮게 나타났다. 또한 소진의 하위영역으로 살펴보면 정은하(2011), 정혜연(2008)에서는 정서적 탈진이 가장 높은 것으로 조사되어 개인적 성취감이 가장 높게 나온 본 연구결과와 차이가 있었다. 이는 119구급대원의 환자에 대한 역할 수행능력에서 자신감이 현장 활동에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 특성을 반영한 것이라고 생각된다(김재갑, 2007).

본 연구결과 일반적 특성에 따른 사회심리적 스트레스는 근무지역, 현재근무부서, 현부서 근무지속 희망여부에서 유의한 차이를 보였는데, 정은하(2011)의 응급실 간호사의 폭력경험, 사회심리적 스트레스 및 소진 연구에서 결혼여부, 응급실지속 근무희망에서 유의한 차이가 나타나 본 연구결과와 유사한 결과이다. 또한 소진과 관련된 특성으로는 근무지역, 가구 1년 총소득, 현재근무부서, 현부서 근무지속 희망여부가 관계있는 변수로 나타났는데, 근무지역은 전남, 가구 1년 총소득이 3000만원~5000만원 미만에서, 현재근무부서는 읍면소재 안전센터가, 구급대 근무지속 희망하지 않은 경우 소진정도가 높은 것으로 나타났다. 이는 응급실 간호사를 대상으로 정혜연(2008), 박경아

(2013)의 연구에서 향후 응급실 근무계획이 없다고 응답한 대상자의 소진정도가 높다는 결과와 유사하였다. 본 연구결과 스트레스 및 소진정도를 증가시키는 특성들은 근무여건과 밀접한 관련이 있으며, 119구급대원의 정기적인 순환보직으로 근무여건 변화가 필요할 것으로 생각된다(배기숙, 2010).

본 연구에서는 사회심리적 스트레스 영향 요인을 규명하기 위하여 회귀분석을 시행한 결과 사회심리적 스트레스의 영향요인은 일반적 특성 중 근무지역, 현부서 근무지속 희망여부와 언어적 폭력이 영향을 주는 것으로 나타났고($R^2=12.4\%$), 또한 폭력경험과 사회심리적 스트레스 상관관계에서 119구급대원의 폭력경험 중 언어적 폭력이 사회심리적 스트레스와 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 119구급대원을 대상으로 폭력경험과 사회심리적 스트레스 및 소진에 대한 선행연구가 없어 직접 비교는 어려우나, 하지만 건설현장 근로자를 대상으로 한 하미영(2014)의 연구에서 언어적 폭력 경험이 많을수록 사회심리적 스트레스 ‘고위험군’으로 분류될 가능성이 높다고 보고하였고, 간호사를 대상으로 한 유미옥(2012)의 연구에서도 환자 및 보호자의 언어폭력이 많을수록 직무스트레스는 높아진다고 나타나 본 연구결과를 지지해준다.

본 연구에서 회귀분석을 시행한 결과 소진에 영향을 주는 요인은 일반적 특성 중 근무지역, 현재근무부서, 현부서 근무지속 희망여부와 언어적 폭력으로 확인되었으며, 기존 선행연구에서(정희영, 2011) 응급실 간호사의 소진 영향요인을 조사한 결과 언어적 폭력, 직무만족, 폭력예방프로그램, 근무형태, 학력이 소진에 영향을 미치는 것으로 조사되어 본 연구결과와 일부 일치하였다. 언어폭력 상황은 자아개념의 손상, 모욕감으로 의사소통의 단절, 업무 수행 능력을 저하시켜 서비스의 질을 떨어뜨리는 결과를 초래하므로 적극적인 대처방안을 지속적으로 제시할 필요가 있다(구자관, 2008). 하지만 언어적 폭력이 소진에 영향이 있다고 보고한 연구결과는 미미하고, 119구급대원을 대상으로 한 선행연구가 불충분하므로 이에 대한 논의가 전개될 수 있는 기반을 제시한다는 점에서 본 연구의 의의가 있다고 사료된다. 또한, 폭력경험 중 언어적 폭력이 소진과 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 대상자의 언어적 폭력 경험이 많을

수록 소진정도가 높아짐을 알 수 있다. 다만 본 연구에서는 신체적 위협이나 신체적 폭력과 소진에는 유의한 상관관계가 없는 것으로 나타나, 기존 선행연구에서 폭력경험과 소진간의 유의한 상관관계가 있다고 한 응급실 간호사를 대상으로 조사한 정혜연(2008), 최은영(2011), 정희영(2014)의 연구와 119구급대원을 대상으로 조사한 김지희 등(2010)의 연구결과와 차이가 있었다.

본 연구는 특정지역 2곳의 119구급대원을 대상으로 한 연구이며, 본 연구 결과를 일반화하기에는 제한점이 있으므로, 향후 이를 보완하는 연구가 필요할 것으로 생각된다.

본 연구결과를 최종정리하면, 119구급대원이 경험한 폭력 중 언어적 폭력경험이 많을수록, 사회심리적 스트레스 정도 및 소진의 정도가 높았고, 사회심리적 스트레스 영향요인으로는 근무지역, 현부서 근무지속 희망여부, 언어적 폭력으로 확인되었으며, 소진영향요인으로는 근무지역, 현부서 근무지속 희망여부, 언어적 폭력으로 확인되었다. 따라서 이러한 변수를 고려하여 119구급대원의 폭력대처방안 및 예방교육프로그램 개발, 사회심리적 스트레스 및 소진을 감소시키기 위한 정서적지지 프로그램 개발 및 구급업무 환경 개선 방안 등의 조직적인 차원에서의 대책 마련이 필요할 것으로 사료된다.

V. 요약 및 결론

본 연구는 119구급대원이 지각하는 폭력경험, 사회심리적 스트레스, 소진의 상관관계를 알아보고자 광주, 전남 소방본부 소속 구급대원 총 795명 중 본 연구에 참여하기를 동의한 119구급대원 455명을 대상으로 2013년 11월 1일부터 3월 30일까지 구조화된 자기 기입식 설문지를 이용하여 조사하였다.

자료분석은 SPSS WIN 20.0을 사용하여 119구급대원의 일반적인 특성, 폭력경험은 빈도와 백분율을, 사회심리적 스트레스 정도, 소진정도는 평균과 표준편차를, 일반적 특성에 따른 측정변수들 간의 차이는 t-test, ANOVA(사후검정은 Scheffe test), 변수들 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient으로 분석하였다. 사회심리적 스트레스 및 소진 영향 요인은 Linear regression analysis를 실시하였다.

본 연구결과는 다음과 같다.

- 1) 119구급대원이 경험한 폭력유형에 따른 빈도는 언어적 폭력은 주 0.67~1.39회, 신체적 위협은 0.56~1.36회, 신체적 폭력은 0.19~1.05회 경험하는 것으로 나타났다. 폭력의 가해자는 주로 환자(90.2%)였으며, '가해자의 병력(약물,음주,정신질환)'이(72.8%) 폭력의 주요 유발 원인이었다.
- 2) 119구급대원의 사회심리적 스트레스 정도는 평균 19.56±9.29점(총 54점)이었고, 사회심리적 스트레스의 대상자 분포는 '잠재적 스트레스군'(9~26점)이 63.1%, '고위험군'(27점 이상) 26.5%, '건강군'(8점 이하) 10.4% 순이었다.
- 3) 119구급대원의 소진정도는 평균 2.40점(총 5점)이었고, 소진의 하부영역별로는 '개인적 성취감'(2.52점), '정서적 탈진'(2.40점), '대인관계' (2.37점), '비인격화'(2.23점) 순이었다.
- 4) 119구급대원의 일반적 특성에 따른 사회심리적 스트레스는 근무지역, 현재근무부서, 현부서 근무지속 희망여부에서 유의한 차이가 있었으며, 소진 정도는 근무지역, 가구 1년 총소득, 현재부서, 현부서 근무지속 희망여부에서 유의한 차이가 있었다.
- 5) 폭력경험, 사회심리적 스트레스와 소진의 상관관계를 살펴본 결과 폭력경험 중 언어적 폭력이 사회심리적 스트레스($p < 0.05$)와 소진($p < 0.05$)과 유의한 양의 상관관계

를 보였다.

- 6) 회귀분석 결과, 사회심리적 스트레스 영향요인은 근무지역, 현부서 근무지속 희망여부 여부, 언어적 폭력이 영향을 주는 것으로 확인되었고($R^2=12.9\%$), 소진 영향요인으로는 현부서 근무지속 희망여부, 근무지역, 언어적 폭력이 영향을 주는 것으로 확인되었다($R^2=14.5\%$)

본 연구 결과, 119구급대원의 언어적 폭력 경험이 많을수록, 사회심리적 스트레스 및 소진정도가 높아지는 것으로 나타났다. 사회심리적 스트레스 및 소진 영향요인으로는 근무지역, 현부서 근무지속 희망여부, 언어적 폭력으로 확인되었고, 소진영향요인으로는 현부서 근무지속 희망여부, 근무지역, 언어적 폭력으로 확인되었다. 따라서 소방조직차원에서의 119구급대원의 폭력대처방안 및 예방교육프로그램 개발, 사회심리적 스트레스 및 소진을 감소시키기 위한 정서적지지 프로그램 개발, 구급업무 환경 개선 방안 등의 대책 마련이 필요할 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

- 강부명(2003). 대학생들의 사회심리적 스트레스 요인과 대처 방식: 성별, 학년별, 계열별 차이를 중심으로. 건국대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 구자관(2008). 언어폭력이 소진, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향. 한국서비스산업학회지, 5(2), 15-33.
- 구정복(2003). 임상간호사의 소진에 따른 복지대책. 청주대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 김수연, 엄미란, 오희영, 안혜영 (2007). 응급실 간호사가 경험한 폭력과 폭력 반응에 관한 조사. 기본간호학회지, 14(4), 446-456.
- 김은주(2002). 간호사의 소진경험과 직무만족과의 관계 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 김재갑(2007). 광주·전남지역 응급구조사의 직무만족도. 전남대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김지희, 엄동춘, 김은애(2010). 119구급대원의 폭력경험과 소진 및 자아존중감 간의 관계. 한국산학기술학회논문지 11(11), 4433-4440.
- 김환철(2006). 일개 대학병원 간호사의 직무스트레스와 사회심리적 스트레스와의 관련성. 전북대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김희정, 최은숙(2013). 여성 119구급대원의 폭력 경험과 이직 의사. 한국응급구조학회논문지, 17(2), 65-76.
- 박경아(2013). 응급실 간호사의 사회심리적 스트레스, 강인성, 소진 및 이직의도. 인제대학교 대학원 석사학위 논문.
- 배기숙(2010). 119구급대원의 직무만족도와 이직의도와의 관계. 한국응급구조학회 논문지, 14(1), 65-80.
- 신상열(2009). 환자 및 보호자로부터 구급대원이 경험한 병원 전 응급의료현장 폭력실태. 한국산학기술학회논문지, 10(23), 3870-3878.

- 양진향, 정혜연(2009). 응급실 간호사의 폭력반응, 대응 및 소진간의 관계. 기본간호학회지, 16(1), 103-111.
- 이상한(2013). 폭력에 따른 119구급대원의 직무스트레스에 관한 연구_대구지역을 중심으로. 대구대학교 산업행정대학원 석사학위 논문.
- 임윤숙(2014). 119구급대원의 폭력경험과 폭력반응 직무스트레스간의 상관관계. 공주대학교 대학원 석사학위 논문.
- 장세진(2000). 스트레스, 건강통계자료 수집 및 측정의 표준화. 대한예방의학회지, 92-143.
- 장은숙(1995). 정신의료사회사업가의 소진과 업무환경에 관한 연구. 숭실대학교 대학원 석사학위 논문.
- 정은하(2011). 응급실 간호사의 폭력 경험, 사회심리적 스트레스 및 소진. 전남대학교 대학원 석사학위 논문.
- 정혜연(2008). 응급실 간호사가 경험한 폭력, 대응 및 소진에 관한 연구. 인제대학교 대학원 석사학위 논문.
- 정희영(2014). 응급실 간호사의 소진 영향 요인. 한국직업건강간호학회지, 23(1), 1-10.
- 조영임(1996). 응급실 환자의 스트레스에 관한 연구. 동남보건전문대학 논문집, 13, 627-638.
- 최웅지(2004). 응급실내에서 발생한 폭력의 실태. 조선대학교 대학원 석사학위 논문.
- 추성주, 박옥임, 강희순(2011). 119구급대원의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인. 한국산업간호학회지, 20(2), 153-162.
- 하미영(2014). 건설현장 근로자의 폭력경험이 사회심리적 스트레스에 미치는 영향. 가톨릭대학교 보건대학원 석사학위 논문.
- 하성창(2005). 직무스트레스요인과 사회심리적 스트레스 증상수준의 연관성 연구. 인제대학교 대학원 석사학위 논문.
- 홍희정(2012). 응급의료종사자의 소진영향요인: 부산, 경남지역 119구급대원 중심으로. 한국직업건강간호학회지 21(2), 164-173.

- 황은아(1993). 간호사의 폭력 체험에 대한 의미. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- Oweis, A., Mousa Diabat, K.(2005). Jordanian nurses preception of physician's verbal vbuse: findings from a questionnaire survey. International Journal of Nursing Studies, Elsevier Science B.V. 42(8), 881-888.
- Sandler, I. N., Miller, P., & Short, J., & Wolchik. S. A.(1989). Social support as a protective factor for children in stress. Children Social Networks and Social Supports 3, 277-307.

<부록> 설문지

119구급대원의 폭력경험과 사회심리적 스트레스 및 소진의 연관성

안녕하십니까?

저는 조선대학교 보건대학원에 재학 중인 학생입니다.

이 설문지는 119구급대원이 경험하는 폭력으로 인해 겪는 사회심리적 스트레스와 소진에 관한 연구로 작성된 것입니다.

본 연구와 관련된 귀하의 개인적인 정보와 설문 내용은 무기명으로 작성되며, 연구 목적 이외에는 사용하지 않을 것입니다.

귀하께서 근무하면서 경험한 내용을 토대로 평소 느끼신 바를 솔직하고 성의 있는 답변 부탁드립니다.

바쁘신 중에 본 연구에 참여해 주셔서 감사드립니다.

2013년 11월

조선대학교 보건대학원
보건학 석사과정

지도교수 : 최성우
연구자 : 박금숙

※ 본 설문에 궁금한 사항은 연락 주십시오.(E-mail : mint20pks@hanmail.net)

1. 일반적 특성

◆ 아래의 항목을 읽으시고 해당하는 항목에 V표 하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은 ?

- ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 연령은 ?

만()세

3. 귀하의 결혼 상태는 ?

- ① 미혼 ② 기혼 ③ 기타 ()

4. 귀하의 종교는?

- ① 있다 ② 없다

5. 귀하의 최종학력은?

- ① 고등학교졸업
② 전문대학졸업
③ 4년제 졸업
④ 대학원졸업

6. 귀하의 자격은 ? (중복체크 가능)

- ① 1급 응급구조사
② 2급 응급구조사
③ 간호사
④ 구급교육 이수

7. 귀하의 소방에서의 근무경력은 ?

()년 ()개월

8. 귀하의 구급업무 근무경력 ?

()년 ()개월

9. 귀하의 현재 근무부서는?

- ① 본서직할 안전센터

2. 폭력유형에 대한 내용

◆ 최근 1년 이내의 본인이 직접 경험한 것을 토대로 해당하는 칸에 V표 해주십시오.

1. 언어적 폭력에 관한 내용입니다(해당하는 칸에 V표 해주십시오).

문 항	없음/주	1회/주	2회/주	3회/주	4회 이상/주
1. 욕을 한다.					
2. 반말을 한다.					
3. 소리를 지른다.					
4. 협박을 한다.					

2. 신체적 위협에 관한 내용입니다(해당하는 칸에 V표 해주십시오).

문 항	없음/월	1회/월	2회/월	3회/월	4회 이상/월
1. 나를 때리려는 자세를 취한다.					
2. 험상궂은 표정을 짓는다.					
3. 물건을 던지려는 자세를 취한다.					
4. 화를 내면서 구급차 들것에 앉기를 거부하거나 나의 지시에 따르지 않고 주위를 돌아다닌다.					
5. 구급차나 구급용 물품을 발로 찬다.					

3. 신체적 폭력에 관한 내용입니다.(해당하는 칸에 V표 해주십시오.)

문 항	없음/년	1회/년	2회/년	3회/년	4회 이상/년
1. 나를 향해 던진 물건에 맞는다.					
2. 내 멱살을 잡는다.					
3. 나를 때리거나 발로 찬다.					
4. 나를 할컾다.					
5. 상대방이 나를 민다.					
6. 상대방이 나를 문다.					
7. 나를 향해 침을 뱉는다.					

3. 사회심리적 스트레스

◆ 최근 몇 주 동안에 경험하셨거나 느끼셨던 육체적 심리적 상태에 대한 것입니다. 해당하는 칸에 V표 해주십시오.

문 항	항상 그렇다 0	대부분 그렇다 1	약간 그렇다 2	전혀 그렇지 않다 3
1. 현재 매우 편안하며 건강하다고 느낀다.				
2. 잠자고 남 후에도 개운한 감이 없다.				
3. 매우 피곤하고 지쳐 있어 먹는 것조차도 힘들다고 느낀다.				
4. 근심걱정 때문에 편안하게 잠을 자지 못한다.				
5. 정신이 맑고 깨끗하다고 느낀다.				
6. 기력(원기)이 왕성함을 느낀다.				
7. 밤이면 심란해지거나 불안해 진다.				
8. 대다수의 사람들과 마찬가지로 나를 잘 관리해 나간다고 생각한다.				
9. 전체적으로 현재 내가 하고 있는 일은 잘 되어 가고 있다고 느낀다.				
10. 내가 행한 일의 방법이나 절차에 만족한다.				
11. 어떤 일을 바로 착수(시작)할 수 있다.				
12. 정상적인 일상생활을 즐길 수 있다.				
13. 안절부절 못하거나 성질이 심술궂게 되어 진다.				
14. 나에게 닥친 문제를 해결해 나갈 수 있다.				
15. 불행하고 우울함을 느낀다.				
16. 나 자신에 대해 신뢰감이 없어지고 있다.				
17. 모든 것을 고려해 볼 때 행복감을 느낀다.				
18. 삶을 살아갈 만한 가치가 있다고 느낀다.				

4. 소진

◆ 폭력 경험 후 느끼게 되는 소진에 대한 질문입니다. 해당하는 칸에 V표 해주십시오.

문 항	매우 그렇다 5	대체로 그렇다 4	보통 이다 3	그렇지 않은 편이다 2	전혀 그렇지 않다 1
1. 나는 일 때문에 정서적으로 고갈된 느낌이 든다.					
2. 나는 매일 일이 끝나면 진이 빠지는 느낌이다.					
3. 나는 아침에 일어나서 다시 이 일에 직면해야 한다는 것을 생각하면 피곤하다.					
4. 하루 종일 사람들과 일한다는 것이 내게는 정말 힘들다.					
5. 나는 내 업무 때문에 기진맥진한 느낌이다.					
6. 나는 내 일에 좌절을 느낀다.					
7. 나는 너무 힘들게 일하고 있다고 느낀다.					
8. 사람들과 직접적으로 일해야 하는 것이 내게는 많은 스트레스를 준다.					
9. 나는 진퇴양난에 빠진 느낌이다.					
10. 나는 어떤 사람(환자, 보호자, 직장동료 등)을 비인격적으로 대하고 있다.					
11. 나는 이일을 하게 된 후로 사람들에게 점점 더 무감각해져 간다.					
12. 나는 이 일이 나를 정서적으로 무너지게 할까 봐 걱정이다.					
13. 나는 상대방(환자, 보호자, 직장동료 등)에게 무슨 일이 일어났는지에 대해 관심이 없다.					
14. 나는 상대방(환자, 보호자, 직장동료 등)이 자신의 문제로 나를 비난하고 있다고 느낀다.					
15. 나는 상대방(환자, 보호자, 직장동료 등)의 감정을 쉽게 이해할 수 있다.					
16. 나는 상대방(환자, 보호자, 직장동료 등)의 문제를 매우 효과적으로 다룬다.					

문항	매우 그렇다 5	대체로 그렇다 4	보통 이다 3	그렇지 않은 편이다 2	전혀 그렇지 않다 1
17. 나는 상대방(환자, 보호자, 직장동료 등)의 문제를 매우 효과적으로 다룬다.					
18. 나는 상대방(환자, 보호자, 직장동료 등)의 감정을 쉽게 이해할 수 있다.					
19. 나는 상대방(환자, 보호자, 직장동료 등)의 문제를 매우 효과적으로 다룬다.					
20. 나는 내 일을 통해 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다.					
21. 나는 매우 활동적이다.					
22. 나는 상대방과 쉽게 편안한 분위기를 만들 수 있다.					
23. 나는 상대방과 친밀하게 일하고 나면 흐뭇해진다.					
24. 나는 이 일을 통해 많은 가치 있는 일들을 이루어왔다.					
25. 나는 내 일에서 정서적인 문제를 침착하게 다룬다.					

- 수고하셨습니다. 설문에 응답해 주셔서 감사드립니다.-

저작물 이용 허락서

학 과	보건학	학 번	20118607	과 정	석사
성 명	한글: 박금숙 한문: 朴 金 淑 영문: Park Keum Suk				
주 소	광주광역시 남구 효우2로 20 효천천년나무2단지 201동 404호				
연락처	E-MAIL : mint20pks@hanmail.net				
논문제목	한글: 119구급대원의 폭력경험과 사회심리적 스트레스와 소진의 연관성 영어: The Relationship of Violence Experience, Psychosocial Stress and Burnout among 119 Emergency Medical Technicians ; Focusing on 119 Emergency Medical Technician in Gwangju and Jeollanamdo				

본인이 저작한 위의 저작물에 대하여 다음과 같은 조건아래 조선대학교가 저작물을 이용할 수 있도록 허락하고 동의합니다.

- 다 음 -

1. 저작물의 DB구축 및 인터넷을 포함한 정보통신망에의 공개를 위한 저작물의 복제, 기억장치에의 저장, 전송 등을 허락함
2. 위의 목적을 위하여 필요한 범위 내에서의 편집·형식상의 변경을 허락함. 다만, 저작물의 내용변경은 금지함.
3. 배포·전송된 저작물의 영리적 목적을 위한 복제, 저장, 전송 등은 금지함.
4. 저작물에 대한 이용기간은 5년으로 하고, 기간종료 3개월 이내에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 저작물의 이용기간을 계속 연장함.
5. 해당 저작물의 저작권을 타인에게 양도하거나 또는 출판을 허락을 하였을 경우에는 1개월 이내에 대학에 이를 통보함.
6. 조선대학교는 저작물의 이용허락 이후 해당 저작물로 인하여 발생하는 타인에 의한 권리 침해에 대하여 일체의 법적 책임을 지지 않음
7. 소속대학의 협정기관에 저작물의 제공 및 인터넷 등 정보통신망을 이용한 저작물의 전송·출력을 허락함.

동의여부 : 동의(○) 반대()

2015년 월 일

저작자: 박 금 숙 (서명 또는 인)

조선대학교 총장 귀하