

# 의료서비스종사자의 역할갈등에 관한 체계적 문헌고찰

임순연<sup>1</sup>, 이순영<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>남서울대학교 치위생학과 교수, <sup>2</sup>남서울대학교 일반대학원 치위생학과 학생

## A Systematic Review on Role Conflicts of Medical Service Workers

Soon-Ryun Lim<sup>1</sup>, Soon-Young Lee<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Professor, Department of Dental Hygiene, Namseoul University

<sup>2</sup>Student, Department of Dental Hygiene, The Graduate School of Namseoul University

요 약 본 연구는 의료서비스종사자의 역할갈등에 관한 선행연구 결과를 체계적으로 수집, 분석하여 역할갈등 측정도구와 관련요인에 대한 분석을 실시하였다. PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-analysis)의 체계적 문헌고찰 가이드라인에 의거하여 수집된 문헌 중 최종 분석에 사용된 문헌은 33편이었다. 김문실과 박상연의 도구를 사용한 문헌은 14편, Rizzio, house와 Lirtzaman의 도구를 사용한 문헌은 12편, 이은희 등의 도구를 사용한 문헌은 3편이었다. 33편의 문헌 중 5편의 문헌에서 질적 연구방법이 사용되었다. 문헌 분석 결과 역할갈등이 높을수록 직무만족과 재직의도, 조직몰입은 낮아지고, 소진과 직무스트레스, 이직의도는 증가하였다. 본 연구에서는 역할갈등과 다양한 변인 간의 상관관계 및 영향요인에 국한되어 분석하였기에 향후 본 연구 연구결과를 기초로 하여 의료서비스종사자의 역할갈등에 대한 대처방안 및 중재방안에 관한 연구가 활발히 진행되길 기대한다.

주제어 : 갈등, 역할갈등, 의료서비스, 의료서비스종사자, 체계적 문헌고찰

**Abstract** This study systematically collected and analyzed the results of previous studies on the role conflict of medical service workers. The data were collected according to the systematic review guidelines of PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-analysis). Among the collected documents, 33 were used for the final analysis. The documents using the tools of Kim Mun-sil and Park Sang-yeon were 14, 12 articles using Rizzio et al's tool, and 3 articles using Eun-hee Lee et al. Qualitative research methods were used in five of the 33 references. As a result of literature analysis, the higher the conflict of roles, the lower the job satisfaction, the employee's intention, and organizational commitment. The higher the role conflict, the more burnout, job stress, and turnover intention increased. In this study, there are limitations in analyzing the relationship between role conflict and various variables. Based on the results of this study, it is expected that the research on the countermeasures and mediation strategies of the role conflict of medical service workers will be actively conducted.

**Key Words** : Role Conflict, Medical Service Worker, Review, Care Worker, Dental Hygienist, Nurse

### 1. 서론

역할이란 사회체제 내에서 어떤 지위를 차지하고 있는 사람에게 기대하거나 요구하는 행동을 뜻하며, 역할갈등이란 구성원이 그들의 역할과 관련하여 고객, 동료,

상사 등으로부터 동시에 모순된 직무요구나 기대를 받게 되는 것을 말한다[1]. 역할갈등은 개인과 역할의 요구가 불일치한 상태라고 정의할 수 있으며[2], 역할담당자가 서로 모순되는 역할의 기대들 사이에 직면하거나[3], 자신의 가치체계와 상반된 역할을 수행한다거나 성취수준

\*Corresponding Author : Soon-Young Lee(hisy79@naver.com)

Received September 3, 2018

Accepted October 20, 2018

Revised September 18, 2018

Published October 31, 2018

이나 행동이 분명하게 제시되어 있지 않은 두 개 이상의 역할을 수행할 때 경험하게 된다[4].

병원은 다양한 전문분야가 서로 융합하여 운영되는 조직으로 각각의 구성원들이 자신의 전문성을 갖고 직무를 수행한다[5]. 다양한 직종의 구성원이 함께 근무함에 따라 병원 내 인력은 다른 일반조직에 비해 다양한 갈등을 경험하게 되며 조직 구성원의 갈등은 어떻게 관리하느냐에 따라 조직성과에 긍정적인 영향을 미칠 수도 있고 부정적인 영향을 미칠 수도 있다[6].

간호사는 다양한 관련자들과의 상호작용을 통해 업무를 수행함에 따라 감정조절의 어려움을 겪고 있다[7]. 치과위생사 또한 다양한 인간관계속에서 업무를 수행함으로써 심리적 고충이 많은 직업이라 할 수 있다[8]. 간호사를 포함한 의사 보조 인력의 직업만족도는 29.1%로 매우 낮은 것으로 나타났고, 이들의 직업 불만족의 주된 이유는 모호한 업무범위와 의사와의 갈등, 부서 간 관계갈등이었다[9]. 직위와 직무가 적절하지 못할 경우 직무에 대한 불만족 현상이 나타나고 역할갈등을 경험하게 된다[9]. 치과위생사는 법령에 규정된 업무와 실제 수행업무 간 차이가 있어 많은 역할갈등을 겪고 있다[10]. 우리나라는 현재 인구고령화가 빠르게 진행되고 있으며 그에 따라 요양병원 형태의 의료기관이 1995년경부터 개설되기 시작하였다[11]. 2017년 기준 국내에 장기요양기관은 2만 개소가 개설되었으며 장기요양기관에 종사하고 있는 요양보호사는 2017년 기준 34만 명으로 2016년 대비 의사는 30.6%, 사회복지사는 26.2%가 증가하였다[12]. 그러나 이러한 양적 증가에도 불구하고 현재 요양보호사의 명확한 업무 가이드라인이 제시되어있지 않아 업무 범위가 모호하며 이로 인하여 보호자와의 갈등이 빈번하게 발생하고 명확하지 않은 업무범위로 인해 간병인 등의 역할을 요구받는 등 요양보호사의 역할갈등 또한 심각하다[13].

이처럼 병원을 찾는 고객의 요구가 다양해지면서 의료서비스종사자가 역할갈등 상황에 노출될 가능성이 증가하고 업무관련 스트레스와 갈등 또한 계속 증가할 것으로 예상된다. 역할갈등은 업무수행 중 피할 수 없는 현상이며, 어느 정도의 갈등은 문제 해결을 통한 새로운 변화와 역할 수행의 관점에서 필요하다고 할 수 있지만[14] 역할갈등이 오랜 시간 해결되지 못할 경우 경력단절, 경력변경의도에 영향을 미칠 수 있다[1].

이러한 이유로 간호사의 역할갈등에 관한 연구는

2000년 이전부터 꾸준히 진행되어 왔으며 요양보호사의 역할갈등에 관한 연구 또한 최근 증가하고 있는 경향을 보이는 등 의료서비스종사자의 역할갈등에 대한 관심이 증가하고 있다. 선행연구에서 역할갈등은 의료서비스종사자의 직무만족과[13,15-17] 직무몰입[18,19]을 저하시키는 원인이 되며 직무스트레스[20-22]나 소진[23,24]의 원인이 되고 있다. 역할갈등이 직무스트레스와 정(+)적 상관관계를 갖고, 직무만족과 부(-)적 상관관계를 갖는다는 결과는 다양한 연구들을 통하여 입증되었다[25]. 또한 역할갈등은 동료와의 관계 악화 및 신체적 긴장, 사기 저하, 업무스트레스 증가를 유발하며 결과적으로 이직의도를 높이는 것으로 알려져 있다[25]. 이처럼 의료서비스종사자의 역할갈등은 의사중심에서 환자중심으로 변화하는 의료 환경에서 환자만족도 및 의료의 질을 저하시키는 데 중요한 요인이라고 할 수 있다.

그러나 간호사를 제외한 기타 의료서비스종사자의 역할갈등에 관한 연구는 아직 미흡하며 치과위생사의 역할갈등과 직무만족의 관계에 대한 연구[15] 및 치과위생사의 갈등 경험에 관한 질적 연구[26], 요양보호사의 역할갈등과 직무만족의 관계에 관한 연구[11,13,27,28]만이 수행되어 있는 실정이다.

본 연구는 의료서비스종사자의 역할갈등에 관한 선행 연구 결과를 체계적으로 수집, 분석하여 역할갈등의 중재와 관련된 연구의 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다.

## 2. 방법

### 2.1 연구목적

본 연구의 목적은 최근 10년 간 국내 학회지 및 학위논문으로 발표된 의료서비스종사자의 역할갈등 관련 문헌을 수집, 분석, 종합하여 역할갈등 중재의 기초자료를 제공하고자 함이다.

### 2.2 연구방법

본 연구는 의료서비스종사자의 역할갈등에 대한 측정 도구 및 영향요인에 관한 연구의 동향을 파악하여 포괄적으로 분석하는 체계적 문헌고찰 연구이다.

### 2.3 자료의 선정기준 및 배제기준

본 연구는 PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-analysis)의 체계적 문헌 고찰 가이드라인에 의거하여 수행되었다. 문헌검색은 2018년 6월 14일부터 6월 17일까지 이루어졌으며, 2008년 1월부터 2017년 12월까지 최근 10년 간 국내 학술지에 게재된 연구 및 학위논문을 대상으로 하였다. 국내문헌 검색 엔진인 한국학술정보(Korean Information Service System KISS), 학술연구정보서비스(Research Information Sharing Service, RISS), 한국학술지인용색인(KCI), 국립중앙도서관을 이용하였다. 검색어는 간호사, 치과위생사, 영양보호사, 방사선사, 물리치료사, 임상병리사와 역할갈등, 역할스트레스를 조합하여 사용하였다. 검색된 문헌 중 분석 문헌을 선택하기 위하여 Excel software(Microsoft)를 사용하였다. 국문으로 발표된 문헌과 원문을 무료로 확인할 수 있는 문헌만을 검색대상으로 선정하였으며, 각 database를 통해 총 852편의 문헌이 검색되었다. 검색 과정에서 역할스트레스와 비슷한 개념인 직무스트레스 관련 문헌이 함께 검색되어 1차로 수집된 문헌의 제목을 검토하여 제목에 역할갈등을 포함하지 않는 문헌 691편을 제외한 후 161편의 문헌 중 저자 중복 문헌과 학술지 학위 중복문헌 60편을 2차로 제외 하였다. 2차 선별 후 남은 101편의 문헌 내용을 검토하여 연구대상 및 연구방법이 본 연구의 취지에 부합하지 않는 70편의 문헌이 3차로 배제되고 이 과정에서 수기로 2편의 문헌이 추가 검색되었다. 다양한 역할에 따라 역할갈등에 대한 정의가 달라질 수 있음을 감안하여 수집된 문헌 중 본 연구의 취지에 부합하지 않는 성별에 따른 역할갈등 및 일과 가정 간 역할갈등과 관련 문헌을 배제하였다. 최종 선정된 문헌은 33편이며 선정과정은 Fig. 1과 같다.

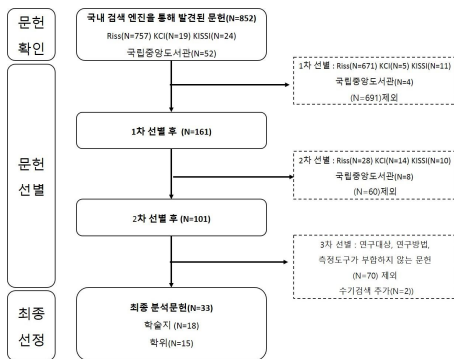


Fig. 1. Flow chart of study selection process

## 2.4 분석방법

최종 선정된 문헌을 본 연구의 취지에 맞게 분석하기 위해 작성된 구조화된 양식을 통해 분석을 시행하였다. 해당 양식은 일반적 특성(저자, 게재연도, 연구대상, 표본 수 연구방법), 역할갈등 특성(역할갈등 측정도구 출처, 문항 수, 하위요인, 영향요인) 등의 자료를 추출 할 수 있도록 구성하였다.

## 3. 결과

### 3.1 분석 문헌의 일반적 특성

33편의 문헌의 특성을 분석한 결과는 Table 1과 같다. 의료서비스종사자 중 임상병리사, 물리치료사, 방사선사를 대상으로 한 역할갈등 관련 문헌은 검색되지 않았다. 31편의 문헌이 양적연구 문헌이었으며 4편의 문헌이 질적 연구 문헌, 1편의 문헌이 질적 연구와 양적연구를 동시에 수행한 문헌이었다. 분석문헌의 연구대상자는 간호사 4911명(86.6%), 영양보호사와 치과위생사 758명(13.4%)로 연구에 참여한 대상자는 총 5,669명이었다. 출판 연도는 2008년-2010년 3편(9.1%), 2011년-2013년 14편(42.4%), 2014년-2017년 16편(48.5%)이 발표되었다.

### 3.2 역할갈등 측정도구

#### 3.2.1 역할갈등 측정도구의 하위요인

양적연구를 수행한 29편의 문헌에서 사용된 역할갈등 측정도구를 살펴본 결과는 Table 2와 같다. 김문실과 박상연[29]이 개발한 간호사 역할갈등 측정도구를 그대로 사용하거나 수정하여 사용한 문헌이 14편(48.3%)으로 가장 많았고, Rizzio 등[2]이 개발한 역할갈등과 역할보호성 도구를 수정하여 사용한 문헌이 12편(41.4%), 이은희 등[30]이 개발한 역할갈등 빈도와 심각성 측정도구를 그대로 사용한 문헌이 3편(10.3%)이었다. 김문실과 박상연[29]이 개발한 간호사 역할갈등 측정도구를 수정 없이 그대로 사용한 문헌은 1편 이었으며 13편의 문헌에서 문항 수 또는 문항의 내용을 연구 목적이나 대상자에 맞게 일부 수정하여 사용되었다.

Rizzio 등[2]이 개발한 역할갈등과 역할보호성 측정도구는 3편의 문헌에서 하위요인을 구분하지 않고 5개 문항만을 발췌하여 사용되었으며, 3편의 문헌에서는 4개요인, 4편은 문헌은 7개 요인으로 구분하여 사용되었다. 이

은희 등[30]이 초점그룹 면담을 통해 개발한 간호사의 역할갈등 측정도구는 5개의 하위 요인으로 구성되어 역할갈등의 빈도와 심각성의 수준을 측정하였다. 이은희 등[30], 조정숙 등[31], 이연복 등[32]의 문헌에서 도구의 하위요인 및 문항 수 수정 없이 그대로 사용되었다.

Table 1. General Characteristics of Reviewed Articles (N=33)

No	1st Author (year)	Participants	Sample size	Research method
1	Cho (2017)	Nurse	172	quantitative
2	Ha (2013)	Nurse	473	quantitative
3	Lee (2013)	Nurse	472	quantitative/qualitative
4	Lee (2015)	Nurse	213	quantitative
5	Jeong (2013)	Nurse	92	quantitative
6	Sung (2011)	Nurse	200	quantitative
7	Choi (2014)	Nurse	120	quantitative
8	Shin (2016)	Nurse	154	quantitative
9	Lee (2017)	Nurse	156	quantitative
10	Her (2012)	Nurse	125	quantitative
11	Shin (2013)	CW <sup>1)</sup>	191	quantitative
12	Park (2012)	CW <sup>1)</sup>	148	quantitative
13	Park (2017)	Nurse	152	quantitative
14	Lee (2015)	Nurse	103	quantitative
15	Kwon (2016)	Nurse	137	quantitative
16	Kim (2014)	Nurse	99	quantitative
17	Kim (2012)	Nurse	121	quantitative
18	Kim (2015)	Nurse	185	quantitative
19	Kim (2017)	Nurse	204	quantitative
20	Kim (2014)	Nurse	253	quantitative
21	Park (2008)	Nurse	239	quantitative
22	Hong (2008)	Nurse	250	quantitative
23	Kim (2012)	Nurse	173	quantitative
24	Seo (2011)	Nurse	64	quantitative
25	Son (2011)	Nurse	503	quantitative
26	Shin (2017)	Nurse	139	quantitative
27	Lim (2012)	DH <sup>2)</sup>	246	quantitative
28	Cho (2008)	Nurse	115	quantitative
29	Her (2014)	Nurse	131	quantitative
30	Kim (2014)	Nurse	5	qualitative
31	Lee (2012)	Nurse	14	qualitative
32	Park (2016)	Nurse	9	qualitative
33	Yang (2012)	Nurse	11	qualitative

1) Care Worker, 2) Dental hygienist,

### 3.2.2 질적 연구에서의 역할갈등 핵심범주

질적 연구를 수행한 5편의 문헌은 역할갈등의 핵심범주를 Table 3과 같이 구분하였다. 이 중 4개의 문헌[30,33-35]은 Colaizzi 현상학적 연구 방법을 사용하여 핵심범주를 추출 하였으며 양인숙 외[36]의 문헌은 근거 이론적 접근법을 통해 역할갈등의 이유, 역할갈등 적용 노력, 역할갈등 시 대처, 역할갈등 적용 결과로 범주를 구성하고 역할갈등 적응과정에 관한 패러다임 모형을 구성하였다.

### 3.2.3 역할갈등 관련변인

양적연구를 수행한 29편의 문헌 중 역할갈등과 유의한 상관관계를 보이거나 유의한 영향을 미치는 변인을 직무관련 변인과 전문직 관련변인 기타변인으로 구분하였다. 그 결과는 Table 4와 같다. 직무관련 변인 중 역할갈등과 직무만족의 상관관계를 분석한 문헌이 13편[11,13-16,20,37-43], 이직의도와 의 관계를 분석한 문헌이 3편[18,19,24], 역할갈등과 재직의도[31,44], 업무수행의 관계를 분석한 문헌은 각 2편[45,46], 역할갈등과 소진[23], 직무스트레스[18], 역할기대 및 역할수행[47], 서비스 질[27], 고객지향성의 관계[15]를 분석한 문헌은 각 1편씩 이었다. 직무만족과 역할갈등은 12편의 문헌[11,13,14,16,20,37-42],에서 부(-)적 상관관계를 보였으며, 4편의 문헌[13,14,37,43]에서 직무만족에 유의한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할갈등은 재직의도[31,44], 역할수행[47]과 부(-)적 상관관계를 보였으며, 소진[23], 업무수행[45,46], 역할기대[47], 역할기대와 역할수행 간 차이[47], 이직의도[19,24]와 정(+)적 상관관계를 보였다. 또한 역할갈등과 업무수행 간 상관관계를 분석한 문헌 중 김윤정의 문헌[45]에서 역할갈등과 정적인 상관관계를 보인 반면 조영희 의 문헌[46]에서는 두 변인 간 유의한 관련성을 보이지 않았다.

역할갈등은 전문직관련 변인 중 전문직정체성과 정(+)적인 상관관계를 보였고[17], 전문직업성과 부(-)적 상관관계를 보였고[48,49]. 또한 역할갈등이 높을수록 전문직업성이 낮고[48]. 전문직 자아개념과는 유의한 상관관계가 나타나지 않았다[50].

기타변인 중 의사결정유형과 의사결정 능력은 역할갈등과 적(+)적인 상관관계를 보였고[16], 자율성, 조직건강, 조직몰입은 역할갈등과 부(-)적 상관관계를 나타냈다[18,19,50]. 역할갈등은 조직몰입에 유의한 부(-)적 영향요인으로 작용하였다[18,19].

Table 2. The Role Conflict Measurement Tool and Analytical Literature (N=29)

Tool developer	Measurements tool	Sub-domains	Analysis document number		
			Original	Use to after revision	
Kim & Park	Role conflict	Role ambiguity, Lack of cooperation, Environmental stress, Lack of ability	18	6, 7, 8, 9, 13, 14, 15, 17, 21, 24, 28, 29	Domestic
		Role ambiguity, Lack of cooperation, Lack of ability, Heavy workload	-	10	Domestic
Rizzio et.al	Role conflict & Role ambiguity	Role isolation, Role expectation, Individual- role, Role ambiguousness, Conflict between roles, Role excessiveness, Resource insufficiency	-	2,25	Domestic
		Conflict between personal options, Role conflict caused by fulfilling the assigned, Role conflict caused when one nurse takes up two or more, Role conflict caused by discordance of policy, Ambiguity caused by reaction of one's action and contradiction of the result, ambiguity caused by clearness of action's condition	-	5, 11, 12, 23	Inter national
		Perform a role conflict, Policy conflict, Business conflict, Internal standard conflict	-	16, 19, 22	Inter national
			-	20, 26, 27	Inter national
Lee et.al	Frequency and Seriousness of role conflict	Frequency and seriousness of ward nurses' role conflict, Frequency and seriousness of role conflict regarding nursing practice, Frequency and seriousness of conflict with patients/guardians, Frequency and seriousness of role conflict with other departments, Frequency and seriousness of role conflict with doctors	1, 3, 4	-	Domestic

Table 3. Core Categories and Topic Bundles of Role Conflicts (N=5)

No	Methods	Categories	Sub categories
3	Colaizzi's phenomenological method	Ward nurses' role conflict	
		Role conflict regarding nursing practice	
		Conflict with patients/guardians	
		Role conflict with other departments	
		Role conflict with doctors	
30	Colaizzi's phenomenological method	Intrapersonal role conflict	Confusion of identity Decreased self-esteem
		Relationship role conflict	Relationships among health workers Conflicts due to lack of awareness of the subject
		Institutional role conflict	No status guaranteed No economic incentives
31	Colaizzi's phenomenological method	Tension of surgery	Urgent surgery Fear of surgery
		A heavy workload	Burger Guideline
		Loss of nursing identity	Losing focus Mandatory care Organization Coefficient Role Conflict
		Conflict in relations	Wounded Fear of forming relationships
		Conflict in doctor	Climbing up Not recognized
		Heavy workload	Facing the difficulties of caring for the elderly Lack of nursing staff Perform other duties other than nursing professional services
		Nursing job delegation of unclear regulations	Concerned about quality degradation of patient care Responsibility is nurse's share Nursing profession is inferior

	Unprotected doctor's job performance	On behalf of the practitioner's work Risk of accident
	Non-systematic nursing assistants management	Systematic management conditions are insufficient Lack of awareness of the position system
	Limit of competency	Lack of quality nursing capacity Lack of oport unities for self-development
33	Grounded theory	Role ambiguity
		High achievement motive
		New experiences
	Causal conditions of role conflict	Unexpected workload Being indecisive (core category ) Comparing others
	Efforts to adapt role conflicts	Pending system Communicating Pursuing knowledgement
	Coping with role conflicts	Aggressive coping Passive coping
	Role conflict adaptation result	Distinct role Resignation

Table 4. Role Conflict Related Factors

Related factors	Correlation			Influencing factors : Reviewed articles No	
	(+)	(-)	None		
A	Job satisfaction	-	11,13, 14,16, 20,37, 38, 39, 40,41 42,43,	Role conflict-->Job satisfaction(-) : 14 Role conflict(Lack of cooperation)-->Job satisfaction(-) : 37 Role conflict(Conflict between personal options, Ambiguity caused by reaction of one's action and contradiction of the result, ambiguity caused by clearness of action's condition)-->Job satisfaction(-) : 13 Role conflict of clinic nurse(Role ambiguity, Lack of cooperation, Environmental stress)-->Job satisfaction(-) : 15 Role conflict of general hospita(Role ambiguity, Lack of cooperation)-->Job satisfaction(-) : 43 Role conflict-->Job satisfaction(Not have a significant effect) : 15, 20	
		-	31,44	-	Role conflict-->Intention to remain(-) : 31,44
		23	-	-	Role conflict-->Burnout(+) : 23
		45	-	46	
		-	-	-	Role conflict-->Job stress(+) : 18
		47	-	-	-
		-	47	-	-
		47	-	-	Differences of (Role expectation-Role performance)--> Role conflict(+) : 47
		19,24	-	-	Role conflict-->Turnover(+) : 18,24
		19	-	-	19 Role conflict(Role isolation, Individual- role, Conflict between roles, Resource insufficiency)-->Turnover(+)
27	-	-	27 Role conflict -->Quality of service(-)		
15	-	-	Role conflict-->Customer oriented character(Not have a significant effect) : 15		
17	-	-	-		
B	Professionalism	-	48,49	-	Role conflict-->Professionalism(-) : 48
	Professional self concept	-	-	50	Role conflict-->Professional self concept (Not have a significant effect) : 50
	Decision making style	16	-	-	-
	Autonomy	-	50	-	-
	Organizational health	-	16	-	-
C	Organizational commitments	-	19	-	Role conflict-->Organizational commitments(-) : 18 Role conflict (Role isolation, Conflict between roles)-->Organizational commitments(-) : 19
	Clinical decision making ability	42	-	-	-

A : Job Satisfaction Related Variables, B : Profession Related Variables, C : Other variables

#### 4. 논의

본 연구는 의료서비스종사자의 역할갈등 측정도구 및 영향요인을 보고한 선행연구를 체계적 문헌고찰을 통해 역할갈등 중재의 기초자료를 제공하고자 시행되었다. 의료서비스종사자의 역할갈등에 관한 연구는 간호사를 대상으로 한 문헌이 29편(4911명), 요양보호사 3편(512명), 치과위생사 1편(246명)으로 연구에 참여한 대상자는 총 5,669명이었다. 간호사 요양보호사, 치과위생사 이외의 물리치료사 방사선사 등 의료서비스 제공 기타서비스 종사자의 역할갈등 관련 문헌은 검색되지 않았다. 간호사의 역할갈등에 관한 연구는 2000년도 이전부터 2000년도 이후 꾸준히 연구되고 있으며 2015년 이후 더욱 증가하고 있는 추세이다. 이는 간호사에게 요구되는 업무가 많고 다양한 역할갈등 상황에 노출되고 있기 때문이라 생각되며, 김문실과 박상연[29]에 의해 간호사의 실정에 맞는 역할갈등 척도가 개발되어 역할 갈등 관련요인에 대한 연구가 활발하게 이루어지는 것으로 보인다. 현재 요양보호사 또는 치과위생사등 기타 의료서비스종사자의 역할갈등에 관한 연구는 미미하여 다양한 연구를 시도하기 위해서는 무엇보다 직종별 역할갈등 상황에 대한 이해와 업무특성을 고려한 역할 갈등 측정도구의 개발이 선행되어야 할 것으로 생각된다. 또한 의료서비스종사자의 핵심 인력인 의사, 치과 의사 등의 직종에 대한 역할갈등 연구가 수행되어있지 않은 것은 의사 또는 치과 의사의 경우 업무 수행자이기보다는 업무 수여자에 가깝기 때문에 간호사, 치과위생사, 요양보호사 등에 비해 역할갈등에 관한 관심이 적기 때문인 것으로 생각된다.

분석에 포함된 33편의 문헌은 연구대상자의 현재 역할갈등 수준을 측정하고 관련된 변인과의 상관관계 및 영향요인에 대한 분석에 국한되어 역할갈등을 감소시킬 수 있는 변인과 그 효과에 관한 연구가 부족함을 알 수 있었다. 역할갈등 수준이 높을수록 재직의도는 감소하고 이직의도가 증가하는 연구 결과로 미루어 봤을 때 역할갈등의 현재 수준에 대한 분석도 중요하지만 재직의도의 증가와 이직 의도의 감소를 위해 의료서비스종사자의 역할갈등을 감소시키는 것이 무엇보다 중요하다고 생각되며 역할갈등을 감소시킬 수 있는 변인을 확인하는 추가적인 연구가 필요할 것으로 생각된다.

역할갈등 측정도구의 경우 동일한 직종인 간호사를 대상으로 하는 문헌에서 하위 요인의 구성이 다양하게

수정되어 분석에 사용되었다. 이러한 결과는 역할에 대한 관점이 시대적 흐름에 따라 달라질 수 있고 업무를 수행하는 환경에 따라 다양하게 변화할 수 있기 때문에 연구가 이루어진 시점에 따라 연구자가 연구의 목적과 시대적 관점에 따라 수정하여 사용하였기 때문이라 생각되며 앞으로도 역할갈등 측정도구의 변화가 있을 것이라 생각된다.

역할갈등과 직무관련 변인의 관계를 분석한 문헌은 직무만족과의 관계를 분석한 문헌이 13편으로 가장 많았으며, 역할갈등이 높을수록 직무만족이 낮아짐을 알 수 있었다. 이 중 간호사를 대상으로 한 문헌은 3편, 요양보호사를 대상으로 한 문헌이 1편으로 다양한 의료서비스종사자에서 공통적으로 역할갈등이 높을수록 직무만족이 낮아짐을 의미한다고 할 수 있다. 이러한 결과는 호텔 종사원, 판매원 등을 대상으로 한 연구[51,52]에서도 동일한 결과를 보였다. 그러나 허선[20]의 문헌에서 역할갈등은 직무만족에 유의한 영향을 미치는 변인으로 나타나지 않았고, 임경진[15]의 문헌에서 역할갈등이 직무만족에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났지만 유의하지 않아 역할갈등과 직무만족 간 조절, 매개 변인에 관한 연구가 필요할 것으로 생각된다.

역할갈등은 재직의도를 낮추고 이직의도를 증가시키는 것으로 나타났다[18,19,24,31,44]. 이러한 결과는 감정노동자를 대상으로 한 이주연 지명원[53]의 연구와 동일한 결과이다. 간호사는 감정노동자의 대표적인 직종으로 환자/보호자와의 대면접촉과정에서 많은 감정 관리를 요구받게 된다. 간호사의 구인난은 오랫동안 지속되어온 의료계의 문제로서 이들의 역할갈등에 대한 중재는 간호사의 인력관리에 큰 도움을 줄 수 있을 것으로 생각된다.

간호사의 역할갈등이 높을수록 소진은 증가하였다. 이러한 결과는 태권도 사범을 대상으로 한 추세진[54]의 연구와 동일한 결과이다. 이정순 등[24]의 문헌에서 소진과 역할갈등은 이직을 설명하는 주요 변인으로 나타나 역할갈등과 소진의 중재는 종사자의 이직의도를 낮추는 직접적인 대안이 될 수 있을 것으로 생각된다.

역할갈등은 전문직체정성과 정(+)적인 상관관계를 보이며, 전문직업성에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[17,48]. 이러한 결과는 이지선의 연구[55]와 동일한 결과이며 의료서비스종사자의 전문직체정성을 높이고 역할갈등을 줄여 전문직업성을 높이기 위한 방안이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구는 의료서비스종사자의 역할갈등을 주제로 처음으로 실시한 체계적 문헌고찰임에도 불구하고 몇 가지 한계점을 가지고 있다. 첫째, 간호사의 역할갈등에 관한 연구는 다양한 변인들과의 상관관계 및 영향요인에 관련된 연구가 이루어져 문헌 간 비교를 통해 다양한 결과를 유추해 볼 수 있었지만 요양보호사와 치과위생사의 역할갈등에 관한 연구 및 타 의료서비스 종사자의 역할갈등에 관한 연구는 미미하여 문헌 간 비교와 다양한 결과를 얻는데 한계가 있었다. 또한 이러한 이유로 인하여 체계적 문헌고찰에서 선정된 1차 연구에서의 근거가 양적으로 합성이 가능한 경우 이를 통계적으로 합성하는 메타 분석을 시행하지 못한 한계점이 있다. 최근 의료서비스 종사자의 역할갈등에 대한 관심이 높아짐에 따라 다양한 직종의 의료서비스종사자를 대상으로 하는 역할갈등 관련연구가 본 연구결과를 기초로 하여 활발히 이루어지길 바란다. 둘째, 본 연구는 역할갈등 측정도구 및 영향요인에 중점을 두고 문헌고찰을 시행하였기에 역할갈등 상황에 따른 대처방법에 관한 부분을 포함하지 않고 있다. 향후 계속되는 연구에서는 의료서비스종사자의 역할갈등을 감소시키기 위한 대상자들의 대처방법과 그에 따른 결과를 분석하는 연구가 필요할 것으로 생각된다. 그러나 이러한 한계점에도 불구하고 의료종사자의 역할갈등 관련 문헌을 체계적으로 정리, 분석했다는 점에서 의의를 둘 수 있다.

## REFERENCES

- [1] D. Y. Kim. (2016). *The Effect of Career Plateau, Role Conflict and Person-Organization Fit on Job Burnout: Moderating Role of Calling and Social Support*. Konkuk University, Seoul.
- [2] J. R. Rizzo, R. J. House & S. Lirtzman. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163. DOI : 10.2307/2391486
- [3] R. H. Miles & W. D. Perreault Jr. (1976). Organizational role conflict: its antecedents and consequences. *Organizational Behavior and Human Performance*, 17(1), 19-44. DOI :10.1016/0030-5073(76)90051-9
- [4] J. S. Park & H. N. Go. (2001). A Study on Role Conflicts Experienced by General Nurses. *Journal of The KOHVEA*, 2(2), 207-219.
- [5] J. H. Yoon. (2018). *The Effect of Job Conflicts and Interpersonal Conflicts among Hospital Office Workers on their Turnover Intentions - Exploration of mediating and moderating factors -*. Daegu Haany University, Daegu.
- [6] H. D. Jeong & Y. J. Baek. (2016). Research Trends in Interpersonal - Conflict (Task-Conflict & Relationship-Conflict) Literature Review & Meta-Analysis. *Korean Journal of Human Resources Development*, 17(7), 192-203.
- [7] J. H. Back, M. H. Kim & S. M. Kim. (2016). Perceived Emotional Labor of Clinical Nurse from the Persons Concerned. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 25(3), 148-155. DOI : 10.5807/kjohn.2016.25.3.148
- [8] G. Y. Choi, H. S. Lee & H. K. Yun. (2012). Analysis on the Pattern of Communication and Concern of Dental Hygienists. *Korean Academy on Communication in Healthcare*, 7(2), 113-121.
- [9] H. J. Kim, K. K. Kyung & S. H. Jung. (2014). The Status of Physician Assistants (Physician Assistant) and medical and legal problems. *Korean Journal of Medicine and Law*, 22(1), 7-20. DOI : 10.17215/kaml.2014.06.22.17
- [10] M. Y. Kwon & J. H. Kim. (2015). Work-related stress and depressive symptoms among dental hygienists. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, 15(5), 917-23. DOI : 10.13065/jksdh.2015.15.05.917
- [11] Y. K. Kim. (2012). *Role Conflict and Job Satisfaction of Home Helper*. Kong Ju University, KongJu.
- [12] National Health Insurance Service. (Aug. 23. 2018). *Long Term Care Insurance Statistical Yearbook*.
- [13] E. H. Shin. (2013). The Effect of Role Conflict on Job Satisfaction of Care Helper. *Korean Journal of Care Management*, 9, 43-64.
- [14] M. H. Sung & M. O. Oh. (2011). The Relationships of Professional Self-Concept, Role Conflict and Job Satisfaction on Emergency Department Nurses. *The Journal of Fundamentals of Nursing*, 18(1), 107-115. DOI : http://uci.or.kr/G704-001689.2011.18.1.009
- [15] K. J. Lim. (2012). *A Study on Analyzing Correlation among Role Conflicts, Role Confusions, Work Satisfaction, and Customer-Oriented Character of Dental Hygienists (Focusing on Workers of Dental University Hospitals and Clinics in Seoul)*. Kyung Hee University, Seoul.
- [16] N. S. Ha. (2013). The Relationship between the Head Nurse's Decision Making Style Perceived by Nurses and

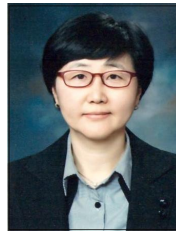


- Job Satisfaction, Role Conflict and the Organizational Health in Nurses. *THE KOREAN JOURNAL OF STRESS RESEARCH*, 21(1), 61-71.
- [17] S. I. Choi & M. H. Sung. (2014). Relationships among professional identity, role conflict and job satisfaction of nurses in emergency department(ED). *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 15(6), 3725-3733. DOI : 10.5762/KAIS.2014.15.6.3725
- [18] H. W. Kim. (2014). *A study on the effect of convalescent hospital nurses' role ambiguity and role conflict : The Mediating job stress and regulation effect of justice*. Pusan National University, Pusan.
- [19] E. J. Son. (2011). *Nurses Role Conflicts influencing on the Organizational Commitments and Turnover Intentions*. Kyung Hee University, Seoul.
- [20] S. Her, K. H. Kim & H. S. Oh. (2012). A Study on Work Condition, Stress, Role Conflict and Job Satisfaction of Infection Control Nurses Working in General Hospitals. *Korean Journal of Adult Nursing*, 24(4), 327-338.
- [21] S. W. Park & K. B. Kim. (2005). A Study of Role-Conflict, Stress and Job Satisfaction of Nurses According to Their Current Work Post. *Korean Journal of Adult Nursing*, 11(1), 65-74.
- [22] J. R. Kim. (2010). *A study on self-esteem, role conflict, work stress and the turnover intention of geriatric hospital nurses*. Chosun University, Kwang ju.
- [23] K. S. LEE & E. A. Park. (2017). Influencing Effects of Role Conflict, Resilience on Burnout in Physician Assistants. *JOURNAL OF FISHERIES AND MARINE SCIENCES EDUCATION*, 29(5), 1424-1434. DOI : 10.13000/JFMSE.2017.29.5.1424
- [24] J. S. Lee, H. K. Kim & G. C. Park. (2015). The Effects of Role Conflicts and Burnout on Turnover Intention in Nurses of Oriental Medicine Hospitals. *The Journal of the Korea Contents Association*, 15(3), 241-251. DOI : 10.5392/JKCA.2015.15.03.241
- [25] Y. H. Seo. (2017). *A Study on Influence of Professional Identity, Emotional Labor, and Role Conflict of Advertisement Models on Turnover Intention*. Konkuk University, Seoul.
- [26] E. J. Cho & S. R. Lim. (2016). A Qualitative Research on Conflict Experiences of Clinical Dental Hygienists. *Journal of Dental Hygiene Science*, 16(6), 449-457. DOI : 10.17135/jdhs.2016.16.6.449
- [27] S. T. Park & B. J. Seo. (2012). A Study on the Influence of Care's Role Conflicts and Job Satisfaction Affecting the Quality of Service for Senior Citizens -Largely Sampled from a Group Home for Senior Citizens in Daegu. *The Korean Academy of Health and Welfare for Elderly*, 4(1), 1-24.
- [28] Y. H. Kim. & S. Y. Im. (2011). The Effect of Role Stress and Self-Efficacy on Job Satisfaction in Long-Term Caregivers. *Journal of Family Relations*, 16(3), 129-142.
- [29] M. S. Kim & S. Y. Park. (1995). Development of a role conflict scale for clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 25(4), 741-750.
- [30] E. H. Lee, K. S. Cho, H. M. Son, Y. J. Yi & C. S. Yoo. (2013). Frequency and Severity of the Nurses' Role Conflict in the Hospital Nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 19(1), 81-95.
- [31] K. S. Cho, E. H. Lee. & H. M. Son. (2017). Factors affecting hospital nurses intention to remain: focusing on role conflict. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education* 23(3), 290-299. DOI : 10.5977/jkasne.2017.23.3.290
- [32] Y. B. Lee. & H.K. Lee. (2015). Role conflict and conflict management styles of hospital nurses. *THE KOREAN JOURNAL OF STRESS RESEARCH*, 23(3), 147-158. DOI : 10.17547/kjsr.2015.23.3.147
- [33] S. Y. Kim & Y. R. Kweon. (2014). Role Conflict Experience of Geriatric Nurse Practitioners. *The Journal of the Korea Contents Association*, 14(6), 186-199. DOI :10.5392/JKCA.2014.14.06.186
- [34] J. S. Lee & J. S. Kim. (2012). Professional role conflict experience of perioperative nurses through nursing performance. *THE KOREAN JOURNAL OF STRESS RESEARCH*, 20(4), 257-266.
- [35] S. E. Park & E. Y. Yeom. (2016). Experience of the Role Conflict of Nurses in Long-term Care Hospitals. *Journal of The Korea Contents Association*, 16(7), 368-381. DOI : 10.5392/JKCA.2016.16.07.368
- [36] I. S. Yang & J. S. Kang. (2012). Adaptation process of role conflict for clinical nurse specialist. *Qualitative Research*, 13(1), 24-35. DOI : 10.22284/qr.2012.13.1.24
- [37] S. J. Shin & M. S. Jung. (2016). The current condition of activities, role conflict and job satisfaction of advanced practice nurses certificate holders in one region. *The Journal of Humanities and Social science*, 217(4), 603-619. DOI : 10.22143/HSS21.7.4.31
- [38] Y. R. Kim. (2014). *The Relationship between Role Conflict and Job Satisfaction among Medical Insurance Case Review Nurses*. Chonnam National University, Kwangju.
- [39] M. H. Park. (2008). *Comparative Study on Role Conflict*

- and Job Satisfaction between Nurses working at Central Supply Room and General ward. Chonnam National University, KwangJu.
- [40] S. J. Hong. (2008). *Comparisons of Role Conflict and Job Satisfaction between Medical Insurance Review Nurses and Nurses in general ward*. Kyungpook National University, Daegu.
- [41] J. R. Seo. (2011). *Wound Ostomy Continence Nurse's Role Conflict and Job Satisfaction*. Ewha Womans University, Seoul.
- [42] H. J. Her. (2014). *Comparison of Clinical Decision Making Ability, Role Conflict and Job Satisfaction in Emergency Room Nurses and General Ward Nurses*. Catholic University of Daegu, Daegu.
- [43] Y. H. Kwon. (2016). *Role conflict and job satisfaction of nurse at dialysis units by size of medical facility*. Chung-Ang University, Seoul.
- [44] H. S. Park & S. H. Shin. (2017). The Relationships of Korean Medicine (KM) Nursing Knowledge, Nursing Practice and Role Conflict with Retention Intention in KM Nurses. *Journal of East-West Nursing Research*, 23(2), 160-170. DOI : 10.14370/jewnr.2017.23.2.160
- [45] Y. J. Kim. (2012). *Role Conflict and Task Performance of Nurses in Oriental Medicine*. Kong Ju National University, Kongju.
- [46] Y. H. Cho. (2009). *The Role conflict of Nurses and Performing Nursing Service in Oriental Medical Wards*. Dong-Eui University, Pusan.
- [47] E. S. Jeong & S. J. Han. (2013). Role Expectation, Role Performance, and Role Conflict among Nurses Working in Social Welfare Facilities. *Journal of Korean Academic Society of Home Health Care Nursing*, 20(1), 33-43.
- [48] C. M. Shin. (2017). *Impacts of Role Conflict and Ambiguity on Professionalism of Clinical Nurses Working at Total Care Service Unit*. Hanyang University, Seoul.
- [49] J. N. Kim. (2017). *Nursing Professionalism and Role Conflict in Hospital for Comprehensive Nursing Care*. Hanyang University, Seoul.
- [50] E. J. Kim. (2015). *Autonomy, Role Conflict and Professional Self Concept of Advanced Practice Nurse*. Pusan National University, Pusan.
- [51] J. D. Gu. (2015). *The Effects of Hotel Employees' Role Ambiguity and Role Conflict on Organizational Effectiveness*. *Journal of Tourism Sciences*, 39(6), 81-93. DOI : 10.17086/JTS.2015.39.5.81.93
- [52] B. H. Kang & S. J. Oh. (2009). *The Influence of Salesperson's Customer Orientation, Role Obviousness, Role Conflict, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on the Company's Performance*. *Journal of Channel and Retailing*. 14(3), 1-18.
- [53] J. Y. Lee & M. W. Ji (2012). *Relation among Emotional Labor's Job Stress, Role Conflict, Ego-Resilience and Job Turnover*. *Journal of The Korea Contents Association*, 12(6), 191-200. DOI : 10.5392/JKCA.2012.12.06.191
- [54] S. J. Chu & M. H. Kwon. (2015). Effects of Conflict in the Role of Taekwondo Instructors on Job Burnout and Professionalism. *Korean Journal of Sociology of Sport*, 28(4), 23-41. DOI : 10.22173/jkss.2015.28.4.23
- [55] J. S. Lee. (2017). *The Effects of Professional Dancer's Conflict of Role on Occupational Identity and Performances*. *Korean society for Wellness*, 12(3), 399-412. DOI : 10.21097/ksw.2017.08.12.3.399

임 순 연(Lim Soon-Ryun)

[정회원]



- 1992년 2월 : 연세대학교 대학원 치의학과(치주전공)박사
- 2009년 9월 ~ 남서울대학교 치위생학과 교수
- 관심분야 : 치주, 행동과학, 교육심리
- E-Mail : dittochun4@hanmail.net

이 순 영(Lee Soon Young)

[정회원]



- 2016년 2월 : 남서울대학교 일반대학원 치위생학과 (치위생학석사)
- 2016년 3월 ~ 남서울대학교 일반대학원 치위생학과 (박사과정)
- 관심분야 : 치과건강보험, 치과위생사 역할
- E-Mail : hisy79@naver.com