

# 교대근무 간호사와 비교대근무 간호사의 공감수준이 삶의 만족도와 직무만족도에 미치는 영향

## The Effects of both Shift Work and Non-shift Work Nurses' Empathy on Life and Job Satisfaction

천경주\*, 최주희\*, 김유리\*, 이상옥\*, 장철훈\*\*, 김성수\*

부산대학교 의학전문대학원 인문사회연구소실\*, 부산대학교 의학전문대학원진단검사의학교실\*

Kyung-Ju Chun(chunkyung-ju@hanmail.net)\*, Ju-Hee Choi(gongjoo79@hanmail.net)\*, Yoo-Ri Kim(yoori84@hanmail.net)\*, Sang-Ok Lee(yisoism@naver.com)\*, Chulhun L. Chang(cchl@pusan.ac.kr)\*\*, Sung-Soo Kim(tigerkss@pnu.edu)\*

### 요약

본 연구의 목적은 간호사들의 공감수준을 측정하고, 공감수준이 그들의 삶의 만족도와 직무만족도에 미치는 영향을 알아보는 것이다. 공감수준, 삶의 만족도 그리고 직무만족도의 세 가지 요인들로 구성된 설문지를 부산지역 소재 병원에서 근무하는 간호사 150명에게 실시하였다. 간호사는 근무형태에 따라 교대근무 간호사와 비교대근무 간호사로 구분하여, 총 150개 중 144개의 설문지를 사용하여 IBM SPSS Statistics 21로 분석하였다. 교대근무 간호사는 공감수준이 높을수록 직무만족도가 높았고, 비교대근무 간호사는 공감수준이 높을수록 삶의 만족도가 높았다. 흥미롭게도, 공감수준은 교대근무 간호사의 직무만족도에 긍정적인 영향을 미쳤고( $\beta=.282, p=.006$ ), 비교대근무 간호사에게는 삶의 만족도에 긍정적인 영향을 미쳤다( $\beta=.252, p=.048$ ). 본 연구 결과, 간호사의 공감수준은 간호사의 삶의 만족도와 직무 만족도에 긍정적으로 영향을 주었다. 간호사의 공감 부족은 환자와의 갈등을 일으킨다는 사실에서 보듯이, 간호사의 직무수행을 향상시키기 위해서는 간호사의 삶의 만족도와 직무만족도에 있어 공감의 중요한 역할을 이해하려는 새로운 관점이 필요하다.

■ 중심어 : | 공감 | 삶의 만족 | 직무만족 | 공감 증진 | 공감교육 프로그램 |

### Abstract

The purpose of study is to measure nurses' empathy levels and to examine the effects of their empathy levels on their life and job satisfaction. The questionnaire was administrated to 150 nurses working in hospitals in Busan. The questionnaire consists of three factors : empathy level, life satisfaction, and job satisfaction. Nurses are classed into two : shift work nurse and non-shift work nurse by their work type. 144 out of 150 questionnaires were used for the analysis with IBM SPSS Statistics 21. The shift work nurses with higher empathy levels showed higher job satisfaction. The non-shift work nurses with higher empathy level revealed higher life satisfaction. Interestingly, while empathy level had positive effects on shift work nurses' job satisfaction( $\beta=.282, p=.006$ ), it also had impact on non-shift work nurses' life satisfaction positively( $\beta=.252, p=.048$ ). As results show, nurses' life and job satisfaction were positively related to their empathy levels. Given the fact that lack of nurses' empathy often lead to conflicts with patients, in order to improve nurses' job performance, we need a new perspective of understanding the important role of empathy in nurses' job satisfaction and life satisfaction.

■ keyword : | Empathy | Life Satisfaction | Job Satisfaction | Empathy Enhancement | Empathy Education Program |

## I. 서론

현대사회에서는 기술의 발달과 대중매체 등의 영향으로 의료소비자들이 다양한 의학 정보와 의학 지식에 쉽게 접근하고 이용할 수 있다. 의료소비자들은 자신을 둘러싼 의료 환경이나 건강에 대한 관심이 높아짐에 따라 다양한 경로로 의료 환경에 접근하고 자신의 경험을 주고받으며, 심지어 의료진과 병원에 대한 주관적 평가까지도 서슴지 않는다.

의료인력 중에서도 간호사는 간호활동을 통해 환자의 건강과 회복을 도우며, 환자 치유에 있어 환자와 가장 가까운 거리에서 중추적인 역할을 하는 전문 인력이다[1]. 이에 의료소비자들은 간호사들에게 점점 더 높은 간호서비스의 제공을 요구하며, 간호사들 역시 다양한 방법을 통해 전인 간호를 실현하려 한다. 이러한 과정에서 ‘공감능력이 높은 간호사’에 대한 요구가 더 높아지고 있는 실정이다.

공감(empathy)이란 자신이 타인의 입장을 느끼고 인식하며 이해한 바를 타인에게 전달하여 이를 지각하는 것을 포함하는 개념으로[2], 환자와의 의사소통을 위해 간호사에게 우선적으로 요구되는 필수적인 요소이다. 이는 단순히 환자의 감정을 느끼는 것을 넘어서서, 환자의 감정에 대해 지각 및 반응하는 형태로 비합리적인 부분에 대한 이해까지도 포함하는 의사소통의 기술이다[3].

국외 선행 연구에 의하면 여러 간호연구에서 간호사의 공감능력의 중요성을 강조하고 있으나 환자들은 간호사들의 공감능력이 부족하다고 인식하고 있으며 [4][5], Janice, Joan, O. Beverley, and Shirley도 환자가 자신의 상황에 공감하지 않는 간호사에게 거리감을 느낀다고 하였다[6]. 또한 간호사들은 환자에게 매우 공감적인 의료서비스를 제공한다고 생각하지만, 실제로 환자들은 간호사들이 생각하는 것보다 낮은 의료서비스를 받고 있다고 인식하여 간호사의 공감 능력에 부정적인 견해를 보이기도 한다[7]. 이처럼 환자와의 관계에서도 공감은 중요하다.

국내 연구에서도 대인관계 발달과 갈등해결에 공감이 긍정적 영향을 주는 것으로 조사되었다[8]. 박향진의

연구에서는 간호사의 높은 공감능력은 자기효능감에도 영향을 미치는 것으로 나타났으며[9], 최미정은 간호사의 높은 공감능력은 높은 직무만족도로 연결된다고 보고한 바 있다[10]. 대학생을 대상으로 한 조한익과 이미화의 연구에서도 공감능력은 심리적 안녕감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[11].

이처럼 간호사의 공감능력과 의사소통, 자기효능감 [9], 문화적 인식[12] 및 직무만족도[10]의 관계를 확인하는 선행 연구들이 다양하게 이루어져 왔으나, 직접적으로 간호사의 공감수준과 직무만족, 그리고 삶의 만족 요소들 간의 연관성을 이해하고 분석하려는 시도는 찾아보기가 어렵다.

간호사들의 부족한 공감능력은 환자들의 불만을 초래할 뿐만 아니라 환자의 보호자들에게도 간호사에 대한 불만과 불신이 생길 수 있고, 이는 곧 의사에 대한 불만으로 이어질 수 있다[13][14]. 그러므로 간호사의 공감능력에 근거한 환자와의 원활한 커뮤니케이션은 환자-간호사간의 관계 향상을 가져올 수 있으며 나아가 그들의 직무만족과 삶의 만족도에도 영향을 미칠 수 있다[10][15-18].

그러나 기존의 연구들을 살펴보면, 직무만족도의 중요성을 중심으로 간호사들의 직무에 영향을 미치는 요인에 대해서만 많이 보고되어 왔다[19-28]. ‘2015년 보건 의료 노동자 노동실태조사’에 따르면 간호사들은 병원 내 장시간 근무가 관행적으로 이루어지고 있어 직무에 대한 불만이 매우 높은 것으로 나타났다. 간호사들의 장시간 노동의 근본 원인은 인력부족에 있으며, 이로 인해 식사 및 휴식시간은 30분 미만이거나 아예 밥을 먹지 못하는 날도 꽤 있는 것으로 드러났다[29]. 이처럼 간호사의 낮은 직무만족도는 직무생산성을 감소시켜 이직률의 증가를 낳으며, 병원 내 직원간의 유대감이 낮아지는 결과를 낳는다. 또한 병원의 수익 감소에도 영향을 미쳐, 병원의 운영이나 의료서비스 제공을 받는 의료소비자의 입장에도 나쁜 영향을 줄 수 있다 [30]. 그러나 이러한 연구들은 어디까지나 직무만족도를 중심으로 연구된 결과이며, 간호사의 직무에서 가장 중요한 능력 중 하나인 공감능력[3]이 직무만족에 직접적으로 미치는 영향을 보는 연구는 거의 이루어지지 않

고 있다.

예를 들어 기존 연구에서는 간호사의 직무만족도에 영향을 주는 요인으로 연령, 결혼유무, 급여, 학력, 근무 부서, 근무형태, 임상경력 등으로 나타났으나[31-40], 이는 직무만족도에 영향을 미치는 표면적 요인에 불과하였다.

또한, 직무만족은 자연스럽게 삶의 만족으로 이어질 수 있는데 간호사에게 있어 직무만족도는 자신의 직업에 대한 만족을 넘어서 개인의 삶의 질과 맥락을 같이 한다. 특히나 간호사는 ‘남에게 도움을 주는 전문직업인’이기 때문에 자신의 직업에 대한 만족감이 높을수록 더욱 효과적인 역할 수행이 가능하다[41]. 일반적으로 교대근무 간호사는 비교대근무 간호사에 비해 신체적-정신적 건강상태, 수면의 질, 스트레스 관리나 자기 관리에 있어 불리한 것으로 나타났으며, 교대근무가 삶의 질을 저하시키는 하나의 원인인 것으로 보고된 바 있다[42][43]. 그러나 간호사는 전문직업인이기 전에 한 개인으로서 누리는 원만한 사회생활도 중요하다. 따라서 간호사 자신이 먼저 행복하고 인간다운 삶을 영위하게 되면, 삶의 질이 높아지는 것은 물론 대상자의 삶의 질도 높이는 간호를 수행할 수 있기 때문에[44] 간호사 스스로 느끼는 삶의 질과 삶의 만족은 매우 중요하다.

그러나 지금까지의 연구들은 단순히 간호사들의 직무만족에 영향을 주는 요인을 찾는 정도에 그쳐, 간호사에게 필수적인 공감수준의 시각에서 직무만족과 삶의 만족을 이해하려는 연구는 상대적으로 부족하였다. 즉, 간호사의 직무만족과 삶의 만족이 어떠한 원인적 과정에서부터 시작되어 형성된 것인지를 간과하고 있었다.

이에 본 연구에서는 교대근무 간호사와 비교대근무 간호사의 공감수준, 삶의 만족도 그리고 직무만족도를 측정하여 그들의 공감수준이 삶의 만족도 및 직무만족도에 어떤 영향을 미치는지 알아보고자 하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 교대근무 간호사와 비교대근무 간호사

#### 1.1 교대근무 간호사

병원에서 낮번(day), 오후번(evening), 밤번(night) 근무를 순회적으로 하는 간호사를 의미한다. 본 연구에서는 일반간호사에게 보편적으로 적용하는 순환근무제로 낮번은 오전 7시~오후 3시까지, 오후번은 오후 3시~오후 11시까지, 밤번은 오후 11시~익일 오전 7시까지의 근무를 의미한다.

#### 1.2 비교대근무 간호사

일정한 시간 동안 근무하는 간호사를 의미한다. 본 연구에서는 하루 8시간, 주당 40시간을 근무하며 오전 8시부터 오후 5시 30분까지 근무하는 간호사를 의미한다.

#### 1.3 교대근무 간호사와 비교대근무 간호사의 비교

국내 임상간호사들은 환자에게 연속성 있는 간호 제공을 위해 24시간 3부교대로 근무하고 있다. 많은 교대근무 간호사들이 수면장애, 피로, 식욕부진, 우울 등의 여러 증상을 수반하며[45], 비교대근무 간호사에 비해 피로도와 수면부족 현상이 더 높은 것으로 나타났다[46]. 뿐만 아니라 업무수행도가 낮고, 직무스트레스도 높은 것으로 보고되었다[47].

이와 같이 교대근무 간호사는 비교대근무 간호사에 비해 자신의 직무와 삶에 대한 만족이 낮아질 수밖에 없다. 그러므로 근무형태는 간호사 자신의 전반적인 생활패턴에서 매우 중요한 사안으로 볼 수 있다.

## 2. 공감수준

공감이란 자신이 상대방의 입장을 느끼고 인식하며 이해한 바를 상대방에게 전달하여 지각하는 것을 말한다[2]. 공감은 인지적 공감과 정서적 공감으로 구분되는데, 인지적 공감은 다른 사람의 감정을 이해하고 그들의 관점을 수용하는 능력을 의미하고, 정서적 공감은 다른 사람의 감정을 느끼고 정서적 상태에 반응할 수 있는 능력을 의미한다. 이는 환자의 아픔을 이해하기 위해 의사뿐만 아니라 간호사에게도 요구되며, 환자와의 원만한 의사소통을 위한 필수적인 요소이지만, 임상에서 근무하는 대부분의 간호사들은 자신의 공감수준의

정도를 인지하지 못하고, 또한 공감수준이 그들의 삶과 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 알지 못하였다.

### 3. 삶의 만족도

삶의 만족은 삶의 질과 맥락을 같이 보고, 자신이 생활하고 있는 문화와 가치체계의 맥락에서, 그리고 그들의 목표, 기대, 기준 및 관심과 관련하여 삶에서 자신들이 차지하고 있는 위치에 대한 긍정적 인식을 말한다(WHO, 1993).

한 연구 결과에 의하면, 고정근무 간호사와 2교대 근무 간호사가 3교대 근무 간호사에 비해 삶의 질이 높은 것으로 나타났는데[48], 이처럼 간호사들의 삶의 질의 기준에서 그에 대한 연구는 있어왔으나 공감수준이 삶의 만족에 미치는 영향을 보는 연구는 없었다.

### 4. 직무만족도

직무만족은 한 개인이 자신의 직무에 대해 가지고 있는 일련의 긍정적인 태도이다[49]. 국내 간호사들은 적은 인력으로 장시간 근무뿐만 아니라 낮과 밤의 구분이 없는 교대 근무로 인해 직무만족도가 매우 낮은 것으로 나타났다[29]. 많은 선행 연구들 중에는 간호사의 공감수준을 중심으로 직무만족에 미치는 영향을 보는 연구가 없으므로 이에 대한 연구가 필요할 것으로 보인다.

이에 본 연구는 다음과 같은 연구모델[그림 1]과 연구가설을 설정하였다.

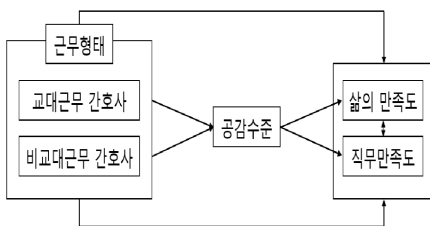


그림 1. 연구모형

가설 1. 교대근무 간호사의 공감수준은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 비교대근무 간호사의 공감수준은 삶의 만족

도에 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 교대근무 간호사와 비교대근무 간호사의 직무만족도와 삶의 만족도는 상관관계가 있을 것이다.

## III. 대상 및 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 부산지역 소재 병원 교대근무 간호사와 비교대근무 간호사 144명을 대상으로 하였다. 연구대상자의 크기는 G\*Power 3.1.3. program을 이용하여 평균비교 시 유의수준 .05(양측), 검정력 90%, 효과크기 0.25(중간)를 기준으로 하여 총 150명을 산정하였으며, 이에 따라 총 150부의 설문지를 대학병원, 재활전문병원, 그리고 요양병원에 나누어 배부하여 실시하였다. 최종 회수된 설문지는 146부였으며, 회수된 146부 중에서 2부는 근무형태를 묻는 질문에서 체크를 하지 않았거나 둘 다 체크를 하였기 때문에 제외시켰다.

### 2. 연구 도구

본 연구의 도구는 구조화된 자기기입식 설문지를 이용하였으며, 설문지의 내용은 일반적 특성 5문항, 공감수준 14문항, 삶의 만족도 5문항, 직무만족도 16문항으로 총 40문항으로 구성되었다.

설문 내용은 각종 문헌, 학술지, 인터넷 자료를 참고하여 본 연구의 목적에 맞게 수정, 보완하였다. 이는 해당 전문가 3명에 의해 검토되었으며 대상자의 일반적 특성, 공감수준을 측정하는 질문, 삶의 만족도 그리고 직무만족도를 묻는 질문으로 구성되어 연구 대상자의 상태를 잘 파악할 수 있도록 하였다.

#### 2.1 일반적 특성

일반적 특성은 성별, 연령, 결혼상태, 근무형태, 근무기간을 묻는 5문항으로 구성되었다.

#### 2.2 공감수준 척도

본 연구에서는 대상자들의 공감수준을 측정하기 위

해 Kim, Kaplowitz and Johnston이 개발한 공감수준 척도를 수정·보완하여 사용하였다[50]. 공감수준 척도는 총 14문항으로 각각 7문항씩 ‘인지적 공감’과 ‘정서적 공감’의 2가지 요인을 측정할 수 있도록 구성되어 있다. 인지적 공감은 다른 사람의 감정을 이해하고 그들의 관점을 수용하는 능력을 의미하고, 정서적 공감은 다른 사람의 감정을 느끼고 정서적 상태에 반응할 수 있는 능력을 의미한다. 척도의 각 문항은 Likert 5점 척도를 사용하여 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 측정하게 하였다. 총 공감수준 점수는 인지적 공감수준 요인(7문항)과 정서적 공감수준(7문항)에 해당하는 14문항의 총점으로, 점수가 높을수록 공감수준이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 Cronbach’s  $\alpha$  값은 .815이었다.

### 2.3 삶의 만족도

삶의 만족도 도구는 권석만이 개발하여 긍정심리학에 인용한 것을 재인용하여 총 5문항을 묻는 질문을 사용하였다[51]. 본 설문지의 삶의 만족도는 삶의 제반 영역에 대해 개인이 지각하는 주관적 삶의 만족감을 측정하는 것으로서, 7점 척도를 사용하여 점수구분에 따라 만족도를 구분하며 점수가 높을수록 삶의 만족도가 높음을 의미한다. 본 연구에서의 Cronbach’s  $\alpha$  값은 .911이었다.

### 2.4 직무만족도

직무만족도 도구는 Stamps, Piedmont, Slavitt, and Haase가 개발한 직무만족도 도구[52]를 현재의 간호 상황을 고려하여 고희순이 수정·보완한 것을 사용하였다[53].

문항의 구성은 직무자체(전문적 위치, 자율성, 업무요구) 8문항, 감독 3문항, 동료 관계 2문항, 보수 2문항, 전직과 이직 1문항에 관한 5가지 영역으로 구성하였다.

직무는 자신의 직무가 얼마나 흥미롭고 자기개발의 기회를 제공하는지, 그리고 책임의 수용 정도를 묻는 문항으로서 직무자체가 매력적이며 장래성이 있고 욕구를 좌절시키지 않는가에 관한 질문이다.

감독은 종사자에 대한 관심과 흥미를 표시하는 감독

의 능력을 가능하는 하위척도로서 칭찬 및 업무수행에 있어 발전을 줄 수 있는가의 질문으로 구성되어 있다. 동료부분은 동료들의 지지 및 우호적 관계를 내용으로 한다. 보상은 인센티브제도와 승진에 관한 내용이며 마지막으로 전직 및 이직은 전직 및 이직에 대한 의사 정도를 묻는 문항들이다.

본 설문은 긍정문과 부정문이 혼합된 16문항으로 부정문항은 역산 처리하였다. 각 문항은 5점 척도로 점수가 높을수록 직무만족도가 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 Cronbach’s  $\alpha$  값은 .823이었다.

### 2.5 신뢰도 분석

본 연구에서 사용한 척도와 도구에서 간호사들의 각 요인별 신뢰도는 앞에서 제시한 바와 같이 각각 ‘공감수준’이 Cronbach’s  $\alpha$ =.815, ‘삶의 만족도’가 Cronbach’s  $\alpha$ =.911, ‘직무만족도’가 Cronbach’s  $\alpha$ =.823으로 나타났다.

## 3. 자료 수집

자료 수집기간은 2015년 5월 26일부터 6월 12일까지로 부산에 위치한 대학병원, 재활전문병원, 요양병원을 방문하여 각 병원 간호부에 자료 수집의뢰를 신청, 허락을 받은 후 연구의 목적을 설명하고 간호사들의 협조를 받아 설문지를 배부, 회수하였다. 설문지 배부 전, 간호사들에게 익명성 보장을 안내하고 동의를 받았으며 설문지 작성에는 약 5분정도의 시간이 소요되었다.

## 4. 자료 분석방법

수집된 데이터는 IBM SPSS Statistics 21을 사용하여 분석하였다. 변수들은 각각의 특성에 맞게 t-test, 상관분석, 회귀분석의 방법을 사용하여 분석하였다. 분석 결과의 통계적 유의성은 5%미만으로 정하였다.

## IV. 결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 다음과 같다[표 1].

연구 대상자는 총 144명(100%)의 여자 간호사로, 교대근무 간호사 87명(60.4%), 비교대근무 간호사 57명(39.6%)이었다.

연령별로는 20대 교대근무 간호사는 43명(49.5%), 비교대근무 간호사는 7명(12.3%), 30대 교대근무 간호사는 20명(23.0%), 비교대근무 간호사는 16명(28.1%), 40대 교대근무 간호사는 15명(17.2%), 비교대근무 간호사는 17명(29.7%), 50대 교대근무 간호사는 9명(10.3%), 비교대근무 간호사는 14명(24.6%)이었고, 60대 교대근무 간호사는 없었으며 비교대근무 간호사는 3명(5.3%)이었다. 교대근무 간호사의 평균 연령은 33.7세였고, 비교대근무 간호사는 41.9세였다.

결혼 여부와 관련하여 교대근무 간호사 중 미혼은 58명(66.7%), 기혼 29명(33.3%)이었고, 비교대근무 간호사 중 미혼은 14명(24.6%), 기혼 43명(75.4%)이었다.

평균 근무 기간은 교대근무 간호사가 86.8개월(7년 3개월), 비교대근무 간호사는 198.1개월(16년 7개월)이었다.

표 1. 대상자의 일반적 특성

특성	구분	교대근무 간호사	비교대근무 간호사
		n(%)	n(%)
1. 성별	여	87(60.4)	57(39.6)
	20대	43(49.5)	7(12.3)
	30대	20(23.0)	16(28.1)
	40대	15(17.2)	17(29.7)
	50대	9(10.3)	14(24.6)
2. 연령	60대	0(0)	3(5.3)
	평균 연령	33.7세	41.9세
	미혼	58(66.7)	14(24.6)
3. 결혼상태	기혼	29(33.3)	43(75.4)
	평균 근무기간	86.8개월 (7년3개월)	198.1개월 (16년7개월)

## 2. 교대근무 간호사와 비교대근무 간호사의 공감 수준, 삶의 만족도 및 직무만족도의 관계

[표 2]는 교대근무 간호사와 비교대근무 간호사의 공감수준, 삶의 만족도 그리고 직무만족도를 각각 t-test로 비교한 것이다. 교대근무 간호사의 공감수준 평균은 49.09±4.73, 삶의 만족도는 17.92±5.62, 직무만족도는 44.79±8.39였으며, 비교대근무 간호사의 공감수준 평균은 50.39±5.48, 삶의 만족도는 20.68±5.23, 직무만족도는

48.19±7.76이었다.

먼저 공감수준은 교대근무 간호사와 비교대근무 간호사 간의 평균의 차이가 통계적으로 유의미한 변화가 없었으나(p=.134), 삶의 만족도(p=.004)와 직무만족도(p=.016)는 두 집단 간의 평균의 차이가 통계적으로 유의미하였다.

[표 2]에서 보듯이 교대근무 간호사에 비해 비교대근무 간호사의 삶의 만족도와 직무만족도가 더 높은 것을 알 수 있다.

표 2. 교대근무 간호사와 비교대근무 간호사의 공감수준, 삶의 만족도 및 직무만족도의 관계

구분	Mean±SD	t	p	
공감수준	교대근무 간호사	49.09±4.73	-1.507	.134
	비교대근무 간호사	50.39±5.48		
삶의 만족도	교대근무 간호사	17.92±5.62	-2.965	.004*
	비교대근무 간호사	20.68±5.23		
직무 만족도	교대근무 간호사	44.79±8.39	-2.449	.016*
	비교대근무 간호사	48.19±7.76		

\*p<.05

## 3. 간호사들의 공감수준과 삶의 만족도, 직무만족도와 의 상관관계

교대근무 간호사[표 3]와 비교대근무 간호사[표 4]들의 공감수준, 연령, 결혼상태, 근무기간, 삶의 만족도 그리고 직무만족도와 의 상관관계를 분석한 결과는 다음과 같다.

교대근무 간호사의 공감수준은 직무만족도(r=.282, p<.01)와 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었고 삶의 만족도와 직무만족도(r=.417, p<.01) 역시 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었다. 연령은 결혼상태(r=.797, p<.01)와 근무기간(r=.639, p<.01)과, 결혼상태는 근무기간(r=.527, p<.01)과 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 교대근무 간호사의 공감수준이 높을수록 직무만족도가 높으며, 직무만족도가 높을수록 삶의 만족도가 높다는 것을 의미한다. 또한, 연령이 높을수록 기혼자가 많으며 근무기간도 길고, 근무기간이 길수록 기혼자가 많다는 것을 알 수

있대[표 3].

비교대근무 간호사의 공감수준은 삶의 만족도 ( $r=.368, p<.01$ )와 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었고 직무만족도와 삶의 만족도( $r=.459, p<.01$ ) 역시 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었다. 이는 비교대근무 간호사의 공감수준이 높을수록 삶의 만족도가 높으며, 삶의 만족도가 높을수록 직무만족도가 높다는 것을 의미한다. 또한, 연령은 결혼상태( $r=.473, p<.01$ ), 근무기간( $r=.853, p<.01$ ), 직무만족도( $r=.300, p<.05$ )와 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었고, 결혼상태는 근무기간( $r=.438, p<.01$ )과, 근무기간은 직무만족도( $r=.366, p<.01$ )와 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다[표 4].

표 3. 교대근무 간호사

	공감수준	연령	결혼상태	근무기간	삶의 만족도	직무 만족도
공감수준 (전체)	1					
연령	-.039	1				
결혼상태	.085	.797**	1			
근무기간	-.201	.639**	.527**	1		
삶의 만족도	-.015	-.021	.063	-.054	1	
직무 만족도	.282**	.017	.061	-.101	.417**	1

\*\*p<.01

표 4. 비교대근무 간호사

	공감수준	연령	결혼상태	근무기간	삶의 만족도	직무 만족도
공감수준 (전체)	1					
연령	-.017	1				
결혼상태	.116	.473**	1			
근무기간	.077	.853**	.438**	1		
삶의 만족도	.368**	.075	.154	.129	1	
직무 만족도	.243	.300*	.104	.366**	.459**	1

\*p<.05, \*\*p<.01

#### 4. 간호사들의 직무만족도와 삶의 만족도에 영향을 미치는 요인

간호사의 직무만족도[표 5][표 6]와 삶의 만족도[표 7][표 8]에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 먼저, 직무만족도에 어떤 요인

들이 영향을 미치는지를 파악하기 위해 직무만족도를 종속변수로, 간호사들의 연령, 결혼상태, 근무기간, 공감수준, 삶의 만족도를 독립변수로 설정하는 입력식 다중회귀분석을 실시하였다. 다음으로 삶의 만족도에 어떤 요인들이 영향을 미치는지를 파악하기 위해 삶의 만족도를 종속변수로 설정하여 간호사들의 연령, 결혼상태, 근무기간, 공감수준, 직무만족도를 독립변수로 설정하였다.

[표 5]와 [표 6]은 간호사들의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위한 회귀분석 결과이다. 교대근무 간호사는 공감수준( $\beta=.282, p=.006$ )과 삶의 만족도( $\beta=.423, p=.000$ )가 직무만족도에 긍정적인 영향을 미쳤고[표 5], 비교대근무 간호사는 삶의 만족도( $\beta=.403, p=.002$ )가 직무만족도에 긍정적인 영향을 미쳤다[표 6].

이는 교대근무 간호사의 공감수준이 높을수록 직무만족도가 높고, 삶의 만족도가 높을수록 직무만족도가 높은 상관관계와 일치한다.

표 5. 직무만족도에 영향을 미치는 요인 (교대근무 간호사)

Variable	B	SE	$\beta$	t	p
(Constant)	7.370	9.553		.772	.443
연령	.102	.147	.122	.692	.491
결혼상태	-.823	2.891	-.047	-.285	.777
근무기간	-.009	.015	-.075	-.585	.560
공감수준	.500	.178	.282	2.807	.006
삶의 만족도	.631	.144	.423	4.377	.000
F=5.766, p<.000, R <sup>2</sup> =.263					

표 6. 직무만족도에 영향을 미치는 요인 (비교대근무 간호사)

Variable	B	SE	$\beta$	t	p
(Constant)	27.223	10.056		2.707	.009
연령	.061	.167	.084	.364	.717
결혼상태	-2.450	2.367	-.137	-1.035	.306
근무기간	.020	.015	.296	1.320	.193
공감수준	.126	.178	.089	.709	.481
삶의 만족도	.597	.185	.403	3.226	.002
F=4.926, p<.001, R <sup>2</sup> =.326					

[표 7]과 [표 8]은 간호사들의 삶의 만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위한 회귀분석 결과이다. 교대근무 간호사는 직무만족도( $\beta=.452, p=.000$ )가 삶의 만족

도에 긍정적인 영향을 미쳤으며[표 7], 비교대근무 간호사는 공감수준( $\beta=.252$ ,  $p=.048$ )과 직무만족도( $\beta=.421$ ,  $p=.002$ )가 삶의 만족도에 긍정적인 영향을 미쳤다[표 8].

이는 비교대근무 간호사의 공감수준이 높을수록 삶의 만족도가 높고, 직무만족도가 높을수록 삶의 만족도가 높은 상관관계와 일치한다.

표 7. 삶의 만족도에 영향을 미치는 요인 (교대근무 간호사)

Variable	B	SE	$\beta$	t	p
(Constant)	14.919	6.435		2.318	.023
연령	-.102	.102	-.182	-1.005	.318
결혼상태	2.569	1.985	.217	1.295	.199
근무기간	-.003	.010	-.041	-.307	.759
공감수준	-.210	.127	-.176	-1.649	.103
직무만족도	.303	.069	.452	4.377	.000
F=4.331 p<.002, R2=.211					

표 8. 삶의 만족도에 영향을 미치는 요인 (비교대근무 간호사)

Variable	B	SE	$\beta$	t	p
(Constant)	-5.951	7.367		-.808	.423
연령	-.041	.115	-.083	-.353	.726
결혼상태	1.620	1.633	.134	.992	.326
근무기간	-.002	.011	-.033	-.142	.888
공감수준	.240	.119	.252	2.028	.048
직무만족도	.284	.088	.421	3.226	.002
F=4.286, p<.002, R2=.296					

따라서 직무만족도와 삶의 만족도에 영향을 미치는 요인을 살펴본 결과, 직무만족도에서는 공감수준이 교대근무 간호사에게 긍정적인 영향을 미쳤고( $\beta=.282$ ,  $p=.006$ ), 삶의 만족도에서는 공감수준이 비교대근무 간호사에게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.252$ ,  $p=.048$ ).

구체적으로, 독립변수가 종속변수(직무만족도와 삶의 만족도)에 얼마나 많은 영향력을 가지고 있는지 알아보기 위하여 위계적 회귀분석 실시하였다. [표 9]와 [표 10]은 간호사들의 직무만족도에 영향을 미치는 요인이며, [표 11]과 [표 12]는 간호사들의 삶의 만족도에 영향을 미치는 요인이다.

그 결과, 교대근무 간호사의 직무만족도는 공감수준

( $t=3.065$ ,  $p=.003$ )과 삶의 만족도( $t=4.480$ ,  $p=.000$ )가 유의수준하에 영향을 미쳤고[표 9], 비교대근무 간호사의 직무만족도는 삶의 만족도( $t=3.299$ ,  $p=.002$ )가 영향을 미쳤다[표 10].

표 9. 직무만족도 (교대근무 간호사)

Variable	Model 1			Model 2		
	SE	$\beta$	t	SE	$\beta$	t
(Constant)	9.097		2.229	8.635		.977
공감수준	.184	.282	2.708	.167	.288	3.065**
삶의 만족도				.140	.421	4.480**
통계량	$R^2=.079$ , 수정된 $R^2=.069$ , F=7.333(.008)			$R^2=.257$ 수정된 $R^2=.239$ , F=14.525(.000), Durbin-Watson = 1.766		

\*\*p<.01

표 10. 직무만족도 (비교대근무 간호사)

Variable	Model 1			Model 2		
	SE	$\beta$	t	SE	$\beta$	t
(Constant)	9.391		3.286	8.665		3.346
공감수준	.185	.243	1.856	.183	.085	.660
삶의 만족도				.192	.427	3.299**
통계량	$R^2=.059$ , 수정된 $R^2=.042$ , F=3.446(.069)			$R^2=.217$ 수정된 $R^2=.188$ , F=7.476(.001), Durbin-Watson = 2.136		

\*\*p<.01

또한, 교대근무 간호사의 삶의 만족도는 직무만족도( $t=4.480$ ,  $p=.000$ )가 유의수준하에 영향을 미쳤으며[표 11], 비교대근무 간호사의 삶의 만족도는 공감수준( $t=2.293$ ,  $p=.026$ )과 직무만족도( $t=3.299$ ,  $p=.002$ )가 유의수준하에 영향을 미쳤다[표 12].

표 11. 삶의 만족도 (교대근무 간호사)

Variable	Model 1			Model 2		
	SE	$\beta$	t	SE	$\beta$	t
(Constant)	6.352		2.963	5.906		2.134
공감수준	.129	-.015	-.142	.121	-.144	-1.414
삶의 만족도				.068	.458	4.480***
통계량	$R^2=.000$ , 수정된 $R^2=-.012$ , F=.020(.887)			$R^2=.193$ 수정된 $R^2=.174$ , F=10.048(.000), Durbin-Watson = 2.089		

\*\*\*p<.001



표 12. 삶의 만족도 (비교대근무 간호사)

Variable	Model 1			Model 2		
	SE	$\beta$	t	SE	$\beta$	t
(Constant)	6.073		.487	6.115		-.853
공감수준	.120	.368	2.936	.114	.273	2.293*
삶의 만족도				.080	.393	3.299*
통계량	$R^2=.136$ , 수정된 $R^2=.120$ F=8.622(.005)			$R^2=.281$ 수정된 $R^2=.254$ F=10.529(.000) Durbin-Watson = 1.464		

\* $p < .05$ 

이러한 결과들은 모두 다중회귀분석 결과와 일치하였다.

## V. 고찰

본 연구에서는 교대근무 간호사와 비교대근무 간호사의 공감수준을 측정하고, 그들의 삶의 만족도와 직무만족도를 파악하여 간호사들의 공감수준이 삶의 만족도 및 직무만족도에 어떤 영향을 미치는지에 대해 초점을 두어, 간호사 스스로 공감수준을 증진시켜 그들의 삶과 직무의 만족감을 높이는 데 도움을 주고자 하였다.

그 결과 공감수준, 삶의 만족도, 직무만족도는 교대근무 간호사에 비해 비교대근무 간호사가 더 높은 것으로 나타났다. 이는 매일 일정한 시간에 출·퇴근하여 규칙적인 생활을 하는 비교대근무 간호사와는 달리, 교대근무 간호사는 2교대 혹은 3교대를 번갈아 가며 때로는 수면 부족에 시달리면서 매우 불규칙적인 생활을 이어 나가기 때문에 위의 요소들이 비교대근무 간호사보다 낮은 것으로 보인다.

또한, 교대근무 간호사는 공감수준이 높을수록 직무만족도가 높았고, 비교대근무 간호사는 공감수준이 높을수록 삶의 만족도가 높게 나타났다. 뿐만 아니라, 교대근무 간호사와 비교대근무 간호사 모두 직무만족도가 높을수록 삶의 만족도가 높았다. 이러한 결과는 공감수준이 높을수록 타인과의 관계 형성에 긍정적 영향을 줄 수 있다는 기존의 연구결과와 일치한다[54-56]. 개인의 공감능력이 직장 내에서의 효율적인 업무수행과 동료들과의 원만한 커뮤니케이션을 하는 데 있어서

가장 중요한 요소들 중의 하나[57][58]라고 본다면, 공감수준이 높은 사람일수록 직무수행에서 오는 만족도가 높아질 가능성이 크다. 그리고 간호사라는 직업적 특성상 하루 중 대부분의 시간을 병원에서 보내는 경향이 높기에 직무만족도는 이들의 삶의 만족도에 영향을 미칠 가능성이 높을 것으로 생각된다[59][60]. 이는 낮은 공감능력을 지닌 간호사들은 그들의 삶이나 직무에도 부정적인 태도를 보인다는 기존의 연구결과와도 일치한다[9][61].

구체적으로 직무만족도와 삶의 만족도에 영향을 미치는 요인을 살펴본 결과 교대근무 간호사의 경우 공감수준이 직무만족도에 가장 큰 영향을 주었고, 비교대근무 간호사의 경우 공감수준이 삶의 만족도에 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 대부분의 교대근무 간호사의 경우 비교대근무 간호사보다 상대적으로 연령이 낮다. 선행연구에 따르면 연령이 높을수록 임상경력이 많아지며, 이는 환자의 대한 높은 이해와 높은 공감능력으로 이어진다[9]. 또한 간호사의 긴 임상경력은 풍부한 경험을 쌓게 하여 환자를 좀 더 온정적으로 대하게 해 공감이 높아지는 결과를 낳으며[9], Forsyth[62]와 Baillief[63] 역시 간호사의 근무경력과 공감 간에는 높은 연관성이 있다고 하였다. 그러므로 연령과 경력이 상대적으로 낮은 교대근무 간호사는 비교대근무 간호사에 비해 공감수준이 좀 더 요구될 수밖에 없다. 또한, 간호사의 공감수준이 낮을수록 그들의 직무스트레스가 높다[64]는 연구 결과로 보아 공감수준이 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 반면, 비교대근무 간호사는 교대근무 간호사에 비해 근무시간이 일정하고 환자와의 상호작용이 많기 때문에 대인관계 능력이 향상 될 수 있다. 이는 궁극적으로 간호사의 공감능력 향상이 환자 간호의 질 향상과 간호사의 삶의 만족에 도움을 준다는 연구[61]와 일맥상통한다. 따라서 비교대근무 간호사의 삶의 만족도에 영향을 미치는 요인으로 공감의 요소가 나타날 수 있음을 시사한다.

이러한 연구 결과로 미루어 보아 공감수준 즉, 공감적 커뮤니케이션은 간호사들의 삶의 만족도와 직무만족도와 관련이 있으며 서로 직접적으로 영향을 준다고 볼 수 있다. 즉, 간호사의 공감수준은 직무만족에 영향

을 주고 직무만족은 삶의 만족으로 이어지므로, 간호사의 직무만족과 삶의 만족도를 향상시키기 위해서는 무엇보다도 공감수준의 개선이 전체가 되어야 한다.

그러나 본 연구에서는 몇 가지 제한점이 있다. 첫째, 본 연구의 대상자들은 부산지역 소재 일부 병원 간호사들에 국한되었다. 이 간호사들이 전국의 간호사들을 대표하기에는 한계가 있을 수 있으므로 연구 대상자를 확대하여 간호사의 공감수준을 증진시키기 위한, 그리고 간호사의 공감수준과 삶의 만족도, 직무만족도와와의 관계 확인을 위한 지속적인 연구가 필요하다.

둘째, 교대근무를 보완하기 위한 다양한 근무형태에 관심을 가지고, 간호사를 대상으로 공감수준 향상을 위한 프로그램 개발 및 프로그램 효과를 측정할 수 있는 후속 연구가 이루어져야 할 것으로 보인다.

또한, 간호사의 적응을 높이기 위한 고정근무 패턴의 시행 및 이에 대한 연구가 필요할 것으로 보이며, 이에 따라 근무조건을 개선한 고정근무를 유도하여 정착화하는 것은 간호인력 손실을 막고 간호사들의 발전을 도모하는 하나의 방법이 될 것이다.

국내·외적으로 간호사의 공감수준의 중요성을 강조하고 있으나 많은 간호사들이 그 중요성에 대해 크게 인지하지 못하는 실정이다. 간호사의 부족한 공감수준은 환자들의 불만으로 이어지는 것뿐만 아니라 그들의 삶과 직무에 있어서도 매우 큰 영향을 미치기 때문에 간호사 스스로 자신의 공감수준을 유지하고 증진시킬 필요가 있다. 따라서 직무만족과 삶의 만족에 공감수준이 중요한 역할을 한다는 본 연구의 결과를 토대로 간호사의 직무만족도와 삶의 만족도를 향상시키기 위한 공감수준 요소를 기존의 직무교육에 포함시키는 방안을 적극적으로 고려해 볼 필요가 있을 것으로 생각된다.

#### 참 고 문 헌

- [1] 유승엽, “간호사 이미지 지각은 어떠한가?: 전공학생과 비전공 학생 비교,” 디지털융복합연구, 제12권, 제10호, pp.353-361, 2014.
- [2] E. L. Lamonica, “Construct validity of an empathy instrument,” Research in Nursing & Health, Vol.4, No.4, pp.389-400, 1981.
- [3] 이광자, *의사소통과 간호*, 신광출판사, 2011.
- [4] D. Kunyk and J. K. Olson, “Clarification of conceptualisations of empathy,” J. of Advanced Nursing, Vol.35, No.3, pp.317-325, 2001.
- [5] W. J. Reynolds and B. Scott, “Do nurses and other professional helpers normally display much empathy?,” J. of Advanced Nursing, Vol.31, No.1, pp.226-234, 2000.
- [6] M. M. Janice, B. Joan, O. Beverley, and S. Shirley, “Beyond empathy: expanding expressions of caring,” J. of Advanced Nursing, Vol.53, No.1, pp.75-87, 2006.
- [7] M. A. Lee and Y. H. Yom, “A comparative study of patients’ and nurses’ perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: A questionnaire survey,” International J. of nursing studies, Vol.44, No.4, pp.545-555, 2007.
- [8] 서성애, *初等學生의 共感能力과 리더십 生活技術과의 관계*, 청주교육대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2007.
- [9] 박향진, *정신병동 간호사의 의사소통 자기효능감과 공감능력*, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2012.
- [10] 최미정, *정신과병동 간호사와 일반병동 간호사의 공감능력과 직무만족도 비교연구*, 경희대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2005.
- [11] 조한익, 이미화, “공감능력과 심리적 안녕감의 관계에서 친사회적 행동의 매개효과,” 한국청소년학회, 제17권, 제11호, pp.140-159, 2010.
- [12] 우정희, 채덕희, 강경화, “국군간호사관생도의 문화적 인식과 공감능력과의 관계,” 군진간호연구, 제31권, 제1호, pp.43-56, 2013.
- [13] M. D. Hills and D. Knowles, “Nurses’ levels of empathy and respect in simulated interactions with patients,” International J. of Nursing Studies, Vol.20, No.2, pp.83-87, 1983.

- [14] 이미현, 박명화, “요양병원 간호사의 공감능력과 치매 환자 통증에 대한 태도 및 통증관리 수행도,” 성인간호학회지, 제28권, 제4호, pp.388-398, 2016.
- [15] 김정희, 정혜선, “노인병원 간호사의 노인에 대한 태도에 영향을 미치는 요인,” 한국콘텐츠학회지, 제13권, 제12호, pp.840-850, 2013.
- [16] R. A. Rouse and M. Al-Maqbali, “Identifying nurse managers- essential communication skills: an analysis of nurses- perceptions in Oman,” J. of Nursing Management, Vol.22, No.2, pp.192-200, 2014.
- [17] 이숙자, *ActionLearning* 프로그램이 간호사의 문제 해결 능력과 의사소통에 미치는 효과, 전남대학교 대학원, 박사학위논문, 2009.
- [18] 김명화, “간호대학생의 자아 정체감, 대인관계 및 적응에 대한 연구,” 정신간호학회지, 제17권, 제1호, pp.55-64, 2008.
- [19] 양은옥, *교대근무 간호사의 수면장애와 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향*, 서남대학교 대학원, 석사학위논문, 2016.
- [20] 김정은, *종합병원 간호사의 근무형태에 따른 건강수준 평가*, 연세대학교 보건대학원, 석사학위논문, 2004.
- [21] 어금숙, 허혜경, 김기경, 조용자, 김은희, 김순자, “병원 임상간호사의 직무특성 및 직무만족과 이직의도와의 관계,” 임상간호연구, 제9권, 제2호, pp.81-92, 2004.
- [22] 김정희, 박성애, “일반 간호사의 직무 스트레스 반응에 대한 결정 요인,” 간호행정학회지, 제9권, 제2호, pp.217-232, 2003.
- [23] 이우천, “병원종사자의 직업성 스트레스에 관한 연구-서울시내 500병상 이상 병원종사자를 중심으로,” 한국병원경영학회지, 제2권, 제1호, pp.1-33, 1997.
- [24] 이명근, 이명선, 박경옥, “병원근무자들의 스트레스 증상에 영향을 미치는 요인,” Annals of Occupational and Environmental Medicine, 제9권, 제1호, pp.61-74, 1997.
- [25] 최현주, *낮 고정 근무와 교대 근무 간호사의 건강상태, 수면양상, 직무만족, 소진 및 조직몰입 비교*, 경희대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2008.
- [26] 성미혜, 김현주, 한영미, “고정근무간호사와 교대근무간호사의 건강상태와 직무만족도에 관한 연구,” 간호행정학회지, 제13권, 제1호, pp.32-39, 2007.
- [27] 서연숙, 김운찬, “간호사의 이직의도와 직무몰입에 미치는 영향요인에 관한 연구,” 대한경영교육학회, 제12권, pp.151-172, 2007.
- [28] 장선영, *밤번고정근무 간호사와 3교대근무 간호사의 삶의 질, 소진 및 직무만족 비교*, 경희대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2010.
- [29] [http://www.rapportian.com/n\\_news/news/viewhtml?no=23439](http://www.rapportian.com/n_news/news/viewhtml?no=23439)
- [30] 권혁형, *간호사의 직무만족과 이직의도에 미치는 요인: 강원도 지역 내 근무자 중심으로*, 포천중문 의과대학교 보건복지대학원, 석사학위논문, 2007.
- [31] 박성석, *임상간호사의 스트레스, 소진 및 직무만족에 관한 연구*, 한양대학교 대학원, 석사학위논문, 1995.
- [32] 김선미, *감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향*, 건국대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2014.
- [33] 신유근, *인간 존중의 경영*, 다산출판사, 2003.
- [34] 박성애, 윤순녕, “직무만족 측정 도구개발,” J. of Korean Academy of Nursing, 제22권, 제3호, pp.316-324, 1992.
- [35] 박석희, 송윤정, “조직원들의 감정노동의 직무성과와의 관계,” 한국거버넌스학회보, 제20권, 제1호, pp.1-24, 2013.
- [36] 정은선, *임상간호사의 직무스트레스와 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향*, 가톨릭대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2014.
- [37] 권정옥, *중소병원 간호단위의 간호근무환경에 따른 간호사의 직무만족도 및 이직의도*, 동아대학교 간호대학원, 석사학위논문, 2011.
- [38] 김순현, 이미애, “간호사가 지각하는 보상과 직무만족에 관한 연구,” 간호행정학회지, 제12권, 제1호, pp.122-130, 2006.

- [39] 이해정, “간호사의 직무이해도, 업무만족도 및 생산성에 대한 예측인자,” J. of Korean Academy of Nursing, 제31권, 제4호, pp.571-583, 2002.
- [40] 정수경, 정혜선, “교대 여부에 따른 기혼간호사의 역할갈등과 직무만족도,” 한국직업건강간호학회지, 제13권, 제2호, pp.118-129, 2006.
- [41] 한금선, 박영희, 김성렬, “임상간호사의 스트레스 관련 기질, 소진감, 강인성이 직무만족에 미치는 영향,” 스트레스연구, 제19권, 제1호, pp.79-87, 2011.
- [42] 김유경, 교대근무 근로자의 건강상태와 삶의 질, 동아대학교 대학원, 석사학위논문, 2002.
- [43] 김영산, 대학병원 교대근무자와 비교대근무자의 삶의 질 비교, 계명대학교 의료경영대학원 석사학위논문, 월간노동리뷰, pp.16-26, 2009.
- [44] 조연경, 일반간호사가 지각한 삶의 질과 자기 효능감 간의 관계 연구, 아주대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2001.
- [45] 방용자, “CMI반응에 간호원의 심신건강평가,” 간호학회지, 제7권, 제2호, pp.107, 1977.
- [46] D. L. Tasto and M. J. Colligan, “Shift work. How does it affect you?,” American J. of Nursing, Vol.4, pp.442-447, 1978.
- [47] L. C. Coffey, J. K. Skipper, and F. D. Jung. “Nurses and shift work : effects on job performance and job-related stress,” J. of Advanced Nursing, Vol.13, pp.245-254, 1988.
- [48] 전미선, 중년간호사의 건강상태와 삶의 질에 관한 연구, 한양대학교 대학원, 석사학위논문, 2005.
- [49] 조경숙, 이해중, 정설희, “병원직원들의 직무만족도 요인 및 결과,” 병원경영학회지, 제4권, 제1호, pp.190-207, 1999.
- [50] S. S. Kim, S. Kaplowitz, and M. V. Johnston, “The effects of physician empathy on patient satisfaction and compliance,” Evaluation & the Health Professions, Vol.27, No.3, pp.237-251, 2004.
- [51] 권석만, 긍정 심리학, 학지사, 2009.
- [52] P. L. Stamps, E. B. Piedmont, D. B. Slavitt, and A. M. Haase, “Measurement of Work Satisfaction Among Health Professionals,” Medical Care, Vol.16, No.4, pp.337-352, 1978.
- [53] 고희순, 임상 간호사의 역할지각 정도와 직무 만족도에 관한 연구, 경희대학교 행정대학원, 석사학위논문, 1988.
- [54] 김경희, 이희경, “대인관계 유능성에 대한 긍정 정서의 영향: 경험 회피와 자기자비, 인지적 공감의 경로 탐색,” 상담학연구, 제16권, 제6호, pp.83-107, 2015.
- [55] 김유경, “서비스 종사자의 유머지향성과 공감능력 및 직무만족, 고객 지향성에 미치는 영향에 관한 연구,” 소비문화연구, 제18권, pp.101-129, 2015.
- [56] 유효순, “유아의 애착안정성과 정서지능의 관계,” The Korean J. of the Human Development, 제10권, 제2호, pp.19-31, 2003.
- [57] 김유경, “서비스 제공자 공감능력의 영향요인과 결과요인에 관한 연구,” 경영과 정보연구, 제34권, 제1호, pp.121-142, 2015.
- [58] 이광희, 최정문, “이벤트업의 조직 내 커뮤니케이션 만족이 직무몰입, 조직몰입 그리고 직무성공에 미치는 영향에 관한 연구,” 이벤트컨벤션연구, 제9권, 제1호, pp.127-152, 2013.
- [59] 이미애, 조혜진, 안성희, 김효주, “종합병원 간호사의 밤번고정근무제도와 이직의도에 관한 인식,” 간호행정학회지, 제21권, 제5호, pp.519-529, 2015.
- [60] 임은영, 엄주연, 장은지, 김나연, 하은주, 이선희, 김연희, “일 소아 중환자실에서 12 시간 교대근무가 간호사의 직무만족도, 삶의 질, 안전사건 보고 및 시간 외 근무에 미치는 영향,” 간호행정학회지, 제20권, 제4호, pp.353-361, 2014.
- [61] 김혜진, 이명선, “한국 간호대학생의 공감 능력에 영향을 미치는 요인,” 한국간호교육학회지, 제21권, 제2호, pp.237-245, 2015.
- [62] G. Forsyth, “Analysis of the concept of empathy-illustrations of one approach,” Advance in Nursing Science, Vol.2, pp.33-42, 1987.
- [63] L. Baillie, “Empathy in the nurse patient relationship,” Nursing Standard, Vol.9, No.20,

pp.29-32, 1996.

[64] 정혜선, “간호사의 공감이 직무스트레스 미치는 영향,” 한국산학기술학회논문지, 제16권, 제6호, pp.3911-3918, 2015.

저 자 소 개

천 경 주(Kyung-Ju Chun)

정회원



- 2014년 2월 : 부산대학교 자연과학대학 화학 석사(전기화학 & 바이오센서 전공)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 부산대학교 의학전문대학원 의학과 인문사회의학전공 박사수료

<관심분야> : 공감 커뮤니케이션, 공감교육 프로그램, 사회심리, 사회신경과학, 양자 생물학

최 주 희(Ju-Hee Choi)

정회원



- 2003년 2월 : 부산대학교 간호학과(학사)
- 2010년 2월 : 부산가톨릭대학교 생명과학대학원 간호학석사(호스피스전공)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 부산대학교 의학전문대학원 의학과 인문사회의학전공 박사과정

<관심분야> : 의료 커뮤니케이션, 공감, 호스피스, 진료달체계, 긍정심리학

김 유 리(Yoo-Ri Kim)

준회원



- 2009년 2월 : 서울시립대학교 생명과학과(이학사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 부산대학교 대학원 의학과 석사과정

<관심분야> : 의료커뮤니케이션, 공감, 자살, 사회심리학, 심리신경면역학

이 상 옥(Sang-Ok Lee)

정회원



- 1999년 2월 : 인제대학교 경영학과(학사)
- 2001년 2월 : 인제대학교 경영학과(석사)
- 2014년12월 : Nanjing University, China. Human Resource

Management(박사)

- 2015년 3월 ~ 현재 : 부산대학교 의학전문대학원 의학과 인문사회의학전공 박사과정

<관심분야> : 공감, 스트레스, 신경심리면역학, 의료커뮤니케이션, 조직심리학

장 철 훈(Chulhun L. Chang)

정회원



- 1986년 2월 : 부산대학교 의과대학(의학사)
- 1999년 2월 : 부산대학교 대학원(의학박사)
- 1996년 3월 ~ 현재 : 부산대학교 의과대학 교수

<관심분야> : 체외진단키트 개발, 의학 교육

김 성 수(Sung-Soo Kim)

정회원



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

- 현재 : 부산대학교 의학전문대학원 인문사회의학과 실 주임교수

- 현재 : 부산대학교 의학전문대학원 의료커뮤니케이션센터장

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