



응급실 간호사의 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향

이유림¹⁾ · 안숙희²⁾

¹⁾충남대학교병원, ²⁾충남대학교 간호대학

Impact of Job Stress on Turnover Intention among Emergency Room Nurses

Lee, Yu-Lim¹⁾ · Ahn, Sukhee²⁾

¹⁾Chungnam National University Hospital, Daejeon

²⁾College of Nursing, Chungnam National University, Daejeon, Korea

Purpose: This study was to identify the level of job stress and turnover intention and to explore the impact of job stress on turnover intention among emergency room (ER) nurses. **Methods:** With a correlational survey design, 155 emergency room nurses were recruited in D metropolitan city. Data were collected using a structured questionnaire including ER-related job stress, turnover intention, and subjects' characteristics from March 18 to March 26, 2013. **Results:** Overall mean score of job stress was 284.34±40.60, indicating higher level of job stress. The highest job stress category was conflict related inside the hospital and transportation team, and followed by matters related the patient and the guardian, conflicts with doctors, and heavy workload. The average score of turnover intention was 15.41±3.68, indicating higher intention to quit their jobs. There was a moderate level of positive correlation between job stress and turnover intention ($r=.44, p<.001$). Turnover intention was high when ER nurses had higher job stress ($\beta=.38$), were female ($\beta=.22$), and wished to move to another department ($\beta=.17$). **Conclusion:** The most important factor of turnover intention was job stress among ER nurses. Strategies to lower turnover rate for ER nurses should be focused on seeking ways to reduce their job stress.

Key Words: Emergency nursing, Nurses, Job, Stress, Turnover, Intention

서론

1. 연구의 필요성

병원간호사회의 '병원간호인력 배치현황 실태조사'에 따르면 간호사 이직률은 평균 16.8%로 나타났다(Korea Hospital Nurses Association, 2012). 이직한 병원 간호사를 대상으로 이직사유를 조사한 결과 62.9%는 업무 관련 스트레스 때문에, 60%는 간호업무량이 많고 힘들기 때문에, 14.7%는 결혼, 출산 및 육아로 인하여 이직을 결심하였고, 이들 중 42.9%는 간

호직과는 전혀 다른 직장을 찾겠다고 응답하였다(Lee, Yoon, Jeon, Son, & Park, 2012). 이렇듯 병원간호사의 과중한 업무로 인한 직무 스트레스는 이직의도에 상당한 영향을 미치고 결국 이직으로 연결되기 때문에(Coomber & Barriball, 2007), 간호인력 관리 측면에서 이직예방을 위한 관리 전략이 필요하다. 왜냐하면 새로운 간호 인력을 채용해야 하는 재정비용과 더불어 신규 간호사의 숙련도를 얻을 때까지 환자 간호의 질이 낮아지고, 조직에 남아 있는 간호사에게 신규인력의 훈련과 업무 부담이 가중되어 부정적인 영향을 미치기 때문이다(Kim & Kim, 2011; Lee et al., 2007).

주요어: 응급간호, 간호사, 직무, 스트레스, 이직, 의도

Corresponding author: Ahn, Sukhee

College of Nursing, Chungnam National University, 266 Munwha-ro, Jung-gu, Daejeon 301-747, Korea.
Tel: +82-42-580-8324, Fax: +82-42-580-8309, E-mail: sukheeahn@cnu.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 이유림의 석사학위논문 축약본임.

- This manuscript is a condensed form of the first author's master's thesis from Chungnam National University.

Received: Jan 14, 2015 / Revised: Feb 27, 2015 / Accepted: Mar 4, 2015

응급실에 근무하는 간호사는 특히 다양한 유형의 응급간호 요구를 가진 환자를 간호하고 예상치 못한 환자상태의 변화에 반응하여 즉각적인 응급 사정과 응급간호 처치 및 중재를 제공해야 하는 긴장된 상황에 직면하고 있다(Kim et al., 2006). 응급실 간호사는 상황적 특수성 때문에 신규간호사나 경력간호사 모두 이직의도가 높았고 타 부서 간호사에 비해서도 높은 것으로 나타났다(Baek, 2010; Han & Lee, 2013; Jo & Sung, 2012; Kim, 2012; Sung & Choi, 2012). 이러한 이직의도가 실제 이직으로 이어질 경우 응급의료서비스 현장에서 환자와 보호자를 대상으로 협동적 응급치료와 간호를 제공하는 응급실 간호사의 인력부족 문제를 초래할 수 있고, 특히 경력간호사의 이직은 양질의 응급의료 서비스 제공을 저해하는 부정적 요인이 된다. 그러므로 응급실 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하여 실제 이직으로 이어지지 않도록 다양한 관리전략을 개발하는 것이 무엇보다 중요하다.

응급실 간호사가 경험하는 직무 스트레스 강도는 다른 특수부서 간호사나 병동 간호사에 비해 센 편이다(Lee, M. S., 2012; Lee, Y. H., 2012; Yun & Lee, 2003). 그 이유는 내원하는 응급 환자 수의 증가와 더불어 응급 환자 이송과 타 병원으로부터 전원을 통한 응급 환자 추가 및 비 응급 환자의 응급실 이용 증가로 인해 응급실 병상 대비 환자수가 많고 응급실에 체류하는 시간이 길어지는 등 응급간호 업무의 증가와 긴장된 근무환경의 지속 때문이다(Kim et al., 2006). 응급실 간호사의 직무 스트레스는 응급실 환자가 받을 수 있는 양질의 전문적인 간호와 의료 서비스의 저하를 유발할 뿐 아니라 직무 만족 및 조직 몰입도를 낮추게 되고(Oh, Sung, & Kim, 2011), 이는 응급실 간호사의 이직 영향요인으로 작용하여 사기와 생산성의 감소 및 이직률의 증가로 이어진다(Han & Lee, 2013; Lee, Y. H., 2012).

응급실 간호사의 직무 스트레스와 이직의도는 거의 연구되지 않고 있다가 최근 들어 응급전문간호사과정의 석사학위논문 등을 통해 응급실 간호사를 대상으로 한 연구가 증가하고 있다(Baek, 2010; Han & Lee, 2013; Jo & Sung, 2012; Kim, 2012). 이들 대부분은 직무 스트레스와 이직의도에 대한 기술적 조사연구였고 응급실간호사의 이직경험에 대한 질적 연구는 한 편 보고되었다(Lee, Y. H., 2012). 기존 문헌을 고찰한 결과 응급실 간호사는 연령, 학력, 종교, 교대근무 유무, 직위, 근무경력 및 응급실 근무선택 유무에 따라 직무 스트레스에 유의한 차이를 보였다(Han & Lee, 2013; Sung & Cho, 2010). 반면 이직의도에 차이를 나타낸 요인은 나이가 많을 때, 교대근무를 하는 경우, 응급실 지속 근무를 희망하지 않을

때, 부서이동을 원할 때, 응급실 경력과 총 임상경력이 많을 때였다(Han & Lee, 2013; Jo & Sung, 2012; Kim, 2012). 종합하면 대상자의 개인특성 뿐 아니라 응급실 직무와 관련된 특성이 응급실 간호사의 직무 스트레스와 이직의도에 직접적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 그러나 응급실 간호사의 경우 신규나 경력자 모두 이직의도가 높고 간호사의 빈번한 이직이 응급실 재직기간 중에 일어나고 있음에도 불구하고, 응급실 간호사의 개인 및 직무 특성과 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 대부분 차이검정 수준에서 보고할 뿐 다변량 분석을 통해 이를 통합적으로 탐색하는 연구는 아직도 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구는 응급실 간호사의 직무 스트레스와 이직의도 수준을 조사하고 직무 스트레스와 개인 및 직무특성이 이직의도에 미치는 영향을 분석함으로써, 응급실 간호사의 이직을 최소화하기 위한 해결방안을 모색하고자 시도하였다. 본 연구를 통해 이직의도에 영향을 미치는 요인을 찾아 이에 대한 기관 및 간호조직 차원의 응급실 간호 인력을 효율적으로 관리하는 방안을 수립하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 응급실간호사의 직무 스트레스와 이직의도를 파악하고, 직무 스트레스와 개인 및 직무특성이 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위함이다. 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 응급실 간호사의 직무 스트레스와 이직의도 수준을 파악한다.
- 응급실 간호사의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스와 이직의도의 차이를 파악한다.
- 응급실 간호사의 직무 스트레스와 이직의도 간 관계를 파악한다.
- 응급실 간호사의 직무 스트레스와 개인 및 직무특성이 이직의도에 미치는 영향을 분석한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 응급실 간호사의 직무 스트레스와 개인 및 직무특성이 이직의도에 영향을 미치는 요인을 탐색하기 위한 상관성 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구대상은 D 광역시 소재 500병상 이상의 2차 의료기관 4곳(지역응급의료센터), 3차 의료기관 1곳(권역응급의료센터)의 응급실에 근무하는 간호사 131명이다. 본 연구의 최종 목적은 회귀분석을 통해 이직 영향요인을 파악하기 위함이며, 표본크기는 회귀분석시 독립변수 당 최소 10명의 대상자가 확보되어야 하는 기준(Nunnally & Bernstein, 1994)을 사용하였다. 이에 독립변수 10개에 대해 표본이 최소 100명이 필요하므로, 본 연구대상자 수 131명은 표본 크기로 적합하다고 할 수 있다.

3. 연구도구

1) 직무 스트레스

본 연구에서는 Yoon (2003)이 개발한 82문항 15개 영역의 간호사의 직무 스트레스 도구를 바탕으로, 간호학 전공 교수 1인의 자문을 얻어 현 응급실 근무 상황에 맞게 수정·보완한 71문항 13개 하부영역의 직무 스트레스 도구를 사용하였다. 이 도구는 응급실 간호사의 업무량 과중(11문항), 전문직으로의 갈등(7문항), 전문지식과 기술부족(6문항), 의사와의 갈등(9문항), 대인관계상의 문제(5문항), 의료한계에 대한 심리적 부담(5문항), 부적절한 대우와 보상(5문항), 상사와의 관계(3문항), 근무표와 근무시간(7문항), 업무외의 책임(2문항), 응급실의 부적절한 물리적 환경(3문항), 환자와 보호자와의 갈등(3문항), 이송단과 타 병원 및 병원내의 갈등(5문항)으로 구성되었다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 '전혀 스트레스를 느끼지 않는다' 1점, '약간 스트레스를 느낀다' 2점, '보통이다' 3점, '심하게 스트레스를 느낀다' 4점, '아주 심하게 스트레스를 느낀다' 5점을 배정하고, 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높은 것을 의미한다. 이 도구의 신뢰도는 Yoon (2003)의 연구에서 Cronbach's α 는 .96이었고, 본 연구에서는 .97로 나타났다.

2) 이직의도

본 연구에서는 Park (2002)이 수정·보완한 이직의도 도구를 이용하여 측정하였다. 이 도구는 4문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점, '그렇다' 4점, '아주 그렇다' 5점으로 배정하였고, 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Park (2002)의 연구에서 Cronbach's α 는

.88이었고, 본 연구에서는 .90이었다.

3) 응급실 간호사의 일반적 특성

응급실 간호사의 일반적 특성은 문헌에서 보고한 간호사의 직무 스트레스와 이직의도와 관련요인을 중심으로 조사하였다. 질문지에 성별, 연령, 결혼 상태, 자녀 수, 종교, 최종 학력, 임상경력, 응급실 경력, 응급실 근무 선택, 현재 직위, 근무 형태, 밤 근무 횟수, 월 평균 급여, 지속적인 응급실 근무 희망, 다른 부서로의 이동 희망여부, 직장 생활을 하는 이유 등 17문항으로 구성하여 조사하였다.

4. 자료수집

본 연구는 사전에 소속 대학 생명윤리심의위원회(IRB No: 2012-26호)의 승인을 받았다. 자료수집기간은 2013년 3월 18일부터 3월 26일까지이다. 연구자는 자료수집 대상 의료기관의 간호부서장에게 연구계획서와 IRB 승인서를 제출하고 연구의 목적과 방법을 설명한 후, 연구수행에 대한 허락을 받았다. 본 연구에 사용한 질문지는 응급실 간호사의 일반적 특성, 직무 스트레스 및 이직의도에 관한 문항으로 구성하였고, 작성에 약 10분이 소요되었다. 연구자는 대상 의료기관 응급실에 직접 방문하여 대상자인 응급실 간호사에게 설문지에 포함된 연구의 목적과 방법을 설명하고, 연구참여를 원하는 경우 연구참여 동의서를 작성하도록 요청하였다. 연구자는 간호사에게 질문지가 들어있는 봉투를 배부하여 작성하게 하였고, 대상자는 질문지를 작성한 후 비밀유지를 위해 완성한 질문지를 밀봉하여 자물쇠 달린 수거함에 넣도록 하였다. 연구자가 직접 방문하여 질문지를 회수한 결과 대상기관에 배부한 총 155부의 설문지 중 145부(93.5%)가 회수되었고, 최종 분석에는 131부(90.3%)를 사용하였다.

5. 자료분석

연구자료는 SPSS/WIN 20.0 프로그램을 이용하여 입력하고 다음과 같이 분석하였다. 유의수준 α 는 .05이다. 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율, 평균과 표준 편차로 분석하고, 직무 스트레스와 이직의도의 수준은 평균 및 표준편차로 분석하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스와 이직의도의 정도의 차이는 t-test와 ANOVA (사후 검정 Scheffé's test)를, 직무 스트레스와 이직의도 간 상관관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다. 대상자의 이직의도에

영향을 미치는 요인을 규명하기 위해서는 개인 및 직무특성을 1단계로, 직무 스트레스를 2단계로 입력한 위계적 다중회귀 분석(Hierarchical multiple regression)을 수행하였다.

연구결과

1. 응급실 간호사의 일반적 특성

본 연구에 참여한 응급실 간호사의 대부분은 여자였고(93.1%), 평균 연령은 28.35±4.81세로 20대가 64%에 달하였다. 대부분이 미혼이었고(75.6%), 기혼자 중(24.4%)중 자녀가 있는 간호사는 15.3%였다. 4년제 졸업학력을 가진 간호사 45.0%였고, 월 평균 급여는 200-300만원이 51.9%로 가장 높았다. 총 임상 경력은 평균 63.92±53.62개월이며, 61개월 이상인 간호사가 43.5%로 가장 많았고, 직위는 대부분이(93.1%) 일반간호사였다. 한 달 평균 밤 근무 횟수는 평균 6.85±1.86번 이었고, 6번 이상이 64.1%로 많았다. 직장생활의 이유로는 '경제적인 도움을 얻기 위해서'가 51.9%로 과반수를 넘었고, '전공과 적성을 살리기 위해서'가 26.7%, '자아실현을 위해서'가 12.2% 순이었다.

응급실 경력은 평균 46.15±39.25개월이며, 13개월 이상 36개월 미만인자와 61개월 이상인자가 29.8%로 가장 많이 나타났다. 스스로 응급실 근무를 희망한 간호사는 53.4%였다. 응급실 근무에 대해 '앞으로 응급실 근무를 희망하지 않는' 간호사는 55.7%였고, '다른 부서로 이동을 하면 좋겠다'는 간호사는 48.9%였고, '부서이동을 하나 안하나 같다'고 응답한 간호사는 35.1%였다. 이직방지를 위한 정책 제안으로 '충분한 간호인력을 보장해 주어야 한다'가 50.4%로 가장 많았고, '타 부서보다 금전적인 보상을 원한다'가 31.3%, '정기적인 순환 발령을 원한다'가 16.0% 순으로 나타났다(Table 1).

2. 응급실 간호사의 직무 스트레스와 이직의도

응급실 간호사의 직무 스트레스는 총 353점 만점에 전체 평균 284.34±40.60점이었고, 문항 평균으로 환산 시 5점 만점에 4.00점으로 '심하게 스트레스를 느낀다' 수준이었다. 직무 스트레스의 하부영역 순위에서는 '이송단과 타 병원, 병원내의 갈등'이 4.49±0.65점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로는 '환자와 보호자와의 갈등'이 4.48±0.66점, '의사와의 갈등'이 4.13±0.64점, '업무량 과중'이 4.09±0.64점 순이며, '응급실의 부적절한 물리적 환경'이 3.59±0.90점으로 가장

Table 1. Subjects' Demographic and Work Characteristics (N=131)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Gender	Male	9 (6.9)
	Female	122 (93.1)
Age (year)		28.35±4.81
	≤ 25	46 (35.1)
	26~29	38 (29.0)
	30~35	37 (28.2)
	≥ 36	10 (7.6)
Marital status	Single	99 (75.6)
	Married [†]	32 (24.4)
Level of education	College	55 (42.0)
	University	59 (45.0)
	Graduate school	17 (13.0)
Monthly income (10,000 won)	≤ 200	48 (36.6)
	200~300	68 (51.9)
	≥ 300	15 (11.5)
Clinical experience at hospital (month)		63.92±53.62
	≤ 12	27 (20.6)
	13~36	29 (22.1)
	37~60	18 (13.7)
	≥ 61	57 (43.5)
Position	Staff nurse	122 (93.1)
	Charge nurse	9 (6.9)
Frequency of night duty per month		6.85±1.86
	≥ 6	84 (64.1)
Reasons to work	Economic assistance	68 (51.9)
	Self-actualization	16 (12.2)
	Working fits me more than housework	12 (9.2)
	Major and aptitude	35 (26.7)
Clinical experience at ER (month)		46.15±39.25
	≤ 12	32 (24.4)
	13~36	39 (29.8)
	37~60	21 (16.0)
	≥ 61	39 (29.8)
Self choice to work at ER	Yes	70 (53.4)
	No	61 (46.6)
Want to continue working at ER	Yes	58 (44.3)
	No	73 (55.7)
Rotate to other wards	Better	64 (48.9)
	Similar	46 (35.1)
	Worse	21 (16.0)
Hospital policy to prevent turnover	Rotation regularly	21 (16.0)
	More nursing personnel	66 (50.4)
	Promotion	3 (2.3)
	Monetary rewards	41 (31.3)

ER=Emergency Room; [†] Among married nurses, 20 have child (ren).

낮게 나타났다.

응급실 간호사의 이직의도는 총 20점 만점에 평균 15.41 ± 3.68점으로 나타났으며, 문항 평균으로 환산 시 이직의도는 5점 만점에 3점 '약간 그렇다'와 4점 '대체로 그렇다'의 중간인 3.85 ± 0.92점으로 점수가 높게 나타났다. 점수가 가장 높은 문항은 '보다 나은 보상과 신분 보장 시 타 직종으로 이직할 의도'로 4.14 ± 0.93점을 보였다. 다음으로 '현 직장에 대한 이직의도' 3.90 ± 0.93점, '다른 직장으로 이직할 의도' 3.69 ± 1.09점, '조건이 맞지 않아 타 직종 이직을 실행하지 못 한다' 3.68 ± 1.17점 순으로 나타났다. 직장에 대한 이직의도 2문항의 평균점수는 3.79점이고, 타 직종에 대한 이직의도 2문항은 3.91점으로 나타나, 타 직종에 대한 이직의도 점수가 타 직장 이직의도 점수보다 더 높게 나타났다(Table 2).

3. 응급실 간호사의 개인 및 직무특성에 따른 직무 스트레스와 이직 의도 비교

응급실 간호사의 직무 스트레스에 유의한 차이를 보인 변수는 간호사의 임상 경력, 응급실 경력, 월 급여, 응급실 근무 자의 선택 여부, 응급실 근무 지속 희망 여부, 다른 부서로의 이동

희망 여부였다. 임상 경력은 61개월 이상인 간호사의 경우 직무 스트레스 점수가 294.49점, 13~36개월인 경우 292.24점으로 나타난 반면, 12개월 이하인 간호사는 254.18점으로 임상 경력이 많은 간호사가 직무 스트레스를 더 많이 인식하고 있었다($F=7.49, p<.001$). 응급실 경력에서는 13개월~36개월의 경력을 가진 간호사의 경우 직무 스트레스 점수가 294.94점으로 가장 높은 반면, 12개월 이하인 간호사는 256.68점으로 가장 낮은 점수를 보여 응급실 경력이 많은 간호사가 직무 스트레스 점수를 높게 보고하였다($F=7.63, p<.001$). 월 평균 급여에서 200~300만원 집단 대상자가 293.00점으로 나타나 200만원 이하 대상자의 269.04점에 비해 직무 스트레스 점수가 높았다($F=5.78, p=.004$). 응급실 직무특성을 살펴보면 응급실 근무를 자의선택한 간호사의 직무 스트레스는 277.58점으로 타의적 선택자의 292.09점보다 낮아 타의적 선택자가 직무 스트레스를 더 많이 경험하고 있었다($t=-2.06, p=.041$). 지속적인 응급실 근무를 희망하지 않는 간호사의 경우 296.91점으로 희망하는 간호사의 268.51점보다 직무 스트레스가 높았다($t=-4.22, p<.001$). 응급실 이외에 다른 부서이동이 좋겠다고 생각하는 간호사의 직무 스트레스 점수는 296.18점으로 다른 부서에 가는 것도 비슷하다 또는 오히려 더 나쁠 것이라고 생각하

Table 2. Levels of Job Stress and Turnover intention among ER Nurses

(N=131)

Categories	No. of items	Range	M±SD	Item M±SD
Job stress	71	185~353	284.34±40.60	4.00±0.57
Conflict related inside the hospital and transportation team	5	12~25	22.45±3.27	4.49±0.65
Matters related the patient and the guardian	3	7~15	13.44±1.98	4.48±0.66
Conflicts with doctors	9	15~45	37.19±5.78	4.13±0.64
Heavy workload	11	23~55	44.99±7.04	4.09±0.64
Conflict related on-duty hours	7	14~35	27.87±5.53	3.98±0.79
Responsibility without regard to work	2	3~10	7.91±1.77	3.95±0.88
Conflict among interpersonal relationship	5	11~25	19.74±3.83	3.94±0.76
Inappropriate treat	5	7~25	19.48±3.99	3.89±0.79
Psychological burden	5	10~25	19.25±3.65	3.85±0.73
Role conflict	7	15~35	27.11±4.92	3.85±0.70
Conflicts with supervising nurses	3	5~15	11.35±2.60	3.78±0.86
Lack of specialized skills and knowledge	6	12~30	22.73±4.49	3.78±0.74
Inappropriate physical environment of wards	3	4~15	10.79±2.71	3.59±0.90
Turnover intention	4	4~20	15.41±3.68	3.85±0.92
Workplace change	I sometimes think I want to leave the current workplace.	1	1~5	3.90±0.93
	If I have a choice, I want to work in another workplace.	1	1~5	3.69±1.09
Job change	I'm thinking another job, but circumstances and conditions do not allow me to do so.	1	1~5	3.68±1.17
	If another job promises better reward and status, I'm always willing to change the current job for another.	1	1~5	4.14±0.93

ER=Emergency room.

는 집단의 점수보다 유의하게 높았다($F=5.76, p=.004$).

응급실 간호사의 이직의도에 차이를 보인 변수를 살펴보면, 여성 간호사에서($t=-2.55, p=.012$), 임상경력이 많은 집단에서($F=5.92, p<.001$), 월 급여가 많은 집단에서($F=6.72, p=.002$), 직장생활의 이유가 경제적인 도움을 얻기 위한 경우

($F=6.30, p<.001$), 응급실 경력이 많은 집단에서($F=5.21, p=.002$), 응급실 근무가 타의적 선택이었을 때($t=-2.16, p=.033$), 응급실 근무 지속을 희망하지 않을 때($t=-3.86, p<.001$), 응급실 외에 다른 부서이동이 더 좋겠다고 생각할 때($F=7.59, p<.001$) 이직의도 점수가 높게 나타났다(Table 3).

Table 3. Comparison of Job stress and Turnover intention by ER Nurses' Characteristics

(N=131)

Characteristics	Categories	Job stress		Turnover intention	
		M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Gender	Male	286.44±46.60	0.16 (.873)	12.44±4.53	-2.55 (.012)
	Female	284.18±40.34		15.63±3.54	
Age (year)	≤ 25	274.71±44.19	1.61 (.189)	14.60±4.01	2.25 (.086)
	26~29	287.97±32.06		16.02±3.65	
	30~35	293.37±43.44		16.18±3.06	
	≥ 36	281.40±37.34		13.90±3.66	
Marital status	Single	283.00±41.56	-0.66 (.507)	15.38±3.84	-0.15 (.878)
	Married	288.50±37.80		15.50±3.19	
Level of education	College	278.63±45.15	1.00 (.369)	14.74±4.11	1.90 (.154)
	University	287.54±35.18		15.71±3.40	
	Graduate school	291.70±42.66		16.52±2.83	
Clinical experience at hospital (month)	≤ 12 ^a	254.18±37.29	7.49 ($<.001$) a < b, a < d	12.96±4.42	5.92 ($<.001$) a < c, d
	13~36 ^b	292.24±33.35		15.48±3.05	
	37~60 ^c	284.72±40.47		16.16±3.32	
	≥ 61 ^d	294.49±39.39		16.29±3.25	
Clinical experience at ER (month)	≤ 12 ^a	256.68±38.08	7.63 ($<.001$) a < b, c, d	13.34±4.30	5.21 (.002) a < b, c, d
	13~36 ^b	294.94±38.53		15.94±3.26	
	37~60 ^c	289.80±32.41		16.76±2.99	
	≥ 61 ^d	293.48±39.46		15.84±3.31	
Self choice to work at ER	Yes	277.58±39.78	-2.06 (0.41)	14.77±3.87	-2.16 (.033)
	No	292.09±40.46		16.14±3.34	
Position	Staff nurse	284.14±40.45	-0.20 (.840)	15.45±3.72	0.53 (.595)
	Charge nurse	287.00±45.09		14.77±3.23	
Number of night duty per month	< 6	277.21±38.66	-1.51 (.133)	14.70±3.50	-1.66 (.099)
	≥ 6	288.33±41.34		15.80±3.74	
Monthly income (10,000 won)	≤ 200 ^a	269.04±40.65	5.78 (.004)	14.02±4.11	6.72 (.002) a < b
	200~300 ^b	293.00±38.14		16.45±3.00	
	≥ 300 ^c	294.06±39.12		15.13±3.73	
Want to continue working at ER	Yes	268.51±41.16	-4.22 ($<.001$)	14.08±3.87	-3.86 ($<.001$)
	No	296.91±35.68		16.46±3.18	
Rotate to other wards	Better ^a	296.18±35.02	5.76 ($<.001$) a > b, c	16.50±3.31	7.59 ($<.001$) a > c
	Similar ^b	274.08±43.88		14.89±3.51	
	Worse ^c	270.71±40.04		13.23±4.06	
Reasons to work	Economic assistance	287.47±41.74	0.66 (.574)	16.64±3.21	6.30 ($<.001$) a > d
	Self-actualization	283.87±44.77		14.06±4.73	
	Working fits me more than housework	290.41±41.67		15.00±3.13	
	Major and aptitude	276.40±36.41		13.77±3.43	

ER=Emergency room; a, b, c, d=Post-hoc test.

4. 응급실 간호사의 직무 스트레스와 이직의도 간 관계

응급실 간호사의 직무 스트레스는 이직의도와 중간수준의 양의 상관관계를 나타냈다($r=.44, p<.001$). 즉 직무 스트레스가 높은 것은 이직의도가 높은 것과 연관되었다.

5. 응급실 간호사의 개인 및 직무특성과 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향

1단계에서는 개인 및 직무 특성 변수를 입력하고, 2단계에서는 직무 스트레스를 추가로 입력하여 위계적 회귀분석을 시행하였다. 개인 및 직무 특성 중 간호사의 연령은 임상경력과 높은 양의 상관을($r=.85, p<.001$), 응급실 근무경력과 중간 양의 상관을($r=.61, p<.001$), 월 평균 급여와도 중간 양의 상관을($r=.65, p<.001$) 나타내어 4개 변수를 회귀식에 모두 입력할 경우 다중공선성이 의심되었다. 따라서 본 연구에서는 응급실 간호사의 직무 특성을 반영하고자 4개 변수 중 응급실 근무경력을 주요 영향요인으로 선택하였다. 1단계에서는 응급실 간호사의 성별, 자녀 유무, 응급실 근무경력, 응급실 배정 자의선택 여부, 다른 부서로의 이동 희망여부를 입력하였다. 회귀분석에 필요한 잔차의 정규성, 선형성 및 등분산성을 확인한 결과 가정에 적합하였고, 오차의 자가상관은 없는 것으로 나타났다(Durbin-Watson=1.81). 독립변수간 다중공선성 평가에서는 공차 .80~.93, 분산팽창계수 1.07~1.31로 나타나 통계적 가정을 충족하였다. 모델 1에서는 4개 변수(성별, 자녀유무, 응급실 배정 자의선택 여부, 다른 부서로의 이동 희망여부)가 이직의도에 유의한 영향요인으로 나타났고 설명력은 13.5%로 나타났다($F=5.06, p<.001$). 즉 자녀가 없

는 경우($\beta=-.219$), 다른 부서로의 이동을 희망하는 경우($\beta=.216$), 여자 간호사인 경우($\beta=.199$), 응급실 배정이 타의적 선택이었던 경우($\beta=.178$) 간호사의 이직의도 점수가 높았다. 모델 2에서 직무 스트레스 변수를 추가하였을 때, 회귀식은 유의하였고($F=8.94, p<.001$) 직무 스트레스의 추가변량이 13.3%로 나타나 총 설명력은 모델 1에 비해 26.8%로 높아졌다. 직무 스트레스가 유의한 영향요인으로 나타났고, 성별과 다른 부서로의 이동 희망은 통계적 유의성을 유지하였다. 즉 간호사의 직무 스트레스 점수가 높을수록($\beta=.387$), 여자 간호사의 경우($\beta=.224$), 다른 부서로의 이동을 희망하는 경우($\beta=.177$) 이직의도 점수가 높았다(Table 4).

논 의

본 연구에서 응급실 간호사의 직무 스트레스는 총 353점 만점에 평균 284.34점이었다. 문항 평균으로 환산 시 5점 만점에 4점(백분율 환산 시 80%)으로 직무 스트레스를 심하게 느끼는 것으로 나타났다. 이는 동일한 도구로 측정한 응급실간호사(Cho & Kim, 2014) 및 소아 응급실간호사(Lee, M. S., 2012)의 직무 스트레스 점수 3.8점과 비교 시 약간 높은 편이다. 반면 응급실과 일반 간호사의 직무 스트레스 비교 연구(Yun & Lee, 2003)에서 보고한 임상간호사의 직무 스트레스 3.5점과 비교할 때에는 응급실 간호사의 직무 스트레스가 더 높게 나타났다. 그 원인으로는 응급실 내원 환자의 중증도가 점차 심각해지고, 내원 환자의 증가로 인한 과밀화 현상이 심화되면서 응급실 간호사의 업무가 가중되고 있기 때문이라 생각한다.

직무 스트레스가 가장 높은 하위영역은 이송단과 타 병원

Table 4. Factors Influencing Turnover Intention among ER Nurses

(N=131)

Variables	Model 1			Model 2		
	β	t or F	p	β	t or F	p
		5.06	<.001		8.94	<.001
Being female (1=yes)	.199	2.36	.019	.224	2.89	.005
Having children (1=yes)	-.219	-2.41	.017	-.154	-1.81	.071
Clinical experience at ER	.139	1.56	.119	.037	0.44	.659
Self choice to work at ER (1=no)	.178	1.99	.048	.111	1.32	.186
Rotate to other wards (1=better)	.216	2.53	.012	.177	2.24	.027
Level of job stress				.387	4.87	<.001
		Adjusted R ² =.13			Adjusted R ² =.26	

ER=Emergency room.

및 병원내의 갈등과 환자와 보호자와의 갈등이었고 다음으로 의사와의 갈등 및 업무량 과중이었다. 이는 응급실 간호사가 겪는 직무 스트레스 경험에 대한 보고에서 의사와의 갈등, 환자와 보호자와의 대인관계상 문제가 가장 큰 것으로 보고한 결과(Baek, 2010; Jo & Sung, 2012; Lee, M. S., 2012; Yoon, 2003)와 유사하다. 반면 본 연구에서는 외부 기관과의 갈등 영역에 대한 직무 스트레스 점수가 가장 높았다. 그 이유는 환자 이송단이나 타 병원에서 환자 전원시 응급실 상황을 미리 확인하지 않고 응급실에 중환자를 이송할 때, 또는 비응급 외래진료 환자를 병실부족의 이유로 응급실에 입원하게 되면, 주어진 간호인력에 비해 할당된 환자 수와 중증도가 높아지면 서 간호사의 부담감과 업무량이 과다해지기 때문이다(Lee, Y. H., 2012).

환자와 보호자와의 대인관계에서 나타나는 갈등 역시 큰 것으로 나타났다. 응급실은 병동과 중환자실과는 달리 24시간 개방된 특성상, 응급상황에 처한 환자, 외상이나 만취 및 폭력적인 환자, 보호자가 없는 행려 환자, 극도의 불안감을 보이는 난폭한 정신과 환자 등 다양한 환자들과 그 보호자들을 대하면서 난폭한 환경노출에 대한 두려움과 과다한 요구에 대한 버거움을 느끼기 때문이다(Lee, J. U., 2012). 또한 병원 진료과와 응급 환자의 입원 및 수술 의뢰와 관련한 의사와의 갈등이 발생할 때 응급실 간호사는 간호 업무량 증가 뿐 아니라 병원내 진료팀과의 갈등 및 부서 간 갈등을 조정하고 해결하는 과정에서 직무 스트레스를 받게 된다(Lee, J. U., 2012).

응급실 간호사의 임상경력과 응급실 근무경력이 많을 때, 응급실 근무를 원치 않고 타부서로의 이동을 희망하는 경우 직무 스트레스 점수가 높게 나타나 기존 문헌(Han & Lee, 2013)과 유사한 결과를 나타냈다. 이는 응급실에 근무하는 경력간호사들의 경우 업무에 대한 책임감이 증가하고 타 직종 및 타 부서원과의 연락을 주로 담당하기 때문에 직무 스트레스 점수가 높게 나타났고, 특히 현 근무지인 응급실에서 근무를 원치 않고 이동을 원하는 경우 즉 응급실 근무에 대한 만족도가 낮을 때 직무를 통해 발생하는 스트레스를 더욱 높게 인식하기 때문이라 생각한다.

본 연구에서 응급실 간호사의 이직의도는 5점 만점에 3.85점으로 높게 나타났다. 다른 직장 이직의도의 평균 점수는 5점 만점에 3.79점으로, 이는 타 직종 이직의도의 3.91점보다 낮았다. 이는 기존 연구(Kim, 2012)에서 보고한 응급실 간호사의 이직의도 점수 3.36점보다 높고, 타 직종에 대한 이직의도가 타 직장의 이직의도 점수보다 더 높은 결과와 일치한다. 타 직종 이직의도가 높은 이유는 간호사가 병원 내 다른 부서로 이동하

더라도 3교대 근무형태를 유지하기 때문이며, 이직 후 선호하는 근무형태가 상근직이라는 결과(Lee et al., 2012)와 맥을 같이 한다고 볼 수 있다. 이직의도에 차이를 보인 주요 변수에는 임상경력 및 응급실 경력과 타 부서 이동을 선호하는 것이었다. 이는 부서이동을 원하는 응급실 간호사의 경우 이직의도가 높았다는 연구(Han & Lee, 2013; Jo & Sung, 2012)와 일치하는 결과이다. 임상 경력과 응급실 경력에서 12개월 이하인 응급실 신규 간호사보다 13개월 이상인 응급실 경력 간호사에서 이직의도가 높게 나타났다. 이는 간호사 이직 패러다임에 관한 연구에서 병원 내 중간 위치에 있는 간호사는 선배 간호사가 하지 않으려는 일들을 맡게 되거나, 신규 간호사에 대한 교육을 도맡아 하게 되고, 병동에서의 공식적인 행사나 행정적인 보고서 제출에 주도적인 역할을 하게 되면서 선배 간호사와 후배 간호사의 사이에서 병원의 가장 과중한 부담을 안고 있기 때문에 직무 자체의 버거움도 크게 느낄 뿐더러 업무 능력에 비해 승진이나 보상이 충분치 않은 현실로 인해 버티기가 힘들다는 결과(Lee et al., 2012)와 상통한다.

응급실 간호사의 높은 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 응급실 간호사의 직무 스트레스가 가장 중요한 변수였다. 직무 스트레스는 대상자의 일반특성을 통제된 상태에서 이직의도에 직접 영향을 미치는 요인으로 나타나, 응급실 간호사의 높은 직무 스트레스가 이직의도와 관련이 있다는 기존 연구(Baek, 2010; Han & Lee, 2013; Jo & Sung, 2012; Kim, 2012)를 지지하였다. 따라서 간호관리 측면에서는 응급실 간호사의 직무 스트레스가 가장 높은 이송단과 타 병원, 병원 내 갈등과 환자와 보호자와의 갈등 관리에 초점을 두고 이 영역에 대한 적극적인 관리 전략을 통해 간호사의 직무 스트레스를 경감시켜 이직의도를 낮추는 방안을 모색해야 한다. 효율적인 응급의료서비스 운영 및 관리를 통해 타 직종 및 타 기관과의 협력체계를 도모하고, 응급실 내원 환자에 대한 중증도 분류시스템을 가동하여 필요로 하는 인력충원과 더불어 효율적인 응급실 입원 관리가 필요하다. 이를 통해 비응급 환자로 인한 응급실의 과밀화 현상을 예방한다면, 응급실 간호사의 업무과중이 감소하고 직무 스트레스가 줄어들어 소진현상이나 이직의도를 감소시키는데(Cho & Kim, 2014) 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 또한 응급실 간호사가 대면하는 의사와 환자 및 보호자와의 의사소통 기술 및 갈등해결 능력을 향상시키기 위한 교육과 훈련이 지속적으로 필요하다고 본다. 일부 연구에서는 응급실 간호사가 환자 및 보호자로부터 받은 폭력 경험이 직무 스트레스, 직무만족도, 소진 및 이직의도에 유의한 영향을 미쳤기 때문에(Cho, Lee, Kim, & Kim, 2011; Yang &

Jung, 2009), 안전한 근무환경 조성 역시 직무 스트레스 경감에 기여할 것으로 보인다.

이직 의도에 영향을 미치는 개인 및 직무특성은 여자 간호사, 다른 부서로의 이동을 희망하는 경우였다. 연구대상자의 대부분이 여성이었기 때문에 성별 효과는 주의 깊은 해석이 요구된다. 응급실 간호사가 타 부서로의 이동이 좋다고 생각할 때와 응급실 지속 근무를 희망하지 않을 때 이직의도가 높다는 결과는 기존 연구를 지지하였고(Han & Lee, 2013; Jo & Sung, 2012), 근무지 변경 시 간호사의 희망 부서를 반드시 고려해야 함을 시사한다. 또한 응급실에 배치된 간호사에게 근무의욕을 증진하기 위해 응급실 근무기간 동안 타부서와 차별되는 인센티브를 적용하거나 일정근무 기간 후 근무배치 전환을 보장하여 응급실 간호사의 성취동기를 높일 수 있는 유연한 간호인력관리 정책이 필요하다고 생각한다. 추후 연구에서는 이직의도를 경감시키기 위한 다양한 중재 프로그램의 체계적 고찰이 필요하고, 특히 응급실 근무 특성을 고려한 직무 스트레스 유형에 대한 관리 방안을 심도있게 탐색할 필요가 있겠다.

본 연구대상자는 응급실 간호사의 이직방지를 위한 병원이나 간호부의 희망정책으로 과반수 이상이 '충분한 인원을 보장해주어야 한다'고 응답하여, 현재 업무량에 비해 응급실 간호사의 부족이 심각함을 알 수 있다. 병원의 간호등급이 높을수록 환자에게 제공되는 간호의 질이 높은 것으로 나타났으며, 간호인력 등급이 높아질수록 직접간호 제공 및 업무수행이 증가한다(Yoon, Park, Kim, & Han, 2010). 그러나 간호관리료 차등제에서 제외되는 응급실은 인력충원을 하지 않거나, 인력충원을 한다 하더라도 신규간호사가 대부분이다. 신규간호사는 오리엔테이션을 받고 업무에 적응하고 수행하는데 오랜 시간이 소요되며, 그 동안의 업무는 동료 경력 간호사의 부담이 된다. 반면 유능한 경력 간호사의 확보는 양질의 간호서비스를 통해 환자나 보호자의 의료 만족도를 높이고, 궁극적으로 의료기관의 경제적 이익 및 위상을 높이는데 기여하기 때문에(Kwon, Kim, Choe, Lee, & Sung, 2007) 매우 중요하다. 따라서 응급실 간호인력 관리자는 응급실 간호사들과 지속적인 상담과 평가를 통해 직무 스트레스와 이직의도를 파악하고, 직무 스트레스를 완화하고 탄력적인 조직문화를 조성하기 위한 기관 차원 및 간호조직 차원의 다각적인 노력을 기울일 필요가 있다. 또한 경력 간호사의 이직의도를 경감시키기 위해서는 응급실 팀 구성원 간 지지체계를 형성하고(Kim, 2009), 경력간호사의 간호업무 부담을 줄이는 대신 이들에게 적절한 보상과 역할 모델을 수행할 수 있도록 지원이 필요하다.

본 연구의 제한점은 본 연구의 대상자를 대전광역시 소재

한 500명상 이상의 종합병원 응급실 간호사로 하였기에 연구 결과를 일반화하는데 신중을 기해야 한다. 왜냐하면 병원 크기에 따른 응급실 병상 수 및 근무 환경의 차이, 일일 응급실 내원 환자수와 중증도의 차이로 인해 응급실 간호사가 인식하는 직무 스트레스나 이직의도가 다를 수 있기 때문이다.

결론

본 연구는 응급실 간호사를 대상으로 직무 스트레스와 이직의도를 조사하고 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위함이며, 응급실 간호사의 직무 스트레스와 이직의도를 낮추는 방안을 모색하고 응급실 간호사의 효율적인 인력관리에 유용한 자료를 제시하고자 시도하였다. 일 지역 응급실 간호사 131명을 대상으로 질문지법을 통해 자료를 수집한 결과, 응급실 간호사의 직무 스트레스 수준은 높은 편이고, 이직의도 수준은 중간 이상으로 나타났다. 대상자의 직무 스트레스와 이직의도는 대상자의 임상경력과 응급실 경력이 많을수록 높았고, 응급실 근무가 자의선택이 아닐 때, 지속적인 응급실 근무를 원하지 않을 때, 다른 희망부서로의 이동을 원할 때 점수가 높게 나타났다. 또한 직무 스트레스 이외에 이직의도에 영향을 미친 개인 및 직무 특성은 응급실 간호사가 타 부서로의 이동을 희망하는 경우였기 때문에 응급실 간호사의 경우 근무지 변경 요구도를 반영한 인력관리가 이직률 감소에 중요한 전략이 될 것이다. 직무 스트레스는 대상자의 개인 특성과 직무 특성을 통제된 상태에서 이직의도를 유의하게 설명하고 있었기에, 응급실 간호사의 이직의도를 낮추기 위해서는 먼저 직무 스트레스의 유형을 확인하고 유형별 스트레스 경감방안을 탐색하고 수행해야 할 것이다. 본 연구에서 이송단과 타 병원 및 병원내의 갈등에서 오는 직무 스트레스가 가장 높게 나타났기 때문에 국가차원의 응급의료서비스 체제의 효율적인 운영과 행정적 제도의 확립이 필요하고, 또한 응급실 간호사의 직무 스트레스를 줄이기 위해 병원 차원의 효율적인 인력관리와 업무조정 및 직무 스트레스 관리를 위한 전략이 필요하다. 추후 연구에서는 응급실 간호사의 이직의도에 가장 큰 영향을 미친 직무 스트레스 항목에 대한 관리 방안을 탐색하고, 이직의도 경감을 위한 중재 프로그램을 고찰할 필요가 있다.

REFERENCES

- Baek, M. H. (2010). *Job stress, job satisfaction, and turnover intention of new nurses at emergency department*. Unpub-

- lished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Cho, H. N., & Kim, S. J. (2014). Relationship of job stress, hardiness, and burnout among emergency room nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 23*(1), 11-19. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2014.23.1.11>
- Cho, J. Y., Lee, Y. W., Kim, H-S., & Kim, S-H. (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.
- Coomber, B., & Barriball, K. L. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature. *International Journal of Nursing Studies, 44*(2), 297-314. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2006.02.004>
- Han, J. W., & Lee, B. S. (2013). Relationship between post-traumatic stress, job stress and turnover intention among emergency department nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 19*(3), 340-350. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2013.19.3.340>
- Jo, S. Y., & Sung, M. H. (2012). Factors influencing turnover intention in emergency department nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing, 19*(4), 503-510. <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2012.19.4.503>
- Kim, B. J., Lee, E. N., Kang, K. H., Kim, S. S., Kim, S. A., Sung, Y. H., et al. (2006). A study of job analysis of the emergency room nurse. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 12*(1), 81-95.
- Kim, I. S. (2009). The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turnover intention among Hospital Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 15*(4), 515-526.
- Kim, J. H. (2012). *Study on factors affecting turnover intention of emergency room nurses*. Unpublished master's thesis, Inje University, Busan.
- Kim, J. K., & Kim M. J. (2011). A review of research on hospital nurses' turnover intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 17*(4), 538-550. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2011.17.4.538>
- Korea Hospital Nurses Association. (2012). *Survey on the current nurse deployment. A report of hospital nurses association 2012* (pp. 99-109). Seoul: Hospital Nurses Association.
- Kwon, H. J., Kim, H. S., Choe, K. S., Lee, K. S., & Sung, Y. H. (2007). A study on verbal abuse experienced at medical centers. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 13*(2), 113- 124.
- Lee, E. H., Chang, S. J., Kim H. O., Roh, J. H., Park, E. J., & Won, J. U. (2007). Relationship between job stress and turnover of registered nurses in a university hospital. *Annals of Occupational and Environmental Medicine, 19*(2), 93-104.
- Lee, J. S., Yoon, J. Y., Jeon, H. J., Son, S. Y., & Park, Y. U. (2012). *Study on model development of turnover paradigm and reasons for turnover in hospital nurses who quit their jobs through in-depth interview*. Hospital Nurses Association. Retrieved March 1, 2013, from <http://khna.or.kr/web/information/resource.php>
- Lee, J. U. (2012). *Joys and sorrows of the emergency room nurses*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Lee, M. S. (2012). *Study of nurses in emergency department on the stress and job satisfaction related to nursing of emergency pediatric patients*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Lee, Y. H. (2012). *A study on phenomenological research of change job experiences of nurses in emergency room*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Oh, M. O., Sung, M. H., & Kim, Y. W. (2011). Job stress, fatigue, job satisfaction and commitment to organization in emergency department nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 17*(2), 215-227.
- Park, H. S. (2002). *Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Sung, M. H., & Cho, S. Y. (2010). The relationship between job characteristics and organizational commitment, and turnover intention in emergency department nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing, 17*(4), 566-574.
- Sung, M. H., & Choi, E. Y. (2012). The relationships between professional self-concept, nursing performance and retention intention of emergency department nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing, 19*(2), 244-252.
- Yang, J. H., & Jung, H. Y. (2009). Relationships between violence response, coping, and burnout among emergency department nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing, 16*(1), 103-111. <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2012.19.2.244>
- Yoon, K. S. (2003). *Study on the job stress and coping of emergency nurses*. Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul.
- Yoon, S. G., Park, J. Y., Kim, G. H., & Han, C. Y. (2010). Evaluation on the performance of nursing in according to the nursing grade of hospitals. *Korean Journal of Hospital Management, 15*(3), 1-16.
- Yun, C. G., & Lee, H. N. (2003). A study on the job stress of nurses in hospital. *Journal of the Korean Society of Health Statistics, 28*, 95-109.