

# 가정된 괴롭힘 상황에서 간호대학생의 공감, 공정성과 도움행동의도와의 관계에서 발언행동의 매개효과

우정희<sup>ID</sup> · 박주영<sup>ID</sup>

진양대학교 간호대학

## Mediating Effect of Voice Behavior on Relationships between Empathy, Fairness and Intention in Helping Behavior of Nursing Students in Assumed Bullying Situations

Woo, Chung Hee · Park, Ju Young

College of Nursing, Konyang University

**Purpose:** The study was done to investigate the mediating effects of voice behavior on the relationships between empathy and fairness and intention in helping behavior of nursing students. **Methods:** A structured self-report questionnaire was used to measure empathy, fairness, voice behavior and intention in helping behavior. During November 2018, data were collected from 128 nursing students in D and G cities. Data were analyzed using hierarchical multiple linear regression with the SPSS/WIN 24.0 program. **Results:** Empathy, fairness and voice behavior were positively correlated with intention in helping behavior of participants and voice behavior was positively correlated with empathy, fairness and intention in helping behavior of participants respectively. Also, voice behavior had a partial mediating effect on the relationship between empathy, fairness and intention in helping behavior. **Conclusion:** Findings indicate that empathy and fairness are important factors related to the intention in helping behavior of nursing students. It is also expected that voice behavior can further promote the intention in helping behavior of nursing students.

**Key Words:** Nursing student; Empathy; Fairness; Voice behavior; Intention in helping behavior

### 서 론

#### 1. 연구의 필요성

병원현장은 환자를 위해 이타적인 전문직 서비스가 제공되는 곳이지만, 국내외를 막론하고 병원종사자 자신은 다양한 폭력에 놓여 있다. 국내 병원종사자 62.9%가 근무 중 폭언, 폭행, 성희롱과 같은 불쾌한 경험을 하였고, 이들 중 97.7%가 간호사

로 알려져 있다[1]. 폭력에 관한 실험은 성장과정 속에서 직·간접적으로 영향을 받게 되므로[2], 가까운 미래에 병원 간호사를 지향하는 간호대학생에게 있어 괴롭힘 등의 폭력에 대한 가치관 정립은 매우 중요하리라 여겨진다.

폭력의 심각성과 대책마련의 방향은 주로 학교폭력이나 직장폭력 혹은 성폭력과 같이 폭력의 성격을 구분하고 그에 따라 발생하고 존재하는 피해자와 가해자를 중심으로 원인을 규명하거나 해결하려는 경향을 보인다[2]. 그러나 가해자와 피해자

**주요어:** 간호대학생, 공감, 공정성, 발언행동, 도움행동의도

**Corresponding author:** Park, Ju Young

College of Nursing, Konyang University, 158 Gwanjeodong-ro, Seo-gu, Daejeon 35365, Korea.

Tel: +82-42-600-8563, Fax: +82-42-600-8555, E-mail: jypark@konyang.ac.kr

- 이 논문은 2018년도 정부(미래창조과학부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 기초연구사업임(NRF-2018R1C1B6002021).

- This work was supported by the National Research Foundation of Korea (NRF) grant funded by the Korea government (MSIT) (NRF-2018R1C1B6002021).

Received: Feb 16, 2019 | Revised: Apr 3, 2019 | Accepted: Apr 22, 2019

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

에 국한한 문제해결은 가정, 학교 및 지역사회 등의 유기적인 접근을 어렵게 하거나 괴롭힘과 같은 폭력상황에서 목격자 혹은 방관자로 불리기도 하는 주변인의 중요성을 간과할 수 있다. 괴롭힘 상황에서 주변인은 피해자를 가해자의 괴롭힘 행동으로부터 보호하거나 폭력행동을 저지하는 역할자로서의 기대가 점차 높아지고 있다[3].

괴롭힘 상황에서 주변인이 가해행동을 방관하면 가해자는 자신의 행동을 허용과 지지로 해석하여 가해행동을 강화하게 되며, 반대로 주변인이 피해자를 돕는 행동을 할 경우 가해행동에 대한 심리적·사회적 보상이 사라져 가해행동이 감소하게 된다. 방어행동이 있으면 57%의 가해자가 10초 안에 괴롭힘 행동을 멈추지만, 지속하는 경우는 19% 정도이다[3]. 즉 폭력 발생 시 주변인의 도움행동은 폭력상황 감소에 중요한 역할을 한다. 다만 가해자를 제지하거나 피해자를 도와주는 도움행동은 쉽게 발현되지는 않는다[4-7].

도움을 필요로 하는 타인을 돕기 위해서는 동정심이나 연민과 같은 공감적 정서와 도덕적 가치를 지키고 실천하고자 신념이 중요하다고 본다[8,9]. 전자의 공감은 마치 자신이 그 사람인 것처럼 지각하여 타인의 감정을 경험하는 능력인 정서적인 영역과 타인의 신념, 감정, 의도를 이해하는 능력의 인지적인 영역으로 구분될 수 있다[10]. 주변인의 공감은 통합적인 수준에서도 가해행동을 감소시키는 경향이 있어[11], 간호대학생에게 주변인의 도움행동을 촉진할 방안을 마련할 목적에서는 공감 수준을 통합적인 관점에서 파악하는 것이 효율성을 높일 것으로 생각된다.

한편 자신의 도덕적 가치를 위해 타인을 돕는 것은 타인을 차별 없이 적절한 방식으로 대우하고, 개인적인 감정에 의해 타인에 대하여 편향된 결정을 내리지 않으면서 모든 사람에게 공정한 기회를 주고자 하는 공정성으로 접근해 볼 수도 있을 것이다[12]. 공정성 수준이 높은 사람은 타인을 괴롭히거나, 자신이 피해자가 되는 일이 적다. 뿐만 아니라 괴롭힘 상황에 처한 타인이 부당함을 겪고 있다고 인식되면 자신의 공정성에 대한 신념을 회복하기 위해서라도 피해자를 돕기 위한 행동을 더 많이 하는 것으로 알려져 있다[13]. 공정성은 공감과 상호작용하여 사람들이 도움행동을 고려하는데 있어 영향을 미치기도 하지만[14], 간호대학생도 유사한 맥락인지는 규명이 필요해 보인다.

다만 본 연구에서는 실제 폭력 혹은 괴롭힘 상황에서의 도움행동을 측정하기에는 윤리적으로나 실현가능성 측면에서 어려움이 있어 도움행동 실행에 가장 직접적인 영향요인으로 확인된 바 있는 도움행동의도를 통해 예측하고자 한다[8]. 괴롭힘 상황에서 주변인이 도움행동의도를 가지게 될 경우 일차적

인 형태가 언어적 표현일 가능성이 높다. 이타적인 언어적 표현이 될 수 있는 발언행동은 주로 업무와 관련하여 의견이나 협력적 동기에 의한 정보를 표현하는 구성원의 표현이고 상황을 개선하려는 의도의 건설적인 변화를 추구하는 의사소통이다[15,16]. 발언을 해야 할 때 침묵하지 않고 발언행동을 보여줄 역량을 가지고 있는 경우 목표하는 성과를 달성하는데 매우 유용할 것이며[17], 이는 괴롭힘 등의 폭력상황에서 도움행동의도를 평가하는데도 의미 있는 요인일 것으로 여겨진다. 다만 최근 경영학분야에서 연구되고 있기는 하지만, 대학생을 대상으로는 거의 연구되지 않았으며, 공감, 공정성이 도움행동의도에 미치는 영향에서 간접적인 영향력을 가질 것으로 예상되지만 이를 규명하는 연구는 없는 실정이다.

따라서 본 연구에서는 간호대학생을 폭력과 같은 괴롭힘 상황에 대응하여 자신과 동료들 지키고 도와줄 역량 있는 간호사로 성장시키는데 필요한 교육기초자료를 마련하기 위해, 가정된 괴롭힘 상황에서 간호대학생의 공감, 공정성과 도움행동의도와와의 관계에서 발언행동의 매개수준을 파악하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구에서는 간호대학생을 대상으로 가정된 괴롭힘 상황에서 공감, 공정성, 도움행동의도 간의 관계를 분석하고 공감, 공정성과 도움행동의도와와의 관계에서 발언행동의 매개효과를 파악하여, 괴롭힘 상황에서 자신과 동료에게 도움 주는 역량을 강화할 수 있는 교육의 기초자료를 제공하고자 한다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 대상자의 공감, 공정성, 발언행동 및 도움행동의도의 수준을 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 도움행동의도의 차이를 파악한다.
- 대상자의 도움행동의도에 대한 공감, 공정성과 발언행동의 상관관계를 확인한다.
- 대상자의 공감, 공정성과 도움행동의도와와의 관계에서 발언행동의 매개효과를 분석한다.

## 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 간호대학생의 공감, 공정성, 발언행동과 가정된 괴롭힘 상황에서의 도움행동의도를 확인하고 간호대학생의

공감과 공정성이 가정된 괴롭힘 상황에서의 도움행동의도에 영향을 미치는 과정에서 발언행동의 매개효과를 규명하고자 시도된 서술적 상관관계연구이다.

## 2. 연구대상

본 연구는 D시와 G시 소재의 간호학과 학생을 대상으로 자가보고식 설문지를 통해 실시되었다. 적정 표본 수는 G\*Power 3.1.2 프로그램을 이용하였으며, 분석수준은 다중회귀분석, 중간정도의 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력(1-β) .95, 예측변수 2개 수준으로 고려하여 107명이 산출되었다. 본 연구에서는 탈락률을 고려하여 130명을 편의 추출하여, 130부를 회수, 불성실한 2부를 제외한 128부를 최종 분석하였다.

## 3. 연구도구

본 연구에서는 자가보고형의 구조화된 설문지를 사용하였다. 괴롭힘 및 도움행동의도에 관한 선행연구[8]를 참고하여 선정한 일반적 특성, 공감, 공정성, 발언행동 및 도움행동의도를 포함하여 총 55문항으로 구성하였다.

### 1) 공감

공감 능력은 Davis [10]의 IRI (Interpersonal Reactivity Index) 검사와 Bryant [18]의 공감적 각성 검사를 Park [19]이 번안하고 수정·보완한 공감 능력 검사로 사용하였다. 인지적 공감과 정서적 공감의 하위영역으로 분류되며 총 30문항으로 구성되어 있다. Likert 5점 척도이며 점수가 높을수록 공감 능력이 높음을 의미한다. 대학생 대상 연구[20]에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .85, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .85였다.

### 2) 공정성

공정성이란 모든 사람을 차별 없이 적절한 방식으로 대우하는 것, 사적인 감정에 따라 타인에 관한 편향된 결정을 내리지 않는 것과 모든 사람들에게 공정한 기회를 주는 것을 의미한다 [12]. Peterson과 Seligman [12]의 이론적 분류체계를 근거로 Kwon [21]이 개발한 성격적 강점 검사 중 중 공정성을 묻는 2개 문항을 사용하였다. Likert 4점 척도이며 점수가 높을수록 공정한 성격 특성을 가지며 사람을 차별 없이 적절한 방식으로 대우하고 공정한 기회를 주는 경향이 있음을 의미한다. 대학생 대상 연구[8]의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .74, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .80이었다.

### 3) 발언행동

발언행동은 자신이 속한 조직에서 임무와 관련된 생각과 의견, 정보, 아이디어를 자발적으로 표현하는 적극적이고 건설적인 제안 행위이다[22]. 발언행동은 VanDyne와 LePine [22]이 개발한 친사회적 발언(Pro-social Voice) 5문항과 Farrell [23]의 EVLN (Exit, Voice, Loyalty and Neglect) 모형에서 사용한 발언 3문항을 통합한 Chung [24]의 도구를 기초로 하였다. 이를 Park 등[17]이 대학생을 대상으로 수정·보완한 도구를 최종 사용하였다. 본 도구는 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 채점하며 점수가 높을수록 발언행동 수준이 높음을 의미한다. Chung [24]의 연구에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .83, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .89였다.

### 4) 도움행동의도

본 연구에서 도움행동의도는 도움행동을 하고자 하는 생각이나 계획'을 의미하는 것으로써 Hong과 Choi [8]가 대학생을 대상으로 개발한 도움행동의도척도를 사용하였다. 일반적인 도움이 요구되는 상황 5문항, 괴롭힘 상황에서 도움이 요구되는 상황 5문항 중 본 연구의 주제에 맞추어 괴롭힘 상황 5문항만을 선택하였다. 괴롭힘 상황 5문항 중 사이버 상 괴롭힘 상황이 2문항 포함되어 있다. Likert 6점 척도로, 점수가 높을수록 도움행동의도가 높은 것을 의미한다. 개발 당시 연구[8]에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .78, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .71이었다.

## 4. 자료수집

자료수집방법은 D시와 G시 간호대학생을 대상으로 편의추출하였으며 자료수집기간은 2018년 11월 19일부터 2018년 11월 30일까지였다. 자료수집은 연구자가 해당 학교 학과에 직접 방문하여 사전 허락과 협조를 받았으며, 대상자 모집은 학과 게시판에 공고문을 게시하고 참여를 희망하여 자발적으로 찾아오는 학생을 대상으로 하였다. 설문지 작성 소요시간은 15분 이내였으며, 작성된 설문지는 연구보조원이 마련한 수거용 박스에 대상자가 직접 넣도록 하였으며 연구보조원이 최종 수거하였다.

## 5. 자료분석

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS/WIN 24.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성, 도움행동의도, 공감, 공정성 및 발언행동 수준은 빈도와 백분율, 평균 과 표준편차를 구하였다
- 대상자의 일반적 특성에 따른 도움행동의도의 차이는 independent t-test(정규분포하지 않는 일부분은 Mann-Whitney U test)와 one-way ANOVA로, 사후 검정은 Scheffé test로 분석하였다.
- 대상자의 도움행동의도에 대한 공감, 공정성, 발언행동의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients를 산출하였다.
- 대상자의 공감, 공정성과 도움행동의도와와의 관계에서 발언행동의 매개효과는 Baron과 Kenny[25]의 3단계 매개회귀분석(three-step mediated regression analysis)을 이용하여 확인하였다. 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 Process macro를 활용하여 Bootstrapping을 적용하였다. 이는 Sobel test에 의한 매개효과의 통계적 유의성 검증 시 2종 오류(type 2 error)가 증가하고 검정력(1-β)이 떨어지는 문제를 보완하고자 함이다[26].

## 6. 윤리적 고려

본 연구는 연구자 소속 대학교 기관생명윤리위원회의 승인(KYU2018-142-01) 후에 시행되었고, 자료수집 과정은 자율적인 연구참여를 보장하기 위하여 연구목적에 이해하고 설명할 수 있도록 훈련된 연구보조원에 의해 진행되었다. 대상자에게 연구목적, 방법, 설문지 내용 및 소요시간, 개인정보보호에 대해 구체적으로 명시된 연구 설명서를 제공하고 구두에 의한 상세설명을 병행하였다. 충분한 설명 후에 참여를 희망하는 경우 자발적으로 연구참여 동의서에 서면으로 동의한 대상자에 한해서 설문조사를 실시하였다. 모든 자료는 익명으로 처리되며 연구목적 외에는 용도로는 사용되지 않음과 연구참여 중 언제든지 철회할 수 있으며, 이로 인한 어떠한 불이익도 받지 않음을 설명하였다.

## 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성 및 이에 따른 도움행동의도의 차이

대상자의 성별은 여자가 117명(91.4%)이었고, 평균 연령은  $21.5 \pm 2.1$ 세였다. 학년은 1학년 가장 적은 9명(7.0%), 4학년이

가장 많은 46명(35.9%)이었다. 형제순위는 첫째(60명, 46.9%)와 막내(42명, 32.8%)으로 많았고, 내성적이라고 생각하는 대상자(77명, 60.2%)가 외향적이라고 생각하는 경우(51명, 39.8%)보다 많았다. 대학 생활 중 동아리 가입은 없는 경우가 88명(68.8%)으로 절반 이상이었다. 간호대학생활 중 괴롭힘 상황에 처한 친구를 실제로 도와준 경험을 가지고 있는 경우도 22명(17.2%) 수준이었다. 휴학 경험이 있는 경우는 19명(14.8%)이었으며, 휴학사유는 주로 군복무(8명)나 진로고민(9명)때문인 것으로 나타났다. 학교생활은 전혀 적응하지 못하는 경우는 없었으며 대부분 적응하는 편(114명, 89.1%)으로 생각하고 있었다(Table 1).

대상자의 일반적 특성에 따른 도움행동의도 수준의 차이를 분석한 결과, 성격에서 외향적인 성격의 집단이 내성적인 성격의 집단보다 도움행동의도에 있어 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $t=2.72, p=.007$ ). 학교생활 적응에 있어서는 학교적응수준이 매우 좋다고 생각하는 집단이 학교적응수준이 나쁜 편이라고 응답한 집단에 비해 도움행동의도가 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다( $F=3.36, p=.038$ ). 성별( $t=0.93, p=.355$ ), 학년( $F=0.43, p=.731$ ), 동아리유무( $t=1.40, p=.163$ ) 등의 일반적 특성에 따른 도움행동의도 수준은 통계적으로 유의한 차이가 없었다(Table 1).

### 2. 대상자의 공감, 공정성, 발언행동 및 도움행동의도 수준

대상자 공감의 평균평점은 5점 만점 중  $3.77 \pm 0.91$ 점이었으며 하위영역의 정서적 공감은  $3.84 \pm 1.68$ 점으로 인지적 공감  $3.77 \pm 0.91$ 점보다 다소 높은 편이었다. 공정성의 평균평점은 4점 만점 중  $2.62 \pm 0.70$ 점이었으며 발언행동은 평균평점 5점 만점에  $3.29 \pm 0.68$ 점이었다. 도움행동의도의 평균평점은 6만점 중  $3.29 \pm 0.68$ 점 수준인 것으로 나타났다(Table 2).

### 3. 대상자의 공감, 공정성, 발언행동 및 도움행동의도의 상관관계

본 연구에서 적용된 연구변수인 공감, 공정성, 발언행동, 도움행동의도 간의 상관관계를 분석한 결과는 Table 3과 같고, 도움행동의도에 대하여 공감( $r=.42, p<.001$ ), 발언행동( $r=.32, p<.001$ ), 공정성( $r=.27, p=.002$ ) 순으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 나타내었다(Table 3).



**Table 1.** Differences in Variables according to General Characteristics

(N=128)

Variables	Categories	n (%) or M±SD	Intention in helping behavior	
			M±SD	t or F (p) Scheffé
Age (year)		21.5±2.1		
Gender	Male	11 (8.5)	4.24±1.11	0.93 (.305)*
	Female	119 (91.5)	4.00±0.78	
Grade year	1	9 (6.9)	3.89±0.72	0.43 (.731)
	2	41 (31.5)	3.97±0.68	
	3	34 (26.2)	3.97±0.98	
	4	46 (35.4)	4.13±0.81	
Join the club	Yes	41 (31.5)	4.15±0.85	1.40 (.163)
	None	89 (68.5)	3.93±0.76	
Sibling	Single	4 (3.1)	4.30±0.93	0.62 (.605)
	Eldest	61 (46.9)	3.92±0.89	
	Middle	22 (16.9)	4.11±0.66	
	Youngest	43 (33.1)	4.08±0.75	
Personality	Extrovert	52 (40.0)	4.25±0.79	2.72 (.007)
	Introverted	78 (60.0)	3.87±0.78	
Experience of helping behavior	Yes	22 (16.9)	4.24±0.91	1.38 (.169)
	None	108 (83.1)	3.98±0.78	
Leave of absence from school	None	110 (84.6)	3.97±0.74	2.38 (.097)
	≤12month	9 (6.9)	4.56±1.04	
	>12month	11 (8.5)	4.13±1.15	
Reason for leave of absence from school	Military service	8 (47.1)		
	Worry about career	7 (41.1)		
	Language training	0 (0.0)		
	Others	2 (11.8)		
College adaptation	Very poor	0 (0.0)	-	3.36 (.038) a < c
	Poor	14 (10.8)	3.91±0.70 <sup>a</sup>	
	Good	93 (71.5)	3.94±0.78 <sup>b</sup>	
	Very good	23 (17.7)	4.41±0.89 <sup>c</sup>	

\*Mann-Whitney U test.

**Table 2.** Levels of Major Variables

(N=128)

Variables	Min	Max	M±SD
Empathy	2.37	5.00	3.77±0.91
Cognitive empathy	2.47	5.00	3.70±0.71
Emotional empathy	2.27	5.00	3.84±1.68
Fairness	1.00	4.00	2.62±0.70
Voice behavior	1.00	5.00	3.29±0.68
Intention in helping behavior	1.40	6.00	4.02±0.81

#### 4. 대상자의 공감, 공정성과 도움행동의도와의 관계에서 발언행동의 매개효과

공감, 공정성과 도움행동의도와의 관계에서 발언행동의

매개효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny의 매개효과 방법론에 따라 세 단계 검정을 수행하였다. 회귀분석에 앞서 등분산 검정을 위해 잔차도표를 확인한 결과 등분산을 만족하였고, 상관계수는 .12~.21로 서로 독립적임을 확인하였으며, Durbin-Watson 지수는 2.01로 오차항의 독립성을 확인하였다. 분산팽창지수 또한 1.16~1.97 사이로 독립변수들 간 다중공선성 문제가 없어 회귀분석의 가정을 만족하였다.

Sobel의 Z검증에 의한 매개효과의 통계적 유의성 검증은 2종오류(type 2 error)의 증가와 검증력(power)이 낮아지는 문제가 있다[26]. 이를 보완하기 위하여 Preacher와 Hayes [27]가 제시한 SPSS Process macro를 이용한 Bootstrapping 방법을 적용하였다. 이는 일종의 통계적 모의실험절차로 가상적 무선 표본을 통해 매개효과의 유의성을 확인하는 것이다. 본 연구

에서 적용된 재추출 표본 수는 5,000개였으며 95% 신뢰구간에  
서 구한 매개효과를 검증하였다.

### 1) 공감과 도움행동의도와의 관계에서 발언행동의 매개효과 검증

매개효과 검증과정의 1단계로 독립변수가 매개효과에 미치는  
영향에 대해 검증한 결과, 공감은 발언행동에 통계적으로 유  
의한 영향을 나타냈다( $\beta=.31, p<.001$ ). 2단계인 독립변수가  
종속변수에 미치는 영향을 검증한 결과 공감이 도움행동의도에  
유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다( $\beta=.42, p<.001$ ). 최종 3  
단계에서 독립변수와 매개변수가 종속변수에 미치는 영향에 대  
한 검정결과, 공감( $\beta=.36, p<.001$ )과 발언행동( $\beta=.21, p<.001$ )  
은 도움행동의도에 각각 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.  
종속변수에 대한 독립변수의 효과가 3단계 회귀계수( $\beta=.36$ )가

2단계 회귀계수( $\beta=.42$ )보다 적은 것으로 나타나 공감이 도움  
행동의도에 영향을 미치는데 있어서 발언행동의 부분매개효  
과가 있으며 설명력은 22%였다(Table 4).

대상자들의 공감이 도움행동의도에 미치는 영향에서 발언  
행동의 매개효과 유의성을 검증하는 Bootstrapping 결과, 공  
감이 발언행동을 매개로 하여 도움행동의도에 미치는 영향을  
나타내는 간접효과는 0.14였으며, 신뢰구간 95%에서 모든 경  
로계수가 하한값(Boot. LLCI)과 상한값(Boot. ULCI)이 0을  
포함하고 있지 않아 발언행동의 매개효과가 통계적으로 유의  
한 것으로 확인되었다(Table 5).

### 2) 공정성과 도움행동의도와의 관계에서 발언행동의 매개효과 검증

1단계 검증에서 공정성은 발언행동에( $\beta=.32, p<.001$ ), 2단

**Table 3.** Correlation among Variables

(N=128)

Variables	Empathy	Fairness	Voice behavior	Intention in helping behavior
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Empathy	1			
Fairness	.20 (.026)	1		
Voice behavior	.31 (<.001)	.32 (<.001)	1	
Intention in helping behavior	.42 (<.001)	.27 (.002)	.32 (<.001)	1

**Table 4.** Mediating Effects of Voice Behavior on Intention in Helping Behavior

(N=128)

Variables	Categories	B	SE	$\beta$	t	p	Adj. R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	F	p
Step 1	Empathy → Voice behavior	.57	.15	.31	3.72	<.001	.09	.10	13.84	<.001
Step 2	Empathy → Intention in helping behavior	.92	.17	.42	5.29	<.001	.17	.18	27.94	<.001
Step 3	Empathy → Intention in helping behavior	.78	.18	.36	4.34	<.001	.21	.22	17.70	<.001
	Voice behavior → Intention in helping behavior	.25	.10	.21	2.51	.013				
Step 1	Fairness → Voice behavior	.31	.18	.32	3.80	<.001	.09	.10	14.99	<.001
Step 2	Fairness → Intention in helping behavior	.31	.10	.27	3.16	.002	.06	.07	9.99	.002
Step 3	Fairness → Intention in helping behavior	.21	.10	.19	2.14	.034	.12	.13	9.75	<.001
	Voice behavior → Intention in helping behavior	.31	.10	.26	2.98	.003				

**Table 5.** Bootstrapping Results on Mediating Effects of Voice Behavior

(N=128)

Variables	Indirect effect	Boot. SE	95% CI	
			Boot. LLCI	Boot. ULCI
Empathy → Voice behavior → Intention in helping behavior	.14	.07	.02	.29
Fairness → Voice behavior → Intention in helping behavior	.25	.11	.04	.46

Boot.=Bootstrapping; LLCI=Lower limit confidence interval; ULCL=Upper limit confidence interval.

제에서 공정성은 도움행동의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.27, p=.002$ ). 최종 3단계에서 공정성( $\beta=.19, p=.034$ )과 발언행동( $\beta=.26, p=.003$ )은 도움행동의도에 각각 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 종속변수에 대한 독립변수의 효과가 3단계 회귀계수( $\beta=.21$ )가 2단계 회귀계수( $\beta=.31$ )보다 적은 것으로 나타나 공정성이 도움행동의도에 영향을 미치는데 있어서 발언행동의 부분매개효과가 있으며 설명력은 13%였다(Table 4).

대상자들의 공정성이 도움행동의도에 미치는 영향에서 발언행동의 매개효과에 대한 유의성을 검증하는 Bootstrapping 결과, 공감이 발언행동을 매개로 하여 도움행동의도에 미치는 영향을 나타내는 간접효과는 0.10이었으며, 신뢰구간 95%에서 모든 경로계수가 하한값(Boot. LLCI)과 상한값(Boot. ULCI)이 0을 포함하고 있지 않아 발언행동의 매개효과는 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다(Table 5).

## 논 의

본 연구는 가정된 괴롭힘 상황에서 간호대학생의 공감, 공정성과 도움행동의도와의 관계에서 발언행동의 매개효과를 확인하고자 하였다. 괴롭힘 상황을 목격하는 사람들이 행동하는 특정방식, 행동의 동기나 역동을 이해하는 것은 괴롭힘으로부터 피해를 당하는 사람을 돕고 가해자의 행동이 강화되는 것을 막을 수 있는 주변인의 친사회적 행동을 촉진시키는 토대가 될 것이므로 의미가 높을 것으로 생각되어 시도되었다[28].

본 연구에서 대상자의 도움행동의도의 평균평점은 6점 만점에  $4.02 \pm 0.81$ 점 수준이었다. 이는 대학생 대상의 연구[14]에서 일반적인 도움이 필요한 상황에서 도움행동의도 수준인 3.36점(2.78, 2.80점/5점 척도를 6점 척도로 환산)보다 다소 높은 편이었고, 청소년을 대상으로 가정된 사이버 상의 괴롭힘 상황을 목격할 시 도움행동의도를 파악하는 연구[28]의 3.96점(4.6점/7점 척도를 6점 척도로 환산)과 유사한 수준이라 할 수 있다. Bastiaensens 등[28]은 괴롭힘 수준이 심각할수록 다른 목격자가 피해자를 도우려 할수록, 도우려는 목격자가 자신과 친밀할수록 피해자를 함께 도우려는 경향을 나타낸다고 하였다. 이는 일반적인 상황이었던 경우[14]보다 본 연구와 같이 괴롭힘 상황이었는 경우[8]에 도움행동의도가 다소 높았던 결과도 유사한 맥락에서 설명될 수 있을 것이다. 다만 동일한 대상이나 상황은 아니므로 신중한 해석이 필요하다.

간호대학생의 도움행동의도는 대상자의 성격이 외향적이라고 생각하는 집단이 내성적이라고 생각하는 집단보다, 학교

생활을 매우 잘 적응하고 있다고 생각하는 집단이 그렇지 못하다고 답변한 집단에 비해 높은 수준을 보였다. 도움행동의도는 행위자가 외적 보상을 기대하지 않고 타인이나 조직에 이익을 주거나 도와주는 이타적인 행동인 친사회적 행동의 부분이라 할 수 있다[28,29]. 상대적으로 사람들과 쉽게 친화력을 나타낼 수 있는 외향적인 성향의 사람들이 도움행동의도가 더 높을 수 있다. 하지만 본 연구의 대상자 중 내성적이라고 응답한 사람이 더 많으므로 내성적인 사람들에게 도움행동의도가 촉진될 수 있는 방안을 마련하는 것은 매우 중요할 것으로 생각된다. 그 외 긍정적인 심리적 안녕감이 친사회적 행동에 정적인 상관관계를 보인다는 결과[29]와 유사하게 본 연구대상자 또한 학교생활에 잘 적응할 경우 도움행동의도도 높았으므로 대학생활을 잘 적응하도록 돕는 것은 간호대학생들이 도움행동의도와 같은 친사회적 행동을 실천하는 인성을 지니게 하는데도 유용한 전략이 될 수 있을 것으로 보인다.

간호대학생의 도움행동의도는 공감( $r=.42, p<.001$ ), 공정성( $r=.27, p=.002$ ), 발언행동( $r=.32, p<.001$ )과 정적 상관관계를 보였다. 이는 Hong과 Choi의 연구[8]에서 공감과 공정성이 도움행동의도와 정적 상관성을 나타낸 부분은 같은 결과이나 강도에서는  $r=.33$  수준인 공감에 비해 공정성( $r=.12$ )은 다소 다른 결과이다. 공감은 일반인과 외국인근로자로 나누어 도움이 필요한 상황을 가정한 연구[14]에서 일반인이 도움이 필요한 상황에서의 도움행동의도에 정적 상관관계가 확인된 바, 도움행동의도 등의 친사회적 행동에 중요한 요인인 것으로 보인다. 다만 공감역량을 도움행동을 실행하는 역량으로 교육하기 위해서는 더 정교한 탐색이 필요할 것으로 생각된다. 도움행동은 도움행동이 필요한 상황에서도 상황적 특성이나 행위자의 정서 등에 따라 달라질 수 있고[14], 상황적 특성이 일반적인 도움이 필요한 상황인지 혹은 괴롭힘 상황에서 도움이 필요한 경우인지에 따라 반응하는 공감감정도 다를 수 있기 때문이다[8]. 공정성의 경우 Kim, Liw와 Han [14]의 연구결과에서는 외국인근로자가 도움이 필요한 경우에 도움행동의도와 관련성이 있는 요인으로 확인되었다. 특히 일반인이 도움이 필요한 상황에서의 도움행동의도에서는 관련요인이었던 공감이 외국인 근로자가 도움이 필요한 상황에서의 도움행동의도에서는 관련성이 없는 것으로 나타난 반면, 공정성은 정적 상관관계를 보이기도 했다. 공정성이라는 것은 정의 지향적 도덕성과 관련된 개념이므로 공정성 수준이 높은 사람일수록 사회적 약자에게 도움행동을 하는 경향이 높아[14], 괴롭힘 상황에서도 도움행동을 실행할 가능성이 높아질 것으로 사료된다. 무례함, 괴롭힘 혹은 폭력 상황에서 자신을 성찰하고 타인을 조망할 수

있는 교육 프로그램이 공감능력과 공정성을 배양하는데 유용할 것으로 생각된다. 발언행동 또한 아직은 연구가 활발하지 않아 직접 비교는 어렵지만 의사소통능력의 하나로 간주해본다면 괴롭힘을 가하는 사람에게 혹은 괴롭힘을 당하고 있는 사람에게 언어적 표현을 통해 행동을 제지하거나 보호하는 수단이 될 수 있어 나타난 결과로 생각된다.

공감, 공정성과 도움행동의도의 관계에서 발언행동의 매개효과를 확인한 결과 모두 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 의료기관 내 약자 괴롭힘이나 폭력 문제는 반드시 해결되어야 할 사회적 쟁점이다. 폭력의 가해자와 피해자들의 환경이기도 한 주변인들의 도움행동이 촉진되는 것이 문제해결에 중요한 열쇠가 될 것이다. 국내 발언행동 관련 연구가 거의 없는 실정에서 발언행동은 도움행동의도와와의 관계에서 상호작용하고 도움행동의도의 결과로 발생할 수도 있다. 그러나 약자 괴롭힘 상황을 예방하데 필요한 주변인의 도움행동의도에 영향을 주는 요인을 탐색하는 것이 더욱 의미 있을 것으로 판단하여 도움행동의도를 준거변수로 하여 발언행동의 간접효과를 확인하였다. 일 연구[8]에서는 여대생을 대상으로 사이버 괴롭힘 상황 시 자기효능감이 공감, 공정성과 도움행동의도와와의 관계에서 완전매개효과를 하는 것으로 나타났는데 비해 본 연구의 발언행동은 부분매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 간호대학생은 일반 여대생에 비해 공감능력이나 공정성만으로도 괴롭힘을 당하는 사람에게 어느 정도는 도움행동을 할 의도를 더 가지고 있음을 의미할 수도 있다. 하지만 자기효능감은 내재된 행위자의 정서에 가깝고, 발언행동은 행위자의 외현행동에 가까운 특성이라 직접비교는 불가능할 것이다. 그럼에도 불구하고 발언행동은 자기효능감과 마찬가지로 공감능력과 공정성에 대한 인식을 도움행동의도에 더 다가갈 수 있도록 매개하는 요인일 가능성을 배제할 수 없다.

본 연구에서는 괴롭힘 상황에서 발언행동이 도움행동의도를 촉진할 수 있는지 확인하고자 하였다. 발언행동은 의사소통 능력 중에서도 갈등상황을 해결하기 위해 적극적으로 자신의 의사를 표현할 수 있는 역량에 가깝다. 그러므로 이는 조직에서 발생하는 갈등상황에서 직급이 낮거나 경험이 적은 신규간호사들이 상대적으로 우월적 지위에 있는 사람들과의 상호작용 속에서 경험하는 갈등으로도 대체해 볼 수 있을 것이다. 대부분의 갈등은 발생초기에 적절하게 다루어지거나 혹은 서로의 생각을 적절하게 표현하고 공유하게 된다면 심각한 문제가 되지는 않을 것으로 생각된다. 간호사 집단이 병원폭력에서 가장 큰 피해자라면[1], 간호대학생의 입장에서는 자기 자신이나 가까운 동료가 병원폭력의 피해자가 될 수 있다고 인식할 것이다.

보편적으로 간호대학생에게 공감과 의사소통능력은 다양한 교육과정을 통해 육성하고자 하는 역량 중에 하나이다. 그러나 도움이 필요한 상황에서도 다양한 요인에 의해 도움행동은 발현되지 않을 수 있다는 점을 간과하지 않아야 할 것이다. 공감은 배려지향적인 도덕성에, 공정성은 정의지향적 도덕성에 기초하여[8,14], 피해를 당하는 주변인을 약자로 인식하여 발언행동과 같은 구체적인 행동전략을 통해 도움행동의 예측인자가 될 수 있다. 또한 의사소통의 하나인 발언행동은 업무 관련 아이디어를 자발적으로 표현함으로써 조직의 기능이 향상되고 성과를 달성하는데 유용하다[30]. 그러므로 간호대학은 위계적인 조직문화 속에서도 건설적인 발언행동을 효과적으로 구사할 수 있는 의사소통역량을 강화하기 위한 교육과정을 마련할 필요가 있다.

본 연구의 제한점은 일부 지역에 국한된 간호대학생을 대상으로 편의표집에 의한 자료수집으로 지역수준이 다를 경우 연구결과와 일반화에 신중을 기해야 할 것이다. 또한 대다수 여학생으로 구성되어 증가되고 남학생의 의견을 적절하게 반영하지 못하였을 가능성도 있다. 시나리오 상의 괴롭힘 상황은 실제와는 다르거나, 상호작용하는 요인을 충분히 고려하지 못하였을 가능성도 있다. 그럼에도 불구하고 간호대학생의 공감, 공정성과 도움행동의도와와의 관계에서 발언행동의 부분매개효과 검증과, 간호대학생의 도움행동의도를 촉진하기 위한 기초자료를 제공하였다는데, 그 의의가 있다. 간호대학생을 육성하는 대학은 간호대학생들이 졸업 후 임상에서 간호사로서 자신과 타인의 입장을 조망하여 어려움을 적극적으로 수용할 수 있는 간호사로서 건강하게 성장하는데 필요한 공감, 공정성 및 발언행동역량을 높일 수 있는 교육과정마련에 더 많은 노력을 하여야 한다. 병원관리자 또한 장기적인 관점에서의 발언행동의 가치를 이해하고 이를 촉진하는 조직문화를 정립해야 할 것이다.

## 결론

본 연구는 간호대학생의 공감, 공정성과 도움행동의도와와의 관계에서 발언행동의 매개효과를 조사하고자 재학 중인 간호대학생을 대상으로 시도되었다. 연구결과 도움행동의도는 공감, 공정성 및 발언행동과 통계적으로 유의한 정의 상관성을 나타냈으며, 공감, 공정성과 도움행동의도와와의 관계에서 발언행동은 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 병원폭력과 같은 부정적인 환경이 지속되고 임상에 진입하게 될 미래의 간호사인 간호대학생들의 공감, 공정성 및 발언행동을 촉진할 수 있는



대학의 교육과정 마련이 필요하다. 또한 성장을 해나가는 동안의 간호대학생들의 발언행동에 대한 노력에 긍정적인 피드백을 제공하여 발언행동을 강화시켜야 할 것이다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구는 일부 지역의 2개 대학 간호대학생을 대상으로 하였으므로 보다 다양한 수준의 대학과 대상으로 확대하여 반복연구가 필요하다.

둘째, 공감과 공정성 반응은 도움행동이 요구되는 상황적 특성에 민감한 요인일 가능성을 배제할 수 없으므로 다양한 상황 설정에 따른 탐색이 이루어지기를 기대한다.

셋째, 발언행동의 경우 건전한 간호조직문화 정립을 위해 중요한 변수가 될 수 있을 것이므로 간호대학생 혹은 간호사 문화에 보다 부합하는 발언행동의 도구개발 연구가 필요하다.

## REFERENCES

1. Bae YH, Lee TW. Relationship of experience of violence and professional quality of life for hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2015;21(5):489-500. <https://doi.org/10.1111/jkana.2015.21.5.489>
2. Kim MY, Kim JH, Ha SJ. Content analysis on university students who witnessed school violence during their formative years. *Journal of Korean Academy of Psychiatric Mental Health Nursing*. 2017;26(2):163-173. <https://doi.org/10.12934/jkpmhn.2017.26.2.163>
3. Lynn Hawkins D, Pepler DJ, Craig WM. Naturalistic observations of peer interventions in bullying. *Social Development*. 2001;10:512-527. <https://doi.org/10.1111/1467-9507.00178>
4. Oh IS. Psychological factors influencing bystanders' behavioral reactions to bullying: A focus on empathy and aggression. *The Journal of Elementary Education*. 2010;23(1):45-63.
5. Chung JY, Lee SY, Oh IS, Kang T, Ryoo JS. The effectiveness of a school violence bystanders program. *The Journal of Educational Studies*. 2013;44(2):119-143.
6. Hazler R. Bystanders: An overlooked factor in peer on peer abuse. *Journal for the Professional Counselor*. 1996;11:11-21.
7. Salmivalli C. Participant role approach to school bullying: Implications for interventions. *Journal of Adolescence*. 1999;22:453-459. <https://doi.org/10.1006/jado.1999.0239>
8. Hong SJ, Choi YK. The effects of empathy, fairness, intention in helping behavior and social self-efficacy on bystanders' helping behavior in a cyber bullying situation. *The Korean Journal of Social and Personality Psychology*. 2017;31(2):39-60. <https://doi.org/10.21193/kjspp.2017.31.2.003>
9. Batson CD, Chang J, Orr R, Rowland J. Empathy, attitudes, and action: Can feeling for a member of a stigmatized group motivate one to help the group?. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 2002;28(12):1656-1666. <https://doi.org/10.1177/014616702237647>
10. Davis MH. A multidimensional approach to individual differences in empathy [dissertation]. Austin, TX: University of Texas at Austin; 1979. 52 p.
11. Barlinska J, Szuster A, Winiewski M. The role of short- and long-term cognitive empathy activation in preventing cyberbullystander reinforcing cyberbullying behavior. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*. 2015;18(4):241-244. <https://doi.org/10.1089/cyber.2014.0412>
12. Peterson C, Seligman MEP. Character strengths and virtues: A handbook and classification. 2004. New York: Oxford University Press. 789 p.
13. Correia I, Dalber C. School bullying belief in a personal just world of bullies, victims, and defenders. *European Psychologist*. 2008;13:248-254. <https://doi.org/10.1027/1016-9040.13.4.248>
14. Kim YH, Liw LN, Han SY. The way of the increase in helping behavior: The effects of empathy and fairness on intention for helping behavior. *The Korean Journal of Culture and Social Issues*. 2012;18(3):349-366.
15. Van Dyne LV, Ang S, Botero IC. Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs. *Journal of Management Studies*. 2003;40:1359-1392. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00384>
16. LePine JA, Van Dyne LV. Voice and cooperative behavior as contrasting forms of contextual performance: Evidence of differential relationships with big five personality characteristics and cognitive ability. *Journal of Applied Psychology*. 2001;86:326-336. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.86.2.326>
17. Park JY, Woo CH, Kim H. The effects of clinical practice stress, communication, voice behavior, silence behavior, and silence motivation on clinical performance ability in Korea armed forces nursing academy cadets. *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*. 2019;19(5):473-498. <https://doi.org/10.22251/jlcci.2019.19.5.473>
18. Bryant BK. An index of empathy for children and adolescents. *Child Development*. 1982;53(2):413-425. <https://doi.org/10.2307/1128984>
19. Park SH. Empathy and prosocial behavior. Seoul: Moonumsa; 1997. 214 p.
20. Kim H, Yi M. Factors influencing empathy in nursing students in Korea. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*. 2015;21(2):237-245. <https://doi.org/10.5977/jkasne.2015.21.2.237>
21. Kwon SM, Yoo SJ, Yim YJ, Kim JY. Character strengths test: Expert handbook. Seoul: Hakjisa; 2010. 77 p.
22. Van Dyne LV, LePine JA. Helping and voice extra-role be-

- haviors: Evidence of construct and predictive validity. *The Academy of Management Journal*. 1998;41(1):108-119.  
<https://doi.org/10.5465/256902>
23. Farrell D. Exit, voice, loyalty, and neglect as responses to job dissatisfaction: A multidimensional scaling study. *The Academy of Management Journal*. 1983;26(4):596-607.  
<https://doi.org/10.5465/255909>
  24. Chung GE. Effect of person team value congruence on voice behavior: Mediating effect of peer trust and peer targeted voice behavior [masters thesis]. Seoul: Korea University; 2014. 1-78 p.
  25. Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1986;51:1173-1182.
  26. Cho YI, Kim J, Han W, Jo Y. Differences and combinations of moderation and mediation effects: Definitions and statistical testing. *Korean Journal of Clinical Psychology*. 2015;34(4): 1113-1131.
  27. Preacher KJ, Hayes AF. SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*. 2004;36:717-731.  
<https://doi.org/10.3758/bf03206553>
  28. Bastiaensens S, Vandebosch H, Poels K, Van Cleemput K, DeSmet A, De Bourdeaudhuij I. Cyberbullying on social network sites: An experimental study into bystanders' behavioral intentions to help the victim or reinforce the bully. *Computers in Human Behavior*. 2014;31:259-271.  
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.10.036>
  29. Jo HI, Lee MH. The mediating effect of prosocial behavior in the relation between empathic ability and psychological well-being. *Korean Journal of Youth Studies*. 2011;17(11):139-158.
  30. Morrison EW, Milliken FJ. Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world. *Academy of Management Review*. 2000;25(4):706-725.