

주임간호사가 경험하는 직무와 관련된 어려움 - Parse의 인간되어감 연구방법 적용 -

이경희¹⁾ · 김정희¹⁾ · 이영희¹⁾ · 이미영²⁾ · 이옥자³⁾ · 임숙빈⁴⁾

¹⁾을지대학교병원 수간호사, ²⁾을지대학교병원 간호부장, ³⁾꽃동네대학교 간호학과 교수,
⁴⁾을지대학교 간호대학 교수

Job-related Difficulties of Charge Nurses - Applied Parse's Human Becoming Research Method -

Lee, Gyounghee¹⁾ · Kim, Junghee¹⁾ · Lee, Younghee¹⁾ · Lee, Miyoung²⁾ · Lee, Okja³⁾ · Im, Sookbin⁴⁾

¹⁾Head Nurse, Department of Nursing, Eulji University Hospital
²⁾Director, Department of Nursing, Eulji University Hospital
³⁾Professor, Department of Nursing, Kkottongnae University
⁴⁾Professor, College of Nursing, Eulji University

Purpose: This study was done to identify the core concepts and structure of difficult experiences of charge nurses in general hospitals. **Methods:** Data were collected from August 1 to September 5, 2014. Participants were 10 nurses from general hospitals in D and S cities. Parse research method was applied to examine lived experiences of the participants. The procedure of study was based on dialogical engagement and data were analyzed by extraction-synthesis and interpreted heuristically. The research question was "Would you tell me about your difficult experiences as a charge nurse?" **Results:** Job-related difficulties of the charge nurses were conflicts due to ineffective communication, heavy workload, not feeling respected, role conflict, and struggling to overcome difficulties with sense of responsibility to the work. The conceptual integration was: to be in the process of being originated and transformed through connecting-separating and enabling-limiting with valuing. **Conclusion:** Structural conversion of these concepts reveals that charge nurses suffer from the job-related difficulties identified in this study, but they endure to proceed with a sense of mission. It is suggested that supportive interventions should be made to let charge nurses express their feelings, identify their needs, and develop self-care or coping skills for themselves.

Key words: Difficulties, Charge nurse, Human becoming method

I. 서 론

1. 연구의 필요성

보건의료정책의 변화와 의료시장 개방 등으로 병원간의 경쟁력이 크게 강조되는 가운데 모든 병원들은 경영구

조의 효율화나 고객만족을 높이기 위한 방안을 찾고자 저마다 애쓰고 있다. 병원 경영의 변화나 혁신을 유도하는데 가장 큰 역할자는 조직의 리더나 관리자라고[1], 그 중에서도 환자와 가장 근접 점에서 서비스를 제공하는 간호사들을 관리하고 간호단위별 책임을 맡고 있는 관리자가 매우 중요하다고 하겠다. 수간호사가 이를 담당하는 대표적인 관

주요어: 어려움, 주임간호사, 인간되어감 방법

Corresponding author: Im, Sookbin

College of Nursing, Eulji University, 77 Geryong-ro 771 Beon-gil, Jung-gu, Daejeon 301-746, Korea.
Tel: 82-42-259-1711, Fax: 82-42-259-1709, E-mail: imsb@eulji.ac.kr

* 대전광역시 간호사회 추계학술대회(2014. 11. 5) 구연발표 및 초록수록.

투고일: 2014년 10월 6일 / 심사회의일: 2014년 10월 6일 / 게재확정일: 2014년 10월 20일

리자인데 병동에는 이외에도 주임간호사(charge nurse)가 있어 수간호사 부재 시 업무를 대신하고 직접간호와 행정 업무에 관여하면서 수간호사와 일반 간호사 사이에서 교량 역할을 하고 있다. Kwon [2]은 특히 교대근무에서 발생할 수 있는 갈등이나 문제에 직면할 때 주임간호사의 역할이 중요하다고 하였다.

주임간호사는 병원에 따라 책임간호사나 시니어간호사로도 불리는데, 한 간호단위의 책임자 또는 수간호사를 보좌하는 간호사를 일컫는다[3].

주임간호사는 간호단위별로 1명 혹은 2~3명이 있으며, 근무 형태도 주간근무(day shift)만 하거나, 주간/초저녁 근무(day/evening shift), 또는 3교대근무를 하는 등 다양한데, 공통점은 야간근무(night shift)를 하지 않거나 하더라도 최소로 한다는 점이다. 일부 병원에서는 야간이나 휴일에 전체 간호부서의 행정책임자 역할을 하기도 한다. 이처럼 주임간호사는 환자를 돌보는 직접간호와 동시에 행정 업무도 하는 이중의 역할을 하므로 결코 쉽지 않고 갈등도 적지 않을 것이다.

역할갈등은 업무만족도와 역 상관관계를 보이고[4] 조직에 미치는 악 영향 뿐만 아니라, 마음속 깊이 우러나오는 서비스 정신이 실종되어 양질의 환자진료의 질에 영향을 미칠 수 있다[5]고 했으므로 간호사의 역할갈등 관리는 매우 중요하다. 특히 병동 간호의 견인차라 할 수 있는 주임간호사의 역할 갈등은 병동 전체에 부정적 영향을 줄 수 있으며 업무분장이 명확하지 않고 의사결정을 자율적으로 할 수 없으면 역할 갈등이 크고 업무 만족도 낮을 것이라고 볼 수 있다.

그러므로 주임간호사가 직무와 관련해 어떤 어려움을 가지는지 파악하고 이를 다룰 수 있다면 간호단위 전체에도 도움이 될 것이다. 뿐만 아니라 주임간호사 역할은 간호단위 리더십의 일부이며 더 큰 리더십으로 키워가야 할 중요한 인적관리 자원이므로 주임간호사에 초점을 맞춘 학문적 탐구가 필요하다. Normand 등[6]도 조직내에서 주임간호사의 역할을 재정의하고, 환자와 간호사의 만족도를 향상시킬 수 있도록 그 리더십을 강화할 방안을 강구해야 한다고 주장하였다.

그런데 수간호사를 대상으로 한 연구도 많고 신규간호사, 경력간호사, 간호 프리셉터십에 대한 연구도 다수 있으나 주임간호사를 주체로 한 연구는 거의 찾아볼 수 없었다. 주임간호사와 수간호사의 간호관리 역량에 대한 인식을 비교한 연구[1]와 주임간호사의 임파워링이 일반간호

사에 미치는 영향을 파악한 연구[2]가 있을 뿐이었다. 국외에서는 최일선에 있는 주임간호사의 중요성을 간과하지 말아야한다는 연구[6]가 있었다. 그런데 주임간호사의 임파워링이나 역량 강화를 하려면 우선 주임간호사가 직무와 관련해 어떤 어려움을 가지는지 파악하는 것이 선행되어야 할 것이다.

이에 본 연구에서는 주임간호사가 경험하는 직무와 관련된 어려움이 무엇인지 확인하고자 하였다. 특히 Parse의 연구방법[7-10]을 적용함으로써 어려움의 실체를 파악하는 동시에 주임간호사들이 어려움 속에서 어떻게 의미를 찾으며 변해 가는지 탐색하고자 하였다. Parse의 연구방법[7-10]은 Human becoming을 강조하므로 연구자가 참여자와 '너와 나의 대화'를 나눔으로써 참여자의 관점에서 충분히 이해할 수 있도록 하고, 이를 통해 인간되어감의 공동 초월을 경험해보고자 하였다.

2. 연구의 목적

이 연구의 목적은 주임간호사가 경험하는 직무 관련 어려움을 파악하는 것으로 Parse의 연구방법[7-10]을 적용함으로써 어려움의 확인뿐만 아니라 참여자들이 어려움 속에서 어떻게 의미를 찾으며 변해 가는지 그 과정을 이해하고자 하였다. 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 주임간호사가 경험하는 직무와 관련된 어려움을 파악한다.
- 2) 주임간호사가 경험하는 직무와 관련된 어려움의 구조를 확인한다.

II. 문헌고찰

1. 간호사의 역할과 갈등 및 리더십

병원에는 다양한 직종의 근무자들이 있는데 그중 간호사는 병원에서 가장 많은 비율을 차지하는 직종이고 환자와 점점 가장 많이 노출되고 다양한 서비스를 제공하고 있다.

간호사는 직접 간호, 간접 간호, 교육, 행정 등의 다양한 업무를 하고 있다. 전문지식과 기술을 활용한 직접 간호와 진료보조나 대인관계 및 문제해결 등의 간접간호를 수행하고 있고 학생이나 보호자 등의 교육과 감염관리와 물품관리 및 각종 질향상 활동 등의 행정업무를 하고 있다.

그리고 주임간호사는 일반 간호사의 업무를 하면서 수간호사 업무의 보조, 수간호사 부재 시 그 직무를 대행, 수간호사로부터 위임된 관리 업무, 전반적인 간호업무에서 환자와 보다 밀접하게 간호를 제공하고 간호계획 평가나 업무 진행상태의 점검 등의 업무를 하고 있다[3]. 이에 따라 간호사 역할과 수간호사의 역할을 모두 수행해야 하는데 그 부담감과 어려움이 더 크다고 볼 수 있다.

한편, 최근 병원을 찾는 대상자의 요구나 권리주장 등이 증가하면서 의료인 특히 간호사에게 봉사심이나 인내를 더욱 요구하고 있다. 그리고 고객의 기대에 미치지 못할 때에는 비판에 노출되며 항상 긴장 속에서 전문 간호업무 외에도 스트레스와 갈등이 더욱 가중되고 있는 실정이다[11]. 그리고 병원조직이 대형화되면서 업무 효율성을 높이기 위해 기능적 업무, 계급적 구조, 외적인 감독 및 규칙에 의존하는 관료적 운영방법을 강화하고 있어 간호사들의 역할갈등은 좀처럼 좁혀지기 어려운 실정에 있다[5].

간호사가 갈등을 크게 느끼는 경우는 업무의 책임한계를 명확하게 제시해 주지 않을 때, 병원규칙에 얽매어 기계적으로 처리할 것을 지시할 때, 행정 정책이나 지침이 간호직의 실정이나 규범에 차이가 있을 때, 의사의 지시에 의존해야만 하는 간호업무로 인해 갈등을 느낀다고 하였다[5]. 또 병원간호사들은 간호업무와 환자/보호자와 관계에서 역할갈등을 자주 경험하는 것으로 나타났고, 간호업무, 환자/보호자와 관계, 다른 부서와 관계, 의사와 관계에서 역할갈등을 좀 더 심각하게 느낀다고 하였다[11]. 병원에서 간호사를 괴롭히는 가해자로 간호사, 의사, 환자순으로 보고하는 연구[12]도 이런 갈등을 드러내는 것이라고 하겠다. 그런데 역할갈등이 심화되면 조직 내 역할 유보나 거부, 이탈이나 포기과 같이 갈등의 원천에서 벗어나려는 동기가 강화되어 조직 몰입을 저해하게 된다[13]. 이직의 결정적 요인으로 직무에 대한 불만족, 조직몰입의 어려움, 직무스트레스, 개인 및 조직의 특성 등을 들고 있어[14], 역할 갈등이 다루어져야 함을 나타내고 있다.

그러므로 간호사에게 대인관계 및 관리 능력으로서 리더십이 중요한 요소로 인식되고 있다. 특히 간호조직은 의료기관 내의 가장 큰 전문인 집단으로, 서비스가 제공되고 소비되는 최종 접점에 위치하고 있어 의료서비스의 질과 만족에 영향을 미칠 뿐 아니라 조직 생산성과 이미지 향상에 직접적으로 영향을 미친다[15]. 이런 간호조직에서는 간호단위에서 이루어지는 모든 간호 및 의료서비스와 환자관리에 최종 책임을 지는 수간호사의 리더십이 중요하

다. 이것은 간호사들의 사기를 높여주고, 이들의 직업 만족과 직업을 통한 자아실현에도 매우 중요한 영향을 미치며, 궁극적으로 질적 간호 또는 전인간호라는 조직의 목적을 달성하도록 한다[16].

수간호사의 리더십은 간호사의 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입, 간호사의 실무능력이나 업무수행 능력, 간호조직의 성과나 생산성과 관계가 있다[17-19]. 또한 간호사의 힘을 돋워주고 조직몰입을 높이며 간호사의 실무능력과 정적인 상관관계가 있고, 직무만족에도 영향을 미치고 [17-20] 특히 수간호사의 변혁적, 거래적 리더십이 간호사의 조직 몰입에 영향을 준다[21]고 했다.

이와 같이 중간관리자의 리더십에 대한 연구는 주로 수간호사를 대상으로 이루어졌고 부서를 이끄는 수간호사를 대신할 수 있는 주임간호사를 대상으로 한 연구는 매우 드물었다. 그러나 주임간호사 역할은 수간호사와는 달리 직접 환자간호와 행정 업무를 병행하고 상하관계를 있다는 점에서 꼭 탐구되어야 할 대상이다.

2. Parse의 인간되어감(human becoming) 이론과 적용

Parse는 인간되어감(human becoming) 이론을 개발하고 의미화(meaning), 율동성(rhythmicity), 공동초월(cotranscendence)의 3 원리를 끌어냈다[7]. 첫째 원리는 의미화로써 상상화, 가치화, 언어화인데, 본 연구에서는 주임간호사들이 자신의 역할 수행에 대한 가치화(valuing)를 어떻게 인식하는지 파악하였다. 둘째 원리는 율동적 관계 패턴을 함께 창조하는 것으로 노출-은폐, 가능-제한, 연결-분리 등의 역설적 단일체로 살아간다는 것이다[8]. 본 연구에서는 주임간호사들이 간호사와 수간호사 사이에서 의사소통과 복합적인 업무로 인한 가능-제한(enabling-limiting)과 연결-분리(connecting-separating) 등의 관계 패턴을 파악하였다. 셋째 원리는 공동 초월로서 변형성(transforming)의 과정에서 독창성(originating)의 방식으로 강화(powering)하는 것이다[7]. 본 연구에서는 주임간호사의 자존감의 저하와 직무에 대한 책임감 인식 등의 긍정적인 변화를 독창성(originating)과 변형성(transforming)의 관점에서 파악하였다. 특히 Parse의 연구방법론[7-10]에 따라 너와 나의 대화(dialogical engagement)를 통해 진정으로 함께 하면서 참여자가 스스로 변화하는 과정을 관찰하였다.

III. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 주임간호사의 직무와 관련한 어려움을 알아보기 위해 현상학적이고 해석학적인 Parse의 인간되어감 연구 방법[7-10]을 적용한 질적 연구이다.

2. 연구 참여자

참여자는 D시와 S시의 종합병원에 주임간호사로 근무하거나 퇴직했으면서 연구 참여에 동의한 10명이었다. 연구자와의 이해관계나 기타 영향력을 배제하기 위해 연구자와 다른 병원에 근무하거나 이미 사직한 사람을 우선 선택하고 동일 직장인 경우에는 연구자의 영향력이 작용하지 않는 부서의 참여자를 선택하였다. 또한 주임간호사의 경험을 살려 참여자들의 어려움을 이해하려 노력하였고 참여자의 구술이 정확하고 타당하게 추출-종합되었는지 참여자에게 자료를 제시하여 자신의 체험과 일치하는지 확인하면서 참여자와의 신뢰 관계 형성을 위해 노력하였다.

본 연구 참여자는 10명이었고 모두 여성이었다. 연령은 35세에서 46세이었고 기혼이 4명, 미혼이 6명이었다. 근무기간은 14년에서 20년이었고 주임간호사 경력은 2년에서 10년이었으며 학력은 석사 7명, 학사 3명이었다.

3. 자료수집방법

자료 수집은 연구자들에 의해 2014년 8월 1일부터 9월 15일 사이에 이루어졌다. 자료수집 전에 을지대학교병원 임상시험심사위원회 승인(EMC-2014-06-007-001)을 받은 후 연구를 진행하였다. 참여자들에게 연구의 목적과 연구 방법을 자세히 설명하고 원치 않는 경우에 거부할 수 있는 권리와 언제든지 대화를 중단할 수 있는 권리를 알려주었다. 또한 익명성 유지와 녹취 내용을 연구 용도뿐만 아니라 파기할 것이라는 내용을 서면화한 연구 동의서에서 명하도록 하였다.

자료는 Parse의 연구방법론[7-10]에 따라 너와 나의 대화(dialogical engagement)를 통해 수집하였으며, 대화의 질문은 “주임간호사로서 직무와 관련한 어려움에 대해 얘기해 주시겠습니까?”이었다. 참여자가 자기 경험을 이야

기할 때 연구자는 참여자 이야기의 흐름에 따르면서, ‘진정으로 함께 하는’ 자세를 유지하였다. 그러면서 “계속하세요.,” “...에 대해 좀 더 설명해 주세요.” 등의 반응으로 참여자가 충분히 표현할 때까지 경청하며 기다려주었다.

장소는 병원 면담실이나 조용한 카페였다. 대화 시간은 1회에 60분에서 90분정도 소요되었으며, 내용이 충분할 때까지 2회씩 하였고, 참여자의 사전 동의를 얻어 대화 내용을 녹음하였다. 또한 익명성과 기밀성을 보장하기 위해 참여자1에서 참여자10까지로 명명하였다.

4. 자료분석방법

Parse의 연구방법을 적용하여 자료를 분석하였다. Parse 인간되어감 연구 과정은 ‘너와 나의 대화’, ‘추출-종합’, ‘발견적 해석’ 과정이며, 연구과정의 내용을 ‘은유적 드러남(metaphorical emergings)’과 예술적 표현(artistic expression)으로 이해를 높이고자 하였다[7-10].

너와 나의 대화(dialogical engagement)는 인터뷰가 아니라 연구자와 참여자가 진정으로 함께 하면서 경험에 대해 나누는 비구조적인 대화로, 참여자가 현상에 대하여 서술한 내용에 초점을 두었다[7-9]. 추출-종합(extraction-synthesis) 과정은 참여자의 언어로부터 과학적 언어를 사용해 체험의 구조 형태에 대한 개념적 본질을 선별하는 것으로, 각각의 대화로부터 체험에 대한 주요 생각을 종합하였다. 첫째 주요 내용을 참여자의 언어로 추출하였고, 둘째 연구자 언어로 종합하였으며, 셋째 미학적 진술인 언어-예술(language-art)을 만들었다[10]. 넷째, 모든 참여자의 핵심개념을 추출-종합하였고, 다섯째, 핵심개념은 연구 질문에 대한 답변으로써 체험의 구조로 종합되었다[7-10]. 발견적 해석(heuristic interpretation)은 핵심 구조를 인간되어감 원리로 엮어내며 구조적 전환(structural transposition)과 개념적 통합(conceptual integration)과정을 거침으로써 지식을 향상시키고 추후 연구를 위한 사상을 창조하였다. 은유적 드러남(metaphorical emergings)은 발견적 해석과정에 새로 추가된 방법으로 체험에 대한 생각을 전달하기 위해 참여자가 표현한 시적인 언어로 기술하였다. 예술적 표현(artistic expression)은 체험의 의미를 탐색하기 위해 시, 조각품, 그림, 음악, 은유, 활동, 사진, 비디오 기록, 오디오 기록 같은 예술적 형태로 표현하였다[9,10].

5. 연구의 엄격성

본 연구에서는 Padgett [22]의 5가지의 기준으로 다원화, 연구대상을 통한 재확인, 장기간에 걸친 관계의 형성, 동료집단의 조언 및 지지, 감사자료 남기기에 따라 연구의 엄격성을 확보하였다.

심층면담, 참여관찰, 국내외 학술지 등 다양한 방법으로 자료를 활용하여 다원화하였고 참여자의 구술이 정확하고 타당하게 추출-종합되었는지 참여자에게 자료를 제시하여 자신의 체험과 일치하는지 확인하였으며 주임간호사를 겪은 경험을 살려 참여자들과 진정으로 함께 하면서 관계 형성에 어려움이 없었다. 또 간호 관리자로서 근무 중인 동료에게서 지지를 얻었고 연구 상황, 연구방법론, 자료 분석 절차, 개인적 반응에 대한 기록 등을 가능한 상세하게 기술하여서 감사 자료로 삼을 수 있도록 노력하였다.

6. 연구자 배경

연구자들은 대학원 박사과정 중 2개 학기에 걸쳐 질적 연구방법과 Parse의 인간되어감 이론을 이수하였거나 강의를 하고 있고, 인간관계와 의사소통 워크숍을 받은 경험을 가지고 있다. 그리고 Parse 연구방법으로 박사학위를 취득하고 10여 편 논문을 발표한 교수의 참여와 지도를 받아 예비 연구를 수행한 바 있다.

IV. 연구결과

1. 참여자의 구술에 따른 추출 - 종합

연구에 참여한 10명 참여자의 연령은 35~46세이었고, 참여자의 구술에 따른 추출 종합과정은 다음과 같다.

1) 참여자 1의 추출-종합 과정

참여자 1(39세, 여)은 미혼이며 경력 17년차로 주임간호사가 된지 8년째이다.

(1) 참여자 1의 구술

새로운 상사를 모시는 것이 너무 스트레스... 의견을 말할 수 없으면... 꾸중하고... 수간호사의 생각이 정해진 룰이 없어... 별로 애기도 안하고... 그냥 늙은 간호사처럼 일만... 수간호사가 저를 인정하지 않고... 보호자 먼원이 힘들고... 주임

업무와 간호사 업무를 어떻게 배분해야 할지... 내 위치가 무엇인지... 후배의 눈이 무서운 것 같... 하라는 일이 너무 많은데, 받는 월급은 간호사랑 차이가 없어서 우울해요. 의사랑 간호사가 싸우면 입장을 조금씩 들어보고 판단... 조금 성숙해 진 것도 같아요.

(2) 참여자 1의 구술 추출

수간호사에게 의견을 말하면 꾸중하며 인정하지 않고 업무 배분이 어렵고 내 위치를 모르겠으며, 일반 간호사와 월급 차이가 없어서 우울하지만 입장을 들어보고 싸움을 판단하는 등 책임감이 들고 성숙해지는 느낌.

(3) 참여자 1의 연구자 언어 종합

상사에게 비난받고 무시당하고 역할 수행의 갈등과 정체성 혼란을 겪으며 급여에 실망도 하지만 역할에 대한 책임감으로 성숙해지는 과정이다.

(4) 참여자 1의 언어 예술

주임간호사의 어려움은 역할 갈등과 정체성 혼란을 겪지만 긍정적 성취로 책임감을 키우며 성숙해가는 경험이다.

2) 참여자 2의 추출-종합 과정

참여자 2(39세, 여)는 17년차로 자녀는 2명이며 10년째 주임간호사로 근무 중이다.

(1) 참여자 2의 구술

가족에게 미안함과 죄책감이... 항상 피곤... 하라는 것이 너무 많아서 정신이 없어... 그저 늙은 간호사인 것 같고 애매한 위치... 월급을 보면 사기가 떨어져... 수간호사랑 맞추고 사는 것 힘들... 당당한 후배 보면 화가... 어린 의사들이 반말을 하거나 엉터리 오더를 내는 데도 참아야 할 때는 직업이 후회되고... 기운이 나는 것은 보호자들이 고맙다고 해줄 때... 후배들이 든든해인 라고 할 때... 주변에서 전문직 여성이라고 해주는 경우는 이 직업이 괜찮은 것... 지금까지 힘들게 버티면서... 그냥 등 용기가 없어...

(2) 참여자 2의 구술 추출

하라는 것이 많아서 정신이 없고 항상 피곤하고 월급을 보면 사기가 떨어지고 수간호사에게 맞추고 애매한 위치가 힘들며 후배의 당돌함과 어린 의사의 반말과 엉터리 오더로 화가 나고 간호사 직업이 후회되지만 보호자가 고마워하거나, 후배들이 든든하다고 할 때 기운이 남.

(3) 참여자 2의 연구자 언어 종합

과다한 업무로 소진되고 낮은 급여로 사기가 저하되며 중간자로서 역할 갈등을 느끼고 권위에 대한 도전과 자율성 부족에 따르는 좌절이 있으나 업무와 존재에 대한 인정

으로 활력을 얻는 과정이다.

(4) 참여자 2의 언어 예술

주임간호사의 어려움은 과다 업무와 중간자 역할로 갈등하고 좌절하지만 업무성취와 존재에 대한 인정으로 활력을 얻는 경험이다.

3) 참여자 3의 추출-종합 과정

참여자 3(38세, 여)은 15년차로 자녀가 1명이고 주임간호사로 4년간 근무하다가 퇴직하였다.

(1) 참여자 3의 구술

수간호사의 인간적이지 못한 대우가... 개인 사정으로 부서 행사에 참석 못하는 경우 한숨 내고 ... 모든 것을 다 보고해야... 간호사에 대한 편견이 심해서... 주어진 일이 너무 많고, 일반간호사보다 몇 배 힘들어 출근을 주임이 먼저 해야... (한숨). 그리고 ... 불만이냐고 충고를 얘기하고 싶어도 편하게 말하는 게 힘들... 반대하면 쫓아다니며 설득을 해서 ... 의견을 말하지 않았... 원사장이 아랫사람 눈치 본다는 게 이해가 되고 내가 능력이 없는가 싶고... 계속 배울 것이 있어서 성취감도 있고 인정해 주니까 보람도 있었어요. 수간호사 되기가 두렵고 전에 그만 두고 싶은 생각이...

(2) 참여자 3의 구술 추출

수간호사의 인간적이지 못한 대우가 힘들고 불만이냐고 충고를 얘기하기 어려워 의견을 말하지 않았으며 일이 많아 일반간호사보다 몇 배 힘들었고 능력이 없다고 느끼며 수간호사 되기가 두렵지만 계속 배울 것이 있어서 성취감과 보람이 있음.

(3) 참여자 3의 연구자 언어 종합

사생활 침해로 인한 좌절과 일방적인 의사소통에 따른 단절과 과중한 업무 부담을 느끼며 낮은 자존감으로 두려움을 느끼지만 업무에 대한 긍정적 수용과 만족감을 느끼는 과정이다.

(4) 참여자 3의 언어 예술

주임간호사의 어려움은 업무 부담과 소통 단절로 자존감 저하를 느끼지만 업무를 수용하면서 만족감을 얻는 경험이다.

4) 참여자 4의 추출-종합 과정

참여자 4(37세, 여)는 미혼으로 15년차로 주임이 된지는 5년째이고 최근 부서이동을 했다.

(1) 참여자 4의 구술

컨테이션 되어 주임간호사를 하는 것은 힘든... 마음을 못

여어놓는 것... 좋은 관계를 놓치고 있는 것... 중간역할을 할 기회가 없고 못하고 있는 느낌이 들어... 벗어나서 쉼 쉬고... 출근하기 싫다는 생각... 변하고 싶은데 어떻게 변하는 게... 모르는 게 땡땡하고 싫어... 직급승진 안 되면 그만둬야 하나... 발전하기 위해서 더 적극적으로 해야 할 것... 변해야 된다. 변해야 된다는 생각.. 열심히 해야겠다는 생각도...

(2) 참여자 4의 구술 추출

이동한 부서의 업무를 익히며 주임간호사 역할에 힘들고 마음을 못 열어 좋은 관계를 놓치며 중간 역할을 못해 죄송하고 인사조치에 야속하고 승진이 안되면 그만 두어야 하나 생각도 하며 변하고 싶은데 어떻게 변해야 할지 몰라 답답해함.

(3) 참여자 4의 연구자 언어 종합

업무환경 변화, 새로운 역할에 대한 갈등과 소극적 인간관계로 반성하고 승진 지연에 대한 불안감으로 자기한계에 직면하는 막막함의 과정이다.

(4) 참여자 4의 언어 예술

주임간호사의 어려움은 역할 갈등으로 인한 소극적 인간관계를 반성하면서 극복 방안을 찾으려 애쓰는 경험이다.

5) 참여자 5의 추출-종합 과정

참여자 5(42세, 여)는 미혼으로 주임 4년을 포함하여 20년간 근무 후 퇴직한 간호사이다.

(1) 참여자 5의 구술

입사 동기인 수간호사인 친구에서 상하관계로 바뀌니까 힘들... 간호사의 업무처리에 불만이... 제가 하면 더 나을 것 같은 생각... 사이가 안 좋아 지고... 잘못을 지적할 때는 누가 너 때문에 힘들대, 000선생이 너 때문에 그만두고 싶대, 이렇게 말을 하니까 너무 힘들... 애려 안 내고 아이들 다독거리며 열심히 일하는데 수간호사는 내가 안 도와줘서 힘들다 이러니까 억울하고 상처도 받게... 간호사들이 내란 빼놓고 어울릴 때는 속상함... 수간호사가 투명인간 취급을 했어... 힘듦... 간호사들의 불만을 다독거리고 컨트롤해야 하는데 잘 안되니까 힘들... 하고 싶은 말 많은데 못해... 후회되는 건 제가 성격이 유하고 싹싹 했었다면...

(2) 참여자 5의 구술 추출

입사 동기와 달라져 관계가 어렵고 업무처리에 불만을 느끼고 열심히 해도 도와주지 않는다고 해서 힘들며 뒤에서 험담을 하고 다른 사람 말을 빌려 잘못을 지적해 상처 받으며 후배를 컨트롤하려는데 안 되어서 힘들고 외로움을 느끼면서 성격이 유하고 싹싹했더라면 하고 후회함.

(3) 참여자 5의 연구자 언어 종합

동기와 상하관계에 놓여 자존감이 손상되고 역할수행을 인정받지 못해 억울하고 뒷담화와 간접적 비난으로 괴로우며 수용되지 않는 리더십으로 인한 고뇌와 소외감을 느끼지만 융통성 없는 성격에 대한 자기반성을 하는 과정이다.

(4) 참여자 5의 언어 예술

주임간호사의 어려움은 역할과 관련된 상대적 열등감과 소외감으로 고통 받으면서 자기 한계를 성찰하는 경험이다.

6) 참여자 6의 추출-종합 과정

참여자 6(42세, 여)은 자녀가 2명인 18년차 간호사로 주임 경력은 7년이며 퇴직하였다.

(1) 참여자 6의 구술

건강이 가장 큰 문제... 갱상선 종양 수술하면서 사직에 대해 고민... 자존감도 떨어지고 간호사는 힘든 직업인 것... 나이트 당직도 싫었... 환자나 보호자들 면원도 그렇고... 주임으로서 뭔가 해야 할 것 같은데 모든 것이 버거웠던... 친정 언니와 갈등도 늘 시한폭탄... 나보다 어린 의사들과 실무를 하다 보니 자존감도 떨어지고 힘들었던... 어린 의사가 누구누구 간호사라고 호칭하는 것도 그렇고... 수간호사가 감정기록이 있어서... 눈치를 보면서... 새로운 부서에서 일을 배우는 것이 힘들긴 했지만 수간호사란 애기도 잘 통하고 재밌게...

(2) 참여자 6의 구술 추출

주임으로 무엇인가 해야 하는데 몸이 힘들어 버거웠고 어린 의사들과 실무를 하면서 자존감이 떨어지고 수간호사와 맞지 않아 눈치 보며 일함.

(3) 참여자 6의 연구자 언어 종합

건강문제로 업무와 역할에 부담을 가지고 존중받지 못해서 자존감이 저하되며 성격차이로 대인관계의 갈등을 겪는 과정이다.

(4) 참여자 6의 언어 예술

주임간호사의 어려움은 건강문제로 인한 업무부담 속에서 자존감 저하와 대인관계로 갈등하는 경험이다.

7) 참여자 7의 추출-종합 과정

참여자 7(35세, 여)는 미혼으로 17년차 경력이고 주임간호사로 3년째 근무하고 있다.

(1) 참여자 7의 구술

제일 힘든 것은... 모든 상황에서 ... 중간자 역할을 하는...

수간호사의 의도를 잘 전달하지 못하는 것... 수간호사와 후배들의 의견이 다를 때, 다른 부서와 갈등이 있을 때... 한자를 보면서 병동에 관련된 일을 같이 해야 하는 것이 버거워... 열심히 하고 있는데 챙겨주는 것은 후배들이 때 '나는 뭐 때문에 이렇게 일했나' 싶고... 후배들의 본보기가 되어야 한다는 부담감... 후배들과 거리감이 느껴... 외롭다는 생각... 내란 모르는 일이 있을 때 서운하기도... 어중간한 느낌... 나이트 안하는 것으로 위안... 의사들과 비교해서 상대적 열등감도 느끼고... 미래에 대해 걱정... 이 일을 계속해야 할지 의문이고 딱딱...

(2) 참여자 7의 구술 추출

모든 상황에서 중간자 역할이 힘들고 환자를 보면서 병동의 일도 하므로 버거우며 본보기가 되어야 한다는 부담감과 후배들과 거리감이 느껴져 외롭고 상대적 열등감과 미래에 대한 걱정으로 막막하지만 나이트 안하는 것으로 위안을 삼음.

(3) 참여자 7의 연구자 언어 종합

중간자로서 역할 갈등과 과중한 업무로 부담감을 갖고 모범을 보여야 하는 책임감과 고독 속에서 직무에 따른 자존감 저하와 미래에 대한 불안을 느끼며 근무형태로 위로를 얻는 과정이다.

(4) 참여자 7의 언어 예술

주임간호사의 어려움은 중간자 역할과 업무부담 속에서 책임감과 고독감으로 갈등하지만 근무형태로 위안을 얻는 경험이다.

8) 참여자 8의 추출-종합 과정

참여자 8(37세, 여)은 2명의 자녀를 둔 15년차 경력 간호사로 5년째 주임을 하고 있다.

(1) 참여자 8의 구술

책임을 져야 하는 일이 많고 간호사들이 업무를 넘기는 경우가... 간호사의 복약쪽에 대해서도 신경 써야... 수간호사의 만족도 높여주어야... 실무를 처리하다 보면 행정업무는 업두도 못내는데 빨리 하라고 재촉 받게 될 때는... '왜 이거 안했나? 왜 이것 밖에 못했나?'... 그냥 두고 싶은 생각이... 힘들게 일한다고 생각하는데 보상은 없는... 직원과 교수와의 관계에서 갈등... 보호자들이 장애력을 듯한 표정으로... 면원처리가 힘들고 '내가 왜 이려고 살고 있지?' 하는 생각이... 항상 면원 뜨는 건 아쉽고 걱정... 과장된 제스처로 친절을 가장... 사회생활 하려면 감수해야... 한자분이 힘든 건을 알아주면 위안... 잠깐 행복해... 최선을 다하지 못한 것 같아 저속한 마음... 항상 모범을

보여주고...

(2) 참여자 8의 구술 추출

책임져야 할 일이 많으나 보상이 없는 것 같고 관계 갈등과 간호사와 수간호사의 만족을 높이느라 힘들고 민원 처리가 걱정되어 친절을 가장하고 감수하려 하며 환자가 알아주면 행복하고 위안을 받으며 모범을 보이려 함.

(3) 참여자 8의 연구자 언어 종합

책임감에 비해 기대에 미치지 못하는 대우와 중간자로서 역할과 민원에 대한 부담을 느끼지만 받아들이고 인정으로 인한 행복감과 사명감을 가지는 과정이다.

(4) 참여자 8의 언어 예술

주임간호사의 어려움은 낮은 보상과 중간자로서 역할 부담을 느끼지만 대상자의 인정을 통해 위로받고 사명감을 다져가는 경험이다.

9) 참여자 9의 추출-종합 과정

참여자 9(46세, 여)는 미혼이고 17년차로 주임간호사를 4년 하다가 응급실에서 사직하였다.

(1) 참여자 9의 구술

...교수가 자주 바뀌어 특성을 맞추기가 어렵... 경력이 많지 않아 응급상황이 발생하면 정말 당황... 항상 민원 들어 올까봐 걱정되어 한동안 사냥을 만나지 않았... 근대근무를 하니... 수간호사 업무 스타일에 맞지 않아... 주임간호사는 다들 역할을 하는 사람... 수간호사의 성향에 맞춰 일하다 보니 직원과 맞지 않는... 직원들에게 지적할 때 편안하게 하니까 무시... 단호하게 해... 직원들과 20년 차이가 나다 보니 신규들이 쓰는 용어도 잘 모르고... 참아야죠. 상처 받지 않는 방법을 배우고... 갈수록 어려웠던 것...

(2) 참여자 9의 구술 추출

교수나 수간호사에게 맞추기 어렵고 응급상황에 답답하고 민원이 들어 올까봐 힘들고 사람을 만나지 않으며 직원을 지적할 때 무시당하고 신규들의 용어도 모르지만 상처받지 않는 방법을 배우고 있음.

(3) 참여자 9의 연구자 언어 종합

중간자로서 느끼는 역할 갈등과 민원에 대한 두려움으로 대인관계를 기피하고 원활하지 못한 의사소통으로 자존감이 저하되지만 인내와 자기 방어로 대처하는 과정이다.

(4) 참여자 9의 언어 예술

주임간호사의 어려움은 중간자로서의 역할 부담으로 비효과적인 관계와 소통 속에 자존감 저하를 느끼지만 인

내하면서 대처하려고 애쓰는 경험이다.

10) 참여자 10의 추출-종합 과정

참여자 10(36세, 여)은 미혼으로 14년차, 2년째 주임간호사를 하며 일하는 곳의 부서장을 맡고 있다.

(1) 참여자 10의 구술

체격적으로, 정신적으로 일도 스트레스가 더 쌓이고 힘든 것... 잘 하지 못하니까 걱정... 제 판단력이 옳은지 자신감이 부족... 가장 어려운 것이 한자를 잘 보고 있나 하는 것과 간호사들과의 관계... 후배들이 상처를 받고 힘들어서 그만 두니까 신경이 쓰이... 병원문화가 신규들을 중심으로 바뀌고 공감대가 형성 안 되어... 힘들다는 생각... 잘 한다고 해주는 선생님을 만나서 더 잘하려고 했던... 매년 무언가를 배우 것이 원동력... 챙겨주는 후배들과 병동에 대한 애착과 결속력으로 견딜 수... 성인이 되어가는 과정...

(2) 참여자 10의 구술 추출

스트레스가 쌓여 힘들고 판단이 옳은지 자신감이 부족하고 병원 문화가 바뀌고 공감대 형성이 안 되어 외롭지만 배우며 지내는 것이 원동력이 되며 챙겨주는 후배들과 병동에 대한 애착과 결속력으로 견딜.

(3) 참여자 10의 연구자 언어 종합

업무 스트레스, 의사결정의 부담과 변화하는 업무문화 속에서 소외감을 느끼지만 지속적인 자기 개발로 활력을 얻으며 동료 지지와 전공에 대한 자긍심을 통해 성숙해가는 과정이다.

(4) 참여자 10의 언어 예술

주임간호사의 어려움은 역할 부담과 변하는 환경속에서 소외감을 느끼지만 자기개발과 동료 지지로 활력을 얻으며 자부심을 키워가는 과정이다.

2. 발견적 해석(Heuristic Interpretation)

참여자들의 언어예술은 Table 1에 나타난 바와 같다. 그리고 Parse의 인간되어감 이론의 언어로 참여자들의 구술에서 추출한 핵심 개념으로 경험의 구조를 추출하고 점진적 추상화를 Table 2와 같이 나타냈다.

주임간호사가 경험하는 직무 관련 어려움의 핵심 개념은 '원활하지 못한 의사소통과 과중한 업무 부담에도 불구하고 존중받지 못하는 역할수행 갈등 속에서 책임감을 느끼는 과정'이었다. 이를 구조적으로 전환한 결과는 '교량적 의사소통과 복합적 업무과다로 자존감이 저하되는 중

Table 1. Language–Art for all Participants

| Participant | Language-Art |
|-------------|--|
| 1 | Job-related difficulties as a charge nurse are struggling with role conflicts and mixed-up identity, yet an experience to be more mature and responsible through positive achievements. |
| 2 | Job-related difficulties as a charge nurse are feeling frustrated with heavy workload and conflicts as a mediator, and thus being empowered by the client's appreciation and achievement of tasks. |
| 3 | Job-related difficulties as a charge nurse are having low self-esteem through lack of communication and heavy workload, being satisfied with accepting work condition. |
| 4 | Job-related difficulties as a charge nurse are struggling with superficial interpersonal relations due to role conflicts, but searching for strategies to overcome. |
| 5 | Job-related difficulties as a charge nurse are suffering from relative inferiority complex and feeling isolated, yet an experience of reflection on one's own limitations. |
| 6 | Job-related difficulties as a charge nurse are experiencing low self-esteem and interpersonal conflicts with heavy workload due to a health condition. |
| 7 | Job-related difficulties as a charge nurse are having conflicts as a mediator, feeling too much responsibility due to heavy workload, and feeling isolated but being consoled by the fixed work shift. |
| 8 | Job-related difficulties as a charge nurse are being burdened with role conflict and unsatisfying rewards, but having sense of duty through recognition and comfort from people. |
| 9 | Job-related difficulties as a charge nurse are struggling with ineffective interpersonal relationship and communication conflicts as a mediator. |
| 10 | Job-related difficulties as a charge nurse are feeling isolated due to changes in role and environment, yet being proud through self-development and peer support. |

간자로서 역할 갈등을 경험하면서도 사명감을 키우며 애 쓰는 과정'이었다.

높이 나는 새는 몸을 가볍게 하기 위하여 많은 것을 버립니다. 심지어 뼈 속까지 비워야 합니다.

무심히 하늘을 나는 새 한 마리가 가르치는 이야기입니다.

-신영복의 '처음처럼'(랜덤하우스, 2007, p39)에서-

3. 은유적 드러남(Metaphorical emergings)

은유적 드러남(Metaphorical emergings)으로는 그냥 “늙은 간호사처럼” 일을 한다든지, 수간호사에게 “투명인간 취급”을 받고, 가정에서는 “시한폭탄처럼” 있었다는 부정적인 표현을 들 수 있었다. 반면에 “성인이 되어가는” 과정이나 “변해야 된다. 변해야 된다”는 긍정적인 표현을 함으로서 참여자의 성숙해지려고 애쓰는 과정을 볼 수 있었다.

4. 예술적 표현(artistic expression)

연구 참여자들의 어려움을 탐구하는 상호작용 과정을 통해 서로 배우는 과정을 생각하게 하는 예술적 표현(artistic expression)을 적어보면 다음과 같다.

V. 논 의

이 연구의 주제인 주임간호사가 경험하는 직무 관련 어려움에 대해 Parse의 연구방법[7-10]을 적용하여 도출한 결과를 핵심개념의 발견적 해석, 은유적 드러남, 예술적 표현, 그리고 간호학적 의의 등으로 논의하고자 한다.

주임간호사의 어려움은 크게 5가지 핵심 개념으로 나눌 수 있다. 이는 간호사의 실무 경험 연구[23,24]와 유사하였지만, 중간자로서 상사와 의사소통이나 대인관계에서 겪는 어려움과 직접 간호와 행정업무를 겸하는 어려움은 주임간호사만이 겪는 독특한 경험으로 나타났다.

핵심개념 1. 원활하지 못한 의사소통

참여자들은 수간호사와 일반 간호사간의 교량적 역할을

Table 2. Progressive Abstraction of the Core Concepts

| Core concepts | Structural transposition | Conceptual integration |
|--|--|------------------------|
| ineffective communication | communication between superior and subordinate | connecting-separating |
| heavy workload | complicated workload | enabling-limiting |
| feeling a lack of respect | low self-esteem | originating |
| role conflict | conflict as a bridge role | valuing |
| sense of responsibility | commitment | transforming |
| Structure | | |
| The job-related difficulties of the charge nurses were process of the sense of responsibility on a lack of respect in role conflict in spite of ineffective communication and heavy workload. | | |
| Structural transposition | | |
| The job-related difficulties of the charge nurses were the painstaking process of the commitment in spite of experiencing conflict as a bridge role of low self-esteem caused by communication between superior and subordinate as well as complicated workload. | | |
| Conceptual integration | | |
| The job-related difficulties of the charge nurses were the process of transforming with originating and valuing over connecting-separating, enabling-limiting. | | |

주임간호사의 주된 역할로 인식하고 의사소통에 비중을 두었지만 양쪽의 의견을 조율하는데 많은 어려움을 겪는 것을 볼 수 있었다. 참여자 3과 7은 “...편하게 말하는 게 힘들었고 반대는 하면 쫓아다니며 설득을 해서...의견을 말하지 않았... 잘 전달하지 못하는 것 같은 느낌... 서로 다르게 해석...” 등으로 의사소통의 어려움을 표현했다. 특히 상사가 상의하달의 일방향적인 의사소통을 하는 경우 참여자의 어려움이 더 컸는데, 본인도 수용할 수 없는 의견을 주임이라는 역할 때문에 직원들에게 전달할 때 일반간호사들이 그 의견을 수용하지 않으면 심한 좌절감마저 경험한다고 하였다. Kim 등[25]의 연구에서도 간호조직의 의사소통 만족이 다른 직종보다 더 낮다고 했는데, 주임간호사에게도 원활하지 못한 의사소통이 중요한 큰 어려움이였다.

특히 수간호사의 일관되지 못한 태도가 “수간호사..생각이 정해진 룰이 없어... 감정기복... 표정도 생피고 눈치를 보면서...” 등으로 어려움을 야기했다. 수간호사의 감성리더십이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미치고[17], 간호사를 괴롭히는 가해자로 같은 간호사라는 연구[12]들과 비슷한 맥락이었다. 특히 중간자 역할을 해야 하는 참여자들에게는 수간호사와 호흡을 맞추는 게 아주 중요한데, 서로 맞지 않는 경우 힘들어하였다. 참여자와 수간호사

간의 의사소통이 원활하지 못한 경우 동료관계에서는 분리되면서, 환자 인정에 더 의지하면서 견디는 마음을 표현해 Parse의 인간되어감 이론[7-10]의 연결-분리(connecting-separating)로 개념적 통합을 할 수 있었다.

한편 주임간호사를 위해서 수간호사와 혹은 일반간호사들과 대화를 통해 서로를 알아가는 기회를 갖는 것이 필요함을 드러냈다. 특히 수간호사가 주임간호사는 리더십을 준비하는 과정에 있음을 인식하여 서로 지지하면서 상호보완적인 파트너십을 개발할 수 있도록 도울 필요가 있다.

핵심개념 2. 과중한 업무부담

참여자들은 직접 간호와 행정 업무를 병행하면서 업무 부담을 과중하게 느끼고 있었다. 참여자 2와 3은 “항상 피곤... 하라는 것이 너무 많아서 정신이 없어... 출근을 먼저 해야...” 라고 어려움을 표현했다. 주임간호사는 일반 간호사처럼 환자도 담당하면서, 수간호사가 없을 때에는 행정업무도 하고 병원의 행사나 QI 활동에도 책임을 지기 때문에 업무의 양과 복잡성이 증가하는 이중의 어려움을 겪는다고 볼 수 있다. 이는 업무외에 지나치게 많은 회의나 교육에 참석해야 할 때 높은 갈등을 느낀다는 연구[5]와 일반 간호사들

도 과중한 업무 부담을 느낀다는 연구들[18,23]과 간호사의 경력 장애요인으로 업무과다가 가장 많다는 결과[26]를 보면 과중한 업무는 간호사에게 공통이라 하겠지만, 주임간호사는 직접 간호뿐만 아니라 행정 업무까지 하는 것에 더 부담을 느끼는 것을 알 수 있다.

특히 최근 소비자 중심의 의료 환경으로 바뀌면서 환자들의 요구가 다양해지고 민원도 크게 증가해 부담이 가중됨을 알 수 있었다. 참여자 8과 9는 “...민원처리가 너무 힘들어... 왜 이려고 살고 있지?... 사람 먹이는 게 싫어지더라고요.”라고 어려움을 토로했다. 간호사들은 ‘고객 스트레스’를 가장 많이 겪고[24], 환자나 보호자와 관계에서 갈등을 자주 경험한다는 연구[11]가 있다. 하지만 주임간호사는 수간호사 부재 시 간호단위를 대표해 민원을 해결해야 하므로 더 어려운 것이다. 그래서 “과장된 제스처로 친절을 가장하기도...” 하면서 내적으로는 “내가 뭘 잘못했지?... 왜 죄송하다고 해야 하지?...” 등의 억울함으로 드러나는 어려움을 겪는다는 것을 알 수 있었다. 과장된 제스처는 조직의 행위 규범에 순응하는 표면 행위로 정서 노동량을 발생시키는 것이라고 했다[27].

이처럼 주임간호사는 직접간호와 행정업무를 겸하는 업무 복합성으로 부담스러워 하면서 관리자로서 역할을 하느라 내외적 마음의 괴리를 겪는다. 외적으로는 참고 친절하게 대상자를 대하는 게 가능하지만 내적으로는 어려움을 겪고 있어서 Parse의 인간되어감 이론[7-10]의 가능-제한(enabling-limiting)으로 개념적 통합을 하였다.

핵심개념 3. 존중받지 못함

참여자들은 다양한 업무관계 속에서 자존감 저하를 경험하였다. 그중 상사와 관계에서 가장 많았는데, “...수간호사가 인정하지 않고... 인격적이지 못한 대우... 부서 행사에 참석 못하는 경우, 한쪽 내고... 수간호사가 다 걱정... 네가 안 도와줘서 힘들다, 왜 이거 안했나?... 억울하진, 상처도 받고...” 등이었다. 참여자들은 업무로 인해 개인생활의 침해를 받으면서 상처받고 자존감 저하로 고통 받았다.

일반간호사와 관계에서도 선배로서 권위를 위협받았는데, 참여자 2와 3은 “당당한 후배들을 보면 하가... 뒷사람이 아랫사람 눈치 본다는 게 이해가 되고...”라고 말했다. 간호사가 부하직원이나 상사와 관계에서 스트레스를 많이 느낀다는 연구결과[19,28]를 다시금 확인할 수 있었다.

참여자들은 의사와 관계에서도 자존감의 저하를 경험했는데, 참여자 2와 6은 “어린 의사들이 반말을 하거나 엉터리

오더를 내는 데도 찾아야 할 때... 직업이 후회되고 하가.. 자존감도 떨어지고...”라고 하여 다른 연구 결과와 유사하였다[23,24,29]. 특히 간호사의 전문직 자아개념이 높을수록 역할갈등이 높고[4] 자율적 업무에서 전문성을 찾고 있지만 [30] 아직 간호사가 독자적으로 결정할 수 있는 부분이 많지 않고, 처방에 따라 업무를 하기 때문에 느끼는 어려움이 고 참여자들은 경력이 많으니까 더욱 어렵게 느낄 수 있다.

이에 비해 참여자 3과 8은 “... 인정해 주니까 보람도 있었.. 힘든 건을 알아주면 위안음... 잠깐 행복해 저요.”라고 하며 힘든 중에도 보호자나 환자로부터 인정을 받는 것이 참여자들의 자존감을 높일 수 있음을 말했다. 참여자들은 다양한 관계 속에서 주임간호사로서 독특한 존재감과 위치로 존중받고 싶어 하지만 기대와 달라 힘들어하였다. Parse의 인간되어감 이론[7-10]으로 볼 때 독창성(originating)과 관련되었다.

핵심개념 4. 역할수행의 갈등

참여자들은 중간자 역할을 하면서 권한위임이나 업무 관계가 명확하지 않아 어려움을 겪었다. 참여자 1, 7과 8은 “주인 업무만 간호사 업무를 어떻게 배분.. 할지.. 내 위치가 무엇인지... 주임간호사는 그저 높은 간호사... 애매한 위치... 어중간한 느낌... 간호사의 불만쪽에 신경... 수간호사의 만족도도 높아야...”라고 어려움을 털어놓았다. 이런 결과는 업무의 책임한계를 명확하게 제시해 주지 않고 규칙에 얽매어 기계적으로 처리하라고 할 때 갈등의 정도가 높았다는 연구[5]와 맥을 같이 하였다. 하지만 참여자들이 “중간자로서 역할이 주임간호사의 핵심 역할”이라고 생각하는 것 자체는 중요하다. 그러기에 이 역할을 해내려고 노력하면서 갈등을 겪는다고 할 수 있다. 갈등으로 힘들고 어렵지만 이 점이 Parse가 말하는 가치화(valuing)로 참여자들을 지킬 것이다.

한편 앞서서도 언급하였듯이 주임간호사의 역할은 간호단위 리더십의 일부이며 더 상위의 리더십으로 키워야 할 중요한 인적 자원이다. 그러므로 이처럼 어중간하고 애매한 위치로 갈등하는 주임간호사를 돕기 위해서는 조금 더 명확한 업무 분장이나 권한 위임을 연구해야 할 것이다. Normand 등[6]도 주임간호사의 역할을 재정의하고, 환자와 간호사의 만족을 높일 수 있도록 그 리더십을 강화할 방안을 강구해야 한다고 주장하였다.

핵심개념 5. 책임감

여러 어려움을 겪으면서도 대부분 참여자들은 전문직으

로서 자부심을 가지고 모범을 보여야 한다는 책임감과 사명감을 표현했다. “전문직... 직업이 낯잡은 것 같아... 변해야 된다는 생각... 열심히 해야겠다는 생각... 나를 한번 돌아보게.. 후배들의 본보기가 되어야 ... 모범을 보이려고... 무언가를 배우는 것이 원동력... 성인이 되어가는 과정...”이라고 말했다. 간호사들이 자기성찰을 통해 성취감과 정체성을 형성해 간다는 Hwang 등의 연구[23]에서도 나타났듯이 자기성찰은 스스로를 발전시키는데 중요하다는 것이 이 연구에서도 드러났다. 참여자들의 책임감과 사명감은 자신의 업무지식 향상이나 성취보다는 후배에 대한 모범, 변화에 대한 인식, 그리고 수용에 더 비중을 두고 있었다. 이점이 주임간호사로 어려움을 겪으면서도 일반간호사와는 다른 위치에 서는 새로운 견해를 구성하며 변화하고 있는 것이라고 하겠다. 즉 Parse가 언급하는 변형성(transforming)으로 아직 힘들지만 초월을 향한 방향으로 나아가는 과정이라고 할 수 있겠다. 연구자 역시 참여자들의 어려움을 들으면서 그래도 긍정적 방향으로 변화하는 자기를 느끼는 과정에 더불어 함께 하는 느낌을 가졌다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 주임간호사가 경험하는 직무 관련 어려움을 파악하는 것으로 Parse의 연구방법을 적용함으로써 어려움을 확인하는 한편 참여자들이 그 어려움을 어떻게 재구성하고 의미를 만들며 변해 가는지 그 과정을 이해하고자 시도 되었다.

연구 결과 주임간호사가 경험하는 직무 관련 어려움의 핵심 개념은 ‘원활하지 못한 의사소통과 과중한 업무 부담에도 불구하고 존중받지 못하는 역할수행 갈등 속에서 책임감을 느끼는 과정’이다. 이를 구조적으로 전환한 결과 어려움의 구조는 ‘교량적 의사소통과 복합적 업무과다로 자존감이 저하되는 중간자로서 역할 갈등을 경험하면서도 사명감을 키우며 애쓰는 과정’이다. 이에 따라 개념적 통합은 ‘연결-분리, 가능-제한하면서 독창성과 가치화를 가지고 변형하는 과정’이라고 할 수 있다. 결론적으로 주임간호사들은 원활하지 못한 의사소통으로 인한 어려움과 복합적 업무로 지치며 중간자 역할을 수행하면서 존중받지 못해 갈등하지만 사명감을 가지고 성숙해가는 자기초월의 과정을 보여 주었다.

이상의 연구 결과를 통해 제언을 하면 다음과 같다.

1) 주임간호사의 욕구를 확인하고 감정을 표현하며, 자

기수양으로 대처하는 능력을 강화하는 지지 프로그램이 필요하다.

- 2) 주임간호사의 교량적 역할의 어려움과 극복에 대해 더욱 다양한 탐구가 있어야 하겠다.
- 3) 주임간호사의 관리 역량을 향상시키는 임파워링에 대한 연구가 필요하다.

참고문헌

1. Ham HM. A comparative study on nursing management competencies in head nurse perceived by head nurses and charge nurses [master's thesis]. Suwon: Ajou University; 2001. p. 1-64.
2. Kwon YH. A study on the effect of the charge nurse's empowerment on the staff nurse's self-efficacy and organizational commitment [master's thesis]. Seoul: Sungkyunkwan University; 2003. p. 1-75.
3. Korean society of nursing science. The great encyclopedia of nursing science. Seoul: A history of research korean dictionary; 1996.
4. Sung MH, Oh MO. The relationships of professional self-concept, role conflict and job satisfaction on emergency department nurses. Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing. 2011;18(1):107-115.
5. Park MH. Managing nurses' role conflict at hospitals [master's thesis]. Cheongju: Chungbuk National University; 2001. p. 1-80.
6. Normand L, Black D, Baldwin KM, Crenshaw JT. Redefining "charge nurse" within the front line. Nursing Management. 2014;45(9):48-53.
<http://dx.doi.org/10.1097/01.NUMA.0000453274.96005.35>
7. Parse RR. The human becoming School of Thought. Lee JS, Lee OJ, Ko MS, translator. Seoul, PA: Hyun Moon Sa; 2002. p. 52-101.
8. Parse RR. Illuminations-The human becoming theory in practice and research. Lee OJ, Lee JS, Ko MS, No CH, translator. Seoul, PA: Hyun Moon Sa; 2011. p. 13-21.
9. Parse RR. The human becoming modes of inquiry: refinements. Nursing Science Quarterly. 2011;24(1):11-15.
<http://dx.doi.org/10.1177/0894318410389066>
10. Doucet TJ. Feeling strong: A Parse research method study. Nursing Science Quarterly. 2012;25(1):62-71.
<http://dx.doi.org/10.1177/0894318411429019>
11. Lee EH, Cho KS, Son HM, Yi YJ, Yoo CS. Frequency and severity of the nurses' role conflict in the hospital nurses. Journal of Korean Clinical Nursing Research. 2013;19(1): 81-95.
12. Lee YJ, Lee MH, Bernstein K. Effect of workplace bullying and job stress on turnover intention in hospital nurses.

- Journal of Korean Academy Psychiatric and Mental Health Nursing. 2013;22(2):77-87.
<http://dx.doi.org/10.12934/jkpmhn.2013.22.2.77>
13. Son EJ. Nurses role conflicts influencing on the organizational commitments and turnover intentions [master's thesis]. Seoul: Kyunghee University; 2011. p. 1-72.
 14. Kim JK, Kim MJ. A review of research on hospital nurses' turnover intention. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2011;17(4):538-550.
 15. Lee MA. The relationship between the justice of compensation and the intention of turnover perceived by nurses. The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education. 2008;14(2):195-204.
 16. Koh MS, Han SS. The survey of staff nurses demands' for first-line nurse manager's leadership program. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 1998;4(1):183-214.
 17. Kim MH, Jung MS. The effect of head nurse's emotional leadership on nurse's job satisfaction & organizational commitment. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2010;16(3):336-347.
 18. Lim SY. The correlation of professional self concept, leadership and nursing competency perceived by nurses [master's thesis]. Chuncheon: Hallym University; 2009. p. 1-69.
 19. Min EH. Work stress and coping type of nurses according to work experience and department [master's thesis]. Kongju: Kongju National University; 2009. p. 1-66.
 20. Lee MJ. A study of factors related to clinical competency in nurses [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2002. p. 1-78.
 21. Kim JY. The relationship between leadership and empowerment and organizational commitment [master's thesis]. Suwon: Ajou University; 2001. p. 1-68.
 22. Padgett Deborah K. Qualitative methods in social work research: Challenges and rewards. You TK, translator. Seoul, PA: Nanam Publishing House; 2005. p. 169-196.
 23. Hwang SY, Lee EJ, Na DM, Lee GS, Sun GS, Lee CS. The clinical experiences of newly-qualified nurses. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. 2002;8(2):261-271.
 24. Joung KH. A phenomenological perspective and discovery of meaning in nurse's experience in clinics. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. 2003; 9(4):599-613.
 25. Kim KJ, Han JS, Seo MS, Jang BH, Park MM, Ham HM, et al. Relationship between intra-organizational communication satisfaction and safety attitude of nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2012;18(2): 213-221.
 26. Lee YM, Jang WY, Kim YH. Correlations between carrier barrier factors and nurses' turnover Intention. Global Health & Nursing. 2013;3(1):34-44.
 27. Tak JK, Noh KK, Lee EK. A study on emotional labor types: using pre-school teachers. The Korean Journal of Woman Psychology. 2009;14(4):567-589.
 28. Kim MY. Relationships of nurses' stress from interpersonal relation to self-efficacy and organizational commitment [master's thesis]. Pusan: Catholic University of Pusan; 2013. p. 1-75.
 29. Kang MJ, lee HJ. A phenomenological study on nurses' experiences of turnover. The Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2003;9(3):305-314.
 30. Cho NO. Clinical expert nurse's experience on professionalism. The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education. 2004;10(1):125-138.