

# 정신재활시설 종사자의 자아존중감과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향

## The Effects of Self-Esteem and Job Stress on the Job Satisfaction of Mental Health Workers

박정화

배재대학교 간호학과

Jeong Hwa Park(jhpark2030@pcu.ac.kr)

### 요약

본 연구는 정신재활시설 종사자의 자아존중감과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 알아보기 위한 서술적 조사연구이다. A 특별시와 B 광역시 소재 33개 정신재활시설 종사자 129명을 대상으로 자아존중감, 직무스트레스, 직무만족도 척도로 구성된 설문지를 사용하여 자료수집 후 SPSS Statistics 22.0으로 분석하였다. 본 연구결과 정신재활시설 종사자의 자아존중감이 높을수록 직무만족도는 유의하게 높았고, 직무스트레스가 높을수록 직무만족도는 낮아지는 것으로 나타났다. 정신재활시설 종사자의 직무만족도를 설명하는 영향요인으로는 자아존중감과 직무스트레스로서 58.8%의 설명력을 나타냈다. 자아존중감과 직무스트레스는 직무만족도의 중요한 변수임을 알 수 있었으며, 정신재활시설 종사자들의 자아존중감을 높이고 직무스트레스를 낮추어 직무만족도를 효율적으로 관리하는 다양한 중재프로그램을 개발하는 후속 연구와 관심이 필요하다.

■ 중심어 : | 정신재활시설 | 종사자 | 자아존중감 | 직무스트레스 | 직무만족도 |

### Abstract

The purpose of study is to examine the effects of self-esteem and job stress on mental rehabilitation facility workers and through this, it aims to increase self-esteem of mental health facility workers and lower job stress so that it can increase job satisfaction and use it as basic data for program development that can manage these efficiently. The data collection period was from October 1, 2016 to October 20 and the subjects were 129. Regarding data collection method, the data were collected by asking the consent of workers of 33 mental health facilities in metropolitan city and special metropolitan city. The collected data were analyzed using the SPSS WIN 22.0. The finding are as follow; The participants' self-esteem level was 3.04 ( $\pm$ .47) at the maximum of 4, Job stress level was 2.89 ( $\pm$ .68) at the maximum of 5, Job satisfaction was 3.06 ( $\pm$ .62) at the maximum of 4. self-esteem and job satisfaction showed a statistically significant positive correlation. Job stress and self-esteem showed a statistically significant negative correlation. Self-esteem and job stress were the influencing factors, and these two variables have predicted job satisfaction to be 58.8%. It was found that self-esteem and job stress are important factors on job satisfaction. Job satisfaction is improved by developing a program which improves self-esteem of mental health facility workers and reduces job stress so that it manages job satisfaction efficiently.

■ keyword : | Mental Rehabilitation Facility | Workers | Self-esteem | Job Stress | Job Satisfaction |

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성

정신재활시설은 정신의료기관이나 정신요양시설에 입원 또는 입소하지 않고 지역사회 속에서 정신질환자의 사회복귀를 지원하는 목적이 있다[1]. 그러므로 정신재활시설은 지역사회와 정신건강서비스 제공기관과의 접점에서 정신질환자들의 재활과 재발방지 등의 역할을 한다고 볼 수 있다.

1995년 정신보건법이 제정되면서 정신재활시설은 '사회복지시설'로 그 법적 기반을 마련하였고, 2016년 정신보건법이 정신건강복지법으로 전면개정되면서 '정신재활시설'로 명칭이 변경되었다. 2019년말 기준 전국에 249개 정신재활시설이 설치·운영 되고 있다[2]. 제도적으로 정신재활시설은 지역사회 내에서 정신장애인의 사회적응을 위한 훈련과 생활지도를 하는 시설로서의 기능을 수행하고 있다[1].

정신질환자는 병원환경에서 치료 후에도 복합적인 증상, 잦은 재발, 사회적 기능 저하 등이 여전히 남아 있기 때문에 퇴원 후 지역사회에 잘 적응하기 위해서는 사회적 기능과 역할을 향상시키는 치료적 중재가 다각도로 요구되며[3], 이는 정신질환자에게 다양한 질적인 서비스 제공함으로써 삶의 질을 높여준다[4]. 따라서 이러한 역할을 부여받은 정신재활시설 종사자는 다양한 범위의 서비스 제공자로 구성된다[5].

정신재활시설 종사자에는 정신전문의, 정신임상심리사, 정신간호사, 정신사회복지사 등 다양한 보건인력이 협업하여 서비스를 제공하고 있다[5]. 정신재활시설 종사자의 역할은 직종별로 구분되기도 하지만 상당 부분 중복되는 기능을 하고 있으며, 구체적으로는 정신질환에 대한 자료수집, 질병에 대한 판단, 환자분류관리 활동 및 정신질환자의 돌봄 등이다[1].

우리나라 정신재활시설 종사자는 정신건강의학과 전문의 8,002명, 정신건강간호사 7,884명, 정신건강사회복지사 4,434명, 정신건강임상심리사 2,573명이다[7]. 여러 OECD 국가가 하나 이상의 직종에서 전문 인력의 부족을 보고하고 있다. 보건의로 인력문제는 한국, 호주, 캐나다, 일본 등에서 인력부족이 보이는 정신재활시설 종사자의 서비스 질은 높아진 반면, 과도한 업무량과

근무조건은 열악한 상태 때문에 보여 진다[8]. 2018년 정신보건전문요원 실태조사에 의하면 정신재활시설 종사자의 재직기간이 5년 미만이 62.7%인데다, 10년 이상 근무를 한 경우가 간호사는 34.7%로 비교적 높지만 임상심리사는 11.1%, 사회복지사는 심지어 7.5%의 저조함을 언급하면서 근무환경 및 근무조건 등을 개선하여야 한다고 하였다[7]. 결과적으로 정신재활시설 종사자의 부족은 종사자의 업무 부담을 크게 가중시키며, 환자 예후와 정신보건의료의 질적인 서비스에 부정적인 영향을 주게 된다[5]. 정신건강종사자의 직무만족은 정신건강 서비스의 효과와 대상자의 서비스 만족에도 상당한 영향을 미친다[9].

직무만족도란 자기 자신의 직무에 대한 평가를 종합하여 알게 된 직무의 호의적인 감정이다[10]. 김숙경과 정일대[11]는 개인별 특성에 따른 직무만족도의 차이는 자아존중감을 비롯해 자기효능감, 보수, 승진 등이 유의미한 차이가 있다고 하였다. 정신사회복지사를 대상으로 한 연구에서 대상자의 직무만족도는 서비스의 질을 결정하는 중요한 요소이며 영향을 주는 요인에는 자아존중감, 직무스트레스, 업무의 중요성, 보상체계 등이 있다고 하였다[12]. 정신임상심리사와 정신간호사를 대상으로 한 연구에서도 직무만족도 영향요인으로 직무스트레스, 자아존중감, 역할갈등, 보상체계 등이 있다고 하였다[13]. 그 외 정신재활시설 종사자의 직무만족도에 대한 연구에서 자아존중감과 직무스트레스, 보수, 승진, 학력, 경력 등이다[11][13][14].

선행 연구들은 정도의 차이는 있지만 정신재활시설 종사자의 직무만족도에 영향을 주는 요인은 자아존중감과 직무스트레스가 연관이 되어있었다.

자아존중감이란 자신을 존경하고 가치 있는 사람으로 생각하는 정도를 의미하는 것으로서, 자신에 대한 부정적 또는 긍정적 평가와 관련된 것이다[15]. 직무만족도와 자아존중감과의 관계를 본 연구에서 자아존중감이 높을수록 직무만족도가 높다고 하였다[16][17]. 정신간호사, 정신사회복지사를 대상으로 한 연구에서도 자아존중감은 직무만족도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다[16].

직무스트레스는 조직 내에서 환경적 요구와 개인의 능력 및 욕구 등이 일치하지 않을 때 발생한다[18]. 정

신보건의료서비스는 정신질환자와의 치료적 인간관계에 중점을 두며 환자와 치료적 환경을 지속시키는 중요한 역할을 하므로 정신재활시설 종사자의 업무 상황과 관련된 직무스트레스는 파악되어야 한다. 업무상황의 다양한 경험과 일정 수준의 스트레스는 개인의 성장과 발전의 발판이 될 수 있다. 그러나 개인이 감당하기 어려운 스트레스는 양질의 서비스제공을 방해하게 된다 [13][19].

정신재활시설의 종사자들은 자격에 따른 직렬이 분류되어 있음에도 불구하고 개개의 시설상황에 따라 직렬과 직무가 혼재되어 시설 자체적으로 정한 업무를 맡고 있으며 종사자의 이직률이 높은 편이다[8] 이는 무엇보다도 종사자의 직무만족도가 높지 않음을 반영한다고 볼 수 있다[11]. 그러나, 선행연구에서는 연구대상자를 단일 직군으로 개별적으로 분석하는 경우가 대부분이었다[13][14]. 따라서 정신재활시설의 다양한 직종의 종사자들을 연구대상자로 한 직무만족도 영향요인이 개별 직군의 연구에서와의 차이를 비교할 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 정신재활시설 종사하는 다양한 직군을 연구대상자로 하는 경우 자아존중감과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 알아봄으로써 자아존중감을 향상시키고 직무스트레스를 감소시켜 직무만족도를 높일 수 있는 구체적인 방안을 모색하기 위한 기초자료로 제공하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구는 정신재활시설종사자의 자아존중감과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 연구이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 자아존중감, 직무스트레스 및 직무만족도 정도를 파악한다.

둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 자아존중감, 직무스트레스 및 직무만족도의 차이를 파악한다.

셋째, 대상자의 자아존중감, 직무스트레스 및 직무만족도 간의 상관관계를 파악한다.

넷째, 대상자의 자아존중감과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 규명한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 정신재활시설종사자의 자아존중감과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 규명하기 위한 서술적 연구이다.

### 2. 연구대상자

본 연구 대상자는 특별시와 광역시에 위치한 정신재활시설에 근무하는 의사, 간호사, 임상심리사, 사회복지사로 연구 목적과 자료 수집 과정을 설명하고 동의한 대상으로 하였다.

대상자의 수는 표본수를 구하기 위하여 G-power program 3.0version을 이용하여 연구 분석에 사용될 통계적 검정법에 따라 결정하였다. 회귀분석을 위한 표본수 선정 시 유의수준 0.05, 검정력 95%, 독립변수 2, 효과크기는 0.15이었을 때, 산출된 표본수는 107명이었으므로 본 연구의 표본수 139명은 이 조건을 충족시켰다. 총 139부의 설문지를 배부하였으며 미응답 설문지를 제외한 129부의 자료를 분석하였다.

### 3. 연구도구

본 연구의 도구는 구조화된 설문지를 사용하였으며, 설문지의 내용은 일반적 특성 8문항, 자아존중감 10문항, 직무스트레스 15문항, 직무만족도 19문항으로 총 52문항으로 구성되었다.

#### 3.1 자아존중감

자아존중감은 Rosenberg[15]가 고안한 자아존중감 척도(Self Esteem Scale, SES)를 전병제[20]가 번안하여 표준화한 도구를 이용하여 측정하였다. 도구는 긍정적인 자아존중감 5문항과 부정적 자아존중감 5문항 총 10문항으로 구성되어있다. Likert 4점 척도로서 긍정적인 문항에 대한 응답은 매우 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(4점)로 부정적인 문항(1,3,4,7,10번)에 대한 응답을 채점할 때는 반대로 처리하여 점수가 높을수록 자아존중감이 높은 것을 의미한다. 도구의 개발당시 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .85였고, 전병제[20]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .84이었으며, 본 연구에서의

Cronbach's  $\alpha$ 는 .84이었다.

### 3.2 직무스트레스

직무스트레스는 김매자와 구미옥[21]이 개발한 직무스트레스 도구를 사용하여 측정하였으며, 15문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로서 전혀 느끼지 않는다(1점), 별로 느끼지 않는다(2점), 약간 느낀다(3점), 심하게 느낀다(4점), 아주 심하게 느낀다(5점)로 측정되었으며, 점수가 높을수록 직무스트레스정도가 높음을 의미한다. 도구 개발당시 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .95였고, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .93이었다.

### 3.3 직무만족도

직무만족도는 미네소타 만족 설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ)를 최영진[22]이 수정한 도구를 사용하였다.

도구는 총 19문항으로 업무 5문항, 운영 5문항, 인사 4문항, 인간관계 5문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)로 측정하였고, 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 도구의 개발 당시 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 가 업무 .75, 운영 .71, 인사 .69, 인간관계 .82였고 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .94이었다.

## 4. 자료수집

본 연구의 자료수집 기간은 2016년 10월 1일부터 10월 20일까지였다. 자료수집 방법은 특별시와 광역시에 소재한 정신재활시설 33개에 6개월 이상 근무한 정신재활시설 종사자의 동의를 구하고 자료를 수집을 하였다. 본 연구자가 대상자에게 직접 연구목적 및 취지를 설명하고 동의를 받은 후 대상자가 직접 기입하거나 혹은 일대일로 대면하여 자료를 수집하였다. 설문지에 소요된 시간은 약 20~30분 정도의 시간이었다.

## 5. 자료분석

본 연구에 수집된 자료는 SPSS/WIN 22.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

1) 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율로 산출하였다.

2) 대상자의 일반적 특성에 따른 자아존중감, 직무스트레스 및 직무만족도는 평균, 표준편차, t-test와 ANOVA로 분석하였고 사후분석은 Scheffé test로 분석하였다.

3) 대상자의 자아존중감, 직무스트레스, 직무만족도 간의 상관성은 Pearson Correlation Coefficient를 산출하였다.

4) 대상자의 자아존중감과 직무스트레스가 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 Multiple Regression Analysis로 분석하였다.

## 6. 윤리적 고려

본 연구는 대상자 보호를 위해 설문지에 연구 참여 동의를 첨부하였으며, 연구 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 연구 대상자에게 연구의 목적과 내용을 충분히 설명하고, 자의에 의한 참여로 연구가 이루어지며, 익명이 보장되고 설문에 포함된 연구 내용은 연구 이외의 목적으로 절대 사용되지 않을 것을 설명하였다.

또한 대상자에게 언제든지 동의를 철회할 수 있음을 설명하고 설문지에 응하도록 하였다. 이 모든 절차는 해당 K대 병원 임상시험위원회(IRB)의 승인(IRB FileNo.: KYUH 2016-XX-XXX)을 받은 후 연구를 진행하였다.

## III. 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

정신재활시설 종사자의 성별은 여성 85명(65.9%), 남성 44명(34.1%)으로 나타났다. 연령은 20대가 6명(51.9%)로 가장 많았으며, 30대 48명(37.2%), 40대 10명(7.8%), 50대 이상 4명(3.1%) 순으로 나타났다. 학력은 4년제 졸업과 대학원 석사 졸업이 50명(38.8%)로 가장 높게 나타났고, 전문대학 졸업 15명(11.5%), 대학원 박사 14명(10.9%) 순으로 나타났다. 결혼여부는 미혼 90명(69.8%), 기혼 39명(30.2%)으로 미혼이 높게 나타났다. 근무경력은 1~4년 미만이 50명(38.8%)으로

가장 높게 나타났고, 5~9년 31명(24.0%), 1년 미만 25명(19.4%), 10~14년 13명(10.0%), 15년 이상 10명(7.8%) 순으로 나타났다. 취업형태는 정규직 75명(58.1%), 계약직 54명(41.9%)로 정규직이 높게 나타났다. 월급은 201~250만원 43명(33.3%)로 가장 높게 나타났고 151~200만원 27명(20.9%), 301만원 이상 26명(20.2%), 150만원 이하 18명(14.0%), 251~300만원 15명(11.6%) 순으로 나타났다. 직종은 간호사가 35명(27.1%)로 가장 많았고, 사회복지사 33명(25.6%), 임상심리사 31명(24.0%), 의사 30명(23.3%) 순으로 나타났다[표 1].

2. 자아존중감과 직무스트레스 및 직무만족도의 정도

대상자의 자아존중감은 4점 만점 중 평균 3.04(±0.47)점이었다. 직무스트레스는 5점 만점 중 평균 2.89(±0.68)점이었다. 직무만족도는 5점 만점 중 평균 3.06(±0.62)점이었다. 하위요인으로 업무만족 평균 3.32(±0.74)점, 운영요인만족 평균 3.02(±0.58)점, 인사요인만족 평균 3.06(±0.79)점, 인간관계만족 3.58(±0.69)점 이었다[표 2].

표 1. 대상자의 일반적 특성 (N=129)

특성	구분	n	%
성별	남자	44	34.1
	여자	85	65.9
연령	20대	67	51.9
	30대	48	37.2
	40대	10	7.8
	50대 이상	4	3.1
학력	전문대학졸업	15	11.5
	4년제 졸업	50	38.8
	대학원석사	50	38.8
	대학원박사	14	10.9
결혼 여부	미혼	90	69.8
	기혼	39	30.2
경력	1년 미만	25	19.4
	1~4년	50	38.8
	5~9년	31	24.0
	10~14년	13	10.0
	15년 이상	10	7.8
취업 형태	정규직	75	58.1
	계약직	54	41.9
월급	150만 원 이하	18	14.0
	151~200만원	27	20.9
	201~250만원	43	33.3

	251~300만원	15	11.6
	301만원이상	26	20.2
직종	간호사	35	27.1
	사회복지사	33	25.6
	의사	30	23.3
	임상심리사	31	24.0

표 2. 자아존중감과 직무스트레스 및 직무만족도 (N=129)

변수	M±SD	Range
자아존중감	3.04±0.47	1-4
직무스트레스	2.89±0.68	1-5
직무만족도	3.06±0.62	1-5
업무만족	3.32±0.74	
운영요인만족	3.02±0.58	
인사요인만족	3.06±0.79	
인간관계	3.58±0.69	

3. 일반적 특성에 따른 자아존중감과 직무스트레스 및 직무만족도의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 자아존중감, 직무스트레스, 직무만족도의 차이를 살펴보면, 직무스트레스는 일반적 특성 중 연령( $t=6.46, p<.001$ ), 학력( $F=4.83, p=.003$ ), 경력( $F=6.71, p<.001$ ), 취업형태( $t=-3.73, p<.001$ ), 월급( $F=4.22, p=.003$ )에서 통계적으로 유의하게 차이가 나타났다. 사후분석 결과, 연령은 30대 보다 20대가 높았고, 학력에서는 대학원박사 보다 전문대학 졸업과 4년제 졸업이 높았다. 경력은 1년 미만이 5~9년과 10~14년, 15년 이상 보다 높았고, 1~4년 미만은 10~14년 보다 높았다. 월급은 월 150만 원 이하가 251만원 이상 보다 높았고, 취업형태는 계약직이 정규직 보다 높았다.

반면에 성별( $t=-1.49, p=.138$ ), 결혼여부( $t=0.96, p=.337$ ), 직종( $t=0.67, p=.568$ )에 따른 직무스트레스의 차이는 유의하지 않았다.

대상자의 직무만족도는 일반적 특성 중 직무만족도는 연령( $t=9.65, p<.001$ ), 학력( $F=5.03, p=.003$ ), 결혼여부( $t=-2.45, p=.016$ ), 경력( $F=12.36, p<.001$ ), 취업형태( $t=5.65, p<.001$ ), 월급( $F=9.17, p<.001$ )에서 통계적으로 유의하게 차이를 나타냈다. 사후분석 결과, 연령은 30대가 20대 보다 높았고, 학력은 대학원박사가 전문대학졸업, 4년제 졸업, 대학원석사 보다 높았다. 경력

은 1년 미만보다 5~9년, 10~14년, 15년 이상이 높았다. 1~4년 보다 15년 이상이 높았다. 월급은 월 201~250만원, 251~300만원, 301만원 이상이 월 150만원 이하 보다 높았다. 또한 월 소득이 월 251~300만원, 301만 원 이상이 월 151~200만원 보다 높았다. 결혼여부는 기혼이 미혼보다 높았고, 취업형태는 정규직이 계약직 보다 높았다. 직무만족도의 직종간 차이 ( $t=1.45, p=.230$ )는 간호사와 의사가 높고, 사회복지사와 임상심리사는 낮았지만 통계적으로 유의한 차이는 없었다[표 3].

#### 4. 자아존중감과 직무스트레스 및 직무만족도 간의 상관관계

자아존중감과 직무스트레스 및 직무만족도 간의 상관관계를 분석한 결과, 자아존중감과 직무만족도는 통계적으로 유의한 정의 상관관계를 나타냈다( $r=.69, p<.001$ ). 직무스트레스와 직무만족도는 통계적으로 유의하게 부의 상관관계를 나타냈다( $r=-.73, p<.001$ ). 즉, 자아존중감이 높을수록 직무만족도는 높아지고, 직무스트레스가 높을수록 직무만족도 낮아지는 것으로 나타났다[표 4].

표 3. 일반적 특성에 따른 자아존중감과 직무스트레스 및 직무만족도의 차이 (N=129)

특성	구분	자아존중감		직무스트레스		직무만족도	
		M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)
성별	남자	3.12±0.40	1.32 .189	2.76±0.62	-1.49 .138	3.40±0.55	1.90 .059
	여자	3.00±0.50		2.95±0.71		3.18±0.64	
연령	20대 <sup>a</sup>	2.89±0.45	5.33 .002 a <b< b=""></b<>	3.12±0.55	6.46 <.001 b < a	3.00±0.48	9.65 <.001 a <b< b=""></b<>
	30대 <sup>b</sup>	3.22±0.45		2.62±0.68		3.53±0.64	
	40대 <sup>c</sup>	3.19±0.45		2.61±1.04		3.46±0.78	
	50대 이상 <sup>d</sup>	3.10±0.34		2.87±0.34		3.70±0.43	
학력	전문대학졸업 <sup>a</sup>	2.79±0.45	3.22 .025 a <b>d</b>	3.18±0.65	4.83 .003 d(a,b)	2.95±0.57	5.03 .003 a,b,c <b>d</b>
	4년제 졸업 <sup>b</sup>	2.99±0.43		3.00±0.58		3.18±0.52	
	대학원석사 <sup>c</sup>	3.11±0.48		2.84±0.71		3.28±0.64	
	대학원박사 <sup>d</sup>	3.26±0.45		2.34±0.71		3.76±0.69	
경력	1년 미만 <sup>a</sup>	2.72±0.44	6.28 <.001 a(c,d)	3.22±0.57	6.71 <.001 c, d, e <b>a</b> d <b>b</b>	2.74±0.49	12.36 <.001 a(c,d,e) b <b>e</b>
	1~4년 <sup>b</sup>	3.00±0.42		3.06±0.53		3.15±0.39	
	5~9년 <sup>c</sup>	3.23±0.41		2.68±0.60		3.52±0.61	
	10~14년 <sup>d</sup>	3.26±0.55		2.37±0.91		3.59±0.83	
	15년 이상 <sup>e</sup>	3.20±0.39		2.49±0.86		3.83±0.51	
취업 형태	정규직	3.16±0.44	3.62 <.001	2.76±0.62	-3.73 <.001	3.49±0.62	5.65 <.001
	계약직	2.87±0.46		2.95±0.71		2.93±0.45	
월급	150만 원 이하 <sup>a</sup>	2.68±0.41	4.43 .002 a(c,d)	3.12±0.55	4.22 .003 d,e <b>a</b>	2.77±0.43	9.17 <.001 a(c,d,e) b <b>d,e</b>
	151~200만원 <sup>b</sup>	2.99±0.50		2.62±0.68		2.96±0.47	
	201~250만원 <sup>c</sup>	3.11±0.38		2.61±1.04		3.35±0.52	
	251~300만원 <sup>d</sup>	3.28±0.49		2.87±0.34		3.69±0.60	
	301만 원 이상 <sup>e</sup>	3.10±0.49		3.18±0.65		3.48±0.72	
직종	간호사	3.06±0.50	0.45 .719	3.00±0.58	0.68 .568	3.39±0.67	1.45 .230
	사회복지사	3.11±0.44		2.84±0.71		3.16±0.64	
	의사	2.97±0.39		2.34±0.71		3.34±0.54	
	임상심리사	3.02±0.54		2.92±0.66		3.12±0.60	
결혼 여부	미혼	2.99±0.48	-2.00 .048	2.92±0.66	0.96 .337	3.17±0.60	-2.45 .016
	기혼	3.17±0.43		2.80±0.74		3.46±0.64	

표 4. 대상자의 자아존중감과 직무스트레스 및 직무만족도간의 상관관계 (N=129)

	자아존중감	직무스트레스	직무만족
자아존중감	1		
직무스트레스	-.69(<.001)	1	
직무만족	.69(<.001)	-.73(<.001)	1

## 5. 자아존중감과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향

대상자의 자아존중감과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 상관분석결과, 근무자가 느끼는 자아존중감과 스트레스가 직무만족도와 유의한 상관이 있었으므로 직무만족도에 영향을 미치는 자아존중감과 스트레스의 영향력을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 한 결과는 다음과 같다[표 5].

표 5. 직무만족도에 미치는 영향 요인 (N=129)

종속변인	독립변인	B	$\beta$	SE	t(p)
직무만족도	자아존중감	.463	.350	.104	4.45 <.001
	직무스트레스	-.441	-.486	.072	-6.17 <.001
F=92.406, p<.001, R <sup>2</sup> =.595 Adj.R <sup>2</sup> =.588					

회귀분석을 실시하기에 앞서 회귀분석의 가정을 본 자료가 만족하는지 검증하기 위해 오차의 자기상관검증을 실시한 결과 Durbin-Watson 통계량이 1.511로 2에 가까우므로 자기 상관이 없었다. 또한 다중공선성을 확인하기 위해 공차한계(Tolerance Limit)와 분산팽창인자(Variance Inflation Factors, VIF)를 알아보았으나 각 .519와 1.927로 기준치인 .1이상과 10이하로 나타났으므로 다중공선성 문제를 배제하였다.

다중회귀 분석결과, 산출된 직무만족도의 회귀모형은 유의하였고(F=92.34, p<.001), 영향요인은 자아존중감( $\beta$ =.350, p<.001)과 직무스트레스였고( $\beta$ =-.486, p<.001), 이들 2개 변수는 59.5% 설명력을 나타냈다.

## IV. 논의

본 연구는 정신재활시설 종사자의 자아존중감과 직

무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 규명함으로써 정신재활시설 종사자의 직무만족도를 높이는 데 필요한 기초자료를 제공하고자 시행하였다.

정신재활시설 종사자의 자아존중감은 4점 만점 중 평균 3.04점으로 중간이상의 자아존중감을 나타냈다. 선행연구 중 본 연구와 동일한 대상자를 대상으로 한 연구는 없어 단순비교는 어렵지만 본 연구와 같은 도구를 사용하여 간호사를 대상으로 한 최소은 등[23]의 연구 3.02점과는 유사한 결과를 보였다. 정신과 간호사를 대상으로 한 김희정[14]의 연구결과도 본 연구와 유사한 중간이상의 자아존중감의 결과였다. 보건소에 종사하는 정신간호사, 사회복지사, 임상심리사를 대상으로 연구한 유효현 등[24]의 연구 2.97점 보다 높게 측정되었다. 최소은 등[23]은 높은 수준의 자아존중감과 자신감을 가지고 간호 현장에 활동을 한다면 더 질적으로 우수한 간호를 제공할 수 있어 환자와 자신에게 유익이 된다고 하였다. 따라서 정신질환이라는 특수 환자를 돌보는 것으로 일반 환자와는 다른 상이한 환경적, 관계적 상황에 직면하게 되며, 정신재활시설 종사자는 환자와의 인간관계 수립에 중점을 두고 현재 상황에서 현실 지향적으로 나아가려는 환자와의 치료적 환경을 유지하고 지속시키는 역할 중 자신을 치료적 도구로 이용하므로 본인에 대한 자아존중감이 높다고 생각된다.

직무스트레스는 5점 만점 중 평균 2.89점으로 중간 이하의 수준을 나타냈다. 같은 도구를 사용하여 지역사회정신보건센터 종사자의 직무스트레스를 연구한 유효현[24]의 연구와 유사한 결과를 보였다. 연구 대상은 다르지만 같은 도구를 사용하여 간호사의 직무스트레스를 연구한 최소은[23]의 연구결과보다는 낮은 수준을 나타냈다. 정신재활시설 종사자가 일반병원 종사자보다 낮은 직무스트레스가 낮다는 것을 알 수 있었다. 임상에서의 응급상황보다는 만성질환자의 사회재활 서비스를 제공하고 있으므로 스트레스 상황이 적은 이유라고 생각된다.

직무만족도는 5점 만점 중 평균 3.26점으로 중간 수준으로 나타났다. 정신건강간호사를 대상으로 민소영[19]의 연구에서도 3.51로 본연구와 비슷한 수준이었다. 같은 도구를 사용한 최영진[22]의 간호사를 대상으로 한 연구, 정신과 간호사를 대상으로 연구한 양야기

[25]의 연구 보다 높은 점수였다. 직무만족도 중 가장 높은 하위영역은 인간관계였다. Richard, & Peter[26]은 정신간호사를 대상으로 한 직무스트레스 연구에서 동료와의 인간관계가 직무스트레스를 낮춘다고 하였다. 하위영역 중 운영요인이 가장 낮은 점수를 보였는데, 최영진[22], 양야기[25]의 연구에서는 인사요인이 가장 낮게 나타나 본 연구와 다른 결과이다. 이는 본 연구와 선행연구에서의 대상자의 차이에서 오는 결과라고 생각된다. 또한 정신재활시설이라는 기관 특성상 의사소통과 인간관계가 매우 중요시 되고 이에 대한 노력도 많이 이루어지고 있기 때문에 인간관계에 대한 직무만족도가 높았을 것으로 생각된다. 반면 운영요인에 대한 직무만족도가 낮은 이유는 의료 환경 속에서 정신재활 시설에 대한 지원이나 인력평가기준 등이 매우 저조한 현실을 반영하고 있다고 보여 진다.

Ioanna 등[27]은 일반변동과 정신보건 종사자 두 그룹간의 만족도 조사결과 정신보건 종사자가 만족도가 높았다. 이는 정신재활 종사자들 대부분이 정신보건 분야에 대한 관심과 의지가 강하다는 점을 나타내기도 한다.

일반적 특성에 따른 자아존중감은 연령, 학력, 결혼, 경력, 취업형태, 월급에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 정신증진사업 인력을 대상으로 한 유효현 등[24]의 연구에서는 경력에서 차이가 있었다. Bettina[28]의 정신건강센터 직원을 대상으로 한 연구에서는 학력과 차이가 있었다. 특히 본 연구에서는 연령은 30대가 20대 보다 자아존중감이 높았고, 학력은 대학원박사가 전문대학졸업에 비해 높았다. 경력은 1년 미만은 5~9년, 10~14년, 15년 이상에 비해 자아존중감이 낮았다. 이는 어린 나이에 신규로 입사하여 새로운 환경과 직무에 적응기간에서 오는 차이라고 생각된다. 월급은 150만 원 이하가 201~250만원, 251~300만원, 301만원 이상 비해 자아존중감이 낮았다. 이는 경력이 증가할수록 월급이 증가함에 따른 결과라고 생각된다. 결혼여부는 기혼이 미혼에 비해, 취업형태는 정규직이 계약직 보다 높았다. 이는 기혼과 직장의 정규직에서 오는 심리적인 안정감의 결과로 생각된다.

일반적 특성에 따른 직무스트레스의 차이는 연령, 학력, 경력, 취업형태, 월급이었다. 정신과 간호사를 대상

으로 연구한 김희진과 배정미[29]의 연구에서 결혼에서 차이가 나타났다. 지역사회정신보건센터 종사자를 대상으로 한 박인후 등[8]의 연구에서는 경력에 차이가 있었다. 건강증진센터 종사자들을 대상으로 한 민소영[19]의 연구에서는 연령과 경력에 차이가 나타났다. 특히 본 연구에서는 연령은 30대에 비해 20대가 직무스트레스가 높았고, 학력은 대학원박사에 비해 전문대학졸업과 4년제 졸업이 직무스트레스가 높았다. 경력은 1년 미만이 5~9년, 10~14년, 15년 이상에 비해 직무스트레스가 높았다. 1~4년 미만은 10~14년에 비해 직무스트레스가 높았다. 1~4년 미만은 10~14년에 비해 직무스트레스가 높았다. 월급은 150만 원 이하 251~300만원, 301만 원 이상에서 높았다. 이는 정신재활시설에 취업하여 사회 초년생으로서 어린 나이와 적은 월급을 받으며, 입사 초기의 경험 부족과 환경에 대한 부적응과 직무에 따른 적응기간으로 인하여 직무스트레스가 증가하는 것으로 생각된다.

일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이는 연령, 학력, 결혼, 경력, 취업형태, 월급이었다. 건강증진사업 인력을 대상으로 한 유효현 등[24]의 연구에서 연령과 경력에 차이가 나타났다. 정신과 간호사를 대상으로 연구한 김희진과 배정미[29]의 연구에서 연령, 경력에서 차이가 나타났다. Ioanna 등[27]의 간호사를 대상으로 한 연구에서 급여에 따라 차이가 있었다. 특히 본 연구에서는 연령은 30대가 20대에 비해 직무만족도가 높았고, 학력은 대학원박사가 전문대학졸업, 4년제 졸업, 대학원석사에 비해 직무만족도가 높았다. 경력은 1년미만이 1~4년, 5~9년, 10~14년, 15년이상에 비해 직무만족도가 낮았으며, 1~4년이 15년이상에 비해 직무만족도가 낮았다. 월급은 150만 원 이하, 151~200만원이 201~250만원, 251~300만원, 301만 원 이상 비해 직무만족도가 낮았다. 151~200만원인 근로자가 월 소득이 301만 원 이상 근로자보다 낮은 직무만족도를 보였다. 결혼여부는 기혼이 미혼에 비해 직무만족도가 높았으며, 취업형태는 정규직이 계약직에 비해 직무만족도가 높았다. 연령이 높아짐에 따라서 결혼과 동시에 경력이 올라가면서 직무에 따른 전문성도 함께 강화되면서 스트레스 등에 대한 대처 능력이 생기기 때문이라고 생각된다. 근무경력이 늘어남에 따라 경력을 인정받아

월급을 받기 때문이라고 생각된다. 또한 정신질환자는 서로의 직종과 협력할 때 노하우가 생기고 여유도 생겼기 때문일 것이다. 학력의 경우 석사 이상의 경우 근무자를 동기화하고 근무자를 끌어줄 수 있는 중요한 요인으로 조직의 수행정도나 효율성에 많은 영향을 미친다고 생각된다. 선행연구와 달리 본 연구에서 개별 직군이 아닌 간호사, 의사, 사회복지사, 임상심리사를 전체적으로 포함하여 연구대상자로 선정하고 이에 대한 직무만족도의 차이를 확인하고자 하였으나 직종간의 직무만족도의 차이는 없었다.

정신재활시설종사자의 자아존중감과 직무스트레스 및 직무만족도 간의 상관관계를 분석한 결과 자아존중감과 직무만족도는 통계적으로 유의한 정의 상관관계를 나타냈고, 직무스트레스와 직무만족도는 통계적으로 유의한 부의 상관관계를 나타내어 Akihiro 등[30]의 연구에서도 직무스트레스와 직무만족도는 유의한 상관관계가 있었다. 정신과 병동간호사를 대상으로 한 김희진과 배정희[29]의 연구에서 직무스트레스와 직무만족도는 부의 상관관계, 건강증진사업인력을 대상으로 한 유효현 등[24]의 연구에서 자아존중감과 직무만족도는 정의 상관관계를 보였으며 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 직무스트레스와 직무만족도는 부의 상관관계를 나타냈다[12]. 즉, 자아존중감이 높을수록 직무만족도가 높아지고, 직무스트레스가 높을수록 직무만족도는 낮아지는 것으로 나타났다.

본 연구에서 직무만족도에 유의하게 영향을 미치는 요인으로서 자아존중감과 직무스트레스로 58.8%의 높은 설명력을 나타냈다. 이는 정신보건간호사를 대상으로 연구결과와 유사하다[29]. 반면 직무스트레스만이 직무만족도의 영향요인으로 제시한 임현정, 강문희와 오경옥[13]의 연구결과보다는 강력한 영향요인임을 나타내었다. 이는 외적요인으로서의 직무스트레스와 함께 내적요인으로서의 자아존중감을 직무만족도를 개선하는 요소로서 제시할 필요가 있음을 시사한다. 따라서 정신재활시설 종사자의 직무만족도 향상을 통해서 정신재활시설 이용자들에게 제공될 서비스 질을 높이기 위해서는[27], 직무스트레스를 낮추고 자아존중감을 높이는 다각도의 중재방법을 개발 연구를 제언한다. 또한 본 연구에서 정신재활시설 종사자의 직종별 직무만족

도의 차이가 없었는데 이는 본 연구의 제한점이라고 할 수 있겠다. 정신재활시설의 종사자들은 자격에 따른 직렬이 분류되어 있음에도 불구하고 개개의 시설상황에 따라 직렬과 직무가 혼재되어 시설 자체적으로 정한 업무를 맡고 있는데[8], 이와 관련된 변수가 충분히 고려되지 못한 점이 연구결과에 영향을 미쳤을 것으로 보인다. 추후 직종별 대상자수를 확대하고 개인적, 사회적, 심리적 요인 등 다차원적인 변수를 토대로 새로운 요인을 확인하기 위한 추후 연구가 필요할 것으로 생각된다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 정신재활시설 종사자들의 자아존중감과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다. 본 연구결과 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 연령, 학력, 경력, 취업형태, 월급에서 차이가 있었다. 반면 직종별 직무만족도는 차이가 없었다. 직무만족도는 자아존중감과 양의 상관관계가 있었으며, 직무스트레스와 유의미한 음의 상관관계가 있는 것으로 분석되었다.

정신재활시설 종사자의 자아존중감과 직무스트레스는 직무만족도에 매우 중요한 영향요인임을 확인할 수 있었다. 이러한 연구결과를 통해 정신건강분야에서 정신재활시설 종사자의 직종별에 따른 업무를 분석하여 자아존중감을 높이고, 직무스트레스를 낮춰서 직무만족도를 높임으로써 환자에게 보다 나은 서비스 향상에 도움이 될 수 있을 것이다. 또한 정신재활시설 종사자 직종간의 효율적인 협력 및 의뢰체제와 지지적 상호작용을 활성화시킬 수 있는 다양한 프로그램 개발을 제언한다.

## 참고 문헌

- [1] 보건복지부, “2020년 정신건강사업안내,” 2020.
- [2] 보건복지부 국립정신건강센터, 건강보험심사평가원, 한국보건사회연구원, *국가 정신건강현황 보고서 2019*, 서울:국립정신건강센터, 2020.

- [3] 김은자, 권은시, 이흥순, 이성영, 박인혜, 정들남, 정영희, “스트레스관리 프로그램이 만성정신질환자의 스트레스 대처방식, 대인관계, 삶의 질에 미치는 효과,” 정신간호학회지, Vol.20, No.4, pp.423-433, 2011.
- [4] 선주형, 황정하, “정신건강복지센터 종사자의 내외재적 동기가 직무만족도에 미치는 영향: 수퍼비전의 조절효과를 중심으로,” 동의대학교 지방자치연구소 「공공정책연구」, Vol.37, No.2, pp.139-167, 2020.
- [5] OECD, “OECD Health Statistics 2019,” <https://www.oecd.org/health/health-data.htm>. 2019.
- [6] 국가법령정보센터, “정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률 시행규칙,” <https://www.law.go.kr/LSW/lswInfoP.do?efYd=20210305&lsiSeq=230059#0000>, 2021.
- [7] 국립정신건강센터, *정신건강전문요원제도 운영 안내*, 2018.
- [8] 박인후, 오민주, 김미나, 이유리, 전민, 이주연, 김성완, “지역사회 정신건강 종사자에서 소진과 이직 의도의 관계 : 보람의 매개 효과,” 생물치료정신의학, Vol.27, No.1, pp.25-32, 2021.
- [9] L. Ting, J. M. Jacobson, and S. Sanders, “Available supports and coping behaviors of mental health social workers following fatal and nonfatal client suicidal behavior,” *Social Work*, Vol.53, No.3, pp.211-221, 2008.
- [10] S. P. Robbins and T. A. Judge, “Organizational Behavior,” Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 2003.
- [11] 김숙경, 정일대, “일 지역 정신요양시설 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인,” 복지행정논총, Vol.19, No.1, pp.1-24, 2009.
- [12] 김명희, 양혜진, “사회복지시설 종사자의 근무지 유형별 직무만족 및 직무스트레스에 관한 연구,” 한국지역사회복지학, Vol.23, pp.259-282, 2007.
- [13] 임현정, 강문희, 오경옥, “정신요양시설 간호사의 업무활동, 직무스트레스 및 직무만족도,” 디지털융복합연구, Vol.11, No.12, pp.507-513, 2013.
- [14] 김희정, “지역사회 정신간호사의 업무 스트레스와 만족에 대한 탐색: 질적 내용 분석,” 정신간호학회지, Vol.22, No.4, pp.295-306, 2013.
- [15] M. Rosenberg, “Rosenberg self-esteem scale (RSE). Acceptance and commitment therapy,” *Measures package*, Vol.61, 1965.
- [16] 류세양, 문소현, 최정숙, 김부희, “정신간호사가 지각하는 정신질환자의 회복에 대한 인식, 자아존중감, 역할수행이 직무만족에 미치는 영향,” 대한간호학회지, Vol.18, No.4, pp.434-441, 2012.
- [17] Y. Chang, H. Li, C. Wu, and P. Wang, “The influence of personality traits on nurses' job satisfaction in Taiwan,” *International Nursing Review*, Vol.57, No.4, pp.478-484, 2010.
- [18] R. S. Schuler, “Definition and conceptualization of stress in organizations,” *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.25, No.2, pp.184-215, 1980.
- [19] 민소영, “정신건강증진센터에 근무하는 정신보건간호사의 심리사회적 적응과정,” 대한간호학회지, Vol.45, No.6, pp.868-878, 2015.
- [20] 전병제, “자아개념 측정가능성에 관한 연구,” 연세논총, Vol.11, pp.107-130, 1974.
- [21] 김매자, 구미옥, “간호원이 근무중에 경험하는 스트레스 측정을 위한 도구 개발 연구,” 대한간호학회지, Vol.14, No.2, pp.28-37, 1984.
- [22] 최영진, *간호사의 직무만족도 관련요인 분석*, 인제대학교 보건대학원, 석사학위논문, 경상, 2003.
- [23] 최소은, 이삼순, 김상돌, “중소병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘과 자아존중감 및 이직의도와의 관계,” 한국직업건강간호학회지, Vol.22, No.4, pp.267-274, 2013.
- [24] 유효현, 임준, 박귀화, “건강증진사업인력의 개인적 특성, 자아존중감, 스트레스대처양식과 직무만족도 간의 관계,” 보건과 사회과학, Vol.39, pp.97-114, 2015.
- [25] 양야기, “자아탄력성과 업무환경이 정신과 간호사의 직무만족도에 미치는 영향,” 정신간호학회지, Vol.24, No.4, pp.226-235, Dec. 2015.
- [26] J. Richard and E. Peter, “Stressors, burnout and social support: nurses in acute mental health settings,” *Journal of Advanced Nursing*, Vol.48, No.6, pp.622-631, 2004.
- [27] V. P. Ioanna, F. K., Christos, T. Konstantinos, C. F. Evangelos, and K. Lambrini, “General Satisfaction Among Healthcare Workers: Differences Between Employees in Medical and Mental Health Sector,” *Materia Socio-Medica*, Vol.27, No.4, p.225, 2015.

- [28] F. P. Bettina, "Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey," International journal of Nursing Studies, Vol.43, No.3, pp.311-318, 2006.
- [29] 김희진, 배정미, "정신과 간호사의 업무스트레스, 자기효능감 및 직무만족도에 관한 연구," 국가위기관리학회보, Vol.6, No.2, pp.21-32, 2014.
- [30] K. Akihiro, N. Atsuo, A. Akiko, I. Hidetsugu, O. Jo, O. Atsushi, O. Keisuke, K. Nariko, S. Hiroyo, S. Ryo, N. Go, N. Waka, H. Kazuma, H. Tetsuro, F. Yuko, F. Kei, M. Mia, M. Ayako, and M. Masaru, "Mental health of Japanese psychiatrists: the relationship among level of occupational stress, satisfaction and depressive symptoms," Biomed Central Research Notes, Vol.8, No.1, p.1, 2015.

#### 저 자 소 개

#### 박 정 화(Jeong-Hwa Park)

#### 정희원



- 1996년 2월 : 연세대학교 간호학과 (간호학사)
- 2004년 2월 : 연세대학교 간호학과 (간호학석사)
- 2010년 8월 : 연세대학교 간호학과 (간호학박사)
- 2017년 3월 ~ 현재 : 배재대학교

간호학과 교수

<관심분야> : 정신건강간호, 지역사회 정신보건, 자살예방