

119 구급상황관리사의 직무스트레스가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향*

The Effect of Job Stress on Organizational Commitment and
Turnover Intention among 1-1-9 Emergency Managers

Yong Hyun Kim**, Jeong Mi Park***

The Institute of Nursing Science, Kyungpook National University,
680, Gukchaebosang-ro, Jung-gu, Daegu, Korea

Abstract

This study investigated the effect of job stress on organizational commitment and turnover intention among emergency managers. The surveys were collected from 97 emergency managers who are classified as private experts and assigned to the emergency centers in the 1-1-9 Fire Department. Job stress, organizational commitment and turnover intention of emergency managers scored 59.91, 2.57, and 2.51 respectively. Among the sub-categories of job stress, job insecurity was found to be the highest risk factor. Job stress was negatively associated with organizational commitment, but positively associated with turnover intention. In terms of explanatory power, the effect of job stress on organizational commitment was 31.9%, while the effect of job stress on turnover intention was 35.8%. The findings of this study highlight the need of developing a policy alternative to alleviate job stress of 1-1-9 emergency managers.

Key words: 1-1-9 emergency managers, job stress, organizational commitment, turnover intention

* 이 논문은 2014년도 경일대학교 응급구조학 석사학위논문의 일부임.

** E-mail. king7740@hanmail.net

*** Corresponding author. Tel. +82-53-202-2005, E-mail. emsjm@hanmail.net

Submission & Publication Process

Received: Aug. 18, 2015 / Revised: Sep. 15, 2015 / Accepted: Sep. 20, 2015

국문초록

본 연구는 119구급상황관리센터에서 근무하고 있는 구급상황관리사의 직무스트레스와 조직몰입, 이직의도 정도를 파악하고, 직무스트레스가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고자 시도된 서술적 상관관계 연구이다. 연구대상자는 구급상황관리사 97명을 대상으로 하였고 2014년 6월 24일부터 7월 8일까지 구조화된 설문지를 통해 자료를 수집하였다. 연구의 결과를 살펴보면 구급상황관리사의 직무스트레스는 59.91점, 조직몰입은 2.57점, 이직의도는 2.51점으로 나타났으며 직무스트레스 하부영역 중 직무불안정이 가장 높았다. 직무스트레스와 조직몰입은 통계적으로 부적 상관관계가 있었고, 직무스트레스와 이직의도는 정적 상관관계가 있었다. 즉, 직무스트레스가 높을수록 조직몰입은 낮았고 이직의도는 높은 것으로 나타났다. 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향은 31.9%의 설명력이 있었으며, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향은 35.8%의 설명력이 있었다. 구급상황관리사들의 직무스트레스 수준은 비교적 높은 편이었으며 직무스트레스 중에서 가장 영향을 미치는 직무불안정을 해소하기 위한 스트레스 완화 프로그램 개발이나 정책마련이 시급하다고 사료된다.

주제어: 119구급상황관리사, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도

1. 서론

1. 연구의 필요성

2012년 6월 22일 서민생활대책점검회의에서 국민들의 의료적 편의를 위해 국무총리 지시사항으로 보건복지부 산하 1339응급의료정보센터와 119소방방재청이 통합되면서 119종합상황실에 119구급상황관리센터가 신설되었다(Ministry of Government Legislation, 2014). 이 법에 근거하여 119구급상황관리센터에 구급상황관리사가 배치되었는데 자격요건은 의료인, 응급구조사 1급 및 응급구조사 2급, 응급의료정보센터에서 2년 이상 응급의료에 관한 상담경력이 있어야 한다(Ministry of Government Legislation, 2014). 구급상황관리사의 주요 업무는 응급의료에 대한 전화상담 및 구두로 구급차가 도착 전에 응급처치를 지도하고 있는데, 업무의 특성상 전화로 응급상황에 대한 상황판단과 직접지시 및 상담업무를 실시해 오다보니 직무스트레스가 많은 것이 현실이다.

더구나 소방조직이 국민의 신뢰를 바탕으로 주민 밀착형 서비스를 제공하기 위해서 노력하다보니 장비의 노후화, 전문성의 부족, 이해관계자와의 갈등 등 많은 스트레스에 노출되어 있으며(Kim & Kwon, 2002), 격무에 피로가 누적된 공무원들은 희생과 봉사만을 강요받아야 하는 분위기에서 직무스트레스가 점점 가중되고 있는 상황이 예측되고 있다. 이러한 직무스트레스는 업무의 생산성과 효율성을 저하시키고 직업에 만족하지 못하고 직무에 대한 만족도를 저하시켜 직무의 불성실로 이어질 우려가 있다. 또한 직무스트레스 가중은 신체적 정신적 건강을 유지하지 못하게 하거나 이직을 고려하게 되어 응급환자에게 제공해야 하는 응급의료서비스의 질적 저하를 가져올 수 있다(Jang & Baek, 2013).

조직은 유능한 인재를 선발하고, 이미 확보된 인적자원이 계속 조직에 머무르면서 조직의 목표달성

을 위해 노력할 수 있도록 관리하는 것이 중요하다(Choi, 2003). 소방조직에서 구성원의 자발적인 참여와 적극적인 노력을 확보하기 위해서는 구성원 스스로 조직에 대하여 자부심을 가지고 몰입할 수 있는 여건을 마련해주는 것이 필요하므로 구성원의 조직몰입에 대한 정도를 파악하여 조직의 발전을 위해 필요한 인적자원을 관리할 필요가 있다. 특히 응급의료 체계에서 구급상황관리사는 병원 전단계에서 중요한 핵심이 되고 있고 근무환경에서의 직무스트레스와 조직몰입의 정도는 구급상황관리사의 태도와 정신적, 신체적 건강에도 영향을 미칠 수 있다.

이직의도는 대상자가 현재 직무를 수행하기 어렵다고 생각하여 직무를 이탈하려는 심리적인 상태를 주관적으로 표시하는 것이므로(Bae, 2010) 이직의도가 높다는 것은 조직의 긴장도가 높고 조직의 통합성을 낮추고 조직이미지의 손상을 가져올 수 있고 남아있는 구성원들에게도 부정적인 결과를 가져오게 된다. 직무스트레스는 구성원의 조직몰입도에 부정적인 영향을 미치며, 결국 조직을 이탈하고자 하는 이직의도를 야기하는 것으로 나타났으며(Byun, 2009), 실제로 소방관의 직무만족과 이직에 대한 조사를 보면 소방관 2명중 1명은 이직을 생각해 본적이 있다고 응답한 결과를 볼 때, 소방공무원이 안정적인 직장임에도 불구하고 소방공무원들이 이직을 고려하는 경우가 높다는 것은 응급의료서비스의 질을 저하시킬 우려가 있다.

구급상황관리사의 직무스트레스와 조직몰입, 이직의도는 업무성과를 넘어 업무에 대한 긍정적인 태도가 대민 응급환자 상담이나 응급처치의 질에 영향을 미치기 때문에 중요하다. 지금까지 연구되어온 분야는 주로 119구급대원의 스트레스(Lee & Choi, 2006), 소방공무원의 직무스트레스(Choi, 2009), 119상황실 근무자의 직무스트레스(Park & Park, 2008; Bae, 2008; Wu, 2013)들은 있으나 계약직인 구급상황관리사에 대한 연구는 없었으며, 조직몰입의 경우도 응급구조사 대상(Hwang, *et. al.*, 2004), 소방공무원(Choi, *et. al.*, 2006)을 대상으로 한 경우는 있으나, 구급상황관리사를 대상으로 한 연구는 찾아보기 어렵다.

국민의 생활수준 향상과 여가활동의 증가 등으로 소방에 대한 국민의 요구도가 급증하는 시점에서 응급환자에 대한 예후에 가장 큰 영향을 미칠 수 있는 일차반응자의 역할을 수행하는 구급상황관리사에 대한 연구는 부족하다. 또한 구급상황관리사가 경험하는 직무스트레스는 내담자와 그 가족에게 제공되는 의료서비스의 질을 결정하는데 많은 영향을 끼치므로 연구되어야 할 중요과제라 할 수 있으며 이를 통해 전문적인 의료서비스를 제공해야 할 구급상황관리사에 대한 관심과 업무환경개선을 방안마련에도 토대가 될 수 있을 것이다. 따라서 본 연구는 119구급상황관리센터에서 근무하는 구급상황관리사들의 직무스트레스 정도를 확인하고 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향을 파악하여 국민들에게 보다 향상된 의료서비스를 제공하기 위한 기초자료를 마련하고자 시도되었다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다. 첫째, 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 수준을 파악한다. 둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 조직몰입 수준을 파악한다. 셋째, 대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도 수준을 파악한다. 넷째, 대상자의 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도의 상관관계를 파악한다. 마지막으로 대상자의 직무스트레스가 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향을 파악하고 그 관

련성을 찾아 해결책을 제시하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 구조화된 설문지를 통한 119구급상황관리센터 구급상황관리사의 직무스트레스와 조직몰입, 이직의도 수준을 파악하고, 각 변수들 간의 구체적인 관계를 확인하고자 하는 서술적 상관관계 조사연구이다.

2. 연구대상

연구대상은 18개 광역시·도 소방본부에 ‘민간전문인력’으로 명시된 구급상황관리사 113명 전원을 대상으로 하였으며 대상자에게 우편으로 설문지를 배부하였고 2014년 6월 24일부터 7월 8일까지 설문응답한 97명(응답률 86%)을 연구대상으로 하였다.

3. 연구도구

1) 직무스트레스

직무스트레스 도구는 Chang 등.(2005)이 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)를 이용하여 물리환경, 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화로 8개 영역에 총 43문항으로 구성되었다. 각 문항별로 ‘전혀 그렇지 않다’를 1점, ‘매우 그렇다’를 4점으로 부여하였다. 점수가 높을수록 직무스트레스가 높다는 것을 의미한다. 영역별 점수는 측정값의 분포가 치우치는 것을 피하고 정규분포 측정값은 얻기 위해 100점으로 환산하였다. 본 도구의 Cronbach's α .675였다.

2) 조직몰입

조직몰입 도구는 Meyer & Allen(1991)의 연구에 기초하여 수정·보완한 것으로 구성원으로서의 자부심 및 의무감, 회사의 미래와 발전에 대한 관심과 노력 등을 묻는 10개 문항을 작성하여 ‘전혀 그렇

지 않다'를 1점, '매우 그렇다'를 4점으로 측정하였으며 점수가 높을수록 조직몰입정도가 높다는 것을 의미한다. 본 도구의 Cronbach's α = .786이었다.

3) 이직의도

이직의도는 Becker(1992)가 개발한 4개 문항을 수정·보완하였으며, 설문항목들은 모두 '전혀 그렇지 않다'를 1점, '매우 그렇다'를 4점으로 측정하였고 점수가 높다는 것은 이직의도가 높다는 것을 의미한다. 본 도구의 Cronbach's α = .731이었다.

4. 자료분석 방법

수집된 자료는 SPSS ver. 20.0 program을 이용하여 분석하였다. 설문도구의 내적일관성 검사를 위해 Cronbach's α 를 구하였고 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 산출하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 수준은 ANOVA를 실시하였고, 사후검정은 Scheffe test를 하였다. 대상자의 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도의 관계는 상관관계분석을 하였으며 대상자의 직무스트레스가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향은 단순회귀분석으로 분석하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 남자가 44.3%, 여자가 55.7%였으며, 20-30세가 42.3%로 가장 많았고, 31-40세(32.9%), 41세 이상(24.7%) 순이었다. 결혼여부는 기혼이 53.6%였고, 최종학력은 대졸이 46.4%로 가장 많았다. 보유자격은 1급 응급구조사가(57.7%) 가장 많았고, 전산직(18.6%), 통신직(9.3%), 간호사와 2급 응급구조사(각각 7.2%) 순으로 나타났다. 총 경력으로는 1-10년이 63.9%로 가장 많았으며 21년 이상(18.6%), 11-20년(17.5%) 순으로 나타났다(<Table 1>).

<Table 1> General characteristics of subjects

Variables	Category	n	%
Gender	Male	43	44.3
	Female	54	55.7
Age (years old)	20-30	41	42.3
	31-40	32	32.9
	>41	24	24.7
Marital Status	Single	44	45.4
	married	52	53.6
	Others	1	1.0
Education	High school	3	3.1
	College	43	44.3
	University	45	46.4
	Graduate school	6	6.2
Qualifications	Nurse	7	7.2
	Paramedic	56	57.7
	EMT*	7	7.2
	Correspondent	9	9.3
	Computational	18	18.6
Job experience (year)	1-10	62	63.9
	11-20	17	17.5
	>21	18	18.6

* Emergency Medical Technician

2. 일반적 특성에 따른 직무스트레스

대상자의 직무스트레스는 59.91점으로 나타났으며, 하위영역 중에서 가장 높은 점수를 나타낸 것은 직무불안정(68.32점)이었으며, 그 다음은 조직체계(67.07점), 보상부적절(63.28점)로 나타났다(<Table 2>). 일반적 특성에 따른 직무스트레스는 통계적으로 유의한 차이를 나타낸 것이 없었으나 직무스트레스 하부영역별로 보았을 때 유의한 차이가 나타난 항목은 직무요구, 직무자율성, 직무불안정, 보상부적절과 직장문화 영역이었으며, 물리환경, 관계갈등, 조직체계에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

직무요구영역에서는 간호사가 다른 자격자보다 직무스트레스가 높았으며($p=.029$), 직무자율성에서는 여자($p=.039$)가, 고등학교 졸업보다는 전문대졸이상에서($p=.048$) 직무스트레스가 높았으며, 직무불안정에서는 남자($p=.013$)가, 41세 이상 군이 20-30세 군보다 높은 것으로($p=.011$) 나타났다. 보상부적절 영역에서는 미혼이($p=.008$), 고졸보다 전문대졸이상인($p=.026$) 높았고, 직장문화에서는 여자($p=.027$)가 유의하게 높게 나타났다.

<Table 2> Job stress by general characteristics of subjects

Variables	Category	PE [†]	JR [‡]	JA [§]	RC	JIT [¶]	OS ^{**}	IC ^{††}	WC ^{‡‡}	Total
Gender	Male	48.20	59.11	58.38	55.19	72.20	68.22	63.94	54.20	59.93
	Female	53.54	55.73	62.96	50.25	66.51	56.04	55.21	60.62	57.6
	F	3.201	3.267	4.389	3.260	6.396	1.448	0.469	5.017	0.001
	<i>p</i>	.77	.740	.039	.074	.013	.232	.497	.027	.975
Age (years old)	20-30 ^a	51.66	48.47	63.41	51.06	65.43	63.60	64.37	59.84	58.48
	31-40 ^b	51.42	58.06	59.86	52.92	70.65	67.82	63.37	58.54	60.33
	>41 ^c	50.00	59.41	58.77	54.17	73.91	69.75	64.67	54.17	60.61
	F	0.101	1.700	2.031	0.422	4.746	2.161	0.122	1.466	0.254
	<i>p</i>	.904	.188	.137	.657	.011	.121	.885	.236	.776
	Scheffe					c>a				
Marital Status	Single	51.86	56.09	62.68	52.12	51.86	65.91	64.82	59.09	58.05
	married	50.87	58.31	59.51	52.31	71.07	67.24	62.71	57.05	59.88
	F	0.557	0.874	2.034	1.207	1.547	2.001	5.057	0.295	0.548
	<i>p</i>	.575	.421	.137	.304	.218	.141	.008	.745	.580
Education	High school ^a	39.40	65.60	45.61	62.22	78.26	70.37	47.83	48.89	57.27
	College ^b	53.91	57.09	61.32	51.47	70.07	65.20	63.80	58.14	60.13
	University ^c	49.29	56.63	61.52	51.56	68.21	66.83	64.06	58.07	59.52
	Graduate ^d	51.51	58.60	64.04	61.11	66.67	85.19	73.91	61.11	65.27
	F	1.394	0.924	2.741	1.498	0.892	0.590	3.241	0.588	0.578
	<i>p</i>	.250	.443	.048	.220	.448	.623	.026	.624	.631
Scheffe			a<b,c,d				d>a			
Qualifications	Nurse ^a	59.74	62.21	63.16	50.48	60.25	71.96	68.94	63.81	62.57
	Paramedi ^b	51.30	55.59	62.59	50.95	68.25	63.82	55.75	58.10	58.29
	EMT ^c	49.35	57.60	57.89	55.24	72.43	60.85	63.35	53.33	58.76
	Correspondent ^d	46.46	53.41	57.89	56.30	70.53	67.08	62.80	54.81	58.66
	Computational ^e	50.51	62.19	58.48	54.81	74.40	71.81	64.73	58.89	61.98
	F	0.852	2.824	1.110	0.589	2.247	1.906	0.337	0.709	0.664
	<i>p</i>	.496	.029	.357	.671	.070	.116	.852	.588	.619
Scheffe		a>b,c,d								
Job experience (year)	1-10	52.64	56.35	62.05	52.04	68.02	65.05	63.46	59.46	59.88
	11- 20	48.66	60.34	59.75	50.98	69.82	69.72	65.22	57.65	60.27
	>20	48.48	57.35	59.06	55.19	59.66	68.52	64.98	54.07	58.41
	F	0.849	1.250	0.805	0.489	1.291	1.225	0.194	1.545	0.020
	<i>p</i>	.431	.291	.450	.615	.280	.299	.824	.219	.981
Total(M)		51.08	57.68	60.59	53.19	68.32	67.07	63.28	58.11	59.91

*Emergency Medical Technician, † Physical environment, ‡ Job Requirements, § Job Autonomy, || Relationship conflicts, ¶ Job insecurity, **Organizational Structure, †† Inadequate compensation, ‡‡ Workplace Culture

3. 일반적 특성에 따른 조직몰입

대상자의 조직몰입은 2.57점이었으며, 일반적 특성에 따른 조직몰입은 보유자격에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었으며($p=.029$) 간호사가 다른 유자격자에 비해 조직몰입이 높았다. 성별, 연령별, 결혼여부, 최종학력과 경력에 따른 조직몰입은 통계적으로 유의한 차이가 없었다(<Table 3>).

<Table 3> Organizational commitment by general characteristics of subjects

Variables	Category	Organizational commitment(M±SD)	t/F	p	Scheffe
Gender	Male	2.51±.58	0.742	.391	
	Female	2.61±.56			
Age (years old)	20-30	2.56±.56	1.834	.165	
	31-40	2.70±.61			
	>41	2.41±.48			
Marital Status	Single	2.61±.58	.1251	.534	
	married	2.53±.57			
Education	High school	2.00±.50	1.534	.211	
	College	2.62±.50			
	University	2.53±.59			
	Graduate school	2.79±.73			
Qualifications	Nurse	3.21±.57	2.824	.029	a>b,c,d
	Paramedic	2.53±.57			
	EMT*	2.50±.56			
	Correspondent	2.39±.63			
	Computational	2.56±.40			
Job experience (year)	1-10	2.58±.56	0.907	.407	
	11-20	2.66±.59			
	>21	2.42±.55			
Total(M±SD)		2.57±.54			

4. 대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도

대상자의 이직의도 점수는 2.51점이었으며, 일반적 특성에 따른 이직의도는 성별($p=.004$), 연령($p=.017$), 결혼여부($p=.013$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 이직의도는 남자가 여자보다 높았고, 41세 이상에서, 기혼인 경우에 이직의도가 높게 나타났다. 최종학력, 보유자격과 총 경력에 따른 이직의도는 통계적으로 유의한 차이가 없었다(<Table 4>).

<Table 4> Turnover intention by general characteristics of subjects

Variables	Category	Turnover intention(M±SD)	t/F	p	Scheffe
Gender	Male	2.63±.40	8.669	.004	
	Female	2.40±.36			
Age (years old)	20-30 ^a	2.39±.34	4.263	.017	a<c
	31-40 ^b	2.53±.45			
	>41 ^c	2.68±.34			
Marital Status	Single	2.40±.36	4.553	.013	
	married	2.61±.39			
Education	High school	3.07±.51	2.390	.074	
	College	2.46±.34			
	University	2.52±.41			
	Graduate school	2.52±.45			
Qualifications	Nurse	2.30±.31	2.010	.100	
	Paramedic	2.46±.40			
	EMT*	2.76±.40			
	Correspondent	2.66±.42			
	Computational	2.58±.33			
Job experience (year)	1-10	2.45±.38	2.972	.056	
	11-20	2.49±.42			
	>21	2.70±.35			
Total(M±SD)		2.51±.39			

5. 연구대상자의 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도의 상관관계

대상자의 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도의 상관관계를 살펴보면, 직무스트레스와 조직몰입과는 통계적으로 유의한 부적 상관관계($r=-.565, p<.01$)가 있는 것으로 나타났고, 직무스트레스와 이직의도는 통계적으로 유의한 정적 상관관계($r=.599, p<.01$)가 있는 것으로 나타났다. 그리고 조직몰입과 이직의도는 통계적으로 유의한 부적 상관관계($r=-.572, p<.01$)가 있는 것으로 나타났다. 즉, 직무스트레스가 높을수록 조직몰입은 낮고 이직의도가 높은 것으로 나타났다(<Table 5>).

<Table 5> Correlation among job stress, organizational commitment and turnover intention

	Job stress	Turnover intention
Organizational commitment	-.565**	
Turnover intention	.599**	-.572**

** Statistical significant with $p<.01$

6. 대상자의 직무스트레스가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향

대상자의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향력(<Table 6>)은 31.9%로 나타났으며, 통계적으로 회귀모형이 적합하였으며($F=44.585, p<.05$), 직무스트레스에 대한 조직몰입정도는 -0.745 로 나타남바 직무스트레스는 조직몰입에 부적 영향을 미치며, 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($t=-6.677, p<.05$).

또, 연구대상자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향력은 35.8%로 나타났으며, 통계적으로 회귀모형에 적합하였으며($F=53.032, p<.05$), 직무스트레스에 대한 이직의도 정도는 1.133로 나타남바 직무스트레스는 이직의도에 정적 영향을 미치며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($t=7.282, p<.05$).

<Table 6> The effect of job stress on organizational commitment and turnover intention of subjects

Independent variable	Dependent variables	Model summary					Coefficient standardized(β)		
		R ²	F	p	β	S.E	t	p	
Job stress	Organizational commitment	.319	44.585	.000	-0.745	.279	-5.655	-6.677	.000
	Turnover intention	.358	53.032	.000	1.133	.156	.599	7.282	.000

IV. 논의

본 연구는 구급상황관리사들의 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 수준을 파악해보고 직무스트레스가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향을 분석하여 구급상황관리사들의 직무환경 개선과 직무스트레스 해소방안을 마련함으로써 양질의 응급의료서비스를 제공하는데 기초자료를 마련하고자 시도하였다.

이 연구에서 구급상황관리사들의 직무스트레스 총점은 59.91점이었고 하위영역에서 가장 직무스트레스가 높은 영역은 직무불안정(68.32점)이었고, 그 다음은 조직체계(67.07점), 보상부적절(63.28점)로 나타났다. 구급상황관리사는 모든 직무스트레스 영역에서 119상황실 근무자(Wu, 2013)와 119구급대원(Ju, 2011)의 직무스트레스보다 높았으며 특히 직무불안정 영역에서 월등히 높은 점수 차이를 나타냈는데 이는 구급상황관리사가 계약직 신분 상태로 민간전문인력으로 구분되어져 있기 때문으로 판단된다. 한국 근로자 중 업종분포를 고려하여 전국에서 12,631명을 추출하고 직무스트레스 하부영역별 중앙값을 조사한 Chang 등(2004)의 연구와 비교해보면 직무스트레스 총점 47.71점, 물리환경 44.5점, 직무요구 52.15점, 직무자율성 56.75점, 관계갈등 33.4점, 직무불안정 50.1점, 조직체계 52.4점, 보상부적절 66.7점, 직장문화 41.7점 보다 보상부적절을 제외한 모든 영역에서 한국 근로자의 직무스트레스 중앙값보다 구급상황관리사의 직무스트레스 점수가 높았으며, 그중 남성에서 가장 큰 차이를 나타낸 영역은 직무불안정으로 한국근로자는 50.1점이었으나 구급상황관리사는 72.2점이었고, 여성에서 가장 큰

차이를 나타낸 영역은 직장문화로 한국 근로자는 41.7점이었으나 구급상황관리사는 60.6점이었다. 이것은 구급상황관리사의 직무스트레스가 주목해야 할 정도로 높은 수준인 것을 감안하면 이를 완화하기 위한 프로그램이나 정책을 마련해야 할 필요가 있으며 특히 가장 높게 측정된 직무불안정에 대한 해결방안으로 계약직인 구급상황관리사의 정규직 신분전환이 가장 시급한 것으로 사료된다.

구급상황관리사들의 조직몰입정도는 4점 만점 중 2.57점으로 나타났는데, 이는 119구급대원의 조직몰입정도 3.34점/5점(Seo, 2002)이나 1급 응급구조사의 3.33점/5점(Hwang, *et. al.*, 2004)으로 나타난 결과보다는 약간 낮았고, 병원간호조직의 조직몰입 정도 3.08점/5점(Lee, 2000) 보다는 높은 것으로 나타났으나 동일한 도구가 아니므로 비교하기에는 다소 어려움이 있으며, 응급상황에 근무하는 종사자들의 조직몰입정도는 다소 비슷한 범위를 가지고 있는 것으로 사료된다. 직무스트레스가 높음에도 불구하고 조직몰입정도가 비슷하다는 것은 응급상황이 주는 투철한 직업의식으로 인한 결과로 보인다.

구급상황관리사들의 이직의도 정도는 4점 만점 중 2.51점으로 나타났다. 같은 조직 내의 소방공무원의 경우 2.15점/5점(Kim & Baek, 2014)보다도 더 높게 나타났다. 그러나 Jang & Baek(2013)의 병원 내 1급 응급구조사 3.54/5점이나 Bae(2006)의 119구급대원의 이직의도점수 2.64점보다는 낮게 측정되었다. 또한 응급환자이송업에 종사하는 응급의료종사자의 경우에는 4.23점/5점(Kim & Lee, 2012)으로 나타나 소방공무원이 되기 위한 경력을 충족시키기 위한 목적으로 응급환자이송업에 종사하게 되어 이직을 염두에 두고 있는 경우가 많으므로 이들 연구의 결과와는 상대적으로 낮은 이직의도를 보인 것이라 생각된다. 따라서 현장형으로 볼 수 있는 1급 응급구조사나 구급대원 보다는 이직의도가 낮게 나타난 결과를 볼 때 현장형보다는 신체적인 편안함 때문일 것으로 사료되지만 같은 조직 내의 소방공무원보다는 상대적으로 높은 이직의도가 나타난 것은 직무의 불안정이 가져다주는 결과라 사료된다. 특히 남자인 경우, 나이가 41세 이상인 경우와 결혼한 경우에 더 이직의도가 높은 것은 전형적인 직무의 불안정 요소를 반영해 주는 것이라 볼 수 있다.

본 연구에서 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향은 부적 상관관계가 있고, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향은 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직무스트레스가 높을수록 조직몰입은 낮았으며, 직무스트레스가 높을수록 이직의도는 높음을 알 수 있었다. 이것은 Byun(2009)의 연구의 결과들과도 일치하였다. 그러나 본 연구에서는 직무스트레스가 타 직종보다 높음에도 불구하고 조직몰입은 평균 수준이었고 직무스트레스가 상대적으로 높음에도 불구하고 이직의도도 타 직종보다 더 높은 것은 아니었다고 분석이 된다. 이것은 구급상황관리사의 업무가 조직몰입을 요구하는 직무이고 이직의 의도보다는 직무스트레스가 현실적으로 높기 때문인 것으로 분석되어지기 때문에 직무스트레스를 낮추는 현실적인 대안을 강구하는 것이 필요하겠다.

직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향은 31.9%의 설명력이 있었으며, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향은 35.8%의 설명력이 있는 것으로 나타났다. 그러므로 직무스트레스는 조직몰입보다는 이직의도에 더 영향을 미친다고 볼 수 있으므로 구급상황관리사의 조직몰입을 유도하고 조직의 효율적인 성장과 발달을 위해서는 구급상황관리사의 직무스트레스 수준을 낮추기 위한 직무스트레스 해소방

안 모색과 더불어 직무불안정을 해소하기 위한 정규직 전환 등으로 직무스트레스를 해소하는 방안을 마련하는 것이 시급할 것으로 사료된다.

VI. 결론 및 제언

1. 결론

본 연구는 119구급상황관리센터 구급상황관리사들의 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 수준을 조사하고 직무스트레스가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향을 분석하여 직무환경 개선과 직무스트레스 해소방안을 마련하여 양질의 응급의료서비스로 발전하는데 기초자료를 마련하고자 하였다.

본 연구 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 연구대상자의 직무스트레스는 59.91점, 조직몰입은 2.57점, 이직의도는 2.51점으로 나타났다.

둘째, 직무스트레스 하부영역 중 직무불안정(68.32점)이 연구대상자의 직무스트레스 중 가장 높은 것으로 나타났으며, 가장 낮은 영역은 물리환경(51.08점)으로 나타났다.

셋째, 직무스트레스와 조직몰입은 통계적으로 유의한 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 직무스트레스와 이직의도는 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

넷째, 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향은 31.9%의 설명력이 있는 것으로 나타났으며, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향은 35.8%의 설명력이 있는 것으로 나타났다.

구급상황관리사들의 직무스트레스가 높을수록 조직에 몰입을 할 수가 없으며, 이직의도는 높다는 것이 확인하였으므로 구급상황관리사들의 직무스트레스를 해소하기 위한 적극적인 방안 마련이 필요하며, 특히 직무불안정이 직무스트레스요인에서 가장 높게 나타났으므로 이를 해결하기 위한 적극적인 해결방안 모색이 필요할 것으로 보인다.

2. 제언

본 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구는 구급상황관리사의 신분정립을 위한 특별채용(안)이 재정되기 이전에 조사된 연구이므로 추가연구에서는 특별채용(안) 재정 후 변화된 구급상황관리사들의 직무스트레스를 측정할 필요가 있다.

둘째, 소방조직은 조직구성원인 구급상황관리사들의 직무스트레스가 타 연구에서 조사한 연구대상자들에 비해 전체적으로 높게 측정된 것을 인지하여 정기적인 직무스트레스 완화프로그램과 정책개발

이 필요하다.

References

- Bae, Ki. Sook. 2010. The Relationship Between The Job Satisfaction and The Turnover Intention of 119 Emergency Medical Technicians. *The Korean Journal of Emergency Medical Services*. 14(1): 65-80.
- Bae, Ryong Woong. 2008. A Correlation Study on Job Stress, Depression and Sleep of 119 Emergency Dispatch Center workers. Unpublished Master Thesis. Daebul University.
- Becker, H. S. 1992. Note on the Concept of Commitment. *American Journal of Psychology*. 66: 32-42.
- Byun, Eun Sook. 2009. Study on the Relationship between Newly Graduated Nurses' Intention to Turnover and Job Stress/Satisfaction. Unpublished Master Thesis. Yonsei University.
- Chang, Sei Jin, Sang-Baek Koh, Dongmug Kang, Seong-Ah Kim, Myung-Geun Kang, Chul-Gab Lee, Jin-Joo Chung, et. al. 2005. Developing an Occupational Stress Scale for Korean Employees. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*. 17(4): 297-317.
- Choi, Eun Sook, In-Soo Lee., and Myeng-Soon Kwak. 2006. A Study on the Motivation and Organizational Commitment of Fire Officials. *The Korean Journal of Emergency Medical Services*. 10(2): 43-52.
- Choi, Nag Soon. 2009. A Study on the Job Stress and Job Satisfaction of Fire Fighters. *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*. 25(3): 481-501.
- Choi, Young Sam. 2003. A Study on the Determinants of Organizational Commitment among the ROKAF Officers. Unpublished Master Thesis. Yonsei University.
- Hwang, Hee Jin, Jin-sun Kim, and Ji-Yon Chong. 2004. Job Satisfaction and Organizational Commitment among Emergency Medical Technicians. *The Korean Journal of Emergency Medical Services*. 8(1): 5-18.
- Jang, Hyo Jin. and Mi-Lye Baek. 2013. Influencing Factors of the Turnover Intention in Hospital Paramedics. *The Korean Journal of Emergency Medical Services*. 7(3): 39-51.
- Ju, Jong Man. 2011. A Study on Job Stress and Musculoskeletal Symptoms of 119 Rescuers. Unpublished Master Thesis. Ajou University.
- Kim, Hong Jo. and Hong-Seok Baek. 2014. A Study on Job Satisfaction and the Turnover Intention of Fire Fighters. *The Korean Journal of Emergency Medical Services*.

- 18(1):95-106.
- Kim, Mi Sook. and Kyoung Youl Lee. 2012. The Job Satisfaction and Turnover Intention of Emergency Medical Technician in the Private Ambulance Service. *The Journal of the Korean Society of Emergency Medical Technology*. 16(1): 65-80.
- Kim, Soon Sim. and Hye-ran Kwon. 2002. A Study on 119 Rescue and First Aids' Satisfaction Level of Occupation. *The Korean Journal of Emergency Medical Services*. 6(6):169-184.
- Lee, Min Hui. 2000. A Study of Hospital Nurse Organizational Character and Organizational Commitment. Unpublished Master Thesis. Kyung Hee University.
- Lee, Sung Hee. and Yeon Hee Choi. 2006. Stress and Job Satisfaction of 119 Emergency Staffs. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*. 17(4): 521-529.
- Meyer, J. P. and N. J. Allen. 1991. A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*. 1(1): 64-98.
- Ministry of Government Legislation. 2014. <http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=162385&ancYd=20141119&efYd=20141119#0000>.
- Park, Dae Sung. and Sang-Sub Park. 2008. Influence of Job Stress on Fatigue and Job Satisfaction - with Some 119 Emergency Medical Technician in Gyeonggido -. *The Korean Journal of Emergency Medical Services*. 12(3):71-86.
- Seo, Heung Su. 2002. A Study of 119 Rescuers' Job Stress Affecting Organizational Commitment and Burnout in Ulsan Metropolitan City. Unpublished Master Thesis. Dongguk University.
- Wu, Seon Yu. 2013. Job Stress and Its Related Factors among Call-takers in National 119 Emergency Call Centers. Unpublished Master Thesis. Inje University.

Korean References translated from the English

- 김미숙, 이경렬. 2012. 응급환자이송업에 종사하는 응급의료종사자의 직무만족도와 이직의도. 한국응급구조학회지. 16(1): 65-80.
- 김순심, 권혜란. 2002. 119 구조 구급대원의 직업만족도에 관한 연구. 한국응급구조학회지. 6(6): 169-184.
- 김홍조, 백홍석. 2014. 소방공무원들의 직무만족과 이직의도에 관한 연구. 한국응급구조학회지. 18(1): 95-106.
- 박대성, 박상섭. 2008. 직무스트레스가 피로와 직무만족도에 미치는 영향-경기소방 일부 119 구급대원을 중심으로-. 한국응급구조학회지. 12(3): 71-86.

- 배기숙. 2010. 119구급대원의 직무만족도와 이직의도와와의 관계. 한국응급구조학회지. 14(1): 65-80.
- 배용웅. 2008. 119상황실 근무자의 직무스트레스와 수면 및 우울간의 상관성 연구. 대불대학교 대학원석사학위논문.
- 법제처. 2014. <http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=162385&ancYd=20141119&efYd=20141119&ancNo=12844#0000>
- 변은숙. 2009. 신규 간호사의 이직의도와 직무스트레스, 직무만족과의 관계. 연세대학교 석사학위논문.
- 서홍수. 2002. 119구급대원의 직무스트레스가 조직몰입 및 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 동국대학교 석사학위논문.
- 우선유. 2013. 119상황실 근무자의 직무스트레스와 관련요인. 인제대학교 석사학위논문.
- 이민희. 2000. 병원간호조직특성과 조직몰입과의 관계 연구. 경희대학교 석사학위논문.
- 이성희, 최연희. 2006. 119구급대원의 스트레스와 직무만족도. 지역사회간호학회지. 17(4): 521-529.
- 장세진, 고상백, 강동목, 김성아, 감영근, 이철갑, 정진주 외. 2005. 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 한국작업환경의학회지. 17(4): 297-317.
- 장효진, 백미례. 2013. 병원 내 1급 응급구조사의 이직의도 영향 요인. 한국응급구조학회지. 17(3): 39-51.
- 주종만. 2011. 119구급대원의 직무스트레스와 근골격계 증상에 관한 연구. 아주대학교 석사학위논문
- 최낙순. 2009. 소방공무원의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구. 한국자치행정학보. 25(3): 481-501.
- 최영삼. 2003. 조직몰입 결정요인에 관한연구-공군 간부를 중심으로-. 연세대학교 석사학위논문.
- 최은숙, 이인숙, 광명순. 2006. 소방공무원의 동기부여와 조직몰입간의 관계. 한국응급구조학회지 10(2): 43-52.
- 황희진, 김진선, 정지연. 2004. 응급구조사의 직무만족도와 조직몰입도에 관한 연구. 한국응급구조학회지. 8(1): 5-18.

김용현: 경일대학교 응급구조학과 석사학위(2014년 12월)를 받고, 현재 경상북도 119소방본부 구급상황관리센터에서 구급상황관리사로 재직 중이다. 소방공무원의 직무스트레스, 응급의료체계, 안전 및 대량재해가 주요 관심분야이다(king7740@hanmail.net).

박정미: 경북대학교에서 간호학 박사학위를 받고(논문: 자기주도적 학습이 심폐소생술 수행능력 및 유지에 미치는 효과. 2006년 8월), 현재 경북대학교 간호과학연구소 연구원으로 재직 중이다. 응급의료체계, 심폐소생술 및 응급구조사의 스트레스가 주요 관심분야이며, 주요 논문으로는 “여성구급대원의 신체이미지 만족에 관한 연구(2013)”, “교사 대상 심폐소생술 및 자동제세동기 교육의 효과(2013)” 등이 있다(emsjm@hanmail.net).