

「사티어 의사소통 교육」에 참여한 간호대학생들의 의사소통과 인간관계 변화 경험*

임 승 주¹⁾ · 박 은 영²⁾

서 론

연구의 필요성

인간관계는 의사소통을 통해 만들어지고 발전하므로 원만한 인간관계를 맺기 위해서는 효과적인 의사소통 능력이 기본적으로 요구된다(Kim, Y., 2010). 특히 성인초기에 해당하는 대학생들은 친밀한 인간관계를 형성해야 하는 발달과제를 가진 집단이다. 그러나 우리나라 대부분의 대학생들은 중·고등학교 기간에 대학입학이라는 과제를 수행하느라 다양한 인간관계에서 발생하는 갈등해결 방법을 교육받지 못한 채 대학생활을 시작하여 새로운 환경에서 만나는 다양한 사람들과 원만한 관계를 맺는 것에 있어 어려움을 경험한다(Heon, & Park, 2008; Lee, Choi, & Hwang, 2009).

간호대학생들에게 있어 인간관계 능력의 형성은 성인초기 발달과제 수행이라는 차원에 더하여 간호실무 현장에서 만나는 다양한 대상자들에게 질적인 간호를 제공하기 위하여 더욱 중요하다. 특히 의사소통 기술은 간호실무 현장에서 대상자의 문제, 관심이나 염려를 효율적으로 파악하기 위한 필수 능력으로, 교육을 통해 반드시 개발될 필요가 있다(Ammertorp, Sabroe, Kofoed, & Maniz, 2007; Boschma et al. 2010; Utley-Smith, 2004). 간호대학에서는 일찍이 이런 중요성을 인식하여 ‘의사소통과 인간관계’라는 교과과정을 다양한 방법으로 적용하고 그 효과를 평가해 오고 있으며, 대부분 임상실습을 시작하기 전인 1학년 혹은 2학년을 대상으로 2학점

의 과정으로 운영하고 있다(Heon, & Park, 2008; Park, Im, & Kim, 2009; Shin, & Lee, 2011; Son, Kim, Koh, & Yu, 2011). 의사소통 교과목의 내용은 의사소통 이론, 인간에 대한 이해, 치료적 의사소통, 효율적인 의사소통 기법 등으로 구성되어 있으며 대부분 강의 형태로 이루어지고 있다. 치료적 의사소통의 방법과 효율적 의사소통 기법 역시 많은 학교에서 강의에 의한 일방적 교육으로 이루어지고 있다. 그런데 최근 간호교육내의 의사소통교육에서 자기이해의 중요성이 강조되고 있으며, 자기이해 방법으로 에니어그램, 콜라주, 에고그램(Son et al., 2011), 사티어(Satir)의 일치적 의사소통 기법이 언급되고 있다(Han, 2008; Yoon, 2006).

효과적인 의사소통은 자기에 대한 이해가 충분히 되었을 때 가능하며, 간호대학생들의 경우에도 자의식이 의사소통과 인간관계 성향에 중요한 관련요소인 것으로 나타났다(Park, & Choi, 2009). 의사소통 교육방법에 자기이해 및 수용을 통한 통찰, 역할극, 소그룹 활동 등 학습자 중심의 다양한 교육방법을 시도하여 효과가 입증되고 있다(Baghcheghi, Koohestani, & Rezaei, 2011; Kesten, 2011; Kim, Park, & Lee, 2004; Park, Im, & Kim, 2009). 여러 가지 의사소통 교육방법 중 사티어 의사소통은 인간을 빙산에 비유하여 수면 위로 드러난 역기능적 의사소통 아래 숨겨진 가족규칙과 감정, 사고, 기대, 열망, 자기 등을 탐색하는 기법을 활용하여 바람직한 방법으로 기대와 열망을 실현하며 자존감이 향상되는 방안을 찾도록 도와 일치적 의사소통을 하도록 하는 것이다(Kim, Y., 2010). 사티어는 자존감이 높을수록 일치적인 의사소통을 한다는 사

주요어 : 의사소통, 교육, 간호학생, 질적연구

* 본 연구는 대한질적연구학회 연구비 지원을 받았음.

1) 호서대학교 간호학과, 기초과학 연구소 조교수

2) 가천대학교 간호학과 조교수(교신저자 E-mail: parkeunyoung@gachon.ac.kr)

투고일: 2012년 9월 16일 심사완료일: 2012년 12월 13일 게재확정일: 2013년 3월 15일

실을 발견하고 의사소통 과정을 분석하고 체계화한 자기성찰을 동반한 의사소통방식을 제안하였다. 이러한 사티어 의사소통은 자기이해-의사소통-인간관계를 연결하여 제시하고 있으며 청소년, 대학생, 여성장애인 등 다양한 대상자들에게 적용하여 의사소통과 인간관계에서 개선효과를 보이고 있다(Lee, 2010; Song, 2008; Yoo, 2008). 따라서 「사티어 의사소통 교육」은 간호대학생들에게 대상자와 치료적 관계를 잘 형성하고 효과적인 의사소통능력을 함양시킬 수 있는 교육방법으로 적절할 것으로 생각된다.

‘의사소통 및 인간관계’교육의 효과를 파악하기 위하여 양적 연구와 질적 연구 양 측면의 접근이 모두 필요하다. 그러나 정량적 측정 방법으로는 접근할 경우 학습 대상자의 의사소통과 인간관계의 변화내용을 탐색하는 데 제한적인 측면이 있다. 특히 의사소통과 인간관계 교육을 통해 태도변화와 함께 실제 적용 가능한 능력을 배양시키는 것을 목표로 설정하고 달성하기 위해서는 교육에 의해 대상자에게 어떤 변화가 어떻게 일어났는지에 대해 구체적으로 탐색하는 것이 우선되어야 한다. 따라서 성인초기의 간호대학생들을 대상으로 평소 자신의 의사소통과 인간관계 방식에 대해 어떻게 인지하고 있는지와 자기성찰을 동반한 「사티어 의사소통 교육」을 받은 후에 어떻게 변화하는지에 대한 이해가 중요하다. 그 결과를 통해 간호대학생들의 의사소통과 인간관계 방식의 특성을 깊이 이해할 수 있으며 자기성찰을 동반한 의사소통 교육이 간호대학생들의 의사소통과 인간관계에 주는 영향을 알 수 있을 것이다. 이에 본 연구에서는 간호학과 2학년들을 대상으로 「사티어 의사소통 교육」을 하고 그 효과를 참여자들의 자기보고서를 통해 탐색하였다. 이러한 경험연구는 경험세계의 본질을 찾아내는 질적 연구방법으로 접근하는 것이 타당하다고 생각되어 질적 연구방법을 통해 탐색하고자 한다.

연구 목적

본 연구의 목적은 간호대학생들이 「사티어 의사소통 교육」을 받기 전과 후에 자신의 의사소통과 인간관계 방식에 대해 어떻게 인식하는지, 어떻게 변화하고 있는지를 파악하는데 있다. 이러한 연구목적들을 위한 구체적인 연구질문은 다음과 같다.

- 간호대학생들은 자신들의 의사소통과 인간관계 방식에 대해 어떻게 인식하고 있는가?
- 「사티어 의사소통 교육」 참여 후 간호대학생들의 의사소통과 인간관계 방식은 어떻게 변화하고 있는가?

연구 방법

연구 설계

본 연구는 「사티어 의사소통 교육」에 참여한 학생들이 의사소통과 인간관계 방식에 대해 자기성찰 형식으로 작성한 자기보고서를 자료로 하여 그 내용을 분석한 질적 내용분석 연구이다.

연구 대상

2011년 2학기 인천시 소재 G대학 교양과정에서 ‘의사소통과 인간관계’라는 2학점 과목을 수강한 129명(2개반) 중, 간호학과 2학년에 재학 중인 학생으로 본 연구에 참여하기로 동의한 37명을 대상으로 하였다.

「사티어 의사소통 교육」

「사티어 의사소통 교육」은 사티어 변형체계치료 방법론을 적용하여 김영애 가족치료연구소에서 개발한 ‘사티어 의사소통 훈련 프로그램’을 토대로 김영애 가족치료연구소에서 훈련을 받아 의사소통훈련 강사 자격증을 소지한 교수에 의해 2011년 9월부터 12월까지 총 13주 과정으로 진행되었다(Table 1). 교육에 활용한 교재는 김영애 가족치료연구소에서 발간한 ‘너와 나의 만남을 위한 사티어의 병산의사소통방법(Kim, Y., 2010)’이다. 교육진행은 개념이해를 위한 강의, 매주 자기성찰과 강의 내용을 적용한 사례를 기술하는 과제 부여(교재에 있는 연습문제 참고), 매주 과제에 대한 피드백, 실습 등으로 이루어졌다.

자료 수집 방법 및 윤리적 고려

본 연구에 사용된 자료는 참여자들이 교육 전과 교육을 모두 마친 후에 제출한 2개의 보고서를 이용하였다. 보고서는 자신의 의사소통과 인간관계 방식에 대한 자기성찰 형식으로 작성하도록 하였다.

본 연구는 헬싱키 선언에 입각하여 「사티어 의사소통 교육」에 참여한 간호학과 학생에게 본 연구의 목적을 설명한 후 자신의 보고서를 연구 자료로 제공하는데 구두로 동의한 학생들의 자료를 활용하였다. 참여자들에게는 자신들의 보고서 내용이 연구목적 이외에는 사용하지 않을 것임과 익명성 보장에 대해 설명하였으며, 연구 진행 동안 언제라도 철회를 요구할 수 있음을 설명하였다.

<Table 1> Curriculum of Satir's communication education

Weeks	Topics	Contents
2	Understanding of family and communication	- Satir's communication model and Korean culture - Satir's communication model and self-esteem - Passing communication style from parents to children
3	Exploring of personality types	- MBTI(Myers-Briggs Type Indicator) - Behavior - Coping stances - Feelings
4	Exploring of Satir's iceberg metaphor	- Perceptions - Expectations - Yearnings - Self(I am)
5	Communication style	- Incongruent communication as survival strategies
6	Family rules in communication	- Assessing one's family rules in communication - Transforming family rules into guidelines
7	Process of Satir's iceberg communication	- Element of Satir's iceberg communication
9	Satir's iceberg communication: listening	- Fundamental attitude for listening - Obstacles of listening
10		- Listening skill for Satir's iceberg communication
11	Satir's iceberg communication: speaking	- Fundamental attitude for speaking - Assessing one's obstacles of speaking - Speaking skill for Satir's iceberg communication - Speaking feelings
12		- Speaking perceptions - Speaking expectations and yearnings
13	Coping patterns for conflict solutions	- Fundamental attitude for conflict solutions - Ways of speaking of problems and conflict situations objectively - Avoid attitude for conflict solutions
14	Coping patterns for anger solutions	- Distorted beliefs arousing one's anger - Rules of anger - Effective ways for anger solutions
15	Giving forgiveness and accepting	- Process and result of giving forgiveness - Understanding of giving forgiveness

자료 분석 방법

자료는 질적 내용분석 방법을 이용하여 분석하였다. 질적 내용분석은 연구 질문을 중심으로 자료로부터 고유한 주제를 추출하는 귀납적인 방법이다(Maying, 2000). 내용분석의 주요 목적은 탐구하고자 하는 현상에 대한 지식과 이해를 얻는 것이며, 구체적인 연구 목적에 따라 분류하여 비슷한 의미를 나타내는 주제들을 찾아내는 것이다. 이러한 분석 방법은 자가 보고서를 기초로 분석하는 본 연구에 적절하다고 생각한다. 연구자는 질적 내용분석의 방법에 따라 선입견을 가지지 않고 참여자들의 자료에만 근거하여 의미를 찾도록 노력 하였으며, 동일한 과정을 반복 수행하여 현상에 대한 예민함을 가질 수 있었다.

분석은 자료의 본질을 발견하기 위하여 원자료에 충실하면서 전체 자료를 반복하여 읽는 것으로 시작하였다. 그 다음 원 자료 중에서 핵심적인 생각과 개념을 포함하고 있는 단어

나 구를 따로 표시하였다. 본 연구에서는 총 189개의 의미 있는 문장을 도출하였으며 이를 35개의 의미 있는 개념으로 통합하였다. 그리고 개념 중에서 연관된 개념들을 묶어 보다 추상화시키며 도출된 주제를 16개의 경험주제(소주제)와 5개의 변화주제(대주제)로 분류하였다. 마지막으로, 도출된 주제들을 중심으로 다시 원 자료로 돌아와 총체적으로 읽으면서 주제들의 신뢰성을 검증하고자 하였다.

연구 결과의 타당성 확보

질적 연구의 평가는 Sandelowski (1986)의 기준인 신뢰성(credibility), 감사가능성(auditability), 적합성(fittingness), 그리고 확인가능성(conformability)을 고려하였다. 신뢰성 확립을 위해서는 원 자료에 대한 신뢰성과 자료로부터 도출한 주제와 제시한 사례의 대표성도 포함한다. 제시한 사례는 참여자가 직접 작성한 것을 그대로 제시하여 자료의 신뢰성을 확보

하였다. 분석의 신뢰성을 확보하기 위해서는 자료로부터 추출된 결과를 시간을 두고 반복하여 다시 분석 하여 재확인하는 과정을 거쳤다. 또한 공동 연구자와 간호학 교수, 그리고 질적연구 세미나에 참석한 동료들의 검증을 통하여 연구 결과의 신뢰성을 높이고자 하였다.

감사가능성은 독자들이 연구자의 의사 결정을 따라갈 수 있는 정도를 말한다. 이를 위하여 수행한 연구의 모든 절차를 자세하게 기술하였다. 그리고 도출된 주제들과 실제 자료간의 관련성을 확인할 수 있도록 결과보고에 연구 참여자의 진술문을 적절한 범주 속에 삽입하였다.

질적 연구에서 적합성이란 상황에 대한 다양성, 제한점의 유사성, 현상의 보편성이나 깊이 등을 말한다. 본 연구에서는 현상에 대한 다양성을 제공하고 이를 심층적으로 기술함으로써 적합성을 높이고자 하였다. 그리고 확인가능성은 신뢰성, 감사가능성, 그리고 적합성 확립을 통하여 확립되었다고 생각한다.

연구 결과

본 연구에 참여하기로 동의한 37명은 간호학과 2학년에 재학 중인 20~22세의 여학생이었다. 참여자들이 제출한 ‘나의 의사소통과 인간관계’의 보고서 내용을 분석한 결과, 5개의 변화관련 대주제와 16개의 경험관련 소주제가 도출되었다 (Table 2). 「사티어 의사소통 교육」에 참여한 간호대학생들에게서 교육 전후를 통해 나타난 의사소통과 인간관계의 변화는 ‘자기만족감에서 조심스러움으로’, ‘말하고 듣는 행위에서 이해하는 것으로’, ‘동의에서 공감으로’, 감정포장에서 감정표현으로’, ‘상대방 탓에서 내 탓으로’의 5가지 모습으로 드

<Table 2> Themes for changes before and after Satir's communication education

Themes	Subjects
From self-satisfaction to carefulness	Confidence Carefulness
From speak and listen to understanding	Speak about me Pretend to listen Search for obstacles
From agreement to empathy	Agreement Ingratiate Consideration Empathy experience
From feeling conceal to feeling expression	Conceal the feeling Read face Expression of negative feeling
From your fault to my fault	Your fault Interpretation by my way Blamed low self-esteem Enhanced self-esteem

러났다. 「사티어 의사소통 교육」을 통해 참여자들의 피상적인 의사소통 방식과 그로 인한 인간관계의 어려움에 대한 인식이 증가하였다. 자기성찰을 하면서 진정한 의사소통의 의미를 깨닫고, 효과적인 의사소통을 위한 구체적인 방법들을 습득하면서 자신의 의사소통 방식의 문제점을 알게 되었다. 자신의 문제점을 개선하기 위한 노력을 시도하면서 인간관계, 특히 부모 또는 친한 친구와의 관계가 회복되는 긍정적인 결과를 경험하기 시작하였다. 시간이 가면서 많은 참여자들이 자신의 의사소통 방식이 일치적으로 변하는 경험을 하였다.

「사티어 의사소통 교육」에 참여하기 전 참여자들은 자신의 의사소통 방식이 전반적으로 좋은 편이라고 평가하고 있었다. 의사소통에서 강점으로 꼽는 것은 상대방을 배려하는 마음과 경청, 보완할 점으로는 자기 말을 많이 하는 것, 상대방의 말을 도중에 자르는 것, 부정적 감정을 숨기는 것 등이었다. 그러나 교육을 마친 후에는 강점으로 이야기했던 상대방을 배려하는 것과 이야기를 잘 듣는 것이 나와 상대방의 감정을 살피고 감정에 따라 솔직하게 반응하는 대화가 아니라 지나치게 남을 의식하면서 표출되는 태도였음을 인식하게 되었다. 그 결과 자신의 의사소통 방식에 변화가 필요한 부분이 있다는 것을 전혀 인지하지 못했을 때는 매우 자신이 있었던 “의사소통”이라는 것에 대해 점점 조심스러워져 가는 자신을 발견하였다. 그리고 의사소통을 하면서 표출하게 되는 많은 문제점들이 자신의 과거경험에 의해 만들어진 것임을 인식하게 되었고, 그 과거경험이 의사소통에 큰 영향을 미치는 요인인 자존감에 영향을 주고 있음을 알게 되었다. 이런 인식을 통해 참여자들은 자신의 노력을 통해 낮은 자존감으로 인해 발생하는 의사소통 장애를 극복할 수 있고 현재의 의사소통 방식을 변화시킬 수 있을 것이라는 자신감을 갖게 되었다. 변화의 시작은 ‘나를 사랑하자!’, ‘상대방 입장에서 생각하자!’와 같은 작은 것으로부터 실천하였으며, 그 결과 의사소통 기술의 향상과 함께 갈등이 있는 인간관계의 회복을 경험하였다. 이는 교육과정을 마치고 나면 좋은 의사소통 방식을 체득할 수 있을 것이라는 자신감을 갖게 하는 요인이 되었다.

그러나 일부 참여자들은 자신의 변화만으로는 인간관계를 회복시키는 것이 어렵다는 것을 깨닫기도 하였다. 몇몇 참여자는 부모님과 형제에게 교재를 읽어볼 것을 권하기도 하였고, 본 교육을 모든 대학생들이 들었으면 하는 바람을 가지고 있었다.

“의사소통 수업은 나 혼자 들었는데, 나의 마음가짐과 생각이 변화하면서 부모님이 나를 대하는 자세나 행동, 말투도 변한 것 같다. ... 나의 변화를 통해서 부모님의 반응이 변화하는 것을 보고 크게 와 닿았다.” (참여재8)

자기만족감에서 조심스러움으로

본 주제는 참여자들의 초기 보고서에서 전반적으로 만족스럽게 표현되고 있는 의사소통 방식의 특징과 「사티어 의사소통 교육」에 참여한 이후 작성한 보고서에 나타난 자기평가에 대한 결과이다. 자신의 의사소통의 강점과 보완점을 기술하면서 대부분의 참여자들이 초기에는 자신의 의사소통을 긍정적으로 평가하고 강점에 대해 만족스럽게 피력하고 있었다. ‘상대방의 말을 잘 들어줘요’, ‘눈을 잘 맞춰요’, ‘잘 참아요’, ‘상대방의 의견을 존중해요’와 같은 표현으로 자신들의 의사소통이 내가 아닌 상대방 중심이어서 좋은 의사소통을 하고 있다고 평가하고 있었다.

자신이 말을 해야 하는 상황에서 분명히 전달하는 참여자는 그것을 강점으로, 하고 싶은 말을 참고 안하는 참여자는 그것을 강점으로 평가하고 있었다. 이렇게 참여자들은 「사티어 의사소통 교육」을 시작하기 전까지 자신이 사용해오던 의사소통 방식에 대해 대부분 강점으로 평가를 하고 있었다.

“내가 생각하고 있는 것 느낀 것과는 다르게 상대방을 배려하면서 상대방의 기분에 맞춰 이야기 하고 그것을 이해하는 것이 배려이고 효과적인 의사소통이라고 생각해 왔다.” (참여자 18)

그러나 「사티어 의사소통 교육」을 통해 참여자들은 자신의 의사소통 방식에 보완해야 하는 점이 생각보다 많다는 것을 발견하였다. 당황스럽고 부인하고 싶은 자신의 모습을 직면하는 경험을 하기도 했다. 몰랐을 때는 자기만족감에 그런 대로 잘하고 있다고 믿었는데, 하나하나 들여다보니 실상은 그렇지 못했다. 감추고 싶은 과거 경험이 의사소통 행태에 그대로 나타나고 있었다는 사실을 믿고 싶지 않아 도망가고 싶었다. 상대방의 기분이 상하지 않도록 조심하면서 들어주고, 내 말만 잘 하면 된다고 생각했는데 의사소통을 할 때 많은 것을 고려하고 조심해야 한다는 것을 깨달으며 점점 조심스러워지는 자신을 발견하였다.

“의사소통이 굉장히 힘든 일이라는 것을 새삼 깨닫게 되었다. 솔직히 이 강의를 시작하기 전에 의사소통이라는 것을 한번도 진지하게 생각해 본 적이 없었다. ... 이 의사소통 강의를 들으면서 말이라는 것이, 의사소통이라는 것이 참 무섭구나! 라는 생각이 문득문득 들었다.” (참여자 21)

그렇지만 이 과정을 마치면서 의사소통의 옳은 방법들을 하나하나 배워가며 자신의 잘못된 습관과 몰라서 실수했던 부분들을 변화시키기 위한 작은 실천이 자신과 주변에 실제로 변화를 가져오는 것을 경험하면서 좋은 의사소통을 할 수 있다는 자신감이 생기고 있었다.

“나는 내가 변할 것이라는 생각조차 하지 못했고 그런 기대도 하지 않았다. 그런데 이번 학기를 꿈꿈이 되짚어보니, 또 친구들의 말로는 내가 이전과는 달리 좀 더 다가가기 쉬어졌다 말까? 의사소통 할 때 좀 더 부드러워졌다고 이야기했다. 그 말을 듣고 깨달았다. 실제 이루어질 수 있는 일이었구나, 내가 바뀌고 있구나 라는 것을 말이다.” (참여자 21)

“나는 다른 사람의 이야기를 잘 듣는 편이다. 하지만 예전에는 막연히 그냥 ‘나는 웬지 그런 것 같다.’고 생각했다면 강의를 배우고 난 지금은 잘 듣는 것이 나의 강점이라는 확신과 자신감이 생겼다. 나는 잘 듣는다. 그리고 앞으로 더욱 잘 듣고 싶다.” (참여자 34)

말하고 듣는 행위에서 이해하는 것으로

본 주제는 가장 많은 참여자들이 언급한 것으로 의사소통에 대한 단편적인 지식과 인식의 실재를 보여준다. 의사소통이란 단지 ‘대화’의 다른 표현으로 이해하고 있었으며 상대방에게 내 말을 전달하고 상대방이 말을 할 때 내가 말을 하지 않고 있는 것이라는 제일 낮은 수준의 이해를 가지고 있었음을 보여준다.

이들은 의사소통 교육에 참여하기 전까지 주로 내 말을 많이 하면서 동의를 강요하는 말하기를 하고 있었다. 상대방의 이야기를 듣다가도 비슷한 자신의 경험이 생각나면 상대방의 이야기를 끊고 자신의 경험을 장황하게 이야기하며 대화를 주도하는 행태도 보이고 있었다. 또한 고민을 털어놓는 친구에게 빨리 해결책을 제시해 주고 싶어 자신의 의견을 강요하는 ‘내 말’을 주로 하고 있었다. 즉, 인식하지 못한 채 잘 듣기를 방해하는 걸림돌을 사용하고 있었던 것이다. 자신의 의사소통 방식에서 강점으로 알고 있던 잘 듣는 행위가 ‘이해하며 듣는 것’이 아닌 ‘듣는 척’을 하는 모습이었던 것이다. 그런가하면 말하는 것에 대한 자신감이 부족하다고 느끼는 참여자들도 있었다. 어떻게 자신을 표현해야 할지 모르겠다는 참여자와 점점 자신의 속 이야기를 하는 것이 어려워진다고 표현하는 참여자도 있었다.

“나의 문제점은 상대방의 이야기를 잘 듣지 못하는 것이다. 나는 이야기를 할 때 다음에 이어질 나의 이야기를 생각하느라 정작 상대방의 이야기를 놓치는 경우가 많다.” (참여자 2)

“한마디로 말해서 내 말만 하기를 좋아하는 것이다. 또한 상대방의 얘기를 듣다가도 끼어들어 내 얘기를 하게 된다. 상대방의 말에 공감이 되지 않는다면 얘기를 듣는 척 하며 타이밍에 맞춰 고개를 끄덕이고 계속 다른 생각을 한다.” (참여자 5)

참여자들이 의사소통에서 가장 어려움을 겪는 상대로 부모

를 꼽고 있었다. 이는 부모자식간의 의사소통 시 대등한 인격체의 만남이 아닌 부모의 권위를 드러내는 우리나라 가족 문화의 특성이 나타나고 있는 것이다. 내 말만 하는 부모의 말하는 방식과 듣는 척하는 자녀의 듣는 방식이 주로 나타나고 있었다. 그러나 「사티어 의사소통 교육」을 통해 의사소통이란 상대방과 단순히 말을 주고받는 것이 아닌 언어 넘어 존재하는 상대방의 존재를 이해하는 것임을 알게 되었다. 참여자 가운데 일부는 교육기간 동안 부모와의 의사소통 방식을 분석하면서 부모를 이해하기 시작하는 모습을 보이기도 했다. 부모와의 의사소통 시 발생하는 장애물을 찾고, 그것을 제거하려는 노력을 하면서 지금까지와는 다른 결과를 얻는 경험을 하였다. 이런 경험은 부모와의 관계를 회복시키는 초석이 되기도 하였다.

“제가 가장 대하기 어려운 사람은 바로 저희 아빠입니다. 아빠랑 저는 성격과 사고 차이가 너무 커서 무슨 얘기를 해도 맞지 않아 자주 의견이 충돌합니다. 아빠께서는 본인의 생각을 저에게 자꾸 강요하시기 때문에 제가 아빠 말씀이 맞다고 인정하기 전까지 저를 몰아붙이십니다. 그래서 아빠가 무언가 이야기를 시작하려고 하시면 저는 말다툼하는 상황을 만들고 싶지 않아서 그냥 대꾸를 하지 않거나 ‘응’ 이란 대답으로 끝내버립니다.” (참여자 36)

“저는 거의 이십년 넘게 살면서 부모님과의 관계에 대하여 많은 갈등을 빚었어요 저에게 있어 큰 문제인 가족문제가 이제 어느 정도 가벼워진 것 같아요 저도 용서하는 법을 배우며 이제 제가 지고 있는 무거운 짐을 내려놓고 싶어요 부모님뿐만 아니라 다른 사람과의 갈등도 원만하게 해결하며 올바른 의사소통에 가까워지려 노력하며 생활하고 싶어요” (참여자 7)

상대방을 이해하는 의사소통을 위해 자신의 의사소통에서 나타나는 장애물을 찾기 시작했고, 그것을 고치기 위해 구체적으로 행동하는 모습을 보였다. ‘끝까지 듣자!’, ‘말 자르지 말자!’, ‘한 박자 쉬자!’ 와 같은 구체적인 실천목표를 가지고 일상생활에서 의사소통 방식을 변화시키기 위해 부단히 노력하고 있었다.

듣고 말하는 단순한 행위가 아닌 이해하는 것이 의사소통임을 깨닫게 된 참여자들은 대화를 할 때 상대방의 기분에 맞춰 이야기하기 보다는 우선 상대방의 상황에 대해 충분히 이해를 한 후 자신의 입장을 확실하게 말할 수 있도록 하겠다는 변화의 시발점을 찾아내고 있었다.

“상대방의 말을 들으면서 내 말을 할 준비를 하기 때문에 잘 집중하지 못한다. 그래서 나는 이것을 고치기 위해 친구가 말을 할 때에는 친구가 말을 하는 순서대로 그림을 그려가면서 다른 생각이 드는 것을 억눌러보았다. 머릿속으로 그림을

그려보니 당연히 다른 생각을 할 시간은 없고 빠진 그림을 다시 되물어볼 수 있었다. 하지만 너무 힘이 들어 가벼운 대화를 할 때에는 사용하지 못했다. 앞으로도 이 방법을 계속 사용하면서 내말하기를 조금씩 줄어나갈 것이다.” (참여자 1)

“한 박자 쉬기. 얼마 전부터 내가 ‘내말하기’를 고치기 위해 사용하고 있는 방법이다. 상대방의 이야기를 듣다가도 비슷했던 내 상황이 떠올라 무언가 말이 하고 싶어질 때에는 마음 속으로 한 박자를 쉬는 것이다. 그러는 사이에 상대방의 말은 흐르기 때문에 한 박자 쉬게 되면 상대의 말을 자르고 기어 들어갈 틈이 없어지게 된다. 이렇게 더 길게 듣고 난 후 조언을 해주게 되니 상대방도 내 조언에 더 만족하는 눈치였다.” (참여자 29)

동의에서 공감으로

대부분의 참여자들은 그동안 자신들이 사용한 의사소통 방식의 특징으로 상대방의 말을 잘 들어주는 점을 꼽았다. 그러나 참여자들이 지금까지 알고 있었던 ‘잘 듣는 것’은 감정의 교류와는 무관하게 상대방에게 좋은 사람이라는 평가를 받을 것이라고 판단하는 태도를 취하는 것에 초점을 맞추는 행위에 충실했던 것이다. 동의가 되지 않거나 동감할 수 없는 상황에서도 상대방의 비위를 맞추고 있었다. 이는 그 동안 상대방이 전하는 이야기에 전적으로 동의하며 상대방 감정에 무조건 동감하는 것이 좋은 의사소통 방식인 것으로 알고 있었기 때문이었다. 상대방의 말과 표현에 동의(agreement)하는 것과 상대방의 감정과 동일하게 느끼는 공감(empathy)이 어떻게 다른지, 공감은 어떻게 하는 건지에 대한 지식과 기술이 부족한데서 온 결과였다. 또한 공감이라는 의사소통 기술이 일상생활에서 일어나는 단순한 의사소통 과정에서도 중요하게 다루어져야 한다는 인식을 하지 못하고 있었다. 공감은 일부 특별한 상황에서의 의사소통이나 상담현장에서만 활용되는 기술로 알고 있었다.

“저는 어느 정도의 관계가 형성된 사람이 아니면 형식적으로 대화를 유지하기 위해 본심을 숨기고 얘기합니다. ... 친구들과의 대화에서는 무조건 좋게 이야기 해주려고 합니다. 때로는 솔직하게 말하는 것이 그 친구에게도 도움이 될 수 있을 텐데 혹시 멀어지게 될까봐 그냥 듣기 좋은 말을 해줍니다.” (참여자 10)

“나는 비위 맞추기는 상대방의 말을 듣고 기분이 상하지 않도록 해주는 것이라고 생각했기 때문에 오히려 좋은 의사소통 방식이라고 생각했기 때문이다.” (참여자 17)

「사티어 의사소통 교육」을 통해 ‘좋은 경청’에 대해 알게 되면서 공감이 얼마나 중요한지를 깨닫게 되었다. 상대방의

입장을 취하고, 잘 듣기 위해 집중을 하며 경청을 한 결과 자연스럽게 공감미 이루어지는 것을 경험하였다. 참여자들은 자신의 이야기에 경청하며 공감해주는 친구와의 의사소통에서 자신이 이해받고 있는 '공감경험'을 할 수 있었다. 또한 자신도 상대방의 말에 공감하며 경청을 한 결과 상대방의 마음을 이해할 수 있는 새로운 경험을 하게 되었다. 그 동안 이해할 수 없었던 엄마를 이해할 수 있게 되었다는 참여자도 있고, 무슨 이유인지 모르게 멀어졌던 친구와 다시 가까워지는 경험을 한 참여자도 있었다. 참여자들은 공감 기술을 통해 인간관계에서 발생하는 어려움의 많은 부분이 쉽게 해결되는 경험을 하였다.

참여자들이 공감능력을 기르기 위해 실천한 가장 많은 방법은 '상대방 입장에서 생각해 보기'와 '진심으로 반응하기'였다. 이는 상대방의 말과 감정에 동의하는 것을 넘어 동일하게 느끼려는 노력으로 보인다. '그랬구나!'의 반응을 먼저 하는 것으로 공감을 실천하는 노력을 시작하고 있었다.

"상대방의 말과 행동으로 인해 나의 기분이 나빴다면 상대방의 입장에서 왜 그런 말과 행동을 했는지 생각해 본다. 그리고 상대방이 나에게 무엇을 바라고 그런 행동을 했는지 생각해 본다." (참여자 27)

감정포장에서 감정표현으로

본 주제는 참여자들의 의사소통 방식의 특징에서 우리나라 문화의 영향이 가장 크게 반영된 주제이다. 우리나라는 서양과 달리 감정 표현을 억제하였으며, 특히 좋은 인간관계를 유지하기 위해서는 부정적 감정을 표출하지 않는 것이 미덕이라는 분위기가 주를 이루었다. 본 연구에 참여한 대부분의 참여자들도 자신의 감정에 솔직히 반응하지 못했고, 부정적 감정을 표현하는 것을 거부하고 있었다. 부정적 감정이 일어나면 어떻게 하든 그 감정을 숨겨야 했고 특히 윗사람과의 의사소통에서 더욱 두드러지게 나타나고 있었다.

"부정적인 감정을 드러내면 내가 나쁜 사람이라고 평가받을까봐 나는 착한 사람이여야 한다는 저의 무의식 속에 그러한 강박관념이 있었던 것 같습니다. 그래서 저는 제 감정을 절제하면서 살아서 애늬은이, 잘 참는다 이런 소리를 많이 들었는데 그 부정적인 감정을 혼자서 삭히면서 힘들고 스트레스를 받고 있었던 것 같습니다." (참여자 8)

"내가 싫은 상황이나 싫은 감정이 들 때에 대부분 나의 속 마음과는 다르게 겉으로 포장해서 말하곤 하는데 이러한 점 때문에 나는 내 감정을 상대방에게 제대로 전달하지 못한 것에 대해 속상하고 기분이 안 좋아지는 경우가 많다." (참여자 20)

다른 관계와 달리 비교적 친구 관계에서는 감정을 표현하는 참여자들도 있었다. 그러나 부정적 감정 표현은 매우 소극적이었으며, 대부분의 참여자들은 감정을 표현하는 방법에 대해 모르고 있었다. 감정을 솔직하게 표현했을 때, 그것이 수용되는 경험을 하지 못한 참여자들에게서는 자신의 감정이 무엇인지 인식하는 것조차 어려워하기도 하였다. 그러기에 많은 참여자들이 교육을 통해 긍정적인 감정뿐만 아니라 부정적인 감정을 잘 표현하는 것의 중요성을 배운 것이 본 수업에서 얻은 가장 큰 도움이었다고 이야기하고 있었다. 한편 감정을 솔직하게 표현하더라도 그 표현으로 인해 상대방의 기분이 상할까봐 매우 염려하는 모습을 보이기도 했다.

"가장 크게 도움이 된 것은 바로 부정적인 감정을 표현하는 것도 올바른 의사소통 방식이라는 것을 알게 된 것이다. 나는 지금까지 부정적인 감정을 되도록 드러내지 않으려고 애써왔다. 누군가 나의 부정적 마음을 보는 것이 싫었고 내가 부정적으로 표현하면 다른 사람들이 싫어할 것 같았기 때문이다." (참여자 20)

자신의 감정을 잘 전달하고 상대방의 감정을 이해하며 의사소통을 하기위해 참여자들이 실천하는 방법에는 '한 박자 쉬기', '상대방 입장에서 생각하기', '내 감정 들여다보기' 등이 있었다. 그럼에도 불구하고 참여자들은 감정을 표현하는 것에 대해 어려움을 토로하고 있었다. 오랜 기간 습관이 된 감정 숨기기를 변화시키는 것이 가장 어려운 부분이었다. 부정적인 감정을 표현하는 순간, 정말 이렇게 해도 될까? 하는 염려가 동시에 일어나고 있었다. 그렇지만 감정을 표현하는 의사소통 방법을 사용한 이후 친구들로부터 긍정적인 반응을 얻게 된 참여자들도 있었다. '네 속을 알 수 있어 참 좋다.'라는 반응을 들은 참여자는 그 동안 자신이 감정을 표현하지 않았다는 사실을 명확히 알게 되었다고 했다. 이렇듯 감정표현에 대해서는 많은 시행착오를 경험하고 있었고, 수용과 거부를 모두 경험하고 있었다.

"부정적인 감정을 표현 할 때에는 항상 화를 내기 전에 마음을 가라앉힐 것이다. 그리고 속으로 빗산 의사소통 말하기를 떠올리며 상황과 그에 따른 내 생각과 감정과 마지막으로 상대방에게 내가 무엇을 바라는지를 생각할 것이다. 그리고 상대방에게 이를 말할 때 화를 내지 않고 차근차근 말할 것이다." (참여자 11)

"이전에는 내가 아무 말도 하지 않아도 내 마음을 알아줄 것이라는 말도 안되는 믿음으로 내 감정표현을 소홀히 했고 어쩔 때는 내 마음이 드러난다는 것이 부끄러웠지만 지금은 상대방이 내 감정을 알아준다는 기쁨을 느끼고 있다." (참여자 36)

상대방 탓에서 내 탓으로

이 주제는 의사소통의 문제로 인해 인간관계에 어려움이 생겼을 때 문제 발생의 원인에 대한 인식이 어떻게 달라졌는가에 관한 것이다. 과거에는 상대방의 오해로 인해 갈등이 발생했다고 생각했던 것으로부터 자신이 상대방에 대해 오해한 것이 더욱 주된 원인이었음을 인식하였다. 많은 참여자들이 교육에 참여하기 전에는 상대방의 이야기를 잘 이해하고 배려하는 의사소통 방식을 활용하고 있다고 생각하고 있었다. 의사소통 장애나 인간관계의 문제는 상대방이 내 말을 이해하지 못해서, 내 기분을 상하게 만든 상대방의 말투, 또는 상대방이 속이 좁아 이해하는 수준이 낮기 때문에 발생하는 거라고 인지하고 있었다. 인간관계에서 발생하는 갈등의 원인에 대해 다르게 인식하게 된 것은 본 교육과정에 포함된 자기성찰의 결과로 보여 진다.

“나는 지금까지 내가 인간관계에서 어려움을 겪을 때마다 다른 사람의 탓을 많이 해왔다. 나는 왜 이런 감정을 느껴야 하는지, 나는 왜 이런 어려움을 겪어야 하는지 누군가를 원망하지 않으면 견딜 수가 없었다.” (참여자 19)

「사티어 의사소통 교육」을 마치면서 참여자들은 자신의 의사소통이 상대방을 배려한다고 하면서 실은 자기중심적인 해석에 근거하여 선택한 내용을 전달하였으며, 자신의 감정을 솔직하게 전달하지 못했던 것 뿐 만 아니라 상대방의 감정도 헤아리지 못했다는 것을 깨닫게 되었다. 자기성찰을 통해 참여자들은 의사소통의 진정한 의미와 효과적인 의사소통 방법에 대해 터득해 나가고 있었다. 이러한 자기성찰의 효과가 본 주제에서 가장 잘 나타나고 있었다.

“강의를 듣고 난 후 감정의 주체가 바로 나 자신이라는 것을 알게 되었다. 사실 내가 그 감정을 갖게 된 것이 누구가 나에게 감정을 심어준 것은 아니라는 것을 인정하기 어려웠지만 인정하려고 노력하게 되었다. 그 후 나의 잘못, 나의 감정에 대해 좀 더 솔직하고 객관적으로 바라볼 수 있게 된 것 같다. 나의 감정을 되돌아보니 죄책감이 생기기도 하지만 그래도 예전보다는 좀 더 나는 나다.’라는 것을 생각하게 되었다.” (참여자 19)

교육을 마치면서 참여자들은 의사소통과 인간관계에 자존감이 영향을 미치고 있음을 깨닫게 되었다. 따라서 본 수업 기간 동안 자존감에 대한 숙고를 통해 자존감이 향상된 경험을 이야기하고 있었다.

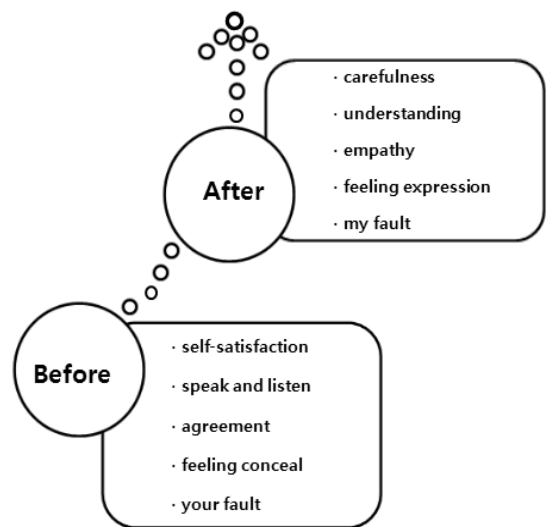
의사소통에 장애가 발생할 경우 그 책임은 송신자와 수신자 양쪽 모두에게 있다. 교육이전에 참여자들은 의사소통 장애의 원인 제공자가 온전히 상대방이라고 여겼다. 그러나 교

육을 통해 이론을 배우고 그 이론에 근거한 기술을 활용하면서 변화를 시도하는 노력을 하는 과정에서 의사소통 장애에 영향을 미친 원인으로 자신의 낮은 자존감 탓이 더 컸음을 고백하고 있었다. 자신이 표출하는 모든 말과 감정 뒤에는 미처 인식하지 못했던 과거의 많은 경험들이 영향을 미치고 있음을 깨달았다.

“어떤 사람이 무슨 행동을 하게 되면 눈치를 보며 ‘저건 나 때문에 그래’, ‘내가 잘 못하니까 그래.’ 등의 생각을 하게 된다. 이제는 내가 가지고 있는 부정적인 틀을 변화시키도록 노력해야겠다. 그러기 위해 자존감을 높이고 내 자신을 소중한 존재라고 생각하고 아껴야겠다고 느꼈다. 나는 외모, 학벌, 성격 등 여러 가지 면에서 부정적인 틀을 가지고 있다.” (참여자 5)

“자존감이 낮아서 그런지 지레짐작하는 게 강합니다. 자신이 없어서 그런지 부정적으로 보게 되는 것 같습니다. 다른 사람의 비판을 받아들이지 못하기에 내가 옳아야만 하는 경향도 있습니다... 제가 도움을 많이 받은 것은 제 자신을 다시 바라보는 시간이었다는 점입니다. 특히 저는 자존감이 많이 커진 것 같습니다. 아마 강의를 통해 제 자신을 있는 그대로 수용하게 되고 인정하자 한결 편해지고 그런 내 자신을 더 사랑하게 되는 것 같습니다.” (참여자 10)

이상의 분석결과를 토대로 간호대학생들의 의사소통 변화과정을 살펴보면 <그림 1>과 같이 표현할 수 있을 것이다. 자기성찰을 동반한 「사티어 의사소통 교육」은 간호대학생들에게 자신의 의사소통 방식 뿐 아니라 자신의 과거경험을 돌아보게 하였고 진정한 의사소통을 하기 위해서는 자기성찰이



<Figure 1> The changes after Satir's communication education

우선되어야 함을 알게 되었다. 본 교육은 미래 간호사들에게 효과적인 치료적 의사소통으로 환자들과 건강한 관계를 형성하는 데 있어 단순한 의사소통의 기술을 넘어 보다 성숙한 개인으로 발전할 수 있는데 큰 도움이 되었다고 생각한다.

논 의

의사소통은 통찰력, 자기인식, 주의력, 그리고 적극적 경청과 적절한 감정표현 등을 필요로 하는 복합적이고 역동적인 과정이며 특히 간호사에게는 대상자와의 치료적 관계를 위해 능숙하고 효과적인 의사소통이 요구된다(Antai-Otong, 2007). 그러나 의사소통의 중요성에 대한 인지는 높은 반면 실제 임상에서의 간호사들은 의사소통에 있어서 자신감과 기술이 미흡한 상태이다(Heon, 2002; Reynolds, & Scott, 2000). 이러한 문제점을 극복하기 위해서는 학부과정에서부터 효과적인 의사소통 교육이 제공되어야 함은 물론 학생들의 적극적인 참여가 이루어지는 교육방식이 중요하다.

최근 많은 간호대학에서 의사소통의 기술적인 측면에만 초점을 두었던 기존의 의사소통 교육의 제한점을 인식하고 다양한 방법의 교육이 시도되고 있음은 이런 측면에서 볼 때 고무적이라 하겠다. 자기참여와 자기성찰을 포함한 의사소통 교육의 효과가 의사소통과 인간관계 향상에 효과적이라는 많은 선행연구 결과(Baghcheghi, Koohestani, & Rezaei, 2011; Kesten, 2011; Kim, Park, & Lee, 2004; Park, Im, & Kim, 2009)는 당연한 것으로 사료된다. 그러나 의사소통 기술과 인간관계 향상의 기반이 되는 자기이해와 타인이해에 대한 결과를 정량적으로 제시하는 방법은 해석에서 제한점을 갖는다. 자기성찰을 통해 획득한 자기이해는 지극히 개인적인 것이므로 각 개인의 경험을 구체적으로 파악하는 것이 필요한 것으로 사료된다.

본 연구를 통해 파악한 「사티어 의사소통 교육」 참여자들에게서 나타난 의사소통과 인간관계의 변화는 ‘자기만족감에서 조심스러움으로’, ‘말하고 듣는 행위에서 이해하는 것으로’, ‘동의에서 공감으로’, ‘감정포장에서 감정표현으로’, ‘상대방 탓에서 내 탓으로’의 5가지였다. 이런 변화는 Mullan과 Kothe (2010)이 보고한 의사소통 교육 후 대상자와의 첫 만남에서 편안하게 듣고 말할 수 있는 자신감을 갖게 되어 만족스럽다는 질적연구 결과와 유사하다. 또한 말을 해야 하는 상황에서 말할 수 있도록 준비된 것이 가장 중요한 부분이었다는 주제도 본 연구의 참여자들에게서 나타난 감정표현으로의 변화 경험과 일치한다. 이런 변화는 자기이해를 강화한 의사소통 교육이 간호대학생들의 의사소통 능력 향상에 효과적이었고, 대인태도에서 긍정성이 증가되고 부정성이 감소되는 결과를 보였다는 Park, Im과 Kim (2009)의 결과를 지지하고 있

으며, 변화의 원인이 자기이해 및 수용을 통한 성찰과 자기표현, 감정처리, 명료성, 차이 인정 등의 경험을 강조한 사티어의 의사소통 훈련에서 비롯된 것으로 설명하는 Shin과 Lee (2011)의 결과와 같은 것으로 사료된다. 또한 자존감 향상이 선행되어 의사소통과 인간관계가 개선되는 것을 보여주는 본 연구의 결과는 Lee, Choi와 Hwang (2009)과 Unal (2012)이 주장하는 참여형 자기성찰과 의사소통 훈련을 통해 대학생의 갈등해소와 자아존중감 향상이 인간관계 변화의 주요 변인임을 보고하는 것과 같은 맥락이다. 자존감, 즉 자신에 대한 사적 자의식이 긍정적이고 높을수록 의사소통 능력과 긍정적인 대인관계 성향과 양의 상관관계가 있음을 보고하며 이는 태도와 행위의 일치성과 감정을 표현하는 능력과 관련됨을 보여준다(Park & Choi, 2009). 의사소통의 문제를 ‘내 탓’으로 인식하는 것은 자존감 향상의 결과로 볼 수 있다. 자존감이 낮을수록 ‘상대방 탓’과 같은 자기방어적 대처가 많이 나타나기 때문이다.

본 연구에서 교육 전 참여자들의 의사소통 방식의 특성은 상대방에 대한 배려가 좋고 잘 들어주는 것이다. 이런 특성은 Brown 등(2011)이 말한 건강관련 학과 대학생들의 의사소통 유형 가운데 우호형과 경청형이 많다는 것과 일치한다. 두 유형은 모두 잘 듣는 특징을 가진다. 그러나 우호형은 상대방을 배려하고 상대방 중심의 의사소통을 하는 반면 자신의 감정에는 솔직하지 못한 특성을 가지고 있다. 본 연구의 참여자들이 진술한 과거 자신들의 의사소통 방식, ‘동감’, ‘듣는 척’, ‘배려’, ‘감정포장’ 등을 볼 때 Brown 등이 말하는 우호형과 동일한 양상을 보이고 있음을 알 수 있다. 그러나 이러한 유형은 치료적 의사소통 방식이 아니므로 간호사에게 요구되는 치료적 인간관계에는 적절하지 않다. 「사티어 의사소통 교육」을 통해 참여자들에게 나타난 주요 변화는 ‘경청’과 ‘자기이해’영역이다. 적극적 경청은 공감을 말하며, 치료적 의사소통과 인간관계의 중요한 요소로 자기이해를 바탕으로 한다(Im, 2009). 참여자들이 보인 ‘동감’, ‘듣는 척’, ‘배려’, ‘감정포장’ 등의 듣는 행위는 경청과 공감에 대한 오해를 바탕으로 표출된 것으로 추측된다. 반면, 자신들이 상대방 말을 잘 듣는 의사소통 방식을 가졌다고 인식하고 있는 결과는 신입 간호대학생들에게서는 경청 경향이 높은 반면 고학년이 될수록 경청 기술이 높아지고 있는(Brunero, Lamont, & Coates, 2010) 것과도 유사한 결과이다. Brunero 등은 임상실습을 포함한 간호대학의 포괄적인 교과과정을 통하여 학생들의 의사소통 기술이 향상되는 것을 보여주고 있다. 일련의 간호학과 교과과정 중 의사소통 관련 수업의 기여가 큰 것은 당연하다 할 것이다.

본 연구의 결과에서 참여자들은 의사소통의 영향을 받는 인간관계로 가족관계와 친구관계를 가장 많이 들고 있다. 특

히 일부 참여자들의 경우 가족관계의 심각한 문제를 표현하였다. 이는 대학생들에서 부모-자녀간의 의사소통이 역기능적 일수록 정서표현갈등이 높음을 보여주고 있는 Cho (2009)의 결과와 일치한다. 이러한 우리나라 대학생들의 부모-자녀간 대화의 어려움의 원인에 대해 Kim, S. (2010)은 급격한 사회 변화로 인해 세대갈등과 세대단절 현상이 초래되어 부모의 권위가 상실된 점 그리고 자녀들의 사고방식과 독립의식의 신장으로 부모와의 가치관 차이가 커지고 있는 점을 들고 있다. 이와 같은 사회적, 개인적 변화가 가족관계 속에서 바람직한 의사소통을 통해 자연스럽게 표현되고 전달되어 가족관계 밖에서 부딪히는 어려움을 해결할 수 있는 학습의 기회가 되어야함에도 불구하고 오히려 문제는 심화되고 있는 것으로 보인다. 참여자들이 경험하고 있는 가족관계의 어려움이 「사티어 의사소통 교육」을 통해 비일치적 의사소통방식에서 일치적 의사소통 방식으로 변화가면서 조금씩 해결되어가는 것을 보여주는 본 연구의 결과는 가족관계 갈등과 일치형 의사소통, 자아존중감은 강한 관련성을 가지며 의사소통의 변화가 가족 내 갈등관계 해결의 주요 요소라는 Song (2008)의 결과와 일맥상통한다고 사료된다.

결론 및 제언

본 연구는 간호대학 2학년 학생들에게 「사티어 의사소통 교육」을 시행한 후 연구참여에 동의한 37명의 경험을 기록한 자가보고서를 토대로 하여 질적 내용분석 방법으로 분석하였다. 분석결과 참여자들이 경험한 변화는, ‘자기만족감에서 조심스러움으로’, ‘말하고 듣는 행위에서 이해하는 것으로’, ‘동의에서 공감으로’, ‘감정포장에서 감정표현으로’, ‘상대방 탓에서 내 탓으로’의 5가지 변화주제로 도출되었다.

이는 최근 간호학 교과과정의 하나인 의사소통 교과목의 내용에 자기성찰이 포함되어 가는 시기에 매우 의미 있는 결과로 사료된다. 기존에 치료적 의사소통의 개념과 기술을 중심으로 강의 방식으로 전달되던 의사소통 교육이 학생들의 참여형 교육으로 탈바꿈 하면서 그 효과에 대해 양적연구를 통해 긍정적 결과들이 보고되고 있다. 이런 결과들을 보충하고 교육의 효과를 내용에서 질적으로 심도있게 파악하기 위해서 질적연구가 필요하다. 이에 의사소통과 인간관계의 가장 기본적인 조건인 인간이해에 있어 자기이해 부분을 강조한 「사티어 의사소통 교육」을 적용한 본 연구의 결과는 자기성찰을 통한 자기이해를 바탕으로 참여자의 내적 변화가 일어나고 있음을 알 수 있었으며, 의사소통과 인간관계의 변화를 체험하는 당사자의 체험을 들여다 볼 수 있었다고 사료된다.

그러나 본 연구는 일개지역의 간호학과 학생을 대상으로

하여 분석한 것이며, 「사티어 의사소통 교육」이라는 프로그램에 참여한 학생들의 경험에 국한된 것이므로 향후 자기이해와 자기성찰을 포함한 다양한 의사소통과 인간관계 교육 참여자의 경험 연구를 반복할 필요가 있다.

참고 문헌

- Ammentorp, J., Sabroe, S., Kofoes, P. E., & Mainz, J. (2007). The effect of training in communication skills on medical doctors' and nurses' self-efficacy: A randomized controlled trial. *Patients Education Counseling, 66*, 270-277.
- Antai-Otong, D. (2007). *Nurse-client communication: A life span approach*. Sudbury: Jones & Bartlett.
- Baghcheghi, N., Koohestani, H. R., & Rezaei, K. (2011). A comparison of the cooperative learning and traditional learning method in theory classes on nursing students' communication skill with patients at clinical settings. *Nurse Education Today, Jan 31*.
- Boschma, G., Einboden, R., Groening, M., Jackson, C., MacPhee, M., Marshall, H., Magee, K. O., Simpson, P., Tognazzini, P., Haney, C., Croxen, H., & Roberts, E. (2010). Strengthening communication education in an undergraduate nursing curriculum. *International Journal of Nursing Education Scholarship, 7*(1), 28-41.
- Brown, T., Williams, B., Boyle, M., Molloy, A., McKenna, L., & Palermo, C. et al. (2011). Communication styles of undergraduate health students. *Nurse Education Today, 31*, 317-322.
- Brunero, S., Lamont, S., & Coates, M. (2010). A review of empathy education in nursing. *Nursing Inquiry, 17*(1), 65-74.
- Cho, S. (2009). The relationships among parents-adolescent communication, social support and ambivalence over emotional expression. *Journal of Human Understanding and Counseling, 30*(1), 61-79.
- Han, K. S. (2008). *The interpersonal relationship and communication*. Seoul: KMS.
- Heon, M. Y. (2002). The communication training needs of nurses in the university hospital. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing, 11*(4), 443-451.
- Heon, M. Y., & Park, E. O. (2008). The effect of interpersonal relationships and communication curriculum. *Journal of Korean Academy Society of Nursing Education,*

- 14(1), 5-11.
- Im, S. (2009). Nurse-client therapeutic communication: Active listening and feedback. *Journal of Korean Academy on Communication in Healthcare*, 4(1), 43-48.
- Kesten, K. S. (2011). Role-play using SBAR technique to improve observed communication skills in senior nursing students. *The Journal of Nursing Education*, 50(2), 79-87.
- Kim, S., Park, J., & Lee, H. (2004). The development and effects of a comprehensive communication course for nursing students. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 34(3), 412-420.
- Kim, S. H. (2010). The effects of communication within family using Satir model: Family therapy. Unpublished master's thesis. Anyang University, Anyang.
- Kim, Y. A. (2010). *Satir's iceberg communication skills*. Seoul: Korea Satir Institute.
- Lee, H. S., Choi, E. H., & Hwang, M. Y. (2009). Effects of communication training program on interpersonal relationships, conflict resolution styles, and self-esteem among university students. *Journal of Korea Youth Research Association*, 16(2), 1-22.
- Lee, S. G. (2010). *Impact of satir communication program on the human relationship and self-respect of disabled females*. Unpublished master's thesis, Seogang University, Seoul.
- Maying, P. (2000). Qualitative contents analysis. *Forum Qualitative Social Research*, 1(2), <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1089/2386>.
- Mullan, B., & Kothe, E. (2010). Evaluating a nursing communication skills training courses: The relationships between self-rated ability, satisfaction, and actual performance. *Nurse Education in Practice*, 10, 374-378.
- Park, J. W., & Choi, M. (2009). A study on self consciousness, communication competence, and interpersonal relation dispositions of nursing students. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 18(3), 351-360.
- Park, Y., Im, S., & Kim, H. S. (2009). The effects of reinforced self-understanding in nursing communication curriculum. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 18(3), 361-368.
- Reynolds, W., & Scott, B. (2000). Do nurses and other professional helpers normally display much empathy? *Journal of Advanced Nursing*, 31(1), 226-234.
- Sandelowski, M. (2000). Whatever happened to qualitative description? *Research of Nursing Health*, 23, 334-40.
- Shin, K. A., & Lee, E. S. (2011). The effects of a communication training program on communication and interpersonal relationship of nursing students. *Journal of Korean Academy Society of Nursing Education*, 17(2), 149-158.
- Son, H., Kim, H. S., Koh, M., & Yu, S. J. (2011). Analysis of the communication education in the undergraduate nursing curriculum of Korea. *Journal of Korean Academy Society of Nursing Education*, 17(3), 424-432.
- Song, H. S. (2008). *An analysis on the process and effects of the Satir's family group counseling of high school girls*. Doctoral dissertation, Wonkwang University, Jeonju.
- Unal, S. (2012). Evaluating the effect of self-awareness and communication technique nurses' assertiveness and self-esteem. *Contemporary Nurse*, 43(1), 90-98.
- Utley-Smith, Q. (2004). 5 competencies needed by new baccalaureate graduates. *Nursing Education Perspectives*, 25(4), 166-170.
- Yoo, C. S. (2008). *The effects of a communication training program on interpersonal relations and self-esteem of vocational college students*. Unpublished master's thesis, Chonnam University, Gwangju.
- Yoon, H. S. (2006). *Communication and relationship in healthcare environment*. Seoul: Cheong-Gu.

Changes in Communication and Relationship Pattern for Undergraduate Nursing Students After ‘Satir Communication Education’

Lim, Seung Joo¹⁾ · Park, Eun Young²⁾

1) Professor, Department of Nursing, Research Institute for Basic Sciences, Hoseo University

2) Professor, College of Nursing, Gachon University

Purpose: This study was to deduce the changes of communication style and relationship patterns via self-analysis after Satir communication education for undergraduate nursing students. **Methods:** Thirty seven students participated in this study. The age of participants was 20 ~ 22 years and all of them were female students. Before the first semester and after the last class in 2011, we collected an evaluation from students of how their own communication style and relationship patterns changed. Using qualitative content analysis method, the data were analyzed. **Results:** After qualitative contents analysis, five change-related themes and 16 experience-related subjects emerged. Five themes were from self-contentment to discreet, from behavior of speaking and listening to understanding, from agreement to empathy, from your fault to my fault, and from feeling emotion to expressing emotion. **Conclusion:** From the results of this study, we found the essential points of changes for communication and relation ship experiences after Satir communication education and self-reflection could reinforce change in undergraduate nursing students' experiences.

Key words : Communication, Education, Nursing students, Qualitative research

• Address reprint requests to : Park, Eun Young

Nursing College, Gachon University

(406-799) 191 Hambakmoero, Yeonsu-Gu, Incheon, Korea

Tel: 82-32-820-4207 Fax: 82-32-820-4201 E-mail: parkeunyoung@gachon.ac.kr