

## 치매대상자를 돌보는 간호사의 의사소통행위 영향요인: 공감역량과 소진을 중심으로

이지혜, 강문희\*  
충남대학교 간호대학

### Factors Influencing the Communication Behavior of nurses caring for people with Dementia: Focused on the compassionate competence and Burnout

Jihye Lee, Moonhee Gang\*

College of Nursing, Chungnam National University

요 약 본 연구의 목적은 치매대상자를 돌보는 간호사의 공감역량과 소진이 의사소통 행위에 미치는 영향을 파악하는 것이다. 연구 설계는 서술적 조사연구를 사용하였다. 연구대상은 B시, U시 및 Y시에 소재하고 있는 9개 요양병원에서 직접 치매대상자를 돌보는 간호사 190명이다. 자료수집기간은 2018년 6월 20일에서 7월 1일까지였으며, 자기보고식 설문지로 조사하였다. 수집된 자료는 SPSS 22.0 프로그램을 이용하여, 서술통계, t-test, ANOVA, pearson correlation coefficient, multiple regression으로 분석하였다. 본 연구결과에서 치매 대상자를 돌보는 간호사의 의사소통 행위는 공감역량 및 소진과 통계적으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 다중회귀분석 결과, 치매 대상자를 돌보는 간호사의 공감역량과 소진은 의사소통 행위에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이들 변수의 총 설명력은 31%이었다. 따라서, 추후 본 연구 결과를 토대로 치매 대상자를 돌보는 간호사의 의사소통행위를 증진시키기 위해 공감역량을 증진시키고 소진을 감소시킬 수 있는 교육프로그램의 개발과 평가를 위한 지속적인 연구를 제언한다.

**Abstract** The purpose of this study was to investigate the influence of nurse's compassionate competence and burnout on their communication behavior with dementia patients. The subjects of this study were 190 nurses who were taking care of patients with dementia at long-term care hospitals and who agreed with the survey. The collected data were analyzed by descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson Correlation Coefficient, and multiple regression. The communication behavior of nurses caring for dementia patients was found to have a significant correlation with compassionate competence and burnout. Multiple regression analysis showed that nurses' compassionate competence and burnout affected communication behavior, and the total explanatory power was 31%. It is suggested that the results of this study can be used as basic data for developing programs to improve communication behavior with patients with dementia.

**Keywords :** Compassionate competence, Burnout, Communication behavior, Dementia, Nurse

#### 1. 서론

보건의료 실태조사에 따르면 2011년 요양병원의 수

는 988곳이었으나 2016년 1,428곳으로 매년 평균 7.6% 증가하였으며 요양병원에서 근무하는 간호사 수는 2016년 기준 21,777명인 것으로 나타났다[1]. 노인인구의 증

본 연구는 충남대학교 CNU 연구비를 지원받아 수행하였음

\*Corresponding Author : Moonhee Gang(Chungnam National Univ.)

Tel: +82-42-580-8332 email: mhgang@cnu.ac.kr

Received July 26, 2018

Revised (1st August 18, 2018, 2nd August 31, 2018, 3rd September 13, 2018)

Accepted October 5, 2018

Published October 31, 2018

가와 더불어 요양병원 간호사는 더욱 증가할 것으로 보이며 요양병원에 입원한 대상자의 상병명 중 치매가 가장 많은 비율을 차지하고 있다[2].

치매는 뇌에 영향을 미치는 다양한 원인질환에 의해 발생하는 증후군으로 인지영역에 기능장애가 있고 이로 인해 독립적인 일상생활 능력에 문제가 있는 경우에 진단된다[3]. 특히, 치매대상자의 인지저하와 관련된 증상은 의사소통 장애로 이어진다. 이로 인해 치매대상자는 자신의 의사를 표현하고 타인과 관계를 맺는 능력이 저하되면서 정서적 위축이나 고립감 등을 경험하게 된다[4, 5]. 그러므로 간호사는 치매대상자와 의사소통 할 때 그들이 이해할 수 있도록 메시지를 전달 및 확인하고 그들이 이야기할 수 있는 기회를 제공하면서 대화를 관리해야 한다. 더불어 그들을 존중하면서 지지, 공감, 안심시키고 감정을 조절해야 한다[5]. 이러한 의사소통행위를 통해 치매대상자와의 상호작용이 가능해지면서 의사소통은 향상되고 결과적으로 치매대상자의 건강은 증진될 수 있다[6, 7].

공감(compassion)은 대상자의 상황을 이해하는 것 이상의 돌봄을 통해 대상자에게 힘을 실어주는 것이며[8] 간호사의 공감역량(compassion competence)은 대상자 관점에 근거한 전문 간호로서 대상자에 대한 이해를 기반으로 그들의 어려움을 경감시키는데 필요한 간호사 개인의 기술 및 능력이다[9]. 공감역량을 지닌 간호사가 대상자의 감정을 정확하게 지각하여 이해하게 되면 대상자는 자신이 혼자가 아니라는 느낌과 자신이 이해받고 있다는 느낌을 갖게 되어 스스로를 가치 있게 받아들여지게 된다[10]. 특히, 의사소통에 어려움을 겪는 치매대상자에게 공감적 자세를 취하는 것은 의미 있는 대화의 기반을 확립하고 공통된 이해와 평등성에 기초한 상호관계를 구축하는데 도움을 주어 의사소통을 증진하는 역할을 한다[11].

한편 요양병원 내 간호사 업무 부담과 치매대상자의 문제 행동은 간호사의 질 저하를 초래하며[12] 간호사로 하여금 업무 의욕 상실과 소진까지 느끼게 한다[13]. 이런 소진이 장기간 지속될 경우, 간호사는 직무만족도가 저하되면서 간호 전문직에 대한 긍정적인 확신이 줄어들게 된다[14]. 소진이란 스트레스 경험이 해결되지 않고 지속될 경우 인간관계에서 지속적으로 받는 정신적 압박의 결과로 발생하는 신체적, 정신적, 정서적 탈진 및 고갈상태를 말한다[15]. 특히, 치매대상자 돌봄제공자 중

47%가 소진 증상을 겪게 되면서[16] 화를 내거나 좌절감을 느끼고 대상자의 요구에 반응하지 않는 냉담함을 보이게 된다[17]. 즉, 치매대상자를 돌보는 간호사의 소진은 무관심이나 냉정함으로 치매대상자와의 의사소통행위에 부정적인 영향을 미치게 되는 것이다.

이에 본 연구에서는 요양병원 간호사의 공감역량과 소진을 중심으로 치매대상자와의 의사소통행위를 증진시키기 위한 요인을 탐색하고자 한다. 이전 연구에서 간호대학생을 대상으로 공감(empathy)과 의사소통의 관계를 살펴보거나[18, 19] 요양병원 간호사나 간호조무사의 공감(empathy)이 의사소통능력에 미치는 영향을 살펴본 연구[20]가 수행되었다. 또한 요양병원 간호사의 소진을 살펴본 연구[12]도 수행되었다. 하지만 간호사의 공감역량(compassion competence)이나 소진이 치매대상자와의 의사소통행위에 미치는 영향을 파악하고자 시도된 연구는 없었다. 그러므로 본 연구에서 치매대상자를 돌보는 간호사의 공감역량과 소진이 의사소통행위에 미치는 영향을 규명함으로써 치매대상자를 돌보는 간호사의 의사소통행위를 증진시킬 수 있는 중재방안의 기초자료로 활용하고자 한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구설계

본 연구는 요양병원 간호사의 공감역량과 소진을 중심으로 치매대상자와의 의사소통행위에 미치는 영향을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2.2 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상자는 B시, U시와 Y시에 있는 9개 요양병원 간호사를 편의표출 하였으며, 구체적인 선정기준은 1) 요양병원에 근무하면서 2) 치매대상자를 돌보고 있으며 3) 질문지의 내용을 이해하고 답할 수 있는 자료 본 연구의 목적과 방법 등에 대해 설명을 듣고 자발적으로 연구 참여에 서면동의 한 자이다. 구체적인 제외기준은 1) 근무한지 3개월 미만이며 2) Part time으로 근무하고 있는 간호사이다.

본 연구의 대상자수는 G\*Power 3·1·9. 2. version 을 이용하여 산출하였다. 다중회귀분석에서, 정신간호사의 공감이 촉진적 의사소통능력에 미치는 영향을 살펴본

선행연구결과[21]에 근거하여 산출된 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .95, 예측변수 12로 대상자 수를 산출하였으며 총 184명이 요구되었다.

자료수집 기간은 2018년 6월 20일에서 7월 1일까지였다. 총 205부의 설문지를 배부하고 192부를 회수하였으며(회수율 93.7%) 이중 불성실하게 작성된 설문지 2부를 제외하고 총 190부를 최종 분석하였다.

본 연구는 U대학교 IRB의 승인(IRB No. 2018R0007)후 수행되었다. 본 연구자는 3개시에 있는 9개 요양병원 간호관리자와 연락하여 연구의 목적과 방법을 설명하고 연구에 대한 협조를 요청하였다. 연구에 협조한 요양병원의 간호사 중 선정기준에 적합한 대상자에게 본 연구자가 ‘연구대상자용 동의설명문’을 직접 배포하고 연구의 목적과 방법을 설명하였다. 설명을 듣고 참여하기로 동의한 간호사에게 서면동의서를 받고 설문지를 배포하고 설문 작성방법을 구체적으로 설명하였다. 또한 본 연구는 연구대상자에게 자료수집의 익명성이 보장됨과 동의한 후 또는 설문응답 중에도 참여하고 싶지 않으면 언제든지 철회할 수 있음을 설명하였다. 설문을 작성한 후에는 소정의 답례품을 제공하였다. 모든 자료수집은 연구자에 의해 직접 수행되었다.

### 2.3 연구도구

#### 2.3.1 공감역량

본 연구에서 간호사의 공감역량을 측정하기 위하여 Lee & Seomun[9]가 개발한 간호사의 공감역량 측정도구(Compassion Competence Scale: CCS)를 사용하였다. 이 도구는 소통력, 민감성, 통찰력 3개의 요인, 총 17개 항목으로 구성되어 있다. 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점의 Likert 척도로 측정되며 도구의 신뢰도는 Lee & Seomun[9]의 연구에서 Cronbach’s  $\alpha$  .91이었으며 본 연구에서의 내적신뢰도는 Cronbach’s  $\alpha$  .95로 나타났다.

#### 2.3.2 소진

소진은 Pines 등[22]이 개발하고 Peek [23]이 번역한 도구를 이용해 측정하였다. 이 도구는 신체적, 정서적, 정신적 소진 3개 영역에 20개 문항으로 구성되어 있으며 ‘없다’ 1점 부터 ‘항상’ 5점의 likert 척도로 측정된다. 문항 3, 6, 11, 13, 17, 18, 19는 역문항이며 점수가 높을수록 소진이 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Peek

[23]의 연구에서는 Cronbach’s  $\alpha$  .86이었으며 본 연구에서의 내적신뢰도는 Cronbach’s  $\alpha$  .96으로 나타났다.

#### 2.3.3 치매대상자와의 의사소통행위

본 연구에서 치매대상자와의 의사소통행위는 Lee [5]가 개발한 치매대상자를 돌보는 간호사의 의사소통행위 측정도구(Communication behavior scale of nurses caring for people with Dementia: CBS-D)를 사용하였다. 이 도구는 대화반응관리, 관계조절, 정서표현, 이해증진 4요인 18문항으로 구성되어 있으며 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘항상 그렇다’ 5점의 Likert 척도로 측정되며 도구의 신뢰도는 Lee[5]의 연구에서 Cronbach’s  $\alpha$  .88이었으며 연구에서의 내적신뢰도는 Cronbach’s  $\alpha$  .92로 나타났다.

#### 2.3.4 일반적 특성

본 연구에서 대상자의 일반적 특성 중 성별, 연령, 결혼형태, 종교, 학력, 근무형태, 직위, 치매간호경력, 치매 의사소통 교육유무를 확인하였다.

### 2.4 자료분석방법

대상자의 일반적 특성에 따른 치매대상자를 돌보는 간호사의 의사소통행위는 t-test, ANOVA로 분석하였으며 사후분석은 Scheffé와 Dunett T3 method를 이용하였다. 치매대상자를 돌보는 요양병원 간호사의 공감역량, 소진, 의사소통행위의 상관관계는 pearson’s correlation coefficients로 분석하였다. 치매대상자를 돌보는 간호사의 공감역량과 소진이 의사소통행위에 미치는 영향요인을 파악하기 위해 단계적(stepwise) 다중 회귀분석을 실시하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자의 성별은 여성이 97.9%로 대부분을 차지하고 있었고 연령은 30~39세가 33.7%로 가장 많았다. 결혼한 상태는 기혼인 경우가 70.6%로 가장 많았고 종교는 불교인 경우가 29.5%로 가장 많았다. 학력수준은 3년제 졸업의 경우가 41.6%, 4년제 졸업의 경우가 44.7%이었고 근무형태는 3교대가 49.5%로 가장 많았

다. 직위는 일반간호사가 87.9%로 가장 많았다. 치매대상자를 돌본 실무 경력은 7년 이상인 경우가 54.2%였다. 또한 치매대상자와의 의사소통에 대하여 교육을 받은 경우는 53.7% 였다(Table 1).

Table 1. General Characteristics of Participants (N=190)

Variables	Categories	n(%)
Gender	Male	4(2.1)
	Female	186(97.9)
Age (year)	< 30	29(15.3)
	30-39	64(33.7)
	40-49	40(21.1)
	50-59	40(21.1)
	≥ 60	17(8.8)
Marriage	Married	134(70.5)
	Single	54(28.5)
	Others†	2(1.0)
Religion	Protestant	42(22.1)
	Catholic	37(19.4)
	Buddhist	56(29.5)
	Others† †	52(27.4)
	None	3(1.6)
Education	Diploma	79(41.6)
	Bachelor	85(44.7)
	Master	22(11.6)
	Others§	4(2.1)
Working pattern	Fixed day	88(46.3)
	3 shifts	94(49.5)
	2 shifts	8(4.2)
Position	Head nurse	11(5.8)
	Charge nurse	8(4.2)
	Staff nurse	167(87.9)
	Others	4(2.1)
Career in Nursing for PWD (year)	<1	37(19.5)
	1 ≤ ~ <3	41(21.6)
	3 ≤ ~ <5	9(4.7)
	5 ≤ ~ <7	23(12.1)
	7 ≤ ~ <10	48(25.3)
≥10	32(16.8)	
Ttraining experience	Yes	102(53.7)
	No	88(46.3)

† Divorce, separation; † † Won Buddhism;

§Attending graduate school etc;

||Director of Nursing

### 3.2 대상자의 공감역량, 소진, 의사소통행위

본 연구대상자의 공감역량 점수는 5점 만점에 평균 3.68±0.43점이였다. 공감역량의 요인 중 민감성이 3.94점으로 가장 높았고 통찰력 요인은 3.71점으로 가장 낮았다. 소진의 점수는 5점 만점에 평균 2.72±0.39점이였다. 소진의 요인 중 신체적 소진 점수가 2.84점으로 가장 높았고 정서적 소진 점수는 2.51점으로 가장 낮았다. 의사소통행위의 점수는 5점 만점에 평균 3.71±0.45점이였다. 의사소통행위의 요인 중 대화반응관리의 점수가 3.86점으로 가장 높았고 관계조절 요인의 점수는 3.60점으로 가장 낮았다(Table 2).

Table 2. Mean and Standard Deviation of Variables (N=190)

Variables	M±SD
Compassion competence	3.68±0.43
Communication	3.79±0.44
Sensitivity	3.94±0.45
Insight	3.71±0.52
Burnout	2.72±0.39
Physical	2.84±0.54
Emotional	2.51±0.31
Psychological	2.75±0.38
Communication behavior	3.71±0.45
Discourse response management	3.86±0.55
Interpersonal control	3.60±0.77
Emotional expression	3.76±0.50
Interpretability	3.65±0.56

### 3.3 일반적 특성에 따른 의사소통행위 정도

대상자의 일반적 특성에 따른 치매대상자와의 의사소통행위는 Table 3과 같다. 치매대상자를 돌보는 의사소통행위는 성별, 종교, 교육정도, 근무형태, 직위, 치매간호 기간에 따라 차이가 없었다. 반면 나이(F=13.55, p=.001), 결혼형태(F=10.82, p=.015), 치매의사소통 교육 경험 유무(t=5.97, p<.001)에 따라 의사소통행위 점수에 차이가 있었다.

사후검정 결과 나이는 40세 이상 50세 미만, 50세 이상 60세 미만인 경우가 다른 연령보다 의사소통행위 점수가 높았다. 결혼형태에서 기혼인 경우가 미혼이나 그 외의 경우보다 의사소통행위 점수가 높은 것으로 나타났다. 치매대상자와의 의사소통 교육 경험 유무에서 교육을 받은 그룹의 의사소통행위 점수가 더 높았다.

Table 3. Communication Behavior by General Characteristics (N=190)

Variables	Categories	M±SD	t or F (p)
Gender	Male	3.72±0.11	.06 (.952)
	Female	3.71±0.45	
Age (year)	< 30a	3.54±0.22	13.55 (.001) a,b,e <c,d
	30~39b	3.55±0.33	
	40~49c	3.91±0.50	
	50~59d	3.99±0.50	
	≥ 60e	3.43±0.27	
Marriage	marrieda	3.80±0.46	10.82 (.015) a>b,c
	singleb	3.48±0.29	
	Othersc	3.00±0.16	
Religion	Protestant	3.72±0.43	1.00 (.406)
	Catholic	3.70±0.53	
	Buddhist	3.83±0.47	
	Others	3.67±0.39	
	None	3.93±0.80	
Education	Diploma	3.67±0.50	0.77 (.272)
	Bachelor	3.76±0.44	
	master	3.63±0.25	
	Others	3.72±0.00	
Working pattern	Fixed day	3.70±0.46	0.12 (.883)
	3 shifts	3.73±0.45	
	2 shifts	3.68±0.04	
Position	Head nurse	3.60±0.47	2.35 (.098)
	Charge nurse	3.41±0.30	
	Staff nurse	3.73±0.45	
	Others	3.71±0.45	
Career in Nursing for PWD (year)	<1	3.49±0.40	1.07 (.376)
	1 ≤ ~ <3	3.67±0.43	
	3 ≤ ~ <5	3.81±0.37	
	5 ≤ ~ <7	3.79±0.46	
	7 ≤ ~ <10	3.78±0.55	
Training experience	Yes	3.87±0.50	5.97 (.000)
	No	3.52±0.27	

PWD=person with dementia

### 3.4 대상자의 공감역량, 소진 그리고 의사소통 행위의 관계

대상자들의 공감역량, 소진과 치매대상자와의 의사소통행위의 관계는 Table 4와 같다. 의사소통행위와 공감역량( $r=.53, p<.001$ ), 의사소통행위와 소진( $r=-.15, p=.035$ ) 간에 유의한 상관관계가 있었다.

Table 4. Correlation among Study Variables (N=190)

Variables	Compassion competence	Burn-out	Communication behavior
	r(p)	r(p)	r(p)
Compassion competence	1	.13 (.861)	.53 (<.001)
Burnout		1	-.15 (.035)
Communication behavior			1

### 3.5 대상자의 의사소통행위에 영향을 미치는 요인

치매대상자를 돌보는 간호사의 공감역량, 소진이 의사소통행위에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중회귀 분석을 실시하였다. 공차한계(tolerance)는 .99이었고 분산팽창지수(Variance Inflation Factor, VIF)는 1.00로 10보다 낮아 다중공선성(multicollinearity)의 문제는 없었다. 또한 Durbin-Watson 값은 2.25로서 2와 가까워 독립성 검증에 문제가 없는 것으로 나타났다.

분석결과 회귀모형의 설명력은 31%이었으며 F 값은 43.05( $p<.001$ )로 나타났다. 치매대상자를 돌보는 간호사의 공감역량( $\beta=.54, p<.001$ )과 소진( $\beta=-.16, p<.001$ )은 치매대상자와의 의사소통행위에 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었다(Table 5).

Table 5. Influencing Factors on Communication Behavior of Nurses caring for People with Dementia (N=190)

Variables	B	Beta	t	p
(Constant)	2.53		9.66	<.001
Compassion competence	.45	.54	8.92	<.001
Burnout	-.18	-.16	-2.64	<.001

Adj.R2=.31, R2=.32, F=43.05, p<.001

## 4. 논의

본 연구는 치매대상자를 돌보는 간호사의 공감역량, 소진이 치매대상자와의 의사소통행위에 미치는 영향을 확인함으로써 치매대상자를 돌보는 간호사의 의사소통행위를 향상시키는데 필요한 기초자료를 얻기 위하여 시

도되었다. 따라서 연구결과에 따라 의미를 파악하고 논의하고자 한다.

본 연구에서 요양병원 간호사의 공감역량은  $3.68 \pm 0.43$  점으로 나타났다. 이는 Lee와 Seomun[9]의 연구에서 동일한 측정도구를 사용하여 일반 병동, 응급실, 중환자실에서 근무하는 간호사의 공감역량을 측정한 결과인 3.61에 비하여 약간 상회하는 결과이다. 보통 요양병원에서 근무하는 간호사는 다른 임상경험을 토대로 요양병원으로 이동하여 근무하는 경우가 많아 일반 간호사보다 임상경험이 풍부하고 다양한 대상자를 접하였기 때문에 공감역량 점수가 상대적으로 높게 나타난 것으로 보인다. 요양병원 간호사의 소진 점수는  $2.72 \pm 0.39$ 점인 것으로 확인되었다. 이는 응급실 간호사의 소진점수인 2.99점[24]보다 낮은 점수로 특수부서에서 근무하는 간호사들의 업무량이 과중하여[25] 나타난 결과로 생각된다.

치매대상자와의 의사소통행위 점수는  $3.71 \pm 0.45$  점이며 사후검정 결과 나이( $F=13.55$ ,  $p<.001$ ), 결혼형태( $F=10.82$ ,  $p=.015$ )에 따라 의사소통행위 점수가 다르게 나타났다. 특히, 간호사의 나이가 50세 이상 60세 미만일 경우 의사소통행위 점수가 가장 높고 60세 이상인 경우 점수가 가장 낮은 것으로 나타났다. 연구결과만으로 해석이 어려우나 이는 나이가 60세가 넘어감에 따라 업무를 수행함에 있어 신체적인 한계를 느끼고 대상자 중심의 의사소통에 어려움이 나타나기 때문인 것으로 추측된다. 결혼형태에서는 기혼인 경우가 미혼이나 기타의 경우보다 유의하게 의사소통 점수가 높았다. 이는 간호사의 일반적 특성 중 의사소통에 유의한 차이를 나타내는 개인정보 변수는 나이, 결혼상태 등[26]이라는 연구결과와 일치한다. 추후 치매대상자와의 의사소통행위 증진을 위한 프로그램 운영에 있어 결혼 형태가 기혼이 아니거나 60세 이상인 간호사를 우선적으로 교육 대상으로 선정해야 할 것으로 사료된다. 또한 치매대상자와의 의사소통에 대하여 교육을 받은 집단이 그렇지 않은 집단보다 의사소통행위 점수가 유의하게 높았다. 이는 의사소통 교육경험에 따라 의사소통 능력에 차이가 있었던 선행연구의 결과[27]와 일치하는 내용이다. 그러므로 요양병원 간호사를 대상으로 치매대상자와의 의사소통에 대한 교육을 지속적으로 운영할 필요가 있겠다.

상관관계 분석결과, 치매대상자와의 의사소통행위는 공감역량, 소진과 유의한 관계가 있었다. 즉, 간호사의 공감역량이 높을수록, 소진이 낮을수록 의사소통행위 점

수는 증가하는 것으로 확인되었다. 이는 요양병원 간호사의 공감과 의사소통이 유의한 상관관계가 있었던 이전의 연구결과[18~20]와 일치하는 것이다. 또한 요양병원 간호사는 아니지만 중환자실 간호사의 의사소통 능력과 소진이 유의한 상관관계를 보였던 연구[28]와도 일치하는 결과이다.

치매대상자를 돌보는 간호사의 공감역량과 소진이 의사소통행위에 미치는 영향을 파악하기 위해 시행한 단계적 회귀분석 결과, 간호사의 공감역량( $\beta=.54$ ,  $p<.001$ )은 통계적으로 유의하게 의사소통행위에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 간호사의 공감이 높을수록 의사소통이 향상된 이전의 연구결과[21,29]를 지지하는 내용이다. 즉, 치매대상자를 돌보는 간호사의 공감역량이 높으면 간호사는 치매대상자에게 적절히 반응하고 그들의 의견을 경청하면서 요구를 충족시켜 줄 수 있는 의사소통행위를 할 수 있는 것이다. 또한 간호사의 소진( $\beta=-.16$ ,  $p<.001$ )도 의사소통행위에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 치매대상자를 돌보는 간호사는 소진을 경험할수록 긍정적 태도를 유지하거나 안정적 감정상태를 유지하기 어려워져 치매대상자에게 적절하게 반응하거나 관심을 기울이지 못하는 의사소통행위를 보일 수 있는 것이다.

본 연구는 치매대상자를 돌보는 간호사의 의사소통행위에 영향을 미치는 요인을 파악하여 치매대상자와의 의사소통행위 향상을 위한 기초자료를 제공했다는 데 그 의의가 있다고 사료된다. 구체적으로 노인간호 실무 측면에서 본 연구의 결과는 치매대상자를 돌보는 간호사의 의사소통행위 증진을 위한 프로그램 개발에 활용될 수 있을 것이다. 또한 실무에서 치매대상자와의 의사소통행위를 증진시키기 위하여 요양병원 간호사의 축적된 스트레스가 신체적, 정서적, 정신적 소진으로 이어지지 않도록 하기 위한 실무관리 방안의 근거자료가 될 것이다. 간호교육 측면에서 본 연구의 결과는 향후 치매대상자를 간호하게 될 간호대학생의 공감역량을 증진시키기 위한 치매교육의 근거로 제시될 수 있을 것이다. 또한 요양병원 간호사의 공감역량을 증진시키고 소진을 예방하기 위한 직무교육에도 활용될 수 있을 것이다. 간호연구 측면에서는 본 연구를 통하여 치매대상자를 돌보는 간호사의 의사소통행위에 영향을 미치는 요인을 확인할 수 있었다. 향후 연구결과에 근거하여 간호사의 의사소통역량강화 프로그램 개발 연구, 치매대상자를 돌보는 간호사의

의사소통행위에 영향을 미치는 다양한 변수를 확인하는 연구, 치매대상자를 돌보는 여러 직종 간의 의사소통행위 영향요인 비교연구, 요양병원 외에 다양한 임상실무 현장에서 치매대상자를 돌보는 간호사들 간의 영향요인 비교 연구가 이루어질 수 있을 것이다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구에서는 노인인구의 증가와 더불어 급증하고 있는 요양병원 간호사의 공감과 소진이 치매대상자와의 의사소통행위에 미치는 영향을 파악하였다. 연구결과, 치매대상자를 돌보는 간호사의 의사소통행위는 간호사의 공감역량 및 소진과 유의한 상관관계를 가지고 있었다. 또한 요양병원 간호사의 공감역량과 소진은 치매대상자를 돌보는 간호사의 의사소통행위에 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 본 연구결과를 토대로 다음의 내용을 제안하고자 한다. 첫째, 치매 의사소통 교육유무에 따라 간호사의 의사소통행위 점수가 유의미하게 차이가 난 점에 주목하여 간호사를 대상으로 지속적인 치매 의사소통 교육이 요구된다. 둘째, 치매대상자를 돌보는 간호사의 의사소통행위를 증진시키기 위해 간호사의 공감역량을 증진시키고 소진을 감소시킬 수 있는 프로그램의 개발과 평가를 위한 지속적인 연구를 제안한다. 셋째, 다양한 실무현장에서 치매대상자를 돌보고 있는 간호사의 의사소통행위에 영향을 미치는 요인을 파악하는 반복연구를 제안한다.

## References

- [1] Korea Health Industry Development Institute. "2001~2017 A Study on the National Health and Medical Status [Internet]", Sejong (GA): Ministry of Health and Welfare, 2018[cited 2018 April 10], Available From: <http://www.mohw.go.kr/react/sch/index.jsp>
- [2] Health Insurance Review & Assessment Service. "Case reviews of long-term care hospital evaluation. Executive education program", p65-81. Health Insurance Review & Assessment Service, 2010.
- [3] American Psychiatric Association. "Diagnostic and statistical manual of mental disorder(5th ed.)", Washington, DC: American Psychiatric Association, 2013.
- [4] S. K. Lee, D.E. Seong, D.E. Seo, H. S. Bae. "Effects of theatre-based group language therapy on communication abilities of nursing home patients with dementia", Drama Art Therapy study, Vol.5, pp. 161-179, 2016.
- [5] J. H. Lee. "Development and Validation of the Communication Behavioral Scale of nurses caring for people with Dementia", Unpublished doctoral dissertation, Chungnam University, Daejeon, 2018.
- [6] J. Perry, S. Galloway, J. L. Bottorff, S. Nixon. "Nurse-patient communication in dementia: improving the odds", Journal of Gerontological Nursing, 31(4), 43-52. 2005. DOI: <https://doi.org/10.3928/0098-9134-20050401-10>
- [7] E. B. Ryan, S. D. Meredith, M. J. MacLean, & J. B. Orange. "Changing the way we talk with elders: promoting health using the communication enhancement model", The International Journal of Aging and Human Development, Vol 41, N0 2, pp. 89-107. 1995.
- [8] M. L Schant. "Compassion: A concept analysis", Nursing Forum, Vol 42, No 2, pp. 48-55. 2007.
- [9] Y. Lee, G. Seomun. "Development and validation of an instrument to measure nurses' compassion competence", Applied Nursing Research, Vol 30, pp. 76-82. 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.apnr.2015.09.007>
- [10] Naomi Feil, Vicki De Klerk-Rubin, David Nilson. "The Validation Breakthrough, Third Edition Simple Techniques for Communicating With People With Alzheimer's and Dementia", Baltimore: Health Professions Press, 2012.
- [11] P. McEvoy, R. Plant. "Dementia care: using empathic curiosity to establish the common ground that is necessary for meaningful communication", Journal of psychiatric and mental health nursing, Vol 21, No 6, pp. 477-482, 2014.
- [12] J. W. Park, E. J. Choi. "Factors Influencing Job Satisfaction of Nurses Working in Long-term Care Hospitals: Focused on Burnout and Burden for Caring Problematic Behaviors in Dementia", Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society Vol. 16, No. 11 pp. 7403-7413, 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.11.7403>
- [13] J. A. Song, J. W. Park, H. J. Kim. "Impact of Behavioral and Psychological Symptoms of Dementia on Caregiver Burden in Nursing Homes", Journal of Korean Gerontological Nursing. Vol 15, No 1, 62-74, 2013.
- [14] M. R. Kim, G. A. Seomun, "Relationships among Burnout, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention to Resign in Hospital Nurses", Korean Journal of Occupational Health Nursing, Vol.22, No.2, pp. 93-101, 2013. DOI: <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2013.22.2.93>
- [15] R. K., James, B. E. Gilliland. "Crisis intervention strategies(4th.)", Belmont, CA: Brooks/Cole Thomson Learning, 2001.
- [16] J. H. Kang, "Effect of a Social Support Program on Caregivers of Elders with Dementia", Journal of Korean Gerontological Nursing, Vol. 12, No. 2, 142-153, 2010.
- [17] M. P. Leiter, C. Maslach. "Nurse turnover: The mediating role of burnout", Journal of Nursing Management, Vol 17, pp. 331-339, 2009.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.01004.x>

- [18] M. S. Chung. "Relations on Self-esteem, Empathy and Interpersonal Relationship for Reinforcing Competence in Communication of Nursing Students", Journal of Korean academic society of nursing education, Vol.20 No.2, pp. 332-340, 2014.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2014.20.2.332>
- [19] H. P. Jeong, K. C. Su. "The Relationship among Self-esteem, Empathy, Communication Skill and Clinical Competency of Nursing Students", Journal of the Korea Academia- Industrial cooperation Society Vol. 16, No. 11 pp. 7698-7707, 2015.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.11.7698>
- [20] S. J. Jeong, K. H. Kim. "Empathy Ability, Communication Ability, and Nursing Performance of Registered Nurses and Nursing Assistants in Long-term Care Hospitals", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol. 23 No. 3, PP. 249-258, 2017.  
DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2017.23.3.249>
- [21] E. J. Oh, M. H. Lee, S. H. Ko. "Influence of Emotional Intelligence and Empathy on the Facilitative Communication Ability of Psychiatric Nurses", J Korean Acad Psychiatr Ment Health Nurs Vol. 25 No. 4, pp. 283-293, 2016.  
DOI: <http://doi.org/10.12934/jkpmhn.2016.25.4.283>
- [22] A. M. Pines, E. Aronson, D. Kafry. "Burnout: From Tedium to Personal Growth", New York: The Free Press, 1981.
- [23] E. H. Peek. "A study of the correlation between burnout and job satisfaction levels among nurses", Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, 1982.
- [24] J. Kim, H. Y. Ahn, M. R. Eom, M. Y. Lee. A "Study of Emergency Room Nurses' Burn-out, Nursing Performance, and Professional Identity]", Korean Journal of Occupational Health Nursing Vol.19, No.1, 2010.
- [25] H. Moon1, J. Y. Kim. "The Influence of Clinical Nurses' Emotional Intelligence and Job Stress on Burnout". Journal of the Korea Entertainment Industry Association, Vol. 12, No. 2, 2018.  
DOI: <https://doi.org/10.21184/jkeia.2018.2.12.2.173>
- [26] S. I. Im, J. Park, H. S. Kim. "The Effects of Nurses Communication and Self-Leadership on Nursing Performance", Korean Journal of Occupational Health Nursing, Vol 21, No 3, 274-282, 2012.
- [27] H. S. Lee, J. K. Kim. "Relationship among Communication Competence, Communication Types, and Organizational Commitment in Hospital Nurses", Journal of Korean Academy of Nursing Administration. Vol 16, No 4, pp. 488-496, 2010.
- [28] Y. J. Son, Y. A. Lee, K. N. Sim, S. S. Kong, Y. S. Park. "Influence of Communication Competence and Burnout on Nursing Performance of Intensive Care Units Nurses", J Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing, Vol.20, No.3, pp. 278-289, 2013.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.3.278>
- [29] G. Ancel. "Developing empathy in nurses: an inservice training program", Archives of psychiatric nursing, Vol 20, No 6, pp. 249-57. 2006.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2006.05.002>

이 지 혜(Jihye Lee)

[정회원]



- 2003년 2월 : 충남대학교 대학원 간호학과 (간호학석사)
- 2018년 2월 : 충남대학교 대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2013년 3월 ~ 2017년 8월 : 울산 과학대학교 간호학과 강의전담 조교수

<관심분야>

정신간호, 의사소통

강 문 희(Moonhee Gang)

[정회원]



- 1997년 8월 : 충남대학교 대학원 간호학과 (간호학석사)
- 2005년 2월 : 충남대학교 대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2010년 8월 ~ 현재 : 충남대학교 간호학과 부교수

<관심분야>

정신간호, 정신건강