

작업치료사의 감정노동과 소진이 직무태도에 미치는 영향

이성희*, 방요순**

*빛고을전남대학교병원 작업치료실

**광주대학교 작업치료학과

국문초록

목적 : 본 연구는 작업치료사의 직무에 따른 감정노동과 소진 그리고 직무태도의 실태를 분석하고 이에 따른 각 요인의 집단 간 차이 및 관계를 알아보고자 한다.

연구방법 : 2014년 3월 27일부터 4월 27일까지 설문지를 이용하여, 작업치료사의 일반적 특성, 질병 관련 특성, 감정노동, 소진, 직무태도에 대해 조사하였다. 대상자의 일반적인 특성은 빈도분석을 하였고, 감정노동, 소진, 직무태도는 빈도분석 그리고 평균과 표준편차로 산출하였다. 일반적 특성에 따른 감정노동, 소진, 직무태도의 차이는 t -test와 ANOVA로 분석하였다. 감정노동, 소진, 직무태도와의 상관성은 피어슨 상관분석을 하였고, 관련 요인의 직무태도에 미치는 영향을 알아보기 위해서는 위계다중회귀분석을 하였다.

결과 : 작업치료사의 감정노동과 소진은 정의 상관관계($r=.477$), 감정노동과 직무태도와의 부의 상관관계($r=-.215$), 소진과 직무태도는 부의 상관관계($r=-.449$)로 유의한 차이가 있었다. 소진은 직무태도에 부의 방향으로 영향을 미쳤다($F=22.400$, Adjusted $R^2=.19$).

결론 : 작업치료사의 감정노동, 소진, 직무태도와의 관련성은 감정노동의 강도가 높아지면 소진이 높아지고, 직무태도는 낮아지는 것으로 나타났다. 작업치료사의 감정노동과 소진이 직무태도에 미치는 요인은 소진으로, 소진이 적을수록 직무태도는 높게 나타났다.

주제어 : 감정노동, 소진, 작업치료사, 직무태도

I. 서론

최근 병원들은 생존을 위해 기업조직의 경영전략을 도입하였고, 고객만족 전략을 통해 경쟁력 강화에 최선을 다하고 있다(Park, 2006). 병원에서 제공되는 서비스의 질적 향상과 환자 만족의 요구가 높아짐에 따라 서비스 수행 시 정서적 표현을 조절하고 통제하려는 조직의 노력이 증가하고 있다(Ann, Jung, & Kim, 2007). 이로 인한 조직

구성원들의 감정노동은 자신이 수행하는 역할에 대한 갈등을 야기하고, 직무와 조직에 대해 부정적 태도를 강화시켜 직무소진을 유발한다(Brotheridge & Lee, 2003; Cordes & Dougherty, 1993; Grandey, 2000). 소진은 만성적인 정서적 스트레스에 대한 반응으로써, 자신의 건강을 해치고 서비스의 질을 감소시킨다. 또한 결국, 이직 등 다양한 부정적인 문제를 야기하며 생산성을 낮추어 직무태도의 구성요소인 직무만족과 조직몰입에 감소를 일

ORCID: Lee, Sung-Hee, <http://orcid.org/0000-0002-9211-9919>

Corresponding author: Bang, Yo-Soon (ot5bang@hanmail.net/ Dept. of Occupational therapy, Gwangju University)

Received 30 July 2014; Revised version received 11 August 2014; Accepted 6 March 2015

으킨다(Byun & Yom, 2009; Kim, 2006; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 감정노동은 직무소진을 통해 직무태도에 변화를 나타내고, 직무만족과 조직몰입은 업무에 대한 불만족이 쌓일수록 조직의 몰입이 낮아져 소진을 경험하게 한다(Kim, 2010; Lee, 2002; Song & Kim, 2012).

작업치료사는 보건의료전문직의 하나로 서비스 대상자와의 직접적인 접촉을 통해 그들의 장애에 대한 현실 적응과 재활의욕에 영향을 주는 능동적인 역할을 한다(Yang, Hur, Noh, & Lee, 2007). 대상자들은 대부분 신체장애, 지각장애, 감각장애, 언어장애, 인지장애 등의 다양한 신경학적 기능장애를 나타낸다(Kim et al., 2004; Lee & Kwon, 2003). 또한 장애를 경험하면서 심리적 스트레스를 유발하고 우울, 불안, 분노, 감정조절의 정서장애 등의 사회·심리적 장애를 가진다(Kim & Oh, 1996; You & Ahn, 2009). 즉 작업치료의 대상자들은 신체적, 정신적, 사회·심리적으로 균형이 깨져 있고, 치료적 관계형성 과정 중에 적절하지 못한 감정반응을 보이거나 생각 및 감정 조절에 문제를 보인다. 이들에게 재활서비스를 제공하는 작업치료사는 친절하게 그리고 윤리의식을 바탕으로 한 사명감과 진정성을 가지고 명시적 및 암묵적 규범에 의해 업무를 수행해야하기에 상당한 정서적 감정노동과 직무소진을 경험한다.

감정노동과 관련된 보건의료전문직의 선행연구들을 살펴보면, 전공의, 간호사, 치료방사선사 등이 높은 감정노동의 수준을 나타냈다(이의철 등, 2008; Cha et al., 2009; Gray & Smith, 2009; Joung & Kim, 2006; Landa, Lopez-Zafra, Berrios Martos, & del Carmen Aguilar-Luzon, 2008; Park, 2008; Shim et al., 2013). 한상근, 박천수, 정윤경, 최동선과 김기현(2006)의 직업지표연구조사는 보건의료관리직이 감정노동을 상대적으로 많이 수행하는 직업군으로 보고했고, 특히 물리 및 작업치료사가 4.2점/5점으로 높은 감정노동을 나타냈다(박영범, 2013).

소진에 관한 선행연구를 살펴보면, 감정노동이 증가할수록 직무소진도 증가하였고, 감정노동이 소진에 영향을 미치는 새로운 변수라 하였다(Byun & Yom, 2009; Shim & Jeong, 2013). 보건의료전문직들은 대체로 과도한 업무와 근로시간, 낮은 보수 등으로 소진을 경험하였고, 특히

작업치료사는 중등도 이상의 소진을, 물리치료사의 경우는 뇌졸중 환자를 치료할 때 높은 소진을 나타냈다(Ahn, Kim, & Huh, 2002; Chu, 2012; Hwang, 2012; Kim, Roh, & Won, 2010; Lloyd & King, 2004; Rogers & Dodson, 1988).

감정노동과 소진으로 인한 직무스트레스는 자신의 욕구충족뿐만 아니라 조직의 목표 달성에도 많은 어려움을 겪게 하고 조직 구성원의 심리적·육체적 압박감과 고통을 유발한다. 또한 고객 만족을 위한 업무수행 방법과 직무태도를 저하시키는 결정 요인이다(Yom, Kwon, Lee, Kwon, & Ko, 2009). 직무를 수행하는 과정 중에 나타나는 스트레스는 필연적으로 경험하는 것으로 개인의 건강과 업무성과의 저해를 더욱 가중시켜 나아가 직무태도를 저하시킬 수 있다. 직무태도에 관련된 선행연구를 살펴보면, 직무태도는 성과에 대한 예측지표로 조직을 좌우하는 중요한 영향요인이라 하였다(이영안과 이홍재, 2009; Campbell, 1977; Dalton, Todor, Spendolini, Fielding, & Porter, 1980; Steer, 1975). 병원 조직의 성과 향상은 근로자들이 직무에 만족하고 관리자들에 만족하며 조직에 몰입할수록 긍정적이라 하였다(Park, Park, Yum, & Kim, 2006). 직무태도는 직무스트레스에 영향을 받으며 의료기관 종사자의 직무스트레스는 직무만족과 조직몰입을 저하시킨다(Lee & Lee, 2009; Ok, Kim, & Kim, 2001). 특히 작업치료사의 경우는 다양한 직무스트레스로 직무만족도의 저하를 나타냈다(Han, Jung, Yoo, & Chung, 2008; Kwon, Ron, Chang, Won, & Sim, 2007; Park & Kim, 2008; Wilkins, 2007). 선행연구들에 의하면 보건의료전문직 종사자 중 작업치료사는 높은 감정노동과 중등도 이상의 소진, 다양한 직무스트레스를 받고 있다는 것을 알 수 있었으나, 높은 수준의 스트레스를 유발하는 환경에서 직무를 수행하고 있는 작업치료사를 대상으로 감정노동과 소진, 직무태도와의 관련 연구는 매우 부족한 실정이다.

따라서 본 연구는 작업치료사의 직무에 따른 감정노동과 소진 그리고 직무태도의 실태를 분석하고 이에 따른 각 요인의 집단 간 차이 및 관계를 검증함으로써 작업치료사의 정신건강과 근무여건개선, 질 높은 작업치료서비스 방안 등을 위한 인적자원관리에 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구 방법

1. 연구 대상

본 연구는 2014년 3월 24일 현재 대한작업치료사협회에 등록되어 있고, 편의추출로 의료재활기관과 사회복지기관에서 작업치료 업무를 수행하고 있는 치료사를 대상으로 자가보고식 설문지를 실시하였다.

2. 연구 절차

본 연구는 2014년 3월 24일부터 3월 26일까지 G광역시에 거주하는 해당 전문가 5인(작업치료 교수 1인과 임상경력 5년 이상 4인)에게 본 연구의 취지를 설명하고 동의를 얻은 후, 설문지 내용의 구성과 타당성, 그리고 의미전달의 정확성을 자문 받았다. 이후 병원에 근무하고 있는 작업치료사 10명에게 예비조사를 실시한 후, 응답의 용이성을 수정·보완하여 최종 설문지를 완성하였다. 설문지 배포와 회수과정은 다음과 같았다.

첫째, 연구자는 G광역시, C지역, J지역에 소속된 의료재활 및 사회복지기관, 지회 보수교육장, 작업치료학 석·박사 과정이 있는 대학원을 직접 방문하여 연구의 취지를 설명하고 동의를 얻은 후 조사 대상자들에게 설문지 및 동의서를 배포하였다. 설문지는 일과시간 및 보수교육, 수업시간 이후에 작성토록 하였고, 직접 회수하였다.

둘째, 연구자는 S특별시, D광역시, G지역에 소속된 의료재활 및 사회복지기관의 작업치료사에게 전화로 연구의 취지를 설명하고 동의를 얻은 후 이메일과 우편을 통해 설문지 및 동의서를 배포하였다. 설문지는 일과시간 이후에 작성토록 하였고 반송용 봉투에 밀봉하게 한 후 회수하였다.

2014년 3월 27일부터 4월 27일까지 위와 같은 과정에서 250부를 배포하였고, 회수된 설문지는 210부였다. 이중에서 응답이 불성실한 30부를 제외한 총 180부(회수율 72.0%)의 자료를 최종 분석에 사용하였다.

3. 연구 도구

1) 감정노동

감정노동은 대인을 접촉하는 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획 및 통제정도이다(Morris & Feldman, 1996). 본 연구에서는 Morris와 Feldman(1996)의 연구를 기초로, Kim(1998)이 개발한 도구를 사용하였다. 도구는 하위요소인 감정표현의 빈도(3문항), 감정표현의 주의성(3문항), 감정적 부조화(3문항), 총 9문항으로 구성되었다. Likert형 5점(1~5) 척도로, 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높은 것을 의미한다. Kim(1998)의 연구에서의 Cronbach's α 는 .86이었고, 본 연구의 전체문항 Cronbach's α 는 .84이었다.

2) 소진

소진은 대인관계를 주로 하는 조직 구성원들이 겪는 정서적 고갈, 비인간화, 자아성취감 저하의 총체적 현상이다(Maslach, 1982). 본 연구에서는 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 Maslach Burnout Inventory (MBI)를 Choe(2002)가 변안한 도구를 사용하였다. 도구는 경험하는 소진의 양상에 따라 하위영역인 정서적 고갈(9문항), 비인간화(5문항), 자아성취감 저하(8문항), 총 22문항으로 구성되었다. Likert형 8점(0~7) 척도로, 개인적 성취감의 경우 8개의 긍정적인 문항을 역환산하여 처리한다. 점수가 높을수록 소진이 높음을 의미한다. Maslach와 Jackson(1981)의 연구에서의 전체문항 Cronbach's α 는 .76이었고, 하위요인별로 정서적 소모가 .90, 비인간화가 .79, 개인적 성취감 감소가 .71이었다. 본 연구의 전체문항 Cronbach's α 는 .91이었다.

3) 직무태도

직무태도는 직무에 대한 태도로서 직무의 어떤 특수한 상황에 대하여 반응하려는 경향을 의미한다(정경섭, 1996). 본 연구에서는 Heo(2000)의 연구에서 사용한 직무기술지표(Job Descriptive Index) 측정항목과 Mowday, Steers와 Porter(1979)가 개발한 Organizational Commitment Questionnaire(OCQ)를, Hong 등(2008)이 변안한 것을 사용하였다. 도구는 직무만족(6문항)과 조직몰입(5문항), 총 11문항으로 구성되었다. Likert형 5점(1~5) 척도로, 직무태도의 점수가 높을수록 업무를 수행하는 태도가 긍정적임을 의미한다. 본 연구의 전체문항 Cronbach's α 는 .74이었다.

4. 자료 분석

수집된 자료는 SPSS Version 18.0 통계프로그램을 사용하였다. 대상자의 일반적인 특성은 빈도분석을 하였고, 감정노동, 소진, 직무태도는 빈도분석 그리고 평균과 표준편차로 산출하였다. 일반적 특성에 따른 감정노동, 소진, 직무태도의 차이는 t -test와 ANOVA 및 사후검증 Scheffe 검정으로 분석하였다. 감정노동, 소진, 직무태도와의 상관성을 알아보기 위해 Pearson 상관분석을 하였고, 관련 요인의 직무태도에 미치는 영향을 알아보기 위해 위계다중회귀분석을 하였다. 통계학적 유의 수준은 .05로 하였다.

III. 연구 결과

1. 일반적 특성 및 직업 관련 특성

일반적 특성에서 연령은 25~29세(46.8%)가, 성별은 여자(75.6%)가, 결혼 상태는 미혼(85.0%)이, 교육수준은 대학교졸업(41.7%)이, 종교는 유(51.1%)가 많았다.

직업 관련 특성에서 근무지 유형은 재활전문병원(59.4%)이, 직장동료 수는 10명 이상(57.2%)이, 고용형태는 정규직(85.0%)이, 월 임금수준은 151~200만원 미만(53.9%)이, 총 임상경력은 3년 미만(36.1%)이, 현 직장경력은 3년 미만(65.0%)이 많았다. 주로 치료하는 환자군은 성인노인작업치료(80.0%)가, 1일 평균 치료환자 수는 12명 이상(70.0%)이, 1일 근무시간은 8시간(65.0%)이 많았다(Table 1).

2. 일반적 특성 및 직업 관련 특성에 따른 감정노동, 소진, 직무태도

일반적 특성에 따른 감정노동, 소진, 직무태도는 유의한 차이가 없었다.

직업 관련 특성에 따른 감정노동은 총 임상경력과 현 직장경력에서 유의한 차이가 있었다. 감정노동에 따른 총 임상경력과 현 직장경력의 사후검증 결과 감정노동은

1년 미만 그룹에서 낮게 나타났고, 3~5년 미만 그룹에서 높게 나타났다.

직업 관련 특성에 따른 소진은 근무지 유형과 유의한 차이가 있었고, 사후검증 결과 종합병원의 작업치료사보다 재활전문병원의 작업치료사가 소진을 많이 경험하는 것으로 나타났다. 임금수준에서도 유의한 차이가 있었고, 사후검증 결과 소진은 150만원 미만 그룹에서 낮게 나타났고 151~200만원 그룹에서 높게 나타났다. 총 임상경력과 현 직장경력에서도 유의한 차이가 있었고, 사후검증 결과 소진은 1년 미만 그룹에서 낮게 나타났고 3~5년 미만 그룹에서 높게 나타났다.

직업 관련 특성에 따른 직무태도는 근무지 유형과 유의한 차이가 있었고, 사후검증 결과 직무태도는 종합병원에서 높게 나타났고 재활전문병원에서 낮게 나타났다. 임금수준에서도 유의한 차이가 있었고, 사후검증 결과 직무태도는 151~200만원 그룹에서 가장 낮았고 251~300만원 그룹에서 높게 나타났다. 총 임상경력과 현 직장경력에서도 유의한 차이가 있었고, 사후검증 결과 직무태도는 1년 미만 그룹에서 높게 나타났고 3~5년 미만 그룹에서 낮게 나타났다. 1일 평균 치료환자 수에서도 유의한 차이가 있었다(Table 2).

3. 작업치료사의 감정노동, 소진, 직무태도와의 관련 특성

작업치료사의 감정노동은 총합 45점으로 평균 28.47 ± 5.50 점이었고, 하위영역 중 감정표현의 주의성 9.88 ± 2.07 점, 감정표현의 빈도는 9.83 ± 2.12 점, 감정적 부조화 8.75 ± 2.31 점 순이었다.

소진은 총합 132점으로 평균 50.44 ± 22.45 점이었고, 하위영역 중 정서적 고갈은 26.78 ± 12.60 점, 자아성취감 저하는 15.27 ± 8.90 점, 비인간화는 8.39 ± 7.79 점 순이었다.

직무태도는 총합 55점으로 평균 36.76 ± 6.46 점이었고, 하위영역 중 직무만족은 20.97 ± 3.73 점, 조직몰입은 15.79 ± 3.83 점 순이었다(Table 3).

Table 1. Characteristics of Participants

(N=180)

Characteristics	Variable	Subjects (<i>n</i>)	Percentage (%)
General Characteristics			
Age (yr)	≤ 24	55	30.6
	25~29	84	46.8
	30~34	32	17.8
	≥ 35	9	5.0
Gender	Male	44	24.4
	Female	136	75.6
Marital status	Unmarried	153	85.0
	Married	27	15.0
Degree	3yr college	70	38.9
	Bachelor	75	41.7
	≥ Master	35	19.4
Religion status	Yes	92	51.1
	No	88	48.9
Job-related Characteristics			
Place of work	University hospital	11	6.1
	General hospital	28	15.6
	Hospital · clinic	107	59.4
	Others	34	18.9
Coworker in the department (<i>n</i>)	≤ 1	11	6.1
	2~4	36	20.0
	5~9	30	16.7
	≥ 10	103	57.2
Type of employment	Regular	153	85.0
	Irregular	22	12.2
	Others	5	2.8
Monthly income (million won)	≤ 150	50	27.8
	151~200	97	53.9
	201~250	24	13.3
	251~300	5	2.8
	≥ 301	4	2.2
Total Career (yr)	≤ 1	25	13.9
	1~3	58	32.2
	3~5	43	23.9
	≥ 5	54	30.0
Present Career (yr)	≤ 1	49	27.2
	1~3	65	36.1
	3~5	32	17.8
	≥ 5	34	18.9
Age group of patient	Child · adolescent	28	15.6
	Adult · old age	144	80.0
	Mixed	8	4.4
Number of patient per day (<i>n</i>)	< 12	54	30.0
	≥ 12	126	70.0
Working hours per day	< 8	117	65.0
	≥ 8	63	35.0

Table 2. Emotional Labor, Burnout, and Job Attitudes by Job-Related Characteristics

(N=180)

Characteristics		Emotional labor		Burnout		Job attitude	
		$M \pm SD$	t/F	$M \pm SD$	t/F	$M \pm SD$	t/F
Place of work	University hospital	27.36 $\pm$ 7.19	1.209	42.64 $\pm$ 29.20	4.673**	37.82 $\pm$ 4.73	4.527**
	General hospital	26.86 $\pm$ 5.69		39.14 $\pm$ 23.29		40.36 $\pm$ 5.88	
	Hospital · clinic	28.88 $\pm$ 5.00		54.98 $\pm$ 21.09		35.56 $\pm$ 6.66	
	Others	28.85 $\pm$ 6.19		47.97 $\pm$ 20.05		37.21 $\pm$ 5.71	
Coworker in the department (n)	≤ 1	31.00 $\pm$ 5.44	1.441	44.64 $\pm$ 22.83	2.102	37.09 $\pm$ 6.43	.765
	2~4	28.75 $\pm$ 6.51		44.08 $\pm$ 23.28		37.75 $\pm$ 6.33	
	5~9	27.10 $\pm$ 4.55		48.53 $\pm$ 16.71		37.57 $\pm$ 5.12	
Type of employment	≥ 10	28.50 $\pm$ 5.33	2.689	53.83 $\pm$ 23.19	2.339	36.14 $\pm$ 6.86	.521
	Regular	28.83 $\pm$ 5.29		51.78 $\pm$ 21.90		36.56 $\pm$ 6.28	
	Irregular	26.86 $\pm$ 6.85		44.82 $\pm$ 25.16		37.64 $\pm$ 7.43	
	Others	24.40 $\pm$ 1.82		34.00 $\pm$ 20.62		38.80 $\pm$ 8.41	
Monthly income (million won)	≤ 150	27.46 $\pm$ 6.00	1.839	43.06 $\pm$ 20.03	4.858***	38.68 $\pm$ 7.10	6.355***
	151~200	28.95 $\pm$ 4.70		55.89 $\pm$ 22.27		34.85 $\pm$ 5.95	
	201~250	28.50 $\pm$ 7.07		51.00 $\pm$ 22.31		38.08 $\pm$ 4.74	
	251~300	25.20 $\pm$ 5.12		34.00 $\pm$ 24.13		43.60 $\pm$ 1.95	
	≥ 301	33.25 $\pm$ 4.10		27.75 $\pm$ 8.30		42.50 $\pm$ 6.46	
Total Career (yr)	≤ 1	24.36 $\pm$ 4.45	6.289***	35.40 $\pm$ 17.63	4.640**	41.52 $\pm$ 7.80	7.009***
	1~3	28.53 $\pm$ 4.52		53.00 $\pm$ 20.88		35.48 $\pm$ 5.52	
	3~5	29.60 $\pm$ 5.94		53.56 $\pm$ 21.45		35.07 $\pm$ 6.21	
	≥ 5	29.39 $\pm$ 5.77		52.17 $\pm$ 24.57		37.26 $\pm$ 5.92	
Present career (yr)	≤ 1	25.82 $\pm$ 4.90	6.188***	39.98 $\pm$ 19.10	5.594***	39.43 $\pm$ 6.78	5.484***
	1~3	29.03 $\pm$ 5.41		54.48 $\pm$ 22.77		35.25 $\pm$ 6.13	
	3~5	30.44 $\pm$ 4.57		57.03 $\pm$ 20.26		34.84 $\pm$ 6.12	
	≥ 5	29.35 $\pm$ 6.08		51.59 $\pm$ 23.97		37.59 $\pm$ 5.68	
Age group of patient	Child · adolescent	27.93 $\pm$ 6.35	.679	45.18 $\pm$ 22.16	1.047	37.79 $\pm$ 6.49	.451
	Adult · old age	28.46 $\pm$ 5.37		51.63 $\pm$ 22.42		36.60 $\pm$ 6.58	
	Mixed	30.50 $\pm$ 4.63		47.38 $\pm$ 23.96		36.00 $\pm$ 3.78	
Number of patient per day (n)	< 12	28.87 $\pm$ 6.53	.580	47.19 $\pm$ 22.32	-1.275	38.48 $\pm$ 5.54	.651*
	≥ 12	28.29 $\pm$ 5.01		51.83 $\pm$ 22.45		36.02 $\pm$ 6.70	
Working hours	< 8	28.47 $\pm$ 5.93	.012	50.70 $\pm$ 23.37	.144	36.75 $\pm$ 5.95	.357
	≥ 8	28.46 $\pm$ 4.62		49.95 $\pm$ 20.81		36.76 $\pm$ 7.37	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

4. 작업치료사의 감정노동, 소진, 직무태도와의 상관분석

작업치료사의 감정노동과 소진은 정의 상관관계, 감정노동과 직무태도와는 부의 상관관계, 소진과 직무태도는 부의 상관관계로 유의한 차이가 있었다. 즉 감정노동 강도가 높아지면, 소진이 높아지고 직무태도는 낮아지는 것으로 나타났다(Table 4).

5. 작업치료사의 감정노동과 소진이 직무태도에 미치는 영향

작업치료사의 소진은 직무태도에 부의 방향으로 영향을 미쳐, 소진이 적을수록 직무태도가 높게 나타났다. 또한, 다중공선성의 검정결과 모든 변수들 간의 상관관계수가 .80을 넘지 않았고, 공차한계는 0.1 이상, 분산확대인자(Variance Inflation Factor; VIF)는 10 이하로 독립변인들 간의 다중공선성의 문제가 없는 것으로 확인되었다(Table 5).

Table 3. Characteristic of the Emotional Labor, Burnout, and Job Attitude (N=180)

Variables	Category	M	SD
Emotional labor (Total 45 score)	Frequency of emotional labor	9.83	2.12
	Attentiveness of emotional display	9.88	2.07
	Mismatch of emotion	8.75	2.31
	Total	28.47	5.50
Burnout (Total 132 score)	Emotional exhaustion	26.78	12.60
	Depersonalization	8.39	7.79
	Reduced personal accomplishment	15.27	8.90
	Total	50.44	22.45
Job attitude (Total 55 score)	Job satisfaction	20.97	3.73
	Organizational commitment	15.79	3.83
	Total	36.76	6.46

Table 4. Correlation Among the Emotional Labor, Burnout, and Job Attitude (N=180)

Variables	EL	FE	AED	ME	B	EE	D	RPA	JA	JS
EL										
FE	.812**									
AED	.809**	.423**								
ME	.907**	.633**	.640**							
B	.477**	.418**	.283**	.497**						
EE	.498**	.437**	.317**	.498**	.870**					
D	.383**	.364**	.191*	.404**	.817**	.680**				
RPA	.162*	.114	.096	.194**	.575**	.181*	.220**			
JA	-.215**	-.245**	-.091	-.205**	-.449**	-.364**	-.332**	.327**		
JS	-.101	-.126	-.066	-.065	-.334**	-.269**	-.249**	-.244**	.851**	
OC	-.265**	-.291**	-.089	-.282**	-.433**	-.353**	-.318**	-.313**	.859**	.462**

AED: Attentiveness of Emotional Display, B: Burnout, D: Depersonalization, EE: Emotional Exhaustion, EL: Emotional Labor, FE: Frequency of Emotional Labor, JA: Job Attitude, JS: Job Satisfaction, ME: Mismatch of Emotion, OC: Organizational Commitment, RPA: Reduced Personal Accomplishment

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Table 5. The Effects of Emotional Labor, Burnout, and Job Attitudes

(N=180)

Variables	<i>B</i>	<i>S.E.</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>
Emotional Labor	43.300	2.290		18.9020	.001
Burnout	-.001	.090	-.001	-.0120	.991
	-.129	.022	-.449	-5.878	.001
R^2 (Adjusted R^2) = .20 (.19), F = 22.400, p < .001					

Dependent variable: Job Attitudes

IV. 고 찰

본 연구는 작업치료사의 직무에 따른 감정노동과 소진 그리고 직무태도의 실태를 분석하고 그 관계를 알아봄으로써 작업치료사의 정신건강, 근무여건개선, 그리고 질 높은 작업치료서비스 방안 등을 위한 인적자원관리에 필요한 기초자료를 제공하고자 하였다.

본 연구는 일반적 특성에 따른 감정노동, 소진, 직무태도와는 관련이 없었다. Leiter와 Harvie(1997)의 연구에서 작업치료사의 연령, 성별, 교육수준, 결혼상태는 소진의 변화를 일으키지 않았다고 하여 본 연구의 결과를 지지하였다. 그러나 Rogers와 Dodson(1988)의 연구에서 작업치료사의 나이, 교육정도에 따라 소진은 변화를 나타냈다고 보고하여 추후 일반적 특성에 따른 감정노동, 소진, 직무태도와의 구체적인 연구가 필요하다. 직업 관련 특성에 따른 감정노동, 소진, 직무태도와의 관련이 있었다. 감정노동에 따른 총 임상경력과 현 직장경력 은 1년 미만 그룹에서 낮게 나타났고, 3년에서 5년 미만 그룹에서 높게 나타났다. 치료방사선사는 경력이 5년 미만인 그룹에서 높게 나타났다고 보고하여, 본 연구 결과의 일부와 유사하였다(Shim et al., 2013). 대부분 작업치료사의 경우 1년 미만은 사회의 초년생으로 조직과 선임치료사가 요구하는 데로 적응하기 바쁜 시기임에 반해, 3년에서 5년 미만의 치료사는 좀 더 발전적인 자신의 진로에 대한 재탐색의 시기이고, 5년에서 10년 이상의 치료사는 이미 조직의 요구에 순응하고 업무의 자율성까지 보장된 시기이기 때문으로 생각한다.

소진에 따른 근무지 유형은 종합병원의 작업치료사보다 재활전문병원의 작업치료사가 높게 나타났다. 종합병원은 주로 급성기 환자로 환자의 회전율이 높으며, 근무시간, 점심 및 휴식시간, 신분보장, 치료실 환경 등 직원복지

가 체계적으로 이루어져 있다. 반면, 재활전문병원은 주로 만성기 환자로 장기입원이 많으며 직원복지 또한 열악하기 때문으로 생각한다. 그러나 Lloyd와 King(2004)는 근무지 유형에 따른 작업치료사들의 소진의 차이는 없다고 보고하였다.

소진에 따른 임금수준은 150만원 미만 그룹에서 낮게 나타났고, 151만원에서 200만원 그룹에서 높게 나타났다. 대부분 신입이나 인턴치료사들의 현재 임금 수준은 150만원 미만으로 첫 직장에서의 직분에 따른 업무 및 조직의 생리를 습득하는데 열정적이기에 경력 있는 치료사에 비해 소진이 낮게 나타났다고 생각한다. 그러나 Kim 등(2010)은 작업치료사의 임금과 소진은 차이가 없다고 보고하여, 향후 소진과 임금에 대한 세밀한 연구가 이루어져야 할 것으로 본다.

소진에 따른 총 임상경력과 현 직장경력 은 1년 미만 그룹에서 낮게 나타났고, 3년에서 5년 미만 그룹에서 높게 나타났다. 이는 근무 연한이 높을수록 직분에 따른 만성 환자 및 보호자의 관리, 치료실의 행정운영, 후배치료사들에 대한 지도 등 조직의 요구량이 늘어나기 때문으로 보인다. 따라서 작업치료사의 소진을 예방할 수 있는 구체적이고 적극적인 대처전략이 시급하며, 추후 경력이 있는 작업치료사를 대상으로 감정노동에 대한 보수교육과 지지프로그램의 개발 및 운영이 필요하다(Gupta, Paterson, Lysaght, & von Zweck, 2012).

근무지에 따른 직무태도는 종합병원에서 높게 나타났고, 재활전문병원에서 낮게 나타났다. Kwon 등(2007)은 근무지 유형에 따른 작업치료사의 직무만족도의 변화는 나타나지 않았다고 하였고, Seruya와 Hinojosa(2010)는 의료세팅과 학교세팅에서 근무하는 소아작업치료사의 조직몰입은 학교세팅보다 의료세팅에서 더 높게 나타났다고 보고하였다. 이에 근무지 유형을 의료기

관별로 혹은 대상군별로 분류화하여 작업치료사의 직무태도에 관한 연구가 요구된다.

1일 평균 환자 수에 따른 직무태도는 10명 미만에서 높게 나타났고, 임금수준에 따른 직무태도는 251만원에서 300만원 그룹에서 높게 나타났다. 작업치료사 1일 평균 환자수가 10명 미만그룹에서 그리고 임금수준은 200만원 이상 그룹에서 높은 직무만족도를 나타냈다고 하여, 본 연구의 결과를 지지하였다(Kwon et al., 2007). 즉 환자를 대하는 치료사의 자세는 환자의 수가 적으면 적을수록 밝고, 능동적인 상호작용을 통해 질 높은 중재서비스를 제공할 수 있기 때문으로 생각이다.

총 임상경력과 현 직장경력에 따른 직무태도는 1년 미만 그룹에서 높게 나타났고, 3년에서 5년 미만 그룹에서는 낮게 나타났다. Cho(2011)의 연구에서 병원 종사자를 대상으로 한 직무태도는 1년 미만이 가장 높았다고 보고하여, 본 연구의 결과를 지지하였다. 반면 대학병원 간호사를 대상으로 한 연구에서는 6년 이상인 그룹이 5년 이하인 그룹에 비해 직무만족과 조직몰입이 높았고, 치위생사는 10년인 그룹에서, 그리고 5~10년 이상인 그룹에서 조직몰입이 높았다고 보고하여, 본 연구의 결과와는 상이하였다(Choi, 2004; Ji, 2003; Jung, 2012). 이에 보건 관련 종사자별로 경력에 따른 직무태도뿐만 아니라 종사자별로 차이가 있는 이유 및 상황을 알아보는 연구가 필요할 것으로 본다.

작업치료사의 감정노동, 소진, 직무태도와의 관련성은 감정노동의 강도가 높아지면 소진이 높아지고, 직무태도는 낮아지는 것으로 나타났다. Baik과 Yom(2012), Yang(2011), Byun와 Yom(2009), Han(2008)은 감정노동이 높을수록 소진이 높다고 하였고, Kim와 Yoon(2008), Lee(2008)는 소진이 높을수록 직무태도는 낮다고 보고하여, 본 연구의 결과를 지지하였다. 감정노동이 강해지고 오래 지속되면 소진의 위험을 가져오기 때문에 작업치료사의 소진을 예방하기 위해서는 적합한 전략이 필요하다(McQueen, 2004). 개인적 차원의 감정이 아닌 직무로써의 감정노동을 이해하고, 직원들 간의 지지와 격려 등의 사회적 지지프로그램을 통해 긍정적인 조직문화를 만들어야 할 것으로 생각한다(Yang, 2011).

작업치료사의 직무태도에 직접적으로 영향을 미치는 요인은 소진으로, 소진이 적을수록 직무태도는 높게 나

타났다. Yang(2011)은 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 직접 요인을 소진이라 하였고, Kim과 Yoon(2008)은 조직몰입이 높을수록 소진은 낮아진다고 보고하여, 본 연구의 결과를 지지하였다. 반면 Lee(2010)은 직무태도에 영향을 미치는 요인을 감정노동이라 하였고, 감정노동을 경험하는 종사자는 직무만족과 조직몰입의 감소를 유발한다고 보고하였다(Shirom, 1989).

본 연구는 작업치료사의 정신건강과 근무여건개선, 질 높은 작업치료서비스방안 등을 위한 인적자원관리에 필요한 기초자료를 제공하고자 하였고, 종합하면 다음과 같았다.

작업치료사를 위한 감정노동과 소진을 완화하고 관리하는 다각적인 프로그램 및 적절한 임금책정에 관련된 고용여건과 실태조사가 부족하였기에 그 방안들의 모색이 시급하였다. 또한 작업치료서비스의 질적 향상을 위해 치료, 문서작성, 환자준비, 간헐적인 휴식을 위한 적절한 시간보유 등 다요인적 접근법을 통한 반복연구가 요구되었다.

본 연구의 제한점은 대상자 선정 시 편의추출로 인한 모집단 특성의 파악에 오차가 우려되므로, 일반화하기에는 한계가 있다. 추후 대단위 대상자 또는 반복연구가 필요하다.

V. 결 론

본 연구는 작업치료사의 감정노동의 강도가 높아지면 소진이 높아지고, 직무태도는 낮아진다는 관련성을 알 수 있었고, 소진은 작업치료사의 직무태도를 감소시키는 데 중요한 영향요인임을 확인하였다.

작업치료사의 소진을 완화시키기 위해서는 환자의 회전을, 근무 및 휴식시간, 신분보장, 치료실 환경 등의 직원복지 및 조직과 구성원들 간의 지지를 높이는 방안이 필요하다. 특히 조직차원에서의 사회적지지 프로그램을 구축시키고, 이와 관련된 홍보와 활성화, 피드백까지 연계시켜서 적극적인 작업치료사의 사회적 지지를 높이는 대책이 요구된다. 또한 작업치료사가 느끼는 감정노동이 개인의 성격이나 느낌으로만 간주되어지는 것이 아니라, 작업치료사의 직무특성으로 받아들여 긍정적인 직무태

도에 영향을 미칠 수 있는 조직 내에서의 감정관리 상담 프로그램의 구축이 필요할 것이다.

References

- 이영안, 이홍재. (2009). 직무 관련 태도가 조직성장에 미치는 영향: 중앙행정기관 공무원들의 인식을 중심으로. *정책분석평가학회보*, 19(2), 1-28.
- 이의철, 김환철, 정달영, 김동현, 김정훈, 이동훈, ... 임종한. (2008). 일개 대학병원 전공의의 감정노동 및 직무스트레스와 우울증상의 관련성. *대한직업환경의학회*, 2008, 168-169.
- 정경섭. (1996). *조직행동론*. 서울, 한국: 법문사.
- 한상근. (2013). *감정노동의 직업별 실태*. Korean Research Institute for Vocational Educational and Training website: www.krivet.re.kr/ku/da/prg_kuBHBVw.jsp?E5-E520130008
- 한상근, 박찬수, 정윤경, 최동선, 김기현. (2006). KRIVET 직업전망지표 개발을 위한 기초연구. 서울, 한국: 한국직업능력개발원.
- Ahn, S. Y., Kim, W. J., & Huh, Y. B. (2002). Working conditions, job satisfaction and organizational commitment of physical therapists. *Journal of the Korean Society of Physical Therapy*, 14, 308-322.
- Ann, J. Y., Jung, H. S., & Kim, H. G. (2007). The relationship between emotional labor and job stress of clinical nurses in a hospital. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 16, 139-145.
- Baik, D. W., & Yom, Y. H. (2012). Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18, 271-280. doi:10.1111/jkana.2012.18.3.271
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003) Development and validation of the emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379. doi:10.1348/096317903769647229
- Byun, D. S., & Yom, Y. H. (2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses—focused on emotional labor. *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 15, 444-454.
- Campbell, J. P. (1977). On the nature of organizational effectiveness. In P. S. Goodman, J. M. Pennings, & Associates (Eds.), *New perspectives on organizational effectiveness* (pp. 36-41). San Francisco. CA: Jossey-Bass Publishers.
- Cha, S. K., Shin, Y. S., Kim, K. Y., Lee, B. Y., Ahn, S. Y., Jang, H. S., ... Kim, D. H. (2009). The degrees of emotional labor and the Its related factors among clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 15(2), 23-35.
- Cho, H. J. (2011). *The effect of emotional labor and moderators on job attitudes among hospital employees* (Doctoral dissertation). Inje University, Gyeongnam.
- Choi, M. S. (2004). *A study on relation to empowerment of dental hygienist and immersion of duty and devotion of organization* (Master's thesis). Kyunghee University, Seoul.
- Chu, B. A. (2012). *Study about burnout experience of physical therapists on therapy stroke patients* (Master's thesis). Yongin University, Gyeonggi.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review of an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656. doi:10.5465/AMR.1993.9402210153
- Dalton, D. R., Todor, W. D., Spendolini, M. J., Fielding, G. J., & Porter, L. W. (1980). Organizational structure and performance: A critical review. *Academy of Management Review*, 5(1), 49-64. doi:10.5465/AMR.1980.4288881

- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95–110. doi:10.1037/1076-8998.5.1.95
- Gray, B., & Smith, P. (2009). Emotional labor and the clinical settings of nursing care: The perspectives of nurses in East London. *Nurse Education in Practice, 9*, 253–261. doi:10.1016/j.nepr.2008.08.009
- Gupta, S., Paterson, M. L., Lysaght, R. M., & von Zweck, C. M. (2012). Experiences of burnout and coping strategies utilized by occupational therapists. *Canadian Journal of Occupational Therapy, 79*, 86–95. doi:10.2182/cjot.2012.79.2.4
- Han, D. S., Jung, M. Y., Yoo, E. Y., & Chung, B. I. (2008). The factors of work-related stress in occupational therapists working in Korean hospitals. *Journal of Korean Society of Occupational Therapy, 16*(1), 109–118.
- Han, J. H. (2008). *A study on the impact of the emotional labor on burnout of service employees* (Master's thesis). Pukyong National University, Busan.
- Heo, J. H. (2000). *A study relation between emotional labor, organizational characteristics and job attitudes of employee* (Master's thesis). Hongik University, Seoul.
- Hong, S. H., Park, S. M., Lee, E. K., Lee, Y. J., Woo, Y. H., Kim, H. J., ... Ham, C. R. (2008). The study of nurses' emotional labor, self-esteem and job attitude. *Chung-Ang Journal of Nursing, 12*, 41–54.
- Hwang, S. H. (2012). A study on the relationships between occupational therapists' burn-out, professional self-concept, and self-efficacy. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, 13*, 1728–1738.
- Ji, M. J. (2003). *The relationship between the fitness of organizational support and job involvement · organizational commitment of clinical nurses* (Master's thesis). Dankook University, Seoul.
- Joung, M. S., & Kim, K. J. (2006). A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Korean Journal of Hospital Management, 11*(4), 1–18.
- Jung, M. R. (2012). *An analysis on relations of university hospital nurses' sense of humor, professional attitude, customer-directedness* (Master's thesis). Myongji University, Seoul.
- Kim, D. H. (2010). *A study on the influence of hotel employee's emotional labor on burnout and job attitude: Focusing on the first class hotels employee in Seoul* (Master's thesis). Anyang University, Gyeonggi.
- Kim, H. G., & Oh, K. J. (1996). Post stroke depression a review on it's prevalence, course and relation to lesion location. *Korean Journal of Clinical Psychology, 15*(1), 217–234.
- Kim, H. K. (2006). Factors influencing the service of nurses in hospitals. *Journal of Korean Academic Society of Adult Nursing, 18*, 593–602.
- Kim, J. J., Roh, J. H., & Won, J. U. (2010). The relationship between occupational stress and burnout among occupational therapists. *Annals of Occupational and Environmental Medicine, 22*, 173–182.
- Kim, K. M., Lee, M. J., Lee, J. S., Lee, T. Y., Kang, D. H., Lee, K. S., & Yoo, E. Y. (2004). The survey of occupational therapy curriculum for the standards of education programs in Korea. *Journal of Korean Society of Occupational Therapy, 12*(2), 119–126.
- Kim, M. J. (1998). Effects of the hotel employee's

- emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, 21, 129–141.
- Kim, Y. S., & Yoon, H. S. (2008). A study on burnout and organizational effectiveness of dental hygienists. *Journal of Dental Hygiene Science*, 8, 291–297.
- Kwon, J. A., Ron, J. H., Chang, S. J., Won, J. U., & Sim, S. H. (2007). Factors affecting the job satisfaction of occupational therapists. *Journal of Korean Society of Occupational Therapy*, 15(1), 117–130.
- Landa, J. M. A., Lopez-Zafra, E., Martos, M. P. B., & Aguilar-Luzón, M. C. (2008). The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 888–901. doi:10.1016/j.ijnurstu.2007.03.005
- Lee, J. K., & Lee, J. M. (2009). The effects of job stressors and burnout on organizational effectiveness in hospitals. *Korean Journal of Business Administration*, 22, 807–833.
- Lee, S. N. (2010). *Relation of among emotional labor, burnout and job involvement of nurses* (Master's thesis). Hanyang University, Seoul.
- Lee, S. R., & Kwon, H. C. (2003). The relationship between activities of daily living and cognitive score in stroke patients. *Korean Research Society of Physical Therapy*, 10(3), 41–51.
- Lee, Y. R. (2008). *An effect of the emotional labor on the burnout and the job satisfaction of the hotel employees* (Master's thesis). Cheju University, Cheju.
- Leiter, M. P., & Harvie, P. L. (1997). Burnout among the mental health workers: A review and a research agenda. *International Journal of Social Psychiatry*, 42(2), 90–101. doi:10.1177/002076409604200203
- Lloyd, C., & King, R. (2004). A survey of burnout among Australian mental health occupational therapists and social workers. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 39(9), 752–757.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal Occupational Behaviour*, 2, 99–113.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422.
- McQueen, A. C. (2004). Emotional intelligence in nursing work. *Journal of Advanced Nursing*, 47(1), 101–108. doi:10.1111/j.1365-2648.2004.03069.x
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010. doi:10.5465/AMR.1996.9704071861
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224–247.
- Ok, W. H., Kim, S. Y., & Kim, S. Y. (2001). A study on job stress and job satisfaction, and organizational commitment of local public service. *Journals of Korean Public Administration review*, 35(4), 355–373.
- Park, H. H., Park, G. S., Yum, Y. H., & Kim, K. H. (2006). The effect of clinical nurse's power and empowerment on job satisfaction and organization commitment. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 36(2), 244–254.
- Park, E. Y., & Kim, E. J. (2008). Job stress and self-efficacy of occupational therapist. *Korea Contents Society*, 8(10), 208–216.
- Park, I. A. (2008). *The effect of nurses' personality, emotional labor on job attitude* (Master's thesis). Hanyang University, Seoul.

- Park, H. K. (2006). *Effects of hospital competition on the average length of stay and cost per inpatient day* (Doctoral dissertation). Seoul University, Seoul.
- Rogers, J. C., & Dodson, S. C. (1988). Burnout in occupational therapists. *American Journal of Occupational Therapy*, 42, 787–792. doi: 10.5014/ajot.42.12.782
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organization. In C. L. Cooper & I. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 25–48). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Seruya, F. M. & Hinojosa, J. (2010). Professional and organizational commitment in paediatric occupational therapists: The influence of practice setting. *Occupational Therapy International*, 17(3), 125–134. doi:10.1002/oti.293
- Shim, J. G., Seo, J. M., Park, B. S., Joo, S. H., Song, K. W., Kim, C. H., ... Yang, O. N. (2013). Study for effective factors of emotional labor in radiation therapist of radiation oncology department. *Journal of Korea Safety Management and Science*, 15(2), 121–128. doi:10.12812/ksms.2013.15.2.121
- Shim, J. S., & Jeong, S. E. (2013). The effects of emotional labor and job burnout on customer orientation. *Journal of Business Education*, 27(2), 69–89.
- Song, G. C., & Kim, I. S. (2012). Mediating role of job burnout and moderating role of social support in the relationships among job stressors, emotional labor, and job satisfaction. *Korean Association of Human Resource Development*, 15(2), 1–36.
- Yang, H. I. (2011). *Effects of attitude people of disabilities and burnout due to the work related stress on the job satisfaction among people who are working as personal assistants* (Master's thesis). Daegu University, Gyeongbuk.
- Yang, Y. A., Hur, J. G., Noh, Y. M., & Lee, G. C. (2007). The study of job stress in occupational therapist. *Journal of the Ergonomics Society of Korea*, 26(3), 1–9.
- Yang, Y. K. (2011). A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 17(4), 423–431.
- Yom, Y. H., Kwon, S. B., Lee, Y. Y., Kwon, E. K., & Ko, J. W. (2009). The determinants of job satisfaction of nurses: Focused on work rewards. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 39(3), 329–337.
- You, Y. Y., & Ahn, C. S. (2009). A study of the relationships between perceived rehabilitation-motivation and quality of life in patients after a cerebrovascular accident. *Journal of Korean Society of Occupational Therapy*, 17(2), 1–16.
- Wilkins, K. (2007). Work stress among health care providers. *Health Reports*, 18(4), 82–103.

Abstract

The Effect of Emotional Labor and Burnout on the Job Attitude of Occupational Therapists

Lee, Sung-Hee*, M.O.T., O.T., Bang, Yo-Soon**, Ph.D., O.T.

*Dept. of Occupational therapy, Chonnam National University Bitgoeul hospital

**Dept. of Occupational therapy, Gwangju University

Objective : This study analyzed the emotional labor, burnout, and job attitude based on the duties of occupational therapists and investigated the relationship between these factors.

Methods : We conducted surveys from March 27 to April 27, 2014. The general characteristics, emotional labor, burnout, and job attitude of the therapists were examined using a frequency analysis, and descriptive statistics were presented. The differences between emotional labor, burnout, and job attitude based on their general characteristics were analyzed using a *t*-test and ANOVA. We used the Pearson's correlation coefficient to see whether there was a correlation between emotional labor, burnout, and job attitude. To see what factors have an effect on job attitude, we also conducted a multiple stepwise regression analysis.

Results : A significant positive correlation in emotional labor and burnout ($r=.477$), and a significant negative correlation in burnout ($r=-.449$) and emotional labor ($r=-.215$), were found regarding the job attitude. Burnout was the main factor affecting the job attitude ($F=22.400$, Adjusted $R^2=.19$).

Conclusion : Our results show that as therapists experience more intense emotional labor, they show a higher burnout and a drop in job attitude. Burnout was shown to have an effect on their job attitude; the less burnout experienced by a therapist, the better their job attitude is.

Key words : Burnout, Emotional labor, Job attitude, Occupational therapist