ORIGINAL ARTICLE

Check for updates

ISSN 1225-9330 (Print) | ISSN 2288-4955 (Online)
J Korean Acad Nurs Adm (간호행정학회지) Vol. 29 No. 4, 421-432
https://doi.org/10.11111/jkana.2023.29.4.421

중간 연차 병원 간호사의 동료 간 대인관계 갈등 경험

구남이[1] · 권수혜[2]

고신대학교 복음병원 간호사[1], 고신대학교 간호학과 부교수[2]

Experience of Interpersonal-Conflict Between Nurse Colleagues of Mid-Career Hospital Nurses

Koo, Namyee[1] · Kwon, Suhye[2]

[1]Nurse, Kosin University Gospel Hospital
[2]Associate Professor, College of Nursing, Kosin University

Purpose: This study explored and characterized the interpersonal conflict experiences among mid-career nurses working together. **Methods:** Data were collected from May 2021 to February 2022 through individual in-depth interviews of eight mid-career nurses with conflict experience among nurse colleagues in their work place. The transcribed data were analyzed using Colaizzi's phenomenological method. **Results:** Four categories were identified: experiencing discomfort in relationships as reverse discrimination; bearing the heavy burden of being pushed up and down; adopting self-rescue measures to cope with the current situation; and navigating a workplace where resignation and expectation coexist. **Conclusion:** This study provided an in-depth exploration of interpersonal conflict experiences among mid-career nurses' working together. Thus, shedding light on the need for proactive educational and policy initiatives to effectively manage and mitigate such conflicts among nurse colleagues in this career stage.

Key Words: Generation gap; Nurses; Interpersonal conflict; Qualitative research

서 론

1. 연구의 필요성

간호사는 업무를 수행하면서 다양한 사람들을 상대하기 때문에 적절한 인간관계를 유지하는 일은 중요하다[1]. 간호사는 특히 경직된 간호 조직문화로 인해 내부 위계질서가 존재하여 간호사 간의 관계에 더욱 엄격하며 이로 인한 배려와 존중이 부족한 가운데 인간관계에 대한 갈등을 경험한다[2]. 보건의료 환경과 관련하여 사회적 이슈로 크게 주목받고 있는 간호사 간의 갈등 현상은 간호사 개인의 신체적, 정신적 건강을 심각하게 위협할 뿐만 아니라 효율적 간호업무수행 및 간호 인력확보에 어려움을 주어 국민의 건강을 저해하는 원인이 되므로 병원 간호사의 동료 간 관계 갈등 경험을 심도 있게 파악하는 연구가 매우 필요한 상황이다[3].

대인관계 갈등과 관련하여 최근 간호계에서 가장 뜨거운 이슈는 바로 '태움' 근절이라 할 수 있는데, 간호계 내의 악습으로 지목된 이 태움을 근절하기 위한 노력은 대한간호협회를 비롯해 보건의료노조 및 각 병원별로 구체화되고 있는 상황이다[4]. 하지만 대인관계 갈등 문제가 신규 간호사를 대상으로 한 태움 근절에만 방향이 맞춰지면서 예기치 않은 부작용도 발생하고 있어, 특히 태움과 연관된 문제가 발생했을 때 중간 연차

주요어: 세대 차이, 간호사, 대인관계 갈등, 질적연구

Corresponding author: Kwon, Suhye
College of Nursing, Kosin University, 262 Gamcheon-ro, Seo-gu, Busan 49267, Korea.
Tel: +82-51-990-3955, E-mail: 113009@kosin.ac.kr

Received: Mar 9, 2023 | Revised: Apr 28, 2023 | Accepted: May 4, 2023

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

간호사들이 필요 이상으로 눈치를 보게 되는 상황이 발생하고 있다[4]. 현재 중간 연차 간호사들은 과거 선배 간호사들로부터 비인격적인 무시와 모멸감을 당하는 이른바 '태움'을 경험한 세대들로 그들은 연차가 오르면서 선배 간호사가 되었지만, 과거 자신들과는 다른 새로운 세대가 후배 간호사로 영입되면서 그로 인해 발생하는 관계 갈등으로 인한 스트레스를 경험하고 있으나 이에 대한 간호부의 배려는 부족하다고 인식하고 있었다[5]. 또한 중간 연차 간호사들은 대부분 프리셉터십을 병행해야 하는 위치에 있어 본인의 업무는 물론 신규 간호사의 실무를 지도하는 데 따른 극도의 긴장감과 부담감, 또한 이를 정당하게 업무로 인정받지 못하는 상황에서 높은 직무 스트레스를 경험하고 있어[6] 중간 연차 간호사의 동료 간 갈등은 더욱 심화될 수밖에 없는 상황임을 예측할 수 있다.

임상 실무의 든든한 허리가 되어야 할 중간 연차 경력 간호사들이 이러한 인간관계 갈등으로 인해 이직을 고려하고 있으며[7], 실제로 경력별 간호사 분포조사에 의하면 5년 미만의 경력을 가진 간호사가 전체 병원 간호사의 53.4%를 차지하는 반면, 5~10년 경력 간호사는 18.2%에 불과해[8] 중간 연차 경력 간호사들의 안정적 재직을 돕기 위한 다각적 방안 마련이 요구되며, 더욱 구체적으로 이들이 경험하는 관계 갈등에 대해 깊은 관심을 기울일 필요가 있다. 더욱이 선행연구[7]에서 경력 간호사들이 이직 의도를 갖는 가장 주요한 원인이 무례한 신규, 냉소적인 선배의 태도와 관계의 어려움 및 관리자의 무관심하거나 불신하는 태도 등 병동 내 인간관계 갈등이었음에 주목할 필요가 있으며 이들의 대인관계 관련 내적 갈등을 이해하고 해결책을 제시하는 노력이 반드시 필요하다고 본다.

간호사의 동료 간 갈등과 관련된 양적연구는 대부분 신규 간호사 위주의 직무 스트레스[9], 재직 의도 영향요인[10], 소진[11], 태움[12] 등과 연관되어 있었다. 하지만 이러한 양적연구들은 중간 연차 간호사들의 경험을 차별적으로 반영하지 못하며, 중간 연차 간호사의 개별적이고 다양한 주관적 경험에 관해 이해하기에는 한계가 있다. 또한 간호사의 동료 간 갈등 경험에 관한 질적연구로 병원조직 내 간호사의 갈등 경험을 현상학적으로 분석한 연구[13], 임상간호사의 인간관계 갈등 경험을 분석한 연구[2], 병원 간호사의 갈등과 갈등 해소 경험[14] 등이 보고되어 간호사의 갈등 경험에 대한 이해를 증진하는 데 도움이 되었다. 하지만 이러한 선행연구들은 대체로 연차의 구분 없이 모든 간호사를 대상으로 하였고, 갈등의 대상 또한 의사를 포함한 여러 직종 간 혹은 환자와의 갈등 경험 등을 포함하고 있으므로 중간 연차 간호사의 동료 간호사 간 대인관계 갈등 경험에 초점을 맞추어 심층적으로 그 경험을 드러내는 데는 제한적이다. 따라서 본 연구는 중간 연차 간호사들이 임상에서 동료 간 대인관계 갈등을 겪으면서 어떠한 경험을 하는지 충분히 드러나도록 그들의 시각에서 그들의 경험을 심도 있게 탐색하고자 한다. 특히 간호사들은 타 직종과의 관계에서보다 같은 직종인 간호사 간의 대인관계 어려움을 더욱 호소하였으며 차별이 심하다고 보고한 선행연구[15]에 근거해 본 연구에서는 동료 간호사 간 대인관계 갈등에 초점을 맞추어 살펴보고자 한다.

현상학적 연구는 참여자가 인지하거나 해석한 생생한 경험에 초점을 두며, 그들의 의식 세계를 실재하는 세계로 바라보고 풍부하게 기술하는 것을 목적으로 한다. 특히 Colazzi [16]의 분석방법은 참여자 개개인의 경험적 의미를 좀 더 일반화하여 본질적 구조를 도출해 내는 것이 특징이다. 따라서 중간 연차 간호사들이 겪는 동료 간 대인관계 갈등 경험에 관해 충실히 기술하고 본질을 밝히고자 하는 본 연구의 목적과 부합되는 연구방법론이라 할 수 있다. 이에 본 연구에서는 현상학적 방법을 적용하여 종합병원에서 근무하는 중간 연차 간호사의 동료 간 대인관계 갈등에 대한 생생한 경험을 이들의 관점으로 기술하고 이로부터 공통적 의미와 본질적 구조를 밝혀 중간 연차 간호사의 동료 간 대인관계 갈등 상황을 이해하고 동료 간의 입장에 관한 이해를 도움으로 올바른 조직문화를 선도하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 현상학적 연구방법을 이용하여 종합병원에서 근무하는 중간 연차 간호사의 동료 간 대인관계 갈등에 대한 공통적 의미와 본질적 구조를 탐색하여 기술하는 것으로 이를 위한 연구 문제는 '중간 연차 병원 간호사가 경험한 동료 간 대인관계 갈등 경험은 무엇인가?'이다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 종합병원에서 근무하는 중간 연차 간호사의 동료 간 대인관계 갈등 경험에 대한 주제를 도출하는 현상학적 연구이다.

2. 연구참여자 및 윤리적 고려

연구참여자는 종합병원에 근무하는 중간 연차 간호사로서

선행연구[17]에 근거하여 현 근무 병동 임상 경력이 3년 이상 9년 이하의 간호사로 선정하였다. 먼저 해당 병원 간호부의 협조를 구해 동의를 얻은 후 각 부서의 수간호사에게 연구의 목적을 설명하고 목적적 표집법에 따라 본 연구에 적합하다고 여겨지는 간호사를 추천받아 모집하였으며, 이후 눈덩이 굴리기 방법을 사용하여 대상자들을 통해 추가 참여자들을 편의표집 하였다. 면담을 시작하기 전에 연구참여자에게 연구자의 신분과 연구의 목적을 밝히고 연구와 관련된 익명성 보장과 비밀 유지에 대해 설명하였으며, 모든 자료는 연구 이외의 목적으로는 사용하지 않을 것과 참여 중에도 원하지 않으면 언제든지 거부할 수 있음을 설명하였다. 기록을 위해 면담 내용은 녹음되며 녹음파일은 연구자만이 관리할 것임을 설명한 후 자발적인 의사를 확인하여 서면 동의를 받아 인터뷰를 시작하였다. 또한 전화 또는 SNS를 통한 후속 면담의 경우, 전화 면담은 참여자의 목소리로 참여 동의 진술을 하도록 하였으며, SNS 면담은 비밀 유지를 위해 연구자의 컴퓨터와 휴대폰에 패스워드를 지정하여 연구자만이 관리하고 자료는 한글 파일로 옮긴 뒤 복구될 수 없도록 영구 삭제하였다. 연구를 시작하기 전에 연구참여자의 권리와 개인정보 보호를 위하여 B시 소재 K대학교 기관생명윤리위원회의 승인(KU IRB 2021-0052)을 받았으며 면담 시 익명성 보장을 위해 이름 대신 번호로 표기하여 개인정보 노출을 방지하였다. 연구참여자들에게는 참여에 대한 보답으로 소정의 상품권을 제공하였다.

3. 자료수집

자료수집은 2021년 5월부터 2022년 2월까지 개별 심층 면담을 통해 진행되었다. 면담은 참여자의 편의에 맞게 그들이 원하는 편안한 장소로 방문하여 진행하였다. 개인 심층 면담의 소요시간은 최소 40분에서 최대 1시간 50분 정도였으며 횟수는 개인당 1~3회 실시하였다. 최초 1회 면담은 모두 대면 면담으로 진행하였으나 자료수집기간 중 COVID-19로 대면 면담에 어려움을 호소하는 참여자의 상황을 고려하여 후속 면담은 전화 또는 SNS를 통해 진행하였다. 면담은 연구자가 직접 시행하였으며 “중간 연차 간호사로 근무하면서 동료 간호사 간에 경험한 대인관계 갈등에 대해 말씀해주시겠습니까?”라는 개방형 질문으로 시작하여 참여자의 자유로운 답변을 돕고, “주로 어떤 상황에서 동료 간 갈등이 발생하였나요?”, “병동에서 동료들과 갈등을 겪을 때 어떤 심정이 들었나요?” 등 그에 대한 부가적인 질문을 통하여 심층적으로 접근하였다. 연구참여자의 관점과 시각에서 경험을 이야기하도록 하였으며 자료가 포화되어 더 이상 새로운 내용이 나오지 않는다고 판단되는 시점까지 자료수집과 분석을 진행하였다. 모든 면담 내용을 녹음하였고, 연구자는 참여자의 언어뿐만 아니라 몸짓, 표정, 시선, 행동 등을 따로 메모해 두었다가 자료분석에 사용하였다. 녹음된 내용은 최대한 신속하게 연구자가 직접 참여자의 언어 그대로 필사하여 반복해서 읽으면서 자료의 정확성을 높이고자 하였으며 분석한 후 추가로 확인이 필요한 질문은 다음 면담 시에 질문하여 참여자의 경험에 집중할 수 있도록 노력하였다.

4. 자료분석

본 연구는 Colaizzi [16]가 제시한 현상학적 방법으로 분석하였다. 1단계는 녹음된 면담 내용을 반복적으로 들으면서 연구자가 참여자의 언어로 필사한 후, 반복적으로 필사본을 읽으면서 참여자들의 동료 간 대인관계 갈등 경험에 대한 전체적인 의미를 파악하고자 노력하였다. 2단계는 필사본 내용 중 중간 연차 간호사의 동료 간 대인관계 갈등 경험과 관련 있는 주요 내용을 줄을 그으면서 의미 있는 진술(significant statement)을 도출하였다. 3단계는 참여자들에게 의미 있는 진술을 토대로 좀 더 일반적이고 추상적인 형태의 주제로 재분류하여 연구자의 언어로 표현하였다. 4단계는 도출된 의미들 가운데 유사한 주제를 범주화하여 22개의 주제와 10개의 주제 모음, 4개의 범주로 구조화하였다. 5단계는 주제 모음들이 나타내는 현상에 초점을 맞추어 통합적으로 기술하고, 중간 연차 간호사의 동료 간 대인관계 갈등 경험으로 확인된 본질적 구조로 기술하였다. 6단계는 참여자 2인에게 분석내용을 제시하여 그들의 경험과 일치하는지 확인하였고, 질적연구 전문가 2인과 본질적 구조의 타당성을 확인하였다.

5. 연구의 타당성 확보

본 연구결과의 타당성 확보를 위하여 Guba와 Lincoln [18]이 제시한 평가 기준에 따라 신뢰성(credibility), 적합성(fittingness), 감사 가능성(auditability), 확증성(confirmability)을 높여 연구의 질을 확보하고자 노력하였다. 먼저 신뢰성을 충족하기 위하여 연구 현상을 가장 잘 표현해 줄 수 있는 참여자를 선정하였고 참여자들이 경험한 현상을 있는 그대로 기술하기 위해 노력하였다. 면담 내용의 누락이나 왜곡이 일어나지 않도록 연구자는 매 면담이 종료된 후 각 참여자와 면담 내용을 재확인하였다. 또한, 참여자 3인에게 필사 내용과 분석 결과를 보여주고 최종 분석 결과가 참여자들의 체험을 충실히 반

영하는지 참여자 검증(member check)을 거쳤으며, 연구결과가 자신의 경험을 충분히 반영한다는 답변을 얻었다. 적합성의 충족을 위해 참여자들의 진술이 반복적으로 나타나서 더 이상 새로운 내용이 나오지 않는 포화 시점에 이르기까지 자료의 수집과 분석을 순환적으로 계속 진행하였다. 연구에 참여하지 않은 중간 연차 간호사 2인에게 연구결과를 읽어보게 하여 자신의 경험에 비추어 보았을 때 의미 있고 적용 가능성이 있는지를 확인하였다. 감사 가능성의 충족을 위해 연구자는 Colaizzi [16]의 연구방법과 자료의 수집 및 분석과정을 상세히 기술하고 질적연구 경험이 풍부한 간호학자 1인에게 연구결과의 평가를 의뢰하여 연구 과정 전반과 연구결과에 대한 평가를 받아 일관성을 확보하였다. 마지막으로 확증성은 신빙성, 적합성, 감사 가능성을 확립함으로써 편견을 줄이고 중립성을 유지하면서 획득될 수 있었다. 또한 자료의 수집과 분석에서는 연구자의 가정과 해석을 괄호치기(bracketing)하며 연구자의 선입견을 배제하고자 의식적으로 노력하였다. 본 연구자는 19년 이상 일 대학병원에서 간호사로 근무 중으로 질적연구 능력 신장을 위해 박사학위 과정에서 질적연구방법론, 질적연구 분석론 교과를 이수하며 질적연구의 이론 및 실제에 관한 기초를 다졌으며 질적연구학회에서 주최하는 질적연구방법론 워크숍에 참석하여 질적연구의 실제와 방법론적 지식을 함양하기 위해 노력하였다.

연구결과

본 연구참여자는 종합병원에 근무하며 동료 간 대인관계 갈등을 경험한 중간 연차 간호사로 총 8명이었다. 연구참여자의 일반적 특성을 살펴보면, 연령은 20대 3명, 30대 5명으로 평균 29.8세, 교육 정도는 대졸 6명, 대학원 석사 이상 2명이었고, 결혼 상태는 미혼 5명, 기혼 3명이었다. 근무부서는 일반병동 4명, 수술실 2명, 응급실 2명이었다. 현 근무부서 임상 경력은 4~6년 4명, 7~9년 4명이었으며, 직위는 모두 일반 간호사였다(Table 1). 본 연구의 결과는 Colaizzi [16]의 현상학적 분석방법으로 자료를 분석하여, 이를 토대로 10개의 하위주제로 구성된 4개의 중심 주제 즉, '역차별로 느껴지는 관계의 불편함', '위아래로 치이는 버거운 신세', '현재를 버티기 위한 자구책 찾기', '체념과 기대가 공존하는 일터를 살아감'의 4가지 범주가 도출되었다(Table 2).

범주 1. 역차별로 느껴지는 관계의 불편함

이 주제 모음은 특히 후임 간호사들과 같이 업무를 하는 가운데 '역차별'로 느껴질 정도의 갈등으로 불편한 마음을 드러내는 참여자들의 경험에 관한 것이다. 참여자들은 너무나도 바쁜 업무 가운데에서 때로 본인의 업무조차 제대로 신경 쓸 겨를 없이 후임이 잘못 처리한 일들의 뒷수습까지 도맡아 해야 하는 경우가 많아 힘겨움을 호소하고 있었다. 또한 함께 일을 해나가야 하기에 후임에 대한 가르침은 불가피하지만 그 경계가 모호하여 자칫하면 태움이 되어버리는 현실에 참여자들은 답답하면서도 조심스러워질 수밖에 없었다. 참여자들은 이러한 태움의 경계선에서 후임이라는 타이틀 앞에 소모적인 눈치마저 보고 있었고 이 모든 것이 오히려 이들에게 역차별로 느껴지기도 했다. 이에 해당하는 주제는 '뒤치다꺼리로 배가되는 업무의 억울함', '가르침이 태움이 되는 현실의 답답함', '신규라는 타이틀 앞에 눈치를 보는 나'로 도출되었다.

1) 뒤치다꺼리로 배가되는 업무의 억울함

참여자들은 정작 본인의 업무는 뒤로 미뤄가면서까지 후임

Table 1. Characteristics of the Participant

No.	Age (yr)	Education	Marital status	Working department	Clinical career (yr)
1	27	Bachelor's degree	Single	Operation room	4
2	31	Bachelor's degree	Single	Operation room	7
3	31	Master's degree	Single	Emergency room	9
4	31	Master's degree	Married	General ward	7
5	31	Bachelor's degree	Married	General ward	8
6	29	Bachelor's degree	Married	General ward	6
7	29	Bachelor's degree	Single	Emergency room	6
8	30	Bachelor's degree	Single	General ward	6

Table 2. Experience of Interpersonal-Conflict between Nurse Colleagues of Mid-Career Hospital Nurses

Categories	Theme clusters
Experiencing discomfort in relationships as reverse discrimination	· The unfairness about the work that doubles as a back-up · The frustrating reality in which teaching has become 'taeoom' · Being self-conscious in front of the title of new nurse
Bearing the heavy burden of being pushed up and down	· A sense of contempt in front of one's successor who is blatantly ignoring · A bruised heart by the unjust accusation of a senior nurse
Adopting self-rescue measures to cope with the current situation	· Looking back at each other's position through the eyes of reflection · Turning into a positive mind · The appreciation of one's trusted colleague
Navigating a workplace where resignation and expectation coexist.	· A sense of helplessness looking at reality without improvement · Feeling rewarded by raising a new nurse who became independent of me

의 뒤치다꺼리마저 떠안는 과도한 업무량으로 거의 매일 오버타임의 연속인 일상을 살고 있었다. 후임의 일을 이중 삼중으로 확인하고 도와야 한다는 부담감은 참여자들에게 버거운 일이었다. 그럼에도 막상 돌아오는 것은 후임을 더 잘 살피라는 업무지시였고, 결국 나아질 거라는 희망보다 늘어만 가는 업무 가중 속에 참여자들은 점점 더 지쳐가며 억울함을 느끼고 있었다.

> 그때 당시에 왜 그렇게 화가 치밀어 오르던지... 업무적으로 내 할 일도 바쁜데 더 부가적으로 업무가 많아지니까요. 신규니까 당연히 못한다는 걸 깔고 가니까 저희가 신규 몫까지 일을 다 해야 되고, 신규가 일 처리 하나 못하면 그것 때문에 저희가 또 불려가서 혼나는 거죠. 결국엔 내가 해야 할 업무가 많아지니까 오버타임도 늘어나고요.(참여자 1)
>
> 솔직히 에러가 한 번 생기잖아요? 예를 들어 기관지 내시경실을 가는데 약을 4개를 써야 하는데(후임이) 한 개만 섞어서 보냈어- 그러면 이제 위에서 공지가 뜨잖아요. 똑바로 확인해서 보냅시다! 이렇게 되면 내가 한 번 더 확인해야 되는 거예요. 사실 이중 일이잖아요. 계속 확인해줘야 하니까 진짜 나는 바빠요. 내 일도 해야 하고. 업무 로딩 길어지면 짜증 나죠.(참여자 6)

2) 가르침이 태움이 되는 현실의 답답함

참여자들은 최근 태움 문제가 사회적으로 이슈화되면서 업무적인 가르침도 제대로 할 수 없는 형편에 답답함을 느끼고 있었다. 정작 배움이 필요한 후임은 가르침이 부담스럽다 하는 경우가 많았고, 꾸중을 무조건 태움으로 받아들이는 분위기에서 업무를 가르치는 것은 좋은 의도조차 자칫 태움이 되어버리는 너무나 답답한 현실이었다.

> 당연히 질환, 약물, 검사, 시술, 수술, 간호 등 기본적인 지식은 간호사가 반드시 숙지해야 하는 부분이고 학교에서 배우고 오는 게 당연한데, 임상에서 꼭 필요해서 익혀야 할 내용을 부담스럽다 거부하고 공부해 오라고 하는 것조차 태움이라고 하면 도대체 어쩌라는 건지! 답답합니다...(참여자 3)
>
> 한번 말해서 잘 알아듣는 친구도 있지만 두 번, 세 번을 말해도 잘 못 알아듣고 같은 실수를 반복하는 친구도 있어요. 물론 꾸중을 태움이라 인식하지 않는 사람도 있겠지만, 본인 잘못은 생각하지도 않고, 무조건 꾸중을 태움으로 받아들이는 아이들도 있어서 답답할 때도 있어요.(참여자 8)

3) 신규라는 타이틀 앞에 눈치를 보는 나

참여자들은 업무 중에 의식적으로 신규의 눈치를 보게 된다고 말하며, 혹시라도 신규들이 본인으로 인해 힘들다고 하는 건 아닌지, 수간호사로부터 질책을 받을까 걱정하는 마음으로 살피게 된다고 하였다. 대부분 참여자들은 의도치 않게 후임에게 압력을 주게 될까 조심스러워 차라리 본인이 업무를 더 감수하는 편이 낫다고 할 정도라며 마음의 고충을 토로하였다. 참여자들은 이처럼 가르침이 태움이 되어버리는 현실 속에 오히려 눈치를 볼 수밖에 없는 오늘을 살아간다고 하였다.

> 나 때문에 신규가 일하는 것이 힘들다는 말이 나오고 그것 때문에 수 선생님께 질책받을까 봐 신규 눈치를 많이 봅니다. 그래서 이거는 태움이 아니라는 걸 명확히 하고 싶어서 동의 하에 녹음을 한 적도 있어요. 이런 장치 없이 대화할 수 없는 관계라는 현실에 씁쓸하고요.(참여자 3)
>
> 지금 신규는 다들 너무 상전이시죠. 저 때는 타이트한

경험을 해서 요즘 애들 보면 진짜 머라 안 하고 그게 당연하긴 한데 차이가 많이 나는 것 같아요. 신규가 나가면 듀티가 잘 안 돌아 가니까 신규한테 그저 잘해주라는 말을 많이 듣고 있어요. 그냥 눈치 안 보고 내가 하는 게 편할 때가 많아요.(참여자 8)

범주 2. 위아래로 치이는 버거운 신세

이 주제 모음은 중간 연차로서 위아래로 시달리는 참여자들이 경험한 마음의 고충에 관한 것이다. 참여자들은 '태움' 문화 근절이라는 흐름 속에서 한층 조심스러운 마음을 가지고 후임을 대하고자 노력하였다. 하지만 이전 기성세대와는 다른 세대들이 유입되면서 새로운 가치관과 다름을 인정하기까지 원하지 않는 갈등은 늘 내재되어 있었고, 때로 발생하는 후임과의 갈등 속에서 참여자들은 견디기 힘든 모멸감을 느낄 때도 있었다. 이러한 갈등이 표면으로 드러나면서 때로 참여자들은 선임에게도 억울함을 느끼며 마음에 큰 상처를 받고 있었다. 이에 해당하는 주제는 '대놓고 무시하는 후임 앞의 모멸감', '부당한 선임의 비난에 멍든 마음'으로 도출되었다.

1) 대놓고 무시하는 후임 앞의 모멸감

참여자들은 여차하면 가해자가 되어버리는 현실 속에서 항상 조심스러운 마음으로 후임을 대하고자 노력하였다. 그러나 때로 이러한 입장과 상황을 역 이용하여 소수이지만 일부 후임 간호사가 선배 간호사인 참여자들에게 무례하고 불편하게 대하는 경향이 생기면서 후임의 무시하는 말투와 태도에 충격과 마음의 상처를 입는 경우도 있었다.

밑에 샘들이 대놓고 무시했어요. 주말 당직 때 라운딩을 하러 갔는데 빠진 부분이 있다거나 하지 않은 업무가 있다거나 한 부분을 말하잖아요. 그럼 짜증 나는 티를 다 내죠. 이거 왜 안 넣었어? 물어보면 하아~한숨 쉬면서 표정도(어이없다는 식으로) 이렇게 막 하면서 던지는 거예요. 막... 한숨 쉬면서 티 내고, 눈도 안 마주치면서 네 알겠습니다! 그렇게 하니까 뭔가 무시당하는 기분이 많이 들어요.(참여자 1)

육아휴직 후 복직하고 처음 나이트 근무였어요. 처방, 기록 등 달라진 게 많았어요. 근데 바뀐 거에 대해서 알려주진 않고 다음 날 후임은 수 선생님이 계실 때 더 의식하듯 무시하면서 선생님, 제가 선생님 error 거르려고 출근한 건 아니잖아요. 처음부터 끝까지 다 보고 가세요! 이거, 이거 틀린 거 알고 계셨죠? 진짜 신규 태우듯이 당했네요.(참여자 5)

2) 부당한 선임의 비난에 멍든 마음

동료 간 갈등이 수면 위로 드러날 때 그 책임은 중간 연차인 참여자들에게 전가되는 경우가 다반사였다. 참여자들의 가르치는 역량을 지적하며 편파적으로 치우치는 일부 선임의 모습에서 참여자들은 마음속 깊이 멍으로 남을 상처와 억울함을 느꼈으며 참여자들의 심정과 입장에 대해 한 번이라도 들어봐 줬으면 하는 못내 서운한 마음을 가지고 있었다.

위에서는 열심히 하도록 만들어라 하고 밑에서는 열심히 하고 싶지 않다 이렇게 나오니까 저희는 중간에서 힘들었는데, 이제 와서 가해자 취급 다 받고... 위에서는 저희 말, 저희 입장은 안 들어주니까... 애들한테 뭐라 했냐? 왜 애들을 강압적으로 가르쳤냐? 과제가 많았냐? 저희의 입장과 그렇게 할 수밖에 없었던 이유를 좀 들어나 봐줬으면... 저도 억울하니까...(참여자 1)

신규가 이해력이 떨어지고 하는 건 이해하는데 저보고 한 번 생각해 보래요. 가르치는 방법에 대해서 생각을 해볼 필요가 있다는 식으로 (선임이) 얘기를 하시더라고요. 그래서 저는 그때 상처 많이 받았고 진짜 최선을 다했는데... (중략) 결국에는 니가 부족해서 그렇지 않니? 라는 식으로 나오니 좀 황당하더라고요.(참여자 6)

범주 3. 현재를 버티기 위한 자구책 찾기

이 주제 모음은 참여자들이 동료 간 갈등 해소 전략을 나름대로 강구하며 살아가고 있는 경험을 나타내고 있다. 역지사지의 마음으로 상대방을 이해하려는 마음에서부터 그들의 노력은 시작되었고, 그러한 노력을 통해 생각이, 말과 행동이 조금씩 바뀌고 조금이나마 기분 좋은 변화를 기대할 수 있게 되었다. 그리고 참여자들은 업무를 해내고 난 뒤의 성취감을 통해 자존감이 상승하는 것을 느꼈으며 발전하고 성장해가는 본인의 모습을 통해 상대의 인정과 신뢰를 얻는 것 또한 그들에게는 매우 중요한 부분이 되었다. 때로 힘들고 지치는 순간이 올 때도 소중한 동기의 존재와 위로는 참여자들이 믿고 의지하는 마음의 쉼터로서 자리매김하고 있었다. 이에 해당하는 주제는 '반성의 눈으로 서로의 입장을 되돌아봄', '긍정 마인드로 전환하기', '의지가 되는 동기의 고마움'이다.

1) 반성의 눈으로 서로의 입장을 되돌아봄

참여자들은 본인과 타인의 다름을 인정하고 지나친 기대를 내려놓아 비로소 그들을 이해할 수 있다고 하였다. 참여자의 가르침이 상대방인 후임 간호사에겐 힘들었을 수도 있겠다 라는 생각을 하며 서로 간 입장을 이해하고 돌아보니 상처로 얼룩졌던 마음이 조금은 다시 회복되었음을 느낄 수 있었다.

> 근데 사실은 저희도 가르치는 입장이지만, 우리 일이 뭔가 빠르고 정확히 해야 하는 업무잖아요. 그런 문화 안에서 트레이닝도 빨리 시켜야 되니까 애들을 재촉하기도 하고 과제를 많이 내줬을 수도 있을 것 같아요. 지금 되돌아보니까 아, 걔네들도 힘들었을 수 있겠다. 이런 생각하긴 해요. (중략) 후임에게 친절하게 알려주고 마음을 도닥여줄 수 있는 마음의 여유가 없었던 것 같아요.(참여자 1)
>
> 요즘은 코로나로 그럴 시간이 부족해 좀 힘들긴 하지만 예전에는 마치고 같이 밥도 먹고 대화하면 사실 사적으로 얘기하면서 친해지는 부분이 있거든요. 그래서 서로의 입장을 많이 이해할 수 있었던 것 같아요. 일 적으로만 만나면 스트레스 받을 일밖에 없으니까... 계속 감정은 쌓이는데 회복시킬 시간이 없는 거죠.(참여자 7)

2) 긍정 마인드로 전환하기

참여자들은 스스로 현재 상황을 버텨내기 위한 발돋움으로 마음의 전환을 선 과제로 삼아 이를 위해 노력하고 있었다. 자신의 문제를 뒤돌아보아 지나친 욕심과 기대를 내려놓은 참여자들은 한결 마음이 수월해졌다고 하였다. 그리고 변화하는 시대 속에서 타협점을 강구하고 방법을 찾아 나가는 노력이 긍정적 마음의 출발점이 될 것이라고 하였다. 이것은 더 나은 미래에 대한 기대와 함께 긍정적인 마음으로 전환하여 살아가고자 하는 참여자들의 의지로부터 비롯되었다.

> (후임과) 좀 잘 지내고 싶었어요. 왜냐하면 어쨌든 같이 오버타임 할 거고 같이 고생하는 연차일 거니까 잘 지내고 다 같이 잘해서 업무를 빨리 끝내는 그런 사이가 되고 싶었던 거죠. 그래서 으샤으샤 더 힘내보자 노력했어요. 내가 먼저 노력하고 다가가면 (후임도) 잘 적응하고 제 업무 부담도 줄어들 테니까요.(참여자 1)
>
> 마음을 비우면 편합니다. 마음을 비우면 갈등에 대해 조금 덜 반응하고 덜 힘들게 느껴질 수 있다고 생각해요. 이 또한 지나갈거야 괜찮아질거야 하는거죠. 세대가 바뀌면서 생각이나 가치관 자체가 많이 달라졌는데, 그 사이에 끼인 과도기적인 세대로서 감당해야 할 부분인 거 같아요. 밑에 연차가 못하면 한번 더 가르쳐 주고... 그래야 버틸 수 있는 거 같아요.(참여자 4)

3) 의지가 되는 동기의 고마움

참여자들에게 고된 병원 생활과 동료 간 갈등 상황을 버티게 하는 힘은 마음을 나눌 수 있는 동기의 존재였다. 병원이라는 공통분모 안에서 위아래로 치이는 참여자들에게 동기란 같은 공감대를 가지고 믿고 의지할 구석이 되어 주는 유일한 존재였다. 참여자들의 상한 마음에 귀 기울여주고 위로해주는 동기는 존재 자체로 힘이 된다고 하였다. 또한 동기들은 참여자들을 위한 마음의 쉼터가 되어 주고 있었다.

> 병원에서 겪는 모든 일들이 진짜 스트레스였어요. 그런데 사람들은 몰라요. 나의 힘듦을... 모르니까 이해도 못하는 거구요. 얘기할 데가 동기밖에 없는 거예요. 상황과 마음을 너무 잘 아니까요. 공감을 해주니까요. 윗연차 선생님들은 말을 들어주지도 않을 뿐만 아니라 무조건 아래 연차 편이라... 해결보다는 들어주고 공감해주는 동기가 백배 낫다는 생각을 했어요.(참여자 2)
>
> 동기 생각만 하면 눈물이 나옵니다. 일이 버거운 걸 먼저 눈치채주고 인계받을 때 대충하고 퇴근해서 집에 가라 해주고, 신규가 저질러놓은 일들 같이 정리도 해 주고... 정말 동기밖에 없어요. 오프 때 동기랑 같이 만나서 병원 얘기하면서 스트레스 풀고... 아무래도 마음을 알아주는 사람이 있으니까 힘이 되죠. 동기라는 존재 자체로 힘이 납니다.(참여자 3)

범주 4. 체념과 기대가 공존하는 일터를 살아감

이 주제 모음은 견뎌내야 하는 임상의 일터에서 체념과 기대를 동시에 느끼는 참여자들의 양가감정에 관한 것이다. 참여자들은 개선의 여지가 없이 반복되는 현실 앞에 무력감을 경험하며 체념하는 모습을 보이기도 했다. 그러나 동시에 자신을 거쳐 배워나간 후임 간호사가 한 사람의 몫을 해내며 임상 현장에서 잘 적응하고 자립해 나가는 모습을 볼 때 키워내는 보람을 느끼며 그로 인해 받았던 스트레스 또한 해소되는 듯했다. 이에 해당하는 주제는 '개선 없는 현실을 바라보는 무력감', '나를 벗어나 자립하는 신규에 대한 보람'으로 도출되었다.

1) 개선 없는 현실을 바라보는 무력감

참여자들은 업무로 인한 부담감이 해결되지 않은 현실 앞에서 스스로 할 수 있는 것이 없음을 깨닫게 되었을 때, 허탈하고 맥 빠지는 무력감을 경험한다고 하였다. 여전히 신규의 일을 도맡아 해야 했고, 새로이 신규가 들어와도 이러한 상황은 여전히 반복될 것이라는 관망에 낙심이 되곤 했다. 문제를 해결하고 싶은데 그럴 수 없는 형편과 사정에 매여 녹록지 않은 시간을 그들은 겨우 버텨내고 있었다. 또한 참여자들은 앞으로도 여전히 동료 간 대인관계 갈등이 있을 수밖에 없으며 병원 방침은 따르지만 변하지 않을 현실 앞에 답답함을 느끼고 있었다.

> 오히려 위에서는 문제를 만들지 말라고만 했어요. 가만히 놔두면 알아서 제 발로 나갈 텐데 왜 핏대 세우고 에너지 소비해가며 가르치려 하냐며... 이렇게 나오니까 저희도 뭐 더 이상 할 말이 없는 거예요. 신규가 펑션(function)이 안 되니 신규 일은 내가 도맡아 하고 이런 날들이 늘 반복되고 또 새로운 신규가 오면 계속 반복되겠죠?(참여자 3)
>
> 프리셉터 말고는 신규한테 뭐라 하지도 말라는 공지도 있었고, 진짜 애고 싸는 느낌이요. 그러니 저희는 사실 병원에서 제일 일을 많이 하는 연차고 가장 필요한 연차라고 생각하는데, (일할) 연차 없다고는 하지만 나가게 만드는 거 같아요 병원에서... 너무 소중히 생각하지 않는 것 같달까? 맨날 사직하는데도 늘 똑같아요. 중간 연차는 약간 소모품 같다는 느낌을 받아요. 일하기 싫죠. 다 때려치고 싶고...(참여자 4)

2) 나를 벗어나 자립하는 신규에 대한 보람

참여자들은 우여곡절 끝에 한사람으로서의 몫을 해내는 후임 간호사를 보면서 키워내는 보람을 느낀다고 하였다. 시키지 않아도 눈치껏 일을 잘 해내는 후임의 모습을 보고 있으면 뿌듯하고 행복하다 하였다. 또한 참여자들은 자신의 손을 떠나 자립해 나가는 후임의 모습을 보면서, 그리고 잘 적응하는 모습을 볼 때 안도감과 함께 그동안 후임의 가르침으로 인해 쌓였던 스트레스가 해소되었다고 하였다.

> 제 밑에서 배운 신규가 일을 잘한다는 소리를 듣고, 문제적이었던 후임이 저를 만나서 긍정적으로 변했다는 이야기를 들으면 뿌듯합니다! 그리고 시키지도 않았고 가르쳐 준 것도 아닌 것 같은데 일이 어느 정도 익어서 눈치껏 척척 해내는 일 잘하는 신규들도 있어요. 그런 모습 보면 저 친구들이랑 일해서 너무 뿌듯하고 행복하다는 생각도 들고 보람찹니다.(참여자 3)
>
> 밑에 애들이 좀 자라는 거? 물론 초반에는 진짜 일이 안 되지. 뭐 해줘야 하는데? 따라다니며 봐줘야 했다면 요즘은 뭐 해줘야 하는데?(라고 물을 때) 없습니다! 라고 했을 때 기쁘고, 내가 가르친 신규가 자기 일에서 제 몫을 하는 아이로 거듭났을 때 그런 게 (스트레스가) 해소되는 것 같아요. 내가 프리셉터로 가르쳐줬던 애들이 잘 적응할 때 보람을 느끼는 것 같아요.(참여자 6)

도출된 주제와 주제 모음들을 통합한 총체적인 최종 기술은 다음과 같다.

본 연구결과 중간 연차 간호사들은 동료 간 대인관계에서 다양한 갈등 상황에 처해 있었다. 후임의 뒤치다꺼리로 가중되는 업무는 버거운 일상의 그들에게 억울함마저 안겨주었고, 자칫 가르침이 태움으로 변모할까 의식적으로 후임의 눈치를 보아야 하는 상황에 참여자들은 역차별로 느껴질 정도의 불편함을 호소하고 있었다. 때때로 일부 후임의 무시하는 태도나 말투로 인해 충격과 상처를 입기도 하며, 참여자들의 입장과 처지는 뒤로한 선임의 편파적인 시각과 치우침은 참여자들의 마음을 멍들게 하여 위아래로 치이는 그들의 현실을 보여주고 있다.

이러한 현재를 버티기 위해 참여자들은 다름을 인정함으로 상대를 이해하고자 하였고, 긍정 마인드로 전환하여 새로운 출발을 모색하였다. 또한 존재만으로 든든한 동기의 조력은 그들에게 더 없는 힘이 되어 주었다. 그러나 쉽사리 변하지 않는 눈앞의 현실과 무력감에 그들의 하루는 녹록지 않지만, 한편 내 손을 떠나 한 사람의 몫을 해내는 후임을 볼 때 안도감과 함께 그동안의 스트레스 또한 떨쳐내는 체념과 기대가 공존하는 일터에서 오늘을 살아내며 경험하고 있다.

논 의

본 연구는 임상에서 동료 간 대인관계 갈등을 겪고 있는 중간 연차 간호사의 경험을 이해하고 심층적으로 기술하고자 현상학적 연구방법을 적용하였으며, 본 연구에서 도출된 주제 모음 및 주제를 중심으로 논의해보면 다음과 같다.

본 연구의 첫 번째 범주인 '역차별로 느껴지는 관계의 불편함'은 '뒤치다꺼리로 배가되는 업무의 억울함', '가르침이 태움이 되는 현실의 답답함', '신규라는 타이틀 앞에 눈치를 보는 나'라는 세 가지 주제로부터 도출되었다. 먼저 뒤치다꺼리로 배가되는 업무의 억울함은 본인의 업무조차 제대로 신경쓸 새 없이 후임의 뒤치다꺼리로 버거운 일상을 살아가는 중간 연차 간호사들의 억울한 심정을 드러내고 있다. 이는 간호사의 태움

체험에 관한 질적연구에서 Cheong과 Lee [19]는 선임간호사들이 자신의 일뿐만 아니라 후임 간호사의 미숙한 업무를 도와주거나 가르쳐야 하므로 시간에 쫓기면서 일을 한다고 한 결과와 Kim과 Lee [2]의 연구에서 참여자들이 신규 간호사의 뒤처리 담당자로서 자신의 역할을 인식하고 있다고 한 결과와 유사하였다. 특히 본 연구의 참여자들은 후임 간호사의 업무미숙으로 인한 초과 업무수행에 대한 부담에 억울함을 느끼며 이를 역차별로 느끼고 있어 이들이 체감하는 불합리한 근무 현실의 어려움을 유추해 볼 수 있는 대목이다. 업무와 교육을 병행해야 하는 무리한 악순환이 지속되는 간호업무 환경은 잦은 이직으로 이어져 숙련 간호사 부족 현상을 초래하기 때문에[13] 인력관리 차원에서 중간 연차 간호사에게 부과되고 있는 프리셉터 역할과 병동 업무 등을 균형 있게 분배하는 등의 조처가 필요하며, 이에 대한 인력관리 차원의 제도적 개선이 필요할 것으로 생각된다.

한편, 본 연구에서 나타난 가르침이 태움이 되는 현실의 답답함은 사회적인 이슈로 주목받고 있는 태움 문제로 인해 기본적인 업무 가르침조차 제대로 할 수 없는 형편에 서 있는 중간 연차 간호사들의 답답한 심경을 드러내고 있다. Lee와 Song [20]의 연구에서 명확한 업무 기준 없이 부과된 역할의 이행은 책임감, 동기부여, 직업 만족과 활력을 감소시킨다고 한 점은 태움과 가르침의 경계선에서 어떠한 명확한 기준 없이 후임에 대한 가르침이 태움으로 변질되는 현실에 답답함을 느꼈던 본 연구참여자들의 경험과 일맥상통하는 부분이 있다. 또한 태움은 가르침과 괴롭힘으로 경험되는 이중성, 즉 '양날의 검'이라고 묘사된 바 있어[19] 가르쳐 주려는 의도가 일부 태움이라는 오명을 쓰게 되는 민감한 상황에 처한 참여자들의 사기 저하와 업무에 대한 불만족을 유추할 수 있다. 따라서 태움의 양면성을 이해하되 병원 차원에서는 보다 명확한 교육 프로토콜 지침서를 제공하여 업무에 활용할 수 있도록 지원할 필요가 있다.

또한 본 연구에서 참여자들은 신규라는 타이틀 앞에 눈치를 보는 경험을 했으며, 이는 최근 업무수행과정에서 필요 이상으로 후임의 눈치를 보게 되는 현상을 역 태움으로 표현한 신문기사의 내용[4]과 일맥상통한다. 이는 또한 Kwon과 Lee [21]의 연구에서 프리셉터 경험이 있는 간호사가 후배 간호사의 실수를 혼내다 본인 때문에 사직하게 될까 두렵다는 결과와 일부 유사한 부분이다. 따라서 자칫하면 태움의 가해자가 되는 분위기 속에서 눈치를 살피며 조심해야만 하는 참여자들의 심리적 고충을 이해하고 공감하는 노력이 필요하며, 공감이 갈등 상황을 견디게 한다는 Gerace 등[22]의 연구 결과와 같이 세대 간의 입장과 상황을 서로 잘 공감할 수 있는 장이 마련되어야 할 것이다. 더불어 참여자들에게 중간 연차로서 겪는 고충 상담을 포함한 다양한 복지 지원을 통해 심리적 부담감을 줄여주는 등 선제적 전략이 요구된다. 자칫 가르침이 태움이 되어버리는 답답한 현실이나 신규라는 타이틀 앞에 눈치를 보는 경험 등 중간 연차 간호사의 역차별 경험은 기존 선행연구에서 구체적으로 드러나지 않았던 본 연구의 차별적인 부분이라 생각된다. 그러나 신규 간호사를 대상으로 한 태움이 직장 내 괴롭힘으로 사회적인 큰 이슈인 현시점에 중간 연차 간호사의 역차별 경험에 대한 현상을 언급하는 것은 매우 민감한 사안일 것이다. 그럼에도 불구하고 본 연구참여자의 경험을 통해 태움은 일 방향만이 아닌 여러 방향성을 가질 수 있음을 인지하는 균형 잡힌 시각이 요구된다고 하겠다.

본 연구의 두 번째 범주인 '위아래로 치이는 버거운 신세'는 '대놓고 무시하는 후임 앞의 모멸감', '부당한 선임의 비난에 멍든 마음'이라는 두 가지 주제로부터 도출되었다. 먼저 대놓고 무시하는 후임 앞의 모멸감에서 참여자들은 또 다른 세대들인 후임 간호사들의 새로운 가치관과 다름을 인정하기까지 예기치 못한 갈등 상황에 직면하게 되면서 일부 후임 간호사로부터 무시와 모멸감을 경험하였다. 이는 Lee와 Tae [5]의 종양 병동 간호사의 소진을 분석한 연구에서 중간 연차인 참여자들은 이른바 '태움'을 경험한 세대들로 연차가 오르면서 선배 간호사가 되었지만, 과거 자신들과는 다른 새로운 세대의 후배 간호사와 일하면서 발생하는 관계 갈등으로 인해 스트레스를 경험했다는 연구결과와 일맥상통한다. 본 연구참여자들 역시 중간 연차로서 일부 후임 간호사로부터 받은 무시와 모멸감에 마음의 상처를 토로하고 있었다. 따라서 세대 간 이해를 바탕으로 한 의사소통법을 포함한 갈등 관리교육을 통해 이러한 갈등 상황을 적절하게 대처, 극복하도록 한다면 참여자들이 원치 않는 감정 소모에 시달리지 않고 업무에 더욱 집중할 수 있는 결과를 기대할 수 있을 것이다.

또한 본 연구의 참여자들은 선임간호사로부터 그들의 입장과 처지를 이해받지 못하면서 때로 부당한 선임의 비난에 마음의 상처를 입고 있었다. 이는 Lee와 Song [20]의 연구결과에서 문제 발생 시 방관하거나 묵인하는 부서 내 간호사나 간호관리자들로 인하여 참여자들이 배신감을 느끼기도 한다는 결과와도 유사하였다. 따라서 간호관리자는 간호조직의 운영과 실무 간 조정자로서 긍정적인 업무환경 조성에 필요한 역할을[23] 파악하여 공정하면서도 포용적인 입장에서 중간 연차 간호사가 느끼는 억울함을 해소하는 것은 물론 서로 간 이해를 돕는 의사소통 채널을 마련함으로 위아래로 시달리는 참여자들의 갈등관리에 효과적으로 대처해야 할 것으로 생각한다. 현대 간

호조직 내에서 중간 연차 간호사의 역할과 비중이 매우 큰 데 반해 위아래로 치이는 중간 연차 간호사들의 갈등 경험은 선행연구에서 큰 주목을 받지 못했던 부분으로 이들의 고충을 이해하고 지원하기 위한 적극적인 노력이 필요한 시점이다.

본 연구의 세 번째 범주인 '현재를 버티기 위한 자구책 찾기'는 '반성의 눈으로 서로의 입장을 되돌아봄', '긍정 마인드로 전환하기', '의지가 되는 동기의 고마움'이라는 세 가지 주제로부터 도출되었다. 먼저 본 연구의 참여자들은 나와 타인의 다름을 인정하고 서로 간 입장을 이해하고자 반성의 눈으로 서로의 입장을 되돌아보고 있었으며, 분노와 원망의 시기를 보낸 참여자들은 시간이 지나면서 역지사지를 통한 서로 간 이해를 도모함으로 자신이 받은 마음의 상처를 수용하고 새로이 상호작용을 하려고 노력하였다[20]. 갈등 상황을 견디게 하는 공감[22]을 통해 서로 간 이해와 용서를 이루고 서로 다름을 인정하고 존중하는 상생 전략이 마련되어야 할 것이며[13], 이를 위해 서로의 입장 차이를 이해할 수 있는 세대 공감 교육 프로그램이 필요할 것으로 사료된다.

또한 긍정 마인드로 전환하기에서 참여자들은 갈등 속 현재를 현명하게 대처하여 살아가고자 하는 마음과 의지를 드러내고 있다. 이는 병동 내 동료들과 유대를 강화하고 갈등을 해소하고자 하는 긍정적인 인식 변화를 촉구하는 것과 인간관계 갈등 해소를 위한 방법을 모색해야 한다는 Ahn [23]등의 연구결과와 유사하였다. 상호 간 존중과 배려가 뒷받침되는 환경을 조성하는 것은 중요한 일이며, 자기효능감이나 회복 탄력성 등의 전략을 마련하고 주기적인 상담을 제공하는 것은 긍정 마인드로의 전환을 효과적으로 도울 수 있을 것으로 사료된다.

한편, 위아래로 치이는 고된 병원 생활과 갈등 상황을 버티게 하는 힘은 마음을 나누며 의지가 되는 고마운 동기들이었다. 이는 Lee와 Song [20]의 연구에서 방패막이가 되어 주는 동료의 지지 덕분에 고통을 수용하기 위한 전략을 모색하여 마음의 상처를 치유하고자 노력하였다는 연구결과와 유사하였다. 그러므로 중간 연차 간호사를 위한 대인관계 이해 및 의사소통 교육과 같은 실무역량 강화 프로그램을 제공하고 동기 모임이나 멘토 지정 등 소속감을 느낄 수 있는 프로그램 운영 등이 필요할 것이다.

본 연구의 네 번째 범주는 '체념과 기대가 공존하는 일터를 살아감'이며 '개선 없는 현실을 바라보는 무력감', '나를 벗어나 자립하는 신규에 대한 보람'이라는 두 가지 주제로부터 도출되었다. 먼저 개선 없는 현실을 바라보는 무력감은 내재되어 있는 갈등 속 해결할 수 없는 현실을 반복적으로 살아가는 참여자들의 경험을 의미한다. 이는 중환자실 간호사의 의료인 간 관계 갈등 속에서 거듭되는 마음의 상처에 대응할 용기가 없어 방치되고 체념한 서글픈 현실을 홀로 감내하고, 반복되어 풀리지 않는 응어리를 작은 마음속에 그저 꾹꾹 눌러 담아 결국 그들의 임상에 대한 열정은 점점 사라졌다는 연구결과[20]와 일부분 유사하였다. 결국 간호조직 내 존재하는 갈등이 효과적으로 관리되지 못하면 갈등이 고조되고 부가되어 이직이나 사직으로까지 이어져 간호사 개인뿐 아니라 조직성과에까지 영향을 미치게 된다[13]. 그러므로 이러한 갈등 현상을 해소하기 위해서는 무엇보다 환자 대 간호사 수의 현실적인 간호 인력의 확보가 우선되어야 한다. 적정인력의 확보는 간호사의 환자에 대한 과도한 업무부담 및 신규 간호사 교육의 이중 부담을 현실적으로 완화시켜 주는 처방이 될 수 있다[6]. 갈등 해소를 위한 병원 차원의 적극적 노력으로 현실 개선이 나타날 때 중간 연차 간호사들은 비로소 이 무력감을 떨치고 건강한 일터를 지켜나갈 수 있을 것이라 생각한다.

마지막으로 나를 벗어나 자립하는 신규에 대한 보람은 참여자들이 갈등도 많았지만 우여곡절 끝에 한사람으로서의 몫을 해내는 후임 간호사를 보면서 보람을 느끼는 경험을 나타낸다. 이는 신규 간호사의 성장을 자신의 성과로 인식하고, 낯선 병원에서 자신을 의지하는 프리셉티에게 힘이 되는 존재로서 큰 보람을 느끼며, 특히 자신의 수고로움을 이해해주고 공감을 표현할 때 가장 큰 위로를 느낀다고 하는 연구결과[17]와 맥락을 같이하고 있다.

중간 연차 간호사의 동료 간 대인관계 갈등 경험은 세대 간, 동료 간 갈등 경험으로서 그들의 희노애락과 상호작용을 모두 포함하므로 이에 대한 깊은 이해는 동료 간 함께 발전할 수 있는 성장 포인트가 될 것으로 생각된다. 그러나 본 연구는 일개 지역에 한정된 병원의 중간 연차 간호사들을 대상으로 수행되었고 개별 면담의 단일 방식으로 자료가 수집되어 다중 자료원을 활용하지 못한 제한점을 가진다. 따라서 향후 확대된 지역의 다양한 세대 간호사들을 대상으로 다중 방식의 자료수집방법을 적용한 질적연구가 요구된다. 또한 이들의 갈등 경험을 바탕으로 갈등관리 역량을 함양하기 위한 교육 프로그램과 갈등 조절 프로그램의 개발 및 그 효과를 측정하는 연구가 요구되며, 결국 중간 연차 간호사들이 동료 간 대인관계 갈등을 잘 극복하고 임상에서 그들의 자리를 지켜줄 때 궁극적으로 환자 간호의 질을 높이고 간호조직의 발전에 기여할 수 있을 것으로 기대한다.

결 론

본 연구는 중간 연차 간호사의 동료 간 대인관계 갈등 경험

에 대한 깊은 이해를 얻고자 진행되었다. 중간 연차 간호사들은 역차별로 느껴지는 관계의 불편함을 경험하며 되풀이되는 고된 업무 속 오늘을 살아가고 있었으며, 위아래로 치이는 버거운 신세로 고충을 겪기도 하지만 현재를 버티기 위한 자구책 찾기를 통해 버거운 현실을 감내하며 여전히 체념과 기대가 공존하는 일터를 살아가고 있었다. 본 연구는 특히 임상에서 주축이 되는 중간 연차 간호사의 주관적 관점에서 동료 간 대인관계 갈등 경험에 대한 심층적인 분석과 기술을 하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 중간 연차 간호사의 동료 간 대인관계 갈등 경험에 대한 총체적인 이해와 통찰을 바탕으로 몇 가지 제언을 하고자 한다. 첫째, 중간 연차 간호사를 위한 효과적인 갈등관리 멘토링 프로그램을 개발하고 그 효과를 검증하는 연구를 제언한다. 둘째, 전체 간호사 대상 세대 간 공감 증진 프로그램을 개발하고 그 효과를 검증하는 연구를 제언한다. 셋째, 태움-역 태움 현상에 대한 이해증진 및 예방 전략 수립을 위해 신규 간호사, 중간 연차 간호사, 간호관리자 집단을 대상으로 포커스 그룹 인터뷰 방식을 활용한 후속 질적연구를 제언한다.

REFERENCES

1. Park JH. The relationships of Myers-Briggs type indicator and assertiveness training to assertiveness behavior and conflict management mode. The Journal of Korean Community Nursing. 2002;13(3):556-565.
2. Kim JH, Lee JS. The experience of clinical nurses' interpersonal conflict. Journal of Qualitative Research. 2013;14(1):70-80. https://doi.org/10.22284/qr.2013.14.1.70
3. 'Burning nurses', bullying in the workplace destroys life. The Hankyoreh. 2018, February 21, 2018; Sect. Editorial. Available from: http://www.hani.co.kr/arti/opinion/editorial/833071.html
4. Park SE. Mid-care nurses suffer 'reverse burn' damage. The Daily Medi. 2019 May 28;Sect. 01.
5. Lee YS, Tae YS. The lived experience of the burnout of nurses working in oncology wards. Asian Oncology Nursing. 2012;12(1):100-109. https://doi.org/10.5388/aon.2012.12.1.100
6. Kim SM. Comparative study on job stress and job satisfaction between preceptors and general nurses [master's thesis]. Gwangju: Chonnam National University; 2003. p. 1-39.
7. Cheong HY, Yun SH. Process of overcoming turnover intention in career nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2013;19(3):414-426. https://doi.org/10.11111/jkana.2013.19.3.414
8. Hospital Nurses Association (KR). A survey on hospital nursing staffing (2022). Business report for Hospital Nurses Association. Seoul: Hospital Nurses Association; 2023. Available from: https://khna.or.kr/home/pds/utilities.php?bo_table=board1&wr_id=8115
9. Kim KS, Cha JE, Kim YI. Effects of workplace bullying, health promotion lifestyle, and physical symptoms on occupational stress of new nurses in general hospitals. Korean Journal of Occupational Health Nursing. 2019;28(1):12-20. https://doi.org/10.5807/kjohn.2019.28.1.12
10. Kim EG, Jung MS, Kim JK, You SJ. Factors affecting new graduate nurses' intention on retention in hospitals: Focused on nursing organizational culture, empowering leadership and organizational socialization. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2020;26(1):31-41. https://doi.org/10.11111/jkana.2020.26.1.31
11. Kim NK. Correlation between conflict management style, communication competence and burnout in operating room nurses. Journal of the Korean Data Analysis Society. 2021;23(2):771-777. https://doi.org/10.37727/jkdas.2021.23.2.771
12. Jeong SK. Concept analysis of Tae-um in nurses. Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society. 2018;19(8):482-491. https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.8.482
13. Kwon SB, Ahn HY, Kwak MH, Yun SH. Conflicts experienced by the nurses in hospital nursing organizations. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2015;25(5):499-509. https://doi.org/10.11111/jkana.2019.25.5.499
14. Jung HG, Yang YK. Hospital nurses' experiences of conflict and conflict resolution. Korean Journal of Occupational Health Nursing. 2018;27(1):13-24. https://doi.org/10.5807/kjohn.2018.27.1.13
15. Byeon YS, Kim MY. Interpersonal conflict experiences of nurses. Journal of Qualitative Research. 2009;10(2):142-151.
16. Colaizzi PF. Psychological research as a phenomenologist views it. In: Valle RS, King M, editors. Existential-phenomenological alternatives for psychology. New York (NY): Oxford University Press; 1978. p. 48-71.
17. Kang YA, Seol ME, Yi MS. Focus group study on hospital nurses' lived experience of being a preceptor. Perspectives in Nursing Science. 2013;10(1):77-86.
18. Guba EG, Lincoln YS. Effective evaluation. San Francisco (CA): Jossey-Bass; 1981. p. 1-423.
19. Choeng SH, Lee IS. Qualitative research on nurses experiencing Taeoom. Korean Journal of Occupational Health Nursing. 2016;25(3):238-248. https://doi.org/10.5807/kjohn.2016.25.3.238
20. Lee JH, Song YS. ICU nurses' experiences of feeling hurt by medical personnel. The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education. 2021;27(4):347-358. https://doi.org/10.5977/jkasne.2021.27.4.347
21. Kwon DH, Lee BS. Experience of the clinical nurse 'Taeoom'

recognition of nurses and fellow physicians. The Journal of Humanities And Social Sciences 21. 2018;9(4):581-596. https://doi.org/10.22143/HSS21.9.4.42

22. Gerace A, Oster C, O'Kane D, Hayman CL, Muir-Cochrane E. Empathic processes during nurse-consumer conflict situations in psychiatric inpatient units: A qualitative study. International Journal of Mental Health Nursing. 2018;27:92-105. https://doi.org/10.1111/inm.12298
23. Ahn YH, Kim DR, Seo BN, Lee KE, Lee EH, Yim ES. Clinical nurses' lived experience of interpersonal relations in the ward setting of the hospital. Journal of Korean Academy of Nursing. 2002;32(3):295-304.