

# 의사소통 훈련 프로그램이 간호사의 의사소통능력, 감성지능(EQ), 자존감 및 대인관계능력에 미치는 효과에 대한 사례연구

유미자  
초당대학교 간호학과

## A case study on the effect of communication training program on nurse 's communication ability, emotional intelligence (EQ), self - esteem and interpersonal ability

Mi-Ja Yoo

Department of Nursing, Chodang University

요 약 본 연구는 의사소통 훈련을 받은 실험집단과 그렇지 않은 대조집단 사이의 의사소통능력, 감성지능, 자존감과 대인관계능력의 차이를 비교하는 비동등성 유사실험 연구이다. 연구대상은 C시 소재의 D대학병원에 근무하는 21명의 간호사를 실험집단으로, 21명의 간호사를 대조집단으로 구성하여 2017년 4월부터 5월까지, 실험집단에게는 의사소통능력, 감성지능, 자존감 및 대인관계능력 향상을 위한 의사소통 훈련 프로그램을 주 1회 2시간씩 총 4회기를 진행하였고, 연구의 효과성 검정을 위하여 사전, 사후 검사를 실시하였다. 자료 분석은 SPSS for Window 23을 이용하여 사전사후검사의 평균과 표준편차, 독립표본 Mann-Whitney의 U검증, 대응표본 Wilcoxon 부호 순위 검증을 실시하였다. 연구결과 실험집단과 훈련을 받지 않은 대조집단에서 의사소통능력( $Z=-3.361, p<.05$ ), 감성지능( $Z=-2.209, p<.05$ ), 자존감( $Z=-1.633, p<.05$ ), 대인관계능력( $Z=-2.577, p<.05$ )으로 나타나, 의사소통훈련 프로그램 후 실험집단의 의사소통능력, 감성지능(EQ), 자존감 및 대인관계능력 점수가 모두 유의하게 증가하였으며, 모든 가설은 지지되었다. 이러한 결과를 볼 때 임상현장에서 간호업무 수행 시 의사소통 훈련 프로그램을 활용한다면 의사소통능력, 감성지능(EQ), 자존감 및 대인관계능력의 향상으로 치료적인 의사소통과 효과적인 간호를 제공하여 환자의 만족감을 높이고 간호의 질 향상에도 기여할 것이다.

**Abstract** This study was a non-equivalence-based Quasi experimental study comparing the difference in communication ability, emotional intelligence (EQ), self-esteem, and interpersonal abilities between an experimental group with communication training and a non-control group. The subjects of the study were nurses working for D university hospital located in C city and comprised an experimental group of 21 people and a control group of 21 people. From April to May 2017, the experimental group took communication training programs, which were designed to improve communication capacity, emotional intelligence, self-esteem, and interpersonal ability for a total of four sessions (for 2 hours a week), and pre-post examination was conducted for the validity of the study. For data analysis, the SPSS for Windows 23 was used for the mean and standard deviation of pre-post tests, and U-test of the independent sample Mann-Whitney and the Wilcoxon code order test of the corresponding sample were carried out. The study results indicate that, compared with the control group, the experimental group showed communication capacity ( $Z=-3.361, p<.05$ ), emotional intelligence ( $Z=-2.209, p<.05$ ), self-esteem ( $Z=-1.633, p<.05$ ), and interpersonal relationship ( $Z=-2.577, p<.05$ ). After the communication training program, scores of communication capacity, emotional intelligence (EQ), self-esteem, and interpersonal competence of the experimental group increased significantly, and all hypotheses were supported. These results suggest that nurses' use of communication training experience in performing nursing work in a clinical setting would improve communication skills, emotional intelligence (EQ), self-esteem, and interpersonal skills and provide therapeutic communication and effective nursing, thereby enhancing patients' satisfaction and contributing to the improvement of nursing quality.

**Keywords** : Communication Ability, Communication training Program, Emotional Intelligence(EQ), Interpersonal Ability, Self - Esteem

<sup>\*</sup>Corresponding Author : Mi-Ja Yoo(Chodang Univ.)

Tel: +82-2-450-1830 email: mjyoo@cdu.ac.kr

Received March 19, 2018

Revised (1st April 16, 2018, 2nd May 8, 2018, 3rd May 10, 2018)

Accepted June 1, 2018

Published June 30, 2018

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

인간은 사회적 동물이며 모든 인간관계는 의사소통을 통해 이루어진다. Ellenson은 한사람이 다른 사람에게 영향을 주고, 다른 사람을 이해하는데 사용되는 모든 수단으로서의 의사소통은 효과적인 대인관계의 형성, 유지, 발전에 중요한 요소라고 하였다[1].

특히 간호사-환자 관계는 건강상의 문제를 해결하기 위해 환자에게 적절한 행동변화를 줄 수 있는 목표지향적인 관계 즉, 치료적인 관계여야 한다.

간호에서의 의사소통은 치료적 관계를 수립하는 수단이며, 환자의 행동에 영향을 미치는 방법으로, 또한 ‘관계’ 그 자체로 의미를 갖는다[2]. 따라서 간호사의 의사소통능력은 치료적 관계 성립에 필수적인 요소로 강조되고 있으며, 대상자와의 관계에서 촉진자로서 상담자로서 역할수행을 한다[3]. Peplau[4]는 환자와의 관계에서 의사소통이 간호사의 중요한 역할이라 강조하였고, 효과적인 의사소통을 통하여 간호사는 환자의 신뢰를 획득하여 문제해결을 더 효율적으로 도울 수 있다고 하였다.

Satir는 어린 시절 가족 간의 의사소통에서 자신이 느끼고 생각하고 바라는 것들을 표현했을 때, 부모가 적절히 수용해 주면 자신의 내면을 존중하고 신뢰하게 되어, 높은 자아 존중감을 형성하여 자신을 건강하게 표현하고, 충족시키는 일치적인 삶을 살게 되지만, 그렇지 못한 경우 낮은 자존감을 형성하여, 자신이 원하는 삶을 살기보다 외부적으로 요구받는 삶을 살게 되므로, 의사소통은 한 개인의 자존감 형성에 막대한 영향을 미친다고 하였다[5]. 또한 천성문 외[6]는 의사소통을 통하여 자존감이 드러나기도 하고, 대화자가 자존감을 스스로 확인하기도 하며, 자존감을 발전시키기도 하므로 자존감과 의사소통이 관계가 있음을 주장하였다.

감성지수에 대한 선행연구들을 살펴보면, 감성지수가 높은 조직구성원들이 조직에서 강한 대인관계를 만들어 내며, 문제가 발생될 경우 효율적으로 문제를 해결하고 변화를 촉진시키는 능력이 있다는 사실을 발견하였다[7]. 그 뿐 아니라 감성지능은 작업 팀의 협동과 종업원들의 업무 성과, 직무 만족[8], 스트레스[9]에 정적 영향을 미친다고 하였다.

의사소통기술은 선천적으로 터득되는 것이 아니라 체계적인 연습을 통해 얻어지는 능력이다[10]. 의사소통

훈련을 통하여 간호사들은 감성지수를 높여 대인관계 능력을 발달시켜 환자와 치료적 의사소통을 함으로써, 치료적 관계에서 자존감이 높아지고 효과적인 간호수행을 할 수 있다[11].

이에 의사소통 훈련을 통해 간호사 스스로 자존감이 높아지고, 감성지능이 향상되며, 임상에서는 체계적으로 환자를 응대함으로써 환자들과의 관계도 향상되어 대인관계 능력이 개선될 것으로 생각되며, 이를 통해 효과적인 의사소통과 임상간호사의 효과적인 업무 수행이 가능할 것인지 알아보기 위하여 연구를 시행하게 되었다.

### 1.2 연구목적

4회기의 의사소통 훈련 프로그램교육을 받은 간호사와 훈련 프로그램을 교육 받지 않은 간호사의 의사소통능력, 감성지능(EQ), 자존감과 대인관계능력을 측정하여 의사소통능력, 감성지능(EQ), 자존감과 대인관계능력의 차이가 있는지 확인하여, 간호사 업무 수행 시 효과적인 간호중재를 제공할 수 있는 방안을 모색하기 위함이다.

### 1.3 연구가설

첫째, 의사소통 훈련을 받은 실험집단과 훈련을 받지 않은 대조집단의 의사소통능력에 차이가 있을 것이다.

둘째, 의사소통 훈련을 받은 실험집단과 훈련을 받지 않은 대조집단의 감성지능(EQ)에 차이가 있을 것이다.

셋째, 의사소통 훈련을 받은 실험집단과 훈련을 받지 않은 대조집단의 자존감에 차이가 있을 것이다.

넷째, 의사소통 훈련을 받은 실험집단과 훈련을 받지 않은 대조집단의 대인관계능력에 차이가 있을 것이다.

## 2. 연구 방법

### 2.1 연구 설계

본 연구는 의사소통 훈련을 받은 실험집단과 그렇지 않은 대조집단 사이의 의사소통능력, 감성지능, 자존감과 대인관계능력의 차이를 비교하는 비동등성 유사실험 연구이다.

본 연구는 사전, 사후 설계모형을 적용하였으며 이를 도식화하면 Table 1과 같다.

Table 1. Research design

	Pre Examination	Experimental treatment	Post test
Control group	C1		C2
Experimental group	E1	X1	E2

C1, E1 : Pre-examination of control group and experimental group  
 X1 : Experimental treatment (communication training program)  
 C2, E2 : Post-test of control group and experimental group

## 2.2 연구 대상

본 연구의 대상은 충남 C시에 위치한 D대학병원에 2014~2015년 입사하여, 외과간호팀에서 근무하는 간호사로, 자발적으로 연구에 참여하기로 동의한 간호사 42명이다. 대상자에 대한 윤리적 고려를 위해 병원 간호부 생명 윤리 위원회의 허락을 받은 후 연구를 수행하였다. 연구대상자에게 연구목적과 설문지 내용, 익명성 보장과 연구 참여자로서의 권리 및, 설문지 작성 중 언제라도 연구 참여를 포기할 수 있음을 설명하고 연구 참여 동의를 받은 후 설문을 진행하였다. 대상자수는 G\*Power program 3.1.9. version을 활용해, t-test를 위한 양측 검정으로 유의수준 .05, 집단수 2, 효과크기 .50, 검정력 .80을 구했을 때 필요한 표본수는 각 집단이 26명으로 총 52명[12]이었으나, 실험군과 대조군이 차이가 있을 것이라는 학술적 가설로 단측검정을 시행하면 21명으로 산출되어 총 42명을 대상으로 하였다.

단측검정으로 표본크기를 선정한 것은 일개 대학병원 외과 간호팀을 모집단으로 하여 표본크기가 적어 불가피하게 사용하였다[13].

실험집단은 2017. 4월 ~ 2017. 5월까지 일주일에 1회, 매 회기 2시간씩 총 4회기에 걸쳐 의사소통 훈련 프로그램을 진행하였다.

## 2.3 연구도구

본 연구의 조사도구는 일반적 특성 6문항, 의사소통 능력에 대한 28문항, 감성지능 16문항, 자존감 관련 척도 10문항, 대인관계 능력에 대한 15개 문항으로 총 75 문항으로 구성되었다.

### 2.3.1 의사소통 능력

허경호[14]가 Rubin[15]의 의사소통구성 요소에 대한 선행연구를 바탕으로 제작한 포괄적 대인 의사소통능력 척도(Global Interpersonal Communication Competence

Scale : GICC) 45문항 중 대인적 능력에 중점을 두고 수정한 박수정[16]의 도구를 사용하였다. 문항은 총 28문항으로 구성되어 있으며, 점수는 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점의 Likert 식 척도로 최저 28점에서 최고 140점의 범위이며, 점수가 높을수록 의사소통능력이 높은 것을 의미한다. 단 의사소통능력 척도 중 5개 문항은 역채점 문항이다(8,13,17,21,24번). 박수정의 검사 도구의 신뢰도 계수는 .72이며 본 연구의 신뢰도 계수는 .90이다.

### 2.3.2 감성지능

Wong과 Law[8]가 개발하고 임지선[17]이 사용한 감성지능 도구를 사용하였다. 이 도구는 감성지능의 하위 요소인 자기의 감성이해 4문항, 타인의 감성이해 4문항, 감성의 조절 4문항, 감성의 활용 4문항의 총 16문항으로 구성되어 있고, 점수는 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 7점의 Likert 식 척도로 최저 16점에서 최고 112점의 범위이며, 점수가 높을수록 감성지능이 높은 것을 의미한다. 도구 개발 당시 감성지능의 요인별 신뢰도가 .80 이상으로 나타났으며, 임지선[17]의 연구에서 요인별로 신뢰도는 자기 감성이해 .85, 타인 감성이해 .85, 감성의 활용 .81, 감성조절 .91로 나타났다. 본 연구의 신뢰도 계수는 .90이며 요인별 신뢰도는 자기 감성이해 .63, 타인 감성이해 .74, 감성의 활용 .87, 감성조절 .91이다.

### 2.3.3 한국판 Rosenberg 자존감 척도

(Korean version of Rosenberg Self-Esteem Scale; K-RSES)

Rosenberg 자존감 척도는 Rosenberg[18]가 개발한 척도로, 본 연구에서는 이훈진, 원호택[19]이 한국판으로 표준화 한 척도를 사용하였다. 문항은 총 10문항으로 구성되어 있으며, 점수는 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘전적으로 그렇다’ 5점의 Likert 식 척도로 최저 10점에서 최고 50점의 범위이며, 점수가 높을수록 자존감의 수준이 높음을 의미한다. 단 자존감 척도 중 5개 문항은 역채점 문항이다(3,5,8,9,10번). 선행연구[19]에 따르면, 자존감 척도의 내적 신뢰도 계수(Cronbach' α)는 .78로 양호한 것으로 나타났다. 본 연구의 신뢰도 계수는 .85이다.

### 2.3.4 대인관계 능력

대인관계 능력은 Warner[20]가 개발하고 국내외 PSI 컨설팅이 번안한 도구를 정태영[21]이 수정한 도구를 사

용하였으며, 하위영역으로 타인기질영역, 의사소통영역, 관계촉진영역을 포함하고 있다. 문항은 총 15문항으로 구성되어 있으며, 점수는 ‘전혀 아니다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점의 Likert 식 척도로 최저 15점에서 최고 75점의 범위이며, 점수가 높을수록 대인관계 능력이 높은 것을 의미한다.

정태영[20]의 연구결과 신뢰도 계수는 .86이며, 본 연구의 신뢰도 계수는 .87로 나타났다.

## 2.4 연구 절차

### 2.4.1 연구 절차

본 연구는 Fig. 1과 같은 절차를 거쳐 진행되었다.

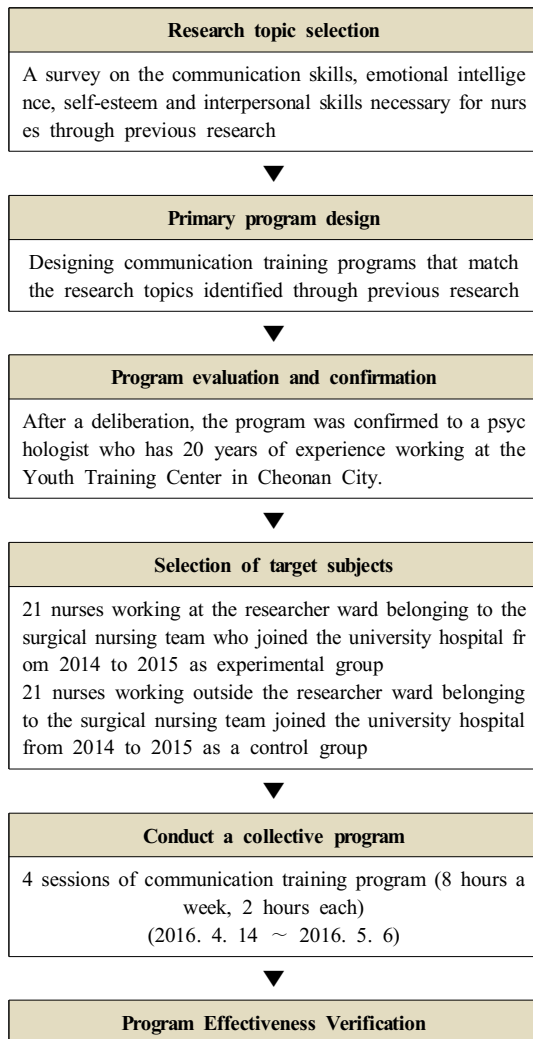


Fig. 1. Research procedure

### 2.4.2 프로그램 설계

김영애[5]는 의사소통훈련을 4단계로 나누어 제시하였는데, 1단계는 의사소통의 기본적인 단계로 경청, 말하기, 긍정적 상호작용 강화, 2단계는 역기능 대처방안 찾기, 왜곡된 의사소통기술 익히기, 타협을 통한 문제해결 등의 고급기술, 3단계는 분노와 갈등의 처리, 4단계는 잘못을 인식하고 변화하는 단계로 나누어 훈련할 것을 강조하였다. 이상희 외[22]는 의사소통을 잘하기 위해서 의사소통의 걸림돌 찾기, 듣기, 공감적 이해, 나-전달법, 문제해결 방법 등을 제시하고 있으며, 천성문 외[23]의 집단상담 프로그램에서도 걸림돌 찾기, 공감적 이해, 나-전달법을 제시하였고, 연문희와 장진령[24]도 신체적 주의기울이기, 심리적 주의기울이기, 구조화, 명료화, 반영, 요약, 직면, 해석, 정보제공, 질문, 자기개방, 나-전달법 등을 제시하였다. 윤미경[25]도 의사소통기술로 공감, 반영적 경청, 나-전달법 등을 제시하였다.

이상의 기법들의 공통된 요소를 종합하면, 의사소통훈련의 주요 요소로 반영적 경청, 의사소통의 걸림돌, 공감적 이해, 나-전달법 등임을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서도 의사소통기법을 실제상황에 적용하여 치료적 의사소통을 할 수 있도록 이 방법을 적용하여 프로그램을 재구성하였다.

의사소통훈련 프로그램의 구성은 ‘청소년을 위한 인성교육프로그램 NEW3R’(청소년교육전략21), 집단상담 프로그램, 의사소통기술 훈련 프로그램[26]을 참조하였다. 프로그램의 내용은 선행연구인 김영애[5], 이상희 외[22], 천성문 외[23], 연문희와 장진령[24], 윤미경[25]의 프로그램과 유사한 프로그램으로, 간호사의 치료적인 의사소통[27]을 참고로 하여 수정·보완하였으며, 내용의 타당도는 청소년 수련원에서 근무하는 20년 경력의 심리 상담 전문가 1인에게 자문을 받았다. 이 프로그램의 단계별 구성은 모두 4회기이며, 준비단계로 친밀감 형성 및 감정 인식의 시간을, 훈련단계에서는 긍정적, 부정적 감정, 의사소통의 걸림돌, 적극적 경청, 의사소통 유형 파악, 나-전달법을 1:1로 훈련하여 자연스럽게 익히도록 하였다. 마지막 회기에서는 훈련한 의사소통기법을 임상에서 활용하여 변화된 점과 느낀 점을 나누는 시간이 되도록 구성하였다.

본 연구는 Table 2와 같은 프로그램으로 진행되었다.

Table 2. Composition of communication program

session	goal	Details Contents	
1session	Intimacy formation and emotion recognition	Introduction (60minutes)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Write a pre-questionnaire</li> <li>2. Explain the overview and purpose of the entire program</li> <li>3. Share what you expect from the program (four-leaf clover activity)</li> </ol> <p>* Please introduce yourself through the four-leaf clover activity and explain what you are trying to gain from the program and what you are trying to achieve by sharing your strengths, what you think you are doing right now, what is difficult and what you want. Share your strengths with each other in your activities</p>
		deployment (50minutes)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Draw emotions</li> <li>- Draw a circle in A4 paper and draw on the emotions you are currently feeling</li> </ol> <p>Go back and get a description of your picture and get feedback</p>
		assignment (10minutes)	Create 10 positive and negative emotions
2session	Recognize the importance of active listening	Introduction (30minutes)	<p>Previous session</p> <p>Change point after expressing feelings</p> <p>Share about positive and negative emotions</p>
		deployment (80minutes)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Situation of Listening</li> <li>-Listen to 3 minutes / 3 minutes Somehow</li> <li>-A person who speaks as a group of two will talk about the recent disgust for three minutes, and the person who listens as much as they can, and then change roles afterwards.</li> <li>-Change the topic, listen to the happy story for three minutes, and then change the role again.</li> <li>-It is a good idea to share your feelings when the other person listens</li> <li>-The whole gathering about listening and sharing after feeling the feedback &amp; feedback (Dividing language and non-language aspects)</li> <li>2. An obstacle to communication</li> <li>-Read and explain the types of stumbling blocks that interfere with listening well.</li> <li>-After discovering my everyday terminology, I guessed the feelings of the other person 'How do I feel when I hear these words?' After making it, announce it.</li> <li>3. Reflective Listening Practice</li> <li>-Reflective listening is a technique that effectively hears the other person's voice and practices listening to the other person's heart without criticism or judgment.</li> <li>-I understand the meaning and feel the other person's feelings through the expression of the other person.</li> <li>4. The whole group gather to look back on their listening attitudes and share good listening attitudes together.</li> </ol>
		assignment (10minutes)	My communication type questionnaire (Satir's communication type questionnaire provided)
3session	Learning Communication Skills	Introduction (20minutes)	Supporting Changes and Efforts - What has changed since you attended the program? What is even better than a very small one
		deployment (90minutes)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Share your analysis of your communication type</li> <li>Sharing of various obstacles in the communication process</li> <li>2. Explain the difference between transfer method and transfer method</li> <li>- Understand the difference between the two delivery methods through questions.</li> <li>- How to effectively deliver messages (I message)</li> </ol> <p>I put a pair of 'I' and 'YOU' on the floor and move it to a group of two(You can see what your actions are causing you inconvenience and understand your mind).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Share your feelings &amp; feedback</li> </ol>
		assignment (10minutes)	Recording conversation for 5 minutes and applying communication technology law
4session	Practice what you have learned and learned through the program	Introduction (10minutes)	Share your feelings about the previous session
		deployment (90minutes)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Announcement of 5-minute recording</li> <li>- Share your feelings &amp; feedback</li> <li>2. Draw emotions</li> <li>- Drawing circles in A4 paper and drawing emotions during the 4th session</li> <li>- Go back and get a description of your picture and get feedback</li> <li>3. Write experience diary</li> <li>- Go back and read and get feedback</li> </ol>
		theorem (20minutes)	<p>Write a follow-up questionnaire</p> <p>Thank you and praise you for participating in all</p>

### 2.5 분석 방법

본 연구의 분석은 SPSS for Window 23.0을 이용하였으며, 의사소통 훈련 프로그램의 효과를 검증하기 위해 다음의 분석 방법을 사용하였다.

첫째, 실험처치 전에 실험집단과 대조집단의 동질성을 알아보기 위해, 네 가지 종속변인의 사전 검사에 대해 평균과 표준편차를 산출하였다

둘째 표본의 수가 적어 정규분포하지 않을 가능성을 두고 독립 표본 t-검증을 위해 비모수 검정인 Mann-Whitney의 U검증을 실시하였고, 대응 표본 t-검증을 위해 Wilcoxon 순위합 검증을 사용하여 실험집단의 사전, 사후검사 점수 간의 상호작용 효과를 검증하였다.

셋째, 실험처치 후의 실험집단과 대조집단 간의 차이를 알아보기 위해 네 가지 종속변인의 사후 검사에 대해 평균과 표준편차를 산출하고 독립표본 Mann-Whitney의 U검증을 실시하였다.

## 3. 연구 결과

의사소통 훈련 프로그램을 교육받은 간호사의 의사소통능력, 감성지능, 자존감 및 대인관계능력에 대하여 의사소통 훈련 프로그램을 교육받지 않은 간호사와의 차이를 확인하여 연구가설을 통계적으로 검증하고 그 결과를 해석하였다.

### 3.1 일반적 특성 및 사전 검사 동질성 검증

본 연구의 대상은 충남 C시에 위치한 D대학병원에 2014~2015년 입사하여 외과 간호팀에서 근무하는 간호사 중 21명의 간호사를 실험집단으로, 그 외 21명의 간호사를 대조집단으로 구성하였다.

동일한 모집단에서 추출된 표본인지 확인하기 위하여 의사소통훈련 프로그램을 시행하기 전에 작성한 사전검사의 동질성을 검증하였다. 검증방법은 독립표본 Mann-Whitney의 U검증을 실시하였고 결과 값은 Table 3과 같다.

Table 3에 의하면 연령, 결혼상태, 종교, 최종학력, 현 부서 경력, 총 경력에 대한 일반적 특성은 실험집단과 대조집단 간 사전검사에서 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 실험집단과 대조집단 두 집단 간에 차이가 없는 것으로 나타났다. 이는 실험집단과 대조집단이 동일한 모집단에서 추출되었다는 것을 의미한다.

Table 4에 의하면 의사소통능력에서 실험집단과 대조집단 간 사전검사 차이( $z = -1.107, p = .279$ )는 유의미한 차이를 보이지 않았고, 감성지능( $z = -1.104, p = .279$ ), 자존감( $z = -3264, p = .798$ ) 및 대인관계 능력( $z = -.841, p = .442$ ) 또한 실험집단과 대조집단 간 사전검사에서 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 의사소통능력, 감성지능, 자존감, 대인관계능력 모두 두 집단 간에 차이가 없는 것으로 나타나 실험집단과 대조집단의 동질성이 검증되었다.

Table 3. Verification of homogeneity according to general characteristics

variable	group	Number of cases	Average	Standard Deviation	z	p
Age	experimental	21	23.50	5.34	-.462	.721
	control	21	24.00	1.41		
Marital status	experimental	21	-	-	.000	1.000
	control	21	-	-		
Religion	experimental	21	-	-	-.851	.442
	control	21	-	-		
Final education	experimental	21	-	-	.000	1.000
	control	21	-	-		
Current Department career	experimental	21	16.75	4.77	-.370	.721
	control	21	16.37	5.18		
Total Career	experimental	21	16.75	4.77	-.370	.721
	control	21	16.37	5.18		

\*  $p < .05$

Table 4. Differences in pre-test between each experimental variable and control group for each dependent variable

variable	group	Number of cases	Average	Standard Deviation	z	p
Communication ability	experimental	21	91.87	12.77	-1.107	.279
	control	21	93.62	7.85		
Emotional intelligence	experimental	21	75.12	11.95	-1.104	.279
	control	21	79.00	11.10		
Self-esteem	experimental	21	35.50	5.45	-.264	.798
	control	21	35.62	6.98		
Interpersonal skills	experimental	21	56.00	7.85	-.841	.442
	control	21	56.87	9.74		

\*  $p < .05$

Table 5. Verification of pre- and post-test difference of experiment group

variable	Time	Number of cases	Average	Standard Deviation	z	p
Communication ability	pre-test	21	91.87	12.92	-2.521	.012 *
	post-test	21	108.37	5.63		
Emotional intelligence	pre-test	21	75.12	13.25	-2.521	.012 *
	post-test	21	91.63	8.27		
Self-esteem	pre-test	21	35.50	5.77	-2.533	.011 *
	post-test	21	39.63	4.92		
Interpersonal skills	pre-test	21	56.00	7.62	-2.524	.012 *
	post-test	21	64.13	4.62		

\*  $p < .05$

Table 6. Difference in post test between each experimental group and each control group

variable	group	Number of cases	Average	Standard Deviation	z	p
Communication ability	experimental	21	108.37	8.65	-3.361	.000 *
	control	21	94.00	7.52		
Emotional intelligence	experimental	21	91.63	10.15	-2.209	.028 *
	control	21	78.50	12.81		
Self-esteem	experimental	21	39.63	4.92	-.949	.050 *
	control	21	33.25	5.14		
Interpersonal skills	experimental	21	64.13	5.06	-2.577	.007 *
	control	21	55.62	6.89		

\*  $p < .05$

### 3.2 의사소통 훈련 프로그램이 의사소통능력, 감성지능, 자존감 및 대인관계능력에 미치는 효과

#### 3.2.1 실험집단의 사전, 사후 차이 검증

본 연구에서 진행한 의사소통 훈련 프로그램이 간호사의 의사소통능력, 감성지능, 자존감 및 대인관계능력에 대해 유의미한 차이가 있는지 알아보기 위해 실험 집단의 사전검사와 사후검사 점수에 대한 차이를 검증하였다. 차이에 대한 검증은 대응표본 Wilcoxon 부호 순위합 검증을 실시하였다. 결과는 Table 5에 제시하였다.

실험집단의 의사소통능력 검사의 사전점수와 사후점수를 비교해 본 결과  $Z = -2.521$ 로,  $p < .05$ 에서 유의하였다. 감성지능 검사의 사전점수와 사후점수 차이에서  $Z = -2.521$ 로,  $p < .05$ 에서 유의하였다. 자존감 검사의 사전점수와 사후점수 차이는  $Z = -2.533$ 로,  $p < .05$ 에서 유의하였다. 마지막으로 대인관계능력 검사의 사전점수와 사후점수 차이에서도  $Z = -2.524$ 로,  $p < .05$ 에서 유의한 결과로 나타났다. 따라서 의사소통 훈련 프로그램이 실험집단에서의 의사소통능력, 감성지능, 자존감 및 대인관계능력을 모두 향상시킨다는 것을 알 수 있다.

### 3.2.2 실험집단과 대조집단 간 각 종속변인에 대한 사후검사의 차이 검증

본 연구에서 실험집단의 사전검사와 사후검사의 차이점이 유의미한 차이가 있다고 나타나, 실험집단과 대조집단간의 각 종속변인에 대한, 사후검사에서의 차이를 확인하기 위해 사후 차이 검증을 실시하였다. 그 결과는 Table 6에 제시하였다.

Table 6에 의하면 실험집단과 대조집단 간 각 종속변인에 대한 사후검사에서의 차이를 검증한 결과, 의사소통능력 검사에 대한 실험집단과 대조집단의 사후점수의 차이는  $Z = -3.361$ 로,  $p < .05$ 에서 유의하였다. 감성지능 검사에 대한 실험집단과 대조집단의 사후점수 차이에서  $Z = -2.209$ 로,  $p < .05$ 에서 유의하였다. 자존감 검사에 대한 실험집단과 대조집단의 사후점수 차이는  $Z = -1.633$ 로,  $p < .05$ 에서 유의미한 차이를 보였다. 대인관계 능력 검사에 대한 실험집단과 대조집단의 사후점수 차이에서  $Z = -2.577$ 로,  $p < .05$ 로 유의한 결과로 나타났다. 이에 실험집단과 대조집단 간 각 종속변인에 대한 사후검사에서의 차이 검증을 실시한 결과 의사소통능력, 감성지능, 자존감 및 대인관계능력에서 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었다. 따라서 의사소통 훈련 프로그램이 각 종속변수에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

### 3.3 의사소통 훈련 프로그램 참여 소감 및 프로그램 전 · 후 감정 변화

1회기에서 감정그리기를 통해 프로그램 참여 전의 감정을, 마지막 4회기에서 감정 그리기를 통해 프로그램 참여 후의 감정을 알 수 있었다.

첫 번째 사례에서 “처음에는 4주간 교육을 받아야한다고 해서 귀찮은 마음이 들었습니다. 하지만 4주가 지나고 나서보니 뭘지는 모르겠지만 우울했던 감정들이 해소되어 버린 느낌이 들었습니다.”고 하였고, 두 번째 사례에서 “예전에는 기계적으로 대강 설명을 했다면, 요즘에는 나름대로의 지식으로 자세히 설명하니 환자들이 좋아하는 것을 경험하였다.” 고 하였다. 세 번째 사례에서 “나를 힘들게 하는 요소들이 너무 많은데 그 모든 것들이 환자들에게 투사가 되어 불쌍한 사람들에게 상처를 줬다. 교육에 참여하면서 나의 대화법의 문제점과 이유를 알게 되었고, 이 방법을 적용해서 서로가 상처받지 않도록 해야겠다고 굳게 다짐했다.” 로 표현하였다. 즉 의사소통

훈련 프로그램에 참여한 간호사들은, 환자와의 대화나 간호업무 수행 시, 이전보다 원활한 의사소통과 더불어 간호제공이 수월하였고, 환자와의 원만한 인간관계를 형성하는데도 도움이 되었다고 하였으며, 긍정적인 감정변화를 경험하였다. 이러한 느낌을 프로그램 전, 후 감정 그리기를 통해 표현하였다.

## 4. 논의

치료적인 간호는, 간호사와 환자와의 만남에 의해 형성되며, 환자와의 대인관계를 발달시키는 것은, 환자의 건강증진 및 질병예방을 책임지는 간호사에게는 중요한 과제이다[28]. 따라서 임상현장에서 치료적인 의사소통은 간호사들에게 필수적으로 요구되는 항목이라고 할 수 있다.

본 연구는 의사소통 훈련 프로그램을 교육받은 간호사의 의사소통능력, 감성지능, 자존감 및 대인관계능력이 의사소통 훈련 프로그램을 교육받지 않은 간호사와의 차이가 있는지를 확인하여 간호사 업무 수행 시 효과적인 간호중재를 제공할 수 있는 방안을 모색하기 위해 시도되었다. 본 연구에서 나타난 주요 결과를 중심으로 논의해 보면 다음과 같다.

첫째, 의사소통 훈련 프로그램에 참여한 간호사들은 프로그램에 참여하지 않은 간호사들보다 의사소통 능력 점수가 유의미하게 향상되었다( $Z = -3.361$ ,  $p < .05$ ). 이는 의사소통 훈련 집단상당 프로그램을 실시한 집단이 실시하지 않은 집단보다 22.9% 효과가 나타났으며, 의사소통에 미치는 효과가  $ES = .797$ 로 가장 크게 나타났다고 보고한 박은혜[29]와, 의사소통훈련 프로그램이 의사소통에 미치는 효과가  $ES = .670$ 으로 나타났음을 보고한 최근오[30]와 일치함을 알 수 있다.

따라서 의사소통 훈련 프로그램을 교육 받은 간호사는, 의사소통 능력의 향상으로 업무수행 시 치료적인 의사소통으로 효과적인 간호를 제공할 수 있었다. 그러나 교대근무를 하는 일반 간호사를 대상으로 하여 간호사들이 실제 프로그램 참여시 교대근무 등 어려운 점이 발생하였다. 향후 이러한 점을 개선하기 위해서는, 간호부 조직 차원에서 간호사의 의사소통이 간호업무 수행 시 중요한 요소라는 인식의 변화와 함께 조직차원의 지지가 필요하다고 생각된다.



둘째, 의사소통 훈련 프로그램에 참여한 간호사들은 프로그램에 참여하지 않은 간호사들보다 감성지능(EQ) 점수가 유의미하게 향상되었다( $Z = -2.209, p < .05$ ). 이는 국내 간호 분야의 연구에서 감성지능에 관한 연구로 백명[31]이 간호사 30명을 대상으로 4주, 매 4시간씩 총 16시간 코칭프로그램으로 감성지능이 유의미하게 향상된 것과 같은 결과이며, 이순규[32]가 1년 이상의 경력 간호사 17명을 대상으로 4주, 매 2시간씩 총 8시간 그룹 코칭 프로그램을 실시하여 실험군과 대조군을 비교한 결과, 감성지능 향상에 유의한 결과를 나타냈다는 결과와도 일치하였다.

이러한 연구 결과로 볼때 간호사의 감성지능이 훈련과 경험을 통해 개발이 가능하며, 자기개발을 위한 다양한 교육방법이나 코칭으로 감성지능이 향상된다는 것을 뒷받침한다[31].

간호는 직접 아픈 대상자와 관계를 형성해야 하는 직업으로, 아픈 대상자를 간호하기 위한 감성지능은 효율적이고 치료적인 간호를 제공하기 위한 요소이다. 따라서 감성지능 향상을 위한 의사소통 훈련 프로그램은 임상에서 활용 가능할 것으로 사료된다.

셋째, 의사소통 훈련 프로그램에 참여한 간호사들과 프로그램에 참여하지 않은 간호사들의 자존감 점수가 유의미하게 차이를 보이는 것으로 나타났다( $Z = -1.633, p < .05$ ). 이러한 결과는 의사소통 훈련 프로그램이 자존감에 미치는 영향으로,  $ES = 1.03$ 으로 큰 효과가 나타난다고 보고한 이현석[33], 최지원[34]의 연구결과와 동일한 결과이며, 교육연극을 활용한 자기성장 프로그램이 간호사들의 자존감을 향상시킨다는 차재희[35]연구와, 대상은 다르지만 교회성도를 대상으로 한 MBTI 성장 프로그램이 자존감에 유의미한 영향을 미친다는 문인권[36]의 연구, 고진하[37]의 대학신입생을 대상으로 매주 2회기씩 2시간, 총 10회기를 실시한 자기성장 집단상담 프로그램이, 자존감 향상에 유의미한 차이가 있다고 보고한 연구결과와도 맥락을 같이한다고 할 수 있다.

자존감은 자신이 사랑받을 만한 가치가 있는 소중한 존재이고 어떤 성과를 이루어낼 만한 유능한 사람이라고 믿는 것으로 본 연구에서의 결과와, 대인관계 및 의사소통 시 관계가 있다고 보고한 선행연구[33-37]의 예를 볼때, 자존감이 효과적인 의사소통이 가능하도록 한다는 것을 알 수 있다. 간호 업무 수행 시 환자와의 의사소통은 반드시 필요하다. 특히 치료적인 의사소통은 간호업

무를 효과적으로 수행할 수 있도록 하는 요소이다. 의사소통이 원활하게 이루어지지 않을 때 간호사는 업무 수행에 곤란을 겪기도 한다. 따라서 병원 조직차원에서 관리자들이 간호중재 차원에서 의사소통 훈련 프로그램을 적극적으로 활용할 필요가 있다고 사료된다. 또한 의사소통 능력이 자존감을 향상시킨다는 선행 연구는 다수 존재하나, 자존감의 세부적인 변수와의 관련성을 조사한 연구는 없어, 추후 자존감의 세부 변수와의 직접적인 관련성에 대한 연구가 필요하다고 생각된다.

넷째, 의사소통 훈련 프로그램에 참여한 간호사들은 프로그램에 참여하지 않은 간호사들보다 대인관계능력 점수가 유의미하게 향상되었다( $Z = -2.577, p < .05$ ). 이는 의사소통 훈련 프로그램이 대인관계에 유의미한 영향을 미친다는 박은혜( $ES = .699$ )[29], 최근오( $ES = 1.13$ )[30]와 일치하는 결과로, 매주 2회기씩 2시간, 총 10회기를 실시한 자기성장 집단상담 프로그램이 대인관계능력 향상에 유의미한 효과가 있음을 증명한 고진하[37]의 연구결과와도 동일하다.

이런 결과는 의사소통 훈련 프로그램이 치료적인 의사소통법으로, 대인관계능력을 향상시킬 수 있다는 것을 보여주는 것으로, 간호사들은 자신의 감정을 표현하고, 서로를 이해하는 과정을 통해 감성지능과 자존감이 높아지고, 나 전달법 훈련 및 5분간의 대화내용을 녹취하여 정리함으로써, 스스로의 의사소통 방식에 대한 이해와 더불어, 긍정적으로 발전시킬 수 있는 방법을 터득할 수 있었다. 이러한 과정은 의사소통을 촉진시키고, 자신과 타인에 대한 친근감과 개방성, 이해성을 증진시키는데 영향을 준다[38]

이상과 같은 논의 결과를 종합해 보면, 의사소통훈련이 간호사의 의사소통능력, 감성지능, 자존감 및 대인관계능력을 향상시키는데 유용한 프로그램임을 확인할 수 있다. 주 1회 2시간씩 총 4회기로 짧은 과정동안에도 유의미한 효과가 있음을 확인하였으므로, 이를 추후 병원에서 간호사의 치료적인 환자와의 의사소통 및 효과적인 간호제공을 위해 적극적으로 활용해도 좋을 것으로 생각된다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 충남 C시에 위치한 D대학 병원 외과 간호

팀 간호사를 대상으로, 의사소통 훈련 프로그램을 교육 받은 간호사의 의사소통능력, 감성지능(EQ), 자존감 및 대인관계능력이 의사소통 훈련 프로그램을 교육 받지 않은 간호사와의 차이가 있는지를 검증하여, 간호사들이 병원에서 자신감을 가지고 대상자들과 치료적인 인간관계를 형성하고, 문제 상황에 대처하는데 도움을 줄 수 있는 중재방안을 개발하고자 실시한 비동등성 유사실험 연구이다.

연구결과는 다음과 같다.

의사소통 훈련 프로그램에 참여한 간호사들은 프로그램에 참여하지 않은 간호사들보다 의사소통 능력 점수( $Z = -3.361, p < .05$ ), 감성지능(EQ) ( $Z = -2.209, p < .05$ ), 자존감 점수 ( $Z = -1.633, p < .05$ ), 대인관계능력 점수( $Z = -2.577, p < .05$ )가 유의미하게 향상되었다. 즉, 모든 가설에서 의사소통 훈련 프로그램 후 실험집단의 의사소통능력, 감성지능(EQ), 자존감 및 대인관계능력 점수가 대조집단과 차이가 있을 뿐 아니라 유의미하게 증가한 것으로 나타났다. 따라서 임상현장에서 간호사들의 의사소통능력, 감성지능(EQ), 자존감 및 대인관계능력을 향상시키기 위한 중재를 제공하고자 할 때 의사소통 훈련을 활용한다면 효과적일 것으로 생각된다. 이상의 결과를 토대로 향후 연구를 위해 다음을 제언하고자 한다. 첫째, 치료적 의사소통에 어려움을 느끼는 간호사들에게 의사소통 훈련 프로그램 적용이 필요하다. 둘째, 의사소통에 영향을 주는 다른 변인들의 효과검증을 위한 연구가 필요하다. 셋째, 의사소통 훈련의 효과 검증에서 나아가, 연구자도 함께 프로그램에 참여하여 변화되는 경험 과정에 대해 성찰을 수행하는 질적 연구를 제안한다. 본 연구의 제한점으로 일개 대학병원의 간호사가 대상자로, 표본수가 적어 연구의 결과를 일반화하여 확대 해석하는데 신중을 기해야 할 것이다.

## References

- [1] Allison, E Human relations. S. W. Ju, J. C. Myeong. Coauthor. Beobmunsa, 1984.
- [2] G. J. Lee, "A Study on the Change of Perceptions of Self-Exposure Before and After Human Relationship Training", *Korean Journal of Nursing*, vol. 15, no. 3, pp. 31-38, 1985.
- [3] Kasch, C. R, "Toward a theory of nursing action : the process of nurse-patient interaction", *Nursing Research*, vol. 35, no. 15, pp. 226- 230, 1986.
- [4] Hildegard E. Peplau, "Interpersonal relations in nursing : a conceptual frame of reference for psycho dynamic nursing", *Modern nursing series*, pp. 160-161, 1952.
- [5] Y. A. Kim, "Communication skills training program", Seoul: Young ae Kim Family Therapy Institute, 2000.
- [6] S. M. Cheon, S. D. Park, J. W. Bae, W. M. Park, J. N. Kim, Y. S. Lee, "Theory and Practice of Counseling Psychology", pp. 350-354, Hagiisa, 2009.
- [7] Kelley, R. & Caplan, J, "How bell Labs Creates Star Performers", *Harvard Business Review*, July/August: 128-139, 1993.
- [8] Wong, C. S. & Law, K. S. "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study", *Leadership Quarterly*, vol. 13, no. 3, pp. 243-274, 2002. DOI: [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- [9] Nikolaou, I. & Tsaousis, I. "Emotional Intelligence in the Workplace: Exploring its effects on Occupational Stress and Organizational Commitment", *The International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 10 Issue: 4, pp.327-342, 2002. DOI: <https://doi.org/10.1108/eb028956>
- [10] Lee, K. J. *The Communication and Nursing*., Seoul. Shinkwang pub. 2005.
- [11] G. S. Lee, "Human relations and communication", pp. 280-290, Hyeonmunsa, 2006.
- [12] Franz Faul, Edgar Erdfelder, Axel Buchner & Albert-Georg Lang. Statistical power analysis using G\*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, 41 (4), 1149-1160, 2004. DOI: <https://doi.org/10.3758/BRM.41.4.1149>
- [13] M. H. Nam etc, "nursing statistics using spss", pp. 60-61, 163-171, Seoul, Soomoonasa, 2018.
- [14] G. H. Huo, "Development of a comprehensive interpersonal communication ability scale and validation", *Korean Society for the Study of Journalism*, vol. 47, no. 6, pp. 380-408, 2003.
- [15] Rubin R, B., Martin M, M., bruning S, S., Power D, E. "Interpersonal communication competence: Scale development and test a self-efficacy model", paper presented at : The annual meeting of the Speech Communication Association : 1991 October ; Atlanta.
- [16] S. J. Park, "The Effect of Group Coaching Program to Improve Interpersonal Ability and Communication Ability of College Students", Master Thesis, Kwangwoon University School of Education, Seoul, 2012.
- [17] J. S. Lim, "A Study on the Relationship between Employee Emotional Intelligence, Employee Attitude, and Behavior: Focusing on the Moderating Effect of Emotional Labor and Organizational Personality", Master Thesis, Korea University Graduate School, Seoul, 2004.
- [18] Rosenberg, M. "Society and Adolescent Self-Image", *Princeton, NJ : Princeton University Press*, 1965. DOI: <https://doi.org/10.1515/9781400876136>
- [19] H. J. Lee, H. T. Won, "An exploratory study on the

- relationship between paranoid tendency, self-concept, and self-consciousness", Korean Psychological Association, vol. 1, no. 6, pp. 277-290, 1995.
- [20] Warner, J, "Using "Models" to assist the Coaching Process", Free Online Library, October, 19, 2012.
- [21] T. Y. Jung, "The structural relationship between coaching leadership and organizational members' problem solving ability and interpersonal ability", Doctoral thesis, Ajou University graduate school, Suwon, 2011.
- [22] S. H. Lee, S. D. Noh, J. E. Lee, "Development of peer counseling program by stages", Seoul : Korean Youth Counselor, 2002.
- [23] S. M. Cheon, N. H. Kim, J. N. Kim, M. S. Park, W. M. Park, J. U. Bae, J. S. Jo, M. G. Han, "Group Counseling Program for Secondary Students", pp. 420-425, Seoul :Hagjisa , 2004.
- [24] M. H. Yeon, J. L. Gang, "School counseling and life guidance in the 21st century", pp. 403-423, Seoul : Yangseowon, 2002.
- [25] M. G. Yun, "Development of adaptive flexibility group counseling program for potential dropout students", Doctoral thesis, Hongik University Graduate School, Seoul, 2002.
- [26] Youth Education Strategy 21, "Personality Education Program for Young People NEW3R", www.yes21.org/2013.
- [27] S. B. Im, "Nurse-Client Therapeutic Communication: Active Listening and Feedback", *Medical Communication Society*, vol. 4, no. 1, pp. 43-48, 2009.
- [28] Nortvedt, P, "Needs, closeness, and responsibilities : An inquiry into some rival moral considerations in nursing care", *Nursing Philosophy*, vol. 2, no. 2, pp. 112-121, 2001.  
DOI: <https://doi.org/10.1046/j.1466-769X.2001.00047.x>
- [29] E. H. Park, "Meta-analysis of communication training group counseling program effect", Master Thesis, Graduate School of Kyungpook National University, Daegu. 2014.
- [30] G. O. Choe, "Meta-analysis of the effect of communication training on interpersonal relationships", Master Thesis, Korea National University of Education Graduate School, Cheongju, 2004.
- [31] M. Baek, "Effects of Coaching Program on Nurses' Emotional Intelligence, Coaching Skills, Self-Efficacy and Job Satisfaction", Doctoral thesis, Graduate School of Chonnam National University, Gwangju, 2010.
- [32] S. G. Lee, "Effects of Group Coaching Program on Nurses' Emotional Intelligence and Self-Efficacy", Doctoral thesis, Yonsei University Graduate School, Seoul, 2007.
- [33] H. S. Lee, E. I. Choe, M. Y. M. Y. Hwang, "The Effect of Communication Training Program on Interpersonal Relationship, Conflict Resolution Style and Self-Esteem of College Students", *Youth Studies*, vol. 16, no. 2, pp. 1-22, 2009.
- [34] J. W. Choe, "Meta-analysis of the effects of ego-resilience group counseling program", Master Thesis, Graduate School of Kyungpook National University, Daegu, 2013.
- [35] J. H. Cha, "A Study on Self-Esteem and Interpersonal Effect of Self-Growth Program Using Educational Theater: Focusing on Hospital Nurses", Master Thesis, Kyunghee University Graduate School, 2010.
- [36] M. I. Gwon, "The impact of the MBTI growth program on self-esteem, interpersonal and spirituality", Master Thesis, Chongshin University Graduate School of Theology, Seoul, 2003.
- [37] H. J. Ko, "The Effects of Self-Growth Group Counseling Program on Ego-resilience, Self-esteem and Interpersonal Ability Improvement of College Freshmen", Master Thesis, Hosei University Graduate School, Asan, 2012.
- [38] H. M. Kin, "The Effect of Solution-Oriented Communication Training on Problem Solving Ability and Interpersonal Relationship of Nursing Students", *Korean Journal of Psychiatry*, vol. 18, no. 4, pp. 399-408, 2009.

유 미 자(Mi-Ja Yoo)

[정회원]



- 2002년 2월 : 단국대학교 대학원 보건행정학과 (보건행정학 석사)
- 2016년 2월 : 단국대학교 일반대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2016년 8월 ~ 현재 : 초당대학교 간호학과 교수

<관심분야>

간호관리, 간호성과, 모성건강, 암환자간호