

물리치료사의 정서억제와 직무탈진이 직무만족에 미치는 영향

배원식 · 이건철¹ · 오혜원²

상계백병원 물리치료실, ¹경남정보대학교 물리치료학과, ²우석대학교 작업치료학과

Effects of the Emotional Suppression and Burnout on the Job Satisfaction among Physical Therapists

Won-Sik Bae, PT, MPH, Geon-Cheol Lee, PT, PhD¹, Hye-Won Oh, OT²

Department of Physical Therapy, Sanggye Paik Hospital

¹*Department of Physical Therapy, Kyungnam College University of Information & Technology*

²*Department of Occupational Therapy, Woosuk University*

<Abstract>

Purpose : The purpose of this study was to identify the effect of emotional suppression and burnout on the job satisfaction.

Methods : We distributed questionnaires to 216 physical therapists and collected completed questionnaires from 193. We analyzed the data using frequency analysis, independent t-tests, analysis of variance. and multiple regression.

Results : The results were as follows;

1) General characteristics of participants were 62.7% male, 43.5% less 30 years old, 31.6% working over 10 years in the hospital. 27.1% participants treated 31 patients or more a day, most(85.5%) participants were regular staff members. 2) Emotional Suppression, exhaustion and diminished self-efficacy were significantly correlated with job satisfaction. According to result of regression analysis on the job satisfaction, the job satisfaction negatively related with the diminished self-efficacy, exhaustion but positively related with the emotional suppression. Their power of explanation regarding job satisfaction was 31.2%.

Conclusion : These results showed that diminished self-efficacy was importantly influenced on the job satisfaction. So this result of the study means that we must improve the stratege for keeping efficient management.

Key Words : Emotional suppression, Job burnout, Job satisfaction

I. 서 론

최근 들어 의료기관 간의 과도한 경쟁 뿐 만 아니라 의료서비스 제공의 질적 요구도 증가와 급격한 의료 환경의 변화로 더 나은 의료서비스 제공에 대한 차별화를 그 어느 때보다도 강조하고 있는 것이 현실이다(김태우, 2005). 이러한 의료 환경의 변화에 효과적으로 대응하고 지속적으로 발전을 이루어 나가기 위해서는 무엇보다 환자에게 의료서비스를 제공하는 인력에 대한 수준 높은 관리가 중요하다. 그러나 현재 의료서비스를 제공하는 병원 조직 대부분은 노동 집약적 근무환경을 가지고 있기 때문에 의료서비스의 질이 '인력'에 의해서 좌우되는 문제를 가지고 있다(최원주, 2010). 병원은 고도의 전문직을 포함하여 다양한 직종의 사람들이 함께 일하는 곳으로 특히, 물리치료사는 의사, 간호사와 함께 팀을 이루어 환자에게 직접적 의료서비스를 제공하기 때문에 환자의 만족도에 커다란 영향을 미치고 있다. 그러므로 고객 만족도에 많은 영향을 미치는 물리치료사에 대한 이해와 더불어 업무에 만족할 수 있는 질적인 인력 관리가 병원 차원에서 이루어져야 할 중요한 문제 중 하나라고 볼 수 있다(김희승 등, 2004; 박재산, 2004).

물리치료사는 치료 과정 중에 환자와 직접 대면하여 업무를 수행하며, 불안감과 초조함을 갖고 있는 환자를 위해 안정감과 신뢰감을 주도록 요구받는다(김광점과 정명숙, 2006). 따라서 환자에게 제공되는 의료서비스의 질은 복잡한 환경 속에서도 치료사 개인이 자신의 감정을 얼마나 잘 조절하느냐에 따라 달라질 수 있다.

이런 맥락에서, 정서억제(Emotional suppression)란 어떤 감정이나 정서가 발생했을 때 이에 대한 표현을 의식적으로 억제하는 과정을 말하며, 단순히 표현을 못하는 것이 아니라 표현을 억제하려는 개인의 적극적인 노력을 의미한다(Gross와 Levenson, 1997). 선행 연구에 따르면, 정서억제를 많이 하는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 부정적인 감정을 더 많이 경험하며, 삶의 만족도가 낮고 친밀한 대인 관계를 이루지 못하는 것으로 나타났다(Gross와 John, 2003). 또한 정서억제를 많이 하는 사람은 심혈관계

또는 관상동맥 관련 질환이 생길 위험이 높다고 밝힌 바 있다(Yoshimasu 등, 2000). 그러나 지금까지 정서억제에 관한 선행 연구 대부분은 외국 사례들이 많아서 우리나라 상황을 잘 반영하지 못하는 것이 문제점으로 지적되어 왔다(최원주, 2010).

한편, 직무탈진(job burnout)은 주로 서비스 산업에 종사하는 직원들 사이에서 발생하는 것으로, 정서적으로 부담이 되는 환경에 오랜 시간 노출되어 이로 인한 스트레스로 인해 생리적, 감정적, 정신적으로 완전히 소진된 상태를 말한다(Pine과 Aronson, 1988). 직무탈진이 직무만족에 미치는 영향에 대해 간호사를 대상으로 한 선행 연구에서 직무탈진과 직무만족은 음(-)의 상관관계가 있으며(김연희, 2010), 직무탈진을 느끼는 사람은 신체적, 심리적 증상이 나타나고(Cherness, 1987), 직무에 대한 불만, 일에 대한 냉소, 낮은 업무수행 능력, 지각 및 이직률 증가, 사고 증가 등과 같은 부정적인 결과를 초래할 수 있다고 보고하였다(Schaufeli와 Enzmann, 1998).

특히, 직무만족은 직무탈진과 관련하여 다양한 측면에서 연구되어져 왔으며, 많은 선행 연구에서 직무만족을 결정하는 요인으로 직무탈진이 관련되어 있다는 연구결과를 보고하였다(Judge 등, 2001; 김연희, 2010; 허창구 등, 2010). 그 중에서도 물리치료사의 직무만족은 의료서비스의 질을 결정짓는 중요 요소로 작용한다(문제강 등, 2010). 물리치료사의 주된 역할 중의 하나는 환자를 격려하고 손상 받은 신체 기능을 회복시키는 것이다. 그러므로 시대 변화에 맞춰 인간의 건강 욕구를 충족시킬 수 있도록 고도의 전문 지식과 치료 기술을 습득하는데 많은 노력을 기울이는 것이 필요하다(문제강 등, 2010). 그러나 현재 우리나라는 선진국에 비해 물리치료사의 일일 치료 환자수가 많으며, 근무시간 또한 긴 편이다. 이런 근무환경은 결국 업무의 효율성을 떨어뜨려 의료서비스의 질을 낮추는 주요 원인으로 작용한다(심재훈 등, 2008). 직장 내에서 업무 수행 중 느끼는 직무만족은 근무 의욕과 사기를 진작시키고 업무 효율성을 높이는데 매우 중요한 요인이다. 직장에서 주어지는 과도한 업무량으로 직무탈진에 시달리고 이를 극복하지 못하게 되면 의사소통과 대인관계에도 문제가 발생하며 결국 치료에

도 나쁜 영향을 미칠 수 있다(문제장 등, 2010).

따라서 직장 내에서 물리치료사의 직무만족을 높이고 구성원 간의 원만한 인간관계 형성과 효율적 의뢰서비스를 제공하기 위한 근무환경 조성 및 직무탈진에 대처하기 위한 방안이 마련될 필요가 있다(박형숙과 강은희, 2007; 안소윤 등, 2002; 이형수 등, 2005).

이에 본 연구는 치료사의 일반적 특성을 알아보고 일반적 특성에 따른 정서억제와 직무탈진 및 직무만족의 차이를 비교 분석하며 일반적 특성을 통제했을 때 정서억제 및 직무탈진이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는 지를 분석함으로써 물리치료사의 근무환경 개선과 질적인 의뢰서비스 마련을 위한 기초 자료를 제공하고자 하는데 목적이 있다.

II. 연구 방법

1. 연구 대상

본 연구의 대상자는 서울과 경기도에 위치한 2차 및 3차 의료기관에 근무하는 물리치료사로서 근무경력이 1년 이상이며, 연구 목적을 충분히 이해하고 설문 참여에 동의한 사람을 대상으로 하였다. 자료 수집은 구조화된 자기기입식 설문지로 216부를 배부하여 근무경력을 1년 미만이라고 답한 설문지 23부를 제외하고 목적에 맞게 기록된 193부를 최종적인 분석 대상으로 정하였다. 자료 수집은 2010년 12월 20일부터 2011년 1월 28일 까지 실시하였다.

2. 연구 도구

1) 측정 도구

본 연구를 위해 정서억제, 직무탈진, 직무만족을 결정하는 요인들에 대해 선행 연구를 참조하여 개념을 구성하였으며, 신뢰도가 검증된 문항을 세부적으로 수정하고 신뢰도와 개념의 구성타당도를 확인한 후 본 연구에 적용하였다. 각 측정문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점 까지 Likert 5점 척도로 구성하였다.

(1) 정서억제(Emotional suppression)

어떤 감정이나 정서가 발생했을 때 그에 대한 표현을 의식적으로 억제하는 과정으로서, 단순히 표현을 못하는 것이 아니라 표현을 억제하려는 적극적인 노력을 의미한다(Gross와 Levenson, 1997).

정서 억제의 측정 도구는 Gross와 John(2003)이 제시한 정서조절 척도 4문항을 사용하였다. 문항의 내용을 살펴보면 “감정을 통제하려 한다”, “부정적 감정을 표현하지 않으려 한다”, “감정을 드러내지 않는다”, “긍정적 감정을 표현하지 않으려 한다” 등으로 구성되어 있다. 이 도구의 신뢰도는 최원주(2010)의 연구에서는 Cronbach's α 값이 0.723이었고, 이은경(2008)의 연구에서는 0.780이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α 값이 0.650으로 나타나 요인으로 채택하였다.

(2) 직무탈진(job burnout)

직무탈진은 정서적으로 부담이 되는 환경에서 오랜 시간 동안 노출됨에 따라 비롯되는 생리적, 정서적, 정신적인 소진 상태를 말한다(Pine과 Aronson, 1988). 본 연구에서는 직무탈진을 측정하기 위해 Schaufeli와 Taris(2005)가 개발한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey) 척도를 번안하여 사용하였다. MBI-GS 척도는 MBI와 거의 유사 하지만 세부 항목들에서 보다 일반적인 직무에 적용할 수 있도록 사람에 대한 내용보다 직무에 대한 내용에 초점이 맞춰져 있다. 직무탈진의 세부 요인으로 과도한 심리적 부담이나 요구에 대해 개인의 정서적 자원들이 고갈되었다고 느끼는 소진(exhaustion)과 업무의 대상에 대한 관점이 냉소적이고 냉담한 태도를 취하는 냉소(cynicism), 그리고 어떠한 행동을 조직하고 수행하기 위한 개인의 능력과 확신의 감소인 효능감 저하(diminished self-efficacy)에 관한 14 문항으로 구성하였다.

이 도구의 신뢰도는 세부 요인을 살펴보면, 김연희(2010)의 연구에서는 Cronbach's α 값이 직무소진은 0.878, 냉소는 0.785이었으며 효능감 저하는 0.843으로 나타났다. 본 연구에서는 Cronbach's α 값이 직무소진 0.882, 냉소 0.865, 효능감 저하 0.854로 측정되어 모두 요인으로 채택하였다.

(3) 직무만족

직무만족(job satisfaction)은 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 정도에 따라 다르지만 직무 자체와 직무환경에 대해 만족감을 느끼는 상태를 말한다(Locke, 1976). 본 연구에서는 직무만족을 물리치료사가 직무를 수행함에 있어서 직무환경 및 직무로부터 느끼는 정서적, 감정적으로 만족한 상태로 정의하였으며, 직무만족을 종속변수로 하여 연구를 진행하였다.

측정 도구는 Spector(1985)가 서비스 및 비영리단체 근무자들의 직무만족을 측정하기 위해 개발한 도구를 참고하여 작성하였으며, 주어진 업무량, 동료와의 관계, 상사와의 관계, 근무시간, 병원의 근무규정, 부서의 근무규칙, 병원에 근무하는 것 등에 대한 만족 수준을 측정하는 7개의 문항으로 구성하였다. 이 도구의 신뢰도는 김연희(2010)의 연구에서는 Cronbach's α 값이 0.857이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α 값이 0.8400으로 나타나 요인으로 채택하였다.

3. 자료 분석

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS Window 17.0

을 이용하여 분석하였으며, 구체적인 분석 방법은 다음과 같다.

대상자의 일반적 특성과 업무 특성은 빈도분석 및 기술통계를 사용하였고 정서억제, 직무탈진 및 직무만족의 구성 개념의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 측정하였다.

대상자의 성별, 결혼 여부, 근무시간, 근무지역에 따른 정서억제와 직무탈진 및 직무만족의 차이 검증은 독립 t-검정(Independent T-test)을 실시하였고, 연령, 학력, 일일 환자수, 직위, 경력, 근무부서에 따른 정서억제와 직무탈진 및 직무만족의 차이 검증은 분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 유의수준은 $\alpha = 0.05$ 로 하였으며 사후분석은 scheffe 검정을 사용하였다. 직무만족에 대해 유의한 영향을 미치는 변수들의 영향 관계를 분석하기 위해 입력방식을 이용한 다중회귀분석을 실시하였다.

III. 연구 결과

1. 일반적 특성별 기술통계량

연구 대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 기타 및 무응답은 분석에서 제외하였다.

Table 1. General Characteristics of Subjects

(n=193)

Variables	Total	Category	Frequency	%	Variables	Total	Category	Frequency	%		
Sex		male	121	62.7	Position		contract worker	28	14.5		
		female	72	37.3			regular worker	114	59.1		
Age(y)		20~29	83	43.5			middle management	37	19.2		
		30~39	74	38.7			superintendent	14	7.3		
		40~59		8 hours or less			153	79.3			
				8 hours or more			40	20.7			
Marriage		unmarried	102	53.4	Physical therapist career period(y)		3 years or less	47	24.4		
		married	89	46.6			3~5 years or less	31	16.1		
Children number		0	25	28.1			5~10 years or less	54	28		
		1	24	27			10 years or more	61	31.6		
		2	33	37.1			Working department		kinetic	117	60.6
		3	7	7.9					electric	36	18.7
Education		college graduate	45	23.9			pediatric and so on	15	7.8		
		university graduate	98	52.1			10 persons or less	40	20.7		
		a postgraduate school	45	23.9			Therapists number		11~20 persons	34	17.6
Daily patients number		10 persons or less	18	9.4	21~30 persons	72			37.3		
		11~20 persons	98	51	31 persons or more	47			24.4		
		21~30 persons	24	12.5							
31 persons or more		52	27.1								

Beds number	200 beds or less	55	28.5	Working area	Seoul city	115	59.6	
	201~399 beds	10	5.2		Kyung gi do	78	40.4	
	400~999 beds	61	31.6					
	1000 beds or more	67	34.7					
Total		193	100	Total		193	100	

2. 물리치료사의 정서억제, 직무탈진 및 직무만족 정도

대상자의 정서억제, 직무탈진 및 직무만족을 살펴본 결과, 정서억제의 평균은 3.05점으로 평균적인 정서억제를 가지고 있었다. 직무탈진의 세부 요인인 소진의 평균은 3.04점으로 냉소(2.39), 효능감 저하(2.44)에 비해 높았다. 직무만족의 평균은 3.34점으로 다른 변수에 비해 가장 높았다(표 2).

2) 직무탈진의 기술통계량

Table 4에서 일반적 특성별 전체적인 직무탈진의 평균값을 살펴보면, 연령, 직위, 경력에서는 95% 신뢰수준에서, 근무시간은 99% 신뢰수준에서 통계적으로 의미 있는 차이를 보였다. 즉, 연령은 20대(2.73)가 가장 높았고, 30대(2.56), 40~50(2.47)대 순으로 나타났다. 직위는 계약직(2.85)이 가장 높았으며, 일반사원(2.61), 중간관리자(2.55), 부서장(2.45) 순으로 나타났다. 경력은 3년 미만(2.75)이 가장 높

Table 2. The mean and standard deviation of the Emotional Suppression, Job Burnout and Job Satisfaction.

Variables	Emotional Suppression	Job Burnout				Job Satisfaction
		total	exhaustion	cynicism	diminished self-efficacy	
Mean	3.05	2.62	3.04	2.39	2.44	3.34
Standard Deviation	0.55	0.51	0.75	0.67	0.52	0.57

3. 측정도구별 기술통계량

응답자의 일반적 특성별 요인에 대한 평균값의 차이는 독립 T-검정(Independent T-test) 및 일원배치 분산분석(one-way ANOVA)을 이용하여 분석하였다.

1) 정서억제의 기술통계량

Table 3에서 일반적 특성에 대한 정서억제의 집단별 평균값의 차이를 살펴보면 성별, 일일 환자수, 근무부서에서 유의한 차이를 보였다(p<.05). 성별에서는 남성(3.13)이 여성(2.93)보다 높았다. 일일 환자수에서는 10명 미만(3.26)이 가장 높았고, 11~20명(3.11), 21~30명(3.01), 30명 이상(2.88) 순으로 나타났다. 근무부서별 정서억제는 운동치료실(3.10)과 열전기치료실(2.78)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 사후분석을 보면 일일 환자수에서 집단 간에는 유의한 차이가 없었지만 전체적으로 영향을 미쳐 통계적으로 유의한 차이를 보였고 근무부서에서는 열전기치료실에 비해 운동치료실에서 평균값이 높았다.

았고, 3년 이상~5년 미만(2.69), 5년 이상~10년 미만(2.65), 10년 이상(2.47) 순으로 높았다. 반면 근무시간에서는 8시간 이하(2.56)에 비해 8시간 초과(2.86)가 높게 나타났다(p<.05). 사후분석을 보면 20대가 40~50대에 비해 높게, 직위에서는 집단별로 유의한 차이를 보이지 않았으나 각 집단들이 전체적으로 유의한 영향을 미쳤고 경력에서는 10년 이상에 비해 3년 미만에서 높았다.

세부적으로 소진 요인에서는 근무시간이 8시간 이하(2.95)에 비해 8시간 초과(3.37)가 높게 나타났다(p<.01).

냉소 요인에서는 연령, 근무시간, 경력에서는 95% 신뢰수준에서, 직위는 99% 신뢰수준에서 통계적으로 의미 있는 차이를 보였다. 즉, 연령은 20대(2.53)가 가장 높았고, 30대(2.33), 40~50(2.15) 순으로 나타났다. 근무시간은 8시간 이하(2.33)에 비해 8시간 초과(2.63)가 높게 나타났다. 경력은 3년 이상~5년 미만(2.54)이 가장 높았고 3년 미만(2.51), 5년 이상~10년 미만(2.45), 10년 이상(2.16) 순으로 나타났다.

Table 3. Descriptive Statistics of the Emotional Suppression, Job Satisfaction

(n=193)

Variables	Total	Category	Emotional Suppression			Job Satisfaction		
			M±SD	T/F	P	M±SD	T/F	P
Sex		male	3.13±0.51	2.51	0.01*	3.41±0.52	2.34	0.02*
		female	2.93±0.58			3.22±0.63		
Age(y)		20~29	3.07±0.54	0.08	0.92	3.24±0.64 ^a	3.37	0.04*
		30~39	3.04±0.54			3.38±0.51 ^{ab}		
		40~59	3.06±0.59			3.53±0.48 ^b		
Marriage		unmarried	3.10±0.53	1.04	0.30	3.25±0.61	-2.59	0.01*
		married	3.01±0.56			3.46±0.50		
Daily patients number		10 persons or less	3.26±0.58 ^b	3.20	0.02*	3.19±0.55 ^a	2.75	0.04*
		11~20 persons	3.11±0.49 ^{ab}			3.33±0.59 ^{ab}		
		21~30 persons	3.01±0.65 ^{ab}			3.63±0.46 ^b		
		31 persons or more	2.88±0.55 ^a			3.27±0.55 ^{ab}		
Working hours		8 hours or less	3.01±0.54	-2.18	0.03	3.43±0.53	4.52	0.00***
		8 hours or more	3.22±0.52			3.00±0.59		
Working department		kinetic	3.10±0.50	3.84	0.01*	3.38±0.55	2.06	0.11
		electric	2.78±0.62			3.35±0.56		
		pediatric	3.15±0.49			3.09±0.61		
		and so on	3.17±0.62			3.44±0.55		

M±SD : mean ± standard deviation, a<b (scheffe)

* : p<.05, *** : p<.001

다. 직위는 계약직(2.79)이 가장 높았고 일반사원(2.37), 중간관리자(2.24), 부서장(2.14) 순으로 나타났다(p<.01). 사후분석을 보면 연령에서는 20대가 40~50대에 비해 높게, 직위에서는 계약직이 가장 높게 나타났고 경력에서는 집단별로 유의한 차이를 보이지 않았으나 각 집단들이 경력 변수에 유의한 영향을 미쳤다.

효능감 저하 요인에서는 연령, 결혼 여부, 직위, 근무시간, 경력에서 유의한 차이가 있었다(p<.05). 즉, 연령은 20대(2.54)가 가장 높았고, 30대(2.36), 40~50(2.32) 순으로 나타났다. 결혼 여부에서는 미혼(2.52)이 기혼(2.35)에 비해 높았다. 직위는 계약직(2.57)이 가장 높았고, 일반사원(2.46), 중간관리자(2.42), 부서장(2.09) 순으로 나타났다. 근무시간은 8시간 이하(2.40)에 비해 8시간 초과(2.60)가 높았다. 경력은 3년 미만(2.60)이 가장 높았고, 3년 이상~5년 미만(2.50), 5년 이상~10년 미만(2.39), 10년 이상(2.33) 순으로 나타났다. 사후분석에서 연령과 경력에서는 집단별로 유의한 차이를 보이지 않았으나 각 집단들이 연령 변수에 유의한 영향을 미쳤고 직위에서는 부서장에 비해 계약직이 높았다.

3) 직무만족의 기술통계량

Table 3에서 일반적 특성별 직무만족의 평균값을 살펴보면, 성별, 연령, 결혼 여부, 일일 환자수는 95% 신뢰수준에서, 근무시간은 99.9% 신뢰수준에서 통계적으로 의미 있는 차이를 보였다. 즉, 성별은 남자(3.41)가 여자(3.22)보다 높았고, 연령은 20대(3.24)보다 40~50대(3.53)가 높았다. 결혼 여부는 미혼(3.25)보다 기혼(3.46)이 높았고, 일일 환자수는 21~30명(3.63)이 가장 높았고 11~20명(3.33), 31명 이상(3.27), 10명 이하(3.19) 순으로 나타났다(p<.05). 근무시간은 8시간 이하(3.43)가 8시간 초과(3.00)보다 높았다(p<.001). 사후분석을 보면 연령에서는 20대에 비해 4~50대에서 높게, 일일 환자수에서는 집단별로 유의한 차이를 보이지 않았으나 전체적으로 일일 환자수 변수에 유의한 영향을 미쳤다.

4. 직무만족에 미치는 영향

정서억제, 직무탈진이 직무만족에 미치는 영향을 평가하기 위해 직무만족을 종속변수로 하고 일반적 특성, 정서억제 및 직무탈진을 독립변수로 한 다중

Table 4. Descriptive Statistics of the Job Burnout

(n=193)

Variables Total	Category	Job Burnout							
		Total		exhaustion		cynicism		diminished self-efficacy	
		M±SD	P	M±SD	P	M±SD	P	M±SD	P
Age(y)	20~29	2.73±0.50 ^b		3.13±0.75		2.53±0.69 ^b		2.54±0.52	
	30~39	2.56±0.51 ^{ab}	0.02*	2.98±0.72	0.34	2.33±0.67 ^{ab}	0.01*	2.36±0.52	0.03*
	40~59	2.47±0.50 ^a		2.94±0.81		2.15±0.56 ^a		2.32±0.45	
Marriage	unmarried	2.68±0.49		3.08±0.72	0.41	2.46±0.64	0.10	2.52±0.54	0.02*
	married	2.54±0.52	0.06	2.99±0.79	0.41	2.30±0.69	0.10	2.35±0.48	0.02*
Position	contract worker	2.85±0.56 ^b		3.21±0.83		2.79±0.79 ^b		2.57±0.54 ^b	
	regular worker	2.61±0.48 ^{ab}	0.04*	3.01±0.70	0.57	2.37±0.63 ^{ab}	0.003**	2.46±0.49 ^{ab}	0.03*
	middle management	2.55±0.54 ^{ab}		2.98±0.81		2.24±0.65 ^a		2.42±0.55 ^{ab}	
	superintendent	2.45±0.44 ^a		3.13±0.83		2.14±0.53 ^a		2.09±0.43 ^a	
Working hours	8 hours or less	2.56±0.51	0.00**	2.95±0.75	0.00**	2.33±0.66	0.01*	2.40±0.52	0.03*
	8 hours or more	2.86±0.44		3.37±0.66		2.63±0.65		2.60±0.47	
Physical therapist career period(y)	3 years or less	2.75±0.54		3.13±0.78		2.51±0.72		2.60±0.55	
	3~5 years or less	2.69±0.46	0.03*	3.01±0.67	0.42	2.54±0.59	0.01*	2.50±0.53	0.04*
	5~10 years or less	2.65±0.52		3.11±0.82		2.45±0.67		2.39±0.50	
	10 years or more	2.47±0.48		2.92±0.70		2.16±0.63		2.33±0.47	

*: p<.05, **: p<.01, a<b (scheffe)

회귀분석을 시행하였다. 이 중 명목변수인 성별, 결혼여부, 일일 환자수, 근무시간은 dummy 변수를 추가 생성하여 처리하였다. 추정 모형에 대한 회귀 진단 결과, 다중공선성 및 자기 상관성의 문제는 없었

Table 5. Regression Analysis of the Job Satisfaction

(n=193)

Variables(standard)	β	SE	T	P	Adj R ²	F	P
Sex(male)							
female	-.03	.08	-.51	.61			
Age	-.06	.01	-.73	.47			
Marriage(unmarried)							
married	.12	.09	1.54	.12			
Daily patients number (10 persons or less)							
11 ~ 20 persons	.10	.13	.92	.36			
21 ~ 30 persons	.16	.15	1.71	.09			
31 persons or more	.10	.14	.98	.33	.31	8.71	.00***
Working hours (8 hours or less)							
8 hours or more	-.22	.10	-3.27	.00**			
Emotional Suppression	.25	.07	3.77	.00***			
Job Burnout							
exhaustion	-.22	.06	-2.82	.01**			
cynicism	-.04	.07	-.49	.63			
diminished self-efficacy	-.31	.08	-4.45	.00***			

Dependent Variable : Job Satisfaction

*: <.05, **: p<.01, ***: p<.00

다. 회귀분석 결과는 Table 5와 같다. 입력 방법을 통해 분석한 회귀모형에서 정서억제는 양(+)의 방향으로, 직무탈진의 세부 요인인 소진 및 효능감 저하는 음(-)의 방향으로 통계적으로 유의한 영향 관계를 보였다. 이때 직무만족 변수의 31.2%를 설명하였다($F=8.705, P=.000$). 이러한 결과에서 볼 때 물리치료사의 일반적 특성이 동일하다고 보면, 효능감 저하 및 소진이 낮을수록 그리고 정서억제가 높을수록 직무만족이 증가하였다. 이때 효능감 저하 변수가 가장 큰 영향 관계를 보였다.

IV. 고 찰

본 연구는 서울과 경기도에 위치한 2차 및 3차 의료기관에 근무하는 물리치료사들의 일반적 특성 및 직무 특성과 정서억제 및 직무탈진이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 알아보려 하였다.

정서억제의 집단별 평균값의 분석에서 성별, 일일 환자수, 근무부서에서 유의한 차이를 보였다. 성별에서는 남성이, 일일 환자수에서는 10명 미만인, 근무부서에서는 운동치료실에서 감정을 통제하고 부정적인 감정을 잘 표현하지 않는 것으로 나타났다. 운동치료실에 근무하는 남성의 비율이 78%로 더 높아 긍정적이거나 부정적인 감정을 표현하지 않고 적절히 감정을 통제하고 있는 것으로 나타났다. 또한 환자수가 적을수록 치료사는 감정을 더 많이 통제하는 것으로 나타났다.

직무탈진은 직무 스트레스와는 차이가 있는데, 직무탈진은 높은 목표와 기대를 갖고 열정적으로 쉬지 않고 일해 온 사람만이 경험할 수 있다고 하였다(Schaufeli와 Enzmann, 1998).

직무탈진의 하부 요인인 소진 요인에는 8시간을 초과하는 근무시간으로, 과도한 업무 시간은 정서적으로 지치고, 퇴근 시간에는 완전히 지쳐 있고, 아침에 출근 할 생각에 피곤함을 더욱 호소하는 것으로 나타나 윤혜진 등(2010)의 연구에서와 같이 근무시간, 연령, 업무량, 직원 수 등에 따라 직무탈진이 나타나는 것과 같은 결과를 보였다. 이해련과 김봉환(2004)의 연구에서도 연령, 직급, 담당업무 등에서 소진 요인에 유의한 차이를 보여 본 연구와 동일한

결과를 얻었다.

냉소 요인에서는 연령, 근무시간, 경력, 직위에서 통계적으로 의미 있는 차이를 보였다. 즉, 연령은 20대가, 근무시간은 8시간 초과가, 경력에서는 3~5년이, 직위는 계약직이 냉소가 가장 높게 나타났다. 신강현(2003)의 연구에서 보면 소진 및 냉소가 북미보다 평균값이 높다고 하였는데, 이는 한국은 개인주의보다 집단주의 성향이 강하고, 위계가 분명하게 설정되어 있기 때문이라고 설명하고 있다. 즉 조직 내부의 요인뿐만 아니라 개인의 자율성에 대한 제약이 소진과 냉소에서 북미보다 높은 평균값을 보이게 되는 원인이 아닌가 생각된다.

효능감 저하 요인에서는 연령, 결혼 여부, 직위, 근무시간, 경력에서 유의한 차이가 있었다. 즉, 연령에서는 20대가, 결혼 여부에서는 미혼이, 직위는 계약직이, 근무시간은 8시간 초과가, 경력은 3년 미만이 가장 높게 나타났다. 이는 업무 수행 시, 문제를 효과적으로 해결할 수 없거나, 직장에서 가치 있는 일들을 하고 있지 않다고 느끼거나 업무를 효과적으로 처리하는데 자신감이 없음을 나타낸다. 김연희(2010)의 연구에서도 효능감 저하가 여자, 미혼, 20대, 고졸, 일반직, 5년 미만의 경력에서 높게 나타난다고 보고하였다. 또한 김남수(2002)의 연구에서도 20대가 직무탈진을 더 많이 경험한다고 보고하여 본 연구의 결과가 선행 연구와 부합함을 보여 주고 있다.

직무만족에 관한 결과를 고찰하면 물리치료사를 대상으로 한 연구에서는 근무 실태와 일반적 특성에 따른 직무만족을 비교한 결과가 많았으며 각기 다른 설문지를 이용하여 측정하였으므로 절대적인 비교는 어려웠다. 본 연구에서 일반적 특성별 직무만족을 비교해 본 결과, 성별, 연령, 결혼 여부, 일일 환자수, 근무시간에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 즉, 성별은 남자에서, 연령은 40~50대에서, 기혼이, 일일 환자 수는 21~30명이, 근무시간은 8시간 이하가 직무만족이 높았다. 이런 경우 병원에서 주어진 업무량, 동료와의 관계, 상사와의 관계, 근무시간, 병원 근무규정 등에 만족하는 것으로 나타났다. 문제강(2010)의 연구에서는 공공 의료기관에 종사하는 물리치료사를 대상으로 한 연구에서, 남성에게

비해 여성이, 40세 이상에서 현저하게 높은 직무만족을 보였다고 보고하였다. 한편, 이경희(2009)의 연구에서는 연령과 경력이 많을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났으며, 박선옥(2010)의 연구에서는 연령, 직급, 연봉, 근무 경력, 일일 근무시간에서 유의한 차이가 있다고 보고하여 본 연구 결과에서 나타난 연령과 일일 근무시간에서 일치하는 것으로 나타났다. 연령이 증가할수록 그리고 근무시간이 감소할수록 직무만족이 증가하였다. 이는 최근에 병원을 대상으로 이루어진 선행연구와 일치하는 것이다.

입력 방법을 통해 분석한 회귀모형에서 정서억제, 소진, 효능감 저하가 통계적으로 의미 있는 독립변수이었으며, 이들의 설명력은 31.2%이었다. 즉, 물리치료사의 일반적 특성이 동일하다고 할 때, 효능감 저하 및 소진이 낮을수록 그리고 정서억제가 높을수록 직무만족이 증가하였다.

내면의 감정을 밖으로 드러내지 않는 정서억제에 대해 서구 유럽과 아시아권에서 서로 다른 경향을 보이는데, Gross와 John(2003)의 연구에서는 정서억제 전략을 많이 사용하는 사람들은 비억제자들 보다 부정적인 정서를 자주 경험하고, 더 우울하고, 심리적 안녕감이 낮은 것으로 나타났다. 한국인의 경우에는 정서억제가 문화적 전통과 규범에 부합하며, 규칙을 잘 지키고 보수적 성향의 사람들이 정서억제를 잘하는 경향이 있다고 밝힌바 있다(이명규, 2010; 이은경, 2009). 본 연구의 정서억제는 우리나라의 전통과 규범에 근거하여 문화적 관습을 따르는 행위와 유사하다고 볼 수 있는데 이러한 연구결과는 선행연구의 결과와도 일치한다(안준수, 2003; Adelman, 1989). 최원주(2010)의 연구에서는 병동 간호사의 정서억제가 조직몰입에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

한편 병원 영양사의 소진과 직무만족을 연구한 윤혜진 등(2010)의 연구와 직업상담원의 소진과 직무만족을 연구한 이해련과 김봉환(2004)의 연구에서, 소진과 직무만족은 통계적으로 유의한 음(-)의 상관관계가 있다고 보고하였으며, 이현아와 이기학(2009)의 연구에서도 전문상담교사의 심리적 소진이 높아질수록 직무만족이 낮아진다는 연구결과를 발표한 바 있다. 신강현(2003)의 연구에서는 냉소가

직무만족을 예언하는데 가장 중요한 역할을 담당한다고 보고하였다.

본 연구에서는 직무만족에 영향을 미치는 일반적 특성 변수들과 정서억제, 직무탈진 요인들을 모두 동시에 독립변수로 가정하고 서로의 영향력을 비교한 연구로, 대상자의 일반적인 특성들을 통제하여 동일하다고 전제하고 실제적으로 많은 변수들 중에서 정서억제와 소진 및 효능감 저하가 물리치료사의 직무만족에 영향을 미치는 중요한 요인임을 증명한 연구라는데 의의가 있다.

이상에서 고찰한 바와 같이 물리치료사의 정서적 특성과 직무탈진은 직무만족에 유의한 영향요인임을 확인하였으며, 이러한 결과를 병원 인력관리에 적극적으로 활용하여 물리치료사들의 직무만족이 향상될 수 있도록 병원 환경이 조성되어야 할 것이다.

그러나 본 연구는 물리치료사의 직무만족에 대한 유의한 요인을 제시함에도 불구하고, 연구방법 및 결과의 활용에 있어서 다음과 같은 제한점이 있으며, 이러한 제한점에 유의하여 본 연구의 결과를 활용하여야 할 것이다.

첫째, 본 연구는 물리치료사의 직무만족을 결정하는 다른 중요한 요인이 정서억제 및 직무탈진과 직무만족과의 관련성을 설명함에 포함되지 않았을 가능성도 있다. 즉 개인의 정서 조절 변수와 같은 개인적 변수와 정신적 스트레스와 우울증 같은 심리적 특성은 포함하지 않았다. 추후 연구는 이러한 개인적, 심리적 특성 변수 등을 포함하여 이를 통제하고 직무만족 변수에 대한 상호작용 효과에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 본 연구의 대상을 서울 및 경기도의 2차, 3차 병원에 근무하는 물리치료사를 대상으로 한정하여 조사 분석하였으므로, 연구 결과를 전체 물리치료사들에게 일반화하는 데에는 한계가 있다.

V. 결 론

본 연구는 고객만족 경영을 지향하는 오늘날의 병원에서 물리치료사의 역할의 중요성을 인식하고 물리치료사의 정서적 특성이 직무만족에 미치는 영향을 규명하기 위해 시도되었다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 물리치료사의 일반적 특성이 동일하다고 할 때, 효능감 저하 및 소진이 낮을수록 그리고 정서억제가 높을수록 직무만족이 증가하였다. 직무만족에 가장 크게 영향을 미치는 요인이 효능감 저하이므로 이를 강화하고 촉진시키는 인적자원관리 전략을 수립해야한다.
2. 냉소와 효능감 저하가 높게 나타난 20대 및 계약직 직원을 대상으로 자발적 참여와 흥미를 유발하는 직무교육 프로그램을 지속적으로 개발하여 효능감 저하를 예방함으로써 직무만족을 증진시켜 나가야 할 것이다.

본 연구를 통해 물리치료사의 정서적 특성이 직무만족에 미치는 영향관계를 파악함으로써 물리치료사에 대한 근무조건 개선과 효율적인 인력관리 방안을 도출하여 의료기관 경영이나 물리치료사에 대한 인사 및 조직관리를 효과적으로 시행하는 데 있어서 중요한 기초 자료를 제공하는 데 기여할 수 있을 것이다.

Acknowledgement

본 연구는 2011년도 우석대학교 연구비 지원을 받아 수행되었음.

참 고 문 헌

김광점, 정명숙. 감정노동과 상사와의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 병원경영학회지. 2006;11(4):1-18.

김남수. 종합병원 응급실 의사와 간호사의 탈진 (Burn-out) 요인에 관한 연구. 연세대학교 보건대학원. 석사학위 논문. 2002.

김연희. 병원 종사자의 적응적 직무수행 관련 요인. 인제대학교 대학원. 석사학위 논문. 2010.

김태우. 보험사 종업원의 고객지향성이 관계 질 및 행동의도에 미치는 영향. 경북대학교 대학원. 석사학위 논문. 2005.

김희승, 김명자, 유소영 등. 가정전문간호사의 직접 간호업무 스트레스와 직무만족도. 여성건강간호학회지. 2004;10(3):261-5.

문제강, 송보경, 황병용. 서울특별시 공공의료기관 물리치료사의 직무 만족도에 관한 조사연구. 대한물리치료학회지. 2010;22(2):61-8.

박선옥. 종합병원 물리치료사의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향. 인제대학교 대학원. 석사학위 논문. 2010.

박재산. 병원 행정인력이 인지하는 조직 직무특성, 임파워먼트, 직무만족 및 조직몰입간의 관련성. 보건행정학회지. 2004;14(1):65-88.

박형숙, 강은희. 중환자실 간호사의 직무 스트레스와 대처에 관한 연구. 대한간호학회지. 2007;37(5):810-21.

신강현. 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직. 2003;16(3):1-17.

심재훈, 김윤신, 윤태영. 물리치료사의 임파워먼트와 직무만족, 직무몰입과의 관계. 한국전문물리치료학회지. 2008;15(3):70-9.

안소윤, 김원중, 허영배. 물리치료사의 근무실태와 직무만족 및 직장애착. 대한물리치료학회지. 2002;14(4):253-64.

안준수. 호텔종사원의 감정노동이 직무스트레스에 영향에 관한 연구. 경기대학교 대학원 논문집. 2003;31:154-74.

윤혜진, 이주은, 홍원수. 병원 영양사 소진과 직무만족 요인 및 상관관계 연구. 대한영양사협회지. 2010;16(3):195-207.

이경희, 정병옥. 물리치료사의 전문직 자아개념과 직무만족과의 관계 연구. 대한물리치료학회지. 2009;21(3):109-18.

이명규. 부적 정서 조절 기법의 효과성 비교 연구. 성균관대학교 대학원. 석사학위 논문. 2010.

이은경. 정서억제와 주관적 안녕감: 문화비교. 한국심리학회지: 사회 및 성격. 2009;23(1):131-46.

이현아, 이기학. 전문상담교사의 직무스트레스 요인과 직무만족도, 심리적 소진의 관계. 한국심리학회지. 2009;6(1):83-102.

- 이혜련, 김봉환. 직업 상담원의 소진현상과 작업환경과의 관계. 한국 심리학회지: 상담 및 심리치료. 2004;16(4):597-611.
- 이형수, 송화경, 김한나 등. 전남동부지역 물리치료사의 근무환경 및 직무만족도 조사연구. 대한물리치료학회지. 2005;17(1):80-95.
- 최원주. 병원간호사의 성격과 감정조절이 조직몰입에 미치는 영향. 인제대학교 대학원 석사학위 논문. 2010.
- 허창구, 신강현, 양수현. 직장-가정 갈등이 직무탈진 및 가정만족에 미치는 영향: 성차에 따른 다집단 분석. 한국심리학회지. 2010;15(1):103-28.
- Adelman PK. Emotional labor and emotional well-being. Unpublished doctoral dissertation. University of Michigan, Ann Arbor. 1989.
- Cherness C. Staff burnout: Job stress in the human services. California. Sage Publications. 1987.
- Gross JJ, John OP. Individual difference in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. J Per Soc Psychol. 2003;85(2):348-62.
- Gross, JJ, Levenson RW. Hiding feeling: The acute effects of inhibiting negative and positive emotion. J Abnorml Psychol. 1997;106(1):95-103.
- Judge TA, Thoresen CJ, Bono JE et al. The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. Psychological Bulletin. 2001;127(3):376-407.
- Locke EA. The case of job satisfaction. In: Dunnette MD, eds, Handbook industrial and organizational psychology. Chicago, Rand McNall, 1976:45.
- Pine AM, Aronson E. Career Burnout: Causes and Cures. New York: Free Press, 1988.
- Schaufeli WB, Taris TW. The conceptualization and measurement of burnout: Common ground and world apart. Work & Stress. 2005;19(3):256-62.
- Schaufeli WB, Enzmann D. The burnout companion to study and practice: A critical analysis. Philadelphia, PA. Taylor & Francis. 1998.
- Spector PE. Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. Ame J Com Psychol. 1985;13(6):693-712.
- Yoshimasu KY, Kodama H, Sasazuki S et al. Job strain, Type A behavior pattern, and the prevalence of coronary atherosclerosis in Japanese working men. J Psycho Res. 200;49(1):77-83.