

# Effects of Nonviolent Communication(NVC) Program consist of Communication Ability, Relationship and Anger in Nurses

Miok Lee\*, Sang-Bok Lee\*\*

## Abstract

This study investigated the effects of nonviolent communication(NVC) program consisted of communication competency, relationship and anger in 48 nurses. Data were collected by Choe(2004)'s Communication Competency Scale, Ju(2005)'s Relationship Scale and anger of Visual Analogue Scale. Statistic analysis consisted of average, standard deviation, minimum and maximum, paired t-test using SPSS 21 program were done. After NVC program, nurses's communication competency( $p=.000$ ) and relation ( $p=.000$ ) were improved. Nurse's anger was lowered( $p=.000$ ). The results will provide the basic data to develop the Mini-NVC programs for various work fields as like ER, ICU nurses and will provide the evidences for safe and non-violent work environment and more related studies.

▶ Keyword : Nurses, Communication, Violence, Nurse-Patient Relation, Anger

## I . Introduction

의료기관은 다양하고 복잡한 인력으로 구성되어 있으므로 이들과의 인간관계와 의사소통이 직무와 관련하여 중요하다. 원활한 의사소통은 집단의 응집력을 강화시켜 근무의식, 사기, 협동심과 조직의 효율성도 향상시키며, 이러한 의사소통은 조직 활동에 필요한 정보가 교환되게 함으로써 문제해결과 합리적인 의사결정에도 중요한 역할을 한다[1].

의료서비스마케팅에 따른 의료기관간 경쟁이 커지고 대상자의 서비스에 대한 기대와 요구가 높아지면서 의료서비스 향상을 목표로 협조적인 인간관계와 의사소통이 요구되고 있다. 병원을 찾는 환자나 보호자, 그들의 목숨을 다루는 의료인과 비의료인이 자신의 역할을 수행함에 있어서, 상호간의 갈등은 필수불가결하게 끊임없이 발생하게 된다. 인간관계를 유지하고 사회생활을 원활히 할 수 있는 것은 언어를 통해서 상호 의사소통할 수 있기 때문인데, 이와 같은 갈등으로 인해 개개인은

정신적 스트레스가 심해지게 되고, 스트레스는 직원들 간에 행동이나 언어를 거칠어지게 만든다[2,3].

국내에 보고된 2007년 병원간호사회에서 시행한 연구결과를 살펴보면 90.6%의 간호사가 간호현장에서 언어폭력을 경험하고 있으며[4], 최근 1년간 환자, 보호자, 의사, 동료간호사, 그 외 직원들로부터 폭력을 경험한 간호사가 전체 중 97.4%에 달하고 있다고 보고하였다[5]. 이러한 상황은 간호사로 하여금 분노 감정에 휩쓸리게 할 수 있으며, 간호사의 83%는 주 1회 이상 분노를 경험한다고 하였다[6]. 언어가 비판적, 공격적인 방법을 통해 전달된다면 인간관계는 불화와 부적응이 초래되고, 폭력으로 이어지게 된다[7].

일상 업무 중에 경험하는 폭력은 간호사의 업무수행 능력이 저하될 뿐만 아니라 근무의욕 상실로 이어질 수 있다. 그리고 폭력은 간호사 개인의 이 같은 문제는 함께 일하는 다른 동료들에게도 나쁜 영향을 미치게 될 뿐 아니라 집단 전체가 소진되는 결과로 나타나게 된다[8-10]. 따라서 간호사의 의사소통과 인간관계 그리고 분노를 불러오는 언어폭력에 대한 구체적인 관리와 대책이 시급하다.

• First Author: Miok Lee Corresponding Author: Sang-Bok Lee

\*Miok Lee (okmilee@kduniv.ac.kr), Dept. of Nursing, Kyungdong University

\*\*Sang-Bok Lee (lee2000sb@kduniv.ac.kr), Dept. of Nursing, Kyungdong University

• Received: 2016. 09. 08, Revised: 2016. 09. 13, Accepted: 2016. 09. 28.

비폭력의사소통은 두려움, 죄책감, 수치심을 부르는 잘못된 의사소통으로 인해 발생한 개인간, 집단간 갈등을 다루며, 1960년대에 Marshall B. Rogenberg가 시작하였다[11]. 의사소통은 사람사이의 정보나 감정 교환이며, 간호사의 의사소통 능력이 대인관계와 유의한 상관관계가 있어서[12], 간호현장에서 의사소통이 불가피한 간호사에게 타인에 공감, 그리고 솔직한 자기표현은 자신에 대한 공감과 같은 비폭력의사소통이 요구된다. 간호사의 이러한 대화 능력은 타인에 대한 연민을 불러오며 대인간 갈등을 줄여줄 것으로 본다. 비폭력의사소통을 하게 되면 자신이 무엇을 관찰하고, 느끼고, 원하는가를 의식하면서 관찰, 느낌, 욕구, 부탁의 네 가지 원리를 바탕으로 솔직하게 표현하기와 공감으로 듣기를 핵심으로 다룬다[13] 환자의 상태가 나빠지거나 환자나 보호자가 병원 서비스에 만족하지 못할 때, 간호사와 의사사이의 의사소통에서의 오해가 폭력의 주된 원인[5]이므로 이를 방지할 수 있는 대책이 요구된다. 폭력적인 환자나 자신의 질병을 받아들이지 못하고 분노나 공격적인 행동을 보이는 환자를 중재할 때 능동적으로 대처할 수 있는 의사소통이 효과적인 것으로 보고되고 있고[2]. 비폭력의사소통 중재연구는 부부나 가족구성원이나 일반인에서 중재되었다[14]. 최근 일개 병원에서 폭력적 대화를 비폭력 대화로 변화시키는 과정을 간호사가 상황극으로 발표하는 등 교육이 행해지고 있다[15]. 하지만 아직도 간호사를 대상으로 한 논문은 폭력에 노출 경험, 분노 유형 등을 보고하거나[4-6] 이들 요인간의 관계를 조사하는 것들이 대부분이어서 폭력에 자주 노출되는 간호사를 대상으로 수행된 비폭력 의사소통 프로그램을 적용한 연구는 거의 없다.

이에 본 연구는 임상현장에서 근무하는 간호사의 인간관계, 의사소통 능력 및 분노 수준을 조사하고 비폭력의사소통 프로그램을 적용하여 그 효과를 확인하고자 한다. 본 연구 결과는 간호사의 인간관계와 의사소통 능력을 향상시키고 분노를 낮춤으로서 간호사가 자존감을 유지하고 나아가 간호의 질을 향상시키는 데 기초자료를 제공할 것으로 사료된다.

## II. Methods

### 1. Research design

본 연구는 비폭력의사소통 프로그램이 간호사의 의사소통 능력과 인간관계능력 및 분노에 미치는 효과를 검증하기 위한 단 일군 사전-사후 실험연구이다.

### 2. Participants

본 연구의 대상자는 1개 종합병원에 근무하는 간호사로 비폭력의사소통 프로그램에 참여한 자이다. 연구에 필요한 표본의 수는 G\*power 3.1.9.2 프로그램에서 t-test의 효과크기

0.5, 단측검정, 유의수준  $\alpha=0.05$ , 검정력(1- $\beta$ )=0.95으로 계산한 결과, 44명으로 산출되었다. 탈락률을 고려하여 48명을 대상으로 하였으며 최종대상자는 48명이었다.

## 3. Research Scales

### 3.1 의사소통 능력

의사소통 능력은 최은연[16]의 의사소통 능력 검사지를 이용하였다. 이 척도는 1967년 Navran이 부부의사소통 검사를 위해 개발한 PCI(Primary Communication Inventory)를 모의 회가 번안한 것을 최은연이 수정한 것이다[16]. 본 척도는 언어적 의사소통 20문항과 비언어적 의사소통 척도 5문항으로 총 25문항이며, 1점에서 5점까지 Likert 척도로 구성되었다. 본 척도의 신뢰도는 최은연의 연구에서 Cronbach  $\alpha=0.84$ 이었고[16], 본 연구에서 Cronbach  $\alpha=0.86$ 이었다.

### 3.2 인간관계

본 연구에서 인간관계는 1971년 Schlein 등[17]이 개발한 Relationship Scale을 1980년 이형득과 문선모가 번안한 것을 대학생에 맞도록 수정한 주지선[18]의 척도를 이용하여 측정하였다. 본 척도는 총 25문항, 5점 Likert식 척도로 구성되었고 각 문항의 응답은 '전혀 그렇지 않다' 1점, '항상 그렇다' 5점으로, 점수가 높을수록 원만한 인간관계를 가지는 것으로 평가한다. 본 연구에서의 Cronbach  $\alpha=0.94$ 이었다.

### 3.3 분노

본 연구에서 분노는 시각적 상사 척도(Visual Analogue Scale)를 이용하여 측정하였다.

## 4. Methods of Research

### 4.1 Nonviolent Communication(NVC) Program

의사소통능력과 인간관계 향상 및 분노 감소를 위한 비폭력 의사소통 중재프로그램을 적용하였다(Table 1).

## 5. Steps of Research

### 5.1 윤리적 고려

본 연구에 앞서 연구대상자에게 연구의 취지를 설명하고 연구의 목적과 방법을 설명하고 연구 참여에 동의한 대상자를 선정하였다. 연구 자료의 비밀보장과 개인정보 보호 및 연구 참여 철회에 대한 불이익이 없음을 충분히 설명하였고, 연구 참여에 대한 서면 동의서를 받았다.

### 5.2 연구자

연구자는 간호학과 교수 2인으로 인간관계와 의사소통에 관한 교육경력이 10년 이상이며 비폭력의사소통 교육을 이수하고 현재 비폭력의사소통 교육을 하고 있다.

### 5.3 중재 프로그램 운영

프로그램 진행에 앞서 사전조사를 통해 실험군의 의사소통 능력과 인간관계능력을 측정하였다. 중재프로그램은 2016년 3월 12일에서 2016년 6월 25일까지 총 15주간 1회 100분씩 운영되었다. 프로그램 시작 전과 프로그램 종료 직후 사전 조사와 사후조사를 실시하여 의사소통능력과 인간관계능력, 분노 정도를 측정하였다(Table 1).

Table 1. Nonviolent Communication(NVC) Program

Session	Subject	Contents
1	Introduction	program introduction NVC's basic model(observation, feeling, need, request)
2	Interpersonal Relationship	Concepts and structures of personality Defense mechanism Factors of interpersonal relationship
3	Communication	Effective communications Non-effective factors of communication
4	empathy	Principals of empathy Steps of empathy
5	conflict	Techniques of conflict solving I-Message
6	Anger	Anger Skills of anger management
7	Empathy	Empathy of clients Empaty of nurses
8	Enneagram	9Types of personality Self understanding from Enneagram
9	Gratitude	Gratitude to be heard Expressing gratitude role-play
10	NVC	Major concepts Purposes Effects Methods
11	Disturbing true communication	Judgment Demand Justification of Reward and Punishment Denial of Responsibility Comparison
12	Expressing Honestly	observation feeling need request
13	Effective communication	Communication Types of communication Disturbing factors of communication Effective communication skills Non effective communication skill
14	Role play for clinical practice	Nurse and patient Nurse and doctor Nurse and non medical person
15	Role play for clinical practice	Nurse and administration department Nurse and superior Nurse and subordinate

### 6. Statistic Analysis

본 연구에서 자료는 IBM SPSS Statistics 22 프로그램으로

전산 통계 처리하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다. 대상자의 인구학적 특성은 기술적 통계를 이용하여 평균, 표준편차 및 최대값, 최소값을 구하였으며, 비폭력의사소통 프로그램 중재 전후의 간호사의 의사소통 능력과 인간관계 능력, 스트레스의 차이는 paired t-test로 분석하였다.

## III. Results

### 1. Characteristics of Participants

대상자의 평균 연령은 38세 이었고, 연령대별 비율은 20대(22.9%), 30대(31.3%), 40대(31.3%), 50대(14.6%)이었다. 대상자에서 여성이 47명(97.9%)이었고, 종교가 있다고 응답한 대상자는 33명(68.8%)이었다. 기혼자가 29명(60.4%), 미혼자가 19명(39.6%)이었다. 경제상태는 42명(87.5%)이 중간으로 보고하였으며, 직위는 수간호사(27.1%), 간호사(66.7%)이었다. 평균 임상경력은 141±99.36개월이었다(Table 2).

Table 2. Characteristics of Participants(N=48)

Characteristics	Classification	n(%)	M±SD	Minimum	Maximum
Age(year)	20-29	11(22.9)	38.35 ±8.91	23	54
	30-39	15(31.3)			
	40-49	15(31.3)			
	50≤	7(14.6)			
Gender	Female	47(97.9)			
	Male	1(2.1)			
Religion	Yes	33(68.8)			
	No	15(31.3)			
Marriage	Single	19(39.6)			
	Married	29(60.4)			
Economic status	High	1(2.1)			
	Middle	42(87.5)			
	Low	5(10.4)			
Position	Nurse	32(66.7)			
	Head Nurse	13(27.1)			
	Other	3(6.3)			
Duration of work (months)	Less than 60	12(25)	141.08 ± 99.36	4	336
	60-119	9(18.8)			
	120-179	9(18.8)			
	more than 180	18(37.5)			

### 2. 비폭력의사소통 프로그램 전후 의사소통능력, 인간관계 및 분노 차이

대상자의 의사소통능력은 실험 전 3.38±.41에서 실험 후 3.70±.37로 향상되었으며 통계적으로 유의하였다(p=.000). 대상자의 인간관계능력은 실험 전 3.50±.43에서 3.91±.46로 향상되었고 통계적으로 유의하였다(p=.000). 대상자의 분노는 실험 전 4.85±2.00에서 실험 후 2.77±1.50로 감소하였고 통계적으로 유의하였다(t=9.814, p=.000)(Table 3).

Table 3. Differences in Variables for Pretest and Posttest(N=48)

Variables	Pretest	Posttest	Differences	t	p
	M±SD	M±SD	M±SD		
Communication Ability	3.38±.41	3.70±.37	.32±.33	6.584	.000
Relationship	3.50±.43	3.91±.46	.40±.51	5.418	.000
Anger	4.85±2.00	2.77±1.50	2.08±2.47	-9.814	.000

#### IV. Discussion

본 연구에서는 병원에 근무하는 간호사를 대상으로 시행한 비폭력 의사소통 프로그램이 후 간호사의 의사소통 능력과 인간관계, 분노에 미치는 효과를 확인하고자 하였다. 중재 후 간호사의 의사소통능력은 3.38±.41에서 3.70±.37로 향상되었고, 간호사의 인간관계 능력은 3.50±.43에서 3.91±.46로 증가하였으며 통계적으로 유의하였다(p=.000). 이러한 결과는 간호대학생을 대상으로 의사소통과 인간관계 프로그램을 적용한 후 의사소통 능력과 인간관계가 향상되었던 결과[19, 20]와 같다. 인간을 대상으로 하는 간호조직에서 간호사의 대인관계술이 간호조직의 목적달성이나 간호 직무의 생산성에 영향을 주며, 의사소통 능력은 대인관계와 상관관계가 있다는 결과를 참조할 때 인간관계가 본 프로그램 적용한 후 유의미한 향상을 보인 것은 이러한 프로그램이 확대 적용되어야 함을 나타낸다고 본다. 간호사의 삶의 질은 언어폭력에 영향을 받아서 간호사가 업무 중 의료인이나 환자 보호자와의 대인관계에서 경험하는 언어폭력은 간호사를 소진시킨다[21]는 결과를 참조할 때 비폭력 의사소통 프로그램은 간호사 소진 이후 예측되는 상황을 예방 할 수 있다고 본다. 따라서 본 프로그램은 간호사의 의사소통에서 오는 갈등을 낮추어서 이직을 낮추는데 기여할 것으로 예측할 수 있다고 본다. 본 연구 참여자가 시각적 상사 척도에 자가 표시한 분노 수준은 4.85±2.00로 나타나서 측정도구 중간 값에 가까웠다. 이는 간호사의 44.4%가 가장 흔히 경험하는 정서로 분노를 선택하였고, 83%는 주 1회 이상 분노를 경험한다[6]에서와 유사한 맥락으로 볼 수 있다. 분노는 비폭력 의사소통 프로그램 이후 감소하였으며 통계적으로 유의하였다(p=.000). 간호사의 분노는 인간관계와 상관성이 있다고 볼 때 본 프로그램이 간호사를 분노를 낮추었을 뿐만 아니라 분노감소는 인간관계 회복이나 향상에 도움이 될 수 있음을 함축한다. 따라서 본 연구 결과는 간호사의 인간관계 향상과 의사소통 능력과 대인관계 향상과 분노 조절에 효과가 있으므로 앞으로 임상현장 간호사에게 꾸준히 적용되어야 한다고 본다. 또한 본 연구의 NVC 프로그램은 장기 프로그램이어서 단축형 NCV 프로그램과 신입간호사, 응급실과 중환자실과 같은 특수부서 간호사를 위한 프로그램이 다양하게 연구되고 개발되어야 한다고 본다.

#### V. Conclusion

본 연구에서 비폭력 프로그램 중재 후 간호사의 의사소통 능력, 인간관계는 향상되었고 분노는 유의미하게 감소되었다. 향상되었다. 이는 이미 간호사들이 업무 중 언어적 폭력에 노출 될 경우 삶의 질과 직무수행에도 부정적 영향을 받게 되므로 NVC 프로그램이 직무성공에 도움이 됨을 시사한다. 본 프로그램은 비폭력 프로그램을 적용하여 간호사의 의사소통 능력과 인간관계, 분노에 긍정적 효과를 가져왔다. 이는 간호사에게는 비폭력 의사소통 프로그램이 제공되어야 한다는 근거를 보여준 것이다. 본 연구는 단일 실험군 논문으로 연구결과를 일반화하는데 제한이 있어서 차후에 대조군 설계 논문을 제언한다. 본 연구 결과는 향후 새로운 업무와 인간관계에 적응해야 하는 신규간호사를 위한 비폭력 의사소통 프로그램 개발과 비폭력 의사소통 관련된 간호학적 논문에 이론적 근거를 제시할 것으로 본다.

#### REFERENCES

- [1] K. N. Shin. "Refresher training book, Practice of health communication" The Korean Nurses Association. 2008.
- [2] H. J. Kwon. "A Study on Verbal Abuse Experienced at Medical Centers", Journal of Korean Clinical Nursing Research Vol. 13, pp. 113-124, 2007.
- [3] J. Y. Hyang. "Verbal abuse and responses of experienced operating room nurses", Master's thesis, Graduate School of Public Health Yonsei University, Seoul. 2008.
- [4] M. J. Hong. "A Study on Nurses' Experiences of Violence", Master's thesis, Eulji University Graduate School, Daejeon, 2009.
- [5] H. J. Park., H. S. Kang., K. H. Kim and H. J. Kwon, "Exposure to workplace violence and coping in intensive care unit nurses", Korean Acad Psychiatr Ment Health Nurs Vol. 20, pp. 291-301, 2011.
- [6] D. W. Hahn and J. H. Park. "Effects of rumination about stressful life event and anger experiences on subjective well-being and health perception", Korean journal of

- health psychology, Vol. 8, pp. 147-168, 2003.
- [7] S. M. Kim. "Language and Its Structure", Hankook Munhwasa, Seoul. 2003.
- [8] U. J. Oh. "Verbal Abuse and Occupational Satisfaction, Relation of Exhaustion and Turnover Intention", Master's thesis, Han-yang University, Seoul, 2010.
- [9] J. B. Arden. "Surviving Job Stress: How to Overcome Workday Pressures", Franklin Lakes, NJ, Career Press. 2002.
- [10] M. Gorkin. LCSW. "The Four Stages of Burnout", Principal, Vol. 83, pp. 24-27. 2004.
- [11] B. Gates., J. Gear and J. Wray. "Behavioral Distress: Concepts & Strategies", Bailliere, Tindall. 2000.
- [12] M. S. Song., H. J. An and Y. H. Chung. "Self-esteem, interpersonal relation and communication in nursing students", Korean J Health Commun Vol.5, pp. 40~48, 2010.
- [13] M. B. Rosenberg. "Nonviolent Communication: a Language of Life". 1st ed. Han K, translator. Seoul: Korean Center for NVC; 2013.
- [14] J. W. Yang and S. J. Kim, "Integrative review of nonviolent communication intervention studies". Perspectives in Nursing Science Vol. 13, pp. 36-47, 2016.
- [15] Korea JoongAng Daily. "Deagu Fatima hospital nurses's role plays of nonviolent communication" <http://news.joins.com/article/18316727>, 2015
- [16] E. Y. Choe. "The Effects of a Communication Skills Group on High School Student's Self-Concept and Communication Ability" Master's thesis. Kosin University, 2004.
- [17] S. Schlein., B. Guerney and L. Stover, "The Interpersonal Relationship Scale" Unpublished doctoral dissertation, Pennsylvania State University. 1971
- [18] J. S. Ju, "The Effects of the Communication Training Program for University Students' Communication and Human Relationship" Department of Education Graduate School, Kyungpook National University, Daegu, Korea. 2005
- [19] K. A. Shin and E. S. Lee, "The effects of a communication training program on communication and interpersonal relationships of nursing students" J Korean Acad Soc Nurs Edu Vol.17, pp. 149-158, 2011.
- [20] E. J. Bong. "Effect of interpersonal relationships and communication curriculum were utilized group activities on interpersonal relationships and communication self-efficacy among nursing students" The Journal of the Korea Contents Association, Vol. 13, pp. 394-402, 2013,
- [21] Y. H. Bae and T. W. Lee, "Relationship of experience of violence and professional quality of life for hospital nurses", J Korean Acad Nurs Adm. Vol. 21, pp. 489-500, 2015.

### Authors



Miok Lee received the B.S. and Ph.D. degrees in Nursing from Seoul National University, Korea, in 1986, and 2013 respectively.

Dr. Lee joined the faculty of the Department of Nursing at Woosuk University, Jeollabuk Do, Korea, in 2008. She is currently a Professor in the Department of Nursing, Kyungdong University. She is interested in psychiatric nursing, medical-surgical nursing and maternity nursing.



Sang Bok Lee received the M.S. and Ph.D. degrees in Nursing from Yonsei University and Kyunghee University, Seoul, Korea, in 1989 and 2008 respectively.

Dr. Lee is currently a Professor in the Department of Nursing at Kyugdong University. Her research interests include woman health and maternity nursing.