

# 신규간호사의 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준이 직무만족도, 직무스트레스 및 이직의도에 미치는 영향

## The Effects of Empathy and Perceived Preceptor's Empathy on Job Satisfaction, Job Stress and Turnover Intention of New Graduate Nurses

최주희, 이상옥, 김성수  
부산대학교 의학전문대학원 인문사회의학교실

Ju-Hee Choi(gongjoo79@hanmail.net), Sang-Ok Lee(yisoism@naver.com),  
Sung-Soo Kim(tigerkss@pnu.edu)

### 요약

본 연구의 목적은 신규간호사의 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준이 그들의 직무만족도, 직무스트레스 및 이직의도에 미치는 영향을 확인하는 것이다. 이를 위해 신규간호사를 대상으로 프리셉터십을 운영하는 3개의 의료 기관에 재직 중인 12개월 이하의 신규간호사에게 설문을 실시하였다. 성인학습이론에 따른 프리셉터십에서 프리셉터는 신규간호사에게 심리적 환경을 조성해 줄 필요가 있으며, 공감은 경험 주체가 인지하여야 한다. 연구 결과 신규간호사의 공감수준이 높을수록 인지된 프리셉터의 공감수준이 높았으며, 신규간호사의 공감수준이 높은 집단은 직무만족도가 높고 직무스트레스와 이직의도가 낮았으며, 공감수준은 신규간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 드러났다. 신규간호사가 경험한 인지된 프리셉터의 공감수준이 낮은 집단은 직무만족도가 낮고 직무스트레스와 이직의도가 높았으며, 인지된 프리셉터의 공감수준은 직무스트레스와 이직의도에 영향을 주었다. 이러한 결과를 토대로 신규간호사와 프리셉터 교육과정에 공감능력향상 프로그램의 도입을 제언한다.

■ 중심어 : | 공감 | 인지된 공감 | 직무만족도 | 직무스트레스 | 이직의도 |

### Abstract

The purpose of this study was to identify the effect of new graduate nurses' empathy and their perceived preceptors' empathy on job satisfaction, job stress and turnover intention. For this purpose, a survey was conducted on new graduate nurses who were under 12 months old while working at three medical institutions that operated the preceptorship. In the preceptorship according to adult learning theory, the preceptors need to create a psychological environment for the new graduate nurses, and their empathy should be perceived by new graduate nurses.

The study revealed that the new graduate nurses group with high level of empathy had high levels of job satisfaction, low job stress, and low degree of turnover intention, and the level of empathy affects job satisfaction of new graduate nurses. The new graduate nurses group with low level of perceived preceptor's empathy had low job satisfaction, high job stress, and high degree of turnover intention, and their perceived preceptor's empathy affected job stress and turnover intention. Based on these results, we suggest the introduction of a program to enhance empathy for new graduate nurses and preceptors.

■ keyword : | Empathy | Perceived Empathy | Job Satisfaction | Job Stress | Turnover Intention |

\* 본 연구는 부산대학교병원 의생명연구원 직무개발 연구과제로 수행되었습니다.

접수일자 : 2018년 12월 26일

심사완료일 : 2019년 01월 28일

수정일자 : 2019년 01월 28일

교신저자 : 김성수, e-mail : tigerkss@pnu.edu

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

병원간호사회 발표 자료에 따르면 조사대상 병원의 2014년도 간호사 이직률은 평균 13.9%로, 동 기간 산업별 전체 이직률 4.8%에 비해 매우 높은 편이며, 특히 신규간호사의 이직률이 29%로 상당히 높은 비율을 차지하고 있었다[1][2]. 의료현장에서 신규간호사들의 높은 이직률은 추후 안정적인 간호인력 수급과 의료서비스 제공에 큰 걸림돌이라고 할 수 있다[3].

간호사들이 이직을 결정하는 사유로는 '타 병원으로의 이직'이 가장 많았고, '결혼, 출산 및 육아'와 '업무 부적응', '진학 및 육학'의 순으로 조사되었으며[1], 신규간호사를 대상으로 한 이세영, 오은진, 성경미[4]의 연구에서는 이직의도를 경험하는 가장 높은 빈도의 주제가 '상사나 동료와의 갈등'이라고 하였다.

신규간호사들이 낯선 환경에 적응하고 임상 수행능력을 습득할 수 있도록 교육하기 위해 많은 병원에서 프리셉터십을 활용하고 있다. 프리셉터십이란, 해당분야의 실무경험과 이론적 지식의 통합이 가능한 전문가의 지도, 감독 아래 이루어지는 체계적인 교육프로그램으로, 우리나라에서는 1997년부터 국내 대형병원을 중심으로 신규간호사 교육에 도입되어 보편화되었다[5].

신규간호사의 현장 적응에 있어 프리셉터와의 관계형성은 매우 중요한 요소라고 할 수 있으나, 김미경, 권인각[6]의 연구결과 프리셉터십 기간 동안 프리셉터의 66.0%, 신규간호사의 44.7%가 상호관계에서 갈등을 경험하였다. 또한 프리셉터와의 교환관계가 이직의도에 가장 큰 영향 요인이라는 연구 결과도 있다[7]. 효율적인 프리셉터십 운영을 위해서는 프리셉터 개개인의 지도유형과 신규간호사의 성격특성을 고려해야 한다는 연구 결과도 있으나[8], 다수의 대형병원이 1년 단위로 신규간호사를 채용한 후, 병원의 필요에 따라 신규간호사를 순차적으로 입사시키는 형태를 취하고 있어, 이러한 연구 결과를 의료 현장에 적용한다는 것은 현실적으로 어려운 일이다.

사회관계를 촉진시키는 인간의 능력으로 최근 들어 '공감(empathy)'에 대한 다양한 연구가 이루어지고 있

으며[9], 간호사의 공감과 관련된 연구도 증가하고 있다 [10][11]. '공감'이란 자기 자신의 상황보다는 타인의 상황에 대해서 더 적절하게 일어나는 심리적인 반응이다 [12]. Kim, Kaplowitz and Johnston[13]은 경험 주체가 대상으로부터 자신이 이해 받고 수용 받았다고 느끼는 '인지된 공감'의 중요성을 강조하며, 이를 의사와 환자의 관계에 적용한 바 있다. 즉 의사 본인이 실제 가진 공감수준 보다 환자가 경험한 '인지된 의사의 공감'이 중요하다라는 것이다. 간호사로서 환자와 치료적 관계를 형성해야 하는 신규간호사에게 공감능력은 중요하다[14]. 또한 낯선 환경에 적응해야 나가야 하는 신규간호사들이 프리셉터로부터 이해 받고 수용 받았다는 경험, 즉 '인지된 프리셉터의 공감' 역시 신규간호사의 현장 적응을 위한 중요한 요소가 될 것이다.

간호사를 대상으로 직무스트레스와 직무만족도의 관계를 확인하거나, 이직의도에 영향을 주는 요인을 확인한 연구들이 많지만[15-17], 의료 현장에서 실제로 적용할 수 있는 실효성 있는 성과들은 드물다. 그러나 '공감'은 중재를 통해 향상이 가능한 인간의 내적인 능력으로써, 이은정[18]은 체계적인 공감능력 향상에 초점을 둔 공감 중재를 제안하였으며, ADHD아동을 대상으로 공감 프로그램 운영을 통해 유의미한 공감능력 향상이 이루어진 연구 결과도 있다[19]. 따라서 공감 향상 프로그램과 같은 실천적 전략을 적용하기 위해 우선 공감과 신규간호사의 현장 적응의 관계를 확인할 필요가 있다. 특히 신규간호사와 중요한 사회적 관계에 있는 프리셉터의 공감수준, 즉 인지된 프리셉터의 공감수준의 영향을 조사하는 것은 큰 의미가 있다고 하겠다.

선행연구에서 간호사의 공감 수준은 직무스트레스에 영향을 미친다고 하였고, 직무만족도에 긍정적인 영향을 준다고 하였다[11][14]. 또 다른 연구들은 직무만족도가 높을수록 이직 의도는 낮아지고[20], 직무스트레스가 정신적, 신체적 소진(Burn-out) 상태로 전환될 경우 이직의도를 높일 수 있다고도 하였다[21]. 이러한 선행연구 결과를 통해 신규간호사의 직무만족도와 직무스트레스, 이직의도를 현장 적응을 설명하는 결과 변수로 설정하였다. 따라서 본 연구는 신규간호사의 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준이 직무만족도와 직

무스트레스, 이직의도에 미치는 영향을 확인하여 신규간호사 이직률 감소를 위한 효과적인 프리셉터십 운영 전략의 기초자료로 제공하고자 하며, 구체적인 연구목표는 다음과 같다.

- 1.1 신규간호사의 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준을 측정한다.
- 1.2 신규간호사의 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도를 측정한다.
- 1.3 신규간호사의 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준의 관계를 확인한다.
- 1.4 신규간호사의 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준이 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도에 미치는 영향을 확인한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 신규간호사

신규간호사란 간호사 면허를 취득하고 간호 실무를 수행한 지 일반적으로 1년 이내인 간호사를 말한다[22]. 손행미 등[23]은 신규간호사의 적응과정을 초기 새로운 환경에 던져져서 헤매기, 조금씩 독립해 나가면서 부딪히고 좌절하는 부딪혀가기, 그리고 서서히 조직의 울타리 속으로 들어가서 구성원이 되어가기, 마침내 독립적으로 제 몫을 하게 되어 자신의 입지가 확실해지는 자리 잡기의 단계라고 하였다.

신규간호사들은 병원 입사 후 1년이란 기간 동안 크고 작은 스트레스에 부딪히고, 일부는 적응하게 되나 일부는 부적응하게 되며[24], 그들을 둘러싸고 있는 내외적 환경으로 인해 초기 이직을 결심하기도 하는데, 이직의 인과적 조건은 ‘대인관계의 어려움’과 ‘불확실성’으로 나타났다[25].

신규간호사의 부적응을 ‘현실충격’이라는 개념으로 명명하며, 최명희와 이하나[26]는 신규간호사의 현실충격을 ‘선임 간호사들의 전문성 부족, 간호사로서 존중받지 못하는 현실, 생각했던 것 보다 역할가중과 같은 상황을 경험하고, 학교에서 배운 것과 실무와의 차이, 이

상과 현실의 가치 차이를 인지하게 되면서 무력감, 대인관계의 어려움, 혼란, 압박감과 같은 부정적인 정서를 겪는 것’으로 정의하였다.

### 2. 프리셉터십

신규간호사의 현실충격을 완화하고 효율적인 현장교육을 위해 도입된 프리셉터십은 성인학습이론을 배경으로 한다[27]. 성인학습이론에서 성인학습자는 자율적인 존재이며, 다양한 삶의 경험을 가진 성인으로 문제 지향적 상황에서 동기를 부여받았을 때 가장 잘 배울 수 있다[28]. 또한 성인학습에서는 성인학습자들이 교수자로부터 수용되고 존경받고 지지받는다는 느낌이 들도록 만드는 것이 중요하다[29].

프리셉터십과 관련한 선행연구들은 대부분 프리셉터의 입장에서 그들의 역할경험과 핵심역량 및 특성에 주목하여왔다[30-32]. 그러나 신규간호사의 적응에 초점을 둔다면, 프리셉터십에서 신규간호사와 프리셉터의 상호작용에 관심을 두어야 할 것이다. 특히 신규간호사가 병원에 처음 입사하여 초기에 맺는 1:1의 관계로서 프리셉터와의 관계는 일반적인 경력간호사와 신규간호사의 관계와는 다르다고 하겠다. 이는 어린 시절에 형성된 주 양육자와의 관계형성이 후에 이루어지는 인간관계의 유형에도 영향을 주게 된다는 대상관계이론으로 이해될 수 있다[33]. 따라서 임상현장에서 신규간호사의 적응을 돕고 초기이직을 예방하기 위해서는 프리셉터와 신규간호사의 상호작용에 대한 연구가 중요하지만, 이에 대한 연구는 부족한 실정이다. 다만, 신규간호사와 프리셉터 간 의사소통과 갈등경험에 관한 연구가 이루어진 바 있으며[6][34], 특히 김미경과 권인각[6]의 연구 결과, 프리셉터십 기간 동안 상당수의 프리셉터와 신규간호사가 상호관계에서 갈등을 경험하였던 것으로 나타났다. 따라서 신규간호사들의 성공적인 현장 적응을 위해서는 프리셉터와의 관계 형성을 효과적으로 지원할 수 있는 전략이 필요하다.

### 3. 공감

사회관계를 촉진시키는 인간의 능력으로 최근 들어 ‘공감(empathy)’에 대한 관심이 증가하고 있다[9]. 공감

은 타인의 감정을 이해하고 느끼는 인지적·정서적 과정 또는 능력으로, 구성요소에 따라 인지적 측면과 정서적 측면으로 나뉜다[19][35]. 인지적 공감은 다른 사람의 감정을 이해하고 그 관점을 수용하는 능력을 말하며, 정서적 공감은 다른 사람의 감정을 느끼고 정서적 상태에 반응하는 능력을 의미한다[36].

공감은 하나의 가치가 아니라, 인간의 내재적 본성으로 '공감능력'은 교육, 중재를 통해 향상이 가능하며[37], 대인관계에서 공감이 미치는 영향은 공감을 향상시키는 프로그램을 통해 입증되고 있다[18][19][38][39].

성인학습이론에 따르면 성인학습자가 교수자로부터 수용되고 존경받고 지지받는다는 느낌이 들도록 만드는 것, 즉 심리적 환경을 조성하는 것이 중요하다고 하였다[29]. Kim, Kaplowitz and Johnston[13]는 의사와 환자의 관계에서 의사의 공감은 환자에게 인식되어야 한다고 강조한다.

지금까지의 연구들은 주로 초등학교 ADHD아동들을 대상으로 공감능력 향상 프로그램을 적용하였으나[19][38][39]. 공감은 인간의 내재적 본성으로 좀 더 다양한 집단에 적용해 보고 그 성과를 측정할 필요가 있으며, 이주혜와 조영아[40]의 연구 결과는 성인의 대인관계능력에 공감의 매개효과를 증명한 바 있다.

#### 4. 간호사의 이직과 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도

간호사의 높은 이직률은 안정적인 간호인력 수급에 걸림돌이 되며, 의료서비스의 질적 하락을 초래할 수 있다[3]. 이에 간호사의 이직은 보건의료분야의 중요한 연구주제로서, 주로 간호사의 이직의도와 그 영향요인을 조사하거나, 직무스트레스와 직무만족도의 관계를 확인한 연구들이 주를 이루고 있다[15-17].

이직의도란 현재 직장을 떠나려는 의도, 조직을 떠나기 위한 신중하고 사려 깊은 생각으로[41], 이직 의도가 이직 행위로 반드시 이어지지 않더라도 실제 이직 행위의 중요한 선행 변수이다[42]. 김은혜, 김진현[43]은 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스, 소진, 조직문화, 임파워먼트, 멘토링 등이 이직의도의 예측변수라고 하였다. 신규간호사를 대상으로 한 한상숙 등[44]의 연구에서도

직무만족도와 직무 스트레스는 이직의도와 상관관계가 있었다. 따라서 간호학과 정원을 증가시키는 양적 정책 보다는 이미 배출된 신규간호사들이 그들의 직무에서 만족을 느끼고 스트레스를 덜 경험하도록 지지하여 임상 현장에 잘 적응 할 수 있도록 돕는 실효성 있는 전략이 필요하다.

직무만족도란 직무 및 직장의 전체적 상황에 대하여 만족하는 정도를 의미하며[45], 근로의욕을 증가시키고 자기개발노력과 목표달성에 긍정적인 영향을 끼치는 것으로 알려져 있다[46]. 직무스트레스란, 개인이 직무를 수행함에 있어 직무환경요소와의 상호작용에서 나타날 수 있는 신체적, 심리적 불균형 상태를 말하며[47], 작업환경에서 지각된 조건이나 사건의 결과 일어난 역기능적 지각 또는 감정으로 정의할 수 있다[48]. 직무만족, 직무스트레스 및 이직 의도는 개인 내부에서 직무 또는 직장에 대해 동시에 발생하는 감정 또는 생각이며, 상호 관련된 개념으로 연구되어지고 있다[49-51].

#### 5. 연구의 가설

공감은 인간관계를 다루는 전반적인 분야에서 중요한 변수이며[52], 대인관계능력에 긍정적인 매개효과가 있다[40]. 선행연구에서 간호사의 공감 수준은 직무스트레스에 영향을 미친다고 하였고, 직무만족도에 긍정적인 영향을 준다고 하였다[11][14]. 또 다른 연구들은 직무만족도가 높을수록 이직 의도는 낮아지고[20], 직무스트레스가 정신적, 신체적 소진(Burn-out) 상태로 전환될 경우 이직의도를 높일 수 있다고도 하였다[21].

이상의 선행연구 결과들을 통해 본 연구에서는 다음의 가설을 설정하였다.

가설 1. 신규간호사의 공감수준은 인지된 프리셉터의 공감수준에 양의 상관관계를 가진다.

가설 2. 공감수준은 신규간호사의 직무만족도, 직무스트레스 및 이직의도에 영향을 줄 것이다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구 설계

본 연구는 신규간호사의 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준이 직무만족도, 직무스트레스 및 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

## 2. 연구 대상 및 자료수집

연구 대상자는 부산·경남지역에 소재한 상급종합병원 중 신규간호사를 대상으로 프리셉터십을 운영하는 3개의 기관에 재직 중인 신규간호사로서, 해당 기관에 입사한 지 12개월 이하인 자로 제한하였다.

각 기관 간호부서의 협조를 얻어 연구대상자에게 연구의 목적을 설명하고 연구 참여를 자유롭게 결정할 수 있으며, 언제라도 원하지 않을 경우 연구 참여를 거절할 수 있음을 알려준 후 동의서에 자발적으로 서명한 신규 간호사 250명에게 설문지를 배포하였다. 이 총 213부가 회수되었으나, 응답이 불성실하거나 자료의 누락이 있는 불충분한 자료를 제외하고 총 202부의 설문지를 최종 분석대상으로 하였다. 본 연구는 자료수집에 앞서 P대학교병원 연구윤리심의위원회로부터 IRB 심의 면제 승인을 받은 후 진행하였다(IRB No. H-1608-005-045).

## 3. 연구 도구

### 3.1 공감능력척도

신규간호사의 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준을 측정하기 위하여 Kim, Kaplowitz & Johnston[13]이 개발한 공감능력척도를 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 본 척도는 인지적 공감과 정서적 공감의 두 영역을 포함하도록 구성되어 있으며, 각 영역별로 7문항씩 총 14개 문항으로 이루어진 자기보고식 설문지이다. 각 항목은 Likert 5점 척도로 측정되어 점수가 높을수록 신규간호사의 공감수준이 높고, 프리셉터로부터 더 이해 받고 수용 받았다고 느꼈음을 의미한다. 본 도구를 사용한 천경주 등[11]의 연구에서 도구의 내적 신뢰도는  $\text{chronbach's } \alpha$  0.82였으며, 본 연구에서 신규간호사의 공감수준 측정 시 0.67, 인지된 프리셉터의 공감수준 측정 시 0.89로 나타났다.

### 3.2 직무만족도

직무만족도를 측정하기 위해 본 연구에서는 Slavitt et al[45]이 개발한 도구를 이소영[53]이 수정 보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 총 8문항으로 구성되며, Likert 5점 척도로 측정하여, 점수가 높을수록 직무만족도가 높다는 것을 의미한다. 이소영[53]의 연구에서 도구의 내적 신뢰도는  $\text{chronbach's } \alpha$  0.85이었으며, 본 연구에서도 0.85이었다.

### 3.3 직무스트레스

신규간호사의 직무스트레스를 측정하기 위하여 본 연구에서는 장세진 등[54]이 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구를 사용하였으며, 단축형 24문항 중 전체 설문 문항수와 일반적인 직장과는 다른 직장문화를 고려하여 직장문화 항목에 해당하는 4문항을 제외하고, 20문항을 사용하였다. 본 도구는 Likert 5점 척도로 측정하며 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 본 도구의 개발당시 내적 신뢰도는  $\text{chronbach's } \alpha$  0.56~0.822의 분포를 보였으며, 같은 도구를 이용한 이미화[55]의 연구에서는 0.74이었으며, 본 연구에서는 0.67로 나타났다.

### 3.4 이직의도

신규간호사의 이직의도를 측정하기 위해 임상간호사를 대상으로 한 문숙자[42]의 연구에서 사용한 도구를 사용하였으며, 본 도구는 총 5개의 문항으로 구성되었다. 각 항목은 Likert 5점 척도로 측정되며, 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 뜻한다. 문숙자[42]의 연구에서 도구의 내적신뢰도  $\text{chronbach's } \alpha$ 는 0.85이었으며, 본 연구에서는 0.86이었다.

## 4. 자료 분석

수집된 자료는 SPSS WIN 20.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 신규간호사의 일반적 특성과 근무관련 특성은 서술통계를 사용하였으며, 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준, 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도는 평균과 표준편차를 이용하였다. 신규간호사의 특

성에 따른 변수의 차이는 t-test, ANOVA로 확인하였으며, 사후검정으로 scheffe test를 적용하였다. 또 각 변수간의 관계를 Pearson correlation coefficient의 상관계수(r)를 이용하여 분석하고, 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준이 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 Multiple linear regression을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성과 근무관련 특성

신규간호사의 일반적 특성과 근무관련 특성은 [표 1]과 같다. 성별로는 여자가 96.0%(196명)이었으며, 연령 평균은 24.46세이며, 73.3%(148명)의 대상자가 24세 이하였다. 대상자의 99.0%(200명)가 미혼이었으며, 종교 분포는 기독교15.3%(31명), 천주교 6.4%(13명), 불교 11.4%(23명)로 나타났으며, 66.8%(135명)의 대상자는 종교가 없거나 그 외의 종교라고 응답하였다. 전문학사라고 응답한 자가 8.9%(18명), 대학졸업자가 91.1%(184명)이었으며, 내과병동에서 근무하는 대상자가 29.2%(59명), 중환자실 27.2%(55명), 외과병동19.3%(39명)의 순으로 나타났고, 수술실, 응급실 등 기타 부서에서 근무한다는 응답이 24.3%(49명)이었다. 근무형태는 3교대 근무를 한다고 응답한 자가 94.6%(191명)이었고, 상근근무자도 5.4%(11명)이었으며, 임상경력은 평균 8.11개월로 나타났다.

### 2. 대상자의 특성에 따른 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준

신규간호사 중 남자간호사의 공감수준은 평균 3.46(±0.40)점, 여자간호사는 3.47(±0.29)점으로 여자간호사의 공감수준이 더 높게 측정되었으나 통계적으로 유의하지 않았으며( $t = -.062, p > 0.05$ ), 인지된 프리셉터의 공감수준 역시 여자간호사가 3.88(±0.43)점으로 남자간호사의 3.82(±0.44)점 보다 높았으나 통계적으로 유의한 수준은 아니었다( $t = -.349, p > 0.05$ ). 또한 연령,

결혼상태, 종교와 학력 등 일반적 특성에 따른 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준은 통계적으로 유의한 차이를 나타내지 않았다[표 2].

근무형태에 따라 교대근무간호사의 공감수준은 3.48(±0.29)점으로 상근 간호사의 3.29(±0.28)점에 비해 유의미하게 높게 나타났으나( $t = 2.199, p < 0.05$ ), 인지된 프리셉터의 공감수준에서는 차이가 나타나지 않았으며, 근무부서와 총 임상경력 등 그 외의 근무관련 특성에 따른 공감수준의 차이도 보이지 않았다[표 2].

### 3. 대상자의 특성에 따른 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도

[표 3]에서는 신규간호사의 일반적 특성 및 근무관련 특성에 따른 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도를 나타내고 있다. 성별, 연령, 결혼상태, 종교, 학력 등 일반적 특성에 따른 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도의 차이는 나타나지 않았으며, 근무관련 특성 중 총 임상경력이 8개월 이상인 경우 직무스트레스 평균이 2.89(±0.36)점으로 7개월 이하인 경우 2.76(±0.30)점에 비해 높았고( $t = -2.758, p < 0.01$ ), 이직의도 평균점수 역시 7개월 이하인 경우 2.73(±0.68)점에 비해 8개월 이상인 경우 2.93(±0.73)점으로 높게 나타났다( $t = -2.041, p < 0.05$ ).

### 4. 대상자의 공감수준, 인지된 프리셉터의 공감수준, 직무만족도, 직무스트레스 및 이직의도 간의 상관관계

신규간호사의 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준, 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도 간의 상관관계를 확인한 결과는 [표 4]과 같다.

신규간호사의 공감수준은 인지된 프리셉터의 공감수준과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였으며( $r = .414, p < .01$ ), 직무만족도에도 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다( $r = .433, p < .01$ ). 그러나 직무스트레스에는 음의 상관관계를 나타냈으며( $r = -.163, p < .05$ ), 이직의도와도 음의 상관관계를 보였고( $r = -.275, p < .01$ ), 이는 통계적으로 유의한 결과였다.

신규간호사의 인지된 프리셉터의 공감수준은 직무만족도와 양의 상관관계( $r=.192, p<.01$ )를, 직무스트레스( $r=-.237, p<.01$ )와 이직의도( $r=-.350, p<.01$ )에는 음의 상관관계를 보였으며, 역시 통계적으로 유의한 수준이었다.

신규간호사의 직무만족도는 직무스트레스( $r=-.489, p<.01$ )와 이직의도( $r=-.404, p<.01$ )에 통계적으로 유의미한 음의 상관관계를 나타냈으며, 직무스트레스와 이직의도는 양의 상관관계를 나타냈다( $r=.404, p<.01$ ).

5. 대상자의 공감수준에 따른 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도

[표 5]는 평균 점수를 기준으로 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준이 높은 그룹과 낮은 그룹으로 구분하여 각 그룹의 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도를 평균을 나타내고 있다. 공감수준이 평균보다 낮은 그룹의 직무만족도는 3.10(±0.42)점이며, 공감수준이 높은 그룹의 평균 3.45(±0.48)점에 비해 유의하게 낮았으며( $t=-5.637, p<.01$ ), 직무스트레스는 공감수준이 낮은 그룹이 높은 그룹에 비해 유의하게 높았다( $t=2.857, p<.01$ ). 이직의도 역시 공감수준이 낮은 그룹은 평균 2.95(±0.64)점으로 공감수준이 높은 그룹의 평균 2.69(±0.74)점에 비해 유의하게 높은 수준으로 나타났다( $t=2.644, p<.01$ ).

인지된 프리셉터의 공감수준이 낮은 그룹의 직무만족도 평균은 3.18(±0.46)점으로 인지된 프리셉터의 공감수준이 높은 그룹의 평균 3.38(±0.49)점에 비해 유의하게 낮았으며( $t=-2.919, p<.01$ ), 직무만족도는 공감수준에 따른 차이가 인지된 프리셉터의 공감수준에 따른 차이보다 크게 나타났다.

인지된 프리셉터의 공감수준이 높은 그룹의 직무스트레스는 평균 2.75(±0.38)점으로 낮은 그룹의 평균 2.89(±0.27)점에 비해 낮았으며( $t=2.897, p<.01$ ), 이직의도 역시 인지된 프리셉터의 공감수준이 높은 그룹은 평균 2.61(±0.68)점으로 낮은 그룹의 평균 3.02(±0.68)점에 비해 유의미하게 낮았다( $t=4.333, p<.00$ ). 또한 이러한 차이는 통계적으로 유의미한 것이었으며, 이직의도에 대해서는 공감수준보다 인지된 프리셉터의 공감수

준에 따른 차이가 크게 나타났다.

6. 대상자의 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준이 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도에 미치는 영향

[표 6]은 신규간호사의 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준이 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 다변량 선형 회귀분석을 수행한 결과이다. 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준 중 직무만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 요인은 공감수준으로 나타났다( $\beta=.427, t=6.084, p=.000$ ), 모형의 설명력은 18.8%( $F=24.178, p=.000, d=1.87$ )로 나타났다. 한편 직무 스트레스에 대해서는 인지된 프리셉터의 공감수준이 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=-.205, t=-2.712, p=.007$ ), 모형의 설명력은 6.1%였다( $F= 6.413, p=.002, d=1.78$ ). 이직의도에는 공감수준( $\beta=-.158, t=-2.188, p=.030$ )과 인지된 공감수준( $\beta=-.284, t=-3.941, p=.000$ ) 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 본 모형의 설명력은 14.3%( $F=16.574, p=.000, d=2.07$ ) 이었다.

표 1. 대상자의 일반적/근무관련 특성 (N=202)

변수	빈도(백분율)	평균±표준편차
성별	남자	8(4.0)
	여자	194(96.0)
연령	24세 이하	148(73.3)
	25세 이상	54(26.7)
결혼상태	미혼	200(99.0)
	기혼	2(1.0)
종교	기독교	31(15.3)
	천주교	13(6.4)
	불교	23(11.4)
	기타/없음	135(66.8)
학력	전문학사	18(8.9)
	대학졸업	184(91.1)
근무부서	내과병동	59(29.2)
	외과병동	39(19.3)
	중환자실	55(27.2)
	기타(수술실, 응급실 등)	49(24.3)
근무형태	교대근무	191(94.6)
	상근(고정근무)	11(5.4)
총 입상경력	7개월 이하	120(59.4)
	8개월 이상	82(40.6)
		8.11±8.97

표 2. 대상자의 특성에 따른 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준

(N=202)

구분		공감수준		인지된 프리셉터의 공감수준	
		평균±표준편차	t/F	평균±표준편차	t/F
성별	남자	3.46±0.40	-.062	3.82±0.44	-.349
	여자	3.47±0.29		3.88±0.43	
연령	24세 이하	3.47±0.29	.055	3.88±0.43	.593
	25세 이상	3.47±0.31		3.84±0.44	
결혼 상태	미혼	3.47±0.29	.734	3.87±0.43	.172
	기혼	3.32±0.05		3.82±0.35	
종교	기독교	3.52±0.39	.384	3.82±0.43	2.159
	천주교	3.43±0.36		3.82±0.35	
	불교	3.45±0.25		4.03±0.42	
	기타/없음	3.47±0.27		3.88±0.41	
학력	전문학사	3.58±0.32	1.686	3.92±0.55	.441
	대학졸업	3.46±0.29		3.87±0.42	
근무 부서	내과병동	3.49±0.30	.245	3.91±0.48	.815
	외과병동	3.47±0.27		3.93±0.37	
	중환자실	3.45±0.29		3.85±0.39	
	기타(수술실, 응급실 등)	3.48±0.31		3.81±0.46	
근무 형태	교대근무	3.48±0.29	2.199*	3.87±0.44	-.483
	상근(고정근무)	3.29±0.28		3.94±0.32	
총임상경력	7개월 이하	3.48±0.30	0.165	3.93±0.40	2.155
	8개월 이상	3.47±0.28		3.80±0.47	

\*p<0.05

표 3. 대상자의 특성에 따른 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도

(N=202)

구분		직무만족도		직무스트레스		이직의도	
		평균±표준편차	t/F	평균±표준편차	t/F	평균±표준편차	t/F
성별	남자	3.13±0.51	-.959	2.82±0.48	.066	2.88±0.68	.265
	여자	3.29±0.48		2.82±0.33		2.81±0.71	
연령	24세 이하	3.28±0.47	-.225	2.80±0.30	-1.305	2.81±0.73	.075
	25세 이상	3.30±0.52		2.88±0.41		2.80±0.66	
결혼 상태	미혼	3.29±0.49	-.261	2.82±0.34	.604	2.82±0.71	1.431
	기혼	3.38±0.00		2.68±0.04		2.10±0.14	
종교	기독교	3.38±0.60	2.551	2.85±0.30	.986	2.84±0.80	1.740
	천주교	3.56±0.49		2.71±0.31		2.68±0.46	
	불교	3.34±0.46		2.75±0.29		2.52±0.69	
	기타/없음	3.23±0.45		2.83±0.35		2.87±0.70	
학력	전문학사	3.30±0.48	.116	2.92±0.47	1.361	2.66±0.72	-.971
	대학졸업	3.28±0.49		2.81±0.32		2.83±0.71	
근무 부서	내과병동	3.31±0.49	.606	2.81±0.31	1.318	2.74±0.71	.760
	외과병동	3.36±0.53		2.86±0.41		2.76±0.69	
	중환자실	3.26±0.43		2.75±0.30		2.81±0.72	
	기타(수술실, 응급실 등)	3.23±0.50		2.87±0.33		2.93±0.70	
근무 형태	교대근무	3.30±0.48	1.134	2.82±0.33	.594	2.80±0.71	-.478
	상근(고정근무)	3.13±0.59		2.76±0.42		2.91±0.67	
총 임상 경력	7개월 이하	3.28±0.49	-.275	2.76±0.30	-2.758**	2.73±0.68	-2.041*
	8개월 이상	3.30±0.48		2.89±0.36		2.93±0.73	

\*\* p<0.01, \*p<0.05

표 4. 공감수준, 인지된 프리셉터의 공감수준, 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도 간의 상관관계 (N=202)

	A	B	C	D	E
공감수준 A	1	.414**	.433**	-.163*	-.275**
인지된 프리셉터 공감수준 B		1	.192**	-.237**	-.350**
직무만족도 C			1	-.489**	-.404**
직무스트레스 D				1	.404**
이직의도 E					1

\*\* p<0,01

표 5. 공감수준에 따른 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도 (N=202)

항목	구분	직무만족도		직무스트레스		이직의도	
		평균±표준편차	t	평균±표준편차	t	평균±표준편차	t
공감수준	낮음	3.10±0.42	-5.637**	2.89±0.33	2.857**	2.95±0.64	2.644**
	높음	3.45±0.48		2.76±0.33		2.69±0.74	
인지된 프리셉터의 공감수준	낮음	3.18±0.46	-2.919**	2.89±0.27	2.897**	3.02±0.68	4.333**
	높음	3.38±0.49		2.75±0.38		2.61±0.68	

\*\* p<0,01

표 6. 대상자의 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준이 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도에 미치는 영향 (N=202)

변수	직무만족도			직무스트레스			이직의도		
	$\beta$	t	p	$\beta$	t	p	$\beta$	t	p
공감수준	.427	6.084	.000	-0.079	-1.041	.299	-.158	-2.188	.030
인지된 프리셉터의 공감수준	.015	.209	.843	-.205	-2.712	.007	-.284	-3.941	.000
통계값	$R^2 = .188$ $F=23.002^{**}$ $d=1.87$			$R^2 = .061$ $F=6.504^{**}$ $d=1.78$			$R^2 = .143$ $F=16.574^{**}$ $d=2.07$		

\*\* p<0,01

## V. 논의

본 연구는 신규간호사의 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준이 신규간호사의 직무만족도와 직무스트레스, 이직의도에 미치는 영향을 확인하여, 신규간호사 이직률 감소를 위한 효과적인 프리셉터십 운영 전략의 기초자료로 제공하고자 시도되었다.

프리셉터십과 관련한 기존의 연구들은 대부분 프리셉터의 지도유형과 의사소통 유형, 역할인식 등이 조직몰입과 신규간호사의 현장 적응에 미치는 영향을 확인한 것으로 프리셉터에 초점을 두고 있었으며[8][56][57], 신규간호사와 관련한 연구들은 그들의 이직의도와 이직 경험, 이직 요인을 확인하는 연구가 주를 이루고 있

었다[4][58][59]. 그러나 효과적인 프리셉터십 운영을 위해서는 신규간호사와 프리셉터 간 상호작용을 촉진할 필요가 있다. 공감능력은 대인관계능력에 긍정적인 매개효과를 가지고 있다[40].

프리셉터십에서 신규간호사의 공감능력에 따른 직무만족도와 직무스트레스, 이직의도를 분석한 연구는 본 연구가 첫 시도라고 할 수 있으며, 신규간호사의 입장에서 그들이 경험한 인지된 프리셉터의 공감수준의 영향을 확인하였다는 점에서 본 연구는 의의를 가진다. 본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 신규간호사의 일반적 특성에 따른 공감수준 및 인지된 프리셉터의 공감수준, 직무만족도, 직무스트레스, 이직의도의 차이는 없었으나, 근무 형태에 따라 상

근근무자의 공감능력이 교대근무자에 비해 낮게 나타났으며, 총 임상경력이 8개월 이상인 그룹의 직무스트레스와 이직의도가 7개월 이하인 그룹에 비해 유의하게 높았다. 공감 수준과 관련하여 신규간호사를 대상으로 한 연구가 거의 없어 연구 결과를 직접 비교할 수 있는 자료가 부족하였다. 다만, 임상 간호사를 대상으로 한 선행연구에서 연령과 학력, 결혼여부 등에 따라 직무만족도에 차이가 나타났으며[60], 정혜선[14]의 연구에서는 성별에 따라 직무스트레스에 차이가 있었다.

본 연구에서는 대상자를 12개월 이하의 신규간호사로 제한하여, 일반적 특성에 따른 영향이 뚜렷하지 않았던 것으로 해석되며, 신규간호사를 대상으로 한 이세영 등[4]의 연구에서 연령과 성별에 따라 이직의도의 차이가 나타났던 결과와 비교해 볼 때, 대상자를 확대하여 반복적으로 확인하는 조사연구가 더 이루어져야 할 것이다.

한편 본 연구에서는 근무형태에 따라 교대근무 신규간호사가 고정(상근)근무 신규간호사에 비해 공감수준이 높게 나타났으나, 이는 천경주 등[11]의 연구에서 교대 근무간호사에 비해 고정근무 간호사의 공감수준이 높았던 선행연구 결과와는 상반된 결과이다. 이러한 결과는 대상자의 대부분인 94.6%가 교대근무를 하는 신규간호사를 대상으로 한 본 연구와 대상자의 차이에서 기인한 것으로 보인다. 간호사의 근무형태, 특히 3교대 근무 중 밤근무는 임상 간호사의 건강문제와도 직결되어 있어, 향후 이와 관련한 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

둘째, 신규간호사의 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준은 양의 상관관계를 보여 본 연구의 가설 1을 지지하였다. 신규간호사의 공감수준이 높을수록 프리셉터를 더 공감적으로 인지한 이러한 결과는 프리셉터와의 관계 형성에 있어 공감능력이 긍정적인 기여를 할 수 있다는 것을 의미한다. 김미경과 권인각[6]의 연구에서 프리셉터십 기간 동안 상당수의 프리셉터와 신규간호사가 상호관계에서 갈등을 경험하였는데, 무작위로 배치되는 프리셉터와의 관계 맺기에서 갈등이 발생하는 것은 당연한 결과일 수도 있다.

공감능력은 인간의 내재적 능력으로 교육과 중재를

통해 향상이 가능하며, 대인관계능력에 매개효과가 있다[40] 따라서 프리셉터십에서 공감능력 향상 프로그램을 통해 프리셉터와 신규간호사가 서로의 상황에 대해 더 적절하게 반응할 수 있다면, 상호관계에서 발생하는 갈등과 문제를 효과적으로 극복할 수 있을 것이다.

셋째, 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준이 높은 집단은 낮은 집단에 비해 통계적으로 유의하게 직무만족도가 높고 직무스트레스와 이직의도가 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 본 연구의 가설 2를 지지하는 결과이다.

평균점수를 기준으로 연구대상자를 공감수준과 인지된 프리셉터의 공감수준이 높은 집단과 낮은 집단으로 구분하여 집단 간 평균을 비교하였을 때, 직무만족도에 대한 차이는 공감수준( $t=-5.637$ ,  $p<0.01$ )이 인지된 프리셉터의 공감수준( $t=-2.919$ ,  $p<0.01$ )에 비해 크게 나타났으며, 직무스트레스에 대해서는 공감수준( $t=2.857$ ,  $p<0.01$ )과 인지된 프리셉터의 공감수준( $t=2.897$ ,  $p<0.01$ )에서 비슷한 수준으로 나타났다. 한편 이직의도에 대해서는 공감수준( $t=2.644$ ,  $p<0.01$ ) 보다 인지된 프리셉터의 공감수준( $t=4.333$ ,  $p<0.01$ )에 따른 차이가 더 큰 것으로 분석되었다.

공감은 타인의 감정 상태를 감지하고 공유하며 이해하는 능력이다[61]. 본 연구의 결과는 임상 간호사를 대상으로 한 선행연구에서 간호사의 공감능력이 높을수록 직무만족도가 높았던 연구 결과와 일치한다[10][11]. 간호사의 직무만족에 동료나 상사와의 관계가 중요한 요인이라고 한 연구결과도 있으나[20], 정경순과 정면숙[62]은 간호사 직무만족에 관한 문헌분석 결과 직무만족과 관련 있는 예측변수 중 가장 많은 부분을 차지한 것은 ‘개인적 태도/인식’이라고 하였다. 공감능력은 직무에 대한 개인의 태도와 인식을 결정하는 중요한 요인이라고 할 수 있으며, 인지된 프리셉터의 공감수준에 따른 차이보다 본인의 공감수준에 따라 직무만족도의 차이가 더 크게 나타난 것으로 보인다.

한편 이직 의도는 이직을 결정하는 중요한 선행변수이며[42], 김은혜와 김진현[43]의 연구에서 상사관계가 이직 의도에 직접적인 효과를 가지는 변수라고 하였다. 본 연구에서 자신의 공감수준보다 인지된 프리셉터의

공감수준에 따른 집단 간 이직 의도의 차이가 더 크게 나타난 결과는 프리셉터의 공감능력이 신규간호사의 이직률 저하에 중요한 변수가 될 수 있음을 시사한다.

성인학습이론에 따르면 프리셉터십에서 프리셉터는 교수자이며 신규간호사는 성인학습자가 된다. 성인학습자는 삶의 경험을 축적하고 있는 자율적인 존재로서, 목적 지향적이며 동기부여가 있을 때 효율적인 학습이 가능하다[28]. 또한 성인학습자에게는 익숙하고 안정감을 느낄 수 있는 물리적 환경의 조성 뿐 만 아니라 교수자로부터 배려 받고 수용되어진다고 느끼는 심리적 환경이 학습 결과에 영향을 미친다고 한다[29]. 따라서 교수자인 프리셉터의 공감능력은 신규간호사의 학습 결과라고 할 수 있는 현장 적용에 중요한 영향 요인이며, 대인관계에서 공감은 상대방부터 인지되어야 한다[13].

넷째, 공감수준은 직무만족도와 이직의도에 영향을 주었고, 인지된 프리셉터의 공감수준은 직무스트레스와 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 앞의 연구 결과와 논리적으로 일치하며, 천경주 등[11]은 간호사의 공감수준이 높을 때 직무만족도도 높아지며 이는 삶의 만족으로 연결된다고 하였다. 정연희 등[20]은 감정노동 수준이 높을 때 직무만족도를 저해한다고 하였는데, 감정노동이란, 상호관계에서 조직이 요구하는 적절한 감정표현을 하는데 필요한 노력, 계획, 통제이며[63], 조직원이 자신의 감정이나 감정표현을 규범에 맞게 표현하도록 조절하는 개인적인 노력이다[64]. 결국 간호사가 의료현장에서 만나게 되는 다양한 상호관계에서 타인의 감정 상태를 더 잘 감지하고 공유하며 이해할 수 있을 때, 즉 공감능력이 양호할 때 직무만족도가 향상될 수 있음을 의미한다.

스트레스는 스트레스원과 개인과의 상호작용에 의해 야기되며[24], 스트레스로 인한 심신증과 디스트레스는 주로 환경적인 요인이나 사회심리적 요인이 관여한다고 한다[54]. 우리나라 직장인을 대상으로 한 장세진 등[65]의 연구에서 직무요구도가 높거나 직무자율성이 낮은 경우 스트레스가 높다고 하였으며, 동료나 상사로부터 적절한 사회적 지지가 직무스트레스를 완화시키는 기능을 한다고 하였다[65]. 의료 환경의 변화와 함께 환자는 의료진의 경력과는 상관없이 보다 나은 의료

서비스를 기대하게 되며, 신규간호사는 본인의 역량에 비해 더 높은 직무요구에 마주치게 되지만 경력간호사에 비해 직무자율성이 낮을 수밖에 없다. 이러한 상황에서 사회적 지지로서 프리셉터로부터 경험한 더 높은 공감은 신규간호사의 직무스트레스를 완화시키는 역할을 할 것이다. 신규간호사와 프리셉터의 갈등에 관한 김미경과 권인자[6]의 연구를 보면, 프리셉터와의 갈등이 잘 해결되지 않는 경우 간호직에 적응하는데 더 어려움을 호소하고 초기에 포기하는 경우로 이어진다고 하였다. 공감은 사회관계를 촉진시키고 갈등과 분쟁을 극복하게 하는 기능이 있다[9]. 따라서 프리셉터십 운영에 있어 신규간호사와 프리셉터 간 관계를 촉진시키고 갈등을 줄여주어 신규간호사의 직무만족도를 향상시키고 직무스트레스를 완화시켜 이직의도를 감소시킬 수 있는 효과적인 전략으로서 공감 능력 향상 프로그램 도입이 필요하다.

## VI. 결론 및 제언

본 연구는 최근 의료계가 당면한 간호 인력 수급에 관한 문제로서 높은 신규간호사 이직률에 대한 고민에서 시작되었으며, 사회갈등을 해결하는 인간의 능력으로써 공감이 신규간호사의 현장적응에 긍정적인 영향을 줄 수 있을 것이라는 가정에서 출발하였다. 따라서 신규간호사의 공감수준과 그들이 경험한 인지된 프리셉터의 공감수준이 직무만족도와 직무스트레스, 이직의도에 미치는 영향을 확인하여 신규간호사 이직률 저하를 위한 효과적인 프리셉터십 운영 전략을 제언하고자 한다.

본 연구 결과 신규간호사의 공감수준이 높을수록 인지된 프리셉터의 공감수준이 높았고, 신규간호사의 공감수준이 높은 집단은 직무만족도가 높고 직무스트레스와 이직의도가 낮았으며, 공감수준은 신규간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 드러났다. 신규간호사가 경험한 인지된 프리셉터의 공감수준이 낮은 집단은 직무만족도가 낮고 직무스트레스와 이직의도가 높았으며, 인지된 프리셉터의 공감수준은 직무스트레

와 이직의도에 영향을 주었다.

‘공감’은 교육학과 상담학 등 사회과학 분야에서 최근 활발히 다루어지는 주제이다. 타인의 입장을 잘 이해하며 타인의 사고와 감정에 대해 공감할 수 있는 능력은 대인관계를 긍정적으로 유지하는 수단이다[40]. 프리셉터십에서 신규간호사와 프리셉터 간의 관계에 주목하고, 공감개념을 도입한 것은 본 연구의 학술적 성과라고 할 수 있으며, 이러한 결과를 토대로 다음과 같이 제언한다.

첫째, 신규간호사의 직무만족도 향상을 위해 신규간호사 교육과정에 공감능력 향상을 위한 내용을 포함해야 한다. 둘째, 신규간호사의 직무스트레스를 완화시키고 이직의도를 감소시키기 위해 그들을 지도하는 프리셉터들이 공감능력을 함양해야 할 것이다. 프리셉터십을 통한 교육이 임상 실무를 중심으로 이루어지는 과정에서 프리셉터의 공감능력은 신규간호사의 상황에 대한 이해를 높이고, 불가피하게 발생하는 갈등 상황에서 도움을 줄 수 있으며, 이는 신규간호사의 입장에서 중요한 사회적지지로 인식 될 것이다. 마지막으로, 간호사의 직무특성을 고려한 공감능력향상 프로그램의 도입과 그 효과를 검증한 후속 연구들이 이루어져야 할 것이다.

본 연구는 부산·경남지역에 소재한 3곳의 상급종합병원에서 근무하는 12개월 이하의 신규간호사를 대상으로 조사한 결과를 토대로 하였으므로, 기존의 연구 결과들과의 논리적 일치에도 불구하고 그 결과를 해석하는 데는 주의가 필요하다.

#### 참 고 문 헌

- [1] 병원간호사회 법제위원회, 병원간호인력 배치현황 실태조사, 2016.
- [2] [http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=118&tblId=DT\\_118N\\_MON036&conn\\_path=I2](http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=118&tblId=DT_118N_MON036&conn_path=I2), 2017. 2. 3.
- [3] (사)가족친화전략연구원, 보건의료부문 일자리 확충 및 근로의 질 개선방안 연구, 경제사회노동위원회, 2010.
- [4] 이세영, 오은진, 성경미, “초보간호사의 이직의도 경험,” 동서간호학연구지, 제19권, 제2호, pp.168-176, 2013.
- [5] 양남영, 한성숙, 유인자, “프리셉터와 프리셉터의 간호업무 성과 영향요인,” 한국간호교육학회지, 제11권, 제2호, pp.135-141, 2005.
- [6] 김미경, 권인각, “신입간호사와 프리셉터 간 갈등 경험에 따른 프리셉터의 핵심역량,” 한국간호교육학회지, 제13권, 제20호, pp.237-245, 2007.
- [7] 김나리, 프리셉터와 신규간호사의 교환관계가 신규간호사의 소진, 이직의도에 미치는 영향, 동아대학교, 석사학위논문, 2015.
- [8] 최정실, 양남영, “프리셉터의 지도유형과 신규간호사의 성격특성에 따른 신규간호사의 간호업무 수행과 조직사회화,” 간호행정학회지, 제18권, 제3호, pp.281-289, 2012.
- [9] 이성록, 사회적 인간의 본성, 미디어숲, 2007.
- [10] 최미정, 정신과병동 간호사와 일반병동 간호사의 공감능력과 직무만족도 비교 연구, 경희대학교, 석사학위논문, 2005.
- [11] 천경주, 최주희, 김유리, 이상욱, 장철훈, 김성수, “교대근무 간호사와 비교대근무 간호사의 공감수준이 삶의 만족도와 직무만족도에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제17권, 제3호, pp.261-273, 2017.
- [12] M. L. Hoffman, *Empathy and Moral Development*, Cambridge University Press, 2000.
- [13] S. S. Kim, M. V. Kaplowitz, and S. Johnston, “The effects of physician empathy on patient satisfaction and compliance,” *Evaluation & the health profession*, Vol.27, No.3, pp.237-251, 2004.
- [14] 정혜선, “간호사의 공감이 직무스트레스에 미치는 영향,” 한국산학기술학회논문지, 제16권, 제6호, pp.3911-3918, 2015.
- [15] 박옥임, 박현란, 김정숙, “종합병원 간호사의 직무스트레스와 직무만족도,” 대한보건연구, 제32권, 제2호, pp.105-112, 2006.

- [16] 강기노, “중소병원 간호사의 이직의도 영향요인,” 간호행정학회지, 제18권, 제2호, pp.155-165, 2012.
- [17] 장미선, *프리셉터십에서의 상호 의사소통 유형이 신규간호사의 조직사회화에 미치는 영향*, 한양대학교, 석사학위논문, 2015.
- [18] 이은정, “자폐 범주성 장애의 ‘공감’ 관련 국외 연구 동향 고찰,” 자폐성장애연구, 제9권, 제1호, pp.79-99, 2009.
- [19] 장우영, 황순영, “ADHD아동의 공감능력과 공감 프로그램 적용 효과,” 정서·행동장애연구, 제32권, 제2호, pp.163-189, 2016.
- [20] 정연희, 이창숙, 최하나, 박주영, “지역 종합병원 간호사의 감정노동과 직무만족도 및 이직의도,” 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제1호, pp.708-719, 2016.
- [21] 방병문, 정종원, 이선영, “간호사의 직무스트레스와 직무만족도가 소진과 이직의도에 미치는 영향 관계 실증연구,” 디지털융복합연구, 제13권, 제2호, pp.205-213, 2015.
- [22] 강익화, 이은자, 이규정, “신규간호사의 직무분석을 통한 간호학생의 실무수행 능력 수준 결정,” 간호행정학회지, 제7권, 제3호, pp.497-509, 2001.
- [23] 손행미, 고문희, 김준미, 문진하, “신규 간호사의 실무 적응 경험,” 대한간호학회지, 제31권, 제6호, pp.988-997, 2001.
- [24] 윤숙희, 김병수, “신규 간호사의 스트레스와 스트레스대처 정도, 병원생활적응도 및 직업만족도: 개인의 성격유형에 따른 변화 비교,” 간호행정학회지, 제12권, 제3호, pp.491-500, 2006.
- [25] 김영미, 김상남, “신규 간호사의 1년 이내 이직경험에 관한 융합적 연구,” 한국융합학회논문지, 제7권, 제4호, pp.97-106, 2016.
- [26] 최명희, 이하나, “신규간호사의 현실충격 개념분석,” 한국산학기술학회논문지, 제17권, 제11호, pp.376-385, 2016.
- [27] 김정연, 김인숙, “신규 간호사의 프리셉터십 경험,” 임상간호연구, 제10권, 제2호, pp.75-88, 2005.
- [28] 이효주, *성인학습 이론과 교회 성인교육 프로그램 개발의 실제*, 목원대학교, 석사논문, 2002.
- [29] 남소라, *성인 학습 이론에 기초한 비전공 성인 피아노 지도 연구*, 이화여자대학교, 석사논문, 2005.
- [30] 김세영, 김종경, 박광옥, “프리셉터 간호사의 역할경험,” 간호행정학회지, 제18권, 제1호, pp.33-45, 2012.
- [31] 하주영, “프리셉터 역할 경험에 따른 간호사의 근거기반 실무 촉진요인에 대한 인식,” 예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지, pp.91-98, 2014.
- [32] 이자옥, 송미경, “프리셉터의 핵심역량과 지도유형에 따른 프리셉터 자기효능감,” 임상간호연구, 제19권, 제2호, pp.275-284, 2013.
- [33] 권소영, 김완일, “대상관계가 군 생활 적응에 미치는 영향에서 자기격려의 매개효과,” 상담학연구, 제14권, 제6호, pp.3829-3848, 2013.
- [34] 정연옥, 박성철, 진정근, 김주영, 이지언, 박순영, 석소현, “신규간호사와 프리셉터 간호사의 의사소통에 대한 내용분석,” 정신간호학회지, 제23권, 제2호, pp.82-92, 2014.
- [35] 신영혜, 제민지, 안순철, 이창형, 장철훈, 김성수, “긍정의 말과 의도가 애기장대 중자의 발아와 생체중에 미치는 영향,” 한국인간식물환경학회지, 제16권, 제3호, pp.137-141, 2013.
- [36] 최은혜라, 이창형, 김태규, 김성수, “국가대표 선수들의 ADHD실태와 이들의 공감능력 그리고 자존감과의 연관성 조사,” 한국체육과학회지, 제22권, 제3호, pp.361-376, 2013.
- [37] 이은영, “공감의 교육학적 의미 연구-학교폭력에서 인성교육을 위한 공감의 의미를 중심으로,” 교육문화연구, 제21권, 제1호, pp.5-27, 2015.
- [38] 강석순, *공감프로그램이 초등학교생의 공감과 친사회적 행동 향상에 미치는 효과*, 고신대학교, 석사논문, 2004.
- [39] 심진숙, *공감 훈련 프로그램이 초등학교생의 집단 따돌림에 대한 방관자적 태도와 도움 행동에 미치는 효과*, 서울교유대학교, 석사논문, 2009.
- [40] 이주혜, 조영아, “성인애착과 대인관계능력 관계

- 에서 공감의 매개효과,” 상담학연구, 제15권, 제2호, pp.579-594, 2014.
- [41] R. P. Tett and J. P. Meyer, “Job satisfaction organizational commitment, turnover intention and turnover,” Personnel Psychology, Vol.46, pp.259-293, 1993.
- [42] 문숙자, *간호사의 이직의도에 관한 구조 모형*, 경희대학교, 박사학위논문, 2010.
- [43] 김은혜, 김진현, “간호사 이직의도 구조모형에 관한 문헌고찰,” 서울대학교 간호과학연구 논문집, 제11권, 제2호, pp.109-122, 2014.
- [44] 한상숙, 손인순, 김남은, “신규간호사의 이직의도와 영향요인,” 대한간호학회지, 제39권, 제6호, pp.878-887, 2009.
- [45] D. B. Slavitt, P. L. Stamps, E. B. Piedmont, and A. M. B. Hasse, “Nurses’ satisfaction with their work situation,” Nursing research, Vol.27, No.2, pp.114-120, 1978.
- [46] 김학희, *기혼간호사의 역할갈등과 직무만족도에 관한 연구*, 대전대학교, 석사학위논문, 2001.
- [47] 이화윤, 박경숙, “요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 서울시 금천구지역을 중심으로,” 보건사회연구, 제33권, 제2호, pp.274-298, 2013.
- [48] D. F. Parker and T. A. De Cotiis, “Organization, determinants of job stress,” Behavior and Human Performance, Vol.32, pp.161-322, 1983.
- [49] 최금희, “조직사회화 교육 프로그램이 신규 간호사의 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 효과,” 보건의료산업학회지, 제8권, 제3호, pp.89-102, 2014.
- [50] 양애선, *중환자실 신규 간호사의 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 관한 연구*, 이화여자대학교, 석사논문, 2008.
- [51] 변은숙, *신규 간호사의 이직의도와 직무스트레스, 직무만족과의 관계*, 연세대학교, 석사논문, 2009.
- [52] 박성희, *공감, 공감적 이해*, 원미사, 서울, 1994.
- [53] 이소영, *중소병원 간호사의 직무 착근도와 상사구성원 교환관계가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향*, 계명대학교, 석사학위논문, 2011.
- [54] 장세진, 고상백, 강동목, 김성아, 강명근, 이철갑, 정진주, 조정진, 손민아, 채창호, 김정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재범, 우종민, 김수영, 김정연, 하미나, 박정선, 이경용, 김형렬, 공정옥, 김인아, 김정수, 박준호, 현숙정, 손동국, “한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화,” 대한직업환경의학회, 제17권, 제4호, pp.297-317, 2005.
- [55] 이미화, “방사선사의 직무특성 및 직무스트레스에 따른 직무만족도의 관계,” 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제8호, pp.408-415, 2015.
- [56] 박경숙, 문경선, “프리셉터 교육이 프리셉터 역할인식과 직무만족도에 미치는 효과,” 간호행정학회지, 제10권, 제4호, pp.401-415, 2004.
- [57] 박영춘, 박형숙, “신규간호사가 지각한 프리셉터 의사소통 유형에 따른 임상수행능력 및 조직사회화,” 기본간호학회지, 제23권, 제1호, pp.42-50, 2016.
- [58] 김선애, 전해원, “신규간호사의 이직 경험,” 한국보건간호학회지, 제28권, 제3호, pp.644-657, 2014.
- [59] 정정희, 최미향, 김은경, 김영혜, “신규간호사 이직의 영향요인에 관한 융합연구,” 한국융합학회논문지, 제9권, 제2호, pp.73-83, 2018.
- [60] 남현아, “임상간호사의 감정노동과 사회적지지, 직무만족도와의 관계,” 한국웰니스학회지, 제9권, 제4호, pp.69-79, 2014.
- [61] 김양태, “공감의 신경생물학적 이해,” 생물치료정신의학, 제21권, 제3호, pp.141-148, 2015.
- [62] 정경순, 정면숙, “간호사 직무만족에 관한 문헌 분석,” 근관절건강학회지, 제20권, 제3호, pp.235-246, 2013.
- [63] J. A. Morris and O. C. Feldman, “The Dimensions, antecedents and consequences of emotional labor,” Academy of Management Review, Vol.21, No.4, pp.986-1010, 1996.

[64] A. R. Hochschild, "Emotion work, feeling rules, and social structure," American Journal of sociology, Vol.85, No.3, pp.551-575, 1979.

[65] 장세진, 고상백, 강명근, 차봉석, 박종구, 현숙정, 박준호, 김성아, 강동목, 장성실, 이경재, 하은희, 하미나, 우종민, 조정진, 김형수, 박정선, "우리나라 직장인 스트레스의 역학적 특성," 예방의학회지, 제38권, 제1호, pp.25-37, 2005.

김 성 수(Sung-Soo Kim)

정회원



- 1986년 : 고려대학교 사회학과 (학사)
- 1989년 : 미국 오하이오대학교 사회심리학(석사)
- 2000년 : 미국 미시간 주립대학교 의료사회학(박사)

▪ 현재 : 부산대학교 의학전문대학원 인문사회의학교실 주임교수

▪ 현재 : 부산대학교 의학전문대학원 의료커뮤니케이션센터장

<관심분야> : 의료커뮤니케이션, 환자만족도, 공감, 신경심리면역학, 보건교육

저 자 소 개

최 주 희(Ju-Hee Choi)

종신회원



▪ 2003년 2월 : 부산대학교 간호학과(학사)

▪ 2010년 2월 : 부산가톨릭대학교 생명과학대학원 간호학석사(호스피스전공)

▪ 2017년 2월 : 부산대학교 의학전문대학원 의학과 인문사회의학전공 박사수료

▪ 2003년 3월 ~ 현재 : 부산대학교병원 간호사

<관심분야> : 긍정심리학, 성 고정관념, 의료진달체계, 환자-의사 간 진료기록공유(오픈노트; Open Notes)

이 상 옥(Sang-Ok Lee)

정회원



▪ 1999년 2월 : 인제대학교 경영학과(학사)

▪ 2001년 2월 : 인제대학교 경영학과(석사)

▪ 2014년 12월 : Nanjing University, China. Human

Resource Management(박사)

▪ 2017년 2월 : 부산대학교 의학전문대학원 의학과 인문사회의학전공 박사수료

<관심분야> : 공감, 스트레스, 신경심리면역학, 의료 커뮤니케이션, 조직심리학