

보건소 신규방문간호사의 대인태도와 의사소통능력

임승주¹ · 박언아²

호서대학교 간호학과 · 기초과학연구소¹, 한국건강증진재단 지역보건사업²

The Relation between Interpersonal Attitude and Communication Competence of New Visiting Nurses in Community Health Center

Lim, Seung Joo¹ · Park, Eun A²

¹Department of Nursing, Hoseo University, Research Institute for Basic Science, Asan

²Korea Health Promotion Foundation, Community Health Program Team, Seoul, Korea

Purpose: This study was to identify the relations of interpersonal attitude and communication competence of new community health nurses. **Methods:** The research design was a correlational study. The data were collected from 136 visiting nurses using a structured questionnaire and analyzed using independent t-test, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression with the SPSS/WIN 20.0 program. **Results:** The type of interpersonal attitude in subjects was I+U+ and the score of communication competence was 3.6. Among 15 sub-dimensions, the highest score was responsiveness and the lowest was assertiveness. There were no significant differences in communication competence by general characteristics. Factors influencing on communication competence in new visiting nurses were interpersonal attitude I+(I am OK) ($\beta=.34$) and I-(I am not OK) ($\beta=-.28$). **Conclusion:** Education program, stressing the self-awareness, is necessary to increase positive interpersonal attitude and communication competence for reemployment of community health nurses. Furthermore, in order to reinforce assertiveness, institutional support should be accompanied with the efforts of individual level.

Key Words: Visiting nurse, Interpersonal attitude, Communication competence

서론

1. 연구의 필요성

의사소통은 인간관계의 상호 역동적 관계를 규정하는 매우 중요한 수단으로 모든 인간관계에서 중요하다. 최근 의료서비스 대상자들의 욕구가 다양하고 복잡해지면서 의료서비스 제공자와 대상자 사이에서 이루어지는 의사소통의 중요성에 대한 관심이 증가하고 있다. 이는 의료서비스 제공자와 대상자

가 어떻게 의사소통을 하느냐에 따라 대상자의 건강 수준이 크게 달라지기 때문이다(Lee, 2011). 특히 다양한 환경에서 돌봄제공자의 역할은 물론 교육자, 상담자, 옹호자 등의 여러 가지 역할을 수행하는 간호사에게 의사소통은 무엇보다 중요한 수단이며, 양질의 간호를 제공하기 위해서는 효과적인 의사소통능력이 필요하다(Lee, 2007).

보건소의 방문간호사는 방문건강관리사업을 수행하는 다양한 종류의 전문인력 가운데 80% 이상을 차지하는 핵심인력이다(Korea Health Promotion Foundation [KHPF],

주요어: 신규방문간호사, 대인태도, 의사소통능력

Corresponding author: Park, Eun A

Korea Health Promotion Foundation, Community Health Program Team, 76 Gukhoe-daero, Yeongdeungpo-gu, Seoul 150-868, Korea.
Tel: +82-2-3781-3550, Fax: +82-2-3781-3580, E-mail: pea0701@khealth.or.kr

- 본 연구는 2013년도 호서대학교의 재원으로 학술연구비 지원을 받아 수행되었음(2013-0337).

- This work was supported by the Hoseo University Research Grant of 2012 (2013-0337).

Received: Apr 15, 2014 / Revised: May 21, 2014 / Accepted: May 22, 2014

2012). 방문간호사는 취약계층 가족을 대상으로 대상자들이 자기건강관리 능력을 강화시켜 삶의 질이 향상되도록 돕기 위하여 그들의 건강문제를 선별하고, 건강요구도에 따라 건강증진서비스를 직접 제공하거나 지역사회자원을 연계하는 역할을 한다. 의사소통능력은 목적을 달성하기 위해 필요한 의사소통 행동들을 실행하는 능력으로 보건소에서 간호실무를 수행하는 방문간호사는 대부분 빈곤, 만성질환, 약물, 폭력 등의 복합적인 문제를 가진 대상자와 치료적인 관계를 형성하며, 일차의료서비스를 제공하기 위한 의사결정 자료를 수집하기 위하여 효과적인 의사소통능력이 더 많이 요구된다(Kim, Im, & Choi, 2011). 또한 간호직, 의료직, 보건직, 행정직, 기술직 등 다양한 직종과 협력을 해야 하는 환경에서 전문직과 비전문직 간의 의견충돌로 갈등이 초래될 수 있으며, 조직구성원들의 의사소통능력 부족은 갈등을 심화시켜 효율적인 업무수행을 할 수 없게 만든다(Cho, Hong, & Kim, 2001). 갈등이 적절히 조절되지 못할 경우 신체, 심리, 영적인 면에서 불건강한 상태가 되며, 직무만족과 수행능력이 저하되어 긴장감, 이직, 결근, 부적절한 역할 수행을 초래하여 개인은 물론 조직에까지 부정적 영향을 미친다(Sung, 2006). 따라서 방문간호사들이 방문건강관리사업 대상자와 치료적 관계를 형성하고, 사업의 궁극적 목적을 달성하기 위하여 효율적인 의사소통능력을 갖추어야 한다.

의사소통능력을 함양하기 위해서 중요한 것은 인간이해를 바탕으로 인간관계의 특성을 인지하는 것이다(Park, Im, & Kim, 2009). 이 개념을 바탕으로 Park 등(2009)은 의사소통간호교육과정을 개발하는 과정에서 대인태도의 긍정성을 강화하는 데 초점을 두었다. 대인태도는 자신과 타인을 인식하는 대인관계의 기본입장으로 타인과의 관계형성에 영향을 미치는 중요한 개념이다(Woo, 1997). 대인태도에서 자신과 타인에 대한 긍정성이 높으면 정서적으로 건강하며, 자신에 대한 긍정성이 높은 경우 타인과 사랑을 주고받을 수 있고, 타인에 대한 긍정성이 높을수록 대인관계에서 회피성이 낮은 것으로 보고되었다(Kim, 2000). 또한 자기긍정, 자기부정, 타인긍정, 타인부정 등 네 가지 대인태도 요소 가운데 자기긍정성이 의사소통능력에 가장 크게 긍정적으로 영향을 미치는 것으로 보고되어(Lim & Yi, 2013), 효율적인 의사소통을 위하여 특히 자기긍정을 강화시키는 것이 중요함을 확인할 수 있다. 따라서 돌봄이라는 상호교류를 통해 서비스를 제공하는 방문간호사의 대인태도와 의사소통능력을 확인하는 것은 사업의 궁극적인 목적을 달성하기 위한 서비스 제공자의 기본적 자질을 평가하는데 필요한 과정이라고 할 수 있다. 그러나 지금까지

간호사의 의사소통능력에 대한 국내 선행연구는 대부분 병원간호사를 대상으로 하였고, 주로 의사소통 유형, 조직몰입, 직무만족, 업무성과 등의 관련성을 파악한 것이었고(Bae, 2009; Im, Park, & Kim, 2012; Lee, 2007; Lee, 2011; Park, 2012), 대인태도와 의사소통능력의 관계를 규명하는 연구는 확인할 수 없었다. 방문간호사를 대상으로 한 의사소통능력에 대한 연구는 단 한 편이 검색되었으며, 일개 지역 방문간호사의 의사결정유형, 셀프리더십과 의사소통능력 간의 관련성을 파악하였다(Kim et al., 2011).

따라서 본 연구는 방문간호사로서 경력단절을 경험하고 재취업을 하는 신규방문간호사의 대인태도와 의사소통능력의 수준을 파악하고, 그 관계를 규명함으로써 보건소 신규방문간호사의 의사소통능력 향상을 위한 교육과정과 연구에 활용될 수 있는 기초자료를 마련하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 보건소 신규방문간호사의 대인태도와 의사소통능력의 정도를 파악하고, 그 관계를 규명하고자 하며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 신규방문간호사의 대인태도와 의사소통능력의 수준을 파악한다.
- 신규방문간호사의 일반적 특성에 따른 의사소통능력의 차이를 파악한다.
- 신규방문간호사의 대인태도와 의사소통능력의 상관관계를 확인한다.
- 신규방문간호사의 대인태도가 의사소통능력에 미치는 영향 정도를 확인한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 보건소 신규방문간호사의 대인태도와 의사소통능력의 수준과 두 변수의 관계를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구참여자 및 자료수집

본 연구의 참여자는 2012년 2월 16일 보건복지부와 한국건강증진재단에서 실시한 ‘2012년 보건소 신규방문간호사 교

육'에 참여한 방문간호사 187명이다. 이 가운데 조사의 목적과 개인정보보호에 대한 설명을 듣고 서면으로 참여 동의의사를 밝힌 방문간호사 160명(85.6%)에게 구조화된 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다. 응답이 부실한 설문지는 제외하고 총 136명의 자료가 최종분석에 이용되었다. 본 연구에 필요한 표본수를 G*Power 3.1을 이용하여 산출한 결과, 4개의 독립변수에 대한 회귀분석에서 중간 효과크기(F=0.15), 유의수준 .05, 검정력 .95의 조건에서 최소표본의 크기는 129명으로 표본크기는 적합하였다.

3. 연구도구

1) 대인태도

본 연구에서의 대인태도는 한국교류분석협회에서 표준화하여 사용하고 있는 생활자세 설문지를 사용하여 측정된 것으로, Lee (2006)의 연구에서 사용한 도구를 이용하였다. 자기긍정, 자기부정, 타인긍정, 타인부정의 4개 요소별로 10문항씩 총 40문항으로 구성되어 있다. 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 0점 부터 '매우 그렇다' 4점이며 자기와 타인에 대한 대인긍정과 타인부정의 영역의 점수 가운데 각각 높은 점수에 따라 자타긍정, 자기부정-타인긍정, 자기긍정-타인부정, 자타부정의 네 가지 유형으로 분류한다. 본 연구에서는 개인별로 유형을 분류하지 않고 선행연구(Lee, 2006; Park et al., 2009)를 참고하여 각 요소별로 수준을 파악하였다. Lee (2006)의 연구에서 도구의 신뢰도(Cronbach's α)는 .70이었으며, 본 연구에서도 .70이었다.

2) 의사소통능력

본 연구에서의 의사소통능력은 Hur (2003)가 개발한 포괄적 대인의사소통능력 척도(GICC-45)를 이용하여 측정된 값을 의미한다. 이 척도는 자기노출, 역지사지, 사회적 긴장 완화, 주장력, 집중력, 상호작용 관리, 표현력, 지지력, 즉시성, 효율성, 사회적 적절성, 조리성, 목표 간파, 반응력, 잡음 통제력 등 15개의 개념으로 구성된 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점으로, 점수가 높을수록 의사소통능력이 높은 것을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도(Cronbach's α)는 .86이었으며, 본 연구에서는 .89였다.

4. 자료분석

자료는 SPSS/WIN 20.0을 이용하여 분석하였다. 연구참여

자의 대인태도와 의사소통능력의 평균값은 기술통계를 이용하였다. 일반적 특성에 따른 의사소통능력의 차이를 파악하기 위하여 independent t-test를 이용하였다. 대인태도와 의사소통능력의 상관관계 분석을 위하여 Pearson correlation coefficient를 구하고 대인태도가 의사소통능력에 미치는 영향은 다중회귀분석을 이용하여 분석하였다.

연구결과

1. 연구참여자의 일반적 특성

본 연구에 참여한 방문간호사의 평균 연령은 40.0±9.12세 이었다. 30~39세와 40~49세가 각각 35.3%(48명)으로 동일하게 가장 많았으며, 50세 이상이 15.4%(21명), 29세 이하가 14.0%(19명) 순이었다. 유배우자의 비율은 85.3%였다. 60.3%(82명)가 전문대학을 졸업하였으며, 2.9%(4명)가 석사학위 이상의 과정을 이수한 것으로 나타났다. 보건소 방문간호사로 채용을 하기 전의 간호사 경력은 평균 6.8±5.07년이었다 (Table 1).

Table 1. General Characteristics of the Subjects (N=136)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Age (year)		40.0±9.12
	20~29	19 (14.0)
	30~39	48 (35.3)
	40~49	48 (35.3)
	≥ 50	21 (15.4)
Marital status	Married	116 (85.3)
	Unmarried	20 (14.7)
Educational level	Diploma	82 (60.3)
	Bachelor	50 (36.8)
	≥ Master	4 (2.9)
Length of hospital career (year)		6.8±5.07
	≤ 2	22 (16.2)
	3~6	50 (36.8)
	7~10	42 (30.9)
	≥ 11	22 (16.2)

2. 대인태도와 의사소통능력의 수준

연구참여자의 대인태도는 타인긍정이 2.9±0.37점으로 가장 높았다. 그 다음은 자기긍정 2.8±0.43점, 타인부정 1.4±0.46점, 자기부정 1.3±0.46점 순이었다. 따라서 대인태도 유형은 자기긍정보다 타인긍정이 강한 자타긍정으로 나타났다

(Table 2).

의사소통능력은 3.6 ± 0.29 점이였다. 15가지 하위개념을 살펴본 결과, ‘반응력’이 평균 4.3 ± 0.46 점으로 가장 높았고, 이어서 ‘집중력’ 4.1 ± 0.50 점, ‘즉시성’ 3.8 ± 0.45 점, ‘사회적 적절성’ 3.8 ± 0.54 점, ‘목표간과’ 3.7 ± 0.51 점, ‘역지사지’ 3.7 ± 0.40 점 순이였다. 가장 낮은 요소는 주장력으로 3.1 ± 0.65 점이였다(Table 2).

3. 일반적 특성에 따른 의사소통능력의 차이

일반적 특성에 따른 의사소통능력의 차이를 파악하기 위해 나이는 평균값을, 교육수준은 전문학사와 학사를, 경력은 빈

도분석에서 약 50%에 해당하는 연수를 기준으로 분석하였다. 그 결과 일반적 특성에 따라 의사소통능력은 차이가 없는 것으로 나타났다(Table 3).

4. 대인태도와 의사소통능력 간의 상관관계

대인태도와 의사소통능력의 관계에서 대인태도의 네 가지 요소가 모두 의사소통능력과 통계적으로 유의하게 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 의사소통능력과 자기긍정($r = .55, p < .01$)과 타인긍정($r = .42, p < .01$)은 양의 상관관계를 나타냈고, 의사소통능력과 자기부정($r = -.47, p < .01$)과 타인부정($r = -.19, p < .05$)은 음의 상관관계를 보였다(Table 4).

Table 2. The Level of Interpersonal Attitude and Communication Competence (N=136)

Characteristics	Categories	Range	Min	Max	M±SD
Interpersonal attitude	I'm OK	0~4	1.7	3.9	2.8±0.43
	I'm not OK	0~4	0.0	3.0	1.3±0.46
	You're OK	0~4	2.0	4.0	2.9±0.37
	You're not OK	0~4	0.4	3.2	1.4±0.46
Communication competence	Total	1~5	3.0	4.7	3.6±0.29
	Self-disclosure	1~5	1.7	4.7	3.3±0.49
	Empathy	1~5	2.7	4.7	3.7±0.40
	Social relaxation	1~5	2.0	5.0	3.4±0.54
	Assertiveness	1~5	1.7	4.7	3.1±0.65
	Concentration	1~5	2.7	5.0	4.1±0.50
	Interaction management	1~5	2.3	5.0	3.4±0.50
	Expressiveness	1~5	2.0	5.0	3.6±0.54
	Supportiveness	1~5	2.0	4.7	3.3±0.47
	Immediacy	1~5	2.7	5.0	3.8±0.45
	Efficiency	1~5	2.7	4.7	3.6±0.47
	Social appropriateness	1~5	2.3	5.0	3.8±0.54
	Conversational coherence	1~5	2.3	5.0	3.5±0.53
	Goal detection	1~5	2.0	5.0	3.7±0.51
	Responsiveness	1~5	3.0	5.0	4.3±0.46
Noise control	1~5	2.0	4.7	3.6±0.51	

Table 3. Communication Competence according to General Characteristics (N=136)

Characteristics	Categories	M±SD	t	p
Age (year)	< 40	3.6±0.28	-0.42	.675
	≥ 40	3.6±0.31		
Marital status	Married	3.6±0.31	-0.60	.550
	Unmarried	3.6±0.29		
Educational level	≤ Diploma	3.6±0.28	-0.61	.540
	≥ Bachelor	3.6±0.31		
Length of career (year)	≤ 6	3.6±0.30	-0.22	.824
	> 6	3.6±0.29		

5. 대인태도가 의사소통능력에 미치는 영향

대인태도가 의사소통능력에 미치는 영향을 확인하기 위하여 유의한 상관관계를 나타낸 대인태도의 네 가지 하부영역을 독립변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다. Dubin-Watson 통계량은 2.18, Tolerance 0.47~0.70, VIF 1.42~2.13으로 다중공선성의 문제는 없었다.

방문간호사의 대인태도 가운데 의사소통능력에 영향을 미치는 요인은 자기긍정과 자기부정으로 나타났다(F=20.61, $p<.001$). 자기긍정의 영향력은 $\beta=0.34$ 로 자기부정의 $\beta=-0.28$ 보다 큰 것으로 나타났다. 방문간호사의 타인긍정 및 타인부정 대인태도는 의사소통능력에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(Table 5).

논 의

본 연구참여자인 신규방문간호사의 대인태도는 자기긍정과 타인긍정이 평균 2.8점과 2.9점으로 자기부정과 타인부정보다 높아 자타긍정형(I+U+)으로 확인되었다. 자기긍정이 높으면 대인관계에서 타인에게 위협을 많이 느끼지 않고, 자기노출에 대해 불필요한 불안을 느끼지 않으며 돌봄을 주고받는 상호교류가 가능하고, 타인긍정이 높으면 대인관계의 회피성

이 낮다(Kim, 2000). 자타긍정형(I+U-)의 대인태도는 자신과 타인 모두에 대해 존중감을 가지고, 친밀감과 배려를 통해 인간관계를 맺으며, 자신의 이익을 위해 타인을 조정하거나 이용하지 않고, 인생을 긍정적으로 사는 유형이다(White, 1995). 방문간호사가 만나는 대상자 대부분은 빈곤, 만성질환, 약물 및 폭력과 같은 복합적인 문제로 인해 일상에서 불안과 절망을 느끼고, 자존감이 낮으며, 관계형성에서 어려움을 느끼는 등의 자타부정형 대인태도의 특성을 보일 가능성이 높다(Song, An, & Chung, 2010). 이런 상황에서 신규방문간호사의 자타긍정형 대인태도는 매우 긍정적으로 작용할 것으로 생각한다.

의사소통능력 점수는 평균 3.6점으로 본 연구와 동일한 도구를 사용한 Im과 Kim (2008)의 연구대상자인 프리셉터 간호사와 Lee, Yeo, Jung과 Byun (2013)의 연구대상자인 임상간호사에서 동일하게 나타난 3.3점보다 높았다. 그러나 3.6점은 5점 척도에서 ‘보통이다’와 ‘그렇다’의 3점과 4점 사이에 해당하는 값으로 100점 만점으로 환산하면 65.3점으로, 높은 점수라고 판단하기 어려우므로, 실무에서 효율적으로 업무를 수행하기 위한 의사소통능력을 향상시키기 위해서는 체계적인 교육과 훈련이 필요하다(Park et al., 2009). 현재 간호대학에서는 의사소통능력의 중요성에 대한 인식을 바탕으로 ‘의사소통과 인간관계’라는 교과목을 통해 다양한 방법으로 교육을 하고 효과를 평가하고 있다(Lim & Park, 2013; Park et al., 2009). 그러나 대학 졸업 후 간호사들이 의사소통과 관련된 어려움을 겪는 것으로 나타났으며(Lee et al., 2002), 이는 실제 현장에서 자연스럽게 의사소통능력을 활용하려면 학부과정 이후에도 지속적이고 체계적인 교육과 훈련이 필요하다는 것을 의미한다(Park et al., 2009). 특히 본 연구에 참여한 신규방문간호사들이 보건소로 재취업하기 전 평균 임상경력이 6.8년이었으며, 평균 나이 40세, 85.3%가 기혼이라는 특성은 이들 대부분이 결혼과 함께 사직 후 약 10여년이 경과한 시점

Table 4. Correlation of Interpersonal Attitude and Communication Competence (N=136)

Variables	Categories	Communication competence
		r (p)
Interpersonal attitude	I+	.55 (<.01)
	I-	-.47 (<.01)
	U+	.42 (<.01)
	U-	-.19 (<.05)

† I'm OK; ‡ I'm not OK; § You're OK; || You're not OK.

Table 5. Multiple Regression on Communication Competence (N=136)

Variables	β	B	SE	t	p
(Constant)		2.87	0.21	13.77	<.001
I+	.34	0.23	0.07	3.37	.001
I-	-.28	-0.18	0.06	-3.22	.002
U+	.15	0.12	0.07	1.66	.099
U-	-.02	-0.01	0.05	-0.24	.810
Adj. R ² =.368, F=20.61, $p<.001$					

† I'm OK; ‡ I'm not OK; § You're OK; || You're not OK.

에 재취업을 한 것으로 판단되므로 직무역량 강화 차원에서 교육과 훈련은 필수적이다. 그럼에도 불구하고 2010년부터 2012년까지 신규방문간호사를 대상으로 운영한 직무교육과정에서 의사소통과 관련한 주제가 2010년에 총 32시간 교육에서 2시간, 2011년에는 16시간 교육에서 0시간, 2012년에 10시간 중 2시간으로 배정되었다(KHPF, 2012)는 것으로 방문간호사를 대상으로 하는 교육과정 개발 시 신중하게 고려해야 할 요소로 생각한다.

의사소통능력의 15가지 하위 구성개념의 점수 분포는 평균 3.1~4.3점이었고, 상위 3개의 순서는 반응력, 집중력, 즉시성으로 Im과 Kim (2008)이 프리셉터 간호사를 대상으로 한 연구결과와 동일하였고, 반응력이 가장 높은 것은 Lee 등(2013)의 결과와도 동일하였다.

반응력이란 의사소통을 할 때 상대방으로 하여금 하고 싶은 이야기를 구체적으로 잘 전달할 수 있도록 눈 맞추기, 고갯짓, 질문이나 맞장구 등의 언어적, 비언어적 방식의 의사소통으로 반응하는 것이다(Wood, 1996). 신규방문간호사들에게서 나타난 높은 수준의 반응력은 특별히 건강 문해력이 낮은 노인들을 대상으로 의사소통을 할 때 타인 지향적인 태도를 취할 수 있게 하는 긍정적인 면으로 작용할 것이다. 집중력은 상대방의 말에 주목하는 것은 물론 내면적인 힘을 발휘하여 적극적으로 의사소통을 하는 능력으로(Hur, 2003), 방문간호사들의 높은 집중력은 병원에서의 환경과 달리 대상자의 가정에서 서비스를 제공하는 과정에서 예기치 않은 상황이 발생하는 경우에도 상대방이 말한 내용을 놓치지 않고 효과적으로 의사소통을 하는데 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 즉시성은 상대방을 정면으로 바라보고, 수용적인 자세를 취하며, 눈맞춤과 앞으로 숙이는 등 물리적, 심리적 거리를 줄이는 비언어적 의사소통과(Spitzberg & Hecht, 1984) 상대방의 질문에 직접적으로 답을 하고 상대방에게 초점을 맞추며 말을 하는 언어적 의사소통을 의미한다(Hur, 2003). 복합적인 문제를 가지고 있는 건강관리사업 대상자의 다양한 보건복지요구를 해결하기 위해서 우선적으로 대상자와 긍정적인 관계를 맺어야 하므로 방문간호사에게 있어 즉시성은 효율적이고 효과적인 간호 제공을 위한 기본적 요소라고 할 수 있다.

방문간호사들의 의사소통능력 가운데 가장 낮은 것은 ‘주장력’이었다. 이는 Im과 Kim (2008)의 연구에서는 ‘지지’가 가장 낮았고 ‘주장력’은 하위 세 번째이었으며, Lee 등(2013)에서는 ‘논리성’이 가장 낮았고 ‘주장력’은 하위 다섯 번째이었다. 임상간호사와 달리 방문간호사에서 주장력이 낮게 나타난 원인과 대책에 대해 깊이 고려해야 할 것으로 생각한다. 주

장력은 상대의 권리를 존중하면서 자신의 권리를 주장할 수 있는 것으로(Monge, Backman, Dillard, & Eisenberg, 1982), 부당하게 취급받았을 경우 부당하게 대한 사람에게 맞서는 것이다(Hur, 2003). 간호사들을 대상으로 한 연구결과는 자신의 권리를 주장해야만 하는 다양한 상황들 가운데 한 예로 업무수행 도중 당하는 폭력에 대한 반응에서 폭력 경험 후 공식적으로 보고하지 않고 소극적으로 대처하는 양상을 보이는 것을 보고하였고(Chen, Hwu, & Wang, 2009), 방문간호사가 주를 이루는 방문보건인력을 대상으로 한 국내 연구에서도 유사한 양상을 보이는 것으로 나타났다(Lee, Lee, Kang, & Park, 2012). 방문보건인력들이 폭력을 경험한 후 ‘싫다는 의사를 밝히고 행동을 중지할 것을 요구함’은 전체 대상자의 29.5%에 불과했고, ‘불쾌하다는 간접적 의사를 표시함’(30.1%), ‘기분이 상하지만 감정을 삭이고 일함’(31.2%), ‘대상자와 거리를 둠’(35.2%), ‘동료에게 말함’(50.9%) 등의 반응을 나타내는 등 적극적인 대처 양상을 보이지 않았다. 상사에게 보고하는 비율은 27.2%에 불과했으며, 보고하지 않는 주요 이유는 ‘소용없을 것 같아서’, ‘업무상 있을 수 있다고 인정해서’, ‘폭력의 정도가 심각하다고 생각하지 않아서’인 것으로 나타났다. 이런 결과는 신규방문간호사들의 주장력이 의사소통교육을 통한 개인적인 노력에 의해 향상되기를 기대하는 것만으로는 부족한 것으로 보이며, 방문간호사가 업무수행과정에서 정당하게 주장을 할 수 있는 의사소통 통로가 마련되고 작동되는 직무환경이 조성되어야 함을 시사한다.

본 연구참여자의 의사소통능력은 나이, 결혼상태, 교육수준, 경력 등의 일반적 특성에 따라 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다. 일부 선행연구에서 연령이 증가할수록(Lee, 2007; Oh, 2008), 교육수준이 높을수록(Im et al., 2012) 의사소통능력이 증가한 것과 달리 본 연구에서 차이를 보이지 않은 이유는 연구참여자들이 평균 10년 동안 실무를 떠나 경력단절을 경험한 상황이 반영된 것 때문으로 생각한다. 경력단절의 기간이 길어지는 경우 고학력의 효과나 보유 기술의 효과가 퇴색되어지기 때문이다(Korean Women's Development Institute, 2012). 이는 오랜 경력단절 이후 재취업을 하는 신규방문간호사를 대상으로 의사소통능력 수준을 파악하고, 그 결과를 바탕으로 의사소통능력을 향상시키기 위한 구체적인 교육과정이 개발되어야 할 필요성을 시사한다.

본 연구결과 의사소통능력에 영향을 미치는 대인태도는 자기긍정과 자기부정이었으며 두 변수 가운데 자기긍정이 자기부정보다 더 큰 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 이런 결과는 의사소통능력 수준을 향상시키기 위하여 자기이해를 위한

성찰과정에서 타인에 대한 태도보다 자신에 대한 태도에 초점을 맞추는 것이 필요하며 긍정성을 강화하는 노력이 더 중요함을 의미한다. 자기긍정성이 높은 사람은 대인관계에서 위협을 느끼지 않고 자기노출에 대해 과도하게 불안을 느끼지 않으면서 타인과 사랑을 주고 받을 수 있으므로(Kim, 2000), 방문간호사들의 자기긍정성을 높여 의사소통능력이 향상되면 돌봄을 주고받는 상호교류의 역할 수행에 매우 긍정적으로 작용할 것으로 보인다. 또한 자기긍정은 타인긍정과 비교해서도 매우 중요한 요소이다. 자타긍정형이라 하더라도 가족이 아닌 일반적인 관계에서 자신에 대해서보다 타인에 대한 긍정이 강한 자타긍정형 보다는 타인에 대해서보다 자신에 대한 긍정이 더 강한 자타긍정형이 정신적으로 건강하므로(White, 1995), 본 연구결과 타인에 대한 긍정이 더 강한 자타긍정형의 유형으로 확인된 신규방문간호사들에게 타인에 대해서보다 자신에 대한 긍정성을 더 높일 수 있는 다양한 의사소통교육을 지원하는 것이 필요한 것으로 생각한다. 자기부정성이 높은 경우 타인에게 의존적이며 대인관계에서 회피성이 높아(Kim, 2000) 의사소통능력에 부정적 영향을 미치는 것은 물론 직무스트레스가 높고 직무만족이 낮을 가능성이 있으므로(Park, 2011) 방문간호사들의 효율적인 업무수행을 위한 의사소통능력 차원 뿐만 아니라 방문간호사 자신의 정신건강관리 차원에서도 자기부정성 수준을 낮출 필요가 있을 것이다.

결론 및 제언

본 연구는 지역사회 건강관리사업의 핵심역할을 하는 보건소 방문간호사로 재취업을 하는 신규방문간호사를 대상으로 대인태도와 의사소통능력의 관계를 파악하기 위하여 처음 실시된 연구라는 점에서 그 의의가 매우 크다고 생각한다. 또한 본 연구의 참여자들이 비정규직 신분 상태에서 정규직 및 다양한 직종과 협업을 해야 하며, 복합적인 보건복지의 요구를 지닌 대상자와 가족과 지속적인 상호작용을 하는 과정에서 효율적인 의사소통능력을 통하여 역할갈등을 줄이고 스트레스를 완화시켜 직무만족에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 프로그램 개발과 조직환경을 개선하는데 기여할 것으로 생각한다.

본 연구를 통해 다양한 환경에서 복합적인 문제를 가진 대상자와 관계를 맺고 돌봄을 제공하는 신규방문간호사들의 대인태도유형이 '자타긍정형'으로 나타난 것은 긍정적인 결과이다. 그러나 의사소통능력 점수가 높다고 단정하기 어려우며, 나이와 교육수준에 따라 의사소통능력이 유의한 차이를 보이지 않은 것은 경력단절에 의한 영향으로 판단되므로 신규방문

간호사를 대상으로 의사소통능력 수준에 대한 평가를 하고, 그에 따른 구체적인 교육과정이 개발되고 제공되어야 할 것이다. 의사소통능력에 가장 크게 영향을 미치는 대인태도 요소는 자기긍정으로 이는 자율성과 자기주장을 통해서 강화되므로 의사소통능력의 하위개념에서 주장력이 가장 낮게 나타난 결과와 연결하여 향후 교육 프로그램 개발 및 직무환경 개선에서 중요하게 고려해야 할 요소로 생각한다. 마지막으로 의사소통능력에 가장 큰 영향을 미치는 대인태도는 자기긍정으로 타인보다 자기에게 초점을 맞추는 자기성찰의 과정이 필요함을 확인하였다.

본 연구를 바탕으로 다음을 제언한다.

첫째, 현재 방문간호사의 직무교육을 담당하고 있는 기관에서는 신규방문간호사가 경력단절을 경험하고 재취업하는 상황이며, 주장력이 낮다는 점을 고려하여 자기성찰 및 의사소통교육 프로그램을 개발하고 제공할 필요가 있다.

둘째, 방문간호사가 업무수행과정에서 정당하게 주장을 할 수 있는 의사소통 통로가 마련되고 작동되는 직무환경이 조성되어야 한다.

셋째, 본 연구결과는 신규방문간호사를 대상으로 한 것으로 향후 경력방문간호사들의 대인관계와 의사소통능력의 수준과 비교하는 연구가 필요하다.

REFERENCES

- Bae, J. Y. (2009). *The relationship among the level of communication competence, the types of communication and the level of nursing performance*. Unpublished master's thesis, Kosin University, Busan.
- Chen, W. C., Hwu, H. G., & Wang, J. D. (2009). Hospital staff responses to workplace violence in one non-tertiary hospital. *Journal of Clinical Nursing, 19*(3-4), 479-488.
- Cho, N. O., Hong, Y. S., & Kim, H. S. (2001). Study of nurse's interpersonal conflict and communication. *The Journal of Korean Academy Society of Nursing Education, 7*(2) 369-378.
- Hur, G. H. (2003). Construction and validation of a global interpersonal communication competence scale. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies, 47*(6), 380-408.
- Im, S. B., & Kim, E. K. (2008). Interpersonal communication competence and difficult communication experiences of preceptor nurses. *Journal of Korean Academy Psychiatric and Mental Health Nursing, 17*(4), 471-480.
- Im, S., Park, J., & Kim, H. S. (2012). The effects of nurse's communication and self-leadership on nursing performance. *Ko-*

- rean *Journal of Occupational Health Nursing*, 21(3), 274-282. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.3.274>
- Kim, C. J. (2000). The effect of life position and method to cope with stress of the youth on behavior to adapt and psychological well-being. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Kim, E. J., Lim, J. Y., & Choi, K. W. (2011). Relations among the decision making style, self leadership and communication competence of visiting nurses. *Review of Korea Contents Association*, 11(11), 324-332.
- Korea Health Promotion Foundation. (2012). *Report of Education in Visiting Health Care Service*. Seoul: Author.
- Korean Women's Development Institute. (2012). *Vocational competency assessment of interrupted women and support measures for their career building*. Seoul: Author.
- Lee A. K., Yeo, J. Y., Jung, S. W., & Byun, S. S. (2013). Relations on communication competence, job-stress and job-satisfaction of clinical nurse. *The Journal of the Korea Contents Association*, 13(13), 299-308.
- Lee, I. S., Lee, K. O., Kang, H. S., & Park, Y. H. (2012). Violent experience and coping among home visiting Health care workers in Korea. *Journal of Korean Academic Nursing*, 42(1), 66-75. <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2012.42.1.66>
- Lee, J. S., Park, S. M., Chun, S. S., Choi, J. S., Kim, M. O., Kim, R., et al. (2002). Communication experiences between psychiatric nurses and patients. *Journal of Korean Academy Psychiatric and Mental Health Nursing*, 11(4), 596-608.
- Lee, M. S. (2007). Conversation analysis for improving nursing communication. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 37(5), 772-780.
- Lee, S. (2006). The impacts of community health practitioner's ego state, and interpersonal attitude on depression. *Journal of Korean Academy Nursing*, 36(3), 427-467.
- Lee, S. Y. (2011). *Conflict management styles and communication competence of nurses*. Unpublished master's thesis, Kyungpook National University, Daegu.
- Lim, S. J., & Park, E. Y. (2013). Original articles: Changes in communication and relationship pattern for undergraduate nursing students after "Satir Communication Education". *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 19(2), 151-162. <http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2013.19.2.151>
- Lim, S. J., & Yi, Y.-J. (2013). Influence of interpersonal attitude on communication competence in care workers for frail elderly. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 22(2), 112-120.
- Monge, P. R., Backman, S. G., Dillard, J. P., & Eisenberg, E. M. (1982). Communicator competence in the workplace: Model testing and scale development. *Communication Yearbook*, 5, 505-527.
- Oh, H. K. (2008). *Communication competence and organization conflicts for nurses in hospital settings*. Unpublished master's thesis, Chunnam National University, Gwangju.
- Park, H. S. (2011). *The study of relationship among life position, job stress, and job satisfaction-focused on tax officials*. Unpublished master's thesis, International University of Korea, Jinju.
- Park, S. H. (2012). *A study on the conflict management styles, communication skills and job satisfaction of clinical nurses*. Unpublished master's thesis, Ewha Woman's University, Seoul.
- Park, Y. S., Im, S. B., & 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.
- Song, M. S., An, H. J., & Chung, Y. H. (2010). Self-esteem, interpersonal relation and communication in nursing students. *Journal of Korean Academy on Communication in Health-care*, 5(1), 40-48.
- Spitzberg, B. H., & Hecht, M. L. (1984). A component model of relational competence. *Human Communication Research*, 10, 575-599.
- Sung, M.-H. (2006). A comparative study on role conflict and job satisfaction between nurses in ICU and nurses in general ward. *Journal of Korean Academy Nursing Administration*, 12(1), 104-112.
- White, T. (1995). I'm OK, you're OK, further considerations. *Journal of Transactional Analysis*, 25(3), 234-236.
- Woo, J. H. (1997). *A study on the relations of personality factors in transactional analysis, job satisfaction and organizational commitment*. Unpublished doctoral dissertation, Kookmin University, Seoul.
- Wood, J. T. (1996). *Everyday encounters: An introduction to interpersonal communication*. Belmont, CA: Wadsworth.