

Mediating Effect of Job Burnout in the Relationship between Role Ambiguity and Organizational Effectiveness among Nurses in Comprehensive Nursing Care Service Units

Hong-Suk Lee*, Hye-Sook Han**

*Head Nurse, Hyosung Hospital, Cheongju, Korea

**Professor, Dept. of Nursing, Korea National University of Transportation, Jeungpyeong, Korea

[Abstract]

The purpose of this study is to determine the relationship between role ambiguity, job burnout, and organizational effectiveness among nurses working in comprehensive nursing care service units and to investigate the mediating effect of job burnout on the relationship between role ambiguity and organizational effectiveness. The participants were 149 nurses working in 10 general hospitals. Data were collected using a self-report questionnaire and analyzed using IBM SPSS Statistics 25.0 and Model 4 of the PROCESS macro program. The results reveal that organizational effectiveness has a significant negative relationship with role ambiguity and job burnout, with job burnout completely mediating the effect of role ambiguity on organizational effectiveness. These findings suggest that interventions to reduce job burnout should be considered to enhance organizational effectiveness.

▶ **Key words:** Comprehensive nursing care service, Role ambiguity, Job burnout, Organizational effectiveness, Mediating effects

[요 약]

본 연구의 목적은 간호간병통합서비스 병동에 근무하는 간호사의 역할모호성, 직무소진과 조직유효성 간의 관계를 확인하고, 역할모호성과 조직유효성의 관계에서 직무소진의 매개효과를 파악하는데 있다. 대상자는 10개 종합병원에 근무 중인 149명의 간호사이다. 데이터는 자기보고식 설문지를 사용하여 수집하고 IBM SPSS Statistics 25.0 program과 PROCESS macro Program의 model 4를 이용하여 분석하였다. 분석 결과, 조직유효성은 역할모호성, 직무소진과 유의한 부(-)의 관계가 있는 것으로 나타났으며 직무소진은 역할모호성이 조직유효성에 미치는 영향을 완전매개 하는 것으로 확인되었다. 연구결과에 기초하여 직무소진을 관리하고 조직유효성을 제고하기 위한 방안을 제안하였다.

▶ **주제어:** 간호간병통합서비스 병동, 역할모호성, 조직유효성, 직무소진, 매개효과

-
- First Author: Hong-Suk Lee, Corresponding Author: Hye-Sook Han
 - *Hong-Suk Lee (qw1964@hanmail.net), Hyosung Hospital
 - **Hye-Sook Han (hshan@ut.ac.kr), Dept. of Nursing, Korea National University of Transportation
 - Received: 2023. 10. 10, Revised: 2023. 10. 30, Accepted: 2023. 11. 06.
 - This article is an addition based on the first author's master's thesis from Korea National University of Transportation

I. Introduction

간호간병통합서비스(이하 통합서비스)는 환자 안전과 감염관리 등 서비스의 질 제고 및 가족 간병으로 인한 사회 경제적 부담을 경감시킬 목적으로 입원 환자를 대상으로 간호인력의 팀 접근에 의해 간호와 간병을 포괄적으로 제공하는 서비스이다[1]. 통합서비스는 2013년 시범사업으로 시작된 지 10년째 접어들고 있다. 통합서비스 제도 시행 후 그 운영 성과에 대한 실태조사 결과 간호서비스의 질 향상, 환자 안전 증가, 보호자의 간병비 부담 감소 등이 통합서비스의 장점으로 조사되었다[2]. 이러한 긍정적 결과와 제도 확산에 대한 사회적 공감대에 힘입어 정부는 2022년까지 통합서비스 병상을 10만 개까지 확보한다는 목표를 세우고 추진하였으나 2022년 12월 기준 통합서비스 병상은 목표치의 65.4%만을 확보한 상태이다[3].

이와 같이 정부의 확대 정책이 난관에 봉착한 것은 다양한 요인이 복합적으로 작용하고 있지만 간호인력의 수급 부족을 주요 원인으로 꼽는다. 인구당 우리나라 간호대학 졸업자는 OECD 평균보다 많이 배출되고 있음에도[4] 신규간호사의 사직률이 47.7%에 달해 간호사의 수적 증가는 크지 않다[5]. 경력간호사 또한 업무부담 및 과도한 업무로 인하여 통합서비스 병동의 근무를 기피하는 문제가 발생하고 있다[2]. 실제로 간호사들의 개인시간(식사, 휴식과 화장실 사용시간 등)은 일 평균 23.5분으로, 식사도 제대로 할 수 없을 정도이며, 시간외 근무시간이 증가한 것으로 나타났다[6]. 이는 간호사가 수행해야 할 전문영역의 간호행위에 더해 기존의 간호보조인력이 담당하던 일상생활 보조 및 간병 업무를 담당하는 비중이 증가되었기 때문이다[7]. 간호사가 간호와 간병업무를 모두 수행한다는 것은 결국 간호사의 업무량이 과도해지는 것일 뿐만 아니라 역할모호성을 겪게 되는 원인이 되었다[8]. 역할모호성은 이러한 의료 환경 내에서 자신의 직위 및 기능과 관련된 구체적인 역할, 책임, 기대치에 대한 불확실성 또는 명확성이 부족한 것을 의미한다. 또한 역할의 모호함은 역할갈등의 원인이 될 수 있다는 점에서 Behrman과 Perreault[9]는 역할모호성과 역할갈등은 별개의 개념으로 인식되어서는 안된다고 주장한다. 역할모호성과 역할갈등은 모두 혼란을 야기하고 직무를 효과적으로 수행하는 데 잠재적인 어려움을 초래하게 되어 스트레스, 직무만족도와 조직몰입의 저하[10,11], 소진[12], 간호 부서 내 비효율성으로 이어져 궁극적으로 환자 간호의 질[13]과 의료기관의 조직유효성[11]에 영향을 미칠 수 있다.

조직유효성은 조직이 얼마나 잘 되고 있는가 또는 효과

적인가를 표시하는 개념으로[11], 조직이 의도한 서비스를 얼마나 잘 제공하고, 목표를 달성할 수 있는지를 평가하는 기준이다. 조직유효성을 측정하는 심리적 성과지표인 직무만족과 조직몰입은 통합서비스병동 간호사의 웰빙과 참여를 나타내는 중요한 지표이다. 선행연구에 따르면 낮은 직무만족도와 조직 몰입도는 업무를 효과적으로 수행하려는 동기를 감소시키고 업무 성과 저하로 이어져 조직유효성에 부정적인 영향을 미칠 수 있다[14].

이러한 부정적인 영향을 완화하여 통합서비스가 안정적으로 확산되고 지속가능한 체계로 정착되기 위해서는 간호사의 역할과 책임을 명확히 하는 것이 필수적이다[7]. 그러나 간호인력의 원활한 수급에 대한 근본적 해결책이 없는 현 상황에서 간호인력 간 역할 정립과 업무 범위를 명확히 구분하여 업무를 수행하는 것은 현실적으로 어려울 수 있다. 따라서 조직유효성을 높일 수 있는 전략을 설계하는데 유용한 정보를 얻기 위해서는 역할모호성의 단편적인 영향을 탐색하는 것보다 역할모호성이 어떤 인과경로를 통해 조직유효성에 영향을 미치는지 매개요인을 확인할 필요가 있다. 선행연구로부터 역할모호성과 조직유효성 간의 관계를 설명하는 데 개인의 심리적 요인으로 직무소진을 고려해 볼 수 있다.

직무소진은 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하라는 세 가지 주요 구성 요소를 특징으로 하는 심리적 증후군으로[15], 과도한 직무요구에 만성적으로 노출될 때 발생하는 것으로 알려져 있다. Lee[16], Kim, Won과 Park[17] 연구에서 업무 과부하 및 역할모호성과 같은 직무요구가 소진과 유의한 정(+적) 관계가 있다고 밝혔다. 직무소진과 조직유효성과도 유의한 관련이 있음이 보고되고 있다. Salvagioni 등[18]은 소진에 대한 체계적 문헌고찰을 통해 소진이 직무불만족의 예측인자임을 밝혔으며, 직무소진이 직무만족, 조직몰입에는 부적 영향을[19], 이직의도와는 정적인 관련[20]이 있는 것으로 나타났다. 이를 통해 직무소진은 역할모호성과 정적인 관계가 있으며, 조직유효성에 부정적 영향을 미치는 변인으로 연구되어 왔다는 점에서 매개 변인으로서의 가능성을 예측해볼 수 있다.

이와 같은 선행연구에 근거하여 본 연구에서는 역할모호성과 같은 직업환경적 외적요인이 개인의 심리적 요인인 직무소진과 관계하여 조직유효성이 어떻게 발생하는지 확인하고자 한다. 이를 통해 역할모호성과 조직유효성을 연결하는 심리적 과정에 대한 통찰력을 얻게 됨으로써 조직의 효율성을 높일 수 있는 개입과 전략을 수립하는 데 도움이 되고자 한다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

1) 통합서비스병동 간호사의 역할모호성, 직무소진 및

조직유효성의 정도를 확인한다.

2) 통합서비스병동 간호사의 역할모호성, 직무소진 및 조직유효성과의 관계를 확인한다.

3) 통합서비스병동 간호사의 역할모호성과 조직유효성과의 관계에서 직무소진의 매개효과를 확인한다.

II. Related Works

통합서비스는 기존의 가족과 간병인에 의해 제공되었던 비전문적인 간호행위를 공식적인 직접 간호영역으로 전환시켜 간호사와 간호보조인력으로 구성된 팀 간호 형태로 운영되는 입원서비스 모형이다[21]. 이와 같은 의료서비스 제도의 급격한 변화, 이로 인한 직무 방향성의 결여와 팀 간호로 운영되는 통합서비스의 특수성 등의 요인으로 인해 간호사에게 역할 변화가 발생할 수 있다. 통합서비스를 정착시키기 위해서는 간호인력 간 역할 정립과 업무 범위를 명확하게 구분하는 것이 중요하나[7] 아직 정책적으로 통합서비스 제도 내에 간호인력 간의 역할과 업무범위가 명확하게 구분되지 않고 있어[21] 역할모호성이 통합서비스의 문제점으로 제기되고 있다.

통합서비스병동 간호사가 경험하는 역할모호성은 개인의 웰빙, 팀워크, 조직유효성에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 먼저 통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무만족도를 비교한 Park과 Lee[22] 연구에서는 통합서비스병동 간호사의 직무만족도가 유의하게 낮게 나타난 반면 Lee와 Lee[23] 연구에서는 통합서비스병동 간호사가 더 높게 나타나 일관된 결과를 보이지 않았다. 또한 Kim과 Lee[24]는 상급종합병원 통합서비스병동과 중소병원 통합서비스병동 간호사의 직무스트레스와 역할갈등을 비교하였는데 중소병원 통합서비스병동 간호사의 직무스트레스와 역할갈등이 상급종합병원 간호사에 비해 유의하게 높게 나타나 중소병원 간호사의 문제가 더 심각한 것을 알 수 있다.

Ahn과 Ha[25], Lee, Seol과 Kim[26]의 연구에서는 역할갈등이 직무만족에 유의한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 종합병원 행정직원을 대상으로 한 Lee[11]의 연구에서도 역할모호성이 직무만족 및 조직몰입에 유의한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 또한 Joo와 Jang[27] 연구는 역할모호성으로 간호사의 일상생활 보조업무가 증가하고 간병업무가 추가될수록 간호사는 정체성 혼동과 자존감 저하를 경험하는 것으로 나타났으며, Lee와 Jung[10] 연구에서는 간호사가 전문적 간호업무 수행

할 때와 다르게 일상생활 보조업무를 수행 시 직무만족은 낮아지고, 직무스트레스는 높아지는 것을 확인하였다. 더불어 Jeon과 Lee[13] 연구는 역할스트레스가 서비스 질에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같이 통합서비스병동 간호사의 역할모호성은 직무만족도 감소시키고 팀의 결속력을 방해하여 결국 환자 간호의 질과 유효성에 부정적 영향을 미칠 수 있다.

Kim, Park과 Seo[12] 연구에서 통합서비스병동 간호사의 업무스트레스와 소진은 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 노인스포츠키도사를 대상으로 한 Kim 등[17]의 연구에서도 역할모호성은 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 한편 Khamisa, Peltzer와 Oldenburg[28]는 업무스트레스, 소진과 직무만족도를 연구한 70편의 논문을 대상으로 체계적 문헌고찰을 한 연구에서 간호사가 다른 보건의료 전문가에 비해 높은 수준의 소진을 경험하고 스트레스가 많은 근무 환경에 노출될 경우 직무만족도 감소와 소진이 발생하지만, 이러한 관계의 인과적 특성과 방향에 대해서는 알려진 바가 거의 없다고 하였다.

이상 살펴본 바와 같이, 지금까지 간호사의 역할모호성에 관한 연구들은 직무소진, 조직유효성과의 관련성을 탐색하는데 주로 관심을 두고 진행되었다. 그렇다면 어떤 인과경로를 통해 역할모호성이 조직유효성을 낮추는지 추가적인 분석이 필요하다. 본 논문에서는 이를 집중적으로 연구하고자 한다.

III. Methods

1. Study design

본 연구는 통합서비스병동 간호사의 역할모호성과 조직유효성과의 관계에서 직무소진의 매개효과를 파악하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

2. Participants

본 연구의 대상자는 C도와 D광역시에 소재한 10개 종합병원을 임의선정하고, 통합서비스병동에서 최소 1년 이상 근무 중인 간호사를 편의표집하였다. 표본수는 G*power 3.1.3 program을 이용하여 회귀분석에서 중간 수준의 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .80, 예측변수가 17개일 때 148명의 최소 표본수가 산출되었다. 탈락률 20% 정도를 고려하여 178명에게 설문조사를 실시하였으며, 이 중 설문 응답이 불충분한 7부, 1년 미만인 간호사

22명의 설문지를 제외한 149부의 자료를 최종 분석에 사용하였다.

3. Measurements

본 연구에 사용한 모든 측정도구는 번역·수정한 저자에게 사용 허락을 받았으며, 내용타당도 검증을 위해 간호학 교수 1인, 통합서비스 병동의 간호관리자 1인과 간호사 1인의 평가를 받아 본 연구에 적합하게 수정, 보완하여 사용하였다.

3.1 Role Ambiguity

본 연구에서는 Rizzo와 Lirtzman(1970)가 개발하고 Kim[29]이 번안한 도구를 수정, 보완하여 사용하였다. 이 도구는 역할모호성 7문항, 역할갈등 8문항의 총 15문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도를 사용하여 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)' 사이에 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 역할모호성 또는 역할갈등이 높다는 것을 의미한다. 본 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 Kim[29]의 연구에서 역할모호성 .86, 역할갈등 .84, 본 연구에서는 .85였다.

3.2 Job burnout

본 연구에서는 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 소진척도(Maslach Burnout Inventory, MBI)를 Bae[30]가 번안한 도구를 사용하였다. 이 도구는 정서적 고갈(emotional exhaustion) 9문항, 비인격화(depersonalization) 5문항, 개인적 성취 저하(diminished personal accomplishment) 8문항의 총 22문항으로 구성되어 있다. Likert 5점 척도를 사용하여 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)' 사이에 응답하도록 하였으며 점수가 높을수록 직무소진의 정도가 높은 것을 의미한다. 본 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 Bae[30]의 연구에서 정서적 고갈 .86, 비인격화 .78, 개인적 성취감 저하 .82, 본 연구에서는 정서적 고갈 .88, 비인격화 .80, 개인적 성취감 저하 .84였다.

3.3 Organizational effectiveness

본 연구에서는 Price와 Muller(1990), Quinn과 Staines(1979)이 개발한 직무만족 설문과 Mowday, Steers와 Porter(1979)가 개발한 조직몰입 설문을 Shin[31]이 번안한 것을 사용하였다. 이 도구는 직무만족 11문항, 조직몰입 9문항의 총 20문항으로 구성되어 있다. Likert 5점 척도를 사용하여 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서

'매우 그렇다(5점)' 사이에 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 조직유효성이 높음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 Shin[31]의 연구에서 직무만족 .89, 조직몰입 .70이었고, 본 연구에서는 .88이었다.

4. Data collection and ethical considerations

본 연구는 K대학교 기관생명윤리위원회의 승인(IRB NO: 2020-24)을 받은 후 2020년 9월 1일부터 9월 30일 까지 C도와 D광역시에 소재한 10개 종합병원에서 자료를 수집하였다. 연구자는 직접 전화로 해당 병원 간호부 부서장에게 연구목적과 취지를 설명하고 자료수집에 대한 허락을 받았다. 설문지에는 연구의 목적, 설문지 내용, 개인정보보호에 관한 사항, 동의 철회, 설문지 관리 및 폐기에 관한 정보를 기술하였으며, 서면 동의서가 포함된 설문지를 병동에 배부하였다. 정보 내용을 읽고 연구에 참여하기로 자발적으로 서면 동의하고 작성된 설문지는 연구자가 직접 기관을 방문하여 회수하였다. 설문에 참여한 대상자에게는 감사의 표시로 소정의 선물을 지급하였다.

5. Data analysis

수집된 자료는 IBM SPSS Statistics 25.0 program과 Hayes의 PROCESS macro v4.0 Program을 이용하여 분석하였으며, 통계적 유의수준은 .05로 설정하였다.

1) 일반적 특성 변수, 직무관련 변수 및 연구변수 중 범주형 변수는 빈도와 백분율로, 연속형 변수는 평균, 표준편차로 요약하였다.

2) 역할모호성과 직무소진 및 조직유효성 간의 관련성을 보기 위하여 Pearson 상관분석을 실시하였다.

3) 통제변수를 확인하기 위하여 대상자의 일반적 특성, 직무관련 특성에 따른 조직유효성의 차이는 independent t-test, Pearson 상관분석과 one-way ANOVA, 다중비교의 방법으로는 Scheffé 방법으로 분석하였다. 자료가 정규성을 가정하기 어려운 경우 Mann-Whitney U test, Kruskal-Wallis test를 적용하였다.

4) 역할모호성과 조직유효성의 관계에서 직무소진의 3개 하위요인(정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하)을 매개변수로 한 병렬다중매개효과 분석은 PROCESS macro Program의 model 4를 이용하여 검정하였다. 이를 위해 Bootstrapping 과정은 10,000회로, 신뢰구간은 95% 수준으로 지정하였으며, 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 나타난 일반적 특성과 직무관련 변수를 공변인(covariate)으로 설정하여 그 영향을 통제하였다. 또한 범주형 변수는 더미 변수로 처리하였고, 연속형 변수들은 평

균중심화(mean centering)하였다.

5) 측정도구의 신뢰도 검정을 위해 Chronbach' α 계수를 산출하였다.

IV. Results

1. Demographic and job-related characteristics of the Participants

대상자의 성별은 여성이 142명(95.3%)으로 다수를 차지하였으며, 평균 연령은 33.03±9.32세(범위 22~62세)였고, 결혼여부는 미혼이 82명(55.0%)으로 나타났다. 교육수준은 학사이상 졸업자가 110명(73.8%)으로 다수를 차지하였으며, 종교는 없는 경우가 104명(69.8%)이었다. 월수입의 평균은 325.34±60.21만원(범위 200~500만원)이었고, 총 임상경력은 평균 99.35±86.33개월(범위 12~366개월)이었다. 통합서비스병동에서의 평균 근무경력 31.40±19.28개월(범위 12~84개월)이었다. 근무 병동은 내·외과계 혼합이 73명(49.0%)으로 가장 많았으며, 대상자가 근무하는 병원의 간호전달체계 유형은 팀 간호모델이 88명(59.1%)으로 가장 많았다. 현 직위는 일반간호사가

99명(66.4%)으로 다수를 차지하였으며 팀당 간호인력은 평균 4.56±2.00명(범위 2~10명)이었다. 평균적으로 담당하고 있는 환자 수는 10~15명 미만이 49명(32.9%), 15~20명 미만이 45명(30.2%)으로 나타났다(Table 1).

2. Levels of role ambiguity, job burnout, and organizational effectiveness

대상자의 역할모호성은 5점 만점에 평균 3.00±0.53점으로 나타났다. 직무소진의 하위요인별 평균 점수는 정서적 고갈이 3.45±0.63점으로 가장 높았고 개인적 성취감 저하 2.91± 0.56점, 비인격화 2.84±0.74점 순이었다. 조직유효성은 5점 만점에 평균 2.91±0.47점이었다(Table 2).

3. Relationships role ambiguity, job burnout, and organizational effectiveness

대상자의 조직유효성은 역할모호성($r=-.55, p<.001$), 직무소진의 하위요인인 정서적 고갈($r=-.57, p<.001$), 비인격화($r=-.52, p<.001$), 개인성취감 저하($r=-.61, p<.001$)와 유의한 부(-)의 관계가 있었다. 즉 역할모호성, 정서적 고갈, 비인격화, 저하된 개인성취감이 커질수록 조직유효

Table 1. Differences in Organizational Effectiveness by General and Job-related Characteristics

(N=149)

Characteristics	Categories or range	N(%)	Organizational effectiveness	
			M±SD [Me, IQR]	t/F/r(p)
Gender	Male	7(4.7)	[2.55, 0.30]	-2.41(.014)*
	Female	142(95.3)	[2.98, 0.61]	
Age(years)	22~62		33.03±9.32	.18(.026)
Marital status	Single	82(55.0)	2.88±0.43	-0.89(.374)
	Married	67(45.0)	2.95±0.51	
Educational status	College	39(26.2)	2.80±0.41	-1.73(.085)
	≥University	110(73.8)	2.95±0.48	
Religion	Yes	45(30.2)	3.02±0.45	1.87(.063)
	No	104(69.8)	2.86±0.47	
Monthly Income (10,000 won)	200~500		325.34±60.21	.08(.338)
Total Clinical career (months)	12~366		99.35±86.33	.19(.019)
Current ward career (months)	12~84		31.40±19.28	-.13(.118)
Nursing unit type	Medical	20(13.4)	2.88±0.38	0.21(.811)
	Surgery	56(37.6)	2.94±0.45	
	Mixed	73(49.0)	2.89±0.50	
Models of Nursing Care Delivery Systems	Primary nursing	7(4.7)	[3.05, 0.55]	3.58(.167)†
	Team nursing	88(59.1)	[2.83, 0.70]	
	Functional nursing	54(36.2)	[2.90, 0.45]	
Current position	Staff nurse	99(66.4)	2.84±0.44	2.68(.008)
	≥Charge nurse	50(33.6)	3.05±0.50	
Average workforce (person)	2~10		4.50±2.00	-.13(.130)
Number of patients per nurse	<10	34(22.8)	2.97±0.44	2.38(.072)
	10~<15	49(32.9)	2.99±0.42	
	15~<20	45(30.2)	2.89±0.52	
	≥20	21(14.1)	2.68±0.46	

IQR: Interquartile range, *Mann-Whitney U test, †Kruskal-Wallis test

Table 2. Correlations and Descriptive Statistics of Main Variables

(N=149)

Variables		Mean±SD	Obtained range	1	2-1	2-2	2-3
				r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
1. Role Ambiguity		3.00±0.53	1.67~4.13				
2. Job Burnout	2-1 Emotional exhaustion	3.45±0.63	1.67~5.00	.60(<.001)			
	2-2 Depersonalization	2.84±0.74	1.20~5.00	.51(<.001)	.50(<.001)		
	2-3 Diminished personal accomplishment	2.91±0.56	1.63~4.13	.46(<.001)	.33(<.001)	.37(<.001)	
3. Organizational Effectiveness		2.91±0.47	1.55~4.05	-.55(<.001)	-.57(<.001)	-.52(<.001)	-.61(<.001)

Table 3. Mediating Effect of Role Ambiguity on Organizational Effectiveness through Job Burnout

(N=149)

Variables	X → M1			X → M2			X → M3			X, M → Y		
	B	SE	t(p)	B	SE	t(p)	B	SE	t(p)	B	SE	t(p)
Constant	10.82	3.79	2.86(.005)	6.67	2.67	2.50(.013)	13.36	3.34	4.01(<.001)	5.10	0.28	17.98(<.001)
Control variables												
Gender: Female	-0.34	1.80	-0.19(.851)	-0.53	1.27	-0.42(.676)	-0.46	1.59	-0.29(.771)	0.22	0.13	1.73(.085)
Age(years)	-0.08	0.06	-1.32(.191)	-0.04	0.04	-0.87(.385)	-0.5	0.05	-1.05(.295)	0.00	0.00	0.68(.496)
Total Clinical career	2.18	1.15	1.91(.059)	-0.82	0.81	-1.02(.308)	0.19	1.01	0.19(.189)	-0.16	0.08	-1.94(.055)
Current position: Staff nurse	1.87	1.04	1.80(.074)	-0.37	0.73	-0.50(.615)	0.86	0.92	0.94(.348)	-0.11	0.07	-1.45(.150)
X	6.30	0.72	8.80(<.001)	3.51	0.50	6.97(<.001)	3.75	0.63	5.95(<.001)	-0.10	0.07	-1.43(.155)
M1										-0.02	0.01	-3.40(.001)
M2										-0.02	0.01	-2.67(.008)
M3										-0.04	0.01	-6.18(<.001)
F(p)	18.49(<.001)			11.42(<.001)			9.04(<.001)			24.03(<.001)		
R ²	.393			.285			.240			.579		

*Dummy variable(reference): gender(male), Current position(≥Charge nurse); B=Unstandardized coefficients; SE=Standard error; β=Standardized coefficient; X=Role Ambiguity, Y=Organizational Effectiveness, M1=Emotional exhaustion, M2=Depersonalization, M3=Diminished personal accomplishment

성은 낮아지는 것으로 나타났다. 또한 역할모호성은 정서적 고갈(r= .60, p<.001), 비인격화(r= .51, p<.001), 개인성취감 저하 (r= .46, p<.001)와 유의한 정(+)의 관계가 있어 역할모호성이 높을수록 정서적 고갈, 비인격화, 및 개인성취감 저하가 높아지는 것으로 나타났다.

매개변수인 정서적 고갈과 비인격화 간(r= .50, p<.001), 정서적 고갈과 개인성취감 저하 간(r= .33, p<.001), 비인격화와 개인성취감 저하 (r= .37, p<.001) 간에는 정(+)의 관계를 보였다(Table 2).

4. Mediating effects of role ambiguity, job on organizational effectiveness through job burnout

독립변수 이외에 종속변수에 영향을 미칠 수 있는 변수들을 통제하기 위하여 조직유효성에 유의미한 영향을 미치는 변수를 확인한 결과 성별(Z=-2.41, p= .014), 연령 (r=.18, p=.026), 총 임상경력(r=.19, p=.018)과 직위 (t=-2.68, p=.008)로 나타나(Table 1) 이 4개의 변수를 통제변수로 투입하였다.

간호사의 역할모호성과 조직유효성의 관계에서 직무소진 하위요인(정서적 고갈, 비인격화, 개인 성취감 저하)의

병렬다중매개 효과를 분석한 결과는 Table 3과 같다. 역할모호성이 정서적 고갈(B=6.30, t=8.80, p<.001), 비인격화(B=3.51, t=6.97, p<.001) 및 개인성취감 저하(B=3.75, t=5.95, p<.001)에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 조직유효성(B=-0.10, t=-1.43, p=.155)에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 정서적 고갈(B=-0.02, t=-3.40, p=.001), 비인격화(B=-0.02, t=-2.67, p=.008) 및 개인 성취감 저하(B=-0.04, t=-6.18, p<.001)는 조직유효성에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 모든 변수가 조직유효성을 설명하는 정도는 57.9%로 나타났다.

Bootstrapping 분석을 이용하여 매개효과의 유의성을 검정한 결과, 직접 효과는 통계적으로 유의하지 않게 나타나 직무소진을 통계적으로 통제된 상태에서 역할모호성이 조직유효성에 영향을 미친다고 할 수 없다. 반면 간접효과는 95% 신뢰수준에서 유의미한 것으로 나타나 직무소진이 완전매개한다고 볼 수 있다. 즉 역할모호성은 정서적 고갈(B=0.13, CI=-.21, -.05), 비인격화(B=0.08, CI=-.16, -.01) 및 개인성취감 저하(B=0.15, CI=-.23, -.09)를 통해 조직유효성을 감소시킨다(Table 4). 이는 간호사가 역할모호성을 높게 인지하는 상황에서 정서적 고갈, 비인격화를 낮추고, 개인 성취감을 높인다면 조직유효성을 증진시킬

수 있음을 시사한다.

역할모호성이 조직유효성에 주는 영향을 어떤 매개변수가 더 잘 설명하는지 간접효과들의 대응별 비교를 실시한 결과 직무소진 하위요인의 개별 매개효과 간 크기에는 차이는 없는 것으로 나타나 역할모호성과 조직유효성의 관계에서 정서적 고갈, 비인격화 및 개인성취감 저하는 비슷한 크기의 역할을 한다고 볼 수 있다(Table 4).

이와 같은 결과를 토대로 역할모호성, 직무소진 하위요인(정서적 고갈, 비인격화, 개인 성취감 저하)과 조직유효성의 관계를 그림으로 나타내면 Figure 1과 같다.

V. Discussion

본 연구는 통합서비스병동 간호사의 역할모호성, 직무소진과 조직유효성의 정도를 확인하고, 역할모호성과 조직

유효성의 관계에서 직무소진의 매개효과를 파악하였다.

대상자의 역할모호성 정도는 평균 3.00 ± 0.53 로 나타났다. 더불어 Jeon과 Lee[13] 연구에서 3.40 ± 0.88 로 조사된 것으로 볼 때 통합서비스병동 간호사의 역할모호성 정도는 중간 수준을 상회하는 정도로 파악되며, 이는 Kim 등[12] 연구에서 역할모호성으로 인한 통합서비스병동 간호사의 업무스트레스가 일반병동 간호사 보다 유의하게 더 높은 것으로 보고되었다. Lee 등[32]은 정부에서 만든 '표준운영지침'에 통합서비스 기준을 제시하고 있으나 간호인력 간 업무분장 및 위임업무가 불명확하다 보니 간호사가 전문 간호보다 일상생활 보조업무에 더 많은 시간을 소요하게 되어 역할모호성과 업무부담을 겪는 역기능이 발생하였다고 적시함으로써 본 연구결과를 간접적으로 지지해주고 있다.

직무소진의 정도를 하위요인별로 살펴보면 대상자의 정서적 고갈은 3.45 ± 0.63 으로 중간 수준보다 높은 정도였

Table 4. Statistical Significance of Mediation Effects using Bootstrapping

(N=149)

Effects of X on Y		B	SE/Boot SE	95% Confidence Interval	
				Boot LLCI	Boot ULCI
Total Effect	X + Y	-0.46	0.06	-0.58	-0.34
Direct Effect	X → Y	-0.10	0.07	-0.23	0.04
Indirect Effects	X → M1 → Y	-0.13	0.04	-0.21	-0.05
	X → M2 → Y	-0.08	0.04	-0.16	-0.01
	X → M3 → Y	-0.15	0.04	-0.23	-0.09
Pairwise Comparison	M1 vs. M2	-0.05	0.06	-0.16	0.07
	M1 vs. M3	0.03	0.06	-0.09	0.14
	M2 vs. M3	0.07	0.05	-0.03	0.17

SE=Standard error; LLCI=Lower Level Confidence Interval; ULCI=Upper Level Confidence Interval

X=Role Ambiguity, Y=Organizational Effectiveness, M1=Emotional exhaustion, M2=Depersonalization, M3=Diminished personal accomplishment

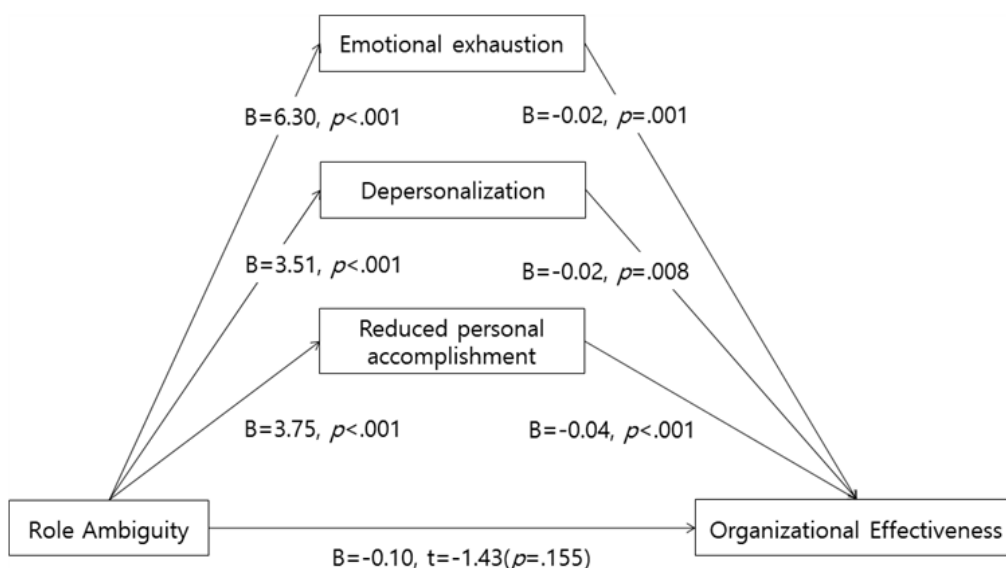


Fig. 1. Parallel multiple mediating effect of job burnout subcomponents in the relationship between role ambiguity and organizational effectiveness

고, 비인격화(2.84±0.74)와 개인적 성취감의 저하(2.91±0.56) 정도는 중간 수준보다 낮게 나타났다. 동일한 도구로 측정한 Im과 Ko[33] 연구에서 정서적 소진은 3.97±0.64, 비인격화 3.52±0.76, 개인적 성취감 저하 2.78±0.52로 조사되어 통합서비스병동 간호사들이 경험하는 직무소진의 정도가 다소 높음을 알 수 있다. Khamisa 등[28] 연구에서 간호사는 종종 많은 수의 환자와 직접 감정적 성격의 개인적 접촉이 장기간 지속되기 때문에 다른 의료 전문가에 비해 더 높은 수준의 소진을 경험한다고 밝혔다. 직무소진은 신체적, 정신적 건강 문제 및 직업적 문제를 초래할 수 있는 잠재적 영향력이 있다 [18]. 특히 의료인에서 유발되는 소진은 환자 안전사고 증가, 환자 만족도 저하, 그리고 의료의 질 저하와 유의한 연관성이 보고되고 있다[16]. 따라서 간호사의 직무소진을 완화하기 위한 조직 차원의 역동적인 해결책이 필요하다.

직무만족과 조직몰입 변인으로 측정된 조직유효성의 정도는 2.91±0.47로 보통 수준보다 낮게 나타났다. 통합서비스를 제공하는 상급종합병원 간호사를 대상으로 조사한 직무만족은 5점 만점에 평균 3.43±0.37[34], 2.91±0.29[22], 종합병원 간호사의 직무만족은 평균 3.23±0.54[35], 중소병원 간호사의 직무만족 평균 2.89[25]로 연구대상 기관별로 다른 결과가 보고되었다. 조직몰입은 Kim과 Lee[24] 연구에서 의료기관 종별로 유의한 차이는 없었으나 중소병원(2.99±0.73)이 상급종합병원(3.07±0.71)보다 약간 낮은 경향을 보였다. 이와 같이 의료기관이 동일 유형임에도 불구하고 의료기관의 종별에 따라 직무만족의 편차가 크게 나타난다는 것은 각 의료기관의 조직 역량과 내적 특성에 따라 성과가 달라질 수 있음을 예상할 수 있다. 따라서 조직유효성의 제고를 위해서는 의료기관의 역할 및 조직관리가 중요함을 시사한다.

주요 변인 간의 관계를 살펴보면, 대상자의 역할모호성과 직무소진 사이에 유의한 정적관계가 있는 것으로 나타났다. 이 결과는 직무소진의 하위요인별로도 동일하다. 즉, 간호사가 업무 역할을 모호하게 인식할수록 정서적 고갈과 비인격화가 증가하고, 개인 성취감이 저하될 가능성이 커지게 된다. 이러한 결과는 통합서비스 병동 간호사의 경험을 통해 역할모호성, 업무과다가 소진과 관계가 있다는 Park 등[8]의 연구와 일치하는 것으로서 모호한 직무요구가 소진의 하위요인들과 정적인 관계가 있다는 것을 확인하였다. 그리고 직무소진의 하위요인인 정서적 소진, 비인격화, 그리고 개인적 성취감의 저하가 조직유효성과 부적 관계를 가지고 있는 것으로 나타나, 직무소진이 높을수록 직무만족도가 낮고 조직몰입이 어려워져 조직유효성이

감소하는 것으로 나타났다. 이는 직무소진과 직무태도(직무만족, 조직몰입)와 관련된 선행연구들을 메타분석한 Park, Nam과 Yang[36]의 연구결과와 일치한다. 역할모호성 역시 조직유효성과 부적의 관계를 보여 간호인력 간 불분명한 업무와 역할이 증가할수록 직무에 불만이 쌓이고 몰입하지 못할 가능성이 커지는 것으로 나타났다.

대상자의 역할모호성과 조직유효성의 관계에서 직무소진의 매개효과를 검정한 결과, 직무소진의 하위요인인 정서적 고갈, 비인격화, 개인 성취감 저하 모두 완전매개효과가 있는 것으로 나타났다. 즉 간호사가 업무 역할을 모호하게 인식할수록 소진(정서적 고갈, 비인격화와 개인적 성취감 저하)의 위험을 증가시키게 되고 이는 다시 직무만족과 조직몰입 등 조직유효성의 저하로 이어질 수 있다는 것을 의미한다. 통합서비스병동 간호사를 대상으로 직무소진의 매개효과를 탐색한 정보가 부족하여 비교 분석은 어려우나, 간호사를 포함한 의료기관 종사자를 대상으로 한 Lee와 Lee[37] 연구에서 개인 성취감 저하가 역할모호성과 직무만족 간에는 부분 매개효과, 조직몰입과의 관계에서는 완전매개하는 것으로 나타났다. 또한 역할갈등과 조직유효성 간의 관계는 정서적 고갈, 비인격화, 개인 성취감 저하에 의해 완전매개되는 것으로 나타나 본 연구결과와 맥을 같이 한다. 따라서 통합서비스병동 조직의 효율성을 높이기 위해서는 직무소진을 줄이기 위한 개입을 고려할 필요가 있다.

통합서비스 정책에서 직무소진을 일으키는 선행요인으로 나타난 역할모호성에 대한 지적은 여러 연구들[7,8,32]에 의하여 잘 알려져 있다. 그동안 정부의 통합서비스 병동 간호인력에 대한 모호한 기준과 지침의 제시로 발생된 문제는[32] 제도적으로 해결되어야 할 문제이나 현재 간호인력의 수급상황을 감안할 때 의료기관 및 간호조직 관리 차원에서 재고할 필요성이 제기된다. 우선 복지부에서 제시한 통합서비스 표준운영지침에 근거하여 의료기관별로 세부규정을 마련하여 역할의 명확성과 차별화를 촉진하고, 간호사가 업무량을 효과적으로 관리할 수 있도록 하며, 이 같은 내용은 정기적인 회의, 서면 지침이나 열린 커뮤니케이션 채널을 통해 전달하여 명확히 숙지할 수 있도록 하는 것이 필요하다.

또한 역할모호성과 조직유효성 간의 관계에서 중요한 매개요인으로 확인된 직무소진을 효과적으로 예방 및 관리하기 위한 전략이 필요함을 시사한다. 특히 소진 현상은 집단 내 파급효과가 강하여[38] 다른 동료들에게 감염이 전이 및 확산될 수 있기 때문에 조속한 조치가 이뤄져야 한다. 통합서비스 병동 간호사의 직무소진을 완화하고 조

직유효성을 제고하기 위하여 기관의 개입 방안과 개인적 방안으로 나누어 모색해 보고자 한다.

먼저 기관의 개입 방안으로 첫째, 가족, 동료 및 상사의 사회적 지지가 직무소진을 예방하는데 중요한 역할을 할 수 있다. 사회적 지지는 업무과다 및 역할모호성과 같은 직무요구와는 유의한 부적 관계[16]를, 소진에는 부적 영향을 미치는 것[39]으로 나타나 사회적 지지가 직무소진의 부정적인 영향을 완화하는 데 유용한 자원이 될 수 있음을 시사한다. 그러나 Han, Lee와 Kim[21] 연구에서 통합서비스병동 간호사가 일반병동 간호사에 비해 같이 근무하는 타 직종 근무자와의 팀 상호작용 및 팀워크 수준의 지각 정도가 모두 유의하게 낮게 나타났다. 이는 환자 안전을 위협하는 심각한 요인이 될 수 있으며[11] 이런 상황 즉 낮은 팀워크와 대인관계 갈등을 경험하는 간호사는 소진 위험이 더 높을 수 있다. 따라서 가족, 동료, 상사 모두 서로를 지지하고 협력하는 업무 환경을 조성할 때 양질의 환자 간호를 제공하는 동시에 소진의 위험도 줄일 수 있을 것이다.

둘째, 간호사의 지식, 기술, 역량을 향상시킬 수 있는 교육 프로그램과 기회를 제공한다. Lee와 Lee[23]의 연구에서 통합서비스병동 간호사들은 전문지식 영역의 직무스트레스가 가장 높게 조사되어 교육의 필요성을 지지해 주고 있다. 또한 간호사, 환자, 보호자의 만족도가 대체로 높은 것으로 조사된 일 통합서비스병동에 대한 탐방 기사[40]에서 서비스 시행 전·후 모든 간호인력에 대해 통합서비스에 대한 전반적인 교육과 기본간호 업무를 익히도록 하였고, 정기적인 집체교육, 원내교육, 교육 간호사의 피드백 등을 받고 있는 것으로 나타나 통합서비스가 정착되기 위해서는 체계적 교육이 전제되어야 함을 알 수 있다. 교육을 통해 간호사가 자신의 역할에 대한 자기효능감을 높이고 역량에 대한 확신을 가지게 되면 어렵고 모호한 상황에 탄력적이고 결단력 있게 대처할 가능성이 높아져 소진의 위험을 완화시킬 수 있을 것이다.

셋째, 통합서비스 병동 간호사의 직무요구 및 노력에 대한 정당한 보상이 검토되어야 한다. 노력-보상 불균형 (effort-reward imbalance; ERI) 모형에 의하면 구성원이 과중한 직무요구(노력)에 과소한 보상으로 이어지는 노력과 보상 간의 불균형 조건은 소진을 발생시킬 가능성이 크다[41]. Kim 등[12] 연구에서 일반병동에 비해 통합서비스병동 간호사들의 업무 부담이 증가하였지만 보상체계에 변화가 없어서 소진이 초래됨을 지적하며 보상의 중요성을 강조하고 있다. 보상에는 임금과 같은 금전적 보상 외에도 직장에서의 인정과 존중, 승진 기회나 직업 안전성 제공과 같은 비금전적인 측면도 보상으로 작용할 수 있다

[41]. 따라서 통합서비스 병동 간호사의 업무량에 따른 보상체계 마련 외에도 간호사의 노력을 인정하고 건설적인 피드백을 제공하면 소진율을 낮추는 데 기여할 수 있다. 이러한 관행이 일관성 있게 실행되기 위해서는 긍정적인 조직문화[42], 관리자의 리더십[43], 동료, 전체 의료팀이 참여하는 지속적인 노력이 중요할 것이다.

직무소진을 완화시키기 위해서는 기관과 조직 차원에서 노력뿐 아니라 간호사 자신의 노력도 필요하다. Choi[44]는 상담자 소진에 대한 자기치유 연구에서 자기인식(self-awareness)을 바탕으로 한 자기 돌봄, 자기관리의 중요성을 강조한다. Lee[16] 연구에서도 적절한 휴식, 이완 기술, 취미나 동호회 같은 자기관리 활동에 참여하면 소진 발생 예방에 도움이 될 뿐 아니라 업무적 성과를 높일 수 있을 것이라고 하였다. 그러나 대체인력이 부족한 직장이나 경직된 조직 문화로 인하여 휴가를 사용하기 어려운 경우 오히려 소진 발생의 위험요인으로 작용할 수 있다[16]. 따라서 간호사의 자기관리를 장려하기 위해서는 유연한 근무 일정 제공, 적정 의무 휴식 시간 확보, 간호사의 업무량 관리 및 적정 인력 수준 유지가 선행되고, 더 나아가 자기관리 기법에 대한 교육 프로그램 제공과 정기적인 감독 및 피드백 등 의료기관 차원의 지원 정책을 개발해야 할 것이다.

본 연구는 역할모호성과 조직유효성의 관계에서 직무소진에 대한 이해를 높이고 직무소진에 대한 사전관리 방안을 제시하였다는 점에서 의의가 있다. 통합서비스 병동 확대에 대한 정부의 의지는 좋지만, 어떤 정책이든 의료서비스의 질이나 간호인력의 안위를 희생해서는 안 되며, 간호사의 직무소진을 해소하고 안위를 보장하는 포괄적인 접근 방식이 수반되어야 할 것이다.

본 연구는 일부 지역 종합병원의 간호사를 대상으로 편의표본추출을 하였으므로 모든 종별 의료기관의 통합서비스병동 간호사로 일반화하는 데 한계가 있다. 향후 다양한 지역, 의료기관 종별로 연구를 시행해 볼 필요가 있다.

VI. Conclusions

본 연구는 종합병원 통합서비스병동 간호사의 역할모호성과 조직유효성의 관계에서 직무소진의 매개효과를 파악하기 위한 서술적 상관관계 연구이다. 연구 결과, 직무소진이 역할모호성과 조직유효성 간의 관계를 완전매개하는 것으로 나타났다.

역할모호성과 조직 효율성 간의 관계에서 직무소진의 매개 역할을 이해하는 것은 역할모호성과 조직 효율성을

연결하는 심리적 메커니즘을 파악하고, 직무소진의 관리 목표에 맞는 개입과 전략을 설계하는데 유용한 정보를 얻을 수 있다. 이를 통해 간호조직은 보다 건강한 업무 환경을 조성하고, 간호사의 건강을 지원하며, 궁극적으로 조직의 성과를 개선하는데 기여할 수 있을 것이다.

REFERENCES

- [1] Medical Service Act (Act No. 18468, Sep. 24, 2021) Article 4-2 (Provision of Integrated Nursing and Caring Service).
- [2] J.W. Lee, "Red light on expansion policy of integrated nursing and caring service due to nursing staff shortage", *Medical News*, June 13, 2019. <http://www.bosa.co.kr/news/articleView.html?idxno=2107000>
- [3] Ministry of Health and Welfare, "Current status of hospitals operating integrated nursing and Caring services as of the end of December 2022", [cited 2023 June 9]. https://www.mohw.go.kr/react/gm/sgm0704vw.jsp?PAR_MENU_ID=13&MENU_ID=1304080306&page=1&CONT_SEQ=376642&PAR_CONT_SEQ=369749
- [4] Organization for Economic Co-operation Development. "Healthcare Resources: Graduates. OECD Health Statistics 2023"[online database], Available from: <https://stats.oecd.org/Index.aspx?ThemeTreeId=9> [cited 2023 Aug 22].
- [5] R.H. Son, "Preliminary tasks for stable settlement of integrated nursing and caring service", *Medifonews*, June 22, 2017. <https://www.medifonews.com/mobile/article.html?no=129362>
- [6] S.H. Cho, K.J. Song, I.S. Park, Y.H. Kim, M.S. Kim, S.J. You, & Y.S. Ju, "Development of Staffing Levels for Nursing Personnel to provide Inpatients with Integrated Nursing Care", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 23, No. 2, pp. 211-222, March 2017. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2017.23.2.211>
- [7] J.H. Kim, S.J. Kim, E.T. Park, S.Y. Jeong, & E.H. Lee, "Policy Issues and New Direction for Comprehensive Nursing Service in the National Health Insurance", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol. 23, No. 3, pp. 312-322, June 2017. <https://doi.org/10.1111/jkana.2017.23.3.312>
- [8] K.O. Park, M. Yu, & J.K. Kim, "Experience of Nurses Participating in Comprehensive Nursing Care", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 23, No. 1, pp. 76-89, January 2017. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2017.23.1.76>
- [9] D.N. Behrman, & W.D. Perreault, "A Role Stress Model of the Performance and Satisfaction of Industrial Salespersons", *Journal of Marketing*, Vol. 48, No. 4, pp. 9-21, Autumn, 1984. <https://doi.org/10.2307/1251506>
- [10] M.K. Lee, & D.Y. Jung, "A Study of Nursing Tasks, Nurses' Job Stress and Job Satisfaction in Hospitals with no Guardians", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 21, No. 3, pp. 287-296, June 2015. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2015.21.3.287>
- [11] J.W. Lee, "The Effect of Administrative Workers' Role Stress on Organizational Effectiveness in General Hospitals", *The Korean Journal of Local Government Studies*, Vol. 22, No. 1, pp. 69-90, Spring, 2018. <http://dx.doi.org/10.20484/klog.22.1.4>
- [12] Y.S. Kim, J.Y. Park, & E.K. Seo, "A Comparative Study on the Job Stress, Burnout and Nursing Performance of Nurses in Comprehensive Nursing Care Service Wards and Nurses in General Wards", *Korean Journal of Stress Research*, Vol. 27, No. 1, pp. 46-52, March 2019. DOI: 10.17547/kjsr.2019.27.1.46
- [13] B.J. Jeon, & Y.J. Lee, "Effects of Role Stress on Service Quality of Nurses in Comprehensive Service Wards and Moderating Effects of Organizational Health: Application of Mixed Research Method", *Legislation and Policy Studies*, Vol. 10, No. 3, pp. 383-413, December 2018.
- [14] Y.H. Kim, "Relationship between Rapport and Organizational Effectiveness focused on the Mediating Effects Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction", *Korean Review of Organizational Studies*, vol.20, no.1, pp. 29-54, April 2023. <http://dx.doi.org/10.21484/kros.2023.20.1.29>
- [15] C. Maslach, & S.E. Jackson, "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 2, No. 2, pp. 99-113, April 1981. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- [16] S.Y. Lee, "Understanding and Management of Burnout", *Journal of Korean Neuropsychiatric Association*, Vol. 59, No. 2, pp. 105-114, May 2020. <https://doi.org/10.4306/jknpa.2020.59.2.105>
- [17] S.Y. Kim, Y.S. Won, & S.H. Park, "A Relation in Role Ambiguity, Job Burnout, and Turnover Intention of Elderly Sports Instructors", *Journal of Korean Association of Physical Education and Sport for Girls and Women*, Vol. 33, No. 2, pp. 19-36, June 2019. <https://doi.org/10.16915/jkapesgw.2019.6.33.2.19>
- [18] D.A.J. Salvagioni, F.N. Melanda, A.E. Mesas, A.D. González, F.L. Gabani, & S.M.D. Andrade, "Physical, Psychological and Occupational Consequences of Job Burnout: A Systematic Review of Prospective Studies", *PloS ONE*, Vol. 12, No. 10, pp. 1-29, October 2017. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>
- [19] T.A. Wright, & S.E. Hobfoll, "Commitment, Psychological Well-being and Job Performance: An Examination of Conservation of Resources (COR) Theory and Job Burnout", *Journal of Business and Management*, Vol. 9, No. 4, pp. 389-406, January 2004.
- [20] W.B. Schaufeli, & A.B. Bakker, "Job Demands, Job Resources, and their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-sample Study", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 25, No.

- 3, pp. 293-315, March 2004. DOI: 10.1002/job.248
- [21] N.K. Han, T.H. Lee, & J.G. Kim, "A Comparative Study on Trust, Collaboration and Teamwork of Other Healthcare Personnel by Nurses Working on Integrated Nursing Care Service Wards versus Nurses on General Wards", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol. 26, No. 4, pp. 316-330, September 2020. <https://doi.org/10.11111/jkana.2020.26.4.316>
- [22] J.H. Park, & M.H. Lee, "Effects of Nursing and Caregiving Integrated Service on Nursing Work Performance, Nurses' Job Satisfaction and Patient Safety", *Journal of Korean Academic Society of Home Health Care Nursing*, Vol. 24, No. 1, pp. 14-22, April 2017. <https://doi.org/10.22705/jkashcn.2017.24.1.014>
- [23] E.J. Lee, & E.S. Lee, "Job Stress and Job Satisfaction of the Nurses in Comprehensive Nursing Service Units and the Nurses in General Units", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 11, No. 3, pp. 351-360, March 2020. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2020.11.3.351>
- [24] S.Y. Kim, & J.S. Lee, "Comparison of Job Stress, Emotional Labor, Role Conflict and Organizational Commitment among Nurses working in Comprehensive Nursing Care Wards of Tertiary Hospitals and Medium-sized Hospitals", *Journal of The Health Care and Life Science* Vol. 10, No. 1, pp. 99-109, April 2022. doi: 10.22961/JHCLS.2022.10.1.99
- [25] A.S. Ahn, & J.Y. Ha, "Nurse's Job Satisfaction Working at the Nursing Caring Integrated Service Wards", *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, Vol. 9, No. 4, pp. 369-378, April 2019. <http://dx.doi.org/10.21742/AJMAHS.2019.04.36>
- [26] S.H. Lee, R.M. Seol, M.H. Kim, "Effect of Role Conflict on Job Satisfaction by Comprehensive Nursing Care Service Ward Nurse: Moderating and Mediating Effect of Resilience", *Journal of Korean Critical Care Nursing*, Vol.14, No.3, pp. 50-61, October 2021. <https://doi.org/10.34250/jkccn.2021.14.3.50>
- [27] M.S. Joo, & S.N. Jang, "Nursing Experience in a Hospital without Guardians", *The Korean Journal of Health Economics and Policy*, Vol. 21, No. 4, pp. 133-157, December 2015.
- [28] N. Khamisa, K. Peltzer, & B. Oldenburg, "Burnout in relation to Specific Contributing Factors and Health Outcomes among Nurses: A Systematic Review", *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol. 10, No. 6, pp. 2214-2240, June 2013. <https://doi.org/10.3390/ijerph10062214>
- [29] H.W. Kim, "A Study on the Effect of Convalescent Hospital Nurses' Role Ambiguity and Role Conflict on Organizational Commitment and Turnover Intention", [master's thesis]. Pusan; Pusan National University: 2014.
- [30] J.D. Bae, "Association between Burnout and Job Satisfaction among Korean Dentists", [dissertation]. Daegu; Kyungpook National University: 2010.
- [31] T.H. Shin, "The Impact of the Development of Learning Organizations and Knowledge Sharing Activities by Large Enterprises on Organizational Effectiveness: Focusing on the Case of Company", [master's thesis]. Seoul; Kyung Hee University: 2010.
- [32] J.S. Lee, Y.A. Kim, S.M. Moon, E.Y. Jeong, & H.Y. Park, "Role Ambiguity of Comprehensive Nursing Care Unit Nurses: A Concept Analysis", *Health Policy and Management*, Vol. 29, No. 4, pp. 502-512, December 2019. <https://doi.org/10.4332/KJHPA.2019.29.4.502>
- [33] J.A. Im, & Y. Ko, "Factors Affecting Turnover Intention of Nurses in Comprehensive Nursing Care Service Wards: Focusing on Occupational Stress, Emotional Labor, and Burnout", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol. 30, No. 3, pp. 110-119, August 2021. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2021.30.3.110>
- [34] D.H. Wi, & Y.K. Kim, "Effects of Preparedness towards Delegation, Critical Thinking Disposition, and Communicative Competence on Job Satisfaction: A Comparison of Comprehensive Nursing Care Service Ward Nurses and General Ward Nurses", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol. 28, No. 3, pp. 211-222, December 2022. <https://doi.org/10.22650/JKCNR.2022.28.3.211>
- [35] J.M. Kim, & Y.M. Lee, "Factors Influencing Job Satisfaction among Nurses in Integrated Nursing Care Service Wards", *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol. 13, No. 3, pp. 53-65, September 2019. <https://doi.org/10.12811/kshsm.2019.13.3.0>
- [36] H.I. Park, S.K. Nam, & E.J. Yang, "Relationships of Burnout with Job Attitudes and Turnover Intention among Koreans: A Meta-analysis", *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 24, No. 3, pp. 457-491, August 2011. DOI:10.24230/ksiop.24.3.201108.457
- [37] J.K. Lee, & J.M. Lee, "The Effects of Employees' Job Stressors and Burnout on Organizational Effectiveness in Hospitals: Focused on Mediating Role of Burnout", *Korean Journal of Business Administration*, Vol. 22, No. 6, pp. 3233-3257, December 2009.
- [38] S.K. Kim, & S.M. Lee, "Relationship of Gender Stereotypes, Role Conflict, Job Burnout, and Job Satisfaction among Female Physical Education Teacher", *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, Vol. 20, No. 14, pp. 1003-1020, July 2020. <http://dx.doi.org/10.22251/jlcci.2020.20.14.1003>
- [39] J.H. Park, "Effects of Job stress, Compassion Fatigue, Social Support, Self Compassion on Burnout among Nurses in Comprehensive Nursing Care Service Wards", [master's thesis]. Seoul; Kyung Hee University: 2020.
- [40] H. Kwon, "Launch Planning: The Absence of a Caregiver is", *Health Korea News*, 2017.02.27., <http://www.hkn24.com>

- [41] J. Siegrist, "Adverse Health Effects of High-effort/Low-reward Conditions", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 1, No. 1, pp. 27-41, January 1996. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- [42] J. Watts, N. Robertson, & R. Winter, "Evaluation of Organizational Culture and Nurse Burnout", *Nursing Management*, Vol. 20, No. 6, pp. 24-29, October 2013. doi: 10.7748/nm2013.10.20.6.24.e1113
- [43] H. Wei, A. King, Y. Jiang, K.A. Sewell, & D.M. Lake, "The Impact of Nurse Leadership Styles on Nurse Burnout: A Systematic Literature Review", *Nurse Leader*, Vol. 18, No. 5, pp. 439-450, October 2020. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2020.04.002>
- [44] H.R. Choi, "The Counselor's Self-care", *Journal of Human Understanding and Counseling*, Vol. 30, No. 1, pp. 1-19, June 2009.

Authors



Hong-Suk Lee received an M.S. degree in Nursing Science from Korea National University of Transportation, Korea, in 2021. She is currently working in the Central Supply Department at Hyosung Hospital in Cheongju.



Hye-Sook Han received M.S. and Ph.D. degrees in Nursing Science from Ewha Womans University and Han Yang University, Korea, in 1984 and 2001. She is currently a Professor in the Department of

Nursing at Korea National University of Transportation, Jeungpyeong, Korea. She is interested in metabolic syndrome, nursing education, and rehabilitation nursing.