

# 간호대학생의 갈등관리양식에 따른 자존감, 자기주장 및 대인관계

정 민<sup>1)</sup> · 강 희 경<sup>2)</sup>

## 서 론

### 연구의 필요성

갈등은 사람들과의 관계 속에서 불가피하게 발생하는 사회적 현상이다. 갈등은 긍정적인 영향과 부정적인 영향을 다 가지고 있으며, 적당한 갈등은 조직 내 참신한 아이디어를 만들어낸다(Vivar, 2006). 갈등이 긍정적인 잠재력을 실현시킬 수 있는가의 여부는 갈등이 관리되는 방법에 의해 결정되므로 갈등을 적절히 관리하는 능력은 삶의 방향과 질에 중요한 영향을 미치며 갈등 그 자체보다는 어떻게 관리되는가가 중요하다(Park, 2012).

과거에 갈등은 인간과 사회에 파괴적인 결과를 가져오는 회피해야하는 대상으로 간주되었다. 그러나 갈등을 회피하기 보다 해결하거나 관리하는 것이 인간관계와 사회의 지속적 영위에 긍정적인 영향력을 미친다는 사실들이 강조되면서, 갈등상황에서 올바른 접근법에 관한 연구가 중요한 주제로 대두되었다(Jang, 2013). 즉 인간관계의 필연성과 개인과 조직, 사회의 발전을 위해 갈등의 효율적 관리가 무엇보다 필요하다는 인식이 점차 확산되고 있다.

갈등관리유형은 다른 상황에서 어떠한 행동을 반복적으로 실행하는 일반적인 경향(Jeong, 2006)으로 대처방식이나 습관적 경향이 바뀌는 데는 시간이 필요하기 때문에 갈등상황에서 바람직한 대처를 할 수 있는 갈등관리유형에 대해 장기간의 학습과 훈련이 요구된다고 하겠다.

청소년의 갈등관리유형 결정에 영향을 미치는 것은 개인적 특성변인 보다는 문제해결능력, 의사결정능력, 의사소통능력, 자기존중, 인간관계능력 등의 갈등해결능력으로 후기 청소년기에 해당하는 간호대학생은 학교교육 뿐 아니라 임상실습에 적응해나가는 과정에서 다양한 대인관계와 갈등상황에 노출되면서 효과적으로 갈등을 해결하도록 요구받는다(Choi, Kim, & Ahn, 2010). 또한 현장에서 일하는 간호사들도 소극적인 갈등관리유형을 보이는 것으로 보고되고 있으며(Kim, 2010; Kim & Chi, 2002; Vivar, 2006) Kim (2010)과 Lee (2013)는 이처럼 소극적인 방식으로 대처하다보면 갈등이 근본적으로 해결되지 못하게 되고 자신의 목적달성이 어려워 갈등이 심화되는 경향이 있기 때문에 보다 적극적인 갈등관리방법을 배울 수 있는 병원 내 갈등관리교육이나 세미나 등이 활성화 될 필요가 있다고 하였다. 이는 미래의 간호사를 교육하는 간호학 교과과정에 적극적인 갈등관리방법을 배울 수 있는 시간이 더 증가될 필요가 있음을 의미하는 것으로 대학시절부터 다양한 갈등상황 속에서 바람직한 대처를 하는 학습과 훈련이 이루어질 필요가 있음을 시사한다.

지금까지 갈등관리유형과 관련한 연구들이 다룬 관련변수로는 의사소통능력(Kim, 2010; Park, 2012), 주장훈련(Park, 2002), 자기이해, 인간관계, 의사소통 등 갈등해결능력(Choi, Kim, & Ahn, 2010), 조직몰입(Chang, 2013), 직무만족도(Chang, 2013; Kim & Chi, 2002; Park, 2012) 등으로 갈등관리유형은 주로 의사소통, 주장훈련 및 인간관계 등과 관련이 있고 나아가 조직몰입, 직무만족도 등 조직의 성과에 영향을 미치는 것으로

**주요어** : 갈등관리양식, 자존감, 자기주장, 대인관계, 간호대학생

1) 제주한라대학교 조교수(교신저자 E-mail: hyb1730@hanmail.net)

2) 제주한라대학교 부교수

투고일: 2014년 3월 3일 심사완료일: 2014년 6월 12일 게재확정일: 2014년 6월 20일

보고되고 있듯이 조직 내에서 구성원들의 갈등관리유형은 매우 중요한 요소로 밝혀지고 있다.

Chun 등(2007)은 의사소통을 통하여 자존감을 드러내기도 하고 스스로 확인하기도 하며 자존감을 발전시키기도 하는데, 자존감이 높으면 의사소통에 자신감을 갖게 되며, 반대로 낮으면 의사소통에 자신감이 부족하여 자존감과 의사소통이 관계가 있음을 주장하였다. 자존감은 간호학생에서 간호사로 역할전이를 돕는 방법 중 하나로, 자존감이 높은 개인은 비판적으로 문제해결을 하고 어려운 상황과 씨름하며 합리적으로 위기를 벗어나고 자신을 믿고 스스로를 돌본다. 그리고 자신과 타인들에게 건강하고 효과적인 방법으로 반응하며 스스로에 대한 안정감을 느끼기 때문에 더 많은 것을 이루어 낼 수 있다(Lee et al., 2013). 즉 자존감이 높은 학생은 갈등상황에서 자기주장적 의사소통을 하며 적극적인 갈등관리유형을 사용할 것으로 기대된다.

Jang (2010)은 임상현장에서 간호사의 의사소통능력을 향상시키기 위해 자기주장훈련 프로그램을 개발할 필요성을 주장하였고 Park (2002)의 연구 결과에 의하면 주장훈련이 간호대학생의 주장행동을 유의하게 증가시켰고 회피-순응형 갈등관리유형은 감소시켜 갈등관리유형에 유의미한 변화를 가져온 것으로 나타났다.

또한 대인관계능력은 의사소통훈련을 통해 변화 및 성장이 가능한 것으로 자존감이 높고 의사소통이 잘되면 대인관계는 원만해진다고 할 수 있으며(Lee, Choi, & Whang, 2009), Choi 등(2010)에 의하면 대인관계능력은 갈등해결능력의 하위요소로 높을수록 협력형 갈등관리를 많이 사용하고 낮을수록 회피유형과 공격유형을 많이 사용하는 것으로 나타났으며 특히 협력적 대처유형을 향상시키기 위해서는 관련성이 높은 대인관계능력을 비중을 두어 반영할 필요성이 있음을 주장한 바 있다.

이상에서 볼 때, 자존감, 자기주장 및 대인관계능력 등은 상호 밀접한 관련이 있을 뿐 아니라 갈등관리유형과도 관계가 있는 것으로 파악되며 이들은 하루아침에 달라지는 것이 아닌 지속적인 학습과 훈련을 통해 변화되는 것이니 만큼 간호사가 되기 위한 간호학 교과과정 내에 관련 교과목 및 다양한 프로그램 개발 및 적용을 통해 학습과 훈련이 이루어질 필요가 있다.

따라서 본 연구는 간호대학생들이 실제 임상현장에서 부딪히는 여러 갈등상황에 효과적으로 대처할 수 있는 갈등해결능력을 향상시키기 위한 교육프로그램의 개선을 위한 선행연구로서, 간호대학생들의 갈등관리유형을 파악하고 그에 따른 자존감, 자기주장, 대인관계능력을 파악하고자 하였다. 이는 실제 교육프로그램 운영 시 기초자료로 반영할 것이며 나아가 미래의 전문직 간호사로서의 현장 적응능력을 높이기 위

한 교육적 전략을 마련하는데 기초자료가 될 것이다.

## 연구 목적

본 연구는 간호대학생의 갈등관리유형에 따른 자존감, 자기주장, 대인관계 정도를 파악하고자 시도되었으며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 성별과 연령 군에 따른 갈등관리유형, 자존감, 자기주장, 대인관계의 차이를 파악한다.
- 대상자의 갈등관리유형에 따른 자존감, 자기주장, 대인관계의 차이를 파악한다.
- 대상자의 자존감, 자기주장, 대인관계 간 상관관계를 파악한다.

## 연구 방법

### 연구 설계

본 연구는 간호대학생의 갈등관리유형에 따른 자존감, 자기주장 및 대인관계의 차이를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 연구 대상 및 자료 수집 방법

본 연구는 J시 A대학 간호학과 성과기반 교육과정 개발과정에서 신설된 ‘인간관계와 의사소통’ 과목을 정신간호학과 간호관리학 강의경력이 오래된 연구자가 담당하게 되면서 기출판된 ‘인간관계와 의사소통’ 교재들을 바탕으로 연구자가 개발한 강의안을 수업에 적용하는 과정에서 실시되었다.

연구자는 ‘인간관계와 의사소통’ 수업을 수강하는 간호학과 2학년 학생 240명 전원을 대상으로 교과목 오리엔테이션 시간에 수업내용과 진행방식 등을 설명하는 과정에서 수업계획서에 따라 주제별로 자신의 상태를 측정정보기 위한 설문조사를 실시할 것임을 설명하였다. 그리고 설문자료들은 추후보다 나은 수업과 학생들의 인간관계 및 의사소통능력을 증진시키기 위한 기초자료로 활용하고자 한다는 연구의 목적을 설명한 후 설문조사내용, 익명성 보장, 자발적 연구 참여, 원하는 경우 언제든지 철회가능한 점과 회수된 자료는 익명 처리됨을 알려주었고, 원치 않는 학생은 측정한 설문지를 제출하지 않아도 되며 연구 불참으로 인한 불이익이 없음을 충분히 설명하고 협조를 구하였으며 이에 동의를 하는 학생에 한해 참여하도록 하였다.

자료수집기간은 2012학년도 1학기 인간관계와 의사소통 수업계획서에 따라 자존감과 대인관계는 중간고사 이전 2012년

3월15일부터 30일까지, 자기주장과 갈등유형은 중간고사 이후 5월 3일부터 18일까지였고 수업시간에 측정한 설문자료를 자발적으로 제출하도록 하였다. 분석대상은 240명중 4가지 설문조사 중 하나 이상 미제출한 4명을 제외한 236명이었다.

연구에 필요한 적정 대상자 수는 G\* Power version 3.1.3을 이용하여 F-tests에서 유의수준 .05, 중간정도의 효과크기 0.25, 검정력 80%, 그룹수 6을 기준으로 했을 때 최소 216명이 산출되어 본 연구 대상자 수는 추정된 최소표본수를 충족하였다.

## 연구 도구

### ● 갈등관리유형

갈등관리유형 도구는 Kilmann & Thomas (1975)가 개발한 도구를 Lee (2007)가 번역 수정한 도구를 사용하였다. Lee (2007)의 도구는 5점 척도의 자기보고형식이며 갈등관리 유형은 강요형(competing), 문제해결형(collaborating), 타협형(compromising), 회피형(avoiding), 양보형(accomodating)으로 이루어져 있으며, 각 유형별 5문항씩 총 25문항으로 구성되어 있다. 가장 높은 점수를 보인 유형을 개인의 갈등유형으로 분류하였고, 5가지 유형중 복수의 유형의 최고점이 동일한 경우를 혼합형으로 분류하였다. 도구의 신뢰도는 Lee (2007)의 연구에서 Cronbach's 알파계수는 강요형 .74, 문제해결형 .77, 양보형 .78, 타협형 .81, 회피형 .85였고 본 연구에서는 강요형 .72, 문제해결형 .64, 양보형 .74, 타협형 .78, 회피형 .69, 전체 .75였다.

### ● 자존감

자존감 도구는 Rosenberg (1965)가 개발한 자존감 척도(Self Esteem Scale : RSES)를 Lee (1993)가 번안한 것을 사용하였다. 총 10문항의 4점 척도로 역문항(3, 5, 8, 9, 10번)은 역산하여 사용하였고 점수가 높을수록 자존감 수준이 높은 것을 의미한다. 이 척도의 신뢰도는 Cronbach's 알파계수가 .88이었고, 본 연구에서는 .81이었다.

### ● 자기주장

자기주장 도구는 Rathus (1973)가 개발한 Assertive Scale을 Ha, Kim, Moon, Sok과 Lee (1983)가 번안한 내용을 재수정하여 사용하였다. 총 30문항의 6점 척도로 자신의 상태와 전혀 다름 -3점, 완전히 맞음 +3점으로 자신에게 해당하는 점수를 기입하는 척도로 점수가 높을수록 자기주장적임을 의미한다. 이 척도의 신뢰도는 개발당시 검사-재검사 신뢰도는 .78, 반분 신뢰도는 .77이었고, 본 연구에서는 Cronbach's 알파계수가 .86이었다.

### ● 대인관계

대인관계 도구는 Schlein과 Guerney (1975)이 개발한 Relationship Change Scale을 Lee와 Moon (1980)이 번안한 척도를 사용하였다. 총 25문항으로 이루어져 있으며 각 문항의 응답방식은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '항상 그렇다' 5점까지 Likert식 자기보고형 척도이다. 점수가 높을수록 원만한 인간관계를 갖는 것으로 평가된다. 이 척도의 개발당시 신뢰도는 Crhobach's 알파계수가 .92였고 본 연구에서는 .88이었다.

## 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSSWIN 12.0 프로그램을 이용하여 통계처리 하였다.

- 성별과 연령 군에 따른 유형별 갈등관리, 자존감, 자기주장, 대인관계정도의 차이는 t-test로 분석하였다.
- 대상자의 갈등관리유형에 따른 자존감, 자기주장 및 대인관계정도의 차이는 ANOVA로 분석하고 사후검정은 Scheffe's test를 실시하였다.
- 자존감, 자기주장 및 대인관계 간 관계는 피어슨 상관계수(Pearson Correlation Coefficient)로 분석하였다.

## 연구 결과

### 대상자의 성별 및 연령에 따른 갈등관리유형, 자존감, 자기주장, 대인관계

대상자의 성별 분포는 여학생 86%, 남학생 14%이었으며, 대상자의 성별에 따른 제 변수들의 차이를 보면, 자존감( $t=2.99, p=.003$ )과 갈등관리유형 중 경쟁형( $t=-2.47, p=.015$ )에서 유의한 차이가 있었다. 또한 연령 분포는 21세 미만 75.8%, 21세 이상 24.2%이었으며 연령 군에 따라서는 자존감( $t=-4.00, p<.001$ )과 갈등관리유형 중 문제해결형( $t=-2.02, p=.045$ )과 회피형( $t=2.07, p=.040$ )에서 유의한 차이를 보였다(Table 1).

### 갈등관리유형에 따른 자존감, 자기주장, 대인관계

대상자의 갈등관리유형은 '타협형'이 45.8%로 가장 많았고, '혼합형'(20.3%), '양보형'(11.7%), '강요형'(8.9%), '문제해결형'(8.5%), '회피형'(4.7%) 순이었고, 자존감은 40점 만점 중 평균 30.91점, 자기주장은 평균 -2.62, 대인관계는 총점 평균 92.22점이었다.

6가지 갈등관리유형에 따른 자존감, 자기주장, 대인관계의 차이를 분석한 결과, 자존감은 문제해결형이 회피형보다 유의하게 높았다( $F=2.53, p=.031$ ). 자기주장은 회피형이 가장 낮았고 혼합형과 타협형은 회피형보다 유의하게 높으나 문제해결

<Table 1> Differences of Self esteem, Assertiveness and Interpersonal relationship by Gender and Age (N=236)

Variable	n(%)	Conflict management styles						Self esteem		Assertiveness		Interpersonal relationship					
		Mean±SD	t (p)	Collaborating	Mean±SD	t (p)	Avoiding	Mean±SD	t (p)	Mean±SD	t (p)	Mean±SD	t (p)				
Gender																	
Male	33(14.0)	10.73±3.68	-2.47 (0.015)	16.36±2.52	0.89 (3.73)	17.85±3.76	0.46 (6.42)	12.82±2.82	-1.06 (2.91)	16.42±3.84	1.33 (1.85)	33.06±4.70	2.99 (0.003)	0.59±26.07	0.89 (3.70)	92.97±12.99	0.34 (7.33)
Female	203(86.0)	12.28±3.24		15.88±2.89		17.57±3.01		13.35±2.58		15.64±2.96		30.68±4.04		-3.57±22.47		92.24±10.82	
Age																	
≥21	179(75.8)	2.30±3.23	1.97 (0.051)	15.73±2.88	-2.02 (0.045)	17.47±2.90	-1.17 (2.45)	13.48±2.56	2.07 (0.040)	15.57±2.99	-1.51 (1.33)	30.41±3.91	-4.00 (0.000)	-4.52±22.57	-1.74 (0.084)	92.03±10.34	-0.73 (4.63)
21<	57(24.2)	11.24±3.61		16.65±2.60		18.06±3.74		12.61±2.72		16.33±3.46		33.06±4.57		2.11±23.87		93.36±13.44	

<Table 2> Differences of Self esteem, Assertiveness and Interpersonal Relationship according to Conflict Management Styles (N=236)

Conflict management styles	n(%)	Self esteem			Assertiveness			Interpersonal relationship		
		Mean±SD	F (p)	Scheffe	Mean±SD	F (p)	Scheffe	Mean±SD	F (p)	Scheffe
Competing <sup>a</sup>	21(8.9)	29.88±3.26			-4.63±26.26			87.06±11.64		
Collaborating <sup>b</sup>	20(8.5)	32.25±4.22			8.47±21.04			96.75±8.80		
Compromising <sup>c</sup>	108(45.8)	31.50±4.14	2.53 (0.031)	b>d	1.02±20.94	5.69 (<0.001)	b>c, f>d	93.97±11.07	3.65 (0.004)	c, b>d
Avoiding <sup>d</sup>	11(4.7)	28.00±2.62			-24.25±15.19			81.75±9.41		
Accommodating <sup>e</sup>	28(11.7)	29.69±4.12			-17.56±17.89			89.42±9.28		
Mixed <sup>f</sup>	48(20.3)	31.44±4.67			1.24±23.29			93.00±11.97		
Total	236(100)	30.91±4.28			-2.62±22.74			92.22±10.82		

형보다는 낮았으며( $F=5.69, p<.001$ ). 대인관계의 경우, 회피형에 비해 타협형과 문제해결형이 유의하게 높았다( $F=3.65, p=.004$ ). 전체적으로 볼 때, 문제해결형이 자존감, 자기주장, 대인관계 수준이 가장 높았고 회피형은 가장 낮았다(Table 2).

### 자존감, 자기주장, 대인관계 간의 상관관계

제 변수들 간의 상관관계를 분석한 결과, 자존감은 자기주장( $r=.367, p<.001$ ) 및 대인관계( $r=.478, p<.001$ )와 유의한 순상관을, 자기주장은 대인관계( $r=.392, p<.001$ )와 유의한 순상관을 보였다(Table 3).

<Table 3> Correlations among Self Esteem, Assertiveness, and Interpersonal Relationship (N=236)

Variables	Self esteem	Assertiveness
	$r(\rho)$	$r(\rho)$
Assertiveness	.367(<.001)	
Interpersonal relationship	.478(<.001)	.392(<.001)

## 논 의

갈등해결이란 갈등을 역기능적으로 인식하여 이를 제거하거나 해소해야 한다는 의미를 내포하고 있는 반면, 갈등관리는 갈등이 항상 나쁜 것이 아니며 때로는 대단히 기능적이고 유용한 목적에 사용될 수 있음을 전제로 한다. 즉 갈등관리는 갈등이 긍정적 영향을 발휘할 수 있도록 갈등의 수준이 높으면 그 갈등을 감소시키고, 갈등수준이 지나치게 낮을 경우에는 순기능적 갈등유발로 조직의 효율성을 기하는 것이다(Jeong, 2006).

본 연구대상자들의 갈등관리유형은 타협형(45.8%), 혼합형(20.3%), 양보형(11.7%), 강요형(8.9%), 문제해결형(8.5%), 회피형(4.7%) 순으로 타협형이 가장 많았다. 같은 도구를 사용한 선행연구가 없어 비교는 어렵지만, Choi 등(2010)의 연구에서는 세 가지 갈등관리유형 중 협력형이 가장 높았고 회피형, 공격형 순으로 나타났는데, 이 연구에서 협력형은 새로운 해결방안을 찾고 타협점을 찾으려 노력하고 친구의 말을 듣고 이해하려는 유형을 의미하는 것으로 타협형과 일부 일치하는 부분이 있어 간호대학생은 타협적 갈등관리유형을 많이 사용하는 것으로 보인다. 나아가 간호대학생과 간호사를 단순 비교할 수는 없지만 간호대학생은 미래의 간호사라는 점에서 비교를 해본다면, 병원간호사를 대상으로 한 Kim (2010)의 연구에서는 혼합형(28.7%), 양보형(23.6%), 타협형(21.3%), 문제해결형(18.3%), 강요형(5.2%), 회피형(2.9%) 순, Park (2012)의 연구에서는 타협형(39%), 혼합형(28%), 문제해결형(16%), 양보형(14%), 강요형(1.7%), 회피형(1.3%) 순으로 간호대학생은

현장에서 근무하는 간호사에 비해 문제해결유형의 분포가 상대적으로 적었는데 이는 청소년 후기에 있는 간호대 2학년 학생들의 문제해결능력이 아직 덜 개발되었기 때문인 것으로 보인다.

대상자의 자존감은 40점 만점 중 평균 30.91점, 항목별 평균 4점 만점에 3.09로 이는 같은 도구를 이용하여 3·4학년 간호대학생을 대상으로 측정한 Whang (2006)의 연구결과 3.10점과 유사하였고, 전 학년 임의표출 하여 측정한 Jeong과 Shin (2006)의 연구결과 2.89점 보다는 다소 높았으며 동일 지역 간호대학생 1학년을 대상으로 한 Hyun과 Park (2008)의 연구결과 실험군 29.02점, 대조군 29.37점보다도 다소 높았다.

대상자의 자기주장은 -2.62점으로 같은 도구를 이용하여 간호대학생을 대상으로 측정한 Lee와 Chung (2002)의 연구결과인 실험군 -.41점, 대조군 0.03점 보다는 낮았다.

대상자의 대인관계정도는 최저 58점에서 최고 130점의 분포를 보였고 총점평균 92.22점으로 이는 같은 도구를 이용하여 실시한 Hyun과 Park (2008)의 연구결과 실험군 85.37점, 대조군 90.30점, Shin과 Lee (2011)의 연구결과 2학년 간호대학생을 대상으로 의사소통 훈련 집단프로그램 실시 전 측정된 80.90보다 높았으며, 실시 직후 측정된 92.5점과 유사하였다.

대상자의 성별과 연령에 따른 제 변수들의 차이를 보면, 남학생보다 여학생이 경쟁형 갈등관리를 더 많이 하는 것으로 나타났고 자존감은 여학생보다 남학생이 더 높았으며 자기주장과 대인관계에서는 성별 차이가 없었다. 21세 이상 군이 21세 이하 군보다 문제해결형 갈등관리를 더 많이 하는 반면 회피형 갈등관리는 적게 하고 있었으며 자존감에 있어서도 연령이 높은 군이 낮은 군에 비해 높았다. 이는 연령이 높은 군은 군 입대 및 개인적 사유로 휴학을 했거나 늦게 입학한 학생들로서 고등학교를 졸업 후 바로 입학한 학생들에 비해 다양한 사회적 경험을 통해 보다 바람직한 갈등관리유형인 문제해결형 관리방법을 터득했기 때문인 것으로 보이며 아울러 회피형 갈등관리는 덜 사용하는 것으로 보이며 자존감도 향상된 것으로 보인다.

갈등관리 유형에 따른 자존감, 자기주장, 대인관계의 차이에서 문제해결형의 경우, 자존감, 자기주장, 대인관계 모두 가장 높게 나타났다. 이는 자존감이 높을수록, 자기주장을 잘할수록, 대인관계능력이 좋을수록 갈등상황에서 문제해결전략을 잘 사용하는 반면 일방적 강요나 회피전략을 사용하지 않는 경향이 있음을 의미한다. 이는 협력형, 회피형, 공격형 세 가지 유형 중 대인관계능력이 높을수록 새로운 해결방안을 찾으려는 협력적 갈등유형점수가 높고 회피유형점수는 낮다는 결과(Choi, Kim, & Ahn, 2010)와도 유사하다. 또한 Jameson (2001)의 연구에 의하면 문제해결형은 갈등당사자들의 구체적 요구사항에 초점을 맞추는 “이해관계”에 기반을 둔 갈등해결

법으로 상대방의 구체적 욕구나 이익을 파악하기 위해 상대방에 대해 충분한 관심을 갖고 긍정적 자세를 견지하므로, 상대방의 의견이 자신과 다르더라도 좌절을 느끼기 보다는 오히려 자극을 받고 개방된 마음으로 반대의견을 경청하고 검토하고 이해하려 함으로써 “자유로운 토론, 협상, 조정, 타협 및 절충, 의견 합의, 갈등공개, 갈등 당사자 간의 개방적 태도” 등의 커뮤니케이션 형태로 나타난다. 문제해결형은 갈등관리유형의 효과에 대한 연구에서 공통적으로 가장 효과적인 유형으로 밝혀졌고(Jang, 2013; Jeong, 2006; Park, 2012), 이는 간호사가 의사와의 갈등상황에서 문제해결형이 직무만족도가 가장 높은 것으로 나타난 Kim과 Chi (2002)의 연구 및 병원 간호사의 갈등관리유형 중 문제해결형이 의사소통과 직무만족도가 모두 높아 가장 효율적인 갈등관리유형으로 나타난 Park (2012)의 연구결과와도 일치한다. 이처럼 간호사를 대상으로 한 선행연구들에 비해 문제해결형이 적은 특성을 보인 점에 주목해 볼 때, 권한차이가 있는 당사자들 사이에서도 협조적 환경이 조성된다면 갈등이 감소되므로(Lee, 2013) 간호대학생을 대상으로 문제해결적 갈등관리방법에 대한 교육이 요구된다고 하겠다.

반면, 회피형은 자존감, 자기주장, 대인관계 모두 가장 낮았는데 이는 자존감이 낮은 사람일수록 타협과 협력을 잘하지 못하는 반면 일방적 강요나 회피전략을 자주 사용하는 경향이 있으며 자기주장이 약한 사람일수록 갈등상황에서 쉽게 양보하거나 문제를 회피하는 경향이 있음을 의미하며 Kim (2006)의 연구결과, 자존감이 높을수록 회피형을 사용하지 않는다는 결과와 일치한다. 양보형은 자존감과 자기주장에서 두 번째로 낮았고 대인관계에서는 회피형, 경쟁형 다음으로 낮았다.

회피와 양보는 일방이 상대방에게 쉽게 양보하고, 상대방의 의견에 쉽게 순응하기 때문에 갈등이 비교적 쉽게 완화된다. 그러나 Friedman, Simon, Steve와 James (2000)는 회피와 양보가 일회성에 그치지 않고 통상적으로 사용될 경우, 단기적으로는 갈등을 완화시킬 수 있을지 모르나, 향후 회피나 양보를 한 일방이 자신의 불이익에 대해 불만을 표시하거나 자신의 의견을 일방적으로 관철시킨 일방이 상대방에 대해 불편한 마음을 갖게 되는 등 당사자들 간의 잠재적이고 불균형적인 심리상태가 발생할 수 있기 때문에 회피와 양보 전략은 한 일방의 욕구는 충족되지 않은 상태에서 갈등이 해결되고, 쌍방의 욕구를 모두 충족시키려는 공동의 노력 또한 없기 때문에 최적의 창의적 해결방법은 아니라고 주장하였다.

본 연구의 제 변수들 간의 상관관계를 보면, 대인관계는 자기주장 및 자존감과 순 상관을 보였는데 이는 자기주장이 높으면 의사소통능력이 높아지는 양의 관계가 있음이 증명되었고 자신을 표현함으로써 대인관계 스트레스 감소에 영향을 준다(Jang, 2010)는 기존의 연구결과를 지지해 준다. 또한 자

존감과 대인관계가 순상관관계가 보인 것은 자존감이 낮은 사람은 불안이 강하여 대인관계가 좋지 않고 자신감이 결여되어 있다고 한 Rosenberg (1965)의 주장과 간호대학생을 대상으로 한 Hyun & Park (2008)의 연구결과와도 일치한다. 자기주장과 자존감도 순상관을 보였는데 자기주장은 자존감을 높이는 중재적 의미의 개념이며 지금까지 신체상 개선 프로그램 적용한 대부분의 연구에서 공통적으로 자존감이 높아졌다는 보고(Lee & Chung, 2002)와도 맥을 같이 한다.

지금까지의 논의를 종합해 볼 때, 갈등관리유형 중 문제해결형은 자존감, 자기주장능력, 대인관계능력이 가장 높은 것으로 나타났으나 간호대학생의 갈등관리유형에 있어 문제해결형이 적은 특성을 보인 점에 주목할 필요가 있으며 간호대학생을 대상으로 문제해결적 갈등관리방법에 대한 교육이 요구된다고 하겠다. 의사소통훈련 프로그램의 효과를 검증한 Lee, Choi와 Whang (2009)의 연구에서는, 자존감 향상에 초점을 두고 구성하지 않았으나 대인관계능력이 증진되었고 갈등관리유형의 변화 및 의사소통기술습득을 통하여 자신감을 얻고 원만한 인간관계를 유지하게 되어 자존감이 향상된 것으로 나타난 바 있다. 이처럼 갈등관리유형, 자존감, 자기주장, 대인관계는 상호 관련이 깊은 변수들이기에 갈등관리유형을 변화시키고 자존감, 자기주장 및 대인관계를 향상시키기 위한 포괄적 교육프로그램 마련이 필요하다. 이는 간호대학생의 문제해결적 갈등관리능력을 키움과 동시에 자존감을 향상시키고 자기주장능력과 대인관계능력을 향상시킴으로써 향후 임상 현장에서 보다 바람직한 갈등관리를 통한 현장적응력을 증진시키기 위해서 반드시 강화될 필요가 있다. 끝으로 본 연구결과에서 밝혀진 간호대학생의 갈등관리유형 분포와 갈등관리유형별 제 변수들과의 관계는 향후 갈등관리 프로그램 개발에 있어 보다 구체적인 안내를 하는데 도움이 될 것으로 사료된다.

## 결론 및 제언

본 연구에서 간호대학생의 갈등관리유형에 따라 자존감, 자기주장, 대인관계 정도의 차이가 있는지를 분석한 결과, 문제해결형에서 자존감, 자기주장, 대인관계 정도가 유의하게 높은 것으로 나타난 반면 회피형은 자존감, 자기주장, 대인관계 정도가 가장 낮은 유형으로 파악되었으며 연령이 높은 군에 문제해결형이 많았고 연령이 낮은 군에 회피형이 많았다. 간호대학생의 갈등관리유형으로는 타협형이 45.8%로 가장 많았고 문제해결형은 8.5%, 회피형은 4.7%로 가장 적었다.

문제해결형 갈등관리는 기존 문헌에서도 가장 바람직한 갈등관리유형으로 간주되고 있는 바 문제해결형 갈등관리를 하는 간호대학생이 적은 부분을 주목할 필요가 있으며 향후 미

래의 간호사가 될 간호대학생을 대상으로 문제해결형 갈등관리능력을 키울 수 있는 교육프로그램을 적용하는 교과목 개발이 필요하다. 또한 프로그램 개발 및 운영 시 문제해결형 갈등관리와 상관이 높은 자존감 증진, 자기주장훈련 및 대인관계 향상을 위해 다양한 문제 상황에 대한 경험과 토론의 장을 제공하는 프로그램이 되도록 고려할 필요가 있다.

본 연구는 일개 간호대학 2학년 학생들을 대상으로 한 것이기에 대상의 범위를 확대한 반복연구와 현장의 적응력을 유추할 수 있는 실습만족도와 전공만족도 및 기타 관련 변수들을 포함한 후속연구가 이루어질 것을 제안한다.

## References

- Choi, I. R., Kim, H. W., & Ahn, E. J. (2010). The relations between the conflict resolution ability and conflict resolution styles of nursing college student before clinical practice. *The Korean Journal of Stress Research*, 18(2), 153-160.
- Chang, D. S. (2013). *Organizational commitment and job satisfaction by conflict management styles of clinical nurses*. Unpublished master's thesis, Ajou University, Suwon.
- Chun, S. M., Bae, S. D., Bae, J. W., Park, W. M., Kim, J. N., & Lee, Y. S. (2007). *Counseling psychology*. Seoul: Hakjisa.
- Friedman, R. A., Simon, T. T., Steve, C. C., & James, C. T. (2000). What goes around comes around: The impact of personal conflict style on work conflict and stress, *International Journal of Conflict Management*, 11(1), 32-55
- Ha, Y. S., Kim, S. H., Moon, C. H., Sok, S. Y., & Lee, M. J. (1983). Assertiveness training program for aggressive-passive undergraduates. *Journal of Student Guidance*, 16(1), 1-50.
- Hyun, M. Y., & Park, E. O. (2008). The effect of interpersonal relationships and communication curriculum. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 14(1), 5-11.
- Jameson, J. K. (2001). Employee perceptions of the availability and use of interest-based, right-based, and power-based conflict management strategies. *Conflict Resolution Quarterly*, 19(2), 163-196.
- Jang, E. R. (2013). *New content analysis of conflict and conflict management*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Jang, J. Y. (2010). *The relation among nurse's assertiveness, communication competence and job satisfaction, and organizational commitment*. Unpublished master's thesis, Sungkyunkwan University, Seoul.
- Jeong, M. H., & Shin, M. A. (2006). The relationship between self-esteem and satisfaction in major of nursing students. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 12(2), 170-177.
- Jeong, Y. J. (2006). *The impact of conflict management by the hotel manager on turnover intention and trust of leader*. Unpublished doctoral dissertation, Kyonggi University, Suwon.
- Kilmann, R. H., & Thomas, K.W. (1975). Interpersonal conflict handling behavior as reflections of jungian personality dimensions, *Psychological Report*, 37(6), 971-980.
- Kim, H. S. (2006). *A study on the correlation between self-esteem, conflict management styles, healthy family*. Unpublished master's thesis, Chongshin University, Seoul.
- Kim, S. E. (2010). *Conflict management styles and communication competence of nurses*. Unpublished master's thesis, Ajou University, Suwon.
- Kim, Y. J., & Chi, S. A. (2002). A study on the types in conflict management with doctors and the job satisfaction of hospital nurses. *The Chung Ang Journal of Nursing*, 6(2) 1-9.
- Lee, B. J. (2013). *Nurse-physician conflict: Task conflict and relation conflict*. Unpublished doctoral dissertation, Seoul National University, Seoul.
- Lee, H. D., & Moon, S. M. (1980). The effect of group counseling program for interpersonal relationship training, *Gyeongsang National University Research*, 19, 195-203.
- Lee, H. D. (1982). *Practice of interpersonal relationship training*. Seoul: Chung Ang Juckseong Publishing Company.
- Lee, H. S., Choi, E. H., & Whang, M. Y. (2009). Effects of communication training program on interpersonal relationships, conflict resolution styles, and self-esteem among university students. *Journal of Korea Youth Research Association*, 16(2), 1-22.
- Lee, K. H. (2007). *The relationship between the style of communication and conflict management approaches*. Unpublished master's thesis, Dankook University, Seoul.
- Lee, S. E., & Chung, K. S. (2002). Effects of body image improvement program on self-assertiveness and depression in college women. *Journal of Academy of Psychiatric Mental Health Nursing*, 11(3), 363-374.
- Lee, T. W., Kang, K. W., Ko, Y. K., Kim, K. K., Moon, I. O., Park, H. O., et al. (2013). *Introduction to nursing*. Seoul: HNscience.
- Lee, Y. H. (1993). *Relations between attributional style, life events,*

- event attribution, hopelessness and depression. Unpublished doctoral dissertation, Seoul National University, Seoul.
- Park, J. H. (2002). The relationships of Mayers-Briggs Type Indicator and assertiveness training to assertiveness behavior and conflict management mode. *Journal of Korean Community Nursing*, 13(3), 556-565.
- Park, S. H. (2012). *A study on the conflict management styles, communication skills, and job satisfaction of clinical nurse*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Rathus, S. A. (1973). A 30-item schedule for assessing assertive behavior, *Behavior Therapy*, 4, 398-406.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and adolescent self-image*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Schein, S., & Guerney, B. (1975). *The interpersonal relationship scale*. Unpublished doctoral dissertation, Pennsylvania State University, Pennsylvania.
- Shin, K. A., & Lee, E. S. (2011). The effects of a communication training program on communication and interpersonal relationships of nursing students. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 17(2), 149-158.
- Vivar, C. G. (2006). Putting conflict management into practice: A nursing case study. *Journal of Nursing Management*, 14, 201-206.
- Whang, S. J. (2006). The relationship between clinical stress, self-efficacy, and self-esteem of nursing college students. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 12(2), 205-213.

## Nursing Students' Self Esteem, Assertiveness and Interpersonal Relationship according to their Style of Conflict Management

Jung, Min<sup>1)</sup> · Kang, Heekyung<sup>2)</sup>

1) Assistant Professor, Department of Nursing, Cheju Halla University

2) Associate Professor, Department of Nursing, Cheju Halla University

**Purpose:** The purpose of this study was to describe the level of self esteem, assertiveness and interpersonal relationship according to the style of conflict management among nursing students. **Methods:** The subjects of this study were 236 nursing students who enrolled in sophomore classes at A university in J city. The data were analysed with descriptive analysis including t-test, ANOVA, Scheffe's test, and Pearson correlation coefficient. **Results:** Compromising was the most prevalent style(45.8%) for managing conflict and collaborating style was 8.5%. Collaborating style for managing conflict showed the highest score in self-esteem, assertiveness, and interpersonal relationship. **Conclusion:** Based on the findings of this study, developing an intervention program that can lead to change the style of conflict management and to improve self esteem, assertiveness and interpersonal relationship is suggested.

**Key words :** Conflict, Self esteem, Assertiveness, Interpersonal relations, Nursing students

• Address reprint requests to : Jung, Min

Department of Nursing, Cheju Halla University

38 Halladaehak-ro, Jeju city, Jeju Special Self-Governing Province, Republic of Korea

Tel: 82-10-2699-1730 E-mai: hyb1730@hanmail.net