임상간호에 종사하는 간호원의 직업만족에 관한 소고

연세의대 간호학과 김 신 혜

시대적 사회적 요구에 따라 간호원의 역할이 크게 변모했으며, 간호활동이 환자 침상가에 머물르지 않고 많은 복잡한 기술이 필요로 되는 다각적인 활동으로 비약함과 더불어 싹트기 시작한 불만이 많다는 글을 읽어왔다. 간호에 종사하고 있는 사람들이 근무중이건, 근무중이 아닌 양경우에 제기되는 불평불만의 질이나 다양성이 대다수의 간호원이 그들 직업에 대해 과연 만족하고 있느냐 아니냐의 의문을 자아내게 한다. 이 의문은 간호원 자체를 위한 견해에서 보나 환자를 위한 견해로 보아 중요한 의문이 아닐수 없다.

병원이 이 사회에 존재하는 그 근본 목적은 환자를 위해 있으며 간호원은 이 목적달성을 위해 필요로 되는 간호라는 책임을 담당하고 있는 것이다. 근대에 이르러 간호원의 역할은 복잡하고 광범위해서 Virginia Henderson이 쓴 "간호의 기초원리" (basic principles of nursing care)와 국제간호협회 간행물 (I. C. N. publication)에 그려진 윤곽을 보면 간호는 환자의 기본욕구를 충족할수 있도록 도와주어야 함을 말하며 이 환자의 기본욕구를 아래와 같이 예를 들어 놓았다.

1) 호흡하며 생존을 위한 영양섭취로 먹고 마시는것.
2) 불필요한 부산물을 배설하는 것.
3) 편안한 체위를 유지하는것.
4) 쉬고 수면을 취하는것.
5) 적절한 옷을 선택하여 입는 것.
6) 체온을 유지하는것.
7) 신체 청결을 유지하는것.
8) 주위환경에 위험물 제거하는 것.
9) 감정, 정서를 소통하는것.
10) 환자 각자의 신앙 양식에 따른 예배의식을 갖는것
11) 성취감을 가져다 주는 작업에 종사할 수 있는것.
12) 여러가지 형식의 소창에 참석하고 노는 즐거움을 나누는것.

등등이다.

간호계획안(nursing care plan)은 환자의 연령, 성별, 기질, 사회적 문화적 계급과 신분, 정서적 make-up, 신체적 능력과 가능성, 이외 shock, 감염, 탈수와 우울증과 같은 요소에 의해 많은 영향을 받게 된다. 간호원이 이런 모든 일을 최적의 수준에 이르도록 수행하려면 무엇보다 먼저 간호원·자신이 자기직업에 만족하고 있어야 겠다. 만일 간호원이 불평불만에 쌓여 있다면 간호원 스스로가 최선을 다해 맡은 바 임무를 수행할 만큼의 동기지움을 얻지 못할 것은 분명한 사실이기 때문이다. 이렇게 최선을 다할 동기 지움을 얻지 못한 상태에서는 환자가 마땅히 받아야 할 만큼의 간호를 받지 못하는 결과를 가져오게 되며 더욱이나 좀 더 심각히 말하면 환자가 피해를 입게 된다고 해도 과언이 아닐 것이다.

심리학자들이 인간이 생활을 영위함에 있어 여러가지 동기 지어주는 요인을 설정해 놓았는데 Caroll이 저술한 정신 위생(mental hygiene)이라는 책을 보면 아래와 같은 범주로 분류해 놓았다.

1) 정서적 안정감에 대한 욕망.
2) 성취감에 대한 욕망
3) 인식 또는 사회적 신분에 대한 욕망
4) 육체적 만족에 대한 욕망 등이다.

일하는 사람의 욕망이 충족될때 비로소 그들은 만족할 수 있으며 이런 욕망이 충족되지 못할 때는 그는 그가 일하고 있는 환경이나 처지에 대한 불만한 생각을 가지고 있을 것이다.

1955년 카나다 "온타리오"에 있는 "Ontario public health association"의 간호부문에서는 회합을 갖고 보건간호분야의 잦은 직원 변경에 관한 문제에 대하여 토의하였었다. 그래서 그들은 이 분야직업을 만족스럽게 여길수 있게 만들수 있는 여건에 관한 한 연구가 시행 되었었다. 이 연구에서 수집된 data가 지시해 주는 직업에 대한 만족을 가져다 주는 기본요소는 아래와 같다.

1) 간호원의 역할이 분명히 잘 정의 되었어야 한다.
2) 임무, 작업에 다양성이 있어야겠다.
3) 적절한 수의 적당한 직원이 있어야 한다.
4) 자신이 맡은바 일을 스스로 계획을 할수있는 자유가 허용되어야 한다.
5) 적절한 준비교육과 orientation이 있어야 한다.
6) 잘된 일은 인정되어야 한다.
7) 적절한 휴가와 병가가 있어야 한다.
8) 근무시간이 만족할만 해야 한다.
9) 충분한 보수를 주어야 한다.

10) 기관에 소속되어 있다는 감정을 느낄수 있어야 한다.

11) 진급할 수 있는 기회가 있어야 한다.

이 연구에 의해 한 결론에 이르렀으나 아직 분명치 못한 점이 많으며 다만 일반적인 중요성이 함축되어 있을 뿐이다.

Mary Grivestonel 의해 된 연구의 간추려진 보고를 보면 간호원의 자기일에 대한 태도를 지적한 바가 있는데 이에 의하면, 그가 답사한 4개병원의 감독 간호원, 수간호원, 일반간호원의 태도 측정 결과에 나타난 바는 그들의 대부분이 불만하고 있다는 점이다. 이 Survey의 대상자는 215명의 간호원이였는데 그들중 대다수가 근무시간에 대한 불만, 의사소통 중개에 대한 불만, 그들봉급, 근무환경 시설, 직원신분과 동업자와의 관계에 대한 불만이 있음이 반영되었다.

직업만족을 위한 기준

이상과 같은 여러가지 연구조사와 Carol Anne Smith가 남겨논 자료를 인용하여 임상간호부문에 있어서의 직업적 만족도를 측정하는데 있어 아래와 같은 7가지 기준을 생각해 보았다. 이 7가지 기준은 간호원이 자기의 직무를 수행하는중 파생되어 나오는 직업에 대한 만족도에 크게 영향을 미치리라 생각되는 여러가지 요소를 포함한 것이다.

1) 의욕(desire)
2) 준비교육(preparation)
3) 훈련(discipline)
4) 개인생활(personal living)
5) 근무환경(physical working condition)
6) 보수(보상)(remuneration)
7) 태도(attitude) 등이다.

1) 의욕(Desire)

간호원에 있어서 직업 만족여하에 기본이 되는 것은 간호원이 되려 했든 의욕의 순수성이다. 간호학을 공부하고져 희망하는 젊은이들이 왜 그들이 간호학을 택하게 되었느냐는 동기에 대한 질문을 받으면 흔히 남을 돕고저 함에 있다고 진술한다. 그러나 얼마나 많은 젊은이들이 이 진술에 대한 깊은 의미를 인식하고 있을까? 만일 그들이 순수하게 애타주의, 이타주의이면 직업 만족에 이르게 하는 모든 다른 요인을 이끌어 갈만한 공고한 마음의 얽어리를 가지고 있을 것이라고 믿어도 좋을 것이다. 그러나 간호학을 공부하려는 젊은이 중에는 책, 영화나 Television에서 간호사업이라는 전문직업의 부정한 묘사로 인해 얻은 지식을 바탕으로 간호학을 선택할 수도 있다. 젊은이들이 자기자신을 백설과 같이 희고 산뜻하게 uniform을 차려 입고 언제나 침착하게 또 기술적으로 일을 처리해 나가는 지상 천사로 비추워 보거나, 또 생사가 뒤섞인 긴

장과 흥분이 가득 찬 연극에서 유독 태연히 초인간적 멋진 역할을 하고 있는 동안 외사중 미남을 골라 결혼을 한다든지 하는 종류의 환각적 의욕이 바탕이었을 수도 있다. 한번은 어느 외국잡지에 teenager 쯤되는 곱고 아름다운 여학생이 거울속으로 자기를 비추워보며 감탄하고 있는 모습을 그린 cartoon을 본일이 있다. 이 Cartoon의 표제는 "What does something for me, I think I'll be a nurse" 이것은 가공적이고 극단적인 예일줄 모르나 그러나 우리 주위에도 이런 것들이 외타주의, 애타주의에 부가되어 간호학을 선택하는 또 다른 가능성을 가진 동기가 되는 사실도 있으리라는 것을 말하지 않을 수 없다. 간호원으로서 완전히 자기직업에 만족하기 이전에 어느 정도의 애타주의가 뿌리박혀 있어야 한다. 자기가 행하고 있는 일에서 얻을수 있는 참만족은 타인을 위해 자신의 어떤 것을 제공하고 있음을 알고 인식하는 가운데 있기 때문이다.

2) 준비교육(Preparation)

간호원이 자신이 종사하고 있는 직업에서 만족을 얻으려면 우선 자기가 가지고 있는 지식이나 기술에 대해 안전감 신뢰감을 느껴야한다. 이것은 다시 말해서 이론과 실습면에 있어 조화된 적절한 교육과정을 거친 준비교육이 필요하다는 뜻을 암시하는 것이다.

간호학을 공부하는 학생은 해부학, 약리학등 기본과학에 대한 학습지도 안내가 필요로 되는 것 만이 아니라 관찰하고 경청하며 의사소통 감정이입을 할수 있는 특수기술을 습득할 수 있도록 지도가 필요로 된다. 간호학은 천부적으로 그 지식의 체계에 한계가 없으며 아주 광범위하다 할 수 있다 학교교육이 간호학에 대해 알아야 할 모든 지식을, 사실을 다 가르쳐 줄 수 있다고 기대를 결사람은 한 분도 없을것이다. 학생으로 하여금 학습경험을 갖는동안 그가 할수 있는 한 모든 것을, 흡수할 수 있는 것은, 모두 흡수토록 함이 중요하다.

기초간호교육은 좋더 지식에 대한 의욕을 일깨워 자극시키는 것이어야 한다. 불행하게도 몇몇 학생은 이 진행되는 과정의 교육을 성공적으로 이행 못했을 경우는 자신성장의 목적을 잃게되어 이런 학생들은 후에 욕구불만, 불평, 부적절성, 불안정의 감정과 달성감의 결핍등으로 불만의 특징적인 생활을 영위하게 된다. 이렇게 되면 그들이 졸업장을 받고 등록을 마친후, 영예의 백색 uniform을 입고 자기만족에 있는 순간에도 그들이 하고 있는 일에서 아무런 즐거움을 찾아내지 못한체 불만을 낳는 물레방아 디딤대에 발을 올려 놓게 되는 격이 되고 만다. 모름직이 간호원은 다방면으로 잠재능

력을 가지고 있어야 한다. 자연과학, 철학, 예술에 이르기까지 그러므로 간호원은 주어진 배움에 기회를 잘 이용하여 자기자신에 관해서나, 자기가 종사하고 있는 일에 관해 책, 월간잡지, 회합, 간호집담회를 통해 자아평가를 위한 평가기회를 통하여 자기자신의 일에 좀더 만족할 수 있고 좀더 행복할 수 있도록 끊임없이 노력하여야 한다.

훈련 (Discipline)

새로운 직분을 맡게되는 간호원에게 치밀한 감독과 지도가 필요로 된다. 왜냐하면 인간의 생명에 봉사하고 있기 때문이다. 규칙, 규약을 만들어서 가장 안전한 방법을 선택하여 환자의 안전을 보장하는 것 뿐만 아니라 간호원 자신들에게도 신뢰와 안전을 제공할 수 있어야 한다. 또한 점차 이 규약을 적용해 가는데로 스스로 능동성과 판단력을 구사할 수 있는 기회가 필요하다. 간호원이 지도를 받고저 할때 언제나 받을수 있어야 하며 이와 반면에 어느 정도의 자유를 느낄수 있게 허용되어야 한다. 사람이 허용된 한계 이상의 일을 할수 있는 것 보다 인간의 힘을 탈진시키는 것은 없으므로 발전향상할수 있는 기회가 있어야 한다. 이것은 실험적으로 증명된 사실로 인간이 대부분의 시간을 자기능력의 최고단계에서 활동할때 가장 유효하고 행복한 일꾼일 수 있다는 것이다. 종종 대수롭지 않은 직업적 신분변화가 moral를 크게 향상시키는데 큰 영향력을 가지고 있는 것을 본다. 따라서 Job-description의 세밀한 검토와 간호원의 능력을 고려함이 직업적 신분변화나 승진전 필히 선행 되어야 할 중요한 일이다. 합리적으로 보아서 능히 성공을 성취할 수 있는 합당한 사항을 선발하여 적재 적소에 쓸것이며 성취할 능력을 의심할 여지가 있는 사람을 그 능력 이상에 위치에 배치하여서는 안된다.

치밀한 감독과 지도하에서도 간호원 자신이 자유할수있고 책임을 이행하며 자기 스스로의 훈련에 이르기까지 앞으로 나아갈 수 있게 도와주는 도구가 되는 것은 평가로, 자주 평가집담회를 가짐으로서 간호원으로 하여금 임무를 수행함에 있어서 자신의 좋은 습관을 기르고 부족한 점을 찾아서 극복할 수 있게 하는 좋은 기회가 마련되어야 한다. 지속적인 평가를 통해 배우고 성장하는 동시에 진보감 성취감을 즐길수 있어 보다 직업에 대한 만족감을 가져 올 수 있다. 훈련이라는 이 기준에 포함되 있는바 상벌에 대한 문제가 있다. 이문제는 대단히 복잡한 문제로, 간단히 소화시켜 몇마디로 설명할 수는 없으나 가능한 한 단순화 하기위해 아래와 같이 두 가지로 말해 볼 수 있다. 즉 잘한 일은 칭찬하고, 상을 주며, 또한 일은 힐책과 벌을

준다는 얘기다. 그러나 이문제를 다룸에 있어 이 두가지 방법중에 어느 편이 보다 좋은 성과를 거둘지 신중한 사려와 실험이 집중되어야 한다. 일반적으로 파도한 비난 일체보다는 칭찬하는 편이 보다 좋은 성과를 얻을 수 있다는 증예가 있다.

개인생활(Personal living)

이상적으로는 직업에 의해 사생활이 방해를 받어서는 안된다는 것은 만인이 공인하는 상식이다. 이반면에 간호원에 있어서는 일정한 근무시간을 넘어선 봉사를 제공해 줄것을 요구당하고 있다는 사실도 또한 모두가 수긍하는 현실이다. 왜냐하면 환자는 매일 매일 24시간동안 간호를 필요로 하지 않는 때가 없으므로 인해 간호원은 일요일, 공휴일에도 교대로 근무치 않으면 안된다. 우리는 많은 간호원으로부터 종종이 근무시간의 불규칙성에 대한 불평을 들어왔으며 더욱이 사전에 언락도 없이 갑짜기 불리워 일하지 않을 수 없는 불평을 들어 왔다. 이러한 사실이 간호원의 사생활 계획안을 악망진창으로 흔들어 놓는 요소라 아니할 수 없다.

오늘날 많은 수의 병원에서 간호원 부족으로 인해 간호원이 자기 여가시간을 즐길 수 없을 정도로 피곤해 있기 조차하다. 어떤 저자가 말하기를 간호원이 병실을 떠나자 마자 곧 친상속으로 굴러 떨어지는 생활이 계속할은 위험의 첨단에 있어 머지않해 그의 生活이 붕괴할 것이라는 것을 의미한다고 했다. 이는 곧 일하고—먹고—자고하는 과정을 체바퀴 돌듯 하루같이 계속되는 동안 삶에 대한 모든 취미를 잃어버리게 되며 자신도 모르는 사이에 생의 멋을 모르는 삭막한 경지로 용해해 들어가기 때문이라고 했다. 이 저자는 계속해 말하기를 특히 간호원은 여가선용을 꾀해야하며, 운동경기나 취미에 맞는 능동적이고 창조적인 일, 또는 "클럽"활동등에 적극적이어야 할 것이 시급히 요청되는 바라고 했다. 이런 정서적 활동을 배타시 하고 간호에만 전심 전력을 쏟는 간호원은 결코 행복할 수 없으며 또한 그의 인생을 스스로 저주하게 만드는 것으로 인해 자기 직업에서도 만족감을 얻기란 극히 어렵다고 했다. 그러므로 간호원의 사생활이 맞는 생활 습관은 Job satisfaction에 크게 영향한다고 보아도 과언이 아니다. 그 한 예로 만일 어제 저녁 늦게까지 일한 후 또 계속해서 아침에도 일을 해야 할 경우 조반은 맛이 없어 먹지 못하고 그냥 나왔다면 그날은 곧 욕구불만과 불평으로 충만된 날이 될 것이며, 만일 잘 쉬고 잘 먹고 안전하게 차리고 정신한 기분으로 일을 시작했다면 그날은 일이 순조로울 것이며 따라서 그의 최선을 기울일수 있으므로 인해 만족감을 얻을 수 있을 것이다.

근무환경 (Physical Working Condition)

넓은 의미에서 직장시설상태 즉 근무환경에 있어서 그 첫요소는 Job orientation과의 관계가 된다고 보겠다. 누구든지 새로 일을 시작하려는 사람은 잘 조직화 되고 내용도 충실한 "오리엔테이숀" 과정교육을 받을 권리가 있다. 흔히는 많은 간호원이 그 기관에서 범예적으로 이러나는 일정한 절차나 고유한 방법을 시행착오(Trial & Error)로 배우도록 방치 하는 경우를 당하게 되는데 이런 상태에 놓여 있는 간호원은 곧 욕구불만, 긴장, 근심, 부적절감, 불안전감과 불만의 감정을 경험하게 될 것이다.

다른 요소로 생각할 수 있는 것은 잘 짜여 있으며 정확한 직무활당분배 (Job assignment)문제이다. 간호원이 자기직무의 정확한 한계와 책임을 알때 좀 더 안전감과 만족감을 얻을수 있을 것이다. 간호원은 자기직무한계를 알뿐만 아니라 동업자의 직무한계를 알므로서 직무의 중복을 최소한으로 피하게 하여 마찰과 알력 또는 불만이 최소한으로 파생시킬 수 있을 것이기 때문이다.

의사소통은 근무환경에 있어 생명적 요소이다. 만일 의사소통의 길이 차단되면 곧 욕구불만을 이르키고 과오를 만들며 따라서 직업적 불만이란 결과를 가져오게 된다. 매일 매일의 서면직무활당, 구두 혹은 서면 보고등은 명확히 이해될 수 있는 것이어야 한다. 관찰. 이념과 계획을 같이 일하는 모든 동업자들과 나누워 볼수 있어야 하며 또한 지도와 안내, 충고가 요청된다고 생각될 때 자기 윗사람이나 감독등을 꺼리낌 없이 찾아갈 수 있는 환경조성이 필요하다.

물질적 주위 근무환경도 직업만족에 많은 영향을 끼친다. 한 연구조사가 증명 지시 해 주는 바에 의하면 잘 갖춘 근무환경을 만들어 내기위해 신중한 노력을 제공하면 필연적으로 이에 따라 직업만족도 뒤쫓아 온다고 했다. 간호원이 자기 직업에 만족할 수 있게 이바지 해줄 수 있는 시설은 편리하게 위치한 처치실, 기구실, 간편한 상호 통신 시설, 필요한 물품의 적절한 공급등이 포함된다고 본다.

보수 (Remuneration)

Hans Falak박사(school of social work, university of buffalo)가 공중보건 감독자 집담회 석상 연설에서 말하기를 자기의 직무위치가 안전하다고 감사하는 감정을 간호원은 적어도 그가 받는 봉급만큼 가질 수 있으며 동시에 같은 만큼의 직업에 대한 만족감을 이 가운데 이끄려 낼 수 있다 했다. 여하간 간호원은 그의 교육정도 책임, 경험에 비추워서 합당한 보상이 되는 봉급을 받음

으로써 직업적 만족을 할 것이다. 이것은 비단 한 간호원의 종적 승진으로 인해 봉급인상이 되는 것 뿐만 아니라 간호원의 교육, 경험, 직무성취에 따르는 횡적인 규모도 역시 마련 되어야 한다.

태도 (Attitude)

간호원은 자기직무로부터 만족감을 얻기위해 어떤 확고한 직업에 대한 태도를 가지고 있어야 한다. 혹간의 간호원들은 간호학을 선택한 동기가, 보수, 시간과 근무환경 문제를 초월한 것이라고 하는점에 틀림치 않을 것이다.

여하간 우리는 모든 인간은 도움을 받을 권리가 있다는 신념때문에 우리의 도움이 필요로되는 사람을 돕는일에 우리들 자신을 마끼고 있는 것이다. Ryle Saunders는,

"언제고 어디고 간에 간호기능이 수행되는 때는 거기 반드시 떼어 놓을수 없는 두 요소가 있는데 이는 환자와 간호원으로 그 하나는 필요로 하는 것이고 그 다른 하나는 주는 것이다"라 했다.

간호원이 봉사하므로 인해 다른 사람은 동통제거, 안위, 생명보증, 지지와 이외 아마도 가장 귀한 것으로는 자기를 이해 해주고 돌보아 주는 것을 알게 된다는 것이다. 간호원은 자기 직업에 대한 만족감을 경험하려면 자기 자신이나 타인에 대해 건전하고 건강한 태도를 가지고 있어야 한다. 간호원은 개성의 차이가 행위의 차이를 가져온다는 사실을 인식하고 능란한 기술을 가지고 인간상호관계를 조종하며 이런 타인과의 관계에서 고도의 내적만족을 끌어낼 수 있어야 한다. 이런 불가피한 개인차를 인식하여 간호원 자기와는 다를수 있는 타인의 권리를 신뢰하여야 한다. 이런 자기보증은 비록 싫어하거나 성공적이지 못한 환경에 처할지라도 안전감을 준다.

간호원은 융통성있는 태도를 소유할이 필요하다. 간호사업에 종사하는 사람은 변화를 싫어하며 보수적이고 매우 조심스런 태도를 한다는 평판을 받는다. 간호원은 정당한 사유가 있는 변화는 그 필요성을 지시하고 통찰할만큼 지적이고 관망적이어야 한다. 그리고 변화를 가져올 만큼 진취적인 용기가 있어야 하며 변화를 체택할 만큼의 융통성이 있으며 동시에 변화해서는 안될 조건과 한계를 판단 수긍할 만큼 성숙해 있어야 한다. 병원이 존재하는 기본이념에 신뢰를 두고 기여하는 바의 자기역할을 자랑스럽게 여기며 일 할 수 있는 직업철학이 확실히 서 있어야 한다.

이상 7가지의 넓은 의미의 한계가 직업에 대한 만족을 가져올 수 있는 기준으로 설정하고 이 기준이 현재 근무하고 있는 환경에서 충족되고 있을 때는 좀더 쉽게 간호원은 자기 직업에 대한 만족을 얻을 수 있다는 가설을 세워 둔다. (다음호 계속)