

# 치과의사와의 관계에서 치과위생사와 간호조무사의 직종 간 갈등 연구

문희정 · 김영선\* · 성미경\*\*

여주대학교 치위생과 · 대구보건대학교 치위생과\* · 마산대학교 치위생과\*\*

## 1. 서론

조직이란 원하는 것을 이루기 위해 체계적으로 일하고 있는 사람들의 모임으로 조직 구성원들은 조직을 통해 일을 하고 꿈을 달성한다<sup>1)</sup>. 병원조직은 다른 조직에 비해 분업이 다양하고 전문화되어 있기 때문에 조직구조가 복잡하며 병원의 핵심직무인 진료의 경우 의사를 중심으로 직종 간 밀접한 상호작용을 통해 수행하기 때문에 직종 간의 상호의존성이 매우 높고 동시에 직종 간 갈등발생의 가능성이 높다고 할 수 있다<sup>2,3)</sup>. 어느 조직이든 정도의 차이는 있겠지만 집단 간 혹은 집단 구성원 간 갈등이 있게 마련이다. 특히 직무역할이 모호한 경우 갈등이 상존해 있고 상대적으로 약자인 경우 불만이 높을 수밖에 없다. 그러나 갈등은 조직의 성과에 영향을 미치는 주요 요인으로 알려져 있기 때문에 적절하게 관리할 필요가 있다<sup>4,5)</sup>.

치과의료기관의 대형화 및 의료공급의 증가로 인하여 의료기관 간에 경쟁이 심화되고 있으며 이에 맞는

수준 높은 치과의료서비스가 요구되고 있어 치과위생사의 업무가 세분화, 전문화되어 단순한 진료보조 인력으로서의 역할에서 벗어나 구강보건교육 및 예방업무를 통한 구강보건전문인력으로서의 역할 및 건강보험청구 및 환자관리, 재고관리 등의 병원 경영자 역할까지 다양한 역할을 수행하고 있다. 치과위생사가 다양한 업무를 효율적으로 수행하기 위해서는 조직 내 구성원들의 명확한 역할분담과 상호의존적인 관계형성이 필요하다<sup>6~9)</sup>.

치과위생사는 의료기사 등에 관한 법률 제2조와 시행령 2조에 의거<sup>10)</sup>한 업무를 수행해야 하나 대다수의 치과위생사가 법령에 규정된 업무와 차이가 있는 업무 수행으로 치과위생사의 역할을 수행하는 데 있어 많은 갈등을 겪고 있는 실정이다<sup>11)</sup>. 또한 우리나라의 구강보조인력 중 치과위생사 업무와 치과 근무 간호조무사의 업무가 상당히 겹쳐져 있고, 진료실 내부로 치과기공사 및 병원코디네이터가 깊숙이 들어와 있어 각 직종간의 업무영역으로 인해 마찰을 빚고 있다<sup>12)</sup>. 특히 치과위생사는 대학에서 3~4년간의 교육과정을 통하여 임상교과목을 배우고 교내실습과 임상실습으로 이론과 실기를 익혀 업무를 준비하고 있고, 대한치과위생사협회에서는 2018년 의료기사법 개정안에 치과위생사의 업무에 치과진료보조업무를 포함하여 제

접수일: 2018년 10월 24일 최종수정일: 2018년 11월 10일

게재 확정일: 2018년 11월 20일

교신저자: 문희정, (12652) 경기도 여주시 세종로 338  
여주대학교 치위생과

Tel: 010-3364-8747, Fax: 031-885-9110

E-mail: mhj5380@yit.ac.kr

출하였으나 직종 간의 합의가 이루어지지 않고 있다는 이유로 보건복지부 검토 안에서 빠져 있어, 실제 임상에서 치과위생사가 수행하고 있는 업무와 법령에 규정된 치과위생사의 업무 사이의 불일치로 인하여 치과위생사에 대한 불이익한 행정처분이 발생할 우려가 있으며<sup>13)</sup>, 이러한 문제는 치과위생사의 업무관련 스트레스 및 이직의도를 증가시키고 조직몰입을 감소시킨다<sup>14~16)</sup>. 갈등과 관련한 선행연구로는 임상 치과위생사들의 갈등경험에 대한 연구<sup>17)</sup>와 치과위생사 역할갈등 경험에 관한 질적 연구<sup>9)</sup>, 치과위생사의 조직내 갈등수준과 직무만족도간의 관련성<sup>18)</sup>, 갈등수준과 이직의도와의 관계에 관한 연구<sup>16)</sup> 등 일반적으로 개인간 갈등에 관한 연구만 수행되었으며 집단 간, 직종간의 갈등에 관한 연구는 매우 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 치과위생사와 간호조무사를 대상으로 직종 간 갈등의 원인 및 해결방법을 조사하여 치과진료종사자 간의 원활한 의사소통을 통해 건강한 근무환경을 조성하게 하여 근무만족도를 높이기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구대상 및 방법

### 2.1. 연구대상

본 연구는 2017년 9월 12일부터 11월 13일까지 수도권권과 경상도 지역에 개설된 치과진료기관에 근무하는 치과위생사와 간호조무사를 대상으로 임의표집하여 구조화된 설문지를 자기기입방식으로 작성하였다. 배부 회수한 총 300부의 설문지 중 응답이 불충분한 34부를 제외하고 최종 266부를 연구대상으로 사용하였다.

### 2.2. 연구방법

본 연구는 이와 최<sup>19)</sup>의 연구도구를 수정·보완하여 연구대상자의 일반적 특성, 이직 이유, 치과의사와의 의사소통이 원활하지 못한 이유, 치과의료종사자 간의 의사소통이 원활하지 못한 이유, 치과의사와의 갈등원인, 치과의료종사자 간의 갈등원인, 치과의사와의 갈등

원인, 치과의료종사자 간의 갈등원인, 치과의사와의 갈등 해결방법, 치과의료종사자 간의 갈등해결방법, 치과의료종사자 간의 의사소통은 중복응답으로 구성하였고, 문항은 Likert 5점 척도를 이용하였다. 본 연구에 사용된 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .779$ 였다.

### 2.3. 자료 분석방법

수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Science) 20.0 program을 이용하여 연구대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 구하였고, 이직 이유, 치과의사와의 의사소통이 원활하지 못한 이유, 치과의료종사자간의 의사소통이 원활하지 못한 이유, 치과의사와의 갈등원인, 치과의료종사자간의 갈등원인, 치과의사와의 갈등해결방법, 치과의료종사자의 갈등해결방법은 다중응답으로 교차분석을 실시하였고, 치과의료종사자의 의사소통은 t-test를 실시하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 연령은 26~35세가 50.4%로 가장 많았고, 25세 이하는 27.1%, 36세 이상은 22.6%, 미혼은 61.7%, 기혼이 38.3%였다. 근무지역은 서울과 경기도가 23.3%, 경상도가 76.7%였고, 치과의원에 근무하는 경우는 73.3%, 치과병원은 21.1%, 종합 및 대학병원은 5.6%였으며, 치과위생사는 66.9%, 간호조무사는 33.1%였다.

일일 근무시간은 8시간 이하가 65.0%, 8시간 초과가 35.0%였고, 근무경력은 10년 이상이 33.1%, 3년 이하가 29.3%, 4~6년이 21.8%, 7~9년이 15.8%였고, 일일 환자 수는 30명 이하가 38.0%, 31~60명이 30.1%, 91명 이상이 17.7%, 61~90명이 14.3%였다. 직원 수는 5명이하가 50.4%, 11명 이상이 25.6%, 6~10명이 24.1%였으며, 이직 경험이 없는 경우는 38.7%, 4회 이상 이직한 경우는 4.1%였다(표1).

표 1. 연구대상자의 일반적 특성

(N=266)

Variable	Classification	N	%	Variable	Classification	N	%
연령	25세 이하	72	27.1	근무경력	3년 이하	78	29.3
	26~35세	134	50.4		4~6년	58	21.8
	36세 이상	60	22.6		7~9년	42	15.8
10년 이상	88	33.1					
결혼여부	미혼	164	61.7	30명 이하	101	38.0	
	기혼	102	38.3	환자 수/일	31~60명	80	30.1
근무지역	서울	26	9.8		61~90명	38	14.3
	경기	36	13.5		91명 이상	47	17.7
	경북	110	41.4		직원 수	5명 이하	134
	경남	94	35.3	6~10명		64	24.1
근무형태	치과의원	195	73.3	11명 이상	68	25.6	
	치과병원	56	21.1	없음	103	38.7	
	종합 및 대학병원	15	5.6	이직 횟수	1회	58	21.8
직종	치과위생사	178	66.9		2회	64	24.1
	간호조무사	88	33.1		3회	30	11.3
근무시간/일	8시간 이하	173	65.0		4회 이상	11	4.1
	8시간 초과	93	35.0				

### 3.2. 연구대상자의 이직 사유

치과위생사의 이직사유는 근무시간과 업무과다가 24.6%로 가장 많았고, 급여는 22.6%, 치과의사와의 갈등은 16.0%, 동료와의 갈등은 11.3%였고, 간호조무사의 이직사유는 급여가 31.1%로 가장 많았고, 근무시간은 24.4%, 업무과다는 17.8%, 치과의사와의 갈등은 15.6%, 동료와의 갈등은 8.9%였다(표2).

표 2. 연구대상자의 이직사유

(N=266)

Classification	치과위생사		간호조무사	
	N	(%)	N	(%)
급여	24	22.6	14	31.1
근무시간	26	24.6	11	24.4
업무과다	26	24.6	8	17.8
치과의사와의 갈등	17	16.0	7	15.6
동료와의 갈등	12	11.3	4	8.9
환자와의 갈등	1	0.9	1	2.2
Total	106	100	45	100

### 3.3. 치과의사와의 갈등 원인(중복응답)

치과위생사의 치과의사와의 갈등원인은 권한의 차

이(24.0%), 의사소통 기술부족(21.1%), 상호존중 결여(18.1%) 순으로 조사되었으나 간호조무사는 의사소통 기술부족, 권한의 차이, 상대방의 업무에 대한 이해 부족 순으로 응답하여 치과위생사와는 갈등의 원인이 다른 것으로 조사되었다(표3).

### 3.4. 치과의사와의 의사소통이 원활하지 못한 이유(중복응답)

치과의사와의 의사소통이 원활하지 못한 이유는 바쁜 업무로 인해 원활한 의사소통의 기회가 적다(54.5%), 기회가 있지만 원활한 의사소통은 되지 않는다(24.0%), 치과의사에 비해 전문지식이 미흡한 편이다(16.9%) 순으로 조사되었다(표4).

### 3.5. 치과의사와의 갈등해결방법(중복응답)

치과의사와의 갈등해결방법은 서로 조금씩 양보해서 타협하는 경우(28.9%)가 가장 많았고, 직원회의를 통한 의견 전달(23.9%), 서로의 의견을 드러내고 갈등을 해결(15.8%), 서로 적당히 피한다(11.7%), 치과의사의 의견이나 주장에 따른다(10.3%) 순으로 조사되었다(표5).

표 3. 치과의사와의 갈등의 원인

Classification	치과위생사		간호조무사		(N)	(%)
	(N)	(%)	(N)	(%)		
직종 이기주의	28	8.2	13	8.1	41	8.2
권한의 차이	82	24.0	32	19.9	114	22.7
상호존중 결여	62	18.1	18	11.2	80	15.9
상대방의 업무에 대한 이해부족	48	14.0	21	13.0	69	13.7
치과의사의 우월감	40	11.7	19	11.8	59	11.7
치과의료종사자 간의 열등감	7	2.0	7	4.3	14	2.8
의사소통 기술부족	72	21.1	39	24.2	111	22.1
기타	3	0.9	12	7.5	15	2.9
Total	342	100	161	100	503	100

표 4. 치과의사와의 의사소통이 원활하지 못한 이유

Classification	치과위생사		간호조무사		(N)	(%)
	(N)	(%)	(N)	(%)		
바쁜 업무로 인해 원활한 의사소통의 기회가 적다	127	58.5	50	46.3	177	54.5
기회가 있지만 원활한 의사소통은 되지 않는다	49	22.7	29	26.9	78	24.0
치과의사에 비해 전문지식이 미흡한 편이다	32	14.7	23	21.3	55	16.9
기타	9	4.1	6	5.6	15	4.6
Total	217	100	108	100.1	325	100

표 5. 치과의사와의 갈등해결방법

Classification	치과위생사		간호조무사		(N)	(%)
	(N)	(%)	(N)	(%)		
서로 적당히 피함	38	11.7	19	11.9	57	11.7
치과의사의 의견이나 주장에 따름	37	11.3	13	8.1	50	10.3
직원의 의견이나 주장에 따름	5	1.5	3	1.9	8	1.6
서로 조금씩 양보해서 타협함	94	28.9	46	28.8	140	28.9
직원회의를 통한 의견 전달	76	23.3	40	25.0	116	23.9
상위 직급을 통한 갈등조정 요청	27	8.3	8	5.0	35	7.2
서로의 의견을 드러내고 갈등을 해결	47	14.4	30	18.8	77	15.8
기타	2	0.6	1	0.5	3	0.6
Total	326	100	160	100	486	100

### 3.6. 치과의료종사자의 갈등원인(중복응답)

치과의료종사자의 갈등원인은 의사소통 기술부족(22.9%), 상대방의 업무에 대한 이해부족(17.5%), 상호 존중결여(17.2%) 순으로 응답하였다. 치과위생사는 의사소통 기술부족(22.1%), 상호존중결여와 상대방의 업무에 대한 이해부족(18.7%) 순으로 조사되었고, 간호조무사는 의사소통 기술부족(24.5%), 직종에 대한 열등감(16.3%), 권한의 차이(15.6%) 순으로 조사되었다(표6).

### 3.7. 치과의료종사자의 의사소통이 원활하지 못한 이유(중복응답)

치과의료종사자의 의사소통이 원활하지 못한 이유는 바쁜 업무로 인해 원활한 의사소통의 기회가 적다(41.0%), 종사자 간의 전문지식 차이 때문이다(24.9%), 기회가 있지만 원활한 의사소통은 되지 않는다(23.7%) 순으로 조사되었다(표7).

### 3.8. 치과의료종사자의 갈등해결방법(중복응답)

치과의료종사자의 의사소통방법은 서로 조금씩 양보하며 타협한다(36.4%), 서로 의견을 드러내고 갈등을 해결한다(23.0%), 직원회의를 통한 의견 전달(18.5%) 순으로 조사되었다(표8).

### 3.9. 치과의료종사자의 의사소통

치과의료종사자의 의사소통은 치과위생사(3.53

$\pm .729$ )가 간호조무사( $3.30 \pm .745$ ) 보다 본인의 직무를 잘하고 있다고 생각하였고( $p < 0.05$ ), 직종 간에 인격적 대우를 받고 있다는 치과위생사( $3.45 \pm .809$ )가 간호조무사( $3.22 \pm .952$ ) 보다 높게 인식하였으며( $p < 0.05$ ), 직종 간 업무와 관련된 미팅을 자주하는가에 대해서는 치과위생사( $3.05 \pm .975$ )가 간호조무사( $2.67 \pm .955$ ) 보다 자주한다고 인식하였으며( $p < 0.01$ ), 통계적으로 유의미한 차이가 있었다(표9).

표 6. 치과의료종사자의 갈등원인

Classification	치과위생사		간호조무사		(N)	(%)
	(N)	(%)	(N)	(%)		
상호존중 결여	55	18.7	21	14.3	76	17.2
권한의 차이	35	11.9	23	15.6	58	13.2
직종 이기주의	25	8.5	15	10.2	40	9.1
상대방의 업무에 대한 이해부족	55	18.7	22	15.0	77	17.5
직종에 대한 열등감	42	14.3	24	16.3	66	15.0
의사소통 기술 부족	65	22.1	36	24.5	101	22.9
기타	17	5.8	6	4.1	23	5.1
Total	294	100	147	100	441	100

표 7. 치과의료종사자의 의사소통이 원활하지 못한 이유

Classification	치과위생사		간호조무사		(N)	(%)
	(N)	(%)	(N)	(%)		
바쁜 업무로 인해 원활한 의사소통의 기회가 적다	84	41.0	44	40.7	128	41.0
기회가 있지만 원활한 의사소통은 되지 않는다.	45	22.0	29	26.9	74	23.7
종사자간의 전문지식 차이 때문이다.	53	25.9	25	23.1	78	24.9
기타	23	11.1	10	9.3	33	10.4
Total	205	100	108	100	313	100

표 8. 치과의료종사자의 갈등해결방법

Classification	치과위생사		간호조무사		(N)	(%)
	(N)	(%)	(N)	(%)		
서로 적당히 피함	25	8.2	21	14.1	46	10.1
상대방의 의견이나 주장에 따름	11	3.6	6	4.0	17	3.7
서로 조금씩 양보해서 타협함	107	35.1	58	38.9	165	36.4
직원회의를 통한 의견 전달	59	19.3	25	16.8	84	18.5
상위 직급을 통한 갈등조정 요청	23	7.5	4	2.7	27	5.9
서로의 의견을 드러내고 갈등을 해결	70	23.0	34	22.8	104	23.0
기타	10	3.3	1	0.7	11	2.4
Total	305	100	149	100	454	100

표 9. 치과의료종사자의 의사소통

Variable		N	Mean	SD	t값	p-value
본인의 직무를 잘하고 있다고 생각하십니까?	치과위생사	178	3.5337	.72990	2.488	.013*
	간호조무사	88	3.2955	.74524		
직종 간 업무에 적합하지 않은 일을 요구한 적이 있습니까?	치과위생사	178	2.3090	.93882	1.186	.238
	간호조무사	88	2.1364	1.19560		
직종 간에 말이나 태도 때문에 불쾌감을 느낀 적이 있습니까?	치과위생사	178	2.8090	1.07752	-.063	.950
	간호조무사	88	2.8182	1.20864		
직종 간에 인격적 대우를 받고 있다고 생각하십니까?	치과위생사	178	3.4494	.80970	2.085	.038*
	간호조무사	88	3.2159	.95230		
업무실수를 직종 간의 책임으로 돌리는 경우가 있습니까?	치과위생사	178	2.3876	.94556	1.717	.088
	간호조무사	88	2.1477	1.12995		
환자업무와 관련하여 직종 간에 직접 처리해야 할 일인지 아닌지 구분이 명확하다고 생각하십니까?	치과위생사	178	3.0843	.97348	.918	.360
	간호조무사	88	2.9659	1.02216		
직종 간 업무와 관련된 미팅을 자주 하십니까?	치과위생사	178	3.0506	.97582	3.010	.003**
	간호조무사	88	2.6705	.95558		
직종 간 팀워크가 잘 맞는다고 생각하십니까?	치과위생사	178	3.4157	.86761	1.187	.236
	간호조무사	88	3.2841	.81578		
직종 간 직무분담에 따른 다툼이 있습니까?	치과위생사	178	2.4382	1.05182	.794	.428
	간호조무사	88	2.3295	1.04740		
직종 간 마찰을 경험해 본적이 있습니까?	치과위생사	178	2.7978	1.11669	.710	.478
	간호조무사	88	2.6932	1.15826		
직종 간 언제든 도움을 요청할 수 있습니까?	치과위생사	178	3.6236	.87586	.285	.776
	간호조무사	88	3.5909	.89232		
직종 간 서로 신뢰하십니까?	치과위생사	178	3.5056	.85864	.350	.727
	간호조무사	88	3.4659	.89634		

\*p&lt;.05 \*\*p&lt;.01 \*\*\*p&lt;.001

## 4. 고찰

국민의 구강건강증진을 위해서 제공되는 구강보건 의료서비스는 구강보건을 전달하는 인력간의 체계적인 구조를 이루어야 효율적으로 전달할 수 있다<sup>21)</sup>. 병원의 주 기능은 의료서비스의 제공이고 그 기능 수행에 핵심적인 역할을 담당하고 있는 치과위생사들이 그들의 고유 업무에 충실할 수 있도록 근무환경을 조성함은 물론 지나친 갈등을 적절하게 해소할 수 있는 조직문화를 창출하는 것이 중요하다.

이를 위해서는 근무환경이나 보수뿐만 아니라 조직 내 상호 관련된 구성원들과의 원활한 의사소통을 통한 신뢰적인 인간관계를 구축하는 것이 매우 중요하며, 이와 관련하여 사회적으로도 의사소통 기술이 크

게 강조되고 있다는 점에서 교육과정과 보수교육에서 의사소통기법에 대한 교육이 강화될 필요가 있겠다<sup>19)</sup>.

따라서 본 연구결과에서는 임상에 근무하는 치과위생사와 간호조무사를 대상으로 치과의사와, 치과위생사와 간호조무사의 갈등과 의사소통을 통한 해결방안에 대한 연구를 하였으며 그 결과는 다음과 같다.

본 연구에 참여한 치과위생사의 이직사유는 근무시간과 업무과다(24.6%)가 가장 많았고, 간호조무사의 이직사유는 급여(31.1%)가 가장 많았다. 이는 안<sup>20)</sup> 등의 구강보조인력의 이직이유에서 치과위생사는 자기개발시간의 부족(16.2%)과 장거리 출퇴근(14.5%)이 가장 많았고, 간호조무사는 자기개발시간의 부족(16.7%)과 낮은 보수(15.3%)로 표현은 달랐지만 유사한 결과를 보였다.

치과의사와의 갈등의 원인은 치과위생사는 권한의 차이(24.0%), 의사소통 기술부족(21.1%)순이었고 간호조무사는 의사소통 기술부족(24.2%), 권한의 차이(19.9%)로 나타났다. 의사소통이 원활하지 못한 이유는 두 집단 모두 바쁜 업무로 인해 원활한 의사소통의 기회가 적다(54.5%), 기회가 있지만 원활한 의사소통은 되지 않는다(24.0%)로 조사되었다. 이는 이와 최<sup>21)</sup>의 의사와의 관계에서도 두 집단 모두 원활한 의사소통의 기회가 적고, 기회가 있지만 원활한 의사소통은 되지 않는다는 결과로 일치하였다. 갈등의 해결방법으로는 두 집단 모두 서로 조금씩 양보하고 타협하거나(28.9%), 직원회의를 통한 의견 전달(23.9%)로 나타났다. 이는 조와 임<sup>17)</sup>의 갈등대처방안으로 주위의 지지로 이겨내거나 이해하고 넘어가기, 회피하기, 떠나기와는 상이한 결과를 나타내어 몇 년 사이에 의사소통을 통한 해결방법으로 변화되고 있는 긍정적 결과를 보이고 있다.

치과의료종사자 간의 갈등의 원인은 의사소통 및 의사소통 기술 부족(22.9%), 상대방의 업무에 대한 이해 부족(17.5%), 상호존중 결여(17.2%) 순으로 조사되었다. 의사소통이 원활하지 못한 이유는 바쁜 업무로 인해 원활한 의사소통의 기회가 적다(41.0%), 종사자 간의 전문지식 차이 때문이다(24.9%), 기회가 있지만 원활한 의사소통은 되지 않는다(23.7%) 순으로 조사되어 의사소통이 원활하게 이루어져야 관계 속에서 갈등 없이 관계가 지속된다는 것을 알 수 있고, 서로를 배려하면서도 의사소통을 원만히 해결할 수 있는 장치의 필요성도 알 수 있다. 또한 갈등 해결방법은 서로 조금씩 양보하며 타협한다(36.4%), 서로 의견을 드러내고 갈등을 해결한다(23.0%), 직원회의를 통한 의견 전달(18.5%) 순으로 조사되었다. 이 또한 의사와의 관계와 마찬가지로 소통을 통한 긍정적 방향으로 변화되었지만 수평적 관계에서는 의견을 드러내고 갈등을 해결하는 원초적 방법이 사용되고 있음을 알 수 있다.

치과의료종사자의 의사소통에 대한 결과를 보면 치과위생사(3.53±.729)가 간호조무사(3.30±.745)보다 본인의 직무를 잘하고 있다( $p<0.05$ ), 직종 간에 인

격적 대우를 받고 있다는 것에서도 치과위생사(3.45±.809)가 간호조무사(3.22±.952)보다 높게 인식하였으며( $p<0.05$ ), 직종 간 업무와 관련된 미팅을 자주하는가? 하는 부분에서도 치과위생사(3.05±.975)가 간호조무사(2.67±.955)보다 자주한다고 인식( $p<0.01$ )하여 3항목에서는 집단 간 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다. 이는 이와 최<sup>21)</sup>의 상대방이 나의 의견에 따르면 하거나 노조를 통한 해결 등과는 상이한 차이를 보였다. 의사소통에 대한 만족도가 높을수록 조직 갈등이 낮게 나타났다<sup>23)</sup>는 연구결과를 보듯 현대사회는 모든 직종 간 의사소통 능력과 기술의 필요를 절실히 느낀다. 이는 개인은 물론 학교와 사회적 구조에서도 원만한 의사소통을 위한 노력을 아끼지 말아야 할 것이다.

본 연구의 제한점은 연구대상이 비확률 표본추출법에 의해 선정되었고, 일부 치과위생사와 간호조무사를 국한하였기에 일반화하여 확대 해석하기에는 한계가 있다. 현재 논란의 소지가 되고 있는 치과위생사와 간호조무사와의 직역 간 업무를 넘어 치과의사와 치과위생사, 간호조무사와의 업무를 통틀어 재해석하여 업무 범위에 대한 향후 후속연구가 지속되기를 기대한다.

## 5. 결론

본 연구는 치과의료종사자의 갈등 실태를 파악하기 위해 2017년 9월 12일부터 11월 13일까지 치과의료기관에 근무하는 치과위생사와 간호조무사 266명을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하였으며, SPSS(Statistical Package for the Science) 20.0 program을 이용하여 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 치과위생사의 이직사유는 근무시간과 업무과다(24.6%)로 가장 많았고, 급여(22.6%), 치과의사와의 갈등(16.0%), 동료와의 갈등(11.3%) 순이었고, 간호조무사의 이직사유는 급여(31.1%)로 가장 많았고, 다음으로 근무시간(24.4%), 업무과다

- (17.8%), 치과의사와의 갈등(15.6%), 동료와의 갈등(8.9%) 순이었다.
- 치과의사와의 의사소통이 원활하지 못한 이유는 바쁜 업무로 인해 원활한 의사소통의 기회가 적다(54.5%), 기회가 있지만 원활한 의사소통은 되지 않는다(24.0%), 치과의사에 비해 전문지식이 미흡한 편이다(16.9%) 순으로 조사되었다.
  - 치과의료종사자간의 의사소통이 원활하지 못한 이유는 바쁜 업무로 인해 원활한 의사소통의 기회가 적다(41.0%), 종사자간의 전문지식 차이 때문이다(24.9%), 기회가 있지만 원활한 의사소통은 되지 않는다(23.7%) 순으로 조사되었다.
  - 치과위생사의 치과의사와의 갈등원인은 권한의 차이(24.0%), 의사소통 기술부족(21.1%), 상호존중 결여(18.1%) 순으로 조사되었으나 간호조무사는 의사소통 기술부족, 권한의 차이, 상대방의 업무에 대한 이해부족 순으로 응답하여 치과위생사와는 갈등의 원인이 다른 것으로 조사되었다.
  - 치과의료종사자간의 갈등의 원인은 의사소통 및 의사소통 기술 부족(22.9%), 상호존중 결여와 상대방의 업무에 대한 이해부족(17.5%), 상호존중 결여(17.2%) 순으로 조사되었다.
  - 치과의사와의 갈등해결방법은 서로 조금씩 양보해서 타협하는 경우(28.9%)가 가장 많았고, 직원회의를 통한 의견 전달(23.9%), 서로의 의견을 드러내고 갈등을 해결(15.8%), 서로 적당히 피한다(11.7%), 치과의사의 의견이나 주장에 따른다(10.3%) 순으로 조사되었다.
  - 치과의료종사자의 갈등해결방법은 서로 조금씩 양보하며 타협한다(36.4%), 서로 의견을 드러내고 갈등을 해결한다(23.0%), 직원회의를 통한 의견 전달(18.5%) 순으로 조사되었다.
  - 치과의료종사자의 의사소통은 치과위생사(3.53 ± .729)가 간호조무사(3.29 ± .745) 보다 본인의 직무를 잘하고 있다고 생각하였고( $p < 0.05$ ), 직종 간에 인격적 대우를 받고 있다는 치과위생사(3.45 ± .809)가 간호조무사(3.21 ± .952) 보다 높게

인식하였으며( $p < 0.05$ ), 직종 간 업무와 관련된 미팅을 자주 하는가는 치과위생사(3.05 ± .975)가 간호조무사(2.67 ± .955) 보다 자주 한다고 인식하였다( $p < 0.01$ ).

## 감사의 글

본 연구는 2017년도 여주대학교 교내연구비 지원에 의해 수행된 논문임.

## 참고문헌

- Eom, Mi-ran. A study on Dentistry's Leadership style and Job Satisfaction of Dental Hygienists. The Graduate School of Administration and Judicial Affairs Dankuk University. 2003.
- Yoon, H. S. Study on Cause of Nurse's Role Conflict and Resolving Strategies. The Graduate School Daejeon University. 2000.
- Baek, J. S. et al., An Analysis on the Job Satisfaction, Management Satisfaction and Organizational Commitment of General Hospital Employee. K Political Science & Communication, 2007;1(2):279-296.
- Almost, J. Conflict within nursing work environments: concept analysis. Journal of Clinical Nursing. 2006;53(4):444-453.
- 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.
- Moon HJ, Lim SR. A phenomenological study on experiences as a dental intermediary manager. J Dent Hyg Sci, 2018;16(4):263-271.
- Kim KS, Yu MS. A study of the relation between the professional self-concept and the practice

- performance as dental hygienist. *J Dent Hyg Sci*. 2004;4(3):111–115.
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*. 2014;14(2):114–122.
  9. Lee SY, Lim SR. A Qualitative Research on Role Conflict Experiences of Clinical Dental Hygienists. *J Dent Hyg Sci*. 2018;18(4):241–251.
  10. Korea Laws, Health & medical law, Medical technicians[Internet]. [cited 2017 June 08]. Available from: <http://www.law.go.kr/main.html>.
  11. Kwon MY, Kim JH. Work-related stress and depressive symptoms among dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg*. 2015;15(5):917–924.
  12. Lee SJ, Cho HY. Work reality of dental assistant. *J Korea Converg Soc*. 2015;6:153–159.
  13. Kim YS, Shin MW. A study on the current state and weight of dental hygienists' works. *J Korean Soc Dent Hyg*. 2008;8(1):161–175.
  14. Park KI, Kwon JA, Kim JK. Influence the elderly caregivers' conflict and care attitudes in elderly nursing homes on their turnover intention: around of job stress's mediating effect. *J Welf Aged*. 2014;63(1):149–173.
  15. Kim YK. Impact of is employees' interpersonal conflict on turnover intention. *J Korea Soc Ind Inf Syst Soc*. 2010;15(4):71–81.
  16. Jang JE, Jeong SR. Work environment and conflict level of dental hygienists affect turnover. *Korean J Health Serv Manag*. 2015;9(3):107–114.
  17. Cho EJ, Lim SR. A qualitative research on conflict experiences of clinical dental hygienists. *J Dent Hyg Sci*. 2016;16(6):449–457.
  18. Jeong SR, Jang JE. The correlation between conflict level within the organization and job satisfaction of the dental hygienist. *J Dent Hyg Sci*. 2015;15(1):38–45.
  19. Lee MJ, Choi MK. Difference of levels of Nurses and Nurse-aids against Doctors. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2011;12(11):4844–4851.
  20. Ahn YS, Shin SJ, Jung SH, Lee YS, Lim DS. Comparison of job description and turnover trend among Dental Hygienists and assistant nurse in dental clinics. *J Korean Acad Dent Health*. 2006;30(3):303–315.
  21. Jung KH, Park DY, Lee SY. A study of relationships between organizational communication satisfaction and organizational conflict nurses. *J Health Serv Manag*. 2012;6(4):165–176.

## ABSTRACT

## A study on conflicts between different occupational categories of dental hygienists and nursing assistances in terms of relationships with dentist

Hee-Jung Moon · Young-Sun Kim\* · Mi-Gyung Seong\*\*

Department of Dental Hygiene, Yeosu Institute of Technology

\*Department of Dental Hygiene, Daegu Health College

\*\*Department of Dental Hygiene, Masan University

The purpose of this study was to examine the state of conflicts among dental health care workers. A survey was conducted on 266 dental hygienists and nursing assistants who worked in dental institutions from September 12 to November 13, 2017, and SPSS(statistical package for the social science) version 20.0 was employed to analyze the collected data. The findings of the study were as follows:

1. The most common reason of the dental hygienists for turnover was working hours and heavy workload(24.6%), followed by pay (22.6%), conflicts with dentists(16.0%) and conflicts with colleagues (11.3%). The most dominant reason of the nursing assistants for turnover was pay(31.1%), followed by working hours(24.4%), heavy workload(17.8%), conflicts with dentists(15.6%) and conflicts with colleagues(8.9%).
2. The largest reason for unsuccessful communication with dentists was that heavy workload reduced the opportunity to communicate well(54.5%). The second biggest reason was that they couldn't communicate well though they had the opportunity(24.0%), and the third greatest reason was that they tended to lag behind dentists in terms of professional knowledge(16.9%).
3. The biggest reason for unsuccessful communication among the dental health care workers was that they didn't have a lot of chances to communicate well on account of heavy workload(41.0%). The second largest reason was the differences in professional knowledge(24.9%), and the third greatest reason was that they couldn't communicate well though they had the chance(23.7%).
4. The most dominant reason for conflicts with dentists was the difference in power(24.0%), followed by poor communication skills(22.1%) and a lack of mutual respect(18.1%). But the opinions of the nursing assistants were different from those of the dental hygienists, as they cited poor communication skills as the most common reason, which was followed by the difference in power and a shortage of understanding of each other's work.
5. The most common reason for conflicts among the dental health care workers was a shortage of communication and communication skills(22.9%), and the second most dominant reasons were a lack of mutual respect and poor understanding of each other's work(17.5%), followed by a lack of mutual respect(17.2%).

6. As to the ways of resolving conflicts with dentists, the most common case was making some mutual concessions to compromise (28.9%), followed by delivering opinions through the staff meeting (23.9%), resolving conflicts by candidly exchanging opinions(15.8%), avoiding each other in moderation(11.7%) and following the opinions or assertions of dentists(1.3%).
7. Concerning the conflict resolution methods among the dental health care workers, the most prevalent way was making some mutual concessions to compromise(36.4%), followed by resolving conflicts by candidly exchanging opinions(23.0%) and conveying opinions through the staff meeting(18.5%).
8. Regarding communication among the dental health care workers, the dental hygienists( $3.53 \pm .729$ ) considered themselves to be better at communicating than the nursing assistants( $3.29 \pm .745$ ) did( $p < 0.05$ ), and the dental hygienists( $3.45 \pm .809$ ) who thought there was respectful treatment among workers who were different in occupational categories found themselves to be better than the nursing assistants( $3.21 \pm .952$ ) who had the same thought did( $p < 0.05$ ). As a result of analyzing whether frequent job-related meetings occurred among the workers whose occupational categories were different, the dental hygienists( $3.05 \pm .975$ ) perceived that there were more frequent meetings than the nursing assistants( $2.67 \pm .955$ ) did ( $p < 0.01$ ).

**Key Words :** Dental hygienist, Nursing assistant, Dentists, Conflicts