

## 간호사의 인간관계 경험에 관한 연구

안양희\* · 김대란\*\* · 서복남\*\*\* · 이경의\*\*\* · 이은하\*\*\* · 임은실\*\*\*

### I. 서 론

#### 1. 연구의 필요성

조직이 추구하는 목표의 달성은 그 조직을 구성하고 있는 사람들간의 상호관계, 상호협동의 노력에 의해 이루어진다. 이러한 과정에서 조직구성원과 조직, 조직구성원 상호간, 혹은 조직내 계층간에는 크든 작든 자연스럽게 갈등을 수반하기 마련이다. 그러나 이것이 표면적으로 드러나 해결되는 대신 조직의 내면에 지속적으로 잠재해 있을 경우, 조직을 침체시키고 조직 구성원에게 부정적인 영향을 주어 인간관계의 부조화를 가져오며 종국에는 조직의 목표달성에 차질을 초래하게 된다(Lee & Chun, 1996).

간호조직의 목표는 간호대상자들에게 질적인 간호서비스를 제공하는 것이며, 이는 동료간호사나 의사, 타 부서 직원, 그리고 환자 및 보호자 등과 유기적이고 복잡한 상호관계를 통해서 계획되고 수행되어진다. 그러므로 간호사들의 인간관계는 간호조직의 목표, 나아가 병원의 목표달성 여부를 좌우하는 결정적인 요소로 작용한다고 볼 수 있다. 인간관계 갈등은 간호사들이 경험하는 가장 흔한 스트레스 요인 중 하나로(Caldwell & Weiner, 1981; Wheeler, 1998), 원만한 인간관계는

간호사의 직무에 대한 만족감과 조직에의 몰입을 강화시키지만 그렇지 못할 경우에는 업무갈등과 불만, 좌절을 일으키고(Kim, Kim & Lee, 2001) 직무에 대한 불만족과 이직의 사유가 되어(Kim, 1983; Hur, 1983; Kim & Kim, 1999), 결국 간호조직을 침체시키고 변화하는 환경에 신속성있게 적응하는 것을 저해한다(Lee, 1985).

인간관계에 관한 연구가 본격적으로 시작된 1930년대 이후로, 간호학 분야에서는 간호사의 인간관계 자체를 간호활동의 중요한 부분(Peplau, 1997)으로 보아 간호사와 환자간의 관계에 초점을 두어 연구가 진행되어 왔다. 그리하여 지금까지 보고된 간호사의 인간관계에 관한 수 편의 문헌들은 환자들에게 전인간호를 제공하는 역할을 수행하는 과정에서 환자와의 원만한 인간관계 형성능력을 강조한 것이 대부분이었으며(Hong, 1982; Lee, 1985; Lee & Chung, 1999), 간호사가 경험하는 인간관계에 대해 직접적인 심층면접을 통한 질적연구는 조직갈등이나 스트레스 경험의 극히 일부분으로만 다루어져 왔다. 간호업무는 그 특성상 밀접한 인간관계를 통해 이루어지므로 간호사가 경험하는 인간관계 양상은 곧 대상자에게 제공되는 간호중재의 질과도 관련된다.

따라서 병원내 인적자원 중 큰 비중을 차지하고 있는 간호사들의 인간관계 현상을 드러내 보고자 하는 본 연

\* 연세대학교 원주의과대학 간호학과 부교수  
\*\* 연세대학교 원주의과대학 간호학과 연구장사  
\*\*\* 연세대학교 원주의과대학 간호학과 조교  
투고일 2001년 9월 17일 심사회의일 2002년 3월 18일 심사완료일 2002년 4월 29일

구는 간호조작내에서 이루어지고 있는 인간관계의 역동을 이해하고, 이것이 간호업무 수행에 어떻게 영향을 미치는지를 파악하는데 유용하며, 나아가 간호인적자원을 효과적으로 관리하는데 기초 자료로서 활용될 수 있을 것으로 기대한다.

## 2. 연구 목적

본 연구의 목적은 병동내 간호사들이 경험하는 인간관계를 심층적으로 파악함으로써 그 본질적인 구조를 이해하기 위함이며 이에 따른 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 간호사들의 인간관계 경험의 의미를 기술한다.
- 2) 간호사들의 인간관계 경험의 의미구조를 구성한다.
- 3) 간호사들의 인간관계 경험의 의미구조를 중심으로 간호인적자원의 관리방안을 모색한다.

## II. 연구방법 및 자료분석

### 1. 연구설계

본 연구는 병동내 간호사들의 인간관계 경험의 본질적인 구조를 파악하고 그 의미를 기술하여 간호집단내에서 이루어지고 있는 간호사들의 인간관계 경험을 이해하고자 연구현상에 완전히 노출되어 있는 참여자들로부터 실제 경험을 있는 그대로 파악하여 귀납적으로 그 내용을 분석하는 현상학적 접근방법을 이용하였다.

간호사가 경험하는 인간관계는 매우 주관적이고 개인적이면서 상대적인 경험이므로 객관적인 측정이나 관찰을 통해서는 인간관계 경험의 본질을 파악하는데 한계가 있을 것으로 사료된다. 따라서 그 현상에 생생하게 노출되어 있는 간호사들로 하여금 자신들의 산 경험을 직접 그들의 언어로 표현하게 한 후 그 진술속에 내재되어 있는 경험의 본질을 창조적인 직관을 가지고 도출해냄으로써 개개인의 주관적이고 상대적인 인간관계 경험을 일반적이고 포괄적인 인간관계 현상으로 기술할 수 있게 된다. 그러한 측면에서 본 연구주제를 탐색하기 위해 살아있는 경험(lived experience)과 상호주관성(intersubjectivity), 본질적인 직관(existential intuition)을 기본철학으로 출발하는 현상학적 연구방법을 선택한 것은 매우 적절하다고 본다.

### 2. 연구참여자 선정

본 연구에서는 간호사들의 인간관계 경험을 알아보기 위하여 강원도 W시 소재 종합병원 일반병동에 근무하고 있으며, 현재의 병동에서의 근무경력이 4년 이상 7년 미만에 해당되는 간호사 6명을 대상으로 하였다. 병동을 일반병동으로 제한한 이유는 병원내에서 가장 많은 간호사들이 근무하고 장소이므로 간호사들이 경험하는 일반적인 인간관계 경험을 파악하기에 적합하다고 판단되었기 때문이다. 연구대상자의 근무경력은 4년 이상 7년 미만으로 제한하였는데, 그 이유는 수행하는 업무의 차이에서 오는 경험의 개입을 최소화함으로써 인간관계의 본질을 보다 심층적으로 탐색하기 위함이었다. 근거가 되는 이론적 배경은 Benner(1984)와 Jang(2000)이 제시한 경력에 따른 역량의 차이로 설명될 수 있다. 즉, 이 시기의 간호사들은 대부분의 간호수행을 독자적으로 수행하고 판단할 수 있으며 동료들과의 협력적인 관계를 구축하여 유연성과 신뢰를 확보할 수 있는 능력을 갖추고 있기 때문에 유능하고 전문적인 역할수행이 기대된다. 따라서 본 연구에서 경력기간을 제한한 것은 인간관계 경험에 보다 초점을 맞추기 위한 시도이며, 또한 병동내 간호인적 자원의 경력구조상 4년에서 7년사이의 간호사들은 중간층을 형성하면서 간호조직 내부에서도 상하로 역동적인 인간관계를 형성하고 있어 과거의 경험이 아닌 현재 경험하고 있는 인간관계 현상을 보다 생생하게 표현해 줄 수 있다고 판단하였기 때문이다.

### 3. 연구자 준비

연구참여자들의 경험진술을 있는 그대로 수용하면서도 그 의미에 보다 민감해지기 위해서는 연구자의 사전준비가 필요하다. 이에 본 연구자들은 대학원 박사과정에서 질적연구방법론 및 민족지학(etnography) 과목을 학점이수하였고 또한 면담기법을 익히기 위해 질적연구 방법론(qualitative research methodology) 익습에 참여하여 실제적 훈련을 받았으며, 현상학과 관련하여 현상학적 접근법을 사용한 선행연구를 수행한 바 있으며, 익습, 학회참석, 및 정기적인 연구모임 등에 참여하여 질적연구자로서의 준비기간을 거쳤다.

### 4. 자료수집 절차

본 연구의 자료수집 기간은 2000년 10월 4일부터 2001년 5월 14일까지 약 8개월간 이루어졌으며, 자료수집 방법은 본 연구자가 직접 비구조적이고 개방적인

질문으로 시작하여 대상자들과의 심층면접을 통해 자료를 수집하였다. 면담자료의 누락과 연구참여자와의 면담에 더욱 심층적으로 몰입하기 위해 사전에 대상자의 동의를 구한 다음 소형 녹음기로 녹음을 하였다.

연구참여자와의 면담은 대상자의 요구에 따라 병동내에 있는 밀폐된 작은 방과 연구자의 연구실에서 실시하였고, 면담에 소요된 시간은 1시간에서 1시간 40분이었다. 면담에 들어가기 전에 참여자의 긴장을 풀어주기 위해 가벼운 인사와 병원의 일상얘기, 그리고 대상자의 일반적인 특성에 대해 질문하였다. 면담시 질문은 ‘병동내 간호사, 환자, 그의 다른 사람들과의 인간관계 경험은 무엇입니까?’라는 물음으로 시작하였다. 연구참여자의 진술에 대하여는 어떠한 동의나 판단, 연구자의 의견을 덧붙이지 않으려고 노력하였으며, 그들의 말에 고개를 끄덕이거나 짧게 응답하면서 참여자들의 말을 경청하였다. 면담 중간중간 침묵의 시간이 있었으나 참여자가 자신의 생각을 정리할 수 있는 시간이라 여겨 재촉하지 않았다.

본 연구에서는 6명의 임상간호사를 대상으로 2-3차례의 심층면접을 수행하여 자료를 얻었으며, 필요시 추가로 전화면접을 실시하였다. 자료수집과 동시에 자료를 분석하였는데 그 과정은 원자료와의 일치성을 유지하기 위해서 순환적인 과정을 따랐으며, 자료분석은 6명의 대상자로부터 나온 의미있는 자료들을 추출한 다음 모든 연구참여자에게서 포화되어 나타난 자료를 최종적으로 분석하였다.

### 5. 자료분석과정

본 연구의 자료분석 틀은 Colaizzi(1978)가 제시한 현상학적 접근방법을 근거로 분석하였으며, Colaizzi방법을 적용한 본 연구의 과정은 다음과 같다.

- 1) 병동내 간호사들의 인간관계 경험에 대한 느낌을 얻기 위해서 심층면접 후 녹음해온 내용을 여러 차례에 걸쳐 들으면서 대상자의 진술 그대로를 글로 옮겨 기술(description)하였다.
- 2) 자료로부터 느낌을 얻기 위해 기술한 대상자의 모든 진술들을 3회에 걸쳐 반복적으로 집중하여 읽었다.
- 3) 참여자들의 진술에서 탐구현상을 직접적으로 나타내는 의미있는 문장이나 구(significant statement or phrase)를 추출하였다.
- 4) 원래의 진술과 분리되지 않도록 숙고하면서 의미있

는 문장이나 구로부터 연구자의 언어로 의미를 구성(formulating meaning)하였다.

- 5) 도출된 의미의 구성에서 주제(theme)를 뽑고 각 주제와 관련된 연구참여자들의 진술들을 분류(theme cluster) 하였다. 이 과정에서도 원 자료와의 일치 또는 모순 여부를 순환적으로 확인하였다.
- 6) 지금까지 분석된 내용들을 하나의 기술(description)로 통합한 후, 이것을 연구현상의 본질적인 구조에 대한 진술로 최종적으로 기술(exhaustive description)하였다.
- 7) 최종적인 기술을 타당화시키기 위하여 연구참여자에게 돌아가서 그들의 경험과 일치하는 지를 질문함으로써 연구참여자와의 타당화 과정을 거쳤다.

본 연구의 자료분석과정에서 타당도를 높이기 위해서 연구팀원 6명이 원 자료를 주의깊게 읽으면서 합의과정을 통하여 의미있는 진술을 도출하고 의미를 구성함으로써 자료의 상호일치성을 높이려고 노력하였다.

자료 및 자료분석의 신뢰성을 확보하기 위하여 연구자의 잠정적인 편견을 최소화하며, 간호사의 인간관계에 대하여 가지고 있는 기존의 지식들을 배제하고 있는 그대로를 보도록 노력하였다.

그러나 이미 병동간호사로 근무한 바 있는 본 연구자들의 경험과 연구를 진행하면서 선행 연구참여자의 진술에서 나온 경험내용들을 완전히 배제하기가 용이하지 않았다.

### 6. 연구참여자의 윤리적 문제해결

연구참여자들에게는 자료수집 전에 본 연구의 목적과 취지, 자료의 익명성 유지와 자료활용의 범위를 설명하였고, 연구에 참여하기를 동의하였다 하더라도 연구진행 중 언제든지 연구참여를 중단하거나 거절할 수 있음을 알려 주었다. 그리고 실제 면담에 들어가기 전 동의여부를 재확인하였으며, 자료수집 및 분석, 처리과정에서 철저하게 익명성을 유지하고 연구목적만을 위해 면담자료를 이용할 것을 약속·이행하였다. 구체적으로 면담자료는 대상자의 이름대신 숫자로 부호화하여 처리하였으며, 대상자의 실명은 추후면접을 대비하여 면담을 실시한 연구자 한 사람만이 알고 있도록 하였다. 연구자들간 자료분석 과정에서는 대상자의 익명성을 보장하기 위해 ‘대상자 1’과 같은 방식으로 언급하였으며 자료분석이 끝난 후에는 녹음한 테이프를 폐기처분하였다.

### III. 연구 결과

#### 1. 의미의 구성(formulated meaning)

의미의 구성은 의미있는 진술들에 있어서의 근본적인 의미를 연구자의 언어로 표현하는 과정이며, 형성된 의미를 진술로 설명해 보고 기술과 연결시킨다. 이렇게 설정된 의미들을 모아서 원래의 기술에 적절한 주제를 추출함으로써 주제에 의미있는 자료들이 반영되도록 그 주제를 편견없이 받아들여지게 해준다(Lee, Lim, & Park, 1998).

6명의 연구참여자로부터 도출된 인간관계 경험을 나타내는 의미있는 문장(sentence)이나 구(phrase)는 총 185개였으며, 이 진술들을 하나씩 주의깊게 보면서 원 자료와 분리되지 않게 연구자의 진술로 의미를 구성하였다.

병동내 간호사들의 인간관계 경험에 관해 연구자에 의해 구성된 진술(formulated statement)의 예를

<Table 1>에 제시하였다.

#### 2. 주제 모음

일차적인 자료분석을 통해 병동내 간호사들의 인간관계 경험에 관한 진술들에서 각 개인의 개별적 경험들은 보다 일반적이고 포괄적인 8개의 주제로 도출되었으나 타당화 과정에서 '왕따'와 관련된 1개의 주제가 탈락되고 최종적으로 7개의 주제가 타당한 것으로 나타났다.

의미있는 주제 7가지는; 1) 업무에 익숙해지면서 인간관계로 인한 어려움 경험, 2) 경력이 쌓일수록 환자, 보호자, 의사와의 관계는 원만해지나 간호사들간 관계는 힘들어짐, 3) 동료들과의 세대차이 경험, 4) 갈등관계에 있는 동료에게는 소극적인 회피전략 사용, 5) 사적인 모임을 통해 인간관계 갈등 해소, 6) 제한된 인간관계 망, 7) 인간관계의 어려움을 통하여 자신을 되돌아보고 대인관계 대처능력과 인격이 성숙해져 감을 느낌

<Table 1> The statements formulated by researchers from significant statements

significant statements	meaning formulated by researchers
After I became familiar with routine work, I experienced difficulty in dealing with other nurses. I could not get along with nursing colleagues who had different personalities. I only needed to work hard to be familiar with work, but I had trouble in interpersonal relations..	Nurses experience difficulty in interpersonal relations after becoming familiar with work,
when I was junior nurse, I easily got angry and because I was inexperienced. I made quick judgements on right and wrong in treating patients and their significant others. And now, I have become more flexible, appreciative and think of the situation of others.	In the beginning, nurses were in skilled in dealing with patients, their significant others and doctors, but they became more confident in treating them as experience increased,
I was always yes-person when my senior nurses told me something to do, and I accepted my mistakes unconditionally, whenever they were pointed out to me. However these days, junior nurses seldom agree with seniors' advice, they always tend to make excuses for their errors. I recognize that they are different from me in their way of thinking and behavior. How rude they are!	Nurses evaluate other nursing colleagues on their past experience in ward settings. They feel a generation gap with junior nurses if the juniors have different way of thinking and behavior.
There was a new nurse on my ward, but I didn't say anything personal to her. I only communicate on work related matters when I don't like a nurse. This is my style of treating others who are in conflict with me.	Nurses avoid nursing colleagues with whom they are in conflict,
There are some close colleague groups. I relieve my stress when I get together and chat with 2-3 close colleagues. I don't associate with others except for my familiar colleagues.	Nurses resolve their conflict through close peer groups. They have limited interpersonal networks meeting informally with close colleagues.

등이다.

주제 1은 '업무에 익숙해지면서 인간관계로 인한 어려움 경험'으로 연구참여자들은 처음 간호사로 병동에서 근무하게 되었을 때는 비록 환자나 보호자, 의사들과 조금씩 부딪히기도 하나 주로 업무 때문에 힘이 들다가, 어느정도 업무에 익숙해지기 시작하면서부터는 동료간호사와의 인간관계로 인해 어려움을 경험하게 된다. 동료관계에서의 어려움은 선배간호사 때문일 수도 있고, 후배간호사일 수도 있는데, 특히, 후배간호사일 경우 처음에는 부딪히지 않다가 이들이 일에 능숙해지면서 갈등이 생기기 시작한다.

“처음 병동 왔을 때는 적응하느라고 그 때는 스트레스 안 받았고, 적응하다보니까 인간관계, 또 환자도 많이 대하다 보니까, 그렇게, 좀 스트레스 받죠”, “익단 익에는 어느정도 익숙해지고 하나씩 가끔가다 그 사람하고 내하고 안 맞을 때 성격이 안 맞고 자주 트러블 생기고 이럴 때 그 때가 힘든거 같아요. 진짜 인간관계가 힘들 때 익이 힘들어요. 익하는 거는 배우는거 열심히 하면 되지만 인간관계는...”, “한 3-4년? 처음에 들어왔을 때는 안 그러죠. 익단은 잘 모르니까, 익단 배워야할 입장이기 때문에 수용할 건 수용하거든요? 익을 어느정도 조금 안다할 때, 그 때, 자기주장 확실히 하고... 처음에는 안 그런데, 익 특아가는 건 알고...”, “인간관계 안 좋을 때 워 사람만 생각했었는데, 또 그것도 아닌 것 같아요. 아랫사람하고 또 종갓자 입장이나 워 사람도 대하고, 아랫사람도 대하고 그러기 때문에...”, “워 사람들과고는 맞을 잘 안하거든요. 워 사람들은 저를 경계하네요”

주제 2는 '경력이 쌓일수록 환자, 보호자, 의사와의 관계는 원만해지나 간호사들간 관계는 힘들어짐'으로, 시간이 흐를수록 환자나 보호자, 의사와의 관계에서는 그동안 부딪혀 오면서 그들에 대한 이해의 폭이 넓어지고 나름대로 대처하는 방법을 터득하는 반면, 동료간호사들과의 인간관계 어려움은 계속되어 이로 인해 스트레스를 받고 간호사로 일하는 것이 힘들게 느껴짐을 경험한다.

“가장 힘든 사람이 간호사... 다른 사람들은 계속 보는 사람들이 아니잖아요?”, “같은 동료하고 일하면서 그 것이 가장 힘들어요. 싫어도 우리는 업무특성상 매일 같

이 일해야 하잖아요?”, “환자, 보호자도 처음에는 많이 힘들었어요. 그랬는데 자꾸 대하다 보니까 아! 이 사람이 뭐 원하는구나 익단 알아채니까 원하는대로 해 드려니까 별 문제는 없어요”, “사람 많이 대하다 보니까 의사나 환자, 보호자분들 대할 때 융통성 그런 것이 많이 생긴 것 같아요. 그름은 더 많이 이해하게 되고...”, “처음에는 사실 제가 많이 힘들어서 환자들에게씩 잘하지는 못했었어요. 그러다가 익에 적응이 되고나서부터는 어느 순간인지 모르지만 환자 입장으로 시선이 바뀐 것 같아요. 환자중심으로 생각하게 된 거예요”

주제 3은 '동료들과의 세대차이 경험'으로, 선배간호사나 후배간호사와 사고방식과 행동양식에 있어서 자신과 다르다고 느끼며 이를 세대차이로 인식한다. 선배간호사로부터는 자신들의 의견을 무시하거나 그들이 예전에 했던 방식대로 요구할 때 세대차이를 느끼고, 후배간호사로부터는 자신들의 예전 경험에 비추어 보았을 때 자신의 경험적 기준과 다르게 생각하거나 행동할 때 이를 세대차이로 간주하고 이해하지 못한다. 동료상호간이와 같은 세대차이로 인해 병동내에서 동료들간 조화가 잘 안되고 갈등을 경험하게 된다.

“얘기하다보면 생각이 안 맞아요. 세대차가 있다 그러냐? 내가 생각할 때는 저렇게 하면 안되는데, 이렇게 생각하는데, 차이가 있는 것 같아요”, “아랫 그레이등급에 봉양이 많았어요. 또 속으로는 개네를 할테 할따가 되는 그런 소위감도 있고”, “속쓰고 뉴하고... 잘 조화가 안되는 것”, “스케줄 같은 것 신청할 때도 사소한 익에도 신청하고, 자기주장이 강해요” “잘못한 것을 지적하면 수용하기 보다는 따지고 들고 높은 사람한테도 반말 섞어가며 막 하는 거예요. 병동용품 체크하거나 환자 대할 때도 건성으로 대응 하는 거예요” “자기는 워 사람이기 때문에 아랫사람들이 희생해야 된다는 식으로, 아랫사람이 있어서 다 해야 한다는 식으로 막 그러고...”, “가끔 병동에서도 희식하러 나가도 항상 훈계하는 식이에요. 그 선생님만 없으면 정말 병식분위기가 좋겠다고... 빨리 안가시냐?”, “항상 위에 있는 사람들이 자기네들이 일했을 때처럼 해주길 바라는데...”, “준중을 해 주어야 하는데 너무 강하니까 이질감을 느끼지요. 시대가 변하는데 옛날 것을 주장하니까...”

주제 4는 '갈등관계에 있는 동료에게는 소극적인 회피전략 사용'으로, 함께 근무하는 동료에게 불만이 있어

도 이를 표현하거나 적극적으로 문제해결을 위해 노력하기보다는 상대방에게 아예 관심을 두지 않거나 업무상 필요한 경우 이외에는 대화를 하지 않는 회피적 방법으로 대응을 한다. 갈등관계에 있는 동료와는 업무상 필요한 기본적인이고 피상적인 인간관계만을 유지하게 되면서 갈등이 장기화·내면화되어 이것을 힘들다고 느낀다.

“약하기가 싫어요. 저는 관심이 없으면 아예 약을 안 하거든요. 같이 익히면서도 친목의 시간이죠. 같이 익히기 싫어요”, “동료들과 트러블이 있어도 옛날에는 어 뻤는지 모르겠는데 거의 안 푹어요. 그냥 그런대로 사는 거예요. 가식적으로 대화죠”, “사람들과의 관계에서 갈등이 있는 사람들은 가엾히 눈에 거슬리지 않고 있는게 상책인 것 같아요. 푸는 게 문제가 아니라 푼 수 있는 문제일지도 않아요. 가엾히 서로 부딪히지 않게...”, “상대를 안하죠. 나도 푼고 싶지가 않아요” “공식적인 얘기 이외에는 안해요”

주제 5는 ‘사적인 모임을 통해 인간관계 갈등 해소’로, 같은 병동내에는 친하게 지내는 몇 명의 ‘끼리 그룹’이 있어 업무와 인간관계로 인한 스트레스를 해소하고 친밀감을 다져나간다. 이들은 힘들거나 시간적 여유가 있을 때 근무 후 함께 만나 식사나 술, 커피를 마시면서 그날그날 있었던 일들에 대해 얘기하면서 서로 위안을 주고받는다. ‘끼리 그룹’ 이외의 동료들과도 가끔 병동회식이나 기타 사적인 모임을 통해서도 서로간의 갈등해소와 친밀감 증진의 기회를 갖지만 이 때는 공적인 만남의 연장선 경우가 많아 마음을 터놓고 얘기할 정도는 아니며 주로 ‘끼리 그룹’ 멤버들하고만 친하게 어울린다.

“병동안에 친한 그룹이 있어 함께 약내서 수도도 떤고 음도 보면서 스트레스 푹어요”, “친한 사람 한 두명? 그 외 사람하고는 잘 안어웁려요. 싸움이 났는 사람끼리 근무 끝나고 같이 나가서 술한잔 마시고 함께 빵도 먹고 그러면 더 친하게 되는 것 같아요”, “병동회식을 하거나면 분위기가 좀 푹어지는 것 같기는 해요”, “병동내 회식은 형식적인 경우가 많아요. 그러니까 다른 분들은 회식을 하고 뒷폭이 있고 하는데, 우리 같은 경우는 저녁을 먹고 그 이후로 이야기 좀 하고 농다가 그냥 가요”, “그냥 일할때만 딱딱 격식이 없게 없지않아요. 다들 긴장감이 푹어진 상태에서 약내는 거니까 아주히 갖다타도 푹은 얘기꺼리가 생기고 그러니까 한라다호 당항이 되었다는 느낌은 있는데, 뭐, 그 외에는...”

주제 6은 ‘제한된 인간관계 망’으로, 간호사들의 주요 인간관계 대상은 동료간호사, 간호사 친구, 환자, 보호자, 의사들이며 다른 분야의 사람들과는 교류가 거의 없고, 만나더라도 공통의 화제가 없어 점차로 인간관계의 범위가 일과 관련되어 만나는 사람으로 제한되어간다. 이렇게 됨으로써 간호사들간 공통의 화제는 풍부하지만 사적인 시간에도 업무와 관련된 이야기가 계속되어 업무로 인한 스트레스를 환기시키지 못해 힘들어 한다.

“사실 그 (간호사 이외의)친구들과고는 얘기가 안돼요. 병원 돌아가는 것을 모르잖아요? 친목 이야기를 하면 어 그래?하고 받쳐 주어야 하는데 무슨 얘기인 줄 모르니까 안하게 되더라고요. 얘기가 안 되니까 점점 더 연박하는 횟수가 주니까 지금은 거의 연박 안하는 친구도 있고”, “그냥 병원에 다니는 친구들과 하고 시간 날때마다 병역고 차 마시러 다니고...”, “다른 병원에 있는 워터 병동 친구한테 이야기 통하니까 친구랑 이야기하고 친구들이랑 이야기하면서 그렇게 많이 푹려요...”, “전혀 이해를 못하는 사람들과 이야기하게 되면 사실 막 막힌 것 같은, 그러니까 막 이야기를 하고 싶는데 그 쪽 사람은 모르니까 얘기를 해도 못 알아듣으니까 차라리 약 안하고 가엾히 있는게 나아요”, “약약에 병원 얘기를 하게 되면 병원 사람들은 얘기가 되잖아요. 근데, 병원얘기를 하면 또 스트레스가 되잖아요. 얘기하면서 푸는 것도 있지만 또 생각을 하게 되니까, 그래서 병원 얘기하다가 집에가면 그냥 일을 계속 생각하게 돼요. 그러면 장려고 해도 잠이 안 오니까 그 때 개는 왜 그렇게 얘기를 했을까?”

주제 7은 ‘인간관계의 어려움을 통하여 자신을 되돌아보고 대인관계 대처능력과 인격이 성숙해져 감을 느낌’이다. 끊임없이 인간관계로 인한 어려움을 느끼면서도 어떠한 계기를 통하여 동료들과의 인간관계 갈등의 원인이 자신의 편견이나, 능력부족 등과 같이 어느정도는 자신에게도 있음을 돌이켜보며, 갈등해소를 위해 자신이 노력해야 할 부분이 있음을 깨닫기도 한다. 선배간호사와의 어려운 관계속에서는 후배간호사에게 자신이 어떻게 비추어 질지를 반추해 보고, 후배간호사로부터 겪는 어려움의 과정을 통해서 자신의 예전 경험을 되돌아보고 그들을 이해하고자 노력한다. 또한 환자나 보호자와 갈등을 경험해 오면서 점점 그들의 처지를 이해하게 되고 그러한 경험을 통해 타인에 대한 이해심이 깊어져감을 느낀다.

“제가 멜에 그레이드 다룬 죽을 모르니까 지금까지 해오기엔 해왔고, 다룬 죽을 몰랐었거든요? 내가 그게 문제거 같아요. 멜에 사냥 다룬 죽 모르는 것”, “내가 이제까지 편견으로 그런 것 같은데, 개도 겪어보니까는 원래는 성격이 착하고 낯 폭도 안하더라구요. 낯알도 안하고, 착하고, 그런 것 같아요”, “얕따 당했던 친구가 있는데 개도 멍달아 싫어했는데, 어느 순간에 정말 싫어했는데 지금은 좋아요, 전전 좋아지는 것 같아요. 내가 그렇게 싫어했는데도 저한테 잘하더라구요. 크리스마스 때 카드도 보냈더라고요. 그렇게 잘하는데 또 마냥 께워 할 수 없는 거예요”, “옛날 생각할 할 게 아니고 지금 상태가 이렇게 바뀌고 있으니까 자기 입장을 이제, 옛날 처럼 가질 있는게 아니고 자꾸 내세우고 그러니까 그런 거는 인정해 줘야하겠네. 그런 경우가 한 두 번이면 모르면 좋겠는데, 자꾸 비슷하게 겪으니까 아, 내가 잘못 됐구나”, “제가 멜에서 일을 할 때 워 사냥들로부터 느낀 것은 나는 저렇게 하면 안되겠다. 제가 느꼈던 것들이 있고 하나씩 리드록이면 그것에 워 사냥들이 했던 것처럼 하지 않기 위해서 그렇게고는 하거든요”, “이렇게 환자호 인해 제가 한번 바뀌었고, 일단 입장을 이해하게 되고 그러니까 바뀌게 되고 또 고맷게 생각돼요. 일이 많았는데 다 나한테 도움이 되는 사냥들이 있었어요”, “생각하는 폭이 여러 사냥을 만나다 보니까 우선은 다른 사냥들보다 이해하는게 나은 것 같아요”

### 3. 최종 진술

이상과 같은 분석 결과를 통합한 병동내 간호사들의 인간관계 경험 현상에 대한 최종적인 진술은 다음과 같다.

병동내 간호사들은 업무에 익숙해지면서 동료간호사와의 인간관계로 인한 어려움을 경험하게 된다. 환자나 보호자, 의사와의 관계에서는 시간이 지날수록 이들에 대한 이해의 폭이 넓어지고 대처전략이 생기는 반면, 동료간호사들과는 지속적으로 갈등을 경험하면서 간호사로 일하는 것이 힘들다고 느낀다. 갈등은 선배간호사와 후배간호사로부터 모두 경험하고 있었는데, 선배간호사인 경우에는 그들의 사고방식을 강요할 때, 후배간호사인 경우에는 연구참여자들의 예전 경험에 비추어 보았을 때 사고방식과 행동양식이 다를 때 발생하며 이것을 세대차이로 느낀다. 이로 인해 동료들간 서로 조화가 잘 안되고 소외감이나 스트레스를 받는다.

갈등관계에 있는 동료와는 말을 하지 않거나 관심을

가지지 않는 등의 소극적인 회피 전략을 사용하게 되는데, 특정한 계기가 있을 경우 상대방을 이해하게 되면서 갈등의 원인을 자신에게서 찾아보려고 시도하기도 하나, 그렇지 않을 경우에는 마음을 닫아 버리고 업무와 관련된 최소한의 인간관계만을 유지한다.

병동내에는 친하게 어울려 지내는 그룹이 있어 이들 간에는 작은 사적인 모임을 통해 친밀감을 다지고 갈등을 해소하지만 그 이외의 동료와는 잘 어울리지 않는다. 한편, 간호사들의 인간관계 범위는 동료간호사, 간호사 친구, 환자, 보호자, 의사 등 병원이라는 환경에 제한되어 있으며 다른 분야의 사람들과는 교류가 거의 없고, 만나더라도 공통의 화제가 없다고 생각하여 점점 인간관계 망이 제한되어 간다.

간호사들은 끊임없이 인간관계로 인한 어려움을 겪으면서도 한편으로는 그 과정을 통해 자신을 되돌아보며 인간관계 갈등을 자신에게서 찾아보려는 시도와 함께 상대방에 대한 이해의 폭이 넓어지면서 대인관계에서 자신이 한층 성숙해져 감을 경험한다.

## IV. 는 의

병동에서 근무하는 간호사들은 처음 2-3년 동안은 새로운 환경과 낯선 업무를 파악하느라 상대적으로 인간관계로 인한 어려움은 덜 느끼나 업무수행에 익숙해진 이후에는 인간관계로 인한 갈등을 경험하기 시작하였다. 이것은 Kim, Kim과 Lee(2001)의 연구에서도 보고된 현상이며, 인간관계 갈등의 주요 대상은 동료간호사들로서, 선·후배간호사 모두로부터 경험할 수 있는데, 흥미로운 것은 참여자 본인이 현재의 병동에 왔을 당시 처음에는 업무로 인해 힘이 들다가 업무에 익숙해지면서 기존에 있던 동료들과 갈등을 경험해 왔듯이, 후배간호사와의 갈등 역시 그들이 업무에 능숙해지고 자기 주장을 내세우게 되면서 시작되었다는 점이다. 이러한 결과는 Cho(1993)의 수술실 간호사의 인간관계 연구에서 연령이 많은 층(경력 5년-10년)에서 편파성이 강하며 이러한 편파성은 업무를 수행하는데 필요한 기술이 습득되고 동료간의 성격이나 인간관계가 잘 파악되면서 개인주의와 이기심이 높아진 때문으로 추측한 결과와 유사한 맥락으로 여겨진다. 한편, 간호사들이 주로 상대하는 대상인 환자나 보호자, 의사와의 관계에서는 병동내 경험이 많아질수록 이들에 대한 이해의 폭이 넓어지고 대처 능력이 향상되어 원활한 관계를 유지하고 있는 점은, 동료 간호사들과의 인간관계 만족도는 높은 반면, 타 직종

직원과의 인간관계 만족도가 낮게 나타난 Cho(1993)의 연구와는 상반된 결과를 보여주고 있어 추후 다양한 참여자군을 대상으로 한 지속적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

동료들과의 갈등의 주 원인은 서로간의 세대차이로 인식하였는데 이러한 세대차이는 자신의 사고방식과 경험에 근거한 것으로, 자신의 사고방식이나 경험의 범주로 이해가 되는 경우에는 별 문제가 없으나 그렇지 않을 경우에는 세대차이를 느끼고 상대방의 태도와 행동에 스트레스를 받게 된다. 세대차이로 느끼는 구체적인 요인으로는 선배간호사인 경우에는 기존의 방식을 주장하거나 아랫 사람에 대한 배려 부족, 편견 등이, 후배간호사일 경우에는 무책임함, 무례함, 개인주의 등과 같은 것들로 나타났다. 이에 대한 반응으로는 일차적으로 업무와 관련된 이외의 말을 하지 않거나 인위적으로 상대방에 대한 관심을 끊어버리는 식으로 대처하고 있었는데, 이는 최근에 보고된 연구결과(Kim, Kim과 Lee, 2001)에서도 유사하게 나타났다. 이것은 회피적 갈등대처 방법으로 갈등자체는 전혀 해결되지 않고 내재화되어 있기 때문에 실제로는 심각한 갈등을 경험하고 있는 상태이다(Smith, 1983). 간호업무의 특성상 원활한 상호간 의사소통은 매우 중요한 부분임에도 서로 회피하면서 최소한의 의사소통만을 유지하고 있다는 것은 질적인 간호서비스 제공에 차질을 빚게 될 것이다. 본 연구참여자들 대부분이 Kim, Kim과 Lee(2001)의 연구에서 나타난 것과 바와 같이 인간관계 갈등시 회피적 대처방법을 주로 사용하고 있었으나, 다행히 간혹 어떠한 계기가 있을 경우에는 상대방을 이해하게 되고 자신을 되돌아보려는 시도도 있었다. 그 외에도 인간관계 갈등을 해결하기 위한 전략으로는 인간관계 훈련을 통한 자기노출 촉진이나(Lee, 1985), 스트레스 감소와 통제력 향상(Hall et al., 1997), 자신과 타인에 대한 이해와 수용능력 증진 및 타협과 협력 증진(Lee & Chun, 1997) 등이 효과적인 것으로 보고되어 있으나 본 연구참여자들의 경험에서는 자신과 타인에 대한 이해의 측면 이외에는 명확히 나타나지 않았다.

한편, 근무시간 외 사적인 모임을 통해 병동내 동료들과 유대를 강화하고 갈등을 해소하는 것은 긍정적인 전략으로 평가된다. 실제로 간호사들은 근무시간 내내 같은 장소에서 밀접한 상호작용을 하지만 근무시간내 주어진 업무를 마치기도 벅찬 현실에서 사적인 교류를 주고받을 기회가 거의 없다. 출근하자마자 시작되는 바쁜 업무와 3교대 근무로 인한 불규칙한 퇴근 시간으로 따

로 시간을 내기가 어려우므로 병동 회식이나 사적인 모임을 통해 서로간의 인간적인 유대감을 다지고 갈등을 해소하는 것은 조직생활을 하는 다른 일반 직장인들처럼 반드시 필요한 것으로 생각된다. 단지, 이러한 사적인 모임이 몇 몇 친한 사람들로만 이루어진다면 오히려 병동의 전체적인 분위기를 저해할 수도 있기 때문에 사적인 모임을 통해 갈등이나 스트레스를 해결할 수 있도록 격려하면서도, 이것이 병동의 전체 분위기와도 조화를 이루도록 유도해야 할 것이다.

한편, 일차 자료분석을 통해 나온 8가지 주제 중 '왕따'와 관련된 주제가 포함되었으나 타당화 과정에서 제외되었다. 원 자료에 직·간접적으로 나타난 '왕따 간호사'의 특징은 눈치가 없고 일도 못하나 선배간호사나 수간호사가 이들을 감싸거나 인정해 주는 경우였는데, 이러한 현상이 타당화 과정에서 제외된 이유로는 '왕따'라는 어휘가 주는 부정적인 느낌과 왕따현상에 대한 노출에의 부담감 때문이 아닌가 사료된다. 풍부한 자료에도 불구하고 본 연구 주제로서 제외된 왕따현상에 대해서는 추후탐색을 통해 본질적인 현상을 발견할 수 있을 것으로 본다.

이상의 연구결과를 바탕으로 볼 때, 병동내 간호사들의 인간관계를 총체적으로 이해하기 위해서는 추후연구로 병동내 간호사들을 경력별로 나누어서 각각의 인간관계 특성을 비교한 후 전체적인 인간관계 양상과 각 경력 단계별 특성을 탐색하는 것이 필요하다. 간호실무에서는 인간관계에서 오는 갈등을 완화시켜주는 긍정적인 전략들을 적극 활용하고, 부정적인 요인들은 완화시키거나 제거하는 방안들을 고안해 나가야 할 것이다. 구체적으로 간호관리자는 병동내 간호사들이 근무경력이 증가함에 따라 업무로 인한 어려움보다 인간관계로 인한 갈등이 커져가므로 근무 단계별로 간호사 관리전략이 달라져야 함을 인식하여 긍정적 인간관계를 강화시켜주기 위해 노력해 나가야 한다. 즉, 병동내 갈등관계에 있는 간호사들을 파악하여 이들과 갈등을 해소할 수 있는 계기를 만들어 주고, 정기적으로 병동간호사들과 사적인 모임을 가짐으로써 인간적 유대를 강화하며 자연스러운 의사소통 통로로 활용한다. 또한 다양한 사람들과 인간관계를 넓혀나갈 수 있도록 정보를 제공하고 근무표를 배려해 줌으로써 인간관계로 인한 갈등을 완충시켜 나갈 수도 있을 것이다. 원만한 인간관계에 있어 원활한 의사소통은 매우 중요하므로 일반간호사들이 각자의 생각을 자유롭게 표현할 수 있는 조직분위기를 조성하는 일도 필요하다. 한편, 교육측면에서 간호관리자는 인적자원 관리



역량을 향상시켜나가기 위해 관리자 프로그램에 참여하는 등의 자발적인 노력이 요구되며, 일반간호사를 위해서는 병동집담회와 보수교육시에 인간관계 훈련이나 의사소통 기술 등과 같은 내용을 포함시켜 일반간호사들이 인간관계에 대한 이해와 실제적 훈련, 그리고 자기평가의 기회를 통해 대인관계 기술의 향상은 물론 인격적으로 성숙해 나갈 수 있도록 도와야 할 것이다.

## V. 결 론

본 연구는 현상학적 연구방법을 이용하여 병동 간호사들의 인간관계 경험을 파악하고자 시도된 것으로, 병동내 간호사들의 만족스러운 인간관계를 촉진시키고, 간호조직을 활성화하고자 하는 간호관리자들에게 보다 효과적으로 간호인적자원을 관리할 수 있는 방향을 제공하는데 그 목적을 두고 있다.

연구참여자들은 W시 소재 3차 종합병원 일반병동에 근무하는 간호사 6명으로 모두 여성이며, 현 병동에서의 근무기간은 4년에서 7년 미만이며, 평균 근무기간은 5.7년이고, 평균 연령은 28.8세이다. 자료수집 기간은 2000년 10월 4일부터 2001년 5월 14일까지 약 8개월간 이루어졌으며, 자료수집 방법은 본 연구자가 직접 비구조적이고 개방적인 질문을 사용하여 대상자들을 이완시킨 후 심층 면담을 통하여 자료를 수집하였다. 자료분석은 Colaizzi(1978)가 제시한 현상학적 접근방법을 근거로 분석하였으며, Colaizzi방법을 적용한 본 연구의 연구결과는 다음과 같다.

병동내 간호사들의 인간관계 경험의 주요 주제는 '업무에 익숙해지면서 인간관계로 인한 어려움 경험', '경력이 쌓일수록 환자, 보호자, 의사와의 관계는 원만해지나 간호사들간 관계는 힘들어짐', '동료들과의 세대차이 경험', '갈등관계에 있는 동료에게는 소극적인 회피전략 사용', '사적인 모임을 통해 인간관계 갈등 해소', '제한된 인간관계 망', '인간관계의 어려움을 통하여 자신을 되돌아보고 대인관계 대처능력과 인격이 성숙해져 감을 느낌' 등이다.

병동내 간호사들은 여러 형태의 인간관계 중에서도 동료들간의 인간관계를 가장 힘들다고 느끼며, 주요 원인으로서는 세대차이 때문으로 생각한다. 동료들간 인간관계를 부드럽게 해주는 계기는 회식이나 근무 외 시간에 함께 나가서 사적인 모임을 갖는 것이며, 특히, 병동내에는 친하게 지내는 '끼리 그룹'이 있어 힘이 들 때 위안도 받고 스트레스도 해소하는 것으로 나타났다. 한편,

간호사들의 주요 인간관계 범위는 병원의 일과 관련된 사람으로 제한되어 있어 다양한 인간관계 경험을 통해 얻을 수 있는 스트레스의 완충이나 환기, 관심의 전환 등과 같은 기회를 갖지 못하는 것으로 나타났다.

따라서 일선 간호관리자는 간호사들의 인간관계 특성을 잘 이해하여 이들로 하여금 인간관계에서 생기는 문제들을 긍정적으로 극복해 나갈 수 있도록 자원과 기회, 정보를 제공하고, 원활한 인간관계를 저해하는 요소들을 완화시키기 위해 노력해 나가야 할 것이다.

## References

- Benner, P. (1984). *From novice to expert: excellence and power in clinical nursing practice*. Menlo Park, CA: Addison-Wesley.
- Cho, M. J. (1993). A Study on the Job-Satisfaction and It's Depressive Factors in Human Relation among Operating Room Nurses. *Korean Nurse*, 32(4), 48-62.
- David, H. R. (1993). Leading with charisma, *Journal of Advanced Nursing*, 18(4), 675-679.
- Hall, E., Hall, C., & Abaci, R. (1997). The effects of human relations training on reported teacher stress, pupil control ideology and locus of control, *British Journal of Educational Psychology*, 67(4), 483-496.
- Hur, H. K. (1982). *A Study on the Influential Factors of the Separation Reaction on Clinical Nurses*. Master's thesis of Yonsei University.
- Hur, H. K. & Kim, D. R. (1999). The Lived Experiences of Patients with Breast Cancer in Korea. *The Journal of Wonju College of Medicine*, 12(1), 105-116.
- Hong, Y. S. (1982). Nurse-Patient Relationship. *Korean Nurse*, 21(2), 7-9.
- Jang, K. S. (2000). *A Study on Establishment of Clinical Career Development Model of Nurses*. Doctoral Dissertation of Yonsei University.
- Kim, K. B., Kim, H. S., & Lee, K. H. (2001).

- Clinical Nurses' Professional Conflicts. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 31(3), 492-505.
- Kim, S. S. (1983). *A Study on Nurses' Job Satisfaction in the General Hospital*. Master's thesis of Seoul University.
- Kim, Y. H. & Kim S. G. (1999). A Study on the Pay and Job Satisfaction of Clinical Nurses in Some Hospital. *Journal of Korean Administration of Nursing*, 5(1), 137-148.
- Lee, K. J. (1985). A Study on the Self-disclosure of Nurses after Human Relations Training. *J Korean Acad Nurs*, 15(3), 31-38.
- Lee, K. J. (1995). *Human Relations and Communication in Nursing situation*. KNA Continuous Education Materials. 3-42.
- Lee, G. J. & Chun, I. Y. (1997). The Effect of Human Relations Training as the Program to Improve the Ability of University Employees. *Nursing Science*, 9(1), 31-38.
- Lee, E. O., Lim, N. Y., & Park, H. A. (1998). *Nursing · Medical Research and Statistical Analysis*. Seoul: Soo Moon Sa.
- Lee, C. S. & Jung, K. H. (1998). A Study on Nurses' Human Relationships and Ego States Displayed by Ego Gram. *Chonnam Journal of Nursing Science*, 4(1), 107-126
- Patterson, C. H. (1972). Ethical standards for group. *The Counseling Psychologist*, 3(3), 93-101
- Peplau, H. E. (1997). Peplau's Theory of Interpersonal Relations. *Nursing Science Quarterly*, 10(4), 162-167.
- Smith, C. M. (1983). *Concepts of Organizational Dynamics*. In Jacobson, S. F. & McGrath, H. M., Power. Nurses Under Stress(140-175). New York: John Wiley & Sons.
- Wheeler, H. H. (1998). Nurse Occupational Stress Research 5: Sources and Determinants of Stress. *British Journal of Nursing*, 7(1), 40-43.

- Abstract -

### Clinical Nurses' lived Experience of Interpersonal Relations in the Ward Setting of the hospital

Ahn, Yang-Heui · Kim, Dae-Ran  
Seo, Bok-Nam · Lee, Kyoung-Eui  
Lee, Eun-Ha · Yim, Eun-Shil\*

Purpose: The purpose of the study was to describe the essential structure of the lived experience of clinical nurses' interpersonal relations among nurses, patients, and others in the ward setting of the hospital.

Method: Six nurses who have experienced from 4 to 7 years on the same ward setting, were interviewed. The data were collected from September, 2000 to May, 2001 and analyzed using Colaizzi's (1978) method of phenomenology.

Result: In this study, 7 themes were extracted: difficulty of interpersonal relations after being familiar with work, developing good relations with doctors, patients, and their significant others as experience increased, generation gap among individual nurses, evaluating other nursing colleagues on their past experience in ward settings, avoiding nurses with whom one was in conflict, sometimes, resolving conflict through getting together with colleagues informally, having a limited interpersonal network, experiencing becoming mature through struggling with the difficulty of interpersonal relations.

Conclusion: Nurse managers need to provide resources, opportunities, and information to clinical nurses through fully understanding the characteristics of nurses' interpersonal relations. In addition, they should minimize the factors which intervene with good interpersonal relations among clinical nurses.

Key words : Clinical nurse, Lived experience, Interpersonal relations

\* Department of Nursing, Wonju College of Medicine, Yonsei University