

신규간호사를 위한 맞춤형 멘토 프로그램(새싹프로그램)의 개발 및 적용

- 일개 대학병원 중환자실을 중심으로 -

권은옥¹ · 조정숙² · 송경자² · 최스미³ · 장선주⁴
김주희¹ · 박승현¹ · 신호연¹ · 유 미¹ · 김정아¹

¹ 서울대학교병원 수간호사, ² 서울대학교병원 간호과장

³ 서울대학교 간호대학 교수, ⁴ 서울대학교병원 간호사

Development and Application of a Specialized Mentor Program for New Graduate Nurses - Focused on Intensive Care Unit of a Tertiary University Hospital -

Kwon, Eunok¹ · Cho, Jungsook² · Song, Kyung Ja²
Choi-Kwon, Smi³ · Chang, Sunju⁴ · Kim, Juhee¹
Park, Seung Hyun¹ · Shin, Hyo Youn¹ · Yu, Mi¹ · Kim, Jeongah¹

¹ Head Nurse, Seoul National University Hospital

² Assistant Director, Seoul National University Hospital

³ Professor, College of Nursing, Seoul National University

⁴ Nurse, Seoul National University Hospital

주요어

멘토, 중환자실, 간호사,
프로그램, 적용

Key words

Mentor, Intensive care unit,
Nurse, Program, Adaptation

Correspondence

Kwon, Eunok
Seoul National University
Hospital
101, Daehang-ro, Jongro-gu,
Seoul 110-744, Korea
Tel: 82-2-2072-2113
Fax: 82-2-765-6342
E-mail: eunokkwon@nate.com

투 고 일: 2009년 10월 21일
수 정 일: 2009년 11월 16일
심사완료일: 2009년 12월 9일

Abstract

Purpose: The purpose of this study was to develop specialized mentor program to improve adaptation for new nurses of intensive care unit and to identify the effect of the program on early resignation rate. **Methods:** The study adopted nonequivalent control group, non synchronized design. Based on the identification of problems and the needs of new nurses, a 6 month specialized mentor program was developed. The program was consisted of three parts; developing knowledge, improving interpersonal relationship and increasing coping competency for emergency situation. Data were collected between July 2006 and 2008 from 37 nurses and the early resignation rate was compared before and after the implementation of the mentoring program. **Results:** Early resignation rate of the nurses who received the mentor program was significantly lower than that of the nurses who didn't. The resignation rate within 1 year dropped from 44.5% to 8.3%(p=.034). **Conclusions:** The specialized six month mentoring program was effective in reducing early resignation rate.

서 론

1. 연구의 필요성

직장에서의 직무만족도와 적응력은 직장생활에 대한 흥미를 유발하고, 수준 높은 직무수행을 이끄는 요인이 된다. 특히 신입 직원의 직무에 대한 만족도와 직장환경에 대한 초기 적응은 지속적인 직장생활을 이끄는 요인이 되며, 직무능력 향상에 도움을 준다(Sohn et al., 2008). 선행연구에 의하면 직무에 필요한 지식과 기술, 숙련도, 그리고 대인관계 등 다양한 요소가 직무만족도 및 직장 적응도에 영향을 주는 것으로 나타나 있다. 이러한 다양한 요소로 인해 스트레스와 긴장이 연속되고 가중될 경우에는 업무 부적응과 이직을 증가등 부정적인 결과가 초래된다(Lee et al., 2002).

신규 간호사의 경우에도 마찬가지로, 임상 현장과 기대간의 차이로 인해 적지 않은 갈등을 겪게 되며(Green & McKenna, 2004), 임상에서 요구하는 지식 및 기술, 복잡 미묘한 대인 관계 등 다양한 문제에 직면하게 되는 것으로 보고되고 있다(Kim & Choi, 2003). 많은 어려움으로 인해 적응에 실패하게 되면, 상대적으로 갈등이 적은 직장을 찾아 병원을 그만두게 된다(Holloran, Mishkin, & Hanson, 1980; Sohn et al., 2008). 미국의 경우 취업 후 1년 이내 사직한 간호사의 비율이 약 50% 정도이며(Matthews & Nunley, 1992), 2년 이내 사직률은 57% 정도인 것으로 보고되고 있어(Newhouse, Hoffman, Sufita, & Hairston, 2007), 간호사의 사직률, 특히 1년 이내 신규 간호사의 사직률이 높음을 알 수 있다.

중환자실의 경우 환자의 중증도가 높고, 최첨단의 의료장비를 적용하며, 집중적인 감시와 전문성이 요구되기 때문에 일반병동의 간호업무보다 스트레스와 긴장도가 높다(Hwang & Hong, 2001; Park, 2004). 또한 직무 숙련에 소요되는 시간이 길어 다른 조직에 비해 적응이 어렵고(Lee, 2004), 역할 갈등으로 인해 소진경험이 더 많다(Jang, 2001; Meltzer & Huckaby, 2004). 중환자실 신규 간호사는 일반 병동 간호사에 비해 실무 및 대인관계에서 더 갈등을 겪게 되며(Green & McKenna, 2004), 환자 치료를 둘러싼 복합적인 상황에 신속하고 민감하게 대처하지 못하게 된다. 선행연구에 의하면 중환자실 간호사의 사직률이 일반 병동 간호사의 사직률보다 상대적으로 더 높은 것으로 보고되고 있다(Jang, 2001; Hwang & Hong, 2001).

이에 중환자실 간호사의 직무스트레스를 감소시키고 직무 만족도를 증진시켜 중환자실 간호사의 사직률을 낮출 필요성이 제기 되고 있다(Lewis & Robinson, 1992). 간호사 사직률이 높으면 신규 간호사 교육 비용을 위해 막대한 비용이 지출되고 있기

때문에 병원에서는 사직률 감소를 위해 여러 가지 방안을 강구하고 있다. 프리셉터 제도가 그 중 하나로 이미 국내·외 많은 병원에서는 프리셉터 제도(preceptorship) 등을 통해 신규간호사의 초기 입사생활을 돕고 있다(Newhouse et al., 2007). 그러나 프리셉터 제도는 실무교육에 치중되어 신규간호사에 대한 사회 심리적인 지지가 부족한 것이 문제점으로 보고되고 있다(An, 2007; Kim, 2007; Song, 2004; Son, Ko, Kim, & Moon, 2001).

최근 국내의 일반 기업에서는 멘토 제도를 적용하여 신입사원의 사회 심리적 지지를 제공하고 업무적응을 돕고 있다(Lee, 2005). 간호 분야에서는 이제 멘토링 프로그램에 관한 연구가 시작되고 있고(Shin, Ahn, Ahn, Yang, & Oh, 2007), 멘토 제도를 도입하여 병원 신규 간호사의 적응을 도와주어야 한다는 주장이 나오고 있다(Sohn et al., 2008; Maier, 1973). 그러나 아직 국내 병원에서는 멘토 제도를 신규간호사에게 적용하여 교육하는 사례가 없을 뿐 아니라 간호사를 위한 멘토 프로그램에 관한 연구도 부족한 실정이다. 특히 중환이 많고 고도의 지식이 요구되는 중환자실에서의 신규 간호사 적응은 간호의 수준 향상 뿐 아니라 병원의 교육비 지출을 줄일 수 있는 중요한 요소이다. 이에 중환자실 신규 간호사의 업무적응 수준을 증진시키고, 직무 만족도를 높일 수 있는 멘토 프로그램을 개발하여 그 효과를 가시화할 수 있는 연구가 필요하다.

따라서 본 연구에서는 신규 간호사에게 심리사회적인 지지를 제공하고 개인 특성 및 수준을 고려하여 병원의 신규간호사의 적응을 도울 수 있는 개별화된 맞춤형 멘토 프로그램을 개발하고 이 프로그램이 조기 사직률을 감소시킬 수 있는지 그 효과를 검증하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 중환자실 신규간호사의 교육 및 적응을 돕는 개별화된 맞춤형 멘토 프로그램(새싹프로그램)을 개발하고, 이 프로그램의 적용을 통하여 신규간호사의 업무숙달 및 조직 적응을 높여 신규간호사의 조기 사직률을 낮추는데 있다. 연구 목적은 다음과 같다.

- 1) 신규 간호사를 위한 맞춤형 멘토 프로그램(새싹 프로그램)을 개발한다.
- 2) 맞춤형 멘토 프로그램(새싹 프로그램)의 만족도를 파악한다.
- 3) 맞춤형 멘토 프로그램(새싹 프로그램)의 적용에 따른 대상자의 조기 사직률의 차이를 검증한다.

3. 연구 가설

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 제1가설 : 맞춤형 멘토 프로그램(새싹프로그램)을 제공받은 실험군의 초기 사직률은 대조군보다 낮을 것이다.

4. 용어 정의

1) 신규 간호사

신규간호사란 정규 간호교육 과정을 마치고 면허를 취득한 병원에 정규직원으로 채용된 12개월 이하의 간호사로(Kim et al., 2004), 본 연구에서는 오리엔테이션 기간을 제외한 중환자실 근무기간이 6개월 이하의 간호사를 의미한다.

2) 맞춤형 멘토 프로그램(새싹 프로그램)

멘토 프로그램은 풍부한 지식과 경험을 가진 사람이 상대적으로 그렇지 못한 사람에게 인지적, 심리적 도움을 제공하는 교육 방법으로써 멘티에게 일정기간 도움을 주고받는 모든 과정을 일컫는다(Kram, 1985). 본 연구에서는 신규 간호사의 요구에 기초하여 개발된 교육 프로그램으로 S 대학교병원 내과계 중환자실의 신규 간호사에게 1:1로 멘토가 지정되어 6개월간 제공되는 맞춤형 프로그램을 말한다.

3) 초기 사직률

사직률은 직원 스스로가 자의에 의해 직장을 떠나는 비율로(Ji, Jeon, & Kim, 1988), 본 연구에서는 병원에 입사하여 신규 간호사로 정의된 기간인 12개월 이내에 사직하는 간호사 비율을 말한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 중환자실 신규 간호사를 위한 맞춤형 멘토 프로그램을 개발하여 이 프로그램이 신규 간호사의 초기 사직률에 미치는 영향을 파악하는 유사 실험연구로 비동등성 대조군 전-후 시차설계를 적용하였다.

2. 연구 대상

본 연구의 목적을 달성하기 위한 표본의 크기는 Cohen이 제시한 표를 이용하여 유의수준($\alpha=0.05$), 효과의 크기($f=0.5$), 검정력($1-\beta=0.7$)을 고려하여 산출하였다. 이상의 조건을 만족하는

표본의 크기는 한 군에 최소 13명 이상으로 실험군 24명, 대조군 13명으로 총 37명의 신규간호사를 대상으로 자료 수집을 시작하였다. 2007년 7월 5일 현재 일개 3차 의료기관인 S대학병원의 내과계 중환자실에 발령 받은 지 6개월 미만인 전체 간호사 25명을 실험군으로 하였으나 이 중 1명은 프로그램 참여를 원하지 않아 이를 제외한 24명이 실험군이 되었다. 초기 사직률에 대한 비교는 맞춤형 멘토 프로그램이 적용되기 이전인 2006년 7월 5일부터 2007년 6월 5일 사이에 내과계 중환자실로 입사한 전체 간호사 13명을 대조군으로 하여 조사하였다.

3. 맞춤형 멘토 프로그램(새싹프로그램) 개발 과정

1) 1단계 - 새싹 프로그램 개발 준비단계

2007년 7월 5일 내과계 중환자실에 발령받은 지 1년 미만인 간호사 24명을 대상으로, 업무 적응을 방해하는 어려움을 개방형 설문지를 조사하였다. 설문지로 자가 보고된 어려움을 내과계 중환자실 수간호사1인과 내과계 중환자실 프리셉터 간호사 5인이 함께 분석하였다. 분석 결과 지식 부족, 응급상황 대처능력 부족 그리고 인간관계 어려움의 세 가지 영역으로 신규 간호사 적응 방해 요인이 요약되었다.

2) 2단계 - 새싹 프로그램 개발

개방형 설문지 분석을 통해 얻은 지식 부족, 응급상황 대처능력 부족, 인간관계 어려움의 세가지 신규 간호사 적응 방해 요인을 토대로 이를 극복하기 위한 새싹프로그램을 개발하였다. 간호학 석사소지 중환자실 수간호사 1인 그리고 중환자실 프리셉터 5인으로 구성된 개발팀을 구성하여 주단위 모임 및 신규 간호사의 의견 청취를 통해 2007년 7월 31일 새싹 프로그램을 완성하였다. 새싹 프로그램은 지식함양 영역 15항목, 응급상황 대처능력 향상 영역 3항목, 인간관계 향상 영역 19항목을 담아 총 6개월 프로그램으로 구성하였다. 본 프로그램의 내용타당도는 간호대학 교수 1인, 중환자실 수간호사 3인, 중환자실 관리자 2인, 신규간호사 교육담당 수간호사 1인의 평가를 통하여 확보하였다(CVI=1.0).

인간관계 능력 향상을 위해 신규간호사(멘티-새싹)와 경력간호사(멘토-새싹을 돌보는 간호사)를 멘티와 멘토로 1:1로 짝을 지어 월별 주제에 따라 지지모임을 제공하였다. 또한 총 6회(1회/월), 1회 당 4시간의 프로그램을 계획하여 2시간은 지식 함양 프로그램을 제공하였으며, 다른 2시간은 응급상황에서의 대처법을 익히는 학습시간으로 멘토가 강사가 되어 멘티에게 프로그램을 제공하였다.

3) 3단계 -새싹프로그램 적용

2007년 8월 1일부터 발령 6개월 미만인 신규 간호사에게 멘토를 지정해 주고 6개월 맞춤형 멘토 프로그램을 적용하였다. 멘토는 내과계 중환자실 근무 경력 5년 이상이며 원내 프리셉터 과정을 이수한 책임 간호사 중에서 수간호사가 선발하였다. 2008년 1월까지 대상 간호사 모두 프로그램을 이수하였다.

4) 4단계 - 개발한 맞춤형 프로그램 평가

실험군 6개월 프로그램 적용이 끝난 후 프로그램을 이수한 간호사를 대상으로 프로그램에 대한 만족도를 조사하였다. 멘토링 프로그램 전체 37개 항목에 대하여 '매우 만족 한다'의 5점에 서 '매우 불만족 한다'의 1점까지의 5점 척도의 만족도 설문지를 평가하였다. 예비 완성된 설문지는 내용타당도 평가를 위해 멘토링 프로그램에 참여한 멘토 10인으로 하여금 평가하게 하였으며, 전체 37개 문항이 모두 필요한 내용이었다.

4. 자료 수집 방법

본 연구에서 조기 사직률에 대한 조사는 각 대상자의 입사일로부터 1년이 되는 시점을 기준으로 이루어졌다. 따라서 2005년 7월에서 2006년 6월 사이에 내과계 중환자실로 발령 받은 간호사 13명으로 구성된 대조군의 조기 사직률에 대한 조사는 2006년 7월에서 2007년 6월 사이에 이루어졌다. 실험군은 2007년 3월에서 2007년 7월 사이에 내과계 중환자실로 발령 받고, 멘토링 프로그램을 적용한 간호사 24명으로 조기 사직률 조사는 2008년 3월에서 2008년 7월 사이에 이루어졌다. 또한 실험군의 멘토링 프로그램 만족도에 대한 조사는 6개월 프로그램이 종료된 시점에 구조화된 설문지를 이용하여 5점 척도로 조사하였다.

5. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS pc 11.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 1) 간호사의 일반적인 특성 분석은 실수, 백분율, 평균, 표준편차를 이용하였다.
- 2) 맞춤형 멘토 프로그램 적용 후의 간호사 만족도는 실수 및 백분율을 이용하였다.
- 3) 맞춤형 멘토 프로그램 적용 전, 후의 조기 사직률 비교는 Fisher Exact test를 이용하였다.

연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상 간호사의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 대부분의 간호사가 미혼이었고 학력은 멘토 프로그램을 적용받은 간호사의 4년제 비율(58%)이 그렇지 않은 간호사 집단(46%)보다 약간 높았다. 맞춤형 멘토 프로그램 적용 전에 입사한 13명 간호사 모두는 중환자실 배치를 희망했었고, 프로그램을 적용 받은 간호사 중에는 18명(75%)이 중환자실 배치를 희망했었다.

<Table 1> Demographic characteristics

Characteristic	Frequency(%)		
	Experimental (n=24)	Control (n=13)	
Marriage	Not married	23 (95.8)	13 (100.0)
	Married	1 (4.2)	0 (0.0)
Education	Diploma	10 (41.7)	7 (53.8)
	Bachelor	14 (58.3)	6 (46.2)
Wanted ICU	Wanted	18 (75.0)	13 (100.0)
	Not wanted	6 (25.0)	0 (0.0)
Age (yrs)	24.3	23.9	

2. 신규 간호사 적응 방해 요인

개방형 설문지를 이용하여 신규 간호사들이 기입한 문제점들은 지식 부족, 인간관계의 어려움, 응급상황 대처능력 부족의 3가지 영역으로 구분되었다. 총 32항목의 응답 중에 인간관계의 어려움이 65.6%로 가장 많았으며 그 다음이 지식 부족 21.9%, 응급상황 대처능력부족이 12.5%였다. 세부항목으로는 인간관계의 어려움 중에서 '선배 간호사와의 관계에 어려움이 있다'고 기술한 것이 25%로 가장 많았다.

3. 신규간호사를 위한 맞춤형 멘토 프로그램(새싹프로그램)

새싹프로그램은 신규간호사의 적응 방해 요인으로 파악된 3가지 영역인 지식부족, 응급상황 대처능력부족, 인간관계의 어려움을 극복할 수 있는 내용으로 구성되었다. 지식 부족을 위한 지식함양은 15개 항목으로 구성된 신규수첩 제작으로, 응급상황 대처능력부족은 대표적인 응급 모의상황 시나리오 3항목으로 각각 구성하였으며, 인간관계의 어려움을 위한 인간관계 능력향상은 멘토-멘티 활동 19항목으로 적용하였다(Table 2).

1) 지식함양 프로그램 (신규수첩)

신규간호사의 지식함양을 돕기 위하여 크기 가로 10cm, 세로 15cm인 32page로 구성된 작고 얇아 휴대가 용이한 신규수첩을

〈Table 2〉 Mentoring program

Month	Education meeting		Mento-Mentee meeting
	Knowledge session(2hours)	Emergency simulation(2hours)	
1	· Administrative work	· Ventricular fibrillation · Ventricular tachycardia	· Welcome in ICU party · Mento-mentee matching · Orientation of customized mentor program · Meeting for talking about experiences as a new nurses
2	· Record	· Asystole	· Happy time party · Nice dinner · Solution meeting for problems written on secret diary
3	· Communication skills	· Unstable/Stable bradycardia	· Networking activities including internet cafe · 100days cerebation party · Rally to strengthen the relationship between mento-mentee · Praise relay of mentees
4	· Coping method of emergency situation I	· Respiratory arrest	· Start to flowers party · Eating together time · Go to the cinema
5	· Coping method of emergency situation II	· Unstable/Stable tachycardia	· My love My ICU party · Bowling game · Golden bell quiz
6	· Case of patients special diagnostic procedure	· Pulseless electrical activity	· Graduation ceremony · Going sauna room for relaxation

제작하였다. 신규수첩은 I, II, III 3부분으로 구성하였고, 신규수첩 I 에는 간호 관리 및 기록, 의사 소통법, 신규수첩 II 에는 응급상황대처법, 신규수첩 III 는 검사간호 관련 내용이 포함되었다.

2) 응급상황 훈련 프로그램

내과계 중환자실의 실제 응급상황에 대한 시나리오를 만들어 신규 간호사 입장에서 어떻게 대처해야 하는지를 익힐 수 있도록 모의 상황을 교육하였다. 내용은 크게 심폐소생술(CPR) 상황, CPR에 준하는 응급 상황, 기관 삽관(Intubation) 상황의 3가지 항목으로 분류하였고, 역할극을 구성하여 교육하였다.

3) 인간관계 능력향상 프로그램(멘토-멘티 짝짓기)

신규간호사의 인간관계 능력을 향상시키기 위하여 멘토-멘티 활동을 구성하였다. 이 프로그램은 매월 2-4항목으로 구성되어 총 19항목, 6개월 과정으로 개발하였다. 프로그램 내용은 멘토-멘티 짝짓기에서부터 시작하여 각종 모임, 여가활동, 스포츠 게임 등으로 진행되며 최종 졸업식 까지 포함된다.

4. 맞춤형 멘토 프로그램 만족도

1) 지식 함양 프로그램

지식함양을 위한 신규수첩에 대한 만족도는 5점 만점에 평균 4.10±0.61였다. 항목별로는 intubation 상황 시 간호가 4.45±0.67로 가장 높았으며, 그 다음은 환자 이동 시 간호 4.38±

0.66, 비계획적 발관 상황 시 간호 4.36±0.65 순으로 높았다. 의사 소통법 영역이 3점대로 전반적으로 점수가 낮게 나타났는데 그중 간호사-타 부서 직원과의 의사소통 만족도가 3.60±0.82로 가장 낮았다<Table 3>.

〈Table 3〉 Satisfaction of pocket books for knowledge development

Theme	Mean±SD
Orientation of nursing unit	4.04±0.80
Taking over one's duties	4.09±0.83
Nursing care related to transfer of patients	4.38±0.66
Electrical medical record	4.15±0.74
Nurse to nurse, Staff nurse to manager, Senior nurses' expectation toward new nurses	3.85±0.65
Nurse to doctor	3.71±0.71
Nurse to nurse aid	3.80±0.60
Nurse to hospital staff of other department	3.60±0.82
CPR simulation	4.22±0.86
Impending CPR simulation	4.18±0.85
Intubation situation	4.45±0.67
Unplanned extubation	4.36±0.65
A disturbance of patient's families, accidents	3.95±0.89
Bed side diagnostic procedure, special treatment	4.22±0.75
ABGA, Fluid and eletrolyte, case study of ECG, Granulocyte infusion	4.22±0.86
Total	4.10±0.61

2) 응급상황 대처 프로그램

응급상황 대처프로그램에 대한 만족도는 5점 만점에 평균

4.22±0.74였다. 3개의 항목의 만족도가 비슷하게 나타났으나 지식 함양 프로그램이나 인간관계 능력 향상 프로그램에 비하여 높은 만족도를 보였다(Table 4).

(Table 4) Satisfaction of coping program for emergency situation

Theme	Mean±SD
CPR simulation	4.22±0.75
Impending CPR simulation	4.22±0.75
Intubation situation	4.22±0.81
Total	4.22±0.74

3) 인간관계 능력 향상 프로그램

인간관계 능력 향상 만족도는 5점 만점에 평균 4.04±0.51였다. 항목별로는 골든벨 퀴즈가 4.60±0.50으로 가장 높았으며, 100일 파티 4.35±0.48, 영화관람 4.25±0.85의 순으로 나타났다(Table 5).

5. 신규 간호사의 조기 사직률

맞춤형 멘토 프로그램을 적용 받은 실험군과 그렇지 않은 대조군의 조기 사직률을 비교한 결과, 조기 사직률은 8.3%로 프로그램을 적용받지 않은 신규 간호사의 조기 사직률 44.5%보다 유의하게 감소하였다(p= .034)(Table 6). 따라서 가설 1은 지지되었다.

(Table 6) Effects of six month mentoring program on early resignation rate

	Early resignation rate		Fisher exact test
	Resignation under 1 year	Retain over 1 year	
Control (n=13)	5 (38.5%)	8	.034*
Experimental (n=24)	2 (8.3%)	22	
Total	6 (18.2%)	27	

* P < .05

논 의

본 연구는 신규간호사를 대상으로 신규간호사의 적응 과정을 돕기 위한 맞춤형 멘토 프로그램을 개발하고 프로그램 적용 후 그 효과를 1년 이내 조기 사직률로 비교하였다.

연구결과 신규 간호사의 적응 방해 요인은 인간관계에 대한 어려움이 가장 큰 것으로 나타났다. 이러한 결과는 중환자실 특성상 신규 간호사가 독자적인 간호를 제공하기 어려워하는 경우가 많으며, 선배 간호사와의 갈등이 심할 경우 적응이 곤란하고, 전문직 자아 개념이 저하된다는 Lee(2004)의 연구 결과와 일치한다. 본 연구의 대상자 중 중환자실 배치를 희망하는 간호사는 75%로 대상자의 3/4 이상이었으나, 중환자실에 근무를 하며 조직적응에 어려움을 느껴 자존감이 저하됨을 확인할 수 있었다.

맞춤형 멘토 프로그램에 대한 만족도 결과로 지식함양에 대한 신규수첩에 대한 만족도가 높은 것은, 신규 간호사들이 실무에

(Table 5) Satisfaction of mento-mentee meeting

Theme	Mean±SD
Welcome in ICU party	4.08±0.90
Mento-mentee matching; giving psychosocial support individually	4.09±0.62
Orientation of customized mentor program	4.14±0.57
Meeting time for talking about painful experiences as a new nurses	3.80±0.98
Happy time party	3.73±0.79
Nice dinner	3.6±0.74
Solution meeting for problems written on secret diary	3.81±0.76
Networking activities including internet cafe	3.57±0.81
100days cerebation party	4.35±0.48
A rally to strengthen the relationship between mento-mentee	4.10±0.53
Praise relay of mentees	4.00±0.85
Start to flowers party	3.95±0.58
Eating together time	4.10±0.70
Go to the cinema	4.25±0.85
My love My ICU party	4.22±0.81
Bowling game	4.19±0.67
Golden bell quiz	4.60±0.50
Graduation ceremony	4.19±0.81
Going sauna room for relaxation	3.95±0.74
Total	4.04±0.51

서 일하면서 궁금한 내용을 스스로 학습하여, 그 내용을 휴대용 포켓북을 이용하여 업무 시 적절하게 활용함으로써 지식부족의 어려움을 극복하도록 도와준 때문이라고 생각된다. 응급상황 대처능력에 대한 프로그램의 적용 만족도가 다른 프로그램에 비하여 높게 나타났다. 이는 중환자실에서의 응급상황이 신규 간호사가 대처하기 어려운 상황이라는 하나, 응급상황 시의 역할극을 통한 모의 연습이 실제 상황 시 그대로 적용할 수 있도록 도와 자신감을 제공해 주고 두려움을 덜어 주어 좋은 효과를 본 것으로 생각된다.

또한 인간관계 능력 향상을 위한 맞춤형 멘토 프로그램에 대한 만족도 평균은 4.04±0.51로 매우 높게 나타났으며, 이는 신규 간호사들이 느끼는 인간관계에서의 어려움을 해결하는데 도움을 준 결과라고 볼 수 있다. 또한 신규 간호사들이 '프리셉터나 경력 간호사와의 인간관계에서 가장 어려움을 겪는다'는 연구결과는 이전의 다른 연구결과(Kim, 2007; Son et al., 2001)와도 일치하는 것으로 나타났다.

그 무엇보다도 Hinshaw, Carolyn 과 Jan(1987)의 연구와 같이 기존의 신규 교육 방법이 아닌 혁신적인 맞춤형 멘토 프로그램을 통하여 1년 이내 초기 사직률을 낮춘 것으로 평가된다. 맞춤형 멘토 프로그램 적용 전의 44.5%에 이르는 초기 사직률이 적용 후에 8.3%로 감소하였으며, 이는 통계적으로도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로는 신규간호사의 지식함양은 물론 응급상황대처능력과 인간관계 능력 향상을 촉진함으로써 신규간호사의 초기 적응시의 어려움을 극복하는데 크게 도움을 주는 것을 알 수 있었다.

기존의 선행연구에서 신입간호사를 위한 e-learning 예비교육 프로그램은(Kim et al., 2004) 입사전 준비를 통한 신규 간호사의 적응을 돕는 프로그램이었으나, 입사후 개발된 맞춤형 멘토 프로그램을 통하여 신규 간호사의 적응을 도와주는 것은 실제적으로 초기 사직율을 떨어뜨리는데 효과가 있었음을 확인할 수 있었다. 특히 기존의 멘토 간호사들의 역할과 심리 사회적 지지에 따라 신규 간호사들은 인간관계의 어려움이 감소되었고, 응급상황에서의 대처에 자신감을 가지게 되었다. 또한 맞춤형 멘토 프로그램은 신규 간호사의 초기 사직률을 감소시킬 수 있는 효과적인 교육프로그램임이 입증되었다. 그러나 일개 대학병원의 내과계 중환자실 간호사만을 대상으로 하였고, 많은 숫자의 신규 간호사를 대상으로 한 광범위한 결과가 아니고, 또한 특성이 다른 중환자실에서 적용한 것이 아니라는 점에서 연구의 제한점이 있다고 하겠다.

결 론

본 연구는 중환자실 신규간호사를 대상으로 하여 신규간호사를 위한 맞춤형 멘토 프로그램을 개발하고 적용하여 입사 후 12개월 이내의 신규 간호사의 초기 사직률을 감소시키기 위한 연구이다. 그 연구의 결과는 다음과 같다.

1. 맞춤형 멘토 프로그램 적용 전의 신규간호사가 느끼는 업무 적응 방해요인은 크게 3가지 항목으로 무엇보다도 인간관계에 대한 어려움이 65.6%로 가장 컸으며, 그 중에서도 경력간호사와의 관계에서 어려움을 느낀다는 응답이 12.5%로 가장 많은 것으로 나타났다.
2. 신규 간호사의 적응을 방해하는 3가지 항목을 개선하여 신규간호사의 1년 이내 초기 사직률을 줄이고자, 중환자실 프리셉터 5인이 신규 간호사의 의견을 반영하여 6개월 맞춤형 멘토 프로그램을 개발하였다.
3. 프로그램 만족도는 인간관계 향상을 위한 활동에 대한 만족도가 평균 4.04±0.51로 매우 높았고 지식함양을 위한 신규수첩에 대한 평균 만족도는 4.10±0.61, 응급상황 대처프로그램에 대한 만족도는 평균 4.22±0.74로 프로그램의 만족도 중 가장 높게 나타났다.
4. 맞춤형 멘토 프로그램 적용과 관련하여 초기 사직률을 비교한 결과, 프로그램 적용 전인 대조군의 초기 사직률이 44.5%이었던 반면, 프로그램을 적용한 실험군의 초기 사직률은 8.3%로 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p= .034).

본 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

1. 신규간호사의 초기 적응을 돕는 프로그램인 맞춤형 멘토 프로그램을 중환자실이 아닌 병동 신규간호사에게 적용하여 효과적이지를 확인하는 반복연구가 필요하다.
2. 맞춤형 멘토 프로그램을 통한 멘토-멘티 관계를 확대 적용하여 기존의 프리셉터십을 보완한 프로그램 개발이 필요하다.
3. 신규 간호사들이 느끼는 어려운 문제에 대한 해결책은 신규간호사 예비교육프로그램 차원에서만이 아닌 병원차원의 체계적이고 장기적인 지원이 필요하다.
4. 맞춤형 멘토 프로그램에서 효과가 큰 것으로 나타난 응급상황 대처법의 역할극 등의 교육방법을 확대 적용하여 신규간호사의 적응을 도와줄 것을 제언한다.

References

An, G. N. (2007). *Investigation on the work pressure and job satisfaction recognized by preceptors*. Unpublished master's thesis,

- Kangwon National University, Kangwon.
- Green, C., & McKenna, L. G. (2004). Experiences and learning during a graduate nurse program: an examination using a focus group approach. *Nurse Education in Practice*, 4(4), 258-263.
- Hwang, H. S., & Hong, M. S. (2001). A comparative study on nurses' role conflict and job satisfaction in ICU and general unit. *Chonnam Journal of Nursing Science*, 6(1), 51-66.
- Hinshaw, A. S., Carolyn, H. S., & Jan, R. A. (1987). Innovative retention strategies for nursing staff. *Journal of Nursing Administration*, 17(6), 8-16.
- Holloran, S. D., Michkin, B. H., & Hanson, B. L. (1980). Bicultural training for new graduates. *The Journal of Nursing Academy*, 10(2), 17-24.
- Jang, W. S. (2001). *Ethnography on the daily life of ICU nursing*. Unpublished master's thesis, Ewha Woman's University, Seoul.
- Ji, S. A., Jeon, C. Y., & Kim, H. J. (1988). *Nursing management*. Seoul: Soomoonsa.
- Kim, M. K. (2007). *The conflict between incoming Nurses and preceptors*. Unpublished master's thesis, Sungkyunkwan University, Seoul.
- Kim, M. S., & Choi, S. O. (2003). Concept analysis of organizational socialization. *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 9(1), 19-30.
- Kim, S. Y., Choi, S. S., Kim, Y. H., Kwag, W. H., Kim, M. S., & Hyun, M. S. (2004). The development and application of E-learning orientation program for new nurses. *Clinical Nursing Research*, 10(1), 97-110.
- Kram, K. E. (1985). *Mentoring at work: Developmental relationships in organizational life*. Glenview, IL: Scott, Foresman.
- Lee, S. D. (2005). *A study on the influence of the mentoring at fast food business on the role stress and turnover intention*. Unpublished master's thesis, Daegu university, Daegu.
- Lee, S. J., Kang, M. K., Kwon, S. H., Song, K. H., Lee, J. H., Choi, J. R., & Hyun, E. S. (2002). A study on Job Stress between Experienced versus new Nurse. *The chung-Ang Journal of Nursing*, 6(1), 90-93.
- Lee, S. J. (2004). *A study of the professional self-concept and role-conflict and new nurse*. Unpublished master's thesis, Kyung hee University, Seoul.
- Lewis, D. J., & Robinson, A. (1992). ICU nurses' coping measures: Response to work related stressors. *Critical Care Nurse*, 12(2), 18-23.
- Maier, N. (1973). *Psychology in industrial organization (4th Ed.)*. Boston: Houghton Mifflin Co
- Matthews, J., & Nunley, C. (1992). Rejuvenating orientation to increase nurse satisfaction and retention. *Journal of Nursing staff Development*, 8(4), 159-164.
- Meltzer, L. S., & Huckaby, L. M. (2004). Critical care nurses' perceptions of futile care & its effect on burnout. *American Journal of Critical Care*, 13(3), 202-208.
- Newhouse, R. P., Hoffman, J. J., Sufita, J., & Hairston, D. P. (2007). Evaluating an innovative Program to improve New Nurse Graduate Socialization into the Acute Healthcare Setting. *Nursing Administration Quarterly*, 31(1), 50-60.
- Park, S. W. (2004). *A Study of role-conflict, stress and job satisfaction of nurses according to their current work posts*. Unpublished master's thesis, KyungHee University, Seoul.
- Shin, Y. H., Ahn, S. H., Ahn, J. R., Yang, G. W., & Oh, S. K. (2007). Development of a mentoring program to improve exercise and dietary habits of adolescents. *Journal of Korean Academy Nursing*, 37(5), 703-714.
- Sohn, I. S., Kim, H. S., Kwon, J. S., Park, D. L., Han, Y. H., & Han, S. S. (2008). Development of an instrument to measure organizational socialization of new clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 14(1), 85-97.
- Song, S. J. (2004). *Development of preceptorship for surgical nurse and experience of preceptor by using education program for nursing preceptor*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Son, H. M., Ko, M. H., Kim, C. M., & Moon, J. H. (2001). The Clinical experiences of adaptation as a new nursing staff. *Journal of Korean Academy Nursing*, 31(6), 988-997.