

응급실 간호사의 강인성, 사회적지지 및 소진간의 관계

박미경^{1*}

¹남부대학교 간호학과

Relationship among Hardiness, Social Support and Burnout of Nurses Working in Emergency Department

Mi-Kyung Park^{1*}

¹Department of Nursing, Nambu University

요약 본 연구의 목적은 응급실 간호사의 강인성과 사회적 지지 및 소진의 정도를 파악하고 소진에 미치는 영향 요인을 확인하고자 시도되었다. 연구방법은 자가보고식 조사연구이며, 연구대상은 일지역 종합병원 응급실에서 6개월 이상 근무하고 있는 간호사를 선정하였다. 자료수집은 강인성, 사회적 지지, 소진 측정도구 설문지를 활용하였고, 수집된 설문지 중 115개를 SPSS/Win 21.0 program을 이용하여 분석하였다. 연구결과, 강인성 점수는 평균 2.59점(1.80-3.67점), 사회적 지지 3.29점(1.00-5.00점), 소진 3.16점(1.73-4.63점)이었다. 소진은 강인성 ($r=-.390$, $p<.001$), 사회적 지지($r=-.400$, $p<.001$)와 부적 상관성이 있었고 강인성은 사회적 지지($r=.351$, $p<.001$)와 정적 상관성이 있었다. 소진에 영향을 미치는 요인은 강인성($\beta=-.325$, $p<.001$), 사회적 지지($\beta=-.213$, $p=.023$), 응급실 계속희망 여부($\beta=-.295$, $p=.001$)였고 소진에 대한 설명력은 30.6%였다. 따라서 응급실 간호사의 소진 감소를 위해 응급실 근무자는 희망자로 배치하고 강인성과 사회적 지지를 높일 수 있는 프로그램을 개발하고 운영할 것을 권한다.

• 주제어 : 강인성, 사회적 지지, 소진, 응급실, 간호사

Abstract This study was to identify hardiness, social support, burnout which might influence burnout in emergency department nurses. Data were collected by self-reporting questionnaires from 115 nurses in 8 emergency department. Data analysis was done with SPSS/Win 21.0 program. Burnout showed significantly negative correlations with hardiness($r=-.390$, $p<.001$), social support($r=-.400$, $p<.001$) and hardiness showed significantly positive correlations with social support($r=.351$, $p<.001$). As results, key factor was hardiness, social support, that continuing to work in emergency department, were significant predictors and accounted for 30.6%. Based on these results, burnout showed statistically significant differences depending on hardiness, social support and wanted department state. It is needed to develop a program in order to improve hardiness and social support of emergency department nurses.

• Key Words : Hardiness, Social Support, Burnout, Emergency Department, Nurse

*Corresponding Author : 박미경(pmk0220@nambu.ac.kr)

Received August 31, 2017

Accepted October 20, 2017

Revised September 2, 2017

Published October 28, 2017

1. 서론

1.1 연구의 필요성

응급실은 갑작스런 질병이나 사고로 신체적으로 예상하지 못한 응급상황이 발생된 환자에게 일차적 의료 서비스를 제공하는 곳이다[1]. 최근에는 종합병원을 선호하는 경향과 입원실 부족으로 응급실 과밀화 현상이 초래되어 응급실 간호사는 복잡하고 과중한 업무로 힘들어하고, 환자와 보호자 및 의료진들 간의 상호작용에서 발생하는 다양한 갈등과 폭력으로 스트레스를 경험한다[1,2]. 이러한 스트레스를 이겨낼 수 있는 한계치를 초과한 간호사는 건강에 부정적 영향을 감지하며 직무에 대한 만족도가 떨어지면서 결국 이직을 결정한다[3,4]. 따라서 급박한 환경에서 근무하는 응급실 간호사들은 스트레스 사건 해결과정에서 발생할 수 있는 갈등을 견딜 수 있는 마음 자세가 필요하다.

강인성은 어떠한 스트레스 사건에서도 자신을 통제하고 적극적으로 사건에 참여하며 변화를 발전이나 성장의 기회로 여기고 도전하는 특성을 갖고 있기 때문에 스트레스 상황에서 자신을 잘 통제하고, 적극적으로 활동에 참여하여 직면하는 스트레스 사건들을 완충하는 요인으로 작용한다[6]. 이에 강인성은 응급실 간호사들이 직장생활에서 스트레스를 견디고 직업만족도를 높이는 데 도움이 될 수 있다[5]. 또한 근무와 관련된 스트레스가 소진으로 이어질 경우 강인성이 직업 적응에 활용될 수도 있어[1] 응급실 간호사에게 강인한 성격 특성은 필요조건이라고 할 수 있다.

다른 측면에서 강인성이 높은 간호사는 사회적 지지에 대한 지각 정도가 높고 좋은 대처방안을 활용한다고 한다[5]. 간호사는 자신의 본래의 감정을 숨기고 밝은 표정으로 환자를 대하여 우호적인 느낌을 환자가 받도록 자신의 감정 표현을 관리하며, 부정적인 감정표현을 억압한다[7]. 특히 응급실에 내원한 사람과 응대할 때 간호사의 감정억압은 더 심한데[1] 차후 이 억압된 감정표현을 나누며 상사나 동료로부터 받은 지지는 직무소진을 낮출 수 있다[8]. 또한 조직의 구성원의 정서지원을 비롯하여 업무와 그에 관련된 정보 등을 제공받을 때 구성원들과의 강한 유대감이 형성되며 자신의 업무에 더욱 몰입할 수 있다[9]. 따라서 응급실 간호사의 사회적 지지는 중요하다.

반면 세계 공통적인 현상인 간호사의 소진은 지속적인 스트레스에 대한 만성적인 반응으로, 소진된 간호사

는 근무에 대한 의욕과 능률의 감소로 환자간호의 질이 저하되고 간호 사고를 유발할 가능성을 높인다[10]. 특히 응급실 간호사는 근무환경이 일반병동과 달리 환자와 지속적인 관계형성이 안되어 환자와 보호자의 다양한 요구 해결을 즉각적으로 처리해야 하는 긴박한 업무가 많아 에너지가 고갈된다[2,3,11]. 간호사의 반복적 스트레스와 소진은 부정적 건강증후군으로 신체 에너지의 과도한 소모나 정서적, 정신적 탈진 상태로 이어진다[11]. 또한 소진이 있는 사람은 다른 사람에게 의식적이든 무의식적이든 소진을 전염시킬 수 있다[12]. 결국 개인적 차원의 건강문제와 업무와 관련한 소진의 부정적 결과는 조직 차원의 문제로 이어지게 되므로[13] 간호사의 소진은 관리되어야 한다.

선행연구에서 소진의 정도는 간호사의 연령, 업무량, 시간의 근무, 학력, 월수입, 직위, 직업만족도, 직업 스트레스, 폭력경험, 강인성 등과 관련이 있다고 하였다[14, 15, 16]. 하지만 개인의 요소인 강인성과 집단의 요소인 사회적 지지가 간호사의 소진에 미치는 영향을 확인한 연구는 미흡하였다. 따라서 본 연구는 응급실 간호사의 강인성, 사회적 지지와 소진 정도를 파악하고 소진에 미치는 영향을 확인하여 응급실 간호사의 소진을 줄일 수 있는 방안의 기초자료를 제시하고자 한다.

1.2 연구목적

본 연구에서는 응급실의 간호사를 대상으로 강인성, 사회적 지지와 소진 정도를 확인하고, 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하고자 한다.

- 대상자의 일반적 특성을 파악한다.
- 대상자의 강인성과 사회적지지, 소진 정도를 파악한다.
- 일반적 특성에 따른 소진의 차이를 파악한다.
- 강인성, 사회적 지지, 소진의 관계를 확인한다.
- 소진에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 응급실 간호사의 강인성, 사회적 지지와 소진 정도를 확인하고 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하고자 수행된 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상

연구 대상자는 G시에 위치하고 있는 100병상이상 된 종합병원 6곳과 대학병원 2곳의 응급실 또는 응급센터에서 6개월 이상 근무하고 있는 간호사를 편의표집하였다. 대상자는 본 연구의 목적을 이해하고 자발적으로 동의서에 서명한 자로 선정하였다. 연구 대상자 수는 G power 3.1. 프로그램을 이용하여 회귀분석을 위한 양측검정으로 유의수준이 .05, 효과크기가 .15, 검정력이 .80, 예측변인을 9개(연령, 결혼상태, 교육수준, 응급실 근무경력, 응급실 근무 희망 여부, 응급실 근무 계속 희망 여부, 간호사 직위, 강인성, 사회적지지)로 설정하였을 때 114명이 산출되었다. 본 연구자는 10%의 설문지 탈락률을 고려하여 126개를 배부하였으며, 본 연구에서는 설문지 115개를 연구 분석에 사용하였다.

2.3 연구도구

2.3.1 강인성

강인성 측정도구는 Bartone[17]이 개발한 DRS-15를 Cho, Lee, Kim과 Kim[1]이 번안하고 점수범위를 수정하여 활용한 도구를 그대로 사용하였다. 본 도구는 총 15문항으로 구성되어 있다. 점수는 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 4점 척도이며, 점수가 높을수록 강인성이 높다는 것을 의미한다. 6개의 역 문항은 점수를 역환산하여 분석하였다. 도구 개발당시 신뢰도 Cronbach's α 는 .79이었다. Cho, Lee, Kim과 Kim[1]의 연구에서는 .722였고, 본 연구에서는 .701이었다.

2.3.2 사회적 지지

사회적 지지 측정도구는 House[18]가 개발하고 Son과 Ko[19]가 사용한 상사 지지 도구를 사용하였다. 본 도구는 4문항으로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점 척도이며, 1개의 역문항은 점수를 역환산하여 분석하였다. 점수가 높을수록 사회적 지지가 높음을 의미한다. Son과 Ko[19]의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .851이었고, 본 연구에서는 .864이었다.

2.3.3 소진

소진 측정도구는 Maslach, Jackson과 Leiter[20]가 개발한 도구를 Jung[16]이 응급실 간호사에게 맞게 수정·보완하여 사용했던 도구를 사용하였다. 본 도구는 총 22개 문항으로 정서적 탈진 8문항, 개인적 성취 8문항, 비인

격화 3문항, 대인관계 3문항의 하위영역으로 구성되어 있다. 8개의 역문항은 점수를 역환산하여 분석하였다. 점수는 '전혀 그렇지 않다'는 1점에서 '매우 그렇다'는 5점 척도이며, 점수가 높을수록 소진 정도가 높다는 것을 의미한다. Jung[16]의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .914이었고, 본 연구에서는 .894였다.

2.4 자료수집

연구자는 먼저 G시 소재 8개 종합병원 관계자로부터 연구목적과 진행과정을 설명하고 허락을 받았다. 자료 수집은 설문지를 사용하여 2017년 5월부터 2017년 6월까지 실시하였다. 연구자가 연구대상 병원의 간호부로부터 자료수집 승인을 받은 후 응급실 팀장 또는 주간호사에게 연구목적과 방법을 설명한 후 연구대상자 모집공고문을 간호사실에 붙이고 설문지는 연구보조원이 수집할 것이라고 말하였다. 연구보조원 1인은 병원과 이해관계가 없는 자이며, 연구보조원이 모집공고문을 읽고 자발적으로 연구 참여에 동의한 간호사에게 연구목적과 내용을 설명하고 서면동의하게 한 후 설문지가 들어있는 개별봉투를 주고 설문지에 답한 후 그 봉투에 넣어 밀봉하여 간호사실에 배치된 설문지 수거함에 넣도록 설명하였다. 또한 설문지 작성시간은 약 15분이 소요됨을 알렸다. 배포한 설문지는 총 126개였으며 이 중 120개가 회수되었으며, 3개 설문지는 대상자의 응급실 경력이 6개월 미만 이어서 제외하였고 2개 설문지는 응답하지 않은 문항이 많아 제외하였다. 본 연구에서는 115개의 설문지를 분석 자료로 활용하였다.

2.5 자료분석

수집된 자료는 SPSS Win 21.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 대상자의 인구학적 특성은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 산출하였다.
- 대상자의 강인성, 사회적 지지 및 소진 정도는 평균과 표준편차를 산출하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이는 t-test, ANOVA, 사후검정은 Scheffe test로 분석하였다.
- 강인성, 사회적 지지와 소진간의 관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다.
- 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중 회귀분석을 실시하였다.

• 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha값을 산출하였다.

2.6 윤리적 고려

연구대상자의 윤리 보호를 위해 연구자는 병원 관계자의 허락을 받은 후 응급실 게시판에 연구 참여자 모집 공고문을 붙이고 자발적으로 참여를 희망한 간호사에게 설문지를 실시하였다. 설문지 설명과 배포 및 수집은 연구 보조원이 연구 참여자에게 설명문을 활용하여 연구의 목적을 설명하였다. 그 다음 신분의 비밀보장과 사생활 보호를 말하고, 연구 참여로 인한 불편감이나 연구과정 중 연구 참여를 희망하지 않는 경우에 중단할 수 있음을 설명하고 서면 동의를 받았다. 또한 개인정보 보호법을 위반하였을 경우 연구자는 법적 조치에 따를 것이며, 설문지 작성할 때 연구 참여와 관련하여 직접적인 위험요인이 발생하면 이에 따르는 심리적 또는 물질적 보상을 제공할 것임을 알렸다. 참여자의 익명성을 보장하고자 연구 대상자에게 설문지가 들어있는 개별봉투를 주었고, 설문지를 작성한 후 그 봉투에 넣어 밀봉한 후 설문지 수거함에 넣도록 설명하였다. 또한 설문지 참여에 대한 감사로 소정의 선물을 제공하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

일반적 특성을 확인한 결과 <Table 1>, 대상자 115명 중 여자가 93.9%(108명)로 많았으며, 남자 6.1%(7명)이었다. 연령은 평균 29세였으며, 26-30세가 42.6%(49명)으로 가장 많았고, 25세 이하 27.0%(31명), 36세 이상 11.3%(13명) 순이었다. 대상자는 미혼자가 77.4%(89명)였다. 간호학 교육수준은 3년제 졸업자가 51.3%(59명)였고 4년제 이상 졸업자는 48.7%(56명)이었다. 임상경력은 2년에서 3년 미만자가 40.0%(46명)로 가장 많았고, 3년에서 5년 미만자 22.6%(26명), 5년 이상자 21.7%(25명), 1년 미만자 15.7%(18명) 순이었다. 응급실 경력은 3년에서 5년 미만자가 46.1%(53명)로 가장 많았고, 3년 미만자 32.2%(37명), 6년에서 8년 미만자 13.9%(16명), 8년 이상자 7.8%(9명) 순이었다. 응급실이 희망했던 부서라고 응답한 자는 49.6%(57명)이며, 응급실 근무를 계속 희망한 자는 50.4%(58명)로 나타났다. 대상자 직위는 일반간호사가 87.0%(100명)으로 많았다.

<Table 1> General Characteristics of Subjects (N=115)

| Characteristics | n | % | M±SD | |
|--|------------------|-----|------|------------|
| Gender | Female | 108 | 93.9 | |
| | Male | 7 | 6.1 | |
| Age (year) | ≤25 | 31 | 27.0 | 29.00±4.69 |
| | 26-30 | 49 | 42.6 | |
| | 31-35 | 22 | 19.1 | |
| | ≥36 | 13 | 11.3 | |
| Marital status | Single | 89 | 77.4 | |
| | Married | 26 | 22.6 | |
| Education Degree | 3 years bachelor | 59 | 51.3 | |
| | 4 years bachelor | 52 | 45.2 | |
| | ≥Master | 4 | 3.5 | |
| Clinical career (year) | <1 | 18 | 15.7 | 6.13±4.51 |
| | ≥1~<3 | 46 | 40.0 | |
| | ≥3~<5 | 26 | 22.6 | |
| | ≥5 | 25 | 21.7 | |
| Clinical career in emergency department (year) | <3 | 37 | 32.2 | 3.89±3.15 |
| | ≥3~<5 | 53 | 46.1 | |
| | ≥5~<8 | 16 | 13.9 | |
| | ≥8 | 9 | 7.8 | |
| Desired department | Yes | 57 | 49.6 | |
| | No | 58 | 50.4 | |
| Continuing to work in this department | Yes | 58 | 50.4 | |
| | No | 57 | 49.6 | |
| Nurse position | Staff | 100 | 87.0 | |
| | Charge | 7 | 6.0 | |
| | Head | 8 | 7.0 | |

3.2 대상자의 소진과 소진 하부영역 및 문항별 점수

응급실 간호사의 소진을 확인한 결과 <Table 2>, 소진점수는 5점 만점에 평균 3.16점이었고 하부영역에서 정서적 탈진이 평균 3.46점으로 가장 높았고 비인격화 3.08점, 개인적 성취 2.98점, 대인관계 2.92점 순을 나타냈다.

문항별로는 '나는 일이 끝나면 진이 빠진 느낌이다.'가 3.99점으로 가장 높았고, 그 다음으로 '나는 아침에 일어나서 다시 이 일에 직면해야 한다는 것을 생각하면 피곤하다.'가 3.77점, '나는 일 때문에 정서적으로 고갈된 느낌이 든다.'가 3.73점, '나는 너무 힘들게 일하고 있다고 느낀다.'가 3.68점, '나는 내 업무 때문에 기진맥진한 느낌이 든다.'가 3.58점 순으로 낮았다. 점수가 가장 낮은 문항은

‘나는 대상자들이 자신의 문제로 나를 비난하고 있다고 느낀다.’로 2.50점이었다.

<Table 2> Mean and Standard Deviation of Burnout of Subjects. (N=115)

| Factors | Items | Mean | SD |
|-------------------------|--|------|------|
| Emotional exhaustion | 2. I feel used up at the end the workday. | 3.99 | 1.02 |
| | 3. I feel fatigued when I get up in the morning and have to face another day on the job. | 3.77 | 1.12 |
| | 4. Working with people directly puts too much stress on me. | 3.17 | 1.06 |
| | 5. I feel burned out from my work. | 3.58 | 1.06 |
| | 6. I feel frustrated by my job. | 3.10 | 1.03 |
| | 7. I feel I'm working too hard on my job. | 3.68 | 1.04 |
| | 8. Working with people directly puts too much stress on me. | 3.33 | 1.10 |
| | 9. I feel like I'm at the end of my rope. | 3.03 | 1.08 |
| | Total | 3.46 | 0.90 |
| Personal accomplishment | 15. I can easily understand how my recipients feel about things. | 3.06 | 0.75 |
| | 16. I deal very effectively with the problems of my recipients. | 3.07 | 0.69 |
| | 17. I feel I'm positively influencing other people's lives through my work. | 3.16 | 0.74 |
| | 18. I feel very energetic. | 2.88 | 0.84 |
| | 19. I can easily create a relaxed atmosphere with my recipients. | 2.97 | 0.68 |
| | 20. I feel exhilarated after working closely with my recipients. | 2.57 | 1.02 |
| | 21. I have accomplished many worthwhile things in this job. | 2.92 | 0.80 |
| | 22. In my work, I deal with emotional problems very calmly. | 3.15 | 0.76 |
| | Total | 2.98 | 0.57 |
| Depersonalization | 10. I feel I treat some recipients as if they were impersonal object. | 2.52 | 1.18 |
| | 11. I've become more callous toward people since I took this book. | 3.28 | 1.20 |
| | 12. I worry that this is job hardening me emotionally. | 3.43 | 1.19 |
| | Total | 3.08 | 1.05 |
| Involvement | 1. I feel emotionally drained from my work. | 3.73 | 0.98 |
| | 13. I don't really care what happens to some recipients. | 2.54 | 1.03 |
| | 14. I feel recipients blame me for some of their problems. | 2.50 | 0.97 |
| | Total | 2.92 | 0.76 |
| Total | | 3.16 | 0.55 |

3.3 대상자 일반적 특성에 따른 소진 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이를 확인한 결과 <Table 3>, 통계적으로 유의한 차이를 보인 특성은 연령, 교육수준, 응급실 근무 희망 여부, 응급실 근무 계속 희망 여부, 간호사 직위로 나타났다. 즉 연령에서는 26세에서 30세 간호사가 36세 이상 자보다 소진점수가 높았고(F=2.90, p=.038), 교육수준에서는 4년제 졸업자가 3년제 졸업자보다 소진점수가 더 높았다(F=4.00, p=.021). 또한 응급실 근무를 희망하지 않았던 자가 희망했던 자보다 소진점수가 더 높았으며(t=-3.00, p=.003), 응급실 근무를 계속 희망하지 않은 자가 희망하는 자보다 소진 점수가 더 높았다(t=-4.09, p<.001). 간호사 직위에서는 일반간호사와 책임간호사가 수간호사보다 소진점수가 더 높았다(F=3.57, p=.031).

<Table 3> Burnout according to Characteristics of Subjects (N=115)

| Characteristics | | M±SD | t or F (p) Scheffe |
|--|-------------------------------|-----------|----------------------|
| Gender | Female | 3.16±0.53 | 0.10 (.919) |
| | Male | 3.14±0.81 | |
| Age (year) | ≤25 ^a | 3.07±0.50 | 2.90 (.038) b>d |
| | 26-30 ^b | 3.26±0.60 | |
| | 31-35 ^c | 3.22±0.49 | |
| | ≥36 ^d | 2.81±0.42 | |
| Marital status | Single | 3.19±0.55 | 1.44 (.152) |
| | Married | 3.02±0.53 | |
| Education degree | 3 years ^a bachelor | 3.02±0.51 | 4.00 (.021) a<b |
| | 4 years ^b bachelor | 3.31±0.57 | |
| | ≥Master ^c | 3.11±0.31 | |
| Clinical career (year) | <1 | 3.01±0.70 | 1.18 (.322) |
| | ≥1 ~<3 | 3.21±0.45 | |
| | ≥3 ~<5 | 3.30±0.61 | |
| | ≥5 | 3.08±0.54 | |
| Clinical career in emergency department (year) | <3 | 3.02±0.60 | 2.43 (.069) |
| | ≥3 ~<5 | 3.23±0.48 | |
| | ≥5 ~<8 | 3.36±0.62 | |
| | ≥8 | 2.90±0.35 | |
| Desired department | Yes | 3.00±0.54 | -3.00 (.003) |
| | No | 3.30±0.52 | |
| Continuing to work in this department | Yes | 2.96±0.54 | -4.09 (.000) |
| | No | 3.35±0.49 | |
| Position of nurse | Staff ^a | 3.11±0.57 | 3.57 (.031) a,b>c |
| | Charge ^b | 3.12±0.39 | |
| | Head ^c | 2.57±0.34 | |

3.4 대상자의 강인성, 사회적 지지, 소진정도

대상자의 변수간의 상관성을 확인한 결과 <Table 4>, 응급실 간호사의 강인성 점수는 평균 2.59(±0.34)점이었고, 사회적 지지는 3.29(±0.75)점이었으며, 소진은 3.16(±0.55)점이었다.

<Table 4> Mean Scores for Hardiness, Social Support and Burnout (N=115)

| Variable | Min | Max | Mean | SD |
|----------------|------|------|------|------|
| Hardiness | 1.80 | 3.67 | 2.59 | 0.34 |
| Social support | 1.00 | 5.00 | 3.29 | 0.75 |
| Burnout | 1.73 | 4.64 | 3.16 | 0.55 |

3.5 대상자의 강인성, 사회적 지지, 소진과의 상관관계

대상자 변수간의 상관성을 분석한 결과 <Table 5>, 강인성은 소진과 부적 상관($r=-.387, p<.001$)이 있었고, 사회적 지지도 소진과 부적 상관($r=-.400, p<.001$)이 있었다. 강인성은 사회적 지지와 정적 상관($r=.351, p<.001$)이 있었다.

<Table 5> Correlations among Emergency Department Nurse's Hardiness, Social Support and Burnout (N=115)

| | Burnout | Hardiness |
|----------------|-----------------|----------------|
| | $r(\rho)$ | $r(\rho)$ |
| Hardiness | -.387 (.000) | - |
| Social support | -.400 (.000) | .351 (.000) |

3.6 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인

대상자인 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 일반적 특성 중 소진에서 차이를 보인 연령, 교육수준, 응급실 근무 희망 여부, 응급실 근무 계속희망 여부, 직위를 선정하였고, 독립변수로 강인성, 사회적 지지를 포함하여 다중회귀분석을 실시하였다.

회귀분석 결과를 확인하기에 앞서 종속변수의 자기상관과 독립변수 간 다중공선성이 있는지 보았다. 종속변수의 자기상관은 Durbin-Watson 지수는 1.838이었다. 독립변수 간 분산팽창계수인 VIF는 1.022~1.122이었다.

VIF는 변수 모두 10이상인 경우가 없었으며 공차한계도 0.1보다 커서 다중공선성의 문제는 없는 것으로 간주하였다.

대상자의 소진에 영향을 주는 요인들은 <Table 6>과 같다. 강인성과 응급실 근무 계속희망 여부, 사회적 지지가 소진을 30.6% 설명하였다. 소진에 가장 영향력이 있는 요인은 강인성으로 16.1%, 응급실 근무 계속 희망하지 않는 경우 10.5%, 사회적 지지 4%를 나타냈다.

<Table 6> Multiple Regression Analysis on Burnout (N=108)

| | B | β | t | p | R^2 | Adj. R^2 |
|---------------------------------------|-------|---------|-------|------|-------|------------|
| Hardiness | -.524 | -.325 | -3.58 | .001 | 3.06 | .284 |
| Continuing to work in this department | .333 | -.295 | -3.36 | .001 | | |
| Social support | -.156 | -.213 | -2.32 | .023 | | |
| F=13.55 p=.000 | | | | | | |

4. 논의

본 연구에서 응급실 간호사의 강인성과 사회적 지지는 소진과 부적 상관성을 보였고, 소진의 영향요인으로 확인되었다. 이러한 결과를 중심으로 논의하고자 한다.

본 연구대상자는 115명이었고 연령은 평균 29세였으며, 응급실 경력은 평균 3.89년이었다. 응급실 간호사의 50% 정도는 응급실 근무를 희망하고 수락한 것으로 확인되었다.

본 연구에서 응급실 간호사의 소진 점수는 평균 3.16점이었다. 응급실간호사를 대상으로 Jung, Kim과 Kim[14], Jung[16]이 보고한 소진 점수와는 비슷하였으나 본 연구대상자의 점수가 약간 높았다. 반면 일반간호사를 대상으로 Baik과 Yom[21]의 연구 보고에서 소진 점수는 평균 2.61점으로 낮았다. 이 결과를 볼 때, 응급실 간호사는 일반간호사보다 소진이 더 심하다고 해석된다. 응급실의 근무환경은 일반병동보다 긴박하고 복잡하다. 또한 응급실의 환자와 보호자들은 자신들의 검사와 결과가 마무리되는 시간을 응급실에서 보내는 동안 초조함을 표현하고 안정되지 못한 분위기를 만든다. 이는 응급실 간호사의 소진에 영향을 주는 숨은 요인일 수 있다고 예측된다. 따라서 응급실만의 분위기를 고려하고 편안한

근무환경 조성을 위한 체계적인 기반 확충이 필요하다. 소진의 하부영역에서는 특히 정서적 탈진의 점수가 가장 높았고 비인격화, 개인적 성취, 대인관계 순이었다. 이 결과는 선행연구[14, 16]에서 보고한 결과와 일치하였다. 본 연구는 간호사의 소진 중 정서적 탈진에 대한 해결방안이 필요하다는 근거를 확인하였는데 의의가 있다고 본다. 정서적 탈진의 내용 중 '나는 일이 끝나면 진이 빠진 느낌이다.' 문항의 점수가 가장 높았고 '나는 아침에 일어나서 다시 이 일에 직면해야 한다는 것을 생각하면 피곤하다.'가 두 번째로 높은 점수를 보였다. 다음 순위는 '나는 일 때문에 정서적으로 고갈된 느낌이 든다.' '나는 너무 힘들게 일하고 있다고 느낀다.' '나는 내 업무 때문에 기진맥진한 느낌이다.' 등이었다. 이 결과는 Jung[16]의 연구결과와 점수에서 순서의 차이가 있긴 하였지만 유사하였다. 연구결과를 볼 때 응급실 간호사는 자신이 해낼 수 있는 업무량보다 더 많은 업무수행으로 탈진된 상태임을 알 수 있다. 또한 이는 선행연구와도 동일한 결과이므로 응급실 간호사의 소진 감소를 위해서 간호사 층원 뿐 아니라 간호사 근무 시간 중 일정시간을 의무적으로 쉬도록 하는 제도적 변화도 요구된다고 생각한다.

본 대상자의 일반적 특성에서 소진에 차이를 보였던 변수로는 연령, 교육수준, 응급실 희망 여부, 응급실 근무 계속희망 여부, 간호사 직위였다. 이러한 특성 중 Jung, Kim과 Kim[14]의 연구와 동일한 차이를 보인 변수는 연령, 교육수준, 간호사 직위였다. 그런데 이 특성들은 해결될 수 없는 변수이다. 본 연구에서 확인한 결과 중 해결 가능한 특성으로 응급실 근무를 희망하지 않았던 자가 희망했던 자보다 소진이 더 심하다고 하였고, 응급실 계속근무를 희망하지 않은 자가 희망하는 자보다 소진이 더 심하다고 나타났다. Jung[16]의 연구결과에서는 향후 간호직 근무계획이 짧다고 응답한 자가 길거나 필요하다면 계속할 것이라고 응답한 자보다 소진점수가 더 높았다. 이러한 결과가 의미하는 바는 소진이 해결되지 않고 연속된다면 직업의 단절을 초래할 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 응급실 팀장이나 수간호사는 관할하는 간호사의 소진 정도를 지속적으로 모니터링하면서 해결 가능한 스트레스원과 갈등요소를 적극적으로 상담하고 행정적, 제도적으로 관리해야 할 것이다. 그리고 간호사의 상담과 지속적인 관리에도 응급실 근무가 어렵다고 파악된 경우 관리자는 이를 수용하고 그 간호사를 타 부서로 이동하도록 도모해야 한다.

본 연구에서 대상자의 강인성 점수는 평균 2.64점이었 다. 이는 Cho, Lee, Kim과 Kim[1], Cho[22]의 연구결과보다 낮았으며, Cho와 Kim[23]의 연구결과와는 유사하였다. 응급실 근무를 희망할 경우 강인한 정신이 요구된다. 이에 간호사의 강인성 정도를 확인하고 강인성 중 배양될 수 있는 영역을 확인하여 역량을 갖도록 개별교육이나 집단교육을 대상자 맞춤형으로 운영될 수 있도록 행정적 지원이 필요하다. 사회적 지지는 3.29점이었다. 응급실 간호사를 대상으로 사회적 지지 정도를 보고한 연구는 없었으며, 같은 도구로 임상간호사를 대상으로 Baik과 Yom[21], Ham[24]이 보고한 연구결과보다 낮았다. 이러한 결과는 본 연구에서 사용된 측정도구가 상사의 지지를 묻는 측정도구를 사용하였으므로 나타난 결과로 해석할 수 있다. 응급실은 긴박한 상황이 많고 빠른 대처가 요구되는 부서이므로 상사의 지지보다는 같은 시간에 근무하는 동료의 지지가 더 필요하다. 따라서 차후에는 지지자를 확대한 측정도구를 개발하거나 기존의 도구를 활용하여 반복 연구하고 그 결과를 바탕으로 소진 해결을 위한 대안을 찾을 것을 권한다.

본 연구에서 변수간의 상관성을 확인한 결과에서 강인성과 사회적 지지는 정적 상관성을 보였고 소진과는 부적 상관성을 보였다. Cho와 Kim[23]의 연구에서 강인성과 소진은 부적 상관성이 있다고 보고하였고, Baik과 Yom[21]의 연구에서 사회적 지지와 소진은 부적 상관성을 보고하였다. 이러한 결과를 종합하면 소진은 강인성과 사회적 지지와 부적 상관성을 나타낸다고 할 수 있어 본 연구와 일치된다고 할 수 있다.

본 연구에서 소진의 영향요인을 파악한 결과, 강인성, 사회적 지지, 응급실 근무 계속희망 여부가 소진에 미친 영향요인으로 밝혀졌으며 설명력은 30.6%이었다. 소진은 강인성과 사회적 지지가 높을수록 낮았다고 나타났으며, 강인성이 소진에 더 강력한 영향인자로 확인되었다. 그리고 응급실 근무를 계속 희망하지 않은데 근무할 경우 소진에 미치는 설명력은 10.5%였다. 이는 간호사 근무처 배정을 관리하는 곳에서 간호사들의 희망부서를 반드시 확인해야 함을 의미한다. 특히 응급실간호사는 그 부서를 희망한 자로 배정하며, 간호사 관리차원에서 본부에서는 간호사가 일정기간 근무한 후에 응급실 근무가 적합한지 검증해 볼 것을 권한다.

그리고 본 연구에서는 대상자를 응급실 근무경력 6개월 이상자로 선정하였는데 이는 새로운 부서로 발령된

경우 적응기간이 필요하므로 소진에 영향을 줄 수 있어 이를 배제하였기 때문이다. 따라서 연구결과를 비교할 때도 이러한 부분의 고려가 필요하다. 차후에는 소진에 대비하여 강인성 강화 프로그램을 개발하여 적용한 연구가 필요하다고 본다.

5. 결론

본 연구는 응급실 간호사를 대상으로 강인성과 사회적 지지 및 소진 정도를 확인하고, 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하였다. 연구방법은 서술적 조사 연구이며, 대상자는 일지역 8개 종합병원 응급실에 6개월 이상 근무한 간호사 115명이었다. 연구의 측정도구는 강인성과 사회적지지, 소진 설문지를 활용하였으며, 수집된 자료는 SPSS Win 통계프로그램으로 분석하였다.

연구결과, 대상자 115명 중에 여자가 93.9%였고, 응급실 경력은 평균 3.89년이었다. 응급실 근무 희망자는 49.6%였으며 계속 근무 희망자는 50.4%였다. 간호사 직위는 일반간호사가 87%이었다. 대상자의 소진은 중간점수 이상 높았으며, 소진의 하부영역에서는 정서적 탈진이 가장 심하였다. 소진에 미치는 영향요인은 강인성과 사회적 지지, 응급실 근무 계속희망 여부였으며 소진에 대한 설명력은 30.6%였다.

이상의 결과에 따라 간호사 부서 배치를 하기 전 관리자는 간호사의 근무부서 희망 여부를 확인할 것을 권한다. 그리고 간호사는 소진 중 정서적 탈진에 대한 문제해결을 위해 그 원인을 파악한 연구가 필요하다. 사회적 지지 도구는 지지자를 확대한 측정도구를 개발하여 연구할 것을 권한다. 마지막으로 응급실 간호사의 소진 감소를 위해 강인성 강화 프로그램을 개발하고 운영하는 연구를 진행할 것을 제언한다.

REFERENCES

- [1] J. Y. Cho, Y. W. Lee, H. S. Kim, S. H. Kim, Relationships among Response for Violence Experience, Hardiness, and Job Satisfaction of Nurses Working in Emergency Department. *Korean Journal of Adult Nursing*, Vol. 23, No. 5, pp. 494-502, 2011.
- [2] G. Y. Byun, Work Stress and Job Satisfaction of Nurses Working in Emergency Room and in Admission Ward, *Journal of Kyungpook Nursing Science*. Vol. 6, No. 2, pp. 1-22, 2002.
- [3] D. W. Chan, Hardiness and its role in the stress-burnout relationship among prospective Chinese teachers in Hong Kong. *Teaching and Teacher Education*, Vol. 19, No. 4, pp. 381-395, 2003.
- [4] J. H. Larrabee, M. A. Janney, C. L. Ostrow, M. L. Withrow, G. R. Jr. Hobbs, C. Burnout, Predicting Registered Nurse Job Satisfaction and Intent to Leave, *Journal of Nursing Administration*, Vol. 33, No. 5, pp. 271-283, 2003.
- [5] S. Judkins, B. Reid, L. Furlow, Hardiness Training among Nurse Managers: Building a Healthy Workplace. *The Journal of Continuing Education in Nursing*, Vol. 37, No. 5, pp. 202-207, 2006.
- [6] S. W. Hwang, The Relationships between the Hardiness and the Achievement Goal Orientations, Chungbuk national University, M.S, thesis, 2011.
- [7] J. H. Kang, M. J. Kim, A Study on the Difference of Emotional Labor and Its Consequence according to the Interaction Styles with Customer, *Journal of Korean Academic Society of Hospitality Administration*, Vol. 17, No. 1, pp. 157-174. 2008.
- [8] I. S. Kim, The Role of Self-Efficacy and Social Support in the Relationship between Emotional Labor and Burnout, Turnover Intention among Hospital Nurses, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol. 15, No. 4, pp. 515-526. 2009.
- [9] G. I. Kim, The Effect of Social Support on Fashion Designer's Turnover Intention and the Mediating Effect of Burnout, Chung-ang University, M.S. thesis, 2014.
- [10] K. J. June, S. W. Byun, Nurse's Burnout Research throughout the Past 10 Years in Korea, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 15, No. 3, pp. 305-313, 2009.
- [11] Y. O. Kim, A Study of Factors Predicting Burnout in Hospital Staff Nurses, *Korean Journal of Adult*

Nursing, Vol. 14, No. 4, pp. 591-601. 2002.

[12] A. B. Bakker, W. B. Schaufeli, H. J. Sixma, W. Bosveld, Burnout Contagion among General Practitioners, *Journal of Social and Clinical Psychology*, Vol. 20, No. 1, pp. 82-98. 2001.

[13] H. Y. Choi, The Concept of Burnout, *Health & Nursing*, Vol. 22, No. 2, pp. 27-38. 2010.

[14] H. Y. Jung, S. O. Kim, I. S. Kim, Factors Influencing Burnout in Emergency Room Nurses, *Korean Journal of Occupational Health Nursing* Vol. 23, No. 1, pp. 1-10, 2014.

[15] H. M. Sung, Relationship of the Experience of Violence to Burnout and Job Satisfaction in Emergency Department Nurses, *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. Vol. 14, No. 2, pp. 83-92. 2008.

[16] H. Y. Jung, A Study on Relationship among Violence Experience, Coping and Burnout of Emergency Nurses, Inje University, M.S. thesis, 2008.

[17] P. T. Bartone, A Short Hardiness Scale, Paper Presented at the Annual Convention of the American Psychological Society, 1995.

[18] J. S. House, *Work Stress and Social Support*, Reading, MA: Addison-Wesley, 1981.

[19] K. A. Son, J. W. Ko, The Moderating Effect of Social Support on the Relations between Teachers' Job Stress and Job Satisfaction, and Organizational Commitment, *The Journal of Educational Administration*, Vol. 25, No. 4, pp. 73-94, 2007.

[20] C. Maslach, S. E. Jackson, M. P. Leiter, *Maslach Burnout Inventory Manual*, Consulting Psychologists Press, 1996.

[21] D. W. Baik, Y. H. Yom, Effects of Social Support and Emotional Intelligence in the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Clinical Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 13, No. 3, pp. 271-280. 2012.

[22] J. Y. Cho, A Study on Relationships among Responses of Violence Experience, Hardiness and

Job Satisfaction in Emergency Department Nurses, Inha University, M.S. Thesis, 2011.

[23] H. N. Cho, S. J. Kim, Relationship of Job Stress, hardiness, and Burnout among Emergency Room Nurses, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol. 23, No. 1, pp. 11-19, 2014.

[24] J. H. Ham, The Relation among Nurses' Experience of Verbal Abuse, Social Support and Their Turnover Intention, Ajou University, M. S. thesis, 2013.

저자소개

박 미 경 (Mi-Kyung Park)

[정회원]



- 1998년 8월 : 전남대학교 일반대학원 간호학과(간호학석사)
 - 2003년 2월 : 전남대학교 일반대학원 간호학과 (간호학박사)
 - 1994년 3월 ~ 2004년 2월 : 전남대학교 간호학과 조교수
 - 2004년 3월 ~ 현재 : 남부대학교 간호학과 교수
- <관심분야> : 모성간호, 보완대체간호, 건강증진