

# 입원아동-간호사의 신뢰에 대한 간호사의 인식

최연주<sup>1</sup> · 방경숙<sup>2</sup>

분당서울대병원 간호사<sup>1</sup>, 서울대학교 간호대학<sup>2</sup>

## Nurses' Perceptions on Trust between Nurses and Hospitalized Children

Choi, Yeon Joo<sup>1</sup> · Bang, Kyung-Sook<sup>2</sup>

<sup>1</sup>RN, Department of Nursing, Seoul National University Bundang Hospital

<sup>2</sup>Professor, College of Nursing · The Research Institute of Nursing Science, Seoul National University

**Purpose:** Given the importance and impact of trust between nurse and pediatric patient on treatment adherence and nursing outcomes, this study was aimed to investigate how nurses perceive the trust between nurses themselves and children in a hospital setting using a qualitative research methodology. **Methods:** In depth interviews with 10 nurses working at pediatric units were conducted using semi-structured questionnaires, and data were analyzed using a thematic analysis. **Results:** Main themes were categorized as attributes of nurse-child trust and influencing factors. Attributes of trust can be divided into definition and characteristics of nurse-child trust. Nurses perceived nurse-child trust were not coercive, and changeable mutual relationship needing time and effort, and helpful for child's hospital adaptation and child's participation for care. There existed facilitating factors and interfering factors in developing nurse-child trust. **Conclusion:** The findings of this study would help nurses who are caring children in a hospital setting re-shape their points of views on 'trust between nurses and children' in day to day practice. It is also hoped that these results contribute to develop nursing guidelines on trust building with children in hospital in future.

**Key Words:** Trust, Child, Hospitalized, Nurse-patient relations

## 서론

### 1. 연구의 필요성

신뢰는 대상자-간호사의 관계에서 가장 기본적이며 필수적인 요소이다. 대상자와 간호사 사이에 신뢰가 있으면 간호사의 돌봄에 대한 대상자의 순응도가 높아지며 대상자는 자발적으로 자신의 건강관리 목표를 달성하려는 의지를 갖게 된다 (Hupcey, Mitcham, Morse, & Penrod, 2001). 또한 신뢰는

환자에게 정확한 정보를 얻기 위해 간호사에게도 중요한 요소이며 이를 바탕으로 간호사는 대상자에게 적절한 중재를 제공할 수 있다(McQueen, 2000).

Travelbee (1971)는 신뢰를 '고통스러운 시기에 타인의 도움을 받을 수 있다는 확실한 믿음'이라고 정의하였으며 Hupcey 등(2001)은 '자신이 타인에게 기대하는 것과 실제 그 사람의 행동에 근거하여 그 사람을 의지하는 마음'이라고 하였다. 대상자는 간호사가 진심으로 자신을 도우려한다는 것을 인식하고 이러한 인식을 반복 경험하였을 때 간호사에 대한

**주요어:** 신뢰, 입원아동, 간호사-환자 관계

**Corresponding author:** Bang, Kyung-Sook

College of Nursing, Seoul National University, 103 Daehak-ro, Jongno-gu, Seoul 110-799, Korea,  
Tel: 82-2-740-8819, Fax: 82-2-765-4103, E-mail: ksbang@snu.ac.kr

- 본 논문은 제1저자 최연주의 석사학위논문 의 축약본임.

- This article is a condensed form of the Yeon-Joo Choi's master's thesis from Seoul National University.

투고일 2012년 11월 4일 / 심사완료일 2013년 3월 9일 / 게재확정일 2013년 4월 10일

신뢰를 갖게 되며 간호사도 대상자와 관계를 형성하는 과정에서 대상자에 대한 신뢰를 갖게 된다.

아동은 성인과는 달리 인지능력이 제한적이기 때문에 입원으로 인한 환경의 변화와 입원해서 경험하게 되는 진단적, 또는 치료적 처치들을 이해하지 못하고 입원을 불안이나 공포감을 유발하는 사건으로 받아들여지게 된다. 이러한 입원 경험은 신체·정신·사회 심리적으로 성장기에 있는 아동의 성격형성과 정서·행동적 발달에 영향을 미칠 수 있다(신현숙, 2002). 따라서 아동 간호사는 입원생활로 인한 아동대상자의 스트레스를 줄이고 변화에 적응하도록 도와야 한다.

입원한 아동과 간호사의 관계에서 신뢰는 고통에 대한 아동의 불안과 공포감을 해소시키며 입원생활의 적응을 도와줄 수 있는 중요한 조건이 된다(Brady, 2009). 입원아동과 간호사의 관계가 신뢰에 바탕을 두고 있을 때 아동은 간호사를 불편감이나 스트레스를 야기하는 사람으로 인식하지 않고 안위와 즐거움을 제공하려 노력하는 간호사의 돌봄 활동에 협조할 수 있을 것이다.

아동과의 관계에서 신뢰가 잘 형성되어지면 간호사는 안전한 범위 내에서 앞으로 있을 상황이나 계획에 대하여 아동과 함께 나눌 수 있으며, 아동에게 스스로에 대한 통제감을 주어 긍정적인 치료결과를 이끌어 낼 수 있다(Crole & Smith, 2002). 또한 치료적 처치를 할 때에도 아동의 스트레스를 최소화 시킬 수 있으며(Bricher, 1999), 이러한 아동의 경험은 간호사에 대한 신뢰를 더 돈독하게 할 수 있다. 그러나 많은 아동은 병원 입원에 대한 경험이 많지 않으며, 의료진과의 신뢰 형성에 어려움을 경험한다(Bricher, 1999). 신뢰가 형성되지 않으면, 아동의 불안이 증가하고, 입원 생활 부적응을 초래하여 치료를 거부하거나, 발달단계에서 이전의 단계로 퇴행하는 등의 부정적인 결과를 낳기도 한다(Morse, 1991). 그러므로 아동의 입원생활 적응을 위해서는 아동과의 신뢰에 대한 간호사의 인식이 매우 중요하며, 간호사는 아동과의 신뢰에 영향을 미치는 요인을 파악하고 있어야 한다.

Lowenberg (1994)는 대상자-간호사의 관계에서 신뢰가 핵심적인 부분을 차지하여 왔음에도 불구하고 실증적 연구를 찾기는 힘들다는 것을 지적한 바 있다. 대상자와 간호사의 신뢰에 대한 선행연구를 살펴보면, 성인을 대상으로 한 연구에서는 간호사의 진실함, 합리적인 태도에서 환자들이 신뢰를 느낀다고 하였으며(박정원, 1999), 대상자들이 간호사를 신뢰할수록 자기를 노출시켜야 치료적 관계가 잘 형성된다고 하였다(Hem & Heggen, 2008).

아동 간호사들을 대상으로 한 연구에서 Bricher (1999)는 입원아동과의 신뢰에 대한 간호사의 경험을 근거로 한 질적

연구를 통해, 아동과의 신뢰 형성이 아동 간호에서 필수적이라는 것을 확인하였다. 또한 Pederson (1993)은 간호사가 치료적 과정에 필요한 시간 이외에 함께 가까이 있어주고 만져주는 것이 치료적 관계 형성에 도움이 된다고 하였다. 따라서 아동의 입원생활 적응과 치료의 긍정적 결과에 간호사와의 신뢰가 상당한 영향을 미친다는 것에 대하여 간호사가 인식하는 것은 아동간호 실무행동 수행에 중요할 것으로 보인다. 그러나 입원아동과 아동 간호사의 관계에 대한 국내 연구는 매우 제한적이어서 간호사와 아동의 의사소통을 관찰하여 분석한 연구와(신현숙, 2002), 간호사의 아동에 대한 공감 정도를 간호사와 어머니를 대상으로 측정한 연구(박은숙, 석민현, 정경숙, 1997) 이외에는 찾아보기 힘든 실정이다.

따라서 본 연구에서는 입원아동과의 신뢰에 대해 아동 간호사가 어떻게 인식하는지 심층면담을 통해 파악함으로써 향후 입원아동과의 신뢰를 증진시키기 위한 중재개발에 기초자료로 활용하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 아동 간호사와의 심층 면담을 통해 입원아동과 아동 간호사 사이의 신뢰를 간호사는 어떻게 정의 내리는가, 그 특성과 영향요인은 무엇인가를 파악하는 것이다.

## 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 입원아동과 아동 간호사의 신뢰의 속성과 영향요인에 대한 아동 간호사의 인식이 어떠한지 파악하기 위해 면담을 이용해 자료를 수집, 분석한 질적 연구이다.

### 2. 연구대상

경기도에 소재한 1개 대학 병원에서 현재 소아과 병동에 근무하고 있는 간호사들 중 최근 1년 이상의 소아과 병동 근무 경력을 가진 간호사 10명을 편의표출 하였다.

### 3. 자료수집

면담 조사 기간은 2010년 2월 1일부터 14일까지였으며 개인 별로 면담에 소요된 시간은 20~30분이었고 1회씩만 이루어졌

다. 면담 장소는 소아과 병동 내에서 상담실로 이용되는 작은 방을 이용하였고 상담실이 폐쇄적이라 부담스럽다고 표현한 간호사는 간호사 탈의실에서 면담을 진행하기도 하였으며 모든 면담 내용은 디지털 녹음기를 이용하여 녹음하였다. 면담에 앞서 연구자가 연구의 목적과 절차에 대해 간호사에게 설명하고 연구참여와 녹음에 대한 서면동의를 받았다.

입원아동과의 신뢰에 대한 아동 간호사의 인식을 알아보기 위해 ‘입원아동과의 신뢰란 무엇이라고 생각하는가?’, ‘입원아동과의 신뢰를 느껴 본 경험이 있다면 어떠한 경우였는가?’, ‘입원아동과의 신뢰는 어떻게 알 수 있는가?’, ‘입원아동과의 신뢰를 촉진시킨다고 생각하는 것은 무엇인가?’, ‘입원아동과 신뢰가 깨졌다고 느껴 본 경험이 있다면 어떠한 경우였는가?’, ‘입원아동과의 신뢰를 방해한다고 생각하는 것은 무엇인가?’의 내용을 포함한 반구조화 된 개방형 질문을 하였다.

#### 4. 자료분석

면담을 녹음하여 수집한 자료는 각 면담을 마친 후 3일 이내에 전사 작업을 하였다. 전사한 내용들은 Elo와 Kygnas (2007)의 귀납적 내용분석(inductive content analysis) 방법에 따라 분석하였다. 전사한 내용들을 반복적으로 읽으며 유사한 단어와 문장을 모아 범주화하였다.

연구자의 준비도를 살펴보면, 제1저자는 대학원생으로 질적 연구 수행 경험은 없으나 질적 연구에 대해 준비되고 연구경험이 있는 지도교수 및 질적 연구 경험이 풍부한 교수 1인의 지도를 받아 연구를 진행하였으며, 이 두 명의 교수가 연구에 참여하여 분석 내용에 대한 수차례의 토의를 거쳐 연구결과를 도출하였다.

본 연구는 도출된 결과의 타당성을 확립하기 위해 자료분석 방법 절차를 엄격하게 적용하였다. 또한 분석된 결과에 대해 참여자를 통한 확인 과정을 거쳤으며, 최종적으로 추출한 주제에 대해 연구진의 동의가 이루어지지 않았을 때 다시 원자료로 돌아가서 확인하는 과정과 피드백을 통해 최종적으로 확인하는 순환과정을 거쳤다.

## 연구결과

### 1. 대상자의 특성

면담에 참여한 간호사들 10명은 모두 여성으로 연령은 25~30세였으며 소아과 병동 근무 경력은 1년 1개월~6년이었다(Table 1).

**Table 1.** Characteristics of the Nurses Participated in the Interview

Number	Age (year)	Nursing experience
1	28	5 years 6 months
2	25	1 year 2 months
3	27	1 year 6 months
4	27	3 years 4 months
5	25	1 year 1 month
6	28	3 years 6 months
7	30	6 years
8	27	4 years 4 months
9	30	3 years
10	28	5 years 6 months

### 2. 연구결과

신뢰는 신뢰의 속성과 신뢰에 영향을 미치는 요인으로 2개로 범주화되었으며 신뢰의 속성은 신뢰의 정의, 신뢰의 특성, 신뢰의 결과로 3개의 하위 범주로 분석되었다. 신뢰에 영향을 미치는 요인은 신뢰형성의 촉진요인과 신뢰형성의 장애요인의 2가지 하위 범주로 분류되었다(Table 2).

#### 1) 신뢰의 속성

##### (1) 신뢰의 정의

신뢰는 형이상학적이며 간호의 대상자인 아동이 간호사에게 갖는 신뢰를 표현하고 이를 확인하기에는 제한점이 있으나 아동 간호사들은 저마다 간호 수행 중에서 아동 대상자와의 신뢰에 대한 의미를 부여하고 있었다. 신뢰에 대한 정의는 믿음에 바탕을 둔 의존과 공감으로, ‘간호사를 믿을 것이라는 간호사의 확신’과 ‘간호사의 돌봄을 믿고 의존하는 것’, ‘서로 정서적으로 연결되어 있다는 느낌과 공감’으로 요약할 수 있었다.

- 아동 대상자가 간호사를 믿을 것이라는 간호사의 확신  
아동 간호사들은 아동과의 상호작용에서 자신을 대하는 아동의 반응을 통해 아동이 자신을 신뢰한다는 확신을 간호사 자신이 갖게 되는 것이 아동과의 신뢰라고 표현하였다.

“약을 먹을 때 제가 먹이면 좀 더 잘 먹는다면, 다른 사람이 먹이면 토했는데 제가 먹이면 토하지 않고 잘 받아 먹을 때 나를 믿는다고 생각해요”(Case 1).

“아이가 내 눈을 안 피하고 눈 맞춤이 될 때 신뢰가 형

**Table 2.** Attributes and Affecting Factors of Child-Nurse Trust

범주	주제모음	주제
신뢰의 속성	신뢰의 정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환아가 믿을 것이라는 간호사의 확신</li> <li>• 환아가 간호사의 돌봄을 믿고 의존하는 것</li> <li>• 서로 정서적으로 연결되어 있다는 느낌과 공감</li> </ul>
	신뢰의 특성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 강제성 없는 상호작용</li> <li>• 시간과 노력이 필요한 상호작용</li> <li>• 양방향으로 상대적인 것</li> <li>• 보이지 않아도 아동과의 관계에서 느낄 수 있는 것</li> <li>• 회복가능한 가변적 특성</li> </ul>
	신뢰의 결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입원생활 적응 촉진</li> <li>• 치료과정의 대상자 참여 유도</li> <li>• 신뢰의 정도에 따라 대상자를 대하는 접근방식 변화</li> </ul>
신뢰의 영향요인	신뢰 촉진의 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 간호사에 대한 부모의 긍정적인 태도</li> <li>• 눈을 맞추고 이야기를 들어주며 자주 신체접촉 하는 것</li> <li>• 발달 수준에 맞는 어조와 단어의 사용</li> <li>• 일관성 있는 말과 행동</li> <li>• 칭찬</li> </ul>
	신뢰 방해의 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 간호사에 대한 부모의 부정적인 태도</li> <li>• 과거의 부정적인 입원 경험</li> <li>• 고통을 유발하는 간호시술행위</li> <li>• 협조적이지 않은 아동에게 필요한 간호행위를 하는 것</li> <li>• 짧은 재원기간</li> <li>• 과도한 업무</li> </ul>

성됐다고 느껴요”(Case 2).

- 아동 대상자가 간호사의 돌봄을 믿고 의존하는 것

아동 간호사들은 아동이 통증을 느끼거나 호흡 곤란 등으로 불안한 상황에서 가장 가까운 보호자인 엄마보다 간호사를 먼저 찾고 자신을 돌봐주는 간호사의 행동과 말에 의존하는 것이 아동과의 신뢰라고 표현하였다.

“엄마가 보시고는 간호사 선생님이 있으면 뭐가... 자기를 안 아프게 해줄 거라고 그렇게 생각을 하는 것 같다고 엄마가 그렇게 얘기를 하시는 거예요”(Case 9).

“어디가 아프거나, 뭐 자기가 좀 불편하다 그럴 때 엄마한테 ‘간호사 선생님 빨리 불러 달라’고 해라(중략)... 제가 그냥 한번 만져주고 ‘괜찮을 것 같아~괜찮지?’ 그러면 ‘네’ 이라고 그냥 그런 적이 있었거든요”(Case 10).

- 서로 정서적으로 연결되어 있다는 느낌과 공감

아동 간호사들은 아동 대상자와 눈에 보이지는 않지만 정서적으로 긍정적인 느낌을 나누는 것을 신뢰라고 표현하였다. 아동 간호사가 입원 생활 중 아동이 경험하게 되는 상황을 이

해하고 각 상황에서의 아동의 감정을 느끼고 공감해 주는 것이 아동과의 신뢰라고 표현하였다.

“내가 갔을 때 밝게 반겨주는 느낌을 받을 때 이 아이가 나를 믿고 있다고 생각이 들어요”(Case 7).

“두 팔을 벌렸더니 저한테 꼭~안기더라구요.(중략). 그 때 제 품에 안겨진 그 환아의 느낌을 느꼈을 때 ‘아~이 아이는 나를 지금 신뢰하고 있구나~’ 느꼈어요”(Case 4).

“그 때 아이가 겁도 많이 내고 그랬는데 ‘OO이가 안 보여서 불안하겠지만 손등에 맞았던 주사를 의사선생님이 허리에 놓는 거야. 그 때 손에 주사 맞을 때도 씩씩하게 울지 않고 잘 맞았지~’하면서 옆에서 격려의 말도 해주고, 검사 진행 상황도 얘기하면서 네가 힘들면 자도 된다고 했더니 ‘네~’ 대답을 하면서 내 손을 잡고 잠들었을 때 이 아이가 나를 믿고 있구나... 그런 느낌을 받았어요”(Case 7).

“내가 이 환아가 아픈 것을 알아주고 이 아이의 마음을 알아주고 있구나~ 또 날 안 아프게 해주려는구나~ 느낄 수 있도록...”(Case 6).

(2) 신뢰의 특성

아동과의 신뢰를 형성할 때 그 특성은 강제성이 없고 시간과 노력이 필요하며 양방향적으로 상대적인 관계라는 것이었다. 또한 눈으로 보이지는 않아도 아동과의 관계와 분위기를 통해 느낄 수 있는 것이며 상황에 따라 형성되었던 신뢰가 깨지기도 하고 다시 회복되기도 하는 가변적인 것으로 보았다.

• 강제성 없는 상호작용

아동은 성인과는 달리 자신의 감정을 숨기거나 거짓으로 꾸미지 못하기 때문에 아동이 표현하는 감정이나 반응은 순수하고 솔직한 것이라고 표현하며 아동 간호사들은 아동이 부모나 보호자가 시켜서가 아닌, 자발적으로 간호사와 상호작용 하는 것을 신뢰라고 하였다.

“아이들 같은 경우에는 내키지 않으면 금방 얼굴 표현에서 느껴지고, 제가 어떤 것을 요구했을 때 거기에 따르지 않는 경우가 많거든요. 근데 이렇게 제가 팔을 벌려서 나에게 안기라고 손짓을 했을 때 그것을 받아들이고 이런 거요”(Case 4).

• 시간과 노력이 필요한 상호작용

입원아동이 간호사와 서로 익숙해진 후에 간호사를 신뢰하기 시작하기 때문에 아동과의 신뢰를 위해서는 시간뿐만 아니라 아동과의 신뢰를 만들고 유지하려는 간호사의 진심이 담긴 태도와 노력이 필요하다고 하였다.

“아이와의 신뢰가 그냥 생기는 거 같지는 않고 그 아이와 얼마만큼 시간을 같이 하느냐가 제일 중요한 거 같아요(중략). 시간이 지나면서 아이가 나를 익숙해져 할 때, 그 때 신뢰가 형성되는 게 아닐까 그렇게 생각해요”(Case 7).

“당장 눈에 보이지는 않지만 작은 하나하나의 노력과 태도가 진심이고 최선이라면 아무리 어린 환아고 저희 말을 이해하지 못하는 환아고 또 아무리 어려운 보호자일지라도 신뢰를 쌓을 수 있지 않을까 하는 생각이 들었습니다”(Case 6).

• 양방향적으로 상대적인 것

간호사를 대하는 입원아동의 반응이나 말투, 태도가 간호사의 감정과 기분에 영향을 미쳤으며 부정적인 아동의 반응과 태도를 경험한 간호사들은 ‘마음이 돌아섰다’, ‘웃기가 힘들

다’, ‘감정 조절이 안 된다’고 표현하였다. 간호사들은 자신이 돌보는 대부분의 아동에게 신뢰를 위한 노력을 기울이지만 아동의 반응은 제 각각이며 간호사를 보고 울거나 눈을 맞추지 않을 때 다른 아동에 비해 상대적으로 신뢰가 덜 형성된 것으로 느껴진다고 표현하였다.

“친근하게 다가가서 열 줌 재자고 팔을 잡으면서 ‘이렇게 좀 하고 있어~’ 했는데 개가 ‘아~팔 아프니까 잡지 마요!’ 이러면서 되게 negative적으로 말을 하는 거예요. 그래서 그 때부터 전 아예 이 아이한테는 마음이 돌아섰어요”(Case 10).

“며칠이 됐는데도 절 보면 우는 친구들을 보면 신뢰가 안 생기는 경우는 있는 거 같아요”(Case 5).

• 보이지 않아도 아동과의 관계에서 느낄 수 있는 것  
신뢰가 눈에 보이는 것이 아니기 때문에 신뢰 형성 여부를 확실히 알 수는 없으나 아동과의 상호작용 속에서 아동의 반응에 따라 신뢰가 생겼을 것이라고 간호사가 짐작하는 것으로 나타났다.

“신뢰라는 게 눈에 안 보이는 거잖아요. 그래서 표현하기가 참 어려운 거 같아요”(Case 1).

“그냥 제 마음이잡이... 상대는 잘 모르겠지만... 저는 그래도 이 아이와 좀 더 친밀해졌다, 신뢰가 생겼다 뭐 그런 생각을 하는 것 같아요”(Case 10).

“보채거나 울지 않고, 저를 보고 웃어주고, 먼저 아는 척 하고 인사해 주는 거, 그리고 본인이 아끼는 것을 서슴없이 나눠주는 거, 그리고 무엇보다도 검사, 시술, 침습적인 처치일지라도 우선 저를 믿고 저의 말과 지시에 따를 때 신뢰형성이 되지 않았을까 생각해요”(Case 6).

• 회복 가능한 가변적 특성

아동과 신뢰를 유지하다가 통증을 유발하는 간호 행위 등으로 인해 아동과의 신뢰가 손상되었다고 느껴질 때는 신뢰를 회복하기 위한 노력을 기울이고 이러한 노력으로 다시 신뢰를 회복할 수 있다고 표현하였다. 면담에 참여한 간호사 중 한 명은 신뢰가 깨졌다고 느끼는 것도 아동과의 신뢰를 유지하는 과정의 일부라고 표현하였다.

“아이와 신뢰가 깨졌다고 생각이 들 때는 또 노력을 해야죠. 갓난 애기들은 잘 모르니까... 신생아들은 금방 잊잖아요. 큰아이들 같은 경우는 잘 안 잊잖아요... (중략)... 어

떻게 해서든 그 자리에서 기분을 풀어야 다음에 제가 다가 갈 수 있는 거 같아요”(Case 2, 19~22).

“커튼을 친 병실 안에서 자기의 보호자, 아버지와 아이의 대화에서 ‘저 간호사는 주사를 못 놓는다’ 그렇게 한탄을 하면서 속상해 하더라구요. 그런 걸 들었을 때 ‘아~이제 저 아이는 내가 주사를 놓으려고 하면 나를 못 믿겠구나’ 싶었어요(중략)... 근데 그때는 또 한 번에 주사를 놔줬어요. 그래서 그 때는 신뢰가 그나마 회복됐다고 생각했지요”(Case 4).

(3) 신뢰의 결과

아동 간호사들은 입원 아동과의 신뢰가 있으면 아동의 행동을 변화시킬 수 있으며 아동의 입원 생활 적응을 도와 아동이 자신의 치료과정에 더 적극적으로 참여하게 된다고 표현하였으며, 신뢰의 정도에 따라 대상자를 대하는 접근방식이 변화한다고 하였다. 궁극적으로 신뢰는 아동에게 간호를 수행하는 과정이며 동시에 간호의 결과라고 하였다.

• 입원생활 적응 촉진

“신뢰가 있으면 저희가 다가갔을 때 스트레스를 받지 않는다고 해야 하나?... (중략)... 신뢰가 있었으면 더 빨리 병원생활에 적응하지 않았을까... 이런 생각을 했어요”(Case 3).

“신뢰를 형성했을 때 환자의 치료뿐만 아니라 환자의 마음까지 치유할 수 있다고 생각합니다”(Case 4).

• 치료과정에서의 대상자 참여 유도

“가래 많이 뱉어야 된다고, 기침해야 된다고 이렇게 막 말해주면... 저 가면 제 앞에서 의식적으로 일부러 ‘켄~켄~’ 이렇게 하는 애들도 있고...”(Case 5).

“체온 재는 거를 싫어하던 애가 저만 오면 체온 재는 걸 좋아할 때 그리고(체온을 다 잰 후에) 엄마나 아빠한테 체온계를 안주고 저한테 준다고 그랬을 때 나를 신뢰한다고 뿌듯했던 거 같아요”(Case 8).

“간호사를 신뢰한다면 치료에 협조적인 게 아닐까 하는 생각을 했어요”(Case 3).

• 신뢰의 정도에 따라 대상자를 대하는 접근방식 변화

아동과의 신뢰가 생기기 전에는 간호사가 아동에게 바로 다가가기보다 아동의 보호자와 상호작용 하는 모습을 아동에게 보여주면서 천천히 다가간다고 하였다. 간단하지만 아동과 접촉을 해야 하

는 체온 측정과 같은 간호행위도 아동이 심하게 울며 거부하는 경우에는 아동이 알아챌 수 없도록 보호자에게 체온계를 건네주며 체온 측정을 부탁하기도 한다고 하였다. 초등학교 고학년이나 중학교에 다니는 아동을 돌볼 때 아동이 표정 없이 간호사가 묻는 말에만 대답하는 경우에는 아동이 간호사에게 자신을 노출하기를 꺼려하는 듯한 느낌을 받아 유아기, 학령전기의 아동보다 다가가기가 더 어렵다고 표현하였다.

“사춘기인 아이들도 있고 그래서 쉽게 마음을 열지 않는 느낌? 그리고 내가 아동인 아이들보다 조금 다가가기 어려운 점이 있어요”(Case 7).

2) 신뢰의 영향요인

(1) 신뢰 촉진의 요인

신뢰를 촉진하는 요인으로 ‘부모의 긍정적인 태도’와 ‘눈을 맞추는 것’, ‘발달 수준에 맞는 어조와 단어의 사용’, ‘일관성 있는 말과 행동’, ‘아동의 이야기를 들어주는 것’, ‘맞은 신체 접촉’ 그리고 ‘칭찬’을 확인할 수 있었다.

• 간호사에 대한 부모의 긍정적인 태도

간호사들은 아동과의 신뢰형성에 있어 부모를 통로 또는 매개체라고 표현하였으며, 아동에게 다가가기 전에 먼저 부모와 대화를 하며 아동에게 자신을 인식시킨 후 아동에게 다가가는 것이 아동과의 신뢰형성에 도움이 된다고 하였다. 또한, 부모가 아동에게 간호사를 지지하는 표현을 하는 것도 신뢰를 촉진시킨다고 하였다.

“보호자랑 이렇게 하는 말도 ‘아 저 선생님은 우리 엄마, 내가 좋아하는 우리 엄마랑 기분 좋게 얘기하는 사람, 그래서 좋은 사람’ 뭐 이렇게 생각한다거나 그런 거요”(Case 5).

“저 갈 때마다 애가 울면 엄마가 그랬었거든요. ‘선생님이 너 빨리 낫게 하려고 해주시는 거다’ 그리고 ‘아프게 하러 온 거 아니다’ 그러면 애가 울지만은 그래도 그런 말을 통해서 애가 절 더 믿지 않을까”(Case 10).

• 눈을 맞추고 이야기를 들어주며 신체접촉 하는 것

아동과 눈을 맞추는 것이 아동과의 신뢰를 촉진한다고 생각하는 것으로 확인되었다. 아동이 좋아하는 것, 하고 있는 행동 등에 대한 관심을 표현하며 아동과 함께 이야기하고 아동의 관심사를 알아주는 것이 아동과의 신뢰를 촉진시킨다고 생각

하는 것으로 확인되었다. 약을 먹고 난 후, 주사를 맞고 난 후 아동을 껴 안아주거나 머리를 쓰다듬어 주는 등 신체 접촉을 자주하는 아동과의 신뢰가 그렇지 않은 아동에 비해 더 잘 형성된다고 생각하는 것으로 확인되었다.

“눈을 맞추고 인사를 한다든지...”(Case 7).

“아이가 그냥 놀고 있을 때 자주 가서 개인적인 이야기를 한다고 해야 하나?(중략). 지나가면서 ‘지금 뭐해?’ 이러면서 혼자 놀고 있을 때 이렇게 말 거는거? 그렇게 하면 ‘아~저 사람이 지금 나한테 처치를 하려고 오는 게 아니구나~ 그냥 놀러오는 거구나~’ 놀이처럼? 그랬던 거 같아요”(Case 3).

“신체 접촉을 많이 하는 편인데요. 입원 첫날은 이제 애기가 저에 대한 적대감이 있고 해서 제가 신체 접촉을 해도 우는 경우들이 있지만 그래도 신체 접촉을 많이 함으로써 나중에는 안으려고 했을 때도 거부감 없이 안기고 그러는 거 같아요”(Case 4).

• 발달 수준에 맞는 어조와 단어의 사용

아동에게 필요한 설명을 할 때 아동이 알아들을 수 있는 단어를 사용하여 표현하는 것이 아동과의 신뢰를 촉진시킨다고 생각하는 것으로 확인되었다.

“최대한 어렵지 않게 설명하려고 해요”(Case 5).

• 일관성 있는 말과 행동

아동에게 했던 말을 지키는 일관성 있는 간호사의 태도가 아동과의 신뢰를 촉진시킨다고 생각하는 것으로 확인되었다.

“아이에게 거짓말을 하지 않는 것... 만약에 line을 잡는다 하면 ‘한 번에 해줄게~’하고 정말 한 번에 해준다는 약속을 지키는 그런 거요”(Case 1).

• 칭찬

간호사들은 투약이나 주사 등 간호 행위 후에 칭찬을 받은 아동은 칭찬을 받았던 행위를 다시 하게 될 때 더 적극적으로 간호사를 따르거나 거부하는 모습이 감소하는 것으로 느꼈으며 이를 통해 자신을 더 신뢰하는 것으로 느낀다고 표현하였다.

“칭찬! 조금만 해도 ‘아~잘한다~’ 칭찬해주는 거요. 그러면 다음에는 울지 않고 한 번에 꿀꺽 잘 삼켜요”(Case 8).

(2) 신뢰를 방해하는 요인

신뢰를 방해하는 요인으로 ‘부모의 부정적인 태도’와 ‘고통을 유발하는 간호시술행위’, ‘협조적이지 않은 아동에게 필요한 간호행위를 하는 것’, ‘과다한 업무’, 그리고 ‘과거 부정적인 입원 경험’을 확인할 수 있었다.

• 간호사를 대하는 부모의 부정적인 태도

부모가 아이를 과잉보호하듯 간호사가 아이에게 다가가지 못하게 하거나, 아이에게 간호사를 주사 놓는 사람으로 인식시키는 부모의 태도, 간호사를 자신의 아이에게 검사나 처치 등을 하며 아이를 괴롭히는 의료진 중 한 명으로 여기는 부모의 태도가 입원 아동과 간호사의 신뢰에 방해가 된다고 하였다.

“애기가 밥을 안 먹는다고 애기한테 겁을 주려고 간호사실에 데리고 와가지고는 ‘너 밥 안 먹으면 주사 놔 달라’고 할 거라고 저희한테 강요를 하시는 거예요”(Case 4).

“엄마, 아빠가 저한테 너무 적대적이시거나 저한테 뭔가 좋게 말해도 되는 거를 약간 따지듯이 말하시면... 제가 아무리 웃으면서 설명해도 아이 입장에서는 옆에서 엄마 말투를 들으면 ‘저건 엄마가 평소의 말투가 아닌데...’ 이걸 느낄 거 아니예요”(Case 5).

• 과거의 부정적인 입원 경험

처음에는 간호사를 보고 울지 않던 아동이 간호사에게 주사를 맞고 난 후에는 간호사를 보기만 해도 운다든가 주사를 한번 맞을 때는 울지 않고 맞았었던 아동이었으나 검사를 위해 또는 정맥 확보 실패로 인해 여러 번 주사를 맞아야 했던 아동이 다음 주사를 맞을 때는 주사 맞기를 거부하거나 울면서 도망가려 했던 경험을 이야기하면서 부정적인 입원 경험이 아동과의 신뢰를 방해한다고 표현하였다. 반복 입원하는 아동의 경우에도 지난 입원 생활의 경험들이 다음 입원 시에 간호사를 대하는 아동의 태도와 반응에 영향을 미친다고 표현하였다.

반복 입원하는 아동 중에서도 지난 입원생활 시 겪었던 검사나 처치가 통증을 유발하여 고통스러웠던 경험을 가진 아동일수록 간호사가 느끼기에 간호사를 보면 울면서 거부하는 정도가 더 심하고 지난 입원 시와 같은 검사를 반복 시행할 때에도 아동을 달래거나 협조를 구할 수 없을 만큼 저항이 심하여 어쩔 수 없이 아동을 억제하여 검사를 시행하게 된다고 표현하였다.

“처음에는 주사를 준다고 해도 겁을 안냈던 애였대요. 근데 응급실에서 꼭 한 번만 주사를 할게~했는데 보통

blood culture를 하고 이렇게 하면 3~4번을 찌르게 되잖아요. 그래서 이제 그때부터 간호사가 무슨 말을 해도 안 믿었대요”(Case 3).

“덩치도 크고 주사는 안 무서워할 것 같았는데 주사를 다시 맞을 거라고 한 순간부터 닭똥 같은 눈물을 똑똑 떨어뜨리는 거예요. 준비하고 주사를 하려고 갔더니 침대가 들썩거릴 정도로 몸부림치고(중략). 몇 년 전에 다른 병원에 입원했을 때 간호사가 혈관을 잘 못 찾겠다고 하면서 여러 번 주사를 찌르고 난 다음부터 OO이가 주사 얘기만 들으면 공포스러워한다 그러더라구요”(Case 1).

• 고통을 유발하는 간호시술행위

고통을 유발하는 간호시술행위가 입원 아동과의 신뢰를 방해한다고 생각하는 것으로 확인되었으며 정맥 주사 확보가 가장 많은 빈도를 나타내었다.

“침습적인 처치가 신뢰를 깨게 만드는 것 같아요. 아이를 아프게 하는거요”(Case 1).

“아프게 하는 경우가 가장 클 거 같은데요. 특히, (정맥수액) line의 문제에서 신뢰가 가장 많이 깨지는 거 같고요”(Case 6).

• 협조적이지 않은 아동에게 필요한 간호 행위를 하는 것  
아동이 투약, 주사 등을 거부할 때 아동을 억지로 억제시키며 간호 행위를 하고나면 그 이후에 아동은 같은 간호 행위를 할 때 더 심하게 거부하는 태도를 보이거나 억지로 행위를 했던 간호사를 보기만 해도 우는 아동의 반응을 볼 때 협조적이지 않은 아동에게 간호 행위를 하는 것이 아동과의 신뢰에 방해가 된다고 생각하는 것으로 나타났다.

“아이가 싫어하는 데 할 때... 예를 들어 해열제를 먹이려고 할 때 저는 좀 아이가 싫어해서 신뢰가 깨질 것 같다~이러면 저는 엄마한테 먹이세요~하고 뒤에서 보고 있거든요”(Case 2).

• 짧은 재원 기간

재원 기간이 짧을 것으로 예상되는 입원아동에게는 상대적으로 신경을 덜 쓰게 된다고 표현하여 아동의 짧은 재원 기간은 아동과 간호사의 신뢰를 방해하는 요인으로 나타났다.

“단기간 검사 위해서 1박 2일 work up이나 이런 환자

인 경우 ‘잠깐 있다갈 환자니까’라는 생각에 더 마음도 안 주고, 신경도 덜 쓰고 그냥 일반 몸으로만 대했던 경우도 있었어요”(Case 6).

• 과다한 업무

업무가 많아 바쁜 경우에는 아동의 협조를 구할 수 있을 때까지 설명할 시간을 충분히 갖지 못하고 통증이나 아동의 상태변화에 즉각적으로 대처하기가 어려움을 이야기하며 과다한 업무가 아동과의 신뢰를 방해하는 요인이라고 표현하였다.

“시간에 쫓기다 보니까 애기한테 설명! 이런 거를 하기도 전에 막~시행부터 하고 있었죠. 애기도 이제 거부반응을 보이면서 이제 거기서 신뢰가 끊어지지 않았나...”(Case 9).

“애가 아프다고 했는데 제가 바쁘다는 핑계로 좀 늦게 봐주면서... 애가 그 동안 절 믿어왔었는데, 근데 개 말을 안 믿었다고 생각했기 때문에(중략). 바쁘면서 많이 일어나는 거 같아요”(Case 6).

논 의

본 연구에서는 아동 간호사와의 면담을 통해 간호사들이 아동 대상자와의 신뢰에 대해 어떻게 생각하고 있는가, 신뢰 형성에 영향을 미치는 요인은 무엇이라고 생각하는가를 탐색하였다. 대상자와 간호사의 신뢰는 명확하게 개념화되어있지 않으며 학자들마다 다양하게 정의하고 있으나 본 연구를 통해 임상에서 근무하고 있는 아동 간호사들이 인식하고 있는 입원 아동과의 신뢰에 대한 정의와 특성을 확인해 볼 수 있었다.

신뢰에 대한 정의는 신뢰를 바라보는 시각에 따라 다르며, 보편적으로 수용되는 정의가 존재하지 않는 가운데 학자들마다 다양하게 정의하고 있다. 국어사전에는 ‘믿고 의지하는 것’(김현식, 1991)으로 기술되어 있으며, Oxford 사전에서는 ‘상대방이 성실하고 정직하며, 해를 끼치거나 속이지 않을 것이라는 믿음이며, 상대방에게 기대하는 것 또는 올바른 것을 할 것이라는 믿음’이라고 정의하였다. Gambetta (1988)는 신뢰를 타인의 행위에 대한 기대, 혹은 타인이 특정한 행동을 할 것이라 예측하는 주관적 확률로 보고 있으며, Rempel, Holmes와 Zanna (1985)는 신뢰를 ‘시간에 걸쳐 형성되어지는 과거의 경험이나 상호작용으로부터 이끌어지는 점진적인 과정’이라 하였다. 본 연구에서 파악된 아동 간호사와 아동 대상자의 신뢰는 ‘서로 믿음에 대한 확신을 갖고 아동이 간호사에



게 의지하고 도움을 청하며, 간호사는 아동과 정서적인 공감을 하는 상태'로 요약될 수 있으며 이는 선행연구에 따른 정의와 유사한 점을 많이 내포하고 있다.

Erikson에 의하면 기본적인 신뢰의 발달은 성공적인 어머니-아동 관계에서 필수적인 요소이며, 인간의 발달에서 첫 번째인 과업이다. 영아는 어머니 또는 어머니를 대신하는 사람에 대한 경험에 근거하여 신뢰감을 발달시키며, 이 시기의 지속적이고 일관성 있는 관계는 신뢰 발달을 촉진시키게 된다(Meize-Grochowski, 1984). 아동이 입원생활을 통해 간호사와 경험하게 되는 신뢰의 관계는 이후 아동의 발달에 긍정적인 요소로 작용할 수 있을 것이며, 간호사에 대한 긍정적인 이미지를 형성하는데도 영향을 미칠 수 있을 것이다.

본 연구에서 확인된 아동 간호사와 아동의 신뢰의 특성을 살펴보면 간호사-환자 관계에 있어 신뢰는 필수적이라고 제시되고 있는데(Belcher, 2009; Bricher, 1999; McQueen 2000; Pask, 1995), 간호사들이 아동과 이러한 신뢰를 형성하기 위해서는 시간과 노력이 필요한 것으로 나타났다. 이는 신뢰를 형성하기 이전에 간호사와 대상자가 서로를 편안하게 느끼는 rapport가 형성되어야 하는데 이를 위해서 간호사는 시간을 내어 대상자와 대화를 하려는 노력이 필요하다는 Belcher (2009)의 결과와 유사하다.

본 연구에서 나타난 신뢰의 특성 중 하나는 '양방향적으로 상대적인 것'이었으며 입원아동이 간호사를 대하는 태도나 말투에 따라 간호사 역시 아동을 대하는 방식이 달라 신뢰가 전혀 형성되지 않는 것처럼 느낄 때도 있다고 하였는데, 이는 Bricher (1999)의 연구에서 아동의 순응도가 낮거나 간호사를 부정적으로 대하는 신체적, 언어적 태도에 따라 신뢰 형성이 되지 않아 아동을 간호하고 싶은 마음이 들지 않는다는 면담 내용과 유사하다. Burns (1994)의 연구에서 아동을 돌보는 간호사가 아동과 그 가족과 관계를 맺을 때 관계를 형성하기 위해 노력을 하거나 아니면 관계에 얽매이지 않는 쪽을 선택을 하는 경로를 가진다는 결과는 본 연구에서의 '신뢰의 정도에 따라 아동 대상자를 대하는 접근 방식이 달라질 수 있다'는 특성과 유사하다.

신뢰의 특성 중 '보이지 않아도 아동과의 관계에서 느낄 수 있는 것'도 있었는데 신뢰를 가시화시켜서 확인 할 수는 없지만 본 연구에서는 울지 않는 것, 웃음, 먼저 인사해 주는 것, 간호사의 말에 따르는 것과 같은 아동의 반응을 보고 입원아동이 자신을 신뢰하는 것으로 느낄 수 있다고 하였다. 이는 아동의 순응도가 낮을 때 신뢰가 형성되지 않은 것으로 생각한다는 Bricher (1999)의 결과와 유사한 것이었으나 지금까지의

연구들은 간호사의 입장에서 아동과의 신뢰를 확인한 것이므로 아동이 표현하는 간호사와의 신뢰는 이와 다를 수도 있음을 고려해야 한다.

Brady (2009)는 통증을 유발하는 처치를 하는 간호사를 부정적으로 인식하기도 하지만 처치에 대해 정직하게 이야기해주고 처치 후 아동을 칭찬해 줌으로써 아동과 신뢰를 형성할 수 있다고 하였다. 이는 본 연구에서 신뢰는 깨어졌다가 다시 '회복가능한 가변적 특성을 갖고 있다는 것'과 일맥상통하는 것으로서 입원아동에게 통증을 유발하는 처치일지라도 처치를 행하는 간호사의 노력과 태도, 접근 방법에 따라 아동과의 신뢰를 더 강화할 수 있는 기회가 될 수 있을 것으로 보인다.

다음으로 아동 간호사와 아동 사이의 신뢰에 영향을 주는 요인을 살펴보면, Bricher (1999)의 연구에서는 입원아동과의 신뢰를 위해서는 부모와의 신뢰가 선행되어야 한다는 의미에서 부모와의 신뢰가 필수적이라고 하였는데 본 연구에서도 간호사에 대한 부모의 태도에 따라 신뢰를 촉진하기도 하고 방해하기도 한다고 여기고 있었다.

'아동의 발달 수준에 맞는 어조와 단어의 사용'과 '칭찬'은 아동과의 신뢰를 촉진하는 요인으로 확인되었는데, 이는 아동에게 친근하게 말하기, 아동처럼 말하기가 아동의 입장에서 간호사를 권위 있는 성인이기 보다는 친근하고 편안한 사람으로 받아들일 수 있게 한다는 신현숙(2002)의 결과와 유사한 것이었다. Brady (2009)는 좋은 간호사라는 주제로 아동이 그린 그림에 대해 아동과 대화를 나누는 질적 연구를 통해 아동이 좋은 간호사로 여기는 요소들은 의사소통, 전문적 숙련도, 안전성, 전문적 외모, 선행의 5개의 범주가 있다고 하였다. 이중 의사소통(communication) 범주에서는 애정을 담은 용어를 사용하는 간호사가 좋은 간호사라고 하였으며, 대화를 나눌 때 간호사의 자세와 같은 비언어적 의사소통을 통해서도 간호사에 대한 이미지를 판단한다고 하였다. 또한 아동 자신 뿐만 아니라 아동의 부모나 방문객에게도 친근하고 공손하게 대하는 간호사, 유머 감각이 있고 재미있는 간호사, 신뢰할 수 있는 간호사를 좋은 간호사라고 한 것과 유사한 결과이다. Bricher (1999)도 아동의 발달 단계에 맞는 언어로 말하고 정직하게 설명하기, 아동을 인간으로 대하고 존경하기, 자신의 것을 공유하기, 신체적 접촉이 신뢰형성을 촉진하는 요인이라 하였다.

본 연구에서도 '눈을 맞추고 이야기를 들어주며 자주 신체 접촉을 하는 것'을 신뢰의 촉진요인으로 꼽았는데, Pederson (1993)도 간호사가 치료적 과정에 필요한 시간 이외에 함께 가까이 있어주고 만져주는 것이 치료적 관계 형성에 도움이

된다고 하였다. Tina (2004)는 간호의 수준에 대한 아동의 기대를 주제로 20명의 학령전기 아동과 20명의 학령기 아동을 대상으로 면담을 한 후 면담을 통해 얻어진 내용들을 간호사, 간호 활동, 환경의 범주로 분류하였다. 아동들은 간호사가 인간적이며 정직하고 유머 감각이 있으며 친절하기를 기대했으며, 이 중에서도 인간적인 면(humanity)을 가장 중요한 가치로 평가하였다. 간호 활동 범주에서는 함께 게임을 하거나 아동에게 행해지는 돌봄 활동에 관한 정보나 설명, 교육을 듣기 원했으며 침대 옆에 함께 있어주는 안전과 관련된 활동도 기대하는 것으로 나타난 바 있다.

‘일관성 있는 말과 행동’도 신뢰 형성의 촉진 요인이라 하였는데 Brady (2009)의 연구에서 통증을 유발하는 처치 시에 미리 아플 것이라고 정직하게 이야기해주고 처치 후에 칭찬을 해주는 간호사를 아동이 좋은 간호사라고 여기고 있는 것과 같은 맥락으로 볼 수 있다.

본 연구에서 확인된 신뢰에 장애가 되는 요인 중에서는 ‘간호사를 대하는 부모의 부정적인 태도’가 아동과 간호사의 신뢰를 방해하는데 영향력이 큰 것으로 나타났다. 이는 간호사의 행위에 대한 부모의 이해가 부족하거나 시험관 아기와 같이 부모가 어렵게 아이를 얻어 아이를 과잉보호하려는 경향을 가진 부모는 아동과 간호사의 신뢰를 방해한다는 Bricher (1999)의 결과와 유사하다. 즉, 아동과의 신뢰형성에 앞서 부모와의 신뢰를 위한 노력이 필요하며 동시에 아동의 부모를 아동의 돌봄 과정에 포함시키는 중재가 중요하다 것을 다시 한 번 강조하는 결과이다.

또한 대상자의 ‘과거 입원 시 부정적인 경험’은 오히려 신뢰형성에 방해가 될 수 있는 것으로 나타났다. 신현숙(2002)은 병원환경에 처음 노출된 아동보다 입원경험이 있는 아동과의 관계형성 과정이 더 원활하다고 했으나 이는 아동이 이전에 어떤 경험을 했으며, 이전 입원 시 간호사와 신뢰관계를 형성했었는가에 따라 달라질 수 있을 것으로 보인다. 이는 아동이 간호사를 낯선 사람으로 인식하고 관계를 시작하며 간호사가 행하는 간호행위를 고통스럽게 여기기 때문에 간호사를 바로 신뢰하기가 어렵다는 선행연구들의 결과와도 유사하다 (Bricher, 1999; Hem & Heggen, 2008).

본 연구에서도 ‘고통을 유발하는 간호시술행위’와 ‘협조적이지 않은 아동에게 필요한 간호행위를 하는 것’은 아동과의 신뢰를 방해하는 요인으로 확인되었다. Pederson (1993)은 간호사가 아동을 대할 때 기술적인 면에만 치중하게 되면 신뢰를 형성할 수 있는 가능성이 줄어든다고 하였으며 Bricher (1999)는 통증을 유발하거나 아동이 겁을 내는 상황에서는 아

동과의 신뢰가 깨어질 수 있다고 하였으나 통증을 유발하는 처치를 하기 전 아동과 함께 시간을 보내며 아동이 겁을 내는 상황과 시간을 최소화시키면 신뢰를 깨트리지 않고 유지할 수 있다고 하였다. Peterson (1992)도 성인 대상자들은 환자의료진의 관계에서 자신이 의료진을 믿어야 한다고 여기지만 아동 대상자들은 낯선 사람이 자신에게 익숙하지 않거나 통증을 유발하는 행위를 하려하기 때문에 신뢰가 결핍된 상태에서 간호사와의 관계를 시작한다고 하였다. Bricher (1999)도 고통을 유발하는 처치, 짧은 재원 기간이 신뢰형성을 저해하는 요인이라 하여 본 연구와 유사한 결과를 보고하였다.

또한 ‘근무시간 중 간호사의 과도한 업무’는 본 연구에서 신뢰를 방해하는 주요 요인 중 하나로 나타났다. 이는 아동 간호사들이 근무 중에 아동과 함께 시간을 보내거나 아동이 간호사에게 도움을 청할 때 빠르게 반응해 주는 것이 아동과의 신뢰에 도움이 된다는 것을 알고 있으나 실무에서는 중환, 예기치 않은 아동 대상자의 상태 변화 등으로 실제로 함께 보낼 수 있는 시간이 부족하기 때문인 것으로 보인다. ‘짧은 재원기간’도 아동과의 신뢰를 방해하는 요인으로 나타난 것도 이와 연관되는 요소인데, 아동은 낯선 의료진과의 관계형성이 쉽지 않으므로 적어도 담당간호사와의 관계가 2일 이상의 연속성이 유지되어야 한다는 신현숙(2002)의 연구결과가 이를 지지한다.

간호사와 입원 아동과의 신뢰관계 형성은 아동의 입원생활 적응과 치료과정에의 참여를 도와 궁극적으로 회복에 기여하는 중요한 요소로서, 본 연구결과를 토대로 아동 및 가족과 신뢰를 바탕으로 한 간호가 이루어질 수 있도록 관심과 노력을 기울여야 하겠다.

## 결론 및 제언

본 연구의 결과를 통해 아동 간호사는 입원아동과 신뢰를 형성할 때 촉진·방해 요인에 대해 미리 예측하고 준비할 수 있을 것이며, 이는 돌봄 활동에 적용할 수 있는 근거자료가 될 것이다. 본 연구는 아동 간호사로 하여금 입원아동과의 신뢰에 대한 인식을 새롭게 함으로써 궁극적으로 아동간호실무의 발전에 기여할 수 있을 것이다.

본 연구의 결과를 토대로 효과적인 간호 실무 적용을 위해서는 간호사만이 아니라 입원아동 측면에서 신뢰의 속성, 신뢰에 영향을 미치는 요인들을 확인하고 간호사를 대상으로 한 결과와 비교하는 연구가 필요할 것이다. 또한 신뢰라는 개념을 측정하고 가시화할 수 있는 도구 개발을 제언하며, 본 연구

에서 확인되어진 신뢰의 촉진·방해 요인들을 근거로 한 간호 중재 프로그램을 개발·적용하여 효과를 확인하는 후속 연구가 이루어지기를 기대한다.

## 참고문헌

- 강오순(2003). *신뢰와 불신에 대한 문화심리학적 연구: 신뢰와 불신의 기반 분석*. 중앙대학교 석사학위논문, 서울.
- 김현식(1991). *동아 새국어사전*. 서울: 동아출판사.
- 박은숙, 석민현, 정경숙(1997). 아동간호사의 공감정도에 관한 연구: 간호사와 입원 아동 어머니를 대상으로. *아동간호학회지*, 3(2), 142-153.
- 박정원(2000). *정신질환자와 간호사의 대인관계 경험*. 연세대학교 박사학위논문, 서울.
- 신현숙(2002). *간호사와 환자의 상위의사소통 분석*. 연세대학교 박사학위논문, 서울.
- Bartlett, J. E., Kotrlík, J. W., & Higgins C. C. (2001). Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research. *Information Technology, Learning, and Performance*, 19(1), 43-50.
- Belcher, M. (2009). Graduate nurses experiences of developing trust in the nurse-patient relationship. *Contemporary Nurse* 31, 142-152.
- Brady, M. (2009). Hospitalized children's views of the good nurse. *Nursing Ethics*, 16(5), 543-560.
- Bricher, C. (1999). Pediatric nurses, children and the development of trust. *Journal of Clinical Nursing*, 8, 451-458.
- Burns, M. (1994). Creating safe passage: the meaning of engagement for nurses caring for children and families. *Issues in Comprehensive Pediatric Nursing*, 17(4), 211-221.
- Creswell, J. W., Plano Clark, V. L., Gutmann, M. L., & Hanson, W. E. (2003). *Advanced mixed methods research designs. Handbook of mixed method research in the social and behavioral sciences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Crole, N., & Smith, L. (2002). Examining the phases of nursing care of the hospitalised child. *Australian Nursing Journal*, 9(8), 30-31.
- Elo, S., & Kynas, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107-115.
- Gambetta, D. (1988). *Trust: Making and breaking cooperative relations*. New York: Basic Blackwell.
- Hem, M. H., Heggen, K., & Ruyter, K. W. (2008). Creating trust in and acute psychiatric ward. *Nursing Ethics*, 15(6), 777-788.
- Hupcey, J. E., Penrod, J., Morse, J. M., & Mitcham, C. (2001). An exploration and advancement of the concept of trust. *Journal of Advanced Nursing*, 36(2), 282-293.
- Lowenberg, J. S. (1994). The nurse-patient relationship reconsidered: An expanded research agenda. *Scholarly Inquiry for Nursing Practice*, 8(2), 167-184.
- McQueen, A. (2000). Nurse-patient relationships and partnerships in hospital care. *Journal of Clinical Nursing*, 9(5), 723-731.
- Meize-Grochowski, R. (1984). An analysis of the concept of trust. *Journal of Advanced Nursing*, 9(6), 563-572.
- Morse, J. M. (1991). Negotiation commitment and involvement in the nurse-patient relationship. *Journal of Advanced Nursing*, 16, 455-468.
- Pask, E. J. (1995). Trust: An essential component of nursing practice-implications for nurse education. *Nurse Education Today*, 15(3), 190-195.
- Pederson, C. (1993). Presence as a nursing intervention with hospitalized children. *Maternal-Child Nursing Journal*, 21(3), 75-81.
- Pelander, T., & Leino-Kilpi, H. (2004). Quality in pediatric nursing care: Children's expectations. *Issues in Comprehensive Pediatric Nursing*, 27, 139-151.
- Peterson, M. R. (1992). *At personal risk: Boundary violations in professional-client relationships*. New York: Norton.
- Rempel, J. K., Holmes, J. G., & Zanna, M. P. (1985). Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(1), 95-112.
- Tashakkori, A., & Creswell, J. W. (2007). Exploring the nature of research questions in mixed methods research. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(3), 207-211.
- Travelbee, J. (1971). *Interpersonal Aspect of Nursing* (2nd ed.). Philadelphia, PA: Davis, Co.