

# 의사소통능력 향상을 위한 의사소통 교육요구도 분석 : 정신병동 간호사와 응급실 간호사를 중심으로

오은정

원광보건대학교, 조교수

## The Communication Educational Needs Analysis for Improve Communication Ability : The Case of Psychiatric Wards and Emergency Room Nurse

Eun Jung, Oh

Wonkwang Health Science University, Assistant Professor

### Abstract

**Purpose :** This study used a descriptive investigative design to explore educational needs of communication the purpose of establishing communication education program for nurses in psychiatric wards and emergency room.

**Method :** A survey was conducted on 190 nurses working in psychiatric wards and emergency room located in J, K and I cities. The collected data were analyzed using descriptive statistics, independent t-test, One-way ANOVA and paired t-test with the SPSS/WIN 21.0 program. For the purpose of analyzing educational need of communication, we analyzed data through an importance-performance analysis and the Borich needs assessment.

**Results :** The average importance of the communication education of nurses in psychiatric wards and emergency room was  $3.60 \pm 0.36$  out of 5, and the average communication ability was  $3.47 \pm 0.31$  out of 5. A t-test on the difference between IPA and Borich needs assessment showed the highest educational need of communication in the categories of Goal settings, and ‘Actively delivers own thoughts using body language and intonations’.

**Conclusion :** This is needed to develop on communication education program that can strengthen ‘Actively delivers own thoughts using body language and intonations’ communication for nurses in psychiatric wards and emergency room. Our study findings can be used as basic to design a communication education program suitable for nurses in psychiatric wards and emergency room to meet the educational of communication.

**Key words :** Communication, Needs assessment, Education, Nurses

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

바람직한 의사소통은 조직 구성원 간의 갈등을 해소하고 집단응집력을 강화시켜 근무에 대한 만족과 업무향상 및 구성원의 협동심을 증진시킨다. 이로써 조직의 효율성을 향상시키고 조직의 목표 달성과 발전에 기여하며 조직몰입에도 영향을 준다[1]. 의료기관에서의 명확하고 효과적인 의사소통은 학제 간의 협력을 도와 양질의 간호를 제공하는데 중요한 역할을 할 뿐만 아니라 의료전문가와 환자 간의 원활한 의사소통은 긍정적인 병원 환경을 조성하고 의료비용을 절감하며 환자에 대한 치료를 개선시킨다. 이처럼 효과적인 의사소통은 환자 간호에 있어서 중요한 구성요소이다. 그러나 간호사는 종종 대상자 또는 타 의료전문가와 의사소통기술 부족으로 업무의 어려움을 경험하고 있으며, 실질적으로 비효율적인 의사소통과 협업의 부족으로 야기는 되는 문제들이 의료분야에서 지속적으로 대두되고 있다[2-3].

간호사는 일반적인 간호업무 이외에도 환자에게 심리적·정서적으로 발생할 수 있는 문제를 예측하거나 발생한 문제를 해결해야 하는 상담자 또는 교육자의 역할을 담당하고 있어 의사소통능력의 활용이 필수적이라고 볼 수 있다[4-5]. 간호사에게 의사소통능력은 전문적인 간호 실무, 교육 및 상담을 성공적으로 수행하는 데 가장 중요한 역량 중 하나이다[6]. 임상 현장의 간호사 또한 의사소통이 간호업무에 있어서 매우 중요하며 필수적이라는 것을 지각하고 인지하고 있다[6-7]. 그러나 간호업무 증가로 환자와 충분한 의사소통 시간을 가지지 못하고 있으며 다른 의료인과의 의사소통에서도 어려움을 표현하고 있다[4, 8].

특히, 정신병동 간호사는 피해망상과 과대망상의 사고장애나 환청과 환시 등의 감각지각 장애를 가지고 있는 정신질환자의 복잡한 행동양상과 정서적 반응을 조절하는 업무를 담당하고 있어 의사소통 역량이 매우 중요하다[9]. 응급실 간호사의 경우 환자의 생명을 유지하고 질병으로 인한 손상을 최소화해야 하

는 긴박한 상황으로 환경적·심리적인 부분에서 다른 조건을 가지고 있다[8]. 즉, 응급실 간호사는 갑작스럽게 생긴 사고를 접하거나 불확실한 건강 상태로 내원한 환자의 불안한 감정을 안정시키면서 질병을 명확하게 진단하고 치료할 수 있게 도와야 하므로 의사소통역량이 중요하다[4, 10]. 또한 정신병동과 응급실 환자는 자신과 가장 많이 상호작용하는 간호사와의 의사소통을 통하여 자신의 심리적·신체적 건강 상태에 대한 정서적 지지를 받고자 하는 요구가 높다[8-9].

이와 같이 간호업무에서의 의사소통은 환자의 문제를 올바르게 인식하고 신체·정서적인 문제해결을 위한 방안을 탐색할 수 있도록 안내할 수 있어야 하며, 환자가 내면에서 일어나는 감정들을 표현할 수 있도록 도움을 주는 치료적 관계로서 작용 되어야 한다. 하지만 정신병동은 인적자원 부족과 간호사 면담체계의 부재 등으로 이러한 간호를 직접적으로 활용하는데 어려움이 있으며[7, 9], 응급실의 경우 간호사는 응급환자의 손상을 최소화하기 위한 치료 중심의 간호에 초점을 두고 있어 의사소통의 중요성을 인식하지 못하고 있거나, 과다한 업무로 인하여 환자와의 의사소통에 충분한 시간을 가지지 못하고 있다[8]. 따라서 정신병동과 응급실에서는 환자 간호에 있어서 의사소통의 중요성을 인식하고 긍정적인 의사소통을 통해 치료적 관계를 형성할 수 있도록 실무에서 활용될 수 있는 체계적인 의사소통 교육 및 훈련프로그램이 요구된다.

효과적인 의사소통을 위해서는 의사소통의 효과성과 적절성이 요구되며, 의사소통을 시도한 목표를 달성할 수 있어야 한다. 뿐만 아니라 의사소통이 일어나는 물리적 또는 사회·문화적 상황에 부합되어야 하며, 사회관계 규범에 맞는 의사소통이어야 한다[6-7, 11].

교육요구도란 현재의 교육에 대한 수준과 상태 그리고 교육을 통한 개인과 사회적으로 기대되는 바람직한 수준과 상태의 실제적인 차이를 뜻한다[11-13]. 그러므로 간호임상현장에서 의사소통 교육 대상자인 간호사의 의사소통에 대한 교육요구도가 파악되어야 효과적인 결과를 기대할 수 있다고 본다. 그 이유는 간호사의 현재 의사소통능력 수준과 향후 의사소통의

중요도 인식 수준 간의 차이에 대한 항목 간의 변별성을 중점적으로 고려하여 간호사에게 실질적으로 필요한 의사소통능력의 세부 항목을 선정할 수 있기 때문이다. 의사소통역량에 대해서 중요하다고 인식하는 중요도의 수준이 높고 의사소통능력이 낮을 때 교육요구도가 높게 나오는데, 요구도가 높은 내용의 항목을 우선적으로 선정하여 교육할 경우 교육의 효과성을 증진시킬 수 있기 때문이다. 또한 정신병동과 응급실 간호사의 현재 의사소통능력 정도와 바람직한 상태인 의사소통의 중요도를 분석한 후 교육 내용의 항목에 대한 우선순위를 결정하여 교육하는 것이 이들의 교육요구도를 충족시킬 수 있는 방법이기 때문이다[11-13]. 그러므로 본 연구는 정신병동과 응급실 간호사의 현재 의사소통능력 정도와 바람직한 상태인 의사소통 중요도를 알아보고, Importance Performance Analysis(IPA)와 Borich(1980) 요구도 분석에 따라 이들의 의사소통 교육요구도를 파악하고자 한다.

간호학 분야 선행문헌에서는 간호대학생을 대상으로 Importance Performance Analysis와 Borich 요구도 분석 방법을 활용한 의사소통 교육요구도 분석연구[8]와 Trenholm와 Jensen의 의사소통능력 모델을 적용한 간호대학생이 지각한 의사소통 교육요구도 분석연구[13]가 있으며, 간호사를 대상으로 한 연구로는 응급실 간호사와 대상자 간의 의사소통능력과 만족 정도를 비교한 연구[5]가 있다. 즉 의사소통 교육요구도 분석연구는 대부분 간호대학생을 대상으로 한 연구가 이루어진 상태이며, 간호사를 대상으로 한 연구는 의사소통능력과 의사소통 만족 정도를 비교한 연구에 불과하다. 정신병동 간호사나 응급실 간호사를 대상으로 Borich 요구도 공식을 적용하여 의사소통 중요성에 대한 인식을 뒷받침한 의사소통역량은 무엇인지 확인한 연구는 찾아보기 어렵다.

따라서 본 연구에서는 정신병동과 응급실 간호사를 중심으로 의사소통 교육요구도를 확인하여 실무에서 우선적으로 요구되는 의사소통능력의 세부 항목이 반영된 교육안 및 훈련프로그램을 마련하기 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 정신병동과 응급실 간호사의 의사소통에 대한 교육요구도를 확인하여 의사소통능력 향상을 위한 교육적 대안을 마련하는데 기초자료를 제공하기 위함이다. 본 연구의 구체적 목표는 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력과 의사소통 중요도의 차이를 파악한다.
- 2) IPA를 활용하여 대상자의 의사소통에 대한 교육요구도를 파악한다.
- 3) Borich 요구도 분석을 활용하여 대상자의 의사소통 교육요구도 순위를 파악한다.

## Ⅱ. 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 정신병동과 응급실에서 근무하는 간호사가 지각한 의사소통 중요도와 의사소통능력 정도를 확인하고, 이를 통해 이들의 의사소통 교육요구도를 알아보기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2. 연구대상

본 연구의 참여 대상자는 J, I, K시에 소재한 정신전문병원과 종합병원 응급실을 편의표집 한 후 각 기관에서 근무경력이 6개월 이상인 정신병동 간호사와 응급실 간호사를 선정하였다. 본 연구의 표본 수는 G\*Power 3.1.2 프로그램을 활용하여 양측검정 paired t-test 분석에 필요한 최소표본의 크기를 계산한 결과와 간호사, 간호대학생의 교육요구도에 대하여 조사한 선행연구[8, 14]의 효과크기를 참조하여 유의수준 .05, 검정력 .95, 효과크기 .25으로 산출하였을 때 필요한 표본 수 175명이 산정되었다. 이에 본 연구에서는 탈락율을 고려하여 220명을 대상으로 설문조사를 시행하였고, 설문응답이 불충분하거나 무응답 자료 20부를 제외하여

총 190부(86.4%)가 최종 분석에 사용되었다.

### 3. 자료수집 및 연구의 윤리적 고려

본 연구는 W대학교의 생명윤리심의위원회의 심의를 통해 연구승인(ABN01-202107-HR-013)을 받은 후 시행되었다. 자료수집 기간은 2021년 6월 1일부터 10월 1일까지였다. 정신전문병원 3개 기관과 종합병원 4개 기관의 기관장 및 간호부장에게 직접 연구의 목적과 연구 방법을 설명한 후 연구 진행에 대한 승인을 받았다. 연구자는 연구대상자에게 연구의 목적, 방법, 소요 시간 및 익명성 보장에 대하여 설명하고 연구 진행에 대한 서명 또는 날인을 통한 동의를 받은 후 진행하였다. 설문을 작성하는데 소요된 시간은 10~15분 정도이었으며, 작성된 설문지 수집은 대상자 고유정보를 보호하기 위하여 각각의 설문 봉투에 넣어 정보가 노출되지 않도록 하였다. 설문응답 내용은 대상자를 식별할 수 없도록 무기명으로 통계 처리하여 개인의 비밀을 보장하였다. 연구 종료 후 자료는 유출되지 않도록 밀봉하여 연구실 잠금장치가 있는 서류함에 보관하며, 3년경과 후 세단하여 폐기할 것이다.

### 4 연구 도구

#### 1) 의사소통능력과 의사소통 중요도

본 연구대상자의 의사소통능력과 의사소통 중요도는 Trenholm과 Jensen[10]의 의사소통역량모델을 바탕으로 Lee 등[15]이 개발한 의사소통능력 도구를 활용하여 측정하였다. 문항의 하위영역은 정보수집과 결정 요소로 구성된 해석능력 14문항, 고정 관념적 사고 극복과 창의적 의사소통으로 구성된 역할수행능력 14문항, 자기 드러내기인 자기제시능력 7문항, 주도적 의사소통으로 구성된 목표설정능력 7문항, 타인관점에서 이해하는 메시지전환능력 7문항으로 모두 5개 하위역량으로 구성되어 있으며, 총 49문항이다. 각 문항은 Likert-type 척도로 '전혀 중요하지 않다' 1점에서 '매우 중요하다' 5점까지로 측정되며, 문항의 점수가 높을수록 의사소통능력과 의사소통 중요도가 높은 것

을 의미한다.

Lee 등[15]의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .80$ 이었다. 본 연구에서는 의사소통능력의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .87이었으며, 각 하위역량별 Cronbach's  $\alpha$ 는 해석능력 .73, 역할수행능력 .81, 자기제시능력 .74, 목표설정능력 .73, 메시지전환능력 .82이었다.

의사소통 중요도 도구의 Cronbach's  $\alpha = .89$ 이었으며, 각 하위역량별 Cronbach's  $\alpha$ 는 해석능력 .72, 역할수행능력 .85, 자기제시능력 .74, 목표설정능력 .83, 메시지전환능력 .86이었다.

#### 2) 의사소통 교육요구도

본 연구에서는 의사소통 교육요구도를 분석하기 위해 Martilla와 James[16]의 중요도-수행도 분석(IPA; Importance performance analysis)과 Borich[11]의 요구도 분석을 활용하였다.

IPA 분석은 교육을 통해 개선해야 할 필요성이 높은 의사소통 핵심 영역을 파악하기 위한 방법으로 X축과 Y축을 기준으로 4분면에서 의사소통 중요도와 의사소통능력을 도식화하여 각 항목별로 유의미한 차이가 있는지 분석하였다. 각 사분면에서 2사분면은 의사소통의 중요성에 대한 인식은 높으나 이를 수행할 능력은 낮아 교육의 필요성이 높은 영역으로 본 연구에서는 2사분면에 해당하는 항목을 의사소통 교육이 필요한 핵심 영역으로 선정하였다.

Borich[11]의 교육요구도 분석은 의사소통의 중요도와 의사소통능력을 확인하고, 의사소통 수행도와 의사소통능력의 차이 값에 가중치로 중요도 평균을 곱하여 점수를 낸 후 높은 점수의 항목 순위에 따라 우선순위를 확인하였다.

### 5. 자료분석방법

수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0 프로그램을 활용하여 분석하였으며, 구체적인 분석방법은 아래와 같다.

- 연구대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력과 중요도는 t-test, One-way ANOVA와 Scheffé test로 분석하였으며, 변수의 정규성 가정은

- Kolmogorov-Smirnov test를 이용하여 분석하였다.
- 연구대상자의 교육요구도는 Martilla와 James[16]의 중요도-수행도와 Borich[11]의 요구도 분석을 활용하였다.
  - IPA 분석(Importance-Performance Analysis)은 연구대상자에게 자가 설문을 통하여 의사소통의 중요도와 의사소통능력 정도를 진단하도록 하고 설문 문항의 각 항목별 유의미한 차이를 분석하였다.
  - Borich의 요구도 분석은 현재 수준과 요구수준을 확인하고 가중치를 주어 결과값을 산정하는 방법으로 대상자가 응답한 의사소통 중요도와 수행도 차이 값의 합에 해당하는 항목의 중요도 평균값을 곱하고, 결과값을 전체 대상자 수로 나누어 도출되는 숫자를 요구도 점수로 보았다. 본 연구에서 의사소통 교육요구도는 도출된 숫자인 점수의 크기를 비교하여 분석하였다[11].

### Ⅲ. 연구 결과

#### 1. 대상자의 일반적 특성에 따른 지각한 의사소통 중요도, 의사소통능력의 차이

본 연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 연령은 22세~29세가 61.1%로 가장 높은 비율을 보였고 30세 이상이 38.9%를 차지하였다. 성별은 여성이 76.8%, 남성이 23.2%이었으며, 미혼자가 77.4%로 과반수 이상의 비율을 보였다. 64.2%의 간호사가 종교생활을 하지 않는 것으로 나타났으며, 의사소통 향상 교육경험이 있는 경우는 57.9%이었다. 학력 정도에서는 과반수 이상인 75.3%의 간호사가 대학원을 포함한 4년제 간호학과를 졸업하였다. 간호사 총근무경력은 3년 미만이 48.9%, 10년 이상이 19.5%, 3년~6년 미만이 16.3%, 6년~10년 미만이 15.3% 순이었으며, 현 병동 근무경력에서는 1년~3년 미만이 52.1%로 과반수 이상이었으며 3년 이상의 근무경력 47.9%로 나타났다(Table 1).

본 연구대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통 중요도와 의사소통능력의 차이 분석결과는 <Table 1>과

같다. 대상자의 일반적 특성 중 지각된 의사소통 중요도는 성별( $t=1.99$ ,  $p=.048$ )과 교육수준( $t=-2.12$ ,  $p=.036$ )에 따라 유의한 차이를 보였다. 성별의 경우 남자 간호사가 여자 간호사보다 지각된 의사소통 중요도가 상대적으로 높았으며, 4년제 이상의 대학 졸업간호사가 3년제 대학 졸업간호사보다 지각된 의사소통 중요도가 높은 결과를 보였다. 반면, 의사소통능력은 일반적 특성에서 유의한 차이를 보이지 않았다.

#### 2. 대상자의 지각된 의사소통의 중요도와 의사소통 능력 정도

본 연구대상자가 지각한 의사소통의 중요도와 의사소통능력 정도는 <Table 2>와 같다. 먼저 하위역량에 따른 지각된 의사소통의 중요도를 분석한 결과 해석능력의 중요도가  $4.53 \pm 0.61$ 점으로 가장 높은 결과를 보였으며, 다음으로 메시지전환능력의 중요도가  $3.68 \pm 0.60$ , 목표설정능력  $3.59 \pm 0.58$ , 역할수행능력  $3.48 \pm 0.58$ , 자기제시능력  $3.46 \pm 0.54$ 점 순으로 중요도를 보였다. 의사소통능력 구성요소 하위역량별 분석결과는 해석능력 정도가  $3.60 \pm 0.39$ 점으로 가장 높은 역량을 보였으며, 역할수행능력  $3.53 \pm 0.47$ , 메시지전환능력  $3.45 \pm 0.57$ , 목표설정능력  $3.30 \pm 0.51$ , 자기제시능력  $3.24 \pm 0.48$ 점 순으로 나타났다.

대상자의 전체 지각된 의사소통 중요도는  $3.60 \pm 0.36$ 점으로 의사소통능력  $3.42 \pm 0.15$ 점보다 높은 결과를 보였다.

#### 3. 대상자의 의사소통에 대한 IPA 분석

정신병동과 응급실 간호사의 의사소통 중요도-수행도 분석을 위해 IPA를 사용하였다[16]. 1사분면은 중요도-수행도가 모두 높아 잘 이루어지고 있는 지속유지(KU: Keep up the good work) 영역이다. 2사분면은 중요도가 매우 높으나 수행도는 낮아 노력 집중화 지향(CH; Concentrate here) 영역이며, 3사분면은 중요도-수행도 모두 낮아 낮은 우선순위(LP; Low priority)의 영역이다. 4사분면은 중요도는 낮지만 수행도가 높아

**Table 1.** Difference of the Awareness on the Important of Communication, and Communication Ability according to the General Characteristics of the Subjects (n = 190)

Variables	Categories	n(%) or M±SD	Awareness on the Importance Communication		Communication Ability	
			M±SD	t or F(P) Scheffé	M±SD	t or F(P) Scheffé
		30.96±9.25				
Age	22~29	116(61.1)	3.60±0.40	0.06(.957)	3.48±0.34	0.60(.552)
	30≥	74(38.9)	3.60±0.30		3.45±0.26	
Gender	Male	44(23.2)	3.70±0.42	1.99(.048)	3.47±0.36	0.14(.890)
	Female	146(76.8)	3.57±0.34		3.46±0.30	
Marital status	Never Married	147(77.4)	3.62±0.38	-1.24(.216)	3.47±0.33	-0.01(.990)
	Married	43(22.6)	3.54±0.29		3.46±0.21	
Religion	Yes	68(35.8)	3.60±0.31	0.93(.926)	3.46±0.29	0.70(.756)
	No	122(64.2)	3.60±0.39		3.47±0.32	
Experience of communication on class	Yes	110(57.9)	3.61±0.36	0.38(.701)	3.49±0.30	1.05(.296)
	No	80(42.1)	3.59±0.37		3.44±0.33	
Education level	Diploma	47(24.7)	3.51±0.31	-2.12(.036)	3.42±0.29	-1.18(.241)
	Bachelor&Master	143(75.3)	3.63±0.37		3.48±0.32	
		5.82±6.30				
Work career (year)	<3	93(48.9)	3.59±0.35		3.46±0.34	
	3~<6	31(16.3)	3.69±0.46	0.84(.473)	3.52±0.32	0.42(.738)
	6~<10	29(15.3)	3.62±0.36		3.43±0.30	
	10≥	37(19.5)	3.56±0.27		3.47±0.23	
		4.23±4.15				
Now Work career (year)	1~<3	99(52.1)	3.59±0.35	-0.51(.608)	3.46±0.34	-0.34(.733)
	3≥	91(47.9)	3.62±0.38		3.47±0.28	

과잉 노력수행(PO; Possible overkill)의 영역이다.

연구결과 중요도와 수행도가 높아 본 연구대상자  
모두 잘 이루어지고 있어 지속유지할 부분은 해석능

력의 1, 2, 4, 5, 7, 11~13번 문항, 역할수행능력의 16  
~21, 24~28번, 자기제시능력의 30번, 목표설정능력의  
38, 39, 41번과 메시지전환능력의 43, 44, 47번 문항

**Table 2.** Awareness and Ability on the Importance of Communication of the Subjects

(n = 190)

Sub-categories of communication competence	Awareness				Ability			
	Min	Max	M±SD	Item M±SD	Min	Max	M±SD	Item M±SD
Interpretation competence	41	69	52.54±5.65	4.53±0.61	40	68	50.46±5.42	3.60±0.39
Role adapting competence	26	67	49.91±6.68	3.48±0.58	32	65	49.41±6.56	3.53±0.47
Self presentation competence	13	35	24.24±3.79	3.46±0.54	11	32	22.70±3.36	3.24±0.48
Goal settings competence	15	35	25.19±4.07	3.59±0.58	14	32	23.11±3.57	3.30±0.51
Message coding competence	16	35	25.78±4.23	3.68±0.60	14	35	24.18±4.00	3.45±0.57
Total	138	225	176.54±17.68	3.60±0.36	135	213	169.86±15.23	3.47±0.31

으로 나타났다. 지속유지해야 할 해석능력은 ‘상대방의 대화 내용 및 의도 파악하기, 선택적 정보 수집하기, 비언어적 정보 수집하기’, 역할수행능력은 ‘지역 출신에 따라 차별성 있게 대화하기, 장애인과 대화 시 적게 말하기, 학벌 좋고 전문직에 종사하는 사람과 조심스럽게 대화하기, 상대방의 주장을 비판하기보다는 이해하기’ 등, 자기제시능력은 ‘잘 모르는 것에 대하여 나는 모르겠다라고 분명히 말하기’, 목표설정능력은 ‘상대방에게 전달하기 위하여 말뿐만 아니라 표정이나 몸짓도 적극적으로 사용하기’ 등, 메시지전환능력은 ‘상대방의 감정을 배려하고 있음을 말이나 몸짓으로 드러내 보이기’와 ‘대화할 때 상대방의 입장이 되어보기’로 나타났다. 반면 중요도와 수행도가 모두 낮아 우선순위가 낮은 영역은 역할수행능력의 15, 23번, 자기제시능력의 33, 34번, 목표설정능력 영역의 37번 문항이었다. 낮은 우선순위를 보인 영역별 내용을 살펴보면, 역할수행능력은 ‘이성인지 동성인지에 따라 다른 표현방식으로 대화 한다’와 ‘윗사람과 대화 시 반드시 예의 바르게 행동한다’, 자기제시능력은 ‘나를 어떻게 대해 주었으면 좋겠다고 다른 사람에게 말한다’와 ‘싫어하는 사람의 성격이 어떠한지를 동료나 친구들에게 이야기한다’, 목표설정능력은 ‘내가 모

르는 사람을 만나도 피하기보다 적극적으로 나를 소개한다’가 중요도와 수행도가 낮은 항목으로 나타났다.

2사분면 중요도는 매우 높으나 수행도가 낮아 노력집중화 지향영역에 해당하는 항목은 해석능력에 해당하는 3번 문항 ‘상대방의 의견이 나와 다른 경우에도 귀담아 듣는다’로 총 1개의 항목으로 나타났다(Figure 1).

#### 4. 대상자의 의사소통 교육요구도 Borich 분석

정신병동과 응급실 간호사의 의사소통 영역별 교육요구도는 paired t-test와 Borich 공식을 활용한 요구도의 값과 우선순위 결과를 살펴본 결과, 역할수행능력 영역은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않아 paired t-test에서 유의한 차이를 보인 항목으로 분석하였다. 그 결과 목표설정능력 영역에 대한 교육요구도가 1.08로 가장 높게 나타났다. 다음으로 메시지전환영역이 0.85, 자기제시능력 영역이 0.76, 해석능력 영역이 0.56 순으로 교육요구도가 높게 나타났다(Table 3).

대상자의 의사소통 항목별 교육요구도에서는 중요도-수행도 차이 분석을 위한 paired t-test에서 총 49개 항목 중 17, 19~23, 25, 35번 문항이 유의한 차이를 보이지 않아, 이를 제외한 paired t-test에서 유의한

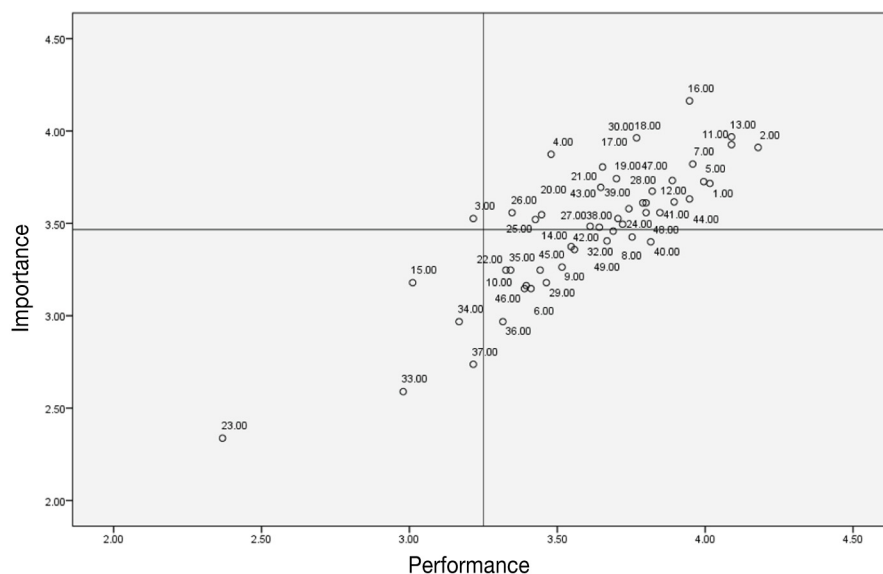


Figure 1. Importance-performance analysis matrix on the needs of communication education

Table 3. Borich Needs of Communication by Items

Sub item	Item number	Importance	Performance	Gap	t	p	Borich need	Rank
Interpretation competence		3.75±0.40	3.60±0.39	0.15±0.01	5.89	<.001	0.56	4
	1	4.02±0.62	3.72±0.63	0.30±0.01	5.88	<.001	1.20	5
	2	4.18±0.66	3.91±0.66	0.27±0.01	5.64	<.001	1.12	8
	3	3.22±1.25	3.53±1.09	-0.31±-0.16	-3.42	.001	-1.00	40
	4	3.48±1.25	3.87±1.02	-0.39±-0.23	-4.04	<.001	-1.37	41
	5	3.99±0.72	3.73±0.77	0.27±0.05	4.74	<.001	1.07	11
	6	3.41±1.06	3.15±0.98	0.26±-0.08	3.82	<.001	0.90	15
	7	3.96±0.72	3.82±0.73	0.14±0.01	2.89	.004	0.54	33
	8	3.75±0.79	3.43±0.77	0.33±-0.02	6.39	<.001	1.23	4
	9	3.52±0.88	3.26±0.84	0.25±-0.04	3.74	<.001	0.89	16
	10	3.39±0.91	3.16±0.87	0.23±-0.04	3.91	<.001	0.79	20
	11	4.09±0.65	3.93±0.65	0.16±0.01	3.22	<.001	0.67	24
	12	3.89±0.70	3.62±0.74	0.28±0.03	5.04	<.001	1.09	10
	13	4.09±0.74	3.97±0.71	0.12±-0.03	2.47	.014	0.50	34
Role adapting	14	3.55±0.83	3.37±0.86	0.17±0.02	2.83	.005	0.62	28
	15	3.01±1.05	3.18±1.00	-0.17±-0.05	-2.57	.011	-0.51	36
	16	3.95±1.09	4.16±0.92	-0.22±-0.17	-2.60	.010	-0.85	39
	17	3.65±1.12	3.81±0.95	-0.15±-0.17	-1.85	.066		
	18	3.77±1.09	3.96±0.86	-0.19±-0.23	-2.45	.015	-0.73	38
	19	3.70±1.01	3.74±0.86	-0.04±-0.15	-0.55	.582		
	20	3.45±1.06	3.55±0.91	-0.10±-0.15	-1.32	.187		
	21	3.65±1.07	3.69±0.92	-0.05±-0.15	-0.62	.535		
	22	3.33±1.06	3.25±1.02	0.08±-0.04	0.97	.331		
	23	2.37±0.91	2.34±0.83	0.03±-0.08	0.56	.579		
	24	3.72±0.82	3.49±0.77	0.23±-0.05	3.93	<.001	0.84	18
	25	3.43±1.02	3.52±0.94	-0.09±-0.09	-1.36	.176		
	26	3.35±1.03	3.56±0.88	-0.21±-0.15	-2.90	.004	-0.71	37
	27	3.61±0.75	3.48±0.73	0.13±-0.03	2.18	.031	0.46	35
Self presentation	28	3.82±0.73	3.67±0.69	0.15±-0.05	2.79	.006	0.56	32
		3.46±0.54	3.24±0.48	0.22±0.06	5.31	<.001	0.76	3
	29	3.46±0.82	3.18±0.80	0.28±-0.02	4.17	<.001	0.98	12
	30	3.89±0.81	3.73±0.81	0.16±0.01	2.52	.013	0.61	29
	31	3.71±0.78	3.53±0.82	0.18±0.04	3.07	.002	0.66	26
	32	3.69±0.86	3.46±0.85	0.23±-0.01	3.61	<.001	0.85	17
	33	2.98±1.00	2.59±0.90	0.39±-0.11	5.34	<.001	1.16	6
	34	3.17±0.96	2.97±0.96	0.20±0.00	2.90	.004	0.63	27
	35	3.34±0.86	3.25±0.85	0.09±0.01	1.53	.129		
		3.60±0.58	3.30±0.51	0.30±0.07	7.36	<.001	1.08	1
Goal settings	36	3.32±0.86	2.97±0.81	0.35±-0.05	4.76	<.001	1.15	7
	37	3.22±0.94	2.74±0.90	0.48±-0.04	6.43	<.001	1.54	2
	38	3.64±0.78	3.48±0.81	0.16±0.04	3.12	.002	0.59	31
	39	3.80±0.79	3.61±0.77	0.19±-0.02	3.44	.001	0.72	21
	40	3.82±0.79	3.40±0.80	0.42±0.01	6.39	<.001	1.59	1
	41	3.85±0.79	3.56±0.81	0.29±0.02	4.87	<.001	1.11	9
	42	3.56±0.85	3.36±0.85	0.20±0.00	3.58	<.001	0.71	22
		3.68±0.60	3.45±0.57	0.23±0.03	5.65	<.001	0.85	2
Message coding	43	3.74±0.79	3.58±0.80	0.16±0.01	3.03	.003	0.61	29
	44	3.95±0.77	3.63±0.82	0.32±0.05	5.27	<.001	1.25	3
	45	3.44±0.86	3.25±0.84	0.19±-0.02	3.52	.001	0.67	25
	46	3.39±0.88	3.15±0.88	0.24±0.00	3.74	<.001	0.82	19
	47	3.79±0.82	3.61±0.81	0.18 ±0.01	3.33	.001	0.68	23
	48	3.80±0.76	3.56±0.80	0.24±0.04	4.04	<.001	0.92	14
	49	3.67±0.84	3.41±0.80	0.26±-0.03	4.78	<.001	0.97	13



차이를 보인 항목을 대상으로 Borich 분석을 수행하였다. 의사소통 하위영역의 목표설정능력 영역 중 40번 문항인 몸짓이나 억양을 사용해 의사를 적극적으로 전달하는 부분으로 ‘다른 사람으로부터 질문을 받고 조리 있고 분명하게 나의 의견을 말한다’가 1.59로 교육에 대한 요구도가 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 목표설정능력 영역의 37번 문항인 타인과 계획적이며 적극적으로 대화하는 부분으로 ‘모임에서 내가 잘 모르는 사람을 만나도 피하기보다는 적극적으로 나를 소개한다’가 1.54로 교육에 대한 요구가 높게 나타났다. 37번 문항에 이어 44번 문항인 타인관점 이해 영역의 ‘대화를 할 때 상대방의 입장이 되어본다’가 1.25, 8번 문항 경청영역인 ‘상대방의 기분이나 감정을 어떻게 이해하고 있는지 말해준다’가 1.23, 1번 문항의 정보수집영역인 ‘상대방과 의견이 다를 때, 내 의견과 다른 점이 무엇인지 확인한다’가 1.20 순으로 교육에 대한 요구 순위를 나타냈다(Table 3).

#### IV. 논의

본 연구는 정신병동과 응급실 간호사가 인식하는 의사소통능력의 중요도와 의사소통능력의 차이를 파악하고 이들의 교육요구도를 분석하기 위하여 시행되었다. 간호사는 환자의 신속한 회복을 위해 의료진 및 기타 직원과의 관계 형성을 위한 의사소통능력이 매우 중요하다는 것을 제시하고 있으나[2,3,7], 임상 현장에서는 간호사의 의사소통능력 향상을 위한 교육 내용을 결정하는 데에는 어려움이 있다. 이에 본 연구에서는 의사소통에 대한 간호사의 교육요구도를 분석하여 의사소통역량 함양을 위한 교육 내용의 우선순위를 파악하고자 하였다.

본 연구에서는 대상자의 일반적 특성에 따른 지각된 의사소통 중요도는 남자 간호사가 여자 간호사보다 높게 나타났다. 그리고 4년제 이상의 대학 졸업간호사가 3년제 대학 졸업간호사보다 업무에 있어서 의사소통의 중요성에 대해서 더 높게 지각하고 있었다. 하지만 성별과 교육 수준에 따른 의사소통능력은 유

의한 차이가 없었다. 이러한 결과는 남자 간호사와 4년제 이상의 대학 졸업간호사가 여자 간호사와 전문대학 졸업간호사보다 의사소통이 업무에서 실제로 중요하다고 인지하고 있으나, 의사소통을 수행하는 능력에 있어서는 차이를 보이지 않아 임상 현장에서 의사소통을 수행하는데 장애요인이 있음을 예측할 수 있는 결과이다. 임상 현장에서의 의사소통 장애요인으로서는 간호사의 의사소통에 대한 지식 및 기술 부족과 교육의 기회 부족[17-19] 등이 있으나, 이외 정신병동과 응급실 간호사가 의사소통의 중요성을 지각하고 있음에도 불구하고 수행 정도가 낮은 이유를 보다 구체적으로 확인하여 이를 우선순위에 두고 의사소통을 교육할 필요성이 있다.

본 연구대상자의 총 임상 경력과 현 병동 근무경력에 따라 지각된 의사소통의 중요성과 의사소통능력은 유의한 차이를 보이지 않았다. 이러한 결과는 간호사의 의사소통 교육요구도 분석연구에 있어서 본 연구대상자와 동일한 연구가 없어 직접적인 비교가 어려우나, 간호사의 의사소통능력이 근무경력과 유의한 차이를 보이지 않았던 Ahn[20]의 연구 결과와 맥락을 같이하고 있다. 이는 본 연구대상자의 57.9%인 과반수가 의사소통 교육 경험이 있으며 정신병동 간호사의 경우 치료적 의사소통을 적용한 간호 중재가 필수적으로 활용되고 있어 이와 같은 연구 결과를 보였다고 생각된다. 아울러 환자 간호에 있어서 의사소통능력은 간호업무의 기본적이면서도 필수적인 역량이므로 임상 경력이 높아지면 업무가 익숙해지는 기술적인 간호업무보다는 의사소통 교육을 통해 중요성을 인지시키고 요구되는 의사소통기술을 파악하여 훈련할 경우 의사소통능력이 향상될 것으로 사료된다. 반면 정신병동 간호사를 대상으로 한 Son과 Kim[21]의 연구결과와 응급실 간호사를 대상으로 한 Kang[1]의 연구결과와는 상이한 결과를 보였다.

정신간호에서 의사소통이란 대상자의 행동 변화를 위한 목적 지향적 행동이자 치료적 관계 그 자체의 의미를 내포하고 있어[22-23] 치료 중심의 간호중재가 이루어지고 있는 응급실 간호사 보다 의사소통의 중요성을 보다 더 인식하고 의사소통능력이 높았을 것

으로 유추될 수 있다. 아울러 응급실 간호사의 경우 간호업무의 증가로 의사소통을 위한 의사소통 시간이 부족하며, 의료진과의 일방향적인 의사소통 형태로[8] 의사소통의 중요도나 수행이 반영되지 못하였을 것으로 사료된다. 그러나 응급실 환자와 보호자의 간호 만족도는 진료 대기 시간에 이루어지는 만족스러운 의사소통과 관련성[8, 24]이 있어 응급실 환자의 간호 만족도 향상을 위한 의사소통 교육의 필요성을 간과할 수는 없다. 따라서 응급실 간호사가 필요하다고 지각하고 있는 의사소통 교육요구도를 파악하고 이에 대한 교육프로그램이 필요하다고 본다.

본 연구대상자의 지각된 의사소통의 중요도와 의사소통능력 정도를 보면 의사소통에 있어서 정보수집과 경청으로 구성되어 있는 해석능력이 가장 중요하다고 인식하고 있었으며, 의사소통능력 또한 해석능력이 가장 높게 나타났다. 그리고 대상자의 의사소통 교육요구도에 대한 중요도-수행도 IPA분석[16] 결과 의사소통 중요성에 대한 인식은 높으나 의사소통능력이 낮아 집중개선이 필요한 요소는 해석능력의 경청요소로 나타났다. 즉 경청 문항 중 ‘상대방의 의견이 나와 다른 경우에도 귀담아 듣는다’로 나타났는데, 이러한 결과는 입원환자를 간호하기 위해서는 환자가 호소하는 내용을 경청하여 듣고 환자의 어려움에 대해 파악하여 치료에 도움이 될 수 있어야 한다는 정신간호학[25] 또는 의사소통 관련 교과목[26]에서 학습한 내용과 맥락을 같이하고 있다. 즉, 본 연구결과는 환자와 의견이 다른 부분뿐만 아니라 환자의 언어적·비언어적인 부분까지도 경청하여 환자의 어려움을 파악해야 하는 경청 요소에 대한 교육이 가장 필요하다는 것을 시사하고 있다. 또한 이를 뒷받침 할 수 있는 연구로는 입원환자가 인지한 간호 중 가장 도움이 되었던 부분은 자신의 어려움에 대해 간호사가 경청하여 들어주고 공감한 부분이라고 보고된 연구[18]가 있어 환자의 의견을 귀담아들을 수 있는 역량을 강화 시킬 수 있는 경청에 대한 교육 내용이 우선순위로 가장 먼저 고려되어야 함을 제시하고 있다.

Borich의 요구도 분석결과[11]에서 최상의 우선순위에 해당하는 영역은 목표설정능력 요소인 주도적 의

사소통에 대한 교육요구도가 가장 높았다. 주도적 의사소통의 세부 항목으로는 몸짓이나 억양을 사용해 의사를 적극적으로 전달하는 내용 중 하나인 ‘다른 사람으로부터 질문을 받았을 때 조리 있고 분명하게 나의 의견을 전달한다’ 항목이 가장 요구도가 높았다. 이러한 결과로 간호사를 대상으로 의사소통을 교육함에 있어서 자신의 감정과 의견을 언어적인 방법뿐만 아니라 비언어적인 방법으로 효과적으로 표현하고 주장하도록 교육하는 내용이 최우선적으로 선행되어야 함을 시사하고 있다[5, 27]. 다음으로 ‘잘 모르는 사람을 만나도 피하기보다는 적극적으로 자신을 소개하는 방법’에 대한 교육요구도가 높은 결과를 보였는데, 이러한 결과를 통해 간호사가 환자와의 신뢰감 확보를 위해 적극적으로 자신을 소개하고 대화를 이끌어가는 방법에 대한 의사소통 교육프로그램이 필요하다는 것을 알 수 있다. 그러나 환자와의 신뢰감 형성은 치료에 중요한 요소[25]로 간호사 개인의 특성으로 간주하기 어려운 부분이므로 의료기관의 의사소통 교육 및 훈련프로그램의 활성화에 대한 방안이 필요하다는 것을 시사하고 있다.

목표설정능력 차순위로 교육요구도가 높은 영역은 메시지전환능력인 타인관점이해 영역으로 ‘대화를 할 때 상대방의 입장이 되어본다’ 항목이다. 이는 치료적 의사소통 중 ‘자신의 상황 속에서 상대방의 마음을 이해하고 수용하는 것 또는 상대방의 감정을 상대방과 같은 수준으로 이해하는 것’으로 공감[26]과 맥락을 같이하고 있다. 의사소통의 중요도와 의사소통능력에서 타인관점이해는 해석능력 다음으로 중요하다고 인식하고 있었으나, 의사소통능력은 중요성에 대한 인식보다 낮았다. 이는 대상자 관점에서 대상자의 입장이 되어 그들의 비언어적 단서를 정확하게 파악하여 세심한 정서적 간호를 통해서 만이 치료적 관계가 형성될 수 있다는 것을 알고 있으나[28] 공감 반응에 대한 어려움을 가지고 있어 이에 대한 원인분석 연구와 공감 반응 훈련프로그램의 활용이 강화되어야 할 것으로 본다.

의사소통 교육요구도의 차 순위 우선순위를 보면 항목은 경청 요소로 ‘상대방의 기분이나 감정을 어떻

게 이해하고 있는지 말해준다.’ 항목과 정보수집요소인 ‘상대방과 의견이 다를 때 내 의견과 다른 점이 무엇인지 확인 한다’ 항목 순으로 요구도가 높았다. 아울러 의사소통의 중요도와 의사소통능력에서도 경청 요소가 가장 높게 나타났다. 이는 상대방이 언어적·비언어적으로 표현하고 있는 정보를 이해하고, 이해한 바를 상대방에게 표현하는 한 방법으로 대상자가 말하는 생각과 감정을 잘 듣고, 비언어적인 표정, 목소리, 몸짓 등에 포함되어있는 의미와 감정을 포착하여 표현하는 경청[26]에 포함된다고 할 수 있다. 또한 ‘상대방과 의견이 다를 때 자신의 의견과 다른 점이 무엇인지 확인한다.’는 상대방의 대화 내용과 의도를 파악하는 행동 지표로 대상자의 상황으로 들어가 만일 자신이 대상자라면 어떤 말을 듣고 싶은지 생각해 보는 것이다. 즉, 높은 수준의 공감적 반응의 단계[26]에 포함된다고 볼 수 있다. 그러나 응급실의 경우 대상자의 처치 검사나 진료 절차, 건강 문제에 대한 빠른 정보제공으로 대상자의 많은 요구를 충족시킬 수 있어 공감적 접근에 대한 중요성이 덜 인식되어 있을 수 있다[8]. 이를 뒷받침하는 선행연구로는 심리적 불안감이 높은 응급실 대상자의 고민, 걱정이나 생각을 들어주는 정서적 공감에 대한 수행과 중요도가 낮은 결과를 보인 JO와 Ra[5]와 Lee[29]가 있다. 이렇듯 간호사가 경청과 공감을 적용하기에는 의사소통에 대한 전문적인 지식과 기술 부족, 과다한 업무로 인한 시간적 제한과 같은 현실적인 어려움이 있는 것이 사실이다. 간호사의 의사소통 요구를 충족시키기에는 간호사만의 노력으로는 한계가 있어[5-8] 조직 내 교육시스템 개선을 통한 다양한 의사소통 교육과 지속적인 훈련프로그램이 필요할 것으로 사료 된다.

본 연구는 임상 현장에서 일반병동과 환경적 업무 특성, 심리적인 부분에서 다른 조건을 가진 정신병동과 응급실 간호사를 대상으로 의사소통에 대한 중요도와 의사소통능력을 파악하고, IPA와 Borich 요구도 분석을 활용하여 임상 현장에서 효과적으로 적용할 수 있는 의사소통 교육 내용의 우선순위를 분석하고 파악할 수 있었다는데 큰 의의가 있다. 아울러 이러한 결과는 정신병동과 응급실 간호사의 의사소통 교육요

구도가 반영된 의사소통 교육안의 기초자료로 활용될 것으로 본다.

## V. 결론 및 제언

본 연구대상자는 정신병동과 응급실에서 근무하는 간호사로 환자를 간호하면서 지각하고 있는 의사소통의 중요도와 의사소통능력 정도를 확인하고 의사소통 교육요구도를 분석하고자 수행되었다. 연구 결과 정신병동과 응급실 간호사가 의사소통에 있어서 가장 중요하다고 인지하고 있는 영역은 해석 능력이었으며, 의사소통을 수행함에 있어서 가장 낮은 능력의 영역은 자기 제시 능력이었다. 본 연구대상자의 의사소통 중요성에 대한 인식도는 높으나 의사소통능력이 낮아 집중하여 개선이 필요한 영역은 경청 요소에 해당하는 ‘상대방의 의견이 나와 다른 경우에 귀담아 듣는다’였다. 그리고 Borich 요구도의 세부항목 분석에서는 ‘다른 사람으로부터 질문을 받으면 조리 있고 분명하게 나의 의견을 말한다’가 가장 중요하다고 인식하고 있었다. 이와 같은 결과를 바탕으로 정신병동과 응급실 간호사의 의사소통능력을 향상시키기 위해서는 의사소통 교육요구도가 높은 경청과 주도적 의사소통 부분에 대한 교육과 훈련프로그램이 필요하다는 것을 확인할 수 있었다.

본 연구에서의 제한점은 일부 지역의 정신병동과 응급실 간호사를 대상으로 한 연구로 연구 결과를 일반화하기에는 신중을 기해야 한다. 본 연구를 근거로 하여 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 간호사의 노력 집중화 지향영역인 경청에 대한 교육과 훈련프로그램의 개발 및 효과 검증을 위한 연구가 필요하다. 둘째, 목표설정 능력 영역으로 자신의 의견을 적극적으로 전달하는 방법에 대한 교육요구도를 반영하여 주도적 의사소통이 대상자 간호 수행에 미치는 영향에 대한 연구 또는 주도적 의사소통 교육프로그램 개발 및 적용 후 그 효과를 검증하는 연구가 필요할 것이다. 셋째, 본 연구를 바탕으로 간호사의 의사소통 수행의 어려움과 관련된 개인적·제도적 변인, 근무환

경 및 업무 특성을 분석하는 추후 연구를 제안한다. 넷째, 본 연구에서 사용한 의사소통 능력 도구가 임상 현장에서 근무하는 간호사의 복잡하고 다차원적인 의사소통능력을 측정하는데 제한이 있을 수 있기 때문에 반복 연구를 통해 간호사의 의사소통 능력을 측정하는 도구개발 연구가 필요하다.

## References

1. Kang YJ. Relationship between communication ability and job stress in emergency room nurses [master's thesis]. Suwon: Ajou University; 2011. p. 1-51.
2. McCaffrey R, Hayes RM, Cassell A, Miller-Reyes S, Donaldson A, Ferrell C. The effect of on educational programme on attitudes of nurses and medical residents towards the benefits of positive communication and collaboration. *Journal Advice Nurses*. 2012;68(2):293-301.  
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2011.05736.x>
3. Mullan BA, Kothe EJ. Evaluating a nursing communication skills training course: The relationships between self-rated ability, satisfaction, and actual performance. *Nurse Education Practice*. 2010;10(6):374-378.  
<https://doi.org/10.1016/j.nepr.2010.05.007>
4. Oh EJ. Influence of violent experience, emotional labor, and positive psychological capital On the burn-out of psychiatric and emergency department nurse. *Journal of Digital Convergence*. 2022;20(1):445-458.  
<https://doi.org/10.14400/JDC.2022.20.1.445>
5. Jo YH, Ra JS. A comparative study of the importance and satisfaction of emergency room patient-nurse communication needs. *Korean Journal Health Communication*. 2019;14(1):1-9.  
<https://doi.org/10.15715/kjhcom .2019.14.1.1>
6. Baldursdottir G, Jonsdottir H. The importance of nurse caring behaviors as perceived by patients receiving care at an emergency department. *Journal of Heart & Lung*. 2002;3(1):67-75.  
<https://doi.org/10.1067/mhl.2002.119835>
7. Kim SH. Aspects of the promotion of psychiatric nurse and communication skills to communicate ever on the relationship between self-efficacy [master's thesis]. Seoul: Korea University; 2006. p. 1-44.
8. Jung MY, Bae JY. Educational needs of communication among nursing students. *Journal of Korean Academic Psychiatric Mental Health Nurse*. 2019;28(1):91-101.  
<https://doi.org/10.12934/jkpmhn.2019.28.1.91>
9. Lee YB, Koh MS. The effect of clinical nurses' communication competency and emotional intelligence on organizational performance. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2015;21(3):347-354.  
<https://doi.org/10.22650/JKCNR.2015.21.3.347>
10. Trenholm S, Jensen A. Interpersonal communication. NY: Wadsworth Publishing Company; 2013. p. 402.
11. Borich GD. A needs assessment model for conducting follow-up studies. *Journal of Teacher Education*. 1980;31(3):39-42.
12. Jang AN, Lee YS. Consumer educational needs of elementary school teachers and related variables. *Journal of Korean Home Economics Education Association*. 2000;12(2):15-28.
13. Jung CS. Analysis of educational needs for development of communication program for nursing students: Based on IPA & Borich's needs analysis. *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*. 2020;20(7):971-989.
14. Shin DA, Bang KS. Analysis of the educational needs of nurses in the neonatal intensive care unit for developmental supportive care. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*. 2021;27(3):261-273.

- https://doi.org/10.5977/jkasne.2021.27.3.261
15. Lee SJ, Jang UK, Lee HM, Park CY. A study on the development of life-skills: communication, problem solving and self directed learning research report. Seoul: Korean Educational Development Institute; 2003. p. 1-145.
16. Martilla JA, James JC. Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*. 1977;41(1):77-79.  
http://doi.org/10.2307/1250495
17. McLaughlin C. An exploration of psychiatric nurses' and patients' opinions regarding in-patient care for suicidal patients. *Journal of Advanced Nursing*. 1999;29(5):1042-1051.  
https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.1999.01000.x
18. Yim HB, Koh OJ, Cho H, Kim HK, Chang SO, Shon JN. Study on the perceived concept about therapeutic communication of nurses working in psychiatric ward. *Journal Korean Academic of Psychiatric Mental Health Nursing*. 1996;5(1):88-99.
19. Birnbaum S. Freud still matters to nursing: a response to Sandra P. Thomas. *Issues in Mental Health Nursing*. 2015;36(12):1017-1018.  
https://doi.org/10.3109/01612840.2015.1063027
20. Ahn SY. The convergence relation of communication, emotional labor, and organizational commitment among nurse. *Journal of the Korea Convergence Society*. 2017;8(6):147-152.  
https://doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.6.147
21. Son MR, Kim SH. The mediating effect of empowerment on the relationship between communication ability and nursing performance in psychiatric nurses. *Journal Korean Academic Psychiatric Mental Health Nurse*. 2020;29(2):177-184.  
https://doi.org/10.12934/jkpmhn.2020.29.2.177
22. Lee JS, Park SM, Chun SS, Choi JS, Kim MO, Kim R, et al. Communication experiences between psychiatric nurses and patients. *Journal of Korean Academy of Psychiatric Mental Health Nursing*. 2002;11(4):596-608.
23. Joung JW, Park YH. Exploring the therapeutic communication practical experience of mental health nurses. *Journal of Korean Academic Psychiatric Mental Health Nurse*. 2019;28(4):321-332.  
https://doi.org/10.12934/jkpmhn.2019.28.4.321
24. Locke R, Stefano M, Koster A, Taylor B, Greenspan J. Optimizing patient/caregiver satisfaction through quality of communication in the pediatric emergency department. *Journal of Accident & Emergency Medicine*. 2011;27(11):1016-1021.
25. Mary CT, Karyn IM. Psychiatric mental health nursing. 9th ed. Kim SJ, Kim R, Park HI, Ahn YM, Woo JH, Woun MR, et al., translator. Seoul, Hakjisa Medical; 2019.
26. Kim KH, Kang LL, Kim JY. Human relation & communication : Team based activity. Seoul: Hyun Moom; 2019. p. 161-166.
27. Kim HS. A study on relationship between stress of clinical practice and clinical competency in nursing students. *Journal of Korean Public Health Nursing*. 2002;16(1):64-76.
28. Oh EJ, Lee MH, Ko SH. Influence of emotional intelligence and empathy on the facilitative communication ability of psychiatric nurses. *Journal Korean Academic Psychiatric Mental Health Nurse*. 2016;25(4):283-293.  
https://doi.org/10.12934/jkpmhn.2016.25.4.283
29. Lee SH. Comparison of the perceptive nursing needs of ER patients and nurses [master's thesis] Suwon: Ajou University; 2008. p. 1-58.