

간호사의 외국인에 대한 편견: 포커스그룹 면담 연구

남경아¹ · 문성미²

한림대학교 간호학부¹, 울산대학교 의과대학 간호학과²

Nurses' Prejudice toward Foreigners: Focus Group Interviews

Nam, Kyoung A¹ · Moon, Seongmi²

¹Division of Nursing, Hallym University, Chuncheon

²Department of Nursing, College of Medicine, University of Ulsan, Ulsan, Korea

Purpose: This study aimed to explore and describe nurses' prejudice toward foreigners. **Methods:** The participants in the current study were 16 nurses who had worked in university hospitals. Data were collected using focus group interviews and an inductive content analysis was conducted with three focus groups. **Results:** The contents with regard to prejudice toward foreigners were categorized into three themes: prejudice formation, triggers of prejudice and prejudiced behaviors. The participants' prejudice toward foreigners as instigated by appearances, attitudes, or the national economic statuses of foreigners were added to the prejudice which had been formed previously. Prejudiced behaviors included discriminative attitudes, devotion withdrawal, defensive behavior, or derision. **Conclusion:** The findings of this study indicate that nurses may have positive or negative prejudices toward certain foreigners, which can affect their nursing practice. These findings also warrant the development of programs designed to increase awareness of and reduce nurses' prejudice toward foreigners.

Key Words: Nurses, Prejudice, Foreigners, Focus groups

서론

1. 연구의 필요성

어떤 특성의 유사성에 따라 사람을 분류하고 세상을 범주화하는 것은 인간의 자연스러운 속성이다. 이러한 범주화는 자신과는 다른 집단에 속한 자와 자신을 비교함으로써 자신의 이미지를 더 나은 것으로 만들고자 하는 적응적인 기능을 가지기도 하지만 자신이 속한 집단에 대해 실제로 유사한 정도보다 더 유사하게 인식하게 하고, 다른 집단에 대해서는 더욱 다른 것으로 인식하게 한다(Damigella & Licciardello, 2014). 결과적으로 특정 집단과 그 구성원에 대한 개인의 지식과 신념인 고정

관념으로 이어지고, 다른 집단에 대한 부정적 신념과 정서, 차별 행위를 포함하는 편견이 나타나게 된다(Myers, 2013).

국외의 경우 건강관리 영역에서 의료인의 인종에 대한 고정관념이나 편견이 환자의 의료인에 대한 신뢰와 치료만족도, 치료이행, 치료성파에 어떤 영향을 미치는가에 대한 연구들이 다수 진행되고 있다. 의료인과 환자 간 인종의 일치여부에 따른 의료적 관계 양상을 분석한 연구 중 127명의 흑인과 303명의 백인을 대상으로 한 연구(Hausmann, Kwoh, Hannon, & Ibrahim, 2013)에서는 인종차별에 대한 인지와 의사에 대한 신뢰가 관련된 것으로 나타났고, 미국에 거주하는 몽족을 대상으로 한 연구(Thorburn, Kue, Keon, & Lo, 2012)에서 몽족은 의료인에 대한 두려움, 불신 등을 느끼고, 차별을 경험한

주요어: 간호사, 외국인, 편견, 포커스 그룹

Corresponding author: Moon, Seongmi

Department of Nursing, College of Medicine, University of Ulsan, 93 Daehak-ro, Nam-gu, Ulsan 680-749, Korea.
Tel: +82-52-259-1238, Fax: +82-52-259-1236, E-mail: smoon@ulsan.ac.kr

Received: May 18, 2015 / Revised: Jun 11, 2015 / Accepted: Jun 16, 2015

것으로 보고하였다. 의료인을 대상으로 시행한 연구들을 살펴 보면 백인 의료인들은 인종이 다른 아프리카계 환자들에 대해 친밀감이 낮고, 부정적 인식이 높다고 한 연구(van Ryn & Burke, 2000), 의료인과 환자의 인종이 동일한 경우에는 그렇지 않은 경우에 비해 진료시간이 길고, 말하는 속도가 빠르며, 환자가 긍정적인 정서를 표현하는 경향이 높다고 한 보고(Cooper et al., 2003), 인종이 동일한 경우 의사가 환자에게 긍정적이고 공감적인 표현을 많이 하며, 치료적 상호작용 경향이 높았다고 한 보고들(Johnson, Roter, Powe, & Cooper, 2004; Schouten & Meeuwesen, 2006)이 있다. 이러한 결과들은 인종이 의료적 관계에 관여하고 있다는 것을 보여줄 뿐만 아니라, 특히 의료인의 입장에서도 환자의 인종에 따라 상호작용 양상을 달리 하고 있음을 시사하는 결과이다. 건강 관리 영역에서 인종과 관련된 연구는 건강성과와 건강 불평등의 잠재적인 결정요인이 되기 때문에 매우 중요하다(Benjamins & Whitman, 2013).

의료기관을 찾는 사람들은 인종이나 종교 등 자신의 개인적 인 특성 때문에 의료인으로부터 차별을 경험하게 될 것이라고 기대하지는 않을 것이다. 그러나 불행하게도 다문화가 일반적인 서구사회에서조차 Johnstone와 Kanitsaki (2009)가 지적하듯이 여전히 의료 환경에서 인종차별이 발생하고 있다는 것을 고려할 때 단일민족이라는 인식이 뿌리 깊은 우리사회의 경우 최근 빠르게 국제화되고 있지만 외국인에 대한 일반 국민이나 의료인들의 인식이 다문화사회로의 변모에 준비되어 있다고 단언하기는 어려울 것이다.

지금까지 국내에서 다른 인종 또는 민족에 대한 연구는 일반인을 대상으로 외국인에 대한 태도를 조사한 연구들(Bang, Row, & Jung, 2010; Kang & Han, 2013; Yang, 2009)이 대부분이며, 의료현장에서 시행된 연구는 국내 거주 외국인을 대상으로 의료서비스 경험을 조사한 연구(Lee, Oh, & Lee, 2011)와 의료인을 대상으로 국내 의료인의 외국인에 대한 태도를 양적으로 조사한 연구(Nam & Jeong, 2013) 등이 있다. Nam과 Jeong (2013)의 연구에서는 의료인들이 인종에 따라 상당한 수준의 고정관념과 편견을 가지고 있는 것으로 나타났으나 양적 연구라는 제한으로 인해 구체적으로 그 내용이 어떠한 것인지, 이러한 인식들이 대상자를 간호하는 상황에서 어떤 형태로 드러나는지에 대한 구체적인 자료가 부족하다.

따라서 본 연구에서는 포커스그룹 면담을 활용하여 간호사의 외국인에 대한 편견과 이러한 편견이 외국인 환자를 간호하는 과정에서 어떻게 나타나는지를 파악하고자 시행되었다. 본 연구는 의료인들의 외국인에 대한 인식을 있는 그대로 드

러내어 편견에 대한 자각을 고조시키고, 이들의 편견 감소와 다문화역량을 강화할 수 있는 전략을 수립하는데 기초적인 자료를 제공하여 궁극적으로 의료인의 윤리적 수준과 의료의 질을 향상시키는 데 기여할 것이다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 포커스그룹 면담을 활용하여 국내 의료기관에서 근무하는 간호사의 외국인에 대한 편견의 현상을 파악한 질적 조사연구이다. 포커스그룹 면담은 개인의 특정 삶에 대한 내용을 상세하게 파악하고자 실시되는 개인을 대상으로 하는 질적 연구방법과는 달리 그룹 상호작용을 통해 연구자가 지정한 주제에 대한 자료수집이 가능하며, 태도형성과 같은 관찰이 용이하지 않은 과정적 현상을 파악하는데 적절하다(Morgan, 1997). 이러한 측면에서 본 연구에서 활용한 포커스그룹 면담은 간호사라는 직업적 맥락에서 외국인 대상자를 간호하면서 경험하는 편견 현상을 드러내는데 유용한 조사방법이라고 할 수 있다.

2. 연구참여자

연구참여자는 외국인 환자를 간호한 경험이 있는 간호사로서 지역, 학력, 경력, 근무부서 등을 고려하여 모집하였다. 본 연구의 참여자는 도시 2곳에 소재한 500병동 이상의 종합병원에 근무하는 임상간호사 16명으로 모두 여성이었으며, 일반간호사로 재직 중이었다. 연령은 30세 이하인 경우가 9명(56.2%)으로 가장 많았고, 12명(75.0%)은 학사 이상의 학위 소지자였다. 근무 장소는 일반병동이 7명(43.7%)으로 가장 많았고, 중환자실, 외래, 응급실 등이었고, 근무경력은 6~10년 사이가 9명(56.2%)으로 가장 많았다(Table 1).

3. 연구질문

포커스그룹 운영을 위한 질문은 연구목적에 맞게 연구자가 구성하였다. 연구 질문은 '외국인 또는 특정인종에 대해 평소 가지고 있던 생각에 대해 말해 주십시오.', '인종에 대한 편견과 관련된 경험이 있다면 말해 주십시오.', '인종에 대한 편견으로 인하여 자신의 생각, 느낌, 행동에 영향을 받은 경험이 있다면 말해 주십시오.'이었다.

Table 1. General Characteristics of the Participants (N=16)

Characteristics	Categories	n (%)
Age (year)	≤ 30	9 (56.2)
	31~35	4 (25.0)
	≥ 36	3 (18.8)
Marital status	Unmarried	13 (81.2)
	Married	3 (18.8)
Academic career	Associate	4 (25.0)
	Bachelor	5 (31.3)
	Master	7 (43.7)
Job position	Staff Nurse	16 (100.0)
Clinical department	Medical care unit	7 (43.7)
	Intensive care unit	6 (27.5)
	Outpatient department	2 (12.5)
	Emergency department	1 (6.3)
Clinical career (year)	≤ 5	4 (25.0)
	6~10	9 (56.2)
	≥ 11	3 (18.8)

4. 자료수집

연구참여자를 대상으로 먼저 연구의 목적, 연구과정, 연구 참여의 이익과 손해, 자발적 참여, 비밀보장과 익명성에 대해 구두로 설명하였고, 설명을 들은 후 연구참여에 동의한 참여자들은 서면동의서에 서명하였다. 포커스그룹 시행을 위한 시간과 장소는 참여자의 시간, 접근 가능한 장소 등을 고려하여 결정하였다.

포커스그룹의 크기는 4~6명 또는 8~10명으로 이루어지는 경우가 있는데, 일반적으로 4~6명으로 구성되는 경우 상세하고 심층적인 정보를 더 얻을 수 있어(Greenbaum, 1998) 본 연구에서는 참여자의 편의성을 함께 고려하여 각 집단을 5~6명의 참여자로 구성하여 운영하였다. 본 연구에서 시행한 포커스그룹은 사전에 구성된 질문을 중심으로 시행된 구조화가 높은 형태로 2시간내외 1회씩 시행되었고, 3개의 포커스그룹을 시행한 결과 더 이상 새로운 내용이 나오지 않아 자료의 포화가 이루어졌다고 판단하였다. 포커스그룹의 시행은 방음이 되는 단독공간의 세미나실에서 연구자가 직접 진행하였고, 내용은 음성 녹음기에 녹음되었다. 각 포커스그룹이 종료된 직후 녹음된 내용을 연구보조원이 있는 그대로 필사하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 귀납적 질적 내용분석방법의 분석절차

(Graneheim & Lundman, 2004)에 따라 다음과 같은 단계를 거쳐 분석되었다.

- 연구 질문에 근거하여 참여자가 기술한 내용을 분석단위로 선정하였다.
- 필사된 내용의 의미를 알기 위해 모든 자료를 몰두하여 반복적으로 읽었다.
- 필사된 내용을 읽으면서 메모와 제목을 표기하며 오픈 코딩을 시행하였다.
- 오픈 코딩을 통해 생성된 제목을 조합하여 범주를 추출하였다.
- 분류된 범주에 대해 연구자들이 논의를 거쳐 일치되는 범주를 도출한 후 주제를 도출하였다.
- 구성된 의미에서 유사한 것을 묶어 주제를 추출하였는데, 이 과정에서 구술한 자료로 돌아가서 참여자의 경험을 포함하고 있는지 확인하였다.

6. 연구의 진실성

본 연구에서는 연구의 진실성을 향상시키기 위해 다양한 전략을 활용하였다. 먼저 연구주체에 부합되도록 사전에 계획한 명확한 연구 질문과 진행계획을 토대로 1인의 동일한 운영자가 3개의 포커스그룹을 운영하였으며, 운영자는 포커스그룹에 대한 개입을 최소화하여 풍부한 자료가 도출되도록 집단 상호작용을 촉진하였다. 현실을 반영하는 풍성한 자료를 도출하기 위하여 외국인 환자를 간호한 경험을 가진 간호사로서 병동, 중환자실, 외래(응급실 포함) 등의 다양한 임상현장에서 근무하는 간호사를 의도 표집하였다. 포커스그룹의 내용은 고성능의 음성녹음기에 녹음되었고 포커스그룹의 종료 즉시 연구 보조원에 의해 그대로 정확하게 필사되었다. 자료분석은 수 년간의 질적 연구경험을 가진 2인의 분석자에 의해 분석절차에 따라 철저히 실시되었고, 코딩과정에서 분석자 간 일치가 이루어지지 않은 경우에는 충분한 논의를 통해 합의하였다. 범주가 실제자료에 잘 부합되도록 하기 위해 필요한 경우 코딩과정에서 원자료로 돌아가 확인하였으며, 범주와 하위범주에 해당되는 참여자의 말 그대로를 기술함으로써 그 근거를 제시하였다. 본 연구의 관심현상에 대한 분석내용이 참여자가 표현하고자 했던 의미나 경험과 일치하는지 확인하기 위해 연구결과의 내용을 1명의 참여자에게 확인하였다.

본 연구를 진행한 연구자들은 질적 연구논문으로 박사학위를 취득한 후 10여년의 기간 동안 질적 연구방법을 적용한 연구를 수행해 왔고, 국내외 저명학술지에 다수의 논문을 게재

한 경험이 있으며, 학회지의 심사위원으로 활동하고 있다. 또한 지속적으로 질적 연구방법론에 관한 워크숍, 세미나, 국내의 질적 연구학회 연구모임에 참석해 오면서 연구도구로서 질적 연구자의 자질을 함양하고자 노력하고 있다.

연구결과

1. 범주 1: 편견의 형성

1) 의미 있는 사람의 메시지

참여자들의 의식적인 수준에서 외국인에 대한 편견은 의미 있는 사람의 메시지가 참여자에게 전이되면서 시작되었다. 메시지의 전이는 언어적으로 직접 일어나기도 하고, 의미 있는 사람의 행동을 참여자가 해석하면서 비언어적으로 발생하기도 하였다.

아직도 기억나는 게 옛날에 오빠가 미국 디즈니 TV를 보는데 백인 사냥꾼이 늑대인가를 총을 쏘면서 쫓는 그런 만화가 있었는데 오빠가 그랬어요. 나쁜 역할을 맡은 늑대가 인디언 추장 머리를 하고 있었어요. 그랬는데 오빠가 '저런 게 백인 우월주의다' 그러면서 인디언을 못되게 표현하는 거다. 이렇게 말한 게 아직도 기억이 나거든요. 그래서 백인을 보면 또, 병원에서도 백인과 안 좋은 경험 이 있어서...(중략)...그래서 저는 오히려 백인 우월주의에 대한 거부감이 많이 있어요.

저희 집 옆 동네에 미군부대가 있었거든요. 엄마랑 언니랑 셋이서 손을 잡고 지나갈 때 흑인만 나타나면 저를 끌어당기시면서 말은 없어도 행동으로... 그게 자연스럽게 저렇게 해야 되는 거구나 이렇게 생각을 했고 어린마음에 까맣고 이빨만 하얗고 이런 사람들을 보면 되게 무서웠거든요. 시각적으로도 되게 그랬던 것 같아요. 그래서 그 주변을 피해서 돌아서 갔던 기억이 나요.

2) 대중매체의 메시지

참여자들은 어린 시절부터 TV, 영화 등의 대중매체를 통해 비쳐진 특정 인종의 모습에 노출되면서 서서히 자신들의 편견이 학습되었을 것이라고 하였다. 특히 대중매체에 비쳐진 백인의 모습은 대체로 긍정적인 측면이 부각되어 이들에 대해서는 긍정적으로 인식하게 된 반면, 흑인이나 중국인에 대해서는 대조적인 경향이 있었다.

어떤 인종에 대한 정형화된 교육을 받지는 않지만 어릴 때부터 문화적인 것들 있잖아요. 대중문화에서 표현되는 인종들의 캐릭터... 예를 들어 백인들은 엘리트 집단이고 흑인들은 슬럼.. 뭐 이렇게 딱딱 표현되어지는 인종들의 모습에 무의식적으로 학습되어져서 그 사람들과 만났을 때 표현되어지는 것 같아요. 그런 것들에 길들여져서...

저는 어렸을 때부터 동물농장을 자주 봤어요. 그걸 보면서 정말 대부분 동물 학대하는 나라는 거의 중국인들인 거예요. 그래서 중국인은 참 싸이코 같은 사람도 많고... 인구가 많아서 다양한 사람들이 많겠지만... 우리가 생각지도 못한 일들이 많이 일어나서 중국에 대한 편견이 되게 많이 생겼었어요. 중국인들을 보면 다 더럽고 돈 없고 어떻게 해서든지 이상한 행동을 해서라도 자기이익을 취할 것 같고...

무의식적으로는 그런 것도 있었겠죠? 그런 게 쓸데없는 우월주의인데, 그런 것들이 어렸을 때부터 학습되어지지 않았나... 대중문화에서도 계속 주입식으로 영화를 보든 뉴스를 보든... 그런 것들이 있는 것 같아요. 아까 미군부대 얘기도 했지만 대부분의 장교들은 백인이거든요. 그리고 스포츠에서도 우리가 고급스포츠라고 부르는 것들은 운동선수가 거의 백인이고... 그런 것들을 보면 어렸을 때부터 그런 생각들이 고착된 것 같고...

3) 편견의 결합

참여자가 가지고 있던 기존의 어떤 대상에 대한 이미지가 특정 인종에 대한 편견으로 연결되는 경향이 있었다. 이런 경우는 성인이 된 이후 특정 인종에 대한 편견이 형성된 경우를 보여준다. 예를 들면 참여자에게 기존에 형성되어 있던 '마피아'나 '속옷' 등에 대한 이미지와 특정 인종이 빈번히 보이는 행동이 서로 연관되어 결합되면서 특정 인종에 대한 편견이 형성되는 것이었다.

저 같은 경우는 중국에 대한 편견이 있어요. TV를 보면 차이나타운이라고 하면서 악의소굴이라고 하잖아요. 마피아 버금가는...왠지 중국 사람들은 그럴 것 같고, 무엇이든지 불량제품이라고 하면 중국산일 것 같은 이미지가 너무 강해서 다 가짜 같고 명동에 보면 실제로 차이나타운이 있거든요. 거기 보면 길거리에서 이상한 거 많이 팔아요. 그렇게 보니까 중국 사람들은 사기를 칠 것 같고 속

일 것 같고 그런 나쁜 이미지가 더 강해요.

러시아 여자에 대해서, 그 분들이 팔다리도 길고 예쁘게 생기고 그러니까 숙곳모텔에 많이 나오잖아요. 그런 걸 보면서 같은 백인이라 해도 평가 절하되는 느낌이 있어요. 그래서 남자들이 미국이나 유럽의 여성을 대할 때와 러시아 여자들을 대할 때의 태도가 분명히 틀리거든요.

2. 범주 2: 편견의 촉발

1) 비일상적 외모

참여자들에게 이미 형성된 외국인에 대한 편견은 임상현장에서 비만이나 불결한 위생 등 외모에서 드러나는 비일상적인 모습에 의해 촉발되고 있었다.

저는 병원에 있으면서 백인에 대해서 나쁜 인상만 갖게 되었어요. 뚱뚱한 거 아까 얘기 드렸던 것도 수술을 할 때 뚱뚱하면 되게 힘들거든요. 상처도 잘 안 낫고...근데 제가 많이는 못 봤지만 미국 환자를 3명을 봤는데 세분 다 되게 뚱뚱하셔서 배를 누르면 끝이 안 닿는 거예요. 그래서 상처가 더 안 좋아지고 문제가 생기고 그런데 거만하게 누워서 너가 다 알아서 해야지 이런 느낌이 있었어요.

대부분 병원에 오시는 외국인 환자는 학생들이 많은데 특히 중국인이 많은데...보면 되게...지저분해 보이는 거예요. 항상 보면 씻은 거 같지도 않고 어렸을 때부터 중국은 돈도 없는 나라...가난한 나라 안 좋은 이미지만...심어졌던 것 같아요. 기피할 대상?...그리고 또 중국인들이 지나가면 말이 얼마나 시끄러워요. 그래서 중국인만보면 시끄럽고...말 많고...

2) 우월하고 과장된 태도

참여자들이 이미 특정 외국인에 대한 편견을 가지고 있을 경우 해당 외국인의 태도로 인해 참여자들의 편견이 촉발되었다. 특히 참여자가 평소 부정적인 편견을 가지고 있던 외국인이 우월하고 과장된 태도를 보일 때 더욱 그러하였는데 참여자들이 노력하여 제공한 의료서비스를 당연하게 여기며 뻔뻔함을 드러내거나, 과장된 반응을 보이는 경우가 이에 해당되었다.

중국인 환자들이 원래 그런지는 잘 모르겠는데 그분은 하반신 마비였거든요. 근데 우리가 해 주는 게 모든 당

연한 거예요. 의료인들이 해 주는 모든 게 당연하다고 생각하시는 거예요. 대소변 받아주고 이러는 게 다, 그래서 그 다음에 중국인 환자들이 오면 잘 해 주고 싶은 마음이 없어지는 거예요...약간 뻔뻔스러운 것 같고...

전 영어 학원을 다닐 때에도...(중략)... 흑인선생님한테 수업을 들어보고 백인선생님한테도 수업을 들어 봤지만 흑인선생님은 정말 오버액션도 심하고 과장도 심하고, 말이나 행동도 그렇고 목소리도 크고...좀 산만하다? 그런 느낌이 있어요. 반대로 백인선생님에게 배울 때는 차분하고 목소리도 깔끔한 것 같고, 지적이고 감성적인 그런 느낌도 있어요.

3) 소속국가의 경제력

참여자들은 유사한 상황에 처했을 때 외국인이 소속된 국가의 전반적인 경제력에 근거하여 대상자에 대해 상이한 편견을 보이는 것으로 나타났다. 즉 외국인 대상자의 상황을 완전히 파악하지 않은 상태에서 대상자의 소속 국가의 경제력에 따라 외국인 대상자에 대한 편견이 결정되고 이를 근거로 상황을 이해하거나 판단하는 경향이 있었다.

이제 중국인이 그렇게 다쳐서오면 ‘안됐다.’라는 생각이 좀 더 먼저 들었어요. 똑같이 다쳐서 온 것도 맞고 똑같이 수술을 하는 것도 맞는데, 중국인인 사람이 왔을 땐 ‘조금 안됐다. 좀 좋은 환경에서 일을 했다면 좀 더 보장을 받을 수 있었을텐데.’ 이런 생각이 먼저 들었고, 백인은 ‘안됐다.’라는 생각보다는 ‘어떻게 말하지?’ 이런 게 더 생각했던 것 같아요.

3. 범주 3: 차별적 의료행위

1) 편향된 출발

참여자들은 외국인 대상자와의 의료적 상호작용에 앞서 대상자에 대한 자신의 편견을 바탕으로 인종에 따라 편향된 자세로 출발하였다. 예를 들면 선진국이나 영어권 국가 출신의 대상자에게는 적극적이고 전문적으로 반응하고자 노력하는 자세를 취하여 궁극적으로 그들에 비해 우리나라의 의료가 뒤떨어지지 않는다는 것을 보이고자 하였고, 중국이나 동남아권 국가 출신의 대상자에 대해서는 그들보다 자신들이 우월하다는 생각을 가지고 대상자와의 상호작용을 시작하는 것으로 나타났다.

나보다 좀 잘 살 것 같은 나라 백인이나 흑인한테는 좀 위축이 돼서 말할 때도 부끄럽게 말하고, 그런데 중국 동남아는 말할 때도 당당하고 좀... 내가 하는 건 의료행위다 내가 꼭 잘해줘야겠다는 생각이 안 드는 것 같아요. 근데 유럽이나 서양 쪽은 내가 더 잘해야 할 것 같은 느낌, 그래야 우리나라 이미지도 좋아지고 우리병원 이미지도 좋아지고 어디나가서 내가 한국 대표인 마냥 잘 해줘야 할 것 같고,.. 그런데 동남아사람들한테 ‘내가 왜?’ 이런... 설명할 때도 잘 안하게 되고... 서양 분들이 이 검사 싫다 이러면 당장 달려가서 검사 안하게 해드리고 동남아 분들이 그러시면 왜 안하냐. 오더인데 왜 안하냐. 이런 식.

2) 치료적 몰입 철회

참여자들은 외국인 대상자를 담당하게 되면 외국인이라는 이유만으로 가까이 하지 않으려고 하며 대상자에게 적극적으로 몰입하여 간호하고자 하는 노력은 하지 않았다. 예를 들면 외국인 대상자가 건강문제를 직접 호소하는 경우에는 반응하나 그들의 건강문제를 발견하는데 있어서는 소극적으로 행동하고, 대면이나 접촉을 최소화하면서 관련된 건강문제를 해결할 수 있는 전략을 찾으려고 하는 등 적극적인 치료적 개입을 하고자 노력하는 것이 부족했다.

저는 솔직히(외국인이 있으면) 아예 그 근처로 안 가려고 해요.(외국인이) 부르면 피하지는 않지만 굳이 먼저 가서 ‘아프나? 뭐 어땠나?’ 이렇게 안 물어보는 것 같아요.

가급적이면 한 번에 몰아서 한 번에 해결할 수 있게... 방문횟수를 줄이게 되고, 들어가서 말해야 할 시나리오를 짜고...

제가 5가지 해줄 수 있는 게 있다면 3가지만 해 드리고 마는 거예요. 그리고 점점 더 방관자 같아지는? 점점 더 안 해주게 되고 점점 더 멀어지게 되고 그러는 것 같아요...(중략)... 처방에 의한 거는 다 해 드리는데... 저희가 개인적으로 해드릴 수 있는 뭐 중환자실에서 조금이라도 땀 흘리시면 닦아드리거나 선풍기를 틀어준다던가 이불을 덮어준다던가 뭐 이런 게 있어야 되는데 그런 것조차 안하게 되는...

3) 부정적 정서 반응

참여자들의 외국인 대상자에 대한 차별행동은 단순한 거부

감을 넘어 정서적으로 불쾌한 감정을 느끼는 것으로 나타났다. 참여자들은 외국인 대상자에게 의료행위를 하기 위한 신체접촉을 하면서 역겨움을 느끼기도 하였다.

근데 그때 부인이, 컨택트가 없었다면(중간에 없었다면) 다이렉트로(직접) 환자분과 의사소통했어야 했는데 그러면 또 갈 때마다 짜증나고 얼굴 보는 것도... 혹시나 나한테 맡길까 봐 ‘저런 사람들은 솔직히 안 왔으면 좋겠다.’... 솔직히 말하면.

중국인들한테는 스타킹 신기고 이럴 때 보면 ‘글러브를 낄까?’ 이런 생각이 들 정도로... 좀...

이런 식으로 환자 분이 오시면 저희는 가까이 하고 싶질 않아해요. 접촉 같은 것도 그 분이 외국인이라서 그런지... 땀도 엄청 축축하게 있으셔서... 저희가 포지션 체인지를 해 줘야 하는데 솔직히 하고서도 찝찝한 거예요.

4) 조롱함

참여자들은 외국인 대상자에 대한 자신들의 경험을 묘사하면서 특정 인종에 대해 희화화하기도 하였다. 외국인 대상자를 간호하였던 유사한 상황에서 백인과 흑인에게 자신들이 보았던 상반된 반응을 회상하면서 특정 인종을 웃음거리로 만드는 반응을 나타내었다.

환자도 백인 환자가 왔을 때와 흑인 환자가 왔을 때가 좀 다른 게 백인 환자들은 병실 바닥을 맨발로 다니는 거예요. 그러면 주위 간호사들이랑 ‘더 열심히 바닥을 닦아줘야겠다.’ 이렇게 서로 얘기를 했었어요. 그리고 시간이 좀 지난 뒤에 흑인 환자가 왔는데, 그 사람도 맨발로 다니는 거예요. 그런데 간호사들끼리 ‘저 사람 더럽게 왜 저렇게 다닐까?’ 이런 얘기를 한 거예요.(웃음) 닦아주겠다고 말하는 사람은 없고... 정말 피부색에 대한 편견이 너무 큰 것 같아요.

5) 방어적 행동

참여자들은 언어적 장벽으로 인해 외국인 대상자에게 충분한 의료행위를 하지 못한다는 생각 때문에 방어적인 반응을 보였다. 즉 이들은 언어적 장벽으로 인한 제한을 보상하기 위해 행동으로 할 수 있는 것들을 최대한으로 제공하고자 하며 과잉적 행동을 보였다. 또한 외국인 대상자가 영어권 지역에

속한 경우 참여자들은 근거 없이 위축되고 주눅이 들었고, 이러한 자신들의 모습을 드러내기 싫어 더욱 조심스럽게 행동하며 자신의 한계가 드러나지 않게 하려고 노력하였다.

말로 할 수 있는 부분이 한국 분들보다 적으니까...최대 한 다 해 드리는 거죠. 뭐 하나 물어 보기가 그렇잖아요. 한국 사람에 비해 말로 할 수 있는 게 적으니까 우리가 행동으로 할 때 더 많이 해 주는...

그 사람이 우리한테 어떻게 했고 하지 말라 했고 화내거나 이랬던 것도 아니고 굉장히 협조적이었는데도 불구하고 그냥 우리고 조금 어떤 모습자체만으로도 좀 부담스럽고 할 때 우리가 좀 말을 잘 못해서 그렇게 보이지 않을까. 우리가 무식해보이지 않을까 이런 생각을 해서 더 말하는 게 조심스럽고 뭐 하나 설명하는데도 찾아보고 맞는 표현 맞나 다시 설명하려고 찾아보고...주로 백인이나. 특히 이제 백인한테는 조금 더 그런 느낌이 있었어요. 같은 우리가 똑같이 말 못 하는 건 맞지만 좀 우리가 그렇게 보이지 않을까 이런 생각을 했었어요.

논 의

국내에서 외국인 의료서비스대상자가 점점 증가하고 있지만 의료인의 외국인에 대한 태도 연구는 양적으로 이루어져 의료인의 편견이 외국인 대상자의 의료행위에 어떻게 작용하는 지에 관한 구체적인 자료는 드문 실정이다. 본 연구는 병원에 근무하는 간호사의 외국인에 대한 편견과 이런 편견이 간호행위에 작용하게 되는 현상을 있는 그대로 드러내기 위해 시행된 질적 조사연구이다.

편견은 어떤 집단의 모든 구성원 또는 대부분의 구성원에 대해 갖는 부정적인 태도로 그 집단의 구성원에 대한 고정관념과 견해에 기반을 두고 있다(Huh, Jung, & Kim, 2014). 편견은 일반적으로 유아기에 형성되며 연령이 증가하면서 사회화와 TV 매체, 인터넷 등을 통해 고정화되는 경향을 보인다(Jang & Jeong, 2009). 본 연구에서 참여자들은 일반적인 편견형성 과정을 경험하게 되는 것으로 나타났다. 즉 어린 시절 흑인을 피하는 부모의 행동을 보면서 암묵적으로 편견 형성에 영향을 받거나 백인을 긍정적인 모습으로, 흑인과 중국인을 부정적인 모습으로 보여 주는 대중매체의 메시지를 반복적으로 접하게 되면서 자연스럽게 외국인에 대한 편견이 형성되어 온 것으로 나타났다. 반면 과거에 접할 기회가 많지 않았던 외국인에 대해

서는 기존에 다른 대상에 대해 가졌던 고정관념이나 편견을 연관이 새로운 편견을 형성하게 되는 것으로 나타났다.

의료인들에게 일반인들과 유사한 과정을 통해 형성되어 있던 고정관념이나 편견은 외국인 환자를 만나면서 촉발되게 된다. 우리나라 사람들은 우리보다 부유한 서구국가 출신 또는 백인들에게는 친절하면서 동남아시아나 아프리카 출신들에게는 그렇지 않다. 재미동포, 재일동포와 달리 중국동포를 조선족이라고 부르듯이 심지어는 같은 한민족에 대해서도 경제에 따른 차별적 관점이 존재하는데(Lim, 2009), 이는 무엇보다도 한국인의 외국인에 대한 다양한 편견의 준거들이 일정부 분 GNP 인종주의, 즉 출신국의 소득수준에 토대를 두고 있다(Lee, 2012; Lee, Lee, & Park, 2013)는 점과 관련된 것으로 보인다. 본 연구에 참여한 의료인의 경우도 예외는 아닌 것으로 드러났다. 본 연구에서 러시아 여성은 같은 백인이지만 더 평가 절하되는 느낌이 있다고 한 것은 백인이라는 인종주의보다는 러시아의 낮은 소득수준이 더 우세하게 편견의 근거로 작용하고 있기 때문이다. 또한 중국인 환자들이 취하는 태도에 대해 부정적인 인상을 가지고 있음에도 백인 환자에 대한 태도와는 달리 중국인들을 중국의 낮은 경제력과 연관시켜 안팎다는 마음을 가진다고 한 것도 비슷한 맥락이라고 볼 수 있다.

한국인의 외국인에 대한 편견은 그 외국인의 출신국의 경제적 수준에 의해 설명되는 부분이 많은 반면 여러 요인에 의해 다면적으로 영향을 받기도 한다(Lee, 2012). 예를 들면 본 연구에서 참여자들이 백인에 대해 대체적으로 긍정적이지만 비만상태인 백인에 대해서는 부정적인 태도를 갖는 것은 한국 사회에서 사람을 판단하는데 외적인 미가 지나치게 강조되는 외모지상주의(Nam, 2006)의 영향일 가능성이 있고, 경제적으로 부유한 서구사회에 속한 사람이라고 해도 흑인에 대해서는 부정적인 편견이 나타나는 것 등의 일관적이지 않은 편견 현상은 외국인 출신국가의 경제력뿐만 아니라 서구백인들을 우월하게 생각하는 우생학적 인종주의, 외모 지상주의 등 상황에 따라 우세하게 작용하는 준거에 따라 편견이 촉발된 결과인 것으로 보인다.

우리나라 의료인들의 외국인에 대한 편견을 양적으로 조사한 연구(Nam & Jeong, 2013)에서 특히 흑인, 중국인과 동남아인에 대한 편견이 두드러지게 나타났는데 본 연구에서는 이러한 의료인의 편견이 차별행위로 나타날 수 있음을 있는 그대로 드러내고 있다. 참여자들은 부정적 편견의 대상인 외국인 환자에 대해서는 상호작용을 시작할 때부터 우월의식을 가지고 환자를 무시하며 적극적으로 간호에 임하지 않고, 환자와의 접촉을 최소한으로 하려고 한다거나 접촉 시 불쾌한 감

정을 느끼고 있었다. 현재 한국에 체류하는 외국인 중 외국인 근로자가 618,516명으로 가장 많으며, 국적별로는 중국인이 294,050명(한국계 포함)을 차지하고 그 다음으로 베트남인, 인도네시아인, 캄보디아인, 우즈베키스탄인, 필리핀인 순이다(Ministry of Justice, 2015). 간호사들의 이들에 대한 부정적인 편견이 의료행위에 그대로 반영된다면 대다수의 잠재적 의료소비자들인 중국인과 동남아인들은 의료현장에서 지속적으로 차별을 경험할 수도 있을 것으로 예상된다.

반면 참여자들은 영어를 사용하는 서구 백인들에 대해서는 조바심을 내며 영어로 의사소통을 할 수 없는 것에 대해 미안해하고 위축되는 모습을 보이고 있었다. 소수 인종에 대한 서구의 연구들(Palmer et al., 2014; Schouten & Meeuwesen, 2006)이 대개 부정적인 편견의 대상이 되고 자국민에 비해 상대적으로 취약한 위치에 처한 히스패닉계 환자들이나 아시아계 환자들을 대상으로 인종에 따른 의료 불균형의 경험에 초점을 두고 이루어진 반면 우리나라의 경우는 인종을 포함하여 다양한 요인에 의해 부정적, 긍정적 편견의 대상이 되는 경우가 모두 존재하고 있었다. 이와 같이 한국 사회에서는 서구사회와는 다른 양상으로 외국인에 대한 편견과 차별이 나타나므로 이를 설명할 수 있는 실증적인 조사가 증대되어야 할 필요가 있다.

본 연구에서는 외국인 환자를 돌보는 간호사들의 기존의 편견에 더하여 외국인의 출신국 경제력, 외모, 태도 등에 의해 편견이 촉발되면서 임상실무에 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 최근 우리나라에서는 국가적 차원으로 의료관광 활성화 정책을 적극적으로 확대(Jo & Park, 2012)하고 있고, 결혼이민자를 비롯한 다문화 집단에 대한 관심이 증대(Nam & Jeong, 2013)되고 있어 의료인들의 문화적 역량에 대한 요구가 높아지고 있지만 의료인들의 준비와 역할에 대한 기대의 간극은 여전히 크다는 것을 보여준다. 물론 인지적 부담이 많은 상황에서는 편견을 조절하는 능력이 감소된다는 것(Whitley & Kite, 2006)을 감안한다면 환자를 간호하는 상황에서 요구되는 정보처리과정은 편견을 조절하는데 할당할 수 있는 정신적 에너지를 결핍되게 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구의 결과와 더불어 국내 연구들에서 간호사의 문화적 역량이 교사, 사회복지사, 그리고 사회복지공무원 등 다문화 대상자를 접하는 다른 실천가들과 비교해 가장 낮은 것으로 나타나고 있고(Choi, 2012), 국외 간호사보다도 낮은 수준(Chae, Park, Kang, & Lee, 2012)으로 나타났다는 것은 이러한 쟁점에 대한 대처가 시급함을 말해주고 있다. 의료인의 차별 행위는 의료윤리에도 어긋나며 법적인 문제로 의료인들이 위협을 받을 수도 있기 때문이다.

본 연구의 결과를 통해 의료인의 문화적 역량 강화를 위한 프로그램의 필요성을 제기할 수 있겠다. Choi (2012)는 간호사의 경우 다문화에 대한 이해와 태도교육이 전문화 상황에서 지속적으로 다문화 환자를 만나고 있고 이 과정에서 인식과 태도의 발전을 보이기보다는 오히려 부정적인 인식과 태도로 정형화되었다고 하면서 다문화 관련 교육지원이 중요하다고 주장하고 있다. 그러나 문화 관련 교육이 특정 인종에 대한 긍정적인 태도로 연결되지 않는 경우도 있다고 주장한 Nam과 Jeong (2013)의 연구를 고려할 때 문화관련 교육내용이 타문화에 대한 과잉 단순화나 자국문화의 관점에서 타문화에 대해 문화동화주의적인 접근을 하고 있지는 않은 지에 대해 비판적인 분석이 필요하다(Choi, 2012). 따라서 의료인들의 문화적 역량 강화를 위해서는 타문화에 대한 지식과 이해를 향상시키는 교육과 함께 의료인들이 자신의 인종과 문화에 대한 편견을 인정하고 편견을 가진 자신의 의료행위가 어떻게 드러나고 있는지를 알며 이를 반성하도록 하는 등 문화적 자각을 향상시키는 전략들이 개발되어야 할 것이다. 또한 편견적으로 반응할 수 있는 환경적 실마리에 민감해 질 수 있도록 반복 훈련하도록 하는 자기조절향상 훈련(Whitley & Kite, 2006) 등을 적용해 볼 필요가 있겠다.

끝으로 편견과 차별행위가 사회적 규범이나 권위 있는 사람의 반응에 따라 달라질 수 있다는 점을 감안하여 병원조직의 변화를 유도하는 프로그램이나 제도의 마련이 동반되어야 할 것이다. 예를 들면 비편견적인 행위를 보상할 수 있는 시스템을 갖추거나 행정책임자들이 비편견적인 문화 형성을 조직의 중요한 가치로 강조하고 이를 위한 프로그램에 재정적, 행정적인 지원 정책을 수립하는 등의 지지를 제공할 필요가 있다. 또한 의료인들의 문화적 역량에 영향을 미치는 요인에 대한 체계적 문헌고찰 연구와 문화적 역량을 증대시키는 중재의 전략개발과 효과검증 연구 등이 좀 더 정밀하게 이루어져야 할 필요가 있겠다.

본 연구는 연구자가 아는 한 국내에서는 최초로 간호사의 외국인 환자에 대한 편견 경험을 질적 연구방법을 활용하여 파악한 조사로서 그 의의가 있다. 다만 포커스그룹을 활용하는 경우 연구자가 관심을 둔 주제에 대해 집중된 자료를 생성할 수 있다는 강점에도 불구하고 자료수집과정이 그룹 상호작용으로 이루어졌으므로 연구참여자들이 자신을 노출하는 정도에 제한이 있었을 가능성이 있다. 또한 지역, 학력, 경력, 근무지 등 연구참여자의 배경이 되도록 다양하게 분포할 수 있도록 포커스그룹을 구성하였고 자료의 포화가 이루어졌다고 판단되지만 연구참여자의 근무지 규모나 운영에 있어 다소 상

이할 수 있으므로 결과해석과 적용이 신중히 이루어져야 할 것이다.

결론

본 연구는 국내에서는 최초로 간호사를 대상으로 포커스그룹을 활용하여 외국인 또는 특정인종에 대한 편견경험을 조사한 연구로서 의료인들의 문화적 역량과 의료의 질을 재고하는데 있어 시사점을 제공하며, 간호 연구와 실무분야에 함의를 지니고 있다. 이에 본 연구의 결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 의료인과 외국인 환자 간 상호작용의 보다 철저한 분석을 위하여 진료나 간호 상황을 녹화하고 분석하는 연구방법을 활용한 연구를 제안한다.

둘째, 외국인의 입장에서 그들이 의료현장에서 경험하는 것을 인종별 또는 국가별로 파악하는 것이 필요하다.

셋째, 의료인의 외국인에 대한 편견감소를 위한 프로그램을 개발하고 의료 현장에 적용하여 그 효과를 검증하는 연구를 제안한다.

REFERENCES

- Bang, H. J., Row, K. R., & Jung, S. J. (2010). The development of implicit and explicit race attitudes in Korean in the multi-cultural age. *The Korean Journal of Developmental Psychology, 23*(2), 125-140.
- Benjamins, M. R., & Whitman, S. (2013). Relationships between discrimination in health care and health care outcomes among four race/ethnic groups. *Journal of Behavioral Medicine, 37*(3), 402-413. <http://dx.doi.org/10.1007/s10865-013-9496-7>
- Chae, D. H., Park, Y. H., Kang, K. H., & Lee, T. H. (2012). A study on factors affecting cultural competency of general hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 18*(1), 76-86. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2012.18.1.76>
- Choi, S. Y. (2012). A study on the antecedent factors affecting helping professions' cultural competence-focusing on social workers, teachers, nurses, and social work civil servants-. *Korean Journal of Social Welfare, 64*(2), 5-29.
- Cooper, L. A., Roter, D. L., Johnson, R. L., Ford, D. E., Steinwachs, D. M., & Powe, N. R. (2003). Patient-centered communication, ratings of care, and concordance of patient and physician race. *Annals of Internal Medicine, 139*(11), 907-915. <http://dx.doi.org/10.7326/0003-4819-139-11-200312020-00009>
- Damigella, D., & Licciardello, O. (2014). Stereotypes and prejudices at school: A study on primary school reading books. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 127*, 209-213. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.242>
- Graneheim, U. H., & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: Concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today, 24*(2), 105-112. <http://dx.doi.org/10.1016/j.nedt.2003.10.001>
- Greenbaum, T. L. (1998). *The handbook for focus group research*. CA: Sage Publications.
- Hausmann, L. R. M., Kwok, C. K., Hannon, M. J., & Ibrahim, S. A. (2013). Perceived racial discrimination in health care and race differences in physician trust. *Race and Social Problems, 5*(2), 113-120. <http://dx.doi.org/10.1007/s12552-013-9092-z>
- Huh, Y. S., Jung, C. H., & Kim, J. H. (2014). Problem of prejudice in multi-cultural society and diversity management: Focused on the research trend in Germany and its implications. *Minjok Yeonku, 57*, 92-193.
- Jang, I. S., & Jeong, G. M. (2009). Effects of anti-bias educational program on bias and multicultural awareness. *The Korean Educational Review, 15*(2), 103-129.
- Jo, M. H., & Park, S. H. (2012). A revision of policy alternatives for Koran traditional medical tourism. *Journal of Government and Policy, 5*(1), 59-82.
- Johnson, R. L., Roter, D., Powe, N. R., & Cooper, L. A. (2004). Patient race/ethnicity and quality of patient-physician communication during medical visits. *American Public Health Association, 94*(12), 2084-2090. <http://dx.doi.org/10.2105/ajph.94.12.2084>
- Johnstone, M., & Kanitsaki, O. (2009). The spectrum of 'new racism' and discrimination in hospital contexts. *A Reappraisal Collegian, 16*(2), 63-69. <http://dx.doi.org/10.1016/j.colegn.2009.03.001>
- Kang, H. Y., & Han, S. Y. (2013). A study on social distance of nursing students toward minority groups in a metropolitan city. *Journal of Korean Public Health Nursing, 27*(1), 166-178. <http://dx.doi.org/10.5932/JKPHN.2013.27.1.166>
- Lee, B. S., Oh, I. K., & Lee, E. M. (2011). Foreign residents' experience of Korean health care services. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 17*(2), 226-237. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2011.17.2.226>
- Lee, J. I. (2012). An analysis of cases of Korean racial prejudice. *The Journal of Social Studies Education, 19*(4), 95-120.
- Lee, N. Y., Lee, E. N., & Park, E. Y. (2013). The attitudes of nurses toward multi-cultural families. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education, 19*(2), 241-250. <http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2013.19.2.241>
- Lim, H. B. (2009). A study on the difference between Korean and

- Western multicultural societies and comparison of their policies. *The Journal of Migration and Society*, 2(1), 161-192.
- Ministry of Justice. (2015). *2015 January Korea Immigration Service Statistics*, Retrieved March 9, 2015, from http://www.moj.go.kr/HP/COM/bbs_03/BoardList.do
- Morgan, D. L. (1997). *Focus groups as qualitative research*. CA: Sage Publications.
- Myers, D. G. (2013). *Social psychology*. McGraw-Hill Humanities/Social Sciences/Languages.
- Nam, K. A., & Jeong, G. H. (2013). Analysis of prejudice toward foreigners by nurses and physicians in Korea. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 27(3), 437-449. <http://dx.doi.org/10.5932/jkphn.2013.27.3.437>
- Nam, K. T. (2006). A study on public's communication behavior about the lookism issue: Applying Gruning's situational theory. *The Korean Journal of Advertising and Public Relations*, 8(3), 237-270.
- Palmer, N. R. A., Kent, E. E., Forsythe, L. P., Arora, N. K., Rowland, J. H., Aziz, N. M., et al. (2014). Racial and ethnic disparities in patient-provider communication, quality-of-care ratings, and patient activation among long-term cancer survivors. *Journal of Clinical Oncology*, 32(36), 4087-4094. <http://dx.doi.org/10.1200/jco.2014.55.5060>
- Schouten, B. C., & Meeuwesen, L. (2006). Cultural differences in medical communication: A review of the literature. *Patient Education and Counseling*, 64(1-3), 21-34. <http://dx.doi.org/10.1016/j.pec.2005.11.014>
- Thorburn, S., Kue, J., Keon, K. L., & Lo, P. (2012). Medical mistrust and discrimination in health care: a qualitative study of Hmong women and men. *Journal of community health*, 37(4), 822-829. <http://dx.doi.org/10.1007/s10900-011-9516-x>
- van Ryn, M. & Burke, J. (2000). The effect of patient race and socio-economic status on physicians' perceptions of patients. *Social Science & Medicine*, 50, 813-828. [http://dx.doi.org/10.1016/s0277-9536\(99\)00338-x](http://dx.doi.org/10.1016/s0277-9536(99)00338-x)
- Whitley, B. E., & Kite, M. E. (2006). *The psychology of prejudice and discrimination*. Canada: Thompson Wadsworth.
- Yang, K. M. (2009). The factor influencing the Korean adolescents' attitude to minority groups. *Korean Journal of Social and Personality Psychology*, 23(2), 59-79.