

비정규직 외래간호사의 근무경험에 대한 융합적 접근

이혜진¹, 이도영^{2*}

¹서울여자간호대학교, ^{2*}안산대학교

Integrated approach to the working experience of non-regular outpatient nurse

Lee, Hye Jin¹, Lee, Do Young^{2*}

¹Department of Nursing, Seoul Women's College of Nursing

²Department of Nursing, Ansan University

요약 본 논문의 목적은 종합병원에 근무하는 비정규직 외래간호사가 겪는 경험 세계를 주관적이고 총체적으로 통찰하여 그들의 삶을 이해하는 것이다. 연구 대상으로 자신의 경험을 풍부히 나타낼 수 있는 종합병원 비정규직 외래간호사 7명을 임의 표출하였으며, Colaizzi의 현상학적 질적 연구 방법으로 분석하여 4개의 주제 묶음과 8개의 하위 범주로 도출되었다. 연구결과 비정규직 외래간호사는 계약직이라는 특수한 고용방법으로 인해 표면적으로는 근무환경에 만족한 것으로 나타났으나, 그 이면에는 보상이나 발전에 대한 불만이라는 양가감정을 느끼고 있음을 발견하였다. 이상의 결과들은 비정규직 외래간호사들의 근무경험에 대한 본질을 이해하는데 유용한 자료를 제공할 것이며, 이를 통해 비정규직 외래간호사들이 직면하고 있는 현실적인 문제에 관심을 갖고 접근할 수 있는 근거를 뒷받침할 수 있는 계기가 되기를 기대한다.

• 주제어 : 융합, 비정규직 외래간호사, 근무경험, 질적 연구

Abstract The goal of this thesis is to have a subjective and general insight to the working experience of non-regular outpatient nurses working in general hospital to understand them. As for the study subjects, 7 non-regular outpatient nurses working in general hospital with rich working experience were randomly selected, and they were analyzed by Colaizzi's phenomenological qualitative research method which drew out 4 categories and 8 subcategories. As the result, non-regular outpatient nurses, due to its distinct characteristics of employment as contract worker, felt satisfaction in working environment on the surface, but found out there were reversed emotion in feeling dissatisfaction for the compensation or development. The results mentioned above will provide useful data in understanding the essence of working experience of non-regular outpatient nurses, and expect these results will be the supporting grounds to have interests and access to realistic problem that the non-regular outpatient nurses are facing.

• Key Words : Integration, Non-regular outpatient nurse, working experience, qualitative research

*Corresponding Author : 이도영(shinern@ansan.ac.kr)

Received April 15, 2016

Accepted May 30, 2016

Revised May 25, 2016

Published June 30, 2016

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 필요성

우리사회는 청년 취업자의 20%가 1년 이하의 계약직으로 직장생활을 시작하는[1] 비정규직 900만 명의 시대를 도래하고 있다[2]. 1997년도의 경제위기로 인해 야기된 높은 실업률은 계약직, 임시직, 단시간, 파견근로자 등 다양한 비정규직을 통하여 노동시장의 실업률을 유연하게 대처하였다[3]. 1997년 경제위기 이후 정부는 급속히 늘어난 비정규직 고용형태를 개선하고 이들의 권익을 보호하기 위해 계약기간을 2년으로 하고 정규직화 하도록 전면 촉구하였으나, 2008년도에 들어선 전 세계적으로 경제위기를 당면하면서 일자리 창출과 기업 활성화를 목표로 비정규직 사용에 대한 방안이 지속적으로 모색되고 있다[4].

경제 회복의 해결책 중의 하나로 여겨졌던 비정규직의 부분별한 확산은 정규직과 비정규직 근로자가 동일 사업장에서 공존하게 되면서, 상대적으로 비정규직 근로자는 고용불안정, 차별적인 고용 조건과 보상체제로 인해 소속감이 결여되어 노사갈등을 초래하였다. 뿐만 아니라 비정규직은 정규직과의 이질감과 높은 이직성향을 보이며, 심한 상대적 박탈감과 무기력감으로 인하여 조직의 생산성에 부정적인 결과를 초래한다[5]. 비정규직 근로자들은 상대적으로 훈련기회가 부족하기 때문에 단순한 업무에 배정되며[6], 조직에 대한 주인의식이 감소됨에 따라 업무에 대한 만족과 책임감 또한 감소할 수 있다[5].

한편, 간호직의 경우에는 환자의 생명과 직결되는 전문성을 요하기 때문에 정규직으로 고용되는 것을 원칙으로 하면서 부분적으로 비정규직 간호사를 고용해 왔기 때문에 비정규직 간호사의 고용형태에 대한 관심이 거의 없었다[4]. 하지만, 1997년 이후 급격히 비정규직 간호사가 증가되었으며[5], 보건복지부의 정책에 따른 종합병원의 경우 20%, 중소병원의 경우 50%까지 비정규직 간호사의 고용을 인정함에 따라, 외래간호업무에 비정규직 간호사의 배치를 지속적으로 증가하고 있는 추세이다[7].

비정규직 간호사는 정규직 간호사 안에 속해 있지 않지만, 대상자와 지속적이고 직접적인 관계를 맺고 전문직 역할에 대한 책임을 다해야 하므로 스트레스와 함께 정규직보다 불만족을 더 많이 경험한다고 하였다[8]. 특히 비정규직 간호사들은 근무환경의 불만족과 함께 부정적인 자아개념 형성과 더불어 신체와 정서적 불건강 상

태가 지속되면서 동료 및 대상자들과의 관계에서 불협화음을 야기할 수 있을 뿐 아니라 임상 현장으로부터 벗어나고 싶은 조직이탈 현상을 초래한다고 보고하였다[8].

비정규직 근로자에 대한 선행연구는 보통의 기업에 근무하는 비정규직의 실태연구[3,9,10,11]가 대부분으로, 병원에 고용되어 있는 간호사의 비정규직에 대한 연구는 매우 부족한 실정이다. 특히 간호직에서의 비정규직은 다른 직종에 비해 비교적 그 수가 많지 않아 이들에 대한 관심이 매우 낮고, 고용불안과 열악한 노동조건, 구성원의 잦은 교체로 인해 업무의 지속성, 책임감과 소속감 결여 등의 문제를 초래하여 간호서비스의 질, 의료서비스의 질 저하를 초래함에도 불구하고[12], 비정규직 간호사에 대한 포괄적인 탐색이 아주 미흡한 실정이다.

이에 본 연구자는 외래 비정규직 간호사들이 임상 실무에서 겪는 근무 경험을 총체적으로 관찰하여 생생하게 파악함으로써 병원경영자 및 이해 관계자들이 간호인력을 활용 시 기초자료를 제공하고 효율적인 인력관리전략을 모색하고자 시도되었다.

1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 [13]의 현상학적 연구방법을 적용하여 종합병원에 근무하는 외래 계약직 간호사가 임상현장에서 겪는 경험 세계를 주관적이고 총체적으로 통찰하고 발견하여 해석하는 데 중점을 두고 간호사의 입장에서 그들의 삶을 이해하고 설명하고자 한다. 연구자는 이를 바탕으로 외래간호사의 간호업무 생산성 향상과 역량 강화를 위한 기초 자료를 제공하고자 한다. 본 연구의 질문은 “외래 비정규직 간호사의 근무 경험은 어떠한가?”이다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 종합병원에서 근무하는 비정규직 외래간호사의 경험을 이해하고 그들이 경험하는 삶의 현상의 본질을 밝히기 위해 [13]의 현상학적 연구방법을 사용하였다.

2.2 연구대상자 및 윤리적 고려

본 연구의 대상자는 경기 지역 종합병원 외래에 근무하고 있는 비정규직 간호사 7명으로, 자신의 경험을 풍부

히 표현할 수 있다고 판단되는 간호사를 임의 표출하여 연구목적을 설명하고 서면으로 동의를 받았다. 면담 내용은 본 연구의 목적에만 사용하고 익명성과 비밀 유지에 대한 정보를 제공하였으며, 언제든지 연구 참여를 중단할 수 있고, 연구가 종료된 후 녹음된 내용과 자료는 모두 폐기될 것임을 설명하였다.

연구 대상자는 모두 여성으로 평균 연령은 31.5세, 평균 임상경력 7년 3개월, 비정규직 근무경험은 15개월로 나타났다. 연구 대상자의 학력은 대졸이 2명, 전문대졸이 5명이었으며, 결혼 유무는 기혼이 4명, 미혼이 3명으로 나타났다.

2.3 자료수집 및 분석

본 연구자는 현상학적 연구의 경험이 풍부한 교수로부터 연구방법론을 교육받고, 같은 분야의 연구자와 현상학적 연구방법에 대하여 논의하고 고찰하였다. 본 연구의 자료수집기간은 2014년 11월 1일부터 2015년 1월 30일까지이며, 비구조적이고 개방적인 질문으로 대상자의 경험을 충분히 이야기하도록 하였다. 면담 장소는 대상자와 안정을 위하여 조용한 방에서 이루어졌다. 연구 대상자와 진행된 면담 횟수는 평균 2회 정도로 한 번의 면담 시간은 대략 1시간 정도였다. 대상자에게 면담내용이 녹음될 것임을 동의 받은 후 면담을 실시하였으며 면담 후 즉시, 녹음 내용을 대상자가 표현한 언어로 필사하여 기록하였다.

면담은 연구자의 인사말과 소개를 한 후 본 연구의 목적과 연구절차에 설명 후 도입 질문과 을 거쳐 주요 질문으로 이루어졌다. 면담 질문은 비정규직 외래간호사들의 근무 경험에 대한 현상을 포괄적이며 심층적으로 잘 드러낼 수 있도록 개방형 질문으로 연구 질문은 '비정규직 외래간호사의 근무 경험은 어떠한가?'이며, 면담에 사용된 질문은 '비정규직으로 근무하면서의 경험에 대해 말씀해 주십시오.', '정규직과 계약직 간호사의 다른 점은 어떤 것이었습니까?' 라는 2가지를 주요 질문으로 하여 대상자의 경험을 표현하도록 하였다. 면담 후 수집된 자료를 분석하여 현상학적 연구 전문가인 간호학과 교수의 자문을 받고, 다음 면담에서 더 추가할 질문을 확인하며 자료를 수집하였다.

수집된 자료는 [13]의 연구 방법을 근거로 하여 7단계로 분석하였다. 1단계는 비정규직으로 근무 중인 대학병원 외래간호사들의 근무경험을 전체적으로 파악하기 위

해, 심층면담을 통해 녹음된 내용을 여러 차례 반복하여 들으면서 진술들을 그대로 옮겨 기록하였다. 2단계에서는 기록된 자료들로부터 여러 차례 반복되거나 강조된 현상과 같은 의미 있는 진술을 추출하였다. 3단계에서는 추출된 의미 있는 진술들을 일반적 형태 또는 추상적인 형태로 만들어 의미를 연구자의 언어로 재 \진술하였다. 4단계에서는 구성된 의미에서 주제, 주제 모음, 범주를 구성하여 원 자료와 모순된 부분은 없는지 확인하였다. 5단계는 참여자들의 경험이 갖는 본질을 도출하기 위한 글쓰기 단계로, 주제를 관심현상과 관련시켜 분석된 자료인 주제, 주제 모음, 범주들에 대해 완전하고 명확한 진술로 최종적인 기술을 하였다. 6단계에서는 최종적으로 확인된 경험 현상의 공통요인들을 통합하는 것으로, 7명의 참여자에게 본인의 경험과 일치하는지의 본질적 구조의 타당화 과정을 거쳤다.

2.4 연구의 신뢰도와 타당도

본 연구에서는 [14]가 제시한 질적 연구의 엄밀성에 대한 네 가지 평가 기준인 사실적 가치, 적용성, 일관성과 중립성에 근거하여 본 연구의 신뢰도와 타당도를 높이고자 노력하였다. 사실적 가치의 확보는 양적 연구의 내적 타당도에 해당하는 것으로 연구 참여자들에게 비정규직 외래간호사의 근무 경험에 대한 분석 결과를 알려주고, 그들의 경험과 일치하는지 확인하였다. 적용성의 확보는 양적 연구에서는 외적 타당도와 관계되는 것으로, 연구 참여자에게서 더 이상 새로운 자료가 추출되지 않도록 포화상태에 이를 때까지 자료를 수집하였다. 일관성은 양적 연구에서 신뢰도와 관계되는 것으로 이는 동일한 연구 참여자에게 유사한 맥락의 질문을 반복할 때, 면담 내용이 일관성 있게 진술되는지의 여부에 초점을 두는 것이다. 이를 위해 질적 연구의 경험이 풍부한 간호학 교수 1인에게 연구결과에 대한 검토와 평가를 받았다. 또한, 상급종합병원 외래간호단위 관리자로서의 근무 경력이 있는 간호과장 1인, 수간호사 1인에게 본 연구결과를 제시하였을 때 연구결과를 공감하는지 지지하는지를 확인하였다. 그리고 중립성을 유지하기 위해 연구자가 가지고 있는 이해나 편견 등을 사전에 미리 연구 노트에 기술함으로써 연구자의 선입관과 전제들을 중지 상태로 유지하려고 의식적으로 노력하였다.

3. 연구결과

3.1 연구설계

대상자들을 면담한 결과 8개의 하위 범주와 4개의 주제 묶음이 도출되었다<Table 1>. 비정규직 외래간호사들의 근무경험의 4가지 범주는 ‘업무에 대한 상대적 저몰입’, ‘근무환경에 대한 만족’, ‘계약직의 한계로 인한 갈등’, ‘미래에 대한 불안감’ 이다.

<Table 1> Experience about non-regular outpatient nurse

1. Low immersion in task	Low responsibility
	Reject activities other than task
2. Satisfaction to working experience	Low stress
	Satisfaction to working environment
3. Conflict due to limitation of contract worker	Lack of attachment to work place
	Conflict about the lack of career recognition
4. Anxiety about the future	Dissatisfaction to compensation
	Finding another way.

범주 1. 업무에 대한 상대적 저 몰입

첫 번째 범주인 ‘업무에 대한 상대적 저 몰입’은 ‘책임감이 적음’, ‘업무 외 활동 지양’의 2개의 주제로 도출되었다.

1) 책임감이 적음

대상자들은 병원에서 계약직 고용조건 때문에 근무지에서의 기대가 크지 않아 정규직으로 근무할 때보다는 업무에 대한 책임감이 적은 것으로 나타났다.

“계약직이라는 생각에 정규직으로 근무할 때보다 확실히 책임감이 덜한 것은 있어요. 그렇다고 일을 설명 설명하는 하거나 요만큼만 하자고 정해 놓은 것은 아니지만 책임감이 적어서 좋은 것 같아요. 심적으로 부담이 덜해요. 그런 점이 좋은 것 같아요.”

“민원이 들어온다거나 업무상 실수를 해도 정규직만큼 낙인찍히지 않기 때문에 상처받을 일도 없는 것 같아요.”

2) 업무 외 활동 지양

대상자들은 정규직 간호사와 혼재되어 근무하고 업무 내용에도 큰 차이가 없지만 업무가 다 끝나지 못하는 상

황이라도 정규직간호사와 같이 남아서 업무를 마무리할 필요가 없다고 생각하고 있었으며, 업무 외 행사나 회의 참여 등 승진을 위한 경력 관리는 하지 않는 것으로 나타났다.

“병원에서 참가하는 행사에 꼬박꼬박 참석하지 않아도 되고 간호부 시험에서도 제외되니까 공부 안 해도 되고요 수 선생님한테 잘 보여야 하는 것도 아니고.. 승진이나 일에 대한 압박감이 적기 때문에 업무 외에는 활동은 참석하지 않게 되는 것 같아요”

“외래 일이 덜 끝나더라도 제 일만 끝나면, 정시에 칼퇴근하는 편이에요. 회식이 있어도 예전 같으면 친정엄마한테 맡기고라도 참석할 텐데 지금은 애 볼 사람이 없어서 참석 못한다고 눈치 안보고 얘기해요”

범주 2. 근무환경에 대한 만족

두 번째 범주인 ‘근무환경에 대한 만족’은 ‘스트레스가 적음’, ‘근무여건에 대한 만족감’의 2개의 주제로 도출되었다.

1) 스트레스가 적음

대상자들은 외래이기 때문에 비록 비정규적이긴 하지만 입사를 결정했다고 하였고, 업무 성격상 병동에서 근무할 때보다 육체적으로 힘들지 않고 스트레스가 적은 것으로 나타났다.

“진료실에 환자 넣어주고 빼주고 설명해주다 보면 오전 오후 금방 지나가거든요. 외래가 일하기는 참 좋은 곳인 것 같아요. 그리고 어려운 일들은 같이 근무하는 정규직 선생님이 다 맡아서 처리하기 때문에 그런 점에서도 부담 없고 좋아요”

“예전에 병동에서 한참 일할 때처럼 활동감이 넘치고 에너지를 전체적으로 소진하지는 않는 듯해요. 병동에서 일할 때는 불면증이 심했는데 외래에서 상근직으로 근무하다보니 불면증이 없어졌어요. 밤에 정말 잘 자구요. 남편도 덜 예민해졌다고 했어요”

2) 근무여건에 대한 만족감

대상자들은 이전의 근무 현장보다 외래에서 일하는

것이 신나고 일하는 즐거움을 느끼고 있었고, 특히 3교대 근무를 하지 않는 장점을 크게 인식하고 있었다.

“외래에서 일하는 업무 자체가 재미있어요. 전에 응급실에서 일 했었는데 나이트 때마다 어떻게 그렇게 폭풍 같이 밀려오는 일들을 했는지 모르겠어요

“외래근무가 애 키우기는 정말 좋은 환경이에요. 아무래도 3교대가 아니다 보니 일 해볼만 하다는 생각이 들어요. 지금 근무하는 것에 만족하는 편이에요.”

범주 3. 계약직의 한계로 인한 갈등

세 번째 범주인 ‘계약직의 한계로 인한 갈등’은 ‘직장에 대한 애착부족’, ‘경력 인정 부재에 따른 갈등’, ‘보상에 대한 불만족’ 3개의 주제로 도출되었다.

1) 직장에 대한 애착부족

짧은 계약기간으로 인한 지속적인 발전 필요성이 결여되어 직무에 대해 소극적인 태도를 갖게 되고, 조직에 대한 주인의식이 부족한 것으로 나타났다.

“더 열정적으로 남아서까지 일하게 되지는 않는 것 같아요. 병원 측 입장도 마찬가지로 일 꺼예요. 어차피 나갈 사람이니깐 자기 사람이라고 생각하지 않으니 소홀하게 대하는 것 같아요”

“정규직은 어렵고 힘들어도 계속 열심히 다녀야 한다는 압박이 있잖아요. 그런데 계약직이다 보니 오래 일해도 경력에 큰 도움은 안 될 것 같기도 하고 진짜 개념 없고 이상한 환자들한테 한바탕 당하고 나면 그만 뒤버릴까.. 다른 일 찾아볼까 하는 그런 마음이 더 자주 생기는 것 같아요”

“중요한 일들은 다 정규직만 찾아서 공지하거나 해결 하니까 소속감이 떨어지는 부분도 있어요. 1년 근무 후 무기임용직으로 채용될 때 시험을 볼 수도 있다고 들었는데, 시험을 본다고 해서 승진하는 것도 아니고.. 승진할 생각도 당연히 없구요 솔직히 모르겠어요. 언제까지 할지는..”

2) 경력 인정 부재에 따른 갈등

경력이 올라갈수록 안정적인 직위를 찾아가는 정규직 간호사와 달리 총 경력이 쌓여도 경력으로 인정해주지 않는다는 점과 짧은 계약기간 만료로 인한 부담감을 갖고 있는 것으로 나타났다.

“정규직 간호사들은 거의 시간이 지나면 자동 승급되잖아요. 그런데 저는 비정규직으로 들어왔고, 1년이 지난 후에 무기 임용직으로 판단을 한다는데 애매하다 싶으면 1년 정도 더 지켜봤다가 무기 임용직으로 전환해 준다고 하니까 혹시나 무기 임용직으로 전환이 안 될까봐 약간 불안한 느낌은 있어요”

“처음에 입사했을 때 사무원들이 저를 간호사로 인정 해주지 않는 느낌이 들어서 내가 다른 병원에서 와서 무시하는 건가 하는 생각을 했었어요. 아무래도 본인들이 보기에 계약직은 정규직보다는 낮게 보이겠죠. 본인들 하고 하는 일도 비슷하니까요”

3) 보상에 대한 불만족

업무 자체가 재미있고, 스트레스 적은 근무환경에 만족하다가도 정규직간호사와 비교했을 때 똑같이 일하는데 월급은 적게 받고, 승진할 기회는 차단되어 자기 발전에 대한 불만이라는 양가감정을 가지게 되는 모순된 마음의 변화를 겪게 된다.

“저희과는 정규직 간호사가 5명이고 저만 계약직이에요. 왜 똑같이 근무하고 똑같이 퇴근하는데, 정규직은 월급이 많고 나는 월급이 적은가 억울하기도 해요. 그런데 외래가 앞으로 모두 비정규직으로 바뀐다고 하니까 그렇게 되면 그런 마음은 안 들 것 같아요. 그리고 제가 제일 늦게 들어와서이기도 하겠지만 어려운 일 있을 때 정규직 선생님들한테 요청하면 되니까 큰 어려움은 없는 데, 다들 바빠서 해결해주지 않을 때 좀 화가 날 때가 있죠.”

“정규직하고 똑같이 늦게까지 남아서 오버타임 할 때 좀 부당하다고 생각해요. 오버타임을 해야 한다면 수당을 주던지, 아니면 계약직들은 정장에 퇴근을 시켰으면 좋겠어요. 너무 늦게까지 안 남았으면 하는 것이 바램이에요.”

범주 4. 미래에 대한 불안감

네 번째 범주는 ‘또 다른 길을 찾음’의 1개의 주제로 도출되었다.

1) 또 다른 길을 찾음

계약직 간호사들은 승진 없이 계속 단순 외래 업무만을 담당하며 숙련 업무를 익힐 기회가 원천적으로 주어지지 않는 상황에서 노동 의욕을 상실하고, 이 길이 내 길이 아니라는 생각에 인생의 전환점을 필요로 하며, 이는 지속적인 노동에 대한 희망과는 달리 퇴직으로 연결되는 원인으로 작용한다.

“몇 년씩 일해도 승진이 되는 것도 아니고, 그렇다고 다른 업무를 담당할 수 있는 것도 아니고 능력을 키울 수 없다는 거 발전할 기회가 없다는 거 그게 가장 큰 문제예요.”

“사실 정말로 하고 싶다는 생각에 다시 들어오긴 했는데, 오랫동안 이 일을 하지는 못할 것 같아요 더 나이를 먹기 전에 정말 다른 걸로 확 전환을 해서 나머지 인생을 살아야 되지 않을까 생각해요 정신적으로 육체적으로 힘들지 않으면서. 그냥 가늘고 길게, 좀 더 편안하고 안정적으로 살고 싶어요

“계약직이 2년씩 계약이다 보니 항상 끊임없이 안정적인 직업을 찾게 되는 것 같아요

4. 논의

병원에서 외래는 환자들이 병원을 첫 대면하고 병원에 대한 첫 이미지를 결정짓는 요인이 된다[15,16]. 또한, 현재 시행중인 DRG제도는 수술 전 외래에서 다양한 추가적인 업무를 발생하게 하며, 외래 수술센터나 조기퇴원의 활성화로 인해 외래를 방문하는 환자에게 제공하는 간호의 양과 질의 향상을 가져와 외래간호사의 역할과 기능은 점차 확대되는 실정이다[17,15,16]. 의료기관에서는 보다 차별화된 서비스를 제공하기 위해 기존에 외래 인력의 많은 부분을 차지하고 있던 간호보조 인력보다는 정규교육을 받은 간호사를 통해 전문성을 확보하고 있음을 알 수 있었다. 그리고 이러한 외래 인력 관리는 병원의 규모 및 경영자의 인식에 따라 정규직과 비정규직의

배치에 상당한 차이를 보이므로, 비정규직 외래간호사가 개인적으로 경험하는 근무 경험은 고유한 현상으로 이해되어야 할 필요가 있다.

선행 연구에서는 간호보조 인력과 비교하여 외래간호사의 역할규명 및 직무분석 등 간호활동을 분석하는 연구들이 제시되었던 반면, 본 연구에서는 이미 외래 인력으로 큰 비중을 차지하고 있는 비정규직 외래간호사들의 다양한 근무 경험에 대해 포괄적으로 탐색되었다는 점에서 의의가 있다.

본 연구에서 도출된 외래간호사의 근무경험의 첫 번째 범주는 ‘업무에 대한 상대적 저 몰입’ 이었다. 이것은 노동권의 관점에서 살펴 본 비정규직 문제를 분석한 [11]의 연구결과와도 일치하는 결과이다. 외래 비정규직 간호사들도 일반 비정규직 노동자들과 같이 조직몰입도가 저하되었고, 기업 역시 집단 생산성 저하에 따른 업무비효율과 교육비용 추가 등의 문제점을 보고하였기 때문이다[11]. 또한, 조직몰입이 높은 구성원의 경우 조직에 계속 남아 조직목표를 위해 일하기를 원하기 때문이라는 일관된 연구 결과[5]들은 비정규직 간호사가 상대적으로 업무몰입이 저하된다는 본 연구의 결과[5,18,19,20]들과 일맥상통하는 부분이기도 하다. 또한 비정규직 간호사의 소진과 영향요인을 분석한 연구[4]에서도 비정규직 간호사는 정규직 간호사에 비해 상대적으로 단순한 업무를 수행하는 경우가 많을 뿐만 아니라 훈련기회 부족, 짧은 계약기간 등으로 인한 지속적인 발전의 필요성 결여로 직무에 대해 소극적 태도와 조직에 대한 주인의식 결여가 업무에 임하는 책임감이 감소되는 결과를 야기하여 비정규직 간호사들의 직무몰입이 떨어질 수밖에 없음을 지적하였다.

본 연구에서 도출된 두 번째 범주는 ‘근무환경에 대한 만족’으로 확인되었다. 이것은 비정규직 간호사들이 정규직 간호사들에 비하여 직장생활에 대한 만족도가 떨어진다고 보고한 연구결과[4,8]들과 상반된 결과이다. 본 연구에 참여한 대상자들은 다른 병원에서 근무하다가 육아 때문에 퇴직하거나, 병원에 입사해서 적응하지 못하고 퇴사한 후 외래에 비정규직으로 재취업한 경우가 대부분으로 비교적 육체적 업무의 강도가 낮고 교대근무를 하지 않는 주간 근무라는 점에서 만족도가 높게 나타난 것으로 사료된다.

본 연구의 세 번째 범주로 확인된 ‘계약직의 한계로 인한 갈등’은 최근 외래 인력구성의 환경변화를 반영하면

서 비정규직 외래간호사의 근무 경험의 속성을 잘 표출하고 있다. 비정규직의 문제점으로 노동권 배제, 해고의 불안, 저임금, 차별과 같은 문제점은 비정규직 노동자들이 대표적으로 안고 있는 주요 갈등이다. [11,21]은 정규직과 비정규직 사이에 차별의 벽이 가로놓여 있다고 전제하고, 이 차별이 갈등을 양산하며 기업에 의해 노동자를 통제하는 수단으로 사용되고 있다고 지적한 바 있다. 고용불안과 소득, 일자리의 양극화 추세 속에서 노동자들은 당연히 안정된 직장과 소득을 지향하게 되는데, 고용지위가 불안정한 비정규직 노동자에게는 고용안정이 비중 있는 가치일 것이다[10]. 노동자들의 노동지향이 실현되어야 할 작업장에서 노동자들은 기대와 보상의 차이로 인한 갈등과 직무를 수행하면서 발생하는 다양한 스트레스를 경험하고 있음[10]을 확인할 수 있다. 현대의 임상현장에서 국민의 건강관리를 위해 일선에서 간호하는 건강 리더로서의 역할과 의료경영 측면에서 중요한 영향을 미치는 간호사[24]에 대한 처우 개선이 필수적인 것으로 사료된다.

이러한 상황에서 네 번째 속성은 ‘또 다른 길을 찾음’이라는 비판적 요인으로 파악되었다. 간호사는 전문직으로서의 역할체성을 갖고 있으며, 간호대상자들을 만나는 과정에서 간호사가 가진 전문 지식은 환자에게 정보적 확장의 원천이 된다[22]. 따라서 입원환자보다 훨씬 많은 수를 차지하고 있는 외래환자들의 만족도를 높여야 하며, 이를 위해서는 외래간호서비스의 품질 향상이 필수적이다. 외래간호사는 환자에게 더 많은 관심과 상세하고 체계적인 설명을 제공하여 전문직 역할을 수행해야 할 것이다. 그러기 위해서는 진료 보조적 역할을 거슬러 교육과 상담을 수행하는 전문적 역할을 해야 하는데[23], 현재 이런 흐름의 일환으로 의료기관에서는 교육상담간호사와 진료코디네이터 등을 통해 생산성의 면에서 외래진료의 효율을 높이고, 환자의 요구를 충족시킬 수 있는 전문간호사 역할을 수행하고 있다. 비정규직 외래간호사들은 이런 과정을 통해 자신의 역량이 커지고, 자신의 역할에 대한 인정받는 경험을 하면서 전문직 역할의 정착이라는 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 반면, 비정규직 외래간호사는 미래를 비관하는 요인이 있음이 확인되었다. 그러다 보니 높은 수준의 실무경력에도 불구하고 부서 내 업무를 하는데 있어서도 간호보조 인력에게 영향력을 행사하기 어렵고, 업무를 진행하는데 있어 정규간호사나 다른 부서와의 관계 갈등도 생기는 등 업무를 수

행하는데 어려움이 있었다. 특히, 2년이라는 계약기간이 만료되면 재계약해야 한다는 고용불안과 승진 제한 등 역할부분에서 본인의 노력에 대한 가치를 제대로 평가받지 못하는 것에 회의를 느끼면서 이직을 고려하고 있었다.

이러한 연구결과는 정규직 간호사들과 비교할 때 비정규직 간호사들이 미래에 대한 불확실성, 고용불안, 조직에 대한 소속감 결여 등에 의해 업무 수행에서 자신감을 상실하고 소극적인 태도를 보이게 되는 것[4]에 기인하는 것으로 사료되며, 이는 앞으로 간호관리 부서와 병원조직이 해결해 나가야 공동 과제임을 시사한다.

이상의 결과를 요약하면 비정규직 외래간호사의 근무 경험은 ‘업무에 대한 상대적 저 몰입’, ‘근무환경에 대한 만족’, ‘계약직의 한계로 인한 갈등’, ‘미래에 대한 불안감’이라는 4가지 속성이 확인되었다. 본 연구의 의의는 최근 몇 년 간 외래간호사가 점진적으로 비정규직으로 고용되고 있음에도 불구하고 이에 대한 연구가 미비한 실정에서 본 연구가 심도 있게 다루어졌다는 점과 전 세계적인 경제위기 속에서 의료 부문의 성장 역시 둔화되면서 인력의 효율적 관리를 위해 대부분의 병원경영자들이 고민하는 시점에서 병원 내 비정규직 외래간호사의 문제를 주요 관점으로 접근했다는 점이다.

따라서 정규직 간호사에 비하여 열악한 조건에서 고용불안을 가지고 있는 비정규직 간호사의 조건을 보완하여 이직률을 낮추고 책임감과 소속감을 높여 간호의 질을 향상시키기 위하여 비정규직 간호사에게도 합리적인 기회를 제공하는 관리체계가 필요하다고 본다.

본 연구의 제한점으로는 대상자로 참여한 비정규직 간호사의 간호단위 특성 및 근무지 특성에 따른 근무경험을 고려하지 못하였고, 연구대상자들의 평균 경력이 15개월이었기 때문에 계약 연장 등 근무기간이 긴 비정규직 간호사들의 특징적인 상황이나 경험을 충분히 파악하지 못했다는 점에서 한계가 있다.

5. 결론 및 제언

병원을 방문하는 환자들은 대부분 신체적인 불편 뿐 아니라 심리적인 불안으로 인해 성실한 고객응대를 제공하는 경우에도 불만을 표출하기 쉽다. 외래간호 부서는 대상자의 마음을 먼저 헤아려줄 수 있는 기존의 유능한 경력간호사를 적절하게 확보하는 길이 외래인력의 효율

적인 관리에 있어서 선행되어야 할 부분일 것이다.

본 연구는 비정규직 외래간호사의 근무 경험을 현상학적 접근 방법을 통하여 확인함으로써, 궁극적으로 효율적인 외래 간호인력 관리전략과 운영 방안에도움이 되는 방법을 찾기 위해 시도되었다. 연구결과 비정규직 외래간호사는 계약직이라는 특수한 고용방법으로 인해 표면적으로는 근무환경에 만족한 것으로 나타났으나, 그 이면에는 보상이나 발전에 대한 불만이라는 양가감정을 느끼고 있음을 발견하였다. 비정규직 외래간호사들은 육아를 위해 또는 오버 타임과 격한 근무 환경 등을 피해 비정규직으로 입사를 해서 처음에는 근무지에서의 기대도 크지 않고 업무 스트레스가 적어 근무환경에 대해 만족스러워하는 부분도 있었지만, 곧 계약직의 한계로 인해 정규직으로의 전환이나 승진의 기회가 원천적으로 주어지지 않는 차별을 느끼며 상실감을 경험하고, 또 다른 안정적인 직업을 갖고 싶다고 희망하는 단계까지 다양한 경험을 하고 있음을 알 수 있었다.

이상의 결과들은 비정규직 외래간호사들의 근무경험에 대한 본질을 이해하는데 유용한 자료를 제공할 것이다. 또한, 이러한 결과를 통해 비정규직 외래간호사들이 직면해 있는 현실적인 문제를 체계적으로 접근할 수 있는 근거를 마련하는 계기가 되기를 기대한다. 의료서비스 이용이 환자의 선택에 의해 이루어지는 현대 사회에서 의료경쟁에서 살아남고 나아가 변화하는 의료 환경에서 우위를 확보하기 위한 경영전략을 세우기 위해서[25], 병원과 간호관리자는 외부 고객과 환자에 대한 태도의 중요성을 강조하면서 내부 조직 구성원 간의 안정적인 기반을 구축하여 조직의 공통된 성과 달성을 유도하는 방법을 모색해야 할 것이다[26].

본 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다. 병원에서의 재원일수 단축노력이 더욱 강화됨에 따라 외래간호행위 중 치료적 간호영역에서의 간호사의 비중이 증가되는 것은 필연적이다. 따라서 현재 외래의 간호보조 인력의 상당수를 점진적으로 간호사로 대체해 나갈 뿐 아니라, 외래 간호서비스의 질적 수준 향상을 위해 적정 정규직 간호사의 수를 확보하는 간호부서의 노력이 요구된다. 그와 함께 양질의 간호제공을 위한 간호인력 확보를 위해 초·재진 진료비와 별도로 교육 등의 외래간호 관리료를 선정하여 외래간호사의 활동에 대한 정당한 수가를 받도록 정책적인 활동이 필요하다. 또한, 비정규직 외래간호사의 경력을 육성시켜 그들도 맡은 분야의

전문가로 인정받고 그에 합당한 보상을 받도록하기 위해서는 간호계가 추구하고 있는 전문간호사의 확대된 역할로 받아들여져야 할 것이다.

REFERENCES

- [1] <http://kostat.go.kr/portal/korea/index.action>.
- [2] <http://www.hani.co.kr/arti/culture/movie/667440.html>.
- [3] S. B. Ko, M. A. Son, J. O. Kong, C. G. Lee, S. J. Jang, B. S. Cha, "Job Characteristics and Psychosocial Distress of Atypical Workers", Korean Society of Occupational & Environmental Medicine, vol. 16, No. 1, pp. 103-113, 2004.
- [4] W. O. Kim, S. J. Moo, S. S. Han, "Contingent Nurses' Burnout and Influencing Factors", J Korean Acad Nurse, Vol. 40, No. 6, pp. 882-891, 2010.
- [5] S. J. Moon. "Comparison of Job Satisfaction, Commitment to Organization, Empowerment, Autonomy and Burnout between Regular and Non-Regular Nurses", Master-논문dissertation, Kyung Hee University. 2007.
- [6] T. H. Kim, J. S. Gwon, J. W. Kim, "The Differences in Predictors of Job Involvement between Permanent and Contingent Workers", The Korean Academic Association of Business Administration, 43, pp. 507-527, 2004.
- [7] <http://www.dailymedi.com/detail.php?number=723379>.
- [8] S. S. Han, S. J. Moon, E. K. Yun, "Empowerment, job satisfaction, and organizational commitment: comparison of permanent and temporary nurses in Korea", Applied Nursing Research, vol. 22, No. 4, pp. e15-e20, 2009.
- [9] O. J. Park, S. Y. Son, "In-between Job' Experience of Women Converted from Irregular Worker to Unlimited Worker : focused on Clerical and Sales Work", Korean Association of Women's Studies, vol. 27, No. 1, pp. 75-115, 2011.
- [10] S. B. Shin, "Differences in The Job Stress and The

- Perception of Social Conflicts between Irregular and Regular Workers in Korea”, Dankook Center for Dispute Resolution, vol. 6, No. 1, pp. 83-111, 2008.
- [11] J. J. Jung, “Review of temporary workers at the issue from the perspective of labor rights”, CHONBUK LAW JOURNAL, Vol. 2, pp. 161-173, 2011.
- [12] S. Jung, “Hospital temporary worker issues: Low income, ease of lay off”, The daily medi, 2008.
- [13] P. Colaizzi, “Psychological Research as the Phenomenologist Views, Existential Phenomenological Alternatives for Psychology”, New York: Oxford University Press, 1978.
- [14] Y. S. Lincoln, & E. G. Guba, Naturalistic inquiry. Beverly Hills, CA: Sage, 1985
- [15] H. J. Lee, “A Study on Quality of Ambulatory Nursing Service”, Master dissertation, Ewha University. 2011.
- [16] H. Y. Hwang, J. H. Park, J. S. Kim, I. S. Chen, M. S. Kim, K. O. Bae, M. S. Seo, W. J. Yang, M. Y. Jung, J. S. Chae, J. Y. Hong, “A Study on the Performance and the Importance of Ambulatory Nursing Activities”, Journal of Korean academy of nursing administration, Vol. 13, No. 1, pp. 109-117, 2007.
- [17] Y. H. Sung, J. S. Park, “Analysis of nursing activities in ambulatory units of secondary and tertiary hospitals”, Journal of Korean academy of nursing administration, Vol. 9, No. 1, pp. 5-18, 2003.
- [18] T. H. Shore, G. C. THORNTON III, L. McFARLANE SHORE, “Distinctiveness of three work attitudes: Job involvement, organizational commitment, and career salience”, Psychological Reports, Vol. 67, No. 3, pp. 851-858, 1990.
- [19] Y. M. Kim, S. A. Park, “A Study on the Turnover Intention and the Turnover Behavior of Nurses”, The Seoul Journal of Nursing, Vol. 8, No. 1, pp. 47-67, 1995.
- [20] J. H. Kim, “Analysis of the Clinical Nurses’ Organizational Commitment and Relating Variables”, Journal of Korean academy of nursing administration, Vol. 2, No. 1, pp. 125-139, 1996.
- [21] <http://www.vop.co.kr/A00000083822.html>.
- [22] K. J. June, H. J. Joo, Y. M. Kim, “Occupational Health Nurses’ Role Experiences”, Korean Journal of Occupational Health Nursing, Vol. 20, No. 3, pp. 250-260, 2011.
- [23] I. O. Moon, M. H. Lee, “The Difference in medical and nursing service satisfaction between internal and external customers”, Journal of Korean academy of nursing administration, Vol. 8, No. 1, pp. 151-167, 2002
- [24] H. I. Park, K. H. Lee, “The effects of Social Intelligence and Burnout on Turnover Intention in Nurses : An exploratory study”, Journal of Digital Convergence, Vol. 14, No. 4, pp. 325-336, 2016.
- [25] J. Y. Kim, “The Selection of the Medical Institutions by Motivation of Medical Service Utilization”, Journal of Digital Convergence, Vol. 13, No. 11, pp. 217-230, 2015.
- [26] M. J. Lee, J. S. Han, Y. M. Jang, “Convergence Study of The Effects of Nurses’ Perceived Nursing Organization Culture and on Their Customer Orientation”, Journal of Digital Convergence, Vol. 13, No. 11, pp. 303-311, 2015.

저자소개

이 혜 진(Lee Hye Jin)

[정회원]



- 2011년 2월 : 이화여자대학교 대학원 간호학과(간호학석사)
- 2015년 2월 : 아주대학교 대학원 간호학과(간호학박사수료)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 서울여자간호대학교 간호학과 조교수

<관심분야> : 아동의 건강문제와 간호, 외래간호, Q방 법론

이 도 영(Lee Do Young)

[중신회원]



- 2010년 8월 : 아주대학교 대학원
간호학과(간호학석사)
- 2015년 2월 : 아주대학교 대학원
간호학과(간호학박사)
- 2013년 3월 ~ 2015년 2월 : 백석
대학교 간호학과 조교수

· 2015년 3월 ~ 2016년 2월 : 경북대학교 간호학과 조교수

· 2016년 3월~현재 : 안산대학교 간호학과 조교수

<관심분야> : 만성질환, 스트레스, 간호중재, 응급간호