



저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 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](#) 

2010년 8월
석사학위논문

2010년
8월
석사학위논문

응급실 간호사의
소진에 영향을 미치는 요인

조선대학교 대학원

간 호 학 과

정 희 영

응급실 간호사의
소진에 영향을 미치는 요인

Factors Influencing Burnout
of Emergency Department Nurses

2010년 8월 25일

조선대학교 대학원

간호학과

정희영

응급실 간호사의
소진에 영향을 미치는 요인

지도교수 김 인 숙

이 논문을 간호학 석사학위 신청 논문으로 제출함

2010년 4월

조 선 대 학 교 대 학 원

간 호 학 과

정 희 영

정희영의 석사학위 논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 인

위원 조선대학교 교수 인

위원 조선대학교 교수 인

2010년 5월

조선대학교 대학원

목 차

ABSTRACT	iv
I . 서론	1
A. 연구의 필요성	1
B. 연구의 목적	2
C. 용어의 정의	3
II . 연구방법	5
A. 연구설계	5
B. 연구대상	5
C. 연구도구	5
D. 자료수집방법	6
E. 자료분석방법	7
F. 연구의 제한점	7
III . 연구결과	8
A. 대상자의 일반적 특성	8
B. 대상자의 폭력경험	10

C. 대상자의 폭력경험 관련사항	10
D. 대상자의 폭력경험, 폭력반응 및 소진 정도 ·	13
E. 일반적 특성에 따른 소진 정도	14
F. 대상자의 폭력경험, 폭력반응 및 소진 간의 상 관관계	16
G. 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인	17
IV. 논의	18
V. 결론 및 제언	23
참고문헌	25
부록	31

표 목 차

표 1. 대상자의 일반적 특성	9
표 2. 대대상자의 폭력경험	11
표 3. 대상자의 폭력경험 관련사항	12
표 4. 대상자의 폭력경험, 폭력반응 및 소진 정도	13
표 5. 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도	15
표 6. 대상자의 폭력경험, 폭력반응 및 소진 간의 상관관계	16
표 7. 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인	17

부 록 목 차

부록 1. 질문지	31
부록 2. 폭력 경험별 빈도	40
부록 3. 신체적 반응에 대한 문항별 점수	40
부록 4. 정서적 반응에 대한 문항별 점수	41
부록 5. 사회적 반응에 대한 문항별 점수	41
부록 6. 소진에 대한 문항별 점수	42
부록 7. 폭력경험에 대한 반응 및 소진의 신뢰도 점수	42

Abstract

Factors Influencing Burnout of Emergency Department Nurses

Jung, Hee Young

Advisor : Prof Kim, In-Sook Ph. D

Department of Nursing,

Graduate School of Chosun University

Propose : This study is to investigate the level of burnout of emergency department nurses and the factors which affect such burnout so that it could be served as fundamental resource for developing appropriate intervention for burnout of nurses.

Method : The subjects of this study were 185 nurses who worked in emergency department of three university hospitals and 15 general hospitals in 'G' city. Data were collected fifteen days from Mar 15 to from 30, 2010. There were measurement of violence experience by Yoon jong-sook(2004), measurement of violence response by Kim soo-yeon(2007), measurement of exhaustion by Jang eun-sook(1995) in reserch. the data was analyzed by using SPSS 12.0 version for window for the descriptive statistics, standard deviation, t-test, ANOVA, Pearson' Correlation Coefficient and stepwise Multiple Regression.

Results : 1. The subject experienced a language violence(44.8%), physical

threat(42.9%). physical violence(12.2%) in recent a month.

2. The grade of violence experience got 6.85 points out of 17.

3. The degree of violence response got 2.93 points out of 5 as a normal.

4. The degree of exhaustion got 3.03 points out of 5 as a normal.

5. There was a difference in age($F=4.007$, $p=.009$), Level of education($F=3.182$, $p=.025$), working experience at E.D($F=5.167$, $p=.002$), current position($F=3.407$, $p=.035$), exercise($F=3.737$, $p=.026$) as a result of the degree of exhaustion according to general property.

6. The research found a correlation between violence experience and exhaustion ($r=.256$, $p<.001$), violence response and exhaustion($r=.473$, $p<.001$).

7. The main cause of exhaustion was a job satisfaction(17.1%) and three were also language violence, violence prevention program, work conditon, level of education, making a total of 29.7%.

Conclusion : This study says, the higher experience and response of violent is, the higher degree of exhaustion is. Also, the effects of exhaustion are job satisfaction, langauge violence, violence prevention program, work condition, level of education. So we think this research can be used for planning the methods of decreasing the exhaustion of nurses and promoting efficient nursing work.

1. 서론

A. 연구의 필요성

최근 정보화로 인해 사람들의 건강에 대한 관심이 증가되고 고령 인구의 증가와 생활의 복잡성 등으로 인한 예기치 않은 사고의 증가로 응급의료에 대한 수요가 급증하고 있다(이명아, 2001). 병원 응급실은 생명을 위협하는 긴급한 문제를 가지고 있거나 환자 본인이 스스로 해결할 수 없는 문제를 가진 응급환자에 대해 일차적인 의료서비스를 제공해주는 곳이다(김남수, 2002). 특히 응급상황에서 간호사의 신속한 처치와 간호는 환자의 사망률과 예후에 중요한 영향을 미치므로 응급실 간호사는 전문적이고 체계적인 사정과 분석으로 대상자의 문제를 빠르게 발견하고, 우선순위에 따라 신속히 문제를 해결할 수 있어야 한다(김복자, 2006).

현재 우리나라의 응급실 현황은 응급환자의 증가 추세, 종합병원 선호경향, 입원실 부족으로 인한 입원 대기환자 증가, 비 응급환자의 응급실 이용 증가 등으로 응급실 과밀화 현상을 일으키고 있어 응급실 간호사의 업무량이 매우 과중할 뿐만 아니라(김수연, 2002 정진우, 2002) 응급실에 내원한 환자나 보호자는 갑자기 당한 사고나 질병에 의해서 정신적으로나 육체적으로 불안한 상태이므로 의료진에게 불만이 생기기 쉽고, 응급실 근무자의 불친절한 태도는 응급실에서의 폭력 발생을 더욱 가중시키게 된다(김광석, 2004).

여러 연구(김수연, 2007; 정혜연, 2007; Whittington, 1996)에 의하면, 환자의 폭력 대상이 간호사인 경우가 가장 많았다고 보고되고 있는데, 박은옥(2001)의 연구에서도 임상간호사들이 환자와 가족들로부터 언어적, 신체적인 폭력을 빈번히 경험하고 있다고 보고하였고, 그 중에서도 응급실 간호사가 24시간 개방, 중증 환자의 빈번한 내원, 입원 적체로 인해 폭력을 가장 많이 경험하는 것으로 나타났다(최웅지, 2005). 응급실 간호사의 폭력경험은 신체적, 심리적, 신체적, 행동적 상태에 부정적 영향을 줌으로써 사기와 생산성 감소, 이직률의 증가 등의 업무 수행에 지장을 주고, 의료서비스의 질적 저하가 나타날 수 있으며, 실수의 증가, 스트레스 유발, 직무 불만족, 소진 등의 신체적 증상이 나타나 심각한 악 영향을 줄 수 있다(정혜연, 2007; 홍은영, 2004; Normandal & Davis, 2002). 폭력경험이 반복되면 응급실 간호사는 감당하기 어려울 정도로 스트레스가 높아져 소진에 빠지

게 된다. 소진을 경험한 간호사는 낮은 생산성, 냉소주의, 고갈된 느낌, 아무것도 할 수 없는 느낌 등을 가지게 되어 마침내 이직을 초래하게 되며, 이는 감염성이 높아 함께 일하는 다른 동료에게 나쁜 영향을 미치게 되어 집단 전체가 소진되는 결과를 얻게 된다(Arden & John, 2002). 최근에 이루어진 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구를 살펴보면, 사회복지사(권선덕, 2001), 종합병원 응급실 의사와 간호사(김남수, 2002), 일반 간호사(김영옥, 2002), 간호사(김희경 등, 2005; 박재순, 2002), 임상간호사(변대식, 2009), 정신과 병동 간호사(장선주, 2004; 조현미, 2007) 등을 대상으로 조사한 연구는 있지만, 응급실 간호사를 대상으로 소진에 영향을 미치는 요인을 조사 연구는 거의 없는 실정이다.

이에 본 연구에서는 응급실 간호사를 대상으로 폭력경험, 폭력반응, 소진 간의 상관관계를 파악하고 소진에 영향을 미치는 요인을 규명함으로써 응급실 간호사의 소진 정도를 감소시키는 방안을 모색하는데 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

B. 연구의 목적

본 연구는 응급실 간호사가 경험한 폭력에 대한 반응과 소진 간의 관계를 확인하고 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위함이다.

구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성을 파악한다.
- 2) 대상자의 폭력경험을 파악한다.
- 3) 대상자의 폭력경험, 반응 및 소진 정도를 파악한다.
- 4) 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도를 파악한다.
- 5) 대상자의 폭력경험, 폭력반응 및 소진 간의 상관관계를 파악한다.
- 6) 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

C. 용어 정의

1. 폭력

이론적 정의: 폭력은 “물어뜯거나 발로 차거나 주먹이나 손바닥으로 때리는 행위 또는 무기 같은 물건을 사용하는 것, 침을 뱉거나 핥거나 꼬집는 것 또는 육체적 접촉 없이 말로 위협하는 것을 말한다(Nolan et al, 2001).

조작적 정의: 본 연구에서 폭력은 언어적 폭력, 신체적 위협, 신체적 폭력의 3유형으로 구분하였다. 언어적 폭력은 위협이나 협박 등을 의미하고, 신체적 위협은 주먹 휘두르기, 발로 차거나 물려고 시도하는 행위를 의미하며, 신체적 폭력은 실제로 물건을 던지거나, 발로 차거나 넘어뜨리는 행위) 모두를 의미한다(윤종숙, 2004).

2. 폭력반응

이론적 정의: 폭력반응은 폭력자극에 대하여 유기체에서 일어나는 현상이나 행동 등을 말한다(김수연, 2007).

조작적 정의: 본 연구에서는 폭력반응은 Lanza(1988)에 의해 개발된 Assault Respons Questionnaire 도구로 측정된 점수를 의미한다.

3. 소진

이론적 정의: 소진은 직무 스트레스와 관련된 지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서 발생하며, 무력감, 절망감, 부정적 자아개념 및 자기직업, 타인에 대한 부정적인 태도를 초래하는 현상을 말한다.

조작적 정의: 본 연구에서는 Maslash와 Jackson(1981)에 의해 개발된

Maslach burnout inventory(MBI)도구로 측정한 점수를 의미한다.

II. 연구방법

A. 연구설계

본 연구는 응급실 간호사의 폭력경험, 폭력반응 및 소진 간의 관계를 파악하여 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

B. 연구대상

본 연구 대상자는 G광역시에 위치한 200병상 이상의 3개 대학병원과 15개의 종합병원 응급실에서 근무하는 간호사로서 폭력을 경험한 185명을 대상으로 하였다.

C. 연구도구

연구도구는 일반적 특성 10문항, 폭력경험 17문항, 폭력반응 44문항, 소진 22문항 총 61문항으로 구성되었으며, 구조화된 질문지를 이용하였다.

1. 폭력경험

폭력경험은 윤종숙(2004)이 사용한 설문지를 본 연구자가 수정·보완하여 사용하였다. 이 도구는 폭력유형별로 언어적 폭력 4문항, 신체적 위협 6문항, 신체적 폭력 7문항으로 구성되어 있다. 폭력경험에 대한 점수는 최근 1개월 간 응급실 간호사가 경험한 폭력을 각 유형별 항목마다 중복기재 하여 1회당 1점의 점수를 주었으며, 점수가 높을수록 폭력에 대한 경험횟수가 많은 것을 의미한다.

윤종숙의 연구에서는 ARQ Cronbach's alpha=.869이었으며 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's alpha=.700이었다.

2. 폭력반응

폭력에 대한 반응은 Lanza(1988)에 의해 개발되고 김수연(2007)이 수정·보완한 Assault Respons Questionnaire (ARQ)도구를 사용하였다. 이 도구는 정서적 반응 19문항, 신체적 반응 15문항, 사회적 반응 10문항 총 44문항으로 구성되어 있으며, 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지 Likert 5점 척도로, 점수가 높을수록 폭력에 대한 반응정도가 높은 것을 의미한다.

김수연의 연구에서는 ARQ Cronbach’s alpha=.957이었으며 본 연구의 신뢰도는 Cronbach’s alpha=.915이었다.

3. 소진

소진은 Maslash와 Jackson(1981)이 개발하고 장은숙(1995)이 번안한 것을 정혜연(2008)이 수정·보완하여 사용한 도구를 이용하였다. 이 도구는 정서적 탈진에 관한 9문항, 비인격화에 대한 5문항, 개인적 성취에 대한 8문항 총 22문항으로 구성되어 있으며, 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지 점수를 주었으며, Likert 5점 척도로, 점수가 높을수록 소진의 정도가 높은 것을 의미한다.

정혜연의 연구에서는 Cronbach’s alpha=.914 이었으며 본 연구의 신뢰도는 Cronbach’s alpha=.892 이었다.

D. 자료수집방법

본 연구는 2010년 3월 15일부터 3월 30일까지 15일 동안 G시에 소재한 3개 대학 병원과 15개 종합병원을 본 연구자가 직접 방문하여 간호부장과 응급실 수간호사에게 연구목적과 방법을 설명하고 허락을 받은 후, 대상자에게 연구의 목적과 취지, 비밀보장, 설문지 기재 요령을 설명하고, 사전 구두 동의를 받은 다음 대상자에게 직접 작성하도록 하였다. 질문지는 총 190부를 배부하여 188부가 회수되었고, 그 중 불성실한 질문지 3부를 제외한 185부를 자료분석에 사용하였다.

E. 자료분석방법

본 연구에서 수집한 자료는 SPSS 12.0 program을 이용하여 분석하였다.

1. 대상자의 일반적 특성과 폭력경험 빈도는 실수와 백분율로 분석하였다.
2. 대상자의 폭력경험, 폭력반응 및 소진 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다.
3. 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도는 t-test와 ANOVA, sheffe test로 분석하였다.
4. 대상자의 폭력경험, 폭력반응 및 소진 간의 상관관계는 Person's correlation으로 분석하였다.
5. 소진에 영향을 미치는 요인은 Stepwise multiple regression으로 분석하였다.

F. 연구의 제한점

본 연구는 G광역시에 위치한 3개의 대학병원과 15개의 종합병원 응급실에서 근무하는 간호사를 임의표집 하였으므로, 본 연구결과를 일반화하여 확대 해석할 수 없다.

III. 연구결과

A. 대상자의 일반적 특성

본 연구의 대상자는 대부분이 여자(97.8%)이었고, 연령 분포는 25세 이상 29세 미만이 45.9%로 가장 많았으며 평균 연령은 28.4세이었다. 결혼상태는 미혼(75.7%)이 기혼(24.3%)보다 많았고, 종교는 기독교가 22.7%로 가장 많았다. 대상자의 교육정도는 과반수 이상(60.2%)이 전문학사이었으며, 임상경력은 3년 미만이 33.9%로 가장 많았고 평균 경력은 6년이었다. 응급실 경력은 1년 이상 3년 미만이 37.3%로 가장 많았으며, 평균 경력은 3년 3개월이었다. 직위별로는 대부분이 일반간호사(87.6%)이었고, 주임간호사 7.0%, 수간호사 5.4% 순이었다. 간호직에 대한 만족도는 과반수 이상(63.8%)이 만족하고 있었으며, 폭력 환자를 다루는 교육프로그램은 대부분(88.1%)이 없는 것으로 나타났다. 대상자의 성격은 보통(45.4%), 급한 편(44.9%), 느긋한 편(9.7%) 순이었으며, 근무 형태는 대부분(85.9%)이 불규칙적이었다. 운동은 불규칙적으로 한다가 47.0%로 가장 많았다<표 1>.

표 1. 대상자의 일반적 특성

(N = 185)

특성	구분	실수	백분율
성별	남	4	2.2
	여	181	97.8
연령	24세 미만	38	20.5
	25세 이상-30세 미만	85	45.9
	30세 이상-35세 미만	44	23.8
	35세 이상	18	9.7
결혼상태	미혼	140	75.7
	기혼	45	24.3
종교	기독교	42	22.7
	천주교	37	20.0
	불교	17	9.2
	기타	89	48.1
학력	3년제 간호대학 졸업	111	60.0
	학사과정	20	10.8
	4년제 대학 졸업	41	22.2
	대학원 이상	13	7.0
임상경력	3년 미만	62	33.5
	3년 이상 ~ 6년 미만	54	29.2
	6년 이상 ~ 10년 미만	43	23.2
	10년 이상	26	14.1
응급경력	1년 미만	37	20.0
	1년 이상 ~ 3년 미만	69	37.3
	3년 이상 ~ 6년 미만	55	29.7
	6년 이상	24	13.0
현직위	수간호사	10	5.4
	주임간호사	13	7.0
	일반간호사	162	87.6
만족	불만	67	36.2
	만족	118	63.8
폭력 프로그램 유무	없다	163	88.1
	있다	22	11.9
성격	급한 편	83	44.9
	보통	84	45.4
	느긋한 편	18	9.7
근무형태	규칙적	26	14.1
	불규칙적	159	85.9
운동	규칙적으로 한다	16	8.6
	불규칙적으로 한다	87	47.0
	전혀 하지 않는다	82	44.3

B. 대상자의 폭력경험

대상자의 폭력경험은 언어적 폭력, 신체적 위협, 신체적 폭력의 3유형으로 구분하여 분석하였고, 자신이 경험한 폭력을 각 항목에 중복 기재하도록 하였다. 폭력 경험 유형은 최소 2종류에서 최대 17종류까지 경험한 것으로 보고되었는데, 이는 한 건의 폭력을 경험하더라도 한 유형만을 경험하지 않고 평균 2건 이상의 유형을 한꺼번에 경험했음을 보여준다. 대상자가 복수 응답한 폭력 유형은 총 1,267건이었으며, 폭력유형 중 가장 높은 영역은 언어적 폭력이 568건(44.8%)으로 가장 높았고, 신체적 위협 544건(42.9%), 신체적 폭력 155건(12.2%) 순으로 나타났다. 언어적 폭력에서는 ‘소리를 지른다’가 가장 높았고, ‘협박을 한다’가 가장 낮게 나타났으며, 신체적 위협에서는 ‘험상 궂은 표정을 짓는다’가 가장 높았고, ‘상대방이 물건을 던지려는 자세를 취한다’가 가장 낮게 나타났다. 신체적 폭력에서는 ‘상대방이 나를 민다’가 가장 높았고, ‘상대방이 나를 문다’가 가장 낮게 나타났다<표2>.

C. 대상자의 폭력경험 관련 사항

응급실 간호사의 폭력경험 관련 사항을 폭력 가해자별로 구분하였을 때 환자인 경우 92건(50.5%)으로 가장 많았으며, 보호자 79건(43.4%), 의사 5건(2.7%)순으로 나타났다. 폭력 행동 유발 원인으로는 환자나 보호자의 일방적 행동 66건(36.1%)으로 가장 많았고, 처치의 미숙이 2건(1.1%)으로 가장 낮게 나타났다.

폭력에 대한 대처행동으로는 안전요원에게 도움요청이 92건(49.7%)으로 가장 많았으며, 맞서 대응 19(10.3%)로 가장 낮게 나타났으며, 폭력 경험 후 스트레스 정도는 과반수 이상이 ‘가장 높다’라고 하였다<표3>.

표2. 폭력경험

(N=185)

폭력유형	내용	실수	백분율	
언어적 폭력	때리려는 자세를 취한다	93	16.4%	
	협상국은 표정을 짓는다	155	27.3%	
	물건을 던지려는 자세를 취한다	69	12.1%	
	물건을 던진다	50	8.8%	
	화를 내며 주위를 돌아 다닌다	126	22.2%	
	병원 물건을 발로 찬다	75	13.2%	
	계		568	100.0%
신체적 위협	욕을 한다	145	26.7%	
	소리를 지른다	161	29.6%	
	반말을 한다	155	28.5%	
	협박을 한다	83	15.3%	
	계		544	100.0%
신체적 폭력	나를 향해 던진 물건에 맞는다	27	17.4%	
	상대방이 나를 민다	65	41.9%	
	상대방이 내 멱살을 잡는다	11	7.1%	
	상대방이 나를 문다	6	3.9%	
	상대방이 나를 때리거나 발로 찬다	14	9.0%	
	상대방이 나를 향해 침을 뱉는다	16	10.3%	
	상대방이 나를 핥는다	16	10.3%	
	계		155	100.0%
총계		1,267		100%

표3. 응급실 간호사가 경험한 폭력 관련 사항

		(N=185)	
		실수	백분율
		내용	
폭력 가해자	환자	92	50.5
	보호자	79	43.4
	의사	5	2.7
	동료간호사	3	1.6
	다른 직원	1	0.5
	기타	2	1.1
	폭력원인	검사 및 처치의 지연	51
처치의 미숙		2	1.1
병원환경과 시스템의 문제		24	13.1
불친절		4	2.2
의사나 타 의료인의 비협조		13	7.1
상대방의 병력		11	6.0
이유없는 환자와 보호자의 일방적 행동		66	36.1
기타		12	6.6
폭력에 대한 대처행동	묵인	28	15.1
	동료와의 대화	20	10.8
	안전 요원에게 도움 요청	92	49.7
	맞서 대응	19	10.3
	상급자에게 즉시 보고	22	11.9
	기타	4	2.2
폭력 경험 후 스트레스	가장 낮다	1	0.5
	조금 낮다	1	0.5
	보통이다	13	7.0
	조금 높다	70	37.8
	가장 높다	100	54.1

D. 대상자의 폭력경험, 폭력반응 및 소진 정도

대상자의 폭력경험 횟수는 평균 6.85점이었으며, 영역별로는 신체적 위협이 3.07점으로 가장 높았으며, 신체적 폭력이 낮게 나타났다.

대상자의 폭력반응 정도는 최대 평점 5점 만점에 평균 2.93점으로 보통 정도 이었다. 각 영역별 점수는 정서적 반응 3.27점으로 가장 많았으며, 사회적 반응은 2.42점으로 낮게 나타났다<표4>.

대상자의 소진 정도는 5점 만점에 3.03점으로 보통이었다.

표 4. 대상자의 폭력 경험에 대한 반응과 소진 정도 (N=185)

변수	평균	표준편차	범위	
			실제점수	가능점수
폭력경험	6.85	3.29	2 - 17	0 - 17
언어적 폭력	2.94	1.12	1 - 4	0 - 4
신체적 위협	3.07	1.75	1 - 6	0 - 6
신체적 폭력	0.84	1.27	0 - 7	0 - 7
폭력반응	2.93	0.69	1- 4.35	1 - 5
신체적 반응	2.81	0.73	1- 5.00	1 - 5
정서적 반응	3.27	0.78	1- 4.95	1 - 5
사회적 반응	2.42	0.81	1- 4.35	1 - 5
소진	3.03	0.52	1.50- 4.40	1 - 5

E. 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도

대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도를 분석한 결과 연령($F=4.007$, $p=.009$), 학력($F=3.182$, $p=.025$), 응급실 경력($F=5.167$, $p=.002$), 현직위($F=3.407$, $p=.035$), 운동($F=3.737$, $p=.026$)에서 유의한 차이가 있었다.

이를 scheffe 사후검증한 결과 연령에서는 25세 이상 30세 미만이 35세 이상보다 소진 정도가 높았고, 학력에서는 4년제 대학 졸업자들이 3년제 간호대학졸업자보다, 응급실 경력에서는 3년 이상 6년 미만이 1년 미만보다 소진 정도가 높았다. 또한 일반간호사가 수간호사보다 소진 정도가 높았고, 규칙적으로 운동을 한 대상자가 전혀 운동을 하지 않은 대상자보다 소진 정도가 낮은 것으로 나타났다<표5>.

표 5. 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도

(N=185)

특성	구분	M	±	SD	t/F	p	Schffe
성별	남	2.82	±	0.73	0.636	.426	
	여	3.03	±	0.52			
연령	25세 미만 [㉠]	2.92	±	0.44	4.007	.009	b>d
	25세 이상-30세 미만 [㉡]	3.12	±	0.55			
	30세 이상-35세 미만 [㉢]	3.07	±	0.45			
	35세 이상 [㉣]	2.70	±	0.56			
결혼상태	미혼	3.02	±	0.50	0.118	.732	
	기혼	3.05	±	0.58			
종교	기독교	2.97	±	0.62	1.341	.263	
	천주교	2.90	±	0.50			
	불교	3.07	±	0.46			
	기타	3.09	±	0.48			
학력	3년제 간호대학 졸업 [㉠]	2.95	±	0.52	3.182	.025	a<c
	학사과정 [㉡]	2.98	±	0.42			
	4년제 대학 졸업 [㉢]	3.24	±	0.55			
	대학원 이상 [㉣]	3.04	±	0.42			
임상경력	3년 미만	2.93	±	0.50	2.813	.041	
	3년 이상-6년 미만	3.16	±	0.55			
	6년 이상-10년 미만	3.07	±	0.43			
	10년 이상	2.88	±	0.59			
응급실경력	1년 미만 [㉠]	2.79	±	0.43	5.167	.002	a<b a<c
	1년 이상-3년 미만 [㉡]	3.11	±	0.49			
	3년 이상-6년 미만 [㉢]	3.15	±	0.59			
	6년 이상 [㉣]	2.86	±	0.43			
현직위	수간호사 [㉠]	2.65	±	0.67	3.407	.035	a<c
	주임간호사 [㉡]	2.88	±	0.33			
	일반간호사 [㉢]	3.06	±	0.52			
간호직 만족	불만	3.29	±	0.50	30.837	<.001	
	만족	2.88	±	0.47			
폭력 예방 프로그램	없다	2.96	±	0.50	21.824	<.001	
	있다	3.50	±	0.44			
성격	급한 편	3.09	±	0.50	1.310	.272	
	보통	2.96	±	0.54			
	느긋한 편	3.05	±	0.54			
근무형태	규칙적	2.71	±	0.52	11.223	<.001	
	불규칙적	3.07	±	0.51			
운동	규칙적으로 한다 [㉠]	3.03	±	0.58	3.737	.026	b<c
	불규칙적으로 한다 [㉡]	2.92	±	0.52			
	전혀 하지 않는다 [㉢]	3.13	±	0.50			

E. 대상자의 폭력경험에 대한 반응과 소진 간의 상관관계

대상자의 폭력에 대한 반응과 소진 간의 관계를 분석한 결과 폭력경험 횟수가 많을수록, 폭력반응 정도가 높을수록 유의한 순 상관관계를 나타내어 폭력에 대한 반응 정도가 높을수록 소진 정도가 높은 것으로 나타났다($r=.473$, $p<.001$)<표6>.

표 6. 대상자의 폭력경험, 폭력반응 및 소진 간의 상관관계

	소진 r(p)
폭력경험	0.256(<.001)
언어적 폭력	0.329(<.001)
신체적 위협	0.205(0.005)
신체적 폭력	0.092(0.216)
폭력반응	0.473(<.001)
신체적 반응	0.352(<.001)
정서적 반응	0.493(<.001)
사회적 반응	0.389(<.001)

F. 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인

대상자의 소진에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 직무만족이 소진($\beta = -.283, p < .001$)을 17.1% 설명하였으며, 언어적 폭력, 프로그램, 근무형태, 학력을 포함하면 소진을 29.7% 설명하였다<표7>.

표 7. 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인

변수	B	S.E	Beta	R ²	F	p
직무만족	-0.239	0.059	-0.283	0.171	37.621	0.001
언어적 폭력	0.089	0.032	0.194	0.057	13.358	0.001
폭력예방프로그램	0.221	0.110	0.136	0.028	6.797	0.010
근무형태	0.149	0.103	0.101	0.021	5.176	0.024
학력	0.093	0.032	0.199	0.020	5.080	0.025

IV. 논의

본 연구는 대학병원 및 종합병원에 근무하는 응급실 간호사의 폭력경험, 폭력반응 및 소진 간의 관계를 파악하고 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 시도하였다.

본 연구에서 응급실 간호사의 폭력경험 유형은 언어적 폭력이 가장 높게 나타났는데, 이는 응급실 간호사를 대상으로 조사한 김수연(2007)의 연구와 응급실 의료진을 대상으로 조사한 최웅지(2004)의 연구와 일치하였다. 이를 영역별로 살펴보면, ‘소리를 지른다’ 문항이 가장 점수가 높았고, ‘협박을 한다’가 가장 낮게 나타났다. 이러한 결과는 응급실 특성상 24시간 개방, 중증 환자의 빈번한 내원, 입원 적체에 대한 혼란(최웅지, 2004)등으로 응급실 간호사들이 다른 부서보다도 더 폭력에 노출되어 있는 것을 알 수 있었다. 응급실은 갑작스런 환자의 질병으로 인해 내원자들의 불안이 최고조에 이른 상태에서 처음 방문하는 곳으로 이런 불안상태에 있는 내원자들은 자신들과 무관한 의료진들의 언행에도 민감하게 반응하게 되는데, 특히 응급실에서 언어적 폭력이 가장 많은 이유는 Diaz와 McMillin에 의하면, 언어적 폭력이 신체적 폭력보다 사회의 규칙과 법에서 보다 더 관대하기 때문에, 보다 흔히 일어날 수 있다고 하였다(황은아 등, 1993에 인용됨). 따라서 응급실 의료진에게 폭력예방 프로그램을 활성화시키는 방안이 우선되어야 하겠다.

본 연구에서 응급실 간호사가 경험한 폭력 관련사항을 분석한 결과, 폭력의 가해자는 주로 환자, 보호자, 의사 순으로 나타나 간호사를 대상으로 조사한 김미영(2005), 응급실 간호사를 대상으로 조사한 정혜연(2008)의 연구와 일치하였다. 이와 같이 환자나 보호자가 주로 간호사에게 폭력을 가한 이유는 대상자들의 질병이나 부상이 악화될까봐, 치료가 잘못될까봐, 질병이 회복가능한지, 치료가 지연된다는 인식이 가장 큰 요인이었으며(김인성, 1996), 가족 구성원에 대한 걱정, 음주 및 약물 중독의 기왕력, 응급상황에서의 불안과 두려움으로 인해 증가된 스트레스가 환자들에 의한 폭력을 가중시킨다고 하였다(Crilly, 2004). 본 연구에서도 폭력 발생의 주 원인으로 상대방의 이유 없는 일방적 행동, 검사 및 처치의 지연, 병원 환경과 시스템의 문제로 나타나 김태숙과 김종임(2004)의 연구와 유사하였다. 따라서 응급실 간호사가 이러한 환자들을 효율적으로 대처하기 위해서는 이

러한 부분에 대한 소정의 교육이 필요할 것으로 사료된다.

이와 같이 응급실 간호사가 주로 환자나 보호자에게 폭력을 경험하고 있지만, 최웅지, 김태숙과 김종임(2004)의 연구에서는 환자, 보호자뿐만 아니라 동료 의료인, 직원으로 부터의 폭력을 보고하였고, Sofield and Salmond(2003)의 연구에서는 의사가 가장 많은 폭력을 행사한다고 하여 본 연구 결과와는 차이가 있었다. 홍민정(2009)에 의하면 폭력 가해자가 의사인 경우 ‘간호사를 동료나 치료자가 아닌 아랫사람으로 인식하여 무시하기 때문이라고 하였다. 따라서 직장 동료인 간호사를 존중하고 인격적으로 대하는 직장문화가 필요하며, 응급실 간호사에게 자기주장 훈련, 대인관계와 의사소통 기술 등을 교육프로그램에 포함하여 폭력을 예방할 수 있도록 하며 이에 대한 지속적인 교육과 관리가 필요하다고 사료된다. 또한 의료진간의 갈등을 조정할 수 있는 전담부서를 만들어 활성화하는 방안이 검토되어야 한다.

폭력 경험 시 대응 방법은 안전 요원에게 도움 요청이 가장 높게 나타났다. 이는 응급실 간호사를 대상으로 조사한 정혜연(2008)연구와 일치하였으며, 김수연(2007), 최웅지 등(2005)의 연구에서는 ‘묵인’, 박은옥(2001)의 연구에서는 ‘그냥 무시했다’, 손민(1997)의 연구에서는 ‘하던 일을 중단하고 피한다’가 가장 높아 본 연구와는 차이가 있었다. 그러나 본 연구에서는 ‘안전 요원에게 도움을 요청한다’가 가장 많은 것으로 보아 폭력 예방을 위해 보안 시설의 확보와 보안 인력의 확충이 시급함을 시사한다. 최근 일부 병원의 응급실에서는 청원경찰을 24시간 배치하고 있으나 이는 더욱 확대되어 각 병원마다 배치가 이루어져야 하겠다. 또한 폭력 예방에 관한 정책 마련, 폭력 예방 교육, 충분한 안전 요원 배치, 폭력 예방 전담 부서 설치 등이 중재 방안으로 시급하다고 사료된다.

폭력 경험 후 대상자가 지각한 스트레스 정도는 ‘가장 높다’가 54.1%로 가장 높게 나타나 스트레스를 많이 경험한 것으로 나타났지만, 같은 응급실 간호사를 대상으로 조사한 정혜연(2008)의 연구에서는 ‘가장 높다’가 33.9%로 나타나 본 연구결과와는 차이가 있었다. 이러한 결과는 실무에서 폭력사건이 간호사에게 높은 스트레스를 주지만, 실제로 대부분의 병원이 폭력에 대응할 교육 프로그램이나 정책 및 징계 절차가 없거나 부족한 실정이므로, 간호사들의 사기를 증진시키고 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 이에 대한 대책마련이 시급하다고 사료된다.

폭력반응에서는 신체적 반응보다는 정서적 반응이 가장 높게 나타났고 이를 문항별로 살펴보면 ‘화가 난다’가 가장 높았다. 이는 응급실 간호사를 대상으로 조

사한 김수연(2007), 윤종숙(2004), Ethel과 Vidar(2003)연구에서도 ‘화가 난다’가 가장 높게 나타나 본 연구와 일치하였다. 이러한 결과는 공격받은 치료자들의 가장 보편적인 반응이 ‘화내는 것’ 이라고 한 Ryan, Poster(1991)의 연구를 지지해 주는 것으로 사료되며, 또한 각 병원마다 차이는 있지만, 병원 직원은 항상 고객에게 친절해야 한다는 병원 측의 요구로 인해 자신이 잘못이 없는데도 불구하고 일방적으로 폭력을 당하게 될 뿐만 아니라 환자의 폭력도 간호의 한 부분으로 생각하고 참고 이겨내야 한다는 잘못된 인식으로 분노, 짜증, 사직하고 싶은 정서적 반응이 나타난다. 따라서 응급실 간호사의 폭력 후 정서적 반응을 경감시키기 위해서는 동료나 상급자들의 관심과 세심한 배려 및 지지체계가 필요하다고 사료된다.

대상자의 소진 정도는 보통으로 나타났다. 이를 문항별로 살펴본 결과 ‘매일 일이 끝나면 진이 빠진 느낌이다’가 가장 높았고 ‘환자와 쉽게 편안한 분위기를 만들 수 있다’가 가장 낮게 나타났다. 이는 응급실 간호사를 대상으로 조사한 정혜연(2008)의 연구결과와는 유사하였지만, 일반 병동 간호사를 대상으로 조사한 오미숙(2005)의 본 연구 결과보다는 높게 나타나 응급실 간호사와 일반병동 간호사와는 차이가 있었다. 이러한 결과는 응급실이 일반병동에 비해 24시간 개방되어 있고, 중증 환자가 많을 뿐만 아니라, 응급상황에서의 신속한 판단과 의사결정이 계속 반복됨으로 인해 소진 정도가 응급실 간호사가 일반병동에 비해 증가된다고 사료된다. 따라서 응급실 간호사의 소진을 효율적으로 예방할 수 있는 방안을 모색해야 하겠다.

대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도의 차이를 보면 분석한 결과, 연령, 학력, 응급실 경력, 현직위, 운동에서 유의한 차이가 있었다. 연령에서는 25세 이상 30세 미만이 35세 이상 대상자보다 소진에 대한 반응 정도가 높게 나타났는데, 이는 연령이 낮은 간호사가 연령이 높은 간호사보다 소진 정도가 높았다는 김향옥(2004), 강소영(2006)의 연구결과 일치하였다. 이러한 결과는 연령이 낮은 간호사가 높은 간호사에 비해 폭력상황에 대한 대처능력이 느리고 인내심이 부족하기 때문에 쉽게 소진을 나타내며, 이와는 반대로 연령이 높은 대상자는 낮은 대상자에 비해 폭력상황에 대한 대처경험이 많을 뿐만 아니라, 인간적인 성숙과 심리적으로 안정이 되어 있어 소진 정도가 낮은 것으로 사료된다. 따라서 간호사 교육프로그램에 반복훈련을 통해 개인의 성장과 자아실현을 위한 기회를 주어 소진을 적게 경험할 수 있도록 하는 방안을 모색해야 하겠다. 학력에서는 4년제 대학 졸업자들

이 3년제 간호대학 졸업자보다 소진 정도가 높게 나타났는데, 이는 김혜란(2004)의 연구결과와 일치하였다. 그러나 학력과 자아실현을 위한 기회가 많아 대학원 졸업 이상인 간호사가 소진이 가장 낮았다는 김혜숙(2001), 김향숙(2004)의 연구결과와는 차이가 있었으므로 이에 대한 반복연구가 필요하다고 사료된다. 응급실 경력에서는 1년 이상 3년 미만 대상자가 1년 미만 대상자보다 소진에 대한 반응 정도가 높게 나타났다. 이는 응급실 경력이 높을수록 소진 정도가 높다는 정혜연(2008)의 연구와 일치하였다. 이러한 결과는 응급실 경험이 많은 간호사가 적은 간호사에 비해 폭력에 대한 경험을 더 많이 하게 됨으로, 이러한 환경이 간호사에게 부정적인 영향을 미쳐 사기와 생산성을 감소시키고 스트레스를 유발하여 소진에 빠지게 한다고 사료된다. 따라서 응급실 간호사의 소진 정도를 감소시키기 위해서는 추가수당 지급이나 정기적인 부서이동 등의 해결책이 필요하다고 사료된다. 현직위에서는 일반간호가 수간호사보다 소진 정도가 높게 나타났는데, 이는 김혜숙(2001), 박지원(2002)의 연구와 일치하였다. 이러한 결과는 수간호사는 일반적으로 간호현장보다는 행정적인 업무나 대외적인 업무를 중점적으로 하게 되고 병동에서의 대인관계가 원만하며 업무에 대한 두려움이나 갈등이 적고, 어려운 문제에 당면했을 때 상황 판단력이 빠르므로 일반 간호사에 비해 소진 정도가 낮은 것으로 사료된다. 운동에서는 규칙적으로 운동을 하는 대상자가 전혀 하지 않는 대상자보다 소진 정도가 높게 나타났지만, 이에 대한 선행연구가 없어 비교분석이 어려우므로 추후 반복연구가 필요하다.

대상자의 폭력경험, 폭력반응과 소진 간의 상관관계를 분석한 결과 유의한 순상관관계를 나타내어 폭력경험 횟수가 많을수록, 폭력반응 정도가 높을수록 소진 정도가 높은 것으로 나타났다. 이는 응급실 간호사를 대상으로 조사한 정혜연의 연구와 정신과 병동 간호사를 대상으로 조사한 장선주(2004)의 연구결과와 일치하였다. 이러한 결과는 응급실에서 근무하는 간호사는 다른 병동과는 달리 환자, 가족, 의사, 동료 간호사와의 상호작용에서 소진을 경험하게 되는데, 박효진(2001)에 의하면 소진이란 타인과의 접촉이 잦은 조직 구성원들이 직장생활 중에 쌓인 만성적인 스트레스에 의해 발생하는 신체적, 정서적, 정신적인 고갈상태라고 하였다. 일반적으로 간호사들은 업무 특성상 다양한 계층의 건강요구를 가진 사람들과 끊임없이 접촉해야 하므로 다른 어떤 직업에 비해 소진 현상에 쉽게 노출되며. 반복적인 소진 경험으로 마침내는 이직까지 초래하게 되는 경우가 많다. 그중에서도 응급실 간호사는 응급실 특성상 일반병동과는 달리 각과의 모든 환자가 모이는 곳

으로 침상 수나 환자 수의 제한에 관계없이 환자를 진료해야 하므로 항상 많은 사람으로 붐비며, 응급환자가 동시에 내원하여 우선순위 결정에 어려움을 줄 뿐만 아니라 환자의 응급상황으로 인해서 모든 상호작용에 시간적 제약을 받는다(김남수(2002)). 이러한 상황에서 응급실 간호사는 환자에 대한 처치, 다양한 행정업무, 환자와 보호자와의 상담, 타부서와의 긴밀한 협조 등 다양한 일을 해내야 하므로 신체적, 정신적으로 항상 긴장되어 있어 스트레스가 더욱 가중되며 이러한 폭력상황이 계속 반복될 경우 소진에 빠지게 된다. 따라서 이러한 소진을 감소시킬 수 있는 방안이 마련되어야 하겠다.

대상자의 소진에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 영향 요인은 직무만족 언어적 폭력, 폭력 예방프로그램, 근무형태, 학력이었다. 특히 이 중에서도 언어적 폭력은 소진에 영향을 미치는 새로운 변수로 밝혀졌는데, 그동안 응급실 간호사들은 언어적 폭력을 매번 반복적으로 당하고 있음에도 불구하고 자신들의 감정을 노출시키지 않고 고객에게 친절한 서비스를 제공하는 것을 당연하게 받아들이고 있었음을 알 수 있었다. 따라서 이에 대한 선행연구가 불충분하므로 이에 대한 논의가 전개될 수 있는 기반을 제시한다는 점에서 본 연구의 의의가 있다고 사료된다. 본 연구에서의 주요 영향요인은 직무만족이었으며, 이는 임상간호사를 대상으로 조사한 변대식(2009)의 연구결과와 일치하였다. 직무만족이란 직무가치를 달성하고 촉진시키는 것으로써 개인이 직무를 평가하거나 또는 직무를 통해서 얻게 되는 유쾌한 감정적 상태, 좋은 정서상태로 자신의 직무와 관련된 직업, 임금, 승진기회, 감독, 동료, 업무환경 등과 같은 주어진 직무에 대해 가지는 만족이며, 직무경험을 통해서 자신의 직무를 평가할 때 느끼는 즐겁고 긍정적인 정서상태(유숙자, 1999)이다. 따라서 응급실 간호사가 자신의 직무에 만족하지 못하고 업무 스트레스가 만성적으로 누적되면 소진되거나 부정적인 영향을 미치게 됨으로 직무만족도를 높일 수 있도록 병원자체에서의 직무교육, 근무환경조성, 승진기회 제공 등 제도적인 개선책이 필요하다고 사료된다.

VI. 결론 및 제언

A. 결론

본 연구는 응급실 간호사의 폭력경험, 폭력반응 및 소진 간의 상관관계를 파악하고 소진에 영향을 미치는 요인을 규명하여 응급실 간호사의 소진 정도를 감소시키고 효율적인 간호업무 수행을 도모할 수 있는 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

연구도구는 윤종숙(2004)이 사용한 폭력경험 측정도구와 김수연(2007)이 사용한 폭력반응 측정도구, 장은숙(1995)이 사용한 소진 측정도구를 이용하여 측정하였다. 자료수집은 2010년 3월 15일부터 3월 30일까지 15일 동안 G시에 소재한 3개 대학병원과 15개 종합병원 응급실에 근무하는 간호사 186명을 대상으로 하였다.

수집된 자료는 SPSS WIN 12.0을 사용하여 기술통계, t-test, ANOVA, scheffe test, Person's correlation, Stepwise multiple regression으로 분석하였다.

본 연구 결과는 다음과 같다.

- 1) 대상자가 경험한 최근 1개월 동안 폭력경험 언어적 폭력 45.6%, 신체적 위협 42.8%, 신체적 폭력 12.2% 순으로 나타났다.
- 2) 대상자의 폭력경험은 17점 만점에 평균 6.85점이었다.
- 3) 대상자의 폭력반응 정도는 5점 만점에 평균 2.93점으로 보통이었다.
- 4) 대상자의 소진 정도는 5점 만점에 평균 3.03점으로 보통이었다.
- 5) 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도를 분석한 결과 연령 ($F=4.007$, $p=.009$), 학력($F=3.182$, $p=.025$), 응급실 경력($F=5.167$, $p=.002$), 현직위 ($F=3.407$, $p=.035$), 운동($F=3.737$, $p=.026$)에서 유의한 차이가 있었다.
- 6) 대상자의 폭력경험, 폭력반응 및 소진 간의 관계를 분석한 결과 폭력경험과 소진($r=0.256$, $p<.001$), 폭력반응과 소진($r=.473$, $p<.001$) 반응과 소진 간에는 유의한 순 상관관계가 있었다.
- 7) 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 주 영향 요인은 직무만족

으로 17.1%이었으며, 언어적 폭력, 폭력 예방 프로그램, 근무형태, 학력을 포함하면 소진을 29.7% 설명하였다.

이상의 연구결과 응급실 간호사의 폭력경험 횟수가 많을수록, 폭력반응 정도가 높을수록 소진 정도가 높았고, 소진에 영향을 미치는 요인은 직무만족, 언어적 폭력, 폭력 예방 프로그램, 근무형태, 학력으로 확인되었으므로, 이러한 변수를 고려하여 응급실 간호사의 소진 정도를 감소시키고 효율적인 간호업무를 도모할 수 있는 방안을 모색하는데 기초자료로 활용될 수 있을 것이라고 사료된다.

B. 제언

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

- 1) 응급실에서 발생하는 폭력에 대한 실태조사 및 폭력발생 원인을 파악하고, 우리나라 실정에 맞는 폭력 대처방법과 예방프로그램을 개발하기 위한 지속적인 연구가 필요하다.
- 2) 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인에 대한 반복적인 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

- 강은실(1991). 가족폭력에 대한 이론적 고찰. *고신대학 논문집*, 7(1), 109-124.
- 강소영 (2006). *임상간호사의 자기효능감 및 지각한 사회적 지지와 심리적 소진과의 관계*. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 권선덕(2001). *사회복지사의 소진실태 및 소진요인에 대한 연구*. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문, 서울.
- 권수련(2003). *항공 승무원의 자기 효능감과 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향*. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위 청구논문, 서울.
- 김광석(2004). *응급실 폭력의 실태와 예방교육의 효과*. 조선대학교 대학원 석사학위논문, 광주.
- 김광주(1994). 응급간호사의 기본역할 및 응급의사소통. *대학간호학회지*, 33(1), 20-29.
- 김광주, 이향련, 김귀분(1995). 응급실 근무 간호사의 업무분석. *간호학회지*, 25(4), 709-728.
- 김남수(2002). *종합병원 응급실의 의사와 간호사의 탈진요인에 관한 연구*. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, 서울.
- 김미영, 김신희, 임숙현(2005). 간호사가 경험하는 병원폭력 실태조사연구. *간호과학학회지*, 6, 41-64.
- 김복자, 이은남, 강경희, 감성숙, 김순애, 성영희, 신덕신, 이관옥, 이희정 (2006). *응급실 간호사의 업무 분석*. *대한간호*, 25(4), 709-728
- 김상균(2005). *폭력의 심리학*. 서울: 한국학술 정보.
- 김성중, 장석준, 이한식(1992).응급실 난동환자에 대한 연구. *대한 응급 학회지*, 3(2), 67-73.

- 김수연(2002). *일 응급의료센터의 비 응급환자 내원 실태 및 요인에 관한 연구*. 한양대학교대학원, 석사학위논문, 서울.
- 김영옥(2002). 병동 일반간호사의 소진에 대한 영향요인 분석. *성인간호학회지*, 14(4), 591-599
- 김은주(2002). *간호사의 소진경험과 직무만족과의 관계 연구*. 경희대학교대학원 석사학위논문, 서울.
- 김인성(1996). *응급실 내원 환자의 불안과 관련된 요인에 관한 연구*. 충남대학교 대학원 석사학위논문, 충남.
- 김재엽(1998). *한국 가정의 미성년 자녀폭력 실태에 관한 연구*. 한국아동 복지학회지, 6, 41-64. 석사학위논문, 서울.
- 김진갑(2003). *규칙적인 운동참여자가 직장인의 정신건강 상태에 미치는 영향*. 동신대학교 교육대학원 석사학위논문, 광주.
- 김진열, 김덕윤, 김미리혜, 김영준 외 28인(1997). *스트레스 과학의 이해*. 서울 : 신광출판사.
- 김진철, 설영만, 송화식(2003). 응급실 폭력에 관한 연구. *대한 응급의학회지* 14(3), 309 -313.
- 김태숙, 김종임(2004). 임상 간호사가 경험하는 폭력과 이직에 관한 실태 조사. *간호행정 학회지*, 10(4), 427-434.
- 김희숙, 지현순, 류은경, 이현주, 연승은, 전미경, 김희정(2005). 간호사의 소진 영향 요인. *임상간호연구* 10(2), 7-18.
- 김향옥(2004). *일부 대형병원 임상 간호사의 직무스트레스, 직무만족 및 소진간의 관련성*. 조선대학교 환경보건대학원 석사학위논문, 광주.
- 김혜란(2004). *가정전문간호사의 직무스트레스와 소진정도에 관한 연구*, 카톨릭대학교 산업보건대학원 석사학위논문, 서울.
- 김혜숙(2001). *임상간호사의 업무스트레스, 소진 정도와 대처방법에 관한 연구*, 조선대학교 대학원 석사학위논문, 광주.
- 김희경, 지현순, 류은경, 이현주, 연승은, 전미경 & 김희정(2005). 간호사의 소진 영향요인. *임상간호연구*, 10(2), 7-18.
- 박은옥, 강선정, 이은경, 지은주, 강래형, 백창희(2001). 임상 간호사가 병원에서 근무하는 폭력에 관한 연구. *임상간호연구*, 7(2), 187-201.
- 박재순(2002). 병원근무 간호사의 소진과 영향요인. *여성건강간호학회지*, 8(4),

550-558.

박정규(2004). *응급의료센터 폭력의 실태와 대처방안*. 충남대학교 대학원 석사학위논문, 대전.

박정규, 유연호, 박정수, 박성수, 정성필, 김승환, 유인술, 이경룡(2004). *응급의료센터 폭력의 실태와 대처 방안*. *대한응급의학회지*, 15(6), 575-579.

박춘화, 고효정(1999). *응급실 간호사의 근무 중 스트레스와 간호업무 수행과의 관계*. 계명대학교 석사학위논문. 대구.

박효진(2001). *호텔종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구*, 경희대학교 행정대학원 석사학위논문. 서울.

변대식(2009). *임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인*. 중앙대학교 대학원 석사학위논문. 서울.

서민정(2000). *암 환자를 간호하는 간호사의 소진과 대처유형*. 연세대학교 간호학과 석사학위논문, 서울.

손민(1997). *응급실 간호사가 경험한 환자 및 보호자의 폭력에 대한 현상학적 연구*. 한양대학교 대학원 석사학위논문, 서울.

송명숙(1996). *신장실 간호사의 직무만족도와 소진경험 정도와의 관계*, 고신대학교 보건대학원 석사학위논문, 서울.

유미영(1986). *응급실 환자의 불안에 관한 연구*. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 서울.

유숙자(1999). *사회복지사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계연구-직무스트레스의 역할 요인을 중심으로-*. 카톨릭대학교 대학원 석사학위논문, 서울.

윤종숙(2004). *응급센터 간호사가 경험한 환자 및 보호자에 의한 폭력과 직무만족도에 관한 연구*. 울산대학교 대학원 석사학위논문, 울산.

이명아(2001). *병원의 서비스마케팅 적용에 관한 연구*. 대전대학교 대학원 석사학위논문, 대전.

이정혜(2004). *환자의 공격행동에 대한 정신과 간호사의 간호중재활동 선택*, 이화여자대학교 석사학위논문, 서울.

이한나(2002). *임상 간호사의 업무스트레스에 관한 연구*. 원광대학교 대학원 석사학위논문, 전북.

정석준, 장문준, 이한식(1992). *응급실 환자 과밀화 요인의 분석*, *대한응급의학회*

지, 3(1), 71-78.

- 정진우(2002). *응급환자의 이송체계에 의한 이송병원 선정 및 환자 중증도 분류의 적절성*, 부산대학교대학원 석사학위논문, 부산.
- 정혜연(2008). *응급실 간호사가 경험한 폭력, 대응 및 소진에 관한 연구*. 인제대학교 대학원 석사학위논문, 김해.
- 장선주(2004). *정신과 병동 간호사가 경험한 환자의 폭력행동과 소진과의 관계*. 서울대학교대학원 석사학위논문, 서울.
- 장일순(1990). *한국사회의 공격성 및 폭력증가의 원인에 대한 연구*, 경희대학교 사회과학 논문, 8, 311-341.
- 장은숙(1995). *정신의료사회사업가의 소진과 업무환경에 관한연구*. 숭실대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 조영숙(1999). *임상간호사의 소진경험과 대처유형에 관한 연구*. 경희대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 조현미(2007). *정신보건시설에서 근무하는 간호사의 대처유형과 소진정도*. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 최부호(1993). *응급실 간호사의 스트레스와 직무만족도에 관한 연구*. 고려대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 최웅지(2004). *응급실내에서 발생한 폭력의 실태*. 조선대학교 대학원 석사학위논문, 광주.
- 최웅지, 조수형, 조남수, 김광식(2005). *응급실 폭력의 실태와 폭력 예방교육의 효과*. *대한 응급의학회지*, 16(2), 221-228.
- 최형선(2008). *교대근무로 인한 간호사들의 스트레스에 관한 연구*. 순천대학교 대학원 석사학위논문, 전남.
- 홍영욱(2009). *클라이언트 폭력이 사회복지전문 공무원의 소진에 미치는 영향에 대한 연구*. 연세대학교 행정대학원 석사논문, 서울.
- 홍은영(2004). *응급실 간호사의 직무스트레스 대처유형에 관한 연구*. 고려대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 황은아(1993). *간호사의 폭력 체험에 대한 의미*. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- Arnetz, J. E., Arnetz, B. B. (2001). Violence toward health care staff and possible effects on the quality of patient care. *Social Science of*

Medicine 52: 417-427.

- Atawneh, F. Zahid, —Al Shahid, A., & Al-Farrah, M. (2003). Violence against nurses in hospitals: prevalence and effects. *British Journal of Nursing, 12*(2), 102-107.
- Bandura, E. A. (1986). Social Foundation of Thought and Action, A Social Cognitive Theory. New Jersey: Perative-Hall inc, 390-430.
- Braun, K, Christle, D., Walker, D. & Tiwannak, G(1991). Vebal abuse of nurses and non-nurses. *Nurs Manage 22*(3), 72-76.
- Cook, J. K., Green, M. & Topp, R. V.(2001). Exploring the impact of physician verval abuse on perioperative nurses. *AORN Journal, September, 74*(3), 317-331
- Crilly, J., Chaboyer, W., & Creedy, D. (2004). Violence toward emergency department nurses by patients. *Accidents and Emergency Nurse, 12*(2), 67-73.
- Diaz & McMillin. (1991) Verbal abuse of staff nurses by physicians. *Western Journal of Nursing Research 13*(1), 97-109
- Erickson L., & Williams-Evans S. (2000). Attitudes of emergency nurse regarding patient assaults. *Journal of Emergency Nursing, 26*(3), 210-215.
- Ethel H., & Vidar M. (2003). The lived experience of violence in accident and emergency. *Accident and Emergency Nursing, 11*, 5-11.
- Hergency, D., Plank, A., & Parker V. (2003). Workplace violence in nursing in Queensland, Australia; A self-reported study, *International Journal Nursing Practice, 9*, 261-268.
- Jacqui BC., & Judy M. (2006). Review of research methods used to investigate violence in the emergency department. *Accident and Emergency Nursing, 14*, 111-116.
- Jacqui B., Judy M., & Helen M. (2005). Violence in the emergency department. A literature review. *Australian Emergency Nursing Journal, 7*(2), 27-37.
- Julia C., Wendy C., & Debra C. (2004). Violence towards emergency department

- nurses by patients. *Accident and Emergency Nursing*. 12, 67-73.
- Lanza M. L. Assault response questionnaire. Issue in Mental Health Nursing 1988;9(2)17-29 *Journal*, 309(6963), 1240.
- Maslach, C., Jackson, S.E.(1986), Leiter M.P. Maslach. Burnout Inventory Manual, Palo Alto: *Consulting Psychologists Press*.
- Margaret R., Reg A., & Rochester A. (2002). Emergency Nurses' Experience With Violence: does It Affect Nursing Care of Battered Women? *Journal of Emergency Nursing*, 28(3), 199-204.
- Mutch H. (1994). Violence and Health Care Professionals. *British medical*
- Newhill, C. E. (2003), Client Violence in Social Work, New York: The Guilford Press.
- Nolan, P., Soares, J., Dallender, J., Thomsen, S., Arnets, B. (2001), A comparative study of the experience of vioelnce of English and Swedish mental health nurse. *International Journal of Nursing Studies* 38:419-426
- Petra B. (2002), Violent death and the South African emergency nurse, *International Journal of nursing Studies*, 39, 253-258.
- Rice MM, Moore GP(1991). Management of the violence patient. *Emerge Medicin*
- Ryan, J., &Poster, E. C. (1991). When a patient hits you. *Can Nurse, North Am*, 9(1), 13-30.
- Terry K., Bradford L., Rahul K., & Scott C. (2005). Workplace Violence: A survey of Emergency Physicians in the Sta Mee of Michigan. *Annals of Emergency Medicine*, 46(2), 142-147.
- Sofield L., & Salmond S. W. (2003). Work violence : A focus of verbal abuse and intent to leave the organization. *Ortho Nurs*, 22(4), 274-283.
- Unal A. (2005). Violence toward health care workers in emergency departments in west Turkey. *Journal of Emergency Medicine*, 28(3), 361-365.
- Whittington R., Wykes, T(1996). Aversive stimulation by staff and violence by psychiatric patients. *British Journal of Clinical Psycholusy*, 35(1), 11-20

설문지

안녕하십니까?

저는 조선대학교 일반대학원 석사 과정에 재학 중인 학생입니다.

본 설문지는 응급실 간호사가 경험한 폭력, 폭력 반응 및 소진의 상관관계를 확인하고, 소진에 영향을 미치는 요인들을 규명하여 응급실 간호사의 소진정도를 감소시키는 방안을 모색하기 위하여 작성 되었습니다.

귀하께서 응답하신 자료는 무기명으로 처리되며 응답해 주신 모든 내용은 연구 목적 이 외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

귀하의 솔직하고 성의 있는 응답을 부탁드립니다.

바쁘신 중에 본 연구에 참여해 주셔서 감사드립니다.

2010년 4월
조선대학교 일반대학원
간호학전공
정희영

*다음의 사항을 읽고 해당하는 곳에 “√” 표를 하거나 직접 기입해 주십시오.

1. 귀하의 연령은? 만()세
2. 귀하의 성별은?
① 남 ② 여
3. 귀하의 결혼 상태는?
① 미혼 ② 기혼 ③ 기타 (이혼, 별거, 사별 등)
4. 귀하의 종교는?
① 기독교 ② 천주교 ③ 불교 ④ 무교 ⑤ 기타
5. 귀하의 최종 학력은?
① 3년제 간호대학 ② 학사과정 (방송통신대, RN BSN)
③ 4년제 대학 졸업 ④ 대학원 재학 ⑤ 대학원 졸업 (석사이상)
6. 귀하의 임상경력은? (년 개월)
7. 귀하의 응급실 경력은? (년 개월)
8. 귀하의 현 직위는?
① 수간호사 ② 주임간호사 ③ 일반간호사
9. 귀하의 전문직으로서 간호직에 대한 만족도는?
① 매우 만족 ② 만족 ③ 불만족 ④ 매우 불만족
10. 귀하가 근무하는 병원에는 폭력 환자를 다루는 교육 프로그램이 있습니까?
① 없다 ② 있다

폭력 유형에 대한 설문지

* 최근 1개월 이내 본인이 경험한 것을 토대로 해당하는 곳에 “√” 표 해주십시오.

1. 언어적 폭력에 관한 내용입니다.

내용	해당하는 곳에 “√”표 해 주십시오			
언어적 폭력	욕을 한다		소리를 지른다	
	반말을 한다		협박을 한다	

2. 신체적 위협에 관한 내용입니다.

내용	해당하는 곳에 “√”표 해 주십시오			
신체적 위협	때리려는 자세를 취한다		협상국은 표정을 짓는다	
	물건을 던지려는 자세를 취한다		물건을 던진다	
	화를 내며 주위를 돌아 다닌다		병원 물건을 발로 찬다	

3. 신체적 폭력에 대한 내용입니다.

내용	해당하는 곳에 “√”표 해 주십시오			
신체적 폭력	나를 향해 던진 물건에 맞는다		상대방이 나를 민다	
	상대방이 내 멱살을 잡는다		상대방이 나를 문다	
	상대방이 나를 때리거나 발로 찬다		상대방이 나를 향해 침을 뱉는다	
	상대방이 나를 할킨다			

4. 폭력의 가해자는 누구였습니까?

- ① 환자 ② 보호자 ③ 의사 ④ 동료간호사 ⑤ 다른 직원 ⑥ 기타()

5. 폭력 발생의 주 원인은 무엇입니까?

- ① 검사 및 처치의 지연 ② 처치의 미숙
 ③ 병원환경과 시스템의 문제 ④ 불친절 ⑤ 의사나 타 의료인의 비협조

- ⑥ 상대방의 병력 ⑦ 환자와 보호자의 일방적 행동
- ⑧ 기타(내용을 기입해 주십시오:)

6. 폭력행위에 대한 반응으로 귀하가 취한 행동은 무엇입니까?

- ① 목인 ② 동료와의 대화 ③ 안전 요원에게 도움 요청 ④ 맞서 대응
- ⑤ 상급자에게 즉시 보고 ⑥ 기타(내용을 직접 기입해 주십시오:)

7. 폭력 경험 후 귀하의 스트레스는 어느 정도입니까?

- ① 가장 낮다 ② 조금 낮다 ③ 보통이다 ④ 조금 높다 ⑤ 가장 높다

1. 폭력에 대한 반응 도구

1) 신체적 반응

* 가장 최근 경험한 응급실 폭력에 귀하가 느낀 신체적 반응은 어느 정도입니까? 해당하는 곳에 “√” 표를 해 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 잠이 들기 어렵다					
2. 수면 중 깬다					
3. 식욕이 떨어졌다					
4. 식욕이 증가했다					
5. 설사					
6. 호흡이 빨라진다					
7. 전신의 긴장감을 느낀다					
8. 맞은 데가 아프다					
9. 두통					
10. 오심					
11. 갑자기 울어버린다					
12. 몸이 무겁게 느껴진다					
13. 깜짝 놀란다					
14. 폭력 행동과 관련된 꿈을 꾸다					

2) 정서적 반응

* 가장 최근 경험한 응급실 폭력에 귀하가 느낀 정서적 반응은 어느 정도입니까? 해당하는 곳에 “√” 표를 해 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 슬프다					
2. 우울하다					
3. 화난다					
4. 불안하다					
5. 충격적이다					
6. 내 존재가치에 의문이 든다					
7. 부정한다					
8. 스스로를 비난한다					
9. 폭행 예방을 위해 뭔가 했어야 한다					
10. 죄책감을 느낀다					
11. 혼자 있는 것에 대한 두려움을 느낀다					
12. 무기력함을 느낀다					
13. 통제불능을 느낀다					
14. 수치스럽다					
15. 짜증이 늘었다					
16. 무엇인가를 잃어버린 느낌이다					
17. 폭행 장면이 떠올라 무섭다					
18. 사직하고 싶다					
19. 위축된다					

3) 사회적 반응

* 가장 최근 경험한 응급실 폭력에 귀하가 느낀 사회적 반응은 어느 정도입니까? 해당하는 곳에 “√” 표를 해주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 배우자와의 관계 변화					
2. 자녀 및 가족과의 관계 변화					
3. 직장 동료와의 관계 변화					
4. 출근하기 어려움					
5. 집 밖으로 나가기 싫음					
6. 당신을 공격한 사람에 대한 공포					
7. 다른 사람들에 대한 공포					
8. 낯선 사람에 대한 공포					
9. 사람에 대한 공포					
10. 신앙생활의 변화					

2. 소진

* 귀하께서 폭력 경험 후 느끼게 되는 소진에 대한 질문입니다.

다음의 상황들을 어떻게 느끼는지 해당란에 “√” 표 해 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 일 때문에 정서적으로 고갈된 느낌이 든다					
2. 나는 매일 일이 끝나면 진이 빠진 느낌이이다					
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 느낌이이다					
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 진회양난에 빠진 느낌이다					
10. 나는 어떤 사람(환자, 보호자, 직장 동료 등)을 비인격적으로 대하고 있다					
11. 나는 이 일을 하게 된 후로 사람들에게 점점 더 무감각해져간다					
12. 나는 이 일이 나를 정서적으로 무더지게 할까봐 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					

부록 2. 폭력 경험별 빈도

경험종류	실수	빈도율
2가지	13	7.0
3가지	18	9.7
4가지	23	12.4
5가지	22	11.9
6가지	13	7.0
7가지	23	12.4
8가지	16	8.6
9가지	16	8.6
10가지	13	7.0
11가지	14	7.6
12가지	7	3.8
13가지	2	1.1
15가지	1	0.5
16가지	3	1.6
17가지	1	0.5

부록 3. 신체적 반응에 대한 평균 분포

내용	M ± SD
잠이들기 어렵다	3.08 ± 1.14
수면 중 깬다	2.84 ± 1.12
식욕이 떨어졌다	2.96 ± 1.11
식욕이 증가했다	2.11 ± 1.07
설사유발	1.91 ± 0.97
호흡이 빨라진다	3.13 ± 1.21
전신의 긴장감을 느낀다	3.64 ± 1.06
맞은 데가 아프다	2.57 ± 1.16
두통	3.18 ± 1.13
오심	2.20 ± 1.05
갑자기 울어 버린다	2.33 ± 1.13
몸이 무겁게 느껴진다	3.18 ± 1.24
깜짝 놀란다	3.51 ± 1.17
폭력 행동과 관련된 꿈을 꾸다	2.54 ± 1.21
신체반응	2.81 ± 0.73

부록 4. 정서적 반응에 대한 평균 분포

내용	M ± SD
슬프다	3.28 ± 1.21
우울하다	3.60 ± 1.14
화난다	4.19 ± 0.88
불안하다	3.46 ± 1.06
충격적이다	3.59 ± 1.11
내 존재가치에 의문이 든다	3.51 ± 1.20
부정한다	2.88 ± 1.06
스스로를 비난한다	2.39 ± 1.12
폭행 예방을 위해 뭔가 했어야 한다	3.78 ± 1.11
죄책감	2.23 ± 1.03
혼자 있는 것에 대한 두려움	2.86 ± 1.20
무기력함	3.34 ± 1.20
통제불능상태	2.95 ± 1.14
수치스럽다	3.34 ± 1.28
짜증이 늘었다	3.88 ± 1.03
무엇인가를 잃어버린 느낌이다	3.04 ± 1.14
폭행 장면이 떠올라 무섭다	2.78 ± 1.22
사직하고 싶다	3.63 ± 1.15
위축된다	3.43 ± 1.19
정서반응	3.27 ± 0.78

부록 5. 사회적 반응에 대한 평균 분포

내용	M ± SD
배우자와의 관계 변화	1.92 ± 0.96
자녀 및 가족과의 관계 변화	2.19 ± 1.03
직장 동료와의 관계 변화	2.32 ± 1.02
출근하기 어려움	2.75 ± 1.08
집 밖으로 나가기 싫음	2.25 ± 1.06
당신을 공격한 사람에 대한 공포	2.92 ± 1.18
다른 사람들에 대한 공포	2.53 ± 1.09
낯선 사람에 대한 공포	2.59 ± 1.10
사람에 대한 공포	2.57 ± 1.09
신앙생활의 변화	1.94 ± 0.97
사회반응	2.42 ± 0.81

부록 6. 소진에 대한 평균 분포

내용	M	± SD
일 때문에 정서적으로 고갈된 느낌	3.61	± 0.98
매일 일이 끝나면 진이 빠진 느낌	3.96	± 0.84
아침이면 다시 이일에 직면해야 한다는 것을 생각하면 피곤해짐	3.69	± 1.01
하루종일 사람들과 일한다는 것은 내게는 정말 힘든 일	3.22	± 1.02
내 업무 때문에 기진맥진한 느낌	3.50	± 0.98
내 일에 좌절을 느낌	3.03	± 1.12
나는 너무 힘들게 일하고 있다고 느낌	3.65	± 1.05
사람들과 직접적으로 일해야 하는 것이 내게는 많은 스트레스	3.38	± 1.08
진퇴양난에 빠진 느낌	2.90	± 1.00
환자, 보호자, 직장동료 등을 비인격적으로 대하고 있다	2.34	± 1.07
이 일을 하게 된 후로 사람들에게 점점 더 무감각해져 감	3.41	± 1.08
이 일이 나를 정서적으로 무더지게 할까봐 걱정	3.68	± 1.05
환자, 보호자, 직장동료 등에게 일어나는 일에 대해 관심이 없다	2.66	± 1.03
환자, 보호자, 직장동료 등이 자신의 문제로 나를 비난하고 있다고 느낀다	2.40	± 0.97
환자, 보호자, 직장동료 등의 감정을 쉽게 이해할 수 있다	2.80	± 0.83
환자의 문제를 매우 효과적으로 다룬다	2.90	± 0.63
이 일을 통해 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다	2.85	± 0.76
나는 매우 활동적이다	2.69	± 0.81
나는 환자와 쉽게 편안한 분위기를 만들 수 있다	2.19	± 0.76
나는 환자와 친밀하게 일하고 나면 흐뭇해진다	2.19	± 0.76
나는 이 일을 통해 많은 가치 있는 일들을 이루어 왔다	2.71	± 0.75
나는 내 일에서 정서적인 문제를 매우 침착하게 다룬다	2.80	± 0.66
소진반응	3.03	± 0.52

부록 7. 폭력경험, 폭력반응, 소진의 신뢰도 점수

변수	신뢰도
폭력경험	.746
(KR-20)	.677
	.677
폭력반응(a)	.889
	.936
	.919
소진(a)	.890

저작물 이용 허락서

학 과	간 호 학 과	학 번	20057067	과 정	석사
성 명	한글 : 정 희 영 한문 : 丁禧英 영문 : Jung Hee Young				
주 소	광주 광역시 북구 문흥동 742-17				
연락처	E-MAIL : eyestar23jhy@hanmail.net				
논문제목	한글 : 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인 영문 : Factors Influencing Burnout of Emergency Department Nurses				

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.

동의 여부 : 동의(0) 조건부 동의() 반대()

2010년 8월 25일

저작자 : 정 희 영 (서명 또는 인)

조선대학교 총장 귀하

