

물리치료사 및 작업치료사의 감정노동 수준에 미치는 요인

허윤정¹, 이석민^{2*}

¹삼육대학교 일반대학원 박사과정, ²삼육대학교 물리치료학과 교수

Factors Affecting Emotional Labor among Physical Therapists and Occupational Therapists

Yoon-Jung Hur¹, Suk-Min Lee^{2*}

¹Doctoral Course, Samyook University Graduate School

²Professor, Department of Physical Therapy, Samyook University

요 약 본 연구의 목적은 물리치료사 및 작업치료사의 감정노동 수준과 강도를 평가하고 이에 미치는 요인을 알아보았다. 전국 물리치료사 및 작업치료사를 대상으로 자기기입식 설문지를 이용한 단면적 조사연구(cross-sectional study)를 실시하였다. 총 2,000부의 설문지를 배포하여 1,500부(75%)의 설문지를 회수하였고, 이 중 중복으로 답변하거나 답변이 누락된 126부를 제외하고 1,374부(68.7%)의 설문지를 최종 분석하였다. 감정노동의 강도에 미치는 요인을 파악하기 위해 다중선형 회귀분석을 수행하였다. 분석결과, '감정조절의 요구 및 규제', '고객 응대의 과부하 및 갈등', '감정부조화 및 손상' 하부영역에서 고위험군은 각각 29.4%, 19.0%, 22.0% 이었으며, 특히 감정노동의 강도를 평가하는 '감정조절의 요구 및 규제', '고객 응대의 과부하 및 갈등', '감정부조화 및 손상'에서 감정노동의 위험군은 여성, 작업치료사, 주간 49시간 이상 근무, 하루 치료 환자 수 15명 이상으로 파악되었다. 이에 따라 물리치료사 및 작업치료사를 대상으로 정기적으로 위험군을 스크리닝 하고, 초과근무시간 제한과 적절한 환자 수 배정 등 치료사의 근로환경 조성을 통해 감정노동의 강도를 관리할 수 있겠다. 본 연구를 통하여 감정노동으로 인한 부정적 영향을 완화시키고, 감정노동을 중재할 수 있는 근거와 방안이 마련되어야 할 것이다.

주제어 : 감정노동, 한국형 감정노동 설문지, 감정부조화, 물리치료사, 작업치료사

Abstract The purpose of this study was to evaluate the level and intensity of emotional labor of physical therapists and occupational therapists, and to identify the factors affecting them. Cross-sectional study was conducted on physical therapists and occupational therapists across the country using self-populated questionnaire. A total of 2,000 questionnaires were distributed to retrieve 1,500 questionnaires(75%), of which 1,374 questionnaires(68.7%) were finally analyzed, excluding 126 that answered duplicates or were missing answers. Multi-linear regression was performed to identify factors on the strength of emotional labor. According to the analysis results, high-risk groups in the areas under 'Emotional demand and regulation' and 'Overload and conflict in customer service' and 'Emotional disharmony and hurt' were 29.4%, 19.0% and 22.0% respectively, especially in 'Emotional demand and regulation', 'Overload and conflict in customer service', 'Emotional disharmony and hurt' for women working days, and 49% of daily work hours. Accordingly, we will be able to regularly screen physical therapists and occupational therapists for dangerous groups, and manage the intensity of emotional labor through the creation of a therapist's working environment, such as limiting overtime hours and assigning appropriate number of patients. Through this study, the grounds and methods for mitigating the negative effects of emotional labor and mediating emotional labor should be provided.

Key Words : Emotional Labor, Korean Emotional Labor Scale(K-ELS), Emotional dissonance, Physical therapist, Occupational therapist

*Corresponding Author : Suk-Min Lee(leesm@syu.ac.kr)

Received June 24, 2019

Accepted September 20, 2019

Revised September 6, 2019

Published September 28, 2019

1. 서론

의료산업이 가지고 있는 건강에 대한 공공성과 고객 만족 경영이 의료기관에게 요구되면서, 서비스 제공자 중심에서 환자중심으로 의료서비스를 개선하고 있다[1]. 우수한 의료서비스를 제공하여 고객 만족도를 높이기 위해 고객 접점 부서에서 일하고 있는 의료인들은 전문성과 의료기술 뿐 아니라 감정노동까지 요구받고 있다.

감정노동(emotional labor)이란 직무나 조직의 요구(organizational demands)에 맞게 감정을 조절하는 것으로, 근로자들이 고객에게 특정한 감정만을 표현함으로써 노동이 제공되는 것을 의미한다[2]. 감정노동 종사자들은 서비스를 제공하는 동안 감정표현을 숨기거나 억압하기 때문에 건강상태가 양호하지 않다고 알려져 그들의 직무와 건강을 관리하고 유지할 수 있는 방법을 고찰하는 것은 매우 중요하다[3].

감정 노동이 정신건강에 미치는 영향에 대한 여러 연구에 따르면 감정노동은 신체적 증상 뿐 아니라 불안(anxiety), 우울(depression), 불면(insomnia), 스트레스(stress), 소진(burnout) 등의 심리적 고통을 증가시켜[4-7], 개인과 기업의 생산성(productivity)을 감소시키는 큰 이유가 될 수 있다고 보고하고 있다[7]. 또한 감정노동이 직무스트레스 요인의 하나로 스트레스 반응을 유발하여 근골격계 질환, 소화기 질환 등의 다양한 건강문제를 유발할 수 있다는 선행연구도 있다[8]. 따라서 감정노동을 수행하는 직업군의 신체적, 정신적 차원의 건강영향을 평가해야 한다[9].

보건의료직 종사자(healthcare professionals)들은 환자를 대면하면서 전문적인 의료서비스를 제공하는 직업이다. 이중 물리치료사 및 작업치료사는 주어진 근무시간에 다양한 환자 및 보호자에게 재활치료 서비스를 제공하는 동안 신체적 노력 뿐 아니라 재활치료를 위해 자신의 감정을 억제하고 조절해야 하는 감정노동 강도가 높은 의료기술직 중 하나이다[10,11]. 이러한 과정에 따라 불가역적으로 발생하는 치료사들의 감정노동에 따른 소진, 우울, 부정적인 주관적 건강인식은 치료사들의 건강관련 삶의 질에 영향을 미치는 위험요인이라 할 수 있다. 그러나 기존 보건의료 종사자의 감정노동에 관한 다양한 연구들이 있는 반면 지금까지 국내에서 물리치료사 및 작업치료사의 감정노동 현황을 객관적 평가도구를 통해 정량적으로 측정하지 않았고, 감정노동의 영향을 미치는 위험요인을 살펴본 연구가 매우 제한적이었다.

따라서 본 연구에서는 물리치료사 및 작업치료사들이

경험하는 감정노동을 표준화된 ‘한국형 감정노동 평가도구(K-ELS)’[12]를 사용하여 감정노동 수준과 강도를 평가하고, 이에 영향을 미치는 위험요인 파악과 문제 해결을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 물리치료사 및 작업치료사가 업무 시 경험하게 되는 감정노동을 파악하기 위해 전국 병원, 복지관, 공공기관, 사설기관 등에 근무하는 치료사들을 대상으로 구조화된 자기기입식 설문조사(self-administered questionnaire)를 실시하였다(Appendix 1). 자료 수집은 기관윤리위원회(IRB)의 승인(IRB NO: 2-7001793-AB-N-012018119HR)을 받은 후 진행하였으며, 설문지에 동의표시를 받아 응답자가 자발적으로 설문조사에 참여하기로 동의하였음을 확인 후 진행하였다. 총 2,000부의 설문지를 배부하여 1,500부가 회수되어 75%의 응답률을 보였으며, 회수된 설문지 중 응답이 불성실한 126부를 제외한 총 1,374명을 대상으로 최종 분석하였다.

2.2 측정도구 및 방법

1) 종속변수: 감정노동

감정노동의 강도를 평가하기 위해 24개의 문항이 5개의 하부영역으로 구성된 한국형 감정노동 설문지(Korean Emotional Labor Scale, K-ELS)[12]를 사용하였다. 본 연구는 감정노동의 5개의 하부영역 중 ‘감정노동의 강도 평가(하부영역 1-3)’를 위한 3개의 하부영역을 분석하였다. ‘감정조절의 요구 및 규제(Emotional demanding and regulation)’는 고객 응대 과정에서 얼마만큼의 감정조절에 대한 노력이 수반되는 정도, 감정표출의 이중성이나 다양성에 대한 요구와 규제 등의 수준을 평가한다(5문항). ‘고객응대의 과부하 및 갈등(Overload and conflict in customer service)’은 고객응대 시 동반되는 과부하의 정도와 까다롭고 무례한 고객(일명 진상고객)의 응대로 인해 발생 가능한 갈등의 수준을 평가한다(3문항). ‘감정부조화 및 손상(Emotional disharmony and hurt)’은 고객 응대과정에서 감정노동 근로자들이 자신의 감정이 상처를 받거나 자존심이 상하는 등의 정서적 손상이나 감정적 어려움의 정도를 평가한다(6문항)[12].

각 문항에 관한 척도는 '감정조절의 요구 및 규제'(영역 1), '고객응대의 과부하 및 갈등'(영역 2), '감정부조화 및 손상'(영역 3)은 1-2-3-4 리커트 척도로 점수화하도록 하였다. 영역별 점수는 다음에 제시한 공식에 의거하여 100점 만점으로 환산한다[12].

영역별 환산점수=

$$\frac{\text{해당영역의 예상가능한최고총점} - \text{문항개수}}{\text{해당영역의 각문항에 주어진 점수의 합} - \text{문항개수}} \times 100$$

감정노동의 하부영역의 내적 일치도(Internal consistency)를 파악하기 위해 신뢰도 검정(Reliability test)을 실시한 결과, 신뢰도 계수 Cronbach's α 값은 영역 1은 0.726, 영역 2는 0.764, 영역 3은 0.880으로 0.0726-0.880까지 만족할 만한 수준이었다. 감정노동의 3개 하부영역의 영역별 점수는 해당 영역의 각 문항에 주어진 점수의 합에서 문항개수를 뺀 값과 해당 영역의 예상 가능한 최고 총점에서 문항개수를 뺀 값을 각각 분자, 분모로 하여 100점 만점으로 환산하였다.

물리치료사 및 작업치료사의 감정노동 수준을 평가하고 고위험군 판정을 위해 감정노동 평가도구의 영역별 성별 참고치를 참고하였다[12].

2) 독립변수

구조화된 자기보고형 설문지를 사용하여 물리치료사 및 작업치료사의 성별, 나이, 교육수준, 배우자여부 등을 포함한 일반적 특성과 직업, 근무경력, 근무기관, 고용형태, 주간 근무시간, 휴일 근무, 하루 치료 환자 수 등 직업적 특성에 관한 문항을 포함했다.

2.3 자료처리 및 분석방법

연구대상자의 인구사회학적 특성 및 직업적 특성과 감정노동 하부영역 간의 관계를 파악하기 위해 카이제곱을 이용한 빈도분석, 독립적 t검정과 분산분석(ANOVA)을 실시하여 단변량 분석을 수행하였다. 인구사회학적 특성 및 직업적 특성이 감정노동 하부영역에 미치는 영향력을 각각 파악하기 위해서 다중선형 회귀분석(Multi-variate regression)을 수행하였다. 모든 통계분석은 SAS 9.2(SAS Institute Inc., Cary, NC, USA) 프로그램을 이용하였고, $p < .05$ 인 경우 통계적으로 유의한 것으로 판정하였다.

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 일반적 특성

Table 1과 같이 감정노동 연구에 참여한 대상자 1,374명의 인구사회학적 특성은 물리치료사 951명(69.21%), 작업치료사 423명(30.79%), 남자 671명(48.84%), 여자 703명(51.16%)이었다. 대상자의 평균 연령은 29.8세(± 6.82)로 20대가 837명(61.05%)으로 가장 많았고, 30대 389명(28.37%), 40대 123명(8.97%), 50대 이상이 22명(1.60%)이었다. 직업적 특성에서 근무경력은 5년차 미만이 787명(57.70%)으로 가장 많았고, 5-9년차 303명(22.21%), 10-19년차 209명(15.32%), 20년차 이상 65명(4.77%) 순이었다. 기관유형은 1차 의료 기관 종사자 83명(6.08%), 2차 의료기관에 종사자가 764명(55.97%), 3차 의료기관 종사자 465명(34.07%), 복직관, 공공기관, 사설기관 등 기타기관에 종사하는 치료사가 53명(3.88%)이었다. 고용형태는 정규직 948명(69.05%), 계약직 408명(29.72%), 시간제(파트타임) 근무제 17명(1.24%)이었다.

3.2 일반적 특성에 따른 감정노동 하부영역 수준 및 경험의 차이

일반적 특성에 따른 감정노동 하부영역 수준 및 경험의 차이를 파악하기 위해서 단변량 분석을 수행하였다. Table 2를 살펴보면 '감정조절의 요구 및 규제' 영역에서는 여성($p < 0.001$), 배우자 있음($p < 0.001$), 작업치료사($p < 0.001$), 근무경력이 오래될수록($p = 0.012$), 3차 기관($p < 0.001$), 하루 치료 환자 수 15명 이상($p < 0.001$) 일수록 감정노동의 강도가 통계적으로 유의하게 높았다. '고객응대의 과부하 및 갈등' 영역에서는 여성($p < 0.001$), 30대($p = 0.005$), 배우자 있음($p = 0.005$), 근무경력이 10-19년($p = 0.007$), 주간 근무시간 49시간 이상($p = 0.006$), 휴일근무 하는 군($p = 0.044$), 하루 치료 환자 수 15명 이상($p = 0.023$)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. '감정부조화 및 손상' 영역은 여성($p = 0.005$), 작업치료사($p < 0.003$), 2차 기관($p < 0.005$), 주간 근무시간 49시간 이상($p < 0.004$), 휴일근무를 하는 군($p < 0.018$)에서 감정노동 강도의 위험 정도가 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

Table 1. General characteristics of the participants

Variable		Total (n=1,374)	Physical Therapist (n=951)	Occupational Therapist (n=423)	P value
sex	Male	671(48.84)	532(55.94)	139(32.86)	<0.001
	Female	703(51.16)	419(44.06)	284(67.14)	
Age(years)	≤29	837(61.05)	531(55.89)	306(72.68)	<0.001
	30-39	389(28.37)	292(30.74)	97(23.04)	
	40-49	123(8.97)	107(11.26)	16(3.80)	
	≥50	22(1.60)	20(2.11)	2(0.48)	
Education level	College graduate	374(27.22)	242(25.45)	132(31.21)	0.014
	University graduate	849(61.79)	592(62.25)	257(60.76)	
	Graduate school	151(10.99)	117(12.30)	34(8.04)	
Marital status	Single	935(68.05)	606(63.72)	329(77.78)	<0.001
	Married	439(31.95)	345(36.28)	94(22.22)	
Work tenure (years)	≤4	787(57.70)	503(53.23)	284(67.78)	<0.001
	5-9	303(22.21)	217(22.96)	86(20.53)	
	10-19	209(15.32)	172(18.20)	37(8.83)	
	≥20	65(4.77)	53(5.61)	12(2.86)	
Type of organization	Clinic	83(6.08)	72(7.64)	11(2.61)	0.092
	Rehabilitation hospital	764(55.97)	492(52.17)	272(64.45)	
	General hospital	465(34.07)	340(36.06)	125(29.62)	
	etc	53(3.88)	39(4.14)	14(3.32)	
Position	Permanent employee	948(69.05)	665(69.93)	283(67.06)	0.002
	Contract employee	408(29.72)	271(28.50)	137(32.46)	
	Part-time job	17(1.24)	15(1.58)	2(0.47)	
Average weekly working hours (hours)	≥39	99(7.21)	73(7.68)	26(6.16)	0.184
	40-48	1260(91.77)	871(91.59)	389(92.18)	
	≥49	14(1.02)	7(0.74)	7(1.66)	
Holiday work	Yes	981(71.50)	659(69.37)	322(76.30)	0.009
	No	391(28.50)	291(30.63)	100(23.70)	
Average daily caring number of patients	<15	1046(76.13)	683(71.82)	363(85.82)	<0.001
	≥15	326(23.73)	268(28.18)	58(13.71)	

3.3 물리치료사 및 작업치료사의 감정노동에 영향을 미치는 요인

물리치료사 및 작업치료사의 감정노동의 위험 정도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 감정노동과 유의한 상관관계가 있는 것으로 확인된 주요 변수들, 성별, 연령, 교육수준, 결혼여부, 직업, 근무경력, 기관유형, 고용형태, 주간 근무시간, 휴일근무, 하루 치료 환자 수의 변수들을 독립변수에 포함하였다. 연령과 근무경력 간의 높은 상관관계($r=0.800$, $p<0.001$)가 파악되어 근무경력 분석 모델에서 제외하였다. 다중선형회귀분석을 실시하기 전 다중공선성을 검증한 결과 독립변수들 간 분산팽창지수(VIF)가 1.58~2.89으로 10보다 작아 자기상관이 없는 것으로 판단하였다. 또한 오차항의 독립성을 검증하기 위한 더빈-왓슨(Durbin Watson)값은 2에 가까운 1.78로 나타났다. 따라서 다중공선성의 문제가 없어 근

무경력을 제외한 모든 변수를 다중선형회귀모형 분석에 이용하였다. Table 3에서 살펴보면 다른 혼란변수를 모두 보정했을 때 '감정조절의 요구 및 규제' 영역에 유의한 영향을 미치는 위험요인은 각각 여성($\beta=4.39$, $p<0.001$), 40대($\beta=0.52$, $p=0.032$), 작업치료사($\beta=2.25$, $p=0.017$), 2차 및 3차 의료기관($\beta=3.82$, $p=0.042$; $\beta=5.36$, $p<0.001$), 하루 치료 환자 수 15명 이상($\beta=1.99$, $p=0.050$)이었다. '고객 응대의 과부하 및 갈등' 영역에는 여성($\beta=4.79$, $p<0.001$), 30대($\beta=4.98$, $p=0.004$), 주간 49시간 이상 근무($\beta=14.99$, $p=0.013$), 하루 치료 환자 수 15명 이상($\beta=4.40$, $p=0.002$) 변수들에서 통계적으로 유의하였다. '감정부조화 및 손상' 영역에는 여성($\beta=10.64$, $p<0.001$), 주간 40-48시간($\beta=6.34$, $p=0.007$) 또는 49시간 이상 근무($\beta=19.90$, $p=0.002$), 하루 치료 환자 수 15명 이상($\beta=3.50$, $p=0.018$)에서 통계적으로 유의하게 감정노동의 강도를 증가시켰다.

Table 2. Factors influencing Emotional Labor

	Emotional demanding and regulation		Overload and conflict in customer service		Emotional disharmony and hurt	
	Mean(SD)	P-value	Mean(SD)	P-value	Mean(SD)	P-value
Sex		<0.001*		<0.001*		<0.001*
Male	69.67(16.54)		56.84(20.90)		43.22(22.86)	
Female	73.35(14.24)		60.62(21.19)		52.97(21.73)	
Age		0.091		0.052*		0.436
≤29	70.82(14.88)		57.74(21.14)		48.28(22.93)	
30-39	72.25(15.76)		61.29(19.98)		48.61(21.99)	
40-49	74.03(18.04)		58.08(24.87)		47.87(24.70)	
≥50	74.24(18.43)		57.57(15.19)		40.40(22.88)	
Education level		0.077		0.735		0.284
College graduate	70.42(14.95)		58.05(20.47)		48.58(22.40)	
University graduate	71.66(15.70)		59.06(21.25)		48.54(22.97)	
Graduate school	73.77(15.59)		59.01(22.08)		45.43(22.84)	
Marital status		0.007*		0.053*		0.583
Single	70.79(15.12)		58.02(21.01)		47.98(22.82)	
Married	73.18(16.20)		60.38(21.30)		48.70(22.80)	
Occupation		0.009*		0.060		0.003*
Physical Therapist	70.83(16.23)		58.06(21.18)		47.02(23.08)	
Occupational Therapist	73.19(13.62)		60.38(20.93)		50.89(21.98)	
Work tenure(years)		0.012*		0.007*		0.174
≤4	70.58(14.64)		57.50(20.68)		47.88(22.54)	
5-9	72.23(14.93)		61.05(20.91)		49.81(22.22)	
10-19	73.33(18.11)		61.45(22.40)		48.98(24.20)	
≥20	75.58(18.11)		54.87(22.38)		43.24(23.84)	
Type of organization		0.004*		0.767		0.057*
Clinic	67.30(20.86)		58.50(22.49)		48.79(25.44)	
Rehabilitation hospital	70.95(13.95)		59.33(20.42)		49.59(22.07)	
General hospital	73.26(16.43)		58.04(21.69)		46.02(23.55)	
etc	70.81(17.15)		58.28(24.45)		46.22(22.63)	
Position		0.752		0.104		0.216
Permanent employee	71.44 (15.50)		59.25(21.03)		48.92(22.86)	
Contract employee	71.74 (15.59)		58.11(21.23)		46.82(22.86)	
Part-time job	74.11 (14.11)		49.01(22.92)		43.79(16.99)	
Average weekly working hours(hours)		0.100		0.006*		<0.001*
≤39	70.50 (14.41)		54.32(20.25)		42.19(20.90)	
40-48	71.56 (15.55)		58.99(21.15)		48.53(22.83)	
≥49	80 .00(17.54)		72.22(18.36)		64.28(23.64)	
Holiday work				0.044*		0.018*
Yes	72.05(15.00)		59.54(20.37)		49.18(22.12)	
No	70.43(16.61)		57.00(22.80)		45.97(24.23)	
Average daily caring number of patients		0.022*		0.023*		0.048*
<15	71.01(15.12)		58.23(20.96)		47.72(22.49)	
≥15	73.27(16.56)		61.72(21.74)		51.01(24.18)	

* p-value<0.05 미만

Table 3. Emotional Labor status according to General and Occupational Characteristics

		Emotional demanding and regulation		Overload and conflict in customer service		Emotional disharmony and hurt	
		Coef.	p-value	Coef.	p-value	Coef.	p-value
Sex	Male	Ref.		Ref.		Ref.	
	Female	4.39	<0.001*	4.79	<0.001*	10.64	<0.001*
Age (years)	≤29	Ref.		Ref.		Ref.	
	30-39	1.99	0.111	4.98	0.004*	2.69	0.138
	40-49	4.15	0.032*	2.87	0.278	2.61	0.351
	≥50	.52	0.886	-.27	0.956	-8.01	0.129
Educational level	College	Ref.		Ref.		Ref.	
	University	.79	0.421	1.46	0.279	1.53	0.286
	Graduate school	1.92	0.248	1.32	0.560	-.26	0.913
Marital status	Single	Ref.		Ref.		Ref.	
	Married	1.74	0.145	1.47	0.369	2.01	0.247
Occupation	Physical Therapist	Ref.		Ref.		Ref.	
	Occupational Therapist	2.25	0.017*	2.00		1.91	0.161
Type of organization	Clinic	Ref.		Ref.		Ref.	
	Rehabilitation hospital	3.82	0.042*	.75	0.769	.55	0.837
	General hospital	5.36	0.006*	-1.66	0.537	-2.47	0.385
	etc	3.80	0.168	-1.66	0.965	-1.57	0.694
Position	Full-time job	Ref.		Ref.		Ref.	
	Temporary job	.67	0.553	.89	0.570	-1.35	0.416
	Part-time job	3.39	0.553	-9.5	0.068	-4.92	0.377
Average weekly working hours	<40 hours	Ref.		Ref.		Ref.	
	40-48 hours	.98	0.543	4.14	0.063	6.34	0.007*
	≥49 hours	7.25	0.098	14.99	0.013*	19.90	0.002*
Holiday work	Yes	Ref.		Ref.		Ref.	
	No	-1.77	0.077	-2.14	0.118	-2.11	0.146
Average numbers of patient of daily caring	<15 patients	Ref.		Ref.		Ref.	
	≥15 patients	1.99	0.050*	4.40	0.002*	3.50	0.018*

4. 논의

본 연구는 물리치료사 및 작업치료사의 감정노동의 실태를 알아보고 감정노동 수준과 강도에 미치는 요인들을 분석함으로써 물리치료사 및 작업치료사의 감정노동 완화 제도마련을 위해 기초자료를 제공하고자 한다.

연구의 주요결과를 요약하면 다음과 같다. 한국형 감정노동 평가도구의 영역별 성별 참고치[12]를 기준으로 물리치료사 및 작업치료사의 감정노동 수준을 평가하고 고위험군의 현황을 파악하였다. 연구대상자 1,374명 중 '감정조절의 요구 및 규제', '고객응대의 과부하 및 갈등', '감정부조화 및 손상'에서의 고위험군은 각각 29.4%, 19.0%, 22.0% 이었다. 특히, 감정노동의 강도를 평가하는 '감정조절의 요구 및 규제', '고객 응대의 과부하 및 갈

등', '감정부조화 및 손상'의 위험 정도를 증가시키는 요인은 여성, 작업치료사, 주간 49시간 이상 근무시간, 하루 치료 환자 수 15명 이상 집단이었다. 결과 분석표를 제시하지 않았지만, 근무 시간과 하루 치료 환자 수와의 교호작용(Interaction term)을 포함하면서 다른 혼란변수를 모두 통제했을 때 '감정조절의 요구 및 규제'와 '감정부조화 및 손상' 영역에서 주간 근무시간 49시간 이상 이면서 하루 치료 환자 수가 15명 이상($\beta=19.90$, $p=0.002$; $\beta=29.39$, $p=0.002$) 집단에서 감정노동 강도가 크게 증가하였다. 이는 고객과의 대면이 빈번하게 발생할수록 자주 접촉하는 대상자와의 관계에서 감정노동이 발생한다는 연구[13,14]와 임상간호사를 대상으로 한 연구에서 1일 돌보는 환자 수에 따라 유의한 차이를 보인다는 결과[15,16]와 일치하는데 감정표현의 빈도, 감정

표현의 주의성 및 감정부조화가 정서적 고갈 및 탈인격화와 양의 상관관계가 있다고 할 수 있겠다. 조직에서 요구하는 감정표현의 규칙이 개인의 실제 감정과 일치하지 않을 때, 감정 부조화가 발생하고, 그 결과 정서고갈이나 직무 불만족 등이 발생하게 된다[17]. 이는 감정노동 근로자의 업무강도가 높아지면 감정조절의 요구 및 규제를 해야만 하는 상황에 많이 노출되거나 감정부조화 및 손상을 경험할 기회가 증가한다는 선행연구와 일치하였다[14].

인구사회학적 요인에서 살펴보면 여성들이 남성보다 감정노동의 강도가 높음을 확인하였는데, 여성들은 '감정 조절의 요구 및 규제', '감정부조화 및 손상'의 감정노동 하부영역에서 더 높은 위험수준을 보였다. 이는 개인의 감정노동의 강도가 성별과 업무 강도(근무시간과 하루 치료 환자 수)간 유의미한 통계적 상관성이 있다고 결론 내릴 수 있다.

직업적 특성에서 물리치료사보다 작업치료사가 감정노동의 힘들음을 더 많이 호소하였는데, 이는 성별 비율에 근거한 것으로 파악된다. 일반적으로 물리치료보다 작업치료에 종사하는 여성의 비율이 더 높으며, 본 연구에서도 작업치료사의 여성 비율은 67%(물리치료사의 여성비율 44%) 이었다.

일반적으로 병원에서 열·전기 장비를 이용한 치료 서비스를 제공하는 부서에서는 물리치료사 한 명당 하루에 30명 이상, 주당 150명~170명의 환자들에게 재활치료 서비스를 제공하고 있다. 운동(물리)치료 및 작업치료 서비스를 제공하는 종합병원, 요양 및 재활병원의 경우도 하루에 14~16명, 한 주 70명 이상의 환자에게 치료 서비스를 제공함으로써 질적 치료보다는 양적 치료에 편중되어 물리치료사 및 작업치료사는 높은 부하의 노동 강도로 인해서 이직을 한다고 보고되고 있다[18].

또한 작업치료사는 신체적, 정신적으로 장애를 가진 이들을 대상으로 하여 친절함을 바탕으로 재활치료 서비스를 충족시켜야 하고[19], 짧은 시일 내에 치료적 효과가 나타나길 바라는 보호자의 높은 기대와 초초함은 작업치료사에게 무리한 감정노동을 야기하게 되어, 결과적으로 우울감에 영향을 주게 된다는 선행연구도 있다[20].

본 연구는 물리치료사 및 작업치료사들의 감정노동의 수준과 강도를 파악하기 위한 실태조사이며 단면연구이므로 감정수준을 증가시키는 요인과 감정노동 수준과 강도 간의 시간적 인과성을 해석하기에는 제한점이 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 물리치료사 및 작업치료사를 대상으로 감정노동 수준과 강도에 영향을 미치는 요

인을 포괄적으로 조사하였고, 결과에 근거하여 합의점을 도출할 수 있는 대표성을 갖추었다. 지속적으로 높아지는 고객서비스의 기대수준에 부응하기 위해서 감정노동이 반드시 필요한 직무기술이라는 점을 고려한다면 앞으로 이에 대한 조직차원의 체계적 관리 역시 필요하다[21]. 감정노동의 부정적 영향으로 인한 서비스 악화와 직원들이 겪는 다양한 직업에 대한 부정적 태도에 대한 이해하고[22-25], 긍정적 영향을 높여 궁극적으로 재활치료서비스의 질을 향상시킬 수 있도록 할 것이다.

5. 결론

물리치료사 및 작업치료사는 환자를 직접 대면하며 신체적인 접촉을 통해 의료서비스를 제공하기 때문에 업무 강도가 높을수록 감정노동 위험에 매우 취약함을 확인하였다. 이에 따라 초과근무시간 제한과 적절한 환자 수 배정 등의 치료사의 근로환경 조성을 통해 감정노동의 강도를 관리할 수 있다. 물리치료사 및 작업치료사의 효율적인 감정노동 관리를 통해 환자들에게 질 높은 재활치료 서비스 제공을 도모하고자 한다. 물리치료사 및 작업치료사의 감정노동 실태, 감정노동에 미치는 요인, 감정노동과 소진, 우울, 삶의 질에 미치는 위험요인을 찾고, 연관성을 파악하는 연구를 통하여 직무스트레스를 해소하고, 감정조절을 증대할 수 있는 근거가 마련되어야 할 것이다.

REFERENCES

- [1] D. W. Baik & Y. H. Yom. (2012). Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. *Journal of Korean Academy Nursing Administration*. 18(3), 271-280.
DOI : 10.11111/jkana.2012.18.3.271
- [2] P. K. Adelman, (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. In S. L. & L. R. Murphy (Eds.), *Organizational risk factors for stress*. (pp. 371-381). Washington, DC: American Psychological Association.
DOI : 10.1037/10173-023
- [3] S. Sonnetag & E. Natter. (2004). Flight attendants' daily recovery from work: Is there no place like home? *International Journal of Stress Management*, 11(4), 366-391.
DOI : 10.1037/1072-5245.11.4.366
- [4] K. L. Pugliesi & S. L. Shook. (1997). Gender, jobs, and

- emotional labor in a complex organization. *Social Perspectives on Emotions*, 4, 283-316.
- [5] A. S. Wharton. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
DOI : 10.1177/0730888493020002004
- [6] A. S. Wharton. (1996). *Service with a smile: Understanding the consequences of emotional labor*. Philadelphia: Temple University Press.
- [7] C. Ammendolia et al. (2016). Healthy and productive workers: using intervention mapping to design a workplace health promotion and wellness program to improve presenteeism. *BMC Public Health*, 16, 1190.
DOI : 10.1186/s12889-016-3843-x.
- [8] H. J. Kim. (2010). Occupational Diseases Produced by Emotional Labor. *Hanyang medical reviews*, 30(4), 284-289.
DOI : 10.7599/hmr.2010.30.4.284
- [9] S. Y. Kim, S. J. Chang, H. R. Kim & J. H. Roh. (2002). A Study on the Relationship between Emotional Labor and Depressive Symptoms among Korean Industrial Service Employees. *Korean Journal Occupational Environment Medicine*, 14(3), 227-235.
DOI : 10.35371/kjoem.2002.14.3.227
- [10] S. T. Lim. (2014). *Effects of emotional labor on job burnout, job satisfaction and job involvement among Korean physical therapists*. Master Thesis. Konyang University, Nonsan.
- [11] S. H. Lee & Y. S. Bang. (2015). The Effect of Emotional Labor and Burnout on the Job Attitude of Occupational Therapists. *The Journal of Korean Society of Occupational Therapy*, 23(1), 95-108.
DOI : 10.14519/jksot.2015.23.1.08
- [12] S. J. Chang et al. (2014). *A Study on the Application of Korean Emotional Labor Scale(K-ELS) and Korean Workplace Violence Scale(K-WVS) Tools*. Seoul: Occupational Safety and Health Research Institute Publishing.
- [13] C. M. Brotheridge & A. A. Grandey. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
DOI : 10.1006/jvbe.2001.1815.
- [14] J. A. Morris & D. C. Feldman. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
DOI : 10.2307/259161
- [15] S. N. Lee. (2010). *Relation of among emotional labor, burnout and job involvement of nurses*. Master's thesis. Hanyang University, Seoul.
- [16] C. M. Ko & A. Y. Lee. (2013). The mediating effect of emotional dissonance in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 19(5), 647-657.
DOI : 10.11111/jkana.2013.19.5.647
- [17] A. Rafaeli & R. I. Sutton. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
DOI : 10.2307/257991
- [18] M. Y. Song & T. S. Lee. (2008). The Trend of Turnover within Physical Therapist in Busan. *Journal of Korean Physical Therapy Science*, 15(2), 71-77.
- [19] S. Y. Heo. (2015). *Analysis on the therapy experience of pediatric physical therapists for children with disabilities*. Master's thesis. Changwon University, Gyeongnam.
- [20] S. H. Mastracci, M. A. Newman & M. E. Guy. (2006). Appraising Emotion Work Determining Whether Emotional Labor Is Valued in Government Jobs. *The American Review of Public Administration*, 36(2), 123-138.
DOI : 10.1177/0275074005280642
- [21] O. M. Karatepe. (2011). Do job resources moderate the effect of emotional dissonance on burnout?: A study in the city of Ankara, Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(1), 44-65.
DOI : 10.1108/09596111111101661
- [21] O. M. Karatepe & H. Choubtarash. (2014). The effects of perceived crowding, emotional dissonance, and emotional exhaustion on critical job outcomes a study of ground staff in the airline industry. *Journal of Air Transport Management*, 40, 182-191.
DOI : 10.1016/j.jairtraman.2014.07.006
- [23] O. M. Karatepe & K. D. Aleshinloye. (2009). Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 349-358.
DOI : 10.1016/j.ijhm.2008.12.002
- [24] J. H. Lee & C. M. Oak. (2016). Hotel employee work engagement and its consequences. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 25(2), 133-166.
DOI : 10.1080/19368623.2014.994154
- [25] M. K. Shin & H. L. Kang. (2011). Effects of emotional labor and occupational stress on somatization in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17(2), 158-167.
DOI : 10.11111/jkana.2011.17.2.158

허 윤 정 (Yoon-Jung Hur)

[장학원]



- 2016년 2월 : 연세대학교 보건대학원 (보건학 석사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 삼육대학교 물리치료학(박사과정)
- 2005년 3월 ~ 현재: 연세의료원 신촌 세브란스 재활병원 물리치료사
- 관심분야 : 감정노동, 작업장폭력, 물리치료학

· E-Mail : yoonjung-a@hanmail.net

이 석 민 (Suk-Min Lee)

[장학원]



- 2004년 2월 : 서울대학교 보건대학원(보건학 박사)
- 1994년 9월 ~ 현재 : 삼육대학교 물리치료학과 교수
- 관심분야 : 산업재활, 행동과학, 건강증진
- E-Mail : leesm@syu.ac.kr

Appendix 1

A. 다음의 설문은 귀하의 일반적 특성 및 직업 특성에 관한 질문입니다.
해당란에 V로 표시하여 주십시오.

1. 성 ① 남자 ② 여자

2. 연령 (만 ____ 세)

3. 최종학력

① 전문대졸 ② 대졸 ③ 대학원졸

4. 결혼상태

① 미혼 ② 기혼 ③ 이혼/사별/별거

5. 현재직무

① 물리치료사 ② 작업치료사

6. 하루 업무 중 고객(환자) (치료)응대에 소요되는 시간은 몇 시간입니까?(하루 평균 ____ 시간)

7. 귀하가 하루에 돌보는 고객(환자)의 수는?

① 평균 10명 이하 ② 평균 11~15명 ③ 평균 16~20명 ④ 평균 21명 이상

8. 총 근무 년 수(현 직장 이전 근무지도 합산해 주세요) (____년 ____개월)

9. 귀하가 근무하는 기관 유형

① 1차병원(의원) ② 2차병원(재활병원 등의 준종합병원) ③ 3차병원(종합병원, 대학병원)
 ④ 복지관 ⑤ 공공기관(보건소 등) ⑥ 사설기관(연구소, 센터)

10. 고용형태

① 정규직 ② 계약직 ③ 파견직 ④ 시간제(파트타임직)

11. 교대근무

① 교대근무 한다 ② 교대근무 안 함

12. 주간 평균 근무시간 (점심시간 제외) (주간 평균 ____시간)

(예시) 만일 09:00~12:00 오전 업무, 12:00~13:00 점심, 13:00~18:00 오후 업무의 형태로
월-금요일 일할 경우 주간 평균 근무시간은 (3+5)시간×5일=40시간이 됩니다.

13. 휴일근무 (토, 일, 법정 공휴일 포함)

① 휴일근무 한다(≒ 13-1번 문항으로 이동) ② 휴일근무 안 한다(다음 페이지로 이동)

13-1. 한 달 평균 휴일 근무시간 (한 달 평균 ____시간)

(예시) 만일 격주로 토요일 09:00~13:00 4시간을 근무할 경우
한 달 평균 휴일 근무시간은 4시간×2일=8시간이 됩니다.

B. 다음의 설문은 감정노동의 수준을 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 현재의 업무수행 상황을 토대로 아래의 설문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시기 바랍니다.

설문문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.				
2. 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.				
3. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.				
4. 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.				
5. 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다.				
6. 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다.				
7. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.				
8. 고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무수행의 어려움이 있다.				
9. 고객을 응대할 때 자존심이 상한다.				
10. 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.				
11. 고객을 응대할 때 나의 감정이 상쯤처럼 느껴진다.				
12. 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.				
13. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.				
14. 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.				
15. 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등).				
16. 고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다.				
17. 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.				
18. 고객응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다.				
19. 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.				
20. 직장은 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다.				
21. 상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.				
22. 동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.				
23. 직장 내에 고객응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.				
24. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어졌다.				