

## 환자와 간호사의 상호작용에 영향을 미치는 요인

김 인 자\*·손 행 미\*\*

### I. 연구의 필요성

간호의 가장 근본적인 기능은 다른 사람을 돕는 것이다. 이것은 “간호사의 기본적인 기능은 아프든 건강하든 필요한 힘, 의지, 혹은 지식이 있으면 도움 없이 수행할 수 있는 건강이나 회복에 영향을 주는 활동을 수행할 수 있도록 돕는 것이다” (Henderson, 1966, 1978)라는 간호의 정의에서 찾아볼 수 있다.

기본적인 간호 기능을 수행할 때 필연적으로 일어나게 되는 간호사와 다른 사람과의 상호작용 중에는 간호사들이 의식하든 의식하지 않든 여러 요인들이 좋게 혹은 나쁘게 영향을 미친다. 여러 연구에 의하면 환자의 외모나 말씨 등이 궁극적으로 간호사와 환자의 상호작용에 영향을 미칠 수도 있고(Nordholm, 1980 ; Dion 등, 1972) 환자의 나이나 성별과 같은 요인도 영향을 미칠 수 있다 (Baer & Lowery, 1987). 이러한 환자 요인 이외에도 간호사의 경력, 업무 부담 정도와 같은 간호사 요인도 영향을 미친다(이성심과 지성애, 1990). 이외에도 간호사와 환자의 상호작용이 일어나는 병동에서 일하는 직원들이나 동료들이 그 환자에 대하여 가지고 있는 생각도 영향을 미칠

수 있다(Baer & Lowery, 1987). 또한 다른 나라의 경우와는 달리 우리나라의 경우에는 환자의 간호에 보호자들이 상당한 역할을 하고 있기 때문에 보호자의 태도도 간호사와 환자의 상호작용에 많은 영향을 미칠 것으로 생각되나 보호자 측면을 조사한 연구는 찾아볼 수 없었다.

이러한 요인들은 환자와 치료적인 라포를 형성하기도 전에 선입견으로 작용하여 좋게 혹은 나쁘게 영향을 미칠 수 있다. 또한 단순히 간호사와 환자의 상호작용에만 영향을 미치는 것이 아니라 궁극적으로 자신의 업무에 대한 간호사의 만족 정도나 전문적인 간호 기능 수행과 같은 부분에도 많은 영향을 미칠 수 있어 조기 퇴직과 같은 여러 가지 부수적인 문제들도 발생할 수 있다. 따라서 간호사들이 이러한 요인들을 정확하게 파악할 수 있다면 무의식적으로 영향을 미치는 많은 요인들을 조절하여 적절히 대처할 수 있을 것으로 생각된다. 특히 간호사-환자 상호작용에 나쁘게 영향을 미치는 요인은 환자와 치료적 관계가 형성되기 이전에 조절하므로써 상호작용에 장애가 되지 않도록 하여야 한다.

그러나 이러한 요인들을 밝혀 내는 연구는 매우 미비한 실정이다. 간호사와 환자의 상호작용이나

\* 서울대학교 간호대학 박사 과정

\*\* 경인여자전문대학 교수

관계에 대하여 관심을 가지고 있는 간호 이론가들도 대부분 간호사-환자 상호작용 혹은 관계의 특성이나 관계가 이루어지는 과정에 대하여는 언급하고 있지만(Travelbee, 1970, 1973; Peplau, 1952, 1964) 영향을 미치는 요인에 대하여는 거의 다루고 있지 않다. 따라서 간호사가 처음 환자와 라포를 형성할 때 자신도 모르게 영향을 받을 수 있는 요인들에 대한 정보가 매우 부족한 실정이다. 더욱이 국내의 경우에는 다른 나라의 경우와 상황이 달라 영향을 미치는 요인들에 차이가 있을 것으로 생각된다. 따라서 본 연구는 여러 연구 결과들이나 이론에서 유추된 간호사와 환자의 상호작용에 영향을 미칠 수 있는 여러 요인들을 우리나라 임상 현장에서 확인하여 규명함으로써 환자와의 상호작용을 통하여 환자를 돕고 있는 간호사들에게 도움을 주고자 시도하였다.

본 연구의 구체적 목적은 다음과 같다.

첫째, 간호사가 지각하는 간호사-환자 상호작용에 영향을 미치는 긍정적인 요인과 부정적인 요인을 파악한다.

둘째, 간호사-환자 상호작용에 긍정적으로 영향을 미치는 요인에 대하여 간호사의 반응을 강화시키고, 부정적으로 영향을 미치는 요인에 대하여 간호사가 적절하게 반응하고 대처하도록 돕는데 기초자료를 제공한다.

### 연구의 제한점

본 연구는 일개 종합병원의 내과, 일반외과, 신경과, 신경외과 병동에서 근무하는 간호사를 대상으로 하였기 때문에 외래근무 간호사나 특수병동, 중환자실, 수술실, 응급실 근무 간호사의 의견을 반영하지 못했다는 제한점이 있다.

또한 대상자가 일개 종합 병원에서 근무한 간호사로 제한되었으므로 더 큰 모집단을 대상으로 한 연구가 필요하다.

## II. 문헌 고찰

사람과 사람 사이의 상호작용에 선입견으로 작용하여 좋은 혹은 좋지 않은 영향을 미치는 다양

한 요인들에 대한 연구는 여러 분야에서 다양하게 이루어졌다. 우선 신체적으로 매력적인 사람이 사회적으로 더 바람직한 특성을 소유할 것이라고 생각한다는 것은 여러 사회학자들에 의하여 조사되었다(Allen, 1976; Dion, Berscheid, & Walster, 1972; Dipboye, Arvey, & Tepstra, 1977). Dion 등(1972)의 연구에 의하면 일반적으로 신체적으로 매력적인 사람들이 사회적으로 더 바람직한 성격을 소유하였고, 더 좋은 직업을 가지고 있으며, 더 유능한 배우자가 있고, 더 행복한 결혼 생활을 한다고 생각한다. '아름다운 것이 좋다 (beautiful is good)'라는 고정관념은(stereotype) 사회의 여러 분야에서 연구되었는데 외모가 매력적인 사람이 형을 덜 받았으며(Sigall & Ostrove, 1975), 성적을 더 잘 받았으며(Rich, 1975), 더 재능이 있을 것이라고 판단 받았다(Landy & Sagall, 1974; Dipboye, Arvey & Tepstra, 1977).

이처럼 외적인 인상에 대한 고정 관념은 다양한 사회적 상호작용에 영향을 미친다고 보고되고 있으며 이는 의료 사회에서도 예외는 아니어서 환자의 신체적인 특성이 건강 전문인의 판단에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. Sandler(1976)는 환자의 신체적인 특성과 치료자의 판단간에 상관관계가 있는지를 조사한 연구에서 신체적인 특성과 판단한 지능간에 유의한 상관관계가 있었으며 독신이며 남자이고 분석적으로 사고하는 치료자가 신체적인 특성에 영향을 가장 많이 받는 것으로 보고하여 대상자의 신체적 특성 뿐 아니라 판단하는 사람의 특성도 영향을 미친다고 보고하였다. Nordholm(1980)은 환자의 신체적인 특성이 선입견으로 작용하는 지를 조사하고자 간호사를 포함하는 여러 분야의 건강 전문인들 289명을 대상으로 조사한 결과 15개의 특성 중 12개의 특성에서 신체적으로 매력적인 사람이 좋은 점수를 받았다고 보고하였다. 즉 신체적으로 매력적인 환자를 건강 전문인들은 다정하고, 불평을 덜 하며, 덜 공격적이고, 건강상태가 증진될 가능성이 더 있고, 지적이고, 책임감이 강하고, 밝고, 신뢰할 만하고, 병식(insight)이 있으며, 접근하기 쉽고, 협

조적이며, 동기화 되어 있는 반면, 신체적으로 매력적이지 않은 사람은 의존적이고, 알콜중독자이고, 조정하는 경향이 있다고 하였다.

외모와 같은 신체적인 인상 뿐 아니라 환자의 다른 특성들도 상호작용에 영향을 주는 선입견으로 작용할 수 있다고 보고한 연구들도 있다. Stockwell(1972)은 환자의 성격, 태도, 의사소통 능력이 간호사가 환자를 좋아하게 되는데 영향을 미친다고 하였다(Baer & Lowery, 1987). Salyer & Stuart(1985)는 인공호흡기를 가지고 있는 환자와의 상호작용에서도 대상자의 반응이 간호사의 반응에 영향을 미쳤다고 보고하였다. 그들은 간호사-환자 상호작용 내용을 측정하기 위하여 인정, 안심, 수용, 승인, 확인 등을 나타내는 메시지를 전달하거나 받아들이는 것을 긍정적인 의사소통으로, 거절, 거부, 부정, 무시, 금지 등을 나타내는 메시지를 전달하거나 받아들이는 것을 부정적인 의사소통으로 정의하여 조사하였다. 그 결과 환자들의 긍정적 의사소통에 간호사들이 긍정적으로 반응하는 경우와 부정적으로 반응하는 경우가 통계적으로 유의하게 차이가 있었다. 마찬가지로 부정적인 간호사의 의사소통에 환자가 긍정적으로 반응하는 경우와 부정적으로 반응하는 경우도 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이와 같이 환자의 긍정적인 의사소통과 부정적인 의사소통에 따른 간호사의 긍정적인 혹은 부정적인 반응에 유의한 차이가 있어 의사소통 능력이 간호사-환자 반응에 영향을 미친다고 보고하였다. Baer & Lowery(1987)는 간호 학생들을 대상으로 환자를 간호하는데 좋은 혹은 좋지 않은 영향을 미치는 요인들을 환자의 인구학적 특성, 의사소통 능력, 환자의 질병 상태, 성격, 환자에 대한 다른 건강 전문가들의 태도 등으로 광범위하게 조사하였다. 그 결과 환자 특성으로는 매력적인 외모, 청결한 상태, 보행 가능 정도, 질병을 수용하는 정도, 의사소통 정도, 다정한 정도 등이 영향을 미친다고 보고하였다. 좋은 영향을 미치는 요인과 좋지 않은 영향을 미치는 요인을 구별하기 위하여 시행한 판별 분석에서도 환자 요인으로 다정함, 태도, 말이 많은 정도, 나이, 보행 가능 정

도, 실금 여부, 외모, 우울 정도가 두 경우를 구분하는 변수로 나타났다. 이성심과 지성애(1990)의 연구에서도 환자의 연령이 간호사-환자 상호작용에 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 즉 환자의 연령이 증가할수록 언어적 상호작용 행위와 그 교환 횟수가 증가하였다. 성의 경우는 상호작용의 빈도에 차이가 있다고 보고한 경우도 있었지만(Faulkner, 1980), 차이가 없었다고 보고한 연구들도 있었다(Baer & Lowery, 1987; Clark, 1983).

한편 환자의 외모와 다른 특성 뿐 아니라 간호사 자신의 성격 요인이나 상황적 요인 등도 간호사-환자 상호작용에 영향을 미친다고 보고한 연구들도 있었다. 이성심과 지성애(1990)는 간호사-환자 상호작용을 관찰하여 상호작용에 영향을 미치는 요인들을 조사한 연구에서 간호사 요인으로는 간호사의 업무 부담 정도가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 간호사의 환자 부담 정도가 증가할수록 간호사-환자의 언어적 상호작용 행위와 그 교환 횟수가 감소하였다. 이 연구 결과는 김소야자와 박애숙(1978)의 연구 결과와도 일치하였다. Caudil(1958)의 연구에서는 병원에서의 경력이 짧고 젊은 간호사들이 경력이 많고 나이 많은 간호사들보다 훨씬 더 환자와의 상호작용을 자주 하며 환자들의 만족도도 높다고 하였다. 간호 학생들을 대상으로 한 Baer & Lowery(1987)의 연구에서도 다른 간호사나 의료진들의 환자에 대한 태도와 학기 중 어느 주에 실습을 하였는지도 좋은 영향을 미치는 경우와 좋지 않은 영향을 미치는 경우를 구분하는 요인으로 보고되었다.

간호사-환자 상호작용에 영향을 미치는 요인들은 조사한 위의 여러 문헌들을 종합하면 간호사-환자 상호작용에 알게 모르게 영향을 미치는 요인들은 크게 환자 요인, 간호사 요인, 상황적 요인으로 나눌 수 있다. 환자 요인으로는 나이나 성과 같은 일반적인 인구학적 특성, 외모나 질병 상태와 같은 특성들이 영향을 주는 것으로 보고되었다. 간호사 요인으로는 근무 경력, 업무 부담 정도, 의사소통 능력 등이 영향을 주는 것으로 보고되었다. 상황적 요인으로는 같이 근무하는 사람들

이 그 환자에 대하여 가지고 있는 태도가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 보호자 요인을 조사한 연구는 없지만 우리 나라의 경우는 보호자가 병동에서 중요한 구성원으로 자리하고 있어 간호사-환자 상호작용에도 영향을 미칠 것으로 생각되며 따라서 보호자 요인에 대한 조사가 필요하다고 본다.

### III. 연구 방법

#### 1. 연구 설계 및 대상자

본 연구는 간호사가 지각하는 간호사-환자 상호작용에 영향을 미치는 환자 요인, 간호사 요인, 보호자 요인, 상황 요인을 규명하고자 시행한 서술적 조사 연구이다. 서울 소재 S 대학병원의 내과, 일반 외과, 신경과, 신경 외과에 근무하는 일반 간호사를 대상으로 시행하였다. 자료수집기간은 1995년 6월에서 7월까지였으며 전체 66명의 응답자의 설문지를 분석하였다.

#### 2. 연구 도구

연구 도구는 본 연구자들이 문헌 고찰을 통해 간호사-환자 상호작용에 영향을 미치는 요인을 확인한 후 이 요인들을 환자 요인, 간호사 요인, 보호자 요인, 상황 요인들로 구분하여 개발하였다. 근무하면서 가장 인상깊게 기억하고 있는 간호하기 좋았던 환자와 가장 인상깊게 기억하고 있는 간호하기 나빴던 환자를 5점 척도의 21문항으로 구성된 폐쇄식 질문으로 평가하게 하였다. 또한 간호사가 가장 간호하기 힘들었던 경우와 가장 간호하기 좋았던 경우를 개방형으로 질문하여 구체적으로 적도록 하였다.

폐쇄식 질문에는 환자의 인구의학적 요인과 질병 상태, 생김새, 위생 상태, 보행 가능 정도, 통증 정도, 우울, 질병을 받아들이는 정도, 간호사의 도움이 필요한 정도, 이야기를 좋아하는 정도, 기분, 의식 정도, 불쾌한 행동, 의사소통 정도와 같은 환자 요인(17문항), 간호사에 대한 보호자의 태도, 보호자에 대한 환자의 의존 정도, 환자에

대한 보호자의 태도와 같은 보호자 요인(3문항), 그 환자에 대한 간호 직원들의 태도, 그 환자에 대한 의료진 이외의 사람들의 태도, 당시 근무하던 병동의 분위기, 당시 근무하던 병동의 수간호사의 특성과 같은 상황 요인(5문항)으로 구성되어 측정하였다. 간호사 요인으로는 그 환자를 간호할 때의 근무 경력과 병동에 대하여 조사하였다.

연구 도구는 전문가에게 의뢰하여 내용 타당도를 검증받은 후 3명의 간호사를 대상으로 사전 조사를 시행하여 대답하기 어려운 부분을 수정 보완하였다. 연구 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  각각 0.89, 0.94로 비교적 높게 나타났다.

#### 3. 분석 방법

SPSS PC+를 이용하여 대상자의 일반적 특성의 빈도와 평균을 구하였다. 간호하기 힘들었던 경우와 좋았던 경우를 구분할 수 있는 변수를 확인하기 위하여  $\chi^2$ 과 paired t-test를 시행하였다. 개방식 질문으로 수집한 간호하기 힘들었던 경우와 좋았던 경우의 자료는 각 요인별로 빈도수와 백분율을 구하였으며 내용을 제시하였다.

### IV. 연구 결과

#### 1. 연구 대상자의 일반적 특성

대상자의 평균 나이는 26.97세였으며 모두 여성이었다. 평균 근무 경력은 43.14개월이었으며 교

<표 1> 연구 대상자의 일반적 특성

인구의학적 특성	평균 혹은 빈도 수
나이(세)	26.97± 3.82
성별(명)	66(100%)
근무경력(개월)	43.14±44.92
교육정도	전문대졸 31(47.0%) 대학졸 30(45.5%) 대학원졸 이상 5( 9.1%)
근무병동	내과 27(40.9%) 일반외과 24(36.4%) 신경과 8(12.1%) 신경외과 7(10.6%)

육기관은 대학 졸업생이 45.5%, 전문대학 졸업생이 47.0%로 비슷하였다. 근무 병동은 내과가 40.9%, 일반 외과가 36.4%, 신경과가 12.1%, 신경 외과가 10.6%로 내과와 외과의 비율이 유사하였다(표 1).

2. 간호하기 좋았던 환자와 힘들었던 환자에 대한 특성 비교

간호하기 좋았던 환자와 힘들었던 환자에 대한 특성을 비교한 결과는 <표 2>와 같다. 간호하기

<표 2> 간호하기 좋았던 환자와 힘들었던 환자에 대한 특성 비교

변 수	간호하기 좋았다	간호하기 힘들었다	p값
<b>1) 환자 요인</b>			
성별	남자 42	49	0.05*
	여자 25	17	
직업	상업 6	9	0.36
	회사원 10	8	
	무직 29	28	
	기타 13	10	
	잘모르겠음 8	11	
교육정도	국졸 9	6	0.74
	중졸 5	6	
	고졸 14	20	
	대졸 25	19	
	대학원졸 2	2	
	잘모르겠음 11	13	
나이	3.85±1.83	4.21±1.40	0.76
환자의 질병상태	2.23±0.97	2.08±0.73	0.34
환자의 생김새	3.26±1.00	2.89±0.68	0.02*
환자의 위생상태	3.94±1.19	2.98±1.18	0.00*
보행가능 정도	3.53±1.28	3.21±1.18	0.14
통증 정도	2.74±1.23	2.60±1.28	0.50
우울	3.13±1.09	2.50±1.01	0.00*
질병을 받아들이는 정도	3.97±1.29	2.98±1.25	0.00*
간호사의 도움이 필요한 정도	3.68±1.15	3.89±0.95	0.27
이야기하는 정도	3.62±1.25	3.17±1.13	0.02*
환자의 기분	3.11±1.05	2.00±0.93	0.00*
환자의 의식정도	4.67±1.14	4.77±0.78	0.55
간호사에 대한 부적절하고 불쾌한 행동	1.77±1.05	3.97±1.15	0.00*
환자의 의사소통 장애 정도	3.92±1.39	3.59±1.43	0.17
<b>2) 보호자 요인</b>			
간호사에 대한 보호자의 태도	4.33±1.17	2.42±1.35	0.00*
보호자에 대한 환자의 의존 정도	2.08±1.07	2.00±1.23	0.71
환자에 대한 보호자의 태도	4.53±1.11	3.86±1.47	0.01*
<b>3) 상황 요인</b>			
환자에 대한 간호직원의 태도	4.15±1.17	2.12±1.02	0.00*
환자에 대한 의료진의 태도	3.98±1.20	2.49±1.02	0.00*
환자에 대한 의료진 이외의 사람들의 태도	3.77±1.24	2.36±0.99	0.00*
당시 근무하던 병동의 분위기	3.59±1.14	3.58±1.02	0.91
당시 근무하던 병동의 수간호사의 특징	3.39±1.42	3.50±1.22	0.46
<b>4) 간호사 요인</b>			
근무 했수	27.98±32.38	28.41±32.29	0.79

좋았던 경우와 어려웠던 경우에서 유의하게 차이가 있는 환자 요인은 성별, 환자의 생김새, 위생 상태, 우울, 환자가 질병을 받아들이는 정도, 이야기하기를 좋아하는 정도, 환자의 기분, 간호사에 대한 부적절하고 불쾌한 행동 등이었다. 즉 외모가 잘 생겼을수록, 환자가 깔끔할수록, 우울하지 않을수록, 질병을 잘 받아들일수록, 이야기를 잘 할수록, 기분이 좋을수록, 부적절하고 불쾌한 행동을 하지않는 환자일수록 간호사들은 간호하기 좋았다고 응답하였다.

또한 예상하였던 대로 보호자 요인도 두 상태에서 유의하게 차이가 있었다. 간호사에 대한 보호자의 태도, 환자에 대한 보호자의 태도가 두 경우에서 차이가 있었다. 보호자들이 간호사에 대하여 긍정적일수록, 환자에 대하여 보호자가 관심이 많을수록 간호하기가 더 좋았다고 응답하였다.

이외에도 상황적 요인으로 조사한 내용중 환자에 대한 간호 직원들의 태도, 의료진들의 태도, 의료진 이외의 사람들의 태도도 두 경우에서 유의하게 차이를 보인 요인이었다. 즉 간호 직원이나 의료진, 혹은 의료진 이외의 사람들이 환자에 대하여 긍정적으로 생각할 경우 간호하기가 좋았다고 하였다. 그러나 간호사 요인으로 조사한 환자를 간호했을 당시의 근무 경력, 성별, 근무 병동과 같은 요인은 두 경우에서 유의한 차이가 나타나지 않았다.

### 3. 문항 분석 결과

간호하기 가장 좋았던 경우와 힘들었던 경우의 원인을 구체적으로 규명하기 위하여 개방식 질문을 사용하여 조사한 후 문항 분석을 통하여 환자 요인, 간호사 요인, 보호자 요인, 상황 요인으로 범주화하였다. 그 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3>에서 제시된 바와 같이 간호하기 좋았던 경우와 힘들었던 경우 모두에서 환자 요인이 68.51%와 66.45%로 가장 많았으며 그 다음이 간호사 요인으로 각각 12.60%, 22.60%로 나타났다. 상황 요인은 간호하기 좋았던 경우가 4.72%, 간호하기 힘들었던 경우가 4.79%으로 나타났다. 보

호자 요인은 간호하기 좋았던 경우가 14.17%, 간호하기 힘들었던 경우가 6.16%로 상황적 요인보다 더 높게 나타났다. 이는 예상했던 대로 우리나라의 경우 간호사-환자 상호작용에 보호자가 영향을 미칠 수 있음을 시사해 준다고 하겠다.

각각의 요인들 중 가장 빈도수가 높았던 내용을 순서대로 고찰해 보면 다음과 같다. 간호하기 좋았던 경우에는 환자가 긍정적이고(19명), 지시대로 잘 따르며 협조적일 때(16명), 상태가 좋아질 때(14명), 의료진에 대하여 호의적이며 작은 일에도 감사해 할 때(13명), 개인적인 문제까지도 상의할 정도로 간호사를 신뢰하고 간호사를 필요로 할 때(12명) 간호하기 좋았다고 하였다. 또한 의사소통이 잘되는 환자(4명)와 예의가 바른 환자(4명)가 간호하기 좋았다고 응답하였으며 소수의견으로 단기 입원 환자나 남을 배려하는 환자, 힘들어도 자신이 할 수 있는 것은 자신이 하려고 노력하는 환자를 간호할 때라고 응답하였다.

반면에 간호하기 힘들었던 경우에서 환자 요인으로 가장 많이 지적한 것은 말을 알아듣지 못하고 지시대로 따르지 않을 때로 총 16명의 간호사가 응답하였다. 그 다음은 공격적인 반응을 할 때(13명)로 욕을 한다든지, 소리를 지른다든지, 상급자에게 보고한다는 식으로 협박을 하는 경우였다. 또한 많은 간호사들이 환자의 상태가 좋지 않을 때(12명)도 간호하기 힘들었다고 대답하였다. 더 중한 상태의 환자를 간호할 때 자신을 돌보지 않는다고 불평하거나 할 수 있는 일도 간호사에게 계속 요구하는 경우(11명)도 힘들었다고 응답하였다. 또한 의료진들을 불신한다거나(11명) 명령하듯이 말하거나 깐보는 듯한 태도를 보이는 환자(10명)나 장기적으로 입원하거나 자주 반복 입원하여 병원 생활이나 자신의 치료에 대하여 잘 알고 있어 지시대로 따르지 않는 경우(8명)도 힘들었다고 하였다. 이외에 자신의 질병 상태를 받아들이지 못하는 환자(6명), 병원 운영상의 문제로 약물이 지연되는 경우를 이해하지 못하고 불평하는 환자(3명), 기타(3명) 등으로 보고하였다. 기타 간호하기 힘들었던 내용들로는 너무 우울하여 전혀 말을 하지 않는 환자, 의사의 잘못을 간호사

에게 투사하는 환자를 간호할 때 등으로 보고하였다.

간호하기 좋았던 경우, 간호사 요인 중 가장 많

았던 요인은 관심을 가지고 자신있게 적극적으로 대할 때(11명)였다. 자신이 시행한 간호 중재가 효과적이었을 때(3명), 몸과 마음이 건강할 때(1

<표 3> 각 요인별 내용 및 빈도

	간호하기 좋았던 경우	빈도(%)	간호하기 힘들었던 경우	빈도(%)
환자 요인	긍정적일 때	19	말을 알아듣지 못할 때, 지시대로	16
	지시대로 잘 따를 때 협조적일 때	16	따르지 않을 때	
	상태가 좋아질 때	14	공격적인 반응을 할 때(욕, 소리지	13
	호의적이며 감사해 할 때	13	르기, 협박)	
	신뢰할 때	12	상태가 좋지 않을 때	12
	의사소통이 잘 될 때	5	너무 많은 것을 요구할 때, 자신만	11
	예의를 지킬 때	4	을 돌보기를 원할 때	
	기타	4	신뢰하지 않을 때	11
			무시하는 태도(갈봄, 명령조의 말,	10
			간죽거리고 이죽거리)	
		장기 입원 혹은 잦은 입원으로 아	8	
		는 척을 많이 할 때		
		예의를 지키지 않을 때(반말, 아가	6	
		씨나 언니라고 부를 때)		
		부정적인 반응을 할 때(자신의 상	6	
		태를 받아들이지 못함)		
		병원 사정을 이해하지 못하는 환자	3	
		기타	3	
	소 계	87(68.51)	소 계	97(66.45)
간호사 요인	관심을 가지고 자신있게 적극적으로	11	몸이 힘들 때, 밤근무가 힘들어	7
	대할 때		전문적인 기술이나 자신감 부족	7
	간호 중재가 효과적이었을 때	3	이해와 인내 부족	5
	몸과 마음이 건강할 때	1	간호 중재의 효과가 없을 때	4
	병원에 잘 적응한 간호사	1	환자를 잘 모를 때	4
			업무량이 많을 때	3
		기타	3	
	소 계	16(12.60)	소 계	33(22.60)
보호자 요인	환자를 잘 간호할 때	6	공격적일 때	3
	신뢰할 때	5	지시에 따르지 않을 때	2
	긍정적일 때	4	없을 때	2
	협조적일 때	3	환자가 의존을 많이 할 때	1
			환자에게 관심이 없을 때	1
	소 계	18(14.17)	소 계	9( 6.16)
상황 요인	업무량이 많지 않을 때	2	근무 스케줄이 갑자기 바뀔 때	2
	힘든 것을 알아 줄 때	2	상관의 일관성없는 지적	2
	근무자들간의 관계가 좋을 때	1	다른 사람의 잘못 때문에 어려움에	1
	스케줄이 여유있게 짜였을 때	1	처할 때	
			편법으로 환자의 요구를 들어주는	1
		주치의나 교수		
		의사와의 의사소통 문제	1	
	소 계	6( 4.72)	소 계	7( 4.79)
	합 계	127(100.00)	합 계	146(100.00)

명), 동료들과의 관계나 업무 면에서 병원에 잘 적응하였을 때(1명)가 간호하기 좋았다고 응답하였다.

이와 반대로, 간호하기 힘들었던 경우에서 간호사 요인으로 지적한 것을 보면 자신의 몸이 불편하거나 밤근무일 때(7명)나 전문적인 기술이나 자신감이 부족할 때(7명) 간호하기 힘들었다고 하였다. 전문적인 기술 뿐 아니라 문제가 있는 환자라도 이해하고 참을 수 있어야 했는데 그렇지 못했기 때문에 어려운 경우에 직면하게 되었다고(5명) 응답한 경우도 있었다. 또 환자의 문제를 해결하기 위하여 독자적인 간호중재를 시행하였는데 해결이 되지 않아 결국 약물에 의존하거나 의사에게 의뢰할 때(4명) 힘들었다고 하였다. 환자가 갑자기 전동을 오거나 제대로 환자를 파악하기 전에 응급 사태가 벌어진다든지 하는 경우(4명)와 업무량이 많을 때(3명)도 힘들었다고 하였다.

또한 간호하기 좋았던 보호자 요인으로는 보호자가 환자 간호를 잘 할 때(6명), 의료진들을 신뢰하여 치료적인 관계가 잘 형성되었을 때(5명) 간호하기 좋았다고 하였다. 또한 보호자들이 긍정적이고(4명) 협조적일 때(3명)라고 응답한 경우도 있었다.

간호하기 힘들었던 경우에서, 보호자 요인으로 지적한 것은 욕을 하거나 소리를 지르거나 하는 방법으로 불평할 때(3명), 지시에 따르지 않을 때(2명), 환자가 혼돈 상태이거나 중환인데 보호자가 없을 때(2명) 힘들다고 하였다. 환자가 보호자에게 너무 의존을 많이 할 때(1명), 보호자들이 환자에게 관심이 없을 때(1명)도 힘들다고 하였다.

간호하기 좋았던 상황적 요인은 중환자가 적거나 다른 환자들이 안정되어 업무량이 많지 않을 때(2명), 친절한 간호사 명단에 자신의 이름이 끼여 있는 것을 본 경우와 다른 사람이 힘든 것을 알아준다고 생각할 때(2명)라고 응답하였다. 또한 근무자들간의 관계가 좋고(1명) 스케줄이 여유있게 짜졌을 때(1명) 간호하기 좋았다고 하였다.

간호하기 힘들었던 상황적 요인은 근무 스케줄이 갑자기 바뀔 때나(2명) 상관과의 문제가 발생

했을 때(2명)라고 응답하였다. 또한 다른 사람과 같이 팀이 되어 일하는 상황에서 다른 사람의 잘못 때문에 자신이 어려움에 처할 때(1명), 의사와 의 의사소통에 문제가 있어 치료 방향을 예측하기 힘들 때(1명) 간호하기 어려웠다고 응답하였다. 병원 규정상 할 수 없는 환자의 요구를 주치의나 교수들이 편법으로 들어줄 때도(1명) 환자와의 관계가 힘들었다고 하였다.

## V. 논 의

간호사가 지각하는 간호사와 환자의 상호작용에 영향을 미치는 요인을 찾아보기 위하여 시행한 본 연구 결과는 환자 요인, 보호자 요인, 상황적 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 환자 요인으로 조사한 여러 변수 중 간호요구 정도나 통증 정도, 혹은 보행 가능 정도와 같이 간호사의 업무가 증가되는 요인보다는 성별, 외모, 위생 상태, 불쾌한 행동, 환자의 기분, 말하는 정도, 우울 정도 등과 같은 요인이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

전문직 간호사로서 실무하면서 중요하게 고려할 점은 의식하든 의식하지 않든 환자의 외모나 위생상태로 판단한 선입견이 환자와의 상호작용에 영향을 미칠 수 있다는 점이다. 이는 간호하기 어려웠던 경우의 환자가 간호하기 좋았던 환자에 비하여 외모나 위생 상태가 좋지 않았다고 응답한 경우가 많았던 점에서 알 수 있다. 또한 환자의 부적절하고 불쾌한 행동도 상당히 많은 영향을 미치고 있는 것으로 본 연구 결과에서 제시되고 있는 바, 이러한 경우에 대처하는 전문적인 간호사의 태도에 대한 훈련이나 교육이 필요하다고 생각된다. 이렇게 환자의 외양적인 요인이 간호사와 환자의 상호작용에 영향을 미친다는 결과는 다른 연구 결과와도 일치한다(Baer & Lowery, 1987; Bordier, Solodky, & Mikos, 1985; Nordholm, 1980).

또한 대상자에 대한 다른 사람들, 즉 의사나 같이 일하는 동료 간호사들, 혹은 의료진 이외의 사람들의 평가도 상호작용에 영향을 미치는 것으로



나타났다. 대상 간호사들은 다른 사람들이 그 환자에 대하여 긍정적으로 평가하고 있는 경우에 더 간호하기 좋았다고 응답하였다. 같이 일하는 동료들의 평가가 영향을 미친다는 결과는 사회적인 상호작용에서 당연히 볼 수 있는 결과로 보이지만 전문 간호사로서 실무할 때의 자세에 대하여 시사하는 바도 있다. 즉 환자에 대하여 공동으로 평가하거나 비판하므로써 실제로 접해보지 않은 상태의 동료에게 나쁜 선입견을 주게 되어 치료적인 라포 형성의 가능성에 장애가 된다는 점에서 주의하여야 할 것이다.

다른 연구 결과에서 찾아볼 수 없었던 결과는 보호자 요인으로서 예상하였던 대로 보호자의 간호사에 대한 태도와 환자에 대한 태도가 간호하기 좋았던 경우와 힘들었던 경우에서 유의한 차이가 있었다. 즉 간호사에 대한 보호자의 태도가 긍정적일수록, 환자에 대하여 관심이 많을수록 간호하기가 좋았다고 응답하였다. 반면 환자가 보호자에게 얼마나 의존하느냐는 유의한 변수로 나타나지 않아 환자 요인과 같이 간호사의 업무 정도에 영향을 미치는 요인보다는 다른 측면에 의해 영향을 받는다는 것을 알 수 있었다.

개방식 질문을 통하여 알아본 요인에서는 간호하기 좋았던 경우와 힘들었던 경우 모두 환자 요인을 가장 많이 지적하였다. 이 결과는 간호 학생들을 대상으로 상호작용에 영향을 미친 요인을 조사한 Baer와 Lowery(1987)의 결과와 일치하는데 대상자의 공격적인 언행이나 말투, 신뢰하지 않는 경우와 같이 대상자의 태도에 의하여 많은 영향을 받는 것으로 나타나 이러한 대상자를 다루기 위한 전문적인 기술이 필요하다는 것을 알 수 있었다. 이는 간호사 요인으로 지적한 내용 중 전문적인 기술이나 자신감이 부족하다거나 이해심이나 인내력이 부족한 경우 어려움을 겪는다는 결과에서도 알 수 있었다.

문항 분석에서도 보호자와의 신뢰 관계가 환자를 간호할 때 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 보호자와의 관계도 환자와의 관계에 상당한 영향을 미치고 있어 간호사들이 보호자로부터 영향을 많이 받고 있다는 막연한 생각을 본 연구

결과가 뒷받침 해 주었다. 그러나 보호자가 환자 간호를 잘 할 때 간호하기 좋았다고 한 점과 환자의 상태가 나쁠 때 보호자가 없는 경우가 힘들었다고 한 점에서 평소에 간호사들이 보호자들에게 환자 간호의 상당한 부분을 많이 의존하고 있다는 것을 시사해 주고 있다고 생각된다. 그러나 전문인의 한 사람으로서 이런 태도는 지양되어야 한다고 생각한다.

상황적 요인에서는 간호사들의 과중한 업무, 근무 스케줄 등이 간호사-환자 상호작용에 영향을 미치는 것으로 나타나 근무 스케줄 문제와 과다한 업무량 등이 상호작용에 영향을 미친다는 이성심과 지성애(1990)의 연구 결과를 반영하고 있다고 해석할 수 있다. 따라서 병원 차원에서의 인력 배치나 격려 제도 혹은 교육 프로그램의 개발이 절실하며 적절한 간호 인력 배치는 질적인 간호 제공에 필수적이라는 사실을 다시 한번 상기하게 한다. 이렇게 볼 때 전문적인 간호를 위하여 무엇보다도 간호사들의 노력이 필요하지만 이에 상응하여 제도적으로도 이를 뒷받침할 수 있도록 노력하여야 할 것이다.

## VI. 결 론

본 연구는 간호사가 지각하는 간호사-환자 상호작용에 영향을 미치는 요인을 규명하여 전문적인 간호를 시행할 때 고려하여야 할 점을 제시하고자 시행하였다. 서울시내 소재 S대학병원의 내과, 일반외과, 신경과, 신경외과에 근무하고 있는 간호사 66명이 연구대상이었으며, 설문지는 폐쇄형질문과 개방형질문으로 구성되었다. 자료수집 기간은 1995년 6월에서 7월까지였다. 연구 대상자의 일반적 특성으로 나이는 평균 26.97세였고, 근무경력은 43.14개월이었다. 간호사의 학력은 전문대졸업이 47.0%로 가장 많았다. 간호사-환자 상호작용에 영향을 미치는 요인을 환자 요인, 간호사 요인, 보호자 요인, 상황적 요인으로 범주화하여 조사하였다.

간호하기 좋았던 환자와 힘들었던 환자의 특성과 변수는 환자의 외모, 위생상태, 우울, 질병을

받아들이는 정도, 환자의 기분, 환자의 행동, 간호사에 대한 보호자의 태도, 환자에 대한 보호자의 태도, 환자에 대한 의료진들의 태도, 환자에 대한 의료진 이외의 사람들의 태도 등이었다.

간호사가 지각한 간호사-환자 상호작용에 영향을 미치는 요인들의 빈도 중, 간호하기 좋았던 경우에는 환자 요인(68.51%), 간호사 요인(12.60%), 보호자 요인(14.17%), 상황적 요인(4.72%)의 순으로 나타났으며, 간호하기 힘들었던 경우에는 환자 요인(66.45%), 간호사 요인(22.60%), 보호자 요인(6.16%), 상황적 요인(4.79%)의 순으로 나타났다.

또한 개방형 질문의 문항분석에서도 환자 요인이 가장 많이 제시되었다. 간호하기 좋았던 경우, 환자가 긍정적이며 협조적일 때, 환자 상태가 좋아질 때 등으로 응답하였으며, 간호하기 힘들었던 경우는 환자의 불이행, 공격적인 반응, 환자상태가 좋지 않을 때, 불신 등으로 응답하였다. 본 연구결과를 통해 볼때, 간호사가 지각한 간호사-환자 상호작용에 영향을 미치는 요인은 환자 요인이 특히 중요하며, 그 외에도 보호자 요인과 상황적 요인이 적지 않게 영향을 미치고 있다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 간호사-환자 상호작용시 환자의 외모나 위생 상태와 같은 환자 요인에 간호사가 선입견을 갖지 않도록 하여야 하며 적극적이고 전문적인 간호가 필요하다.
2. 환자 및 보호자와의 관계형성에 간호사의 전문적인 대인관계술이 요구되기 때문에 간호사를 대상으로 전문적인 대인관계술의 교육과 개발이 필요하다.
3. 간호사-환자 상호관계의 상황적 요인을 개선하기 위해서는 병원 측의 간호 인력 배려나 간호사의 사기진작을 위한 노력이 필요하다.

## 참 고 문 헌

- 김소야자, 박애숙(1978). 간호원 및 간호 학생과 환자의 상호작용 조사 연구. 대한간호학회지, 2, 52-66.
- 이성심, 지성애(1990). 간호사-환자 상호작용 양상에 관한 연구. 대한간호학회지, 20(1), 61-77.
- Allen, B. P.(1976). Race and physical attractiveness as criteria for white subjects dating choices. Social Behavioral Perspectives, 4, 289-296.
- Baer, E. D., & Lowery, B. J.(1987). Patient and situational factors that affect nursing students' like or dislike of caring for patients. Nursing Research, 36(5), 298-302.
- Bordier, J. E., Solodky, M. L., & Mikos, K. A.(1985). Physical attractiveness and nurses' perceptions of pediatric patients. Nursing Research, 34, 24-26.
- Caudil, W.(1958). The Psychiatric Hospital as a Small Society. Cambridge, Harvard University Press.
- Clark, J. M.(1983). Nurse-patient communication : an analysis of conversations from surgical wards. Nursing Research, 25-56.
- Dion, K., Berscheid, E., & Walster, E. (1972). What is beautiful is good. Journal of Personality & Social Psychology, 24, 285-290.
- Dion, K.(1972). Physical attractiveness and evaluation of children' transgressions. Journal of Personality and Social Psychology, 24, 207-213.
- Dipboye, R. L., Arvey R. D., & Tepstra, D. E.(1977). Sex and physical attractiveness of raters and applications as determinants of resume evaluations. Journal of Applied Psychology, 62, 288-294.

- Faulkner, A.(1980). The Student Nurse's Role in Giving Information to Patient. M. Litt Thesis, University of Aberdeen.
- Henderson, V.(1966). The Nature of Nursing: A definition and its implication for practice, research, and education. New York : Macmillan.
- Henderson, V.(1978). The concept of nursing. Journal of Advances in Nursing, 3, 113-130.
- Landy, D. & Sagall, H.(1974). Beauty is talent : Task evaluation as a function of the performer's physical attractiveness. Journal of Personality and Social Psychology, 29, 299-304.
- Nordholm, L.(1980). Beautiful patients are good patients : Evidence for physical attractiveness stereotype in first impressions of patients. Social Science and Medicine, 14A, 81-83.
- Peplau, H. E.(1952). Interpersonal Relations in Nursing. New York : G. P. Putnam & Sons.
- Peplau, H. E.(1964). Basic Principles of Patient Counseling(2nd ed.). Philadelphia, Smith, Kline, & French Laboratories.
- Rich, J.(1975). Effects of children physical Attractiveness on teacher's evaluations. Journal of Education & Psychology, 67, 599-609.
- Salyer, J., & Stuart, B. J.(1985). Nurse-patient interaction in the intensive care unit. Heart & Lung, 14(1), 20-24.
- Sandler, A. L.(1976). The effects of patient's physical attractiveness and the attribution of epilepsy. Journal of Social Psychology, 99, 233-240.
- Sigall, H. & Ostrove, N.(1975). Beautiful but dangerous : Effects of offender attractiveness and nature of crime on juristic

judgement. Journal of Personality and Social Psychology, 31, 410-414.

- Stockwell, F.(1972). Unpopular Aspects of Nursing(2nd ed.). College of Nurses.
- Travelbee, J.(1970). Intervention in psychiatric nursing : Process in the one-to-one relationship. Nursing Outlook, 18, 16.
- Travelbee, J.(1973). Interpersonal aspects of nursing. Journal of Nursing Administration, 3, 14-15.

## Abstract

### The Factors Affecting The Nurse - Patient Interaction

Kim, Inja\* · Son, Haeng Mi\*\*

The factors that affect the nurse-patient interaction were identified. Sixty-six nurses participated in the cross-sectional survey. Based upon the literature, the factors were classified into 4 categories : the patient, the nurse, the family caregiver, and the situational factors. The data were collected with the open-and closed-ended questionnaire developed by researchers.

In the closed-ended questionnaire, the significant factors differentiating the best-liked from the least-liked caring situation were found in all factors except the nurse factors. None of the nurse factors was found to be significant. In patient factors, the physically attractive stereotype was found to affect patient-nurse interaction. As expected, family caregiver factors were found to affect the

\* Doctoral Student, School of Nursing, Seoul National University

\*\*Professor, Kyungin Women's College

nurse-patient interaction.

The content analysis was done to identify the specific factors affecting nurse-patient interaction. In both of the best-liked and the least-liked caring situations, the patient factors were the most contributing causes as likely as 68.51% and 66.45%, respectively. Some factors that nurses perceived as causes for the best-liked and the least-liked to

care were presented.

In conclusion, these results show that nurses are influenced by stereotypes in caring patients. So, some programs to increase awareness of the biases of nurses are included in in-service education. Also the incentives to encourage nurses are needed.

**Key words :** nurse-patient interaction