한국치위생과학회
THE KOREAN SOCIETY OF DENTAL HYGIENE SCIENCE

J Dent Hyg Sci Vol. 16, No. 6, 2016, pp.449-457
https://doi.org/10.17135/jdhs.2016.16.6.449

RESEARCH ARTICLE

임상 치과위생사의 갈등 경험에 관한 질적 연구

조은주 · 임순연[1†]

남서울대학교 일반대학원 치위생학과, [1]남서울대학교 치위생학과

A Qualitative Research on Conflict Experiences of Clinical Dental Hygienists

Eun-Ju Cho and Soon-Ryun Lim[1†]

[1]Department of Dental Hygiene, Namseoul University, General Graduate School, Cheonan 31020,
[2]Department of Dental Hygiene, Namseoul University, Cheonan 31020, Korea

This study was aimed at exploring the meaning and essence of the conflict experiences of clinical dental hygienists. In-depth interviews with 13 dental hygienists working in a dental clinic were conducted. Giorgi's method was used for qualitative analysis of the data. Conflict experiences of clinical dental hygienists were categorized into four central meaning as task conflicts, interpersonal conflicts, organizational environment conflicts, and conflict management style. Participants felt more sensitive towards the attitudes of people than treatment itself. Further studies on the multifaceted approach to conflict experiences of dental hygienists should be made. Additional research is necessary to develop effective measures and program to prevent and reduce conflict and stress in the work environment of dental hygienists.

Key Words: Conflict experience, Dental hygienists, Qualitative research

서 론

구강보건의료 수요에 대한 증가와 함께 치과 의료기관도 증가하였고, 극심한 경쟁으로 시설과 장비의 고급화, 의료인력의 전문성이 요구되고 있다. 치과위생사에 대한 사회적 요구가 다양하게 변화하고 있으며 치과위생사에게 필요한 능력도 과거와 달리 단순한 기술이나 기능에 중점을 두는 것이 아니라 예방의료, 교육, 대인관계기술, 경영의 동반자로서의 역할로 폭넓게 전환이 되고 있다[1)].

갈등이란 개인과 집단 그리고 조직 등의 사회적 구성원 간의 비 양립성, 불일치, 부조화 속에 나타나는 상호작용적 과정이다[2)]. 갈등은 반드시 원인과 그에 따른 조건이 수반되고 심리적 또는 행동적 결과로 나타나며 최소한 둘 이상의 개인 사이에서 발생하는 진행적인 과정이다. 또한 갈등은 인간관계에서도 나타나는데 자기 자신의 목표를 획득하는데 있어서 타인이 방해한다고 인식할 때 두드러지게 나타난다[3)]. 복잡한 직무와 다양한 집단들로 구성된 조직 안에서는 각자의 직무를 수행하는 과정에서 구성원 자신의 내부적 갈등을 겪기도 하고, 다른 사람과 갈등을 일으키기도 하며, 조직 내부에서 직종간의 갈등을 경험하기도 한다[4)].

조직 내에서 발생하는 갈등은 그 수준에 따라 순기능과 역기능이 나타나며 조직성과에서도 차이가 난다. 과도한 갈등은 조직에 혼란과 분열을 가져오지만 갈등이 없는 경우에도 무사안일, 의욕상실과 적응력 둔화 등의 결과가 초래된다. 하지만 적당한 갈등이 있으면 환경 변화에 신속하게 적응하고 창의적인 변화와 목표 지향적 행동을 보여주는 긍정적인 결과가 나타난다. 따라서 조직의 관리자들은 역기능적인 갈등을 감소시키고 순기능적인 갈등은 장려할 필요가 있다[5)].

Received: October 8, 2016, **Revised:** November 11, 2016, **Accepted:** November 15, 2016 ISSN 1598-4478 (Print) / ISSN 2233-7679 (Online)

†**Correspondence to:** Soon-Ryun Lim
Department of Dental Hygiene, Namseoul University, 91 Daehak-ro, Seonghwan-eup, Seobuk-gu, Cheonan 31020, Korea
Tel: +82-41-580-2560, Fax: +82-41-580-2927, E-mail: dittochun4@hanmail.net

Copyright © 2016 by Journal of Dental Hygiene Science
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

치과 진료 행위에 영향을 미치는 치과위생사들의 갈등은 피할 수 없는 현상이다. 삶의 질에 관심이 높아지고 교육수준이 향상됨에 따라 개인의 욕구가 다양해지고 있다. 치과의료기관 내에서 직무환경과 직무의 내용이 다양해짐에 따라 치과위생사가 겪고 있는 갈등도 변화되고 있으며 이로 인한 스트레스도 증가하고 있다[6].

지금까지 치과위생사의 갈등에 대한 연구는 치과위생사의 갈등 수준과 직무만족도[7], 직무스트레스 요인[8]에 관한 것이다. 치과위생사의 조직 내 갈등수준이 직무만족에 상당한 관련성이 있고, 스트레스가 다소 높고 갈등수준이 낮을수록 직무만족도가 높다고 하였다[7]. 이처럼 치과위생사들이 경험하는 스트레스, 갈등, 이직의도 등[9-11]의 양적 연구가 많이 수행되었으나 이는 대상자의 다양하고 실제로 일어나고 있는 경험을 반영하는 데 한계가 있다.

질적 연구는 상황을 복합적이며 맥락적으로 이해하는 데 중점을 둔다. 복잡한 인간경험들을 풍부하고 상황적이며 세부적으로 충분히 이해하도록 해준다. 간호학, 심리학 및 교육학 등에서는 인간의 내외적인 행동변화를 중심으로 연구하는 경우 양적 접근으로는 연구하는 데 한계가 있다고 본다. 현상학적 연구방법의 목적은 어떠한 경험에 참여한 개인이 가지고 있는 생생한 경험의 의미를 파악하여 살아있는 총체적인 구조를 이해하고 기술함으로서 탐구 중에 있는 현상의 본질을 밝히는 것이다. 현상학적 연구는 인간의 경험을 체계적으로 조사하는 질적 연구방법[12]이므로 갈등 경험을 파악하고자 한 본 연구에 적절한 방법이라고 본다.

이에 현상학적 연구를 통하여 임상에서 근무하는 치과위생사들의 갈등 경험을 심층적으로 이해하고 그 의미를 해석하고자 한다. 갈등 상황을 이해하고 그에 따른 적절한 대처방법을 마련한다면 치과위생사 개인의 업무 스트레스가 감소되고, 의료 서비스의 질 향상과 조직의 효율적인 인적자원 관리에 중요한 역할을 할 것이다.

본 연구의 목적은 심층 면담을 통하여 임상 치과위생사가 경험하게 되는 갈등을 파악하고 그 의미를 이해하고 분석하여 치과위생사 갈등의 본질을 탐구하는 것이다. 또한 이러한 결과를 기반으로 갈등 수준을 완화시킬 수 있는 효과적인 방법을 개발하는 데 필요한 기초 자료를 제공하고자 한다.

연구대상 및 방법

1. 연구설계

본 연구는 임상 치과위생사들의 갈등 경험에 대한 의미와 본질을 탐색하는 목적을 가진다. 따라서 본 연구자는 이러한 경험을 생생하게 심층적으로 파악할 수 있는 질적 연구방법으로 Giorgi[13]의 현상학적 연구방법을 선택하였다. Giorgi[13]의 현상학적 연구방법은 연구 참여자들의 기술을 심층 분석하여 살아 있는 경험의 의미를 보다 구체적으로 밝히는 데 초점을 두고 있다. 또한 현상학적 연구의 대표 자료 분석 방법인 심층면접을 이용하여 연구 참여자의 경험을 현상학적으로 파악하고자 한다.

2. 연구자의 준비

본 연구자는 임상 치과위생사로 13년차이다. 임상에서 근무하면서 다양한 갈등을 경험하였고 갈등을 해결하지 못하고 떠나는 동료와 후배들을 보았다. 치과위생사들이 임상에서 경험하는 갈등이 무엇인지 심층적으로 탐색할 필요성을 느끼게 되어 연구주제에 대한 이해가 있으며 질적 연구와 관련되어 한국사회복지질적연구학회가 주최하는 질적 연구 워크샵에 참석하였고, 질적 연구 방법에 관한 논문과 서적 등을 통하여 연구를 준비하였다. 또한 질적 연구 수행의 경험이 있으며 질적 연구방법론에 대한 경험이 풍부한 지도교수로부터 교육을 받고 논문지도를 받았다.

3. 연구 참여자 선정과 윤리적 고려

본 연구는 남서울대학교 생명윤리위원회의 승인(IRB no. NSU-160614-01)을 받아 진행하였다.

Creswell[14]에 의하면 현상학적 연구의 참여자들은 연구되어야 할 현상을 반드시 경험한 자들이어야 하며, 자신의 경험에 대해 주관적인 입장을 잘 표현할 수 있는 사람들로 구성할 필요성을 언급하였다. 본 연구에서는 의도적인 표집방법으로 갈등 경험이 있는 대상자를 선정하고자 한다. 이 방법은 무작위 표집이 아니며, 심층적이고 질적 연구 자료 수집에서 사용되는 개인적으로 얻을 수 있는 눈덩이 표출법을 적용하였다. 면담을 하기 전에 연구의 목적을 설명하고 면담내용은 녹음되며, 면담 내용은 연구 목적 외에는 사용하지 않고 자료정리는 이니셜을 사용하여 익명으로 처리될 것을 설명한 후 동의를 받았다. 연구진행 도중 언제라도 참여를 중단하거나 또는 거절할 수 있다는 것을 설명하였다. 연구 참여자는 수도권(서울, 김포, 인천), 충청남북도(대전, 청주), 경상북도(대구)의 치과의원에 근무하고 있는 13명의 치과위생사를 대상으로 하였다. 참여자의 특성은 Table 1에 제시하였다.

4. 자료수집

본 연구의 자료수집 기간은 2016년 6월 18일부터 2016년 9월 5일까지이다. 면담은 개방형 질문으로 구성되어 도입질문인 “임상에서 보람을 느낀 적은 언제인가요?”를 시작으

Table 1. Characteristics of Participants

Participant no.	Age (y)	Clinical career (y)	Marital status
A	25	3	Single
B	31	11	Married
C	32	7	Single
D	32	8	Married
E	24	2	Single
F	35	9	Married
G	28	6	Single
H	43	20	Single
I	24	2	Single
J	42	20	Single
K	35	13	Single
L	38	17	Married
M	30	8	Married

All participants were female.

로 진행하였다. 참여자의 경험에 대해 충분히 이야기하도록 하였다. 개방형 면담질문은 "임상에서 갈등 경험은 무엇입니까?", "갈등을 어떻게 극복하였습니까?"였다. 대화를 하면서 중요한 사건이나 의미에 대해 관심을 기울이고 필요하다고 생각되는 질문은 추가로 하거나 내용을 확인하였다. 면담은 참여자의 시간과 원하는 장소에서 이루어졌으며 장소는 주로 참여자의 근무지 근처 카페나 조용한 장소에서 이루어졌다.

일대일로 진행된 면담은 30분에서 1시간 정도 소요되었다. 면담 시작 전에 참여자에게 연구 목적과 방법을 설명하고 참여자가 동의한 후 면담 내용은 녹음하였다. 녹음 내용을 참여자가 표현한 언어 그대로 전사하였다.

5. 자료분석

심층 면담을 거쳐 전사된 자료는 총 4단계로 구성된 Giorgi[13]의 분석방법을 사용하였다. 총 4단계의 분석 과정은 전체 인식의 단계, 의미 단위 구분하기, 학문적 용어로 전환하기, 구조로 통합하기로 구성되어 있다. 분석 단계는 다음과 같다.

1) 전체 인식의 단계에서는 연구 참여자가 경험하는 현상을 전반적으로 이해하고, 전체적으로 파악하며 규명하기 위해 연구 참여자들로부터 나온 면담 전사본을 여러 차례 읽는다.

2) 의미 단위를 구분하는 단계에서는 면담 전사본을 여러 차례 읽어가며 현상에 대한 의미 단위를 구분한다.

3) 분석된 의미 단위를 학문적 용어로 전환하는 단계는 연구 참여자의 표현들을 학문적인 용어로 전환하여 기술하는 과정이다. 이 단계에서는 연구 참여자가 경험하는 현상을 가장 적합하다고 생각하는 학문적 언어로 전환하는 단계이다.

4) 구조로 통합하는 단계에서는 학문적 표현으로 전환된 의미 단위들에서 공통의 구성 요소를 찾아 구조화시키고 통합한다. 이때 각 연구 참여자의 경험을 깊이 고려하여, 원자료를 반복 확인하는 과정을 거치면서 구조화하고 통합하는 과정을 거치게 된다.

Lincoln과 Cuba가 제시한 질적 연구의 평가기준인 엄밀성에 대한 4가지 평가 기준인 사실적 가치, 적용성, 일관성, 중립성에 근거하여 연구의 신뢰도와 타당도를 높이기 위하여 노력하였다[15]. 면담을 통해 자료수집 된 내용을 전사하여 출력 후 자료분석 후 지도교수의 도움을 받아 주제와 범주화 작업을 하였다.

결 과

임상 치과위생사의 갈등 경험의 의미를 분석한 결과 수집된 자료를 통해 총 203개의 의미단위가 도출되었고, 이를 토대로 41개의 주제묶음과 15개의 하위범주가 도출되었다. 최종적으로 업무 갈등, 대인 갈등, 조직환경 갈등, 갈등 대처 총 4개의 중심의미로 범주화하였다.

1. 업무 갈등

이 범주는 업무 역량 부족, 부당한 업무, 업무의 한계, 업무 정체성의 4개의 하위범주가 도출되었다.

1) 업무 역량 부족

신규 치과위생사로 업무 습득의 어려움이 나타났다. 또한 경력이 있음에도 불구하고 직무역량의 부족함을 느끼고 있으며, 자신의 역량에 비해 과한 역할이 주어졌을 때 힘들어하였다.

참여자I: 처음 입사하고 잘 모르는 게 너무 많은데 어떻게 해야 하는지 알려주는 사람도 없고 뭔가 잘 하고 싶지만 잘 안 될 때 내가 여길 왜 왔지 하는 생각이 들어요.

참여자A: 제가 연차가 어린데 팀장이라는 직급이 생기니깐 책임감에 대한 부담이 너무 커서 힘들었어요. 신입한테 지시도 많이 하고 바라는 게 컸던 거 같아요.

2) 부당한 업무

부당한 업무가 많아짐에 대한 어려움을 호소하였다.

참여자G: 부장님이 저한테만 부장님 개인적인 일을 시켜서 진료할 때는 시간이 없으니깐 퇴근하고, 집에 가서 밤늦게까지 자료 만들어서 제출하고 했어요. 진료에 도움이 안 되는데…….

참여자G: 처음에는 개인적으로 차 마신 컵부터 설거지하라고

하더니 나중에는 에어컨 필터까지 청소하라고 해요. 본인은 안 하면서 자꾸 시키는 거예요.

참여자K: 실장님이지만 새로 왔으면 옛날 환자가 와서 컴플레인을 하면 그것도 실장님이 커버를 해야 한다고 역할이라고 보는데 그 실장님이 저한테 이 분은 선생님이 봤던 사람이고 내가 본 사람이 아니니깐 선생님이 커버하세요 하더라고요.

3) 업무의 한계

주어진 역할의 한계에 부딪쳤을 때, 새로운 업무에 대한 요구가 나타났다.

참여자C: 매일 석션만 하고 다른 일도 하고 싶은데 [중략] 제가 할 수 있는 일은 페이닥터 어시랑 알지네이트 인상 채득이랑 포토 딱 이 정도만 그래서 배울 게 없었어요.

참여자K: 어느 중간 연차되면 너무 익숙해져서 슬럼프가 올 때 똑같이 누구다 다 오는 거 같아요. 그런 부분에서는 원장보조라는 느낌을 많이 받았어요. 발전해야지 보다는…….

참여자E: 사무장님이 있어 데스크 일을 안 보니깐 편한데 업무를 못 배우니깐 데스크 업무를 못 볼까봐 걱정도 돼요. 나중에 그러면 나에게 불리할거 같기도 하고.

4) 업무 정체성

맡고 있는 업무가 명확하지 않을 때 혼란스러워하는 것으로 나타났다. 또한 치과위생사 업무가 아닌 업무를 수행해야 하는 경우 갈등을 느끼고 있었다.

참여자A: 원장님이 저한테 임플란트를 담당이라고 했지만 저한테 맡기는 느낌이 안 들어요. 임플란트 관련해서 실장님하고만 대화를 해요. 차라리 실장님한테 담당을 하게 하지 왜 나한테 시키나 하는 생각도 들고요.

참여자E: 교합조정 할 때랑 가끔은 그런 거 충전 하는 것도 환자 입장이면 의심을 할 수 있을 텐데 그런 것도 좀……이걸 해도 되는 걸까 [중략] 부담도 되고 해요.

2. 대인 갈등

이 범주는 직원과의 갈등, 환자와의 갈등, 의사와의 갈등의 3개의 하위범주로 나누어졌다.

1) 직원과의 갈등

선배와 동료와의 갈등, 타 직종과의 어려움, 직원의 역량 부족의 하위범주가 도출되었다. 너그럽지 않거나 부당하게 대우하는 선배, 모범이 되지 못하는 선배와 갈등을 겪고 있었다.

참여자I: 꼭 그렇게까지 나무래야 하나 좋게 말해줘도 되는데 굳이 이렇게 화를 내야 하나 하는 생각이 들었어요.

참여자G: 상사의 갑질인가? 그 분이 일을 잘 시키는데 저한테만 구체적으로 어떻게 하라고 [중략] 저는 직원인데 학생처럼 막 가르치고.

참여자E: 일을 할 때 팀장님이 이렇게 해서는 안 된다. 말을 하고서 팀장님이 그렇게 하고 [중략] 팀장님은 안에서 주무시고 화장하고 있고 팀장님이 무슨 시험을 본다고 공부한다고 실장님이 안 계신 날에는 아예 안에서 밖에 나오지도 않고 안에서 자기 할 일하고요.

동료들의 태도나 말투, 텃세로 인하여 힘들어 하였다.

참여자K: 아무래도 여자들이 많은 직업이기 때문에 다른 갈등보다는 여자들만의 심리전 말투 하나에 나는 그런 뜻으로 말한 게 아닌데 그 말투 하나가 속상하게 만드는 거예요.

참여자L: 윗사람이 보면 열심히 일하는 척 하다가 원장님 있으면 네하고, 원장님 없으면 직원들 앞에서는 이렇게 얘기했다가 또 이렇게 하고 사람들 이간질시키고.

참여자M: 너무 말이 없고 무뚝뚝한 직원 때문에 힘들었던 적이 있어요. 제가 그 직원의 고쳐야 할 부분에 대해 얘기를 하면 뭔가 그거에 대한 반응이 있거나 대답이 있거나 해야 하는데 전혀 아무런 대답도 반응도 없고 응하지도 않고.

참여자A: 첫날 갔는데 귀에 인이어 사용을 했는데 저에게 고장난 것을 주고, 2일밖에 안되었는데 저에게 텃새를 부리는 거예요. 첫날 청소하려고 하니깐 이미 다 정해져 있으니 저보고 가만히 있으라고 하는 거예요. 이런 식으로 저를 괴롭히더라고요.

함께 근무하는 타 직종의 직원들과도 갈등이 있었다.

참여자K: 부장님이 간호조무사인데 (나는) 부장님을 인정하는데 부장님은 자격지심을 느끼고 치과위생사니깐 얼마나 잘하나 보자 이런 식으로 저를 대해요. 원장님이 저만 스켈링이나 엑스레이 촬영을 시키고 싶어할 때 제가 오히려 제가 눈치를 보게 돼요.

참여자D: 위생사의 하는 역할과 조무사의 하는 역할을 구분이 있어야 하는데 그걸 원장이 똑같이 대하거나 그런 거죠.

참여자J: 사무장님은 회계, 세무 쪽 일을 해야 하는데 자꾸 데스크에 나와 간섭을 하니깐 그게 직원이 구해지긴 힘드니깐 물론 도와주는 건 좋은데 그게 자기 주된 일처럼 되다 보니 다른 직원들까지 지적을 하고 직원들도 불편해 하고.

역량이 부족하거나 자질이 부족한 동료들과 갈등이 있었다.

참여자B: (진료 상담을 한 후) 이해가 되지 않은 환자가 다시 질문을 하는데 환자 앞에서 한숨을 쉬더니 무슨 말인지 모르시겠어요? 하고 짜증을 내는 거예요. 7년차 정도 되는데 어떻게 저렇게 응대를 하는지 참…….

참여자C: 제 친구는 이번에 실장이 되고 그 밑으로 2명의 직원이 들어왔어요. [중략] 샘들한테 이렇게 일해 달라고 했대요. 근데 이 샘들이 어지간히 못하는 건지 안 하는 건지 이 친구가 보기에는 흡족하지 않은 거죠. 계속 얘기를 해도 안 바뀌니깐 화가 나고 원장님도 진료실이 자기스타일대로 안 돌아가니깐 자꾸 짜증을 내고…….

2) 환자와의 갈등

환자가 무시하거나 믿지 못하고 의사와 다르게 대우한다고 느꼈을 때 회의감을 느끼며, 항상 친절해야 한다는 것으로 감정 노동을 겪고 있었다.

참여자C: 왜 가끔 예약 안 하고 와서 진료가 안 된다고 하면 왜 안되냐고, 좀 기다려야 한다고 하면 왜 기다려야 하냐고 까지는 괜찮은데 욕 하시는 분들도 있거든요. 쌍시옷 들어가는 욕을 하고 가시는 분들을 보면(휴) 내가 일해야 하나.

참여자G: 치석만 제거했다 깨진 부위도 없고 그 부위는 건들지도 않았다고 했는데 이가 깨졌다고 제 말을 안 믿는 거예요.

참여자L: (스켈링 후) 치조골이 부러졌다나 스켈링을 잘못하면 그런 일이 생길 수 있다고 들었다고 소송을 걸고 말이 안 되는 요구사항을 우리한테 요구를 하는 환자들…… 무서워요. 약간의 진료를 하면서 방어적으로 바뀌고.

참여자K: 내가 환자한테 다 설명은 했는데 이건 난 모르지 라고 나는 분명히 설명하고 사인까지 다 받았는데 내가 어떻게 다 기억해 이렇게…… 그만두고 싶어요.

참여자F: 예약 시간보다 늦게 온 환자가 왜 나를 먼저 안 해주냐고 저한테 화를 내고 상황 설명을 해도 [중략] 원장님이 나타나자 아무 소리 안 하고 고생하신다고 갑자기 태도가 돌변하는 거예요. 완전 다른 사람처럼…….

3) 의사와의 갈등

치과위생사들은 의사의 권위적인 태도에 힘들어 하고, 치과위생사를 인정해 주지 않음을 호소하였다. 또한 진료의 질에 대하여 고민을 하였다.

참여자H: 나는 계속 성장을 해나가고 싶은데 주변 여건이 너는 그냥 [중략] 치과의사들은 본인의 틀 안에 나를 가둬두려고 할 때 좌절을 많이 느끼고 위생사로서 자존감이 많이 떨어지는 경험을 할 때 후회가 돼요.

참여자I: 제가 충분히 어시를 할 수 있는데 아이가 자꾸 혀를 움직이다 보니 원장님이 저한테 너 나가 하는 거예요. 뒤에 실습생도 있는 데서 너무 창피한 거예요.

참여자G: 원장님이 환자한테 하는 멘트까지 다 정해져요. 처음에는 직원들이 스트레스 받고 이걸 다 외워서 해야 하니깐 그거 때문에 힘들었어요. 이동 동선까지 원장님이 정한대로 해요.

참여자L: 고년차가 되니깐 진료에 대한 안목이 생겼는데 진료 수준이 너무 낮을 때 내가 이 환자를 보지 말았으면 해요. 보면 내 마음이 아프니깐 그런 게 많아요.

참여자M: (원장의) 잘못된 진료로 원장님이 환자한테 설명해야 하는데 내가 해야할 때 느껴지는 환자에게 미안함 감정도 들고 아이건 아닌데 내 가족이라면 이렇게 못 할 텐데…….

3. 조직환경 갈등

이 범주는 임신과 육아에 대한 이해가 부족한 조직문화, 근무환경, 엄격한 위계질서, 매출에 대한 부담의 4개의 하위범주가 도출되었다.

1) 임신과 육아에 대한 이해가 부족한 조직문화

치과위생사는 대부분 여성으로 임신과 출산, 육아에 따른 어려움을 이해해주지 않는 점을 호소하였다.

참여자L: 임신했을 때 정말 입덧이 심했는데 그 입덧 심했을 때 내가 정상 컨디션이 아닐 때 배려해주지 않았던 부분에서요. 어떤 직원들은 잘 배려해주고 같이 마음을 써주는데 어떤 직원들은 그렇게 힘들면 집에 들어가 있던가, 임신이 무슨 벼슬도 아니고 이런 말이 나올 때요.

참여자F: 아이가 아프거나 하면 아무래도 원장님한테 눈치가 보이고 아이가 아프면 어린이집에서 연락이 오고 아무래도 말을 하고 조퇴를 하고 가야 하니깐 이런 일이 반복되다 보니 원장님이 많이 안 좋아하고 직장생활이 많이 힘든 거 같아요.

2) 근무환경

또한 경력이 오래 될수록 장기근속에 대한 어려움과 승진구조, 불합리한 연봉제와 연차 사용의 어려움을 호소하였다.

참여자J: 직업의 나이가 어느 정도 한계가 있을 텐데 사실 어느 정도 연차가 되면 페이도 오르는 게 한계가 있고 [중략] 지금 다른 병원에 간다고 해도 나이 때문에 갈 수 있을까 하는 걱정도 있고

참여자E: 고년차가 나가야지 내가 승진할 수 있고 그러면서 다른 일을 할 수 있을 때…… 윗사람이 그만두지 않거나 하면 할 수 없이 퇴사를 해서 업무 영역을 넓혀야 하는데.

참여자D: 원장님의 치과위생사의 업무 능력은 생각하지 않고 월급이 많다 적다고만 생각하시고 [중략] 조무사는 10만원을 올려주고 치과위생사는 월급이 많으니 동결을 하자고 해요.

참여자D: 다른 직장이나 공무원들은 5일제가 당연한 거고, 연차나 월차가 있어야 하는데 [중략] 더군다나 월요일이나 토요일에는 월차를 못 쓰게 해요. 결혼식이 있어도 갈 수도 없고, 그래서인지 몇 달 째 직원도 안 구해지고 있어요.

3) 위계질서

선배 치과위생사의 의견, 행동은 무조건 따라야 하는 조직의 엄격한 위계질서로 후배들은 어려움을 호소하였으며 술을 강요하는 회식 문화에 대한 부담이 나타났다.

참여자H: 고년차샘이 잘못을 했는데 제가 연차가 낮아 지적을 받을 때 말을 할 수가 없고 누구한테 말을 하더라고 뒷담화가 되니깐 잘못한 분이 고년차샘인데…….

참여자G: 술 마시거나 뭘 먹고 싶을 때 제 스케줄은 생각 안 하고 저는 또 거짓말을 하면 되는데 그게 안 돼서 억지로 네 하고 끌려간 적이 많았어요.

참여자I: (회식자리에서) 내가 술 먹으러 들어왔나? 나는 술을 먹고 싶지 않은데 막내가 안 먹는다고 뭐라고 하고 한번은 몰래 버렸는데 걸린 거예요. 걸려서 또 혼났어요.

4) 매출에 대한 부담

매출에 대한 부담을 주는 경우, 의료인이 아닌 영업사원으로 대하는 병원 분위기로 어려움을 호소하였다.

참여자G: 원장님이 너무 실적을 강요하고 환자 소개를 하고 개인당 지정을 해주고 하니깐 내가 무슨 영업사원도 아니고 그리고 각 팀당 실적 목표금액에 도달이 안 되면 왜 이거밖에 못했냐고 [중략] 뭐 보험되는 재료 아니 레진으로 해도 되는데 인레이 권하고 상업적으로 변하는 거 같아요.

참여자F: 실장님이 상담 후 환자가 동의를 안 하면 불러서 환자한테 전화 했니? 물어보고 매출이 안 좋으면 벌써 얼굴에서 더 많이 올려라 표시가 나고 그거에 못 견뎌서 그만두는 친구들도 많아요.

참여자H: 병원이 의료기관의 역할이 아니라 서비스적인 부분을 너무 강조하다 보니깐 [중략] 내가 여기에 서비스 직원으로 채용된 게 아니라 나는 치과위생사인데.

4. 갈등 대처

이 범주는 주위의 지지로 이겨내기, 능동적으로 해결하기, 회피하기, 떠나기의 4개의 하위범주로 나누어졌다.

1) 주위의 지지로 이겨내기

동료나 선배를 만나서 이야기하면서 갈등으로 인한 스트레스를 해결하거나 가족의 응원을 받으며 해결하는 모습을 보였다.

참여자L: 같이 일하는 치과위생사들이나 같이 일했던 선배 동기들한테 많이 조언도 구하고 얘기도 많이 하고 해결책을 찾아가기도 해요.

참여자H: 그 선배님에서 딱 한 가지가 모든 것을 바라보는데 긍정적으로 바라보는 게 있었어요. 저한테 치과위생사로 멘토 역할을 해 주셨어요.

참여자G: 무슨 일이 있으면 친구들 단톡방에 다 얘기를 해요. 일차적으로 얘기를 해서 친구들이 같이 욕해주면 좀 풀리잖아요. 그렇게 제일 많이 하고 운동 좋아하니깐 운동으로 푸는 거 같아요.

참여자F: 아무래도 우리 남편하고 우리 친정 가족들이요. 오빠도 그렇고 넌 할 수 있어 잘 할 수 있어! 가족들의 응원을 많이 받았던 거 같아요. 그리고 제일 힘이 나는 건 우리 아이의 웃는 얼굴을 보면서 더 열심히 해야겠다.

2) 능동적으로 해결하기

직접 갈등을 해결하거나, 이해를 하고 넘어가기, 내가 모범이 되도록 노력하거나, 긍정적으로 생각을 전환하는 모습을 보였다.

참여자H: 갈등이 생기더라도 그 갈등의 원인을 찾는 사람이 있고 갈등에 해결을 찾는 사람이 있어요. 저는 해결이 먼저라고 생각하거든요. 해결이 되고 그 이후에 똑같은 문제가 생기지 않도록.

참여자F: (상담부족으로 원장님의의 지적 시) 시간이 지나고 나서보니 생각이 바뀌더라고요. 긍정적으로 더 열심히 해서 상담 쪽으로 인터넷을 보고 자기계발을 위해 공부를 했어요.

참여자B: 제 머리기장이 머리망을 안 해도 되는 기장이고 데스크 앞에 있는데 저부터 직원들 보라고 꽁지만 있는데도 머리망을 했었어요. 나부터 모범이 되어야 하고 했더니 지금은 전 직원이 스스로 하더라고요.

참여자H: 부정적인 면보다 좋은 점을 보려고 해요. 병원에서 환자가 많으면 왜 환자가 많은지 이런 부분들에 대해서도 많이 고민을 하고 관찰을 하고 긍정적으로 내가 배워야 할 부분은 배워가려고 해요.

3) 회피하기

감정을 숨기거나 무시 또는 포기하고 머무르는 모습을 보였다.

참여자M: 많이 화가 났어요. 나는 같이 가고 싶은 직원이라고 끌어주려고 했는데 얘기를 해 주었는데 그거를 선배가 잔소리로 기분 나쁘게 받아들이면 더 이상 해 줄 이유도 없고 상대하지는 않았어요. 그렇게 그 직원이 일을 하든지 말든지 신경 안 쓰고, 저도 더 이상 가르쳐 주지도 않고 얘기도 안 했고.

참여자C: 계속 얘기하면 잔소리고 그래서 그렇게 하다가 지금은 포기했어요.

참여자D: 내가 불만이면 내가 나가야 하는 수밖에 없으니 참고 있어요.

참여자E: 특별히 해결하려고 하지 않고 그냥 적응해야지 여기에 적응해야지 참아야지 해야지 버티자 이런 생각을 많이 해요.

4) 떠나기

다양한 노력에도 불구하고 해결이 안 되는 경우는 떠나는 모습을 보였다.

참여자K: 인간관계가 풀어질 수 있는 관계가 있고 풀래야 풀 수 없는 관계가 있어요. [중략] 치과 출근하는 자체가 너무 싫고 그 실장이 보기 싫어서 출근하는 발걸음이 무겁고 차라리 일이 힘들면 괜찮은데 몸이 힘든 건 괜찮은데 정신이 힘든 건 안돼요.

참여자H: 나름 열심히 하려고 했는데 기본적으로 개념이 바뀌지 않는 사람이라면 서로가 각자 갈 길을 가는 게 좋다고 생각해요.

어차피 서로 협력이 되지 않는 사람이라면.

고 찰

갈등이란 매우 복잡한 관계 속에서 발생되는 심리나 행동을 포괄하고 있는 것으로 갈등의 사전적 의미는 이해나 견해, 주장 등이 서로 뒤엉킨 복잡한 관계, 정신 내부에서 일어나는 서로 다른 두 가지 욕구가 충돌하는 상태이다[9]. 치과의료기관에서의 다양한 갈등은 조직몰입에 영향을 미치고, 그에 따른 직무스트레스, 이직의도를 증가시키는 역기능이 발생된다. 본 연구는 일대일 심층면접을 통하여 임상 치과위생사들의 갈등 경험을 수집하였으며 수집된 자료를 현상학적으로 분석하여 치과위생사 갈등 경험을 이해하고자 하였다. 그 결과 임상 치과위생사의 갈등 경험은 업무 갈등, 대인갈등, 조직환경 갈등, 갈등 대처를 중심의미로 범주화되었다.

갈등 경험에 통합된 의미단위에서 나온 첫 번째 범주는 업무 갈등으로 신규 치과위생사로 업무 습득의 어려움이 나타났다. 또한 경력이 있음에도 불구하고 업무 역량의 부족함을 느끼고 있으며, 부당한 업무 수행에 힘들어 하였다. 치과위생사의 업무가 아닌 업무가 주어질 때, 주어진 업무의 한계에 부딪쳤을 때, 새로운 업무에 대한 요구가 나타났다. 또한 명확하지 않은 업무에 대한 혼란이 나타났다. Schultz[16]에 따르면 역할갈등은 직무상의 요구가 구성원의 개인적 기준이나 직무능력 등과 불일치하거나 개인의 도덕, 가치관과 상대되는 행동을 요구되는 경우에 발생한다고 하였다. Lee[10]의 연구에서 모순된 지시를 받는 경우 이직의도와 역할 갈등 수준이 높다는 결과와 일치하였다. 또한 Yoo와 Noh[17]의 연구에는 이직경험자들이 이직하게 되는 이유로 새로운 분야에 대한 도전이 가장 많은 수를 차지한 결과와 일치하였다. 이에 업무에서 오는 갈등을 감소시키는 방안의 필요성이 제기된다. 따라서 업무에 따른 권한과 책임을 명확히 하고, 정확한 업무지시가 이루어져야 할 것이다. 또한 위임진료에 해당되는 부분과 치과위생사의 고유 업무 기준을 정확하게 분류하여 혼란이 되지 않도록 해야 한다.

두 번째 범주는 대인갈등으로 직원과의 갈등, 환자와의 갈등, 의사와의 갈등으로 분류하였다. 선배와 동료, 타 직종과의 어려움, 직원의 역량 부족으로 오는 피해로 힘들어 하였다. 환자가 의사와 나를 다르게 대우해 줄 때 회의감을 느끼며, 항상 친절해야 한다는 생각으로 감정 노동을 호소하였다. 고년 차 치과위생사일수록 의사 본인의 틀 안에 가두려고 하는 권위적인 태도에서 힘들어 하고, 치과위생사를 인정해 주지 않음을 호소하였다. 또한 의사가 수행하는 진료의 질에 대하여 고민하였다. 사회공공연구원의 간호업무 환경 실태조사 보고서[18]에 따르면 반인격적인 의사의 태도에 감정이 상하고, 의사들과 협력이 잘 이루어지지 않을 때 업무 만족도가 낮으며. 이로 인해 조직 몰입도 저해, 스트레스가 높아 이직으로 이어져 이에 대한 개선이 시급하다고 하였다. Kim 등[19]은 업무에 대한 어려움보다는 인간관계 때문에 긴장하고, 마음에 멍이 드는 등 많은 스트레스를 받고 있다고 하였다. 본 연구에서도 대인관계의 어려움을 가장 많이 호소하였다. 치과위생사를 대상으로 대인갈등관계를 체계적으로 감소시킬 수 있는 방법을 강구해야 한다고 사료된다. 본 연구에서 고년 차 치과위생사들은 후배들의 당돌한 태도나 자기 할 일만을 하는 업무 스타일에 갈등을 느끼는 것으로 나타났다. 간호사들 간의 세대 차이에 관한 연구[20]에서는 선배는 후배들의 태도에서, 후배는 선배의 커뮤니케이션 방법에서 세대 차이를 느낀다고 결과를 보면 선후배 사이의 이해와 배려가 필요함을 알 수 있다. 환자가 의사와 나를 다르게 대우해 줄 때 회의감을 느끼며, 항상 친절해야 한다는 압박에 감정 노동을 호소하였다. Choi 등[21]의 연구에서도 감정노동의 요인으로 환자나 보호자가 무례하게 반말과 욕을 할 때 감정노동 수준이 가장 높게 나타났으며 이런 경우에도 치과위생사들은 무조건적으로 환자에게 희생을 강요받고 있다. 이는 감정노동자라는 현실을 그대로 반영한다고 볼 수 있다. 감정노동으로 인한 부정적인 문제를 줄이기 위한 다양한 심리적 훈련이나 적절한 신체 활동이 필요하다. 감정노동으로 인해 문제가 발행하지 않도록 환자 및 보호자의 무리한 요구나 폭언 등에 대한 고객 응대 매뉴얼을 만들어 적절한 조치가 가능하도록 체계를 정립해야 한다.

세 번째 범주는 조직환경 갈등으로 근무환경, 조직의 엄격한 위계질서로 회식이나 상사의 분위기에 맞춰가는 것을 힘들어 하였다. 저년차 치과위생사들은 선배 치과위생사의 의견과 행동을 나의 의견과는 상관없이 무조건 따라야 하는 위계질서를 부담스러워하였다. 또한 치과위생사는 대부분 여성으로 임신과 육아에 다른 이해 부족으로 오는 어려움을 호소하였다. 임신과 출산, 육아로 가정과 직장을 병행해야 하는 기혼치과위생사에 대한 인식과 배려의 부족으로 어려움을 경험하였다. 치과의료기관에서는 구인에 어려움을 호소하고 있는데 실제로 배출된 치과위생사 인력 중에서 치과위생사와 무관한 직업을 갖고 있거나 쉬고 있는 유휴 인력이 절반 이상인 것으로 나타나고 있다[22]. 이는 치과위생사에 대한 인적자원관리 방안의 필요성을 강하게 시사하고 있으며 이를 해결하기 위한 다각적인 방안에 대한 고민이 이루어져야 할 것이다. 결혼으로 인하여 경력단절을 겪고 있는 기혼 여성을 위하여 근무 시간을 탄력적으로 운영하고 이들

을 배려하고 이해하는 직장문화가 절실하다.

네 번째 범주는 갈등 대처로 주위의 지지로 이겨내기, 이해하고 넘어가거나 내가 모범이 되도록 노력하는 긍정적인 생각을 전환하기, 감정을 숨기거나, 무시하기의 회피하기와 다양한 노력에도 불구하고 해결이 안 되는 경우 떠나는 방법을 보여주었다. Ruble와 Thomas[23]는 갈등 대처의 유형을 강요, 순종, 타협, 협조, 회피 5가지로 분류하였다. 또한 Lee 등[24]의 직장 내 갈등경험 연구에서는 갈등에 적극적으로 대처하기를 포기하고 갈등상황에서 갈등 대상자를 회피하려는 회피형, 갈등으로 인한 부정적 감정의 표출에 중점을 둔 감정 해소형, 어떻게든 갈등을 해결하려고 다양한 노력을 기울이는 문제 해결형으로 분류한 결과와 유사하였다. 임상에서 치과위생사들의 갈등극복 유형에 따른 다양한 갈등 중재 프로그램을 개발하여 체계적으로 갈등을 관리해 나가는 대책이 필요할 것이다.

본 연구에서 참여자들은 업무적으로 오는 어려움보다 대인관계에서의 어려움을 많이 호소하였다. 이에 임상 치과위생사들의 갈등과 스트레스를 예방하고 감소시키기 위하여 대인관계 프로그램과 개인에 맞는 효과적인 갈등 대처 방법 개발에 관한 연구가 필요하다. 또한 본 연구는 질적 연구로 일반화하는데 제한점이 있지만 심층면접을 통하여 임상 치과위생사의 갈등 경험을 이해하고, 양적연구에서 해석하기 어려운 다양한 현상을 분석하는 것에 의의가 있다. 향후 연구를 바탕으로 치과위생사의 갈등경험을 정량적으로 측정할 수 있는 도구의 개발을 통하여 갈등경험이 임상 치과위생사의 심리적 요소와 이직요소에 미치는 영향 등에 대한 다양한 연구가 진행되기를 기대한다.

요 약

본 연구는 일대일 심층면접을 통하여 임상 치과위생사들의 갈등 경험을 파악하고 치과위생사 갈등 경험에 대해 이해하고자 하였다. 13명의 치과위생사를 대상으로 갈등 경험을 생생하게 심층적으로 파악할 수 있는 질적 연구방법으로 Giorgi[13]의 현상학적 방법으로 분석한 결과, 본 연구에서 나타난 임상 치과위생사의 갈등 경험은 업무 갈등, 대인 갈등, 조직환경 갈등, 갈등 대처를 중심으로 범주화되었다. 첫 번째 범주는 업무 갈등으로 신규 치과위생사로 업무 습득의 어려움이 나타났다. 또한 경력이 있음에도 불구하고 업무 역량의 부족함을 느끼고 있으며, 역할이 명확하지 않음에 대한 혼란으로 힘들어 하였다. 치과위생사의 업무가 아닌 업무가 주어질 때, 주어진 역할의 한계에 부딪쳤을 때, 새로운 업무에 대한 요구가 나타났다. 두 번째 범주는 대인갈등으로 직원과의 갈등, 환자와의 갈등, 의사와의 갈등으로 분류하였다. 상사와 동료, 타 직종과의 어려움, 직원의 역량 부족으로 오는 피해로 힘들어 하였다. 환자가 의사와 나를 다르게 대우할 때 회의감을 느끼며, 항상 친절해야 한다는 것으로 감정 노동을 호소하였다. 의사의 권위적인 태도에서 힘들어 하고, 치과위생사를 인정해 주지 않음을 호소하였다. 또한 의사의 진료에 대한 질에 대하여 고민하였다. 세 번째 범주는 조직환경 갈등으로 근무조건, 임신과 출산, 육아에 따른 이해 부족으로 오는 어려움, 선배 치과위생사의 의견과 행동을 무조건 따라야 하는 위계질서 문화, 매출에 대한 부담으로 구성되었다. 네 번째 범주는 갈등 대처로 주위의 지지로 이겨내기, 능동적으로 해결하기, 회피하기, 떠나기로 나타났다. 본 연구에서 참여자들은 업무보다 사람들의 태도나 대우에 민감하게 반응하며 힘들어 하였다. 임상 치과위생사의 갈등 경험에 대한 다각적 접근의 연구가 이루어져야 하며, 임상 치과위생사들의 갈등을 정량적으로 측정할 수 있는 도구의 개발과 갈등과 스트레스를 예방하고 감소시키기 위한 대인관계 훈련 프로그램에 대한 후속 연구가 필요하다.

References

1. Choi EY: A study on the job satisfection and organizational commitment of the dental hygienist. Unpublished mater's thesis, Yonsei University, Wonju, 2001.
2. Baron RA: Positive effects of conflict: a cognitive perspective. Empl Responsib Rights J 4: 25-36, 1991.
3. Antonioni D: Relationship between the big-five personality factors and conflict management styles. Int J Confl Manag 9: 336-355, 1998.
4. Kim DS: A study of conflicts among members of general hospital organization. Unpublished mater's thesis, Dongeui University, Busan, 2004.
5. Miles RH: Macro organizational behaviour. Goodyear, Santa Monica, p.120, 1980.
6. Son GO, Kim JG, Kim DG: Study on interpersonal conflict in task activity of dental hygienist. J Korean Acad Oral Health 31: 94-95, 2007.
7. Jeong SR, Jang JE: The correlation between conflict level within the organization and job satisfaction of the dental hygienist. J Dent Hyg Sci 15: 38-45, 2015.
8. Choi JH, Choi JS: Effect of mediating variable on the relationship between job stress and stress response among

clinical dental hygienists. J Dent Hyg Sci 14: 114-122, 2014.
9. Park HM: Analysis of the job satisfaction, work-family conflict and turnover intention of dental health care worker. J Health Serv Manag 7: 191-203, 2013.
10. Lee JH: The multiple commitment and organizational effectiveness among clinical dental hygienists. Unpublished mater's thesis, Gachon University, Incheon, 2014.
11. Jeong SH, Seo YG, Son UY, Choi YH, Song GB: Analysis of job satisfaction and related factors of dental auxiliaries. J Korean Acad of Oral Health 29: 281-292, 2005.
12. Dowling M, Cooney A: Research approaches related to phenomenology: negotiating a complex landscape. Nurse Res 20: 21-27, 2012.
13. Giorgi A: The theory, practice, and evaluation of the phenomenological method as a qualitative research procedure. J Phenomen Psychol 28: 235-260, 1997.
14. Creswell JW: Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches. 2nd ed. Hakjisa, Seoul, pp.59-73, 2010.
15. Shin KR: Critera for critique of qualitative nursing research. J Korean Acad Nurs 26: 497-506, 1996.
16. Schultz DP: Psychology and industry today: an introduction and organizational psychology. 4th ed. MacMillian Company, New York, pp.445-454, 1982.
17. Yoo JH, Noh HJ: The Relationship between the factors of job selection and movement-based on dental hygienists who graduated college in metropolitan area. J Acad Oral Health 33: 664-672, 2009.
18. Pubic Policy institute for People for People: Retrieved August 7, 2010, from http://ppip.nodong.org/webbs/view.php?board=pds&id88&page=3&category1=1(2010, August 7).
19. Kim KB, Kim HS, Lee KH: Clinical nurses' professional conflicts. J Korean Acad Nurs 31: 492-505, 2001.
20. Korean Nurses Association: Retrieved January 3, 2007, from http://webzine.koreanurse.co.kr/Webzine/pdf/kornur_20070103(2007, January 3).
21. Choi HJ, Bang HJ, Chung EY, Seo YJ: Factors that affect the level of emotional labor in dental hygienists. J Dent Hyg Sci 14: 295-301, 2014.
22. Korean Dental Hygienists Association: Retrieved February 4, 2015, from http://dentalhygiene.tistory.com/39(2015, February 4).
23. Ruble TL, Thomas KW: Support for a two-dimensional model of conflict behavior. Organ Behav Hum Perform 16: 143-155, 1976.
24. Lee DW, Lee SH, Han M: An exploratory study on work conflict experience. Korean J Psychol 20: 205-233, 2014.