

병원 직원의 간호사와의 의사소통 체험

김양신¹ · 전미경² · 전소자³

¹대전과학기술대학교 간호학과, 조교수

²문경대학교 간호학과, 부교수 · ³충북보건과학대학교 간호학과, 조교수

Communication Experience of Hospital Employees With Nurses

Yang Sin, Kim¹ · Mi Kyung, Jeon² · So Ja, Jeon³

¹Department of Nursing, Daejeon Institute of Science and Technology, Assistant Professor

²Department of Nursing, Munkyeong University, Associate Professor

³Department of Nursing, Chungbuk Health & Science University, Assistant Professor

Abstract

Purpose : This study was conducted to explore the fundamental structure and meaning of communication experience with nurses of hospital employees. **Methods** : The analytical, phenomenological research method of Van Manen was applied, and research participants were 7 employees who worked at a general hospital. The period for data collection was from July, 2018 to Sep, 2018. **Results** : 8 fundamental subjects and 23 identified subjects were derived. The 8 fundamental subjects are ‘Communication in the hospital environment becomes increasingly difficult’, ‘As employees know the nurses’ hard work, they try to understand them’, ‘Nursing organization culture appears to be a stumbling block to communication’, ‘As it’s hard for nurses to form a relationship, the communication is more difficult’, ‘Emotions are piled in a neglected conversation’, ‘The mind moves due to a small part’, ‘Nurses’ own efforts are urgently needed’, and ‘The supportive efforts at the institutional level are required’. **Conclusion** : Through this study, it was confirmed that though the nurses’ own efforts, institutional and governmental efforts, such as the improvement in working environment which can reduce the burden of excessive work. The results of this study indicate there is a need to develop an effective communication education program for nurses with hospital employees.

Key words : Communication, Employee, Experience, Hospitals, Nurses

I. 서론

1. 연구의 필요성

병원조직은 다른 기관과 비교하여 다양한 직종으로

구성되었으면서도 환자 안전과 직결되어 있기에 직종 간의 협업이 무엇보다 중요하다. 이러한 협업을 위해서는 원활한 의사소통이 기본이 되지만 직종 간 견해 차이나 이해부족 등 여러 가지 원인으로 인하여 의사소통에 어려움을 겪고 있는 실정이다.

교신저자 : Mi Kyung, Jeon / (36930) Department of Nursing, Munkyeong University, Munkyeong, South Korea

Tel : +82-54-559-1269, Fax : +82-54-559-1183, E-mail : jeonmk4311@nate.com

접수일 : 2019.2.22. / 수정일 : 2019.3.7. / 게재확정일 : 2019.3.15.

의사소통이란 개인, 집단, 조직과 같은 사회적 주체들 간에 의미가 담긴 메시지나 정보를 상호 교환하여 공유하는 사회적 과정[1]이면서, 상대에 대한 이해를 통한 감정의 교환이라 볼 수 있다. 때문에 병원조직 안에서 서로 다른 경력 배경을 지닌 구성원 간 원활하지 못한 의사소통은 종종 감정대립[2]과 갈등을 초래하며 이는 환자 안전과 치유에 직결된다.

24시간 환자 곁에서 직접 간호를 수행하는 간호사는 병원 내 거의 모든 직종과 긴밀한 의사소통이 필요하므로, 의사소통 능력 함양이 어느 직종보다도 절실히 요구되어진다. 간호사의 의사소통 능력은 업무성과에 긍정적 영향을 미치며[3] 이직의도 관계에서 자기효능감의 매개효과로 작용[4]하는 등 이미 많은 선행연구들에서 간호사의 의사소통에 관한 긍정적 영향[3,4]을 밝혀냈다. 그 동안 주를 이루었던 연구는 간호사와 의료인 특히 의사 간[5], 간호사들 간의 의사소통 경험[6]에 대한 연구로 간호사와 다양한 병원 내 직종들과의 의사소통에 관한 단독 연구는 찾아보기 어렵다. 이는 병원이라는 특성상 환자 치료에 직접 관여하는 의료인의 의사소통에 집중하였기 때문으로 여겨진다. 간호사는 의료인간 의사소통 외에도 행정직 등 다양한 병원 직종들과 유기적 관계를 유지하며 섬세한 상호 협력적 업무를 진행해야 하므로 의료인간 의사소통에 집중한 기존의 연구로는 그 현상을 파악하기에는 한계가 있다. 더구나 기존 연구들은 병원 조직 내에서의 의사소통에 대한 실태 조사 연구[7,8]로 간호사와 병원 직원의 의사소통을 부분적으로 다루었기에 단독으로 연구할 필요가 있다.

특히 인터넷이나 SNS 등 비대면 소통이 얼굴을 마주하는 소통에 비하여 익숙해지고 있는 현 상황을 감안해볼 때 원활한 의사소통이 환자 치료에 필수적인 병원이라는 환경 안에서의 의사소통을 위한 특별한 노력이 절실히 요구되어진다. 이를 위해 본 연구에서는 주관성을 배제하기 어려운 간호사의 시각이 아닌 간호사와 의사소통을 하는 다양한 병원 직원의 시각에서 간호사들의 의사소통 현상을 객관적으로 들여다보고자 한다. 또한 구조화된 설문지로는 현상을 이해하는 데 한계가 있어 심층면담과 참여관찰을 통한 질

적 연구로 병원 직원이 간호사와 의사소통을 하는 체험 현상을 심층적으로 이해하고 체험의 본질을 탐색하고자 한다.

본 연구는 간호사들의 의사소통 능력 향상을 위한 다양한 교육프로그램의 기초자료로 활용되어질 것이며, 병원 환경 안에서 간호사들의 의사소통을 방해하는 요인들을 개선하는 데 이론적 근거를 제시할 수 있을 것이다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 병원 직원이 간호사와 근무를 하며 경험하는 의사소통 체험의 본질을 탐색하여 간호사의 의사소통 능력을 향상시킬 방안을 모색하고자 시도되었다. 이에 따른 연구 질문은 ‘병원 직원의 간호사와의 의사소통 체험의 의미와 본질은 무엇인가?’이다.

II. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 병원 직원의 간호사와의 의사소통 체험의 본질적 구조와 의미가 무엇인지를 심층적으로 탐색하기 위하여 문학 및 예술작품 등과 같은 체험의 원천을 활용하고 해석학적 현상학적 반성 과정을 거쳐 대상자의 경험에 가까이 갈 수 있는 van Manen의 해석학적 현상학적 방법[9]을 이용한 질적 연구이다.

2. 체험의 본질을 향한 집중

1) 현상에 대한 지향

본 연구자는 종합병원에서 15년 이상을 근무하였으며, 현재는 대학에서 학생들을 가르치고 있다. 학생들과 지내면서 우려스러운 부분은 학생들은 함께 있어도 소통을 잘 하지 않는다는 것이다. 과제 발표 순서 하나를 정할 때에도 얼굴을 보면서 의견을 조율하는

것이 아니고 단체 카톡방에서 해결하며, 용건이 있어도 전화를 하기 보다는 카톡으로 내용을 전한다. 입이 아닌 손가락을 사용하여 짤막하게 의사를 전달하는 대화에 익숙한 학생들을 보면서 과연 이 학생들이 간호사가 되어 병원에서 근무를 하게 될 때에는 의사소통에 문제가 없을 것인가? 하는 의구심이 들었다. 이러한 의문은 현재 근무하고 있는 간호사들의 의사소통에 관점이 맞춰졌고, 그렇다면 간호사 당사자들의 입장이 아닌 간호사들과 의사소통하며 일하고 있는 다른 직종의 직원들은 간호사들과의 소통에 대하여 어떠한 생각들을 가지고 있을 것인가?가 궁금해졌다. 이러한 궁금증은 ‘병원 직원의 간호사와의 의사소통 체험의 의미와 본질은 무엇인가?’라는 질문으로 발전하게 하였다.

2) 현상학적 질문의 형성

병원 직원이 간호사와 함께 근무하면서 의사소통하는 체험의 의미를 탐구하기 위하여 형성한 현상학적 질문은 ‘병원 직원의 간호사와의 의사소통 체험은 어떤 것인가?’이다. 연구자는 연구를 진행하는 동안 현상학적 질문을 지속적으로 떠올리며 체험의 본질에다가 가고자 하였다.

3) 연구자의 준비

연구자들은 대학원 과정에서 질적연구방법론을 이수하였으며, 대한질적연구학회 주최의 워크숍, 서울내러티브연구소장과 함께하는 세미나에 수차례 참석하여 참여관찰과 인터뷰 등에 대한 집중적인 교육을 받았다. 이러한 훈련을 기반으로 2차례의 질적 연구를 진행하며 질적 연구자의 준비과정을 밟았다.

4) 연구자의 가정과 선이해

연구자는 연구를 진행하기 전에 연구 현상에 대한 연구자 자신의 가정과 선이해를 밝혔으며, 이러한 연구자의 가정과 선이해가 면담에 영향을 미치지 않도록 계획적으로 거리를 유지하였다. 또 자료 수집과 분석에 영향을 줄 수 있는 현상학적 문헌고찰을 의도적으로 자제하였다.

본 연구에 대한 연구자의 가정과 선 이해는 다음과 같다.

- SNS 등 비대면 소통에 익숙해져 있는 간호사들은 의사소통을 어려워 할 것이다.
- 간호사들의 바쁜 근무환경이 원활한 의사소통에 장애가 될 것이다.
- 다른 직원들은 간호사와의 의사소통에 어려움을 겪고 있을 것이다.

3. 실존적 탐구

1) 문학과 예술작품으로부터의 경험적 묘사

연구자는 병원 직원의 간호사와의 의사소통 체험을 이해하기 위하여 다양한 문학과 예술작품을 추적하여 본 연구 현상에 대한 통찰력과 민감성을 얻고자 하였다.

4. 연구참여자 및 윤리적 고려

본 연구의 참여자는 D광역시와 C도의 C시, K도 M시에 위치한 300병상 이상의 종합병원에 근무하는 방사선사, 행정직 등 종사자 총 7명이다. 간호사와 의사소통의 경험을 생동감 있게 표현해줄 수 있는 참여자를 확보하기 위해 목적적 편의표출 방법을 활용하였으며 본 연구의 참여자는 Table 1과 같다. 연구 참여자의 윤리적 측면을 보호하기 위하여 자발적 참여의사를 확인하고 연구 참여 동의서를 받았다. 녹음된 내용과 수집된 모든 자료에 대한 익명성과 연구 종료 후 모든 자료의 폐기, 연구결과가 학회지에 출판될 수 있음과 연구 목적 외에는 누출되지 않음을 약속하였다. 또한 자료 수집 도중 언제라도 연구 참여를 철회할 권리가 있음도 알려주었다.

5. 자료 수집

자료 수집 기간은 2018년 7월부터 9월까지였으며, 자료 수집 방법은 비지시적 심층면담과 참여관찰을 통하여 이루어졌다. 참여자별 면담 횟수는 전화 면담을 포함하여 2~3회였으며, 1회 면담시간은 30분에서

Table 1. Sociodemographic Characteristics of the Participants

No	Gender	Age (year)	Education	Marital status	Religion	Working department	Career of working department (year)	Total Career (year)	Experience of communication education
1	M	55	Master	Married	Buddhism	Customer satisfaction center	3,58	23,0	Yes
2	M	30	Master	Unmarried	None	Health examination center	3,17	3,17	No
3	F	39	Bachelor	Married	None	Health examination center	4,5	15,0	Yes
4	M	32	Bachelor	Unmarried	None	Department of imaging	3,0	5,25	No
5	M	29	Bachelor	Unmarried	Catholicism	Department of administration	2,08	2,08	Yes
6	M	41	Bachelor	Married	None	Department of imaging	8,17	14,33	No
7	M	56	Master	Married	None	Administrative office	14,33	21,0	Yes

60분 정도가 소요되었다. 면담 장소는 참여자가 희망하는 장소인 병원 내 회의실이나 병원 근처의 커피숍에서 진행되었다.

첫 만남 전에는 우선 전화를 걸어 면담을 위한 약속 장소와 시간을 정하면서 일차로 연구의 목적과 취지, 방법 등에 관해 간단히 설명하고 일상적인 이야기를 통해 라포를 형성하고자 노력하였다. 첫 만남에서는 연구에 대한 추가적인 설명과 함께 연구 동의서를 받고 면담을 진행하였다. ‘업무를 진행하면서 주로 어떤 일로 간호사와 의사소통을 하시나요?’, ‘간호사와의 의사소통에 대해 어떻게 생각하시나요?’ 등의 개방형 질문을 시작으로 참여자의 생생한 경험을 스스로 풀어내도록 하였다. 두 번째 만남에서는 첫 번째 면담에 나타나지 않았던 추가적인 내용은 없는지에 집중하였으며, 첫 번째 면담 내용을 분석하는 과정에서 드러난 부가적인 설명이 필요한 부분들에 대하여 확인하는 과정을 밟았다. 연구자는 면담 동안 참여자의 비언어적 표현을 주의 깊게 관찰하였으며, 관찰 내용을 연구 노트에 기록하여 분석에 활용하였다. 3차 면담은 자료 분석 기간에 주로 전화로 이루어졌으며, 더 이상 새로운 진술이 나오는지에 중점을 두었다.

면담은 더 이상 새로운 진술이 나오지 않아 자료가 포화상태에 이르렀다고 판단이 되었을 때까지 계속되었으며, 자료 수집과 분석이 동시에 이루어지도록 하였다. 또한 다양한 문학과 예술작품을 탐색하면서 병원 직원의 간호사와의 의사소통 체험의 의미와 본질

에 다가가고자 하였다.

6. 해석학적 현상학적 분석과정

수집된 자료는 van Manen의 해석학적 현상학적 방법[9]을 이용하여 분석하였다. 먼저 세분법에 따라 문장 하나하나를 읽어 내려가면서 병원 직원의 간호사와의 의사소통 체험에 관한 현상이나 경험에 대해 무엇을 알려 주는가에 주목하였다. 다음으로 선택적 글 읽기 방법을 통하여 참여자의 진술이나 어구가 병원 직원의 간호사와의 의사소통 체험을 본질적으로 보여주는 부분이 있는지 살펴보았다. 마지막으로 전체론적인 글 읽기 방법을 통하여 의사소통 체험의 본질을 잘 나타내 줄 수 있는 의미 있는 진술을 전체적인 맥락에서 이해하고 통합하여 본질적 주제를 도출하였다. 또한 도출된 본질적 주제들을 문학과 예술작품 등에서 나타난 주제들과 비교·분석하며 체험에 대한 통찰을 얻고자 하였다.

7. 연구의 엄밀성 확보

연구의 질적 수준을 확보하기 위해 Lincoln & Guba [10]가 제시한 질적 연구의 평가 기준인 사실적 가치(truth value), 적용성(applicability), 일관성(consistency), 중립성(neutrality)을 고려하였다.

사실적 가치를 확보하기 위해 자료 수집 과정에서

는 연구 참여자와 라포형성을 통한 솔직한 체험을 듣고자 하였으며, 참여자의 언어 그대로 기술함으로써 체험 현상이 왜곡되지 않도록 하였다. 자료 분석 과정에서는 본 연구 참여자들에게 분석과정과 결과를 보여주고 그들의 경험 내용과의 일치여부를 확인하였다. 적용 가능성을 확보하기 위하여 연구에 참여하지 않은 다른 병원 직원들에게 본 연구의 분석결과를 보여주고 자신의 경험에 적용 가능한지를 확인 받았다. 일관성 확보를 위하여 연구자들은 연구 진행 기간 동안 심층면담이나 참여관찰 등이 일관되게 진행될 수 있도록 지속적인 정보교류를 하였다. 중립성 확보를 위하여 연구자는 연구 과정 동안 가능한 선 이해와 편견을 통제하려는 노력을 기울였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 병원 직원과 간호사와의 의사소통 체험의 해석학적 현상학적 반성

해석학적 현상학적 반성을 통하여 병원 직원이 간호사와 의사소통을 하는 체험 과정에서 8개의 본질적 주제와 23개의 규명된 주제가 도출되었다.

1) 병원 환경에서의 의사소통이 점점 어려워짐

참여자들은 다양한 전문직으로 구성되어 있으면서도 환자 치료라는 공동의 목표를 달성하기 위해 상호 협조하며 급박하게 돌아가는 병원이라는 환경과 날로 발전하는 기술 속에서 대면 업무가 줄어들어 근무시간 의사소통이 점점 어려워져 가고 있음을 토로한다.

(1) 대면없는 전화업무로 의사소통이 어려워짐

참여자들은 기술이 발전하고 첨단화되는 반면 직원끼리 얼굴을 맞대고 일하기보다는 많은 업무가 전화상으로만 이루어지고 있는 근무 환경이 소통을 더 어렵게 하고 있다고 생각한다.

세상이 좁아지고 기계가 좋아지고 하는 것이 좋기는

한데 서로 잘 모르니깐 오히려 인간적인 것이 없어지면서... 전화로 얘기하면 날카롭고 예민하고 바쁘다보니... 그렇고. 지금은 거의 전화로 하잖아요. 옛날에는 어쨌든 내려와서 핑름을 찾아가거나 샘플을 가져가거나 그러잖아요. 그러면 얼굴을 보게 되는데... 지금은 직원 반도 몰라요. 전부 전화로만 하니깐. 그러다 보니 의사소통이라는 것도 없죠. (참여자 4)

(2) 업무 이외의 교류가 어려움

각자가 자신의 부서에서 바쁘게 지내다보니 업무 이외의 교류를 할 수 있는 시간이 없으며, 특히 3교대 근무인 간호사들과의 교류는 더욱 기대하기 어려워한다.

편하게 얘기하는 것이 사실 서로의 마음을 읽어주는 것, 공간이라든지 뭐 이런 시스템 이런 것이 필요한데... 우리는 각자 서로의 부서가 있어요. 그러다 보니 바쁘고 서로 만나기가 어려워요. 그래서 서로 얘기할 기회가 없어요... 서로의 감정을 교류하는, 사람과 사람 간에 맘을 터놓고 얘기하는 사람도 있어야 하는데... 이게 하고 싶어도 할 수가 없더라고요... 시간적인 문제도 있고... (간호사들은) 3교대를 해야 하니깐 시간이 안 되더라고요. (참여자 4)

(3) 다양한 직종이 근무하고 있어 소통이 더 어려움

참여자들은 다양한 직종이 모여 근무하는 병원이라는 환경의 특수성이 소통을 더 어렵게 하고 있음을 토로한다.

서른 몇 개의 어떤 직종별로 이루어진 조직이 종합병원인데, 거기서 그 라이선스를 가진 사람은 자기 밖에 몰라. 다른 라이선스를 이해할라구 노력하지도 않아. 그러니까 자기 말이 다 맞다고 생각하고. (참여자 1)

병원은 서로 다른 많은 직종이 근무하는 환경으로 서로 간의 백그라운드가 다르고 업무 또한 서로 알 수 없는 부분이 존재합니다. (참여자 6)

2) 간호사의 노고를 알고 있어 이해하려 함

참여자들은 직접간호를 수행하는 간호사들의 업무

는 다른 직종과 비교하여 업무의 범위가 넓고 시각을 다루는 일이 많으며, 각종 병원 평가에서도 중추적 역할을 감당해야 하므로 바쁘고 힘이 든다는 것을 인정하고 있었으며, 설령 기대에 미치지 못하는 모습이라도 이해하고 도와주려 한다.

(1) 일인이역을 하는 간호사들이 바쁘고 힘들음을 인정함

참여자들은 환자를 직접적으로 돌보며 일인이역을 해내는 간호사들이 다른 직종보다 바쁘고 힘이 든다는 것을 이해하고 있었다. 마음의 여유가 없이 급해 보이는 간호사들을 보면서 얼마나 바쁘면 저렇지 안타까운 마음이 들기도 한다.

간호사라는 직종이 사실 딱 데보다 힘든 게 사람을 살리고 죽이고.. 사람과 사람 사이에 처한 직종이기 때문에 정말 더 힘들지 않나... 찬바람이 숨~ 불어요. 그럼 얼마나 바빴으면 저랬을까... 일인이역 또는 일인삼역을 하다보니까 말이 빨라지고 그리고 시간이 없다보니. (참여자 1)

간호사라는 직업이... 너무 힘든 건 알고 있으니까... 그런 모습이 조금 안타깝게 보일 때도 있는데. (참여자 2)

(2) 같은 직원이니 도와주고 이해하려 함

참여자들은 간호사들이 열악한 업무 환경 속에서 힘들게 일하는 모습을 곁에서 지켜보면서 같은 직원으로서 간호사를 이해하는 눈으로 바라보게 되고 이러한 이해를 바탕으로 서로 도와주려고 노력한다.

뭐 웬만큼은 서로 자기들의 병원 습성을 아니까 웬만하면 도와줄려고 하는데요. 간혹 부서간의 특성이 있다 보니까 협조가 되는 부분도 있고, 서로 일들이 있으니까, 그런 부분에서 힘든 부분이 있는데 웬만하면 그래도 들어주실려고 하는 분위기긴 해요. 직원들의 의사소통은. (참여자 2)

3) 간호조직 문화가 소통에 걸림돌로 보임

참여자들은 업무에 있어 철두철미하지만 융통성 없

이 타이트한 군대조직과 같은 간호조직문화와 아직도 근절되지 않는 태움 문화가 간호사 스스로를 힘들게 하며 소통에 있어 큰 걸림돌이라 여기고 있다.

(1) 융통성 없이 경직된 간호조직 문화가 답답함

간호조직이 업무에 철두철미한 것은 인정하면서도 융통성 없이 타이트한 군대식 조직문화는 타 직종에서 봤을 때 답답하기만 하다. 이러한 조직문화가 추진력에 장애를 가져오며 간호사 스스로를 더 힘들게 하지 않나 하는 생각도 든다.

체크하고 철두철미하게 잘 하시는 데 융통성이 없다... 정말 답답할 지경이에요. 아, 간호부 자체가 굉장히 타이트하구나. 군대보다 더 엄격한 어떤 규율을 가지고 움직이는 집단이구나... 그래서 간호부가 더 힘들지 않나... 조직문화, 군대식 문화가 복합적으로 작용을 하지 않았나. (참여자 1)

(2) 그들만의 세계에서의 좁은 사고가 안타까움

참여자들은 간호사들이 다른 직종과는 별개의 생각을 가지고 있을 뿐만 아니라, 사고 자체도 좁아 보여 안타깝게 여긴다.

간호사는 이게 보는 시각이 솔직히 말씀드려 좀 좁아요... 조금 넓게 생각할 수 있는 부분... 간호학 자체가 뭐 어려운 학문이다 보니까 아마 어떤 넓은 학문을 못 배워서 그런지 몰라도 그런 부분에서 제가 좀 안타까운 부분이 있어요. (참여자 1)

간호사들이 자기만의 세계가 있으니까 행정이라는 좀 별개의 생각을 가지고 있고. (참여자 2)

(3) 개선되지 않는 태움 문화가 의사소통을 어렵게 함

참여자들은 간호사들에게 당해본 부정적인 경험을 이야기 하며 근절되지 않는 간호사들 간의 태움 문화가 이해되지 않는다. 이러한 개선되지 않는 문화가 의사소통을 더 어렵게 하고 있다고 생각한다.

처음 입사했을 때 간호사들의 어떻게 보면 텃세라는

것도 조금 있기도 하고... 자기가 당한 만큼 당한 것아니
 까 더 잘해줘야 되는데 내가 당한 만큼 너도 당해봐라.
 (참여자 2)

아무래도 간호사가 전문직종이다보니까 인제 그 외
 다른 파트 어디든 본인들 병원 내 직원 간에 감질이라고
 해야 되나요?...어떤 병동에서는 보면은 그런 게 되물
 림이 돼서 신입도 똑같은 말투... 소통의 문제가. (참여
 자 3)

4) 관계형성이 어려워 의사소통이 더 힘들

참여자들은 간호사들이 간호조직 안에서의 관계형
 성은 중요하게 여기지만 다른 직종들과의 관계형성에
 는 소홀히 한다고 느낀다. 이러한 간호조직 내에서의
 자기중심적 사고 경향으로 인해 의사소통은 더 힘들
 어진다.

(1) 다른 부서와 벽을 쌓고 살아감

참여자들은 간호사들이 다른 직종들과 유대관계를
 쌓아가며 지내면 덜 힘들텐데 간호사 자신들만의 벽
 을 쌓고 살아가는 모습에 심리적 괴리감을 느낀다.

지칠 때 일 끝나고 다른 사람들이랑 뱀이라도 먹고 좀
 그런 관계를 하면 좀 더 편할텐데 요즘은... 하두 이직
 이 심하니까 간호사들은... 나 여기 아니어도 나 갈 데
 많아. 뭐 이런 식으로 이제 본인만의 벽을 쌓으면.
 (참여자 2)

(2) 자기중심적인 사고의 의사소통이 어려움

참여자들은 간호조직이 다른 직종을 이해하려 하지
 않고 모든 중심을 간호사라 생각하는 자기중심적 사
 고 경향으로 인해 의사소통하기가 어려운 집단이라고
 여긴다.

저희들 일을 들으려 하지 않구요. 자기들 일이 더 많
 이 바쁘다고 느끼는 것 같아요. (참여자 4)

서른 몇 개의 어떤 직종별로 이루어진 조직이 종합병
 원인데, 다른 라이선스를 이해할라구 노력하지도 않아.
 그러니까 자기 말이 맞다고 생각하고 (참여자 5)

모두 다 본인의 입장에서만 생각하고 소통하려 한다
 는 것이었습니다. (참여자 7)

(3) 먼저 다가가기도 힘이 들음

참여자들은 관계형성이 어려운 간호사들에게 먼저
 다가가고도 싶지만 마음 한편으로는 바쁘고 힘든 상
 황에서 자신들의 행동이 오히려 짐을 주게 될까봐 다
 가가기도 쉽지 않다.

저희들은 선뜻 다가가기 힘들죠. 지쳐 보이니까 짐을
 줄까 봐. (참여자 3)

5) 무시당하는 대화 속에서 감정이 쌓여감

참여자들은 각자 고유한 업무 영역이 있음에도 불
 구하고 간호사들과의 대화 속에서 모른다고 무시를
 당한다. 같은 직원끼리 매번 얼굴을 붉힐 수도 없고
 신속히 업무를 진행해야 하기에 참아 넘기지만 이런
 경험들 속에서 간호사들에 대한 부정적 감정만 쌓여
 간다.

(1) 모른다고 무시함

참여자들은 간호사들이 각자의 업무가 다름을 인정
 하지 않고 ‘그것도 모르냐’는 식의 대화를 한다며 배
 려 없는 대화 속에서 매번 무시당하는 기분을 지울 수
 가 없다고 한다.

저는 완전 행정이기 때문에, 제가 처음 도움을 구할
 일이 많이 있었죠. 용어라든지 뭐 진료 같은 것들... 처
 음에는 당연히 저는 모르는 건데 왜 모르냐는 것처럼 대
 답하기도 했었는데. (참여자 2)

업무적으로 스트레스가 많아서인지... 배려라는 거는
 일도 없고... 그것도 모르냐 라는 표현도 할테고, 그걸
 왜 나한테 물어보냐 알아서 하시라라는 말도. (참여자 3)

(2) 참아 넘기지만 속상한 감정이 쌓여감

간호사의 무성의하고 냉담한 응대에 기분이 상하지
 만 같은 직원끼리 일일이 얼굴을 붉힐 수가 없어서 환
 자를 위한 일임에도 불구하고 낮은 자세로 부탁을 하

며 업무를 진행한다. 이러한 과정 속에서 참여자들의 마음 한 구석에는 속상한 감정이 쌓여만 간다.

거절은 그냥 단번에 안돼요... '아~ 내가 괜한 부탁을 했구나.'... 소통을 원활하게 하기 위해서 우선은 항상 허리를 굽히고 들어가니까. (참여자 2)

대부분은 좀 참죠. 어쩔 수 없이... 얼굴을 붉힐 수가 없으니까요... 해결이 된다고 보다는 쌓이는 거죠. (참여자 4)

6) 마음은 작은 부분으로 인해 움직임

참여자들은 간호사와의 대화 속에서 존중, 인사, 표정, 몸짓 등 아주 작은 부분들이 마음을 움직여 긍정적 대화로 이끌었다며, 소통을 위한 조건이 그리 대단한 것이 아님을 강조한다.

(1) 존중 받는 느낌에 기분이 좋아짐

참여자들은 간호사와의 의사소통에서 존중받는 느낌을 받을 때는 기분이 좋아진다. 이는 한 직장 안에서 같은 직원으로서 대우 받는 기분이 들기 때문이다.

그 분이 저를 존중해준다는 듯한 느낌을 받을 때는... 당연히 기분이 누구든 좋아지는 거는 당연한 거구... 한 병원에 같은 직원으로 대우를 받는 듯한 느낌을 받았을 때는 당연히 기분이 좋은 거죠. (참여자 3)

(2) 작은 차이가 긍정적 소통을 가능케 함

참여자들이 긍정적 소통을 위해 필요하다고 여기는 것들은 인사, 고마움의 표시, 밝은 표정과 목소리, 배려, 즉각적인 피드백, 손짓과 몸짓 등 정작 아주 작은 부분들이었다.

그런 부분이 중요한 것 같아요. 손짓도 행동도 말투도 이거는 어느 정도 그 분한테 전해지는 메시지가 부정적으로 들리지 않게 해야 하기 때문에. (참여자 3)

'선생님 고마워요.'나 '감사해요.'라는 말을 해 줄 때 칭찬 해줄 때 서로 얘기하기가 좋죠. 웃는 얼굴에 침 못 뱉는다고. (참여자 5)

7) 간호사 스스로의 노력이 절실함

참여자들은 원활한 의사소통을 위해서는 간호사들 스스로의 노력이 절실할 때임을 강조한다. 실력을 배양하기 위한 노력에 앞서 올바른 인성 확립이 선행되어야 하며, 간호사로서 소명의식을 확고히 하는 것을 무엇보다도 중요하다고 여긴다.

(1) 스스로의 감정 조절이 필요함

참여자들은 소통을 위해서는 간호사들이 그들 스스로 감정이 그대로 드러나지 않도록 자신의 감정을 조절할 수 있는 능력을 길러야 한다고 이야기한다.

그 힘들고 짜증스러운 게 다 전답이 되지 않도록 본인도 감정 조절 좀 잘 해야 할 것 같구. (참여자 3)

(2) 역지사지의 마음이 중요함

참여자들은 산골에 사는 소년이 해가 바다에서 뜨는 것을 이해하지 못하는 것처럼 역지사지의 마음이 없이는 소통이 어려울 수 밖에 없음을 강조한다. 간호사들이 타인의 입장에서 생각해볼 수 있을 때에야 진정한 소통이 이루어질 수 있다고 이야기한다.

공감하고 이해할 수 있느냐, 그게 가장... 소통의 가장... 기본을 위해서는 그 사람이 왜 저랬을까 왜 그럴 수 밖에 없을까 하는 거를 먼저 생각을 해보는 것이 가장 중요할 것 같아요. 산골에 사는 소년은 해가 바다에서 뜨는 것을 이해 못 한다.... 소통의 요인은 역지사지... 소통의 근본이 아닐까 싶습니다. (참여자 1)

(3) 간호사로서의 소명의식을 확고히 해야 함

참여자들은 간호사로서의 소명의식을 확고히 하는 것이 무엇보다 중요함을 강조한다. 자신의 존재의 이유와 목적을 바로 알 때에야 비로소 긍지와 보람을 느끼게 되며 이는 곧 원만한 의사소통으로 이어질 수 있다고 믿는다.

간호사들은 내가 여기 왜 이 자리에 있는지, 왜 이런 일을 하는지 목적, 그니까... 간호사라는 ... 간호사라

는 업무 자체에 힘은 들지만 나름대로 보람을 느낄 수 있고 일에 대한 어떤 소명의식도 느낄 수 있고, 그렇게 되면 이제 내(간호사들) 주위의 사람들하고 좀 더 좋은 소통하고 대화의 창구가 되죠. (참여자 1)

(4) 이제는 실력이 아닌 인성이 더 절실함

참여자들은 실력보다는 인성을 강조하며 인성이 좋은 간호사와 일하고 싶어 한다. 모든 것의 기본이 인성이면서 의사소통에 있어서도 간호사의 인성이 밑받침이 되어야 한다고 인식하고 있다.

실력이 있는 간호사보다 인성이 된 간호사와 그 사람과 이야기하고 싶고 그 사람과 밥 먹고 싶고... 모든 거는 기본은 인성이다. (참여자 1)

남을 배려할 줄 알고... 그거는 정말 인성의 문제인 것 같기도 해요. (참여자 3)

8) 기관 차원에서의 지지적 노력이 필요함

참여자들은 의사소통을 위한 노력을 간호조직에만 국한되어 요구하는 것에는 무리가 있다고 이해한다. 서로의 업무에 대한 이해와 관계형성의 기회 제공, 직원 복지 증진, 의사소통을 위한 시스템적 뒷받침 등 기관차원의 노력이 함께 병행되어야 원활한 의사소통이 이루어질 수 있음을 강조한다.

(1) 서로의 업무에 대한 이해 증진 노력이 선행되어야 함

참여자들은 직원 서로 간에 업무에 대한 이해 부족이 종종 마찰을 빚고 있다며, 적절한 부서 이동으로 타 부서에 대한 이해를 돕거나 이를 보완할 시스템적 개선활동이 필요하다고 생각한다.

서로의 업무에 대한 이해가 부족하기 때문에 간혹 마찰이 생기기도 합니다... 직종 간 업무의 특성에 대한 이해를 통해 해결 방안을 찾거나 부족한 시스템적 문제에 대한 개선활동을 진행하여 의사소통에 효율성을 증가시킵니다. (참여자 6)

(2) 관계 형성을 위한 기회 제공이 필요함

참여자들은 의사소통을 위해서는 관계 형성이 필요하므로 직원들이 근무 시간 외에 자유롭게 함께 할 수 있는 다양한 기회를 기관차원에서 마련해주는 노력이 필요하다고 이야기한다.

기관에서도 이 사람이 좀 긍정적인 마인드를 갖게끔 해줘야 되는 거고... 큰 그림보다는 자그마한 것들이라도 병원에서 해주면 좋겠는데... 그래도 자유분방하게 일적인 부분이 아니라 그나마. 그 때는 다 웃는 모습을 하고 있죠. (참여자 2)

직원들이 참여하는 행사나 동호회 활동과 같이 활동을 권장할 필요가 있습니다. 업무의 특성상 3교대 근무 그룹과 주간 근무 그룹과의 일치점을 찾기는 어려운 경우가 많이 있기 때문에 이런 경우는 선배 직원의 안내를 통해 알아가는 것이 중요하다고 생각합니다. (참여자 6)

(3) 직원 복지 향상에 따른 만족도 증진이 의사소통에 도움이 됨

참여자들은 원활한 의사소통을 위해서는 직원의 만족도도 중요하게 생각한다. 직원 복지 향상에 따른 직원들의 만족도 증진은 의사소통에 영향을 미치기에 기관은 직원 복지 향상 노력을 기울여야 한다.

급여가 적다보니까 본인이 하는 일에 대한 만족도나 자기 일에 대해 어떤 자부심을 못 느끼고 있는 것 같아요. (참여자 1)

직원 복지라던지 이런 걸 좀 더 주면 아무래도 기분이 업되면 서로 간에 의사소통도 좋고, 말할 때 음색이라던지 서로 상호간에 훨씬 더 부드러워질까 생각을 해요. (참여자 2)

(4) 원활한 의사소통을 위한 시스템 마련이 필요함

원활한 의사소통을 위해서는 인적 노력 외에도 부족한 소통환경을 뒷받침할 시스템 마련이 필요하다. 업무 지원 및 정확한 의사소통을 위한 시스템 마련으로 개인적인 경험에 의존한 부정확한 의사소통을 줄일 수 있다고 여긴다.

전산, 기록, 절차와 같은 시스템이 부족한 상태에서는 상호간의 의사소통이 개인적인 경험에 의존하는 경향이 높기 때문에 이런 경우 부정확한 의사소통이 될 우려가 높습니다. 따라서 정확한 시스템의 뒷받침을 통해 의사소통에 대한 경로를 일원화하고 절차를 정비하는 게 좋은 의사소통의 결과를 가져오리라 생각합니다. (참여자 6)

2. 본질적 주제들의 통합

연구 참여자와의 면담과 참여관찰, 문학 및 예술작품 등에서 탐색해낸 본 병원 직원의 간호사와의 의사소통 체험 현상은 8개의 본질적 주제와 23개의 규명된 주제로 드러났으며 다음과 같다(Table 2).

IV. 해석학적 현상학적 글쓰기

참여자들의 체험의 본질을 드러낼 수 있도록 van Manen[11]의 해석학적 현상학적 반성을 통한 글쓰기를 하고자 한다.

참여자들은 병원이라는 근무 환경이 직원 간의 의사소통을 점점 어렵게 하고 있음을 토로한다. 다양한 전문직종이 모여 있으면서 사람의 생명을 다루는 시급한 일을 하기에 시간적, 심리적 여유가 없다. 거기에 날로 발전하는 과학기술들은 굳이 얼굴을 보지 않고 전화만으로도 업무를 가능케 하고 있다.

이러한 환경에서 얼굴조차 모르고 일하는 경우가 많지만 환자 곁에서 누구보다도 과중한 업무에 시달리는 간호사들의 노고를 알기에 ‘얼마나 바빴으면 저

Table 2. The Fundamental Subjects of Communication Experience of Hospital Employees

Fundamental subject	Identified subject
Communication in the hospital environment becomes increasingly difficult	The situations where nurses only work on the phone without face to face get increased
	There is difficulty in exchange besides work
	As they work at many different jobs, communication is more difficult
As employees know the nurses' hard work, they try to understand them	The employees admit that nurses acting as one person are busy and having a hard time
	They try to help and understand nurses regarding them as the same employees
Nursing organization culture appears to be a stumbling block to communication	Inflexible and rigid nursing culture is frustrating
	A narrow thinking only in their own world is regretful
	The Taeoom which is not improved makes the communication difficult
As it's hard for nurses to form a relationship, the communication is more difficult	They live cutting themselves off from other departments
	The communication with self-centered thinking is difficult
	It is hard to get close to them first
Emotions are piled in a neglected conversation	The nurses ignore employees, saying that they don't know
	Employees overcome, but are overburdened with feelings of anger
The mind moves due to a small part	Their feelings get better with a feeling of being admired
	A small difference makes positive communication possible
	It is necessary to control their own emotions
Nurses' own efforts are urgently needed	It is important to walk in others' shoes
	They must firmly establish their calling as a nurse
	Personality is more necessary than skill now
The supportive efforts at the institutional level are required	Efforts to promote the understanding of each other's work should be preceded
	It is necessary to provide various opportunities for forming a relationship
	The enhancement of satisfaction by improving employee welfare is helpful for communication
	It is necessary to have a system for smooth communication

했을까?’ 하는 생각으로 이해하려한다. 그러나 마치 군대조직과 같은 경직된 간호조직의 문화는 이해하기 어렵다. 이러한 간호조직 문화는 소통의 걸림돌로 보여지며 간호사들 스스로를 더 힘들게 하는 것으로 느껴진다.

다른 부서와는 벽을 쌓고 살아가는 간호조직은 참여자들이 먼저 다가가기도 쉽지 않다. 이러한 폐쇄성과 자기중심적인 사고 경향으로 인해 업무의 고유성을 인정하지 않은 채 ‘그것도 모르냐는’ 식으로 상대방을 무시하기 일쑤다. 참여자들은 매번 얼굴을 붉힐 수도 없고 업무를 진행해야 해서 참고 넘기지만 마흔한 구석에는 부정적인 감정만 쌓여간다.

참여자들은 긍정적 의사소통을 위해서는 고맙다는 인사나 밝은 표정 등 소소한 것이지 대단한 것이 아니라고 말한다. 이러한 작은 부분들이 같은 직원으로서 존중받는 기분이 들도록 하여 결국 긍정적 의사소통을 이루게 한다는 것이다.

참여자들은 이제 간호사들도 스스로의 감정을 조절하고 역지사지의 마음으로 의사소통을 위한 스스로의 노력이 필요한 때임을 강조한다. 그 어느 때보다도 실력을 넘어서는 인성이 중요하며 다른 어떤 직업보다도 소명 의식이 요구되어짐을 느낀다. 더불어 간호사들만의 노력으로 개선되어지기를 기대하는 것은 한계가 있음도 피력한다. 원만한 의사소통을 위한 기관차원에서의 다양한 지지적 노력이 뒷받침 되어져야 함을 강조한다.

이상으로 병원 직원은 간호사와 의사소통을 하면서 간호사의 노고를 인정하고 이해를 하면서도 소통의 걸림돌이 되는 경직된 간호조직 문화를 답답해하며 매번 무시 당하는 대화 속에 부정적 감정이 쌓여가고 있었다. 관계 형성마저 어려워 의사소통이 더 힘든 간호조직은 원활한 의사소통을 위해 간호사 스스로의 노력이 절실히 필요하며, 이를 뒷받침할 기관차원에서의 지지적 노력이 필요함을 느끼는 체험이라고 할 수 있다.

V. 논 의

본 연구는 병원 직원의 간호사와의 의사소통 체험에 집중하고자 하였으며, 연구 결과 8개의 본질적 주제가 도출되었다. 다음에서는 이를 중심으로 논의하고자 한다.

첫 번째의 본질적 주제로는 ‘병원 환경에서의 의사소통이 점점 어려워짐’이다. 참여자들은 다양한 직종 간 협업으로 긴박하게 돌아가고 있으면서도 점차 비대면 업무가 많아지고 있는 병원이라는 환경 자체가 의사소통을 더 어렵게 한다고 느끼고 있었다. 병원은 각 직종 집단들이 상호 의존하는 정도가 높으나 직종이기주의는 직무갈등에 간접적 영향[12]을 미치고, 원활한 의사소통을 어렵게 하고 있다. 선행연구들에서 병원 조직의 의사소통은 보통 수준 이상[2,13,14]으로 나타나, 이를 좀 더 향상시킬 필요가 있다. 특히 병원 조직 내에서의 의사소통은 환자 안전과 직결된 문제이나, 다양한 직종 간 전문지식의 차이, 근무조건의 차이, 권력의 차이 등으로 인해 의사소통에 있어 차이를 유발시킨다[8]. 따라서 직종 간 의사소통 장애를 감소시킬 의사소통 시스템 구축이 필요하며, 직종 간 유대를 강화할 기관 차원에서의 노력이 필요하다.

두 번째의 본질적 주제로는 ‘간호사의 노고를 알고 있어 이해하려 함’이다. 참여자들은 환자들 곁에서 직접 간호를 수행하며 일인다역을 해내는 간호사들의 노고를 알고 있어 되도록 이해하려 한다. 병원 내 직종 중 가장 많은 비중을 차지하고 있는 간호사는[15] 환자에 대한 직접간호 외에도 간호를 위한 다양한 제반 업무를 담당해야 하므로 업무의 부담이 크다. 이러한 과중한 업무는 커뮤니케이션을 방해하는 요인[16]이며 동시에 사직으로 이어져 악순환이 되풀이되고 있다. 특히 근무경력에 의사소통과 팀워크에 긍정적으로 영향[13]하므로 단순히 이해차원을 넘어서 간호사들이 간호현장에 오래도록 남을 수 있도록 하는 실질적인 지원이 절실하다.

세 번째의 본질적 주제로는 ‘간호조직 문화가 소통의 걸림돌로 보임’이다. 참여자들은 융통성 없는 간호조직 문화와 태움 문화가 소통의 걸림돌로 여겨지며,

간호사 스스로를 힘들게 하는 조직문화를 이해하기 어렵다. 경직된 조직문화 속에서 자유로운 소통을 기대하기는 어려우므로, 간호조직 스스로도 조직 문화 개선을 위한 노력이 필요하다. 또한 원활한 의사소통은 팀워크 향상, 업무에 대한 만족도와 조직에 대한 관심도를 높일 수 있으므로[14] 원활한 의사소통 시스템 구축이 간호조직 문화 개선에 일조를 할 수 있을 것으로 보여진다.

네 번째의 본질적 주제로는 ‘관계형성이 어려워 의사소통이 더 힘들’이다. 참여자들은 간호사들이 다른 부서와 벽을 쌓고 자기중심적으로 사고하는 경향 때문에 쉽게 다가가기도 어려움을 토로한다. 이는 간호사들의 의사소통 능력 부족[16]에 따른 결과라 볼 수 있으나, 전문 인력과 일반 실무인력이 쉽게 융화되기 어려운 이질적인 측면[8]을 지니고 있기 때문이기도 하다. 특히 병원이라는 환경은 관계형성에 도움을 줄 수 있는 비공식적 의사소통도 많지 않은 게 현실이기에 방사선사나 행정직인 본 연구의 참여자들이 간호사와의 관계형성과 의사소통에 어려움이 있었을 것으로 여겨진다. 따라서 직종 간 이질적인 측면을 보완하기 위한 서로간의 노력이 필요하다. 비공식적 의사소통은 직종과 계층을 넘어서 인간적 유대를 유지하기 위해 일어나는 자발적이고 자생적인 성격[8]을 갖고 있으므로 병원 내에서 자연스런 비공식적 의사소통이 이루어질 수 있는 환경 조성이 필요하다. 특히 간호사의 의사소통 능력 배양과 학부 교육과정에서부터 관계형성과 다른 직종에 대한 수용적 태도 함양을 위한 다양한 형태의 교육이 필요하리라 여겨진다.

다섯 번째의 본질적 주제로는 ‘무시당하는 대화 속에서 감정이 쌓여감’이다. 참여자들은 간호사들에게 무시를 당하는 경험 속에서 감정이 쌓여간다. 이는 각 직종마다 고유의 업무가 있음을 인식하지 못하는 이해부족의 결과일 수도 있으나, 환자를 직접 접하는 경우가 타 직종에 비해 적은 행정직의 경우 환자 안전관리 중요성이 직접적으로 인식되지 못할 수도 있어[13] 이러한 인식 부족이 원활한 의사소통을 방해할 수 있다. 환자안전과 관련한 사항은 병원 종사자라면 누구도 예외가 될 수 없는 내용이므로, 지속적인 교육을

통해 환자의 질병회복과 건강을 위한 정보 공유가 필요하다.

여섯 번째의 본질적 주제로는 ‘마음은 작은 부분으로 인해 움직임’이다. 참여자들은 간호사와의 대화 속에서 존중받는 느낌이 들 때 긍정적 소통을 경험하게 된다. Kim[17]의 간호사의 의료인간 의사소통 연구에서 가장 듣기 좋은 말로 ‘수고’와 ‘감사’의 반응으로 나타나 본 연구의 결과와 일치하였다. 병원은 환자의 건강회복이라는 공동목표를 중심으로 다양하고 복잡한 전문 인력들로 구성되어 있으므로 다른 조직보다도 더욱 더 인간관계에 입각한 원활한 의사소통이 중요하다[8]. 따라서 짧은 의사소통 안에서도 배려와 존중이 전해질 수 있는 화법에 대한 훈련이 필요하며, 몸짓이나 미소 등 비언어적인 소통법에 대한 교육 개발이 필요하다. 특히 인간 존중에 대한 마인드 함양이 선행되어야 하므로 간호대학생과 간호사에게 효과적인 인성훈련이 제공되어야 할 것이다.

일곱 번째의 본질적 주제로는 ‘간호사 스스로의 노력이 절실함’이다. 참여자들은 원활한 의사소통을 위해 간호사가 스스로의 감정을 조절할 수 있어야 하며, 확실한 소명의식이 필요함을 피력한다. 병원이라는 환경은 인간의 생사에 관한 일로부터 많은 스트레스를 받기 때문에[8] 간호사들은 자신의 감정을 적절히 표현함으로써 스트레스를 최소화할 수 있어야 한다. 또한 소명의식은 이직의도와 조직몰입의 중요한 영향요인[18]이므로, 간호사들의 소명의식을 향상시킬 수 있다면 원활한 의사소통도 기대할 수 있을 것으로 여겨진다. 취업이 쉬워서 또는 돈벌이 수단으로 여겨 간호학과를 선택한 학생들의 경우 내적 동기가 낮기 때문에 이들에게 내재적 가치를 부여해 간호직에 대한 소명의식을 향상시킬 수 있는 다각적인 방안 마련이 필요하다.

여덟 번째의 본질적 주제는 ‘기관차원에서의 지지적 노력이 필요함’이다. 참여자들은 원활한 의사소통을 위하여 간호사만의 노력에는 한계가 있음을 느낀다. 부족한 간호 인력으로 시간을 다투며 업무를 진행하는 간호사들에게만 의사소통 문제에 대한 책임을 묻기에 앞서 원활한 의사소통을 할 수 있는 근무여건

개선이 선행되어야 한다. 병원 환경에서의 의사소통은 환자안전보장과 관련이 있으며[13] 조직통합과 미래 비전에 대한 희망을 높여준다[19]. 따라서 안전하고 수준 높은 치료를 바탕으로 한 병원의 성장과 발전을 위해서는 기관차원에서의 조직 간 원활한 의사소통을 위한 분위기 조성 및 환경 구축, 시스템 마련이 중요하리라 여겨진다.

본 연구는 간호사의 의사소통을 간호사의 시각이 아닌 함께 의사소통하며 일하는 병원 직원의 시각에서 의사소통 체험의 본질을 탐색했다는 데 의의가 있다고 하겠다.

Ⅵ. 결론 및 제언

본 연구는 병원 직원의 간호사와의 의사소통 체험을 이해하여 간호사의 의사소통 능력을 함양시키기 위한 방안을 모색하고 새로운 관점에서의 이론적 기틀을 마련하고자 시도되었다.

연구 참여자는 300명상 이상의 종합병원에 근무하는 종사자 7명을 대상으로 하였으며, 집중면담과 참여관찰을 통하여 자료를 수집하였다. 참여자의 의사소통 체험의 본질을 탐색하기 위하여 van Manen의 해석학적 현상학적 연구방법을 적용하였으며, 그 결과 8개의 본질적 주제와 23개의 규명된 주제가 도출되었다.

병원 직원의 간호사와의 의사소통 체험의 본질적 주제로는 ‘병원 환경에서의 의사소통이 점점 어려워짐’, ‘간호사의 노고를 알고 있어 이해하려 함’, ‘간호조직 문화가 소통에 걸림돌로 보임’, ‘관계형성이 어려워 의사소통이 더 힘들’, ‘무시당하는 대화 속에서 감정이 쌓여감’, ‘마음은 작은 부분으로 인해 움직임’, ‘간호사 스스로의 노력이 절실함’, ‘기관차원에서의 지지적 노력이 필요함’이 도출되었다.

본 연구는 간호사의 입장이 아닌 간호사와 의사소통을 하는 병원 직원의 입장에서 체험을 탐색했다는 데 의의가 있다. 무엇보다도 간호사 스스로 소통을 위한 노력과 경직된 간호조직 문화를 개선하고자 하는 노력이 선행되어야 하겠지만 과중한 업무의 부담을

경감시킬 근무 환경 개선과 원활한 소통이 가능한 병원 분위기 조성 등 기관과 정부차원의 노력이 뒷받침되어야 함이 확인되었다. 이를 위해 간호사의 의사소통 능력을 증진시킬 다양한 교육프로그램 개발을 포함한 다각적인 방안 마련이 필요하다.

추후 연구에서는 연구의 일반화를 위하여 많은 수의 대상자와 직종의 범위를 확대한 반복연구가 필요하며, 간호사의 의사소통에 관한 간호이론 개발과 체계화 등이 필요함을 제언한다.

References

1. Lee KJ. Communication problems and solutions at the health care facilities. *Korean Academy on Communication in Healthcare*, 2006;1(1):33-45.
2. Ahn SY. The effect of communication satisfaction on hospital employees' perceived organizational effectiveness. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2013;14(10):4935-4942.
3. Park JH, Chung SK. Influence of emotional labor; communication competence and resilience on nursing performance in university hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2016;17(10):236-244.
4. Son HM, Sung KM. The mediating effects of self-efficacy in the relationship between communicative competence within the medical team and turnover intention in hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2017;18(12):300-309.
5. Cho YA, Kim MK, Cho MS, Nam EY. Nurses' communications with health professionals. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2013;19(1):20-32.
6. Won YH, Kang JY. Intensive care unit nurse's communication experience. *Korean Journal of Adult Nursing*. 2014;26(3):352-361.
7. Lee HY, Sok SH, Park SC, Bak YI, Lee JW, Jin JK,

- et al. How members of a medical center communicate with each other. *The Sociolinguistic Society of Korea*. 2016;24(1):213-239.
8. Lee KJ. Communication problems and solutions at the health care Facilities. *Korean Academy on Communication in Healthcare*. 2006;1(1):33-45.
 9. van Manen, M. From meaning to method. *Qualitative Health Research*. 1997;7(3):345-369.
 10. Lincoln YS, Guba EG. Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches. San Francisco: Jossey-Bass. 1981;103-127.
 11. van Manen, M. *Researching Lived Experience* (Translated by Shin, K. R. original published 1990). Seoul: Hyun Mun Sa. 2000.
 12. Han EG, Bae BR. A path analysis of interpersonal conflicts in hospital organizations. *The Journal of Korean Policy Studies*. 2012;12(4):651-677.
 13. Park EJ, Han JY. Effects of organizational communication and team work on the perception of importance and activities on patient safety in general hospital employees. *Health and Social Welfare Review*. 2018;38(2):474-498.
 14. Kim MJ, Kim KJ. The influence of nurses' clinical career and communication within organization on teamwork competency. *The Society of Digital Policy & Management*. 2016;14(2):333-344.
 15. Park MJ, Kim IS, Ham YL. Development of a perception of importance on patient safety management scale (PI-PSM) for hospital employee. *International Journal of Contents*. 2013;13(5):332-341.
 16. Yi MS. Conversation analysis for improving nursing communication. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2007;37(5):772-780.
 17. Kim YS, Park JH, Lim KY. Interpersonal conflicts and communication among medical residents, nurses and technologists. *Korean Journal of Hospital Management*. 2006;11(2):16-31.
 18. Kim MJ, Kim SH. Influences of calling, work value, and organizational commitment on turnover intention in nurses employed at university hospitals in a region. *The Korean Journal of Health Service Management*. 2016;10(1):67-77.
 19. Mueller BH, Lee J. Leader-member exchange and organizational communication satisfaction in multiple contexts. *Journal of Business Communication*. 2002; 39, April:220-245.
-