

# 간호사의 치료적 의사소통 개념분석: 암 환자를 중심으로

이경미 · 양은희

전북대학교 일반대학원 간호대학 박사과정생

## A Concept Analysis of Therapeutic Communication in Nurses: Focusing on Cancer Patients

Lee, Kyoung Mee · Yang, Eun Hee

Ph.D. Candidate, Department of Nursing, Graduate School, Jeonbuk National University, Jeonju, Korea

**Purpose:** The purpose of this study is to identify the clear properties of therapeutic communication and organize the meaning to prepare a theoretical basis. **Methods:** In this study, based on the literature review, it was analyzed according to the conceptual analysis procedure of Walker & Avant (2005). **Results:** The development and application of nurses' 'therapeutic' meaning and 'communication' for cancer patients is expected to improve not only nursing practices but ultimately the quality of life and satisfaction of cancer patients. **Conclusion:** The therapeutic communication concept of nurses for cancer patients identified in the results contributes to confirming the effectiveness of intervention studies using information provision, decision support, trust relationship formation, psychosocial counseling, and patient empathy as intervention strategies.

**Key Words:** Communication; Patients; Neoplasms; Nurses; Concept formation

### 서론

#### 1. 연구의 필요성

간호는 모든 개인, 가정, 지역사회를 대상으로 건강의 회복, 질병의 예방, 건강의 증진에 필요한 지식, 기력, 의지와 자원을 갖추도록 직접 도와주는 활동을 말한다. 간호사는 환자와 가족들에게 돌봄 제공자, 의사 소통자, 교육자, 상담자, 지도자, 연구자, 옹호자, 변화 촉진자, 의사결정자, 조정자, 협력자, 행정가, 관리자로서의 역할을 수행한다(Yang et al., 2020). 간호사는 대상자와 상호작용을 통해 언어적, 비언어적 의사소통과 상호작용을 기반으로 치료적 관계, 치료 동맹이 대상자의 건강과 회복을 촉진시키며 치료결과에 중요한 역할을 미친다(Joung & Park, 2019; Shin, 2022)

국가암등록통계에 따르면 2020년 기준 우리나라의 주요 암 발생 현황에서 남성은 위암 1만 7869건(13.7%)으로 2위, 대장암 1만 6485건(12.6%) 4위, 여성에서 대장암 1만 1392건(9.7%) 3위, 위암은 8,793건(7.5%) 5위로 보고되었다. 위암 발생률은 2011년부터 2020년까지 연평균 5.1% 감소 추세를 보이고 있지만, 여전히 우리나라 암 발생의 상위권을 차지하고 있다(National Cancer Information Center, 2021)

암을 조기에 진단하면 수술이나 보존적 치료를 통해 생존율을 높일 수 있지만, 암 진단만으로도 두려움과 불안 등 신체적, 심리적, 사회적 문제를 경험하게 된다. 암 환자는 암 병기가 진행될수록 통증, 부종, 장폐색, 호흡장애 등 다양한 신체적 증상을 겪을 뿐만 아니라, 치료 과정에서 죽음에 대한 불안과 우울을 강하게 경험한다. 또한, 수술 후 발생하는 합병증은 환자의 회복을 지연시키고 삶의 질을 저하시키는 주요 원인이 되므로

**주요어:** 치료적 의사소통, 암 환자, 간호사, 개념분석

**Corresponding author:** Lee, Kyoung Mee

College of Nursing, Jeonbuk National University, 567 Baekje-daero, Deokjin-gu, Jeonju 54896, Korea

Tel: +82-63-270-3104, E-mail: cordi2km@naver.com

Received: Nov 30, 2024 / Revised: Dec 20, 2024 / Accepted: Dec 20, 2024

## 연구방법

수술 전후에 자가간호를 위한 정보제공과 신체적·심리적 적응을 돕기 위한 간호가 매우 중요하다(Youm & Park, 2020).

‘치료적 의사소통(therapeutic communication)’은 간호사가 환자의 신체적, 심리적, 사회적 문제를 해결하는 데 중요한 개념으로(Khoshnazar et al., 2016; Khandpur et al., 2022), 간호 업무의 효율성을 높이는 데 기여한다(Lee et al., 2022). 그러나 국내에서는 ‘치료적’ 개념에 대한 명확한 정의와 관련 연구가 아직 부족한 실정이다. 의사소통은 인간중심 돌봄에 영향을 미치는 주요 요소로, 공감 역량과 간호환경은 이를 강화하는 주요 요인으로 확인되었다(Ahn & Eun, 2021; Jeong & Park, 2019).

‘의사소통(communication)’의 사전적 의미는 ‘가지고 있는 생각이나 뜻이 서로 통함’이라는 의미로 상대의 뜻과 감정의 소통을 통해 이루어지며, 인간이 사회생활을 하기 위해서 가장 필수적으로 가지고 있어야 하는 능력이다. 상호 간 소통을 위해 구어(口語)와 문어(文語)는 물론 제스처, 자세, 표정, 억양, 노래, 춤, 소리 등과 같은 비언어적 요소들을 포함하고 있다. 의료진의 의사소통 능력은 인간중심 돌봄에 영향을 미치는 요소로 보고되었으며, 간호근무환경을 긍정적으로 인식할수록 인간중심 돌봄을 더 잘 제공하는 것으로 나타났다(Ahn & Eun, 2021). 또한, 공감 역량은 인간중심 돌봄을 제공하기 위한 핵심 요인으로 확인되었다(Jeong & Park, 2019). 따라서, 간호사는 환자 및 다양한 의료전문가들과 상호작용하여 업무를 수행하기 때문에, 효율적인 간호 업무를 위해 의사소통의 중요성이 더욱 부각되고 있다. 간호사의 의사소통과 관련된 최근 선행 연구에서는 의사소통 능력의 영향 요인과 효과로 공감 능력(Shin, 2022), 직무 만족(Wi & Kim, 2022), 셀프리더십과 조직몰입(An & Kim, 2022) 등을 다룬 연구가 이루어졌다.

본 연구는 치료적 의사소통 개념의 이론적, 조작적 정의를 확인하고 제시하기에 적합한 Walker와 Avant (2011)의 방법을 이용하여 암 환자를 돌보는 간호사의 치료적 의사소통에 대한 개념을 명확히 하여, 암 환자를 돌보는 간호사의 치료적 의사소통을 향상시키는 프로그램 개발과 적용을 위한 향후 연구에 기여하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 Walker와 Avant (2011)의 개념분석 절차에 따라 치료적 의사소통의 명확한 속성을 규명하고, 그 의미를 조직화하여 이론적 근거를 마련하는 데 있다.

## 1. 연구설계 및 자료수집

본 연구는 Walker와 Avant (2011)의 개념분석 틀을 사용하여 암 환자를 돌보는 간호사의 치료적 의사소통에 대한 개념분석을 시도한 연구이다. Walker와 Avant의 개념분석방법은 현상에 대한 관찰을 필요로 하지 않고 관련 문헌을 분석하여 특정 개념의 정의, 목적, 관계, 근거, 과정, 준거 등이 기존의 문헌에 어떻게 제시되어 있는지를 분석한다. 본 연구에서는 문헌 고찰을 통해 치료적 의사소통에 대한 개념의 사용범위를 파악하고, 여러 문헌에서 제시하고 있는 개념의 선행요인, 속성을 파악하고 이에 따른 결과를 확인하여 개념분석을 시행하였다.

## 2. 연구대상

본 연구의 문헌 조사 범위는 ‘치료적 의사소통’ 또는 ‘환자중심 의사소통’에 관한 사전적 정의와 치료적 의사소통에 대한 개념과 관련된 선행연구이다.

치료적 의사소통과 관련된 문헌을 검토한 후 암 환자의 의사소통에 대한 연구 외 의학, 심리학, 보건학 및 사회학 연구 문헌과 간호학 이론 및 사회학 이론을 추가적으로 고찰하였으며, 치료적 의사소통 개념과 관련된 이론을 다룬 문헌은 선행연구의 참고문헌을 참고하여 이를 검색하고 활용하였다(Table 1).

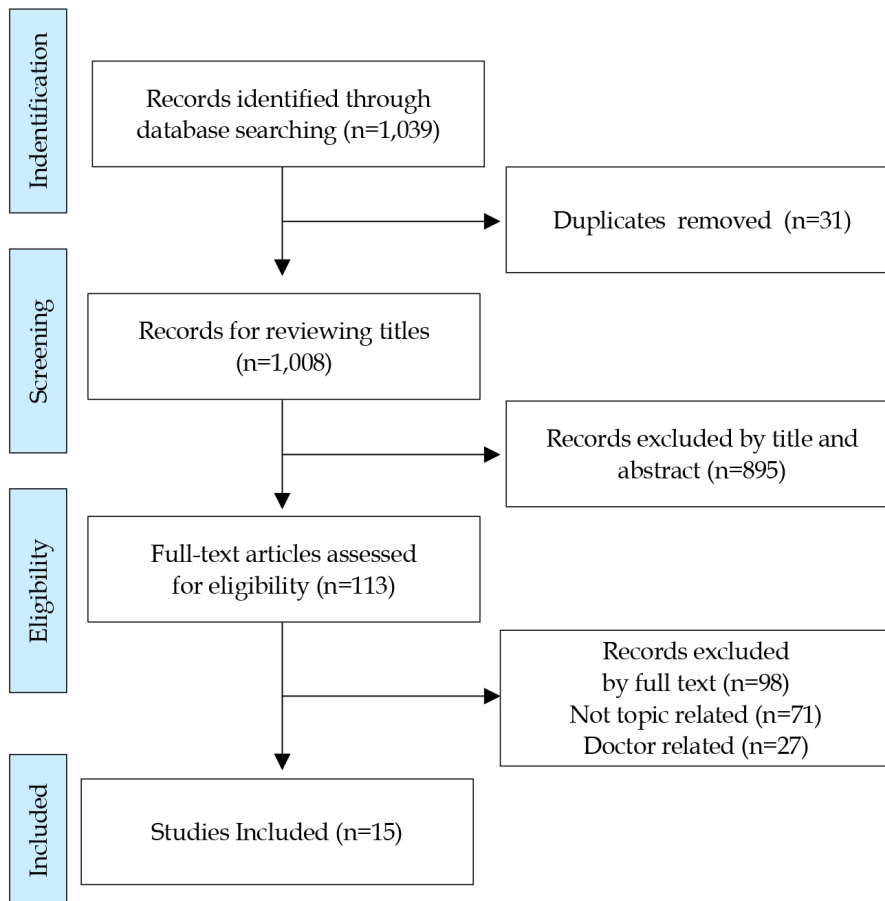
## 3. 자료수집 및 분석방법

자료 검색 시, 문헌의 발행연도는 2012~2023년으로 설정한 후 국내·외 전자 데이터베이스를 활용해 검색하였다. J대학교 학술정보관의 검색 시스템을 활용하여 ‘therapeutic communication/치료적 의사소통’ OR ‘therapeutic relationship/치료적 관계’ OR ‘patient-centered communication/환자중심 의사소통’ AND ‘cancer/암’으로 하여 문헌을 검색하였다. Pubmed에서 434건, CINAHL에서 448건의 논문이 검색되었다. 국내 문헌의 검색은 RISS 학술지를 검색하였다. RISS에서 157건으로 검색된 문헌은 총 1,039편이었다. 중복된 문헌 31건을 제외하고 연구자가 확인하고자 하는 개념인 치료적 의사소통과 관련된 내용에 적합하고 한글이나 영어로 전문을 확인할 수 있는 문헌 총 1,008건을 최종적으로 선정하여 분석하였다(Figure 1).

본 연구에서는 문헌 고찰을 바탕으로 Walker와 Avant

**Table 1.** Searching Strategies Applied to Internet Database

Database	Search engine	n	Entry term
RISS	RISS	157	((therapeutic communication) OR (therapeutic relationship) OR (patient centered communication)) AND (cancer)
MEDLINE	Pubmed	434	#1 AND #2 NOT (students) #1 ((therapeutic communication [Title/ Abstract]) OR (therapeutic relationship[Title/ Abstract])) OR (patient centered communication [Title/ Abstract]) #2 (cancer[Title/ Abstract]) OR (nursing[Title/ Abstract])
CINAHL	EBSCO	448	TI therapeutic communication OR TI therapeutic relationship OR TI patient centered communication AND AB cancer AND AB nursing NOT TX students

**Figure 1.** Flow chart of study selection.

(2011)의 개념분석 절차에 따라 분석하였으며, 그 구체적인 과정은 다음과 같다.

- 개념을 선정한다.
- 개념 분석의 목적을 결정한다.
- 개념의 사용범위를 확인한다.
- 개념의 정확한 속성을 정의한다.
- 개념의 모델 사례를 제시한다.
- 부가 사례(경계 사례, 반대 사례, 관련 사례)를 제시한다.
- 개념의 선행요인과 결과를 파악한다.
- 개념의 경험적 증거를 정의한다.

## 연구결과

### 1. 치료적 의사소통 개념에 대한 문헌고찰

#### 1) 사전적 정의

‘치료적’은 ‘치료’의 형용사형으로 국내 표준국어대사전에서는 질병이나 상처를 잘 다스려 낫게 하는 것으로 정의하고 있다. 국외 Merriam-Webster Dictionary (2015)에서의 ‘치료적(therapeutic)’ 의미는 약물 또는 장애의 치료방법과 관련된 것; 신체 또는 정신에 이로운 효과를 주는 것; 유용하거나 긍정적인 효과 또는 결과를 가져다주는 것이라 정의하고 있다.

‘의사소통’은 국내 표준국어대사전에서는 사람의 생각이나 뜻이 서로 통함으로 정의되어 있으며, 의사소통(意思疏通)은 사람의 의사나 감정의 소통으로 커뮤니케이션(Human Communication)이라고도 한다. 인간이 사회생활을 하기 위해서 가장 필수적으로 가지고 있어야 하는 능력으로 정의하고 있다(Wikipedia, 2025). 따라서, 치료적 의사소통이란, 간호사가 언어적 또는 비언어적 의사소통을 통해 환자에게 의식적으로 영향을 미치거나 환자가 더 잘 이해할 수 있도록 돕는 과정을 말한다.

#### 2) 치료적 의사소통의 사용범위

##### (1) 타 학문에서의 개념사용

심리학, 범죄학, 사회복지학 및 교육학 등 다양한 학문 분야에서는 신체적, 심리적, 인지적 행동 변화를 위한 수단으로서 ‘치료적(therapeutic)’ 개념이 자주 사용되며, 각 학문 분야에 따라 다른 의미로 활용된다(Choi, 2015; Kang, 2015; Patterson & Welfel, 2000). 예를 들어, 상담심리학에서는 대상자의 발달과 행동을 지원하고 그들이 추구하는 목적을 달성하도록 돕는 변화 과정을 치료계획에 포함하며, 이러한 변화를 유도하기 위해 ‘치료적 개입’을 실시한다(Patterson & Welfel, 2000). 정신건강의학에서는 인지적, 행동적, 사회적 전략을 통해 질환에 적응하도록 돕고, 가족과 환자의 신체적 및 정신적 건강을 증진하는 것을 치료적 개입의 목표로 삼는다. 만성질환자 가족의 치료적 개입은 환자와 가족 모두의 심리적, 신체적 및 관계적 욕구에 초점을 맞추어 통합적으로 접근해야 하며 인지적, 행동적 또는 사회적 전략을 통해 가능한 자원들을 찾도록 도와야 한다(Rolland & Werner-Lin, 2006). ‘치료적(therapeutic)’ 개념은 유사하게 사용되지만, 적용되는 학문적 맥락과 목적에 따라 그 속성이 다르게 나타날 수 있다.

##### (2) 간호 문헌에서의 개념사용

인도 국립과학아카데미 산하 의학 연구소는 21세기 의료 시스템의 6가지 우수한 덕목 중 ‘환자 중심 의사소통(Patient-Centered Communication)’을 가장 중요한 요소로 간주하고 있다. 구강암 환자를 대상으로 한 시청각 중심의 의사소통은 환자의 불안과 우울을 감소시키는 데 효과적임이 보고되었다(Khandpur et al., 2022).

간호학에서 치료적 의사소통은 화학요법을 받는 환자가 감정과 생각의 부담을 명확히 하고, 치료 효과에 대한 의심을 줄이며, 물리적 환경에 긍정적인 영향을 미쳐 환자와 간호사 모두에게 유익하다고 인식되고 있다(Harianthy et al., 2023). 간호사가 치료적 관계를 형성하기 위해서는 대상자와의 공감과 이해, 비판단적 태도, 그리고 신뢰 형성이 필수적이다(Østergaard et al., 2018).

또한, 영적 간호에 대한 개념 분석 연구에 따르면, 간호사는 치료적 관점에서 민감성과 신뢰에 기반한 의사소통을 통해 환자의 영적 안녕을 증진시킬 수 있다(Ramezani et al., 2014).

### 2. 개념의 잠정적 기준 목록과 속성

#### 1) 잠정적 기준 목록

15편의 논문을 통해 암 환자를 대상으로 하는 간호사의 치료적 의사소통의 속성을 파악하였으며, 치료적 의사소통에 대한 잠정적 속성은 다음과 같다(Table 2).

- ① 환자에게 질병 및 치료에 대한 정보를 제공한다.[A1, A3, A4, A9, A11]
- ② 시청각 자료를 활용하여 환자가 필요한 정보를 제공한다.[A2, A6]
- ③ 지원체계에 대한 정보를 제공한다.[A3]
- ④ 치료에 대해 자기 의사결정을 할 수 있도록 돕는다.[A1, A12]
- ⑤ 환자의 경험에 공감한다.[A4, A7, A15]
- ⑥ 상호 신뢰관계를 구축한다.[A5, A7, A10]
- ⑦ 가족 구성원과의 정보 전달 및 중재를 한다.[A13, A14]
- ⑧ 환자 가족을 의사소통에 참여시킨다.[A5]
- ⑨ 심리사회적 상담을 제공한다.[A13]
- ⑩ 환자의 치료 의사결정을 지지한다.[A5, A9, A12]
- ⑪ 전문적인 교육 프로그램을 통해 향상된다.[A8]

#### 2) 개념의 결정적 속성 확인

암 환자를 돌보는 간호사의 치료적 의사소통에 대한 결정적

**Table 2.** Definitions of Nursing-Patient Therapeutic Communication

First authors	Attributes
Austin, J. D. et al. (2021) [A1]	· Creating a healing relationship, exchanging information, responding to emotions, managing uncertainty, achieving activation of decision-making and patient self-determination management, and providing a treatment planning process for survival
Baer, L., & Weinstein, E. (2013) [A2]	· A pivotal role in influencing patient satisfaction, treatment plan adherence, and overall clinical outcomes, including exploring the patient's world, eliciting hopes and concerns, and dealing with conflicts about goals
Economou, D., & Reb, A. (2017) [A3]	· Facilitate exchange of information to reduce suffering and improve referral to supportive care resources by assessing survivors' concerns and integrating communication strategies into survivor care plans
Guerdoux, E. et al. (2022) [A4]	· Providing needed information to patients, expressing feelings with empathic response and respect, dealing with psychosocial distress, and reducing the perceived stress of being diagnosed with cancer
Harianthy, Y. et al. (2023) [A5]	· Technology that maintains emotions, builds mutual trust, and engages the patient's family for better communication, enabling the patient's family and care team to make decisions and improving the patient's well-being and quality of life · Failure to listen to patient complaints, lack of knowledge about chemotherapy, and short contact between nurse and patient hinder therapeutic communication
Khandpur, M. et al. (2022) [A6]	· To reduce the patient's anxiety and psychological burden, audiovisual materials are used to provide the necessary information to the patient · Reduce the psychological burden of patients and provide customized information to patients and their families
Khoshnazar, T. A. et al. (2016) [A7]	· Humor and kindness help build mutual trust, empathize with experiences gained during the course of the disease, and communicate knowledge necessary for treatment
Lee, H. J. et al. (2022) [A8]	· Includes 'acquisition of core competencies as a nursing professional', 'improvement of patient-centered nursing performance', 'formation of partnership treatment relationships', 'acquisition of clinical performance skills for problem solving', 'preparation for efficient system improvement', etc
Mazor, K. M. et al. (2016) [A9]	· Includes information exchange, creation of healing relationship, emotional response, decision-making, self-management, and uncertainty management presented in the patient-centered communication diagnostic sheet (PACE)
Schellenberger, B. et al. (2022) [A10]	· The level of trust in the treatment team is determined by how it responds to the patient's emotional expression, and the space of multidisciplinary care affects it
Slatore, C. G. et al. (2015) [A11]	· Description of absolute risk rather than relative risk through everyday language, including diagnosis of treatment options and accurate exchange of information about risks and benefits
Wittenberg, E. et al. (2019) [A12]	· Helping patients make treatment decisions · Education programs such as orientation on conflict resolution, ethical issues, and self-management are needed
Wittenberg, E. et al. (2019) [A13]	· Discuss factors influencing treatment decision-making, communicate and mediate communication between family members, and provide psychosocial counseling · Patient education about disease prognosis, cancer treatment and treatment, survival and care coordination · Institutional policies and structures are needed to promote patient-centered communication
Wittenberg-Lyles, E. et al. (2013) [A14]	· The Interventional Role of Patients, Families, and Physicians · It also includes communication about the patient's pain and spirituality
Zamazadeh, V. et al. (2014) [A15]	· A humanistic approach centered on communication, communication reflecting changes in the philosophy and culture of the nursing environment

속성은 정보 제공, 의사결정 지원, 신뢰 관계 구축, 심리 사회적 상담 제공, 환자와의 공감으로 확인되었다.

암 환자는 진단 시 스트레스를 경험하며, 질병과 치료 과정, 예후 등에 대한 정보를 제공받기를 원한다. 이러한 정보제공은 환자가 향후 치료 방향에 대해 의사결정을 내리는 데 도움을 준다. 또한, 환자와 간호사 간에 신뢰 관계가 형성되면 환자는 자신의 질병에 대해 더 자유롭게 질문할 수 있다고 보고되었다.

특히 암 환자는 치료 후 생존과 관련된 심리사회적 상담을 필요로 하며, 간호사가 환자의 경험에 공감하는 것을 중요하게 여긴다. 이를 종합하면, 본 연구에서 확인된 간호사의 치료적 의사소통 속성은 정보 제공, 의사결정 지원, 신뢰 관계 구축, 심리사회적 상담 제공, 그리고 환자와의 공감으로 정리할 수 있다(Figure 2).

이상을 종합하여 본 연구에서 확인된 간호사의 치료적 의사소통에 대한 속성은 다음과 같다.

- (1) 정보제공: ①, ②, ③
- (2) 의사결정지지: ④, ⑩
- (3) 신뢰관계 구축: ⑥
- (4) 심리사회적 상담 제공: ⑨
- (5) 환자 공감: ⑤

### 3. 개념의 모델 사례 구성

모델 사례는 임상 시나리오의 모든 정의 속성을 포함하여 개념을 명확히 제시하는 실제 사례이다(Walker & Avant, 2011). 본 연구에서는 암 환자를 대상으로 간호사의 치료적 의사소통에 대한 모든 속성을 포함하며, 다른 개념의 속성은 포함하지 않은 사례를 제시하였다.

45세 남성인 K는 갑작스러운 다량의 혈변으로 응급실을 경유하여 입원하였고 대장내시경, 복부CT, 암 표지자 검사 후

직장암 진단을 받았다. 난생처음 입원인 만큼 병원과 병동 환경이 낯설고 암 진단으로 앞으로 벌어질 상황들에 대한 걱정도 컸다. 그가 입원 당시 첫 번째 담당 J간호사는 K에게 자신과 병동 환경을 소개했다(1). J간호사는 K의 새로운 진단에 대해 가질 수 있는 불안이나 걱정 등에 대해 잘 들어주었고(3, 4), 진단에 따른 수술 과정과 수술 전·후 주의 사항 등에 대해 간단히 설명해주었다(1, 3). K가 질환에 대해 가지고 있는 궁금증에 대해서도 잘 듣고 설명해 주어 K를 안심시켰다(1, 4). 하지만 K는 수술 중장구 기능성과 수술 후 조직검사 결과에 따른 보조 항암화학요법(adjuvant chemotherapy), 수술 후 식이요법, 일상으로 돌아가 직장 복귀에 대한 걱정까지 했지만 J간호사는 다른 여느 환자들처럼 충분히 그럴 수 있다고 생각했다(5). J간호사는 K의 보호자를 참여시킨 가운데 K가 궁금해하는 직장암 치료에 대한 표준화된 교육자료, 직장암 팸플릿 등을 보여주며 직장암 환자 교육을 하였다(1, 2). 또한, 직장암 수술 후 식이요법 및 운동요법의 중요성을 강조하여 잘 실천할 수 있도록 격려했고 일반 암 환자들처럼 K도 잘 극복할 수 있을 거라고 용기도 주었다(4, 5). J간호사는 또한 K가 집안의 주 수입원인 가장이므로 직장에 정상적으로 복귀할 수 있을 것이라고 희망적인 말도 해주었다(5).

### 4. 개념의 부가 사례

#### 1) 경계 사례

암 환자를 대상으로 간호사의 치료적 의사소통에 대해 확인된 속성 중 일부를 포함하고 있어 그와 비슷하기는 하나, 그 개념이라 보기 어려운 경계 사례(borderline case)를 제시한다. 이 사례는 대부분의 정의 속성을 식별하지만 모델 사례와의 불일치를 나타내는 최종 속성을 처리하지 못한다. 여기에서는 암(cancer) 환자가 아닌 양성 종양(benign tumor) 환자의 치료

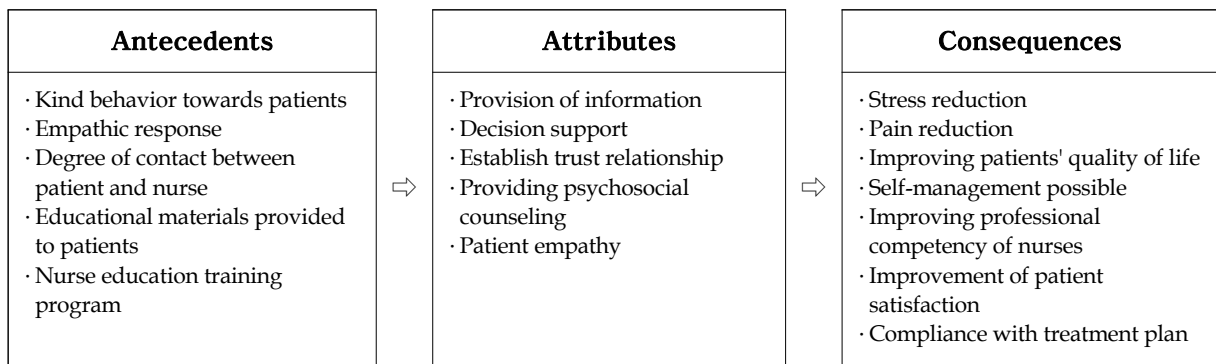


Figure 2. Conceptual structure of nursing-patient therapeutic communication.

적 의사소통을 제시하여 암 환자의 치료적 의사소통을 명확히 하고자 한다.

40세 Y는 건강검진 위내시경에서 발견된 5x6 cm의 용종으로 소화기내과 병동에 입원하였고 위내시경 초음파, 복부CT 검사를 통해 위장관기질종양(GIST, Gastrointestinal Stromal Tumor)로 진단을 받았다. 진단 후 내시경적 절제술이 불가능하다는 평가를 받고 외과로 옮겨진 Y는 낮선 외과 병동과 수술 후 통증으로 불편해 하는 환자들을 보고 두려워 했다. 수술에 대한 불안감과 본인의 생소한 진단명에 대한 걱정도 많이 했다. Y의 담당 A간호사는 자신과 병동 환경을 간략하게 소개했고 필요한 경우 더 많은 정보를 제공하겠다고 Y를 안심시켰고 Y는 동의했다(1, 3). 다음날 정규라운딩시 Y는 앞으로의 치료 계획과 질병에 관련된 궁금한 부분을 A에게 질문했다. 하지만 A간호사는 괜찮을거니 너무 걱정하지 말라고 했다. Y는 추가적인 질문을 하고 싶었지만 A간호사가 다른 환자들을 간호하기 바빠 보여서 더 이상 질문 할 수 없었다. 또한 '별거 아닌데 내가 너무 유난스럽게 걱정을 하는 것인가'하는 생각에 더 이상 질문하기가 꺼려졌다.

## 2) 반대 사례

다음 상황은 암 환자에 대한 간호사의 치료적 의사소통에 대해 확인 된 속성을 전혀 포함하지 않아 규명한 개념과 명확히 구분되는 반대사례(contray case)이다.

45세 남성인 K는 오래된 소화불량과 복통으로 외래 진료 후 검사를 위해 소화기내과에 입원하여 위내시경, 복부CT, 암 표지자 검사를 통해 위암 진단을 받았다. 진단검사가 끝나고 수술을 위해 외과로 옮겨진 K는 외과 병동에 대한 낯설음과 암 진단에 대한 걱정을 많이 했다. K가 빠르게 진행된 검사와 불안으로 잠을 자지 못해서 휴식을 취하고 싶다고 했음에도 불구하고 그의 담당 J간호사는 간호사 인수인계시간이 임박했다며 자신과 병동 환경을 간략하게 소개했다(2, 3, 4, 5의 부재). K는 자신의 상황을 이해해주지 않고 자기 할 말만 하고 나가는 J간호사에게 화가 났다(5의 부재). 또한, 자신의 질환과 수술에 대한 전반적인 설명을 듣고 싶었지만, 병실을 급하게 나가는 간호사를 붙잡을 수 없었고 방에 다른 환자들 이 있었기 때문에 K는 피곤함과 불안감으로 지쳐 침대에 누워 가만히 있었다(1, 2, 3, 4, 5의 부재).

## 3) 연관 사례

암 환자에 대한 간호사의 치료적 의사소통과 관련이 있어 보이지만, 본 연구에서 규명한 중요 속성은 포함되지 않고

자세히 보면 해당 개념과는 전혀 다른 의미를 지닌 연관 사례(related case)는 다음과 같다.

40세 남성 K는 위내시경상 위암 전 단계인 고등급 이형성증(high grade dysplasia) 진단하에 수술 위해 외과에 입원하였다. 암으로 진단은 받지 않았으나 복강경하 2/3위절제술을 받아야 하는 것에 대해 심한 걱정을 하고 있다. 교육전담 Y간호사는 위암 환자의 수술 후 교육에 대해 표준화된 교육을 하고 있지만 암 진단이 아닌 K에게는 위절제술 후 교육을 제공하지 않았고 일반적인 수술 후 교육만 간략하게 설명하였다. K는 위암에 대한 궁금증과 수술 과정에 대한 설명이 없음을 불만을 토로했다. Y간호사는 교육 수가가 부가되지 않는다고 말하고 수술 후 주의 사항에 대해서만 설명을 해주었다. 수술 후 일상으로 돌아가 직장으로 복귀해야 할 K는 위절제 후 식이요법까지 걱정하며 인상을 쓰고 있을 뿐이다.

## 5. 개념의 선행요인과 결과

선행요인은 간호사의 치료적 의사소통이 가능하도록 하는 사건 또는 조건으로 개념의 기본 가정을 확인하는 데 도움을 주며, 결과는 치료적 의사소통을 통해 나타나는 조건으로 개념에 대한 추가적인 연구 방향을 제시한다. 본 연구에서 확인된 간호사의 치료적 의사소통의 선행요인 및 속성, 결과는 다음과 같다.

### 1) 본 연구에서 확인된 치료적 의사소통의 선행요인은 다음과 같다.

- (1) 환자를 대하는 친절한 행동[A7]
- (2) 공감 반응[A4, A7]
- (3) 환자와 간호사의 접촉 정도[A5]
- (4) 환자에게 제공되는 교육자료[A1, A2, A6]
- (5) 암에 대한 간호사 교육훈련 프로그램[A12]

### 2) 본 연구에서 확인된 치료적 의사소통의 결과는 다음과 같다.

- (1) 인지된 스트레스 감소[A4]
- (2) 통증을 경감[A3]
- (3) 환자의 삶의 질 향상[A5]
- (4) 자기관리 가능[A9]
- (5) 간호사의 전문역량 향상[A8]
- (6) 환자만족도 향상[A2]
- (7) 치료계획 준수[A2]

## 6. 개념의 경험적 증거

개념의 경험적 증거(empirical reference)는 개념분석의 마지막 단계로, 규명된 개념의 속성이 실제 현상의 유형이나 범주를 통해 확인되며, 이를 통해 개념의 발생을 입증할 수 있다. Khoshnazar 등(2016)은 유방암 환자를 대상으로 진행한 심층 인터뷰에서, 대상자들은 암 진단 결과를 처음 들었을 때 간호사가 보여준 도움과 배려 같은 친절한 태도, 그리고 질병에 대한 정보 제공이 두려움과 불안을 감소시키는 데 도움이 되었다고 보고하였다. 또한, 치료 과정 중에는 메스꺼움, 불면증, 통증과 같은 신체적 불편함을 경험할 때, 간호사가 손을 잡아주거나 등을 토닥여주는 것과 같은 신체적 접촉이 예민한 환자들을 정서적으로 안정시켰다고 하였다. Guerdoux 등(2022)의 연구에 따르면, 암 진단으로 스트레스에 직면한 환자를 지원하기 위해 Bad News Consults (BNC)를 시행하였으며, BNC 이후 환자들의 스트레스가 감소하고 보다 더 나은 치료경로를 이해하는데 도움이 된 것으로 나타났다. Baer 등(2013)은 간호사의 치료적 의사소통 기술로 환자만족도를 향상시키고 치료계획을 준수하며 전체적인 임상 결과에도 영향을 미친다고 하였다. 아울러, 맞춤형 프로그램을 통해 치료적 의사소통 능력을 향상시키는 것이 환자 만족도를 높이고, 전반적인 임상 경과에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 종합하면, 간호사의 치료적 의사소통이 암 환자의 신체적 불편감, 두려움, 불안 등을 해소하는데 중요한 전략이 될 수 있음을 알 수 있다.

## 논 의

간호학에서는 암 환자의 건강 결과를 향상시키기 위해 다양한 중재가 시도되고 있으며, 이러한 중재에는 '치료적'이라는 의미가 포함되어야 한다. 그러나 간호학에서 '치료적'이라는 용어는 명확한 정의가 부족하고 사용에 제약이 있는 실정이다. 이에 본 연구는 암 환자를 대상으로 한 치료적 의사소통의 개념을 명확히 하기 위해 그 선행요인과 속성을 파악하고자 하였다.

치료적 의사소통의 첫 번째 속성은 정보제공이다. 암 환자들은 질병, 치료, 예후에 대한 다양한 정보를 필요로 한다. 정보 부족은 환자와 가족에게 심리적 불안과 스트레스를 초래할 수 있으며, 반대로 효과적인 정보제공은 환자의 치료 방향 결정을 돕고 암 생존율에도 긍정적인 영향을 미친다(Mazor et al., 2012).

환자 증상 관련 교육자료는 팸플릿, 포스터, 동영상 등 다양한 형태로 활용될 수 있으며, 암의 정의, 환자가 경험하는 증상,

의료진과의 의사소통 중요성, 기타 Q&A 등을 포함하여 환자 및 보호자에게 전달된다. 이는 간호사의 인식을 개선하고 환자의 인식과 지식 수준을 높이는 데 기여하는 것으로 보고되었다(Zeng et al., 2022). 또한, 시청각 자료를 활용한 맞춤형 정보 제공은 환자의 심리적 부담을 줄이고 치료 결과를 향상시키는 효과가 있으며, 이는 모든 외래 진료과 환자에게 적용 가능하다고 평가되었다(Khandpur et al., 2022).

두 번째로 도출된 속성은 의사결정 지원이다. 간호사가 환자 및 가족과 예후에 대해 의사소통을 꺼리는 이유는 역할 모호성, 부정적 경험, 혹은 의사와의 갈등이 예상될 때 나타난다(McLennon et al., 2013). 환자와 가족은 부정적인 소식을 논의하는 데 어려움을 겪기 때문에, 치료 과정에서 결정을 돕는 지원이 필요하며, 환자가 치료 과정에 주도적으로 의사결정에 참여하도록 하는 것이 중요하다(Chung & Hwang, 2021). 환자 및 가족의 치료 선호도를 이해하고 의사결정을 효과적으로 지원하기 위해서는 의사소통 교육이 필수적이다.

세 번째 속성은 신뢰 관계 구축이다. 환자와의 신뢰 관계 형성에는 유머와 친절한 행동이 중요한 역할을 하며, 이는 간호사와 환자 간 신뢰를 증진시킨다. 이러한 신뢰 관계는 환자의 치료 참여와 후속 조치 과정에 긍정적인 영향을 미친다(Khoshnazar et al., 2016). 신뢰 관계는 환자가 치료를 지속하고 건강한 삶을 유지하는 데 중요한 요소로 확인되었다.

네 번째로 도출된 속성은 심리·사회적 상담 제공이다. 암 환자들은 죽음에 대한 두려움, 절망감, 미래에 대한 불확실성, 질병과 치료 과정에서 겪는 신체적 고통 등 다양한 요인으로 인해 삶의 의지를 잃을 위험이 있다(Kim et al., 2022). 여성 암 환자를 대상으로 한 예술 치유 프로그램은 치료 과정 중 발생하는 사회적·심리적 문제의 회복과 치유를 돕는 효과를 보여주었다(Lee & Park, 2022). 또한, 암 생존율의 증가와 함께 삶의 질 향상에 대한 요구도 커지고 있으며, 암 환자 및 가족을 대상으로 한 TSL (Thank you, Sorry, Love) 의사소통(Kim et al., 2022)과 같은 다양한 중재방법이 필요하다는 점이 강조되었다.

다섯 번째로 도출된 속성은 환자 공감이다. 공감은 다른 사람의 입장에서 생각하고 이해하려는 능력으로, 간호사-환자 간 치료적 의사소통에서 중요한 요인이다(Bayne et al., 2013). 암 환자들은 기능적 제한과 사회적 활동의 어려움 속에서도 치료 과정, 합병증, 질병 과정에서의 경험을 공유할 때 간호사의 공감이 사회적 극복에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다(Khoshnazar et al., 2016). 또한, 환자를 존중하는 태도와 비언어적 공감 표현은 환자가 겪는 치료 부작용이나 신체적·정신적 증상을 완화하는 데 도움이 된다고 보고되었다(Tan, 2022).

본 연구는 간호 실무에서 치료적 의사소통의 의미와 적용이 암 환자의 삶의 질과 만족도를 향상 시킬 수 있음을 보여준다. 특히, '치료적'이라는 의미와 '의사소통'의 개발 및 적용 중요성을 강조하며, 이는 간호 실무에 중요한 기여를 할 것으로 기대된다.

다만, 본 연구의 문헌 검색 과정에서 이슬람 및 프랑스 문화권의 문헌을 포함했으나, 언어적 제약으로 인해 다른 문화권의 치료적 의사소통 개념을 완전히 반영하지 못했을 가능성을 배제할 수 없다. 따라서 향후 연구에서는 간호 현장을 포함한 혼종형 개념분석을 시도하여 치료적 의사소통의 실제 적용과 의미를 더 명확히 규명할 것을 제안한다.

## 결론

본 연구에서 '치료적 의사소통'의 개념은 정보제공, 의사결정 지지, 신뢰 관계 구축, 심리 사회적 상담 제공, 환자 공감의 속성으로 도출되었다. 선행요인으로는 환자를 대하는 친절한 행동, 공감 반응, 환자와 간호사의 접촉 정도, 환자에게 제공되는 교육, 간호사 교육훈련 프로그램을 들 수 있다. 치료적 의사소통의 결과로는 스트레스와 통증의 감소, 환자 삶의 질과 만족도 향상, 간호사의 전문역량 향상, 치료계획 준수로 나타났다. 본 연구의 개념분석을 통해 발견된 속성을 기반으로 한 도구 개발이나 속성을 중재 전략으로 한 연구의 효과를 확인하는 연구가 필요하다.

## REFERENCES

- Ahn, J. Y., & Eun, Y. (2021). The effect of nursing competence on patient-centered care among nurses caring for patients with chronic disease: The mediating effect of burnout and the moderating effect of nursing work environment. *Korean Journal of Adult Nursing*, 33(2), 134-144. <https://doi.org/10.7475/kjan.2021.33.2.134>
- An, J. I., & Kim, K. A. (2022). Impact of clinical nurse teamwork, communication, and self-leadership on organizational immersion. *Health & Nursing*, 34(2), 23-31. <https://doi.org/10.29402/HN34.2.3>
- Bayne, H., Neukrug, E., Hays, D., & Britton, B. (2013). A comprehensive model for optimizing empathy in person-centered care. *Patient Education and Counseling*, 93(2), 209-215. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2013.05.016>
- Choi, S. M. (2015). Psychological interventions and therapeutic models for prevention of PTSD after disaster and traumatic incidents: A review. *Korean Journal of Counseling*, 16(3), 537-556. <https://doi.org/10.15703/kjc.16.3.201506.537>
- Chung, S. J., & Hwang, J. I. (2021). Hospital nurses' experience of patient-centered nursing. *Korean Society for Quality in Health Care*, 27(1), 26-42. <https://doi.org/10.14371/QIH.2021.27.1.26>
- Communication. (2025, January 8). In Wikipedia. <https://ko.wikipedia.org/wiki/%EC%9D%98%EC%82%AC%EC%86%8C%ED%86%B5>
- Harianthy, Y., Asniar, A., & Marthoenis, M. (2023). Therapeutic communication experience of nurses with chemotherapy patients in a general hospital. *International Journal of Nursing Education*, 15(1), 105-110. <https://doi.org/10.37506/ijone.v15i1.19001>
- Jeong, H., & Park, M. W. (2019). A predictive model on patient-centered care of hospital nurses in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 49(2), 191-202. <https://doi.org/10.4040/jkan.2019.49.2.191>
- Joung, J. W., & Park, Y. H. (2019). Exploring the therapeutic communication practical experience of mental health nurses. *Journal of Korean Academy of psychiatric and Mental Health Nursing*, 28(4), 321-332. <https://doi.org/10.12934/jkpmhn.2019.28.4.321>
- Kang, M. S. (2015). Family counselling and therapeutic interventions for suicide survivors. *Yonsei Journal of Counseling and Coaching*, 4(1), 9-31.
- Khandpur, M., Kumar, K., Kumar, S., Mehrotra, D., & Mehra, P. (2022). A single-blinded assessment of the effect of communication on psychological burden among oral cancer and oral potentially malignant disorder patients. *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research*, 12(4), 427-430. <https://doi.org/10.1016/j.jobcr.2022.05.005>
- Khoshnazar, T. A. K., Rassouli, M., Akbari, M. E., Lotfi-Kashani, F., Momenzadeh, S., Rejeh, N., & Mohseny, M. (2016). Communication needs of patients with breast cancer: A qualitative study. *Indian Journal of Palliative Care*, 22(4), 402-409. <https://doi.org/10.4103/0973-1075.191763>
- Kim, J. Y., Hwang, S. G., Bae, S. H., & Hwang, H. K. (2022). The relationship of self-rated health status and suicide risk among people with cancers: Testing the mediating effect of depression and moderated mediating effect of TSL communication between families. *Korean Journal of Family Social Work*, 69(1), 143-172. <https://doi.org/10.16975/kjfs.w.69.1.5>
- Lee, H. I., & Park, S. E. (2022). A study of the effectiveness of arts for healing program for cancer patients: The 'Online Theatrical Art Healing' program at Kyung Hee University Humanitas Cancer Hospital. *Journal of Education & Culture*, 27(2), 461-482.
- Lee, H. J., Park, B. M., Shun, M. J., & Kim, D. T. (2022). Therapeutic communication experiences of nurses caring for patients with hematology. *Healthcare*, 10(12), 2403. <https://doi.org/10.3390/healthcare10122403>
- Mazor, K. M., Roblin, D. W., Greene, S. M., Lemay, C. A., Firreno, C. L., Calvi, J., Prouty, C. D., Horner, K., & Gallagher, T. H.

- (2012). Toward patient-centered cancer care: Patient perceptions of problematic events, impact, and response. *Journal of Clinical Oncology*, 30(15), 1784-1790.  
<https://doi.org/10.1200/jco.2011.38.1384>
- McLennon, S. M., Lasiter, S., Miller, W. R., Amlin, K., Chamness, A. R., & Helft, P. R. (2013). Oncology nurses' experiences with prognosis-related communication with patients who have advanced cancer. *Nursing Outlook*, 61(6), 427-436.  
<https://doi.org/10.1016/j.outlook.2012.12.001>
- Merriam-Webster. (2015). *Merriam-webster dictionary* [internet]. Retrieved May 1, 2023, from  
<https://www.merriam-webster.com/dictionary/therapeutic>
- National Cancer Information Center. (n.d.). *Status of occurrence by cancer type*.  
<https://www.cancer.gov/lay1/S1T639C641/contents.do>
- Østergaard, B., Mahrer-Imhof, R., Wagner, L., Barington, T., Videbæk, L., & Lauridsen, J. (2018). Effect of family nursing therapeutic conversations on health-related quality of life, self-care and depression among outpatients with heart failure: A randomized multi-centre trial. *Patient Education and Counseling*, 101(8), 1385-1393.  
<https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.03.006>
- Patterson, L. E., & Welfel, E. R. (2000). *The counseling process* (5th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Ramezani, M., Ahmadi, F., Mohammadi, E., & Kazemnejad, A. (2014). Spiritual care in nursing: A concept analysis. *International Nursing Review*, 61(2), 211-219.  
<https://doi.org/10.1111/inr.12099>
- Rolland, J. S., & Werner-Lin, A. (2006). Families, health, and illness. In S. Gehlert & T. A. Browne(Eds.), *Handbook of health social work*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Shin, M. K. (2022). A study on communication ability and empathy according to general characteristics of clinical nurses. *Korean Journal of Health Communication*, 17(2), 51-57.  
<https://doi.org/10.15715/kjhcom.2022.17.2.51>
- Tan, Y. (2022). The crucial role of nurses in promoting quality of life of cancer patients through therapeutic communication. *Merrimack College*.  
[https://scholarworks.merrimack.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1031&context=honors\\_component](https://scholarworks.merrimack.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1031&context=honors_component)
- Walker, L. O., & Avant, K. C. (2011). *Strategies for theory construction in nursing* (5th ed). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Wi, D. H., & Kim, Y. K. (2022). Effects of preparedness towards delegation, critical thinking disposition, and communicative competence on job satisfaction: A comparison of comprehensive nursing care service ward nurses and general ward nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 28(3), 211-222.  
<https://doi.org/10.22650/JKCNr.2022.28.3.211>
- Yang, S. H., Won, J. S., Baek, H. J., Kang, J. H., Lee, J. I., Kim, Y. J., Park, J. H., & Shin, M. K. (2020). *Fundamentals of Nursing 1* (4th ed.). Hyunmoonsa.
- Youm, M. J., & Park, J. S. (2020). Convergence study on unmet demand and influencing factors in advanced cancer patients receiving conventional chemotherapy. *Journal of the Korea Convergence Society*, 11(11), 433-441.  
<https://doi.org/10.15207/JKCS.2020.11.11.433>
- Zeng, K., Wang, N., Wang, M., Hu, L., Deng, G., Stephenson, M., & Zhang, L. (2022). Improving symptom-related communication skills among cancer patients in an oncology ward: A best practice implementation project. *JBI Evidence Implementation*, 20(1), 87-100. <https://doi.org/10.1097/XEB.0000000000000271>

## Appendix. References Used for Concept Analysis in This Study

- A1. Austin, J. D., Allicock, M., Fernandez, M. E., Balasubramanian, B. A., & Lee, S. C. (2021). Understanding the delivery of patient-centered survivorship care planning: An exploratory interview study with complex cancer survivors. *Cancer Control, 28*(1), 1-8.  
<https://doi.org/10.1177/10732748211011957>
- A2. Baer, L., & Weinstein, E. (2013). Improving oncology nurses' communication skills for difficult conversations. *Clinical Journal of Oncology Nursing, 17*(3), 45-51.  
<https://doi.org/10.1188/13.CJON.E45-E51>
- A3. Economou, D., & Reb, A. (2017). Communication concerns when transitioning to cancer survivorship care. *Seminars in Oncology Nursing, 33*(5), 526-535.  
<https://doi.org/10.1016/j.soncn.2017.10.001>
- A4. Guerdoux, E., Trouillet, R., de Forges, H., Valy, L., Jouvet, F., Chauvet, C., & Champoiral, P. (2022). 'Bad news consultations' with oncology nurses: Impact on perceived stress and patient experience. *European Journal of Oncology Nursing, 56*, 102085. <https://doi.org/10.1016/j.ejon.2021.102085>
- A5. Harianthi, Y., Asniar, A., & Marthoenis, M. (2023). Therapeutic communication experience of nurses with chemotherapy patients in a general hospital. *International Journal of Nursing Education, 15*(1), 105-110.  
<https://doi.org/10.37506/ijone.v15i1.19001>
- A6. Khandpur, M., Kumar, K., Kumar, S., Mehrotra, D., & Mehra, P. (2022). A single-blinded assessment of the effect of communication on psychological burden among oral cancer and oral potentially malignant disorder patients. *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research, 12*, 427-430.  
<https://doi.org/10.1016/j.jobcr.2022.05.005>
- A7. Khoshnazar, T. A., Rassouli, M., Akbari, M. E., Lotfi-Kashani, F., Momenzadeh, S., Rejeh, N., & Mohseny, M. (2016). Communication needs of patients with breast cancer: A qualitative study. *Indian Journal of Palliative Care, 22*(4), 402-409.  
<https://doi.org/10.4103/0973-1075.191763>
- A8. Lee, H. J., Park, B. M., Shin, M. J., & Kim, D. Y. (2022). Therapeutic communication experiences of nurses caring for patients with hematology. *Healthcare, 10*(12), 2403.  
<https://doi.org/10.3390/healthcare10122403>
- A9. Mazor, K. M., Street, R. L., Jr., Sue, V. M., Williams, A. E., Rabin, B. A., & Arora, N. K. (2016). Assessing patients' experiences with communication across the cancer care continuum. *Patient Education and Counseling, 99*(8), 1343-1348.  
<https://doi.org/10.1016/j.pec.2016.03.004>
- A10. Schellenberger, B., Heuser, C., Diekmann, A., Ansmann, L., Kruger, E., Schreiber, L., Geiser, F., Karger, A., Schmidt-Wolf, I. G. H., Milz, K., Peisker, U., & Ernstmann, N. (2022). Patient participation in multidisciplinary tumor conferences in breast and gynecological cancer care: How patient-centered is the communication? *Psycho-Oncology, 31*(9), 1597-1606.  
<https://doi.org/10.1002/pon.5999>
- A11. Slatore, C. G., Golden, S. E., Ganzini, L., Wiener, R. S., & Au, D. H. (2015). Distress and patient-centered communication among veterans with incidental (not screen-detected) pulmonary nodules. A cohort study. *Annals of the American Thoracic Society, 12*(2), 184-192.  
<https://doi.org/10.1513/AnnalsATS.201406-283OC>
- A12. Wittenberg, E., Goldsmith, J., Buller, H., Ragan, S. L., & Ferrell, B. (2019). Communication training: Needs among oncology nurses across the cancer continuum. *Clinical Journal of Oncology Nursing, 23*(1), 82-91.  
<https://doi.org/10.1188/19.CJON.82-91>
- A13. Wittenberg, E., Goldsmith, J., Buller, H., Ragan, S. L., & Ferrell, B. (2019). Palliative care communication: Outcomes from COMFORT™, a train-the-trainer course for providers. *Clinical Journal of Oncology Nursing, 24*(1), E1-E6.  
<https://doi.org/10.1188/20.CJON.E1-E6>
- A14. Wittenberg-Lyles, E., Goldsmith, J., & Ferrell, B. (2013). Oncology nurse communication barriers to patient-centered care. *Clinical Journal of Oncology Nursing, 17*(2), 152-158.  
<https://doi.org/10.1188/13.CJON.152-158>
- A15. Zamanzadeh, V., Rassouli, M., Abbaszadeh, A., Nikanfar, A., Alavi-Majd, H., & Ghahramanian, A. (2014). Factors influencing communication between the patients with cancer and their nurses in oncology wards. *Indian Journal of Palliative Care, 20*(1), 12-20.  
<https://doi.org/10.4103/0973-1075.125549>