

## 한방병원 간호사의 역할갈등과 직무만족도에 관한 연구

송미령<sup>1)</sup> · 이정순<sup>2)</sup>

### 서론

#### 연구의 필요성

급속한 사회발전에 따른 국민 생활수준 향상으로 국민들의 의료서비스에 대한 욕구가 커지고 있으며(Wang, Ahn, Kim & Ok, 1998), 간호사의 역할에 대한 사회적 요구와 기대의 폭도 넓어져 간호사는 인간의 건강요구를 충족시키기 위해 건강 사업을 제공하는 전문 직업인으로서 다양한 역할을 담당하게 되었다(Min, Kim & Oh, 1999).

한편 한방의료에 대한 관심도 커지면서 병·의원의 수가 증가되어, 2001년 현재 전국에는 한방병원이 138개이며(Korea Oriental Medicine Hospital Association, 2001) 그 수는 앞으로 더 증가되리라고 본다. 한방병원의 규모가 커지고 입원 환자의 수도 점차 증가됨에 따라 한방병원 내에 근무하는 간호사도 증가 추세에 있어 한방병원 간호사의 역할정리가 요구되고 있다.

병원조직에서 일하는 간호사는 동료간호사와 건강관리원들과 조화를 이루며, 배운 지식과 기술을 능숙하게 발휘하기 위해서 자신이 수행해야 할 역할을 명확히 인식할 필요성이 있다. 그러나 한방병원에서 근무하고 있는 간호사들이 한방병원에서 어떤 역할을 수행해야 하는지에 대한 체계적 자료가 없는 실정이다. 한방병원내 간호사들은 한방병원내 업무나 역할에 대한 이해 부족으로 인하여 높은 수준의 스트레스를 받고 있으며(Jang & Han, 1992), 날마다 근무지에서 받는 역할

스트레스는 간호사 자신의 업무수행에 부정적 영향을 미치게 된다. 역할갈등이 고착되면 업무 효율성 감소와 불만족, 이직을 증가를 부르게 된다. 역할갈등은 결과적으로 간호사의 불만족과 낮은 수행능력으로 환자간호의 질에 영향을 미친다(Park, 1982).

간호 인력은 병원 인력 중 가장 많은 수를 차지하고 있으며 환자의 건강회복과 서비스의 질적 향상에 직접적인 영향을 미치므로 무엇보다도 간호사 자신이 직무에 대한 만족감을 가지고 있어야 한다(Kim, 1998). 또한 역할이 명확하고 구체적으로 명시되어야 직업만족도가 높아지므로(Han, 1984), 전문적이고 체계적인 한방간호개발을 위해서는 한방간호의 역할을 확인하고 발전적 방향으로 이끌어야 한다.

그러나 양방병원 간호사를 대상으로 직무만족이나 역할갈등에 대한 연구는 행해졌으나 현재 증가추세에 있는 한방병원 간호사를 위한 연구가 거의 없다. 따라서 한방병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 그들의 일반적인 특성과 역할갈등, 직무만족도를 측정하고 역할갈등과 직무만족의 상관관계를 규명하여 한방병원 간호사들의 전문성 발전 및 영역확대를 위한 기초자료를 확보할 필요성이 있다.

#### 연구 목적

본 연구의 목적은 한방병원 간호사의 역할갈등과 직무만족도를 파악하기 위함이며, 이러한 목적을 성취하기 위해 다음과 같은 구체적 목표를 설정하였다.

주요어 : 한방병원 간호사, 역할갈등, 직무만족도

1) 동신대학교 간호학과 조교수(교신저자 E-mail: mrsong@dnu.ac.kr)

2) 동신대학교 한방병원 수간호사

투고일: 2003년 9월 25일 심사완료일: 2003년 10월 25일

- 한방병원 간호사의 일반적 특성을 파악하고 일반적 특성에 따른 역할갈등과 직무만족의 차이를 파악한다.
- 한방병원 간호사의 역할갈등정도를 파악한다.
- 한방병원 간호사의 직무만족정도를 파악한다.
- 한방병원 간호사의 역할갈등과 직무만족도간의 관계를 파악한다

## 용어 정의

본 연구에서 용어를 정의하면 다음과 같다.

- 한방병원
  - 이론적 정의 : 의료법 제3조에 의거하여 한의사가 의료를 행하는 곳으로써 입원환자 30인 이상을 수용할 수 있는 시설을 갖춘 의료기관을 말한다.
  - 조작적 정의 : 본 연구에서는 한의사가 의료를 행하는 곳으로써 광주, 전남지역에 위치한 입원환자 50인 이상을 수용할 수 있는 규모의 한방병원을 말한다.
- 역할갈등
  - 이론적 정의 : 여러 가지 상반된 역할을 수행함에 있어서 역할의 부적응이나 불만족에서 비롯되는 심리적 부담과 역할인지에 대한 역할수행이 자신의 기대 수준에 못 미친다고 평가될 때 느끼는 갈등을 말한다(Park, 1988).
  - 조작적 정의 : 본 연구에서는 Kim과 Park(1994)이 개발한 역할갈등 측정도구를 이용하여 측정된 점수로서 점수가 높을수록 역할갈등이 높음을 의미한다.
- 직무만족도
  - 이론적 정의 : 직무에 대한 태도의 하나로서 조직구성원이 자신의 직무나 경험에 대하여 가지는 윤택하고 긍정적인 정서적 상태로 그의 직무 및 직장의 전체적 상황에 만족하는 정도이다(Locke, 1976).
  - 조작적 정의 : 본 연구에서는 Paula, Eugene, Dianah와 Anah(1978)에 의해 개발된 직무만족도구를 현재의 간호상황을 고려하여 Go(1988)가 수정 보완하여 사용한 도구를 사용하여 측정한 점수로서 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다.

## 연구 방법

### 연구 대상자

본 연구는 지방대도시에 위치한 50병상 이상의 한방병원 9

곳에 근무하는 간호사로서 본 연구에 동의한 128명을 대상으로 하였다. 병원에 직접 방문하여 설문지를 설명하고 수거하기 위하여 비확률표출방법인 편의표출법으로 선정하였다.

### 자료수집기간 및 방법

자료수집은 2002년 4월 21일부터 5월 6일까지 16일 동안 이루어졌으며 자료수집방법은 간호부의 허락하에 설문지를 대상자에게 배부하고 회수하였다. 총 134부를 배부하였고 불성실하게 응답한 응답지 6부를 제외한 128부를 본 연구에 사용하였다.

### 연구 도구

#### ● 역할갈등 측정도구

역할갈등 측정도구는 Kim과 Park(1994)이 개발한 역할갈등 측정도구 37문항중 역할모호성 15문항, 능력부족 11문항, 환경장애 6문항, 협조부족 5문항을 5점 만점 척도로 최저 1점에서 최고 5점의 범위를 가지며 점수가 높을수록 역할갈등정도가 높음을 의미한다. 개발당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.948$  이었고 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.936$ 이었다.

#### ● 직무만족도 측정도구

직무만족도는 Paula 등(1978)이 개발한 직무만족도구를 현재의 간호상황을 고려하여 Go(1988)가 수정 보완하여 사용한 것을 그대로 사용하였다. 문항의 구성은 보수 2문항, 전문적인 위치 3문항, 간호사-의사관계 2문항, 행정 3문항, 자율성 3문항, 업무요구 4문항, 상호작용(동료·간호사간의 관계) 3문항에 관한 7가지 영역으로 긍정문과 부정문이 혼용된 20문항으로 부정문항은 역산 처리하였다. 각 문항은 5점 척도로 최저 1점에서 최고 5점의 범위를 가지며 점수가 높을수록 직무만족도가 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.724$ 이었다

### 자료처리 및 분석방법

수집된 자료는 부호화하여 윈도우즈용 SPSS 프로그램을 이용하여 전산통계 처리하였다.

- 한방병원 간호사의 일반적인 특성은 실수와 백분율로 구하고 일반적 특성에 따른 역할갈등과 직무만족의 차이는 ANOVA로 분석하였다.
- 한방병원 간호사의 역할갈등정도와 직무만족정도를 파악하기 위해 평균과 표준편차를 구하였다.
- 한방병원 간호사의 역할갈등정도와 직무만족정도간의 관

계를 파악하기 위해 Pearson의 상관계수로 분석하였다.

## 연구 결과

### 한방병원 간호사의 일반적인 특성과 역할갈등과 직무만족의 차이

한방병원 간호사의 연령은 25~29세가 59.4%로 가장 많고

24세이하가 20.3%, 30세~34세가 14.8%, 35세 이상이 5.5%로 나타났다. 결혼상태는 미혼이 75.0% 기혼이 25.0%이고, 종교에서는 종교 없음이 45.3%, 기독교가 28.1%, 불교가 14.8%, 천주교가 11.7%로 나타났다. 최종학력은 전문대 졸이 78.1%, 간호학과 졸이 18.8%, 대학원 재학이상이 2.3%, 무응답이 0.8%였다. 임상경력에서는 경력 5~9년이 52.3%, 경력 1~4년이 38.3%, 경력 10년 이상이 8.6%, 무응답이 0.8%였다.

근무 이유를 보면 한의학에 대한 관심이 40.6%, 근무의 평

<Table 1> General characteristics of nurses at oriental medicine hospitals

| Characteristics                                   | Class                                | Number of Nurses (%) | role conflict |                   | job satisfaction |                   |
|---|--------------------------------------|----------------------|---------------|-------------------|------------------|-------------------|
|   |                                      |                      | M±SD          | t or F<br>P-value | M±SD             | t or F<br>P-value |
| Age   | 24 or younger                        | 26(20.3)             | 134.96±19.33  |                   | 60.15±5.77       |                   |
|   | 25~29                                | 76(59.4)             | 136.82±21.02  | .175              | 58.66±6.95       | 1.116             |
|   | 30~34                                | 19(14.8)             | 139.42±19.62  | .913              | 59.16±5.18       | .345              |
|   | 35 or older                          | 7( 5.5)              | 136.57±19.76  |                   | 62.86±5.98       |                   |
| Marital Status                                    | Single                               | 96(75.0)             | 136.43±20.60  | -.372             | 58.31±6.57       | -2.982            |
|   | Married                              | 32(25.0)             | 137.97±19.36  | .710              | 62.13±5.20       | .003**            |
| Religion  | Christianity                         | 36(28.1)             | 137.36±14.60  |                   | 58.39±6.30       |                   |
|   | Catholic                             | 15(11.7)             | 136.87±18.13  | .113              | 58.40±6.87       | .675              |
|   | Buddhism                             | 19(14.8)             | 134.32±14.62  | .952              | 58.95±4.54       | .569              |
|   | None                                 | 58(45.3)             | 137.28±25.11  |                   | 60.14±6.99       |                   |
| Academic Qualification                            | Attending graduate school or higher  | 3( 2.3)              | 135.67±6.66   |                   | 55.33±3.06       |                   |
|   | Graduated from school of nursing     | 24(18.8)             | 135.27±31.74  | .175              | 60.64±9.79       | .753              |
|   | Graduated from 3-year college        | 100(78.1)            | 137.29±17.38  | .913              | 59.07±5.60       | .522              |
| Clinical Experience                               | 1~4 years                            | 49(38.3)             | 134.47±21.40  |                   | 59.65±7.10       |                   |
|   | 5~9 years                            | 67(52.3)             | 137.79±20.23  | .431              | 58.76±5.97       | 1.314             |
|   | 10 years or longer                   | 11( 8.6)             | 140.82±15.70  | .731              | 61.45±5.96       | .273              |
| Reason for working at oriental medicine hospitals | Interest                             | 52(40.6)             | 138.38±21.73  |                   | 60.37±6.54       |                   |
|   | Simple patient care                  | 13(10.2)             | 139.54±16.47  | .723              | 59.85±5.80       | 1.650             |
|   | Potential for research               | 12( 9.4)             | 126.58±24.74  | .608              | 59.42±5.85       | .152              |
|   | Easy work                            | 27(21.1)             | 136.85±19.62  |                   | 56.30±6.35       |                   |
|   | Good atmosphere                      | 22(17.2)             | 137.23±17.20  |                   | 59.55±6.70       |                   |
| Motive for being a nurse                          | Fit for aptitude and interest        | 38(29.7)             | 132.55±24.24  |                   | 61.74±6.85       |                   |
|   | Recommended by families or relatives | 48(37.5)             | 138.58±19.20  | .795              | 58.31±6.05       | 3.207             |
|   | Employment after graduation          | 40(31.3)             | 138.63±17.49  | .499              | 57.88±6.11       | .026*             |
|   | Job to help others                   | 2( 1.6)              | 139.00± .00   |                   | 63.00± .00       |                   |
|   |                                      |                      |               |                   |                  |                   |
| Length of time to work                            | As long as possible                  | 41(32.0)             | 134.29±24.82  |                   | 62.34±6.73       |                   |
|   | Until it is necessary                | 77(60.2)             | 137.77±17.39  | .509              | 58.49±5.47       | 12.437            |
|   | As short as possible                 | 10( 7.8)             | 139.80±20.90  | .603              | 52.60±6.04       | .000***           |
| Advantages of being a nurse                       | Help others                          | 53(41.4)             | 135.98±22.68  |                   | 59.00±7.02       |                   |
|   | Worthwhile                           | 44(34.4)             | 139.00±18.41  | .371              | 60.45±6.05       | .967              |
|   | Financial security                   | 12( 9.4)             | 132.58±21.06  | .774              | 58.67±6.08       | .411              |
|   | Intellectual specialist              | 19(14.8)             | 136.74±17.21  |                   | 57.63±5.91       |                   |

\* p< .05    \*\* p< .01    \*\*\* p< .001

이함이 21.1%, 분위기가 좋아서가 17.2%, 환자 간호의 단순성이 10.2%, 연구의 여지가 있어서가 9.4%, 무응답이 1.6%였다. 선택동기는 가족친지 권유가 37.5%, 졸업 후 취업이 용이 31.3%, 적성과 흥미가 29.7%, 남을 도울 수 있기 때문이 1.6%로 조사되었다.

간호직 종사 예정기간은 필요한 기간까지가 60.2%, 가능한 오래 근무할 예정이 32.0%, 가능한 빨리 그만둘 예정이 7.8%였다. 간호직을 가져서 좋은점은 남을 돕는다는 점이 41.4%, 보람있는 일을 한다는 점이 34.4%, 지적인 전문가로 성장한다는 14.8%, 경제적인 보장이 된다가 9.4%이었다.

역할갈등은 연령, 결혼상태, 종교, 임상경력, 한방에 근무하는 이유, 간호직 선택동기, 근무예정기간, 간호사로서 좋은 점 등 일반적 특성의 체변수에 따른 차이가 없었다.

직무만족은 결혼상태에 따라 유의한 차이( $t=2.982, p=.003$ )가 있어 기혼인 경우 직무만족 점수가 높았다. 간호직 선택동기에 따라라도 유의한 차이( $F=3.207, p=.026$ )가 있어 남을 돕는 직업이어서 선택한 경우가 가장 직무만족 점수가 높았으며, 졸업후 취업을 하기 위해서 지원한 경우에 직무만족 점수가 가장 낮았다. 간호직 예정기간에 따라라도 직무만족 점수는 유의한 차이( $F=12.437, p=.000$ )를 보여 가능한 오래하겠다고 한 집단의 직무만족 점수가 가장 높았다.

**한방병원 간호사의 역할갈등정도**

한방병원 간호사의 전체 역할갈등 점수는 5점을 기준으로 3.69점이었다. 하부영역별로는 환경장애가 3.83점으로 가장 높

<Table 2> Degree of role conflict of nurses at oriental medicine hospitals (N=128)

| Questions  | M    | SD   |
|--|------|------|
| <b>Role ambiguity</b>  |      |      |
| 1. When doctors or chief nurses force me to follow their instructions even though my opinion is right  | 3.59 | 0.83 |
| 2. When difficult and emergent nursing job is given without clear hospital policies or principles  | 3.71 | 0.95 |
| 3. When the scope of job to carry out as a nurse is not clearly defined  | 3.82 | 0.91 |
| 4. When it is not clear what doctors or colleague nurses expect to me concerning the job assigned to me  | 3.57 | 0.90 |
| 5. When doctors or chief nurses do not acknowledge what I have done  | 3.62 | 0.90 |
| 6. When I am instructed to do a job in a routine way according to hospital rules although there is a more efficient way to do the job                            | 4.06 | 0.80 |
| 7. When a problem occurs in patients because the assigned job has not been observed carefully  | 4.06 | 0.86 |
| 8. When responsibilities and duties as a nurse are placed without corresponding authority.   | 3.98 | 0.90 |
| 9. When discretionary authority given to me is not clear while I am nursing a patient under intensive care   | 3.79 | 0.83 |
| 10. When a task is assigned without clear guidance on the method or procedure to do the task   | 3.83 | 0.83 |
| 11. When difficult and many tasks beyond my ability are assigned   | 3.72 | 0.94 |
| 12. When I am forced to work in a situation that the nature and purpose of the task are not clear  | 3.88 | 0.82 |
| 13. When a doctor gives an ambiguous prescription or instruction   | 4.09 | 0.92 |
| 14. When I do not know how to cope with an emergency that has happened while nursing a patient   | 3.86 | 0.85 |
| 15. When a patient's demand conflicts with a doctor's instruction  | 3.94 | 0.90 |
| Subtotal   | 3.81 | 0.44 |
| <b>Lack of ability</b>   |      |      |
| 1. When I have no idea about what to do to be recognized as a competent nurse and to be respected as a person  | 3.51 | 0.88 |
| 2. When I do not know how to nurse patients assigned to me in a more effective way   | 3.77 | 0.88 |
| 3. When I was found to lack ability of settling conflicts between colleague nurses or hospital staffs and patients   | 3.74 | 0.92 |
| 4. When I try to find a better way to carry out my nursing duties but cannot think out it  | 3.59 | 0.76 |
| 5. When I cannot think out a method of calming down and soothing patients assigned to me   | 3.54 | 0.85 |
| 6. When I want to know how doctors or seniors evaluate what I have done but I do not know how to inquire about it  | 3.26 | 0.83 |
| 7. When I have found that I cannot deal with affairs with patients or caregivers quietly or skillfully   | 3.41 | 0.85 |
| 8. When I have to take charge of a task or role that may look good or wrong depending on the perspective   | 3.51 | 0.87 |
| 9. When my responsibilities and duties in my department are not clear  | 3.46 | 1.05 |
| 10. When I feel lack of know-how and technology necessary for nursing patients   | 3.98 | 0.85 |
| 11. When it is difficult to decide what measure to be taken because the doctor's explanation conflicts with the instruction of the chief nurse or other seniors. | 3.70 | 0.96 |
| Subtotal   | 3.58 | 0.62 |

<Table 2> Degree of role conflict of nurses at oriental medicine hospitals(continued) (N=128)

| Questions   | M    | SD   |
|---|------|------|
| <b>Environmental obstacles</b>  |      |      |
| 1. When workload is too heavy to deal with within the working hours   | 3.81 | 0.94 |
| 2. When administration and facilities necessary for nursing are not supported   | 3.86 | 0.88 |
| 3. When I feel that I cannot manage time properly to perform tasks assigned but I am pressed by work.                                 | 3.76 | 0.89 |
| 4. When I have to go ahead with tasks assigned although instruments are old and medicines are not available.                          | 3.78 | 1.04 |
| 5. When workers and instruments necessary for performing tasks assigned are insufficient  | 3.90 | 0.95 |
| 6. When I have to perform nursing without sufficient personnel, facilities or instruments.  | 3.95 | 0.90 |
| Subtotal  | 3.83 | 0.73 |
| <b>Lack of cooperation</b>  |      |      |
| 1. When I discuss the schedule and results of examination with staffs in the examination room   | 3.02 | 0.95 |
| 2. When staffs in charge of admission and discharge give unreasonable orders or pressure to process quickly the discharge of patients | 3.36 | 1.00 |
| 3. When different doctors give different prescriptions or instructions for patients with the same symptom                             | 3.45 | 0.89 |
| 4. When I don not know how to cooperate with other clerks or technicians  | 3.57 | 0.93 |
| 5. When specific instructions or prescriptions are issued while all-round nursing is emphasized                                       | 3.74 | 0.89 |
| Subtotal  | 3.42 | 0.71 |
| Total   | 3.69 | 0.05 |

있으며 그 뒤를 이어 역할모호가 3.81점, 능력부족이 3.58점, 협조부족이 3.42점 순으로 나타났다.

역할갈등 문항 중 점수가 제일 높은 3문항을 보면 첫째순위가 “의사가 애매한 처방이나 지시를 할 때”(M=4.09), 둘째순위는 “더 능률적으로 처리할 수 있는 방법이 있는데도 불구하고 병원 규칙에 얽매어 기계적으로 처리할 것을 지시할 때”와 “맡은 일을 주의 깊게 관찰하지 않아 환자에게 문제가 발생했을 때”(M=4.06)로 나타났고, 셋째순위는 “간호사로서 수행해야 할 업무의 한계를 명확하게 제시해주지 않을 때”와 “환자를 돌보는 과정에서 필요한 전문지식과 기술이 부족함을 느낄 때”(M=3.98)로 나타났다.

**한방병원 간호사의 직무만족도**

한방병원 간호사의 직무만족도는 5점을 기준으로 평균 2.96점이었다. 한방병원 간호사의 하부영역별 직무만족도를 보면 동료-직원간의 상호작용이 3.41점으로 가장 높았고, 전문적인 위치는 2.96점이었으며 간호사-의사 관계가 2.73점이었다. 행정에서는 2.59점이었고, 보수에서 평균 2.25점으로 가장 낮았다.

직무만족도중에서 제일 높은 점수를 얻은 3문항을 보면 첫째순위가 “내가 만약 각 환자와 접촉할 수 있는 시간이 많다면 훨씬 더 좋은 간호를 할 수 있다고 생각한다”(M=3.78), 둘째순위는 “내게 주어진 업무량이 많지 않다면 더 좋은 업무

<Table 3> Job satisfaction of nurses at oriental medicine hospitals (N=128)

| Questions  | M    | SD   |
|--|------|------|
| <b>Wage</b>  |      |      |
| 1. I am satisfied with my current wage.  | 2.34 | 0.85 |
| 2. The wage I am currently receiving is higher than that paid by other hospitals | 2.17 | 0.89 |
| Subtotal   | 2.25 | 0.81 |
| <b>Status as a specialist</b>  |      |      |
| 1. I will proudly tell others what I am doing.                                   | 3.01 | 0.78 |
| 2. If I have to decide my job again, I will still choose to be a nurse.          | 2.35 | 0.98 |
| 3. Hospital works I perform are really critical                                  | 3.53 | 0.73 |
| Subtotal   | 2.96 | 0.56 |
| <b>Nurse-doctor relationship</b>   |      |      |
| 1. Nurses and doctors are generally in a close cooperative relationship.         | 2.93 | 0.85 |
| 2. Doctors generally understand and acknowledge what nurses do.                  | 2.53 | 0.89 |
| Subtotal   | 2.73 | 0.78 |

<Table 3> Job satisfaction of nurses at oriental medicine hospitals(continued) (N=128)

| Questions   | M    | SD   |
|---|------|------|
| <b>Administration</b>   |      |      |
| 1. Nursing administrators usually discuss daily problems and affairs with general nurses.   | 2.72 | 0.90 |
| 2. There is a wide gap between problems occurring in nursing and hospital administration.   | 2.63 | 0.94 |
| 3. Our hospital provides nurses with many opportunities for development.                    | 2.43 | 1.00 |
| Subtotal  | 2.59 | 0.57 |
| <b>Autonomy</b>   |      |      |
| 1. I am sometimes forced to do against a more professional nursing decision I have made.    | 3.27 | 0.77 |
| 2. I feel that my senior supervises my work more than necessary.                            | 3.35 | 0.88 |
| 3. I have authority to decide important works and my immediate senior supports me.          | 2.95 | 0.80 |
| Subtotal  | 3.19 | 0.54 |
| <b>Duty</b>   |      |      |
| 1. There is too much paper work demanded to nurses.   | 2.81 | 1.08 |
| 2. I think if I spend longer time with patients I can provide much better nursing services. | 3.78 | 0.80 |
| 3. I think if my workload is reduced I can perform my job much better.                      | 3.68 | 0.81 |
| 4. I have time and opportunities to discuss patient nursing with medical teams.             | 2.54 | 0.87 |
| Subtotal  | 3.20 | 0.43 |
| <b>Interaction</b>  |      |      |
| 1. Nurses at the hospital are not as friendly with one another as a family.                 | 3.52 | 0.90 |
| 2. Nurses gladly help one another during busy time.   | 3.65 | 0.82 |
| 3. Nurses show great teamwork and cooperation with medical teams in their work.             | 3.07 | 0.82 |
| Subtotal  | 3.41 | 0.61 |
| Total   | 2.96 | 0.32 |

수행을 할 수 있다고 생각한다”(M=3.68), 셋째순위는 “일이 바쁠 때는 간호사들 서로가 도우며 일하기를 주저하지 않는다”(M=3.65)로 나타났다. 직무만족도 문항중 제일 낮은 점수를 얻은 문항은 “내가 현재 받고 있는 보수는 타병원에 비하면 높은 편이다”(M=2.17)이었다.

**한방병원 간호사의 역할갈등과 직무만족도의 상관관계**

한방병원 간호사의 역할갈등과 직무만족도와의 관계는 역할갈등이 높을수록 직무만족도는 낮아지는 통계적으로 유의한

역 상관관계(r=-.213, p <0. 05)를 나타내었다.

역할갈등과 직무만족도의 제 변수간에 상관관계를 살펴보면 역할갈등과 통계적으로 유의한 상관관계를 나타낸 직무만족 영역은 간호사-의사관계(r=-.290, p<0.01), 전문적 위치(r=-.182, p<0.05), 행정(r=-.205, p<0.05), 보수(r=-.195, p<0.05)면이었다. 즉 간호사-의사관계의 마조도가 높을수록 해전이 마을에 득 수록, 보수가 많을수록 전문적인 위치가 확립될수록 역할갈등이 낮은 것으로 나타났다.

또한 직무만족과 역할갈등 제 변수와의 관계를 살펴보면 직무만족과 통계적으로 유의한 상관관계를 나타낸 역할갈등 영역은 협조부족(r=-.190, p<0.05), 환경장애(r=-.193, p<0.05),

<Table 4> Correlation between role conflict and job satisfaction of nurses at oriental medicine hospitals

| Job satisfaction        | Wage   | Status as a specialist | Nurse-doctor relationship | Administration | Autonomy | Duty | Interaction | Total  |
|-------------------------|--------|------------------------|---------------------------|----------------|----------|------|-------------|--------|
| Role ambiguity          | -.134  | -.197*                 | -.294**                   | -.192*         | .000     | .027 | .013        | -.196* |
| Lack of ability         | -.177* | -.160                  | -.169                     | -.125          | .009     | .023 | -.018       | -.157  |
| Environmental obstacles | -.208* | -.113                  | -.280**                   | -.289**        | -.014    | .097 | .039        | -.193* |
| Lack of cooperation     | -.180* | -.105                  | -.258**                   | -.095          | -.127    | .045 | -.036       | -.190* |
| Total                   | -.195* | -.182*                 | -.290**                   | -.205*         | -.022    | .049 | .002        | -.213* |

\*\*\* <.001, \*\* <.01, \* <.05

역할모호( $r=-.196, p<0.05$ )이었다. 즉 협조가 잘 안될수록 환경이 안 좋을수록, 역할이 분명하지 않을수록 직무만족도는 감소되는 것으로 나타났다.

## 논 의

본 연구에서 역할갈등은 일반적 특성의 제변수에 따라 차이가 없었으나 직무만족은 기혼인 경우에, 남을 돕는 직업이어서 간호직을 선택한 경우에 유의하게 점수가 높았다. 또한 간호직 예정기간을 가능한 오래하겠다고 한 집단에서 직무만족 점수가 높았다. 이는 간호직의 역할갈등이 개인의 특성이나 상황에 따라서 차이를 보이지 않는 것을 의미하는 반면 직무만족은 개인의 특성에 따라 차이를 가질 수 있다는 것을 의미한다. 역할갈등을 줄이기 위해서는 전체 집단의 업무규정이나 조직의 환경 등 총체적인 측면에서 문제해결 방안을 찾아야 하며 직무만족을 높이기 위해서는 간호사의 선정과정이나 기혼간호사에 대한 배려 등 개별적인 접근방법이 효과적일 것으로 사료된다.

본 연구에서 한방병원 간호사의 역할갈등은 5점 척도에서 평균 3.69점으로 나타났다. 임상간호사를 대상으로 한 Lee(1997)의 연구에서는 역할갈등이 최대 평점 5점에서 3.63점으로 나타났으며, Hwang(2001)의 연구에서는 5점 척도의 역할갈등 점수에서 중환자실 간호사 3.67점, 일반병동 간호사 3.55점이라고 보고하였으므로 한방병원 간호사의 역할갈등 점수는 일반병원에서도 일반적으로 힘들다고 알려진 중환자실 간호사보다도 더 높은 것으로 나타났다. 이는 한방병원 간호사의 역할이 명확치 않고 구체적이지 않기 때문으로 보인다. 역할갈등은 개인 또는 집단사이의 생각, 태도, 느낌, 행위내에 차이가 있을 때 일어나는 것(Sullivan & Deaker, 1985)이므로 한방에 대한 일반인의 다양한 생각, 태도, 느낌, 행위는 한방병원 내에서 근무하는 간호사의 역할정의를 어렵게 하며 한방간호사 자신도 역할혼돈을 경험하는 것으로 보인다.

본 연구에서 역할갈등의 하부영역중 환경장애영역에서 갈등이 가장 높았고 역할모호, 능력부족, 협조부족 순으로 나타났는데, 이는 Hwang(2001)의 중환자실 간호사와 일반병동 간호사를 대상으로 한 연구에서와 순위가 동일하다. Lee(1997)의 연구에서도 역할갈등 하부영역인 역할모호 부분이 가장 높다고 보고하였으므로 이상의 논문 결과는 역할갈등의 구성요소로서 환경장애와 역할모호가 주요한 갈등의 근원임을 보여준다.

환경장애 부분에서 역할갈등이 높다는 것은 간호관리 시 환경장애를 줄이기 위한 충분한 인원과 기구 및 시설을 확보해야함을 의미하는 것으로서 한방병원 조직의 특성을 고려하여 가장 적절한 간호조직 구성에 대한 연구가 이루어져야 한다. 역할모호 부분의 갈등해소를 위해서는 한방간호와 관련된

자료를 수집, 분석하여 한방병원의 특성을 고려하여 일반병원과 다른 역할이 무엇인지 확인해야 한다. 바람직한 한방간호사의 업무를 먼저 결정한 후, 정해진 업무내용을 명시하고 권한과 책임 한계를 정확히 함으로써 실무간호사가 자신의 행위영역과 책임범위를 명확히 알도록 해야 한다.

문항별로 볼 때 역할갈등이 제일 높은 첫째순위는 “의사가 애매한 처방이나 지시를 할 때”이었다. 이는 종합병원 간호사를 대상으로 한 Kim(1985)의 연구에서 간호사의 역할 수행시에 인지되는 역할갈등의 종류에서 역할 기대자간 갈등이 가장 우선한다는 결과에서도 보여주듯이 다른 의료인과의 관계에서 서로의 역할을 제대로 인식하고 인정하지 못할 때 갈등이 큼을 보여주는 것이다. 이는 또한 서양의학의 관점에서 교육받은 간호사가 한의학적 관점에서 업무를 수행해야 하기 때문에 역할의 혼돈이 있지 않음을 생각하게 한다. 따라서 한방간호사를 위한 별도의 체계적인 교육과정이 필요하다고 사료된다.

둘째순위는 “더 능률적으로 처리할 수 있는 방법이 있는데도 불구하고 병원 규칙에 얽매어 기계적으로 처리할 것을 지시할 때”이었다. 이는 간호사들의 역할갈등이 전문적-관료적 갈등으로서 간호사들이 학교에서 교육받은 전문적 역할은 관료적 특성이 지배하고 있는 병원환경에서 실현되기 어렵기(Kim & Park, 1994) 때문으로 보인다. You(1989)의 보건소 간호사의 역할갈등과 직무만족에 관한 연구에서도 제도적으로 오는 문제에서 갈등정도가 제일 높았다는 결과는 본 연구결과와 더불어 간호환경의 관료적 특성이 간호의 전문성을 보호해 주지 못함을 의미하는 것이라고 생각된다.

Jun(1992)의 연구에서는 한방병원은 조직내의 간호부서가 독립적이지 못하고 진료 부서에 예속되어있어 간호사들의 73% 이상이 불만을 가지고 있었고, 이로 인하여 직무에 대한 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 한방병원 전체 의사결정에 있어서 간호부서의 의견이 적극적으로 수렴되어 반영되지 못하고 배제되는 경향이 있어 직무만족을 위한 동기부여가 미약하다(Jun, 1992). 이와같이 한방병원내 간호조직의 취약성은 한방치료에 참여하기보다는 일반병원에서 행하는 간호를 주로 수행하기 때문일 것이다. 따라서 다양한 한방간호 역할 개발이 이루어져야 한다. 한방간호를 대상자에게 적용하여 만족스런 반응을 얻는다면 한방간호사의 수요는 증가할 것이므로 한방치료에 적극적으로 개입하는 한방간호사의 역할개발이 요구된다.

한방병원 간호사의 직무만족도는 5점 척도에서 2.96점으로 나타났다. 한방간호사를 대상으로 한 Byun, Choi, Paik과 Lee(1993)의 연구에서는 5점 척도에서 3.03점으로 본 연구보다 높았고, Kang(1996)의 연구에서는 한방간호사의 직무만족 점수가 5점 척도에서 2.93점으로 본 연구와 비슷하였다. 그러나

Choi와 Kim(1998)의 연구에서는 직무만족도가 5점 척도에서 2.64점으로 본 연구보다 낮았다. 또한 한방병원간호사의 직무만족도를 양방병원 간호사의 직무만족과 비교한 결과는 한방병원이 일반병동보다 높다는 보고(Byun, Choi, Pail & Lee, 1993; Kang, 1996)와 양방병원이 한방병원보다 높다는 보고(Choi & Kim, 1998)가 상반되게 보고되어 있다. 이상과 같이 한방병원 간호사의 직무만족도를 연구한 논문은 서로 다른 결과를 보이고 있는데 이는 한방병원이 규모나 운영방식이 다양하고 또한 빠른 속도로 다양하게 한방병원이 변화하고 있음과 무관하지 않으며 앞으로 더 많은 연구가 요구됨을 보여 주는 것이다.

하부영역별로는 동료-직원간의 상호작용이 3.41점으로 가장 높았고 보수가 2.25점으로 가장 낮았다. 직무만족의 원인모델에서는 직무와 관련된 의사소통, 자율성, 사회적 통합, 분배의 공정성, 승진기회, 동기, 봉급, 책임감을 증가시키고, 직업선택의 기회, 일상적 일, 업무량, 근무단위의 크기가 적을수록 직무만족이 높다고 보고되었다(Price & Muller, 1981). 직무만족을 높이기 위해서는 직무만족에 영향을 미치는 여러 요인에 대해 총체적으로 개선 노력을 기울여야 하겠지만 일단은 간호부서가 주도 할 수 있는 영역에서부터 변화를 유도하는 것이 현실적으로 더 가능할 것으로 생각된다. 즉 좀 더 접근이 용이한 상관관계와 의사소통, 자율성 등 타 전문직과의 대화와 교류를 통해 증진할 수 있는 부분을 개선하고 업무개선을 통해 간호생산성을 높여 한방간호의 필요성과 효율성을 창출해 대상자들의 수요증가에 따른 한방병원 이익창출에 기여함으로써 보수와 행정체계를 바꾸는 것을 고려해야 한다. 질적인 간호는 환자의 만족을 높이고 이는 환자의 치료경과에 영향을 미치며 나아가 병원경영에 영향을 미칠 것이기 때문이다.

한방병원 간호사의 역할갈등정도과 직무만족도와의 상관관계를 살펴보면 유의한 역 상관관계가 있었다. Hwang(2001)의 연구에서는 중환자실 간호사와 일반병동 간호사 모두 역할갈등과 직무만족은 무관하다고 보고하였으나 간호사를 대상으로 한 여러 연구(Bok, 1992; Lee, 1995; Lee, 1999; Han & Moon, 1995)에서 역할갈등과 직무만족은 강한 부적 관계를 가진다고 보고하였다. 따라서 앞으로는 직무만족을 높이기 위해서 역할갈등을 완화시킬 전략에 대한 연구가 이루어져야 하며, 역할갈등을 포함하여 직무만족에 영향을 미치는 기타 요인이 무엇인지 확인할 필요성이 있다.

한방병원 간호사의 역할갈등 하부영역 중 역할모호, 환경장애, 협조부족은 직무만족과 상관관계가 있고 직무만족도 하부영역 중 보수, 전문적 위치, 간호사-의사관계, 행정은 역할갈등과 통계적으로 유의한 상관관계가 있었다. 즉 역할이 모호한 영역을 분명히 하여 전문가로서의 위치를 확고히 하고, 역할명시와 대화의 경로를 만들어 간호사 의사관계를 개선하며,

조직의 환경장애, 특히 보수면에서의 개선을 통해 직무만족을 높일 수 있겠다.

직무만족을 증가시키기 위한 역할갈등완화는 역할명시, 타 전문직과의 관계유지, 보수를 포함한 조직관리로 압축할 수 있으며 이들 요소는 별개가 아닌 통합된 요소로서 간호조직의 문제이므로 간호부서장을 중심으로 한 간호조직원 모두의 노력이 요구되는 영역이다. 간호 구성원은 직무만족을 위한 여러 방안을 강구해야 하며 이는 양질의 간호라는 조직의 성과로 연결될 것이다.

## 결론 및 제언

본 연구는 한방병원 간호사를 대상으로 일반적인 특성과 역할갈등, 직무만족도를 측정하고 또한 이들의 상관관계를 규명하고 한방병원 간호사들의 역할갈등을 최소화하여 직무만족을 증가시키며 한방병원 간호사들의 전문직 발전 및 영역 확대를 위한 기초자료를 얻고자 함을 목적으로 시도되었다. 연구대상은 지방대도시에 위치한 50병상 이상의 한방 병원 9곳에 근무하는 한방병원 간호사 128명을 대상으로 2002년 4월 21일부터 5월 6일까지 설문지를 통하여 자료를 수집하였다. 연구도구는 Kim과 Park(1994)이 개발한 역할갈등 측정도구 37문항과 Paula 등(1978)이 개발한 직무만족도구를 Go(1988)가 수정 보완한 도구 20문항을 사용하였다. 수집된 자료는 윈도우즈용 SPSS 프로그램을 이용하여 일반적 특성으로는 실수와 백분율을 구하고, 일반적 특성에 따른 역할갈등과 직무만족의 차이는 ANOVA로 분석하였다. 역할갈등정도과 직무만족정도는 평균과 표준편차를 구하였고, 역할갈등과 직무만족도의 상관관계는 Pearson의 상관계수를 이용하여 분석하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

- 한방병원 간호사의 역할갈등은 일반적 특성에 따른 차이가 없었으며, 직무만족은 결혼상태, 간호직 선택동기, 간호직 예정기간에 따라 유의한 차이가 있었다.
- 한방병원 간호사의 역할갈등 총 점수는 5점 기준으로 평균 3.69점 이었다. 역할갈등의 하부영역별로는 환경장애가 가장 높았으며 그 다음으로 역할모호, 능력부족, 협조부족 순 이었다.
- 한방병원 간호사의 직무만족정도는 5점기준으로 평균 2.96점으로 낮았다. 하부영역별 직무만족도를 보면 보수가 2.25점으로 가장 낮았고, 동료-직원간의 상호작용이 3.41점으로 가장 높았다.
- 한방병원 간호사의 역할갈등과 직무만족도와의 상관관계는 역할갈등이 높을수록 직무만족도가 낮아지는 통계적으로 유의한 역 상관관계를 나타내었다. 역할갈등과 통계적으로 유의한 상관관계를 나타낸 직무만족 영역은 간호사-



의사관계, 전문적 위치, 행정, 보수이었다.

병원이라는 조직사회는 여러 종류의 직원 및 환자와의 인간 관계가 이루어지는 장이므로 그 안에서 근무하는 간호사가 전문화된 지식과 기술을 바탕으로 체계적인 간호업무를 실시하기 위해서 역할 명시가 필요하고 전문직간의 역할조율, 보수 등의 근무조건을 개선할 때 근무 의욕과 사기가 올라가게 될 것이다. 한방병원 간호사가 한방병원을 찾는 대상자에게 양질의 간호를 제공하기 위해서는 한방치료 과정에서 적극적인 역할을 담당할 수 있도록 한방간호 역할이 개발되어야 한다. 본 연구를 기반으로 다음과 같은 제언을 한다.

- 본 연구는 대상자를 지방대도시에 있는 50병상 이상의 한방병원 간호사를 택하였으므로 앞으로는 전국규모로 대상을 확대하여 추후 반복하는 연구가 필요하다.
- 본 연구에서 한방병원 간호사의 역할갈등과 직무만족도는 역 상관관계로 나타났으나 직무만족에 영향을 미치는 직접적인 요인들을 확인 할 수 없었으므로 요인분석을 통해 구체적인 영향요인을 확인할 필요가 있다.
- 한방간호사가 한방치료과정에 참여할 수 있는 다양한 역할개발에 대한 연구가 시행되어야 한다.

## References

- Bok, M. J. (1992). *A study on role conflict and job satisfaction of married nurses*, Master's thesis, The Graduate School Korea University.
- Byun, C. J., Choi, S. S., Paik, S. N., & Lee, M. A. (1993). Comparative study on the nurses job satisfaction between the oriental medicine ward and the general ward, *JKANA*, 1(1), 97-108.
- Choi, Y. H., & Kim, H. M. (1998). A Comparative study on job stress and satisfaction of western hospital nurses and oriental hospital nurses, *JKANA*, 5(3), 525-533.
- Go, H. S. (1988). *A Study on clinical nurses' perception on their roles and job satisfaction*, Master's thesis, The Graduate School Kyung Hee University.
- Han, C. B., & Moon, H. J. (1995). A study on role conception and job satisfaction of clinical nurse, *JKANA*, 2(1), 115-124.
- Han, Y. B. (1984). *An analytic study on relationship between the development of perception, the characteristics of role behaviors and self-realization resulting from clinical nurses' socialization process*, Thesis for Doctoral Degree at Yonsei University.
- Hwang, H. S. (2001). *A comparative study on nurses' role conflict and job satisfaction in ICU and general unit*, Master's thesis, Chonnam National University.
- Jang, H. S., & Han, S. H. (1992). Study on nursing activities in a oriental medical hospital, *Central Medical Research Institute*, 57(2), 101-110.
- Jun, Y. S. (1992). *A study for the administration of nureing organization in oriental medicine hospital*, Master's thesis of Administration graduate School, Chungnam National University.
- Kang, J. S. (1996). *A comparative study on nurse's job satisfaction between general unit and oriental medicine unit*. Master's thesis, The Graduate School Kyung Hee University.
- Kim, M. S., & Park, S. Y. (1994). Development of a role conflict scale for clinical nurses, *J Korean Acad Nurs*, 25(4), 741-750.
- Kim, S. N. (1998). *A study on job satisfaction of nurses at university Hospitals*, Master's thesis, The Graduate School KyungHee University.
- Kim, T. S. (1985). A study on role conflict of nurses at general hospitals in Daejeon, *Central Medical Research Institute*, 49(5), 289-295.
- Korea Oriental Medicine Hospital Association (2001). Directory of oriental medicine hospitals.
- Lee, G. A. (1999). *A study on role conflict and job satisfaction of outpatient nurses*, Master's thesis, The Graduate School Yonsei University.
- Lee, S. M. (1995). The effect of job characteristics and personal factors on work stress, job satisfaction and turnover intention, *J Korean Acad Nurs*, 25(4), 790-806.
- Lee, Y. J. (1997). *Relationship between role conflict and coping methods of clinical nurses*, Master's thesis, Graduate School of Public Health, Kosin University.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and cause of job satisfaction* In Marrin D. Dunnette ed, *Hand book of Industrial and Organigational Psychology*, Chicago, Rand McNally College Publishing Co.
- Min, S., Kim, H. S., & Oh, S. J. (1999) The relationship between nursing performance and leadership styles of head nurses, *JKANA*, 6(1), 31-54.
- Paula, L. S., Eugene, B. P., Dianah, B. S., & Anah, H. (1978). Measurement of work satisfaction among health profession". *J Medi Care*, 13(4), 343-344.
- Park, J. Y. (1982). *A study in role conflict of general hospital nurses*, Master's thesis, School of Public Health, Seoul National University.
- Park, K. O. (1988). A study on role conflict and job satisfaction of married nurses in ward and home, Master's Thesis, Yonsei University.
- Price, J. L., & Muller, C. W. (1981). *Professional turnover: The case of nurse*, New York: SP Medical and Scientific Books.
- Sullivan, E. J., & Deaker, P. J. (1985). *Effective management in nursing*, Addison Wesley Publishing Company.
- Wang, M. J., Ahn, O. H., Kim, H. S., & Ok, D. H. (1998). The present educational conditions and the demanding outlook of nursing in oriental medicine, *East-West Nursing Research Journal*, 3(1), 39-48.
- You, S. O. (1989). A study of role conflict and professional attitude of health center nurses, *The Korean Nurses*, 29(1), 72-82.

## A Study on Role Conflict and Job Satisfaction in Nurses in Oriental Medicine Hospitals

Song, Mi-Ryeong<sup>1)</sup> · Lee, Jeong-Soon<sup>2)</sup>

1) Department of nursing, Dongshin University, 2) Department of nursing, Oriental Medicine Hospital of Dongshin University

**Purpose:** This study was done to identify role conflict and job satisfaction in nurses in oriental medicine hospitals. **Method:** Study participants were 128 nurses employed in oriental medicine hospitals. The data were collected using a survey questionnaire. The instruments included a 37-item role conflict scale and 20-item job satisfaction scale. The data were analyzed using frequencies, means, percentages, t-test, ANOVA, and Pearson correlation coefficient with the Window's SPSS program. **Result:** There were significant differences in job satisfaction according to marital status, motive for being a nurse and length of work time. The mean score for role conflict was 3.69 and for job satisfaction, 2.96. Job satisfaction had a significant inverse correlation with role conflict in these nurses. **Conclusion:** It is suggested that further studies are needed to identify factors affecting role conflict and job satisfaction in oriental medicine nurses, which will help to identify strategies to decrease the role conflict and increase job satisfaction in nurses employed in oriental medicine hospitals.

Key words : Nurses, Role conflict, Job satisfaction

- Address reprint requests to : Song, Mi-Ryeong  
Department of nursing, Dongshin University  
Daehodong, Naju, Jeonnam 520-714, Korea  
Tel: +81-61-330-3585 E-mail: mrsong@dsu.ac.kr