

항공 및 관광서비스 전공 여대생의 공감능력, 문화적 역량에 관한 연구

Empathy and Cultural Competence of College Female Students Majoring in Aviation and Tourism Service

주경숙

송호대학교 간호과

Kyung-Sook Joo(ksjoo@songho.ac.kr)

요약

본 연구는 항공 및 관광서비스를 전공하는 여대생의 공감능력 및 문화적 역량을 확인하기 위한 것이다. 연구대상자는 274명이며, 자료는 SPSS 20.0을 통해 기술통계, t-test, ANOVA, Scheffe test, pearson correlation coefficient를 분석하였다. 연구결과는 공감능력의 평균평점 3.72±0.35, 문화적 역량의 평균평점 3.48±0.47이었다. 일반적 특성에 따른 공감능력 및 문화적 역량의 차이정도를 살펴보면, 공감능력 정도는 해외 방문목적, 외국어 실력에서 유의한 차이를 나타냈으며, 문화적 역량 정도는 종교, 외국어 실력, 외국인 친구, 외국인 교류경험, 해외 문화 교육경험, 해외문화 교육방법, 해외문화 교육필요성에서 유의한 차이를 나타냈다. 상관관계는 공감능력과 문화적 역량($r=.425, p<.001$)이 순 상관관계가 있었으며, 하위속성의 경우 공감능력의 인지적 요소, 정서적 요소는 문화적 역량과 순 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 통해 공감능력과 문화적 역량 간의 상호관련성을 확인함으로써 문화적 역량을 증진할 수 있는 교육 방안이 요구됨을 확인하였다.

■ 중심어 : | 공감 | 문화적 민감성 | 문화적 역량 |

Abstract

This study is intended to check the empathy and cultural competence of female college students majoring in aviation and tourism service. The number of study subjects was 274. And the descriptive statistics, t-test, ANOVA, Scheffe test, and pearson correlation coefficient of data was analyzed through SPSS 20.0. According to the results of study, an average mark of empathy was 3.72±0.35, and an average mark of cultural competence was 3.48±0.47. When the level of difference in empathy and cultural competence was examined according to the general characteristics, the level of empathy showed a significant difference in the purpose of visiting foreign countries and foreign language skills. And the level of cultural competence showed a significant difference in religion, foreign language skills, foreign friend, experience in international exchange, experience in cultural education abroad, a method of cultural education abroad, and a necessity for cultural education abroad. With regard to correlation, there was a positive correlation between empathy and cultural competence($r=.425, p<.001$). And in case of sub-attribute, it was shown that the cognitive factor and emotional factor of empathy has a positive correlation with cultural competence. It was verified that an education plan making it possible to improve cultural competence is required by checking a mutual relationship between empathy and cultural competence through these study results.

■ keyword : | Empathy | Cultural Sensitivity | Cultural Competence |

I. 서론

최근 급변하는 세계화, 국제화 경향은 국가 간 인적 교류를 비롯한 항공 산업분야의 환경변화로 이어지고 있다. 법무부 외국인 정책 통계[1]에 의하면 다양한 국적을 지닌 외국인의 국내 출입국은 2010년 1,740만 명에서 2015년 1,890만 명으로 108%이상 증가하였으며 이중 재외동포, 영주자격 외국인이 대폭적으로 증가하였다. 또한 항공 산업분야는 새로운 운영방식에 의한 저가항공의 출현으로 항공 산업분야 성장과 전문서비스인에 대한 직업적 요인이 계속 증가할 것으로 예상하고 있다. 이에 항공 산업분야는 타문화에 대한 이해, 의사소통 등과 같은 능력의 중요성을 인식하고 고객에 대한 문화적 특성을 반영하는 원활한 서비스를 수행하기 위한 문화적 역량의 필요성 증대를 강조하고 있다[2].

문화적 역량은 항공 산업분야의 업무특성 상 주류문화와 차별성을 갖는 소수집단에 대한 독특한 문화적 특성과 고객의 욕구에 반응할 수 있는 일을 수행하도록 하는 능력을 의미한다[3]. 이러한 문화적 역량은 경영학, 마케팅, 국제관계 등의 분야에서 중요한 개념으로 역동적이고 지속적인 능력으로 인식되며[4], 개인이나 조직 및 집단에서 유용하면서도 의미 있는 서비스를 개발할 수 있게 한다. 따라서 항공 산업분야는 성공적인 고품질 서비스 전략의 성과를 위해 문화적 역량이 큰 도전이 되고 있으며, 항공 및 관광서비스 관련 학과에 많은 관심을 기울이고 있다.

문화적 역량을 설명하는 모델들은 문화적 차이에 따른 인식, 지식, 문화적 민감성, 문화적 기술 등을 제시하고 있으며[5], 선행연구들[6-8]에서 문화적 역량의 유의한 영향요인은 해외여행 경험, 해외거주 경험, 외국인 접촉하는 직접체험으로, 특히 외국어 능력의 자신감이 타문화권의 사람들과 상호작용 과정을 유도하는 것으로 보고하였으며[9], 문화적 역량 개발을 위한 필수적인 요인으로 공감적인 특성을 강조하고 있다[10].

공감 능력은 문화적 역량의 기본요소로서, 문화적 역량을 향상시킬 수 있는 것이며[11], 다양한 문화에 대해 타인의 눈과 귀로 세상을 보고, 듣는 것으로 문화적 요인을 통합하는데 매우 중요한 요소인 의사소통의 핵심

속성이기도 하다[12]. 공감능력에 대한 선행연구를 살펴보면, Ridley 와 Lingle[13]는 공감능력은 문화적 역량의 습득과 효과적 발휘를 위해 선행되어야 하며, 문화적 요인의 통합에서 중요요소를 강조하고 있다. 또한 민성혜와 이민영[13]은 공감능력이 문화적 역량의 설명변인이며, 이를 갖출 경우 효율적인 문화적 역량을 발휘한다고 보고하였다[14].

공감능력은 정서적 요소와 인지적 요소를 포괄하는 개념으로서 정서적 요소는 다른 사람의 감정에 반응하는 능력이고 인지적 요소는 다른 개인의 관점을 추측하고 이해하는 능력이다[15]. 그러므로 항공 및 관광서비스 관련 학과의 교육 내용은 학생들이 다양한 문화에 대한 인식에 기반하여 항공 산업분야 업무 능력과 자기 중심적 사고에서 벗어나 타인의 감정을 이해하기 위한 공감능력 향상을 통한 문화적 역량을 갖출 수 있도록 구성할 필요가 있다.

Cronin[16]은 타 문화에 대한 공감과 이해를 기반으로 문화적 역량을 갖추는데 교육이 중요함을 강조하였다. 뿐만 아니라 문화적 역량을 습득하기 위해서는 타 문화에 대한 이해를 높이는 교육과 체험이 중요하며, 문화적 역량의 효과성 발휘는 공감능력의 증진을 통해 가능하다 할 수 있다. 때문에 다문화 사회에서 문화적 역량을 갖추기 위한 교육의 기초는 학부 교육에서부터의 시작이 중요하다[17]. 하지만 국내 대다수의 항공 및 관광서비스 관련 학과의 교육과정은 실용 및 취업을 위한 외국어과정, 기내서비스 시 요구되는 문화교육과정, 관광 및 호텔업무 과정으로 이루어져 있어, 문화 간 갈등이나 심리적 문제의 해결과 대인관계의 향상을 위해 학생의 교육적 요구에 바탕을 둔 교육내용과 방법이 더욱 요구된다[18][19].

한편 항공 산업분야 관련 선행연구들을 살펴보면, 문화에 대한 객실승무원의 상호문화교육실태[20], 문화교육에 대한 학생들의 인식조사에 대한 연구[2]가 있지만 미래 항공 산업분야의 고객서비스 효율성의 중요 인력인 항공 및 관광서비스 전공 여대생을 대상으로 의사소통의 핵심인 공감능력과 문화적 역량 간의 상호관련성을 확인한 연구는 없는 실정이다.

따라서 본 연구는 다양한 국적과 문화를 가진 고객을

대상으로 하는 항공 산업분야의 수요가 확대되고 있는 시점에서 항공 및 관광서비스 전공 여대생이 다양한 문화권의 고객을 존중하고 이해하는데 필수요소인 공감 능력의 정도와 문화적 차이에서의 대처능력인 문화적 역량 간의 차이를 검증하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구의 대상은 경기도와 인천 소재 2년제 대학의 항공 및 관광서비스 전공 여대생이었다. 총 280명이 연구에 참여하였고 이 중 설문지의 내용이 불충분한 6명을 제외하고 분석에 사용된 최종 대상자는 274명이었다. 대상자 수는 G*power 3.1.3을 이용하였으며, 유의수준 5%(양측), 80% power, 효과크기(0.25) 조건하에 필요한 최소인원은 180명이었다. 따라서 본 연구의 표본 수는 충분한 것으로 파악되었다.

2. 자료수집방법 및 윤리적 고려

자료수집기간은 2015년 8월 15일부터 9월 15일까지이며, 항공 및 관광서비스 관련 학과의 설치가 2년제 대학에 많음을 고려하여 경기도와 인천의 3개 대학에서 자료수집이 이루어졌다. 대상자에 대한 윤리적 고려로 연구자가 각 학교를 직접 방문하여 대상자에게 연구의 목적과 취지를 설명한 후 동의한 경우 서면동의서를 받았다. 서면동의서 작성 시 본인이 원하는 경우 중단할 수 있음을 알리고 작성된 자료는 연구 목적으로만 사용되며 익명성과 비밀이 보장됨을 설명하였다.

3. 연구도구

3.1 공감능력

공감능력의 정도를 측정하기 위해 Davis[21]가 개발한 대인관계반응지수(Interpersonal Reactivity Index, IRI)를 백[22]이 번안하고 전[23]이 수정·보완한 것을 사용하였다. IRI는 총 30문항 중 인지적 요소 15문항, 정서적 요소 15문항으로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 그렇다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점까지의 Likert 척

도로 점수가 높을수록 공감 능력의 정도가 높음을 의미한다. 도구의 개발당시 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.86$ 이었고, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.83$ 이었다.

3.2 문화적 역량

문화적 역량의 측정도구는 한[24]이 한국의 표준화된 간호대학생의 문화적 역량 측정을 위해 개발한 도구를 수정·보완하여 사용하였다. 총 26문항 중 문화적 인식 4문항, 문화적 지식 8문항, 문화적 민감성 4문항, 문화적 기술 6문항, 문화적 경험 4문항으로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 그렇다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점까지의 Likert 척도로 점수가 높을수록 문화적 역량 정도가 높음을 의미한다. 도구의 개발당시 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.91$ 이었고, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.83$ 이었다.

4. 자료분석방법

수집된 자료는 SPSS 20.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 일반적 특성, 공감능력 및 문화적 역량 정도는 기술적 통계방법을 이용하였다.

둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 공감능력 정도, 문화적 역량 정도의 차이는 t-test, ANOVA 및 Scheffe test를 이용하였다.

셋째, 대상자의 공감능력, 문화적 역량 간의 상관관계는 pearson correlation coefficient로 산출하였다.

III. 연구결과

1. 일반적 특성

학년은 1학년 154명(56.2%), 2학년 120명(43.8%)의 분포를 보였다. 종교는 무교 144명(52.6%), 해외방문 경험은 '있음'이 218명(79.6%), 해외방문 목적은 '여행' 157명(72.0%)으로 가장 많았다. 외국어 실력은 '간단한 대화'가 가능한 경우가 163명(59.5%)이었고 외국인 친구는 '없음'이 178명(65.0%)이었다. 외국인 친구 수는 평균 3.4명이었으며 '1명' 35명(36.5%)으로 가장 많았다. 해외 체류경험은 '있음' 218명(79.6%)이었고, 해외 체류

기간은 평균 54.6일이었으며 ‘30일 이하’가 155명(71.1%)으로 가장 많았다. 외국인 교류경험은 ‘없음’ 151명(55.1%), 외국인 교류방법은 ‘SNS, 인터넷’ 44명(35.8%)이 가장 많았다. 해외문화 교육경험은 ‘없음’ 190명(69.3%)로 나타났다. 해외문화 교육방법은 ‘학교수업’이 49명(57.6%)이었으며 해외문화 교육필요성은 ‘필요함’ 264명(96.4%)으로 가장 많았다[표 1].

표 1. 일반적 특성 (N=274)

특성	구분	N(%)	M±SD
학년	1학년	154(56.2)	
	2학년	120(43.8)	
종교	기독교	72(26.3)	
	천주교	32(11.7)	
	불교	23(8.4)	
	무교	144(52.6)	
	기타	3(1.1)	
해외 방문 경험	있음	218(79.6)	
	없음	56(20.4)	
해외 방문 목적	여행	157(72.0)	
	유학	26(11.9)	
	봉사활동	4(1.8)	
	기타	31(14.2)	
외국어 실력	자유로운 대화	9(3.3)	
	간단한 대화	163(59.5)	
	대화 어려움	102(37.2)	
외국인 친구 수(명)	있음	96(35.0)	
	없음	178(65.0)	
외국인 친구 수(명)	1	35(36.5)	3.4
	2	30(31.3)	(4.85)
	3이상	31(32.3)	
해외체류 경험	있음	218(79.6)	
	없음	56(20.4)	
해외체류 기간(일)	30이하	155(71.1)	54.6
	31이상	63(28.9)	(175.17)
외국인 교류경험	있음	123(44.9)	
	없음	151(55.1)	
외국인 교류방법	SNS, 인터넷	44(35.8)	
	교류프로그램	31(25.2)	
	여행	23(18.7)	
	봉사활동	9(7.3)	
	어학연수	16(13.0)	
해외 문화 교육경험	있음	84(30.7)	
	없음	190(69.3)	
해외 문화 교육방법	학교수업	49(57.6)	
	단기교육 프로그램	18(21.2)	
	강연, 세미나, 온라인교육, 캠프	5(5.9) 5(5.9) 8(9.4)	
해외 문화 교육 필요성	필요함	264(96.4)	
	필요하지 않음	10(3.6)	

2. 공감능력 및 문화적 역량 정도

공감능력의 평균은 111.75±11.20점으로 평균평점 3.72±0.37이었다. 하위속성에 따른 공감능력의 정도를 살펴보면 인지적 요소의 평균평점 3.56±0.35, 정서적 요소의 평균평점 3.88±0.47이었다. 문화적 역량 정도의 평균은 90.66±12.47으로 평균평점 3.48±0.47로 나타났다. 하위속성에 따른 문화적 역량의 정도를 살펴보면 평균평점이 문화적 인식 4.32±0.61, 문화적 민감성 4.18±0.67, 문화적 경험 3.44±0.79, 문화적 기술 3.33±0.68, 문화적 지식 2.84±0.55의 순으로 나타났다[표 2].

표 2. 공감능력 및 문화적 역량 정도

변수	Mean	SD	Min	Max	Item Mean	Item SD
공감능력	111.75	11.20	67	138	3.72	0.37
인지적요소	53.40	5.28	36	66	3.56	0.35
정서적요소	58.33	7.05	31	74	3.88	0.47
문화적 역량	90.66	12.47	59	148	3.48	0.47
문화적 인식	17.30	2.47	5	20	4.32	0.61
문화적 지식	22.72	4.46	10	40	2.84	0.55
문화적민감성	16.72	2.71	5	20	4.18	0.67
문화적 기술	20.03	4.08	8	30	3.33	0.68
문화적 경험	13.77	3.16	4	20	3.44	0.79

3. 일반적 특성에 따른 공감능력 정도, 문화적 역량 정도의 차이

3.1 일반적 특성에 따른 공감능력 정도의 차이

공감능력 정도는 해외 방문목적(F=2.685, p=.048), 외국어 실력(F=3.617, p=.028)에 따라 유의한 차이가 있었다. 사후 검정한 결과 해외방문 목적이 유학보다 기타인 경우, 외국어 실력은 자유로운 대화가 가능한 집단이 간단한 대화가 가능한 집단보다 공감능력 정도가 높았다. 또한 하위속성을 살펴보면, 인지적 요소는 해외 방문목적, 외국어 실력에서 유의한 차이가 없었으며, 정서적 요소는 외국어 실력(F=4.718, p=.010)에서 유의하게 높았다[표 3].

3.2 일반적 특성에 따른 문화적 역량 정도의 차이

문화적 역량 정도는 종교(F=3.495, p=.008), 외국어

실력(F=3.063, $p=.048$), 외국인 친구(F=2.901, $p=.004$), 외국인 교류경험(F=3.937, $p<.001$), 해외문화 교육경험(F=3.615, $p<.001$), 해외문화 교육방법(F=2.577, $p=.044$), 해외문화 교육필요성(F=2.207, $p=.028$)에 따라 유의한 차이가 있었다. 하위속성을 살펴보면 문화적 인식은 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

문화적 지식은 종교(F=3.748, $p=.006$), 외국어 실력(F=4.390, $p=.013$), 외국인 친구(F=4.167, $p<.001$), 외국인 교류경험(F=4.540, $p<.001$), 해외문화 교육경험(F=3.265, $p<.001$), 해외문화 교육필요성(F=2.050, $p=.041$)에서 유의한 차이를 보였다. 사후 검정한 결과 종교는 천주교가 무교인 집단보다 문화적 지식이 높았으며, 외국어 실력은 자유로운 대화가 가능한 집단이 대화가 어려운 집단보다 문화적 지식이 높았다.

문화적 민감성은 해외문화 교육경험(F=2.256, $p=.025$)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

문화적 기술은 외국어 실력(F=3.505, $p=.031$), 외국인 친구(F=2.755, $p=.006$), 외국인 교류경험(F=3.549, $p<.001$), 해외문화 교육경험(F=3.784, $p<.001$), 해외문화 교육방법(F=2.928, $p=.026$), 해외문화 교육필요성

(F=2.008, $p=.046$)에서 유의한 차이를 보였다. 사후 검정한 결과 외국어 실력은 간단한 대화가 가능한 집단이 대화가 어려운 집단보다 문화적 기술이 높았으며, 해외문화 교육방법은 강연, 세미나를 통한 교육이 온라인 교육보다 문화적 기술이 높았다.

문화적 경험은 외국인 친구(F=2.099, $p=.037$), 외국인 교류경험(F=2.733, $p=.007$), 해외문화 교육경험(F=2.870, $p=.004$)에서 유의한 차이를 보였다[표 3].

4. 공감능력 및 문화적 역량 간의 상관관계

공감능력은 문화적 역량($r=.425$, $p<.001$)과 순 상관관계를 보였다. 공감능력은 문화적 역량의 하위속성인 문화적 인식($r=.529$, $p<.001$), 문화적 지식($r=.151$, $p<.001$), 문화적 민감성($r=.459$, $p=.012$), 문화적 기술($r=.314$, $p<.001$), 문화적 경험($r=.255$, $p<.001$)과 순 상관관계가 있었다.

문화적 역량은 공감능력의 하위속성인 인지적 요소($r=.461$, $p<.001$), 정서적 요소($r=.334$, $p<.001$)와 유의한 순 상관관계가 있었다[표 4].

표 3. 일반적 특성에 따른 공감능력 및 문화적 역량 정도

(N=274)

변수	구분	공감능력			문화적 역량						
		전체	인지적 요소	정서적 요소	전체	문화적 인식	문화적 지식	문화적 민감성	문화적 기술	문화적 경험	
		M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	
학년	1학년	3.70 (0.40)	3.54 (0.36)	3.85 (0.50)	3.50 (0.47)	4.30 (0.59)	2.85 (0.53)	4.16 (0.64)	3.37 (0.67)	3.51 (0.74)	
	2학년	3.75 (0.33)	3.58 (0.33)	3.93 (0.42)	3.46 (0.49)	4.36 (0.65)	2.82 (0.58)	4.20 (0.72)	3.29 (0.68)	3.35 (0.83)	
	t(ρ)	-1.212 (.226)	-.944 (.346)	-1.318 (.189)	.773 (.440)	-.797 (.426)	.483 (.630)	-.467 (.641)	1.011 (.313)	1.678 (.094)	
종교	기독교	a	3.77 (0.37)	3.62 (0.34)	3.92 (0.48)	3.47 (0.37)	4.34 (0.56)	2.77 (0.42)	4.22 (0.63)	3.35 (0.58)	3.42 (0.73)
		b	3.84 (0.32)	3.65 (0.30)	4.00 (0.40)	3.76 (0.48)	4.53 (0.42)	3.17 (0.66)	4.39 (0.50)	3.64 (0.72)	3.73 (0.81)
	불교	c	3.78 (0.34)	3.60 (0.34)	3.97 (0.42)	3.47 (0.57)	4.42 (0.51)	2.88 (0.71)	4.09 (0.72)	3.21 (0.76)	3.46 (0.83)
	무교	d	3.66 (0.38)	3.50 (0.36)	3.83 (0.48)	3.44 (0.49)	4.25 (0.25)	2.79 (0.54)	4.12 (0.71)	3.28 (0.69)	3.39 (0.78)
	기타	e	3.61 (0.35)	3.33 (0.30)	3.88 (0.40)	3.20 (0.57)	4.32 (0.61)	2.58 (0.52)	3.83 (0.76)	3.16 (0.57)	2.83 (1.37)
F(ρ)		2.137 (.076)	2.372 (.053)	1.357 (.249)	3.495* (.008)	1.618 (.170)	3.748* (.006)	1.423 (.226)	2.115 (.079)	1.693 (.152)	

*Scheffe test was significantly at $\alpha<.05$

표 3. 일반적 특성에 따른 공감능력 및 문화적 역량 정도

(N=274)

변수	구분	공감능력			문화적 역량						
		전체	인지적 요소	정서적 요소	전체	문화적 인식	문화적 지식	문화적 민감성	문화적 기술	문화적 경험	
		M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	
해외 방문 경험	있음	3.74 (0.37)	3.57 (0.35)	3.90 (0.46)	3.50 (0.47)	4.34 (0.62)	2.85 (0.56)	4.21 (0.67)	3.35 (0.67)	3.47 (0.78)	
	없음	3.66 (0.37)	3.50 (0.32)	3.80 (0.49)	3.40 (0.50)	4.26 (0.60)	2.78 (0.53)	4.05 (0.67)	3.28 (0.70)	3.30 (0.78)	
	t(ρ)	1.399 (.163)	1.332 (.184)	1.425 (.155)	1.438 (.152)	.857 (.392)	.787 (.432)	1.572 (.117)	.690 (.491)	1.479 (.140)	
해외 방문 목적	여행	a	3.73 (0.35)	3.56 (0.35)	3.90 (0.43)	3.50 (0.44)	4.37 (0.58)	2.79 (0.51)	4.22 (0.61)	3.34 (0.66)	3.51 (0.76)
		b	3.59 (0.49)	3.48 (0.41)	3.72 (0.60)	3.47 (0.57)	4.00 (0.86)	3.12 (0.66)	3.95 (0.89)	3.34 (0.66)	3.33 (0.79)
	봉사 활동	c	3.98 (0.23)	3.81 (0.17)	4.15 (0.49)	3.83 (0.58)	4.62 (0.47)	3.25 (0.62)	4.56 (0.42)	3.41 (0.78)	4.12 (0.92)
		d	3.84 (0.31)	3.65 (0.32)	4.03 (0.42)	3.52 (0.52)	4.40 (0.50)	2.88 (0.65)	4.30 (0.77)	3.41 (0.76)	3.32 (0.87)
	F(ρ)	2.685* (.048)	1.723 (.163)	2.534 (.058)	.717 (.543)	3.253* (.023)	3.360* (.020)	1.888 (.133)	.109 (.955)	1.702 (.168)	
외국어 실력	자유로운 대화	a	4.00 (0.39)	3.77 (0.40)	4.28 (0.44)	3.77 (0.51)	4.69 (0.42)	3.20 (0.70)	4.33 (0.67)	3.62 (0.73)	3.66 (0.85)
		b	3.69 (0.34)	3.54 (0.33)	3.83 (0.43)	3.51 (0.48)	4.32 (0.63)	2.88 (0.57)	4.19 (0.72)	3.40 (0.67)	3.43 (0.80)
	대화 어려움	c	3.75 (0.40)	3.56 (0.36)	3.93 (0.51)	3.41 (0.46)	4.28 (0.60)	2.73 (0.49)	4.13 (0.60)	3.20 (0.67)	3.43 (0.77)
		F(ρ)	3.617* (.028)	1.808 (.166)	4.718* (.010)	3.063 (.048)	1.862 (.157)	4.390* (.013)	.505 (.604)	3.505* (.031)	.374 (.688)
외국인 친구	있음	a)	3.71 (0.41)	3.54 (0.36)	3.88 (0.51)	3.60 (0.45)	4.34 (0.66)	3.02 (0.55)	4.19 (0.74)	3.49 (0.64)	3.57 (0.80)
		b)	3.73 (0.35)	3.56 (0.34)	3.89 (0.44)	3.42 (0.48)	4.31 (0.59)	2.74 (0.53)	4.17 (0.64)	3.25 (0.68)	3.36 (0.77)
	t(ρ)	-.403 (.687)	-.389 (.698)	-.154 (.878)	2.901 (.004)	.284 (.776)	4.167 (.001)	.220 (.826)	2.755 (.006)	2.099 (.037)	
외국인 친구수 (명)	1	a)	3.71 (0.46)	3.52 (0.38)	3.90 (0.57)	3.53 (0.44)	4.35 (0.65)	2.85 (0.45)	4.20 (0.81)	3.42 (0.68)	3.57 (0.82)
		b)	3.69 (0.36)	3.58 (0.33)	3.82 (0.45)	3.64 (0.38)	4.35 (0.56)	3.09 (0.48)	4.12 (0.54)	3.63 (0.58)	3.58 (0.85)
	3이상	c)	3.73 (0.41)	3.53 (0.38)	3.92 (0.49)	3.62 (0.53)	4.32 (0.78)	3.15 (0.67)	4.25 (0.84)	3.42 (0.65)	3.57 (0.77)
		F(ρ)	.047 (.954)	.233 (.792)	.336 (.715)	.562 (.572)	.017 (.983)	2.768 (.068)	.213 (.808)	1.152 (.320)	.001 (.999)
해외 체류 경험	있음	3.74 (0.37)	3.57 (0.35)	3.90 (0.46)	3.52 (0.47)	4.34 (0.62)	2.85 (0.56)	4.21 (0.67)	3.35 (0.67)	3.47 (0.78)	
	없음	3.66 (0.37)	3.50 (0.32)	3.80 (0.49)	3.40 (0.50)	4.26 (0.60)	2.78 (0.53)	4.05 (0.67)	3.28 (0.70)	3.30 (0.78)	
	t(ρ)	1.399 (.163)	1.332 (.184)	1.425 (.155)	1.438 (.152)	.857 (.392)	.787 (.432)	1.572 (.117)	.690 (.491)	1.479 (.140)	
해외 체류 기간 (일)	30이하	a)	3.76 (0.38)	3.59 (0.36)	3.93 (0.47)	3.50 (0.46)	4.37 (0.58)	2.79 (0.53)	4.25 (0.62)	3.33 (0.69)	3.52 (0.75)
		b)	3.68 (0.34)	3.51 (0.33)	3.85 (0.42)	3.51 (0.48)	4.26 (0.70)	3.00 (0.61)	4.11 (0.78)	3.38 (0.63)	3.36 (0.86)
	t(ρ)	1.456 (.147)	1.490 (.138)	1.136 (.257)	-.126 (.900)	1.226 (.221)	-2.639 (.009)	1.365 (.174)	-.496 (.620)	1.351 (.178)	

*Scheffe test was significantly at $p < .05$

표 3. 일반적 특성에 따른 공감능력 및 문화적 역량 정도

(N=274)

변수	구분	공감능력			문화적역량					
		전체	인지적 요소	정서적 요소	전체	문화적 인식	문화적 지식	문화적 민감성	문화적 기술	문화적 경험
		M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)
외국인 교류 경험	있음	3.73 (0.40)	3.57 (0.37)	3.89 (0.49)	3.61 (0.46)	4.37 (0.63)	3.00 (0.55)	4.25 (0.73)	3.49 (0.63)	3.58 (0.84)
	없음	3.71 (0.34)	3.54 (0.33)	3.88 (0.45)	3.38 (0.47)	4.28 (0.60)	2.70 (0.52)	4.12 (0.62)	3.20 (0.69)	3.32 (0.72)
	t(p)	.315 (.753)	.637 (.525)	.125 (.901)	3.937 ($<.001$)	1.192 (.234)	4.540 ($<.001$)	1.583 (.115)	3.549 ($<.001$)	2.733 (.007)
외국인 교류 방법	SNS, 인터넷	3.64 (0.50)	3.50 (0.45)	3.78 (0.60)	3.62 (0.48)	4.33 (0.63)	2.91 (0.48)	4.36 (0.77)	3.49 (0.68)	3.75 (0.74)
	교류 프로그램	3.73 (0.37)	3.58 (0.35)	3.88 (0.45)	3.52 (0.37)	4.29 (0.76)	2.95 (0.50)	4.12 (0.76)	3.54 (0.51)	3.27 (0.88)
	여행	3.79 (0.37)	3.60 (0.33)	3.99 (0.45)	3.55 (0.33)	4.53 (0.55)	2.87 (0.43)	4.35 (0.54)	3.31 (0.55)	3.50 (0.80)
	봉사 활동	3.80 (0.25)	3.63 (0.17)	3.97 (0.41)	3.65 (0.47)	4.47 (0.45)	3.18 (0.64)	3.83 (0.75)	3.38 (0.62)	4.00 (0.61)
	어학 연수	3.83 (0.20)	3.66 (0.27)	4.01 (0.27)	3.79 (0.66)	4.37 (0.63)	3.41 (0.77)	4.26 (0.72)	3.72 (0.79)	3.62 (1.07)
	F(p)	1.003 (.409)	.682 (.606)	.996 (.413)	1.020 (.400)	.577 (.680)	3.226 (.015)	1.410 (.235)	1.144 (.339)	2.134 (.081)
							a(e, c)e			
해외 문화 교육 경험	있음	3.76 (0.41)	3.61 (0.36)	3.91 (0.53)	3.64 (0.48)	4.33 (0.61)	3.00 (0.63)	4.31 (0.67)	3.56 (0.65)	3.64 (0.82)
	없음	3.70 (0.35)	3.53 (0.34)	3.87 (0.44)	3.41 (0.46)	4.32 (0.62)	2.76 (0.50)	4.11 (0.67)	3.23 (0.66)	3.35 (0.75)
	t(p)	1.121 (.263)	1.558 (.120)	.621 (.535)	3.615 ($<.001$)	.224 (.823)	3.265 ($<.001$)	2.256 (.025)	3.784 ($<.001$)	2.870 (.004)
해외 문화 교육 방법	학교 수업	3.72 (0.48)	3.56 (0.41)	3.89 (0.61)	3.57 (0.45)	4.26 (0.65)	2.92 (0.52)	4.25 (0.66)	3.50 (0.62)	3.61 (0.77)
	단기 교육 프로그램	3.81 (0.31)	3.71 (0.28)	3.91 (0.44)	3.83 (0.54)	4.51 (0.44)	3.28 (0.90)	4.48 (0.69)	3.75 (0.66)	3.72 (0.90)
	강연, 세미나	4.12 (0.33)	3.92 (0.36)	4.33 (0.42)	4.10 (0.46)	4.95 (0.11)	3.22 (0.77)	4.65 (0.54)	4.33 (0.48)	4.10 (0.80)
	온라인 교육	3.70 (0.20)	3.56 (0.22)	3.84 (0.21)	3.35 (0.36)	4.30 (0.41)	2.75 (0.44)	4.00 (0.81)	3.13 (0.59)	3.30 (0.89)
	캠프	3.71 (0.19)	3.55 (0.24)	3.88 (0.22)	3.60 (0.50)	4.15 (0.71)	3.00 (0.49)	4.43 (0.66)	3.45 (0.72)	3.62 (0.94)
	F(p)	1.140 (.344)	1.535 (.200)	.820 (.516)	2.577* (.044)	2.097 (.089)	1.407 (.239)	1.049 (.387)	2.928* (.026)	.652 (.627)
					a(c, b)d			c)d		
해외 문화 교육 필요성	필요함	3.72 (0.37)	3.56 (0.34)	3.89 (0.47)	3.49 (0.46)	4.33 (0.60)	2.85 (0.55)	4.19 (0.67)	3.35 (0.66)	3.45 (0.78)
	필요하지 않음	3.60 (0.38)	3.40 (0.40)	3.80 (0.44)	3.16 (0.67)	4.22 (0.86)	2.48 (0.62)	3.80 (0.84)	2.91 (0.90)	3.17 (0.98)
	t(p)	1.079 (.281)	1.472 (.142)	.611 (.542)	2.207 (.028)	.528 (.598)	2.050 (.041)	1.690 (.092)	2.008 (.046)	1.091 (.276)

*Scheffe test was significantly at $p<.05$

표 4. 공감능력 및 문화적 역량 간의 상관관계

구분	공감능력			문화적 역량				
	전체	인지적 요소	정서적 요소	문화적 인식	문화적 지식	문화적 민감성	문화적 기술	문화적 경험
공감능력 전체	1							
인지적요소	.875** (.001)	1						
정서적요소	.930** (.001)	.642** (.001)	1					
문화적 역량 전체	.425** (.001)	.461** (.001)	.334** (.001)					
문화적 인식	.529** (.001)	.481** (.001)	.483** (.001)	1				
문화적 지식	.151** (.001)	.220** (.001)	.083 (.171)	.064 (.293)	1			
문화적 민감성	.459 (.012)	.473** (.001)	.375** (.001)	.628** (.001)	.201* (.01)	1		
문화적 기술	.314** (.001)	.359** (.001)	.233** (.001)	.255** (.001)	.631** (.001)	.410** (.001)	1	
문화적 경험	.255** (.001)	.249** (.001)	.226** (.001)	.215** (.001)	.385 (.001)	.305** (.001)	.565** (.001)	1

* $p < .01$ ** $p < .001$

IV. 논의

최근의 세계화, 국제화 경향은 다양한 항공 산업의 수요창출을 가져왔으며, 고용 환경의 변화는 대학생들의 사회진출에서 즉각적인 업무수행 능력을 요구하고 있다. 이에 국제적 감각을 가지고 타인의 감정을 이해하는 능력인 공감능력은 문화적 역량을 향상시키기 위해 필요한 조건이다. 본 연구는 미래의 항공 산업 서비스 관련 분야의 인력에 해당되는 항공 및 관광서비스 전공 여대생을 대상으로 공감능력과 문화적 역량 간 관계를 파악하여 전문적 서비스 능력 강화를 위한 기초자료를 제공하기 위해 시도되었다.

본 연구에서 공감능력 정도는 평균 111.75점, 평균평점 3.72점으로 나타났다. 이는 본 연구와 동일한 도구를 사용하여 간호사의 공감능력을 알아본 이[25]의 3.46점과 의과대학생을 대상으로 한 김[26]의 2.2점, 대학생을 대상으로 한 오 등[27]의 3.6점 보다 높은 것으로 나타났다. 공감은 사회, 문화 등의 표면적 어려움 뿐만 아니라 내면적 어려움을 함께 이해하는 것으로 의사소통의 핵심속성이며, 상대 문화에 대한 정확한 지식과 이해를 통해 높아질 수 있다[12][28]. 그러므로 본 연구결과에서 공감능력이 타 전공보다 높게 나타난 결과는 항공

및 관광서비스 관련 학과에서 진행되고 있는 항공 산업 분야 실무자 중심의 문화관련 교육의 영향으로 문화에 대한 지적이해를 기반한 공감능력 점수의 상승을 초래한 것으로 사료된다.

항공 및 관광서비스 전공 여대생의 일반적 특성에 따른 공감능력은 해외방문 목적이 유학보다 기타인 경우와 외국어 실력에서 자유로운 대화가 가능한 집단이 간단한 대화가 가능한 집단보다 공감능력 정도가 높게 나타났다. 이는 외국인과의 교류경험이 있는 경우에서 공감능력이 높다는 양 등[6]의 연구결과와 일맥상통하는 것이다. 언어는 의사소통의 수단으로 자유로운 대화가 가능한 경우 체험적, 경험적 학습에서 보다 적극적인 참여를 유도한다. 따라서 자유로운 대화가 가능한 경우는 적극적인 의사소통을 통한 타문화에 대한 공감능력을 가지게 하여 외국인과의 긍정적 교류경험을 제공한 것으로 사료된다. 따라서 일부 항공 및 관광서비스 관련 학과에서 실제 진행되고 있는 단기어학연수 형태의 해외방문은 접촉의 기회를 비롯한 대인관계 향상 경험의 기회를 제공한 것으로 향후 보다 체계적인 형태의 교육프로그램의 필요성을 시사하는 것이다.

본 연구에서 문화적 역량 정도는 평균 90.66점, 평균평점 3.48점으로 나타났는데, 이는 본 연구와 동일한 도

구를 사용하여 간호대학생의 문화적 역량을 측정 한 한 [24]의 3.04점보다 높은 결과를 나타냈다. 문화적 역량은 관계형성의 중요수단인 외국어 능력을 통해 고객의 다양한 요구를 이해할 수 있도록 하기 때문에 문화적 역량의 중요한 요소라 할 수 있다[24]. 이에 항공 및 관광서비스 전공 특성 상 외국어 교육을 강조하고 있음을 고려할 때 학과의 교육과정에서 타전공보다 외국인과의 접촉기회를 보다 많이 강조하고 외국인과의 교류경험 기회를 유도한 결과로 해석되어진다.

문화적 역량의 하위속성인 문화적 인식, 문화적 지식, 문화적 민감성, 문화적 기술, 문화적 경험은 항공 및 관광서비스 전공 여대생의 문화적 인식(평균평점 4.32점)이 가장 높게 나타났으며 문화적 지식(평균평점 2.84점)이 가장 낮게 나타났다. 이는 본 연구와 동일한 대상은 아니지만 간호대학생을 대상으로 한 김[14]과 정[29]의 연구에서 문화적 인식(4.25±0.52)이 가장 높았고 문화적 지식(2.81±0.62)이 가장 낮게 나타난 결과와 일치하였다. 또한 간호사를 대상으로 한 채[30]의 연구에서 문화적 인식이 가장 높았고 문화적 지식과 기술이 가장 낮았다는 결과와 비슷한 경향을 나타냈다.

이 같은 결과는 문화적 인식이 문화에 대한 학습, 표현, 강조로서의 문화를 인지하는 것[31]으로 학생 스스로 자신의 선입견과 편견을 점검한 것의 영향으로 해석되어진다.

반면 문화적 지식은 다른 문화를 이해하기 위한 교육, 학습을 통해 확인할 수 있는 것[14]으로, 일부 대학생들의 교육과정에서 해외문화 교육경험을 경험하지 못한 상황과 관련 있는 것으로 사료된다. 그러므로 향후 타 문화에 대한 지식습득을 위한 다양한 교육프로그램의 개발 및 적용이 이루어져야 할 것이다.

항공 및 관광서비스 전공 여대생의 일반적 특성에 따른 문화적 역량은 종교($F=3.495, p=.008$), 외국어 실력($F=3.063, p=.048$), 외국인 친구 ($F=2.901, p=.004$), 외국인 교류 경험($F=3.937, p<.001$), 해외문화 교육경험($F=3.615, p<.001$), 해외문화 교육방법($F=2.577, p=.044$), 해외문화 교육필요성($F=2.207, p=.028$)에 따라 유의한 차이를 나타냈다. 이는 문화적 역량이 종교, 해외여행경험 유무, 외국어실력, 외국인과의 교류경험, 외국인 친

구의 유무, 다문화 교육의 필요요구에 따라 유의하다는 양 등[6]과 조 등[32]의 연구결과와 유사한 것이다.

본 연구에서는 문화적 역량의 하위속성에서 종교가 없는 경우보다 천주교인 경우가 문화적 지식에 유의한 차이를 나타냈다. 이는 종교가 있는 간호대학생에서 문화적 역량이 높다는 채[7]와 양[33]의 연구결과와 일맥상통하는 것으로, 종교가 가지는 타인에 대한 수용적 특성이 한 개인의 외부환경 이해에 핵심적인 역할을 한 것[34]으로 판단되어진다.

외국어 실력은 자유로운 대화가 가능한 경우가 문화적 지식에서 유의한 차이를 나타냈으며, 간단한 대화가 가능한 경우는 문화적 기술에서 유의한 차이를 나타냈다. 이는 외국어 능력 점수가 높은 경우와 거의 모든 상황에서 불편함 없이 말할 수 있는 경우에서 문화적 역량과 문화적 기술이 높다는 채[7]의 결과와 유사한 결과이다. 언어는 소통을 위한 주요한 수단으로 외국어에 대한 자신감은 의사소통에 영향을 준다. 따라서 이러한 결과는 타 언어를 습득하면서 타 문화에 대한 지식과 수용성이 향상된 것으로 해석되는 것[6]이므로 항공 산업 분야의 미래 실무자인 항공 및 관광서비스 전공 여대생의 효과적인 의사소통을 위해 외국어 실력의 함양은 필요한 역량이라 할 수 있다.

외국인 친구는 문화적 지식, 문화적 기술, 문화적 경험에 유의한 차이를 나타냈는데 이는 외국인 친구를 가진 경우 문화적 역량 점수가 높다는 배[35]의 연구결과와 유사한 것이다. 외국인 친구는 언어를 바탕으로 하며, 일시적이기보다는 긴밀한 접촉을 통한 관계형성을 하게 된다. 따라서 항공 및 관광서비스 관련 학과의 문화적 역량 관련 프로그램 개발 및 교육은 외국인과의 긴밀한 접촉 유지를 위한 활동이 이루어지도록 함으로써 문화적 역량을 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

외국인 교류경험은 문화적 지식, 문화적 기술, 문화적 경험에서 유의한 차이를 나타냈다. 이는 양 등[6]의 연구와 동일한 결과로 외국인과의 접촉하는 경험이 영향을 준 결과로 해석되어진다. 따라서 외국인과의 접촉경험이 타 문화를 수용하는데 좀 더 개방적이라는 점[28]과 교류경험이 문화적 역량의 주요 요인[36]이며, 타 문화권의 사람들과의 잦은 접촉은 거리감을 줄여 문화적 역

량을 습득하는데 도움을 준다는 점[37]임을 고려할 때 일시적 체험을 통한 교류보다는 지속적인 관계유지를 위한 교육의 제공이 도움이 될 것으로 사료된다.

해외문화 교육경험은 문화적 지식, 문화적 기술, 문화적 민감성, 문화적 경험에서 유의한 차이를 나타냈다.

이는 이[25]와 양 등[6]의 연구에서 문화와 관련된 수업을 받은 경우 문화적 역량이 높다는 것과 유사한 결과이다. 문화적 기술은 문화적 지식에 근거하는 것[13][38]으로 자신과 다른 문화적 배경을 가진 사람들에서 효율적인 상호작용을 위해 필요한 행동으로 설명되어진다. 또한 문화적 민감성은 다양한 문화에 대한 지식과 인식을 개인의 행동이나 활동으로 통합하는 것[31]으로 문화적 역량을 키우고자 노력하는 것으로 표현되며, 문화적 경험은 타문화에 대한 접촉기회, 학습기회 등으로 문화적 역량의 형성을 가능하게 하는 환경의 결과로 해석되어진다[13][39][40].

해외문화 교육방법은 온라인을 통하는 것보다 강연, 세미나를 통한 교육방법이 문화적 기술에서 유의한 차이를 나타냈다. 이는 김[41]의 연구에서 문화적 노출경험이 교육적 요구를 증가시킨다는 것과 유사한 것으로, 현재 대다수의 항공 및 관광서비스 관련 학과에서 진행되는 항공 산업분야의 실무자 위주의 기내서비스, 객실 승무원의 기본 소양을 위한 교육은 타문화권에 대한 간접적인 경험으로 타문화에 대해 수용적이고 개방적이 되도록 도움을 제공한 것[6]으로 사료된다. 그러므로 향후 여대생의 적극적 참여를 비롯한 교육방법의 다양한 개발이 모색되어야 할 것이다.

해외문화 교육의 필요성은 문화적 지식, 문화적 기술에서 유의한 차이를 나타냈는데, 이는 간호대학생을 대상으로 한 양 등[6]의 연구에서 타문화 교육의 필요요구에 따라 유의한 차이가 있었다는 연구결과와 일맥상통하는 것이다. 교육은 시기의 차이는 있지만 교육과정 내 문화와 관련된 수업내용이 포함되면 이론적 지식의 충분한 습득을 기반으로 실무능력과 관련된 문화적 역량 증진에 효과가 있다[2]. 그러므로 문화관련 교육은 타문화에 대한 이해를 높이는 교육의 구성이 이루어져야 하며 직접, 간접 체험을 통한 교육경험의 기회를 제공해야 할 것이다.

또한 문화적 역량은 공감능력의 하위속성인 인지적 요소, 정서적 요소 중 인지적 요소가 더 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 이[25]와 양 등[6]의 연구결과와 일치하는 것으로 인지적 공감능력을 향상시키는 것이 문화적 역량을 향상시키기 위한 중요한 방법이 될 수 있음을 의미한다[35]. 따라서 공감 능력의 증진을 위한 교육과 훈련은 인지적 요소를 향상시켜 문화적 역량의 향상에 긍정적인 결과를 보여줄 것으로 사료된다.

또한 인지적 요소는 문화적 인식, 문화적 지식, 문화적 민감성, 문화적 기술, 문화적 경험과 순 상관관계가 있었으나 정서적 요소는 문화적 지식을 제외한 문화적 인식, 문화적 민감성, 문화적 기술, 문화적 경험과 순 상관관계가 있었다. 이는 양 등[6]의 연구결과와 유사한 것으로 타문화에 대한 편견을 지양하고 타인의 관점에서 생각하려는 노력과 감정에 반응하는 수용적인 태도를 지니도록 노력해야 할 것이다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 우리사회의 급속한 변화로 다양한 문화와 관련한 서비스 요구도가 증가되고 있는 시점에서 항공 산업분야의 고객 서비스 질을 향상시키기 위해 요구되는 미래의 항공 및 관광서비스 전공 여대생의 공감능력과 문화적 역량과의 관계를 확인하기 위한 것이다.

공감과 문화적 역량은 타문화에 대한 깊이 있는 이해를 바탕으로 항공 산업분야의 서비스 영역에서는 매우 중요한 요소이다. 이에 항공 산업분야는 서비스 인력 양성에서 문화에 대한 깊이 있는 이해를 바탕으로 한 문화적 역량을 갖추기 위한 지속적인 노력이 요구된다. 본 연구는 항공 및 관광서비스 전공 여대생 일부만을 대상으로 하였기에 연구결과를 일반화하기에는 제한점이 있다. 따라서 연구대상 및 지역을 확대하여 공감능력과 문화적 역량 강화를 위한 교육전략을 함께 고려한 반복연구의 시행이 필요하다.

참 고 문 헌

- [1] 법무부, “외국인 정책통계,” 2016.
- [2] 장석우, *항공서비스 관련학과에서의 상호문화교육에 관한 연구*, 인하대학교, 석사학위논문, 2011.
- [3] 박근수, 신희정, “중, 고등학생의 문화적 역량에 영향을 미치는 요인 연구,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제12권, 제10호, pp.307-319, 2012.
- [4] 김민경, “대학생의 다문화 역량에 관한 연구 - 문화적 인식, 지식, 기술을 중심으로-,” *한국생활과학회지*, 제19권, 제6호, pp.945-965, 2010.
- [5] M. H. L. Clark and C. Thornam, “Using educational technology to teach cultural assessment,” *Journal of Nursing Education*, Vol.41, No.3, pp.117-120, 2002.
- [6] 양선이, 임효남, 이주희, “간호대학생의 공감능력과 문화적 역량과의 관계,” *한국간호교육학회지*, 제19권, 제2호, pp.183-193, 2013.
- [7] 차영란, *간호 대학생의 문화역량과 영향요인*, 이화여자대학교, 석사학위논문, 2015.
- [8] L. Capenter and A. Garcia, “Assessing outcomes of a study abroad course for nursing students,” *Nursing Education Research*, Vol.33, No.2, pp.85-89, 2012.
- [9] 김옥순, “청소년의 문화간 역량 연구-경기도 거주 청소년의 문화지능 검사결과를 중심으로,” *청소년학 연구*, 제17권, 제9호, pp.151-172, 2010.
- [10] K. Hughes and L. J. Hood, “Teaching method and an outcome tool for measuring cultural sensitivity in undergraduate nursing students,” *Journal of Transcultural Nursing*, Vol.18, No.1, pp.57-62, 2007.
- [11] C. R. Ridley and D. W. Lingle, “Culture empathy in multicultural counseling : A multidimensional process model,” In P. B. Pedersen, J. Drugans, W. Lonner, & J. Trimble(Eds). *Counseling across cultures*(4th ed), pp.21-46, 1996.
- [12] C. L. Jaffrey, “Empathy and competence,” *The Medical Journal of Australia*, Vol.188, No.7, pp.414-416, 2008.
- [13] 민성혜, 이민영, “대학생이 문화적 역량에 관한 탐색적 연구 - 문화적 인식을 중심으로 -,” *청소년 복지연구*, 제11권, 제1호, pp.183-206, 2009.
- [14] 김정민, *간호 대학생의 감성지능, 문화적 공감과 문화적 역량의 관계*, 고신대학교, 석사학위논문, 2015.
- [15] M. G. Constantine, “Social desirability attitudes, sex, and affective and cognitive empathy as predictors of self-reported multicultural counseling competence,” *The counseling Psychologist*, Vol.28, pp.857-887, 2000.
- [16] M. S. Cronin, *Enhancing the cultural competence of social workers*, Yeshiva University, 2005.
- [17] J. Glittenberg, “A transdisciplinary, transcultural model for health care,” *Journal of Transcultural Nursing*, Vol.15, pp.6-10, 2004.
- [18] 차윤경, “세계화 시대의 대안적 교육모델로서의 다문화 교육,” *한국다문화교육학회지*, 제1권, 제1호, pp.109-124, 2008.
- [19] 박동영, 정경화, “간호 대학생의 자아존중감, 대인관계, 문화간 의사소통능력이 문화적 역량에 미치는 영향,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제14권, 제11호, pp.337-346, 2014.
- [20] 박정민, *항공사 객실승무원의 상호문화교육에 관한 연구*, 인하대학교, 석사학위논문, 2011.
- [21] M. H. Davis, *Empatjy: A social psychological approach* Boulder, CO:Westview Press, 1996.
- [22] 박성희, *공감, 공감적 이해*, 원미사, 1994.
- [23] 전병성, *공감과 이타행동의 관계*, 충남대학교, 석사학위논문, 2003.
- [24] 한석영, *간호대학생의 문화적 역량 측정도구 개발*, 전남대학교, 박사학위논문, 2014.
- [25] 이정임, *간호사의 문화적 역량과 공감과의 관계*,

한림대학교, 석사학위논문, 2011.

[26] 김인수, *한국판 의과대학생 공감척도의 신뢰도와 타당도 연구*, 경희대학교, 석사학위논문, 2005.

[27] 오원옥, 정우식, 강형근, 김은혜, 석민현, “보건 의료 및 복지 전공 대학생의 다문화 지식, 공감, 문화적 민감성에 관한 연구,” *한국학교보건학회지*, 제23권, 제2호, pp.192-199, 2010.

[28] 오원옥, “간호대학생의 문화적 민감성에 영향을 미치는 요인,” *아동간호학회지*, 제17권, 제4호, pp.222-229, 2011.

[29] 정희윤, *간호대학생의 문화적 역량에 영향을 미치는 요인*, 한림대학교, 석사학위논문, 2014.

[30] 채덕희, *한국 간호사의 문화적 역량 측정도구 개발*, 연세대학교, 박사학위논문, 2013.

[31] M. I. Wells, “Beyond cultural competence: A model for individual and institutional cultural development,” *Journal of Community Health Nursing*, Vol.17, No.4, pp.189-199, 2004.

[32] 조미경, 신이나, 이예진, 이지효, 장은혜, 정혜린, 차경민, “일개 대학 간호학생들의 공감능력과 문화적 역량과의 관계,” *간호학의 지평*, 제12권, 제2호, pp.106-114, 2015.

[33] 양선이, “간호대학생의 문화적 교류 특성 및 자기 효능감과 문화적 역량의 관계,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제14권, 제7호, pp.334-345, 2014.

[34] 손신, 신호진, “사회복지실천에 있어서 종교와 영성의 의미와 역할에 대한 고찰,” *신학논단*, 제59권, pp.201-226, 2010.

[35] 배영숙, “일 간호대학생의 문화적 역량과 공감능력과의 관계,” *동서간호학연구지*, 제21권, 제1호, pp.52-60, 2015.

[36] 최혜지, “다문화 실천인력의 다문화 경험과 문화적 역량에 대한 탐색적 고찰,” *정신보건과 사회사업*, 제37호, pp.405-439, 2011.

[37] 진기남, 김진주, 성동효, 황슬기, 정원주, “의료관광 유치기관 종사자의 문화적 역량,” *보건사회연구*, 제30권, 제2호, pp.581-598, 2010.

[38] J. Campinha-Bacote, “The process of cultural

competence in the delivery of health care services : A model of care,” *Journal of Transcultural Nursing*, Vol.13, No.3, pp.181-184, 2002.

[39] 정지연, 김영환, “이문화 집단에 대한 편견과 문화교류 역량을 중심으로 본 부산지역 대학생들의 문화적 역량,” *시민교육연구*, 제44권, 제3호, pp.219-244, 2012.

[40] E. E. Suh, “The model of cultural competence through an evolutionary concept analysis,” *Journal of Transcultural Nursing*, Vol.15, No.2, pp.93-102, 2004.

[41] 김라미, *간호사의 문화간호역량 교육요구와 문화적 역량*, 아주대학교, 석사학위논문, 2015.

저 자 소 개

주 경 숙(Kyung-Sook Joo)

정희원



- 2003년 2월 : 인제대학교 간호학과(학사)
- 2005년 2월 : 인제대학교 간호학과(석사)
- 2015년 2월 : 고려대학교 간호학과(박사)

▪ 2016년 1월 ~ 현재 : 송호대학교 간호과 조교수
<관심분야> : 여성간호, 다문화