

혈액투석실 간호사 의사소통 유형 분석

김이활*, 남은숙
강원대학교 간호학과

Communication Types in Nurses Caring for Patients on Hemodialysis

Ri Whaol Kim*, Eun Sook Nam
Department of Nursing, Kangwon National University

요약 본 연구는 혈액투석 간호사를 대상으로 환자와 이루어지는 의사소통의 행위를 확인하고 그 유형을 Q방법론을 기반으로 분석하기 위해 수행되었다. 서울과 경기안양에 위치하고 있는 2개 병원 혈액투석실에서 근무하는 간호사 10명으로 혈액투석 간호사의 Q모집단을 구성하여 심층면담을 시행하였으며, 문헌 자료와 심층면담 결과를 기반으로 의사소통 유형연구를 대표할 수 있는 진술문을 추출하였고 그 결과를 간호학을 전공한 교수 1인의 의견을 수렴하여 Q표본 50개를 선정하였다. 선정된 Q표본을 기반으로 1차, 2차 및 3차 병원으로 구성된 서울시내 소재 5개 병원 혈액투석실에서 근무하는 간호사 30명을 P표본으로 선정하여 Q분류를 시행하였다. 이렇게 해서 도출된 Q분류결과를 pc-QUANL 프로그램을 이용해 분석을 진행했으며 그 결과를 바탕으로 혈액투석간호사의 대표적인 의사소통 행위유형을 도출하였다. 본 연구의 결과로 혈액투석실 근무간호사의 의사소통 행위유형은 유형 I '적극적 경청형', 유형 II '수용적 경청형', 유형 III '설명적 충고형', 유형 IV '방어적 초이성형'의 4가지로 분류되었다. 본 연구의 결과는 혈액투석간호사의 치료적인 의사소통 교육을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

Abstract The purpose of this study was to identify and analyze the communication behavior styles of hemodialysis nurses based on the structured Q-methodology. The Q-population was formulated based on literature reviews and in-depth interviews with 10 hemodialysis nurses who were working in hospitals in Seoul and Anyang-si, Gyeonggi Province. A total of 50 Q-samples, which were believed to best represent the communication behavior styles of hemodialysis nurses, were selected from the Q-population by the author and a professor majoring in nursing. 30 P-samples were selected from hemodialysis nurses who were working in primary, secondary, and tertiary hospitals in Seoul. Q-sorting was performed by P-samples and data was analyzed through the pc-QUANL program. The results suggested that there are four types of communication behavior styles of hemodialysis nurses, namely: "type I: listening and speaking courteously with an active mind", "type II: listening and speaking courteously with a receptive mind", "type III: advising with an explanation" and "type IV: super-reasonable with a defensive mind". It is expected that the analytical results described here may provide basic information that can be used to develop educational material for hemodialysis nurses.

Keywords : Communication Behavior, Nurse, Hemodialysis, Q-Methodology, Q-Samples

본 논문은 제1저자 김이활의 석사학위논문에서 축약본임.

*Corresponding Author : Ri Whaol Kim(Kangwon National Univ.)

email: whaol@naver.com

Received February 15, 2021

Accepted May 7, 2021

Revised March 12, 2021

Published May 31, 2021

1. 서론

1.1 연구의 필요성

신장질환은 우리나라에게 발생하는 대표적인 중증 만성질환 중에 하나이며 일단 진단되면 지속적인 관리와 함께 필요에 따라 투석 치료를 받아야한다. 2019년도 대한신장학회의 신-대체요법 현황에 의하면, 신-대체요법을 받은 환자 총 103,984명 중 혈액투석을 받은 대상자가 77,617명으로 혈액투석은 신-대체요법의 74.6% 이상을 차지하고 있어, 혈액투석 환자에 대한 체계적인 관리의 중요성이 대두되고 있다[1]. 2012년 발표된 자료에 의하면 국내에서 혈액투석실을 운영하고 있는 병원은 700여개이며, 이들 병원에서 혈액투석을 받고 있는 만성신장질환 환자의 수는 약 7만 명에 달한다. 이는 2010년에 비해 약 14%, 2008년에 비해 약 26% 증가한 수로 혈액투석을 받는 환자의 수가 최근 들어 급격히 증가하고 있음을 보여 주고 있다. 이러한 투석환자의 증가는 관련 분야 간호사 인력의 증가로 이어졌으며 보고에 의하면 혈액투석 분야의 간호 인력은 2003년에 약 2500여명에서 2011년에 약 3,000명 규모로 증가하였다[2].

투석환자에 대한 연구결과에 의하면 가장 많이 발견하는 연령대는 40~50대이고 평균 연령은 59.8세이며 투석 기간은 약 26%가 5~10년, 약 19%가 10년 이상인 것으로 나타났다[3]. 보편적으로 많이 사용되는 투석치료 프토토콜은 주 3회 (4~5시간/회) 실시이며[4] 이로 인해 환자는 투석을 위해 상당히 오랜 기간 정기적으로 투석실을 방문하여 오랜 시간 투석기계를 이용한 치료를 받아야 한다. 또한, 합병증을 최소화하고 투석치료 효과를 극대화하기 위해 수분섭취를 포함한 식이조절, 체중 조절, 혈관 관리, 정확한 약물 복용 등 지속적이고 체계적인 관리가 필요하다[5].

장기 혈액투석환자에 관한 연구에 의하면 환자는 투석 초기에는 투석으로 인한 신체적인 변화 및 정서적인 혼란을 겪게 된다. 그 이후 일반적으로 투석에 적응하게 되면서 증상호전을 통한 정서적 안정화가 이루어지고 가족의 지지를 기반으로 사회적인 지지기반이 형성되어 일정기간이 경과하면 정신적 여유를 갖기 시작하고 삶의 의미 추구 및 제한된 삶에 적응하는 시기에 이른다[6]. 그러나 여전히 일부 투석환자들에서는 장기적이고 반복되는 투석치료로 인해 만성적인 스트레스, 정신건강 장애를 경험하게 된다[7].

한편 혈액투석실 근무간호사는 다른 타 병동의 업무와

달리 환자를 정해진 공간에서 상당시간을 반복적으로 만나고 기본적인 임상간호와 함께 혈액투석기의 조작과 작동의 확인, 혈액투석시설의 정수 관리 등의 기계설비 업무도 수행해야 한다[8]. 따라서, 혈액투석실 근무간호사는 의사의 치료행위보다 간호사의 직, 간접적인 간호가 더 많이 행해지는 특수한 환경에서 만성 신-질환으로 인한 합병증과 투석으로 인한 신체문제를 사정하고 중재하며, 혈액투석기기와 관련된 혈액감염관리, 준비 및 운행과정 중의 문제 등을 포함한 환자 교육, 행정적 문제 안내, 임상검사 설명 및 투석에 기인한 환자의 감정변화/불만을 상담하는 다양한 역할을 수행해야 한다[8]. 따라서 혈액투석실 간호사는 전문화된 간호 지식과 기술 및 경험을 바탕으로 한 간호를 제공하며[8] 환자의 어려움 인지 및 중재 그리고 독립적인 생활을 기반으로 환자가 삶의 질을 향상시키는데 도움을 주는 역할이 요구된다. 이러한 측면에서, 환자의 신체적, 심리적 상태를 인지하고 의사들에게 전달한 후 적절한 치료가 이루어지도록 하는 등의 매개역할은 혈액투석실 간호사에게 요구되는 매우 중요한 자질이며 따라서 환자와의 의사소통 능력은 매우 중요한 역량 중에 하나라고 할 수 있다.

보고된 바에 의하면, 일반적으로 간호사의 의사소통에 관한 연구는 간호업무성과, 직무만족도, 대인관계, 조직몰입 등과의 관계를 조사하거나[9-12], 수술실, 정신과, 중환자실 또는 일반병동 등 병동 특수성에 기반한 간호사의 의사소통 측면을 이해하려는 시도가 이루어져 왔다[13-16]. 지금까지 보고된 혈액투석실 간호사의 의사소통 연구는 간호중재 효율증진을 위한 의사소통 연구, 간호업무와 연관된 혈액투석 환자의 만족도 연구 및 투석환자와의 의사소통에 관한 범주 등이 있으나 혈액투석실 간호사의 의사소통을 분석하여 유형화하는 연구는 아니며 그런 면에서 제한적이라고 볼 수 있다[17-19].

만성신장질환으로 인한 투석치료를 시작하면서 환자가 경험하고 있는 다양한 정신적/신체적 변화에 대해 지속적인 관리와 치료증진을 위해서는 환자와 신뢰구축이 필요하며 혈액투석실 간호업무 수행에 있어서 의사소통 능력은 필수 불가결한 요소라고 할 수 있다. 이러한 측면에서 혈액투석실 간호사의 의사소통 유형에 관해 연구할 필요성이 있으며 바람직한 의사소통 능력 함양을 위한 관련 교육도 필요하다고 볼 수 있다. 본 연구에서는 실질적이고 구체적인 의사소통 유형 분석을 위해서 Q방법을 이용하여 혈액투석실 간호사의 의사소통 유형을 파악하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구는 병원의 혈액투석실에서 근무하는 간호사의 의사소통 행위를 확인하고 그 유형을 Q방법론을 이용하여 파악하는 것이다.

2. 연구 방법

2.1 연구 설계

본 연구는 혈액투석실에서 근무하는 간호사를 대상으로 환자와의 의사소통 방식에 대한 주관적 경험을 유형화하고 그 특성을 파악하기 위해 Q방법론을 적용하여 의사소통 유형별 특성을 분석한 탐색적 조사연구이다.

2.2 Q모집단의 구성

본 연구에서 Q모집단(Q-population)은 혈액투석실 근무 간호사와의 면담을 통해 도출된 의사소통에 대한 자아 참조적(self-referent)진술문으로 구성하였다. 개방형 질문지를 이용한 Q모집단의 구성을 위해 서울과 경기 안양의 혈액투석실에서 근무하고 있는 혈액투석 간호사 10명을 대상으로 심층 면담을 진행하였으며, 개방형 문항 기반 면담 안내지를 이용하였다. 참여간호사의 임상경력에 따른 구성은 5년차 미만, 5~10년차, 10년차 이상이 각각 3명, 4명, 3명이었으며, 혈액투석실 간호사로서의 경력은 0.5~9.3년으로 나타났다. 면담시간은 약 1~2시간까지 진행되었으며, 대상자의 동의하에 녹음하여 자료에 대한 누락을 방지하였다.

본 연구에서 도출된 Q진술문은 문헌고찰을 통하여 의사소통과 관련한 6개의 심층 면담 질문을 기반으로 만들어졌으며 Q진술문의 범주화를 위해 같은 주제에 따른 분류, 복수의 의미를 내포한 진술문 분리 등을 통하여 범주화 과정을 진행하였다. 이런 과정을 통해서 가능한 모든 진술문이 추출되었으며 총 108개의 Q모집단을 구성하였다.

2.3 Q표본(Q sample)의 선정

Q표본 선정을 위한 Q진술문 추출/정리는 각 진술문이 혈액투석실 근무간호사의 의사소통 행위유형을 범주별로 잘 분류하였는지에 관해 간호학을 전공한 교수 1인의 도움을 받아 수정, 검토하는 과정을 반복하여 시행하였다.

2.4 P표본(P sample)의 선정

본 연구에서는 서울소재 병원의 혈액투석실에서 근무하는 간호사 30명을 최종 P표본으로 선정하였으며 참여한 P표본의 연령 및 혈액투석실 경력은 각각 24~46세와 0.5~17.1년으로 다양하게 분포하였다.

2.5 Q분류(Q sorting)과정과 절차

Q분류는 연구 참여 동의서와 P표본의 일반적 특성 조사지를 우선적으로 작성하게 하고 혈액투석실 근무 간호사의 의사소통 유형에 관한 Q표본 50장에 대해 긍정(+), 중립(0), 비동의(-) 3가지로 주관적 분류를 하도록 했으며 분류한 결과로 도출된 각 항목들이 강제적 유사-정상 분포(Forced quasi-normal distribution)가 되도록 하였다.

2.6 자료 분석 방법

혈액투석실 간호사들로 구성된 30명의 P표본에 의해 Q분류가 끝나면 각 P표본이 가장 동의하는 항목에 9점, 중립인 경우 5점을 부여하고 동의 정도가 약할수록 1점씩 감하였다. 계산의 편의성을 위해 원점수를 1번부터 50번까지 변환하였으며 이렇게 Q-sorting 된 결과를 차례대로 코딩하여 데이터파일로 입력한 뒤 pc-QUANL 프로그램을 통해 각 50개 항목별 표준편차, 표준점수(Z-score)를 구하고 P표본을 축으로 하는 주요인 분석(Principle component factor analysis)을 이용한 Q요인 분석을 시행하였다. 최적의 요인수를 도출하기 위한 과정으로 먼저 2에서 8까지 요인수를 입력하고 eigenvalue가 1.0 이상을 기준으로 최선인 중요인수를 선정하여 분석하였다.

Q요인의 명명은 50개 항목에 대한 각 유형별 상관관계, 유형별 요인가중치, 유형별 표준점수, 그리고 강한 동의 또는 비동의를 보인 항목, 타 Q요인과 비교해서 높게 동의 또는 낮게 동의한 항목의 비교를 통해 진행되었다 [20]. 또한 요인가중치가 높은 P표본이 가장 강한 동의 또는 비동의를 보인 항목을 면밀히 조사하고 이렇게 선정한 이유를 기준에 진행한 설문지를 기반으로 종합적으로 분석하였다. 이상의 분석 결과를 기반으로 Q방법론과 간호학 관련 전문가인 간호전공 교수와 논의를 거쳐 혈액투석실 근무 간호사의 의사소통 유형을 대표할 수 있는 유형에 대한 명명이 이루어졌다.

3. 연구 결과

3.1 혈액투석실 근무간호사의 의사소통 유형

pc-QUANL 프로그램을 이용하여 전체 변량관계와 상관관계 분석을 진행하였으며 그 결과 4개의 요인 분류가 가장 적절하다고 판단되었다. 따라서, 본 연구 대상자의 의사소통 행위 유형도 각 요인별로 4개의 유형(I, II, III, IV)으로 분류하였다(Table 1).

Table 1. Eigenvalue and Explanatory Variable

| | Type I | Type II | Type III | Type IV |
|------------------------|--------|---------|----------|---------|
| Eigenvalue | 13.94 | 1.75 | 1.13 | 1.02 |
| Variance(%) | 46.47 | 5.82 | 3.77 | 3.41 |
| Cumulative Variance(%) | 46.47 | 52.29 | 56.06 | 59.47 |

각 유형별 설명력의 경우, 유형 I, II, III, IV가 각각 46.47%, 5.82%, 3.77%, 3.41%로 전체 유형의 59.47%를 설명해주는 것으로 나타났으며(Table 1) 유형 I의 설명력이 46.47%로 가장 높았다. 각 유형간의 상관관계를 살펴보면, 유형 I과 유형 II, III, IV와의 상관관계가 각각 0.84, 0.70, 0.25로 나타났으며 유형 II와 유형 III, IV가 각각 0.67, 0.16로 나타났고 마지막으로 유형 III과 유형 IV가 0.24로 나타나 유형별로 그 편차가 크다는 것을 알 수 있다(Table 2). 이 결과로부터 유형 I, II, III의 상호 상관관계는 상당히 높은 반면 유형 IV와 유형 I, II, III 그룹의 상관관계는 낮은 상관관계를 가지고 있다는 것을 알 수 있다.

Table 2. Correlation among Communication Behavior Styles

| Type | Type I | Type II | Type III | Type IV |
|----------|--------|---------|----------|---------|
| Type I | 1.00 | | | |
| Type II | 0.84 | 1.00 | | |
| Type III | 0.70 | 0.67 | 1.00 | |
| Type IV | 0.25 | 0.16 | 0.24 | 1.00 |

50개의 Q진술문에 대한 평균 표준점수가 +1.00이상으로 모든 유형에서 비교적 강한 동의를 얻은 항목은 '나는 투석실에서는 동일한 환자를 지속적으로 간호하게 되므로 환자와의 관계형성을 위해 환자와의 의사소통을 중요하게 생각한다.'(Z score=1.6), '나는 환자와의 관계를 증진시키기 위해 환자에게 주로 먼저 인사를 한다.'(Z

score=1.4), '나는 환자와 가족과의 대화에서는 그들의 심리적 안정을 위하여 전문적 투석용어 사용을 피하고 일반용어로 이해하기 쉽게 사용하려고 한다.' 등 8개 항목이었으며 평균 표준점수가 -1.00이하로 모든 유형에서 비교적 강한 비동의를 얻은 항목은 '나는 투석환자의 예후가 결국 좋지 않을 것이라는 생각 때문에 환자와의 대화가 어렵고 제한적이다'(Z score=-1.7), '나는 전문적인 간호사로 보여야 하기때문에 투석실 기계에 대해 잘 모르는 것도 아는 척을 한다.'(Z score=-1.6), '나는 투석간호에서 환자와의 관계 형성 및 유지가 힘들다고 믿기 때문에 최대한 환자와 거리를 유지한다.'(Z score=-1.3) 등 7개 항목이었다.

3.2 혈액투석실 근무 간호사의 의사소통 유형별 분석

본 연구의 결과로 도출된 4개의 의사소통 행위유형과 연구 대상 P표본 수와의 상관관계를 보면 유형 I, II, III, IV가 각각 12명, 10명, 4명, 4명으로 나타났으며 각 유형별 P표본의 특성은 Table 3과 같다.

본 연구에서 사용된 분석 과정은 다음과 같다. 먼저, 표준점수가 +1.00 이상인 항목과 표준점수가 -1.00 이하인 항목을 기준으로 유형별로 강한 동의를 보인 항목과 강한 비동의를 보인 항목을 구분하였으며 이를 기반으로 유형별 특성을 기술하였다. 두 번째로, 유형별로 표준점수가 타 유형과 차이가 큰 항목을 Q분류 자료에서 발췌하여 분석하였다. 마지막으로 유형마다 P표본 중 요인가중치가 가장 큰 사람의 항목별 동의여부를 분석하고, 해당유형에 포함된 간호사의 일반적 특성에 관한 정보를 분석하였다. 이상의 분석 결과를 종합하여 각 유형별 의사소통 유형의 특성을 설명하였으며, 이를 기초로 각 유형을 명명하였다.

Table 3. Characteristics of Participants and Weighting Factors based on Communication Behavior Styles

(N=30)

| Type | Age | Education | Clinical Experience | Marital Status | Weighting Factor |
|------|-----|-----------|---------------------|----------------|------------------|
| I | 24 | BS | 0.6 | Single | 1.51 |
| | 28 | AS | 5.8 | Single | 1.73 |
| | 26 | BS | 4.0 | Single | 0.66 |
| | 38 | BS | 0.3 | Married | 1.69 |
| | 31 | BS | 7.8 | Single | 0.66 |
| | 28 | AS | 4.0 | Single | 0.85 |
| | 26 | AS | 4.0 | Single | 1.27 |

| | | | | | |
|-----|----|----|------|---------|------|
| | 42 | AS | 15.0 | Married | 1.01 |
| | 24 | BS | 2.4 | Single | 0.67 |
| | 38 | AS | 2.0 | Single | 1.07 |
| | 31 | BS | 5.3 | Married | 0.42 |
| | 42 | BS | 9.0 | Single | 0.89 |
| II | 28 | AS | 2.5 | Single | 0.77 |
| | 42 | MS | 9.3 | Married | 0.67 |
| | 38 | BS | 2.5 | Single | 1.00 |
| | 29 | AS | 1.8 | Married | 0.94 |
| | 32 | AS | 8.0 | Married | 0.68 |
| | 25 | AS | 0.5 | Single | 1.24 |
| | 33 | AS | 9.0 | Married | 1.23 |
| | 36 | BS | 5.1 | Married | 0.89 |
| | 45 | AS | 11.0 | Married | 1.02 |
| | 28 | BS | 7.3 | Married | 0.57 |
| III | 24 | AS | 2.5 | Single | 1.05 |
| | 41 | AS | 0.4 | Single | 0.85 |
| | 24 | BS | 0.6 | Single | 0.56 |
| | 28 | BS | 5.3 | Married | 1.44 |
| IV | 41 | BS | 5.0 | Married | 0.51 |
| | 35 | AS | 5.8 | Single | 0.56 |
| | 26 | BS | 1.8 | Single | 1.05 |
| | 46 | MS | 17.1 | Single | 0.66 |

*BS, AS, MS: Bachelor, Associate, Master's Degree

3.2.1 유형 I : 적극적 경청형

유형 I에 속하는 간호사는 30명중 12명이었으며 평균 연령은 31.6세이었고 투석실 경력은 1년 이하가 2명, 1~5년이 5명, 5~10년이 4명, 15년의 경력이 1명이였다. P표본 중 유일한 남자 간호사가 유형 I에 포함되었으며 직위는 주임간호사가 2명이었고 나머지 P표본은 일반 간호사였다. 의사소통에 관한 교육경험은 12명중 5인이 경험이 있었으며, 그중 2인은 대학교에서 학부수업으로 수강하였고 나머지 3인은 보수교육으로 의사소통 기술, 효과적인 의사소통 등을 교육받은 것으로 나타났다.

유형 I이 동의한 항목과 비동의한 항목을 기반으로 종합적으로 판단했을 때 유형 I의 의사소통 유형은 환자와 계속적이고도 긍정적인 관계를 추구하고 있고 이는 환자의 개인적 성향, 간호사와 관계 등과 상관이 없음을 보여 주고 있다. 따라서 의사소통 유형 I은 만성적인 질환에 의한 환자의 스트레스 및 심리적인 불안감 등 환자의 전반적인 상황을 인지하고 환자의 의견을 최대한 포용하는 자세로 경청함으로써 의도적이고도 적극적으로 환자를 이해하려고 노력을 하고 있으며 그러한 노력으로 더 나은 의사소통을 통해 관계증진을 촉진하고 치료적 관계로

서의 발전을 추구하는 유형이라고 볼 수 있다. 이러한 이유로 유형 I을 "적극적 경청형"으로 명명하였다.

3.2.2 유형 II : 수용적 경청형

유형 II에 속하는 간호사는 30명중 10명이였고 투석실 경력은 1년 이하가 1명, 1~5년이 3명, 5~10년이 5명, 10년 이상의 경력이 1명이였다. 직위는 주임간호사가 4명이었고 6명은 일반 간호사였으며 의사소통에 관한 교육경험은 10명중 3명이 있었고, 3명 모두 대학에서 의사소통 관련 과목을 수강하였고 그중 1명은 보수교육으로 추가 교육을 받았다.

유형 II가 동의한 항목과 비동의한 항목을 기반으로 종합적으로 판단했을 때 유형 II도 유형 I과 유사하게 환자의 상황을 잘 인지하고 최대한 경청하는 자세를 취하고 있음을 알 수 있으며 이러한 유사성은 Table 2에서의 높은 상관관계에서도 알 수 있다. 하지만 좀 더 구체적으로 환자의 의견을 경청하는 이유를 살펴보면 그들 간의 차이를 이해할 수 있게 되는 데, 유형 II의 경우 긍정적인 의사소통이 혈액투석실 근무간호사로서 필요하다고 생각하고 있지만 그러한 의사소통 행위가 환자의 변화를 이끌어낼 것으로는 기대하고 있지 않다는 것을 알 수 있다. 유형 II는 환자의 의견을 듣고 경청하는 목적이 환자를 지속적으로 간호해야 하고 그 과정에서 환자와의 관계형성을 좋게 만들기 위함임을 알 수 있다. 특징적인 것은 인구학적 특성인데 유형 I에 비해서 유형 II P표본의 평균 근무 연수가 1년 3개월 많았으며 평균연령도 2년이 많았고 기혼자의 비율 또한 유형 I의 25%에 비해 유형 II는 70%였다.

종합적으로 판단하면 유형 II는 일상화된 간호사의 업무적인 측면과 환자에 대한 측은한 마음을 기본 바탕으로 환자와의 관계를 유지하고 의견을 우선적으로 수용하는 태도를 보이는 유형이라고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 이러한 유형 II를 "수용적 경청형"이라 명했다.

3.2.3 유형 III : 설명적 충고형

유형 III에 속하는 간호사는 30명중 4명이었으며 투석실 경력은 1년 이하가 2명, 1년~5년이 1명, 5년~10년이 1명이였다. 유형 III에 해당하는 P표본의 평균 연령은 29.2세였으며, 평균 근무 연수는 2년 2개월로 다른 유형에 비해 가장 근무경력이 짧았고 평균연령 또한, 타 유형보다 낮았다. P표본 4명중 1명만이 미혼자였고, 4명 모두 일반 간호사의 직급을 가지고 있었다. 의사소통에 관한 교육경험은 4명중 3명이 있었고, 2명은 대학교 학부

에서 의사소통관련 전공과목으로 수강하였고 1명은 보수교육으로 받았다.

유형 III이 동의한 항목과 비동의한 항목을 기반으로 종합적으로 판단했을 때 유형 III은 환자와의 간호에서 환자의 신체적 질환에 관한 치료적 측면을 중시하고 환자와 의사소통을 할 때 적절한 언어와 예로써 교육을 시행하여 잘못된 증상 관리 시에 원인 해결과 정확한 정보 제공을 최우선시 하는 것으로 보인다. 다시 말하면, 환자의 정서적 안정이나 관계개선을 통한 치료효과 증진보다는 사실 및 정보전달을 우선시하는 의사소통 경향을 보인다. 따라서 본 연구에서는 유형 III을 “설명적 충고형”으로 명명했다.

3.2.4 유형 IV : 방어적 초이성형

유형 IV에 속하는 간호사는 30명중 4명이었으며 투석실 경력은 2년 이하가 2명, 2년~5년이 1명, 5년~10년이 1명, 10년 이상이 1명으로 P표본 중 혈액투석 경력이 가장 긴 간호사들로 구성되어 있다. 직위는 3명이 일반 간호사였고 1명이 주임간호사였으며 의사소통에 관한 교육 경험은 4명중 2명이 있었고, 1명은 대학교 학부에서 의사소통관련 과목으로 수강하였고 1명은 보수교육으로 교육을 받았다.

유형 IV는 자율성과 직업에 대하여 높은 소명의식이 주류를 이루는 연령대임에도 불구하고 직업 전문성 즉, 업무 수행력만이 주로 강조되고 있어서 독특하고 독립적인 유형임을 알 수 있다. 유형 IV는 환자와의 관계에서 문제가 생기지 않은 범위 안에서 유지를 하면서 투석실의 업무가 효율적으로 진행될 수 있도록 제어하는 모습을 보이고 있다. 투석환자를 대상으로 전체적으로 관계형성을 하지만 개인적인 친밀감은 원하지 않으며, 투석업무에 관련된 사항에 대해서는 확실한 태도를 보여준다. 또한, 간호사 본인의 입장을 기준으로 하는 경향을 보이기 때문에 ‘나는 투석환자는 자기중심적인 사람들이라는 선입견을 가지고 있다.’는 항목에 타 유형보다 높은 동의를 보이고, ‘나는 내 의지와 상관없이 환자에게 죄송하다는 표현을 자주한다.’에 비동의하는 모습을 보였다. 하지만 이런 모습들이 본래 간호사의 성향도 있겠지만, 타 유형보다 많은 근무 연수와 평균 연령을 고려한다면 투석실의 고된 업무로 인한 소진이 영향을 줄 수 있었음을 유추해 볼 수 있다.

종합하면 유형 IV는 환자와는 일정한 거리를 유지하면서 간호사로서 해야 할 업무를 수행하는데 중점을 두는 유형으로 자신의 업무가 우선적이어서 환자에게는 경

직된 태도로 대하며 환자와의 의사소통 행위에서 방어적 경향을 보인다. 따라서 유형 IV는 “방어적 초이성형”으로 명명하였다.

4. 논의

본 연구에서는 기존 의사소통 선행연구에서 이루어졌던 의사소통 방향에 따른 분류나 이미 정해진 유형에 맞춘 분류가 아닌 연구자가 직접 대상자와 만나서 녹음을 통해 의사소통을 직접 파악하는 Q방법을 이용해서 현재 임상에서 행해지는 혈액투석실 근무 간호사의 의사소통 행위를 분석하고 유형화하였다. Q방법론의 적절성과 관련해서 간호사는 다른 직업군에 비해 간호 교육 과정과 조직 사회화 과정에서 도덕성이 강조되는 교육을 받게 되며 이를 지켜야 할 내적 기준으로 인식하고 있기 때문에 Q분류 시행 시 자신의 생각과는 다른 선택을 할 수도 있다는 회의적인 의견이 있을 수 있다. 하지만, Q분류는 Q진술문의 내용에 대해 옳고 그름을 판단하는 이분법적 분류가 아니며 개인의 주관성에 따라 동의하는 정도를 나타내는 정서적이고도 주관적인 방법이고 Q분류 시 익명성이 보장되기 때문에 간호사의 직업적 도덕성에 의한 영향은 미미할 것으로 볼 수 있다.

본 연구의 결과로부터 혈액투석 간호사의 의사소통 유형은 유형 I ‘적극적 경청형’, 유형 II ‘수용적 경청형’, 유형 III ‘설명적 충고형’, 유형 IV ‘방어적 초이성형’으로 분류 되었으며, 유형 I에 12명, 유형 II에 10명, 유형 III에 4명, 유형 IV에 4명으로 각각 40.0%, 33.3%, 13.3%, 13.3%를 차지하고 있다. 본 연구에서는 4개 유형의 누적 변량이 59.47%를 나타냄으로써 혈액투석실 근무 간호사의 의사소통 유형을 설명하는 데는 충분하다고 생각되며 유형 I, II, III 의 상관관계는 비교적 높지만 유형 IV의 경우 모든 타 유형과 낮은 상관관계를 보임으로써 유형 IV가 4개의 유형 중 가장 독립적인 유형임을 알 수 있다.

유형별 연관성을 분석해 보면, 높은 상관관계를 보이는 유형 I과 II는 환자의 입장을 인지하고 환자의 이야기를 경청하는 자세를 보이며 정서적인 측면을 강조하는 반면 유형 III과 IV는 환자의 치료나 투석관련 업무 위주로 환자와 의사소통하는 성향을 보이고 있다. 유형 III과 IV는 간호사 스스로 정보 제공적 의사소통에 치중하고 있으며, 정서적 지지자로서 역할을 다소 소홀히 하고 있다[21]고 볼 수 있는 반면 표본 30명중 73.3%를 차지하는 유형 I과 II는 환자를 이해하고 받아들이는 정서적 지지측면이

더 강조되는 의사소통을 하고 있음을 알 수 있다. 간호사에 대한 환자의 만족도에 대한 연구에 의하면 간호사의 친화적 의사소통이 환자의 만족도에 가장 높은 영향을 미치고 있음을 알 수 있으며 이러한 연구결과를 기준으로 유형 I과 II가 환자에게 좀 더 만족감을 주는 의사소통 행위유형이라고 할 수 있다[21].

‘설명적 충고형’인 유형 III의 경우 평균 연령은 29.2세로 타 유형보다 낮았고 평균 근무 연수 또한 2년 2개월로 근무경력이 타 유형에 비해 가장 짧았다. 임상간호사의 전문직업성과 조직효과성의 관계연구[22]에서 30세 이하의 간호사가 31~40세의 간호사보다 전문직업성의 자율성이 낮고, 전문직업에 대한 소명의식이 31~50세의 간호사보다 낮다는 결과와 비교해 보면 유형 III형은 타 유형에 비해 낮은 연령인 평균 30세 이하임에도 불구하고 일반 간호사로서 자율성보다는 간호사 업무의 전문적인 측면을 강조하고 있음을 알 수 있다.

‘방어적 초이성형’인 유형 IV는 평균 연령이 37세이고 평균 근무 연수는 7년 6개월로 가장 많은 근무연수를 보이고 있으며 유형 중 가장 높은 평균 연령과 가장 긴 평균 경력을 소유한 유형이다. 본 연구결과에서 나온 유형 IV는 환자와의 의사소통에서 간호사 본인의 감정 표현을 절제하고 업무 위주의 모습이 보여진 것으로 사료되며 경력 및 연령과의 상관관계도 있을 것으로 추측된다[23].

투석실 경력별 의사소통 행위유형 분포를 보면, 유형 I의 경우 경력이 3~7년인 경우가 전체 평균을 크게 앞서고 있는 것을 볼 수 있으며 이러한 특징은 앞서 언급한 것처럼 이 단계에서 환자 중심의 간호를 하게 된다는 연구결과와 잘 일치하고 있다고 볼 수 있다[24]. 유형 II의 경우, 7년 이상의 장기 경력 간호사들에게 가장 많이 보이는 특성으로써 숙련된 기술을 바탕으로 시기적절한 환자 간호를 시행하는 단계라고 볼 수 있다. 다만, 유형 II의 특성이 환자중심적인 치료뿐만 아니라 환자에 대해 정서적인 지지를 하지만 그런 노력이 환자의 치유에 큰 도움이 되지 않을 것이라고 생각하는 이유가 오랜 간호 경력에 의한 경험적인 지식에 의존한다고 볼 수 있다. 그 외 특이한 점으로는 유형 III의 경우 7년 이상의 경력을 갖고 있는 간호사는 단 1명도 속해 있지 않아서 오랜 경력을 갖고 있을수록 설명적이고 자기주도적인 의사소통은 하지 않는 것으로 사료된다.

연령별 의사소통 유형을 보면, 유형 III은 30세 미만의 간호사에게 주로 보여지는 현상이라는 것을 알 수 있으며 유형 IV는 30세 이상의 간호사에게서 주로 보여지는 유형이라는 점이다. 일반적으로 연령과 경력은 비례관계

이기 때문에, 30세 미만인 유형 III이 많이 나타나고 30세 이상이 유형 IV에서 많이 나타나는 이유가 연령보다는 경력에 기인한다고 볼 수 있다.

혼인여부에 따른 의사소통의 행위유형 분포를 보면, 총 30명의 P표본 중 미혼은 18명 기혼은 12명으로 나타났다. 가장 특이한 특징으로는 유형 I과 II의 분포였는데 유형 I의 경우 미혼의 비율이 기혼의 비율에 비해 2배가량 높았으며 유형 II의 경우 유형 I의 경우와 반대로 기혼의 비율이 미혼에 비해 약 3배가량 높았다. 다시 말해서, ‘적극적 경청형’은 주로 미혼에서 ‘수용적 경청형’은 주로 기혼에서 많은 분포를 차지하고 있었다. 또한 평균 경력은 미혼인 경우가 약 4년 10개월, 기혼인 경우가 약 6년 9개월로써 경력에서 약 2년의 차이가 났다. 이러한 데이터를 분석하고 종합해 보면 유형 I과 유형 II의 분포는 혼인 여부와 근무경력의 차이에 의한 복합적인 작용에 기인한 결과로 볼 수 있다. 본 연구에 참여한 P표본을 간호사 직급에 따른 의사소통 행위유형의 특징을 보면, 주임급 간호사의 경우 유형 II가 압도적으로 많았는데 이는 주임급 간호사가 치료적인 면과 함께 정서적인 면을 함께 고려하여 환자의 간호를 수행하며 관계증진형의 의사소통을 추구하는 것이 중요하다는 것을 인지하고 있기 때문인 것으로 보인다.

일반적으로 환자들이 간호사와 원활한 의사소통이 이루어지지 못하는 경우, 환자의 치료와 정서에 부정적인 영향을 미치므로[25], 이를 해결하기 위한 체계화된 의사소통 전략이 필요하며 적극적이고도 친화적인 의사소통 유형의 간호제공은 간호사에 대한 신뢰감을 상승시키고 혈액투석 환자의 치료효과에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 사료된다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 혈액투석실 근무간호사의 의사소통 행위유형을 Q방법론을 이용하여 밝혀보고자 하였다. pc-QUANL 프로그램을 통해 각 항목의 표준점수(Z-score), 주요인 분석(Principle Component Factor Analysis)을 이용한 Q요인 분석을 시행하였고 그 결과로 혈액투석실 간호사의 의사소통 행위유형을 유형 I ‘적극적 경청형’, 유형 II ‘수용적 경청형’, 유형 III ‘설명적 충고형’, 유형 IV ‘방어적 초이성형’의 4가지 유형으로 분류하였다.

현재, 혈액투석 간호사의 실무적응에 대한 업무내용과

투석기술 업무에 대한 교육은 확립되어가는 과정이지만, 육체적 또는 정서적 지지가 필요한 혈액투석환자에 대해 간호사가 갖추어야 할 의사소통에 대한 프로그램은 거의 없다고 할 수 있다. 이러한 면에서 본 연구결과가 혈액투석간호사의 치료적인 의사소통 교육을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다. 또한, 본 연구결과가 혈액투석간호사의 의사소통 유형을 분석하고 역할 활동을 기반으로 하는 의사소통 프로그램 등 간호사의 의사소통 능력을 증진시키는 다양한 프로그램에 적용가능 할 것으로 사료된다.

끝으로, 본 연구는 두 지역의 혈액투석 간호사를 대상으로 하였으므로 연구결과와 일반화에는 제한이 있으며 연구대상자수와 지역을 확대하여 자료를 수집한 반복 연구가 필요하다.

References

- [1] The Korean Society of Nephrology, Korean ESRD registry report, Available from: <http://www.ksn.or.kr> (accessed Jan. 20, 2021)
- [2] Korean Nephrology Nurses' Association, 2010 Register status [Internet], 2013 [cited 2013 May 31], Available from : <http://www.knna.or.kr> (accessed Jan. 20, 2021)
- [3] R. W. Kim, *Study on the Communication Behavior Styles of Hemodialysis Nurse*, Master's thesis, Korea University, Seoul, Korea, pp.1-4, 2014.
- [4] J. S. Berns, Hemodialysis overview, last updated: 2012. December 20. Available from: http://www.uptodate.com/contents/hemodialysis-beyond-the-basics?source=see_link#H1 (accessed Jan. 20, 2021)
- [5] J. E. Bae, *A Study on the Status of Hemodialysis Patient Education*, Master's thesis, Ewha Womans University, Seoul, Korea, pp.1-2, 2005.
- [6] M. J. Shin, "Experience of Hemodialysis in the Chronic Renal Failure Clients", *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, Vol.3, No.2, pp.235-246, 1996.
- [7] J. S. Lee, K. S. Kim, M. Y. Kim, J. H. Byeon, S. M. Oh, B. J. Goo, "A Study on the Role of Dialysis Nurses Expected by Hemodialysis Patients and Dialysis Nurses", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol.7, pp.43-62, 2004.
- [8] M. S. Kim, M. J. Shin, M. K. Kim, J. H. Kim, S. M. Park, H. J. Woo, H. C. Jung, I. G. Ham, "A study on the Job Activity Analysis of the Hemodialysis Nurses", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.6, No.3, pp.303-317, 2000.
- [9] D. Y. Kim, *The Effect of Communication Skills and Communication Styles of Nurses on Job Satisfaction*, Master's thesis, Jeju National University, Jejudo, Korea, pp.18-31, 2010.
- [10] J. Y. Bea, *The Relationship Among the Level of Communication Competence, the Types of Communication, and the Level of Nursing Performance*, Master's thesis, Kosin University, Busan, Korea, pp.20-47, 2009.
- [11] S. J. Jeong, *The Relationship of Communication Types, Interpersonal Relations and Depression for Nurses in Setting*, Master's thesis, Chonnam National University, Gwangju, Korea, pp.14-36, 2007.
- [12] H. S. Lee, *Relationships among Communication Competence, Communication Types, Organizational Commitment of Nurses*, Master's thesis, Dangoon University, Geonggydo, Korea, pp.17-40, 2008.
- [13] J. H. Won, *The Professional self-concept organizational commitment organizational socialization of operating room nurses by communication styles*, Master's thesis, Korea University, Seoul, Korea, pp.25-42, 2009.
- [14] H. J. Park, *Counseling Self-Efficacy and Empathic Ability of the Psychiatric Nurses*, Master's thesis, Ewha Womans University, Seoul, Korea, pp.20-43, 2012.
- [15] Y. H. Won, *A Study of Focus Group on Experience of Communication between Intensive Care Unit Nurses*, Master's thesis, Dong-A University, Busan, Korea, pp.14-33, 2012.
- [16] J. H. Lee, *Characteristics of each medical department in a general hospital, communication between nurses and doctors*, Master's thesis, Seoul National University, Seoul, Korea, pp.109-115, 2002.
- [17] E. K. Jung, *Analysis of verbal communication for the nursing intervention efficiency of hemodialysis patient*, Master's thesis, Hanyang University, Seoul, Korea, pp.23-42, 1992.
- [18] K. W. Lee, B. H. Kim, "A Study of Hemodialysis Patients Satisfaction with Nursing Care", *Hanyang Journal of Medicine*, Vol.16 No.2, pp.185-195, 1998.
- [19] S. J. Kim, *The Phenomenological Study on A ethical dilemma of hemodialysis nurse*, Master's thesis, Ewha Womans University, Seoul, Korea, pp.25-93, 2006.
- [20] H. K. Kim, Q methodology: philosophy, theories, analysis, and application, p.499, Communication Books, 2008, pp.78-159
- [21] S. Y. Jeong, "Satisfaction of Patients by Nurse's Communication Styles", *Health Communication*, vol.8, no.1, pp.35-44, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.15715/kjhcom.2013.8.1.35>
- [22] H. S. Shin, *A Study on the Relationship between Professionalism and Organizational Effectiveness of Clinic Nurses'-Focus on Job Performance, Organizational Commitment & Career Commitment*,

- Master thesis, Hanyang University, Seoul, Korea, pp.274-275, 2009.
- [23] B. S. Kim, *A Study on the Socialization Process of Nurses in Hospital Setting*, Ph.D dissertation, Chung-Ang University, Seoul, Korea, pp.31-91, 2001.
- [24] I. S. Chun, *A Study for the Development of Nursing Competency Scale and In-Service Education Needs for Hemodialysis Nurses according to their Career Stage*, Master's thesis, Ewha Womans University, Seoul, Korea, pp.24-42, 2006.
- [25] J. K. McGrath, K. M. Elertson, T. L. Morin, "Increasing patient safety in hemodialysis units by improving handoff communication", *Nephrology Nursing Journal*, Vol.47, No.5, pp.439-446, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.37526/1526-744x.2020.47.5.439>
-

김 이 활(Ri Whaol Kim)

[정회원]



- 1995년 3월 ~ 2011년 2월 : 강북삼성병원 간호사
- 2014년 2월 : 고려대학교 교육대학원 (교육학석사)
- 2020년 2월 : 강원대학교 간호대학 간호학과 박사 수료
- 2021년 3월 ~ 현재 : 송곡대학교 간호대학 간호학과 강사

<관심분야>

기본 간호학, 간호 교육

남 은 숙(Eun Sook Nam)

[정회원]



- 1979년 2월 : 서울대학교 간호대학 (간호학사)
- 1995년 2월 : 연세대학교 간호학과 (이학 박사)
- 1998년 3월 ~ 현재 : 강원대학교 간호학과 교수

<관심분야>

노인 및 만성질환자의 우울 및 관련요인, 만성질환자 및 가족의 질병경험에 관한 현상학적 연구