

병원 간호사의 직무수행 지속에 대한 질적 연구

윤미라¹, 한종숙¹, 백경아², 안정원^{1*}
¹중앙대학교 적십자간호대학, ²국제대학교 간호학과

A Qualitative Study on Work Continuance of Hospital Nurses

MiRa Yun¹, Jong-Sook Han¹, Kyoung Ah Baek², Jung-Won Ahn^{1*}

¹Red Cross College of Nursing, Chung-Ang University

²Department of Nursing, Kookje University

요약 본 연구는 병원에서 근무하고 있는 간호사의 업무 스트레스를 극복하고 직무를 지속할 수 있게 하는 내면적 특성을 파악하여 병원 간호사의 조기 이직을 감소시키고 근무 지속력을 향상시키기 위한 방법을 모색하는데 기여하고자 수행되었다. 서울과 경기 지역 내 위치한 상급종합병원 2곳과 종합병원 3곳에서 근무하고 있는 경력 5년 이상의 간호사 12명을 추천 받아 포커스 그룹 면담을 3차례에 걸쳐 수행하였다. 자료 수집 기간은 2016년 1월 27일부터 4월 20일까지였다. 면담 내용을 내용 분석 방법으로 분석한 결과, 병원에서 직무를 지속하고 있는 경력 간호사의 내면적 특성 및 강점이 4개의 범주와 13개의 하위범주로 나타났다. 연구에서 도출된 4개의 범주는 ‘자기극복을 위한 노력’, ‘긍정적인 자세’, ‘주변 관계와의 소통과 지지’, 그리고 ‘간호전문직으로서의 성장 도모’였다. 연구에서 드러난 이러한 간호사의 강점을 강화시킬 수 있는 중재의 적용이 필요하며, 그를 위해서 자기 극복력을 강화하고 긍정적 자세와 소통 능력을 신장시키며 직업 정체성을 확립시키게 하는 자기성찰 훈련 및 교육이 필요함을 제안한다.

Abstract The purpose of this study was to identify the inner characteristics of nurses that contributed to their overcoming work-related stress and continuing to work in hospitals. We sought to identify strategies nurses used to reduce early turn-over intention and promote job retention. Twelve nurses with at least five years of work experience were recruited from two tertiary-level hospitals and three general hospitals in Seoul and Gyeonggi for focus group interviews. Data were collected from January 27 to April 20, 2016. Qualitative data were analyzed using content analysis. Based on the results, the inner characteristics and strengths of these nurses were classified into four categories and 13 sub-categories. The four categories were as follows: "efforts to overcome self," "positive attitude," "effective communication and support from surroundings," and "aim to grow as a nursing professional." The results of this study indicate that the strength of nurses should be enhanced to facilitate a continued desire to work. Training for self-reflective practice is recommended to improve resilience, positive attitudes, and communication skills, as well as to establish job identity.

Keywords : Focus groups, Hospitals, Nurses, Qualitative research, Retention

1. 서론

1.1 연구의 필요성

건강과 웰빙에 대한 사회적 관심이 증가하고 의료 정보기술이 발달하면서 전문적인 건강서비스와 양질의 간

호에 대한 요구는 날로 증가하고 있다. 간호사는 보건의료기관에서 대상자 간호에 중추적인 역할을 하는 핵심인력으로서[1], 양질의 서비스에 대한 대상자의 요구를 충족시키기 위해서는 간호 인력을 충분히 확보하고 유지하는 것이 중요하다. 간호사는 대상자에게 직접적인 건강

*Corresponding Author : Jung-Won Ahn(Chung-Ang University)

Tel: +82-2-820-6852 email: kylieahn@naver.com

Received August 14, 2017

Revised (1st September 4, 2017, 2nd September 14, 2017)

Accepted September 15, 2017

Published September 30, 2017

서비스를 제공하기 때문에 간호의 질은 보건의료기관의 생산성과 경쟁력에 커다란 영향을 미치게 되므로 간호사의 재직은 보건의료기관에 있어 중요한 관심사가 되고 있다[2]. 그러나 국내 간호사의 평균 이직률은 2004년 9.8%에서 2016년에는 평균 12.4%로 증가하였으며, 그 중 신규 간호사의 비율이 33.9%로 신규를 포함한 간호사의 이직률은 지속적으로 높게 보고되고 있다[3]. 이직 사유로 다른 병원으로 이직(17.6%)과 업무 부적응(14.0%)이 가장 높았다. 불규칙한 근무시간(7.3%), 직종 전환(7.2%), 직장 내 인간관계의 어려움(2.2%), 무단결근(0.8%), 권고사직(0.2%)의 사유까지 고려하면 거의 절반 가까이의 간호사가 병원 직무 수행의 부적응으로 인해 이직하게 된 것으로 추정된다.

간호사의 잦은 이직으로 인해 간호 인력이 유지되기 어렵고 간호업무상의 공백으로 간호 서비스의 질이 저하되며[4], 남아 있는 간호사들은 과도한 업무량으로 직무 만족이 저하된다[5]. 이직은 개인의 자아성취와 삶의 질을 감소시킬 뿐 아니라, 고비용을 들여 배출된 전문 인력이 적소에 활용되지 못하는 국가적 손실을 초래한다.

간호사의 조기 이직 감소에 대한 관심이 높아지면서 이직 의도의 영향요인에 대한 많은 연구가 수행되었다. 선행연구에서 간호사가 이직을 고려하거나 결정하는 주된 이유는 대인관계 스트레스, 관계 부적응, 지지체계 부족, 과도한 업무 스트레스, 자존감 저하, 직업목표와 동기 결여 등이다[6-9]. 또한 간호사의 직무스트레스나 소진 정도가 높으면 이직 의도가 높고[10], 직무만족도[11], 조직몰입[11-12], 전문직 자아개념[13]이 높으면 이직의도가 낮다고 보고되었다.

종합해보면, 직무 관련 갈등이나 스트레스 상황이 내적으로 해결되지 못할 때 높은 스트레스와 소진을 경험하며 이직을 결정하고, 반대로 스트레스를 극복하고 조직에 몰입하며 직무만족도와 전문직 자아개념이 높을 때 재직을 결정한다. 즉, 간호사가 병원 근무 중에 재직의도를 결정하는 과정에는 외부의 스트레스 조건에 반응하며 적응해 가는 내면적 과정이 중요하게 작용한다는 것을 알 수 있다.

사람에 따라서 똑같은 조건의 스트레스 상황일지라도 그에 대한 반응이 다르게 나타나는데, 위기상황을 잘 극복하고 도전과 성장의 기회로 삼아 높은 성취를 이루는 사람의 개인적 능력을 회복탄력성(resilience)이라고 한다[14]. 회복탄력성이 높은 사람은 낙관적이고 적극적인

태도로 스트레스에 대처하고 스트레스를 극복한 후에는 더욱 향상된 능력을 발휘하며, 회복탄력성이 낮은 사람은 스트레스에 대한 대처나 능력이 떨어진다[15]. 다양한 업무스트레스를 경험하는 간호사에게도 회복탄력성은 중요한 속성으로 기능하는 것으로 알려져 있다[16-19].

그동안 간호사의 조기 이직에 대한 관심으로 많은 연구가 수행되었지만, 대부분 병원을 그만 두게 하는 요인이나 의도를 중심으로 수행된 연구가 많았던 반면, 이직 요인을 극복하고 근무를 지속하여 긍정적 성취를 이루게 한 간호사 내면의 특성을 탐색한 연구는 많지 않다. 병원 간호사가 고강도의 스트레스를 극복하고 근무를 지속할 수 있게 하는 개인 특성과 내면의 강점이 무엇인지를 탐색하는 것은 그러한 강점을 강화시킴으로써 간호사의 높은 이직률을 해결할 수 있는 방안을 모색하는 차원에서 보다 유의미할 것이다.

포커스 그룹 면담은 비슷한 배경을 가진 이들이 구체적인 주제에 대해 자유롭게 이야기하며 자료를 모으는 질적 연구방법 중 하나이다. 포커스 그룹 면담은 짧은 시간에 많은 자료를 모을 수 있으며, 집단적인 상호작용을 통해 구체화되는 창조적인 통찰력을 얻을 수 있다는 장점을 가진다[20].

본 연구에서는 종합병원 이상 규모의 병원에서 비교적 장기 근속하는 것으로 판단되는 경력 5년 이상의 간호사를 대상으로 병원에서의 근무 경험과 스트레스를 극복해 가는 과정을 이야기 나누며, 간호사로서의 직무를 지속할 수 있게 하였던 내면적 특성을 탐색하고자 하였다.

1.2 연구의 목적

본 연구는 병원에 근무하고 있는 간호사가 업무스트레스를 극복하고 직무를 지속할 수 있게 했던 자신의 내면적 특성을 파악하여 간호사의 조기 이직을 감소시키고 근속을 향상시키기 위한 방법을 모색하는데 기여하고자 수행되었다.

2. 연구 방법

2.1 연구 설계

본 연구의 주요 연구문제는 “병원 간호사의 직무를 지속하게 하는 내적 원동력은 무엇인가?”이다. 연구 문제를 확인하기 위해서 병원에서 5년 이상 재직하고 있는

간호사를 대상으로 하여 포커스 그룹 면담을 이용하여 질적 연구를 수행하였다.

2.2 연구 참여자

연구 참여자는 서울, 경기 지역에 위치한 상급종합병원과 종합병원에서 5년 이상 재직 중인 간호사이다. 연구자 소속 대학의 산학연계 병원 간호부에 연구의 목적, 내용, 대상자의 요건에 대해 설명하고 협조를 구하고 대상자의 추천을 의뢰하였다. 처음 모집된 9명과 추가 모집된 3명, 총 12명의 간호사를 추천받았다. 연구자가 간호사에게 개별적으로 연락하여 연구에 대해 설명하고 연구 참여에 대한 동의를 받았다.

2.3 자료 수집 방법 및 절차

연구 자료는 2016년 1월 27일부터 4월 20일까지 수집하였다. 대상자에게 전화로 연구의 목적과 진행절차를 설명한 후 참여의사를 확인하고 면담 날짜를 정하였다. 먼저 모집된 9명의 일정을 고려하여 2개 그룹의 면담 일정과 장소를 정하였다. 면담은 연구자 소속대학 내 세미나실과 소속병원 내 회의실에서 진행되었다. 두 그룹의 면담 이후 연구자 회의 결과, 자료의 포화를 위해 추가 면담이 필요할 것으로 판단하여 2차 추천을 의뢰하여 1개 그룹의 면담을 추가로 실시하였다.

본 연구를 진행한 연구자는 모두 간호학 박사 학위 소지자이며, 학위과정 중 질적 연구 과목을 이수하고 질적 연구 경험이 있는 자이다. 연구자 중 2인이 연구 질문 초안을 작성하여 이메일을 통해 공유하였고, 연구자 회의를 통해 질문을 검토하여 최종 면담 질문을 구성하였다. 연구 질문은 시작(인사, 자기소개), 도입, 전환, 주요, 마무리 질문 순으로 진행되었고, 연구에서 사용된 질문내용은 다음과 같다.

- 1) 도입: 간호사로 일하는 것이 어떠한가?
- 2) 전환: 본인/동료 간호사가 이직을 고민한 적이 있다면 그 시기와 원인은 무엇이었는가?
- 3) 주요: 간호직을 수용하고 안정적으로 근무하게 된 시기와 계기가 있는가? 근무 중 어려움을 극복하고 견디게 한 자신의 강점은 무엇인가? 신규 간호사의 조직 몰입도를 높이고 유능한 경력간호사로 성장하게 하기 위한 개인 내적인 요인은 무엇인가? 간호직 근속을 위해서 후배, 신규 혹은 간호대학생에게 할 수 있는 조언은?

4) 마무리: 더 이야기 하고 싶은 것은?

면담에 앞서 연구자가 개별 참여자에게 연구의 목적, 면담 진행 방법, 주요 질문과 면담 내용의 녹음 및 익명성 유지에 관해 다시 설명하고 연구 참여에 대한 서면 동의를 받았다. 면담에는 2-3명의 연구자가 참여하여 진행자와 보조 진행자 역할을 맡았다. 진행자는 면담 진행을 주도하였고 보조 진행자는 면담 진행과 현장 노트 작성 및 면담 내용 요약과 기록의 역할을 담당하였다. 면담은 90-100분가량 진행되었고 면담 내용은 녹취되었다. 각각의 면담이 종료될 무렵 연구자가 면담에서 논의된 내용을 요약하여 말하는 시간을 가졌고, 이 내용에 대한 연구 참여자의 의견을 수렴하였다. 자료 수집은 자료의 포화가 도달될 때까지 진행되었다. 매 회기 면담 후 연구자 회의를 통해 녹취자료를 검토하고 논의를 통해 자료의 포화 여부를 결정하였다.

2.4 윤리적 고려

본 연구는 진행에 앞서 연구자 소속 기관의 생명윤리위원회의 심의를 받았다(IRB No. 1041078-201601-HRSB-004-01). 연구 대상자는 연구 참여와 면담 내용의 녹음에 대해 동의하였다. 연구자는 필사 시 대상자의 이름을 익명으로 처리할 것과 연구 완료 후 녹음파일과 필사본을 폐기할 것임을 설명하였다. 대상자에게 면담 중 자유롭게 질문할 수 있고, 언제든지 연구 참여에 대한 의사를 철회할 수 있음을 설명하였다. 연구 참여에 대한 소정의 사례금을 지급하였다.

2.5 자료 분석

면담 직후 면담 내용을 필사하였고 면담을 진행한 2명이 검토하였다. 면담 필사본을 연구자 3인이 개별적으로 분석하고 연구자 회의를 거쳐 분석결과를 비교하고 주제를 도출하였다. 자료 분석 방법으로 내용 분석 방법 [21]을 사용하였다. 필사내용을 반복적으로 읽으며 전체적으로 이해하고, 주요 개념을 본문에 표시하며 단어를 단위로 읽고 코드화 하였다. 코드 간에 공통점이 있는 경우 하위범주로 묶고 그 의미와 특성의 유사성과 차이점에 따라 범주로 구성하였다. 반복적으로 수집된 자료를 읽으면서 도출된 주제를 합하고 분리하는 과정을 거쳐 범주의 명칭과 추상성의 정도를 논의를 하였다. 또한, 모든 그룹의 자료를 통합적으로 분석하고 그룹별로 재분리해서 분석하는 과정을 거쳐 범주를 생성하고 그룹 간 유

사점과 대조점을 비교하였다.

2.6 연구의 질 확보

연구의 질을 확보하기 위하여 사실적 가치(truth value), 적용 가능성(applicability), 일관성(consistency), 중립성(neutrality)의 기준을 고려하였다[22]. 사실적 가치는 연구 대상자의 답변을 맥락에 맞게 객관적으로 이해하여 사실적인 결과로 도출하였다. 자료의 사실적 가치를 위해 5년 이상의 경력 간호사를 대상으로 연구 질문에 대한 답을 얻었고, 면담 후 대상자와 면담 요약이 적절하였는지 확인하였다. 분석 결과의 사실적 가치를 위해 면담에 참여하지 않은 연구자가 경력 20년 이상의 간호사에게 본 연구의 연구 질문에 대한 답변을 듣고 그 결과를 요약하여 본 연구의 결과와 비교하는 삼각화 검증법을 이용하였다. 적용 가능성은 연구에서 도출된 결과가 다른 대상과 상황에 동일하게 적용이 가능한가이며, 이를 위해 더 이상 새로운 자료가 나오지 않을 때까지 면담을 진행하여 자료를 포화시키고 12명의 대상자의 일반적 특성을 제시하였다. 일관성이란 연구자의 연구방법을 다른 사람이 적용하여 동일한 연구결과를 얻을 수 있는가이며, 두 명의 연구자가 필사본을 독립적으로 자료를 분석하고 분석과정을 상세히 기술하여 연구자들과 공유하고 도출된 결과를 논의를 통해 합의하는 과정을 통해 일관성을 유지하고자 하였다. 중립성은 연구자의 편견에 따라 결과가 편중되지 않게 제시되어야 하는 것으로 자료 분석 시 연구자의 주관과 편파적인 견해와 선이해를 최대한 배제하려고 노력하였고 분석결과를 문헌, 연구메모와 비교 검토하였으며, 시간을 두고 분석 결과를 여러 번 검토하였다. 또한, 질적 연구의 체계적인 분석과 평가를 위해 Equator network library에서 제시하고 있는 COREQ (consolidated criteria for reporting qualitative research)를 이용하였다[23].

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

상급종합병원 2곳과 종합병원 3곳에서 근무하는 12명의 간호사를 연구 대상으로 선정하였다. 면담 참여자의 연령은 28-48세이었으며, 임상경력은 5-26년이었다. 참여자의 근무부서는 중환자실 3명, 내과, 외과, 검진과,

간호부가 각각 2명, 응급실과 회복실이 각각 1명이었으며, 직위는 간호사 9명, 간호 관리자 2명, 교육팀장 1명이었다.

3.2 자료범주에 대한 결과

참여자의 포커스 그룹 면담을 내용분석 방법으로 분석한 결과 218개의 의미 있는 진술문이 추출되었다. 개방코딩을 통해 78개의 개념과 문구가 도출되었고 13개의 하위범주로 통합되었으며, 의미에 따라 4개의 범주로 구조화되었다.

범주 1. 자기 극복을 위한 노력

병원 업무가 쉽지 않음에도 불구하고 근무를 지속하게 했던 내적인 요인이 무엇인가라는 질문에 참여자들은 어려움을 스스로 이겨나가기 위한 노력과 경험을 이야기하였다. 이것은 ‘책임감과 오기로 버텨냄’, ‘더 나은 미래를 위해 인내함’, ‘스트레스 관리를 위해 노력함’의 하위범주로 분류되었고 ‘자기 극복을 위한 노력’으로 범주화되었다. 참여자들은 자신이 선택한 길에 대해 책임감과 실패자가 되고 싶지 않은 오기로 더 나은 미래를 위해 인내하면서 현재의 어려운 상황을 극복하기 위해 노력해 왔다고 진술하였다.

하위범주 1. 책임감과 오기로 버텨냄

참여자들은 신규 간호사 시절, 어렵고 힘든 일이 많았지만, 주어진 일에 최선을 다 하겠다는 책임감과 자신이 선택한 일에 실패한 사람이 되고 싶지 않다는 생각으로 힘들지만 묵묵히 맡은 일을 수행하였다. 한 참여자는 4년간 공부한 것이 아까워 오기를 갖고 참고 견뎌왔다고 하였다. 참여자들은 힘든 순간을 버텨내니까 점차 더 익숙해지고 나아졌다고 진술하였다.

내가 선택한 거에 대해서는 내가 어느 정도 책임감을 갖고 어느 정도는 수행해야 된다고 생각해요. 한 달 또는 며칠도 안 됐는데 사포 내고 연락도 없이 안 나오는 친구들 많잖아요. 그 사람들은... 자신에 대한 책임을 저버리는 것이라고 생각을 해요. 신규 시절 어려운 일이 많잖아요. 그래도 선택한 것을 나 스스로 책임지려고 하는 그런 책임감이 일단은 우선이었어요.(참여자 9)

신규 때는 당연히 다 힘들잖아요. 일 때문에 힘들고 그러니까 그때 들었던 생각은 어쨌든 4년 동안 간호학을

배웠으니까 그만두면 루저가 되는 거고 지금 그만두면 ‘못해서 그만둔다’는 생각 때문에 많이 후회도 될 것 같고 ‘그만두더라도 좀 더 잘해서 당당할 때 그만두자’라는 각오로 견디다 보니 1년이 지나고 어느새 훌쩍 몇 년 이더라고요. 일도 익숙해지고...(참여자 12)

하위범주 2. 더 나은 미래를 위해 인내함

책임감과 함께 참여자들에게 힘든 업무를 지속하게 한 원동력은 더 나은 미래에 대한 꿈과 희망이었다. 지금은 힘들지만 포기하지 않고 잘 버티면 익숙해지고 수월해질 거라는 생각을 하며, 그만두고 싶은 마음을 다잡았다고 한다. 또한 자기가 하고 싶었던 일이기 때문에 끝까지 잘 할 수 있도록 노력하고자 하였고 꿈꾸는 미래를 위해 필요한 과정이라는 확실한 동기부여가 되어 있었던 것이 인내를 할 수 있는 힘이었다고 진술하기도 하였다.

아무래도 신규니까 잘 모르잖아요. 그러니까 무조건 다 잊 연차 선생님 말씀하시는 거 듣고, 안 잊어버리려 노력 많이 했어요.. 계속 적는 거예요. 그리고 집에 가서 한번 보고.. 근데 그게 나한테 도움이 된다고 생각하면 계속 그렇게 해야 된다고 저는 솔직히 생각을 하거든요.. (중략) 자꾸 자기최면을 걸면서.. 제 꿈이 의료선교를 나가는 거라 경력이 필요하니까 꿈을 이루기 위해서라도 견뎌내려고 했어요.(참여자 6)

하위범주 3. 스트레스 관리를 위해 노력함

참여자들은 직장인으로서, 특히 간호사로서 스트레스 없이 일 할 수는 없기 때문에 스트레스 해소를 위한 자신만의 방법이 필요하다고 진술하였다. 그를 위한 여러 방법을 이야기했는데, 취미나 여가활동 즐기기, 종교 활동, 조용히 음악듣기, 자신을 돌아보고 명상하기 등에 대해 이야기하였다. 또한 신체적으로 발생하는 목이나 어깨 결림 등의 심인성 증상들을 해결하기 위해 찜질을 한다거나 마사지를 받고 운동을 하는 등의 몸 건강을 위한 노력도 필요하다고 하였다.

직장 생활의 임무를 수행하면서 받는 스트레스가 다 있다고 생각을 해요. 그 스트레스를 발산할 수 있는 뭔가를 갖는 게 굉장히 중요하다고 생각을 하거든요. 그래서 여행을 한다든가 취미생활을 하라고 신규 간호사들에게 이야기해줘요... 종교 활동이나 책을 보는 것도 생각을

긍정적으로 변화시켜주는 것 같아요.(참여자 10)

내가 너무 힘이 드니까 그 스트레스가 다른 사람한테도 가고 심지어 조그마한 우리 아기한테까지 가니까 이거 참 문제가 있다고 생각을 좀 많이 해서 그 뒤로는 그냥 혼자 생각하는 시간이 많아졌어요. 애를 재우고 나서 잠깐 10분이라도 날 돌아보고 ‘아 내가 오늘 이런 일이 있었지, 그래 애한테는 좀 이렇게 해야겠다’ 생각을 해요.(참여자 6)

팀장급 관리자인 참여자는 직장 스트레스를 개인적으로 관리하기에 한계가 있으므로 조직적 차원에서 좀 더 체계적인 스트레스 관리 프로그램이 시행되었으면 한다는 희망을 표현하였다.

일단은 내 몸과 마음이 편안해지지 상대방에게도 건강한 전인간호를 행할 수 있다고 생각을 해요. 그러기 위해서는 어떤 혼자만의 관리는 좀 힘들다고 생각해요. 물론 개인적인 어떤 스트레스, 건강한 정신을 갖기 위한 관리를 개인이 해야겠지만 그것을 개인적인 차원에서 뿐만 아니라 조직적인 차원에서도 체계적으로 시스템화 시켜가지고 교육을 시킨다든가 프로그램 개발 해가지고 하는 그런 관리가 필요하다고 생각합니다. 자기를 잘 컨트롤 할 수 있는 뭔가를 좀 배우고 왔으면 좋겠다, 연습을 하고 훈련을 하고 왔으면 좋겠다는 생각을 좀 많이 해요. 교과 과정에 그런 것도 좀 있으면 좋겠어요(참여자 9).

범주 2. 긍정적인 자세

긍정적인 자세는 병원에서 경험하는 힘든 상황들을 지나치게 부정적이거나 큰 상처로 인식하지 않고 수용적으로 받아들이는 것, 그리고 단순하고 낙천적인 태도를 가지고 현재 주어진 조건에 대한 불만족스러운 것보다 만족스러운 부분에 집중하는 마음의 자세가 포함되어 있었다.

하위범주 1. 상황을 수용적으로 받아들이기

병원에서 겪는 힘든 상황들에 대해 자신을 지나치게 자책하거나 부정적으로 생각하지 말고 수용적으로 받아들이는 것이 중요하다고 진술하였다. ‘일을 하는 사람으로서 스트레스는 누구에게나 다 생기는 것’이며, 특히 ‘생명을 다루는 간호사이기 때문에 엄격하고 혼나거나 야단을 맞는 것은 당연하다’는 것이다. 혼나면 더 열심히

해서 배우면 되고 다른 사람으로부터 받은 상처나 자신이 한 실수에 대해서 오래도록 자책하거나 우울해 하지 말고 ‘점점 더 나아질 것’이라고 생각하면서 받아들였다고 하였다. 또한 환자에 대한 간호를 하면서 ‘이런 것까지 간호사가 해야 하나’ 하는 생각에 자괴감이 드는 경우도 있었지만 ‘간호사이기 때문에 이 정도는 해줄 수 있다’는 마음 자세로 고쳐먹었다고 표현하였다.

어딜 가나 일은 다 똑같다고 간호사뿐만이 아니고 모든 일이 다 그렇잖아요. 처음 들어가면 적응해야 되고 워런차(선배 간호사)가 가르쳐주면 그건 내가 받아들이는 거고 혼날 수도 있는데.. 아무래도 사람 생명을 다루는 것은 한 치의 오차도 없이 해야 되는 게 맞기 때문에 혼나는 거라고 생각을 하니까. 거기에 대해 좀 주눅 들지 말고 ‘아 그래 내가 조금 더 배우고 열심히 하면 되겠지’라고 생각하면 될 거 같아요. 어딜 가나 다 똑같고.. 지금 이 순간이 힘들다고 해서 이직한다고 생각하거나 그만둔다고 생각하면 그건 옳지 않은 방법이라고 생각해요.(참여자 6)

물론 저도 힘들 때가 있기는 하죠. 이제 고비라는 게 다 누구에게나 있으니까. 누구나 힘든 과정은 있고, 이 과정을 겪으면 나는 이제 또한 다른 곳에서 다른 모습으로 이제 비취질 것이고 새롭게 활동할 수 있을 것이다..(참여자 9)

하위범주 2. 낙천적인 태도를 취함

상황에 대한 낙천적 태도도 중요한 요인이었다. 똑같은 상황에서도 스트레스를 심하게 받는 동료에 비해 ‘본래 성격이 낙천적이기 때문에’, 혹은 ‘긍정적으로 생각하려고 노력’한 덕분에 심각한 스트레스를 받지 않고 잘 극복해 나갈 수 있었으며, 잘못에 대한 지적을 듣거나 하는 경우에도 자기가 잘못된 부분이나 필요한 부분은 받아들여 마음 상처가 될 만한 것들은 중요하게 생각하지 않고 넘기거나 털어버리려고 했다고 진술하였다.

저는 그냥 한 귀로 듣고 한 귀로 흘리는 그런 것도 좀 필요할 것 같아요. 필요한 걸 말하면서 포함되는 각종 말들이 있잖아요. 그런 거는 그냥 그러려니 하고 받아들이고 내가 꼭 필요한 것들, 그런 걸 받아들이고..(참여자 2)

‘스트레스 덜 받는 스타일 이었구나..’ 라는 생각을 요즘은 하거든요. 신규 때도 그랬고, 물론 야단을 맞고

환자들에게 컴플레인도 받고 에러도 치고.. 물론 야단을 맞았지만 한 숨 자고 나면 싹 다 없어져요. 스스로는 ‘스트레스를 참 덜 받는 편이었구나’ 라는 생각이 들어요.(참여자 7)

하위범주 3. 현재에 대해 불만족보다 만족하기

참여자들은 간호사라는 직업인으로서 갖는 경제적 보상과 사회적 지위, 그리고 직업인으로서 누릴 수 있는 소소한 즐거움을 느끼면서 근무를 지속하게 되었다고 진술하였다. 간호사라는 직업이 타 직업에 비해 여러 가지 조건상 나쁘지 않다는 생각을 하면서, 현실에 맞지 않는 지나친 기대를 가지고 불만족하는 것보다 현재 주어진 조건들에 만족하는 방식으로 소소한 행복을 찾아갔다. 또한 원하는 대형병원에 취업했으나 얼마 지나지 않아서 그만 두는 사례들을 언급하면서 무조건 큰 병원만 찾을 것이 아니라, 자기가 무엇을 원하는지를 잘 알고 자기에 맞는 곳에서 보람을 찾는 것이 중요하다고도 하였다.

친구들은 취업도 되게 어렵다고도 하고 들어가 봤자 대기업이 아니라면 급여도 되게 작고 이직률도... 솔직히 저희도 이직률이 높지만 친구들 사이에서 이직률이 높은 직업도 많거든요. 개네들보다는 낮지 않을까?... 저는 긍정적으로 생각하려고 되게 많이 노력을 해요.(참여자 3)

간호사가, 간호사라는 직업이 그 허락해주는 그 어떤 경제적인 뒷받침이 있었던 거 같아요. 그거를 저는 무시할 수가 없고 그리고 내가 특별히 욕심, 돈 많이 벌겠다는 그런 욕심을 부리지 않는 이상 간호사라는 직업은 나의 기본적인 품위유지는 되게 해주거든요. 사회적으로 웬만한 대우는 받는다고 생각을 하거든요.(참여자 8)

또한 거창한 꿈이나 동기를 갖기보다 단지 주어진 일에 큰 불만 없이 충실히 살다보니 자연스럽게 장기적으로 근무를 하게 되었고 그러다보니 점차 일에 대한 능력을 키우게 되고 재미와 보람을 느끼게 되었다는 참여자도 있었다.

자기한테 주어진 업무에 대해서 자기가 만족하고 그 업무를 할 만한 능력이 부족하다면 그 능력을 키워서라도 그 업무를 해나가면서 그에 대한 만족감을 느끼면 되는 거 같아요.. 그러다 보면 또 다른 업무가 생기고 또

능력을 키워가고... 그렇게 만족해 가는 것 같아요.(참여자 10)

범주 3. 주변 관계와의 소통과 지지

간호사가 업무를 수행하며 마주하는 어려움 중 가장 큰 것이 인간관계의 어려움이라는 것에 대부분의 참여자가 동의하였다. 간호사는 업무 중 다양한 사람들과의 관계를 소화해야 하는데, 인간관계는 가장 많은 스트레스를 형성하는 요인임과 동시에 가장 많은 지지와 힘을 얻는 원천이기도 하였다. 환자나 보호자에게 심한 말을 듣거나 의사와의 갈등을 경험할 때, 또는 선배 간호사나 상사로부터 질책을 듣는 등의 상황에서 주변과의 관계는 사직을 결정하는데 큰 영향을 미친다고 하였다. 자신의 마음을 털어놓고 원활하게 소통하고 지지해주는 사람이 있다면, 관계 속에서 스트레스를 해소하고 앞으로 나아갈 수 있는 힘을 얻게 되었다.

하위범주 1. 우호적인 동료 관계

참여자들은 업무 스트레스를 풀 수 있는 가장 좋은 해결책으로 사정을 잘 아는 동료나 선배 간호사와 ‘뒷담화’를 하거나 ‘실컷 수다를 떠는 것’이라고 하였다. 힘든 일이 있을 때 속으로 쌓아두고 있다가 사직을 결정하기 보다는 솔직히 이야기를 하다보면 서로 위로와 힘을 얻고 문제가 해결된다고 하였다. 자신의 이야기를 비판이나 조언 없이 그냥 듣고 공감해주고 이해해 주는 동료의 지지는 더할 나위 없는 힘이 되었다.

신규 간호사였을 때 많이 버티게 했던 힘은 동기들이었던 거 같아요 같이 근무하는 동기들. 저희는 일 끝나면 동기들이랑 많이 뽕쳤어요 그래서 근처에 술집 가서 뭐 술도 먹으면서 뒷담화도 하고 뭐 이렇게 스트레스를 엄청 많이 풀었던 거 같아요 그러면... 진짜 많이 도움이 됐던 거 같아요.(참여자 3)

하위범주 2. 지지적인 조직 문화

참여자들은 병원 내부의 조직 분위기가 폐쇄적이거나 내 편이 없다는 느낌이 들 때 사직을 고려하는 반면에 포용적이며 존중하는 분위기는 버틸 힘을 주었다고 하였다. 업무와 관련된 문제, 특히 의사와 문제가 발생하였을 때 개인의 실수로 치부하지 않고 입장을 대변해 주거나 조직의 시스템 안에서 원인을 점검하는 등 관리자의 역

할이 중요하다고 하였다. 자신의 능력을 발견하고 칭찬과 격려를 해 주는 상사와 지지적인 조직 문화는 간호사의 사기와 근무 지속에 매우 중요하다는 데에 참여자 대다수가 동의하였다.

병동 분위기가 주변에서 들리는 말에 의해서 평가하려고만 하지, 잘했다거나 고생했다거나 칭찬하거나 격려하고 사기를 북돋아주고 이런 게 전혀 없다는 거예요 격려와 지지가 있었다면 다들 좀 더 오래 다녔을 거라고 얘기들 해요.. 그런데 저는 운이 좋게도 좋은 선배를 만났어요 선배의 도움이 없었다면 지금까지 남아있지 않았을 것 같아요.(참여자 11)

너무 바쁜 상황에서 말을 험하게 하는 거예요 원인 제공은 의사가 먼저 하고 저도 정당하게 대응을 하는데 주변에서 나는 확실히 잘못된 게 아닌데, 같이 대응을 해주지 않으면... 이 때 이런데서 일하고 싶지 않다 이렇게 느끼는 것 같아요 근데 그때 수간호사 선생님이 중재를 잘해주셔서 원만하게 잘 끝났어요.(참여자 12)

스트레스나 업무 실수의 문제를 개인의 잘못으로 치부하지 않고 구성원 전체가 해결해 갈 시스템의 문제로 인식하고 개선해 가고자 하는 노력이 필요하다고 이야기 하였다.

간호사가 실수를 하게 되면, “개는 왜 그래?”라고 하지 않고 병원 분위기가 “아 이거는 우리 시스템에 문제가 좀 있는 것 같다”라는 거였어요 그래서 “프로세스를 바꿔보자” 아니면, “일의 순서를 좀 바꿔보자”하는 간호부의 노력이라고 해야 하나요? 부장님의 마인드, 그런 게 있었거든요 생각의 전환이 필요한 것 같아요.(참여자 8)

하위범주 3. 가족의 지지

참여자들에게 가족의 지지는 한결같은 든든한 지원군이었다. 힘든 일이 있어도 언제나 내 편인 가족들이 있기 때문에 이겨나갈 힘을 얻곤 하였다. 참여자들은 부모에게, 또는 배우자에게 이야기할 때, 비록 상황을 다 이해하지는 못하더라도 단순히 털어놓고 공감과 격려를 얻는 것만으로도 스트레스가 해소되고 업무를 지속하게 되었다고 진술하였다.

저는 부모님이랑 같이 살거든요. 일하니까 신경도 많이 써주시고, 엄마랑 많이 이야기해서... 그만두고 싶을 때마다 엄마가 많이 공감해 주고.. 가족들이 그만두지 말라고.. 아무래도 가족들이 옆에서 지지를 해준다는 게... 그게 많이 도움이 되는 거 같아요.(참여자 5)

신랑한테 얘기를 제일 많이 해요. 신랑이든 알든 모르든 간에 그냥 계속 얘기하고.. 가족들한테 아무래도 이제 수다를 좀 많이 떨게 되더라고요. 공감대가 형성되는 게 참 중요하더라고요.(참여자 6)

하위범주 4. 소통의 중요성

참여자들은 사람들과의 관계 속에서 지지를 얻고 해결책을 얻을 수도 있는데, 혼자 스트레스를 쌓아두다가 성급하게 사직을 결정하게 되는 사례들이 많은 것에 대해 안타까움을 표현하였고 서로 소통하고 지지해주는 인간관계의 중요성을 강조하였다.

혼자 쌓아두지 말라는 거... 저도 한번 병원을 옮겼던 케이스였는데, 그 병원에서는 되게 짧게 근무를 하다 그만뒀거든요. 그게 너무 혼자 쌓아뒀던 거 같아요. 제가 그만 둔 이유를 아무도 모를 정도로.. 근데 지금도 보면 응급 사직하는 친구를 보면 정말 안타까워요. 어떤 어려움이 있는지 뒷사람들도 들어주려고 노력을 하고.. 본인도 많이 털어놓으려고 했으면 좋겠어요.(참여자 3)

입사해서 한 달이 저는 제 간호사 생활에서 가장 힘들었어요. 매사에 긍정적이었던 저도 못 하겠다고, 그만두겠다고 그랬었는데... 그 때 한 선배가 그랬어요. “한 달만 버티봐라. 한 달만 버티보고 그래도 힘들면 그 때 그만둬도 늦지 않아”라고 얘기하더라고요.. 그 때 선배와의 관계가 도움이 많이 되었고.. 인간관계가 좋아야지 아무래도 버틸 힘이 생긴 거 같아요.(참여자 5)

범주 4. 간호 전문직으로서의 성장 도모

참여자들은 간호 전문직으로서의 성장을 도모해 왔는데, 자신의 일에 대해 흥미와 호기심을 가지고 끊임없이 배우고자 노력했으며, 배움과 도전에 대한 적극적 자세가 직무를 지속하기 위한 중요한 특성 중 하나라고 진술하였다. 또한 간호사로서의 자존감을 높이기 위한 노력을 이야기했는데, 새로운 업무 목표를 세워 실천해 나가고 학습을 지속하는 것은 자신의 성장과 근무를 지속할 수 있게 하는 원동력이 되었다.

하위범주 1. 일에 대한 흥미와 몰입

참여자들은 일에 대한 흥미를 가지고 몰입함으로써 재미를 느꼈다. 열심히 일한 것에 대한 성취감은 더 큰 힘과 자신감을 갖게 하였다. 뿐만 아니라 자신의 간호를 받은 환자나 보호자가 인정해주고 고마움을 표시할 때 간호사라는 직업에 보람을 느끼면서 ‘더 잘 해야 되겠구나’ 라고 마음을 다지게 되는 계기가 되기도 하였다.

저는 신규 때 응급실을 갔었는데. 거기가 드라마틱하잖아요. 다른 부서에 비해서 생동감이 넘치고.. 저하고 참 잘 맞았어요. 신규 간호사로서 이제 딱 현장에 투입이 되면서, 이거 참 매력 있다(고 생각했어요). 막 성취감이 라고 할까요? 내가 간호사 선택을 잘 했다는 생각을 갖게 됐고요. 그 후로 각 부서별로 로테이션을 했었는데, 갈 때마다 흥미로웠어요. 내과, 외과, 다음에 산부인과 병동을 돌았는데, 갈 때마다 특성이 있기 때문에 재미있고.. 치유과정을 보면서 나를 뿌듯함 이런 것도 느끼면서.. 환자나 보호자가 인정해주고 감사하다고 했을 때 보람을 느끼는 것 같아요.(참여자 9)

저는 몰입을 좀 잘 하는 편이에요. 일에 대한 몰입을 하게 되면 그거에 관한 이렇게 성취감을 한 번.. 이렇게 딱 경험을 하게 되면 내가 일을 오래 할 수 있을만한 그 어떤 파워가 생기는 거 같아요.(참여자 8)

하위범주 2. 신념과 자부심을 가지려는 노력

참여자들은 자신이 간호사이기 때문에 가족의 건강을 보살필 수 있는 능력이 있다는 것에 대해 자부심을 갖고 있었다. ‘간호사이기 때문에 할 수 있는 일이 있다’는 것에 대해 자부심을 가지고 간호사의 약점보다 강점에 집중하여 스스로를 강화시켜 나갔다.

간호사에 대한 프라이드를 내 안에서 키웠어요. 조직마다 간호부에 관한 어떤 간호 파워라든가 임파워먼트를 계속 하려고 하지만 어찌 보면 우리가 굉장히 약한 모습들을 보잖아요. 그렇지만 나는 간호사라는 직업을 가졌기 때문에 이러한 것을 내가 할 수 있다 그런 최면을 자꾸 걸었던 부분.. 나 스스로가 간호사에 대한 프라이드를 자꾸 키웠다는 거요.(참여자 9)

전문가로서 확실한 신념이 있으면 다른 것들은 아무 것도 아닌 거예요. 내가 간호사이기 때문에 할 수 있는 거고 일반인들한테 하라고 하면 못 하잖아요. 포지션도

취해줘야 되고 하나하나 내가 간호사기 때문에 할 수 있고 간호사만이 할 수 있는 일이고.. 그게 바로 나를 좀 반듯하게 깨끗하게 설 수 있게 하는 그런 힘이라고 생각해요. 그게 가장 중요한 것 같아요.(참여자 9)

하위범주 3. 새로운 도전을 위한 전진

참여자들은 배움에 대한 의욕과 호기심으로 모르는 것은 배우고자 했고 새로운 계획을 세우고 달성하기 위해 노력하는 모습을 보였다. 롤모델인 선배처럼 되기 위해서 노력하기도 하고 익숙한 부서에서 배우고 싶은 부서로 변경을 지원하기도 했으며, 대학원 등에 진학하기도 하였다. 어떤 참여자는 ‘반복적인 병원 생활이 지겨워 하나의 탈출구로써’ 대학원을 진학했고 ‘너무 일 생각만 하고 살지 않기 위해서’, ‘별다른 생각 없이 병동에서 순서가 되어’ 대학원에 진학하기도 하였는데, 학업과 직장을 병행하는 것이 피곤하기도 하고 쉽지 않았지만 건문을 넓히고 배움 점도 많아서 결과적으로 병원 생활에 긍정적인 변화를 준 도전이었다고 하였다.

호기심이 굉장히 많았어요. 그래서 끊임없이 뭔가를 배우고 싶어 했고.. 뭔가를 알고 싶어 했고.. 막 이랬거든요. 이제 그런 것도 이제 끊임없이 뭔가를 찾아서 하려고 하는 그런 성향도 중요한 거 같아요.(참여자 9)

조금 지내니 후배도 생각하고.. 또 ‘대학원을 가야겠다. 여기서 도망 나가야겠다..’(웃음). 하나의 탈출구라고 생각했는데.. 가서 다른 병원 사람들도 만나고 좋았어요. 대학원을 온 게(병원 생활에 있어서) 체계는 확실히 도움이 되었어요.(참여자 12)

4. 논의

본 연구에서는 상급종합병원, 또는 종합병원에서 5년 이상 근속하고 있는 간호사들이 스트레스를 극복하고 근무를 지속할 수 있었던 개인의 내면적 특성과 강점을 알아보기 위해 수행되었다. 연구 결과, 병원에서 장기적으로 근무를 지속하고 있는 간호사들의 특성은 다음의 네 가지로 범주화되었는데, 자기 극복을 위한 노력, 긍정적인 자세, 주변 관계와의 소통과 지지, 그리고 간호전문직으로서의 성장 도모였다.

먼저 자기 극복을 위한 노력을 살펴보면, 참여자들은

무엇보다도 자기가 선택한 길에 대한 책임감을 가지고 현재의 어려움을 회피하지 않고 오기로라도 버텨보겠다는 의지를 가지고 있었으며, 미래에 대한 희망을 가지고 인내했다는 특성이 있었다. 이것은 선행연구[24]에서 병원에 남기로 한 간호사들이 스스로 인내를 다짐하면서 녹녹치 못한 현실을 수용하고 사직을 하더라도 일단 해보고 잘 할 때 그만두겠다고 결심한 것과 유사한 맥락이다. 다른 연구에서[6], 이직 의도를 극복한 간호사들은 힘든 상황 속에서도 발전을 지향하는 개인의 성향과 강한 신념과 동기가 있었다고 하였는데, 본 연구에서도 참여자들은 현재의 어려움을 포기하거나 회피하기보다는 버티보자는 인내와 책임감을 보이고 있다는 점에서 공통된 결과를 보여주었다.

이는 다양한 업무 스트레스를 경험하는 간호사에게 역경을 극복하고 도전하고자 하는 개인의 내면적 힘, 즉 회복탄력성이 중요하게 작용한다고 한 여러 선행연구들을 지지하는 결과로써, 간호사의 회복탄력성이 높을수록 조직 몰입이 높고[18] 직무스트레스와 소진[16-17]이 덜하며, 직무만족[19]이 높아진다고 알려져 있다.

한편, 참여자들은 일에 대한 흥미를 가지고 몰입함으로써 성취와 보람을 느끼고 학업이나 업무에 대한 새로운 도전을 통해 간호사로서 자부심을 갖기 위해 노력하면서 간호전문직으로의 성장을 도모하였다. 이것은 선행연구[6]에서 이직 의도를 극복하는 과정을 통해서 내면이 강해지고 전문직업인으로서 거듭나기 위한 노력과 함께 간호직에 대한 자부심을 획득하였다는 것과 일치되는 결과이다.

반면에, 종합병원에서 조기 이직한 간호사를 대상으로 한 연구에서, 참여자들은 과중한 업무와 대인관계 부적응으로 인해 무기력함을 느끼고 일에 대한 목표와 방향성을 상실하였다고 하였다. 또한 스스로 직업 정체성이 부족하다는 것을 알게 되면서 사직하게 되었다고 했는데, 저자는 자신의 삶의 방향성과 직업적 목표에 대한 진지한 성찰 없이 급여와 직업적 안정성에 대한 선호만으로 직업을 선택했기 때문에 어려움을 극복할 동기와 책임감이 부족했다고 기술하였다[7].

이러한 결과는 같은 병원의 스트레스 상황을 경험할 지라도 이겨 나갈 것이냐, 또는 포기할 것이냐의 반응을 선택함에 있어서 개인의 내면적 성향이 주요하게 작용하며, 직업에 대한 동기와 목표가 자기 내면에 얼마나 가치화되어 있느냐가 매우 중요하다는 것을 보여준다. 스스

로가 흥미롭거나 가치 있다고 여기는 일을 할 때, 간호사들은 동기와 책임의식을 가지고 몰입하게 되고 위기 상황을 잘 극복하며 높은 성취를 이룬다. 그러나 그렇지 못한 간호사는 스트레스에 대하여 직무를 지속해야 할 이유를 찾지 못하고 무기력함을 느끼게 된다. 이것은 병원 간호사의 전문직 자아개념이 높을수록 직무만족도가 높으며 이직 의도가 낮다는 연구[25-26]와 상통하는 결과로써, 간호사라는 직업을 선택하고 유지함에 있어서 내면의 목표와 직업 정체성을 확립하는 것이 매우 중요하다는 것을 시사하고 있다.

장기근속자의 또 다른 특성은 상황을 받아들이는 긍정적인 자세였다. 환자나 의료진과의 갈등 상황, 또는 업무 실수로 인해 꾸지람을 듣는 등 자존감이 떨어질 수 있는 상황에서 자신을 지나치게 자책하거나 부정적인 쪽으로 생각하기보다는 수용적으로 받아들이는 태도를 취하였다. 상황을 단순하고 긍정적으로 받아들였으며, 자신이 간호사로서 가지지 못한 것에 대해 자존감 상해하고 불만을 가지기보다 현재 가지고 있는 것에 집중하는 마음으로 전환하였다. 직업인으로서 사회적 지위와 경제적 보상이 있다는 점, 일을 가진 엄마일 수 있다는 점 등 소소한 행복에 만족하고 감사한 마음을 갖게 되었다. 간호사이기 때문에 누군가를 도울 수 있고 해 줄 수 있는 일이 있다는 점 역시 큰 강점으로 받아들였다. 다른 직업과 비교하거나 너무 큰 이상을 향해 현실에 불만족한 마음을 갖기보다는 현실을 직시하고 자신에게 주어진 조건에 감사할 줄 아는 긍정적인 자세를 갖는 것이 근무를 지속하는 데에 중요하다는 것을 보여주었다.

다른 중요한 특성은 주변과의 원활한 소통과 지지 관계였다. 참여자는 병원 생활에서 가장 많은 스트레스를 주는 요인이 인간관계 갈등이라는 점에 동의하였다. 인간관계 갈등이 이직 의도의 중요한 요인이라고 보고한 여러 연구[6-7, 9]와도 일치한다. 그러나 이러한 어려움을 극복하게 해주는 요인 또한 인간관계였는데, 자신의 문제를 터놓고 이야기하며 지지받을 수 있을 때, 주변과의 원활한 소통이 이루어질 때 다시 일을 해볼 수 있는 용기와 격려를 얻게 되었다. 이는 주변의 지지와 다독거림이 힘이 되고[9] 과중한 업무 부담에도 불구하고 적절한 프리젠퍼시를 경험할 때 직무스트레스를 감당할 수 있었으며[27], 동료와의 협동과 관리자의 지지가 높을 때 간호사의 재직의도가 높다고 한 보고[28]와 같은 결과이다. 또한 사회적 지지가 높을수록 직무스트레스와

우울이 감소되고[29] 조직 몰입도[18]와 직무 만족도[30]가 높으며 업무성과가 향상된다[31]고 한 선행연구를 지지하는 결과이다.

한편, 참여자들은 여가나 취미 활동, 종교 활동, 자기를 돌아보는 명상 등을 통해 지나치게 소진되는 것을 막고 업무 스트레스로 인해 일상생활이 방해받지 않도록 스스로 노력하였다. 이것은 간호사들이 이직 동기를 극복하는 과정에서 병원 일에 얽매이지 않으려고 노력하며 내면의 성찰을 위해 노력했다는 선행연구와 일치되는 결과이다[6]. 이러한 노력을 통해 간호사들은 자기 정체성을 확립하고 보다 성숙한 간호사로서 자신감이 높아졌다고 하였다. 본 연구결과에서도 보여주듯이 간호사의 스트레스 관리와 자아성찰을 위한 노력이 필요하며, 이러한 노력이 개인적 차원보다 조직적 차원에서 체계적으로 이루어질 필요가 있다고 사료된다.

간호사의 조기 이직을 감소시키고 근속 증진을 위해서는 본 연구에서 도출된 간호사의 내면적 특성을 강화시키는 중재가 필요할 것으로 사료된다. 먼저, 간호사들에게 스트레스를 이기고 긍정적 마음으로 주변과 소통하며 간호사로서의 정체성과 자부심을 가지고 스스로를 강화시킬 수 있는 프로그램이 제공되어야 할 것이다. 그를 위해, 현재 병원에서 실시되고 있는 간호사 교육이 지식이나 업무 위주로 시행되고 있는 현실에서 벗어나 간호사 자신의 내면을 돌아보고 긍정성을 강화시킬 수 있는 자기성찰 교육이 이루어져야 한다. 자기를 돌아보는 명상이나 성찰 훈련을 통해서 자기 삶의 목표를 찾고 직업의 가치를 내면화하며 긍정성을 향상시킬 때, 스트레스를 극복하고 성취할 수 있는 힘을 얻게 된다.

또한 대학에서도 지식이나 기술 위주의 교육을 넘어서서 자기 삶의 목표를 탐구하고 간호사라는 직업이 요구하는 가치를 사유하며, 직업 정체성을 찾아가는 자기성찰 교육이 필요하다. 내면의 준비가 갖추어 저서 배출된 간호사는 간호 현장에서 더 큰 발전과 성취를 이룰 수 있을 것이다. 나아가 대학에서 전공을 선택하기 이전인 중·고등학교에서부터 자기가 진정 원하는 것이 무엇인지를 알고 동기가 분명한 일을 찾아 탐구하도록 하는 교육 과정이 선행되어야 할 것이다.

본 연구는 서울지역 상급종합병원과 종합병원 5곳에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 조사하였으므로, 연구 결과를 우리나라 전체 병원 간호사로 일반화하기에 제한점이 있다.

본 연구는 간호사의 근무 지속 요인을 비단 병원의 급여나 근무 환경과 같은 외부적인 조건에서만 찾기보다는 그러한 조건에 임하는 간호사 개인의 내면적인 특성이 더 중요한 요인이 될 수 있음을 시사하고 있다. 또한 그러한 강점을 어떻게 강화시켜나갈 수 있을 것인가에 대한 관점에서 접근하였다는 점에서 연구의 의의가 있다.

간호사 내면의 긍정적 요인들을 강화시킬 수 있는 창제가 병원 현장과 학교에서 수행된다면, 고비용으로 창출된 간호사의 숙련된 경험과 기술을 사장시키지 않고 조직과 개인을 더 발전시켜 나갈 수 있는 기반이 될 수 있을 것이다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 병원 간호사의 내면적 특성을 파악하여 병원 간호사의 근무를 향상시키기 위한 방법을 모색하고자 수행되었다. 종합병원 이상 규모에서 근무하는 간호사 12명을 대상으로 포커스 그룹 면담을 수행하였다. 분석 결과 13개의 하위범주와 4개의 범주로 구조화되었는데, 병원에서 근무를 지속하고 있는 간호사의 내면적 특성 및 강점은 다음의 네 가지로 요약되었다.

첫 번째 특성은 ‘자기극복을 위한 노력’이었으며, ‘책임감과 오기로 버텨내고’, ‘더 나은 미래를 위해 인내하며’, ‘스트레스 관리를 위해 노력’하였다.

두 번째 특성은 ‘긍정적인 자세’로써 ‘상황을 수용적으로 받아들이고’, ‘낙천적인 태도를 취하며’, ‘현재에 대해 불만족보다 만족하기’ 위해 노력하였다.

세 번째 특성은 ‘주변 관계와의 소통과 지지’였는데, ‘우호적 동료 관계’를 유지하고 ‘지지적인 조직문화’ 속에서 ‘가족의 지지’로 힘을 얻고 ‘소통의 중요성’을 인지하여 원활한 인간관계를 맺는 것이었다.

네 번째 특성은 ‘간호전문직으로서의 성장 도모’였는데, ‘일에 대한 흥미를 가지고 몰입’했으며, ‘신념과 자부심을 가지려는 노력’을 하였고 ‘새로운 도전을 위해 도전’하였다.

연구 결과를 바탕으로 병원 간호사의 조기 이직을 감소시키고 직무를 지속하게 하기 위해서는 간호사의 이러한 강점을 강화하도록 하는 접근이 필요할 것으로 사료된다. 그 방법으로 간호사의 자기극복력을 강화하고 긍정적 자세와 소통 능력을 신장시키며 직업 정체성을 확

립시키게 하는 자기성찰 교육이 필요함을 제언한다.

References

- [1] Korea Health Industry Development Institute (KHIDI), *Report on Nursing Workforce*, KHIDI, 2014.
- [2] J. Cohen, D. Stuenkel, Q. Nguyen, “Providing a Healthy Work Environment for Nurses: The Influence on Retention”, *Journal of Nursing Care Quality*, vol. 24, no. 4, pp. 308-315, 2009.
DOI: <https://doi.org/10.1097/NCQ.0b013e3181a4699a>
- [3] Hospital Nurses Association, *Report on Employment Status of Hospital Nursing Staff*, Hospital Nurses Association, 2016.
- [4] Y. K. Ko, B. H. Park, "The Relationship of the Nursing Work Environment and Nursing Outcome among it's Nurses and Content Analysis of Nurses' Workload", *Korean Journal of Hospital Management*, vol. 19, no. 1, pp. 54-67, 2014.
- [5] Y. S. Kim, “Effects of nurses’ job stress on exhaustion and turnover intention”, Unpublished master’s thesis, Kyunghee University, 2011.
- [6] H. Y. Cheong, S. H. Yun, “Process of Overcoming Turnover Intention in Career Nurses”, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, vol. 19, no. 3, pp. 414-426, June, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2013.19.3.414>
- [7] B. M. Im, J. M. Park, M. J. Kim, S. Y. Kim, J. H. Maeng, L. L. Lee, K. A. Kang, “A Phenomenological Study on the Turnover Experience of Novice Nurses Working in General Hospital”, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, vol. 24, no. 4, pp. 313-322, November, 2015.
DOI: <https://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.4.313>
- [8] S. A. Kim, H. W. Jeon, “Experience of Turnover in New Nurses”, *Journal of Korean Public Health Nursing*, vol. 28, no. 3, pp. 644-657, 2014.
DOI: <https://doi.org/10.5932/JKPHN.2014.28.3.644>
- [9] K. O. Park, J. K. Kim, S. Y. Kim, “Qualitative Study on Clinical Nurses’ Intention to Stay in Hospital”, *The Journal of Korean Academic Society of Adult Nursing*, vol. 26, no. 6, pp. 681-692, 2014.
DOI: <https://doi.org/10.7475/kjan.2014.26.6.681>
- [10] G. S. Yoon, S. Y. Kim, “Influences of Job Stress and Burnout on Turnover Intention of Nurses”, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 16, no. 4, pp. 507-516, 2010.
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2010.16.4.507>
- [11] E. A. Abou Hashish, “Relationship Between Ethical Work Climate and Nurses’ Perception of Organizational Support, Commitment, Job Satisfaction and Turnover Intent”, *Nursing Ethics*, vol. 24, no. 2, pp. 151-166, 2007.
DOI: <https://doi.org/10.1177/0969733015594667>
- [12] S. Guerrero, D. Chênevert, S. Kilroy, “New Graduate Nurses’ Professional Commitment: Antecedents and Outcomes”, *Journal of Nursing Scholarship*, online

- published, July, 2017.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/jnu.12323>
- [13] E. K. Kwon, E. J. Lee, "Relationship of Nurses' Perception of the Joint Commission International Hospital Accreditation, Nursing Performance, Self-concept and Retention Intention", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 23, no. 2, pp. 118-126.
DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2017.23.2.118>
- [14] J. Mills, C. Woods, H. Harrison, J. Chamberlain-Salaun, B. Spencer, "Retention of Early Career Registered Nurses: The Influence of Self-concept, Practice Environment and Resilience in the First Five Years Post-graduation. *Journal of Research in Nursing*, vol. 22, no. 5, 372-385, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.1177/1744987117709515>
- [15] B. M. Gillespie, W. Chaboyer, M. Wallis, P. Grimbeek, "Resilience in the Operating Room: Developing and Testing of a Resilience Model", *Journal of Advanced Nursing*, vol. 59, no. 4, 427-438, 2007.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04340.x>
- [16] I. O. Moon, S. K. Park, J. M. Jung, "Effects of Resilience on Work Engagement and Burnout of Clinical Nurses", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, vol. 19, no. 4, pp. 525-535, September, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2013.19.4.525>
- [17] H. K. Laschinger, C. Wong, S. Regan, C. Young-Ritchie, P. Bushell, "Workplace Incivility and New Graduate Nurses' Mental Health: The Protective Role of Resiliency", *Journal of Nursing Administration*, vol. 43, no. 7/8, pp. 415-421, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1097/NNA.0b013e31829d61c6>
- [18] S. H. Jin, J. H. Kim, "Influence of Resilience and Perceived Individual and Organizational Support on Organizational Commitment among Hospital Nurses", *Journal of Digital Convergence*, vol. 15, no. 5, pp. 293-303, 2017.
- [19] Z. Zheng, P. Gangaram, H. Xie, S. Chua, S. B. C. Ong, S. E. Koh, "Job Satisfaction and Resilience in Psychiatric Nurses: A Study at the Institute of Mental Health, Singapore", *International Journal of Mental Health Nursing*, online published, February, 2017.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/inm.12286>
- [20] K. R. Shin, *Qualitative Research Methods : Focus Group*. Seoul: Hyunmoon. 2004.
- [21] H. Hsiu-Fang, S. E. Shannon, "Three Approaches to Qualitative Content Analysis", *Qualitative Health Research*, vol. 15, no. 9, pp. 1277-1288, 2005.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1177/1049732305276687>
- [22] Y. S. Lincoln, E. G. Guba, *Effective Evaluation(4th ed.)*. San Francisco: Jossey-Bass. 1985.
- [23] A. Tong, P. Sainsbury, J. Craig, "Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research (COREQ): A 32-item Checklist for Interviews and Focus Groups", *International Journal for Quality in Health Care*, vol. 19, no. 6, pp. 349-357, 2007.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1093/intqhc/mzm042>
- [24] K. O. Park, J. K. Kim, "A Study on Experience of Transition from New Clinical Nurse to Competent Step", *The Journal of Korea Academic Society of Nursing Education*, vol. 19, no. 4, pp. 594-605, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.5977/jkasne.2013.19.4.594>
- [25] J. Choi, H. J. Park, "Professional Self-concept, Self-efficacy and Job Satisfaction of Clinical Nurse in Schoolwork", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, vol. 15, no. 1, pp. 37-44, 2009.
- [26] M. H. Sung, E. Y. Choi, "The Relationships between Professional Self- Concept, Nursing Performance and Retention Intention of Emergency Department Nurses", *The Korean Journal of Fundamentals of Nursing*, vol. 19, no. 2, pp. 244-252, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.7739/jkafn.2012.19.2.244>
- [27] K. C. Fox, "Mentor Program Boosts New Nurses' Satisfaction and Lowers Turnover Rate", *Continuing Education in Nursing*, vol. 41, no. 7, pp. 311-316, 2010,
DOI: <https://doi.org/10.3928/00220124-20100401-04>
- [28] D. Twigg, K. McCullough, "Nurse Retention: A Review of Strategies to Create and Enhance Positive Practice Environments in Clinical Settings", *International journal of nursing studies*, vol. 51, no. 1, pp. 85-92, 2014.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jnurstu.2013.05.015>
- [29] H. J. Kim, J. H. Kim, "Emotional Labor, Social Support, and Depressive symptoms of Clinical Nurses in a Province", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, vol. 20, no. 3, pp. 308-318, 2011.
DOI: <https://doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.3.308>
- [30] M. You, Y. J. Son, "The Relationships of Work-family Conflict, Social support, Job satisfaction, and Organizational Commitment in Korean Married Hospital Nurses", *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, vol. 16, no. 4, pp. 515-523, 2009.
- [31] A. S. Lee, C. K. Yoon, J. K. Park, "Effects of Social Support and Ego-resilience on Nursing Performance of Hospital Nurses", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, vol. 21, no. 3, pp. 283-289, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.3.283>

윤 미 라(MiRa Yun)

[정회원]



- 2004년 2월 : 서울대학교 대학원 (간호학석사)
- 2014년 8월 : 서울대학교 대학원 (간호학박사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 중앙대학교 적십자간호대학 조교수

<관심분야>

명상, 스트레스, 중앙간호

한 종 숙(Jong-Sook Han)

[정회원]



- 1985년 8월 : 가톨릭대학교 대학원 (간호학석사)
- 2006년 2월 : 가톨릭대학교 대학원 (간호학박사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : 중앙대학교 적십자간호대학 부교수

<관심분야>

정신건강증진, 간호교육

백 경 아(Kyoung Ah Back)

[정회원]



- 1999년 8월 : 중앙대학교 대학원 간호학과 (간호학석사)
- 2013년 8월 : 중앙대학교 대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2014년 8월 ~ 2016년 2월 : 중앙대학교 적십자간호대학 조교수
- 2016년 3월 ~ 현재 : 국제대학교 간호학과 조교수

<관심분야>

간강교육, 여성건강증진

안 정 원(Jung-Won Ahn)

[정회원]



- 2010년 9월 : School of Nursing, The University of Auckland (Master of Nursing)
- 2015년 2월 : 서울대학교 대학원 (간호학박사)
- 2015년 9월 ~ 현재 : 중앙대학교 적십자간호대학 조교수

<관심분야>

중환자 간호, 외국인환자 간호, 간호교육