Korean Journal of Adult Nursing (Korean J Adult Nurs)
Vol. 26 No. 3, 352-361, June 2014
ISSN 1225-4886 (Print) / ISSN 2288-338X (Online)
http://dx.doi.org/10.7475/kjan.2014.26.3.352

중환자실 간호사들 간의 의사소통 경험

원윤희[1] · 강지연[2]

동아대학교 의료원[1], 동아대학교 간호학과[2]

Intensive Care Unit Nurse's Communication Experience

Won, Youn-Hui[1] · Kang, Jiyeon[2]

[1]Dong-A University Medical Center, Busan
[2]Department of Nursing, Dong-A University, Busan, Korea

Purpose: The purpose of this study was to explore the communication experience of intensive care unit (ICU) nurses in the workplace. **Methods:** The present study utilized a qualitative approach using focus group interview method. A total of three focus groups of 15 ICU nurses from two university hospitals were formed. The conversations during the focus group interviews were recorded and analyzed through Colaizzi's phenomenological method. **Results:** As a result of analyzing participants' conversation, Five theme clusters were elicited, namely, "one-way communication", "differences in the position of senior and junior nurses", "communication crisis", "beginning of understanding", and "movement toward change" out of 15 themes and 138 significant sentences. **Conclusion:** ICU nurses report having experienced communication crisis because of the one-way communication of the ICU nursing environment and the hierarchical differences in junior and senior nurses' position. Systematic education and continuous training on communication skills need to be provided to improve interpersonal relationship among nurses and work environment in the ICUs.

Key Words: Intensive care units, Nurse, Communication, Qualitative research, Focus groups

서 론

1. 연구의 필요성

간호업무에서 의사소통은 매우 중요하다. 효율적인 의사소통은 환자 안전을 보장하기 위한 간호사의 기본 역량인 동시에 건강한 간호 업무환경을 유지하기 위한 필수요소로 간주되고 있다(American Association of Critical Care Nurse, 2005). 간호사의 효율적인 의사소통은 대상자의 고통을 경감하고 삶의 질을 증대시킬 뿐만 아니라 질환의 경과, 유병률, 합병증, 사망률에도 영향을 미칠 수 있다(Schmalenberg & Kramer, 2009). 국내에서 실시된 한 연구(Lee & Kim, 2006)에 의하면 간호사의 의사소통 능력이 우수할수록 조직에 대한 몰입 정도가 높아진다고 하였다. 또한 간호사는 상위직 간호사, 의사와의 사이에서 인간관계 갈등을 가장 크게 느끼고 있으며 의사와의 관계에서는 독자적인 역할의 확대를 통한 대등한 관계를, 간호사 간에서는 지시와 위계서열보다는 상호존중과 횡적인 인간관계를 바탕으로 한 의사소통을 원하는 것으로

주요어: 중환자실, 간호사, 의사소통, 질적 연구, 포커스그룹

Corresponding author: Kang, Jiyeon
Department of Nursing, Dong-A University, 32 Daesingongwon-ro, Seo-gu, Busan 602-714, Korea.
Tel: +82-51-240-2871, Fax: +82-51-240-2920, E-mail: jykang@dau.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 원윤희의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임.
- This article is a revision of the first author's master's thesis from Dong-A University.

Received: Dec 30, 2013 / Revised: May 21, 2014 / Accepted: Jun 5, 2014

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.

보고되었다(Jo, Hong, & Kim 2001). 이상의 연구결과들은 간호사에게 환자와 치료적 의사소통을 할 수 있는 능력뿐만 아니라 동료 의료인과의 효율적인 의사소통 및 좋은 대인관계가 반드시 필요하다는 것을 뒷받침한다.

한편, 중환자실은 병원의 다른 어떤 곳보다 환자의 중증도가 높고 복잡한 치료 및 간호가 요구되는 장소이다. 따라서 응급상황에 원활하게 대처하고 업무를 빠르고 정확하게 수행하기 위해서는 구성원 간의 효율적인 의사소통이 필수적이라고 할 수 있다. 실제 중환자실에 입원한 경험이 있는 환자들에게도 투약, 처치와 같은 간호사의 실무기술보다는 효과적인 의사소통에 바탕을 둔 간호사의 대인관계 기술이 더 중요한 능력으로 인식되고 있다(Peggy & Driver, 2009). 이처럼 의사소통이 중요한 능력임에도 불구하고 간호사들은 업무와 관련된 의사소통과 대인관계에 대하여 큰 부담감과 스트레스를 느끼고 있는 실정이다(Im & Jo, 2007). 중환자실 간호사는 환자뿐만 아니라 의사, 수간호사, 선배 간호사와의 사이에서 부적절한 의사소통으로 인해 스트레스를 경험한다(Jo et al., 2009). 심지어 부정적인 의사소통 유형인 언어폭력을 경험하기도 하는데 언어폭력은 환자와 보호자, 다른 의료인은 물론 동료 간호사에 의해서도 발생할 수 있다(Park, Kang, Kim, & Kwon, 2011).

의사소통에 관한 최근의 선행연구들을 살펴보면 간호사의 의사소통 능력과 자기주장, 조직몰입간의 관계를 분석한 연구(Lee & Kim, 2006), 병원조직 구성원으로서 의사를 비롯한 다른 직종과의 의사소통에 관한 연구(Kim, Park & Lim, 2006) 등이 있다. 국외의 경우도 국내와 크게 다르지 않아 의사와 간호사 간의 의사소통에 대한 연구(Schmalenberg & Kramer, 2009), 환자와 간호사 간의 의사소통과 상호작용에 대한 연구(Happ et al., 2011) 등이 보고되었다. 이상과 같이 국·내외 관련 연구들은 의사소통 자체에 대한 이해보다는 의사소통과 다른 변수들과의 관계 또는 의사소통이 미치는 영향들을 다루고 있다. 또한 간호사들이 근무 중 가장 오랜 시간동안 밀접하게 접촉하는 간호사와 간호사 간의 의사소통에 초점을 맞춘 연구는 드물다. 특히 중환자실 간호사 간의 의사소통에 관한 본질적이고 탐색적인 연구는 더욱 찾아보기가 힘들다.

질적 연구에서 사용하는 자료수집방법 중의 하나인 포커스 그룹 면담은 참여자들의 상호작용을 통하여 민감하고 감정적인 주제를 포함한 특정 관심 주제에 대한 풍부한 자료를 수집할 수 있게 하는 집단토의법이다(Kim, Kim, Lee, & Lee, 2000). 포커스 그룹 면담은 개인면담과는 달리 참여자들 간의 주고받는 대화를 통해 행동의 동기와 행동 방식에 대한 정보를 알 수 있으므로, 매우 복잡한 구조와 동기를 지니고 있으며 또한 상호교류의 의미를 지니고 있는 간호사들 간 의사소통 현상의 본질과 의미를 이해하기에 적합한 자료수집방법이라고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 포커스 그룹 면담을 통해 참여자들의 상호작용을 활성화하여 충분한 자료를 수집하고, 이를 생생하고 자유롭게 기술하는 현상학적 방법으로 분석하여 중환자실 간호사들 간의 의사소통 경험의 본질과 의미를 심층적으로 탐색하고자 한다. 중환자실 간호사의 관점에서 의사소통의 경험과 본질에 대한 기술과 이해를 통해 중환자실 간호사들 간의 의사소통을 증진시킬 수 있는 프로그램 개발 및 간호중재를 수립하는데 방향을 제시할 수 있을 것으로 기대한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 중환자실 간호사들 간의 의사소통과 관련된 경험을 심층적으로 탐색하는 것으로, 연구 문제는 "중환자실 간호사들 간의 의사소통은 어떠한가?"이다. 연구의 궁극적인 목적은 중환자실에서 근무하는 간호사들 간의 의사소통의 본질을 이해하고 설명함으로써 중환자실 간호사들 간의 대인관계 갈등을 해결하기 위한 기반을 제공하고자 함이다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 중환자실 간호사가 근무현장에서 경험하는 간호사들 간의 의사소통 경험을 심층적이고 면밀하게 이해하기 위하여 포커스 그룹 면담 방법을 이용한 질적 연구이다.

2. 연구자의 준비

본 연구자는 참여자의 생생한 경험을 포커스 그룹 면담을 통해 이끌어 내고 기술하기 위하여 연구를 시작함에 있어 다음과 같은 준비를 하였다. 첫째, 포커스 그룹 연구방법 및 질적 연구 관련 세미나 참석과 문헌고찰을 통해 질적 자료수집과 분석 및 해석에 대한 지식을 습득하였다. 둘째, 연구자 중 1인은 이미 수회의 포커스 그룹 연구를 진행한 경험이 있으며 또 다른 연구자는 이전에 녹화한 동영상을 통해 포커스 그룹 면담의 진행을 간접적으로 경험하였고 면담내용 녹취하는 훈련을 하였다. 마지막으로 3명의 중환자실 간호사를 대상으로

한차례 모의면담을 실시하여 그룹 면담의 진행 방법을 연습하였다.

3. 연구참여자

포커스 그룹 면담의 참여자들은 모두 B시에 소재한 2개의 상급 종합병원 내 중환자실에 근무하는 일반 간호사들이었다. 참여자는 중환자실 책임자에게 추천을 받아 포커스 면담에 참여하기를 동의하는 간호사들로 선정하였다. 총 15명의 중환자실 간호사가 참여자로 선정되었으며, 근무지와 중환자실 경력에 따라 4~6명으로 구성된 3개의 포커스 그룹으로 구분하였다.

4. 자료수집

본 연구의 자료수집은 2011년 8월부터 9월까지 3차례의 포커스 그룹 면담을 통해 이루어졌으며, 각각의 면담은 1주일 간격으로 실시되었다. 면담 내용은 참여자의 동의를 받은 후 MP3 2대를 이용하여 모두 녹음하였으며, 녹음한 내용은 연구자 중 1인이 직접 필사하였다. 토의 중에 생성되었던 기억이 사라질 수 있어 매 그룹의 면담이 끝난 후 바로 녹취록 작성에 들어갔으며, 각 녹취록은 면담이 있었던 날로부터 1주일 이내에 작성을 완료하였다. 수집한 자료는 포커스 그룹 면담의 녹음 내용이 기록된 녹취록, 진행자가 기록한 주요면담 내용, 보조 진행자가 작성한 현장노트이다. 포커스 그룹 면담에서는 연구자 중 1인이 진행자의 역할을 담당하였으며, 간호학 석사과정 학생을 보조 진행자로 두었다.

면담 실시를 위한 사전 준비로서 진행자는 의사소통에 관한 선행연구결과를 바탕으로 미리 면담에서 사용할 질문지를 작성하였다. 질문은 도입질문, 주요 질문, 마무리 질문의 형태로 구성하였는데, 주요 질문은 “중환자실 간호사 간의 의사소통에서 힘들었던 경험은 무엇이었는지 말씀해 주세요.”, “다른 간호사들의 의사소통 중 배울 점이나 훌륭하다고 생각된 점은 무엇입니까?”, “중환자실 간호사 간의 의사소통에 있어 개선되어야 할 점은 무엇이라고 생각하십니까?”이었다. 1차면담을 실시하기 5일 전에 모의 면담을 실시하였다. 모의면담에 참가한 대상자는 간호대학에서 중환자 전문간호과정을 전공하는 석사과정 학생 3명이었으며 미리 작성한 질문지를 바탕으로 포커스 그룹 면담을 한 후 진행의 미숙한 점, 애매한 질문 내용에 관한 피드백을 받아 수정하였다.

본 면담은 3차례로 나누어 진행하였는데 면담에 소요된 시간은 1차면담은 120분, 2차면담은 130분, 3차면담은 90분이었다. 1차면담에는 6명, 2차면담에는 4명, 3차면담에는 5명의 중환자실 간호사가 참여하였다. 3차례 면담 모두 연구자가 소속된 간호학과의 세미나실에서 진행되었고 참여자들이 면담 장소에 도착하면 포커스 그룹 면담의 목적, 진행과정, 주요 질문 그리고 시간 등에 대한 설명 후 서면으로 연구참여에 대한 동의를 얻었으며, 참여자들의 일반적 사항을 기입하였다. 보조진행자는 면담의 분위기와 참여자들의 반응을 기록하였다. 진행자는 면담의 마지막 단계에서 참여자의 토의 내용 중에서 중요한 주제가 무엇인지 확인하고 정리하였으며, 면담을 마친 후 참여자들에게 미리 준비한 선물을 나누어 주고 감사의 뜻을 전하였다. 연구자는 자료에 대한 느낌을 얻기 위하여 필사한 내용을 수차례 반복하여 상세하게 읽었으며, 내용 중 참여자에게 확인해야 하거나 중요한 의미가 내포되어 있다고 생각된 부분에 대해서는 그 다음 면담에서 참여자에게 질문하여 의미를 파악하였다. 3차례의 면담 후 더 이상 새로운 내용이 나오지 않고 면담내용이 반복되는 포화상태에 이른 것으로 판단하여 자료수집을 종료하였다.

5. 자료분석

본 연구에서는 참여자의 의사소통 경험에 관한 상호작용의 활성화를 통한 보다 풍부한 자료수집을 위해 포커스 그룹 면담 방법을 이용하였으며, 간호사들 간의 의사소통 경험이라는 현상의 본질과 의미를 이해하고 기술하기 위하여 현상학적 방법인 Colaizzi 자료분석법(Kim et al., 2005)으로 분석하였다. 구체적인 분석과정은 다음과 같다. 첫째, 3차례의 포커스 그룹 면담의 녹음된 자료를 참여자의 말 그대로 녹취록을 작성하고 작성된 녹취록의 내용을 반복적으로 읽으면서 전체적인 의미를 파악하였다. 둘째, 참여자의 진술에서 중환자실 간호사들 간의 의사소통 경험과 관련이 있는 의미 있는 문장이나 구를 추출하였다. 셋째, 의미 있는 문장이나 구를 주의 깊게 보면서 중복되는 표현은 서로 통합하고, 일반적이고 추상적인 형태로 재진술한 다음 의미 있는 진술과 재진술로부터 의미를 구성하였다. 넷째, 구성된 의미로부터 주제를 분류하고 이를 바탕으로 주제 모음을 도출하였다. 분석된 자료를 주제에 따라 참여자의 중환자실 간호사 간의 의사소통 경험을 총체적으로 기술하였다. 마지막으로 중환자실 간호사 간의 의사소통 경험의 본질적인 구조에 대한 타당도를 높이기 위해 포커스 그룹 면담에 참여했던 3인의 간호사에게 분석 내용에 대한 점검을 받았다.

6. 윤리적 고려

본 연구를 진행하기에 앞서 연구계획서에 대하여 D대학교 의료원 내 연구윤리심의위원회(IRB)의 승인을 받았다(승인번호: 11-78). 포커스 그룹 면담 시작 전에 참여자들에게 "연구참여 동의서"와 "일반적 사항"에 대해 설명한 후 자발적인 서면 동의를 받았고, 연구에 참여하는 동안 언제든지 참여를 철회할 수 있음을 알려 주었다. 또한 포커스 그룹 면담 중 진술한 내용에 대하여 비밀을 유지하고 익명을 보장하며 연구목적으로만 사용될 것임을 설명하였다. 면담을 기록하는 과정에서 참여자의 신원을 파악할 수 있는 내용은 기호로 대치하는 절차를 거쳤으며, 익명성이 보장된 자료만을 분석에 사용하였다. 참여자의 신원을 알 수 있는 자료와 음성파일은 연구자가 보관하다가 분석이 종료되고, 학술 발표 및 학회지에 출판한 후 폐기할 것이다.

연구결과

1. 일반적 특성

본 연구의 참여자는 총 15명이었으며 평균 연령은 27.5세이었고, 여자가 14명이고 남자가 1명이었다. 임상경력은 평균 4.9년이었고, 중환자실 간호사로서의 경력은 평균 3.8년이었다. 참여자 중 2명은 신경계 중환자실, 3명은 심중환자실, 5명은 외과계 중환자실, 5명은 내과계 중환자실에 근무하고 있었다. 교육정도는 학사학위 소지자가 11명, 전문학사 소지자가 4명이었다.

2. 분석결과

중환자실 간호사로 구성된 3개의 포커스 그룹내 15명의 의사소통 경험 분석한 결과 총 138개의 의미 단위에서 15개의 주제와 5개의 주제모음을 도출할 수 있었다. 5개의 주제모음은 "일 방향적인 의사소통", "선·후배 간호사 간의 입장 차이", "아슬아슬한 의사소통", "이해의 시작", "변화의 움직임"으로 구성되었다(Table 1).

주제모음 1: 일 방향적인 의사소통

주제모음 1은 중환자실 간호사 간 의사소통의 전형적인 특징을 보여준다. 중환자실 간호사들은 빠르고 정확한 업무진행을 중요하게 간주하므로 의사소통 역시 신속해야 한다고 생각하고 있었다. 따라서 선배 간호사가 지시와 명령을 내리고 후배 간호사는 이를 따르는 일 방향적 의사소통이 흔하게 발생하고 있었다. 이 주제모음에는 '응급상황에서의 빠른 의사소통'과 '선배의 지시와 후배의 무조건적인 수용'이라는 2개의 주제가 포함되었다.

주제 1: 응급상황에서의 빠른 의사소통

중환자실에서는 환자의 중증도가 높기 때문에 응급상황이 자주 발생할 뿐만 아니라 모든 일이 빠르게 진행된다. 이러한 중환자실 업무의 특성 때문에 간호사들 간에도 상호교류나 배려보다는 신속성을 강조하는 의사소통이 이루어지고 있었다. 또한 짧은 시간 내에 많은 업무를 처리해야 하다 보니 간호사 간 대화가 명령적이거나 심지어 공격적인 특성이 있었다.

Table 1. Themes and Theme Clusters of Communication Experience in Intensive Care Unit Nurses

Themes	Theme clusters
· Rapid communication in emergency situations · Junior nurses' unconditional acceptance to the direction of seniors	· One-way communication
· Senior nurses' preference of immediate responses from juniors · Fainthearted junior nurses · Birds of a feather	· Differences in the position between senior and junior nurses
· Being hurt by verbal insults and disregard · Lack of consideration on privacy · Blocking of mutual relationship · Where is the moderator?	· Communication crisis
· Time solves everything · Consolation and touching	· Beginning of understanding
· Learning from others · Trying to capture the preferences of senior nurses · Creating a breakthrough · Necessity of communication training	· Movement toward change

중환자실 업무 자체가 대체로 바쁘고 짧은 시간에 많은 일을 해야 하니까 결국에는 '해! 해! 해!' 이렇게 해야 일이 되니까... 우리 업무 자체가 좀 명령조로 말을 하게 만드는 것 같아요.(포커스 그룹 2, 참여자 3)

주제 2: 선배의 지시와 후배의 무조건적인 수용

빠른 의사소통 과정에서 대화는 자연스럽게 어느 한쪽이 주도권을 갖고 지시하는 수직적인 형태로 이루어지고 있었다. 중환자 간호와 관련하여 지식과 경험이 풍부한 선배 간호사가 주로 지시를 내리고, 후배 간호사는 이들의 지시를 주로 수용하는 편이었다. 후배 간호사의 경우 이러한 상황에 대하여 문제의식을 갖기보다는 중환자실의 업무 특성으로 인해 발생하는 불가피한 상황으로 인식하고 있었다.

윗년차들이 경험이 많고 다양한 사례들을 다루어 보았기 때문에 결정권이 많이 있고... 아무래도 윗년차 선생님들이 생각하는 것들이 더 효율적이기 때문에 좀 일방적으로 지시를 하게 되고... 위급한 상황에 굉장히 많이 부딪히게 되는데... 판단하기 보다는 무조건적으로 수용해야 해요.(포커스 그룹 3, 참여자 1)

주제모음 2: 선 · 후배 간호사 간의 입장 차이

주제모음 2는 중환자실 간호사 간 의사소통에 대하여 선배와 후배의 입장에 분명한 차이가 있음을 보여준다. 선배 간호사는 자신의 생각이나 의견을 명확하고 즉각적으로 표현하는 후배를 선호하지만 후배 간호사는 여러 가지 여건 상 본인의 의사를 잘 표현하기 어렵다. 결국 선 · 후배 간호사 간에 공감대를 형성하지 못하고 주로 비슷한 경력을 가진 간호사들끼리만 의사소통과 교류가 이루어지는 결과가 초래되고 있었다. 이 주제모음에는 '명확한 의사표현을 하는 후배를 선호하는 선배', '생각을 표현할 수 없는 후배', '끼리끼리의 대화'라는 3개의 주제가 포함되었다.

주제 3: 명확한 의사표현을 하는 후배를 선호하는 선배

빠르고 효율적인 업무진행이 강조되는 중환자실 환경에서 선배 간호사들은 자신의 의견이나 생각이 명확한 후배 간호사를 긍정적으로 평가하였다. 반면 말을 얼버무리거나 자신의 의사를 분명하게 밝히지 않는 후배 간호사의 태도는 부정적으로 평가하고 있었다.

후배 선생님 중에도 보면 애정이 많이 가는 사람이 있는데... '이거는 왜 안했어?'라고 물으면 '아 이거는 이래서 안했는데 어떻게 해요?'하고 반응을 보이는 태도가 좋아요.(포커스 그룹 2, 참여자 4)

주제 4: 생각을 표현할 수 없는 후배

보수적이고 위계적인 간호조직의 특성과 업무에 대한 자신감 부족으로 후배 간호사는 자신들이 선배와 동등하지 못한 입장이라고 인식하고 있었으며, 이로 인해 선배에게 자신의 생각을 즉각적이고 분명하게 표현하기가 쉽지 않았다. 또한 후배 간호사는 선배 간호사와 대화에서 수직적으로 지시를 받는 입장에 익숙하다보니 자신의 의견을 말할 기회조차 갖기가 어렵다. 신규 간호사들에게는 이러한 문제가 더욱 심각하여 아예 자신의 의사표현을 하지 못하도록 강요받는 경우도 있었다.

제일 문제는 우리(선 · 후배 간호사)가 서로 공평한 입장이 아니라는 거죠... 보통 그렇잖아요... 모든 지시가 위에서부터 수직적으로 내려오는 그런 입장이어서... 내가 그런 게 아니라는 말조차 할 수 없어요.(포커스 그룹 2, 참여자 1)

주제 5: 끼리끼리의 대화

선 · 후배 간호사 간의 분명한 입장 차이는 대화의 공감대 형성을 어렵게 한다. 그 결과 자연스럽게 공감대가 형성되는 비슷한 경력을 가진 간호사 간의 의사소통이 활성화되고 선배와 후배 간의 거리는 더욱 멀어지게 되었다. 선배는 선배들끼리 후배는 후배들끼리 서로에 관해 뒷말을 하거나 심지어 선배 간호사에 의논해야 하는 어려운 상황이 발생하여도 동년배 간호사들과만 의논을 하게 되는 의사소통에서의 '편 가르기' 현상도 발생하였다.

항상 의논 상대는 동기인 것 같아요. 사실 윗년차 선생님은 어렵고... 무슨 일이 있거나 힘들면 주로 동기들하고만 이야기해요.(포커스 그룹 1, 참여자 1)

주제모음 3: 아슬아슬한 의사소통

주제모음 3은 중환자실 간호사 간의 의사소통 위기를 보여준다. 간호사들은 동료 간호사와의 의사소통에서 무시, 모욕, 사생활 침해 등으로 인해 상처를 받고 있었으며 이러한 의사소통 문제가 심해지면 관계가 차단되기까지 하였다. 부정적인 의사소통을 경험한 간호사들은 위기의식을 느끼고 중재자의 필요성을 절감하였지만 현실적으로 중재자를 찾기가 쉽지 않았다. 이 주제모음에는 '모욕적인 말과 무시로 인해 상처 받

음', '사생활에 대한 배려 부족', '상호관계의 차단', '중재자는 어디에'와 같은 주제가 포함되었다.

주제 6: 모욕적인 말과 무시로 인해 상처 받음

참여자들은 의사소통에 과정에서 상대방으로부터 존중받고 배려받기를 바라는 것과는 달리 모욕적인 말을 듣거나 무시를 당하기도 하였다. 특히 평소 좋아하지 않는 동료를 지정해서 무시하거나 부적절한 방법으로 꾸짖어 모욕을 주는 경우, 당하는 사람의 입장에서는 오랫동안 상처로 남기도 하며 인간관계에도 부정적인 영향을 미치고 있었다.

> 인계 중에 혼나고... 나중에 가서 죄송하다고 말씀드렸더니 '야! 너희 아버지였으면 이렇게 놔두었겠냐?'고 말씀하시는 거예요. 아직도 기억이 나면서 상처가 되는 것 같아요.(포커스 그룹 2, 참여자 1)

주제 7: 사생활에 대한 배려 부족

중환자실 간호사 간의 의사소통 위기는 지나치게 사적인 일에 간섭하거나 여러 사람들 앞에서 상대방이 원치 않는 질문을 하는 형태로 나타나기도 하였다. 참여자들은 개인 사생활에 대한 동료들의 지나친 관심과 참견을 이해하지 못하고 부담스러워 하였다.

> 저희도 그런 선생님이 있었어요. 신규 간호사가 들어오면 차 마시는 시간에 '너 부모님이 뭐하셔?, 집은 어디사냐?, 형제가 어떻게 돼?, 몇 평사니?' 왜 그런 걸 물어보는지 이해가 안돼요.(포커스 그룹 2, 참여자 2)

주제 8: 상호관계의 차단

의사소통의 위기는 대화를 단절시킬 뿐만 아니라 업무에도 영향을 미친다. 간호사들은 의사소통 문제를 원인을 찾아 해결하려고 노력하기보다는 업무와 관련된 질문을 아예 무시하거나 또는 일방적으로 업무를 처리해 버리기도 하였다. 이러한 의사소통과 상호관계의 단절은 개인에게 심리적 상처를 주는 것은 물론 간호 업무수행에도 부정적인 영향을 미치고 있었다.

> 상황을 물어본다거나 언제쯤 환자를 받으라고 얘기를 해주면 좋은데 제 상황과 상관없이 '지금 환자 온다. 인계받아라' 이런 식으로 상의 없이 그냥 막무가내로 처리해 버리니까 받아들이는 입장에서는 되게 힘들고...(포커스 그룹 1, 참여자 2)

주제 9: 중재자는 어디에

동료와의 관계에서 의사소통 위기를 경험한 중환자실 간호사들은 누군가가 이 상황을 중재해주기를 절실히 원하고 있었다. 간호사들은 수간호사 또는 중간 관리자가 중재자의 역할을 해주기를 기대하였다. 그러나 이런 기대와는 달리, 현실에서 간호사들은 수간호사나 중간 관리자와 대화를 시도하는 것조차 쉽지 않다고 진술하며 아쉬움을 토로하였다.

> 수간호사 선생님 방에 찾아가는 것조차도 되게 힘들어요. 찾아가도 나는 항상 듣는 입장이라 말하기도 어렵고... 하고 싶은 말은 많은데... 이런 저런 얘기만 듣다가 그냥 끝나요.(포커스 그룹 2, 참여자 2)

주제모음 4: 이해의 시작

주제모음 4는 의사소통으로 인한 갈등이 시간이 지나가면서 조금씩 해결될 수 있음을 보여준다. 중환자실 간호사들의 경력이 쌓일수록 관계가 편안해지면서 간호사들 간 의사소통 관련 갈등은 줄어드는 경향이 있었다. 선배와 후배 간호사는 서로로부터 위로와 감동을 받기도 하고 상대방의 긍정적인 태도를 배우기도 하였다. 이 주제모음에는 '시간이 해결사', '위로와 감동'이 포함되었다.

주제 10: 시간이 해결사

간호사의 경력이 쌓일수록 업무에 익숙해지고 여유가 생기기 때문에 동료 간호사들과의 관계가 좀 더 편안해지고 의사소통으로 인한 갈등이 감소하게 되었다. 같이 근무하는 시간이 많을수록 대인관계가 발전되어 오해 없이 하고 싶었던 말들을 할 수 있게 되기도 하고, 후배이었던 간호사도 선배의 입장에 처해 보니 후배일 때에는 알 수 없었던 선배의 마음을 일부 이해할 수 있게 되기도 하였다. 또한 동료 간호사들 간 갈등 상황에서 발생한 좋지 못한 감정들 역시 시간이 지나면서 자연스럽게 희석되기도 하였다.

> 제가 후배의 입장일 때는 선배들이 왜 저렇게 얘기하나, 다르게 돌려서 말할 수도 있을 것 같다는 생각을 많이 했는데 막상 제가 선배의 입장이 되어보니 이해가 되는 부분도 있어요... 마음의 여유가 생기고, 서로 마음 편하게 하려고 하게 되는 것 같아요.(포커스 그룹 1, 참여자 6)

주제 11: 위로와 감동

후배 간호사는 때로 선배 간호사가 자신의 입장을 이해하고

있다는 말에 위로를 받기도 하고 후배를 감싸주는 선배의 모습에 감동하며 상대방의 긍정적인 태도를 배우기도 하였다. 또한 선배 간호사의 입장에 대한 공감은 다른 후배 간호사를 이해하려는 노력으로 이어지고 있었다.

> 일을 마치고 나서 그 선생님한테 문자를 조심스럽게 보냈거든요. '어찌어찌해서 죄송합니다'라고 보냈는데 답이 감동적이었어요. '네가 아니라 내가 잘못한 거다' 그 말을 듣는 순간 아! 나도 나중에 후배가 실수를 하면 이렇게 말해야겠다고 생각했어요.(포커스 그룹 1, 참여자 5)

주제모음 5: 변화의 움직임

주제모음 5는 중환자실 간호사들 간 갈등이 완화되면서 간호사 스스로 문제를 인식하고 이를 해결하고자하는 모습을 보여준다. 중환자실 간호사들은 동료로부터 긍정적인 의사소통 사례를 학습하거나 상대방 간호사에게 맞추어주는 노력을 하고 있었다. 또한 수간호사를 비롯한 관리자들이 의사소통 해결을 위한 계기를 만드는데 중요한 영향을 미친다고 생각하고 있으며 의사소통과 관련된 교육 및 훈련의 필요성에 대해 공감하고 있었다. 이 주제모음에는 '타인으로부터 배움', '선배에게 맞추기', '돌파구 만들기', '훈련이 필요해'가 포함되었다.

주제 12: 타인으로부터 배움

중환자실 간호사들은 보다 나은 의사소통을 위해 스스로를 변화 시키고 있었는데, 동료 간호사들의 긍정적인 의사소통 모델을 학습하거나 상대의 다양성을 인정함으로써 의사소통 문제를 해결하고자 노력하였다. 구체적으로 동료 간호사의 긍정적인 말투나 차분하고 이성적인 대화를 배우려고 노력하고 있었다.

> 어떤 선생님을 보면 후배에게 참 다정하게 하더라고요... 바쁜 상황 가운데서도 흥분하지 않고 ...객관적이고 자기감정을 실지 않고 이야기하는 방법은 연차에 상관없이 배우고 싶어요.(포커스 그룹 2. 참여자 3)

주제 13: 선배에게 맞춰주기

이 주제는 의사소통으로 인한 갈등을 해결하기 위한 또 다른 예라고 할 수 있다. 갈등을 줄이고 원활한 의사소통을 위하여 후배 간호사는 스스로 선배 간호사에게 맞추려는 여러 가지 노력을 하고 있었다. 특히 오해 없이 말하는 방식을 훈련하거나 상대방의 성향을 파악하여 적합한 말을 하려고 노력하기도 하였다.

> 혹시 시키는 것처럼 들려서 오해하지는 않을까 해서요. 그래서 말하는 방식이나 선배들은 어떻게 하는지 유심히 보고... 연습도 해봅니다.(포커스 그룹 1, 참여자 3)

주제 14: 돌파구 만들기

중환자실 간호사들은 의사소통의 문제를 해결함에 있어 수간호사 또는 관리자가 중요한 역할을 할 수 있다고 생각하였다. 즉 수간호사나 관리자가 의사소통의 중요성 또는 업무와 의사소통의 관련성에 대하여 어떤 인식을 갖고 있는지가 의사소통의 문제 해결방안을 마련하거나 개선할 수 있는 계기를 만드는데 큰 영향을 끼친다는 것이다. 더불어 간호조직 내 비공식적인 업무 외 활동을 통해 의사소통 문제의 해결의 돌파구를 찾을 수 있다고 생각하였다.

> 문제가 생겼을 때 혼자 해결하는 것보다는 공감할 수 있는 사람들과... 같은 병동이 아니더라도 다른 사람들 다른 분위기를 통해서 해결할 수 있게 되는 것 같아요. 예를 들자면 가을 산행과 같은 돌파구를 통해서 좋아질 수 있는거죠.(포커스 그룹 3, 참여자 2)

주제 15: 훈련이 필요해

중환자실 간호사들은 의사소통과 관련된 교육 및 훈련에도 큰 관심을 갖고 있었다. 먼저 스스로에 대한 이해가 중요하다고 생각하였다. 의사소통과 관련된 교육이나 훈련도 경력에 따라 필요한 능력이나 교육 요구도가 다르기 때문에 경력 별로 다른 교육이 시행될 필요가 있으며, 지속적인 교육의 필요성을 인정하였다. 또한 실무에 직접 활용할 수 있는 실용적인 의사소통 교육에 대한 요구를 표현하였다.

> 친절교육을 전체적으로 한 것 이외에는 한 번도 없었던 것 같아요... 그 내용도 잘 기억이 안나요... 기억에 안 남아 있는 것은 지속성의 문제도 있는 것 같고요. 의사소통 교육 이런 것들도 연속성을 가질 필요가 있다는 생각을 해요.(포커스 그룹 1, 참여자 5)

논 의

중환자실 간호사들 간의 의사소통 경험에 대하여 포커스 그룹 면담을 실시한 결과 다섯 가지 주제모음 즉, "일 방향적인 의사소통", "선 · 후배 간호사 간의 입장차이", "아슬아슬한 의사소통, "이해의 시작", "변화의 움직임"을 도출할 수 있었다.

첫 번째 주제모음은 "일 방향적인 의사소통"이었는데 이는 중환자실 간호사들 간의 의사소통이 주로 선배 간호사의 일방적인 지시와 주도로 이루어지고 있음을 의미한다. 간호사의 의사소통 유형에 관한 연구(Seo, Park, & Lee, 2003)에 의하면 간호조직에서 가장 흔한 의사소통은 하향적 의사소통이며 이는 위에서 아래로 전달하는 일 방향적 의사소통과 유사하다. 병원은 여러 전문직 간 고도의 상호의존성을 요구하는 조직이므로 의료진 간의 하향적 의사소통보다는 수평적 의사소통이 문제해결과 목표달성에 도움이 된다. 또한 수평적 의사소통이 부족하거나 방해를 받으면 구성원 간의 갈등이 증가하고 직무만족도가 감소하게 된다(Lee, 2006). 본 연구에서도 일부 참여자들이 선배 간호사의 주도와 후배 간호사의 무조건적인 수용이 선·후배간의 관계를 차단할 수 있다고 진술한 바 있다.

중환자실 간호사들 간의 의사소통 경험의 두 번째 주제모음은 "선·후배 간호사 간의 입장차이"이다. 선배 간호사가 의사소통에 있어 즉각적인 반응을 보이고 자신의 생각을 명확하게 표현하는 후배 간호사를 선호하는데 비하여 후배 간호사는 익숙하지 않은 업무환경과 미숙한 업무처리로 인해 자신감이 결여되고, 스스로의 의견을 표현하는데 어려움이 있었다. 이는 간호사가 자신의 업무와 지식에 대한 자신감이 부족하면 적극적으로 말하지 않게 된다는 Canam (2008)의 견해와 유사하다. 또한 본 연구에서 중환자실 간호사 중 특히 후배 간호사들은 선·후배 간호사 간의 불공평한 입장으로 인하여 점점 말문을 닫게 된다고 진술하였다. 억압이론을 간호에 적용하는 학자들(Roberts, Demarco, & Griffin, 2009)은 전통적으로 간호사는 남성과 여성의 관계 혹은 의사와 간호사의 관계에서 억압받는 입장이었고, '좋은 간호사'가 되기 위해서는 부당함이나 갈등을 밖으로 표출하지 않고 참아야 한다는 인식이 형성되어 있다고 주장한다. 결국, 간호사가 직장에서의 좋은 관계를 유지하기 위해서는 침묵해야 한다는 것인데, 이러한 수직적 관계는 간호직 내부에도 존재하여 후배 간호사들이 자신의 의사를 잘 표명하지 못하는 이유가 되고 있음을 짐작할 수 있다. 후배 간호사들의 이러한 입장과는 달리 본 연구에서 선배 간호사들은 자신의 의사를 잘 표명하고 반응이 빠른 후배 간호사들을 선호한다고 하였다. Miller (2001) 역시 의사소통의 개방성에 대한 연구에서 경력이 많은 간호사들은 더 많은 경험과 권력을 갖고 있기 때문에 의사소통의 개방성을 긍정적으로 인식하게 된다고 하였다. 즉, 후배 간호사들은 말을 할 수 없는 입장이지만 선배 간호사들은 후배들의 상황을 이해하지 못하여 두 집단 간에 상당한 입장 차이가 발생한다고 볼 수 있다.

본 연구를 통해 도출된 세 번째 주제모음은 "아슬아슬한 의사소통"이었으며 참여자들은 동료 간호사들의 무시와 모욕적인 말로 자존감이 저하되고 상처를 받고 있다고 진술하였다. 또한 간호사 간의 의사소통에 있어 대인관계와의 관련성을 중요하게 생각하고 있었다. Kim (2009)은 간호사가 병원 내 다른 직종에 비해 동료의 비난으로 인해 심리적 위축이나 우울을 경험하는 빈도가 높다고 하였다. 이러한 의사소통 문제는 대인관계에 영향을 주게 되는데 Lee와 Jeong (2007)은 간호사 간의 언어폭력 경험에 관한 질적 연구에서 공격적인 말로 자존감이 저하되고 감정이 복잡해지면 동료와의 관계도 멀어진다고 하였다. 또한 대인관계의 문제는 다시 의사소통의 위기를 초래하는 악순환을 하게 되는데 의사소통과 대인관계 문제는 결국 간호사에게 스트레스로 작용하여 조직몰입과 직무만족을 떨어뜨리고, 소진과 이직의도를 높일 수 있다(Duddle & Boughton, 2007; Im & Jo, 2007; Lee & Kim, 2006). 뿐만 아니라 의사소통과 대인관계 문제는 환자의 안전과 조직의 발전에도 부정적인 영향을 미친다(Henrikson & Dayton, 2006). 본 연구의 참여자들은 이러한 의사소통의 위기를 조정할 중재자가 필요하다고 생각하였으며, 간호 관리자가 그런 역할을 해주기를 기대하였다. Garon (2012) 역시 간호사들이 직장 내에서 의사소통을 할 때 자기주장을 잘하기 위해서는 수간호사와 같은 간호 관리자들이 개방적인 의사소통 분위기를 조성해야 하며, 이러한 노력을 통해 간호의 질, 환자안전, 그리고 간호사의 만족도를 향상시킬 수 있다고 하였다.

중환자실 간호사의 의사소통 경험에 관한 네 번째 주제모음은 "이해의 시작"으로 참여자들은 경력이 쌓이면서 여유가 생기고 이로 인해 의사소통에서의 갈등도 줄어들고 인간관계가 좋아지는 것을 경험한다고 하였다. 간호사 간의 언어폭력 경험에 관한 연구(Lee & Jeong, 2007)에서도 간호사들이 서로간의 언어폭력으로 인해 암울한 감정이나 고립감을 경험하게 되지만 시간이 지나면서 이를 극복할 수 있었다고 한 바 있다. 상급자와 하급자 간의 의사소통에 관한 한 연구(Kacmar, Witt, Zivunska, & Gully, 2003)에 의하면 빈번한 상호작용은 상급자와 하급자간의 효과적인 의사소통의 일차적인 조건이다. 즉, 간호사들 간의 서로 부딪치는 횟수가 증가하면서 자연스레 의사소통과 인간관계가 긍정적으로 개선된다고 할 수 있다. 그러나 상호작용의 횟수만 증가한다고 해서 의사소통과 관계가 좋아지는 것은 아니다. Brunetto, Farr-Wharton과 Shacklock (2011)은 의사소통 이론을 간호에 적용하여 의사소통의 횟수 뿐 아니라 방식과 방향이 간호관리자와 일반간호사 간의 효과적인 의사소통 및 인간관계에 영향을 미친다고 하였다. 다시 말하면, 간호관리자와 일반간호사의 간의 양방

향적 의사소통을 촉진할 수 있는 비공식적이고 자유로운 의사소통의 횟수가 증가한다면 효율적인 관계가 유지된다고 할 수 있다. 비공식적인 의사소통이란 업무지시나 서류가 아닌 개인 간의 대화를 의미하는데, 비공식적인 의사소통은 공식적인 의사소통 경로에서 놓친 것들을 보충해주며 이를 통해 직장 내 대인관계의 질이 향상될 수 있다(Johlke & Duhan, 2000).

마지막 주제모음은 "변화의 움직임"인데 본 연구의 참여자들은 자신의 의사소통을 되돌아보고 좀 더 나은 방향으로 개선하고자 노력하고 있었다. 특히 의사소통에 관한 체계적이고도 지속적인 교육이 필요하다고 진술하였다. Weigand (2012)는 동료 가정간호사 간의 의사소통을 향상시키기 위하여 디브리핑 기법을 이용한 액션 연구를 수행하였는데, 1달 동안의 의사소통 훈련을 통하여 간호사들은 동료간호와의 의사소통의 중요성을 인지할 수 있었고 의사소통에 관해 서로 피드백을 주고받았으며 이전보다 의사소통이 편안해졌음을 보고하였다. Saint 등(2013)은 건강관리종사자들 간의 의사소통을 촉진하기 위하여 다학제간 구성원들이 모두 참여하는 원탁모임(circle of concern rounds)을 포함한 중재를 총 3년 동안 시행하였는데, 연구결과 환자의 재원기간을 유의하게 줄일 수 있었고 대부분의 의사와 간호사들이 동료 간 의사소통이 향상되었다고 보고하였다. 한편 최근 임상현장에서 비교적 쉽게 접할 수 있는 의사소통기법에는 자기주장 훈련이 있다. 과거에는 간호사가 자기주장이 약한 직종으로 인식되었으나 Timmins 과 McCabe (2005)는 연구를 통해 간호사들이 자기주장적인 특성들을 소유하고 있으나 대인관계 갈등을 피하기 위하여 자제하고 있음을 밝혔다. 국내에서는 Jo와 Kim (2013)이 자기주장 기법을 훈련받은 중환자실 간호사의 주장행동이 향상되었고 대인관계가 긍정적으로 변하였고 스트레스 증상이 감소되었다고 보고하였다. 3년 동안 약 4000명의 간호사들에게 자기주장적 의사소통과 동료간호사 간 수평적 폭력에 대한 강의, 역할극, 스토리텔링 등이 포함된 워크숍을 총 203회 제공한 연구(Ceravolo, Schwartz, Foltz-Ramao, & Castner, 2012)에서는 의사소통 강화 워크숍이 간호사들의 근무환경 향상과 수평적 폭력 및 이직률 감소에 효과적이라고 보고하였다.

이상에서 살펴본 바와 같이 국내 중환자실 간호사들은 업무의 특성과 선 · 후배간의 확연한 입장의 차이에서 비롯되는 일방향적인 의사소통을 경험하고 있음을 알 수 있다. 이러한 일방향적 의사소통은 의사소통 단절과 같은 문제를 초래하여 간호사의 대인관계 갈등과 함께 간호업무 및 환자결과에도 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서 중환자실 간호사 간 의사소통을 향상시키기 위한 체계적인 교육과 훈련이 지원될 필요가 있다.

본 연구에서 동일한 병원에 근무하는 중환자실 간호사들이 같은 포커스 그룹을 형성하였으므로 자신들의 의견을 충분히 표현하지 못했을 가능성을 배제하기 어렵다. 추후 연구에서는 참여자를 다른 병원에 근무하는 중환자실 간호사로 포커스 그룹을 구성하거나 동일한 병원의 간호사를 대상으로 할 경우 개별면담을 통한 자료수집을 할 것을 제안한다. 또한 병원의 규모에 따른 근무환경의 차이에 따라 의사소통 양상이 다르게 나타날 가능성이 있으므로 다양한 규모의 병원에서 근무하는 중환자실 간호사들 간의 차이를 비교할 필요가 있다.

결 론

본 연구에서 중환자실 간호사들 간의 의사소통 경험을 심층적으로 이해하기 위하여 포커스 그룹 면담을 실시하고 이를 현상학적 방법으로 분석한 결과 선 · 후배 간호사 간에 확연한 입장 차이를 보이고 있으며, 응급상황과 중환자실 특성과 관련하여 선배 간호사가 주도하는 일 방향적인 의사소통이 주로 나타나고 있었다. 이러한 이유로 의사소통의 위기와 함께 대인관계의 차단까지도 경험하지만 시간이 지나면서 상대방의 입장을 이해하고 위기로부터 벗어나기도 하였다. 참여자들은 관리자들이 간호사 간 의사소통 위기를 중재해 주길 바라고 있었으며, 더불어 효과적인 의사소통을 위한 교육과 훈련의 필요성을 인지하고 있었다. 간호사를 위한 체계적인 의사소통 훈련은 간호사의 정신적, 신체적 건강 뿐 아니라 환자와 기관의 지표에도 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 기대한다. 이상의 연구결과를 바탕으로 첫째, 관리자를 포함한 조직의 특성이 간호사 간 의사소통과 대인관계에 미치는 영향에 대한 연구를 제안한다. 둘째, 간호사 간 의사소통과 대인관계를 증진시킬 수 있는 중재 프로그램의 개발과 적용을 제안한다.

REFERENCES

American Association of Critical Care Nurse. (2005). AACN standards for establishing and sustaining healthy work environments: A journey to excellence. *American Journal of Critical-Care Nurse, 14*, 187-197.

Brunetto, Y., Farr-Wharton, R., & Shacklock, K. (2011). Supervisor-subordinate communication relationships, role ambiguity, autonomy and affective commitment for nurses. *Contemporary Nurse, 39*, 227-239. http://dx.doi.org/10.5172/conu.2011.227

Canam, C. J. (2008). The link between nursing discourses and nurses' silence: Implications for a knowledge-based discourse for nursing practice. *Advances in Nursing Science, 31*, 296-307. http://dx.doi.org/10.1097/01.ANS.0000341410.25048.d8

Ceravolo, D. J., Schwartz, D. G., Foltz-Ramos, K. M., & Castner, J. (2012). Strengthening communication to overcome lateral violence. *Journal of Nursing Management, 20*, 599-606. http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2012.01402.x

Duddle, M., & Boughton, M. (2007). Intraprofessional relations in nursing. *Journal of Advanced Nursing, 59*, 29-37. http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04302.x

Garon, M. (2012). Speaking up, being heard: registered nurses' perceptions of workplace communication. *Journal of Nursing Management, 20*, 361-371. http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2011.01296.x

Happ, M. B., Garrett, K., Thomas, D. D., Tate, J., George, E., Houze, M., et al. (2011). Nurse-patient communication interactions in the intensive care unit. *American Journal of Critical Care, 20*(2), 28-40. http://dx.doi.org/10.4037/ajcc2011433

Henrikson, K., & Dayton, E. (2006). Organizational silence and hidden threats to patient safety. *Health Service Research, 41*, 1539-1554. http://dx.doi.org/10.1111/j.1475-6773.2006.00564.x

Im, D. S., & Jo, M. H. (2007). The study on stress, hardiness, and professional burnout of intensive care unit nurses. *Korean Journal of Fundamentals of Nursing, 14*, 120-127.

Jo, N. O., Hong, Y. S., & Kim, H. S. (2001). Study of nurse's interpersonal conflict and communication. *Journal of Korean Academic Society of Nursing Education, 27*, 369-378.

Jo, Y. A., & Kim, K. S. (2013). Effects of assertiveness training for ICU nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 19*, 255-264.

Jo, Y. A., Kim, K. S., Kim, E. S., Park, H. M., Yu, I., Im, E. O., et al. (2009). A correlational study on ICU nurses' job stress, the way of coping, and the turnover intention. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 15*, 129-141.

Johlke, M., & Duhan, D. (2000). Supervisor communication practices and service employee job outcomes. *Journal of Services Research, 3*, 154-165.

Kacmar, K., Witt, L., Zivnuska, S., & Gully, S. (2003). The interactive effect of leader-member exchange and communication frequency on performance ratings. *Journal of Applied Psychology, 88*, 764-772. http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.88.4.764

Kim, J. L. (2009.) *Perception of doctor and nurse on inter-professional collaboration in hospital ward*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.

Kim, K., Shin, K., Kim, S., You, E., Kim, N., Park, E., et al. (2005). *Qualitative research methodology*. Seoul: Hyumoonsa.

Kim, S. J., Kim, H. J., Lee, K. J., & Lee, S. O. (2000). *Research methodology of focus group*. Seoul: Hyumoonsa.

Kim, Y. S., Park, J. H., & Lim, K. Y. (2006). Interpersonal conflicts and communication among medical residents, nurses and technologists, *Korean Journal of Hospital Management, 11,* 16-31.

Lee, H. S., & Kim, J. K. (2006). Relationship among communication competence. communication types, and organizational commitment in hospital nurse. *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 16*, 488-496.

Lee, K. (2006). Communication problems and solutions at the health care facilities. *Journal of Korean Academy on Communication in Health Care, 1*, 33-45.

Lee, S. H., & Jeong, S. E. (2007). The experience of verbal violence between nurses. *Journal of Qualitative Research, 8*, 79-89.

Miller, P. A. (2001). Nurse-physician collaboration in an intensive care unit. *American Journal of Critical Care, 10*, 341-350.

Park, H. J., Kang, H. S., Kim, K. H., & Kwon, H. J. (2011). Exposure to workplace violence and coping in intensive care unit nurses. *Journal of Korean Psychiatric and Mental Health Nursing Academic Society, 20*, 291-301.

Peggy, R., & Driver, E. (2009). Patients' perception of nurse' skill. *Critical Care Nurse, 29*, 24-38. http://dx.doi.org/10.4037/ccn2009241

Roberts, S. J., Demarco, R., & Griffin, A. (2009). The effect of oppressed group behaviours on the culture of the nursing workplace: A review of the evidence and interventions for change. *Journal of Nursing Management 17*, 288-293. http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2008.00959.x

Saint, S., Fowler, K. E., Krein, S. L., Flanders, S. A., Bodnar, T. W., Young, E., et al. (2013). An academic hospitalist model to improve healthcare worker communication and learner education: Results from a quasi-experimental study at a veterans affairs medical center. *Journal of Hospital Medicine, 8,* 702-710. http://dx.doi.org/10.1002/jhm.2105

Schmalenberg, C., & Kramer, M. (2009). Nurse-physician relationships in hospital: 20000 nurse tell their story. *Critical Care Nurse, 29*, 74-83. http://dx.doi.org/10.4037/ccn2009436

Seo, I. A., Park, K. M., & Lee, B. S. (2003). Relations between the types of communication and job satisfaction and nursing performance in staff nurses. *Korean Society of Public Health Nursing, 17*, 317-332.

Timmins, F., & McCabe, C. (2005). How assertive are nurses in the workplace? A preliminary pilot study. *Journal of Nursing Management, 13*, 61-67. http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2004.00492.x

Weigand, M. L. (2012). Nurse-to-nurse communication in home health. *Pennsylvania Nurse, 67*, 19-22.