

의사와의 관계에서 간호사와 간호조무사의 갈등수준 비교

이문재*, 최만규*

*고려대학교 보건과학대학 보건행정학과
e-mail:emunjae@korea.ac.kr

Difference of Conflict Levels of Nurses and Nurse-aids against Doctors

Munjae Lee* and Mankyu Choi*

*Dept of Healthcare Management, College of Health Science,
Korea University

요 약

본 연구는 간호사와 간호조무사의 동기를 제고하고 효과적인 간호서비스 제공을 촉진하기 위해 의사와의 관계에서 간호사와 간호조무사가 느끼는 직무 및 대인관계의 갈등 정도와 원인을 파악하고자 수행하였다. 이를 위해 중소규모 병원에 근무하고 있는 간호사와 간호조무사 271명을 대상으로 직무 및 인간관계 갈등 정도, 원활한 의사소통 여부, 갈등 원인과 해결방법 등에 대해 설문조사를 실시하고 분석하였다. 분석 결과 의사와의 관계에서 간호사와 간호조무사가 느끼는 갈등의 내용과 정도는 대체로 비슷하였으나 의사와 간호직의 역할이 중복되거나 모호한 부분이 있다고 느낀다는 점에서는 간호사가 간호조무사 보다 더 많은 스트레스를 받고 있었다. 의사와 갈등이 발생했을 때 해결하는 방법으로는 간호사와 간호조무사 모두 적당히 피한다는 의견이 가장 많았다. 그 다음의 갈등해결 방법은 간호사와 간호조무사 간에 차이가 있었는데 간호사는 상대방에게 나의 의견을 따르도록 함, 노조를 통해 해결 등의 순이었고, 간호조무사는 상사에게 해결하도록 함, 서로 조금씩 양보해서 타협함 등의 순이었다.

1. 서 론

어느 조직이든 정도의 차이는 있겠지만 집단간 혹은 집단 구성원간 갈등이 있게 마련이다. 갈등은 조직의 성과에 영향을 미치는 주요 요인으로 알려져 있기 때문에 적절하게 관리할 필요가 있다[1]. 특히 복잡한 직무와 다양한 집단들로 구성된 조직에서는 각자의 직무를 수행하는 과정에서 다양한 형태로 개인간, 집단간, 직종간 갈등을 경험하게 된다. 갈등과 관련해서는 그동안 많은 연구들이 수행되어 왔으나 그 중 대부분의 연구들이 개인간 갈등관리를 주로 다루어 왔다. 따라서 집단간 갈등과 직종간 갈등관리 방안에 대한 연구는 부족한 실정이다.

갈등 발생의 원인에 대해서는 학자들마다 조금씩 다르게 정리하고 있지만 일반적으로 상호의존성이나 자원의 유한성, 지각이나 목표의 차이 등에서 기인한다고 할 수 있다[2][3]. 자원의 유한성이나 구성원간의 상호의존 등이 어느 조직에서나 정도의 차이만

있을 뿐 상존한다고 보면 조직에서 갈등이 어느 정도 존재하는 것은 당연한 일일 것이다. 과거에는 갈등이 조직성과 달성에 부정적인 효과만이 강조되어 갈등 억제에 초점을 맞추어 왔지만 최근에는 일정한 수준의 갈등은 조직구성원들에게 긴장감과 생동감을 불어넣어 목표달성에 순기능적인 측면도 있다는 주장이 설득력을 얻고 있다. 그러나 갈등이 조직성과에 순기능적인 역할을 하도록 하기 위해서는 구성원간에 적절한 수준을 유지할 필요가 있으며, 이를 위해 조직 차원의 적극적인 전략이 필요할 것이다.

환자진료와 관련해서 의사와 간호직간의 협력관계는 매우 중요한 핵심사항으로 의사와 간호직간에 지나친 갈등으로 인해 직종간의 협력관계가 불안정하다면 환자진료에 매우 부정적인 영향을 미칠 것임은 자명한 일이다[4][5].

병원조직은 다른 조직에 비해 분업이 다양하고 전문화되어 있기 때문에 조직구조가 복잡하다. 특히 병원의 핵심직무인 진료의 경우 의사를 중심으로 여

러 직종간에 밀접한 상호작용을 통해 수행되기 때문에 직종간에 상호의존성이 매우 높고 동시에 직종간 갈등발생의 가능성이 그만큼 높다고 할 수 있다 [6][7]. 즉 다른 어느 조직에서 보다 조직구성원의 다양성과 이질성이 현저하고 구성원간의 상호의존적 관계로 인해 심한 갈등을 겪는 조직으로 알려져 있다 [8]. 특히 간호부서의 구성원인 간호사와 간호조무사는 병원의 고유 업무인 진료기능 수행을 위해 의사를 지원하고 보조하며, 환자를 간호하는 역할을 수행한다. 따라서 의사와 불가분의 밀접한 상호의존 및 협력관계가 필수적이다. 그렇다 보니 일부 업무의 경우 의사와의 관계에서 직무역할이 모호한 경우가 많아 갈등이 상존해 있고 상대적으로 약자인 간호직의 불만이 높을 수밖에 없다. 이러한 갈등과 불만은 병원 조직의 기능 수행이나 구성원의 조직몰입에 부정적인 영향을 미치게 된다 [9][10].

병원에 근무하는 간호직은 상대해야하는 주 고객이 아픈 환자라는 점, 3교대 등 근무여건이 열악하다는 점, 직무의 특성상 의사와의 관계에서 상대적으로 열등한 위치에 있다는 점 등 때문에 과중한 정신적, 신체적 스트레스를 받고 이직하거나 이직을 고려하는 경우가 다른 직종에 비해 매우 높은 편이다. 이러한 구조적인 문제로 인한 직무스트레스 증상을 개인적인 문제로 여겨 간과하는 경향이 있다 [11][12]. 그러나 간호직이 경험하고 있는 직무스트레스를 개인적인 차원으로 간주할 것이 아니라 조직차원의 체계적인 노력을 통해 간호직의 불만을 해소하고 사기를 진작시키는 것이 무엇보다도 중요하다. 즉 간호 인력의 효율적인 관리와 바람직한 조직 환경 조성은 병원경영의 중요한 과제라 할 수 있다.

본 연구는 간호사와 간호조무사의 근무의욕을 고취하고, 효과적인 간호서비스 제공을 촉진하기 위해 의사와의 관계에서 간호사와 간호조무사가 느끼는 직무 및 대인관계 갈등 정도와 원인을 파악하고 해결방안을 모색하고자 수행하였다.

2. 연구방법

2010년 9월말 기준으로 서울에 소재하고 있는 300병상 미만의 중소규모 병원(요양병원 제외)들 중 10곳을 무작위로 선정한 다음 부서장의 협조를 얻어 300부의 설문지를 회수했으며, 이 중 무응답 항목 등이 많은 29부를 제외하고 271부를 분석하였다. 설

문기간은 2010년 10월 11일부터 20일까지 10일 동안 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자 중 간호사가 183명으로 간호조무사 88명 보다 많았다. 연령별 분포는 30세 미만이 176명으로 응답자의 약 65%였고, 근무연수는 9년 이하가 약 84%였다. 이는 중소규모 병원에 근무하고 있는 간호직의 근무경력이 짧기 때문일 것이다.

3.2 의사와의 갈등 정도

의사와 간호직과의 업무가 불명확한 구분으로 인한 갈등이 3.35점으로 가장 높았고, 간호업무를 수행하면서 의사의 태도 때문에 불쾌감을 느꼈다는 응답도 3.34점으로 높았다. 환자진료 기록과 관련하여 의사와의 마찰이 있다는 응답도 3.34점으로 간호직과 의사간 의사소통이 원활하지 못함을 짐작할 수 있다. 그리고 간호업무 이외의 타 업무로 환자에 대한 효과적인 간호에 지장이 있다는 응답도 3.24점으로 중소규모 병원에 근무하고 있는 간호사와 간호조무사가 자신의 고유 업무 이외의 기타 행정업무 등으로 양질의 간호서비스 제공에 지장을 받고 있었다

3.3 간호사와 간호조무사 간의 갈등수준 비교

의사와의 관계에서 간호사와 간호조무사의 갈등 정도를 비교한 결과 “의료행위에 있어 의사와 간호직의 역할이 중복되거나 모호한 부분이 있다고 느낀다”는 간호사(평균 3.13)가 간호조무사(평균 2.91)보다 높았으며, 유의한 차이가 있었다($t=-2.245$, $p=0.026$). 그리고 “환자 간호에 관한 미팅이나 컨퍼런스가 자주 있다”, “근무하는 병동에서 의사와 간호직 간의 협동과 팀웍이 잘 이루어진다고 생각한다”에서도 간호사가 간호조무사보다 유의하게 높았다.

3.4 의사와의 의사소통이 원활히 못한 이유

의사와의 의사소통이 원활치 못한 이유에 대해서는 간호사와 간호조무사 모두 환자 간호업무가 너무 바빠기 때문이라고 했다. 그 다음으로 의사소통의 기회는 있지만 의사와 대화가 통하지 않는다는 응답

은 간호사가 15.6%로 간호조무사가 10.5% 보다 조금 높았다. 한편, 의사와의 의사소통이 원활하지 못한 이유로 의사에 비해 전문지식이 미흡하기 때문이라는 응답은 간호조무사가 15.1%로 간호사 9.4% 보다 높았다. 그러나 의사와의 의사소통이 원활하지 못한 이유는 간호사와 간호조무사 간에 유의한 차이가 없었다.

3.5 의사와의 주요 갈등 원인

의사와의 주요 갈등 원인으로 간호사는 상호존중결의(39.7%) 때문이라고 한 응답자가 가장 많았고, 그 다음으로 권한의 차이(20.3%), 부서 및 직종 이기주의(17.4%), 상대방의 업무에 대한 이해 부족(15.7%) 등의 순이었다. 반면, 간호조무사는 부서 및 직종 이기주의(21.8%), 의사의 우월감(20.5%), 상호존중결의(19.2%)가 비슷한 수준이었고, 그 다음으로 상대방의 업무에 대한 이해 부족(14.1%), 권한의 차이(12.8%), 의사소통 및 갈등해결 기술 부족(11.5%) 등의 순이었다. 의사와의 주요 갈등 원인에 대해서는 간호사와 간호조무사 간에 뚜렷한 인식 차이가 있었다.

3.6 갈등 해결방법

의사와 갈등이 발생했을 때 해결하는 방법으로 간호사는 적당히 피함이 약 42%로 가장 많았고, 그 다음으로 상대방에게 나의 의견을 따르도록 함(13%), 노조를 통해 해결(11.8%), 상대방의 의견이나 주장에 따라감(10.7%) 등의 순이었다. 반면, 간호조무사는 적당히 피함(19.5%), 상사에게 해결하도록 함(19.5%), 상대방에게 나의 의견을 따르도록 함(18.2%) 등이 비슷한 수준이었고, 그 다음으로 서로 조금씩 양보해서 타협(15.6%), 상대방의 의견이나 주장을 따라감(14.3%) 등의 순이었다. 앞에서 분석한 의사와의 주요 갈등 원인뿐만 아니라 갈등 해결방법에서도 간호사와 간호조무사의 인식에 차이가 있었다.

4. 고찰 및 결론

보건의료 수요변화에 능동적으로 부응하여 소비자인 환자가 원하는 양질의 의료서비스를 제공하기 위해서는 보건의료 인력에 대한 체계적인 관리가 필요하다. 그러한 이유로 인해 의사, 간호사, 의료기사

등 보건의료 인력들의 동기부여와 사기진작을 위한 여러 연구들이 수행되어 왔다.

의사와의 관계에서 간호사와 간호조무사의 갈등 정도를 비교한 결과 두 집단 모두 의사와 간호직의 업무가 불명확한 구분으로 인한 갈등이 가장 높았고 그 다음이 간호업무를 수행하면서 의사의 태도 때문에 불쾌감을 느꼈기 때문이라고 했다. 또한 환자 진료기록과 관련하여 의사와의 마찰로 인한 갈등, 간호업무 이외의 타 업무로 환자에 대한 효과적인 간호에 지장이 있다는 점 등이었다. 이러한 갈등 문제는 의료기관에 근무하고 있는 간호사를 대상으로 수행된 기존의 연구결과들과 유사하다[13][14].

이러한 결과는 간호사와 간호조무사 모두 환자 간호와 관련하여 의사의 오더를 받아야 한다는 점에서 의사들의 인격과 태도가 간호 업무 수행에 매우 큰 영향을 미치고 있음을 짐작할 수 있다. 이러한 구조적이면서도 인간적인 문제로 인해서 발생하는 갈등을 해소하기 위해서는 간호직과 의사간에 서로 이해의 폭을 넓힐 수 있는 기회를 만들어야 하고, 의사소통이 원활하게 이루어 질 수 있는 장치를 만들 필요가 있겠다. 이 외에도 간호사와 간호조무사가 자신의 고유 업무 이외의 기타 행정업무 등으로 양질의 간호서비스 제공에 지장을 받고 있다는 점은 해결하기 어려운 문제가 아니다. 이러한 갈등문제를 해결하기 위해서는 병원의 효율적이고 효과적인 인력관리시스템이 필요할 것이다. 특히, 환자들에게 양질의 의료서비스를 제공하기 위해 합리적이 직무설계와 실행, 그리고 구성원 상호간에 전문성을 인정하고 존중하는 조직문화의 창출이 필요하다고 생각된다.

의사와의 관계에서 간호사와 간호조무사가 느끼는 갈등의 정도에서 대부분의 설문 내용들은 두 집단간에 큰 차이가 없었지만 의료행위에 있어 의사와 간호직의 역할이 중복되거나 모호한 부분이 있다고 느낀다는 점에서는 간호사가 간호조무사 보다 스트레스를 더 많이 받고 있었다. 이는 간호사를 대상으로 수행된 기존의 연구결과에서도 의사와 역할이 분명하게 구분되지 않아 역할모호성으로 인해 역할 갈등을 느끼고 그것이 직무만족도를 낮추고 이직율을 높인다는 연구결과가 있다[15]. 이 같은 결과는 간호사가 간호조무사에 비해 의사와의 직접적인 접촉이 보다 빈번하기 때문에 나타난 결과로 추정된다.

의사와의 의사소통이 원활치 못한 이유 중 대부분이 간호사와 간호조무사 모두 환자 간호업무가 너무

바쁘기 때문이라고 했지만 그 다음 중요한 이유로 의사소통의 기회는 있지만 의사와 대화가 통하지 않는다고 했다. 이러한 연구결과는 간호사를 대상으로 수행된 기존의 선행연구와 일치한다. 추가적으로 선행연구자들은 간호사와 의사간의 의사소통이 원활하지 못한 이유로 타 업무로 인한 시간부족, 대인관계 기술 부족, 전문용어 사용으로 인한 언어상의 장애 등이 주요 원인이라고 했다. 일반적으로 조직의 성과를 높이기 위해서는 조직구성원들이 주인의식을 가지고 헌신적으로 노력할 때 가능한 일이다. 이를 위해서는 근무환경이나 보수뿐만 아니라 조직내 상호 관련된 구성원들과의 원활한 의사소통을 통한 신뢰적인 인간관계를 구축하는 것이 매우 중요하다. 이와 관련하여 최근에 사회적으로도 의사소통 기술이 크게 강조되고 있다는 점에서 간호 및 의학 교과과정과 보수교육에서 의사소통기법에 대한 교육이 강화될 필요가 있겠다.

일반적으로 갈등관리의 가장 보편적인 방법은 갈등 당사자들 간에 상호 접촉과 대면을 통해 서로 간에 자신들의 입장을 밝히고 상호 이해의 폭을 넓히는 것이 갈등을 줄이는 방법이 될 수 있겠다. 본 연

구에서 의사와 갈등이 발생했을 때 해결하는 방법으로 간호사와 간호조무사 모두 적당히 피한다는 의견이 가장 많았다. 이 같은 대응 방법은 갈등 해결이 아니라 잠재적인 갈등과 불만을 심화시켜서 원활한 간호업무에 지장을 초래할 뿐만 아니라 종국에는 이직을 하는 주 원인으로 작용한다고 볼 수 있겠다. 그 다음의 갈등해결 방법은 간호사와 간호조무사 간에 차이가 있었는데 간호사는 상대방에게 나의 의견을 따르도록 함, 노조를 통해 해결, 상대방의 의견이나 주장에 따라감 등의 순이었고, 간호조무사는 상사에게 해결하도록 함, 서로 조금씩 양보해서 타협, 상대방의 의견이나 주장을 따라감 등의 순이었다. 의사와의 주요 갈등 원인뿐만 아니라 갈등 해결방법에서도 간호사와 간호조무사의 인식의 차이를 확인할 수 있었다.

본 연구의 결과가 앞으로 의사와의 관계에서 간호사와 간호조무사를 분리하여 갈등 문제를 파악하고 해결하는데 유용한 자료로 활용되기를 바란다. 더불어 여타 직종에 비해 직무만족도가 상대적으로 낮고 이직율이 높은 간호사와 간호조무사에 대한 사회적 관심과 연구가 지속되기를 기대한다.

참고문헌

- [1] Kim, U. Y. "Study on the Effect of Leadership Types to the Organizational Effectiveness Focusing on the Control Effect of Intrinsic Motivation Endowment", The Graduate School Korea University, 2010
- [2] Dery, S.J., and Iverson, R.D, "Labor Management cooperation:Antecedents and impact on organizational performance", Industrial and Labor Relations Review, 58, pp.588-609, 2005
- [3] Cho, K. S. et al., "Job Description of the Nurses Working in Outpatient Department by DACUM Techniqu", J Korean Clinical Nursing Research, 14(2), 31-45, 2008
- [4] Kim, H. C. et al., "The Relationship between Job Stress and Psychosocial Stress among Nurses at a University Hospita", J Korean Occupational and Environmental Medicine, 18(1), 25-34, 2006
- [5] Gerardi D, "Using mediation techniques to manage conflict and create healthy work environments", AACN Issue, 15:182-195, 2004
- [6] Yoon. H. S. "Study on Cause of Nurse's Role Conflict and Resolving Strategies", The Graduate School Daejeon University, 2000
- [7] Baek. J. S. et al., "An Analysis on the Job Satisfaction, Management Satisfaction and Organizational Commitment of General Hospital Employees", K Political Science & Communcation, 1(2), 279-296, 2007
- [8] Kim. K..B. "Clinical nurses' professional

conflicts", J Korean Acad Nurs, 31(3), 492, 2001

[9] Kim, S. R. "A Study on Activities of Nurse Aides in a Hospita", J Korean Public Health, 14(1), 16, 1997

[10] Almost, J. "Conflict within nursing work enviroments: concept analysis", Journal of Clinical Nursing, 12, pp.625-629, 2006

[11] Baek, J. H. et al., "Improvement activity for promotion of basic nursing compliance : hygiene care, drainage tube care, respiratory care", J Korean Society of Quality Assurance in Health Care, 13(2), 67-72, 2006

[12] Al-Hamdan, Z, "Nurse managers, diversity and conflict management", Diversity in Health and Care, 6(1), pp.31-43, 2009

[13] Seo, Y. S. "A Study on Factors Affecting the Turnover Intention and Job Involvement of Nurses", K Business Education Association, 11, 151-172, 2007

[14] Park, C. Y. "A StudyConflict management in hospital, "study of the management of conflicts between physicians and nurses in healthcare organizations", Journal of the Korean Catholic Hospital Association, 28(1), 30-48, 1998

[15] Park, S. H. "A Study of Role-Conflict, Stress and Job Satisfaction of Nurses According to Their Current Work Posts", Master's thesis, KyungHee University, 2004