

의사와의 관계에서 간호사와 간호조무사의 갈등수준 비교

이문재¹, 최만규^{1*}

¹고려대학교 보건과학대학 보건행정학과

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

Munjae Lee¹ and Mankyu Choi^{1*}

¹Department 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.

Abstract This study seeks to measure the level and root causes of occupational and interpersonal conflicts between nurses and nurse aids against hospital doctors, in order to help increase motivation of both groups in their workplace and enable more effective nursing care to patients. 271 nurses and nurse-aids working in small- and medium-sized hospitals were therefore given a series of surveys on topics such as conflicts with doctors, communications, cause of conflicts and solutions. Analysis of the survey result shows that both nurses and nurse-aids share relatively similar level and causes of conflicts in their place of work; however, nurse-aids felt more stress when their responsibilities seem to be duplicated or blurred from those of doctors and nurses. When conflicts actually occur with doctors, both groups would first try to avoid it one way or another. Then, nurses would make others cave in or file complaints through union, while nurse aides would seek help from supervisors or try to meet them half way.

Key Words : Conflict; Hospital; Nurse; Nurse-aid; Doctor

1. 서론

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 갈등

을 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 등

*교신저자 : 최만규(mkchoi@korea.ac.kr)

접수일 11년 08월 18일

수정일 (1차 11년 10월 07일, 2차 11년 11월 02일)

계재확정일 11년 11월 10일

이 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 조직 성과에 순기능적인 역할을 하도록 하기 위해서는 구성원 간에 적절한 수준을 유지할 필요가 있으며, 이를 위해 조직 차원의 적극적인 전략이 필요할 것이다.

더구나 갈등은 상호의존성이나 자원유한성 이외에 지각이나 목표의 차이가 갈등을 심화시킨다고 볼 때 특히 병원 조직과 같이 다양한 직종의 전문가들이 상호 협력해서 과업을 수행하는 조직에서는 갈등이 첨예하게 나타날 가능성이 높다. 환자진료와 관련하여 의사와 간호직간의 협력관계는 매우 중요한 핵심사항으로 의사와 간호직 간에 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 여러 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].

병원의 주 기능이 의료서비스 제공이고, 그 기능 수행에 핵심역할을 담당하고 있는 간호직이 그들의 고유 업무에 충실할 수 있도록 근무환경을 조성함은 물론 지나친 갈등을 적절하게 해소할 수 있는 조직문화를 창출하는 것이 필요하다. 특히, 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 고려

하는 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.

지금까지 우리나라에서 간호직의 갈등과 관련한 연구로는 간호사의 업무 수행시 발생하는 갈등[13], 간호사의 집단 갈등에 따른 대립적 양상[14], 의사집단과 간호사집단간의 갈등과 그 영향요인[15,16], 의사와 간호사의 지각된 갈등과 조직의 효율성[17,18], 근무병동별 간호사의 역할갈등, 직무 스트레스 및 업무만족[19], 종합병원 간호사의 갈등과 직무만족[20], 한방병원 간호사의 역할갈등과 직무만족도[21], 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 역할갈등과 직무만족도[22] 등이 있다.

그러나 간호조무사는 의료기관에서 의사 또는 간호사의 감독 하에 환자의 간호 및 진료와 관련한 업무를 보조하는 중요한 업무를 수행하고 있다. 현재 간호조무사 자격취득자는 약 30만명에 달하고 있으며, 매년 약 18,000명이 신규로 자격을 취득하고 있다. 그리고 간호조무사는 전체 의료기관 종사자 중 10% 이상이며, 특히 1차 의료기관인 의원급 전체 종사자의 약 45%를 차지하고 있어 의료서비스 제공의 핵심역할을 수행하고 있다. 간호조무사는 관련 법령에 따라 간호보조와 간호업무 보조를 담당하도록 되어 있지만 실제 중소규모 의료기관에서는 환자의 신체적 간호와 진료보조의 많은 부분을 간호조무사에 의존하고 있는 것이 현실이다[23].

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

이 연구의 모집단은 서울에 소재하고 있는 중소규모 병원에 근무하고 있는 간호사와 간호조무사이다. 그 이유는 중소규모 병원에 근무하고 있는 간호사와 간호조무사들의 직무역할이 대규모 종합병원에 비해 상대적으로 모호할 뿐만 아니라 인력관리 체계도 미흡하기 때문이다. 2010년 9월말 기준으로 서울에 소재하고 있는 300병상 미만의 271개 중소규모 병원들 중 10곳을 무작

위로 선정된 다음 부서장의 협조를 얻어 연구원이 조사원 2명과 함께 해당 기관을 방문하여 직접 설문지를 배포 및 수거하였다. 또한 일부 병원은 책임간호사에게 설문지를 부탁하고 며칠 후 재방문하여 회수하는 방식을 병행하였다. 300부의 설문지를 회수했으며, 이 중 무응답 항목 등이 많은 29부를 제외하고 271부를 분석하였다. 설문기간은 2010년 10월 11일부터 20일까지 10일 동안 실시하였다.

설문의 구성은 의사와의 직무갈등 정도를 파악하기 위해 14개 문항을 구성하여 각각 5점 척도로 측정하였으며 (표 2), 의사와의 원활한 의사소통 여부, 구체적인 갈등 원인과 해결방법(표 4, 5, 6) 등을 포함하였다.

분석방법은 의사와의 관계에서 간호사와 간호조무사의 갈등수준을 비교하기 위해 t-test를 의사와의 원활한 의사소통 여부와 구체적인 갈등 원인과 해결방법을 비교하기 위해 카이제곱 분석을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자 중 간호사가 183명으로 간호조무사 88명보다 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(표 1).

[표 1] 응답자의 일반적 특성

[Table 1] General characteristics of the study population

구 분		빈 도	비 율(%)
직 위	간호조무사	88	32.5
	간호사	183	67.5
연 령	30세 미만	176	64.9
	30세 이상	95	35.1
근무연수	3년 이하	120	44.3
	4년 ~ 9년	107	39.5
	10년 이상	44	16.2
계		271	100

3.2 의사와의 갈등 정도

의사와 간호사 및 조무사간 갈등이 요인을 5점 척도로 사용하여 1점은 “매우 그렇지 않다.”, 2점은 “그렇지 않다”, 3점은 “보통이다.” 4점은 “그렇다”, 5점은 “매우 그렇다”로 측정하였다. 그 결과 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

[표 2] 의사와의 갈등 정도

[Table 2] Conflict levels of nurses and nurse-aids against doctors

	구 분	평 균	표준편차
갈등①	의료행위에 있어 의사와 간호직의 역할이 중복되거나 모호한 부분이 있다고 느끼십니까?	3.06	.769
갈등②	의사와의 의사소통이 원활합니까?	3.10	.664
갈등③	간호업무 이외 타 업무로 환자에 대한 효과적인 간호에 지장이 있었습니까?	3.24	.749
갈등④	환자에 대한 간호행위를 수행함에 있어서 의사로부터 도움을 요청받은 적이 있습니까?	3.20	.748
갈등⑤	같이 근무하는 의사가 간호사의 업무에 적합하지 않은 일을 요구한 적이 있습니까?	2.96	.816
갈등⑥	간호업무를 수행하면서 의사의 태도 때문에 불쾌감을 느낀 적이 있습니까?	3.34	.892
갈등⑦	환자진료와 관련하여 선생님이 직접 처리해야 할 일인지 아니면 의사에게 의뢰하여야 할 일인지 명확한 구분이 있다고 생각하십니까?	3.35	.852
갈등⑧	전문직으로서 간호직에 대한 자율성을 많이 누리고 있다고 생각하십니까?	2.76	.720
갈등⑨	의사를 신뢰하지 못할 때가 있습니까?	2.99	.793
갈등⑩	현재 선생님은 이 병원에서 충분한 대우를 받는다고 생각하십니까?	2.76	.762
갈등⑪	의사의 실수를 간호사의 책임으로 돌리는 경우가 있습니까?	3.06	.888
갈등⑫	환자 기록 자료에 대해 의사와 마찰을 경험해 본 적이 있습니까?	3.34	.875
갈등⑬	환자 간호에 관한 미팅이나 컨퍼런스가 자주 있습니까?	2.91	.774
갈등⑭	근무하시는 병동에서는 의사와 간호직간이 협동과 팀웍이 잘 이루어진다고 생각하십니까?	2.98	.683

업무 이외의 기타 행정업무 등으로 양질의 간호서비스 제공에 지장을 받고 있었다(표 2).

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(표 3).

[표 3] 의사와의 관계에서 갈등 수준 비교
[Table 3] Difference of conflict levels of nurses and nurse-aids against doctors

구분	직 위	빈도	평균	표준편차	t값	유의확률
갈등①	간호조무사	87	2.91	.802	-2.245	.026
	간호사	183	3.13	.744		
갈등②	간호조무사	88	3.07	.691	-0.603	.547
	간호사	183	3.12	.652		
갈등③	간호조무사	87	3.25	.796	0.239	.811
	간호사	183	3.23	.728		
갈등④	간호조무사	88	3.15	.751	-0.785	.433
	간호사	183	3.22	.748		
갈등⑤	간호조무사	88	2.93	.944	-0.437	.662
	간호사	183	2.98	.748		
갈등⑥	간호조무사	88	3.40	.904	0.745	.457
	간호사	183	3.31	.887		
갈등⑦	간호조무사	88	3.45	.970	1.346	.179
	간호사	183	3.31	.787		
갈등⑧	간호조무사	87	2.67	.710	-1.470	.144
	간호사	183	2.80	.722		
갈등⑨	간호조무사	88	2.94	.876	-0.711	.478
	간호사	183	3.02	.752		
갈등⑩	간호조무사	88	2.63	.862	-2.092	.037
	간호사	183	2.83	.702		
갈등⑪	간호조무사	88	2.94	.939	-1.546	.123
	간호사	182	3.12	.858		
갈등⑫	간호조무사	88	2.74	.903	-1.335	.183
	간호사	182	2.89	.860		
갈등⑬	간호조무사	88	2.76	.773	-2.229	.027
	간호사	183	2.98	.767		
갈등⑭	간호조무사	88	2.81	.786	-2.899	.004
	간호사	183	3.06	.613		

3.4 의사와의 의사소통이 원활히 못한 이유

의사와의 의사소통이 원활치 못한 이유에 대해서는 간호사와 간호조무사 모두 환자 간호업무가 너무 바쁘기 때문이라고 했다. 그 다음으로 의사소통의 기회는 있지만 의사와 대화가 통하지 않는다는 응답은 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(표 4). 그러나 의사와의 의사소통이 원활하지 못한 이유는 간호사와 간호조무사 간에 유의한 차이가 없었다.

[표 4] 의사와의 의사소통이 원활치 못한 이유
[Table 4] Causes of inefficient communication with doctors

이유	직 위		전체	카이제곱	유의확률
	간호조무사	간호사			
환자간호에 매우 바쁘기 때문에 원활한 의사소통의 기회가 적다.	61 (70.9%)	126 (70.0%)	197 (70.3%)	3.046	.385
기회는 있지만 대화가 통하지 않는다.	9 (10.5%)	28 (15.6%)	37 (13.9%)		
의사에 비해 전문지식이 미흡한 편이다.	13 (15.1%)	17 (9.4%)	30 (11.3%)		
기타	3 (3.5%)	9 (5.0%)	12 (4.5%)		
전체	86 (100%)	180 (100%)	266 (100%)		

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(표 5). 의사와의 주요 갈등 원인에 대해서는 간호사와 간호조무사 간에 뚜렷한 인식 차이가 있었다.

[표 5] 의사와의 주요 갈등 원인

[Table 5] Main causes of conflict with doctors

구 분	직 위		전 체	카이 제곱	유의 확률
	간호조무사	간호사			
상호존중결여	15(19.2%)	51(39.7%)	66(26.4%)	11.219	.047
권한의 차이	10(12.8%)	35(20.3%)	45(18.0%)		
부서 및 직종 이기주의	17(21.8%)	30(17.4%)	47(18.8%)		
상대방의 업무에 대한 이해부족	11(14.1%)	27(15.7%)	38(15.2%)		
의사의 우월감(간호사의 열등감)	16(20.5%)	15(8.7%)	31(12.4%)		
의사소통 및 갈등해결 기술부족	9(11.5%)	14(8.1%)	23(9.2%)		
전 체	78(100%)	172(100%)	250(100%)		

[표 6] 갈등 해결방법

[Table 6] Solutions to conflict

구 분	직 위		전 체	카이 제곱	유의 확률
	간호조무사	간호사			
적당히 피함	15(19.5%)	71(42.0%)	86(35.0%)	17.443	.008
상대방의 의견이나 주장에 따라감	11(14.3%)	18(10.7%)	29(11.8%)		
상대방에게 나의 의견을 따르도록 함	14(18.2%)	22(13.0%)	36(14.6%)		
서로 조금씩 양보해서 타협	12(15.6%)	16(9.5%)	28(11.4%)		
노조를 통해 해결	6(7.8%)	20(11.8%)	26(10.6%)		
상사에게 해결하도록 함	15(19.5%)	14(8.3%)	29(11.8%)		
서로의 의견을 드러내고 갈등을 해결하도록 함	4(5.2%)	8(4.7%)	12(4.9%)		
계	77(100%)	169(100%)	246(100%)		

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(표 6). 앞에서 분석한 의사와의 주요 갈등 원인뿐만 아니라 갈등 해결방법에서도 간호사와 간호조무사의 인식에 차이가 있었다.

4. 고찰 및 결론

생활수준의 향상으로 건강에 대한 관심이 높아지고 있

고, 인구의 급속한 노령화 등으로 건강증진, 장기요양, 가정간호 등 간호서비스에 대한 수요가 크게 증가하고 있다. 이러한 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. 간호조무사는 각종 의료기관에서 의사 또는 간호사의 감독 하에 환자의 간호 및 각종 의료검사 및 투약과 관련된 진료 관련 업무를 보조할 뿐만 아니라 환자의 접수 및 수납업무, 각종 문서를 관리·보관하는 등의 원무업무를 수행하고 있다[24]. 간호조무사는 보건의료시설 종사자의 상당 부분을 차지하고 있으며, 특히 1차 의료기관인 의원급 종사자의 약 50%에 달하여 의료서비스 제공에 큰 비중을 차지하고 있다. 그럼에도 불구하고 여타 의료관련 인력과는 달리 간호조무사에 대한 관련 연구는 거의 전무한 실정이다. 이에 본 연구는 의료기관에 근무

하면서 의사와의 관계에서 간호사와 간호조무사가 느끼는 직무 및 대인관계 갈등 정도와 원인을 파악하여 간호사와 간호조무사에게 직무동기를 부여하고 사기를 진작 시키는데 필요한 기초자료를 산출하기 위해 수행하였다.

이 연구는 중소규모 병원에 근무하고 있는 간호사와 간호조무사를 대상으로 하였는데 그 이유는 두 집단의 직무 역할이 대규모 종합병원에 비해 상대적으로 모호할 뿐만 아니라 인력관리도 체계적으로 이루어지지 않고 있기 때문이었다. 연구자료는 설문조사를 통해 수집하였으며 설문내용은 의사와의 관계에서 직무갈등 정도, 원활한 의사소통 여부, 그리고 갈등의 원인과 해결방법 등이었다.

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[16,17].

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 합리적인 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[19,22]. 이 같은 결과

는 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[25,26]. 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[27]. 본 연구에서 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 중국에는 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.

References

- [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 2001
- [9] Kim, S. R. "A Study on Activities of Nurce 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] Gerardi, D. "Using mediation techniques to manage conflict and create healthy work environments, AACN Clin Issues, 15, 182-195, 2004
- [14] Lee, S. N. "Research of role conflicts of medical insurance review nurses in teritary hospital", The Graduate School ehwa University, 2006
- [15] Hwang, H. S. "A comparative study on nurses' role conflict and job satisfaction in ICU and general unit, Master's thesis, Chonnam National University
- [16] Seo, Y. S. "A Study on Factors Affecting the Turnover Intention and Job Involvement of Nurses", *K Business Education Association*, 11, 151-172, 2007
- [17] 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
- [18] Meltzer, L.S. & Huckabay, I, M, "Critical care nurse's perceptions of futile care and it's effect on burnout", *American Journal of Critical Care*, 13(3), pp.202-208, 2004
- [19] 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
- [20] Song, M. R, "A study on role conflict and job satisfaction in nurses in oriental medicine hospitals, *J Korean Acad Funda Nurs*, 10(3), 316-325, 2003
- [21] Sung, M. H, "A comparative study on role conflict and job satisfaction between nurses in ICU and nurse in general ward", *J Korean Acad Nurs Admin*, 12(1), 104-112, 2006
- [22] Yang, M. S. "Utilization of Nurse-aid for Nursing Service expansion", *Korean Institute of hospital management*, 2006
- [23] Cho. J. K. et al., "Effective utilization of Nurse-aid and remedy for nurse-aid's management system", *Korea Institute for Health and Social Affairs* , 2004
- [24] Kim. J. K. "A study of relationships among conflict, job satisfaction, and organizational commitment on general hospitals", *J Korean Acad Nurs Admin*, 13(4), 421-430, 2007
- [25] Keatinge, D, Bellchambers, H, Cholowski, MK, Conway. J. Neal, P, "Communication: Principal barrier to nurse consumer partnership" *International Journal of Nursing Practice*, 8(1):16, 2002
- [26] Kim. Y. S, et., "Interpersonal conflicts and communication among medical residents, nurses and technologists", *J Hospital management*, 11(2), 2006
- [27] Shin. Y. G, "Organizational Behavior", *Dasan Publishing Co.*, 1987

최 만 규(Manky Choi)

[정회원]



- 1993년 2월 : 서울대학교 보건대학원 보건정책관리전공(보건학석사)
- 2002년 2월 : 서울대학교 대학원 보건정책관리전공(보건학박사)
- 2003년 3월 ~ 현재 : 고려대학교 보건행정학과 교수

<관심분야>

보건의료조직관리, 보건의료경영전략, 의료서비스마케팅, 의료회계학 및 재무관리 등

이 문 재(Munjae Lee)

[정회원]



- 2010년 8월 : 한양대학교 대학원 경영학과(경영학석사)
- 2010년 9월 ~ 현재 : 고려대학교 대학원 보건과학과 박사과정(보건행정학전공)
- 2011년 1월 ~ 현재 : 고려대학교 보건과학연구소 연구원

<관심분야>

보건의료조직관리, 보건의료경영전략, 의료서비스마케팅, 의료회계학 및 재무관리 등