

# 응급실 간호사의 소진 영향요인

정희영<sup>1</sup> · 김선옥<sup>2</sup> · 김인숙<sup>3</sup>

조선대학교병원<sup>1</sup>, 조선대학교 대학원<sup>2</sup>, 조선대학교 간호학과<sup>3</sup>

## Factors Influencing Burnout in Emergency Room Nurses

Jung, Hee-Young<sup>1</sup> · Kim, Sun-Ok<sup>2</sup> · Kim, In-Sook<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Chosun University Hospital, Gwangju

<sup>2</sup>Graduate School, Department of Nursing, Chosun University, Gwangju

<sup>3</sup>Department of Nursing, Chosun University, Gwangju, Korea

**Purpose:** The study was done to identify the influences of violence experience and violence response on burnout of emergency room nurses. **Methods:** The subjects of this study were 185 nurses who worked in emergency rooms of 3 university and 15 general hospitals. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test, one-way ANOVA, Sheffe test, Pearson correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis using SPSS version 12.0. **Results:** The major findings of this study were as follow: There were significant differences in age, education, emergency room career, position, exercise in general characteristics. There were significant positive correlation between violence experience and burnout, violence response and burnout. The significant factors influencing burnout were job stress, verbal violence, violence preventive program. Shift pattern, which explained 28% of the burnout. **Conclusion:** It is necessary to develop an intervention program for emergency room nurses to improve job stress, verbal violence, violence preventive program. Shift pattern

**Key Words:** Emergencies, Nurses, Violence, Burnout

## 서론

### 1. 연구의 필요성

최근 질적 의료서비스에 대한 수요 증가, 응급 환자 수와 중증 환자 증가, 응급 환자의 종합병원 선호경향, 입원실 부족 등으로 복잡하고 과중한 업무환경에서 근무하는 응급실 간호사는 환자, 보호자 및 의료진들 간의 상호작용에서 발생하는 다양한 갈등과 긴장에 따른 폭력상황에 항상 노출되어 있어(Kim, 2011; Yang & Jung, 2009) 의료기관 내에서도 응급실의 폭력 발생은 다른 부서보다 월등히 높다(Choi, Cho, Cho, & Kim, 2005). 특히

응급실에서의 응급상황은 판단력이 저하되고 긴장감이 증가되어 진료가 지연되거나 적절하게 처치가 이루어지지 않을 경우, 또한 약물이나 알코올 중독, 의료진의 설명부족 등으로 인해 환자 및 보호자는 공격적인 심리상태를 나타낼 수 있어 폭력상황을 유발하는 요인이 된다(Cho, Lee, Kim, & Kim, 2011; Kim, Eom, Oh, & Ahn, 2007). 이러한 폭력은 고의적이고 개인적으로 가해지는 물리적인 공격으로(Fottrell, 1980), 언어적 폭력, 신체적 위협과 폭력으로 구분되는데, 언어적 폭력에는 위협이나 협박 등이 포함되고, 신체적 위협에는 주먹 휘두르기, 발로 차거나 물려고 시도하는 행위가 포함되며, 신체적 폭력에는 실제로 물건을 던지거나, 발로 차거나 넘어뜨리는 행위가 포함된다

**주요어:** 응급실, 간호사, 폭력, 소진

**Corresponding author:** Kim, In-Sook

Department of Nursing, Chosun University, 375 Seosuk-dong, Dong-gu, Gwangju 501-759, Korea.  
Tel: +82-62-230-6321, Fax: +82-62-230-6329, E-mail: isakim@chosun.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 정희영의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임.  
- This article is article is revision of the first author's master's thesis from university.

Received: Aug 9, 2013 / Revised: Aug 10, 2013 / Accepted: Nov 19, 2013

다(Yun, 2004).

응급실에서의 폭력 대상은 주로 환자를 일차적으로 접하는 간호사로서, 폭력 가해자는 환자와 보호자가 가장 많은 것으로 보고되고 있다(Yang & Jung, 2009). 실제로 병원에서 폭력을 경험한 간호사는 97.4%로, 그 중 응급실에 근무하는 사람이 96.5%로 대부분을 차지하였는데(Hong, 2009), 최근 1개월 동안 응급실 간호사를 대상으로 폭력에 대한 경험을 조사한 Kim 등(2007)의 연구에서도 97.1%가 환자 또는 보호자로부터 폭력을 경험하였으며, 그 유형은 언어적, 폭력, 신체적 위협, 신체적 폭력 순으로 나타났다. 국외에서도 응급실 간호사를 대상으로 폭력을 조사한 연구에서 86%가 폭력을 경험하였다고 보고하여(Atawneh, Zahid, Al-Sahlawi, Shahid, & Al-Farrak, 2003) 응급실에서의 폭력은 심각한 실정이며, 이러한 폭력은 응급실 간호사들에게 신체적, 정서적, 사회적인 반응으로 나타나게 된다. 즉 폭력을 경험한 간호사는 이에 대한 반응으로 70% 이상이 분노, 짜증, 우울, 전신의 긴장감, 가슴이 두근거림, 손발이 떨려 일에 집중하기 어려움, 불안, 의욕상실, 직업을 그만두고 싶음, 두통, 놀람, 불면, 무력감, 사람에 대한 공포감을 나타낸다(Kim et al., 2007; Park, Seo, Ju, & Lee, 2007). 따라서 응급실 간호사가 이러한 폭력에 반복적으로 노출되면 간호사의 사기 및 생산성 저하, 그리고 스트레스로 인한 건강에 부정적인 영향을 주어 결국 소진에 이르게 될 뿐만 아니라, 이직의 원인이 된다(Jang, 2004; Michael, Donna, Christine & Christine, 2009; Yun, 2004).

소진은 지속적인 스트레스에 대한 만성적인 반응으로, 신체적, 정신적 질병을 유발할 뿐만 아니라, 근무의욕과 능률의 감소로 인해 환자간호의 질이 저하되고 간호사가 유발될 가능성이 높으며, 잦은 결근이나 높은 이직을 초래할 수 있어 간호 인력 관리와 질적 간호제공에 심각한 문제를 야기하게 된다(June & Byun, 2009). 소진은 일반적으로 대인 관련 업무를 수행하는 직업인들에서 주로 발생하며, 정서적 소진, 비인격화, 개인적인 성취결핍의 3가지 증상으로 나타난다. 이 중 정서적 소진은 고갈된 정서적인 자원과 기운의 결핍이 특징적인 개인의 감정상태를 의미하고, 비인격화는 자신의 고객들에 대한 부정적이고 냉소적인 태도와 감정이 특징이며, 또한 개인적 성취결핍은 개인적인 성취욕이 감소되고 자신을 부정적으로 평가하는 경향이 특징적이다(Wright & Bonett, 1997). 즉 소진은 스트레스가 반복됨으로 인해 나타나는 신체적, 정신적 탈진현상으로, 간호사들이 경험하는 소진현상은 병원 내에서 환자 가족들로부터의 요구, 환자의 죽음, 과도한 업무량의 부담, 의사 및 동료들과의 갈등, 업무의 수행과정에서 불가피하게 직면하게

되는 다양한 스트레스 상황들과 관련이 있다(Kim, 2002).

최근까지 응급실 간호사를 대상으로 조사한 폭력경험, 폭력반응 및 소진과 관련된 국내 선행연구를 살펴보면, 응급실 간호사가 경험한 폭력과 폭력반응에 관한 연구(Kim et al., 2007), 폭력에 대한 응급실 간호사의 반응에 관한 연구(Park et al., 2007), 폭력경험, 소진 및 직무만족도 간의 관련성에 관한 연구(Sung, 2008), 폭력반응, 대응 및 소진 간의 관계 연구(Yang & Jung, 2009), 폭력경험에 대한 반응, 강인성, 및 직무만족도와와의 관계(Cho et al., 2011) 연구가 있다. 국외에서도 여러 연구(Atawneh et al., 2003; Crilly, Chaboyer & Creedy, 2004; Unal., 2005)에서 응급실 간호사의 폭력과 관련된 사항을 조사하였다. 그러나 이러한 연구들은 폭력경험과 반응에 대한 빈도나 관련성만을 조사하였을 뿐, 응급실에서의 간호사가 경험하는 폭력과 폭력반응이 소진에 영향을 미치는 요인을 규명하는 연구는 거의 없는 실정이다.

이에 본 연구에서는 응급실 간호사를 대상으로 폭력경험, 폭력반응, 소진 정도를 파악하고, 폭력경험과 반응이 소진에 미치는 영향을 규명하여 응급실 간호사의 소진 정도를 감소시킬 수 있는 중재방안을 모색하는데 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

## 2. 연구목적

본 연구는 응급실 간호사의 폭력 경험과 이에 대한 반응 및 소진 간의 관계를 확인하고 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 응급실 간호사의 일반적 특성을 파악한다.
- 응급실 간호사의 폭력경험 유형, 폭력경험과 폭력반응 및 소진 정도를 파악한다.
- 응급실 간호사의 일반적 특성에 따른 소진 정도를 파악한다.
- 응급실 간호사의 폭력경험, 폭력반응 및 소진 간의 상관관계를 파악한다.
- 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

## 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 응급실 간호사의 폭력경험, 폭력에 대한 반응 및 소진 간의 관계를 파악하고 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

## 2. 연구대상

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

표본 수는 G\*Power 3.1 프로그램을 이용하여, 유의수준 .05, 중간 효과크기 .15, 검정력 .95, 회귀분석에 필요한 독립 변수 6개를 포함하여 산출했을 때, 146명 이상이 되면 예측 검정력을 유지할 수 있지만, 탈락률을 고려하여 190명을 표집하였다.

## 3. 연구도구

연구도구는 일반적 특성 10문항, 폭력경험 17문항, 폭력반응 44문항, 소진 22문항 총 93문항으로 구성되었으며, 구조화된 질문지를 이용하였다.

### 1) 폭력 경험

폭력은 타인에게 신체 및 재산 상의 피해 또는 정신적 손상을 입히기 위해 사용된 물리적인 힘으로, 상처를 입히는 정도가 극심하거나 의도적으로 신체적 상해를 주려고 시도된 행위로 언어적, 신체적 상해를 모두 포함한다(Yun, 2004). 본 연구에서는 간호사가 경험한 폭력 유형 및 빈도를 측정할 Sohn (1997)의 연구결과를 근거로 Yun (2004)이 수정·보완한 도구로 측정된 점수를 말한다. 이 도구는 언어적 폭력 4문항, 신체적 위협 6문항, 신체적 폭력 7문항으로 총 16문항으로 구성되었으며, 폭력 경험은 최근 1개월 이내에 경험한 폭력 빈도를 말한다. 폭력빈도는 1개월 간 응급실 간호사가 경험한 폭력을 각 유형별 항목마다 중복 기재하도록 하였고, '1회'당 1점의 점수를 주었으며, 점수가 높을수록 폭력에 대한 경험이 많은 것을 의미한다. Yun (2004)의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .86$ 이었으며, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .70$ 이었다.

### 2) 폭력에 대한 반응

폭력에 대한 반응은 외부의 자극에 대하여 어떤 현상이 일어나거나 유기체가 하는 행동으로(YBMSisa, 2006), 본 연구에서는 Lanza (1988)가 개발하고 Jang (2004)이 번역한 Assault Response Questionnaire (ARQ) 도구로 측정된 점수를 말한다. 이 도구는 정서적 반응 19문항, 신체적 반응 15문항, 사회적 반응 10문항 총 43문항으로 구성되어 있으며, 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로, 점

수가 높을수록 정서적, 신체적, 사회적 폭력에 대한 반응 정도가 높은 것을 의미한다. Jang (2004)의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .96$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .91$ 이었다.

### 3) 소진

소진은 직무 스트레스와 관련된 지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서 발생하며, 무력감, 절망감, 부정적 자아개념 및 자기직업, 타인에 대한 부정적인 태도를 가져오는 현상이다(Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). 본 연구에서는 소진 정도를 측정하기 위해 현재 널리 이용되고 있는 Maslach 등 (1996)이 개발한 Maslach burnout inventory (MBI)를 Jang (1995)이 번역하고 Jung (2008)이 응급실 간호사에게 맞게 수정·보완한 MBI 도구로 측정된 점수를 말한다. 이 도구는 정서적 탈진 9문항, 비인격화 5문항, 개인적 성취 8문항 총 22문항으로 구성되어 있으며, 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로, 점수가 높을수록 소진 정도가 높은 것을 의미한다. Jung (2008)의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .91$ 이었고, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .89$ 였다.

## 4. 자료수집

본 연구의 자료수집기간은 2010년 3월 15일부터 3월 30일까지 G광역시와 C도에 소재한 3개 대학병원과 15개 종합병원 간호부를 본 연구자가 직접 방문하여 간호부장과 응급실 수간호사에게 연구목적과 필요성에 대해 설명하고 질문지를 검토하게 한 후 허락을 받았다. 연구대상자에게도 권리를 보호하기 위해 연구의 목적과 방법 및 취지를 설명한 후, 자발적으로 연구에 참여하기로 동의한 대상자에게 수집된 자료는 익명으로 처리되고 연구목적으로만 사용될 것이며, 응답과 측정을 원하지 않으면 언제든지 연구를 중단할 수 있음을 설명한 후 질문지를 배부하였다. 질문지는 총 190부를 배부하여 자기 기입식으로 직접 작성하도록 한 후 회수하였으며, 그 중 188부가 회수되었고, 불성실하게 응답한 3부를 제외한 185부를 자료분석에 사용하였다.

## 5. 자료분석

본 연구의 수집된 자료는 SPSS/WIN 12.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성과 폭력경험 빈도는 실수와 백분율을, 대상자의 폭력경험, 폭력반응 및 소진 정도

는 평균과 표준편차를 구하였으며, 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도의 차이검증은 Independent t-test, one-way ANOVA로, 사후 검정으로 Scheffé test를 실시하였다. 대상자의 폭력경험, 폭력반응 및 소진과의 관계는 Pearson's correlation coefficient로, 소진에 영향을 미치는 요인은 Stepwise multiple regression으로 분석하였다.

## 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

본 연구의 대상자는 대부분이 여성(97.8%)이었고, 연령 분

포는 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(60.0%)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 만족은 과반수 이상(63.8%)이 만족하였고, 폭력에 대한 교육 프로그램은 대부분(88.1%)이 없었으며, 근무형태는 대부분(85.9%)이 불규칙적이었다(Table 1).

**Table 1.** Difference of Burnout by General Characteristics of Subjects

(N=185)

Characteristics	Categories	n (%)	M±SD	t or F	p	Scheffé
Gender	Male	4 (2.2)	2.8±0.73	0.64	.430	
	Female	181 (97.8)	3.0±0.52			
Age (year)	≤ 25 <sup>a</sup>	38 (20.5)	2.9±0.44	4.01	.010	b > d
	26~ < 30 <sup>b</sup>	85 (45.9)	3.1±0.55			
	31~ < 35 <sup>c</sup>	44 (23.8)	3.1±0.45			
	≥ 36 <sup>d</sup>	18 (9.7)	2.7±0.56			
Marital status	Single	140 (75.7)	3.0±0.50	0.12	.730	
	Marride	45 (24.3)	3.1±0.58			
Religion	Protestant christian	42 (22.7)	3.0±0.62	1.34	.260	
	Catholic christian	37 (20.0)	2.9±0.50			
	Buddhism	17 (9.2)	3.1±0.46			
	None	89 (48.1)	3.1±0.48			
Education	Diploma <sup>a</sup>	111 (60.0)	3.0±0.52	3.18	.030	a < c
	RNBSN <sup>b</sup>	20 (10.8)	3.0±0.42			
	BSN <sup>c</sup>	41 (22.2)	3.2±0.55			
	≥ Master <sup>d</sup>	13 (7.0)	3.0±0.42			
Total clinical career (year)	< 3	62 (33.5)	2.9±0.50	2.81	.040	
	3~ < 6	54 (29.2)	3.2±0.55			
	6~ < 10	43 (23.2)	3.1±0.43			
	≥ 10	26 (14.1)	2.9±0.59			
Clinical career (year) (emergency room)	< 1 <sup>a</sup>	37 (20.0)	2.8±0.43	5.17	.010	a < b a < c
	1~ < 3 <sup>b</sup>	69 (37.3)	3.1±0.49			
	3~ < 6 <sup>c</sup>	55 (29.7)	3.2±0.59			
	≥ 6 <sup>d</sup>	24 (13.0)	2.9±0.43			
Position	Head nurse <sup>a</sup>	10 (5.4)	2.7±0.67	3.41	.040	a < c
	Charge nurse <sup>b</sup>	13 (7.0)	2.9±0.33			
	Staff nurse <sup>c</sup>	162 (87.6)	3.1±0.52			
Job satisfaction	Yes	118 (63.8)	3.3±0.50	30.84	< .001	
	No	67 (36.2)	2.9±0.47			
Violence educational program	Yes	22 (11.9)	3.5±0.44	21.82	< .001	
	No	163 (88.1)	3.0±0.50			
Shift pattern	Day shift only	26 (14.1)	2.7±0.52	11.22	< .001	
	3 shift	159 (85.9)	3.1±0.51			

p값은 소수점 3자리까지..

## 2. 대상자의 폭력경험 유형

대상자의 폭력경험 유형은 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 보고되었으며, 이는 한건의 폭력을 경험하더라도 한 유형만을 경험하지 않고 평균 2건 이상의 유형을 한꺼번에 경험했음을 보여준 것이다. 대상자가 복수 응답한 폭력 유형은 총 1,267건이었으며, 폭력 유형 중 가장 높은 영역은 신체적 위협으로 568건(44.8%)이었으며, 언어적 폭력 544건(42.9%), 신체적 폭력 155건(12.2%) 순이었다(Table 2).

## 3. 대상자의 폭력경험, 폭력반응 및 소진 정도

대상자의 폭력경험은 최근 1개월 동안 1회당 1점을 주어 평균 6.9점이었으며, 영역별로는 신체적 위협이 가장 높았으며, 신체적 폭력이 낮게 나타났다.

대상자의 폭력반응 정도는 최대 평점 5점 만점에 평균 2.9점으로 보통 정도이었고, 각 영역별 점수는 정서적 반응이 가장 높았고, 사회적 반응 낮게 나타났다. 소진 정도는 5점 만점에 3.0점으로 보통이었으며, 이를 하위영역으로 구분하여 분석한 결과 정서적 영역이 가장 높았고, 개인적 성취가 낮게 나타났다(Table 3).

## 4. 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도

대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도를 분석한 결과, 연령( $F=4.01, p=.01$ ), 학력( $F=3.18, p=.03$ ), 응급실 경력( $F=5.17, p=.01$ ), 현 직위( $F=3.41, p=.04$ )에서 유의한 차이가 있었다. 이를 Scheffé 사후 검증 한 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 높았으며, 일반간호사가 수간호사보다 소진 정도가 높았다(Table 1).

## 5. 대상자의 폭력경험, 폭력반응 및 소진과의 상관관계

대상자의 폭력경험과 폭력반응 및 소진과의 관계를 분석한 결과 소진은 폭력경험( $r=.26, p<.001$ ), 폭력반응( $r=.47, p<.001$ )과 유의한 정적 상관관계를 나타내어, 폭력에 대한 경험이 많을수록, 폭력에 대한 반응 정도가 높을수록 소진 정도가 높은 것으로 나타났다(Table 4).

## 6. 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인

응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도에 대한 차이분석

**Table 2.** Types and Frequency of Violence Over Past Month

(N=185)

Types	Items	n (%)	Subtotal (%)
Verbal violence	Uttering curses	145 (26.7)	544 (42.9)
	Shouting	161 (29.6)	
	Using low forms of speech	155 (28.5)	
	Threatening	83 (15.3)	
Physical threat	Assuming attitude of preparing to beat someone	93 (16.4)	568 (44.8)
	Having a grim face	155 (27.3)	
	Attitude of preparing to throwing things	69 (12.1)	
	Throwing stuff	50 (8.8)	
	Getting angry and wandering about the ward	126 (22.2)	
	Kicking the hospital stuff	75 (13.2)	
Physical violence	Being struck by something thrown	27 (17.4)	155 (12.2)
	Pushing me	65 (41.9)	
	Grabbing me by the throat	11 (7.1)	
	Bitting me	6 (3.9)	
	Kicking or beating me	14 (9.0)	
	Spitting on me	16 (10.3)	
	Scratching me	16 (10.3)	
Total			1,267 (100.0)

에서 유의한 차이가 있었던 변수(연령, 학력, 응급실 경력, 현 직위)와 주요 독립변수를 투입하여 단계별 회귀분석을 시행하였다.

본 연구에서 회귀분석의 기본가정을 확인한 결과 Durbin-Watson 통계량이 1.889로 잔차의 상호독립성을 만족하였고, 잔차의 분석결과 정규성 및 등분산성 가정을 만족하였으며, 독립변수 간의 다중 공선성을 검정했을 때 공차한계가 0.236으로 1.0 이하이었으며, 분산팽창지수(VIF)도 1.302~2.496로서 기준인 10 이상을 넘지 않아 다중 공선성의 문제가 없는 것으로 나타났다. 소진에 대한 영향요인을 분석한 결과, 직무만족이 소진을 17% 설명하였고, 언어적 폭력, 폭력 교육 프로그램, 근무형태를 포함하면 소진을 29% 설명하였다(Table 5).

## 논 의

본 연구는 응급실에 근무하는 간호사가 지난 1개월 동안 경험한 폭력과 폭력에 대한 반응 및 소진의 정도를 파악하고 소

**Table 3.** Mean Scores of Experience, Response of Violence, and Burnout (N=185)

Variables	M±SD	Range	
		Actual score	Possible score
Violence experience	6.9±3.29	2~17	0~17
Verbal experience	2.9±1.12	1~4	0~4
Physical threat	3.1±1.75	1~6	0~6
Physical experience	0.9±1.27	0~7	0~7
Violence response	2.9±0.69	1.00~4.35	1~5
Physical	2.8±0.73	1.00~5.00	1~5
Emotional	3.3±0.78	1.00~4.95	1~5
Social	2.4±0.81	1.00~4.35	1~5
Burnout	3.0±0.52	1.50~4.40	1~5
Emotional exhaustion	3.4±0.82	1.11~5.00	1~5
Depersonalization	2.9±0.79	1.00~4.80	1~5
Personal accomplishment	2.7±0.51	1.13~5.00	1~5

**Table 5.** Factors Influencing Burnout

Variables	B	SE	β	t	p	R <sup>2</sup>
Job satisfaction	-0.24	0.06	-.28	-4.10	<.001	.17
Verbal violence	0.09	0.03	.19	1.56	.120	.06
Violence educational program	0.22	0.11	.14	1.74	.090	.06
Shift pattern	0.15	0.10	.10	1.18	.240	.02

Adj. R<sup>2</sup>=29%, F=37.62, p<.001

진에 미치는 영향요인을 확인하기 위해 시도된 연구로서, 본 연구결과를 중심으로 논의하고자 한다.

대상자 폭력에 대한 경험은 1개월 간 응급실 간호사가 경험한 폭력을 유형별로 항목마다 중복 기재하도록 하여 조사하였다. 본 연구결과 신체적 위협과 언어적 폭력을 가장 많이 경험한 것으로 나타났으며, 이를 영역별로 살펴본 결과 신체적 위협에서는 ‘힘상곳은 표정을 짓는다’와 ‘화를 내며 주위를 돌아다닌다’가 가장 많았고, 언어적 폭력에서는 ‘소리를 지른다’와 ‘반말을 한다’가 가장 많았다, 이러한 결과는 응급실 간호사를 대상으로 폭력에 대한 경험을 1개월 간 같은 도구로 조사한 Sung (2008)의 연구에서도 신체적 위협에서는 ‘힘상곳은 표정을 짓는다’와 ‘화를 내며 병동을 돌아다닌다’ 가장 많은 것으로 나타났고, 언어적 폭력에서는 ‘반말을 한다’와 ‘소리를 지른다’가 가장 높은 것으로 나타나 본 연구결과와 유사하였다. 응급실 간호사를 대상으로 조사한 Jeung (2011)의 연구에서도 언어적 폭력 중환자나 보호자로부터 욕설을 주1회 이상 경험한 경우가 100%였고, 신체적 위협으로 때리려는 자세를 취하는 경우가 월 1회 이상 경험하는 비율이 87.9%, 물건을 던지려는 자세를 취하는 경우가 월 1회 이상 경험한 비율이 89.2%에 달한 것으로 나타났다. 이러한 결과를 볼 때, 응급실 간호사가 경험한 폭력은 매우 심각한 수준이며, 실무 현장에

**Table 4.** Correlation between Violence Experience, Violence Response, and Burnout (N=185)

Variables	Violence experience	Violence response	Burnout
	r (p)	r (p)	r (p)
Violence experience	1		
Violence response	.02 (.824)	1	
Burnout	.26 (<.001)	.47 (<.001)	1

서 응급실 간호사들이 얼마나 많은 폭력상황에서 업무를 수행하고 있는지를 알 수 있으므로, 간호사에 대한 언어적, 신체적 폭력의 문제가 시급히 해결되어야 할 문제로서, 병원 당국이나 간호관리자는 우선적으로 응급실 간호사들이 간호업무 중 경험하는 폭력을 예방하고 효과적으로 관리하기 위한 교육 프로그램과 안전한 근무환경을 만들기 위한 병원 당국의 행정적인 정책마련이 요구된다.

대상자의 폭력에 대한 반응은 5점 만점에 2.93점으로 보통이었고, 정서적 반응, 신체적 반응이 가장 높았다. 정서적 반응을 영역별로 살펴본 결과 화가 난다, 짜증이 늘었다, 폭력에 방을 위해 무언가 했어야 한다, 사직하고 싶다, 우울하다 순으로 나타났으며, 신체적 반응에서는 전신에 긴장감을 느낀다, 깜짝 놀란다. 몸이 무겁게 느껴진다. 두통, 잠이 들기 어렵다 순이었다. 이는 응급실 간호사를 대상으로 조사한 Cho 등(2011), Kim 등(2007)의 연구에서도 정서적 반응과 신체적 반응이 가장 높게 나타나 본 연구결과와 유사하였다. 정서적 반응에서는 Cho 등(2011)과 Kim 등(2007)의 연구에서 화난다, 짜증이 늘었다, 우울하다, 폭력예방을 위해 무언가 했어야 한다, 불안하다, 사직하고 싶다가 높은 점수를 차지하였고, 신체적 반응에서는 응급실 간호사를 대상으로 조사한 Park 등(2007)의 연구에서 불안, 두려움, 손 떨림, 두통, 불면, 답답함 등의 다양한 감정 및 신체적 반응을 경험하고 직업적 회의를 강하게 느껴 퇴직에 대한 욕구가 강한 것으로 나타났다. 이러한 결과를 볼 때, 응급실 간호사의 폭력 후 정서적, 신체적인 반응을 경감시키고 간호직에 대한 자긍심을 증진시키기 위해서는 지지적 중재 프로그램 제공과 간호사들이 스트레스 상황에서 좀 더 빨리 벗어나 다시 적극적으로 환자를 간호할 수 있도록 도와주는 동료나 상급자들의 정서적 지지체계가 필요하다고 생각된다.

본 연구에서 응급실 간호사의 소진 정도는 평균 3.02점으로 보통이었다. 이는 응급실 간호사를 대상으로 같은 도구를 이용하여 500병상 이상의 종합병원 응급실 간호사를 대상으로 조사한 Jung (2008)의 연구와 Yang과 Jung (2009)의 연구에서 각각 3.10점, 3.24점으로 나타나 본 연구결과보다 약간 높았으며, 2개 종합병원과 1개 여성전문병원, 2개 정신병원에 근무하는 임상간호사를 대상으로 4점 척도를 이용하여 조사한 Kim 등(2005)의 연구에서는 1.68점, 경기, 충청, 강원, 전남 등 소재의 정신병원과 종합병원에 근무하는 정신간호사를 대상으로 5점 척도로 조사한 Lee (2011)의 연구에서는 2.32점으로 중간 값에 미치지 못하는 점수로 나타났다. 이러한 결과를 볼 때, 200병상 이상의 큰 규모의 종합병원 응급

실에 근무하는 간호사가 중소규모에 근무하는 정신병원 간호사에 비해 소진 정도가 보다 높았는데, 이는 200병상 이상의 종합병원 응급실은 중소규모에 비해 다양한 중증 환자가 빈번하게 내원하게 되므로, 응급실 특성상 생명이 위험한 환자가 내원하므로 신속하고 정확하게 환자의 중증도를 파악하여 처치를 시행하고 간호업무를 수행해야 함에도 불구하고 입원 체로 인한 응급실의 혼돈과 진료 지연 및 처치가 적절하게 이루어지지 않을 뿐만 아니라 환자상태에 대한 자세한 설명이 부족(Kim et al., 2003; Yang & Jung, 2009; Yun, 2004)하여 환자 및 보호자들로부터 폭력을 당하게 되고, 이러한 폭력 경험이 증가되어 소진에 이르게 된다고 생각된다. 따라서 응급실 간호사의 소진 정도를 감소시키기 위해서는 폭력에 대한 예방교육과 이에 대한 훈련 그리고 폭력 발생 시 처리절차 등에 대해 교육을 시키고 동시에 간호사들을 대상으로 직업에 대한 자긍심을 증진시킬 수 있는 전략적인 프로그램 개발이 요구된다.

대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도의 차이를 sheffe 사후 검증으로 분석한 결과, 연령, 학력, 응급실 근무경력, 현직위에서 유의한 차이가 있었다. 이러한 결과는 응급실 간호사를 대상으로 조사한 Kim, Ahn, Eom과 Lee (2010)의 연구에서 연령, 종교, 근무경력, 응급실 근무경력으로 나타난 결과와, 또한 같은 응급실 간호사를 대상으로 조사한 Yang과 Jung (2009)의 연구에서 학력, 임상경력, 응급실 근무경력, 향후 간호직 근무계획으로 나타난 결과와 비교해 볼 때 부분적으로 일치하였는데, 이는 대상자의 일반적 특성별 대상자 분포의 차이에 기인한 것으로 향후 동질성이 높은 집단과의 비교연구가 필요하다고 본다. 본 연구에서 연령과 학력이 낮은 간호사가 소진 정도가 높았는데, 이는 연령이 낮은 간호사는 연령이 높은 간호사에 비해 폭력 상황에 대한 경험이 부족하여 대처 능력이 느리고, 또한 인내심이 부족하기 때문에 쉽게 소진상태를 나타낸 것으로 사료된다. 즉 연령이 높은 간호사는 낮은 간호사에 비해 보다 업무에 익숙하고 대처하는 경험이 많을 뿐만 아니라, 또한 심리적으로도 낮은 간호사에 비해 안정되어 있기 때문에 소진 정도가 보다 낮다고 생각된다. 학력에서는 4년제 대학 졸업간호사가 3년제 대학 졸업간호사보다 소진 정도가 높았는데, 이는 학력이 높은 간호사는 자아실현을 위해 지속적으로 학문을 추구하게 됨으로 3년제 대학 졸업간호사보다 소진 정도가 보다 높은 것으로 생각된다. 이러한 결과는 Ko (2012)의 연구에서도 연령이 낮은 집단보다는 높은 집단이, 그리고 학력이 낮은 집단보다는 높은 집단이 소진 정도가 높다고 하여 본 연구의 결과를 지지해 주었다. 응급실 근무

경력에서는 1년 이상 대상자가 1년 미만 대상자보다 소진에 대한 정도가 높게 나타났는데, 이는 응급실 근무기간이 오래 될수록 폭력을 더 많이 경험하게 되므로 소진에 이르게 된다고 생각된다. 따라서 응급실 경력이 많은 간호사의 소진을 감소시키기 위해 정기적인 부서이동이나 추가수당 지급 등의 해결책이 필요하며, 직무활동에서도 정서적 지지를 해 주는 것이 필요하다고 생각된다. 현 직위에서는 일반간호사가 수간호사보다 소진 정도가 높았는데, 이는 경력이 많아지고 직위가 높아지면서 간호실무에 익숙해지고 간호현장에서의 경험이 축적되면서 업무에 대한 두려움이나 갈등이 적어지고 대인관계가 원만할 뿐만 아니라, 직위가 높아지면 간호현장보다는 주로 행정적인 업무나 대외적인 업무에 치중하기 때문에 소진 정도가 낮은 것으로 사료된다. 따라서 본 연구를 비롯하여 여러 연구에서 도출된 결과를 근거로 소진을 관리하기 위해서는 병원정책이나 간호관리자 차원에서 소진 정도가 높은 간호사 집단의 소진 요인을 파악하여, 이에 대한 교육의 기회를 확대하고 폭력에 효율적으로 대처할 수 있는 상담 및 중재전략이 필요할 뿐만 아니라, 병원 행정체계 및 진료체계의 올바른 확립이 필요하다고 사료된다.

대상자의 폭력경험과 폭력반응 및 소진 간의 관계를 분석한 결과, 폭력경험과 폭력반응 및 소진 간에 유의한 정적 상관관계가 있어, 응급실 간호사의 폭력경험과 소진 간에 유의한 상관관계가 있었다는 Sung (2008)의 연구와 응급실 간호사의 폭력반응과 소진 간에 유의한 상관관계가 있었다는 Yang과 Jung (2009)의 연구결과와 일치하였다. 이러한 결과를 볼 때, 폭력경험과 폭력반응이 소진과 밀접한 관계임을 알 수 있는데, 즉 폭력경험에 많이 노출된 응급실 간호사의 경우, 이러한 폭력경험이 반복되면 이에 대한 반응으로 감당하기 어려울 정도로 스트레스가 높아져서 소진에 이르게 된다는(Crilly et al., 2004) 것이다. 따라서 응급실 간호사들이 폭력 발생 후 느끼는 부정적인 감정인 스트레스를 효과적으로 해소할 수 있는 방안을 개발해야 할 것으로 사료된다.

대상자의 소진에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 일반적 특성에서 소진과 유의한 차이가 있는 변수들과 상관관계가 있는 주요 독립변수들을 투입하여 단계적 다중회귀분석을 실시한 결과 주요 영향요인은 직무만족, 언어적 폭력, 폭력에 대한 교육 프로그램, 근무형태이었다. 특히 이 중에서도 소진에 가장 영향을 미치는 주요 요인은 직무만족이었으며, 이는 대학병원과 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 조사한 Kim (2002)과 Kim 등(2005)의 연구에서도 간호직에 대한 만족도와 소진과는 유의한 상관관계가 있어 간호직에 대한 만족

도가 낮을수록 소진 정도는 높아진다고 보고하여 간호직에 대한 만족도가 소진과 중요한 관계가 있음을 알 수 있었다. 간호사의 양질의 간호는 개인에게 주어진 업무를 효율적, 긍정적으로 수행할 수 있도록 하는 직무만족도에 의해 좌우된다. 그러나 간호사가 근무환경에서 폭력을 경험하게 되면 폭력상황은 소진을 유발하게 되고, 소진은 직무에 대한 만족감을 저하시켜 간호사가 추구하는 질적인 임상실무의 실현 불가능은 물론이고 한 개인의 직업적 자기 성취감을 박탈하는 결과를 초래하게 된다(Sung, Yoon, & Lee, 2007). 따라서 간호사가 양질의 간호를 제공할 수 있도록 돕기 위해서는 결과적으로 직무만족도가 중요하므로 간호사가 직업에 대한 자긍심과 만족감을 높일 수 있고 소진 정도를 감소시킬 수 있도록 병원자체에서의 직무교육, 근무환경조성, 승진기회 제공 등 제도적인 개선책이 필요하다고 사료된다. 다음으로 소진에 영향을 미치는 요인은 언어적 폭력이었다. 이러한 결과는 응급실 간호사를 대상으로 폭력반응이 소진에 미치는 영향요인을 규명한 선행연구가 없어 비교분석은 어렵지만, 언어적 폭력은 전 세계적으로 간호사가 가장 많이 경험하고 있는 폭력유형 중 하나로서(Celik, Celik, Agirbas, & Ugurluoglu, 2007; Kim et al., 2007), 본 연구결과 환자나 보호자가 소리를 지르고, 반말을 하며 욕하고 협박을 했을 때, 응급실 간호사는 화가 나고 짜증이 늘었으며, 충격적이었고, 폭력 예방을 위해 뭔가 했어야 했음에도 불구하고 자신들의 감정을 노출시키지 않고 고객에게 친절한 서비스를 제공하는 것을 당연하게 받아들임으로써 무기력하게 되고, 또한 자신의 존재 가치에 대해 의문이 들었을 뿐만 아니라, 우울하고 수치스러워 사직하고 싶은 생각이라고 하였다. 이러한 결과는 Celik 등(2007)도 언어적 폭력을 당한 간호사는 분노, 슬픔, 충격, 굴욕감, 무기력 등을 느낀다고 하여 본 연구결과와 유사하였으며, Yang과 Jung (2009)은 이러한 폭력에 대한 부정적인 감정의 강도가 높을수록 소진 정도도 높아진다고 하여 본 연구의 결과를 지지해 주었다. 언어적 폭력이란 상대방의 존재를 무시함으로써 자신의 지위가 올라간다는 그릇된 비교 우위의식에서 비롯되기 때문에 병원 내 타 직원이나 환자 및 보호자는 간호사를 전문직업인으로서 받아들일 필요가 있겠다. 또한 간호대학이나 간호학과에서도 의사소통론 과목을 다룰 때 동료와 의사소통하는 방법, 상대방을 존중하는 방법 등을 교육시킬 필요가 있었으며(Cho et al., 2011), 폭력 발생 후 느끼는 부정적인 감정을 억누르지 않고 효과적으로 해소할 수 있는 방안을 모색해야 할 것으로 사료된다. 그리고 병원 당국에서는 업무현장에서 간호사들이 안전한 환경에서 업무를 수행할 수 있도록 폭력사건에 대한



보고체계가 구축되어야 하겠고, 문서화된 행정적 정책을 확립하여 실행하는 것이 중요하다고 본다. 다음 영향요인은 폭력에 대한 교육 프로그램이다. 이는 응급실 간호사를 대상으로 조사한 선행연구가 없어 비교분석은 어렵지만, 현재 본 연구 조사에 의하면, 현재 200병상 이상의 종합 및 대학병원에서 폭력에 대한 교육을 대부분 시행하지 않고 있으므로, 응급실 간호사의 소진을 예방하기 위해서는 폭력에 대한 교육이 필요하므로, 이에 대한 교육 프로그램 개발이 요구된다. 다음 영향요인은 근무형태이었다. 일반적으로 종합병원은 의료서비스가 24시간 제공되어야 하므로 간호사는 교대근무를 해야 되는데, 이로 인해 24시간 신체리듬이 교란되어 신체적, 정신적인 건강에 유해한 영향을 미칠 뿐만 아니라, 근무형태가 바뀔 때마다 그에 따른 재적응이 필요하므로 반복되는 교대근무는 내적 리듬의 불일치로 많은 건강문제를 초래하여 결국 소진에 이르게 된다. 따라서 최소 4조 3교대 같은 근무형태나 다양한 근무형태인 유연근무제를 도입하여 규칙적이고 예측 가능한 교대가 이루어질 수 있도록 조치하여 응급실 간호사들이 효율적인 간호업무를 수행할 수 있도록 지원체계가 필요하다고 사료된다.

이상의 결과를 통하여 소진에 가장 영향을 미치는 요인은 직무만족이었으며, 다음으로 언어적 폭력, 폭력에 대한 교육 프로그램 및 근무형태가 소진에 영향을 미치는 새로운 변수로 확인되어 본 연구의 의의가 있다고 사료된다. 따라서 응급실 간호사의 폭력과 관련된 소진을 감소시키기 위한 교육 프로그램 개발과 폭력을 경험한 간호사를 위한 중재방안을 모색할 때 직무만족, 언어적 폭력, 폭력에 대한 교육 프로그램, 효율적인 근무형태를 고려해야 할 것으로 사료된다.

## 결론 및 제언

본 연구는 응급실 간호사가 경험한 폭력과 폭력반응 및 소진 정도를 파악하고 소진에 영향을 미치는 요인을 규명함으로써 응급실 간호사의 소진 정도를 감소시킬 수 있는 중재방안을 모색하는데 기초자료를 제공하고자 시도된 서술적 조사연구로서, 본 연구를 통하여 응급실 간호사의 폭력경험과 반응이 소진에 미치는 영향을 규명한 연구가 시도되었다는 점에서 의의가 있다.

본 연구결과 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 가장 중요한 요인은 직무만족이었으며, 또한 언어적 폭력, 폭력 교육 프로그램, 근무형태가 영향을 미치는 새로운 변수로 확인되어 본 연구의 의의가 있다고 생각된다. 따라서 응급실 간호

사의 소진 정도를 감소시키기 위해서는 직무만족, 언어적 폭력, 근무형태를 개선시켜야 할 필요가 있으며, 또한 폭력에 대한 교육 프로그램 개발이 필요하다고 사료된다.

본 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 응급실 간호사의 소진을 감소시키기 위해 직무만족, 언어적 폭력, 폭력 교육 프로그램, 근무형태와 같은 개념을 포함하여 프로그램을 개발할 필요가 있겠다.

둘째, 응급실에서 발생하는 폭력에 대한 실태조사 및 폭력 발생 원인을 파악하고, 우리나라 실정에 맞는 폭력에 대한 대처방법과 예방 프로그램을 개발하기 위한 지속적인 연구가 필요하다.

셋째, 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인의 설명력이 29%였으므로 나머지 변인을 발견하기 위한 연구가 필요하다.

## REFERENCES

- Atawneh, F. A., Zahid, M. A., Al-Shalawi, K. S., Shahid, A. A., & Al-Farrah, M. H. (2003). Violence against nurses in hospitals: prevalence and effects. *British Journal of Nursing*, 12(2), 102-107.
- Celik, S. S., Celik, Y., Agirbas, I., & Ugurluoglu, O. (2007). Verbal and physical abuse against nurses in Turkey. *International Nursing Review*, 54(4), 359-366.  
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1466-7657.2007.00548.x>
- Cho, J. Y., Lee, Y. W., Kim, H. S., & Kim, S. H. (2011). Relationships among response for violence experience, hardiness, and job satisfaction of nurses working in emergency department. *Korean Journal of Adult Nursing*, 23(5), 494-502.
- Choi, W. J., Cho, S. H., Cho, N. S., & Kim, G. S. (2005). Effect of an education program on violence in the emergency department. *The Journal of Korean Society Emergency Medicine*, 16(2), 221-228.
- Crilly, J., Chaboyer, W., & Creedy, D. (2004). Violence towards emergency department nurses by patients. *Accident and Emergency Nursing*, 12(2), 67-73.
- Fottrell, E. (1980). A study of violent behavior among patients in psychiatric hospitals. *The British Journal of Psychiatry*, 136, 216-221.
- Hong, M. J. (2009). A study on nurses experience violence. Unpublished master's thesis, Eulji University, Daejeon.
- Jang, E. S. (1995). A study on the psychiatric social workers' burnout and their work environment in Korea. Unpublished master's thesis, Soongsil University, Seoul.
- Jang, S. J. (2004). Relationship between experience of patients' violent behaviors and burnout of psychiatric nurses. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul.

- Jeung, E. H. (2011). *Psychosocial stress and burnout related to violence in emergency room nurses*. Unpublished master's thesis, Chonnam National University, Gwangju.
- June, K. J., & Byun, S. W. (2009). Nurse's burnout research throughout the past 10 years in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(3), 305-313.
- Jung, H. Y. (2008). *A study on relationship among violence experience, coping and burnout of emergency department nurses*. Unpublished master's thesis, Inje University, Busan.
- Kim, H. J. (2011). *The relationships among traumatic events, compassion fatigue, burnout, compassion satisfaction on emergency nurses*. Unpublished master's thesis, Konkuk University, Seoul.
- Kim, H. K., Ji, H. S., Ryu, E. K., Lee, H. J., Yun, S. E., Jeon, M. K., et al. (2005). Factors influencing on burnout of the nurses in hospital. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 10(2), 7-18.
- Kim, J. C., Seol, Y. M., & Song, H. S. (2003). Survey of emergency department violence. *The Korean Society of Emergency Medicine*, 14(3), 309-313.
- Kim, J. H., Ahn, H. Y., Eom, M. R., & Lee, M. Y. (2010). A study of emergency room nurses' burn-out, nursing performance, and professional identity. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 19(1), 50-59.
- Kim, S. Y., Eom, M. R., Oh, H. Y., & Ahn, H. Y. (2007). Violence episodes and responses of emergency room nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamental of Nursing*, 14(4), 446-456.
- Kim, Y. O. (2002). A study of factors predicting burnout in hospital staff nurses. *Korean Journal of Adult Nursing*, 14(4), 591-601.
- Ko, C. M. (2012). A study on relationship between recovery experience and the burnout among hospital nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing* 21(2), 87-97. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.2.87>
- Lanza, M. L. (1988). Assault response questionnaire. *Issues in Mental Health Nursing*, 9(1), 17-29.
- Lee, N. H. (2011). A study on the relationship among self-efficacy of psychiatric nurses, job stress and burnout. *Nursing Science*, 23(2), 47-59.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach burn-out inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Michael, R., Donna, L., Christine, D., & Christine, C. P. (2009). Violence toward nurses, the work environment, and patient outcomes. *Journal of Nursing Scholarship*, 42(1), 13-22. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1547-5069.2009.01321.x>
- Park, E. Y., Seo, J. M., Ju, H. O., & Lee, E. N. (2007). The reaction of emergency department nurses to violence. *Journal of Korean Academy Nursing*, 37(5), 762-771.
- Sohn, M. (1997). *Violence in the emergency department: A study on the experience of ED nurses*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Sung, M. H. (2008). Relationship of the experience of violence to burnout and job satisfaction in emergency department nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 14(2), 83-92.
- Sung, M. H., Yoon, H. O., & Lee, H. J. (2007). A study on relationship between job Stress, burnout experience and job satisfaction of nurses. *Korean Journal of Adult Nursing*, 16(2), 147-157.
- Unal, A. (2005). Violence toward health care workers in emergency departments in west Turkey. *Journal of Emergency Medicine*, 28(3), 361-365.
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (1997). The contribution of burnout to work performance. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 491-499.
- Yang, J. H., & Jung, H. Y. (2009). Relationship between violence response, coping, and burnout among emergency department nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamental Nursing*, 16(1), 103-111.
- YBMSisa. (2006). *Elite Korea Dictionary*. Seoul: YBMSisa.
- Yun, J. S. (2004). *A study on job satisfaction and violence experience by ED nurses*. Unpublished master's thesis, University of Ulsan, Ulsan.