

## 응급실 종사자의 폭력 경험에 따른 폭력 반응 소진 및 직무 만족

김미연<sup>1</sup>, 하태욱<sup>2</sup>, 황 옹<sup>2</sup>, 강지숙<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup>원광대학교병원, <sup>2</sup>원광대학교의과대학 응급의학교실, <sup>3</sup>원광대학교의과대학 간호학과

### Violence Response, Burnout and Job Satisfaction according to Violence Episode of Emergency Room Worker

Mi Yeon Kim<sup>1</sup>, Tae Uk Ha<sup>2</sup>, Yong Hwang<sup>2</sup>, Ji Sook Kang<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup>ER, Wonkwang University Hospital

<sup>2</sup>Department of Emergency Medicine, Wonkwang University School of Medicine

<sup>3</sup>Department of Nursing, Wonkwang University School of Medicine

**요약** 본 연구는 대학병원 응급실에 근무하는 응급실 종사자를 대상으로 폭력 경험에 따른 폭력 반응, 소진 및 직무 만족도를 조사하였다. IRB 심의 면제 후 설문지를 이용하여 대학병원 응급실 종사자 167명을 대상으로 2015년 7월부터 8월까지 자기 기입식으로 수집하였다. 수집된 자료는 SPSS 21.0 프로그램을 이용하여 빈도와 백분율, 평균과 표준편차, t-test, Pearson's correlation coefficient, Multiple regression로 분석하였다. 이에 따른 연구 결과는 다음과 같다. 대상자의 응급실 폭력 경험에서 대상자가 폭력에 노출 경험이 있는 경우가 84.4%로 다수를 차지하며 언어폭력이 가장 높게 나타났다.

폭력 가해자는 환자와 보호자에 의한 발생이 많았으며, 보호자의 경우 음주상태인 경우가 많았고 폭력 발생은 야간 근무 때 높게 나타났고, 폭력 경험은 의료진이 가장 많았다. 폭력 경험에 따른 정서적 반응이 유의하게 높게 ( $t=2.528, p=0.12$ )로 나타났다. 응급실 폭력 경험 대상자의 폭력 반응과 소진은 유의한 양의 상관관계로 나타났다( $r=.616, p<.001$ ). 응급실 폭력 경험 대상자의 폭력 반응과 직무 만족은 유의한 음의 상관관계를 나타내었으며 ( $r=-.512, p<.001$ ) 응급실 폭력 경험 대상자의 소진과 직무 만족은 유의한 음의 상관관계로 나타났다( $r=-.568, p<.001$ ). 직무 만족에 가장 큰 영향 요인은 폭력에 대한 정서적 반응과 소진으로 파악되었다. 이 번 연구는 폭력 예방을 위한 프로그램과 함께 폭력에의 노출 후 정서적 지지 및 스트레스나 소진 관리를 위한 전략이 필요함을 알 수 있었다.

**Abstract** The purpose of this study was to examine violence response, burnout, and job satisfaction according to violent episodes of emergency room workers. Methods : This Study was a descriptive survey design using convenience sampling. This study was exempt from needing an IRB approval. There were 167 emergency room workers, who agreed to participate in this study, and took a self-report questionnaire between July and August 2015. SPSS 21.0 version was used for descriptive analysis, frequency, percentage, mean, standard deviation, independent t-test, Pearson correlation coefficients, and multiple regression. The major findings of this study were as follows: 1) 84.4% of participant experienced violent episodes. The frequency of verbal violence was highest. Violent attackers were patients and guardians with drunken state. The time of violence episodes was usually during the night. Violent experience of doctors and nurses was very high. 2) There were significant differences in the emotional response according to violent episodes ( $t=2.528, p=0.12$ ) 3) The correlation between \response and burnout was statistically significant, and indicates a high positive correlation ( $r=.616, p<.001$ ). The correlation between violence response and job satisfaction was statistically significant, indicating a negative correlation ( $r=-.512, p<.001$ ). There was a negative correlation between burnout and job satisfaction with statistical significance ( $r=-.568, p<.001$ ). 4) Significant factors influencing job satisfaction were emotional response to violence and burnout. Conclusion: The findings of this study provide basic information for the strategies of preventing violence, decreasing burnout, and improving job satisfaction by developing a violence management program.

**Keywords** : Burnout, Emergency Room, Job Satisfaction, Response, Violence.

본 논문은 2016년도 원광대학교 교비지원에 의해 수행되었음.

\*Corresponding Author : Ji Sook Kang(Wonkwang Univ.)

Tel: +82-63-850-6072 email: jskang@wku.ac.kr

Received October 4, 2016

Revised (1st October 26, 2016, 2nd December 8, 2016, 3rd December 14, 2016)

Accepted January 6, 2017

Published January 31, 2017

## 1. 서 론

### 1. 연구의 필요성

최근 진료실에서의 폭행이 증가되고 안전한 진료 환경이 위협받으면서 의료계에서는 ‘의료인 폭행 방지법’ 제정을 위해 노력하였으나[1] 이에 대한 정부의 적극적인 대응이나 지침이 미흡한 실정이다. 의료인에 대한 폭력을 방지하는 것은 의료인의 안전뿐만 아니라 환자의 안전을 위해서도 꼭 필요한 일임에도 불구하고 사회적 합의를 도출하지 못하는 게[1]현실이다. 또한 경제성장과 함께 대중의 의료에 대한 질적 서비스 수요가 증가하면서 의료진과 환자의 관계를 의료공급자와 소비자의 관계로 보는 개념이 강해져 의료분쟁이 증가하였을 뿐만 아니라 폭력 사태로까지 이어지는 경우가 빈번하다. 이렇듯 응급환자의 증가와 의료에 대한 질 높은 서비스의 요구는 응급실에서의 종사자와 환자 보호자와의 충돌을 자주 야기하게 된다.

응급실을 찾는 환자나 보호자들은 갑자기 당한 사고나 질병으로 인해 정신적으로 육체적으로 불안한 상태이므로 흥분하기 쉽고, 일부는 술에 취한 상태로 이성을 잃고 내원하기도 한다[2]. 응급실은 24시간 언제든 누구나 이용할 수 있는 진료 공간으로 개방되어 있는 특수성 때문에 병원 내에서도 폭력이 가장 많이 발생하는 곳이다. 또한 응급실 폭력 발생이 높은 이유는 종합병원이나 대학병원의 병상 부족, 의료진의 부족과 이로 인한 대기 시간의 지연, 불친절한 태도, 치료나 검사에 대한 설명 부족, 감각기능의 상실, 생명을 위협하는 질병으로 인한 입원이나 뜻하지 않는 사고로 신체 일부 손상의 잠재성에 대한 불안 등을 들 수 있으며[2], 거기에 의료진의 과다처방, 검체의 부적절한 관리, 추가 검사, 검사 결과에 대한 과다한 문의, 내원객 관리 미흡 등의 이유가 응급실 종사자를 폭력에 노출시키는 잠재적 요소가 된다[3].

응급실에서의 폭력 발생률은 주로 의료진을 대상으로 수행된 연구가 많은데, 국외의 경우 응급실 의료진의 72.3%가 환자나 보호자에 의한 폭력 피해 경험이 있었고[4], 국내의 경우 간호사를 대상으로 한 연구에서 96.5%의 응급실 간호사가 폭력을 경험한다고 보고하였다[5].

폭력의 형태로 [3]는 언어폭력은 일주일에 한번 가량, 신체적 위협은 한 달에 1.13회, 흉기 위협은 4달에 한 번 가량, 신체적 폭행은 2달에 한 번 가량, 기물 파손은 한

달에 0.80회 정도로 발생한다고 하였다. 그러나 응급실에서의 폭력은 다른 종류의 폭력에 비해 사회적인 관심이 부족하고 그 처벌이 관대한 경향이 있다. [6]은 폭력을 경험한 대상자 중 폭력 사건 발생 시 61.8%가 공정하게 처리되고 있지 않다고 인식하였음을 보고하였다. 응급실 내에서의 환자나 보호자의 폭력이 거의 일상화된 문제임에도 불구하고 대다수의 의료인은 화가 나고, 무관심을 보이는 것이 대부분이었으며 자리를 회피하거나 묵인하는 경우도 많았고, 우리나라 대부분의 병원에서는 응급실 특수성을 이유로 응급실 종사자에 대한 아무 지침이나 보호 없이 지내는 것이 현실이며[7] 병원 내 조직이나 지휘부에서도 간과되어 특별한 조치가 없는 것이 사실이다. 폭력을 경험한 의료진의 대부분은 폭력으로 인해 심한 스트레스를 받게 된다. 이러한 스트레스는 의료진의 삶의 질에 악영향을 줄 뿐 아니라 의료진의 사기 및 생산성을 저하시키고, 환자에 대한 의료 서비스에 부정적인 영향을 준다. 직업에 대한 도덕성 상실과 정체성 훼손, 환자에 대한 적대감과 공포로 이어지게 되면 결과적으로 잦은 부서 이동과 직업에 관한 회의를 야기해 환자나 의료진 양측 모두에게 좋지 못한 결과를 초래하게 된다[2]. 또한 직무 불만족은 자신의 일에 대해 부정적이고 비효율적인 업무 수행, 이직률 상승, 소진으로 인한 환자 치료의 질 저하를 초래한다[8].

응급실 폭력 관련 선행연구를 살펴보면 대부분 의료진을 대상으로 하는 경우가 많으며, 폭력 경험 후 폭력 반응으로 정서적, 신체적 및 사회적 폭력 반응을 모두 다룬 연구는 드물다. 또한 의료진을 비롯하여 응급구조사, 의료 기사, 행정요원 등이 다양한 직종의 종사자가 함께 근무하는 응급실 특수성을 고려하여 응급실 종사자 전체에 대해 폭력 경험과 그 반응을 다양한 측면에서 확인하고 이를 소진, 직무 만족도와의 관계를 확인하는 연구가 필요하다.

응급실 폭력은 심심치 않게 발생하는 사회적 문제 중 하나이지만 이에 대한 대응이나 지침이 미흡한 실정이다. 따라서 응급실에서의 폭력 실태와 현재 응급실 종사자의 그 반응을 확인하여 향후 응급실에서의 안전을 도모하고 폭력에 의한 소진을 감소시킴으로써 직무 만족도를 향상시키기 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

### 2. 연구 목적

본 연구는 대학병원 응급실에 근무하는 응급실 종사

자를 대상으로 폭력 경험에 따른 반응, 소진 및 직무만족을 파악한 연구로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 대상자의 응급실 폭력 경험에 따라 파악한다.
- 둘째, 응급실 폭력 경험 대상자의 폭력 경험 실태를 파악한다.
- 셋째, 대상자의 응급실 폭력 경험에 따른 폭력 반응, 소진 및 직무만족과의 차이를 파악한다.
- 넷째, 응급실 폭력 경험 대상자의 폭력 반응, 소진 및 직무만족과의 상관관계를 파악한다.
- 다섯째, 응급실 폭력 경험 대상자의 직무만족 영향요인을 확인한다.

### 3. 용어 정의

#### 1) 응급실 종사자

종사자(從事者)란 일정한 직업이나 부문, 일 따위에 종사하는 사람으로 [9], 응급실 종사자란 응급의료에 관한 법률에 의한 응급의료종사자인 의사, 간호사, 응급구조사를 비롯하여 의료 기사, 행정담당자 등 응급실에 근무하는 인력을 모두 포함한다.

#### 2) 폭력 반응

폭력(暴力)이란 남을 거칠고 사납게 제압할 때에 쓰는, 주먹이나 발 또는 몽둥이 따위의 수단이나 힘으로 넓은 뜻으로는 무기로 억누르는 힘을 일컫는다[9]. 폭력이란 물어뜯거나 발로 차거나 주먹이나 손바닥으로 때리는 행위 또는 무기 같은 물건을 사용하는 것, 침을 뱉거나 핏줄이나 꼬집는 것 또는 육체적 접촉 없이 말로 위협하는 것을 포함한다[10]. 본 연구에서 폭력은 윤종숙이 사용한 질문지를 토대로 응급실 종사자가 경험했다고 보고한 폭력 행동으로 언어적 폭력, 신체적 위협, 신체적 폭력을 모두 포함한다[11].

반응(反應)이란 자극에 대응하여 어떤 현상이 일어나거나 또는 그 현상을 일컫는 것으로 [9], 폭력 반응이란 언어적 폭력, 신체적 위협과 신체적 폭력에 대해 유기체에서 일어나는 현상이나 행동 등을 말한다[12]. 본 연구에서는 Lanza의 Assault Response Questionnaire(ARQ)를 김수연이 수정·보완한 질문지로 측정된 점수를 의미한다[12][13].

#### 3) 소진

소진(消盡)이란 점점 줄어들어 다 없어짐, 또는 다 써서 없애는 뜻으로 [9] 한 개인이 업무 상황에서 반복 또는 지속적으로 경험하게 되는 업무 스트레스로 인한 부정적 자아개념 부정적인 업무태도와 무관심을 의미한다 [14]. 본 연구에서는 Maslach et al[14]이 고안한 Maslach Burnout Inventory(MBI) 도구를 정혜연[15]이 수정·보완한 질문지로 측정된 점수를 의미한다.

#### 4) 직무 만족

직무(職務) 직책이나 직업상에서 책임을 지고 담당하여 맡은 사무의 일을 말한다[9].

만족(滿足) 마음에 흡족함. 모자람이 없이 충분하고 넉넉함[9]을 뜻하며 직무만족이란 개인이 직무나 직무경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 감정 상태로 [16], 활동의 의미보다는 정서적인 의미로서 다분히 주관적인 개념이라 할 수 있겠다[17]. 본 연구에서는 이현지[18]가 개발한 질문지로 측정된 점수를 의미한다.

## 2. 연구 방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 대학병원 응급실에 근무하는 응급실 종사자를 대상으로 폭력 경험에 따른 반응, 소진 및 직무만족을 구조화된 설문지를 이용하여 파악한 서술적 상관관계 연구이다.

### 2. 연구 대상자 및 자료수집 방법

본 연구는 원광대학교병원의 기관 내 윤리 위원회에 심의 면제를 의뢰하여 면제를 받았다. 본 연구의 대상의 표본수로 G-Power 3.1을 이용하여 효과 크기 medium, 유의수준 0.05에서 검정력 0.80을 유지하기 위해 최소 98명이 산출되었다. 이에 연구의 목적을 이해하고 설문 참여에 동의한 전라북도 소재 2개 대학병원 응급실 종사자를 대상으로 2015년 7월부터 8월까지 2개월 자료수집을 실시하였다. 설문지는 180부가 배부되었고, 이중 177부가 회수되었으며, 성실히 응답하지 않은 10부를 제외한 167부를 자료 분석 대상으로 하였다.

### 3. 연구 도구

#### 1) 폭력 반응

폭력 행동에 대한 반응을 측정하기 위한 도구는 Lanza[13]가 개발한 Assault Respones Questionnaire (ARQ)를 김수연[12]이 수정·보완한 질문지를 사용하였다. 본 도구는 가해자로부터 신체적, 언어적 협박 및 폭력에 대한 정서적 반응 19문항, 신체적 반응 14문항, 사회적 반응 10문항으로 구성되어 있고 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘매우 그렇다’ 5점인 Likert 척도로 점수가 높을수록 폭력에 대한 반응이 더 부정적임을 의미한다. 김수연[12] 연구에서 Cronbach’s  $\alpha=.95$ 이었고 본 연구에서의 신뢰 계수는 Cronbach’s  $\alpha=.97$ 이었으며 하위 영역별로는 정서적 반응 Cronbach’s  $\alpha=.93$ , 신체적 반응 Cronbach’s  $\alpha=.93$ , 사회적 반응 Cronbach’s  $\alpha=.97$ 이었다.

#### 2) 소진

소진을 측정하기 위해 Maslach & Jackson[14]이 개발한 (Maslach Burnout Inventory)을 장은숙[19]이 번역하고 정혜연[15]이 수정·보완한 도구를 사용하였다. MBI는 총 22문항으로 구성되어 있으며, 하위 영역은 정서적 탈진(8문항), 비인격화(3문항), 대인관계(3문항), 개인적 성취(8문항)로 되어있다. MBI는 5점 Likert 척도로 ‘매우 그렇다’는 5점, ‘대체로 그렇지 않다’는 4점, ‘보통이다’는 3점, ‘대체로 그렇다’는 2점, ‘전혀 그렇지 않다’는 1점으로 처리하였다. 긍정 문항은 역산하였으며 점수가 높을수록 소진 정도가 높음을 의미한다. 연구 도구의 신뢰도는 정혜연[15]의 연구에서 Cronbach’s  $\alpha=.91$ 이었으며 본 연구에서는 Cronbach’s  $\alpha=.88$ 로 확인되었다.

#### 3) 직무만족

직무만족이란 자신의 직무 또는 직무경험의 평가에 따른 긍정적인 정서 상태를 의미한다[16]. 본 연구에서는 이현지[18]가 개발한 직무 만족도 도구를 사용하여 측정하였다. 총 10문항으로 ‘매우 그렇다’가 5점, ‘전혀 그렇지 않다’가 1점으로 5점 Likert 척도를 기준으로 하였다. 연구 도구의 신뢰도는 이현지[18]의 연구에서 Cronbach’s  $\alpha=.86$ 이었으며 본 연구에서는 Cronbach’s  $\alpha=.87$ 로 확인되었다.

### 4. 자료 분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 21.0 통계 프로그램을 이용하여 다음과 같은 분석을 하였다.

대상자의 일반적 특성은 실수, 백분율, 평균, 표준편차로 산출하였고, 응급실 폭력 경험은 실수, 백분율로 산출하였다. 응급실 폭력 경험 대상자의 폭력 경험 실태는 실수, 백분율로 산출하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 폭력 경험은  $\chi^2$  test, Fisher’s exact test로 분석하였고, 대상자의 응급실 폭력 경험에 따른 폭력 반응, 소진 및 직무만족과 차이는 t-test로 분석하였다. 응급실 폭력 경험 대상자의 폭력 반응, 소진 및 직무 만족과의 상관관계는 Pearson’s correlation coefficients로 분석하였다. 응급실 폭력 경험 대상자의 직무만족 영향요인은 Multiple Regression으로 분석하였다.

### 5. 연구의 제한점

본 연구는 전라북도 소재 2개 종합병원 응급실 종사자 167명을 대상으로 실시하였으므로 본 연구의 결과를 국내 전체 응급실 종사자로 일반화하여 적용하는 데 무리가 있다. 또한 본 연구는 폭력 실태를 직접 관찰하여 수집한 자료가 아니라 대상자의 기억에 의존한 자료이므로 실제 폭력 실태와 다소 차이가 있을 수 있다.

## 3. 연구 결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

본 연구에서 대상자의 일반적 특성은 <Table 1> 과 같다. 일반적 특성은 연령, 성별, 결혼 상태, 종교, 교육 정도, 고용형태, 직종, 월수입, 병원 근무경력, 응급실 근무경력을 조사하였으며, 응급실에서의 폭력 경험을 조사하였다.

연령은 평균  $33.92 \pm 10.30$ 세로 20대가 81명(48.5%)으로 가장 많았고, 40대 이상 38명(28.7%), 30대 38명(22.8%) 순이었다. 성별은 남성이 90명(53.9%)이었으며, 결혼 상태는 미혼 92명(55.1%)을 차지하였다. 교육정도는 대학교 졸업 82명(49.1%), 전문대 졸업 59명(35.3%), 고졸 18명(10.8%), 대학원 졸업 이상 8명(4.8%) 순이었다. 종교는 종교 없음이 48명(47.9%)이었고, 원불교 35명(21.0%), 기독교 30명(18.0%), 천주교 17명(10.2%), 불교 5(3.0%) 순이었다. 고용형태는 정규직 94명(56.3%),

비정규직 68명(40.7%), 기타 5명(3.0%) 순이었고, 직종으로는 간호사 53명(31.7%), 의사 48명(28.7%), 병원 행정직 12명(7.2%), 의료기사 11명(6.6%), 응급구조사 10명(6.0%), 간호조무사 5명(3.0%), 기타 28명(16.8%)이었다. 월수입은 200~300만 원 미만이 85명(50.9%), 300만 원 이상 42명(25.1%), 200만 원 미만 40명(24.0%)순이었다. 병원 근무경력은 평균 7.49±8.62년으로 5년 미만 94명(56.3%)로 가장 많았고, 5~10년 미만 21명(12.6%), 15년 이상 38명(22.8%), 10~15년 미만 14명(8.4%) 순이었다. 응급실 근무경력은 평균 3.50±4.06년으로 1년 미만 56명(33.5%)로 가장 많았고, 5년 이상 49명(29.3%), 1~3년 미만 41명(24.6%), 3~5년 미만 21명(12.6%) 순이었다.

**Table 1.** General characteristics (N=167)

characteristics		n (%)	M±SD
Age(yr)	20~29y	81(48.5)	33.92±10.30
	30~39y	38(22.8)	
	40≤y	48(28.7)	
Gender	Male	90(53.9)	
	Female	77(46.1)	
Marriage	Singled	92(55.1)	
	Married	74(44.3)	
	etc	1(0.6)	
Religion	Won Buddhism	35(21.0)	
	Christianity	30(18.0)	
	Catholic	17(10.2)	
	Buddhism	5(3.0)	
	No religion	80(47.9)	
Education	highschool graduation		
	3-yearcollege degree	18(10.8)	
	Above	59(35.3)	
	Baccalaureate	82(49.1)	
	Above masters degree	8(4.8)	
Employment Type	Full Time	94(56.3)	
	Temporary	68(40.7)	
	etc	5(3.0)	
Occupations	Doctor	48(28.7)	
	Nurse	53(31.7)	
	EMT	10(6.0)	
	Medical articles	11(6.6)	
	Nursing	5(3.0)	
	- assistant	12(7.2)	
	Administrative etc	28(16.8)	
Monthly income	<200*	40(24.0)	
	200~300*	85(50.9)	
	300* <	42(25.1)	
Length in workplace	<5y	94(56.3)	7.49±8.62
	5~10y	21(12.6)	
	10~15y	14(8.4)	
	15y <	38(22.8)	

Length in Emergency Room	<1y	56(33.5)	3.50±4.06
	1~3y	41(24.6)	
	3~5y	21(12.6)	
	5y <	49(29.3)	
*Ten thousand won			

## 2. 대상자의 응급실 폭력 경험 및 응급실 폭력 경험 대상자의 폭력 경험 실태

대상자의 응급실 폭력 경험 및 응급실 폭력 경험 대상자의 폭력 경험 실태는 <Table 2>, <Table 3>과 같다.

대상자의 응급실 폭력 경험에서 대상자가 폭력에 노출 경험이 있는 경우가 141명(84.4%)로 다수를 차지하였다.

응급실 폭력 경험 대상자의 폭력 경험 실태를 살펴보면, 폭력 노출에서 주중 82명(58.2%), 주말 82명(58.2%)로 연휴 47명(33.3%)보다 많았다. 폭력 노출 시간은 Night 근무인 경우가 110명(78.0%)로 월등히 높았고, Evening 근무 48명(34.0%), Day 근무 29명(20.6%) 순이었다. 주 1회 이상 언어폭력 경험으로는 ‘반말을 한다’ 131명(92.9%)로 대부분이었고, ‘소리를 지른다’ 127명(90.1%), ‘욕을 한다’ 123명(89.4%), ‘협박을 한다’ 96명(68.1%), 기타 12명(8.5%) 순이었다. 언어폭력의 가해자는 환자, 보호자 가 모두 112명(79.4%)로 가장 많았고, 의료인 21명(14.9%)이었다. 월 1회 이상 신체 위협 경험에서는 ‘협상곳은 표정을 짓는다’ 131명(92.9%)로 대부분을 차지하였고, ‘화를 내며 응급실을 돌아다닌다’ 108명(76.6%), ‘병원 물건을 발로 찬다’ 92명(65.2%), ‘나를 때리는 자세를 취한다’ 91명(64.5%), ‘물건을 던지려는 자세를 취한다’ 86명(61.0%), 기타 6명(4.3%) 순이었다. 신체 위협 가해자로는 보호자 116명(92.3%), 환자 102명(72.3%), 의료인 9명(6.4%) 순이었다. 년 1회 이상 신체폭력 경험으로는 ‘나를 떠민다’ 67명(47.5%), ‘나를 향해 물건을 던진다’ 46명(32.6%), ‘나를 때리거나 발로 찬다’ 39명(27.7%), ‘나를 핥는다’ 38명(27.05), ‘내 멱살을 잡는다’ 33명(23.4%), ‘나를 향해 침을 뱉는다’ 32명(22.7%), ‘나를 문다’ 20명(14.2%) 순이었다. 신체폭력 가해자로는 환자 78명(55.3%), 보호자 59명(41.8%), 의료인 3명(2.1%) 순이었다. 폭력 가해자의 상태로는 음주인 경우가 114명(80.9%), 정상인 경우 63명(44.7%), 정신질환자인 경우 28명(19.9%), 중증질환이 있는 경우 14명(9.9%), 약물중독자인 경우 9명(6.4%) 순이었다. 폭력의 원인 중 응급실 시스템 요인으로 ‘병원 환경이나 건물 구조, 시스템 문제’ 50명(35.5%), ‘의료인이나 타

종사자의 비협조' 49명(34.8%), '과중한 업무로 인한 피로와 스트레스' 40명(28.4%), 기타 26명(18.4%), '전문 지식 및 기술의 부족' 12명(8.5%) 순이었고, 가해자 측 요인으로 '가해자 내원력(약물, 음주, 정신질환 등)' 102명(72.3%), '이유 없는 상대방의 일방적 행동' 61명(43.3%), '응급실 빈번 이용자' 58명(41.1%), 기타 8명(5.7%) 순이었다. 보호자 측 요인으로 '대기시간이 가장 길다' 129명(91.5%), '설명 부족' 74명(52.5%), '의료인의 불친절' 53명(37.6%), '환경에 대한 불만' 8명(5.7%), 기타 1명(0.7%) 순이었다.

**Table 2.** Violence Episode (N=167)

variable	n (%)
Violence Episode	
YES	141(84.4)
NO	26(15.6)

**Table 3.** Violence Episode Conditions (N=141)

variables		n (%)
Exposed to violence time*	weekday	82(58.2)
	weekend	82(58.2)
	holidays	47(33.3)
Exposed to violence duty hours*	Day	29(20.6)
	Evening	48(34.0)
	Night	110(78.0)
Verbal violence* (≥1time/wk)	The curse	126(89.4)
	And the Low form	131(92.9)
	Yell	127(90.1)
	And intimidation etc	96(68.1) 12(8.5)
Verbal violence attacker*	Patient	112(79.4)
	guardian	112(79.4)
	Healthcare	21(14.9)
	Hospital Worker	1(0.7)
	etc	1(0.7)
Bodily harm* (≥1time/month)	Take a stance hitting me.	91(64.5)
	Deadlocks builds a dirty look.	131(92.9)
	It takes the throw stuff is posture..	86(61.0)
	Angry roam the emergency room..	108(76.6)
	Kicking things kicks to the hospital.	92(65.2)
	etc	6(4.3)
Bodily harm attacker*	Patient	102(72.3)
	guardian	116(82.3)
	Healthcare	9(6.4)
	Hospital Worker	1(0.7)
	etc	1(0.7)
violence to the body* (≥1time/yr)	Throw things at me.	46(32.6)
	Take my collar.	33(23.4)
	Hit or kick me with feet.	39(27.7)
	Kwinda to me.	38(27.0)
	Push left me.	67(47.5)
	Bite me	20(14.2)

		The spit at me etc	32(22.7) 9(6.4)
violence attacker*	condition of violence attacker *	Patient	78(55.3)
		guardian	59(41.8)
cause of violence*	system	Healthcare	3(2.1)
		Normal	63(44.7)
		Drunken	114(80.9)
		Drug addicts	9(6.4)
		Psychosis	28(19.9)
	assailant	Those having severe disease etc	14(9.9) 3(2.1)
		Fatigue and stress due to heavy workload .	
		The lack of professional knowledge and skills.	40(28.4)
		The lack of professional knowledge and skills.	12(8.5)
		Hospital environment or building structure, the problem of the system. etc	49(34.8) 50(35.5) 26(18.4)
guardian	ER frequent user		
	My plateau force of perpetrators(drugs,alcohol, psychosis etc)	58(41.1) 102(72.3)	
	The other a history of violence	32(22.7)	
	Why can not the other side of unilateral action etc	61(43.3) 8(5.7)	
	Long latency	129(91.5)	
guardian	Medical unkind	53(37.6)	
	Insufficient description	74(52.5)	
	Complaints about the environment.	8(5.7)	
	etc	1(0.7)	

\* 중복응답

### 3. 대상자의 일반적 특성에 따른 폭력 경험

대상자의 일반적 특성에 따른 폭력 경험의 차이는 <표 4>와 같다. 대상자는 직종에 따라 폭력 경험의 유의한 차이가 있었는데, 의료진인 의사나 간호사가 타 직종에 비해 폭력 경험이 많았다( $\chi^2=14.965, p=.022$ )

### 4. 대상자의 응급실 폭력 경험에 따른 폭력 반응 소진 및 직무만족

대상자의 응급실 폭력 경험에 따른 폭력 반응, 소진 및 직무만족의 차이는 <표 5>와 같다.

대상자의 응급실 폭력 경험에 따른 전반적인 폭력 반응은 유의한 차이가 없었으나, 세부적으로 정서적 반응은 폭력을 경험한 경우가  $58.30 \pm 16.72$ 로 경험하지 않은 경우  $49.27 \pm 16.79$  보다 유의하게 높았다( $t=2.528, p=.012$ ). 그러나 대상자의 응급실 폭력 경험에 따른 소진 및 직무만족은 유의한 차이가 없었다.

### 5. 응급실 폭력 경험 대상자의 폭력 반응, 소진 및 직무만족과의 관계

응급실 폭력 경험 대상자의 폭력 반응, 소진 및 직무만족과의 관계는 <표 6> 과 같다.

응급실 폭력 경험 대상자의 폭력 반응과 소진은 ( $r=.616, p<.001$ ) 유의한 양의 상관관계를 나타내어 폭력 반응이 높을수록 소진이 높은 것으로 파악되었다, 폭력 반응 세부적으로 정서적 반응( $r=.474, p<.001$ ), 신체적 반응( $r=.612, p<.001$ ), 사회적 반응( $r=.582, p<.001$ )와의 관계 또한 유의한 양의 상관관계가 있었

는데, 특히 신체적 반응과의 관계가 높았다. 응급실 폭력 경험 대상자의 폭력 반응과 직무만족( $r=-.512, p<.001$ ) 사이는 유의한 음의 상관관계를 나타내었으며, 세부적으로 정서적 반응( $r=-.514, p<.001$ ), 신체적 반응( $r=-.460, p<.001$ ), 사회적 반응( $r=-.369, p<.001$ ) 모두에서 유의한 음의 상관관계를 보여, 폭력 반응이 높을수록 응급실 종사자의 직무만족이 낮아지는 것으로 나타났다. 응급실 폭력 경험 대상자의 소진과 직무만족( $r=-.568, p<.001$ )는 유의한 음의 상관관계를 나타내어 소진이 많을수록 직무만족이 낮아지는 것으로 파악되었다.

Table 4. Difference of Violence Episode (N=167)

characteristics	Violence Episode		$\chi^2$ /Fisher	p
	Yes(n=141)	No(n=26)		
Age(yr)	20~29y	68(48.2)	.226	.924
	30~39y	33(23.4)		
	40≤y	40(28.4)		
Gender	Male	79(56.0)	1.663	.208
	Female	62(44.0)		
Marriage	Singled	79(56.0)		.720
	Married	61(43.3)		
	etc	1(0.7)		
Religion	Won Buddhism	30(21.3)	2.549	.657
	Christianity	23(16.3)		
	Catholic	15(10.6)		
	Buddhism	5(3.5)		
	No religion	68(48.2)		
Education	highschool graduation		2.899	.412
	3-yearcollege degree	16(11.3)		
	Above	51(36.2)		
	Baccalaureate	66(46.8)		
	Above masters degree	8(5.7)		
Employment Type	Full Time	78(55.3)	.507	.863
	Temporary	59(41.8)		
	etc	4(2.8)		
Occupations	Doctor	43(30.5)	14.865	.022*
	Nurse	48(34.0)		
	EMT	9(6.4)		
	Medical articles	7(5.0)		
	Nursing assistant	3(2.1)		
	Administrative	7(5.0)		
	etc	24(17.0)		
Monthly income	<200*	33(23.4)	.171	.922
	200~300*	72(51.1)		
	300* <	36(25.5)		
Length in workplace	<5y	80(50.7)	1.503	.682
	5~10y	19(13.5)		
	10~15y	12(8.5)		
	15y<	30(21.3)		
Length in Emergency Room	<1y	43(30.5)	5.431	.140
	1~3y	37(26.2)		
	3~5y	20(14.2)		
	5y<	41(29.1)		
		8(30.8)		

\* p<.05

**Table 5.** Violence Response, Burnout and Job Satisfaction according to Violence Episode (N=167)

Variables	Total M±SD	Violence Episode		t	p	
		Yes(n=141) M±SD	No(n=26) M±SD			
Violence Response	Emotional	122.03±38.35	124.09±37.08	110.85±43.76	1.626	.106
	Physical	56.89±17.00	58.30±16.72	49.27±16.79	2.528	.012*
	social	38.71±13.51	39.13±12.93	36.42±16.42	.796	.432
Burn Out	26.43±12.15	25.15±12.03	25.15±12.93	.582	.561	
Job Satisfaction	65.32±13.04	65.61±12.86	63.73±14.20	.674	.501	
	26.47±5.67	26.42±5.82	26.73±4.87	-2.257	.797	

\* p < .05

**Table 6.** Violence Response, Burnout and Job Satisfaction according to Violence Episode (N=141)

Variables	Violence Response r(p)	Emotional r(p)	Physical r(p)	social r(p)	Burn Out r(p)	Job Satisfaction r(p)
Burn Out	.616*** (<.001)	.474*** (<.001)	.612*** (<.001)	.582*** (<.001)	1	
Job Satisfaction	-.512*** (<.001)	-.514*** (<.001)	-.460*** (<.001)	-.369*** (<.001)	-.568*** (<.001)	1

\* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

**Table 7.** Job Satisfaction Factors subjects experienced violence (N=141)

	$\beta$	t	p	Adjusted R <sup>2</sup>	F	p
(a constant)		21.420	<.001***	.404	23.036	<.001
emotional Violence Response	-.332	-3.542	.001**			
Physical Violence Response	-.045	-.321	.749			
social Violence Response	.927	.927	.356			
Burn out	-.447	-5.245	<.001***			

### 6. 응급실 폭력 경험 대상자의 직무만족 영향 요인

응급실 폭력 경험 대상자의 폭력 반응과 소진이 직무 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위해 **Multiple Regression**을 실시하였고 그 결과는 <표 7> 과 같다.

폭력 반응을 세부적으로 정서적 반응, 신체적 반응, 사회적 반응 및 소진을 독립 변수로 하여 회귀분석 과정을 검증한 결과 정서적 반응( $\beta = -.332, p = .001$ )과 소진( $\beta = -.447, p < .001$ )은 유의한 것으로 나타나 직무 만족도에 영향을 미치고 모형의 설명력을 나타내는 결정 계수는  $R^2 = .404$ 로 독립변수가 종속 변수를 40.4% 설명하고 있는 것으로 나타났다. 다중공 선성은 공차 한계가 0.1 보다 높게 나타나 독립 변수 간의 다중공 선성에는 문제가 없다.

### 4. 논 의

본 연구는 대학병원 응급실 종사자를 대상으로 폭력 경험에 따른 폭력 반응, 소진 및 직무만족을 파악하여 향후 응급실에서의 안전을 도모하고 폭력에 의한 소진을 감소시킴으로써 직무 만족도를 향상시키기 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

본 연구에서 응급실 종사자의 폭력 경험은 84.4%로 응급실 간호사를 대상으로 한 김수연[12] 97.1% 결과나 96.5%를 보고한 홍민정[5]의 결과보다 낮았다. 이는 본 연구의 대상자 환자를 직접적으로 돌보는 간호사, 의사 등의료진 뿐 아니라 의료진 이외의 다양한 직종을 포함하고 있기 때문으로 사료되고, 비교적 높은 편에 속하였다. 본 연구에서 폭력 경험 시 근무시간으로는 주로 야간 Night 근무에서 많이 발생하였는데, 이는 김진철 등[7]의 연구에서



71.1%가 야간 근무시간대에 발생한다는 결과와 유사하였다. 이에 야간 근무 시 폭력 예방을 위한 제도적 장치 마련이 시급하다. 본 연구에서 폭력의 가해자는 환자와 보호자에 의한 발생이 많았으며, 보호자의 경우 음주상태인 경우가 많았는데, 이는 김미영 등[7], Unal[4] 등과 연구 결과와 유사하다. 이에 응급실 내 보호자 숫자 제한이나, 상태를 관리하여 폭력을 예방하도록 하는 정책을 제안한다. 본 연구에서 언어폭력, 신체 위협, 신체폭력 중 언어폭력이 가장 빈번하게 발생하였는데, 이는 김수연 [12]의 연구와 비슷한 결과이며, 본 연구는 언어폭력은 ‘반말을 한다’, ‘소리를 지른다’, ‘욕을 한다’, ‘협박을 한다’ 순이었고, 정은하[20]의 연구결과와 일치하였다. 이와 같이 언어적 폭력이 상대적으로 많이 나타나는 것은 외국과 달리 우리나라는 개인이 총이나 칼 등의 무기 소지를 금지하고 있는 것으로 설명이 되고[21], 더불어 사회적으로나 법적으로나 언어적 폭력에 대해서 신체적 폭력에 비해 더 관대하고 제어하기 어렵기 때문에 빈번하게 발생하고 있는 것으로 여겨진다. 본 연구에서 폭력의 원인으로 응급실 시스템 요인은 ‘병원 환경이나 건물 구조, 시스템의 문제’, ‘과중한 업무로 인한 피로와 스트레스’를 꼽았고, 가해자 측 요인으로 ‘약물, 음주, 정신질환을 포함한 가해자의 내원력’을 가장 우선적으로 꼽았으며, 보호자 측 요인으로 ‘대기시간이 길다’, ‘설명 부족’을 가장 주요 요인으로 생각하였고, 그중 ‘대기시간이 길다’가 폭력 원인으로 가장 높은 빈도를 차지하였는데, 정은하[20]의 연구에서는 ‘약물, 음주, 정신질환을 포함한 가해자의 내원력’을 가장 높은 빈도를 차지하였다. 이에 응급실 폭력의 가해자로 보호자가 높은 빈도를 차지한다면 보호자의 응급실 내원에 대한 만족도를 높이는 전략 마련이 시급하다. 또한 본 연구에서 응급실 종사자 중 폭력 경험이 가장 많은 직종은 의사와 간호사인 의료진임이 확인되었으므로 이들을 위한 안전장치 및 보호적 대책 마련이 필요하다.

본 연구에서 폭력 반응으로 정서적 반응, 신체적 반응, 사회적 반응 순으로 나타났고, 특히 폭력 경험자가 정서적 반응에서 유의하게 높았는데, 이는 김수연[12]의 연구와 유사한 결과로써, 실제 폭력에의 노출 경험 시 정서의 문제가 다른 어느 것보다 크게 다루어져야 함을 시사한다.

본 연구에서 폭력 경험 대상자의 폭력 반응이 클수록 소진을 더 많이 시키고, 직무만족을 떨어뜨리며, 소진이 많이 될수록 직무만족이 떨어졌는데, 이는 정은하[20]와 최경진[22]의 결과와 비슷하였다. 또한 본 연구에서 직무만족에

영향을 미치는 요인으로 폭력 반응 중 정서적 반응과 소진 임이 밝혀졌는데, 직무만족이 소진의 영향요인이라고 한 최경진[20]의 결과와는 다소 차이가 있다. 직무수행 중 발생하는 잦은 스트레스는 응급실 종사자에게 소진을 경험하게 하며 응급실에서의 높은 폭력의 노출 빈도는 스트레스 일 수 있고 소진을 야기한다. 직무만족은 개인이 가지는 욕구나 가치에 따라 느끼는 만족의 정도로 활동의 의미보다는 정서적 의미로 다분히 주관적인 개념이다[23]. 신유근 [24]은 직무생활에 긍정적인 감정이 조직의 운영과 직무만족에 영향을 준다고 하였는데, 폭력 반응에서 부정적인 정서적 반응은 직무만족에 부정적인 영향을 미치며, 폭력으로 유발된 잦은 스트레스는 응급실 종사자를 소진시켜 직무만족을 떨어뜨릴 수 있다. 이에 폭력에의 노출 빈도가 높은 응급실에서 폭력 예방을 위한 프로그램과 함께 폭력에의 노출 후 정서적 지지 및 스트레스나 소진 관리를 위한 전략이 필요하다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 대학병원 응급실 종사자를 대상으로 폭력 경험에 따른 폭력 반응, 소진 및 직무만족도를 파악하여 직무만족을 높이기 위한 기초자료를 마련하기 위해 시행되었다. 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 대상자의 일반적 특성으로 평균연령은 33.92±10.30세이었고, 20대가 48.5%로 가장 많았으며, 미혼인 경우 55.1%를 차지하였다. 종교는 종교 없음이 47.9%이었고, 교육정도는 대학교 졸업인 경우가 49.1%로 가장 많았다. 정규직이 56.3%를 차지하였고, 직종으로는 간호사가 31.7%, 의사 28.7%로 의료진이 많았으며, 병원 근무경력 평균은 7.49±8.62년, 5년 미만인 경우가 56.3%이었고, 응급실 근무경력 평균은 3.50±4.06년, 1년 미만인 경우가 33.5%로 가장 많았다.

둘째, 대상자의 응급실에서 폭력에의 노출 경험은 84.4%로 높은 편이었고, 이중 의료진의 폭력 경험이 가장 높았다.

셋째, 응급실 폭력을 경험한 대상자 중 폭력 실태 확인 결과 폭력 노출 시기는 연휴에 비해 주 중이나 주말이 58.2%로 많았고, 폭력 노출 시간으로는 78.0%가 야간근무에서 발생하였다. 언어폭력은 ‘반말을 한다’, ‘소리를 지른다’ 순이었고, 가해자는 주로 환자와 보호자였으며, 신체 위협으로는 ‘협상곳은 표정을 짓는다’, ‘화를 내며 응급실을 돌아

다닌다'가 가장 많았고, 가해자는 보호자, 환자 순이었으며, 신체폭력으로는 '나를 떠민다', '나를 향해 물건을 던진다' 순으로 많았고, 가해자는 환자, 보호자 순이었다. 폭력 가해자의 상태는 음주를 한 경우가 80.9%이었고, 정상인의 경우도 44.7%나 되었다. 폭력의 원인으로 응급실 시스템 요인은 '병원 환경이나 건물 구조, 시스템의 문제', '과중한 업무로 인한 피로와 스트레스'를 꼽았고, 가해자측 요인으로 '약물, 음주, 정신질환을 포함한 가해자의 내원력'을 가장 우선적으로 꼽았으며, 보호자측 요인으로 '대기시간이 길다', '설명 부족'을 가장 주요 요인으로 생각하였고, 그중 '대기시간이 길다'가 폭력 원인으로 가장 높은 빈도를 차지하였다.

넷째, 대상자의 폭력 경험에 따른 폭력 반응은 정서적 반응에서 폭력을 경험한 경우가 경험하지 않은 대상자보다 유의하게 높다( $t=2.528, p=.012$ ).

다섯째, 대상자의 폭력 반응, 소진, 직무만족과의 상관관계에서 폭력 반응이 높을수록 소진이 높았고( $r=.616, p<.001$ ), 직무만족도는 떨어졌으며( $r=-.512, p<.001$ ), 소진이 높을수록 직무만족이 떨어졌다( $r=-.568, p<.001$ ).

여섯째, 대상자의 직무만족에 가장 크게 영향을 주는 요인은 폭력 반응 중 정서적 반응과 소진이었고,  $R^2$  값은 404( $F=23.036, p<.001$ )로 40.4% 설명력을 확인하였다.

이상과 같이 본 연구에서 응급실 종사자의 폭력 경험이 많은 편이었고, 폭력은 주 중, 주말을 가리지 않고 발생하였으며 폭력 발생 시간은 야간이 많았다. 폭력의 종류는 언어 폭력, 신체 위협, 신체폭력 모두 높게 발생하였고, 가해자는 주로 환자와 보호자였고, 가해자의 상태는 음주인 경우가 가장 많았다. 폭력의 원인은 응급실 시스템 요인으로 '병원 환경, 건물 구조 등 응급실 시스템의 문제'를 가해자측 요인으로 '가해자의 상태'를, 보호자측 요인으로 '대기시간의 길다'의 문제를 꼽았다. 응급실 종사자의 폭력 경험에 따라 정서적 반응에 유의한 차이가 있었다. 폭력 반응이 높을수록 소진이 높았고, 직무만족은 떨어졌으며, 소진이 높을수록 직무만족이 떨어졌다. 응급실 종사자는 직무만족의 가장 큰 영향요인은 폭력에 대한 정서적 반응과 소진으로 파악되었다.

따라서 본 연구를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 응급실 종사자의 폭력 노출이 많았고 그에 따른 폭력 반응으로 정서적 반응이 의미 있게 나타났으므로, 이를 감소시키기 위해 안전한 근무환경을 위한 조직 차원의 업무환경개선 노력으로 폭력 예방관리 프로그램 개발과 운영

이 요구된다.

둘째, 응급실 종사자의 폭력 반응 중 직무만족에 영향을 주는 요인이 정서적 반응이므로 폭력에 노출되었을 때 종사자에 대한 개인 및 조직 차원에서의 정서적 배려와 지지 노력이 필요하다.

셋째, 본 연구는 연구 대상을 일개 지역의 대학병원 응급실 종사자를 대상으로 실시하였으므로, 표본 수를 확대하고, 대상자의 일반적 특성에 따른 폭력 실태에 대해 파악하는 반복적 후속 연구가 필요하다.

## References

- [1] I. S. Yoo, "Countermeasures of violence against medical staff", *J Korean Med Association*, 57(2), pp. 88-92, 2014. DOI: <https://doi.org/10.5124/jkma.2014.57.2.88>
- [2] H. K. Noh, "A Study on the Violence experience, Emotional response and Job satisfaction of Emergency Department Nurse", Unpublished master's thesis, Kong Ju National University of Korea, 2006.
- [3] J. K. Park, "Realities of Violence in Emergency Centers and Management", Unpublished master's thesis, Chungnam National University of Korea, 2004.
- [4] Unal, A., "Violence toward health care worker in emergency departments in west Turkey", *Journal of Emergency Medicine*, 28(3), pp. 361-365, 2005. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jemermed.2004.11.018>
- [5] M. J. Hong, "A Study on Nurses Experiences of Violence", Unpublished master's thesis, Eulji University of Korea, 2009.
- [6] T. S. Kim, J. I. Kim "Violence Episodes and Turnover Among Clinical Nurses", *Korean Academy of Nursing Administration*, 10(4), pp. 427-436, 2004.
- [7] Jin Cheol Kim, M. D., Young Man Seol, M. D., Hwa Sik Song, M.D., "Survey of Emergency Department Violence", *J Korean Soc Emerg Med*, 14(3), pp. 309-313, 2003.
- [8] Hesketh, K. L., Duncan, S. M., Estabrooks, C. A. "Workplace violence in Alverta and British Columbia hospital", *Health Policy*, 63(3), pp. 311-321, 2003. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0168-8510\(02\)00142-2](https://doi.org/10.1016/S0168-8510(02)00142-2)
- [9] National Institute of Korean Language <http://stdweb2.korean.go.kr/search/Listdic.jsp>.
- [10] Nolan, P., Dallender, J., Soares, J., Thomasen, S. Armetz, B. "Violence in mental health care: the experiences of mental health nurses and psychiatrists." *Journal of Advanced Nursing*, 30(4), pp. 934-941, 1999. DOI: <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.1999.01163.x>
- [11] J. S. Yun, "A Study of Job Satisfaction and Violence Experience by ED Nurs", Unpublished master's thesis, Ulsan University of Korea, 2004.
- [12] S. Y. Kim, "Violence episodes and responses of emergency room nurses by patients and their guardians", Unpublished master's thesis, Eulji University of Korea, 2007.

- [13] Lanza, M. L. Assault Response Questionnaire. *Issues in Mental Health Nursing*, 9, pp. 17-29, 1976.  
DOI: <https://doi.org/10.3109/01612848809140907>
- [14] Maslach, C., Jackson, S. E., Leither, M. P. *Maslach Burnout Inventory Manual(3rd ed)*. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, 1996.
- [15] H. Y. Jung. "A Study on Relationship among Violence Experience, Coping and Burnout of Emergency Department Nurses", Unpublished master's thesis, Inje University of Korea, 2007.
- [16] Locke, A. The nature and cause of job satisfaction, IM M. D. Dunette(ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. pp. 1297-1349. Chicago: Rand McNally, 1976.
- [17] J. H. Choi, "Related Factors the Job Satisfaction, Burnout and Turnover Intention of Male Nurses", Unpublished master's thesis, Dong-A University of Korea, 2012.
- [18] H. J. Lee. "The Effect of the Emergency medical workers of self-control and self-efficiency on job satisfaction", Unpublished master's thesis, Kangwon National University of Korea, 2013.
- [19] E. S. Chang, "Exhaustion of mental health professionals and research on the work environment", Unpublished master's thesis, Soongsil University of Korea, 1995.
- [20] E. H. Jung. "Psychosocial Stress and Burnout related to Violence in Emergency Room Nurses", Unpublished master's thesis, Chonnam National University of Korea, 2013.
- [21] W. J. Choi. "Violence in the emergency department", Unpublished master's thesis, Chosun University of Korea, 2004.
- [22] K. J. Choi, "The Factors that Affect Burnout of Nurses", Unpublished master's thesis, Kyung Hee University of Korea, 2006.
- [23] J. H. Choi, "Related Factors the Job Satisfaction, Burnout and Turnover Intention of Male Nurses", Unpublished master's thesis, Dong-A University of Korea, 2012.
- [24] Y. K. Shin, "Corporate crisis management Academy of Management", 2009.

---

**강 지 숙(Ji-Sook Kang)**

[중신회원]



- 2002년 8월 : 이화여자대학교 간호학과 (간호학석사)
- 2008년 2월 : 이화여자대학교 간호학과(간호학박사)
- 2010년 3월 ~ 현재 : 원광대학교 간호학과 부교수

<관심분야>

노인간호, 간호교육, 보완대체간호

---

**김 미 연(Mi Yeon Kim)**

[정회원]



- 2006년 2월 : 한국방송통신대학교 간호학과(간호학석사)
- 2012년 2월 : 을지대학교 임상간호대학원 (간호학석사)
- 2002년 11월 ~ 현재 : 원광대학교 병원 재직

<관심분야>

응급 간호, 재난 관리

---

**황 용(Yong Hwang)**

[중신회원]



- 2009년 2월 : 원광대학교 의과대학원 의학과(의학사)
- 2010년 2월 : 대한응급의학회 전문의 취득(응급의학전문)
- 2010년 3월 ~ 2013년 8월 : 원광대학교 의과대학 임상 조교수
- 2013년 9월 ~ 현재 : 원광대학교 의과대학 교수

<관심분야>

의/생명 공학, 임상의학

---

**하 태 욱(Tae Uk Ha)**

[정회원]



- 2009년 2월 : 원광대학교 의과대학원 의학과(의학사)
- 2010년 2월 : 대한응급의학회 전문의 취득(응급의학전문)
- 2016년 5월 ~ 현재 : 원광대학교 의과대학 임상 조교수

<관심분야>

의/생명 공학, 임상의학