

중소병원 간호관리자의 직무경험에 대한 현상학적 연구

김 가 은* · 한 숙 정**

I. 서 론

1. 연구의 필요성

최근 보건의료의 수준이 높아지고 2016년부터 간·호·간·병 통합서비스의 확대, 환자 안전법 시행으로 병원 내에서는 환자 중심의 안전관리, 감염관리 등 환자 응대에 대한 서비스를 목표로 지속적이고 체계적인 업무 수행 향상을 위해 간호사의 수요가 급격하게 증가되었다(Hospital Nurse Association [HNA], 2020). 이에 간호대 입학정원 증원 등 지속적인 공급확대에도 불구하고 간호사 인력부족은 보건의료 분야의 주요 문제로 대두되고 있으나(HNA, 2019) 대형병원과 종합병원의 쏠림현상과 대기제도로 인해 지방 및 중소병원의 간호사 수급난은 더욱 심화되고 있는 상황이다. 또한 1999년부터 간호인력 수준에 따라 등급을 나누어 건강보험 수가에 반영하는 간호관리료 차등제는 병원의 간호서비스 수준을 높이기 위해 간호사 추가 고용에 따른 인건비 증가분을 수가에서 보상하는 것으로 보건복지부에서는 1~7등급 산정 기준에 따라 간호사당 병상 수 등을 자체신고 하고 이에 따라 인센티브를 받는다

(HNA, 2016). 이에 대형병원에서는 많은 간호사를 채용하여 높은 등급을 받아 간호등급가산금을 높이는데 주력하였고, 또한 간호 인력의 대도시, 수도권 집중화, 쏠림현상을 더욱 가중시켜 중소병원들은 의료법상 인력 기준 조차도 충족하지 못한 채 병원을 운영하고 있는 상황이다. 2020년 병원간호사회의 '병원간호사 근로조건 실태조사'에 따르면 전체 간호사 이직률은 평균 15.2% 특히 신규간호사 사직률은 45.5%에 달하고 있다(HNA, 2021). 중소병원은 대형병원에 비해 열악한 근무환경, 인력부족, 낮은 연봉이 경쟁력이 약화되고 병원의 조직의 역량이 저하되어 간호사의 이직률을 높이는 악순환을 초래하여 효율적인 간호 인력관리에 문제가 있다(Kang, 2007).

의료법 시행규칙에 따라 병원은 연평균 1일 입원환자를 2.5명으로 나눈 수만큼 간호사를 배치해야 하나 의료법상 인력기준을 충족한 병원은 대도시 37.4%, 중소도시 31.0%, 군 지역 17.3%로 지역 규모가 작을수록 간호사 인력난이 심했다. 또한 병원 규모가 작을수록 간호사 인력 기준을 채우지 못한 병원이 많았으며, 운영 병상 수가 100개 미만인 병원은 61.9%가 간호사 인력 기준 미달이다. 간호사 1명이 담당해야 할 환자도

* 삼육대학교 대학원 박사과정(<https://orcid.org/0000-0002-0849-205X>)

** 삼육대학교 간호대학, 교수(<https://orcid.org/0000-0002-8824-2199>) (교신저자 E-mail: hansj@syu.ac.kr)

• Received: 25 April 2022 • Revised: 8 July 2022 • Accepted: 4 August 2022

• Address reprint requests to: Han, Suk Jung

College of Nursing, Sahmyook University)

815, Hwarang-ro, Nowon-gu, Seoul, 01795 Republic of Korea

Tel: +82-2-3399-1591, Fax: +82-2-3399-1594, E-mail: hansj@syu.ac.kr

대형병원은 13명 안팎이지만 중소병원은 20여명에 이른다고 한다(Seoul Newspaper, 2016). 중소병원의 간호인력 수급 어려움이 심각한 수준임을 보여주고 있다. 규모가 작은 병원 일수록 이직 및 전직, 사직 등이 빈번하게 이루어지고 있었다. 이러한 결과는 중소병원에서의 간호사의 활동유지율은 현저하게 낮다고 볼 수 있으며, 이로 인한 중소병원 간호관리자들의 간호사 인력 수급난으로 많은 어려움을 겪고 있다.

중소병원에서 간호 관리자의 주요 업무는 간호 단위 대표자로서 병원전체 회의에 참여, 중요한 사항을 간호부에 전체 직원에 전달 및 교육, 의료진과 협조하여 양질의 의료가 제공되도록 물품, 의약품, 의료장비, 환경, 재정, 보건, 안전관리, 감염관리, 정기회의, 채용관리, 비상시 환자와 간호직원의 안전대책 지도 감시, 연간 계획과 예산 수립하여 수행과 평가, 정책수립과 업무를 집행하며, 환자 간호 및 간호부 운영 규정과 표준 설정에 참여 간호의 질과 업무의 효과성 평가, 병원 전체를 순회하면서 병실에서는 환자들의 고충을 들어주고 관찰을 통해 환자의 상태나 요구를 파악하여, 대상자에게 맞는 적정 간호가 제공되도록 현장지도 및 간호 및 병원의 전반적 사항을 병원장에게 보고, 신규간호사 및 실습생 지도 및 교육, 면담을 통해 사적문제 파악한 후 해결 주는 다양한 업무를 해야 한다. 또한 중소병원에서 간호관리자는 진료와 관련된 임상 이외에도 각종 관공서 및 평가 및 직원 간 상호 공유, 마케팅 관리차원에서 내·외부 고객관리, 병원의 관리자로서 서비스 마케팅전략의 주역이며, 고객에게는 고객존중을 높일 수 있도록 유도하는 역할을 수행해야 한다(Seoul Newspaper, 2016). 중소병원 간호관리자들은 일반병동 간호사, 타 전문직 간호사와는 다른 관리자로서 간호 인력 채용 및 교육으로 인한 업무량에 대한 부담감, 불규칙한 업무에 대한 수면부족, 부적절한 보상, 병원 내의 부서와의 갈등해결, 과도한 문서작업, 관리역량부족, 여러 평가기관의 대비에 대한 과도한 업무량과 평가결과에 대한 심리적 부담감, 병원외의 업무 수행 등을 경험하고 있었다. 중소병원 간호사에 대한 국내 연구를 보면 간호업무환경, 직무배태성, 조직몰입, 직무만족, 이직, 급여, 갈등, 리더십 등 다양한 연구가 진행 중이며, 특수부서 간호사나 종합병원 간호 관리자에 대한 연구는 지속적으로 연구 중이었다. 그러나 중소병원 관리자에 대한 연구는

부서장의 역할 경험과 업무수행에 따른 어려움, 전략, 채용으로 인한 심리적인 불편감 등이었고, 최고 관리자에 대한 국내외 연구로는 간호부장의 역할, 간호부장의 리더십, 이직 등에 관련 논문은 보고된 바 있지만 중소병원 간호관리자에 대한 연구는 거의 없거나 미미하였다.

이에 본 연구에서는 중소병원 간호관리자의 직무 경험은 어떠한가를 규명함으로써 중소병원의 간호 관리자의 업무 및 효과적인 간호 인적관리 및 직무관리, 형태, 역할 수행의 문제점, 해결방안을 위해 심층적으로 분석하고 탐색하여 근무환경을 개선할 수 있는 관리 방안을 마련하기 위한 기초자료를 제공하기 위함이다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 중소병원 간호관리자의 직무 경험의 의미를 심층적이고 포괄적으로 파악하여 간호의 질을 높이고 중소병원 간호 관리자가 겪는 직무는 어떤 것이 있는가에 대한 본질을 파악하여 기초자료를 제공하고자 함이다.

II. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 중소병원 간호관리자의 직무 경험을 Colaizzi (1978)의 현상학적 연구방법을 적용하여 그들이 경험하고 있는 현상을 심층적이고 포괄적으로 파악하여 보편적 의미와 본질을 밝혀 간호의 질을 높이기 위해 기초자료를 제공하기 위한 질적 연구이다.

2. 연구 참여자 선정

연구 참여자는 S시에 있는 60병상이상 300병상 미만의 중소병원 간호관리자로서 연구자와 친분이 있는 9명을 대상으로 의도표집으로 소개에 의한 편의추출 방법을 통해 대상자를 선정하였다. 본 연구에서는 연구자로부터 연구목적과 면담내용을 녹음하고 필사한다는 것에 대한 설명을 듣고 서면동의서를 작성한 후 연구에 참여하기로한 간호관리자 9명으로 구성되었으며 연구

대상자는 현재 연구자가 근무하는 병원을 제외하고 대상자를 선정하였다. 또한 본 연구에서는 연구 참여자로부터 새로운 데이터가 더 이상 나오지 않아 포화될 때까지 자료를 수집하기 위해 심층면담을 하였다. 참여자의 일반적 특성은 모두 여성이었으며, 평균연령은 55.3세, 기혼이 80%였고, 평균적으로 임상근무경력은 29.7년이었고 간호관리자로서 업무경력은 13.4년이었으며, 참여자들의 평균 입원 병상 수는 147.5병상이었다 (Table 1).

3. 연구자 준비

연구자의 준비는 중소병원 간호관리자로서 연구의 참여자들과 지속적인 상담을 통해 소통을 하며 그들의 고충을 이해하고 자유롭게 의사표현을 할 수 있도록 노력하였다. 연구를 진행함에 있어서는 연구자의 선입견을 배제하고 이에 대한 판단 증지를 위해 참여자로부터 새로운 데이터가 나오지 않아 포화될 때까지 자료를 수집하기 위해 심층면담을 하였다. 또한 연구자는 박사과정에서 질적 연구 방법론 및 간호연구를 수강하여 질적 연구에 대한 기본적인 지식을 습득하였고, 다양한 문헌 고찰과 학회 및 세미나에 참여하여 질적 연구를 경험하고 연구의 자료가 풍부해 질 수 있도록 지속적으로 탐구하였다. 그리고 연구자는 참여자들이 면담이 진행되는 동안 증립적인 태도로 대하며 대화 시 다양한 언어를 해석하는 방법과 그들이 업무를 하면서 경험하는 현

상의 본질을 파악하려고 노력하였다.

4. 자료 수집

자료 수집은 2022년 1월 25일~2022년 3월 31일까지 참여자들은 질적 연구의 수집방법인 심층면담을 통하여 개별적으로 직접수집 하였다. COVID-19 대응지침(Korea Disease Control and Prevention Agency [KDCA], 2020)에 따라 방역지침 3단계에 대면 면담 또는 전화면담을 실시하였다. 연구에 참여하는 모든 연구대상자에게 발열체크 및 마스크와 손 소독제를 제공한 후 호흡기 증상 유무를 문진하여 증상이 없는 대상자와 면담을 진행하였다. 면담을 처음 시작하기 전에 연구 참여에 대한 내용을 충분히 설명하고 동의를 구한 뒤 서면 동의서를 받은 후 연구에 참여한 대상자들이 의사표현을 자유롭게 할 수 있도록 권리를 보장하였으며, 비밀을 약속하고 연구의 정확성을 높이기 위해 현장노트와 녹음을 병행하여 대화에 주요 사항을 기록하였다. 면담이 진행되는 동안 간호업무나 환자 간호에 피해주지 않도록 간호부장실에서 수행하였으며, 1회당 면담 시간은 30분에서 1시간정도 소요되었고, 연구대상자들은 평균 1~2회 면담을 실시하였다. 면담을 시작하는 주요 질문으로는 “간호관리자로 근무하면서 겪는 직무 경험에 대해 말씀해 주십시오.”라는 개방적이고 반구조적인 질문 형태의 심층 면담을 1:1로 진행하여 연구자가 직접 수집하는 방법으로 시작하였다. 세부적

Table 1. General Characteristics of Participants

No	Gender	Age (yr)	Marital status	Nursing career(yr)	Nursing manager working period (yr)	Number of hospital beds	Number of interviews	
							A*	B*
1	Woman	56	Married	30	15	150	1	2
2	Woman	65	Married	37	20	157	2	1
3	Woman	53	Married	28	12	68	1	1
4	Woman	55	Married	29	14	157	1	2
5	Woman	49	Unmarried	26	10	80	1	1
6	Woman	52	Married	27	8	120	1	2
7	Woman	50	unmarried	26	10	350	1	2
8	Woman	62	Married	35	18	168	0	2
9	Woman	56	Married	30	14	78	0	2

* Face to face interview; +Non-face-to-face interview using phone call.

인 다른 질문으로는 ‘중소병원 간호관리자로서 업무를 하면서 주로 어떤 경우에 직무스트레스를 경험합니까?’ 중소병원의 간호관리자의 복지(연봉, 연차, 휴식 시간 등)로 직무스트레스를 경험한 적 있습니까? ‘중소병원 간호관리자로서 근무하면서 스트레스를 받을 때 그러한 문제를 어떻게 해결하려고 노력을 하십니까?’, ‘중소병원과 종합병원의 가장 큰 차이점은 무엇이라고 생각합니까?’, ‘중소병원에서 간호관리자로 근무를 몇 년 정도(발전가능성) 하실 생각입니까?’ 등 이었으며, 답변을 토대로 계속적으로 이어지는 방식으로 면담을 이어 서 진행하였다. 면담을 통해 수집된 자료는 면담 후 그대로 전사하였으며, 녹음된 자료와 대조하여 최종 필사본을 확인하였다. 면담 중 보여 지는 행동들과 비언어적인 표현, 중요한 분위기 등은 메모를 하여 정리하였다. 필사본을 읽으면서 이해되지 않거나 의문이 나면 연구자가 참여자에게 확인한 후 면담의 내용을 이해할 수 없거나 오기가 있을 경우에는 추가 면담을 시행하여 의미를 명확히 하였다. 녹음된 자료와 필사본의 개인정보는 모두 익명화하여 연구자가 컴퓨터에 비밀번호를 설정한 후 잠금 장치하여 보관하였다.

5. 자료 분석

본 연구는 중소병원 간호 관리자의 직무경험에 대한 개인의 속성보다는 연구 참여자들의 공통적인 경험적 속성을 도출하는데 초점을 두어 Colaizzi (1978)의 현상학적 연구방법을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

자료 분석 순서는 첫째, 면담 내용을 녹음하여 필사한 후 녹음된 내용과 필사본을 반복하여 읽은 후 참여자들의 직무경험에 대한 전체적인 의미를 추출하였다. 둘째, 녹취록과 필사본에서 중소병원 간호관리자의 직무경험을 진술한 내용을 중심으로 주요어구나 문장을 의미 있는 진술(protocols)로 도출하였다. 셋째, 연구 참여자들의 의미 있는 진술문을 좀 더 일반적인 형태로 재 진술하고, 한 단계 추상화하여 현상에 숨겨진 의미를 찾아 본질적 의미를 도출하였다. 넷째, 앞서 도출된 의미들 중 비슷한 문장이나 어구는 통합하고 분류하여 주제(themes)로 선정하고 주제를 묶어 주제모음(theme clusters)별로 조직한 후 범주(categories)를 조직하였다. 마지막으로 중소병원 간호관리자들의 직무경험을

나타내는 현상과 관련된 주제를 중심으로 최종적인 기술을 하였다(Kim, Kim & Park, et. al, 1999).

6. 연구의 신뢰도 및 타당도 확인

본 연구에서는 연구의 엄격성을 확보하기 위해 Guba와 Lincoln(1981)이 제시한 신뢰성(credibility), 전이가능성(transferability), 의존성(dependability), 연구의 확증성(confirmability)의 4가지 기준에 따라 평가하였다. 연구의 신뢰성 확보를 위하여 연구자는 질적 연구 경험이 많은 간호학과 교수 2인에게 연구에 전반적인 내용과 결과, 평가 등을 받았으며, 또한 중소병원에서 간호관리자로 10년 이상 직무경험이 있는 간호사들에게 본 연구 결과를 공유하여 연구 결과를 공감하며 의견을 토론하고 논의하였다. 또한 연구자는 연구의 확증성을 유지하기 위해 선입견, 선 이해 및 편견을 배제하고 참여자의 경험이 최대한 반영될 때까지 연구노트에 기술하고 검토하여 연구를 하는 동안 자료를 연구자의 고정된 생각과 의도에서 벗어나 객관적으로 보려고 노력하였다. 수집과 분석 과정은 연구자의 주관과 편견을 배제하기 위해 간호학과 교수 3인으로부터 피드백을 받고 동료들로부터 다양한 의견을 얻어 주제 범주화에 대한 작업을 수정·보완하여 결과를 도출하려고 하였다. 도출된 연구 결과들은 연구 참여자들의 자신들이 경험한 직무경험과 일치하는지를 확인하여 주제와 주제모음의 타당성을 확보하였다.

7. 윤리적 고려

연구자는 연구를 시작하기 전에 서울시 소재해 있는 S대학교 연구윤리위원회에서 연구윤리심사를 받았다(SYU 2022-01-006-001). 자료 수집을 위해서 연구 참여자들에게 연구의 목적과 면담내용을 녹음 및 필사하는 것에 대한 사전을 설명하였다. 또한 면담 시에 코로나-19 감염의 유행으로 표준예방 지침에 따라 연구 참여자들의 안전을 위해 최선을 다하였다. 면담은 참여자의 자발적인 동의를 얻은 후 진행하였으며, 연구 도중에 참여자가 면담 중단을 요청 시 언제든지 그만 둘 수 있음을 설명하고, 면담내용은 연구의 목적 이외에는 사용하지 않는다는 것을 설명한 후 서면 동의서를 받았

다. 녹취된 자료 및 필사본은 연구 종료 후에 연구의 참여자들의 개인정보 보호를 위해 별도의 고유번호를 부여 타인에게 노출되지 않도록 보관 후 폐기 될 예정 이라고 설명하였다. 면담이 끝난 후에 참여자들에게 면담에 대한 소정의 답례품을 지급하였다.

III. 연구 결과

본 연구에서는 Colaizzi가 제시한 현상학적 연구방

법을 통해 중소병원 간호 관리자의 직무경험에 대한 현상을 분석하였다. 중소병원에서 근무하고 있는 9명의 연구 참여자로부터 얻은 원 자료로 도출된 의미 있는 진술은 총 180개였고, 이를 통한 의미 구성은 150개였다. 이를 토대로 원 자료와의 관련성을 재확인하면서 36개의 주제(themes)가 선정되었고, 주제 중에 14개의 주제모음(theme clusters)과 5개의 범주(categories)가 도출되었다(Table 2).

Table 2. Themes, Themes Clusters and Categories Job Experiences of Nurse Managers in Small and Medium Hospitals

Theme	Theme cluster	Category
Not only the nursing department work, but almost everything in the hospital must be managed with care.	Solving an endless stream of tasks.	First category. A feeling of pressure as if taking responsibility for the entire hospital.
If anything happens in the hospital, I feel like most people rely on me, so I feel a lot of pressure.		
In addition to daily work, you have to do various kinds of work from time to time.		
Due to the lack of manpower, most legal compulsory education must be conducted.	Employee training and various tasks	First category. A feeling of pressure as if taking responsibility for the entire hospital.
We also provide training for assistant assistant trainees who come in through various routes.		
I am trying to handle various evaluations including hospital accreditation. It is also involved in external business processing and public relations activities for hospital profits.		
As a nursing manager, I understand the work of the whole hospital and perform the duties of the nursing department.	I am a nursing manager and another nursing staff member.	Second category. Taking on the difficulties of hiring a nurse alone.
Soothes nurses who often complain of difficulties.		
Performed field work that was busy due to a shortage of nurses.		
As a nurse, I want to take care of all people, but I always feel sorry for the administrative work.	Poor work environment	Second category. Taking on the difficulties of hiring a nurse alone.
Insufficient welfare of various employees such as low salary level, poor vacation use, narrow parking facilities, and insufficient support for congratulations and condolences and medical expenses.		
Difficulty in patient management due to the use of outdated medical equipment and delayed payment of goods.		
Insufficient resting space for staff, such as a small nurse's room, changing room, and convenience store.	The hospital director's indifference to the recruitment of personnel.	Second category. Taking on the difficulties of hiring a nurse alone.
The hospital director seems to be indifferent to the difficulties of hiring nurses and feels helpless.		
The head of the hospital took it for granted that it was difficult to return to the manpower vacancy.		
They frequently post job postings, but there is no nurse to support them.	Difficulty in supplying and supplying nursing personnel.	Second category. Taking on the difficulties of hiring a nurse alone.
They bear the risk of being replaced by a nursing assistant due to a shortage of nurses.		

1. 제1범주: 병원전체를 책임지고 있는 듯한 중압감

현재 우리나라의 중소병원은 종합병원이나 대학병원과는 다르게 업무가 세분화되어 있지 않아 간호관리자들은 다양한 업무를 하면서 많은 어려움을 겪고 있으며, 이러한 미비한 업무체계들로 인하여 병원전체를 책임지는 듯한 부담감으로 중압감을 호소하였다.

1) 주제모음 1: 끝없이 쏟아지는 업무들을 해결함

간호관리자들은 병원 내 거의 모든 업무에 신경을 써야 하며, 병원 내에서 무슨 일이 발생하면 자신의 일을 멈추고 해결해주어야 하였고, 일상 업무 외에도 수시로 다양한 업무를 하면서 부담감을 느끼고 있었다.

종합병원에서 부서장으로 근무할 때는 간호사를 관리하는 것만 신경 쓰면 되는데 중소병원에서는 모든 것을 신경 써야 하고 어떤 것부터 해야 할지 막막했어요. (참여자 1)

중소병원은 병동에서 무슨 일이 생기면 모든 업무를 저에게 보고하기 때문에 어떤 문제가 생기면... 처리하고 복귀한 적이 많아요. (참여자 9)

내 업무는 정해져 있는데 수시로 다른 일을 하는 경우가 많아요. (참여자 5)

2) 주제모음 2: 직원교육과 다양한 업무들

중소병원에서의 간호관리자들은 겸직으로 업무를 하는 경우가 많았다. 간호 인력이 부족하여 보건관리자, 감염관리자 등으로 직원의 건강관리 및 법정 의무교육과 간호 업무외의 다양한 루트를 통해 들어오는 간호조무사 실습생 교육 및 지도, 병원 인증을 포함한 다양한 교육을 맡아서 하고 있었으며, 병원의 수익과 관련이 되는 홍보 및 대외적인 업무처리로 인한 어려움을 느낀다고 하였다.

중소병원에서 간호 관리자가 보건교육, 직원교육, 감염관리 교육 등 다양한 교육을 해야 하는 경우가 많아요. 이러한 교육들이 법정 의무교육이라서 무조건 해야 하는 거라서 다른 사람에게 대신하라 할 수가 없어요. (참여자 9)

저희병원은 특성화고등학교, 대학교, 일반학원에서 조무사를 준비하는 실습생이 나오는 병원인데 각각 평가방법도 다르고... 실습생을 관리하고 평가 할 때가 힘

들어요. 실습생을 받지 않으면 간호부서에서 힘들어하니 안 받을 수도 없고 어쩔 수 없이... (참여자 9)

인증평가 때가 되면 업무를 해도 끝이 안보여... 인증평가는 매번 시기가 되면 해야 하는데 중소병원의 간호 인력은 한계가 있고 평가 업무에 비해 인력은 부족하고 평가업무를 시키면 힘들어서 그만 돌까봐 대부분의 업무를 제가 하는 경우가 많아요. (참여자 8).

판공서(보건소, 심평원)의 모든 업무나 대외적인 업무를 스스로 처리해야... 할 때가 많아요. (참여자 1)

중소병원 관리자들은... 병원의 수익에도 관심을 갖고 업무를 해야 하기 때문에 병원의 광고나 블로그 등에 참여를 해야 해요. (참여자 4)

병원홍보를 위해서 스포츠 팀과 협력을... 의료지원은 간호부에서 당연하게 협조가 될 거라고 생각을 해요. 어이가 없어요.

정말... (참여자 7)

3) 주제모음 3: 나는 간호관리자이고 또 한 명의 간호인력임

참여자들 대부분은 임상경력이 20여년 이상 된 관리자들이로 기본적인 간호업무뿐만 아니라 병원의 전반전체 업무를 파악하고 행정업무를 하느라 정신없다고 하였다. 또한 현장에서 간호 인력이 부족하면 직접 투입되어 현장업무까지 수행하느라 어려움을 겪고 있었다. 또한 간호사들의 힘든 상황을 수시로 상담하다 보니 시간적인 여유가 없다고 하였다. 간호관리자이지만 그들은 간호사이기에 행정업무에 집중하다 하다보면 간호에 전반적인 업무 수행과 간호의 본질인 전인간호를 제대로 수행하지 못함을 아쉬워하고 있었다.

출근 하면 입원환자 전체를 파악하고 간호부 업무, 병실 라운딩, 그리고 병원 내의 행정업무 처리 등. 요즘은 코로나 19 환자 및 직원 교육 관리까지 번 아웃 상태입니다. (참여자 7)

간호사들은 본인의 업무가 불편하거나 환자들로 인해 힘들면 저에게 밤낮없이 수시로 카톡을 해요. 아무리 힘들어도 저는 답변을 해줘야 하고 그로 인한 불편함을 해소해 주어야 다음 날 별일 없이 근무에 나오거든요... 이런 사사로운 일들까지 해결해 주다보니 제 업무는 항상 뒤로... (참여자 7)

간호 인력이 너무 부족하고 시키면 힘들어서 그만

둘과봐 업무를 제가 직접 수행하는 경우가 많아요(참여자 8)

부서장은 환자나 간호사를 관리할 때 언어적, 비언어적 표현까지 관찰하면서 힘든 부분을 자세히 살피고 전 인간호를.... 책임을...중소병원에서는 과중한 업무로 인해 간호의 본질인 기본 업무를 할 수가 없어서 아쉽죠. (참여자 5)

2. 제2범주: 간호사 채용의 어려움을 혼자 떠안음

중소병원의 간호 인력 부족현상은 대형병원의 쏠림현상과 대기제도, 중소병원의 잘못된 선입견과 기피현상으로 구인공고를 내도 지원자가 없어 간호관리자들은 매일매일 조바심으로 근무하고 있었다. 또한 병원장은 채용에는 거의 관심이 없고 간호관리자의 몫인 것처럼 혼자서 책임지고 인력수급 하라는 식이었다. 간호사가 수급 되더라도 중소병원은 열악한 업무 환경과 낮은 급여, 노후 된 장비사용, 직원복지나 휴게공간이 부족하여 불편함을 토로하였다. 그리고 응급환자가 발생하면 대처할 수 있는 장비가 부족하거나 노후 되어 쉽게 고장이 나고 요청을 하면 수급이 제대로 이루어지지 않아 환자간호에 많은 어려움을 느끼고 있었다.

1) 주제모음 1: 열악한 업무환경

중소병원은 낮은 급여, 협소한 업무환경, 누적된 연차, 경조사나 의료비 지원의 미흡하며, 노후된 장비와 물품 수급이 제대로 이루어지 않거나, 지급을 하지 않은 경우도 많다. 또한 간호사들이 업무를 하는 공간이 좁고 휴식을 취할 수 있는 곳이 없어 입사를 해도 오래 근무를 하지 않고 이직하는 경우가 많다.

간호사의 휴게공간은 거의 없거나 탈의실에 작게 설치해 주기 때문에 제 방이 휴게공간이죠...음 그렇다고 뭐라 할 수 없잖아요(참여자 4)

“저희병원은 의사들의 의국은 있는데 간호사들이 마땅히 쓸만한 휴게실이 없어서 조금 민망해요”그렇다고 병원에 빈 공간을 직원 휴게공간으로 해달라고 하면 “그게 왜 필요하냐고” 하죠, 어이가 없어요. 업무하는 공간과 휴식공간의 분리는 분명히 필요한데...(참여자5)

저희 병원은 10년 이상 되면 급여가 크게 오르지 않고, 부서장은 병원에 무슨 일이 생겨도 제때 쉬어 본

적이 없어요.

그리고 저는 차가 있어도 주차장이 좁아서 가져올 수 없고 환자들도 가끔 다른 곳에 주차를 해요 (참여자 7)

의료장비(혈압기, 체온계, 심장모니터링기계 등)가 고장 나면 바로 수선이 되어야 하는데 중소병원은 경비로 인한 부담도 있지만 총무과에 인력이 부족하여 기간이 오래 걸려 간호업무를 수행하는데 어려움이 많아요. (참여자 5)

어쩔 땐 혈압계가 없어서 서로 빌려가면서 새로 입고 될 때까지 쓰라고 한 적이 있어요. 제가 너무 미안하더라고요 그게 얼마나 된다고... 마음은 의료기업체에서 사비로 구입해서 주고 싶은 마음이었어요(참여자9).

의료기구나 소모품은 오래 사용하면 대체를 해주거나 그때그때 지급을 해주어야 하는데 비용이 크거나 수량이 많으면 급해도 바로 지급 되는 경우가 없어요. 그게 간호사들이 개인적으로 사용하려고 하는 것도 아닌데... (참여자 7)

2) 주제모음 2: 인력채용에 대한 병원장의 무관심

대부분의 중소병원은 개인이 운영하는 병원으로 그들은 시설확장이나 경영에만 관심이 있으며, 병원의 인력채용에는 관심이 없어 좋은 인재를 채용하고 싶어도 병원의 수준과 맞지 않아 채용을 할 수 없을 때마다 간호관리자들은 많은 어려움을 겪고 있다고 하였다.

병원의 업무나 급여가 적어서 간호사 채용이 어려운데 환자가 많아도 인력이 부족하면 별로 관심이 없고 감수하면서 업무를 해야 하는 것을 당연하게 생각하는 것 같아요.(참여자 3)

중소병원에 근무하면서 가장 힘들었던 것은 글썽요. 저 말고도 다른 분도 같은 얘기를 할 것 같은데요. 아 시겠지만 중소병원은 사기업 병원이라서인지 경영자의 마인드가 관리자들과의 급여에는 크게 신경을 쓰지 않고 간호사가 부족해도 아무렇지도 않게 생각하고 병원만 돌아가면...(참여자 7)

간호 인력을 보충하기 위해 면접 시 좋은 인재가 오면 잡으려고 온갖 노력을 다하는데... 병원장은 이러한 상황을 얘기하면 별 관심이 없고 알아서 채용하라는 식이에요.(참여자 7)

3) 주제모음 3: 간호인력 수급에 대한 어려움

참여자들은 간호사 채용을 위해 다양한 구인 사이트를 통해 모집공고를 해도 중소병원에 대한 선입견으로 인해 아예 지원조차도 하지 않아 막막하여 수면을 제대로 이루지 못하고, 간호사의 공백을 채우기 위해서 간호사의 보조 인력인 간호조무사를 대체인력으로 수급해서라도 업무를 할 수 밖에 없다고 하였다.

간호사 수급이 안 되어 구인 사이트에 공고를 매일 확인하고 지원자가 없으면 제가 직접 인재 검색을 해서 전화를 해서 구인하는 경우도 종종 있어요. 퇴근해서도 구인 사이트에 들어가서 확인하고 지원자가 없으면 잠을 제대로 못자요.(참여자 3)

중소병원에 간호사가 지원하지 않아 채용에 어려움을 호소하면 병원장은 인력수급이 용이한 간호조무사로 대체하면 안 되냐는 식이에요“ 병원만 돌아가면 되지 않겠냐 하는 거죠(참여자 3)

3. 제3범주: 조직 내 갈등을 중재하기 어려움

참여자들은 다양한 부서에서 관계의 갈등을 경험하고 있었다. 특히 의료진과의 관계에서 의사들은 간호사와 소통할 필요성을 느끼지 않거나 무시하는 행동으로 치료내용을 소통하려하지 않고 통보하거나 응답을 하지 않으려는 것으로 갈등을 느끼고 있었다. 또한 환자들은 간호사들에게는 항상 불만을 표출하고 의사들에게만 신뢰감을 느끼며 간호사를 무시하는 태도에 힘겨움을 호소하였다. 참여자들은 원내의 모든 부서와의 관계를 조율하여 원활한 간호수행하기 위해서는 전부서와의 마찰을 최소화시키기 위해 다양한 방법으로 소통을 하면서 어려움을 느낀다고 하였다.

1) 주제모음 1: 병원장과의 갈등을 미연에 방지함.

중소병원에서 간호관리자는 병원장과의 원만한 관계를 유지하기 위해 사적인 업무까지 관여하여 해결해 주거나 지인 방문 시에도 신경 써야 하고 자신의 업무를 하다가도 병원장의 스케줄에 맞춰 업무를 시행해야 하며 병원장의 지인이나 친인척이 방문 시에는 예후를 지키면서 업무를 해야 하는 어려움을 느낀다고 하였다.

중소병원 관리자들은 원활한 간호업무 진행을 위해서 병원의 경영자인 원장과 원만한 인간관계를 유지하

기 위해 갖은 노력을 해야만 한다. 만약 원장과의 사이가 좋지 않으면 간호부 전체의 불이익이 발생하기 때문에 병원장과 사이가 좋아야 편하다.(참여자 8)

중소병원은 업무가 체계적으로 구성되어 있지 않고 병원장의 지시에 거의 모든 것이 이루어져요.(참여자 6)

모든 업무를 다 알아서 해야 하고 원장님이 하라는 것부터 먼저 시행해야 하고, 체계적이지 않아 솔직히 막막하고 짜증이 났어요.(참여자 3)

업무를 보고 있다가도 병원장의 호출이 있으면 열일 제쳐 놓고 뛰어 와야 해요. 갑자기 바뀐 스케줄도 제가 감당해야 하는 몫이니까요. (참여자 9)

중소병원에 와서는 업무를 하다가도 병원장의 지인(병원장 사모님 모시기, 친인척 상대하기) 이나 친척이 오면 내가 맡아서 해줘야 해요. 나는 간호부서장이지만 그들의 비서가 아닌데.... 난 뭐지? 예후 할 때마다.(참여자 5)

2) 주제모음 2: 간호사가 의사와 환자사이에서 겪는 갈등을 중재함

병원 내에서의 다양한 갈등관계가 있지만 환자의 치료를 위한 의사와 간호사는 가장 밀접한 관계이다. 그로 인해 중소병원에서는 의사들의 업무지연과 낙담 대응으로 인한 갈등이 더욱 고조되어 있다. 이들은 정해진 시간에 처방을 내야 하는데 업무가 지연되어 연락을 하면 짜증부터 내고 그런 사실을 모르는 환자들은 간호사들에게 욕설과 매너 없는 태도로 화를 내는데 그러한 행동을 감내하는 간호사를 불친절로 낙인 시켜 업무를 하는데 많은 어려움을 느낀다고 하였다.

의료진과 사이가 좋지 않으면 의사들은 자존심이 강해 자신의 업무를 제대로 시행하지 않고 간호사들에게 보복성 업무를...경우가 종종 있어요. 간호사들은 저에게 와서 불만을 토로하면서 “뭐 저런 의사가 있어요.” “자기 할 일을 우리가 해주는데도 저러는 거예요. 정말 짜증나요”, 한참을 하소연 하고 가고 결국은 간호사들이 처리하는 경우가 많아요(참여자7)

입원하고 있는 환자나 외래환자나 달라진 게 없는 것은 환자들은 아프면 간호사들에게 소리부터 지르고 짜증을 내면서 의사들을 찾는데 의사들은 수술 중이거나 자리를.... 환자로 하여금 간호사들은 모든 불만을 들으면 근무를 하는 경우가 많아요. 웃긴 건 환자들의

행동이죠. 그렇게 욱하고 소리질러 던 행동은 어느새 사라지고 의사에게는 고분고분하면서... 왜 그러는지... (참여자 8)

병실 라운딩을 하다보면 “아가씨? 잘못 들었나 하고 “저요? 그러면 그럼 아줌마요?? 뭔지. 씩씩하죠. 왜 아직까지... 간호사들에 대한 생각은 그런 식으로 표현을 하시는지... 따지고 설명을 하면 불친절하다... 음... 이해할 수가 없어요.(참여자 8)

3) 주제모음 3: 간호사들 간의 세대차이로 인한 갈등 중재

MZ(Millennials Z Generation)세대와 경력간호사 간의 환자를 간호함에 있어서 그들의 간호는 학교에서 배움부터 다르다. 신규 간호사들은 기기사용에 능숙하며 시뮬레이션과 동영상으로 실습을 하여 실제 임상과의 차이가 있고 경력간호사는 업무에 숙련이 되어 신규 간호사와 업무를 수행함에 있어 잦은 의견충돌과 업무 지시로 인한 어려움을 호소하고 있었다. 그들은 간호업무를 하면서 세대 간의 생각이나 사고는 많이 다르지만 간호의 기본은 다름이 없는데 원칙을 설명하면 태움으로 간주하거나 선배간호사의 업무배제 또는 이직을 하는 경우가 있어 불편함을 느낀다고 하였다.

요즘 신규간호사들은 윗간호사가 조금만 뭐라고... 이 없거나 자신이 하고 싶은 행동을 다하는 것 같아요 그렇다고 뭐라고 큰소리하면 못내요. 퇴사할 까봐... 에구!!! 상전 이런 상전이 따로 없죠. 업무도 업무지만 간호사들이 관리가 아무래도 어렵고 힘들죠.(참여자 1).

저는 매스컴도 한 몫 하는 것 같아요. 조금만 선배간호사가 업무로 인해 뭐라고 하면 태움이라고 생각을 해요. 우리 직업은 사람의 생명과 관여가 되기 때문에 중요해서... 약간의 쓴소리도 필요한... 그럴 때마다 태움.... 말하는 간호사들과 어떤 대화가 되겠어요.(참여자 5).

4) 주제모음 4: 간호와 간호조무사의 해결되지 않은 갈등 중재

중소병원은 간호사 인력수급이 안되어 간호조무사를 대신하여 충원하고 있어 업무 범위가 증가하다 보니 병원 내에서는 위계질서가 무너지고 간호사와 대등한 관

계를 유지하려고 자신만의 힘을 키워나가고 있었다. 그로 인하여 간호사들은 견디지 못하고 이직을 하게 되어 중소병원의 간호사의 수급은 더욱 심화되고 있다고 하였다.

중소병원 간호조무사가 많은 병원에서는 간호사가 오면 예의주시하면서 얼마나 견디고 잘할 수 있을 까? 신규간호사가 오면 자기보다 아래로 보는 경향이 있어요. 간호사들에게는 경력을 내서워.... 견디지 못하고 이직을 하는....(참여자7)

간호조무사들의 업무의 범위가 증가되고 중소병원에서 조무사 수요가 높아져서...중소병원에서 근무를 하면서 간호사와의 차이를 느끼지...업무를 하는 경우가 없다보니 그들은 대등한 위치에 있다고 생각하는 경우가...(참여자 9)

간호사와 간호조무사와의 갈등문제 하루 이틀 문제가 아니다 간호사의 충원의 안 되어... 간호조무사들은 중소병원에서 파워가 강화되고 있어요.(참여자1)

4. 제4범주: 버터내기 위한 안간힘

대부분의 사람들은 업무를 하면서 약간의 스트레스를 받으면서 일을 하고 있지만, 간호사들은 일반적인 업무와 다르게 긴장하고 다른 직종에 비해 집중을 해야 하기 때문에 잠재적으로 스트레스를 받는 경우가 많다. 특히, 환자를 간호한다는 것은 몸이 불편한 대상자의 신체 및 그들의 심신의 안정까지 돌봐주어야 하기 때문에 일반인이 받는 스트레스보다 간호사들의 스트레스는 높을 것이라고 생각한다. 참여자들은 중소병원에서 근무를 하면서 힘든 상황을 버터내기 위해 나름의 방법으로 스트레스를 해소하며 병원이라는 울타리 안에서 각자의 길을 가고 있었다. 그럼에도 불구하고 힘든 상황에서 자신을 성장시키기 위해 자기계발을 하면서 스트레스를 즐기면서 긍정적인 마음을 갖으려고 노력하고 있었다.

1) 주제모음 1: 병원 울타리를 벗어나 숨통 틈우기
병원에서 바쁘게 보내다 보면 하루가 어떻게 지났는지 정신이 없어 몸이 힘든데 요가를 하고 나면 훨씬 몸이 가벼워지는 것 같아요. 하루 종일 병원에서 시달리고 나면 힘들고... 매일 독서를 하면서 하루를 정리하는

경우가 종종 있어요.(참여자 8)

가끔 마음 맞는 간호사랑 만나서 수다를...그들과 일을 얘기하다보면 어느 사이에 답답함이 풀리면서 지난 날들을 잊어버리고 새롭게 시작하는 것 같아요.(참여자 3)

업무를 하다 너무 힘들면...아무것도 하지 않고 잠시 앉아 멍 때리는 것도 도움이 되요.(참여자5)

2) 주제모음 2: 현실극복을 위한 노력

중소병원은 바쁘긴 하지만 자기계발을 위해... 병원 업무만 하다보면 제 정신으로는 이겨내기가 쉽지 않거든요. 저는 제 자신을 성장시키기 위해 공부를 하면서 나름의 스트레스를 해소하는 것 같아요...주위에서는 공부를 하면 더 스트레스를 받는 것 아니냐. 라고 하지만... 나름의 보람을 느끼면서 성취욕까지 생겨서 스트레스가 사라지는 것 같아요.(참여자 7).

5. 제5범주: 주인의식을 갖고 현장에 뿌리내림

참여자들은 환자를 간호함에 있어 소신을 가지고 간호사와 환자에게 신뢰받는 간호사가 되기 위해 노력하는 모습을 보였으며, 오랜 임상경험으로 인하여 부정적인 생각보다는 긍정적인 마음으로 일을 하고 있었다. 그로 인하여 지금의 병원이 마치 자신의 것 인처럼 직원들과의 좋은 유대관계를 유지하며, 간호사를 천직으로 생각하며 묵묵히 병원을 지키고 있었다.

1) 주제모음 1: 신뢰받기 위해 부단히 노력

간호사로서 자부심이 있고 환자에게는 신뢰를 주고 확신을 주어야 한다.(참여자 1)

따뜻한 마음이나 손길을 주고 싶다, 간호사는 주사만 놓는 사람이 아닌 정서적인 위로까지 해 주는 사람으로 보내고 싶다.(참여자 6)

내가 현재하고 지금 일일이“ 간호사로서의 힘이 될 때까지는 하고 싶다.(참여자 3)

2) 주제모음 2: 나를 이곳에 묶어두는 힘

오래 근무를 하다 보니 자나 깨나 병원생각을 많이 해요. 지금의 병원은 나에게 집처럼 편할 때가 있어요. 일을 하다보면 늘 제 자리에 있지만 그래도 이런 모습

의 제가 좋아요(참여자 2)

어느 날은 아무 생각 없이 걸어서 오는데 어느 순간 병원 앞에 나도 모르게 와 있는..., 명절날에는 누가 출근하라 말하지 않았는데도 병원에 와서 간호사들에게 음식을 돌리면서 병원을 돌아보면서 있는 거죠... 우습죠? (참여자 7)

간호가 나에게서 천직이다... 설명을 잘하는 간호사로서 환자의 정서적 지지를 잘해서 신뢰를 받는 간호사인 것 같다” 그래서 내가 현재하고 지금의 일일이 간호사로서의 힘이 될 때 까지 하고 싶다(참여자 3)

병실을 회진하다 보면 흔한 일은 아니지만... 가끔 치매환자가 정신이 돌아와서 제 손을 잡고... 고마워와 줘서... 하면 그 한마디가 별 얘기가 아닌데 부모님이 생각나서 힘들었던 일들이나 감정들을 다 잊어버리고... 마음을 다 잡고 일을 하게 되죠(참여자 8)

IV. 논 의

본 연구는 중소병원에서 근무하고 있는 9명의 간호관리자를 대상으로 Colaizzi의 현상학적 연구방법을 적용하여 중소병원 간호관리자의 직무 경험 의미를 심층적이고 포괄적으로 파악하여 간호의 질을 높이기 위해 분석하였다. 연구 참여자들은 주로 병원장이나 지인을 통해 스카우트제의를 받아 중소병원 관리자로 업무를 시작하였고, 과거 종합병원이나 대학병원에서 근무할 때는 경험하지 못했던 다양한 업무를 수행하면서 많은 어려움을 겪고 있었다. 그러나 연구 참여자들은 오랜 임상경험과 노하우를 가지고 중소병원에서 부딪치는 많은 어려움을 극복하려고 노력하고 있었으며, 병원 운영 및 환자 관리에 누구보다도 관심이 많았다.

본 연구 결과 중소병원 간호관리자의 직무 경험은 ‘병원전체를 책임지고 있는 듯한 중압감’, ‘간호사의 채용의 어려움을 혼자 떠안음’, ‘조직 내 갈등을 중재하기 어려움’, ‘버텨내기 위한 안간힘’, ‘주인의식을 갖고 현장에 뿌리내림’ 5가지 범주로 분석되었다.

중소병원 간호관리자의 직무경험의 첫 번째 범주는 ‘병원전체를 책임지고 있는 듯한 중압감’에서는 대형병원의 업무구조는 부서가 체계적으로 갖추어져 관련부서에서의 업무를 각 파트에서 이루어져 간호업무에만 신경 쓰면 되지만 중소병원은 규모도 다양하고 업무가 체

계적이지 않으며 대부분의 업무를 간호 관리자들이 수행하고 있어 많은 어려움을 겪고 있었다. Oh와 Lee (2018) 연구에서도 중소병원은 종합병원이나 대학병원처럼 각부서의 업무 및 간호관리자의 업무가 세분화되어 있지 않아 간호관리자는 병동의 업무를 제외한 모든 업무를 담당하고 있다고 하였다. 또한 참여자들은 간호사 인력수급에 따른 제반사항 뿐 아니라 보건교육, 병원인증, 안전 및 감염관리 등 전문 인력이 없거나 부재시 직접 담당하여 업무를 처리하다보면 전문성과 효율성이 떨어지고 사고의 위험이 발생할 것에 대한 두려움을 안고 있었다. 본 연구에서도 간호관리자들은 끝없이 쏟아지는 업무들로 인해 부서에서 다양한 문제를 해결함에 있어서 많은 어려움을 호소하였다. 또한 그들은 간호업무 외의 생소한 대내외 업무를 처리함에 있어도 고충을 토로하였다. 선행연구 (Oh & Lee, 2018; Park & Park, 2020)에서 언급한 바 있지만 중소병원에서의 간호 관리자는 다양한 역할을 수행함에 있어 역할에 대한 모호성과 과중한 업무 부담감은 중소병원의 비구조적인 시스템에 문제가 있다고 하였다. 두번째 범주는 '간호사 채용의 어려움을 혼자 떠안음' 중소병원은 낮은 급여수준과 대형병원의 쏠림현상, 열악한 업무환경, 인력채용에 대한 병원장의 무관심으로 간호사를 채용하는데 많은 어려움을 겪고 있었다. 이러한 중소병원의 간호인력 수급의 문제는 Park 과 Park (2020)연구에서 보면 간호 적임자를 채용이라기보다는 간호사라면 무조건 뽑아야 하는 절박한 상황에서 인력을 유지하고 있다고 하였다. HNA (2020)에서는 의료기관의 규모의 비례해 병상별 평균 간호사가 600병상의 병원에서 1명을 유지하고 그 외는 199병상 이하의 병원에서는 0.5명으로 점점 줄어들고 있었으며, 간호사 대비 보조 인력의 비율은 의료기관 규모에 반비례해 보조인력 비율이 높아지고 있는 추세이다. 위의 결과를 보면 병상 규모가 작아질수록 간호사 구인난이 심해져서 이를 해결하기 위해 간호사의 대체인력인 간호조무사가 인건비가 낮고 인력수급이 용이하여 이들을 채용하여 병원을 운영하고 있었다. 병원에서는 간호 인력을 적절하게 확보하여 환자를 간호하는 것이 가장 중요하며, 질적 간호에 핵심요소이므로(Aiken et. al., 2002), 인력수급 문제는 매우 중요한 요인이다. 본 연구 결과 중소병원 간호관리자들은 간호사 채용에 대한 부담을 혼자 떠안으며 인력

부족 상황을 감내하면서 힘겹게 업무를 하고 있었다. 한편, 중소병원에 간호사의 지원율을 높이기 위해서는 낮은 급여수준, 업무환경개선, 직원복지 등을 근본적으로 해결하고 병원장의 적극적인 지지와 관심이 반드시 필요함을 강조하였다. 세 번째 범주는 '조직 내 갈등을 증재하기 어려움'으로 환자, 의사, 보호자, 간호사, 간호조무사 등 다양한 인간관계 내에서 발생하는 갈등을 해결하는 데 있어서 어려움을 호소하고 있었다. 특히 의료진과의 관계에서 의사들은 간호사에게 환자치료에 대한 내용을 소통하려하지 않고 일방적으로 시행하여 무시당하는 듯한 느낌을 갖게 하였다. 또한 환자들은 문제가 발생하면 자신을 24시간 간호해주는 간호사들에게는 자주불만을 표출하지만 의사들에게는 상대적으로 관대하며 무한한 신뢰감을 느끼고 있었다. 인간관계 갈등상황을 악화시키는 요인으로 대부분의 사람들은 시간에 쫓기고 업무에 몰입하다보면 마음의 여유가 없어지고 예민해져서 부정적인 언어로 상대를 대하거나 마음의 상처를 주는 경우가 많아 인간관계에서 갈등이 심화되는 경우가 높아진다(Kim, 2013). Cho 등(2001)은 인간관계 갈등은 개개인마다 상당히 다른 수준으로 나타났으며, Kim (2000)은 간호사들은 업무를 하면서 의사와의 관계에서 갈등을 느낄 때 자신의 주장을 내세우기보다는 환자를 우선 시 하기 때문에 자신의 발언을 줄이고 의사들을 존중하고 있다고 하였다. 본 연구에서도 간호관리자들은 다양한 직종 간의 갈등을 원만하게 해결하기 위해 병원 내의 모든 부서와의 관계를 조율하여 부서와의 마찰을 최소화 시켜주고 소통을 원활하게 하는데 많은 고충을 감내하며 어려움을 겪고 있었다. 병원은 다양한 직종들이 하나가 되어 몸이 불편한 환자를 치료하는 공간으로 각자의 소리를 내는 것보다 중요한 것은 각자의 분야에서 서로 인격적인 존중과 화합이 필요한 곳이기에 자신의 감정을 줄이고 서로 협력해야 함을 강조하였다. 네번째 범주는 '버텨내기 위한 인간힘'으로 업무를 수행하면서 대면하는 수많은 난제들과 장애로 이루어진 벽 속에 갇혀 고립된 채 정서적으로 심한 고통을 경험하는 와중에서도 간호관리자들은 다양한 방법으로 병원에서 살아남기 위해 조난자처럼 돌파구를 찾으려고 고군분투하고 있다(Kim, 2016). 또한 중소병원은 병원의 규모와 형태, 특성에 따라 종합병원에 비해 다양한 직무스트레스를 받고 있었다(Choi,

2021). 간호관리자들의 직무스트레스를 증가시키는 것은 다양한 업무로 인해 부담감이 중요한 요인임을 Shirey 등(2010)의 연구 결과와 같은 맥락이다. 과중한 업무와 시간 압박은 직무 만족도 저하, 환자에게 제공되는 치료의 질저하를 가져오므로(Goldsby et al., 2020), 이를 해소하기 위해 간호관리자의 업무량에 비례한 적절한 역할분담과 인력자원 충원 등의 조직적인 차원에서의 관리방안이 필요하다고 생각한다(Lee, 2021). 또한 Lee (2021)는 간호관리자들은 관리자로서 업무나 근무경험이 부족하면 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 일반간호사에서 간호관리자로의 업무형태가 변경되면 경력이 적고 경험이 부족한 관리자 일수록 다양한 업무로 인한 중압감과 관리역량부족으로 인해 직무스트레스가 높게 나타난 것으로 생각된다고 하였다. Lee (2008)의 결과에서는 2000년대 초중반에 병원은 간호사들의 부적절한 대우와 보상이 제대로 이루어지지 않았으며, 처우개선 및 업무환경으로 스트레스를 받았지만, 2010년대 이후에는 선행연구 논문을 살펴보면 Goh (2013) 연구에는 과중한 업무량과 간호인력 채용과 관련된 심리적 부담감, 의사와의 관계, 부적절한 보상 순으로 나타났다. Bang 과 Park (2016) 연구 결과처럼 스트레스는 일과 삶의 균형에 영향을 미치므로 지나친 업무로 인한 부담감을 감소시키기 위하여 근무환경을 개선시키고 긍정적인 방향으로 나아갈 수 있도록 자기만의 스트레스를 해소할 수 있는 방안을 대책을 마련하는 것이 중요하다고 하였다. 본 연구에서도 간호관리자들은 오랜 시간 동안 병원에서 근무를 하면서 스스로 해결하지 못한 과중한 업무와 스트레스로 인한 심신을 달래기 위해 다양한 취미활동으로 심신을 단련시키거나 사람들을 만나 수다를 떨거나, 자기계발을 위한 학업을 하면서 각자의 방법으로 스트레스를 해소하고 있었다.

다섯번째 범주로는 ‘주인의식을 갖고 현장에서 뿌리내림’은 중소병원에서 근무하고 있는 간호관리자들의 연령층은 다양하지만 대부분은 오랜 기간 한 곳에서 임상업무를 하고 있었다. Park 등(2020) 연구에서 보면 간호사들이 중소병원에서 채용되어 이직하지 않도록 그들의 정서적인 심경의 변화까지 고려하여 병원에 대한 소속감을 심어주고 의지할 수 있는 버팀목이 되도록 해주어야 한다. 본 연구에서도 참여자들은 열악한 환경

속에서 근무하고 있으면서도 자신의 병원인 것처럼 직원들을 정서적으로 지지하고 환자 간호에 열의를 보여주고 있었다. 또한 Oh 등(2018) 연구에서는 병원의 업무환경을 가족 같은 분위기로 조성해 주고, 직원들과 소통을 잘하는 부서장, 양질의 간호를 위해 학업과 자기발전을 지지하는 부서장 등으로 간호관리자들은 끊임 없이 노력하고 있는 것처럼 본 연구에서도 참여자들은 관리자이기 전에 간호사를 천직으로 생각하며, 일을 할 수 있을 때까지 간호를 하고 싶다고 하였다.

이상의 결과에서 보면 중소병원 간호관리자들은 체계적이지 않는 구조에서 다양한 업무를 수행함에 있어 역할에 대한 모호성과 부담감으로 많은 어려움을 겪고 있었으며, 병원 전체를 책임지고 있는 듯한 관리자로서의 버거움과 다양한 부서와의 갈등문제를 해결하는 조정자의 역할을 수행하고 있었다. 그럼에도 불구하고 간호관리자들은 다양한 방법으로 자기만의 스트레스를 해소하며 병원에 대한 주인의식을 갖고 업무에 충실하며 리더로서의 신뢰감을 주기 위해 노력하고 있었다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 S시에 중소병원에 근무하고 있는 간호관리자의 직무 경험의 의미를 심층적이고 포괄적으로 파악하여 간호의 질을 높이고 중소병원 간호관리자가 겪는 직무의 대한 본질을 파악하여 기초자료를 제공하기 위해 시행하였다. 연구결과 ‘병원 전체를 책임지고 있는 듯한 중압감’, ‘간호사 채용의 어려움을 혼자 떠안음’, ‘조직 내 갈등을 중재하기 어려움’, ‘버티내기 위한 안간힘’, ‘주인의식을 갖고 현장에 뿌리내림’으로 주제모음이 도출되었다. 연구 참여자들은 중소병원에서 간호관리자로 근무를 하면서 다양한 업무로 인한 어려움을 호소하였지만, 가장 큰 어려움은 인력수급의 문제인 채용과 이직이 동시에 발생해 계속되는 간호 인력부족의 현상을 가져오고 있다고 하였다. 이로 인해 중소병원에서는 충원할 수 없는 간호사를 간호조무사로 대체하여 간호업무를 함에 있어 환자관리에 대한 위험성과 간호사와의 갈등관계로 인한 어려움을 토로하였다. 이러한 간호사 수급의 문제는 간호관리자 혼자 해결할 수 없는 것이기에 병원장의 적극적인 관심과 지지가 필요하다고 하였다. 또한 사실 중소병원은 간호사 수급에만 문제가

있는 것은 아니다. 열악한 업무환경 및 처우개선이 가장 시급한 문제이다. 본 연구를 통해 중소병원 간호 관리자가 업무를 하면서 겪는 어려움을 파악하여 업무를 보다 효율적이고 안정적으로 수행하려고 시도된 연구이지만 궁극적으로는 중소병원의 발전을 위해서는 사회의 관심과 국가에서 행정적, 제도적 지원을 통한 적정 인력 공급과 업무환경개선이 우선적으로 해결되어야 할 수 있었다. 본 연구를 토대로 중소병원 간호관리자의 다양한 연구가 후속적으로 이루어지길 바라며, 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

- 첫째, 신규 간호사 및 간호사 수급을 위해 중소병원 마다 다른 급여를 정확히 파악하여 규모별, 병상별, 경력별 기준에 따라 적정 급여체계가 이루어져야 한다.
- 둘째, 중소병원 간호관리자의 역량을 향상 시키고 병원간의 네트워크 할 수 있는 프로그램을 개발하여 업무의 효율성을 높일 수 있도록 추진하여야 한다.
- 셋째, 중소병원 간호관리자 및 간호사의 처우개선에 대한 다양한 보건의료정책이 시급하게 마련되어야 한다.
- 넷째, 중소병원 간호관리자의 업무를 측정할 수 있는 도구 개발을 하여 정확한 업무를 분석하여 직무스트레스를 감소시킬 수 방안을 마련하여야 한다.

References

Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Sochalski, J., & Silber, J. H. (2002). Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. *The Journal of the American Medical Association, 288*(16), 1987-1993.
<https://doi.org/10.1001/jama.288.16.1987>

Bang, Y. E., & Park, B. H. (2016). The effects of nursing work environment and job stress on health problems of hospital nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 25*(3), 227-237.
<https://doi.org/10.5807/kjohn.2016.25.3.227>

Choi, M. K. (2021). *Effects of job stress and resilience on work-life balance of nurses in small and medium-sized hospitals*. Unpublished

master's thesis, Incheon Catholic University. Incheon.

Cho, N. O., Hong, Y. S. & Kim, H. S. (2001). Study of nurse's interpersonal conflict and communication. *The Journal of the Korean Society for Nursing Education, 7*(2), 369-378.

Colaizzi, P. F. (1978) Psychological research as a phenomenologist views it. In Valle, R. S., & King, M. (Eds.), *Existential-Phenomenological Alternatives for Psychology*(pp.48-71), New York: Oxford University Press.

Goldsby, E., Goldsby, M., Neck, C. B., & Neck, C. P. (2020) Under pressure: Time management, self-leadership, and the nurse manager. *Administrative Sciences, 10*(3), 38
<https://doi.org/10.3390/admsci10030038>

Goh, J. O. (2013). *Job stress, professional self-concept and job satisfaction of rehabilitation unit nurses*. Unpublished master's thesis, Nambu University. Gwangju.

Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1981). *Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. San Fransisco: Jossey-Boss.

Healthwise (2022, February). *Status and analysis of nursing personnel in hospitals*. Retrieved March 15, 2022, from
https://blog.naver.com/healthwise_korea/222651174426

Hospital Nurses Association [HNA] (2016). *Small and Medium Hospital Nurses Association Business Report*. Retrieved March 15, 2022, from
https://khna.or.kr/home/notice/news.php?bo_table=news&wr_id=11445&sca=&sfl=wr_subj&stx=%EC%82%AC%EC%97%85%EB%B3%B4%EA%B3%A0%EC%84%9C&sop=and

Hospital Nurses Association [HNA] (2019). A survey on the working conditions of hospital

- nurses. *Business Report*. 433-454. Retrieved March 15, 2022, from https://khna.or.kr/home/pds/utilities.php?bo_table=board1&wr_id=8078&page=2
- Hospital Nurses Association [HNA]. (2020). A survey on the current status of hospital nursing staff placement. *Hospital Nurses Association Business Report*, 55-84.
- Hospital Nurses Association [HNA] (2021). *A survey on the status of deployment of nursing staff in hospitals*. Retrieved February 9, 2022, from https://khna.or.kr/home/pds/utilities.php?bo_table=board1&wr_id=8086&page=1
- Kang, S. R. (2007). The experiences of job stress on head nurses in general hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 37(4), 501-509. <https://doi.org/10.4040/jkan.2007.37.4.501>
- Kang, K. N. (2010). *Nurses' practice environment, nursing professionalism, career commitment and turnover intention in the small-medium sized hospital*. Unpublished master's thesis, Ewha womans University, Seoul.
- Kim, B. H., Kim, K. J., Park, I. S., Lee, K. J., Kim, J. K., Hong, J. J., Lee, M. W., Kim, Y. H., Yoo, I. Y., & Lee, H. Y. (1999). A comparison of phenomenological research methodology: Focused on Giorgi, Colaizzi, Van Kaam methods. *Journal of the Korean Society of Nursing*, 29(6), 1208-1220. <https://doi.org/10.4040/jkan.1999.29.6.1208>
- Kim, H. J., & Kim, H. Y. (2016). Experience of job stress among nurses working in long-term care hospital: a phenomenological approach. *Korean Journal of Adult Nursing*, 28(5), 572-584. <https://doi.org/10.7475/kjan.2016.28.5.572>
- Kim, J. H. & Lee, J. S (2013). The experience of clinical nurses' interpersonal conflict, *Journal of Qualitative Research*, 14(1), 70-80. <https://doi.org/10.22284/qr.2013.14.1.70>
- 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.
- Korea Disease Control and Prevention Agency. (2020). *Current outbreak situation in the Republic of Korean*. Retrieved April, 12, 2022, from <http://www.kdca.go.kr/board/board.es?mid=a20501000000&bid=0015>
- Lee, E. J.(2021). *The effect of nursing manager's nursing management competency and organizational support perception on job stress*. Unpublished master's thesis. Dong-A University, Busan.
- Lee, H. J. (2008). *The relationship between empowerment, job motivation, and job stress of nurses*. Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul.
- Oh, M. J., & Lee, J. M. (2018). The role experienced of the executive director of nursing department in small and medium sized hospital. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology* 8(2), 861-876. <https://doi.org/10.35873/ajmahs.2018.8.2.084>
- Park, S. Y., & Park, S. Y. (2020). The experience of hiring a nurse for the head of a nursing department at a small and medium-sized hospital. *Journal of Digital Convergence*. 18(2), 301-312. <https://doi.org/10.14400/JDC.2020.18.2.301>
- Saving a nurse picking a star in the sky. (2016, May 15). *Seoul newspaper*. Retrieved March 15, 2022, from <https://www.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20160515500051>
- Shirey, M. R., McDaniel, A. M., Ebright, P. R.,

Fisher, M. L., & Doebbeling, B. N. (2010).
Understanding nurse manager stress and work
complexity: Factors that make a difference. *The*

Journal of Nursing Administration, 40(2), 82-91.
<https://doi.org/10.1097/NNA.0b013e3181cb9f88>

ABSTRACT

A Phenomenological Study on the Job Experience of Nursing Managers in Small and Medium Hospitals

Kim, Ga Eun (Doctoral Student Dept. of Nursing, Graduate School of Sahmyook University)

Han, Suk Jung (Professor, College of Nursing, Sahmyook University)

Purpose: This is a phenomenological study to improve the quality of nursing and understand its essence by comprehensively analyzing job experience of nursing managers in small and medium.

Methods: This study focused on deriving the common empirical attributes of all the study participants, rather than their individual attributes. Data on the job experiences of nine nurse managers in small and medium-sized hospitals were collected and analyzed using Colaizzi's phenomenological method. **Result:** The job experiences of nurse managers in small and medium hospitals were classified after analysis into 14 theme cluster sets and 34 themes in five categories. The categories derived were 'A feeling of pressure as if taking responsibility for the entire hospital', 'Taking on the difficulties of hiring a nurse alone.' 'Difficulty in mediating conflicts within the organization', 'Struggling to endure', 'To take root in the field with a sense of ownership'.

Conclusion: This study is meaningful in helping nursing managers in small and medium hospitals perform their duties more efficiently and stably by understanding their job experience.

Key words : Hospital, Nurse Administrator, Work, Qualitative Research