



병원 간호사의 갈등과 갈등 해소 경험

정호기¹ · 양야기²

한국현대사회연구소¹, 원광대학교 간호학과²

Hospital Nurses' Experiences of Conflict and Conflict Resolution

Jung, Ho Gi¹ · Yang, Ya Ki²

¹Korea Institute of Contemporary Social Studies, Gwangju

²Department of Nursing, Wonkwang University, Iksan, Korea

Purpose: The purpose of this study was to investigate conflicts and the experiences of conflict resolution of hospital nurses. **Methods:** This qualitative study used phenomenological methodology. The research participants were 8 nurses of C hospital. Data were collected through in-depth individual interviews from November 2016 to February 2017. The data analysis method was based on Colaizzi's approach. **Results:** The study results showed that the experiences of nurses consisted of 15 themes and 6 theme clusters: 1) Ambiguous role, 2) Recognizing lack of competence, 3) Difficulty maintaining relationships, 4) Unsatisfactory work environment, 5) Efforts to resolve conflicts, and 6) Conflict resolution process through labor union. **Conclusion:** The findings of this study recommend that hospital organizations and managers should pay attention to improving the work environment and organizational culture of members. The results of the present study can improve the understanding of various aspects of the daily life of hospital nurses.

Key Words: Hospitals, Nurses, Conflict, Qualitative research

서론

1. 연구의 필요성

병원 산업은 노동집약적 서비스 산업으로, 생산의 결과물인 의료서비스는 어떤 것으로도 대체하기 어렵다. 의료 기관에서 수행되어지는 업무들은 대상자의 생명과 직결되고, 업무 수행의 결과가 환자 상태에 즉각적으로 반영되므로 구성원의 업무 수행에 대한 조직 차원의 관리는 병원 경영의 핵심적인 요소라 할 수 있다(Kozlowski & Ilgen, 2006)

병원은 학력, 성, 직종 등의 위계가 뚜렷이 나타나는 조직으로 기본 기능인 진료 업무는 여러 직종의 밀접하고 활발한 상호작용을 통해 수행되어진다. 그러므로 병원 조직은 일반 조직에 비해 구성원 간 상호 의존성이 높아 갈등 발생 가능성이 높다(Min & Kim, 2012). 특히 간호사는 환자와 가장 근접한 최일선에서 핵심적인 역할을 수행하면서 타 의료진, 동료 간호사, 대상자와의 일치되지 않는 기대로 다양한 갈등 상황을 경험하게 된다(Lee, Cho, Son, Yi, & Yoo, 2013). 간호업무 수행 중 경험하게 되는 갈등은 피할 수 없고 어느 정도의 갈등은 문제해결을 통한 새로운 업무 수행의 관점에서 긍정적이라 할 수 있다

주요어: 병원, 간호사, 갈등, 질적 연구

Corresponding author: Yang, Ya Ki <https://orcid.org/0000-0002-5323-2687>
Department of Nursing, Wonkwang University, 460 Iksan-daero, Iksan 54538, Korea.
Tel: +82-63-850-6019, Fax: +82-63-850-6060, E-mail: ykyang@wku.ac.kr

Received: Dec 7, 2017 | Revised: Feb 4, 2018 | Accepted: Feb 14, 2018

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

(Wright, Mohr, & Sinclair, 2014). 그러나 누적된 갈등은 스트레스를 유발하여 효율적인 업무 수행을 방해하여 쉽게 소진되게 하며, 만족도 저하로 이어져 이직의도와 이직을 증가시키고 조직의 성과 저하를 초래할 수 있다(Lee & Lee, 2015). 그러므로 간호 인적 자원 관리 측면에서도 이미 확보되어 일정 역량을 갖춘 간호사의 지식과 기술이 현장에서 제대로 발휘될 수 있도록 간호사의 갈등을 적절하게 관리하는 것은 매우 중요하다 할 수 있다(Lee, Kang, Ko, Cho, & Kim, 2014).

선행연구에서 환자와의 관계 및 의사소통, 전문직으로서의 가치와 목표에서의 갈등, 업무량 과다, 성취감 결여로 인한 만족감 저하 등이 간호사의 갈등 유발 요인으로 확인되었고(Kim, Kim, & Lee, 2001), 의사와의 갈등 또한 간호직에 대한 회의를 증폭시키며 간호사 이직의 도화선이 될 수 있다(Lee et al., 2013). 또한 타 직종과의 관계, 동료 간호사와의 관계에서도 갈등을 겪는 것으로 보고되었다(Byeon & Kim, 2009). 기존의 연구들은 주로 갈등 측정도구를 활용하여 간호사들이 경험하는 갈등의 요인을 파악하고자 하였고, 갈등으로 초래되는 긴장, 불안과 같은 정서적 요인에 초점을 맞추었다(Lee & Lee, 2015). 또한 동료 간호사와의 관계와 같이 주어진 특정 상황에서의 갈등을 파악하고자 하였다(Byeon & Kim, 2009). 본 연구에서는 연구참여자의 병원 입사 이후의 누적된 경험에 대한 생애사적 접근을 토대로 병원 간호사들이 갈등과 갈등을 해소하는 과정의 경험을 파악하고자 한다.

병원에는 구성원 개개인의 갈등을 모아서 집단의 의제를 형성하고 이를 해소하기 위해 조직된 노동조합이 포함되어 있다. 우리나라 병원 노동조합은 1987년 설립되었고, 1998년 산별노조로 조직의 형태를 변경하여 인적자원 관리를 포함한 다양한 요구들을 통해 병원 경영에 참여하고 구성원들의 권익 향상을 위해 노력하고 있다. 병원과 노동조합을 대상으로 한 연구는 노사관계의 선행 변인과 결과 변수를 탐색하거나(Deery & Iverson, 2005; Park, Kim, & Yoon, 2008), 종사자의 노조몰입에 관한 분석(Hong, 2005), 간호사 집단을 대상으로 노동조합과 환자의 성과와의 관련성을 파악한 연구(Seago & Ash, 2002) 등이 이루어져 있다. 그러나 병원 내의 간호사 조합원을 대상으로 자신들의 갈등 해소 창구로 노동조합을 활용하는 과정과 활동 경험을 구체적으로 파악한 연구는 드문 실정이다. 이질적인 집합체로서의 병원 노동조합은 조직 구성원 모두를 대변하는 다양한 의제들을 가지고 사용자 측과 매년 단체교섭의 난항을 되풀이하고 있다. 직업에 대한 긍지와 보람을 가지고 전문화되고 숙련된 간호를 제공하기 위해서는 전문직으로서의 간호사에 대한 대우가 보장되어야 한다. 간호사들도 임금, 복지,

근무 여건 개선, 인사 제도 등과 같은 다양한 의제들을 통해 노동조합 활동에 동참하고 있으나 단체교섭 과정은 기존 환자의 이탈, 금전적 손실, 사회적 역할 수행의 상실과 같은 역기능을 초래하여 대외적 이미지 실추와 같은 막대한 기회비용 손실을 초래할 수 있다. 이러한 현실들을 고려할 때 병원 노동조합 구성원 중 다수를 차지하는 간호사들의 갈등 의제를 확인하고, 노동조합에 대한 인식 및 활동 경험을 파악하는 것은 간호사 조합원의 지속적인 활동과 노동조합 활동의 효과성을 담보하기 위해 필수적인 과정이라 할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 간호사의 갈등경험과 갈등의 속성을 파악함과 동시에 병원 구성원들의 공식적인 갈등해소 기관으로 조직된 노동조합을 통한 갈등 해소 과정을 파악해 봄으로써 병원 조직 차원에서 갈등 해결 전략을 세우고자 할 때 고려해야 할 요소들을 확인하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 병원 간호사의 간호 업무 중 갈등, 갈등 해소 경험을 파악하고자 함이다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 병원 간호사의 간호 업무와 관련된 갈등 요인들을 파악한다.
- 병원 간호사의 갈등 해소 경험을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 병원 간호사를 대상으로 간호 업무 중 경험하게 되는 갈등과 갈등 해소 과정을 이해하고 탐구하기 위해 Colaizzi (1978)의 현상학적 연구방법을 사용한 질적 연구이다.

2. 연구참여자 선정 및 윤리적 고려

본 연구의 대상자는 G시에 소재한 일개 상급 종합병원에 근무하는 일반 간호사를 대상으로 하였다. 노동조합 활동 경험에 대한 내용이 포함되어 있어 조합원 신분이 아닌 간호 관리자는 연구대상에서 제외하였다. 자료수집을 위하여 연구자가 속한 기관의 생명윤리위원회의 승인을 받았고(IRB No. 201703-SB-008), C종합병원의 간호관리자를 방문하여 연구목적을 설명하고 협조를 구한 다음 참여자를 소개받았다. 대상자 선정은 눈덩이식 표집방법을 사용하였고, 의사소통에 문제가 있거나 연구참여

를 거절하는 대상자는 제외하였다. 눈덩이식 표집방법은 한사람의 대상자를 구하고 그 사람에게 다른 대상자를 소개 받아서 진행되는 표집방법으로 편의 표집 방법 중의 하나이다(Lee, Yang, Gu, & Eun, 2009). 본 연구에서는 C종합병원 중환자실 간호사 1인과 면담을 시작하여, 연령, 경력, 근무지 등을 고려하여 밀도와 다양성을 증가시킬 수 있도록 총 8명의 대상자를 중심으로 면담을 진행하였다.

연구참여자에 대한 윤리적 고려를 위해 연구를 시작하기 전 연구목적과 절차, 자료보관 및 폐기 방법을 충분히 설명하였고, 익명처리에 대한 확인과 녹음 내용은 연구목적 외에는 사용하지 않을 것이며 특정 질문에 대한 참여자의 답변 거부권, 원한다면 언제든지 연구참여에 대한 철회가 가능하다는 정보를 제공한 후 연구참여 동의서를 서면으로 받았다. 연구를 통해 수집된 면담 자료는 익명성 보장을 위해 수집된 자료에 연구참여자의 신원을 밝힐 수 있는 정보는 포함하지 않았고, 자료의 비밀 보장을 위해 연구 관련자 외의 다른 사람과는 자료를 공유하지 않았으며, 연구참여에 대한 답례로 소정의 사례금을 제공하였다.

3. 연구자의 훈련과 준비

본 연구자는 간호사로 일반 병동과 중환자실, 외래 등에서 근무하였다. 대학원에서는 질적 연구에 대해 공부하였으며, 질적 연구세미나 등에 참여하여 질적 연구에 대한 관심을 갖고 학습하였다. 또한 동료 교수와 질적 연구에 대한 다양한 자료를 바탕으로 토론하며 최신동향에 대하여 익혀왔으며, 멘토 교수의 지도와 자문을 통하여 질적 연구에 대한 역량을 증진시키고자 노력해왔다. 또한 다수의 질적 연구를 수행하고 학술지에 게재한 바 있다.

4. 자료수집

자료수집을 위한 면담은 더 이상 새로운 개념이 도출되지 않아 포화상태가 될 때까지 진행하였고, 기간은 2016년 11월부터 2017년 2월까지이다. 자료수집은 개인 심층면담을 통해 이루어졌으며, 참여자의 동의하에 휴대용 녹음기를 사용하였다. 구체적인 자료수집은 다음과 같은 절차를 통하여 이루어졌다. 첫째, 면담 전, 소개를 받은 경위와 연구목적을 설명하고 면담에 응할 수 있는지를 전화 혹은 방문을 통하여 확인하였다. 허락을 한 대상자와는 면담을 위해 날짜, 시간 및 장소를 정하고, 사전 면담을 통하여 면담자에 대한 기초적인 자료를 수집하였다.

둘째, 면담을 위한 기초 조사표를 작성하였다. 면담 기초 조사표에는 이름, 출생년도, 학력, 종교, 혼인 여부(자녀 포함), 가족(형제), 경제 상태, 현 거주지, 현 근무지, 연락처, 면담 장소, 면담 시간, 면담자, 면담 상황 등을 기록하였다. 질문 내용은 전문가 교수 2인이 기존 문헌을 토대로 구성하였다(Byeon & Kim, 2009; Kim et al., 2001; Lee et al., 2013). ‘간호 업무 중 경험한 갈등 상황과 갈등 해소 경험에 대해 말씀해주세요’와 같은 주 연구 질문으로 시작하여 취업 과정, 근무 부서, 근무 경력, 주 업무 내용, 업무 내·외의 갈등 경험, 개인 혹은 집단의 갈등 해소 경험 등에 대한 내용을 중심으로 연구참여자가 자신의 경험을 자발적으로 전개해 나가도록 하였다. 추가 질문은 ‘간호 업무 중 겪었던 갈등 상황에 대해 이야기하여 주십시오’, ‘간호 업무 외의 갈등 상황에 대해 이야기하여 주십시오’, ‘병원 내 구성원과의 관계 혹은 환자, 보호자와의 갈등 상황에 대해 이야기하여 주십시오’, ‘본인이 갈등을 경험할 때 이를 해결하는 방법에 대해 이야기하여 주십시오’, ‘병원 구성원들은 갈등을 어떻게 해결하는지 이야기하여 주십시오’이다. 면담 시에는 연구 목적, 면담 내용의 녹음에 대해 설명하였고, 참여자의 권리와 개인정보 보호를 약속하였으며 연구참여 동의서를 받았다. 면담자료와 함께 C종합병원의 병원 신문, 병원보, 노동조합 활동 자료집 등과 같은 문자 자료들을 수집하여 객관적 자료를 확보하였다.

연구참여자는 총 8명이고, 1인당 1~2회의 면담이 시행되었다. 1회 면담은 1시간 30분에서 2시간 정도 진행되어 참여자 1인당 평균 2시간이 소요되었다. 자료수집은 2명이 한조가 되어 면담을 하였고, 면담 시 각자의 역할을 정하였다. 면담 동안 중요한 부분의 내용을 발췌하고 메모하였다가 의미가 모호한 부분은 다시 질문하여 확인하였다. 수집된 자료는 녹취록으로 필사하였는데, 녹취록 작성에는 ‘하나도 빠짐없이 있는 그대로 생생하게’ 녹취물로 표현하기 위하여 웃음소리, 침묵, 고개 끄덕임 등과 같은 비언어적 상황도 기록하였다. 또한 면담 중 경험하거나 느꼈던 것들에 관한 면담 일지를 면담 후 즉시 작성하여 이를 자료분석 자료로 활용하였다.

5. 자료분석

자료분석을 위해 녹음된 자료를 그대로 필사하였다. 참여자 1인 당 녹음된 분량은 약 100~120분 정도로 필사 내용은 A4 용지로 15~16장 내외였다. 연구자는 면담이 끝난 후 녹음된 내용을 들으면서 제대로 필사되었는지 확인하여 자료의 정확성과 신뢰성을 높였다. 자료분석은 자료수집 후 곧바로 Colaizzi (1978)

의 방법으로 이루어졌으며, 자료수집과 분석이 순환적으로 이루어졌다. 분석은 첫 단계로 연구자가 필사된 자료를 수차례 읽으면서 자료의 맥락과 참여자의 반응 등에 집중하여 현상과 관련된 의미 있는 문장을 골라냈다. 다음 단계로 추출된 진술 중에서 유사한 표현을 합하고 정리하여, 보다 추상적인 형태로 구성하였다. 그 다음 단계로 재구성된 의미 있는 진술에서 유사한 내용을 묶어 주제를 도출하였으며, 비슷한 주제는 다시 묶어 정리하여 추상성이 높은 주제로 범주화하였다.

6. 연구의 엄밀성 확보

본 연구에서는 Lincoln과 Guba (1985)의 엄밀성 평가 기준에 따라 사실적 가치, 적용성, 일관성, 중립성의 측면에서 평가하여 신뢰도와 타당도를 높이고자 노력하였다. 사실적 가치에 대해 본 연구에서는 참여자에게 필사된 내용 연구결과를 확인케 하여 연구자의 분석 결과가 참여자의 경험과 일치하는지를 확인하였다. 적용성을 위해서는 연구에 참여하지 않은 간호사에게 분석 결과를 확인케 하여 자신들의 고유한 경험에 비추어 의미 있고 적용력이 있는지를 확인하였다. 또한 질적 연구의 경험이 있는 2인의 간호학과 교수에게 연구결과의 평가를 의뢰하여 연구과정 전반과 연구결과에 관해 평가를 받았고 주제 범주화에 대한 수정 과정을 거쳐 일관성을 높이고자 하였다. 중립성을 유지하기 위해 본 연구자는 연구에 대한 선 이해, 가정, 편견 등을 일지에 기술하는 작업을 연구시작부터 종료 시까지 계속하였으며, 면담 자료와 문헌 내용, 자아인식 등을 메모해두어 내용들을 비교하고 구분할 수 있도록 하였다.

연구결과

본 연구의 참여자들은 총 8명의 간호사로 구성되었다. 참여자들의 연령은 20대 2명, 30대 4명, 40대 2명이었으며 평균 나이는 34세이다. 8명 모두 여성으로 미혼은 5명, 기혼은 3명이었다. 현재 근무지는 일반 병동이 5명, 중환자실 2명, 외래가 1명이었고, 노동조합 가입 여부는 5명은 가입 중, 2명은 가입 후 탈퇴 상태, 1명은 미가입이다. 현 병원에서의 근무기간은 최소 4년부터 최대 23년이었다.

8명의 연구참여자들의 의미 있는 진술로부터 28개의 의미, 15개의 주제 및 6개의 주제모음이 확인되었다. 6개의 주제모음은 ‘모호한 역할’, ‘능력 부족을 실감’, ‘관계 유지의 어려움’, ‘만족스럽지 못한 근무 환경’, ‘갈등 해소 노력’, ‘노동조합을 통한 갈등 해소 과정’이다(Table 1).

주제 1. 모호한 역할

참여자들은 간호 업무 수행 과정에서 명확하지 않은 업무와 업무의 범위로 어려움을 겪었음을 호소하였다. 책임이나 한계가 명확하게 제시되어 있지 않거나 요구가 상반된 상황들이 주를 이루었다. 수차례의 시행착오와 상처를 경험하고 나서 스스로 업무 한계를 구분 지을 수 있게 되었다.

하위주제 1. 불명확한 업무 한계

참여자들은 간호사의 업무 분장에 따른 고유 역할만을 고집할 수 없음을 호소하였다. 근무 시간 초과와 인턴, 전공의, 의료기사, 간호조무사 등의 원활한 협조를 받지 못하는 경우에 추가로 감당해야 하는 업무와 부당한 상황들을 반복적으로 경험하면서 피로, 직무만족도 저하와 함께 간호직에 대한 부정적인 인식을 갖기도 하였다.

10시부터 6시까지 근무하는 탄력근무제도가 있어요. 9시 50분에 갔는데. 10시가 인젝션(injection) 타임인데, 이제 오면 누가 준비해서 놓느냐며. 퇴근도 원칙은 6시인데. 그때가 또 이브닝 바이탈(vital)이거든요. 기록까지 해야지 시간 됐다고 가는 것은 일을 하지 않겠다라는 거예요.(참여자 7)

11시에 나이트 인계를 해요. 끝나갈 무렵에 신환이 오면 그 환자를 받고 가는 거예요.(참여자 8)

인턴이 부탁을 하면 혈액 샘플을 해요. 그거를 또 검사실에서 잃어버리면 사고는 또 제가 하고. 피도 제가 다시 뽑아요. 밥도 맛이 없거나 잘못 나오는 것도 제 책임이고. 화장실 청소도 여사님이 하는데 더럽네 깨끗하네 하면서 제가 청소도 해요.(참여자 2)

기사님이 늦고 검사실에서 재촉을 하면 환자를 모시고 검사실도 가는 거예요.(참여자 1)

하위주제 2. 상처 후 터득하게 되는 업무 범위

주어진 업무를 제대로 처리하지 못하여 비난을 받거나, 불분명한 책임 소재로 반복적인 불이익을 당하는 경험을 하게 되면서 간호사들은 해야 할 일과 위임해도 될 일, 하지 말아야 할 일을 스스로 구분할 수 있게 된다.

응급실에서 아이브이(IV)연결 전에 인턴 부탁으로 채혈을 한 적이 있어요. 선배가 너 할 일이나 잘 하라며 남의 일하느라 자기 일을 못한다고 핀잔을 주더라고요. 그 후로는 2번 찢리면 아프니 한 번에 채혈까지 해달라고 환자

Table 1. Conflicts and Experiences of Conflict Resolution of Hospital Nurses

Theme cluster	Theme	Formulated meaning
Ambiguous role	Uncertainty regarding scope of work	<ul style="list-style-type: none"> · Start and end times are not clear · The division of roles is not clear; it is often the duty of other occupations
	Scope of work learned after repeated injuries	<ul style="list-style-type: none"> · If you do not work efficiently, you will be accused. · Separate what to do and what not to do
Recognizing lack of competence	Tasks that cannot be done in time	<ul style="list-style-type: none"> · Lack of knowledge and skills related to work · Excessive workload
	Unfamiliar treatment process for the first time	<ul style="list-style-type: none"> · Nurses will be required to deal with inadequate treatment when patients are transferred from other departments. · Realizing the lack of ability
Difficulty maintaining relationships	Destroy the relationship between peers	<ul style="list-style-type: none"> · It is not easy to work with fellow nurses and ti is difficult to maintain personal relationships · Even though the nurse has helped the doctors a lot, the doctors try to pass on their work to the nurse.
	Difficult situations that cannot be accommodated	<ul style="list-style-type: none"> · Aggressive behavior or abuse by the patient or caregiver · Regardless of the nurses' personal feelings, they are always forced to be kind. · Doctor's rude attitude
Unsatisfactory work environment	Lack of organizational support for work	<ul style="list-style-type: none"> · Lack of supplies, low wages, difficulty in using necessary vacation times
	Unsafe working conditions	<ul style="list-style-type: none"> · Threatening environments, such as radiation and the preparation of chemotherapy
	Activities outside of work hours	<ul style="list-style-type: none"> · Ward meetings, ward quality improvement activities, various education sessions, hospital events, volunteer activities, and preparation of certification evaluation were also identified as conflict factors
Personal efforts to resolve conflicts	Desperation to leave nursing	<ul style="list-style-type: none"> · Staying in practice without overcoming various limitations · Deciding to resign
	Colleagues and staff who are removed from my difficulties	<ul style="list-style-type: none"> · Discuss with colleagues and senior staffs and try to resolve conflicts · Empathy is superficial, not a fundamental solution
	Nursing department's indifference and betrayal	<ul style="list-style-type: none"> · Consideration of department members other than nurses · Confidentiality is not maintained as expect which is disadvantageous.
Conflict resolution process through labor union	Asking for help from the union	<ul style="list-style-type: none"> · Communicate difficulties to unions in a variety of ways
	Dilemma of union activity	<ul style="list-style-type: none"> · Union activity is essential, but there is a reluctance to be too coercive or aggressive. · Aggressive union activity leads to being passed over for promotion · Difficulty maintaining secrecy · The use of individual difficulties as a tool for union performance
	Recognizing the necessity of getting over oneself	<ul style="list-style-type: none"> · Compromise appropriately to remain a member of the organization

가 부탁을 해도 그러면 내가 또 괴로워지니 안 하지요.(참여자 7)

수혈을 2팩 이상 하게 되면 2번째부터는 의사들은 서명만 해놓고 결국은 다 제가 하는 거죠. 처음부터 일 구분을 명확하게 잘 했더라면 힘이 덜 들었겠지요.(참여자 8)

주제 2. 능력 부족을 실감

시간 부족이나 지연, 자신의 능력으로는 도저히 해결이 불가능한 상황들을 접하게 되고, 지식이나 기술이 부족함을 느끼게 된다. 부서 이동과 익숙하지 않은 타과 환자를 간호하면서 경험하지 못한 새로운 치료 과정을 접하게 되고 간호 문제 해결 과정에서 한계에 부딪히기도 한다.

하위주제 1. 시간 내에 도저히 해낼 수 없는 업무

시간 내에 업무 마무리를 하지 못하거나 자신의 업무를 동료에게 위임하면서 자괴감을 느끼게 된다. 능력이 부족함을 자책하며 수치심을 느끼기도 하고, 비협조적이거나 비난하는 동료와 상사에게는 원망과 분노의 감정을 경험하기도 한다.

아무리 빨리 출근해도 약을 맞추다 보면 인계를 받을 시간이 되도 못 맞추는 거예요. 인계 후에는 약을 드려야 하는데. 선배에게 부탁하는 것도 한두 번이고. 제가 정말 한심스럽죠. 근무표가 나오면 제가 옆에 있는데도 같은 근무라면서 짜증을 내고. 원망스럽더라고요.(참여자 6)

암 환자들 아이브이(IV) 때문에 굉장히 힘들었어요. 항암제 맞으면 혈관이 엄청 안 좋거든요. 화장실 간다고 해서 그러는 줄 알았는데. 제가 잘 못하니까 차지(charge) 선생님한테 가서 주사를 놔달라고 했나 봐요. 그러면 또 혼나죠. 내가 주사까지 놔야 하나 그러면서.(참여자 7)

하위주제 2. 처음 경험해보는 생소한 치료 과정

부서 이동, 전과, 전실로 새로운 치료 과정을 접하며 역량 부족을 인식하게 되고 해당과에 문의하고 문제를 해결하는 과정에서 갈등 상황이 발생하기도 한다.

저희 병동은 과를 제한하지 않고 다 보고 있어요. 과가 다양하다보니까 알 수 있는 게 한계가 있고, 매번 새로운 검사 같은 거 나오면 프리나 포스트로 어떻게 해야 하는지를 모르니까 그 병동에 물어보게 되요. 아! 내가 이 정도밖에 안 되는구나. 절망감이 들기도 하죠.(참여자 1)

만니톨을 줄 때 풀(full)로 한다는 것을 몰랐어요. 일반 수액처럼 연결했더니 누가 그랬냐면서 약을 쓰는 담당자가 있었어요. 오더(order)에 그렇게 적던가요. 제가 어떻게 아냐고요.(참여자 5)

내과에 있다가 중환자실로 이동했는데 벤틸레이터 작동법을 몰라서 힘들었어요. 너무 어려우니까 그만 두고 싶더라고요.(참여자 8)

주제 3. 관계 유지의 어려움

업무 수행 중 환자, 보호자는 물론이고 동료 간호사를 포함하여 다양한 보건의료 인력들과 소통하고 관계를 맺게 되는데, 이러한 과정에서 긍정적인 보상을 받으며 보람을 느끼기도 하지만, 신체적·언어적 폭력, 부적절한 의사소통 경험, 감정 노동, 인격적 모멸감과 같은 부정적인 정서를 경험하기도 한다. 다양한 전략을 통해 이를 극복하고 조정하고자 노력하지만 어찌할 수 없는 과정을 겪게 되면서 체념하고 적당히 회피하게 된다.

하위주제 1. 동료사이의 관계 유지 어려움

한 가지 요인이 단독으로 작용하거나 혹은 여러 가지 요인들이 복잡하게 서로 엉켜 갈등이 유발된다. 교대근무를 하는 간호업무의 특성 상 일단 관계가 틀어지면 원활한 업무 진행이 이루어지지 못하고 더 악화되는 경향이 있다. 동료와의 관계 악화로 우울감과 두려움, 분노와 같은 부정적 정서를 경험한다.

나이트만 나오면 짜증을 내요. 인계 때 판지를 걸어서 사람들을 긴장시키고. 다~하고 가라고. 새벽 2시가 넘어도 퇴근을 못해요. 아예 퇴근 안하고, 뭐 안됐다 그러면 처리하고. 같이 밤샘 적도 있어요. 무섭기도 하고, 사람들 앞에서 부끄럽기도 하고 화도 났어요.(참여자 8)

닥터 잡(job)을 사실 정말 많이 해준단 말이에요. 그런 거는 전혀 생각을 안하고 그냥 자기들 힘든 거를 저희한테 푸는 거 같아요. 어떤 때는 정말 화가 나요. 그럼 니가 옆에서 환자를 직접 봐라. 잠시도 떨어지지 않고 한 번 봐봐라 이런 생각이 들기도 해요.(참여자 5)

하위주제 2. 감당할 수 없는 곤란한 처지와 상황들

대상자들을 간호하면서 본인의 의지와는 무관하게 곤란한 상황을 경험하기도 한다. 주변의 도움을 받을 수 없는 상황이거나 주위의 무관심으로 감당하기 어려운 상황들을 혼자서 극복해내야 하는 경우도 있다.

수술하다가 테이블 데스(table death)했는데 아들이 술을 먹고 병동에 칼을 들고 나타났어요. 이브닝 때 2명이 근무하는데. 아무도 없고. 청원 경찰은 늦게 오고.(참여자 8)

결핵이 의심 되서 격리 처방이 나왔어요. 1인실로 옮겼더니 나중에 보호자가 비싼 병실로 옮겼다며 아무리 설명을 해도 입에 담지 못할 욕설을 계속 하는데. 같이 욕을 할 수도 없고. 눈물만 나왔어요. 퇴원 때까지 그 보호자를 계속 그것도 웃으면서 봐야 하는 것이 더 슬펐어요.(참여자 5)

안지오(Angiography)를 하고 소변을 못 봐서 인틴을 콜 했는데 인틴이 조금 늦었어요. 그 환자가 피모탈(femoral)에 시스(sheath)를 꼽은 채로 걸어 나와서는 당장 퇴원 하겠다고 한 적이 있었어요. 결국에는 시스를 뽑고 걸어서 퇴원을 했어요.(참여자 6)

옆에 다른 의자도 비었는데. 보호자도 다 있는데. 상담한다며 담당의가 저보고 비켜! 이러는 거예요. 참기 힘든 상황이었죠.(참여자 2)

주제 4. 만족스럽지 못한 근무 환경

물품 부족, 교대 근무 및 야간 근무, 휴가 사용의 어려움, 낮은 임금, 안전하지 않은 근무 환경에 대해 어려움을 호소하였다. 그러나 적극적인 개선을 요구하기 보다는 주어진 환경에 적응하며 타협하는 경향이 있었다.

하위주제 1. 업무와 관련된 조직의 지원 부족

업무와 관련된 기계·기구의 부족, 고장과 같은 비합리적인 물리적 환경과 휴가 및 직원 복지 혜택 등과 같은 근무 여건에 대한 불만족은 구성원들의 사기 저하와 이직의도 증가를 초래한다.

펌프나 이케이지 같은 기계가 부족해요. 고장이 나면 다른 병동에 빌리러 다니고.(참여자 8)

일 하는 것에 비해 임금이 낮다고 생각해요. 직원 감면 혜택도. 감사에 걸렸다고 하면서 비율이 점점 낮아지는 것 같아요. 그럴수록 병원에 대한 충성도도 더 떨어지는 거죠.(참여자 3)

예전에 비해 좋아졌다고들 하시지만. 일이 서툴러서 2~3 시간 전에 출근하는 것도 힘들고. 나이트도 힘들고. 휴가도 진짜 원할 때는 쉬지도 못해요. 인력이 부족하죠.(참여자 1)

하위주제 2. 안전하지 않은 근무 여건

항암제 조제, 방사선 조사, 주사 바늘 찔림, 밀폐된 환경, 감염 위험성 등과 같은 요인들을 안전과 신체적 건강을 위협하는 주된 요인으로 제시하였다.

예전에는 병동에서 항암제를 조제했었어요. 그걸 하고 나면 두통이나 어지럼증이 느껴지는 정도로 지나왔고요. 갑상선암 수술도 하고 재발 하고 그러니까 그 영향인가 싶고. 중환자실은 X-ray 찍으면 바로 뒤에서 방사선을 쬐거든요. 그런 게 축적되지 않을까 싶기도 해요.(참여자 8)

매일 다치죠. 바늘에 찔리기도 하고 앰플에 다치기도 하고. 병원 물품들이 또 무거운 것들이 많아요.(참여자 8)

하위주제 3. 근무시간 외의 다양한 활동

병동 미팅, 병동 질 개선 활동, 각종 교육, 병원 행사, 봉사 활동, 인증평가 준비, 회식 등과 같은 다양한 간호 업무 외 활동 또한 주된 개인적 갈등 요인으로 확인되었다.

병원에 일이 있으면 무조건 참여해요. 나이트 끝나고 11시에 퇴근한 사람도 모두 와요. 요즘은 조금 배려가 되는데. 예전에는 그날 나이트도 예외는 없어요.(참여자 3)

인증평가 정말 부담스러워요. 몇 달 전부터 외우고, 치우고, 오프어도 나와야 해요.(참여자 1)

주제 5. 개인적인 갈등 해소 노력

다양한 갈등 상황을 처한 간호사들은 동료나 가족에게 어려움을 털어 놓기도 하고 여가 활동을 통하여 이를 극복하고자 노력한다. 상사나 동료에게 문제 해결을 위한 조언을 구하기도 한다. 이러한 노력에도 불구하고 원천적으로 해결되지 않는 상황을 접하면서 결국 스스로 극복하고 감내해야 하는 일임을 인식하게 되고, 타협점을 찾거나 사직을 결심하게 된다.

하위주제 1. 간호직을 떠나고 싶은 절망감

다양한 갈등 상황을 경험하고 이를 해결해나가는 과정에서 긍정적인 피드백과 성취감을 느끼기도 하지만 극복하기 어려운 난제들을 접하거나 해결되지 않는 상황에 처하게 되면 절망감을 느끼게 된다. 결국 갈등을 극복하지 못한 상태로 실무에 머무르거나 사직을 결심하기도 한다.

스킨 테스트 결과가 네거티브여서 주사를 했어요. 그런

데 shock이 와서 중환자실에서 결국 컨펌을 했어요. 병원 측에서도 해결 한다고 도와주시기는 했는데. 깔끔하게 해결은 안되고. 출근할 때마다 보호자들이 입구에서 저를 기다리는 거예요. 결국은 제 뭉이더라구요. 왜 이런 일이 나에게 생겼지 하는 생각이 들면서 나랑은 안 맞는 구나라는 생각이 들었어요.(참여자 4)

하위주제 2. 나의 어려움과는 동떨어진 동료와 상사

갈등 상황에 처할 때 속상한 마음을 참으며 버티려고 노력하며 스스로 자신을 성찰하고 갈등 상황의 원인을 찾고자 한다. 또한 동료들을 인정하고 수용 가능한 생각과 태도를 찾고자 노력한다. 스스로의 마음을 추스르는 과정에서 동료나 상사에게 도움을 요청하기도 하는데 오히려 좋은 게 좋은 것이라는 투의 형식적이고 국한된 반응을 보인다.

어려운 일이 있으면 동료나 친한 선배한테 상의를 하는 부분이 많아요. 되도록이면 어려운 상황을 벗어나게 해주려고 하시는 것 같아요. 그런데 결국에는 참으라고 하거나 심한 경우는 병동을 옮겨주는 방법을 택하시는 것 같아요. 문제가 해결되는 것은 아니죠.(참여자 7)

무슨 일이 있었다라고 얘기를 하면 들어는 주시죠. 근데 자기 일이 아니니까. 사실 저도 같은 병원에서 간호사가 죽었다고 해도 내일이 아니니까 별 관심도 없고 그렇거든요.(참여자 4)

하위주제 3. 간호부서의 무관심과 배신

몇몇 참여자들은 용기를 내서 간호부서에 도움을 요청하는데, 기대와 다른 결과를 초래하기도 한다. 도움을 요청한 간호사의 잘못이 오히려 더 크게 부각되어 '문제아'라는 낙인을 갖게 되거나 비밀유지가 되지 않아 직원들 사이에서 회자되는 일도 다반사이다. 문제가 해결되는 것이 아니라 오히려 역효과가 나는 상황에 처하게 되어 본의 아니게 사직을 하게 되는 경우도 있다.

간호부는 오히려 우리 편의를 봐주기보다는 타부서 편 같아요, 속 시원하게 문제를 해결해 준 적이 별로 없어요. 오히려 부메랑이 되서 되돌아오고. 본인들이 간호사들을 위해서 일을 하고 있다는 것을 드러내는 업적으로 문제 사례들을 들추는 것 같아 배신감이 들 때가 있어요.(참여자 7)

인사도 큰 원칙이 있는 것이 아니라 결정권을 가진 몇몇의 판단에 의해 이루어지는 것 같아요. 절실한 사정이

있어 부서 이동을 거절했는데. 한 번 그런 일이 있으면 매번 긍정적인 반응을 보이지 않으세요. 섭섭하죠. 청춘을 바쳤는데.(참여자 8)

어려운 일이 있으면 OOO 사이트에 올리면 해결해준다고 해서 올렸어요. 라운딩을 오셔서는 큰 소리로 저를 찾으시더니 그 접수 내용이 뭐냐고. 따로 불러서 묻는 것도 아니고. 다들 듣는데서. 본인은 잘 이해가 안 된다면서 잘 설명해보라고 해서. 굉장히 당황했어요.(참여자 2)

주제 6. 노동조합을 통한 갈등해소 과정

참여자들은 개인의 힘만으로 극복해내기 어려운 경우, 조직 내의 공인된 갈등해소 기관인 노동조합의 힘을 빌려 자신들의 문제를 해결하는 것이 그나마 가장 합리적이고 효과적인 방법이라고 하였다. 구체적인 방법으로 대부분의 경우는 병동의 대의원을 통해 본인들의 어려움을 노동조합에 전달하는 방식을 택했다. 간혹 직접 개인이 노동조합의 문을 두드리기도 한다. 다수의 간호사들은 노동조합이 반드시 필요한 기관이기는 하나 너무 과격한 집단행동을 하는 것은 원치 않는다는 의견을 갖고 있었다.

하위주제 1. 노동조합의 문을 두드림

대다수의 간호사는 소속된 병동의 대의원을 통해 자신의 어려움을 호소한다. 일부 간호사는 직접 노동조합을 방문하여 스스로의 어려움을 호소하고 노동조합의 힘을 빌려 문제 해결을 시도하고자 노력한다.

그래도 노동조합이 우리를 대변해주고 거기를 통하면 즉각적으로 반응은 있어요.(참여자 8)

병동 대표를 통하거나 노동조합에서 라운딩을 오시면 어려운 사정을 이야기하기도 해요. 혼자 힘으로는 잘 해결이 안 되는 부분이 있으면 노조 도움을 받는 것도 좋다고 생각해요.(참여자 2)

하위주제 2. 노동조합 활동의 딜레마

노동조합에 가입·탈퇴하는 과정에서 상사와 동료들의 눈치를 보게 되는 경우가 있다. 단체협약 시기에 노동조합원으로서 역할을 할 경우, 불이익을 당할 것 같은 두려움을 경험하였으며 단체 활동 참여를 만류하는 상사의 제안을 받기도 한다. 참여자의 대부분은 과격한 집단행동 보다는 노사 간 대화를 통한 협상을 기대하는 경향이 있다. 노조를 통해 제기한 문제가 해

결되기보다는 오히려 크게 부각되는 역효과를 내는 경우가 더 많아 노동조합 활동에 대한 딜레마를 경험하기도 한다.

약간은 비겁한데. 당연히 노조는 필요하다고 생각하고 힘을 보태고 싶죠. 그런데 윗분들이 노조는 나쁜 거라는 식으로 이야기를 하고. 참여를 열심히 하는 것은 좀 그래요. 또 승진하려면 노조에서 탈퇴를 해요. 위에서 싫어하기도 하고 선배들이 그렇게 팁을 주기도 하고요.(참여자 5)

약간 힘의 균형을 견제를 해야 한다고 할까요? 병원 조직 내에서 조직의 편의대로 움직이려고 하는 것들을 막아 주는 것들이 있어요. 노동조합은.(참여자 7)

어렵게 이야기를 했는데. 노조 회보랑 대자보에 제 사례가 나오는 거예요. 오히려 모든 사람들이 알게 되고. 문제가 해결되는 것이 아니고 제 입장에서는 일이 더 커지는 거죠.(참여자 2)

하위주제 3. 결국은 스스로가 감내해내야 하는 상황임을 인식함

조직의 일원으로 살아남기 위해서는 어떤 경로로든 가능한 목소리를 내지 않고 적절히 인내하고 타협해야 한다는 대안을 찾게 된다.

어떤 문제든지 그냥 참고 조용히 지나가면 잘 해결되는 거더라고요. 안 그러면 일단 커지고 제 이미지만 나빠져 있어요.(참여자 6)

노조를 통해서 많은 사람들이 저의 고민을 알게 돼서 용원을 해주고 그러면 힘이 될 수 있겠지만 대체로 문제 상황만 대두가 되고 해결은 안 되고. 피해는 고스란히 제가 떠안게 되는 것 같아요. 그런 점이 걱정이 좀 되어서 그냥 조용히 있자 그렇게 결정하게 되는 것 같아요.(참여자 5)

논 의

본 연구는 병원 간호사의 갈등과 갈등 해소 경험을 파악하고자 시도되었다. 본 연구를 통하여 병원 간호사의 업무와 관련된 갈등들을 확인하고, 갈등 해소를 위한 노력들을 파악하여 간호사 스스로 능력을 발휘할 수 있는 조직 환경 조성을 위한 기초 자료로 활용하고자 한다.

본 연구결과 병원 간호사의 갈등을 유발하는 쟁점들로 불명확한 업무 범위, 업무 관련 능력 부족, 관계와 소통의 어려움, 불만족스러운 근무 환경 등과 같은 요인들이 확인되었다. 연구참여자들은 집단적, 조직적인 개입에 의한 갈등 해결보다는 개인

적인 노력을 통해서 갈등을 극복하려 하였으며, 조직 내의 공식적인 갈등 해소 창구로 노동조합 활동을 제시하였다. 또한 병원 구성원들의 노동조합 활동에 대해서는 대체로 필요하다고 인정하고 있으나 집단적인 과격한 행동을 취하기보다는 노사 모두 대화와 타협에 의해 문제 해결이 되도록 노력해야 한다는 인식이 높았다. 각각의 연구결과에 대한 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 연구참여자들은 모호한 업무로 인해 어려움을 겪는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 병원 내에서 부서 간, 개인 간 업무 권한과 책임 한계가 분명하게 규정되어 있지 않음으로 업무의 중복과 공백에 따른 갈등이 발생할 수 있다는 Lee 등(2013)의 연구결과를 지지한다. 역할 모호는 주어진 역할의 명료성이 부족한 상황으로 정의할 수 있는데, 간호사 개인의 직무 만족과 병원 조직의 성과에도 영향을 미치는 요인이 될 수 있다(Kim & Kweon, 2014). 역할 모호는 업무 당사자에게 제공되어야 할 필수적인 정보가 결여된 상태이므로, 이를 해소하기 위한 방안으로 직책과 직위에 따른 업무와 그에 따른 책임, 성과를 부여하여 공식화하는 과정은 필수적이다. 신규 간호사에게 업무 매뉴얼을 제공한 후 직무수행능력 정도를 비교한 연구에서 직접 교육이 아닌 매뉴얼을 활용한 자기주도적인 학습 방식을 통해서도 업무 능력 향상을 기대할 수 있음이 보고되었다(Park & Kim, 2011). 업무 분석을 통해 모호한 업무들을 따로 분류하고, 유사한 업무들을 묶어서 소단위 별 지침서를 제작하는 것도 좋은 이를 해결할 수 있는 좋은 방안이 될 수 있다. 또한 보건의료 인력 간에 역할의 개념, 기대 등을 개방적으로 터놓고 대화할 수 있도록 기회를 제공하는 것도 바람직할 것이다.

둘째, 연구참여자들은 직무 수행을 위한 전문적인 지식이나 기술이 부족함을 느끼거나 주어진 근무시간 동안에 일을 처리할 수 없는 경우, 담당 환자를 효과적으로 처리할 수 없을 때 능력 부족을 실감하는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 정해진 시간 내에 할 일이 너무 많을 경우가 가장 주된 업무 관련 갈등 요인으로 나타난 연구결과를 뒷받침한다(Lee & Lee, 2015). 개인의 역량 강화를 위해 간호사 스스로도 전문직 간호사로서의 자질을 습득할 수 있도록 지속적인 노력을 기울여야 할 것이며, 조직 차원에서도 업무와 관련된 추가적인 교육의 기회를 제공할 필요성이 있다. 특히 부서 별로 맞춤형 교육 프로그램을 통하여 특수한 지식과 기술을 보충할 수 있는 교육 경험을 갖도록 해야 할 것이다.

셋째, 연구참여자들은 관계와 소통의 어려움을 호소하였다. 업무 수행 시 겪게 되는 동료와의 갈등은 물론 타부서와의 업무 협조가 제대로 이루어지지 않을 경우를 갈등의 요인으로 제시

했고, 환자, 보호자와의 관계에서 더 큰 어려움을 경험하는 것으로 나타났다. 이는 병동 간호사 간의 관계, 환자, 보호자 관계, 의사와의 관계, 타부서와의 관계에서 갈등이 유발될 수 있다고 보고한 연구결과와 유사하다(Lee & Lee, 2015). 간호사들은 소규모의 사적인 모임을 통하여 본인의 갈등 상황을 드러내며 갈등을 해소하려는 노력을 시도하지만 진심으로 마음을 터놓지 않으면서 동료와도 일정한 거리를 유지한 채로 버티면서 갈등을 극복하고자 하는 경향이 있다(Lee & Chang, 2004; Wright et al., 2014). 소통, 관계 유지와 관련된 갈등을 해소하기 위해서는 개개인의 인성 훈련과 노력도 중요하지만 주변인들의 지지가 매우 중요할 것이다. 특히 동료와 상사의 지지와 배려가 큰 역할을 할 수 있으므로 간호 관리자들의 상담 능력과 리더십 훈련을 적극적으로 개발할 필요성이 있겠다. 동료 간호사 간 갈등 상황이 발생할 경우, 간호 관리자는 위계적이지 않으면서 카리스마 있는 리더십을 발휘하여 조직 구성원의 갈등을 중재해야 한다. 또한 상호 연관된 타 직종과도 학술 집담회, 야유회, 동아리 활동과 같은 비공식적인 의사소통의 통로를 제공하여 관련 부서와 원활한 협조 체계를 확립하도록 노력해야 할 것이다.

넷째, 연구참여자들은 불만족스러운 근무 환경을 갈등의 요인으로 꼽았다. 불만족스러운 환경에는 행정 및 시설 상의 지원 부족, 의료 기구의 노후와 수량 부족, 교대 근무와 밤 근무와 같은 내·외적 요인들이 포함되어 있었다. 이는 열악한 간호업무 환경이 이직을 유발하는 가장 큰 요인이 된다는 연구결과를 뒷받침한다(Kang, 2012; Yoo & Choi, 2009). 간호 업무 수행을 위한 적극적인 지원으로 물품 확보, 효율적 업무 수행에 필요한 시설 개선, 안전한 환경을 조성하는 조직차원의 노력이 필요하며, 야간근무 전담간호사 등과 같은 업무 환경 개선 전략들을 개발하는 것도 좋은 방안이 될 수 있겠다. 제조업 종사 노동자의 경우에는 업무 환경 개선으로 노동시간 축소를 요구하겠지만, 병원이라는 특성 때문에 노동시간 축소를 직접적으로 다룰 수는 없으므로 우회적 방안인 인력 확충을 제안해 볼 수 있겠다. 또한 업무시간 외의 다양한 모임, 병원 인증평가 준비, 병원 행사 동원과 같은 요인들도 갈등을 유발하는 요인으로 제시되어 개인의 의견을 반영하여 자율적인 참여를 유도하고, 야간 근무자들에게는 참여를 강요하지 않도록 조직문화를 개선하는 노력이 필요하리라 여겨진다.

다섯째, 연구참여자들은 주로 동료, 가족에게 어려움을 털어 놓거나 여가 활동과 같은 개인적인 노력을 통해 갈등을 해소하고자 하였다. 더불어 조직 차원에서 스트레스 관리 방안의 필요성을 제안하였다. 이러한 결과는 간호사들이 갈등을 표현

하거나 해결하기 위해 집단적, 적극적인 전략을 사용하기 보다는 개인적으로 해결하거나 갈등을 회피하는 방법을 주로 사용하는 것으로 나타난 연구결과를 지지한다(Ahn et al., 2002). Johansen (2012)은 간호사에게서 신체적으로 드러나거나 표현되는 기분을 통해 갈등의 경고 표시를 조기에 파악하여 갈등이 확대되지 않도록 예방하는 것이 중요하다고 하였다. 주기적인 상담 프로그램을 도입하거나 매년 시행하는 건강검진 항목에 업무 스트레스를 파악할 수 있는 항목들을 추가하는 등 조직 차원의 지원이 이뤄지면 갈등을 해소하지 못해 고통을 당하며 이직으로 이어져 간호 인력의 손실을 가져오는 현 간호계의 문제점들을 다소나마 해결할 수 있을 것이라 사료된다.

여섯째, 참여자들은 노동조합이 구성원 개개인 혹은 집단의 갈등 해소를 위해 마련된 공식적인 창구라고 하였다. 그러나 노동조합의 존재와 활동의 필요성을 인정은 하지만 강압적 활동 참여와 파업과 같은 강경한 대응에 대해서는 부정적인 의견을 갖고 있었다. 특히, 관리자로의 승진을 앞두고 있는 간호사의 경우, 가입했던 노동조합을 탈퇴하는 경향을 보였다. 이는 경력이 많아짐에 따라 노동조합 가입 수준은 낮아지고 조직 몰입이 높아지는 연구결과를 뒷받침한다(Min & Kim, 2012; Sheldon, 1971). 또한, 연령과 근무 경력이 높아질수록 자신이 몸담은 조직의 목표와 가치에 대해 애착을 갖게 되며 조직의 성과를 위해 노력하고 있음을 드러내는 결과라 할 수 있다. 연구참여자들이 속한 병원은 원칙적으로 학력에 따라 부서이동, 승진 기회나 보수에 차등을 두지는 않고 있으나 구성원들은 출신 학교, 노동조합 활동 등과 같은 개인적인 배경이 부서이동이나 승진에 지대한 영향을 미치는 것으로 인식하고 있었다. 따라서 승진 및 근무 평가 절차에 있어 합리적인 기준과 투명성을 제고하여 승진과 관련된 불만을 해결하는 조직적인 노력이 필요할 것이라 사료된다.

병원은 조직 내 계층의 수와 전문 분야가 다양한 특성으로 인하여 직종 간 갈등 발생이 높음에도 불구하고 노동조합은 직종 간의 갈등은 주요 논제에서 배제시키는 문제점이 있다. 병원 노동조합은 사측과 협상을 통한 실리 획득을 최우선시하고 병원 내부 구성원 사이에서 문제가 제기되는 것은 꺼리는 경향이 있기 때문으로 사료된다. 이러한 이유로 사측과의 협상에서 간호사의 요구에 근거한 생생한 문제 제기는 사라지고 이미 만들어진 협상안 틀에 부합하는 요구와 논리만이 지배적인 실정이다. 노동조합은 조합원의 집단적 힘을 기반으로 목표를 달성해 나가는 조직이기 때문에 힘의 기반인 조합원을 지속적으로 활동에 참여시켜야 목표 달성이 순조로워질 수 있다. 노동조합의 목표와 간호사 개개인의 목표가 일치할 경우 노동조합 활동에

대한 참여도는 높아질 것이므로 간호사 조합원의 활동을 촉발시키기 위해서 어떠한 논제와 의제를 택해 노력을 기울여야 하는가를 파악하는 작업은 필수적이다. 본 연구에서 드러난 다양한 갈등 유발 요인들은 노동조합에서 관심을 갖고 구체적인 해결책을 제안해 볼 수 있는 주요한 논제들이 될 수 있을 것으로 여겨진다. 본 연구는 병원간호사의 갈등 경험을 통해 갈등의 구체적 속성을 파악하고, 노동조합 활동을 통한 갈등 해소 과정을 간호사들의 생생한 진술을 통해 밝힘으로써 관련 정책을 수립하는 데 유용한 자료를 제시할 수 있다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다. 또한 임상 현장에서 다양하게 제기될 수 있는 개인적, 외재적 갈등 요인들과 갈등 상황에 관한 이해와 고찰을 바탕으로 정책을 수립하는데 기초자료를 제시할 수 있음에 그 의의를 찾을 수 있겠다.

결론 및 제언

본 연구는 병원 간호사의 갈등과 집단적 극복 방안에 대해 총체적으로 이해하고 탐구하기 위해 Colaizzi (1978)의 현상학적 연구방법을 사용한 질적 연구이다. 본 연구결과 G시 C병원에 재직 중인 간호사 8명의 의미 있는 진술로부터 28개의 의미, 15개의 주제 및 6개의 주제모음이 확인되었다. 6개의 주제모음은 '모호한 역할', '능력 부족을 실감', '관계 유지의 어려움', '만족스럽지 못한 근무 환경', '갈등 해소 노력', '노동조합을 통한 갈등 해소 과정'이다.

본 연구의 결과를 근거로 간호 연구, 실무, 교육 측면에서 다음과 같은 제언을 한다. 첫째, 본 연구에서는 노동조합이 개설된 일개 대학병원 간호사만을 연구대상으로 하였으므로 반복 연구가 필요하다. 둘째, 본 연구결과 확인된 병원 간호사의 갈등들을 중심으로 임상 현장에서는 간호사들의 갈등 해소 전략을 개발하고 이를 적용할 것을 제언한다. 셋째, 간호사들이 공통적으로 제시한 집단적 갈등 해소 방안으로서의 노동조합 활동을 강화하기 위해 노동조합측도 고용안정 보장, 인력 확충, 인사제도 개선 및 경영참가, 노동조합 활동 보장과 같은 노동조합의 성과를 강조하는 의제 검토 연구가 필요함을 제언한다.

REFERENCES

- Ahn, Y. H., Kim, D. R., Seo, B. N., Lee, K. E., Lee, E. H., & Yim, E. S. (2002). Clinical nurse's lived experience of interpersonal relations in the ward setting of the hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing, 32*(3), 295-304.
- Byeon, Y. S., & Kim, M. Y. (2009). Interpersonal conflict experiences of nurses. *Journal of Qualitative Research, 10*(2), 142-151.
- Colaizzi, P. F. (1978). *Psychological research as the phenomenologist views it*. New York: Oxford University Press.
- Deery, S. J., & Iverson, R. D. (2005). Labor-management cooperation: Antecedents and impact on organizational performance. *Industrial & Labor Relations Review, 58*(4), 588-609. Available from: ILR Review: <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/ilr-review/vol58/iss4/4>
- Hong, S. A. (2005). An empirical study on the hospital employee's commitment in labor union. *Korean Society and Public Administration, 16*(2), 77-96.
- Johansen, M. L. (2012). Keeping the peace: conflict management strategies for nurse managers. *Nursing Management, 43*, 50-54. <https://doi.org/10.1097/01.NUMA.0000410920.90831.96>
- Kang, K. N. (2012). Factors influencing turnover intention of nurses in small-medium sized hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 18*(2), 155-165.
- Kim, K. B., Kim, H. S., & Lee, K. H. (2001). Clinical nurse's professional conflicts. *Journal of Korean Academy of Nursing, 31*(3), 492-505.
- Kim, S. Y., & Kweon, Y. R. (2014). Role conflict experience of geriatric nurse practitioners. *Journal of the Korea Contents Association, 14*(6), 186-199. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2014.14.06.186>
- Kim, Y. J. (2000). *A study on the types in conflict management with doctors and the job satisfaction of hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul.
- Kozlowski, S., & Ilgen, D. (2006). Enhancing the effectiveness of work groups and teams. *Psychological Science in the Public Interest, 7*(3), 77-124.
- Lee, B. J., & Chang, J. Y. (2004). Conflict transformation: The pattern of transformation and the mediating role of emotion in nurse-physician conflicts. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 27*(2), 449-469.
- Lee, E. H., Cho, K. S., Son, H. M., Yi, Y. J., & Yoo, C. S. (2013). Frequency and severity of the nurses' role conflict in the hospital nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 19*(1), 81-95.
- Lee, H. K., Yang, Y. H., Gu, M. O., & Eun, Y. (2009). Introduction of nursing research. Seoul: Hyeonmunsa.
- Lee, T. W., Kang, K. H., Ko, Y. K., Cho, S. H., & Kim, E. Y. (2014). Issues and challenges of nurse workforce policy: A critical review and implication. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 20*(1), 106-116. <https://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.1.106>
- Lee, Y. B., & Lee, H. Y. (2015). Role conflict and conflict management styles of hospital nurses. *The Korean Journal of Stress Research, 23*(3), 147-158. <https://doi.org/10.17547/kjsr.2015.23.3.147>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Effective evaluation*. 4th ed. San Francisco: Jossey-Bass Publication.

- Min, S., & Kim, H. S. (2012). Effects of nurse's organizational conflict on organizational commitment and labor union commitment in university hospitals. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 18(4), 374-382. <https://doi.org/10.11111/jkana.2012.18.4.374>
- Park, K. J., & Kim, Y. K. (2011). Effects of a nursing practice manual on nursing performance of newly graduated nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 17(3), 97-306.
- Park, Y. H., Kim, Y. S., & Yoon, T. H. (2008). Organization conflict and affecting factors on labor union commitment among nurses in Seoul and Gyeong-Gi Province hospital. *Korea Society of Hospital Administration*, 13(3), 17-43.
- Seago, J. A., & Ash, M. (2002). Registered nurse unions and patient outcomes. *Journal of Nursing Administration*, 32(3), 143-151.
- Sheldon, M. E. (1971). Investments and involvements as mechanism producing commitment to the organization. *Administration Science Quarterly*, 16, 143-150.
- Wright, R. R., Mohr, C. D., & Sinclair, R. R. (2014). Conflict on the treatment floor: An investigation of interpersonal conflict experienced by nurses. *Journal of Research in Nursing*, 19(1), 26-37. <https://doi.org/10.1177/1744987113485577>
- Yoo, S. J., & Choi, Y. H. (2009). Predictive factors influencing turnover intention of nurses in small and medium-sized hospitals in Daegu city. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(1), 16-25.