

물리치료사의 소명의식 및 감정노동이 조직성과에 미치는 영향

윤민희

동방문화대학원대학교 자연치유학과

The Effect of Physical Therapist's Vocation and Emotional Labor on Organizational Performance

MinHee Yun

Department of Naturopathy, Dongbang Culture Graduate University

요약 본 연구의 목적은 물리치료사의 소명의식 및 감정노동이 조직성과에 미치는 영향을 파악하는데 있다. 연구대상은 2019년 05월 25일부터 2019년 06월 30일까지 서울시에 있는 개인 병원 2곳, 준 종합 병원 2곳, 종합 병원 2곳, 대학 병원 2곳인 총 8곳의 병원에 근무하는 물리치료사 137명을 대상으로 실시하였다. 분석방법은 SPSS 프로그램을 사용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 상관관계분석을 실시하였으며, 변수 간의 인과관계에 대한 회귀분석을 실시하였다. 연구결과 첫째, 물리치료사의 소명의식이 조직성과에 미치는 영향을 살펴본 결과 소명의식 요인이 높을수록 조직성과가 높아진다는 것으로 조직성과에 긍정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 물리치료사의 감정노동이 조직성과에 미치는 영향을 살펴본 결과 감정노동의 하위요인인 표면행동 요인은 조직성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 내면행동 요인은 조직성과에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 물리치료사가 지각하는 소명의식이 높을수록 조직성과가 높게 나타나고, 감정노동의 표면행동이 높을수록 조직성과가 낮아진다는 것을 의미하는 것이다. 본 연구의 시사점은 물리치료사의 조직성과를 높이기 위한 방안 마련의 기초자료가 될 것으로 사료된다.

Abstract The purpose of this study is to understand the effect of physical therapist's vocational consciousness and emotional labor on organizational performance. The subjects of this study are physical therapists working in a total of 8 hospitals in Seoul from May 25, 2019 to June 30, 2019: 2 private hospitals, 2 semi-general hospitals, 2 general hospitals, and 2 university hospitals. It was conducted with 137 people. For the analysis, the SPSS program was used, frequency analysis, reliability analysis, and correlation analysis were performed, and a regression analysis was performed on the causal relationship between variables. First, as a result of examining the effect of the physical therapist's vocational consciousness on organizational performance, the higher the vocational consciousness factor, the higher the organizational performance, which means that it has a positive and significant effect on organizational performance. Second, as a result of examining the effect of physical therapist's emotional labor on organizational performance, it was found that the surface behavior factor, a sub-factor of emotional labor, had an effect on organizational performance. On the other hand, the factors of inner behavior were found to have no significant effect on organizational performance. This means that the higher the vocational consciousness perceived by the physical therapist, the higher the organizational performance, and the higher the surface behavior of emotional labor, the lower the organizational performance. This study is considered to be the basic data for preparing a plan to improve the organizational performance of physical therapists.

Keywords : Physical therapist, Vocation, Emotional labor, Organizational performance, Surface behavior

본 논문은 동방문화대학원대학교 연구과제로 수행되었음.

*Corresponding Author : MinHee Yun(Dongbang Culture Graduate University)

email: dbflsky100@naver.com

Received September 9, 2020

Revised December 7, 2020

Accepted January 8, 2021

Published January 31, 2021

1. 서론

1.1 연구의 필요성

최근 산업화와 의학의 발달로 풍요로운 삶을 누리고 있다. 개인의 삶은 향상되었지만 반복된 일상과 정신적인 스트레스, 사고의 위기 속에서 오는 많은 신체적인 질환으로 우리는 어려움을 겪으며 개인의 문제, 더 나아가 사회적인 문제들은 야기되고 있다. 또한, 삶의 향상은 건강에 대한 인식을 높이게 되고 그에 따라 의료기관을 찾는 사람들은 다양한 의료서비스를 제공받고자 한다.

의료산업은 전통적인 노동집약적 산업으로 조직의 핵심 경쟁력인 인적자원의 관리를 최우선으로 하고 있다. 시간이 지날수록 무한경쟁의 시대에서 살아남기 위해 의료기관들은 내부 역량을 강화하고 그에 따른 인적자원개발과 관리에 많은 노력을 기울이고 있다[1].

물리치료사에 대한 정의를 살펴보면, 세계보건기구(WHO)에서는 손상, 장애, 장애에 관련된 국제적인 용어를 분류를 하고, 과학적인 근거를 제공하며, 공통적인 용어를 사용하여 보건의료전문가 사이에서 원활한 의사소통을 위한 ICF(International Classification of Functioning, Disability, and Health)에서는 신체 건강의 상태를 신체 기능 및 구조, 활동성, 참여성으로 나누는데 위 세 부분 중 신체 기능 및 구조에 문제가 있는 경우를 손상이라고 하며 환자의 손상을 치료하는 자로 말하고 있다[2].

위와 같이 근골격계, 신경계 질환으로 몸과 마음이 아픈 사람을 비수술적요법인 도수, 물리요법으로 치료하는 물리치료사는 의료기관내에서 다른 보건의료인력 중에 가장 많은 시간을 환자와 함께 한다는 것에 있어서 물리치료사에게 소명의식은 주목할 변인으로 나타났다.

즉 소명의 의미는 전통적으로 종교적인 관점에서의 의미로 해석되었다면 현대에서는 많은 학자들에 의해 도덕적이고 사회적으로 의미 있고, 종교적인 관계보다 그 의미가 더 넓은 세상 전체에 기여하는 것으로 확대되어 개인이 자신의 일과 삶에 그 의미를 부여하는 것으로 재 개념화 하고 있다. 영어단어의 소명(calling)은 소명(의식), 직업의식, 사명, 그리고 천직이라는 의미로도 사용되고 있다[3].

또한, 소명의식을 가지고 고객을 대하는 보건의료인은 양질의 의료서비스를 제공하며 고객의 만족도를 높이는 데 있어서 각자의 전문성과 의료기술 뿐만 아니라 감정노동까지 요구받고 있는 실정이라고 하였다[4].

감정노동이 정신건강에 미치는 영향에 관련된 여러 연

구들에 따르면 감정노동은 신체적 증상 뿐만 아니라 불안, 우울, 불면, 스트레스, 소진 등의 심리적 고통을 증가 시킴으로써 개인과 기업의 생산성을 감소시키는 큰 원인이 될 수 있다고 했다[5].

이와 같이 보건의료직 종사자는 환자를 대하면서 전문적인 의료서비스를 제공하는 직업이며, 물리치료사는 주어진 근무시간에 다양한 환자에게 물리치료를 하면서 신체적인 노력뿐만 아니라 치료를 위해 자신의 감정을 억제하고 조절해야 하는 감정노동에 있어 그 강도가 높은 의료기술직 중의 하나라고 하였다[6].

물리치료사의 소명의식과 감정노동을 살펴본 결과 조직성과는 또 다른 선행연구를 통해 대두된다고 볼 수 있다. 조직이 특정한 것을 실행하면서 이루어 내거나 최종적으로 이루어낸 결과물을 뜻하는 조직성과는 조직의 다양한 목표 달성 정도, 조직에서 필요로 하는 자원을 획득하기 위한 환경 개척능력, 환경 변화에 대한 적응력 및 생존능력, 인적 자원의 개발과 구성원의 욕구충족을 위한 조직의 능력, 그리고 조직의 생산성 또는 수익성을 의미하기도 한다[7].

또한 조직은 대부분의 사람들에게 일상생활에서 가장 중요한 부분을 차지하며, 개인적인 목적달성 뿐만 아니라 사회적, 정치적, 경제적으로도 중요한 수단이며, 조직성과는 조직 구성원의 태도 및 행동과 밀접한 관련이 있으므로 인간에 의해 움직이는 조직의 인적자원을 효과적으로 관리하는 것은 조직의 유효성을 높일 수 있는 필수적인 관리방안이라고 하였다[8]. 이는 소명의식과 감정노동은 조직성과와 밀접한 연관이 있음을 알 수 있다.

따라서 본 연구는 물리치료사의 소명의식과 감정노동이 조직성과에 미치는 영향을 살펴봄으로써 물리치료사의 소명의식과 감정노동의 중요성을 인식하고, 각각 조직성과에 효과적인 영향을 줄 수 있는 방안을 모색하는데 기초자료로써 도움이 될 것으로 사료된다.

1.2 연구문제

본 연구의 목적은 물리치료사의 소명의식, 감정노동, 조직성과와의 관계에 대하여 분석하고자 한다. 이에 대한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 물리치료사의 소명의식은 조직성과에 어떠한 영향을 미치는가?

둘째, 물리치료사의 감정노동의 표면행동과 내면행동은 조직성과에 어떠한 영향을 미치는가?

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 2019년 05월 25일부터 2019년 06월 30일까지 서울시에 있는 개인 병원 2곳, 준 종합 병원 2곳, 종합 병원 2곳, 대학 병원 2곳인 총 8곳의 의 물리치료사 137명을 대상으로 조사하였다. 설문조사는 사전에 연구 대상자에게 설문 취지에 대해 충분히 설명한 후 자기기입식으로 실시하였다. 설문 자료 중 총 150부를 수집한 후 연구 자료로 적절하지 않은 설문지 13부를 제외한 137부의 자료를 분석에 활용하였다.

2.2 연구도구

본 연구에 사용된 도구는 일반적 특성 7문항, 소명의식 12문항, 감정노동 12문항, 조직성과 12문항으로 구성되어 있다. 일반적 특성에 관한 내용은 성별, 결혼상태, 연령, 최종학력, 근무경력, 근무형태, 직위 등으로 구성되어 조사하였다. 물리치료사의 소명의식을 측정하기 위해 홍성미[3]가 사용한 소명의식의 측정도구는 총 12문항으로 구성하여, 각 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다. 감정노동을 측정하기 위해 김동환[9]이 사용한 감정노동의 측정도구는 하위요인 표면행동 5문항, 내면행동 7문항 총 12문항으로 구성하여 각 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다. 물리치료사의 조직성과를 측정하기 위해 전경덕[10]이 사용한 조직성과 측정도구는 12문항으로 구성하여 각 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

2.3 신뢰도

본 연구에 사용된 각 변수의 신뢰도 검증결과, 소명의식의 전체 신뢰도는 .847로 높은 신뢰도를 보이고 있다. 감정노동의 전체 신뢰도는 .851의 높은 신뢰도가 나타났다. 하위요인별로 살펴보면, 표면행동 .845, 내면행동 .852의 높은 신뢰도를 보이고 있다. 조직성과의 신뢰도 또한 .820의 높은 신뢰도를 보이고 있다. 주요 변수의 신뢰도 분석결과는 [표 1]과 같다.

Table 1. Reliability of key variables

| Classification | | Number of questions | Cronbach's α | |
|----------------------------|------------------|---------------------|---------------------|------|
| Vocation | | 12 | .847 | |
| Emotional labor | Surface behavior | 5 | .845 | .851 |
| | Inner behavior | 7 | .852 | |
| Organizational performance | | 12 | .820 | |

2.4 자료처리 및 분석방법

연구에 수집된 자료처리는 SPSS 22.0 프로그램을 사용하여 유의수준 5%에서 검증하였고, 각 연구도구의 신뢰도 산출은 Cronbach's α 의 계수를 이용하여 분석하였다. 물리치료사의 일반적 특성은 빈도분석을 실시하여 알아보았으며, 물리치료사의 소명의식과, 감정노동이 조직성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 상관관계분석과 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 일반적 특성

본 연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 물리치료사의 성별은 여자 83명(60.6%), 남자 54명(39.4%)으로 여성의 응답률이 더 많은 것으로 나타났다. 결혼상태를 보면 미혼이 96명(70.1%)로 기혼 41명(29.9%)보다 더 많은 것으로 조사되었다. 연령은 31-35세 이하가 52명(38.0%)으로 가장 많았으며, 26-30세 이하 37명(27.0%), 36-40세 이하 19명(13.9%) 순으로 나타났다. 최종학력은 전문대학 졸업이 56명(40.9%)으로 가장 많았으며, 4년제 대학졸업 43명(31.4%), 석사과정 이상 29명(21.2%), 박사과정 이상 9명(6.6%) 순으로 확인되었다. 근무경력은 5-10년 미만이 65명(47.4%) 가장 많이 차지하였으며, 10년-15년 미만이 36명(26.3%)으로 나타났다. 근무형태는 정규직 125명(91.2%)로 대부분 차지하였으며, 직위는 일반물리치료사가 91명(66.4%)으로 가장 많은 것으로 조사되었다. 물리치료사의 일반적 특성에 대하여 살펴본 결과는 [표 2]와 같다.

Table 2. General characteristics

| Classification | | Total(N=137) | |
|-----------------|---------------------------------|--------------|---------|
| | | Frequency | Rate(%) |
| Sex | Male | 54 | 39.4 |
| | Female | 83 | 60.6 |
| Marital status | Single | 96 | 70.1 |
| | married | 41 | 29.9 |
| Age | Under 25 | 8 | 5.8 |
| | 26-30 years old | 37 | 27.0 |
| | 31-35 years old | 52 | 38.0 |
| | 31-40 years old | 19 | 13.9 |
| | 41-45 years old | 17 | 12.4 |
| | 46 years old or older | 4 | 2.9 |
| Final education | Junior college graduation | 56 | 40.9 |
| | Four-year university graduation | 43 | 31.4 |

| | | | |
|-----------------|---|-----|------|
| | Master's course or higher | 29 | 21.2 |
| | Doctoral course or higher | 9 | 6.6 |
| Work experience | Less than 3 years | 15 | 10.9 |
| | Less than 3-5 years | 6 | 4.4 |
| | Less than 5-10 years | 65 | 47.4 |
| | Less than 10-15 years | 36 | 26.3 |
| | 15 years or more | 15 | 10.9 |
| Working type | Full-time | 125 | 91.2 |
| | Non-regular workers | 12 | 8.8 |
| Spot | General Physical Therapist | 91 | 66.4 |
| | Team Leader | 15 | 10.9 |
| | General Manager(Manager, Center Director) | 31 | 22.6 |

3.2 주요 변수에 대한 기술통계

물리치료사의 소명의식에 대한 측정 변수는 5점 척도로 측정하였으며, 소명의식 요인의 전체는 M=3.72로 평균 점수보다 높게 나타났다. 감정노동(M=3.57)은 전체 평균 점수보다 높게 나타났으며, 하위요인별로 살펴보면 내면행동(M=3.47) 요인이 표면행동(M=3.47) 보다 높게 나타났다. 조직성과 요인의 전체는 M=3.72로 평균 점수보다 높은 것으로 나타났다. 물리치료사의 주요 변수에 대한 기술통계를 살펴본 결과는 [표 3]과 같다.

Table 3. Descriptive statistics on major variables

| Classification | | N | Min | Max | M | SD |
|----------------------------|------------------|-----|------|------|------|-----|
| Vocation | | 137 | 1.92 | 5.00 | 3.72 | .54 |
| Emotional labor | Surface behavior | 137 | 2.00 | 5.00 | 3.47 | .70 |
| | Inner behavior | 137 | 2.29 | 5.00 | 3.67 | .55 |
| | Total | 137 | 2.49 | 5.00 | 3.57 | .55 |
| Organizational performance | | 137 | 2.58 | 5.00 | 3.72 | .52 |

3.3 주요 변수 간의 상관관계

물리치료사의 소명의식, 감정노동, 조직성과와의 관련성을 살펴본 결과, 물리치료사가 소명의식과 감정노동은 다소 높은 수준의 양의 상관관계를 지니는 것으로 확인되었다($r=.405, p<.01$). 소명의식과 조직성과 또한 다소 높은 수준의 양의 상관관계를 지니는 것으로 확인되었다($r=.569, p<.01$). 한편, 감정노동과 조직성과는 낮은 수준의 양의 상관관계를 지니는 것으로 확인되었다($r=.377, p<.01$). 이러한 결과는 각 상관계수 값이 통계적 유의 수준 하에서 변수들 간의 관계성이 있음을 보여

주고 있는 것이다. 이에 대한 변수 간의 상관관계 분석결과는 [표 4]와 같다.

Table 4. Correlation between major variables

| Classification | Vocation | Emotional labor | Organizational performance |
|----------------------------|----------|-----------------|----------------------------|
| Vocation | 1 | | |
| Emotional labor | .405** | 1 | |
| Organizational performance | .569** | .377** | 1 |

** $p<.01$

3.4 물리치료사의 소명의식, 감정노동, 조직성과의 영향관계

3.4.1 물리치료사의 소명의식이 조직성과에 미치는 영향

물리치료사의 소명의식이 조직성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 조직성과에 대한 소명의식의 설명력을 의미하는 R2값이 .324로 나타나 전체 변동의 32.4%로 회귀모형을 설명하고 있다. 모형에 대한 분산분석 결과 추정된 회귀모형($F=64.675, p<.000$)은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 소명의식 요인의 영향력을 살펴보면, 소명의식 요인은 조직성과에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 분석되었다($t=6.524, p<.001$). 이는 물리치료사의 소명의식 요인이 높을수록 조직성과가 높아진다는 것을 의미하는 것이다. 물리치료사의 소명의식이 조직성과에 미치는 영향을 살펴본 결과는 [표 5]와 같다.

Table 5. The Effect of Physical Therapist's Vocation on Organizational Performance

| Dependent variable | Independent variable | Unnormalization factor | | Standardization factor | t |
|----------------------------|----------------------|------------------------|----------------|------------------------|----------|
| | | B | Standard error | β | |
| Organizational performance | a constant | 1.678 | .257 | | 6.524*** |
| | Vocation | .550 | .068 | .569 | 8.042*** |

*** $p<.001$

3.4.2 물리치료사의 감정노동이 조직성과에 미치는 영향

물리치료사의 감정노동이 조직성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과,

조직성과에 대한 감정노동의 설명력을 의미하는 R2값이 .222로 나타나 전체 변동의 22.2%로 회귀모형을 설명하고 있다. 또한 D-W(Durbin Watson) 값이 2.409로 0이나 4에 가깝지 않아 자기상관이 존재하지 않았으며, 공차한계는 0.1 이상이며, VIF 값은 10 이하로 다중공선성이 발생하지 않았다. 모형에 대한 분산분석 결과 추정된 회귀모형(F=19.169, p<.000)은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 감정노동의 하위요인별로 영향력을 살펴보면, 표면행동($\beta=-.044$, p<.001)은 조직성과에 부적(-)으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 감정노동의 하위요인 내면행동($\beta=.494$, p>.05) 요인은 조직성과에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 물리치료사의 감정노동 하위요인인 표면행동 요인이 높을수록 조직성과가 낮아진다는 것을 의미하는 것이다. 물리치료사의 감정노동이 조직성과에 미치는 영향을 살펴본 결과는 [표 6]과 같다.

Table 6. The Effect of Physical Therapist's Emotional Labor on Organizational Performance

| Dependent variable | Independent variable | Unnormalization factor | | Standardization factor | t | tolerance Limit |
|----------------------------|----------------------|------------------------|----------------|------------------------|----------|-----------------|
| | | B | Standard error | | | |
| Organizational performance | a constant | 2.142 | .273 | | 7.848*** | |
| | Surface behavior | -.033 | .067 | -.044 | -.488*** | .713 |
| | Inner behavior | .462 | .084 | .494 | 5.472 | .713 |

***p<.001

4. 결론 및 제언

본 연구에서는 물리치료사의 소명의식 및 감정노동이 조직성과의 관계에 대하여 분석하였다. 연구결과 및 연구결과를 토대로 구체적으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 물리치료사의 소명의식이 조직성과에 미치는 영향을 살펴본 결과 소명의식 요인은 조직성과에 긍정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 물리치료사의 소명의식 요인이 높을수록 조직성과가 높아진다는 것을 의미하는 것이다.

둘째, 물리치료사의 감정노동이 조직성과에 미치는 영향을 살펴본 결과 감정노동의 하위요인인 표면행동 요인은 조직성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면

감정노동의 하위요인인 내면행동 요인은 조직성과에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 물리치료사의 감정노동 하위요인인 표면행동 요인이 높을수록 조직성과에 영향을 주어 조직성과가 낮아진다는 것을 의미하는 것이다.

이상의 논의를 바탕으로 후속연구에 대한 제안에서 살펴보면 본 연구는 첫째, 조사지역 및 조사대상, 방법의 한계가 있으며 제한점이 있다. 둘째, 표본 지역 확대와 비교 집단 간 연구로 폭 넓고 구체적인 결과를 기대할 수 있다. 따라서 물리치료사의 직무만족을 높일 수 있는 교육 프로그램 개발과 콘텐츠 연구로 시스템을 형성하는데 활용하는 것이 유용할 것으로 사료된다.

향후 물리치료사를 대상으로 조직성과를 높일 수 있는 방안 마련을 위한 심층적인 연구가 요구된다.

References

- [1] C. H. Yun, *A study on factors influencing job stress and turnover intention for medical workforce(doctors &nurses) in medical institution : focusing on the moderating effect of calling*, Ph.D dissertation, Graduate School Kyung Hee University, 2017.
- [2] S. J. Kim, *Mediating Effects of Job Stress and Social Support in the Relationship between Self-elasticity and Psychological Burnout of Physical Therapists*, Ph.D dissertation, The Graduate School, University of Brain education, pp.7-8, 2014.
- [3] S. M. Hong, *The effects of child care teachers' calling on happiness : focused on the moderating effect of organizational commitment*, Ph.D dissertation, Graduate School Catholic Kwandong University, 2017.
- [4] Yoon-Jung Hur, Suk-Min Lee, "Factors Affecting Emotional Labor among Physical Therapists and Occupational Therapists", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol.10, No.9, pp.237-247, 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.15207/JKCS.2019.10.9.237>
- [5] A. S. Wharton, "The affective consequences of service work: Managing emotions on the job". *Work and Occupations*, Vol.20, No.2, pp.205-232, 1993. DOI: <https://doi.org/10.1177/0730888493020002004>
- [6] S. T. Lim, *Effects of emotional labor on job burnout, job satisfaction and job involvement among Korean physical therapists*. Master Thesis. Graduate School Konyang University, 2014.
- [7] S. H. Lee and Y. S. Bang, "The Effect of Emotional Labor and Burnout on the Job Attitude of Occupational Therapists". *The Journal of Korean Society of Occupational Therapy*, Vol.23, No.1, pp.95-108, 2015. DOI: <https://doi.org/10.14519/jksot.2015.23.1.08>

- [8] Y. G. Shin, "Paradigm and Implementation Issues of Human-oriented Management", *Journal of industrial relations*, Vol.12, No.1, pp.291-353, 2001.
- [9] D. H. Kim, *The effect that the emotional labor of officials in charge of civil appeal have on exhaustion and job attitude*, Ph.D dissertation, Graduate School Keimyung University, 2014.
- [10] K. D. Jeon, *Structural equation model of clinical nurses' professional self-conception, job embeddedness, organizational citizenship behavior and organizational performance*, Ph.D dissertation, Graduate School Sahmyook University, 2015.
-

윤 민 희(MinHee Yun)

[정회원]



- 2018년 8월 : 명지대학교 산업대학원 건강과학산업학과 석사 졸업
- 2019년 3월 ~ 현재 : 동방문화대학원대학교 자연치유학과 박사 재학 중
- 현재 : 연세이너힐의원 도수치료실

〈관심분야〉

자연치유, 건강과학