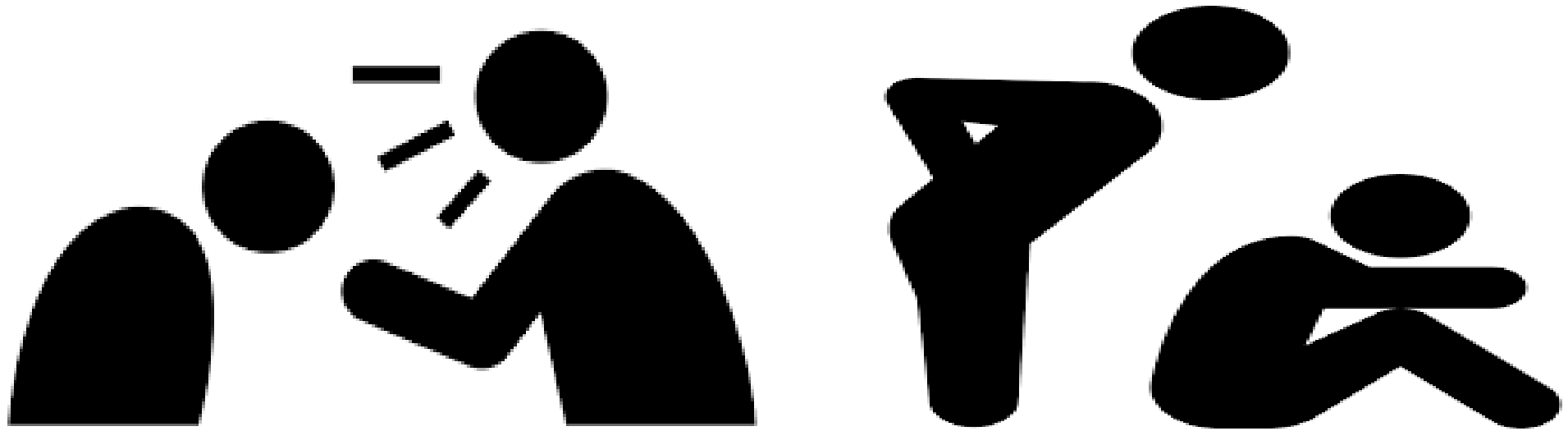


간호교육현장의 무례함

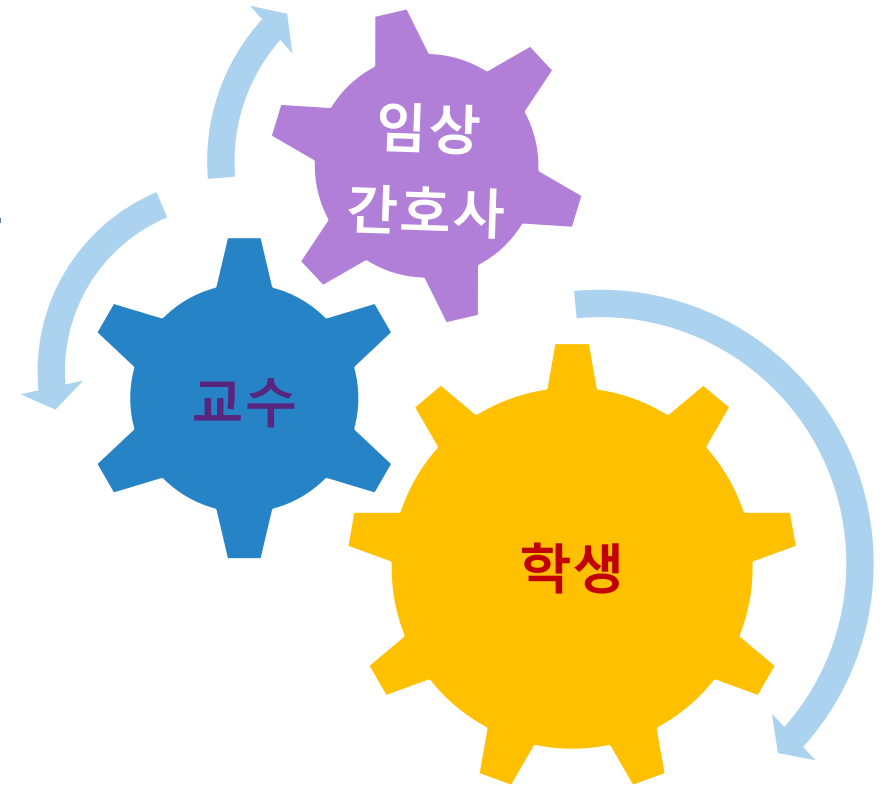
박은준, PhD, RN
건국대학교 간호학과

- 학생이 무례하다고 느낀 적이 있나요?
- 여러분이 무례하다고 생각한 학생이 있을까요?



목 차

- 무례함(incivility) 개념
- 무례한 행동: 학생, 교수, 임상간호사
- 무례함 관련 요인
- 무례함 경험에 대한 반응
- 개선 방안: 교수(교내, 임상), 대학



무례함(Incivility)

- 정중함(Civility), 예의바름, 시민행동
- MeSH: Low-intensity deviant behavior with ambiguous intent to harm the target, in violation of norms for mutual respect (Year introduced: 2018)
- 감지하기 힘든 형태의 조직 내 폭력으로, 서로를 존중해야 하는 조직 내 규범을 위반하면서 모호한 의도로 상대방에게 해를 끼치는 낮은 수준의 일탈 행동이며, 다른 사람에게 예의 없고, 경솔하며, 배려가 부족함을 나타내는 정중하지 못함(Anthony & Yastik, 2011)
- 무례한 말, 경솔한 행동, 그리고 부정적인 몸짓을 포함한 은밀한 형태의 공격과 폭력 (Babenko-Mould & Laschinger, 2014)

학생의 무례한 행동

- Feldman (2001)'s Taxonomy of Student Incivility
 - ① Annoyance: 수업 시간에 자는 것, 주의 집중하지 않는 것, 종료 전에 교실을 나가는 것, 부적절한 핸드폰 사용
 - ② Terrorists: 수업 분위기를 지배하려 하고, 다른 의견에 대해 참을성이 없으면서 경멸하는 행동
 - ③ Intimidating behaviors: 다른 사람을 위협, 의도적으로 명예를 훼손, 익명의 강의평가를 통해 교수를 욕하는 행동
 - ④ Threats of violence: 다른 학생이나 교수를 신체적으로 공격하는 가장 심각한 행동

Less Serious	<ul style="list-style-type: none">Interruptions and side conversationsLate arrivals and leaving earlySleeping in classDisapproving groans or sighsActing bored or disinterestedCell phone, texting, and computer misuseChallenging the instructor's knowledge or credibilityDominating class discussionNot taking notes during lecture
More serious	<ul style="list-style-type: none">Stalking (in person or electronically)IntimidationUnjustified complaints to a professor's superiors (e/g., department chair)Unwarranted negative feedback on an instructor's teaching evaluationCheating or other academic integrity violationsPersonal comments or verbal attacks against faculty or classmatesComing to class under the influence of alcohol or other drugs

교수의 무례한 행동

- Braxton & Bayer (2004)'s Faculty Teaching Norm Violations
 - ① Condescending negativism (rude, belittling, demeaning behaviors)
 - ② Being unprepared for class
 - ③ Failing to give and equal consideration to all students (favoritism)
 - ④ Using inconsistent grading (subjective grading)
 - ⑤ Showing preferential treatment toward certain students <-> Personal disregard
 - ⑥ Uncommunicated course details (making unreasonable demands)
 - ⑦ Moral turpitude

Nursing students' experiences of faculty incivility (Holtz, 2016)

1. **Judging or labeling students** (e.g., learning disabled, co-dependent, or cheater)

2. **Impeding student progress**

... basically, the instructor asked me, "Oh, did you do assessments?" And I [said], "No, I wasn't able to because the parent was yelling at me." And the instructor, instead of barely acknowledging what happened, she [said], "Oh, so, you didn't do assessments in the end." And she [said], "Today, you're not really going to get a satisfactory grade for the day."

3. **Picking on students**

I was in my med-surg class, and I also have the same professor for pharmacology, and I felt that my teacher basically put me down and looked at me as if I was stupid every time I asked a question, and it wasn't—it wasn't every student, it was me. I don't know what it was about it, but I felt that she has something against me.

4. Putting students on the spot

While participants did not always disagree with the criticism, they wished it had been delivered privately.

5. Withholding instruction from students

Faculty members frequently refused to answer questions, telling participants that they should already know the information or should look it up. As a result of having instruction withheld, the participants experienced disappointment, frustration, self-doubt, and anger.

6. Forcing students into no-win situations

"I was assigned to a patient whose parents didn't want students at all and the instructor still told me to go into the room."

TABLE 3
Degree to Which Faculty and Students Perceived Certain Faculty Behaviors as
Usually or Always Uncivil (N = 504)

Faculty Behavior	Student Responses n (%)	Faculty Responses n (%)	Combined Responses n (%)
Making condescending remarks or put-downs	223 (81.7)	156 (83.9)	379 (82.6)
Making rude gestures or behaviors	221 (81)	152 (81.7)	373 (81.3)
Exerting rank or superiority over others	208 (75.9)	138 (74.2)	346 (75.2)
Being unavailable outside of class	205 (74.8)	138 (73.8)	343 (74.4)
Being distant and cold toward others	209 (76.6)	133 (71.1)	342 (74.3)
Punishing the entire class for one student's behavior	205 (75.6)	132 (70.6)	337 (73.6)
Threatening to fail for noncompliance	202 (74.3)	131 (70.4)	333 (72.7)
Being unprepared for scheduled activities	194 (71.3)	127 (69)	321 (70.4)
Being inflexible, rigid, authoritarian	191 (70.2)	122 (65.2)	313 (68.2)
Refusing or being reluctant to answer questions	194 (71.1)	115 (61.5)	309 (67.2)
Ignoring disruptive behaviors	178 (65)	126 (67.7)	304 (66.1)
Subjective grading	188 (69.4)	109 (58.3)	297 (64.8)
Arriving late for scheduled activities	166 (60.6)	116 (61.7)	282 (61)
Canceling scheduled activities without warning	174 (64.4)	98 (54.7)	272 (60.6)
Making statements regarding disinterest in subject	154 (56.4)	103 (55.1)	257 (55.9)
Not allowing open discussion	149 (54.4)	96 (51.6)	245 (53.3)
Ineffective teaching style or methods	167 (61.6)	67 (36.4)	234 (51.4)
Leaving scheduled activities early	125 (46.3)	90 (48.6)	215 (47.3)
Deviating from the syllabus, changing assignments, changing due dates	119 (43.4)	52 (28)	171 (37.2)
Refusing make-up examinations, extensions, grade changes	86 (31.5)	51 (27.3)	137 (29.8)

Note. Numbers may not equal 504 due to missing responses.

임상간호사의 무례한 행동

박광옥, 김종경 (2017). 간호대학생이 임상실습 시 겪는 무례함 경험. 간호행정학회지, 23(5), 524-534.

언어폭력에 노출됨	비하발언을 들음	수간호사님이 저희에게 “학교에서 배운 게 뭐냐, 머리는 장식이냐” 이런 식으로 말씀하시고.
	뒷담화를 들음	저의 동기가 아침 인수인계시간에 쓰러져서 앞니가 부러졌는데, 부 러진 게 간호사님이 보시기에는 약간 거품처럼 보였나 봐요. 그러면 서 옆에 계시던 간호사님들이 “저 학생 00 아니야?” 이런 식으로 말 씀하시니까, 소문이 와전되어.

부당한 질책을 받음	질문하면 짜증을 냄	<p>수간호사님에게 리더십 유형에 대한 과제가 있어서 조심스럽게 수간호사님의 리더십에 대하여 잠깐 설명을 부탁드렸더니, 수간호사님께서 “내가 바쁘는데 미쳤다고 너희들에게 이런 거 알려주고 있어야 하나”고 말씀하시더니, 수간호사님께서 환자 차트 같은 것을 책상에 집어던지고.</p> <p>병동에서 제가 담당한 환자의 의사가 계셔서, 환자에 대하여 좀 여쭙어 봤더니 “그쪽이 알아서 뭐하세요?” 말씀하시면서, 제가 보던 차트를 막 뺏어가는 거예요.</p>
	화풀이 대상이 됨	간호사님이 제가 옆에서 보는 게 싫은 티를 내시느라고, 간호사님이 드레싱을 하시고 나서 확 버리시고, 짜증나는 표정을 지으시고, 펜 같은 것을 던지면서 짜증내시고.

부담스러운 존재로 간호에서 배제됨	간호수행과 참여가 거부됨	신규간호사님이 저희가 보는 것이 부담스러워서, “지금은 학생들은 따라오지 마세요.” 말씀하시고.
	비켜있도록 요구받음	제가 간호사님을 도와서 환자의 체위를 변경하려고 할 때, 보호자분이 “학생은 환자를 만지지 말라”고 하시면서, 제가 다리 쪽을 드는데 보호자분이 제 손을 탁 치시고 “저리 가라, 학생이 하는 거 싫다”고 말씀하시고.
낮설은 실습지에서 위축됨	부정적 분위기에 압도됨	어떤 간호사님들은 다른 간호사님이 준비한 세트를 바닥에 던지고, “다시 준비하라”고 하고, 무식하다고 차트로 간호사님의 머리를 때리시고, 쿡쿡 찌르고, 그런 것으로 보니 저희 학생들 마음.
	제한된 실습	저희가 간호사실에 있는 물품장 같은 틀의 묶은 때를 열심히 벗기고, 심지어 손소독제 주변도 다 닦고, 히터들 사이사이 먼지도 닦고, 냉장고 치우고.

무례함 관련 요인

학 생	교 수	교육 환경	임상간호사
스트레스	스트레스	학생 다양성 증가	과중한 업무
권리의식	우월감(superiority)	세대 간 신뢰 부족	스트레스
소비자중심주의	오만(arrogance): 'Know-it-all'	대규모 수업	
취업 수단으로서 대학 교육	학생에게 권한 남용	연구에 대한 강조	
최신 통신 기술	비현실적인 학생에 대한 신념:	무례함 관련 관심 부족	
비현실적인 기대: 돌봄	비효과적 의사소통 기술		
	친사회적 행동 부족		
	낮은 역할 만족도		
	경험 부족		

Faculty attitudes including inflexibility, superiority, and inapproachability (Hoffman, 2012, p. 183)

... students perceived faculty as having a “hunger for strict guidelines/power”, wanting to “feel the power”, and “feeling the need to prove themselves as respectable.”

One student referred to the faculty as “dictators” that “don’t want to help us, just want a paycheck.”

Participants noted faculty being rigid and authoritarian.

One student reported faculty being “stuck in their ways” and having a “we’ve always done it that way”

무례함 관련 요인: 스트레스

학생	교수	임상간호사 송미라 외(2010)
<p>학업량</p> <p>성적, 장학금 경쟁</p> <p>높은 학비</p> <p>취업</p> <p>정신 건강 문제</p>	<p>과중한 업무와 승진</p> <p>교육 성과: 면허시험 합격률, 취업</p> <p>연구 실적</p> <p>자원 부족: 동료 이직, 교수 인원 부족, 비전임 교수 증가</p> <p>행정 지원 부족</p> <p>임상 역량 유지</p>	<p>부담스러운 짐을 떠맡음</p> <p>- 임상실습 선생님들도 적어도 일주일에 한 번 순회하며 학생의 요구 사항을 듣고 파트장님(수간호사)이나 간호사한테 무얼 알려줘야 할지 전달해 주는 게 필요해요. 임상실습 교수님들은 인사만 하고 가세요. 맡겨놓고 인사만 하고 가시죠.</p> <p>- ... 바쁠 때는 나의 통제도 안 되고, 그러다 보면 좀 민감해지고 짜증이 나고, 남한테 화를 낸다기 보다는 누군가가 있다는 게 너무 부담이 되서 혼자서 스트레스를 막 받아요.</p>

무례함 경험에 대한 반응

교내 - 학생	임상 - 학생 강지연 외(2018)	교수
<p>무대응 (25%) <i>Braxton & Bayer 2004</i></p> <p>학(과)장에게 보고 교수에게 이야기 수강 취소 강의평가에 보고 자퇴</p> <p>스트레스 반응 실망, 절망, 분노, 무기력 학교 소속감 상실 교수 존경심 상실</p>	<p>그래 일주일만 참자. 다음 주는 다른 병동에 간다고 생각하면서 참아요. 여기만 일단 피하자. 저희들끼리 그런 거는 꼭 공유해요. 어느 병동 누구 선생님을 피해라.</p> <p>간호사가 되기 싫었어요. 실습하기 싫다는 거 보다는 학교를 그만둘 수도 있지 않을까? 그 전에도 실습을 했는데 그런 마음이 들었거든요. 아주 회의감이... 음 미리 알았다면 안 왔을 것 같아요</p>	<p>대학에 신고하거나 공개? 교육에 대한 자신감 상실 해결이 불가능하다고 느끼며 무기력감 조기 퇴직</p> <p>* 대학: 학교 명예와 이미지 고려해 공개적 문제 해결을 꺼림</p>

개선방안: 교수(교내)

- 교육역량 강화
- 강의계획서: 수업에 대한 충분한 계획과 자세한 안내
- 출석, 참여, 태도에 대한 평가
- 학생 이름을 외우고 수업 중에 자주 부르기
- 의사소통 및 대인관계 기술 훈련
- 정중함의 역할 모델
- 정중함을 기르는 습관!
- 무관용(zero-tolerance) 원칙
- 전문직행동, 정중함에 대한 토론 교육
- 무례함에 대한 구체적인 가이드라인 개발
- 학생이 참여하여 정중함을 높이는 행동 강령 개발 및 서명 - 학생 상호 간 자율적 통제 유도
- 무례함 발생 시, 신속하게 개별 학생을 만나서 문제를 다룰 것

개선방안: 교수(임상)

- 최신 임상 실무 동향에 대한 이해
- 체계적인 실습 교육 지침으로 임상과 소통 (교육 활동)
- 임상 대상 실습 오리엔테이션 및 간호사 이름 알기
- 실습 지도 시 간호사와 인사하기, 실습 피드백 받기
- 임상실습기관과 협력 방안 논의
- 간호부의 실습생 설문에서 무례함 조사
- 무례함 모니터링 및 상담 지도
- 우수한 실습지도 간호사에 대한 인센티브
- 한국간호교육평가원 등이 참여하는 조직적 노력

개선방안: 대학

- 행정가들 역시 정중한 행동 모델
- 정규 수업에서 정중함 교육
- 학습 문화 촉진-신입생 오리엔테이션, 코칭, 멘터링, 공개 토론
- 무례함에 대한 정책, 보고 및 대응 체계 마련
- 무례함 처벌, 정중함 보상
- 무례함 예방과 문제해결 방안을 마련하기 위한 오픈 포럼 개최
- 입학생 선발을 위한 면밀한 평가

참고문헌

- Anthony, M., & Yastik, J. (2011). Nursing students' experiences with incivility in clinical education. *Journal of Nursing Education*, 50(3), 140-144.
- Babenko-Mould, Y., & Laschinger, H. (2014). Effects of incivility in clinical practice settings on nursing student burnout. *International Journal of Nursing Education Scholarship*, 11(1), 145-154.
- Braxton, J. M., & Bayer, A. E. (2004). Incidence and student response to faculty teaching norm violations. *New Directions for Teaching and Learning*, 99, 35-40.
- Clark, C. M. (2008). Faculty and student assessment of and experience with incivility in nursing education. *Journal of Nursing Education*, 47 (10), 458-465.
- Clark, C. (2013). *Creating & sustaining civility in nursing education*. Indianapolis, IN: Sigma Theta Tau International.
- Feldman, L. J. (2001). Classroom civility is another of our instructor responsibilities. *College Teaching*, 49, 137-140.
- Hoffman, R. L. (2012). Differences in student perceptions of student and faculty incivility among nursing program types: An application of attribution theory (Doctoral dissertation).
- Holtz, H. K. (2016). *Nursing students' experiences and responses to faculty incivility: A grounded theory approach* (Doctoral dissertation).
- 강지연, 정연진, 공경란 (2018). 정체성 위협: 임상실습 중 간호대학생의 무례함 경험에 관한 근거이론적 접근. *대한간호학회지*, 48 (1), 85-95.
- 박광옥, 김종경 (2017). 간호대학생이 임상실습 시 겪는 무례함 경험. *간호행정학회지*, 23(5), 524-534.
- 송미라, 김인경, 김윤경 (2010). 실습지도교수와 간호사의 간호학생 임상실습지도 경험. *질적연구*, 11(2), 106-118.