

## 노인요양시설 물리치료사의 클라이언트 관계경험을 통한 정체성 탐색

김홍대 · 오세영<sup>†</sup>

온누리 행복한 집 요양원, <sup>1</sup>원광대학교 복지보건학부

### Finding Identity through Client Relationship Experience of Physical Therapists in Elderly Care Facilities

Hong Dae Kim · Se Young Oh<sup>†</sup>

Onnuri Happy House Nursing Home, <sup>1</sup>Division of Welfare and Health Administration, Wonkwang University

Received: December 22, 2018 / Revised: December 26, 2018 / Accepted: February 18, 2019

© 2019 J Korean Soc Phys Med

#### | Abstract |

**Purpose:** This study was conducted to understand the client relationship experience of the physical therapists working at elderly care facilities and to lay the foundation for finding the identity of physical therapists.

**Methods:** In-depth interviews were conducted on eight incumbent physical therapists who had experienced working in elderly care facilities for at least one year. Data collection was conducted between June and September 2017, and the interview took an hour to an hour and a half to complete. After an in-depth interview, it was arranged as a file and analyzed according to the four steps of the phenomenological research method of the Giorgi.

**Results:** Data were collected and analyzed; 19 categories, 6

themes and 5 domains were derived. Six themes were presented according to the 5 domains; the subject of relationships included 'diversity elderly'; context of relationships included 'the world of elderly nursing homes I did not know'; influence of relationships included 'the physical therapist is heartbroken because of the tormenting elderly'; condition of relationships included 'a reality that is tied to work'; aspects of relationships included 'how to re-establishing relationships with the elderly' and 'recognized and identified as a physical therapist'.

**Conclusion:** This study shows that physical therapists working in elderly care facilities generally tend to fulfill their responsibilities and interact with clients; we found that identity of physical therapists was primarily defined by relationship experiences with patients.

**Key Words:** Client, Phenomenology, Physical therapist, Relationship experience

#### I. 서론

최근 한국사회는 인구의 고령화로 인해 노인장기요

<sup>†</sup>Corresponding Author : Se-Young Oh  
kakoi@wku.ac.kr, <https://orcid.org/0000-0002-6857-2844>

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.

양보험제도가 도입되었고 노인요양시설 또한 증가되고 있다[1]. 노인요양시설은 가정 대체적인 기능과 함께 클라이언트의 전인적 재활을 제공하는 포괄적인 환경으로서의 기능이 요구된다[2]. 이러한 실정에 맞추어 노인요양시설은 클라이언트의 욕구충족을 위한 전문적인 의료재활서비스에 대한 관심이 높아지고 서비스를 제공하는 물리치료사의 역할은 더욱 중요해지고 있다[3]. 노인요양시설 인력 기준을 살펴보면 입소자 100명을 초과할 때마다 물리치료사 1명을 추가하도록 규정되어 있지만 물리치료사 1명이 100명에 가까운 클라이언트에게 적절한 서비스를 제공하기에는 감당이 어려운 현실이다[1]. 또한 노인요양시설 물리치료사는 2년마다 보건복지부에서 실시하는 시설 평가와 각종 감사 등에 따른 서류작업까지 감당해야 하는 과중한 업무 조건에서 근무하고 있다. 이러한 근무 현실은 의료재활서비스의 질을 떨어뜨리는 원인으로 작용하며 이는 클라이언트와의 관계에도 영향을 미칠 수 있다[4].

노인장기요양보험법에 따르면 “노인요양시설의 클라이언트는 65세 이상 또는 65세 미만인 사람 중에 치매, 중풍, 파킨슨병 등 노인성 질환을 앓고 있으며 6개월 이상 일상생활을 혼자 수행하기 어려워 장기 요양이 필요하다”고 인정받은 사람이다” 라고 정의하고 있다[5]. 위의 기준에 의하면 노인요양시설에 입소해 있는 클라이언트는 다양한 삶의 영역에서 신체적 기능 제약에 따른 상실감과 무력감을 경험하게 되고 우울과 불안 등 정서적 장애를 겪게 된다[6]. 이는 노인요양시설 클라이언트의 전반적인 삶의 질적 향상을 위해 신체적 질병은 물론 정신적, 사회적 능력까지 최대한 회복시키고 유지하여야 함을 보여준다[7]. 이와 같이 노인요양시설 물리치료사는 질환으로 인한 신체기능의 저하와 정서적 불안요인을 가진 클라이언트의 어려움을 극복하도록 도움을 주며 삶의 동반자로서의 역할을 수행하고 있다.

이처럼 물리치료사와 클라이언트의 관계가 신체 기능과 정서 향상에 중요한 요인으로 작용함에도 불구하고[7] 지금까지 노인요양시설 물리치료사의 클라이언트 관계경험에 대해 분석한 연구는 매우 제한적이다. 다만 의료기관에서 근무하는 물리치료사의 소진경험에 관하여 분석한 연구[8-10]와 노인요양시설에서 근무하는 물리치료사를 포함한 종사자를 대상으로 진행된 연구가 있지만[4,11] 대부분 양적 연구에 치우쳐 있을 뿐만 아니라 의료기관에서 근무하는 물리치료사와 환자 간의 특정 범주로 조사대상이 국한되어 있고 노인요양시설에 종사하는 물리치료사를 대상으로 한 연구는 찾아보기 어렵다. 그리고 이들의 연구만으로는 실제 노인요양시설에서 물리치료사와 클라이언트와의 관계가 어떻게 형성되고 있으며, 유지되고 있는지 파악하는 데는 한계가 있다.

이에 본 연구는 질적 연구방법 중에서 현상학적 연구방법을 활용하여 노인요양시설 물리치료사의 클라이언트 관계경험에 대하여 그 경험의 의미와 본질을 보편적이고 심층적으로 탐색하고자 하였다. 현상학적 연구는 의식과 그 대상과의 모든 선입견과 편견이 배제된 살아있는 경험을 지향하고 현상의 본질을 밝혀 기술하는 것을 목적으로 한다[12]. 본 연구에서는 지오르지(Giorgi)의 ‘사태 자체로 돌아가라’는 현상학적 원칙에 입각하여 자유로운 창조적 사고(자유변경법)를 사용함으로써 일상적인 경험의 본질을 이끌어내고자 한다[13,14]. 이를 통해 노인요양시설 물리치료사의 클라이언트 관계 경험을 이해하고 물리치료사의 정체성을 찾기 위한 기초를 마련하고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상자

본 연구는 노인요양시설에서 1년 이상 근무 경험이 있고 현재 근무하고 있는 물리치료사 8명을 대상으로 하였다. 연구자 주변 지인의 소개를 통하여 표본 수를 늘려가는 눈덩이 표집 방법을 활용하여 대상자를 선정 후 심층면담을 수행하였다. 연구대상자의 일반적인 특성은 Table 1과 같다.

### 2. 연구의 엄격성

본 연구에서는 링컨(Lincoln)과 구바(Guba, 1985)의 평가기준 즉 사실적 가치(truth value), 적용성(applicability), 일관성(consistency), 중립성(neutrality)을 토대로 연구결과의 신뢰성과 타당성을 높이기 위해 노력하였다[12].

Table 1. General Characteristics of Participants

Division	Age	Sex	Education	Physical therapy career	Career at present elderly care facility
A	30	F	University	Over five years	Less than 1 to 3 years
B	48	M	college	Over ten years	Less than 3 to 5 years
C	41	F	college	Over ten years	Less than 1 to 3 years
D	49	F	college	Over ten years	Less than 5 to 10 years
E	49	F	college	Over ten years	More than ten years
F	39	F	college	Over ten years	Less than 3 to 5 years
G	51	F	University	Over ten years	Less than 1 to 3 years
H	35	F	college	Over ten years	Less than 1 to 3 years

첫째, 사실적 가치는 연구대상자의 경험에 대한 진술이 일반적인 진실에 가깝게 하였는지를 의미하는 양적연구의 내적 타당도에 관련된 부분으로, 자료를 수집하고 분석한 결과를 연구대상자에게 보여주어 기술한 내용과 연구대상자의 진술 내용이 일치하는지 확인하였다. 둘째, 적용성은 연구결과가 연구 이외의 상황에서 유용하게 적용될 수 있는지 가늠하는 양적연구의 외적 타당도에 관련된 부분으로, 연구 주제에 맞는 자료를 수집하기 위하여 자료가 포화 될 때까지 심층면담을 하였다. 셋째, 일관성은 양적연구의 신뢰도에 관련된 부분으로, 연구자는 모든 사례가 적합할 때까지 초기 의미 분석을 수정하였고 질적 연구에 경험이 있는 박사 3명과 지속적인 의견 교류와 논의를 거쳐 결과를 도출하였다. 넷째, 중립성은 양적연구의 객관성과 관련된 부분으로, 연구대상자의 입장에서 경험한 현상을 있는 그대로 보존하고자 노력하였고 연구자의 편견을 최대한 배제하고자 하였다.

### 3. 자료수집

2017년 06월부터 09월까지 3개월에 걸쳐 자료수집이 이루어졌다. 연구대상자의 근무 기관에 방문하여 연구의 목적과 전반적인 사항을 충분히 설명한 후에 연구참여동의서를 받고 1시간 30분 정도 반 구조화된 개방형 질문을 가지고 심층면담을 진행하였다. 질문지의 내용은 노인요양시설어르신에 대한 생각, 서비스제공과정에서 관계형성의 어려운 점, 관계형성의 방법, 관계경험의 영향 등으로 구성되었다. 면담내용은 태블릿 PC로 녹음하였고 면담 종료 후에는 녹취록을 작성하였다. 연구자는 연구대상자의 개인정보와 윤리적 보호를 위해 IRB승인(WKIRB-201706-SB-037)을 받았다.

릿 PC로 녹음하였고 면담 종료 후에는 녹취록을 작성하였다. 연구자는 연구대상자의 개인정보와 윤리적 보호를 위해 IRB승인(WKIRB-201706-SB-037)을 받았다.

### 4. 자료분석

본 연구에서는 지오르지(Giorgi)의 현상학적 연구 절차 4단계에 따라 자료분석을 진행하였다[15]. 1단계에서는 연구대상자의 진술 내용을 반복하여 읽어가면서 전체적인 내용과 그 중심 의미를 이해하고자 하였다. 2단계에서는 연구대상자의 관계경험과 연관되어 의미가 있다고 생각되는 부분에 밑줄로 표시하였다. 전체 의미단위들을 비슷한 의미를 지닌 것끼리 묶어 의미 단위를 도출하였다. 3단계에서는 의미 단위에 집중하면서 관계경험의 공통적인 본질을 파악하기 위해 자유변경법을 사용하여 적합한 학문적 표현으로 전환하려고 노력하였다. 4단계에서는 노인요양시설 물리치료사의 클라이언트 관계경험에 대하여 적합하게 표현해줄 수 있는 공통된 속성들을 재배열한 후에 연구대상자의 원 자료에 근거하여 진술들을 다시 비교 분석하는 과정을 거쳤다.

## III. 연구결과

노인요양시설 물리치료사의 클라이언트 관계 경험을 이해하기 위하여 자료를 수집하고 분석한 결과 19개의 범주와 6개의 주제 그리고 5개의 영역으로 도출되었다(Table 2).

Table 2. Results of Client Relationship Experience Analysis

Category	Theme	Domain
A stubborn elderly who makes physical therapists hard An elderly who is obsessed with the past and misses the house A heartfelt elderly with a positive attitude of life	Diversity Elderly	Subject of relationship
Experienced a comfortable looking elderly and violent elderly Living in a nursing home sharing the mind with elderly Nursing home people who are not interested in medical care Feeling sorry for the disease that is not treated well	The world of elderly nursing homes I did not know	Context of relationship
Physical therapists are hard because of the awkward behavior of the elderly The physical therapist feels uncomfortable because of the sexual harassment of the male elderly The physical therapist pride is hurt and indifference of the mind Conflicts about responsibility as a rehabilitation therapy	The physical therapist is heartbroken because of the tormenting elderly	Influence of relationship
Doing your own as a physical therapist Physical therapist who do excessive work other than physical therapy	A reality that is tied to work	Condition of relationship
Physical therapist understand and sympathize with the elderly Rapport for therapeutic purposes and approach sincerely Helping each other with colleagues for one's elderly An effort to establish a relationship with the elderly	How to re-establish relationships with the elderly	Aspects of relationship
Feel responsible as a therapist and rewarding Do your best for the elderly and look for true meaning as a physical therapist	Recognized and identified as a physical therapist	

1. 관계의 대상

1) 다양각색의 어르신들

연구대상자들은 노인요양시설에서 여러 성향을 가진 클라이언트들, 과거에 대한 그리움과 집에 대한 미련을 못 버리는 클라이언트들을 대면하면서 근무하고 있었다.

(1) 치료사를 힘들게 하는 고집스런 어르신

연구대상자들은 치매 성향을 보이고 고집스러운 클라이언트들을 만나게 되었다.

“물어보면 어문 소리 하시고 치료했는데도 안 했다

고 또 우기시고(대상자 F) / 자기 생활했던 습관들이 있어서 더 고집도 있으시고 잘 안 따라오는 경우가 있더라고요(대상자 H)”

(2) 과거에 집착하고 집을 그리워하는 어르신  
노인요양시설의 클라이언트들은 젊고 건강했을 때의 과거와 집을 그리워하고 있었다.

“어르신들 대개가 과거에 집착을 많이 하시고 그냥 과거 속에서 사시는 분들이 많아요(대상자 F) / 집에 가고 싶은 욕구가 너무 강해서 설명해도 싫다고 집에만 보내주라(대상자 G)”

(3) 긍정적인 삶의 태도에 마음이 가는 어르신

연구대상자들은 존경심이 우리나라 클라이언트를 대면하기도 하였고 긍정적인 반응을 보이는 클라이언트에게 더 관심을 주기도 하였다.

“감사하는 생활하시고 기도생활하시는 어르신들은 삶의 태도가 좀 달라서 어르신을 대할 때 좀 존경심이 나오는 것 같아요(대상자 D) / 사람인지라 뭔가 발전되고 좋은 피드백이 있으면 그쪽을 헤드리죠(대상자 B)”

## 2. 관계의 맥락

### 1) 내가 몰랐던 요양원 어르신들의 세상

연구대상자들은 노인요양시설 클라이언트들이 병원에서 겪었던 환자들과는 다름을 경험하였으며 서로 마음을 나누며 생활해야함도 알아갔다. 한편 열악한 의료적 현실과 회복이 어려운 질환들을 마주하며 안타까움을 느꼈다.

(1) 편안해 보이는 어르신과 폭력적인 어르신을 경험함  
연구대상자들은 노인요양시설에서 집처럼 생활하는 클라이언트를 만났으며 치매나 망상이 있는 클라이언트로부터 폭력을 경험하였다.

“어르신들이 가족과 떨어져서 어두운 분위기일거라 생각을 했는데 집처럼 생활하시고(대상자 D) / 대부분 치매환자면서 외상이잖아요. 잘 따라오다가 주먹이 갑자기 날라오고 감정의 기복이 엄청 크세요(대상자 F)”

(2) 어르신들과 마음을 나누는 요양원 생활

연구대상자들은 노인요양시설에서 클라이언트와 대화로 공감하며 마음을 나누는 생활을 해야 함을 알게 되었다.

“제가 어르신들과 실제로 생활하며 느낀 거는 어르신과 한 번이라도 눈을 더 마주치며 대화하려고 해요(대상자 A) / 어르신들이 서러운 이야기 말씀하실 때 어르신 마음을 알아주고 받아주고 하면 관계가 계속적

으로 이어지는 것 같아요(대상자 D)”

(3) 의료적인 것에 관심이 없는 요양원 사람들

연구대상자들은 의료적인 것에 관심이 없는 노인요양시설 사람들을 보며 안타까워했다.

“만약에 골절이 왔다 하면 그 후에 얼마나 진행이 되고 뼈가 얼마나 붙었는지 알아야 하잖아요. 그런 개념이 없어요. 어느 부위가 골절이 있어요? 이러면 몰라요. 원장님도 그럼 필름을 구해다 주면서 보라고 해요. 그러면 저희가 판독하기가 힘들잖아요(대상자 F)”

(4) 치료가 잘 되지 않는 질환에 안타까움을 느낌

연구대상자들은 만성질환이 있는 클라이언트와 치매증상으로 골절 입은 클라이언트를 대하면서 안타까움을 느꼈다.

“만성질환이 있다 보니까 물리치료를 하셔도 낫지 않아 안타까운 점도 있죠(대상자 D) / 안쓰럽지요, 치매 환자들은 대부분 한번 골절을 입으면 치료가 어려워요(대상자 F)”

## 3. 관계의 영향

### 1) 힘들게 하는 어르신으로 인해 무너져가는 마음

연구대상자들은 클라이언트의 막무가내인 성향에 난감하였고 일부 대상자 중에는 클라이언트의 성추행으로 수치심을 느끼기도 하였다. 클라이언트와의 힘든 관계 속에서 마음이 지쳐갔으며 생각했던 치료에서 멀어져 치료사로서 길을 잃고 막막함을 느꼈다.

(1) 난감한 어르신의 행동에 힘들음을 느낌

연구대상자들은 유난히 까다로운 클라이언트를 대면하였고 그들의 헐리우드 액션에 난감하였으며 이유 없는 화풀이에 힘들음을 경험하였다.

“치료적인 부분에서 트러블이 많은데 유난히 까다로운 어르신을 만나면 좀 힘들더라고요(대상자 A) /

보호자님들이 오면 어르신들의 약한 부분을 더 호소하니까 보호자 분들이나 윗분들이 생각했을 때 항상 아프다고 표현을 하니까 그럴 때는 치료사로서 좀 어려움이 있어요(대상자 D) / 어르신이 생활하시면서 짜증난 일들을 물리치료실에 와서 왜 늦게 해주냐고 저한테 뭐라 하시면 그럴 때는 힘들죠(대상자 C)”

(2) 남자어르신의 성추행으로 불쾌감을 느낀 한 대상자는 물리치료실에서 치료 중 남자어르신이 몸을 만져서 불쾌감을 느꼈다.

“남자어르신들 중에서 치료를 가장해서 이렇게 뭐 안는다든가 만진다든가 그런 어르신들 보면 좀 불쾌하죠(대상자 H)”

(3) 상처받은 자존심에 어르신과의 관계가 소원해짐 연구대상자들은 클라이언트와의 힘든 관계 속에서 자존심은 상처받았고 클라이언트가 거부하면 무신경하게 대하는 등 관계가 소원해졌다.

“힘든 관계 속에서 존재감은 때려치우고 싶다. 내가 진짜 여기에서 이거밖에 안 되나? 이런 생각하죠(대상자 E) / 어르신이 저를 거부하면 원할 때까지 접근을 하지는 않아요(대상자 F)”

(4) 재활치료를 해야하는 치료사로서의 책임감에 대한 갈등

연구대상자들은 클라이언트가 호전되면 등급이 낮아질까 갈등을 해야 했고 열정적으로 재활치료를 했음에도 클라이언트의 죽음 앞에서 무의미해지기도 하였다.

“어르신이 좋아지는 게 마냥 좋은 게 아니라고 느꼈던 게 워커로 생활하시는 것까지 하셨는데 어르신 등급이 떨어졌대요, 보호자도 좋아지기를 바라는데 등급이 떨어지면 화를 내시더라고요. 도대체 치료를 어떻게 어느 선까지 해야 되는 건지 고민이 되더라고요. 뿌듯하긴 했는데 한편으로는 좀 무섭다고 해야 되나(대상자 H) / 어르신에게 재활치료를 열심히 해드렸는데 1~2년

사시다가 돌아가시니까 안타깝고 재활치료가 어르신에게 중요한 건지(대상자 E)”

#### 4. 관계의 조건

##### 1) 업무에 짓눌려 있는 현실

연구대상자들은 일상에서 이루어지는 물리치료사의 업무를 묵묵히 이어나가면서 압도적인 업무들에 짓눌려 있었다.

(1) 물리치료사로서 묵묵히 업무를 감당해 나갈 클라이언트가 입소하면 기본적인 치료가 이루어지고 클라이언트의 기능회복을 위한 물리치료서비스를 계획하여 요양보호팀과 함께 시행하였다. 연구대상자들은 전체를 위해 업무를 돕기도 하고 항상 치료실을 지켜야 했다.

“어르신 처음에 들어오시면 평가를 하고 기본적인 서류들을 작성한 다음 핫팩, 전기치료 그 다음에 장화, 로션 마사지, ROM Exercise 해드리고요(대상자 H) / 기능회복훈련을 요양보호사님들과 같이 하고 있어서 계획을 제가 세우고 시행하고 있어요(대상자 A) / 청소는 그냥 혼자 묵묵히 해요. 다 바쁘니까 내가 하루 나가서 일하면 돼지 하면서 먼저 하면 분위기가 좋아지죠(대상자 G) / 언제나 어르신들이 와 계시기 때문에 어르신들 낙상 사고 우려가 있어서 여기를 비울 수가 없어요(대상자 H)”

(2) 물리치료 외의 과중한 업무까지 해야하는 물리치료사

연구대상자들은 여유가 없는 물리치료실에서 물리치료사의 고유 업무 외의 많은 일과 과도한 서류작업까지 해야 했다.

“치료실에서 어르신들하고 무조건 사적인 대화를 못해요. 제가 혼자 해야 하기 때문에 여유가 없어요(대상자 E) / 하루 생활 중에 식사 케어도 있고 휠체어 이동도 해야 되고 프로그램 할 때 어르신들 옆에서 도와

드리고 외부에 나가서 물품을 사오기도 해요(대상자 C) / 서류가 너무 많다 보니까 병원에서 근무할 때랑 비교가 안 될 만큼 서류가 많아요(대상자 H)”

## 5. 관계의 양상

### 1) 어르신과 다시금 관계를 맺기 위한 방법들

연구대상자들은 클라이언트에 대한 관점을 바꾸어 바라보게 되었고 치료를 위한 라포를 형성하기 위해 노력하였다. 그리고 따뜻한 마음으로 친밀해 지기 위한 방법들을 찾아갔다.

(1) 가족 같은 마음으로 공감하며 어르신에게 맞춰 줌  
연구대상자들은 클라이언트들을 가족으로 받아들이고 공감대 형성이 중요함도 알아갔으며 그들에게 최대한 맞추려고 하였다.

“물리치료사는요 요양원이나 요양병원에서 나이 드신 분들을 치료할 때 가족 같이 생각을 해야 돼요(대상자 B) / 저도 처음엔 통증치료하고 운동치료가 제일 중요하다고 생각을 했어요. 근데 여기는 대화! 농담! 공감대 형성! 그 분들한테는 정신건강에 오히려 좋아요(대상자 F) / 어르신들 자신은 평생 살아온 성격이 변할 수는 없죠. 우리가 맞춰 줘야지 웬만하면(대상자 E)”

(2) 어르신의 치료를 위해 라포를 형성하며 진심으로 다가 감

연구대상자들은 클라이언트들에게 위로가 되어주기도 하고 자연스럽게 치료를 받고자 하는 동기를 부여해주며 마음을 다하는 치료가 중요함도 알게 되었다.

“치료를 하다 보면 어르신들이 아이고 내가 이렇게 자식을 키워 냈는데 한번 오지를 않는다고 그러면 요즘 불경기라서 어르신 선물 사오려고 일하느라고 못 오는 거예요 하고 위로를 해 드리기도 하고(대상자 A) / 잘 안 하려고 했던 어르신인데 라포를 형성해서 자연스럽게 치료를 받도록 해요(대상자 G) / 바쁘다고 치료만 획 하고 가는 것 보다 이 어르신한테 진정한 마음으로

하는 치료도 중요해요(대상자 E)”

(3) 어르신을 위해 동료와 도움을 주고 받음

연구대상자들은 클라이언트와의 관계에 영향을 끼치는 동료들과의 긍정적 관계를 위해 도움을 주고 받았다.

“같이 생활하다 보니까 내가 언제 그분들의 도움을 받을 수도 있고 요양보호사들하고 관계가 틀어지면 어르신들한테도 안 좋죠, 서로 좋은 관계를 위해서 도와드리긴 하죠(대상자 C)”

(4) 어르신과 관계 맺는 방법을 찾기 위해 노력함  
연구대상자들은 클라이언트들에게 먼저 다가가 마음을 열고 도움을 주려고 노력하였다.

‘어르신 이거 한 잔씩 드시고 가세요’ 이러면 좋아하세요. 사랑방처럼 와서 사탕 하나 먹고 가고 그럴 수 있는 공간으로 계속 만들어 가고 있습니다(대상자 A) / 어르신한테 친근하게 다가가서 웃음도 주고 크게 호탕하게 웃게 해주는 게 최고인 거 같아요(대상자 F) / 내가 좀 더 이해해야 되겠구나, 어르신이 막무가내로 하셔도 제가 먼저 마음을 열어야죠(대상자 E) / 어르신 건강상태나 가족 안부를 묻는대거나 불편한 점이 있으면 어르신께 도움을 드리면서 친밀관계를 형성하려고 노력하고 있어요(대상자 D)”

### 2) 물리치료사로서 인정받고 정체성을 찾음

연구대상자들은 클라이언트에게 인정을 받고 치료와 관계 속에서 보람을 느끼며 노인요양시설에서 최선을 다하는 물리치료사로서의 진정한 의미를 찾아가게 되었다.

(1) 치료사로서 책임을 다하며 보람을 느낌

클라이언트들이 치료효과에 대한 고마움을 표현해 주었을 때 일에 대해 인정을 받는 것 같아 뿌듯하였다. 한 연구대상자는 클라이언트의 치료를 마지막까지 책임질 수 있다는 점에서 만족감을 느꼈다.

“통증이 심했는데 호전되었다고 하시고 병원에 입원하려고 하셨는데 입원 안 해도 된다고 하시는 경우 보람을 느끼죠(대상자 E) / 어르신을 끝까지 책임을 져야하니깐 요양원에 근무하길 잘했다는 생각이 들어요(대상자 H)”

#### (2) 어르신에게 최선을 다하며 물리치료사의 진정한 의미를 찾아감

연구대상자들은 클라이언트와의 관계경험을 통하여 물리치료가 단순한 치료의 역할을 넘어 클라이언트와의 약속으로 다가옴을 느꼈다. 클라이언트가 노후를 편안하게 보내도록 가뭄에 단비 같은 역할을 함으로써 물리치료사로서의 자리를 찾아갔다.

“치료라는 게 지금은 어르신들과의 약속이라는 개념으로 책임감을 많이 느끼는 거 같아요(대상자 A) / 어르신들한테 물리치료가 꼭 필요한데 병원에 가기가 힘들니까 요양시설에 물리치료사가 꼭 있어야겠다는 생각이 들어요(대상자 H) / 어르신들이 현 상태를 유지해서 더 나빠지지 않고 편안한 노후를 보내도록 물리치료사는 꼭 있어야 해요(대상자 G)”

## IV. 고 찰

본 연구는 노인요양시설 물리치료사의 클라이언트 관계경험에 대해 그 의미와 본질을 알아보기 위해 수행되었다. 노인요양시설에서 1년 이상의 근무경험이 있는 현직 물리치료사 8명을 대상으로 3개월에 걸쳐 심층면담을 진행하였고 현상학적 접근방법을 통하여 분석하였다.

연구결과, 연구대상자들의 관계경험은 관계의 영역과 각 영역별 주제에 따라 관계의 대상인 ‘각양각색의 어르신들’, 관계의 맥락인 ‘내가 몰랐던 요양원 어르신들의 세상’, 관계의 영향인 ‘힘들게 하는 어르신으로 인해 무너져가는 마음’, 관계의 조건인 ‘업무에 짓눌려 있는 현실’, 관계의 양상인 ‘어르신과 다시금 관계를 맺기 위한 방법들’, ‘물리치료사로서 인정받고 정체성을 찾음’ 등 6가지로 나누어졌다. 이러한 연구결과는

물리치료사들이 병원과는 다른 클라이언트와 함께 생활하는 공간으로서의 노인요양시설의 현실에 적응해 나가며 물리치료서비스를 제공함으로써 최선을 다하는 과정임을 파악할 수 있었다. 결론적으로 노인요양시설의 물리치료사들이 자신들의 역량 안에서 책임을 다하며 정체성을 찾아가는 모든 일련의 과정들이 곧 관계경험임을 알 수 있었다.

본 연구대상자들이 경험하는 관계의 대상은 각양각색의 어르신들이었다. 여기에서 도출된 각양각색의 어르신들이란 2008년 도입된 노인장기요양보험제도의 시행에 따라 치매, 중풍 등의 노인성 질환 등으로 일상생활의 제약과 신체적 기능 제한에 따른 우울과 불안을 가지고 있는 클라이언트들을 지칭하는 것이다[14]. 연구대상자들은 치매 성향을 보이고 고집스런 클라이언트들을 매일 대면하며 관계를 맺어가는 과정에서 크고 작은 어려움들을 겪고 있음을 짐작할 수 있었다. 또한 과거 삶을 그리워하거나 삶의 태도가 남다른 클라이언트들을 대면하며 틀에 박힌 치료사와 환자의 관계를 넘어 사람으로서 서로 공감대를 형성하는 것을 알 수 있었다. 이와 같은 결과는 노인요양시설 물리치료사들이 클라이언트의 과거 삶을 이해하고 현재와 연결하여 클라이언트에 대한 충분한 이해와 공감을 바탕으로 돌봄 즉 물리치료서비스를 제공하는 것이 필요함을 보여주고 있다[16].

관계의 맥락에서 특히 주목할 만한 점은 연구대상자들이 노인요양시설의 의료적인 현실이 매우 열악하다고 인지하고 있다는 점이다. 노인요양시설은 클라이언트들의 삶의 질을 향상시키기 위해 장기적인 보호와 다양한 서비스 제공의 측면에서 많은 노력을 해야 하지만 현실은 그렇지가 못하다. 이는 시설의 장비와 설비 그리고 인력의 문제뿐만이 아니라 중증 클라이언트에 대한 올바른 인식의 부족에서 발생한다고 할 수 있다 [1]. 이에 대한 대안으로는 노인요양시설 종사자들을 대상으로 중증 클라이언트에 대한 전반적인 인식 강화 교육을 제공하고 의료서비스의 전문성을 갖추어 줄 수 있도록 제도적 차원에서의 개선이 필요할 것으로 생각된다.

관계의 영향 측면에서 연구대상자들은 막무가내인 클라이언트와 성추행을 하는 클라이언트의 행동에 마



음이 무너진다고 표현하였다. 이는 연구대상자들이 직무 스트레스에 노출되어 있음을 알 수 있다. 물리치료사의 직무 스트레스는 물리치료서비스의 질적 저하를 초래하고 이는 바로 클라이언트와의 관계에도 부정적 영향을 미칠 수 있음을 감안할 때 기관과 조직적 차원에서 양질의 물리치료서비스를 제공할 수 있는 최적의 근무환경과 스트레스 해결방안을 제공하고자 하는 노력이 필요하다[17].

특히 성추행의 경우 Chu [9]는 물리치료사들이 성추행이나 성희롱에 대해 대처할 수 있는 행동양식을 숙지하고 비공식적 차원에서 성추행에 대한 전문적 지식이나 사회적 승인을 받은 사람이 중개역할을 함으로써 강한 제재를 취할 수 있어야 한다고 하였다. 또한 성추행의 심각성이 크다고 판단될 경우 공식적인 대처방식으로 문제 상황을 통제하여야 한다고 보고하였다. 이는 노인요양시설에서 클라이언트의 신체적이고 심리적인 특성상 형식적인 대처에 그칠 우려가 있는 것을 감안해 볼 때 성추행에 대한 구체적인 실질적인 범주와 지침이 필요할 것으로 판단된다.

연구대상자들은 관계의 조건 측면에서 과다한 업무들을 이어나가며 현실의 무게를 감당해 나가고 있었다. 이와 같은 결과는 대상자들이 열악한 근무조건과 인력이 부족한 현실에서 어려움을 겪고 있음을 보여주고 있다. 현재 노인요양시설은 클라이언트 100명당 1명의 물리치료사가 배치되어 서비스를 제공하고 있으며 간호사의 경우 클라이언트 25명당 1명이 배치되어 있다[1]. 또한 보건복지부에서 2년에 한번씩 노인요양시설을 평가하고 있으며 대부분의 평가항목이 서류를 중심으로 평가가 이루어지기 때문에 서류작성 등의 업무를 추가적으로 할 수 밖에 없는 실정이다[4]. 이는 인력이 부족한 상황에서 과중한 업무에 노출되어 클라이언트에게 제공되는 의료서비스에 영향을 미칠 것으로 보여진다. 따라서 노인요양시설 물리치료사들이 직무에 대한 만족감을 느끼며 클라이언트에게 질적인 의료서비스를 제공하기 위해 물리치료사 인력배치기준의 개선이 우선되어야 할 것으로 판단된다.

관계의 양상 측면에서 연구대상자들은 클라이언트와 다시금 관계를 맺으려 노력하며 그 과정에서 물리치

료사로서 인정을 받게 되고 정체성을 찾아가는 것으로도 출되었다. 이러한 결과는 공감대와 라포형성이 연구대상자와 클라이언트간의 더 나은 관계를 이끌어내고 이런 관계는 치료의 영역에까지 영향을 미친다는 것을 보여준다. 이는 물리치료사와 클라이언트 상호간에 신뢰감을 느끼며 마음의 유대와 친밀 관계 등으로 표현되는 감정 상태로 치료적 관계형성에 있어 중요한 요소라고 Park 등[7]에서 설명되는 부분과 일치한다는 것을 알 수 있다. 즉, 치료적 관계형성이 원만하게 이루어지는 상황에서 클라이언트의 치료효과에 대한 만족감의 표현들은 물리치료사로서 보람과 성취감을 느끼게 하며 정체성을 찾아가는 바탕이 됨을 보여주고 있다.

본 연구는 노인요양시설 물리치료사를 대상으로 한 연구는 극소수이고 양적연구가 대부분인 상황에서 국내 최초로 질적 연구를 통하여 물리치료사의 관점에서 관계경험을 분석하였다는 점에서 의의가 있다고 생각된다.

본 연구는 전라북도 내의 노인요양시설 물리치료사를 대상으로 심층면담을 통해 얻어진 경험을 기술하여 분석과정을 거친 것으로 모든 노인요양시설의 물리치료사를 대상으로 일반화하기에는 제한점이 있다. 또한 개별 노인요양시설 물리치료사의 클라이언트 관계경험이 다양한 시각에 따라 어떻게 달라지는지 구체적인 분석이 이루어지지 않았다. 후속연구에서는 관계경험에 대한 연구가 극히 드문 것을 고려해볼 때 노인요양시설 물리치료사와 클라이언트 양측의 공통적인 관계경험과 클라이언트를 대상으로 한 관계경험에 대한 연구의 필요성을 제안한다.

## V. 결론

본 연구는 노인요양시설에서 근무하고 있는 물리치료사의 클라이언트 관계경험의 의미와 본질에 대해 알아보려 하였다. 분석결과, 물리치료사들은 각양각색의 어르신들을 대면하며 이전에 몰랐던 노인요양시설 어르신들의 세상에 마음이 무너짐을 경험하였지만 과중한 현실의 무게를 감당하면서 클라이언트와 다시 관계 맺기 위한 방법들을 알아가며 물리치료사로서 인정받고

정체성을 찾아가는 것으로 나타났다. 결론적으로 관계 경험은 노인요양시설에서 물리치료사들이 클라이언트와 상호작용하면서 맡은 책임을 감당해가며 정체성을 찾아가는 모든 과정들이라는 것을 보여주고 있다.

### Acknowledgement

본 논문은 제1저자의 석사학위 논문을 수정·요약한 것임.

### References

- [1] Baik KS. A phenomenological study on the formation of collaborative relationship experienced by child care center teachers in the parents counseling process. Dongguk University. Dissertation of Master's Degree. 2015.
- [2] Bong SN. A Study on the Effects of Service Satisfaction on the Life Satisfaction of the Elderly in Nursing Homes. Wonkwang University. Dissertation of Master's Degree. 2010.
- [3] Chu BA. Study about burnout experience of physical therapists on therapy stroke patients. Yong-In University. Dissertation of Master's Degree. 2012.
- [4] Kim CS. A Study on Conditions of Medical Welfare Facilities' Medical Rehabilitation Service for Old People and Methods of Their Improvement. Dongguk University. Dissertation of Master's Degree. 2007.
- [5] Kim JW, Park MC. A study on the impacts of stroke patients disease-related characteristics on depression and family support. J Kor Phys Ther. 2017;29(2):62.
- [6] Kim SM. A Study on the Quality of Life for the Aged in the Elderly Facilities : Focused on Satisfaction of Rehabilitation Program. Sangji University. Dissertation of Master's Degree. 2010.
- [7] Lee JH. Study of factors influencing on elderly care facilities workers' turnover: Focusing on mediating effect of job satisfaction. Seonam University. Dissertation of Master's Degree. 2015.
- [8] Lee NI. Phenomenology and qualitative research: A horizon of applied phenomenology. Paju Gyeonggi-do, Hangilsa. 2016.
- [9] Lim KY. The effects of nursing home employees' on experienced of risk factors providing care service. Daegu Haany University. Dissertation of Doctorate Degree. 2009.
- [10] Lim ST. Effects of emotional labor on job burnout, job satisfaction and job involvement among Korean Physical Therapists. Konyang University. Dissertation of Master's Degree. 2014.
- [11] Min MS. A study on college hospital physical therapists' experience of burnout by grounded theory. Kyunggi University. Dissertation of Master's Degree. 2008.
- [12] Moon JH. A study on adjustment of the elderly in long-term care facilities. Ewha Womans University. Dissertation of Doctorate Degree. 2015.
- [13] National Health Insurance Service. 2017.
- [14] Park JS, Kang BS, KIM MC, et al. Rehabilitation Psychology (2thed). Seoul, Edu Factory. 2014.
- [15] Park SW. The effect of empowerment on job satisfaction for physical therapists in general hospitals. J Korean Soc Phys Med. 2018;13(2):116.
- [16] Shin KR. Theory and practice of phenomenological study in nursing science. Korean J Nurs Query. 2003;12(1): 49-65.
- [17] Yang HJ. A phenomenological study on women who grew up with disabled siblings. Konkuk University. Dissertation of Doctorate Degree. 2014.