



임상시험 대상자가 지각한 임상연구 간호사의 의사소통 유형과 간호서비스 만족도*

서 미 선¹⁾ · 박 영 임²⁾

서 론

연구의 필요성

최근 임상시험에 대한 관심과 정책적 지원으로 2005년 185건에 불과하던 식약처 임상시험 승인 건수는 2014년 기준 652건으로 약 3배 이상 증가하며 꾸준히 성장세를 이루고 있다(Ministry of Food and Drug Safety [MFDS], 2015). 임상시험이란 의약품 등의 안전성과 유효성을 증명하기 위해 사람을 대상으로 해당 약물의 약동·약력·약리·임상적 효과를 확인하고 이상반응을 조사하는 것이다(MFDS, 2008).

이러한 임상시험에 관련된 전문 인력 중 임상연구 간호사(Clinical Research Nurse, CRN)는 임상시험 과정에서 대상자와 가장 많은 시간을 상호작용 하고 있어 그 역할과 자격이 중요하다(Jeong, Kang, & Kim, 2007). 이들은 연구 진행, 대상자들의 관리 및 조정, 연구 데이터 수집, 임상 간호 제공 및 대상자 보호 등의 역할이 있는데 병원 뿐 아니라 지역 사회에서 활동하는 대상자와 지속적으로 의사소통하며 순응도 및 안전성에 대해 모니터링 한다(Hastings, Fisher, & McCabe, 2012). 이처럼 임상시험 대상자에게 임상시험 지식과 간호 기술을 통합한 돌봄을 제공하는데 임상연구 간호사의 효과적인 의사소통 능력은 매우 중요한 것으로 판단된다.

약물의 안전성과 효능을 확인하기 위해 시행되는 것이 임상시험이므로 임상시험 대상자는 약물의 부작용 뿐 아니라 불확실한 상황으로 인한 두려움, 불안, 스트레스 등으로 인해

심리사회적 어려움과 갈등을 겪는다(Kim, 2013). 그런데, 효과적인 의사소통은 대상자의 자발적인 자기정보공개 정도의 양과 질에 영향을 끼쳐 대상자의 상태나 요구 파악에 도움을 주고(Shin, 2011), 불안을 감소시켜 순응도와 치료 효과에도 영향을 미친다(Kim, 2006). 즉, 효과적인 의사소통은 대상자의 감정을 지각하고 공유할 수 있는 능력으로 대상자의 정서와 필요에 공감하고 반응하는 것이며 그 결과 대상자는 의료진을 신뢰하게 되어 의료서비스 만족도의 핵심 지표로 간주된다(Gholami, Sarhangi, Nouri, & Javadi, 2015).

Jeong (2013)은 의사소통 유형을 정보제공적, 친화적, 권위적 유형으로 구분하였는데 간호사가 친화적이고 정보제공적인 의사소통 유형을 적절히 구사할수록 환자 만족도가 높아진다고 보고하였다. 또한 임상시험 참여시에 관련 정보의 충분한 설명과 질문을 통한 이해도를 평가하고 의문 사항에 대해 자유롭게 문의할 수 있는 시간을 제공하는 등 대상자의 이해도를 높인 경우에는 참여 결정의 후회도가 낮은 것으로 나타났다(Yun, Kim, & Jeong, 2014).

특히 공감하는 친화적 의사소통을 사용하는 경우 대상자가 자신의 관심이나 증상을 더 노출하여 개별적인 요구에 반응하게 되어 향상된 치료 결과를 가져오는 것으로 나타났다(Pehrson et al., 2016). 그러나 일방적인 언어를 사용하는 등 비효율적 의사소통을 사용한 경우 간호사에 대한 신뢰와 간호서비스의 만족도가 저하되는 것으로 나타났다(Kim, 2013). 즉, 의사소통의 유형에 따라 의사소통의 결과가 다르고, 이는 환자 만족도에 영향을 끼친다고 할 수 있다(Seo, 2002). 환자

주요어 : 의사소통, 만족도

* 이 논문은 제1저자 서미선의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임.

1) 대전대학교 간호학과 박사과정(교신저자 E-mail: hawidi@hanmail.net)

2) 대전대학교 간호학과 교수

Received: October 17, 2016 Revised: November 14, 2016 Accepted: November 15, 2016

만족도는 서비스를 평가하는 주요 지표로 궁극적으로 임상시험의 진행 및 결과에 영향을 미칠 수 있다(Jung et al., 2013). 그런데 이와 같이 만족도를 높이는 데 중요한 효과적인 의사소통은 일반적으로 간호사의 업무량 과다로 인한 불충분한 시간이나 의사소통에 대한 중요성 인식 부족 등으로 인해 어렵게 만드는 것으로 나타났다(Severinsson & Lützen, 1999).

임상연구 간호사에 대한 선행연구를 살펴보면 업무 특성과 역할, 직무스트레스에 대한 연구 등이 진행되었다(Do, 2010; Hastings et al., 2012; Jeong et al., 2007). 그러나 임상연구 간호사의 의사소통 관련 연구는 그 중요성이 강조되고 있음에도 아직 찾아볼 수 없었다. 이에 본 연구에서는 임상시험 대상자가 지각한 임상연구 간호사의 의사소통 유형과 간호서비스 만족도를 확인하여 임상연구 간호사의 의사소통 능력 향상을 위한 기초 자료를 제시하고 임상시험 대상자의 간호서비스 만족도를 높여 임상시험의 질적 향상 방안을 제시하고자 한다.

연구 목적

본 연구의 목적은 임상시험 대상자가 지각한 임상연구 간호사의 의사소통 유형과 간호서비스 만족도를 연구하고자 하며, 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 임상시험 대상자가 지각한 임상연구 간호사의 의사소통 유형과 간호서비스 만족도를 파악한다.
- 임상시험 대상자의 일반적 특성에 따른 간호서비스 만족도의 차이를 파악한다.
- 임상시험 대상자가 지각한 임상연구 간호사의 의사소통 유형과 간호서비스 만족도의 상관관계를 파악한다.
- 임상시험 대상자의 간호서비스 만족도에 미치는 영향요인을 파악한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 임상시험 대상자가 지각한 임상연구 간호사의 의사소통 유형과 간호서비스 만족도를 파악하고, 임상시험 대상자의 간호서비스 만족도에 미치는 영향을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

연구 대상

본 연구의 대상자는 D지역 소재 2개 임상시험센터에서 현재 임상시험에 참여 중으로 GCP (Good Clinical Practice)교육

을 수료한 임상연구 간호사와 의사소통 경험이 있으며 본 연구의 목적을 이해하고 서면으로 동의한 참가자를 연구 대상으로 선정 하였다. 연구 대상자 수는 G*Power 3.1 program을 이용하여 산출하였다. 다중선행회귀분석을 위해 분석하고자 하는 4개의 독립 변수에 대한 유의수준(α)=.05, 검정력(1- β)=.95, 효과크기(f)=.15로 산정한 결과 129명 이었다. 그러나 일반적으로 조사연구에서 문항수의 5-10배를 권장하고 있는데 (Lee, Yang, Koo, & Eun, 2009), 본 연구의 경우 최소 180명 이었다. 이에 본 연구에 사용된 200명의 자료는 필요한 표본수를 충족하였다.

연구 도구

● 의사소통 유형

간호사의 의사소통 유형 측정도구는 Jeong (2013)이 개발한 간호사의 의사소통 유형 측정도구를 예비조사 시행하여 수정 보완 후 전문가의 확인을 받아 사용하였다. 간호사의 의사소통 유형은 정보제공적 의사소통 유형 4문항, 친화적 의사소통 유형 4문항, 권위적 의사소통 유형 4문항(역 문항 4문항 포함)으로 구성되어 있으며, 각 문항은 5점 Likert 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로, 각각의 유형 문항들 평균 점수가 높을수록 임상시험 대상자가 지각한 임상연구 간호사의 해당 의사소통 유형의 성향이 강함을 의미한다. 도구의 신뢰도는 선행연구에서 세 가지 의사소통 유형 전체의 Cronbach's α 가 .86이었다(Park & Lee, 2011). 본 연구에서는 정보제공적 의사소통 유형의 Cronbach's α 가 .79, 친화적 의사소통 유형의 Cronbach's α 가 .79, 권위적 의사소통 유형의 Cronbach's α 가 .71로 나타났다.

● 간호서비스 만족도

임상시험 대상자의 간호서비스 만족도 측정도구는 의료서비스에 대한 만족도를 확인하기 위하여 Jeong (2013)이 사용한 도구와 Kim, Kim과 Jang (2009)이 개발한 간호 서비스 만족 측정 도구를 수정 보완 하여 전문가의 확인을 받아 사용하였다. Content Validity Index를 측정하였으며, 0.8 이하의 내용은 평가 내용에 따라 수정하고 보완 하였다. 간호 서비스 만족에 대한 6문항으로 구성 하였다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 점수가 높을수록 임상시험 대상자의 간호서비스 만족도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 간호서비스 만족도 측정 도구의 Cronbach's α 는 .95로 나타났다.

자료 수집 방법

본 연구의 자료 수집은 2015년 9월 1일부터 2015년 9월 30일까지 D지역 소재 2개 임상시험센터에 연구 목적 및 설문 내용에 대해 설명하고 자발적으로 참여하기를 동의한 대상자에게 구조화된 설문지를 이용하여 독립적 공간에서 대상자가 직접 작성하도록 교육 하고 자료를 수집하였다. 설문지를 완성하는데 소요된 시간은 약 5-10분이었다.

자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 21.0 통계 프로그램을 사용하여 분석하였다

- 대상자의 일반적 특성, 임상연구 간호사의 의사소통 유형과 간호서비스 만족도는 기술통계(빈도, 백분율, 평균, 표준편차)로 분석하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 간호서비스 만족도는 t-test, ANOVA 및 Scheffe 사후 검정으로 분석하였다.
- 임상시험 대상자가 지각한 임상연구 간호사의 의사소통 유형과 간호서비스 만족도와와의 관계는 Pearson Correlation Coefficients로 분석하였다.
- 임상시험 대상자의 간호서비스 만족도에 미치는 영향요인은 Stepwise Multiple Regression Analysis로 분석하였다.

연구의 윤리적 고려

본 연구를 실시하기 전에 일 대학교 부속 병원 기관 생명 윤리 심의위원회의 승인(DJDSKH- 15-SB-E-1)을 받았다. 윤리적 문제를 고려하여 설문지를 수집하기 전에 연구자 및 훈련된 연구보조원이 각 대상자마다 연구의 목적과 과정에 관한 정보를 제공하고, 자료는 익명으로 처리되며, 연구 자료는 학술적 연구목적으로만 사용할 것에 대해 설명하고 동의를 받았다. 연구 참여를 희망하지 않을 경우 언제라도 자유롭게 설문을 중단할 수 있음을 설명하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 대상자 중 남자는 38명(19.0%), 여자가 162명(81.0%) 이었고, 연령은 50세 이상이 157명(78.5%)으로 가장 많았으며, 31-49세 33명(16.5%), 30세 이하 10명(5.0%)순이었다. 교육정도는 고등학교 졸업이 93명(46.5%)으로 가장 많았으며, 전문대졸 이상이 76명(38.0%), 중학교 졸업이 19명(9.5%), 초등학교 이상이 12명(6.0%)순이었다. 결혼 상태는 기혼이 181명(90.5%)으로 가장 많았으며, 중

교가 있는 사람이 150명(75.0%), 직업은 주부 포함한 무직이 118명(59.0%)로 나타났다. 임상시험 참가경로는 가족이나 주위 사람들의 권유를 통해서가 113명(56.5%)로 가장 많았고, 주치이나 간호사 정보제공이 41명(20.5%), 병원 내 포스터 광고가 24명(12.0%), 지하철 또는 외부 광고가 22명(11.0%)의 순서로 나타났으며, 임상시험 참여 동기는 임상시험 약의 효능 기대가 85명(42.5%), 새로운 약이나 치료법 개발에 기여가 53명(26.5%), 사례비나 검사비 등의 혜택이 21명(10.5%), 의료진과의 관계를 위해서가 15명(7.5%), 기타 26명(13.0%) 순이었다(Table 1).

임상시험 대상자가 지각한 임상연구 간호사의 의사소통 유형과 간호서비스 만족도

대상자가 지각한 임상연구 간호사의 의사소통 유형을 살펴보면, 5점 만점 중에 친화적 의사소통 유형이 4.5±0.96점으로 가장 높았으며, 하부 영역별로 살펴보면 ‘임상시험 방문 일정 변경이나 문의 사항 등으로 의사소통할 때 친절하게 대해준다’ 항목이 평균 4.6±0.60점으로 가장 높았고 ‘나는 연구 관심이나 기대 등 개인적 의견을 임상연구 간호사에게 자유롭게 말할 수 있을 것 같다’는 항목이 평균 4.2±0.82점으로 가장 낮았다. 정보제공적 의사소통 유형은 4.4±0.62점으로 하부 영역별로 살펴보면 ‘임상연구 간호사는 내가 해야 할 임상시험의 과정에서 진행 절차 및 전반적인 과정과 이유를 잘 설명해준다’는 항목이 평균 4.5±0.63점으로 가장 높게 나타났고, ‘임상연구 간호사는 임상시험 정보를 내가 잘 이해하고 있는지 확인 한다’는 항목이 평균 4.2±0.89점으로 가장 낮았다. 권위적 의사소통 유형은 2.3±0.88점으로 나타났다. 임상시험 대상자의 간호서비스 만족도는 5점 만점 중에 4.5±0.53점 이었다(Table 2).

대상자의 일반적 특성에 따른 간호서비스 만족도의 차이

본 연구에서 일반적 특성에 따른 임상시험 대상자의 간호서비스 만족도의 차이를 분석한 결과(Table 1), 만족도는 연령(F=4.52, p=.012), 종교(t=-3.26, p=.002)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 연령이 낮은 집단과 종교가 없는 대상자에서 간호서비스 만족도가 유의하게 높게 나타났으나, Scheffe 사후 검정에서 집단 간 유의한 차이는 없었다.

임상시험 대상자가 지각한 임상연구 간호사의 의사소통 유형 및 간호서비스 만족도 간의 상관관계

<Table1> General Characteristics and Differences in Nursing Service Satisfaction Perceived by Clinical Subjects (N=200)

Characteristics	Categories	n(%)	Nursing service satisfaction	
			Mean±SD	t or F (p)
Gender	Male	38(19.0)	40.7±5.09	0.95 (.344)
	Female	162(81.0)	39.9±4.65	
Age(year)	<30	10(5.0)	43.0±3.74	4.52 (.012)
	31-49	33(16.5)	41.5±4.31	
	≥50	157(78.5)	39.6±4.76	
Education	≤Elementary school	12(6.0)	40.3±4.45	1.25 (.293)
	Middle school	19(9.5)	38.9±4.33	
	High school	93(46.5)	40.7±4.89	
	≥Diploma	76(38.0)	39.5±4.64	
Marital status	Single	19(9.5)	41.2±4.20	1.20 (.273)
	Married	181(90.5)	40.0±4.78	
Religion	Yes	150(75.0)	39.5±4.86	-3.26 (.002)
	No	50(25.0)	41.7±3.92	
Occupation	Unemployed/House wife	118(59.0)	40.1±4.61	0.05 (.964)
	Employed	82(41.0)	40.1±4.93	
Awareness of clinical trials	Poster in hospital	24(12.0)	40.2±4.02	0.28 (.846)
	Recommendation of acquaintance	113(56.5)	40.3±5.03	
	Recommendation of doctor/nurse	41(20.5)	39.7±4.56	
	Advertisement in mass media	22(11.0)	40.1±4.73	
Clinical trials visits	1-2	183(91.5)	39.9±4.75	-1.56 (.120)
	≥3	17(8.5)	41.8±4.27	
Motivation to enter the clinical trials	Access to a new therapy	85(42.5)	40.2±4.57	0.37 (.827)
	Relationship with the doctor	15(7.5)	39.4±4.29	
	Cost effectiveness	21(10.5)	40.3±4.48	
	Help to promote patient care	53(26.5)	40.4±4.38	
	Others	26(13.0)	39.2±6.35	

<Table 2> Clinical Research Nurses' Communication Styles and Nursing Service Satisfaction Perceived by Clinical Subjects (N=200)

Categories	Mean±SD	Range
Informative communication styles	4.4±0.62	1-5
The nurse answers easily questions about clinical trials to me and my family.	4.4±0.78	1-5
The nurse explains a process and procedure of clinical trials.	4.5±0.63	1-5
The nurse checks whether clinical subjects understand the information of clinical trials.	4.2±0.89	1-5
The nurse enters into details about precautions and side effects during clinical trials.	4.4±0.75	1-5
Affective communication styles	4.5±0.96	1-5
The nurse is kind to me when I communicate with him/her.	4.6±0.60	1-5
The nurse is listens attentively when I say.	4.5±0.63	2-5
The nurse treats me respectfully and reflects my opinion.	4.6±0.55	2-5
I can tell my personal story to her. (ex. interests and expectations of researches)	4.2±0.82	1-5
Authoritative communication styles	2.3±0.88	1-5
The nurse notifies unilaterally.	2.2±1.29	1-5
The nurse often interrupts me when I speak.	1.7±0.94	1-5
The nurse mostly leads to a conversation.	3.4±1.42	1-5
The nurse often use difficult medical terms that I can't understand.	1.9±0.07	1-5
Nursing Service Satisfaction	4.5±0.53	1-5

정보제공적 의사소통 유형과 간호서비스 만족도는 유의한
순상관이 있었고($r=.54, p<.001$), 친화적 의사소통 유형과 간호

서비스 만족도는 유의한 순상관이 있었으며($r=.54, p<.001$), 권
위적 의사소통 유형과 만족도는 유의한 역상관이 있었다

<Table 3> Relationship between Clinical Research Nurses' Communication Styles and Nursing Service Satisfaction (N=200)

Variables	Communication styles		
	Informative	Affective	Authoritative
	r(<i>p</i>)	r(<i>p</i>)	r(<i>p</i>)
Nursing service satisfaction	.54 (<.001)	.54 (<.001)	-.25 (<.001)

<Table 4> Factors Influencing the Nursing Service Satisfaction (N=200)

Variables	B	SE	β	t	<i>p</i>	Adj R ²
(Constant)	14.14	2.45		5.77	<.001	
Affective communication styles	.81	.16	.35	5.18	<.001	.29
Informative communication styles	.66	.13	.34	5.06	<.001	.37
F= 58.6 <i>p</i> <.001						

Adj R²=Adjusted R²

(*r*=-.25, *p*<.001). 즉, 정보제공적, 친화적인 의사소통을 사용할 수록 간호서비스 만족도가 높은 것으로 나타났다(Table 3).

임상시험 대상자의 간호서비스 만족도에 미치는 영향 요인

임상시험 대상자의 간호서비스 만족도에 미치는 영향 요인을 파악하기 위해 단계적 다중회귀 분석(Stepwise Multiple Regression Analysis)을 시행하였다(Table 4). 정보제공적 의사소통 유형, 친화적 의사소통 유형과 함께 간호서비스 만족도와 통계적 유의성을 보인 임상시험 대상자의 일반적 특성 중 연령, 종교 유무를 회귀모형에 투입하여 분석하였다. 일반적 특성 중 범주형 변수는 가변수 처리한 후 분석하였다. 회귀식의 가정을 검정한 결과, Durbin-Watson 통계량이 2.01로 자기상관이 없고, 다중공선성 문제는 공차한계(Tolerance)가 0.1이상이거나 분산팽창인자(VIF)는 10보다 크지 않으므로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다.

단계적 다중회귀분석 결과, 일반적 특성 중 연령, 종교 유무는 유의한 영향을 미치지 않아 모형에서 제외되어, 최종 회귀 모형은 친화적 의사소통 유형($\beta=.35, p<.001$), 정보제공적 의사소통 유형($\beta=.34, p<.001$)으로 구축되었고, 모형의 설명력(R²)은 37%로 나타났다(F=58.6, *p*<.001).

논 의

본 연구는 임상시험 대상자가 지각한 임상연구 간호사의 의사소통 유형과 간호서비스 만족도를 확인하고 간호서비스 만족도에 미치는 영향요인을 규명해보고자 시도되었으며 본 연구결과를 중심으로 고찰해보면 다음과 같다. 임상연구 간호

사의 정보제공적 의사소통 유형은 5점 만점 중 4.4점, 친화적 의사소통 유형 4.5점, 권위적 의사소통 유형 2.3점으로 임상시험 참여 대상자가 지각한 임상연구 간호사의 의사소통 유형은 대체로 정보 제공적이고 친화적인 의사소통을 구사하고 권위적이지 않다고 인식하였다. 이는 이와 같은 도구를 사용한 입원환자가 지각한 간호사의 의사소통 유형에 대한 선행 연구와 결과와 유사하였다(Jeong, 2013; Kim, 2013).

의사소통 유형의 하부 영역별 결과를 살펴보면, 정보제공적 의사소통 유형에서 ‘대상자에게 임상시험 진행 과정 및 절차에 대해 잘 설명해준다’가 4.5점으로 가장 높게 나타났고, ‘임상연구 간호사가 대상자에게 연구 관련 정보를 잘 이해했는지 확인 한다’가 4.2점으로 가장 낮게 나타났다. 이는 선행 연구 결과와 유사하였는데, 대부분 간호사들이 대상자에게 전반적인 정보 제공을 통한 교육을 잘 담당하고 있는데(Kim, 2013), 대상자의 교육 수준을 고려한 설명과 질문을 통한 이해도를 평가하여 대상자의 이해도를 높이는 방법 또한 인지해야 할 것으로 사료 된다.

친화적 의사소통 유형에서는 ‘대상자가 임상시험 방문 일정 변경이나 문의 사항 등으로 의사소통할 때 친절하게 대해준다’ 항목이 평균 4.6점으로 가장 높았고 ‘나는 연구 관심이나 기대 등 개인적 의견을 임상연구 간호사에게 자유롭게 말할 수 있을 것 같다’는 항목이 평균 4.2점으로 가장 낮았다. 이는 임상시험 대상자의 만족도에 대한 선행 연구에서 ‘임상시험 진행 조율과 관련된 연락 용이성’과 관련된 부분에서 대상자의 만족도가 높게 나타난 결과와 일치하였다(Jung et al., 2013). 이러한 결과는 의료진이 공감하는 친화적 의사소통을 사용할 때 대상자가 자신의 관심이나 증상을 더 쉽게 이야기 하므로(Pehrson et al., 2016), 대상자의 마음을 공감하고 자신의 의견을 표현하도록 배려가 필요할 것으로 판단된다. 또한

의료진이 바쁜 경우 눈을 보지 않고 대화 하거나 공간이나 상황이 대화하기 적절하지 않은 경우 의사소통의 방해가 나타날 수 있어서(Kim, 2006), 임상 연구 간호사의 적절한 업무량과 상담이나 대화에 적합한 공간을 갖추는 환경도 준비되어야 할 것이다.

임상시험 참여 대상자의 간호서비스 만족도를 살펴본 결과 5점 만점 중에 4.5점이었다. 이는 Kim (2013)의 연구에서 나온 간호서비스 만족도와 유사한 결과이다. 한편, 연령에 따라 만족도에 유의한 차이를 보였는데 이는 선행연구에서 연령이 고령화 될수록 친화적 의사소통이 환자 만족도에 미치는 영향이 매우 큰 것으로 나타나(Jeong, 2013), 다양한 의사소통 교육 프로그램을 통해 대상자의 특성에 맞는 의사소통 유형을 구사하는 것이 필요할 것으로 사료된다.

임상시험 대상자의 간호서비스 만족도 영향 요인으로는 친화적 의사소통 유형, 정보제공적 의사소통 유형으로 나타났으며, 이들 요인은 간호서비스 만족도에 대해 37%를 설명하는 것으로 나타났다. 이는 Kim (2013)의 연구 결과 환자에게 정보를 충분히 제공하며 공감하는 친화적 의사소통 유형을 적절히 사용할수록 환자 만족도가 높아지는 것과 일치하는 것으로 나타났다. 즉, 의료진으로부터 제공된 서비스의 최종 결과 뿐 아니라 서비스가 제공되는 과정에서 환자들이 느끼는 경험과 상호작용이나 의사소통 등을 통해 더 큰 만족을 느낀다는 것을 의미한다(Kim, 2007).

본 연구를 통해 정책적 지원과 관심으로 증가하고 있는 임상시험 실무현장에서 임상시험 대상자가 지각한 임상연구 간호사의 의사소통 유형을 파악하여 간호서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하였다는 점에서 의의가 있다고 본다. 본 연구 결과를 바탕으로 임상시험 실무현장에 적합한 다양한 의사소통 교육 프로그램을 위한 기초 자료를 제공하고 효과적인 의사소통 교육을 통해 임상시험 대상자의 간호서비스 만족도를 보다 높일 수 있을 것으로 기대된다. 다만, 대상자가 참여하고 있는 임상시험의 방문 횟수, 참여 기간, 중재 등이 달라서 영향을 줄 수 있으며, 임상시험에 참여중인 대상자이므로 우호적으로 답변할 수 있는 제한점을 가진다. 또한, 본 연구의 대상자 수가 일부 지역에 한정되어 있어 일반화하는데 한계가 있다.

결론 및 제언

본 연구는 임상시험 대상자가 지각한 임상연구 간호사의 의사소통 유형 및 간호서비스 만족도를 파악하고, 임상시험 대상자의 간호서비스 만족도에 미치는 영향을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

본 연구결과를 통해 임상시험 대상자의 간호서비스 만족도

에 영향을 미치는 요인으로는 정보제공적 의사소통 유형과 친화적 의사소통 유형으로 규명되었다. 따라서 임상시험 실무현장에 적합한 다양한 의사소통 교육을 위한 프로그램 개발이 필요하다. 임상연구 간호사의 의사소통 교육을 통해 임상시험 대상자의 간호서비스 만족도를 높여 결과적으로 임상시험의 질적인 향상에 기여할 수 있을 것이다.

이상의 연구 결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

추후연구를 통하여 의사소통 유형과 임상시험 대상자의 불안, 스트레스의 관련성을 비교 분석하는 연구를 제언한다. 또한 임상연구 간호사가 평가하는 의사소통에 대한 인식도와 효과적인 의사소통의 장애요인에 대한 연구를 제언한다.

References

- Do, S. J. (2010). The role of clinical research nurses at regional clinical trials centers. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(3), 348-359.
- Gholami, H. R., Sarhangi, F., Nouri, J. M., & Javadi, M. (2015). Nurses' communication skills in military hospitals. *Journal of Nursing and Midwifery Sciences*, 2(1), 40-45.
- Hastings, C. E., Fisher, C. A., & McCabe, M. A. (2012). Clinical research nursing: A critical resource in the national research enterprise. *Nursing Outlook*, 60(3), 149-156.
- Jeong, I. S., Kang, H. S., & Kim, W. O. (2007). Clinical research nurses: Roles and qualifications in South Korea. *Drug Information Journal*, 41(2), 251-256.
- Jeong, S. Y. (2013). Satisfaction of patients by nurse's communication style. *Medical Communication*, 8(1), 35-44.
- Jung, H. J., Park, J. E., Kim, A. R., Liu, Y., Lee, M. H., Kim, J. E., et al. (2013). A survey on motivation and satisfaction of subjects in acupuncture & moxibustion clinical trial. *The Journal of Korean Acupuncture & Moxibustion Medicine Society*, 30(3), 109-115.
- Kim, H. Y. (2013). Experience of patients with cancer participating in a clinical trial for the development of a new drug. *Asian Oncology Nursing*, 6(2), 121-132.
- Kim, D. H. (2006). Medical communication: Three function approach. *Medical Communication*, 1(1), 1-6.
- Kim, S. H. (2013). *Nurses' communication, trust in nurses, and satisfaction of nursing service perceived by inpatients*. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul.
- Kim, S. W., Kim, G. H., & Jang, Y. H. (2009). The relationship between core service quality trust, value and satisfaction in

- medical service. *Korean Strategic Marketing Association*, 17(1), 115-140.
- Kim, S. W. (2007). The structural relationship among healthcare service quality, customer satisfaction, trust and customer loyalty. *Korean Consumption Culture Association*, 10(2), 109-130.
- Lee, H. K., Yang, Y. H., Koo, M. O., & Eun, Y. (2009). *Nursing research*. Seoul: Hyunmoonsa.
- Ministry of Food and Drug Safety. (2015). *Number of approved clinical tests for drugs by year*. Retrieved September 9, 2016, from Ministry of Food and Drug Safety Web site: <http://www.mfds.go.kr/stat/index.jsp>
- Ministry of Food and Drug Safety. (2008). *Korea good clinical practice*. Retrieved September 9, 2016, from Ministry of Food and Drug Safety Web site: <http://www.mfds.go.kr/stat/index.jsp>
- Park, H. M., & Lee, H. S. (2011). A study of communication style, critical thinking disposition, job satisfaction and job stress in hospital nurses. *Perspectives in Nursing Science*, 8(2), 105-112.
- Pehrson, C., Banerjee, S. C., Manna, R., Johnson S., M., Hammonds, S., Coyle, N., et al. (2016). Responding empathically to patients: Development, implementation, and evaluation of a communication skills training module for oncology nurses. *Patient Education and Counseling*, 99(4), 610-616.
- Shin, H. H. (2011). The impact of doctors' communication styles on patient's self-disclosure. *Korean Journal of Business Administration*, 24(1), 179-198.
- Seo, P. S. (2002). The impact of doctors' communication styles on patient satisfaction. *Korean Society of Hospital Management*, 7(4), 57-101.
- Severinsson, E. I., & Lützén, K. I. (1999). Time- and task-oriented communication in the psychosocial care of patients with chronic illness. *Australian and New Zealand Journal of Mental Health Nursing*, 8, 143-152.
- Yun, E. H., Kim, J. S., & Jeong, I. S. (2014). Understanding of informed consent and decisional regret among participants in cardiology clinical trials. *Korean Journal of Medical Ethics*, 17(3), 237-252.

The Communication Styles and Nursing Service Satisfaction of Clinical Research Nurses Perceived by Clinical Subjects*

Seo, Mi Seon¹⁾ · Park, Young Im²⁾

1) Doctoral Student, Department of Nursing, Daejeon University

2) Professor, Department of Nursing, Daejeon University

Purpose: This study aimed to examine the communication styles and nursing service satisfaction of clinical research nurses perceived by clinical subjects. **Methods:** The data were collected with self-administrated questionnaires after receiving consents from 200 clinical trial subjects. The data were analysed with descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficients and stepwise multiple regression analysis using SPSS 21.0 statistic program. **Result:** Clinical subjects perceived that clinical research nurses used the informative, affective, and non-authoritative communication styles. The study identified factors influencing the nursing service satisfaction, and they were the informative communication styles ($\beta=.34$, $p<.001$) and affective communication styles ($\beta=.35$, $p<.001$, $R^2=37\%$) by multiple linear regression. **Conclusion:** If educational programs on communication are developed to help clinical research nurses use the informative and affective communication styles according to the characteristics of subjects and applied to the field of practice, they will be able to increase the nursing service satisfaction and contribute to the higher quality of clinical trials.

Key words : Communication, Satisfaction

* This article is a revision of the first author's master thesis from Daejeon University.

• Address reprint requests to : Seo, Mi Seon

Doctoral Student, Department of Nursing, Daejeon University

62 Daehak-ro, Dong-gu, Daejeon, 35420, Korea

Tel: 82-470-9555 Fax: 82-42-470-9486 E-mail: hawidi@hanmail.net