

## 치과위생사 역할갈등 경험에 관한 질적연구

이순영 · 임순연<sup>1,†</sup>

남서울대학교 일반대학원 치위생학과, <sup>1</sup>남서울대학교 치위생학과

### A Qualitative Research on Role Conflict Experiences of Clinical Dental Hygienists

Soon-Young Lee and Soon-Ryun Lim<sup>1,†</sup>

Department of Dental Hygiene, The Graduate School of Namseoul University, Cheonan 31020,

<sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, Namseoul University, Cheonan 31020, Korea

This study was based on the experience of dental hygienists' role conflict, and attempted to grasp the nature of the dental hygienist role conflict factor, constituent factor and coping. Giorgi's phenomenological method was used to analyze data collected through in-depth interviews with nine dental hygienists working in a dental clinic. The analysis revealed three central meanings: task scope, role conflicts, and role conflict management style and limitations. In the first category, task scope, the range of the legal scope, and the duties performed by the dental hygienist differed slightly. The second category included role conflict due to interpersonal relationship, work, work environment, competence, and identity as a professional because of role conflict. The third category included the role conflict management style and limitations. Dental hygienists tried to solve the role conflict situation through various efforts. In the face of the reality that the conflict is not solved despite such efforts, the dental hygienists felt the limitation and chose to leave. Dental hygienists are dissatisfied with their roles because of confusion regarding professional values and lack of awareness of the professional workforce due to differences between legal scope and actual practice. Based on the results of this study, it is necessary to develop a tool to quantitatively measure the level of role conflict in dental hygienists and to conduct follow-up studies on the effects of coping strategies by role conflict situations.

**Key Words:** Conflict, Dental hygienists, Qualitative research, Role

### 서론

치과 의료기관의 대형화 및 의료공급의 증가로 인하여 의료기관 간에 경쟁이 심화되고 있으며<sup>1)</sup> 수준 높은 치과 의료서비스가 요구되고 있다. 이에 따라 치과위생사의 업무가 세분화, 전문화되어<sup>2)</sup> 단순한 진료보조 인력으로서의 역할에서 벗어나 구강보건교육 및 예방업무를 통한 구강보건 전문 인력으로서의 역할 및 건강보험 청구 및 환자관리<sup>3)</sup>, 재고관리 등의 병원 경영자 역할까지 다양한 역할을 수행하고 있다. 다양한 업무를 치과위생사가 효율적으로 수행하기 위

해서는 조직 내 구성원들의 명확한 역할분담과 상호의존적인 관계형성이 필요하다.

역할은 조직과 개인을 매개하는 연결고리로서 “어떤 사회구조 안의 한 직위가 수행하여야 할 행동에 관한 일련의 기대감”이라고 정의되며<sup>4)</sup> 어떠한 지위에 있는 각 개인의 의무를 말한다. 역할갈등은 조직 내의 역할 담당자가 각자의 역할을 수행함에 있어서 주요 역할 상대자들과 상반되거나 양립할 수 없는 역할기대를 인식하고 심적으로 겪게 되는 곤란과 그로 인한 행동<sup>5)</sup>을 말한다. Rogers와 Molnar<sup>6)</sup>는 역할갈등을 상반된 요구에 대한 인지에 기초하여 역할전달자

Received: July 8, 2018, Revised: July 30, 2018, Accepted: August 1, 2018

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, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5654-1995>

Copyright © 2018 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.

간 갈등, 역할 간 갈등, 개인-역할 갈등, 역할 내부적 갈등 등 네 가지의 유형으로 구분하였다. 역할 기대와 수행 간의 차이가 역할갈등을 초래할 수 있으며, 역할갈등은 개인의 신체, 심리적, 영적 영역에 문제를 일으키며 역할 수행능력과 직무만족도뿐만 아니라 직무성과에 영향을 줄 수 있는 요인으로 작용할 수 있다<sup>7)</sup>.

치과위생사는 감정 노동자로 불릴 만큼 다양한 인간관계 속에서 업무를 수행하는 직종이기 때문에 심리적 고충이 많으며<sup>8)</sup> 대다수의 치과위생사는 수행하고 있는 업무가 법령에 규정된 업무와 차이가 있어 치과위생사의 역할을 수행하는 데 있어 많은 갈등을 겪고 있는 실정이다<sup>9)</sup>. 자신의 역할에 대한 명확한 인식은 업무 수행의 결과에 많은 영향을 미치기 때문에 치과위생사의 효율적인 업무수행을 위해서는 치과위생사의 역할에 대한 명확한 규정이 선행될 필요가 있다. 의료기사 등에 관한 법률 제9조 1항<sup>10)</sup>에 따르면 의료기사 등이 아니면 의료기사 등의 업무를 할 수 없다고 명시되어 있고, 각 업무 범위가 법적으로 정해져 있음에도 불구하고 직종 간 업무 범위가 잘 지켜지지 못하고 있는 실정이다. 우리나라의 구강보건인력 중 치과위생사 업무와 치과 근무 간호조무사의 업무가 상당히 겹쳐 있고, 진료실 내부로 치과기공사 및 병원코디네이터가 깊숙이 들어와 있어 각 직종 간의 업무영역으로 인해 마찰을 빚고 있다<sup>11)</sup>. 실제 임상에서 치과위생사가 수행하고 있는 업무와 법령에 규정된 치과위생사의 업무 사이의 불일치로 인하여 치과위생사에 대한 불이직한 행정처분이 발생할 우려가 있으며<sup>12)</sup>, 이러한 문제는 치과위생사의 업무관련 스트레스 및 이직의도를 증가시키고<sup>13,14)</sup> 조직몰입을 감소시킨다<sup>15)</sup>.

간호사의 역할갈등에 관련되어 역할갈등 측정도구 개발을 위한 연구<sup>16)</sup>와 전문 간호사들의 역할갈등에 관한 질적 연구<sup>5,17-20)</sup> 및 역할갈등과 직무만족의 관계에 관한 연구<sup>7,21-27)</sup>, 역할갈등과 재직의도에 관한 연구<sup>28)</sup> 등 많은 연구가 진행되어 간호사의 역할갈등 해소에 도움이 되고 있다. 그러나 치과위생사의 갈등에 관한 연구는 현재 심층면담을 통해 치과위생사가 경험하게 되는 갈등의 유형과 대처에 대한 Cho와 Lim<sup>29)</sup>의 연구와 치과위생사가 경험하는 갈등수준과 직무만족도 간의 상관성을 연구한 연구<sup>30)</sup>, 갈등수준과 이직의도와의 관계에 관한 연구<sup>15)</sup> 등 일반적인 갈등에 관한 연구만 수행되었으며 역할갈등에 관한 연구는 거의 없는 실정이다. 역할갈등이 심해지면 조직 내 역할 유보나 거부, 이탈 또는 포기와 같이 조직에서 벗어나고자 하는 동기가 강화되므로<sup>31)</sup> 치과위생사의 역할갈등을 조절함으로써 치과위생사의 이직과 경력단절을 막을 수 있을 것이다.

질적 연구는 현상에 대한 탐색뿐 아니라, 여러 과정 속에

서 이루어지는 원인, 결과 등에 대한 총체적이면서도 통합적인 이해를 할 수 있는 방법이므로 치과위생사 역할갈등에 관한 선행연구가 없는 현시점에서 치과위생사의 역할갈등을 유발하는 요인과 대처에 대한 총체적 의미를 확인하기 위하여 질적 연구를 수행하였다.

본 연구의 목적은 치과위생사가 임상에서 다양한 역할을 수행하면서 경험한 역할갈등 경험을 바탕으로 치과위생사 역할갈등 유발요인과 구성요인 및 대처에 대한 본질을 파악하고 향후 치과위생사 역할갈등을 감소시킬 수 있는 전략 개발에 필요한 기초 자료를 제공하고자 한다.

## 연구 대상 및 방법

### 1. 연구대상

Creswell<sup>32)</sup>에 의하면 현상학적 연구의 참여자들은 연구되어야 할 현상을 반드시 경험한 자들이어야 하며, 자신의 경험에 대해 주관적인 입장을 잘 표현할 수 있는 사람들로 구성할 필요가 있다고 언급하였다. 본 연구 참여자는 임상 업무에 대한 적응 기간을 고려하여 최소 1년 이상 임상 경력을 갖고 현재 임상에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 하였다. 일반적으로 치과 병·원에서 연차에 따라 기대되는 업무와 역할이 다르기 때문에 이로 인한 역할갈등의 경험 또한 차이가 있을 것으로 예상되어 연구 참여자 선정 시 3년차 이하, 4년차 이상~7년차 이하, 8년차 이상의 3개 그룹으로 나누어 연구 대상자를 모집하였다. 연구 참여자는 본 연구에 필요한 자료가 포화될 때까지 추가하는 방법을 택하였고 임상 치과위생사 9명이 참여하였다. 참여자의 특성은 Table 1과 같다.

심층면담에 앞서 본 연구의 목적과 면담 내용이 녹음되는 것에 대해 참여자에게 설명하고 면담 내용은 연구목적 이외의 용도로는 사용되지 않으며 연구 시 익명으로 처리될 것

Table 1. Characteristics of Participants

Participant no.	Gender	Clinical career (y)	Position	Type of work place
A	Female	4	Staff	Dental clinic
B	Female	15	Supervisor	Dental clinic
C	Female	15	Supervisor	Dental clinic
D	Female	4	Supervisor	Dental clinic
E	Female	7	Supervisor	Dental clinic
F	Female	7	Supervisor	Dental clinic
G	Female	3	Supervisor	Dental clinic
H	Female	4	Staff	Dental clinic
I	Female	1	Staff	Dental clinic

에 대해 설명하였다. 연구 도중 언제라도 참여를 중단하거나 거절할 수 있음을 설명하였고 연구 참여로 인하여 어떠한 불이익도 발생하지 않음을 명시한 연구 참여 동의서에 참여자의 자필서명을 받고 면담을 진행하였다. 면담 내용 및 분석 자료는 개인용 노트북에 비밀번호를 설정하여 사용하였다. 본 연구는 남서울대학교 생명윤리위원회의 승인(NSUIRB-201711-07)을 받아 진행하였다.

## 2. 자료수집 및 분석

자료수집 및 분석은 2018년 1월 25일부터 2018년 6월 9일까지 진행되었다. 면담은 참여자마다 1~2회에 걸쳐 시행되었으며 참여자 직장 근처 조용한 카페에서 면담을 진행하였다. 면담 시간은 참여자별로 50분에서 100분 정도 소요되었으며 추가로 필요한 내용은 메일과 전화통화를 이용하여 자료를 수집하였다. 면담 시작 전 연구의 목적과 방법 및 역할갈등에 대한 용어설명을 한 후 녹음을 시작하였다. “선생님이 생각하는 임상 치과위생사의 역할은 무엇인가요?”를 시작으로 “업무수행 중 발생하는 역할갈등의 경험은 무엇입니까?”, “무엇 때문에 그런 갈등이 생겼다고 생각하십니까?”, “역할갈등을 겪을 때 어떻게 대처하는 편입니까?” 등의 질문을 통해 면담을 진행하였다. 수집된 자료는 녹음 내용을 참여자의 언어 그대로 전사하였다.

심층면담을 통해 수집된 자료는 Giorgi<sup>33)</sup>의 분석방법을 사용하였다. 첫 번째 단계는 자료의 의미를 명확히 파악하기 위해 전사된 자료를 여러 차례 반복하여 읽는 과정이다. 두 번째 과정은 의미단위를 분석하는 과정으로 현상에 대한 의미 있는 부분에 대해 형광펜으로 표시를 하고 의미단위를 구분하는 과정이다. 세 번째 과정은 분석된 의미단위를 학문적 용어로 전환하는 과정이다. 전환된 용어를 원 자료와 대조하여 현상의 의미를 잘 나타냈다고 판단될 때까지 여러 차례 수정하는 과정을 거쳐 일관성을 높였다. 네 번째 과정은 주제별로 범주화하고 공통된 구성요소를 찾아 구조적으로 통합하는 과정이다.

본 연구자는 현재 임상에 근무하고 있는 18년차 치과위생사이며, 치과위생사로 근무하면서 끊임없이 치과위생사의 역할에 대해 고민하였다. 질적 연구 방법에 관한 다양한 논문과 서적 등을 통하여 질적 연구를 준비하였고 중립성을 유지하기 위해 연구자는 자료수집과 분석 과정에서 치과위생사에 대한 연구자의 가정과 선입견, 편견 등을 고려하였으며, 정확성과 타당성을 유지하기 위하여 자료 분석의 모든 과정에서 질적 연구 경험이 풍부한 치위생학 교수 1인에게 분석과정과 주제 범주화 과정에 관한 자문을 받아 진행하였다.

## 결 과

임상치과위생사 역할갈등 경험의 의미를 분석한 결과 총 205개의 의미단위가 도출되었고, 이를 토대로 21개의 주제 묶음과 12개의 하위범주가 도출되었다. 최종적으로 업무 범위, 역할갈등, 역할갈등에 대한 대처와 한계 총 3개의 중심 의미로 범주화하였다.

### 1. 업무 범위

#### 1) 인식하는 치과위생사의 역할

참여자들은 진료 어시스트, 실런트, 불소도포 등의 예방 처치, 구강보건교육, 방사선촬영, 치석제거 등 전반적인 진료업무 및 치과 의사와 환자 사이 중간자 역할, 치료 상담, 환자관리, 보험청구 등 치과 경영에 관련된 업무도 치과위생사의 역할로 인식하고 있었다.

*치과진료 어시스트, 예방처치, 구강보건교육 정도... 전반적인 치과진료나 경영, 보험청구 등이 치과위생사 역할이라고 생각해요. (참여자 A)*

*스케일링이나 어시스트, 환자 구강위생을 전반적으로 관리하는 역할, 환자와 의사 사이 중간역할, 진료 이해도 돕고 비용이나 그런 걸 적절하게 조절하고, 진료(어시스트) 역할도 있어야 한다고 생각해요. (참여자 E)*

#### 2) 인식하는 법적 업무 범위

치석제거, 방사선촬영, 인상채득, 실런트, 구강보건교육, 불소도포, 교정용 호선제거 등이 치과위생사의 법적 업무 범위로 규정되어 있지 않다고 인식하고 있었다. 또한 임시치아 제작의 경우 참여자에 따라 치과위생사의 법적 업무 범위로 인식하고 있는 참여자와 치과기공사의 업무 범위로 인식하고 있는 참여자가 공존했다.

*치석제거, 침착물 제거, 불소도포, 임시충전, 임시치아 제작 및 제거, 임프레션, 교정용 호선제거, 방사선 촬영 정도요. (참여자 D)*

*스케일링, (건강보험) 청구, 실런트, 임프레션까지 알고 있어요. 수술 어시스트는 (간호)조무사 업무로 알고 있고, 템포러리는 (치과)기공사 업무로 알고 있어요. (참여자 E)*

*치석제거 하는 거, 방사선 촬영 하는 거? 그리고 임프레션 뜨는 거, 템포러리(제작)... (법적으로) 가능하다고 알고 있고 실런트, 구강보건교육, 불소도포 그 정도 되지 않아요? (참여자 B)*

### 3) 수행하는 업무

참여자들은 임상에 근무하는 동안 임시충전, 치석제거, 구강보건교육, 인상채득, 진료 어시스트, 코드삽입 등의 법적 업무뿐 아니라 수술 어시스트, 교정용 브라켓 제거 및 유지 장치의 제작 및 부착, 개인트레이 제작, 보철셋팅, 보철교합조정 봉합사 제거 등의 법적 업무 외 업무도 수행하고 있었다.

제가 했던 거는 어시스트, 스케일링, 예방교육, 임프 뜨는 거, 임시충전 하는 거 있었고... (참여자 I)

예전에 일했던 곳에서는 데스크와 진료실을 동시에 했는데 데스크 서버업무 시 차트정리, 환자리콜, 수납이나 부가적으로 약간의 보험청구 업무, 진료실에서는 스케일링, 크라운 임프레션, 수술어시스트, 교정 진료도 해서 디분딩이나 픽스트 리테이너 제작과 장착, 개인트레이도 만들고 했어요. (참여자 E)

### 4) 인식하는 업무 범위

참여자들은 현재 법령에 규정된 치과위생사의 업무 범위 외에도 여러 가지 업무를 치과위생사의 당연한 업무라고 인식하고 있었다. 법적 업무 범위가 현실성이 없어서 개선되어야 한다는 의견도 있었다.

임플란트(수술) 어시스트도 치과위생사들이 하고 있는데 이게 조무사 업무영역인지... (임플란트 수술) 업무모조를 당연히 치과위생사가 해야 한다고 생각하고 있었기 때문에... (참여자 D)

임시치아 제작은 당연히 (치과) 위생사 업무인 것 같아요. 너무 비효율적이고 CT 촬영 같은 경우도... 샷 길이만 다른 거지 세팅하는 거는 다 같은데... (중략) 법을 개정해서 우리 업무로 합법적으로 해야 한다 생각이 많이 들었구요. (참여자 G)

법을 규정하시는 분들이 치과위생사의 현실에 대한 부분을 잘 모르는 부분이 가장 큰 것 같아요. 업무수행 함에 있어서 자연히 물 흘러가듯이 가는 부분이 많은 편인데... (참여자 D)

## 2. 역할갈등

### 1) 대인관계갈등

#### (1) 치과의사와의 관계

치과위생사를 존중하지 않고 자신의 실수나 책임을 직원들에게 전가시키는 원장님의 행동으로 인해 자신들이 무시받고 있다고 생각하였고, 진료에 무관한 원장님의 개인적 업무까지 수행해야하는 부당함으로 힘들어 했다.

저희도 원장님을 존중해야겠지만 원장님의 의식전환이 첫 번째라고 생각해요. 원장님들이 직원을 더 이상 고용인으로만 생각해서는... (참여자 G)

오버타임은 기본이고 점심시간에 개인적인 업무를 시키거나 원장님이 말실수를 하셨는데 환자한테 잘못 전달했다고 저한테 다 떠넘긴... (그럴 때는) 원장님이 책임감이 없게 보이고... (참여자 G)

#### (2) 치과위생사와의 관계

참여자들은 새로운 병원에 입사했을 때 기존 직원들의 태도가 적대적으로 인식될 때 과도한 긴장을 느낀다고 하였다. 또한 동기간 경쟁이나 직급의 차이가 발생함에 따라 불편한 관계가 된다고 하였다.

‘실장님 새로 왔는데 얼마나 잘하는지 보자’ 하는 눈빛이 보일 때... (중략) 그럴 때 ‘실수하지 말아야겠다’ 하는 마음에 조바심 나고... 그럴 때 (긴장해서) 더 실수하게 되고 그런 거... (참여자 C)

여자들만 있으니까 서로 편을 나누게 되고 동기들 간 경쟁이나 직급이 차이가 나면서 동기 간에 서로 지시를 하고 받는 입장이 되다 보니 불화로 인해 퇴사하는 선생님이 있더라고요. (참여자 I)

참여자들은 직원 간 업무에 대한 협조가 안 되는 상황에 대한 아쉬움과 원활하지 못한 소통으로 인해 업무가 지장을 받는 것에 대한 불만을 갖고 있었다. 또한 업무능력이 부족한 직원, 업무 시간에 업무에 집중하지 않는 직원들로 인하여 다른 직원들의 업무 시간이 지연되거나 과중되어 힘들다고 하였다.

5년차인데 알지내이트 인상도 뜨지 못하는 사람이 딱 한 명 있었는데 치과위생사 면허증만 있는 거죠 노력도 안 해요. (중략) 그 사람이 빠지면 더 편한... 그래서 너무 힘들었어요. (참여자 E)

스트레스 받아요. 다 같이 일해야 하는데 왜 안하지... 일해야 하는데 계속 핸드폰만 보고 있으니까... (참여자 H)

#### (3) 비전공 직원과의 관계

참여자들은 치과위생사의 업무를 치과위생사가 아닌 비전공 직원이 아무런 제재 없이 동일하게 수행하는 것으로 인해 혼란스러워했다. 또한 참여자들은 전문지식이 없는 비전공 직원이 치과위생사의 업무를 수행할 때 업무의 질적 하락에 대한 걱정과 그로 인해 환자가 받게 될 피해에 대해서 걱정하고 있었다. 비전공 직원의 경우 업무에 대한 전문지식이 없다 보니 직원 간 의사소통이나 환자와의 의사소통에도 한계가 나타난다고 생각하였다.

학교에서 전문직이라는 개념을 많이 심어줬는데 막상 취업을 하고 보니까... (중략) 조무사도 스케일링 같이 하고...

‘어 이걸 뭐지? 이걸 우리가 해야 하는 업무인데...’. (참여자 C)

그 사람들(간호조무사) 입장은 ‘나도 학원 나와서 자격증 있는 사람이야’라며 똑같은 대우를 받고 싶어하거나 내가 이 병원에서 더 오래 일했으니까 자신이 더 좋은 대우를 받아야 한다고 생각하더라구요. (참여자 D)

진료업무 수행을 해줌에 있어서 치과위생사가 100%를 한다 하면 간호조무사는 80% 정도밖에 못해주죠. 환자가 물어봐도 대답하는 거 자체가 조무사는 전문지식이 아니라 어껴너머로 배운 거라서... (참여자 D)

그 사람들(간호조무사)이 보는 환자에 대한 걱정이 많이 될 때가 있어요. 스케일링할 때 조무사가 치아 크랙에 대해 충분히 알고 있을까... (중략) 다른 직종과 섞여서 진료를 할 때는 말이 잘 안 통해요. (참여자 G)

그 분들(코디네이터)이 모르는 게 너무 많아서 계속 지연되고 수납과정에서 수납이 안돼서 시간 내에 (진료실로) 못들어오는 환자가 발생하고... (참여자 I)

## 2) 업무갈등

### (1) 많은 업무량

동시에 여러 가지 업무가 수여되거나 시간 내에 할 수 없을 만큼 많은 업무가 수여되어 조급하게 업무를 수행하다 보면 꼼꼼히 업무를 수행하지 못하고 놓치는 부분이 생겨 업무의 질이 낮아지는 것을 걱정하고 있었다. 인력부족과 매출압박으로 인해 예약을 무리하게 진행할 수밖에 없는 현실적 문제로 육체적, 정신적 스트레스를 겪어가면서도 많은 업무량을 감당할 수밖에 없어 막막하고 힘들다고 하였다.

이 시간에는 도저히 할 수 없는 양인데 그걸 원하시니까... 긴 시간을 주면 할 수 있는데 조급하게 해야 하니까... 놓치는 부분이 있을 수도 있고 꼼꼼하게 못 보니까... 진료의 질적인 부분이 염려되는 거죠. (참여자 A)

버겁고... 나한테 이거를 다 하라는 건가? 이 상황이 안보이나? (중략) 업무량이 많은 이유는 구인난도 있지만 생산량을 많이 해야 하니까 (매출에 대한 압박) 그게 있어서 위에서 더 (예약) 잡았던 것 같아요. (참여자 F)

사람이 너무 안 구해져서... 그래서 죽을 뻔 했어요. (참여자 B)

일하기 전에는 막막해요. 업무량이 많으면 많을수록 힘들기는 하지만 어느 순간 다 하기는 해요. 육체적으로도 힘든데 정신적으로 더 힘든 것 같아요. (참여자 D)

### (2) 모호한 업무 범위

참여자들은 임상에서 치과위생사의 업무뿐 아니라 치과위생사의 법적 업무가 아닌 업무까지도 수행하고 있다고 하

였다. 직종 간의 업무 범위가 지켜지지 않는 것에 대해 불만은 갖고 있지만 업무 범위에 대한 명확한 규정이 없고 법적 제재가 이루어지고 있지 않아 비전공 직원이 업무를 수행하거나 자신들이 법적 범위 외의 업무를 수행하는 것에 대해 거부할 수 있는 방법이 없는 것 같다고 하였다.

(치과위생사가 수행하고 있는 업무)대부분이 법적 업무가 아니잖아요. (중략) 법적 업무는 아니지만 위임 받았으니까 할 수 없이 했고... (참여자 E)

어떻게 말을 해야 하는지도 모르겠고 그냥 우리끼리 있을 때는 우리 업무 이거 아닌데 법적 업무 아닌 건 하지 말자고 해놓고 딱히 방법은 없는 것 같아요. (참여자 C)

법적 업무를 수행할 때는 보람을 느끼지만 법적 업무가 아닌 업무를 수행할 때는 향후 업무 결과에 문제가 생기면 어쩌나 하는 불안을 가지고 있었다. 법적 업무 범위만을 고수하다 다른 곳으로 이직했을 때 자신의 능력이 저평가될지도 모른다는 걱정에 어쩔 수 없이 업무를 수행하고 있다고 하였다.

법적 업무를 수행할 때는 뭔가 잘못될 것에 대한 불안이나 걱정 같은 거는 안 해요. 전문지식이 있으니까 그런 걸 환자들한테 가르쳐주고 눈으로 좋아지는 게 보일 때 뿌듯함이 있고 (참여자 H)

(법적 업무가 아닌 업무를 할 때면) 걱정이 많이 되죠... 문제가 생겼을 때... 의료사고 라든지... (참여자 B)

다른 병원을 가면 너 왜 그거 할 줄 모르냐 이렇게 될 수도 있고 좀 애매해요. 나만 못하면 내가 능력 없는 애로 인식될까봐 어쩔 수 없이 하게 돼요. (참여자 A)

### (3) 모호한 업무지시

업무 범위와 내용에 대해 정확한 지시가 없는 경우 난처하다고 했다. 또한 저 연차의 경우 아직 업무에 대한 판단이 미숙하여 선배들에게 자신이 해야 할 업무에 대해 확인 후 수행하다 보니 업무 시간이 지체되는 어려움을 겪고 있었다. 반면 업무를 명확히 지시한 경우 업무에 대한 확신을 갖고 수행할 수 있다고 하였다.

원장님께서 아무런 말없이 떠나세요. 이걸 시킨 것도 아니고 안 해도 안 되는 상황이었어요. 이걸 해야 하나? 말아야 하나? ... (저희업무가 아닌 걸) 시키시는 것도 문제이고 지시가 없는 것도 문제이고... (참여자 E)

정확하게 지시를 해 주시는 게 원장님 오셨을 때 제가 다 해냈을 때 칭찬도 해주시고 하니까 더 좋은 것 같아요. (중략) (명확한 지시가 없으면) 제가 다시 가서 여쭙보거나 선배들에게 물어서 준비를 해야 하니까 시간이 2배로 걸리는 것 같아요. (참여자 I)

### 3) 업무환경갈등

#### (1) 업무지원 부족

참여자들은 병원 내에서 체계적인 실무교육이 없는 것에 대해 불만이 있었으며 외부 실무교육을 위한 시간적 경제적 지원이 부족한 경우 참여하는 것이 쉽지는 않다고 하였다.

실무교육 없는 병원에서는 허둥지둥하죠. (중략) 바로 일에 투입되니까 자꾸 물어보게 되고 오히려 시간도 더 많이 걸리는 거 같아요. (참여자 E)

선배가 교육을 많이 해줬으면 좋겠다는 생각을 많이 해요. 가르쳐 줄 선배의 부재가 너무 아쉽습니다. (참여자 G)

그런 거(실무교육)는 없었고 그냥 업무가 주어졌어요. 그래서 제가 그런 거(교육)를 받으려고 스스로 찾아다녔어요. (참여자 H)

원장님의 마인드가 세미나비 지원이라든지 그런 게 있으면 세미나를 통해서 더 다양한 업무를 배울 수 있고 반대로 공부를 싫어하는 원장님도 있어요. 직원이 공부해서 뭐해? (참여자 C)

#### (2) 열악한 업무환경

업무에 필요한 장비 및 재료가 갖춰지지 못한 상태로 인한 불편과 병원에 필요한 장비나 시설에 대한 투자가 이루어지지 않는 것에 불만을 가지고 있었다.

과가 신설이 됐는데 방(진료실)에는 아무 기구도 준비가 안 되어 있어서 계속 다른 과에 빌리러 가야하는데 동선이 너무 멀어서 힘들었고... (참여자 I)

세탁기가 없어서 일일이 소독포를 손세탁 한다거나 수납장이 없어서 너무 힘들거나 푸어링을 쪼그리고 앉아서 한다거나... 조금만 이런 데 투자 좀 하시지... (참여자 G)

개인트레이 입안에서 맞춰보고 하면 가루 엄청 날리고 하니까... 그런데 아직까지 집진기를 안 구해주셔서 너무 힘들어요. (참여자 A)

#### (3) 보상과 인정 부족

참여자는 자신이 수행하고 있는 업무에 적절한 대우나 보상이 되지 않아 힘들다고 하였다. 오후 진료를 위해 점심시간의 휴식이 충분히 보장되길 바라지만 그렇지 못해서 힘들고 오버타임에 대해 금전적 보상이 주어지긴 하지만 만족스럽지 못한 상황이 있다고 했다.

하고 있는 업무에 비해 대우를 안 해주면 자꾸 이직을 생각하게 되는 거 같아요. (참여자 A)

업무는 조금 단지 환자가 적을 뿐이지 사실은 여러 가지 사무업무는 많이 시키고 계시니까요. 그런데 만약 그걸로 인해서 인정을 받고 이러면 모르겠는데... (참여자 B)

점심시간을 지키기가 너무 어려워져서 어려웠던 것 같아요. (중략) 되게 타이트해서... 오버타임에 대해서는 충분한 보

상이 있어야 한다고 생각해요. (참여자 I)

### 4) 역량 관련 갈등

#### (1) 역량 이상의 업무가 주어짐

역량을 갖추지 못한 채 업무를 수행할 경우 업무수행에 대한 불안과 함께 도전해 보고자 하는 마음이 공존하고 있었다. 업무를 성공적으로 수행한 경우 자신감과 뿌듯함을 느꼈지만, 그렇지 않은 경우 미숙한 자신에게 진료를 받는 환자에 대한 미안함과 환자가 진료에 대해 불만을 제기할지도 모른다는 불안감도 느끼고 있었다. 또한 자신에게 수여된 업무를 완료하지 못한 경우 자신의 능력에 대한 위축과 자책감으로 힘들어했다.

불안하기도 하고 '해보자' 싶기도 하고 못했을 때는 원장님도 안 좋아하실 것 같고 환자한테 미안한 생각도 들고 환자가 끝나고 나서 컴플레인하면 어떡하나 하는 긴장감도 들고... (참여자 C)

코드 넣는 거는 제가 처음에 많이 부족했었던 것 같은데 그럴 때는 제가 작아지는 느낌? 왜 이렇게 못하지 하면서 자책하고... (참여자 I)

#### (2) 역량에 맞지 않는 단순 업무

역량 이하의 업무를 수행하는 것에 대해서도 자존심도 상하고 자신의 가치가 함께 낮아지는 것 같은 느낌을 받고 있었다. 또한 단순한 업무는 조무사에게 맡기는 것이 좋겠다고 하는 의견과 부담이 없어서 편하다는 의견도 있었다.

사실 그런 건 자존심이 상하고 내가 내 똬를 못하고 있는 것 같은 느낌이 든다고 하거든요. (참여자 E)

예전 병원에서 거의 석션만 했어요. 환자한테 말도 못하게 했는데 환자한테 말을 하고 구강보건교육을 하고 동기를 부여하고 예방을 해야 하는 게 제 직업관인데... (참여자 G)

그런 업무(단순업무)를 조무사에게 시키고 치과위생사는 치과위생사 고유 업무를 하는 게 좋겠다는 생각은 해요. (참여자 D)

아무 생각이 없을 것 같아요. 고민하지 않아도 되고 충분히 능숙해진 거니까. 그걸(단순한 업무를) 한다고 해서 크게 기분이 나쁘거나 그런 생각은 안 들어요. (참여자 G)

#### (3) 역량개발

참여자들은 역량을 개발하기 위한 노력이 필요하다고 느끼고 있었다. 또한 연차가 올라갈수록 역량개발에 대한 걱정과 불안을 갖고 있었다.

제가 할 수 있는 업무를 할 때는 조금 당당해지는 것 같아요. (참여자 I)

만족감 있게... 대신 내 역량에 맞는 역할만 하면 만족은 하는데 (선배와 후배) 다 같이 성장을 해야 한다고 생각해

요. (참여자 F)

역량을 키우기 위해서 미리미리 세미나 같은 것도 듣고 준비를 해야 할 것 같아요. (참여자 H)

연차가 올라갈수록 능력에 대한 걱정은 있는 거 같아요. (참여자 H)

### 5) 전문직으로서의 정체감

#### (1) 전문 인력으로 대우받지 못함

참여자들은 많은 환자들이 치과위생사의 역할에 대해 여전히 잘 알지 못하는 것 같다고 하였고 자신들을 무시하는 환자들로 인해 직업에 대한 회의감마저 느낀다고 하였다. 또한 치과위생사를 구강보건 전문 인력이 아닌 단순 보조 인력으로만 활용하는 원장님의 인식에 불만을 갖고 있었다.

(환자들은) 치과위생사라는 개념은 모르시는 것 같고 (저희를) 전문 인력으로 생각하지 않는 것 같은... (중략) “너는 모르잖아 원장님하고 얘기 할래” 라고 하시는 환자분들... (참여자 I)

잡일, 청소 이런 것도 다 시키니까... 청소 같은 그런 업무도 해야 하는 건 맞는데 잡다한 일도 맡기는 거 보면 전문가로 보는 건 아닌 거 같아요. (참여자 E)

환자뿐만 아니라 치과 의사 또한 (저희를) 단순 보조 인력으로 생각하는 경향이 없지는 않다고 생각해요. (참여자 D)

#### (2) 직업적 가치관의 불일치

참여자들은 자연차 시기 수여되는 많은 업무를 기계적으로 수행하는 것만으로도 부담스러운 치과위생사로서의 가치관에 대해 생각해볼 수 없었다고 했다. 연차가 오르면서 미처 생각하지 못했던 직업적 가치관에 대해 떠올리게 되었고 구강보건교육, 예방 등 치과위생사 본연의 업무를 수행함으로써 환자들의 구강건강이 향상되고 구강보건인식이 개선될 수 있도록 관리해 주는 것을 가치관으로 삼고 있었다.

처음에는 가치관 같은 걸 생각할 수 없었던 것 같아요 그날 원장님 보조역할만 한 거 같고 그곳을 나오고 나서는 지금은 예방 쪽에 관심이 있고 아무래도 치과위생사가 예방 쪽에 할 수 있는 일이 많지 않을까... (참여자 C)

진료실(예전 직장)에 있을 때는 많이 못했는데 데스크(현 직장)에 나오면서 (직업적 가치관과 일치하는 업무를) 어느 정도는 제가 맞춰서 할 수는 있는데 그렇게 만족할 만큼은 아니에요. (참여자 G)

너무 바빠면 그 환자를 정성껏 한 명 한 명 보고 싶은데 그게 좀 안 되는 것 같아요. (참여자 I)

### 3. 역할갈등에 대한 대처와 한계

#### 1) 대처

참여자들은 업무를 수행하는 과정 중에 겪게 되는 다양한 역할갈등 상황을 해결하기 위하여 대화를 통한 해결책 마련과 의사표현하기, 술선수범하기, 동기들과의 관계를 통해 위로를 받는 등의 다양한 노력을 하고 있었다.

일단 과중한 업무가 주어지면 일단은 (업무를 수행) 하고 나중에 회의를 할 때 말을 해서 해결을 하는 편이에요 가장 중요한 건 대화라고 생각해요. (참여자 B)

환자도 중요하지만 병원의 발전에 중점을 두고 원장님과 대화를 시도하고... (참여자 C)

연차 높은 사람이 비중이 있는 일을 많이 봐주면서 하는 게 좋은 거 같아요. (참여자 B)

퇴근 후나 점심시간에 바로바로... 동기들이 공감해주니까... 힘들어하면 보통은 친구들이 위로해줬던 것 같아요. (참여자 I)

참여자들은 주어진 업무를 수행하기 위하여 최대한 노력하지만 도저히 할 수 없거나 해서는 안 되는 업무라 여겨지는 경우 업무를 거부하기도 하였다. 또한 상급자의 업무지시가 모호하거나 상반되어 발생하는 역할갈등에 대한 대처로 매뉴얼을 만들어 소통할 것을 제안하였고, 직종 간 업무 범위가 명확하지 않아 발생하는 역할갈등을 해결하기 위해서는 치과 의사의 의식전환과 직종 간 업무 범위에 대한 명확한 규정을 마련할 필요가 있다고 하였다.

업무에 대한 혼란을 줄이기 위해서는 매뉴얼이 가장 보편적이고 좋은 것 같아요. (참여자 E)

노력해서 할 수 있는 거면 해보고 정말 아닌 거 같은데 얘기를 하시면 그냥 안하고 말해요. (참여자 F)

직원 간 역할갈등을 줄이기 위해서는 원장님의 의식전환이 첫 번째로 필요하고 명확한 규정을 뒤야 해요. (참여자 G)

자신의 역량부족으로 인해 발생하는 역할갈등에 대처하기 위하여 참여자들은 외부 세미나 및 교과서, 원장님과 고연차 선배를 통해 지식을 습득하였다. 또한 협회 차원의 치과위생사의 역할에 대한 지속적인 홍보와 치과위생사 스스로 환자들에게 직접 치과위생사의 역할을 인식시키는 노력이 필요하다고 하였다.

잘 모르는 상황에 대해서는 원장님이나 고연차 선생님의 가르침을 배우거나 비슷한 케이스에 대해 공부하는 거... 세미나도 듣고... 교과서나... 환자가 치과위생사를 전문 인력으로 인정하기 위해서는 치과위생사협회가 조금 더 활동적으로 국민들에게 치과위생사에 대한 직업의 광고를 통해서

인식전환을 해야 할 것 같고... (참여자 G)

치과 내 치과위생사 안내 포스터 및 팸플릿 비치와 하고 언론 및 광고를 통한 치과위생사 홍보하는 것도 하나의 방법이라고 생각해요. (참여자 D)

### 2) 한계

참여자들은 주어진 역할갈등 상황을 해결하기 위해 다양한 노력을 하지만 자신들의 현실적 지위로 인해 역할갈등 상황에 대해 어쩔 수 없이 수긍해야만 하는 한계가 있음을 느끼고 있었다. 또한 자신들의 다양한 노력에도 불구하고 역할갈등 상황이 해결되지 못한 채 지속된다면 퇴사를 생각하게 된다고 언급하였다.

원장님이 법적 업무 이외의 업무를 (제계) 시키시면 강력하게 (안 되는 거라고) 말하고 싶단 생각은 하지만 아직 행동으로는 못해봤어요. (참여자 C)

개선하려 해봤자 돌아오는 건 부당한 대우였어요. 최근 병원에 직원이 퇴사를 하게 되어 한 명이 모자란 상태로 업무를 수행하다 보니 업무량이 많아졌고 육체적, 정신적 스트레스가 많아져 원장님께 이러한 의견을 말씀드렸지만 원장님은 그 날부터 그 직원에게 유독 심하게 대하시고 부당하게 대하셔서 결국 그 직원도 사직서를 쓴 상태예요. (참여자 D)

그냥 원장님 방식에 맞지 않으면 적당히 참다가 시간이 되면 떠나는 쪽으로 했어요. 항상 마주쳐야 하는데 불편하면 안 되니까 대부분 제가 버티고 참지만 힘들면 떠나죠. (참여자 E)

### 3) 대학교육과정에 대한 제언

참여자들은 실제 임상에 나와 수행하는 업무와 대학교육과정의 교육내용 간 차이로 인하여 혼란스러워했다. 또한 대학교육과정에서 사회생활에 필요한 인성교육과 의사소통에 대한 교육이 이루어진다면 임상에서 발생할 수 있는 역할갈등의 상황을 조절할 수 있을 것이라 생각하고 있었다.

학교에서 교육도 인성교육을 좀 더 중점을 두고 했으면 좋겠고... (참여자 C)

실제로 중요한 건 스킬이야 임상이야 이런 느낌을 받으면서 배워왔기 때문에... 학교에서 학생들끼리 인식도 구강보건교육은 이걸 불필요하고 그냥 이론적인 거... 쓰지도 않는 거... 이렇게 실제로 생각하면서 그 과목(구강보건교육학)을 들었기 때문에... (중략) 그걸(의사소통에 관한 교육) 대학 때 배우거나 했으면 환자나 원장님을 대할 때 엄청 좋을 것 같은데 그런 거(소통하는 법)에 서투르니까... (참여자 F)

## 고 찰

심층면담 자료를 분석한 결과 업무 범위, 역할갈등, 역할갈등에 대한 대처와 한계의 3개의 중심의미로 범주화되었다.

참여자들은 치과위생사의 업무라고 생각하는 업무가 법적 업무 범위로 포함되어 있지 않아 업무수행 시 난처해하였고, 참여자들이 수행하는 업무와 법령에 명시된 치과위생사의 업무는 다소 차이가 있었다. 이러한 차이가 발생하는 이유는 치과위생사의 법적 업무 범위가 현실과 맞지 않거나 너무 협소하게 규정되어 있으며 업무에 대한 구체적 명시가 미흡하고 직종 간 업무준수에 대한 규제가 미흡하기 때문이라 생각된다. 치과위생사의 업무 범위를 현실에 맞게 개선·확대시키고 명확히하는 것은 치과 내 인력 간 불필요한 마찰을 줄이고<sup>11)</sup> 치과위생사의 원활한 업무수행에 도움을 줄 것이다. 또한 수여되는 업무에 맞는 지위와 책임 보장이 뒤따라야 치과위생사가 원활하게 업무를 수행할 수 있을 것이다.

치과 내 인력과의 관계로 인하여 참여자들은 역할갈등을 겪고 있었다. 치과의사의 권위적인 태도와 무시는 치과위생사의 갈등을 겪게 되는 주요 요인 중 하나이며<sup>29)</sup> 간호사 역시 의사 또는 의료진의 권위의식으로 인하여 역할갈등을 경험하고 있다<sup>18)</sup>. 인간관계나 부서와의 관계 또는 역할과 업무 측면에서 갈등은 많은 선행연구<sup>5,16,27)</sup>에서 역할갈등의 주요 요인으로 언급되었으며 이직이나 재직에 영향을 미치는 요인이 된다<sup>28)</sup>. 따라서 치과위생사와 원내 인력 간 역할갈등 조절은 치과위생사의 이직률을 낮추는 좋은 대안이 될 수 있을 것으로 생각된다.

업무수행에 필요한 장비나 시설이 부족한 열악한 환경과 실무교육이 체계적으로 이루어지지 못하는 상황에서의 업무수행으로 인해 참여자들은 힘들어하였다. 많은 업무량과 불분명한 업무분장은 조직 내 심각한 갈등을 유발시키며<sup>9)</sup> 업무가 확실하게 규정되지 않은 것으로 인해 업무 책임과 관련된 업무혼동<sup>24)</sup> 및 법적으로 자신들이 보호받지 못하는 업무의 수행은 역할갈등의 주요 요인으로 작용한다<sup>17)</sup>. 따라서 치과위생사의 업무관련 역할갈등을 감소시키기 위하여 치과위생사의 업무 범위 명확화 및 업무 범위 내 업무수행을 위한 치과의사의 인식 개선, 법적 업무가 아닌 업무에 대한 치과위생사의 능동적 거부 의사 표현 등의 노력이 필요할 것으로 생각된다.

참여자들은 자신의 부족한 역량을 채우기 위해 원내에서 체계적인 실무교육이 이루어지기를 바라고 있었으며 필요 시 외부 실무교육에 참여를 원하고 있었다. 그러나 치과의



사 또는 병원의 배려나 지원 부족으로 인해 실무교육 참여가 쉽지 않아 힘들어하였다. Park과 Yeom<sup>19)</sup>은 근무 여건상 보수교육 등의 참여가 어려운 현실에 대해 지적하였고, 업무에 대한 체계적 교육의 부족은 역할갈등의 원인이 된다<sup>20)</sup>. 과거에 비해 실무 관련 교육의 기회가 많아진 것은 사실이지만 아직까지도 수도권을 제외한 지방에서는 실무 관련 교육의 기회가 많지 않다. 이러한 문제점을 해결하기 위해 원내 인력을 활용한 실무교육을 활성화시키고 치과위생사의 실무교육 참여에 대한 지원과 배려를 통해 병원과 치과위생사가 모두 성장할 수 있다는 인식개선과 실무교육 확대 방안 마련이 필요할 것으로 생각된다.

자신의 역량 이상의 업무가 수여되었을 때 치과위생사는 업무 성취에 대한 도전의식과 함께 업무실패에 대한 불안감으로 인해 힘들어하였고 역량 이하의 단순 업무 수여 시 자신의 역량이 도태될 것에 대한 걱정을 하고 있었다. 치과위생사 스스로 자신의 역할에 대하여 단순한 진료보조 업무보다는 끊임없는 역량개발을 통해 원내에서 보다 가치 있는 인력으로 대우받기를 희망하지만 역량 이상의 업무가 무분별하게 수여될 경우 업무 성공보다 실패를 경험하게 되면서 자신의 가치에 대한 위축과 좌절을 경험하게 된다. Lee와 Kim<sup>18)</sup>의 연구에서 전문지식과 경험부족으로 인하여 자신이 실수하거나 적절하게 대처하지 못할까봐 두려워하고 이로 인한 걱정은 업무에 대한 긴장을 고조시킴을 알 수 있다. 역량 이상의 업무에 대해 치과위생사가 무조건적으로 거부하거나 불안해하지 않고 도전해보고자 하는 열정은 매우 고무적인 반응이라 할 수 있으며, 역량 이상의 업무를 성공적으로 수행한 것에 대한 칭찬과 적절한 보상 및 업무 실패 시 원인과 해결책을 공유함으로써 역량을 향상시킬 수 있는 업무환경을 마련하는 것이 필요할 것으로 생각된다. 구강보건교육 및 예방업무 등 구강보건전문 인력으로서의 업무를 직업가치관으로 갖고 있는 치과위생사와 달리 환자들은 치과위생사를 전문 인력으로 여기지 않고 치과의사 또한 치과위생사를 구강보건 전문 인력으로 활용하기보다는 단순한 진료보조 업무 인력으로서만 여기는 것으로 인해 치과위생사는 전문직으로서의 정체감에 혼란을 겪고 있었다. 치과위생사는 치과의사와 치과위생사를 다르게 대우하는 환자로 인해 회의감을 느끼고<sup>29)</sup>, 의사에게는 공손하면서 간호사에게 무례한 환자와 간호사의 지시를 따르지 않는 환자로 인해 간호사 역시 심각한 역할갈등을 느끼고 있었다<sup>5)</sup>. 최근 환자의 요구는 증가하고 있지만 치과위생사에 대한 인식은 변화가 거의 없어 전문 인력으로 인정받고 싶은 치과위생사의 역할갈등은 더욱

증가할 것으로 생각된다. 치과위생사의 전문성에 대한 홍보와 치과의사의 치과위생사에 대한 인식변화가 필요할 것으로 생각되며 치과위생사 역시 구강보건교육 또는 예방업무 등 치과위생사 고유의 업무의 적극적 수행과 역량강화를 통해 치과위생사의 전문성을 환자들에게 알림으로써 환자의 치과위생사에 대한 인식변화를 유도할 필요가 있을 것으로 생각된다.

참여자들은 업무수행 중 발생하는 다양한 역할갈등 상황에 대하여 대화를 통한 해결책 마련과 인내, 타협, 순응 또는 거부 의사 표현 등의 다양한 노력으로 역할갈등을 해결하려고 하고 동기 또는 선·후배를 통해 위로를 받으며 역할갈등에 대처하고 있었다. 다양한 노력에도 불구하고 역할갈등이 해결되지 못하거나 대처의 한계를 경험하는 경우 참여자들은 이직을 선택하게 된다고 하였다. 간호사는 역할갈등 상황에서 양보 또는 타협을 가장 많이 선택했고<sup>31)</sup> 치과위생사 또한 동료나 선배와 대화를 통해 갈등으로 인한 스트레스를 해결하려 노력하고 있었다<sup>29)</sup>. 또한 이러한 대처와 노력에도 불구하고 해결되지 않는 역할갈등 상황에 대하여 개선의 여지가 기대되지 않을 때는 이직을 선택하는 것은 Cho와 Lim<sup>29)</sup>의 연구에서 치과위생사의 갈등에 대한 대처 방법과 동일한 결과이다. 치과위생사가 이직을 결정하기에 앞서 다양한 노력으로 역할갈등을 해결하기 위한 노력을 하고 있는 만큼 역할갈등이 발생하는 상황별 효과적인 대처방법에 대한 연구가 이루어질 필요가 있다.

연구 참여자들은 법적 업무 범위에 속하지 않은 업무에 대한 교육이 대학교육과정에서 다루지는 것은 임상에서 업무 수행 시 업무에 대한 혼란을 야기시키며 국가고시만을 위한 교육에서 벗어나 실제 사회생활에서 필요한 의사소통 및 대인관계 기술 등의 관련 교육이 대학교육과정에서 이루어지고 치과위생사의 직업가치관이 명확하게 형성되어 임상으로 배출된다면 임상에서 경험하게 되는 역할갈등이 다소 해결될 수 있을 것이라 제안하였다. 이러한 결과는 선행연구들과 비교했을 때 본 연구만의 특징적인 결과이며 임상에서 경험하게 되는 치과위생사의 역할갈등에 대하여 대학교육 과정을 통해 예방이나 조절이 일부 가능할 수 있음을 시사한다.

이상의 결과를 토대로 치과위생사의 역할갈등 유발요인은 법적 업무 범위와 실제 수행업무 간 차이로 인한 직업적 가치관의 혼란과 전문 인력에 대한 인식부족으로 인한 대우 불만족이라 할 수 있다. 치과위생사의 법적 업무 범위에 대한 확대와 현실에 맞는 개선이 필요하며 치과위생사의 직업에 대한 홍보를 통해 치과위생사의 전문성을 알릴 필요가 있을 것이다. 무엇보다 치과위생사 스스로 역량을 강화시켜

치과위생사의 가치를 인정받기 위한 노력이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구의 제한점은 연구 참여자가 의원급 치과 의료기관에 근무하고 있는 치과위생사로 한정되어 있다는 점이다. 본 연구결과를 토대로 치과위생사의 역할갈등에 관한 수준을 정량적으로 측정할 수 있는 도구의 개발 및 역할갈등 상황별 대처 방안의 효과에 대한 후속 연구가 필요하다.

## 요 약

임상에 근무하는 치과위생사가 경험하는 역할갈등의 유발요인과 대처에 대한 본질을 탐색하고자 9명의 임상치과위생사를 대상으로 심층면담을 실시하였다. 면담내용을 분석한 결과 업무 범위, 역할갈등, 역할갈등에 대한 대처와 한계로 이루어진 3개의 범주가 도출되었다. 첫 번째 범주는 업무 범위로 치과위생사가 인식하고 있는 업무 범위, 법적 업무 범위 및 실제 수행하는 업무 범위가 다소 차이를 보였다. 두 번째 범주는 역할갈등으로 대인관계, 업무, 업무환경, 역량, 전문직으로서의 정체감으로 인한 역할갈등을 경험하고 있었다. 세 번째 범주는 역할갈등에 대한 대처와 한계이며 치과위생사는 다양한 노력을 통해 역할갈등 상황을 해결하려 노력하였으며 그러한 노력에도 불구하고 해결되지 않는 현실에 직면할 경우 한계를 느끼고 이직을 선택하고 있었다. 본 연구결과를 토대로 치과위생사의 역할갈등에 관한 수준을 정량적으로 측정할 수 있는 도구의 개발 및 역할갈등 상황별 대처 방안의 효과에 대한 후속 연구가 필요하다.

## References

1. Moon HJ, Lim SR: A phenomenological study on experiences as a dental intermediary manager. *J Dent Hyg Sci* 16: 263-271, 2018. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2016.16.4.263>
2. 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* 4: 111-115, 2004.
3. 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.
4. Rizzo JR, House RJ, Lirtzman SI: Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Adm Sci Q* 15: 150-163, 1970. <https://doi.org/10.2307/2391486>
5. Lee EH, Cho KS, Son HM, Yi YJ, Yoo CS: Frequency and severity of the nurses' role conflict in the hospital nurses. *J Korean Clin Nurs Res* 19: 81-95, 2013. <https://doi.org/10.22650/JKCN.2013.19.1.81>
6. Rogers DL, Molnar J: Organizational antecedents of role conflict and ambiguity in top-level administrators. *Adm Sci Q* 21: 598-610, 1976. <https://doi.org/10.2307/2391718>
7. Sung MH: A comparative study on role conflict and job satisfaction between nurses in ICU and nurses in general ward. *J Korean Acad Nurs Adm* 12: 104-112, 2006.
8. Choi GY, Lee HS, Yun HK: Analysis on the pattern of communication and concern of dental hygienists. *Korean J Health Commun* 7: 113-121, 2012.
9. Kwon MY, Kim JH: Work-related stress and depressive symptoms among dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 15: 917-924, 2015. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.05.917>
10. National Legal Information Center: Medical Personnel Act. Retrieved June 23, 2018, from [http://www.law.go.kr/LSW/lsSc.do?tabMenuId=tab18&p1=&subMenu=1&nwYn=1&io n=&tabNo=&query=%EC%9D%98%EB%A3%8C%EA%B8%B0%EC%82%AC%20%EB%93%B1%EC%97%90%20%EA%B4%80%ED%95%9C%20%EB%B2%95%EB%A5%A0#undefined\(2017, December 19\)](http://www.law.go.kr/LSW/lsSc.do?tabMenuId=tab18&p1=&subMenu=1&nwYn=1&io n=&tabNo=&query=%EC%9D%98%EB%A3%8C%EA%B8%B0%EC%82%AC%20%EB%93%B1%EC%97%90%20%EA%B4%80%ED%95%9C%20%EB%B2%95%EB%A5%A0#undefined(2017, December 19)).
11. Lee SJ, Cho HY: Work reality of dental assistant. *J Korea Converg Soc* 6: 153-159, 2015. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2015.6.4.153>
12. Kim YS, Shin MW: A study on the current state and weight of dental hygienists' works. *J Korean Soc Dent Hyg* 8: 161-175, 2008.
13. 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* 63: 149-173, 2014.
14. Kim YK: Impact of is employees' interpersonal conflict on turnover intention. *J Korea Soc Ind Inf Syst Soc* 15: 71-81, 2010.
15. Jang JE, Jeong SR: Work environment and conflict level of dental hygienists affect turnover. *Korean J Health Serv Manag* 9: 107-114, 2015. <https://doi.org/10.12811/kshsm.2015.9.3.107>
16. Kim MS, Park SY: Development of a role conflict scale for clinical nurses. *J Korean Acad Nurs* 25: 741-750, 1995. <https://doi.org/10.4040/jnas.1995.25.4.741>

17. Kim SY, Kweon YR: Role conflict experience of geriatric nurse practitioners. *J Korea Contents Assoc* 14: 186-199, 2014. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2014.14.06.186>
18. Lee JS, Kim JS: Professional role conflict experience of perioperative nurses through nursing performance. *Korean J Str Res* 20: 257-266, 2012.
19. Park SE, Yeom EY: Experience of the role conflict of nurses in long-term care hospitals. *J Korea Contents Assoc* 16: 368-381, 2016. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.07.368>
20. Yang IS, Kang JS: Adaptation process of role conflict for clinical nurse specialist. *Qual Res* 13: 24-35, 2012. <https://doi.org/10.22284/qr.2012.13.1.24>
21. Ha NS: The relationship between the head nurse's decision making style perceived by nurses and job satisfaction, role conflict and the organizational health in nurses. *Korean J Str Res* 21: 61-71, 2013.
22. Park SW, Kim KB: A study of role-conflict, stress and job satisfaction of nurses according to their current work posts. *J East-West Nurs Res* 11: 65-74, 2005.
23. Chung MY: A study of role awareness, role conflicts and job satisfaction for hospital-based home care nurses. *J Korean Acad Soc Home Care Nurs* 11: 33-43, 2004.
24. Lee HJ, Kang YS, Choi ES: A study on role conflict and job satisfaction of neurosurgery clinical nurse specialist. *J Korean Acad Adult Nurs* 18: 304-313, 2006.
25. Choi SI, Sung MH: Relationships among professional identity, role conflict and job satisfaction of nurses in emergency department(ED). *J Korea Acad-Ind Coop Soc* 15: 3725-3733, 2014. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.6.3725>
26. Her S, Kim KH, Oh HS: A study on work condition, stress, role conflict and job satisfaction of infection control nurses working in general hospitals. *Korean J Adult Nurs* 24: 327-338, 2012. <https://doi.org/10.7475/kjan.2012.24.4.327>
27. Shin SJ, Jung MS: The current condition of activities, role conflict and job satisfaction of advanced practice nurses certificate holders in one region. *J Humanit Soc Sci* 7: 603-619, 2016.
28. Cho KS, Lee EH, Son HM: Factors affecting hospital nurses intention to remain: focusing on role conflict. *J Korean Acad Soc Nurs Educ* 23: 290-299, 2017. <https://doi.org/10.5977/jkasne.2017.23.3.290>
29. Cho EJ, Lim SR: A qualitative research on conflict experiences of clinical dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 16: 449-457, 2016. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2016.16.6.449>
30. 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. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2015.15.1.38>
31. Lee YB, Lee HK: Role conflict and conflict management styles of hospital nurses. *Korean J Str Res* 23: 147-158, 2015. <https://doi.org/10.17547/kjsr.2015.23.3.147>
32. Creswell JW: *Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches*. 2nd ed. Hakjisa, Seoul, pp.59-73, 2010.
33. Giorgi A: The theory, practice, and evaluation of the phenomenological method as a qualitative research procedure. *J Phenomenol Psychol* 28: 235-260, 1997. <https://doi.org/10.1163/156916297X00103>