



# 응급실 간호사의 역할갈등, 자기효능감, 회복탄력성이 간호업무 수행능력에 미치는 영향

조미정<sup>1</sup> · 성미혜<sup>2</sup>

화명일신기독병원<sup>1</sup>, 인제대학교 간호학과·건강과학연구소<sup>2</sup>

## Impact of Role Conflict, Self-efficacy, and Resilience on Nursing Task Performance of Emergency Department Nurses

Jo, Mi Jeong<sup>1</sup> · Sung, Mi-Hae<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Hwamyong Ilsin Christian Medical Center, Busan

<sup>2</sup>Department of Nursing · Institute of Health Science, Inje University, Busan, Korea

**Purpose:** This study aimed to identify the effect of role conflict, self-efficacy, and resilience on the nursing task performance of emergency department (ED) nurses. **Methods:** Data were collected from 140 ED nurses working in 6 general hospitals, using self-reporting questionnaires. Data were analyzed using SPSS 23.0, and the analyses included descriptive statistics, a t-test, an ANOVA, the Pearson's correlation coefficient test, and a stepwise multiple regression. **Results:** Nursing task performance differed significantly in terms of the following general characteristics of the participants: age, marital status, total clinical experience, clinical experience in the ED, and position at the hospital. Nursing task performance was positively correlated with role conflict, self-efficacy, and resilience. Self-efficacy, role conflict, clinical experience in the ED, and resilience were significant predictors of nursing performance, and they accounted for 36.9% of the variance. **Conclusion:** Self-efficacy was identified as the most significant factor affecting the nursing task performance of ED nurses. Therefore, it is necessary to develop programs to improve the self-efficacy of ED nurses.

**Key Words:** Emergency department, Conflict, Self-efficacy, Resilience, Task performance

### 서론

#### 1. 연구의 필요성

우리나라 응급실 이용자 수는 2009년 천만명을 돌파한 이후

로 계속적으로 증가하여(Editorial reporter, 2017), 2016년에는 10,752,794명으로 인구 천 명당 200명 이상이 응급실을 이용하고 있다(National Emergency Medical Center, 2017). 응급실의 이용이 상해나 열상, 기타 응급처치 뿐 아니라 중증도가 낮은 질병 등의 이용으로 확대됨에 따라 응급실의 과밀화 현

주요어: 응급실, 갈등, 자기효능감, 회복탄력성, 업무수행

**Corresponding author:** Sung, Mi-Hae <https://orcid.org/0000-0002-5769-5857>  
Department of Nursing, Inje University, 75 bokji-ro, Busanjin-gu, Busan 47392, Korea.  
Tel: +82-51-890-6825, Fax: +82-51-896-9840, E-mail: nursmh@inje.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 조미정의 석사학위논문의 일부를 발췌한 것임.  
- This manuscript is based on a part of the first author's master's thesis from Inje University.

Received: Jan 25, 2018 | Revised: Feb 11, 2018 | Accepted: Feb 19, 2018

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

상이 심화되어 응급실 간호사의 업무도 복잡해지고 있다(Han & Park, 2013). 이에 따라 응급실 간호사는 환자에게 필요한 적절한 간호중재의 유형과 우선순위를 결정하여 간호 실무를 수행할 수 있는 업무수행능력을 갖추어야 한다(Black & Matassarin, 1993). 역할기준이 모호하고 기존의 간호업무 이상으로 다양한 업무를 요구하는 응급실에서 근무하는 간호사들은 역할갈등을 경험하게 되는데(Lee & Hong, 2003), 이러한 역할갈등이 적절히 조절되지 않으면 신체적, 심리적 증상으로 나타날 뿐만 아니라 직무에 대한 불만족과 업무 수행능력에도 영향을 주게 된다(Park & Kim, 2005). 그러나 응급실 간호사를 대상으로 역할갈등과 간호업무 수행능력의 관계를 조사한 연구는 미흡한 실정이며, 역할갈등과 간호업무 수행에 관한 선행연구를 살펴보면 한방 간호사의 역할갈등은 한방간호업무 수행과 순상관관계를 나타냈으나 일부 하위영역에서 역상관관계를 나타내었고(Kim, 2012), 다른 연구(Cho, 2008)에서는 한방병동간호사의 역할갈등과 간호업무 수행은 유의한 상관관계가 없으며, 일부 하위영역에서 순상관관계가 있는 것으로 보고하여, 선행연구들이 서로 다른 결과들을 나타내고 있으므로 이에 대한 규명이 필요하다고 본다. 자기효능감은 역할갈등을 경험하는 간호사개개인의 활동에 대한 동기를 부여하여 간호업무 수행에 긍정적인 영향을 미치므로(Ko & Kang, 2006), 자기효능감이 높은 간호사는 개인과 조직의 성과를 향상시킬 수 있다(Lee & Kim, 2016). 따라서, 자기효능감은 응급실 간호사의 업무 수행능력을 향상시키기 위해서 고려해야 할 중요한 요인이라 생각되지만, 자기효능감과 역할갈등과의 관계에 대한 연구는 양·한방 간호사를 대상으로 한 연구(Noh, 2013)가 있을 뿐 응급실 간호사를 대상으로 이들의 관계를 규명한 연구는 없는 실정이다. 회복탄력성은 높은 수준의 개인적 역량, 스트레스에 대처하는 인내와 변화에 대한 긍정적인 수용, 안정적인 인간관계, 목표를 향한 통제력과 지원체계, 영적 영향력을 포괄하는 것(Conner & Davison, 2003)으로, 과도한 스트레스와 부정적 상황을 극복할 수 있는 힘인 회복탄력성은 간호사와 간호조직에 매우 중요한 속성으로 간호사의 업무 수행능력에 필수적인 요소이다(Conner & Davison, 2003; Park & Chung, 2016). 따라서, 응급실의 과밀화 현상이 심화되어 응급실 간호사의 업무가 복잡해지고 있는 것(Han & Park, 2013)을 볼 때, 응급실 간호사가 간호업무 수행 중 발생하는 스트레스나 위기 상황에 잘 대처하기 위해서는 이들의 회복탄력성이 중요하게 작용할 것으로 예측할 수 있다.

지금까지 이루어진 선행연구들에서 확인된 간호사의 업무 수행능력에 영향을 주는 요인은 역할갈등(Cho, 2008), 자기효

능감(Han & Kwon, 2016; Kim, Cho, & Kim, 2015), 의사소통 능력과 회복탄력성(Park & Chung, 2016), 역할갈등과 회복탄력성(Kwon & Lee, 2011) 등이 보고되고 있다. 그러나 선행연구에서는 이러한 개념이 부분적으로만 다루어졌으며, 응급실 간호사를 대상으로 이 변수들의 관계를 파악한 연구는 매우 미흡한 실정이다. 이에 본 연구는 응급실 간호사를 대상으로 역할갈등, 자기효능감, 회복탄력성이 간호업무 수행능력에 미치는 영향을 파악하여 응급실 간호사의 간호업무 수행에 영향을 주는 요인들을 파악하여 이를 개선하는 프로그램을 개발하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구는 응급실 간호사의 간호업무 수행능력에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무 수행능력의 차이를 파악한다.
- 대상자의 역할갈등, 자기효능감, 회복탄력성, 간호업무 수행능력의 정도를 파악한다.
- 대상자의 역할갈등, 자기효능감, 회복탄력성, 간호업무 수행능력 간의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 간호업무 수행능력 영향요인을 파악한다.

## 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 응급실 간호사의 간호업무 수행능력에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2. 연구대상

본 연구는 U광역시, Y시 소재 2개의 대학병원과 B광역시 소재 4개의 대학병원 응급실에 근무하는 경력 1년 이상의 간호사로서면 동의서를 작성 후, 연구의 목적을 이해하고 참여에 동의한 자만을 대상으로 하였다. 본 연구에 필요한 대상자 수는 G\*Power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 산출하였으며 분석하고자 하는 8개의 변수(연령, 직위, 최종학력, 응급실 근무경력, 총 임상경력, 역할갈등, 자기효능감, 회복탄력성)에 대한 단계적 다중회귀분석에서 유의수준 .05, 중간 효과크기 .15, 검정력 .80으로 계산하였다. 그 결과 109명이 산출되었으나 탈락률

20%를 고려해 140명을 대상으로 설문지를 배부, 140부 모두 수거 하였으나 응답이 불성실한 5부를 제외한 총 135부 (96.4%)를 최종 연구자료로 활용하였다.

### 3. 연구도구

#### 1) 간호업무 수행능력

임상간호사를 대상으로 개발한 업무수행 평정도구(Paik, Han, & Lee, 2005)를 메일로 개발자의 승인을 받은 후 이용하였다. 이 도구는 업무태도 13문항, 업무지식 8문항, 간호윤리 7문항, 업무수행 7문항 등 총 35문항으로 ‘항상 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점의 Likert 척도로 점수가 높을수록 간호업무 수행을 잘 하고 있음을 의미한다. 개발 당시 도구(Park et al., 2005)의 신뢰도 Cronbach’s  $\alpha$ 는 .97이었고, 하위 영역별 신뢰도는 .92~.95였으며, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 .94였고 하위 영역별 신뢰도는 .83~.90이었다.

#### 2) 역할갈등

간호사의 역할갈등 측정을 위해 개발한 도구(Kim & Park, 1995)를 메일로 개발자의 승인을 받은 후 이용하였다. 이 도구는 역할모호 14문항, 능력부족 11문항, 환경장애 6문항, 협조부족 3문항 등 총 34문항으로 ‘아주 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점의 Likert 척도로 점수가 높을수록 역할갈등 정도가 높음을 의미한다. 개발 당시 도구(Kim & Park, 1995)의 신뢰도 Cronbach’s  $\alpha$ 는 .94로, 하위 영역별 신뢰도는 .69~.90이었다. 본 연구에서 도구의 신뢰도는 .93으로, 하위 영역별 신뢰도는 .82~.86이었다.

#### 3) 자기효능감

자아효능감 측정도구(Sherer et al., 1982)는 간호사 대상으로 수정·보완한 도구(Jung, 2007)를 사용하기 위해 메일로 도구 수정·보완자의 승인을 받은 후 이용하였다. 이 도구는 총 17문항으로 ‘항상 하고 있다’ 5점에서 ‘전혀 하고 있지 않다’ 1점의 Likert척도이며 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 개발 당시 도구(Sherer et al., 1982)의 신뢰도 Cronbach’s  $\alpha$ 는 .86이었고, 수정·보완한 도구(Jung, 2007)의 신뢰도는 .94였다. 본 연구에서 도구의 신뢰도는 .95였다.

#### 4) 회복탄력성

외상 후 스트레스 장애 환자와 다른 정신과 질환자의 회복탄력성 측정을 위해 개발한 Connor-Davidson Resilience Scale

(CD-RISC)(Conner & Davison, 2003)을 번안한 한국형 회복탄력성(Korea version Connor Davidson Resilience Scale) 도구(Baek, Lee, Joo, Lee, & Choi, 2010)를 사용하기 위해 메일로 개발자 및 번안자의 승인을 받은 후 이용하였다. 이 도구는 강인성 9문항, 지속성 8문항, 낙관성 4문항, 지지 2문항, 영성 2문항 등 총 25문항으로 ‘항상 그렇다’ 4점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 0점의 Likert 척도로 점수가 높을수록 회복탄력성이 높음을 의미한다. 개발 당시 도구(Conner & Davison, 2003)의 신뢰도는 Cronbach’s  $\alpha$ 는 .89였고, 한국형 회복탄력성도구(Baek et al., 2010)의 신뢰도는 .93이었으며 하위 영역별 신뢰도는 .25~.87이었다. 본 연구에서 도구의 신뢰도는 .94였고 하위 영역별 신뢰도는 .35~.88이었다.

### 4. 자료수집 및 자료분석

본 연구의 목적과 방법, 절차 및 개인정보 보호에 대해서 I대학교 생명윤리위원회의 승인(승인번호: INJE 2017-02-021-002)을 받은 후, 2017년 6월 2일부터 2017년 7월 28일까지 자료수집을 하였다. 수집된 자료는 SPSS/WIN 23.0 프로그램을 이용하여, 대상자의 일반적 특성, 역할갈등, 자기효능감, 회복탄력성, 간호업무 수행능력은 빈도, 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였으며, 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무 수행능력의 차이는 t-test와 ANOVA로, 사후 검정은 Scheffé test를 이용하였다. 제 변수 간의 상관관계는 피어슨 상관계수로, 간호업무 수행능력 영향요인은 stepwise multiple regression으로 분석하였다.

## 연구결과

### 1. 일반적 특성에 따른 간호업무 수행능력의 차이

대상자의 평균 연령은 평균 28.3세로, 26~30세 군이 42.2%로 많았으며, 결혼상태는 미혼이 80.0%였다. 최종학력은 4년제 대졸 및 재학자가 54.8%로 많았으며, 총 임상경력은 평균 5.8년으로, 3~5년 미만인 군이 28.1%로 많았다. 응급실 경력은 평균 4.8년으로, 3년 미만인 군이 37.0%였으며, 직위는 일반간호사가 87.4%로 많았고, 근무만족도는 보통인 군이 42.2%로 많았다. 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무 수행능력은 연령( $p < .001$ ), 결혼상태( $p = .004$ ), 총 임상경력( $p = .005$ ), 응급실 경력( $p = .017$ ), 직위( $p = .030$ )에서 유의한 차이가 있었다. 연령은 31세 이상( $3.9 \pm 0.35$ )이 25세 이하( $3.6 \pm 0.44$ )와 26~30세

(3.7±0.34)보다 높았고, 결혼상태는 기혼(3.9±0.31)이 미혼(3.6±0.40)보다 높았으며, 총 임상경력은 10년 이상(3.9±0.32)이 3년 미만(3.6±0.40)과 3~5년 미만(3.6±0.39)보다 높았다. 응급실 경력은 5년 이상(3.8±0.40)이 3~5년 미만(3.6±0.38)보다 높았고, 직위는 책임간호사 이상(3.9±0.33)이 일반간호사(3.7±0.40)보다 높았다. 이를 Scheffé test로 사후 검정을 실시한 결과, 연령은 31세 이상인 군(3.9±0.35)이 25세 이하인 군(3.6±0.44)과 26~30세 군(3.7±0.34)보다 높았고, 총 임상 경력은 10년 이상인 군(3.9±0.32)이 3년 미만인 군(3.6±0.40)과 3~5년 미만인 군(3.6±0.39)보다 높았다. 응급실 경력은 5년 이상인 군(3.8±0.40)이 3~5년 미만인 군(3.6±0.38)보다 높았다. 하위 영역별 간호업무 수행능력의 차이를 보면 업무태도는 연령( $p=.013$ ), 결혼상태( $p=.032$ ), 총 임상경력( $p=.041$ )에서 유의한 차이가 있었다. 업무지식은 연령( $p=.004$ ), 결혼상태( $p=.009$ ), 총 임상경력( $p=.001$ ), 응급실 경력( $p<.001$ )에서 유의한 차이가 있었다. 간호윤리는 응급실 경력( $p=.040$ )에서 유의한 차이가 있었다. 업무수행은 연령( $p=.001$ ), 결혼상태( $p=.001$ ), 최종학력( $p=.028$ ), 총 임상경력( $p=.002$ ), 응급실 경력( $p=.002$ ), 직위( $p=.035$ )에서 유의한 차이가 있었다(Table 1).

## 2. 역할갈등, 자기효능감, 회복탄력성 및 간호업무 수행 능력 정도

대상자의 역할갈등은 총 5점 만점에 평균 평점이 3.7±0.45점으로, 각 하위 영역별로는 협조부족 3.5±0.76점, 능력부족 3.5±0.52점, 역할모호 3.8±0.46점, 환경장애 4.0±0.65점 순이었다. 대상자의 자기효능감은 총 5점 만점에 평균 평점이 3.5±0.56점이었다. 대상자의 회복탄력성은 총 4점 만점에 평균 평점이 2.5±0.53점으로, 하위 영역별로는 영성 2.2±0.75점, 강인성 2.4±0.60점, 낙관성 2.5±0.68점, 지속성 2.5±0.57점, 지지 2.9±0.65점 순이었다. 대상자의 간호업무 수행능력은 총 5점 만점에 평균 평점이 3.7±0.39점으로, 하위 영역별로는 업무태도 3.5±0.43점, 업무수행 3.7±0.55점, 간호윤리 3.8±0.53점, 업무지식 3.9±0.47점 순이었다(Table 2).

## 3. 역할갈등, 자기효능감, 회복탄력성 및 간호업무 수행 능력 간의 상관관계

대상자의 간호업무 수행능력은 역할갈등( $r=.28, p<.001$ ),

**Table 1.** Differences in Nursing Task Performance by General Characteristics (N=135)

Variables	Categories	n (%)	Total		Task attitude		Task knowledge		Nursing ethics		Task performance	
			M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé
Age (year)	≤25 <sup>a</sup>	43 (31.9)	3.6±0.44	6.89	3.4±0.52	4.52	3.7±0.45	5.70	3.7±0.59	1.88	3.5±0.58	7.33
	26~30 <sup>b</sup>	57 (42.2)	3.7±0.34	(.001)	3.5±0.35	(.013)	3.9±0.43	(.004)	3.8±0.52	(.157)	3.6±0.54	(.001)
	≥31 <sup>c</sup>	35 (25.9)	3.9±0.35	c > a, b	3.7±0.40	c > a	4.1±0.49	c > a	3.9±0.44		3.9±0.41	c > a, b
	Total		28.3±4.51									
Marital status	Single	108 (80.0)	3.6±0.40	-2.94	3.5±0.44	-2.17	3.9±0.46	-2.67	3.7±0.54	-1.72	3.6±0.56	-3.69
	Married	27 (20.0)	3.9±0.31	(.004)	3.7±0.38	(.032)	4.1±0.45	(.009)	3.9±0.47	(.087)	3.9±0.40	(.001)
Education level	Junior college <sup>a</sup>	46 (34.1)	3.7±0.45	3.01	3.5±0.50	2.91	3.9±0.48	2.86	3.8±0.58	0.47	3.8±0.57	3.67
	University <sup>b</sup>	74 (54.8)	3.6±0.37	(.052)	3.5±0.39	(.058)	3.9±0.46	(.061)	3.8±0.53	(.628)	3.6±0.53	(.028)
	Graduate school <sup>c</sup>	15 (11.1)	3.9±0.29		3.7±0.33		4.2±0.40		3.9±0.33		3.9±0.45	c > b
Total clinical career (year)	<3 <sup>a</sup>	37 (27.4)	3.6±0.40	4.50	3.5±0.43	2.83	3.7±0.42	5.89	3.7±0.52	2.20	3.5±0.55	5.19
	3~<5 <sup>b</sup>	38 (28.1)	3.6±0.39	(.005)	3.4±0.46	(.041)	3.9±0.40	(.001)	3.6±0.59	(.091)	3.5±0.54	(.002)
	5~<10 <sup>c</sup>	35 (25.9)	3.7±0.39	d > a, b	3.5±0.41	d > b	4.0±0.48	c, d > a	3.9±0.48		3.8±0.55	d > a, b
	≥10 <sup>d</sup>	25 (18.5)	3.9±0.32		3.7±0.38		4.1±0.47		3.9±0.48		3.9±0.38	
	Total		5.8±4.24									
Clinical career in ER (year)	<3 <sup>a</sup>	50 (37.0)	3.6±0.37	4.21	3.5±0.39	1.29	3.7±0.41	9.52	3.8±0.51	3.31	3.6±0.54	6.75
	3~<5 <sup>b</sup>	36 (26.7)	3.6±0.38	(.017)	3.4±0.46	(.280)	3.9±0.45	(<.001)	3.6±0.54	(.040)	3.5±0.54	(.002)
	≥5 <sup>c</sup>	49 (36.3)	3.8±0.40	c > b	3.5±0.45		4.1±0.46	c > b	3.9±0.51	c > b	3.9±0.50	c > a, b
	Total		4.8±3.59									
Position	Staff nurse	118 (87.4)	3.7±0.40	-2.19	3.5±0.44	-1.71	3.9±0.47	-1.86	3.8±0.52	-1.44(15)	3.6±0.55	-2.13
	≥Charge nurse	17 (12.6)	3.9±0.33	(.030)	3.7±0.37	(.090)	4.1±0.40	(.066)	4.0±0.54	3)	3.9±0.42	(.035)
Job satisfaction	Satisfaction	44 (32.6)	3.8±0.37	1.57	3.6±0.43	2.95	3.9±0.43	0.65	3.8±0.49	0.66	3.8±0.56	1.25
	Average	57 (42.2)	3.6±0.41	(.212)	3.4±0.41	(.056)	3.9±0.47	(.522)	3.8±0.55	(.518)	3.6±0.59	(.291)
	Dissatisfaction	34 (25.2)	3.6±0.38		3.5±0.45		3.9±0.50		3.7±0.54		3.6±0.43	

자기효능감( $r=.53, p<.001$ ), 회복탄력성( $r=.43, p<.001$ )과 정적 상관관계가 있었다. 대상자의 자기효능감과 회복탄력성 간에 정적 상관관계( $r=.64, p<.001$ )가 있었다(Table 3).

자기효능감이 가장 큰 영향 요인이었다. 자기효능감의 설명력은 27%였으며, 다른 요인을 포함한 전체 설명력은 36%였다 ( $F=20.61, p<.001$ )(Table 4).

#### 4. 간호업무 수행능력에 영향을 미치는 요인

독립변수로 일반적 특성 중 간호업무 수행능력에 유의한 차이를 보인 연령, 결혼상태, 총 임상경력, 응급실 경력, 직위 등 5개 변수와 간호업무 수행능력과 유의한 상관이 있다고 나타난 역할갈등, 자기효능감, 회복탄력성 등 총 8개를 투입하였다. 이중 명목척도인 결혼상태(미혼 기준), 직위(일반간호사 기준)는 가변수 처리하여 분석하였다. 분석 전 오차항들 간 자기상관이 있는지 Durbin-Watson 통계량은 1.86, Tolerance 0.58~0.97, VIF 1.03~1.74로 다중공선성의 문제는 없었다. 대상자의 간호업무 수행능력에 영향을 미치는 요인은 자기효능감( $\beta=.38$ ), 역할갈등( $\beta=.20$ ), 응급실 경력( $\beta=.20$ ), 회복탄력성( $\beta=.18$ )으로,

#### 논 의

본 연구에서 대상자의 역할갈등은 총 5점 만점에 3.7점으로, 응급실 간호사를 대상으로 한 연구(Choi & Sung, 2014)에서 3.8점으로 나온 결과와 유사하지만, 중환자실 간호사와 일반병동 간호사를 대상으로 한 연구(Hwang, 2001)에서 각각 3.67점과 3.55점으로 나온 결과보다 높은 것이다. 이는 응급실 간호사의 업무확대 및 기존의 간호업무 이상으로 다양한 업무가 요구되고(Lee & Hong, 2003), 의사와 환자사이에서 역할갈등이 증가하므로(Choi & Sung, 2014) 타부서의 간호사보다 역할갈등이 높은 것으로 판단된다. 역할갈등 영역 중 환경장애가 가장 높아, 응급실 간호사의 역할갈등을 측정 한 연구(Choi & Sung,

**Table 2.** Degree of Role Conflict, Self-efficacy, Resilience, Nursing Performance (N=135)

Variables	Categories	M±SD	Min	Max	Range
Role conflict	Total	3.7±0.45	2.5	4.7	1~5
	Role ambiguity	3.8±0.46	2.5	4.4	1~5
	Deficiency of ability	3.5±0.52	2.0	4.9	1~5
	Environmental barrier	4.0±0.65	2.0	5.0	1~5
	Deficiency of collaboration	3.5±0.76	1.6	5.0	1~5
Self-efficacy		3.5±0.56	2.0	5.0	1~5
Resilience	Total	2.5±0.53	1.4	3.8	0~4
	Hardiness	2.4±0.60	1.0	3.8	0~4
	Persistence	2.5±0.57	1.1	4.0	0~4
	Optimism	2.5±0.68	1.0	4.0	0~4
	Support	2.9±0.65	1.0	4.0	0~4
	Spirituality	2.2±0.75	0.5	4.0	0~4
Nursing performance	Total	3.7±0.39	2.6	4.5	1~5
	Task attitude	3.5±0.43	2.3	4.6	1~5
	Task knowledge	3.9±0.47	3.0	5.0	1~5
	Nursing ethics	3.8±0.53	2.2	5.0	1~5
	Task performance	3.7±0.55	2.1	5.0	1~5

**Table 3.** Correlation among Role Conflict, Self-efficacy, Resilience, Nursing Task Performance (N=135)

Variables	Role conflict	Self-efficacy	Resilience	Nursing task performance
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Role conflict	1			
Self-efficacy	.10 (.215)	1		
Resilience	.07 (.406)	.64 (<.001)	1	
Nursing task performance	.28 (<.001)	.53 (<.001)	.43 (<.001)	1

Table 4. Factors Affecting on Nursing Performance

(N=135)

	B	SE	$\beta$	t	p	Adj. R <sup>2</sup>
(Constant)	1.37	0.27	-	6.10	< .001	-
Self-efficacy	0.27	0.06	.38	4.18	< .001	.27
Role conflict	0.18	0.06	.20	2.92	.004	.32
Clinical career in ER (year)	0.02	0.01	.20	2.84	.005	.35
Resilience	0.13	0.07	.18	1.99	.049	.36
F=20.61, p < .001						

2014) 결과와 일치하였다. 이처럼 응급실 간호사의 역할갈등의 주요 원인은 과도한 업무, 불충분한 기구와 시설, 업무수행에 필요한 인력 부족 등의 환경장애 요인으로 생각된다. 따라서 응급실 간호사의 역할갈등을 해소시키기 위해 업무수행에 필요한 기구 및 시설은 물론 행정적 지원 및 적정수준의 간호인력을 확보하여야 할 것이다. 응급실 간호사의 자기효능감은 총 5점 만점에 3.5점으로, 간호사를 대상으로 한 연구(Lee, 2014)에서 3.5점으로 나온 결과와 일치하였다. 이는 대학병원 간호사만을 대상으로 나온 연구결과로, 근무환경 및 병원조직의 특성이 반영된 결과라고 생각되어 추후 병원규모를 다양하게 고려하여 비교할 필요가 있다.

대상자의 회복탄력성은 총 4점 만점에 2.5점으로, 수술실 간호사를 대상으로 한 연구(Lim & Lee, 2017)에서 2.2점으로 나온 결과보다는 높은 것이다. 이는 회복탄력성이 스트레스나 위기상황에 직면했을 때 이에 성공적으로 대처하는 능력임을 볼 때(Conner & Davison, 2003), 타부서의 간호사보다 응급상황에 빠르게 대처해야 하는 응급실 간호사가 간호업무 수행 중 발생하는 스트레스나 위기 상황에도 빠르게 잘 대처하여 나타난 결과로 추측할 수 있으나, 대상자의 특성이 상이하므로 개인의 특성을 고려하여 추후 반복 연구를 시행할 필요가 있다. 회복탄력성 중 지지영역이 가장 높은 반면 영성영역이 가장 낮았는데, 이는 본 연구에서 지지영역은 스트레스 상황에서 도움을 줄 수 있는 대인관계와 관련된 문항이므로, 응급실 간호사는 스트레스가 많은 환경과 부정적인 상황을 극복하는데 종교적인 영성보다는 타인의 지지에 더 많은 영향을 받는 것이라 생각한다.

대상자의 간호업무 수행능력은 총 5점 만점에 3.7점으로, 간호사를 대상으로 한 연구(Park & Chung, 2016)에서 3.5점으로 나온 결과보다 높은 것이다. 이는 응급실 간호사가 응급실에서 발생하는 여러 업무에 잘 적응한 상태로(Kim, Ahn, Eom, & Lee, 2009), 본 연구대상자의 70% 정도가 총 임상경력과 응

급실 경력이 3년 이상인 것과 관련이 있다고 사료된다. 이러한 응급실 간호사의 경력이 이들이 업무 수행 시 다루는 응급상황 대처 업무에 별다른 어려움을 느끼지 않도록 작용한 결과라 생각된다. 간호업무 수행능력의 영역 중 업무지식이 가장 높은 반면 업무태도가 가장 낮았는데, 이는 입·퇴원이 잦고, 환자의 이동이 많아 환자나 보호자에게 필요한 간호 및 교육 제공, 정서적 간호 등 적절하고 충분한 간호를 제공하는데 어려움이 있는 상황적 특수성 때문으로, 이러한 환경으로 인해 환자의 요구에 맞는 업무태도를 가지는데 어려움이 있을 것이라 생각된다. 따라서 응급실 간호사의 간호업무 수행능력을 높일 수 있도록 적절한 간호 인력을 확보하여 수준 높은 간호를 제공할 수 있도록 하여야 할 것이다. 대상자의 간호업무 수행능력은 연령, 결혼상태, 총 임상경력, 응급실 경력, 직위에서 유의한 차이를 나타내, 응급실 간호사를 대상으로 한 연구(No, 2010)에서 연령, 결혼상태, 총 임상경력, 직위에서 유의한 차이를 보인 결과와 일치하는 것이다. 이는 응급실 간호사의 연령이 높을수록 사회적 경험축적으로 간호활동을 함에 있어서 숙련도가 높아져 간호활동을 잘 수행할 수 있도록 도움을 주는 것으로 보인다. 또한 응급실 간호사의 경력이 쌓이면서 직무에 대한 지식과 해결능력이 향상되어 업무수행이 잘 이루어지고 업무능력이 향상되어 환자 및 보호자에게 질 높은 간호를 제공할 수 있을 것이라 생각된다. 따라서 응급실 간호사의 장기근속을 격려하고 경력 간호사에게 제공되는 적절한 보상이 필요할 것으로 생각된다. 대상자의 간호업무 수행능력은 역할갈등, 자기효능감, 회복탄력성과 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 양면적인 특성을 가진 역할갈등은 항상 부정적인 결과만 초래하지는 않고, 조직의 변화를 일으키는 촉매제 역할을 하기도 하며(Park & Kim, 2005), 어느 정도의 갈등은 문제해결을 통한 새로운 변화와 역할 수행의 관점에서 필요하다(Cho, 2008)는 것을 볼 때, 간호사의 역할갈등이 스트레스 요인으로 작용하여 적당히 조절하지 않으면 여러 가지 문제를 발생시키는 부정적

인 측면이 있지만 문제해결을 통한 발전적인 변화나 성장을 유발하는 긍정적인 측면도 있어 간호업무 수행능력에도 영향을 미치는 것이라 생각된다. 한방간호사를 대상으로 한 연구(Cho, 2008)에서 간호사가 신체적 간호와 환경적 간호를 많이 수행할수록 권한과 책임 역할의 불분명함과 한방간호사로서 간호문제해결에 갈등을 경험하고 있는 것으로 나타나, 이들에게 책임과 의무에 합당한 재량권을 부여하고 명확한 업무 분석을 통한 공식화된 업무지침서의 개발 등으로 한방간호사의 역할갈등을 줄이고 질적인 업무를 수행할 수 있는 구체적인 대안 마련이 시급하다고 하였다. 응급실 간호사가 환자에게 제공하는 적절한 간호중재의 유형과 우선순위를 결정하여 간호 실무를 수행할 수 있는 능력의 요구(Black & Matassarin, 1993)와 기존의 간호업무 이상으로 다양한 업무로 응급실에서 근무하는 간호사들은 역할갈등을 경험하게 된다(Lee & Hong, 2003). 따라서 응급실 간호사가 역할갈등 상황에서 이를 해결하기 위해서는 응급실의 업무 특성을 반영한 응급실 간호사의 역할 재조정이 필요하며, 역할 갈등의 대상자나 상황에 따라서 타협이나 양보 또는 문제해결 등의 다양한 갈등관리 전략의 사용이 필요하다고 본다. 또한 유치원 교사를 대상으로 회복탄력성을 다룬 연구(Kwon & Lee, 2011)에서 회복탄력성이 높은 교사 집단은 낮은 교사 집단보다 역할갈등을 적게 느끼고, 역할갈등이 역할 수행에 미치는 영향도 적은 것으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때 응급실 간호사의 회복탄력성은 이들의 역할갈등을 낮추고 간호업무 수행능력을 높여줄 수 있는 중요한 요인이라고 예측할 수 있다. 대상자의 간호업무 수행능력에 영향을 미치는 요인은 자기효능감, 역할갈등, 응급실 경력, 회복탄력성 등으로, 자기효능감이 가장 큰 영향 요인으로 나타났다. 이는 간호사를 대상으로 한 연구(Han & Kwon, 2016)에서 업무수행능력에 자기효능감이 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타난 연구결과와 일치하는 것이다. 자기효능감이 높은 간호사는 실무 현장에서 자신의 활동에 대한 동기부여로 변화를 줄 수 있고, 효과적인 일 처리와 실패에도 잘 직면하여 보다 가치 있는 산출물을 얻어내는 경향이 있다(Judge & Bono, 2001). 이러한 간호사의 자기효능감을 증가시키기 위해서는 업무 환경 개선을 위하여 적절한 인력배치, 간호업무 향상을 위한 병원 운영에의 참여를 돕기 위한 정책적 방안 모색이 필요하다(Im, Cho, & Heo, 2013). 따라서, 응급실 간호사의 간호업무 수행능력을 높이기 위한 자기효능감 증진을 위해서는 적정 수준의 인력보장은 물론 간호사의 업무수행능력에 따른 업무 배정 등의 업무환경 개선이 필요하다고 본다. 회복탄력성이 간호업무 수행능력에 영향을 미치는 또 다른 요인이었는데, 회복탄력성은 간호사

들이 경험하는 스트레스 상황을 극복하고 업무수행능력을 향상시키는데 영향을 미치는 요인(Jeong, 2017)으로, 응급실 간호사의 회복탄력성을 높일 수 있는 방안을 모색하여 간호업무 수행능력을 향상시킬 수 있는 적극적인 노력이 필요하리라 생각된다. 본 연구를 통해 응급실 간호사의 자기효능감이 간호업무 수행능력에 가장 큰 영향을 미치는 요인임을 확인함으로써 자기효능감 증진을 위한 방안 및 교육 프로그램 개발의 필요성을 제시하였다는 점에서 그 의의가 있다. 반면, 본 연구의 대상은 일부 지역 대학병원 응급실에 근무하는 간호사만을 편의의 추출하여 자료수집을 하였으므로 연구결과를 일반화 시키는 데에는 어려움이 있다.

## 결론 및 제언

본 연구를 통해 응급실 간호사의 간호업무 수행능력에 영향을 미치는 요인은 자기효능감, 역할갈등, 응급실 경력, 회복탄력성으로, 이중 가장 큰 영향요인은 자기효능감으로 확인되었다. 따라서 응급실 간호사의 간호업무 수행능력을 향상시키기 위해서 자기효능감과 회복탄력성을 증진시키는 교육 및 프로그램을 주기적으로 시행하고 이에 대한 효과를 평가할 수 있는 지속적인 관리가 요구된다.

또한 응급실 간호사의 역할갈등 요인을 파악하여 이를 효과적으로 중재·조절할 수 있는 방안의 모색 및 경력간호사의 장기근속에 합당한 보상제도 등이 마련될 필요가 있다. 본 연구에서 응급실 간호사의 자기효능감이 간호업무 수행능력에 가장 영향력 있는 변수로 확인되었으므로, 응급실 간호사의 간호업무 수행능력을 향상시키기 위해 이들의 자기효능감을 증진시킬 수 있는 업무환경 개선과 이를 위한 다양한 전략이 필요하다. 또한, 응급실 간호사를 대상으로 역할갈등을 분석한 연구가 미흡한 상황에서, 응급실 간호사의 역할갈등이 이들의 간호업무 수행능력에 영향을 미치는 요인으로 확인되었으나, 선행연구들과는 상이한 결과를 나타내므로 더 많은 집단을 대상으로 관련요인에 대한 반복연구를 제안한다.

## REFERENCES

- Baek, H. S., Lee, K. U., Joo, E. J., Lee, M. Y., & Choi, K. S. (2010). Reliability and validity of the Korean version of the Connor-Davidson resilience scale. *Psychiatry Investigation*, 7(2), 109-115. <https://doi.org/10.4306/pi.2010.7.2.109>
- Black, J. M., & Matassarin, J. E. (1993). *Luckmann and Sorensen's medical surgical nursing: A psychophysiologic approach* (4th ed).

- Philadelphia: W B Saunders Co.
- Cho, Y. H. (2008). *The role-conflict of nurses and performing nursing service in oriental medical wards*. Unpublished master thesis, Donggeui University, Busan.
- Choi, S. I., & Sung, M. H. (2014). Relationship among professional identity, role conflict and job satisfaction of nurses in emergency department. *Journal of the Korea Academia Industrial cooperation Society*, 15(6), 3725-3733.  
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.6.3725>
- Conner, K. M., & Davison, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82.
- Editorial reporter. (2017). *Changing emergency room care*. retrieved April 9, 2017, from, <http://www.ihalla.com/read.php3?aid=1492527600563520099>
- Han, A. L., & Kwon, S. H. (2016). Effects of self-leadership and self-efficacy on nursing performance of nurses working in long-term care hospitals. *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 18(1), 12-21.  
<https://doi.org/10.17079/jkgn.2016.18.1.12>
- Han, Y. H., & Park, Y. R. (2013). Effects of self-leadership and job involvement on clinical competence in general hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 19(4), 462-469. <https://doi.org/10.11111/jkana.2013.19.4.462>
- Hwang, H. S. (2001). *Comparative study on nurses' role conflict and job satisfactions in intensive care unit and in general unit*. Unpublished master thesis, Chonnam National University, Gwangju.
- Im, S. B., Cho, M. K., & Heo, M. L. (2013). Factors to affect turnover intention of nurse: focusing on personal, situational and interpersonal relation variables. *Journal of Korean Occupational Health Nursing*, 22(4), 314-323.  
<https://doi.org/10.5807/kjohn.2013.22.4.314>
- Jeong, Y. H. (2017). *The influence of clinical nurses' resilience and organizational commitment on clinical competency*. Unpublished master thesis, Korea National University of Transportation, Chungju.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluational stability with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92.
- Jung, A. S. (2007). *A study on the relations between a health promoting behaviors and self efficacy in general hospital nurse*. Unpublished master thesis, Hanyang University, Seoul.
- Kim, J. H., Ahn, H. Y., Eom, M. R., & Lee, M. Y. (2009). A study of emergency room nurses' burnout, nursing performance, and professional identity. *Journal of Korean Occupational Health Nursing*, 19(1), 50-59.
- Kim, M. S., & Park, S. Y. (1995). Development of a role conflict scale for clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 25(4), 741-750.
- Kim, Y. H., Cho, G. Y., & Kim, M. S. (2015). Canonical correlation among clinical decision making, self-efficacy and nursing performance. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 17(5), 2767-2778.
- Kim, Y. J. (2012). *Role conflict and task performance of nurses in oriental medicine*. Unpublished master thesis, Kongju National University, Chungcheong-do.
- Ko, Y. K., & Kang, K. H. (2006). A study on the relationship between self efficacy, collective efficacy and job stress in the nursing staff. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 12(2), 276-286.
- Kwon, S. H., & Lee, S. Y. (2011). Comparing kindergarten teachers' role conflict and its influence on performance in high and low resilience groups. *Journal of Early Childhood Education*, 31(2), 312-331.
- Lee, K. K. (2014). The effect of learning orientation on self-efficacy and job satisfaction of nurses. *Journal of The Korean Data Analysis Society*, 16(3), 1669-1683.
- Lee, K. M., & Hong, M. S. (2003). A study on relationship of work stress, fatigue and job satisfaction in emergency room nurses. *Chonnam Journal of Nursing Science*, 8(1), 87-103.
- Lee, S. Y., & Kim, Y. Y. (2016). The effects of self-efficacy and self-directed learning-readiness to self-leadership of nursing student. *Journal of Digital Convergence*, 14(3), 309-318.
- Lim, E. J., & Lee, Y. M. (2017). Influence of the job Stress, resilience, and professional identity on burnout in operation room nurses. *Journal of Korean Critical Care Nursing*, 10(1), 31-40.
- National Emergency Medical Center. (2017). *Emergency medical statistical year book No15*. report. retrieved October 10, 2017, from, [http://www.e-gen.or.kr/nemc/statistics\\_annual\\_report.do](http://www.e-gen.or.kr/nemc/statistics_annual_report.do)
- No, Y. S. (2010). *Relation between ability of clinical decision making of nurse in emergency room with performing nursing work*. Unpublished master thesis, Ajou University, Suwon.
- Noh, H. Y. (2013). *Comparison of influencing factor for job satisfaction of oriental and western ward nurses*. Unpublished master thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Paik, H. O., Han, S. S., & Lee, S. C. (2005). Development of a task performance evaluation instrument for clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 35(1), 95-103.
- Park, J. H., & Chung, S. K. (2016). Influence of emotional labor, communication competence and resilience on nursing performance in university hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(10), 236-244.  
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.10.236>
- Park, S. W., & Kim, K. B. (2005). A study of role-conflict, stress and job satisfaction of nurses according to their current work posts. *Journal of East-West Nursing Research*, 11(1), 65-74.
- Sherer, M., Maddux, J. E., Mercadante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W. (1982). The self-efficacy scale: construction and validation. *Psychological Report*, 51, 663-671.