

역 할 이 론

김 수 지
(연세대 간호대학 교수)

본인은 먼저 역할(Role) 개념에 대한 정의를 내린 후 정의에 따른 여러 용어들을 살펴 봄으로써 역할의 특성을 파악하고, 이어서 역할의 종류 및 양상, 역할갈등 및 조정에 관한 몇몇 견해를 간략하게 소개하고자 한다.

1. 역할의 개념 및 특성

역할(role)은 인간 삶에 직결된 하나의 중요한 추상개념이다. 학자들마다 여러 각도에서 다양하게 정의하고 있으나 대체로 종합해서 보면 역할이란 “특정한 신분(status)이나 직위(position)에 대하여 사회나 조직의 구성원이 기대하는 일련의 규범(norm) 또는 행위(behavior)”라 정의를 할 수 있다. 역할에 대한 이 정의는 몇가지 중요한 primitive term을 내포하고 있는데 곧 신분(status), 직위(position), 기대(expectation), 규범(norm), 그리고 행위(behavior) 등의 용어이다. 역할에 대한 뚜렷한 개념파악과 아울러 특성을 파악하기 위하여 우선 이러한 용어부터 살펴 보기로 한다.

신분(status)이나 직위(position)는 인간이 사회적 존재로서 생활해 나가는데 있어서 차지하고 있는 입장이라는 점에서 공통적으로 사용되기도 하나 전자는 비교적 오랫동안 유지하는 위치나 입장일에 비하여 후자는 쉽게 옮겨지는 위치 또는 자리라고 구별할 수 있다. 따라서 신분은 상황이나 시간에 따라 쉽게 바뀌어 지지 않고 비

교적 안정된 것에 비해 직위는 상황에 따라 쉽게 자주 바뀌어질 수 있는 입장을 가르킨다. 가령 동일한 “교수”신분이랄할지라도 “조교수”나 “부교수” 등 직위가 다를 수 있다.

Linton은 신분을 부여된 것(ascribed status)과 성취된 것(achieved status)으로 분류하였다. 전자는 본인의 선택여지나 개인의 능력의 차이없이 본래부터 부여되고 기대되어지는 것으로 가령 「여자」 「중년기 여성」 등은 이에 속한다. 이에 비해 후자는 본래부터 부여되지 않고 본인의 선택에 따라 노력을 통하여 취한 즉, 성취하여 얻은 신분으로 「감독」 「의사」 「교수」 등은 이러한 예가 될 수 있다.

기대(expectation)는 사회나 조직의 구성원이 신분이나 직위를 지닌 사람에게 바라는 일정한 행위의 pattern으로서 이는 주관적이라기 보다는 객관적으로 주어지는 바램이라고 할 수 있다. 규범(norm)은 사회나 조직의 구성원이 일반적으로 바라는 행위의 기준으로서 대개 일치되고 합의된 합리적인 특징이 있다.

행위(behavior)는 실제 걸음으로 나타나는 구체적인 행동으로서 이는 사회나 조직의 구성원들이 직접 관찰 가능한 구체적인 내용들이며 마음속으로 생각하는 것은 포함되지 않는다.

그러므로 「특정한 신분이나 직위에 대하여 사회나 조직의 구성원이 기대하는 일련의 규범 또는 행위」인 역할 개념에는 다음과 같이 몇가지 특성이 내포되어 있다. 첫째, 역할에는 기대되

* 본 내용은 임상간호원회가 병원 간호업무 표준화사업의 추진을 위한 목적으로 “간호감독의 역할 확인”이란 주제로 지난 83. 5. 26~28일 까지 영동 팔레스 호텔에서 개최한 1983년도 병원간호행정훈련과정의 내용이다.

〈편집자 주〉

고 예상할 수 있는 특성이 있다. 우리는 누구나 우리사회 안에서 우리에게 주어진, 아니면 우리 스스로가 얻은 신분이나 직위를 가지고 있다. 여성으로서, 간호원으로서 각각 맡은 어떤 위치에서 우리의 대상자가 우리에게 기대하는 행위가 무엇인지를 인식하고 이에 따라 수행한다. 역할을 수행하는데 있어서 내 기분에 따라 하고 싶으면 하고 하기 싫으면 안하거나 또는 역할을 수행하는 나중에서. 바라는 것이 아니라 사회나 조직의 구성원 즉 우리의 대상자가 기대하는 행위를 수행하는 것이다. 그러므로 역할이란 어디까지나 기대되는 것이다. 이러한 대상자의 기대는 일반적으로 경험했던 것을 바탕으로 생긴다. 따라서 대상자는 그 신분이나 직위를 가진 사람이 어떻게 행동하며 반응했던 것을 경험했기 때문에 어떤 상황에서 어떤 반응을 할 것이라는 예상이 가능하다.

역할개념의 두번째 특성은 규범과 범위이다. 사회나 조직의 구성원이 일반적으로 합의한 무리없는 행동규범내에서 어떤일을 어느정도 할 수 있다는 것을 포함하고 있다. 공통의 목적인 환자의 건강회복을 위해서 의사라는 신분을 지닌 사람이 간호원이라는 신분에 맞는 일을 하는 것이 아니라 자기의 신분에 맞는 규범과 범위의 일을 하는 것이다. 의사는 의사신분에 맞는 일을 그 범위내에서 수행하고 간호원은 간호원 신분에 맞는 일을 그 범위내에서 수행하게 된다.

역할개념의 세번째 특성은 의무와 권리를 주고 받는 상호관계이다. 역할을 수행하는 사람은 상대방이 기대하는 행위를 수행할 때 타인에게 공헌하게 되며 동시에 공헌했기 때문에 그 대가를 받아야 할 권리가 있다. 이는 역할수행자 자신에게는 물론 역할수행을 받는 상대방에게도 해당된다. 가령 수간호원인 나는 병실에서 일어나고 있는 모든 일에 대하여 알아야 할 권리가 있으며 이를 보고해야 할 의무가 있는 것이다.

이와같이 역할은 사회구조의 신분이나 지위에 관련되어 있으며 실제 구체적으로 나타나는 행위로서 개인이 그 역할내용을 파악하고 동시에 역할이 적합하다고 생각하는지에 대한 인식, 타

인의 기대, 그리고 사회가 받고 바라는 규범에 의해 결정된다. 그렇기 때문에 어떤 특정한 신분이나 직위를 가진 사람의 역할행위는 역할집합(역할을 실제로 수행하는 초점 인물에 대하여 역할기대를 가지는 구성원들의 모임)의 구성양상, 그리고 주고 받는 기대와 인식에 따라 달라진다. 가령 역할집합이 역할수행자인 나를 지지해주고 돌보아주고 보호해주는 사람들로 구성되었을 때와 그렇지 않을 때의 내 역할행위에는 엄청난 차이가 있을 수 있다.

2. 역할의 종류 및 양상

역할종류의 다양성 및 양상은 사회나 문화의 발달 정도에 따라 달라진다. 원시사회에서는 성(sex), 연령등의 부여된 역할이나 또는 가족의 구성원에 의해 성취된 기본적인 역할이 대부분이었다. 그러나 과학문명이 발전하고 사회가 복잡해 질에 따라 기본적 역할은 적은 부분을 차지하고 계급자가 역할 수행자의 행위에 따라 영향을 받는 일반적 역할이 세분화되어 많은 종류로 나뉘게 되었다. 뿐만아니라 사회의 경제적 성장과 발달에 따라 취미나 여가에 의해 결정되는 독립적 역할이 다양화되어 한 개인이 수행해야 할 역할의 종류도 많아졌다. 그러므로 역할종류는 문명사회일수록 사회조직의 구성이 복잡해 질수록 다양하고 그 양상도 또한 다른 것을 알 수 있다. 건강영역만 보더라도 옛날 원시시대에서는 건강관리의 역할이 가족구성원중에서 주로 어머니에 의해 수행 되었었다. 그러다가 사회의 구조가 발전하면서 의사, 간호원이라는 신분이 생기고 이에 따라 여러가지 역할이 생겨나게 되었으며 20세기의 급속한 과학발전은 건강관리요원의 역할을 급속도로 증가시키게 되었다. 미국의 경우 1900년까지 건강관리 역할을 수행하는 요원의 75%가 의사와 간호원이었으나 1970년대에는 무려 125종의 건강관리 역할이 생겨나게 되었다.

3. 역할갈등과 그 유형

1) 역할갈등

현대의 복잡한 사회에서 다양한 여러가지 역할을 수행할 때에 흔히 역할갈등을 경험한다. 역할갈등(role conflict)은 역할을 실제로 수행하는 초점 인물이 대상자의 일치되지 않은 기대로 인하여 경험하는 긴장 및 어려운 상황을 말한다. 역할갈등은 흔히 스트레스를 유발하는 스트레스 요인으로 작용하여 적당히 조정되지 않으면 신체, 심리, 관계, 영적면에 걸쳐 여러가지 증상을 일으킨다. 그러나 역할갈등은 때로 발전적인 변화나 성장을 가져다 주는 기회나 요인이 되기 때문에 사회적 결지에서는 필요한 것이기도 하다.

2) 역할갈등의 유형

Jarbin은 역할갈등의 유형을 역할간 갈등과 역할내갈등의 두가지로 분류하였다.

1) 역할간 갈등(interrole conflict)

두가지 이상의 역할을 동시에 가지고 있는 경우 그 각각의 역할기대가 상치될때 경험하는 어려움이나 긴장을 말한다. 직장여성은 아내요 엄마라는 역할을 동시에 가지고 있다. 그런데 저녁 시간에 남편이 갖는 역할기대외 아이들이 갖는 역할기대 그리고 직장에서 가지는 역할기대가 서로 상치되기 때문에 이로 인한 어려움이나 긴장을 경험한다.

2) 역할내 갈등(intrarole conflict)

한가지 역할에 둘 이상의 대상자에게서 각각 다른 내용의 역할기대를 가질때 생기는 어려움이나 긴장을 말한다. 며느리의 역할에 대해서 친정측에서 가지는 기대와 시댁측에서 가지는 기대는 서로 다르며 이때 당사자인 며느리는 심한 역할내 갈등을 경험하게 된다. 간호원으로서 의사와 환자측의 기대가 서로달라 역할내 갈등을 경험하는 예는 흔히 볼 수 있다. 특히 전문직에 종사하는 사람일수록 역할내 갈등을 경험하는 예가 많은데 Kalisch는 이러한 갈등의 원

인을 첫째, 각기의 전문교육을 받을 때 서로 다른점을 강조하는 점이며 둘째, 타 전문직의 기능 및 목적에 대한 이해부족 셋째, 서비스물 하는 입장과 받는 입장이 다르고 넷째, 각기 다른 권위체제를 가지거나 여성에 대한 과소평가 등을 들고 있다.

4. 역할갈등의 해소방안

앞에서도 언급한 바와같이 역할갈등이 너무나 심해지면 본래 수행해야 할 누실을 하지 못할 뿐아니라 바람직 하지 못한 여러가지 증상 증후들이 나타나 결국은 불건강한 상태에 이르게 된다. 그러므로 생기는 역할갈등을 적당히 조정하고 해소하는 방안이 요구된다. 역할간 갈등은 흔히 조직의 특성이나 구조로 인하여 초래되므로 Hall은 이를 조정하기 위하여 다음과 같은 방안을 제시하였다.

(1) 구조적으로 역할을 분담함으로써 조정한다. 역할대상자의 기대를 소통함으로써 이해하고 이에 따라 재 조정한다. 역할을 전체적으로 포기하는 것이 아니라 한가지 역할내용중에서 부분적으로 포기함으로써 갈등량을 줄이는 방법이다. 가령 직장 여성인 주부들이 흔히 경험하는 역할간 갈등은 남편과 아이들과 같이 의사소통을 하여 가정부나 과를부를 기용하든지 또는 남편과 아이들이 부분적으로 도와주든지 하여 역할을 분담함으로써 조정 또는 해소할 수 있다.

(2) 스스로 개인의 역할을 재 정의한다. 자신에게 주어진 신분이나 직위에서 행해야 하는 역할 인식과 기대를 바꾸어서 노력하는 것으로 해야 할 모든 역할을 우선순위로 나열을 하여 부분적으로만 수행하든지 또는 역할 내용 중에서 버릴 것은 버림으로써 개인이 가지고 있는 자신의 역할에 대한 태도를 바꾸는 방법이다.

가령 감독간호원으로서 기대되는 역할(환자 간호 전문가로서의 역할, 지휘자로서의 역할, 문제 해결자로서의 역할)중에서 우선순위로 나열하여 지휘자로서의 역할은 포기하고 나머지 세 가지의 역할만을 감독간호원의 역할로 재장

의 하여 수행 함으로서 역할간 갈등을 조절 할 수 있다.

(3) 요구되는 모든 역할 기대를 다 수행하도록 새로운 방안을 모색한다. 조직적이고 효율적으로 모든 역할을 완전히 할 수 있도록 열심히 노력하며 수행하는 방법으로서 이는 주어진 시간을 짜임새 있게 잘 경영할 때 가능하며 따라서 역할간 갈등의 조정이 가능하다.

Kahn은 조직사회에서 자주 대두되는 역할내 갈등을 조정하기 위한 방안을 다음과 같이 제시하였다.

(1) 역할 집합의 조직이나 환경의 특성을 분석한다. 조직내에서의 자신의 위치, 역할집합, 역할 대상자에 따른 기대의 엄밀을 체계적으로 분석 함으로서 역할 갈등의 조정이 가능하다. 가정 간호대학의 교수와 병원의 간호부장직을 함께 수행한다면(2중직제도) 교육적이고 연구적 목표를 주로 하는 교수의 역할과 실무적 성취경도와 속도감을 요구하는 임상가의 역할은 갈등을 일으키기 마련이다. 이때에 이중직제도를 분석함으로서 제도적으로 조정할 수 있다.

(2) 성격, 동기, 가치, 민감도, 습관, 기호 등의 개인적 요인을 분석한다. 역할내 갈등이 성격타인지 또는 가치관의 차이로 인한 것인지를 분석하여 그 성격이나 가치관에 맞도록 수행하므로써 역할갈등을 조정할 수 있다. 가령, 공격적인 성격을 가진 역할수행자에게 보내는 기대나 형태는 온화한 성격의 역할 수행자에게 보내는 기대나 형태와 달라져야한다. 예민한 역할수행자라면 같은 역할기대에 대하여 커다란 갈등, 긴장, 욕구불만을 경험하게 되고 반대로 그렇지 않은 사람은 무난히 받아 잘 처리한다. 또 의향적인 사람은 공격적인 방법으로 자신의 불만을 표현함으로서 역할갈등을 해소하기도 한다

(3) 배인관계에 따른 요인을 분석한다. 역할 기대자와 역할수행자의 인간관계에 권력, 존경, 신뢰감과 같은 요인이 있는지를 분석함으로서 역할갈등을 조정한다. 가령 서로 믿지 못하는 불신관계에서는 갈등이 더 심할수 있으므로 친

구로 믿고 여기면 역할갈등을 조정할 수 있다. 그러나 주고받는 역할관계자가 친구이기 때문에 어떤 상황에서는 쉽게 해결이 잘 되지만 다른 상황에서는 더 심한 갈등이 야기되기도 한다.

Halsey는 특별히 현대 직장여성들이 흔히 경험하는 전통적인 역할과 전문직 역할간의 갈등을 조정하는 방안으로서 주어진 역할을 능숙있게 충실히 수행하는 여왕벌 유형(Queen Bee Style)을 제시하였다. 이러한 사람들은 자기에게 특정한 역할이 주어질때 대한 어떤 뚜렷한 의의와 특적이 있음을 알고 그러한 목적수행에 직접 관여하는 도구적 역할(Instrumental role)을 수행함으로써 역할갈등을 조정한다. 따라서 이들은 비교적 전문 직업적인 면에서나 사회적인 면에서 성공적으로 역할수행을 잘하고 있다.

Spengler(1976)는 주로 여성의 독점 전문직인 간호계 내에서도 역할갈등을 조정하고 해소해나가는 간호원들을 관찰 조사한 결과 이들의 공통된 증후를 관찰할 수 있었는데 이를 Queen Bee Syndrome이라 하며 그 특성을 다음과 같이 나열하였다.

- 역할 수행 양상이 다른 많은 간호원과 다르다
- 동기와 성취영역에서 평범한 사람이 아니다
- 관심있는 분야에서 특출난 재능을 지니고있다
- 자신을 스스로 성공한 사람이라고 간주한다.
- 스스로 다른 간호원들과 다르다고 여긴다.
- 자신의 주체성을 드러내려고 한다.
- 자기에게 주어진 직위를 즐기는 경향이 있으며 자기가 속해있는 체제에 필요이상의 변화를 시도하지 않으려고 한다.

이들은 자신의 존재이유와 역할을 연관시키기 때문에 처한 신분으로 주어진 시간에 주어진 위치에서 자기가 해야할 역할에 대한 인식이 뚜렷하다. 또한 그 역할을 수행하는데 있어서 자신의 삶에 대한 목적과 관련된 기대와 역할집합 및 대상자의 기대로부터 Energy원을 충당할 뿐 아니라 상황에 따라 생기는 역할간 또는 역할내 갈등을 성공적으로 해소할 수 있게된다. 전통의 역할을 예로들어 설명하면 전통에 대한 기대는

· 불이 켜있는 것이다. 그렇지만 전등은 스스로 발광하는 물질이 아니기 때문에 하나의 도구적 역할로서 열원인 발전소의 전선과 연결되어 있을 때 불이 켜있게 된다.

5. 감독간호원의 효과적인 역할수행

감독 간호원의 역할을 효과적으로 어떻게 수행할 것인가?

남에게 보이기위해 크게 떠들거나 과시하면서 시위적으로(demonstrative) 수행하거나 혹은 짓누르거나 군림하면서 권위적으로(authoritative) 수행하면 감독간호원의 역할을 효과적으로 수행할 수가 없다. 감독간호원은 일반 staff nurse들이 실제 간호를 수행할때 어디까지나 곁에서 지침이 되어주고 쓰러지지 않도록 붙들어 주고 받들어주는 지지적(supportive)방법으로 역할수행을 해야할 것이다. 다시 말하면 staff nurse와 환자의 곁에서 조용하게 지지해줄때 간호의 주된 역할인 보호와 돌봄, 유지, 회복, 재활, 예방이 일어날수 있다. 실제 간호의 역할수행자는 Head 및 staff nurse들이다. 감독간호원이 이들을 support 하는데 있어서 구체적으로

① 관심을 갖고 곁에 있어줌으로써 도와 주고

② 들어주고 ③ 접촉을 통해 지지해 줄수 있다.

이상에서 역할개념에 대한 정의 및 특성, 역할의 종류 및 양상, 역할갈등과 그유형, 역할갈등의 해소방안, 감독간호원의 효과적인 역할수행에 관하여 살펴보았다. 바라는 복잡한 현대 산업사회의 한 건강관리체계인 병원에서 감독간호원으로서의 역할을 효과적으로 수행하는데 보탬이 되었으면 한다. 〰

<참고문헌>

오가실, "역할론" 간호과정의 기초이론, 간호학회 출판사

Margarct E. Hardy, "Perspectives on knowledge and Role Theory", in *Role Theory* by M.E. Hardy and M.E. Conway, N.Y.: Appleton Century Crofts, 1978.

Sandra Mackay, "Cultural factors as a Source of Influence on Health Professions", in *Role Theory* by M.E. Hardy & M.E. Conway, N.Y.; Appleton Century Crofts, 1978.

Suzanne Halsey, "The Queen, Bee Syndrome; One Solution to Role Conflict for Nurse Managers," in *Role Theory* by M.E. Hardy & M.E. Conway, N.Y.; Appleton Century Crofts, 1978.