

병원인력의 역할과부하가 직무소진을 매개로 프리젠티즘에 미치는 영향

이상식, 하태인*, 조덕영
부산대학교 의과대학 의료경영학교실

The Effect of Role Overload on Presenteeism of Hospital Staffs -Mediating Effects of Job Burnout-

Sang-Sik Lee, Tae-In Ha*, Duk-Young Cho
Dept. of Medical Management, College of Medicine, Pusan National University

요약 본 연구는 병원인력을 대상으로 역할과부하와 직무소진, 프리젠티즘 간의 관계를 조사·연구하여 효과적인 인력관리를 위한 시사점을 제공하는 것을 주요 내용으로 하고 있다. 연구자료를 수집하기 위해 부산시에 위치한 중소병원에 재직 중인 종사자를 대상으로 2023년 7월 10일부터 8월 5일까지 실시하였다. 수집된 자료는 SPSS 26.0 프로그램을 이용하여 빈도분석, 기술통계 분석, 상관관계 분석, 위계적 회귀분석을 실시하였고 매개효과 검증을 위하여 sobel test를 실시하였다. 연구결과, 병원인력의 역할과부하는 프리젠티즘에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .336, p < .001$). 3단계 회귀분석을 통해 직무소진의 매개효과를 검증한 결과, 과업관련 직무소진은 완전매개효과를 보였으며 관계관련 직무소진은 부분매개효과를 나타내는 것으로 확인하였다. 이러한 연구결과는 병원인력들의 프리젠티즘을 예방하기 위한 방안으로 역할과부하를 통제해야 할 필요성을 강조한다. 뿐만 아니라, 업무배분이나 조정, 기준의 설정 등의 정책을 통해 역할과부하를 관리함으로써 직무소진도 사전에 예방할 수 있으며 직무소진으로 인한 프리젠티즘이 발생하지 않고 원활한 상호작용과 관계 속에서 서비스를 제공하는 조직이 될 수 있음을 보여준다. 기존의 연구에서는 서비스업 종사자를 대상으로 하고 있었던 것을 본 연구에서는 병원에 근무하는 간호직, 행정직 등을 대상으로 설명하였다는 면에서 선행연구와 차별성을 가진다.

Abstract The primary aim of this study was to offer insights into effective human resource management by exploring the interplay between role overload, job burnout, and presenteeism among hospital staff. We conducted a survey from July 10 to August 5, 2023, targeting employees at small and medium-sized hospitals in Busan to gather research data. The collected data were subjected to frequency analysis, descriptive statistics analysis, correlation analysis, and hierarchical regression analysis using the SPSS 26.0 program. Additionally, a Sobel test was employed to validate the mediating effect. Our findings reveal that role overload among hospital staff has a significant positive effect on presenteeism ($\beta = .336, p < .001$). Moreover, the mediating effect of job burnout was scrutinized through third-stage regression analysis, demonstrating that task-related job burnout exhibited a complete mediating effect, while relationship-related job burnout displayed a partial mediating effect. These results underscore the significance of managing role overload to mitigate presenteeism among hospital staff. Furthermore, they propose that proactive management of role overload, through strategies such as workload redistribution or adjustment, standardization, and skill enhancement, can alleviate job burnout and foster harmonious interactions and relationships within the organization, consequently reducing the prevalence of presenteeism. Notably, previous studies targeted service industry workers, whereas this study provides a distinctive perspective by focusing on nursing and administrative staff working in hospitals.

Keywords : Role Overload, Task-related Job Burnout, Relationship-related Job Burnout, Mediating Effect, Presenteeism, Hospital Staffs Management

*Corresponding Author : Tae-In Ha(Pusan National University)

email: hapeople@naver.com

Received February 14, 2024

Accepted April 5, 2024

Revised April 4, 2024

Published April 30, 2024

1. 서론

프리젠티즘(presenteeism)이란 직원들이 신체적 질병 또는 질병 외 요인으로 인해 쉬어야 하는 상황임에도 불구하고 출근하여 성과가 감소하는 현상을 의미한다. 프리젠티즘은 주로 대인관계가 많은 직무에서 일하는 직원들 사이에서 일반적으로 나타나는 것으로 알려져 있다(Vroome, 2006). 특히 의료산업은 업무 특성상 대체 인력을 구하기 매우 어려우며, 엄격한 조직문화나 병가에 대한 규범을 가진 병원일 경우 간호사를 포함한 조직 구성원들은 신체적, 정신적 질병에 직면해서도 출근하여 자신의 직무를 수행할 가능성이 높다. 6개 산업 42개 직종을 대상으로 한 비교연구에서 의료 종사자(의사 및 간호사) 및 교육 부문의 직원이 타 직종에 비해 프리젠티즘에 취약한 것으로 나타났다[1].

국내 연구에서는 의료진을 대상으로 한 프리젠티즘의 원인과 발생 메커니즘을 밝히고자 하는 다양한 연구가 시도되어 왔다. 주로 간호직을 대상으로 연구가 진행되었으며, 직무스트레스, 직무착근도, 소진, 일-가정 갈등, 회복탄력성 등 개인적·조직적·사회적 차원의 요인들이 프리젠티즘에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다[2-5]. 병원 인력의 프리젠티즘은 개인의 건강을 손상시킬 뿐 아니라, 팀 생산성에도 영향을 미치고 서비스 품질에도 영향을 미치게 된다. 따라서 조직 차원에서 예방 및 대응하기 위한 방안을 모색하는 것은 중요한 문제로 대두하고 있다.

본 연구에서는 병원인력의 프리젠티즘이 발생하는 선행요인 중에서도 역할과부하(role overload)와 직무소진(job burnout)에 주목하였다. 역할과부하는 직무요구-자원모델(job demands-resources model, JD-R model)에서 직무요구 중 하나에 해당하는데, 이 모델을 토대로 역할과부하가 업무 스트레스와 소진을 촉발시키고 프리젠티즘을 야기하는 것으로 선행연구는 언급하고 있다[6-9]. 역할과부하는 특히 의료기관에서 오랜기간 동안 제기되어 온 문제로, 인력의 공급부족 현상과 높은 이직률, 지역별 편중 등과 맞물려 현장 인력들의 업무부담을 높이고 조직성과에 부정적 영향을 가져오는 중대한 문제로 알려져 있다. 역할과부하 또는 업무과부하의 주요 원인으로는 숙련도 부족, 업무 할당량의 과다, 타부서/기관과의 업무협조 과다, 인력부족 등으로 알려져 있다[10]. 이러한 원인들은 대부분의 병원이 상시 직면하고 있는 주요 문제에 포함되는 것들이다. 그럼에도 불구하고 연구동향을 살펴보면, 병원인력을 대상으로 한 역할

과부하와 프리젠티즘의 연구는 소수에 불과하며 연구의 대부분 간호직에 초점을 맞추고 있다[11,12]. 상기에서 지적한 것처럼 여타 산업, 직종군에 비해 병원인력은 프리젠티즘에 취약하며 상시 역할과부하에 직면해 있음을 고려할 때 두 변수 간의 영향관계를 밝히는 것은 의미가 있을 것이다.

또한 역할과부하와 프리젠티즘 간의 관계를 설명하는 매개변수로 직무소진을 설정하고자 한다. 직무소진은 사회적 관계를 통해서 정서적 개입이 수반되는 직무를 수행하는 사람들에게서 주로 관찰되는 증상으로 정서적 고갈, 비인간화, 성취감의 감소 등으로 설명되는 현상이다[13]. 역할과부하를 포함한 역할 스트레스는 직무소진의 주요 원인으로 알려져 있으며[14,15], 직무소진은 프리젠티즘을 가져오는 것으로 선행연구는 밝히고 있다[4]. 직무소진은 다양한 표본을 대상으로 한 연구에서 매개효과를 가지는데, 우선 의료인력을 대상으로 한 연구로는 말기 환자와 함께 일하는 간호사를 대상으로 한 연구에서 심리적 회복 탄력성과 2차 외상성 스트레스 사이의 관계에서 매개 역할을 하며[16], 대학병원 간호사를 대상으로 한 연구에서 직무요구와 직무자원이 소진을 매개로 건강문제와 이직의도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 그 외 역할모호성과 조직유효성[17], 감정노동과 이직의도[18], 직무스트레스와 이직의도[13,19] 간의 관계를 매개하는 역할을 하는 것으로 확인하였다. 따라서 본 연구에서도 직무소진이 역할과부하와 프리젠티즘의 관계를 매개하는 역할을 할 것인지 살펴보고자 한다. 즉, 역할과부하가 직무소진을 높이고 직무소진을 통해 프리젠티즘이 발생하는 간접효과가 실증적으로 유의한지 밝히는 것을 주요 연구내용으로 할 것이다.

특히 본 연구에서는 병원에 근무하는 간호직 외 행정직, 의료기사직(물리치료사, 방사선사, 임상병리사 등) 등을 연구대상으로 포함하여 연구를 진행하고자 한다. 의료조직 구성원의 역할과부하, 프리젠티즘, 소진을 연구한 대부분의 연구는 간호직을 연구대상으로 하였다. 그러나, 병원에서 환자와 대면하여 업무를 수행하는 구성원에는 간호직 뿐 아니라 행정직이나 의료기사도 많은 부분을 차지하고 있으며, 이들의 서비스 품질은 고객 만족과 병원성으로 연결되는 부분이 된다. 따라서 본 연구에서는 연구대상으로 의료진 뿐 아니라 행정직, 의료기사직 등의 인력도 연구대상으로 포함함으로써 연구결과를 통해 병원성과를 제고할 수 있는 방안을 시사점으로 도출하고자 한다.

이상의 연구배경에 근거한 본 연구의 연구문제는 다음

의 두 가지로 정리될 수 있다.

첫째, 역할과부하가 프리젠티즘에 유의한 정(+)의 영향을 미치는가?

둘째, 직무소진은 역할과부하와 프리젠티즘 사이의 관계를 매개하는 효과를 가지는가?

본 연구에서는 이상의 연구문제에 대한 실증연구 결과를 제시함으로써 이론 및 실무적 시사점을 제시하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구에서는 병원에서 근무하는 인력의 역할과부하와 직무소진 및 프리젠티즘의 관계를 실증연구를 통해 확인할 것이다. 연구변수 간의 관계를 모형으로 나타내면 다음과 같다.

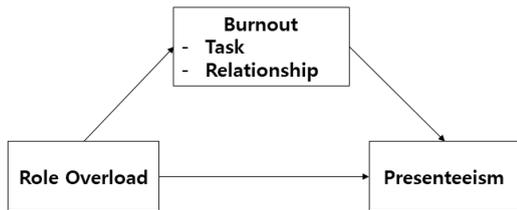


Fig. 1. Research model

2.2 연구도구

본 연구의 독립변수인 역할과부하는 산업안전보건연구원[20] 및 심재선[21]의 연구에서 검증한 문항을 활용하였고, 총 4문항을 사용하였다. 역할과부하의 조작적 정의는 선행연구[21]를 참고로 하여 ‘담당해야 할 업무가 과도하여 실제로 감당할 수 있는 능력의 범위를 넘어서는 것으로 인식하는 상태’로 정의하였다. 구체적인 문항에는 ‘업무수행 중에 충분한 휴식을 취할 수 없다’, ‘일이 많아 항상 시간에 쫓기면서 일하게 된다’, ‘업무량이 현저하게 증가하였다’ 등이 포함된다. 측정도구의 타당성과 신뢰도를 선행연구에서 확인하였다. 타당성은 탐색적 요인분석의 성분행렬 표의 요인적재량 값이 모두 0.7 이상이며, 신뢰도는 cronbach’s α 값이 0.834로 나타났다[21].

매개변수에 해당하는 직무소진은 소진을 일으키는 근원에 따라 구분한 측정도구를 활용하였다[21]. 직무소진의 조작적 정의는 ‘직무수행 시 인식하는 감정자원의 고갈 및 의욕 상실의 상태’로 정의하였고 과업관련 직무소

진은 ‘업무가 원인이 되어 감정이 고갈되거나 의욕을 상실한 상태’이고, 관계관련 직무소진은 ‘업무상 상대하는 사람들과의 관계로부터 발생하는 감정고갈이나 의욕상실 상태’로 정의하였다.

과업관련으로 발생한 직무소진 문항으로는 ‘일과시간이 끝날 때쯤 되면 녹초가 된다’, ‘업무로 인해 완전히 지쳐있다’, ‘직장에서 주어진 업무를 기한 내에 완수하지 못할 때가 많다’ 등이 포함되며 관계관련 직무소진 문항으로는 ‘업무상 직접 상대하며 일하는 사람들 때문에 스트레스를 받는다’, ‘직장상사(동료)와의 관계 때문에 업무 수행에 문제가 있다’, ‘업무상 만나는 사람들과의 상호작용을 피하려고 한다’ 등의 문항이 포함된다. 과업관련 직무소진 10문항, 관계관련 직무소진 9문항으로 구성하였다.

과업 및 관계관련 직무소진의 타당성을 살펴보면, 탐색적 요인분석의 성분행렬 표의 요인적재량 값이 모두 0.5 이상의 값으로 나타나 타당성에 문제가 없었다. 선행연구에서 측정된 과업관련 소진 문항의 신뢰도는 0.933, 관계관련 소진 문항의 신뢰도는 0.810으로 확인되었다[21].

본 연구의 종속변수인 프리젠티즘을 측정하기 위해 Koopman et al.,[22]에 의해 개발된 척도를 박윤미[23]의 연구에서 사용한 문항들을 활용하였으며 역척도 문항을 포함한 총 4문항으로 구성하였다. 프리젠티즘의 조작적 정의는 선행연구[22,23]를 토대로 ‘신체, 정신적 건강 문제로 정상적인 근무가 어려운 상태에서도 출근하는 행동’으로 하였다. 문항 중 예시는 ‘걱정되는 건강문제 때문에 업무 스트레스를 조절하기 어려웠던 적이 있다’, ‘건강문제에도 불구하고 힘든 업무를 잘 끝낼 수 있었다’, ‘건강문제 때문에 업무를 끝내는 것이 무리라고 느낀 적이 있다’ 등이 포함된다. 선행연구에서 타당성과 신뢰도를 확인하였는데, 타당성 검증 결과 모든 문항의 요인적재량 값이 0.6 이상으로 측정되었고, 신뢰도는 cronbach’s α 값이 0.906으로 확인되었다[23].

모든 문항은 Likert 5점 척도로 측정하였으며 점수가 높을수록 각 변수 수준이 높음을 의미한다.

2.3 자료수집 및 분석

연구자료를 수집하기 위해 부산시에 위치한 중소병원에 재직 중인 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 표본수집 방법은 비확률표본에 의한 조사를 선택하였고 연구자가 이용가능한 대상(judgement sampling)으로부터 응답 결과를 수집하였다. 비확률표집방법은 현실적으로 예산과 인력, 표본추출의 어려움으로 인해 많

은 연구조사에서 활용되고 있다. 또한 본 연구에서는 비 확률표본의 한계를 보완하기 위한 방법 중 하나인 통계적 추정방법을 적용하여 가설을 검증함으로써 연구자의 선택편향, 통계적 추론의 어려움 등의 문제점을 극복하고자 하였다.

조사는 2023년 7월 10일부터 8월 5일까지 실시하였으며 총 314를 수집한 후 불성실한 응답 등을 제외한 후 301부를 최종 분석에 활용하였다.

분석을 위해 SPSS 26.0 통계프로그램을 사용하였다. 연구문제의 실증분석을 위해 사용한 분석방법은 다음과 같다. 첫째, 빈도분석을 실시하여 표본의 일반적 특성을 정리하였다. 둘째, 기술통계 분석을 위해 연구변수인 역할과부하, 직무소진, 프리젠테즘의 평균과 표준편차, 왜도, 첨도의 값을 통해 정규성을 검증하였다. 셋째, 연구변수 간의 상관관계를 살펴보기 위해 피어슨 상관계수를 제시하였다. 마지막으로, 연구문제를 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 역할과부하와 프리젠테즘 간의 회귀분석 및 역할과부하와 직무소진, 프리젠테즘 간의 위계적 회귀분석을 통하여 연구변수 간의 관계를 분석하였다. 매개효과는 Baron & Kenny[24]가 제시한 3단계 회귀분석 방식을 통해 검증하였다. 또한 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 Sobel's test값을 제시하였다.

3. 연구결과

3.1 표본의 특성

본 연구에 참여한 표본의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 총 301명 중 남성 52명(17.3%), 여성 249명(82.7%)이며 연령은 20대가 48명(15.9%), 30대 97명(32.2%), 40대 95명(31.6%), 50대 이상 61명(20.3%)으로 집계되었다. 미혼은 117명으로 38.9%, 기혼은 184명으로 61.1%로 나타났다. 직종은 간호직, 행정직, 그 외 기타로 조사하였는데, 전체 표본의 약 절반인 165명 54.8%가 간호직이며, 행정직은 63명 20.9%, 그 외 기타는 73명 24.3%로 나타났다. 행정직은 원무과, 행정실, 상담실에 근무하는 사무직 근로자이며, 기타는 의료기사(물리치료사, 방사선사, 임상병리사 등)가 근무하는 재활물리치료실, 초음파실, CT실, 임상병리과 등이 포함되어 있다.

근무경력은 1년 미만 18명으로 6%, 1년 이상 5년 미만은 61명 20.3%, 5년 이상 10년 미만은 62명 20.6%, 10년 이상 20년 미만은 92명 30.6%, 20년 이상은 68명 22.6%로 집계되었다.

Table 1. General Characteristics (N=301)

Spec.		N	%
Gender	Male	52	17.3
	Female	249	82.7
age	20-29	48	15.9
	30-39	97	32.2
	40-49	95	31.6
	over 50	61	20.3
education	college graduate or less	261	86.7
	graduate school	40	13.3
marital state	single	117	38.9
	married	184	61.1
job category	nurse	165	54.8
	administrative	63	20.9
	etc*	73	24.3
work experience	under 1 year	18	5.9
	1-5 years	61	20.3
	5-10 years	62	20.6
	10-20 years	92	30.6
	over 20 years	68	22.6
All		301	100.0

*기타 직종: 물리치료사, 방사선사, 임상병리사 등

3.2 신뢰성과 타당성 분석

가설검증에 앞서 설문조사에서 사용한 연구도구의 신뢰성과 타당성을 분석하였다. 타당성 분석을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며 신뢰성 분석을 위해 cronbach's α 값을 확인하였다. 결과는 Table 2에 정리하였다. 탐색적 요인분석에서는 요인적재치 값이 0.5 이상을 각 구성개념의 타당성의 확보기준으로 설정하였는데, 분석 결과 연구모형에서 설정한 대로 역할과부하, 과업관련 직무소진, 관계관련 직무소진, 프리젠테즘의 총 4개 구성개념으로 정리되었다. 측정항목 중 과업관련 직무소진의 2개 문항 및 관계관련 직무소진의 2개 문항, 프리젠테즘 1개 문항이 삭제되어 27개 문항 중 22개 문항이 최종적으로 분석에 사용되었다. 신뢰도 분석 결과, 모든 구성개념의 cronbach's α 값은 0.8 이상으로 나타나 신뢰도를 충분히 확보한 것으로 나타났다.

Table 2. Validity and reliability

variable	itens	factor			
		1	2	3	4
burnout -task	burnout4	0.815	0.131	0.098	0.167
	burnout5	0.770	0.102	0.314	0.202
	burnout6	0.748	0.275	0.318	0.214
	burnout2	0.714	0.330	0.232	0.059

	burnout1	0.688	0.047	0.151	0.211
	burnout7	0.686	0.303	0.275	0.179
	burnout8	0.607	0.383	0.218	0.080
	burnout9	0.572	0.355	0.324	0.181
burnout-relationship	burnout15	0.211	0.799	0.203	0.050
	burnout17	0.012	0.779	0.156	0.165
	burnout16	0.091	0.762	0.203	0.212
	burnout14	0.238	0.752	0.048	0.075
	burnout19	0.176	0.688	-0.032	0.218
	burnout11	0.312	0.569	0.291	0.068
	burnout18	0.285	0.568	0.118	0.169
role-overload	role overload2	0.317	0.229	0.789	0.088
	role overload4	0.278	0.157	0.756	0.046
	role overload3	0.362	0.156	0.748	0.080
	role overload1	0.118	0.099	0.737	0.130
presenteeism	presenteeism3	0.210	0.260	0.091	0.847
	presenteeism4	0.217	0.304	0.078	0.832
	presenteeism1	0.274	0.118	0.160	0.816
eigen-value		4.774	4.460	3.060	2.503
cumulative variance		21.699	41.970	55.879	67.257
Cronbach's α		0.921	0.875	0.844	0.888
Kaiser-Meyer-Olkin=.932, Bartlett's test=.000					

3.3 역할과부하, 직무소진, 프리젠티즘의 기술통계 및 상관관계

각 측정변수의 기술통계 값과 변수 간 상관관계를 살펴본 결과는 Table 3과 같다. 독립변수인 역할과부하 평균값 3.28(S.D=.857), 매개변수인 과업관련 직무소진 평균값 3.16(S.D=.819), 관계관련 직무소진 평균값 2.43(S.D=.677), 종속변수인 프리젠티즘 평균값 2.74(S.D=.928)로 확인되었다. 모든 측정변수와 왜도와 첨도는 각각 절대값이 2 이하로 정규성을 확보하였다.

상관관계를 살펴보기 위해 피어슨 상관관계 분석을 실시하였으며 분석 결과, 네 연구변수는 서로 유의한 정(+)의 상관관계를 가짐을 알 수 있다. 상관계수는 0.336~0.631 사이의 값을 가지며 모두 90% 유의수준에서 유의한 정(+)의 값으로 나타났다.

Table 3. Correlation relationships among variables

variables	mean	S.D.	Skewness	Kurtosis	role overload	burnout-task	burnout-relationship	presenteeism
role overload	3.28	.857	.039	-.366	1			
burnout-task	3.16	.819	.150	-.343	.631**	1		
burnout-relationship	2.43	.677	.469	1.052	.452**	.601**	1	
presenteeism	2.74	.928	.296	-.440	.336**	.524**	.482**	1

**p<.05

3.4 변수 간 관계 검증

역할과부하가 프리젠티즘에 미치는 영향 및 역할과부하가 직무소진을 매개로 프리젠티즘에 미치는 영향을 확인하기 위해 위계적 회귀분석 및 Sobel test를 실시하였다. 분석 결과는 Table 4 및 Table 5에서 정리하였다.

3.4.1 역할과부하가 프리젠티즘에 미치는 영향

첫 번째 연구문제인 역할과부하가 프리젠티즘에 미치는 영향을 확인하기 위해, 역할과부하와 프리젠티즘을 투입한 회귀분석을 실시하였다. Table 4의 분석 1에서 결과를 확인할 수 있다. 분석 결과, F값은 38.180(p<.001)으로 회귀식의 유의성은 문제가 없으며, 역할과부하가 프리젠티즘에 미치는 회귀계수 값은 $\beta=.336(p<.001)$ 으로 유의한 값으로 나타났다. 따라서 첫 번째 연구문제에 대한 분석 결과, 역할과부하는 프리젠티즘에 유의한 정(+)의 영향을 주고 있음을 알 수 있다.

3.4.2 역할과부하가 직무소진을 매개로 프리젠티즘에 미치는 영향

두 번째 연구문제인 '직무소진이 역할과부하가 프리젠티즘에 미치는 영향을 매개하는 효과를 가지는지'를 살펴보기 위해 Baron & Kenny(1986)에 제안한 위계적 회귀분석을 실시하였다. 1단계로 독립변수와 종속변수 간의 회귀분석, 2단계 독립변수와 매개변수 간의 회귀분석을 통해 유의성을 확인한 후, 3단계 독립변수와 매개변수를 동시에 투입하여 종속변수에 미치는 영향을 확인하였다. 이때 3단계 회귀분석에서 독립변수의 회귀계수 값이 1단계 회귀분석에 비해 감소하고 유의한 값을 가지면 부분매개효과로 판단한다. 혹은 3단계 회귀분석에서 독립변수의 회귀계수 값이 유의하지 않게 나타나면 직접 효과가 없는 것으로 보고 완전 매개효과로 판단하게 된다.

우선 과업관련 직무소진의 매개효과를 검증하기 위한 위계적 회귀분석 결과는 Table 4와 같다. 1단계 역할과

Table 4. Hierarchy Regression Analysis among Major Variable (mediating effect of Burnout-task)

Variable	B	β	t	p	VIF	Adj.R ²	F
1. Role Overload→Presenteeism	.364	.336	6.179	.000	1.000	.110	38.180***
2. Role Overload→Burnout-task	.603	.631	14.075	.000	1.000	.396	198.094***
3. Role Overload, Burnout-task→Presenteeism						.270	56.423***
1) Role Overload→Presenteeism	.010	.009	.149	.882	1.663		
2) Burnout-task→Presenteeism	.587	.518	8.144	.000	1.663		
Sobel test (Z=7.048, p=.000)							

p<.01, *p<.001

Table 5. Hierarchy Regression Analysis among Major Variable (mediating effect of Burnout-relationship)

Variable	B	β	t	p	VIF	Adj.R ²	F
1. Role Overload→Presenteeism	.364	.336	6.179	.000	1.000	.110	38.180***
2. Role Overload→Burnout-relationship	.357	.452	8.766	.000	1.000	.202	76.845***
3. Role Overload, Burnout-relationship→Presenteeism						.245	49.689***
1) Role Overload→Presenteeism	.161	.149	2.648	.009	1.257		
2) Burnout-relationship→Presenteeism	.568	.415	7.374	.000	1.257		
Sobel test (Z=5.6283, p=.000)							

p<.01, *p<.001

부하와 프리젠티즘의 회귀분석은 첫 번째 연구문제에서 검토한 대로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 2단계 회귀분석 결과, 독립변수인 역할과부하는 매개변수인 과업관련 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.631$, $p<.001$). 3단계 회귀분석에서는 역할과부하와 과업관련 직무소진 변수를 동시에 투입한 결과, 역할과부하의 영향력은 $\beta=.009$ ($p=.882$)로 유의하지 않은 값으로 확인되었다. 매개변수인 과업관련 직무소진의 영향력은 유의한 정(+)의 값으로 나타났다($\beta=.518$, $p<.001$). 따라서 과업관련 직무소진은 역할과부하와 프리젠티즘의 관계를 완전매개하는 것으로 볼 수 있다.

다음으로, 관계관련 직무소진의 매개효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며 결과는 Table 5와 같다. 1단계 역할과부하와 프리젠티즘의 관계를 상기에서 서술한 바와 같다. 2단계 회귀분석 결과, 독립변수인 역할과부하는 매개변수인 관계관련 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.452$, $p<.000$). 3단계에서 역할과부하와 관계관련 직무소진 변수를 동시에 투입한 결과, 역할과부하의 영향력은 $\beta=.149$ ($p<.001$)로 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 또한 매개변수인 관계관련 직무소진 역시 $\beta=.415$ ($p<.001$)로 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있다. 따라서 관계관련 직무소진은 과업관련 직무소진과 달리 부분매개효과를 가지는 것으로 확인하였다.

두 번째 연구문제에 대한 결과를 정리하면, 직무소진은 역할과부하와 프리젠티즘의 관계를 매개하는 효과를 가진다. 구체적으로 직무소진의 유형에 따라 매개효과가 달리 나타났는데, 과업관련 직무소진은 역할과부하와 프리젠티즘 사이의 관계를 완전매개하며, 관계관련 직무소진은 역할과부하와 프리젠티즘 사이의 관계를 부분매개하는 것으로 나타났다.

4. 결론

본 연구는 병원인력을 대상으로 역할과부하가 프리젠티즘에 미치는 영향 및 직무소진의 매개효과에 대해 살펴보았다. 이론적 검토를 통해 변수 간의 관계를 검토한 후, 선행연구에 근거한 측정도구를 개발하여 실증조사를 진행하였다. 두 가지의 연구문제에 대한 검증결과를 중심으로 본 연구의 시사점과 한계점 및 향후 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 병원 인력의 역할과부하와 프리젠티즘 간의 정(+)의 유의한 관계를 확인하였다. 이는 첫 번째 연구문제에 대한 결과로서 다수의 선행연구[6-8,25,26]의 결과와 일치하는 내용이다. 특히, 임상간호사의 프리젠티즘에 대한 통합적 고찰을 실시한 권민정·최은숙[2]에 따르면 간호사들의 프리젠티즘과 가장 관련이 높은 변수 중 두 번째로 직무스트레스를 꼽고 있으며 역할과부하는 직무

스트레스의 하나로 포함된다. 따라서 본 연구에서도 병원인력의 많은 수를 차지하는 간호인력의 역할과부하와 프리젠티즘 사이의 영향관계를 설명하는 연구 결과를 도출하였음을 알 수 있다. 뿐만 아니라 본 연구의 연구대상에는 간호사 외 행정직 등이 약 45%를 구성하고 있는데 이들 역시 역할과부하와 프리젠티즘 간의 정(+)의 영향관계가 있음을 보여준다. 따라서 기존 연구가 간호직을 대상으로 한 관계를 설명하였다면 본 연구에서는 연구대상을 확장하였다는 면에서 차별성을 가진다.

이러한 연구결과는 병원인력들의 프리젠티즘을 예방하기 위한 방안으로 역할과부하를 통제해야 할 필요성을 강조한다. 역할과부하를 통제하기 위하여 역할과부하의 주요 원인으로 알려져 있는 업무 할당량의 과다, 타부서/기관과의 업무협조 과다, 인력부족 등의 문제를 검토해야 할 것이다. 무엇보다 병원은 전문성이 높고 대체가 어려운 인력을 보유한 조직으로서 부서 간 업무 배분 원칙의 정기적 재검토 및 효율적인 업무협조방안 검토 등을 통해 꾸준히 역할과부하에 대한 부담을 경감시키기 위한 노력을 해야 할 것이다.

역할과부하 관리방안을 도출하기 위해 표본의 특성을 선행연구와 비교할 필요가 있는데, 본 연구는 간호사를 대상으로 한 선행연구에 비해 근무경력이 길고 연령이 높은 편이다[27,28]. 근무경력 5년 미만, 20대 위주의 표본을 대상으로 한 선행연구에서는 역할과부하 관리방안으로 심층적 교육훈련을 통한 숙련도 향상을 제시하고 있으나, 본 연구는 표본의 특성을 볼 때 숙련도보다 부서 간 업무협조 방안 도출이나 조직 차원의 제도적 개선을 통한 역할과부하 관리가 효과적인 것이다.

둘째, 역할과부하와 프리젠티즘의 관계는 직무소진을 매개로 하는 것으로 나타났다. 직무소진의 두 유형의 매개효과는 다르게 나타났는데, 과업관련 직무소진은 역할과부하와 프리젠티즘 사이의 관계를 완전매개하며, 관계관련 직무소진은 역할과부하와 프리젠티즘 사이의 관계를 부분매개하는 것으로 나타났다. 이는 역할과부하가 프리젠티즘을 발생시키는 메커니즘을 설명하는 연구결과로, 직무소진이 직무스트레스와 프리젠티즘 간의 관계를 매개하는 선행연구를 지지하는 내용이라 할 것이다[7,8]. 또한 유사한 병원인력을 대상으로 한 연구로는 요양보호사를 대상으로 직무스트레스와 프리젠티즘의 관계에 대한 소진의 매개효과를 보여준 연구[29], 간호사를 대상으로 감정노동과 프리젠티즘의 관계에 대한 소진의 매개효과를 보여주는 연구[30] 등의 결과를 지지하는 것이라 할 수 있다.

특히, 과업관련 직무소진은 완전매개효과가 있음을 확인하였는데, 역할과부하의 인식은 감정의 메마름이나 지침, 우울함, 피로감을 야기하고 이로 인해 좋지 않은 건강상태에도 출근하게 됨을 설명한다. 이는 과업관련 직무소진의 원인 중 하나가 개인의 신체 및 감정적 요인 뿐 아니라 조직 내 역할과 직무의 배분에 있음을 보여준다. 따라서 적절한 휴식과 업무량의 배분, 팀 구성원 간의 소통을 통한 역할과부하의 조절은 일부 직무소진을 완화시키는 효과를 가져올 수 있을 것이다. 그 결과로 적절한 건강상태에서 업무를 수행함으로써 생산성과 서비스의 품질을 높이고 나아가 조직성과를 제고하는 결과를 기대할 수 있을 것이다.

관계관련 직무소진은 부분매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 관계관련 직무소진이란 사람들과의 관계에서 스트레스를 받거나 관계의 의미를 부여하지 못하는 상태, 이로 인해 업무수행에 부정적 영향을 인지하는 상태를 가리킨다. 즉, 업무배분이나 할당량에서의 과부하 인지는 단순히 과업관련 소진만을 야기하는 것이 아니라 함께 근무하는 동료나 상사, 고객과의 관계적 측면의 소진현상에도 영향을 줌을 의미한다. 특히 병원은 팀 단위의 업무가 대부분을 차지하며, 의료현장의 경우 구성원 간의 상호작용이 성공적인 업무수행에 매우 중요한 역할을 하게 된다. 반대로 상호작용이 원활하지 않아서 문제가 발생하거나 잘못된 의사소통으로 인해 실수가 발생할 경우 의료사고로도 연결될 수 있다. 따라서 병원은 간호직, 행정직 등 모든 구성원들의 역할과부하를 선제적으로 관리함으로써 관계 측면에서의 소진현상이 발생하지 않도록 예방해야 할 것이다. 달리 말하면, 관계 측면의 소진을 관리하기 위해 직접적으로 관계개선을 위한 방안을 도입·적용하기 보다, 업무 배분이나 조정, 기준의 설정, 숙련도 향상 등의 정책을 통해 관계관련 소진도 사전에 예방할 수 있음을 알 수 있다. 이를 통해 직무소진으로 인한 프리젠티즘이 발생하지 않도록 예방하며 원활한 상호작용과 관계 속에서 서비스를 제공하는 조직이 될 수 있을 것이다.

본 연구는 한정된 지역의 병원인력을 표본으로 설정하였으므로 연구결과를 일반화하는데 한계가 있다. 또한 직무소진과 같이 시간이 지남에 따라 상태의 변화를 측정하는 종단연구가 필요한 변수를 횡단연구를 통해 측정하였다는 면에서 한계를 가진다. 그러나 의료조직이 관리해야 할 증대한 현상인 프리젠티즘의 원인을 역할과부하와 직무소진을 통해 설명하고 실증연구로 검증하였다는 데 연구의 의의가 있다고 할 것이다. 또한, 역할과부

하와 프리젠티즘 간의 관계에서 과업관련 직무소진과 관계관련 직무소진의 서로 다른 매개효과 과정을 확인함으로써 프리젠티즘을 감소시키기 위해서는 정기적인 역할과 부하의 검토와 이를 통해 직무소진을 관리해야 함을 보여주는 연구라 할 것이다.

References

- [1] Lui, J. N. M., Andres, E. B., & Johnston, J. M., "Presenteeism exposures and outcomes amongst hospital doctors and nurses: a systematic review", *BMC health services research*, vol. 18, no. 1, pp.1-15, 2018.
DOI: <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3789-z>
- [2] M. J. Kwon & E. S. Choi, "Presenteeism in Clinical Nurses: An Integrative Literature Review", *Korean Academic Society Of Occupational Health Nursing*, vol. 26, no. 3, pp.160-171, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.5807/kiohn.2017.26.3.160>
- [3] S. H. Park & M. J. Kim, "Influence of Job Stress and Work-Family Balance Conflict on Presenteeism in Married Female Medical Insurance Review Nurses", *The Korean Journal of Health Service Management*, vol. 14, no. 4, pp.1-12, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.12811/kshsm.2020.14.4.001>
- [4] S. Y. Lee & H. S. Kang, "The Effect of Job Embeddedness and Burnout on Presenteeism among Nursing in Long-term Care Hospital", *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 20, no. 2, 704-710, 2019.
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2019.20.2.704>
- [5] J. H. Ko, M. H. Im, & J. O. Kwon, "The Influence of Organizational Commitment and Resilience on Presenteeism among Clinical Nurses", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, vol. 29, no. 1, pp.38-48, 2020
DOI: <https://doi.org/10.5807/kiohn.2020.29.1.38>
- [6] Y. E. Yi, & J. G. Seon, & K. A. Kim, "Influencing Factors on Presenteeism of Clinical Nurses", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, vol. 24, no. 4, pp.302-312, 2015.
DOI: <https://doi.org/10.5807/kiohn.2015.24.4.302>
- [7] W. J. Kim, "Multi-Analyses among Job Demands, Job Resources, Presenteeism and Turnover Intention of Food Service Company's Employees : Focused on JD-R Model", *Journal of Food Service Management*, vol. 23, no. 4, pp.243-260, 2020.
- [8] B. K. Cho, & Y. J. Choi, "The Effect of Job Demands and Job Resource on the Affective Well-Being and Presenteeism of Hotel Employees", *Journal of Tourism and Leisure Research*, vol. 29, no. 6, pp.313-332, 2017.
- [9] Deery, S., Walsh, J., & Zatzick, C. D., "A moderated mediation analysis of job demands, presenteeism, and absenteeism", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 87, no. 2, pp.352-369, 2014.
DOI: <https://doi.org/10.1111/joop.12051>
- [10] H. W. Lee & D. Y. Rhee, "The Multifaceted Effects of Work Overload: An Application of Attribution Theory", *Korean Society and Public Administration*, vol. 31, no. 3, pp.107-126, 2020
- [11] M. S. Gun, Y. H. Choi, & K. H. Park, "Job Stress and Presenteeism of Clinical Nurses", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, vol. 20, no. 2, pp.163-171, August, 2011.
DOI: <https://doi.org/10.5807/kiohn.2011.20.2.163>
- [12] J. E. Lee & E. J. Lee, "The influence of the burden of nurse's work and health problems on presenteeism", *Journal of the Korean Data And Information Science Society*, vol. 28, no. 4, pp. 769-781, 2017
- [13] S. C. Jung, "Influence of Job Stressors of Turnover Intention: Moderated Mediation Effect of Recovery behaviors and Burnout", *Journal of The Korean Data Analysis Society*, vol. 18, no. 5, pp.2701-2712, 2016
UCI: G704-000930.2016.18.5.023
- [14] J. H. Yang, & J. H. You, "The Effect of Job Burnout on Presenteeism of the Airline Cabin Crew: Focusing on the Moderating Effect of Coworker Social Support", *Journal of Tourism and Leisure Research*, vol. 31, no. 11, pp.363-380, 2019
DOI: <https://doi.org/10.31336/JTLR.2019.11.31.11.363>
- [15] H. J. Kim, & T. Y. Yoo, "The Effect of Job Overload on Job Burnout: The Mediating Effect of Positive Psychological Capital and Moderating Effect of Social Support and Personality", *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, vol. 26, no. 2, pp.317-340, 2013
UCI: G704-000280.2013.26.2.006
- [16] Ogińska-Bulik, N., & Michalska, P., "Psychological resilience and secondary traumatic stress in nurses working with terminally ill patients—The mediating role of job burnout", *Psychological Services*, vol. 18, no. 3, pp.398-405, 2021
DOI: <https://doi.org/10.1037/ser0000421>
- [17] H. S. Lee & H. S. Han, "Mediating Effect of Job Burnout in the Relationship between Role Ambiguity and Organizational Effectiveness among Nurses in Comprehensive Nursing Care Service Units", *Journal of The Korea Society of Computer and Information*, vol. 28, no. 11, pp.169-180, 2023
DOI: <https://doi.org/10.9708/jksci.2023.28.11.169>
- [18] G. S. Kang, & K. Y. Shin, "The Effects of the Child-care teacher's Emotional Labor on Turnover Intentions -mediating effect of job burnout-", *Journal of Early Childhood Education & Educare Welfare*, vol. 24, no. 4, pp.107-133, 2020
DOI: <https://doi.org/10.22590/ecee.2020.24.4.107>
- [19] H. S. Chung, "Structural Relationship among Job Stress Factors of Airline Cabin Crews, Job Burnout,

and Turnover Intention -Mediating Effect of Job Burnout-", *Journal of the Aviation Management Society of Korea*, vol. 19, no. 5, pp.55-77, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.30529/amsok.2021.19.5.004>

[20] J. S. Park, et al., "A Study on the Development and Standardization of Korean Job Stress Measurement Tools", *Korea Occupational Safety & Health Agency*, 2003.

[21] J. S. Shim, *Analysis of determinants associated with occupational burnout at hospitals based on the Job Demands-Resources Model : Focusing on the moderating effect of informal communication*, Ph.D dissertation, Kyung-Hee University, pp.39-41.

[22] Koopman, K. R., Pelletier, J. F. Murray, C. E. Sharda, M. L. Berger, R. S. Turpin, P. Hackleman, P. Gibson, D. M. Holmes & T. Bendel, "Standford presenteeism scale: Health status and employee productivity", *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, vol. 44, no.1, pp.14-20, 2002.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1097/00043764-200201000-00004>

[23] Y. M. Park, *The Effect of Job Demands and Work Flexibility of Airline on Cabin Crew's Presenteeism, Burnout and Job Performance*, Ph.D dissertation, Kyung-Hee University, pp.85-86.

[24] Baron, R. M., & Kenny, D. A., "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations", *Journal of personality and social psychology*, vol. 51, no. 6, pp.1173-1182, 1986
DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>

[25] S. W. Yoo, "The Role of the Hotel Staff is Overloaded and Emotional Labor is Driven by Job Stress and Affective Commitment Effects of Presentism and Organizational Citizenship Behavior", *Northeast Asia Tourism Research*, vol. 16, no. 3, pp.231-252, 2020.
DOI: <http://dx.doi.org/10.35173/NATR.16.3.11>

[26] M. Kwon, & S. L. Kim, "The Job Stress and Presenteeism of Occupational Health Nurses in Workplace in Korea", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, vol. 19, no. 2, pp.159-169, November, 2010.
UCI: G704-001949.2010.19.2.006

[27] B. J. Jeon, & Y. J. Lee(2018), "Effects of Role Stress on Service Quality of Nurses in Comprehensive Service Wards and Moderating Effects of Organizational Health: Application of Mixed Research Methods", *Legislation and Policy Studies*, 10(3), 383-413.
DOI: <https://doi.org/10.22809/nars.2018.10.3.014>

[28] Y. Y. Yim(2018), *Nurses' Intention to leave and Organizational Citizenship Behavior -Verification of the Job Demands-Job Resources(ID-JR) Model*, Ph.D dissertation, Yonsei University.

[29] H. J. Lee(2021), "Correlates of job stress, burnout and presenteeism among long-term care workers", *Journal of community welfare*, 78, 93-113.
DOI: <https://doi.org/10.15300/icw.2021.78.3.93>

[30] Song, J., Liu, F., Li, X., Qu, Z., Zhang, R., & Yao, J. (2021).

"The effect of emotional labor on presenteeism of Chinese nurses in tertiary-level hospitals: the mediating role of job burnout", *Frontiers in Public Health*, vol.9, 1-9.
DOI: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.733458>

이 상 식(Sang-Sik Lee)

[정회원]



- 2016년 2월 : 부산대학교 경영대학 (경영학석사)
- 2024년 2월 : 부산대학교 의과대학 의학과 (의학박사)
- 2023년 8월 ~ 현재 : 부산대학교 의학과 의료경영학교실 외래교수

<관심분야>

의료서비스, 인적자원관리, 병원마케팅.

하 태 인(Tae-In Ha)

[정회원]



- 2018년 2월 : 부산대학교 경영학 석사
- 2021년 2월 : 부산대학교 의학과 의학박사 수료
- 2023년 8월 ~ 현재 : 부산대학교 의과대학 내과학교실 외래교수

<관심분야>

인적자원관리, 마케팅, 의료서비스

조 덕 영(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