

綜合病院에 勤務하는 看護員의 役割 葛藤·役割 模糊性· 職務 滿足度에 관한 研究

目 次	I. 序 論
	II. 調 査 方 法
	III. 分 析 結 果
	IV. 結 論

I. 序 論

1. 研究背景

病院組織은 20세기이후의 급속한 醫學의 發達과 病院樣相의 變化, 大規模化, 患者들의 기대수준의 向上등에 의하여 다양한 職種의 구성원을 포함하는 복잡한 構造의 組織으로 발전하고 있다.

오늘날 病院은 1) 入院患者와 通院可能한 患者 모두가 필요로 하는 모든 技術的 서비스를 중심으로 活用되며, 2) 基礎 및 大學院 課程의 訓練 場所이고, 3) 醫療 및 管理上의 연구를 위한 實驗室이며, 4) 一般 人口集團의 豫防事業과 健康增進등의 目的을 가지고 있으면서 다양한 참여자를 가진 複合的 組織이다.¹⁾ 따라서 組織이 効率的, 效果的으로 기능하는데 매우 중요한 여러가지 組織上의 문제를 가지고 있다. 活動의 分化和 노동의 專門化로 말하면 病院은 現代社會에서 가장 복잡한 組織중에 속한다.²⁾ 그러므로 各급 참여자사이에 꽤 높은 수준의 役割葛藤과 役割模糊性을 가질 것이다.

본 研究는 病院을 구성하는 많은 專門人力 가운데 看護專門職을 중심으로 그들이 職務를 수행하면서 認知하는 役割葛藤 및 役割模糊性과 職務滿足과의 相關關係를 알아보고 각각의 그 정도를 파악하고자 시도하였다.

* 韓國人口保健研究院 研究員

1) 柳承欽譯, Rakich, Longest & O'Donovan 共著, 病院管理, 壽文社, 1984, p. 238.

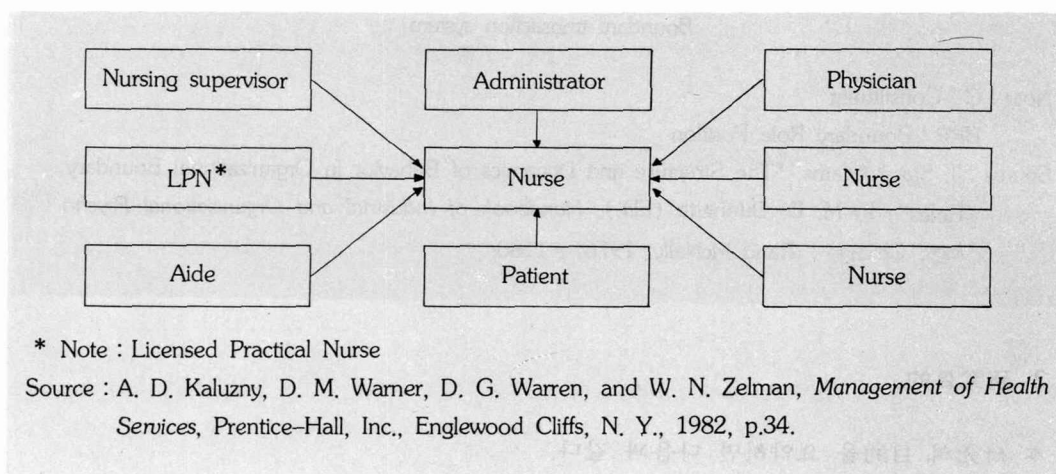
2) 柳承欽譯, 前掲書, 1984, pp. 240~241.

우리나라의 綜合病院 醫療人力의 약 40퍼센트³⁾를 看護員이 차지하기 때문에 看護員의 役割葛藤과 役割模糊性은 組織에 미치는 악영향뿐만 아니라 患者診療의 質에 영향을 미칠 수 있다는 점을 감안할 때 看護員의 役割은 매우 중요하다고 말할 수 있다.

看護員의 地位는 患者와 보호자, 동료와의 관계, 보건팀, 다른의료기관 종사자 및 관리부서 직원, 의사로 구성되는 役割集合內에서 중간에 위치하며 境界役割(boundary role)을 수행한다.(圖1. 參照)

Figure 1. Role Network of Nurse

看護員役割의 關係網



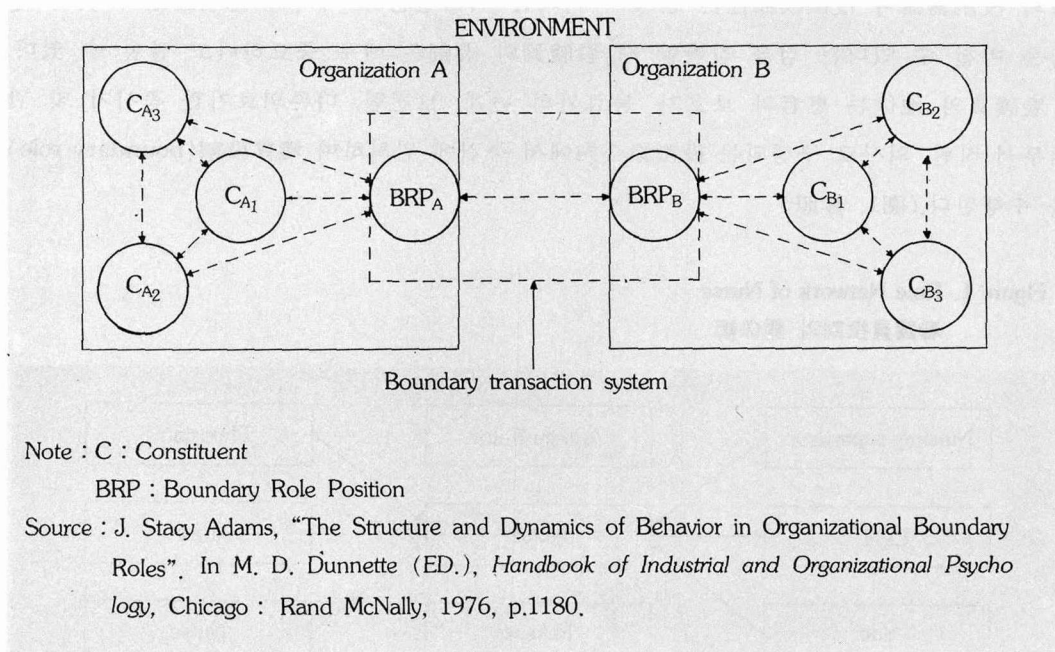
그리고 看護員은 境界役割로서 다수의 役割傳達者가 존재할 것으로 가정할 수 있으며, 專門職이란 특성으로 말미암아 보내진 役割(sent role)에 대한 기대와 수용된 역할(received role)과의 合意(consensus)가 이루어지기 어려운 상황이 많은 것으로 추측된다.(圖2. 參照)

그러므로 專門看護員의 役割葛藤과 役割模糊性의 정도를 파악하고 職務滿足과의 相關關係를 검증해 봄으로써 看護員에 대한 動機賦與와 看護의 質을 높이는데 있어서 主가 되는 看護人力에 대한 葛藤管理와 組織의 活性化에 이바지 할 수 있을 것으로 생각된다.

3) 保健社會部, 保健社會統計年報, 第32號, 1986, pp.106~107.

Figure 2. Boundary Role Relationships⁴⁾

境界役割關係



2. 研究目的

本研究의 目的을 요약하면 다음과 같다.

- 1) 複合的인 病院組織內에서 看護員이 認知하는 役割葛藤과 役割模糊性 程度를 파악하며,
- 2) 이러한 役割葛藤과 役割模糊性이 職務滿足度와 어떤 關係가 있는지를 糾明하고자 하는데 있다.

3. 理論的 背景

組織理論에서 個人과 組織을 媒介하는 유용한 수단으로서 役割概念이 도입된 이후로 그 媒介課程에서의 逆機能的인 측면을 役割葛藤과 役割模糊性이라는 술어로 정리되었다.

4) A. D. Kaluzny, D. M. Warner, D. G. Warren, and W. N. Zelman, *Mangement of Health Services*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, N. J., 1982, p.35에서 재인용한 것임.

figure 2의 CA1 CA2 CA3와 CB1 CB2 CB3는 組織內 각각의 구성원(개인)을 의미한다.

일찌기 「칸」과 「울프」⁵⁾(Kahn & Wolfe)등은 組織에서 個人的 役割葛藤과 役割模糊성이 높아지면 職務滿足과 組織에 대한 信賴度가 떨어지고 業務遂行에 관련된 긴장도가 높아진다고 밝힌 바 있다.

이에 대한 後續研究는 「리조」⁶⁾(Rizzo)등에 의해서 행해졌는데, 그들의 研究結果에 의하면 役割葛藤과 役割模糊성은 組織에서의 離職性向을 助長하는 등의 組織의 効果性次元과 否定的인 相關關係를 갖고 있다는 것이다. 또한 이들의 연구에서 職務滿足과 役割葛藤사이에서는 有意한 相關關係가 발견되지 않았다. 이러한 研究이후 役割葛藤과 役割模糊성은 組織効果性 變數에 獨立的으로 각기 다른 영향을 준다는 論議가 改進黨이었으며 이에 대한 實證研究로서 「하우스」와 「리조」⁷⁾(House & Rizzo)는 役割葛藤보다는 役割模糊성이 組織効果性 變數에 더 크게 否定的인 영향을 준다고 설명하고 있다.

이런 연구들은 組織內的 地位變數와 部署次元變數가 添可되는 등으로 더욱 진척되었는데 「하머」와 「토시」⁸⁾(Hammer & Tosi)의 研究結果에 의하면 組織에서 地位가 낮고 管理職이 아닌 成員들은 職務滿足에 대해서 役割模糊性보다는 役割葛藤을 더욱 否定的으로 자각하고 있고, 상대적으로 地位가 높고 管理職業務에 종사하는 成員들은 職務滿足에 대해서 役割葛藤보다는 役割模糊性을 더욱 否定的으로 자각하고 있다는 것이다.

특히, 이들 研究에서 役割葛藤은 職務滿足과 離職性向과는 有意的인 相關關係가 입증되지 않았으며 오직 役割模糊性만이 職務滿足과 否定的 相關關係가 있음이 입증되었다.

이러한 役割模糊성과 職務滿足度 사이의 否定的인 相關關係는 「올간」과 「그린」⁹⁾(Organ & Greene)의 研究結果에서도 동일하게 확인되었다.

-
- 5) R. L. Kahn, D. M. Wolfe, R. P. Quinn and J. D. Snaek, *Organizational Stress : Studies in Role Conflict and Ambiguity*, New York : John Wiley & Sons, 1964, p.28.
 - 6) J. R. Rizzo, J. R. House, and S. L. Litzman, "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization," *Administrative Science Quarterly*, Vol.15, 1970, pp.128~129.
 - 7) R. J. House and J. R. Rizzo, "Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in a Model of Organizational Behavior," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.7, 1972, pp.467~505.
 - 8) W. C. Hammer and H. W. Tosi, "Relationship of Role Conflict and Role Ambiguity to Job Involvement Measures," *Journal of Applied Psychology*, Vol.59, 1974, pp.497~499.
 - 9) D. Organ and C. Greene, "Role Ambiguity, Locus of Control, Role Dynamic and Job Behavior," *Journal of Applied Psychology*, 1975, pp.101~102.

「슐러」¹⁰⁾(Schuler)의 研究는 組織에서의 地位變數를 上位職, 中位職, 下位職으로 세분하였는데 下位職 成員들은 役割模糊性보다는 役割葛藤이 職務滿足과 더 크게 否定的인 相關關係를 갖고 있었고, 上位職 成員들은 役割葛藤보다는 役割模糊性이 職務滿足과 더 크게 否定的인 相關關係를 갖고 있었다. 中位職 成員들은 上位職 成員들과 같은 양상을 보였다.

이러한 組織에 대한 研究는 特殊組織으로 세분화되고 확장되었는데 본 研究의 主題인 看護員을 대상으로 한 研究들은 다음과 같다.

「브리프」와 「알다그」¹¹⁾(Brief & Aldag)의 研究結果에 의하면 看護員들은 役割葛藤을 심하게 느낄때 病院組織에서의 離職動機를 뚜렷하게 指摘하고 있으며 이러한 役割葛藤은 業務에 대한 滿足과 管理者에 대한 滿足에 있어서도 뚜렷하게 否定的인 相關關係를 보이고 있다는 것이다. 그리고 病院組織에서의 移職傾向은 役割模糊性과는 正의 相關關係를 보이고 있음을 糾明하고 있다.

李¹²⁾등의 論文에서 看護員의 不滿要因은 俸給이 48.1퍼센트로 가장 높고 激務가 21.1퍼센트, 자기발전이 없다가 17.3퍼센트의 順位로 指摘하고 있다.

楊¹³⁾은 人間の 欲求體系를 「마슬로우」(Maslow)의 欲求段階說에 입각하여 전국 주요 도시에 있는 10개의 綜合病院에 근무하는 看護員 400名을 표本으로 하여 그들의 상대적인 欲求滿足도를 職位에 따라 조사하였는데 그 結果는 다음과 같다.

首看護員과 看護監督者階層은 平看護員에 비해 尊重의 欲求, 자기실현의 欲求, 자율적 欲求에 대한 滿足이 더 높았다. 한편 欲求階層別 滿足順位는 社會的 欲求, 안전의 欲求, 자율적 欲求, 존중의 欲求, 자기성취의 欲求 順으로 나타나고 있음을 밝히고 있다.

役割葛藤에 관한 연구논문으로 박¹⁴⁾의 研究에 의하면 大規模病院에서 看護員 197명, 小規模病院에서 88名을 調査하였는데 役割葛藤類型別로 보면 個人役割葛藤이 가장 높

10) R. S. Schuler, "Role Perception, Satisfaction and Performance : A Partial Reconciliation," *Journal of Applied Psychology*, 1975, pp.683~687.

11) A. P. Brief and R. J. Aldag, "Correlates of Role Indices," *Journal of Applied Psychology*, Vol.61, 1976, pp.468~472.

12) 李誠學, 洪京子, "保健診療員의 職業에 관한 滿足度 및 就業動機에 관한 調査," 中央醫學, 18 : 5, 1950.

13) 楊慶守, "韓國臨床看護員의 職務滿足에 관한 分析研究," 中央醫學, 32 : 2, 1977.

14) 박진영, 綜合病院 看護員의 役割葛藤에 관한 研究, 서울大學校 保健大學院, 碩士學位論文, 1982.

게 나타났고 다음이 役割過重으로 인한 葛藤, 組織構造的 葛藤, 役割傳達者間的 葛藤 順으로 나타났다. 그리고 職務滿足에 대한 構成要素別 滿足度を 보면 業務와 직장분 위기의 變因에 대하여 비교적 높은 滿足도를 갖고 있으며 報酬와 能力發展의 變因에 대해서는 낮은 滿足도를 갖고 있음을 알 수 있다.

保健診療員을 대상으로 役割葛藤을 연구한 서¹⁵⁾의 論文結果를 보면 役割葛藤水準別 葛藤要因은 제도적인 면에 대한 葛藤水準이 가장 높았고 다음이 시간, 자원, 능력의 부족, 인간관계 順으로 지각하고 있음을 알 수 있다.

이상과 같이 우리나라의 病院組織管理를 위한 役割葛藤 및 模糊性과 職務滿足에 대해서는 주로 看護學과 保健學分野에서 研究되어 왔다. 그러나 經營學分野에서 病院組織의 효율적 관리를 위해서 이러한 연구가 필요하다.

II. 調査方法

1. 用語定義

役割(role)은 어떤 지위를 차지하고 있는 組織構成員이 내외로 부터 받는 期待에 반응하는 것이라는 社會心理學的 定義를 본 研究에서는 役割의 의미로 사용하게 되며 그 對象은 個人을 중심으로 한다.

役割葛藤(role conflict)은 그 種類를 個人役割葛藤¹⁶⁾(person-role conflict), 役割內葛藤¹⁷⁾(intra-role conflict), 組織構造的 葛藤¹⁸⁾(organizational conflict)으로 나누었다.

役割葛藤이란 對象人物의 內的基準이나 不一致한 정책, 評價基準, 또는 多數役割로 인해 作業자의 욕구와 부여된 職務의 책임이 모순된 정도를 의미한다.

役割模糊性(role ambiguity)은 役割과 관련된 정보의 부족으로 役割期待가 충분하고 명확하게 定義되지 못하거나 役割行動에 대한 타인의 반응을 예측하기가 불가능한 상태를 말하는 것이다.

15) 서문숙, 保健診療員의 役割葛藤에 관한 研究, 延世大學校, 保健大學院, 碩士學位論文, 1985.

16) 個人役割葛藤: 役割擔當者の 內的基準이나 價置觀, 能力에 대한 役割期待가 相衝되는 경우에 發生하는 葛藤

17) 役割內葛藤: 個人의 時間, 資料, 能力등에 대한 活用可能性이 기대되는 役割行動에 적합하지 않는 경우에 發生하는 葛藤.

18) 組織構造的葛藤: 不一致하거나 모순되는 政策이나 指針, 또는 組織的 要求때문에 야기되는 葛藤.

職務満足(job satisfaction)은 개인이 갖고 있는 다양한 태도의 결과로서 組織構成員의 職務에 대한 滿足이 어느정도 충족되고 있는가에 대한 構成員의 반응으로서 組織行動에서 사용하고 있으며, 滿足要素를 職務자체에 대한 滿足, 봉급에 대한 滿足, 自律性, 직장분위기, 能力發展으로 구분하여 사용하였다.

2. 調査内容

本 研究는 調査型 研究(survey research) 方法에 의한 質問紙 調査로 獨立變數로서 役割葛藤과 役割模糊性, 그리고 從屬變數로는 職務満足度を 응답자가 어떻게 인식하고 있는가를 묻는 척도로서 調査對象者가 스스로 質問에 答하도록 하였다.

質問紙의 內容은 「리조」등¹⁹⁾이 고안해낸 측정도구를 看護員의 상황에 맞도록 改造·補完하여 만들었으며 예비조사결과 신뢰도가 낮은 問項은 제거하고 役割葛藤을 측정하는 總 7問項중에서 個人役割葛藤 2問項, 役割內葛藤(過重負擔) 3問項, 組織構造的 葛藤, 2問項등으로 구성되어 있으며 役割模糊性은 總 6問項으로 되어 있다.

‘役割葛藤과 役割模糊性에 관한 質問紙의 尺度는 敘述된 陳述에 대하여 “완전동의”(1점)에서부터 “완전반대”(7점)까지 7점등간척도를 사용하였으며 점수가 많을 수록 葛藤과 模糊性을 많이 認知하는 것으로 처리하였다.

職務満足도에 대한 質問은 스탬프스(Stamps)등²⁰⁾이 看護員의 직무만족도를 측정하기 위하여 만들어진 問項中에서 14問項을 발췌해서 사용하였다.

職務満足도에 관한 質問의 尺度는 “상당히 인정”(5점)에서부터 “상당히 부정”(1점)까지 5점등간척도를 사용하였으며 점수가 많을수록 満足도가 높은 것으로 처리하였다.

役割葛藤 및 役割模糊性 과 職務満足도에 대한 각 개인의 점수는 각문항에 따른 응답자 개인이 認知하는 점수를 모두 합해서 총점을 구한 다음 役割葛藤은 7문항, 役割模糊性은 6문항, 職務満足도는 14문항수로 각각 나누어서 나온 평균점수를 個人의 認知水準으로 하였다.

役割葛藤 및 役割模糊性과 職務満足도 측정과 더불어 應答者의 나이, 出身地, 結婚與否, 宗教, 總經歷, 現職場勤務年數, 學歷 및 職位등이 아울러 조사되었다.

19) Rizzo, et al, op. cit., 1970, p.156.

20) R. L. Stamps, Engene B. Pidemont, Dinah B. Slavitt, and Ann M. Haase, “Measurement of Work Satisfaction among Health Professionals,” *Medical Care*, Vol. XVI, No. 4, 1978, pp.337~352.

3. 調査對象

여러가지 制約과 環境要因으로 인해 變數의 知覺程度의 차이를 통제하기 위하여 서울에 위치한 4개의 大學附屬病院에서 專門職 看護員 300名을 다음과 같이 無作爲로 抽出하였다.

- 1) S大學校病院 : 100名
- 2) E大學校病院 : 100名
- 3) H大學校病院 : 50名
- 4) Y大學校病院 : 50名

4. 資料蒐集 및 分析

本 調査는 1986年 4月 28日에서 5月 6日사이에 標本對象 300名에게 배부되어 실시하였다.

5月 6日까지 배부된 300매의 質問紙中 272매가 회수되어 90퍼센트의 回收率을 보였으며 회수된 質問紙중 극단적인 경향을 보이거나 응답에 성의가 없는 26매를 제외한 총 246매를 分析資料로 사용하였다.

Ⅲ. 分析結果

1. 應答者의 特性

應答者의 特性으로는 年齡, 總勤務經歷, 現職場勤務年數, 學歷, 職位를 고려하였다. 應答者의 特性別 分布는 表1과 같다.

2. 役割葛藤과 役割模糊性

役割葛藤에 관한 總 응답자의 平均値는 3.48이었고 標準偏差는 0.89이었다.

類型別로는 역할담당자의 內的基準이나 價置觀, 能力에 대한 役割期待가 相衝되는 경우의 個人役割葛藤이 2.70으로 가장 낮게 나타났으며, 個人의 時間, 자료, 能力등에 대한 活用可能性이 기대되는 役割行動에 적합하지 않는 경우에 發生하는 役割內 葛藤이 3.81, 不一致하거나 모순되는 정책이나 指針, 또는 조직적 요구때문에 야기되는 組織構造的 葛藤이 3.76으로 나타났다.(表2 參照)

Table 1. Distribution of Respondents by Individual Background

應答者の 特性別 分布

General Background	Number	%
Age		
Under 22 yrs	12	4.9
23~26 yrs	118	48.0
27~30 yrs	71	28.9
31~40 yrs	42	17.1
41 yrs and over	3	1.1
Marital Status		
Unmarried	165	67.1
Married	81	32.9
Total Clinical Nursing Experience		
Under 1 yr	39	15.9
2~4 yrs	87	35.4
5~7 yrs	54	22.0
8~10 yrs	47	19.1
11 yrs and over	19	7.7
Tenure of Present Job		
Under 1 yr	42	17.1
2~4 yrs	93	37.8
5~7 yrs	53	21.5
8~10 yrs	42	17.1
11 yrs and over	16	6.5
Education Level		
Professional nursing school	138	56.1
Dept. or college of nursing	94	38.2
Graduate school of nursing	14	5.7
Position		
Staff nurse	192	77.6
Charge nurse	15	6.1
Head nurse and supervisor	35	15.3

이는 看護員이 그의 業務遂行에 있어서 專門職으로서의 矜持를 가지고 있기 때문에 個人役割葛藤은 낮게 나타나고 있으며, 役割內葛藤과 組織構造的 葛藤은 調査對象이 모두 綜合病院에 근무하는 看護員이었기 때문에 大規模에서 오는 病院組織의 方針과

Table 2. Mean and Standard Deviations of Role Conflict and Role Ambiguity with Respondents

應答者の 役割葛藤 및 役割模糊性

Role Variable	N	Mean ^a	S.D.
Role Conflict	246	3.48	0.87
Person–role conflict	246	2.71	1.11
Intra–role conflict	246	3.81	1.25
Organizational conflict	246	3.76	1.25
Role Ambiguity	246	4.11	0.76
Task	246	4.10	0.94
Feedback	246	4.11	1.08

^a 7 point scale.

不一致한 경우가 생기고 다수의 役割傳達者가 존재하여 환자나 환자보호자와 組織間的 境界役割을 遂行하는 위치에 기인하는 것으로 생각된다.

役割模糊性에 관한 총응답자의 平均値는 4.11이고 標準偏差는 0.77이다. 役割葛藤水準 3.48과 비교해 볼 때 看護員의 役割模糊性 認識程度가 높은 편이다.(表2 參照)

病院業務는 매우 專門化되고 다양한 직종에 의해 業務遂行이 되므로 看護員役割에 대한 세분화된 役割指針書가 필요하다고 할 수 있다. 그러나 表2에서와 같이 役割行動指針에 대한 불명료성(task)의 平均値가 4.10인 것으로 보아서는 看護員 業務의 限界와 目標가 정확하지 않고 병원의 方針이나 指示事項이 事務에 별도움을 주지 못하고 있음을 알 수 있다.

그리고 看護員자신의 業務를 어떻게 평가받고 있는지에 대한 불확실성(feed back)의 認識程度는 平均値가 4.11로 높게 나타났다. 이것은 綜合病院 看護員에 대한 人事考課 및 昇進에 있어서 정확한 기준을 가지고 있지 못함을 간접적으로 파악할 수 있다.

3. 總勤務經歷, 學歷, 職位別 役割葛藤과 役割模糊性

總勤務經歷別 役割葛藤水準을 보면 1年以下가 3.28, 11年 以上이 3.20으로 가장 낮으며, 2年~4年 사이의 勤務經歷을 가진 看護員集團이 가장 높은 3.70으로 유의한 차이가 있음을 알 수 있다.($p < 0.05$)(表3 參照)

1年以下의 勤務經驗을 가진 看護員集團은 자기 스스로 看護員의 役割을 遂行하기보다는 受動的으로 주어진 業務를 처리하면 되는 입장이기 때문에 役割葛藤水準이 낮다

Table 3. Mean and Standard Deviations of Role Conflict and Role Ambiguity by Clinical Nursing Experience, Education Level and Position

總勤務經歷別, 學歷別, 職位別, 役割葛藤과 役割模糊性

General Background	N	Role Conflict		F Ratio (F Prob.)	Role Ambiguity		F Ratio (F Prob.)
		Mean ^a	S.D.		Mean ^a	S.D.	
Total Clinical Nursing Experience				2,867 (0.02)*			0,364 (0.83)
Under 1 yr	39	3.28	0.90		4.08	0.81	
2~4 yrs	87	3.70	0.82		4.10	0.66	
5~7 yrs	54	3.47	0.78		4.19	0.64	
8~10 yrs	47	3.34	0.99		4.11	0.96	
11 yrs and over	19	3.20	0.76		3.95	0.94	
				1,080 (0.30)			1,505 (0.22)
Education Level							
Professional nursing school	138	3.42	0.91		4.05	0.83	
Dept. or college of nursing and graduate school of nursing	108	3.54	0.81		4.17	0.67	
				3,251 (0.04)*			1,454 (0.24)
Position							
Staff nurse	191	3.55	0.85		4.16	0.71	
Charge nurse	15	2.99	0.78		4.04	0.74	
Head nurse and supervisor	39	3.42	0.76		3.96	0.72	

^a 7 point scale

* p<0.05

N=246

가 業務의 책임이 점점 늘면서 役割葛藤이 높아지며, 8年 以上の 看護員에게는 役割葛藤을 수용할 수 있는 能力도 생기고 職位도 높아짐에 따라 役割權限이 부여되어 葛藤水準(3.20)이 낮아지는 것으로 생각된다.

學歷別 役割葛藤水準은 表3에서 보는 바와 같이 專門大學卒業 看護員集團(3.42)과 大學以上 卒業集團 (3.54)은 거의 비슷한 수준으로 有意한 差異가 있다고 할 수 없다. (p=0.30)

職位別 役割葛藤水準은 平看護員이 3.55로 가장 높게 나타나고 首看護員과 看護監督이 3.42로 두번째이고 責任看護員이 2.99로 가장 낮게 나타나 有意한 差異가 있음을 알 수 있다. ($p < 0.05$)

平看護員은 직접 환자와 다른 部署와의 業務를 수행하기 때문에 役割葛藤을 많이 받고 首看護員과 看護監督은 役割의 責任과 權限 또는 病院方針과의 矛盾에서 오는 갈등이 많은 것으로 나타났다.

役割模糊性은 總勤務經歷別로는 10年이상의 經驗을 가진 看護員이 제일 낮은 수준(3.95)이고, 5~7年의 經驗을 가진 看護員이 제일 높은 수준(4.19)으로 나타나고 있지만 유의한 차이가 있다고는 할 수 없다. ($p = 0.83$)

學歷別로는 專門大學을 졸업한 看護員의 평균값이 4.05이고 看護大學을 졸업한 看護員은 4.17로 약간의 차이를 나타내고 있지만 有意한 차이를 나타내지 않았다($p = 0.22$)

職位別로 보면 首看護員 및 看護監督은 평균값이 3.96으로 가장 낮으며 平看護員은 4.16으로 가장 높은 수준임을 알 수 있지만 有意한 差異가 있다고는 할 수 없다. ($p = 0.24$)

그러므로 役割模糊性은 總勤務經歷別, 學歷別, 職位別로 有意한 差異를 나타내지 않고 있음을 알 수 있다. (表3 參照)

4. 職務満足度

調査된 전체 看護員의 職務満足度の 평균값은 3.21이고 標準偏差는 0.59로 비교적 낮은 편이다.

職務満足도에 대한 구성요소별 満足도를 보면 직장분위기(3.35), 能力發展(3.65), 業務(3.30)의 變因에 대하여 비교적 높은 満足도를 보이고 있으며 俸給(3.08) 또는 自律性(3.07)의 變因에 대해서는 다소 낮은 満足도를 나타냈다.

즉, 業務의 重要性이나 社會的 貢獻과 職業的 矜持, 동료간의 紐帶關係에 관해서는 肯定的으로 생각하고 있으나 專門職으로서 自律性의 부족과 俸給의 절대적 수준에 관해서는 満足도가 다소 낮다고 볼 수 있겠다.

특히, 自律性이 낮게 나타나는 것은 看護員이 전문직이면서도 醫師의 지시에 따르는 경우가 많고 자기판단이나 의견 및 제안을 醫師 또는 看護課長등에 자유롭게 반영할 수 없으며, 統制體制로써 規則에 의한 統制가 이루어 지고 있음을 알 수 있다. (表4 參照)

Table 4. Mean and Standard Deviations of Job Satisfaction with Respondents

應答者の職務満足度

Satisfaction Variable	N	Mean ^a	S.D.
Job satisfaction	246	3.21	0.57
Autonomy	246	3.07	0.74
Job atmosphere	246	3.35	0.91
Pay recognition	246	3.08	0.97
Intrinsic job	246	3.30	0.92
Ability upgrade	246	3.65	0.84

a : 5 point Scale

Table 5. Mean and Standard Deviations of Job Satisfaction by Total Clinical Nursing Experience, Education Level, and Position

總勤務經歷別, 學歷別, 職位別, 職務満足度水準

General Background	N	Mean	S.D.	F Ratio (F Prob.)
				1.069 (0.37)
Total Clinical Nursing Experience				
Under 1 yr	39	3.22	0.68	
2~4 yrs	87	3.16	0.54	
5~7 yrs	54	3.27	0.47	
8~10 yrs	47	3.13	0.69	
11 yrs and over	19	3.40	0.36	
				0.145 (0.70)
Education Level				
Professional nursing school	138	3.20	0.62	
Dept. or college of nursing and graduate school of nursing	108	3.22	0.50	
				2.740 (0.04)*
Position				
Staff nurse	191	3.18	0.56	
Charge nurse	15	3.31	0.42	
Head nurse and supervisor	37	3.37	0.40	

* p<0.05

5. 總勤務經歷, 學歷 및 職位別 職務滿足度

表5에서 보면 總勤務經歷別 職務滿足度水準은 有意한 差異를 발견할 수 없지만 10年 以上の 經歷을 가진 看護員은 평균값이 3.40으로 가장 높음을 알 수 있다.

學歷別 職務滿足度水準은 專門大學卒業 看護員이나, 大學校卒業 看護員이 각각 평균 값이 3.20과 3.22로서 學歷別로는 그 差異가 나타나지 않았다.

그러나 職位別로 본 職務滿足度는 뚜렷하게 有意한 差異가 있음을 알 수 있다. ($p < 0.05$) 平看護員인 경우 職務滿足度の 평균값이 3.18, 責任看護員 3.31, 首看護員과 看護 監督은 3.39로 職位가 높아질수록 職務滿足度가 높아감을 알 수 있다. (表5 參照)

6. 役割葛藤과 職務滿足度와의 相關關係

表6에서 볼 수 있듯이 看護員들의 役割葛藤과 職務滿足度 와의 否定的인 相關關係($r = -0.30, p < 0.001$)를 갖는 것으로 나타났다. 즉 役割葛藤이 높을수록 職務滿足度가 낮아 진다고 설명할 수 있다.

役割葛藤은 職務滿足度 變因중에서 自律性, 職場분위기, 職務그자체, 能力發展과는 否定的인 相關關係가 나타나지만 俸給에 관한 滿足과는 否定的인 相關關係가 신뢰성이 없는 것으로 나타났다.

役割葛藤 變因중 個人役割葛藤은 職務滿足 變因중 職務그자체($r = -0.31, p < 0.001$)와 能力發展($r = -0.31, p < 0.001$), 役割內葛藤은 自律性($r = -0.20, p < 0.001$) 및 직장분위기 ($r = -0.22, p < 0.001$)와 가장 높은 否定的 相關關係를 가지고 있다.

Table 6. Correlation between Role Conflict and Job Satisfaction

役割葛藤과 職務滿足度間의 相關關係

	Job Satisfaction	Autonomy	Working Atmosphere	Pay Recognition	Intrinsic Job	Ability Upgrade
Role Conflict	-.30***	-.23***	-.22***	-.08	-.20***	-.16**
Person-role conflict	-.24***	-.13*	-.08	-.07	-.31***	-.31***
Intra-role conflict	-.20***	-.20***	-.22***	-.10	-.02	-.01
Organizational conflict	-.21***	-.16**	-.15**	-.01	-.18**	-.14**

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

7. 役割模糊性和 職務満足度와의 相關關係

表7에서 보면 役割模糊性和 職務満足度사이에는 뚜렷하게 否定的 相關關係($r=-0.27$, $p<0.001$)가 나타나고 있다.

役割模糊性은 職務満足度 變因중에서 自律性和 가장 높은 否定的 相關關係($r=-0.30$, $p<0.01$)를 갖는 것을 알 수 있다.

役割模糊性的 變因중에서 役割行動·指針에 대한 不明瞭(task)와 職務満足度사이에는 否定的 相關關係($r=-0.28$, $p<0.001$)를 갖지만 役割行動 結果에 대한 評價의 不確實(feed back)과 職務満足度사이에는 거의 相關關係($r=-0.08$, $p>0.05$)가 없는것으로 나타났다. 그러므로 綜合病院에서 看護員에 대한 役割指針書가 좀더 명확하게 주어졌을때 그들의 職務満足度는 높아지리라고 생각된다.

Table 7. Correlation between Role Ambiguity and Job Satisfaction

役割模糊性和 職務満足度間의 相關關係

	Job Satisfaction	Autonomy	Working Atmosphere	Pay Recognition	Intrinsic Job	Ability Upgrade
Role Ambiguity	-.27***	-.30**	-.16**	-.03	-.18**	-.18**
Task	-.28***	-.25**	-.17**	-.08	-.20***	-.19***
Feedback	-.08	-.18**	-.04	-.08	-.02	-.04

* $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.001$

8. 個人特性別 役割葛藤, 役割模糊性, 職務満足度와의 相關關係

1) 現職場勤務年數, 學歷 및 職位別 役割葛藤과 職務満足度와의 相關關係

表8에서 보면 現職場勤務年數別 役割葛藤과 職務満足度사이의 否定的 相關關係는 근무年수가 높아짐에 따라 정도가 약해지는 것을 알 수 있다. 그러나 5~7年の 現職場勤務經歷을 가진 看護員에 있어서는 役割葛藤과 職務満足度사이의 正의 相關關係를 갖는 특징을 발견할 수 있는데 이것은 어느 정도의 役割葛藤과 職務스트레스는 個人發展과 集團成果에 기여하는 것으로 인식되고 있다.²¹⁾는 研究結果에 의하면 설명되어질 수 있다고 할 수 있다.

21) Don Hellriegel, John W. Slocum, Jr., and Richard W. Woodman, *Organizational Behavior*, 3rd Ed., New York : West Publishing Company, 1983, pp.502~503.

Table 8. Correlation between Role Conflict and Role Ambiguity, and Job Satisfaction by Tenure of Present Job, Education Level and Position

現職場勤務年數別, 學歷別, 職位別, 役割葛藤 및 役割模糊性和 職務滿足度와의 相關關係

General Background	Correlation	Correlation
	Between role conflict and job satisfaction	Between role ambiguity and job satisfaction
Tenure of Present Job		
Under 1 yr	-.57***	-.66***
2~4 yrs	-.47***	-.47***
5~7 yrs	.28**	.39**
8~10 yrs	-.47***	-.35**
11 yrs and over	-.03	-.35**
Education Level		
Professional nursing school	-.26***	-.19**
Dept. or college of nursing and graduate school of nursing	-.38***	-.42**
Position		
Staff nurse	-.46***	-.48***
Charge nurse	-.55**	-.24
Head nurse and supervisor	-.15	-.26*

* p<0.05 ** p<0.01 *** p<0.001

그리고 11年이상의 勤務經歷을 가진 看護員은 役割葛藤과 職務滿足도와 否定的인 相關關係($r=0.03$, $p=0.459$)가 나타나지않고 있는데 이것은 11年以上 한 職場에서 근무를 할 경우, 自己役割에 대한 충분한 이해와 자율적 권한 및 직위가 부여되기 때문에 役割葛藤이 있다하더라도 빨리 해결할 수 있는 능력을 가지고 있기 때문으로 생각된다.

學歷別 役割葛藤과 職務滿足사이의 否定的 相關關係는 대학이상을 졸업한 看護員이 專門大學卒業者보다 높게 나타나는 것을 알 수 있다.

職位別로는 平看護員에서의 相關關係($r=-0.46$, $p=0.001$)보다 責任看護員이 相關關係($r=-0.55$, $p=0.01$)정도가 높아지다가 首看護員과 看護監督은 相關關係가 다시 낮아짐을 알 수 있다. 그러나 首看護員과 看護監督의 否定的 相關關係는 신뢰성이 없다. ($p>0.05$)

2) 現職場勤務年數, 學歷 및 職位別, 役割模糊性和 職務滿足度와의 相關關係

表8에서 보면 1年以下の 現職場勤務經歷을 가진 看護員은 제일 높은 否定的인 相關關係($r=-0.66$, $p=0.001$)를 나타내고 있다. 이것은 조직의 신참자로서 자기 役割의 限界와 內容을 확실히 파악하지 못함에서 오는 役割模糊性이 職務滿足度에 많은 영향을 주고 있음을 알 수 있다. 그리고 役割葛藤과 職務滿足度와의 相關關係에서와 마찬가지로 5年~7年の 現職場勤務經歷을 가진 看護員에서 役割模糊性和 職務滿足度와의 正的 相關關係($r=0.39$, $p=0.02$)를 나타내고 있다. 이러한 특징을 「버드너」²²⁾(Budner)는 役割模糊性和 스트레스는 구성된 개인의 성격에 따라서 이에 대한 반응이 다르다. 즉, 의욕적이고 활동적이며 동기가 강한 성격일 수록 模糊性和 스트레스하에서 자극을 받음으로써 더욱 좋은 성과를 나타낼 수 있다는 研究結果를 통해서 볼때 現職場勤務年數가 5年~7年정도가 되면 組織의 特性을 파악할 수 있고 看護員으로서 자기의 能力을 발휘할 수 있으며, 의욕적이고, 활동적으로 일할 수 있는 경력이므로 약간의 役割模糊性은 職務滿足을 높여줄 수 있다고 설명할 수 있다.

學歷別로 보면 看護大學과 大學院을 卒業한 看護員에서 否定的인 相關係數($r=-0.42$, $p=0.001$)가 專門大學을 졸업한 간호원의 相關係數($r=-0.19$, $p=0.01$)보다 뚜렷하게 높음을 알 수 있다.

職位別로는 平看護員은 役割模糊性和 職務滿足度와의 相關關係($r=-0.48$, $p=0.001$)가 가장 높게 나타나고 責任看護員은 相關關係가 신뢰성이 없으며 首看護員과 看護監督은 否定的인 相關關係($r=-0.26$, $p=0.04$)가 뚜렷하게 나타나고 있다.

役割葛藤과 役割模糊性이 職務滿足度와의 相關關係를 비교해 보면 教育水準이 높은 看護員集團과 職位가 높은 集團에서는 役割葛藤보다는 役割模糊性和 높은 否定的 相關關係가 있음을 알 수 있다.(圖8 參照)

IV. 結論

본 研究는 복잡한 構造의 組織으로 발전하고 있는 病院의 組織體制下에서 專門職의 屬性을 가진 看護員이 그의 職務遂行上 인지하는 役割葛藤과 役割模糊性 程度를 개인의 特性에 따라 알아보고 아울러 職務滿足度와의 相關關係를 알아보고자 하는 目的*

22) S. Budner, "Intolerance of Ambiguity as a Personality Variables," *Journal of Personality*, 1962, pp.29~50.

이 있다.

役割葛藤에 관한 總應答者の 平均置는 3.48로 낮은 편은 아니었으며 유형별로는 役割擔當者の 內的基準이나 價置觀 및 能力에 대한 役割期待가 相衝되는 경우가 생기는 個人役割葛藤이 2.70으로 가장 낮게 나타났으며 個人의 時間, 資料, 能力에 대한 活用可能性이 期待되는 役割行動에 적합하지 않은 경우에 발생하는 役割內葛藤이 3.81 不一致하거나 모순되는 정책이나 指針 또는 組織的 요구때문에 야기되는 組織構造的 葛藤이 3.76으로 비교적 높게 나타나고 있다.

이것은 現代의 종합병원은 급속하게 변화해 가는 고도의 의료기술이 요구되기 때문에 看護員이 학교에서 배운 것으로는 적응되기가 어려워지므로 생기는 役割內葛藤 그리고 조직이 커지면서 職員間의 유대관계 및 의사소통에 충분한 정보부족으로 인한 組織構造的 葛藤이 크게 나타난다고 할 수 있다.

役割模糊性에 관한 總應答者の 平均置는 4.11이고 標準偏差는 0.77이다. 役割葛藤水準과 비교해 불때 높게 나타나고 있다. 이것은 病院의 方針이나 指示事項이 業務에 별 도움을 주지 못하며 인사고과 및 승진에 있어서 정확한 基準을 가지고 있지 않으며 看護員의 위치는 여러 다른 多數의 役割傳達者가 존재하여 환자나 보호자등 組織內의 境界役割(boundary role)을 수행하는 위치에 기인하는 것으로 생각된다.

職務満足도에 대한 構成要素別 満足도를 보면 직장분위기(3.35), 能力發展(3.65), 業務(3.30)의 變因에 대하여 비교적 높은 만족도를 보이고 있고, 보수(3.08)와 自律性(3.07)의 變因은 다소 낮은 満足도를 나타내고 있다.

個人의 特性別에 따른 職務満足도를 보면 總勤務經歷 및 學歷別로는 有意한 差異를 발견할 수 없지만 職位別로는 平看護員인 경우 3.18, 責任看護員 3.31, 首看護員과 看護監督은 3.39로 職位가 높아갈수록 職務満足도가 높아감을 알 수 있다.

役割葛藤과 職務満足도와는 否定的 相關關係($r=-0.30, p=0.001$)가 뚜렷하게 나타나고 있으며 職務満足도 變因중에서 自律性和 否定的 相關關係($r=-0.23, p=0.001$)가 가장 높은 것을 알 수 있다.

役割模糊性和 職務満足도와도 否定的 相關關係($r=-0.27, p=0.001$)를 볼 수 있으며, 職務満足도 變因중에서 自律性和 가장 높은 相關關係($r=0.30, p=0.001$)를 나타내고 있다.

결론적으로 우리나라 綜合病院에 근무하는 看護員들의 役割葛藤水準과 役割模糊性水準은 높은 편이며 그 役割葛藤과 役割模糊性이 職務満足도에 나쁜영향을 주고 있음을

입증할 수 있었다.

앞에서 서술한 여러가지 요인으로 볼 때 複合的이고 다양한 專門職으로 구성된 病院은 고도화되는 科學技術의 發展과 組織體의 多變化 環境 그리고 複雜化되어 가는 個人의 行動傾向속에서 상호간의 葛藤이 심화되어 왔다. 따라서 問題를 解決하고 個人과 組織體를 統合하기 위한 조직개발(organization development) 활동이 활발하게 전개되어져야 한다.

參 考 文 獻

- 박진영, 綜合病院看護員의 役割葛藤에 關한 研究, 서울大學校 保健大學院, 碩士學位論文, 1982.
- 保健社會部, 保健社會統計年報, 第32號, 1986.
- 서문숙, 保健診療員의 役割葛藤에 關한 研究, 延世大學校 保健大學院, 碩士學位論文, 1985.
- 楊慶守, “韓國 臨床看護員의 職務滿足에 關한 分析研究,” 中央醫學, 32 : 2, 1977.
- 오세철, 문화와 사회심리이론 : 조직행동이론의 재구성, 박영사, 1982.
- 오세철, 한국인의 사회심리, 박영사, 1982.
- 柳承欽譯, Rakich, Longest, & O'Donovan 共著, 病院管理, 壽文社, 1984.
- 李誠學, 洪京子, “保健看護員의 職務에 關한 滿足度 및 就業動機에 關한 調查,” 中央醫學, 18 : 5, 1950.
- 李學鍾, 組織行動, 世經社, 1985.
- Brief, A. P. & R. J. Aldag, “Correlates of Role Indices,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.61, 1976.
- Budner, S., “Intolerance of Ambiguity As a Personality Variables,” *Journal of Personality*, 1962.
- Greene, C. and D. Organ, “Role Ambiguity, Locus of Control, Role Dynamic and Job Behavior,” *Journal of Applied Psychology*, 1974.
- Hammer, W. C. & Tosi, H. W., “Relationship of Role Conflict and Role Ambiguity to Job Involvement Measures,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.59, 1974.
- Hellriegel, Don, John W. Slocum, Jr., Richard W. Woodman, *Organizational Behavior*, 3rd Ed., New York : West Publishing Company, 1983.
- House, R. J. & J. R. Rizzo, “Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in a Model

- of Organizational Behavior," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.7, 1972.
- Kahn, R. L., D. M. Wolfe, R. P. Quinn and J. D. Snoek, *Organizational Stress : Studies in Role Conflict and Ambiguity*, New York : John Wiley & Sons, 1964.
- Keluzny, A. D., D. M. Warner, D. G. Warren, and W. N. Zelman, *management of Health Services*, Englewood Cliffee, N. Y. : Prentice-Hall, Inc., 1982.
- Rizzo, J. R., J. R. House and S. I. Litzman, "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization," *Administrative Science Quarterly*, Vol.15, 1970.
- Schuler, R. S., "Role Perception, Satisfaction and Performance : A Partial Reconciliation," *Journal of Applied Psychology*, 1975.
- Stamps, R. L., Engene B. Pidemont, Dinah B. Slavitt, and Ann M. Haase, "Measurement of Work Satisfaction among Health Professionals," *Medical Care*, Vol.XVI, No.4, 1978.

Abstract

An Empirical Study on Role Conflict, Role Ambiguity and Job Satisfaction of Nurse in Some General Hospital

Jin-Sook Kim*

Hospital is a complex organization which is consisted of various professional personnel such as doctor, nurse, technician, etc. Of the total personnel in hospital, nurses are about 40 percent.

In Korean general hospitals, nurses is expected to routinely distribute medications order certain procedures, and monitor the overall process of patient care. Nurse, however, often play multiple roles. many nurses within hospital organization occupy boundary role positions. The person in a boundary role position can expect a great deal of conflict and ambiguity.

The purpose of this study was designed 1) to investigate the extent to which role conflict and role ambiguity perceived by hospital nurses affects the organizational effectiveness, 2) to find a relationship between role conflict or role ambiguity and job satisfaction, and 3) to see the differences of role conflict and role ambiguity depending on nurses' personal/general characteristics.

Questionnaires were administered to 300 nurses in four general hospitals in seoul. Data was collected using self-administered questionnaire. In the data analysis 246 questionnaires were analyzed.

The original data was translated into computer input, using the computer package of statistical analysis of correlation, analysis of variance, simple frequency and F-test.

The result of this study were as follows.

1. The differences of role conflict by total clinical nursing experience and position were very significant ($p < 0.05$) but according to education level the difference in perceived role

* Researcher, Korea Institute for Population and Health.

conflict was not found.

2. The difference in perceived role ambiguity was not evident by total clinical nursing experience, education level and position.
3. It was found that relationship between role conflict and job satisfaction was negatively correlated ($r=-.30$, $p=0.0001$). Among job satisfaction variables such as work itself ($r=-.20$, $p=0.001$), autonomy ($r=-.23$, $p=0.001$), working atmosphere ($r=-.16$, $p=0.005$) were negatively correlated with role conflict.
4. It was found that relationship between role ambiguity and job satisfaction was negatively correlated ($r=-.27$, $p=0.001$). Among job satisfaction variables such as work itself ($r=-.18$, $p=0.002$), autonomy ($r=-.30$, $p=0.001$), working atmosphere ($r=-.16$, $p=0.005$) and ability upgrade ($r=-.18$, $p=0.002$) were negatively correlated with role ambiguity.
5. Among nurses who held high position in the hospital, correlation between role ambiguity and job satisfaction was more negatively related ($r=-.26$) than that of role conflict and job satisfaction. ($r=-.15$)

In conclusion, the results showed that nurses in 4 Korean general hospitals in Seoul have high level of role conflict and ambiguity, and such attitudes have an effect on their job satisfaction. Therefore, the effectiveness of organization was affected by the individual's role conflict and ambiguity.

However, managers have to give their best to minimize the role conflict and role ambiguity in order to enhance the organizational effectiveness.