



간호 · 간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인: 공감피로와 공감만족, 의사소통효능감을 중심으로

김경희¹ · 이종은²

청주의료원¹, 충북대학교 의과대학 간호학과²

Factors Influencing Nurses' Job Satisfaction in Integrated Nursing and Care Services Unit: Focused on Compassion Fatigue, Compassion Satisfaction and Communication Efficacy

Kim, Kyounghee¹ · Lee, Jongeun²

¹Cheongju Medical Center, Cheongju

²Department of Nursing Science, College of Medicine, Chungbuk National University, Cheongju, Korea

Purpose: This study aimed to examine the levels of compassion fatigue/satisfaction, communication efficacy, and job satisfaction among integrated nursing and care services (INCS) units, and to analyze the factors affecting their job satisfaction. **Methods:** This descriptive study was conducted between January 1 and February 15, 2019 with 174 nurses working at INCS units. Data were analyzed using independent t-test, one-way ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and hierarchical multiple regression with SPSS/WIN 23.0. **Results:** Job satisfaction was significantly different according to age, marital status, monthly income, total clinical career, and job position. Job satisfaction was positively correlated with compassion satisfaction ($r=.72, p<.001$) and communication efficacy ($r=.52, p<.001$) and showed a negative correlation with compassion fatigue ($r=-.25, p<.001$). Factors affecting job satisfaction were compassion satisfaction ($\beta=.61, p<.001$) and communication efficacy ($\beta=.18, p=.004$). Overall, approximately 58.9% of the variability in job satisfaction was explained by these two variables in this study. **Conclusion:** Compassion satisfaction has the effect of maintaining an emotional balance in the nurse's inter-professional relationships. High communication efficacy among professionals in the INCS ward is a necessary factor to increase nurses' job satisfaction. These results suggest that programs to improve compassion satisfaction and communication efficacy are needed to enhance nurses' job satisfaction.

Key Words: Communication; Compassion fatigue; Efficacy; Job satisfaction; Nurses

서 론

1. 연구의 필요성

국내 입원 환자의 간호는 전통적으로 가족 중심의 문화적 특

성에 따라 가족들이 환자 곁에 상주하며 환자를 돌보고 간병하는 경우가 대부분이었으나, 전반적인 사회 환경 변화의 이유로 가족 간병이 어려워지고 사적 간병인 고용이 늘어나게 되었다 (Roh, Kim, & Sok, 2019). 이로 인해 환자 가족의 경제적 부담은 증가되고, 비전문 인력의 의료행위 관여는 환자의 감염이나

주요어: 직무만족도, 공감피로, 공감만족, 의사소통효능감, 간호 · 간병통합서비스병동간호사

Corresponding author: Lee, Jongeun

Department of Nursing Science, Chungbuk National University, 1, Chungdae-ro, Seowon-gu, Cheongju 28644, Korea.
Tel: +82-43-249-1834, Fax: +82-43-266-1710, E-mail: agnes38@chungbuk.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 김경희의 석사학위논문 축약본임.

- This manuscript is a condensed form of the first author's master's thesis from Chungbuk National University.

Received: Nov 28, 2019 / Revised: Dec 15, 2019 / Accepted: Dec 22, 2019

안전을 위협하는 상황이 되었다(Roh et al., 2019).

이러한 문제점이 대두되면서 정부는 2007년부터 ‘보호자 없는 병원’이라는 시범사업을 시작하였고, 2018년 12월까지 495 개소 의료기관이 간호·간병통합서비스 제도에 참여하고 있다(National Health Insurance Service, 2018). 최근 보건복지부는 2025년까지 모든 의료기관의 일반병동을 90% 이상 간호·간병통합서비스 병동으로 전환하여 운영하는 것을 최종 목표로 정하고 있다(Hwang, 2015).

간호·간병통합서비스 병동의 사업지침 매뉴얼에 따른 제공 인력 구성은 정해진 업무의 구분과 위임 사항에 따라 간호사, 간호조무사, 간병지원인력(병동지원인력+재활지원인력)의 간호서비스팀으로 구성되어 있고(National Health Insurance Service, 2018), 간호·간병통합서비스는 간호사가 주축으로 간호보조 인력과 함께 팀을 이루어 포괄적 간호를 제공해야 한다(National Health Insurance Service, 2018). 그러나 제도가 확대되면서 현재 간호·간병통합서비스 병동의 실정은 제공인력구성이 법적 필수 규정은 아니어서 의료기관 별로 구성인력의 차이가 있고, 일반병동에 비해 인력이 늘어나긴 했지만 다양한 직종이 근무하면서 간호사의 직종 간 갈등에 따른 스트레스와 심적 갈등이 유발되고 있는 상황이다(Lee & Jung, 2015). 또한 간호사는 위임된 간호업무수행을 위해 보조 인력에게 업무 지시, 위임 및 관리 감독 등의 역할을 수행하는 과정에서 의사소통의 어려움을 경험하고 있고(Jo & Kim, 2018), 간호인력 간의 명확하지 않은 업무범위로 인한 역할갈등으로 직무만족도에 부정적인 영향을 미치고 있다(Lee & Jung, 2015).

간호·간병통합서비스 제도가 시행된 이후 Jo와 Kim (2018), Kim과 Kim (2018)의 연구에서 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족에 인력 간 역할갈등, 직무 스트레스, 정체성 혼란, 대인관계에서의 소통의 어려움, 간호근무환경 등이 영향을 미치는 것으로 보고되어 간호사가 간호·간병통합서비스를 제공하면서 역할갈등이나 대인관계 속에서 소통의 어려움을 경험하고 이로 인해 직무만족도에 영향을 주는 것을 알 수 있다. Park과 Yang (2008)의 연구에서 간호사의 의사소통자기효능감이 효과적인 의사소통을 촉진시키고 직무만족도에 유의한 영향을 미친다고 하였고, Park (2018)은 간호인력 간의 공감피로와 공감만족이 직무만족도에 영향을 미친다고 보고하였다. 이에 효율적인 병동 인력관리를 위해 가장 중심적인 역할을 수행하는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 효과적인 소통과 직무만족도를 높일 수 있는 요인으로 공감요인과 의사소통효능감을 파악해 볼 필요가 있다.

공감피로와 공감만족으로 구성된 공감요인에 대해서는 환

자뿐 만 아니라 다양한 직종의 의료인과 협업을 하는 소통과정에서 스트레스를 경험하고 있는 간호사를 대상으로 관심이 증가하고 있다(Kim & Lee, 2016). 또한 이는 간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인임을 확인할 수 있어(Park, 2018), 다양한 조직 구성원과의 의사소통 과정에서 간호사의 공감요인 파악이 필요하다.

공감요인 중 부정적인 개념인 공감피로란 외상을 입은 사람이나 고통을 받는 사람을 도와주는 과정에서 경험하는 간접적인 외상의 징후를 의미하고(Figley, 1995), 간호사와 동료간호사와의 관계, 간호사와 다른 의료 인력과의 관계 속에서 확인할 수 있다(Jang & Kim, 2014). 환자와의 의사소통 과정에 많은 에너지를 쏟는 간호사들은 높은 수준의 공감피로를 경험하고 있고(Kim, 2011), 다른 의료 인력과의 관계에서도 간호사의 공감피로가 중요하게 부각되고 이에 대한 관심이 증가하고 있다(Lee & Yom, 2013). 반면 외상상황에서 다른 이들에게 도움을 제공하면서 얻게 되는 긍정적인 감정을 공감만족이라고 한다(Sacco, Czurzynski, Harvey, & Ingersoll, 2015). 이는 공감요인의 긍정적인 개념으로 동료들의 지지를 받을 때, 일하는 직장 내에서 강한 동료애를 느낄 때 공감만족을 느낀다고 하였다(Jang & Kim, 2014). 공감피로는 직무만족에 부정적인 영향을 주고, 공감만족이 높을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타나(Lee & Kim, 2016; Park, 2018) 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족을 파악하기 위해 공감만족 및 공감피로의 영향을 알아보는 것이 필요하다.

한편, 간호사가 대상자나 동료와의 관계에서 긍정적인 상호작용을 하기 위해 의사소통은 필수조건이며, 이러한 의사소통의 기본이 의사소통효능감이다(Bak & Kim, 2018). 의사소통효능감은 대상자와 효과적으로 의사소통할 수 있을 것이라는 의사소통능력에 대한 믿음 또는 판단을 의미하며(Larson et al., 1992) 대상자나 동료와의 의사소통 증진과 효과적인 관계형성을 위해 필요한 영향 요인이다(Bak & Kim, 2018). 이는 의사소통 자기효능감과 동일한 개념이며(Park, Lee, & Kim, 2014) 동료간호사나 타 직종 의료진과의 지속적 상호 협력 관계를 유지하고 효과적인 의사소통을 통해 업무를 수행해야 하는 간호사에게 중요한 요인이다(Seo, Park, & Lee, 2003).

의사소통효능감이 높을수록 대상자와의 관계에서 많은 노력을 보여 효과적인 의사소통의 결과가 나타나고(Larson et al., 1992; Park et al., 2014), 간호사의 효과적인 의사소통은 직무만족도에 유의한 영향을 미친다고 보고하였다(Park & Yang, 2008; Seo et al., 2003). 이에 따라 간호·간병통합서비스 병동 인력구조 내에서 팀워크와 협력을 위한 효과적인 의사소통을

하기 위해서는 간호사의 의사소통효능감이 요구되며, 간호사의 의사소통효능감이 직무만족에 미치는 영향을 알아보는 것이 필요하다.

간호·간병통합서비스 병동 간호사는 기존의 간호업무와 더불어 이전에 비전문인력에게 위임하던 일부 간호업무까지 감당해야 하면서 책임이 증가하고 직무만족 역시 저하될 가능성이 있다. 간호사의 공감요인 중 공감만족과 의사소통효능감은 이러한 부담을 완화시킬 수 있는 보호요인으로 현재까지 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 공감요인과 의사소통효능감 및 직무만족도와와의 관련연구는 초기탐색단계에 있다(Kim & Kim, 2018; Roh et al., 2019). 따라서 본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 공감피로, 공감만족 및 의사소통효능감의 수준을 알아보고, 이 변수들이 직무만족도에 미치는 영향을 확인하고자 한다. 이는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족을 높일 수 있는 기초자료가 될 수 있으며 간호인력 관리 방안에 도움을 주어 제도의 안정화에 기여할 수 있을 것이다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 공감피로, 공감만족 및 의사소통효능감이 직무만족도에 미치는 영향을 파악하는 것으로 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 대상자의 공감피로, 공감만족 및 의사소통효능감의 수준을 파악한다.
- 대상자의 특성에 따른 직무만족도의 차이를 파악한다.
- 대상자의 공감피로, 공감만족, 의사소통효능감 및 직무만족도 간의 관계를 파악한다.
- 대상자의 직무만족도에 미치는 영향요인을 파악한다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 공감피로, 공감만족 및 의사소통효능감이 직무만족도에 미치는 영향을 알아보고 각 변수들의 관계를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 C와 D지역에 소재한 1개 상급종합병원과 3개 종합병원의 간호·간병통합서비스 병동에 3개월 이상 근무하고,

환자 간호에 직접 참여하는 간호사를 대상으로 하였다. 대상자의 수는 Cohen (1988)의 표본추출 공식에 따른 표본 수계산 프로그램인 G*Power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 산출하였다. 표본수는 위계적 회귀분석 검정을 위하여 검정력 .90, 유의수준 .05, 중간 효과크기 .15, 투입변수는 일반적 특성 6항목, 근무 관련 특성 5항목, 독립변수 3개 등 총 14개를 근거로 최소 표본 크기는 166명이 산출되었고, 자료수집과정의 누락을 고려하여 총 178명에게 설문지를 배부하였으며, 응답내용이 불성실한 4명을 제외한 174명의 자료를 분석하였다.

3. 연구도구

1) 공감피로 및 공감만족

본 연구에서의 공감피로는 Figley (1995)가 개발한 Compassion satisfaction/Fatigue self test for helpers를 Stamm (2009)이 수정·보완한 PROQOL (Professional Quality of Life Scale; Compassion satisfaction/Fatigue Subscale-version 5)을 Kim (2011)이 한국어로 변환한 도구로 측정하였다. 이 도구는 공감만족 10문항, 이차 외상성 스트레스 10문항, 소진 10문항의 하위영역으로 구성되어 있으며, 본 연구에서는 여러 선행연구(Lee & Yom, 2013; Meyer, Li, Klaristenfeld, & Gold, 2015)에서 공감피로로 명명한 이차 외상성 스트레스 10문항을 공감피로 문항으로 사용하고, 공감만족 10문항을 사용하였다. 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다'가 1점에서 '매우 그렇다'가 5점으로 되어 있으며, 점수가 높을수록 공감피로를 심하게 느낌을 의미하고, 점수가 높을수록 공감만족이 높음을 의미한다.

Stamm (2009)이 수정·보완한 PROQOL 도구의 신뢰도는 공감피로 Cronbach's α 는 .75, 공감만족 Cronbach's α 는 .88이었고, Kim (2011)의 연구에서 도구 신뢰도는 공감피로 Cronbach's α 는 .74, 공감만족 Cronbach's α 는 .88이었고, 본 연구에서 도구 신뢰도는 공감피로 Cronbach's α 는 .83, 공감만족 Cronbach's α 는 .88이었다.

2) 의사소통효능감

본 연구에서의 의사소통효능감은 Larson 등(1992)이 개발한 상담자 자기평가 질문지(Counseling Self-Estimate Inventory, COSE)를 Park 등(2014)이 간호사에게 적합하게 최종 수정한 도구를 사용하여 측정하였다. 자기 보고형 설문지로 총 37문항으로 구성되어 있으며, 구체적인 의사소통 기술 12문항, 상담과정 10문항, 어려운 내담자 행동 다루기 7문항, 문화

적 차이를 다루는 능력 4문항, 가치에 대한 자각 4문항으로 5개의 하위영역으로 나누어져 있다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 되어 있으며, 점수가 높을수록 의사소통효능감이 높음을 의미한다. 본 연구에서는 5개 하위영역 중 ‘가치에 대한 자각’ 하위영역의 신뢰도가 낮아 이를 제외하고 의사소통효능감을 측정하였던 Mun (2016)의 연구에 근거하여 총 33문항으로 의사소통효능감 수준을 측정하였다. Park 등(2014)의 연구에서 도구 신뢰도 Cronbach's α 는 .74였고, 본 연구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .90이었다.

3) 직무만족도

본 연구에서의 직무만족도는 Slavitt, Stamps, Piedmont와 Hasse (1978)가 의사, 간호사, 의료지원 인력을 대상으로 보수, 자율성, 전문직 수준, 행정요구, 상호작용, 업무요구에 대한 만족 등 6개의 하위영역, 29문항으로 개발한 직무만족 측정도구(The Index of Work Satisfaction, IWS)를 Lee (2012)가 본인의 연구에 적합하게 총 8문항으로 최종 수정한 도구를 사용하였다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지 Likert 5점 척도로 측정되며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 도구 개발 당시의 신뢰도 Cronbach's α 는 .91, Lee (2012)의 연구에서 도구 신뢰도 Cronbach's α 는 .84였고, 본 연구에서 도구 신뢰도 Cronbach's α 는 .91이었다.

4. 자료수집

본 연구의 자료수집은 2019년 1월 1일부터 2월 15일까지 시행하였다. 자료수집을 위해 연구자가 간호 · 간병통합서비스를 시행하고 있는 C와 D지역의 1개 상급종합병원 및 3개 종합병원의 간호부에 전화로 사전에 허락을 구한 뒤, 직접 방문하여 본 연구의 목적과 내용을 설명하고 자료수집에 대한 허락을 받았다. 연구를 허락한 의료기관을 대상으로 연구자가 기관에 직접 방문하여 해당 부서 수간호사에게 연구목적과 방법을 설명한 후, 본 연구자가 직접 설명을 하고 자발적 동의를 한 대상자에게 설문조사를 시행하였다. 설문조사 후 감사의 뜻으로 소정의 답례품을 제공하였고, 대상자의 프라이버시를 보호하기 위해 조사된 설문지는 밀봉된 봉투에 넣어서 연구자가 직접 회수하였다.

5. 윤리적 고려

본 연구는 연구계획의 내용과 절차에 대하여 연구자가 소속된 C대학교의 생명윤리심의위원회의 승인(IRB No:CBNU-

201812-BMSB-747-01)을 받은 후 시행하였다. 모든 도구는 사전에 저자에게 사용에 대한 허락을 구한 후 적용하였고, 자료수집을 위한 설문지에는 연구의 목적, 연구참여 기간, 절차 및 방법, 예상되는 위험 및 이득, 개인정보보호, 연구참여에 따른 손실에 대한 보상, 개인정보 제공 동의를 철회 등에 대한 내용을 포함하였으며, 이에 대한 서면 동의를 받고, 자발적 동의를 한 대상자에게 설문조사를 하였다.

6. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 23.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 대상자의 특성과 직무만족도, 공감피로, 공감만족, 의사소통효능감은 기술통계로 분석하였다.
- 대상자의 특성에 따른 직무만족도의 차이는 independent t-test와 one-way ANOVA로, 사후검증은 Duncan test로 분석하였다.
- 대상자의 공감피로, 공감만족, 의사소통효능감과 직무만족도의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
- 대상자의 공감피로, 공감만족 및 의사소통효능감이 직무만족도에 미치는 영향을 확인하기 위해 위계적 회귀분석 방법을 적용하였으며, 적합성을 검증하기 위해 잔차의 정규분포와 등분산성 그리고 다중공선성을 확인하였다.

연구결과

1. 연구변수에 대한 서술적 통계 및 대상자의 특성에 따른 직무만족도의 차이

대상자의 직무만족도 수준은 3.16 ± 0.54 점이었으며, 공감피로 수준은 평균 평점 3.22 ± 0.53 점, 공감만족 수준은 3.18 ± 0.49 점으로 나타났다. 또한 의사소통효능감 정도는 2.71 ± 0.34 점이었다.

대상자의 특성으로 성별은 여성이 161명(92.5%)으로 남성보다 많았고, 평균연령은 30.78 ± 7.47 세로 30세 미만인 100명(57.5%)으로 가장 많았다. 111명(63.8%)이 미혼자였고, 109명(62.6%)이 4년제 학사였으며, 61명(35.1%)이 종교가 있었다. 월 급여수준은 200~300만원인 대상자가 127명(73%)으로 가장 많았고, 총 임상경력은 평균이 7.55 ± 7.68 년으로 1~5년인 대상자가 59명(33.9%)으로 가장 많았으며, 현 부서경력은 평

균이 2.45±2.17년으로 1년 미만인 대상자가 61명(35.1%)으로 가장 많았다. 156명(89.7%)이 일반간호사이었고, 161명(92.5%)이 종합병원에 근무하였으며, 88명(50.6%)이 외과계 병동에 근무하였다.

대상자의 특성에 따른 직무만족도에서 차이를 보인 항목은 연령, 결혼상태, 월 급여수준, 총 임상경력, 병동직위 등이었으며,

사후검정 결과, 연령이 40세 이상인 간호사(F=9.69, $p < .001$), 기혼자($t = -2.93, p = .004$), 월 급여수준이 300만원 이상인 간호사(F=7.34, $p = .001$)의 직무만족도 수준이 유의하게 높았다. 또한 총 임상경력 15년 이상인 간호사가 10년 미만의 경력간호사에 비해(F=3.58, $p = .008$), 책임 간호사($t = -3.83, p < .001$)의 직무만족도 수준이 유의하게 높았다(Table 1).

Table 1. Descriptive Statistics and Job Satisfaction according to Characteristics of the Subjects (N=174)

Characteristics	Categories	n (%) or Total M±SD	Job satisfaction		
			M±SD	t or F (p)	Duncan test
Job satisfaction		3.16±0.54			
Compassion fatigue		3.22±0.53		-	
Compassion satisfaction		3.18±0.49			
Communication efficacy		2.71±0.34			
Gender	Men	13 (7.5)	2.97±0.70	-0.32 (.187)	
	Women	161 (92.5)	3.18±0.53		
Age (year)	< 30 ^a	100 (57.5)	3.05±0.52	9.69 (< .001)	a, b < c
	30~40 ^b	48 (27.6)	3.18±0.51		
	≥ 40 ^c	26 (14.9)	3.55±0.50		
	Total	30.78±7.47			
Marital status	Unmarried	111 (63.8)	3.07±0.53	-2.93 (.004)	
	Married	63 (36.2)	3.32±0.55		
Education	College graduated	57 (32.8)	3.13±0.49	1.53 (.219)	
	Bachelor	109 (62.6)	3.16±0.55		
	≥ Master degree	8 (4.6)	3.48±0.80		
Religion	Yes	61 (35.1)	3.26±0.58	1.77 (.077)	
	No	113 (64.9)	3.11±0.52		
Monthly income (10,000 won)	< 200 ^a	18 (10.3)	3.09±0.51	7.34 (.001)	a, b < c
	200~300 ^b	127 (73.0)	3.10±0.52		
	≥ 300 ^c	29 (16.7)	3.50±0.56		
Total clinical career (year)	< 1 ^a	31 (17.8)	3.08±0.52	3.58 (.008)	a, b, c < e
	1~5 ^b	59 (33.9)	3.09±0.52		
	5~10 ^c	41 (23.6)	3.07±0.56		
	10~15 ^d	17 (9.8)	3.29±0.47		
	≥ 15 ^e	26 (14.9)	3.50±0.55		
	Total	7.55±7.68			
Current department career (year)	< 1	61 (35.1)	3.09±0.53	0.99 (.397)	
	1~2	36 (20.7)	3.13±0.49		
	2~4	20 (11.5)	3.21±0.49		
	≥ 4	57 (32.7)	3.25±0.61		
	Total	2.45±2.17			
Job position	Staff nurse	156 (89.7)	3.11±0.52	-3.83 (< .001)	
	Charge nurse	18 (10.3)	3.61±0.57		
Service agency type	Tertiary general hospital	13 (7.5)	3.13±0.62	-0.26 (.794)	
	General hospital	161 (92.5)	3.17±0.54		
Working unit	Internal medicine ward	32 (18.4)	3.22±0.62	0.61 (.540)	
	Surgery ward	88 (50.6)	3.12±0.51		
	Other [†]	54 (31.0)	3.20±0.56		

[†]Mixed ward.

2. 관련 변수간의 상관관계

직무만족도는 공감만족($r = .72, p < .001$), 의사소통효능감($r = .52, p < .001$)과 유의한 양의 상관관계를 보였고, 공감피로와는 유의한 음의 상관관계를 보였다($r = -.25, p < .001$).

또한 공감피로는 공감만족($r = -.23, p < .001$), 의사소통효능감($r = -.40, p < .001$)과 유의한 음의 상관관계를 보였고, 공감만족과 의사소통효능감은 유의한 양의 상관관계를 보였다($r = .51, p < .001$)(Table 2).

3. 직무만족도 영향요인

연구대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 직무만족도를 종속변수로 하고, 직무만족도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 대상자의 특성(연령, 결혼, 월 급여 수준, 총 임상경력, 병동직위) 등의 명목척도는 더미변수로 코딩하였으며, 공감피로, 공감만족, 의사소통효능감을 독립변수로 투입하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석을 위한 기본 가정의 충족에 대해 검토한 결과 Durbin-watson 검정 통계량의 값은 1.76으로 2에 가까워서 잔차의 자기상관이 없이 독립적이었고, 독립변수 간 공차한계(tolerance)가 .183~.784로 0.1 이상이였다. 분산팽창인자(Variance Inflation Factor, VIF)는 1.275~5.462로 10.0보다 크지 않으므로 모든 변수는 다중공선상의 문제가 없음을 확인하였으며, Cook's distance 통계량을 이용하여 영향력을 분석한 결과 1.0 이상의 개체가 없는 것을 확인하였다.

회귀 표준화 잔차의 분석으로 정규 P-P도표, 산점도로 모형을 확인한 결과 선형이며, 잔차의 분포는 0을 중심으로 균등하게 흩어져 있고, 표준화 잔차 값을 확인한 결과 -3.213~3.139로 등분산성을 만족하였고, 정규성 검정을 확인한 결과 0.05보다 커서 정규성을 만족하였다.

위계적 회귀분석을 위한 변수 선택은 1단계에 일반적 특성에서 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 파악된 연령, 결혼,

월 급여수준, 총 임상경력, 병동직위를 독립변인으로 투입하였다. 2단계에서는 공감피로를 투입하였고, 3단계에는 공감만족, 4단계에는 의사소통효능감을 투입하였다.

위계적 선형회귀분석 결과는 일반적 특성 5개 변수를 통제 한 모형 1에서 공감피로를 투입한 모형 2의 설명력은 20.4%로 모형 1보다 8% 유의하게 증가하였다($\beta = -.29, p < .001$). 모형 2에서 추가로 공감만족을 투입한 모형 3의 설명력은 모형 2보다 36.4% 유의하게 증가하여 총 56.8%의 설명력을 보였으며($\beta = .68, p < .001$), 최종 모형에서 의사소통효능감을 추가하여 모형 3보다 2.1%가 유의하게 증가하여 총 58.9%의 설명력을 보였다($F = 23.36, p < .001$). 최종 모형에서 유의한 관련 변수는 공감만족($\beta = .61, p < .001$), 의사소통효능감($\beta = .18, p = .004$)으로 파악되었다. 직무만족을 향상시킬 수 있는 변수들 간의 상대적 영향력을 살펴보면 공감만족이 직무만족도에 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 확인되었다(Table 3).

논 의

본 연구는 간호 · 간병통합서비스 병동 간호사의 공감피로, 공감만족 및 의사소통효능감이 직무만족도에 미치는 영향을 파악함으로써 향후 확대되는 제도안정을 위해 간호사의 직무만족도를 높일 수 있는 방안 마련과 간호인력 관리의 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

본 연구에서 조사한 간호 · 간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족도 수준은 5점 만점에 3.16점으로 같은 도구로 임상간호사를 대상으로 한 Lee (2012)의 연구에서의 3.44점, Son과 Choi (2015)의 연구에서의 3.38점보다 다소 낮게 나타났다. 이는 간호 · 간병통합서비스 병동 간호사가 근무부서 형태에 따라 보호자가 없는 환경에서 간호업무를 위한 역할갈등이나 책임 증가로 소진을 경험할 기회가 많아지고, 의료기관 개별 상황에 의해 인력구성이 어려운 경우 기존의 간호보조 인력의 업무인 일상생활 보조 업무 수행이 간호사의 책임으로 부가되면서, 이러한 업무 부담의 증가가 간호사의 낮은 직무만족과 관련이 있

Table 2. Correlation Analyses among Study Variables

(N=174)

Variables	Job satisfaction	Compassion fatigue	Compassion satisfaction	Communication efficacy
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Job satisfaction	1			
Compassion fatigue	-.25 (<.001)	1		
Compassion satisfaction	.72 (<.001)	-.23 (<.001)	1	
Communication efficacy	.52 (<.001)	-.40 (<.001)	.51 (<.001)	1

Table 3. Factors Influencing Job Satisfaction

(N=174)

Variables	Model 1				Model 2				Model 3				Model 4			
	B	β	t	p	B	β	t	p	B	β	t	p	B	β	t	p
(Constant)	3.15		15.14	<.001	4.20	0.33	12.90	<.001	1.07	0.36	2.99	.003	0.37	0.43	.88	.383
Age (year) [†]																
30~40	0.14	0.12	1.07	.286	0.13	0.11	1.01	.316	0.09	0.08	0.98	.327	0.09	0.08	1.01	.300
≥40	0.29	0.19	1.38	.168	0.29	0.19	1.49	.316	0.18	0.12	1.23	.219	0.19	0.12	1.31	.192
Marital status [†]	0.01	0.01	0.06	.949	-0.05	0.19	-0.45	.136	-0.09	-0.08	-0.99	.319	-0.09	-0.08	-0.97	.332
Monthly income (10,000 won) [†]	-0.14	-0.09	-0.82	.411	-0.12	-0.09	-0.78	.438	0.08	0.06	0.68	.500	0.09	0.06	0.79	.432
Total clinical career (year) [†]																
10~15	0.05	0.05	0.29	.775	-0.07	-0.06	-0.37	.709	-0.13	-0.12	-1.01	.315	-0.14	-0.12	-1.06	.288
≥15	-0.03	-0.02	-0.18	.858	-0.13	-0.09	-0.81	.418	0.00	0.00	0.03	.971	-0.01	-0.01	-0.11	.912
Job position [†]	0.26	0.14	1.57	.119	0.25	0.14	1.60	.112	0.15	0.08	1.26	.211	0.12	0.07	1.06	.290
Compassion fatigue					-0.29	-0.29	-4.09	<.001	-0.11	-0.11	-2.01	.046	-0.06	-0.06	-0.99	.328
Compassion satisfaction									0.76	0.68	11.75	<.001	0.67	0.61	9.63	<.001
Communication efficacy													0.29	0.18	2.90	.004
F (p)																
Change of R ²																
Adjusted R ²																

[†] Dummy variables (Age (year): 30~40=1, ≥40=2; Marital status: married=1; Monthly income (10,000 won): ≥300=1; Total clinical career (year): 10~15=1, ≥15=2; Job position: charge nurse=1).

는 것으로 나타나(Park, Yu, & Kim, 2017), 본 연구에서와 같이 직무만족도 수준이 간호·간병통합서비스를 적용하지 않은 일반병동보다 낮게 나타난 것이라 생각한다. 따라서 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족 수준이 다른 환경의 간호사에 비해 낮은 부분에 대해서는 다양한 요인을 탐색하고 원인을 확인할 필요가 있다.

본 연구에서 간호·간병통합서비스를 제공하는 간호사의 공감피로는 5점 만점에 3.22점으로 나타났다. 이는 응급실 간호사 2.82점(Kim, 2011), 중소병원 종사자 2.70점(Park, 2018), 임상간호사 2.97점(Han, Lee, Bae, & Kim, 2015)보다 높은 것으로 나타났다.

Stamm (2009)이 공감피로의 평균이 2.1점 이하는 하위 25%, 2.8점 이상은 상위 25%으로 구분하여 평균 2.80점 이상은 높은 수준의 공감피로를 의미한다고 함에 따라 본 연구결과 중간 이상의 공감피로를 가진 간호사가 98.7%, 그 중 고위험의 공감피로 수준이 75.5%를 나타내고 있어, 국내의 간호·간병통합서비스 병동에 근무하는 간호사의 공감피로가 높은 수준을 보이고 있음을 알 수 있었다. 또한 공감만족은 5점 만점에 3.18점으로 나타났다. 이는 응급실 간호사를 대상으로 한 Kim (2011)의 결과인 3.21점과 일반 간호사를 대상으로 한 Lee와 Yom (2013)

의 결과인 3.28점보다 낮은 것으로 나타났다. 공감만족은 공감피로에서 오는 부정적인 영향으로부터 균형을 유지하게 하는 긍정적인 요인으로 작용하므로(Jang & Kim, 2014) 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 간호팀 내 의료 인력과의 원활하고 효과적인 업무수행을 위해 공감피로 및 공감만족의 수준을 파악하고 공감피로를 줄이고 공감만족을 증진시키기 위한 노력이 필요하다. 그러나 간호·간병통합서비스 병동 간호사와 인력 간 공감요인 관계를 파악한 연구는 아직 부족하며, 추후 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 공감만족을 증진하고 인력 관리에 필요한 중재 프로그램 개발 및 효과를 규명하기 위한 추후연구가 필요하다.

간호·간병통합서비스를 제공하는 간호사의 의사소통효능감 수준은 2.71점으로 동일척도이나 평정방식이 다른 연구와 비교하기 위해 백분위로 환산한 점수는 54.2점이었다. 이 결과는 일반병동 간호사와 정신병동 간호사의 의사소통효능감을 비교한 Park 등(2014)의 결과인 일반병동 간호사 55.8점과 정신병동 간호사 65.7점에 비해 낮은 점수를 나타내었다. 그러나 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 의사소통에 대한 연구는 아직 부족하므로 비교를 위한 반복적인 연구가 필요할 것으로 생각된다.

대상자를 인구학적 특성군으로 나누어 직무만족도의 차이를 분석한 결과 연령, 결혼, 월 급여수준, 총 임상경력, 병동직위에서 유의한 차이를 보였다. 연령은 40세 이상에서 직무만족도 수준이 가장 높았으며, 월 급여 수준이 300만원 이상인 대상자가 나머지 집단의 직무만족도 수준보다 높게 나타났다. 또한 15년 이상의 경력을 가진 간호사의 직무만족도가 가장 높았으며, 일반간호사에 비해 책임간호사의 직무만족도 수준이 더 높았다. 이는 연령이 증가하고 경력이 높을수록 다양한 환경에서의 사회적 경험이 많기 때문에 업무에 대한 이해도가 높고(Son & Choi, 2015), 이로 인해 상황대처능력이 높아져 무리한 요구와 불합리한 상황을 어느 정도 조절할 수 있기 때문인 것으로 보인다(Kim & Kim, 2018). 경력이 많은 간호사는 다양한 경험으로 인해 업무를 받아들이고 능숙하게 처리하는 역량이 증가하여(Park & Lee, 2018) 다양한 인력 간의 상호작용과정에서 효율적인 업무수행이 가능하므로 업무에 대한 자신감이 증가되어 직무만족도가 높아진 것으로 보인다. 또한 월 급여수준이 높고 업무에 대한 적절한 보상이 주어질 때 직무만족도가 높았던 결과에 근거하여 경력간호사를 인정해주고 양성하는 분위기를 조성하여 장기근속할 수 있는 제도 마련을 통해 직무만족을 높일 수 있는 노력이 필요하고(Ryu & Ko, 2015), 간호사의 간호업무량과 책임 증가에 대한 합당한 인센티브 등의 보상체계와 같은 외적 요인이 필요할 것으로 보인다(Kim & Kim, 2018). 이에 간호·간병통합서비스 체계 내 간호사의 직무만족도를 높이기 위해 경력 간호사에 비해 직무만족도가 낮은 신규간호사와 연령이 적은 간호사에게도 정기적인 면담제공으로 개인의 직무적합성을 파악하는 등의 개인적 차원의 관리가 필요하고, 조직 구성원과의 관계를 강화시키는 프로그램 제공 등의 교육 지원과 같은 조직 차원에서의 관심과 노력이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구에서 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족도는 공감만족, 의사소통효능감과 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이 연구결과는 중소병원 간호사의 공감만족이 직무만족의 모든 하위영역과 양의 상관관계가 있음을 보고한 Park (2018)의 연구결과와 간호사를 대상으로 한 Lee와 Kim (2016)의 연구결과와 일치한다. 또한 동일한 도구로 간호사의 의사소통효능감과 직무만족도를 파악한 선행연구가 부족하여 직접적인 비교는 어려우나, Park과 Lee (2018)이 중환자실 간호사를 대상으로 의사소통만족감과 직무만족도와의 양의 상관관계를 보고한 연구결과와 Choi 등(2017)이 군 병원 간호인력인 간호사와 군의관(의사)의 직무만족도와 의사소통만족도가 가장 높은 양의 상관관계를 보여 군 간호 인력의 직무만족

도를 효과적으로 향상시키기 위해 의사소통만족도를 향상시키는 것이 중요하다고 보고한 결과를 확인할 수 있었다. 또한 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족도는 공감피로와 유의한 음의 상관관계를 보였다. 이는 중소병원 간호사의 공감피로가 직무만족도에 부정적 영향을 미친다고 보고한 Park (2018)의 연구결과와 일치한다. 이에 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족 향상을 위해 대상자와의 관계에서 공감피로를 감소시키고 공감만족을 증진시킬 수 있는 임상실무 방안을 마련해야 하며, 대상자와의 효과적인 의사소통을 위해 의사소통효능감을 증진시킬 수 있는 역량교육 등의 중재가 필요할 것으로 생각된다.

본 연구결과 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 공감만족, 의사소통효능감으로 확인되었고, 이들 변수는 직무만족도를 58.9% 설명하였으며, 공감만족이 가장 유의한 영향요인으로 확인되었다.

간호사를 대상으로 한 Lee와 Kim (2016)의 연구에서도 공감만족이 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 변수로 작용한다고 하였으며, Park (2018)의 연구에서도 중소병원 간호부 직원의 직무만족에 영향을 미치는 가장 큰 요인이 공감만족이라고 하였다. 공감만족은 간호사와 대상자와의 관계에서 부정적인 영향을 미치는 공감피로의 문제점을 보완하는 개념이었지만, 공감만족이 주는 긍정적인 효과가 간호사의 직무와 관련하여 인력 간 관계에서 정서적인 균형을 유지해 주는 영향력을 가지고 있어(Lee & Kim, 2016; Park, 2018) 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 공감만족을 증진할 수 있는 마음 챙김 프로그램이나 멘토링 프로그램(Kim & Na, 2017)과 같은 공감만족을 유의미하게 증가시키는 중재 프로그램 마련과 전문역량에 치우친 교육접근에서 정신건강에 초점을 맞춘 교육으로의 변화가 필요할 것으로 보인다.

본 연구에서 공감피로는 직무만족도에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 회귀분석 시 일반적 특성을 통제한 상태에서 공감피로를 투입한 모형 2와 공감만족이 투입된 모형 3에서는 공감피로가 직무만족도에 유의한 영향변수인 것으로 나타났다. 그러나 의사소통효능감을 추가 투입한 모형 4에서는 공감피로가 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 소아병동 간호사를 대상으로 한 Meyer 등(2015)의 연구결과, 공감만족은 직무만족도에 직접적인 영향을 미치는 반면, 공감피로는 스트레스 노출이라는 중간과정에는 영향을 미치지 않지만, 직무만족도에 직접적인 영향을 미치지 않았다는 보고와 비교해 볼 수 있다.

간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족도에 유의한

영향을 미치는 두 번째 요인은 의사소통효능감이었으며, 동일한 도구를 사용한 선행연구가 부족하고, 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 의사소통과 관련된 연구가 부족하여 직접적인 비교는 어렵지만, 중환자실 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 의사소통만족도를 보고한 Park과 Lee (2018)의 결과를 살펴 볼 수 있다.

환자 간호를 위해 타 의료 인력과 빈번한 의사소통이 이루어져야 하는 간호사에게 효과적인 의사소통을 위한 의사소통만족감은 직무만족을 증진하는데 필요한 요소이다(Choi et al., 2017). 간호·간병통합서비스 병동의 다양한 인력 사이에서 자신이 타인과 효과적인 의사소통을 할 수 있을 것이라는 개인의 믿음인 의사소통효능감을 파악하고 향상시키는 것은 간호사의 직무만족을 증진하는데 중요한 요인임을 알 수 있다. 그러나 이들 변수와의 관계를 파악하는 연구는 부족하므로 추후 비교를 위한 반복적인 연구가 필요하다.

본 연구의 의의는 점점 확대 시행되고 있는 간호·간병통합서비스 체계의 제도안정을 위해 병동 내 주축을 이루어 다양한 의료진과의 상호작용을 통해 환자간호업무를 수행해야 할 간호사의 직무만족의 영향요인으로써 공감요인과 의사소통효능감을 확인한 점이며, 본 연구의 결과가 간호·간병통합서비스 제도의 안정화에 기여할 수 있는 효과적인 인력관리와 간호사의 직무만족도 증진을 위한 기초자료로 활용될 것을 기대한다.

결론 및 제언

본 연구결과 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족도는 공감만족과 의사소통효능감과 양의 상관관계가 있었으며, 공감피로와는 음의 상관관계가 있었다. 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 공감만족과 의사소통효능감으로 확인되었다. 공감만족은 간호사의 직무와 관련된 인간관계에서 정서적인 균형을 유지해 주는 영향력이 있으며, 간호·간병통합서비스 병동의 다양한 인력 사이에서 타인과 효과적인 의사소통을 할 수 있다는 효능감은 간호사의 직무만족을 증진하는데 필요한 요소라 할 수 있다. 따라서 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족도를 증진시키기 위해서는 대상자와의 관계에서 공감만족도를 높이기 위해 간호사 자신뿐 아니라 조직 차원의 관심과 효과적인 중재교육 프로그램이 필요하고, 팀으로 이루어진 간호·간병통합서비스 내에서 간호조무사와 보조 인력과의 중재적 역할을 해야 하는 간호사의 의사소통효능감의 증진을 위해 지속적인 교육과 훈련이 필요할 것으로 보인다. 또한 본 연구에서 확인된 결과는 확대되는 간호·간병통합서비스

제도의 안정을 위해 간호사의 직무만족도를 높일 수 있는 방안 마련과 간호인력 관리의 기초자료를 제공할 수 있을 것이다.

본 연구는 일부 지역의 제한된 의료기관 중심의 간호·간병통합서비스 병동 간호사를 대상으로 하였으므로 전체 간호·간병통합서비스 병동 간호사에게 연구결과를 일반화하는 것에 한계가 있으며, 본 연구의 결과를 비교하는데 있어 간호·간병통합서비스 병동 간호사를 대상으로 한 선행연구들이 아직 부족하여 직접적인 비교가 어려운 제한점이 있다. 그러므로 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무만족도를 측정할 연구 중에 공감만족과 의사소통효능감과 관련된 반복 연구가 필요하고, 간호·간병통합서비스 병동 간호 인력 간 의사소통 교육 프로그램의 개발과 효과검증을 위한 연구를 제언한다.

REFERENCES

- Bak, Y. G., & Kim, T. K. (2018). The effect of simulation-based education using a standardized patients for schizophrenia nursing care on communication self-efficacy, learning self-efficacy and flow experience in nursing students. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 8(6), 437-447. <https://doi.org/10.21742/AJMAHS.2018.06.64>
- Choi, Y. J., Lee, M. S., Kang, M. S., Kim, J. H., Kwon, J. E., & Kim, S. Y. (2017). Military nursing staff's perception and satisfaction in Korean military hospitals. *Journal of Military Care Nursing Research*, 35(2), 46-60. <https://doi.org/10.31148/kjmnr.2017.35.2.46>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. (2nd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring. In B. H. Stamm (Ed.), *Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers, and educators* (pp. 3-28). Derwood, MD: The Sidran Press.
- Han, M. Y., Lee, M. S., Bae, J. Y., & Kim, Y. S. (2015). Effects of nursing practice environment, compassion fatigue and compassion satisfaction on burnout in clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 21(2), 193-202. <https://doi.org/10.11111/jkana.2015.21.2.193>
- Hwang, N. M. (2015). Expend comprehensive nursing service for the quality of hospitalization service in healthcare organization. *Issue & Focus*, 7, 1-8. <http://www.dbpia.co.kr/Article/NODE06383658>
- Jang, Y. M., & Kim, S. Y. (2014). Coping strategies, compassion fatigue and compassion satisfaction among nurses in emergency room. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 20(3), 348-358. <https://doi.org/10.22650/JKCNr.2014.20.3.348>
- Jo, G. W., & Kim, E. A. (2018). The influence of role conflict, role ambiguity, nursing workload and job satisfaction on turnover

- intention of comprehensive nursing care unit nurses. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 20(5), 2649-2663.
- Kim, H. J. (2011). *The relationship among traumatic events, compassion fatigue, burnout and compassion satisfaction on emergency nurses*. Unpublished master's thesis. Konkuk University, Seoul.
- Kim, J., & Lee, T. W. (2016). The influence of nursing practice environment, compassion fatigue and compassion satisfaction on burnout among clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 22(2), 109-117.
<https://doi.org/10.22650/JKCNR.2016.22.2.109>
- Kim, S. J., & Na, H. (2017). A study of the relationships between compassion fatigue, compassion satisfaction, depression, anxiety, and sleep disorders among oncology nurses. *Asian Oncology Nursing*, 17(2), 116-123.
<https://doi.org/10.5388/aon.2017.17.2.116>
- Kim, S. K., & Kim, G. M. (2018). Effects of nurses' job stress, self-efficacy, and professional self-concept on job satisfaction: A comparison on comprehensive nursing care service wards and general wards. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 20(3), 1609-1624.
- Larson, L. M., Suzuki, L. A., Gillespie, K. N., Potenza, M. T., Bechtel, M. A., & Toulouse, A. L. (1992). Development and validation of the counseling self-estimate inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 39(1), 105-110.
<https://doi.org/10.1037/0022-0167.39.1.105>
- Lee, J. M., & Yom, Y. H. (2013). Effects of work stress, compassion fatigue, and compassion satisfaction on burnout in clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 19(5), 689-697. <https://doi.org/10.11111/jkana.2013.19.5.689>
- Lee, M. K., & Jung, D. Y. (2015). A study of nursing tasks, nurses' job stress and job satisfaction in hospitals with no guardians. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 21(3), 287-296. <https://doi.org/10.11111/jkana.2015.21.3.287>
- Lee, S. N., & Kim, J. A. (2016). Analysis of research on compassion satisfaction among nurses. *Journal of the Korean Academia-Industrial cooperation Society*, 17(9), 599-609.
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.9.599>
- Lee, S. Y. (2012). *The effects of job embeddedness and leader-member exchange on job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention among the nurses in small and midium size hospital*. Unpublished master's thesis. Keimyung University, Daegu.
- Meyer, R. M., Li, A., Klaristenfeld, J., & Gold, J. I. (2015). Pediatric novice nurses: Examining compssion fatigue as a mediator between stress exposure and compassion satisfaction, burnout, and job satisfaction. *Journal of Pediatric Nursing*, 30, 174-183.
<https://doi.org/10.1016/j.pedn.2013.12.008>
- Mun, K. H. (2016). *The effects of empathy ability and communication self-efficacy on psychological burnout in nurses*. Unpublished master's thesis. Kyung Hee University, Seoul.
- National Health Insurance Service. (2018). Standard guidelines for integrated nursing care service. Retrieved August 3, 2019, from <http://www.nhis.or.kr/bbs7/boards/B0040/20660>
- Park, E. J., & Lee, Y. M. (2018). Effect of professional autonomy, communication satisfaction, and resilience on the job satisfaction of intensive care unit nurses. *Journal of Korean Critical Care Nursing*, 11(2), 63-74.
- Park, H. J., Lee, K. J., & Kim, S. S. (2014). A comparative study on the counseling self-efficacy and empathy of psychiatric nurses and general ward nurses. *Health & Nursing*, 26(1), 9-19.
- Park, H. M. (2018). *Effects of compassion fatigue and compassion satisfaction of small and medium sized hospital's employee on job satisfaction*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Park, K. O., Yu, M., & Kim, J. K. (2017). Experience of nurses participating in comprehensive nursing care. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 23(1), 76-89.
<https://doi.org/10.11111/jkana.2017.23.1.76>
- Park, Y. R., & Yang, S. (2008). Nurse managers' facilitative communication and nurses' organizational commitment, job satisfaction and empowerment. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 17(3), 342-352.
- Roh, H. J., Kim, E. J., & Sok, S. H. (2019). Influences of nurses' empathy and self-efficacy on nursing care of older adults in an integrated nursing care services (INCS) unit. *Journal of East-West Nursing Research*, 25(1), 9-16.
<https://doi.org/10.14370/jewnr.2019.25.1.9>
- Ryu, Y. O., & Ko, E. (2015). Influence of emotional labor and nursing professional values on job satisfaction in small and medium-sized hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 22(1), 7-15.
<https://doi.org/10.7739/jkafn.2015.22.1.7>
- Sacco, T. L., Ciurzynski, S. M., Harvey, M. E., & Ingersoll, G. L. (2015). Compassion satisfaction and compassion fatigue among critical care nurses. *Critical Care Nurse*, 35(4), 32-44.
<https://doi.org/10.4037/ccn2015392>
- Seo, E. A., Park, K. M., & Lee, B. S. (2003). Relations between the types of communication and job satisfaction and nursing performance in staff nurses. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 17(2), 317-332.
- Slavitt, D. B., Stamps, P. L., Piedmont, E. B., & Hasse, A. M. (1978). Nurses' satisfaction with their work situation. *Nursing Research*, 27(2), 114-120.
<https://doi.org/10.1097/00006199-197803000-00018>
- Son, S. Y., & Choi, J. S. (2015). Effect of job embeddedness and job satisfaction on turnover intention in nurses. *Korean Journal of Adult Nursing*, 27(2), 180-187.
<https://doi.org/10.7475/kjan.2015.27.2.180>
- Stamm, B. H. (2009). *Professional quality of life: Compassion satisfaction and fatigue Version 5 (ProQOL)*. Retrieved September 1, 2019, from <http://www.isu.edu/bhstamm>