

병원 종사자의 역할갈등 및 역할모호성이 팀성과에 미치는 영향과 관계갈등 및 과업갈등의 매개효과

김태경¹, 지재훈², 신희경³

¹장팔팔내과 행정관리자, ²동의과학대학교 의무행정과 교수, ³인제대학교 간호학과 외래교수

The Effects of Role Conflict and Role Ambiguity on Team Performance and the Mediating Effects of Relationship Conflict and Task Conflict among Hospital Employees

Tae Kyoung Kim¹, Jae Hoon Ji², Hee Kyoung Shin³

¹Administrator, Janpalpal Clinic, Busan; ²Professor, Department of Medical Administration, Dong-Eui Institute of Technology, Busan; ³Adjunct Professor, Department of Nursing, Inje University, Busan, Korea

Objectives: The objective of this study is to grasp effects of role-conflict and role-ambiguity on team performances in hospital employees and to verify the mediating effects of relationship conflict and task conflict on the relationships among the variables. **Methods:** In order to achieve research purposes, an empirical study model was designed to test the cause-and-effect relationship between team performances and conflicts among the members through earlier studies. The subjects were 280 employees of 9 hospitals located in Busan and the survey was conducted by self-administered questionnaire. **Results:** The role ambiguity was the greatest in team performance, the task conflict in sequence and the relationship conflict in order. In terms of direct effect, the task conflict was the biggest variable. However, the role ambiguity which has both direct and indirect effects was verified as the most important variable among variables in study model. **Conclusions:** In conclusion, the role ambiguity in total effect and the task conflict in direct effect are the most precious variable. Therefore, it is necessary to develop the management method to effectively manage the role ambiguity and the task conflict among the different conflicts in organization.

Key words: Role conflict, Role ambiguity, Relationship conflict, Task conflict, Team performance

서 론

국내 병원경영환경은 외부적으로는 경기 침체, 경쟁의 심화, 제도적 여건의 압박 등 전방위적인 경영 악화 상황에 놓여 있는 반면, 내부적으로는 다른 어떤 조직들보다 다양한 분야의 전문 직종들로 구성된 노동집약적 산업으로 상호의존적인 관계에서 끊임없는 상호작용을 통해 공동의 목표를 달성하기 위해 노력해야 하는 현실에 놓여 있다.

이러한 병원 조직의 특수성 아래 종사하는 병원 조직구성원들은 변화하는 내·외부적 환경에 빠르게 적응해야 하고, 그에 따른 직무와 역할의 다양성에 있어서도 유연하게 대응할 수 있어야 한다.

병원 조직 차원에서도 치열한 경쟁 환경 속에서 생존과 발전을 위한 체계적인 인적자원 관리의 중요성이 지속적으로 강조되어 왔다. 즉, 조직 구성원 개인이 가지고 있는 특성과 직무와의 조화를 고려하여 인력을 배치하고, 개인과 조직 환경의 적합성에 관심을 가지고 개인과 직

Corresponding author: Jae Hoon Ji

54 Yangji-ro, Busanjin-gu, Busan 47230, Korea
E-mail: infohun@hanmail.net

Received: April 9, 2019 Revised: May 19, 2019 Accepted: May 20, 2019

*This is a summary of Tae Kyoung Kim's dissertation.

No potential conflict of interest relevant to this article was reported.

How to cite this article:

Kim TK, Ji JH, Shin HK. The effects of role conflict and role ambiguity on team performance and the mediating effects of relationship conflict and task conflict among hospital employees. J Health Info Stat 2019;44(2):172-180. Doi: <https://doi.org/10.21032/jhis.2019.44.2.172>

© It is identical to the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permit unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

© 2019 Journal of Health Informatics and Statistics

무, 개인과 조직 간의 지속적인 상호작용으로 조직의 성과를 높일 수 있도록 노력해 온 것이 바로 그것이라 할 수 있다[1].

구성원의 역할이란, 조직에서 자신의 지위를 보호하기 위하여 행하는 제 행위의 전제가 되는 것으로 역할 수행을 제대로 하지 못할 때에는 기대한 욕구가 충족되지 못하고 갈등이 발생한다. 선행연구에서는 이러한 갈등의 대표적인 것으로 역할스트레스를 설명하였고[2], 역할스트레스는 개인의 직무 수행에 영향을 미치고 개인과 조직의 미래에 지대한 영향을 미친다고 하였다[3].

역할스트레스에 대한 연구들 중에서 역할스트레스의 요인으로 역할모호성, 역할갈등, 역할과다, 역할불일치 등으로 구분하는 연구들도 있으나[4], 가장 많이 거론되고 연구되어 온 것이 “역할갈등(role conflict)”과 “역할모호성(role ambiguity)”이라 할 수 있다[2,5-8].

Benne and Sheats [9]은 구성원의 역할을 3가지로 구분하면서 그중 하나가 집단에 주어진 과업을 수행하는 행동과 그 과정에서 관련된 문제를 분석하고 해결하는 행동이라 하였다. 과업 수행 시 조직구성원들은 서로의 생각이 다르고 각자의 취향이 다르며 일하는 방식 또한 차이가 있기 때문에 공동의 목표를 갖고 협력하는 과정에서 다양한 방법으로 갈등이 발생할 수 있다.

여기서의 갈등은 구성원들 간 의사소통 과정에서 인간관계의 부정적인 정서를 포함한 태도, 성격, 선호 그리고 가치 등의 차이에서 오는 관계갈등(relationship conflict)과 과업을 통해 발생하는 마찰, 지각, 그리고 업무의 방식이나 처리 등과 같은 의견의 불일치에서 오는 과업갈등(task conflict)으로 구분되어 왔다[10-12].

갈등은 학자마다 조금씩 다르게 구분하거나 상황적 요소에 따라 개인, 집단 그리고 조직 수준의 다양한 차원에서 연구되고 있다. 대부분의 연구에서 관계갈등과 과업갈등은 팀성과, 조직효과성에 각각 다른 영향을 미치는 것으로 개념화되었다. 먼저 관계갈등은 구성원들 간 관계를 부정적으로 발전시킴으로써 조직 효과성을 낮게 만든다고 주장한다[13]. 왜냐하면 관계갈등이 생기면 동료 구성원들에 대해 신뢰감이 없어지게 되고 적대감을 가지게 되어 과업수행에 쏟아야 할 시간과 노력이 줄게 되어 팀몰입과 팀성과가 낮아지게 되고 이직의도가 높아져서 조직효과성에는 좋지 않는 영향을 미치게 되기 때문이다. 반면에 과업갈등은 조직효과성에 긍정적인 결과를 주게 될 것이라는 견해와 조직효과성에 부정적인 결과를 줄 수 있다는 순기능과 역기능의 상이한 견해가 제시되고 있다[14].

이렇듯 선행연구결과들을 종합하여 보면, 조직 내의 구성원은 공동의 목표를 달성하기 위해서 끊임없이 상호작용을 하게 되는데, 이때 다양한 갈등상황에 직면하게 되고, 이러한 갈등상황은 팀성이나 조직효과성에 많은 영향을 미치게 된다는 것이다.

역할갈등과 역할모호성이 팀성이나 조직유효성에 미치는 영향과 관

련하여 그동안 많은 연구들이 이루어졌고, 또한 과업갈등과 관계갈등이 팀성이나 조직유효성에 미치는 영향과 관련된 연구들도 꾸준히 진행되어 왔다. 하지만, 조직 내의 구성원이 직면하는 다양한 갈등이 팀성과에 미치는 영향에 관한 복합적인 인과관계 검증에 관한 연구는 충분하지 않았다. 즉, 역할갈등과 역할모호성은 팀성이나 조직유효성에 직접적인 영향을 미치겠지만, 조직 내 구성원은 훨씬 다양한 갈등 상황에 직면하기 때문에, 그 갈등 중에는 과업갈등과 관계갈등이 포함될 수 있고, 이들 갈등 간에는 충분한 인과관계가 있을 수 있다는 것이다.

이러한 배경으로 본 연구는 병원 조직구성원을 대상으로 역할갈등, 역할모호성과 팀성과의 관계를 분석하고, 이들 변수 간의 관계에서 과업갈등과 관계갈등에 매개효과를 검증함으로써 팀성과의 효율성 증대를 위한 효과적인 갈등 관리 방안 마련에의 시사점을 제공하고자 한다.

연구 방법

실증연구의 모형

본 연구는 병원종사자들을 대상으로 개인 차원의 대표적인 갈등인 역할갈등과 역할모호성, 그리고 구성원 간의 갈등 요소인 관계갈등, 과업갈등 그리고 최종결과변수인 팀성과 간의 복잡한 인과관계를 규명하는 데 그 목적이 있다.

본 연구의 실증모형을 구체적으로 살펴보면, 종속변수인 팀성과에 영향을 미치는 요인으로 역할갈등, 역할모호성과 같은 개인갈등 요인을 독립변수, 관계갈등과 과업갈등의 개인 간, 집단 간 갈등을 매개변수로 설정한 후 팀성과와 이들 변수들 간의 인과관계를 검증하기 위한 경로분석 모델이다(Figure 1).

변수의 정의 및 측정도구

선행연구의 고찰을 통해 역할모호성을 “조직구성원의 직무수행에 있어서 역할에 대한 불확실성 즉 자신의 직무역할에 대한 의무, 권한, 책임의 불확실성의 정도”, 역할갈등은 “조직구성원이 상반된 기대를 받는 지위에 처해져 자신의 역할상 요구되는 것과 실제 역할이 서로 일치하지 않거나 양립되지 않아 발생하는 정신적 혼돈 인식의 정도”로 정의하였다. 각 변수들의 측정은 선행연구를 토대로 Rizzo et al. [15]이 개발한 측정도구를 사용한 Park [3]의 설문 중에서 6개의 문항을 활용하여 측정하였다.

관계갈등은 “과업과는 별개로 사적인 감정에 의해 조직구성원들 간에 발생하는 긴장이나 마찰 등에 기인한 갈등의 정도”, 과업갈등을 “조직구성원들이 과업수행에 있어서 구성원 간의 생각이나 의견의 차이로 인해 과업의 목표나 과업의 수행, 절차, 방식 등에 합의가 이루어

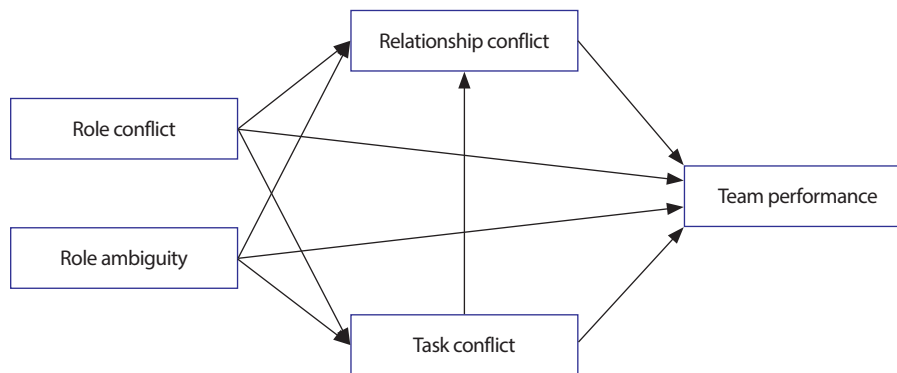


Figure 1. Study model.

지지 않는 불일치의 정도”로 정의하였다. 끝으로, 팀성과는 “조직구성원들이 자신이 속한 팀이 수행하는 전체적인 과업의 산출물에 대해 팀 구성원의 기대가 충족된 정도”로 정의하였다. 각 변수의 측정은 Jehn [11]이 제시한 문항들을 바탕으로 국내 실정에 맞게 Cho [16]가 개발한 24개의 문항을 Han [17]의 연구에서 선택적으로 사용한 8-9개의 문항 중 6개 문항, 팀성과는 Henderson and Lee [18]가 제시하고 있는 항목을 기초로 Song [19], Kim [20]이 사용한 문항 중 5문항을 사용하였다. 각 변수들을 측정할 도구들은 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하였으며, Likert 7점 척도로 측정하였다.

측정도구의 타당도와 신뢰도 검정을 위해 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다. 요인분석은 요인적재값 0.4 이상, 요인추출은 주성분 분석을 통해서 실시하였고, 회전방식은 Varimax 회전방식을 사용하였다. 분석결과, 연구자가 실증연구모형에서 설정한 것과 같이 변수의 제거 없이 총 5개의 요인으로 구분되었고, 타당도 기준도 충족시켰다. 측정도구의 신뢰도는 내적일관성 측정에 사용되는 Chronbach’s α 계수를 사용하였는데, Chronbach’s α 계수가 모두 0.8 이상으로 신뢰도 기준을 충족하였다.

연구대상 및 자료수집

본 연구는 연구자 소속 기관인 동의과학대학교의 기관생명윤리위원회 심의를 거쳐 승인(IRB No. 2017-10-051-001)을 받았다.

연구대상은 부산광역시에 소재한 상급종합병원, 종합병원, 전문병원, 의원으로 분류하여 9개 의료기관에 종사하는 종업원을 대상으로 하였으며, 설문조사 기간은 2018년 1월 2일-31일까지 약 1개월간 실시하였다. 통계학적으로 의미 있는 연구대상자 수를 산출하기 위해서 G*power Ver 3.1을 이용하였으며, 적정 표본수는 다중 회귀분석을 위한 중간 정도의 효과 크기 0.15, 검정력 95%, 유의수준 0.05, 예측변수의 수를 5로 하였을 때 138명으로 계산되었다. 하지만 응답자에게서 오는 Bias 즉, 불성실한 응답 및 설문지 회수율 등 최종분석에서 제거

될 것을 충분히 고려하여 약 2배수인 280명을 설문대상으로 선정하였다. 설문조사는 연구자가 의료기관을 직접 방문하여 280부를 배포한 뒤 270부를 회수하였으며, 이 중 응답이 불성실하거나 일관성이 없다고 판단되는 설문지를 제외하고 총 263부를 최종 분석에 사용하였다.

자료처리 및 분석

본 연구에서 수집된 데이터는 SPSS 24.0 (IBM Corp., Armonk, NY, USA) 및 AMOS 24.0 (IBM Corp., Armonk, NY, USA) 프로그램을 사용하여 분석하였다. 먼저, 측정도구의 타당도와 신뢰도를 검정하기 위해 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였고 연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 그리고, 연구모형에 포함된 주요 변수들 간의 관련성을 검정하기 위해서 상관관계분석을 실시하였으며, 끝으로 본 연구의 실증모형 검정을 위해 경로분석을 실시하였다.

연구 결과

연구대상자의 일반적인 특성

연구대상자의 일반적인 특성 및 분포를 파악하기 위해 빈도분석을 실시한 결과는 Table 1과 같다. 성별에서는 ‘남성’ 89명(33.8%), ‘여성’ 174명(66.2%)으로 여성이 많았다. 연령군에서는 ‘20대’ 87명(33.3%), ‘30대’ 86명(33.0%), ‘40대’ 72명(27.6%), ‘50대 이상’ 16명(6.1%)의 비율이었고, 학력은 ‘고졸’ 23명(8.7%), ‘전문대졸’ 83명(31.6%), ‘대졸’ 134명(51%), ‘대학원졸’ 이상 23명(8.7%)으로 ‘대졸’이 과반수를 차지하였다. 직종에서는 ‘간호사’가 50명(19.2%), ‘간호조무사’ 33명(12.6%), ‘의료기사’ 50명(19.2%), ‘행정관리직’ 128명(49.0%)이었고, 직급은 ‘사원’ 147명(55.9%), ‘중간관리자’ 90명(34.2%), ‘과장급’ 이상 26명(9.9%)으로 ‘사원’이 많았다. 병원 근무경력은 ‘1년 미만’이 29명(11.1%), ‘1-5년 미만’ 65명(24.9%), ‘5-15년 미만’ 85명 (32.6%), ‘15년 이상’ 82명(31.4%)이었다.

주요 변수들의 상관관계분석

본 연구의 실증모델에 포함된 주요 변수들 간의 상관관계를 분석한 결과는 Table 2와 같다. 먼저, 종속변수인 팀성과와의 관련성을 검증한 결과, 과업갈등이 가장 큰 부(-)의 관련성을 보였고, 다음은 역할모호

Table 1. General characteristics of study subjects

Variables	Category	n	%
Gender	Male	89	33.8
	Female	174	66.2
Age (y)	20-29	87	33.3
	30-39	86	33.0
	40-49	72	27.6
	≥ 50	16	6.1
	System missing	2	
Level of education	High school	23	8.7
	College	83	31.6
	University	134	51.0
	Graduate school	23	8.7
Occupation	Nurse	50	19.2
	Nursing assistant	33	12.6
	Medical articles	50	19.2
	Administrative	128	49.0
	System missing	2	
Position	Staff	147	55.9
	Middle managers	90	34.2
	Over manager	26	9.9
Working years	< 1	29	11.1
	≤ 1 and < 5	65	24.9
	≤ 5 and < 15	85	32.6
	≥ 15	82	31.4
	System missing	2	
Total		263	100.0

성, 관계갈등, 역할갈등의 순으로 관련성이 높았다. 매개변수인 과업갈등과의 관련성을 살펴보면, 관계갈등이 가장 큰 정(+)의 관련성을 보였으며, 역할모호성, 역할갈등의 순으로 정(+)의 관련성을 나타냈다. 또한, 관계갈등에서는 과업갈등, 역할모호성, 역할갈등의 순으로 정(+)의 관련성을 보였다.

조직 내의 갈등이 팀성과에 미치는 영향

Figure 2는 조직 내에서 발생할 수 있는 갈등을 역할갈등, 역할모호성, 과업갈등, 관계갈등으로 설정하고 팀성과 간의 복잡한 인과관계를 검증하기 위해서 AMOS ver. 24.0을 이용해 도시한 경로분석의 기초 모형이다.

Figure 2의 기초모형은 df(자유도)가 “0”인 포화모델로서 모형의 적합도가 산출되지 않기 때문에 Regression Weights C.R 값이 ±1.96에 현저하게 미치지 못하는 변수들의 경로를 차례로 제거하면서 측정모델의 적합도를 향상시키는 방법으로 수정모형을 도출하였고, Figure 3은 도출된 모형을 경로분석한 결과를 나타낸 것이다.

Figure 3에 제시된 수정모형의 적합지수를 살펴보면, 절대적합지수 중 가장 기초적이고 우선적으로 파악해야 하는 평가지수인 χ^2 값은

Table 2. Correlation among major factors

Variables	Role conflict	Role ambiguity	Task conflict	Relationship conflict
Role ambiguity	0.628**			
Task conflict	0.505**	0.615**		
Relationship conflict	0.435**	0.584**	0.850**	
Team performance	-0.140*	-0.280**	-0.290**	-0.262**

**p < 0.01, *p < 0.05.

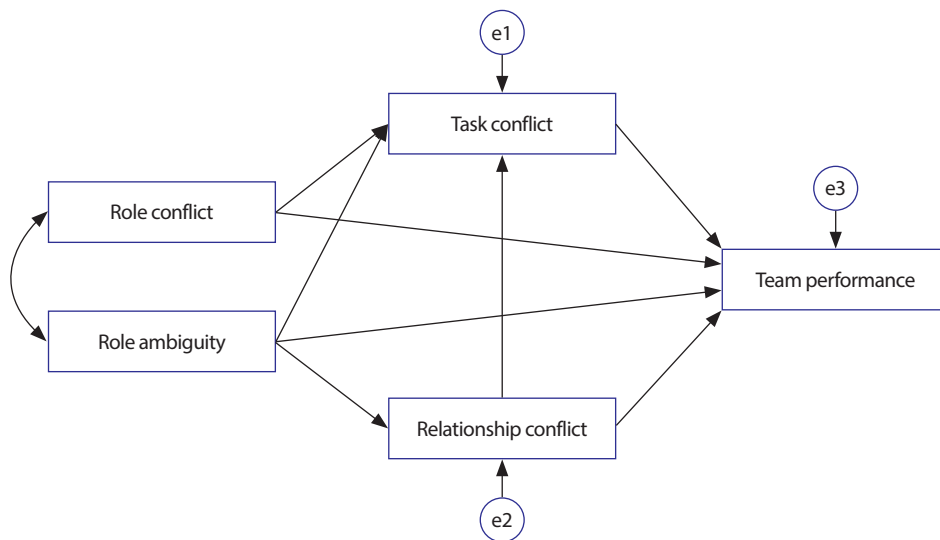
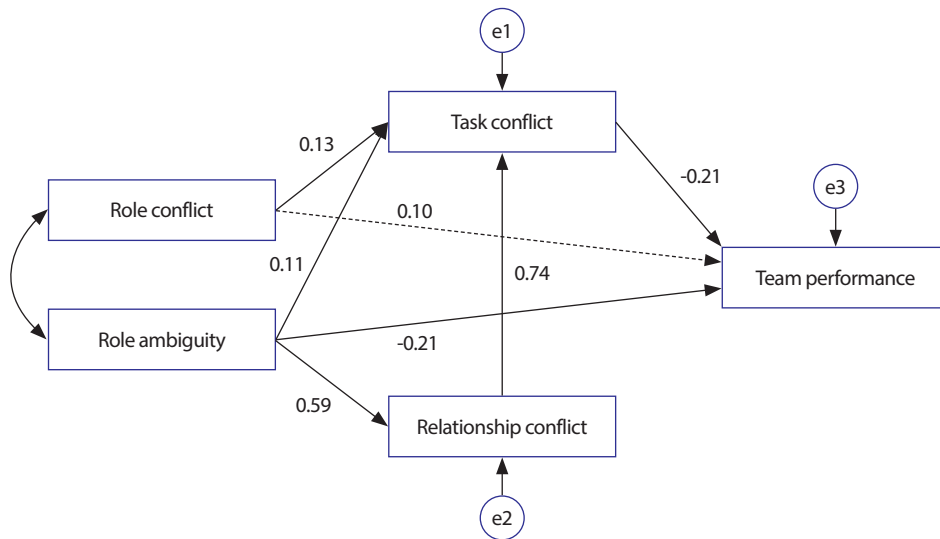


Figure 2. Basic model.



Fit index	χ^2	df	p-value	GFI	RMSEA	NFI	CFI	RFI	IFI	PGFI	PNFI
	2.731	2	0.259	0.996	0.037	0.996	0.999	0.978	0.999	0.133	0.199

Figure 3. Modification model and model fit index.

2.731, 자유도(df)는 2, p-value값은 0.259로 모형의 경로관계가 제대로 설정되어 있음을 확인할 수 있다. 또 다른 절대적합지수는 GFI와 RMSEA로 GFI의 경우 회귀분석의 R²과 굉장히 유사한 성격을 가지는 것으로 0.9 이상의 경우 모형이 좋으며, 본 연구에서는 0.996으로 적합도가 우수함을 알 수 있다. RMR과 RMSEA는 0.05 이하의 값을 가지면 모형이 우수하다고 평가하며 본 연구에서는 0.37로 기준에 부합된다. 본 연구의 증분적합지수인 NFI, CFI, RFI, IFI의 결과값은 차례로 0.996, 0.999, 0.978, 0.999로 모든 값이 1에 가까운 값이므로 좋은 모델이라고 볼 수 있다. 마지막 간접적합지수로 PGFI, PNFI의 값이 0.133, 0.199로 나왔으며, 적합도 기준에서 벗어난다. 본 최종모형의 적합도 지수는 기준에 부적합한 지표가 있지만 대부분의 지표가 수용할만한 범위에 들어가기 때문에 최종모형의 적합도는 수용가능하다고 결론을 내렸다.

모형의 인과관계 분석

경로분석은 각 요인들 간 경로의 유의성에 주안점을 두는 분석 방법으로 본 연구 모형의 경로분석을 통해 각 요인 간의 경로계수의 유의성과 인과관계를 기술한다. Figure 3의 경로분석 결과를 구체적으로 살펴보면, 독립변수인 역할모호성은 매개변수인 관계갈등과 과업갈등에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 변수이며, 독립변수 역할갈등은 과업갈등에만 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 매개변수인 관계갈등은 과업갈등의 유의한 정(+)의 영향을 미치는 변수였다(p < 0.05). 끝으로 종속변수인 팀성과에는 과업갈등과 역할모호성이

Table 3. Direct, indirect, total effects

Variables	Effects	Role ambiguity	Role conflict	Relationship conflict	Task conflict
Relationship conflict	Total	0.592	0	0	0
	Direct	0.592	0	0	0
	Indirect	0	0	0	0
Task conflict	Total	0.544	0.125	0.741	0
	Direct	0.106	0.125	0.741	0
	Indirect	0.439	0	0	0
Team performance	Total	-0.321	0.077	-0.157	-0.212
	Direct	-0.206	0.103	0	-0.212
	Indirect	-0.116	-0.027	-0.157	0

유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p < 0.05).

직접효과, 간접효과, 총효과

조직 내에서 구성원이 인지하는 역할갈등, 역할모호성, 관계갈등, 과업갈등이 팀성과에 미치는 영향에서 직접효과, 간접효과, 총효과를 분석한 결과는 Table 3과 같다.

첫째, 경로분석 결과에서 직접효과를 살펴보면, 독립변수인 역할갈등은 과업갈등에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 역할모호성은 관계갈등과 과업갈등에 정(+)의 영향, 팀성과에는 유의한 부(-)의 영향을 미친다. 또한, 관계갈등은 과업갈등의 유의한 정(+)의 영향을 미치고, 과업갈등은 팀성과에 유의한 부(-)의 영향을 미친다. 이를 매개변수와 최종 결과변수를 기준으로 정리하면, 관계갈등에는 독립변수 중에 역할모호성이 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 과업갈등에는 관계갈등, 역할갈

등, 역할모호성의 순으로 유의한 정(+)의 영향을 미친다. 최종결과변수인 팀성과에는 과업갈등과 역할모호성의 순으로 직접적인 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 간접효과 검증 결과를 살펴보면, 역할갈등은 과업갈등을 매개로 팀성과에 간접효과를 가지며, 역할모호성도 과업갈등을 매개로 팀성과에 간접효과가 있었다. 또한, 역할모호성은 관계갈등과 과업갈등을 매개로 팀성과에 간접효과도 있었다.

셋째, 총효과 검증 결과, 종속변수인 팀성과에는 역할모호성의 총효과가 가장 컸으며, 다음은 과업갈등, 관계갈등의 순이었다. 즉, 팀성과에서 과업갈등의 직접효과가 가장 크지만 역할모호성이 다른 변수들을 매개로 간접효과가 추가되어 결과적으로 총효과가 가장 큰 변수임이 검증되었다.

고찰

본 연구는 병원에 종사하는 직원들을 대상으로 그들이 직면하는 다양한 갈등 상황이 팀성과에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하여 조직의 성과 향상을 위한 효과적인 갈등관리 방안 마련을 위한 기초자료를 제공하고자 수행되었다.

선행연구들은 개인, 개인 간 또는 집단 간 갈등을 독립된 변수로 두고 갈등유형별로 팀성과, 팀효과성, 팀효능감, 과업성과 등과의 인과관계를 검증한 연구였다[21-24]. 이들 연구에서는 팀효과성이나 팀효능감을 팀성과와 같은 맥락으로 보는 경우도 있고, 팀성과를 팀효과성이나 팀효능감의 하위 영역으로 구분하기도 하였다. 따라서, 본 연구의 결과를 기존 연구의 결과와 다방면으로 비교하여 고찰이 가능할 것으로 판단된다. 주요 연구 결과를 고찰하면 다음과 같다.

첫째, 경로분석에서 변수들 간의 직접적인 인과관계를 검증한 결과, 독립변수인 역할모호성은 관계갈등과 과업갈등, 팀성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 역할갈등은 과업갈등에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 역할갈등, 역할모호성과 관계갈등, 과업갈등 간의 인과관계를 검증한 선행연구들은 거의 찾아볼 수 없지만, 이와 유사한 대표적인 연구에서 병원조직의 갈등을 일으키는 원인들은 다양한데 그중 하나인 역할모호성은 조직 내 개인 간 또는 집단 간 갈등을 일으키는 또 다른 중요한 요인으로 보고되었다[25]. 역할모호성과 관계갈등 간의 인과관계는 본 연구의 결과와 일치하며, 이 결과는 조직 내 개인들이 자신에게 주어진 역할에서 기대하는 바가 불명료하게 인식될 때 혼란 및 긴장 속에서 관계갈등을 경험한다는 주장을 뒷받침하는 결과라 할 수 있다[25]. 한편, 직무갈등 간의 관계에서는 선행 연구에서 역할 모호성이 직무갈등에 영향을 미친다고 주장한 것과는 일치하지[26], Han [25]의 실증연구 결과와는 불일치하였다. Han [25]

의 실증연구에서는 역할모호성이 관계갈등에 직접적으로 유의한 정(+)의 영향을 미쳤지만, 직무갈등에는 직접적인 영향이 없었다. 하지만, 역할모호성이 관계갈등을 매개로 직무갈등에 간접효과가 있다는 것을 검증하였고 역할모호성으로 인해 관계갈등이 발생할 경우 그로 인해 직무상의 갈등이 발생한다고 주장하였다. 한편, Han [25]의 연구에서 의료기관을 종별로 구분하여 도출한 결과에서는 병원급의 역할모호성이 관계갈등과 직무갈등에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

둘째, 관계갈등은 과업갈등에 유의한 정(+)의 영향을 미친다. 과업갈등과 관계갈등에 대한 선행연구들을 살펴보면, 관계갈등이 과업갈등의 원인이 된다는 의견[27]과 과업갈등이 관계갈등을 유발하게 된다는 의견으로 갈리는데[28], 본 연구에서는 관계갈등이 과업갈등을 유발시킨다는 가설을 전제로 실증연구를 수행하였다. Choi [21]의 연구에서 팀 내에서 발생하는 갈등에는 과업갈등 이외에도 관계갈등이 존재함을 설명하며 최근에 두 갈등 간의 관계가 독립적이라는 가정에서 벗어나 상호 간의 관계에 대한 연구들이 진행되고 있음을 제기하며 과업갈등과 관계갈등의 상호 전이관계를 고려하여 이들 갈등이 팀에 미치는 동적 특성에 대한 연구의 필요성을 주장하였다. 선행연구들 중에 상대방에 대한 좋지 않은 감정을 지닌 사람은 직무와 관련해서 상대방의 의견에 대해서 결함을 찾아서 비판을 하거나, 상대방과 다른 의견이나 입장을 표명하거나 의도적으로 직무갈등을 일으키는 등의 관계갈등이 직무갈등의 원인이 되기도 한다고 설명하였다[27]. 병원조직은 일반적인 조직과는 달리 다양한 전문직들이 상호작용하여 성과를 달성하는 독특한 유형의 조직이며, 이러한 조직유형의 구성원들은 자신이 속한 팀의 이익을 위해 갈등이 발생하거나 증폭될 수 있다. 여기서 발생하는 대표적인 갈등이 관계갈등이라 할 수 있으며, 이 갈등은 직무갈등 즉, 과업갈등을 유발시키는 도화선이 될 수 있다. 자신이 속한 팀, 부서 또는 전문영역의 이익을 지키기 위해 다른 영역의 전문가들과 의견이 충돌하게 되고, 적대감을 가지게 된다는 것이 선행연구자의 주장이며 본 연구자도 동일한 가설로 실증연구를 통해 검증하였다. 한편, Han [25]은 관계갈등과 직무갈등 간의 관계의 방향에 관한 두 가지 주장을 모두 인정하면서도 갈등 당사자들이 직무상 감론을박하더라도 감정이 크게 상할 정도가 아니라면 그것이 관계갈등을 유발하지 않거나 낮은 수준일 것이지만 관계갈등은 어떤 수준에서도 조직의 생산성에 도움을 주지 못하고 직무갈등을 유발할 수 있다고 주장하며, 본 연구자와 동일한 가설을 세웠고, 실증연구 분석 결과 역시 본 연구와 일치하는 결과였다. 이러한 결과는 팀성과에서도 중요한 변수인 과업갈등을 체계적으로 관리하기 위해서는 이들 변수들에 대한 관리가 선행되어야 함을 시사한다. 특히, 과업갈등에 가장 큰 직접적인 영향을 미치는 관계갈등은 성격차이, 개인주의, 감정대립 등으로 인한 구성원 상

호 간의 긴장과 마찰을 의미하는 것이므로 이를 중재할 수 있는 중재자 또는 갈등 관리 프로그램을 적극적으로 활용해야 할 것으로 사료된다.

셋째, 과업갈등은 팀성과에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 팀성과에 직접적인 영향을 미치는 변수들로는 역할모호성과 과업갈등이 있었는데 그중에서도 과업갈등이 가장 영향력이 큰 변수였으며, 이러한 결과는 과업갈등을 선제적으로 관리해야 함을 의미한다고 할 수 있다. 과업갈등에 관한 일부 연구에서는 과업갈등은 집단사고의 폐해를 막고 과업관련 학습을 촉진하고 팀을 보다 창의적으로 만드는 한편, 팀 의사결정의 만족도를 높이고 팀에 몰입하는 정도를 증가시키고 있음을 확인하였다[14,27]. 또한, 비판적 견해와 업무중심 갈등이 의사결정의 질과 전략적 계획을 향상시킨다는 주장도 있었다[29]. 반면에, 또 다른 연구에서는 과업갈등이 너무 높으면 논의가 문제의 핵심에서 벗어나 목표를 상실하거나[27], 관계갈등을 유발시켜 팀구성원들 사이에 긴장과 불편함을 초래해 정서적 소진을 가져오며, 만족과 몰입을 줄이고, 의사결정의 질을 저하시키는 등의 조직효과성에 역효과를 가져온다는 결과를 제시하기도 하였다[11,30,31]. 과업갈등에 대한 국내연구에서도 과업갈등의 결과를 부정적인 측면과 긍정적인 측면을 모두 주장하였는데, 결과를 어디에 초점을 두느냐에 따라 다르다고 주장하면서 과업갈등의 효과를 명확히 파악하기 위해서는 결과 변수별로 세밀하게 살펴볼 필요성을 강조하였다[21]. 과업갈등과 팀성과에 관한 국내 실증연구 결과를 살펴보면, 국내 일반기업 종업원을 대상으로 한 연구에서는 과업갈등은 팀성과에 부정적인 영향을 미치는 변수임을 검증하였고[21], 객실 승무원을 대상으로 한 연구에서 과업갈등을 긍정적 갈등과 부정적 갈등으로 나누어 분석하였는데 부정적 갈등에서는 팀성과에 유의한 부(-)의 영향, 긍정적 갈등에서는 통계적 유의성을 발견하지 못했다[23]. 객실승무원 대상의 또 다른 실증연구에서는 과업갈등과 관계갈등은 팀성과에 부(-)의 영향을 미친다는 결과를 도출하였다[24]. 이렇듯 과업갈등과 팀성과의 관계에 대한 많지 않은 국내 연구에서 과업갈등은 팀성과에 부정적인 효과가 있음을 확인하였다. 이러한 연구 결과는 과업갈등이 팀성과나 팀효과성 등에 부정적인 영향을 미칠 확률이 높다는 것을 의미하며, 과업갈등에 대한 근본적인 원인을 파악하여 구성원들이 과업관련 문제에 대한 불일치를 해결할 수 있도록 팀 또는 조직 차원에서 노력해야 함을 시사한다.

넷째, 최종결과변수인 팀성과에서의 총효과를 고려할 때 역할모호성이 가장 큰 효과를 보이고 있으므로 팀성과를 높이기 위해서는 무엇보다도 역할모호성에 대한 관리가 선행되어야 함을 시사한다. 선행연구에서는 역할모호성과 관계갈등, 과업갈등을 모두 함께 실증연구모형에 포함시킨 연구는 거의 없다. 국내의 연구 중에서는 Han [25]의 “병원조직 내 개인 간 갈등의 경로분석”에서 역할모호성은 관계갈등

에 대하여 직간접효과를 가지는데 왜곡된 의사전달과 상호작용하여 관계갈등에 영향을 미친다고 실증연구를 통해 검증하였고, 더불어 역할모호성은 직무갈등에 대하여 직접효과를 가지지 않지만, 간접효과를 가지며 왜곡된 의사전달과 상호작용하고 또한 관계갈등과 상호작용하여 직무갈등에 간접적인 영향을 미친다는 것을 검증하였다. 전자의 결과는 본 연구와 유사한 결과이지만, 본 연구에서는 역할모호성이 과업갈등에 직접적인 효과가 있었기 때문에 Han [25]의 연구 결과와는 상이한 결과라 할 수 있다.

이상의 선행연구결과와 비교하면, 일치하는 결과도 일부 있으나 결정적으로 다음과 같은 차이를 발견할 수 있다. 역할갈등은 팀성과에 직접효과는 없었으며, 역할모호성이 직접적으로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 단지, 역할갈등이 팀성과에 직접적인 영향 요인이 아니었지만, 역할갈등은 과업갈등 매개로 팀성과에 간접적으로 영향을 미치는 요인이었다. 종합하면, 팀성과에 가장 큰 직접적인 영향을 미치는 변수는 과업갈등인데, 과업갈등에는 직접적으로 관계갈등이 가장 큰 영향을 미치는 요인이라는 것이다. 그리고, 관계갈등에는 역할모호성이 가장 큰 영향요인이며, 총효과 측면에서도 역할모호성이 제일 중요한 변수라는 결과를 도출할 수 있었다. 한편, 본 연구에서는 조직 내 갈등 요인과 팀성과 간의 인과관계를 검증하는 것에 초점을 두어 결과를 제시하였는데, 연구대상자의 다양한 특성을 고려하지 않아서 발생할 수 있는 연구 결과의 한계가 있을 것으로 판단되므로 이를 포함한 후속연구가 필요할 것으로 사료된다.

결론

본 연구의 목적은 병원 조직구성원을 대상으로 역할갈등, 역할모호성이 팀성과에 미치는 영향을 분석하고, 이들 변수 간의 관계에서 과업갈등과 관계갈등 변수가 갖는 매개효과를 검증함으로써 팀성과의 효율성 증대를 위한 효과적인 갈등관리 방안 마련을 위한 시사점을 제공하는 데 있다. 연구목적을 달성하기 위해서 선행연구의 고찰을 바탕으로 구성원의 갈등과 팀성과 간의 인과관계 검증을 위한 실증연구모형을 설정하고 부산광역시 소재 9개 의료기관 종사자 280명을 대상으로 실증자료를 수집한 후 연구 가설을 검증하였다. 주요 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

경로분석을 실시한 결과, 먼저 직접효과 측면에서 살펴보면 독립변수인 역할갈등은 과업갈등에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 역할모호성은 관계갈등과 과업갈등, 팀성과에 유의한 정(+)의 영향을 미친다. 또한, 관계갈등은 과업갈등에 유의한 정(+)의 영향을 미치고, 과업갈등은 팀성과에 유의한 부(-)의 영향을 미친다. 결과적으로 최종목적변수인 팀성과에는 과업갈등과 역할모호성의 순으로 직접적인 유의한 부

(-)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 이러한 결과는 과업갈등이 팀 성과에 가장 큰 직접효과가 있으므로 과업갈등을 효과적으로 관리하기 위한 방안을 모색할 필요가 있다. 즉, 과업갈등은 부서 내 업무와 관련한 구성원 상호 간의 의견 및 생각의 차이로 인해 발생하는 것이므로 구성원들이 과업관련 문제에 대한 불일치를 해결할 수 있도록 구성원들 간의 긴밀한 상호작용이 가능한 시스템을 구축해야 함을 시사한다. 한편, 역으로 거슬러 올라가면 과업갈등에는 관계갈등이 가장 큰 직접적인 영향 요인이므로 관계갈등을 관리함으로써 과업갈등을 조절하는 방법도 고려할 수 있다. 관계갈등은 성격차이, 개인주의, 감정대립 등으로 인한 구성원 상호 간의 긴장과 마찰을 의미하는 것이므로 이를 중재할 수 있는 중재자 역할 또는 그러한 프로그램을 활용하는 방법 등을 통해서 적절한 갈등 관리가 이루어져야 함을 시사한다.

총효과 측면에서 살펴보면, 팀성과에는 역할모호성의 총효과가 가장 컸으며, 다음은 과업갈등, 관계갈등의 순이었다. 즉, 팀성과의 직접효과에서는 과업갈등이 가장 컸지만 역할모호성이 다른 변수들을 매개로 간접효과가 추가되어 최종적으로 총효과가 가장 큰 변수임이 밝혀졌다. 따라서, 병원종사들의 업무에 대한 명확한 역할 규정이 필요하며, 더불어 주어진 업무의 목표와 방향을 명확하게 설명되어야 하고, 이에 대한 책임과 권한에 대해서 명문화된 규정이 있어야 할 것으로 사료된다.

REFERENCES

1. Kang DH, Kim MK. A study on the effects of the person-environment fit of hotel employees' on job satisfaction and customer orientation. *Int J Tour Hospit Res* 2012;26(3):345-360 (Korean).
2. Szilagyi AD, Wallace MJ. *Organizational behavior and performance*. 5th ed. Glenview, IL: Scott Foresman; 1990, p. 217-252.
3. Park SJ. Influence of the role conflict or the role ambiguity on the performance of the banker's duty [dissertation]. Graduate School of Dong-Eui University; Korea, 2006.
4. Lim JM. The effect of the mentoring function on hotel employees' role stress, job attitude and turnover intention: focused on Deluxe Hotels in Seoul [dissertation]. Graduate School of Sejong University; Korea, 2008.
5. Jackson S, Schuler R. A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organ Behav Hum Decis Process* 1985;36(1):16-78.
6. Bacharach SB, Bamberger P, Conley SC. Work processes, role conflict, and role overload: the case of nurses and engineers in the public sector. *Work Occupations* 1990;17(2):199-228.
7. Carlson DS, Kacmar KM. *Work-family conflict in the organizational assessment questionnaire*. Ann Arbor, MI: University of Michigan; 2000.
8. Jeong JS. A study on the influence of the faculties' role stress on their organizational commitment, job satisfaction [dissertation]. Graduate School of Business Administration Yeungnam University; Korea, 2004.
9. Benne KD, Sheats P. Functional roles of group members. *J Soc Issues* 1998;16:102-125.
10. Pinkley RL. Dimensions of conflict frame: disputant interpretations of conflict. *J Appl Psychol* 1990;75(2):117-126. Doi: 10.1037//0021-9010.75.2.117
11. Jehn KA. A multi method examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Admin Sci Quart* 1995;40(2):256-282. Doi: 10.2307/2393638
12. Kim WK. Task conflict and learning behavior in work groups: the effects of group cohesiveness and psychological safety [dissertation]. Graduate School of Sejong University; Korea, 2013.
13. Gladstein DL. Groups in context: model of task group effectiveness. *Admin Sci Quart* 1984;29(4):499-517. Doi: 10.2307/2392936
14. Amason AC. Distinguishing the effects of functional and dysfunctional conflict on strategic decision-making: resolving a paradox for top management teams. *Acad Manage J* 1996;39(1):123-148. Doi: 10.2307/256633
15. Rizzo JR, House RJ, Lirtzman SI. Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Admin Sci Quart* 1970;15(2):150-163. Doi: 10.2307/2391486
16. Cho SY. Development and validation of scale for intrateam conflict [dissertation]. Graduate School of Sungkyunkwan University; Korea, 2007.
17. Han SH. Effect of moderating variable on the transference of task conflict and relationship conflict [dissertation]. Graduate School of Sungkyunkwan University; Korea, 2008.
18. Henderson JC, Lee S. Managing I/S design teams: a control theories perspective. *Manage Sci* 1992;38(6):757-777.
19. Song JJ. The effect of team collaboration and transactive memory system on team performance-focused on moderate effect of maturity [dissertation]. Graduate School of Gachon University; Korea, 2013.
20. Kim DS. The effects of team learning behavior and shared mental on team performance [dissertation]. Graduate School of Gachon University; Korea, 2013.

- city; Korea, 2015.
21. Choi HS. The effect of task conflict on team commitment and team performance: moderating effect of self efficacy and team efficacy. *Korea J Bus Admin* 2012;25(2):1019-1039 (Korean).
22. Lee EK. A study on the effects of intragroup conflicts on team effectiveness: analyses of moderating effects of organizational justice and team emotional intelligence [dissertation]. Graduate School of Sookmyung Women's University; Korea, 2014.
23. Yun HJ. Effect of task conflicts on team commitment and team performance [dissertation]. Graduate School of Korea Aerospace University; Korea, 2015.
24. Park EK. The effect of the conflict between cabin crew managers on the performance [dissertation]. Graduate School of Korea Aerospace University; Korea, 2016.
25. Han EG. A path analysis of interpersonal conflicts in hospital organizations [dissertation]. Graduate School of Gyeongsang National University; Korea, 2012.
26. Gwon BH. A study on the level of conflict and influence factors among medical staff in hospital organization. *J Korean Hospital Assoc* 1990; 19(7-8):23-28 (Korean).
27. Simons TL, Peterson RS. Task conflict and relationship conflict in top management teams: the pivotal role of intragroup trust. *J Appl Psychol* 2000;85(1):102-111.
28. Parayitam S, Dooley RS. The relationship between conflict and decision outcomes. *Int J Conflict Manage* 2007;18(1):42-73. Doi: 10.1108/10444060710759318
29. Amason AC, Schweiger DM. Resolving the paradox of conflict, strategic decision making and organizational performance. *Int J Conflict Manage* 1994;5(3):239-254. Doi: 10.1108/eb022745
30. Jehn KA, Mannix E. The dynamic nature of conflict: a longitudinal study of intragroup conflict and group performance. *Acad Manage J* 2001;44(2):238-251. Doi: 10.2307/3069453
31. Tidd ST, McIntyre HH, Friedman RA. The importance of role ambiguity and trust in conflict perception: unpacking the task conflict to relationship conflict linkage. *Int J Conflict Manage* 2004;15(4):364-380. Doi: 10.1108/eb022918