

물리치료사의 역할관련 직무스트레스와 조직효과성

인제대 보건대학원 · 인제대 보건행정학부¹⁾ · 부산카톨릭대 물리치료학과²⁾ · 삼세한방병원³⁾

허영배 · 김원중¹⁾ · 안소윤²⁾ · 임정도³⁾

Role-Related Job Stress of Physical Therapists and Organizational Effectiveness

Huh, Young-Bae · Kim, Won-Joong¹⁾ · Ahn, So-Youn²⁾ · Im, Jung-Do³⁾

Graduate School of Public Health, Inje University

Department of Health Care Administration, Inje University¹⁾

Department of Physical Therapy, Catholic University of Pusan²⁾

Samse Oriental Medicine Hospital³⁾

- ABSTRACT -

The main objective of this study is to evaluate role-related job stressors of physical therapists and to examine the relationship between job stress and organizational effectiveness. A survey was conducted through structured questionnaire for the physical therapists working in Busan area, and data from 175 therapists were utilized in the final analysis. Survey items included general characteristics of the therapists (sex, age, education, marital status, religion, income, etc.), various kinds of job stressors (role conflict, role overload, role ambiguity, physical burden), and organizational effectiveness measured in terms of job satisfaction, organizational commitment and organizational citizenship behavior. Major results are as follows:

- 1) The level of physical therapists' job stress was found to be in average range, recording 2.65 on 4-point scale.
- 2) It appeared that main job stressors of physical therapists were role ambiguity and role overload, and this was more apparent in the case of younger, relatively less-educated, unmarried, and lower-grade employees.

- 3) On the other hand, in the case of relatively more-educated and higher-paid employees, role conflict was comparatively more important job stressor.
- 4) Regression analysis suggested that, as job stress increased, job satisfaction and organizational commitment decreased; however, no significant relationship was found between job stress and organizational citizenship behavior.
- 5) These results imply that, in order to perform effective and efficient personnel administration of physical therapists, adequate job stress management would be very important task for the hospital managers.

Key words : physical therapists, job stress, organizational effectiveness, job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior

I. 서 론

스트레스는 학문적 관점에 따라 다양한 개념을 가질 수 있으나 일반적으로 "개인의 심리적 또는 물리적 요인의 안정범위가 초과됨으로써 개인에게 긴장을 발생시키는 어떤 힘"으로 정의된다(오원철 등, 1995). 스트레스는 그 근원에 따라 크게 직무스트레스와 생활스트레스로 구분된다. 본 연구의 주안점인 직무스트레스는 "작업장에 특정한 것으로서 잠재적으로 긴장상태를 야기시킬 수 있는 직장내의 모든 스트레스 요인들을 가리키는 포괄적인 개념이며, 구체적으로, 근로자가 담당하고 있는 업무의 요구가 그 근로자의 능력을 넘어서는 정도"라고 정의된다(고종욱 등, 1996; Greenhaus and Parasuraman, 1986).

직무와 관련된 과도한 스트레스는 개인의 삶의 만족과 건강에 부정적인 영향을 미칠 뿐 아니라 근로자의 직무동기를 낮추고, 실수와 사고를 증가시켜서 결국에 조직의 생산비용을 증가시키기 때문에 조직의 효과성과 효율성을 감소시킬 수 있다(최은경, 2000). 특히 의료기관 등에서 근무하는 물리치료사는 민감한 환자들을 대상으로 치료서비스를 제공하는 것이 주된 업무이며 또한 다양한 전문직들과 같이 근무를 하기 때문에 일반 직장인들보다 많은 직무스트레스를 받을 가능성이 높다고 할 수 있다. 이러한

직무스트레스는 물리치료사들의 정신적, 육체적 건강뿐만 아니라 조직의 효과성과 밀접한 연관이 있는 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등에 영향을 미친다. 따라서 물리치료사의 직무스트레스 수준을 알아보고 조직효과성과의 관계를 규명하는 것은 의료기관 경영이나 물리치료사에 대한 인사 및 조직관리를 효과적으로 시행하는 데에 있어서 중요한 시사점을 제공해 줄 것으로 생각된다. 이러한 기본인식을 바탕으로 본 논문의 세부적인 연구목적은 서술하면 다음과 같다.

- ① 물리치료사의 역할관련 직무스트레스 요인과 그 수준을 파악한다.
- ② 인구사회학적 및 근무 특성별로 물리치료사의 직무스트레스 요인을 비교 분석한다.
- ③ 직무스트레스와 조직효과성(직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등)과의 관련성을 규명한다.
- ④ 분석결과가 물리치료사의 인사관리나 의료기관 운영에 시사하는 함의점을 고찰한다.

II. 연구 방법

1. 자료수집

본 연구의 주요방법은 설문조사와 그 결과에 대한 통계적 분석으로서, 설문조사 대상은 부산지역의 의

료기관이나 보건관련기관에서 근무하는 물리치료사 200명으로 선정하였다. 자료수집은 구조화된 설문지를 이용하여 직접전달, 자기기입, 직접수거 방식으로 실시하였으며 조사기간은 2002년 3월 1일부터 3월 31일까지로 하였다. 조사 초기에는 다수의 응답을 획득하였으나 중반기에 응답률이 크게 하락하였으므로 직접 방문을 하여 응답을 독려한 결과 상당한 성과를 올릴 수 있었다. 최종적으로 회수된 설문지는 175부로서 응답률은 87.5%에 달하여 비교적 양호한 회수율인 것으로 생각된다.

2. 설문내용과 변수측정

설문내용은 성, 연령, 학력, 결혼, 종교, 근무기관, 직급, 급여 등 조사대상자의 일반적 특성 이외에 본 연구의 주제가 되는 직무스트레스와 조직효과성에 관한 항목들로 구성되었다. 본 논문의 설문지는 기존의 연구들(길수경(2000), 송명지(1999), 이기효(1994), 한금림(1994))에서 이미 신뢰도와 타당도가 검증되어 사용된 문항들을 종합하여 구성하였으므로 별도의 검증은 생략하였다.

1) 직무스트레스(Job Stress)

직무스트레스의 요인은 크게 개인차원과 조직차원으로 나누어 볼 수 있는데(Schuler, 1980), 조직차원에서 중요한 것은 역할관련 요인들로서 이 요인들은 직무스트레스 분야에서 가장 중점적으로 연구된 주제 가운데 하나이며 조직효과성과의 관련성을 규명하는 것이 주요한 목적인 본 논문에도 적합한 변수이다. 관련연구를 종합하면, 역할관련 직무스트레스를 구성하는 기본요인들은 '역할갈등', '역할과다', '역할모호' 등이며, 본 연구에서는 물리치료사의 업무특성을 감안하여 '육체적 부담'을 추가하여 직무스트레스 변수에 포함하였다. 보다 구체적으로, 역할갈등에는 동료·상사와의 업무적 갈등 및 조직목표와의 불일치, 역할과다에는 업무범위, 업무량, 업무난이도 등의 과부하, 역할모호에는 성취목표, 업무

방향, 평가기준 등의 모호성, 그리고 육체적 부담에는 육체적 노력, 불편함 및 피로와 고통 등의 내용으로 구성된 설문항목을 제시하였다(4요인 각 3문항 = 12문항). 모든 항목들은 '정말 그렇다', '그렇다', '그렇지 않다', '전혀 그렇지 않다'의 4점 척도로 측정되었다.

2) 조직효과성(Organizational Effectiveness)

조직효과성의 정의와 측정방법에 대해서 아직까지 일관되고 체계화된 결론이 도출된 것은 아니나 일반적으로 볼 때 조직효과성은 조직이 얼마나 잘 운영되고 있으며 조직관리가 어느 정도 원활하게 이루어지고 있는가를 나타내는 개념이라고 할 수 있다. 측정방법으로는 직무만족(job satisfaction)의 증대, 조직몰입(organizational commitment)의 제고와 같은 과정지표와 이직률(rate of turnover)의 감소, 개인성과(performance)의 향상과 같은 결과지표 등이 사용된다. 본 논문에서는 조직행위론 분야에서 가장 빈번하게 사용되고 있는 행동적 특성지표인 직무만족과 조직몰입, 그리고 Smith, Organ, and Near(1983)의 연구를 기반으로 최근 관심의 주제가 되고 있는 조직시민행동(organizational citizenship behavior) 개념을 중심으로 하여 조직효과성을 측정하고자 한다.

(1) 직무만족(Job Satisfaction)

직무만족은 종업원이 자기의 직무에 대하여 갖는 정서적 지향의 정도로 정의된다. 즉, 종업원이 자기의 직무를 좋아하는 정도라고 이해할 수 있다(이기효, 1994). 여기에는 직무 자체, 경제적 보수, 승진 전망, 작업환경, 권한 위임, 성장 가능성 등의 요소가 포함되며 그에 따라 7개 문항을 설문하였고 4점 척도로 측정하였다.

(2) 조직몰입(Organizational Commitment)

조직몰입은 조직에 대한 충성심과 귀속감을 바탕으로 조직의 가치와 목표를 수용하고 이를 실현하기 위하여 열심히 노력하는 정도를 의미하며 '직장애착'이라는 용어로도 표현된다. 구체적으로 감정적 애착심,

업무열의, 의무감, 조직방침에 대한 동의, 조직장래에 대한 관심 등 7개 문항을 4점 척도로 측정하였다.

(3) 조직시민행동 (Organizational Citizenship Behavior)

조직시민행동이란 종업원들의 역할외(extra-role) 행동으로서 조직효과성의 증진을 위하여 필수적이나 해당 조직의 보상적용과는 무관하게 자발적으로 이루어지는 행동이다. 다시 말해서, 조직시민행동은 종업원들이 규정된 역할 이외에 혁신적이고 자발적인 행위에 참여함으로써 조직의 효과성을 촉진시키는 행동양식을 의미한다. 조직시민행동의 측정은 여러 가지 방법이 있으나 일반적으로는 이타주의 행동, 양심적 행동, 정당한 행위, 예의바른 행동, 참여 행동 등 5가지 차원에 따라 측정한다. 본 논문에서도 이러한 5가지 차원에 근거한 7개의 설문을 제시하였으며, 앞서와 마찬가지로 4점 척도를 사용하여 측정하였다.

3. 분석방법

설문의 응답결과는 SPSSWIN을 이용하여 통계적으로 처리, 분석하였다. 조사대상자의 일반적 특성, 직무스트레스, 조직효과성 등은 빈도분석 및 기술통계 산출을 수행하였으며, 대상자들을 인구사회학적 및 근무 특성에 따라 구분하여 직무스트레스 수준을 비교할 목적으로 평균비교(t/F 검정)를 실시하였다. 그리고 직무스트레스 수준과 조직효과성의 관련성 분석을 위하여, 앞 절에서 제시된 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등의 측정치를 종속변수로, 직무스트레스 수준을 분야별 또는 종합적으로 점수화한 지표를 독립변수로, 조사대상자의 일반적 특성을 통제변수(독립변수)로 사용한 회귀분석을 시행하였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 조사대상자의 일반적 특성과 역할관련 직무스트레스 수준

1) 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 <표 1>에 제시되었다. 여기에서 보면, 성별로는 남녀가 비슷하고 연령은 주로 20~39세로서 90% 이상을 차지하고 있다. 학력은 전문대졸이 다수(68.0%)이고 대졸(21.1%)이 다음이며 소수의 대학원졸(10.9%)도 포함되었다. 결혼 여부는 미혼자(57.7%)가 기혼자(42.3%)보다 다소 많았고, 종교는 가지고 있는 사람(54.9%)이 없는 사람(45.1%)보다 다소 많았다. 근무기관은 병원, 의원, 보건소, 복지관 등 다양하나 병원·종합병원이 반수가량(50.9%)을 차지하였고, 직급은 대부분이 일반직(71.4%)이었으나 과장급 이상도 소수(6.9%) 포함되었다. 끝으로, 월급은 주로 100~250만원의 분포를 보이고 있는 가운데 101~150만원 범주가 가장 다수(52.6%)를 차지하였다.

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

특성	구분	빈도	%
성별	남	90	51.4
	여	85	48.6
연령	29세 이하	79	45.1
	30~39세	80	45.7
	40세 이상	16	9.1
학력	전문대졸	119	68.0
	대졸	37	21.1
	대학원졸	19	10.9
	결혼여부기혼	74	42.3
	미혼	101	57.7
종교	유	96	54.9
	무	79	45.1
근무기관	대학병원	30	17.1
	병원·종합병원	89	50.9
	의원급	36	20.6
	기타(보건소, 복지관 등)	20	11.4
직급	과장 이상	12	6.9
	계장급	10	5.7
	주임급	28	16.0
	일반	125	71.4
월평균급여	100만원이하	26	14.9
	101~150만원	92	52.6
	151~200만원	36	20.6
	201~250만원	11	6.3
	251만원이상	10	5.7
계		175	100.0

2) 조사대상자의 역할관련 직무스트레스 수준

〈표 2〉는 물리치료사의 조직 내 역할관련 직무스트레스 요인의 평균점수와 표준편차를 계산한 결과이다. 여기에서 보면 직무스트레스의 종합적 평점은 2.65(4점 척도)로 나타나 전반적으로는 보통 내지 약간 높은 수준인 것으로 파악되나 그 중에서 특히 육체적 부담과 관련하여서는 많은 스트레스를 느끼고 있는 것으로 조사되었다. 그 외에, 역할갈등과 역할과다는 종합평점과 비슷한 정도의 수준이고 역할모호는 상대적으로 낮은 스트레스 요인으로 나타났다.

표 2. 역할관련 직무스트레스의 서술통계치 (4점 척도)

항 목	평 균	표준편차
역할갈등	2.52	0.41
역할과다	2.51	0.43
역할모호	2.27	0.42
육체적 부담	3.05	0.48
역할관련 직무스트레스(종합)	2.65	0.32

2. 일반적 특성별 직무스트레스 수준

1) 인구사회학적 특성별 직무스트레스 수준

〈표 3〉은 성, 연령 등 인구사회학적 특성별로 물리치료사의 역할갈등, 역할과다, 역할모호, 육체적 부담 등 직무스트레스 수준(평균치)을 비교·분석한 결과이다. 먼저 성별 비교를 볼 때, 전반적으로는 큰 차이가 없었으나 여성의 경우 보다 많은 역할모호를 경험하고 있는 것으로 나타났으며, 연령별로는 20대 이하, 30대, 40대 이상 등 3개 연령집단에서 역할과다, 역할모호 및 육체적 부담의 평균치가 통계적으로 유의하게 차이가 나는 것을 알 수 있다. 즉, 연령이 감소할수록 역할과다, 역할모호 및 육체적 부담이 뚜렷하게 증가하는 경향을 발견할 수 있는 것이다. 한편, 학력별 비교에서 보면, 대졸 이상은 상대적으로

역할갈등이 높은 것으로 나타나고 있는 데에 비하여 전문대졸은 역할과다를 보다 많이 경험하고 있는 것으로 파악되었으며, 역할모호와 육체적 부담의 경우 두 집단 간에 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 결혼 여부별로는 미혼자들이 기혼자들에 비하여 보다 많은 역할과다와 역할모호를 경험하고 있는 것으로 나타났으며, 종교 유무별로는 전반적으로 유의한 차이가 없는 것으로 파악되었다.

표 3. 인구사회학적 특성별 직무스트레스 수준

구 분		평균(표준편차)			
		역할갈등	역할과다	역할모호	육체적 부담
성 별	남	2.55(0.45)	2.55(0.45)	2.20(0.45)	3.05(0.47)
	여	2.49(0.38)	2.47(0.41)	2.35(0.37)	3.05(0.50)
t		0.87	1.31	-2.41**	-0.09
연 령	29세 이하	2.47(0.38)	2.63(0.42)	2.38(0.39)	3.13(0.53)
	30~39세	2.58(0.43)	2.42(0.42)	2.21(0.44)	3.03(0.42)
	40세 이상	2.52(0.47)	2.38(0.40)	2.04(0.24)	2.77(0.45)
F		1.33	6.21***	6.63***	3.97**
학 력	대졸이상	2.70(0.45)	2.36(0.42)	2.27(0.44)	3.04(0.44)
	전문대졸	2.44(0.37)	2.58(0.42)	2.27(0.41)	3.06(0.50)
t		4.00***	-3.18***	-0.10	-0.18
결 혼	기혼	2.53(0.45)	2.40(0.37)	2.16(0.41)	2.98(0.43)
	미혼	2.52(0.39)	2.59(0.45)	2.35(0.40)	3.11(0.51)
t		0.14	-3.07***	-3.07***	-1.79
종 교	유	2.53(0.43)	2.48(0.40)	2.25(0.45)	3.05(0.48)
	무	2.51(0.39)	2.55(0.47)	2.30(0.38)	3.05(0.50)
t		0.33	-1.18	-0.90	-0.09

* p<0.1 ** p<0.05 *** p<0.01

2) 근무 특성별 직무스트레스 수준

근무 특성별로 조사대상자의 역할관련 직무스트레스 수준을 비교한 결과는 〈표 4〉에 제시되어 있다. 먼저 근무기관별로는 대체적으로 유의한 차이가 없는 것으로 조사되었으나, 직급별 직무스트레스 수준을 비교할 때 직급이 낮아질수록 역할과다와 역할모호가 증가하는 경향이 파악되었다. 다만, 역할갈등과 육체적 부담의 경우에는 직급별로 유의한 차이가

없었다. 끝으로 월 평균급여별로 직무스트레스를 비교하여 보면, 대체적으로 유의한 차이가 없으나 월급이 높을수록 역할갈등이 증가하는 경향이 있음을 발견할 수 있었다.

표 4. 근무 특성별 직무스트레스 수준

구분		평균(표준편차)			
		역할갈등	역할과다	역할모호	육체적 부담
근무기관	대학병원	2.67(0.50)	2.43(0.40)	2.29(0.50)	2.92(0.40)
	병원·종합병원	2.52(0.43)	2.51(0.41)	2.25(0.39)	3.08(0.53)
	의원급	2.46(0.34)	2.59(0.47)	2.37(0.39)	3.02(0.42)
	기타	2.41(0.28)	2.48(0.50)	2.18(0.43)	3.15(0.46)
	F	1.92	0.78	1.09	1.14
직급	과장 이상	2.44(0.41)	2.39(0.49)	1.94(0.47)	2.94(0.49)
	계장급	2.63(0.33)	2.40(0.21)	2.03(0.29)	2.93(0.34)
	주임급	2.51(0.43)	2.32(0.47)	2.13(0.52)	3.07(0.54)
	일반	2.52(0.42)	2.57(0.42)	2.35(0.36)	3.07(0.48)
	F	0.39	3.34**	6.90***	0.45
월 급여	100만원 이하	2.33(0.34)	2.52(0.39)	2.32(0.33)	3.00(0.54)
	100~150만원	2.54(0.40)	2.58(0.44)	2.30(0.41)	3.11(0.51)
	151~200만원	2.49(0.40)	2.42(0.45)	2.15(0.42)	3.04(0.42)
	201~250만원	2.79(0.22)	2.42(0.30)	2.45(0.31)	2.94(0.20)
	251만원 이상	2.67(0.67)	2.30(0.40)	2.13(0.63)	2.80(0.45)
F	3.03**	1.70	1.83	1.27	

* p<0.1 ** p<0.05 *** p<0.01

3. 역할관련 직무스트레스 수준과 조직 효과성

1) 조직효과성의 서술통계치

전술한 바와 같이 조직효과성은 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등의 변수(요인)로 측정될 수 있으며, <표 5>에 이러한 요인들의 서술통계치들이 계산되어 있다. 여기에서 보면, 물리치료사의 직무만족(평균: 2.52)과 조직몰입(평균: 2.60)은 4점 기준에서 볼 때 보통 내지 다소 높은 수준으로 나타나고 있으며 조직시민행동은 평점 2.99를 기록하여 비교적 양

호한 것으로 조사되었다.

표 5. 조직효과성의 서술통계치 (4점 척도)

항목	평균	표준편차
직무만족	2.52	0.33
조직몰입	2.60	0.34
조직시민행동	2.99	0.25

2) 직무스트레스와 직무만족

직무스트레스 수준과 조직효과성과의 관련성을 분석하기 위하여 직무스트레스를 종속변수로, 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등을 독립변수로 하는 회귀분석을 차례로 실시하였다.

먼저 직무스트레스와 직무만족을 회귀분석한 결과는 <표 6>에 제시되었는데(모형 1), 여기에서 직무스트레스 수준이라 함은 역할갈등, 역할과다, 역할모호, 육체적 부담의 네 가지 요소를 종합한 평점이며, 조사대상자의 일반적 특성을 통제(독립)변수로 사용하였다. 일반적 특성을 변수화하는 데에 있어서, 성별, 학력, 결혼, 종교 등은 가변수(dummy variable)로, 근무기관 병상규모와 월평균급여는 계량적 변수로 사용하였고, 직급은 높을수록 큰 점수를 부여하는(과장이상=4, 계장급=3 등) 형식으로 계량화하였다.

결과를 보면 직무스트레스와 직무만족은 통계적으로 유의한 부(-)의 관계를 나타내고 있어 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 낮아지는 경향을 발견할 수 있다. 그밖에, 근무기관 규모가 크고 직급이 높을수록 직무만족이 높고, 상대적으로 고학력층에서 직무만족이 낮은 사실도 파악되었다.

<표 7>은 직무스트레스의 요인별로 직무만족과 회귀분석한 결과이다(모형 2). 이 모형에서는 간명성을 기하기 위하여 일반적 특성 변수는 분석에서 제외하였다. 여기에서 볼 때, 스트레스 요인별로는 역할갈등, 역할모호, 육체적 부담 등이 문제가 되는 것으로 분석되었으며, 역할과다는 직무만족에 유의한 영향력이 없는 것으로 나타났다.

표 6. 직무스트레스와 직무만족의 회귀분석 결과 (모형 1)

독립 변수	종속변수: 직무만족		
	표준화회귀계수	t	p
(상수)	(11.4)	(0.000)	
연령	-0.177	-1.45	0.149
성별(남자=1)	-0.002	-0.03	0.978
학력(대졸이상=1)	-0.171	-2.12	0.036**
결혼(기혼=1)	-0.041	-0.42	0.674
종교(유=1)	0.014	0.18	0.857
근무기관 병상규모	0.155	1.83	0.070*
직급	0.255	2.59	0.010**
월평균급여	0.105	1.08	0.282
직무스트레스(종합)	-0.225	-2.99	0.003***
F=2.82(p=0.004)		***R ² =0.133	
* p<0.1 ** p<0.05 *** p<0.01			

표 7. 직무스트레스와 직무만족의 회귀분석 결과 (모형 2)

독립 변수	종속변수: 직무만족		
	표준화회귀계수	t	p
(상수)	(16.9)	(0.000)	
역할갈등	-0.166	-2.18	0.031**
역할과다	0.081	1.01	0.313
역할모호	-0.281	-3.55	0.001***
육체적 부담	-0.164	-2.07	0.040**
F=8.93(p=0.000)***		R ² =0.174	
* p<0.1 ** p<0.05 *** p<0.01			

3) 직무스트레스와 조직몰입

〈표 8〉은 직무스트레스 수준과 조직몰입을 회귀분석한 결과이다(모형 1). 직무스트레스와 조직몰입도 역시 통계적으로 유의한 부(-)의 관계를 나타내고 있으며 그밖에 일반적 특성으로 유의한 변수는 직급으로 나타났다. 다시 말해서, 직무스트레스가 높을수록 조직몰입이 낮아지며 직급이 높을수록 조직몰입도 높아진다는 것이다. 직무스트레스의 요인별로는

특히 역할과다와 역할모호가 유의한 것으로 분석되었으며 육체적 부담 등은 조직몰입과 별다른 상관성이 없는 것으로 나타났다(표 9, 모형 2).

표 8. 직무스트레스와 조직몰입의 회귀분석 결과 (모형 1)

독립 변수	종속변수: 조직몰입		
	표준화회귀계수	t	p
(상수)	(13.1)	(0.000)	
연령	-0.070	-0.60	0.546
성별(남자=1)	0.010	0.13	0.896
학력(대졸이상=1)	0.025	0.32	0.749
결혼(기혼=1)	-0.133	-1.43	0.154
종교(유=1)	0.039	0.53	0.598
근무기관 병상규모	0.073	0.90	0.369
직급	0.242	2.58	0.011**
월평균급여	0.055	0.59	0.557
직무스트레스(종합)	-0.390	-5.43	0.000***
F=4.89(p=0.000)***		R ² =0.289	
* p<0.1 ** p<0.05 *** p<0.01			

표 9. 직무스트레스와 조직몰입의 회귀분석 결과 (모형 2)

독립 변수	종속변수: 조직몰입		
	표준화회귀계수	t	p
(상수)	(18.2)	(0.000)	
역할갈등	-0.115	-1.53	0.128
역할과다	-0.223	-2.83	0.005***
역할모호	-0.227	-2.92	0.004***
육체적 부담	-0.090	-1.15	0.250
F=10.9(p=0.000)***		R ² =0.204	
* p<0.1 ** p<0.05 *** p<0.01			

4) 직무스트레스와 조직시민행동

직무스트레스 수준과 조직시민행동을 회귀분석한 결과는 〈표 10〉에 제시되었다(모형 1). 직무스트레스와 조직시민행동 간에는 통계적으로 유의한 관계가

나타나고 있지 않으며 그밖에 일반적 특성으로 유의한 변수는 연령과 결혼여부로 파악되었다. <표 11>의 '모형 2'에서 보면 직무스트레스의 요인별로도 대체적으로 유의하지 않았으나, 부분적으로는 역할갈등이 낮을수록 조직시민행동이 증가하는 경향이 발견되었다. 다만, 통계적 유의성은 제한적이었다($p < 0.1$).

표 10. 직무스트레스와 조직시민행동의 회귀분석 결과(모형 1)

종속변수: 조직시민행동			
독립 변수	표준화회귀계수	t	p
(상수)		(12.7)	(0.000)
연령	0.241	1.91	0.058*
성별(남자=1)	-0.020	-0.23	0.815
학력(대졸이상=1)	-0.094	-1.12	0.264
결혼(기혼=1)	-0.250	-2.48	0.014**
종교(유=1)	0.052	0.65	0.516
근무기관 병상규모	-0.001	-0.01	0.995
직급	0.002	0.02	0.983
월평균급여	0.032	0.32	0.749
직무스트레스(종합)	-0.067	-0.85	0.394
F=1.33(p=0.225)		R ² =0.068	

* $p < 0.1$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.01$

표 11. 직무스트레스와 조직시민행동의 회귀분석 결과(모형 2)

종속변수: 조직시민행동			
독립 변수	표준화회귀계수	t	p
(상수)		(19.3)	(0.000)
역할갈등	-0.153	-1.87	0.063*
역할과다	0.071	0.83	0.409
역할모호	-0.137	-1.62	0.108
육체적 부담	-0.014	-0.16	0.874
F=2.58(p=0.039)**		R ² =0.057	

* $p < 0.1$ ** $p < 0.05$ *** $p < 0.01$

IV. 고찰

본 연구에서 물리치료사의 역할관련 직무스트레스의 종합평점은 2.65(4점 척도)로 계산되어 보통 내지 약간 높은 수준인 것으로 나타났다. 이를 선행연구결과와 비교할 때, 표본집단이나 변수측정에서 다소의 차이가 있어 명확한 비교는 어려우나, 이충휘(1990)의 경우 업무관련성 스트레스 정도를 평균 50.9(최대 120점)로, 한금림(1994)의 경우 총평균 평점을 1.74(3점 척도)로 측정하여 보통 정도의 스트레스를 느끼고 있는 것으로 보고한 연구결과와 크게 다르지 않음을 알 수 있다. 다만, 이상 3개 연구에서 스트레스 수준이 연구시점에 따라 다소 증가하는 경향이 있음을 볼 수 있는데, 이는 과거에 비하여 물리치료사의 업무가 더욱 가중되고 사회적인 경쟁 분위기도 상승되는 현상과 무관하지 않은 것으로 보여진다. 스트레스 요인별로는 육체적 부담(3.05)이 가장 높았고 이어서 역할갈등(2.52), 역할과다(2.51), 역할모호(2.27)로 나타나 장시간 힘든 자세로 환자를 치료해야 하는 물리치료사의 업무특성을 반영하고 있다.

한편, 조사대상자의 일반적 특성별로 직무스트레스의 요인과 수준을 비교해보면 그 결과는 크게 두 집단으로 구분되어진다. 즉, 젊은 층, 상대적 저학력층, 미혼자, 하위직의 경우에 주로 경험하는 직무스트레스 요인은 역할모호와 역할과다인 반면, 비교적 고학력층과 고소득층에서는 역할갈등이 상대적으로 주요한 직무스트레스 요인으로 나타났다. 이를 세부특성별로 볼 때, 여성의 경우 남성보다 역할모호를 더 크게 경험하며 젊은 층일수록 육체적 부담, 역할과다, 역할모호가 증가하는 것으로 조사되었다. 이는 젊은 신입직원의 경우 여러 가지 많은 업무를 부여받는 과정에서 육체적 부담과 역할과다를 느끼게 되고, 또 아직 고유의 업무에 대한 권한과 책임이 정립되지 않은 관계로 역할모호를 경험하기 때문인 것으로 사료된다. 또한, 학력별로는 대졸 이상이 상대

적으로 역할갈등이 높은 것으로 나타나고 있는 바, 이 같은 결과는 전문지식이 증가할수록 단순업무에 만족하지 못하는 경향에서 비롯된 것으로 생각된다. 성수원(1987)도 대졸 이상 물리치료사의 경우 고졸이나 전문대졸에 비하여 통계적으로 유의하게 높은 역할갈등을 경험하는 것으로 보고한 바 있다. 결혼 여부별로는 미혼자들이 기혼자들에 비하여 보다 많은 역할과다와 역할모호를 경험하고 있는 것으로 파악되었는데, 미혼자가 기혼자보다 일반적으로 젊은 층이 많은 사실을 감안하면 이 현상은 앞서의 연령별 비교결과와 관련성이 있는 것으로 보여진다. 그리고 직급이 낮아질수록 역할과다와 역할모호가 증가하는 경향은, 상급자의 경우 권한과 책임이 비교적 뚜렷한데 비하여 하급자에게는 여러 가지 잡다한 업무가 부과되기 때문인 것으로 사료되며, 직급과 연령 또는 결혼여부는 관련성이 높으므로 이러한 현상이 반복되는 측면도 있는 것으로 보인다. 끝으로, 월급이 높을수록 역할갈등이 증가하는 경향이 있음도 발견되었는데 이러한 경향은 고소득이 되어 생활이 안정될수록 현 직무 이외에 다른 분야로 관심을 가지게 되는 심리 및 그러한 여유가 생기는 현상과 관련이 있을 것으로 생각된다.

다음으로, 물리치료사의 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등 조직효과성 관련변수들의 분석결과를 고찰하면, 먼저 직무만족의 경우 평균 2.52(4점 척도)로 측정되어 보통 또는 약간 만족하는 수준으로 나타났다. 이러한 결과는 평균 3.19(5점 척도)로 조사된 전제균(1991), 1.96(3점 척도)으로 나타난 한금림(1994), 그리고 2.96(5점 척도)으로 측정된 김명훈(2001)의 연구결과와 부합된다. 결국 물리치료사들은 자신의 직무에 대하여 매우 만족하지는 않지만 중간 수준 정도의 만족감은 느끼고 있는 것으로 볼 수 있다. 조직몰입(평균: 2.60)은 직무만족과 비슷한 수준이었고 조직시민행동의 경우에는 평점 2.99를 기록하여 비교적 양호한 것으로 조사되었다. 조직시민행동이 자발적인 이타주의 행동, 양심적 행동, 정당한

행위, 예의바른 행동, 참여 행동 등을 의미함을 생각할 때, 물리치료사의 직업적 윤리성과 전문집단적 성격에 기초한 직장내 상호 유대감 등이 이러한 조사결과에 반영된 것으로 추론된다.

직무스트레스 수준과 조직효과성과의 회귀분석 결과를 보면, 먼저 직무스트레스와 직무만족은 통계적으로 유의한 부(-)의 관계를 나타내고 있어 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 낮아지는 경향을 발견할 수 있었다. 이러한 관계는 논리상 예상되었던 결과이며 선행연구와도 일치한다. 이충휘(1990)는 물리치료사 중 직무불만족 집단의 업무관련성 스트레스가 직무만족 집단에 비하여 유의하게 높은 것으로 보고하였고, 한금림(1994)은 물리치료사의 업무성 스트레스 유발요인과 직무만족도와와의 단순상관계수가 대체적으로 유의하게 부(-)로 나타났음을 보고하였다. 이들 선행연구와 본 연구는 분석방법을 달리하지만 그 내용은 상호 부합되고 있다. 한편, 스트레스 요인별로는 역할갈등, 역할모호, 육체적 부담 등이 유의하였으며, 역할과다는 직무만족에 유의한 영향력이 없는 것으로 나타나 흥미로운 결과로 받아들여진다. 즉, 역할이 많다고 반드시 불만요인이 되는 것은 아니라는 의미이다. 다음으로, 직무스트레스와 조직몰입도 역시 통계적으로 유의한 부(-)의 관계를 보여 직무만족과 조직몰입은 전반적으로 같은 방향성을 가진 변수들임을 시사하고 있다. 그러나 직무스트레스와 조직시민행동 간에는 통계적으로 유의한 관련성이 입증되지 않았다. 생각해보면, 조직시민행동은 본질적으로 직원들이 규정된 역할 이외(extra-role)에 수행하는 바람직한 행동양식이므로 역할관련 스트레스 요인과는 직접적인 관련성이 없는 것이 일면 자연스러운 결과일 수 있다. 요약하면, 직무스트레스는 직무만족과 조직몰입에 부정적 영향을 미치며 조직시민행동과는 별다른 관련성이 없으나 전반적으로는 조직효과성을 저하시키는 요소인 것으로 판단된다. 따라서, 효과적인 물리치료사의 인사 및 조직관리를 위해서는 직무스트레스의 요인들을 적절

히 통제할 필요가 있음을 알 수 있다. 특히 젊은 층, 상대적 저학력층, 하위직 등은 역할모호와 역할과다가 주요인이므로, 구체적이고 명확한 직무설계와 업무수행 지시, 명령계통의 일원화 및 평가기준의 제시 등을 추진함과 아울러 철저한 직무분석을 통하여 업무량 조정과 인력의 재배치 또는 충원을 고려하여야 할 것으로 보인다. 반면, 상대적 고학력층과 고소득층의 역할갈등 요인을 조절하기 위해서는 목표설정에서의 참여 촉진, 의사소통의 활성화, 부서내 팀워크 증진을 위한 조직개발 등을 필요로 하며, 그밖에, 육체적 부담을 경감시키기 위한 근무환경의 개선과 전반적인 직무스트레스 수준을 감소시키기 위한 동료와 상사의 사회적 지원도 폭넓게 이루어져야 할 것으로 사료된다. 나아가, 보다 일반적인 관점에서, 승진기회, 보수, 직원복지, 신분보장 등을 충족할 수 있는 관리시스템을 구축하여 물리치료사의 동기수준을 향상시키고 조직효과성을 제고하는 것도 의료기관 경영진의 입장에서 중요한 사항임은 물론이다.

끝으로, 본 연구의 제한점을 서술하면, 먼저 조사대상자가 부산지역에 근무하는 물리치료사에 국한되었다는 점이다. 이 같은 사실이 본 연구의 본질적 내용을 크게 저해하는 것은 아니겠지만 연구결과의 일반화에 어느 정도 제약이 따름은 부인할 수 없다. 연구방법상으로도, 직무스트레스와 조직효과성과의 관련성 분석에서 전자를 독립변수로(조사대상자의 일반적 특성 포함) 후자를 종속변수로 하는 회귀분석을 시행하였으나, 한 연구(고종욱 등, 1996)에 따르면 직장 내에서 상사나 동료 또는 직장 밖에서 친구나 가족의 사회적 지원(social support)이 직무스트레스의 부정적 영향에 대해 완충자로서 기능하므로 이러한 사회적 지원과 직무스트레스 간의 상호작용 효과(interaction effect)를 감안한 실증분석모형 또는 방법을 적용하여야 한다는 것이나, 본 연구에서는 이 같은 사항을 고려하지 못한 점이 있다. 아울러, 직무스트레스와 조직효과성의 비교분석에 사용된 통계처리방법과 관련하여, 설문응답이 4점 척도로 되

어있어 이를 4개의 범주로 구성된 범주변수(질적변수)로 파악하면 카이제곱 검정이 적합하다는 지적이 있을 수 있겠으나, 등 척도는 질적변수이기도 하지만 순위척도이기도 하므로 평균의 계산과 평균비교 검정도 무방하며 실제로 많은 연구에서 그렇게 처리하고 있음을 감안할 때 가능한 것으로 사료된다.

V. 결 론

본 논문은 물리치료사의 역할관련 직무스트레스 요인과 그 수준을 파악하고 이러한 스트레스가 조직 효과성에 어떠한 영향을 미치며 그러한 현상은 물리치료사의 인사관리와 의료기관 운영에 어떠한 함의점을 갖는지 고찰하는 것을 목적으로 수행되었다.

연구의 기본적 방법은 설문조사와 통계분석으로서, 조사대상은 부산지역의 의료기관이나 보건관련기관에서 근무하는 물리치료사 200명으로 선정하였다. 자료수집은 구조화된 설문지를 이용하여 직접 전달 및 자기 기입 방법으로 실시하였으며(2002년 3월), 최종적으로 회수된 설문지는 175부로서(응답률 87.5%), 이를 분석하고 고찰한 결과 다음과 같은 결론을 얻게 되었다.

- 1) 물리치료사의 역할관련 직무스트레스 평점은 4점 척도에서 2.65로 나타나 '보통' 내지는 '다소 스트레스를 느끼는' 수준인 것으로 파악되며 그 중에서 특히 육체적 부담과 관련하여 가장 많은 스트레스를 경험하고 있는 것으로 조사되었고 다음으로는 역할갈등, 역할과다, 역할모호의 순서로 나타났다.
- 2) 조사대상자의 일반적 특성별로 직무스트레스의 요인과 수준을 비교할 때, 개략적으로 보면, 젊은 층, 상대적 저학력층, 미혼자, 하위직의 경우에 주로 경험하는 직무스트레스 요인이 역할모호와 역할과다인 반면, 비교적 고학력층과 고소득층에서는 역할갈등이 상대적으로 주요한 직

무스트레스 요인으로 파악되었다.

- 3) 직무스트레스 요인과 조직효과성의 관련성을 볼 때, 양자는 대체로 부(-)의 관계를 보였다. 즉, 스트레스 정도가 증가할수록 직무만족과 조직몰입이 감소하는 경향이 나타났다. 다만, 조직시민행동의 경우 직무스트레스와 유의한 관련성이 발견되지 않았으며, 오히려 연령이나 결혼여부와 같은 인구사회학적 특성이 조직시민 행동에 영향을 주는 것으로 분석되었다.
- 4) 이와 같은 연구결과가 의료기관 운영에 시사하는 바를 살펴볼 때, 효과적인 물리치료사의 인사 및 조직관리를 위해서는 직무스트레스의 요인들을 적절히 통제할 필요가 있음을 알 수 있다. 특히 젊은 층, 상대적 저학력층, 하위직 등은 역할모호와 역할과다가 주요인이므로, 구체적이고 명확한 직무설계와 업무수행 지시, 명령 계통의 일원화 및 평가기준의 제시 등을 추진함과 아울러 철저한 직무분석을 통하여 업무량 조정과 인력의 재배치 또는 충원을 고려하여야 하며, 다른 한편으로 상대적 고학력층과 고소득층의 역할갈등 요인을 조절하기 위해서는 목표 설정에의 참여 촉진, 의사소통의 활성화, 부서 내 팀워크 증진을 위한 조직개발 등이 필요하다.

참 고 문 헌

강경화 등. 일부 소방공무원의 음주와 직무스트레스와의 관련성. 대한산업의학회지, 13(4):401-412, 2001.

강윤식 등. 일부 의사들의 직무스트레스와 관련 요인. 예방의학회지, 34(2): 141-148, 2001.

고종욱, 서영준, 박하영. 직무스트레스와 사회적 지원이 병원종사자들의 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구. 예방의학회지, 29(2): 295-308,

1996.

길수경. 보험심사 간호사의 직무스트레스와 직무만족과의 상관관계. 인제대학교 보건 대학원 석사학위논문; 2000

김명훈. 물리치료사의 직무만족과 이직의도에 관한 연구. 대한물리치료사학회지, 8(1):107-114, 2001.

성수원. 물리치료사의 업무량과 이에 관련된 요인 분석. 연세대학교 대학원 석사학위논문; 1987

송명지. 보험심사 간호사의 전문직업성과 조직효과성. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문; 1999.

오원철 등. 산업 및 조직심리학. 박영사; 1995.

이기효. 이직의도 인과모형의 실증연구: 종합병원 종업원을 대상으로. 성균관대학교 대학원 박사학위논문; 1994.

이충휘. 물리치료사의 업무 관련성 스트레스, 대한물리치료학회지, 2(1); 65-74, 1990.

전제균. 물리치료사의 근무실태와 직무만족도에 관한 조사 연구. 대한물리치료학회지, 3(1); 9-38, 1991.

최옥자. 리더쉽, 조직문화유형 및 조직문화강도가 조직유효성에 미치는 영향: 간호조직을 중심으로. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문; 2000.

최은경. 항만하역 근로자들의 직무 스트레스에 관한 연구. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문; 2000.

한금림. 물리치료사의 업무성 스트레스 유발요인과 직무만족도와의 상관관계. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문; 1994.

Gibson JL, Ivancevich JM, and Donnelly JH. Organizations: Behavior, Structure, Processes, Business Publications Inc; 1982.

Greenhaus JH, and Parasuraman S. A Work-nonwork Interactive Perspective of Stress and Its Consequences. Journal of Organizational Behavior Management, 8: 37-60, 1986.

Schuler RS. Definition and Conceptualization of Stress in Organization, Organizational Behavior and

Human Performance, 25; 184-211, 1980.

Selye H. The Stress Concept and Some of Its Implications: Human Stress and Cognition, ed. by Hamilton V. et al., John Wiley & Sons: 1979.

Smith CA, Organ DW, and Near JP, Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents, Journal of Applied Psychology, 68; 653-663, 1983.