

## 간호사의 인간관계 갈등과 의사소통에 관한 조사연구

조 남 옥\* · 홍 여 신\*\* · 김 현 숙\*\*\*

### I. 필요성 및 목적

조직의 능률과 생산성 제고가 우선적인 가치였던 20세기 산업사회와 달리 21세기 정보화사회에서는 개개인의 창의력과 커뮤니케이션이 보다 중시된다. 정보화의 가속화로 촉발된 보건의료전달 체계의 급격한 변화에 직면하여 간호사에게 공통적으로 새롭게 요구되는 실무수행능력의 영역에는 지도력의 발휘, 의사소통능력, 협력과 조정과 같은 의사소통 및 인간관계의 요소가 중요한 부분을 차지하고 있다(엄영란 등, 1998).

이처럼 의사소통과 인간관계의 중요성이 크게 부각되고 있으나 현실에서의 상황은 결코 만족스럽지 못하다. 자율성, 과학적인 지식, 지속적인 학문의 발전에 가치를 두고 인간성을 중시하며 환자들의 독특한 문제해결에 중점을 둔 전문직 역할을 강조하는 학교교육과 달리 업무지향적이며, 조직의 능률에 충실하여 정책이나 규범, 규칙의 준수를 강조하고 전통적인 간호사의 역할을 중시하는 관료적 임상현장에서 간호사들은 심한 역할갈등을 경험하며 이러한 역할갈등은 업무만족 및 업무성취, 이직에 중요한 영향을 미치는 요인이다(김혜숙 등, 2000).

실제로 최근 서울시내 10개 종합병원에 근무하는 간호사 301명을 대상으로 한 임상간호사회 주관의 용역연구결과 간호사들은 간호직을 우수한 전문직이라고 생

각하는 것으로 나타났다. 그러나 '인간관계 갈등' '인력 부족' '정체성 및 계속교육의 부족'등을 심각한 문제로 생각하고 있었으며 이직을 고려하는 가장 큰 이유로도 '인간관계로 인한 스트레스'를 꼽았다(간협신보, 2001). 현상학적 방법으로 간호사의 업무갈등을 연구한 김귀분, 김혜숙 및 이경호(2001)의 연구결과에서도 간호사 갈등경험의 의미는 크게 인간관계의 부조화, 근무조건에 대한 불만족, 전문직에 대한 자긍심결여, 업무에 대한 불만족 및 전문인으로서의 위축감으로 나눌 수 있다고 하여 인간관계가 간호사의 업무갈등에서 중요한 부분으로 나타났다.

구미옥과 김매자(1985)는 임상간호사의 업무 스트레스분석에서 의사와의 대인관계 갈등이 가장 높은 스트레스요인임을 보고하였다. 대인간 권력관계의 관점에서 간호사의 대인갈등을 연구한 이명옥(1997)의 연구결과는 간호사의 대인갈등이 의사뿐 아니라 상위직 간호사에서도 높음을 보여주고 있으며 한국과 미국의 간호실무를 비교분석한 이명선(1998)의 연구는 상대적으로 직급에 관계없이 평등한 인간관계를 갖는 미국과 비교해서 위계서열적인 특성이 있는 우리나라는 의사뿐 아니라 상위직 간호사와의 갈등도 많음을 보여주고 있다.

Beletz(1990)는 간호가 전문직으로 발전하기 위한 기준으로 면허외에 전문지식과 기술, 통제와 자율성, 공약과 투자, 의무감, 관계형성, 보상 및 전문직 문화

\* 순천향대학교 간호학과교수  
\*\* 일본오이타현 간호과학대학교수  
\*\*\* 청주과학대학 노인보건복지과교수

를 들었다. 이 중에서도 전문직내 관계형성에 있어서 상호협조적이고 동등하며 지지적인 동료간의 관계를 강조하였으며 상호존경심은 전문인의 활력에 기초가 된다고 하였던 바, 간호사의 인간관계 갈등의 해소는 간호 전문직 발전에 중요한 과제로 판단된다.

갈등은 사람들이 상황에 대한 자기들의 인식을 명료화시키는 경우에 보다 쉽게 해결될 수 있으므로(홍대식, 1996) 간호사의 인간관계 개선을 위해서는 인간관계 갈등에 대한 구체적 이해를 돕는 연구가 우선적으로 수행되어야 할 것이다.

인간관계는 기본적으로 언어적, 비언어적 의사소통을 통해 이루어진다. 인간관계 갈등은 상호간의 의사소통을 통해 표현되며, 공격, 비난과 같은 적절치 못한 의사소통에 의해 더욱 악화되므로(Dickson, Hargie & Morrow, 1993) 대인간의 의사소통 내용을 이해하는 것은 대인간의 인간관계 갈등을 이해하기 위한 지름길이 될 수 있다.

이에 본 연구는 간호사들을 대상으로 실무에서 관련이 있는 사람들과의 인간관계 갈등 정도를 조사하고자 한다. 특히 간호사가 실무상황에서 경험하는 의사소통 중 언어적 의사소통의 내용에 한정하여 '듣기 좋은 말'과 '듣기 싫은 말'을 조사하고, 이를 통해 의사, 간호사, 환자 및 보호자와의 인간관계 갈등완화 및 보다 효율적인 의사소통의 내용과 방식의 제시를 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 간호사의 인간관계 갈등 정도를 조사한다.

둘째, 간호사의 일반적 특성과 인간관계 갈등의 관련성을 분석한다.

셋째, 간호사가 의사, 간호사 및 환자와 보호자와의 사이에서 경험한 언어적 의사소통 내용 중 가장 듣기 좋은 말과 가장 듣기 나쁜 말을 조사·분석한다.

## II. 문헌 고찰

갈등은 둘이나 그 이상의 사회적 실체들 사이에서 실제적이거나 원하는 반응들의 부조화에서 생기는 긴장으로 정의할 수 있다(홍대식, 1996).

간호사의 대인갈등에 관한 연구에 의하면 간호사들이 가장 많은 대인갈등을 경험한 상대자는 의사가 그룹이며(구미옥 & 김매자, 1985) 간호사들은 이들에 대해 협력전략보다는 회피전략을 주로 사용하였다(Mauksch,

1981).

215명의 대학병원 간호사를 대상으로 한 임상간호사의 업무 스트레스 분석에서(구미옥 & 김매자, 1985) 간호사들은 상당히 높은 수준의 업무스트레스를 경험하는 것으로 나타났으며 총 15개 요인 중 가장 높은 스트레스 요인은 '의사와의 대인관계 갈등요인'이었으며 다음이 '밤근무', '업무량 과중', '부적절한 대우' 순이었고 병동의 물리적 환경과 '부하직원과의 관계'에서는 비교적 적은 스트레스를 느끼는 것으로 나타났다. 또한 간호사의 일반적 특성 중에서는 연령이 29세 이상에서, 그리고 간호사의 교육수준이 높을수록, 근무부서 중에서는 중환자실 보다 일반병동 간호사에서 스트레스가 높게 나타났다.

대인간 권력관계의 관점에서 간호사의 대인갈등을 연구한 이명옥(1997)의 연구결과에서 간호사가 경험하는 대인갈등의 상대자는 의사(34.8%), 간호사(26.5%), 환자(24.3%)의 순이었다. 보다 구체적으로 보면 수련의 및 전공의(29.7%)와의 사이에서 가장 많고 다음은 환자와 보호자(24.3%), 상위직 간호사(12.3%), 동료 간호사(7.7%), 하위직 간호사(6.5%) 및 전문의(5.1%)의 순으로 많은 것으로 나타났다. 한편 대인간 상대적 권력에 대해서 간호사는 환자와 보호자에게 상대적으로 가장 강하다고 인식하고 있었으며 다음이 하위직 간호사, 동료간호사순이었다. 반대로 상대적으로 자신의 권력이 가장 약하다고 인식되는 상대는 전문의가 가장 높았으며, 다음은 상위직 간호사였고 수련의 및 전문의가 다음 순으로 나타났다.

또한 대상자의 82.68%가 수련의 및 전공의와의 상대적 권력이 대인갈등의 원인과 관계있다고 하였으며 85.46%는 전문의와의 갈등에서 그리고 84.21%는 상위직 간호사와의 대인갈등에 관련있다고 응답하였으나 자신보다 상대적으로 권력이 약하다고 본 환자 및 보호자와는 53.46%, 동료간호사와는 52.44% 정도로 관련있다고 하여 대인간 갈등은 간호사들이 자신보다 상대적으로 권력이 많다고 생각되는 의사와 상위직 간호사와의 사이에서 크게 일어나고 있는 것으로 나타났다.

간호사들이 사용했던 갈등관리 전략은 갈등상대자에 따라 유의한 차이를 보인 것으로 나타났는데 환자와 보호자에게는 절충 및 협력전략을, 수련의, 전공의 및 전문의에 대해서는 절충 및 대결전략을 주로 사용하였으나 상위직 간호사에게는 순응전략(32.8%)과 회피전략(22.7%)을 주로 사용한 것으로 나타났다. 또한 회피나 순응전략의 사용시 간호사들은 자신의 권력을 아예

사용하지 않거나 자신의 상대적 권력을 고려하여 약간의 권력을 사용하였으며 절충이나 협력 전략을 사용하는 경우에는 전문적 권력을 적극적으로 사용하는 것으로 나타났다(이명옥, 1997).

Glaser 와 Strauss가 제시한 계속비교분석방법을 이용하여 한국과 미국의 간호실무를 비교분석 한 이명선(1998)의 연구는 간호사의 역할, 인간관계와 문제제시 및 해결방법의 3가지 측면에서 한국병원과 미국병원의 차이를 제시하였다. 간호사의 역할면에서는 한국간호는 환자의 질병에 초점을 맞추며 간호사는 의사의 지시를 검사하고 따르는데 반해 미국에서는 환자의 직접 간호에 더 많은 시간을 할애하고 환자의 기본적인 요구를 채워주는 침상간호에 주력한다고 하였다. 그래서 도리어 '환자의 진단이나 수술절차는 모르면서 씻기고, 닦고, 물먹이고 약먹을 때까지 서있고 하는 것이 주'인 미국에서의 간호사의 역할에 '모멸감이나 실감'을 경험하기도 한다고 하였다.

인간관계도 큰 차이가 있었는데 한국병원에서는 인간관계가 직업, 직위, 직급에 따라 결정되고 직급에 따라 그 관계가 매우 위계서열적으로 직급이 낮은 사람은 높은 사람에게 수동적이고 소극적인 반면 직급이 높은 사람은 지식적이고 권위적이었다. 이에 반해 미국에서는 인간관계가 직업이나 직급보다는 개인의 이익이나 흥미에 기초하여 이루어지며 직급에 관계없이 매우 평등한 인간관계를 갖는 편이라고 하였다. 문제해결 방식에서도 우리나라는 말없이 조용하게 자신의 일을 해결해야 하는 것을 중요시하고 있어 말보다는 행동으로 묵묵히 해결하려는데 반해 미국에서는 명확하고 정확한 말로 문제를 해결해야 함으로 적극적인 자기표현과 자기주장의 중요성이 강조되었다.

326명의 간호대학생을 대상으로 간호사에 대한 이미지를 조사한 김복량 등(1996)의 연구결과에 따르면 긍정적 이미지는 '친철하다'가 총빈도 250회로 가장 높았고 다음으로 '깨끗하다' '직업에 대한 자부심이 있다' '봉사한다' '다정하고 편안하다'의 순이었으며 부정적인 이미지 역시 '불친절하다'가 총빈도 435회로 가장 높았으며 '냉정하다' '힘든 과업이다' '형식적이다' '비인간적이다' 순으로 높았다. 이 연구에서 '대인관계가 원만하다'는 총빈도 49회로 21개의 긍정적 이미지 중 13번째로 포함되었다. 총빈도 48회의 '대인관계가 원만하지 못하다'는 21개의 부정적인 이미지 중 13번째로 포함되었다. 간호학생들은 간호사에게서 '대인관계가 원만하다(19명)' '의료인 간에 동료애가 엇보인다(10명)' '간호

사 간의 결속력이 강하다(6명)' '화통하고 사교적이다(4명)' '의사와 협조적이다(1명)' 와 같은 상황에서 '대인관계가 원만하다'는 긍정적 이미지를 느끼는 것으로 나타났다. 반면에 '간호사들끼리의 불화가 잦다(12명)' '환자, 보호자, 의사들과 다툼이 많다(9명)' '의사와 인정을 잘한다(4명)' '신입 간호사에게 너무 호된 행동을 한다(2명)' '출신을 많이 따진다(1명)' '아랫사람을 환자 면전에서 야단친다(1명)' '간호사 간의 유대가 부족하다(1명)'에서 '대인관계가 원만하지 못하다'는 부정적인 이미지를 갖는 것으로 나타났다.

### III. 연구 방법

#### 1. 연구설계

본 연구는 간호사들이 실무에서 경험하는 인간관계 갈등 정도와 언어적 의사소통에 대한 조사연구이다. 이 중 의사소통은 간호의 주대상자인 환자 및 보호자와 조직의 구성원으로서 간호사에게 의미있는 상대인 의사 및 간호사와의 사이에서 간호사가 '가장 듣기 좋은 말'과 '가장 듣기 싫은 말'을 조사하였다.

#### 2. 대상자

S 대학교 간호학사 특별과정 3, 4학년이 재학 중인 총 75명 중 본 연구의 목적을 이해하고 설문에 응해 준 62명의 설문지를 분석자료로 이용하였다.

#### 3. 연구도구

##### 1) 인간관계 갈등

간호사가 다른 조직원을 상대로 지각한 인간관계 갈등 정도는 각조직원마다 '전혀없다' 0점에서 '너무 심하다' 10점까지 11점 척도의 단일문항으로 조사하였다. 인간관계 갈등의 상대로는 S대학교 「의사소통과 인간관계」 교과목의 특별과정 학생들의 인간관계 갈등상황에 대한 보고서에서 갈등의 대상으로 등장하는 대상자들 중 빈도수가 많고 의미있는 대상자들이라고 연구자가 판단한 의사, 상위직 간호사, 동료간호사, 후배간호사, 환자, 보호자, 간호조무사와 관리직을 포함한 8 조직원을 상대로 조사하였다.

##### 2) 대화내용조사지

실무현장에서 간호사가 의사, 간호사, 환자 및 보호자와의 의사소통 중 본인이 상대방으로부터 들었던 말 중에 '가장 듣기 좋은 말' 과 '가장 듣기 싫은 말'을 개방형 질문으로 물어 조사하였다.

#### 4. 자료수집 및 분석

대상자에게 연구목적을 설명하고 설문지를 배포한 후 각각 작성하게 한 후 회수하였다. 자료수집은 2001년 8월말부터 9월초에 걸쳐 이루어졌다.

일반적 특성은 빈도와 백분율로, 인간관계 갈등 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다. 대상자의 일반적 특성과 인간관계 갈등과의 관련성은 pearson correlation을 이용하여 분석하였으며, 개방형 질문으로 묻은 '가장 듣기 좋은 말'과 '가장 듣기 나쁜 말'은 내용분석을 하여 빈도를 구하였으며, 중복응답한 경우도 모두 포함시켰다.

#### 5. 연구의 제한점

본 연구는 1개 특별과정 재학생들을 대상으로 조사한 것으로 연구결과를 전체 간호사에게 확대해석 하는 데는 제한점이 있다.

### IV. 결 과

#### 1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 연령은 24세에서 44세까지의 분포였으며 이중 전체의 79%(49명)가 25세에서 34세 였으며 평균 29.9세였다. 근무경력은 2년에서 19년까지의 분포였으며 전체의 62.9% (39명)가 5년에서 10년까지였으며 평균 7.7년이었다.

근무지역은 천안·충남이 77.4%(48명), 서울·경기가 21%(13명)이었으며 근무기관은 64.5%(40명)가 3차병원, 19.3%(12명)이 1, 2차 병원으로 전체의 83.8%(52명)이 병원이었으며 다음은 학교, 보건소, 산업장에서 3명, 2명, 2명의 분포를 이루었다.

전체 대상자의 83.6%(51명)이 평간호사였으며 주임간호사 6.6%(4명), 수간호사 3.3%(2명) 이었으며 해당없음으로 응답한 대상자도 6.6%(4명)이었다. 병동은 일반병동이 45.8%(27명)이었으며 수술실, 응급실, 중환자실을 포함한 특수병동이 40.1%(24명)이었

으며 간호전달체계는 팀제가 44.3%(27명), 기능제가 26.2%(16명)으로 팀제가 더 많았다.

대상자의 69.4%(43명)이 미혼이었으며 30.6%(12명)만이 기혼이었다.

<표 1> 대상자의 일반적 특성

변 수	항 목	N(%)
연 령	24세 이하	4( 6.5)
	25세 - 29세	30(48.4)
	30세 - 34세	19(30.6)
	35세 - 39세	7(11.3)
	40세 이상	2( 3.2)
근무지역	천안·충남	48(77.4)
	서울·경기	13(21.0)
	기타	1( 1.6)
근무기관	3차병원	40(64.5)
	1, 2차병원	12(19.3)
	보건소	2( 3.2)
	산업장	2( 3.2)
	학교	3( 4.8)
직 급	기타	3( 4.8)
	평간호사	51(83.6)
	주임간호사	4( 6.6)
	수간호사	2( 3.3)
	해당없음	4( 6.6)
간호전달체계	팀제	27(44.3)
	기능제	16(26.2)
	해당없음	18(29.5)
경 령	5년미만	8(12.9)
	5년이상-10년미만	39(62.9)
	10년 이상	15(24.2)
결혼상태	미혼	43(69.4)
	기혼	12(30.6)
병 동	일반병동	27(45.8)
	특수병동	24(40.1)
	해당없음	8(13.6)

\*무응답제외

#### 2. 인간관계 갈등

##### 1) 간호사의 인간관계 갈등

간호사의 인간관계 갈등은 개인차가 매우 큰 것으로 나타났으나 평균적으로 상위간호사(평균 4.4점)와 의사(4.2점)와의 사이에서 가장 컸으며 다음이 환자(3.2점)와 보호자(3.3점) 및 관리직(3.1점)이었고 동료간호사(2.4점), 후배간호사(2.3점) 및 조무사(2.5점)에게서 가장 적은 것으로 나타났다.

갈등의 심각정도를 0-3점은 경미, 4-6점은 중등도, 7-10점은 심각으로 구분하였을 때 중등도 이상의 갈등

<표 2> 간호사의 인간관계 갈등

	범 위	평 균	심각정도 N(%)		
			경미	중등도	심각
의 사	0-8	4.2	28(45.2)	25(40.3)	9(14.5)
간호사	상위직	0-10	27(43.5)	22(35.5)	13(21.0)
	동 료	0-10	48(77.4)	13(21.0)	1( 1.6)
	후 배	0-10	49(79.0)	11(17.7)	2( 3.2)
조무사	0-7	2.5	46(74.2)	14(22.6)	2( 3.2)
환 자	1-10	3.2	43(69.4)	13(21.0)	6( 9.7)
보호자	0-10	3.3	42(67.7)	16(25.8)	4( 6.5)
관리직	0-8	3.1	36(58.1)	23(37.1)	3( 4.8)

이 있다는 비율 역시 상위직 간호사에게서는 전체의 56.5%, 의사와는 54.8%로 가장 많았다. 다음은 관리직과의 사이에서 41.9%가 중등도 이상의 갈등을 느낀다고 하였으며 환자와 보호자에게도 30.7%와 32.3%가 중등도 이상의 갈등이 있다고 하였다.

동료간호사, 후배간호사 및 조무사에게는 중등도 이상의 갈등비율이 22.6%, 20.9%, 25.8%로 상대적으로 낮았다.

2) 인간관계 갈등 관련 요인

대상자의 일반적 특성과 8 대인관계 유형별 인간관계갈등과의 관련성을 분석하였다. 연령과 경력외에 지역(천안·충남=0, 서울·경기=1), 기관(1,2차병원=0, 3차병원=1), 직급(평간호사이외=0, 평간호사=1), 간호전달체계(팀제=0, 기능제=1), 결혼상태(기혼=0, 미혼=1), 병동(특수병동=0, 일반병동=1)을 dummy 변수로 처리하였다. 상관관계 분석결과 근무기관과 결혼상태는 어떤 대상과의 인간관계 갈등에도 연관성이 없는 것으로 나타났다.

의사와의 갈등에 유의한 상관관계를 보인 것은 연령( $r=-.325, p<.01$ )과 경력( $r=-.321, p<.01$ )으로 연령과 경력이 적을수록 갈등정도가 심한 것으로 나타났

다. 상위직 간호사와의 갈등에는 지역( $r=291, p<.05$ )과 직급( $r=-.466, p<.01$ )이 유의한 관련이 있는 것으로 나타났는데, 천안·충남지역보다는 서울·경기지역에서 갈등이 컸으며 평간호사에서 갈등이 적은 것으로 나타났다.

동료간호사와는 지역( $r=343, p<.01$ )이 유의한 상관관계를 보였는데 천안·충남지역보다는 서울·경기지역에서 갈등이 큰 것으로 나타났다. 후배간호사와의 갈등은 간호전달체계( $r=274, p<.05$ )가 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났는데 팀제 보다는 기능제에서 갈등이 큰 것으로 나타났다. 간호조무사와의 갈등은 연령( $r=-.262, p<.05$ ) 및 경력( $r=-.332, p<.01$ )과 유의한 상관관계가 있었는데 연령과 경력이 적을수록 갈등정도가 심한 것으로 나타났다.

환자와의 갈등에는 지역( $r=-.262, p<.05$ )과 병동( $r=-.225, p<.05$ )이 유의한 상관관계를 가진 것으로 나타나 천안·충남지역과 특수병동에서 갈등이 더 큰 것으로 나타났다. 보호자와의 갈등에는 연령( $r=-.221, p<.05$ )과 지역( $r=-.235, p<.05$ )이 유의한 상관관계를 보여 간호사의 연령이 어릴수록 그리고 충남·천안 지역에서 갈등이 큰 것으로 나타났다. 관리직과는 직급( $r=-.279, p<.05$ )이 유의한 상관관계를 가진 것으로

<표 3> 일반적 특성과 인간관계의 관련성

	의 사	상위직 간호사	동료 간호사	후배 간호사	조무사	환 자	보호자	관리직
연령	-.325**	.061	.102	.085	-.262*	-.152	-.221*	-.048
경력	-.321**	.056	.072	.044	-.332**	-.064	-.143	-.086
지역	-.020	.291*	.343**	.089	.012	-.276*	-.235*	.086
기관	-.070	.111	-.137	-.222	.080	.095	.122	-.109
직급	-.080	-.466**	-.115	.030	-.150	.040	.098	-.279*
간호전달 체계	.180	-.060	.127	.274*	.093	.006	.045	.241
결혼상태	.155	-.201	-.074	-.105	.132	.032	.129	-.025
병동	.083	.039	.135	-.005	.015	-.225*	-.064	.001

\*<.05 \*\*<.01

나타나 평간호사에서 갈등이 적은 것으로 나타났다.

### 3. 의사소통 내용분석

간호사가 실무현장에서 갖는 의사, 간호사, 환자 및 보호자와의 사이에서 있었던 의사소통 내용을 조사하기 위해 개방형 질문으로 '가장 듣기 싫은 말'과 '가장 듣기 좋은 말'을 조사하여 내용분석한 결과는 다음과 같다.

<표 4>에서 볼 수 있는 바와 같이 의사와의 의사소통 내용 중 간호사들이 가장 듣기 싫어하는 말은 "order대로 하세요"가 22명(33.3%)으로 가장 높은 빈도수를 보였으며 다음은 9명(14.5%)이 응답한 "~갖다 주세요"였다. '반말 또는 명령조의 말투'와 '간호사가 뭘 알아'가 8명(12.9%)으로 다음 순이었으며 이외에 "믿을 수 없어요" "간호사 맞아?" "그건 왜 했어요 안해도 돼요" "이렇게 당연한 것을 놓치면 어떻게 해요" "조그만 것까지 다 보고해"와 같은 표현 역시 듣기 싫은 말로 나타났다. 보건소 간호사의 경우 자신이 한 노력을 의사가 자신의 것으로 돌려 남에게 말할 때 싫다고 응답하였다.

의사와의 사이에서 가장 듣기 좋은 말로는 '능력있는 간호사'가 16명(25.8%)으로 가장 많았으며 다음이 12명(19.4%)이 응답한 "잘했어요"와 11명(17.7%)이 응답한 "믿을 수 있어요"였다. 이외에 "수고했어요" "고마

워요" '환자 상태에 대해 상의할 때' "팀워크 좋았다"와 같이 동료임을 느끼게 말할 때, 환자에게 "간호사선생님이 잘 알아서 해주실겁니다"라고 할 때, '환자상태나 의학적 기술 등에 대한 설명을 해줄 때'를 좋게 생각하였으며, "~해 주시겠어요?"와 같은 의뢰조의 말도 듣기 좋은 말로 나타났다.

간호사 간의 의사소통 내용을 분석한 결과는 <표 5>에서 볼 수 있는 바와 같다. 간호사와의 사이에서 가장 듣기 싫어하는 말은 '명령조의 어투'로 17명(27.4%)이 응답하였으며 다음이 '일을 못한다'가 10명(16.1%), '능력없다'와 "맘대로 하지마세요"가 각각 9명(14.5%)으로 높게 나타났다.

이외에 듣기 싫은 말에는 '독자적 행위에 대해 확인하려는 말이나 어투' "같이 일하기 싫다" 다른 간호사와 비교해서 "너는 어떻게" '외모나 성격에 대한 부정적인 표현' '적어도 4년째 나와야 한다' '오너가 싫어해' "이게 얼마 줄 아니?" "밤동안 뭐했어?" "도대체 하는 일이 뭐야?"와 같은 표현을 싫어하는 것으로 나타났다.

간호사간에 듣기 좋은 말은 "능력있다"가 20명(32.3%)으로 가장 많은 빈도수를 차지하였으며, "수고했어요"가 14명(22.6%)에서 그리고 "같이 일하면 마음이 편하다"와 "친절하다"가 각각 10명(16.1%)으로 다음으로 많은 응답을 해주었다.

이외에 듣기 좋은 말에는 "꼭 필요한 사람입니다"

<표 4> 의사와의 대화내용

	문 항	N(%)
듣기 싫은 말	order 대로 하세요	22(33.3)
	~갖다 주세요	9(14.5)
	반말 또는 명령조의 말투	8(12.9)
	간호사가 뭘 알아.	8(12.9)
	믿을 수 없어요.	6( 9.7)
	간호사 맞아?	5( 8.1)
	그건 왜 했어요 안해도 돼요.	4( 6.5)
	이렇게 당연한 것을 놓치면 어떻게 해요.	3( 4.8)
	조그만 것까지 다 보고해	2( 3.2)
	의사가 내 노력을 자신의 것으로 돌려 남에게 말할 때(보건소)	1( 1.6)
듣기 좋은 말	능력있는 간호사	16(25.8)
	잘했어요.	12(19.4)
	믿을 수 있어요.	11(17.7)
	수고했어요.	10(16.1)
	고마워요.	8(12.9)
	환자상태에 대해 상의할 때	8(12.9)
	"팀워크 좋았다"와 같이 동료임을 느끼게 말할 때	7(11.3)
	환자에게 "간호사선생님이 잘 알아서 해주실겁니다"라고 할 때	3( 4.8)
	환자상태나 의학적 기술 등에 대한 설명을 해 줄때	2( 3.2)
	~해 주시겠어요?	2( 3.2)

\*중복응답포함

<표 5> 간호시간의 대화내용

	문항	N(%)
듣기 싫은 말	명령조의 어투	17(27.4)
	일을 못한다.	10(16.1)
	능력없다.	9(14.5)
	맘대로 하지마세요.	9(14.5)
	독자적 행위에 대해 확인하려는 말이나 어투	8(12.9)
	같이 일하기 싫다.	8(12.9)
	다른 간호사와 비교해서 “너는 어떻게”	6( 9.7)
	외모나 성격에 대한 부정적인 표현	5( 8.1)
	적어도 4년제 나와야 한다.	3( 4.8)
	오니가 싫어해	2( 3.2)
	이게 일만줄 아니?	2( 3.2)
	밤동안 뛰었어	2( 3.2)
도대체 하는 일이 뭐야?	1( 1.6)	
듣기 좋은 말	능력있다.	20(32.3)
	수고했어요.	14(22.6)
	같이 일하면 마음이 편하다.	10(16.1)
	친절하다.	10(16.1)
	꼭 필요한 사람입니다.	6( 9.7)
	고마워요.	6( 9.7)
	서로 존중해 주는 말.	4( 6.5)
	리더의 자질이 있어요	4( 6.5)
	열심히 한다.	2( 3.2)
	예쁘다.	1( 1.6)

\*중복응답포함

“고마워요” ‘서로 존중해 주는 말’ ‘리더의 자질이 있어요’ “열심히 한다” “예쁘다”와 같은 말이 포함되었다.

환자 및 보호자와의 의사소통 내용 분석결과는 <표 6>에서 보는 바와 같다. 간호사들은 환자 및 보호자가 “아가씨” 혹은 “언니”로 부를 때를 14명(22.6%)이 가장 듣기 싫다고 하였으며 다음이 ‘반말로 말할 때’로 10명(16.1%)이 응답하였다. 또한 8명(12.9%)이 응답한 “의사회진 언제와요?”와 7명(11.3%)이 응답한 “의사 불러주세요” 나 “불안하다”는 말도 높은 빈도수를 차지하였다.

이외에 듣기 싫어하는 말로는 “간호사가 뭐 알아요?” “얘기해도 소용없다” “이렇게 밖에 못해줘요” ‘성격이나 외모에 대한 부정적 표현’ “한번에 다 못해요?” ‘책임질 수 있어요?” “안되는 일을 한번만 해주시면 안될까요?”와 같은 표현도 포함되었다.

반면에 간호사들은 환자와 보호자들이 “친절하다”는 표현을 16명(25.8%)이 가장 듣기 좋아하는 말로 응답하였으며 “당신을 믿는다”가 10명(16.1%)으로 그 다음을 차지하였다. “당신의 도움이 필요해요”와 “설명해줘서 고맙습니다”도 각각 8명(12.9%)으로 높은 빈도를 나타내었다.

<표 6> 환자, 보호자와의 대화내용

	문항	N(%)
듣기 싫은 말	“아가씨”, “언니”로 부를 때	14(22.6)
	반말로 말할 때	10(16.1)
	의사회진 언제와요?	8(12.9)
	의사불러 주세요.	7(11.3)
	불안하다.	7(11.3)
	간호사가 뭐 알아요	7(11.3)
	얘기해도 소용없다.	6( 9.7)
	이렇게 밖에 못해줘요.	6( 9.7)
	성격이나 외모에 대한 부정적 표현	5( 8.1)
	한번에 다 못해요?	3( 4.8)
	책임질 수 있어요?	2( 3.2)
	안되는 일을 한번만 해주시면 안될까요?	1( 1.6)
듣기 좋은 말	친절하다.	16(25.8)
	당신을 믿는다.	10(16.1)
	당신의 도움이 필요해요.	8(12.9)
	설명해줘서 고맙습니다.	8(12.9)
	병원에 와서 많이 좋아졌어요.	7(11.3)
	고마워요. 수고했어요.	6( 9.7)
	우리딸이 최고야	5( 8.1)
	제일 열심히 하는 것 같아요.	5( 8.1)
	대단하다.	3( 4.8)
	보고싶었어요.	2( 3.2)
	간호사선생님.	2( 3.2)

\*중복응답포함

이외에 환자 및 보호자로부터 듣기 좋다는 말에는 ‘병원에 와서 많이 좋아졌어요’ “고마워요. 수고했어요” “우리 딸이 최고야” “제일 열심히 하는 것 같아요” “대단하다” “보고싶었어요” “간호사 선생님”과 같은 표현이 포함되었다.

## V. 논 의

본 연구는 특별과정 재학생들을 대상으로 실무현장에서 간호사들의 인간관계 갈등과 의사소통 내용을 조사한 연구이다.

본 연구결과 간호사들은 인간관계 갈등이 상당한 수준의 개인차를 가지는 것으로 나타났다. 평균적으로 의사와 상위직 간호사에게 높은 인간관계 갈등을 가지고 있었으며 특히 의사보다 상위직 간호사에게 더많은 갈등을 느끼는 것으로 나타났다. 이들 다음으로는 환자와 보호자 및 관리직에서 갈등이 있었으며 동료간호사, 후배간호사 및 조무사와의 사이에서 가장 인간관계 갈등이 적은 것으로 나타났다.

이러한 결과는 구미옥과 김매자(1985)의 연구결과와 비교할 때 ‘의사와의 대인관계 갈등요인’이 가장 높은 스트레스 요인이라는 점에서는 다소 차이를 보이는 것이지만 ‘부하직원과의 관계’에서는 비교적 적은 스트레스를 느낀다는 점과는 일치하였으며 간호사가 인식하는 자신의 상대적 권력이 대인갈등의 원인과 관계 있다는 비율이 상위직 간호사에서 수련의 및 전공의에 비해 다소 높은 이명옥(1997)의 연구결과와도 일치하였다.

특히 이명옥(1997)은 대인간 상대적 권력에 대해서 간호사는 환자와 보호자에게 상대적으로 가장 강하다고 인식하고 있었으며 다음이 하위직 간호사, 동료간호사 순이었으며 반대로 상대적으로 자신의 권력이 가장 약하다고 인식되는 상대는 전문의가 가장 높았으며, 다음은 상위직 간호사였고 수련의 및 전문의가 다음 순으로 인식하였다고 하였다. 또한 간호사들은 자신보다 상대적으로 권력이 많다고 생각되는 의사와 상위직 간호사와의 사이에서 크게 일어나고 있다고 하였는데 상위직 간호사와 의사에서 가장 인간관계 갈등이 높고 다음이 환자와 보호자였으며 동료 및 후배간호사와의 사이에 인간관계 갈등이 가장 낮은 본 연구결과와 일치하는 것으로 향후 간호사의 인간관계 갈등분석에 상대적 권력의 관점이 의미있는 분석틀이 될 것으로 판단되며, 더 나아가서는 상위직 간호사 또는 의사와의 상대적 권력을 인정하는 것이 바람직한 것인지에 대한 논의 역시

필요할 것이라고 생각된다.

간호사의 인간관계 갈등에 영향 미치는 요인과 관련해서는 구미옥과 김매자(1985)의 연구에서는 연령이 29세 이상에서, 그리고 간호사의 교육수준이 높을수록, 근무부서 중에서는 중환자실 보다 일반병동 간호사에서 스트레스가 높다고 하였는데 본 연구에서는 상대에 따라 다르기는 하지만, 연령이 적을수록 의사, 조무사, 보호자와 대인관계 갈등이 많았으며 일반병동에서 인간관계 갈등이 더 높은 것으로 나타나 차이를 보였다. 이러한 차이는 갈등은 둘이나 그 이상의 사회적 실체들 사이에서 실제적이거나 원하는 반응들의 부조화에서 생기는 긴장이라는 점과 대인관계 갈등은 상당한 개인차가 있다는 점에서 조사대상자들의 근무병원, 대상자의 학력, 대인관계에서 기대하는 정도 등에 따른 차이가 영향을 미쳤을 것으로 판단된다. 특히 간호사의 자율성과 업무만족에 밀접한 관계가 있는 것으로 보고된 간호전달체계가 본연구 결과에서는 후배간호사와의 인간관계 갈등에서만 팀제 보다는 기능제에서 갈등정도가 높은 것과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타나 향후 간호전달체계와 간호사의 인간관계 갈등 혹은 업무갈등과의 관련성을 규명하는 연구가 필요하다고 판단된다.

간호사가 경험하는 대화내용에 대한 조사결과 본연구의 대상자들은 의사와의 사이에서 “order 대로 하세요” 와 “~갖다 주세요” ‘반말 또는 명령조의 말투’ “간호사가 뭘 알아”와 같은 말을 가장 싫어하는 말 중에 가장 많이 듣고 있다는 점에서 한국에서 간호사의 역할은 환자의 질병에 초점을 맞추며 간호사는 의사의 지시를 검사하고 따르는 것이 주이며(이명선, 1998), 의사에게 예측되어 “진료보조업무”를 수행하는 사람이라는 간호사에 대한 고정관념(한운복, 1987)이 현재도 여전히 존재하며 이로 인해 간호사들은 자율성에 심각한 손상을 입고 정체성의 혼란으로 업무갈등을 경험한다는 김귀분, 김혜숙 및 이경호(2001)의 연구결과와도 일치되는 것이다. 특히 간호사가 환자에게 도움이 될 것으로 판단되어 시행한 활동에 대해서도 “그건 왜 했어요. 안 해도 돼요” 와 같은 표현을 의사로부터 듣는 상황에 대해서는 간호사의 자율성 확보를 위한 구체적 노력의 필요성을 다시금 일깨워준다.

간호사와의 사이에서 가장 듣기 싫어하는 말 중 빈도수가 높은 것은 ‘명령조의 어투’ ‘일을 못한다’ ‘능력없다’와 “땀대로 하지마세요” 와 같은 표현이라고 하였다. 이러한 결과는 이명선(1998)의 연구에서 한국병원에서는 위계서열적인 관계로 직급이 높은 사람은 지식적이



고 권위적이라고 한 부분과 일치하는 것으로 판단된다. 그러나 Beletz(1990)는 전문직내 관계형성에 있어서 상호협조적이고 동등하며 지지적인 동료간의 관계를 강조하였으며 상호존중성은 전문인의 활력에 기초가 된다고 하였고 바 상하위 직급간호사들 간의 보다 합리적인 인간관계에 대한 접근이 필요하다고 판단된다. 동시에 간호사를 위한 보수교육과 함께 학부 교육에서부터 의사소통과 인간관계 교육에서 환자와의 의사소통기술뿐 아니라 전문인으로서 실무현장에서 경험하게 되는 타의료인과의 바람직한 의사소통술에 대한 교육이 필요함을 알 수 있다.

환자와 보호자와의 의사소통에서 간호사들이 가장 듣기 싫어하는 말 중 빈도 수가 높은 것은 “아가씨” 혹은 “언니”와 같은 호칭으로 불리거나 ‘반말로 말할 때’였으며 “의사회진 언제와요?” “의사 불러주세요” “불안하다” 표현도 빈도수가 높은 것으로 나타나 환자와 보호자에게 독자적인 판단과 역할을 하는 전문인으로 보다는 의사에게 예측되어 진료보조를 하는 모습으로 자리 잡혀 있음을 알려주는 것으로 판단되며 이러한 경험은 의사, 간호사에 대한 환자들의 차별화 대우가 업무갈등의 주요한 부분이라는 김귀분, 김혜숙 및 이경호(2001)의 연구결과와도 일치되는 것이다.

본 연구에서 간호사들은 의사, 간호사들로부터는 “능력있다”와 “수고했어요”는 말을 그리고 환자 및 보호자에게서는 “친절하다” 와 “당신을 믿는다”는 말을 가장 듣기 좋은 말로 응답하여 타의료인으로부터는 ‘인정’, 그리고 환자와 보호자로부터는 ‘인정과 감사’의 말을 가장 기대하는 것으로 나타났다.

## VI. 결론 및 제언

본 연구는 간호사의 인간관계 갈등과 의사소통에 대한 조사연구로 S대학교 간호학사 특별과정 재학생을 대상으로 설문지를 이용하여 2001년 8월부터 9월에 걸쳐 자료수집되었다.

본 연구결과 간호사들은 상위직 간호사, 의사와의 사이에서 인간관계 갈등이 가장 컸으며, 다음은 환자, 보호자와 관리직이었으며 동료간호사, 후배간호사 및 조무사와의 인간관계 갈등이 가장 적은 것으로 나타났다. 일반적 특성 중에서는 연령, 경력, 지역, 직급, 간호전달체계, 병동이 인간관계 갈등과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

간호사가 경험하는 의사소통의 내용으로 의사에게서

가장 듣기 싫은 말은 “order대로 하세요”였으며, 간호사에게서는 ‘명령조의 어투’였으며 환자 및 보호자로부터는 “아가씨” 혹은 “언니”와 같은 호칭으로 나타났다. 의사와 간호사에게서 가장 듣기 좋은 말은 “능력있어요”였으며, 환자 및 보호자로부터는 “친절해요”와 같은 ‘인정’과 ‘감사’의 표현인 것으로 나타났다.

요약하면 간호사들은 의사와의 관계에서는 독자적인 역할의 확대를 통한 대등한 관계를, 그리고 간호사간에는 지시와 위계서열 보다는 상호존중과 횡적인 인간관계를, 그리고 환자와 보호자와의 관계에서는 역시 독자적 간호를 통한 간호사의 존재에 대한 인정을 원하는 것이라고 할 수 있다.

그러나 인간관계와 의사소통이 상호적이라는 점을 고려할 때 전문직간호사로서 기대되는 의사소통술과 합리적 인간관계를 바탕으로 의사, 간호사간 그리고 환자 및 가족과의 관계를 맺어가는 간호사 개개인의 능력신장이 전문직 발전에도 매우 필요한 부분이다.

본 연구결과를 토대로 다음의 연구를 제언한다.

첫째, 보다 많은 수의 간호사를 대상으로 한 반복연구가 요구된다.

둘째, 간호사의 인간관계 갈등, 특히 의사 및 상위직 간호사와의 갈등에 영향을 미치는 요인을 규명할 필요가 있다.

셋째, 의사와 상위직 간호사를 대상으로 한 간호사와의 의사소통경험에 대한 연구가 필요하다.

## 참 고 문 헌

- 간협신보. '간호는 우수한 전문직' 자긍심 키. 2001년 9월 6일.
- 구미옥, 김매자 (1985). 임상간호사의 업무 스트레스에 관한 분석적 연구. *대한간호학회지*, 15(3), 39-49.
- 김귀분, 김혜숙, 이경호 (2001). 간호사의 업무갈등. *대한간호학회지*, 31(3), 492-505.
- 김문실, 김숙영, 김애리, 정승은 (1995). 전통사상속에 나타난 한국인의 행동양식에 대한 고찰. *간호행정학회지*, 1(1), 79-96.
- 김복량, 김선희, 김옥숙, 남영화, 이길자, 정복레 (1996). 대학생의 간호사에 대한 이미지. *대한간호*, 35(4), 75-90.
- 김혜숙 등 (2000). 간호학개론: 전문직론. 서울: 현문사.

업영란, 서연옥, 송라운, 전경자, 유경희, 조남옥  
(1998). 실무수행능력 중심의 교육모형 및 측정도  
구개발. *한국간호교육학회지*, 4(2), 220-235.

이명선 (1998). 재미 한국간호사들이 경험한 한국과  
미국병원의 간호실무의 차이. *대한간호학회지*, 28(1),  
60-69.

이명옥 (1997). 간호사의 상대적 권력과 대인갈등. *대  
한간호학회지*, 27(1), 169-177.

한운복 (1987). 현대사회와 간호전문직의 위치. *간호  
전문직 발전과 전망*, 대한간호협회, 1987. 372-380.

홍대식 (1996). *사회심리학*, 서울: 박영사. p553  
-554.

Beltez, E. E. (1990). Professionalism: A license  
is not enough. In N. L., Chaska. *The  
profession - Turning point*. Mosby.

Dickson, D. A., Hargie, O. D. W., & Morrow,  
N. C. (1993). *Communication skills training  
for health professionals*. Chapman & Hall,  
London.

Mauksch, I. (1981). Nurse-physician collaboration:  
A changing relationship. *Journal of Nursing  
Administration*, 11, 35.

- Abstract -

## Study of Nurse's Interpersonal Conflict and Communication

Cho, Nam Ok\* · Hong, Yeo Shin\*\*  
Kim, Hyun Sook\*\*\*

It is important for nurses to try to improve  
their interpersonal relationship and communication  
skill. The purpose of this study was to  
examine the nurse's interpersonal conflict and  
expression with physicians, other nurses and  
patients & their caregivers.

A convenient sample of 62 RN-BSN students  
were recruited. The data collection was done

from August, 2001 to September, 2001.

Nurses experienced the most conflicts with  
high-positioned nurses, then doctors, patients  
and their families, administrators, nurse-aid,  
nurse colleagues and lower-positioned nurses.  
There was a significant correlation between  
nurse's interpersonal conflict with doctors and  
nurse's age & career, between with high-  
positioned nurses and region of hospitals &  
nurse's position.

The expression that nurses least-like from  
physicians was "Do it as order". From other  
nurses was "manner of speech such like order".  
And from patients and their family was  
"naming such like young lady or sisters".

The other side, the expression that nurses  
most like expression from physicians and other  
nurses was "You are excellent". From patients  
and their family was "You are kindness".

In conclusion, it is necessary to improve  
nurse's communication skills and interpersonal  
relationships.

Key words : Nurse, interpersonal conflict,  
communication

\* Department of Nursing, Soonchunhyang University

\*\* Oita University of Nursing & Health Sciences, Japan

\*\*\* Department of Elderly Health & Welfare, Chongju National College of Science & Technology