

간호사 의사소통의 영향요인

정광하¹ · 신성희²

¹경희대학교 간호과학대학 박사과정, ²경희대학교 간호과학대학 조교수

Affecting Factors of Nurses' Communication

Jung, Gwang Ha¹ · Shin, Sung Hee²

¹Doctoral Student, College of Nursing Science; ²Assistant Professor, College of Nursing Science, Kyung Hee University, Seoul, Korea

Purpose: The aim of this study was to examine the factors that affect nurses' communication. **Methods:** This study employed a descriptive survey design. The sample of this study consisted of 174 nurses at hospital in Korea from June 1st to 18th, 2009. The data were analyzed SPSS/WIN 17.0 program and factors affecting nurses' communication were analyzed by multiple regression. **Results:** 1) Level of nurses' communication was average of 3.44, ego strength 0.36, self-image 3.53, ego distribution 2.92, interpersonal relations 3.52, and family function 3.39. 2) Nurses' communication had significant positive correlation with interpersonal relations, self-image, family function, and ego strength. On the other hand, it had not significant correlation with ego distribution. 3) Interpersonal relations ($t=9.68, p<.001$), ego strength ($t=3.11, p=.002$), and family function ($t=2.26, p=.025$) significantly predicted the level of nurses' communication (Adjusted $R^2=.418, p<.001$). **Conclusion:** The study finding suggested to develop hospitals' management program for increasing nurses' communication.

Key Words: Communication, Interpersonal relations, Family function, Ego strength, Ego distribution

서 론

1. 연구의 필요성

의사소통(communication)이라는 말은 공통이나 공유를 의미하는 희랍어가 어원으로 둘 이상의 사람사이에서 서로 공통성을 만들어 가는 과정이다. 따라서 의사소통은 함께 느낌을 나누고 함께 의견을 교환하는 것으로 서로를 이해하게 하고 나아가서 사회를 공동사회로 만드는 상호관계적인 의미를 포함하는 중요한 정신적 개념이다(Lee, 2003). 따라서 의사소통은 어느 한 사람이 타인에게 영향을 주고 타인을 이해하는 데 사용되는 모든 수단이 된다고 말할 수 있다.

그런데 간호사는 대상자와 건강문제 해결이라는 특별한 목적을 갖는 관계이므로 다른 어떤 사회적 관계보다도 의사소통이 필요하다. 특히 간호대상자와 면대면의 돌봄을 하는 간호활동의 특수성

으로 인해 간호사 자신의 의사소통이 인격을 대변하는 모든 상황에서 필수적인 도구(Arranz, Ulla, Ramos, Rincon, & Lopez-Fando, 2005)이며, 간호사는 끊임없이 대상자의 반응에 관심을 갖고 대상자의 관점과 가치에 의해 의료서비스가 제공되어야 한다. 간호사와 환자 사이에 효과적인 의사소통이 없이는 치료적인 관계를 형성할 수 없을 뿐 아니라 간호중재를 성공적으로 제공하는 것도 불가능하다. 그러므로 대상자의 요구를 파악하고 그에 부응하는 의료서비스를 제공하기 위해 의사소통은 그 어느 때보다 중요하게(Kim, 2008) 여겨지는 요소가 되었다.

최근 간호 실무 모든 영역에서도 의사소통의 중요성은 점점 더 강조되고 있다. 간호사가 다양한 의료 인력들과 복잡한 의료서비스를 조정해야 하는 역할을 수행하는 데 있어서도 간호사의 의사소통은 중요한 변수로 작용한다(Im & Kim, 2008). 또한 간호사는 대상자의 증상, 감정, 동통, 양상정도를 사정하기 위해 대상자와의 직접

주요어: 의사소통, 대인관계, 자아강도, 자아분화, 가족기능

Address reprint requests to: Shin, Sung Hee

College of Nursing Science, Kyung Hee University, 1 Hoegi-dong, Dongdaemun-gu, Seoul 130-701, Korea
Tel: +82-2-961-0917 Fax: +82-2-961-9398 E-mail: sunghshin@khu.ac.kr

투고일: 2011년 12월 3일 심사완료일: 2011년 12월 28일 게재확정일: 2011년 12월 29일

적인 상호작용이 중요한데 성공적인 상호작용을 위해서는 의사소통이 필수요소(Lee, 2003)가 된다.

다시 말해, 간호사는 전통적인 업무 외에 대상자의 질병회복과 건강을 유지하고 증진할 수 있도록 도와주는 역할, 치료계획을 세우고 조정하는 역할, 대상자와 보호자를 교육하고 상담하는 역할을 담당(Park, 2002)하고 있으며 전인간호가 의미하는 대상자의 신체적 요구뿐 아니라 정서적인 요구에 대해서도 민감하게 반응하기 위해 대상자를 분담하고 각 개인에 맞는 간호계획을 세우는 데 있어서도 간호사의 의사소통에 대한 필요성이 점점 증가되고 있는 시점이라 말할 수 있겠다. 따라서 간호사가 자기 분야에 지식이 있고 전문가로 역할과 기능을 잘 해내기 위해서는 효율적인 의사소통이 무엇보다 중요하며(Im & Kim, 2008) 간호사의 의사소통은 대상자 간호를 위해 반드시 갖추고 있어야 할 요소이며 최근에 강조되는 업무 능력(Hyun, 2002)으로 간호사의 의사소통에 많은 관심을 증진시킬 수 있는 관련 연구들을 고려해 보아야 하겠다.

이렇듯 현시대에 가장 중요하고 필요한 요소인 간호사의 의사소통을 향상시키기 위해서 본 연구는 간호사의 의사소통과 관련변수들과의 상관성을 파악하고 영향을 미치는 영향요인을 분석하고자 한다. 그런데 관련 연구들을 고찰한 결과 효과적인 의사소통의 개발과 증진에 영향을 미치는 변수들에 대한 선행연구는 미비하였다(Park & Che, 2009).

지금까지의 의사소통에 대한 연구 동향들로는 의사소통과 대인관계와의 순상관 연구들(Ju, 2006; Park & Che, 2009)이 가장 많았고, 이외에 자아상의 하위요인인 자아존중감과 효율적 의사소통과의 순상관 연구(Park, 2003)가 있었고, 개방적 의사소통과 자아분화의 순상관 연구(Her, 2006)와, 가족기능을 응집성과 적응성으로 나누어 이 요인들이 높을수록 의사소통이 높다는 순상관 연구(Go & Jung, 2007) 등이 보고된 바 있다. 이와 같이 의사소통과 단순변인들과의 상관관계 및 단순변인들의 효과적 개선 결과들은 제시한 바 있듯이, 지금까지 여러 연구들을 통해 지지된 개념인 대인관계, 자아상, 가족기능, 자아분화의 변수를 본 연구에서 종합해서 간호사의 의사소통의 영향요인으로 확인하고자 한다. 그러나 자아강도변수와 의사소통과의 연구보고는 전무한 가운데 있으나 의사소통과 상관성이 있는 대인관계변수의 영향요인으로 연구된 바 있으므로, 본 연구에서는 간호사의 의사소통과 자아강도와의 관계를 파악하고자 한다.

이렇듯 간호사의 전문성과 효과적 간호행위의 중요한 도구인 간호사의 의사소통을 예측할 수 있는 선행 연구들이 부족한 실정이므로 본 연구는 간호사가 실무현장에서 전문적 역량을 발휘하고, 대상자의 욕구를 충족시키는 역할수행에 영향을 미치는 간호사의 의사소통에 대한 영향요인을 규명하는 연구를 하고자 한다. 이는

궁극적으로 간호사의 효과적인 의사소통 향상 프로그램을 개발하고 간호의 질을 향상시키는 기초자료로 활용하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 간호사의 의사소통과 그 영향요인을 파악하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 간호사의 의사소통, 자아분화, 가족기능, 대인관계, 자아상, 자아강도 정도를 파악한다.

둘째, 간호사의 의사소통과 자아분화, 가족기능, 대인관계, 자아상, 자아강도와의 관계를 파악한다.

셋째, 간호사의 의사소통을 예측하는 요인을 파악한다.

3. 용어 정의

1) 의사소통

의사소통이란 언어적, 비언어적 표현을 통해 정보를 주고받는 과정으로서 인간이 타인을 이해하고 자신을 상대방에게 이해시키는 과정이며 상호교류를 통해 서로에게 영향을 주는 모든 수단을 포함한다(Lee & Mun, 1980). 의사소통은 자신의 의사를 적절하게 표현하거나 타인과 일치되지 않을 때 자신의 관점을 명확하게 기술하는 능력을 말한다(Navarán, 1967). 의사소통척도의 하위영역은 언어적 의사소통 척도 20문항과 비언어적 의사소통척도 5문항으로 구성되어 있으며 내용적 측면에서는 경청의 기술, 자기노출, 자기표현의 능력, 공감의 능력, 관계형성의 영역으로 구성되어 있다.

2) 대인관계

대인관계란 두 사람 또는 그 이상의 사람들 간의 역동적이고 계속적인 상호작용의 복합적인 패턴이며(Lee & Mun, 1980), 대인관계 척도는 하위영역으로 만족감, 의사소통, 신뢰감, 친근감, 민감성, 개방성 및 이해성의 영역으로 구성되어 있다.

3) 가족기능

가족기능이란 가족체계가 붕괴되지 않기 위해서 반드시 수행해야 하는 부분이며, 가족관계 속에서 체계의 완전함을 유지하고 가족의 목표를 성취하기 위하여 체계를 예측할 수 있는 방향으로 이끌어가고자 하는 가족의 행위 또는 역동성이다. 가족기능의 하위영역은 가족 응집성과 가족 적응성으로 구성되어 있다(Lee, 1999).

4) 자아분화

자아분화란 개인의 내부에서 일어나는 정서적 지능과 지적 기능 사이에 융합이나 분화정도를 반영하며 자아분화수준이 높은 사람은 객관적이며 융통성이 있고 독립적으로 사고하며 신념에 따라 결

정을 내리고 행동한다. 또한 대인관계 차원에서 일어나는 자아분화는 원 가족으로부터 분리화를 달성한 정도를 나타내고 자신과 타인을 분리시켜 사고, 행동할 수 있으며 타인과 친밀한 관계를 맺는데 있어서 자신의 정체성을 상실하는 데 대한 두려움을 가지지 않는다(Je, 1989).

5) 자아상

자아상이란 타인에게 긍정적인 대우를 받고자 하는 욕구와 더불어 스스로를 긍정적으로 인정하는 자기존중의 욕구로서 자아발달에 영향을 미치며 자아상은 자아존중감과 자아정체성의 하위영역으로 구성되어 있다(Cho & Bang, 2004).

6) 자아강도

자아강도란 스트레스하에서 자아의 붕괴를 막고 자기 항상성을 유지할 수 있는 능력으로 여러 가지 자아기능 영역에서의 자아수행의 적절성 및 효율성, 특히 자아의 통합기능의 정도 또는 자아의 적응적 기능을 수행하는 정도 등을 나타낸다(Sin & Kim 1992).

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 간호사의 의사소통에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구 대상

본 연구는 서울·경기지역에 소재한 준 종합병원 이상인 총 8개의 병원에서 근무하는 간호사 중 본 연구 참여에 동의한 200명의 간호사를 대상으로 편의표집하여 설문조사를 통해 실시하였으며 이중 응답에 불성실한 26부를 제외하고 총 174부를 최종 분석에 이용하였다. 표본의 크기는 G-power 3.1.3 프로그램을 이용하여 유의수준 medium effect size 0.15 α 0.05, power 0.95, predictors 5일 때 제시된 수 138명을 상회하는 수이므로 충분하다고 할 수 있다(Faul, Erdfelder, Lang, & Bunchner, 2007).

3. 연구 도구

1) 의사소통

본 연구에서 의사소통을 측정하기 위해서는 Navaran (1967)이 개발하고 Mo (2001)가 번안한 Primary Communication Inventory (PCI)를 이용하여 측정하였다. 이는 자기보고형 도구로 '전혀 그렇지 않다'의 1점 '항상 그렇다'의 5점까지 5점 Likert 척도로 총 25문항으로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 의사소통이 효과적으로 높음을 의미한다.

다. 원도구의 Cronbach's α 는 .89이었으며, 본 연구에서는 .77였다.

2) 대인관계

본 연구에서 대인관계를 측정하기 위해서는 Lee와 Mun (1980)이 번안한 척도를 이용하여 측정하였다. 총 25문항의 5점 척도로 각 문항의 응답방식은 '전혀 그렇지 않다'의 1점 '항상 그렇다'의 5점까지 5점 Likert 척도이며 자기 보고형으로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 원만한 대인관계를 가지는 것을 의미한다. 원 도구의 Cronbach's α 는 .92, 본 연구에서는 .90였다.

3) 가족기능

본 연구에서 가족기능을 측정하기 위해서는 Family Adaptability and Cohesion Evaluation (FACES) III를 Lee (1999)가 수정 보완한 것을 사용하였다. FACES III는 20문항의 표준화된 도구로 짝수문항 10문항은 가족의 적응성 평가를, 홀수문항은 가족의 응집성 평가를 나타내고 응답방식은 '전혀 그렇지 않다'의 1점 '항상 그렇다'의 5점까지 5점 Likert 식 척도이며 자기 보고형으로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 각각 응집성과 적응성이 높음을 의미한다. 원 도구의 Cronbach's α 는 .85이었고, 본 연구에서는 응집성이 .76, 적응성이 .83였다.

4) 자아분화

본 연구에서 자아분화를 측정하기 위해 Je (1989)가 개발한 척도를 사용하였다. 자아분화척도는 총 36문항으로 구성되었다. 각 문항의 응답방식은 '전혀 그렇지 않다'의 1점 '매우 그렇다'의 4점까지 4점 Likert 식 척도이다. 점수가 높을수록 자아분화 수준이 높은 것으로 의미한다. 원도구의 Cronbach's α 는 .81이었으며 본 연구에서는 .80였다.

5) 자아상

자아상이란 타인에게 긍정적인 대우를 받고자 하는 욕구와 더불어 스스로를 긍정적으로 인정하는 자기존중의 욕구로서 자아발달에 영향을 미치며(Cho & Bang, 2004) 본 연구에서 자아상 정도를 측정하기 위해서 Wright (2005)가 개발한 17문항으로 각 문항의 응답방식은 '전혀 그렇지 않다'의 1점 '항상 그렇다'의 5점까지 5점 Likert 식 척도이며 자기 보고형으로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 자아상이 긍정적임을 의미한다. 원도구의 Cronbach's α 는 .84이었으며 본 연구에서는 .90였다.

6) 자아강도

본 연구의 자아강도 척도는 본래 Barron (1953)이 MMPI의 566문항 중 68문항을 추출하여 사용하였으나, Sin 과 Kim (1992)의 연구

에서 MMPI 재표준화 집단을 대상으로 한 요인분석 결과를 통해 표준화한 9개 요인구조로 이루어진 한국판 MMPI에서 48문항을 추출하여 타당화하였고, 문항은 '그렇다', '아니다' 형식으로 구성되어 있었고 자아강도 점수가 높을 수록 정서적 안정, 현실적임, 자기 통제적이며 자아강도 점수가 낮을수록 쉽게 화를 내고 적대적이며 문제를 효과적으로 풀어내지 못하는 것을 의미한다. 원도구의 Cronbach's α 는 .68이었고 본 연구에서는 .76였다.

4. 자료 수집 방법

본 연구의 자료수집기간은 2009년 6월 1일부터 18일까지였다. 서울·경기지역에서 근무하는 간호사를 편의 표출하여 자료를 수집하였다. 자료 수집을 위해 연구자가 직접 서울, 경기지역의 200병상 이상의 병원을 방문하여 연구 목적을 설명한 후 자발적으로 연구에 참여하기를 동의한 간호사에게 동의서를 받고 자가 보고형 설문지를 통해 자료를 수집하였다. 윤리적인 고려를 위해 수집된 자료는 연구의 목적으로만 사용될 것과 자료의 비밀보장을 약속하였다. 설문지 작성에 소요된 시간은 20-30분 정도였으며 총 200부의 설문지 중 응답이 미비한 26부를 제외한 174부가 최종분석에 사용되었다.

5. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS/WIN 17.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 첫째, 대상자의 일반적 특성은 빈도, 백분율로 산출하였다.
- 둘째, 간호사의 의사소통과 관련요인인 자아강도, 가족기능, 대인관계, 자아분화, 자아상의 정도는 평균과 표준편차를 산출하였다.
- 셋째, 간호사의 의사소통과 관련요인 간의 상관관계를 확인하기

위해 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.

넷째, 간호사의 의사소통에 미치는 영향요인은 Multiple Regression으로 분석한 후 회귀 가정으로 검정하였다.

연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 현 근무기관 분포는 종합병원 75.3%로 기타 23%, 정신병원 1.7%로 나타났으며 종합병원이 대부분이었다. 현 근무 부서로는 일반병동 43.7%, 특수부서 28.7%, 외래 8.6%, 기타 19%로 나타났으며 일반병동이 가장 많았다. 직급은 일반간호사 70.1%로 가장 많았고, 책임간호사 12.7%, 임시직 간호사가 6.9%, 기타 10.3%로 나타났고, 결혼 상태는 미혼 78.2%, 기혼이 21.8%로 차지하였다. 종교는 기독교가 38.5%, 무교 35.1%, 천주교 17.2%, 불교 8.6%로 나타났다.

2. 간호사의 의사소통과 관련 요인들의 수준

본 연구 간호사의 의사소통과 관련변인들의 수준은 Table 2와 같다. 의사소통은 5점 만점에 평균 3.44점(± 0.35)이었고, 관련변인인 자아강도는 1점 만점에 평균 0.36점(± 0.13), 자아상은 5점 만점에 평균 3.53점(± 0.50), 자아분화는 4점 만점에 평균 2.92점(± 0.59), 대인관계는 5점 만점에 평균 3.52점(± 0.37), 가족기능은 5점 만점에 평균 3.39점(± 0.50)이었다.

3. 간호사의 의사소통 영향요인

간호사의 의사소통의 영향요인을 파악하기 위하여 먼저 의사소통과 관련요인들과의 상관관계를 분석하였다(Table 3). 간호사의 의사소통은 대인관계($r = .63, p < .001$), 자아상($r = .40, p < .001$), 가족기능($r = .30, p < .001$), 자아강도($r = .13, p = .008$) 순으로 유의한 상관관계가 있었으며, 자아분화와는 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

간호사의 의사소통 영향요인을 파악하기 위하여 관련요인인 자아강도, 자아상, 자아분화, 대인관계, 가족기능을 독립 변수로 하여 회귀분석을 한 결과는 Table 4와 같다. 분석결과, 간호사의 의사소

Table 1. General Characteristics (N = 174)

	Categories	n	%
Working department	General Hospital	131	75.3
	Psychiatric Hospital	3	1.7
	Others	40	23.0
Working unit	General nursing unit	76	43.7
	Special nursing unit	50	28.7
	Outpatient unit	15	8.6
	Others	33	19.0
Position	Charge nurse	22	12.7
	General nurse	122	70.1
	Part time nurse	12	6.9
	Others	18	10.3
Marital status	Marriated	38	21.8
	Single	136	78.2
Religion	Buddhist	15	8.6
	Protestant christian	67	38.5
	Catholic christian	30	17.2
	None	61	35.1

Table 2. The Level of Nurses' Communication and Independent Variables (N = 174)

Variables	M \pm SD	Range
Communication	3.44 \pm 0.35	1-5
Ego strength	0.36 \pm 0.13	0-1
Self-image	3.53 \pm 0.50	1-5
Ego distribution	2.92 \pm 0.59	1-4
Interpersonal relations	3.52 \pm 0.37	1-5
Family function	3.39 \pm 0.50	1-5

Table 3. The Correlation between Independent Variables

(N = 174)

	Communication r (p)	Ego strength r (p)	Self-image r (p)	Ego distribution r (p)	Interpersonal relations r (p)	Family function r (p)
Communication	1					
Ego strength	0.13 (.008)	1				
Self-image	0.40 (< .001)	-0.12 (.142)	1			
Ego distribution	0.14 (.078)	-0.26 (< .001)	0.22 (.004)	1		
Interpersonal relations	0.63 (< .001)	-0.09 (.229)	0.26 (.001)	0.23 (.003)	1	
Family function	0.30 (< .001)	0.02 (.842)	0.28 (< .001)	0.22 (.004)	0.26 (.001)	1

Table 4. The Factors Influencing Nurses' Communication (N = 174)

Variables	B	S.E	Beta	t (p)	R ²	F (p)
Constant	0.93	.24		3.91 (< .001)	.418	39.79 (< .001)
Interpersonal relations	0.57	.06	0.60	9.68 (< .001)		
Ego strength	0.50	.16	0.19	3.11 (.002)		
Family function	0.10	.04	0.14	2.26 (.025)		

통 영향요인의 회귀모형은 유의한 것으로 나타났으며(F=39.79, p<.001), 모형의 설명력은 41.8%였다. 간호사의 의사소통에 영향을 미치는 요인은 대인관계(t=9.68, p<.001), 자아강도(t=3.11, p=.002), 가족기능(t=2.26, p=.025)이었으며 이 중에서도 대인관계가 간호사의 의사소통에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 확인되었다.

이상의 결과에 대한 회귀분석의 가정을 검정한 결과 모두 회귀식의 가정을 충족하는 것으로 나타났다. 간호사의 의사소통에 영향을 미치는 자아강도, 자아상, 자아분화, 대인관계, 가족기능 간의 상관계수도 .22 - .63으로 자기상관이 없었고, 다중공성선의 문제는 공차한계(tolerance)가 0.75-0.99로 0.1 이상으로 나타났으며, 분산팽창인자(VIF)도 1.00-1.33으로 기준치인 10을 넘지 않았다. 특히 잔차 분석결과 모형의 선형성(linearity), 오차항의 정규성(normality), 등분산성(homoscedasticity)의 가정이 만족하였으며, 특이값을 검토하기 위한 Cook's distance 값도 1.0을 초과하는 개체가 없는 것으로 나타나 회귀분석의 결과는 타당한 것으로 확인되었다.

논 의

본 연구는 간호사의 의사소통과 대인관계, 가족기능, 자아분화, 자아상, 자아강도 정도를 파악하고 간호사의 의사소통에 미치는 영향 요인을 분석하기 위하여 실시되었다. 연구 결과를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

본 연구대상자의 임상경력은 평균 6.4년(±4.3)이었고 이들의 의사소통 수준은 5점 만점에 평균 3.44점으로 나타났다. 이는 Park 과 Che (2009)가 임상경력이 없는 간호 대학생을 대상으로 측정하였을 때의 3.56보다는 낮았고, Im 과 Kim (2008)이 임상경력 평균 6.9년(±

3.7)을 가진 프리셉터 간호사를 대상으로 측정했을 때의 3.34보다는 높은 수준이었다. 선행 연구와 본 연구결과와 비교하여 점수의 차이가 나는 이유는, 연구 대상자의 일반적 특성 중 임상경력이 낮을 수록 의사소통 점수가 높게 나왔는데 이것은 의사소통의 하위요인 중 자기노출, 자기표현능력이 임상경험이 낮을수록 환경에 지배받지 않으며 더 자유롭고 개방적인 측면의 점수가 높게 나왔기 때문이라고 사료된다.

본 연구에서 간호사의 의사소통 영향요인으로 나타난 대인관계는 그 정도가 평균 3.52점으로 간호사를 대상으로 한 선행연구(Kim, 2007)의 평균 3.44보다 높은 점수였다. 또한 본 연구에서 간호사의 의사소통과 대인관계는 강한 순상관 관계(r=.63, p<.001)가 있었을 뿐만 아니라 간호사의 의사소통에 영향을 미치는 주요 요인임이 본 연구 결과에서 확인되었다. 이는 간호사의 의사소통과 대인관계 성향은 서로 깊은 관련이 있다고 보고한 연구결과(Park & Che, 2009)와 일치하며 효율적인 의사소통은 보다 나은 대인관계를 촉진시킨다는 그간의 연구결과들을 지지하는 결과이다(Kim, 2006; Ju, 2006).

또한 간호사가 자기 분야에 지식이 있고 전문가로 역할과 기능을 잘 해내기 위해서는 높은 의사소통이 대인관계에 무엇보다 중요한 영향을 미친다고 보고한 Im 과 Kim (2008)의 연구와도 일치하며 대상자와 가장 가까운 곳에서 하루 24시간 대상자와의 접촉점에 있고, 환자의 불평이 발생했을 때 가장 먼저 이를 파악할 수 있는 의료인이 간호사이고 그러기에 이를 해결하고 환자의 만족도를 높이는 간호사의 의사소통과 대인관계는 중요하며, 대상자 만족도를 높이는 데 매우 중요한 요소로 보고한 Jung (2007)의 연구들을 지지하는 결과이기도 하다.

그러므로 대인관계는 간호사의 의사소통을 향상시키는 중요한 변수임이 재차 확인되었고 결과적으로 간호사의 의사소통은 효과적인 간호중재 및 간호업무성과를 높이고 간호서비스의 증진을 가져오기 때문에 간호사의 대인관계를 높일 수 있는 요인들을 찾기 위한 연구가 필요하고 동시에 대인관계를 향상시키는 많은 프로그램 요소들이 개발되고, 운영되어야 함을 시사한다.

간호사의 의사소통 영향요인으로 나타난 자아강도 정도는 0.36 점으로 자아강도 표준화연구(Sin & Kim, 1992)에 나온 일반여성의

0.39보다 낮은 점수였다. 또한 본 연구에서 간호사의 의사소통과 자아강도는 유의한 상관관계($r = .63, p < .001$)가 있었을 뿐만 아니라 간호사의 의사소통에 영향을 미치는 주요 요인임이 본 연구 결과에서 확인되었다. 자아강도와 간호사의 의사소통과의 국내 연구는 전무하나 자아강도와 다른 변인들과의 연구들을 비교해 볼 때 자아강도가 높을수록 낮은 집단보다 감정통제를 잘하고 효율적인 대인관계를 유지한다는 보고(Sin, 1984)가 있다. 또한 자아강도는 가족기능과 대인관계에서 매우 강력한 매개 변인 역할을 한다고 보고한 연구(Hong, 2004)와 가족관계와 대인관계의 우울 간의 관계에서 자아강도가 완전 매개한다는 것을 확인하는 연구보고(Nam, 2003)와도 일관된 결과이다. 이는 의사소통과 유의미한 상관관계에 있는 변수들과의 효과성에 대한 검증으로 결과적으로 자아강도는 의사소통에 예측요인이라고 말할 수 있으나, 향후 연구대상자를 간호사로 하여 의사소통과 자아강도와의 관계에 대한 후속연구가 필요하겠다.

간호사의 의사소통 영향요인으로 나타난 가족기능 정도는 3.39점으로 간호사의 가족기능을 보고한 선행연구는 없었으나 가족내 정신장애가 없는 정상부모와 정신장애를 가진 부모의 가족기능을 보고한 다른 선행연구(Kim et al., 2009)의 결과인 정상부모 3.52점보다는 낮은 점수이고, 장애아부모 3.26점보다는 높은 점수였다. 이는 본 연구대상자의 가족기능 점수는 장애 가족군과 정상 가족군에 대한 구별없이 무작위적인 표본으로 시행되었기 때문이라고 사료된다. 또한 본 연구결과는 청소년을 대상으로 가족기능이 높을수록 의사소통이 높다고 보고한 선행연구(Go & Jung, 2007)와 일치한 결과이며, 중학생들의 부모-자녀 의사소통이 가족기능에 가장 유의한 상관관계가 있다고 밝힌 연구 결과(Lee, 2005)와도 일치할 뿐만 아니라 간호사의 의사소통 영향요인으로 확인되었다. 또한 의사소통은 가족기능의 중요한 촉매 역할이라고 경험적 증명을 보고한 연구결과(Her, 2008)를 지지하였다. 이는 가족기능의 중요성을 시사하는 것으로 가족기능은 개인의 삶과 성장에 중요한 영향을 주는 요인이 됨과 동시에 의사소통을 향상시키는 중요한 영향 요인임을 재차 확인할 수 있었다.

본 연구 결과에서 자아상 변수는 의사소통 영향요인으로 유의미하지 않은 결과를 나타냈고 이에 대한 간호사의 의사소통과 자아상변수와의 선행연구는 전무한 실정으로 비교분석에 있어 제한점이 많으나 자아상의 하위요소인 자아존중감 또는 자아정체성과 같은 하위 변수들과의 선행연구들을 찾아 비교분석하였다. 가족의 의사소통과 자녀의 자아존중감은 긍정적 상관관계를 보이며, 가족의 의사소통이 높을수록 자녀의 자아존중감이 잘 확립되어 목표 지향성, 대인관계, 대인 역할기대에 긍정적 영향을 미친다는 연구결과(Han & Hur, 2005) 및 부모와 자녀 간의 의사소통 유형이 개방적일수록 올바른 자아상을 확립하게 됨을 보고한 선행연구결과(Lee,

2005)와 본 연구결과는 일치하지 않은 것으로 나타났다.

이것은 자아상과 의사소통과의 선행연구들은 주로 연구대상자가 혈연집단인 가족을 대상으로 하였고, 본 연구대상자는 사회적 집단인 간호 조직 내에서의 자아상과 의사소통과의 관계를 분석한 것으로 서로 다른 주위환경의 차이점이라고 사료되며 또한 간호사의 의사소통은 전문화 추세에 따른 역할 확대 속에 경험과 훈련의 산물이며 사회적 집단내에서의 개인의 내면적 측면인 간호사의 자아상을 보다 절실히 반영하지 못한 부분이라고 사료된다. 그러므로 간호사의 의사소통과 자아상 변수와의 관계에 대한 후속연구가 필요하다.

다음으로 자아분화 변수는 의사소통 영향요인으로 유의미하지 않은 결과를 나타냈고, 이는 높은 자아분화를 갖은 사람이 낮은 자아분화를 갖은 사람보다 대인관계와 의사소통이 원만하다(Che, 2007)는 연구결과를 지지하지 못하였다. 이것은 자아분화 수준의 높고 낮음에 따라 단일변수와의 상관관계를 보고한 선행연구 결과와의 비교로서 본 연구에서는 자아분화 수준을 구분하지 않고 의사소통 영향요인을 파악하기 위한 회귀분석을 한 상이한 연구 설계에서 오는 차이점으로 사료된다. 그러므로 동일한 연구설계로 간호사의 의사소통과 자아분화의 수준에 따른 여러 변인들과의 관계를 분석할 수 있는 후속연구가 필요하겠다.

이상을 요약하면 간호사의 의사소통을 향상시키기 위해서는 대인관계가 무엇보다도 중요한 변수로 작용함을 반복 검증하였으며, 또한 선행연구에서 미비했던 간호사의 의사소통에 대한 영향요인으로 가족기능과 자아강도변수가 유의미하게 작용됨을 확인하는 연구가 되었음을 시사한다. 결과적으로 환자에 대한 양질의 간호서비스 향상을 위한 간호사의 의사소통을 향상시키기 위해선 이상의 연구결과에 따른 중요변수들이 반영된 체계적인 훈련 프로그램 개발 및 실무적용이 필요하겠다.

또한 본 연구를 통해 선행연구에서 간호사의 의사소통에 영향력이 있었던 요인들을 근거로 간호사의 의사소통에 관한 총체적이고 포괄적인 변수들과의 상호관련성을 검증하였다는 학문적 의의가 있으며 이는 실질적으로 병원관리자들이 조직의 발전과 대상자의 만족도를 높이는 효과적인 업무성과를 생산해 낼 수 있는 효율적인 인력관리에 기여하리라 본다.

결론

본 연구는 간호사의 의사소통과 관련변인들의 정도를 파악하고, 간호사의 의사소통에 영향을 미치는 요인을 파악하여 간호 실무에서 간호사의 의사소통을 향상시킬 수 있는 이론적 기초를 마련하기 위해 실시되었다.

연구결과, 간호사의 대인관계가 의사소통에 가장 큰 영향을 미치는 요인이 확인되었고 그 효과가 크지는 않으나 가족기능, 자아강도로 간호사의 의사소통에 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 그러므로 병원 관리자들은 간호사들의 의사소통이 궁극적으로 원만한 대인관계와 함께 조직몰입을 잘하고 효과적인 업무성과를 높일 수 있음을 확인하고 간호사의 의사소통에 세심한 관심을 갖고 이를 증진시키기 위한 방법을 모색하여 실용적인 프로그램을 추진하여 준다면, 조직의 발전 및 간호사 개인의 임파워먼트를 높여 줄 수 있는 결과를 가져올 수 있으리라 사료된다.

본 연구 결과를 바탕으로 추후 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 대인관계, 자아강도, 가족기능을 향상시킬 수 있는 인간관계훈련, 자기주장훈련, 자기성찰 등의 특성을 반영시킨 프로그램 개발 및 적용을 통해 간호사의 의사소통 증진의 효과성에 대한 후속연구가 필요하다.

둘째, 유의미하지 못한 결과를 나타냈던 자아상과 자아분화 변수는 각 도구의 하위영역별, 수준별 분류에 따른 간호사의 의사소통과의 관계를 분석해 보는 후속 연구가 필요하다.

참고문헌

- Arranz, P., Ulla, S. M., Ramos, J. L., Rincon, C., & Lopez-Fando, T. (2005). Evaluation of counselling training program for nursing staff. *Journal of Patient Education and Counselling*, 56, 233-239.
- Barron, R. M. (1953). An ego-strength scale which response to psychotherapy. *Journal of Consult Psychology*, 17, 327-333.
- Cho, H. J., & Bang, H. J. (2004). Self positive bias or gender stereotype which is primary for women? *The Korean Journal of Woman Psychology*, 9(1), 181-201.
- Che, S. Y. (2007). *A study on effects of self-differentiation and family communication on interpersonal relations*. Unpublished master's thesis, Soong Sil University, Seoul.
- Go, G. Y., & Jung, M. J. (2007). Family functioning, communication, and adolescent self-efficacy. *Journal of Korean Family Therapy*, 15, 301-320.
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A. G., & Bunchner, A. (2007). G power 3: A flexible statistical power analysis program for social, behavioral, and biochemical sciences. *Behavior Research Method*, 39, 175-191.
- Hyun, M. Y. (2002). The communication training needs of nurses in the University Hospital. *Journal of Korean Academy Psychiatry Mental Health Nursing*, 11, 443-451.
- Hong, J. H. (2004). *Relations among ego-strength, social support and burnout of counselors*. Unpublished master's thesis, Hongik University, Seoul.
- Han., J. R., & Hur, G. H. (2005). The relations of family communication patterns and offsprings' self-esteem, self-disclosure, locus of control, and communication competence. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 49, 202-207.
- Her, J. (2006). *A study on enhancement of family communication efficiency by ego distribution and self-esteem levels*. Unpublished doctor's thesis, Hoseo University, Cheonam.
- Her, J. C. (2008). *A study the causal effect of family function on decision types*. Unpublished doctor's thesis, Chosun University, Gwangju.
- Im, S. B., & Kim, E. G. (2008). Interpersonal communication and difficult communication experiences of preceptor nurse. *Journal of Korean Academy Psychiatric Mental Health Nursing*, 17, 471-480.
- Je, S. B. (1989). *Relations between differentiation of self and dysfunctional behavior*. Doctor's thesis, Pusan University, Busan.
- Ju, J. S. (2006). *The effects of communication training program for university students' communication and human relations*. Unpublished master's thesis, Kyungpook University, Daegu.
- Jung, S. Y. (2007). *A study patient satisfactions on nurses communication style*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Kim, J. Y. (2006). Ego distribution, stress level and stress coping strategies of nursing students. *Journal of Korean Academy Society of Nursing Education*, 12, 238-247.
- Kim, S. A. (2008). The development of a communication course for rn-bsn students. *Journal of Korean Academy Psychiatric Mental Health Nursing*, 17, 451-460.
- Lee, M. H. (2005). *Effects of parent-adolescent communication and family functioning on school adjustment in middle school student*. Unpublished master's thesis, Hongik University, Seoul.
- Lee, H. D., & Mun, S. M. (1980). Effects of interpersonal relations program on group counseling. *Journal of Gyeong Sang Academy*, 19, 195-203.
- Lee, G. H. (1999). *Comparative study of family communication and functioning between substance-abuse adolescents and normal adolescents*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Lee, H. S. (2003). *Effects of communication training program on interpersonal relations, conflict for middle student*. Unpublished master's thesis, Han Nam University, Seoul.
- Lee, J. J. (2003). *A study on nurses promoting communication and personal relations*. Unpublished master's thesis, Jeju National University, Jeju.
- Mo, E. H. (2001). *The development marital group counseling program for enhancing couples self esteem and communication skills*. Doctor's thesis, Han Yang University, Seoul.
- Nam, S. Y. (2003). The relations between the level of ego distribution and the decision-making style on the Adolescents. *Korean Journal of Youth Studies*, 10, 543-558.
- Navran, L. (1967). Communication and adjustment in marriage. *Journal of the Family Process*, 6, 173-184.
- Park, J. W. (2002). *A study of organizational commitment and burnout of clinical nurse*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Park, S. W. (2003). *Relations between family system and parent-adolescent communication*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Park, J. W., & Che, M. S. (2009). A study on self consciouness, communication competence, and interpersonal relation disposition of nursing students. *Journal of Korean Academy Psychiatry Mental Health Nursing*, 18, 351-360.
- Sin, M. S. (1984). *The manifestation and control of the primary process thinking on the responses with relation to ego strength strong-weak and field dependence-independence*. Unpublished master's thesis, Seoul University, Seoul.
- Sin, H. W., & Kim, J. H. (1992). Standardization study of Barron's ego-strength scale. *Journal of Mental Health Research*, 6(11), 187-214.
- Wright, H. N. (2005) *Improving your self-image (Rev. ed)*. Seoul NACHIPVAN publishing company, 203-206.