

주요용어 : 간호사, 소진경험, 직무이행도, 업무만족도, 생산성

간호사의 직무이행도, 업무만족도 및 생산성에 대한 예측인자*

이 해 정**

I. 서 론

증가된 경쟁과 부족한 사원의 시대인 현대에서 고용인의 직무이행도, 업무만족도, 그리고 생산성증가는 행정가, 특히 의료기관에서 일하는 행정가에게 중요한 안건이다(McNeese-Smith, 1996; Parker & Kulik, 1995). 연구에 의하면 자신의 업무에 대해 만족하는 고 8 인이 좀더 생산적이고(Likert & Katz, 1979) 이직률이 줄어 든다고 하였고(Hinshaw, Smeltzer, & Atwood, 1987), 반면에 직무불만족은 결근률, 불평, 이직률을 증가시키며 이는 결국 의료기관에 경제적 부담을 초래하게 된다(Hinshaw et al., 1987). 미국의 경우 중환자 간호에 필요한 정규간호사 1명을 오리엔테이션하는데 \$15,000에서 \$20,000이 든다고 보고되었으며 한국의 경우 보고된 소요비용은 없으나 신규간호사 교육비용과 간호사고율, 동료간호사의 부담율을 생각한다면 미국의 경우와 비슷한 정도의 기관부담이 예상된다. 덧붙여, 간호사의 업무만족도는 간호대상자의 병원 경험이나 제공되는 간호의 질에도 영향미치는 것으로 나타났다. 간호사의 업무만족도가 높을수록 제공된 간호에 대한 간호대상자의 만족도도 증가하는 경향이 있으며(Shian, 1990; Weisman & Nathanson, 1985), 업무만족도가 높은 간호사가 더 높은 질적 간호를 제공

하는 것으로 나타났다(Weiglein, 1988). 대부분의 간호제공자들이 그들의 업무에 만족할 때 더 나은 간호를 제공하고 근무기관에 대한 사명감도 높은 경향이 있었다(McNeese-Smith, 1996).

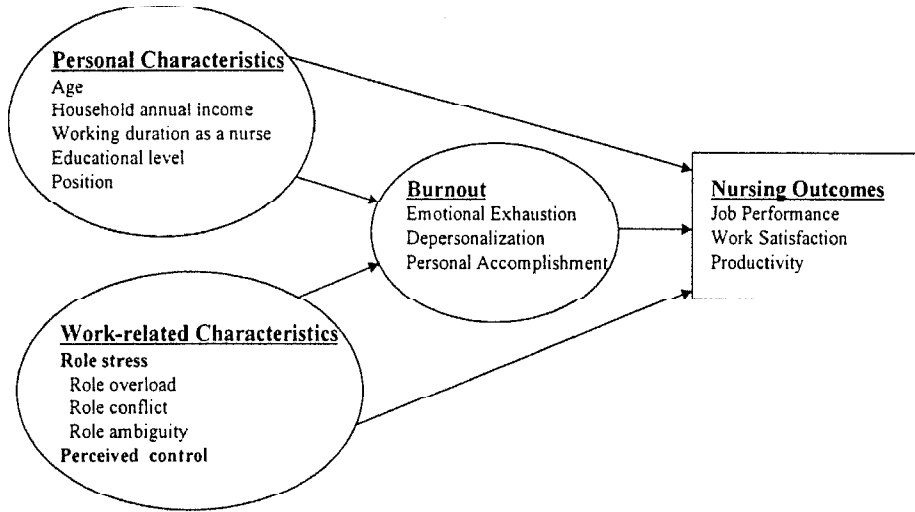
간호직은 대체로 많은 스트레스를 유도하는 직업으로 고려되어지며, 간호사가 경험하는 스트레스의 중요한 결과변수이면서 중재가능한 변수로 소진과정(burnout processes)의 이해가 주목되고 있다(Hillhouse & Adler, 1997). 소진과정의 결과로 심리적, 신체적 증상을 동반할 수 있으며, 소진경험은 윤리성 감소, 직무이행도의 감소, 증가된 지루함, 결근률 증가, 이직률 증가, 약물이나 알콜남용 등과 관련이 있는 것으로 나타났다(Maslach & Jackson, 1986). 이에 본 연구는 간호사의 소진경험정도를 알아보고 소진경험이 직무이행도, 업무만족도, 생산성과 같은 간호사의 간호결과에 어떤 영향을 미치는 지를 알아보고자 한다. 본 연구의 이론적 틀은 <Figure 1>과 같다.

본 연구의 구체적 목적은 첫째, 간호사의 일반적 특성 및 업무관련특성을 알아보고, 둘째, 간호사가 경험하는 소진 수준을 평가하며, 셋째, 간호사의 직무이행도, 업무만족도, 그리고 생산성과 같은 간호결과에 대한 간호사의 개인적 특성과 업무관련특성, 소진경험의 예측력을 파악하는 것이다.

* 본 연구는 부산대학교 학술연구조성비(연구정착금)에 의하여 지원되었음

** 부산대학교 간호학과 조교수

투고일 2001년 1월 10일 심사일 2001년 2월 19일 심사완료일 2001년 7월 24일



〈Figure 1〉 Theoretical Framework: Influence of personal and work-related characteristics and burnout on nurse outcomes

II. 문헌 고찰

1. 소진경험

소진(burnout)은 정서적 고갈감, 비인격화, 그리고 감소된 개인적 성취감을 나타내는 복합적인 증후군(Maslach & Jackson, 1982)으로 간호사, 사회 봉사자, 또는 교사와 같이 직업적으로 과도한 인간관계가 요구되는 상황에서 흔히 관찰될 수 있다(Lee & Ashforth, 1996). 소진은 지속적이거나 반복적인 정서적 부담감의 결과로 사람과 장기간 밀접하게 관계함으로써 생길 수 있으며 한 개인이 매일 느끼는 일상의 긴장으로 인해 신체적, 정서적, 정신적 탈진상태에 이르게 되면 소진을 경험하게 되고 소진을 경험하는 개인은 우울해 지고(Glass, McKnight, & Valdimarsdottir, 1993), 정서적 및 신체적 유병율이 증가하게 된다(Catalan et al., 1996; Corrigan, Holmes, & Luchin, 1995). 연구자들은 간호사들이 소진경험위험에 많이 노출되어 있다고 지적하였으며(Duquette, Sandhu, & Beaudet, 1994), 소진경험을 하는 간호사들은 결근률이 증가하고 생산성이 감소되며 제공하는 간호의 질이 저하될 뿐 아니라(Maslach, 1982), 가능한 빨리 간호사직을 그만 두고 싶다고 보고하였다(Kim, 1984; Park & Kim, 1988). 한국간호사 180명을 대상으로 한 연구에 의하면(Song, 1984), 한국간호사들

이 비교적 높은 소진경험(mean=56.14)을 하며 이들 소진경험은 직장환경과 생활유형을 점검하여 가능한 변화를 유도하여야 하는 수준이라고 보고하였다.

간호사가 경험하는 소진은 이직률과 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 Jackson, Schwab, 그리고 Schuler(1986)의 연구에서 간호사의 소진정도가 1년 후 간호사직을 계속 유지하려는 의지와, 직장을 그만두겠다는 생각, 새 직업을 위해 교육을 받는 행위 등을 예측할 수 있었다. 간호사의 소진수준은 1년내에 직장을 떠날 가능성과 결근율과 밀접한 관계가 있으며(Lazaro, Shinn, & Robinson, 1984), 특히 정서적 고갈감이 지난 12개월간의 병가수와 높은 상관관계를 보였다(Firth & Britton, 1989). Parker와 Kulik(1995)은 간호사(N=75)의 소진경험 중 정서적 고갈이 직무이행도, 정신적 이유로의 결근, 이직의도에 대한 직무스트레스의 영향을 매개하는 중요변인이라고 보고하였다. 위에서 보는 바와 같이 소진경험이 다양한 간호사의 간호제공결과에 영향을 미치나 아직 소진경험과 직무이행, 업무만족, 생산성과 같은 간호결과변수와의 상관관계는 많이 연구되지 않았으며 특히 한국간호사를 대상으로 한 연구는 거의 없는 실정이다.

2. 간호결과에 영향미치는 인자

간호사의 간호결과는 업무만족도, 직무이행도, 생산

성으로 관찰될 수 있으며 간호사의 업무만족도와 관계있는 개인적 특성으로는 나이, 교육정도, 근무기간, 직위, 수입정도 등을 들 수 있다. 나이가 많을수록 간호사 업무에 더 만족하는 경향이 있으며 교육수준이 업무만족에 미치는 영향은 일관성 없는 결과를 보였다(Blegen, 1993; Peek, 1983; Yang, 1991). Blegen(1993)은 교육수준이 높을수록 업무만족도가 낮다고 보고하였으며, Peek(1983; N=456)은 학력이 높을수록 업무에 불만족한다고 보고하였고, Yang(1991; N=128)은 학력과 업무만족도와는 유의한 상관관계가 없는 것으로 보고하였다. 간호사근무경력에 따른 업무만족도 역시 일관성없는 결과를 나타냈는데, Peek(1983)의 연구에 의하면 1년에서 2년미만의 근무경력을 가진 간호사에게서 업무만족도가 가장 낮으며 근무경력이 증가할수록 업무만족도가 높아지는 것으로 나타났으며, 200명의 간호사를 대상으로 조사한 Hur(1982)의 연구에서도 근무년한이 길수록 직무만족이 높은 것으로 관찰되었으나, Blegen(1993)에 의하면 간호사 근무기간은 업무만족도에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 간호사의 직위 역시 업무만족도와 관련있는 인자이며, 특히 일반 간호사에게서 불만족요소가 더 많이 인지되었다(Yang, 1991). 간호사의 수입정도도 업무만족도에 영향을 미치는 인자로 제시되었으나 대체로 간호사의 월급은 다양성이 결핍되어 의미있는 인자로 작용하지 않는 경우가 많다(Blegen, 1993). 그러나 하부개념별 직무만족정도를 고려할때 전문직위치, 상호작용, 자율성등은 대체로 만족하고 있으나 업무량이 많고 봉급이 적은 것에 다소 불만을 나타내며 병원이나 간호행정에 대해서도 불만을 나타내고 있으므로(Song, 1984; Yang, 1991) 간호사의 수입정도가 업무만족도에 영향미치는 것으로 보인다.

간호사의 생산성과 직무이행도에 영향미치는 개인적 특성으로는 나이, 학력, 근무경력, 직위등이 주로 고려되었으며(Koerner, 1981; McNeese-Smith & van Servellen, 2000), 나이가 많을수록, 학력이 높을수록, 근무경력이 길수록, 임상에서 보다 관리영역에서 일할수록 생산성이 더 높은 것으로 보고되었다(N=412; McNeese-Smith & van Servellen, 2000). 종합하면 간호사의 업무만족도, 생산성 및 직무이행도와 같은 간호결과에 영향미치는 개인적 특성에는 나이, 교육정도, 근무기간, 직위, 수입정도 등이 있으며 이들 변수들의 간호결과에 대한 영향은 일관성있게 나타나 좀 더 면밀한 조사가 요구된다.

간호사의 업무만족도에 영향미치는 업무관련인자로 역할스트레스와 직무에 대한 인지된 조절력이 있다. Song(1984)의 연구(N=180)에 의하면, 역할의 모호성($r = -.38, p < .01$)과 역할갈등($r = -.54, p < .01$)이 간호사의 업무만족도와 부적 상관관계를 나타내었으며 Healy와 McKay(1999)의 연구(N=129)에서도 간호업무량에 대해 높은 스트레스를 경험하는 간호사들이 매우 낮은 업무만족도를 보고하여 직무스트레스는 간호사의 업무만족도에 부적상관관계를 나타내었다. Bucknall과 Thomas(1996)의 연구에 의하면, 업무결정에 많이 관여하는 간호사(N=230)일수록 업무만족도가 높은 경향이 있는 것으로 나타나 직무에 대한 인지된 조절력과 업무만족도는 정적상관관계를 나타내었다. 직무에 대한 인지된 조절력은 자율성(autonomy)이라는 개념으로 소개되기도 한다(Blegen, 1993). 간호사의 직무이행도와 생산성과 이들 변수와의 관계는 거의 연구되지 않은 상태이다.

Blegen(1993)의 meta-analysis에 의하면 업무만족도를 예측하는 중요한 변인 중 하나로 소진개념이 포함되었으나 대부분의 기존연구(Peek, 1983; Song, 1984; Yang, 1991)들이 단순상관관계를 검증한 것으로 개인적 특성, 업무관련특성 및 소진경험의 간호결과에 대한 상대적 예측력조사는 거의 이루어지지 않았다.

III. 연구 방법

1. 연구대상 및 표집방법

본 연구의 대상자는 경상도와 충청도지역에 소재하는 2, 3차병원에 근무하는 간호사 198명이며 1999년 5월에서 2000년 3월에 걸쳐 자료수집이 이루어 졌다. 다윈의 두 절차에 의해 대상자는 확인되었다. 첫 단계로 경상도 소재 대학병원을 중심으로 간호부내 교육담당 간호과장의 허락을 받아 각 병원마다 30-40부의 설문지를 임의로 배포하여 완성된 설문지를 수거하는 방법이 활용되었으나 병원간호부에서 설문지의 배포를 거부하는 경우가 많아 경상도지역에서는 3개 대학병원(3차병원)과 2개 2차병원이 자료수집에 포함되었다. 두 번째 단계로 충청도 소재 1개 간호대학에 간호사-학사과정에 참여하는 간호사중 2, 3차 병원에 근무하는 간호사와 1개 대학병원이 자료수집에 포함되었다. 연구의 목적을 설명하고 연구참여에 동의한 간호사에게 설문지 220부를 배부하였으며 이 중 198부가 회수되어 90%의 응답

를 보였다.

2. 측정도구

1) 업무관련특성: 업무스트레스(역할갈등, 역할의 모호성, 직무과부담)와 인지된 조절력을 하부개념으로 하여 업무관련특성이 측정되었다. 각 하부개념에 대한 구체적 측정도구는 다음과 같다.

가. 역할갈등과 역할모호성: Rizzo, House, 그리고 Lirtzman(1970)에 의해서 개발된 도구를 번안하여 사용하였으며, 역할갈등이란 역할표준과 역할에 대한 요구 사이의 일치정도를 의미하며 8개의 문항으로 이루어져 있다. 역할모호성이란 개인이 행하는 행위에 대한 주위 반응의 예측정도와 주위에서 요구하는 행위의 명확성정도를 의미하며 6개의 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점척도로, 1(매우 그렇지 않다)에서 5(매우 그렇다)중 가장 적절한 항목에 반응하도록 하였다. 각 개념에 대한 반응을 문항수로 나누어 개인의 역할갈등정도와 역할의 모호성정도를 측정하였으며 점수가 높을수록 역할갈등이 심하고 주어진 역할이 모호함을 의미한다. Rizzo 등(1970)은 199명의 회사고용인들을 대상으로 조사한 연구에서 역할갈등 .82와 역할모호성 .78의 신뢰도(Kuder-Richardson internal consistency reliabilities with Spearman-Brown corrections)를 각각 보고하였으며, 한국간호사 200명을 대상으로 조사한 연구(Hui, 1982)에서는 역할갈등 .85와 역할모호성 .84의 Cronbach's Alphas를 각각 나타내었다. 이들 도구의 construct validity는 지도성관련변인과 organization practice관련 변인들과의 이론적 상관관계로써 검증되었다(Rizzo et al., 1970). 본 연구에서 Cronbach's Alphas는 역할갈등 .77와 역할 모호성 .76을 각각 나타내었다.

나. 직무과부담: 직무과부담이란 주어진 시간에 너무 많은 일을 해야하는 것을 의미하며 Beehr, Walsh, 그리고 Taher(1976)가 개발한 3개의 문항에 대한 반응을 평균범위으로써 측정되었다. 문항으로는 "나는 내 직업에서 내게 기대하는 만큼의 일을 할 충분한 시간을 부여받는다"(역코딩), "종종 나는 한사람이 하기에는 너무 많은 일을 맡는 것 같다", "내 일에서 수행표준은 너무 높다" 등이다. 각 문항은 5점척도로, 1(매우 그렇지 않다)에서 5(매우 그렇다)중 가장 적절한 항목에 반응하도록 하였다.

다. Spearman-Brown prophecy formula을 이용하여 median inter-item correlation을 구한 결과 .56의 reliability가 보고되었으며(Beehr et al., 1976), 본 연구에서의 Cronbach's alpha는 .50이었다.

다. 인지된 조절력: 본 연구에서는 간호사의 전반적인 간호업무에 대한 인지된 조절력을 평가하기 위해 한 문항의 visual analogue scale을 이용하여 측정하였다. 10cm 수평선의 양극에 "거의없다"(0)와 "100% 조절할 수 있다"(10)를 표시하여 병원에서 수행하는 간호업무들에 대한 간호사가 인지하는 조절력의 정도를 선상에 X 표시하도록 하였다.

2) 소진경험: 소진경험은 역할에서의 좌절과 관련된 정서적 증후군으로 얼마나 자주 업무와 관련되어 다양하게 경험하고 느끼는지에 대한 질문에 7점척도(0=전혀 느낀 적이 없다, 6=거의 매일 느낀다)에 반응하도록 하는 22개 항목으로 구성된 Maslach Burnout Inventory(MBI: Maslach & Jackson, 1986)에 의해 측정되었다. 이 도구는 교육자나 사람에게 서비스를 제공하는 직종에 종사하는 사람을 대상으로 개발된 것으로 간호사에게 국제적으로 널리 사용되며 소진경험을 측정하는 타당한 도구로 익히 알려져 있다(Maslach & Jackson, 1986; Melchior et al., 1997; Parker & Kulik, 1995). 소진경험은 세가지 분리된 요소, 정서적 고갈(9항목), 비인격화(5항목), 그리고 개인의 성취감(8항목)으로 구성된다. 소진경험은 비인격화와 정서적 고갈이 높아지고 개인적 성취감이 낮아질 때 관찰되는데 빈도와 정도에 의해 관찰될 수 있으며 본 연구에서는 경험의 빈도를 측정하였다. 본 연구에서의 Cronbach's Alphas는 정서적 고갈이 .67, 비인격화가 .73, 개인적 성취감이 .86으로 나타났다.

3) 간호결과: 직무이행도, 업무만족도, 생산성개념을 하부개념으로 하여 간호결과를 측정하였다. 각 하부개념에 대한 측정도구는 다음과 같다.

가. 직무이행도: 간호사의 직무이행도는 Schwirian (1978)이 개발한 Six-Dimension Scale of Nursing Performance(Six-D Scale)을 번안하여 사용하였으며 이 도구는 5점척도로 0(경험해 볼 기회가 없었다)에서 4(자주한다)중 시행하는 간호행위빈도를 가장 잘 나타

내는 번호에 반응하도록 하였으며 총 52개의 문항으로 구성되어 있다. Six-D Scale은 6개의 하부개념으로 이루어져 있으며 구성하부개념은 인간관계/의사소통(12문항), 지도력(5문항), 위기관호(7문항), 교육 및 협동성(11문항), 계획 및 평가(7문항), 그리고 전문적 발전(10문항)이다. 각각의 하부개념의 문항수가 다르고 만약 간호사가 해당되는 행위를 하지 않는 유형의 업무에 종사하고 있는 경우를 고려하여 각 하부개념의 점수는 나옴의 공식에 의해 구해진다.

$$\frac{\sum X_1, \dots, X_n}{n-m}$$

공식에서 X_1, \dots, X_n 은 각 하부개념의 각 행위에 대한 간호사가 선택한 점수이며, n 은 하부개념의 총항목수, m 은 간호사가 "경험해 볼 기회가 없었다"라고 응답한 항목수이다. 여기에서 구해지는 하부개념별 점수는 점수화된 행위의 평균이 되므로 문항의 갯수가 다른 하부개념끼리의 비교가 가능하다. 하부개념간의 비교는 본 연구의 목적이 아니므로 본 연구에서는 하부개념의 구분 없이 전체문항에 대한 반응을 위의 공식에 의해 구하여 간호사의 직무이행도로 나타내었으며 이 값을 자료분석에 사용하였다. 가능한 점수범위는 1-4이다. 도구의 구성타당도는 도구개발자 의뢰자 예비검사의 반응자 두두가 서술된 행위들이 좋은 환자간호에 기여하는 행위에 대한 서술이라고 동의함으로써 검증되었으며, 서술된 행위가 졸업간호사의 업무사정과 간호대학교수와 병원행정자가 성공적 간호사와 효과적 간호행위로 기술하는 기준을 대표하는 것으로 인지하는 것으로 내용타당도는 검증되었다(Schiririan, 1978). 도구의 내적일관성은 Cronbach's alpha에 의해 구해졌는데 하부개념별로 .90(지도력)에서 .98(전문적 발전)까지의 범위로 우수한 내적일관성을 보고하였다(Schiririan, 1978). 본 연구에서의 직무이행도 총점에 대한 내적일관성은 .94였으며, 하부개념별로는 .62(지도력)에서 .90(계획 및 평가)의 범위를 나타내었다.

나. 업무만족도: 간호사의 업무만족도는 Stamps, Piedmont, Slavitt, 그리고 Haase(1975)가 개발한 건강인력을 위한 직무만족 측정도구를 사용하였다. 이 도구는 5점척도로 1(전혀 그렇지 않다)에서 5(매우 그렇다) 중 가장 적합한 번호에 반응하도록 하였으며 7개의 하부개념을 가지며 총 48개의 문항으로 구성되어 있다.

각 문항의 반응의 합(총점)으로 업무만족도정도를 나타냈으며 점수가 높을수록 업무만족도가 높음을 의미한다. 구성하부개념으로는 보수(9문항), 전문직상태(7문항), 간호사-의사 관계(3문항), 행정(10문항), 자율성(5문항), 업무량(6문항), 상호작용(동료간호사간의 관계: 8문항)등이다. 이 도구의 face validity는 factor analysis를 통해 검증되었으며, internal reliability는 업무만족도 총점에 대해서는 .91이었고 하부개념별로는 자율성 .70부터 봉급 .85까지 받아들일 수 있는 범위의 내적 일관성을 보고하였다(Stamps et al., 1978). 한국간호사를 대상으로 조사한 Yang(1991)의 연구에서 관찰된 Cronbach's Alpha는 .83이었으며 본 연구에서는 .83의 내적일관성을 나타내었다.

다. 생산성: 간호사의 생산성은 McNeese-Smith (1996)에 의해 개발된 생산성 척도에 의해 측정되었다. 이 척도는 15영역에 대한 병동별 생산성에 대한 간호사의 공헌정도를 자가평가한 것으로 병동과 기관의 목표달성, 공급품이나 린넨의 비용절감, 노동력절감, 서비스, 전문직으로서의 성장, 생산성목표달성, 마감일 맞추기, 조직적으로 일하기, 많은 양의 업무수행, 정확성, 결근률저하, 이직률감소, 병동의 문제해결 등과 같은 영역의 업무를 포함한다. "저의 기여하지 않음"(0)에서 "매우 많이 기여했음"(4)으로 구성된 5점척도를 사용하였으며 15개의 문항에 대한 간호사의 공헌도를 표시하게 하였다. 각 문항의 반응의 합(총점)으로 생산성정도를 나타냈으며 점수가 높을수록 생산성이 높음을 의미한다. 문항의 예로는 "병동목표달성", "병동이 많은 일을 수행할 수 있도록 도움", "병동에서 발생한 문제해결"등이다. 도구의 내용타당도는 병원생산성에 전문가들과 병동의 메니저들의 panel discussion을 통해 이루어졌으며, 도구의 신뢰도는 test-retest reliability는 .95, internal consistency는 .90을 나타내어 비교적 안정된 신뢰도를 나타내었다. 본 연구에서의 내적 일관성은 .90으로 나타났다.

3. 자료분석

수집된 자료는 SPSS WIN 프로그램으로 실수와 백분율, 평균을 구하고 각 결과변수의 예측변수를 파악하기 위해 Hierarchical Multiple Regression으로 분석하였다. 특성변수에 따라 변량의 예측력을 파악하기 위해 1단계에서는 간호사의 일반적 특성(나이, 가정의 수

입정도, 간호사경력, 교육정도, 직위)이, 2단계에서는 업무관련특성(업무스트레스와 인지된 조절력)이, 3단계에는 소진경험이 회귀수식(Regression Equation)에 포함되었으며 일반적 특성 중 직위는 책임간호사이상의 관리직 간호사(1)와 일반간호사(0)로 Dummy Coding 하여 회귀수식에 포함되었다. 각 특성범주의 종속변수변량에 대한 설명력은 Increment R^2 에 의해 비교되었으며 각 예측변수의 상대적 예측력은 standardized b (β)로 비교하였다.

IV. 결 과

1. 대상자의 특성

1) 일반적 특성

참여간호사의 일반적 특성은 <Table 1> 에서와 같다. 연령분포는 22-48세로 평균 연령은 30세였으며 26세에서 30세 사이가 40%로 가장 높은 분포를 나타내었다. 학력은 3년제 간호대학 출신자가 60%로 가장 많았으며 4년제 정규간호대학출신자는 30%를 차지하였

<Table 1> General characteristics of nurses

(n=198)

Variables		N (%)
Age(years)	25 and below	46 (23.2)
	26-30	79 (39.9)
	31-35	48 (24.2)
	36-40	18 (9.1)
	41 and above	7 (3.5)
Education	3 year early nursing school	2 (1.0)
	3 year nursing college	118 (59.6)
	Bachelor degree	59 (30.0)
	Master degree	8 (4.0)
Religion	Protestant	84 (42.1)
	Catholic	16 (8.1)
	Budism	30 (15.2)
	None	57 (28.8)
	Others	1 (.5)
Marital Status	Married	71 (35.9)
	Never married	117 (59.1)
	Divorced/Widowed/Separated	1 (.5)
Position	Staff Nurse	129 (65.2)
	Specialized Nurse (Home health nurse, Obstetric nurse)	15 (7.6)
	Charge & Head Nurse	51 (25.8)
	Nurse Director	3 (1.5)
Personal annual income of the nurse (10,000Won)	1,000 below	7 (3.5)
	1,000-1,999	111 (56.1)
	2,000-2,999	67 (33.8)
	3,000-3,999	3 (1.5)
Household annual income (10,000Won)	1,000 below	3 (1.5)
	1,000-1,999	24 (12.2)
	2,000-2,999	52 (26.3)
	3,000-3,999	34 (17.2)
	4,000-4,999	32 (16.2)
	5,000-5,999	18 (9.1)
	6,000 and above	12 (6.1)

〈Table 2〉 Clinical characteristics

(n=198)

variables		N (%)
Present working floor	Internal medicine	31 (15.7)
	Surgical	46 (23.2)
	OBGY, Pediatric, & Delivery Room	53 (26.8)
	ICU	33 (16.7)
	Operating Room	13 (6.6)
	Others	21 (10.5)
Working duration as a nurse (years)	3 and below	35 (17.7)
	3.01-6	65 (32.8)
	6.01-9	37 (18.7)
	9.01-12	23 (11.6)
	12.01-15	24 (12.1)
	15.01-18	6 (3.0)
	18.01-21	4 (2.0)
Working duration on the present floor (years)	3 and below	94 (47.5)
	3.01-6	68 (34.3)
	6.01-9	25 (12.6)
	9.01-12	8 (4.0)
	12 above	2 (1.0)
Frequency of thinking of quitting the job	Never	29 (14.6)
	Often	122 (61.6)
	Frequently	37 (18.7)
	Always	9 (4.5)
		<u>Mean (SD)</u>
Night shift (days/month)		6.24 (3.11)

다. 종교는 기독교가 42%로 가장 많았으며 간호사의 59%가 결혼을 하지 않은 미혼여성이었다. 개인의 연수 입은 1천만원에서 2천만원미만이 56%로 가장 많았으며 가정의 총수입은 2천만원에서 3천만원미만이 26%로 가장 많았다.

2) 임상적 특성 및 업무관련특성

간호사의 임상적 특성은 〈Table 2〉에서와 같으며 간호사들의 근무병동은 산, 소아, 분만실이 27%로 가장 많았으며 외과 23.2% 내과 16%로 비교적 고른 분포를 나타내었다. 간호사의 임상경력은 3년에서 6년 사이가 33%로 가장 많았으며 그 다음이 6년에서 9년 사이가 19%로 많이 이들의 평균 임상경력은 약 7년으로 비교적 임상경력이 많은 편이었으며 현 근무부서의 경력은 3년이하가 48%로 가장 많았으며 3년에서 6년 사이가 34%였다. 이직에 대한 생각은 15%만이 전혀 해 본 적이 없고 85%가 이직에 대한 생각을 하고 있음을 보고하였다. 간호사들의 월평균 밤근무일수는 6일인 것으로

나타났다.

간호사의 업무관련특성은 〈Table 3〉와 같다. 간호사들은 매우 낮은 정도의 역할의 모호성을 경험하며, 중정도 혹은 중정도 이상의 역할갈등과 직무과부담을 경험하는 것으로 나타났으며 중정도수준으로 병원에서 수행하는 업무에 대해 조절력이 있다고 인지하였다.

2. 간호사의 소진경험

본 연구에 참여한 간호사의 소진경험정도는 〈Table 3〉에서 보는바와 같이 정서적고갈 26.42, 비인격화 9.94, 개인적 성취감 27.14로 MBI manual (Maslach & Jackson, 1986)이 제공한 기준선과 비교할 때 높은 정서적 고갈감과 중정도의 비인격화, 낮은 개인적 성취감을 나타내었다. 이는 361명의 정신과병동 근무간호사들을 대상으로 연구한 Melchior 등(1997)의 보고(정서적 고갈=17.22, 비인격화=6.51 개인적 성취감=31.97)와 73명의 간호사를 대상으로 연구한

〈Table 3〉 Description of study variables

(n=198)

Variables	Mean (SD)	Potential Range	Actual Range
Work-related variables			
Role Stress			
Role ambiguity (6 items)	1.94 (.59)	1-5	1-3.67
Role conflict (8 items)	3.03 (.60)	1-5	1.5-5
Role overload (3 items)	3.40 (.68)	1-5	1-5
Perceived Control	5.89 (1.97)	0-10	0-9.5
Burnout subscales			
Depersonalization	9.94 (4.15)	0-30	0-23
Emotional exhaustion	26.42 (6.62)	0-54	11-53
Personal accomplishment	27.14 (6.75)	0-48	10-44
Nurse outcomes			
Job Performance	2.66 (.46)	1-4	1.58-3.66
Work Satisfaction	133.40 (15.46)	48-240	88-186
Productivity	33.24 (8.97)	0-60	5-57

〈Table 4〉 Predictors of nursing outcomes

(n=198)

	Job performance		Work satisfaction		Productivity	
	Beta	ΔR^2	Beta	ΔR^2	Beta	ΔR^2
step 1						
Age	-.31		-.31		-.14	
Household annual income	.07		.01		.14	
Working duration as a nurse	.35		.14		.17	
Education	-.09		.02		-.02	
Position (manager=1)	-.20**	.03	.13	.03	-.15*	.04
step 2						
Role stress						
Role overload	-.01		-.12		-.05	
Role conflict	-.04		-.22**		-.05	
Role ambiguity	-.34***		-.17*		-.15*	
Perceived control	-.08	.21***	.09	.23***	.10	.15***
step 3						
Burnout						
Emotional exhaustion	.22**		-.12		.16	
Personal accomplishment	.38***		.12		.47***	
Depersonalization	-.06	.15***	-.10	.04*	.02	.19***
Cumulated R^2		.39		.30		.38
F		7.76***		5.31***		7.55***

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

Parker와 Kulik(1995)의 보고(정서적 고갈=19.79, 비인격화=5.65, 개인적 성취감=37.77)에서 보다 높은 소진정도를 나타내며 한국간호사들이 외국 간호사들보다 현저하게 높은 소진경험을 한다고 보고한 Peek(1983)과 Song(1984)의 연구결과와 일치한다. 이상의 결과로 소진의 수위가 높은 한국간호사들에 대한 중재가 시급하게 요구됨을 알 수 있다.

3. 간호사의 간호결과 예측요인

본 연구에 참여한 간호사들은 〈Table 3〉에서 보는바와 같이 중정도의 직무이행도와 업무만족도를 나타냈으며 생산성향상을 위해서는 보통정도 기여한다고 보고하였다. 간호결과변인 설명에 대한 각 예측요인의 기여도는 〈Table 4〉에 제시되었다. 개인적 특성, 업무관련특성, 소진경험이 전체 직무이행도 변인의 39%를 설명하였으며 업무관련특성이 21%, 소진경험이 15%의 변인을 설명하였다. 직무이행도를 가장 잘 예측하는 변인은 소진경험의 하루개념인 개인적 성취감($\beta = .38$)이며 그

다음이 업무관련특성에 속하는 업무이 모호성($\beta = -.34$)이었다. 간호사가 개인적 성취감을 많이 느끼고 업무의 모호성을 적게 경험할 때 직무이행도가 높다고 볼 수 있으며 관리직에 종사하지 않는 간호사와 정서적으로 고갈감을 많이 경험하는 간호사가 직무이행도가 높은 경향이 있었다.

업무만족도 전체변인은 간호사의 개인적 특성, 업무관련특성, 소진경험에 의해 30% 설명되었으며, 업무관련특성이 23%의 변인을, 소진경험은 4%의 변인을 설명하였다. 포함된 예측요인 중 업무관련특성에 포함되는 업무갈등($\beta = -.22$)과 업무의 모호성($\beta = -.17$)이 중요한 예측변인으로 인지되었으며 업무갈등이 낮을수록, 업무의 모호성이 적을수록, 업무만족도는 높은 경향을 나타냈다.

생산성 전체변인은 간호사의 개인적 특성, 업무관련특성, 소진경험에 의해 38% 설명되었으며 업무관련특성이 15%, 소진경험이 19%의 생산성 변인을 설명하였다. 포함된 예측요인 중 소진경험의 하부개념인 개인적 성취감($\beta = .47$)이 가장 중요한 예측변인으로 인지되었으며 개인적 성취감이 높을수록 생산성이 높은 경향을 나타냈으며 업무의 모호성($\beta = -.15$)이 감소할수록, 관리직에 종사하지 않을수록($\beta = -.15$), 생산성이 증가하는 경향을 나타내었다. 이상의 결과를 종합해 보면 업무관련변인과 소진경험이 간호결과에 어느 정도 영향을 미치며 업무의 범위를 분명히 하고 개인적 성취감을 증진시키면 직무이행도, 업무만족도, 생산성이 증진될 수 있음을 알 수 있다.

V. 논 의

본 연구는 병원 간호사들의 소진경험정도를 인지하고 그들의 직무이행도, 업무만족도, 생산성과 같은 간호결과가 그들의 개인적 특성, 업무관련특성(역할스트레스와 인지된 조절력) 및 소진경험에 의해 얼마나 예측되는지를 파악하고자 수행되었다. 본 연구에 참여한 198명의 간호사는 외국간호사들에 비해 높은 소진경험을 하며 업무관련특성과 소진경험이 간호결과를 예측하는 중요한 변수로 나타났다. 소진경험은 직무만족도, 업무이행도, 생산성 전체변인의 4-19%를 설명하였다. 특히 하부개념 중 개인적 성취감이 이들 결과변수에 크게 영향미치는 것으로 나타났으며 개인적 성취감을 많이 느낄 수 있는 환경에서 간호사의 직무만족도, 업무이행도, 생산성이 증진될 수 있음을 제시하였다. 업무관련특성은

15-23%이 간호결과변인을 설명하였으며 업무의 모호성이 간호결과에 부적관계를 나타내어 업무범위가 명확할 때 직무이행도, 업무만족도, 생산성이 향상될 수 있음을 알 수 있었다.

간호사의 개인적 특성 중 직위를 제외하고 나이, 가정의 총수입, 경력, 교육정도는 간호결과변인을 설명하는데 크게 영향미치지 못하는 것으로 나타나 기존의 연구결과(Blegen, 1993; Peek, 1983; Yang, 1991)와 일치하지 않는 결과를 보였다. 이는 난곤 상관관계를 보고한 기존의 연구들에 비해 본 연구에서는 여러 변수를 동시에 고려한 다변수분석을 사용하였기 때문으로 설명될 수 있으며 간호사가 접하는 복잡한 환경을 고려한다면 다변수분석의 결과가 더 타당한 것으로 사료된다.

본 연구에 참여한 간호사들 중 관리직에 종사하는 간호사들이 낮은 직무이행도와 생산성을 보고하였으며 업무만족도는 직위에 의해 영향을 받지 않는 것으로 나타났다. 이는 관리직에 종사할수록 높은 업무만족도를 나타낸다는 Yang(1991)의 연구결과와 일치하지 않는 결과이며, 관리영역에서 일할수록 생산성이 높다고 보고한 McNeese-Smith와 van Sevelen(2000)의 연구와도 상반된 결과이다. 아직 관리직 간호사의 간호결과에 대한 연구는 미흡한 상태이므로 본 연구의 결과를 그대로 받아들이기 보다는 관리직 간호사의 생산성, 직무이행도, 업무만족도와 관련된 반복연구를 통해 본 연구의 결과를 확증할 필요가 있는 것으로 사료된다. 또한 미국과 한국간호사의 직위와 생산성에 대한 상반된 결과에 대한 면밀한 조사도 추후 관리전략개발에 유용한 자료로 이용될 수 있을 것으로 보인다.

직무이행도와 생산성에 가장 큰 영향을 미치는 개념은 소진의 하부개념인 개인적 성취감이었으므로 간호사 개인의 성취감을 증진시키기 위한 전략개발과 적용, 높은 개인적 성취감을 느낄 수 있는 환경과 문화조성을 통해 간호사의 직무이행도와 생산성향상을 도모하는 추후 연구를 제시할 수 있으리라 사료된다. 연구 대상자의 높은 소진경험을 고려해 볼 때 이들 변수의 중재가 간호결과와 향상에 크게 기여할 것으로 보이며 특히 본 연구에 참여한 간호사들은 매우 낮은 정도의 개인적 성취감을 나타냈으므로 적용되는 전략에 반응이 빠를 것으로 기대된다. 높은 소진경험은 이직률과도 밀접한 관계가 있다고 하였는데(Jackson et al., 1986; Kim, 1984; Lazaro et al., 1984; Park & Kim, 1988), 이는 본 연구에 참여한 간호사의 약 85%가 이직에 대한 생각을 하고 있는 것으로 나타나 기존의 연구결과와 일치한다.

다고 볼 수 있다.

일반간호사의 업무만족도, 직무이행도, 그리고 생산성향상을 위한 전략으로 관리직 간호사의 지도력향상을 고려할 수 있는데 McNeese-Smith(1995)는 "다른사람을 행위하도록 하는(Enabling others to act)" 지도력이 병동간호사(N=471)의 업무만족도를 증진시키며, "방향을 모형화(Modeling the way)"하는 지도력이 간호사의 생산성을 향상시킨다고 보고하였다. 그는 "공유된 비전을 고취시키는 것(Inspiring a shared vision)"은 조직에 대한 사명감(Commitment)에 영향 미치는 중요한 인자로 병원행정가나 간호행정가가 직원들에게 비전을 제공함으로써 기관에 대한 사명감을 증진시킬 수 있다고 제안하였다. 덧붙여, 간호사들에게 힘을 북돋우는 지도력을 가진 지도자가 간호사의 직무만족과 기관에 대한 사명감을 증가시키는 것으로 보고되어(McNeese-Smith, 1996) 간호행정가의 지도력이 간호사의 업무만족도, 생산성, 기관에 대한 사명감으로 관찰되는 직무결과에 영향미침을 알 수 있다. 또한 간호행정가의 지도력은 가르쳐질 수 있고 측정될 수 있다는 점에서 중요한자로 대두되고 있다.

직무이행도에 영향미치는 인자 중 기대했던 방향과 반대방향의 상관관계를 나타낸 개념은 정서적 고갈감으로 정서적 고갈감이 높은 간호사가 직무이행도가 높은 것으로 관찰되었다. 이는 본 연구의 제한점을 나타내 주는 결과로도 볼 수 있는데 본 연구와 같은 횡적연구에서는 어떤 인자가 선행되어 결과변수가 관찰되는지에 대한 인과관계의 검증은 어렵다. 그러므로 직무이행도와 정서적 고갈감 중 어떤 인자가 선행하는지에 대한 방향성은 본 연구에서는 검증될 수 없다. 높은 직무이행도를 나타내는 간호사가 높은 수준의 간호표준을 만족시키려는 노력의 결과 정서적 고갈감을 느낄수도 있고 정서적 고갈감이 있는 간호사가 직무이행도가 높을 수도 있으나 이들의 방향성을 고려하지 않고 단순 상관관계로 해석하더라도 높은 직무이행을 하는 간호사들이 정서적으로 높은 고갈감을 경험하고 있으므로 결국 직무를 잘 이행하는 간호사일수록 이직의 가능성이 증가될 수 있음을 알 수 있다. 바꾸어 말하면 직무이행이 우수한 간호사일수록 정서적으로 높은 고갈감을 경험하여 이직의 가능성이 높을 수 있음을 의미한다. 그러므로 간호사의 정서적 고갈감을 감소시켜 우수한 간호사의 이직을 줄일 수 있는 행정적 뒷받침이 시급하다고 할 수 있다. 그러나 아직 이들 개념간의 연관성에 대한 연구는 초기단계이며 본 연구에 포함된 간호사집단과 상이한 그룹으로의 확대해석

은 주의를 요한다. 그러므로 좀 더 확대된 범위의 간호사에게 추후 반복연구가 요구되며 개념간의 방향성을 검증하기 위한 종적연구와 정서적 고갈감을 줄이기 위한 효과적 행정적 전략개발에 대한 계속적 연구가 우선적으로 요구된다.

이상의 결과로 한국간호사들은 정신적 스트레스가 심각한 수준이고 직장에 대한 사명감이 저조할 것임을 짐작할 수 있다. 어떤 기관이든 인력관리차원에서 그 직장에 대한 사명감이 증진되고 직장에 대한 주인의식고취가 고용인의 생산성을 최대화할 수 있다는 일반적 원칙을 고려해 보더라도 대부분의 간호사들이 직장을 그만두고 싶어하는 마음으로 직장생활을 계속하는 상황에서는 그들의 최대의 생산성을 기대하기 힘들 것이다. 병원행정가들은 이런 점을 고려하여 좀더 긍정적인 마음으로 간호사들이 병원업무에 종사할 수 있도록 동기형성강화훈련과 같은 인력관리전략개발에 힘쓰며, 전략개발과정에 간호사를 포함하여 기관의 사명감을 증진시키고, 기관의 전망과 목표를 같이 나눔으로써 높은 병원생산성을 유도할 수 있어야 하리라 사료된다.

VI. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 2, 3차병원에 근무하고 있는 간호사 198명을 대상으로 소진경험의 정도를 파악하고, 간호사의 업무만족도, 직무이행도, 생산성과 같은 간호결과에 대한 간호사의 개인적 특성, 업무관련특성(업무스트레스와 인지된 조절력), 그리고 소진경험의 예측력을 파악하는 것이다. 개인적 특성을 1단계로, 업무관련특성을 2단계로, 소진경험을 3단계로 회귀방정식에 포함시키는 Hierarchical multiple regression을 활용하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

본 연구에 참여한 간호사는 높은 정서적 고갈, 비인격화, 그리고 낮은 개인적 성취감을 나타내어 높은 소진감을 경험하는 것으로 나타났으며 소진경험이 4-19%의 간호결과 변인을 설명하였고 업무관련특성은 15-23%의 간호결과변인을 설명하였다. 각 결과변수에 대해 구체적으로 보면,

1. 개인적 특성, 업무관련특성, 소진경험을 포함한 예측인자들이 전체 직무이행도 변인의 39%를 설명하였으며 업무관련특성이 21%, 소진경험이 15%의 변인을 설명하였다. 개인적 성취감이 높고, 업무의 모호성 적고, 일반간호사일수록, 정서적 고갈감이 높을수록, 높은 직무이행도를 나타내었다.

2. 업무만족도 전체변인중 본 연구에 포함된 예측인자들에 의해 30%설명되었으며 업무관련특성이 23%의 변인을, 소진경험은 4%의 변인을 설명하였다. 업무상등이 적고 업무의 보호성이 적을수록 업무만족도가 증가하는 경향을 나타내었다.
3. 생산성 전체변인은 포함예측인자에 의해 38% 설명되었으며 업무관련특성에 의해 15%, 소진경험에 의해 19%의 변인이 설명되었다. 개인적 성취감이 높고 업무의 보호성이 낮을수록, 일간간호사일수록, 생산성이 높아지는 경향을 보였다.

본 연구결과 한국간호사들이 높은 소진감을 경험하고 있으며 이들 소진감이 간호사의 직무이행도와 생산성을 예측하는 중요인자이므로 간호사의 소진경험을 줄이는 행정적 전략개발이 요구됨을 알 수 있었다. 특히 관리직에 종사하는 간호사가 낮은 직무이행도와 낮은 생산성을 나타낸 점은 관리직 간호사의 직무이행도증진과 생산성향상을 위한 전략개발의 필요성을 제시하였다.

본 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 본 연구결과를 한국 간호사 전체에게 확대해석하는 데는 주의를 요하며 좀 더 확대된 범위의 간호사에게 추후 반복연구가 요구된다. 덧붙여 관리직 간호사를 대상으로 한 직무이행도와 생산성에 대한 연구가 미비한 상태이므로 본 연구결과를 타당화하기 위한 반복연구가 요구되며 더 나아가 관리직 간호사의 직무이행도와 생산성향상을 위한 역할의 명료화와 지도력향상 등과 같은 전략개발이 관리직 간호사의 직무이행도와 생산성에 미치는 영향에 대한 추후 연구가 필요하다.
2. 한국 간호사가 특히 높은 소진감을 느끼는 것에 대한 면밀한 분석을 통해 소진경험을 줄일 수 있는 행정적 중재전략개발과 중재의 효과검증이 추후 요구된다.
3. 직무이행도와 소진감, 특히 정서적 고갈감간의 인과관계를 규명하기 위한 종적연구가 요구된다.

Reference

- Beehr, T. A., Walsh, J. T., & Taber, T. D. (1976). Relationship of stress to individually and organizationally valued states: Higher order needs as a moderator. *J Appl Psychol*, 61(1), 41-47.
- Blegen, M. A. (1993). Nurses' job satisfactions: A meta-analysis of related variables. *Nurs Res*, 42, 36-41.
- Bucknall, T., & Thomas, S. (1996). Critical care nurse satisfaction with levels of involvement in clinical decisions. *J Adv Nurs*, 23(3), 571-577.
- Catalan, J., Burgess, A., Pergami, A., Hulme, N., Gazzard, B., & Phillips, R. (1996). The psychological impact on staff of caring for people with serious diseases. *J Psychosom Res*, 40(4), 425-435.
- Corrigan, P. W., Holmes, E. P., & Luchin, D. (1995). Burnout and collegial support in state psychiatric hospital staff. *J Clin Psychol*, 51(5), 703-710.
- Duquette, A., Sandhu, B. K., & Beaudet, L. (1994). Factors related to nursing burnout: A review of empirical knowledge. *Issues Ment Health Nurs*, 15, 337-358.
- Firth, H., & Britton, P. (1989). Burnout, absence, and turnover amongst British nursing staff. *J Occup Psychol*, 62, 55-59.
- Glass, D. C., McKnight, J. D., & Valdimarsdottir, H. (1993). Depression, burnout, and perceptions of control in hospital nurses. *J Consult Clin Psychol*, 61, 147-155.
- Healy, C., & McKay, M. (1999). Identifying sources of stress and job satisfaction in the nursing environment. *Aust J Adv Nurs*, 17(2), 30-35.
- Hillhouse, J. J., & Adler, C. M. (1997). Investigating stress effect patterns in hospital staff nurses: Results of a cluster analysis. *Soc Sci Med*, 45, 1781-1788.
- Hinshaw, A. S., Smeltzer, C. H., & Atwood, J. R. (1987). Innovative retention strategies for nursing staff. *J Nurs Adm*, 17(6), 8-16.
- Hur, H. K. (1982). A study of factors influencing turnover intention of hospital nurses. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, South Korea.

- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *J Appl Psychol*, 71, 630-640.
- Kim, H. S. (1984). A study of the relationship between the leadership style of the head nurse and nurses' burnout level. *J Korean Acad Nurs*, 14, 21-33.
- Koerner, B. L. (1981). Selected correlates of job performance of community health nurses. *Nurs Res*, 30, 43-48.
- Lazaro, L., Shinn, M., & Robinson, P. E. (1984). Burnout, performance and job withdrawal behavior. *J Health Hum Res Adm*, 7, 213-234.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *J Appl Psychol*, 81(2), 123-133.
- Likert, R., & Katz, D. (1979). Supervisory practices and organizational structures as they affect employee productivity and morale. In S. P. Robbins(Ed.), *Organizational behavior*. NJ: Prentice-Hall, p56-57.
- Maslach, C. (1982). *Burnout the cost of caring*. Prentice-Hall: Englewood Cliffs.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Manual Maslach Burnout Inventory* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- McNeese-Smith, D. (1995). Job satisfaction, productivity, and organizational commitment: The result of leadership. *J Nurs Adm*, 25(9), 17-26.
- McNeese-Smith, D. (1996). Increasing employee productivity, job satisfaction, and organizational commitment. *Hosp Health Serv Adm*, 41(2), 160-175.
- McNeese-Smith, D. K., & van Sevelen, G. (2000). Age, developmental, and job stage influences on nurse outcomes. *Outcomes Manag Nurs Pract*, 4, 97-101.
- Melchior, M. E. W., van den Berg, A. A., Halfens, R., Huyer Abu Saad, H., Philipsen, H., & Gassman, P. (1997). Burnout and the work environment of nurses in psychiatric long-stay care settings. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*, 32, 158-164.
- Park, I. S., & Kim, C. S. (1988). A study of the relationship between self-concept, job satisfaction, and burnout level of clinical nurses. *J Nurs Junior College Chosun Univ*, 9(Dec.), 85-107.
- Parker, P. A., & Kulik, J. A. (1995). Burnout, self- and supervisor-rated job performance, and absenteeism among nurses. *J Behav Med*, 18, 581-599.
- Peek, E. H. (1983). *A study of the correlation between burnout and job satisfaction levels among nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, South Korea.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Adm Sci Q*, 15, 150-163.
- Schwirian, P. M. (1978). Evaluating the performance of nurses: A multidimensional approach. *Nurs Res*, 27, 347-351.
- Shian, L. L. (1990). *A study of the relationship of quality circles to job satisfaction, absenteeism and turnover of nurses and patients' satisfaction with nursing care in Taiwan*. Unpublished doctoral dissertation, George Mason University, Fairfax, VA.
- Song, M. S. (1984). *A study of the correlation between role stress, burnout, and work satisfaction levels among operating room nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, South Korea.
- Stamps, P. L., Piedmont, E. B., Slavitt, D. B., & Haase, A. M. (1978). Measurement of work satisfaction among health professionals. *Med Care*, 16, 337-352.
- Weiglein, S. A. (1988). *Relationship of quality*

circles in nursing to leadership, job satisfaction, patient care, and cost containment. Unpublished doctoral dissertation, Western Michigan University, Kalamazoo, MI.

Weisman, C. S., & Nathanson, C. A. (1985). Professional satisfaction and client outcomes. *Med Care*, 23, 1179-1192.

Yang, S. H. (1991). A descriptive study on job satisfaction and its related factors for clinical nurses. *The Korean Cent J Med*, 56(2), 139-153.

- Abstract -

Predictors of Job Performance, Work Satisfaction, and Productivity among Korean Hospital Nurses

Lee, Hae-Jung*

Purpose: The purpose of this study was to examine the levels of burnout experienced by Korean hospital nurses (N=198), and to identify predictors of their nursing outcomes such as job performance, work satisfaction, and

productivity. **Method:** Hierarchical multiple regression was used to identify predictors of each nursing outcomes. Included predictors were nurses' general characteristics, work-related characteristics (role stress and perceived control), and burnout. **Results:** Korean nurses experienced higher levels of burnout compared to the cutoffs suggested by Maslach and Jackson (1986) and to those in the USA. For each nursing outcome, predictor variables explained 39% of the variance in role performance, 30% of the variance in work satisfaction, and 38% of variance in productivity. Higher personal accomplishment, lower role ambiguity, being staff nurses, and lower emotional exhaustion were related to higher job performance, and higher productivity. Lower role conflict and role ambiguity were also related to higher work satisfaction. **Conclusion:** Based on the findings of this study, managemental interventions for nurses to reduce their burnout experience are needed. Further study in this area is warranted.

Key words : Nurses, Burnout, Performance, Job satisfaction, Efficiency

* Assistant Professor, Pusan National University, College of Medicine, Department of Nursing, 10 Ami 1 Ga, Suh-Gu, Pusan, 602-739, South Korea

** This study was supported by the Research Fund of Pusan National University.