

요양병원 근무한의사의 소진에 영향을 미치는 요인

- 광주·전남지역을 중심으로 -

문준석·신헌태*

동신대학교 한의학과

A study on burn out of K.M.D.s (Korean medicine doctors) work at convalescent hospitals in Kwang-ju and Jeon-nam, Korea

JunSeok Moon & HeonTae Shin *

Department of korean medicine, Dongshin university.

Abstract

Objectives : This study was aimed to investigate burn out degree of K.M.D.s(Korean medicine doctors) who work at convalescent hospitals and to find contributinal factors for the result. The relationship between burn out and job performance was also studied.

Methods : 77 K.M.D.s (Male 49(63.6%), Female 28(36.4%)) participated in this survey that has 62 main questions about burn out, job performance, job environment and Social demographic characteristics. Survey was conducted from 19th Aug. 2013 to 6th Nov. 2013.

Results : Average of burn out degree of K.M.D.s was 2.62 out of 5. Emotional exhaustion was highest (2.80) and depersonalization was lowest(2.20) among subordinate concepts of burn out. Work place location and average income of the subjective which are subordinate concepts of social demographic characteristics showed significant correlation with job performance. Role conflict, relation of co-worker, workload were significant factors for emotional exhaustion and meaning of the job, will of patient, challenge were significant factors for lack of feeling of accomplishment by multiple regression analysis. Relation of co-worker, aggression of patient and meaning of the job were also significant factors for depersonalization.

Conclusion : Emotional exhaustion and lack of feeling of accomplishment among subordinate concepts of burn out were high in the subjective who participated this study. Significant factors that contribute to

· 접수: 2013년 11월 18일 · 수정접수: 2013년 12월 7일 · 채택: 2013년 12월 18일

* 교신저자: 신헌태, 전남 나주시 대호동 동신대학교 한의학과 201호

전화: 061-330-3528 팩스: 061-330-3519 전자우편: goodomd@naver.com

burn out of this study, shows different result compare to the studies that show other factors contribute to burn out who works at convalescent hospital or other place.

Key words : Burn out, Emotional exhaustion, Lack of feeling of accomplishment, Depersonalization, Convalescent hospital. K.M.D.(Korean Medicine Doctor)

I. 서론

소진이라는 말은 1970년대 사회복지사들이 이 유도 없이 의욕을 잃고 환자들에게 냉정하게 대하는 현상을 목격한 정신과 의사 Freudenberger가 이들의 정서적 신체적 탈진 현상을 나타내기 위해 처음 사용하였다. 이후, 종사자들이 직무를 수행함에 있어 과도한 양적, 질적 업무량을 수행해야 하는 상황에서 신체적 정신적 고갈을 설명하는데 소진이라는 용어가 등장하였다. 소진은 종사자의 태도와 행동이 부정적으로 변화하게 만들며, 스트레스 상황에서 정서적, 육체적 탈진이 행동으로 나타나기도 한다¹⁾.

한편, 고령화가 빠르게 진행되면서 중풍 치매 고혈압 등 노인성 질환이 증가하고 있다. 이에 따라 요양시설도 급격히 증가하고 있으며, 요양병원에 근무하는 한의사 수도 2009년 511명, 2010년 650명, 2011년 836명, 2012년 1052명으로 매년 증가하고 있다²⁾.

요양시설 종사자들이 사회적 공헌과 자아실현을 목표로 업무에 몰입하지만 시설 내 환자의 특성으로 인해 오는 긴장감과 장기적인 환자와의 관계 속에서 오는 부담감으로 인해 입사 초반부의 열정은 사라지고 소진을 경험하게 된다고 보고된 것처럼³⁾, 최근 요양병원에 근무하는 한의사들 역시 소진을 경험하였다고 호소하는 사람들이 늘어나고 있다. 돌봄을 제공하는 휴먼서비스 전문직은 공통적으로 심한 직무스트레스로 인해 그 결과 소진상태에 이른다는데는 이미

알려진 사실이다⁴⁾. 이와 같이 소진이 진행되게 되면 클라이언트를 비인격적으로 대하고 나아가 자기의 자존감이 상실되어 일의 성취감이 떨어지며 신체적인 문제 뿐 아니라 정서적인 무력감, 일과 타인 자신에 대해 부정적인 태도를 취하게 됨으로써 서비스의 질이 급격하게 떨어지게 된다³⁾. 또한 조직 내 사람들과의 관계에서도 기계적으로 행동하고 업무 수행에서 주도성을 상실하며, 파급효과가 매우 강하여 집단 내 다른 사람에게 영향을 미치게 되고 급기야는 집단 소진이 발생하기도 한다⁴⁾.

직장 내 소진 관리의 필요성으로 소진에 이르게 하는 요인을 밝히기 위한 연구 역시 다양하게 이루어져 왔다. 소진 연구 초기에는 문제의 원인을 개인적 차원에서 발견하기 시작 하였고, 행동과학의 발달하자 환경적 차원인 조직에서 원인을 찾고자 했으며 생태적 관점이 대두되자 이제는 개인과 환경의 상호관계에서 원인을 찾고 있다⁵⁾. 학자와 연구마다 다양한 관점에 따른 원인을 제시하고 있으나, 크게 개인적 요인과 업무 환경적 요인으로 나누어 볼 수 있다¹⁾.

이처럼 휴먼서비스 직업 종사자들의 소진과 요인을 분석하기 위한 연구가 활발하게 이루어지고 있는 와중에도¹⁾⁵⁾⁶⁾⁷⁾⁸⁾⁹⁾, 휴먼서비스 종사자인 요양병원 근무 한의사에 관한 연구는 미흡한 실정이다. 이에 본 연구는 요양병원에 근무하는 한의사의 소진정도를 파악하고 직무성과와의 관계성을 알아보려 하며, 또한 인구사회학적 요인과 업무환경 요인이 소진에 미치는 영향을 파악하여 소진을 관리할 수 있는 기초자료를 제시하고자 한다.

뜻한다.

II. 연구방법

4) 업무환경 측정도구

1. 연구도구

업무환경 측정도구는 노회규(2007), 김나연(2011)의 도구를 각각 참고하였다¹²⁾¹³⁾.

본 연구에 사용한 연구도구는 조사대상자의 인구사회학적 특성, 소진정도, 직무성과, 업무환경으로 총 75문항으로 구성되었다

총 33개의 문항으로 구성되어 있으며, 각 항목은 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 5점 Likert 척도로 되어있으며 점수가 높을수록 업무환경이 좋다는 것을 뜻한다.

1) 조사대상자의 인구사회학적인 특성

본 연구 설문 문항의 구성과 신뢰도는 Table 1과 같다.

조사대상자의 일반적인 특성 문항으로는 성별, 나이, 결혼유무, 종교생활, 전문의 소지여부, 요양병원내 근무경력, 이전 직장, 임상경력, 월소득, 평환수, 동료수, 취미여부, 거주지역으로 총 13문항으로 구성되었다.

2. 자료수집 및 분석방법

2) 소진 측정도구

1) 연구 대상

Maslach 와 Jackson(1981)이 개발하고, 최혜영(1994)이 수정한 22개 문항의 소진 측정도구를 본 연구 상황에 맞게 문항수와 문구를 수정하여 사용하였다.¹⁰⁾ 이 척도는 3개의 하위요인(정서적 탈진, 개인 성취감 감소, 비인간화)으로 되어있으며, 총 17개의 문항으로 구성하였다. 각 항목은 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 5점 Likert 척도로 되어있으며 점수가 높을수록 소진 정도가 높다는 것을 뜻한다.

본 연구는 광주 전남에 소재하는 요양병원에 근무하는 한의사를 연구 대상으로 하였다. 설문지는 총 90부를 배부하였으며 77부의 설문지가 회수되었다.

3) 직무성과 측정도구

2) 설문조사의 실시

서지선(2011)연구에서 활용한 직무성과 측정도구를 사용하였다.¹¹⁾

본 설문을 실시하기 전에, 전남 소재 요양병원의 근무 한의사 4명과 광주 소재 요양병원 근무 한의사 3명을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 그 후 신뢰도 분석(Cronbach's α) 결과를 토대로 최종설문지를 완성하였다. 2013년 8월 19일부터 9월 5일까지 대상 요양병원을 직접 방문하여, 설문지 내용을 설명하고 동의를 구한 후, 자기기입식 설문지를 실시하였다. 질문지의 응답에 소요된 시간은 30분정도였다. 총 77부가 회수되었으며 최종 분석 자료로 활용되었다.

직무성과 측정문항은 총 12개의 문항으로 구성되어 있으며, 각 항목은 5점 Likert 척도방식으로, 점수가 높을수록 직무 성과가 높다는 것을

3) 자료분석 방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS v.14.0을 통

Table 1. Structure of questionnaire and cronbach's value

Variable	Subordinate variable	Question number	Cronbach's α
Burn out	Emotional exhaustion	I.1~6	.756
	Lack of feeling of accomplishment	I.7~12	.776
	Depersonalization	I.13~17	.792
	total	17	.850
Job performance	Job satisfaction	II.1~4	.810
	Organizational commitment	II.5~8	.820
	Intention to turnover	II.9~12	.752
	Total	12	.872
Work environment	Role ambiguity	III.1~3	.720
	Reward	III.4~6	.834
	Workload	III.7~9	.630
	Autonomy	III.10~12	.630
	Challenge	III.13~15	.780
	Relation of co-worker	III.16~18	.744
	Role conflict	III.19~21	.549*
	Meaning of the job	III.22~27	.857
	Will of patient	III.28~30	.391*
	Aggression of patient	III.31~33	.710
Total	33		

* Number19,21,29 Questions were excluded at final analysis because of low cronbach's α value.

해 분석하였다.

각 척도별 신뢰도 수준을 알아보기 위해 신뢰도 분석을 하였고, 조사대상자의 인구사회학적 인 특성에 따른 소진 정도와 직무성과 차이는 t 검정, 일원배치 분산분석을 실시하였다. 또한, 소진에 영향을 미치는 인구사회학적 특성, 업무 환경 요인을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

3. IRB

본 연구는 동신대학교 순천한방병원 임상시험위원회의 사전심사를 받았다(2013-06).

III. 연구결과

1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

본 연구에 참여한 대상자의 인구사회학적 특성은 Table 2와 같다.

남성이 49명(63.6%), 여성이 28명(36.4%)으로 남성이 여성보다 많았으며, 30-40대 참가자가 가장 많았다.

결혼여부는 미혼이 30명(39%), 기혼이 47명(61%)으로 나타났고, 임상경력은 1~5년인 경우

Table 2. Social demographic characteristics of the subjective

Division		N(%)	M±SD
Sex	Men	49(63.6)	
	Women	28(36.4)	
Age	20-29	8(10.4)	
	30-39	44(57.1)	
	40-49	18(23.4)	
	50+	7(9.1)	
Age average			37.4year±7.7
Marriage	single	30(39)	
	married	47(61)	
Life of religion	yes	24(31.2)	
	No	53(68.8)	
Specialist board	yes	13(16.9)	
	no	64(83.1)	
Employment history of current hospital	~1year	37(48.1)	
	1year~2years	18(23.4)	
	2years~3years	14(18.2)	
	3years+	8(10.4)	
Employment history average			17.0month±19.4
Previous employment	Private clinic	25(32.5)	
	Koran medicine hospital	15(19.5)	
	Convalescent hospital	16(20.8)	
	Public health doctor	5(6.5)	
	Resident, Intern	4(5.2)	
	Other	12(15.6)	
Clinical career	~1year	8(10.4)	
	1~5years	31(40.3)	
	6~10years	22(28.6)	
	11years+	16(20.8)	
Income/month	~3 million won	1(1.3)	
	300~500million won	36(46.8)	
	500~700million won	34(44.2)	
	700~1000million won	3(3.9)	
	1000million won +	3(3.9)	
Average number of patients /day			34.5±13.5
Number of co-worker			2.6±2.0
Hobby	Yes	41(53.2)	
	No	34(44.2)	
	Missing value	2(2.6)	
			6.8hour/week
Location of workplace	Kwangju	29(37.7)	
	Jeonnam	48(62.3)	

M±SD : mean±standard deviation

가 가장 많았다.

월 소득은 300~500만원 36명(46.8%), 500~700만원 34명(44.2%) 순이었다.

일일 평균 환자수는 34.5명이었으며, 직장 근무지는 광주 29명(37.7%) 전남 48명(62.3%)으로 나타났다.

2. 요양병원에 근무하는 한의사의 소진정도

요양병원에 근무하는 한의사의 소진 정도를 문항분석을 통해 알아보았다. 소진 전체는 평균 (2.62±.49)이며 최소값 1.41 최대값 4.12로 나타났다, 소진의 하위 요인인 정서적 탈진, 성취감 결여, 비인간화는 Table 3과 같다.

연구대상자의 소진 정도는 5점 점수를 기준으로 하여 정서적 탈진 평균 2.80, 개인 성취감 감소 평균 2.78, 비인간화 평균 2.20으로 나타나 정서적 탈진이 가장 높게 나타났으며 비인간화가 낮음을 알 수 있다.

3. 요양병원에 근무하는 한의사의 직무성과

직무성과는 3.0±.58이며 최소값 1.58 최대값 4.67로 나타났고, 직무성과의 하위 요인인 직무 만족은 2.9±.63, 조직몰입은 3.0±.67, 이직의도는 3.0±.81로 나타나 하위요인별 차이는 크지 않았다(Table 4).

4. 인구사회학적 특성에 따른 소진과 직무성과와의 차이

한의사의 인구사회학적 특성에 따른 소진과 직무성과와의 차이를 t-test 또는 ANOVA, 정규성이 검정되지 않은 경우는 Kruskal-wallis 검정을 실시하여 각 집단별로 비교한 결과, 소진은 취미생활여부에 따라 차이가 있었으나, 통계적으로 유의하진 않았고, 다른 인구사회학적 변수들은 유의성이 없어, 집단 동질성이 강하게 나타났다. 반면, 직무성과는 평균소득, 직장소재지에 따른 유의한 차이가 나타났다(Table 5).

Table 3. Degree of burn out of the subjective

	Valid	Min.	Max.	M±SD
Emotional exhaustion	77	1.17	4.50	2.8±.68
Lack of feeling of accomplishment	77	1.67	4.50	2.8±.51
Depersonalization	77	1.00	4.40	2.2±.68
Total	77	1.41	4.12	2.6±.49

M±SD : mean±standard deviation

Table 4. Job performance of the subjective

	Valid	Min.	Max.	M±SD
Job satisfaction	77	1.00	4.25	2.9±.63
Organizational commitment	77	1.25	4.75	3.0±.67
Intention to turnover	77	1.00	5.00	3.0±.81
Total	77	1.58	4.67	3.0±.58

M±SD : mean±standard deviation

Table 5. Differences of burn out and job performance following Social demographic characteristics of the subjective

		Burn out				Job performance			
		M±SD	t or F	p	Kruskal-Wallis analysis	M±SD	t or F	p	Kruskal-Wallis analysis
Sex	Men	2.64±.50	.738	.463		2.96±.57	-.119	.905	
	Women	2.56±.48				2.98±.61			
Age	20-29	2.64±.68	.847	.473		2.80±.40	1.131	.342	
	30-39	2.64±.47				2.90±.60			
	40-49	2.46±.51				3.17±.64			
	50+	2.77±.12				3.04±.41			
Marriage	Single	2.62±.52	-.001	.999		2.94±.55	-.323	.748	
	Married	2.62±.48				2.99±.61			
Life of religion	Yes	2.58±.55	-.387	.700		3.12±.62	1.529	.131	
	No	2.63±.47				2.90±.56			
Specialist board	Yes	2.65±.37	.251	.803		3.03±.48	.385	.701	
	No	2.60±.52				2.96±.60			
Employment history of current hospital	~1year	2.55±.51	1.048	.377		2.86±.54	1.530	.214	
	1year~2years	2.79±.55				2.93±.68			
	2years~3years	2.55±.46				3.20±.61			
	3years+	2.63±.28				3.16±.40			
Previous employment	Private clinic	2.63±.46	.682	.638		2.96±.52	.545	.714	
	Koran medicine hospital	2.41±.37				3.12±.44			
	Convalescent hospital	2.69±.65				3.03±.70			
	Public health doctor	2.65±.26				2.85±.31			
	Resident, intern	2.63±.13				2.92±.74			
Clinical career	Other	2.71±.58				2.78±.76			
	~1year	2.54±.67	.211	.889		2.79±.65	2.171	.099	
	1~5years	2.67±.46				2.84±.53			
	6~10years	2.58±.48				3.02±.54			
Income/month	11years+	2.61±.50				3.25±.65			
	300~500 million won	2.60±.55				2.94±.56			
	500~700 million won	2.63±.46			.986	2.90±.59			.035* 1≠3
	700~1000 million won	2.66±.40				3.44±.21			1≠4 2≠4
	1000 million won +	2.53±.44				3.72±.38			
Hobby	Yes	2.51±.53	-1.897	.062		3.02±.63	.911	.365	
	No	2.72±.43				2.90±.54			
Location of workplace	Kwangju	2.52±.48	-1.346	.182		3.16±.59	2.317	.023*	
	Jeonnam	2.67±.49				2.85±.55			

*Statistical significances were tested by t-test (2groups) or ANOVA (3-4groups). Kruskal-wallis analysis was conducted if variables has lack of test of normality

5. 소진과 직무성과 간의 관계분석

상관분석을 통해 소진과 직무성과 하위요인 간의 상관관계를 살펴보니, 소진의 하위요인과 직무성과 하위요인간에서 전반적으로 부적 상관관계를 보이며 이직의도와 개인성취감 감소 요인간의 관계를 제외한 다른 요인간의 관계에서 통계적으로 유의한 부적 상관관계가 나타났다(Table 6).

6. 업무환경이 소진에 미치는 영향

1) 업무환경 기술통계

업무환경 하위요인별 기술통계는 Table 7과 같다.

점수가 높을수록 긍정적으로 요인을 평가한 것이다. 역할모호 자율성 인간관계 환자의 공격성 순으로 요양병원 내 해당 요인의 환경을 높게 평가 했고 보상, 도전, 역할갈등, 환자의 의지

Table 6. Correlation between burn out and job performance

	Emotional exhaustion	Lack of feeling of accomplishment	Depersonalization
Job satisfaction	-.280*	-.676**	-.281*
Organizational commitment	-.501**	-.551**	-.383**
Intention to turnover	-.615**	-.205	-.406**

**correlation coefficient: p<0.01 *correlation coefficient : p<0.05

Table 7. Descriptive values of subordinate variables of work environment

Article	Valid	Min.	Max.	M±SD
Role ambiguity	77	2.33	5.00	3.78±.60
Reward	77	1.00	5.00	2.48±.85
Workload	77	1.67	5.00	3.37±.87
Autonomy	77	1.33	5.00	3.52±.68
Challenge	77	1.00	4.33	2.68±.68
Relation of co-worker	77	2.33	5.00	3.50±.61
Role conflict	77	1.00	4.33	2.84±.62
Meaning of the job	77	1.00	4.67	3.29±.60
Will of patient	77	1.00	4.33	2.93±.57
Aggression of patient	77	1.33	5.00	3.46±.69

M±SD : Mean ± Standard deviation

순으로 낮게 평가하였다. 보상과 업무량 항목은 표준편차가 다른 항목에 비해 크게 나타나서 개인별 편차가 높은 항목으로 나타났다.

2) 업무환경이 소진에 미치는 영향

업무환경의 하위요인들이 소진의 하위요인에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석(Multiple Linear Regression Analysis)을 실시하였다(Table 8).

정서적 탈진과 업무환경 하위요인간의 추정된 회귀식은 다음과 같다. 정서적 탈진 = 5.762 + (-0.438×역할갈등)+(-0.306×인간관계)+(-0.194×업무량). 정서적 탈진은 이 회귀식에 의해 49% 설명될 수 있다.

개인성취감 감소와 업무환경 하위요인간의 추정된 회귀식은 다음과 같다. 개인성취감 감소 = 4.857+(-0.299×일의 의미)+(-0.207×환자의 의지)+(-0.182×도전) 개인성취감 감소는 이 회귀식에 의해 48% 설명될 수 있다.

비인간화와 업무환경 하위요인간의 추정된 회

귀식은 다음과 같다. 비인간화 = 5.681+(-0.493×인간관계)+(-0.296×환자의 공격성)+(-0.222×일의 의미) 비인간화는 이 회귀식에 의해 48% 설명될 수 있다.

3) 소진에 영향을 미치는 업무환경 요인 분석

다중회귀분석을 바탕으로 소진에 영향을 미치는 업무환경 하위요인으로 추출된 7가지 요인들에 대해, 대상자의 인구사회학적 특성과의 관련성을 검토하기 위해 t-검정과 일원배치 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

역할 갈등 요인의 분석은 Table 9와 같다.

나이범주에 따른 결과는 통계적으로 유의한 것은 아니었지만 p=0.071로 의미있게 나왔으며 사후검정을 실시한 결과 20대 그룹과 40대그룹의 차이가 의미있게 나타났다.

근무지에 따른 결과는 광주가 역할 갈등 요인에 대해 좋게 평가하였으며 두 군간의 차이는 p=0.052로 의미있게 나타났다.

Table 8. multiple regression analysis between burn out and subordinate variables of work environment

Division	Predictive-value	R ²	Durbin-Watson	F	p	VIF**
Emotional exhaustion	Role conflict	.49	1.81	23.42	.00*	1.28
	Relation of co-worker					1.29
	Workload					1.19
Lack of feeling of accomplishment	Meaning of the job	.48	2.07	22.66	.00*	1.78
	Will of patient challenge					1.55
	Relation of co-worker					1.72
Depersonalization	Relation of co-worker	.48	1.54	22.71	.00*	1.19
	Aggression of patient					1.16
	Meaning of the job					1.09

* Statistical significances were tested by multiple regression.

Table 9. Role conflict score following by Social demographic characteristics

Division	M±SD	t/F	p	Post-hoc**	
Age	20-29 ¹	2.50±.64	2.439	.071	¹ and ³
	30-39 ²	2.76±.64			
	40-49 ³	3.07±.55			
	50+ ⁴	3.09±.32			
Location of workplace	Kwangju	3.01±.59	1.971	.052*	
	Jeonnam	2.73±.62			
Clinical career	-1year ¹	2.58±.73	2.437	.071*	² and ⁴
	1-5years ²	2.68±.62			
	6-10years ³	2.97±.56			
	10years+ ⁴	3.08±.56			

*Statistical significances were tested by t-test (2groups) or ANOVA (3-4groups)

**post-hoc was conducted by tukey, scheffe method.

임상경력에 따른 결과는 유의하진 않았지만 p=0.071로 의미있게 나왔으며 사후검정을 실시한 결과 1~5년 그룹과 10년이상 그룹의 차이가 의미있게 나타났다. 다른 일반적 특성은 유의미하지 않았다.

업무량 요인분석은 Table 10과 같다.

근무지에 따른 업무량에 대한 평가는 광주 3.66 전남 3.20으로 광주에 있는 한의사가 업무량에

대해 좋게 평가했으며 두 군간의 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다. 다른 일반적 특성은 유의하지 않았다.

도전 요인분석은 Table 11과 같다.

근무지에 따른 도전에 대한 평가는 광주 2.92 전남 2.54로 광주에 있는 한의사가 도전이라는 요인에 대해 좋게 평가 했으며 두 군간의 차이는 유의하게 나타났다.

Table 10. Workload score following by Social demographic characteristics

Division	M±SD	t	p	
Location of workplace	Kwangju	3.66±.76	2.287	.025*
	Jeonnam	3.20±.89		

*Statistical significance was tested by t-test

Table 11. Challenge score following by Social demographic characteristics

Division	M±SD	t	p	
Location of workplace	Kwangju	2.92±.70	2.432	.017*
	Jeonnam	2.54±.64		

*Statistical significance was tested by t-test

통계적으로 유의하진 않지만 주목할 만한 요인으로는 성별로 남성 2.78 여성 2.52로 다소 차이가 있었으며 월평균 소득수준에 따른 차이도 나타났다.

IV. 고 찰

1. 요양병원 근무 한의사의 소진 정도와 하위변인별 특성

본 연구결과 요양병원 한의사의 소진은 개인적 특성과는 관련이 없는 것으로 나타나, 요양병원에 근무하는 한의사라면 대부분 어느 정도의 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 좀 더 구체적으로 살펴보면, 아래와 같다.

본 연구에서 요양병원에 근무하는 한의사의 소진 정도는 2.62로 나타났다. 이는 직접적인 비교는 힘들지만, 요양시설에 근무하는 요양보호사의 소진점수 2.14¹⁴⁾와, 요양병원에 근무하는 간호사의 소진점수 2.19⁵⁾보다는 높게 나타났고, 요양병원에 근무하는 요양보호사의 소진점수 2.82¹⁾보다는 낮았다.

소진의 하위변인 별로는 정서적 탈진 2.80 개인성취감 감소 2.78 비인간화 2.20으로 정서적 탈진, 개인 성취감 감소, 비인간화순으로 나타났다. 이는 요양병원에 근무하는 한의사의 소진 특성을 보여주는 결과로, 소진 진행단계별로 볼 때 초기 열정이 식어 침체되어있는 단계로 보여진다. 하위변인별 특성을 구체적으로 기술하면, 아래와 같다.

1) 정서적 탈진

요양병원 근무한의사는 정서적 탈진을 가장 높게 경험하는 것으로 나타났는데, 정서적 탈진은 소진의 하위변인 중 핵심요소이자, 가장 분명한 증후⁶⁾라는 점에서 요양병원 근무 한의사

의 소진정도를 예측해 볼 수 있으며, 정서적 탈진을 통해 직무소진의 초기 증상을 인식하여 다음단계로의 진행을 막는 방안이 필요할 것으로 보인다⁷⁾.

정서적 탈진의 하위항목 중 ‘퇴근할 때 즈음이면 피곤하다’와 ‘나는 너무 열심히 일하고 있다’ 항목의 평균점수가 높아 이 항목과 관련된 부분에서 더 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 정서적 탈진이 높을수록, 이직의도 항목 중 ‘몇 년 후에 직장을 옮기고 싶은 충동을 느낀다’에서 점수가 높았으며, 조직몰입 항목 중 ‘직장에 강한 소속감을 느끼고 있다’에서 점수가 낮게 나타나, 정서적 탈진이 직장소속감을 약화시키고, 이직의도를 구체화하는데 기여하는 것으로 나타났다. 또한, 정서적 탈진과 관련한 업무환경 중 ‘모든 환자와 대화를 하기엔 시간이 부족하다’, ‘현재 하고 있는 일은 내가 하고 싶었던 일이다’, ‘조직상의 문제나 상황 때문에 내 생각과는 다르게 처리해야 하는 일들이 있다’ 항목에서 점수가 낮게 나타났다. 이는 요양병원에 근무하는 한의사들이 진료에 있어 환자와의 충분한 대화를 이루지 못하고, 개인적 소신과 조직의 가치관과의 차이로 인해 역할갈등을 경험하는데 반해, 자신의 역할 기대감(자기효용감, 주위의 기대)은 높음으로 인해서 탈진을 경험하고 지치게 되며 그로 인해 직장에 대한 소속감 감소와 더불어 이직의도가 높아지는 결과로 이어지게 되는 것으로 보여진다.

2) 개인성취감 감소

개인성취감 감소 역시 높게 경험하는 것으로 나타났는데, 이는 전문직으로서의 성취감과 자신감 상실로 이어질 수 있다⁶⁾는 점에서 중요성을 가지며, 요양병원 종사자의 소진과 관련된 기존 연구¹⁵⁾¹⁴⁾에서 정서적 탈진과 개인성취감 감소를 높게 경험하는 것으로 나타난 것과 일치하는 결과이다.

개인성취감 감소의 하위항목 중 ‘내 스스로가 매우 활동적으로 느낀다’와 ‘근무하면서 가치 있는 많은 일들을 성취해 왔다’ 항목의 평균점수가 낮아 이 항목과 관련된 부분에서 더 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 개인성취감 감소와 부적 상관을 보이는 직무만족 항목 중 ‘나의 일은 장래성이 있으며, 나의 발전에 도움이 된다’에서 점수가 낮았고, 업무환경 항목 중 ‘나는 내가 하는 일이 나의 장래에 도움이 될 것이라고 생각한다’, ‘일을 통해서 다양하고 새로운 배움의 기회를 얻는다’ 항목에서 점수가 낮게 나왔다. 이는 요양병원근무 한의사들이 자신의 업무가 도전과 발전가능성 등 직업장래성 부분에서 만족하지 못하고 있는 것으로 보인다. 또한 업무환경 중 환자의 의지부분에서 ‘환자의 상태는 매일매일 비슷하다’ 항목의 점수가 높아, 매일 대하는 환자의 상태변화로 인한 업무성취감을 느끼지 못하는 것으로 보인다.

3) 비인간화

소진의 하위변인 중 비인간화 점수는 다른 변인의 점수보다 상대적으로 낮았는데, 이는 유교 문화의 영향으로 환자가 의사에게 또는 의사에게 환자에게 직접적인 비인간화를 드러내기 보다는 간접적이며 순화적인 표현법으로 서비스의 회피, 거부, 두려움 등을 나타낸다는 주장¹⁶⁾이 설득력 있어 보인다.

비인간화는 ‘요양병원에서 근무한 후로 감정적으로 무더질까봐 걱정이다’ 항목의 평균점수가 높아 이 항목과 관련된 부분에서 더 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 비인간화와 부적상관을 보이는 직무성과 하위변인은 이직의도와 조직몰입이었다. 즉, 요양병원 근무중에 느끼는 비인간화는 정서적탈진에서와 마찬가지로 직장소속감을 약화시키고, 이직의도를 구체화하는데 기여하는 것으로 나타났다.

2. 요양병원 근무 한의사의 직무성과 정도와 개인적 특성과의 상관성

요양병원에 근무하는 한의사의 직무성과는 5점 기준으로 평균 2.97로 나타났다. 직무성과의 하위변인에서는 조직몰입 2.98, 이직의도 2.98로 같았고 직무만족 2.94로 다소 낮았으나 큰 차이는 없었다. 이는 중간 값 이상으로 긍정적 직무성과를 의미하는 조직몰입과 직무만족이 다소 높을 뿐 아니라 부정적 직무성과를 의미하는 이직의도도 그다지 높지 않은 결과로 전반적으로 긍정적인 직무성과를 나타내고 있는 걸로 보여진다. 직무성과란 직무가 의도하는 바를 성취하는 정도이며 개인 집단 조직의 효과성을 판단하는 기준이자 관리자의 결과적 목표이므로 조직의 목표와 과업을 달성하기 위한 종사자들의 노력과 능력발휘의 결과이다¹¹⁾. 따라서 요양병원에 근무하는 종사자의 직무성과는 요양병원 내 서비스 질을 평가할 수 있는 기준이 될 수 있는 만큼, 그간의 연구에서 직무성과와 부적 상관성을 가지는 것으로 나타난 소진에 대한 관리는 필요하다. 본 연구에서는 요양병원의 소재지와 한의사의 평균소득은 직무성과와 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 즉, 도시권에 근무하고 있을수록, 평균소득이 높을수록 직무성과가 높게 나타났다.

또한, 소진과 직무 성과간에는 부적 상관관계를 나타내었다. 이는 소진과 직무성과 간의 관계를 연구한 여러 결과와 비슷하게 나타났다.⁵⁾¹²⁾¹⁴⁾

3. 요양병원 근무 한의사의 소진에 영향을 미치는 요인

요양병원에 근무하는 한의사의 소진에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과 정서적 탈진과 관련있는 변수로는 업무환경 중 역할갈등, 인간관계, 업무량 순이었다. 개인성취감 감소와 관련있는 변수로

는 일의 의미, 환자의 의지, 도전 순으로 나타났으며, 비인간화와 관련있는 변수로는 인간관계, 환자의 공격성, 일의 의미 순으로 영향을 주는 것으로 나타났다.

좀 더 구체적으로 기술하자면, 직장 내에서 역할갈등을 느끼는 정도는 한의사의 연령, 근무지, 임상경력에 따라 달랐다. 즉, 한의사의 연령이 높을수록 직장에서 역할갈등을 덜 느끼는 편이었는데, 20대군과 40대 이상군에서는 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 이는 임상경력이 짧고 조직생활경험이 적은 연령대에서 역할갈등을 많이 느끼다가, 임상경력이 길어지고 연령이 높아질수록 덜 느끼는 것으로 보여진다. 또한, 대도시(광주)에 근무하는 한의사가 농어촌 또는 중소도시에 근무하는 한의사에 비해 역할갈등을 덜 느끼고, 자신의 업무량에 긍정적으로 평가하며, 자신의 업무가 도전적인(자신개발, 새로운 배움의 기회를 제공) 것으로 나타났다. 이는 출퇴근시간, 조직문화, 근무환경, 퇴근 후 자기개발유리 등이 영향을 미치는 것으로 생각되지만¹⁷⁾, 추후 연구가 필요할 것으로 보여진다.

4. 연구의 한계

본 연구는 요양병원에 근무하는 한의사의 소진에 관한 최초 연구라는 점에서 그 의의가 있다고 여겨진다. 그러나 아래와 같은 한계점이 있다.

첫째, 본 연구의 대상자는 광주 전남 소재 요양병원에 근무하는 한의사를 대상으로 하여, 연구결과를 일반화시키는 데는 한계가 있을 수 있다.

둘째, 한의사를 대상으로 한 소진 연구가 거의 없고, 요양병원에서 근무하는 한의사를 대상으로 한 소진 연구는 없어, 본 연구에서 나타난 소진관련 점수를 타 연구결과와 비교 고찰하는데 한계가 있었다.

셋째, 이번 연구가 단면적, 양적으로 진행되어, 요양병원 근무 한의사의 소진 경험을 풍부

하게 드러내지 못한 부분이 있다.

넷째, 본 연구에서는 대상자의 인구사회학적인 특성만 파악했는데, 소진에 영향을 미칠 수 있는 자기효능감, 성격유형 등과 같은 대상자의 개인적 요인에 대한 추가적 고려가 이루어지지 못한 부분이 있다.

또한, 긍정심리학이 대두되면서 소진과 반대의 열의라는 개념이 등장하였는데 한 개인과 집단에 대한 소진에 대해 균형적으로 파악하기 위해선, 열의라는 개념도 추후 소진연구에 있어 필요할 것으로 사료된다.

V. 결론

본 연구의 결론은 다음과 같다.

1. 요양병원 근무 한의사들의 소진은 5점 기준으로 평균 2.62로 나타났다. 소진의 하위변인에서는 정서적 탈진이 2.80으로 가장 높았으며, 개인성취감 감소가 2.78 비인간화가 2.20으로 가장 낮았다.

2. 요양병원에 근무하는 한의사의 직무성과는 5점 기준으로 평균 2.97로 나타났다. 직무성과의 하위변인에서는 조직몰입 2.98, 이직의도 2.98로 같았고 직무만족 2.94로 다소 낮았으나 큰 차이는 없었다.

3. 요양병원에 근무하는 한의사는 인구 사회학적 특성에 따라 소진정도가 다르지 않았다. 다만, 직무성과는 직장소재지와 평균소득에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

4. 요양병원에 근무하는 한의사의 업무환경과 관련하여 역할모호, 자율성, 인간관계, 환자의 공격성과 관련된 하위변인은 상대적으로 긍정적인 평가를 하였고 보상, 도전, 역할갈등, 환자의 의지와 관련된 하위변인은 상대적으로 부정적인 평가를 하였다.

5. 소진에 영향을 미치는 업무환경의 하위변인으로 정서적 탈진은 역할갈등, 인간관계, 업무

량이 관련 있었으며, 개인성취감 감소는 일의 의미, 환자의 의지, 도전이 관련있었고, 비인간화는 인간관계, 환자의 공격성, 일의 의미가 영향을 미치는 것으로 나타났다.

6. 소진과 직무성과 간에는 부적 상관관계를 나타내었다. 소진의 하위변인 별로는 정서적 탈진은 조직몰입과 이직의도, 개인성취감 감소는 직무만족과 조직몰입, 비인간화는 이직의도와 조직몰입 간에 높은 부적 상관관계를 보였다.

참고문헌

1. 강창범. 요양보호사의 소진과 직무만족의 관계. 노인복지연구. 2011. 54호. p.193-209
2. <http://kosis.kr/statisticsList> 국가통계포털 (KOSIS). 2013.
3. 이명신. 사회복지사의 소진과정 모델. 한국사회복지학, 2004. 56(4), p.5-34.
4. 김정휘, 김태욱. 교사의 직무스트레스와 탈진. 박학사. 2006
5. 공정애. 노인요양시설에 종사하는 요양보호사의 소진에 관한 연구. 고려대학교 대학원, 석사학위 논문. 2012
6. 김명숙, 고종욱. 요양보호사들의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향과 상사의 지원의 조절효과. 노인복지연구. 2012. 57호. p.403-427
7. 정여주, 서문진희. 요양보호사의 전문직업정체성형성과정에 관한 질적연구. 사회과학연구. 2012. 36(2). p.189-226
8. 김수정. 장애인요양시설 종사자의 소진에 영향을 미치는 위험요인과 보호요인. 한국장애인복지학. 2010. 13호. p.23-43
9. 홍석자, 서상범. 노인요양시설 사회복지사의 직무환경과 개인적성향이 소진에 미치는 영향. 사회복지연구. 2011. 42(4). p.187-216
10. Choi HY. A study on affecting factors of social workers burnout. A master thesis of graduate school, Yonsei University. 1994. p.7-97
11. 서지선(2011). 요양보호사의 감정노동과 직무성과의 관계 요구. 중앙대학교 대학원, 석사학위 논문.
12. 김나연(2010). 사회복지전담공무원의 소진에 영향을 미치는 요인. 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.
13. 노희규. 물리치료사의 소진과 그 영향요인에 관한 연구. 대구대학교 대학원, 석사학위 논문. 2007
14. 변비조. 노인요양병원 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인. 대구한의대학교 대학원, 석사학위 논문. 2013
16. 박희현. 아동상담자의 의욕상실 측정도구 개발. 한국심리학회지. 2005
- 문영미. 노인복지시설 최고 관리자의 리더십이 종사자들의 임파워먼트와 직무만족에 미치는 영향. 노인복지연구, 2007. 통권 37호, 161-180.
17. 박진아, 오세진. 직무과부화와 비합리적인 조직문화가 정서적 소진에 미치는 영향. 한국산업 및 조직심리학회지, 2011. 24권 4호, 809-833.