

물리치료사의 스트레스와 직무만족도에 영향을 미치는 요인분석

삼육대학교대학원 물리치료학과 · 삼육대학교 물리치료학과¹⁾

이지현 · 손애리¹⁾

An Analysis of Factors Affecting Job Stress and Job Satisfaction of the Physical Therapists in Korea

Ji-Hyun, Lee · Ae-ree, Sohn¹⁾

Sahmyook University, Graduate School, Department of Physical Therapy,

Sahmyook University, Department of Physical Therapy¹⁾

- ABSTRACT -

The purpose of this study was to examine the working condition of physical therapists and the degree of job satisfaction. This study also was to identify the causes of job stress; to examine job stress and job satisfaction; and to find factors that affect job satisfaction for physical therapists in Korea. A self-administered questionnaire survey was conducted from February 17 to March 15 in 2003. Survey data was obtained from 255 therapists registered in Korean Physical-Therapists Association. Results were as follows:

1. The degree of job satisfaction was moderate.
2. The degree of stress with their work was a little high.
3. Duty itself is one of the main factors of job stress of physical therapists. Working atmosphere and the relationships with job colleagues turned to be closely related to the degree of satisfaction.
4. The longer their total term of service was and the older they are, the greater the satisfaction with work was.

In conclusion, the physical therapists can be encouraged to do their work more energetically and voluntarily. At the same time, the feeling of mission can also grow by shortening of working hours, reducing the quantity of work, and offering more salary. It is also to recommend an effective performance of duty and the development of their medical service to be introduced.

Key words : physical therapists job satisfaction, physical therapists job stress

I. 서 론

1. 연구의 필요성

다양한 산업과 교통수단의 급진적인 발전은 우리의 생활에 편리함을 제공한 반면 산업재해와 교통사고 피해자들의 증가를 가져와 후천적 불구와 2차적 기형, 잔류능력이 소실된 자의 수를 증가시키고 있다. 또한 국민소득의 증가와 보건의료수준의 향상은 국민의 평균 수명을 증가시켜 1960년에는 52.4세였으나, 1980년에는 65.8세로 증가하였고, 2000년에는 74.9세에 이르고 있다(이해영, 2002). 20년 후에는 평균 수명이 78세로 추정되고 있어 일상생활 및 사회생활 수행능력에 장애를 가진 노인인구가 증가할 전망이다. 따라서 이러한 대상자들의 질적인 삶을 유지하기 위해서는 재활의 일부분인 물리치료가 중요하게 부각되고 있으며, 보다 전문성을 가진 물리치료사가 요구되고 있다.

그러나 물리치료사는 업무의 특성상 환자에게 서비스를 제공함에 있어 사람과 사람사이의 인간관계를 바탕으로 하기 때문에 많은 스트레스를 받는 전문직 중 하나이다. 또한 우리나라의 물리치료사들은 일본이나 미국보다 더 많은 환자를 치료하고 있으며, 근무시간, 업무량, 보수, 후생복지, 휴가 등과 같은 복지차원도 매우 열악한 것으로 조사되었다(허영배 등, 2002; 하경기, 2000; 김희권, 1993; 최덕호, 1992; 전제균, 1990). 물리치료사의 근무환경과 복지차원의 열악성은 물리치료사들의 스트레스 증가와 낮은 직무만족도로 이어져 결국에는 많은 물리치료사가 이직을 하고 있는 실정이다(허영배 등 2002; 하경기, 2000; 김희권, 1993; 최덕호, 1992; 전제균, 1990). 물리치료사의 이직은 물리치료사 개인적으로는 그들이 받은 전문 교육을 허비하게 되는 것이며, 조직적 입장에서는 훈련된 물리치료사를 잃게 되는 것이며, 더 나아가 환자의 입장에서는 경험이 축적된 물리치료사의 서비스를 제공받을 수 없는 것이므로 물리치료사, 조직 및 환자가 모두 손해를 보는 결과가 초

래된다. 따라서 물리치료사들이 직무에 만족감과 책임감을 가지고 업무에 충실할 수 있도록 하기 위해서는 그들의 스트레스 요인과 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하여 물리치료사의 직무만족도를 향상시키기 위한 기초 자료를 제공할 필요가 있다.

직무만족 요인에 관한 연구를 살펴보면 병원에 근무하는 의사나 간호사를 대상으로 한 연구들이 대부분이므로 물리치료사의 직무만족도와 스트레스에 영향을 미치는 요인에 대한 연구는 거의 없는 실정이다. 하지만 물리치료사는 직무의 성격상 의사, 간호사와 구별되는 전문 직종이므로 의사나 간호사와는 다른 스트레스 요인이 직무만족도에 영향을 미칠 것으로 생각된다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 물리치료사들의 인구·사회학적 변수와 직무스트레스 요인이 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는가를 파악함으로써 물리치료사들의 스트레스를 감소시키고 직무만족도를 증가시키기 위한 중재 개발에 필요한 기초 자료를 제공하고자 한다. 구체적 목적으로는 첫째, 대상자의 인구·사회학적 특성별 직무스트레스와 직무만족도를 알아보고, 둘째, 대상자의 직무스트레스와 직무만족도와와의 관련성을 분석하고, 셋째, 대상자의 인구·사회학적 특성, 직무스트레스 요인, 직무만족도의 상관성을 파악하고, 마지막으로 직무만족도에 가장 영향을 미치는 인구사회학적 변수와 직무스트레스 요인을 파악하고자 한다.

3. 용어정의

1) 직무만족도 : 직무만족도는 각 조직의 구성원들이 각자 맡은 직무를 수행해 가는 과정에서 자신의 직무, 욕구 및 기대가 충족되어 업무의 성과를 높일 수 있는 감정적인 상태로 정의할 수 있다. 본 연구에서는 직무만족도를 세 가지 요인, 외적보상, 내적보상, 자아의식으로 분류하였고, 이에 대한 조차

적 정의는 다음과 같다. 외적보상은 현재의 직무, 직위, 보수, 후생시설 등의 만족을 의미하며, 내적보상은 직업에 대한 내적 만족감으로서 성취감이나 자기발전 기회에 대한 만족 등을 의미한다. 그리고 자아 의식은 타부서와의 관계(상사의 태도, 타부서의 간섭)에 대하여 마찰을 빚지 않음으로 생기는 자신의 만족을 의미한다.

2) 직무 스트레스 : 본 연구에서는 직무 스트레스 요인을 근무환경, 업무, 대인관계에서 받는 스트레스로 구분하였다. 세부적으로 근무환경의 스트레스 요인은 작업 환경과 조직 환경으로 분류되며, 업무로 인한 스트레스 요인은 일반 업무, 특수업무, 기술습득으로 분류하였으며, 대인관계로 인한 스트레스 요인은 동료, 고객, 자신으로 분류하였다. 직무스트레스의 조작적 정의는 다음과 같다.

- ① 근무환경 - 작업환경은 업무이외의 역할을 해야만 하는 근무여건, 치료대상자의 현실, 수고에 대한 격려유무, 의료시설 등으로 인한 스트레스를 의미하며, 조직 환경은 동료와의 팀웍, 의견 상달 및 조율의 정도, 신분의 보장, 승진가능성의 여부에 대한 스트레스를 의미한다.
- ② 업무 - 일반 업무는 인력부족, 동료의 게으름, 응급 상황시 의사의 반응, 의사에 대한 신뢰성으로 인한 스트레스원을 의미하며, 특수업무는 기타 방문객, 과도한 노동력의 필요, 적절치 않다고 생각되는 지시의 이행 등으로 인한 스트레스원이라 할 수 있다. 기술습득은 새로운 지식과 기술습득 시 발생하는 스트레스를 의미한다.
- ③ 대인관계 - 동료는 아랫사람, 동료, 상사와의 인간관계로부터 발생하는 스트레스원이며, 고객은 의사, 타부서, 환자보호자, 기관장의 태도에서 발생하는 스트레스이다. 자신은 동료가 환자를 대하는 불성실한 태도, 의사, 상사, 동료의 책임이나 잘못이 나의 책임으로 전가된 경우에 받는 스트레스이다.

II. 연구대상 및 방법

1. 연구대상 및 절차

본 연구는 물리치료사의 직무만족도에 영향을 미치는 스트레스요인을 조사하기 위하여 실시된 자기 기입식 횡단적 조사 연구(cross-sectional study)이다. 2003년 2월 17일부터 2003년 3월 15일까지 서울에 있는 5개의 구를 무작위로 선정하여 물리치료사협회에 등록된 종합병원에서 일하는 물리치료사 30명, 병원에서 일하는 물리치료사 107명, 의원에서 일하는 물리치료사 60명, 기타 7명의 물리치료사를 연구자가 직접 방문하여 연구의 목적을 설명하고, 동의를 얻은 후 설문지를 직접 작성하도록 하였다. 모두 255부를 배부하였으나 불성실하게 응답한 54부의 설문지를 제외한 204부가 최종적으로 분석되었다.

2. 설문지 개발

본 연구에서 사용된 도구는 김희권(1993), 최덕호(1992), 송영화(1990), 전계균(1990)의 설문지를 연구자의 경험과 임상에서 일하는 물리치료사들의 조언을 듣고 두 명의 물리치료 전문가의 의견을 참고로 하여 내용타당도를 검증한 후 기존에 사용된 설문지들을 수정·보완하였다. 수정된 설문지는 20명의 물리치료사를 대상으로 사전조사(pretest)를 실시한 후 질문의 어휘를 수정 보완하였고 최종설문 문항을 확정하였다. 총 46문항으로 구성된 설문지는 인구·사회학적 특성에 관한 10문항과 스트레스에 관한 24문항, 직무만족도에 관한 12문항으로 총 46문항으로 구성되었다. 인구·사회학적 특성별 문항은 명목척도로 측정되었고, 스트레스와 직무만족도는 리커트식 5점 척도(5-Point Likert Scales)를 사용하여 1 '전혀 그렇지 않다', 2 '별로 그렇지 않다', 3 '보통이다', 4 '약간 그런 편이다', 5 '아주 그런 편이다'로 점수화하였다.

본 연구에서는 종속변수로 직무만족도를 선정하였

으며, 직무만족도 요인은 크게 외적보상(4문항), 내적보상(5문항), 자아의식(3문항)으로 분류하여 측정하였다. 직무스트레스 요인을 독립변수로 하였으며, 근무환경, 업무, 대인관계로 분류하여 근무환경은 작업환경(4문항)과 조직환경(4문항)으로 측정하였고 업무는 일반업무(4문항)와 특수업무(3문항) 및 기술습득(1문항)으로 측정하였으며, 대인관계는 동료와의 관계(3문항), 고객과의 관계(3문항), 자신과의 관계(2문항)로 측정하였다. 문항의 내적 일관성(internal consistency reliability)을 측정한 결과 독립변수인 근무환경에서 작업환경 = .72, 조직 환경 = .57, 업무에서 일반 업무 = .66, 특수업무 = .50, 대인관계에서 동료 관계 = .69, 고객관계 = .64, 자신관계 = .31로 나타났다. 종속변수인 직무만족도에서는 외적보상 = .65, 내적보상 = .69, 자아의식 = .70으로 나타났다. 구인 타당도(construct validity)를 검증하기 위하여 주성분요인분석(principal component analysis)과 Varimax 회전(Varimax rotation)방식을 이용하였다. 직교회전을 통해 고유값(Eigen Value)이 1.0 이상인 것 중에서 각 변수와 요인 사이의 상관관계를 나타내는 요인 부하량(factor loading)이 0.4 이상인 값을 기준으로 각 요인을 분류하였으며 요인 간 상관관계(intercomponent correlations)를 구하여 구인타당도를 검증하였다.

3. 분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS for Windows 10.0을 이용하여 분석하였다. 자료의 분석방법은 인구·사회학적 특성별 직무스트레스와 직무만족도와의 차이를 분석하기 위하여 평균과 표준편차를 구하였다. 스트레스와 직무만족도와의 관련성은 상관분석을 이용하였다. 각 변수별 상관관계는 t검정(t-test)과 분산분석(ANOVA)을 이용하여 검증하였다. 마지막으로 물리치료사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 예측하기 위해서 다중회귀분석, 특히 단계별 다중회귀분석(stepwise multiple regression)을 이용하여 검증하였다.

III. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

설문에 응답한 물리치료사의 인구학적 특성은 <표 1>과 같다. 연령 V대 별로는 20대가 158명(80.2%)으로 가장 많았으며, 다음이 30대로 33명(16.8%), 40대 이상은 6명(3.0%)으로 나타났다. 학력별로는 전문대졸이 가장 많은 96명(47.8%)이었으며, 다음이 4년제 대학 졸 94명(46.8%), 대학원 졸은 13명(5.4%)으로 응답하였다. 종교별로는 불교가 68명(33.4%)으로 가장 많았으며, 천주교 39명(19.1%), 개신교 22명(10.8%)이었다. 근무병원에 있어서는 병원(한방포함)이 107명(52.5%)으로 가장 많았으며, 의원(한방포함) 60명(29.4%), 종합병원 30명(14.7%)으로 나타났다. 치료실 위치에 있어서는 지상 1층이 가장 많은 78명(38.2%)이었으며, 지상 2층이상 75명(36.8%), 지하 51명(25.0%)으로 나타났다. 이직횟수는 2회가 가장 많은 79명(38.7%)이었으며, 1회 이직은 50명(24.5%), 3회이상 이직은 42명(20.6%)이었고 이직횟수가 없는 경우는 33명(16.2%)으로 응답하였다. 현 근무처에서의 근무기간(현 근무기간)은 1년 미만 가장 많은 91명(59.5%), 1년~3년 미만은 47명(30.7%), 3년 이상은 15명(9.8%)이었고, 물리치료사로서의 총 근무기간은 1년 미만이 12명(7.1%), 1년~3년 미만이 76명(44.4%)으로 가장 많았으며, 4년~6년 미만은 58명(33.9%), 6년 이상은 25명(14.6%)이었다. 1주간 근무시간은 46~50시간이 146명(71.6%)으로 가장 많았으며, 41~45시간이 42명(20.5%)으로 나타났다. 1일 치료 환자 수에 있어서는 26명 이상이 128명(62.7%)으로 가장 많았으며, 21~25명은 63명(30.9%)이었다.

표 1. 조사대상자의 일반적인 특성 (N=204)

항 목	명	%
나이		
20대	158	(80.2)
30대	33	(16.8)

40대	6	(3.0)
학력		
전문대 졸	96	(47.8)
대학 졸	94	(46.8)
대학원 졸	13	(5.4)
종교		
개신교	22	(10.8)
불교	68	(33.4)
천주교	39	(19.1)
무교	36	(17.6)
기타	39	(19.1)
근무병원		
종합병원	30	(14.7)
병원	107	(52.5)
의원	60	(29.4)
기타	7	(3.4)
물리치료실 위치		
지하	51	(25.0)
지상 1층	78	(38.2)
지상 2층 이상	75	(36.8)
이직횟수		
없음	33	(16.2)
1회	50	(24.5)
2회	79	(38.7)
3회 이상	42	(20.6)
현 근무처 근무기간		
1년 이내	91	(59.5)
1~3년	47	(30.7)
3년 이상	15	(9.8)
총 근무기간		
1년 이내	12	(7.1)
1~3년	76	(44.4)
4~6년	58	(33.9)
6년 이상	25	(14.6)
1주간 근무시간		
36~40시간	4	(2.0)
41~45시간	42	(20.5)
46~50시간	146	(71.6)
50시간 이상	12	(5.9)
1일 치료환자 수		
10명 이하	2	(1.0)
11~15명	1	(0.5)
16~20명	10	(4.9)
21~25명	63	(30.9)
26명 이상	128	(62.7)

2. 인구·사회학적 특성별 직무 스트레스와 직무만족

1) 학력

물리치료사의 학력에 따른 직무스트레스 요인을 알아보기 위하여 분산분석한 결과(표 2)와 같다. 스트레스 요인의 근무환경 중에서 작업환경으로 인한 스트레스가 학력별 차이를 보였다. 학력이 높을수록, 대학원 졸업자가 대학졸업자나 전문대 졸업자보다 작업환경에서 받는 스트레스가 높았다($p<0.05$). 업무로 인한 스트레스는 학력별 차이를 보이지 않았다($p<0.05$). 대인 관계로 발생하는 스트레스 요인 중 고객관계로 인한 스트레스는 학력이 낮을수록 높았다($p<0.05$).

학력에 따른 직무만족도의 경우 대학 졸업자가 직무만족도가 가장 높았으며, 대학원 졸업자의 직무만족도가 가장 낮았다($p<0.05$). 내적보상이나 자아의식에 따른 직무만족도는 학력별 차이를 보이지 않았다($p<0.05$).

표 2. 학력별 직무 스트레스요인과 직무만족도

구분	전문대 졸	대학 졸	대학원 졸	F	
	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)		
<u>스트레스요인</u>					
근무환경	작업환경(N=200)	3.01(0.65)	3.18(0.59)	3.70(0.26)	6.75*
	조직환경(N=197)	3.18(0.54)	3.23(0.50)	2.95(0.71)	1.36
	일반업무(N=191)	3.26(0.62)	3.22(0.57)	3.38(0.79)	3.9
업무	특수업무(N=193)	3.15(0.54)	3.24(0.58)	3.51(0.72)	2.09
	기술습득(N=196)	3.38(0.80)	3.25(0.81)	3.63(0.50)	1.44
	동료관계(N=195)	2.89(0.63)	3.02(0.70)	2.90(0.92)	0.82
대인관계	고객관계(N=194)	3.10(0.65)	3.11(0.53)	2.60(0.72)	3.54*
	자신관계(N=191)	3.32(0.60)	3.21(0.56)	3.63(0.39)	2.05
	<u>직업만족도</u>				
외적보상(N=192)	2.91(0.51)	3.10(0.57)	2.47(0.69)	7.15*	
	내적보상(N=185)	3.10(0.51)	3.05(0.56)	2.87(0.71)	0.89
		자아의식(N=169)	3.09(0.60)	3.14(0.69)	2.75(0.89)

* $p<0.05$

2) 근무기간

물리치료사의 근무기간(물리치료사로서의 총 근무기간)과 연령에 따른 직무스트레스 요인과 직무만족 요인 차이의 상관분석 결과는 <표 3>과 같다. 근무기간이 길수록 동료관계로 인한 스트레스가 낮았고, 자신관계(동료가 환자를 대하는 불성실한 태도, 의사, 상사, 동료의 책임이나 잘못이 나의 책임으로 전가될 경우를 의미)로 인한 스트레스는 높았으나 상관계수가 낮으므로 상관성이 크게 있는 것으로 보여 지지 않는다. 특히 근무기간이 길수록 자아의식(타부서와의 관계에서 상사의 태도, 타부서의 간섭에 대한 직무만족 정도라고 정의)에 대한 직무만족이 낮았다($p<0.05$).

표 3. 근무기간과 직무스트레스요인과 직무만족도 상관계수

Scale	근무환경		업무		대인관계		직무만족					
	근무기간	작업환경	조직환경	일반업무	특수업무	기술습득	동료관계	고객관계	자신관계	외적보상	내적보상	자아의식
근무기간	1.000	.041	-.111	.144	-.017	.098	-.138*	-.073	.156*	.007	-.148	-.214*

* $p<0.05$

3) 근무병원

물리치료사의 근무병원에 따른 직무스트레스 요인과 직무만족 요인의 차이를 알아보기 위하여 분산 분석한 결과는 <표 4>와 같다. 종합병원에서 일하는 물리치료사는 다른 병원이나 의원에서 일하는 물리치료사보다 작업환경, 일반V업무, 특수업무, 기술습득, 자신관계로 인한 스트레스가 가장 높았다($p<0.05$). 병원에서 일하는 물리치료사는 다른 기관에서 일하는 물리치료사보다 대인관계 중 동료관계와 고객관계에서 높은 스트레스를 보였다($p<0.05$). 의원에서 일하는 물리치료사는 근무환경 중 조직 환경에서 가장 많은 스트레스를 받는 것을 알 수 있었다($p<0.05$).

근무병원에 따른 직무만족도의 경우 의원에서 일하는 물리치료사가 직무만족도가 가장 높으며, 종합병원의 물리치료사의 직무만족도가 가장 낮았다($p<0.05$).

표 4. 근무병원에 따른 직무 스트레스요인과 직무만족도

구분		종합병원	병원	의원	F
		평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	
근무환경	작업환경(N=203)	3.45(0.70)	3.06(0.56)	3.04(0.68)	3.52*
	조직환경(N=200)	3.02(0.66)	3.15(0.51)	3.36(0.51)	3.54*
	일반업무(N=194)	3.70(0.83)	3.16(0.49)	3.27(0.58)	6.55*
업무	특수업무(N=196)	3.47(0.73)	3.20(0.50)	3.09(0.56)	3.36*
	기술습득(N=199)	3.64(0.82)	3.28(0.70)	3.23(0.89)	3.36*
	동료관계(N=198)	2.90(0.81)	3.02(0.60)	2.96(0.73)	3.45*
대인관계	고객관계(N=197)	2.97(0.70)	3.20(0.49)	2.96(0.69)	5.06*
	자신관계(N=194)	3.62(0.56)	3.20(0.50)	3.30(0.68)	4.08*
	외적보상(N=195)	3.11(0.72)	2.89(0.46)	3.09(0.56)	2.12
직무만족	내적보상(N=187)	2.84(0.76)	3.04(0.41)	3.17(0.62)	2.65
	자아의식(N=172)	2.79(0.92)	3.03(0.53)	3.35(0.68)	5.13*

* $p<0.05$

주 : 기타 기관에서 일하는 물리치료사 7명과 무응답자는 제외

3. 스트레스와 직무만족

물리치료사의 스트레스 요인인 근무환경, 업무, 대인관계 변인의 평균과 표준편차를 <표 5>에 제시하였으며, <표 5>에 의하면 스트레스 요인 중 기술습득에서 가장 높은 스트레스를 받는 것으로 나타났다.

근무환경 요인에서는 업무이외의 역할을 해야만 하는 근무여건이나 의료시설 등의 작업환경보다 동료와의 팀워크이나 신분보장 등의 조직 환경에서 더 많은 스트레스를 받는 것으로 나타났다. 업무와 관련된 요인에서는 일반 업무나 특수업무보다는 새로운 지식과 기술습득에서 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 대인관계 요인에서는 아랫사람, 동료, 상사와의 관계에서는 스트레스가 낮았으나, 동료가 환자를 대하는 불성실한 태도나 의사나 동료가 나에게 업무책임을 전가하는 자신과의 관계에서 스트레스가 높은 것을 알 수 있었다.

〈표 6〉을 보면 물리치료사의 직무만족은 자아의식(타부서와의 관계에서 상사의 태도, 타부서의 간섭에 대한 직무만족의 정도)보다는 현재의 직무, 근무시간, 보수, 복지후생과 같은 외적보상을 높여 줘야 함을 알 수 있었다.

표 5. 물리치료사의 스트레스 요인

	근무환경		업무		대인관계			
	작업환경	조직환경	일반업무	특수업무	기술습득	동료관계	고객관계	자신관계
	(n=208)	(n=200)	(n=194)	(n=196)	(n=199)	(n=198)	(n=197)	(n=194)
평균	3.12	3.20	3.26	3.21	3.34	2.95	3.07	3.29
(표준편차)	(0.64)	(0.53)	(0.61)	(0.57)	(0.79)	(0.68)	(0.61)	(0.58)

표 6. 물리치료사의 직무만족

	외적보상	내적보상	자아의식
	(n=195)	(n=187)	(n=172)
평균(표준편차)	2.98(0.57)	3.06(0.54)	3.10(0.66)

4. 인구·사회학적 특성, 직무스트레스 요인, 직무만족도의 상관성

〈표 7〉은 인구·사회학적 특성, 스트레스 요인, 직무만족도의 상관성에 대한 결과이다. 근무환경 요인은 직무만족도 변인과 상관성이 있었는데, 작업환경 변인은 직무만족도 변인과 낮은 상관관계를, 조직 V 환경 변인은 직무만족도 변인과 높은 상관관계를 나타냈다. 업무 요인은 일반 V 업무 변인과 특수업무 변인만이 직무만족도 변인과 낮은 상관관계를 나타냈다. 일반 업무의 경우 내적보상과 자아의식에서 낮은 상관관계를 나타냈으며, 특수업무의 경우는 외적보상, 내적보상, 자아의식 모든 요인에서 낮은 상관관계를 나타냈다. 대인관계 요인은 동료와의 관계 변인과 고객과의 관계 변인이 직무만족도 변인과 낮은 상관관계를 나타냈다. 동료관계 변인의 경우는 직무만족도 요인 모두와 낮은 상관관계를 나타냈으며, 고객관계 변인은 내적보상, 자아의식 변인과 낮은 상관관계를 나타냈다.

표 7. 표본의 상관관계 분석

Scale	학력	인구·사회적 특성		근무환경		업무		대인관계			직무만족						
		성별	나이	근무	근무	조직	조직	일반	특수	기술	동료	고객	자신	외적	내적	자아	
학력	1.000	-.007	.223*	.245*	-.063	.032	.145*	.006	.064	-.097	.023	-.013	-.113	-.091			
근무병원	1.000	-.062	-.143*	.222*	-.174*	-.138	-.059	-.094	-.131	-.060	.029	.201*	.286*				
근무기간	1.000	.041	-.111	.144	-.017	.098	-.138*	-.073	.156*	.007	-.148	-.214*					
작업환경	1.000	-.164*	.342*	.383*	.321*	.334*	.115	.116	-.150*	-.300*	-.269*						
조직환경	1.000	.125	-.173*	.001	-.156*	-.110	.034	.405*	.520*	.495*							
일반업무	1.000	.331*	.296*	.175*	.028	.191*	-.052	-.233*	-.204*								
특수업무	1.000	.351*	.228*	.264*	.184*	-.181*	-.240*	-.257*									
기술습득	1.000	.199*	.121	.221*	-.106	-.058	-.022										
동료관계	1.000	.437*	-.041	-.251*	-.351*	-.282*											
고객관계	1.000	.026	-.123	-.226*	-.244*												
자신관계	1.000	.045	.128	-.071													
외적보상	1.000	.427*	.434*														
내적보상	1.000	.584*															
자아의식	1.000	.000															

주 : *p<.05

5. 직무만족도에 영향을 미치는 요인

인구·사회학적 요인과 스트레스 요인이 물리치료사의 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression)과 단계별 다중회귀분석(stepwise multiple regression)을 실시하였다. 다중회귀분석 결과 〈표 8〉과 같이 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 조직 환경, 동료관계, 특수업무로 나타났다. 최종 모형을 선정하기 위하여 단계별 다중회귀분석 결과 〈표 9〉를 보면 조직 환경, 특수업무, 동료관계가 물리치료사의 직무만족도를 설명하는 최종변수로 선정되었으며 이 모형은 물리치료사의 직무만족도를 45.4%(R² = .454) 설명하는 것으로 나타났다(p=0.000). 이 모형에서 알 수 있듯이 물리치료사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 조직 환경, 특수업무, 동료관계 순이었다.

표 8. 직무만족도에 영향을 미치는 직무스트레스 변인과 인구사회학적 변인의 다중회귀분석

독립변수	회귀계수(β)	표준오차(SE)	표준화된	t	p 값
			회귀계수(β)		
(상수)	2.775	.399		6.956	.000
작업환경	-8.034	.065	-.102	-1.243	.216
조직환경	.487	.060	.536	8.097	.000***
일반업무	-2.336	.064	-.030	-.363	.717
특수업무	-.130	.063	-.156	-2.072	.040*
기술습득	-2.965	.044	-.047	-.678	.499
동료관계	-.170	.056	-.235	-3.048	.003**
고객관계	-2.245	.064	-.027	-.352	.725
자신관계	9.082	.058	.102	1.557	.122
학력	-1.776	.047	-.025	-.374	.709
근무병원	-3.072	.043	-.046	-.708	.481
총 근무기간	-9.761	.001	-.091	-1.316	.191

주 : F값 = 13.453(p = .000), Adj R2 = .550

* p<.05 **p<.01 ***p<.001

표 9. 직무만족도에 영향을 미치는 직무스트레스 변인과 인구사회학적 변인의 단계별 다중회귀분석

독립변수	회귀계수(β)	표준오차(SE)	표준화된	t	p 값
			회귀계수(β)		
(상수)	2.641	.268		9.851	.000
조직환경	.458	.052	.520	8.827	.000***
특수업무	-.156	.050	-.186	-3.124	.002**
동료관계	-.185	.041	-.267	-4.478	.000**

주 : F값=44.828(p=.000), Adj R2=.454

p<.01 *p<.001

IV. 논 의

인구·사회학적 특성에서 물리치료사의 대부분(83.8%)이 이직경험이 있었다. 이는 물리치료사에 대한 복지가 열악하고 직무만족도가 낮아 이직률이 높다는 윤창구(1991)의 연구 결과와 일치하였다. 이렇게 물리치료사의 이직률이 높은 이유는 1주일에

46~50시간(71.8%) 일하고 과반수(62.7%)이 환자를 26명 이상 치료하는 과다한 업무와 열악한 근무환경에서 원인을 찾을 수 있으며, 이는 전문직 종업로서의 만족도는 높으나 승진기회, 보수, 근무시간, 업무량에 대해서는 매우 불만족스러운 것으로 나타난 전계균(1990)의 연구와 육체적 부담과 관련하여 많은 스트레스를 경험하고 있는 것으로 보고된 허영배(2002)의 연구와 유사하다.

학력에 따른 직무스트레스 요인을 분산 분석한 결과 학력이 높을수록, 대학원 졸업자가 전문대 졸업자나 대학 졸업자보다 작업환경에서 받는 스트레스가 높았다. 이는 학력이 낮을수록 직무스트레스가 높게 나타난 허영배(2002)와 송영화(1990)의 연구결과와 다르게 나타났다. 학력이 높을수록 더 나은 근무환경을 기대하나 실제로는 기대치에 미치지 못하기 때문에 스트레스를 더 많이 받는 것으로 생각된다. 학력에 따른 직무만족도에서도 대학원 졸업자의 직무만족도가 가장 낮게 나타났는데 이 결과는 학력이 높아져도 보수나 승진의 기회가 적기 때문에 이에 대해 불만족한 것으로 생각된다.

근무기간에 따른 직무스트레스 요인과 직무만족요인 차이의 상관분석 결과 상관계수가 낮아 상관성이 있는 것으로 보이지 않았다. 이는 근무기간이 짧을수록 직무스트레스가 높게 나타난 허영배(2002), 송영화(1990), Das(1981)의 연구결과와 다르게 나타났다.

근무병원에 따른 직무스트레스 요인을 알아보기 위해서 분산 분석한 결과 종합병원에서 일하는 물리치료사는 다른 병원이나 의원에서 일하는 물리치료사보다 작업환경, 일반 업무, 특수업무, 자신관계로 인한 스트레스가 가장 높았다. 이는 종합병원의 물리치료사는 환자의 건강회복이나 재활능력의 효과가 눈에 띄지 않고 거의 변화가 없을 경우, 병원실습 학생들의 지도, 새로운 지식과 기술의 습득, 의사나 동료의 업무 책임전가 등으로 스트레스를 받고 있음을 알 수 있었다. 병원에서 일하는 물리치료사는 병원의 수익성만을 생각하는 경영진과의 마찰로 인해서 스트레스를 받는 것으로 나타났고, 의원에서 일

하는 물리치료사는 적은 인원의 사람들이 일하기 때문에 동료와의 팀워크와 신분의 보장에서 불만족스러운 것으로 나타났다. 근무병원에 따른 직무만족의 차이는 의원에서 일하는 물리치료사의 직무만족도가 가장 높았으며, 종합병원에서 일하는 물리치료사의 직무만족도가 가장 낮았는데 이는 종합병원의 물리치료사가 환자의 치료업무 이외에 다른 업무들과 많은 사람들이 근무하는 조직 안에서 의사나 동료의 책임이나 잘못이 나의 책임으로 전가된 경우 등의 대인관계로 인해 스트레스를 받고 있는 것을 알 수 있었다. 하지만 본 연구의 표본이 병원과 의원에서 일하는 물리치료사로 편중되어 종합병원에서 일하는 물리치료사(14.7%)의 표본이 작아 연구의 제한점으로 작용하였다.

김명훈(2001)의 연구에 의하면 다른 병·의원에서 일하는 물리치료사보다 보건소에서 일하는 물리치료사들의 직무만족도가 가장 높게 나타났고, 최덕호(1992)의 연구에 의하면 특수시설 물리치료사가 일반 병·의원 물리치료사보다 직무만족도가 높게 나타났다. 이와 같이 근무기관에 따른 근무시간의 자율성이 물리치료사의 직무 만족도와 밀접한 관계가 있다는 것을 알 수 있다. 물리치료사에게도 근무시간의 활용이나 자율성이 주어졌을 때 직무에 대한 만족은 물론 이직률도 낮아질 것으로 생각된다.

Gray-Toft(1981), 윤창구(1991)의 연구에 의하면 업무로 인하여 직무스트레스를 많이 경험한 것으로 나타났는데, 물리치료사의 스트레스요인 중 업무(기술습득)에서 가장 높은 스트레스를 받은 것으로 나타난 본 연구결과와 유사하다.

다중회귀분석 결과 직무만족도에 영향을 미치는 스트레스 요인으로 조직 환경, 특수업무, 동료관계가 가장 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 물리치료사의 전문성을 인정받을수록, 치료이외의 업무가 적을수록, 동료와의 팀워크가 좋을수록 전반적인 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 이 결과는 동료의 불성실한 태도가 스트레스 요인으로 작용한다는 송영화(1990)의 연구결과와 유사하다. 그러나 김희권

(1993)의 연구에 의하면 물리치료사는 동료와의 관계에서는 만족이 높으나 보수에서 가장 불만족하다고 보고하였는데 동료관계가 스트레스 요인으로 나타난 본 연구와 다르게 나타났다. 직무만족도의 외적보상은 물리치료사의 전문성을 인정받을수록, 동료와의 팀워크가 좋을수록, 종합병원보다는 병원이나 의원에서 일할수록 높은 것을 알 수 있었고, 내적보상은 근무여건이나 의료시설이 좋을수록, 물리치료사의 전문성을 인정받을수록, 의사나 동료의 업무 책임전가가 적을수록 높아진다는 것을 알 수 있었다. 자아의식은 물리치료사의 전문성을 인정받을수록, 치료이외의 업무가 적을수록 높아진다는 것을 알 수 있었다.

V. 요약 및 결론

물리치료사는 의료적 지식을 바탕으로 환자에게 서비스를 제공함에 있어 사람과 사람사이의 인간관계를 바탕으로 하기 때문에 많은 스트레스를 받게 된다. 여러 스트레스 요인들은 물리치료사의 직무만족도에 영향을 미치게 되고, 환자의 치료결과에 영향을 미치므로 물리치료사가 직무에 만족감과 책임감을 가지고 일하는 것이 중요하다. 따라서 물리치료사의 직무스트레스 요인과 직무만족도에 대한 이해와 점검은 물리치료사 개인의 안녕과 복리를 위하여, 환자에 대한 서비스의 질적 수준 결정에 기여한다는 측면에서 본 연구를 실시하였다.

연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 학력에 따라 직무스트레스 요인과 직무만족도 요인에서 차이를 보였는데 이는 학력이 높을수록 작업환경과 고객과의 관계에서 스트레스가 높았으며, 외적보상이 높을수록 직무만족도가 높음을 알 수 있었다. 둘째, 물리치료사로서의 근무기간이 길거나 나이가 많다고 해서, 직무스트레스요인과 직무만족요인에 차이를 보이지 않았다. 셋째, 근무병원에 따라 직무스트레스 요인과 직무만족도 요인에서 차이를 나타냈는데, 종합병원에 근무하는 물리치료사들이 일반 업무에서 스트레

스가 높음을 알 수 있었다. 넷째, 물리치료사들의 직무에 대한 스트레스정도는 조금 높은 편이었으며, 직무만족도는 보통수준이었다. 다섯째, 본 연구의 대상자들은 근무환경, 업무, 대인관계요인 중 업무의 기술습득에서 가장 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 여섯째, 직무스트레스 요인 중 직무만족에 영향을 미치는 변인은 조직 환경, 특수업무, 동료관계로 나타났고, 외적보상에서는 조직 환경, 동료관계, 근무병원, 내적 보상에서는 작업환경, 조직 환경, 자선관계, 자아의식에서는 조직 환경, 특수업무 변인이 영향을 주었다.

본 연구는 여러 참고문헌과 설문조사를 통해 물리치료사의 스트레스를 세분화하여 직무만족도에 영향을 미치는 스트레스 요인과 직무만족 요인을 연구한 것으로 그 의의가 크다고 생각된다. 기존의 물리치료사를 대상으로 한 연구조사는 표본응답에 있어 전화와 인터넷을 통한 간접적인 방법으로 연구가 진행되었다. 하지만 본 연구는 현장에서 근무하는 물리치료사를 직접 만나 면접설문으로 진행하였기 때문에 응답률이 높았고 정확하게 응답해 주었다.

본 연구의 제한점으로는 서울에 소재하고 있는 종합병원, 병원, 의원에서 일하는 물리치료사를 대상으로 하였기 때문에 전국의 물리치료사로 일반화하는 데는 한계가 있으나 대부분의 많은 물리치료사들이 서울에서 일하고 있으므로 어느 정도는 일반화할 수 있으리라 생각된다.

향후 연구는 연구목적과 연구대상의 상황에 맞는 측정도구의 개발, 직무만족도를 높일 수 있는 직무스트레스 해소방안에 대한 연구가 이루어져야 할 것으로 생각된다.

참 고 문 헌

김명훈. 물리치료사의 직무만족과 이직의도에 관한 연구. 대한물리치료사협회지, 8(1): 07-114, 2001.

김희권. 의료기관에 근무하는 물리치료사의 직무만족도에 관한 조사연구-광주·전남·전북지역을

중심으로. 원광대 산업대학원 석사학위 논문; 1993.

송영화. 물리치료사의 스트레스 크기와 소진경험상태에 대한 연구. 연세대학교 보건대학원 석사학위 논문; 1990.

윤창구. 물리치료사의 직무만족에 관한 연구. 한양대학교 교육대학원 석사학위논문; 1991.

이해영. 케어복지론. 양서원; 2002.

전제균. 물리치료사의 근무실태와 직무만족도에 관한 조사연구. 대구한의과대학 석사학위 논문; 1990.

최덕호. 물리치료사의 직무만족에 관한 연구. 단국대학교대학원 석사학위 논문; 1992.

하경기. 사회복지시설 직무환경개선에 관한 연구-물리치료사를 중심으로. 건국대학교대학원 석사학위 논문; 2000.

허영배. 물리치료사의 직무스트레스와 조직효과성-부산지역 근무자를 중심으로. 인제대학교 보건대학원 석사학위 논문; 2002.

Das, E. B. Contributory Factors to Burnout in the Nursing Environment. Doctoral Dissertation, Texas Women's University, 1981.

Gray-Toft P, Anderson TG. Stress among Hospital Nursing Staff : Its causes and Effects. Social Science in Medicine, 1981.