

응급실 간호사의 대인관계 스트레스가 소진 및 직무만족도에 미치는 영향: 회복탄력성의 매개효과

권소영¹ · 손민서² · 강인순³

부산대학교병원 간호부 간호사¹, 부산대학교 간호학과 강사², 부산대학교 간호학과 교수³

Effect of Interpersonal Stress of Emergency Room Nurses on Burnout and Job Satisfaction: Mediating Effect of Resilience

Kwon, So-Young¹ · Son, Min-Seo² · Kang, In-Soon³

¹Nurse, Department of Nursing, Pusan National University Hospital, Busan

²Instructor, College of Nursing, Pusan National University, Yangsan

³Professor, College of Nursing, Pusan National University, Yangsan, Korea

Purpose: The study aimed to determine the mediating effect of resilience in the association perception of interpersonal stress, burnout, and job satisfaction among emergency room nurses. **Methods:** Data were collected from June 15 to July 31, 2018. The study was conducted on 187 emergency room nurses with more than six months of medical care experience and were included in the selection criteria in 10 hospitals in Busan, Yangsan, and Changwon. Four instruments were used: Job stress, Copenhagen Burnout Inventory (CBI), Job satisfaction, and Connor Davidson-Resilience Scale (CD-RISC). Data were analyzed with descriptive statistics, independent t-test, one-way ANOVA, Pearson's Correlation, Sobel test, and multiple regression analysis using the IBM SPSS Statistics 21.0 program. **Results:** It was found that resilience had significant differences according to marital status ($t=-2.97, p=.003$), religion ($t=2.15, p=.033$), education level ($t=-3.79, p<.001$), and monthly income ($F=5.13, p=.007$). The analysis of the mediating effect of resilience between emergency room nurses' interpersonal stress and burnout showed that resilience had a significant partial mediating effect ($Z=2.03, p=.043$). The analysis of the mediating effect of resilience between emergency room nurses' interpersonal stress and job satisfaction showed that resilience had a significant partial mediating effect ($Z=-2.47, p=.014$). **Conclusion:** This study proposes developing a program to reduce and manage the interpersonal stress of emergency room nurses by improving resilience by confirming the mediating effect of resilience in the relationship between interpersonal stress and exhaustion and job satisfaction for emergency room nurses.

Key Words: Emergency nursing; Interpersonal relations; Burnout; Job satisfaction; Resilience

주요어: 응급실 간호, 대인관계, 소진, 직무만족도, 회복탄력성

Corresponding author: Son, Min-Seo

College of Nursing, Pusan National University, 49 Busandaehak-ro, Mulgeum-eup, Yangsan 50612, Korea.
Tel: +82-51-510-8356, Fax: +82-504-131-6954, E-mail: sonminseo0723@gmail.com

- 이 논문은 제1저자 권소영의 석사학위논문을 바탕으로 추가 연구하여 작성한 것임.

- This article is an addition based on the first Kwon So-young's master's thesis from Pusan National University.

Received: May 19, 2020 | Revised: Oct 14, 2020 | Accepted: Oct 29, 2020

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.

서 론

1. 연구의 필요성

최근 증가된 교통사고, 산업재해, 지진 그리고 여러 박테리아 및 바이러스의 유행 등으로 응급의료서비스에 대한 수요가 증가하여[1] 2018년 응급실을 이용한 이용자 수는 10,609,170 건이었다[2]. 응급실 과밀화 현상은 응급실의 의료진과 환자, 보호자와의 충돌을 자주 야기하며[3] 응급실 간호사는 환자와 보호자와의 상호작용에서 발생하는 다양한 갈등과 긴장 상황의 상황적 특수성으로 대인관계 스트레스가 높다[4]. 이러한 상황이 장기간 지속되고 반복적으로 노출됨에 따라 계속적인 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스로 인한 부정적 심리적 증후군인 소진에 이를 수 있다[1].

소진은 대면접촉을 하는 직업군에게 발생할 수 있으며 정서적 고갈이 나타나 모든 일에 관심과 열정을 잃고 상실감을 느끼게 되는 것이다[5]. 최근 응급실 과밀화 현상이 심해짐에 따라 응급실 간호사의 업무 부담이 과중 되고 환자는 소비자라는 개념이 강해져 환자는 즉각적이고 정확한 간호서비스 제공을 원하며 의료의 질적 서비스를 요구하는 수요가 증가하였다[3]. 이로 인해 응급실 간호사의 직무 스트레스 중 환자 및 보호자와의 갈등에 의한 대인관계 스트레스와[6] 직무만족감 저하, 소진을 경험한다[7]. 소진은 부정적인 직업 태도를 갖게 하며 환자에 대한 관심을 감소시키게 되어 환자에게 질적의료서비스 제공을 힘들게 한다[5]. 직무만족도가 높은 경우 전문적 업무를 능률적으로 수행할 수 있으나 직업만족도 저하 시 비효율적 업무 수행, 이직률 상승, 환자 치료의 질 저하를 초래한다[7].

응급실이라는 변화가 많고 스트레스가 많은 특수한 환경으로부터 응급실 간호사의 소진 및 직무만족도가 떨어지지 않기 위해서는 회복탄력성이 필요하다[8,9]. 회복탄력성이란 높은 수준의 개인적 역량, 스트레스에 대처하는 능력[10]으로 자신에게 처한 역경을 극복하고 성공적으로 적응하는 능력이다[11]. 회복탄력성은 스트레스가 높은 상황에서 대인관계 문제나 갈등상황에서 적응을 촉진시킨다[12]. 자신의 자아통제 수준을 융통성 있게 변화시켜 적절한 대처와 적응을 할 수 있도록 돕는 회복탄력성은 응급실 간호사가 느끼는 소진을 저하시키고 직무만족도를 높이기 위해 꼭 필요한 능력이다[9].

응급실 간호사를 대상으로 한 회복탄력성 관련 연구를 살펴보면 스트레스 대처방식[9], 직무만족[9], 소진[13], 간호업무 수행능력[14] 등이 있었으며 간호사의 회복탄력성은 간호업무와 관련하여 긍정적인 영향을 미치며 소진을 감소시킬 수

있었다. 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스, 소진 및 회복탄력성에 관한 선행연구들을 살펴보면 대부분 직무 스트레스와 일반적인 간호업무 관련 소진을 조사한 연구들이었으나[15,16] 응급실 간호사를 대상으로 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 소진, 직무만족도의 관계를 확인한 연구는 찾아보기 힘들었다.

응급실 간호사는 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스가 다른 부서에 비해 높으므로[17] 대인관계 스트레스 중 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 소진, 직무만족도, 회복탄력성 간의 관계를 파악하는 연구가 필요하다. 이에 본 연구는 응급실 간호사의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스, 소진, 직무만족도, 회복탄력성 간의 연관성을 확인하고, 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 소진 및 직무만족도 간의 관계에서 회복탄력성을 매개로 하여 응급실 간호사의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스가 소진 및 직무만족도에 미치는 영향을 파악하여, 응급실 간호사의 회복탄력성 향상을 위한 중재 프로그램 개발의 기초자료로 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 응급실 간호사의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스가 회복탄력성을 매개로 하여 응급실 간호사의 소진과 직무만족도에 미치는 영향요인을 파악한 후 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 소진 및 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 직무만족도와와의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 확인하고자 함이며 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 대상자의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스, 소진, 직무만족도 및 회복탄력성 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성 및 근무 관련 특성에 따른 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스, 소진, 직무만족도 및 회복탄력성 차이를 분석한다.
- 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스, 소진, 직무만족도 및 회복탄력성 간의 상관관계를 분석한다.
- 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 소진 및 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 직무만족도와의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 분석한다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 응급실 간호사의 환자·보호자 관련 대인관계 스

트레스, 소진, 직무만족도 및 회복탄력성 간의 관련성을 파악하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 연구대상은 B광역시 권역응급 의료센터 1곳, 지역응급 의료센터 1곳, 지역응급 의료기관 5곳, Y시 권역응급 의료센터 1곳, C시 지역응급센터 2곳에 근무하는 응급실 간호사로 행정적인 업무를 담당하는 수간호와 응급실 근무경력 6개월 미만의 신규간호사를 제외하였다.

연구대상자의 수는 G*Power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 일원분산분석을 기준으로 양측검정, 중간효과크기 .25, 유의수준 .05, 검정력 .80를 기준으로 하여 산출한 결과 최소 표본 크기는 180명으로, 10%의 탈락률을 감안하여 200명으로 산정하였다. 10개 병원에 배부한 설문지 총 200부 중 회수된 설문지는 198부였고, 그 중에서 불성실하게 응답한 설문지 11부를 제외하여 응답률 93.5%인 187부를 최종적으로 분석에 사용하였다.

3. 자료수집

B광역시 권역 응급 의료센터 1곳, 지역 응급 의료센터 1곳, 지역 응급 의료기관 5곳, Y시 권역 응급 의료센터 1곳, C시 지역 응급센터 2곳의 총 10개 병원에 연구자가 직접 방문하거나 전화와 이메일을 통해 연구목적과 방법을 설명하고 해당 병원 간호부로부터 자료수집에 대한 허락을 받았다.

자료수집기간은 2018년 6월 24일부터 7월 31일까지로 연구의 목적을 이해하고 자발적으로 설문에 참여한 응급실 간호사를 대상으로 설문지 작성시간은 약 10분에서 15분 정도 소요되었다.

4. 연구도구

본 연구의 도구는 일반적 특성, 근무 관련 특성, 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스, 소진, 직무만족도와 회복탄력성으로 구성된 구조화된 설문지를 사용하였다.

1) 일반적 특성, 근무 관련 특성

대상자의 일반적 특성 및 근무 관련 특성은 성별, 연령, 결혼 상태, 종교, 교육 정도, 임상 근무경력, 응급실 근무경력, 월 급여 수준으로 총 8문항으로 구성하였다.

2) 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스

본 연구에서는 임상간호사들이 업무 수행 중 경험하는 스트레스를 측정하기 위해 Kim과 Gu [18]가 개발한 직무 스트레스 도구를 기초로 응급실 간호사의 근무 중 스트레스를 측정하기 위해 Lee [19]가 수정·보완한 도구를 원저자에게 사용승인을 받은 후 사용하였다. 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스를 측정하기 위해 Lee [19]의 도구에서 제시되는 8개 하위영역 중 하나인 '환자와 보호자에 관련된 사항' 5문항을 도구로 사용하여 측정하였다. 각 문항은 '전혀 느끼지 않는다' 1점에서 '아주 심하게 느낀다' 5점의 Likert 척도를 사용하였고, 점수가 높을수록 환자와 보호자에 관련된 대인관계 스트레스 정도가 높음을 의미한다. Lee [19]의 연구에서 직무 스트레스 도구의 하위영역의 Cronbach's α 값을 알 수 없어 직무 스트레스 도구 전체의 Cronbach's α 값을 확인하였고 신뢰도는 .95였다. 본 연구에서의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스의 Cronbach's α 값은 .79였다.

3) 소진

응급실 간호사의 소진 정도를 알아보기 위해 Kristensen 등 [20]이 개발한 Copenhagen Burnout Inventory (CBI)를 Him [21]이 한국어로 번역한 코펜하겐 소진감 척도를 원저자와 번역자에게 사용승인을 받은 후 사용하였다. 환자와 관련된 소진 정도를 측정하기 위해 3개 하위영역 중 하나인 '환자와 관련된 소진감' 6문항을 도구로 사용하여 측정하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다.' 1점에서 '항상 그렇다.' 5점으로 Likert 척도로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 환자와 관련된 소진 경험의 정도가 높음을 의미한다. Kristensen 등[20]의 연구에서 Cronbach's α 값은 .89였고, Him [21]의 연구에서 신뢰도는 .93이었고, 본 연구에서의 환자 관련 소진감 문항만을 측정한 Cronbach's α 값은 .85였다.

4) 직무만족도

응급실 간호사의 직무 만족 정도를 알아보기 위해 Slavitt 등[22]이 개발한 병원 보건의료 인력의 직무 만족 측정도구를 Lee [23]가 수정·보완한 도구를 번역자에게 사용승인을 받은 후 사용하였다. 본 도구는 보수(3문항), 자율성(3문항), 전문직 업적 수준(8문항), 업무요구(5문항), 상호작용(3문항), 의사·간호사와의 관계(1문항), 행정(7문항)의 7개의 하부영역, 총 30 문항으로 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 Likert 척도로 구성되어 있으며 문항 4, 8, 30은 역 문항으로 자료분석 시 역산 처리하였다. 점수가 높을수록 직무만

족도가 높음을 의미한다. Lee [23]의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 값은 .88이었고, 본 연구에서의 Cronbach's α 값은 .85였다.

5) 회복탄력성

회복탄력성은 Connor와 Davidson [10]이 개발한 CD-RISC (Connor Davidson-Resilience Scale)를 Baek 등[24]이 번역한 한국형 자아탄력성 도구(Korean Connor Davidson-Resilience Scale)를 원저자에게 사용승인을 받은 후 사용하였다. 이 도구는 강인함(9문항), 인내력(8문항), 낙관성(4문항), 지지(2문항), 영성(2문항)으로 5개의 하위영역, 총 25문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 회복탄력성이 높은 것을 의미한다. 도구개발 당시 신뢰도 Cronbach's α 값은 .89이고, Baek 등 [24]의 연구에서 신뢰도는 .93, 본 연구에서의 Cronbach's α 값은 .90이었다.

5. 자료분석

본 연구의 수집된 자료는 IBM SPSS/WIN 21.0 통계 프로그램을 이용하여 전산통계 처리하였고, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성 및 근무특성은 기술통계를 통해 실수와 백분율, 평균과 표준편차로 산출하였다.
- 대상자의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스, 소진, 직무만족도 및 회복탄력성의 정도를 평균과 표준편차로 산출하였다.
- 대상자의 일반적 특성 및 근무 관련 특성에 따른 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스, 소진, 직무만족도 및 회복탄력성의 차이는 independent t-test와 one-way ANOVA로 분석하고, Scheffé test로 사후 분석하였다.
- 대상자의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스, 소진, 직무만족도 및 회복탄력성 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
- 대상자의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 소진, 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 직무만족도와와의 관계에서 회복탄력성의 매개효과는 다중회귀분석법을 활용한 Baron과 Kenny[25]의 3단계 매개효과 검증절차를 이용하여 분석하였으며, Sobel test로 매개효과에 대한 통계적 유의성을 검증하였다.

6. 윤리적 고려

본 연구의 자료수집에 앞서 B광역시에 소재한 P대학교 병원 임상시험심사위원회(Institutional Review Board: IRB)로부터 승인(승인번호: H-1802-010-064)을 받았다. 자료수집을 위해 해당 병원 간호부에 허락을 받은 후 연구자가 직접 해당 기관 응급실에 방문하여 수간호사에게 연구의 목적과 방법을 설명하고 협조를 구하였다. 수간호사가 연구목적, 연구 과정, 설문내용, 설문 작성 시 유의 사항, 대상자의 익명성 유지, 자료의 비밀 보장 및 연구참여를 언제라도 철회할 수 있음 등의 내용을 설명하고 이를 이해하고 연구에 자발적으로 참여한 간호사에게 설문지를 배포하여 서면 동의를 받은 후 설문지를 배부하였다. 배부한 설문지는 비밀유지를 위해 회신 봉투에 담아 수간호사가 보관하고 일주일 뒤 회수한다는 사실을 공지한 후, 약속된 날짜에 본 연구자가 직접 수거하였다. 연구에 참여한 대상자에게 소정의 상품을 제공하였다. 작성된 동의서와 자료는 개인정보를 식별할 수 없도록 일련번호를 부여하였고, 암호화된 보안 장치에 보관하여 연구자 외에는 접근할 수 없도록 관리하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성 및 근무 관련 특성

대상자의 성별은 여성 87.7% 남성 12.3%였다. 평균 연령은 28.04세로, 26세 이상 30세 이하에서 44.9%, 25세 이하 35.8%, 31세 이상 19.3%였다. 결혼상태는 미혼이 78.1%, 기혼이 21.9%였다. 종교는 없는 경우가 63.6%로 종교가 있는 경우 36.4%보다 많았으며, 교육 정도는 학사 이하가 87.7%로 가장 많았다. 대상자의 총 임상 근무경력 평균 5년 4개월로, 61개월 이상이 40.1%로 가장 많았으며, 그다음 25개월 이상 60개월 이하 35.8%, 6개월 이상 24개월 이하 24.1% 순이었다. 응급실 근무 경력은 평균 3년 10개월로, 6개월 이상 24개월 이하가 55.6%로 가장 많았으며, 61개월 이상 30.5%, 25개월 이상 60개월 이하가 13.9%로 나타났다. 급여 수준은 평균 252만 원으로 250만 원 이하가 59.4%, 250만 원 초과 300만 원 이하 31.6%, 300만 원 초과 9.0% 순이었다(Table 1).

2. 대상자의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스, 소진, 직무만족도 및 회복탄력성의 정도

대상자의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스의 평균은

3.92±0.59점, 소진의 평균은 3.18±0.73점으로 나타났다. 직무만족도의 평균은 2.93±0.35점이었고 회복탄력성의 평균은 3.22±0.41점이며 하위영역의 평균은 강인성 3.12±0.48점, 인내력 3.34±0.47점, 낙관성 3.13±0.57점, 지지 3.74±0.53점, 영성 2.85±0.69점이었다(Table 2).

3. 대상자의 일반적 특성 및 근무 관련 특성에 따른 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스, 소진, 직무만족도 및 회복탄력성의 차이

대상자의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스는 성별($t=-2.74, p=.007$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었으며 여성이 남성보다 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스의 정도가 유의하게 높은 것으로 나타났다.

대상자의 소진은 성별($t=-2.19, p=.030$), 응급실 근무경력($F=5.13, p=.007$)에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 성별에서는 여성이 남성보다 소진의 정도가 유의하게 높은 것

으로 나타났고 응급실 근무경력 61개월 이상 집단이 6개월 이상 24개월 이하 집단보다 소진이 유의하게 높았다.

대상자의 직무만족도는 응급실 근무경력에 따라 직무만족도의 정도가 유의하게 차이가 났는데($F=3.57, p=.030$), 사후 분석 결과 6개월 이상 24개월 이하 집단이 25개월 이상 60개월 이하 집단보다 직무만족도의 정도가 유의하게 높은 것으로 나타났다.

대상자의 회복탄력성은 결혼상태($t=-2.97, p=.003$), 종교($t=2.15, p=.033$), 교육 정도($t=-3.79, p<.001$), 월 급여 수준($F=5.13, p=.007$)에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였고 월 급여가 250만원 이하인 경우보다 300만 원 이상인 경우 회복탄력성이 높았다(Table 1).

4. 대상자의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 소진, 직무만족도 및 회복탄력성의 상관관계

대상자의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스는 대상자의

Table 1. Differences in Interpersonal Stress, Burnout, Job Satisfaction, and Resilience according to General Characteristics

Variables	Categories	n (%) or M±SD	Interpersonal stress		Burnout		Job satisfaction		Resilience	
			M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé
Gender	Male	23 (12.3)	3.60±0.57	-2.74	2.85±0.71	-2.19	2.97±0.35	0.67	3.25±0.40	0.28
	Female	164 (87.7)	3.95±0.58	(.007)	3.20±0.72	(.030)	2.92±0.35	(.506)	3.22±0.43	(.784)
Age (year)	≤ 25	67 (35.8)	3.89±0.53	0.30	3.11±0.75	0.99	3.00±0.32	2.41	3.16±0.44	2.43
	26~30	84 (44.9)	3.94±0.54	(.745)	3.12±0.71	(.374)	2.88±0.35	(.092)	3.23±0.42	(.091)
	≥ 31	36 (19.3)	3.86±0.77		3.31±0.71		2.90±0.37		3.35±0.38	
		28.04±4.89								
Marital status	Not married	146 (78.1)	3.94±0.52	1.57	3.13±0.75	-0.95	2.90±0.33	-1.73	3.18±0.43	-2.97
	Married	41 (21.9)	3.78±0.77	(.117)	3.25±0.94	(.344)	3.01±0.39	(.086)	3.40±0.33	(.003)
Religion	Having	68 (36.4)	3.83±0.65	-1.45	3.15±0.66	-0.05	2.94±0.36	0.41	3.31±0.44	2.15
	None	119 (63.6)	3.95±0.54	(.148)	3.16±0.76	(.959)	2.92±0.34	(.685)	3.18±0.41	(.033)
Education level	Bachelor	164 (87.7)	3.91±0.53	0.17	3.17±0.72	0.64	2.94±0.34	1.69	3.18±0.40	-3.79
	≥ Master	23 (12.3)	3.89±0.87	(.862)	3.07±0.75	(.521)	3.04±0.41	(.070)	3.51±0.43	(<.001)
Clinical career (month)	6~24	45 (24.1)	3.85±0.56	0.62	3.10±0.80	1.51	2.99±0.33	0.84	3.17±0.40	1.17
	25~60	67 (35.8)	3.88±0.54	(.542)	3.07±0.67	(.223)	2.91±0.31	(.433)	3.20±0.44	(.311)
	≥ 61	75 (40.1)	3.96±0.64		3.26±0.72		2.90±0.39		3.28±0.42	
		64.21±58.63								
Clinical career in ER (month)	6~24 ^a	104 (55.6)	3.85±0.55	1.04	3.03±0.71	5.13	2.97±0.34	3.57	3.21±0.41	0.91
	25~60 ^b	26 (13.9)	3.98±0.52	(.365)	3.09±0.68	(.007)	2.77±0.29	(.030)	3.17±0.42	(.406)
	≥ 61 ^c	57 (30.5)	3.98±0.67		3.40±0.71	c>a	2.92±0.38	b<a	3.28±0.39	
		46.41±36.56								
Monthly income (10,000 won)	≤ 250 ^a	111 (59.4)	3.92±0.54	0.46	3.21±0.72	2.77	2.89±0.33	2.81	3.15±0.41	5.13
	251~300 ^b	59 (31.6)	3.92±0.53	(.630)	2.98±0.70	(.066)	3.02±0.35	(.063)	3.29±0.43	(.007)
	> 300 ^c	17 (9.0)	3.78±0.95		3.36±0.77		2.88±0.41		3.46±0.34	c>a
		252.23±50.68								

ER=emergency room.

Table 2. Descriptive Statistics of Interpersonal Stress, Burnout, Job Satisfaction, and Resilience

(N=187)

Variables	M±SD	Range	Min	Max
Interpersonal stress	3.92±0.59	1~5	1.40	5.00
Burnout	3.18±0.73	1~5	1.50	5.00
Job satisfaction	2.93±0.35	1~5	2.10	3.80
Resilience	3.22±0.41	1~5	2.32	3.96
Tenacity (9)	3.12±0.48	1~5	2.11	4.33
Tolerance (8)	3.34±0.47	1~5	2.25	4.88
Positive acceptance (4)	3.13±0.57	1~5	1.50	4.25
Support (2)	3.74±0.53	1~5	2.00	5.00
Spiritual influences (2)	2.85±0.69	1~5	1.00	4.50

Table 3. Correlations Relationships among the Variables

(N=187)

Variables	Interpersonal stress	Burnout	Job satisfaction	Resilience
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Interpersonal stress	1	.40 (<.001)	-.30 (<.001)	-.25 (<.001)
Burnout		1	-.41 (<.001)	-.26 (<.001)
Job satisfaction			1	.31 (<.001)
Resilience				1

소진($r=.40, p<.001$)과 양의 상관관계를 나타냈고, 직무만족도($r= -.30, p<.001$), 회복탄력성($r= -.25, p<.001$)과는 음의 상관관계를 나타냈다. 대상자의 회복탄력성은 소진($r= -.26, p<.001$)과 음의 상관관계를 나타냈고, 직무만족도($r= .31, p<.001$)와 양의 상관관계를 나타냈다. 대상자의 소진은 직무만족도와 음의 상관관계를 나타냈다($r= -.41, p<.001$)(Table 3).

5. 대상자의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 소진, 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 직무만족도와의 관계에서 회복탄력성의 매개효과

회귀분석을 실시하기에 앞서, 잔차의 등분산성, 정규분포성, 다중공선성을 진단한 결과 공차한계(tolerance)가 .938로 .10 이상이었고, 분산팽창계수(Variance Inflation Factor, VIF)가 1.067로 10 이상을 넘지 않아 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. Durbin-Watson 검정을 통한 잔차 분석 결과 1.794로 2에 가까워 모형의 오차항 간에 자기상관성이 없는 것으로 잔차의 등분산성과 정규분포성 가정을 만족하는 것으로 나타났다.

대상자의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과 검증을 위한 1단계의 회귀분석 결과 독립변수인 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스가

매개변수인 회복탄력성에 통계적으로 유의한 영향을 주었다($\beta= -.25, p<.001$). 2단계 회귀분석에서는 독립변수인 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스는 종속변수인 소진에 유의한 영향을 미쳤다($\beta= .40, p<.001$). 마지막으로 매개변수인 회복탄력성이 종속변수인 소진에 미치는 영향을 검증하기 위해 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 회복탄력성을 예측요인으로 하고 소진을 종속변수로 하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 회복탄력성이 높을수록 소진의 감소에 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta= -.36, p<.001$) 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스가 증가할수록 소진의 증가에 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta= .17, p=.015$) 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 소진과의 관계에서 회복탄력성은 부분매개변수임을 알 수 있었다. 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 소진과의 관계에서 회복탄력성의 매개효과의 유의성 검증을 위해 Sobel test를 실시한 결과 회복탄력성의 매개효과는 유의함을 확인하였다($Z=2.03, p=.043$)(Table 4).

대상자의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 직무만족도와와의 관계에서 회복탄력성의 매개효과 검증을 위한 1단계의 회귀분석 결과 독립변수인 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스가 매개변수인 회복탄력성에 통계적으로 유의한 영향을 주었다($\beta= -.25, p<.001$). 2단계 회귀분석에서는 독립변수인 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스가 종속변수인 직무만족도

Table 4. Mediating Effect of Resilience in Burnout and Job Satisfaction

(N=187)

Step	Variable	B	SE	β	t	p	Adj. R ²	F (p)
1	Interpersonal stress → Resilience	-0.88	.25	-.25	-3.51	.001	.06	12.33 (.001)
2	Interpersonal stress → Burnout	1.60	.27	.40	6.00	< .001	.16	35.97 (< .001)
3	Interpersonal stress Resilience → Burnout						.18	21.52 (< .001)
	Interpersonal stress → Burnout	0.19	.08	.17	2.47	.015		
	Resilience → Burnout	-1.43	.27	-.36	-5.27	< .001		
Sobel test: Z=2.03, p=.043								
1	Interpersonal stress → Resilience	-0.88	.25	-.25	-3.51	.001	.06	12.33 (.001)
2	Interpersonal stress → Job satisfaction	-1.09	.25	-.30	-4.35	< .001	.09	18.90 (< .001)
3	Interpersonal stress Resilience → Job satisfaction						.10	11.70 (< .001)
	Interpersonal stress → Job satisfaction	-0.25	.07	-.24	-3.48	< .001		
	Resilience → Job satisfaction	0.87	.25	.24	3.46	< .001		
Sobel test: Z=-2.47, p=.014								

에 유의한 영향을 미쳤다($\beta = -.30, p < .001$). 마지막으로 매개변수인 회복탄력성이 종속변수인 직무만족도에 미치는 영향을 검증하기 위해 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 회복탄력성을 예측요인으로 하고 직무만족도를 종속변수로 하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 회복탄력성이 높을수록 직무만족도의 증가에 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta = .24, p < .001$) 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스가 증가할수록 직무만족도 감소에 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta = -.24, p < .001$) 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 직무만족도의 관계에서 회복탄력성은 부분매개변수임을 알 수 있었다. 대인관계 스트레스와 직무만족도의 관계에서 회복탄력성의 매개효과의 유의성 검증을 위해 Sobel test를 실시한 결과 회복탄력성의 매개효과는 유의미하였다($Z = -2.47, p = .014$).

논 의

본 연구는 응급실 간호사의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스가 회복탄력성을 매개로 하여 응급실 간호사의 소진과 직무만족도에 미치는 영향에 대해 파악함으로써 회복탄력성 향상을 통한 응급실 간호사의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스 중재 프로그램 개발의 기초자료로 도움을 주고자 시도되었다. 이에 본 연구를 통해 나타난 결과를 토대로 다음과 같이 논의하고자 한다.

본 연구대상자의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스는 평균 3.92점이었다. 선행연구와 비교하면, 응급실 간호사 110명을 대상으로 한 Cho와 Kim [26]의 연구에서의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스는 5점 만점에 평균 4.00점으로 본 연구결과와 유사한 결과를 보였다. 응급실 간호사는 응급 환자의 생명에 직결되는 간호의 업무를 수행하며 이러한 상황에서 환자 및 보호자의 다양한 요구를 지속적으로 상호작용 하여야 하고 병원 경쟁력 제고를 위한 고객 만족 요구에 만족시켜야 하므로[27] 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스가 높은 편인 것으로 생각된다.

본 연구대상자가 지각한 소진은 3.19점으로 임상간호사를 대상으로 한 Baik과 Yom [28]의 연구의 소진 2.61점 보다 높았으며 응급실 간호사를 대상으로 한 Park [29]의 연구의 결과 3.16점과 비슷한 결과였다. 응급실 간호사가 다양한 사람들과 지속적인 접촉을 하며 환자 및 보호자의 과도한 심리·정서적 요구로 인해 개인의 감정 자원이 고갈되어 나타나는 것이다[6].

소진은 3.18점으로 높았는데 같은 CBI도구를 사용한 Foroozan 등[30]의 연구에서는 특수 부서인 중환자실 간호사의 소진 영역 중 환자 관련 소진 영역이 평균 2.19점으로 낮았다. 이는 응급실과 중환자실을 비교했을 때, 같은 특수근무부서이지만 중환자실은 보호자가 상주해있지 않은 근무환경으로 환자나 보호자와 관련된 외부 스트레스를 차단할 수 있지만 응급실은 환자를 포함한 보호자 등 복잡한 인간관계, 언어적·신체

적 폭력에 노출되어 고도의 스트레스를 경험하기 때문에[3] 환자 관련 영역에서 소진 정도가 높은 것으로 생각된다. 응급실에 근무하는 의료진의 스트레스를 줄여줄 수 있도록 언어적 또는 신체적 폭력에 대한 제도적 장치 마련이 필요하다. 이에 응급실 간호사의 소진 정도를 완화시켜 직무만족도 향상과 같은 보다 긍정적인 대처방안으로 나아감으로써 자신 스스로를 돌보는 물론 환자 간호에 최선을 다할 수 있어 양질의 삶 보장이 가능 하리라 생각한다.

본 연구대상자의 직무만족도 점수는 2.93점으로 나타나 동일한 도구를 사용한 2개의 대학병원, 15개 종합병원에 근무하는 응급실 간호사를 대상으로 한 Moon과 Sung [9]의 연구(평균 3.23점)와 차이를 보였다. 이는 같은 응급실이지만 병원의 위치, 병상 규모 등 병원마다 다른 환경으로 인해 직무만족도 정도의 차이가 있으므로, 각 응급의료센터의 특징을 분리하여 확대된 연구가 필요하다. 또한 간호직에 대한 만족도를 높이고 전문직 자아개념을 강화시킬 수 있도록 제도적 뒷받침과 장기 간 근무할 수 있는 여건 조성을 위한 행정적 지원, 차후 직무만족도를 높이기 위한 방안을 모색하는 연구가 필요하다. 간호사들의 직무만족도는 숙련된 전문직 간호사의 이직 의도를 높이므로[31] 이직을 예방하고 나아가 간호사의 성장을 도우며 간호 전문직이 지속적으로 발전하기 위해서는 직무만족도 상상을 위한 중재가 매우 중요한 과제이다.

본 연구대상자의 일반적 특성에 따른 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스, 소진, 직무만족도, 회복탄력성을 살펴보면 일반적 특성에 따른 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스는 남성인 경우 스트레스가 낮았으며 소진과 직무만족도는 경력에서 차이가 있었으며 회복탄력성은 결혼 여부, 종교 유무, 월급여수준, 학력에서 차이가 나타났다. 이는 같은 도구를 사용한 임상간호사 433명을 대상으로 한 Kim 등[32]의 연구와 연령, 결혼상태, 종교, 최종학력, 연간소득액의 결과가 일치하였다. 이는 일상생활에 여유가 생기고 대학원 과정으로 인한 지식과 경험으로 일에 대한 자신감과 만족도 상승이 회복탄력성에 긍정적인 영향을 주었을 것이다[32].

본 연구에서의 주요 변수 간 상관관계를 살펴보면 먼저 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 소진은 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타나 응급실 간호사를 대상으로 한 Jeung과 Oh [15]의 연구결과와 일치하였으며 대상자의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스가 높을수록 소진의 정도가 높게 나타남을 알 수 있었다. 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스를 관리하고 최소화하기 위한 적절한 대처방안을 모색하는 것이 중요하다. 응급실에 내원한 환자는 예상하지 못한 건강문제로

갑자기 응급실이라는 낯선 치료 환경과 처치과정에 놓이게 되며 환자와 보호자들은 자신의 상태를 더 위급한 상황으로 여기는 경향이 있어 심리적 불안감이 높다[33]. 이러한 통제되지 않는 상황에서 보호자를 이해시켜야 하며, 환자와 보호자들의 증가된 간호요구 등으로 응급실 간호사들의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스는 더욱 심해진다[3]. 응급실 간호사의 업무량이 과중된 상황에서 환자와 보호자에게 환자의 상태와 검사 진행 과정에 대한 즉각적인 정보를 제공하는 것은 현실적으로 어려운 것이 사실이다. 환자와 보호자가 알고자 하는 내용에 대한 설명과 진료에 관한 정보를 제공하는 등을 위한 전담 간호사 등의 인력을 추가로 둔다면 환자와 보호자 관련 대인관계 스트레스와 소진을 감소시키는 동시에 간호업무의 질적 향상과 간호에 대한 서비스 만족도를 높일 수 있다고 생각한다. 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 직무만족도는 유의한 음의 상관관계를 나타냈는데 이러한 결과는 결국 소진, 이직의향이나 이직률을 높이며[34], 숙련된 간호사의 부재로 전문성이 감소되어 결국에는 환자 간호의 질을 저하시키므로[4] 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스를 낮추고 직무만족도를 높일 수 있는 구체적인 방안 모색을 위한 연구와 병원 차원에서 응급실 간호사만을 대상으로 한 중재 프로그램 개발 및 지원이 필요하다. 이를 위해 직무만족도 상승을 위한 조직 차원의 관리와 지원이 필요한데 근로자의 직무로 인한 스트레스 유발요인을 줄여나가 근로자개인의 신체적, 정신적 문제를 완화시킬 수 있는 근로자지원 프로그램(Employees Assistance Programs, EAPs)을 [35] 회복탄력성을 높일 수 있는 프로그램과 접목하여 간호사가 경험하는 스트레스로 인한 문제를 완화하고 소진을 줄여 직무만족도를 높일 수 있는 프로그램의 개발이 필요하다.

회복탄력성과 소진은 유의한 음의 상관관계를 나타냈는데 이는 Park 등[8]의 연구와 맥락을 함께하였다. 이는 간호사에게 회복탄력성이 주는 긍정적인 영향으로 회복탄력성이 높은 간호사의 경우 스트레스를 조절하고 극복할 수 있어 직무 관련 스트레스와 문제 상황으로 발생할 수 있는 소진을 덜 경험한다[36]. 회복탄력성은 간호사들이 경험하게 되는 어려움과 스트레스를 극복하고, 소진을 감소시키고 예방할 수 있도록 도움을 주어 간호사들에게 꼭 필요한 개인적 역량임과 동시에 스트레스 대처전략으로서 중요 요인임이 확인할 수 있었다. 회복탄력성과 직무만족도는 양의 상관관계를 나타냈다. 이는 본 연구와 동일한 응급실 간호사를 대상으로 한 Moon과 Sung [9]의 연구와 같이 회복탄력성이 높을수록 직무만족도는 높음을 알 수 있었다. 회복탄력성이 높은 간호사는 어려운 상황을 잘 극복하여 전문간호사로서 직무만족도 증가와 같은 긍정적인 방향으

로 발전해 나갈 수 있고[9] 간호업무수행능력을 높여줘 환자에 게 질 높은 간호 제공이 가능하며[37] 이직 의도를 낮춰 병원경 영성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다[31].

본 연구대상자의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 소진과의 관계에서 회복탄력성이 미치는 매개효과를 검정한 결과 회복탄력성은 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스가 직접적으로 소진에 영향을 미침과 동시에 회복탄력성을 매개로 하여 소진에 영향을 미칠 때 그 효과가 더 크다는 것으로 스트레스 상황에서 회복탄력성을 발휘하여 스트레스를 극복하고 소진에 이르지 않는다는 것을 의미한다. 이는 종합병원 간호사를 대상으로 한 Baek [38]의 연구에서도 회복탄력성이 대인관계갈등과 소진의 관계에서 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 응급실 간호사는 변화가 많고 환자·보호자와 자주 소통해야 하는 환경에서[6] 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스가 증가하며 이로 인해 소진이 발생하지만 회복탄력성을 높여주어 응급실 간호사의 소진을 관리할 수 있음을 시사한다. 또한 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스를 줄일 수 있도록 환경을 개선하고 회복탄력성을 신장시킬 수 있는 프로그램의 개발이 필요하다. 간호사의 회복탄력성 관련 요인을 확인하는 메타분석 연구[39]에서도 가장 큰 위협을 주는 요인은 개인적 소진으로 나타나 개인적 소진을 감소시킬 수 있는 중재 프로그램이 필요함을 알 수 있었다. 자신의 몸, 감각, 마음에 대한 자기탐지능력을 개발하고 주의집중, 통찰과 같은 자기조절 능력을 향상시켜 스트레스를 완화하고 회복탄력성 증진을 위한 프로그램으로 MBSR (Mindfulness Based Stress Reduction) 프로그램이 진행되고 있다[8]. 타 부서에 비해 소진이 높은 응급실 간호사[25]는 특히 본인 스스로 경험하게 되는 소진이 높아 내적 감정을 해결할 수 있는 프로그램을 제공할 필요가 있다. 간호사의 회복탄력성의 위험요인을 확인하는 메타분석 연구[39]에서도 가장 큰 위협을 주는 요인은 개인적 소진으로 나타나 개인적 소진을 감소시킬 수 있는 중재 프로그램을 개발할 필요가 있다.

환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 직무만족도와와의 관계에서 회복탄력성이 미치는 매개효과를 검정한 결과 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 응급실 간호사의 회복탄력성이 대인관계 스트레스를 감소시킴으로써 직무만족도를 높인다는 것을 의미한다. 응급실 간호사의 직무만족도를 높이기 위해서는 대인관계 스트레스와 회복탄력성이 함께 중재되어야 함을 알 수 있다. 요양병원 간호사를 대상으로 한 Jeong와 Choi [40]의 연구에서 감정노동과 직무만족도의 관계에서 회복탄력성은 부분매개효과를 보여 본 연구의 결과와 비슷하였

다. 또한 감정노동과 같은 직무요구가 있더라도 간호사 스스로 권한과 책임을 가지고 행동 가능한 재량, 사회적 지지, 보상 등과 같은 직무자원이 충분하다면 스트레스가 관리될 것이므로 [41] 간호사의 자율성을 보장해줄 필요가 있다. 선행연구의 결과로 회복탄력성은 학습이나 훈련을 통해 변화가 가능하므로 회복탄력성 강화를 위한 교육 훈련 프로그램을 개발하여 효과적으로 소진을 감소시키고 직무만족도를 높일 수 있을 것이라 생각한다. 차후 회복탄력성을 이용한 대인관계 스트레스 해소 및 관리 프로그램을 통해 효과를 확인하는 연구도 함께 이루어져야 할 것이다.

본 연구는 응급실 간호사를 대상으로 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 확인함으로써 회복탄력성 향상을 통한 응급실 간호사의 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스를 줄이고 관리하기 위한 프로그램 개발의 기초자료를 제공했다는 점에서 중요한 시사점이 있다. 반면, 일부 지역 상급종합병원 응급실에서 근무하는 간호사만을 편의 추출하여 자료수집을 하였으므로 연구결과를 일반화시키는 데는 어려움이 있다.

결론

본 연구는 응급실 간호사의 환자·보호자 관련 스트레스가 회복탄력성을 매개로 하여 응급실 간호사의 소진에 미치는 효과를 파악한 서술적 조사연구로 환자·보호자 관련 스트레스와 소진에서 회복탄력성의 매개효과가 유의하였으며 환자·보호자 관련 스트레스와 직무만족도에서 회복탄력성의 매개효과가 유의함을 확인하였다. 이러한 연구결과를 토대로 앞으로 응급실 간호사의 소진을 감소시키기 위해 개인적 자원인 회복탄력성을 높여 응급실 간호사의 대인관계 스트레스를 줄이고 관리하기 위한 프로그램 개발 및 적용하는 연구가 필요하다.

본 연구를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 응급실 간호사의 소진을 낮추기 위해 회복탄력성을 높여 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스를 줄이고 관리할 수 있는 프로그램 개발과 이에 대한 효과를 확인할 수 있는 후속연구가 필요하다.

둘째, 본 연구는 B 광역시와 Y시, C시 소재 응급실 간호사를 대상으로 하여 일반화하기 어려우므로, 추후 다양한 지역의 병원과 대상자를 확대하여 반복 연구를 시행할 필요가 있다. 환자와 보호자와 관련된 환자·보호자 관련 대인관계 스트레스 측정도구를 달리하여 측정한 반복연구를 제언한다.

CONFLICTS OF INTEREST

The authors declared no conflict of interest.

AUTHORSHIP

Study conception and design acquisition - KS-Y, KI-S; Data collection - KS-Y; Analysis and interpretation of the data - KS-Y, SM-S, and KI-S; Drafting and critical revision of the manuscript - SM-S, KI-S.

ORCID

Kwon, So-Young <https://orcid.org/0000-0003-2800-0355>
 Son, Min-Seo <https://orcid.org/0000-0001-8514-3390>
 Kang, In-Soon <https://orcid.org/0000-0002-3637-2549>

REFERENCES

- Oh YH. Problems and policy directions of the Korean emergency medical system. *Korea Institute for Health and Social Affairs Issue & Focus*. 2011 September; 23:20-9.
- National Emergency Medical Center. 2018 statistical yearbook of emergency medical services [Internet]. Seoul: 2019 [cited 2020 May 14]. Available from: https://www.e-gen.or.kr/nemc/statistics_annual_report.do
- Kim MY, Ha TU, Hwang Y, Kang JS. Violence response, burnout and job satisfaction according to violence episode of emergency room worker. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2017;18(1):406-16. <https://doi.org/epoxy.pusan.ac.kr/10.5762/KAIS.2017.18.1.406>
- Jung HY, Sung MH. Relationships among work environment, job satisfaction and turnover intention of nurses in an emergency department. *Journal of East-West Nursing Research*. 2014;20(1):29-36. <https://doi.org/10.14370/jewnr.2014.20.1.29>
- Ko JM, Lee AY. The mediating effect of emotional dissonance in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2013;19(5):647-57. <https://doi.org/10.1111/jkana.2013.19.5.647>
- Choi EM, Bae SH. Nursing performance, compassion fatigue, and job stress in emergency room nurses. *Korean Society of Muscle and Joint Health*. 2020;27(1):41-9. <https://doi.org/10.5953/JMJH.2020.27.1.41>
- Choi SI, Sung MH. Relationships among professional identity, role conflict and job satisfaction of nurses in emergency department (ED). *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2014;15(6):3725-33. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.6.3725>
- Park JO, Lee MJ, Kim KJ, Jang BH, Yoo MS. A study of new nurses' resilience, job stress and burnout. *The Journal of Korean Academic Society of Home Care Nursing*. 2013;20(2):124-32.
- Moon HN, Sung MH. Impact of ego-resilience, self-leadership and stress coping on job satisfaction in emergency department (ED) nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2016;25(4):268-76. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2016.25.4.268>
- Connor KM, Davison JR. Development of a new resilience scale: the connor davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*. 2003;18(2):76-82. <https://doi.org/10.1002/da.10113>
- Jackson D, Firtko A, Edenborough M. Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: a literature review. *Journal of Advanced Nursing*. 2007;60(1):1-9. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04412.x>
- Roh SY. Mediating effects of resilience between academic stress and college adjustment in nursing students. *Korean Journal of Growth and Development*. 2017;25(2):203-9.
- Hwang SY, Han JY. Impact of response to violence and resilience to burnout in emergency department nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2018;24(3):303-12. <https://doi.org/10.22650/JKCN.2018.24.3.303>
- Jo MJ, Sung MH. Impact of role conflict, self-efficacy, and resilience on Nursing task performance of emergency. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2018;27(1):59-66. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2018.27.1.59>
- Jeung EH, Oh SE. Violence experiences, psychosocial stress, and burnout among emergency nurses. *Chonnam Journal of Nursing Science*. 2017;22(1):60-7.
- Hwang SY, Han JY. Impact of response to violence and resilience to burnout in emergency department nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2018;24(3):303-12. <https://doi.org/10.22650/JKCN.2018.24.3.303>
- Yoon CK, Lee HN. A study on the job stress of nurses in hospital. *Journal of The Korea Society of Health Informatics and Statistics*. 2003;28(2):95-109.
- Kim MJ, Gu MO. The development of the stresses measurement tool for staff nurses working in the hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 1984;14(2):28-37. <https://doi.org/10.4040/jnas.1984.14.2.28>
- Lee MS. Study of nurses in emergency department on the stress and job satisfaction related to nursing of emergency pediatric patients [master's thesis]. Seoul: Kyung Hee University; 2012. p. 1-58.
- Kristensen TS, Borritz M, Billadsen E, Christensen KB. The Copenhagen burnout inventory: a new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*. 2005;19(3):192-207. <https://doi.org/10.1080/02678370500297720>
- Him MJ. Path analysis of emotional labor and burnout of nurses [master's thesis]. Jinju: Gyeongsang National University; 2011. p. 1-76.

22. Slavitt DB, Stamps PL, Piedmont EB, Hasse AM. Nurses' satisfaction with their work situation. *Nursing Research*. 1978; 27(2):114-20.
23. Lee YH. Study on job stress and job satisfaction of nurses in long-term care hospital [master's thesis]. Seoul: Han Yang University; 2010. p. 1-55.
24. Baek HS, Lee KU, Joo EJ, Lee MY, Choi KS. Reliability and Validity of the Korean Version of the Connor-Davidson Resilience Scale. *Psychiatry Investigation*. 2010;7(2):109-15. <https://doi.org/10.4306/pi.2010.7.2.109>
25. Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1986;51(6):1173-82. <http://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
26. Cho HN, Kim SJ. Relationship of job stress, hardness, and burnout among emergency room nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2014;23(1):11-9. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2014.23.1.11>
27. Byun D, Yom Y. Factors affecting the burnout of clinical nurses: focused on emotional labor. *Journal of Korean Academic Nursing Administration*. 2009;15(3):444-54.
28. Baik DW, Yom YH. 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*. 2012;13(3):271-80. <https://doi.org/10.1111/jkana.2012.18.3.271>
29. Park MK. Relationship among hardness, social support and burnout of nurses working in emergency department. *Journal of the Korea Convergence Society*. 2017;8(10):397-405. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.10.397>
30. Foroozan AS, Tahereh A, Farideh Y, Hamid AM. Relationship between ICU nurses' moral distress with burnout and anticipated turnover. *Nursing Ethics*. 2015;22(1):64-76. <https://doi.org/10.1177/0969733014534874>
31. Lim YH, Cho YC. Effects of job stress, fatigue, burnout, and job satisfaction on turnover intention among general hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2018;19(6):264-74. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.6.264>
32. Kim BN, Oh HS, Park YS. A study of nurses' resilience, occupational stress and satisfaction. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2011;20(1):14-23. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.1.014>
33. Trzeciak S, Rivers EP. Emergency department overcrowding in the United States: an emerging threat to patient safety and public health. *Emergency Medicine Journal*. 2003;20(1):402-5. <https://doi.org/10.1136/emj.20.5.402>
34. Bang BM, Lee SY, Cheong JO. Empirical study on the turn-over intention of university hospital nurses. *Journal of Digital Convergence*. 2015;13(2):205-13. <https://doi.org/10.14400/JDC.2015.13.2.205>
35. Lee DY, Noh HY. A study on the relations between workers' job stress and job performance: exploratory study on the moderating effects of EAP. *Korean Social Security Studies*. 2014; 30(2):295-315.
36. Jackson D, Firtko A, Edenborough M. Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: a literature review. *Journal of Advanced Nursing*. 2007;60(1):1-9. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04412.x>
37. Jo MJ, Sung MH. Impact of role conflict, self-efficacy, and resilience on nursing task performance of emergency department nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2018; 27(1):59-66. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2018.27.1.59>
38. Baek YM. Moderating and mediating effects of resilience in the relationship between work intensity, interpersonal conflict and burnout among nurses [master's thesis]. Daejeon: Eulji University; 2018. p. 1-61.
39. Kwon HK, Kim SH, Park SH. A meta-analysis of the correlates of resilience in Korean nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2017;23(1):100-9. <http://doi.org/10.22650/JKCN.2017.23.1.100>
40. Jeong JE, Choi HK. Mediating effect of resilience on the relationship between emotional labor and job satisfaction of nurses in long-term care hospitals. *Journal of Kyungpook Nursing Science*. 2020;24(1):12-21.
41. Chung MS. Mediating effect of job stress and moderating effects of autonomy on the relationship between emotional labor and organizational commitment. *Korean Journal of Counseling*. 2015;16(3):121-38.