

문제해결 방안

홍 여 신
 <서울의대 간호학과부교수>

인생과정은 곧 문제해결의 과정이라고 말하듯이 사람들은 생명이 존속하는 한 계속 해결해야 할 크고 작은 문제들을 직면하게 되고 그러한 문제들의 성공적인 해결이 곧 생활하는 힘이 된다고 말할 수 있겠다. 다시 말해서 사람들은 알게 모르게 계속 시시각각 닥치는 문제들을 해결함으로써 생존을 유지해 간다고 본다.

이렇게 관습화된 문제해결의 힘은 부분적으로나마 타고난 지혜에 의존하고 있지만 문제해결의 성과와 그에 따른 생존형태의 질적인 차이는 문제해결에 임하는 자세와 배움을 통해 구분지어 진다고 본다. 문제를 정확히 알고 뚜렷한 목표의식하에 많은 정보를 갖고 適宜 計劃, 試圖 하는 것이 성공적인 문제해결을 위한 길이고 관습적으로 받아 들여진 한계를 극복한 새로운 차원의 삶으로 비약할 수 있는 힘을 의미한다는 점에서 다시 한번 문제해결 과정을 되새겨보는데 의미가 있다고 하겠다.

오늘 주어진 “문제해결방안”이란 제목하에 어떤 문제 해결에 있어서나 잘듣는 특정한 한가지 방안이란 있을 수 없다는 관점에서 다만 문제해결에 임하는 기본적인 자세와 방향을 제시하려고 한다.

먼저 문제해결에 임하는 세가지 기본적 자세로서 ① 개방적인 접근(openness) ② 개별화 원칙(individualization) ③ 끝까지 탐색하려는 태도(exhaustive exploration)를 들려고 한다.

개방적인 접근은 문제에 대한 포괄적인 인식을 가능케하고 문제해결에 임하는 자신의 역량과 기타 자원을 보다 정확한 평가에 의해 효율적으로 이용할 수 있게 한다.

개방적인 성격은 높은 인지(Hightened awareness), 자유(freedom), 수용(receptivity) 등의 성격으로 특징지어진다.

인지(awareness)는 「키엘케골」이 인간의 지식 중 최고의 지식이라 일컬은 “자신을 아는 앎”을 기반으로 자신과 타인과 사물을 시시각각의 요구와 느낌과 희망하는 그대로 정확히 아는 힘을 말한다.

자신을 알고 남을 아는 앎은 자신과 타인을 함께 모든 지배 조종하려는 의지에서 자유롭게 하여 인간 본연의 자세에서 자존하는 삶을 영위할 수 있게하고 숨김없는 삶의 흐름을 그대로 적나나 하게 관찰할 수 있도록 만든다.

이러한 앎과 자유는 개인으로 하여금 모든 사람과 모든 사물 모든 상황에 대한 차별없는 무비관적인 수용을 가능하게 하여 자칫 편견에 의해 방해받을 수 있는 폭넓은 정보수집과 객관성있는 과학적인 문제해결의 길을 마련할 수 있게 한다.

둘째로 생각할려는 것은 개별화 원측이다. 어찌까지는 정책수립에 있어 최대다수 사람들이 반복되는 사건에 대처하여 따를 행동지침으로 표출화 하는 작업을 공부해 왔지만 적어도 체2단계 행정차원으로서의 운영 관리의 책임인 문제해

결에 있어서는 개별화를 그 기본이념으로 삼아야 한다는 점이다.

모든 문제에 사람들이 개입되고 문제해결과정 속에서도 또 다른 많은 사람들의 참여가 있게 되는데 사람들은 각기 그 모습이 다르듯이 또한 그 생활형태가 제 나름대로 모두 다르기 때문에 어떠한 문제에 있어서나 쉽게 해결될 수 있을 공통분모를 찾기란 꼭 어려운 일이란 사실을 감안하여 볼때 개별화접근의 중요성은 자명한 일이 아닐 수 없겠다. 또한 어떠한 문제에 있어서나 그 사건이 문제화 되기까지는 많은 요인들이 복합적으로 작용하여 하나의 종합적인 상황으로 나타나는 것이기 때문에 표면적으로 나타나는 비슷해 보이는 문제들이라도 가까이 들여다보면 아주 다른 내용과 의미를 내포하고 있음을 발견하게 되고 자연 두개의 문제는 서로 다른 방법을 통하여 접근해야 한다는 사실을 알게 된다. 그런 의미에서 문제해결이란 항상 새롭고 창의적인 과정이지 반복 일상화할 수 있는 하나의 방법이 될 수 없다는 점을 강조하고 싶다.

잘 짜여진 준엄한 정책아래 융통성있는 “운영의 묘”를 살릴 수 있는 행정이란 바로 모든 문제에 대해 개별적인 접근을 통한 가장 타당하고 적합한 해결방안을 모색하려는 자세로서 구분되어진다고 본다.

셋째로 중요한 기본적 자세로 종극에 이르기까지 탐색하려는 태도를 들 수 있다. 문제해결의 질적수준을 결정하게 되는 하나의 절대적인 요인은 문제해결을 뒷받침할 정보의 양과 질이라고 본다. 어떤 사회학자는 개인이 가진 정보의 양과 그 사람이 행사할 수 있는 힘은 정비례한다고 말한다. 다시 말해서 더 많은 information을 가져다주어서 내려진 결정은 확오를 이룰 가능성이 적어 그 신뢰도가 높아진다는 사실이다.

타당성있고 신뢰도가 높은 문제해결을 위해서는 그런 의미에서 많은 정보를 수집하려 노력하는 태도가 기본이 된다.

이런 노력은 처음부터 문제를 중심하여 관련된 정보만 수집하려는 태도로 시작하면 편견에 의해 많은 중요한 정보를 놓치기 쉽다.

처음에는 관련없이 보이는 정보라도 문제의 배

경을 이해하는데 중요한 역할을 할 수 있기때문에 주의를 요하며 특히 문제해결에 있어 서로 상치되는 정보들을 기피하려는 일반적 성향으로 완전히 외곡된 판단에 이끌릴 가능성이 있어 긍정적인 정보와 꼭 마찬가지로 비중을 두고 부정적으로 나타나는 정보들을 인수 처리해 나가는 것이 중요하다. 정보 탐색의 정도가 곧 문제해결의 완전이 된다는 점에서 더 이상 찾을 정보가 없을때 까지 추구하려는 자세가 중요하다.

많은 정보위에 해결방안을 모색한다는 점이 자연 시간적인 지연을 초래하나 문제에 직면하여 적정한 정보의 뒷받침없이 즉흥적인 해결방안을 모색하는데서 오는 많은 오차를 감안하여 오히려 “delayed response”는 意圖的으로라도 시도해 볼 가치가 있는 것이라 본다.

다음으로는 문제해결과정의 각 단계에 대하여 개괄하여 생각해 보고자 한다.

• 문제해결과정의 첫단계는 제약성립의 단계라고 본다. 집을 지을려는 사람은 건축을 맡아줄 사람과 함께 일정한 조건하에 계약하고 서로 동의한내용에 따라 일이 진행된다. 여기에서 중요한 것은 상호 신뢰하는 바탕을 이루는 일이다.

간호행정에 관련된 계약이라면 서면에 써서 공식화된 계약서에 각기 서명하는 일은 없어도 전 문직에 있어서 고객과의 관계는 내용적으로 이러한 계약이 암시돼 있다고 본다. 다만 문제는 일을 맡은 사람과 맡길 사람간에 서로 신뢰의 바탕을 어떻게 마련할 것인가 하는 점이다.

具體적인 제약조건은 제시되지 않더라도 적어도 일을 맡을 사람이나 일을 맡길 사람 사이에 맡기고 싶은 마음 맡고 싶은 마음으로 암시적인 동의가 이루어져야만 일의 진행이 순조롭고 바람직한 성과를 기대할 수 있다. 흔히 전문업자와 고객간의 인간관계에서는 전문업자 독단의 판단과 결정이 지배적으로 작용하는 것을 관념적으로 용납하고있지만 이런 특수한 helping relationship속에서도 고객이 계약에 동의하고 있지않을 때 고의적으로 정보를 숨긴다든지 일의 진행에 협조하지 않음으로서 일방적인 독주를 거부할 수 있고 그러한 결과는 바른 문제해결의 길을 크게

장애하게 되는 것이다. 말기고 말은 일이 무엇인
 자 분명히 알고 말긴 사람 같은 사람이 누구인지
 어떤 조건(예를들어 기밀문제 같은것)으로 말기
 고 말았는지가 서로 분명할 때 진정 신뢰를 통한
 계약이 성립되었다고 볼 수 있고 이로서 문제해결
 을 위한 기초적 터전이 마련된다고 할 수 있다.

• 문제해결의 둘째 단계는 정보수집의 단계이
 다. 먼저 말한 것 처럼 문제와 직접관련되어 있는
 정보는 물론 단순히 그 배경을 이루고 있는 상황
 에 대한 정보 또한 여러가지로 상치되는 모든 정
 보들을 빠짐없이 수집하여야 한다.

정보중에 포함되어야할 내용으로서는 물리적
 환경, 시공간적인 상황 연관된 인적사항 및 이
 들 요인간의 상호작용등이 문제를 야기시키는
 관련된 측면뿐 아니라 문제해결을 위한 자원적
 측면에서도 충분한 자료로서 수집되어야 한다.

정보가 수집되는 기간에는 어떠한 미숙한 가
 정도 용납하지 않는다는 태도가 중요하다. 일단
 자료수집이 완료되면 이들의 종합 분석, 해석을
 통하여 문제의 윤곽이 들어나고 이에따라 제3단
 계인 가설 설정의 시기로 접어든다.

• 제3단계인 가설은 수집된 자료에 기초하여 문

제의 제기와 그의 해결책에 대한 몇개의 방향이
 제시되어 지는 단계로서 가설 설정에 의해 새로
 운 자료에 대한 요구가 더 생기게 될 수 있기에
 문에 정보수집은 모든 단계에 있어 계속되는 과
 정이라 할 수 있다. 폭있는 문제해결을 위해 단
 일 가설보다는항시 alternative를 든 몇개의 가
 설을 설정함이 바람직하다.

• 넷째 단계는 해결방안을 수립하는 단계로서
 충분한 융통성과 alternative approach를 마련하
 는 것이 중요하며 해결방안은 장기적목적과 단기
 적목적에 부합되게 단계적인 계획이 필수적
 이다.

• 다섯째 단계는 계획된 방안을 시행하는 단계
 로서 계획에 있어서와 마찬가지로 차여진 융
 통성을 적용함에 있어 더한층 변화와 여유있는 접
 근이 필요하게 된다.

• 문제해결의 최종단계는 평가의 단계이며 사실
 상 평가는 그 자체로서 종결이 아니라 문제해결
 전과정의 통합적인 일부분으로서 문제해결과정
 은 하나의 “원”의 개념으로서 생각하여 다음의
 비약을 위한 재 계획의 시작이 된다고보겠다.

▶ 영어 강좌 안내 ◀

본회에서는 취업 및 이민으로 해외에 나가고자 계획중에 있는 회원들을 위
 하여 아래와 같이 영어 강습을 실시하고 있습니다. 특히 RN반은 새로운 교재
 로서 보다 책임새있고 충실한 내용으로 보완하였습니다. 최근 미국의 RN시험
 에서 상당수의 문제가 출제됐다는 교재가 비교적 이해하기 쉽고 내용이 좋아
 이를 추가로 보충하기로 하였습니다. 회원 여러분의 많은 참가를 바랍니다.

월별강의내용 : 9월—내외과, 10~11월—산소아과

일 시 : 매월초부터—매월말까지 (매주월요일—금요일)

장 소 : 본회 강의실

시 간 : (오후5—6시30분)