

주장의 개념 분석

박 형 숙¹⁾ · 양 영 옥²⁾

서 론

개념분석의 필요성

개념이란 이론을 구성하는 기본적인 단위로서 현실세계에 존재하는 현상 자체가 아니라 그 현상을 추상적으로 표현하는 상징적인 언어이며 기호이다(Meleis, 1991). 또한 개념은 지식 생성 및 전달 수단이 되고 학문적 의사소통을 자극하며, 과학적 이론 구축의 기본 단위로 연구와 이론개발의 기초를 형성하는 기능을 한다(Walker & Avant, 2005).

하나의 개념이 이같은 기능을 수행하기 위해서는 그 개념에 대하여 사용자들간에 높은 간주관성(intersubjectivity)이 전제되어야 한다. 높은 간주관성을 확보할 수 있는 대표적인 방법으로 개념분석이라는 접근 방법이 활용되고 있는데, 이는 이미 개발된 개념을 구체적으로 분석하고 개념의 내용을 확인할 수 있는 정신적인 활동을 의미한다(Lee, 1994). 개념개발은 다음 3가지의 경우에 시도할 수 있다. 첫번째 상황은 이론가가 흥미를 가진 핵심 영역에서 유용한 개념이 없는 경우로 이론가가 어떻게 하든지 관심있는 현상에 관한 개념을 만들어야 한다. 두 번째 상황은 흥미를 가진 영역에 이미 존재는 하지만 불명확하고 시대에 뒤떨어지거나 도움이 되지 않을 때, 세 번째는 흥미있는 주제에 대한 이론적 문헌이나 연구가 많이 있으나 이들이 잘 맞지 않을 경우들이다(Park, 1996).

주장훈련은 1980년 이래 교육학, 사회학, 심리학 영역에서 많은 연구가 시행되고 있는 분야이다(Byen & Kim, 1980;

Hong & No, 1983). 이러한 주장훈련의 효과는 소극적이거나 공격적인 성향 모두에게 필요하며(Ha et al., 1983), 특히 불안 감소 및 자기 존중감과 자기 표현력을 신장시키며 궁극적으로 사회성 향상 등의 긍정적인 결과를 가져왔다(Park, 1995)고 보고된다. 의학적으로는 불안신경증 치료에 이용되기도 하였다(Guen, Lee, & Lee, 2003). 최근 간호학 측면에서는 간호 현장에서 간호사들이 업무 영역에서 자신들의 의견을 제시하지 못하고 침묵으로 대처하는 현상을 개선할 목적으로 연구가 시행되었다(Park, 1994; Ha, 1998; Kang, 2004). 즉, 간호조직은 역사적으로 수동적이고 복종적이 되도록 교육되었으며(Huber, 2000), 조직 구성원 대부분이 여성이므로 여성에게 기대된 행동으로 자신의 감정표현을 억제하거나 참는 것을 미덕으로 여겨왔다(So, 1992). 우리나라에서도 간호사들이 대부분 여성이며 유교적 전통의 영향을 받아 자신의 생각이나 의견을 솔직하게 말하지 않고 입을 다물어 버리거나, 자신의 생각이나 의견을 나타낸다는 것이 상대방의 기분을 상하게 하여 인간관계에 장애를 초래하기도 한다(Park, 1994).

실제로 간호사들은 간호 현장에서 경험하는 인간관계에서 자신의 생각이나 의견, 느낌 등 자신이 간절히 나타내고 싶은 자기 자신의 권익을 스스로 포기하거나 심지어는 상대방의 기분을 맞추기 위해 전혀 마음에도 없는 말이나 행동을 한 후 그로 인해 혼자 고민하거나 자신에게 화를 내는 경우를 경험하는 수가 있다. 또한 어떤 때는 참는 것이 좋지 않다고 생각하여 용기를 내어 자신이 하고 싶은 말이나 행동을 한다는 것이 잘못되어 상대방에게 화를 불쑥 냄으로써 결국 서로 기분만 상하게 되고 이에 대해 후회하는 경우가 있다(Park &

주요어 : 주장, 개념분석

1) 부산대학교 의과대학 간호학과 교수, 2) 동아대학교 의과대학 간호학과 강사
투고일: 2006년 3월 10일 심사완료일: 2006년 4월 10일

Kim, 1997). 이처럼 적절한 방법으로 자신의 생각이나 의견, 느낌 등을 표현하지 못하면 긴장이나 불안이 증가하게 되어 의욕을 상실하고, 간호사가 해야 할 역할과 임무를 포기하거나 자신의 직업에 대해 만족하지 못하고 이직의도 및 부정적인 태도를 가지게 된다(Kang, 2004).

이러한 현상을 극복하기 위해 간호현장에서 적용한 주장훈련은 간호학생의 주장행동, 자아존중감, 대인관계를 증진시켰고 의사소통 갈등을 감소시켰으며(Jang & Kim, 2002; Park, 2002), 간호사의 역할 갈등 정도와 의사소통 갈등 정도를 낮추었으며(Park, 1994; Kang, 2004), 대인간의 갈등도 감소시키는 것으로 나타났다(Ha, 1998).

그러나, 주장이란 의미가 자신의 의견을 명확히 나타내는데 익숙하지 못한 여성적 경향과 의학의 우세함 뿐만 아니라 임상에서 의사결정 권한이 주어지지 않은 간호현장에서 표면적으로 교육하기에는 다소 모험성을 내포하고 있다. 특히 1980년 이후 극렬한 노사분쟁 과정을 거치면서 주장이란 개념의 부정적인 이미지는 이러한 어려움을 증폭시키고 있다. 최근까지도 '주장하다'는 개념이 상대방의 감정이나 입장을 고려하지 않고 자기의 사상과 입장을 계속해서 강력하게 고집하는 것으로 오해될 수 있어 이러한 오해와 선입견을 배제하기 위하여 '주장훈련'이라는 용어대신 '자기표현훈련'이라고 많이 사용하고 있다(Lee, 2004). 하지만, 상반되게도 간호현장에서 자신의 의견 또는 생각을 잘 표현하는 사람을 두고 '자기표현을 잘 한다'고 평가하는 것보다 '자기 주장이 강하다'고 평가하는 것으로 보아 '자기표현'보다는 '주장'이라는 개념이 더 일반적임을 알 수 있다.

그러므로 본 연구에서는 주장에 대한 개념분석을 통하여 주장의 범위와 내용 등을 명확히 함으로써 주장훈련시 일어날 수 있는 행정적, 교육적 혼란을 사전에 예방하고 효율적인 의사소통을 하기 위하여 본 연구를 시도하였다. 또한 이러한 주장 개념에 관심을 갖는 연구자와 실무자들에게 좀 더 명확한 이해와 이론개발의 기초를 제공하고자 한다.

연구의 목적

간호는 여러 가지 다양한 인간관계 속에서 상호작용을 통해 이루어진다. 이때 자신의 생각이나 의견, 느낌 등을 적절한 방법으로 표현하는 '주장'은 간호업무의 중요한 부분이다. 이에 본 연구는 '주장' 개념의 본질적 속성과 관련된 속성간을 구분하여 주장의 속성을 명확히 규명하고, 모호한 개념을 재정의 함으로써 '주장' 개념에 대한 이해를 도모하는데 있다.

개념분석의 여러 방법 중에서 Chinn과 Krammer(1995)는 경험적 현상이 특별한 상황 안에서 현존하는 개념과 관련된 것인지 아닌지를 판단함으로써 개념의 가설적인 정의와 기준을

설정하였으며, Rodgers(1989)는 개념들의 전후관계와 일시적 사용의 예를 연구하기 위하여 개념의 현재 상태를 명확히 하여 확대연구를 위한 개념적 기초를 제공하였다(Kim, Park & Jo, 2003에 인용). Walker와 Avant(2005)는 문헌고찰이 중심이 된 개념분석을 시도하여 다양한 문헌에서 나타나는 개념을 체계적으로 기록하여 개념의 속성을 규정하고 부적절한 속성을 구별하였다.

그러므로 본 연구에서는 현장에서 여러 가지 의미로 사용하고 있는 주장에 대한 광범위한 문헌고찰을 통한 개념의 속성을 규정하고 부적절한 속성을 사례로서 확인할 수 있는 Walker와 Avant(2005)의 개념 분석 절차를 활용하였으며, 그 구체적인 과정은 다음과 같다.

- 주장 개념의 사용범위를 확인한다.
- 주장 개념의 정확한 속성을 정의한다.
- 주장 개념의 모델사례, 반대사례, 경계사례, 연관사례, 불합리한 사례, 창안사례를 구성한다.
- 주장 개념의 선행요인과 결과를 확인한다.
- 주장 개념의 경험적 준거를 결정한다.

본 론

주장 개념의 사용범위

● 사전적 정의

주장 개념의 사전적 정의를 살펴보면, 우리말 큰사전(Compilation Committee of Korean Dictionary, 1992)에서는 '자기의 의견과 학설을 내세움'으로 기술하고 있고, 국어대사전(Institute of Korean Language-cultural Academy, 2004)에서도 '자기의 학설이나 의견 따위를 굳이 내세움'으로 설명하고 있다. Webster 사전(2002)에 의하면 주장(Assertion)은 '고집 또는 단정(contention, maintenance)', '독단 또는 주창(insistence, persistence, advocacy)', '견해(claim, one's opinion, one's doctrine)'으로 기술하고 있다. 또한 동사로서의 'assert'는 다른 의미와 결부하여 '권리를 주장하다(assert one's rights, insist on one's rights)'(Gyohaksa, 2001) 또는 '자기의 설을 주장하다(assert oneself, stand on one's opinion, stick to one's guns, stick out for one's right)'로 사용되고 있다(www.empas.com).

법률 용어로서의 주장(Oh, 2003)은 '민사소송에 있어서 당사자가 자기에게 유리한 법률 효과 또는 사실을 진술하는 일'이라고 기술하고 있다. 추가적인 주장에 대한 설명으로 '주장은 진술의 일부이지만 특히 자기에게 불리한 사실의 존재를 고백하는 자백과 구별된다(Dong-A, 1990)'라고 설명하고 있다.

이상을 종합해 볼 때 주장은 '자신의 이익이나 의견 제시를 위하여 자신의 견해를 강하게 밝히는 것'이라고 정리할 수 있다.

● 문헌적 의미

Park(1994)은 주장을 ‘합리적 사고와 자신의 권리, 욕구, 생각, 의견 등 자신이 나타내고자 하는 바를 상대방에게 직접 나타내는 것’이라고 하였으며, Park과 Kim(1995)은 주장이란 상대방을 존중하지 않고는 자기존중감이 존재할 수 없다는 전제를 기본으로 하며, 자신의 권리가 존중받지 못했을 때 그러한 사실을 직접 상대방에게 이야기한다는 것은 상대방에게도 그들의 권리를 나타내거나 원하는 것을 표현할 수 있는 기회를 제공하게 되는 것이라고 강조하였다. 나아가 주장행동(Park & Kim, 1995)은 ‘의사소통 과정에서 상대방의 권리를 침해하거나 상대방을 불쾌하지 않은 범위내에서 자신의 권리, 욕구, 생각, 느낌 등 자신이 나타내고자 하는 바를 마음속에 있는 그대로 솔직하게 상대방에게 직접 나타낼 수 있는 행동’으로 정의하였으며, 이러한 주장행동을 통하여 간호사의 역할 갈등과 의사소통 장애를 감소시키고, 협력-타협과 같은 합리적인 갈등관리 양식을 증가시키고, 회피-순응, 강행-순응과 같은 비합리적 갈등관리 양식을 감소시킨다고 강조하였다. 이처럼 주장은 서로의 견해가 정반대로 양분되어 협상이나 타협을 할 상황에서 서로 다른 의견을 터놓고 이야기하는 것으로 긴장 정도를 감소시키고 자신과 상대방의 자기가치감의 증가를 가져오게 한다. 즉, 주장은 나와 함께 일하는 사람들에게 내가 느끼고 생각하는 것을 이해하게 해 주며, 나에게도 상대방이 말하는 것을 분명하게 이해할 수 있는 좋은 경쟁자가 되도록 해 준다(Park, 1994; Park & Kim, 1995). Lazarus(1973)는 주장을 ‘아니오’라고 거절할 수 있는 능력, 좋아하는 것을 요청하거나 요구할 수 있는 능력, 긍정적인 느낌이나 부정적인 느낌을 표현할 수 있는 능력, 일상적인 대화를 시작하고 그러한 대화를 지속시키고, 종료시킬 수 있는 능력이라고 하였다.

‘주장’이라는 용어를 처음 사용한 Wolpe(1958)는 다른 사람 앞에서 불안하고 수동적이 되는 사람들에게 자기주장(self-assertion)을 권유하였다. 또한 다른 사람이 다른 사람에게 효과적으로 행동하지 못하는 이유는 두려움이고, 이는 다시 자기 연민을 느끼게 한다고 믿었다. 또한 Wolpe와 Lazarus(1966)는 공격으로부터 주장이라는 개념을 분류하였다. 소극적 행동은 자신이 말하고 싶은 것이 있어도 이를 잘 표현하지 못하는 행동을 의미하는 반면 공격적 행동은 상대방에게 피해를 주면서까지 자신이 말하고 싶은 것을 표현하는 행동을 의미한다. 주장행동은 자신의 최대 관심사를 실행에 옮길 수 있고, 불안없이 다른 사람의 권리를 침해하지 않으면서도 자신의 권리를 나타내는 대인관계 행동의 일종으로 비주장 행동인 공격적 행동과 소극적 행동 사이의 균형을 유지하는 것이다.

주장이란 계속적인 맞닥뜨림을 의미하는 것은 아니며 무엇

을, 언제, 어떻게, 누구에게 말할 것인가에 대해 스스로 선택하는 것으로 주장적인 전문직 간호사는 사회적 충돌이나 업무상의 충돌을 스스로 해결하고, 스스로 각 상황에 적절한 반응을 결정한다(Park & Kim, 1995). Ellis(1971)는 세계에 대한 통제능은 자신의 머리에서부터 시작된다고 하였다. 주장은 정의적 구성 요인과 행동적 구성요인은 물론 인지적 구성 요인을 포함하고 있다. 주장의 인지적 측면은 상황이나 사건에 수반되는 느낌, 행동 및 이와 관련된 생각을 알게 해 주고, 또 거기에 초점을 맞추도록 도와준다. 즉 자신의 생각을 인식한다는 것은 자신의 감정을 더욱 잘 통제할 수 있도록 도와준다고 할 수 있다.

이상의 문헌에서의 주장을 살펴보면, 사전적 의미인 ‘자신의 이익이나 의견 제시를 위하여 자신의 견해를 강하게 밝히는 것’ 보다는 여러 가지 갈등 상황에서 ‘상대에 대한 배려를 전제로 하여 자기 스스로의 가치감을 갖고 자신의 권리, 욕구, 생각, 느낌 등을 명확히 전달하는 것’이라고 정리할 수 있을 것이다.

주장의 속성

● 감정적 기준 목록

- ① 자신에 대한 긍정적인 생각을 한다.
- ② 상대방의 감정을 예견한다.
- ③ 주도적인 대화를 전개한다.
- ④ 정보를 제공하고 습득한다.
- ⑤ 자신의 생각과 느낌을 다른 사람에게 말하고 함께 나눈다(자기 노출).
- ⑥ 건설적인 비평을 한다.
- ⑦ 예의를 지킨다.
- ⑧ 자신에 대한 긍정적인 표현을 한다.
- ⑨ 주제에 대한 집중적인 자세를 갖는다.
- ⑩ 언어적 메시지와 자신의 느낌을 일치시킨다.
- ⑪ 말하는 주제를 인지한다.
- ⑫ 나의 의견에 대해 상대도 자신의 바람과 욕구, 느낌과 생각을 가지고 반응할 수 있는 권리를 가지고 있다고 이해한다.
- ⑬ 다른 사람과의 의견을 교환하고 상호 협상하여 절충안 마련한다.
- ⑭ 상대방과 정직한 관계를 맺을 수 있다.
- ⑮ 주장 행동은 내가 무엇을 말하느냐 하는 것 뿐만 아니라 그 말을 어떻게 하느냐 하는 것에 관한 것이다.
- ⑯ 직접적인 시선의 접촉을 유지한다.
- ⑰ 분명하게 들을 수 있도록 단호한 음성을 유지한다.
- ⑱ 음성이 짜증스럽게 들리지 않도록 노력한다.

⑬ 말하는 주제를 더 강조해 줄 수 있도록 진지한 얼굴 표정과 몸짓을 이용한다.

● 속성의 확인

- (1) 자신에 대한 존중감 : ①⑧
- (2) 상대에 대한 이해 : ②⑫⑬⑭
- (3) 주제의 명확성 : ④⑥⑪
- (4) 언어적 기술 : ③⑤⑮
- (5) 비언어적 기술 : ⑦⑨⑩⑬⑰⑱⑲

사례

● 모델사례

모델사례는 개념에 대한 확인된 속성이 모두 포함되어 있으며 어떤 다른 개념의 속성은 포함되지 않은 실제 사례를 구성한다(Walker & Avant, 2005).

김간호사는 A병동에 근무하는 간호사로서 김○○환자에 대한 의사 처방에 강한 의문을 제기하였다. 김○○환자는 혈뇨와 소변량 감소를 보이고 있는데 의사 처방에는 계속적인 진통제만 처방되고 있었다. 처방에 대한 의문은 의사의 고유 권한을 침해하는 경우로 주치의의 반박을 일으킬 수 있으나, 환자를 간호하고 있는 간호사(1)로서 환자의 대변인 역할을 해야 하므로 질문을 하기로 결심하였다. 주치의 박○○의사는 평소에 권위적이고 자신의 일에 대한 확신을 강하게 가지고 있는 의사(2)이므로, 조심스런 접근이 필요하다고 생각하고, 회진을 기다렸다. 회진시 환자의 상태에 대한 토론 후 환자의 예후에 대한 질문을 하고, 향후 치료 계획에 대해 질문하였다. 주치의는 말기 암 환자이므로, 진통 감소에만 초점을 두고, 혈뇨로 인한 요로 폐쇄에 대하여 고려하지 않고 있음이 대화 중에 나타났다. 김간호사는 조심스럽게 유치도뇨관의 삽입과 방광 세척 및 소변감 감소에 맞는 처방을 요구하였다. 김간호사의 조심스런 접근에도 불구하고 박○○의사는 “김○○환자는 내 환자예요. 담당 의사인 내가 알아서 해요” 하며 별걱 성을 내었다. 김○○간호사도 단호한 표정을 짓고(5), “김○○환자는 내가 돌보고 있는 환자이기도 해요. 혈뇨와 혈피로 인한 고통을 해결하지 않는 진통제 투여는 무의미하다고 생각합니다(3). 박○○선생님이 평소에 다른 사람의 의견을 고려할 줄 아는 분이기에 때문에 제가 드리는 말씀입니다(4).”라고 미리 준비한 말과 행동으로 응대하였다. 박○○의사는 아무 말 없이 병동을 떠났다. 다음날 김간호사는 박○○의사가 어제 저녁 처방 시간에 유치도뇨관의 삽입과 방광세척 및 몇가지 주사 처방을 내어 놓은 것을 발견하였다. 이후 박○○와 김○○간호사는 환자의 상태나 처방에 대하여 의견을 교환하였으며, 이러한 분위기는 그 병동에 확산되어 의사와

간호사간의 일방적인 의사소통방식이 상호존중으로 변화되었으며 간호사도 의사와의 원활한 의사소통을 준비하는 과정에서 전문분야에 대한 지식의 향상을 가져 왔다.

● 경계사례

경계사례는 모델 사례에서 제시된 모든 속성을 완전히 포함하지는 않으나 개념의 중요한 속성 중 일부를 포함하는 사례이다(Walker & Avant, 2005).

김간호사는 복부 수술 이틀째인 환자 김씨가 병실에서 담배를 피우는 것을 발견하였다. 김간호사는 흡연이 수술후 폐환기능 지연에 미치는 영향과 병원의 금연규칙에 대하여 자세하게 설명하였다. 그러나 환자는 김간호사의 말을 수용하지도 않을 뿐더러 “밤번 간호사는 허용해 주던데요” 하면서 말꼬리를 흐렸다. 김간호사는 환자의 흡연에 대한 욕구는 이해(2)하지만 오늘이 수술 이틀째로 환자의 회복에 나쁜 영향을 주고 또한 다른 환자에게 피해를 줄 수 있으므로 금연을 해달라고 강조(3, 4)하였다. 그러나 항상 웃는 얼굴(5)인 김간호사의 태도에 환자는 김간호사의 이야기가 의례적인 규율에 대한 지시 사항으로 이해하고 계속 병실에서 흡연을 하였다.

● 반대사례

반대사례는 주장의 속성이 하나도 나타나지 않으면서 규명된 속성과 반대되는 예이다. 이는 설명하고자 하는 개념의 이해를 더욱 명확하게 하기 위하여 반대상황을 설명함으로써 본 개념을 더욱 이해를 쉽게 하기 때문에 사용되어 진다(Walker & Avant, 2005).

(사례 1-무시) 입원환자가 많아 행정처리와 입원관리로 바쁜 김간호사에게 한 면회객이 복도에 물이 흘러져 있다고 이야기하였다. 그 당시로는 김간호사만이 간호사실에 있었고 간호조무사는 입원환자 병실준비로 곧 간호사실로 올 예정이었다. 김간호사는 인계 준비로 그 면회객의 이야기를 등한시하였는데, 복도를 걸어가던 노인 환자분이 물에 미끄러져 대퇴부 골절이 되었다. 환자의 가족들은 안전관리 소홀로 인한 사고이므로 병원비 전액을 환불해 줄 것을 요구하였다. 김간호사는 면회객의 말을 즉시 실행하지 않은 자신을 원망하였다.

(사례 2-침묵) 외과 병동에서 근무하는 윤간호사는 출근길에 자신의 병동에 입원했다가 정형외과 병동으로 전과한 환자분이 친구들과 같이 환자복을 입고 자동차에 타는 것을 목격하였다. 외과 병동에 입원한 동안에도 규칙을 잘 지키지 않는 환자본인지라 해당 병동에 확인해 보지 않았다. 그런데, 퇴근시간에 탈의실에서 그 환자분이 도주하였다는 이야기를 듣게 되었다. 윤간호사는 즉시 확인하지 않은 자신에게 화가 났지만, 자신의 실수를 드러내고 싶지 않아 사실을 말할 수가 없었다.

● 연관사례

연관사례는 분석하고자 하는 개념과 관련이 있는 개념의 중요한 속성이 포함되지 않은 예이다. 즉 어떤 부분에서는 분석하는 개념과 유사하지만 자세히 관찰하면 분석하는 개념과 다른 의미를 가진 사례이다(Walker & Avant, 2005).

(공격) 수간호사가 주임간호사에게 인력관리 능력 향상을 위하여 평소에 수간호사가 직접 기획하던 새해 업무 계획을 방향만 제시하고 주임간호사로 하여금 다른 경력간호사의 의견을 수렴하도록 위임하였다. 주임간호사는 곧바로 경력간호사를 소집하여 수간호사로부터 위임받은 내용과 취지를 설명하고 앞으로의 방향에 대하여 토론을 하자고 제의하였다. 이때 평소에 주임간호사와 역할 갈등이 있던 윤간호사는 “그것은 수간호사님이 주임간호사님에게 위임한 것입니다. 그러니 주임 선생님이 직접 고민할 문제입니다. 우리에게 전적으로 전파하는 것 아닙니까?”라고 약간 언성을 높이게 되었고, 주임간호사는 이에 대해 매우 불쾌하게 받아들여 결국 회의가 무산되어 버렸다.

이 경우는 주임간호사와 경력간호사가 충분한 의견교환을 통하여 서로가 합의한 새해 업무 계획을 기획하는 것이 수간호사가 기대하는 인력관리 능력향상이라고 할 수 있다. 그러나 윤간호사가 주임간호사에 대한 배려가 없을 뿐만 아니라 주임간호사의 의견을 무시하고 일방향적으로 자신의 의견을 말함으로써 주장보다는 강한 공격에 해당된다.

● 불합리한 사례

불합리한 사례는 확인된 속성과는 다르게 부적절하게 사용되는 예이다(Walker & Avant, 2005).

B병동의 이간호사는 평소 자신의 행위에 대해 주저하지 않고 비교적 강한 표현을 사용하는 직선적인 성격이다. B병동은 매월 conference를 하면서 결정된 내용을 회의록에 기록하여 전달하고 있으며 근무나 휴가로 conference에 참석하지 못한 근무자를 위하여 회의록을 읽고 서명을 하는 방법을 사용하고 있다. 최근 물품 청구하는 방법이 바뀌면서 수간호사는 그 내용을 conference때 설명을 하였고 회의록에 기록해 주었다. 이간호사는 conference때 근무중이라 참석하지 못하였고 그 뒤로 회의록을 읽어 보지 않았다. 며칠 후 공급실에서 이간호사의 물품 청구 방법이 잘못되었다는 사실을 전화로 병동에 알려 왔고 그 연락을 받은 이간호사는 자신이 처리한 물품 청구 방법에는 잘못된 것이 없다면서 공급실 간호사와 언쟁을 하였다. 이간호사는 자신은 변경된 물품 청구 방법을 들은 적이 없으며 또한 그 사실을 수간호사로부터 전달을 받지 못하였으므로 지금의 청구서를 그대로 허용해 주어야 한다고 말하면서 물품 청구 방법을 바꿀 수 없다고 하며 전화를 끊어 버렸다. 잠시후 공급실 간호사는 해당 병동 수간호사에게

이간호사의 문제에 관해 보고하였다.

● 창안사례

유아원을 경영하던 45세의 강교사는 임신사실을 확인하고 임신중절을 실시하기 위하여 종합병원 산부인과 외래를 방문하였다. 특별한 질병이 없었고, 입원할 시간이 없어 기본적인 수술전 검사를 한 후 임신중절 수술을 하기로 하였다. 그런데, 마취주사가 정맥으로 주입되고 5분뒤에 강교사는 갑작스럽게 호흡이 중지되었다. 의료진은 신속하게 응급소생술을 실시하였으나 환자는 사망하고 말았다. 갑자기 가족을 잃은 유가족들은 의아해 하며 매우 비통해 하였다. 급기야 강교사의 두 남동생은 산부인과 외래를 찾아와서 병원기물을 파괴하고 대기 환자들을 위협하여 외래 진료를 방해하였다. 다른 진료실로 대피한 담당의사 정과장은 자신이 유족을 만나보는 것이 문제해결 방법이라고 판단하고 환자의 남편을 찾아갔다. 먼저, 어떠한 이유든 의료인으로서 환자를 죽음에서 구하지 못한 자신의 무능력을 사과(4)하였다. 그리고 갑작스런 부인의 죽음으로 인한 40대 가장의 막막함(2)을 이해한다고 이야기하였다. 또한 부인의 죽음에 관한 어떠한 의문이나 질문(3)에 대하여 하나하나 대답을 해 주겠다고 말하였다. 남편은 병원을 걸어서 들어온 건강하던 부인이 갑자기 죽은 것이 상식적으로 이해되지 않는다고 이야기 하였다. 정과장은 남편의 질문에 시종일관 침착하고 성실하게(5) 쉽고 간략하게 설명(4)하였다. 그리고, 자신도 정확한 죽음의 원인을 알지 못하며, 이럴 때 의사로서 한계를 느낀다(1)고 자신의 감정을 표현하였다. 허심탄회하게 서로 대화를 나누는 동안 이성을 되찾게 된 남편은 화해를 하였다. 정과장과 산부인과 의국원은 강교사의 장례식에 모두 참석하였으며, 정과장은 자신의 사고를 병원 행정부에 보고하고 장례비용 전액을 지원하도록 부탁하였다.

주장의 선행요인과 결과 확인

선행요인은 개념의 발생 전(antecedent)에 일어나야만 하는 사건이나 일들을 말하며, 결과는 그 개념의 결과로 발생하는 일이나 사건을 의미한다. 따라서 개념의 선행요인과 결과를 결정하면 개념의 속성을 더욱 명확하게 분석하는데 도움이 된다(Walker & Avant, 2005).

먼저 주장의 선행요인으로는 다음과 같은 것들이 있다.

- ① 갈등을 일으키는 상황 발생
 - ② 서로 자신의 의견을 관철시키려는 의지 발현
- 다음으로 바람직한 주장의 결과로 다음과 같은 것들이 있다.
- ① 긍정적인 자신감
 - ② 다른 사람에 대한 이해감 및 배려 증가
 - ③ 상호 존중감 확대

- ④ 상대에 대한 지속적인 협력관계 유지
- ⑤ 상호 수용적인 결과 산출

경험적 증거

개념분석의 마지막 단계인 경험적 증거는 중요한 속성에 대한 경험적 대상을 실제 세계에서 찾아보는 작업으로서 주장의 중요한 속성과 경험적 증거는 동일함을 알 수 있었다.

- (1) 자신에 대한 존중감: 자신에 대한 긍정적 생각, 지나친 사과나 변명을 하지 아니함
- (2) 주제의 명확성: 하고 싶은 말을 함, 솔직하게 말함, 상대방에게 직접 말함, 내용을 분명하게 말함, 나-전달 방법을 사용함, 개인적 사정을 말함, 타협안을 제시함.
- (3) 상대방에 대한 이해: 예의를 지킴, 상대방의 말을 경청함, 상대방을 공감해줌, 상대방의 감정을 예견함.
- (4) 언어적 기술: 음성이 단호함, 음성이 또렷또렷함, 억양이 자연스러움, 목소리의 크기가 적당함, 말이 도중에 끊어지지 않음.
- (5) 비언어적 기술: 적절한 거리를 두고 말함, 대화의 초반에 말함, 말하기 전에 주저하지 않음, 말하기 전이나 도중에 서두르지 않음, 상대방과 눈길을 마주함, 내용에 일치하는 표정을 지음, 손발의 처리가 자연스러움, 몸 전체가 자연스러움.

결론 및 제언

결론

이상의 개념 분석을 통하여 ‘주장’은 다양한 간호 현장에서 발생하는 갈등 상황에서 상호 수용적인 결과를 산출하고자 하는 명확한 목표 의식을 가지고, 자신의 권리, 욕구, 생각, 느낌 뿐만 아니라 상대에 대한 이해감 및 배려를 언어적, 비언어적 의사소통 기술로서 명확히 전달함으로써 주제를 명확히 규명해 나가는 것이라고 정의할 수 있다. 이러한 주장의 결과로 자신에 대한 자신감 및 상대에 대한 존중감, 지속적인 협력관계 유지라는 바람직한 결과를 산출할 것으로 본다.

주장의 개념적 속성은 다음과 같다.

- (1) 자신에 대한 존중감
- (2) 상대에 대한 이해
- (3) 주제의 명확성
- (4) 언어적 기술
- (5) 비언어적 기술

현대사회는 급속히 팽창하는 지식과 기술의 발달로 인해 점차 전문화되고 세분화 되어가고 있어 인간의 건강문제를

해결하는데 있어 여러 건강전문가들의 독자적인 책임과 더불어 공동의 책임 수행이 요구되므로 협조 및 조정의 필요성이 강조되고 있다. 또한 높은 경제적, 문화적 성장과 함께 생활 수준의 향상으로 간호에 대한 요구도가 나날이 상승하고 있다. 이러한 간호현장의 변화는 간호사에게 역할 변화 뿐만 아니라 다양한 의사소통 능력을 요구하고 있다. 이러한 시점에서 효과적인 주장은 간호의 목표인 대상자의 건강 유지 증진을 향상시켜 전인간호를 달성시킬 뿐만 아니라 더 나아가 간호학에 대한 자부심을 증진시킴으로써 자신의 의무를 수행하고 책임을 질 줄 아는 자율적인 전문인이 되는데 기여할 것으로 사료된다.

제언

- 간호현장에서 주장을 실현할 수 있는 적극적인 교육 프로그램의 도입이 필요하다.
- 주장 교육프로그램과 간호사의 간호직에 대한 만족감 및 갈등 감소에 대한 상관관계 연구가 필요하다.

References

Byen, C. J., & Kim, S. H. (1980). Assertiveness training program. *Student Guideline Research*, 13(1), 51-85.

Chin, P., & Jacobs, M. (1983). *Theory and nursing - a systematic approach*. St. Louis : Mosby.

Ellis, A. (1971). *Growth through reason*. Palo Alto, Calif. : Science and Behavior Book.

Kuon, S. M., Lee, C. G., & Lee, H. L. (2003). The effect of self-disclosure and assertive training on level of anxiety or neurosis. *Counsel and Psychotherapy*, 15(1), 17-33.

Ha, N. S. (1999). The effect of assertiveness training on the stress response and assertive behavior of nurses. *J Korean Acad Nurs*, 5(1), 149-167.

Ha, Y. S., Kim, S. H., Mun, C. H., Suk, S. R., Yoon, C. R., & Lee, M. J. (1983). The assertiveness training program for aggressive or passive under graduates. *Student Guidance Research*, 16(1), 1-50.

Hong, K. J., & No, A. N. (1983). The effect of assertive training on the reduction of aggression and anxiety in juvenile delinquents. *J Kor Psycho*, 4(1), 19-31.

Huber, D. (2000). *Leadership and nursing care management*. Philadelphia : W. B. Saunders Company.

Institute of Korean Language-Cultural Academy (2004). *Great Korean dictionary*. Seoul : Minjungsegoan.

Jang, I. S., & Kim, J. N. (2002). The influences of assertiveness training on the assertive behavior, problem solving pattern and personal relation for the nursing's students. *J Korean Comm Nurs*, 13(2), 239-248.

Kang, M. J. (2004). *The effect of assertiveness training on communication related factor and turnover intention of*

- nurses. Unpublished doctoral dissertation, Pusan National University, Pusan.
- Kim, M. J., Park, H. S., & Jo, G. H. (2003). *Nursing science*. Seoul : Hyunmoomsa.
- Lazarus, A. A. (1973). Assertion behavior - a brief note. *Behavioral therapy*, 4, 697-699.
- Lee, J. S. (2004). *The winner's power without battle - warm charisma*. Seoul : Randomhouse.
- Lee, Y. A. (1994). A concept analysis of hardiness. *J Korean Acad Nurs*, 24(4), 616-622.
- Meleis, A. I. (1991). *Theoretical nursing - development and progress*. 2nd ed. Philadelphia : Lippincott.
- Oh, S. G. (2003). *Legislative term dictionary*. Seoul : Legislative Pub.
- Park, H. H. (1995). *The effect of assertiveness training on the reduction of aggression and anxiety*. Unpublished master's thesis, Yeungnam University, Gyongsan.
- Park, H. S. (1996). A concept analysis of fatigue. *The Journal of College of Medicine, Pusan National University*, 36(2), 479-489.
- Park, J. H. (2002). The influence of assertiveness training on the nursing student's characteristics and assertive behavior, conflict management pattern. *J Korean Comm Nurs*, 13(3), 556-565.
- Park, S. Y. (1994). *The effect of assertiveness training and value clarification training on nurse's conflict and conflict management mode*. Unpublished doctoral dissertation, Ewha Women's University, Seoul.
- Park, S. Y., & Kim, M. S. (1997). *The practice of assertiveness training for nurses*. Seoul : Jungdamsa.
- Publishing Committee (1990). *Original great international encyclopedia dictionary*. Seoul : Dong-A Pub.
- So, N. H. (1992). *The influences of self-expression training and self-concept*. Unpublished master's thesis, Woosuk University, Jeonju.
- The Compilation Committee of English Dictionary (2001). *English-English dictionary*. Seoul : Gyohaksa.
- The Compilation Committee of Korean Dictionary (1992). *Korean language dictionary*. Eomungak : Seoul.
- Walker, L. O., & Avant, K. C. (2005). *Strategies for theory construction in nursing*. 4th. ed. Norwalk, Conn. : Appleton & Lange.
- Webster (2002). *Webster's new world college dictionary*. New York : Macmillan.
- Wolpe, J. (1958). *Psychotherapy by reciprocal inhibition*. Stanford : Stanford University Press.
- Wolpe, J., & Lazarus, A. A. (1966). *Behavior therapy technique*. New York : Pergamon Press.

A Concept Analysis of Assertiveness

Park, Hyoung-Sook¹⁾ · Yang, Young-Ok²⁾

1) College of Nursing, Pusan National University,

2) Department of Nursing, Dong-A University

Purpose: The purpose of this study was to analyze and clarify the meaning of the concept, assertiveness. **Method:** This study used Walker and Avant's process of concept analysis. **Results:** 1. Attributes of assertiveness were defined as 1) Self-esteem 2) Comprehension to others 3) Clarification of the subject 4) Verbal communication 5) Non-verbal communication 2. The antecedents of assertiveness consist of these facts 1) The occurrence of a conflict situation 2) The occurrence of will to stick to one's opinions 3. There are consequences occurring as a result of assertiveness 1) Positive self-confidence 2) Increased comprehension or consideration to others 3) Expand of mutual respect 4) Maintenance of continuously cooperative relationship with each other 5) Output of acceptable results to each other. **Conclusion:** Assertiveness is a core human behavior and is key to interpersonal relationships. Using the components of the concept of assertiveness, many conflicts in a nursing situation can be effectively prevented.

Key words : Assertiveness, Concept analysis

• Address reprint requests to : Yang, Young-Ok

Department of Nursing, Dong-A University

3 Ga-1, Tongdaesin-Dong, Seo-Gu, Pusan 602-103, Korea

Tel: 82-51-240-2947 C.P: 82-11-9278-7023 Fax: 82-51-240-2947 E-mail: infantlover@naver.com