

임상현장실습에서 응급구조(학)과 학생들과 환자간의 의사소통능력에 관한 연구

장재형[†] · 정예은[†] · 전소은[†] · 조근자^{*}

공주대학교 응급구조학과

Communication between paramedic students and patients in clinical practice

Jae-Hyoung Jang[†] · Ye-Eun Jeong[†] · So-Eun Jeon[†] · Keun-Ja Cho^{*}

Department of Emergency Medical Service, Kongju National University

=Abstract =

Purpose: This study aimed to identify the level of communication ability between paramedic students and patients in clinical practice. In addition, it was performed to produce essential data contributing to the qualitative improvement of communication ability.

Methods: Data were collected from paramedic students with clinical experience after they provided online consent. Data collection was performed from June 3 to July 12, 2022. One hundred forty-seven questionnaires with 92 items were analyzed using SPSS statistics 28.0.

Results: 57.1% of students took communication as a subject despite 92.5% of respondents saying that communication education is necessary for them. The average level of participant communication ability was 4.60 (± 1.05) points (measured on a 7-point Likert scale). Among the subdivided communication ability levels, the highest level was demonstrated in the physical examination-related interview (5.36 ± 0.96), and the lowest was shown in the completion part (3.93 ± 1.51). Furthermore, a statistically significant difference was found in communication ability level according to school grade ($F=4.709$, $p=.000$). The highest correlation ($r=.972$, $p<.001$) was obtained between total communication ability and understanding the patient's point of view.

Conclusion: Paramedic students should improve their communication skills to serve patients more effectively. Finally, more educational content should be developed on field-based situations in communication courses.

Keywords: Communication ability, Paramedic student, Patient, Clinical practice

Received October 28, 2022 Revised November 16, 2022 Accepted December 26, 2022

*Correspondence to Keun-Ja Cho

Department of Emergency Medical Service, Kongju National University, 56, Gongjudaehak-ro, Gongju-si, Chungcheongnam-do, 32588, Republic of Korea

Tel: +82-41-850-0333 Fax: +82-41-850-0331 E-mail: kjcho@kongju.ac.kr

[†]The first author

I. 서 론

1. 연구의 필요성

응급구조사는 응급의료 체계에서 응급환자의 예후와 생존에 영향을 미치는 중요한 역할을 수행하는 전문성이 중요한 직군이다[1]. 전문역량을 갖춘 1급응급구조사를 양성하기 위해 대학에서는 표준 교육과정[2]을 포함한 다양한 교육과정이 진행되고 있다. 특히 현장사례 중심의 교육을 위해서 응급의료기관 또는 응급의료센터로 지정받은 병원과 병원 전 단계인 소방서에서 현장실습을 하고 있다. 그 중 임상실습은 병원단계에서 다양한 환자 사례를 실질적으로 경험하고 응급구조사의 역할 뿐만 아니라 응급의료 체계를 이해하고 인지하며 응급구조(학)과 학생들이 미래 1급 응급구조사로서의 자긍심과 책임 있는 역할에 대해 습득하는 중요한 과정이라고 할 수 있다[3]. 임상실습 교육과정에서 학생이 진단과 치료 그리고 환자와의 관계 형성 능력을 터득하기 위해서 가장 중요한 과제 중의 하나는 학생들이 직접 환자를 대면하는 일이다[4].

의사소통은 타인과의 관계에서 의사소통 수단을 활용하여 얼마나 상호작용을 잘하는가를 의미하고 이러한 의사소통을 바탕으로 한 의사소통능력은 전문가가 갖추어야 할 필수 요소이며, 대상자와 상호관계를 효과적으로 연결해주는 중요한 수단이라고 할 수 있다[5]. 한국의 의료계에서도 커뮤니케이션 능력이 의료행위를 위해서 의료인들이 갖추어야 할 필수적인 능력으로 인식되기 시작했고, 이에 따라 의료커뮤니케이션에 대한 연구와 의학 및 간호학을 전공하는 학생들에 대한 의사소통능력 교육이 점차 확산되고 있는 추세이다[6-11]. 환자와 의사소통을 잘하는 것은 환자의 생각에 귀를 기울

이고, 환자에 대해 관심을 가지며, 환자와 정서적 공감을 하고, 환자 간의 친밀함을 높인다[12]. 그러나 부적절한 의사소통은 의료진과 환자에게 갈등을 조장하고, 환자의 마음에 불안감을 가중시켜 치료나 예후에 부정적인 영향을 미칠 수 있다[13]. 환자와의 대화에서 대상자들의 문제나 취약성을 비판하지 않고, 이들에게 권위적이지 않으며, 해결 중심의 대화로서 언어적 의사소통과 비언어적 의사소통이 일치함은 물론, 적극적으로 경청하는 자세가 필요하다[14]. 하지만 학생들이 이와 같은 배움을 얻을 수 있도록 환자와 대면할 수 있는 가장 기본적인 제도적 장치조차 조성되어 있지 않은 상태에서 실습에 투입되기 때문에 학생이 환자를 접하는 데 어려움을 느끼는 것으로 보고되고 있다[4]. 또한, 환자와의 만남이 대부분 피상적으로 이루어지기 때문에 의료 상황에서 실습 학생의 효율적인 의사소통 능력 향상을 전반적으로 기대하기 어려운 실정이기도 하다[4].

응급구조학과 2차 교육과정 표준안에서는 임상현장실습을 3차례에 걸쳐 총 8~12주(320~480시간) 시행하도록 권고하고 있고, 실제로 대부분의 대학들이 이를 반영하고 있다[2]. 이렇게 현장실습의 많은 부분을 차지하고 있는 병원에서는 환자의 요구를 확인하고 이에 대한 문제를 해결하며, 수시로 대상자의 반응과 변화를 확인하는 과정에서 의사소통이 필요하기 때문에 응급의료종사자와 환자 및 보호자들과의 의사소통이 매우 중요하다. 그러나 이에 대한 선행연구[15-17]는 미미하여, 응급구조사를 희망하는 응급구조(학)과 학생들의 의사소통 능력과 문제점을 파악하고 개선 방향을 제시하는 것이 필요하다고 할 것이다.

따라서 본 연구에서는 응급구조(학)과 학생들과 환자와의 의사소통능력을 파악하여 응급구조(학)과 학생들의 의사소통능력의 질적 향

상 방안 마련을 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구에서는 응급구조(학)과 학생들과 환자간의 의사소통능력 수준과 어려움의 경험 등을 파악하여 응급구조(학)과 학생들의 의사소통능력의 질적 향상 방안 마련을 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 응급구조(학)과 학생들의 일반적 특성과 의사소통 관련 특성을 파악한다.
- 2) 응급구조(학)과 학생들의 전체 의사소통능력 정도와 의사소통능력 하위영역에 대한 의사소통능력 정도를 파악한다.
- 3) 응급구조(학)과 학생들의 일반적 특성에 따른 의사소통능력의 차이를 파악한다.
- 4) 응급구조(학)과 학생들의 의사소통 관련 특성에 따른 의사소통능력의 차이를 파악한다.
- 5) 응급구조(학)과 학생들의 의사소통능력 전체와 하위영역 간의 상관관계를 파악한다.
- 6) 응급구조(학)과 학생들의 의사소통 관련 특성의 중요성, 요구도, 애로사항과 필요 내용을 파악한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 임상현장실습 경험이 있는 응급구조(학)과 학생들을 대상으로 환자와의 의사소통능력 정도를 확인하고, 의사소통 시 애로사항을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 G*Power(ver. 3.1.9.4) 프로그램을 통해 유의수준 0.05, 검정력 .90, 효과 크기는 0.3으로 하여 112명이 산출되었으며, 탈락률 20%를 감안하여 총 142명으로 선정되었다.

대상자는 전국 응급구조(학)과에서 임상현장실습 경험이 있는 재학생이었다.

3. 연구도구

본 연구에서는 임상현장실습 경험이 있는 응급구조(학)과의 의사소통능력 수준을 측정하기 위해 Calgary-Cambridge대에서 Kurtz 등[18]이 환자중심 임상접근법에 기초하여 개발한 의사소통 모형을 수정·보완한 Namkung과 Kim[19]의 도구를 사용하였다. 도구는 대화열기, 환자와 라포형성, 면담의 명료화, 환자 관점 이해, 신체검사 관련 면담, 마무리 짓기로 구성되어 있으며 총 90문항이었다.

본 연구에서는 Namkung과 Kim[19]의 도구를 응급구조학과 교수 1인의 자문을 거쳐 임상현장실습 경험이 있는 응급구조(학)과 재학생 5명에게 예비조사를 통해 불필요한 10문항을 삭제하고, 본 연구의 목적에 맞게 14문항을 수정·보완하였다. 본 연구의 설문 항목으로는 일반적 특성 4문항과 의사소통관련 특성 4문항, 의사소통 시 중요성 및 애로사항 4문항, 의사소통 능력 80문항(대화열기 10문항, 라포형성 14문항, 면담의 명료화 23문항, 환자 관점 이해 16문항, 신체검사 관련 면담 13문항, 마무리 짓기 4문항)으로 전체 92문항으로 구성되었다. 점수는 Likert 7점 척도로 '전혀 그렇지 않다'를 1점으로 하고, '매우 많이 그렇다'를 7점으로 하여 응답한 점수가 높을수록 의사소통능력 수준이 높은 것을 의미하였다.

Namkung과 Kim[19]의 연구에서 도구의

Cronbach's α 값은 대화열기 .838, 라포형성 .906, 면담의 명료화 .951, 환자의 관점이해 .941, 신체검사관련 .912, 마무리 짓기 .877이었고, 본 연구에서 도구의 Cronbach's α 값은 대화열기 .894, 라포형성 .912, 면담의 명료화 .943, 환자 관련 이해 .952, 신체검사 관련 면담 .812, 마무리 짓기 .858로 본 설문지의 의사소통 전체 Cronbach's α 값은 .986이었다.

4. 자료수집 방법

본 연구의 자료수집 기간은 2022년 06월 03일부터 2022년 07월 12일까지며, 구글폼 설문지를 통해 이루어졌다. 해당 설문은 각 학교 응급구조(학)과 학생회 SNS를 통해 설문지를 배포하여 대상자들에게 연구의 취지와 목적을 설명하고 연구 참여 의사를 확인한 뒤 이에 동의한 전국 4년제 11개 대학교, 3년제 5개 대학교 응급구조(학)과 학생들을 대상으로 진행하였다. 설문에 동의 여부를 파악한 후 동의한 사람만 설문을 시작하도록 하여 160명의 대상자가 설문조사에 참여하였으며, 이 중 불성실한 답변과 오류가 있는 설문지 13부를 제외한 후 147부의 설문지를 분석에 사용하였다.

5. 자료분석 방법

본 연구의 자료분석은 SPSS Statistics 28.0 program을 이용하였다. 대상자의 일반적 특성과 의사소통 관련 특성 등은 빈도와 백분율로 분석하였고, 대상자의 의사소통능력은 평균과 표준편차로 분석하였다. 대상자의 일반적 특성과 의사소통 관련 특성에 따른 의사소통능력의 차이는 Independent t-test와 Oneway ANOVA로 분석하였으며, 각 집단의 차이는 Tukey HDS test로 사후 검정하였다. 대상자의 의사소통능력 전체와 하위영역 간의 상관성은 Pearson Correlation으로 분석하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성 및 의사소통 관련 특성

대상자의 일반적 특성 및 의사소통 관련 특성은 <Table 1>과 같다.

성별은 여성이 61.2%(90명), 남성이 38.8%(57명)으로 여성이 더 많았다. 수업 연한은 4년제가 75.5%(111명), 3년제가 24.5%(36명)으로 4년제가 더 많았다. 학년은 4학년이 49%(72명)으로 가장 많았고, 3학년이 40.8%(60명), 2학년이 10.2%(15명)의 순으로 나타났다. 실습 기간은 두 달 이상이 40.8%(60명)로 가장 많았고, 한 달 이상~두 달 미만이 37.4%(55명), 한 달 미만이 21.8%(32명)의 순으로 나타났다.

의사소통 관련 교과목 수강 경험은 교육을 받은 대상자가 57.1%(84명)로 교육을 받지 않은 대상자 42.9%(63명) 보다 더 많은 것으로 나타났다. 의사소통 관련 교육을 받은 대상자의 총 수강 시간은 '2학점(30시간)'과 '3학점(45시간)'이 각각 47.6%(40명)로 가장 많았다. 의사소통에 대한 교육 요구도는 '필요하다'가 92.5%(136명)로 나타났다.

의사소통 관련 교육이 필요하다고 생각하는 교육 내용으로 '기초 의학 면담법'이 25%(68명)로 가장 많았고, '화가 난 환자, 폭력적인 환자 대처법'이 17.6%(48명), '질병에 관한 지식, 응급처치 등 설명 방법'이 14.3%(39명), '정신 질환자 면담법'이 13.6%(37명), '의료 의사소통의 필요성'이 10.3%(28명), '노인 면담법'이 10.3%(28명), '극도로 불안한 환자 안심시키는 방법'이 5.9%(16명), '소아 면담법'이 2.9%(8명)의 순으로 나타났다.

Table 1. General and communication-related characteristics of subjects (N=147)

Variables	Category	n	%
Gender	Male	57	38.8
	Female	90	61.2
School system	3-year course	36	24.5
	4-year course	111	75.5
School grade	2nd year	15	10.2
	3rd year	60	40.8
	4th year	72	49.0
Period of clinical practice	<1 month	32	21.8
	1 month ≤ ~ <2 months	55	37.4
	2 months ≤	60	40.8
Lecture taking experience for communication subjects	Yes	84	57.1
	No	63	42.9
Credits for communication subjects (n=84)	1credit (15hours)	4	4.8
	2 credits (30hours)	40	47.6
	3credits (45hours)	40	47.6
Necessity of education to communication	Yes	136	92.5
	No	11	7.5
Needs in communication education* (N=136)	Basic medical interview	68	25.0
	Coping with angry or violent patient	48	17.6
	Explaining knowledge or treatment for disease	39	14.3
	Interview on mentally disordered patients	37	13.6
	Necessity on medical communication	28	10.3
	Interview for geriatric patients	28	10.3
	Reassuring extremely anxious patients	16	5.9
	Interview for pediatric patients	8	2.9

*Multiple responses(2 choices)

2. 대상자의 영역별 의사소통능력 정도

대상자의 영역별 의사소통능력은 7점 척도로 측정되었으며, 결과는 <Table 2>와 같다.

전체 의사소통 능력의 평균 점수는

4.60±1.05점이었다.

가장 높은 평균 점수를 나타낸 영역은 신체 검사 관련 면담으로 5.36±0.96점이었고 환자 관점 이해 4.54±1.11점, 라포형성 4.52±1.12 점, 대화 열기 4.49±1.15점, 면담의 명료화

Table 2. Level of communication ability of subjects

(N=147)

Subdivision	Mean ±SD
Conversation opening	4.49 ± 1.15
Rapport formation	4.52 ± 1.12
Clarification of Interview	4.42 ± 1.11
Understanding of point of view of patient	4.54 ± 1.11
Physical examination-related interview	5.36 ± 0.96
Completion	3.93 ± 1.51
Total	4.60 ± 1.05

4.42 ± 1.11점, 마무리 짓기 3.93 ± 1.51점의 순으로 나타났다.

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력의 차이는 <Table 3>과 같다.

성별에 따른 의사소통능력의 차이는 남성(4.62 ± 0.97)이 여성(4.58 ± 1.10)보다 점수가 약간 높았지만, 통계적으로 유의한 차이는 없었다($p=.816$). 학제에서는 4년제(4.66 ± 0.98점)가 3

년제(4.42 ± 1.22점)보다 점수가 약간 높았지만 통계적으로 유의한 차이는 없었다($p=.241$).

학년에서는 4학년이 4.74 ± 0.93점으로 가장 높게 나타났고, 3학년이 4.61 ± 1.09점, 2학년이 3.85 ± 1.13점 순으로 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p=.010$).

실습기간에서는 두 달 이상(4.72 ± 1.05점)에서 가장 높았고, 한 달 이상~두 달 미만(4.52 ± 1.12점)에서, 한 달 미만(4.48 ± 1.11점)의 순으로 나타났지만 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다($p=.458$).

Table 3. Differences of communication ability level according to general characteristics of subjects (N=147)

Variables	Category	Mean ±SD	t / F	p	Tukey
Gender	Male	4.62 ± 0.97	0.233	.816	
	Female	4.58 ± 1.10			
School system	3-year course	4.42 ± 1.22	-1.177	.241	
	4-year course	4.66 ± 0.98			
School grade	2 nd year ^a	3.85 ± 1.13	4.709	.010	a < b, c
	3 rd year ^b	4.61 ± 1.09			
	4 th year ^c	4.74 ± 0.93			
Period of clinical practice	< 1 month	4.48 ± 1.11	0.785	.458	
	1 month ≤ ~ < 2 months	4.52 ± 1.12			
	2 months ≤	4.73 ± 0.94			

4. 대상자의 의사소통 관련 특성에 따른 의사소통능력의 차이

대상자의 의사소통 관련 특성에 따른 의사소통능력의 차이는 <Table 4>와 같다.

의사소통 과목 수강 경험 여부($p=.754$), 의사소통 총 수강시간($p=.843$), 의사소통에 대한 교육 필요 여부($p=.608$)에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

5. 대상자의 의사소통능력 전체와 하위 영역 상관관계

본 연구에서 대상자의 의사소통능력 전체와

하위영역 상관관계는 <Table 5>와 같다.

모든 하위영역간의 상관관계는 양의 상관관계가 있었으며, 통계적으로 유의하였다($p<.001$).

전체 의사소통능력은 하위영역과의 상관관계에서 환자 관점 이해($r=.972$)가 가장 높은 양의 상관관계를 보였고, 면담의 명료화($r=.970$), 라포형성($r=.943$), 대화열기($r=.915$), 마무리짓기($r=.884$), 신체검사 관련 면담($r=.875$) 순으로 양의 상관관계가 나타났다.

하위영역간의 상관관계에 있어서는 면담의 명료화와 환자 관점 이해 간의 상관관계가 가장 높게 나타났다($r=.952$, $p<.001$).

Table 4. Differences of communication ability level according to communication-related characteristics of subjects (N=147)

Variables	Category	Mean ±SD	t / F	p
Lecture taking experience for communication subjects	Yes	4.57 ±0.98	-0.314	.754
	No	4.63 ±1.14		
Credits for communication subjects(n=84)	≤ 1credit (15hours)	4.39 ±0.20	0.171	.843
	2 credits (30hours)	4.63 ±1.08		
	3credits (45hours)	4.53 ±0.92		
Necessity of education to communication	Yes	4.61 ±1.01	0.514	.608
	No	4.44 ±1.47		

Table 5. Correlation between total and subdivision communication ability (N=147)

Subdivision	1	2	3	4	5	6	Total
1	1						
2	.884*	1					
3	.835*	.874*	1				
4	.850*	.892*	.952*	1			
5	.785*	.809*	.803*	.818*	1		
6	.811*	.791*	.881*	.874*	.652*	1	
Total	.915*	.943*	.970*	.972*	.875*	.884*	1

* $p<.001$

1Conversation opening, 2Rapport formation, 3Clarification of Interview, 4Understanding of point of view of patient, 5Physical examination-related interview, 6Completion

6. 대상자와 환자간의 의사소통 중요도와 애로사항

대상자와 환자간의 의사소통 중요도와 애로사항은 <Table 6>과 같다.

환자와의 의사소통 중요도는 '매우 중요하다'가 51.7%(76명)로 가장 많았고, '중요하다'가

38.1%(56명)로 나타났다.

의사소통 중 가장 중요한 단계는 '환자와 rapport 형성'이 25.9%(38명)으로 가장 많았고, '신체 검사 관련 면담'이 23.1%(34명), '대화열기'가 18.4%(27명), '환자 관점 이해'가 17%(25명), '면담의 명료화'가 15.0%(22명), '마무리 짓기'가 0.7%(1명)의 순으로 나타났다.

Table 6. Importance and difficulties on communication between subject and patients (N=147)

Variables	Category	n	%
Importance of communication	Absolutely not important	0	0
	Not important	4	2.7
	Moderate	11	7.5
	Important	56	38.1
	Very important	76	51.7
Most important phase during communication	Rapport formation	38	25.9
	Physical examination-related interview	34	23.1
	Conversation opening	27	18.4
	Understanding of point of view of patient	25	17.0
	Clarification of Interview	22	15.0
Difficult patient in communication*	Completion	1	0.7
	Drunken patient	91	31.0
	Verbally abuse or violent patient	64	21.8
	Mentally disordered patient	59	20.1
	Geriatric patient	47	16.0
Difficult circumstances or reason in communication*	Foreign patient	21	7.1
	Pediatric patient	12	4.1
	Abusive language, excited and threatening behaviors of patient	92	31.3
	Conversation with mentally disordered patient, geriatric patient and pediatric patient	58	19.7
	Difficulties caused by attitude toward distrusting student	43	14.6
Difficult circumstances or reason in communication*	Hospital atmosphere with clinical practice	39	13.3
	Difficulties in conversation trial because of shy personality	37	12.6
	Usual conversation unrelated patient sign and symptom	25	8.5

*Multiple responses(2 choices)

의사소통이 어려운 환자의 유형을 묻는 다중 응답 문항에서는 ‘주취자’가 31%(91명)로 가장 많았고, ‘폭언·폭력적인 환자’가 21.8%(64명), ‘정신질환자’가 20.1%(59명), ‘노인’이 16%(47명), ‘외국인’이 7.1%(21명), ‘소아’가 4.1%(12명)의 순으로 나타났다.

의사소통 시 가장 힘든 점을 묻는 다중응답 문항에서는 ‘환자의 흥분, 욕설 및 위협적인 행동’이 31.3%(92명)으로 가장 높게 나타났고, ‘정신질환자, 노인 소아와의 대화’가 19.7%(58명), ‘실습생을 불신하는 태도로 인한 어려움’이 14.6%(43명), ‘임상실습을 하는 병원의 분위기’가 13.3%(39명), ‘낮가리는 성격으로 인해 환자와 대화할 때의 어려움’이 12.6%(37명), ‘환자의 증상과 관계없는 일방적인 대화’가 8.5%(25명)의 순으로 나타났다.

IV. 고 찰

본 연구는 응급구조(학)과 학생들의 환자와의 의사소통능력 정도와 의사소통 시 애로사항을 파악하여 응급구조(학)과 학생들의 의사소통능력의 질적 향상 방안을 위한 기초 자료를 제공하기 위해 시도되었다.

대상자의 일반적 특성은 4년제가 75.5%였고 4학년이 49%로 가장 많았으며, 실습 기간은 두 달 이상이 40.8%로 가장 많았다. 대상자의 57.1%가 의사소통 교과목을 수강했고 그 중 95.2%가 2~3학점을 수강하였다. 이는 구급대원의 경우 27%만이 의사소통 교육을 받았다고 응답한 결과[15]보다는 높았으며, 2017년부터 제시된 표준화된 교육과정인[20]에 ‘의사소통과 대인관계’를 교양필수교과목으로 권고한 결과로 사료된다. 그러나 학생들이 교육받은 의사소통은 교양 교과목으로서[2] 담당교수에 따라

천차만별의 내용으로 진행될 수 있어 환자와의 의사소통에 직접적으로 긍정적인 영향을 미친다고 담보하기는 어려울 수 있다. 또한 대상자의 92.5%가 의사소통에 관한 교육이 필요하다고 응답하였으며, 89.8%가 의사소통이 중요하다고 응답하였다. 간호대학생에서는 83.5%가 임상실습 전 의사소통 교육이 필요하다고 하였고 역할극 형태의 수행중심의 의사소통교육을 선호하는 것으로 나타났으며[9], 의과대학생들도 의료 커뮤니케이션 교과목의 필요성에 대해 긍정적인 것으로 나타났다[12]. 이는 응급구조(학)과 학생들을 포함한 보건 의료학생들이 환자와의 의사소통을 중요하게 생각하고 있으며 이를 위한 교육의 필요성도 잘 알고 있다는 것을 알 수 있다. 또한 학생들 스스로 환자와의 의사소통에 어려움을 느껴 의사소통에 관한 교육 받기를 원하는 것으로 이해할 수도 있을 것이다.

의사소통 교육 시 필요 내용을 묻는 문항에서는 ‘기초 의학면담법’이 25%로 가장 높았고, ‘화가 난 환자, 폭력적인 환자 대처법’이 17.6%, ‘질병에 관한 지식, 응급처치 설명 방법’이 14.3%로 나타났다. 또한 의사소통이 어려운 환자로 주취자 31%, 폭언 또는 폭력적인 환자가 21.8%, 정신장애 환자가 20.1%로 나타났다. 이는 대상자들이 일반적인 응급환자인 경우에는 기초적인 의학면담에 어려움을 느끼고, 상황적으로는 위협적인 행동을 하는 환자와 의사소통하기를 어려워 한다는 것을 알 수 있다. 현재 응급구조(학)과 학생들이 배우고 있는 교과목에도 행동응급과 정신응급 환자에 대한 교육 내용을 다루고 있지만, 실제 임상현장실습에서 적용하기에는 제한적인 것으로 판단된다.

본 연구에서 대상자와 환자간의 의사소통능력 수준을 Likert 7점 척도로 측정된 결과, 의사소통능력 전체 점수가 4.60 ± 1.05 점으로 나타

났다. 이는 절대점수로도 65.7점으로 낮은 점수이며, 119구급대원을 대상으로 같은 도구를 사용하여 측정한 5.17점[15]보다 낮았으며, 의사소통 관련 교육을 이수한 의학전문대학원 학생을 대상으로 한 5.25점보다[19] 낮게 나타났고, 구급대원의 일반적인 대인 의사소통능력 점수인 3.46점(5점 척도이며, 7점 기준 시 4.84점)보다[16] 낮았다. 응급구조과 학생을 대상으로 10문항의 일반적인 의사소통을 조사한 Jeong과 Park의 연구[17]에서도 4점 척도 중 2.36~2.61점으로 100점 기준 59~62.3점이었다. 이러한 결과는 직업 특성상 119구급대원은 환자와 매일 만나면서 소통하고, 의학전문대학원생은 진단, 처치계획을 세우기 위해 환자와의 의사소통이 필수적이지만, 응급구조(학)과 학생들은 주로 관찰하는 입장에서 본인이 적극적으로 노력하지 않는 한 환자와 의사소통할 기회와 경험이 상대적으로 적어 기존의 연구보다 점수가 낮게 나타난 것으로 사료된다. 그러나 실습 학생도 환자중심의 의사소통이 중요하고 허용되는 범위에서 적극적으로 이를 실천해보는 것이 필요하다는 점에서는 이견이 있을 수 없다고 할 것이다. 또한 의대생의 경우에도 환자중심의 의사소통 훈련을 위해 프로그램을 적극적으로 도입하고 있는 실정이다[21].

의사소통능력 정도의 하위영역에서 대상자들은 '신체검사 관련 면담'이 5.36 ± 0.96 점으로 가장 높게 나타났고, '환자 관점 이해' 4.54 ± 1.11 점, '라포형성' 4.52 ± 1.12 점, '대화 열기' 4.49 ± 1.15 점, '면담의 명료화' 4.42 ± 1.11 점, '마무리 짓기' 3.93 ± 1.51 점의 순으로 나타났다. 구급대원을 대상으로 한 Kim의 연구[15]에서도 '신체검진'이 5.57점으로 가장 높았고, '환자 관점 이해'가 5.33점으로 두 번째였으며, '마무리짓기'가 4.88점으로 가장 낮게 나타났다. '신체검사관련 면담'은 학생들이 실습 중 심전도

검사 등을 진행하면서 노출 최소화, 적정 자세 유지 등과 같이 주어진 역할을 수행하기 위한 의사소통 내용이 많이 반영되어 점수가 상대적으로 높게 나타난 것으로 사료된다. 더불어 학생들은 신체검사 시에는 진행과정 상 환자의 반응을 살피면서 타 의사소통 영역에 비해 좀 더 주도적으로 의사소통을 하는 것으로 판단된다. '환자 관점 이해' 영역은 4.54 ± 1.11 점으로 두 번째로 높은 점수이기는 하나 100점 기준으로는 64.9점이며, 의과대학생도 '환자의 걱정, 기대 확인'의 항목에서 22.0%만이 점수를 획득하여[22] 환자의 관점에서 질병 등에 대한 걱정을 이해하고 도와주기 위한 의사소통이 좀 더 필요함을 알 수 있다.

본 연구에서 '대화열기 영역'에는 '자신의 이름과 신분을 소개한다.'는 문항이 있는데 점수가 3.67점으로 가장 낮아 실습학생들이 환자를 대할 때 자기소개에 매우 소극적임을 알 수 있다. 더불어 라포형성과 마무리 짓기 영역에서도 학생들이 환자에게 궁금한 점이나 걱정거리, 질문이 있는지 확인하는 것을 어려워하며, 검사를 진행하는 동안 같이 노력해보자는 동반자의식을 표현하는 것이 잘 안 되고 있어 적극적으로 환자의 생각, 예후 및 환자와 유대감 형성에 관심을 잘 가지지 않는 것으로 사료된다.

대상자의 일반적 특성과 관련하여 성별, 학제, 임상실습기간에 따라서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. Kwon과 Kim[23]의 연구에서는 남성 간호대학생의 의사소통능력이 3.87 ± 0.57 점으로 여성 3.67 ± 0.54 점보다 높게 나타났다. 또한 학년에 따라서는 3학년(4.61 ± 1.09 점)과 4학년(4.74 ± 0.93 점)이 2학년(3.85 ± 1.13 점)에 비해 유의하게($p=.010$) 의사소통 능력이 높게 나타났다. Jung과 Bae의 연구[24]에서는 간호대학생의 경우 실습을 경험한 4학년이 2학년보다 지각한 의사소통 중요

도가 높게 나타났으며 본인이 지각한 의사소통 능력이 높을수록 의사소통 능력 정도가 높게 나타났다. 실습시간이 많을수록 유의한 차이는 없으나 의사소통 능력이 점점 높아진 본 연구결과를 볼 때 실습을 여러 번 경험한 것도 환자와의 의사소통에 일부 도움이 될 수 있지만 학년이 올라가면서 의사소통의 중요성 인식과 전공역량이 향상되어 환자와의 의사소통을 좀 더 시도하는 것으로 판단된다.

의사소통 교육관련 특성에서는 수강경험 여부($p=.754$), 이수학점($p=.843$), 교육의 필요성 여부($p=.608$)에 따라 의사소통 능력에 유의한 차이가 없었다. 구급대원의 경우 의사소통 교육 경험에 따라 의사소통 능력이 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다($p=.0140$)[15]. 57.1%의 학생이 의사소통 교과목을 2~3학점으로 이수했는데도 이수하지 않은 대상자와 의사소통 능력에 유의한 차이가 없고, 교과목을 이수한 대상자의 의사소통능력 점수(4.57 ± 0.98 점)가 전체 의사소통 평균점수인 4.60 ± 1.05 점 보다 낮다는 점은 매우 안타까운 일이다. 따라서 현재 응급구조(학)과 학생들에게 실시되고 있는 교양 교과목으로서의 의사소통 교육은 환자와의 의사소통능력을 향상시키는 데에 큰 효과가 없는 것으로 사료된다.

본 연구에서 대상자의 전체 의사소통능력과 하위영역의 상관관계는 '환자 관점 이해($r=.972$)', '면담의 명료화($r=.970$)', '라포형성($r=.943$)', 대화열기($r=.915$), 마무리 짓기($r=.884$), 신체검사 관련 면담($r=.875$) 순으로 나타났다. 따라서 응급구조(학)과 학생들의 의사소통능력을 향상시키기 위해서는 환자의 관점을 이해하고, 환자와 유대감을 쌓는 것이 중요할 것으로 생각되며, 의사소통 시 능숙하고 체계적으로 대화를 이끌 수 있도록 노력을 기울여야 할 것이다.

의사소통 중 가장 중요한 단계를 묻는 문항에서는 환자와의 '라포형성'이 25.9%로 가장 높았고, '신체검사 관련 면담'이 23.1%, '대화열기'가 18.4%, '환자 관점 이해'가 17.0%, '면담의 명료화'가 15.0%, '마무리 짓기' 0.7% 순으로 나타났다. 이를 통해 응급구조(학)과 학생들은 환자와의 친밀감 및 유대감 형성이 가장 중요하다고 생각하는 것으로 보인다. 그러나 의사소통능력 수준에서 라포형성은 4.52점으로 전체 평균 4.60점 보다 낮게 나타나 라포형성이 중요하다는 것을 알지만, 중요도에 비해 잘 수행되고 있지 않은 것으로 사료된다. 마무리 짓기 영역은 0.7%만이 중요하다고 했고 이 영역의 점수는 최하위인 3.93점으로 나타나 학생들이 이 부분에 대해 가장 중요도가 낮다고 생각하여 환자와의 의사소통에서 마무리 짓기에 가장 소극적인 태도를 취하는 것으로 판단된다.

의사소통이 가장 어려운 환자 유형으로는 주취자가 가장 많았고(31%), 폭언·폭력적인 환자(21.8%), 정신질환자(20.1%) 순으로 많았다. 의사소통 시 가장 힘든 점은 환자의 흥분, 욕설 및 위협적인 행동이 가장 높게 나타났고(31.3%), 정신질환자, 노인, 소아와의 대화가 그다음으로 높게 나타났다(19.7%). 구급대원의 경우에도 유사한 어려움이 있는 것으로 나타났다[15]. 의사소통이 어려운 환자 유형인 주취자, 폭언·폭력적인 환자 및 정신질환자는 흥분, 욕설 및 위협적인 행동을 할 가능성이 높은 환자로 응급구조(학)과 학생들이 가장 의사소통을 어려워하고 힘들어한다고 볼 수 있다.

따라서 응급구조(학)과 학생들에게 교육시기, 실습시기, 실습지역 또는 실습장소의 특성을 고려한 의사소통 교육 커리큘럼을 제공하여 학생들이 임상현장실습에서 보다 나은 환자와의 의사소통을 할 수 있도록 해야 한다.

V. 결론 및 제언

ORCID ID

1. 결론

응급구조(학)과 학생들은 향후에 보다 나은 실력의 응급구조사로 양성되기 위하여 환자와의 의사소통능력이 매우 중요한 자질 중 하나이다. 그러나 본 연구결과 응급구조(학)과 학생들의 의사소통능력은 7점 척도 기준 4.60 ± 1.05 점으로 낮은 편으로 나타났다.

또한, 대상자들의 89.8%가 의사소통이 중요하고, 92.5%가 교육이 필요하다고 생각하고 있으나 의사소통 교과목 수강 유무 및 이수시간에 따라서는 의사소통능력이 유의미한 차이가 없는 것으로 보아 현재 시행되고 있는 의사소통 교육은 응급구조(학)과 학생들에게 임상현장실습에서 환자와의 의사소통에는 실질적으로 도움이 되지 않는 것으로 판단된다.

따라서 응급구조(학)과 학생들의 임상현장실습에서 환자와의 의사소통 능력을 향상시킬 수 있는 교육방법과 교육콘텐츠로 구성된 프로그램 개발 및 교과목 운영이 필요할 것이다.

2. 제언

본 연구의 결과를 종합해 볼 때 다음과 같이 제언한다.

- 1) 구체적인 의사소통 교육 운영 현황을 파악할 필요가 있다.
- 2) 응급구조(학)과 학생들과 환자뿐만 아니라 보호자, 다양한 직군(병원 의료진, 119구급대원 등)과의 의사소통 연구가 필요하다.
- 3) 응급구조(학)과 학생들에게 적합한 의사소통능력 측정 도구의 개발이 필요하다.
- 4) 응급구조(학)과 학생들의 의사소통능력을 향상시키기 위한 교육프로그램 개발이 필요하다.

Jae-Hyoung Jang: 연구설계, 문헌고찰, 자료수집, 자료분석, 논문작성

0000-0003-0814-5776

Ye-Eun Jeong: 연구설계, 문헌고찰, 자료수집, 자료분석, 논문작성

0000-0001-6257-1499

So-Eun Jeon: 연구설계, 문헌고찰, 자료수집, 자료분석, 논문작성

0000-0003-1062-8259

Keun-Ja Cho: 연구설계, 연구도구 지도, 자료분석지도, 결과해석지도, 논문작성지도

0000-0001-6630-0274

References

1. Kang MS, Kim WJ, Choi BY. A systematic review of continuing education for emergency medical technicians. Korean J Emerg Med Ser 2021;25(1):177-91.
<https://doi.org/10.14408/KJEMS.2021.25.1.177>
2. Choi ES, Hong SG, Lee KY, Yun HW, Han ST, Cho KJ et al. A study on the second standardization of the paramedic curriculum in South Korea. Korean J Emerg Med Ser 2020;24(3):7-27.
<https://doi.org/10.14408/KJEMS.2020.24.3.007>
3. Oh YJ, Kim KM, Seo YW, Ko SH, Kim DH, Jang TC. The effect of hospital based clinical practice of paramedic students on cardiopulmonary resuscitation performance and recognition: a before and after study. J Korean Soc Emerg Med 2018;29(2):267-74.

4. Kim KY, Ju YJ, Kim JY, Seong JE, Kong HJ, Kim JM et al. A study on communication between medical students and patients and (or) their guardians during clinical clerkships: A qualitative research. *Textlinguistic* 2020;48:77-100.
<https://doi.org/10.22832/txtlng.2020.48..004>
5. Oh YJ. The development and effectiveness of the communication empowerment program for nursing students : based on the theory of transfer of learning. Unpublished doctoral dissertation, Korea University 2008, Seoul, Korea.
6. Park YI. The necessity of introductory book for improvement of health communication competence, its contents and research methodology. *Korean J Health Commun* 2006;1(1):7-17.
7. Lee MS. Conversation analysis for improving nursing communication. *J Korean Acad Nurs* 2007;37(5):72-8.
8. Park YI, Park EW. Problems of the curriculum for the improvement of the medical communication in Korean medical schools. *Korean J Health Commun* 2009;4(1):34-42.
9. Cho IY. The relationship of communication skill, communication self-efficacy and communication related educational needs. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society* 2015;16(4):2593-601.
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.4.2593>
10. Chun MY. Effect of medical communication curriculum with empowering self reflection activities for pre-medical students. *Korean J Health Commun* 2020;28(1):17-27.
<https://doi.org/10.15715/kjhc.2020.15.1.17>
11. Kim KY. Current status and future directions of patient-centered medicine: communication between medical students and patients and/or their guardians during clinical clerkships. Unpublished master's thesis, Konyang University 2019, Daejeon, Korea.
12. Lee IW, Kim CS, Lee HS, Lee WS, Jeong SS. A study on attitude of medical students to medical communication and subject. *Journal of Practical Research in Advertising and Public Relations* 2015;8(3):105-24.
13. Rusell F. An exploratory study of patient perception memories and experience of an intensive care unit. *Journal of Advanced Nursing* 1999;29(4):783-91.
14. Ahn YH, Kweon EK, Choi ES, Gu EJ. Effects of competency level in communication on professional competence of public health nurses. *Journal of Korean Public Health Nursing* 2011;25(2):233-43.
15. Kim MS. A study on communication ability between 119 emergency medical technicians and patients. Unpublished master's thesis, Kongju National University 2019, Gongju, Korea.
16. Moon JY. The relationship between communication skills and job stress of 119 EMT. Unpublished master's thesis, Korea National University of transportation 2016, Chungju, Korea.
17. Jeong MA, Park SD. The relationship between communication and cooperative learning. *Korean J Emerg Med Ser* 2011;15(1):101-14.
18. Kurtz S, Silverman J, Benson J, Draper J. Marrying content and process in clinical method teaching: enhancing the Calgary-Cambridge guides. *Academic Medicine* 2003;78:802-9.
19. Namkung J, Kim JH. The developing and validation of communication ability scale. *Korean Society for Creativity Education* 2010;10(1):85-109.

20. Choi ES, Hong SG, Kwon HR, Koh BY, Lee KY, Cho KJ et al. Standardization of a curriculum for paramedic students in South Korea. *Korean J Emerg Med Ser* 2017;21(2):17-37. <https://doi.org/10.14408/KJEMS.2017.21.2.017>
21. Kim KH, Joo GJ, Yun JY. An analysis of the effects and experiences of the communication skill training program on medical students. *Korean J Health Commun* 2017;12(1):41-50. <https://doi.org/10.15715/kjhcom.2017.12.1.41>
22. Choi CJ, Kim JM, Park YK. Patient-centered attitudes and communication skills in medical students after clerkship. *Korean J Med Educ* 2004;16(2):169-78.
23. Kwon YE, Kim SY. Factors influencing communication competency of nursing students who have experienced clinical practice. *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction* 2019;19(3):968-81. <https://doi.org/10.22251/jlcci.2019.19.3.967>
24. Jung MY, Bae JY. Educational needs on communication among nursing students. *Journal of Korean Academy of Psychiatric Mental Health Nursing* 2019;28(1):91-101. <https://doi.org/10.12934/jkpmhn.2019.28.1.91>