

119구급대원의 폭력경험과 소진 및 자아존중감 간의 관계

김지희¹, 엄동춘^{2*}, 김은애³

¹강원대학교 응급구조학과, ²대전대학교 응급구조학과, ³대전남부소방서

Correlation between Violence, Burn-out, and Self-esteem of 119 Rescue workers

Jee-hee Kim¹, Dong-choon Uhm^{2*} and Eun-ae Kim³

¹Department of Emergency Medical Technology, Kangwon National University

²Department of Emergency Medical Technician, Daejeon University

³Daejeon Nambu Fire Department

요 약 119구급대원이 구급현장 활동 시 폭력경험과 소진 및 자아존중감 간의 관계를 확인하여 폭력피해를 예방하기 위한 기초자료를 제공할 목적으로 본 연구를 시도하였다. 본 연구는 상관성 조사연구로 D시와 C도에 근무하는 416명의 119구급대원을 대상으로 2010년 3월 10일부터 3월 31일까지 설문지 배포 후 수거하였다. 수집된 자료는 SPSS Win 15.0 Program으로 분석하였다. 119구급대원들의 일반적인 특성에 따른 폭력경험은 통계적 유의성이 없었으나 소진과 자아존중감은 각각 연령과 결혼상태, 자격증, 월 소득, 경력, 그리고 직급에 따라 모두 통계적으로 유의한 차이가 나타났다($p<.05$). 또한, 폭력경험은 소진과 통계적으로 유의한 정적 상관관계를, 소진은 자아존중감과 통계적으로 유의한 부적 상관관계가 나타났다($p<.005$). 그러므로 119구급대원이 구급활동 중 폭력을 경험하지 않도록 국가적인 차원의 능동적인 예방대책이 필요하다.

Abstract The purpose of this study was to investigate on violence, burn-out, self-esteem of 119 rescue workers to prevent violence damage. This research design is correlation study. Data of 416 rescue workers were collected from March 10 to March 31, 2010. Data were analyzed using the SPSS Win 15.0 program. There was no a statistical significant between general characteristics of 119 rescue workers and violence. But there were statistical significant in age, marital status, certification, monthly income, work experience, position between general characteristics and burn-out, and self-esteem respectively($p<.05$). Violence was positively related to burn-out and burn-out was negatively associated with self-esteem($p<.005$). We need special precaution to prevent violence at the national level.

Key Words : Violence, Burn-out, Self-esteem, 119 rescue workers

1. 서론

1.1 연구의 필요성

경제가 발전하면서 산업재해, 교통사고 등으로 인한 손상이 증가하고, 시민의식의 향상으로 사회복지와 안전 및 건강에 대한 관심이 높아지면서 응급의료체계의 발전을 가져왔다. 우리나라 소방에서의 구급업무는 1982년 일부 소방서에서 119구급대를 배치하여 운영하면서 시작

되었으며, 1983년부터 소방법이 개정되면서 구급업무가 소방의 기본업무로 법제화되었다. 우리나라 119구급대원은 사고현장에서 병원까지 환자에게 직접적인 응급처치를 제공하면서 이송하는 전문성을 갖춘 현장 민원 접점 부서의 중요인력이다. 특히, 24시간 교대 근무를 하므로 다양한 응급상황에서 환자를 만나야 하는 직업 특성상 폭력 경험빈도가 높은 위험한 직군중의 하나에 포함[1, 2]되며, 응급구조사와 소방관의 폭행발생건수를 비교한

*교신저자 : 엄동춘 (dchuhm@dju.kr)

접수일 10년 10월 18일

수정일 10년 11월 16일

게재확정일 10년 11월 19일

결과에서도 환자와의 접촉이 많은 응급구조사가 소방관
에 비해 79.5% 폭력 발생률이 높았으며 93.2%가 현장 활
동 중 폭행을 당한 것으로 보고되고 있다[3]. 우리나라
119구급대원의 폭행피해를 살펴보면 2006년 38건, 2007
년 66건, 2008년 71건, 2009년 66건, 2010년 4월 말 현재
28건으로 해마다 증가하고 있으나 폭력 가해자에 대한
처벌은 미미한 편이며, 사회적인 관심도 부족한 상황이다
[4].

그러나 119구급대원의 폭력 경험은 신체적, 사회적,
감정적으로 부정적인 영향을 주어 심리적인 위축, 두려
움, 공포와 불안 그리고 수치심 등을 느끼게 하며, 전신에
긴장감이 나타나며 폭력과 관련된 꿈을 꾸며 사람들이
무섭게 느껴져 대인관계의 변화가 발생하는 등 직무만족
도와 의료서비스의 질적 저하를 초래할 수 있다[5, 6, 7].

특히, 119구급대를 이용하는 사람들은 생명을 위협하
는 긴급한 문제를 가지고 있거나 환자나 보호자가 해결
할 수 없는 문제를 가진 응급상황으로 감정이 격앙되어
있거나 술에 취한 대부분의 상태 등으로 이들을 응대하
는 119구급대원들이 24시간 폭력에 노출되어 있다고 볼
수 있다. 응급의료 시스템 요원들이 가장 스트레스로 생
각하는 것은 폭력적인 상황으로 119구급대원의 폭력경험
에 대한 부정적인 감정반응은 응급실 간호사보다도 높으
며[7], 119구급대원 2,522명을 대상으로 폭력노출 후 스
트레스 반응을 조사한 결과 53%가 10점 만점에 5점 이상
으로 중간 이상의 스트레스 반응을 보였으며, 정서적으로
는 우울감과 자신의 존재가치에 의문이 들고 무기력함
등을 느끼는 것으로 보고하였다[6]. 또한, 폭력 경험이 정
서적인 스트레스로 작용하여 자아존중감이 낮아지고 개
인의 성장과 발전에도 부정적인 영향을 준다고 하였다
[8]. 폭력 경험에 대한 이러한 정서적 반응은 스트레스의
마지막 단계라고 할 수 있는 소진 증상이다[9]. 이와 같이
119구급대원의 폭력경험은 스트레스 유발로 인한 소진과
자아존중감 장애가 발생하여 이직율이 증가할 수 있다.
자아존중감이란 개인 스스로를 얼마나 가치 있는 존재로
생각하느냐하는 개인적인 판단이며[10], 자아존중감 장애
가 발생하면 새로운 일이나 생활을 시도하지 못하고 주
저할 뿐 아니라 열등감을 느끼고 자기 부정적인 언어를
사용하고 수치심과 죄책감을 표현한다고 하였다[11]. 그
러나 자아존중감이 높을수록 전문직에 대한 자아개념이
확고하며 자신감을 가지고 효율적인 업무수행을 할 수
있다고 하였다[12]. 그러므로 본 연구의 목적은 응급상황
의 최전선에서 24시간 대민 업무를 담당하는 119구급대
원들이 현장에서의 폭력경험과 소진 및 자아존중감 간의
관계를 파악하여 안전한 환경에서 전문직업인이라는 자
신감을 가지고 업무의 효율성을 향상시키는데 필요한 기

초 자료를 제시하기 위함이다.

1.2 연구 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적인 특성에 따른 폭력경험의 유형을
분석한다.
- 대상자가 경험하는 폭력 유형별 빈도를 확인한다.
- 일반적인 특성에 따른 소진 및 자아존중감 정도를
분석한다.
- 폭력경험, 소진 및 자아존중감 간의 상관관계를 파
악한다.

2. 연구 방법

2.1 연구 설계

본 연구는 소방서에서 근무하는 119구급대원의 폭력
경험이 소진과 자아존중감 간에 미치는 영향을 확인하기
위한 상관성 조사연구이다.

2.2 연구 대상

본 연구는 대전과 충남지역 소재의 본서(직할)센터 소
속 구급대원 및 외곽센터 소속으로 현재 119구급대원으
로 업무를 수행하고 있는 416명을 대상으로 하였다.

2.3 자료 수집 방법 및 윤리적 고려

본 연구의 자료 수집은 2010년 3월 10일부터 3월 31일
까지였으며, 연구의 윤리적 고려를 위하여 설문지 조사를
시행하기 전에 D시의 대응구조 과 와 C도 방호구조 과에
본 연구의 목적을 설명한 후 허락을 받았다. 연구대상자
에게 자료를 수집하기 전에 본 연구의 목적을 설명하고
연구에 참여하기로 동의한 119구급대원에게서 연구 참여
동의서를 받았으며, 작성된 설문지는 각 소방서별(또는
본부에서 취합하여)로 우편이나 택배를 이용하여 수거하
였다.

2.4 연구 도구

2.4.1 폭력경험

폭력경험은 정혜연[13]이 응급실간호사를 대상으로
사용한 도구를 구급대원에게 맞게 수정 하여 사용하였다.
이 도구는 총 16문항으로 언어적 폭력 4문항, 신체적 위
협 5문항, 신체적 폭력 7문항 등 3개의 하부 영역으로 구
성되었다. 언어적 폭력과 신체적 위협은 각각 주 단위, 월

단위로 하여 ‘경험한 적 없다’를 0점, 1회 이내는 1점, 1~2회는 2점, 3~4회는 3점, 5회 이상은 4점을 주었다. 이때 ‘1회 이내’란 1년 동안의 폭력 경험을 주 또는 월로 나눈 것을 의미한다. 신체적 폭력은 1년 단위로 구분하였다. 1회 이내는 1점, 1~2회는 2점, 3~4회는 3점, 5회 이상은 4점으로 측정하였다. 점수가 높을수록 폭력의 경험과 빈도가 많은 것을 의미한다. 본 연구에서 도구의 전체적인 신뢰도 Cronbach's alpha=.93이었으며, 언어적 폭력과 신체적 위협 및 신체적 폭력 등 하부영역 각각의 신뢰도 Cronbach's alpha=.90, .88, .89이었다.

2.4.2 소진

소진은 Maslach과 Jackson의 도구를 장은숙[14]이 수정·보완하여 사용한 도구를 구급대원에게 맞게 수정하여 사용하였다. 이 도구는 정서적 탈진 9문항, 비인격화 5문항, 개인적 성취감 8문항 등 총 22문항 3개 하부 영역으로 구성되어 있으며, ‘전혀 그렇지 않다’가 1점, ‘매우 그렇다’를 5점으로 측정하였다. 정서적 탈진과 비인격화는 점수가 높을수록 소진의 정도가 높은 것을 의미하며, 개인적 성취감은 점수가 높을수록 소진의 정도가 낮은 것을 의미한다. 전체 점수가 높을수록 소진의 정도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 도구의 전체적인 신뢰도 Cronbach's alpha=.90이었으며, 정서적 탈진과 비인격화 및 개인적 성취감 등 하부영역 각각의 신뢰도 Cronbach's alpha=.95, .83, .88이었다.

2.4.3 자아존중감

자아존중감은 Rosenberg의 척도를 전병재[15]가 번역한 것으로 총 10문항으로 구성되었다. 이 도구는 ‘거의 그렇지 않다’가 1점, ‘항상 그렇다’가 4점으로 측정하였으며, 점수가 높을수록 자아존중감 정도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's alpha=.85이다.

2.5 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) WIN 15.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 연구대상자의 일반적 특성을 살펴보기 위해 빈도와 백분율을 산출하였다.
- 연구대상자의 일반적 특성에 따른 폭력경험, 소진 및 자아존중감은 t-test와 One-way ANOVA를 이용하여 분석하였다.
- 연구대상자의 폭력경험, 소진 및 자아존중감 간의

상관관계는 Pearson's Correlation Coefficient를 구하였다.

- 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha로 측정하였다.
- 통계적 유의수준은 $p < .05$ 로 하였다

2.6 연구의 제한점

본 연구는 일부 지역의 119구급대원을 대상으로 하였으므로 본 연구의 결과를 일반화하는데 제한점이 있다.

3. 연구 결과

3.1 대상자의 일반적인 특성에 따른 폭력유형별 분류

본 연구 대상자는 총 416명으로 연령별로는 31~40세가 53.4%로 가장 많았고, 41세 이상 29.3%, 30세 이하 17.3% 순으로 나타났다. 남성(77.9%)이 여성(22.1%)보다 많았으며, 기혼(72.4%)이 미혼(27.6%)보다 높은 분포를 보였다. 또한, 2급 응급구조사(56.0%)가 1급(44.0%)보다 많았다[표 1].

월 소득은 200~299만원(42.5%)이 가장 높은 분포를 보였으며, 대상자의 80.8%가 대졸 학력으로 나타났다. 대상자의 경력은 5년 이하(43.3%), 6~10년(31.0%), 11년 이상(25.7%)이었으며, 직급에서는 소방교(42.8%), 소방장(30.5%), 소방사(26.7%) 순으로 나타났다.

폭력경험을 언어적 폭력, 신체적 위협, 신체적 폭력 등으로 나누어 폭력유형의 빈도를 4점 척도로 환산한 결과 언어적 폭력이 평균 1.06점으로 신체적 위협(0.94점)과 신체적 폭력(0.54점)에 비해 높게 나타났다. 대상자의 일반적인 특성에 따른 폭력의 유형을 분석한 결과 언어적 폭력과 신체적 위협에서는 통계적 유의성이 나타나지 않았으나 신체적 폭력에서 연령($p < .05$)과 경력($p < .05$)에서 통계적 유의성이 있는 것으로 분석되었다.

3.2 폭력경험 유형별 빈도

대상자가 경험한 폭력의 유형별 빈도분석에서 최근 1주 동안 경험한 언어적 폭력 4가지 수준은 대상자의 65%~89%가 주 1회 이내로 언어적 폭력을 경험하였으며, 경험의 빈도를 주 1회 이내는 1점, 주 5회 이상은 4점으로 점수를 부여하여 평균과 표준편차를 구한 결과 ‘반말을 한다.’가 주당 1.39점으로 가장 높게 나타났다[표 2]. 신체적 위협 5가지 수준에서 대상자의 65%~91%는 1달에 1회 이내의 신체적 위협을 경험하였으며, 경험의 빈도를 월 1회 이내는 1점, 월 5회 이상은 4점의 점수를 부여하

[표 1] 일반적 특성에 따른 폭력의 유형별 분류

N(%), (N=416)

구 분		언어적폭력		신체적 위협		신체적 폭력	
		M±SD	t(F)	M±SD	t(F)	M±SD	t(F)
연령 (세)	≤30	72(17.3)	1.09±0.83	0.80±0.68	1.48	0.28±0.49	4.66*
	31~40	222(53.4)	1.06±0.80	0.99±0.80			
	≥41	122(29.3)	1.06±0.95	0.92±0.83			
성별	남	324(77.9)	1.10±0.80	0.95±0.80	0.59	0.56±0.79	1.34
	여	92(22.1)	1.05±0.87	0.89±0.74			
결혼 상태	미혼	115(27.6)	1.08±0.80	0.97±0.73	0.55	0.44±0.68	-1.77
	기혼	301(72.4)	1.06±0.87	0.92±0.81			
자격 증	1급	183(44.0)	1.09±0.80	0.99±0.78	1.14	0.48±0.69	-1.23
	2급	233(56.0)	1.04±0.89	0.90±0.79			
월 소득 (만원)	≤299	188(45.2)	1.10±0.84	0.92±0.75	0.07	0.52±0.83	0.11
	300~399	132(31.7)	0.97±0.83	0.93±0.85			
	400~499	55(13.2)	1.04±0.83	0.96±0.74			
	≥500	41(9.9)	1.22±0.99	0.97±0.87			
학력	고졸	73(17.5)	1.11±1.09	0.95±0.92	0.11	0.60±0.84	0.80
	≥대졸	343(82.5)	1.05±0.80	0.93±0.76			
경력 (년)	≤5	180(43.3)	1.03±0.78	0.86±0.74	1.62	0.43±0.69	3.25*
	6~10	129(31.0)	1.09±0.80	1.02±0.77			
	≥11	107(25.7)	1.09±1.01	0.97±0.88			
직급	소방사	111(26.7)	1.11±0.80	0.88±0.73	0.48	0.38±0.60	2.97
	소방교	178(42.8)	1.04±0.79	0.97±0.78			
	소방장	127(30.5)	1.06±0.97	0.93±0.85			
		416(100.0)	1.06±0.85	0.94±0.79		0.54±0.78	

*p<.05

[표 2] 폭력 유형별 빈도

N(%), N=416

구 분		<1회/주	1~2회/주	3~4회/주	≥5회/주	M±SD
언어적 폭력	욕을 한다.	335(80.5)	46(11.1)	18(4.3)	17(4.1)	1.04±0.96
	반말을 한다.	273(65.7)	84(20.2)	39(9.4)	20(4.8)	1.39±1.00
	소리를 지른다.	302(72.6)	74(17.8)	24(5.8)	16(3.8)	1.15±0.99
	협박을 한다.	372(89.5)	22(5.3)	10(2.4)	12(2.9)	0.67±0.91
구 분		<1회/월	1~2회/월	3~4회/월	≥5회/월	M±SD
신체적 위협	때리려는 자세를 취한다.	353(84.8)	38(9.1)	11(2.6)	14(3.4)	0.82±0.95
	협상곳은 표정을 짓는다.	308(74.0)	63(15.1)	24(5.8)	21(5.0)	1.19±1.02
	물건을 던지려는 자세를 취한다.	379(91.1)	26(6.3)	4(1.0)	7(1.7)	0.56±0.80
	화를 내면서 구급차 들것에 앉기를 거부하거나 나의 지시에 따르지 않고 주위를 돌아다닌다.	271(65.2)	86(20.7)	23(5.5)	36(8.7)	1.36±1.14
	구급차나 구급용 물품을 발로 찬다.	360(86.5)	37(8.9)	12(2.9)	7(1.7)	0.76±0.86
구 분		<1회 /년	1~2회/년	3~4회/년	≥5회/년	M±SD
신체적 폭력	나에게 던진 물건에 맞는다.	376(90.4)	14(3.4)	6(1.4)	20(4.8)	0.45±0.99
	내 목살을 잡는다.	360(86.5)	20(4.8)	23(5.5)	13(3.1)	0.57±1.02
	나를 때리거나 발로 찬다.	362(87.0)	21(5.0)	16(3.8)	17(4.1)	0.55±1.04
	나를 활린다.	374(89.9)	22(5.3)	11(2.6)	9(2.2)	0.41±0.88
	나를 민다.	313(75.3)	36(8.7)	22(5.3)	45(10.8)	1.05±1.32
	나를 문다.	400(96.2)	7(1.7)	3(0.7)	6(1.4)	0.19±0.64
	나를 향해 침을 뱉는다.	363(87.2)	19(4.6)	14(3.4)	20(4.8)	0.54±1.06

[표 3] 일반적인 특성에 따른 폭력경험, 소진 및 자아존중감

N(%), (N=416)

구 분			소진		자아존중감	
			M±SD	t(F)	M±SD	t(F)
연령 (세)	≤30	72(17.3)	2.48±0.57	10.50***	3.16±0.48	11.48***
	31~40	222(53.4)	2.78±0.52		2.95±0.39	
	≥41	122(29.3)	2.82±0.53		2.86±0.43	
성별	남	324(77.9)	2.75±0.55	0.66	2.94±0.44	-1.82
	여	92(22.1)	2.71±0.53		3.03±0.40	
결혼 상태	미혼	115(27.6)	2.60±0.60	-3.09**	3.09±0.49	3.64***
	기혼	301(72.4)	2.80±0.51		2.91±0.39	
자격증	1급	183(44.0)	2.64±0.52	-3.55***	3.07±0.44	4.78***
	2급	233(56.0)	2.82±0.55		2.87±0.40	
월 소득 (만원)	≤299	188(45.2)	2.65±0.54	3.43*	3.02±0.44	4.51**
	300~399	132(31.7)	2.79±0.52		2.94±0.38	
	400~499	55(13.2)	2.86±0.55		2.79±0.44	
	≥500	41(9.9)	2.85±0.56		2.94±0.46	
학력	고졸	73(17.5)	2.79±0.54	0.88	2.88±0.42	-1.75
	≥대졸	343(82.5)	2.73±0.54		2.97±0.43	
경력 (년)	≤5	180(43.3)	2.61±0.54	9.94***	3.06±0.44	10.17***
	6~10	129(31.0)	2.82±0.51		2.91±0.40	
	≥11	107(25.7)	2.87±0.54		2.84±0.41	
직급	소방사	111(26.7)	2.49±0.55	17.11***	3.09±0.46	10.28***
	소방교	178(42.8)	2.84±0.52		2.95±0.40	
	소방장	127(30.5)	2.81±0.51		2.85±0.41	
			416(100.0)	2.74±0.54	2.96±0.43	

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

여 평균과 표준편차를 구한 결과 ‘화를 내면서 구급차 들것에 앉기를 거부하거나 나의 지시에 따르지 않고 주위를 돌아다닌다.’(1.36점/월), ‘협상국은 표정을 짓는다.’(1.19점/월), ‘환자나 보호자가 나를 때리려는 자세를 취한다.’(0.82점/월), ‘환자나 보호자가 구급차나 구급용 물품을 발로 찬다.’(0.76점/월) 순으로 나타났으며, ‘환자나 보호자가 나에게 물건을 던지려는 자세를 취한다.’(0.56점/월)가 가장 낮았다. 신체적 위협 7가지 수준에서 대상자의 75% ~ 96%가 년 1회 이내로 신체적 폭력을 경험하는 것으로 나타났으며, 경험의 빈도를 년 1회 이내는 1점, 년 5회 이상은 4점으로 점수를 부여하여 평균과 표준편차를 구한 결과 “나를 민다.”(1.05점/년)가 가장 많고 ‘나를 문다’(0.19점/년)가 로 가장 낮았다.

3.3 일반적인 특성에 따른 소진과 자아존중감

일반적 특성에 따른 소진과 자아존중감에서 소진은 연령(p<.001)과 결혼상태(p<.01), 자격증(p<.001), 월 소득(p<.05), 경력(p<.001) 및 직급(p<.001)에 따라 유의한 차이를 보였다. 자아존중감은 연령(p<.001)과 결혼상태(p<.01), 자격증(p<.001), 월 소득(p<.01), 경력(p<.001) 및

직급(p<.001)에 따라 유의한 차이를 보였다[표 3].

3.4 폭력경험, 소진 및 자아존중감 간의 상관관계

119구급대원들의 폭력경험과 소진 및 자아존중감 간의 상관관계에 대해 살펴본 결과 폭력 경험은 소진(r=.146, p<.005)과 통계적으로 유의한 정적 상관관계를 보였으며, 소진은 자아존중감(r=-.553, p<.001)과는 통계적으로 유의한 부적 상관관계가 나타났다[표 4].

[표 4] 폭력경험, 소진 및 자아존중감 간의 상관관계 (N=416)

구 분	폭력 경험	소진	자아존중감
폭력 경험	1.000		
소진	0.146** (0.003)	1.000	
자아존중감	-0.059 (0.231)	-0.553*** (0.000)	1.000

** p<.01, *** p<.001

4. 논의

1996년 세계보건기구는 폭력이 전 세계적인 문제로 공중보건의 최우선 순위가 되어야 함을 강조하였으며, 2002년 세계의 폭력에 관한 보고서를 통해 폭력에 대한 인식과 예방에 대한 세계 각국의 관심을 촉구하고 2004년 폭력과 보건에 대한 권고사항에 수행 가이드라인을 발표하였다. 2002년 미국국립직업안전건강연구소는 근무지에서나 근무 중 직접적인 사람들에 대한 폭력적인 행동(신체적 폭행 및 위협)인 폭력예방을 위한 포괄적인 예방프로그램이 필요하다고 강조하였으며 2004년 미국직업안전위생관리국에서는 의료종사자들의 폭력 피해예방 및 직장 내 유해인자 인식에 대한 가이드라인을 제시하였다. 우리나라에서도 구급대원 폭행 방지를 위한 구급대원 안전관리 표준작전절차(SOP, Standard Operating Procedures)를 제시하고 있으나 이것은 소극적인 차원에서의 예방대책이라고 할 수 있다. 그러므로 본 연구는 119구급대원들의 폭력경험이 소진과 자아존중감에 미치는 영향을 확인하여 119구급대원들이 업무활동 중 경험하게 되는 폭력피해 예방을 위한 기초자료를 제공할 목적으로 본 연구를 시도하였다.

본 연구 대상자는 C도와 D시에 근무하는 전체 구급대원 521명 중 416명을 대상으로 한 결과로 남성 대원이 전체의 77.9%인 것과 1급 응급구조사보다 2급 응급구조사의 비율이 높은 것은 2010년 6월 30일 기준의 구급대원 인력현황을 반영한 것으로서 1급에 비해 2급 응급구조사의 비율이 높은 것은 현장에서 응급처치를 수행할 수 있는 법적인 한계가 있다는 것을 의미하는 것으로 응급상황에서 질 높은 응급처치를 시행하여 환자와 보호자의 의료서비스 만족을 충족시키기에는 어려움이 있음을 암시하고 있다. 또한, 대상자의 일반적인 특성에 따른 폭력경험의 유형을 분석한 결과에서 신체적 위협이나 신체적 폭력보다 언어적 폭력의 경험이 더 많으며, 언어적 폭력 중 환자나 보호자로부터 반말을 듣는 경우가 많은 것으로 나타났다. 신체적 위협에서는 환자나 보호자가 119구급대원의 지시를 따르지 않고 험상궂은 표정을 짓는 경우가 많았으며, 119구급대원을 미는 것으로 신체적 폭력을 행사한 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 응급실 근무 의료인을 대상으로 폭력경험을 조사한 권미향[16], 김수연[17], 최용지[18], Julia[19], 김진철, 설영만, 송화식[20] 등의 연구결과와 같다. 연령과 경력이 많을수록 신체적인 폭력을 경험하는 것으로 분석된 것은 업무에 지친 근무자들이 자극적인 언행으로 인해 오히려 폭력의 정도를 증대시킨 경우도 있다고 보고[21]한 것과 일맥상통한다고 할 수 있다.

대상자의 일반적인 특성에 따른 소진과 자아존중감 정도에서 소진은 연령이 많을수록, 기혼, 2급 응급구조사인 경우, 가정의 월평균 소득이 400만 원 이상, 현장경력이 많을수록, 그리고 직급이 소방교인 경우 소진이 높은 것으로 나타났다. 이것은 소방대원을 대상으로 소진을 조사한 결과 통제성, 사회적 지지, 학력, 업무의 적성, 부서이동 희망, 출동횟수, 업무 부담감, 서류업무 부담감 및 건강상태에서 유의한 결과가 나타난 것과 차이가 있다[22, 23]. 이것은 연구 대상자가 본 연구에서는 119 구급대원만을 대상으로 하였으나 선행연구[22, 23]에서는 전체 소방공무원을 대상으로 하고 있어 측정 변수에 차이가 있기 때문에 나타난 결과라고 볼 수 있다. 그러나 응급구조사와 같이 응급상황에 노출되어 있는 응급실 간호사를 대상으로 폭력경험과 소진을 조사한 결과에서 학력, 근무경력, 성별, 임상경력(특히, 응급실 경력)이 소진과 통계적 유의성이 나타난 결과와 부분적으로 일치[13, 5]하지만 119구급대원을 대상으로 소진에 관한 연구가 활발히 이루어지지 않았기 때문에 정확한 비교분석이 어려운 실정이므로 추후 연구에서 일반적 특성에서 다루어지지 않은 변수들을 포함하는 것이 필요하다고 사료된다. 또한, 월 평균 소득이 높고 연령과 현장경력이 많음 에도 불구하고 소진이 높고 자아존중감이 낮은 것은 큰 문제점을 시사하고 있다고 할 수 있다. 신체적인 폭력의 경험도 연령과 현장경력이 많은 구급대원이 많은 것과도 관련이 있다고 할 수 있다. 이러한 결과는 연구 대상자 중 2급 응급구조사의 비율이 1급 응급구조사에 비해 많고, 구급대원들의 업무 특성 상 경력이 많다고 하여도 사무직으로 근무부서 전환과 같은 근무환경의 변화 보다는 계속적으로 구급현장에서 환자와 보호자를 상대하는 현장 업무를 담당하기 때문에 나타난 결과라고 사료된다.

폭력을 경험한 119구급대원은 다양한 형태로 이에 대응하며, 사건 후 겪는 감정도 분노나 모욕감 등[24]에서부터 의기소침, 공포와 불안 증가 등과 같은 감정적 부정적 반응과 긴장감 증가와 폭력과 관련된 꿈을 꾸는 등의 신체적 반응 및 낮선 사람이 무섭게 느껴지고 직장 동료와의 관계도 악화되는 등 사회적인 활동에도 장애가 나타난다[7]. 그러나 119구급대원과 같이 환자를 만나는 직업군은 대부분이 직업에 대한 사명감을 가지고 있기 때문에 일반 환경 내에서 발생한 폭력에 대한 반응과 다르게 전문직업인으로서 감수해야 하는 역할에 대한 회의나 환자를 대하는 자신의 능력 부족 등으로 원인을 돌리게 되어 자아존중감이나 직업만족도에 부정적인 영향을 끼칠 뿐 아니라 감정적, 신체적, 심리적인 탈진상태인 소진에 이르게 된다[24]. 이것은 본 연구에서 폭력경험과 소진 및 자아존중감 간의 상관관계와 폭력경험이 소진 및

자아존중감에 미치는 영향으로 폭력을 경험할수록 소진이 높고, 자아존중감이 낮게 나타난 것과 같다. 즉, 폭력에 대한 보호 및 관리가 없이는 최전선의 응급의료체계를 형성하는데 걸림돌이 되고 질적인 응급처치 수행에 커다란 방해 요소가 된다. 그러므로 폭력을 경험하기 전에 폭력을 당하지 않도록 예방하는 것이 중요하다.

대부분의 폭력은 어느 정도 긴장의 상승단계를 거친 후에 발생하기 때문에 위험을 미리 예측할 수 있다. 폭력을 예방하기 위해서는 폭력을 행사할 가능성이 있는 위험군을 인식하고 사전에 폭력을 행사할 수 있는 공격 행동을 사정하여 예방하는 것이 가장 중요하다. 폭력의 전구증상으로 격앙된 행동과 감정을 보이고 조급한 행동이나 불안한 모습 등이 나타난다[24]. 구급대원이 인지하고 있는 폭력의 원인으로 환자의 요인은 약물 또는 음주(알코올) 때문이고 구급대의 요인으로 응급의료인력 부족과 현장출동 및 이송 지연, 환자상태 및 응급처치에 대한 설명 부족 등에 의해 발생한다[7]고 보고하였다. 우리나라 구급대원 안전관리 표준작전절차(SOP, Standard Operating Procedures)에서 구급현장 활동 간에 폭행을 방지하기 위하여 구급대원이 취해야 할 행동규정도 환자나 보호자의 감정적, 신체적 상황에 따른 응대 시 행동요령으로 구성되어 있다. 그러나 폭력사건은 예상치 못한 상황에서 우발적으로 발생하는 경우가 많으므로 국가적인 차원에서 폭력예방과 대처방법에 대한 적극적인 교육 프로그램을 개발하여 일회성 교육이 아닌 법제화된 정규적인 교육이 필요하다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 119구급대원을 대상으로 폭력경험이 소진과 자아존중감에 미치는 영향을 분석한 결과 소진과 자아존중감은 일반적인 특성 중 연령, 결혼상태, 자격증, 월소득, 경력, 그리고 직급과 통계적 유의성이 나타났으며, 폭력 유형 중 신체폭력 경험이 많을수록 소진이 높고 자아존중감은 낮아지는 것으로 분석되었다. 이 결과를 토대로 추후에는 경력만족과 경력전망에 대한 변수를 추가하여 폭력경험과 소진 및 직무만족도 간의 관계를 파악해 볼 것과 폭력예방 프로그램 중재 후 직무스트레스, 직무만족도 및 소진을 분석하는 것을 제언한다.

참고문헌

- [1] Balci Y.G., Ayranci U., "Physical violence against women: Evaluation of women assaulted by spouses", *Journal of Clinical Forensic Medicine*, Vol. 12, No. 5, pp. 258-263, 2005.
- [2] Grange, J. T., Corbett, S. W., "Violence against emergency medical services personnel. Prehospital Emergency Care", Vol. 6, No. 2, pp. 186-190, 2002.
- [3] Mechem C. C., Dickinson E. T., Shofer F., Jaslow D., "Injuries from assaults on paramedics and firefighters in an urban emergency medical services system", *Prehospital Emergency Care*, Vol. 6, No. 4, pp.396-401, 2002.
- [4] 소방방재청, "2009년도 구조구급활동 실적 통계", 2009.
- [5] 성미혜, "응급실 간호사의 폭력경험, 소진 및 직무만족도간의 관련성", *임상간호연구*, 제 14권 제 2호, pp 83-92, 2008.
- [6] 최은숙, 김희정, 조원민, 강대훈, '119 구급대원이 경험하는 폭력에 대한 실태조사', *한국응급구조학회논문지*, 제13권, 제 3호, PP91-106, 2009.
- [7] 신상열, "환자 및 보호자로부터 구급대원이 경험한 병원 전 응급의료현장 폭력실태", *한국산학기술학회논문지*, 제10권, 제12호, pp. 3870-3878, 2009.
- [8] 황선숙, "임상간호사가 경험하는 폭력과 자아존중감의 상관성연구", *강원대학교 석사학위논문*, 2008.
- [9] Maslach, C., .Zimbardo, P. G., "Burn out the cost of caring". Englewood Cliffs: Prentice Hall, Inc, 1982.
- [10] Coopersmith, S., "The antecedent of self-esteem". San Francisco: W. H. Freeman & Co. 1967.
- [11] Rawlins, R. P., Beck, C. K., "Mental health psychiatric nursing(3rd.)" St. Louice: Mosby Co., 1993.
- [12] 송경애와 노춘희, "임상간호사의 자아존중감과 전문직 자아개면에 관한연구", *기본간호학회지*, 제4권, 제 1호, pp61-71, 1996.
- [13] 정혜연, "응급실 간호사가 경험한 폭력, 대응 및 소진에 관한 연구", *인제대학교 석사학위논문*, 2008.
- [14] 장은숙, "정신의료사회사업가의 소진(burnout)과 업무 환경에 관한 연구", *숭실대학교석사학위논문*, 1995.
- [15] 전병재, "Self-esteem: A test of its measurability", *연세논총*, 11호, 107-129, 1974
- [16] 권미향, "응급실의 폭력과 간호사의 반응에 관한 연구", *한양대학교 임상간호정보대학원 석사학위논문*, 2010.
- [17] 김수연, "응급실 간호사가 경험한 환자 및 보호자에 의한 폭력과 폭력 반응", *울지의과대학교 임상간호대학원 석사학위논문*, 2007.
- [18] 최용지, "응급실내에서 발생한 폭력의 실태", *조선대*

[1] Balci Y.G., Ayranci U., "Physical violence against

학교 대학원 석사학위논문, 2004.

- [19] Julia C., Wendy C., Debra C., "Violence towards emergency department nurses by patients", Accident and Emergency Nursing, Vol 12, pp. 67-73, 2004.
- [20] 김진철, 설영만, 송화식, "응급실 폭력에 관한 연구", 대한응급의학회지, 제 14권 제 3호, pp 309-313, 2003.
- [21] 최웅지, 조수형, 조남수, 김광석, "응급실 폭력의 실태와 폭력 예방교육의 효과", 대한응급의학회지, 제 16, 제2호, pp221-228, 2005.
- [22] 최은숙, "소방대원의 출동충격스트레스와 소진에 관한 구조모형", 한국응급구조학논문지, 제5권 제5호, pp147-164, 2001.
- [23] 이인수, 최은숙, "소방대원의 소진(Burnout)에 관한 연구", 한국응급구조학논문지, 제4권 제4호, pp47-55, 2000.
- [24] 손민, "응급실 간호사가 경험한 환자 및 보호자의 폭력에 대한 현상학적 연구", 한양대학교석사학위논문, 1997.

김 지 희(Jee-hee Kim)

[정회원]



- 1993년 2월 : 고려대학교 대학원 의학박사
- 1992년 ~ 2006년 : 질병관리본부 보건연구관
- 2006년 3월 ~ 현재 : 강원대학교 응급구조학과 교수

<관심 분야>
응급구조, 감염학

엄 동 춘(Dong-choon Uhm)

[정회원]



- 1987년 2월 : 서울대학교 의과대학원 간호학과(석사)
- 2003년 8월 : 서울대학교 간호대학원 간호학(박사)
- 1982년 1월 ~ 1996년 8월 : 서울대학교 병원 간호사
- 1996년 9월 ~ 2008년 2월 : 대전보건대학 간호과 교수
- 2008년 3월 ~ 현재 : 대전대학교 응급구조학과 교수

<관심 분야>
병원 전 단계 응급처치, 응급간호, 대체요법 등

김 은 애(Eun-ae Kim)

[정회원]



- 2008년 2월 : 공주대학교 일반대학원(석사)
- 1991년 12월 ~ 1996년 3월 : 삼성전기(주) 보건관 리자
- 1996년 9월 ~ 현재 : 대전광역시 소방본부

<관심 분야>
병원전 응급의료체계체계내의 응급의료종사자 역할중대 방안, 응급의료종사자 산업안전보건 발전방향, 병원전 응급의료체계(ems) 발전방안 등