

응급실 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인: 폭력 경험과 외상 후 스트레스, 공감피로를 중심으로

김화진¹, 박점미^{2*}

¹굿모닝병원 응급의료센터 책임간호사, ²남서울대학교 간호학과 교수

Influencing Factor on the Job Satisfaction of Emergency Room Nurses: Focusing on Violence Experience and Post-Traumatic Stress Disorder, Compassion Fatigue

Hwa-Jin Kim¹, Jum-Mi Park^{2*}

¹Nurse, Good Morning Hospital

²Professor, Department of Nursing, Namseoul University

요약 본 연구의 목적은 응급실 간호사의 폭력 경험과 외상 후 스트레스, 공감피로가 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는지를 파악하기 위함이다. 경기도 소재 9개 종합병원의 응급실 간호사 114명을 대상으로 2019년 7월 1달 동안 진행되었다. 본 연구 결과 폭력 경험은 언어적 폭력 11.50±3.37점, 신체적 위협 11.57±4.15점, 신체적 폭력 11.07±5.20점으로 나타났으며, 외상 후 스트레스는 34.59±14.46, 공감피로는 26.50±7.17점, 직무 만족도는 61.19±8.38점으로 나타났다. 이 중 외상 후 스트레스($\beta=-.21, p=.090$)가 직무 만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났으며 회귀모형은 통계적으로 유의하였다($F=23.11, p<.001$). 본 연구 결과를 토대로 응급실 간호사의 외상 후 스트레스를 관리하고 감소시키고 위해서는 이를 체계적으로 관리할 수 있는 관리 프로그램의 도입과 예방이 필요하리라 생각된다. 또한 응급실 간호사의 외상 후 스트레스 및 직무만족도에 대한 대처 수준 향상을 위하여 적극적인 대처 방안과 안전한 근무환경 확보를 마련하여야 할 것이다.

주제어 : 응급실 간호사, 폭력, 외상 후 스트레스, 공감 피로, 직무 만족도

Abstract This study was a correlational study between the violence experience and post-traumatic stress disorder, compassion fatigue, and job satisfaction of emergency room nurses. The researcher conducted this study on 114 randomized emergency room nurses from 9 emergency rooms located in Gyeonggi-do and collected data for approximately 4 weeks from July 1, 2019 to July 31, 2019. The mean values of verbal violence showed 11.50±3.37 points, physical threatening showed 11.57±4.15 points, and physical violence showed 11.07±5.20. In this study, the mean values of post-traumatic stress disorder was 34.59±14.46 points, compassion fatigue was 26.50±7.17, and job satisfaction was 61.19 ± 8.38 points. Multiple linear regression indicated that post-traumatic stress disorder ($\beta=-.21, p=.009$) respectively predicted job satisfaction($F=23.11, p<.001$) Based on the study results above, it is considered that programs that can systematically manage and prevent post-traumatic stress disorder and compassion fatigue are required to reduce post-traumatic stress disorder, and compassion fatigue from violence experience of emergency room nurses. Moreover, safe work environments should be established to work efficiency.

Key Words : Emergency Nurses, Violence, Post-traumatic stress disorder, Compassion fatigue, Job satisfaction

*This research is based on a part of first author's master's thesis.

*Corresponding Author : Jum-Mi Park(jump@nsu.ac.kr)

Received May 30, 2020

Revised June 30, 2020

Accepted July 20, 2020

Published July 28, 2020

1. 서론

1.1 연구의 필요성

현재 우리나라의 응급실 현황은 응급환자수의 증가, 응급환자의 종합병원 선호경향, 비응급 환자의 응급실 내원 증가 및 응급 처치 후 입원실 부족으로 인한 입원 대기 환자수의 증가등으로 응급실은 과밀화 현상을 보이고 있다[1]. 응급의료는 각종 질병 및 손상으로부터 긴급치료를 하여 환자의 건강과 생명을 보호하며, 치료가 지연될 경우 생명을 잃게 되는 경우도 있기 때문에 적정수준의 응급치료를 적시에 하기 위한 필수적인 요소이다[2].

선행연구[3]에서 응급실을 내원한 환자를 대상으로 조사한 결과 응급상황이 발생하면 환자나 보호자는 판단력의 저하로 감정이 격해져 치료에 관해 동의 여부 확인을 하기 힘든 경우까지 초래한다. 치료나 검사에 대한 설명부족, 진료지연, 생명을 위협하는 질병으로 인한 입원등의 스트레스 요인들이 보호자 및 환자에 의한 응급실내 폭력의 원인으로 나타났다고 하였다. 또한 Park 등[4]의 병원 내 폭력에 관한 연구에서 폭력을 경험한 간호사는 지난 1년 동안 소아과는 34.2%, 외과병동이 35.1%, 응급실은 68.4%로 응급실 간호사가 환자 보호자로부터 가장 많이 폭력을 경험하는 것으로 조사되었다. 다른 선행연구에서도[5] 응급실 간호사를 대상으로 조사한 결과 환자에 의한 피해(victim)경험이 98.0%이고, 그 중 신체적 폭력의 65.0%가 응급실 근무기간 동안에 경험한 것으로 조사되었다.

보건 복지부 통계에 의하면 2016년부터 2018년 6월 기준 2,053건의 신고가 응급의료 방해로 신고 되었고 대부분 보호자 15.6%, 환자 82.5%로 방해 행위자로 집계 되었고, 술에 취한 사람의 비율은 이중 67.6%이고 응급실 종사자의 62.0%가 폭행을 경험하는 결과가 나왔다. 2017년 응급의료 방해자 신고 혹은 고소 중 건수는 893건, 실제 처벌로 이어진 건수는 그 중 96건으로 10.4%에 불과 하였다. 이에 2019년 1월 15일, 개정된 응급의료법에서는 응급실에서 의료진을 폭행하여 피해를 입힌 경우에 대한 처벌이 강화되었다. 또한 응급의료진 폭행 시 음주로 인한 심신미약 사유로 처벌을 감경 받을 수 없도록 조항이(제64조 신설) 새로 개정이 되긴 했지만 의료인 폭행 문제가 고(故) 임세원 교수 피살 사건으로 화두인 가운데, Hwang 등[6]의 연구에서 주 1

회 이상 응급실 간호사 10명 중 8명은 폭력을 경험하고 있다는 충격적인 연구결과가 발표되었다. 특히 간호사는 대상자들에게 감정이입을 하는 과정에서 대상자와 그 가족의 고통을 간접적으로 경험하고 이런 부정적인 감정들은 간호사에게 영향을 미쳐 공감피로로 이어질 수 있다고 보고되었다[7]. 또한 외상사건 경험과 공감피로, 소진, 공감만족과의 상관관계에 대한 연구에서 공감피로는 외상사건 경험이 증가할수록 증가한다고 하였다[8].

외상 후 스트레스 및 직무 스트레스는 잦은 결근, 조기 퇴직, 직무수행 기능의 저하, 직업 만족도 저하로 이어질 수 있다[9]. 특히 폭력에 노출되어 있는 근무환경은 간호사에게 부정적 영향을 초래하고 이는 수면장애와 두통 등의 신체적 증상과 더불어 실수의 증가, 사기 저하, 스트레스 유발, 소진 등이 나타나 심각한 악영향을 업무수행에 줄 수 있어 의료서비스의 질적 저하와 생산성 감소가 나타날 수 있다[10]. 직무 만족도는 직무 스트레스가 높을수록 낮은 것으로 나타났는데[11], 병원 폭력 경험을 하지 않은 간호사보다 경험한 간호사가 낮은 직무만족도를 보였다[12].

간호사는 병원에서 핵심인력의 역할을 담당하고 있고 응급실 간호사는 특히 숙련된 정확한 판단과 기술이 요구되므로[13] 직무만족도를 향상시키기 위해서 폭력에 방과 외상 후 스트레스와 공감피로가 일어날 수 있는 원인을 파악하고 요인들을 해결할 수 있도록 대책과 해결 방안을 적극적으로 찾아야한다. 이에 본 연구는 응급실 간호사를 대상으로 폭력 경험과 외상 후 스트레스, 공감피로 및 직무만족도와 상관관계를 확인하고 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 분석함으로써 응급실 간호사의 직무만족도를 높이고 간호사들의 삶의 질을 향상시키는 자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구는 응급실 간호사가 겪은 폭력 경험과 외상 후 스트레스, 공감피로 및 직무 만족도 정도를 파악하고, 직무 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 함이다. 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 응급실 간호사의 일반적 특성을 파악한다.

둘째, 응급실 간호사의 폭력 경험, 외상 후 스트레스, 공감피로, 직무만족도를 파악한다.

셋째, 응급실 간호사의 폭력 경험, 외상 후 스트레스, 공감피로, 직무만족도간의 관계를 파악한다.

넷째, 응급실 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구 설계

본 연구는 응급실 간호사를 대상으로 폭력 경험과 외상 후 스트레스, 공감피로가 직무 만족도에 미치는 영향을 확인하기 위하여 시도된 서술적 조사 연구이다.

2.2 연구 대상

본 연구의 대상자는 경기도 소재 9개 종합 병원응급실에서 근무하고 있는 간호사 128명을 대상으로 하였다. 본 연구의 목적을 달성하기 위한 표본의 크기는 G-Power 3.0 프로그램을 이용하여 유의수준(α), 05, 효과의 크기(f) 0.15, 검정력($1-\beta$) .95일 때 최소 인원인 114명이었다. 본 연구에서는 128명의 설문지를 회수하였고, 자료의 완결성이 없는 14부를 제외한 114명을 최종대상으로 하였다.

2.3 연구 도구

2.3.1 폭력 경험

본 연구에서는 Kim 등[14]의 폭력 유형 및 빈도 측정 도구를 사용하였다. 언어적 폭력 4문항, 신체적 위협 5문항, 신체적 폭력 7문항의 총 16문항으로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 폭력 경험이 많은 것을 의미한다. Kim 등[17]의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었고 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .89$ 이었다.

2.3.2 외상 후 스트레스

본 연구에서는 Eun 등[15]의 한국판 사건 충격 척도 개정판(Impact of Event Scale Revised Korean Version: IES-R-K)를 사용하였다. 점수가 높을수록 외상 후 스트레스가 심각한 것을 의미한다. IES-R-K의 외상 후 스트레스 절단점을 기준으로 외상 후 스트레스 위험군, 17점 이하는 정상, 18~24점이면 외상 후 스트레스 위험군, 25점 이상이면 외상 후 스트레스 고 위험군으로 분류하였다. Eun 등[15]의 연구의 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .83$ 이었고 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .96$ 이었다.

2.3.3 공감피로

공감피로는 Kim [16]이 한국어로 번안한 Professional Quality of Life Scale ; compassion satisfaction/fatigue /fatigue Subscale-Version 5를 사용하였다. 점수가 높을수록 심하게 공감 피로를 느끼는 것을 의미한다. Kim[16]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .81$ 이었고 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었다.

2.3.4 직무만족도

직무만족도는 Yun [17]이 한국어로 번안한 Weiss, Dawis, England와 Lofguist의 Minnesota Satisfaction Questionnaire(MSQ)를 사용하였다. 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다. Yun [17]의 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .75$ 이었고, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .89$ 이었다.

2.4 자료수집 및 연구의 윤리적 측면

본 연구의 자료는 2019년 7월 1일부터 2019년 7월 31일까지 수집하였다. 남서울대학교 생명윤리위원회(NSU-201904-004)의 승인을 받고 경기도 지역 9곳의 종합병원 간호부서장과 응급실 수간호사를 직접 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명하고 협조를 구하였다. 연구 대상자 설명서를 작성한 참여자에게 소정의 답례품을 제공하였다. 회수된 설문지는 128부였고, 그 중 누락 문항이 많게 응답한 6부와 폭력 경험이 없다고 응답한 8부를 제외하였고 총 114부를 최종분석에 사용하였다.

2.5 자료 분석

수집된 자료는 SPSS Statistics 23.0 프로그램을 이용하였다. 대상자의 일반적 특성, 직무 관련 특성, 폭력 경험, 외상 후 스트레스, 공감피로 및 직무 만족도는 실수, 백분율, 평균, 표준편차로 산출하였다. 대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 폭력 경험, 외상 후 스트레스, 공감피로 및 직무 만족도는 t-test, ANOVA로 분석하였다. 폭력경험, 외상 후 스트레스, 공감 피로 및 직무 만족도의 정도는 Pearson correlation으로 분석하였고, 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 단계적 다중 회귀분석을 사용하였다.

3. 연구 결과

3.1 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성

Table 1의 결과에 따르면 연령은 20대가 69.0%로 가장 많았고 평균 연령은 27.13±3.30세이었다. 미혼이 82.8이었으며 종교는 학력은 학사 이상이 60.8%이었다. 대상자의 총 임상 경력은 평균 5.00±3.66년이었으며

임상경력 3년 미만인 35.9%로 가장 많았으며 5-10년 미만이 33.1%로 뒤를 이었다. 직위는 일반 간호사가 71.0%이었으며 근무 부서는 병동이 35.2%, 응급실이 36.6%, 중환자실 28.3%이었다. 성별은 여자 94명(82.5%)와 남자 20명(17.5%) 이었다. 근무기관별로는 종합병원 응급실 109명(95.6%), 일반병원 응급실 5명(4.4%)로 대부분 종합병원 응급실에 근무하고 있었다.

Table 1. Demographic characteristics of participants (N=114)

Characteristics		n(%)	M±SD
Gender	Male	20(17.5)	
	Female	94(82.5)	
Age(years)	20~29	72(63.2)	27.13±3.30
	30~39	31(27.2)	
	40~49	8(7.0)	
	≥50	3(2.6)	
	Marital status	Married	
	Single	86(75.4)	
Religion	Yes	37(32.5)	
	No	77(67.5)	
Education	College	29(25.4)	
	University	83(72.8)	
	Graduate school	2(1.8)	
Clinical career (years)	5≤	78(68.4)	5.00±3.66
	6~10	21(18.4)	
	11~15	5(4.4)	
	16~20	6(5.3)	
	≥21	4(3.5)	
Position	Nurse	105(92.1)	
	Charge nurse	5(4.4)	
	Head nurse	4(3.5)	
Hospital	General hospital	109(95.6)	
	Hospital	5(4.4)	

3.2 대상자의 폭력 경험

3.2.1 언어적 폭력

대상자가 경험한 언어적 폭력은 Table 2와 같다. '욕설을 한다'는 주 1회가 43명(37.7%)로 가장 높게 나타났고, '반말을 한다'에서는 주 4회 이상이 34명(29.8%)로 가장 높게 나타났다. '소리를 지른다'는 주 2회가 32명(28.1%)로 높게 나타났고, '협박을 한다'는 주 1회가 49명(43%)로 가장 높게 나타났다.

3.2.2 신체적 위협

신체적 위협은 Table 2와 같다. '때리려는 자세를 취한다'는 1회/월에서 55명(48.2%)로 가장 높게 나타났고, '협상 굶은 표정을 짓는다'는 1회/월에서 31명(27.2%)로 가장 높게 나타났으며, '물건을 던지려는 자세를 취한다'는 경험 없음이 58명(50.9%)로 가장 높게 나타났다. '병원물건을 발로 찬다'는 경험 없음이 1회/월에서 52명(45.6%)로 가장 높게 나타났고, '화를 내며 주변을 돌아다닌다'는 1회/월에서 35명(30.7%)로 가장 높게 나타났다.

3.2.3 신체적 폭력

신체적 폭력은 Table 2와 같다. '신체 일부를 잡는다'는 1회/년 30명(26.3%)로 가장 높게 나타났고, '나를 향해 침을 뱉는다' 18명(15.8%) 1회/년, '할린다' 19명(16.7%) 1회/년, '나를 때리거나 발로 찬다'는 26명(22.8%) 1회/년, '나를 밀친다'도 27명(23.7%) 1회/년 순으로 높게 나타났다.

3.2.4 대상자의 외상 후 스트레스, 공감피로 및 직무만족도

대상자의 외상 후 스트레스와 공감피로, 직무 만족도는 Table 3과 같다. 대상자의 외상 후 스트레스는 34.59±14.46점으로 높게 나타나 대부분 고위험군으로 분류 할 수 있었다. 대상자의 공감피로는 평균 26.50+7.17로 평균 이상으로 공감피로를 느끼는 것으로 나타났다. 간호사의 직무만족도는 61.19±8.38로 보통 이상의 긍정적인 만족도를 보였다.

3.4 대상자의 폭력 경험, 외상 후 스트레스, 공감피로와 직무만족도간의 상관관계

대상자의 폭력 경험, 외상 후 스트레스, 공감피로와 직무만족도와의 상관관계를 분석한 결과는 Table 4와 같다. 직무만족도는 폭력 경험($r=-.34$, $p=.032$), 외상 후 스트레스($r=-.58$, $p=.001$), 공감피로($r=-.36$, $p=.002$)와 통계적으로 유의한 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

Table 2. Violence experience of participants

(N=114)

Type of violence	Sources	Experience violence(per month)				
		No	1 time	2 times	3 times	4 times
		n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
Verbal violence (per week)	Calling names	7(6.1)	43(37.7)	37(32.5)	17(14.9)	10(8.8)
	Impolite speech	3(2.6)	22(19.3)	25(21.9)	30(26.3)	34(29.8)
	Shouting	7(6.1)	30(26.3)	32(28.1)	22(19.3)	23(20.2)
	Threatening	45(39.5)	49(43.0)	14(12.3)	4(3.5)	2(1.8)
Physical threat (per month)	Assuming a beat attitude	38(33.3)	55(48.2)	15(13.2)	3(2.6)	3(2.6)
	Grim face	10(8.8)	31(27.2)	25(21.9)	21(18.4)	27(23.7)
	Assuming a throwing attitude	58(50.9)	37(32.5)	14(12.3)	4(3.5)	1(0.9)
	Kicking hospital stuff	52(45.6)	47(41.2)	12(10.5)	1(0.9)	2(1.8)
	Getting angry and wander about a ward	16(14.0)	35(30.7)	24(21.1)	11(9.6)	28(24.6)
Physical violence (per year)	Stuck by throwing stuff	100(87.7)	10(8.8)	2(1.8)	1(0.9)	1(0.9)
	Kicking or beating	75(65.8)	26(22.8)	5(4.4)	2(1.8)	6(5.3)
	Push	67(58.8)	27(23.7)	11(9.6)	4(3.5)	5(4.4)
	Grabbed throat	47(41.2)	30(26.3)	19(16.7)	3(2.6)	15(13.2)
	Scratched on the face	71(62.3)	19(16.7)	13(11.4)	3(2.6)	8(7.0)
	Bite	98(86.0)	12(10.5)	1(0.9)	2(1.8)	1(0.9)
	Spit on my face	85(74.6)	18(15.8)	3(2.6)	7(6.1)	1(0.9)

Table 3. PTSD, compassion fatigue, and job satisfaction among participants

(N=114)

Categories	Mean±SD
PTSD	34.59±14.46
Compassion Fatigue	26.50±7.17
Job Satisfaction	61.19±8.38

Table 4. Relationships among violence experience, PTSD, compassion fatigue and job satisfaction

(N=114)

Variables	Job satisfaction
	r(ρ)
Violence experience	-.34(ρ=.032)
PTSD	-.58(ρ=.001)
Compassion fatigue	-.36(ρ=.002)

3.5 대상자의 직무 만족도에 영향을 미치는 요인

대상자의 직무 만족도에 영향을 미치는 변수의 영향을 알아보기 위해 종속변수를 직무 만족도로 하고 독립변수로 폭력 경험, 외상 후 스트레스, 공감피로로 하여 다중 회귀분석을 시행한 결과는 Table 5와 같다. 회귀분석 실시 전 오차의 자기상관과 다중공선성을 검토한 결과, Durbin-Watson 지수 1.45로 오차의 자기상관이 없고, VIF(Variance Inflation Factor) 1.33~2.05, 공차 .55~.77로 다중 공선성이 없어서 회귀분석을 실시하기에 적합하였다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였다(F=23.11, p<.001). 이 중 외상 후 스트레스(β=-.21, p=.009)가 직무 만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 수정된 R²은 .26으로 위의 영향 요인은 응급실 간호사의 직무 만족을 26.0%로 설명하였다.

Table 5. Influencing factors on job satisfaction related PTSD and compassion fatigue

(N=114)

Variables	B	SE	β	t	ρ
Violence experience	-.07	.05	-.15	-1.42	.158
PTSD	.12	.07	-.21	1.71	.009
Compassion fatigue	-.08	.14	-.07	-.57	.571

R²=.27, adj R²=.26 F=23.11, p<.001

4. 논의

본 연구 결과를 근거로 다음과 같이 논의하고자 한다. 본 연구에서 신체적 위협에서 ‘때리려는 자세를 취한다’는 1회/월에서 48.2%로 가장 높게 나타났고, ‘협상 곳을 표정을 짓는다’는 1회/월에서 27.2%로 가장 높게 나타났으며, ‘물건을 던지려는 자세를 취한다’는 경험 없음이 50.9%로 가장 높게 나타났다. 선행 연구[14]에서 폭력 경험에서 폭력의 유형 중에 외상 후 스트레스, 공감피로에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 신체위험으로 나타났다. 이와 비교하여 본 연구에서는 외상 후 스트레스와 공감피로에 가장 큰 영향요인은 신체적 폭력으로 나타났다. 폭력경험으로도 외상 후 스트레스가 증가하여 결론적으로 직무에 대한 불만족으로 간호사가 병원을 떠나게 될 수도 있는 심각한 상황에 이를 수도 있는 문제인 만큼 간과하거나 가볍게 여기거나 해서는 안 될 것이라 생각된다. 이에 심리적 불안감을 초래하고 자존감을 저하시키는 신체위험을 예방할 수 있도록 지원체계 등으로 근무환경을 안전하게 제공할 수 있는 대처방안이 구축되어야 할 것이다.

본 연구에서 응급실 간호사의 폭력 경험, 외상 후 스트레스, 공감피로는 모두 직무만족도와 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 본 연구와 동일하게 응급실 간호사를 대상으로 한 Cho 등[21]의 연구에서도 폭력경험과 직무만족도는 음의 상관관계를 보였으며, 119 구급대원을 대상으로 한 Choi 등[22]의 연구에서도 외상 후 스트레스가 높을수록 직무 만족도가 낮아졌다. 또한 간호간병 통합서비스 병동 간호사들을 대상으로 한 Kim 등[23]의 연구에서도 공감피로와 직무만족도는 음의 상관관계를 나타냈다. 이러한 선행연구결과는 본 연구의 결과를 뒷받침해준다고 할 수 있다.

폭력 경험과 외상 후 스트레스와 공감피로가 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 변수인지를 확인하기 위하여 종속변수로 직무 만족도를 설정하고 독립변수는 응급실 간호사가 경험한 폭력 경험 및 외상 후 스트레스, 공감피로 변수에 대해 단계적으로 회귀 분석한 결과 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 외상 후 스트레스($\beta = -.21, p = .009$)에서 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다. 이는 선행연구에서도 응급실 간호사의 외상성 스트레스는 기준점보다 높은 수준이었으며[15], 외상 후 스트레스는 직무 스트레스 및 이직의도에도 영향을 주는 변수였다는 연구 결과[16]를 지지하는 것이라 할 수 있겠다. 따라서 정기적으로 응급실 간호사의 외상 후 스트레스를 파악하며 이를 감소시키고 이와 관련된 직무만족도를 증진시킬 수 있는 체계적이고 조직화된 관리 체계가 필요할 것으로 사료된다. 또한 폭력배 응대나 취객등과 같은 대상자들을 많이 접하는 응급실의 위험하고도 특수한 상황에 노출되기 쉬운 응급실 간호사들이 안전하게 근무할 수 있도록 근무환경을 조성해 나가는 것이 무엇보다 필요하다고 할 수 있겠다.

이를 토대로 응급실 간호사의 외상 후 스트레스와 공감피로를 관리하고 감소시키고 위해서는 이를 체계적으로 관리할 수 있는 관리프로그램의 도입과 예방이 필요하리라 생각한다. 또한 응급실 간호사의 폭력 경험과 외상 후 스트레스, 공감피로 및 직무만족도에 대한 대처수준 향상을 위하여 업무 효율성 향상에 적극적인 대처방안과 안전한 근무환경 확보를 마련하여야 할 것이다. 본 연구는 9개 병원의 응급실 간호사를 대상으로 이루어졌지만, 다양한 지역의 간호사들을 대상으로 표집되지 못하였다는 점을 고려할 때, 일반화시키는데 주의를 기울여야 할 것이다. 또한 본 연구에서 직무 만족도에 영

향을 미치는 요인으로 확인되지 않았던 폭력 경험, 공감피로와 관련된 추후 비교를 위한 반복 연구가 필요하다.

본 연구의 의의는 응급실 간호사의 직무 만족도 증진을 위해 영향요인으로서 외상 후 스트레스를 확인한 점이며, 본 연구의 결과가 응급실 간호사의 직무 만족도 증진 및 재직의도 강화에 기여할 수 있는 효과적인 인력관리와 응급실 간호사의 직무 만족도 증진을 위한 기초자료로 활용될 것을 기대한다.

5. 결론

본 연구결과 응급실 간호사의 직무만족도는 폭력 경험, 외상 후 스트레스, 공감피로와 모두 음의 상관관계가 있었다. 또한 회귀분석 결과 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 외상 후 스트레스로 확인되었다. 외상 후 스트레스는 응급실 간호사의 직무만족을 저해하는 요인이 될 수 있으므로 응급실 간호사의 외상 후 스트레스를 감소시킬 수 있는 효과적인 중재프로그램 개발이 필요하다고 할 수 있겠다.

본 연구를 토대로 폭력 경험과 간호사의 외상 후 스트레스와 공감피로 뿐 아니라 정서적, 심리적 상태에 대해서도 질적 연구를 제안한다. 또한 각 병원 응급센터의 폭력예방 시설 및 지원체계를 파악하고, 그 유용성을 평가하는 연구를 제안한다.

REFERENCES

- [1] E. G. Krug, M. R. Um, H. Y. Oh, & H. Y. An. (2007). Violence episodes and responses of emergency room nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamental Nursing*, 14(4), 446-456.
- [2] C. Y. Cha. (2018) Workplace sexual violence against nurses and the role of professional associations. *Journal of Korean Medical Association*, 61(6), 342-347. DOI : 10.5124/jkma.2018.61.6.342
- [3] S. E. Han & K. Y. Lee. (2018). Violence experiences, coping, and response of paramedics in the emergency room. *The Korean Journal of Emergency Medical Services*, 22(2), 51-65. DOI : 10.14408/KJEMS.2018.22.2.051
- [4] E. O. Park, S. J. Kang, E. K. Lee, E. J. Jee, L. H. Kang & C. H. Baek. (2001). Violence experience of clinical nurse in the hospital. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 7(2), 187-202.

- [5] S. J. Chang. (2015). The actual condition, problems and alternatives of violence in health care providers. *Research Institute for Healthcare Policy of Korean Medical Association*, 13(1), 88-94.
- [6] S. Y. Hwang & J. Y. Han. (2018). Impact of response to violence and resilience to burnout in emergency department nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 24(3), 303-312.
DOI : 10.22650/JKCN.2018.24.3.303
- [7] M. J. Kang & I. S. Park. (2015). Type of violence and coping methods experienced by general hospital nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 21(1), 92-104.
DOI : 10.22650/JKCN.2015.21.1.92
- [8] J. Gacki-Smith, A. M. Juarez, L. Boyett, C. Homeyer, L. Robinson & S. L. Maclean. (2009). Violence against nurses working in US emergency departments. *Journal of Nursing Administration*, 39(7/8), 340-349.
- [9] R. P. Kwok et al. (2006). Prevalence of workplace violence against nurses in Hong Kong. *Hong Kong Medical Journal*, 12(1), 6-9.
- [10] H. J. Kwon, H. S. Kim, K. S. Choe, K. S. Lee & Y. H. Sung. (2007) A study on verbal abuse experienced at medical centers. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 13(2), 113-124.
- [11] K. N. Stevenson, S. M. Jack, L. O'Mara & J. LeGris. (2015). Registered nurses' experiences of patient violence on acute care psychiatric inpatient units: an interpretive descriptive study. *BMC nursing*, 14(1), 35-48.
DOI : 10.1186/s12912-015-0079-5
- [12] L. A. Hoff & C. Slatin. (2006). Workplace health and safety: Report of PHASE/MNA focus groups. *Massachusetts Nurse*, 77(8), 6-13.
- [13] S. K. Kim, H. Y. Ahn & H. S. Kim. (2008). Violence experiences of clinical nurses and nurse aids in hospitals. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 17(1), 76-85.
- [14] M. K. Kim & S. H. Lee. (2019). Influence of violence experience and self compassion on post-traumatic stress disorder in emergency department nurses. *The Journal of Kyungpook Nursing Science*, 23(1), 1-11.
- [15] H. J. Kim & H. J. Choi. (2012). Emergency nurses' professional quality of life: compassion satisfaction, burnout, and secondary traumatic stress. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18(3), 320-328.
DOI : 10.11111/jkana.2012.18.3.320
- [16] J. W. Han & B. S. Lee. (2013). The Relationship of post-traumatic stress, job stress and turnover intention in emergency department nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 19(3), 340-350.
DOI : 10.11111/jkana.2013.19.3.340
- [17] J. S. Yun. (2004). *A study of violence experience from patients and their families and job satisfaction of emergency department nurses*. Master's thesis, Ulsan University, Ulsan.
- [18] S. Franz, A. Zeh, A. Schablon, S. Kuhnert & A. Nienhaus. (2010). Aggression and violence against health care workers in Germany-a cross sectional retrospective survey. *Bio Med Central Health Service Research*, 10(51), 1-8.
DOI : 10.1186/1472-6963-10-51
- [19] J. Y. Cho, Y. W. Lee, H. S. Kim & S. H. Kim. (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.
- [20] S. S. Choi, M. A. Han, J. Park, S. Y. Ryu, S. W. Choi & H. R. Kim. (2015). Impact of Job-related characteristics and post-traumatic stress on job satisfaction among 119 rescue crews. *Journal of the Korean Society of Emergency Medicine*, 26(4), 286-296.
DOI : 10.0000/jksem.2015.26.4.286
- [21] K. H. Kim & J. E. Lee. (2019). Factors influencing nurses' job satisfaction in integrated nursing and care services unit: focused on compassion fatigue, compassion satisfaction and communication efficacy. *Korean Journal of Rehabilitation Nursing*, 22(2), 124-133.
DOI : 10.7587/kjrehn.2019.124
- [22] H. J. Eun, S. M. Lee & T. H. Kim. (2001). The epidemiological study of posttraumatic stress disorder in an urban area. *Journal of the Korean Neuropsychiatric Association*, 40(4), 581-591.
- [23] H. J. Kim. (2011). *The relationships among traumatic events, compassion fatigue, burnout and compassion satisfaction in emergency nurses*. Master's thesis, Konkuk University, Seoul.

김 화 진 (Hwa-Jin Kim)

[정회원]



- 2020년 2월 : 남서울대학교 가정간호학 석사
- 2000년 7월~ 현재 : 굿모닝병원 응급의료센터 책임간호사
- 관심분야 : 응급간호학, 가정간호
- E-mail : sugartea@hanmail.net

박 점 미 (Jum-Mi Park)

[정회원]



- 2017년 2월 : 한양대학교 모성간호학 박사
- 2017년 9월 ~ 현재 : 남서울대학교 간호학과 교수
- 관심분야 : 모성간호학, 난임
- E-mail : jump@nsu.ac.kr