

중소병원 간호부서장의 간호사 채용 경험

박송이, 박신유*

이화여자대학교 일반대학원 간호학과 박사과정

The Recruiting Experience of Chief Executive Nurses in Small and Medium-sized Hospitals

Song-Yi Park, Seen-You Park*

Doctoral candidate, College of Nursing, Ewha Womans University

요 약 본 연구의 목적은 중소병원 간호부서장의 간호사 채용 경험을 이해하고 설명하는데 있다. 자료 수집은 서울, 인천, 경기도 소재한 100에서 300 개의 병상 규모 병원에 근무하는 간호부서장 4명을 대상으로 Snowball 샘플링으로 추출하였다. 2017년 11월 1일부터 12월 20일까지 일대일 심층 인터뷰를 하였다. 분석방법은 van Manen의 해석학적 현상학적 방법을 이용해 분석하였으며, 연구 결과 4개의 주제가 도출 되었다. 각 각의 주제는 '속수무책으로 인력부족을 경험함', '절박한 상황 속에서 통제력을 상실함', '간호사의 마음을 얻기 위해 노력함', '간호사의 마음다지기에 최선을 다함'이었다. 본 연구 결과는 중소병원 간호부서장이 간호인력 부족을 극복하기 위해 어떠한 노력을 하는지와, 중소병원 간호사가 업무를 안정적으로 수행할 수 있도록 갖추어야 하는 지원체계에 대한 이해를 제공하는 데 그 의의가 있다.

주제어 : 채용, 간호사, 간호부서장, 중소병원, 인력부족

Abstract This is a user experience study of factors that should be considered in designing home appliances experience service. Untact services are emerging, but the development of home appliances sector is in early stage. Based on the six factors of Stephen P. Anderson's Creating Pleasurable Interface Model, this study conducted surveys, 1:1 in-depth interviews, and participation observations to measure and analyze user experience. In this study, I compared 4060s and 2030s's user experience in that the untact services raise the digital alienation among middle-senior-aged. As a result, there were significant differences between the two, including the opposite satisfaction in terms of reliable, usable and pleasurable factors. I hope that this study will be of strategic help in designing future home appliance experience services.

Key Words : User Experience, Service Design, Untact, Product Experience, Generation Comparison

1. 서론

1.1 연구의 필요성

최근 우리나라는 국민의 소득수준 향상으로 건강에 대한 욕구와 의료서비스 품질에 대한 기대가 점차 높아지고 있으며, 병원은 이러한 환경 변화 속에서 양질의 의료

서비스를 제공하기 위한 노력과 함께 조직의 성과를 높이기 위한 전략을 도모할 필요가 있다. 병원은 다른 조직들과 비교할 때 분업이 매우 다양하고 역할과 기능이 고도로 전문화되어 있어 관리와 통제에 어려움이 있으며 다양한 기능과 능력을 가진 구성원들 간에 협동을 무엇보다도 필요로 하는 조직이다[1]. 특히 간호사는 핵심 보건 의료 인력으로서 의료서비스 제공에 직접적인 역할을

*Corresponding Author : Seen-You Park(hyanggy72@naver.com)

Received November 25, 2019

Accepted February 20, 2020

Revised January 3, 2020

Published February 28, 2020

하고 있으며 하위체계로서의 간호부서의 역할 수행은 전체 조직의 목적을 달성하고 성과를 높이기 위한 필수적인 조건이 될 수 있다[2].

그러나 최근 병원 환경은 인건비 상승과 간호사 인력 부족으로 인하여 많은 어려움을 겪고 있으며 특히 규모가 크지 않은 중소병원들은 경쟁력 제고를 위한 지원시스템이나 제도적 보호 장치가 제대로 마련되어 있지 않은 어려운 상황에 놓여있다[3]. 대한병원협회(2013)에 따르면, 국내 300병상 미만의 중소병원은 2,583개소로 전체 병원 수의 89.2%를 차지하며, 이들 중소병원의 경쟁력 저하로 인한 어려움은 의료 환경 전체에 많은 영향을 미칠 수 있어 병원 조직의 역량을 강화할 수 있는 일에 관심을 기울일 필요가 있다[4]. 따라서 병원 환경 변화에 경쟁력을 갖추고 적극적으로 대응하기 위해서 간호 조직 또한 업무의 효율성과 질적인 측면을 강화할 수 있는 방안을 모색하고 조직의 역량 강화를 간호 전문직 발전에 있어서 핵심 과제로 삼을 필요가 있다.

목표 달성에 대한 조직의 능력은 직무만족, 조직몰입, 조직성과 등과 관련이 있으며 이러한 조직 능력은 실무에서 중요한 양적, 질적 자원으로서 작용한다[5]. 간호 조직 역량을 부분적으로 반영하고 있는 이직률은 간호 역량 저하의 원인인면서 동시에 결과로서 작용할 수 있다. 즉 간호 조직의 역량 저하는 조직 몰입이나 직무 만족을 저하시켜 이직을 유발하고 또한 높은 이직으로 인한 간호 인력의 부족은 간호 조직 전체의 역량 저하를 유발하고 이는 병원의 경쟁력 저하로 이어질 수 있다. 특히 중소병원 간호사의 평균 이직률은 23% 이상으로 상급종합병원의 이직률인 9.8%에 비해 높은 수준이며 이직의 발생은 남은 인력에 대한 추가적이고 과중한 업무를 유발해 잠재적인 이직으로 이어질 수 있다는 또 다른 문제를 안고 있다[6, 7].

중소병원 간호사 이직의도에 대한 선행연구들에 의하면 이직의도는 간호업무환경, 직무배대성, 조직몰입과 직무 만족, 스트레스 등과 관련이 있고, 직무만족과 조직몰입이 높은 간호사는 조직의 목표 달성에 관심을 갖고 자신의 능력을 발휘해 조직의 성과를 높일 수 있다[8, 6]. 또한 간호사의 업무 환경을 개선시키고 간호사의 소진과 이직률의 감소시키며 간호의 질 향상을 강화하고 동기를 부여하기 위해 간호 조직 리더의 역할이 중요하며[9], 최고 간호관리자를 대상으로 한 연구에서는 간호 조직의 능력을 높게 인식할수록 그들의 직무 만족이 높은 것으로 보고되었다[5].

이와 같이 간호 인력 관리가 간호부서장의 핵심 업무

중 가장 중요한 것으로 인식되고 있는 상황 속에서[8] 국내에서는 간호관리자의 리더십에 집중한 연구, 간호관리자의 핵심 직무와 핵심 역량을 조사하거나 간호관리자의 특정 역량이 간호사에 미치는 영향 등에 대한 연구가 주로 이루어졌다[10, 11]. 그러나 간호관리자의 의사소통 능력 등 제한적 측면에 대해 조사하거나, 주로 규모가 큰 병원에서 시행된 연구로서 중소병원 환경에 적용하기 어렵다는 제한점이 있었다. 간호인력 관리의 핵심적 역할을 담당하는 중소병원 간호관리자에 대한 선행 연구로는 서번트 리더십이 간호사의 업무 수행이나 직무 만족, 조직 몰입에 미치는 영향에 대한 서술적 조사연구가 주로 시행되었으며[4, 7], 간호인력 관리의 첫 단계로써 간호사 채용은 현재 중소병원 간호부서장들이 직면해 있는 높은 간호사 이직률과 관련된 간호인력 부족을 해결하기 위한 가장 큰 당면과제이기도 하다. 중소병원 간호인력 부족에 대한 해결 측면에서 간호부서장의 간호사 채용은 개인적인 차원에서 해결하기 어려운 부분임을 인식하고, 조직 및 정부 차원에서의 실질적인 지원 노력과 전략에 대한 제도 개선이 필요한 것임을 이해해야 할 필요가 있다. 이에 실제 간호현장 안에서 간호부서장이 경험한 채용 경험은 무엇이며 채용된 간호사들이 채용 후 어떻게 적응에 이르게 되는지 간호부서장 입장에서의 연구가 필요하다.

1.2 연구목적

본 연구의 목적은 중소병원의 간호인력 부족 현장에서 간호부서장들의 간호사 채용은 무엇인지 이해하고, 그 경험의 의미를 본질적으로 이해하는 데 있다. 중소병원 간호부서장들의 간호사 채용 경험의 본질을 밝히고, 간호부서장에게 간호사 채용이 갖는 의미가 어떠한 것인가를 간호부서장의 관점으로 이해하고자 한다. 이러한 간호부서장의 간호사 채용 경험에 대한 자료를 바탕으로, 궁극적으로는 간호 인력의 적정한 확보 전략을 이끌어내는 기초자료를 제공하는데 연구의 목적을 두고 있다.

2. 연구 방법

2.1 연구 설계

본 연구는 중소병원 간호부서장들의 역할 경험에 대한 본질을 심층적으로 이해하고 의미를 파악하여 서술하고 내용을 분석하여 그 의미를 기술하기 위하여 van Manen[12]의 해석학적 현상학적 분석방법을 적용하였다.

2.2 연구 참여자

본 연구의 참여자는 서울특별시, 인천광역시 그리고 경기도에 있는 100병상 이상 300병상 미만의 중소병원 간호부서장 4명을 대상으로 면담을 진행하였다. 참여자의 수를 산정하기 위하여 간호사의 경험을 해석학적 현상학의 방법으로 분석한 다양한 선행 연구를 살펴 본 결과 참여자 수는 최소 3명에서 20명이었으며[13, 14], 본 연구에서는 참여자로부터 더 이상 새로운 데이터가 나오지 않는 포화상태에 이를 때까지 자료를 수집[15]하기 위해 심층 면담을 하기 위해 노력하였다. 본 연구는 참여자 모집을 위하여 눈덩이표집법(snowball sampling)을 이용하였으며, 모집된 간호부서장 중 연구자와 직접적인 이해관계가 없고, 연구의 목적을 이해하며, 간호부서장으로서의 간호사 채용 경험에 대해 자유롭게 표현하기를 자의적으로 동의하는 간호부서장을 소개받아 면담을 진행하였다.

2.3 자료 수집

자료 수집 기간은 2017년 11월 1일부터 12월 20일까지 수집하였다. 자료 수집 방법은 연구자와 일대일 심층 면담을 통해 면담을 통해 이루어졌고, 참여자가 편한 시간과 장소를 정해 진행하였으며, 면담 장소는 참여자의 이동 시간이 많이 소요되지 않도록 근무지 주변 사무실 혹은 카페로 정하였다.

면담 진행은 참여자가 편안하게 얘기할 수 있도록 조용하고 면담 내용의 비밀이 보장될 수 있는 장소에서 진행하였다. 면담에 소요되는 시간은 1회 약 60~100분, 면담 횟수는 1~2회로 진행하였다. 중소병원 간호부서장으로서의 참여자의 간호사 채용 경험에 대한 내용으로, 모든 면담 내용은 면담 시작 전 연구 목적과 방법에 대해 설명하고 연구 참여 동의서에 확인한 뒤 서면동의서를 받은 후 시작하였다. 면담 내용은 비구조화된 질문인 “간호부서장으로서의 간호사 채용 경험은 무엇인가요?”라는 개방적 질문으로 시작하고 면담 도중 참여자의 이야기를 반영해 반구조적 질문을 이어가며 면담을 진행하였다. 2차 면담부터는 첫 번째 면담에서 하지 못했던 질문이나, 연구 참여자들의 기술을 바탕으로 명확하지 않은 부분에 초점을 둔 질문, 참여자의 진술이 이해가 되지 않는 부분을 확인하는 질문, 신뢰성 확인을 위한 반복 질문 등을 시행하고, 이러한 재 진술 결과 반복된 자료 진술을 얻음으로써 일관성과 사실적 가치를 확인하도록 하였다. 면담 내용 확인이 필요할 경우, 이메일과 전화를 통해 내용 확

인을 진행 하였으며 그 횟수를 기록하였다. 연구자는 면담하는 동안 참여자의 표정과 어조, 행동 등을 관찰하였으며, 면담 후에는 비언어적 표현과 특징, 면담의 주요 내용, 연구자가 생각했던 질문사항, 연구자의 생각들을 현장노트에 바로 기록하였다. 녹음한 내용은 면담 진행자에 의해 전사되었으며, 현상학적 문헌과 문학작품 및 현장노트와 함께 자료 분석에 사용하였다. 자료 수집은 일대일 심층면담을 통해 더 이상의 새로운 개념이 도출되지 않는 시점까지 시행하였다.

2.4 연구자 준비 및 가정과 선이해

본 연구에 참여한 연구자들은 일반대학원 간호학과 박사과정을 공부하면서 질적 연구 방법론과 질적 경험적 성인간호지식개발을 이수하여 질적 연구에 대한 기본적인 이해를 얻었다. 또한 질적 학술대회와 워크숍에 참석하여 질적 연구 전반에 대한 이해를 높였다. 현상학적 연구 방법론의 바탕이 되는 철학적 이해를 위해 다양한 철학 서적을 탐독하여 현상의 본질에 대한 이해와 시각을 갖도록 노력하였다. 또한 연구자들은 모두 간호사로, 임상현장에서 간호사 인력이 부족한 상태에서 근무를 해 본 경험이 본 연구의 출발점이 되었다.

연구자들이 모두 임상현장에서 간호인력 부족을 경험하였기 때문에 면담 중 선입견에 영향을 미치지 않도록 하기 위하여, 연구를 시작하기 전에 연구자의 판단 중지를 위하여 본 연구자가 중소병원 간호부서장의 간호사 채용 경험에 대해 갖고 있는 가정과 선 이해를 기술하였다. 이는 연구자의 선 경험이 연구 참여자의 경험과 진술에 반영되는 것을 최소화하고자 하고 가정을 정당화하여 결론을 이끌어내는 실수를 피하고자 함이다. 본 연구 주제에 대한 연구자의 가정과 선 이해는 다음과 같다.

- 간호부서장은 인력 관리를 가장 중요한 역할로 인식하고 있을 것이다.
- 간호부서장은 높은 이직률에 대해 어려움을 느끼고 있을 것이다.
- 중소병원 간호사 이직의 주된 원인은 열악한 근무 조건일 것이다.
- 중소병원 간호사는 인력 부족으로 인한 업무 과다를 가장 힘들어 할 것이다.
- 중소병원 간호사는 임금을 병원 선택의 가장 우선순위로 기준으로 생각할 것이다.
- 간호부서장은 간호사 채용에 가장 큰 어려움을 느끼고 힘들어할 것이다.

- 간호부서장은 대형병원에 비해 간호사 처우에 대한 열등감을 갖고 있을 것이다.

2.5 윤리적 고려

참여자에 대한 윤리적 측면을 보호하기 위해 면담 전에 모든 참여자들에게 연구의 목적과 연구방법, 면담 내용의 녹음 등에 대한 내용을 설명하고 면담 내용이 오직 연구 목적으로만 사용될 것임을 설명하였다. 또한 참여자의 익명성이 보장되며 참여자가 원한다면 불이익 없이 언제든지 연구 참여를 철회할 권리가 있고 윤리적 측면에 대한 문의 사항이 있을 시 연구자에게 연락을 취할 수 있음을 설명하고 동의를 구한 후 연구를 진행하였다. 서면 동의서는 연구자용과 참여자용 2부로 작성되어 각각 1부씩 보관할 수 있도록 제공하고 연구 참여자는 개인당 최대 2시간 가량의 시간적 손실이 발생할 수 있음을 설명하고, 손실에 대한 보상으로 상품권을 지급하였다. 연구자는 분석과정 중에 참여자의 면담자료의 보안을 유지하고자 녹음파일과 필사본을 개인 컴퓨터 하드에 암호를 사용하여 폴더에 보관하고, 불필요한 필사본은 분쇄하여 자료 분석용과 필사원본 각각 1부만을 보관하며, 연구 종료 후에는 관련 자료를 3년간 안전하게 보관한 후 폐기할 것을 설명하였다. 또한 연구 참여자의 개인 정보가 드러나지 않도록 연구 보고서가 작성될 것을 설명하고 이에 동의하는 참여자를 대상으로 연구를 진행하였다.

2.6 신뢰도와 타당도 확보

본 연구의 질 확보를 위해 Lincoln과 Guba(1985)의 기준에 따라 신빙성(credibility), 전이가능성(transferability), 의존가능성(dependability), 확증가능성(confirmability)의 네 가지 측면을 고려하였다.

첫째, 신빙성(credibility)은 자료 및 자료해석과정에서의 진실성을 의미한다. 즉, 연구를 통해 발견한 것이 얼마나 실재를 측정하였는지, 얼마나 사실적으로 기술되고 해석되었는가를 의미한다. 본 연구자는 참여자들로 하여금 자신의 경험을 솔직하고 편안하게 진술할 수 있도록 하기 위해, 참여자에게 편안한 시간 및 장소에 면담을 진행할 수 있도록 하였다. 또한 면담에 앞서 참여자에게 기록이나 녹음을 원치 않는 부분에 대해서는 언제든지 자유롭게 표현할 수 있음을 설명하였다. 그리고 면담 중에는 참여자의 정서적 반응, 어조, 행동 등의 비언어적인 요소를 기록하여 필사본에 반영하여 해석할 수 있도록 하였다. 연구자는 필사본을 참여자에게 보여주고 참여자가 말

하고자 한 의미가 잘 전달되었는가를 확인하였으며, 참여자의 의도와 다른 곳이나 의미가 불분명한 곳을 지적하도록 하여 수정 및 보완하였다. 연구의 타당성을 높이기 위해 다양한 분석 방법을 활용하였으며, 연구자는 연구 전에 연구에 영향을 끼칠 수 있는 연구자의 경험, 선입관을 밝혔다.

둘째, 전이가능성(transferability)은 연구 결과를 본 연구 상황 이외의 다른 그룹이나 상황으로 적용할 수 있는 정도를 말한다. 본 연구에서는 목적적 표집 시 눈덩이 표집법(snowball sampling)을 이용하여 참여자를 선정하였다. 참여자로부터 충분한 자료 수집을 실시하고자 평균 1시간에서 최대 2시간까지 참여자가 진술을 자발적으로 종료할 때까지 수집하였다.

셋째, 의존가능성(dependability)은 반복되는 연구에도 같은 결과가 도출되는 양적연구의 신뢰도를 의미하는 것이다. 이는 자료수집과 해석 과정이 일관성 있게 이루어졌는가, 연구결과의 도출 과정을 분명히 알 수 있는가, 논리적으로 모순이 없는가를 의미한다. 이를 위해 본 연구에서는 해석학적 현상학 연구의 배경과 van Manen 연구방법의 초점, 목적, 절차를 숙지한 후 연구의 초점과 목적, 접근 전략 및 주제를 설정하였다. 연구자가 직접 모든 자료수집 및 필사를 수행했으며 그의 연구 절차와 기법에 따라 연구를 진행하여 자료의 분석 및 글쓰기를 수행하였다.

넷째, 확증가능성(confirmability)은 연구결과가 편견 없이 중립성을 유지하는 것이다. 본 연구에서는 이를 위해 연구자의 편견과 선입견과 가족의 지식이 참여자의 경험을 이해하고 공감하는 데에 방해요인이 되지 않도록 노력하였다. 또한 연구자는 연구에 대한 선 이해와 가정, 편견을 미리 밝혀 일지에 쓰는 작업을 실시하였으며 이를 자료를 분석하고 글 쓰는 과정에 이르기까지 반성의 자료로 삼았다.

2.7 자료 분석

본 연구에서는 중소병원 간호 부서장의 간호사 채용 경험에 대한 본질적인 주제를 발견하기 위하여 인간 경험 의미 해석에 중점을 둔 van Manen이 제시한 현상학적 분석방법을 사용하여 자료수집과 분석을 동시에 순환적으로 진행하였다[12]. 연구자는 전체적인 감각을 얻기 위해 필사 내용을 반복적으로 읽었다. 그 다음으로 귀납적인 추론을 통해 단어, 절의 의미를 분석하고 중소병원 간호부서장의 간호사 채용 경험의 의미를 탐색하기 위해

전체와 부분, 주제와 주제사이를 이동하면서 관련 진술에 몰입해 나아갔다. 중소병원 간호부서장의 일상 언어에 주목하고 글쓰기와 글 다시 쓰기 과정을 거치면서 의미 있는 요소들이 주제로 통합되고, 확인하면서 본질적 주제를 도출하였다. 연구자들은 자료에서 나타난 개념과 이슈를 확인하기 위해 독자적으로 분석을 한 후 여러 차례 토론을 통해 합의점에 도달할 수 있었다. 또한 중소병원 간호부서장의 간호사 채용 경험 의미에 대해 어원 추적과 문학 및 예술 작품 분석을 통해 실제 연구 참여자의 면담으로부터 도출된 주제와 관련성이 있는지를 비교 및 검토하여, 전반적인 중소병원 간호부서장의 간호사 채용 경험과 관련된 현상의 기술을 포함하였다.

2.7.1 체험의 본질을 향한 집중

본 연구자는 간호사로서 여러 해 동안 임상간호 현장에서의 근무 경험과 간호 인력 취업교육센터에서의 근무 경험을 통해 간호 조직 관리와 관련된 다양한 문제점들을 경험하였으며, 특히 중소병원 환경에서 간호사 부족 현상으로 인한 어려움들을 간접적으로 느낄 기회가 많이 있었다. 이러한 경험을 통하여 중소병원의 간호사 부족 현상과 간호부서장의 간호사 채용 경험에 관심을 갖게 되었다.

이에 본 연구의 현상학적 질문은 ‘중소병원 간호부서장으로서의 간호사 채용 경험의 본질과 그 의미는 무엇인가?’ 이다. 본 연구자는 질문을 반복적으로 인식하며 간호부서장의 간호사 채용 경험의 본질에 집중하고자 하였다.

2.7.2 실존적 탐구

본 연구는 연구자가 간호사로 병원에 근무하면서 간호사들의 잦은 이직과 퇴직으로 부족한 간호인력으로 힘들

었던 여러 가지 경험에서 비롯되었다. 간호인력 부족이 이슈화되면서 정부에서의 간호학과 정원 증대, 간호인력 수급대책발표 등 다양한 정책들이 나오고 있음에도 현실에서의 중소병원 간호인력 수급의 어려움은 여전한 실정임을 알 수 있다. 저자는 이러한 상황에서 실제 중소병원에서 간호사 채용과 인력관리를 담당하고 있는 간호부서장이 간호사 채용을 어떻게 경험하고 느끼며, 간호사 채용에 대해 어떤 생각을 가지고 있는지, 간호부서장에게 있어 간호사 채용과 유지는 무슨 의미인지에 대해 그 본질적 현상학적 질문을 갖게 되었다.

3. 연구 결과

본 연구는 중소병원 간호부서장의 간호사 채용 경험에 대한 본질을 깊이 이해하기 위해 연구 참여자에게 얻은 진술 자료와 다양한 자원에서 수집한 문학과 예술작품들에 집중하여 해석학적 현상학적인 반성을 시행하였다. 그 결과 중소병원 간호부서장의 간호사 채용 경험에 대한 본질적 주제 4개와 일반적 주제 10개가 도출되었다. Table 1 참고.

3.1 해석학적 현상학적 반성

3.1.1 속수무책으로 인력부족을 경험함

첫 번째 본질적 주제는 중소병원의 간호부서장으로서 속수무책으로 인력부족 상황에 놓여있음을 인지하고 있는 참여자들의 체험을 묘사하고 있다. 하위주제로는 ‘간호사 채용과 동시에 인력 손실을 걱정함’, ‘위태로운 현장에 놓여있음’, ‘끝이 보이지 않는 일을 어쩔 수 없이 계속함’ 이 포함되어 있다.

Table 1. Essential theme of Recruiting Experience of Chief Executive Nurses in Small and Medium-sized Hospitals

Essential Themes	General themes
Becoming a helpless manpower shortage	Worrying about the loss of manpower while hiring a nurse
	Working in a precarious work environment
	Continuing to do an endless task inevitably
Loss of control in desperate circumstances	Surrounded by an thorough sense urgency
	Losing composure and control
Trying to satisfying nurses	Matching the level to be chosen
	Efforting to imbue one's affections
	Giving a sense of belonging as a family
Efforts to make the nurse's mind.	Being who can be depended on
	To be on the same side with all one's heart

1) 간호사 채용과 동시에 인력 손실을 걱정함
 참여자들은 중소병원의 간호부서장으로서 간호사를 채용하면서 동시에 앞으로 발생할 것으로 예상되는 손실에 대한 측면들을 더 크게 인지하고 있었다.

“우리 신규간호사들은 매해 우리가 이제.. 지금도 120명 내년 신규간호사 1차 뽑아놨거든요? 근데 이 간호사들이 로스(loss)가 되잖아요.” (참여자4)

“저희 같은 경우엔 50명이라고해도 일 년에 꾸준히 이렇게 명수가 빠져나가는 것 보다는 어떤 일이 터질 때, 그렇게 되는 거예요. 저희 병원이 중소병원 측에서는 괜찮다고 나와 있거든요. 괜찮다라는 건 근로조건이라든지, 임금이라든지 이런 게 괜찮다라고 생각이 되어서 그런 일이 없으면 그래도 남아있어요. 보면, 근데 바깥 외부에서 어떤 자극이 있을 때는 우리보다 더 좋은 데서 이제 원하기 때문에.. 00병원, 00병원, 이런 데서 있죠. 뽑아가면 그거는 대책이 없는 거죠.” (참여자2)

2) 위태로운 현장에 놓여있음

참여자들은 현장에서 간호사 채용을 위해 많은 노력을 기울이고 있으나 이러한 노력이 있음에도 불구하고 간호사의 다양성으로 인해 발생하는 문제들로 인해 인력 유지에 어려움을 경험하고 있었다.

“그리고 이제 간호사들이 처음에 작년 같은 경우에는 조무사였다 간호사로 바뀌면서 그리고 이제 문제는 지방에 있는 간호사들이 한 학교에 한 두 명 밖에 안 뽑았거든요. 못 뽑은 학교도 있고. 하지만 학교로 치면 거의 30 몇 개 학교 학생들이 이제 온거죠. 그러다보니까 이 학생들을 어떻게든 지방색을 없애면서 단합을 시키느냐.. 왜 언어적인 문제도 있고 그 말투나 이런 것 때문에 오해의 소지가 있고..” (참여자4)

“분명 대학은 그래도 성적보고 뽑아가고 하잖아요. 근데, 간호사들은 간호사 면허만 있으면 뽑아야 하니까 그러다 보니까 진짜 이해 못할 사람들도 있어요. 몇 번 가르쳐주고 가르쳐 줘도 모르잖아요. 그러면 자꾸 왜 몇 번 가르쳐 줬는데 모르냐고 물어보면 그럴 때 태웠다고 이야기를 하죠. 그런데 태움은 사실 큰 병원들이 사실 작은 병원보다 더 많아요. 그래도 중소에도 있을 수 있다는 거죠. 간호 문화도 바뀌어 가는 게 참 중요하다고 저희도 생각해서 조금 빼격거리는 데가 간혹 있었거든요.” (참여자1)

“나이 많은 유휴 선생님한테 나이 어린 선생님이 오더

(order)권 행사하다가 반말을 했느니.. 하면서 둘이 크게 대로변에서 욕까지 하면서 둘 다 사포 쓴 사람도 있어요. 그리고 저희가 간호사가 부족하다 보니까 새터민 간호사도 뽑았죠 제가. 저도 통일간호포럼에도 들어갔는데, 새터민 간호사 뽑았는데 환자분이 여기는 중국간호사를 뽑냐고, 말투가 간병 여사님들이 말투가 그렇잖아요.. 또 그 친구가 워낙 원리원칙주의적인 성격이에요.. 예를 들면 5 right이 있으면 그걸 다~~하고 있으니까 속도감이 어떻게 됩니까(웃음)” (참여자1)

“그동안 자리 잡을 때까지는 별일 많았어요. 정말. 수 간호사들이 감독을 할 때, 간호과에 제일 위에 부서장이라는 것을 인지하기 까지 몇 개월이 걸렸구요, 여기 틀을 잡아가기 까지 여기저기서 뽑은 간호사들이 중구난방으로 간호를 실시 할 때, 그것을 통일을 하려고 하면서 그것을 잡아 주었구요.” (참여자3)

“올해는 급여 부분보다 더 많이 신경 쓰는 부분이 이제 간호사 그... 뭐라하죠... 조직문화 쪽으로, 근로환경도 근로환경이지만 지금은 조직 문화 쪽으로 개선을 많이 하려고 하는데, 저희 같은 경우에는 그 때(2016년) 뽑아 놓은 간호사들이 경력 차이가 엄청 많이 나는 거예요. 1년 차부터...저...유휴간호사까지 경력 차가 너무 많이 나 가지고, 이 사람들을 어떻게 하면 서로 소통하고 화합하게 할 수 있겠냐라고 이렇게 생각을 해서 우리 병원에 있었던 연차별로 다시 표준화 교육을 시키려고 해요.” (참여자2)

3) 끝이 보이지 않는 일을 어쩔 수 없이 계속함

참여자들은 간호사 채용과 동시에 손실이 반복적으로 일어나는 끝이 보이지 않는 현실에 직면하고 있었으며 그럼에도 불구하고 절박한 심정에 생각할 겨를도 없이 무조건 간호사 구인이라는 목적 달성을 위해 어쩔 수 없이 계속하고 있었다.

“너스케입 같은 경우에는 인력이 많이 부족할 때는 아 니, 인력이 조금 부족할 때는 한 명이라든가 이래 부족할 때는 무료 체험광고 냈다가 그 것도 돈이 올라가죠. 그 다음 한 두명 이러면 중간에 배너 광고 뭐 이런 게 있어요. 하여튼 뭐 골드 배너가 좀 산게 있고 그렇죠. 그리고 인력이 많이 없으면 이제 큰 배너 광고 그렇게 올라가죠. 그렇게 했을 때는 2016년도에 있죠. 돈으로는 기억이 안 나는 데, 12월 말부터 계~속 구인광고를 했었어요. 돈하고 상관없이 계속 구인광고를 했었어요.. 그게 50만원이었던가...제가 정확하게 기억이 안납니다. 얼마나 정확하

게 기억이 안나는 데 하여튼 그걸 계속 할 수밖에는 없었어요. 생각없이 할 수 밖에 없었어요.” (참여자2)

“무조건 게릴라를 갔죠. 한군데를 뚫으면 예를들어 제일 처음에 저를 받아주신 분이 무안에 있는 초당대학교였는데 초당대를 가면서 그동안에 전화했을 때 저를 받아주지 않겠다고 했던 대학들을 그냥 가는 거예요. 그냥 뺄하나 사들고 그냥 가는 거예요.” (참여자4)

“너스케입에.. 그러면 간호사들이 올려놓은 이력서들이 쪽 있어요. 그러면 무작정 계속 전화를 하는거예요. 우리병원 이력테 오는거 어때? 라고 계속 트라이하는 거예요. 제가 이력서를 보고 이런 사람 데려다 쓰면 되겠다 하는 사람들은 집요하게 계속 전화를 하는 거죠.” (참여자4)

3.1.2 절박한 상황 속에서 통제력을 상실함

두 번째 본질적 주제는 참여자가 간호사 채용에서 유지 관리라는 연속적인 힘든 과정을 경험하면서 어떠한 생각과 마음도 느낄 수 없을 만큼 절박하고 여유가 없었음을 인지하고 있음을 나타내고 있다. 또한 이러한 현실 속에서 간호부서장으로서의 본질적인 역할을 잃고 인력이 주된 업무가 되어가는 참여자의 체험을 기술하고 있다. 하위 주제로는 ‘빈틈없는 절박감에 둘러싸임’, ‘여유를 잃고 통제력을 상실함’이 포함되어 있다.

1) 빈틈없는 절박감에 둘러싸임

“50명씩, 50명~60명 이렇게 되면 거의가 있죠. 3분의 2가까이가 바뀐다는 건데 그 거는 명수를 뽑는 게 문제가 아니고요, 뽑는 게 문제가 아니고 또, 뽑아서 세팅도 안돼요. 세팅도 개가 와서 근무가 안된다고요. 그러면 사고가 뱅뱅뱅 터지고, 그래서 근로환경 개선을 할 수 밖에 없어요.” (참여자2)

“어쨌든 제가 그렇게 발이 고름이 일년내내 차있고 발가락이 부러져서 있어도 티를 못내고 일을 하고 있는거는 그냥.. 책임감? 네.. 그래서 사실 힘들고 뭐하더라고 표현은 그냥 그 상황이 좀 그랬다. 지나고 보니까 그랬다 하지만 또 지금의 상황이 지나고 나니까 힘들었다고 표현할 수도 있는데, 그 당시에는 모르고 지난거죠.” (참여자4)

2) 여유를 잃고 통제력을 상실함

“사실은 심정이 없어요. 50명은... 50명이 되면 앞보고 인력밖에 안보이는 데, 여유가 있어야 심정이 생기는

데, 그 거는 정말 죽을 힘도 없어요. 진짜로 사람이 여유가 좀 생기면 이 걱정도 생각되고 저 걱정도 생각되고 그러는 데..” (참여자2)

“그때부터 이제 구인이 아마 제 메인 잡이 되지 않으나 하는 생각을 하는거죠.. 제가 와서 하려고 했던거는 이제 아닌데.. 그리고 병원에 딱 와서 보니까 제대로 된 매뉴얼이 하나 없었고 여러가지 이제.. 총체적 난국인거죠. 근데 일단 사람이 있어야 뭔가 이제 우리가 일을 할 수 있는 상황이니깐 인적 자원 먼저 구성을 해야겠다(웃음). 그 날부터 시작한 거 같아요.” (참여자4)

3.1.3 간호사의 마음을 얻기 위해 노력함

세 번째 본질적 주제는 간호사들의 마음을 얻고 그들로 하여금 동기를 유발하기 위해 현장에서 고군분투하는 참여자들의 체험을 기술하고 있다. 하위 주제로는 ‘선택받기 위해 눈높이를 맞추기’, ‘호감이 스며들도록 노력하기’가 포함되어 있다.

1) 선택받기 위해 눈높이를 맞추기

“간호부서장은 을이고 지원한 간호사가 갑이다. 제가 그렇게 마이크 잡고 말했거든요.(웃음) 그들이 원하는 근로조건을 다 맞춰줘야된다. 지금은 중소병원이 간호사 전쟁이잖아요. 간호사 구인하기 위해서 전쟁이니, 전쟁하기 위해서는 뭐해요.. 우리 간호사 오면 제가 화장한다니까요. 잘보이려고.. (웃음) 제가 거울보고 우리 간호사 뽑으려고 화장하고 또 궁금한거 물어보라고. 그러면 막 궁금한거 물어보고 적는 사람도 있고 그래요. 그러면 막 올라오지.. 그래도 꼭꼭 참고.. 다 저희가 선택을 받아야 되니까. 우리 간호사가 와야 되니까.” (참여자1)

“예를 들면 취업센터 생겼어요. 그럼 중소병원에서 간호사 뽑아줘야 되는거죠. 우리 병원이 아니면 서울대병원에서 그 사람들을 뽑겠어요? 기꺼이 뽑아주고 그래도 간호사 부족하면.. 그럼 어떻게 해야 되지? 그러면 바뀌는 거죠. 이들이 원하는걸 다 맞춰주면 고용이 되는 거죠. 해결이 되는 거죠” (참여자1)

“지금은 간호사 모자라서 간호사 눈높이에 맞춰가고 있죠. 소통하려면 정신상태도 젊어져야 해요. 그래서 개네들이 원하는 어떤 그 뭐라 하죠. 은어라고 하는 거 그런 것도 할 줄 알아야하고 하여튼 개네들 하고 눈높이 맞춰야 해요.” (참여자2)

2) 호감이 스며들도록 노력하기

“근데 어쨌든 제일 중요한 거는 외부에 있는 교수님들이 또 포지티브적으로 생각을 해야 학생들을 이쪽으로 가라 추천을 해주는 상황이 펼쳐지니까 그 다음 이차는 취업설명회를 가면서 교수님들한테 병원에 대한 홍보.. 시작하는 거죠..” (참여자4)

“우리 병원에 근무하고 있는 학생들의 지도교수님들을 먼저 공략하기 시작했거든요? ‘너희 지도 교수님 나 좀 소개시켜줄래?’ 해서 그래서 취업설명회를 학교에서 열어주지 않더라도 그 교수님 수업시간에 가서 제자들에게 (웃음) 하는 방식으로 파고들어간 거죠. 첫째에는 그렇게 들어갔죠. 왜냐하면 학교에서 대외적으로는 취업담당교수님이 나름대로 몇 병상 이상 이게 기준점이 있잖아요. 하지만 내가 사적으로 가서 그 교수님이 학생들에게 특강 개념으로 강의를 하는 거죠. 내용은 취업 설명회인 거죠. 어쨌든 임상에서의 특강. 그리고 난 다음에 선배 간호사로서 학생들에게 허심탄회하게 상담은 받아주죠. 그래서 얘기를 해주고 하는 부분이 있죠. 하지만 저희 병원을 안 들어가니까 그렇게 해서 스며들어가는 방법을 택했죠.” (참여자4)

“어쨌든 제일 중요한 거는 그냥 들어온 인력을 어떻게 다지느냐.. 그리고 기존에 있는 직원들이 만족을 해야.. 열심히 뭐를 하지 않아도(웃음) 저절로 간호사들은 찾아오거든요.. 소문소문 듣고 찾아오는.. 요즘은 모집요강이 나지 않았는데도 이력서를 밀고 들어오는 간호사, 조무사들이 생기기 시작했거든요.. 근데 이렇게 오는 선생님들이 인터넷에 우리병원에 대한 댓글이.. 옛날에는 조무사가 많은 병원, 이상한 병원, 일이어쩌구 저쩌구.. 그랬는데 요즘은 좋은 말들이 많이 써있다고 하더라고요. 구체적으로 저희 병원 페이지까지 언급이 되고... 이제 그런 걸 보고 저희병원 입사를 하는 직원들이 많이 늘었어요. 3년 만에요..” (참여자4)

3.1.4 간호사의 마음 다지기에 최선을 다함

참여자들은 간호사 채용만으로는 근본적인 문제가 해결되지 못함을 인지하고 있었고 기존의 간호사들의 마음을 다질 수 있는 방법을 통해 간호사 구인 과정의 어려움이나 유지 관리의 어려움을 자연스럽게 해결할 수 있을 것이라는 기대를 갖고 있었다. 하위 주제로는 ‘가족과 같은 소속감을 심어줌’, ‘의지할 수 있는 존재가 되어줌’, ‘진심되게 편에 서서 배려하기’가 포함되어 있다.

1) 가족과 같은 소속감을 심어줌

“신규간호사 입사 전에, 학생신분인데 예비 우리 신규 간호사잖아요. 그러니까 이제 공부 잘하고 있나.. 예를 들면 너 우리 식구야, 너 우리가 챙기고 있어 알겠지? 왜냐면 이런 거 같아요. 중소병원에 오는 간호사들은 대학병원과는 차별화된 게 뭔가 있어야 되거든요? 대학병원의 모든 걸 해줄 수가 없어요. 예를 들면 아버지가 정주영이 아닌데 정주영처럼 해주세요 하면 가랑이가 찢어지는 거잖아요. 그러면 우리는 우리만의 뭔가 전략이 있어야 되는 거죠.” (참여자4)

“이렇게 소식을 해서 보내주는 거예요. 우리 병원의 날 농구 대찬치하는 데 너희 오고 싶으면 와서 공짜로 봐~, 시무식은 이렇게 했어.. 해서 관리를 하는 거예요. 애네들이 나가지 않게. 이게 1월 달이잖아요 근데 애네들이 3월 달에 오잖아요. 새해인사도 보내주고 이런 식으로 해서 애네들이 로스(loss)되지 않게.. 한번 인연 맺은 부분에 대해서 그런 식으로 꼭 따로 관리를 하는 거죠.” (참여자4)

“날을 잡아서 일주일에 한 번씩 내지는 2주에 한번씩 저희가 스케줄이 바뀔 때마다 거기를 어떻게 진행하나 하면 떡볶이 데이 아니면 전 데이, 피자 데이.. 해서 각종 데이를 만드는 거예요. 오늘은 치킨을 먹겠다고 하면 치킨을 시켜서 기숙사 생활하는 친구들 중에 그 시간에 시간이 맞는... 오픈해서 같이 뭐가 문제인지 서로 같이 고민도 얘기하고 그러고 이제 그냥 왜 그 허전한 마음을 와서 가족적인 분위기를 그 안에서 느끼면서 좀 달래고 갈 수 있는 공간을 1년 동안 계속 2주에 한번 씩 계속 그 기숙사 데이 이벤트를 열어서 정착을 할 수 있게.. 그렇게 현재까지도 진행을 하고..” (참여자4)

2) 의지할 수 있는 존재가 되어줌

“지방 대학을 돌아다니면서 또 우리 병원을 선택한 56명의 신규간호사, 또 저를 믿고 버티고 있는 수간호사, 간호과장들이 모두 일정부분들은 저를 믿고 어느 부분은 디펜던시(dependency)하고 있는 부분이 있잖아요. 믿고 따르는 부분이 있잖아요.

어쨌든 제가 그렇게 발이 고름이 일년 내 내 차있고 발가락이 부러져서 있어도 티를 못 내고 일을 하고 있는 거는 그냥.. 책임감?” (참여자4)

3) 진심으로 편에 서서 배려하기

“저는 임신순번제니.. 그런 거.. 나라에서 보장을 해주고 있는데 왜 우리가 같은 여성으로서 임신했다는 그 기

뿐 소식을 대변에 듀티(duty) 생각하면서 안줘야 되난 말이죠. 기꺼이 기뻐해주고 아파서 입원을 하면 기꺼이 병가처리 해주고 있는 제도는 저는 맘껏 배려를 해주는 거죠.” (참여자1)

“본인 당사자가 가장 아프니까.. 제가 그 사람에 빙의가 된다고 해요.. 그 사람 입장에서 서서 그 사람 심리를 해야리고.. 나머지 부분에 대해서는 두말하면 잔소리인거예요 다 성인이잖아요.. 다 임상 경험을 했던 간호사들이고.. 그랬기 때문에 그 사람이 얼마나 힘들고 마음 아프고 속상하겠어요 그래서 사람 마음을 헤아려주고 보듬어주고 그 이외적인 거는 엄마가 해결해야 되잖아요.” (참여자1)

“이렇게 제가 사심 없이 베풀고 정말 남한테 바라지 않고 정말 진심 되게 그 간호사를 편에 서서 정말 평생의 트라우마(trauma)를 겪어도 사직을 안 받고 이해시켜서 하니깐 열심히 하고 하듯이, 뭐든지 그런 거 같아요.” (참여자1)

3.2 해석학적 현상학적 글쓰기

van Manen의 해석학적 현상학적 연구에서 글쓰기는 생활에 있어 경험의 의미를 이해하고 인식하기 위한 능동적인 과정으로 볼 수 있다[12]. 본 연구에 참여한 중소병원 간호부서장에게 있어 간호사 채용이란 채용과 동시에 또 다시 인력 손실에 대한 걱정으로 채용을 걱정해야 하는 현실에 놓여 있었다. 또한, 간호사에게 있어 중소병원은 매력적인 직장으로서의 선호도가 낮은 상태로 이는 중소병원 간호 인력의 부족상태를 심화 시키게 되고 더불어 간호부서장의 간호사 인력채용에 있어 어려움을 가중시키고 있다. 인력 채용이란 사전적 의미로 필요한 사람을 골라서 쓰는 것임에도 불구하고 중소병원에서의 간호사 인력 채용은 빈 자리를 채우기 급급하여 지원자 뿐 아니라 여기저기서 뽑아야 하는 고충을 겪고 있었다. 이러한 채용은 또한 간호사 개개인의 자질이나 경력들이 천차만별하여 간호서비스를 통일하는데도 시간이 걸리게 되고 간호사들 간의 이해나 화합에도 장애가 생기기도 하여 또 다시 간호사 인력의 손실도 연결되기도 하지만 그럼에도 간호사 인력 보충을 위해 생각할 겨를도 없이 계속 반복하고 있었다. 간호부서장은 간호사들이 채용사이트에 올려 놓은 이력서를 보고 무작정 전화를 돌리고 있었다.

중소병원 간호부서장은 채용 후 시간이 지나면서 중구난방으로 채용한 간호사들의 간호서비스 유지와 채용 유지라는 또 다른 어려움에 빈틈없는 절박함에 둘러싸였다.

끊임없는 인력 채용과 채용유지라는 어려움에 여유를 잃고 통제력을 상실하는 경험을 하였다. 간호부서장의 업무가 온통 간호사 채용이 주 업무가 되고 말았다. 또한, 간호사를 채용하기 위해 지원하는 간호사들의 마음을 얻고 잘 보이기 위해 화장을 하고 거울을 보고, 원하는 고용 조건을 맞춰주기 위해 노력하였다. 간호사 개개인의 눈높이에 맞추고 그들이 원하는 것도 할 수 있도록 노력하고, 병원에 호감을 갖도록 홍보활동도 같이 하였다.

덧붙여, 간호사 인력 수급이 채용만으로는 근본적인 문제가 해결되지 못하므로 기존의 간호사들이 마음다지기를 통해 소속감을 심어주고 의지할 수 있는 존재가 될 수 있도록 전략을 짰다. 이벤트나 피자 데이 같은 것도 만들고, 임신순번제 같은 부조리도 진심으로 배려하는 제도로 개선하였다. 이러한 모든 노력이 간호사 채용과 유지에 도움이 되길 간절히 기원하고 있었다.

4. 논의

본 연구는 중소병원 간호부서장을 대상으로 van Manen의 해석학적 현상학적 연구를 적용하여 중소병원 간호부서장의 채용경험의 의미와 본질을 탐구하고자 하였다[12].

본 연구의 결과 『속수무책으로 인력부족을 경험함』, 『절박한 상황 속에서 통제력을 상실함』, 『간호사의 마음을 얻기 위해 노력함』, 『간호사의 마음 다지기에 최선을 다함』과 같이 4개의 본질적 주제가 도출되었다.

첫 번째 주제인 “속수무책으로 인력부족을 경험함”은 중소병원의 간호부서장으로서 간호사를 채용함과 동시에 앞으로 발생할 인력 손실에 대해 커다란 걱정을 하며, 적임자의 채용이라기보다는 간호사면 무조건 뽑아야 하는 절박한 상황에서 간호사들의 다양성으로 인력유지에 대한 어려움도 같이 경험하게 됨을 의미한다. 우리나라 400병상 미만의 중소병원 간호사 이직률은 20% 이상으로 상급종합병원이 10% 미만을 나타낸 것과 비교할 때 2배 이상 높은 상태이다[16].

두 번째 주제인 “절박한 상황 속에서 통제력을 상실함”은 중소병원 간호사들의 잦은 이직과 제도변화로 인한 간호사 인력 수 증가 등으로 뽑아야 하는 간호사 인력의 수가 전체 간호 인력의 50% 이상이 신규로 채워지는 경우, 인력수가 맞추어졌다고 해도 경력간호사의 부족으로 위태로운 간호 환경으로 내몰리게 되는 어려움으로 의미한다. 중소병원에 근무하는 간호사의 경우 주변에 대

형병원이 신설되거나 증축되어 경력간호사를 모집하는 경우 썰물처럼 빠지는 현상이 발생하게 되고, 간호간병통합서비스와 같은 의료환경의 제도 변화 시에도 대형병원들이 더 많은 경력 및 신규간호사를 채용함으로써 간호사들의 이동이 심화되며, 특히 중소병원 간호사들이 더 나은 근무환경을 찾아 이동하게 된다. 병원간호사회(2018)의 보고서에 따르면 간호사의 이직사유 중 두 번째가 타 병원으로의 이직으로 나타났다. 특히, 간호사 부족이 중소병원에서 심각함을 나타내는데[17], 이는 근무여건이 대형병원보다 중소 병원이 좋지 않기 때문이며, 중소병원에서 근무한 간호사가 간호 수행능력을 얻게 되면, 큰 병원으로 이직하게 되는 악순환이 반복적으로 발생하여 중소병원의 간호 인력유지에 대한 어려움이 있다는 것과 같은 맥락이다. 따라서 이를 제도적으로 보완하는 방안이 필요하다는 것을 나타낸다.

세 번째 주제인 “간호사의 마음을 얻기 위해 노력함”은 중소병원의 수입구조 상 상급종합병원과 같은 급여와 시설을 갖추기는 쉽지 않은 현실에서 중소병원 간호부서장들의 간호사 인력을 유지하기 위한 노력은 참여자들의 인터뷰에서도 나타나지만 고군분투 그 자체이다. 간호사들의 마음을 잡기위해 간호사들과의 소통뿐만 아니라 근무환경을 개선 및 급여 인상 등을 위해 끊임없이 노력하고 있음을 의미한다. 참여한 간호 부서장이 근무하는 서울소재 중소병원의 경우 간호사의 지속적인 근무환경을 만들기 위해 임금인상, 다양한 근무형태 도입 등 끊임없는 개선으로 50%이상이던 간호사 이직률을 20%까지 감소한 사례도 보고되었다[18]. 그리고, 중소병원의 희망 근로 조건에 관한 연구 결과 구체적인 연봉 기준 및 임금 인상 뿐 아니라, 안전한 근무 환경을 제공하고, 체계적인 인력을 수급하는 정책 마련이 중요한 요건으로 나타났으므로[19], 이를 종합해 보았을 때 중소병원 간호부서장은 간호사의 마음을 얻기 위해 희망 근로조건에 맞추어 다양한 노력이 필요할 것으로 사료된다.

네 번째 주제인 “간호사의 마음다지기에 최선을 다함”은 중소병원 간호부서장은 채용된 간호사들이 이직하지 않도록 심리적인 마음 요소까지도 고려하여 소속감을 심어 주고 의지할 수 있는 존재가 되어 주기 위한 노력까지도 하고 있음을 의미한다. 이는 간호사들이 근무지에서 경험했던 무례함과 관련된 선행연구[20]와 매우 비슷한 맥락으로, 간호사들이 경험했던 무례함과 애로사항에 대해 심리적으로 이해하고, 공감해주는 노력이 필요하다는 보고와 일치함을 알 수 있다. 이를 위하여 중소병원 간호부서장은 간호사가 이직을 고려할 정도로 심리적 어려움

을 호소할 때 또는 부당한 상황에 처했을 때, 이를 심리적으로 지지해주고, 진심으로 같은 편에 서서 배려하며, 보호해주는 등의 체계적인 노력이 필요할 것으로 사료된다.

이상과 같이 중소병원 채용 어려움에 대한 체험의 의미와 본질을 밝힘으로써, 이를 해결하기 위한 근본적인 대책과 지원이 필요할 것으로 판단된다. 하지만, 중소병원 간호인력의 부족현상을 간호부서장의 채용 경험이라는 한 단면만을 갖고 해결책을 모색하기에는 한계점이 있다. 추후 본 연구 결과에 나타난 다양한 채용 어려움에 대한 본질을 바탕으로 채용 어려움을 개선하기 위해 중소 병원의 간호 부서장 뿐 아니라 간호사, 중소병원 병원장, 그리고 병원 전문가 단체, 정부의 입장에서 간호인력 부족에 대한 자료를 고찰하여, 중,장기적인 계획 및 체계적이고 통합적인 다양한 노력이 필요할 것으로 보인다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 서울, 인천, 경기도 소재한 100에서 300 개의 병상 규모 병원에 근무하는 간호부서장들의 간호사 채용경험에 대한 탐색을 통해 심층적 이해뿐만 아니라 간호인력 수급에 대한 해결방안에 대한 다양한 시각을 제시하였다는 데 의의를 찾아볼 수 있다.

참여자들의 간호사 채용경험을 바탕으로 본 연구결과에서 『속수무책으로 인력부족을 경험함』, 『절박한 상황 속에서 통제력을 상실함』, 『간호사의 마음을 얻기 위해 노력함』, 『간호사의 마음 다지기에 최선을 다함』과 같이 4개의 본질적 주제가 도출되었다.

본 연구 참여자인 중소병원 간호부서장들은 현장에서 심각한 간호사 부족을 경험하여 환자안전에 위기에 처해 있는 부서장들은 간호사 채용에 가장 많은 노력을 기울이고 있었다. 그들은 ‘채용’을 선택받아야만 하는 과정으로 경험하고 있었으며 지원한 간호사들의 호감을 얻기 위해 노력하고 있었다. 또한 채용과 이직이 동시에 발생해 계속되는 인력부족의 절박한 상황 속에서 간호부서장으로서의 통제력을 상실하고 있는 느낌을 받기도 하였다. 그러나 간호부서장들은 간호사들에게 소속감을 심어주고 진심으로 편에 서서 배려해주며 의지할 수 있는 존재가 되어줌으로써 간호사들의 마음을 다잡는 긍정적인 결과도 경험하였다. 따라서 중소병원의 간호사에게 안정적으로 업무에 임할 수 있도록 정서적 지지와 함께 차별적인 지원 체계를 갖추는 것이 그들로 하여금 강한 소속감을 심어주고 인력부족의 또 다른 해결책이 될 수 있을 것이다.

본 연구 결과와 제한점을 토대로 중소병원 간호부서장에게 나타난 주요 이슈인 간호사 채용과 관련된 간호인력 확보, 조직문화개선, 취업 후 유지를 위한 관련된 제언을 하고자 한다.

첫째, 채용된 간호사에게 안전한 근무환경 및 장기 근무를 유도하기 위해 병원의 열악한 간호사의 근로 환경과 불안정한 병동의 인력 구조로 인해 다시 떠나지 않도록 조직의 체질 개선이 우선되어야 한다.

둘째, 신규간호사 확보를 위한 홍보 및 교육 프로그램에 대해, 투자가 필요함을 경영진을 설득할 필요가 있다.

셋째, 중소병원도 간호사의 경력개발에 대한 중장기적인 계획을 수립하고, 다양한 경력개발제도를 도입하여 간호사가 경력이나 직무변화에 대한 기대감을 갖고 오래 근무할 수 있는 방안을 마련하여야 한다.

넷째, 중소병원 간호부서장도 변화하는 다양한 보건의료정책을 빨리 받아들이고, 필요 시 간호인력 확보에 필요한 제도를 적극적으로 제안할 수 있는 목소리를 낼 수 있어야 한다.

REFERENCES

- [1] S. Y. Kim. (2014). A Study of the Hospital Organizational Culture - From the Viewpoint of a Lecturer in "Servant Leadership", *Journal of The Korean Society for Adult & Continuing Education Studies*, 5(1), 1-31.
- [2] S. N. Yun, E. Y. Seo & C. M. Kim. (2010). The Coping Process of Chief Executive Nurses(CENs) Who Had Experienced Unexpected Dismissal, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 19(2), 140-149.
- [3] H. H. Shin. (2014). Development of roadmap for nurturing and supporting small and medium hospitals-Based on risk factor analysis, *Report of Korea Hospital Management Institute*. 1-202.
- [4] J. A. Cho & K. H. Chung. (2015). Effect of Small and Medium-Sized Hospital Nursing Unit Managers Servant Leadership on the nurses job performance, *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 5(2), 37-48.
- [5] Y. H. Sung, J. H. Jeong, H. T. Park & M. K. Lee. (2017). Validity Test of K-SKAGAO for Korean Nursing Groups and the Relationship of Nursing Group Power and Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Performance, *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 23(1), 110-119.
- [6] M. J. Kim, J. W. Lee & J. S. Park. (2017). Effects of Nurses' Practice Environment and Job Embeddedness on Turnover Intention in Medium-small sized Hospital, *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 18(1), 222-230.
- [7] M. H. Son & S. Y. Kang. (2012). Effect of Small and Medium-Sized Hospital Nursing Unit Managers Servant Leadership on the Job Satisfaction and Organizational Commitment of Nurses, *Journal of The Korean Academy of Nursing*, 2012(10), 188-188.
- [8] J. S. Kang. (2016). Factors that Influence the Turnover Intention of Medical Practitioners: Focusing on the Nurses of Small and Medium-sized Hospitals, *Journal of The Korean Research Association for the Business Education*, 3(3), 203-223.
- [9] H. M. Roal, M. M. Wafa'a, F. Nahid & H. Al. (2017). Nurses' Burnout: The Influence of Leader Empowering Behaviors, Work Conditions, and Demographic Traits, *The Journal of Health Care Organization*, 54, 1-10.
- [10] H. S. Jeong, S. E. Choi & S. D. Kim. (2012). Relationship between Nurse Managers' Facilitative Communication and Nurses' Self-esteem, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(3), 175-183.
- [11] T. H. Lee, K. H. Kang, S. H. Lee, Y. K. Go, J. S. Park, S. R. Lee & S. Y. You. (2017). Development of the Core Task and Competency Matrix for Unit Managers, *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 23(2), 189-201.
- [12] M. van Manen. (1997). *Researching lived experience: Human science for an action sensitive pedagogy*. London, Ont: Althouse Press.
- [13] K. Murphy. (2007). A qualitative study explaining nurses' perceptions of quality care for older people in long-term care settings in Ireland, *Journal of Clinical Nursing*, 16(3), 477-485.
- [14] M. K. Han. (2011). The Actual Experiences of Advanced-Practice Nurses' Professionalism in Hospital, *Qualitative Research*, 12(2), 126-137.
- [15] K. R. Shin. (1996). Criteria for Critique of Qualitative Nursing Research, *Journal of Korean Academy of Nursing*, 26(2), 497-506.
- [16] Hospital Nurses Association. (2018). Survey on the Status of Hospital Nursing Staff.
- [17] M. A. Kim, K. O. Park, J. S. You, M. J. Kim & E. S. Kim. (2009). A Survey of Nursing Activities in Small and Medium-size Hospitals : Reasons for Turnover, *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 15(1), 149-165.
- [18] National Assembly Policy Meeting. (2017). Continuous policy meeting for nurses to create a continuous working environment-Cases of Improvement of Working Environment-, Policy discussion materials, 2017.12.5.
- [19] K. O. Park & J. K. Kim. (2019). A Study of Desired Work Conditions of Nurses in Small-Medium

Hospitals, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 25(1), 1-13.

- [20] S. Y. Kim, K. O. Park & J. K. Kim. (2013). Nurses' Experience of Incivility in General Hospitals, *Journal of Korean Academy of Nursing*, 43(4), 453-467.

박 송 이(Song-Yi Park)

[정원]



- 2016년 8월 : 이화여자대학교 간호과 학과(간호학 석사)
- 2017년 9월 ~ 현재 : 이화여자대학교 간호과학과(간호학박사과정)
- 관심분야 : 간호교육, 간호학생실습, 정책, 성인간호, 원예치료
- E-Mail : mousikose@naver.com

박 신 유(Seen-You Park)

[정원]



- 2007년 8월 : 경북대학교 간호학과(간호학석사)
- 2009년 10월 ~ 2018년 12월 : 대한간호협회 국장
- 2017년 3월 ~ 현재 : 이화여자대학교 간호과학과(간호학박사과정)
- 관심분야 : 정책, 노인간호, 간호교육
- E-Mail : hyanggy72@naver.com