

# 의료기관 종사자의 역할 스트레스가 경력몰입과 이직의도에 미치는 영향

이상식<sup>1</sup>, 최동일<sup>2\*</sup>, 조덕영<sup>3</sup>

<sup>1</sup>부산대학교 의학과 외래교수, <sup>2</sup>부산대학교 의학과 박사과정 수료, <sup>3</sup>부산대학교 의과대학 의료경영학교실 교수

## Effect of Role Stress on Career Commitment and Turnover Intention of Hospital Workers

Sang-Sik Lee<sup>1</sup>, Dong-Il Choi<sup>2\*</sup>, Duk-Young Cho<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Adjunct Professor, Dept. of Medical Management, Pusan National University

<sup>2</sup>Ph.D. Candidate, Dept. of Medical Management, Pusan National University

<sup>3</sup>Professor, Dept. of Medical Management, Pusan National University

**요약** 본 연구의 목적은 부산지역 중소병원 종사자를 대상으로 역할 스트레스(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)가 경력몰입과 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하는 것이다. 연구대상은 부산지역 종합 및 일반병원에 종사하는 간호직, 행정직 등 418명이며 실증분석을 위해 빈도분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다. 연구결과는 첫째, 성별, 연령, 학력, 결혼상태, 근무연수에 따라 일부 연구변수에 유의한 차이를 확인하였다. 직종에 따라서는 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하, 경력몰입, 이직의도의 모든 변수에 유의한 차이가 있었다. 둘째, 역할스트레스는 경력몰입에 유의한 부(-)의 영향, 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할스트레스 중 역할과부하가 경력몰입과 이직의도에 가장 상대적으로 강한 영향력을 가지는 것을 확인하였다. 본 연구는 간호직을 포함한 전 직종의 근무자를 포함하여 역할 스트레스가 가지는 영향력을 분석한 점과 경력몰입, 이직의도의 설명변수로서 역할 스트레스의 의미를 실증적으로 밝혔다는 점에서 의의가 있다.

**키워드** : 의료기관 종사자, 역할 스트레스, 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하, 경력몰입, 이직의도

**Abstract** The purpose of this study is to empirically analyze the impact of role stress (role conflict, role ambiguity, and role overload) on career commitment and turnover intention in small and medium-sized hospital workers in Busan. The subjects of the study were 418 nursing and administrative workers engaged in hospitals and general hospitals in Busan. Frequency analysis, correlation analysis, and regression analysis were conducted for empirical analysis. The results of the study are as follows. First, significant differences in some research variables were identified according to gender, age, educational background, marital status, and working years. Depending on the job type, there were significant differences in all variables such as role conflict, role ambiguity, role overload, career commitment, and turnover intention. Second, role stress was found to have a significant negative effect on career commitment and a significant positive effect on turnover intention. Among the role stress, it was confirmed that the role overload had the strongest influence on career commitment and turnover intention. This study is meaningful in that it analyzed the influence of role stress, including workers in all occupations, including nursing jobs, and empirically revealed the meaning of role stress as an explanatory variable of career commitment and turnover intention.

**Key Words** : Hospital workers, Role stress, Role conflict, Role ambiguity, Role overload, Career commitment, Turnover intention

\*Corresponding Author : Dong-Il Choi(dongilchoi\_@naver.com)

Received August 29, 2023

Accepted October 20, 2023

Revised October 10, 2023

Published October 28, 2023

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

의료기관 종사자들의 업무는 건강 문제를 겪는 환자와 보호자들을 대상으로 하는 것으로 일반 조직의 업무에 비해 상대적으로 높은 스트레스를 초래하는 것으로 알려져 있다. 이는 비단 의료직 뿐 아니라 행정직에도 해당한다. 이들의 스트레스는 개인 차원에서 자신의 경력, 직무, 조직에 대한 태도에 부정적 영향을 미칠 뿐 아니라, 결과적으로 양질의 의료서비스를 제공하지 못하며 잦은 이직으로 이어지는 결과를 초래하게 된다. 이에 본 연구에서는 의료기관 종사자를 대상으로 직장에서 경험하는 역할 스트레스가 자신의 직업에 대한 애착과 몰입을 의미하는 경력몰입(career commitment)과 이직의도에 미치는 영향을 고찰하고 성별, 연령, 직종, 근무연수 등 특성에 따른 차이가 존재하는지 살펴보고자 한다.

역할 스트레스는 역할 수행자가 자신의 역할의 특성에 대해 인식하는 것과 자신이 달성하는 것 사이의 차이(disparity)의 결과로 발생하는 것으로[1], 자신이 달성하는 것에 비해 역할 기대가 높다고 인식할 때 역할 스트레스를 인지하게 된다. 역할 스트레스는 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하의 세 가지의 하위변수로 측정되며, 감정적 소진, 긴장(tension), 직무만족, 조직몰입, 직무성장에 유의한 영향을 미치고, 결국 직업이나 조직을 떠나려는 의지를 높이는 것으로 알려져 있다[2].

간호사들을 대상으로 한 역할 스트레스 연구에서는 역할 스트레스가 이직의도를 높이며 자신의 직업적 전문성 인식에 부정적 영향을 미친다고 하였다[3, 4, 5]. 특히 의료직의 업무는 타 직종에 비해 전문성이 높은 업무로서, 바람직한 성과를 달성하기 위해서는 자신의 직업에 대한 애착과 몰입을 가지는 태도인 경력몰입의 역할이 중요하다[6]. 이러한 자신의 전문성과 직업에 대한 인식과 태도는 업무 현장에서 경험하는 역할 스트레스와 밀접한 연관성을 가지고 있다[7].

본 연구에서는 간호사 뿐 아니라 병원에 종사하는 타 직종의 역할 스트레스에도 초점을 맞추었다. 병원 종사자의 역할 스트레스의 영향을 다룬 연구는 대부분 간호직을 대상으로 하고 있거나 일부 행정직을 대상으로 한 연구를 볼 수 있다. 직군에 따라 역할 스트레스가 미치는 부정적 효과는 이직의도를 높인다는 일관된 결과를 보여주나 세부 요인 간 다소 차이를 볼 수 있다. 간호직은 역할 스트

레스 중 역할갈등이 이직의도를 높이고[5, 11], 행정직은 역할모호성이 조직유효성에 영향을 주는 주요 변수로 나타났다[14]. 직군을 함께 조사한 연구[8]에 따르면, 간호직은 성장요구나 기회를 중요시한 반면, 의료지원직은 직무량, 행정직은 개인특성이 유의한 영향변수임을 지적하였다. 이는 의료기관 내 다양한 직군 종사자에 따른 인력 관리 방안이 차별화되어야 함을 보여준다. 따라서 본 연구에서도 차이분석을 통해 직군에 따른 역할 스트레스와 경력몰입, 이직의도의 차이를 살펴보고 실무적 시사점을 도출하고자 한다.

이상의 선행연구를 검토한 결과, 의료기관 종사자들의 역할 스트레스는 직무 및 조직 관련 주요 변수와 밀접한 관련이 있음을 알 수 있다. 그러나 많은 선행연구는 역할 스트레스보다 직무 스트레스에 초점을 맞추고 있으며 [10, 11, 12], 간호직을 중심으로 연구가 진행되어 왔다. 직무 스트레스는 일과 관련된 포괄적 변수가 관련되어 있으나, 병원의 근무환경을 고려할 때 다양하고 서로 충돌하는 역할 기대로 인한 스트레스에 초점을 맞추어 연구가 진행될 필요가 있다[13]. 또한 간호직 뿐 아니라 행정직을 포함한 기타 직종이 인력들이 제공하는 업무 역시 병원의 의료서비스의 중요한 부분을 차지하고 있다. 이들 역시 의료와 행정의 이중 체계가 뚜렷이 존재하는 병원에서 역할 스트레스를 경험할 것이며 이에 대한 연구는 일부 진행되었으나 매우 드문 상황이다[9, 14]. 이에 본 연구에서는 간호직, 행정직을 포함한 의료기관 종사자를 대상으로 역할 스트레스가 경력몰입, 이직의도에 미치는 영향을 살펴봄으로써 선행연구의 부족한 부분을 보완하며 의료기관 종사자를 위한 역할 스트레스 관리방안을 도출하는데 기여하고자 한다.

### 1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 부산지역 중소병원 종사자를 대상으로 역할 스트레스가 경력몰입과 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하는 것이다. 세부적인 연구목적으로는, 첫째, 연구대상자의 성별, 학력, 근무경력, 직종 등 인구사회학적 특성에 따른 역할 스트레스, 경력몰입, 이직의도의 차이를 파악한다. 둘째, 역할 스트레스가 경력몰입에 미치는 영향을 회귀분석을 통해 분석한다. 셋째, 역할 스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 회귀분석을 통해 분석하는 것이다. 경력몰입 및 이직의도는 역할 스트레스 뿐 아니라 성별, 학력, 직종, 근무연수 등 인구사회

학적 특성에 영향을 받을 것이다. 따라서 회귀분석은 위계적 회귀분석을 실시할 것인데, 1단계에서 인구사회학적 특성을 투입한 후, 2단계에서 독립변수를 투입함으로써 독립변수가 종속변수에 미치는 영향력을 검증할 것이다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구설계

연구목적을 달성하기 위해 연구변수 및 연구모형을 아래와 같이 구성하였다. 독립변수는 역할 스트레스이며 하위요인으로 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하를 설정하였다. 종속변수는 경력몰입과 이직의도로 설정하였다. 연구대상자의 인구사회학적 특성에 해당하는 성별, 연령, 학력, 결혼 상태, 직종, 근무경력은 통제변수로 설정하였다. 변수 간 관계를 모형으로 나타내면 아래와 같다.

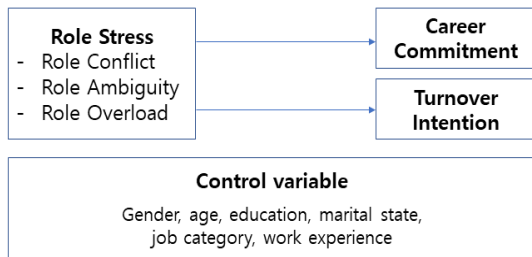


Fig. 1. Research model

### 2.2 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상은 부산지역 종합 및 일반병원에 종사하는 자로, 간호직, 행정직 등 다양한 직종을 모두 포함하였다. 자료수집을 위해 2023년 6월 한 달 간 온라인으로 조사를 진행하였으며 구글 폼을 활용하였다. 수집된 표본수는 총 430부이며 이 중 불성실한 응답 12부를 제외하고 418부를 최종 분석에 사용하였다.

### 2.3 연구도구

역할 스트레스는 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하의 3가지로 측정하였다. 중증병원 근무자를 대상으로 한 심재선[15]의 연구에서 사용한 문항을 활용하였고, 역할갈등 3문항, 역할모호성 3문항, 역할과부하 4문항이 사용되었다. 역할갈등에는 ‘나는 업무수행시 서로 다른 사람으로부터 일관되지 않은 요구를 받는다’, ‘명확하지 않은 지침이나 지시에 따라 일해야 한다’ 등의 문항이 포함되며

역할모호성은 3문항 모두 역척도로 구성하였는데 ‘업무를 수행함에 책임의 범위가 명확하다’, ‘조직이 나에게 기대하는 역할이 무엇인지를 정확히 알고 있다’ 등의 포함된다. 역할과부하는 ‘업무수행 중 충분한 휴식을 취할 수 없다’, ‘나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기면서 일하게 된다’ 등의 문항이 사용되었다.

경력몰입을 측정하기 위해 Blau[16]가 개발하고, 임상간호사를 대상으로 한 연구에서 최현주[17]가 활용한 문항을 사용하였다. ‘나는 나의 일을 좋아한다’, ‘현재 일을 좋아해서 쉽게 그만두지 않을 것이다’, ‘나의 일은 평생 직업으로 이상적인 직업이라고 생각한다’ 등의 7문항을 사용하였다.

이직의도는 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구에서 사용한 김희정[18]의 문항을 사용하였고 5개 항목으로 구성하였다. ‘조만간 새 직장을 찾아 나설 생각을 하고 있다’, ‘다른 병원에서 일해보고 싶다’, ‘종종 이 병원을 그만두고 싶은 생각이 든다’ 등의 문항이 포함된다.

### 2.4 분석방법

분석은 SPSS 27.0 및 AMOS 27.0 프로그램을 사용하였다. 우선, 빈도분석을 실시하여 연구대상자의 인구사회학적 특성의 빈도와 백분율을 파악하였다. 연구변수인 역할 스트레스, 경력몰입, 이직의도의 평균과 표준편차를 확인하였고, 확인적 요인분석을 통해 타당성을 확인하고 크론바하 알파 값을 통해 신뢰성을 검증하였다. 타당성과 신뢰성을 검증한 변수를 토대로 인구사회학적 특성에 따른 차이검정을 실시하였다. 성별, 학력, 결혼 상태에 대하여는 T-test를 실시하였고, 연령, 직종, 근무연수에 대하여는 ANOVA(사후검정 Scheffe 및 Dunnett T3)를 실시하였다. 통제변수 및 연구변수 간 관계를 파악하기 위해 상관관계 분석을 실시하였고, 마지막으로 역할 스트레스가 경력몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 통제변수를 포함한 위계적 회귀분석을 실시하였다.

## 3. 연구결과

실증분석 결과에서 연구 대상의 인구사회학적 특성을 제시한 후, 변수의 타당성과 신뢰성 분석 결과를 제시하였다. 이후 인구통계학적 특성에 따른 연구변수 값의 차이분석과 연구변수 간 관계 검증을 위해 실시한 위계적 다중회귀분석의 결과를 제시하였다.

3.1 연구대상의 특성

연구대상의 특성은 Table 1과 같다. 분석대상인 418명은 남성 79명, 여성 339명으로 여성의 비율이 81.1%로 높게 나타났다. 연령은 20대 67명, 30대 124명, 40대 102명, 50대 이상 125명으로 30대와 50대가 각각 29.7%, 29.9%로 높은 비율을 보여주고 있다. 학력의 경우, 대졸 이하와 대학원졸 이상으로 조사하였는데 대졸 이하가 전체 표본의 86.1%인 360명으로 차지하였으며 대학원졸은 13.9%로 58명으로 집계되었다. 결혼 상태는 미혼 163명 39%, 기혼 255명 61%로 기혼자가 전체의 약 3분의 2를 차지하고 있다. 직종은 간호직, 원무행정직, 기타 직군으로 구분하여 조사하였는데, 간호직이 240명으로 57.4%를 차지하였다. 원무행정직은 72명, 17.2%이며 기타 직군은 106명, 25.4%로 나타났다. 총 근무경력은 1년 미만 27명, 1년 이상 5년 미만 75명, 5년 이상 10년 미만 108명, 10년 이상 20년 미만 115명, 20년 이상 93명으로, 10년 이상의 경력을 갖춘 응답자가 전체 표본의 약 50%를 차지하고 있다.

Table 1. Characteristics of the sample

classification		N	%
gender	male	79	18.9
	female	339	81.1
age	under 29	67	16.0
	30-39	124	29.7
	40-49	102	24.4
	over 50	125	29.9
education	college graduate or less	360	86.1
	graduate school	58	13.9
marital state	single	163	39.0
	married	255	61.0
job category	nurse	240	57.4
	administrative	72	17.2
	etc	106	25.4
work experience	under 1 year	27	6.5
	1-5	75	17.9
	5-10	108	25.8
	10-20	115	27.5
	over 20 years	93	22.2

3.2 변수의 타당성과 신뢰성 분석

가설검증에 앞서, 연구변수의 타당성과 신뢰성을 분석하였다. 본 연구에서 활용한 연구변수의 측정도구는 모두 선행연구의 이론적 토대를 바탕으로 도출되었으므로 타당성 검증을 위하여 탐색적 요인분석 실시 후, 확인적 요인분석을 실시하였다. 22문항을 대상으로 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 요인적재량 값이 0.6 이하인 역할과부

Table 2. Exploratory factor analysis

items	factor				
	1	2	3	4	5
career commitment 5	0.800	-0.206	-0.139	-0.030	-0.214
career commitment 4	0.793	-0.160	-0.095	-0.162	-0.095
career commitment 2	0.792	-0.083	0.037	-0.070	-0.166
career commitment 3	0.770	-0.141	-0.107	-0.004	-0.023
career commitment 6	0.737	-0.261	-0.087	-0.034	-0.113
career commitment 1	0.671	-0.293	-0.242	-0.093	-0.016
career commitment 7	0.635	-0.176	-0.038	-0.265	-0.080
turnover intention 1	-0.141	0.786	0.092	0.005	0.010
turnover intention 4	-0.219	0.782	0.189	0.059	0.113
turnover intention 2	-0.368	0.740	0.247	0.115	0.062
turnover intention 3	-0.238	0.696	0.125	0.248	0.129
turnover intention 5	-0.212	0.674	0.125	0.207	0.142
role overload 9	-0.111	0.236	0.837	0.195	0.000
role overload 8	-0.150	0.177	0.820	0.180	0.084
role overload 10	-0.117	0.159	0.801	0.166	0.116
role conflict 1	-0.137	0.048	0.211	0.807	0.183
role conflict 2	-0.147	0.217	0.181	0.799	0.234
role conflict 3	-0.101	0.197	0.201	0.796	0.218
role ambiguity 5	-0.128	0.104	0.161	0.121	0.828
role overload 4	-0.201	0.037	0.053	0.185	0.776
role overload 6	-0.103	0.163	-0.022	0.249	0.716
eigen value	4.356	3.235	2.406	2.366	2.111
cumulative variance(%)	20.743	36.146	47.604	58.869	68.923

Table 3. CFA and reliability analysis

items	S. factor loading	t-value	C.R.	AVE	Cronbach's $\alpha$
role conflict 3	.864	-	.864	.681	.857
role conflict 2	.829	18.928			
role conflict 1	.755	17.002			
role ambiguity 6	.661	-	.830	.620	.755
role ambiguity 5	.761	11.465			
role ambiguity 4	.725	11.248			
role overload 9	.881	-			
role overload 8	.824	18.516	.862	.676	.848
role overload 10	.725	16.112			
career commitment 3	.709	-	.893	.547	.895
career commitment 2	.729	14.101			
career commitment 1	.716	13.862			
career commitment 4	.808	15.584			
career commitment 5	.854	16.419			
career commitment 6	.763	14.75			
career commitment 7	.622	12.068			
turnover intention 2	.87	-	.853	.540	.864
turnover intention 1	.664	14.874			
turnover intention 3	.723	16.705			
turnover intention 4	.784	18.745			
turnover intention 5	.7	15.957			

$\chi^2=378.449$ ,  $p=.000$ ,  $df=179$   
 $GFI=0.923$ ,  $CFI=0.956$ ,  $IFI=0.956$ ,  
 $RMSEA=.052$ , standardized  $RMR=0.0463$

하 1문항이 삭제되었으며 그 외 총 21문항, 5개 연구변수에 대하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분

석의 KMO 값은 .910, Bartlett의 구형성 검정의 유의확률은 .000으로 확인되어 표본의 적합도 및 분석의 유의성에는 문제가 없음을 알 수 있다. 21문항을 투입하여 확인적 요인분석을 실시하여 집중타당성을 확인하였다. 검증 결과, 표준화된 요인부하량은 모두 0.6 이상, 개념신뢰도(C.R.:Construct Reliability) 값은 0.8 이상, 평균분산추출(AVE:Average Variance Extracted) 0.5 이상으로 나타나 타당성 확보 기준 이상의 값으로 나타났다. 모형의 적합도의 값을 살펴보면, GFI=0.923, CFI=0.956, IFI=0.956, RMSEA=.052, standardized RMR=0.0463 으로 각 기준치를 만족시키는 양호한 값으로 나타났다. 타당성을 확보한 연구변수와 측정항목에 대하여 크론바하 알파 값으로 신뢰도를 확인하였다. 5개 연구변수의 크론바하 알파 값은 모두 0.7 이상으로 나타났으며 따라서 신뢰성에도 문제가 없는 것으로 판단하였다.

3.3 변수의 기술통계 및 상관관계 분석

연구변수의 평균 및 표준편차와 변수 간 상관관계 값을 제시하면 Table 4와 같다. 연구변수 간 상관관계를 살펴보면, 독립변수인 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하는 종속변수와 유의한 상관관계를 보여주고 있다. 경력몰입과는 유의한 부(-)의 상관관계를 보여주고 있으며 값은 -0.344~-0.353 사이의 값으로 나타났으며 이직의도와는 유의한 정(+)의 상관관계로 값은 0.317~0.462 사이의 값으로 나타났다. 인구사회학적 변수인 성별은 역할모호성, 역할과부하, 이직의도와 유의하며, 학력과 결혼 상태는 경력몰입과 이직의도와 유의한 관계로 나타났다. 직종은 역할모호성, 역할과부하, 경력몰입, 이직의도와 유의하며, 근무연수는 역할모호성, 경력몰입, 이직의도와 유의한 상관관계에 있는 것으로 나타났다.

3.4 인구사회학적 특성에 따른 차이 분석

인구사회학적 변수 별로 연구변수 값의 유의한 차이가 있는지 살펴보기 위해 t-test 및 ANOVA를 실시하였고 사후분석은 Scheffe값을 제시하였다. 결과를 요약하여 제시하면 Table 5와 같다.

우선, 성별의 경우 t-test 결과, 남녀에 따라 역할모호성, 역할과부하, 이직의도 값에서 차이가 발견되었는데, 세 값 모두 남성보다 여성이 높은 값으로 나타났다.

연령에 따른 차이를 알아보기 위해 ANOVA를 실시한 결과, 역할모호성, 경력몰입, 이직의도에서 유의한 차이를 발견하였다. 사후검정 결과를 살펴보면 역할모호성의 경우 30대의 결과 값이 가장 높으며 30대와 40대의 차이가 유의미한 값으로 나타났다. 경력몰입은 50대 이상이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 40대, 20대, 30대의 순서로 나타났다. 사후검정 결과, 2-대와 30대가 차이가 없고 40대와 50대 이상이 차이가 없으며, 2-30대와 4-50대 이상 집단 간 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이직의도는 30대가 가장 높게 나타났는데, 2-30대와 4-50대 이상 집단에서 유의한 차이를 보여주고 있다.

학력에 따른 차이를 알아보기 위한 t-test 결과, 경력몰입에서 대졸 이하와 대학원 졸 이상이 차이가 있었는데, 대졸 이하보다 대학원 졸 이상의 집단에서 높은 값을 보여주고 있다.

결혼 상태에 따른 차이분석 결과, 경력몰입, 이직의도에서 유의미한 차이가 있었다. 경력몰입은 기혼집단이 높았으며, 이직의도는 미혼집단이 높게 나타났다.

직종에 따른 차이는 모든 연구변수에서 유의하게 나타났다. 사후검정 결과, 역할갈등은 간호직이 원무행정직보다 높으며, 역할모호성은 간호직이 원무행정직, 기타직군보다 높고, 역할과부하는 간호직이 원무행정직보다 높게 나타났다. 경력몰입은 기타직군이 간호직보다 높게 나타

Table 4. Descriptive statistics and correlation analysis

	ave.	S.D.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.gender	1.81	.392	1										
2.age	2.68	1.067	-.029	1									
3.education	1.14	.346	-.107*	.100*	1								
4.marital state	1.61	.488	-.073	.668**	.094	1							
5.job category	1.68	.852	-.447**	-.097*	.037	-.065	1						
6.work experience	3.41	1.199	-.028	.601**	.203**	.529**	.005	1					
7.role conflict	2.5718	.861	-.008	-.002	.031	.030	-.123*	.042	1				
8.role ambiguity	2.3022	.666	.112*	-.040	-.058	-.055	-.229**	-.112*	.490**	1			
9.role overload	3.4346	.846	.157**	.007	-.051	.063	-.269**	.068	.467**	.248**	1		
10.career commitment	3.0386	.809	-.082	.222**	.164**	.176**	.182**	.176**	-.347**	-.353**	-.344**	1	
11.turnover intention	3.0789	.846	.116*	-.262**	-.034	-.177**	-.140**	-.193**	.412**	.317*	.462**	-.554**	1

Table 5. Analysis of differences between groups(t-value or F-value, p)

classification		role conflict		role ambiguity		role overload		career commitment		turnover intention	
		mean	SD	mean	SD	mean	SD	mean	SD	mean	SD
gender	남성	2.587	0.916	2.148	0.649	3.160	0.883	3.175	0.803	2.876	0.823
	여성	2.568	0.849	2.338	0.666	3.499	0.825	3.007	0.809	3.126	0.845
	T-value	0.169(.866)		-2.302*(.022)		-3.236*(.001)		1.672(.095)		-2.382*(.018)	
age	20-29(a)	2.388	0.972	2.224	0.645	3.294	0.856	2.859	0.946	3.278	0.970
	30-39(b)	2.720	0.883	2.452	0.697	3.519	0.859	2.787	0.805	3.350	0.850
	40-49(c)	2.578	0.786	2.209	0.636	3.480	0.829	3.220	0.749	2.996	0.770
	over 50(d)	2.517	0.817	2.272	0.652	3.389	0.839	3.237	0.692	2.771	0.714
	F-value (scheffe)	2.445(.063)		3.187*(.024) c, d)a, b		1.252(.291)		9.891*(.000) d)a, c)b		12.231*(.000) b)c, a)d, b)d	
education	college graduate or less	2.561	0.856	2.318	0.655	3.452	0.838	2.985	0.803	3.091	0.844
	graduate school	2.638	0.895	2.207	0.728	3.328	0.897	3.370	0.772	3.007	0.862
	T-value	-.630(.529)		1.175(.241)		1.038(.300)		-3.397*(.001)		.699(.485)	
marital state	single	2.540	0.927	2.348	0.671	3.368	0.852	2.861	0.838	3.266	0.871
	married	2.592	0.817	2.273	0.663	3.477	0.841	3.152	0.770	2.959	0.809
	T-value	-.589(.556)		1.115(.266)		-1.286(.199)		-3.648*(.000)		3.673*(.000)	
job category	nurse	2.690	0.864	2.442	0.665	3.633	0.763	2.927	0.837	3.196	0.813
	administrative	2.306	0.756	2.125	0.593	3.232	0.914	3.054	0.781	2.883	0.876
	etc	2.484	0.875	2.107	0.643	3.123	0.857	3.280	0.712	2.947	0.862
	F-value (scheffe)	6.432*(.002) a)b		13.078*(.000) a)b, a)c		17.132*(.000) a)b, a)c		7.217*(.001) b)a, c)a, c)b		5.624*(.004) a)b, a)c	
work experience	under 1 year(a)	2.383	1.049	2.321	0.803	3.235	0.895	2.937	0.889	3.163	0.954
	1-5(b)	2.529	0.907	2.324	0.648	3.413	0.849	2.880	0.912	3.251	0.859
	5-10(c)	2.614	0.891	2.420	0.681	3.423	0.801	2.880	0.740	3.243	0.811
	10-20(d)	2.597	0.815	2.345	0.706	3.438	0.898	3.123	0.837	3.066	0.807
	over 20 years(e)	2.581	0.789	2.090	0.518	3.520	0.822	3.277	0.672	2.742	0.805
	F-value (scheffe)	.463(.763)		3.432*(.009) c)e		.628(.643)		4.325*(.002) e)b, c		5.802*(.000) b, c)e	

났고, 이직의도는 간호직이 원무행정직, 기타직군보다 높게 나타났다.

근무연수에 따른 차이는 역할모호성과 경력몰입, 이직의도에서 발견되었다. 역할모호성은 5년-10년 집단에서 가장 높게 나타났고 경력몰입은 20년 이상, 이직의도는 1년-5년 이하 집단에서 가장 높게 나타났다.

3.5 역할스트레스가 경력몰입, 이직의도에 미치는 영향

연구변수 간 인과관계의 유의성을 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며 결과는 다음과 같다.

역할 스트레스 및 하위요인과 경력몰입의 회귀분석 결과는 Table 6과 Table 7에서 제시하였고 역할 스트레스 및 하위요인과 이직의도의 회귀분석 결과는 Table 8과 Table 9에 제시하였다.

우선 Table 6은 역할 스트레스와 경력몰입의 회귀분석 결과이다. 상관관계 분석 결과, 경력몰입에 유의미한 영향을 미치는 변수인 연령, 학력, 결혼상태, 직종, 근무연수를 1단계로 투입하였으며, 2단계에서 역할 스트레스를 투입하였다. 분석 결과, 인구사회학적 변수 중 연령, 학력, 직종은 경력몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치

Table 6. Effect of role stress on career commitment

step	variables	β	t-value	p	VIF
1	age	.195	2.851	.005	2.157
	education	.131	2.767	.006	1.045
	marital state	.041	.647	.518	1.893
	job category	.198	4.232	.000	1.017
	work experience	.010	.161	.872	1.703
	F=10.178(p=.000), R <sup>2</sup> =.110, adj.R <sup>2</sup> =.099				
2	age	.155	2.499	.013	2.167
	education	.121	2.820	.005	1.046
	marital state	.060	1.042	.298	1.895
	job category	.086	1.949	.052	1.095
	work experience	.031	.558	.577	1.706
	role stress	-.420	-9.612	.000	1.080
F=22.115(p=.000), R <sup>2</sup> =.273, adj.R <sup>2</sup> =.263					

는 것으로 나타났으며, 독립변수인 역할 스트레스 역시 β = -.420으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이어서 Table 7에서는 독립변수인 역할 스트레스의 하위요인별로 경력몰입에 미치는 영향을 검증하였다. 회귀분석 결과, 인구사회학적 변수 중 연령과 학력은 경력몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 독립변수 3가지 모두 99% 신뢰수준에서 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 각 독립변수의 회귀

계수는 역할갈등  $\beta = -.156$ , 역할모호성  $\beta = -.189$ , 역할과부하  $\beta = -.204$ 로 나타났다. 하위요인인 세 변수 중 역할과부하의 상대적 영향력이 가장 높은 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높고 학력이 높을수록 자신의 직업에 대한 경력몰입이 높으며, 역할 스트레스, 그 중에서는 역할과부하가 높을수록 경력몰입이 낮아짐을 알 수 있다.

**Table 7. Effect of sub-factors of role stress on career commitment**

step	variables	$\beta$	t-value	p	VIF
1	age	.195	2.851	.005	2.157
	education	.131	2.767	.006	1.045
	marital state	.041	.647	.518	1.893
	job category	.198	4.232	.000	1.017
	work experience	.010	.161	.872	1.703
F=10.178(p=.000), R <sup>2</sup> =.110, adj.R <sup>2</sup> =.099					
2	age	.157	2.523	.012	2.184
	education	.118	2.739	.006	1.055
	marital state	.059	1.012	.312	1.902
	job category	.079	1.760	.079	1.140
	work experience	.026	.460	.646	1.746
	role conflict	-.156	-2.917	.004	1.614
	role ambiguity	-.189	-3.778	.000	1.407
role overload	-.204	-4.121	.000	1.381	
F=19.358(p=.000), R <sup>2</sup> =.275, adj.R <sup>2</sup> =.260					

다음은 역할 스트레스와 이직의도의 관계를 검증하기 위한 회귀분석의 결과이다. 마찬가지로 1단계에서는 상관관계 분석 결과에서 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타난 성별, 연령, 결혼 상태, 직종, 근무연수를 투입하였다. 2단계에서 독립변수를 투입하였다. Table 8에서는 역할 스트레스를 독립변수로 투입하였고, Table 9에서는 하위요인을 독립변수로 투입한 회귀분석 결과를 제시하였다.

**Table 8. Effect of role stress on turnover intention**

step	variables	$\beta$	t-value	p	VIF
1	gender	.045	.841	.401	1.282
	age	-.256	-3.720	.000	2.159
	marital state	.010	.158	.875	1.908
	job category	-.144	-2.716	.007	1.282
	work experience	-.044	-.725	.469	1.710
F=9.029(p=.000), R <sup>2</sup> =.099, adj.R <sup>2</sup> =.088					
2	gender	.050	1.111	.267	1.269
	age	-.208	-3.521	.000	2.167
	marital state	-.012	-.221	.825	1.910
	job category	-.004	-.088	.930	1.364
	work experience	-.065	-1.261	.208	1.658
	role stress	.509	12.223	.000	1.079
F=35.135(p=.000), R <sup>2</sup> =.339, adj.R <sup>2</sup> =.329					

Table 8의 결과를 살펴보면, 1단계에서 연령과 직종이 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 2단계에서 역할 스트레스는  $\beta = .509$ 로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. Table 9의 결과를 살펴보면, 1단계에서는 연령이 유의한 부(-)의 영향을 미치고 있으며, 2단계에서는 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하 모두가 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 각 독립변수의 회귀계수는 역할갈등  $\beta = .203$ , 역할모호성  $\beta = .110$ , 역할과부하  $\beta = .342$ 로 세 변수 중 역할과부하가 이직의도에 미치는 상대적 영향력이 가장 높은 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록 이직의도가 낮으며, 역할 스트레스, 그 중에서도 역할과부하가 높을수록 이직의도가 높아짐을 알 수 있다.

**Table 9. Effect of sub-factors of role stress on turnover intention**

step	variables	$\beta$	t-value	p	VIF
1	gender	.045	.841	.401	1.282
	age	-.256	-3.720	.000	2.159
	marital state	.010	.158	.875	1.908
	job category	-.144	-2.716	.007	1.282
	work experience	-.044	-.725	.469	1.710
F=9.029(p=.000), R <sup>2</sup> =.099, adj.R <sup>2</sup> =.088					
2	gender	.043	.949	.343	1.289
	age	-.194	-3.303	.001	2.184
	marital state	-.022	-.402	.688	1.918
	job category	.002	.034	.973	1.387
	work experience	-.082	-1.589	.113	1.699
	role conflict	.203	4.007	.000	1.626
	role ambiguity	.110	2.329	.020	1.408
role overload	.342	7.299	.000	1.382	
F=27.770(p=.000), R <sup>2</sup> =.352, adj.R <sup>2</sup> =.339					

#### 4. 결론

본 연구는 부산지역 의료기관 종사자를 대상으로 역할 스트레스가 경력몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 연구결과 및 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 차이분석 결과, 인구사회학적 특성에 따라 직무 스트레스의 인식 정도가 다른 것으로 나타났다. 먼저, 남성과 여성을 비교하면 여성이 역할모호성, 역할과부하, 이직의도를 높게 인식하고 있다. 본 연구의 표본이 부산 지역의 의료기관 종사자임을 감안하여 연구결과를 일반화하기는 어렵다. 따라서 이는 표본추출방법의 양적 및 질적제고를 통한 추가연구를 바탕으로 여성과 남성인력의 역할 스트레스와 이직의도의 유의미한 차이를 살펴보

아야 할 것이다.

또한 연령의 경우, 30대가 다른 연령대보다 역할모호성을 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 30대는 현장에서 가장 많은 업무를 담당하고 20대 신입인력의 교육 훈련 업무도 함께 수행하는 핵심적 역할을 하고 있을 가능성도 높다. 이 결과로부터 다양한 역할을 수행하는 30대 인력에 대한 명확하고 일관된 지침을 제공하는 것이 필요함을 알 수 있다.

역할 스트레스는 직종에 따라 뚜렷한 차이를 보여주고 있다. 역할갈등은 간호직이 원무행정직보다 높으며, 역할모호성은 간호직이 원무행정직, 기타직군보다 높고, 역할과부하는 간호직이 원무행정직보다 높게 나타났다. 전반적으로 원무행정직, 기타직군에 비해 간호직이 역할 스트레스를 높게 인식하고 있다. 의료현장에서 환자를 돌보는 업무에 종사하는 간호직의 역할 스트레스를 특별히 관리해야 할 필요성을 보여준다. 특히 이 중 역할과부하의 차이가 가장 크게 나타났는데( $F값=17.132$ ), 간호직 종사자들이 인식하는 역할과부하를 관리해야 할 필요성을 보여준다.

둘째, 인구사회학적 특성에 따라 경력몰입의 값에서 뚜렷하게 차이가 발견되었다. 경력몰입은 성별을 제외한, 연령, 학력, 결혼 상태, 직종, 근무연수에 따라 차이를 보여주고 있다. 경력몰입은 4-50대가 2-30대에 비해 높으며, 학력이 높을수록 높고, 기혼이 미혼보다 높으며 기타직군이 간호직보다 높게 나타났고, 근무연수 20년 이상 집단이 가장 높은 값으로 집계되었다. 경력몰입은 자신의 직업적 전문성에 대한 인식을 바탕으로 직업에 대해 가지는 애착으로, 연구결과에 따르면 연령이 높아지고 근무연수가 길어질수록 높아지는 경향을 보여준다. 이러한 경력몰입은 전문성이 높고 동시에 서비스업의 특성상 대인 상호작용이 많은 의료기관 종사자가 지속적으로 높은 서비스의 질을 유지하기 위해 매우 중요한 역할을 할 것이다. 이러한 경력몰입이 성공적으로 형성되기 위해서는 종사자들 개개인이 자신의 직무와 경력에 대해 지속적인 관심을 가지고 개발해나갈 필요가 있다. 그러나 많은 병원조직은 관료주의적 특성이 강하고 조직주도적 관점의 직무설계, 경력개발의 정책을 고수하기 쉽다[7]. 이는 간호사를 포함한 다양한 직종의 종사자들이 경력몰입을 형성시켜 나가는데 방해요소가 될 수 있다. 따라서 병원은 조직주도의 정책에 더해 간호사 개개인의 전문성과 특성에 따른 경력개발을 실행하기 위한 방안을 고민해야 할 것이

다.

셋째, 이직의도 역시 인구사회학적 특성에 따른 집단별로 값의 차이가 나타났다. 이직의도는 학력을 제외한 성별, 연령, 결혼 상태, 직종, 근무연수에서 유의한 차이를 보여주고 있다. 이직의도는 남성보다 여성이 높으며, 2-30대가 4-50대 이상보다 높고, 미혼이 기혼보다 높으며, 간호직이 원무행정직, 기타직군보다 높게 나타났다.

넷째, 직무 스트레스는 경력몰입과 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하는 모두 경력몰입과 이직의도에 부정적 영향을 주고 있다. 즉, 지침이나 지시가 명확하지 않거나 일관되지 않다고 인식할 때, 책임과 역할의 범위가 명확하지 않을 때, 업무량의 증가로 시간에 쫓기거나 휴식이 부족하다고 느낄 때 자신의 직업에 대한 긍정적 인식이 줄어들게 되며 조직을 떠나려는 의지를 가지게 됨을 알 수 있다[3, 4, 5]. 특히 이 중에서 역할과부하는 상대적으로 경력몰입과 이직의도에 가장 큰 영향을 미치고 있다. 이는 Han et al.[13]의 연구에서 간호사의 역할과부하가 소진을 통해 이직의도를 높일 수 있다는 연구결과와 일치한 것이다. 이 연구결과로부터 본 연구의 연구대상인 부산지역의 종합 및 일반병원의 간호직, 행정직, 기타직군에 종사하는 직원들이 상시 자신이 수행할 것으로 기대받는 역할이 자신이 실제 할 수 있는 역할보다 많다고 인식하고 있으며 이 점이 단순히 피로감이나 소진에서 끝나지 않고 자신의 직업에 대한 애착, 조직에서 지속적으로 머물면서 경력을 쌓아나가려는 의지에 부정적 영향을 줄 수 있음을 보여준다. 이러한 현상을 개선하기 위해서는 우선 의료현장의 종사자들이 인식하는 업무와 역할의 적정성을 객관적으로 검토하는 것이 필요하다. 단순히 인식으로만이 아니라, 객관적인 지표와 평가에 의해 업무시간, 업무량을 포함하여 조직에서 요구받는 역할에 대한 분석을 통해 적정수준의 업무량, 업무조정이나 역량개발을 통한 역할기대에 대한 실질적 대안을 제시하는 것이 중요할 것이다.

본 연구는 부산지역의 의료기관 종사자를 대상으로 역할 스트레스와 경력몰입, 이직의도의 관계를 실증적으로 살펴보고 시사점을 제공하였다는 면에서 연구의 의의를 갖는다. 그러나 연구의 표본이 부산지역에 한정되어 있으므로 향후 연구에서는 전국의 공공 및 민간병원, 대형 및 중소병원 등 표본의 다양성을 확보하여 연구할 때 더욱 의미깊은 연구결과를 도출할 것이다. 또한 본 연구에서는 역할 스트레스가 경력몰입, 이직의도에 미치는 유의미한



집단간 차이와 영향관계를 밝혔으므로 향후 연구에서는 이를 완화 또는 강화시키는 조절변수와 매개변수를 추가함으로 연구의 학문적 및 실무적 깊이를 더할 수 있을 것이다.

## REFERENCES

- [1] V. A., Lambert & Lambert, C. E. (2001). Literature review of role stress/strain on nurses: an international perspective. *Nursing & Health Sciences*, 3(3), 161-172.  
DOI : 10.1046/j.1442-2018.2001.00086.x
- [2] D. Örtqvist & Wincent, J. (2006). Prominent consequences of role stress: a meta-analytic review. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 399.  
DOI : 10.1037/1072-5245.13.4.399
- [3] E. M. Chang, K. M. Hancock, A. Johnson, J. Daly & D. Jackson. (2005). Role stress in nurses: review of related factors and strategies for moving forward. *Nursing & Health Sciences*, 7(1), 57-65.  
DOI : 10.1111/j.1442-2018.2005.00221.x
- [4] S. R. Lim & S. Y. Lee. (2018), A Systematic Review on Role Conflicts of Medical Service Workers. *Journal of Convergence for Information Technology*, 8(5), 1-10.  
DOI : 10.22156/CS4SMB.2018.8.5.001
- [5] G. W. Jo & E. A. Kim. (2018). The Influence of Role Conflict, Role Ambiguity, Nursing Workload and Job Satisfaction on Turnover Intention of Comprehensive Nursing Care Unit Nurses, *Journal of The Korean Data Analysis Society*, 20(5), 2649-2663.  
DOI : 10.37727/jkdas.2018.20.5.2649
- [6] H. J. Kim, M. S. Jung & E. J. Heo. (2023). Effect of Nurses' Person-Environment Fit on Positive Psychological Capital, Career Commitment, and Turnover Intention, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 29(2), 169-180. DOI : 10.11111/jkana.2023.29.2.169
- [7] M. S. Kim. (2001). The Effect of Characteristics, Career Commitment and the Job Fitness on Job Attitude of Clinical Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 7(3), 387-401.
- [8] Y. A. Lim, K. Y. Kim & S. M. Choi. (2012). Factors Affecting Job Satisfaction, Organizational Attachment and Job Leaving Attitude of General Hospital Employees by Job Category, *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 13(8), 3586-3596.  
DOI : 10.5762/KAIS.2012.13.8.3586
- [9] J. W. Lee. (2016). A Study using Structural Equations on how the Role Stress of Administrative Workers in General Hospitals Affects Burnout, Job Satisfaction, and Organizational Commitment Analysis, *Journal of Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 17(1), 622-628. DOI : 10.5762/KAIS.2016.17.1.622
- [10] Y. H. Lim & Y. C. Cho. (2018). Effects of Job Stress, Fatigue, Burnout, and Job Satisfaction on Turnover Intention among General Hospital Nurses, *Journal of Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 19(6), 264-274.  
DOI : 10.5762/KAIS.2018.19.6.264
- [11] M. K. Seo & G. Y. Cho. (2019). The Effects of Job Stress, Resilience and Empowerment on Turnover Intention of Hospital Nurses, *Journal of The Korean Data Analysis Society*, 21(5), 2699-2712  
DOI : 10.37727/jkdas.2019.21.5.2699
- [12] Y. M. Shin & H. H. Cho. (2021). The Effects of Nursing Work Environment, Job Stress and Knowledge Sharing on Nursing Performance of Nurses in a Tertiary Hospital, *Journal of East-West Nursing Reseach*, 27(1), 32-42.  
DOI : 10.14370/jewnr.2021.27.1.32
- [13] S. S. Han, J. W. Han, Y. S. An & S. Lim. (2015). Effects of role stress on nurses' turnover intentions: The mediating effects of organizational commitment and burnout. *Japan Journal of Nursing Science*, 12(4), 287-296.  
DOI : 10.1111/jjns.12067
- [14] J. W. Lee. (2018). The Effect of Administrative Workers' Role Stress on Organizational Effectiveness in General Hospitals, *The Korean Journal of Local Government Studies*, 22(1), 69-90. DOI : 10.20484/klog.22.1.4
- [15] J. S. Shim. (2022). Analysis of determinants associated with occupational burnout at hospitals based on the Job Demands-Resources Model : Focusing on the moderating effect of

informal communication, Kyung-Hee University, Seoul.

- [16] G. J. Blau. (1988). Further exploring meaning and measurement of career commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 32(3), 284-297. DOI : 10.1016/0001-8791(88)90020-6
- [17] H. J. Choi. (2014). Effects of carrier commitment, carrier satisfaction and work-family conflict to career withdrawal intention of clinical nurses : Path analysis using AMOS by the Scale of health organization and Level of Work-family conflict, Inje University, Kyungnam.
- [18] H. J. Kim. (2017). A Structural Equation Model of General hospital Nurses' Turnover intention, Korea University, Seoul.

이상식(Sang-Sik Lee)

[정회원]



- 2016년 2월 : 부산대학교 경영학석사
- 2019년 2월 : 부산대학교 의학과 의학박사 수료
- 2023년 8월 현재 : 부산대학교 의학과 의료경영학교실 외래교수

- 관심분야 : 인적자원관리, 마케팅
- E-Mail : pufspoooh@hanmail.net

최동일(Dong-Il Choi)

[정회원]



- 2014년 12월 : 캘리포니아주립대 경영학과(경영학사)
- 2019년 8월 : 고려대학교 일반대학원 보건정책 의료경영학과(경영석사)
- 2022년 2월 : 부산대학교 대학원 의학과 박사 수료

- 관심분야 : 인적자원관리, 마케팅
- E-Mail : dongilchoi\_@naver.com

조덕영(Duk-Young Cho)

[정회원]



- 1994년 3월 : 일본 와세다대학 대학원 상학연구과(상학석사)
- 2002년 8월 : 부산대학교 대학원 회계학과(경영학박사)
- 2023년 8월 현재 : 부산대학교 의과대학 의료경영학교실 주임교수

- 관심분야 : 회계, 마케팅, 인적자원관리
- E-Mail : dycho@pusan.ac.kr