

입원 환자 부모가 지각한 간호사의 의사소통 기술

박경임¹ · 정용선²

초당대학교 간호학과 전임강사¹, 동신대학교 간호학과 전임강사²

Nurse's Communication Skills as Perceived by the Parents of Inpatients

Park, Kyung Im¹ · Jeong, Yong Sun²

¹Full-time Lecturer, Department of Nursing Science, Chodang University,

²Full-time Lecturer, Department of Nursing, Dongshin University

Purpose: This study is descriptive survey research that examined nurses' communication skills perceived by inpatient children's parents for short period due to acute diseases in children's hospital and aimed to make a qualitative improvement of nursing with the basic materials for improving nursing service for inpatient children. **Methods:** The subjects were 177 parents of children who were hospitalized in a children's hospital in Gwangju from May 1 to June 16, 2009. A structured questionnaire which consisted of a communication and interpersonal skills developed by Yodkowsky et al. (2006). Data collected from them were processed and analyzed with the SPSS/WIN program. **Results:** Nurses' communication skills as perceived by the parents of inpatients scored an average 4.11, communication scored 4.02, and interpersonal relationship scored 4.18. The scores of interpersonal relationship were mostly higher. Nurses' communication skills as perceived by the parents of inpatients according to general characteristics showed statistically significant differences depending on the number of children and the birth order. **Conclusion:** it was considered that nurses' emotional characteristics were important for inpatient children. it is thought that the positive communication skills considering the emotional aspects in planning and performing nursing for inpatient children should be achieved.

Key Words: Parent, Nurse, Communication

서론

1. 연구의 필요성

의사소통은 단순한 말하기 기술이 아니라 일상의 문제를 원만히 해결할 수 있는 방법으로(Shin, 2009), 병원에서 의사소통은 환자나 환자가족과 간호사 사이의 신뢰를 형성하며 마찰을 중재하고, 간호사정 시 임상적으로 중요한 문제들을 정확히 알 수 있도록 해준다(Salmon & Young, 2009). 간호사와 환자의 상호작용을 평가하기 위해서도 의사소통은 중요하고(Uitterhoeve et al., 2009) 환자는 의사소통을 통해서 간호사

가 신뢰할 만한 전문가인지를 평가하게 된다(Coffey & Hewitt, 2007). 의사소통은 환자와 간호사의 관계를 반영하고 간호를 극대화하는 데 중요한 역할을 하는 것으로 보인다.

의사소통이 메시지를 보내는 것뿐만 아니라 받아들이는 것도 포함되며 언어적 메시지와 비언어적 메시지로 구성되어 있기 때문에 메시지의 본질과 당사자가 드러내는 느낌을 의미하기도 한다(Gu, 2001). 의사소통은 심리적인 불안과 관련이 있어서, 정서적 지지가 필요한 환자들은 명확하게 표현하거나 요구하지 못하므로 간호사는 환자의 신호를 알아야 한다(Eide, Quera, Graugaard, & Finset., 2004). 하지만, 환자가 아동인 경우 간호사는 아동의 언어적, 비언어적 정보, 부모로

주요어: 부모, 간호사, 의사소통 기술

Address reprint requests to: Jeong, Yong Sun, Department of Nursing Science, Dongshin University, 185 Gunjae-ro, Naju, Korea 520-714.
 Tel: 82-10-7290-6310, Fax: 82-61-330-3581, E-mail: pednp@dsu.ac.kr

투고일: 2011년 10월 4일 / 심사완료일: 2011년 12월 14일 / 게재확정일: 2011년 12월 20일

부터의 정보, 아동과 부모간의 관계에 대한 해석을 통해 아동을 사정하게 된다(Kim et al., 2006).

부모는 간호대상자인 아동에 대해 많은 정보를 제공할 수 있는 자원이며, 입원기간 동안 아동의 간호에 상당부분을 담당하고, 부모-아동-간호사의 관계에 있어 교량역할과 통역역할 하는 중요한 위치를 담당하고 있다(Cho, 1999). 그러므로 간호사와 아동의 의사소통에는 부모가 참여해야 하며 간호사와 부모의 의사소통은 아동에게 미치는 영향력은 크다고 보고되고 있다(Plumridge, Goodyear-Smith, & Ross, 2009). 간호사와 부모의 안정된 의사소통이 아동에게 간호사와의 대화를 편안하게 하는 것으로 나타났다(Plumridge, Goodyear-Smith, & Ross, 2009). 아동을 간호하기 위해 간호사는 부모와 긍정적인 의사소통이 필요하고 이로써 아동과의 관계형성도 원만해진다고 볼 수 있기 때문에 간호사에게 환자 부모와의 의사소통 기술은 더욱 중요하다고 하겠다.

의사소통 기술은 간호의 주요 요소이며 질 높은 간호업무의 기본이라고 할 수 있다(McCabe, 2004). Rosenzweig와 Clifton (2007)은 간호사는 환자에게 말하기 전에 질문을 하고, 완전한 감정이입을 하는 의사소통기술이 필요하다고 하였으며, Yodkowsky 등(2006)은 의사소통 기술을 특별한 목적을 띄고 환자에게 필요한 정보를 전달하는 의사소통과 의사소통의 결과로 발생하는 사람과의 관계 및 과정 중심인 대인관계 기술로 평가될 수 있다고 하였다.

환자에게 의료서비스를 제공하는 공급자의 의사소통 기술은 환자 만족도를 결정하는 주요한 요소이지만(Walker, Ristvedt, & Haughey, 2003; Makoul, Krupat, & Chang, 2007), 간호현장의 의사소통 기술을 평가하는 연구는 국내에 드문 실정이다. 본 연구자는 간호사와 환자, 간호사와 환자 부모와의 상호작용을 통해 표현되어지는 의사소통 기술을 파악함으로써 입원 환자를 위한 간호서비스의 개선을 위해 기초자료를 활용하여 간호의 질적 향상에 도움이 되고자 본 연구를 시도하였다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 아동전문병원에 입원한 환자 부모가 지각한 간호사의 의사소통 기술을 파악함으로써 입원 환자를 위한 간호서비스의 개선을 위해 기초자료를 활용하여 간호의 질적 향상에 도움이 되기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 입원 환자 부모와 입원 환자의 일반적 특성을 파악한다.
- 입원 환자 부모가 지각한 간호사의 의사소통 기술을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 아동전문병원에 입원한 환자 부모가 지각한 간호사의 의사소통 기술을 파악함으로써 입원 환자를 위한 간호서비스의 개선을 위해 기초자료로 활용하여 간호의 질적 향상에 도움이 되기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구를 위한 대상자 선정은 G시의 소아청소년전문병원에 입원한 환자 중 연구의 목적을 이해하고 참여에 동의한 아동의 부모들을 대상으로 편의 추출하였으며, 자료수집기간은 2009년 5월 1일부터 6월 16일까지 7주간에 걸쳐 진행되었다.

자료수집방법은 연구자가 연구대상 병원을 직접 방문하여 간호부서 관계자에게 연구의 목적과 필요성에 대해 설명한 후 각 병동의 수간호사의 도움을 받아 설문지를 배부하고 회수하였다. 설문참여에 동의한 대상자에게 서면동의서를 받고 구조화된 설문지를 배부하여 자기기입식으로 작성하도록 하였다. 총 200부의 설문지를 배포하였고, 187부를 회수하여 회수율은 93.3%였으며, 이 중 성실하지 못한 13부를 제외한 177부(94.6%)를 자료분석에 사용하였다.

3. 용어정의 및 연구도구

1) 의사소통 기술

의사소통 기술은 둘 이상의 사람사이에서 언어적, 비언어적 방법으로 자신의 메시지를 전달하고 동시에 수용하는 상호보합적인 작용으로 역동적이고 동시적인 상호교환(Sereno & Bodaken, 1975)을 의미한다. 본 연구에서는 Yodkowsky 등(2006)이 수련의의 환자와의 의사소통을 평가하기 위해 개발된 도구를 본 연구의 대상자인 환자 부모에 맞게 수정 보완하여 사용하였다. 영어로 개발된 도구를 본 연구에 사용하기 위해 한국어로 번역하였고, 번역 후 내용 타당도를 검토하기 위해 소아청소년과 전문의 2인과 3년 이상의 소아청소년과 병동에서 근무한 간호사 3인에게 각 문항의 내용타당도 검토를 의뢰하였다. 이 측정도구는 의사소통 7문항과 대인관계 기술 9문항으로 총 16문항으로 구성되어있으며 5점 척도(1=매우 그렇지 않다; 5=매우 그렇다)로 점수가 높을수록 의사소통 기술이 높은 것을 의미한다. 검토자 5인에게 각각의 문항에 대해

적정 여부를 체크하도록 한 결과, 모든 문항의 점수가 4점 이상이었다. 본 도구의 개발 당시 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .91$ 이였으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .96$ 이었다.

4. 자료분석

수집한 자료는 SPSS/WIN 프로그램을 이용하여 전산처리 하였으며 분석방법은 다음과 같다.

- 대상자의 특성, 입원 환자 부모가 지각한 간호사의 의사소통 기술은 기술통계를 실시하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 입원 환자 부모가 지각한 간호사의 의사소통 기술 차이는 t-test 또는 ANOVA를 사용하여 분석하였으며, ANOVA 결과 집단 간의 차이가 통계적으로 유의한 경우에는 Scheffé 사후 검정을 실시하였다.
- 측정도구의 신뢰도 분석은 Cronbach's α 를 산출하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자의 일반적인 특성은 입원 환자 부모와 입원 환자 특성으로 구분하였다.

입원 환자 부모 중에 응답자의 대부분은 어머니(90.4%)였으며, 입원 환자 부모의 연령은 31~34세가 39.5%로 가장 많았고 평균 연령은 32.23세였다. 자녀수는 2명이 60.5%로 가장 많았고, 부모의 학력은 전문학사가 41.9%로 가장 많았다. 부모 중에 60.5%가 직업이 없었고, 부모가 입원 경험이 있는 경우가 48.0%, 입원 경험이 없는 경우가 52.0%로 조금 더 많았으며, 부모의 월평균 수입은 200~400만원이 47.5%로 가장 많았다(Table 1).

입원 환자의 성별은 59.3%로 남아가 많았고, 입원 환자 월령은 12개월 이하의 영아가 40.1%, 12~36개월 사이의 유아가 43.0%로 영유아가 대부분이었으며 평균 월령은 21.75개월이었다. 입원 환자 중 첫째 아이인 경우가 50.3%로 가장 많았고, 입원 환자 중에 68.9%가 입원을 한 경험이 있었으며, 입원 횟수의 평균은 2.40회이며, 1회 입원한 경우가 44.7%로 연구기간 동안의 입원 횟수가 2회인 경우보다 많았다. 입원한 환자의 대부분의 진단명은 호흡기계통의 질환이 75.0%이었으며, 위장관계질환은 9.1%, 감염성질환은 각각 6.8%, 비뇨기계질환

은 5.7%이었으며, 그 외 기타로는 열성경련, 가와사키병 등이 확인되었다(Table 2).

Table 1. General Characteristics of the Parents of the Child Who was Hospitalized (N=177)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Relationship with child	Father	17 (9.6)
	Mother	160 (90.4)
Age (year)		32.23±3.983
	≤ 30	57 (32.2)
	31~34	70 (39.6)
	≥ 35	50 (28.2)
Number of children	One	60 (33.9)
	Two	107 (60.5)
	Three	10 (5.6)
Educational background	High school	45 (25.4)
	College	74 (41.9)
	University	50 (28.2)
	>University	8 (4.5)
Job status	Have	70 (39.5)
	None	107 (60.5)
Hospitalization experience	Have	85 (48.0)
	None	92 (52.0)
Monthly income (10,000 won)	< 200	76 (45.2)
	≤ 200~ < 400	84 (47.5)
	≥ 400	13 (7.3)

Table 2. General Characteristics of the Child Who was Hospitalized (N=177)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Gender	Man	105 (59.3)
	Female	72 (40.7)
Age (month)		21.75±20.04
	≤ 12	71 (40.1)
	> 12~ ≤ 36	76 (43.0)
	> 36	30 (16.9)
Child birth order	First	89 (50.3)
	Second (middle)	35 (35.0)
	Three (last born)	26 (14.7)
Hospitalization experience		2.40±1.32
	Have	122 (68.9)
	None	55 (31.1)
Diagnosis	Respiratory system disease	132 (75.0)
	Gastrointestinal system	16 (9.1)
	Inflammatory disease	12 (6.8)
	Urinary system	10 (5.7)
	Others	6 (3.4)

2. 입원 환자 부모가 지각한 간호사의 의사소통 기술

입원 환자 부모가 지각한 간호사의 의사소통 기술은 다음과 같았다(Table 3).

입원 환자 부모가 지각한 간호사의 의사소통 기술은 평균평점은 4.07점을 보였으며, 하부영역인 의사소통에 대한 영역은 3.97점이었고 대인관계에 대한 영역은 4.16점으로 대인관계에 대한 점수가 대부분 높게 나타났다. 가장 높은 점수의 문항은 ‘간호사는 내가 질문을 했을 때, 나의 말을 끝까지 들어주었다’로 4.26점이며, 가장 낮은 문항은 ‘간호사는 내가 질문하도록 격려했다고 느꼈다’로 3.74점이었다.

각 영역별 점수로는 의사소통의 영역에서 가장 높은 점수의 문항은 ‘간호사는 나의 모든 질문에 피하지 않고 답변했다고 느꼈다’로 4.18점이었으며, 다음으로 ‘간호사는 나에게 모든 것을 정직하고 솔직하게 설명했다’로 4.12점이었다. 가장 낮은 점수의 문항은 ‘간호사는 내가 질문하도록 격려했다고 느꼈다.’로 3.74점이며, ‘간호사는 아이의 문제에 대해 알아야 할 것, 그리고 그 문제가 어떻게, 왜 발생하는지 명확하게 설명했다’는 3.87점의 순이었다.

대인관계 영역에서는 가장 높은 점수의 문항은 4.26점으로 ‘간호사는 내가 질문을 했을 때, 나의 말을 끝까지 들어주었다’이며, 다음으로는 ‘간호사는 나와 대화를 하는 동안 긍정적인

태도를 보였다’로 4.25점을 보였다. 다음은 ‘간호사는 나와 같은 수준인 것처럼 대했고, 나에게 말을 권위적이거나, 아이처럼 대하지 않았다’로 4.21점을 보였고, 그리고 다음은 ‘간호사는 나에게 이야기할 때, 전문용어가 아닌 쉬운 언어를 사용하기 위해 신중하였다’로 나타났다. 가장 낮은 점수의 문항은 ‘간호사는 내가 병동에 들어섰을 때 따뜻하게 맞아주었다’이며 4.08점이었으며, 다음으로는 ‘간호사는 나의 이야기를 하게 하고, 내가 이야기하는 동안 나의 이야기를 중단하지 않기 위해 신중했다’는 4.12점이었고, ‘간호사는 민감하고 어려운 문제에 대해 예민하게 반응하지 않고 접근했다’는 4.12점으로 같은 점수로 나타났다.

3. 입원 환자 부모와 입원 환자의 일반적 특성에 따른 부모가 지각하는 간호사의 의사소통 기술

입원 환자 부모의 일반적 특성에 따른 입원 환자 부모가 지각한 간호사의 의사소통 기술은 환아와의 관계, 부모 연령, 부모의 교육 정도, 부모의 직장여부, 부모의 입원경험 그리고 부모의 월평균 수입에 따라서는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았으나, 자녀수에 따라서는 유의한 차이($F=4.67, p=.01$)를 보였다. 사후 검정결과에서는 자녀수가 한 명이거나 두 명일 때보다 세 명일 때가 통계적으로 유의한 차이를 보였다

Table 3. Communication Skill of the Parents of the Child Who was Hospitalized

(N=177)

Communication skill	M±SD
Communication domain	3.97±0.64
I felt you were telling me everything; being truthful, up front, and frank; not keeping things from me.	4.12±0.67
I felt that you discussed options with me.	4.06±0.71
I felt you made sure that I understood those options.	4.10±0.68
I felt you asked my opinion, allowing me to make my own decision.	4.10±0.71
I felt you encouraged me to ask questions.	3.74±0.91
I felt you answered my questions, never avoiding them.	4.18±0.72
I felt you clearly explained what I needed to know about my problem; how and why it occurred.	3.87±0.89
Interpersonal skill domain	4.16±0.65
I felt you greeted me warmly upon entering the room.	4.08±0.76
I felt you were friendly throughout the encounter. You were never crabby or rude to me.	4.20±0.73
I felt that you treated me like we were on the same level. You never "talked down" to me or treated me like a child.	4.21±0.71
I felt you let me tell my story and were careful not to interrupt me while I was speaking.	4.12±0.69
I felt you showed interest in me as a "person". You never acted bored or ignored what I had to say.	4.16±0.64
I felt you were patient when I asked questions.	4.26±0.64
I felt you were careful to use plain language and not medical jargon when speaking to me.	4.21±0.63
I felt you approached sensitive/difficult subject matters with sensitivity and without being judgmental.	4.12±0.66
I felt the nurse displayed a positive attitude during the verbal feedback session.	4.25±0.63
Total	4.07±0.64

(Table 4).

입원 환자의 일반적 특성에 따른 입원 환자 부모가 지각한 간호사의 의사소통 기술은 입원 환자 성별, 입원 환자 월령, 입원 환자의 입원 경험 그리고 입원 환자의 진단명에 따라서는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았으나, 환자의 출생순위

($F=3.56, p=.03$)에 따라서는 유의한 차이를 보였다. 사후 검정결과에서는 환자의 출생순위가 첫째 아이이거나 둘째 아이였을 때 보다 셋째 아이였을 때 통계적으로 유의한 차이를 보였다(Table 5).

Table 4. Communication Skill of the General Characteristics of the Parents the Child Who was Hospitalized (N=177)

Characteristics	Categories	n	Communication skill	
			M±SD	t or F (p)
Relationship with child	Father	17	4.12±0.70	-1.56 (.12)
	Mother	160	4.37±0.60	
Age (year)	≤ 30	57	4.33±0.52	0.04 (.96)
	30~34	70	4.34±0.63	
	≥ 35	50	4.36±0.68	
Number of children	One ^a	60	4.23±0.69	4.67 (.01) a, b < c [†]
	Two ^b	107	4.36±0.55	
	Three ^c	10	4.84±0.39	
Education	High school	45	4.33±0.51	0.36 (.78)
	College	74	4.31±0.66	
	University	50	4.38±0.64	
	Over University	8	4.51±0.55	
Job status	Have	70	4.41±0.55	0.01 (.31)
	None	107	4.31±0.64	
Hospitalization experience	Have	85	4.39±0.52	1.08 (.28)
	None	92	4.30±0.68	
Salary (10,000 won)	< 200	76	4.65±0.70	1.35 (.26)
	≤ 200~ < 400	84	4.32±0.56	
	≥ 400	13	4.24±0.69	

[†] Scheffé test.

Table 5. Communication Skill of the General Characteristics the Child Who was Hospitalized (N=177)

Characteristics	Categories	n	Communication skill	
			M±SD	t or F (p)
Gender	Man	105	4.36±0.60	0.50 (.62)
	Female	72	4.32±0.63	
Age (month)	≤ 12	71	4.35±0.54	0.24 (.87)
	> 12~ ≤ 36	76	4.33±0.78	
	> 36	30	4.27±0.60	
The order which is born	First ^a	89	4.25±0.65	3.56 (.03) a, b < c [†]
	Second (middle) ^b	35	4.37±0.56	
	Three (last born) ^c	26	4.60±0.51	
Hospitalization experience	Have	122	4.39±0.55	1.61 (.11)
	None	55	4.23±0.71	
Diagnosis	Respiratory system diseases	132	4.32±0.65	0.47 (.76)
	Gastrointestinal system	16	4.41±0.41	
	Inflammatory disease	12	4.56±0.44	
	Urinary system diseases	10	4.33±0.51	
	Others	6	4.30±0.61	

[†] Scheffé test.

논 의

본 연구에서 입원 환자 부모가 지각한 간호사의 의사소통 기술은 평균 5점 만점에서 평균평점은 4.11점으로 비교적 높은 점수를 보였다. 본 연구는 소아청소년 전문병원에서 시행된 연구로 대상자의 대부분이 호흡기계 건강문제가 있는 환자로 구성되어 환자질환의 중등도 및 3차 기관의 병원에서의 추후 연구가 필요하다고 사료된다.

의사소통 영역에서 가장 높은 점수 분포를 보인 문항은 ‘간호사는 나의 모든 질문에 피하지 않고 답변했다고 느꼈다’, ‘간호사는 나에게 모든 것을 정직하고 솔직하게 설명했다’였으며 대체로 낮은 점수를 보였던 의사소통의 영역에서 낮은 점수의 문항은 ‘간호사는 내가 질문하도록 격려했다’와 ‘간호사는 아이의 문제에 대해 알아야 할 것, 그리고 그 문제가 어떻게, 왜 발생했는지 명확하게 설명했다’였다. Seo, Kwon, Cho와 Choi (1999)와 Seo (2002)의 연구에서도 환자 부모는 질병 과정을 알고 싶어 하고, 환자에게 직접적으로 행해지는 검사와 투약, 질병에 대한 설명을 더욱 필요로 한다고 보고하고 있다. 이것으로 보아 보다 나은 질적 간호 제공을 위해 환자의 질병 과정, 환자에게 직접적으로 행해지는 검사와 투약 그리고 질병에 대한 설명 영역과 관련하여 초점을 두어 간호를 계획하고 수행해야 할 것으로 생각된다.

Uitterhoeve 등(2009)의 연구에서 간호사들의 환자들과의 대화에서 심리정서적인 반응이 의사소통의 만족도에 중요하다고 보고되고 있다. 본 연구에서도 대인관계 영역에서 가장 높은 점수 분포를 보인 문항은 ‘간호사는 내가 질문을 했을 때, 나의 말을 끝까지 들어주었다’와 ‘간호사는 나와 대화를 하는 동안 긍정적인 태도를 보였다’로 의사소통에서 간호사의 정서적 특성이 중요하다는 것을 알 수 있다. 간호사는 의사소통 시에 전체적으로 공감할 수 있는 의사소통을 하는 것이 중요한데 (Rosenzweig & Clifton, 2007), 대인관계 영역에서 ‘간호사는 내가 병동에서 들어섰을 때 따뜻하게 맞아주었다’와 ‘간호사는 나의 이야기를 하게하고, 내가 이야기 하는 동안 나의 이야기를 중단하지 않게 하기 위해 신중했다’, ‘간호사는 민감하고 어려운 문제에 대해 예민하게 반응하지 않고 접근했다’는 낮은 점수 분포를 보인 문항으로 나타났다. 간호사는 환자 부모와의 정서적으로 긍정적인 관계형성을 할 수 있어야 할 것이다.

입원 환자 부모는 간호사와의 의사소통을 통해 환자의 상태를 지각할 수 있고(Hong, Murphy, & Connolly, 2008), 아동의 입원으로 인한 스트레스로 인해 가족 중에서도 역할 수행

에 대한 불안을 느끼며 불안한 정서적 반응으로 인해 부정적 결과를 초래할 수 있으므로(Moon, 1989) 간호사는 환자의 입원기간 동안질환과 관련된 계획뿐만 아니라 부모가 겪게 되는 스트레스와 불안에 대해서도 설명할 수 있어야 할 것이다. 이와 같이 입원 환자 부모들은 간호사의 의사소통 기술을 통해 아이의 건강문제에 대한 설명을 명확하게 해주길 원하고, 입원 환자의 신체적 불편에 대한 해결이 부모에게 중요하다는 것을 알 수 있으며, 간호사들의 환자들과의 대화에서 심리정서적인 반응이 입원 환자 부모와 간호사와의 의사소통에 영향력이 많음을 알 수 있을 것이다.

더불어 환자 부모와 간호사와의 효율적인 의사소통을 위해 실용적이고 경제적이며 효율적인 의사소통 기술의 간호중재가 있어야 할 것으로 생각되며, 입원 환아에 대한 의사소통은 간호사의 정서적 특성이 고려되어진 정보제공을 중심으로 간호를 계획하고 수행하는 데 긍정적인 의사소통 기술의 수행이 이루어져야 할 것으로 사료된다.

결론 및 제언

본 연구는 입원한 환자 부모가 지각한 간호사의 의사소통 기술을 파악하여 간호서비스의 개선을 위해 기초자료로 활용하여 간호의 질적 향상에 도움이 되기 위한 서술적 조사연구이다. 2009년 5월 1일부터 6월 16일까지 G시의 아동전문병원에 입원한 아동의 부모 177명을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 자료수집하고, SPSS/WIN 프로그램을 이용하여 분석하였다.

연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 입원 환자 부모가 지각한 간호사의 의사소통 기술은 평균평점은 4.11점을 보였으며, 하부영역인 의사소통에 대한 영역은 4.02점이었고 대인관계에 대한 영역은 4.18점으로 대인관계에 대한 점수가 대부분 높게 나타났다.

둘째, 의사소통의 영역에서 가장 높은 점수의 문항은 ‘간호사는 나의 모든 질문에 피하지 않고 답변했다고 느꼈다’로 4.18점이었으며, 다음으로 ‘간호사는 나에게 모든 것을 정직하고 솔직하게 설명했다’로 4.12점이었다. 가장 낮은 점수의 문항은 ‘간호사는 내가 질문하도록 격려했다고 느꼈다.’로 3.74점이었다.

셋째, 대인관계 영역에서 가장 높은 점수의 문항은 4.26점으로 ‘간호사는 내가 질문을 했을 때, 나의 말을 끝까지 들어주었다’이며, 가장 낮은 점수의 문항은 ‘간호사는 내가 병동에 들어섰을 때 따뜻하게 맞아주었다’이며 4.08점이었다.

넷째, 일반적 특성에 따른 입원 환자 부모가 지각한 간호사의 의사소통은 자녀수, 출생순위에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

이상의 연구결과를 통해 입원한 환자 부모가 지각한 간호사의 의사소통 기술은 긍정적인 태도의 간호사의 정서적 특성은 중요하다는 것을 알 수 있다. 따라서 입원 환자에 대한 정서적인 특성이 고려되어진 간호를 계획하고 수행하는데 긍정적인 의사소통 기술의 수행이 이루어져야 할 것으로 사료된다.

본 연구의 결과로 다음과 같이 제안하고자 한다.

첫째, 본 연구는 G시의 아동전문병원만을 대상으로 한 것으로 보다 신뢰 있는 결과를 위해서는 연구대상을 확대, 평준화하여 반복 또는 비교연구가 시행되어야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 급성기질환 입원 환자가 대상이었으므로 다양한 양상의 입원 환자의 특성을 고려한 대상자로 확대한 연구가 필요하다고 본다.

셋째, 부모가 지각한 간호사의 의사소통 규명하기위해 표준화된 의사소통 기술 평가 도구개발이 필요하다고 본다.

REFERENCES

- Cho, K. M. (1991). *Cognitive ability and the lived experience of adolescents with cyanotic congenital heart disease*. Unpublished master's thesis, Seoul national University, Seoul, Korea.
- Coffey, M., & Hewitt, J. (2007). 'You don't talk about the voices': Voice hearers and community mental health nurses talk about responding to voice hearing experiences. *Journal of Clinical Nursing*, 17(1), 591-600.
- Eide, H., Quera, V., Graugaard, P., & Finset, A. (2004). Physician patient dialogue surrounding patients' expression of concern: Applying sequence analysis to RIAS. *Social Science & Medicine*, 59, 145-155.
- Gu, H., M. (2001). Successful coaching leisure press: Campaign. *Sport Science*, 77, 62-69.
- Hong, S. S., Murphy, S. O., & Connolly, P. H. (2008). Parental satisfaction with nurse's communication and pain management in a pediatric unit. *Pediatric Nursing*, 34(4), 289-293.
- Kim, Y. H., Gwon, B. S., Nam, H. K., Oh, S. E., Lee, Y. E., Lee, J. W., et al. (2006). *Pediatric Nursing I*. Seoul: Hyunmoonsa.
- Makoul, G., Krupat, E., & Chang, C. (2007). Measuring patient views of physician communication skills: Development and testing of the communication assessment tool. *Patient Education and Counseling*, 67(3), 333-342.
- McCabe, C. (2004). Nurse-patient communication: An exploration of patient's experiences. *Journal of Clinical Nursing*, 13(1), 41-49.
- Moon, Y. S. (1989). *A study on emotional anxiety of mothers who have hospitalized ill children*. Unpublished master degree dissertation, Chungnam National University, Daejeon.
- Plumridge, E., Goodyear-Smith, F., & Ross, J. (2009). Nurse and parent partnership during children's vaccination: A conversation analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 65(6), 1187-1194.
- Rosenzweig, M., & Clifton, M. (2007). Development of communication skills workshop for oncology advanced practice nursing students. *Journal of Cancer Education*, 22(3), 149-153.
- Salmon, P., & Young, B. (2009). Dependence and caring in clinical communication: the relevance of attachment and other theories. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 331-338.
- Seo, J. Y. (2002). Nursing need and satisfaction of families with their hospitalized children. *Journal of Korean Academy of Child Health Nursing*, 8(2), 195-203.
- Seo, Y. M., Kwon, I. S., Cho, M. O., & Choi, W. J. (1999). Nursing needs of parents with hospitalized child. *Journal of Korean Academy of Child Health Nursing*, 5(1), 59-69.
- Sereno, K. K., & Bodaken, E. M. (1975). *Transfer understanding human communication*. Boston: Houghton Mifflin.
- Shin, H. S. (2009). Development of communication skill focused on case studies about communication and negotiation class? for a settlement of social conflict. *KATER*, 2(1), 111-153.
- Uitterhoeve, R., Bensing, J., Dilven, E., Donders, R., deMulder, P., & Achterberg, T. (2009). Nurse-patient communication in cancer care: Does responding to patients's cues predict satisfaction with communication. *Psychooncology*, 18(10), 1060-1068.
- Walker, M. S., Ristvedt, S. L., & Haughey, B. H. (2003). Patient care in multidisciplinary cancer clinics: does attention to psychosocial needs predict patient satisfaction? *Psychooncology*, 12, 291-300.
- Yudkowsky, R., Downing, S. M., & Sandlow, L. J. (2006). Developing an institution-based assessment of resident communication and interpersonal skills. *Academic Medicine*, 81(12), 1115-1122.