creative commons
COMMONS DEED

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

dCollection

[UCI]I804:24011-200000256849

2012년 2월 석사학위논문 응급실 간호사의 업무 스트레스와 소진에 영향을 미치는 인자 유 연 희

2012년 2월
석사학위논문

응급실 간호사의 업무 스트레스와 소진에 영향을 미치는 인자

조선대학교 보건대학원

대체의학과

유 연 희

응급실 간호사의 업무 스트레스와 소진에 영향을 미치는 인자

Factor Associated with Job Stress and Burnout of Emergency Room Nurses

2012년 2월 24일

조선대학교 보건대학원

대체의학과

유 연 희

응급실 간호사의 업무 스트레스와 소진에 영향을 미치는 인자

Factor Associated with Job Stress and Burnout of Emergency Room Nurses

지도교수 박 상 학

이 논문을 대체의학 석사학위신청 논문으로 제출함

2011년 10월

조선대학교 보건대학원

대체의학과

유 연 희

유연희의 대체의학 석사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 문 경 래 (인)

위 원 조선대학교 교수 서 재 홍 (인)

위 원 조선대학교 교수 박 상 학 (인)

2011년 11월

조선대학교 보건대학원

목 차

표목차 ····· iii

ABSTRACT ····· iv

Ⅰ. 서론 ····· 1

Ⅱ. 연구방법 ····· 7

A. 연구대상 ····· 7

B. 자료수집기간 및 방법 ····· 7

C. 연구도구 ····· 7

D. 자료의 분석 ····· 9

E. 연구의 제한점 ····· 9

Ⅲ. 연구 결과 ····· 10

A. 일반적 특성 ····· 10

B. 업무스트레스 ····· 13

C. 소진 ····· 14

D. 인구학적 특성에 따른 업무스트레스와 소진 ····· 15

E. 업무관련 특성에 따른 업무스트레스와 소진 ····· 17

F. 업무스트레스와 소진의 상관관계 ····· 19

G. 소진에 영향을 미치는 요인 ····· 19

Ⅳ. 고찰 ····· 21

Ⅴ. 결론 및 제언 ····· 26

참고문헌 ····· 29

부록 (설문지) ····· 33

표 목 차

<표 1> 인구학적 특성 ····· 12
<표 2> 업무관련 특성 ····· 13
<표 3> 업무스트레스 ····· 14
<표 4> 소진 ····· 16
<표 5> 인구학적 특성에 따른 업무스트레스와 소진 ····· 18
<표 6> 업무관련 특성에 따른 업무스트레스와 소진 ····· 20
<표 7> 업무스트레스와 소진의 상관관계 ····· 21
<표 8> 소진에 영향을 미치는 요인 ····· 22

ABSTRACT

Factor Associated with Job Stress and Burnout of Emergency Room Nurses

Yu, Yeun Hee
Advisor: Prof. park, Sang Hag M.D., Ph.D.
Department of Alternative Medicine,
Graduate School of Health Science
Chosun University

This study was conducted to provide effective methods of eliminating stress in emergency room nurses. For this purpose, job stress and exhaustion of subjects and other related factors were examined. Practical methods were explored in order to maintain personal well-being, healthy working environments, and enhance a job efficiency.

The target populations were 124 nurses serving in emergency rooms at 2 university hospitals and 7 hospitals with more than 300 beds. They were selected randomly by the researchers and the data for this study were gathered for 26 days from September 1 to 26, 2011. For data collection, the purpose of the study was explained to the officers in charge of the department and their possible cooperation was asked. A total of 130 questionnaires were distributed and 125 were returned. One hundred twenty four were used for the final analysis, excluding one incompletely-answered questionnaire.

The Scales used for this study were the stress scale experienced by nurses during work developed originally by Gu, Miok and Kim, Maeja(1985) then modified and complemented by Park, Chunhwa et al.(1999) as well as the

exhaustion scale developed by Pines & Aronson(1981) and translated by Pick(1983).

SPSS(12.0) was used for computer-based statistical data analysis

The results of this study are summarized below.

1. The mean job stress score of the subjects was 2.65(4-point scale), indicating an increase. The highest factor among 15 sub-categories of job stress was personal conflicts with doctors(2.87), followed by“heavy workloads”(2.75),“unsatisfactory relations with superiors”(2.72),“job conflicts with doctors”(2.70),“problems in personal relations”(2.69),“night shifts”(2.69), “insufficient compensation” (2.68), “inappropriate treatment”(2.65),“responsibilities outside work”(2.65),“role conflicts” (2.60),“lack of professional knowledge and skills”(2.59),“unfamiliar situations”(2.57), and“psychological burdens due to the limitations of the medical system”(2.55). On the other hand, the lowest stress factor was“inappropriate relations with subordinates”(2.30), followed by“inappropriate environment of the ward”(2.41).

2. The total mean exhaustion score of the subjects was 2.91(5-point scale), indicating a moderate level. The strongest factor contributing to exhaustion was“tiredness”(3.47).

3. As regards the relationship between job stress and exhaustion according to general characteristics, a statistically significant score was found in religion($F=3.365$, $p=.014$).

However, no statistical significance was found in“age”,“ education”, “marital status”,“career”,“emergency room work career”,“position”, and “income”.

As regards exhaustion, there were statistically significant results in age($F=10.014$, $p<.000$), religion($F=6.689$, $p<.000$), marital status($F=18.832$, $p<.000$), career($F=4.840$, $p=.001$), emergency career($F=4.105$, $p=.019$). and income($F=3.102$, $p=.018$).

“Education” was not statistically significant.

4. As regards the correlation between job stress and exhaustion, the higher the job stress, the higher the exhaustion, indicating a statistically significant positive correlation(r=.481, p<.000).

5. Factors influencing exhaustion in emergency room nurses included job transfer(5.7%), nurses’ dissatisfaction(27.3%), expected serving period of nursing (4.5%), dissatisfaction in performing nursing professional(11.9%), and stress (23.1%), indicating the total effect of 72.5% on exhaustion.

Based on the findings, nurses’ satisfaction and exhaustion had a negative correlation, while stress and exhaustion had a positive correlation.

Ⅰ. 서 론

현대사회는 인간의 기본권리 의식과 경제수준 향상으로 건강요구가 다양해지고 높아졌으며 응급의료에 대한 수요가 급증하는 추세이다. 또한 의료 환경의 변화로 인하여 병원은 규모가 점점 커지고 전문화 되고 있으며 환자에게 보다 나은 의료서비스와 진료를 제공하기 위해 종사자들에게 업무의 전문성과 고객감동이라는 최고의 의료서비스를 요구하고 있다(이영남, 2003).

병원조직에서 간호사는 서비스의 대상자인 환자와의 밀접한 관계 속에서 업무를 수행하는 중요한 인력 중의 하나로, 환자와 모든 간호대상자에게 성의를 다하고, 동료간에 협조하며 책임감이 강해야 한다.

인간의 기본적인 욕구를 충족시켜 주어야 하는 다양한 간호 상황에서 많은 사람들과 대인관계를 갖고, 인간의 생명을 다루는 업무에 종사하는 간호사들은 항상 긴장 속에서 업무에 임하게 되고 스트레스를 경험하게 된다.

생활수준과 의료기술의 발달에 따라 양질의 간호서비스를 요구하는 사회분위기는 새로운 스트레스 원 으로 작용하고 있으며(이난희, 2011), 사회가 복잡해짐에 따라 병원구조는 점점 세분화 되고 환자수도 증가되어 간호사들은 과중한 업무량으로 직무수행 과정에서 상당한 스트레스를 받고 있다(성경숙, 1984).

응급실 간호사는 응급간호에 대한 지식과 기술뿐만 아니라 상태 변화가 심한 대상자에게 빠르고 정확한 사정과 간호중재를 수행할 수 있는 능력이 필요하다.

특히 응급실 내원환자의 중증도 증가와 응급실 과밀화 현상의 심화, 응급의학과 전공의의 부족등과 같은 국내 의료계 상황은 응급실 간호사의 업무를 더욱 과중하고 복잡하게 하고 있다.

스트레스라는 용어는 14세기부터 고난, 곤경, 역경, 고통 등의 의미로 사용되기 시작하였으나 1930년대에 이르러 Cannon은 스트레스를 추위, 산소부족, 저혈당 등의 조건하에서 생기는 항상성(homeostasis)의 장애라고 함으로써 이 개념을 건강과 관련지어 사용하였으며, Selye는 어떤 형태의 유해 자극에 대항하여 발생된 신체적 방어의 세트를 의미한다고 함으로써 이 개념을 매우 구체적으로 사용하였다 (Lazarus와 Folkman, 1984).

스트레스는 인간 삶의 과정에 존재하는 보편적 현상으로, 어느 정도의 스트레스

는 생존과 안녕에 필요한 역동적인 힘으로 작용하지만, 스트레스가 감당하기 어려운 정도이거나 그 상태가 오래 지속되면 개인의 안녕을 위협하게 되고 질병을 유발하게 된다(Fehring, 1983).

Clarke(1984)는 스트레스란 대처하는 개인의 능력과 개인에 대한 요구 사이에서의 잘못된 연결로부터 발생되며, 요구는 적응적인 반응을 요구하는 것으로서 개인에 의해 지각된 내적, 외적 자극을 말한다고 하였다.

응급의료를 제공하는 응급실은 24시간 개방된 곳으로서, 응급실을 찾는 대부분의 사람들이 갑작스런 질병과 생명을 위협하는 긴급한 문제들로 인해 매우 흥분된 상태에서 의료진을 마주하게 되고 의료진의 언행을 민감하게 받아들이게 된다 (권미향, 2010).

응급실은 일반병동보다 과중한 업무, 대인관계, 환자의 중증도와 위급성, 환경적 요인에 있어 근무조건이 열악하며, 응급실 간호사는 기본적으로 환자에게는 응급처치를, 보호자에게는 설명과 동의를, 그리고 환자검사 및 이동을 위해 다른 의료진 및 병원직원과 끊임없이 접촉하며 그 과정에서 항상 신체적, 정신적으로 긴장하고 있다.

응급실 간호사의 업무스트레스는 업무 상황에서 경험하는 피할 수 없는 현상으로 어느 정도의 스트레스는 역할수행, 계획된 변화, 개인적 성장, 생산성 증가를 가져올 수 있다. 그러나 반복 또는 지속적이거나 감당하기 힘든 정도의 스트레스는 신체적, 정신적 건강을 해치고 근무태만과 과실, 결근 및 소진을 초래한다(강숙정 외, 2002).

스트레스는 개인의 건강뿐 아니라 조직에도 영향을 준다.

스트레스는 직무불만족과 깊은 관계가 있으며 스트레스를 많이 받을수록 근무태만, 실수나 사고발생 가능성이 많아지고, 소진, 결근율, 이직율이 높아지게 되어 이로 인한 노동시간과 비용손실이 많아진다(신유근, 1992).

스트레스원에 노출이 길어질수록 상황조절 능력이 저하되고, 이로 인해 자신의 직업에 대한 불만족을 야기 시켜 이직현상이 증가되는데, 이러한 현상은 환자간호에 까지 영향을 미치게 되므로 간호사의 스트레스 정도와 요인을 파악하여 조절해 주는 것이 중요하다(하나선, 1999).

특히 항상 긴장된 상황에서 근무하는 응급실 간호사가 일반병동 간호사에 비해 스트레스가 가장 높은 것(조금숙, 1997; 하나선, 1998)으로 보고되고 있는데, 스트레

스 요인중에는 대인갈등이 높다고 하였으며, 이러한 스트레스 감소의 중재방안으로 주장훈련(박상연과 김문실, 1995; 하나선, 1999)이 효과적이라고 추전 되고 있다.

Maloney(1982)는 임상현장에서 간호사의 스트레스 요인을 명백히 파악하면 그 요인을 조절함으로써 간호사가 스트레스에 잘 적응하도록 돕는 지지체계도 확립할 수 있다고 하였고, Ivancevich&Matteson(1980)은 간호사의 스트레스는 감소, 변화 시킬 수 있으며 스트레스로 인한 신체적, 심리적, 행동적 증후가 나타나기 이전에 관리 되어야 하는데 간호사의 직무관련 스트레스를 일으키는 것이 무엇인가를 알아야 한다고 주장하였다. Jacobcon&Mcgrath(1983)은 간호사의 가치는 스트레스 유발요인이며 간호사가 가치관의 갈등을 경험하게 되면 스트레스 반응이 야기되므로 간호사는 자신의 가치를 명확히 함으로써 자기인식을 확대시키고 자신의 신념을 더 잘 알고 행동하게 됨에 따라 스트레스를 감소시킬 수 있다고 하였다.

간호사가 경험하는 업무스트레스가 간호사 개인에게 미치는 신체적, 심리적 영향뿐 아니라 결근과 이직으로 인한 근무시간의 손실과 비용손실, 그리고 환자간호의 질 하락 등 병원조직에 미치는 심각한 결과들을 고려해볼 때 간호사의 업무스트레스를 유발시키는 원인이 무엇인가 규명하고 적극적으로 스트레스를 관리해야 할 필요성이 있다(김수정, 2011).

따라서 스트레스를 잘 인지하고 조절하여 간호사 개인뿐 아니라 조직 전체에 도움을 줄 수 있어야 된다.

임덕순 (2006)은 동일한 스트레스 상황에서 개인의 지각과 해석능력에 따라 그 영향력은 달라질 수 있다고 하여 간호사 개인적인 성향을 관심의 대상으로 보았고, 윤숙희(2004)는 업무스트레스 관리를 위하여 간호부서의 관리적 차원에서 다양한 전략적 방안의 개발을 강조하였다.

소진이라는 용어는 1970년대 초에 정신분석학자인 Freudenberger(1974)가 처음으로 표현하기 시작했으며 Maslach(1976)에 의해 체계적으로 연구되었다.

소진이란 스트레스를 더 이상 감당해내지 못할 때 나타나는 업무스트레스 반응의 한 형태로 부정적인 자아개념 및 부정적인 근무태도, 환자에 대한 관심 소실 등의 현상을 포함하는 신체적, 정서적, 정신적 탈진의 증후군으로 정의한다
(Clark, 1980).

소진은 과도한 업무로 인해 자신이 지닌 이상, 에너지, 목적, 관심을 점차적으로 잃어버리는 현상이며, Maslach(1976)는 오랫동안 사람들과 깊은 관계에서 계속적이

고 반복적으로 받는 정서적 압박의 결과이기 때문에 대상자의 심리적, 사회적, 신체적 문제를 도와주는“사명”을 가진 전문인, 특히 건강교육가, 사회사업가 같은 직업인에게 많이 나타나게 된다고 하였다.

소진이 해결되지 못하면 실패감, 죄책감, 후회감등 정신적, 심리적 손실과 간호사의 직무만족 및 간호업무 수행정도를 저하시켜 또다시 업무스트레스를 높이는 악순환을 초래하게 된다(이현정, 2000).

소진이 직업 스트레스와 관련이 깊다는 사실이 규명되면서 스트레스와 소진의 상관관계에 대한 연구가 진행되었는데, 직업스트레스가 소진과 동일한 개념인가에 대해서는 차이가 있다는 견해가 지배적이며, 직무만족과 소진은 밀접한 상관관계가 있는 것으로 밝혀지고 있다(오미숙, 2004).

개인이 경험하는 소진의 발전단계를 Edelwich와 Brodsky는 문헌고찰이 아닌 실제상황에서 관찰을 통하여 열정, 침체, 좌절, 그리고 무감동의 4단계로 확인하였다.

1. 열정(Enthusiasm)의 단계

자신의 일에 대한 희망, 정열과 때로는 비현실적인 기대감을 갖게 되는 초기 단계로 많은 시간과 열정을 쏟게 된다.

2. 침체(Stagnation)의 단계

자신의 일은 계속하지만 일에 대한 흥미가 없고, 그 일이 다른 모든 것을 대처할 만큼 재미있는 단계로 느껴지지 않으며 자신의 욕구를 충족시키는 것을 더 중요시하며 보수, 근무시간, 승진 등에 보다 더 많은 비중을 두고 있다.

3. 좌절(Frustration)의 단계

이 단계에 이르러서는 자신이 감당할 수 있는 업무능력과 자신의 업무자체에 의문을 품기 시작하며 업무상황에서 발생하는 제한점들을 자신이 하고 있는 일에 대한 어려움으로 본다. 자신의 업무수행에 대한 한계성과 효과성에 대한 갈등으로 인해 신체적인 반응이 나타나는 단계로 두통, 복통, 노여움, 신경질, 원망 등 을 경험하게 되고 성과가 나타나지 않아 사람들을 피하게 된다.

4. 무관심(Apathy)의 단계

자신을 좌절로부터 방어하기 위해 자신에 대해 냉담해지며 업무상황에서 계속 좌절을 겪지만 삶의 수단으로 직업이 필요하기 때문에 무관심 속에서 직장생활을 계속 유지한다. 그러나 신체적, 정서적으로 탈진하게 되면서 업무에 관한 활동에 최소한의 시간과 에너지를 소모하며 도전을 피하게 된다.

소진은 개인에 따라 이 모든 단계를 거치지 않고도 한 단계의 소진으로부터 회복이 가능하며 또한 개인에 따라 한 단계에 머물러 있는 기간이 다양하다고 하였다(최경진, 2007).

간호사들이 경험하는 소진 현상은 병원 내에서 환자 가족들로부터의 정서적 요구, 환자의 죽음, 과다한 업무량, 부적절한 업무체계, 상사로부터의 지지부족, 또는 병원 내 행정가나 의사, 동료 간호사들과의 갈등 등 업무의 수행과정에서 불가피하게 직면하게 되는 다양한 스트레스 상황들과 관련이 있다(김영옥, 2002).
자신의 간호에 대한 만족감이 낮은 간호사들은 만족감이 높은 간호사들에 비하여 소진 정도가 높다.

개인이 경험하는 소진의 양은 스트레스를 인식하고 대응하는 개인의 능력과 관계가 있으며, 업무를 잘 수행할 수 있는 좋은 수단과, 환자간호를 수행해 주는 것에서 내적 만족을 할 수 있는 간호사들은 소진을 거의 경험하지 않는다
(Wimbush, 1993).

Vernarec&Emil(2001)는 소진을 회복하기 위한 개인적 전략으로 아직도 자신을 사랑하고 존경하는 사람이 많다고 생각하고, 개방적 대인관계를 통해 자신의 강점을 인정해 주는 사람과 의사소통 하도록 하며, 변화와 다양성에 대한 적응, 달리기와 같은 적절한 운동, 독서 명상, 글쓰기 등을 들고 있다.

응급실 간호사를 대상으로 한 업무스트레스와 관련된 선행연구로는 응급실 간호사의 스트레스 인지정도와 간호수행 정도와의 관계(장경희, 1989), 응급실 간호사의 스트레스와 직무만족도에 관한 연구(최부호, 1994), 응급실 간호사와 일반병동 간호사의 스트레스 비교연구(하나선, 1998), 응급실 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족도(변기진, 2002), 응급실 간호사의 업무 스트레스와 피로 및 직무만족도 관계연구(이경미, 2003), 응급실 간호사의 업무스트레스와 대처방안(오정,

2005), 응급실 간호사의 직무스트레스와 동기부여에 미치는 영향에 대한 연구(오홍숙, 2010), 응급실 간호사의 업무스트레스와 강인성 및 소진과의 관계(조행난, 2011) 등이 있다.

응급의료 환경의 변화와 치열한 경쟁으로 인하여 응급실 간호사에게 부가되는 전문적인 역할과 책임은 커지고 간호수혜자의 질적 요구는 증가하고 있다.

이에 본 연구자는 응급실 간호사의 업무스트레스와 소진정도를 파악하여 그 관련요인을 알아보고, 관리적 차원에서 실무방안을 모색하여 개인의 안녕과 건강한 직장생활을 영위하고 업무의 효율성을 높이기 위해서 본 연구를 시도하였다.

Ⅱ. 연구방법

A. 연구대상

본 연구의 대상은 광주광역시, 전라남도에 소재한 종합병원 중에서 2개의 대학병원과 300병상 이상의 7개 병원 응급실에서 근무하고 있는 간호사 124명을 대상으로 하였다.

B. 자료수집 기간 및 방법

자료수집 기간은 2011년 9월 1일부터 9월 26일까지 26일간이었고 자료수집 방법은 광주광역시와 전라남도에 소재한 종합병원의 응급실 수간호사에게 연구의 목적을 설명하고 협조가 가능한 130명을 대상으로 설문지를 배부하여 125명이 설문에 응하였으며, 그중 응답이 부실한 설문지 1부를 제외한 124부를 본 연구에 사용하였다.

C. 연구도구

연구도구는 문헌고찰을 통해 얻어진 구조화된 설문지로 일반적 특성 18문항, 업무스트레스 55문항, 소진 18문항으로 총 91문항으로 구성되었다.

1. 업무스트레스 측정도구

구미옥과 김매자가(1984)가 개발한“간호사의 근무중 스트레스 도구”를 박춘화 등(1999)이 수정, 보완하여 사용한 55문항으로 구성된 도구를 사용하였다.
업무스트레스 측정도구는 15개의 하부영역으로 구분되어 진다.

a. 업무량 과중 - 9문항
b. 전문직으로서의 역할갈등 - 5문항
c. 전문지식과 기술의 부족 - 7문항

d. 대인관계상의 문제 - 3문항
e. 의사와의 대인관계상 갈등 - 3문항
f. 의사와의 업무상 갈등 - 4문항
g. 의료의 한계에 대한 심리적 부담 - 5문항
h. 부적절한 대우 - 4문항
I. 상사와의 불만족스런 관계 - 4문항
j. 부적절한 보상 - 2문항
k. 부하직원과의 부적절한 관계 - 1문항
l. 병동의 부적절한 물리적 환경 - 2문항
m. 업무외의 책임 - 2문항
n 익숙지 않은 상황 - 3문항
o. 밤근무 - 1문항

4점 척도로 구성되며"전혀 스트레스를 느끼지 않는다" 는 1점,"약간 느낀다" 는
2점,"심하게 느낀다"는 3점,"아주 심하게 느낀다"는 4점으로 배정하여 점수가 높을수록 응급실 간호사의 업무 스트레스가 높은 것으로 해석하였다.
도구의 신뢰도는 본 연구에서 chonbach α= .926 였다.

2. 소진 측정도구

Pines(1981)등이 개발하고 픽은희(1983)이 번역, 보완한 측정도구를 사용하였으며 내용은 신체적, 정서적, 정신적 탈진에 관한 것이고 부정형 문항 12개, 긍정형 문항 6개의 총 18문항으로 구성되어 있다.
척도는"항상" 5점에서"없다" 1점까지 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 소진 정도가 높은 것을 의미한다.
본 연구에서의 신뢰도는 chonbach α=.899 였다.

D. 자료의 분석

수집된 자료는 SPSS 12.0 통계 프로그램을 사용하여 다음과 같은 방법을 통해서 전산 통계처리 하였다.

1. 조사대상의 분포 및 각 척도의 평균치를 파악하기 위해 빈도분석과 기술통계 분석을 실시하였다.
2. 업무스트레스와 소진문항에 대한 신뢰도를 분석하기 위해 Cronbach's를 이용한 내적 일관성법에 의한 신뢰도 분석을 하였다.
3. 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율로 산출하였다.
4. 일반적인 특성에 따른 스트레스와 소진의 차이는 T-test 및 one-way ANOVA 분석을 하였다.
5. 스트레스 요인과 소진과의 관련성을 알아보기 위해 상관관계 분석을 하였다.
6. 소진에 미치는 영향 요인을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 하였다.

E. 연구의 제한점

본 연구의 대상자를 광주광역시, 전라남도에 소재한 서로 조건(병원의 규모, 응급의학과 有,無)이 다른 응급실 간호사를 대상으로 하였으므로 연구의 결과를 확대 해석할 때에는 신중을 기해야 한다.

Ⅲ. 연구 결과

A. 일반적 특성

1. 인구학적 특성

대상자의 인구학적 특성은 <표 1>과 같다. 연령은 평균 31.5세였으며 '30세 미만'이 48.4%였다. 교육정도는 '3년제 간호대학'이 59.7%, 종교는 '기독교'가 47.6%였다. 결혼은 '미혼'이 55.6%였으며, 경력은 평균 107.54개월이고 5년 미만'이 33.9%, '5~9년'이 31.5% 순이었다. 응급실 근무경력은 평균이 37.9개월이었으며 '1~3년 근무'가 31.5%로 가장 많았고 '4~5년 근무'가 29.0%, '1년 미만'이 27.4%순이었다. 직위는 '일반간호사'가 83.9%였고, 수입은 '151~200만원'이 40.3%,' 201~250만원'이 34.7% 였다.

2. 업무관련 특성

대상자의 업무관련 특성은 <표 2>와 같다. 밤근무 횟수는 한달에 평균 5.5회였으며 '7회 이상'이 51.6%, '2~6회'가 29.0%였다.

근무부서는 65.3%가 이동 경험이 있었다.

부서 이동에 대한 의견은 부서를 이동하기를 원하는 사람이 79.8%였다.

응급실 이외에 다른 부서로 이동을 원하는 사람은 55.6%였고, 응급실 이외의 다른 부서로 이동을 하나 안하나 똑같다고 답한 사람은 35.5%였다.

8.9%는 응급실 이외의 다른 부서로 이동을 하는 것을 나쁘다고 답해 주었다.

적당한 응급실 근무기간은 '4~5년'이 46.8%, '3년이하'가 40.3%로 순이었으며, 가장 피로한 근무시간은 '밤 근무'가 75.0%로 가장 많았다.

간호직에 대한 만족도는 '불만족' 하다고 답한 사람이 8.1%였고, 간호직에 종사할 예정기간은 '필요한 기간까지만 한다'가 54.0%, '가능한 오래 근무예정이다'가

38.7% , 가능하면 빨리 그만두고 싶다는 사람은 7.2%였다.

간호직을 택한 동기는 '졸업후 취직이 보장되어서'가 41.9%, '가족 친지들의 권유로'가 33.1%였고, 간호직을 수행하는데 만족스러운 점은 '전공과 개성을 살릴 수 있다는 점'이 37.0%, '경제적인 보장이 된다는 점'이 27.4%, '보람있는 일을 한다는 점'이 22.6% 순으로 나타났다.

<표 1> 인구학적 특성 (실 수=124)

특성	구분	실 수(백분율)	평균±표준편차
연령	30세미만	60(48.4)	31.50±7.286 (년)
	31~39세	43(34.7)	
	40세 이상	21(16.9)	
교육정도	3년제 간호대 졸업	74(59.7)	
	4년제 간호대 졸업	34(27.4)	
	석사 과정 이상 재학 / 졸업	16(12.9)	
종교	기독교	59(47.6)	
	천주교	9(7.3)	
	없음	52(41.9)	
	기타	4(3.2)	
결혼	미혼	69(55.6)	
	기혼	55(44.4)	
경력	5년 미만	42(33.9)	107.54±85.10 (개월)
	5~9년	39(31.5)	
	10~15년	20(16.1)	
	16~20년	6(4.8)	
	21년 이상	17(13.7)	
응급실 경력	1년 미만	34(27.4)	37.90±32.61 (개월)
	1~3년	39(31.5)	
	4~5년	36(29.0)	
	6년 이상	15(12.1)	
직위	일반간호사	104(83.9)	
	주임간호사	11(8.9)	
	수간호사 이상	9(7.3)	
수입	151-200만원	50(40.3)	
	201-250만원	43(34.7)	
	251-300만원	16(12.9)	
	301-350만원	7(5.6)	
	351만원 이상	8(6.5)	

<표 2> 업무관련 특성 (실 수=124)

특성	구분	실 수(백분율)	평균±표준편차
밤 근무(회/월)	1회 이하	24(19.4)	5.53±3.36 (횟수)
	2~6회	36(29.0)	
	7회 이상	64(51.6)	
근무부서 이동 경험	예	81(65.3)	
	아니오	43(34.7)	
부서 이동에 대한 의견	찬성	99(79.8)	
	반대	25(20.0)	
응급실 외에 다른 부서로 이동여부	매우 좋을것 같다	19(15.3)	
	좋을것 같다	50(40.3)	
	바뀌거나 바뀌지않으나 똑같다	44(35.5)	
	나쁠것 같다	11(8.9)	
적당한 응급실에 근무기간	3년이하	50(40.3)	
	4-5년	58(46.8)	
	6-7년	8(6.5)	
	8년 이상	4(3.2)	
	기타	4(3.2)	
가장 피로한 근무시간	낮근무	4(3.2)	
	저녁근무	27(21.8)	
	밤근무	93(75.0)	
간호직에 대한 만족도	만족	104(83.9)	
	그저 그렇다	9(7.3)	
	불만족	10(8.1)	
간호직에 종사할 예정기간	가능한 오래 근무예정이다	48(38.7)	
	필요한 기간까지만 한다	67(54.0)	
	가능한 빨리 그만두고 싶다	9(7.2)	
간호직을 택한 동기	나의 적성과 흥미가 맞아서	18(14.5)	
	가족 친지들의 권유로	41(33.1)	
	해외 진출이 용이해서	5(4.0)	
	졸업후 취직이 보장되어서	52(41.9)	
	남을 도울수 있는 직업이므로	8(6.5)	
간호직을 수행하는 데 만족스러운 점	보람있는 일을 한다는 점	28(22.6)	
	남을 돕는다는 점	9(7.3)	
	지적인 욕구가 생긴다는 점	7(5.6)	
	전공과 개성을 살릴수 있는 점	46(37.0)	
	경제적인 보장이 된다는 점	34(27.4)	

B. 업무 스트레스

대상자의 업무스트레스 결과는 <표 3>과 같다. 업무스트레스는 평균 2.65으로 평균을 상회하는 수준이었으며 업무스트레스 척도를 구성하는 하부영역 15개 중에서 스트레스가 가장 높은 영역(평균)은 '의사와의 대인관계상 갈등'(2.87), '업무량 과중'(2.75), '상사와의 불만스러운 관계'(2.72), '의사와의 업무상 갈등'(2.70), '대인관계상의 문제'(2.69) '밤근무'(2.69), '부적절한 보상'(2.68), '부적절한 대우'(2.65), 업무외의 책임'(2.65), '전문직으로서의 역할 갈등'(2.60), '전문지식과 기술의 부족'(2.59), '익숙치 않은 상황'(2.57), '의료한계에 대한 심리적 부담'(2.55) 순으로 나타났다. 반면에 스트레스 정도가 가장 낮은 영역은 '부하직원과 부적절한 관계'(2.30), '병동에서 부적절한 물리적 환경'(2.41) 영역 순이었다.

<표 3> 업무 스트레스 (실 수=124)

영역	평균±표준편차
의사와의 대인관계상 갈등	2.87± .637
업무량 과중	2.75± .578
상사와의 불만스러운 관계	2.72± .663
의사와의 업무상 갈등	2.70± .541
대인관계상의 문제	2.69± .607
밤근무	2.69± .867
부적절한 보상	2.68± .733
부적절한 대우	2.65± .949
업무외의 책임	2.65± .678
전문직으로서의 역할 갈등	2.60± .533
전문지식과 기술의 부족	2.59± .513
익숙치 않은 상황	2.57± .774
의료한계에 대한 심리적 부담	2.55± .555
병동에서 부적절한 물리적 환경	2.41±1.099
부하직원과 부적절한 관계	2.30± .732
전 체	2.65± .432

C. 소진

대상자의 소진 결과는 <표 4>와 같다.

소진의 전체 평균점수는 2.91로 중간수준이었으며 소진을 구성하는 문항 중 높은 순위는 '피곤하다'(3.47), '근무를 마치고 나면 지친다'(3.34), '간호업무로 인하여 머리, 허리가 아프다'(3.15), '동료 간호사나 환자들이 나를 좋아한다'(3.14), '생계수단으로 간호사를 한다'(3.05), '나는 이 병원에서 필요한 사람이다'(3.04)로 나타났다. 문항 중 낮은 순위는 '간호업무를 수행하기가 귀찮다'(2.24), '불안하다'(2.31), '병원 및 간호행정에 대하여 만족한다'(2.40), '보람을 느끼지 못한다'(2.48), '원치 않는 업무를 수행하고 있다'(2.49) 순으로 나타났다.

<표 4> 소진 (실 수=124)

영역	평균±표준편차
1. 피곤하다.	3.47±1.074
2. 우울하다.	2.58± .938
3. *만족한 날이다.	2.75± .694
4. 간호업무로 인하여 머리, 허리가 아프다.	3.15±1.049
5. 출근할 것만 생각해도 피곤하다.	2.79±1.142
6. 간호직을 떠나고 싶다.	2.66±1.140
7. 원치 않는 업무를 수행하고 있다.	2.49± .975
8. 근무를 마치고 나면 지친다.	3.34±1.154
9. 생계수단으로 간호사를 한다.	3.05±1.154
10.*나는 이 병원에서 필요한 사람이다.	3.04± .726
11. 간호업무를 수행하기가 귀찮다.	2.24± .859
12.*병원 및 간호행정에 대하여 만족한다	2.40± .754
13. 간호업무를 감당하기에는 체력이 부족하다.	2.69±1.022
14. 보람을 느끼지 못한다.	2.48± .860
15.*동료 간호사나 환자들이 나를 좋아한다.	3.13± .624
16.*간호직의 전망은 밝으며 내게 어울리는 직업이다.	2.90± .780
17.*근무에 임하면 힘이 절로 생긴다.	2.63±1.047
18. 불안하다.	2.31±1.047
소진 (전 체)	2.91± .584

*역처리 문항

D. 인구학적 특성에 따른 업무스트레스와 소진

응급실에 근무하는 간호사의 인구학적 특성에 따라 제 변수를 살펴본 결과는 다음과 같다<표 5>. 업무스트레스 점수는 종교가 '기타'(3.07±.641)로 분류된 사람의 점수가 '천주교'(2.33±.295)로 응답한 사람들의 점수보다 유의미하게 보다 높았다 (F=3.365, p=.014).

추후검정을 위해 Sheffe를 이용한 사후분석결과는 통계적으로 유의하지 않았다.

그 외 '연령', '교육', '결혼', '경력', '응급실 경력', '직위', '수입'은 통계적으로 유의하지 않았다.

연령 '30세미만'의 소진 점수(3.13±.586)가 '31～39세'점수(2.80±.540) 보다 유의미하게 높았다(F=10.014, p<.000).

종교의 점수는 '기타'의 점수(3.54±.325)가 '천주교'점수(2.50±.499) 보다 높았으며 통계적으로 유의하였다(F=6.689, p<.000).

소진에 대해서 종교별로 보면 천주교 신자들이 기타 종교보다 유의미하게 낮았다.

결혼은 통계적으로 유의하게 나타났다(F=18.832, p<.000). 경력의 점수는'5~9년'의 점수(3.10±.535)가 '21년이상'의 점수(2.58±.521)보다 높았으며 통계적으로 유의하였다(F=4.840, p=.001).

응급실경력은 '4～5년'의 점수(3.14±.624)가 '1～3년'의 점수(2.74±.522)보다 높았으며 통계적으로 유의하였다(F=3.035, p=.032).

경력별 비교에서 21년 이상이 5-9년보다 유의미하게 낮고, 4-5년이 1-3년보다 유의미하게 높았다.

직위는 '일반간호사'의 점수(2.95±.549)가 '수간호사 이상'의 점수(2.39±.574) 보다 높았으며 통계적으로 유의하였다(F=4.105, p=.019).

수입은 통계적으로 유의한 결과가 나왔다(F=3.102, p=.018).

소진에서 '결혼'과 '수입'을 제외한 영역을 추후검정을 위해 Sheffe를 이용한 사후분석결과는 통계적으로 유의하지 않았다.

그 외 '교육'은 통계적으로 유의하지 않았다.

<표 5> 인구학적 특성에 따른 업무스트레스와 소진 (실 수=124)

특성	구분	스트레스			소진		
		평균±표준편차	t or F(p)	Sheffe	평균±표준편차	t or F(p)	Sheffe
연령	30세미만	2.71±.477	1.848 (.162)		3.13±.568[a]	10.014 (.000)	a>b
	31~39세	2.65±.422			2.80±.540[b]		
	40세 이상	2.51±.276			2.54±.471[c]		
교육	3년제 간호대 졸업	2.66±.459	.032 (.968)		2.94±.578	1.811 (.168)	
	4년제 간호대 졸업	2.64±.416			2.98±.594		
	석사과정재학/졸업	2.66±.359			2.66±.555		
종교	기독교	2.61±.363[a]	3.695 (.014)	d>b	2.77±.550[a]	6.689 (.000)	d>b
	천주교	2.33±.295[b]			2.50±.499[b]		
	없음	2.73±.474[c]			3.09±.567[c]		
	기타	3.07±.641[d]			3.54±.325[d]		
결혼	미혼	2.70±.467	1.604 (.208)		3.11±.553	18.832 (.000)	
	기혼	2.60±.383			2.68±.533		
경력	5년 미만	2.67±.411	.838 (.504)		3.03±.576[a]	4.840 (.001)	b>e
	5~9년	2.71±.506			3.10±.535[b]		
	10~15년	2.66±.487			2.78±.599[c]		
	16~20년	2.65±.250			2.37±.207[d]		
	21년 이상	2.48±.251			2.58±.521[e]		
응급실 경력	1년 미만	2.61±.426	1.469 (.227)		2.94±.566[a]	3.035 (.032)	c>b
	1~3년	2.57±.294			2.74±.522[b]		
	4~5년	2.76±.570			3.14±.624[c]		
	6년 이상	2.72±.344			2.78±.548[d]		
직위	일반간호사	2.70±.796	.116 (.891)		2.98±.745[a]	4.105 (.019)	a>c
	주임간호사	2.65±.396			2.95±.549[b]		
	수간호사 이상	2.69±.258			2.39±.574[c]		
수입	151-200만원	2.63±.398	1.806 (.132)		2.89±.471	3.102 (.018)	
	201-250만원	2.77±.486			3.10±.632		
	251-300만원	2.59±.349			2.84±.525		
	301-350만원	2.35±.334			2.47±.755		
	351만원 이상	2.63±.473			2.58±.612		

E. 업무관련 특성에 따른 업무스트레스와 소진

응급실에 근무하는 간호사의 업무관련 특성에 따라 제 변수를 살펴본 결과<표 6>, 간호직 만족도는 통계적으로 유의하였다(F=4.405, p=.014).

간호직에 대한 만족도가 높은 사람이 소진의 점수가 낮은걸 알수 있다.

그 외 '밤근무', '근무부서 이동경험', '부서 이동에 대한 의견', '응급실 외에 다른 부서로 이동여부', '적당한 응급실의 근무기간', '가장 피로한 근무시간', '간호직에 종사할 예정기간', '간호직을 택한 동기', '간호직을 수행하는데 만족스러운 점'은 통계적으로 유의하지 않았다.

소진은 밤근무는 '7개 이상'의 점수(3.01±.577)가 '1개 이하'의 점수(2.65±.471) 보다 높았으며 통계적으로 유의하였다(F=5.360, p=.006).

근무부서 이동경험(F=11.701, p=.001), 부서이동에 대한 의견(F=7.408, p=.007)은 통계적으로 유의하게 나타났다.

가장 피로한 근무시간은 '밤근무'의 점수(2.98±.589)가 '저녁근무'의 점수(2.63±.611) 보다 높았으며 통계적으로 유의하였다(F=4.214, p=.017).

간호직 만족도의 점수는 '불만족'(3.08±.521), '그저 그렇다'(2.66±.4591), '만족'(2.53±.117) 순으로 높았으며 통계적으로 유의하게 나타났다(F=18.832, p<.000). 간호직에 종사할 예정기간은 '필요한 기간까지만 하겠다'의 점수(3.07±.539)가 '가능한 오래 근무예정이다' 점수(2.53±.576) 보다 높았으며 통계적으로 유의하였다(F=8.342, p<.000).

간호직을 택한 동기는 '졸업 후 취직이 보장되어서'의 점수(3.09±.605)가 '나의 적성과 흥미가 맞아서'(2.60±.576) 보다 높았으며 통계적으로 유의하였다(F=3.013, p=.021).

간호직을 수행하는데 만족스러운 점은 '경제적 보장이 된다는 점' (3.34±.629), '전공과 개성을 살릴 수 있다는 점'(2.79±.435), '지적인 요구가 생긴다는 점'(2.67±.621) 순으로 높았으며 통계적으로 유의하였다(F=8.164, p<.000).

소진에서 근무 부서, 부서 이동에 대한의견을 제외한 영역을 Sheffe를 이용한 사후분석결과는 통계적으로 유의하지 않았다.

그 외 응급실외에 다른 부서로 이동여부와 적당한 응급실의 근무기간은 통계적으로 유의하지 않았다.

<표 6> 업무관련 특성에 따른 업무스트레스와 소진 (실 수=124)

특성	구분	스트레스			소진		
		평균±표준편차	t or F(p)	Sheffe	평균±표준편차	t or F(p)	Sheffe
밤 근무	1개 이하	2.64±.327	.527 (.592)		2.65±.471[a]	5.360 (.006)	c>a
	2~6개	2.60±.393			2.82±.592[b]		
	7개이상	2.69±.488			3.01±.577[c]		
근무부서 이동 경험	예	2.60±.355	3.560 (.062)		2.78±.568	11.701 (.001)	
	아니오	2.75±.538			3.16±.541		
부서 이동에 대한 의견	찬성	2.66±.406	.108 (.743)		2.84±.546	7.408 (.007)	
	반대	2.63±.537			3.19±.614		
응급실 외에 다른 부서로 이동여부	매우 좋을것 같다	2.71±.479	.276 (.843)		3.05±.661	.502 (.681)	
	좋을것 같다	2.62±.399			2.86±.580		
	바뀌거나 바뀌지않으나같다	2.67±.460			2.92±.561		
	나쁠것 같다	2.64±.430			2.91±.590		
적당한 응급실의 근무기간	3년이하	2.65±.468	.093 (.984)		2.96±.586	.289 (.885)	
	4-5년	2.65±.423			2.80±.613		
	6-7년	2.63±.398			3.00±.319		
	8년 이상	2.76±.472			2.83±.784		
	기타	2.71±.325			3.08±.380		
가장 피로한 근무시간	낮근무	2.58±.350	.593 (.555)		2.63±.611[a]	4.214 (.017)	c>b
	저녁근무	2.66±.433			2.98±.589[b]		
	밤근무	2.74±.213			3.08±.554[c]		
간호직에 대한 만족도	만족	2.61±.822	4.405 (.014)		2.53±.117[a]	23.085 (.000)	c>b>a
	그저 그렇다	2.55±.308			2.66±.467[b]		
	불만족	2.93±.476			3.08±.521[c]		
간호직에 종사할 예정기간	가능한 오래 근무예정이다	2.57±.425	1.510 (.225)		2.65±.576[a]	8.342 (.000)	b>a
	필요한 기간까지만 한다	2.71±.441			3.07±.539[b]		
	가능한 빨리 그만두고 싶다	2.64±.382			3.06±.521[c]		
간호직을 택한 동기	나의 적성과 흥미가 맞아서	2.63±.399	.204 (.934)		2.60±.426[a]	3.013 (.021)	d>a
	가족 친지들의 권유로	2.61±.462			2.87±.523[b]		
	해외 진출이 용이해서	2.73±.398			2.87±.909[c]		
	졸업후 취직이 보장되어서	2.65±.428			3.09±.605[d]		
	남을 도울수 있는 직업이므로	2.67±.499			2.70±.537[e]		
간호직을 수행하는데 만족스러운 점	보람있는 일을 한다는 점	2.58±.390	2.011 (.097)		2.67±.534[a]	8.164 (.000)	e>d>c
	남을 돕는다는 점	2.65±.591			2.81±.394[b]		
	지적인 욕구가 생긴다는 점	2.60±.175			2.67±.621[c]		
	전공과 개성을 살릴수 있다는 점	2.58±.304			2.79±.435[d]		
	경제적인 보장이 된다는 점	2.82±.560			3.34±.629[e]		

F. 업무 스트레스와 소진의 상관관계

대상자의 업무 스트레스와 소진의 관계를 보면<표 7> 업무스트레스가 클수록 소진이 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 양적 상관관계가 나타났다 (r=.481, p<.000)

<표 7> 대상자의 업무 스트레스와 소진의 상관관계 (실 수=124)

영역	소진	
	r	p
업무 스트레스	.481	0.000

G. 소진에 영향을 미치는 요인

응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 소진과 관계가 있는 일반적 특성인 연령, 종교, 결혼, 응급실 경력, 직위, 수입과, 업무관련 특성인 밤근무, 근무부서 이동경험, 부서이동에 대한 의견, 간호직에 대한 만족도, 간호직에 종사할 예정기간, 간호직에 대한 선택동기, 간호직을 수행하는데 만족스러운 점과 스트레스를 독립변수로 하여 다중회귀분석(multiple regression)한 결과는 다음과 같다<표8>.

<표 8> 소진에 영향을 미치는 요인 (실 수=124)

영역	R	R^2	B	Beta	F	p
소진						
부서이동에 대한 의견	.239	.057	.346	.239	7.408	.007
간호직에 대한 만족도	.522	.273	.475	.522	45.710	.000
간호직에 종사할 예정기간	.213	.045	.098	.213	5.775	.018
간호직 수행에 대한 만족도	.345	.119	.132	.345	16.441	.000
스트레스	.481	.231	.649	.481	36.664	.000

응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 변수는 부서이동에 대한 의견은 5.7%, 간호직에 대한 만족도는 27.3%, 간호직에 종사할 예정기간은 4.5%, 간호직을 수행하는데 만족스러운점 11.9%, 스트레스 23.1%로 나와 소진에 72.5%의 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 결과를 종합해 볼 때 간호직에 대한 만족도와 소진과는 음적 상관관계, 스트레스와 소진 과는 양적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

이로 미루어 스트레스가 많을수록 소진에 양적인 영향을, 만족도가 높을수록 음적인 상관관계가 있는 것으로 판단된다.

Ⅳ. 고찰

본 연구는 응급실 간호사의 업무스트레스와 소진정도를 파악하여 그 관련요인을 알아보고, 관리적 차원에서 실무방안을 모색하여 개인의 안녕과 건강한 직장생활을 영위하고 업무의 효율성을 높이기 위한 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

스트레스는 20세기의 질병이라고 할 만큼 건강상태와 관계가 깊은데 스트레스가 건강에 미치는 일반적인 결과를 보면, 스트레스로 인해 수면곤란, 근육통, 두통, 고혈압, 콜레스테롤 수치 증가, 위궤양, 관상동맥 심장질환 등의 신체적 증상과, 무관심, 싫증, 우울, 불안, 분노, 슬픔 등의 심리적 반응과, 음식섭취의 증가와 담배, 술, 약물사용의 증가 등의 행동적 반응을 나타내고 이로 인해 건강은 더욱 악화된다 (김유미, 1992).

간호사의 업무스트레스란 간호사라는 전문직업인들에게서 직업으로 인하여 나타나는 개인적인 스트레스를 말하며 김매자, 구미옥(1984)은 간호사가 업무로 인하여 생리적, 심리적, 사회적인 장애를 받을 정도로 부담을 느끼는 상태라고 하였다.

소진은 스트레스 지속시간과 강도의 속성에 따라 변화하는 업무와 관련된 스트레스의 한 반응으로 직장인을 업무에서 이탈시키며 궁극적으로 이직을 하게 만드는 요인으로 작용할 수 있다(김정휘, 1992).

대부분의 과도한 업무스트레스는 소진을 촉진시킨다.

인간은 스트레스에 만연된 환경에서도 성공하고 성취 할 수 있는데, 특히 의미 있는 일을 하고 있다는 느낌을 받을 때 성취감을 느낀다.

같은 상황에서도 개인적인 성향과 특성에 따라 스트레스와 소진은 다르게 나타날 수 있다.

응급실은 다양한 질환으로 갑자기 찾아오는 곳이므로 환자들은 자신의 증상이나 손상을 간호사들 보다 더욱 응급상황으로 여기고 모든 관심이 자신을 향해 있으므로 우선적으로 자신의 상황 및 상태에 대해 좀 더 안심 시켜주고 검사와 치료절차와 관련되어 자신에게 무엇이 일어나고 있는지, 무엇을 기대해야 하는지에 대한 정보를 제공받기를 원한다(Baldursdottir&Jonsdettir, 2002).

환자와 보호자의 지식수준이 높아지면서 자신의 질적 간호에 대한 요구증가와 각종 민원제기로 인한 스트레스 증가, 고도의 전문적인 지식과 기술, 첨단 장비들을 적절히 활용하는 실무능력 보유, 응급실 에 환자가 도착 시 신속하고 정확하게

대처하고 우선순위를 결정해야 하므로 특히 시간적 제약을 받게 되는 위급한 환자가 동시에 내원 시 심리적 부담 등으로 응급실 간호사는 소진을 경험하게 된다 (조행난, 2011).

응급실 간호사를 대상으로 한 양진향과 정혜연(2009)의 연구에서 소진은 학력, 임상경력, 응급실 근무경력 및 향후 간호직 근무계획에 따라 유의한 차이가 있게 나타났다.

이것은 개인의 여건에 따라 소진을 경험하는 차이가 있음을 말해준다.

본 연구에서 응급실 간호사의 업무스트레스 정도는 2.65점(4점척도)으로 응급실 간호사들은 다른 부서의 간호사에 비해 업무스트레스가 많은 것으로 지각한다. 응급실 간호사를 대상으로 한 이경미(2003)의 연구에서 2.67점(4점척도), 최부호(1994)의 3.84점(5점척도), 강경희(1989)의 2.70점(4점척도), 강유정(2011)의 3.59점(5점척도), 조행난(2011)의 3.8점(5점척도)과 유사하게 나타났으며, 임상간호사를 대상으로 한 김혜숙(2001)의 3.33점(5점척도), 부서별 업무 스트레스를 비교한 민은희(2009)의 일반병동 간호사 3.38점(5점척도)으로 응급실에 근무하는 간호사가 타 부서에 비해 높은 스트레스를 경험 하는걸 확인 할 수 있었다.

본 연구의 경우 업무스트레스를 하위영역별로 살펴보았을 때 하위영역 15개 중에서 스트레스가 가장 높은 영역(평균)은 1)‘의사와의 대인관계상 갈등’(2.87)으로 (최부호, 1994; 하나선, 1998; 변기진, 2002; 이경미, 2003)의 업무스트레스 영역 중‘의사와의 대인관계상 갈등’이 가장 높았다는 보고와 일치하였고, 조행난(2011)의 ‘업무량 과중’ 과는 다른 결과를 보였다.

이는 의사와의 대인관계 및 업무상 갈등이 병원이나 해당과에 따라 의사인력 부족이나 기타 이유로 인해 의사가 자신의 업무 및 책임을 간호사에게 전가시키거나, 의사의 요구와 환자의 요구를 충족시켜 주는 과정에서의 갈등, 의사가 간호사의 역할 및 능력을 인정하지 않는 경우, 또한 모든 과의 의사를 다 상대해야 하고 의사소통 과정에서 생기는 마찰로 인해 발생하는 것으로 사료된다.

또한 동성의 의사와 의사소통 관계에서 발생하는 미묘한 역할 갈등도 스트레스 발생요인이 되는 것으로, ‘의사의 성별에 의한 대인관계상 갈등의 차이’에 대한 후속연구도 필요하다고 본다.

2)‘업무량 과중’(2.75)은 응급실의 특성상 24시간 개방되어 있고, 휴일이나 밤에 진료를 받을수 있는 곳은 응급실 밖에 없기 때문에 환자가 몰리는 현상과, 난폭

환자와 음주환자로 인한 진료 불가능, 병실 부족으로 인해 응급실에 환자가 정체되어 있어 발생하는 것으로 이런 결과는 다음 근무자에게도 영향을 미치게 되어 응급실 간호사들은 높은 스트레스를 경험하게 된다.

따라서 응급실 간호사의 업무량 과중으로 인한 스트레스를 줄이기 위해서는 간호사의 충분한 인력확보와 배치를 통한 효율적인 인력관리가 필요하다고 사료된다. 또한 휴일에 간호사의 업무를 보조해 줄수 있는 보조 인력의 확보 및 배치도 업무량 과중으로 인한 스트레스를 줄이고 효율적인 업무 진행에 많은 도움을 줄 것이다.

또한 본 연구에서는 업무스트레스의 하위영역 중 3)'상사와의 불만스러운 관계'가 2.72점으로 세 번째로 높은 점수를 보였는데 이는 이경미(2003)의 업무스트레스 영역별 순서에서 의사와의 대인관계상 갈등(2.92점), 밤근무(2.88점), 의사와의 업무상의 갈등(2.78점), 대인관계상의 문제(2.71점), 업무량 과중(2.71점), 전문지식과 기술의 부족(2.69점), 부적절한 대우(2.67점), 익숙치 않은 상황(2.67점), 업무 외의 책임(2.66점), 상사와의 불만스러운 관계(2.62점), 전문직으로서의 역할갈등(2.62점), 부적절한 보상(2.56점) 순, 조행난(2011)의 업무량 과중, 부적절한 보상, 의사와의 대인관계상의 갈등, 밤근무, 전문직으로서의 역할갈등, 대인관계상의 문제, 상사와의 불만스러운 관계, 부적절한 대우, 의사와의 업무상 갈등, 병동의 부적절한 물리적 환경, 부하직원과의 불만스러운 관계로 순서 의 차이를 보였다.

이는 부하직원들의 요구가 증가하고 기대치도 높아지는데 대한 결과의 불만족으로 상사의 병동 관리에서 상호간의 지지와 적절한 중재 필요성을 보여준다.

본 연구에서 소진의 전체 평균점수는 2.91로 중간 수준 이었으며 소진을 구성하는 문항 중 높은 순위는 '피곤하다'(3.47), '근무를 마치고 나면 지친다'(3.34), '간호업무로 인하여 머리, 허리가 아프다'(3.15) ,'동료 간호사나 환자들이 나를 좋아한다'(3.14), '생계수단으로 간호사를 한다'(3.05), '나는 이 병원에서 필요한 사람이다'(3.04)로 나타났다. 문항 중 낮은 순위는 '간호업무를 수행하기가 귀찮다'(2.24), '불안하다'(2.31), '병원 및 간호행정에 대하여 만족한다'(2.40), '보람을 느끼지 못한다'(2.48), '원치 않는 업무를 수행하고 있다'(2.49) 순으로 나타났다.

이는 조행난(2011)의 3.3점(5점척도), 정혜연(2009)의 3.2점(5점척도)와 비교하여 약간 낮은 결과를 보였고, 중환자실과 일반병동 간호사의 소진과 대처유형을 연구한 오미숙(2004)의 중환자실 2.86점(5점척도),일반병동 2.93점(5점척도)과 유사하게 나타났다.

대상자의 인구학적, 업무관련 특성에 따른 업무스트레스와 소진과의 관계를 살펴보면 종교가 없고, 미혼이고 ,연령이 30세 미만, 응급실 경력이 4-5년, 일반간호사에서 업무스트레스와 소진의 정도가 높게 나왔다.

이는 연령이 낮은 군들이 밤근무가 많고 장시간 서서 일하는 관계로 과중한 업무량이 에너지를 지나치게 소모시키고, 기혼 간호사 일수록 미혼보다 일반적으로 정서적 갈등에 대한 대처경험이 많아 인간적인 성숙과 심리적으로 안정, 가족의 정서적 지지를 얻을수 있어 (하나선, 1999; 박춘화, 1999; 이경미 ,2003)의 결과와 일치한다.

종교는 가지고 있는 경우가 스트레스를 덜 느낀다고 나와 다른 연구결과(이경미, 2003; 김은하, 1995; 이난희, 2011)와 같은 결과를 보였다.

응급실 경력 4-5년에서 스트레스와 소진의 정도가 높게 나온 것은 장기간의 응급실 근무로 인하여 초심이 사라지고 열악한 근무환경으로 인해 신체적, 정신적으로 지쳐있음을 나타내는데 대상자의 의견을 물어 적절한 기간에 부서 이동을 하는 효율적인 인력관리가 필요함을 시사해 준다.

직위에서는 수간호사가 일반간호사보다 스트레스와 소진의 정도가 낮았는데 이는 수간호사가 오랜 임상경험으로 습득한 지식과 기술을 가지고 있을 뿐 아니라 원만한 대인관계 유지와 문제해결 대처능력이 일반간호사 보다 더 뛰어나고, 관리자로서의 책임감과 직장에 대한 애정이 더해져 긍정적이고 원만한 사고를 하기 때문인 것으로 (조행난, 2001; 박재순, 2002; 이경미, 2003; ; 오미숙 ,2004; 김희경, 2005)의 연구결과와 일치한다.

그러나 다른 측면으로 생각해 보면 수간호사급 정도의 감독하는 위치에 비해 실제 간호행위를 해야 하는 일반간호사는 더욱 과다한 업무수행으로 인해 스트레스와 소진의 정도가 높은 것 일수도 있다고 본다.

또한 간호직에 대한 만족도가 낮고, 경제적인 이유로 간호직을 수행하는 군에서 스트레스와 소진의 정도가 높게 나와 이난희(2011)와 같은 결과를 보였으며 직업선택시 본인의 희망과 신념이 중요하고 긍정적인 마인드로 직무에 대한 만족도를 높여가야 될 것이다.

그리고 밤근무를 많이 하고 있는 간호사가 스트레스와 소진이 높게 나왔는데 이는 남들과 다른 생활패턴에 따른 일상생활의 불균형에서 오는 여러 가지 문제점으로 인한 것으로 대부분 간호사의 공통된 특징이다.

밤근무로 인한 소진을 줄이기 위해서는 개인의 건강유지를 위한 적절한 영양섭취와 규칙적인 운동, 취미 등이 필요하고 부서 실정에 합당한 근무시간 조절과 밤근무에 대한 인센티브를 주어 만족도를 높여야 할 것이다.

본 연구결과를 종합해 볼 때 응급실이라는 특수한 상황에 있는 간호사는 다른 부서에 비해 많은 스트레스를 받으면서 소진을 경험하고 있다.

응급실 간호사의 소진을 줄이기 위해서는 부서 이동시 개인의 적성에 맞는 부서를 선택하게끔 해주는 배려가 필요하고, 특수부서 근무에 대한 인센티브 제공, 행정적 지원, 인력 충원, 응급실 간호사로서의 자긍심을 가질수 있는 지지적인 업무환경 조성, 적절한 시기에 부서를 이동하는 효율적인 인력관리가 필요하다고 사료된다.

Ⅴ. 결론 및 제언

본 연구는 응급실 간호사의 스트레스를 해소 할 수 있는 효과적인 방안을 마련하기 위해, 대상자의 업무스트레스와 소진정도를 파악하여 그 관련요인을 알아보고, 관리적 차원에서 실무방안을 모색하여 개인의 안녕과 건강한 직장생활을 영위하고 업무의 효율성을 높이기 위해서 시도하였다.

연구대상은 광주광역시와 전라남도에 소재한 종합병원 중에서 2개의 대학병원과 300병상 이상의 7개 병원 응급실에서 근무하고 있는 간호사 124명으로서, 자료수집 기간은 2011년 9월 1일부터 9월 26일까지 26일간이었다.

자료수집 방법은 부서의 책임자에게 연구의 목적을 설명한 후, 협조가 가능한 130명을 대상으로 설문지를 배부하여 125명이 설문에 응하였으며, 그중 응답이 부실한 설문지 1부를 제외한 124부를 본 연구에 사용하였다.

연구도구는 구미옥과 김매자가(1984)가 개발하고 박춘화 등(1999)이 수정, 보완하여 사용한 간호업무 스트레스 도구와, 소진 정도를 측정하기 위해 Pines& Aronson(1981)이 고안하고 픽(1983)이 번역, 보완한 도구를 이용하였다.
수집된 자료의 분석은 SPSS (12.0) 통계프로그램을 이용하여 전산 통계처리 하였다.

연구결과는 다음과 같다.

1. 대상자의 업무스트레스는 평균 2.65점(4점척도)으로 평균을 상회하는 수준이었으며 업무스트레스 척도를 구성하는 하부영역 15개 중에서 스트레스가 가장 높은 영역은 '의사와의 대인관계상 갈등'으로 2.87점 이었고 '업무량 과중'(2.75), '상사와의 불만스러운 관계'(2.72), '의사와의 업무상 갈등'(2.70), '대인관계상의 문제'(2.69) '밤근무'(2.69), '부적절한 보상'(2.68), '부적절한 대우'(2.65), '업무외의 책임'(2.65), '전문직으로서의 역할 갈등'(2.60), '전문지식과 기술의 부족'(2.59), '익숙치 않은 상황'(2.57), '의료한계에 대한 심리적 부담'(2.55) 순으로 나타났다. 반면에 스트레스 정도가 가장 낮은 영역은 '부하직원과 부적절한 관계'(2.30) '병동에서 부적절한 물리적 환경'(2.41), 영역 순이었다.

2. 대상자의 소진의 전체 평균점수는 2.91점(5점척도)으로 중간수준이었으며 소진

을 구성하는 문항 중 높은 순위는 '피곤하다'(3.47), '근무를 마치고 나면 지친다'(3.34), '간호업무로 인하여 머리, 허리가 아프다'(3.15), '동료 간호사나 환자들이 나를 좋아한다'(3.14), '생계수단으로 간호사를 한다'(3.05), '나는 이 병원에서 필요한 사람이다'(3.04)로 나타났다. 문항 중 낮은 순위는 '간호업무를 수행하기가 귀찮다'(2.24), '불안하다'(2.31), '병원 및 간호행정에 대하여 만족한다'(2.40), '보람을 느끼지 못한다'(2.48), '원치 않는 업무를 수행하고 있다'(2.49) 순으로 나타났다.

3. 대상자의 일반적특성에 따른 업무스트레스와 소진의 관계를 살펴보면 업무스트레스에서 종교의 점수가 통계적으로 유의하였다(F=3.365, p=.014).

그 외 '연령', '교육', '결혼', '경력', '응급실경력', '직위', '수입'은 통계적으로 유의하지 않았다.

소진은 연령(F=10.014, p<.000), 종교(F=6.689, p<.000), 결혼(F=18.832, p<.000). 경력(F=4.840, p=.001), 응급실 경력(F=4.105, p=.019). 수입(F=3.102, p=.018)이 통계적으로 유의한 결과가 나왔다.

그 외 '교육'은 통계적으로 유의하지 않았다.

4. 대상자의 업무 스트레스와 소진의 상관관계를 보면

업무스트레스가 클수록 소진이 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 양적 상관관계가 나타났다(r=.481, p<.000)

5. 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 변수는 부서이동에 대한 의견은 5.7%, 간호직에 대한 만족도는 27.3%, 간호직에 종사할 예정기간은 4.5%, 간호직을 수행하는데 만족스러운점 11.9%, 스트레스 23.1%로 나와 소진에 72.5%의 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 결과를 종합해 볼 때 간호직에 대한 만족도와 소진과는 음적 상관관계, 스트레스와 소진과는 양적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

본 연구 결과를 토대로 응급실 간호사의 소진을 최소화 하기 위해서 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 응급실 간호사로서의 자긍심을 가질수 있는 지지적인 업무환경 조성이 필요하다.
2. 부서 배치시 개인의 적성을 고려한다.
3. 적절한 시기에 부서를 이동하는 효율적인 인력관리가 필요하다.
4. 스트레스를 적절하게 관리할수 있도록 상호간의 배려와 지지가 필요하다.

5. 업무스트레스 하위영역중“의사와의 대인관계상 갈등”에서 의사의 성별에 의한 갈등의 차이를 알 수 있는 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

강경희(1989). “응급실 간호사의 스트레스 인지 정도와 간호수행 정도와의 관계.” 경북대학교 대학원 석사학위논문.

강숙정, 김이루미, 노경미, 안지숙, 이순연, 장효신, 최영은(2002). “임상간호사의 업무 스트레스에 관한 연구.“ *이화간호학회지*, 81-97.

강유정(2011). “응급실 간호사의 의사소통능력과 직무스트레스 관계.” 아주대학교 대학원 석사학위논문.

권미향(2010). “응급실의 폭력과 간호사의 반응에 관한 연구.” 한양대학교 임상간호정보대학원, 석사학위논문.

구미옥, 김매자(1984) “간호원이 근무중에 경험하는 스트레스 측정을 위한 도구개발연구. “*간호학회지, 14*(2), 28-36.

김광주(1994). “응급간호사의 기본역할 및 응급의사소통”. *대한간호, 33*(1), 20-29.

김신정, 성명숙(1998).“병원 근무 간호사가 지각하는 피로.” *대한간호학회지, 28*(4), 908-919.

김수정(2011). “임상간호사의 직무스트레스가 직무만족과 소진에 미치는 영향.” 경희대학교 대학원 석사학위논문.

김연태(1989). “중환자실 간호사의 스트레스 요인과 사회적지지 정도와의 관계연구.” 한양대학교 석사학위논문.

김영옥(2002). “병원 일반간호사의 소진에 대한 영향요인 분석.” *성인간호학회지, 14*(4), 591-600.

김영희, 조수현(2002). “광주전남지역 병원간호사의 피로연구.” *한국보건학회지, 16*(2), 273-275.

김유미(1992). “정신과간호사의 업무스트레스와 근무의욕 및 업무수행과의 관계연구.”조선대학교 석사학위논문.

김은하(1995). “임상근무 간호사의 업무와 관련된 스트레스에 관한 연구.” *간호과학,8*(2), 151-168.

김혜숙(2001). “임상간호사의 업무스트레스 소진정도와 대처방법에 관한 연구.” 조선대학교 대학원 석사학위논문.

김희경, 지현순, 류은정, 이현주, 연승은, 전미경, 김희정(2005). “간호사의 소진 영

향 요인.” *임상간호연구,* 10(2), 7-18.

박상연, 김문실(1995). “간호사를 위한 주장훈련의 실제.” 서울 : 정담출판사.

박재순(2002). “병원근무 간호사의 소진과 영향요인.” *여성건강간호학회지, 8*(4), 550-558.

박춘화, 고효정(1999). “응급실 간호사의 근무중 스트레스와 간호업무수행과의 관계.” *성인간호학회지, 11*(1), 146-157.

변기진(2002). “응급실 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족도.” *경북간호과학지, 6*(2), 1-22.

배정이, 서문자(1989). “간호사의 업무스트레스에 대한 연구.” *대한간호학회지*, 19(3), 259-272.

성경숙(1984). “간호원의 성격특성과 스트레스요인과의 상관관계 연구.” 한양대학교 교육대학원 석사학위논문.

신유근(1992). “조직행위론.” 서울 : 다산출판사.

양진향, 정혜연(2009). “응급실 간호사의 폭력반응, 대응 및 소진간의관계.” *기본간호학회지, 16*(1), 10－111.

오미숙(2004). “중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 소진과 대처유형.” 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.

오정(2005). “응급실 간호사의 업무스트레스와 대처방안.” 중앙대학교 대학원 석사학위논문.

오홍숙(2010). “응급실간호사의 직무스트레스와 동기부여에 미치는 영향에 대한 연구, 충주대학교 대학원 석사학위논문.

이경미(2003). “응급실간호사의 업무스트레스와 피로 및 직무만족도 관계연구.” 전남대학교 대학원 석사학위논문.

이난희(2011). “정신간호사의 자기효능감, 직무스트레스, 소진의 관계.” 이화여자대교 대학원 석사학위논문.

임덕순(2006). “중환자실 간호사의 업무스트레스와 강인성 및 소진에 관한 연구.” *기본간호학회지, 14*(1), 120-127.

이영남(2003). “임상간호사의 직무스트레스요인과 지각 및 이직의도에 관한 연구.” 성균관대학교 대학원 석사학위논문.

이은화(1987). “간호업무에 따르는 스트레스 정도와 그에 대한 대응방법의 유형

및 소진정도와의 관계.“ 카톨릭대학교 일반대학원 석사학위논문.
이한나(2002). “임상간호사의 업무스트레스에 관한 조사.” 원광대학교 보건환경대학원 석사학위논문.
이현정(2000). “수술실 간호사와 일반병동 간호사의 업무스트레스, 소진경험 비교연구.“ 전북대학교 대학원 석사학위논문.
윤숙희(2004). “조직관리 특성과 직무특성이 직무스트레스 및 조직효과성에 미치는 영향.” *한국심리학회지, 17*(3), 451-466.
장석준, 장문준, 이한식(1992). “응급실환자 과밀화 요인의 분석.” *대한응급의학회지, 3*(1), 71-78.
장현숙(2009). “간호사의 업무스트레스와 직무만족의 관계에 미치는 조직커뮤니케이션 만족의 효과.“ 공주대학교 대학원 석사학위논문.
조금숙(1997). “간호사의 스트레스 지각정도, 대처유형, 사회적지지정도, 스트레스 증상간의 관계연구.“ 고려대 교육대학원 석사학위논문.
조행난(2011). “응급실간호사의 업무스트레스와 강인성 및 소진과의 관계.” 전남대학교 대학원 석사학위논문.
최부호(1994). “응급실 간호사의 스트레스와 직무만족도에 관한 연구.” *응급간호학회지, 2*, 5-32.
픽은희(1983). “간호사의 소진경험정도와 업무만족도간의 상관연구.” 연세대학교 대학원 박사학위논문.
하나선(1998). 응급실 간호사와 일반병동 간호사의 스트레스 비교연구. *최신의학*, *41*(3), 91-101.
Baldursdottir, G.& Jonsdottir, H.(2002).“The importance of nurse caring behavior as perceived by patients receiving care at an emergency department” *Heart&lung, 31*(1): 67-75.
clarke, M.(1984).“Stress and Coping: constructs for Nursing” *Journal of Advanced Nursing, 9*(1), 3-13.
clark, C. C.(1980).“ Burnout: Assessment & Intervention” *Administration Journal of Nursing, 80*(9): 39-43.
Edelwich, J. & Brodsky, A.(1980).“ Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Profession” New York : *Human Science Press*, 27-29.

Fehring, R. J.(1983).“Effects of Biofeedback-Aided Relaxation on the Psychological Stress Symptoms of College Student” *Nursing Research, 32*(6): 362-366.

Freudenberger, H. J. (1974)“ The Issues of Staff Burnout in Therapeutic Communities” *Journal Psychoactive Durgs 18*(3), 247-251.

Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T.(1980).“Nurses& stress: Time to Examine the Potential Problem” *Supervisior Nurse, 11*(6): 17-22.

Jacobson, S. F.& Mcgrath, H. M.(1983).“Value:Stress Producers and Stress Reducers“ *Nurses under Stress*: New York: Wiley Medical.

Lazarus, R. S. & Folkman, S.(1984).“Stress, appraisal and coping” New York : Springer.

Maloney, J. P.(1982).“ Job Stress and Its Consequences on a group of Intensive Care Nurses” *Advancesin Nursing, 4*(2): 31-42.

Maslach, C. (1976).“Burnout” *Human Behavior, 5*(9), 16-22.

Miller, K. I. & Eric, G. Z. & Judith, S. Lyles(1990).“ An Integrated model of communication, Stress and Burnout in the Workplace” *Communication Research, 17,* 300-326.

Pines, A.M & Kafrey, D.(1981).“Burnout from Tedium to Personal Growth” New York: A Division of Macmillan Publishing Co, p.15.

Vernarec, H. & Emil, C. (2001).“ How to cope with job stress” *Journal of Additional Inforamation, 64*(3), 44-46.

Wimbush, F. B.(1993).“Nurse Burnout: Its Effects on Patient Care” *Nursing Management 14*(1), 56.

설 문 지

안녕하십니까?
저는 조선대학교 보건대학원에 재학중이며, 종합병원 응급센터에 근무하는 간호사입니다.

본 설문지는 응급센터에 근무하는 간호사의 업무스트레스와 소진정도를 파악하여 대처방안을 모색하고 업무스트레스를 경감시키기 위한 자료를 얻고자 작성 되었습니다.
여러분의 의견은 간호 전문직 발전을 위한 귀중한 자료가 되리라 생각합니다.

여러분이 응답하신 모든 질문의 내용은 익명으로 처리되며 학술연구 목적으로만 사용될 것입니다.
각 항목에는 정답이 없으므로 귀하가 평소 생각하시는 바를 그대로 답변해 주시길 부탁드립니다.

귀한 시간 나눠주셔서 대단히 감사합니다.

2011년 8월

조선대학교 보건대학원 대체의학과

연구자 유연희

Ⅰ. 일반적인 사항을 알기 위한 것입니다. 해당란에 V 표 하거나 내용을 적어 주십시오.

1. 귀하의 연령은? 만 _____ 세
2. 귀하의 교육정도는?
   ① 3년제 간호대 졸업 ② 4년제 간호대 졸업 ③ 석사 과정 이상 재학 / 졸업
3. 귀하의 종교는?
   ① 기독교 ② 불교 ③ 천주교 ④ 없음 ⑤ 기타 ( )
4. 귀하의 결혼상태는?
   ① 미혼 ② 기혼 ③ 별거 ④ 이혼 ⑤ 사별
5. 귀하의 간호사로서의 근무기간은? _____ 년 _____ 개월
6. 귀하의 응급실에서의 근무기간은? _____ 년 _____ 개월
7. 귀하의 직위는?
   ① 일반간호사 ② 주임간호사 ③ 수간호사 이상
8. 현재 귀하의 한달 총수입은 대략 얼마입니까? (상여금 포함한 월 평균 수입)
   ① 100-150만원 ② 151-200만원 ③ 201-250만원 ④ 251-300만원
   ⑤ 301-350만원 ⑥ 351만원 이상
9. 밤 근무는?
   ① 하고 있다 (한달에 ____ 개)
   ② 안하고 있다
10. 귀하는 근무부서 이동 경험이 있으십니까?
    ① 예 ② 아니요
11. 부서 이동에 대한 의견은?
    ① 찬성 ② 반대
12. 응급실 외에 다른 부서로 이동을 한다면?
    ① 매우 좋을것 같다 ② 좋을것 같다 ③ 바뀌거나 바뀌지 않으나 똑같다
    ④ 나쁠것 같다
13. 응급실에 근무기간은 몇 년 정도가 적당하다고 생각하는가?
    ① 3년이하 ② 4-5년 ③ 6-7년 ④ 8년 이상 ⑤ 기타 ( )

14. 근무시간중 언제 가장 피로를 많이 느끼는가?

① 낮근무 ② 저녁근무 ③ 밤근무

15. 귀하의 간호직에 대한 만족도는?

① 매우 만족 ② 만족 ③ 그저 그렇다 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

16. 귀하가 앞으로 간호직에 종사할 예정기간은?

① 가능한 오래 근무할 예정이다 ② 필요한 기간까지만 하겠다

③ 가능한 빨리 그만두고 싶다 ④ 기타 ( )

17. 귀하께서 간호직을 택한 동기는?

① 나의 적성과 흥미가 맞아서 ② 가족 친지들의 권유로

③ 해외 진출이 용이해서 ④ 졸업 후 취직이 보장되어서

⑤ 남을 도울 수 있는 직업이므로 ⑥ 기타( )

18. 귀하께서 간호직을 수행하는데 만족스러운 점은?

① 보람 있는 일을 한다는 점 ② 남을 돕는다는 점

③ 지적인 욕구가 생긴다는 점 ④ 전공과 개성을 살릴 수 있다는 점

⑤ 경제적인 보장이 된다는 점 ⑥ 기타 ( )

Ⅱ. 다음 문항은 응급실 간호사들의 업무 스트레스 요인들입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 V 표 해 주시길 바랍니다.

요인 및 문항 내용	전혀 스트레스를 느끼지 않는다	약간 스트레스를 느낀다	심하게 스트레스를 느낀다	아주 심하게 스트레스를 느낀다
업무량 과중				
1.근무 중 임종환자를 대할 때				
2.간호 인력의 결원상태에서 일해야 할때				
3.휴일없이 오랜 기간 동안 근무 할때				
4.근무 중 중환자가 있을 때				
5.같이 근무하는 간호사의 게으름,능력부족,사적인 일로 인해 자신의 업무량이 많아질때				
6.근무로 인해 피로를 느낄 때				
7.의사가 자주 처방을 바꾸거나 수시로 추가처방을 낼때				
8.입, 퇴원이 많을 때				
9.환자가 간호행위에 협조하지 않을때				
전문직으로서의 역할갈등				
10.간호업무 외의 잡다한 일까지 책임져야 할때				
11.환자자신의 문제가 복잡하여 간호사로서 해결에 한계를 느낄때				
12.이론과 실제에서의 간호업무의 gap을 느낄때				
13.타부서와의 관계가 비협조적, 비합리적일때				
14.보호자가 간호사의 지시, 충고를 따르지 않을때				
전문지식과 기술의 부족				
15.간호업무(투약, 처치등)수행시				

실수나 누락을 발견했을 때				
16.의사가 없는 상황에서 환자 상태에 대한 즉각적인 판단을 내려야할때				
17.환자간호에 대한 지식(질병, 치료,검사등..)이 부족할때				
18.간호 수행 시 사용하는 기구 조작을 잘 모를때				
19.환자 개개인의 상태파악이 부족할때				
20.적절한 간호기록을 하지 못할때				
21.환자 간호 수기(기술)가 부족할때				
대인관계상의 문제				
22.환자와의 관계가 좋지 않을때				
23.동료간호사와의 관계가 좋지 않을때				
24.보호자로 인해 간호업무에 방해가 될때				
의사와의 대인관계상 갈등				
25.의사가 간호사의 역할, 능력을 인정하지 않을때				
26.의사가 간호사의 보고를 귀담아 듣지 않을때				
27.함께 일하는 의사와의 관계가 좋지 않을때				
의사와의 업무상 갈등				
28.의사가 자신의 업무 및 책임을 전가 시킬때				
29.지식, 기술면에서 의사를 신뢰할수 없을때				
30.업무수행에 필요한 물품이 부족할때				
31.간호행정업무(입원, 퇴원절차 등) 를 잘 모를때				
의료의 한계에 대한 심리적 부담				
32.인력부족으로 충분한 간호행위를 하지 못할때				
33.충분히 노력했다고 생각했는데				

환자상태가 나빠지거나 호전되지 않을때				
34.회복 가능성이 없는 환자를 간호할때				
35.환자가 고통스러워하는 것을 볼때				
36.환자에게 고통을 주는 처치를 행할때				
부적절한 대우				
37.병원내에서 간호인력이 적절한 대우를 받지 못할때				
38.동료간에 진급순서가 다를때				
39.승진의 기회가 적은 것				
40.학력에 따라 대우가 다를 때				
상사와의 불만스런 관계				
41.수간호사(팀장)과의 관계가 좋지 않을때				
42.수간호사(팀장)의 병동관리가 마음에 들지 않을때				
43.상사와의 관계가 좋지 않을때				
44.근무 스케줄이 불공평 할때				
부적절한 보상				
45.하는 일에 비해 보상이 적다고 느낄때				
46.보수가 타 직종보다 적은 것				
부하직원과의 불만스런 관계				
47.간호조무사가 간호사의 지시를 따르지 않을때				
병동의 부적절한 물리적 환경				
48.병동에 너무 많은 인원이 드나들때				
49.병동내의 소음이 심할때				
업무외의 책임				
50.타병동으로 임시근무(PRN)				

하러 갈때				
51.근무중 물품파손및 분실로 인한 책임을 져야 할때				
익숙지 않은 상황				
52.잘 알지 못하는 새로운 업무에 임하게 될때				
53.환자나 보호자로부터 인정받지 못할때				
54.동료간호사들과 환자간호,병동 생활에 대한 경험과 느낌을 함께 나눌기회가 부족할때				
밤근무				
55.밤 근무를 할때				

Ⅲ. 다음 상황은 귀하께서 간호업무 수행 시 경험하게 되는 소진(Burnout)의 양상들 입니다. 해당되는 정도를 아래 보기에서 골라 V표를 해 주십시오.

문 항	없다	가끔	보통	자주	항상
1.피곤하다.					
2.우울하다.					
3.만족한 날이다.					
4.간호업무로 인하여 머리, 허리가아프다.					
5.출근할 것만 생각해도 피곤하다.					
6.간호직을 떠나고 싶다.					
7.원치 않는 업무를 수행하고 있다.					
8.근무를 마치고 나면 지친다.					
9.생계수단으로 간호사를 한다.					
10.나는 이 병원에서 필요한 사람이다.					
11.간호업무를 수행하기가 귀찮다.					
12.병원및 간호행정에 대하여 만족한다					
13.간호업무를 감당하기에는 체력이 부족하다.					
14.보람을 느끼지 못한다.					
15.동료 간호사나 환자들이 나를 좋아한다.					
16.간호직의 전망은 밝으며 내게 어울리는 직업이다.					
17.근무에 임하면 힘이 절로 생긴다.					
18.불안하다.					

수고하셨습니다. 대단히 감사합니다.

저작물 이용 허락서

학 과	대체의학과	학 번	20108632	과 정	석사
성 명	한글:유연희 한문 :劉 連 姬 영문 :Yu Yeun Hee				
주 소	광주시 서구 금호동 마재마을 부영아파트 103동 1702호				
연락처	E-MAIL :jujinjujin@hanmail.net				
논문제목	한글 : 응급실간호사의 업무스트레스와 소진에 영향을 미치는 인자 영어 : Factor Associated with Job Stress and Burnout of Emergency Room 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.

동의여부 : 동의(○) 반대( )

2011년 12 월 27 일

저작자: 유 연 희 (서명 또는 인)

조선대학교 총장 귀하