

신규간호사를 위한 병원 의사소통 프로그램(병원적응 프로그램) 개발과 효과 검증

구미지¹, 김경남²‡

¹양산부산대학교병원 2중환자실, ²부산여자대학교 간호학과

A Study on the Development and Evaluation of Hospital Communication (Hospital Adaptation) Program for New Graduate Nurses

Mi-Jee Koo¹, Kyoung-Nam Kim²‡

¹*Pusan National University Yangsan Hospital 2ICU, ²Department of Nursing, Busan Women's College*

<Abstract>

This study is designed to develop a hospital communication program and to verify its effectiveness in graduate nurses self-esteem, communication conflicts, turnover intention and early resignation rate. The study method is a randomized control group with a pre-post test design. In order to help new graduate nurses adapt to the hospital, eight week hospital communication program is developed. The study participants are 104 nurses(47 experiment, 57 control) who have been working for less than six months. The data on self-esteem, communication conflict, and turnover intention was collected one week before the program and four weeks after the program. Then, the early resignation rate of the participating nurses was surveyed one year after the start of employment. The nurses who participated in the hospital communication program exhibit higher self-esteem, fewer communication conflicts, and lower early resignation rates than those who did not. However, effect in the turnover intention is not observed. Overall, the hospital communication program will help new graduate nurses adapt to hospitals.

Key Words : Communication Program, Adaptation, Nurses, Conflict

* 본 연구는 2012년 양산부산대학교병원 연구비 지원에 의한 것임.

This work was supported by the Pusan National University Yangsan Hospital Research Grant of funded 2012.

‡ Corresponding author : Kyoung-Nam Kim(fairycc@bwc.ac.kr) Department of Nursing, Busan Women's College

• Received : Sep 17, 2014

• Revised : Oct 13, 2014

• Accepted : Dec 2, 2014

I. 서론

1. 연구의 필요성

병원에서 간호사는 인력의 52.5%를 차지하며[1] 환자와 가장 밀접한 상태에서 서비스를 제공하게 되므로 간호 인력 관리의 효율성은 병원 경영에서 매우 중요시되고 있다. 그러나 2012년 간호사 이직률은 17%이며 이중 1년 이하 신규 간호사 이직률이 가장 높다[2]. 다른 조직은 어느 정도 경력이 되면 이직률이 높은 것에 비해 병원은 1년 이하의 신규간호사의 이직률이 높으며, 국내 전체 신입사원의 이직의도가 30%에 비교할 때 신규간호사의 이직 의도는 70%로 매우 높은 편이다[3].

신규간호사들의 이직의도를 다룬 선행연구에서 이직의도에 영향을 미치는 일반적 특성을 살펴보면, 30세 이상이며, 미혼인 신규간호사의 이직의도가 높게 나타났으며, 노력에 비해 낮은 보상도 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무관련 특성에서는 희망 부서에 배치되지 못하거나, 밤근무를 할 때, 예비교육의 만족도가 낮을 때 이직의도가 높게 나타났다[4]. 심리적 요인으로는 자아존중감[5], 인간관계의 어려움이나 미래의 불투명성[6], 타인과의 의사소통에서 오는 갈등이 큰 요인으로 작용하였다[7].

간호 대학생이 처음 신규간호사가 되면 이전의 경험했던 학교체계와 직장의 가치가 서로 달라 역할 박탈감을 느끼게 되고, 업무의 버거움에 당혹감을 느끼면서 자신이 이전과는 달리 쓸모없고 부족한 존재라는 것을 느끼게 된다. 이러한 상황에서 신규간호사들의 자아존중감이 떨어지게 되고 긴장으로 인한 잦은 실수를 유발하게 되어 자아존중감은 더 저하된다. 이러한 상황이 시간이 지나도 해소되지 않을 때 신규간호사들은 부적응을 경험하게 되고 이직을 하는 계기가 된다[5].

반대로 자아존중감이 높은 신규간호사는 방어기

제를 더 효율적으로 많이 사용하여 빠른 시간 내에 조직에 적응하고, 자신의 직업에 대해 가치를 부여하게 되어 직업을 통해 성취감을 얻고 그 성취감은 직업적 확신과 발전을 추구하게 된다. 자아존중감이 낮은 신규간호사는 병원조직에서 어려움을 겪을 때, 이를 회피하고자 이직을 택하게 되고, 자아존중감이 높은 신규간호사는 심리적 안정감이 높아져 재직의도가 높아진다[5].

대인관계는 신규간호사의 이직의도에 직접적인 영향을 주는 심리적 요인으로, 신규간호사가 조직에 적응하기 위해 가장 유용한 대처방법은 '좋은 대인관계 유지하기'라고 하였다[8].

지금까지 신규간호사에 대한 교육은 업무능력 향상, 간호지식, 근무환경과 관련하여 다루어지고 대인관계나 역할갈등에 대한 교육은 거의 없어 대인갈등 해결방안에 대한 인식이 부족한 상태라고 보고되어 간호조직의 인간관계 형성의 중요성과 대인관계 교육의 중요성이 대두되고 있다[9].

신규간호사들의 높은 이직률은 간호의 전문성 확보에 악영향을 미치고 있으며, 재교육과 훈련에 재정적으로 많은 경비가 소요되며, 동료직원의 사기저하와 팀의 기능과 관리능력을 저하시키고[10], 나아가 전문직 서비스의 질 손상 등의 심각한 문제가 발생하므로, 신규간호사들의 이직을 막기 위한 인력관리 방안 모색이 필요하다.

신규간호사들의 이직에 관한 선행연구들을 종합해 보면 직무스트레스가 높을수록, 직무만족도가 낮을수록, 자아존중감이 낮을수록, 대인관계의 어려움이 많을수록, 의사소통 갈등이 심할수록 이직의도가 높음을 알 수 있었다[3][4][5][6][11]. 그러나 대부분이 조사연구들이었고 신규간호사들의 이직을 감소시킬 수 있는 중재연구는 거의 없는 실정이었다. 그리고 실질적으로 신규간호사들에게 초기 적응에 도움을 주고자 병원조직차원에서 개발하고 적용한 연구는 보기 힘들었다.

신규간호사들의 초기 현장 충격과 힘겨움은 병

원에서의 조직화 과정의 피할 수 없는 현실이지만 신규간호사의 70%가 이직의도를 가지고 있음을 고려할 때[3], 병원조직차원에서 신규간호사들의 어려움을 극복할 수 있도록 힘써야 할 것이다.

따라서 본 연구에서는 신규간호사에게 심리·사회적인 지지를 제공하고 적응을 도울 수 있는 병원 적응프로그램을 개발하고 적용하여 신규간호사의 자아존중감과 의사소통 갈등의 차이를 파악하고 신규간호사들의 이직의도 및 조기 사직률에 미치는 효과를 검증하고자 본 연구를 수행하였다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 신규간호사들의 병원 초기 적응을 돕기 위해 병원 의사소통 프로그램(병원 적응 프로그램)을 개발하고 적용하여 신규간호사들의 자아존중감을 높이고, 의사소통 갈등, 이직의도 및 조기 사직률을 낮추는데 있다.

본 연구의 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 1) 신규간호사를 위한 병원 의사소통 프로그램(병원적응 프로그램)을 개발한다.
- 2) 병원 의사소통 프로그램(병원적응 프로그램)을 적용한 후 신규간호사의 자아존중감, 의사소통 갈등, 이직의도, 조기 사직률의 차이를 검증한다.

3. 연구 가설

본 연구의 목적을 달성하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 1) 제 1가설: 병원 의사소통 프로그램(병원 적응 프로그램)을 제공받은 실험군의 자아존중감 점수는 대조군보다 높을 것이다.
- 2) 제 2가설: 병원 의사소통 프로그램(병원 적응 프로그램)을 제공받은 실험군의 의사소통 갈등점수는 대조군보다 낮을 것이다.

3) 제 3가설: 병원 의사소통 프로그램(병원 적응 프로그램)을 제공받은 실험군의 이직의도 점수는 대조군보다 낮을 것이다.

4) 제 4가설: 병원 의사소통 프로그램(병원 적응 프로그램)을 제공받은 실험군의 조기 사직률은 대조군보다 낮을 것이다.

4. 용어 정의

1) 신규간호사

신규간호사란 정규 간호교육 과정을 마치고 면허를 취득한 병원에 정규직원으로 채용된 12개월 이하의 간호사로 본 연구에서는 근무기간이 6개월 이하의 간호사를 의미한다.

2) 병원 의사소통 프로그램(병원 적응프로그램)

신규간호사에게 심리·사회적인 지지와 효과적인 자기주장 의사소통 기술 방법을 제공함으로써 병원 적응을 도와 신규간호사의 자아존중감을 높이고 의사소통 갈등을 낮추기 위해 연구자가 개발한 프로그램을 의미한다.

3) 조기 사직률

사직률은 직원 스스로가 자의에 의해 직장을 떠나는 비율로, 본 연구에서 조기 사직률은 신규간호사가 입사하여 1년 이내에 사직하는 비율을 말한다.

II. 연구방법

1. 연구 설계

본 연구의 연구 설계는 <Table 1>과 같다. 본 연구는 신규간호사들을 위한 병원 의사소통 프로그램(병원 적응프로그램)을 개발하고 적용하여, 신규간호사들의 자아존중감, 의사소통 갈등 및 이직 의도에 미치는 영향을 분석하는 무작위 대조군 전후설계이다.

<Table 1> Research design

Group		Pretest	Intervention	Posttest
Experimental	C1,C2	Y1	X	Y2
Control	C1,C2	Y1		Y2

C1= Orientation program(for 5 days)

C2= Preceptorship program(Ward: for 2 months, Intensive care unit: for 3 months)

X= Hospital communication program (for 8 weeks and 16 hours)

Y1= General characteristics, self-esteem, communication conflicts, and turnover intention

Y2= Self-esteem, communication conflicts, turnover intention, early resignation rate

2. 연구 대상 및 자료수집 기간

본 연구는 Y시 P대학교 병원 임상심리위원회(IRB 승인번호: 04-2012-037)에서 연구의 윤리적인 부분에 대해 심의를 받았다. 본 연구대상은 Y시 P대학교병원에 2013년 3월 이후 입사한 신규 간호사 중 본 연구의 취지에 동의하고 서면으로 동의한 간호사로, 본 연구에서 표본 크기는 G-power analysis를 이용하여 유의수준($\alpha=0.05$), 효과크기($f=0.5$), 검정력($1-\beta=0.8$)을 고려하여 산출한 결과 필요한 대상자수는 군당 51명으로 총 102명이었으나 탈락을 고려하여 60명씩 총 120명을 선정하였다. 2013년 3월과 4월에 입사한 신규간호사 중 수술실

근무자를 제외하고 입사 순으로 120명을 선정하여 난수표를 사용하여 실험군, 대조군으로 무작위 할당하여 배정하였다.

실험군 60명 중 부서이동이나 부서에서의 근무표 조정 등의 이유로 중단한 13명과 대조군 중 부서이동으로 3명이 제외되어 실험군 47명, 대조군 57명을 최종 분석대상으로 하였다. 자료수집기간은 6월 1일부터 8월 31일까지였다.

3. 연구도구

1) 자아존중감

자아존중감이란 자신을 하나의 특별한 개체로 이해하며, 자아에 대한 긍정적인 혹은 부정적인 태도를 갖는 것과 자신을 얼마나 가치 있는 존재로 느끼는가에 대한 정도이다[12]. 자아존중감을 측정하기 위해 Rosenberg[12]가 개발하고 Lee[13]가 번역한 도구를 사용하였다. 자아존중감 도구는 긍정적 자아존중감 5문항, 부정적 자아존중감 5문항으로 총 10문항으로 구성되어 있다. 부정적 자아존중감 문항에는 실패자라고 느끼거나, 자랑할 것이 없고, 자신이 존중받지 못한다는 느낌과 쓸모없는 존재로 느끼거나 좋은 사람이 아니라고 느끼는 5문항이 포함되어 있다. 4점 Likert scale 방식으로 “전적으로 동의한다” 4점, “동의한다” 3점, “동의하지 않는다” 2점, “전혀 동의 할 수 없다”에 1점으로, 부정적 질문에 대해서는 역점수화 하여 점수 범위는 10점에서 40점까지이다. 점수가 높을수록 자아존중감이 높음을 의미한다. Lee[13]의 연구에서 Chronbach α 값은 0.80이었고, 본 연구의 Chronbach α 값은 0.86이었다.

2) 의사소통 갈등

의사소통 갈등은 둘 이상의 사람들 사이에 사실, 생각, 의견 또는 감정의 교환을 통하여 공통적으로 이해를 도모하고 수용자 측의 의식이나 태도,

행동에 변화를 일으키는데 있어서의 갈등을 말한다[14]. 의사소통 갈등은 Park[15]이 개발한 병원생활에 대한 의사소통 갈등 측정도구를 사용하였다. 병원생활에 대한 의사소통 갈등 척도는 간호사들이 의사, 간호사, 환자 및 보호자, 사무 또는 기술 직 직원 등을 포함하는 병원 직원들과 의사소통하는 과정에서 겪게 되는 갈등의 정도를 의미한다. 총 36문항이며 5점 Likert scale 방식으로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '그저 그렇다' 3점, '그렇다' 4점, '아주 그렇다' 5점까지며, 점수범위는 36점에서 180점으로 점수가 높을수록 의사소통 갈등이 심한 것을 의미한다. 개발당시 Chronbach α 값은 0.95이었고, 본 연구의 Chronbach α 값은 0.94이었다.

3) 이직의도

이직의도는 현재 근무하고 있는 곳에 계속 머물러 있을 것인지 떠나려고 하는지에 관한 개인의 의지로[11], Lawler[16]가 개발하고 이를 Park[17]이 수정 보완한 것을 사용하였다. 총 4 문항 5점 Likert scale 방식으로 "전적으로 동의한다" 5점, "동의한다" 4점, "중간이다" 3점, "동의하지 않는다" 2점, "전혀 동의하지 않는다" 1점으로 측정하였고, 점수 범위는 4점에서 20점까지이다. 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. Park[16]의 연구에서 Chronbach α 값은 0.88이었고, 본 연구의 Chronbach α 값은 .84이었다.

4. 병원 의사소통 프로그램(병원 적응 프로그램) 개발 과정

1) 연구자 준비

본 연구자는 2003년부터 2012년까지 매년 8-16 시간의 의사소통 관련 교육을 받았으며, 신규간호사를 위한 의사소통 훈련을 습득하기 위해 2013년 2월 16일과 17일 양일간 16시간 과정의 '커뮤니케이션

강사양성 과정'에 참석하여 교육을 받고 수료증을 획득하였다.

2) 프로그램 개발 준비

2012년 입사 간호사 전체를 대상으로 업무 적응에 방해가 되는 어려움에 대한 내용을 개방형 질문지로 조사하고 분석한 후 이직의도에 영향을 주는 요인을 객관식 질문지로 조사하였다. 조사결과 업무량이나 간호수행능력 등의 업무요인이 48%, 선배나 동료간호사, 의사, 환자 및 보호자 등의 대인관계 갈등이 42%로 높게 나타났다. 업무요인의 어려움을 해결하기 위해 프리셉터 교육 기간을 병동 1개월에서 2개월, 중환자실 2개월에서 3개월로 1개월씩 연장하였고, 대인관계 갈등부분을 해결하기 위해 병원 현장에서의 의사소통 기술을 향상시키기 위한 프로그램을 구성하였다.

3) 프로그램 구성 내용 및 타당도 검증

2012년 입사 간호사들의 대인관계 갈등 부분에 대한 개방형 질문지와 문헌고찰[3][4][5][6][11]을 분석한 결과 병원의 다양한 인관관계에서 의사소통 기술의 미숙함이 신규간호사의 병원적응을 방해하고 있음을 알 수 있었다. 효과적인 의사소통 기술이 미숙한 신규간호사에게는 자기주장 행동 훈련이 필요하다고 하였는데, 자기주장 행동은 의사소통 과정에서 상대방의 권리를 침해하거나 불쾌감을 주지 않는 범위에서 자신의 원리, 욕구, 의견, 생각, 느낌 등을 솔직하게 나타내는 학습된 행동으로[18], 주장훈련은 간호사의 자아존중감을 증진시키고 의사소통 갈등을 감소시킨다고 하였다[6]. 이 내용을 토대로 간호학 박사 수간호사 1인, 석사 수간호사 1인, 정신과병동 수간호사 1인, 교육 수간호사 1인으로 구성된 개발팀이 3개월간 주 단위 모임을 통해 병원 의사소통 프로그램을 완성하였다.

본 연구에서의 프로그램은 <Table 2>과 같이

자기주장 행동훈련을 기본 내용으로 하여, 총 8주 16시간으로 구성되어 있다. 1주차는 의사소통의 첫 단계인 경청과 공감적 소통에 대한 내용을, 3주차는 성격유형에 따른 개인을 이해하고 이에 따라 병원현장에서 의사소통하는 방법에 대한 내용을 구성하였다. 5주차는 병원 현장에서 사용할 수 있는 자기주장 의사소통 방법과 SBAR(Situation, Background, Assessment, Recommendation)를 통

해 의사에게 보고하는 방법에 대한 내용을, 7주차는 배운 내용을 바탕으로 자기주장 의사소통 기술을 직접 실습해보고 마지막에는 신규간호사로서의 마음다짐을 할 수 있는 복돋우기 시간을 가지고 프로그램을 종결하였다. 2, 4, 6, 8주차에는 그 전주차에 배운 내용을 근무부서에서 실제로 적용해보고 피드백을 받도록 하였다.

<Table 2> Hospital Communication Program

Week	Hours	Contents	Methods
1	4	1) Interaction (Introduce self) 2) What is communication? Communication disturbance 3) To listen at the hospital 4) Empathic communication at the hospital	Teaching and Practice
2		Review at the field Question and answers, and feedback to assignments	
3	4	1) Communication methods according to the DISC* type 2) Communication methods according to the DISC* type at the hospital: patients, caregivers, doctors, senior nurses and fellow nurses	Teaching and Practice
4		Review at the field Question and answers, and feedback to assignments	
5	4	1) Communication to resolve conflicts at the hospital 2) Assertive communication 3) Assertive communication at the hospital 4) Communication method by SBAR†: doctors and senior nurses	Teaching and Practice
6		Review at the field Question and answers, and feedback to assignments	
7	4	1) Practice assertive communication skill : patients, caregivers, doctors, senior nurses, and fellow nurses 2) Encouragement for new graduate nurses	Teaching and Practice
8		Review at the field Question and answers and feedback to assignments	

* DISC = Dominance, Interaction, Steadiness, Conscientiousness

† SBAR = Situation, Background, Assessment, Recommendation

본 프로그램의 내용타당도는 중환자실 수간호사 2인, 병동 수간호사 1인, 교육 수간호사 1인, 간호대학 교수 1인에게 교육내용, 구성, 시간 및 교육 방법에 대해 2차에 걸쳐 검증받았다. 1차 검증 결과 교육 내용 및 구성에 대한 일치도가 낮게 나온 1주차 내용에 소통의 방해요인과 공감적 소통에 대한 내용을 추가 및 수정하였고, 5주차에 SBAR 내용을 보강하고, 7주차에 신규간호사를 복돋울 수 있는 시간을 추가하였다. 내용타당도 지수인 CVI(Content Validity Index)는 0.8 이상인 경우 일치도가 높은 것으로, 본 연구에서 2차 검증결과 CVI는 1.0으로 매우 높게 나타났다.

4) 프로그램 진행절차

실험군은 8명씩 한 조가 되어 1, 3, 5, 7주차에는 이론 및 실습으로 4시간씩 의사소통 기술 훈련을 받고, 2, 4, 6, 8주차에는 근무하는 부서에서 배운 내용에 대해 실제로 적용해보고, 과제로 제시된 문제 상황을 직접 해결한 후 피드백을 받도록 하였다. 과제는 이메일로 제공하고 피드백은 이메일이나 다음 교육 시작 전에 1:1로 제공되었다.

프로그램 실시 1주 전 그리고 프로그램 종료 4주 후에 실험군은 자아존중감, 의사소통 갈등, 이직의도에 대한 사전·사후검사를 하였으며, 실험군의 검사 실시 시점과 동일하게 대조군에게도 사전·사후검사를 실시하였다. 초기 사직률은 입사 1년 후 조사하였다.

5. 자료분석 방법

수집된 자료는 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

1) 대상자들의 일반적 특성은 실수와 백분율, 평균과 표준편차로 나타내었고, 두 군 간의 동질성 검사는 χ^2 -test와 t-test로 검증하였다.

2) 두 군의 처치 전 자아존중감, 의사소통 갈등,

이직의도 정도는 평균과 표준편차로 나타내었고, 두 군 간의 동질성은 t-test로 검증하였다.

3) 프로그램의 효과를 검증하기 위해 두 군 간의 차이는 t-test와 χ^2 -test를 이용하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성과 동질성 검증

본 연구대상자들의 일반적 특성과 동질성 검증에 대한 결과는 <Table 3>와 같다.

본 연구대상자들 중 96.2%(100명)가 여자였고, 평균연령은 24.29세, 학력은 전체의 53.8%(56명)가 학사였다. 근무병동은 일반병동 60.6%(63명), 중환자실 28.8%(30명), 응급실 10.6%(11명) 순이었고, 근무기간은 평균 2.74개월이었다. 희망했던 부서에 배치된 경우가 57.7%(60명), 희망하지 않았던 부서에 배치된 경우가 11.5%(12명), 희망하지는 않았지만 배치된 부서가 괜찮다고 답한 경우가 30.8%(32명)이었다. 연구대상자들의 일반적 특성에 대한 동질성 검증 결과 통계적으로 유의한 차이가 없어 유사집단임을 알 수 있었다.

2. 연구대상자의 자아존중감, 의사소통 갈등, 이직의도에 대한 동질성 검증

연구대상자들의 자아존중감, 의사소통 갈등, 이직의도에 대한 동질성을 검증한 결과는 <Table 4>와 같으며, 두 군간의 유의한 차이가 없어 유사집단임을 알 수 있었다.

<Table 3> General Characteristics and Homogeneity Test (N=104)

Variables		Total(n=104) n(%) or M±SD	Experimental(n=47) n(%) or M±SD	Control(n=57) n(%) or M±SD	t or χ^2	p
Gender	Female	100(96.2)	45(95.7)	55(96.5)	0.039	0.844
	Male	4(3.8)	2(4.3)	2(3.5)		
Age(years)		24.29±1.83	23.96±1.08	24.58±2.23	-1.744	0.084
Education	College	48(46.2)	19(40.4)	29(50.9)	1.132	0.287
	University	56(53.8)	28(59.6)	28(49.1)		
Wards	General ward	63(60.6)	33(70.2)	30(52.6)	4.881	0.087
	ICU	30(28.8)	12(25.5)	18(31.6)		
	ER	11(10.6)	2(4.3)	9(15.8)		
Work experience (months)		2.74±0.44	2.83±0.38	2.67±0.48	1.903	0.060
Wanted wards	Yes	60(57.7)	29(61.7)	31(54.4)	2.587	0.274
	No	12(11.5)	7(14.9)	5(8.8)		
	It's OK, but didn't want	32(30.8)	11(23.4)	21(36.8)		

ICU=Intensive Care Unit; ER=Emergency Room

<Table 4> Homogeneity Test in Self-esteem, Communication Conflicts, and Turnover Intention (N=104)

Variables (Minimum-Maximum)	Experimental(n=47) M±SD	Control(n=57) M±SD	t or χ^2	p
Self-esteem (10-40)	24.28±5.49	23.89±3.68	0.423	0.673
Communication Conflicts (36-180)	126.17±19.22	126.65±16.69	-0.136	0.892
Turnover Intention (4-20)	12.91±3.69	12.67±1.62	0.457	0.648

3. 프로그램 효과 검증

본 연구에서 개발하고 적용한 병원 의사소통 프로그램의 효과 검증 결과는 <Table 5>와 같다.

1) 제 1가설 : 실험군의 자아존중감 점수는 25.74±4.86으로 대조군의 23.81±3.15보다 유의하게 높게 나타나($t=2.453$, $p=0.016$), 병원 의사소통 프로그램(병원적응 프로그램)을 제공받은 실험군의 자아존중감 점수는 대조군보다 높을 것이라는 제 1가설은 지지되었다.

2) 제 2가설 : 실험군의 의사소통 갈등 점수는 117.62±22.38으로 대조군의 125.28±15.63보다 유의하게 낮게 나타나($t=-2.050$, $p=0.043$), 병원 의사소통 프로그램(병원적응 프로그램)을 제공받은 실험

군의 의사소통 갈등 점수는 대조군보다 낮을 것이라는 2가설은 지지되었다.

3) 제 3가설 : 실험군의 이직의도 점수는 12.29±3.48, 대조군은 12.01±2.97로, 두 집단 간의 유의한 차이가 없어($t=0.444$, $p=0.658$), 병원 의사소통 프로그램(병원적응 프로그램)을 제공받은 실험군의 이직의도 점수는 대조군보다 낮을 것이라는 제 3가설은 기각되었다.

4) 제 4가설 : 실험군의 조기 사직률은 2.1%로 대조군의 14.0%보다 유의하게 낮게 나타나($\chi^2=4.620$, $p=0.032$), 병원 의사소통 프로그램(병원적응 프로그램)을 제공받은 실험군의 조기 사직률은 대조군보다 낮을 것이라는 제 4가설은 지지되었다.

<Table 5> Group Comparisons on Self-esteem, Communication Conflicts, Turnover Intention and Early Resignation Rate (N=104)

Variables	Experimental(n=47)	Control(n=57)	t or χ^2	p
	M±SD or n(%)	M±SD or n(%)		
Self-esteem	25.74±4.86	23.81±3.15	2.453	0.016
Communication Conflicts	117.62±22.38	125.28±15.63	-2.050	0.043
Turnover Intention	12.29±3.48	12.01±2.97	0.444	0.658
Early Resignation Rate	1(2.1)	8(14.0)	4.620	0.032

IV. 고찰 및 결론

본 연구는 신규간호사를 대상으로 입사 초기 적응과정을 돕기 위한 병원 의사소통 프로그램(병원 적응프로그램)을 개발하고 적용한 후 그 효과로서 신규간호사의 자아존중감, 의사소통 갈등, 이직의도 및 조기 사직률을 비교하였다.

본 연구의 병원 의사소통 프로그램은 자아존중감에 긍정적인 효과가 있는 것으로 나타났다. Yu[19]의 연구에서 신규간호사들의 자아존중감 점수는 28.4점으로 본 연구의 실험 전 실험군 24.28점과 대조군 23.89점에 비해서는 약간 높으나 대학 시절 자아존중감 33.1점에 비하면[19] 모두 낮게 나타남을 알 수 있었다. Cowin[20]은 자아존중감은 이직의도에 있어 핵심적 개념으로 자아존중감이 높을수록 이직의도가 낮아진다고 하였고, 신규간호사인 경우 병원이라는 새로운 환경에 접하면서 대학시절과 비교하여 자아존중감의 변화를 겪고, 이것이 이직과 연결된다고 하였다. 병원에서 신규간호사들은 의사나 선배 간호사들의 하달식 의사소통과 꾸중을 많이 듣게 되므로 이로 인한 부정적 경험이 쌓이면 자존심이 손상되어 자아존중감이 낮아지게 되는데[20], 본 연구에서 제공된 자기주장 의사소통 기술은 다른 사람의 안녕을 고려하고 자신의 감정을 솔직하게 표현하는 상호작용형 의사소통 방법이었기 때문에, 신규간호사들이 자신의 의사표현을 잘 할 수 있게 되어 부정적 자아존중감은 감소시키고 긍정적 자아존중감은 높이

는데 기여했다고 생각한다.

본 연구의 병원 의사소통 프로그램은 의사소통 갈등을 낮추는데 긍정적인 효과가 있는 것으로 나타났다. 본 연구의 실험 전 의사소통 갈등 점수는 실험군 126.17점, 대조군 126.65점으로 3-7년의 경력간호사를 대상으로 한 Kang & Lee[6]의 126.25점과 비슷하였다. 그러나 Kang & Lee[6]의 연구결과는 의사소통 갈등을 낮추는데 효과가 없는 것으로 나타나 본 연구결과와는 달랐다. Kang & Lee[6]의 연구에서는 경력간호사를 대상으로 하였는데, 경력간호사는 이미 대인관계에서의 의사소통 기술이 나름의 개인 방식대로 습득되어 버렸기 때문에 짧은 기간의 훈련을 통해서 중재효과를 기대하기 어렵다고 생각되나 본 연구에서는 신규간호사를 대상으로 하였고 아직 의사소통 기술이 습득되기 전이기 때문에 중재효과가 나타난 것으로 생각된다. 특히 본 연구에서의 공감적 소통과 성격유형에 따른 의사소통 방법은 상대방의 성격을 이해하고 그 성격유형에 맞는 대화를 함으로써 상대방에게 불쾌감을 주지 않고 공감을 형성했기 때문에 의사소통에서 오는 갈등을 낮추는데 기여했다고 본다. 신규간호사들은 업무능력 미숙과 대인관계의 부적절성으로 인한 스트레스가 생긴다[8]. 특히 경력이 짧을수록 의사소통 기술의 부족으로 대인관계 문제가 많이 발생하며[21], 이런 문제들은 이직으로 이어질 위험이 높다[9]. 신규간호사들이 소진됨을 느끼는 데에는 대인관계 요소가 크게 차지하며 대인관계로 인해 조직에의 부적응과 이직

의도가 높아짐을 볼 때[5], 대인관계에서의 문제인 의사소통 갈등을 낮추는 것이 신규간호사의 적응을 돕고 이직의도를 낮추는데 도움이 될 것이다.

본 연구의 병원 의사소통 프로그램은 이직의도를 낮추는 데는 효과가 없는 것으로 나타났다. Kim et al.[5]의 연구에서 자아존중감이 높을수록 이직의도가 낮다는 주장과 차이를 보이거나 3-7년의 경력간호사를 대상으로 한 Kang & Lee[6]의 연구와는 비슷한 결과를 보인다. 의사소통이나 인간관계가 이직의도의 가장 큰 요인이라는 선행연구 결과[6] 감안해 보더라도 본 연구의 중재효과가 이직의도에 영향을 미칠 가능성이 있다고 본다. 그러나 효과가 없는 것으로 나타난 데에는 몇 가지 요인이 작용했을 것으로 생각된다.

첫째, 본 연구는 연구자가 수간호사이며, 16시간의 '커뮤니케이션 강사양성 과정' 훈련을 받고 실시하였으므로 신규간호사의 입장에서 훈련의 효과를 극대화하지 못한 것으로 생각되며, 둘째, 본 연구대상자들은 프리셉터 교육을 마치고 독자적으로 간호수행을 한지 1-2개월 정도 경과한 간호사들로, 시기적으로 아직 업무 미숙으로 인한 여러 가지 스트레스가 작용하여 이런 요인들이 이직의도에 영향을 미쳤을 것으로 추측된다. 또한 셋째, 본 연구 프로그램은 의사소통 기술을 향상시키는 훈련이므로 이 훈련이 이직의도에 영향을 미치려면 반복적인 인간관계 경험을 통한 내면화 과정이 필요하며, 이를 통한 숙련된 의사소통 기술을 통해 대인관계 갈등이 감소되고 이직의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 그러나 본 연구에서 사후 측정기간이 4주였기 때문에 내면화 과정과 의사소통 기술의 숙련도가 충분하지 못했을 것으로 생각된다.

그러나 본 연구에서 개발하고 적용한 병원 의사소통 프로그램이 초기 사직률을 낮추는데 효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 중환자실 신규간호사를 대상으로 멘토 프로그램을 적용한 Kwon et

al.[22]의 연구에서 초기 사직률이 실험군 8.3%, 대조군 44.5%로 유의한 차이를 보인 결과와 유사하였다. Kwon et al.[22]은 신규간호사에게 지식함양은 물론 인간관계 능력을 향상시키는데 초점이 맞춰진 프로그램이 신규간호사의 적응을 도와주어 초기 사직률을 떨어뜨린다고 하였다. 본 연구에서도 병원 현장에서의 의사소통 기술을 향상시키는 훈련이 신규간호사들의 초기 병원 적응을 도왔을 것으로 생각된다.

병원에서의 간호사 조직은 수간호사가 되기 전까지 직위는 대부분 수평적이나 업무관계에서는 몇 달이라도 먼저 입사한 간호사가 선배간호사가 되는 수직적 관계로 이루어져 있다. 이런 환경에서 신규간호사는 거의 대부분 명령이나 하달식 의사소통을 경험하게 되고, 이 때 선배간호사의 꾸중과 냉소는 자아존중감 상실을 부추기고, 긴장감을 유발하여 실수를 더 자주 하게 되고 업무수행능력은 더 저하되는 악순환이 발생한다. 시간이 지나도 해소되지 않으면 부적응을 경험하고 결국 이직을 고려하는 계기가 되는 것이다. 이를 해결하기 위해 수직적 관계의 간호조직 문화를 개선할 수 있는 여러 가지 연구가 병행되어야 할 것으로 생각된다.

신규간호사의 이직 예방 관리는 병원경영의 중요한 부분이다. 그동안 신규간호사의 이직에 영향을 미치는 요인을 밝히는 연구는 많았지만 이직률을 낮추기 위한 중재연구를 시도한 경우는 드물었으므로 본 연구가 의의가 있다고 본다. 본 연구결과를 기초로 다음의 제언을 하고자 한다. 첫째, 본 중재 프로그램은 의사소통 기술을 향상시키는 내용으로 구성되어 있어 지속적인 훈련이 필요하며, 보다 시간이 경과된 후에 반복측정이 필요하다. 둘째, 신규간호사의 이직의도를 낮출 수 있는 중재 프로그램 개발에 대한 연구를 제언한다. 셋째, 수술실 등의 특수부서 신규간호사의 의사소통 향상을 위한 프로그램 개발이 필요하다.

REFERENCES

1. Ministry of Health & Welfare(2008), <http://stat.mw.go.kr/front/statData/publication>
2. <http://www.etoday.co.kr/news/section/newsview.php?idxn=794631>, Nurses turnover rate of 17% per year, decelerate the turnover.
3. H.M. Yun, J.S. Kim(2012), An analysis of the factors affecting turnover intention of new nurses, *Global Health and Nursing*, Vol.2(2);52-61.
4. P.C. Beecroft, F. Dorey, M. Wenten(2008), Turnover intention in new graduate nurses : a multivariate analysis, *Journal of Advanced Nursing*, Vol.62(1);41-52.
5. G.L. Kim, H. Lee, Y. Cho, M.H. Kim(2013), The experience of turnover decision making in new graduate nurses, *Journal of Qualitative Research*, Vol.14(1);23-33.
6. M.J. Kang, H.J. Lee(2003), A Phenomenological study on nurses' experiences of turnover, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.9(3);305-314.
7. S.J. Lee, K.S. Jang(2014), The effects of action learning on nurses' problem solving, communication, emotional creativity and innovation behavior, *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.8(2);73-87.
8. S.H. Yoon, B.S. Kim(2006), New graduate nurses' stress, stress coping, adaptation to work, and job satisfaction : change comparison by personality, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.12(3);491-500.
9. G.H. Choi(2014), The effects of the organizational socialization education program on job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of new nurses, *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.8(3);89-102.
10. C. Billie, B.K. Louise(2007), Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses : A review of the research literature, *International Journal of Nursing Studies*, Vol.44(2);297-314.
11. S.S. Han, I.S. Sohn, N.E. Kim(2009), New nurses turnover intention and influencing factors, *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.39(6);878-887.
12. M. Rosenberg(1989), *Society and the adolescent self-image*, revision ed. Princeton NJ: Princeton University Press, pp.254-307.
13. Y.H. Lee(1993), Relations between attributional style, life events, event attribution, hopelessness and depression, Unpublished doctoral Dissertation, Seoul National University, pp.1-60.
14. G.J. Lee(1999), *Communication in Nursing*, Seoul : Shinkwang Publisher, pp.14-25.
15. S.Y. Park(1994), The effects of assertiveness training and value clarification training on nurses's conflict level and conflict management mode, Unpublished doctoral Dissertation, Ewha Womans University, pp.4-12.
16. P. Lawler(1983), *Satisfaction and behavior*, Macgrew-Hill, pp.20-28.
17. H.S. Park(2005), Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses, Unpublished master's thesis, Yonsei University, pp.1-55.
18. S.Y. Park(1995), The effects of assertiveness training and value clarification training on nurse's conflict and conflict management mode, *The Journal of Rheumatology Health*, Vol.2(1);41-72.
19. H.S. Yu(2010), A study on self-esteem and turnover intention of new nurses, Unpublished

- master's thesis, Ewha Womans University, pp.50-61.
20. L. Cowin(2006), New graduate nurse self-concept and retention : A longitudinal survey. *International Journal of Nursing Studies*, Vol.43(1);59-70.
 21. S.H. Kim, M.A. Lee(2014), Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.20(3);332-341.
 22. E.O. Kwon, J.S. Cho, K.J. Song, S.M. Choi, S.J. Chang, J.H. Kim, S.H. Park, H.Y. Shin, M. Yu, J.A. Kim(2009), Development and application of a specialized mentor program for new graduate nurses-focused on intensive care unit of a tertiary university hospital, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.15(4);563-570.