근관절건강학회지 제24권 제3호, 2017년 12월
J Muscle Jt Health Vol. 24 No. 3, 187-195, December, 2017
ISSN 1975-9398 (Print) | ISSN 2288-789x (Online)
http://dx.doi.org/10.5953/JMJH.2017.24.3.187

라포에 대한 개념 분석

신연희[1] · 이은남[2] · 조영신[3] · 정선애[4]

[1]양산부산대학교병원, [2]동아대학교 간호학과, [3]고신대학교 복음병원 외과계 중환자실, [4]온종합병원 인공신장실

Concept Analysis of Rapport

Shin, Youn-Hee[1] · Lee, Eun-Nam[2] · Cho, Young-Shin[3] · Jong, Sun-Ae[4]

[1]Pusan National University Yangsan Hospital, Yangsan
[2]Department of Nursing, Dong-A University, Busan
[3]Surgical Intensive Care Unit, Kosin University Gospel Hospital, Busan
[4]Artificial Kidney Unit, On Hospital, Busan, Korea

Purpose: The purpose of the study was to identify the attributes of rapport, their antecedents and consequences. **Methods:** Walker and Avant's method for concept analysis was used to analyze the concept. Articles published from January 2007 to May 2017 were searched through PubMed, CINAHL, and RISS databases using "rapport" as a keyword. **Results:** The attributes of rapport were as follows: 1) understanding; 2) sharing information; 3) empathy; 4) harmonious relationship. The antecedents of rapport were as follows: 1) effective communication skills; 2) relation-oriented attitude. The consequences of rapport were forming trust, therapeutic relationship, improvement of quality of care, increased patients satisfaction and increased nurses satisfaction. **Conclusion:** Rapport can be defined as a harmonious relationship that understand each other and share ideas and information.

Key Words: Rapport, Concept analysis

서 론

1. 연구의 필요성

최근 국내 의료계는 최고의 시설과 환자의 진료만족, 그리고 더 많은 환자 유치 등을 실현하기 위해 치열한 경쟁을 하고 있으며, 의료 서비스 마케팅 측면에서 다각적으로 노력하고 있다. 또한 의료기관의 수준을 평가하는 기준은 의료 환경 뿐 아니라 대인관계 및 대상자간의 정보제공, 대상자의 만족도 평가 등 제공자 중심이 아닌, 소비자 중심의 평가로 변화하고 있다. 대상자와 긍정적인 관계를 맺는다는 것은 대상자와 반복적이고, 장기적인 유대관계를 형성하는 것이며, 그 연결고리는 친밀감, 배려, 친분, 신뢰, 라포 등이다(Gremler & Gwinner, 2000). Gremler와 Gwinner (2000)에 따르면 라포는 단순한 친밀감, 배려, 친분, 신뢰와는 다르다. 대인관계에서 접촉 횟수나 기간과 무관하며, 순간의 감정 상태에 따른 인지적 평가의 결과이고, 강한 유대관계 형성과 관련이 있다고 하여 의료 서비스 제공자와 고객 간의 감정적 유대형성에 있어서 라포에 대한 중요성을 강조하였다.

'라포'란 '두 사람 사이의 공감적인 인간관계 또는 그 친밀도, 특히 치료자와 환자사이의 관계'를 말하는 심리학 용어이다(Standard Korean Language Dictionary, 2017). Leach (2005)는 라포를 조화로운 관계(harmonious relationship)로 정의하였고, Gremler와 Gwinner (2000)는 즐거운 관계와 개

주요어: 라포, 개념분석

Corresponding author: Lee, Eun-Nam
Department of Nursing, Dong-A University, 32 Daesingongwon-ro, Seo-Gu Busan 49201, Korea.
Tel: +82-51-240-2864, Fax: +82-51-240-2920, E-mail: enlee@dau.ac.kr

- 이 논문은 동아대학교 교내연구비 지원에 의하여 연구되었음.
- This work was supported by the Dong-A University Research Fund.

Received: Oct 18, 2017 / Revised: Nov 16, 2017 / Accepted: Nov 22, 2017

ⓒ 2017 Korean Society of Muscle and Joint Health

인적인 유대감이라고도 하였다. 라포는 치료적 동맹(therapeutic alliance), 치료적 관계(therapeutic relationship)라는 용어와 비슷한 의미로 사용되기도 한다(Leach, 2005).

라포는 제공자와 대상자 모두에게 긍정적인 영향을 미친다. 제공자 측면의 긍정적인 결과는 신뢰형성(Adams et al., 2014)과 전문성 및 자신감 상승(Norfolk, Birdi, & Patterson, 2009) 등이 있고, 대상자 측면으로는 제공된 서비스에 대한 만족도 향상(Wissow, Brown, & Krupnick, 2010), 제공자를 향한 충성도 증가(Gremler & Gwinner, 2008; Kwon & Choi, 2014) 등이 있다.

국내 의료현장에서의 라포에 관한 연구로는, 의사의 커뮤니케이션 스타일에 따른 의사와 환자 간의 라포 형성정도를 보고한 연구(Yan, Park, & Kim, 2011)가 있으며, 그 결과에 따르면 협력형과 전문형 커뮤니케이션 스타일은 환자의 라포에 긍정적인 영향을 미쳤다. 반면, 통제형 커뮤니케이션 스타일은 과장된 표현, 딱딱하고 권위적인 태도 등으로 라포에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 또한 의사와 잘 통하는 것 같은 느낌, 의사가 자신의 요구에 깊은 관심을 가진다는 느낌으로 형성된 라포는 신뢰감을 더욱 강화시킨다고 하였다. 한편, Han과 Kim (2016)은 간호조직에서 상사와의 라포를 측정하는 도구개발 연구에서 자존감, 자율성, 유대관계를 라포 관리의 하부요인으로 제시하기도 하였다. 이렇듯 국내 의료 환경에서의 연구는 라포가 미치는 결과에 대한 연구(Lee, 2009; Yan et al., 2011)로 치료적 환경에서의 의료진과 환자간의 라포에 대한 구체적인 속성이나 개념을 파악하기에는 부족하였다. 특히, 대상자와의 긍정적인 관계를 맺음으로써 신뢰를 받고, 그들의 요구에 부응하는 간호를 제공하여 대상자의 만족도를 향상시키는 간호 환경의 라포에 대한 구체적인 연구가 필요한 상황이다.

이와 같이 라포는 다양한 분야에서 사용되고 있으며, 연구 또한 활발히 이루어지고 있으나 개념의 모호성은 여전히 지적되고 있으며(Han & Kim, 2016; Yan et al., 2011), 여러 연구에서 라포의 선행요인, 속성과 결과를 구분하지 않고 사용하거나(Flickinger et al., 2016; Norfolk et al., 2009), 다르게 기술하여(Hall, Roter, Blanch, & Frankel, 2009; Seccareccia et al., 2015) 라포를 명확히 정의 내리기 어렵다고 볼 수 있다. 라포의 모호한 정의는 라포와 관련된 이론개발에 걸림돌이 되며, 의료현장에서 라포를 측정하고 라포의 영향을 평가하는데 어려움을 초래하는 근원이 된다. 따라서 라포와 관련된 간호와 연구를 지속적으로 수행하기 위해서는 라포에 대한 명확한 개념적 정의가 필요하며, 명확하게 정의된 개념은 라포 현상에 대한 이론개발의 기초가 될 것이다.

이에 본 연구에서는 라포의 개념을 분석하여 속성을 명확히 정의하고 선행요인과 결과를 확인함으로서 향후에 라포 측정도구를 개발하고 라포 증진 프로그램을 개발하는데 기여하고자 한다.

연구방법

라포와 관련된 자료를 수집하기 위해 한국교육학술정보원(www.riss4u.net) 및 PubMed, CINAHL 데이터베이스를 이용하여 학술지 논문을 검색하였다. 자료 검색 시 사용한 주제어는 '라포', '레포', '라포르', 'Rapport'이었다. 2007년 1월부터 2017년 5월까지 발표된 논문 중 제목과 초록을 검토하여 라포와 관련이 적은 논문 1117편과 초록만 발표되어 있거나 서지정보의 불일치로 원문을 확인할 수 없는 논문 6편을 제외하여 106편의 논문을 선정하였다. 이 중에 치료의 과정이나 의사소통 방법만을 언급하여 개념의 정의가 명확하지 않은 논문을 제외하여 본 연구의 목적에 맞는 국내 13편과 국외 32편의 논문 45편을 최종적으로 선정하였다(Figure 1). 문헌 검색은 3인의 연구자가 문헌 검색 결과의 일치성을 확인한 후 진행하였고, 문헌 선정 시 2인의 연구자가 각자 문헌을 선정한 후 합의된 문헌을 채택함으로서 문헌 추출과정의 신뢰성을 확보하였다. 본 연구에서는 Walker와 Avant (2010)의 개념분석절차에 따라 분석하였으며, 구체적인 진행과정은 다음과 같다.

- 개념을 선정한다.
- 개념분석의 목적을 설정한다.
- 개념의 모든 사용을 확인한다.
- 개념의 결정적 속성을 확인한다.
- 개념의 모델 사례를 제시한다.
- 개념의 부가 사례(경계 사례, 연관 사례, 반대 사례, 창안 사례)를 제시한다.
- 개념의 선행요인과 결과를 확인한다.
- 개념의 경험적 준거를 확인한다.

연구결과

1. 개념의 선정

환자와 의료진간의 상호 작용은 의료의 질 평가 및 보건의료체계 평가의 필수적인 부분으로 간주되고 있다. 환자와 간호사의 관계에서 라포를 형성하는 것이 중요한 과정임을 고려하여

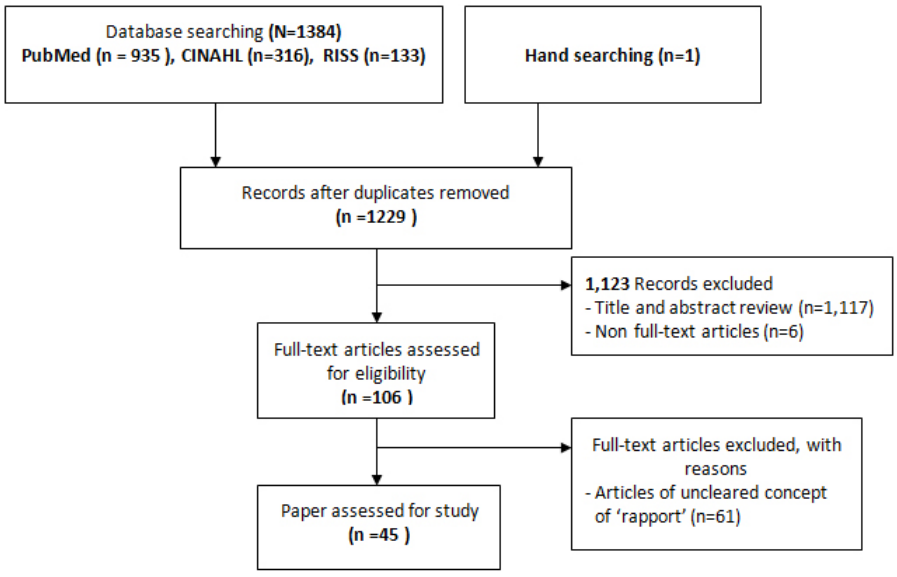

Figure 1. Flow chart of study selection.

'라포' 개념을 선정하였다.

2. 개념분석의 목적

본 연구의 목적은 라포에 대한 개념분석을 통해 그 개념을 명확히 하고 속성과 선행요인을 파악함으로서 의료진과 대상자 간의 라포 정도를 측정하고, 이를 증진시키기 위한 간호중재를 개발하는데 기초자료를 제공 하는데 있다.

구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 체계적인 문헌 고찰을 통해 라포의 선행요인과 결과, 속성을 파악하여 정의를 규명한다.
- 라포의 속성을 바탕으로 사례를 제시한다.

3. 개념의 모든 사용 확인

1) 라포에 대한 사전적 정의

라포란, 원래 프랑스어로 '다리를 놓다'라는 의미로 인간관계에서 서로가 밀접한 공통점을 갖고 있다는 느낌이 들게 하는 능력을 말한다. 국어사전에는 "두 사람 사이의 공감적인 인간관계 또는 그 친밀도 특히 치료자와 환자사이의 관계를 말한다" (Standard Korean Language Dictionary, 2017)라고 정의되어 있으며 영어사전에는 "우호적인 합의와 이해(friendly agreement and understanding between)" (Longman Dictionary of Contemporary English, 2017)로 정의하였다. 이와 같이 사전적 의미에서 라포는 대인관계의 다양한 상호작용을 통해 두 사람사이에 형성되는 공감적, 친밀한 감정이나 상호간에 대한 이해로 지칭되었다.

2) 문헌에서의 개념사용

라포는 상담심리학에서 주로 쓰는 용어로, 공감과 신뢰를 바탕으로 피 상담자가 안정되고 평안하게 느낄 수 있게 하는 과정으로 볼 수 있다(Kim, 2010). 또한 라포는 상담자와 환자간의 상호작용 향상에 영향을 미치는 효과적인 의사소통이라고 하였다(Norfolk et al., 2009). 상담 심리학에서는 미소, 개방적 질문, 반영과 같은 기술이 라포 형성에 필요하며, 공감적 이해가 치료적 라포 형성에 도움이 된다고 하였다(Norfolk et al., 2009). 또한 Mack, Giarelli과 Bernhardt (2009)은 청소년 상담에 있어 존중하는 태도와 비 판단적이고 수용적인 태도가 라포 형성에 도움이 된다고 하였다.

마케팅 분야에서는 Gremler와 Gwinner (2000)가 라포의 구성요소를 즐거운 관계와 개인적 유대감이라고 하였고, 2008년에는 고객에 대한 관심, 진정한 관심에서 우러나오는 예의바른 행동, 친밀한 상호작용이 라포 형성에 중요한 수단이 된다고 하였다. Bae와 Kim (2014)은 고객을 향한 적극성과 교감으로 라포를 형성할 수 있다고 하였다. 즉, 서로가 좋게 느끼는 감정으로 표현했으며, 잘 지내는 관계와 편안한 관계를 포함하였다.

Spencer-Oatey (2002)는 라포 관리(rapport management) 이론을 제시하여 라포 관리 행동(rapport management behavior)을 표정관리(face Management), 집단권리 관리(soci-

ality rights management)로 구분하였고, 개인 혹은 독립적 관점(personal/independent perspective)과 집단 혹은 상호의존적 관점(social/interdependent perspective)으로 나누어 개인의 지향점인 동의와 관심(quality: agree, show interest), 집단의 정체성(social identity), 평등할 권리(equity rights), 관계 맺을 권리(association rights)를 제시하였다. 이러한 라포 관리 행동은 개인이 처한 상황이나 개인이 추구하는 목표로부터 영향을 받을 수 있을 뿐만 아니라 특정 집단의 특성이나 문화 배경으로부터 영향을 받을 수 있기 때문에 상사들은 라포 관리를 위하여 부하 직원들의 다양한 욕구와 상황들을 파악하고 고려해야 한다. 상사와의 라포 형성은 직원의 직무만족과 직결되며, 과업을 이루고자하는 동기에도 영향을 미친다고 하였다(Bae & Kim, 2014; Kim & Kim, 2016).

국외에서는 중환자실 환자와 보호자(Adams et al., 2014), 폭력에 노출된 응급실 간호사(Casella, 2015), 인간면역결핍 바이러스(HIV) 환자(Dang, Westbrook, Njue, & Giordano, 2017; Flickinger et al., 2016), 감염성 질환으로 격리되어 있는 환자(Godsell, Shaban, & Gamble, 2013), 비만 환자(Gudzune, Beach, Roter, & Cooper, 2013) 등 의료서비스 환경에서 취약계층으로 간주되는 대상자와의 관계형성에서의 라포가 연구되었다. 생명이 위독한 중환자의 가족에게 간호사와의 라포는 희망과 신뢰, 확신이라는 긍정적인 효과가 있으며(Adams et al., 2014), 응급실 간호사의 비언어적 의사소통 기술과 라포 형성은 폭력경험을 예방하는데 중요하다고(Casella, 2015) 하였다. 또한 HIV 환자의 진료 시 에는 존중을 바탕으로 한 의사소통이 중요하며(Dang et al., 2017; Flickinger et al., 2016), 격리 환자와 비만 환자와의 긍정적 관계 형성은 감염전파 예방과 환자의 바람직한 행동변화에 도움이 된다고 하였다(Godsell et al., 2013; Gudzune et al., 2013). Pinto 등(2012)의 체계적 문헌고찰에 의하면 환자중심의 의사소통은 환자와의 긍정적인 관계 형성에 도움이 되며 이는 라포, 신뢰와 같은 긍정적인 효과가 있다.

한편 국내의 의료 환경에서의 라포에 대한 선행연구를 살펴보면, Yan 등(2011)은 의사의 커뮤니케이션 스타일에 따라서 의사- 환자 간 라포 형성이 다르며 특히, 협력형과 전문형 커뮤니케이션 스타일은 라포 형성에 긍정적인 영향을 미치고, 통제형 커뮤니케이션은 부정적인 영향을 미친다고 보고하였다. Ji, Yang과 Kim (2010)은 의료서비스 제공자와 대상자의 라포가 좋을수록 감정노동을 낮게 인식한다고 하였다. 간호조직에서의 상사와의 라포를 측정하는 도구의 신뢰도와 타당도를 검증한 Han과 Kim (2016)의 연구에서 라포 관리는 자존감, 자율성, 유대관계의 세 요인으로 구성됨을 확인 할 수 있었다. 그러나 이들 연구는 의사소통 기술이나 제공자 위주의 라포 관리에 치중되어있어 의료현장에서 환자와 의료인 특히 간호사와의 라포에 대한 연구는 찾아보기가 어렵다. 이와 같이 라포는 심리학에서 도출된 개념으로서 사람과 사람간의 관계를 형성하는데 있어서 한 개인이 다른 개인을 신뢰하고 공감할 수 있는 심리적인 상태로 설명되며, 상대방과 친밀감을 갖고, 공감하고, 신뢰관계를 형성하여 그 안에서 필요한 정보와 자료를 얻어내는 일련의 과정이라 할 수 있다.

4. 라포의 잠정적 기준목록과 속성

라포 개념이 사용되고 있는 다양한 범위의 문헌을 고찰한 결과 다음의 잠정적인 기준목록과 속성을 확인하였다.

1) 라포의 잠정적 기준목록

① 치료적 유대관계이다(Bae & Kim, 2014; Godsell et al., 2013; Gremler & Gwinner, 2008; Hall et al., 2009; Han & Kim, 2016; Lee, 2009; Seccareccia et al., 2015).
② 긍정적인 느낌이다(Gudzune et al., 2013).
③ 공유하는 것이다(Hall et al., 2009; Lee, 2009; McDavitt et al., 2016).
④ 공감하는 것이다(Kim, 2010; Norfolk et al., 2009).
⑤ 이해하는 것이다(Norfolk et al., 2009).
⑥ 즐거운 관계이다(Bae & Kim, 2014; Gremler & Gwinner, 2008).
⑦ 수용하는 것이다(Mack et al., 2009).
⑧ 정보를 제공하는 것이다(Kim & Kim, 2016; Seccareccia et al., 2015; Wissow et al., 2010).

2) 라포의 속성확인

라포에 관한 문헌을 고찰하여 확인된 라포의 속성은 다음과 같다.

- 서로를 이해함(⑤, ⑦)
- 서로의 생각, 정보를 공유함(③, ⑧)
- 서로 공감함(④)
- 조화로운 유대관계 형성(①, ②, ⑥)

따라서 본 연구에서 라포는 "서로를 이해하며 생각과 정보를 공유하여 공감할 수 있는 조화로운 유대관계"로 확인되었다.

5. 라포의 모델 사례

모델사례는 라포에 관한 개념의 모든 속성을 포함하고 있으며 어떤 다른 개념의 속성을 포함하고 있지 않는 사례로서 정확하게 그 개념이 무엇인지 보여준다(Walker & Avant, 2010).

P씨는 알콜성 간경화로 뇌사자의 간 기증을 기다리고 있는 중환자실 환자이다. P씨의 전신상태는 악화되고 있으나 중환자실에 입원한지 5일이 지나도 간 기증자는 나타나지 않았다. 6일째 되 는 날 P씨는 눈물을 흘리며 "저에겐 왜 아무것도 해주는 게 없어요? 일반 병실이라도 가면 바람이라도 쐬고, 숨통이 트일 것 같아요" 라고 했다. 간호사 C는 답답함을 호소하는 P씨의 침상 곁에 앉아서 P씨가 호소하는 말을 들어주고, 등 마사지를 해주며 중환자실이라는 폐쇄성 공간과 기계소리 등으로 많은 환자들이 답답해한다고 답해주었다. 간호사 C는 P씨가 밖을 보며, 바람을 느끼고 싶어 한다는 것을 알 수 있었고(1,2), P씨의 답답함이 느껴져(3) P씨가 침대에서 내려와 중환자실 창문을 통해 밖을 볼 수 있도록 도와주었다. P씨는 간호사 C에게 중환자실의 규정과 바쁜 업무 중에도 자신의 이야기를 들어주고, 요구를 들어주어 감사하다고 하였다(3,4). 이후 P씨와 P씨의 가족은 간호사 C에게 찾아와 환자의 상태와 치료 상황에 대한 고민을 상의하였다(2,4).

6. 라포의 부가 사례(경계 사례, 연관 사례, 반대 사례)

1) 경계 사례

경계사례는 개념의 중요한 속성 중 일부를 포함하고 있거나 혹은 비슷하지만, 그 개념이라고 볼 수 없는 속성을 포함하고 있는 사례이다(Walker & Avant, 2010).

B씨는 소화불량과 체중감소로 시행한 검사결과 위암 말기를 진단을 받고 입원한 82세 여자 환자이다. 가족들은 B씨가 위암이 아닌 단순 위궤양으로 알기를 원하여 간호사 A에게 B씨에게는 진단명을 비밀로 할 것을 요구하였다. B씨는 일주일만 치료하면 본인의 질병이 회복 될 것이라 믿었고, 간호사 A가 병실에 들어오면 빨리 낫도록 좋은 약을 많이 달라고 말하기도 하였다. 또한 내년 생일에 아들과 해외여행을 가기로 해서 여행 전에 건강을 회복해야 한다고 하였다. 간호사 A는 그런 B씨의 이야기를 침상 옆에서 끝까지 들어주었고, B씨의 희망 가득한 계획을 함께 기뻐해 주었다. 병실 문을 나오는 순간 간호사 A는 말기 암인 사실을 모르고 희망찬 계획을 세우고 있는 B씨에게 진단명을 숨기고 이야기를 들어준 자신에 대해 자괴감이 들었다.

2) 연관 사례

연관사례는 분석하는 개념과 관련이 있으나 중요한 속성은 포함되지 않은, 유사하나 자세히 검토하면 다른 의미를 포함하고 있는 사례이다(Walker & Avant, 2010).

간호사 H는 내분비과 외래에 근무하는 주임간호사이다. 평소에 친절간호사로서 병원 내에 모범적인 역할을 하고 간호사 대상으로 친절교육을 담당하고 있다. 외래 환자 내원 시 밝은 미소와 상냥한 톤으로 환자를 응대하였으며 현재 불편한 점에 대하여 듣고 설명을 해드렸다. G씨는 약 처방을 받기위해 병원에 내원하였고 H간호사는 "안녕하세요. G씨, 불편하신 곳이 어디죠? 오늘 날씨 좋죠."라고 응대하였고, H간호사의 친절한 태도로 G씨는 기분이 좋았다. G씨는 약을 처방받고 나가려는 순간 H간호사가 다른 환자분에게도 "안녕하세요. A씨, 불편하신 곳이 어디죠? 오늘 날씨 좋죠."라며 자기와 똑같이 응대하고 모습을 목격하였고, 일상적인 인사임을 알게 됐다.

3) 반대 사례

반대사례는 그 개념이 아닌 것에 대한 분명한 예로서 개념의 중요한 속성이 전혀 들어 있지 않은 사례이다(Walker & Avant, 2010).

S는 일반외과 병동에서 10년을 근무한 간호사이다. 오후 4시, 수술을 마치고 나온 환자를 정리하느라 바쁜 와중에 환자 P씨가 치료방향에 대해 궁금하다며 찾아왔다. 간호사 S는 수술 환자의 차트를 계속 보면서, 자세한 치료방향은 담당 의사나 교수님을 찾아가 문의하라고 한 후 본인의 일에 집중하였다. 하지만 P씨는 다른 환자들은 보통 언제쯤 퇴원하는지가 궁금하다며 다시 질문하였다. 간호사 S는 퉁명스런 말투로 사람마다 달라 말해 줄 수 없다고 말한 뒤 다시 본인의 업무를 진행하였다.

4) 창안 사례

창안 사례는 개념의 속성이 모두 포함되나 현재 경험 밖의 세계에서 사례를 구축한 것이다(Walker & Avant, 2010).

2217년 P는 우주정거장에서 살고 있다. 우주정거장은 로봇이 주도하여 인간을 외계생명체로부터 보호해주고 있다. 인간 P는 20년 전 외계인의 습격으로 가족을 잃고 로봇과 함께 살고 있었다. 어느 날 P는 우주정거장 지하벙커에서 인간 A를 만났다. P는 벙커구석에 앉아 20년간 로봇과 살면서 늘 혼자였고, 인간이 많이 그리웠다고 했다. A는 P의 이야기를 끝까지 들어주었고, 로봇과 살고 있는 P의 외로움이 느껴져 P를 꼭 안아주었다. 또한 인간들이 많이 모여 있는 다른 장소도 알려주었다.

P는 로봇 없이는 다른 곳을 가본 적이 없었지만 A와 함께 한다면 두렵지 않았고, 그런 A를 믿고 동행하였다.

7. 라포의 선행요인과 결과 확인

선행요인은 개념이 발생하기 전에 일어나는 사건이나 부수적인 조건을 말하며, 결과는 개념이 발생한 결과로 나타나는 사건을 의미한다(Walker & Avant, 2010).

1) 선행요인

문헌분석을 통해 파악된 라포의 선행요인은 다음과 같다.

- 효과적인 의사소통: 라포는 존중(Adams et al., 2014; Flickinger et al., 2016; Mack et al., 2009)을 바탕으로 한 협력적 대화(Kwon & Choi, 2014; McDavitt et al., 2016; Norfolk et al., 2009; Wissow et al., 2010; Yan et al., 2011)를 통해 형성되며, 수용하는 개방적인 태도(Casella, 2015; Mack et al., 2009)와 함께 자기노출(Mack et al., 2009), 경청(Casella, 2015; Kim, 2010; Seccareccia et al., 2015), 호응(Casella, 2015; Norfolk et al., 2009)과 같은 의사소통이 선행된다. 또한, 의료인으로써 적절한 정보제공(Godsell et al., 2013; Seccareccia et al., 2015; Wissow et al., 2010)과 전문성(Kim, 2010)이 반영된 의사소통이 필요하다.
- 관계 지향적 태도: 라포는 눈맞춤(Casella, 2015; Hall et al., 2009), 미소(Hall et al., 2009; Seccareccia et al., 2015)와 같은 친절한 태도(Adams et al., 2014; Seccareccia et al., 2015)와 치료적 접촉(Kim & Kim, 2016; Seccareccia et al., 2015)을 통해 형성된다.

즉, 라포는 존중, 협력적 대화, 개방적 태도, 자기노출, 전문성, 정보제공, 경청이라는 의사소통이 선행되어야 하며, 또한 친절함과 눈 맞춤, 미소, 접촉과 같은 관계 지향적 태도를 통해 형성될 수 있다.

2) 결과

라포의 결과로 서로 간에 신뢰가 형성되고(Adams et al., 2014; Kim, 2010; Kwon & Choi, 2014; Lee, 2009; McDavitt et al., 2016; Saywitz, Larson, Hobbs, & Wells, 2015; Yan et al., 2011), 환자와의 협력으로 정보수집(Saywitz et al., 2015) 및 환자사정이 용이하여 치료적 관계 형성에 도움이 된다(Pinto et al., 2012). 또한 입원기간 단축 및 의료비용 감소(Swayden et al., 2012), 건강관리행동 및 임상결과 향상(Dang et al., 2017; Gudzune et al., 2013; Hall et al., 2009; Swayden et al., 2012), 환자안전사고예방(Godsell et al., 2013) 등과 같은 의료의 질 향상의 결과를 가져온다. 또한 고객과 의료진 만족도(Gremler & Gwinner, 2008; Kim & Kim, 2016; Seccareccia et al., 2015; Wissow et al., 2010) 또한 증가시킬 수 있다(Figure 2).

8. 라포의 경험적 준거 확인

경험적 준거를 확인하는 것은 개념의 속성이 실제 현장에 존재하는 것을 보여주는 것으로, 라포의 개념을 측정하기 위한 준

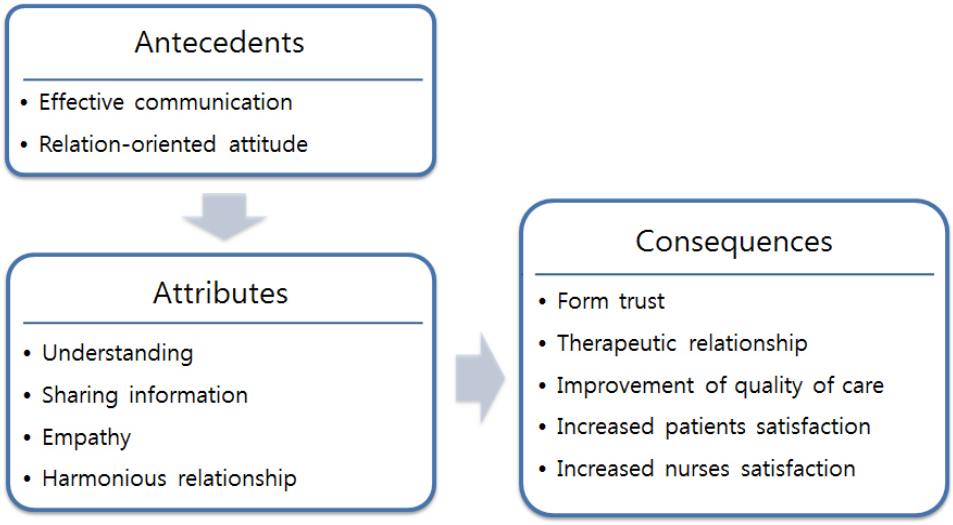

Figure 2. Conceptual structure of rapport.

거를 제시하는 것이다. 본 연구에서 확인된 라포에 대한 경험적 준거는 Gremler와 Gwinner (2000)가 서비스업에 종사하는 직원 1,328명과 치과를 방문하는 환자 399명을 대상으로 한 연구에서 라포의 구성요소로 즐거운 관계(enjoyable interactions involving)와 개인적 유대감(personal connections)을 제시하였고, 2008년에는 핵심 사건기법(critical incident technique, CIT)을 이용하여 손님과 직원 관점의 라포 행동은 아주 세심한 행동(uncommonly attentive), 공통점 형성(common grounding), 예의바른 행동(courteous behavior), 유대행동(connecting), 정보공유행동(information sharing behavior)으로 보고한 연구에서 찾아볼 수 있다. Gremler와 Gwinner (2008)는 고객에 대한 진정한 관심에서 우러나오는 예의바른 행동, 친밀한 상호작용은 라포 형성에 중요한 수단이 되지만 정보공유행동과 유대행동은 유통과 관련된 서비스 상황에 적합하지 않다고 하였다. 이는 마케팅을 중심으로 한 연구로 간호에서의 라포의 속성을 반영하지 못하고 있어 간호현장에 그대로 적용하기는 어렵다.

라포에 대한 경험적 준거를 확인하기 위해서는 서로 간 얼마나 이해하고 있는지, 생각과 정보 공유의 정도와 공감정도, 관계의 조화로움 정도와 유대정도 등을 평가 할 수 있는 도구개발이 필요하다.

논 의

2000년대 이후 정부는 최신 시설의 의료 환경 뿐 아니라 환자 중심의 서비스 정책을 펼치며 환자의 만족도를 높이는데 주력을 다하고 있다. 또한 의료의 질을 평가하는데 있어 대인관계 영역이 따로 구분되어 환자와 의료진간의 상호작용이 의료의 질 평가 및 보건의료 체계 평가의 필수적인 부분으로 간주되기 시작하였다. 그러므로 치료자와 대상자 간에 라포 형성은 신뢰를 형성하여 치료적 관계 형성에 도움을 주고, 의료의 질을 향상시키며, 대상자 뿐 아니라 치료자의 만족도 또한 증진시킬 수 있음을 알 수 있다.

라포에 대한 문헌분석 결과, 라포는 심리학, 마케팅, 서비스, 의료서비스 등 다양한 분야에서 사용하고 있으나, 다수의 연구에서 라포에 대한 정의가 명확하지 않고 부분적으로 다르게 쓰여 지고 있어 개념에 대한 정의를 명확히 할 필요성이 제기되어 왔다(Kim & Kim, 2016; Leach, 2005; Lee, 2009; Yan et al., 2011). 본 연구에서 신뢰형성은 라포의 결과로 확인되었으나 다수의 연구에서(Pinto et al., 2012; Seccareccia et al., 2015) 라포와 동일 수준의 개념으로 사용되었다. 또한 본 연구에서 라포의 선행요인으로 확인된 친절한 태도, 치료적 접촉과 같은 관계 지향적 태도를 라포의 속성 중 하나로 제시된 문헌(Adams et al., 2014; Mack et al., 2009; Seccareccia et al., 2015)도 확인 할 수 있었다. Saywitz 등(2015)은 라포에 대한 문헌고찰 결과, 라포에 대한 과학적 기반이 약하고, 각 연구에서 그 개념이 다양하게 정의되어 일치성이 부족하며, 라포의 효과를 논한 연구 또한 부족하다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 라포의 선행요인, 속성과 결과를 규명하여 그 의미를 좀 더 명확히 하였다는데 의의가 있다고 볼 수 있다.

본 연구에서 도출된 라포의 속성은 '서로를 이해하며 생각과 정보를 공유하여 공감할 수 있는 조화로운 유대관계'이다. 이는 의료인 중심의 일방적인 관계가 아닌 서로 상호작용을 통해 형성되는 관계임을 뜻한다. 서비스 제공자와 고객 간의 개인적 관계가 가져다주는 효과에 대한 연구결과는 많이 있지만 의료 서비스 제공자와 대상자 간의 관계가 감정적 반응과 행동에 미치는 영향에 대한 연구가 드물며, 특히 국내의료 서비스에 있어서 라포에 관한 연구는 미비한 상태이므로 본 연구의 의의는 크다고 생각한다. 또한, 선행연구들(Gremler & Gwinner, 2000; Leach, 2005)이 제시한 라포의 정의에는 개념의 선행요인과 속성, 결과 등의 구분 없이 상호관계, 성장, 신뢰, 존중의 의미를 함축하고 있어 본 연구에서 그 의미를 좀 더 명확히 하였다는데 의의가 있다고 볼 수 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 라포는 의료 서비스 환경에서 의료진과 대상자간 상호작용에 대한 중요성이 증가되면서 그 중요성이 더욱 강조되고 있다. 본 연구에서 라포 개념의 선행요인과 속성, 그리고 결과를 명확히 규명하여 향후에 이를 반영한 라포 측정도구의 개발 및 라포 형성 증진을 위한 중재개발 연구에 기여할 수 있을 것이라고 사료된다.

그러나 본 연구는 제목과 초록으로 1차 문헌을 선별하고, 한글과 영어로 작성된 문헌만을 선택하여 도출한 결과로 연구의 결과를 일반화하는데 제한이 있다. 한편 본 연구에서는 Walker와 Avant (2010)의 방법으로 개념분석을 하였는데 향후에 간호 현상에서의 라포 속성을 좀 더 확인해보기 위해 이론적 단계와 현장단계를 종합한 혼종모형을 적용해 볼 것을 제언한다.

결 론

본 연구는 Walker와 Avant (2010)의 방법을 이용한 개념분석 연구로, 라포는 '서로를 이해하며 생각과 정보를 공유하여 공감 할 수 있는 조화로운 유대관계'를 의미하였다. 그러나 라

포가 심리학에서 먼저 사용한 개념으로 간호사와 대상자 간의 라포에 관한 문헌은 찾기가 어려웠고, 간호 현장에서의 사회문화적 요소를 충분히 반영하지 못한 점이 제한점으로 남는다. 그러나 라포의 개념 분석을 통해 나타난 대상자와의 효과적인 의사소통 방법과 관계 지향적 태도는 라포 형성을 촉진하기 위한 간호중재 방안으로 활용하여 간호의 질 향상에 기여할 것이라고 사료된다.

REFERENCES

Adams, J. A., Anderson, R. A., Docherty, S. L., Tulsky, J. A., Steinhauser, K. E., & Bailey Jr, D. E. (2014). Nursing strategies to support family members of ICU patients at high risk of dying. *Heart Lung, 43*(5), 406-415. https://doi.org/10.1016/j.hrtlng.2014.02.001

Bae, S. J., & Kim, S. H. (2014). The effect of the service providers' perceived customer participation on rapport and job satisfaction - Focused on healthcare service. *Services Marketing Journal, 7*(2), 69-82.

Casella, S. M. (2015). Therapeutic rapport: The forgotten intervention. *Journal of Emergency Nursing, 41*(3), 252-254. https://doi.org/10.1016/j.jen.2014.12.017

Dang, B. N., Westbrook, R. A., Njue, S. M., & Giordano, T. P. (2017). Building trust and rapport early in the new doctor-patient relationship: A longitudinal qualitative study. *BMC Medical Education, 17*(1), 32. https://doi.org/10.1186/s12909-017-0868-5

Flickinger, T. E., Saha, S., Roter, D., Korthuis, P. T., Sharp, V., Cohn, J., et al. (2016). Respecting patients is associated with more patient-centered communication behaviors in clinical encounters. *Patient Education and Counseling, 99*(2), 250-255. https://doi.org/10.1016/j.pec.2015.08.020

Godsell, M. R., Shaban, R. Z., & Gamble, J. (2013). "Recognizing rapport": Health professionals' lived experience of caring for patients under transmission-based precautions in an Australian health care setting. *American Journal of Infection Control, 41*(11), 971-975. https://doi.org/10.1016/j.ajic.2013.05.022

Gremler, D. D., & Gwinner, K. P. (2000). Customer-employee rapport in services relationships. *Journal of Service Research, 3*(1), 82-104. https://doi.org/10.1177/109467050031006

Gremler, D. D., & Gwinner, K. P. (2008). Rapport-building behaviors used by retail employees. *Journal of Retailing, 84*(3), 308-324. https://doi.org/10.1016/j.jretai.2008.07.001

Gudzune, K. A., Beach, M. C., Roter, D. L., & Cooper, L. A. (2013). Physicians build less rapport with obese patients. *Obesity, 21*(10), 2146-2152. https://doi.org/10.1002/oby.20384

Hall, J. A., Roter, D. L., Blanch, D. C., & Frankel, R. M. (2009). Observer-rated rapport in interactions between medical students and standardized patients. *Patient Education and Counseling, 76*, 323-327. https://doi.org/10.1016/j.pec.2009.05.009

Han, J. W., & Kim, N. E. (2016). Validity and reliability of a Korean version of leader rapport management. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, 17*(2), 129-136. https://doi.org/10.5762/kais.2016.17.2.129

Ji, S. G., Yang, B. S., & Kim, S. H. (2010). The effects of rapport of healthcare services providers on emotional labor, job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Korea Service Management Society, 11*(1), 209-236. https://doi.org/10.15706/jksms.2010.11.1.009

Kim, M. K., & Kim, J. I. (2016). Salespersons' rapport building behaviors for customers, salesperson rapport, and job satisfaction: Focused on apparel salespersons. *Journal of Product Research, 34*(4), 11-19.

Kim, S. U. (2010). Rapport building in investigative interviewing by using four rapport building techniques. *Korean Journal of Culture and social Issues, 19*(3), 487-506.

Kwon, S. J., & Choi, A. K. (2014). The effect of supervisor's communication styles on secretary's rapport, trust and loyalty to supervisor. *Business Education, 28*(2), 1-24.

Leach, M. J. (2005). Rapport: A key to treatment success. *Complementary Therapies in Clinical Practice, 11*(4), 262-265. https://doi.org/10.1016/j.ctcp.2005.05.005

Lee, E. J. (2009). Effects of dental personnels' relationship orientation on rapport and loyalty. *Journal of Dental Hygiene Science, 9*(3), 265-270.

Longman Dictionary of Contemporary English. (2017). Retrieved June 21, 2017, from http://www.ldoceonline.com/dictionary/rapport

Mack, R., Giarelli, E., & Bernhardt, B. A. (2009). The adolescent research participant: Strategies for productive and ethical interviewing. *Journal of Pediatric Nursing, 24*(6), 448-457. https://doi.org/10.1016/j.pedn.2008.07.009

McDavitt, B., Bogart, L. M., Mutchler, M. G., Wagner, G. J., Green Jr, H. D., Lawrence, S. J., et al. (2016). Dissemination as dialogue: Building trust and sharing research findings through community engagement. *Preventing Chronic Disease, 13*, E38. https://doi.org/10.5888/pcd13.150473

Norfolk, T., Birdi, K., & Patterson, F. (2009). Developing therapeutic rapport: A training validation study. *Quality in Primary Care, 17*(2), 99-106.

Pinto, R. Z., Ferreira, M. L., Oliveira, V. C., Franco, M. R., Adams, R., Maher, C. G., et al. (2012). Patient-centred communication is associated with positive therapeutic alliance: A systematic review. *Journal of Physiotherapy, 58*(2), 77-87. https://doi.org/10.1016/S1836-9553(12)70087-5

Saywitz, K. J., Larson, R. P., Hobbs, S. D., & Wells, C. R. (2015). De-

veloping rapport with children in forensic interviews: Systematic review of experimental research. *Behavioral Science and the Law, 33*(4), 372-389. https://doi.org/10.1002/bsl.2186

Seccareccia, D., Wentlandt, K., Kevork, N., Workentin, K., Blacker, S., Gagliese, L., et al. (2015). Communication and quality of care on palliative care units: A qualitative study. *Journal of Palliative Medicine, 18*(9), 758-764. https://doi.org/10.1089/jpm.2014.0408

Spencer-Oatey, H. (2002). Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations. *Journal of Pragmatics, 34*(5), 529-545. https://doi.org/10.1016/S0378-2166(01)00039-X

Standard Korean Language Dictionary. (2017, June). Retrieved June 21, 2017, from http://stdweb2.korean.go.kr/search/View.jsp?idx=419497

Swayden, K. J., Anderson, K. K., Connelly, L. M., Moran, J. S., McMahon, J. K., & Arnold, P. M. (2012). Effect of sitting vs. standing on perception of provider time at bedside: A pilot study. *Patient Education and Counseling, 86*(2), 166-171. https://doi.org/10.1016/j.pec.2011.05.024

Walker, L. O., & Avant, K. C. (2010). *Strategies for theory construction in nursing* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Wissow, L. S., Brown, J. D., & Krupnick, J. (2010). Therapeutic alliance in pediatric primary care: Preliminary evidence for a relationship with physician communication style and mothers' satisfaction. *Journal of Developmental and Behavioral Pediatrics, 31*(2), 83-91. https://doi.org/10.1097/DBP.0b013e3181cda770

Yan, G. H., Park, Y. K., & Kim, Y. H. (2011). The effect of doctor's communication styles on rapport, trust and loyalty. *Journal of Marketing Studies, 19*(2), 41-57.