

간호 · 간병통합서비스 병동간호사의 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향: 회복탄력성의 조절 및 매개효과

이소희¹ · 설로마² · 김민혜³

¹ 부산고려병원 수간호사

² 인제대학교 일반대학원 보건학과 대학원생

³ 인제대학교 일반대학원 간호학과 대학원생

Effect of Role Conflict on Job Satisfaction by Comprehensive Nursing Care Service Ward Nurse: Moderating and Mediating Effect of Resilience

Lee, So Hee¹ · Seol, Roma² · Kim, Min Hye³

¹ Head Nurse, Busan Korea Hospital

² Graduate Student, Department of Health Sciences, Graduate School, Inje University

³ Graduate Student, Department of Nursing, Graduate School, Inje University

Purpose : This study aimed to identify the moderating and mediating effects of resilience on the relationship between role conflict and job satisfaction among nurses working in a comprehensive nursing care service ward. **Methods :** Participants were 130 comprehensive nursing care service ward nurses from four hospitals. Data were collected using structured questionnaires and analyzed by t-test, ANOVA, Scheffé test, Pearson correlation coefficients, and hierarchical multiple regression analysis, using SPSS 25.0. The mediating effect of resilience on the relationship between role conflict and job satisfaction was analyzed using multiple regression analysis according to Baron and Kenny's procedure. **Results :** Statistically significant negative correlations were found between role conflict and resilience ($r=-.25, p<.007$) and between role conflict and job satisfaction ($r=-.38, p<.001$). A significant positive correlation was found between resilience and job satisfaction ($r=.54, p<.001$). A partial mediating effect of resilience was found between role conflict and job satisfaction ($Z=-2.53, p=.012$) but no moderating effect was found. **Conclusion :** To improve the job satisfaction of comprehensive nursing care service ward nurses, interventions for alleviating role conflict and improving resilience as well as evaluations of the two variables are necessary.

Key words : Nursing services, Nurse, Role conflict, Resilience, Job satisfaction

투고일 : 2021. 7. 11 1차 수정일 : 2021. 8. 16 게재확정일 : 2021. 8. 17

주요어 : 간호서비스, 간호사, 역할갈등, 회복탄력성, 직무만족

* 이 논문은 제 1저자 이소희의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임

Address reprint requests to : Kim, Min Hye <https://orcid.org/0000-0001-9307-2465>

College of Nursing, Inje University, 75 Bokji-ro, Pusanjin-gu, Busan 47392, Korea

Tel : +82-51-890-6933, Fax : +82-51-896-9840, E-mail : mhjy48@nate.com

I. 서 론

1. 연구의 필요성

여성의 경제활동이 증가하고, 핵가족화로 인한 가족기능 축소 현상이 지속되면서 입원 환자가 사적 간병인을 고용하여 돌봄을 제공받는 형태가 생겨나기 시작했다[1]. 이에 정부에서는 연 2조원에 달하는 간병비의 사회·경제적 비용을 고려하고, 국민의 간병 부담 해소와 간호서비스의 질적 수준을 향상시키고자 간호·간병통합서비스 사업을 2013년 7월부터 추진해오고 있다[1].

간호·간병통합서비스란 적정 간호인력 배치를 통하여 팀 간호체계의 총체적이고 전문적 간호 제공과 병동의 환경개선 및 환자의 안전관리 등 간호·간병통합서비스 제공에 필요한 요건을 갖춘 병동에서 제공하는 입원서비스를 의미한다[1]. 간호·간병통합서비스 제공인력은 간호사와 간호조무사, 간병지원인력으로 구성되며, 제공인력 간 업무분담은 팀 간호체계의 특성과 현장 상황 등을 고려하여 제공기관에서 자율적으로 결정하게 된다[2]. 인력 배치는 환자 특성, 제공인력 수급 상황 등을 고려하여 의료기관 종별 배치 기준에 따라 간호사 한 명당 환자 수는 5~16명, 간호조무사 한 명당 환자 수는 25~40명을 담당하게 된다[2].

간호·간병통합서비스 시행 후 환자 측면에서는 직접간호 서비스 시간 증가, 간호인력 증가, 쾌적한 병동 환경 개선 등으로 환자 만족도가 증가하였으며, 간호·간병통합서비스 재이용 의사 증가, 낙상, 욕창, 병원감염 발생 감소와 같은 환자 안전지표가 향상되는 등 긍정적 변화를 가져왔다[3]. 그러나 핵심인력인 간호사 측면에서는 변화된 업무환경에서 일상생활보조와 같은 비전문적인 업무 증가, 간호사의 전문성 불인정, 인력 간 명확하지 않은 업무 및 간병인 업무수행에 따른 역할갈등과 정체성 혼란을 경험하는 것으로 나타났다[4,5]. 이러한 역할갈등은 직무만족 감소와 전문직 정체감에 대한 인식저하를 야기하여 환자를 위한 질적 간호를 수행함에 있어 어려움을 갖게 한다[5,6]. 양질의 간호·간병통합서비스를 제공하기 위해서는 수요자 측면의 환자 만족 뿐만 아니라 공급자인 간호사의 직무만족이 함께 고려되어야 하며, 간호·간병통합서비스 병동의 근무환경 조성 및 간호인력의 전문직관 확립은 서비스 제공의

질적 향상과 간호사의 직무만족을 위해서 필요하다[5]. 따라서 간호·간병통합서비스 병동의 성공적인 운영을 위하여 간호사의 역할갈등, 직무만족을 파악하는 것이 전문직 간호사의 업무수행 및 인력관리 측면에서 매우 중요한 일이다[7].

한편, 역경을 현명히 이겨 나갈 수 있도록 해주는 원천으로써 회복탄력성에 최근 많은 관심이 대두되고 있다[8]. 회복탄력성이란 개인이 가진 능력의 하나로써 스트레스와 역경을 극복하고 성공적으로 적응하게 되는 긍정적 힘을 의미한다[9]. 회복탄력성은 부정적인 면을 긍정적인 성장 경험으로 수용하도록 하는 개인의 내적 자원으로써, 회복탄력성이 높은 간호사는 개인이 지니고 있는 내·외적 자원을 적극적으로 활용하여 어려움을 극복하고 더욱 향상된 능력을 발휘해서 좋은 결과를 이끌어낸다[10]. 회복탄력성이 낮은 간호사는 임상 간호현장에서 다양한 어려움으로 인해 발생하는 부정적 정서를 견디지 못하고 소진되어 버리고, 회복탄력성이 비교적 높은 간호사는 곤란한 상황을 극복하면서 경험을 쌓고 전문가로 발전하게 되는 차이를 보인다[9]. 이러한 회복탄력성은 선천적으로 타고난 특성이 아니라 꾸준한 긍정적 연습과 학습으로 증진될 수 있다[11]. 개개인 누구나 가지고 있는 적응능력으로 체계적 훈련과 교육을 통해서 향상시킬 수 있는 내적 에너지이며[12], 회복탄력성이 높아질수록 직무만족도 함께 높아진다[13]. 회복탄력성은 직무만족에 영향을 주는 주요 예측요인[14]이며 최근 국내 연구에서는 중환자실 간호사의 감정노동과 직무만족도의 관계에서 회복탄력성이 매개효과가 있다고 보고되었다[13]. 혈액 투석환자의 증상 경험과 삶의 질에서 회복탄력성의 조절 및 매개효과[15], 노인 당뇨병 환자의 건강정보 이해능력과 자가 관리 행위에서 회복탄력성의 매개효과[16] 등 회복탄력성의 조절과 매개효과를 확인하는 연구들이 많이 시도되고 있다. 이처럼 회복탄력성의 조절 및 매개효과를 확인하는 연구가 필요한 이유는 회복탄력성은 개인의 노력으로 향상될 수 있는 개념이므로 변수들 간의 조절과 매개효과를 확인함으로써 회복탄력성을 높이는 중재의 근거가 되기 때문이다.

그러나 지금까지 간호·간병통합서비스 병동 간호사를 대상으로 직무만족을 증진시키기 위해 역할갈등과 직무만족의 관계에서 회복탄력성의 조절과 매개효과에 대한 연구는 거의 없는 실정이다. 따라서 본 연구를 통해

간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족을 증진시키기 위하여 역할갈등, 회복탄력성과 직무만족의 관계를 파악하고 역할갈등과 직무만족의 관계에서 회복탄력성의 조절 및 매개효과를 확인해 보고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 간호·간병통합서비스 병동 간호사들의 역할갈등, 회복탄력성과 직무만족 수준을 파악하고, 이들 변수 간의 관련성을 확인하고 역할갈등과 직무만족의 관계에서 회복탄력성의 조절 및 매개효과를 파악하기 위함이다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 간호사들의 역할갈등과 직무만족의 관계에서 회복탄력성의 조절 및 매개효과를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구에서는 B광역시 소재 4개 병원의 간호·간병통합서비스 병동에 1년 이상 재직하고 있는 간호사 중 본 연구의 목적을 이해하고 자발적으로 연구 참여에 동의한 자를 대상으로 선정하였다. 이는 통합서비스 병동 간호사를 대상으로 직무만족에 관한 선행연구[17]에서 1년 이내 신규간호사의 개별 업무숙련정도를 기준으로 다양한 직종이나 부서와의 갈등 경험에서의 차이가 나타날 수 있다고 하여 본 연구에서는 임상경력 1년 이상 간호사를 대상으로 선정하였다.

G*Power 3.1.9 프로그램을 사용하여 선행연구[18-20]를 토대로 예측요인 5개(연령, 결혼상태, 간호·간병통합서비스 병동 근무경력, 역할갈등, 회복탄력성), 유의수준 .05, 중간 효과크기 .15, 검정력 .90을 기준으로 한 결과 다중회귀분석을 위한 최소 표본 수는 116명으로 산출되었다. 탈락률 10%를 고려하여 130명을 대상으로 선정하였다.

3. 연구도구

본 연구도구는 구조화된 자가 보고식 설문지로 각 저자에게 사전에 도구 사용 허락을 받았다.

1) 역할갈등

Lee 등[21]에 의해 개발된 역할갈등 도구를 사용하였다. 항목은 병동간호사와의 관계에서 역할갈등 20문항, 간호사 고유 업무와 관련한 갈등상황 24문항, 환자/보호자와의 관계에서 갈등상황 17문항, 타부서 직원과의 관계에서 갈등상황 8문항, 의사와의 관계에서 갈등상황 13문항으로 총 82문항으로 구성되었다. 각 문항은 '경험한 적 없다(0점)'에서 '자주 경험한다(3점)'의 4점 Likert 척도로서 점수가 높을수록 역할갈등이 높음을 의미한다. Lee 등[21]의 연구에서 Cronbach's α 는 .95, 본 연구에서 .95로 나타났다.

2) 회복탄력성

Connor와 Davidson [22]이 개발한 Korean Connor Davidson Resilience Scale (CD-RISC) 도구를 사용하였다. 도구는 25문항이며 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'의 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 회복탄력성이 높음을 의미한다. Connor와 Davidson [22]의 연구에서 Cronbach's α 는 .89, 본 연구에서 .94로 나타났다.

3) 직무만족

Cho와 Han [23]의 도구를 Lee [24]가 보수에 대한 만족도 중복 2문항을 1문항으로 수정한 도구를 사용하였다. 도구는 총 18문항으로 보수 관련 3문항, 행정 관련 5문항, 자율성 관련 3문항, 상호작용 관련 6문항, 의사-간호사 관련 1문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '매우 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'의 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. Lee [24]의 연구에서 Cronbach's α 는 .87, 본 연구에서 .83으로 나타났다.

4. 자료수집 및 기간

기간은 2020년 7월 13일부터 2020년 8월 31일까

지였다. 자료 수집을 위해 연구자가 각 병원 간호부에 유선 연락 후 직접 방문하여 연구의 필요성을 설명하였고, 허가를 받아 각 의료기관의 지침에 따라서 자료수집을 수행하였다. A, B병원은 간호부를 통하여 설문지를 배부하였고, C, D병원은 각 병동의 부서장에게 직접 연구의 목적을 설명 후에 설문지를 배부하였다. 연구대상자 선정기준에 적합한 간호사 중 연구참여에 자발적으로 동의한 간호사를 대상으로 밀봉 가능한 황색 봉투에 설문지를 넣은 후 배부하였으며, 소정의 답례품을 제공하였다. 설문지는 1주일 후 연구자가 직접 간호부를 방문하여 회수하였다. 총 130부의 설문지가 배부되어 모두 회수되었으며 이 중 유효하지 않는 9부를 제외한 총 121부가 최종 자료분석에 사용하였다.

5. 윤리적 고려

본 연구는 I대학교 기관생명윤리위원회 승인 후 진행되었다(IN** 2020-04-019). 연구대상자들의 권리와 윤리적 보호를 위하여 참여에 자발적으로 동의한 대상자에게 설문지를 배부하였으며, 설문지는 오직 연구목적으로 사용될 것임을 명시하였다. 참여자의 의사에 따라 설문지는 언제든지 철회할 수 있으며, 수집된 자료는 개인 정보보호를 위하여 익명으로 처리되고 비밀이 보장됨을 명시하였다. 설문지 회수 과정에서 밀봉 가능한 황색 봉투를 이용하였다. 회수된 설문지는 연구자가 직접 관리하였고 전산화된 파일은 암호화된 폴더로 보관하여 연구자 외에는 접근할 수 없도록 하였다.

6. 자료분석

SPSS/WIN 25.0 program을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성과 역할갈등, 회복탄력성, 직무만족 정도는 서술통계 분석하였다. 일반적 특성에 따른 역할갈등, 회복탄력성, 직무만족의 차이는 t-test와 one way ANOVA로 확인 후 Scheffé test로 사후 검정을 실시하였다. 역할갈등, 회복탄력성, 직무만족의 관계분석을 위해 Pearson's correlation coefficients를 산출하였다. 역할갈등과 직무만족의 관계에서 회복탄력성 조절효과는 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression)으로 분석하였다. 역할갈등과 직무만족의 관계에서 회복탄력성의 매개효과는 Baron과 Kenny [25]

가 제시한 절차에 따라 다중회귀분석으로 분석하였다. 매개효과 검증은 Sobel's test로 통계적 유의검증을 하였고 매개효과를 검증하기 전에 독립변수 간 다중공선성과 종속변수의 자기상관성을 확인하고 잔차 분석을 이용해서 정규성 분포(Kolmogorov-Smirnov's)를 검증하는 회귀모형 적합성 검정을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 성별은 모두 여성(100%)으로 평균연령은 33.19세였으며, 결혼상태는 미혼이 82명(67.8%)이었고, 학력은 대졸이 71명(58.7%)이었다. 총 임상경력(평균 8.97년)으로 간호·간병통합서비스 병동경력(평균 2.92년)이었고, 근무병동은 외과계 병동이 113명(93.4%)으로 대부분을 차지하였다. 간호필요도 입력 시 일상생활수행능력 한가지 항목이라도 “전부도움”에 해당하는 환자의 비율은 ‘10% 미만’이 82명(67.8%)으로 대부분을 차지하였다. 간호사 1인당 병상 수는 ‘11병상 이상’이 77명(63.6%)으로 나타났으며, 근무형태는 3교대근무가 103명(85.1%)이었고, 월 급여는 300만원 이상이 63명(52.1%)이었다.

2. 대상자의 역할갈등, 회복탄력성, 직무만족 정도

대상자의 역할갈등, 회복탄력성, 직무만족 정도는 Table 2와 같다. 역할갈등은 246점 만점에 87.23 ± 25.86 점이었고, 평균평점은 3점 만점에 1.06 ± 0.32 점이었다. 회복탄력성은 125점 만점에 80.32 ± 12.62 점이었고, 평균평점은 5점 만점에 3.21 ± 0.50 점이었다. 직무만족은 90점 만점에 56.07 ± 7.03 점이었고, 평균평점은 5점 만점에 3.12 ± 0.39 점이었다.

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 역할갈등, 회복탄력성, 직무만족의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 역할갈등, 회복탄력성, 직무만족의 차이는 Table 1과 같다. 역할갈등은 연령($F=2.94, p=.036$)에 따라 유의한 차이가 있었으며 사후

Table 1. Differences of Role Conflict, Resilience, and Job Satisfaction according to General Characteristics (N=121)

Variables	Categories	n	%	Mean±SD	Role conflict			Resilience			Job satisfaction						
					Mean±SD	t/F	p (Scheffé)	Mean±SD	t/F	p (Scheffé)	Mean±SD	t/F	p (Scheffé)				
Gender	Male	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Female	121	100.0														
Age (year)	≤25 ^a	16	13.2	33.19±8.28	0.90±0.27	2.94	.036	2.17±0.58	1.26	.291	2.12±0.39	0.93	.429				
	26~30 ^b	45	37.2	1.11±0.36			c>a	2.12±0.53			2.10±0.38						
	31~35 ^c	22	18.2	1.17±0.33				2.22±0.38			2.02±0.32						
	≥36 ^d	38	31.4	1.02±0.24				2.33±0.49			2.19±0.44						
Marital status	Unmarried	82	67.8	1.07±0.35	0.11	.914	.914	2.15±0.49	-2.09	.039	2.08±0.37	-1.39	.167				
	Married	39	32.2	1.06±0.23				2.35±0.54			2.19±0.44						
Education	Diploma	40	33.1	1.01±0.33	1.19	.308	.308	2.24±0.50	0.06	.942	2.17±0.34	0.83	.438				
	Bachelor	71	58.7	1.08±0.31				2.20±0.50			2.10±0.38						
	Graduate school	10	8.3	1.15±0.31				2.20±0.63			2.99±0.61						
Clinical career (year)	≤5	42	34.7	8.97±7.17	0.99±0.37	1.95	.147	2.15±0.59	1.07	.346	2.09±0.38	0.19	.832				
	5~<10	35	28.9	1.09±0.31				2.17±0.41			2.14±0.39						
	≥10	44	36.4	1.11±0.25				2.30±0.48			2.13±0.41						
Clinical career at comprehensive nursing care service (year)	≤2	38	31.4	2.92±1.45	1.05±0.35	0.93	.399	2.26±0.61	2.60	.079	2.11±0.45	1.52	.224				
	2~<4	41	33.9	1.02±0.30				2.31±0.46			2.19±0.35						
	≥4	42	34.7	1.11±0.30				2.07±0.41			2.04±0.36						
Working ward	Medical ward	8	6.6	0.98±0.36	-0.73	.466	.466	2.15±0.29	-0.39	.696	2.19±0.39	0.59	.555				
	Surgical ward	113	93.4	1.07±0.31				2.22±0.52			2.11±0.39						
ADL (activities of daily living) percentage of patients receiving all help (%)	<10	82	67.8	1.05±0.31	0.62	.538	.538	2.19±0.49	0.62	.542	2.13±0.36	0.10	.902				
	10~25	26	21.5	1.07±0.30				2.28±0.47			2.09±0.38						
	>25	13	10.7	1.16±0.37				2.32±0.62			2.12±0.53						
Number of beds per nurse (beds)	1~≤10	44	36.4	11.12±1.74	1.07±0.36	0.04	.969	2.26±0.46	0.85	.397	2.13±0.34	0.33	.744				
	≥11	77	63.6	1.07±0.29				2.18±0.53			2.11±0.42						
Working type	Fixed work type	18	14.9	1.03±0.21	-0.47	.637	.637	2.29±0.61	0.73	.465	2.16±0.54	0.40	.694				
	3 shift work type	103	85.1	1.07±0.33				2.20±0.49			2.11±0.36						
Salary (10 thousand won)	<300	58	47.9	1.04±0.31	-1.01	.317	.317	2.20±0.50	-0.27	.790	2.10±0.38	-0.30	.761				
	≥300	63	52.1	1.10±0.32				2.22±0.51			2.13±0.41						

SD=Standard deviation

Table 2. Degrees of Role Conflict, Resilience, and Job Satisfaction

(N=121)

Variables	Range	Min	Max	Mean±SD	Item Mean±SD
Role conflict	0-246	20	150	87.23±25.86	1.06±0.32
Resilience	25-125	46	112	80.32±12.62	3.21±0.50
Job satisfaction	18-90	38	78	56.07±7.03	3.12±0.39

SD=Standard deviation

검정 결과 '31~35세'가 '25세 이하'보다 역할갈등이 높았다. 회복탄력성은 결혼 상태($t=-2.09, p=.039$)에 따라 유의한 차이가 있었다. 결혼 상태는 '기혼'이 '미혼'보다 회복탄력성이 높았다. 직무만족은 일반적 특성에 따른 유의한 차이가 없었다.

Table 3. Correlation among Study Variables (N=121)

	Role conflict	Resilience	Job satisfaction
	r (p)	r (p)	r (p)
Role conflict	1		
Resilience	-.25 (.007)	1	
Job satisfaction	-.38 (<.001)	.54 (<.001)	1

4. 대상자의 역할갈등, 회복탄력성, 직무만족 간의 상관관계

대상자의 역할갈등, 회복탄력성, 직무만족의 상관관계는 Table 3과 같다. 직무만족은 역할갈등($r=-.38, p<.001$)과는 음의 상관관계, 회복탄력성($r=.54, p<.001$)과는 양의 상관관계가 있었고, 역할갈등과 회복탄력성 간에는 음의 상관관계($r=-.25, p=.007$)가 있었다. 즉, 역할갈등의 정도가 높을수록 회복탄력성과 직무만족은 낮았고, 회복탄력성이 높을수록 직무만족이 높았다.

5. 회복탄력성의 조절효과

역할갈등과 직무만족의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검정하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 조절효과를 확인하려고 하는 변수를 독립변수의 상호작용으로 추가했을 시, 설명력 R^2 값이 통계적으로 볼 때 유

의하게 증가하느냐 여부를 알아보는 방법이다. 위계적 회귀분석은 3단계로 이루어지며 첫 번째 단계에서 독립변수를 투입하고, 두 번째 단계에서 독립변수와 조절변수를 투입, 세 번째 단계에서 독립변수, 조절변수, 독립변수와 조절변수를 곱한 상호작용 변수를 투입 후 회귀분석을 한다[25].

이때 첫 번째 단계는 종속변수에 대한 독립변수의 영향을 볼 수 있고, 두 번째 단계는 종속변수에 대한 조절변수의 영향을 볼 수 있으며, R^2 값의 변화량에 의해 조절효과를 검증할 수 있으나 세 번째 단계에서는 독립변수와 조절변수 사이의 상호작용을 실시한 변수 간에는 다중공선성의 문제가 발생할 수 있어서 중심화 방법을 이용한다[25]. 이는 독립변수에서 독립변수의 평균값을 빼고, 조절변수에서 조절변수 평균값을 뺀 후 새로운 편차점수로 변경된 독립변수와 조절변수를 만드는 것이다[25]. 모형 1에는 독립변수인 역할갈등을 투입하였으며, 모형 2에는 조절변수인 회복탄력성을 투입하였다. 모형 3에는 역할갈등과 회복탄력성을 중심화한 뒤, 역할갈등과 회복탄력성의 상호작용을 투입하였다.

분석 전 오차항들 간에서 자기상관이 있는지 Durbin-Watson 통계량을 통해 알아본 결과 1.788로 2 근방 값으로 나타나 오차항들 사이에서 자기상관은 없었다. 오차 항 분포를 정규분포로 가정할 수 있을지 표준화 잔차를 구한 결과에서 모두가 ± 3 이내의 값으로 나타나서 오차 항의 분포를 정규분포로 추측할 수 있었다. 독립변수들 간의 다중공선성이 있는지 공차 한계와 분산팽창인자를 구한 결과 공차 한계는 .936~.996, 분산팽창인자는 1.004~1.069로 독립변수들 간 다중공선성은 없었다.

모형 1에 투입된 역할갈등은 직무만족에 유의한 영향을 미쳤으며($\beta=-.38, p<.001$), 역할갈등에 의한 설명력은 14.7%이었다($F=20.45, p<.001, R^2=.147, \text{Adj-}R^2=.139$). 모형 2에 추가로 투입된 조절 변수인 회복탄력성

Table 4. Moderating Effect of Resilience

(N=121)

	Model 1					Model 2					Model 3				
	B	SE	β	t	p	B	SE	β	t	p	B	SE	β	t	p
(Constant)	4.09	.22		18.70	<.001	2.63	.30		8.61	<.001	2.63	.31		8.58	<.001
Role conflict (A)	-.47	.10	-.38	-4.52	<.001	-.33	.09	-.27	-3.50	.001	-.33	.09	-.27	-3.49	.001
Resilience (B)						.36	.06	.47	6.18	<.001	.36	.06	.47	6.13	<.001
A×B											-.04	.18	-.01	-.20	.845
Adj-R ²			.139					.345					.339		
R ²			.147					.355					.356		
R ² variation			-					.209					.001		
F (p)			20.45 (<.001)					32.54 (<.001)					21.53 (<.001)		

B=Unstandardized estimates; SE=Standardized error; β =Standardized estimates

($\beta=.47$, $p<.001$)은 직무만족에 유의한 영향을 미쳤으며, 모형 2에 추가된 회복탄력성에 의한 설명력은 20.9%이었다. 모형 2의 총 설명력은 35.5%이었다($F=32.54$, $p<.001$, $R^2=.355$, $Adj-R^2=.345$). 마지막 모형 3에 투입된 역할갈등과 회복탄력성의 상호작용 효과에서는 유의하지 않았다($\beta=-.01$, $p=.845$). 즉, 역할갈등과 직무만족의 관계에서 회복탄력성의 조절효과는 유의하지 않았다. 이는 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향이 회복탄력성의 높낮음에 따라 달라지지 않는다는 의미이다.

6. 회복탄력성의 매개효과

역할갈등과 직무만족의 관계에서 회복탄력성의 매개

효과를 검증하기 위하여 Baron과 Kenny [25]의 3단계 절차에 의한 다중회귀분석을 실시하였다. 1단계에는 독립변수인 역할갈등이 매개변수인 회복탄력성에 유의한 영향을 주는지 확인하였으며, 2단계에서는 독립변수인 역할갈등이 종속변수인 직무만족에 유의한 영향을 주는지 확인하였다. 마지막 3단계에서는 매개변수인 회복탄력성이 종속변수인 직무만족에 유의한 영향을 주는지 확인하였다. 분석 전 오차항 들 간 자기상관이 있는지 Durbin-Watson 통계량을 통해 알아본 결과 1.793로 2 근방의 값으로 나타나 오차항 들 간 자기상관은 없었다. 오차항의 분포를 정규분포로 가정할 수 있을지 표준화 잔차값 모두가 ± 3 이내 값으로 나타나서 오차항 분포를 정규분포로 추측할 수 있었다. 독립변수들 간의 다

Table 5. Mediating Effect of Resilience

(N=121)

Variable	B	SE	β	t	p	F (p)	R ²
1. Role conflict → resilience	-.39	.14	-.25	-2.77	.007	7.66 (<.001)	.060
2. Role conflict → job satisfaction	-.47	.10	-.38	-4.52	<.001	20.45 (<.001)	.147
3. Step 1 role conflict → job satisfaction	-.33	.09	-.27	-3.50	.001		
Step 2 resilience → job satisfaction	.36	.06	.47	6.18	<.001	32.54 (<.001)	.355

B=Unstandardized estimates; SE=Standardized error; β =Standardized estimatesSobel test: $Z=-2.53$, $p=.012$ Durbin-Watson=1.793, tolerance=.940 Variance inflation factor (VIF)=1.064

중공선성이 있는지 공차한계와 분산팽창인자를 구한 결과 공차한계는 .940, 분산팽창인자는 1.064로 독립변수들 간 다중공선성은 없었다.

1단계에서는 역할갈등이 회복탄력성에 유의한 영향을 미쳤으며($\beta = -.25, p = .007$), 역할갈등에 의한 설명력은 6.0%이었다($F = 7.66, p < .001, R^2 = .060$). 2단계에서는 역할갈등이 직무만족에 유의한 영향을 미쳤으며($\beta = -.38, p < .001$), 역할갈등에 의한 설명력은 14.7%이었다($F = 20.45, p < .001, R^2 = .147$). 마지막 3단계에서 역할갈등과 회복탄력성을 동시에 투입했을 때 역할갈등($\beta = -.27, p = .001$)과 회복탄력성($\beta = .47, p < .001$) 모두 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 설명력은 35.5%이었다($F = 32.54, p < .001, R^2 = .355$). 매개효과를 검정한 결과 3단계의 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향은 유의하였지만, 2단계에서 직무만족에 미치는 영향보다 감소한 것으로 나타났다. 따라서 회복탄력성은 역할갈등과 직무만족과의 관계를 부분 매개한다고 할 수 있다. 매개효과 유의성을 검정하기 위하여 Sobel 검정을 실시한 결과 매개효과는 유의하였다($Z = -2.53, p = .012$).

IV. 논 의

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 간호사들을 대상으로 역할갈등, 회복탄력성 및 직무만족의 정도를 확인하고 역할갈등과 직무만족의 관계에서 회복탄력성의 조절 및 매개효과를 확인하고자 함이었으며 이를 통해 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족을 높이기 위한 기초자료를 제공하고자 하였다.

대상자의 역할갈등 점수는 평균평점 3점 만점에 1.06점으로 동일한 도구를 이용하여 전국 25개 병원 일반 병동 간호사들을 대상으로 조사한 Lee 등[21]의 연구에서 1.64점, Lee와 Lee [17]의 연구에서 상급종합병원 간호사 1.50점, Kim과 Yu [26]의 연구에서 일반 병동 간호사 1.55점과 간호·간병통합서비스 병동 간호사 1.31점보다 낮게 나타났다. 간호·간병통합서비스 병동 간호사와 일반 병동 간호사의 역할갈등을 비교한 선행연구[26]에서도 간호·간병통합서비스 병동 간호사가 더 낮은 역할갈등을 경험하고 있었으며, 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 역할갈등에 대한 세부영역을 살펴보

면 간호사의 역할업무와 관련해서 1.68점으로 가장 높았고, 환자/보호자의 관계 1.67점, 다른 부서와의 관계 1.33점, 의사와의 관계 1.23점, 병동 간호사와의 관계 0.66점 순으로 역할갈등을 경험하고 있었다.

이러한 결과들을 살펴볼 때, 의료기관별 간호인력의 배치 수준과 질, 간호업무의 범위와 편차가 달라 직접적 비교는 어려우나 간호인력의 명확한 업무분장이 간호·간병통합서비스 병동의 성공적 운영에 있어 주요한 영향요인[4]으로 제시되고 있는 만큼 환자 간호업무 범위와 간호인력 간의 역할 및 위임할 수 있는 업무표준 정립이 각 의료기관 상황에 맞게 적용될 수 있다면, 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 역할갈등 정도를 더욱 감소시킬 수 있을 것으로 사료된다[27]. 그러나 병원 규모 및 특성에 따른 간호인력의 배치 수준이 다르고, 이와 같은 연구가 많이 이루어지지 않아 간호·간병통합서비스 병동에서 근무하는 간호사의 역할갈등을 일반화하기는 어려우므로 추후 의료기관 종별 근무부서에 따라 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 역할갈등 차이에 대한 반복연구가 필요하겠다.

대상자의 회복탄력성 점수는 평균평점 5점 만점에 3.21점이었다. 동일한 도구를 이용하여 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 회복탄력성을 조사한 Park과 You [28]의 연구에서 3.33점이었고, 종합병원 간호사를 대상으로 한 Park, Kwon과 Park [29]의 연구에서 3.37점, 임상 간호사를 대상으로 한 Kim, Park과 Kwon [30]의 연구에서 3.43점으로 유사하게 나타났다.

선행연구[9]에서 스트레스 상황 극복에 유용한 개념이자 전문직 정체성과 능력을 쌓는데 주요 역할을 하는 회복탄력성이 임상에서 간호사가 스트레스를 극복하고 업무를 잘 이행하는데 반드시 필요한 특성임을 강조하였다. 따라서 회복탄력성이 높을수록 적극적이고 스트레스에 대해 긍정적으로 대처하며 위기상황 이후에도 그 일을 성장하는 기회로 삼아 향상된 모습을 보이며 능력을 발휘하게 된다[31]. 회복탄력성은 병원 규모와 의료시스템의 숙련도보다 후천적 학습과 훈련으로 만들어질 수 있기 때문에[32] 간호·간병통합서비스 병동 간호사를 대상으로 회복탄력성을 높일 수 있는 교육과 훈련 프로그램을 지속적으로 운영하는 등의 노력이 요구된다.

대상자의 직무만족 점수는 평균평점 5점 만점에 3.12점으로 임상간호사를 대상으로 한 연구[12]에서 3.01

점, 간호·간병통합서비스 병동 간호사를 대상[12]으로 직무만족 전반적 영역의 3.27점과 유사하게 나타났다. 선행연구[19]에서 환자에게 수행되는 직접간호가 증가할수록 책임감이 높아지는 반면, 침상정리, 환의 교환 등 전문적 간호지식과 기술이 필요 없는 업무들이 증가할수록 업무의 부담은 늘어나 직무만족이 감소하였다. 따라서 간호·간병통합서비스 병동의 간호사를 포함한 간호관련 인력 배치와 간호보조 및 일상생활보조 수행에 대한 업무를 명확히 구분하여 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 환자 직접간호 시간을 높이고 직무만족을 증가시킬 수 있도록 하는 것이 중요하겠다.

대상자의 일반적 특성 중 역할갈등에 차이를 보이는 특성은 연령이었다. 연령은 '31~35세'가 '25세 이하'보다 역할갈등이 높았다. 이는 선행연구 Lee와 Kim [33]의 연구에서의 결과와 일치하며 간호·간병통합서비스 병동에서 '31~35세'의 간호사들은 대부분 팀 리더 역할을 담당하기에 지시·위임·관리의 역할에서 역할갈등을 더 많이 경험하는 것으로 판단된다. 선행연구[4,5]에서도 특히나 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 경우 간호보조인력에 대한 업무위임과 관리감독에 따른 책임 증가로 역할갈등을 빈번히 경험한다고 하였다. 따라서 팀 리더뿐만 아니라 팀 구성원들이 본인의 역할과 업무 범위에 대해서 명확히 숙지할 수 있도록 표준운영지침에 따른 모범적인 운영 경험과 노하우를 다양한 사례를 통하여 공유하는 것이 필요하겠다.

대상자의 일반적 특성 중 회복탄력성에 차이를 보이는 특성은 결혼 상태였다. 기혼이 미혼보다 높았으며, 이는 Jeong과 Choi [34]의 연구, Lee과 Park [35]의 연구와 일치하였다. 업무 스트레스가 많은 환경을 극복하기 위해서는 융통성 있는 대인관계와 같은 지지체계가 특히 중요하다고 볼 수 있다. 여기서 배우자는 간호사의 가장 가까이에서 정서적 지지를 제공하고 스트레스를 완화시켜주는 역할[35]을 하고 있는 것으로 생각된다.

대상자의 역할갈등, 회복탄력성, 직무만족 간의 상관관계에서 직무만족은 역할갈등과 음의 상관관계, 회복탄력성과 양의 상관관계가 있었다. 역할갈등과 회복탄력성 간에는 음의 상관관계가 있었다. 이는 Jo와 Kim [27]의 연구에서 역할갈등이 낮을수록 직무만족도가 높아진다는 결과와 일치하였다. 또 Ahn과 Ha [18]의 연구결과도 일치하였으며 중환자실 간호사를 대상으로 한 Byeon 등 [13]의 연구에서 회복탄력성이 높을수록 직

무만족이 높다는 결과와도 일치하였다. 따라서 본 연구 결과에 의해 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 역할갈등, 직무만족과 회복탄력성은 서로 상관관계가 있는 변수임이 확인되었으며 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 역할갈등을 낮추고 회복탄력성을 향상시킬 수 있는 맞춤형 프로그램 개발이 필요하다고 생각된다.

역할갈등과 직무만족의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 확인한 결과 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향은 회복탄력성 정도에 따라 달라질 것이라는 회복탄력성의 조절효과는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 중환자실 간호사를 대상으로 한 Byeon 등[13]의 연구에서 감정노동과 직무만족의 관계에서 회복탄력성은 조절효과가 없었다는 결과와 일치한다. 그러나 여러 연구에서 회복탄력성은 직무만족에 영향을 미치는 변수 [13,14,24]로 나타났으므로 회복탄력성의 조절효과를 재확인하기 위한 반복적인 연구가 필요하다고 생각된다.

역할갈등과 직무만족에서 회복탄력성의 매개효과를 확인한 결과 회복탄력성은 역할갈등과 직무만족과의 관계에서 부분 매개효과가 지지되었고 중환자실 간호사를 대상으로 한 Byeon 등[13]의 연구, Park과 Lee [14]의 연구결과와도 일치하였다. 이는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 회복탄력성이 높고 낮음에 따라 역할갈등이 직무만족에 다른 정도의 영향을 미치는 것이 아니라 회복탄력성이 역할갈등과 직무만족의 사이에서 매개 역할을 하여 직무만족이 다를 수 있음을 시사한다. 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 역할갈등과 직무만족에서 회복탄력성의 조절 및 매개효과에 관한 선행연구가 없지만 Cho와 Lee [15]의 연구에서 혈액투석 환자의 삶의 질에 증상 경험과 회복탄력성이 58.2%로 설명하였고 가장 크게 기여한 요인을 회복탄력성으로 보고하였다. 본 연구에서 회복탄력성은 역할갈등과 직무만족의 관계에서 매개효과, 즉 역할갈등은 회복탄력성에 영향을 주고, 회복탄력성은 직무만족에 영향을 주는 인과관계를 확인하였고 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 역할갈등은 회복탄력성을 매개로 하여 직무만족에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 따라서 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 역할갈등 및 회복탄력성을 파악하고 정도에 따른 역할갈등 완화 중재 및 회복탄력성을 강화할 수 있는 프로그램이 개발되어 실무에 적용된다면 간호·간병통합서비스 병동 간호사들의 직무만족을 향상시킬 것으로 생각된다.

본 연구는 지역적으로 B광역시에 국한되어 있고 간호·간병통합서비스 병동 간호사를 연구자 편의에 의하여 임의 표출하여 선정하였으며 연구결과를 일반화하여 해석하는 데에는 제한점이 있다. 그러나 선행연구가 부족한 상황에서 역할갈등과 직무만족의 관계에서 회복탄력성의 매개효과가 확인되었다는 점에서 의의가 있으며, 향후 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 역할갈등 완화와 직무만족을 향상시키기 위한 중재 프로그램 개발에 활용될 수 있을 것이라 기대한다.

V. 결론 및 제언

본 연구결과를 종합하여 볼 때, 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 역할갈등과 직무만족의 관계에서 회복탄력성의 조절효과는 없고 부분 매개효과가 있는 것으로 확인되었다. 즉, 회복탄력성이 역할갈등과 직무만족 사이에서 매개역할을 하여 직무만족에 영향을 주는 것으로 나타났다. 회복탄력성의 정도에 따라 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향도 달라지지 않음을 알 수 있었다. 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족을 향상시키기 위해서 대상자의 역할갈등과 회복탄력성을 사정하고, 역할갈등을 완화하기 위한 중재와 더불어 회복탄력성을 증진시키는 중재가 필요하다.

본 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다. 간호연구 측면에서 연구결과의 일반화를 위해 의료기관 유형과 규모, 지역을 확대하여 반복연구가 필요하고, 간호·간병통합서비스 병동 간호사들의 직무만족과 연관되어 있는 다양한 관련 변인을 파악하기 위한 후속연구를 제언한다. 간호실무 측면에서 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 역할갈등 관리를 위한 중재프로그램 개발 및 그 효과를 검증하는 연구가 필요하다. 간호교육 측면에서 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 회복탄력성을 내적으로 증진시킬 수 있도록 개별 맞춤형 교육 및 훈련이 필요함을 제언한다.

ORCID

Lee, So Hee : <https://orcid.org/0000-0002-7773-5174>

Seol, Roma : <https://orcid.org/0000-0002-7427-0957>

Kim, Min Hye : <https://orcid.org/0000-0001-9307-2465>

REFERENCES

1. National Health Insurance Service. Standard operating guidelines for nursing and nursing integrated services [Internet]. Wonju-si: National Health Insurance Service; 2016 [cited 2021 July 1]. Available from: https://khna.or.kr/bbs/bbs/board.php?bo_table=community&wr_id=7757
2. National Health Insurance Service. Guide to the 2021 nursing care integrated service business guidelines (Revised in March 2021) [Internet]. Wonju-si: National Health Insurance Service; 2021 [cited 2021 August 16]. Available from: <https://www.nhis.or.kr/nhis/together/wbhaea01000m01.do?mode=view&articleNo=10805960>
3. Hwang NM. Results of comprehensive nursing service evaluation and future tasks. Korean Society of Healthcare Administration Competition Journal. 2015; 2015(1):210-33.
4. Park KO, Yu M, Kim JK. Experience of nurses participating in comprehensive nursing care. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. 2017;23(1):76-89.
5. Shim OS, Lee HJ. A comparative study on the job satisfaction, nursing professionalism and nursing work environment of nurses in comprehensive nursing care service wards and nurses in general wards. Journal of Convergence for Information Technology. 2017; 7(6):25-33. <https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2017.7.6.025>
6. Lee JS, Kim JS. Professional role conflict experience of perioperative nurses through nursing performance. The Korean Journal of Stress Research. 2012;20(4):257-66.
7. Park SW, Kim KB. A study of role-conflict, stress and job satisfaction of nurses according to their current work posts. Journal of East-West Nursing Research. 2005;11(1):65-74.
8. Kwon HK, Kim SH, Park SH. A meta-analysis of the correlates of resilience in Korean nurses. Journal of Korean Clinical Nursing Research. 2017;23(1): 100-9. <https://doi.org/10.22650/JKCNR.2017.23.1.100>
9. Jackson D, Firtko A, Edenborough M. Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: a literature review. Journal of Advanced Nursing. 2007;60(1):1-9. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04412.x>

10. Gillespie BM, Chaboyer W, Wallis M, Grimbeek P. Resilience in the operating room: developing and testing of a resilience model. *Journal of Advanced Nursing*. 2007;59(4):427–38. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04340.x>
11. Kang NW, Kim JH. The correlation among resilience, stressors and stress coping styles. *Journal of Transactional Analysis & Counseling*. 2012;2(2):69–94.
12. Lee AK, Yeo JY, Jung S, Byun SS. Relations on communication competence, job-stress and job-satisfaction of clinical nurse. *The Journal of the Korea Contents Association*. 2013;13(12):299–308. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2013.13.12.299>
13. Byeon ML, Lee YM, Park HJ. Resilience as a moderator and mediator of the relationship between and emotional labor and job satisfaction among nurses working in ICUs. *Journal of Korean Critical Care Nursing*. 2019;12(3):24–34. <https://doi.org/10.34250/jkccn.2019.12.3.24>
14. Park EJ, Lee YM. Effect of professional autonomy, communication satisfaction, and resilience on the job satisfaction of intensive care unit nurses. *Journal of Korean Critical Care Nursing*. 2018;11(2):63–74.
15. Cho YH, Lee YM. Resilience as a moderator and mediator of the relationship between symptom experience and quality of life in hemodialysis patients. *The Journal of Korean Academic Society of Adult Nursing*. 2019;31(1):68–77. <https://doi.org/10.7475/kjan.2019.31.1.68>
16. Yoo EW, Lee YM. Health literacy and self-care activities of older patients with type 2 diabetes: the mediating effect of resilience. *The Journal of Korean Academic Society of Adult Nursing*. 2018;30(4):376–84. <https://doi.org/10.7475/kjan.2018.30.4.376>
17. Lee Y, Lee H. Role conflict and conflict management styles of hospital nurses. *The Korean Journal of Stress Research*. 2015;23(3):147–58. <https://doi.org/10.17547/kjsr.2015.23.3.147>
18. Ahn AS, Ha JY. Nurse's job satisfaction working at the nursing caring integrated service wards. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*. 2019;9(4):369–78. <https://doi.org/10.35873/ajmahs.2019.9.4.036>
19. Lee NS, Koh MS. Comparative study for the clinical nurses' work satisfaction, job stress and turnover intention – in general ward, comprehensive nursing care service ward, and anshim unit. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2015;16(1):516–26. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.1.516>
20. Park JH, Lee MH. Effects of nursing and care giving integrated service on nursing work performance, nurses' job satisfaction and patient safety. *The Journal of Korean Academic Society of Home Care Nursing*. 2017;24(1):14–22.
21. Lee EH, Cho KS, Son HM, Yi YJ, Yoo CS. Frequency and severity of the nurses' role conflict in the hospital nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2013;19(1):81–95. <https://doi.org/10.22650/JKCNR.2013.19.1.81>
22. Connor KM, Davidson JR. Development of a new resilience scale: the Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*. 2003;18(2):76–82. <https://doi.org/10.1002/da.10113>
23. Cho YY, Han SS. The relationship among perception of ethical values, ethical conflicts, and job satisfaction of home care nurses. *Journal of Korean Academic Society of Home Health Care Nursing*. 2005;12(1):1–40.
24. Lee DS. The effect of violence experience and resilience on job satisfaction of the clinical nurses [master's thesis]. Seoul: Catholic University; 2018. p. 1–35.
25. Baron RM, Kenny DA. The moderator – mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1986;51(6):1173.
26. Kim T, Yu J. Comparative study of clinical nurses' role conflict, emotional labor and nursing performance between comprehensive nursing care service wards and general wards. *The Journal of Muscle and Joint Health*. 2018;25(1):12–20. <https://doi.org/10.5953/JMJH.2018.25.1.12>
27. Jo G, Kim EA. 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*. 2018;20(5):2649–63. <https://doi.org/10.37727/jkdas.2018.20.5.2649>
28. Park DY, You HS. Factors influencing role conflict and resilience of nursing performance of nurses in comprehensive nursing care service units. *Journal of the Korean Society for Wellness*. 2020;15(2):51–60. <https://doi.org/10.21097/ksw.2020.05.15.2.51>
29. Park SY, Kwon Y, Park YS. Resilience and organizational socialization in new nurses. *The Journal of the Korea Contents Association*. 2015;15(2):324–32.

- <https://doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.02.324>
30. Kim MJ, Park YS, Kwon Y. The effects of clinical nurses' resilience and social problem-solving ability on burnout. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2015;16(2):1284-91.
 31. Choi HC. The effect of the resilience on firefighter's job stress and depression relations. *Korean Journal of Social Welfare Education*. 2013;23(-):69-91.
 32. Kim CH. *Recovery resilience a delightful secret that turns trials into good luck*. Goyang-si, Gyeonggi-do: Wisdom House; 2011.
 33. Lee SJ, Kim EA. Factors influencing turnover intention of nurses in comprehensive nursing care wards: focused on emotional labor, role conflict, and reciprocity. *Journal of Digital Convergence*. 2020;18(6):467-77. <https://doi.org/10.14400/JDC.2020.18.6.467>
 34. Jeong HS, Choi SY. The mediating effect of resilience on the relationship between role conflict and burnout in physician assistant nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2020;26(2):142-50. <https://doi.org/10.11111/jkana.2020.26.2.142>
 35. Lee KS, Park E. Influencing effects of role conflict, resilience on burnout in physician assistants. *Journal of Fisheries and Marine Sciences Education*. 2017;29(5):1424-34. <https://doi.org/10.13000/JFMSE.2017.29.5.1424>