



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 원 저작자를 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 권리와 책임은 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)



2016년 8월
석사학위논문

병원 원무행정근무자의
폭력경험이 직무스트레스에
미치는 영향

조선대학교 보건대학원
보건학과
최윤영

병원 원무행정근무자의
폭력경험이 직무스트레스에
미치는 영향

The influence of violence experience
on the job stress among hospital
employees working at administration
and discharging department

2016년 8월

조선대학교 보건대학원

보 건 학 과

최 윤 영

병원 원무행정근무자의
폭력경험이 직무스트레스에
미치는 영향

지도교수 한 미 아

이 논문을 보건학 석사학위신청 논문으로 제출함

2016년 4월

조선대학교 보건대학원

보 건 학 과

최 윤 영

최윤영의 석사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 박종(인)

위원장 조선대학교 교수 최성우(인)

위원장 조선대학교 교수 한미아(인)

2016년 6월

조선대학교 보건대학원

목 차

표 목 차	iii
ABSTRACT	iv
I. 서론	1
II. 연구방법	3
A. 연구대상 및 자료수집 방법	3
B. 조사변수	4
1. 일반적 특성	4
2. 직무관련 특성	4
3. 폭력경험	4
4. 직무스트레스	5
C. 자료분석	6
III. 연구 결과	7
A. 대상자의 특성 분포	7
1. 일반적 특성	7
2. 직무관련 특성	9
3. 폭력경험	11
4. 직무스트레스	13

B. 직무스트레스 관련요인	14
1. 일반적 특성에 따른 직무스트레스	14
2. 직무관련 특성에 따른 직무스트레스	16
3. 폭력경험에 따른 직무스트레스	18
4. 다중선행 회귀분석을 이용한 직무스트레스 관련요인 ·	19
IV. 고찰	21
V. 요약 및 결론	25
참고문헌	26

표 목 차

Table 1. General characteristics of the subjects	8
Table 2. Job-related characteristics of the subjects	10
Table 3. Experience of violence	12
Table 4. Job stress	13
Table 5. Job stress by general characteristics	15
Table 6. Job stress by job-related characteristics	17
Table 7. Correlation between violence level and job stress	18
Table 8. Associated factors with job stress using multiple linear regression	20

ABSTRACT

The influence of violence experience on the job stress among hospital employees working at administration and discharging department

Choi, Yun-young

Advisor : Prof. Han, Mi Ah M.D., Ph.D
Department of Public Health,
Graduate School of Health Science,
Chosun University

Objective: Workplace violence was recognized to be social problems that might impact the health status and the job satisfaction of employee in hospitals. This study investigated the current status of violence and job stress among hospital employees working at administration and discharging department.

Methods: The study subjects were 213 administrative employees working at 20 general hospitals. Data were collected by self-administered questionnaire that included information such as demographics, job-related characteristics, experience of violence and job stress. The violence classified as verbal violence, physical threat and physical violence occurred

by patients and caregivers. T-tests, ANOVA, correlation analysis, and multiple linear regression analysis were performed to examine the associated factors with job stress.

Results: The levels of verbal violence, physical threat and physical violence were 1.63 ± 1.32 , 0.53 ± 0.85 and 0.04 ± 0.23 , respectively. The score of job stress was 2.74 ± 0.50 and it was associated with age, existence of spouse, drinking frequency, subjective health status, disease history, night-time treatment, public health administration career and current job working years in simple analysis. In multiple linear regression analysis, the level of verbal violence experience was significantly associated with job stress ($B=0.09$, $SE=0.02$, $p=0.001$). Also physical threats ($B=0.18$, $SE=0.04$, $p<0.001$) and physical violence ($B=0.48$, $SE=0.17$, $p=0.007$) showed positive association with job stress.

Conclusion: This study attempted to examine the association between experience of violence and job stress in administrative employees at medical institutions. Levels of violence showed positive correlation with the job stress. Environment improvement to protect employee from violence and management of employees who experienced workplace violence are needed to reduce the job stress.

Key words: Hospital employees, Job stress, Violence

I. 서론

서비스를 생산하는 병원 조직을 크게 구분하면 환자에 대한 치료·검진 등 진료 서비스가 중심이 되는 의료진과, 조직 생산성과 경제적 가치 및 병원 운영 관리의 행정직으로 구분할 수 있다(Kim, 2015). 이 중 원무행정 부서는 전체 직원의 약 7%의 구성비를 차지하고 있으며(Hwang et al, 2014), 환자 및 보호자들과 가장 먼저 접하는 부서이자 마지막에도 접하는 부서로서(Nam et al, 2014) 진료접수와 병원비 수납, 제증명 발급, 입원 및 퇴원수속을 담당한다(Kim et al, 2012).

의료기관의 원무행정근무자들은 일반 조직의 사무행정과 달리 병원 내 서로 다른 직종의 종사자들과 상호작용하며 일반직장인으로서 조직 내 위계구조에 의한 조직생활을 기본으로 하지만, 의학용어나 질병, 의약품에 대한 전문적 지식과 새로운 의료기술 등에 대한 이해와 능력을 갖추어야 한다. 동시에 환자와 보호자 등 의료소비자와 직접 대면하기 때문에 감정노동자로서의 역할도 감당하고 있으며(Kim, 2013), 의료진과 환자 사이에서의 다리역할을 하며 환자의 금전문제 및 병원서비스에 대한 불만족으로 인한 민원을 받고 해결하는 역할 등도 수행한다.

전국보건의료노조연합이 의료기관 종사자 3만 9천명을 대상으로 2010년 실시한 조사 결과에 따르면 일을 하면서 폭언, 폭행, 성희롱 등을 경험한 비율이 62.9%였다(Kim et al, 2012). 폭력을 경험한 의료기관 종사자의 비율을 살펴보면 간호사가 85.5%, 의사가 80.0%, 행정업무종사자와 의료기사가 71.0%로 대다수가 폭력에 노출되어 있었다(Bae & Lee, 2015). 고객과의 접점에 있는 원무행정 근무자가 겪는 폭력은 주로 환자 및 보호자로부터 행해지는 것으로써, 언어적 폭력, 신체적 위협, 신체적 폭력의 영역으로 나눌 수 있다. 이러한 폭력경험은 대부분 신체적, 정신적으로 심한 스트레스를 유발하며 업무수행의 어려움이나 자신감 저하, 자존감을 상실시키고 (Park, 2015) 직무만족도와 서비스의 질을 저하시키며, 더 나아가 이직의도에 까지 영향을 끼쳐 병원 경영에 손실을 초래할 수 있다. 의료기관 조직의 유효성을 향상시키고 행정관리를 개선하기 위해서는 직무만족도를 높이고 직무스트레스를 낮추는 질적인 향상을 도모하는 것이 필요하다(Yeo, 2002).

직무스트레스는 직무를 수행하면서 둘러싼 환경과 관련하여 발생하는 것

으로 우울을 포함하여 정신적, 신체적으로 부정적인 영향을 미치며, 업무의 생산성과 효율성을 저하시키고 의욕상실, 고객에 대한 무관심, 불친절 등을 야기 시켜 양질의 서비스를 제공할 수 없을 뿐 아니라 개인, 가정 및 병원 모두에게 부정적인 결과를 유발하게 된다(Lee & Kim, 2006). 물리치료사를 대상으로 한 연구에서 여자인 경우, 기혼인 경우, 병원형태가 병원급이고, 경력이 11-15년인 경우, 주당 근무시간 46-50시간인 경우, 근무 평가가 임금이나 승진에 반영되지 않는 경우 직무스트레스 점수가 높았다(Dong et al, 2008). 방사선사를 대상으로 한 연구에서는 연령대 30대, 근무 년수는 5-10년, 병원 만족도가 낮을수록, 근무부서 만족도에 따라서는 불만족일 경우 직무스트레스를 더 많이 느끼는 것으로 나타났다(Yeo & Kim, 2011). 폭력의 경우 간호사의 96.9%가 최근 1년간 폭력 경험에 있었는데, 이렇게 노출 수준이나 빈도가 높은 경우 업무수행도가 떨어지고 소진이 높아졌으며 (Yun, 2010), Yu(2011)의 연구에서는 폭력경험이 많을수록 조직몰입이 낮아지고, 직무스트레스가 높아졌다.

이처럼 의료기관 종사자들을 대상으로 폭력이나 직무스트레스에 대한 연구가 많았지만 대부분 간호사, 의료기사 등에서 이루어 졌다(Kim, 2015). 이에 본 연구에서는 원무행정근무자들의 일반적, 직무관련 특성을 알아보고 이들이 경험하는 폭력의 유형 및 빈도, 이에 따른 직무스트레스와 이들 간의 관련성을 알아보고자 한다.

II. 연구방법

A. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구는 G광역시와 J남도 지역에 소재한 병원, 종합병원급 의료기관 원무행정근무자를 대상으로 하였다. G지역에서 총 16개 기관, J지역에서 총 4개 의료기관을 편의추출 하였다. 자료 수집은 2015년 12월 26일부터 2016년 2월 10일까지 각 병원을 방문하여 원무행정부서의 과장에게 연구의 목적과 취지를 설명하고 설문에 대한 허락을 받아 수행하였다. 설문의 배포와 수거는 원무행정부서의 과장을 통해서 강압 없이 자발적인 참여를 할 수 있도록 하였다. 익명성을 보장하고 개인정보보호를 위해 회수봉투는 개인별로 미리 지급 하였으며 회수 시에는 불투명 대봉투에 모아 노출되지 않도록 최대한 노력하였다. 즉시 회수가 가능한 경우에는 조사자가 직접 회수하였고, 바로 회수가 불가능한 경우는 우편으로 배포하고 수거 하였다.

설문지는 의료기관 총 20곳에 배포하였고 조사시점에 220명의 원무행정 근무자가 근무하고 있었으며 배포한 설문지는 회수율 98%로 217부였다. 회수된 217부 중에 응답이 불충분하거나 미비한 4부를 제외하고 213부를 본 연구의 자료 분석에 이용하였다. 본 연구는 자료수집 전에 C대학교병원 기관생명윤리위원회로부터 연구에 대한 승인을 받았다.

B. 조사변수

1. 일반적 특성

일반적 특성은 성별(남자, 여자), 연령(20-25세, 26-30세, 31세 이상), 배우자 유무(있음, 없음), 학력(고등학교 졸업, 전문대학 졸업, 대학교 졸업이상), 종교(있다, 없다), 취미(있다, 없다)를 조사하였다. 건강관련 특성은 흡연경험(흡연경험이 있다, 흡연경험이 없다), 음주빈도(전혀 마시지 않음, 한 달에 1번 정도, 한 달에 2-4번, 일주일에 2번 이상), 주관적 건강상태(건강하다, 보통이다, 건강하지 않다)와 질병력을 조사하였다. 질병력은 당뇨병, 고혈압, 고지혈증, 심장질환, 신장질환, 근골격계 질환, 간질환, 소화기계 질환, 기타의 질환 이환여부를 조사한 후 한 개라도 있는 경우 있음, 없음으로 분류하였다.

2. 직무관련 특성

직무관련특성은 전공학부(보건행정계열, 보건계열, 기타), 자격증의 종류, 같이 일하는 동료의 수(5명 이하, 6-10명, 11-15명, 16명 이상), 교대근무여부(한다, 안한다), 의료기관의 약간진료형태(하지 않음, 외래약간진료, 응급실, 응급의료센터), 직위(사원, 주임, 계장/과장, 기타), 주로 수행하는 업무(접수·수납, 입원·퇴원계, 산업재해/자동차보험, 심사청구, 민원상담), 원무행정경력, 현 직장 근속년수, 동종 직업군 이직경험(있다, 없다)을 조사하였다. 자격증은 병원행정사, 의무기록사, 임상병리사, 방사선사, 물리치료사, 간호사, 간호조무사, 사회복지사를 조사한 후 없음, 병원행정사, 기타로 재분류하였다.

3. 폭력경험

폭력경험은 Yun(2010)이 간호사를 대상으로 사용한 도구를 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 이용하였다. 원 도구에서 폭력의 종류는 언어적 폭력, 신체적 위협, 신체적 폭력의 3가지로 구성되었으며, 폭력의 가해자는

환자, 보호자, 의사, 간호사, 기타로 정의하였으며, 본 연구에서는 원무행정 근무자의 직무특성상 환자 및 보호자로 인한 폭력만을 측정하였다. 총 16문항으로 언어적 폭력 4문항(욕함, 반말, 소리 지름, 협박) 신체적 위협 5문항(때리려는 자세, 협상궂은 표정, 물건을 던지려는 자세, 화를 내며 병동을 돌아다님, 병원물건을 밭로 참), 신체적 폭력 7문항(던진 물건에 맞음, 떡살 잡힘, 때리거나 밭로 참, 할퀴, 밀침, 물럼, 침 뱉음) 영역으로 이루어져 있으며, 폭력의 측정은 언어적 폭력과 신체적 위협은 지난 1개월 동안 경험한 폭력 횟수를 0회에서 4회 이상으로, 신체적 폭력은 지난 1년 동안 경험한 폭력 횟수를 0회에서부터 4회 이상으로 구성되어 있다. 각 기간 동안 한번이라도 폭력을 경험한 경우와 폭력의 수준을 조사하였다. 폭력의 수준은 언어적 폭력과 신체적 위협은 1개월에 0회는 0점, 1회 1점, 2회 2점, 3회 3점, 4회 이상 4점, 신체적 폭력은 1년에 0회는 0점, 1회 1점, 2회 2점, 3회 3점, 4회 이상 4점으로 5점 척도로써 점수가 높을수록 폭력경험이 많다는 것을 의미한다.

4. 직무스트레스

직무스트레스는 Lee(1999)가 개발한 도구를 Yu(2011)이 수정·보완한 측정도구를 사용하였다. 직무스트레스는 4가지 영역으로, ‘직장에서 많은 일을 할 수 없을 것 같다’, ‘요즘 들어 직장에 가는 것이 두렵다’ 등으로 구성된 직무 긴장 10문항, ‘최근에 쉽게 짜증이 난다’, ‘우울하다’ 등으로 구성된 심리적 긴장 10문항, ‘친구들과 더 많은 시간을 보내고 싶다’, ‘친구와 자주 다투다’ 등으로 구성된 대인관계 긴장 8문항, ‘생각지 않게 체중이 늘었다’, ‘식습관이 불규칙하다’ 등으로 구성된 신체적 긴장 10문항으로 총 38문항이며, 직무스트레스 총 평균과 영역별로 평균평점을 계산하였다. 각 항목의 측정은 Likert 5점 척도로 ‘매우 그렇지 않다’가 1점, ‘대체로 그렇지 않다’가 2점, ‘보통 그렇지 않다’가 3점, ‘대체로 그렇다’가 4점, ‘매우 그렇다’가 5점을 나타낸다. 측정한 점수가 높을수록 스트레스가 높음을 의미한다. 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.92$ 의 신뢰도를 보였다.

C. 자료분석

수집된 자료는 SPSS 18.0 (SPSS inc. Chicago, IL, USA) 프로그램을 이용하였다. 일반적인 특성과 직무관련 특성, 폭력 경험, 직무스트레스는 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 이용하여 제시하였다. 일반적인 특성과 직무관련 특성, 폭력경험에 따른 직무스트레스를 비교하기 위하여 t-검정과 분산분석을 실시하였으며, 직무스트레스에 영향을 주는 요인을 알아보기 위해 단순분석에서 유의한 항목을 대상으로 다중선행회귀분석을 실시하였다. 질적변수의 경우 가변수 처리를 하였으며, 다중선행회귀분석 시행 시 모델Ⅰ은 언어적 폭력 수준이 투입되었고 모델Ⅱ에는 신체적 위협 수준, 모델Ⅲ은 신체적 폭력 수준이 각각 투입되었다. 통계적 유의수준은 $p<0.05$ 을 기준으로 검정하였다.

III. 연구결과

A. 대상자의 특성 분포

1. 일반적 특성

대상자는 남자 16.0%, 여자 84.0%이었고, 연령분포는 20-25세가 46.9%, 26-30세가 23.5%, 31세 이상이 29.6%였다. 배우자가 있는 경우가 76.0%, 없는 경우가 24.0%이었고 학업 수준은 고등학교 이하가 5.2%, 전문대학이 65.3%, 대학이상이 29.5%였다. 종교를 가진 사람은 36.2%, 없는 사람은 63.8%이였고, 취미생활을 하는 사람은 42.3%, 하지 않는 사람은 57.7%였다. 흡연경험이 있는 경우는 14.5%였고, 흡연경험이 없는 경우는 85.4%이며, 음주는 하지 않는 경우가 8.0%, 한 달에 1회 25.4%, 한 달에 2-4회 41.8%, 일주일에 2회 이상은 24.9%였다. 주관적 건강상태는 건강하다 38.5%, 보통이다 49.3%, 건강하지 않다 12.2%이었고, 질병력이 있는 경우는 26.3%였다 (Table 1).

Table 1. General characteristics of the subjects

Characteristics	Classification	N=213
Sex	Male	34(16.0)
	Female	179(84.0)
Age (year)	20~25	100(46.9)
	26~30	50(23.5)
	≥31	63(29.6)
Spouse	With	162(76.0)
	Without	51(24.0)
Education level	High school	11(5.2)
	College	139(65.3)
	≥University	63(29.5)
Religion	Yes	77(36.2)
	No	136(63.8)
Hobby	Yes	90(42.3)
	No	123(57.7)
Smoking experience	Yes	31(14.5)
	No	182(85.4)
Drinking frequency	None	17(8.0)
	1/month	54(25.4)
	2~4/month	89(41.8)
	≥2/week	53(24.8)
Subjective health status	Good	82(38.5)
	Fair	105(49.3)
	Poor	26(12.2)
Disease history	Yes	56(26.3)
	No	157(73.7)

Data are expressed as number (%).

2. 직무관련 특성

원무행정근무자의 직무관련 특성으로는 대학에서의 전공이 원무행정인 경우 76.5%, 보건계열인 경우 4.7%, 기타 18.8%였다. 자격증의 경우 보건행정사 자격증이 31.9%, 기타 29.1%, 없는 경우가 39.0%였다. 동료직원의 경우 5명 이하 25.4%, 6-10명 53.5%, 11-15명 12.6%, 16명 이상 8.5%였다. 교대근무를 하는 경우는 65.7%, 야간근무 형태에서 야간근무를 하지 않는 경우가 7.5%, 야간 외래진료 9.9%, 응급실 56.3%, 응급의료센터의 경우 26.3%였다. 직책은 사원이 72.3%, 주임 이상 24.4%, 기타 3.3%였고, 하고 있는 주요업무는 접수·수납 업무의 경우 53.1%, 입원·퇴원 업무는 16.0%, 산업재해·자동차보험 업무는 12.2%, 심사·청구업무는 7.0%, 민원상담 업무는 11.7%였다. 원무행정 경력이 1-2년인 경우 43.2%, 5년 이상은 45.1%였으며, 현 직장의 근속년수 1-2년 47.4%, 5년 이상은 39.4%였다. 동종 직업군으로 이직경험이 있는 경우는 28.6%였고, 71.4%가 이직경험이 없다고 하였다(Table 2).

Table 2. Job-related characteristics of the subjects

Characteristics	Classification	N(%)
Major of university	Public health administration	163(76.5)
	Health-related major	10(4.7)
	Others	40(18.8)
Qualification	No qualification	83(39.0)
	Hospital administration	68(31.9)
	Others	62(29.1)
Number of co-workers	≤5	54(25.4)
	6–10	114(53.5)
	11–15	27(12.7)
	≥16	18(8.5)
Shift work	Yes	140(65.7)
	No	73(34.3)
Night-time treatment	No	16(7.5)
	Outpatient clinics at night	21(9.9)
	Emergency room	120(56.3)
	Emergency medical care center	56(26.3)
Position	Staff	154(72.3)
	Chief	23(10.8)
	Section head or section chief	29(13.6)
	Others	7(3.3)
Main work duty	Accept & receipt	113(53.1)
	Hospitalization & discharge	34(16.0)
	Industrial accident & car insurance	26(12.2)
	Examine & charge	15(7.0)
	Complaints consultation	25(11.7)
Public health administration career(years)	1–2	92(43.2)
	3–4	25(11.7)
	≥5	96(45.1)
Working experience (years)	1–2	101(47.4)
	3–4	28(13.2)
	≥5	84(39.4)
Change jobs within the same field	Yes	61(28.6)
	No	152(71.4)

3. 폭력 경험

원무행정근무자가 폭력을 한번이라도 경험한 경우는 언어적 폭력 90.6%, 신체적 위협 70.9%, 신체적 폭력 10.3%였고, 언어적 폭력 수준의 평균 점수는 1.63 ± 1.32 , 신체적 위협은 0.53 ± 0.85 , 신체적 폭력 경험은 0.04 ± 0.23 이었다. 언어적 폭력 경험 중 ‘환자 또는 보호자가 나에게 반말을 한 적이 있다.’가 88.3%로 가장 많았고, 그 다음 ‘환자 또는 보호자가 나에게 소리를 지른 적이 있다.’가 78.4%였고, 횟수로 본 결과 1개월 동안 1회-2회 경험한 언어폭력이 73.8%였다. 신체적 위협 중 ‘환자 또는 보호자가 나에게 험상궂은 표정을 지은 적이 있다’가 67.0%로 가장 많았고, 신체적 폭력은 ‘환자 또는 보호자가 나를 밀친 적이 있다’가 8.0%로 가장 많았다(Table 3).

Table 3. Experience of violence

Classification	Experienced number(%)	Level of violence, $M \pm SD$
Verbal violence ^a	193(90.6)	1.63 ± 1.32
Disrespectful language by patient or caregiver.	188(88.3)	2.66 ± 1.46
Shouted at by patient or caregiver.	167(78.4)	1.87 ± 1.42
Insulted by patient or caregiver.	145(68.0)	1.46 ± 1.35
Threatened by patient or caregiver.	59(27.7)	0.54 ± 1.07
Physical threat ^a	151(70.9)	0.53 ± 0.85
Patient or caregiver scowled.	143(67.0)	1.50 ± 1.43
Patient or caregiver were angry with me and complained about me.	59(27.7)	0.48 ± 0.97
Patient or caregiver threatened to throw objects.	36(16.9)	0.24 ± 0.66
Patient or caregiver threatened to hit.	35(16.5)	0.24 ± 0.64
Patient or caregiver kicked hospital property to their anger towards me.	32(14.9)	0.20 ± 0.59
Physical violence ^b	22(10.3)	0.04 ± 0.23
Patient or caregiver pushed me.	17(8.0)	0.11 ± 0.44
Patient or caregiver threw things at me.	13(6.1)	0.06 ± 0.26
Patient or caregiver grabbed my shirt.	9(4.2)	0.06 ± 0.38
Patient or caregiver hit or kicked me.	4(1.9)	0.02 ± 0.18
Patient or caregiver spat at me.	4(1.9)	0.02 ± 0.18
Patient or caregiver scratched me.	3(1.4)	0.01 ± 0.11
Patient or caregiver bit me.	1(0.5)	0.00 ± 0.06

^aduring the past month, ^bduring the past year

4. 직무스트레스

원무행정근무자의 직무스트레스 총 평균은 2.74 ± 0.50 점 이었고, 각 영역별 문항 당 평균은 신체적 긴장 영역이 2.98 ± 1.14 점으로 가장 높았으며, 심리적 긴장 2.86 ± 1.06 점, 대인관계 긴장 2.62 ± 0.90 점, 직무긴장 영역 2.50 ± 0.94 점 순 이었다(Table 4).

Table 4. Job stress

Job stress	M±SD
Total stress	2.74 ± 0.50
Vocational strain	2.50 ± 0.94
Psychological strain	2.86 ± 1.06
Interpersonal strain	2.62 ± 0.90
Physical strain	2.98 ± 1.14

B. 직무스트레스 관련요인

1. 일반적 특성에 따른 직무스트레스

원무행정근무자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스 평균을 비교한 결과에서 연령은 20-25세의 경우 2.81 ± 0.46 점, 26-30세 2.79 ± 0.53 점, 31세 이상 2.60 ± 0.51 점으로 유의한 차이가 있었다($F=3.62$, $p=0.028$). 배우자가 있는 경우 2.82 ± 0.50 점, 없는 경우는 2.49 ± 0.42 점이었다($F=4.23$, $p<0.001$). 음주는 전혀 마시지 않은 경우는 2.86 ± 0.47 점, 한 달에 한 번 정도는 2.51 ± 0.50 점, 한 달에 2-4번은 2.85 ± 0.43 점, 일주일에 2회 이상은 2.76 ± 0.55 점이었다($F=5.82$, $p=0.001$). 주관적 건강상태가 좋은 경우 2.60 ± 0.48 점, 보통인 경우 2.77 ± 0.50 점, 나쁜 경우는 3.09 ± 0.36 점이었다($F=10.60$, $p<0.001$). 질병력이 있는 경우는 3.01 ± 0.43 점, 없는 경우는 2.65 ± 0.49 점으로 유의한 차이가 있었다($t=-4.91$, $p<0.001$). 성별, 학력, 종료, 취미생활은 직무스트레스와 유의한 관련성이 없었다(Table 5).

Table 5. Job stress by general characteristics

Characteristics	Classification	Job-stress	t/F	p-value
Sex	Male	2.65±0.53	-1.11	0.267
	Female	2.76±0.49		
Age (year)	20-25	2.81±0.46	3.62	0.028
	26-30	2.79±0.53		
	≥31	2.60±0.51		
Spouse	With	2.82±0.50	4.23	<0.001
	Without	2.49±0.42		
Education level	High school	2.81±0.44	0.12	0.882
	College	2.74±0.49		
	≥University	2.73±0.53		
Religion	Yes	2.70±0.55	-0.90	0.368
	No	2.77±0.46		
Hobby	Yes	2.68±0.54	-1.55	0.122
	No	2.79±0.46		
Smoking experience	Yes	2.73±0.54	-0.20	0.841
	No	2.75±0.49		
Drinking frequency	None	2.86±0.47	5.82	0.001
	1/month	2.51±0.50		
	2-4/month	2.85±0.43		
	≥2/week	2.76±0.55		
Subjective health status	Good	2.60±0.48	10.60	<0.001
	Fair	2.77±0.50		
	Poor	3.09±0.36		
Disease history	Yes	3.01±0.43	-4.91	<0.001
	No	2.65±0.49		

Data are expressed as mean ± standard deviation.

2. 직무관련 특성에 따른 직무스트레스

원무행정근무자의 직무특성과 직무스트레스 평균을 비교한 결과는 원무 행정 근무경력의 경우 1-2년 미만은 2.81 ± 0.49 점, 3-4년 미만은 2.91 ± 0.44 점, 5년 이상은 2.64 ± 0.50 점으로 유의한 차이가 있었다($F=4.34$. $p=0.014$). 현 직장 근속년수는 1-2년 미만은 2.81 ± 0.48 점, 3-4년 미만은 2.86 ± 0.51 점, 5년 이상은 2.62 ± 0.50 점으로 직무스트레스에 유의한 차이가 있었다($F=4.47$. $p=0.013$). 전공학부, 자격증의 종류, 같이 일하는 동료의 수, 교대근무여부, 야간근무형태, 직책, 주요업무, 동종직업군 이직경험 여부는 유의한 관련성이 없었다(Table 6).

Table 6. Job stress by job-related characteristics

Characteristics	Classification	Job-stress	t/F	p-value
Major of university	Public health administration	2.76±0.49	0.48	0.619
	Health-related major	2.81±0.52		
	Others	2.68±0.54		
Qualification	No qualification	2.77±0.46	0.37	0.686
	Hospital administration	2.70±0.53		
	Others	2.75±0.52		
Number of co-workers	≤5	2.82±0.47	0.63	0.592
	6-10	2.71±0.49		
	11-15	2.73±0.57		
	≥16	2.74±0.52		
Shift work	Yes	2.76±0.49	0.51	0.608
	No	2.72±0.52		
Night-time treatment	No	2.65±0.47	2.53	0.058
	Outpatient clinics at night	3.02±0.49		
	Emergency room	2.71±0.49		
	Emergency medical care center	2.73±0.51		
Position	Staff	2.78±0.49	1.39	0.245
	Chief	2.63±0.53		
	Section head or section chief	2.61±0.44		
Main work duty	Others	2.85±0.65		
	Accept & receipt	2.76±0.48	0.60	0.662
	Hospitalization & discharge	2.77±0.52		
	Industrial accident & car insurance	2.69±0.54		
	Examine & charge	2.84±0.43		
Public health administration career(years)	Complaints consultation	2.63±0.56		
	1-2	2.81±0.49	4.34	0.014
	3-4	2.91±0.44		
	≥5	2.64±0.50		
Working experience (years)	1-2	2.81±0.48	4.47	0.013
	3-4	2.86±0.51		
	≥5	2.62±0.50		
Change jobs within the same field	Yes	2.73±0.55	-0.14	0.884
	No	2.75±0.48		

Data are expressed as mean ± standard deviation.

3. 폭력경험에 따른 직무스트레스

폭력경험과 직무스트레스의 상관관계를 살펴본 결과 언어적 폭력($r=0.294$, $p<0.001$)과 신체적 위협($r=0.285$, $p<0.001$)의 노출수준이 올라갈수록 직무스트레스가 유의하게 증가하였다. 신체적 폭력($r=0.119$, $p=0.082$)의 경우 경계역수준의 상관관계가 있었다(Table 7).

Table 7. Correlation between violence level and job stress

	Verbal violence	Physical threat	Physical violence	Job stress
Verbal violence	1.000	0.638 (<0.001)	0.214 (0.002)	0.294 (<0.001)
Physical threat		1.000	0.418 (<0.001)	0.285 (<0.001)
Physical violence			1.000	0.119 (0.082)
Job stress				1.000

Data are expressed as correlation coefficient (p-value).

4. 다중선행 회귀분석을 이용한 직무스트레스 관련요인

직무스트레스에 대한 관련요인을 다중선행회귀분석을 이용하여 분석하였는데, 모델Ⅰ은 언어적 폭력 수준이 투입되었고, 모델Ⅱ는 신체적 위협 수준, 모델Ⅲ는 신체적 폭력 수준이 투입되었다.

모델Ⅰ에서 직무스트레스에 영향을 미치는 요인은 배우자가 있는 경우 직무스트레스가 유의하게 높았으며($B=0.228$, $SE=0.095$, $p=0.018$), 주관적 건강 상태가 좋거나 보통일 경우보다 좋지 않을 경우($B=0.250$, $SE=0.109$, $p=0.023$), 질병이 없을 때 보다 있는 경우($B=0.256$, $SE=0.074$, $p=0.001$), 야간 진료의 경우 야간 외래진료를 하는 경우에 직무스트레스가 유의하게 높았다 ($B=0.312$, $SE=0.148$, $p=0.037$). 언어적 폭력 수준이 증가하는 경우 직무스트레스가 유의하게 증가하였다($B=0.094$, $SE=0.029$, $p=0.001$). 모델Ⅰ의 설명력(R^2)은 35.0%였다($F=6.170$, $P<0.001$).

모델Ⅱ에서 직무스트레스에 영향을 미치는 요인은 모델Ⅰ과 동일하였고, 추가적으로 술을 한 달에 1회 정도 마시는 경우($B=-0.16$, $SE=0.08$, $p=0.044$) 높았다. 신체적 위협 수준이 증가하는 경우 직무스트레스가 유의하게 증가하였고($B=0.183$, $SE=0.044$, $p<0.001$), 모델Ⅱ의 설명력(R^2)은 31.7%였다 ($F=6.789$, $P<0.001$).

모델Ⅲ에서 직무스트레스에 영향을 미치는 요인은 모델Ⅱ와 유사하였고, 신체적 폭력 수준이 증가 할수록 직무스트레스도 유의하게 증가하였다 ($B=0.485$, $SE=0.178$, $p=0.007$). 모델Ⅲ의 설명력(R^2)은 28.2%였다($F=5.909$, $P<0.001$)(Table 8).

Table 8. Factor associated with job stress using multiple linear regression

Characteristics	Classification	Model I		Model II		Model III	
		B(SE)	p-value	B(SE)	p-value	B(SE)	p-value
Age(≥31)	20-25	-0.07(0.14)	0.587	-0.03(0.12)	0.778	-0.02(0.13)	0.854
	26-30	-0.05(0.10)	0.609	<0.001(0.09)	0.996	0.03(0.10)	0.762
Existence of spouse(/no)	Yes	0.22(0.09)	0.018	0.20(0.09)	0.030	0.23(0.09)	0.018
Drinking frequency(≥2-3/week)	None	0.20(0.12)	0.101	0.18(0.12)	0.132	0.13(0.12)	0.261
	1/month	-0.15(0.08)	0.081	-0.16(0.08)	0.044	-0.20(0.08)	0.015
	2-4/month	0.14(0.07)	0.061	0.13(0.07)	0.081	0.11(0.07)	0.121
Subjective health status(/good)	Fair	0.08(0.06)	0.190	0.10(0.06)	0.090	0.11(0.06)	0.075
	Poor	0.25(0.10)	0.023	0.28(0.10)	0.009	0.29(0.10)	0.007
Disease history(/no)	Yes	0.25(0.07)	0.001	0.26(0.07)	<0.001	0.25(0.07)	0.001
Night-time treatment(/no)	Outpatient clinics at night	0.31(0.14)	0.037	0.29(0.14)	0.045	0.27(0.15)	0.069
	Emergency room	0.09(0.12)	0.417	0.12(0.11)	0.311	0.09(0.12)	0.435
	Emergency medical care center	0.14(0.12)	0.247	0.16(0.12)	0.202	0.13(0.12)	0.285
Public health administration career(years)(≥5)	1-2	0.09(0.16)	0.553	0.12(0.16)	0.425	0.08(0.16)	0.599
	3-4	0.22(0.19)	0.241	0.29(0.19)	0.121	0.24(0.19)	0.217
Working experience (years)(≥5)	1-2	0.05(0.14)	0.699	0.04(0.14)	0.774	0.09(0.14)	0.519
	3-4	-0.03(0.17)	0.840	-0.06(0.17)	0.713	0.01(0.17)	0.957
Verbal violence		0.09(0.02)	0.001				
Physical threat				0.18(0.04)	<0.001		
Physical violence						0.48(0.17)	0.007

F=6.170(P<0.001), R²=0.350F=6.789(P<0.001), R²=0.317F=5.909(P<0.001), R²=0.282

IV. 고찰

의료기관의 원무행정근무자들은 환자 및 보호자들과 가장 먼저 접하는 부서이자 마지막에도 접하는 부서로서 진료의 접수와 병원비의 수납, 제증명 발급, 입원 및 퇴원수속을 담당하며, 환자의 금전문제 및 병원서비스에 대한 불만족으로 인한 민원을 받고 해결하는 역할 등도 수행한다. 본 연구는 원무행정근무자를 대상으로 근무 중 폭력경험의 실태를 파악하고 직무스트레스와의 관련성을 알아보고자 시행하였다.

원무행정근무자의 폭력경험은 언어적 폭력이 90.6%, 신체적 위협 70.9%, 신체적 폭력 10.3%로 언어적 폭력 경험이 가장 많았고 신체적 위협, 신체적 폭력 순이었다. 폭력의 내용에 따라 언어적 폭력은 ‘환자 또는 보호자의 반말’이 88.3%로 가장 많았으며, 신체적 위협은 ‘환자 또는 보호자의 혐상궂은 표정’ 67.0%, 신체적 폭력은 ‘환자 또는 보호자가 나를 밀침’이 8.0%로 가장 많았다. 동일한 도구를 이용해 간호사를 대상으로 한 연구(Bae & Lee, 2015)에서도 ‘환자 또는 보호자의 반말’이 75.9%, 신체적 위협은 ‘환자 또는 보호자의 혐상궂은 표정’ 50.5%, 신체적 폭력은 ‘환자 또는 보호자가 나를 밀침’이 9.0%로 가장 흔한 폭력의 유형은 선행연구와 일치하였다. 폭력의 노출수준은 언어적 폭력 1.63 ± 1.32 점, 신체적 위협 0.53 ± 0.85 점, 신체적 폭력 0.04 ± 0.23 점으로 119구급대원을 대상으로 한 선행연구에서는 언어적 폭력 1.35 ± 1.00 점, 신체적 위협 1.29 ± 1.07 점, 신체적 폭력 0.08 ± 1.08 점으로 (Park, 2015), 신체적 폭력보다 언어적 폭력과 신체적 위협을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 이는 폭력이 보통 언어적 폭력에서 시작해서 신체적 위협, 신체적 폭력으로 확대되기 때문으로 사료된다. 선행연구에 비해 언어적 폭력의 접수나 경험은 높았고, 신체적 위협과 신체적 폭력은 더 낮았는데, 이와 같은 차이가 나는 이유는 원무행정근무자는 접수대나 칸막이로 서로 분리된 공간에서 주로 언어로 의사소통이 이루어지고 간호사와 119 구급대원의 경우 한 공간에서 의료행위를 위한 직접적인 신체적 접촉이 이루어지기 때문으로 판단된다.

직무스트레스 평균점수는 2.74점으로 보통 수준이었는데 이는 간호사를 대상으로 한 선행연구에서 2.92점(Yu, 2011), 3.31점(Sung, 2007), 3.51점

(Kim, 2003)이었던 것에 비해 직무스트레스 점수가 낮았다. 또한 병원 종사자별로 스트레스를 조사한 연구에서도 의사나 간호사에 비해 행정직원의 스트레스가 낮았다(Nam & Lee, 2003). 이렇게 타 직종에 비해 직무스트레스가 낮은 이유는 직무스트레스를 높인다고 알려진 교대근무나 야간근무를 하는 경우가 간호사에 비해 상대적으로 적기 때문으로 판단된다. 실제로 본 연구에서 원무행정근무자가 교대근무를 하는 경우는 65.7%였으나, 간호사 대상의 선행연구에서 병동의 경우 98.6%가 교대근무를 하였다(Park et al, 2013). 또한 업무의 내용상 원무행정근무자의 경우 의료기관에서 근무하지만 생명과 직결되는 업무를 수행하지 않기 때문에 상대적으로 스트레스 수준이 낮다고 생각된다. 또 다른 이유로는 사람들이 자신의 상황이나 상태를 자신이 속한 동료집단과의 상대적 비교를 통해 해석하는데 비교적 스트레스가 크다고 알려진 간호사들과 같은 공간에서 근무하면서 자신의 직무관련 상황이나 스트레스 유발요인에 대해 상대적으로 낮게 평가할 가능성이 있다(Kim, 2013).

다중선행회귀분석에서 모델Ⅰ은 언어적 폭력수준이 투입되었고, 모델Ⅱ는 신체적 위협수준, 모델Ⅲ는 신체적 폭력수준이 투입되었는데, 폭력에 노출되는 경우 영역에 상관없이 모두 직무스트레스를 높였다. 그 중 폭력경험의 빈도는 신체적 폭력이 가장 적었지만 모델Ⅲ의 신체적 폭력에 대한 회귀계수가 0.48로 다른 폭력 유형보다 직무스트레스에 끼치는 영향은 가장 큰 것으로 판단되며 119구급대원을 대상으로 수행된 연구(Im, 2014)에서도 같은 결과를 나타냈다. 이는 반말 등 일부 언어적 폭력의 경우 받아들이는 입장에 따라 폭력이라고 느끼지 않거나 스트레스의 정도에 차이가 있을 수 있고 빈도가 더 자주 일어나 익숙해지기 때문에 판단된다. 하지만 신체적 폭력의 경우 상해로 인한 물질적, 정신적 손해와 후유증까지 생길 수 있어 더욱더 스트레스를 가중시키기 때문에 사료된다. 원무행정근무자를 대상으로 수행된 연구가 많지 않아 직접적인 비교는 어렵지만 폭력경험에 따른 스트레스를 평가한 연구를 살펴보면, 경찰관의 폭력경험이 직무스트레스 감정의 수준에 영향을 미쳤다고 보고하고 있으며 폭력행위에 피해를 입은 경찰관은 심한 경우 극심한 공포, 무력감이나 전율을 나타내는 외상후직무스트레스(PTSD)를 겪을 수 있다고 하였다(Jeong & Kim, 2013). 또, 여성 119구급대원을 대상으로 한 연구(Kim & Choi, 2013)에서는 최근 폭력에 노

출된 후 받은 스트레스 수준은 스트레스가 가장 높은 10점에서 8점에 해당하는 비율이 15.9%로 가장 높았다. 요양원 종사자들의 경우는 폭력을 경험하지 않은 직원에 비하여 서비스 대상인 노인에게 심리적, 신체적 폭력을 경험한 직원의 직무스트레스 수준이 높게 나타나(Yoon & Jin, 2007), 폭력 경험에 따른 직무스트레스의 양의 상관관계를 알 수 있다.

폭력을 경험한 근무자는 심박동증가, 과도한 발한, 체중감소, 소화불량, 두통 등의 신체적 증상은 물론, 외상 후 스트레스 증후군을 경험하게 하고 스트레스 수준의 증가와 더불어, 우울, 불안, 과도한 각성상태, 회피, 침습, 불면, 신뢰감 저하 등의 증상을 나타낼 수 있다. 폭력경험으로 인해 외상 후 스트레스 증상을 겪거나 직무스트레스 수준이 높아지면 업무성과가 감소하게 되고, 낮은 업무성과는 업무를 지속하고 싶은 의지와 업무 수행능력 또한 감소시키는 것으로 나타났다(Son et al, 2015). 폭력경험으로 인한 심리적·감정적 피해는 반드시 사건의 물리적인 심각성과 관련이 있는 것은 아니고, 직접적으로 피해를 당한 사람은 물론 이를 목격한 동료들도 영향을 받는 것으로 보고되었다(Hong et al, 2013).

본 연구에서 폭력 이외에 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 살펴보면 배우자가 있는 경우 직무스트레스가 유의하게 높았는데 이는 선행연구와 일치하는 결과로(Dong et al, 2008) 기혼인 경우 업무, 집안일, 육아 등 미혼에 비해 책임감과 역할갈등을 많이 겪고 이러한 스트레스가 근무 중에도 작용한 것으로 판단된다. 음주를 자주하는 경우에도 스트레스 점수가 높았는데 경찰관 또는 직장인들이 직무상 느끼는 직무스트레스로 인하여 음주행위를 하게 된다는 연구결과(Jeong & Kim, 2013)와 관련이 있었다. 건강상태가 좋지 않을 경우, 질병이 있는 경우에도 스트레스가 높았는데 건강상태가 좋지 않을 경우 업무효율성이 떨어지고 스트레스에 대한 대처능력이 저하되기 때문으로 판단된다(Kim & Bae, 2014).

외래 약간진료를 하는 경우도 높았는데 약간근무 및 교대근무는 생체리듬의 교란으로 많은 피로를 유발시켜 사고의 위험을 증가시킨다고 알려져 있고 휴식시간과 회복시간의 부족으로 인한 피로의 누적은 심리적 안녕과 더불어 건강한 생활양식을 유지하는데 부정적인 영향을 미친다. 선행연구에서도 교대근무자가 교대근무를 하지 않는 근로자에 비해 피로가 높다고 보고하였다 (Lee & Shin, 2014). 다른 선행연구의 공통적인 직무스트레스 관련 요인으로

는 근무경력이 적을수록 높았는데(Yu, 2011) 이는 경험 부족과 익숙하지 않은 업무를 하면서 겪게 되는 갈등과 고충이 많고 문제와 위기에 대처능력이 떨어지며 능숙하지 못하는데서 오는 스트레스가 큰 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점으로는 단면연구 형태로 수행되어 직무스트레스와 관련 요인의 선후관계를 명확히 할 수 없으며, 연구대상이 일부지역에 한정되어 있어 전체 원무행정근무자를 일반화하는데 한계가 있다. 직무스트레스 측정 도구가 간호사를 대상으로 개발되어 원무행정근무자가 미수금관리 등 금전적인 문제에서 오는 직무스트레스 측면과 의료보험공단, 근로복지공단, 보건소, 자동차보험회사와 같은 제 3의 협력기관과의 관계에서 오는 스트레스에 대한 측면이 반영되지 않았을 가능성이 있다. 또한, 조사변수와 관련해서 폭력방지 인력, 중재시스템 운영여부, 스트레스 관리 프로그램 등의 의료기관의 제도나 환경적인 측면에 대한 조사가 이루어 지지 않았다. 그럼에도 불구하고 본 연구의 의의를 살펴보자면 의료기관 내 폭력이나 직무스트레스에 대한 선행연구가 대부분 간호사, 의료기사 등을 대상으로 수행된 반면 본 연구는 의료기관에서 환자나 보호자가 처음과 마지막으로 접하는 원무행정근무자를 대상으로 연구가 이루어졌다는 데 의의가 있다. 향후 원무행정근무자의 직무스트레스를 줄이고 병원관리 및 인적관리의 질적인 면을 향상시켜 병원 조직 내에서 원무행정근무자의 기여도를 높일 수 있을 것으로 사료된다.

V. 요약 및 결론

본 연구는 의료기관에서 근무하는 원무행정근무자를 대상으로 일반적 특성과 직무관련특성을 알아보고 폭력경험과 직무스트레스와의 관계를 파악하고자 하였다.

연구대상은 광주와 전라남도 지역에 소재한 병원, 종합병원급 의료기관 20곳의 원무행정근무자 213명을 대상으로 하였다. 자료 수집은 자기기입식 설문지를 이용하였고, 일반적인 특성과 직무관련 특성, 폭력경험에 따른 직무스트레스를 비교하기 위하여 t-검정과 분산분석을 실시하였으며, 직무스트레스에 영향을 주는 요인을 알아보기 위해 단순분석에서 유의한 항목을 대상으로 다중선행회귀분석을 이용하였다.

연구결과 원무행정근무자의 폭력경험을 영역별로 분류한 평균평점을 언어적 폭력 1.63 ± 1.32 점, 신체적 위협 0.53 ± 0.85 점, 신체적 폭력 0.04 ± 0.23 점으로 언어적 폭력경험이 가장 많은 것으로 나타났다. 직무스트레스 점수는 2.74 ± 0.50 점으로 단순분석에서 나이, 배우자유무, 음주횟수, 주관적 건강상태, 질병유무, 원무행정경력, 현 직장 근속년수가 직무스트레스와 관련이 있었다. 최종적으로 다중선행회귀분석에서 배우자가 있는 경우, 주관적 건강상태가 좋지 않을 때, 질병이 있을 때, 외래 약간진료를 할 때, 음주를 한 달에 한번정도 할 때가 직무스트레스와 유의한 차이가 있었다. 직무스트레스와 폭력경험의 회귀분석결과 언어적 폭력($B=0.094$, $SE=0.029$, $p=0.001$), 신체적 위협($B=0.183$, $SE=0.044$, $p<0.001$), 신체적 폭력($B=0.485$, $SE=0.178$, $p=0.007$) 경험이 많을수록 직무스트레스가 높아지는 양의 상관관계를 나타냈다.

원무행정근무자의 직무스트레스는 폭력경험에 의해 영향을 받았다. 향후 폭력으로부터 안전한 근무환경을 조성하거나 근무 중 폭력을 경험한 원무행정근무자를 관리한다면 직무 스트레스를 줄일 수 있을 것이다.

참고문헌

- Bae YH, Lee TH. Relationship of hospital nurses' violence experiences and professional quality of life. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society.2015;21(5),489–500.
- Choi ES, Kim HJ, Joe WM, Kang DH. Current status of 119 EMT to violence experiences. The Journal of the Korean Society of Emergency Medical Technology.2009;13(3),91–105.
- Choi EY. Relationships among violent experience, emotional responses to violence, exhaustion and job satisfaction of nurses in emergency department(ED). Graduate School, Inje University,2012.
- Choi JS, Song BN. The correlations between job-stress and job-relation feature in occupational therapist working in nursing home facility. The Journal of Korean Society of Community Based Occupational Therapy.2012;2(2),51–60.
- Choi SS, Han MA, Park J, Ryu Sy, Choi SW, Kim HR. Impact of job-related characteristics and post-traumatic stress on job satisfaction among 119 rescue crews. Journal of the Korean Society of Emergency Medicine.2015;26(4),286–296.
- Dong JI, Ryu HG, Bae SK. An analysis of work stress of physical therapist and reaction. The Korean Journal of Health Service Management.2008;2(1),37–58.
- Han DS, Jung MY, Yoo EY, Chung BI. The factors of work-related stress in occupational therapists working in korean hospitals. The Journal of Korean Society of Occupational Therapy.2008;16(1),109–118.
- Han JY. A study on related factors affecting turnover intention in hospital employees. Journal of Digital Convergence.2014;12(7),337–348
- Hong KP, Oh KC, Lee CB. A study of elderly private security guards about their victimization experience in the workplace and their perception of occupational stress. Korean Security Science Review .2013;36,471–492

- Hwang KI, Lee IH, Rhee HS. The influence on metropolitan university hospital administrative staff job satisfaction. The Korea Contents Society.2014;14(10),639–648.
- Im YS. A study on the relationship between the violence experience the violence reaction and the job stress in 119 emergency medical technicians. Department of Emergency Medical Service Graduate School of Kongju National University,2014.
- Jeong CW, Kim JW. A study on relations of police officers' stress caused violence victimization experience and problem drinking. The Korean Association of Police Science.2013;12(1),247–272.
- Jo HT. Work stress and satisfaction of emergency medical technicians working in national emergency management agency and hospital. Korean Journal of Occupational Health Nursing.2013;22(4),295–304.
- Joung SA. Influence of experiencing verbal abuse, job stress and burnout on nurses' turnover intention in hemodialysis unit. Graduate School, Silla University,2015.
- Kim EY. A study of the causal relationship between organizational culture and affective commitment of general hospital administrative staff. Graduate School, Myongji University,2015.
- Kim HJ, Choi ES. The experience of violence and turnover intention of female 119 emergency medical technicians. The Korean Journal of Emergency Medical Services.2013;17(2),65–76.
- Kim HJ, Lee BW, Hwang JH, Lee MS, Na BJ, Lee JY. The level of emotional labor among workers in one university hospital. Korean Journal of Health Policy and Administration.2012;22(1),129–144.
- Kim SH, Bae SY. Factors related to occupational stress among hospital administrative staff. Journal of Digital Convergence,2014;12(10),433–443.
- Kim HS. Occupational stress of medical administrative employees in regional hospitals. The Korean journal of stress research. 2013;21(3), 229–238.
- Kim HS. The comparison of job satisfaction and turnover intention of

- administrative employees by the scale of medical institutes. Korean Journal of Hospital Management.2013;18(3)62-82.
- Kim SM. A comparative study on job stress and job satisfaction between preceptors and general nurses. Graduate School, Chonnam National University,2003.
- Lee DS. A standardization study(I) of the korean version of occupational stress inventory(K-OSI)-reliability and validity study. Journal of the Korean Neuropsychiatric Association.1999;38(5), 1026-1037.
- Lee EJ, Shin SW. The effect of health promotion behavior on fatigue and depression among shift nurses. Journal of the Korea Academic-Industrial cooperation Society.2014;15(4),2256-2264
- Lee WH, Kim CJ. The relationship between depression, perceived stress, fatigue and anger in clinical nurses. Journal of Korean Academy of Nursing.2006;36(6),925-932
- Nam JY, Sohn MS, Kang DR, Yu SH. The influence of job burnout on the job satisfaction and turnover intention among hospital employees working at the admission and discharging department. Journal of The Korea Society of Health Informatics and Statistics.2014;39(1),60-80.
- Nam MH, Lee SH. Effect of job stress and coping strategy on job satisfaction in a hospital works. Annals of Occupational and Environmental Medicine.2003;15(1),1-11.
- Noh JH, Na YK. Effects of violence experience, emotional labor, and job stress on clinical nurses' depression. Korean Journal of Occupational Health Nursing.2015;24(3),153-161.
- Park KS. The relationship of violence experience, psychosocial stress and Burnout among 119 emergency medical technicians. Graduate School of Health Science, Chosun University,2015.
- Park YW, Shin HK, Lee HS, Lee HY, Kim EH, Park JS, Oh KH, Jung MA, Mun KH. A study for developing the effective working pattern for nurses in shift work. Journal of Korean Clinical Nursing

Reseach.2013;19(3),333-344.

- Roh YH, Yoo YS. Workplace violence, stress, and turnover intention among perioperative nurses. Journal of Korean Academy of Adult Nursing.2012;24(5),489-498.
- Son YJ, Gong HH, You MA, Kong SS. Relationships between workplace violence experience and posttraumatic stress symptoms, resilience in clinic nurses. Journal of the Korean Data Analysis Society. 2015;17(1), 515-530.
- Sung MH, Kim HW, Kim JW. A comparative study on job stress and job satisfaction between preceptors and preceptees. [Korean Society For Health Promotion and Disease Prevention](#).2007;7(2),131-138
- Sung MH. Relationship of the experience of violence to burnout and job satisfaction in emergency department nurses. Journal of Korean Clinical Nursing Research.2008;14(2),83-92.
- Yeo MH. A study on the job satisfaction and job stress of the administrative staff in general hospital. Graduate School of Public Administration Kyung Hee University,2002
- Yeo JD, Kim HS. Relations between radiologists job stress and intent of separation. The Korean Journal of Health Service Management. 2011;5(2),35-51.
- Yu MO. Influence of verbal abuse on job stress and organizational commitment of nurses. Graduate School, Chungju National University, 2011.
- Yoon KA, Jin KN. Client violence and job stress in the nursing homes. Journal of the Korean Gerontological Society. 2007;27(2),281-298.
- Yun JS. A study on job satisfaction and violence experience by ED nurses. Graduate School, Ulsan University,2004.
- Yun YK. A study on the correlation between violence experience, assertiveness and burnout of nurses working in psychiatric wards. Graduate School, Ewha Womans University,2010.