

## 종합병원 간호사의 소진개선을 위한 소시오드라마의 활용

신은희<sup>1)</sup> · 정현강<sup>2)</sup> · 은홍배<sup>3)</sup> · 정경희<sup>4)</sup> · 임세원<sup>5)</sup>

### Application of Sociodrama for Reducing Burnout of Nurses in General Hospital

Eun-Hee Shin, Ph.D.,<sup>1)</sup> Hyun-Gang Jung, M.D.,<sup>2)</sup> Hong-Bae Eun, M.D., Ph.D.<sup>3)</sup>  
Kyung-Hee Jung, M.D.,<sup>4)</sup> Se-Won Lim, M.D., Ph.D.<sup>5)</sup>

#### 국문초록

##### 연구목적

집단 치료 방법 중의 하나인 소시오드라마가 종합병원의료종사자의 직무 만족도와 소진정도를 개선할 수 있는지와 직종 및 직종 내의 갈등, 직무만족도, 그리고 소진정도의 관계를 알아보고자 본 연구를 수행하였다.

##### 방 법

종합병원에 근무하는 간호사 20명에게 정신과 전문의가 소시오드라마에 참여를 권유하여 동의한 15명을 대상으로 하였다. 소시오드라마 시행 1주후 병동조직특성척도(ward organizational feature scale)과 소진 척도(Maslach burnout inventory)를 작성하게 하였다. 대조군으로는 소시오드라마 시행군과 동일병동에 근무하는 간호사들 중 소시오드라마에 참여하지 않았던 20명에게 동일한 척도를 시행하기를 권유하였으며 17명이 척도를 완성하였다.

##### 결 과

소시오드라마 시행군(N=15)은 대조군(N=17)에 비해 소진정도가 유의하게 낮았다. 간호사/의사관계와 직무만족도 및 소진정도와 유의한 상관관계를 보였으나 회귀분석을 통해 변인간 상호작용을 통제하였을 때에는 직무만족도만이 소진에 대한 유의한 예측변인이었다.

##### 결 론

본 연구의 결과는 종합병원 간호사의 소진정도를 개선하는데 있어 소시오드라마의 시행이 긍정적인 효과를 가질 수 있을 가능성을 제시한다. 향후 본 연구의 제한점을 개선한 추가연구가 필요하다.

**중심 단어** : 소진 · 소시오드라마 · 직무만족도.

## 서 론

소진(Burnout)은 지속적인 업무관련 스트레스 상황

에 노출되어 있는 개인에게서 발생할 수 있는 다양한 신체적 및 정신적 증상들을 포괄적으로 지칭한다. 소진의 표현 형태는 단순한 육체적 혹은 정신적 피로감에서부터 업무능

접수일 : 2009년 5월 28일 / 게재확정일 : 2009년 7월 11일

<sup>1)</sup> 한국보건의료연구원 실용임상연구팀 *Pragmatic Clinical Trials Team, Outcomes Appraisal Division, National Evidence-Based Healthcare Collaborating Agency, Seoul, Korea*

<sup>2)</sup> 고려대학교 의과대학 정신과학교실 *Department of Psychiatry, Korea University College of Medicine, Seoul, Korea*

<sup>3)</sup> 마음사랑병원 정신과 *Department of Psychiatry, Maeumsarang Hospital, Wanju, Korea*

<sup>4)</sup> 계요병원 정신과 *Department of Psychiatry, Keyo Hospital, Uiwang, Korea*

<sup>5)</sup> 성균관대학교 의과대학 강북삼성병원 정신과

*Department of Psychiatry, Kangbuk Samsung Hospital, Sungkyunkwan University School of Medicine, Seoul, Korea*

†Corresponding author

률과 생산성저하, 자존감저하 및 좌절감까지 다양하며 심한 경우 이인증(depersionalization)을 경험하기도 하는 복잡한 증후군으로 나타나게 된다.<sup>1,2)</sup> 이러한 소진현상이 특정 직업에 보다 흔하게 나타남이 1970년대부터 알려져 왔으며 주로 남을 돕는 직업(helping profession)에 해당하는 교사, 경찰관, 판사, 의사, 간호사, 사회복지사 등이 소진현상이 빈번히 보고되고 있는 대표적인 전문직에 해당한다.<sup>3)</sup> 이중 특히 의사, 간호사, 사회복지사 등 의료종사자의 경우 업무의 특성상 육체적 스트레스뿐 아니라 심리-정서적 스트레스를 함께 지속적으로 경험하게 되므로 소진의 가능성이 높아 많은 연구가 진행되어왔다.<sup>4-7)</sup>

소진에는 개인적, 대인관계적, 그리고 조직적 요인이 관련되어 있는 것으로 알려져 왔으며<sup>8,9)</sup> 직무에 대한 만족도는 업무스트레스의 부정적인 영향으로부터 개인을 보호하는 역할을 한다고 보고되고 있다.<sup>9)</sup> 종합병원에서 근무하는 의료종사자들의 경우 자신의 직무와 관련된 스트레스 외에도 병원내의 다른 직종들과의 역할관계에서 많은 갈등을 겪고 있으며 이는 이들의 직무만족도를 저하시키는 중요한 원인 중의 하나라고 알려져 왔다.

소시오드라마(Sociodrama)는 집단과 집단 사이 또는 대 집단 내의 소집단 구성원들 사이의 문제를 탐구하고, 갈등 상황에 대한 올바른 인식을 도모하여 해결하기 위해 사용할 수 있는 일종의 집단치료적 기법이다.<sup>10)</sup> 정신과 영역에서 이미 널리 사용되고 있는 사이코드라마와 비교할때 소시오드라마는 이론적배경, 기법, 진행방식 등은 대부분 동일하나 주제와 초점이 사이코드라마에서는 주인공의 개인문제이지만 소시오드라마에서는 집단의 문제라는 것이 가장 큰 차이점이 된다.<sup>10)</sup>

저자들은 이러한 사실에 근거하여 다양한 직종이 함께 일하고 있는 종합병원 종사자의 경우 직종간 혹은 직종내 갈등과 직무만족도가 부정적 상관관계를 가질 것이며 이것이 소진정도를 증가시킬 것이라고 가정하였다. 따라서 직종간 혹은 직종내 갈등을 완화시킬 수 있는 집단치료적 기법인 소시오드라마를 적절히 사용할 경우 소진정도를 완화시킬수 있을 것이라는 가정 하에 본 연구를 구상하였다.

즉, 종합병원내 다양한 직종간의 역할갈등의 해소에 초점을 둔 소시오드라마의 시행을 통해 의료종사자 가운데 타 직종과의 업무상 교류가 많은 간호사군의 직무만족도와 소진 정도를 개선시킬 수 있는지 여부를 확인하고자 하였다. 아울러 종합병원 의료종사자들의 소진에 전문직종간의 역할관계가 영향을 줄 것이라는 가정 하에 의사집단과의 관계, 동일집단인 간호사간의 관계, 의료기사 혹은 약사 등 병원내 다른 전문직종과의 관계와 직무만족도 및 소진과의 관계를 파악하고자 하였다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

일 대학병원에 근무하는 간호사 20명을 무작위로 선정하여 소시오드라마에 참여하기를 권유하였으며 동일 병동에 근무하는 간호사를 대조군으로 역시 20명 선정하였다. 이중 연구에 동의하지 않은 시행군 5명과 설문에 응답하지 않은 대조군 3명을 제외한 시행군 15명, 대조군 17명을 최종 대상으로 하였다.

### 2. 소시오드라마의 시행

정신과 전문의, 사회사업가, 정신과 간호사, 정신과 전공의로 구성된 소시오드라마팀을 만들었다. 연출자는 정신과 전문의였으며 해당 전문의는 6년 이상의 사이코드라마 경험을 가지고 있었다. 소시오드라마의 주인공(protagonist)은 간호사였으며 5년 이상의 사이코드라마 경험을 가진 사회사업가와 3년 이상의 경험을 가진 정신과 전문간호사, 그리고 2년 이상의 경험을 가진 정신과 전공의가 보조자(auxillary ego)의 역할을 수행하였다. 소시오드라마는 김유광<sup>6)</sup>의 방법에 따라 주제를 탐색하는 워밍업(warming-up), 실연(acting-out), 공유 및 종결(sharing and closing)의 3단계로 진행하였다. 대상자의 숫자를 회기당 5명 이내로 제한하고자 소시오드라마는 3회에 걸쳐 나누어 시행하였다.

### 3. 직무만족도 및 소진의 평가

#### 1) 직무만족도의 평가

Ward organisational features scale(이하 WOFS)<sup>11)</sup>를 이용하여 직무만족도 및 역할관계를 측정하였다. WOFS는 급성기 입원 병동간호사들의 업무상의 관계, 직무만족도, 병동의 물리적 환경등을 측정하는 105문항의 자가보고형 도구로 14개의 소척도로 다시 분류된다. 본 연구에서는 의사와의 관계(9개문항, Cronbach's alpha=0.86), 의료기사 및 약사 등 병원내 타직종 전문직 근무자들과의 관계(7개문항, Cronbach's alpha=0.84), 동일직종인 간호사간의 관계(10개문항, Cronbach's alpha=0.91), 그리고 직무만족도(7개문항, Cronbach's alpha=0.77)에 대한 4개의 소척도만을 선택하여 사용하였다.

척도의 시행시점은 소시오드라마의 시행이 가질 수 있는 카타르시스(catharsis) 등의 즉각적 영향을 배제하기 위해 소시오드라마 시행 1주일 후 시행하였다. 대조군의 경우도 동일한 시점에 척도를 작성하게 하였다.

#### 2) 소진의 평가

Maslach burnout inventory(이하 MBI)<sup>12)</sup>로 측정하였다. MBI는 작업장에서 정서적 소진감과 부적정서를 측정

하는 도구로 전세계적으로 가장 널리 사용되고 있는 자가보고형 도구이다. 본 연구에서는 김정인<sup>13)</sup>이 1997년 번역한 18문항 5점 척도를 사용하였다. MBI의 시행시점은 WOFS와 동일하였다.

#### 4. 통계분석

피험자의 숫자가 정규분포의 가정을 만족할 만큼 충분하지 않았으므로 연속변인의 비교를 위해서 Mann-Whitney test를 사용하였다. 측정된 변인들간의 상관관계를 확인하기 위하여 Spearman 상관계수를 구하였다. 측정변인들간의 상호작용을 통제하고 소진에 유의한 영향을 미치는 요인을 파악하고자 MBI점수를 종속변수로 한 다변량 회귀분석(multivariate regression analysis)을 시행하였다. 통계적 유의수준은  $p < 0.05$ 로 설정 하였다. 모든 통계분석에는 SPSS for windows (version 14.0)를 사용하였다.

관계, 의료기사 및 약사 등을 포함한 타직종과의 관계)와 직무만족도는 두 군간의 차이가 없었으나 MBI로 측정된 소진도는 시행군이 대조군에 비해 의미있게 낮은 것(시행군  $48.67 \pm 7.58$  vs 대조군  $54.18 \pm 6.81$ ,  $Z = -1.967$ ,  $p = 0.049$ )으로 나타났다(Table 1).

측정변인들간의 상관관계분석에서는 직무만족도와 소진도가 상당히 강한 음의 상관관계( $\rho = -0.658$ ,  $p < 0.001$ )를 보였다. 역할관계들 중에서는 의사와의 관계만이 직무만족도( $\rho = 0.673$ ,  $p < 0.001$ ) 및 소진도( $\rho = -0.518$ ,  $p = 0.002$ )와 유의한 상관을 보였다(Table 2). 소진도를 종속변수로 한 다변량 회귀분석의 모델은 유의하였으며(Adjusted  $R^2 = 0.407$   $F(6,25) = 4.552$ ,  $p = 0.003$ ) 결과에서는 직무만족도만이 유일하게 소진정도를 예측할 수 있는 변인으로 나타났다( $\beta = -0.594$ ,  $t = -3.083$ ,  $p = 0.005$ ) (Table 3).

## 결 과

피험자는 모두 여성이었으며 소시오드라마시행군 15명, 대조군 17명으로 모두 32명이었다. 전체 피험자의 평균연령은  $24.91 \pm 1.69$ 세, 평균 근무기간은  $29.88 \pm 21.46$ 개월이었다. 시행군의 평균연령은  $25.20 \pm 1.52$ 세, 대조군은  $24.65 \pm 1.84$ 세로 차이가 없었다( $p = 0.334$ ). 근무기간의 경우도 시행군  $33.47 \pm 13.03$ 개월, 대조군  $26.71 \pm 26.85$ 개월로 통계적인 차이를 보이지 않았다( $p = 0.108$ ). WOFS 척도로 측정된 3개의 역할관계(의사와의 관계, 동일직종간

## 고 찰

본 연구는 종합병원 의료종사자 중 간호사집단을 중심으로 동일직종 및 타직종간의 역할관계와 직무만족도, 소진정도간의 관계를 고찰하였으며 소시오드라마의 시행이 측정변인에 어떠한 영향을 줄 수 있는지 확인하고자 하였다. 먼저 본 연구에서 시행한 소시오드라마는 종합병원 간호사들의 소진을 개선하는데에 효과를 보였다. 소시오드라마가 가지는 카타르시스 등 즉각적인 긍정적 효과를 배제하기 위해 드라마 시행 1주일 후 척도를 측정하였음에도 불구하고 대조군에 비해 소진도가 유의하게 낮았다는 점은 소시오드라마

Table 1. Comparison of WOFS and MBI score

	Sociodrama-Y (n=15)	Sociodrama-N (n=17)	p-value
Age (years)	$25.20 \pm 1.52$	$24.65 \pm 1.84$	0.334
Period of service (months)	$33.47 \pm 13.03$	$26.71 \pm 26.85$	0.108
Relation with doctors	$-3.13 \pm 4.60$	$-4.41 \pm 3.52$	0.448
Relation with other professions	$2.27 \pm 4.17$	$2.18 \pm 3.41$	0.864
Relation between nurses	$8.07 \pm 2.12$	$6.82 \pm 3.17$	0.303
Job satisfaction	$-0.40 \pm 4.63$	$-0.29 \pm 3.90$	0.985
Burnout	$48.67 \pm 7.58$	$54.18 \pm 6.82$	0.049*

Sociodrama-Y : subject who participated in sociodrama, Sociodrama-N : Subjects who did not participated in sociodrama. All comparisons made by Mann-Whitney test. \* :  $p < 0.05$

Table 2. Correlation between observed variables

	Age (years)	Period of service (months)	Relation with doctors	Relation with other professions	Relation between nurses	Job satisfaction	Burnout
Age (years)	1						
Period of service (months)	0.820*	1					
Relation with doctors	-0.177	-0.208	1				
Relation with other professions	-0.120	0.005	0.224	1			
Relation between nurses	-0.234	-0.291	-0.268	0.532*	1		
Job satisfaction	0.018	-0.031	0.673*	0.173	0.091	1	
Burnout	-0.073	-0.086	-0.518*	-0.057	-0.184	-0.658*	1

\* :  $p < 0.01$

**Table 3.** Result of Multiple regression analysis

	Standardized coefficients ( $\beta$ )	t-score	p-value
Age (years)	0.169	0.666	0.512
Period of service (months)	-.359	-1.371	0.183
Relation with doctors	-0.142	-0.716	0.481
Relation with other professions	0.255	1.453	0.159
Relation between nurses	-0.293	-1.635	0.115
Job satisfaction	-0.594	-3.083	0.005*

\* : p<0.01

의 긍정적 효과가 상당기간 지속적으로 유지될 수 있을 가능성을 시사하는 것이다. 실제로 청소년을 대상으로 한 소시오드라마의 효과연구는 9주 후까지 효과가 유지됨을 보고하기도 하였다.<sup>14)</sup> 그러나 소시오드라마는 타직종과의 역할관계갈등을 해소하거나 직무만족도를 개선하는 효과를 보이지는 못했다. 이는 본연구에서 소시오드라마의 시행이 갈등상황속에 있는 의사, 의료기사 등 상대직역들을 포괄하지 못하고 오직 간호사만을 대상으로 하였다는 점과 일회만 시행되었다는 등의 제한점과 관련되었을 것으로 생각된다.

본 연구의 또 다른 의미있는 결과는 종합병원 간호사들의 소진정도는 직무만족도의 영향을 받으며 직무만족도가 가장 강한 연관을 가지고 있는 것은 의사집단과의 관계라는 것이다. 현대의 종합병원은 매우 복잡하며 다양한 직종의 전문직이 긴밀하게 협조하여야 환자의 원활한 치료가 가능하다. 그러나 병원에서 여러 직종이 함께 일하는 과정은 환자와의 갈등, 의사소통문제 등이 결부되면서 직종간 갈등의 원인이 되기도 한다.<sup>15)</sup> 특히 병원의 경우 환자를 대상으로 여러 직종이 함께 일하지만 거의 대부분의 상황에서 최종적인 결정의 권한은 의사가 가지고 있다는 점에서 갈등의 상당부분은 의사집단과의 관계에서 발생하게 된다.<sup>16)</sup> 본 연구의 결과도 이와 일치하는 것으로 연구대상인 간호사 집단의 경우 간호사집단 내의 관계에 대해선 만족도가 매우 높게 나타났으나 의사집단과의 관계에 대해선 부정적으로 평가하고 있었으며 이는 직무만족도를 저하시키는 가장 큰 요인이었다. 이러한 문제를 해결하기 위해선 업무처리 과정에서 의사집단과 간호사집단간의 상시적인 의사소통의 채널을 강화하는 등의 적극적인 노력이 필요하며 무엇보다도 간호사와 의사집단이 모두 이러한 문제를 함께 인식하고 해결하려는 자세를 갖추는 것이 중요하다.<sup>16)</sup>

본 연구는 몇 가지 제한점을 가지고 있다. 먼저 가장 큰 제한점은 소시오드라마를 시작하기 전 기준점에서 직무만족도, 소진정도를 비롯한 임상척도를 측정하지 못했다는 것이다. 또한 기준점에서 직무만족도와 소진정도에 영향을 줄 수 있는 요인인 우울이나 불안 등의 정신병리의 정도를 측정하지 못했으며 이로 인해 결과분석시에도 이러한 변인들을 통제할 수 없었다. 따라서 본 연구의 결과에서 나타

난 차이가 소시오드라마의 시행으로 나타난 결과인지 아니면 임의선정된 집단간의 특성차이에서 기인한것인지를 말할 수는 없다. 그러나 소시오드라마 시행군과 비시행군이 모두 동일한 병동에서 일하는 간호사들로 연령과 근무기간에 차이가 없었다는 점 등을 고려한다면 소시오드라마의 시행을 통한 효과가 본 연구의 결과에 영향을 주었을 가능성은 충분히 있다고 볼 수 있다. 두번째 제한점은 피험자의 숫자가 적었다는 것이다. 이는 소시오드라마 시행상의 어려움에서 기인하였다. 실제로 소시오드라마 시행에는 워밍업-실연-공유 및 종결의 3단계에 걸쳐 90분 정도가 소요되며 한번에 시행할 수 있는 인원에도 한계가 있어 충분한 피험자를 확보하기가 매우 어려웠다. 세번째는 소진에 영향을 주는 인구통계학적 요인으로 결혼여부, 보직여부 등 다양한 요인들이 관련<sup>17)</sup>되어 있다는 보고가 있었으나 본 연구는 이러한 요인들을 평가하지 않았다. 본 연구는 병원내 다양한 직종간의 역할관계에서의 갈등이나 스트레스가 직무만족도 및 소진에 주는 영향을 파악하고 이를 감소시키기 위한 소시오드라마의 효과를 확인하는데 초점을 맞추었기 때문이다. 또한 과거 연구들에서 연령과 근무기간이 소진정도와 관련이 있음을 보고<sup>18)</sup>된 바 있었으므로 이들 요인과 직무만족도 및 소진정도의 관계를 조사하였으나 유의한 결과를 보이지 않았다. 본 연구의 결과는 이러한 인구통계학적 요인들이 직무만족도와 소진에 미치는 영향이 높지 않음을 시사한다.

연구진행 및 설계상의 제한점에도 불구하고 본 연구는 간호사를 중심으로 한 종합병원 의료종사자의 직무만족도와 소진에 있어서 의사와의 원활한 관계가 가장 중요한 요인임을 확인시켜 주었으며 소진정도를 개선하는데 있어 소시오드라마의 시행이 긍정적인 효과를 가질 수 있음을 제시하여 주었다는 점에서 의의를 가진다. 향후 보다 많은 피험자를 대상으로 직무만족도 및 소진정도에 영향을 줄 수 있는 여러 가지 변인들을 충분히 통제한 추가적인 연구가 필요하겠다.

## REFERENCES

- (1) Maslach C, Burned out. Human Behavior 1976;5:16-22.

- (2) Maslach C, Goldberg J. Prevention of burnout: new perspectives. *Applied and Preventive Psychology* 1998;7(1):63-74.
- (3) Della Valle E, De Pascale G, Cuccaro A, Di Mare M, Padovano L, Carbone U, Farinara E. Burnout: rising interest phenomenon in stressful workplace. *Ann Ig* 2006;18(2):171-717.
- (4) Braithwaite M. Nurse burnout and stress in the NICU. *Adv Neonatal* 2008;8(6):343-347.
- (5) Onder C, Basim N. Examination of developmental models of occupational burnout using burnout profiles of nurses. *J Adv Nurs* 2008 Dec;64(5):514-523.
- (6) Alacacioglu A, Yavuzsen T, Dirioz M, Oztop I, Yilmaz U. Burnout in nurses and physicians working at an oncology department. *Psychooncology* 2009;18(5):543-548.
- (7) Argentero P, Dell'Olivo B, Ferretti MS. Staff burnout and patient satisfaction with the quality of dialysis care. *Am J Kidney Dis* 2008;51(1):80-92.
- (8) Weingberg A, Creed F. Stress and psychiatric disorder in healthcare professionals and hospital staff. *Lancet* 2000;355(9203):533-537.
- (9) Visser MRM, Smets EMA, Oort FJ, de Haes H. Stress, satisfaction and burnout among Dutch medical specialists. *Can Med Assoc J* 2003;168(3):271-275.
- (10) 김유광. 연극과 정신의학. *임상예술* 2001;12(1):15-35.
- (11) ADAMS A, BOND S, ARBER S. Development and validation of scales to measure organisational features of acute hospital wards. *International journal of Nursing Studies* 1995;32(6):612-627.
- (12) Maslach C, Jackson S, Leiter M. *Maslach Inventory Manual*, 3rd edition, Consulting Psychologist Press, Palo Alto, CA, 1996.
- (13) 김정인. 탈진척도(MBI). 한성열 편저. *심리척도핸드북*. 학지사, 서울 2001. p.234-235.
- (14) 김태은, 이정숙. 컴퓨터 게임 의존 청소년 치료를 위한 소시오드라마 효과연구. *한국가정관리학회지* 2003;21(4):55-67.
- (15) Sportsman S, Hamilton P. Conflict management styles in the health professions. *Journal of Professional Nursing* 2007;23(3):157-164.
- (16) Hendel T, Fish M, Berger O. Nurse/Physician conflict management mode choices: implications for improved collaborative practice. *Nurs Adm Q* 2007;31(3):244-253.
- (17) 송명숙, 강경자, 이명화. 신장실 간호사의 직무만족도와 소진경험정도와의 관계. *성인간호학회지* 1998;10(1):32-47.
- (18) 박재순. 병원근무간호사의 소진과 영향요인. *여성건강간호학회지* 2002;8(4):550-558.

## Application of Sociodrama for Reducing Burnout of Nurses in General Hospital

Eun-Hee Shin, Ph.D., Hyun-Gang Jung, M.D., Hong-Bae Eun, M.D., Ph.D.  
Kyung-Hee Jung, M.D., Se-Won Lim, M.D., Ph.D.

*Pragmatic Clinical Trials Team, Outcomes Appraisal Division,  
National Evidence-Based Healthcare Collaborating Agency, Seoul, Korea*

**O**bjectives : The aim of this study was to evaluate the effect of sociodrama for reducing burnout among health care workers and to investigate relationship between the job satisfaction, conflict with other professions, and burnout.

**Methods** : 15 nurses in general hospital participated in sociodrama directed by psychiatrist. One week after acting sociodrama, they were requested to complete ward organizational feature scale(WOFS) and maslach burnout inventory(MBI). The other twenty nurses in same ward requested to complete questionnaire without participating in sociodrama at the same time.

**Results** : Sociodrama group(N=15) showed significantly lower score in burnout when compared to control group(N=17). Nurse/physician relationship was significantly correlated with job satisfaction and burnout. After controlling for interaction between variables by multivariate regression analysis, only job satisfaction was significant predictive factor to burnout.

**Conclusion** : Our result suggests that the sociodrama can be effective in reducing burnout of health care workers in general hospital. These finding also underline the importance of relationship with physicians in job satisfaction and burnout of healthcare workers in general hospital.

**KEY WORDS** : Burnout · Sociodrama · Job satisfaction.