



재활병원 간호사의 역할갈등 유형 및 이직의도

김보영¹ · 이주연²

명지춘혜병원¹, 가천대학교 간호대학²

Relationship between Types of Role Conflict and Turnover Intention in Nurses Working at Rehabilitation Hospitals

Kim, Bo Young¹ · Lee, Joo yun²

¹Myongji Choonhey Hospital, Seoul

²College of Nursing, Gachon University, Incheon, Korea

Purpose: Nurses working at rehabilitation hospitals play an important role in interdisciplinary teams. However, conflicts with others within the teams are common. This study (1) explored the frequency and seriousness of role conflicts and determined the relationship between turnover intention and type of role conflict among nurses in rehabilitation hospitals and (2) investigated differences in turnover intention by the type of role conflict. **Methods:** Data were collected from 110 nurses in two rehabilitation hospitals. A survey was performed to measure role conflicts including conflicts regarding nursing practice, and conflicts with staff nurses, patients/guardians, staffs in other departments, and doctors. Also, nurses' turnover intentions were evaluated. Data were analyzed using descriptive statistics and cluster analysis. **Results:** The most common and serious conflicts were developed with patients/guardians, followed by conflicts related to nursing practice. Conflicts in relation to nurses' roles were classified into four categories: 'High conflict type', 'High frequency of conflict type', 'High seriousness of conflict type', and 'Low conflict type'. The level of turnover intention was increased in this order. **Conclusion:** To decrease rehabilitation nurses' intentions to leave a hospital, it is important to reduce role conflicts by providing tailored interventions for each type of conflict and to improve the organizational interrelationship process.

Key Words: Personnel turnover; Nurse's role; Psychological conflict; Rehabilitation nursing

서론

1. 연구의 필요성

재활은 주위 환경과 관련된 건강 문제가 있는 개인의 기능을 최적화하고 장애를 줄이기 위해 설계된 일련의 중재이다. 이 건

강 문제에는 급성 또는 만성 질병, 장애, 부상은 물론 임신, 노화, 스트레스, 선천성 기형 또는 유전적 소인과 같은 다른 상황도 포함될 수 있다(World Health Organization, 2017). 인구 고령화 및 만성질환자가 증가하는 보건의료 환경에서 재활의료의 중요성이 커지고 있다. 국내에서도 이러한 환경에 따라 2017년 재활의료기관 지정 운영 시범사업을 시작한 이후, 2019

주요어: 이직, 간호사 역할, 갈등, 재활간호

Corresponding author: Lee, Joo yun

College of Nursing, Gachon University, 191 Hambakmoe-ro, Yeonsu-gu, Incheon 21936, Korea.
Tel: +82-32-820-4751, Fax: +82-32-820-4201, E-mail: jooyun@gachon.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 김보영의 가천대학교 석사학위논문 내용을 기반으로 추가 분석을 시행한 연구임.
- This article is an addition based on the first author's master's thesis from Gachon University.

Received: Oct 7, 2019 / Revised: Nov 18, 2019 / Accepted: Dec 22, 2019

년 제1기 재활의료기관 지정 계획을 발표하며 집중 재활이 가능한 인프라를 구축하고, 체계적인 재활의료서비스를 제공하기 위한 기반을 마련하고 있다. 재활의료서비스의 발전에 따라 재활팀 내 간호사의 역할에 대한 관심이 필요하다.

So, Kim, Park과 Lim (2009)은 재활간호사를 “의료기관, 시설, 지역사회에서 재활대상자와 가족에게 재활 관련 간호, 교육 및 조정을 수행하는 자”로 정의하였고, Dreyer, Angel, Langhorn, Pedersen과 Aadal (2016)는 재활간호사의 역할 중 가장 중요한 두 가지 테마를 “환자의 요구를 파악하는 역할”과 “재활 다학제 팀 내에서의 역할”로 제시하였다. 재활대상자는 급성기 질환 후 단기 재활치료를 받고 집으로 퇴원하기도 하지만, 많은 경우 재활병동에서 일상생활 또는 직장으로의 복귀를 위해 장기간의 입원치료를 받는다(Ko & Ko, 2014). 따라서 가장 가까운 곳에서 재활대상자의 요구를 파악하며 지속적이고 일관된 치료를 제공하는 것과 함께, 의사, 간호사, 물리치료사, 작업치료사 등으로 이루어진 재활 다학제 팀에서 환자의 목소리를 전달하며 팀 내 구성원의 업무를 조정하는 것이 재활간호사의 중요한 역할이다(Dreyer et al., 2016; Long, Kneafsey, Ryan, & Berry, 2002).

간호사는 전문적인 간호 기술을 발전시켜 가면서, 타 의료인과의 협동을 이루어내는 과정에서 간호사의 전문성과 자율성을 제고함으로써 직업적 만족과 생산성을 높이는 기회를 가진다(Lee, Cho, Son, Yi, & Yoo, 2013). 그러나 다양한 상호의존적 관계는 업무 권한과 책임 한계가 명확치 않은 상황을 야기하기도 하고, 의사소통의 문제 등을 유발하며 간호사의 역할갈등을 발생시키기도 한다. Ko와 Ko (2014)는 재활병동 간호사를 대상으로 한 연구에서 의사뿐만 아니라 물리치료사, 언어치료사 등 많은 타 의료인과 협업해야 하는 재활병동 간호사의 업무 특성 때문에, 치료과정에서 의사, 타 의료인 및 환자의 요구 중 우선순위를 조정하면서 발생하는 역할갈등이 간호사에게 스트레스 요인으로 작용할 수 있다고 밝히며 이러한 대인관계에 따른 업무상 갈등에 대해 구체적으로 확인할 필요성을 제시하였다.

간호사의 역할갈등은 조직몰입과 직무만족도를 저하시키고 이직의도를 상승시키는 요인으로 알려져 있다(Jo & Kim, 2018; Kim & Kim, 2018). 간호사의 이직은 환자, 동료간호사, 병원관리에 영향을 주고 경제적인 손실을 야기하여 병원 인력 관리에 중요한 영역으로 여겨지고 있다(Hayes et al., 2012; O'Brien-Pallas et al., 2006). 이직의도는 실제 이직으로 이어질 가능성이 높아 관리해야 할 중요한 지표이며(Hann, Reeves, & Sibbald, 2010) 이직을 결심하기 전에 이직의도를 낮출 수 있는

시간이 있다는 점에서 병원 인력관리에 있어 중요하다. 재활병원 간호사의 이직의도를 연구한 Kim과 Park (2015)의 연구에서는 병원 내 인간관계, 상호작용에 대한 직무만족 저하가 이직의도에 영향을 주는 요인으로 나타났다. 재활병원 간호사의 상호관계에 대한 역할갈등을 더 자세히 파악하고, 역할갈등을 지각하는 유형에 따라 이직의도가 어떻게 달라지는지 확인하여 이 결과를 이직의도를 낮추기 위한 기초자료로 활용할 필요가 있다.

재활병원 간호사의 역할갈등 및 이직의도와 관련한 이전 연구로는 재활병동 간호사의 직무 스트레스와 직무만족의 연관성을 확인하거나(Ko & Ko, 2014), 역할갈등과 이직의도의 연관성을 확인한 연구가 있으나(Kim & Park, 2015) 이 연구에서의 역할갈등은 역할모호, 능력부족, 환경장애 및 협조부족과 같은 내적 요인에 초점을 두고 있다. 하지만 간호사 역할갈등은 내적 요인뿐 아니라 어떠한 상황의 상호관계에서 발생하는지에 초점을 맞추는 것이 필요하기에 Lee 등(2013)은 이를 도구로 개발하였다. 이 연구에서는 역할갈등을 상황에 따라 조사하여 업무수행 과정중에 발생하는 갈등과 상호 관계에서 오는 갈등으로 크게 나누고 세부적으로 5개 요인 - 병동간호사와의 관계에서의 역할갈등, 간호업무 관련에서의 역할갈등, 환자/보호자와의 관계에서의 역할갈등, 타부서와 관계에서의 역할갈등, 의사와 관계에서의 역할갈등-에 대해 빈도와 심각성으로 나누어 측정하였다. 이를 통해 요양병원 간호사(Kim, Lee, Jeon, & Kim, 2019), 상급 종합병원 간호사(Lee & Lee, 2015), 그리고 600병상 이상의 종합병원 일반병동간호사(Cho, Lee, & Son, 2017)의 업무수행, 상호관계에 대한 역할갈등을 측정하고, 역할갈등과 재직의도 또는 갈등관리유형의 관련성을 확인한 바 있다.

이렇게 지금까지 간호사의 역할갈등은 각 요인별, 상황별 갈등을 측정하고, 각 갈등의 정도가 종속변인에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 형태로 이루어졌다. 그러나 Kim, Park과 Lee (2015)은 대인관계 안에서 동일한 사건을 경험하더라도 갈등을 인식하고 해결하는 방식이 다양하게 나타나며, 이때 한 변인을 각각 독립적으로 보기보다는 여러 변인의 상호 관련성에 근거하여 통합적으로 해석하는 것이 중요하다고 제안하며 정서경험에 대한 유형을 파악하고, 유형에 따른 중재전략을 제시하고자 하였다. 따라서 재활병원 간호사의 업무수행, 상호관계의 역할갈등 5개 요인을 각각의 빈도와 심각성 측면에서 측정된 10개 점수를 변인으로 이용하여 역할갈등을 지각하는 유형을 구분하였을 때 이 유형별로 이직의도에 차이가 있는지 살펴보는 것은 간호사의 역할갈등을 유형에 따라 관리할 수 있는 전

락을 제시하는 기초자료가 될 것이다.

본 연구는 다학제팀 내에서 중요한 역할을 담당하는 재활병원 간호사의 업무 특성에 따른 역할갈등 5개 요인을 빈도와 심각성 별로 파악하고, 역할갈등 지각 유형을 탐색하며, 유형별 간호사의 이직의도 차이를 확인함으로써 재활병원 간호사의 역할갈등을 관리하기 위한 방향을 제시하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 재활병원 간호사의 업무수행, 상호관계를 중심으로 역할갈등의 빈도와 심각성을 파악하고, 역할갈등과 이직의도의 관계를 파악하는데 목적이 있다.

- 대상자의 일반적 특성과 일반적 특성에 따른 역할갈등의 빈도와 심각성, 이직의도를 파악한다.
- 대상자의 역할갈등의 빈도와 심각성을 요인별로 확인한다.
- 대상자의 역할갈등의 요인별 빈도와 심각성, 그리고 이직의도의 관계를 확인한다.
- 대상자의 역할갈등 유형을 확인한다.
- 역할갈등 유형별로 이직의도에 차이가 있는지 확인한다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 재활병원 간호사의 역할갈등의 빈도와 심각성 및 이직의도를 확인하고, 역할갈등의 유형을 탐색하여 이직의도와 의 관계를 설명하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

연구의 대상자는 서울, 경기 소재 200병상 이상 300병상 미만 규모의 재활병원 두 곳에서 간호사 전수를 대상으로, 연구의 목적과 내용을 설명에 대한 설명을 들은 후 연구에 참여하기로 자발적으로 동의한 간호사 110명을 포함하였다. 연구에 필요한 대상자 수는 일원분산분석을 기준으로 4개 그룹, 중간 효과크기 $f^2=0.25$, 유의수준 0.05, 검정력이 0.80로 하였을 때 180명이 필요한 것으로 산출되었으나, 모집된 대상자 수가 더 적은 관계로 Lee 등(1998)의 연구에 근거하여 결과분석 후 G*Power 3.1.9를 이용하여 사후 검정력을 분석하였다. 이는 일원분산분석에서 유의수준 0.05, 효과크기 $f^2=0.67$, 4개 그룹 기준으로 검정력 0.99로 확인되었다.

3. 연구도구

1) 역할갈등 측정도구

Lee 등(2013)의 연구에서 개발한 간호사 역할갈등 측정도구 82개 항목을 사용하여 측정하였다. 5개의 하부 영역에 따라 병동간호사와의 관계에서의 역할갈등 20항목, 간호업무 관련에서의 역할갈등 24항목, 환자/보호자와의 관계에서의 역할갈등 17항목, 타부서와 관계에서의 역할갈등 8항목 및 의사와 관계에서의 역할갈등 13항목으로 구성되었다. 역할갈등 관련한 빈도와 심각성을 각각 4점 Likert 척도로, 빈도는 1점 '경험한 적이 없다'에서 4점 '자주 경험한다'로, 심각성 정도는 1점 '전혀 심각하지 않다'에서 4점 '매우 심각하게 느낀다'로 측정하였다. 점수가 높을수록 빈도와 심각성이 높음을 의미한다. 원개발자에게 이메일로 도구 사용에 대한 승인을 받았다. 도구 개발 당시 신뢰도는 역할갈등 빈도와 심각성 각각 Cronbach's α 는 .957와 .970으로 나타났으며, 본 연구에서 신뢰도는 각각 Cronbach's α 는 .974와 .981로 나타났다.

2) 이직의도 측정도구

본 연구에서는 Yeun과 Kim (2013)의 연구에서 개발한 간호사 이직의도 측정도구(Korean Nurse Turnover Intention Scale, K-NTIS)를 사용하였다. 전체 문항수는 총 10항목으로 직무만족 요인 4항목, 업무수행 요인 3항목, 대인관계 요인 3항목으로 구성되어 있으며 5점 Likert 척도로 1점 '매우 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'로 측정하였다. 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 원개발자에게 이메일로 도구 사용에 대한 승인을 받았다. 도구 개발 당시 신뢰도 Cronbach's α 는 .831로 나타났고, 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's α 는 .871이었다.

4. 자료수집

본 연구는 대상자의 권리와 윤리적인 보호를 위해 참여병원 연구윤리위원회 심의를 받은 후 진행되었다(승인번호 MJCHIRB-2019-01). 자료수집기간은 2019년 4월 24일에서 5월 10일까지 총 18일 동안이었으며, 자료수집 전 간호부의 협조를 요청하였다. 설문지의 배포와 설명, 수거는 병원과 직접적인 관계가 없는 연구보조원이 시행하였다. 연구대상자에게 연구의 목적과 설문지 내용, 설문 내용에 대한 비밀 보장과 대상자가 원하지 않을 경우 언제든지 철회할 수 있음을 설명 후 연구참여 서면 동의서를 받고 배포한 설문지에 연구대상자가 자가기입

식으로 응답하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 25.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 연구대상자들의 일반적 특성, 역할갈등에 대한 빈도와 심각성, 이직의도 점수는 빈도, 백분율, 평균, 표준편차와 같은 서술통계로 분석하였다. 일반적 특성에 따른 역할갈등에 대한 빈도와 심각성 평균 점수, 이직의도 점수 차이를 확인하기 위해 각 범주별로 독립표본 t-test 또는 일원분산분석을 시행하였다. 역할갈등 요인별 빈도와 심각성, 그리고 이직의도의 관계를 확인하기 위해 상관분석을 시행하였다. 역할갈등 유형을 파악하기 위해서 역할갈등 요인별 빈도와 심각성 평균 점수를 군집변인으로 한 군집분석을 시행하였다. 군집분석은 계층적 군집분석과 K-평균 군집분석을 이용한 2단계 군집분석을 실시하였다(Moon & Cho, 2015). 1단계에서는 군집변인의 정규성 검정 및 이상치 확인 후 원점수를 표준화 점수로 변환하고, 워드(Wards) 방법과 제곱 유클리디안(Squared Euclidean) 거리를 사용한 계층적 군집분석을 실시하였다. 분석을 통해 나타난 군집화 일정표(agglomeration schedule)의 계수 변화폭을 덴드로그램과 함께 검토하여 군집의 개수를 결정하고, 일원분산분석을 통해 군집 수의 타당성을 검증하였다(Kim, 2016). 2단계에서는 이전 단계에서 정해진 군집 수를 기준으로 K-평균 군집분석을 실시하였으며 군집별로 군집변인에 유의한 차이가 있는지 일원분산분석을 통해 검증하였다. 군집분석을 통해 분류된 역할갈등 유형을 특성에 따라 명명하고, 유형별로 이직의도 점수에 차이가 있는지 확인하기 위해 일원분산분석을 시행하였다.

연구결과

1. 일반적 특성과 일반적 특성에 따른 역할갈등 및 이직의도

대상자의 평균 연령은 36.6 ± 11.3 세로 30세 이하가 34.5%로 가장 많았고, 40~49세가 28.2%였다. 간호사 경력은 평균 10.5 ± 8.0 년으로 10년 이상이 49.1%로 가장 많았으며, 대상 병원에서 일한 기간은 평균 4.2 ± 4.9 년으로 3년 이상이 43.6%를 차지했다. 일반 간호사가 86.4%, 책임간호사 이상이 13.6%이고, 교대근무를 하는 경우가 80.9%, 고정근무 또는 상근직이 19.1%였다. 이직 경험이 있는 경우가 85.5%로 높게 나타났다.

일반적 특성에 따른 역할갈등의 빈도 및 심각성, 그리고 이직의도를 살펴보면 역할갈등의 빈도는 대상 병원에서 일한 기간에 따라 차이가 있었으며 1~2년, 3년 이상이 2.45 ± 0.46 점, 2.38 ± 0.35 점으로 1년 미만 2.09 ± 0.56 점에 비해 높게 나타났다. 또한 이직 경험이 있는 경우는 역할갈등의 빈도가 2.35 ± 0.70 점으로 이직 경험이 없는 경우에 비해 높게 나타났다. 이직의도는 30세 미만, 30-39세에서 5점 만점 중 3.92 ± 0.73 점, 3.96 ± 0.51 점으로 높게 나타났으며 50세 이상에 대해 통계적으로 유의한 차이가 있었다(Table 1).

2. 요인별 역할갈등의 빈도와 심각성

역할갈등의 빈도는 환자/보호자와의 관계에서의 역할갈등이 4점 만점에 2.69 ± 0.61 점으로 가장 높았고, 다음으로 간호업무 관련에서의 역할갈등이 2.65 ± 0.61 점이었으며, 병동간호사와의 관계에서의 역할갈등이 1.73 ± 0.43 점으로 가장 낮았다. 역할갈등의 심각성 역시, 환자/보호자와의 관계에서의 역할갈등이 4점 만점에 2.61 ± 0.58 점이 가장 높았고, 다음으로 간호업무 관련에서의 역할갈등이 2.60 ± 0.55 점이었으며, 병동간호사와의 관계에서의 역할갈등이 2.32 ± 0.68 점으로 가장 낮았다. 타부서와 관계에서의 역할갈등, 의사와 관계에서의 역할갈등 그리고 병동간호사와의 관계에서의 역할갈등은 빈도에 비해 심각성이 높게 나타났다(Table 2).

3. 역할갈등의 빈도, 심각성과 이직의도의 관계

요인별 역할갈등의 빈도 및 심각성의 상관관계를 확인한 결과(Table 3), 모든 항목에서 유의한 상관관계가 나타났다. 역할갈등의 빈도 내에서는 간호업무 관련 역할갈등이 환자/보호자 관계($r = .824$), 타부서 관계($r = .727$), 의사 관계($r = .654$) 역할갈등과 유의한 상관관계를 나타내었으며 타부서 관계에서의 역할갈등이 환자/보호자 관계($r = .699$), 의사 관계($r = .696$) 역할갈등과도 높은 관계를 보였다. 역할갈등의 심각성에서는 의사 관계 역할갈등 심각성이 높을수록 타부서 관계갈등의 심각성이 높게 나타났으며($r = .779$), 역시 간호업무 관련 역할갈등이 병동간호사 관계($r = .750$), 환자/보호자 관계($r = .743$), 타부서 관계($r = .724$) 역할갈등과 높은 상관관계를 나타내었다. 역할갈등의 빈도와 심각성간의 관계 역시 양의 상관관계를 보였다. 간호업무 관련 역할갈등의 빈도와 심각성($r = .624$), 환자/보호자 관계의 빈도와 심각성($r = .618$)이 가장 높은 상관관계를 나타내었다.

Table 1. Role Conflict Data by the General Characteristics of the Subjects

Variables	Categories	n (%) or M±SD	Role conflict: frequency (total=4)		Role conflict: severity (total=4)		Turnover intention (total=5)	
			M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé
Age (year)	< 30 ^a	38 (34.5)	2.26±0.51	1.453	2.54±0.56	1.098	3.92±0.73	3.404
	30~39 ^b	25 (22.7)	2.26±0.48	(.232)	2.49±0.58	(.354)	3.96±0.51	(.020)
	40~49 ^c	31 (28.2)	2.44±0.33		2.60±0.41		3.78±0.58	a, b > d
	≥ 50 ^d	16 (14.5)	2.19±0.55		2.31±0.65		3.34±0.91	
		36.6±11.3						
Religion	Yes	56 (50.9)	2.29±0.48	0.119	2.53±0.61	0.054	3.81±0.68	0.004
	No	54 (49.1)	2.32±0.46	(.731)	2.50±0.47	(.817)	3.80±0.72	(.947)
Marital status	Single	60 (54.5)	2.24±0.49	2.165	2.52±0.54	0.011	3.85±0.66	0.482
	Married	50 (45.5)	2.37±0.42	(.144)	2.50±0.55	(.916)	3.75±0.74	(.489)
Education	College	57 (51.8)	2.35±0.48	1.814	2.47±0.56	0.501	3.82±0.76	0.079
	BSN	49 (44.5)	2.22±0.45	(.168)	2.56±0.55	(.607)	3.80±0.65	(.924)
	Graduate	4 (3.6)	2.59±0.34		2.61±0.28		3.68±0.17	
Period of clinical experience (year)	< 5	33 (30.0)	2.24±0.49	0.417	2.52±0.55	0.035	3.97±0.58	1.785
	5~9	21 (19.1)	2.28±0.50	(.660)	2.52±0.64	(.966)	3.83±0.76	(.173)
	≥ 10	54 (49.1)	2.34±0.45		2.49±0.51		3.68±0.73	
		10.5±8.0						
Period working at current hospital (year)	< 1 ^a	36 (32.7)	2.09±0.56	5.921	2.40±0.67	1.156	3.94±0.65	1.367
	1~2 ^b	24 (21.8)	2.45±0.46	(.004)	2.56±0.37	(.319)	3.77±0.76	(.259)
	≥ 3 ^c	48 (43.6)	2.38±0.35	a < b, c	2.58±0.52		3.69±0.68	
		4.2±4.9						
Position	Staff nurse	95 (86.4)	2.28±0.49	1.208	2.49±0.56	1.589	3.83±0.69	1.137
	Charge nurse	15 (13.6)	2.43±0.31	(.274)	2.68±0.40	(.210)	3.63±0.74	(.289)
Shift pattern	Shift	89 (80.9)	2.27±0.48	1.816	2.48±0.56	2.316	3.82±0.71	0.348
	Fixed	21 (19.1)	2.43±0.38	(.181)	2.68±0.44	(.131)	3.72±0.66	(.557)
Salary (10,000 won)	< 300	93 (84.5)	2.28±0.49	2.060	2.49±0.57	0.980	3.82±0.71	0.452
	≥ 300	17 (15.5)	2.45±0.29	(.154)	2.64±0.38	(.324)	3.70±0.60	(.503)
Experience of turnover	Yes	94 (85.5)	2.35±0.47	5.660	2.51±0.54	0.106	3.82±0.70	0.473
	No	16 (14.5)	2.05±0.37	(.019)	2.56±0.60	(.745)	3.69±0.70	(.493)

Table 2. Frequency and Seriousness of the Role Conflict

Variables	Frequency of role conflict	Seriousness of role conflict
	M±SD	M±SD
Ward nurses' role	1.73±0.43	2.32±0.68
Nursing practice	2.65±0.55	2.60±0.55
Patients/guardians	2.69±0.61	2.61±0.58
Other departments	2.26±0.61	2.51±0.61
Doctors	2.08±0.59	2.53±0.76
Total	2.30±0.47	2.52±0.55

이직의도와와의 관계에 있어서는 빈도의 경우 간호업무 관련 역할갈등이 이직의도와 상관계수가 가장 크게 나타났고($r=.349$), 심각성의 경우 환자/보호자 관계의 역할갈등과 이직의도의 상관계수가 크게 나타났다($r=.412$).

4. 역할갈등의 유형과 유형에 따른 이직의도 차이

계층적 군집분석을 실시하여 군집화 일정표(agglomeration schedule)의 계수 변화폭을 검토하고 군집 수의 타당성을 검증한 결과, 군집 수는 4개로 결정되었다. 4개의 군집으로 K 평균 군집분석을 실시하여 특성을 분석한 결과(Table 4), 군집

Table 3. Correlations of Turnover Intention with the Frequency and Seriousness of Role Conflicts

Variables	Categories	Frequency of role conflict					Seriousness of role conflict				
		WNR	NP	PG	OD	Doctors	WNR	NP	PG	OD	Doctors
		r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Frequency of role conflict	WNR	1									
	NP	.652 ($<.001$)	1								
	PG	.610 ($<.001$)	.824 ($<.001$)	1							
	OD	.498 ($<.001$)	.727 ($<.001$)	.699 ($<.001$)	1						
	Doctors	.542 ($<.001$)	.654 ($<.001$)	.691 ($<.001$)	.696 ($<.001$)	1					
Seriousness of role conflict	WNR	.535 ($<.001$)					1				
	NP		.624 ($<.001$)				.750 ($<.001$)	1			
	PG			.618 ($<.001$)			.593 ($<.001$)	.743 ($<.001$)	1		
	OD				.375 ($<.001$)		.644 ($<.001$)	.724 ($<.001$)	.704 ($<.001$)	1	
	Doctors					.462 ($<.001$)	.642 ($<.001$)	.693 ($<.001$)	.609 ($<.001$)	.779 ($<.001$)	1
Turnover intention		.164 (.087)	.349 ($<.001$)	.273 (.004)	.300 (.001)	.231 (.015)	.252 (.008)	.407 ($<.001$)	.412 ($<.001$)	.323 (.001)	.255 (.007)

WNR=ward nurses' role; NP=nursing practice; PG=patients/guardians; OD=other departments.

I은 전체적으로 모든 갈등영역에서 점수가 높게 나타나는 경향을 나타내어 ‘높은 갈등(high conflict) 유형’으로 명명하였다. 군집 II는 군집 III, IV에 비해 갈등의 빈도가 높았으며 특히, 환자/보호자와의 관계, 간호 업무에서의 역할갈등 빈도와 심각성이 가장 높게 나타났다. 이 군집은 ‘갈등 빈도(high frequency of conflict) 유형’으로 명명하였다. 군집 III은 군집 II, IV에 비해 갈등의 심각성이 높게 나타났으며 특히 의사 관계와 타부서 관계에서의 갈등의 심각성이 높게 나타났다. 이 군집은 ‘갈등 심각성(high seriousness of conflict) 유형’으로 명명하였다. 군집 IV는 다른 군집에 비해 전체적으로 갈등 점수가 낮게 나타난 군집으로 ‘낮은 갈등(low conflict) 유형’으로 명명하였다. 군집별로 군집 I(높은 갈등 유형)은 36명, 군집 II(갈등 빈도 유형)은 14명, 군집 III(갈등 심각성 유형)은 24명, 그리고 군집 IV(낮은 갈등 유형)은 36명의 분포를 나타내었다.

각 유형별로 이직의도 점수의 차이를 분석한 결과, 군집 I(높은 갈등 유형)이 4.07±0.45점으로 가장 높고, 군집 II(갈등 빈도 유형), 군집 III(갈등 심각성 유형)의 순서로 이직의도 점

수가 높게 나타났으며 군집 IV(낮은 갈등 유형)은 다른 군집과 이직의도 점수의 차이가 통계적으로 유의하였다.

논 의

본 연구는 재활병원에 근무하는 간호사를 대상으로, 다학제 팀 중심의 재활병원 간호사 업무 특성을 반영하는 역할갈등 요인-병동간호사와의 관계, 간호업무 관련, 환자/보호자와의 관계, 타부서와 관계, 의사와 관계-을 빈도와 심각성 별로 파악하고, 이에 따른 역할갈등의 유형을 확인하였으며, 역할갈등의 유형별로 이직의도에 차이가 있는지 확인하고자 수행되었으며 연구결과에 따른 논의는 다음과 같다.

본 연구에서 나타난 재활병동 간호사의 역할갈등 빈도는 1.73~2.69점, 심각성은 2.17~2.61으로 600병상 이상 종합병원에 근무하는 간호사의 역할갈등(Cho et al., 2017) 빈도가 1.92~3.01, 심각성이 2.52~2.98로 나타난 것에 비교해서는 낮은 점수인 반면, 상급 종합병원 간호사(Lee & Lee, 2015)에서 1.59~2.15

Table 4. Means and Standard Deviation of Four Role Conflict Types

Variables	Categories	Cluster I	Cluster II	Cluster III	Cluster IV	F (p)	Scheffé
		High conflict (n=36)	High frequency (n=14)	High seriousness (n=24)	Low conflict (n=36)		
		M±SD	M±SD	M±SD	M±SD		
Frequency	Ward nurses' role	2.10±0.25	1.68±0.36	1.53±0.40	1.24±0.19	30.08 (< .001)	I > II, III > IV
	Nursing practice	3.14±0.24	2.72±0.32	2.26±0.38	1.85±0.44	64.94 (< .001)	I > II > III > IV
	Patients/guardians	3.16±0.32	2.87±0.26	2.17±0.47	1.87±0.57	58.25 (< .001)	I, II > III, IV
	Other departments	2.69±0.48	2.47±0.39	1.71±0.39	1.56±0.34	43.07 (< .001)	I, II > III, IV
	Doctors	2.44±0.53	2.24±0.40	1.78±0.43	1.28±0.28	28.49 (< .001)	I, II > III > IV
Seriousness	Ward nurses' role	2.78±0.43	2.13±0.55	2.53±0.57	1.31±0.35	32.22 (< .001)	I, III > II > IV
	Nursing practice	3.04±0.28	2.42±0.38	2.74±0.43	1.71±0.36	51.87 (< .001)	I > III > II > IV
	Patients/guardians	3.08±0.40	2.52±0.29	2.58±0.46	1.69±0.49	43.32 (< .001)	I > III, II > IV
	Other departments	2.91±0.45	2.28±0.31	2.81±0.45	1.53±0.42	47.64 (< .001)	I, III > II > IV
	Doctors	3.06±0.47	2.16±0.38	2.97±0.65	1.37±0.42	55.11 (< .001)	I, III > II > IV
Turnover intention		4.07±0.45	3.87±0.61	3.71±0.61	3.11±1.05	7.78 (< .001)	I, II, III > IV

점, 요양병원 간호사(Kim et al., 2019)에서 1.82~2.18점으로 나타난 것에 비해서는 높은 점수로 나타났다. 다른 종류의 역할갈등 도구를 사용한 Kim과 Park (2015)의 연구에서 재활병원 간호사의 역할갈등 정도는 중환자실, 혈액투석실 등 특수파트 간호사와 비슷한 수준이고 중소병원 간호사보다는 다소 높은 것으로 나타난 결과를 참고할 때, 재활병원 간호사는 특수 영역의 간호사로서의 전문성을 가지며 그에 따른 책임감이 요구되는 상황에서 상급 종합병원 간호사나 요양병원 간호사보다 높은 수준의 역할갈등이 나타나는 것으로 해석된다.

갈등의 순서에 있어서 환자/보호자에게서 오는 갈등의 빈도와 심각성이 가장 높게 나타나고 환자/보호자와의 관계, 간호업무 관련, 타부서와 관계, 의사와 관계, 병동간호사와의 관계의 순서로 점수가 높게 나타난 것은 이전 연구(Kim et al., 2019; Lee & Lee, 2015)와 모두 같은 경향을 보였다. Kim과 Yoon (2017)의 연구에서 간호사가 느끼는 무례함의 정도가 환자/보호자, 의사, 동료의 순서로 높게 나타났으며, 이는 최근 간호직에 대해 친절하고 질 높은 서비스에 대한 사회적 요구가 증가함으로써 업무 중 환자와 보호자로부터 무리하게 친절과 참을성을 요구 받는 현실 때문에(Kang, 2013) 환자/보호자와 관련된 역할갈등이 높은 것으로 해석될 수 있다. 빈도와 심각성의 관계에 있어서는 병동간호사 관계, 타부서 관계, 의사 관계의 경우 빈도에 비해 심각성이 높게 나타났다. 이는 선행연구(Cho, Lee, & Son, 2017; Lee, Cho, Son, Yi, & Yoo, 2013)에서 병동간호사 관계, 타부서 관계, 의사 관계에서 역할갈등의 빈도에 비해 심각성이 높게 나타난 결과와 일치한다. 이 결과를 통해, 간호사 업무나 환자/보호자 관계에 있어서는 빈도에 비

해 심각성을 덜 느끼는 반면, 간호사, 의사 등 의료인 간의 관계에 있어서는 빈도에 비해 갈등을 심각하게 인지하는 것을 확인할 수 있다. 이는 다른 의료인으로부터 받는 대우가 부당하다고 느끼기 때문에 갈등을 더 심각하게 받아들이는 것으로 해석된다. 재활병원 간호사의 역할은 지속적으로 확장됨과 동시에 더 전문적인 역할을 요구 받고 있어 다양한 의료인, 타 부서 또는 병원 외부 조직과 교류가 필요한 환경에서 전문직으로서의 존중을 바탕으로 일할 수 있는 환경을 조성할 필요가 있다.

일반적 특성에 따른 역할갈등 점수 차이를 살펴보면, 대상 병원에서 일한 기간이 1~2년, 3년 이상인 경우 역할갈등의 빈도가 2.45점, 2.38점으로, 1년 미만 2.09점에 비해 높게 나타났다. 이는 신규 간호사의 이동에 따라 경력 간호사의 업무 및 책임에 대한 부담이 증가하며(Lee & Lee, 2015), 환자/보호자, 그리고 타 의료인과 상호작용 해야 할 상황에 더 자주 노출되는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 근무기간에 길어짐에 따라 역할갈등을 조절할 수 있는 역량을 증가시키며 동시에 이러한 부담을 줄일 수 있는 환경을 제공하는데 관심을 가져야 할 근거가 된다.

일반적 특성과 이직의도의 경우 본 연구에서는 39세 이하의 그룹들이 3.96점, 3.92점으로 50세 이상 그룹의 3.34점에 비해 이직의도 점수가 높은 것으로 나타났다. 간호사 이직의도에 대한 문헌고찰 연구에 따르면, 일반적 특성 중 연령, 교육정도, 직위, 결혼상태, 근무형태, 연봉 등이 이직의도와 관련이 있는 것으로 나타났다(Kim & Kim, 2011). 간호사의 연령 그룹과 이직의도 사이에 직위, 연봉, 근무형태 등은 매개변수로 작용할 수 있기 때문에 추후 더 많은 재활병원 간호사를 대상으로 연구를

시행하여 일반적 특성과 이직의도에 대한 관계를 확인할 필요가 있다.

역할갈등과 이직의도의 상관관계에 대해서는 많은 연구에서 이미 밝혀진 바 있다. 재활병원 간호사를 대상으로 한 연구에서도 역할갈등의 하위영역 중 협조부족이 이직의도와 상관관계가 있었고(Kim & Park, 2015), 간호간병통합서비스병동 간호사(Jo & Kim, 2018)와 한방병원 간호사(Lee, Kim, & Park, 2015)를 대상으로 한 연구에서도 역할갈등이 이직의도와 의미 있는 상관관계를 나타내었다. 본 연구에서는 재활병원 간호사의 업무수행, 상호관계에 대한 역할갈등을 간호업무 관련, 병동간호사, 환자/보호자, 타부서 및 의사와의 관계에서 오는 역할갈등으로 나누어 측정하였으며 그 결과 병동간호사와의 관계의 갈등 빈도를 제외한 모든 영역 갈등의 빈도와 심각성이 이직의도와 유의한 상관관계를 나타내었다. 이는 종합병원 간호사의 재직의도에 영향을 주는 요인을 확인한 Cho 등(2017)의 연구에서 역할갈등의 빈도 총점과 심각성 총점이 모두 재직의도와 상관관계가 있다는 연구결과를 뒷받침 할 수 있다. 본 연구의 결과에 따르면 이직의도와 가장 상관관계가 높은 특정 영역이 있다기보다는, 환자/보호자, 타부서 및 의사와의 관계에서 오는 역할갈등과 간호업무 관련 역할갈등, 그리고 역할갈등의 심각성 간에 모두 유의한 상관관계를 가지고 있으므로, 단편적인 하나의 영역 역할갈등에 초점을 두기 보다는 여러 상황에서 발생하는 역할갈등의 빈도 및 심각성을 개인과 조직차원에서 관리해야 할 필요성을 제시한다.

역할갈등을 관리하기 위한 구체적인 방안에 대한 근거를 찾기 위해, 군집분석을 통해 재활병원 간호사의 역할갈등 유형을 탐색한 결과 ‘높은 갈등(high conflict) 유형’, ‘갈등 빈도(high frequency of conflict) 유형’, ‘갈등 심각성(high seriousness of conflict) 유형’ 및 ‘낮은 갈등(low conflict) 유형’의 4개 유형으로 나타났다. 특징적인 것은 ‘갈등 빈도 유형’은 환자/보호자와의 관계, 간호 업무에서의 역할갈등 빈도와 심각성이 높게 나타났고, ‘갈등 심각성 유형’은 의사 관계와 타부서 관계에서의 갈등의 심각성이 높게 나타났다는 점이다. 간호사의 역할갈등 유형을 탐색하는 선행연구가 이루어진 적이 없어 본 연구결과를 비교할 수는 없지만, 개인별로 역할갈등의 빈도와 심각성을 다르게 지각한다는 점은 역할갈등을 관리하는 중재를 제공할 때 개인별로 맞춤형 중재를 제공할 수 있는 근거가 된다. 예를 들어, 모든 간호사에게 상황에 따른 역할갈등 관리 방안을 똑같이 제공하기 보다는 역할갈등 정도와 유형을 측정하여 ‘높은 갈등 유형’은 다양한 상황의 역할갈등 빈도와 심각성에 대한 관리를 더 자주 제공할 수 있다. ‘갈등 심각성 유형’은 갈등

빈도가 낮다고 해서 간과할 것이 아니라 갈등을 심각하게 느끼는 점에 주목하고, 특히 의사 관계와 타부서 관계에서의 갈등에 대해 관리하는 방법에 초점을 두어 교육할 수 있다.

본 연구는 특정 2개 병원을 대상으로 시행된 연구로, 대상자가 충분치 못하여 결과를 전체 재활병원 간호사에 대해 일반화 하기에는 어렵다는 제한점을 가지고 있다. 부족한 대상자수에 대하여 사후 검정을 시행하여 높은 수준의 검정력을 확인하였으나, 더 많은 재활병원을 대상으로 단계별 층화표집방법을 이용한 추가 연구를 통해 검증될 필요가 있다. 또한 재활병원 간호사에 대한 역할갈등과 이직의도에만 초점을 두어 두 변수의 관계에 대해 설명하는데 한계가 있다. 직무만족도, 전문직 자아개념(Kim et al., 2019)과 같은 변수를 추가로 측정하는 연구를 통해 역할갈등 유형에 따른 차이를 확인하고, 이직의도에 주는 영향을 확인할 수 있다.

본 연구는 다학제팀 내 역할이 중요한 재활병원 간호사의 역할갈등을 상황별로 확인하고, 처음으로 간호사의 역할갈등의 유형을 탐색했다는 것에 의의가 있으며, 이를 통해 역할갈등을 관리하고 이직의도를 감소시키는 방안을 마련하는 기초자료를 제공하였다. 지속적으로 역할이 확장됨과 동시에 더 전문적인 역할을 요구받는 과정에서 다양한 대인관계에 노출되는 간호사의 역할갈등에 대비하여 지식 및 기술 함양, 역할정립과 같은 개인적인 갈등관리 방안을 유형별로 제공할 필요성을 제시하였고, 이 외에도 간호업무 프로세스 및 상호관계 향상에 초점을 둔 조직차원의 변화 필요성에 근거 자료로 활용될 수 있을 것이다.

결론 및 제언

본 연구는 재활병원 간호사의 상호 관계에 초점을 둔 역할갈등의 빈도와 심각성을 파악하여 군집분석을 통해 역할갈등 유형을 탐색하고, 그에 따른 이직의도의 차이를 확인하고자 시행되었다.

역할갈등의 빈도는 환자/보호자와의 관계, 간호업무 관련, 타부서와 관계, 의사와 관계, 병동간호사와의 관계 순서로, 심각성은 환자/보호자와의 관계, 간호업무 관련, 의사와 관계, 타부서와 관계, 병동간호사와의 관계 순서로 높게 나타났다. 역할갈등의 유형은 크게 ‘높은 갈등 유형’, ‘갈등 빈도 유형’, ‘갈등 심각성 유형’ 및 ‘낮은 갈등 유형’의 4개 유형으로 분류되었고, 이 순서에 따라 이직의도가 높게 나타났다.

본 연구결과를 바탕으로 역할갈등을 감소시키고 이직의도를 줄일 수 있는 효과적인 관리 프로그램 및 병원 정책이 마련

될 필요가 있다. 다학제팀 내에서 활동하는 재활병원 간호사에게 친절과 참을성을 강요하기 보다는 간호사의 전문성을 향상시키고 전문직으로서의 존중을 바탕으로 의사소통 하는 조직문화를 조성할 필요가 있다. 또한 재활병원 간호사의 역할갈등 유형을 탐색하고, 유형에 따라 갈등을 관리하는 프로그램을 다르게 제공할 수 있다.

본 연구의 결과를 활용하여 다양한 분야의 간호사 역할갈등 유형을 탐색할 수 있으며, 유형별 갈등관리 프로그램을 개발하고 제공할 수 있을 것으로 기대된다.

REFERENCES

- Cho, K. S., Lee, E. H., & Son, H. M. (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. <https://doi.org/10.5977/jkasne.2017.23.3.290>
- Dreyer, P., Angel, S., Langhorn, L., Pedersen, B. B., & Aadal, L. (2016). Nursing roles and functions in the acute and subacute rehabilitation of patients with stroke: Going all in for the patient. *Journal of Neuroscience Nursing*, 48(2), 108-115. <https://doi.org/10.1097/jnn.0000000000000191>
- Hann, M., Reeves, D., & Sibbald, B. (2010). Relationships between job satisfaction, intentions to leave family practice and actually leaving among family physicians in England. *European Journal of Public Health*, 21(4), 499-503. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckq005>
- Hayes, L. J., O'Brien-Pallas, L., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F., et al. (2012). Nurse turnover: A literature review - an update. *International Journal of Nursing Studies*, 49(7), 887-905. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2011.10.001>
- Jo, G. W., & Kim, E. A. (2018). The influence of role conflict, role ambiguity, nursing workload and job satisfaction on turnover intention of comprehensive nursing care unit nurses. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 20(5), 2649-2663.
- Kang, S. (2013). The process of overcoming the professional burnout of clinical nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 19(3), 427-436.
- Kim, H. (2016). *SAS marketing statistical analysis*. Freeacedemy.
- Kim, J. K., & Kim, M. J. (2011). A review of research on hospital nurses' turnover intention. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 17(4), 538-550. <https://doi.org/10.11111/jkana.2011.17.4.538>
- Kim, J., Park, K., & Lee, Y. (2015). The difference in emotion regulation, conflict resolution styles by clusters based on emotional experience: Emotional clarity and ambivalence over emotional expression. *The Korean Journal of Rehabilitation Psychology*, 22(2), 377-391.
- Kim, N. H., & Park, J. S. (2015). The factors affecting on turnover intention of nurses working in rehabilitation hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 16(6), 4077-4085. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.6.4077>
- Kim, N. J., Lee, E. H., Jeon, J. H., & Kim, E. J. (2019). Effects of role conflict, job satisfaction and professional pride on retention intention of nurses working at long-term care hospital. *The Journal of Muscle and Joint Health*, 26(2), 81-89. <https://doi.org/10.5953/JMJH.2019.26.2.81>
- Kim, S. Y., & Yoon, S. H. (2017). Effect of incivility experienced by clinical nurses on job stress and the moderating effect of self-efficacy. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 23(1), 8-17.
- Kim, S., & Kim, K. K. (2018). Relationship of conflict management style, professional autonomy, role conflict and organizational commitment of nurses in general hospitals. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 24(5), 387-395. <https://doi.org/10.11111/jkana.2018.24.5.387>
- Ko, J. O., & Ko, E. (2014). Influence of job stress and professional self-concept on job satisfaction among nurses in rehabilitation units. *The Korean Journal of Rehabilitation Nursing*, 17(2), 81-89. <https://doi.org/10.7587/kjrehn.2014.81>
- Lee, E. H., Cho, K. S., Son, H. M., Yi, Y. J., & Yoo, C. S. (2013). Frequency and severity of the nurses' role conflict in the hospital Nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 19(1), 81-95.
- Lee, J. S., Kim, H. K., & Park, G. C. (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. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.03.241>
- Lee, J. W., Park, M. R., Lee, J. B., Lee, S. J., Park, E. S., & Park, Y. J. (1998). A review on the methods of sample size determination in nursing research. *Korean Journal of Women Health Nursing*, 4(3), 375-387.
- Lee, Y., & Lee, H. (2015). Role conflict and conflict management styles of hospital nurses. *The Korean Journal of Stress Research*, 23(3), 147-158. <https://doi.org/10.17547/kjsr.2015.23.3.147>
- Long, A. F., Kneafsey, R., Ryan, J., & Berry, J. (2002). The role of the nurse within the multi-professional rehabilitation team. *Journal of Advanced Nursing*, 37(1), 70-78. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2002.02059.x>
- Moon, S. H., & Cho, H. H. (2015). Anger, anger expression types, problem behaviors, and suicide probability in adolescent women using cluster analysis. *Korean Journal of Women Health Nursing*, 21(2), 128-138. <https://doi.org/10.4069/kjwhn.2015.21.2.128>
- O'Brien-Pallas, L., Griffin, P., Shamian, J., Buchan, J., Duffield, C., Hughes, F., et al. (2006). The impact of nurse turnover on patient, nurse, and system outcomes: a pilot study and focus for

a multicenter international study. *Policy, Politics, & Nursing Practice*, 7(3), 169-179.

<https://doi.org/10.1177/1527154406291936>

So, H., Kim, J., Park, J., & Lim, N. Y. (2009). Task analysis of the job description of rehabilitation nurse based on DACUM. *The Korean Journal of Rehabilitation Nursing*, 12(1), 16-29.

World Health Organization. (2017). *Rehabilitation in health systems*.

Retrieved September 10, 2019, from

https://www.who.int/rehabilitation/rehabilitation_health_systems/en/

Yeun, E. J., & Kim, H. (2013). Development and testing of a nurse turnover intention scale (NTIS). *Journal of Korean Academy of Nursing*, 43(2), 256-266.

<https://doi.org/10.4040/jkan.2013.43.2.256>