



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

2019년 2월
석사학위 논문

간호사의 감정노동이 직무열의와
고객지향성에 미치는 영향: 감정표현
규칙과 감정조절의 매개역할을 중심으로

조선대학교 대학원
의료관광경영학과
김 성 연

간호사의 감정노동이 직무열의와
고객지향성에 미치는 영향: 감정표현
규칙과 감정조절의 매개역할을
중심으로

The Effects of Nurses' Emotional Labor on Enthusiasm
and Customer Orientation: The Focus on Mediating
Role of Emotional Expression Rules Emotional
Regulation

2019년 2월 25일

조선대학교 대학원

의료관광경영학과

김 성 연

간호사의 감정노동이 직무열의와
고객지향성에 미치는 영향: 감정표현
규칙과 감정조절의 매개역할을
중심으로

지도교수 박 종 철

이 논문을 경영학석사학위 신청 논문으로 제출함

2018년 10월

조선대학교 대학원

의료관광경영학과

김 성 연

석사학위논문을 인준함

위원장	조선대학교	교수	<u>강 성 호 (인)</u>
위 원	조선대학교	교수	<u>주 경 희 (인)</u>
위 원	조선대학교	교수	<u>박 종 철 (인)</u>

2018년 11월

조선대학교 대학원

목 차

I. 서론.....	1
1. 문제제기.....	1
2. 연구목적.....	3
II. 이론적 배경	4
1. 감정노동.....	4
2. 감정표현규칙.....	7
3. 감정조절	9
III. 연구가설 설정.....	11
1. 감정노동이 감정표현 규칙에 미치는 영향	11
2. 감정표현 규칙이 감정조절에 미치는 영향	11
3. 감정조절이 직무열의와 고객지향성에 미치는 영향.....	15
IV. 연구방법 및 실증분석.....	19
1. 표본설계와 자료수집.....	19
2. 변수측정.....	24
3. 신뢰성 분석.....	25
V. 가설검증.....	26
1. 연구가설 검증.....	26
2. 매개효과 검증.....	31
3. 매개효과 검증을 통한 수정모형 제안	37

VI. 결론.....	38
1. 연구결과 요약 및 시사점	38
2. 연구의 한계점 및 향후 연구	40
【참고문헌】	41
부록(설문지)	55

표 목 차

<표 1> 성별	19
<표 2> 근무부서	19
<표 3> 근무형태	19
<표 4> 연령	20
<표 5> 최종학력	21
<표 6> 선택동기	21
<표 7> 부서에 대한 생각	21
<표 8> 직급	21
<표 9> 간호경력	22
<표 10> 현재 근무하는 부서경력	23
<표 11> 측정문항	24
<표 12> 측정개념의 크론바흐 알파계수	25
<표 13> 가설 1 검증결과	26
<표 14> 가설 2 검증결과	27
<표 15> 가설 3&4 검증결과	28
<표 16> 가설 5 검증결과	29
<표 17> 가설 6 검증결과	30

그 립 목 차

<그림 1> 연구모형	18
<그림 2> 수정모형제안	37

ABSTRACT

The Effects of Nurses' Emotional Labor on Enthusiasm and Customer Orientation: The Focus on Mediating Role of Emotional Expression Rules Emotional Regulation

Sungyeon Kim

Advisor : Prof. Jongchul Park
Ph.D. Department of Business
Administration Graduate School
of Chosun University

The purpose of this study is to examine the mediating effects of emotional regulation and further investigate how emotional regulation affects the emotional labor of nurses' on job enthusiasm and customer orientation. The results of this study are as follows. First, nurses' emotional labor had a significant effect on positive emotional expression rules and negative emotional suppression rules. Second, the effects of positive emotional expression rule and negative emotional suppression rule were found to have a significant effect on emotional regulation. Third, emotional control had a significant effect on both customer orientation and job enthusiasm. Fourth, as a result of the mediation analysis, it was confirmed that the negative affective suppression rule played a perfect mediating role in the relationship between emotional labor and emotional regulation. However, the mediating effect of emotional control was not significant in the relationship between positive emotion expression rule and job heat. Fifth, emotional regulation was not validated as a mediating role in the relation between negative regulation and customer orientation. Finally, emotional regulation again did not play any significant mediating role between positive emotional regulation and customer orientation.

Key words: Emotional labor, Emotional expression rules, Emotional regulation, Job enthusiasm, Customer orientation

I. 서론

1. 문제제기

오늘날 많은 서비스 종사자들은 감정노동에 시달리고 있다. 고객의 분노와 짜증은 점점 더 그 강도가 높아지고 있으며, 그로 인하여 서비스 종사자들은 감정고갈이 심각한 상태에 이르고 있는 실정이다. 이러한 감정고갈은 고객과의 상호작용을 필요로 하는 서비스 업종에서는 중요하게 고려하여야 할 요소이며(구경원, 김판영, 2008), 특히, 병원서비스 맥락에서는 더욱더 중요시될 수 있다.

병원 간호사들이 경험하는 감정노동을 다룬 연구에 의하면, 간호사들의 감정노동과 우울증 간에 높은 상관관계를 보이며, 실제로 통계에 따르면 간호사의 절반 이상이 우울 증상을 경험하고 있는 것으로 알려져 있다. 감정노동 중 특히 표면 행위를 많이 할수록 우울 수준이 높았고, 지각된 개인 및 조직적 지지가 높을수록 감정노동 및 우울 수준이 낮아지는 것으로 나타났다(김하자, 2011). 임상 간호사의 감정노동은 직무만족감을 낮출 뿐만 아니라(김주현; 2013, 홍상희; 2002, 윤세중; 2011, 위선미; 2012, 변대식; 2009, 안은미; 2013), 직무 스트레스를 증가시키고(안지영; 2007, 김주현; 2013, 최덕철; 2011), 직무소진에 영향을 미치며(양야기; 2011), 나아가 이직의도(이금재; 2011)에도 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 결과적으로 기존 선행연구들을 살펴본 결과, 간호사들이 경험하는 감정노동은 여러 가지 측면에서 부정적인 결과를 야기한다.

또한, 간호사들은 환자를 대할 때 어떠한 노력을 하더라도 시간이 지남에 따라 환자와의 관계가 더욱 힘들다고 지각하며, 이로 인해 축적되는 우울감 및 스트레스로 인하여 병원에 대한 부정적인 반감을 지각하고, 그 결과 이직을 생각하게 된다(김정화, 2012). 게다가 환자 및 환자의 보호자들을 직접 대면하면서 의료 서비스를 제공해야 하고, 본질적인 과업인 간호업무를 수행해야 하기 때문에 이에 따른 스트레스가 더욱더 가중된다(윤현숙, 2007). 종합병원 간호사의 직무만족, 감정노동과 환자 및 내원객 응대 수준의 관계를 고찰한 윤세중(2011)의 연구에 의하면, 간호사들은 환자들을 대상으로 원활한 서비스를 제공하기 위해 자신들의 감정을 숨기거나, 감정을 조절해야 한다는 것이다. 그리고 윤세중(2011)은

직무만족이 높은 간호사들은 스스로 감정노동을 감소시키고, 나아가 업무에 대한 중압감을 덜 지각하고, 서비스 응대 시 환자와 내원객을 대할 때 자신의 감정 부조화가 높은 직무만족도에 의해 상쇄될 수 있음을 추가로 밝혀냈다.

특히, 간호사는 병원조직의 다양한 구성 인력 가운데 중요한 역할을 담당하는 인력이라 할 수 있다(임민정, 2004). 간호사는 환자에게 간호서비스를 제공하는 동안, 감정적 표현을 조절하고 통제하는 노력이 필요한 업무를 하는 것으로 생각된다(Mann and Cowburn, 2005). 환자에게 능숙한 간호를 제공함과 동시에 의사, 동료 간호사 및 타부서 직원들의 노력을 환자에게 집중시키게 하는 조정역할을 수행하기 때문에 간호사의 감정관리 노력은 간호업무의 한 영역으로 간주될 수 있다(송윤정, 2011). 또한, 병원 인력 중 가장 많은 수를 차지하고 있는 간호사들은 환자를 보살피는 의료서비스 행위를 당연한 일로 여기면서 자신들이 느끼는 감정노동을 심각하게 받아들이지 않고 있다(강현아, 2002). 이는 간호사가 친절한 서비스를 제공하는 것은 당연한 일로 여기는 반면에 직무수행 과정에서 차지하는 감정관리 측면의 중요성은 낮게 평가되고 있는 실정이다(이순늬, 2010). 또한, 간호사의 감정노동은 간호업무의 한 영역이기는 하나 간호사의 감정표현은 감정적 표현의 노력뿐만 아니라, 감정 왜곡의 측면을 포함하기 때문에 감정노동의 부정적 효과를 조절할 필요성이 제기된다(오은희, 정복례, 2011). 따라서 환자들에게 제공된 간호서비스에 만족하거나 불만족할 수 있고, 이러한 서비스 만족은 바로 병원의 이미지와 신뢰에 영향을 미칠 수 있을 뿐만 아니라, 다른 병원과의 경쟁력에도 영향을 미칠 수 있다(정경화, 2012)

이러한 감정노동, 감정소진, 고객지향성의 구조적 영향 관계가 있음에도 불구하고, 대부분의 연구가 카지노 종사자, 항공승무원, 호텔직원, 백화점 직원 등과 같은 서비스에 종사하는 사람을 대상으로 연구가 이뤄졌으며, 보건의료 종사자를 대상으로 한 연구는 그다지 많지 않다(강두식, 2004; 조희정, 2011). 서비스산업 종사자들은 회사의 매뉴얼에 따라 자신의 감정을 관리하고 행동하는 감정노동(emotional labor)을 해야 하는 경우가 많다 보니 업무를 수행하는 과정에서 자신의 감정을 통제하지 못함으로써 발생하는 정서적 혼란이나 심리적 불안감을 지각하게 된다. 그리고 감정노동으로 유발된 감정적 부조화가 발생하여, 이후 직무 스트레스나, 직무소진, 나아가 우울증을 야기하며, 이러한 증상이 지속될수록

개인을 물론 기업 모두에게 바람직하지 않은 결과를 초래한다(오정학, 김철원, 2012; 오종석, 정동섭, 정현우, 2002; 조미나, 차재빈, 2016; Brotheridge and Lee, 2003).

2. 연구목적

간호사는 조직 내의 인간관계뿐만 아니라 환자와의 만남에서도 여러 감정노동을 경험하고 있다. 그러나 감정노동을 주제로 한 대부분의 연구들은 간호사와 환자와의 상호작용에서 유발되는 감정노동이 아닌 조직 내의 구성원 간의 감정노동을 주로 연구해왔다. 이에 본 연구에서는 병원경영 서비스 맥락에서 고객서비스의 접점에 위치하고 있는 간호사들을 대상으로 ‘환자-간호사’간의 감정노동이 직무열의와 고객지향성에 미치는 효과를 고찰하고자 한다. 구체적으로 환자로부 터 유발된 감정노동이 직무열의와 고객지향성에 영향을 미치는 데 있어, 감정표현 규칙과 감정조절의 구조적 관계(매개효과)를 파악하고자 한다.

본 연구의 목적은 병원 간호사의 감정노동으로 인한 감정표현규칙과 감정조절의 매개역할을 중심으로 직무열의와 고객지향성의 관계를 고찰하기 위한 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다. 1)간호사의 감정노동과 감정표현규칙의 관계를 파악한다. 2)감정표현규칙과 감정조절의 관계를 파악한다. 3)대학병원 간호사의 감정조절이 직무열의와 고객지향성에 미치는 관계를 파악하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 감정노동

일반적으로 감정은 어떤 사물이나 대상, 사건, 사람에 대한 개인의 느낌이나 반응을 말하며, 구체적으로 ‘개인이 느끼는 솔직한 기분’을 의미한다. 하지만 ‘감정’이라는 개념에 ‘노동’이라는 개념을 결합하여 감정노동이란 합성어를 만들어내면 그 의미가 매우 다르게 도출된다. 기존의 감정이라는 단순한 느낌과는 다르게 노동행위로 인하여 느껴지는 감정의 의미로 재해석된다.

지금까지 경영학적 관점에서 인간의 감정은 직무현장에서의 작업의 효율성을 떨어트리는 요인으로 제시되어 왔다. 제품 생산의 효율성을 제시한 테일러의 과학적 관리법 이후, 인간의 감정에 대한 많은 연구들이 제시되어 왔으며, 최근 들어 조직구성원들의 감정이 조직 전체에 미치는 영향이 증대되기 시작하면서 조직 차원의 감정노동에 대한 관리가 중요하게 자리잡고 있다(이현정, 2015). 전체 산업에서 서비스산업이 차지하는 비중이 커지고 고객만족과 접객서비스가 기업의 경쟁우위를 결정하는 순간으로 인식되기 시작하면서 서비스직 근로자들의 감정노동 강도는 더욱 세지는 추세이다.

감정노동을 ‘대외적으로 관찰 가능한 표정과 몸으로 표현되는 느낌의 관리’로 정의한 Hochschild(1983)에 의하면, 사람들은 자신의 감정을 직무환경이나, 조직의 규범에 맞게 조절할 수 있다는 것이다. 또한, 그는 조직구성원들은 표면행동이나 내면행동을 통해서 자신들의 감정을 관리할 필요가 있으며, 표면행동을 ‘감정표현을 수정하고 통제하는 노력’으로, 내면행동을 ‘바람직한 감정을 표현하기 위해 감정을 의식적으로 노력하는 것’으로 정의하면서, 이러한 개인의 감정노동이 직무스트레스, 직무소진, 두통, 결근 등과 같은 부정적 결과와 관련이 있다고 주장하였다.

감정노동은 대인업무(people work)를 수행하는 서비스산업에서 요구되는 노동형태로서 상대방과의 상호과정 중에서 그들의 만족을 위해 자신의 감정을 조절하여 적절한 감정을 표출하는 또 다른 형태의 노동, 즉 임금으로 수용될 수 있는 교환가치(exchange value)가 있는 노동을 감정노동이라고 정의하였다(채신석,

2012). 구체적으로 서비스제공자가 조직의 직무규칙과 일치하는 방향으로 서비스를 제공하는 과정에서 조직이 요구하는 규범적 감정을 진정하게 표현하고 이를 형상화하는 감정행위를 내면행위로 표현되며, 반면에 표면행위는 고객과의 상호작용에서 표면적으로 나타나는 감정의 가식적 측면으로서, 인지한 감정은 그렇지 않으면서도 고객에게 진짜 본인이 느낀 것처럼 표정이나 몸짓 혹은 언어 등을 겉으로만 표현함으로써 직무를 수행하는 것으로 정의된다(Hochschild, 1983; 김상표, 이덕로, 2008; 채신석, 2012).

감정노동을 연구한 Ashforth and Humphrey(1993)는 조직구성원의 내적 느낌을 고객이나 관리자가 관찰하기는 어렵다고 비판하면서, 감정노동을 ‘서비스 거래에 대한 사회적으로 요구되는 감정표현 행동’으로 정의하였다. Arnold(2003)는 감정노동을 직원과 고객의 직접적인 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위해 표정상, 신체상, 언어상 표현을 창조하기 위한 감정과 표현의 관리로 정의하였다. Castro et al.(2004)은 기존 연구들과 다르게 고객이나 대중과 접촉을 하거나 업무수행 중에 타인에 대해 특별한 감정을 보이도록 하는 요구를 받을 때 감정노동이 발생할 수 있음을 제시하였다. 그리고 Weiss and Elias(2004)는 업무 중의 직원들은 기쁨, 즐거움, 슬픔과 상관없이 공손함, 예의 바름, 밝은 미소 등 긍정적인 행동으로 표현해야 하기 때문에 개인에 따라 감정노동 지각에 차이가 있을 수 있음을 지적하며, 심리적 현상과 분리될 수 없는 연관성으로 정신적, 육체적인 피로는 물론 성취감 저하에도 영향을 미칠 수 있음을 제시하였다.

국내 연구에서는 강수연과 이창환(2011)은 감정노동을 ‘직장에서 자신이 경험하는 실제 감정표현과 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되어지는 감정표현 사이에 차이가 존재할 때, 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위해 자신이 경험하는 감정을 조직의 표현 규칙에 맞게 조치하려는 개인적인 노력’으로 정의하였다. 그리고 전순영(2013)은 감정노동을 ‘종업원과 고객 및 상사와의 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위하여 종업원이 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위 및 외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위한 감정의 관리’라고 정의하고 있다. 또한 주시각(2013)은 감정노동을 ‘종업원들에 의해서 바람직한 감정을 조직적으로 표현하도록 요구하는 감정조절’로 정의하였으며, 김경은 등(2012)은 직원들이 근무환경이나 개인적 상황이 기업의 기대에 미치지 못하거나

여러 과정에서 부조화를 유발할 수 있는 상황에서도 긍정적으로 평가받기를 원한다고 하였다.

접객과정에서 노출되는 감정행위가 노동의 한 분야로 인식되면서 자연스럽게 그 중요성이 제시되었으며(최철수, 2011), 직무 중의 감정이나 개인적 능력에서도 절제된 행동으로 표현하려고 노력하였다(Brotheride and Grandy, 2002). 감정노동은 서비스 종사자들의 원활한 직무수행을 위해서는 필수요소로 인식되고 있고, 기업의 이윤창출에 지대한 영향을 미치고 있어 종사자 개인의 감정관리 활동이 시장의 영역으로 확대되어 조직의 규범에 따라 통제된다(최정순, 2004).

감정노동은 실제 자신이 느끼는 감정과 무관하게 직무를 수행해야 한다. 그리고 정서적, 감정적 노동환경에서 서비스업무를 수행하여야 하는 직원들을 감정노동자라 한다. 직원들은 자신의 감정을 억누른 채, 직무규정에 맞는 행동을 하여야 하기 때문에 때론 감정적 부조화 상태에 이르게 된다. 이들은 스트레스를 적절히 해소하지 못할 경우 좌절, 분노, 적대감 등 정신적으로 우울증을 겪게 되며, 심할 경우 정신질환이나 자살로 이어질 수 있다. 특히 서비스업무가 인간의 본능이나 사회생활의 한 부분으로 인식되었지만, Hochschild(1983)는 사회적으로 바람직한 친절, 즐거움, 명랑, 쾌활 등이 직무수행 과정에서 의도적으로 표현된다는 사실을 알게 되면서 세 가지 관점으로 그 특성을 제시하였다. 구체적으로 Hochschild(1983)는 ‘고객과 얼굴을 맞대거나 목소리로 상호작용하는 직무’ 상황에서 감정노동이 발생할 수 있으며(첫 번째 관점), ‘고객에게 정서표현을 하는 직무’ 상황에서도 감정노동이 발생할 수 있으며(두 번째 관점), 끝으로 ‘자신이 표현하는 정서에 대해 고용주가 통제를 가할 수 있는 직무(세 번째 관점)’ 상황에서 감정노동이 발생한다는 사실을 제시하였다.

감정표현의 빈도는 종사자와 고객 간의 상호작용 빈도에 초점을 맞춘 것이며, 감정표현의 주의 정도는 보다 장기적인 관점인데 감정표현의 지속기간이 비교적 길어질수록 더 많은 정신적·신체적 노력뿐만 아니라 심한 감정노동을 유발시킨다(Sutton and Rafaeli, 1989).

이렇듯 연구의 관점은 다르지만, 서비스업의 구성원들은 조직에서 통제를 받고 있는 노동이므로 규범적인 행동을 해야 하며, 직무수행이 대부분 고객과의 접점에서 활동하므로 구성원들은 기업의 얼굴이며, 감정관리가 되지 않으면 감정

부조화가 생기며, 이는 스트레스, 이직, 결근 등 부정적인 영향을 미치게 된다.

2. 감정표현 규칙(긍정감정 표현규칙 vs. 부정감정 억제규칙)

서비스접점의 직원들이 고객에게 표현하는 감정에 대한 조직의 규범이나 기준을 감정표현 규칙이라고 한다. 감정노동을 내적으로 감정을 조절하는 단계와 외적으로 감정을 표현하는 두 단계 구분할 경우, 감정표현 규칙들은 일반적으로 긍정감정 표현규칙과 부정감정 억제규칙으로 구분하고 있으며, 특히 외적인 표현 단계에 집중하고 있다(Brotheridge and Grandey, 2002; Schaubroeck and Jones, 2000). 긍정감정 표현규칙은 친절함, 상냥함, 쾌활함, 기쁨, 즐거운, 진지함 등의 긍정적인 감정을 고객에게 보이는 것을 요구하며, 부정감정 억제규칙은 슬픔, 근심, 불쾌감 등의 부정적인 감정을 고객에게 보이지 않는 것을 의미한다.

한편, 감정표현규칙을 일반적인 서비스접점에서의 긍정적 표현규칙, 체납채무 회수 등의 상황에서 고객에게 위협이나 분노 등을 표현하는 부정적 표현규칙, 의사 등 전문직이 정서적 중립을 유지하고자 하는 중립적 표현규칙으로 분류하기도 하는데(강성호 등, 2016), 이러한 분류 역시 외적인 표현 단계에 해당된다. 그리고 Jones and Best(1995) 등에 따르면, 조직에서 요구하는 감정표현규칙에 대한 지각만으로도 부담감이나 의무감을 느껴 직무스트레스, 감정고갈, 직무소진 등이 유발될 수 있다고 한다. 감정표현규칙으로 인해 개인적으로는 부작용이 따르지만, 감정노동을 수행해야만 되기 때문이다. Grandey(2000)도 감정표현규칙과 직무태도 간의 관계를 제시한 바 있으며, Dembroski et al.(1985)도 감정표현규칙 지각은 직무스트레스, 직무소진, 신체적 건강 등에 부정적인 영향을 미친다고 하였다.

또한, 감정표현규칙은 감정적 자율성, 또는 자신의 진실한 감정을 표현할 자유를 제한하는데, 자율성은 직무스트레스, 직무소진 등에 영향을 미치는 중요한 요인이다(Hackman and Oldham, 1976; Wharton, 1993). 부정적인 감정을 느끼고 있음에도 불구하고 실제 감정과는 다른 감정표현의 요구로 인해 발생하는 감정 불일치, 또는 감정 부조화는 진정한 자아의 손상과 자율성의 부정으로 인해 부작용을 증가시킬 수 있다는 소외가설이 수많은 연구에서 검증됐다. 그러나 감정표현규칙과 부정감정억제규칙이라는 두 가지 하위차원으로 구분하여 차별적 영향

력을 측정 한 실증연구는 많지 않은 편이다.

감정표현규칙을 긍정감정 표현규칙과 부정감정 억제규칙으로 구분할 때, 대부분의 선행연구들에서는 긍정감정 표현규칙은 긍정적인 결과를 유발하고, 부정감정 억제규칙은 부정적인 결과를 유발하는 것으로 주장한다(Brotheridge and Grandey, 2002; Cote and Morgan, 2002; Diefendorff and Richard, 2003; Grandey, 2000; Schaubroeck and Jones, 2000; Wharton, 1993). 물론, 일부 연구에서는 긍정감정 표현규칙과 부정감정 억제규칙 모두 부정적인 결과를 야기할 수 있다거나(Dembroski et al., 1985), 긍정감정 표현규칙은 긍정적인 결과를 야기하고, 부정감정 억제규칙은 부정적인 결과를 야기할 것으로 가설을 설정하였지만, 실증분석결과는 그 효과가 유의하지 않게 나타난 연구도 있다(백승근 등, 2010). 그러나 일반적으로 대부분의 선행연구에서는 긍정감정 표현규칙을 사용하는 것은 긍정적인 결과를 유발하고, 부정감정 억제규칙을 사용하는 것은 부정적인 결과를 유발한다고 제시한다.

먼저, 긍정감정 표현규칙을 사용하는 것이 긍정적인 결과를 유발하는 것에 대해서는 다음과 같은 이유가 있다. 첫째, 안면환류가설(Adelman and Zajonc, 1989)에 근거한 것으로서 얼굴 등을 통해 긍정감정을 표현하게 되면 내적으로도 긍정감정을 경험하게 됨으로써 긍정적인 결과를 가져오게 된다는 것이다(Schaubroeck and Jones, 2000). 둘째는 긍정감정 표현규칙을 준거 기준으로 가진 서비스조직에서 종업원들의 감정표현 행동이 준거 기준에 부합한다면 자신의 행동을 변경하기 위하여 인지적 에너지를 추가로 투입할 필요성이 적어지기 때문에 긍정감정 표현규칙의 지각이 부작용을 감소시킬 수 있다는 것이다(Diefendorff and Richard, 2003). 부정감정 억제규칙의 경우에는 종업원들의 실제 경험하는 부정적인 감정을 억제함으로써 표현되는 긍정적인 감정과 감정 불일치가 발생하고, 이러한 불일치가 종업원의 정서적, 인지적 자원을 소모해 감정 고갈과 같은 부정적 결과를 야기한다고 한다(Cote and Morgan, 2002; Diefendorff and Richard, 2003). 또한, 부정적인 감정의 완전한 억제는 이루어지지 않고 겉으로 드러나기가 쉬운데 선행연구에서는 이를 감정의 누출(Leakage)이라고 하며, 이 경우에도 부정적인 결과를 야기한다고 한다(Ekman et al., 1988; Gross, 1998b).

3. 감정조절

사람들이 사용하는 감정조절방법은 다양하며, 감정조절을 분류하는 방식도 역시 학자들마다 다양하고, 용어도 감정조절방법(또는 양식,方略, 책략, 행위), 정서조절방법, 스트레스 대처방법 등으로 혼용되어 사용되고 있다. 기존 연구들은 아래와 같은 네 가지 분류방식을 사용하고 있다.

첫째, 인지적, 행동적, 체험적 방법의 세 가지로 분류하는 방식이다.

둘째, 적응적 방법과 부적응적 방법으로 구분하는 것이다.

셋째, 선행사건 중심과 반응중심 방법으로 구분하는 것이다.

넷째, 능동적, 회피 분산적, 지지추구 적 방법의 세 가지로 분류하는 방식이다 (민경환 등, 2000; 이지영, 2010; Carver et al., 1989; Duhachek, 2005).

서문식과 김상희(2004)는 Hochschild(1983)가 감정노동에 관한 사례에서 소개한 바 있는 자기 암시적 방법을 여기에 추가하여 모두 네 가지로 분류하였다. 어떤 문제가 발생했을 때 능동적으로 문제를 해결하기 위해서는 먼저 문제를 해결하기 위한 계획을 세우고, 그리고 구체적인 문제해결을 위한 행동을 하며, 나아가 자신의 느낌이나 상황을 이해하려는 노력 해야 한다. 즉, 문제의 긍정적 측면을 보면서 자신이 더 성숙할 기회로 삼거나, 이러한 상황에 더욱 명확히 이해하고자 하는 방법이다. 또한, 자신이 왜 이러한 기분을 느끼게 되었는지를 이해하고 노력하며, 과거 유사한 상황을 떠올려 지금의 상황을 해결하고자 하는 방법이다.

회피 분산적 방법은 발생한 문제를 회피하거나 발생한 문제 대한 주의를 분산시키는 방법을 말한다. 다시 말해서 발생한 문제와 관련 없는 상황을 떠올리거나, 아니면 부정적 상황을 벗어나려고 하거나, 아니면 오늘 운이 나쁘기 때문이라는 식으로 부정적 상황을 외면하려는 방법이다. 지지추구 적 방법은 주변 지인들에게 위로를 받거나 도움이나 조언 등을 받는 방법이다. 즉, 자신의 부정적 감정을 토로하거나 느낌을 공유하면서 여러 가지 심리적·도구적 도움을 요청하는 방식으로 지인들과의 상호작용을 통해 감정을 조절하는 방법이다. 자기 암시적 방법은 친절한 서비스 제공이라는 판매원로서의 책무인식, 즉 ‘고객은 왕이며 대접받고 싶어 하는 사람들이다’와 같은 고객서비스에 관한 문구를 상기하거나,

고객의 관점에서 고객이 처한 현재 상황이나 기분, 부정적 태도 등을 이해하려는 노력을 통해 마음을 가라앉히는 것을 의미한다. 인지적 방법이 ‘문제’나 ‘자신’에 대한 긍정적 사고를 하는 것이라면, 자기암시는 ‘고객’에 대한 긍정적 사고를 한다는 점에서 차이가 존재한다.

이와 같이 네 가지 분류방식이 존재하지만, 네 가지 분류방식 모두 대체적으로 부정적 감정에 능동적으로 대처하는 적극적 방법과 회피적이고 주의분산적으로 대처하는 소극적 방법으로 구분하고 있다(민경환 등, 2000; 서문식, 김상희, 2004). 한편, 감정조절방법에 관한 선행연구들은 대부분 심리학 분야에서의 연구들이며, 마케팅 분야에서 감정조절방법을 도입한 연구들은 매우 드문 편으로서 서문식과 김상희(2004)의 연구에서는 백화점 판매원을 대상으로 인터뷰를 통해 조사한 결과, 판매원들의 경우에는 실제로 네 번째 분류방식을 사용하고 있는 것으로 나타났다. 호텔의 고객접점 직원을 대상으로 한 민혜선, 조은정(2009)과 민혜선, 정규엽(2011)의 연구에서도 서문식과 김상희(2004)와 동일하게 네 번째 분류방식을 사용하여 실증연구를 수행한 바 있다.

서비스 종업원이 부정적 감정을 유발한 상황이나 자신을 이해하고 해결방안을 모색하는가(능동적 방법), 상대방인 고객을 이해하고 공감하려고 하는가(자기암시적 방법), 자기 스스로 감정을 조절하는 것이 아니라 동료 등 타인의 도움으로 감정을 조절하려 하는가(지지추구적 방법), 문제를 회피하고 잊어버리려고 하는가(회피분산적 방법)와 같은 대응방법에 따라 그 효과가 다르게 나타날 것이다(민혜선, 정규엽, 2011; 민혜선, 조은정, 2009; 서문식, 김상희, 2004). 서비스종업원들과 판매원을 대상으로 한 선행연구들(민혜선, 정규엽, 2011; 민혜선, 조은정, 2009; 서문식, 김상희, 2004)에서는 대체로 능동적, 자기암시적, 지지추구적 방법은 긍정적 효과를 야기하고, 회피분산적 방법은 부정적 효과를 야기하는 것으로 나타났지만, 사용하는 방법들의 순위와 어느 방법이 가장 효과적인지에 대해서는 차이가 있는 것으로 나타났다.

Ⅲ. 연구가설 설정

1. 감정노동이 감정표현 규칙에 미치는 영향

국내외 선행연구에서(김상표, 하환호, 2009; Grandey, 2000)는 종업원 본인이 느끼는 실제 감정을 숨기고 조직이 원하는 감정표현규칙을 준수함으로써 거뒀던 감정을 표현해야 하기 때문에 감정노동이 크게 증가한다고 하였다. 그리고 여행사 직원을 대상으로 한 최현묵(2011)의 연구에서도 감정표현 요구로 인하여 감정노동이 증가한다는 사실이 밝혀졌다. 뿐만 아니라 선행연구(Brotheridge and Lee, 2003; Diefendorff, Richard and Croyle, 2006; Grandey, 2002)에서 감정표현 규칙을 사용하는 것은 서비스 종사자들의 감정을 규제하도록 하는 전략이기 때문에 감정노동의 하위 요인인 표면행동과 내면행동 모두를 증가시킨다고 보고하였다. 이러한 이유로 인하여 본 연구에서도 환자들을 대상으로 하는 간호사들의 근무환경에서도 감정노동이 발생하며, 서비스 제공 과정에서 간호사들이 경험한 감정노동이 감정표현규칙 사용하게 할 것으로 예상하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H1. 간호사의 감정노동은 긍정감정 표현규칙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2. 간호사의 감정노동은 부정감정 억제규칙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 감정표현 규칙이 감정조절에 미치는 영향

조직과 직무에 감정표현규칙이 존재한다는 것은 종업원들이 자신이 경험하는 부정적 감정을 조절해야 할 필요성을 증가시킨다고 한다(백승근 등, 2010, 2011; Diefendorff et al., 2005). 즉, 종업원들은 표현규칙에 순응하기 위해 다양한 전략

을 채택함으로써 자신의 감정조절에 관여할 것이다(전외술, 박성규, 2017). 서비스산업에 종사하는 종업원들은 정도의 차이는 있을지라도 기업이 요구하는 감정표현규칙에 따라 고객응대 시에 경험하는 부정적인 감정을 조절하여 요구되는 감정을 표현하도록 강제되고 있다(윤세준 등, 2000). 또한, 종사원들이 감정표현규칙을 준수하지 못할 경우 자신들의 직업을 잃거나 불이익을 당할 수 있기 때문에 종사원들은 감정표현규칙을 따르고 감정표현규칙을 지각하면 할수록 감정조절을 더 많이 수행하게 된다고 한다(Diefendorff and Gosserand, 2003).

이러한 감정표현규칙과 감정조절간의 인과관계에 대한 이론적 근거로서 강성호 등(2016)과 Diefendorff and Gosserand(2003)는 통제이론(Carver and Scheier, 1998)을 제시하였다. 이 이론에 따르면, 조직구성원은 조직내부의 표준목표와 자신의 성과를 비교하여 일치여부를 확인하며, 일치하는 경우 자신의 행동을 수정하지 않지만, 일치하지 않을 경우에는 자신의 행동을 수정하게 된다. 즉, 서비스 종업원들은 조직의 감정표현규칙을 행동수정 여부를 결정할 표준목표로 삼아 감정표현규칙과 자신의 성과를 비교하여 서로 일치하지 않을 경우에는 감정표현규칙을 만족시킬 수 있는 대안적 감정노동 방식을 선택하도록 동기부여 된다고 하였다(강성호 등, 2016; Diefendorff and Gosserand, 2003).

또한, 감정표현규칙과 감정노동전략(내면행위 vs. 표면행위)의 구조적 관계를 밝힌 기존 연구에서도 감정표현규칙의 지각과 감정노동전략 간에 정(+)의 관계가 존재함을 제시하고 있다(김판영, 2014; 전외술, 박성규, 2017; 백승근 등, 2010, 2011; 탁인철, 이재원, 2012; Allen et al., 2014; Brotheridge and Grandey, 2002; Diefendorff et al., 2005, 2011). 즉, 감정표현규칙에 맞추어 종업원 자신의 내적 감정을 조절한 후 그 감정을 고객에게 표현하는 내면행위를 수행하기도 하고, 여러 가지 이유로 감정표현규칙에 맞게 자신의 내적 감정을 조절할 수 없는 경우에는 표면행위를 하기도 한다. 본 연구의 서론에서 감정조절방법들은 고객응대 시에 내면행위를 하기 위한 구체적인 하위전략이나 조절방법이며, 고객응대 시에는 비록 표면행위를 수행하였더라도 그로 인해 발생하는 감정부조화를 조절하거나 감소시키기 위해서 고객응대 후에도 사용할 수 있는 구체적인 조절방법이라고 하였다. 이상의 논의를 종합하면, 종업원이 감정표현규칙을 지각하게 되면 고객응대 시나 고객응대 후에 감정조절방법을 사용할 것으로 예상할 수 있다.

그러나 감정표현규칙을 긍정감정 표현규칙과 부정감정 억제규칙으로 세분화하는 경우에는 어떤 감정표현규칙을 지각하느냐에 따라 사용하는 감정조절방법이 어떻게 달라지고, 감정고갈의 감소효과도 어떻게 달라지는지에 관해서는 아직까지 연구된 바가 없었다. 감정조절방식 또는 감정조절전략을 내면행위와 표면행위로 구분한 선행연구들에서는 대부분의 연구들이 감정표현규칙을 긍정감정 표현규칙과 부정감정 억제규칙으로 구분하지 않고 단일차원의 감정표현규칙이 내면행위와 표면행위에 미치는 영향력에 대해 연구하였다. 그러나 백승근 등(2010, 2011)과 Randolph and Dahling(2013)의 연구에서는 감정표현규칙을 두 가지 표현규칙으로 구분하여 내면행위와 표면행위에 미치는 차별적 영향력을 파악한 바 있는데, 본 연구에서의 감정조절방법은 앞의 서론에서 이미 제시한 바와 같이 내면행위와 표면행위와는 다른 개념이라는 점에서 본 연구와 이들의 연구는 차이가 있다. 이와 같이 감정표현규칙 유형별로 감정조절방법에 미치는 차별적 영향에 대해서는 아직까지 선행연구가 없기 때문에, 본 연구에서는 가장 유사한 연구인 백승근 등(2010, 2011)과 Randolph and Dahling(2013)의 내면행위와 표면행위에 관한 연구와 Hobfoll(1989)의 자원보존이론을 근거로 하여 가설을 도출하였다.

먼저, 자신의 부정적인 감정은 그대로 두고 단순히 긍정적인 감정이나 중립적인 감정을 표현하는 표면행위보다는, 이보다 한 단계 더 나아가서 자신의 부정적인 감정을 실제로 긍정적인 감정으로 변화시킨 후 긍정감정을 표현해야만 하는 내면행위가 더 많은 노력과 에너지를 필요로 하는 직무요구라고 할 수 있다(신강현 등, 2008; 최지환, 김중인, 2014; Liu et al., 2008). 마찬가지로, 단순히 부정적인 감정을 억제하고 구태여 긍정표현까지는 하지 않더라도 최소한 중립적인 표현을 해도 되는 부정감정 억제규칙 보다는, 이보다 한 단계 더 나아가서 자신의 실제 감정과는 전혀 다른 감정을 표현까지 해야만 하는 긍정감정 표현규칙은 분명히 더 큰 부담이 되거나 더 높은 수준의 에너지를 필요로 하는 직무요구가 될 것이다(신강현 등, 2008; 최지환, 김중인, 2014; Liu et al., 2008).

백승근 등(2010, 2011)과 Randolph and Dahling(2013)의 연구에서는 상대적으로 강도가 더 높은 직무요구인 긍정감정 표현규칙이 보다 적극적인 방법인 내면행위를 증가시키고, 요구수준의 강도가 낮은 직무요구인 부정감정 억제규칙은 보다 소극적인 방법인 표면행위를 증가시키는 것으로 나타났다. 즉, 요구수준이 높

은 긍정감정 표현규칙을 지각할수록 더 적극적인 방법인 내면행위로 감정을 조절하려고 노력하고, 요구수준이 낮은 부정감정 억제규칙을 지각할수록 상대적으로 소극적인 방법인 표면행위로 감정을 조절하려고 노력한다는 것이다. 그 이유를 백승근 등(2010, 2011)은 다음과 같이 설명하였다. 긍정감정 표현규칙에 의해 긍정적인 감정을 표현하게 되면 성공적인 직무성취감과 타인으로부터 긍정적 반응을 경험함으로써 개인의 직무수행동기를 향상시켜준다. 이러한 직무수행 동기의 향상은 직무로부터 얻는 즐거움과 긍정감정 확대에 의한 보상기대를 높여 표현해야 하는 감정을 실제로 경험하고자 노력하는 보다 적극적인 방법인 내면행위를 증진시킨다. 그리고 부정감정 억제규칙은 부정감정을 억누르도록 요구해 실제 감정과의 불일치를 경험하도록 하는 규칙이기 때문에 그러한 불일치를 지속시키는 전략이면서 보다 소극적인 방법인 표면행위를 야기한다(백승근 등, 2010, 2011). 결과적으로 내면행위 및 표면행위와 관련된 기존 연구들을 토대로 할 때, 긍정감정 표현규칙을 높게 지각할수록 능동적 방법과 자기암시적 방법을 사용하려고 노력하고, 부정감정억제규칙을 지각할수록 소극적 방법들인 회피분산적 방법과 지지추구적 방법을 사용하려고 노력할 것으로 예상할 수 있을 것이다.

한편, 자원보존이론(Hobfoll, 1989)은 개인이 직무자원(육체적·정신적 에너지, 시간, 상사의 지원, 조직의 지원, 보상 등)을 보존하기 위해 노력한다는 것으로서, 개인들은 자원상실이나 부족을 자원획득보다 더 크게 지각하기 때문에 자원이 부족할 경우에는 직무소진이나 스트레스에 결부될 수 있다는 것이다(한광현, 2010). 따라서 자원보존이론에 의하면, 개인들은 자신의 자원을 보존하고 자원부족과 그로 인한 부정적 결과를 방지하기 위해서 직무요구에서 요구하는 수준에 맞추어 자원을 사용하는 행위를 수행하는 것으로 나타나고 있다(최지환, 김중인, 2014). 즉, 직무요구 수준이 높은 긍정감정 표현규칙에는 내면행위나 긍정적 조절방법들(예; 능동적 방법 및 자기암시적 방법)을 사용하고, 직무요구 수준이 낮은 부정감정 억제규칙에는 상대적으로 에너지가 적게 소요되는 표면행위나 소극적 조절방법들(회피분산적 방법, 지지추구적 방법)을 사용할 가능성이 높다.

이상과 같이 백승근 등(2010, 2011), Randolph and Dahling(2013) 및 자원보존이론(Hobfoll, 1989)에 의하면, 긍정감정 표현규칙을 지각할수록 적극적 방법들을 사용하고 소극적 방법들을 사용하지 않을 것이며, 부정감정 억제규칙을 지각할수

록 소극적 방법들을 사용하고 적극적 방법들을 사용하지 않을 것이다. 따라서 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H3. 긍정감정 표현규칙은 감정조절에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4. 부정감정 억제규칙은 감정조절에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 감정조절이 직무열의와 고객지향성에 미치는 영향

직무열의(work engagement)는 연구자들이 직무소진 반대개념에 관심을 갖기 시작하였다(Maslach, Schaufeli, and Leiter, 2001). 최근 심리학에서 관심이 확대되어지고 있는 긍정심리학(Positive psychology)의 출현으로 직무열의의 관심은 더욱 증가하고 있다(Schaufeli and Salanova, 2005). 긍정심리학은 종업원의 건강에 대한 긍정적 측면에 관심을 두고 있는데, 인간의 정신적 능력, 최적의 직무역할, 일에서의 긍정적 경험이 관심을 갖는다고 제시하고 있다(Maslach, Schaufeli, and Leiter, 2001).

서비스 종사자를 대상으로 직무열의 정의한 Schaufeli et al.(2002)은 직무열의를 개념화하는 데는 1)높은 수준의 에너지와 활력, 2)업무에 대한 열정과 헌신, 3)업무활동에 대한 몰두, 세 가지 구성개념이 제시되어야 한다고 보고 있다. 여기서 말하는 활력(vigor)은 서비스종사자가 일하는 동안 쏟아내는 에너지 수준, 정신적 회복력, 자신만의 업무에 노력을 투자하는 의지, 어려움에 직면했을 때의 인내력을 의미하고 있다. 그리고 헌신(dedication)은 서비스종사자가 일로 인한 존재감, 열정, 자부심, 도전을 의미한다. 몰두(absorption)는 직무에 대한 완전한 집중, 일에 빠져 시간가는 줄 모르고, 일을 떠나서 자신을 생각하기 어려운 상태를 의미하고 있다(Schaufeli and Bakker, 2004). 몰두와 유사한 개념인 몰입(flow)은 인간이 경험할 수 있는 최고의 행복한 심리적 상태로, 정신인 부분과 육체인 부분의 조화, 완전한 조절, 자기지각이 없는 상태, 내재적 즐거움을 갖는 경험의 상태라고 하였다(Csikszentmihalyi, 1990). 몰입은 직무열의보다는 직무 외적인 장면에서 조금 경험하는 결정경험이라는 측면에서 차이가 있다(Schaufeli

and Salanova, 2005). 직무활동에 열의가 있는 종사자들은 직무활동이 독창적이고 자신만의 모니터 경로를 사용하는 활동적인 특징을 보이고 있다(Schaufeli et al., 2002).

고객지향성(customer orientation)은 고객을 위한 우월한 가치를 지속적으로 창출하기 위해 기업의 목표고객을 충분히 이해하는 것이라고 정의하였다(Levitt, 1972). 서비스 종사자는 고객중심적 마인드(고객지향성)를 함양하여 전방에서 기업 활동을 수행하는 일선 관리자를 의미한다. Hoffman and Ingram(1991)은 고객지향성을 개인적인 서비스제공자와 고객수준에서 마케팅 활동으로 간주했으며 Simon(1991)은 고객지향성을 고객이 바라는 대로 해주려는 자세, 고객의 물음에 대한 신속한 반응, 회사직원들의 친절함 등을 의미하며, 종사자와 고객 간의 상호작용에서 고객 욕구의 만족과 장기적 관계를 위한 마케팅 개념의 실행으로 정의하고 있다(Kotler, 1996).

Hocutt and Donavan(2001)은 고객지향성이란 고객요구를 만족시키려는 서비스에 대한 근로자의 성향이라고 주장하였다. 의료서비스 환경에서는 ‘환자의 요구를 충족하기 위한 의료인들의 노력’을 고객지향성으로 정의할 수 있다. 구체적으로 의료서비스 맥락에서 고객지향성은 환자의 욕구를 이해하고 환자업무를 우선적으로 처리하며, 정직하고 친절한 자세로 환자를 대하고, 환자의 요구에 신속하고 정확하게 반응하며, 환자를 배려하고 이해하려는 일련의 활동이다(Bellou, 2010).

Deshpande et al.(1993)은 고객지향성을 장기적으로 수익성이 있는 기업을 개발하기 위해 모든 이해 당사자들을 배제하지 않고 고객의 관심을 우선적으로 하는 신념들의 집합체로 정의되며, 고객지향성과 시장지향성을 조직에 확장시키기 위해 기업들은 내부고객들이 내부종사자들을 평가하는 시스템을 채택하고 있으며, 내부종사자들은 평가에 따라서 금전적 보상을 받는다고 하였다(Hauser et al., 1996). 그리고 Brown et al.(2002)은 종사자 개인 단위에서의 고객지향성을 ‘직무현장에서 고객의 필요를 충족시키려는 종사자의 경향이나 성질’이라고 정의하면서 고객지향성이 개인적 특성과 종사원의 수행에 의해 영향을 미친다고 하였다. 그리고 개인적 특성과 서비스 활동 간의 관계를 통해 고객지향성을 이론화한 Donovan et al.(2004)은 고객지향성의 개념을 네 가지 차원(욕구충족차원, 고

객욕구인지차원, 서비스제공욕구차원, 개인적 관계욕구차원)으로 구체화하였다. 또한, 직무열의와 조직몰입, 그리고 고객지향성 간의 관계를 고찰한 Ashford et al.(1989)은 직무의 열의가 높을수록 조직몰입과 고객지향성이 증가한다는 사실과 직무안정과 직무열의가 높을수록 조직몰입과 고객지향성이 증가한다는 사실을 제시하기도 하였다.

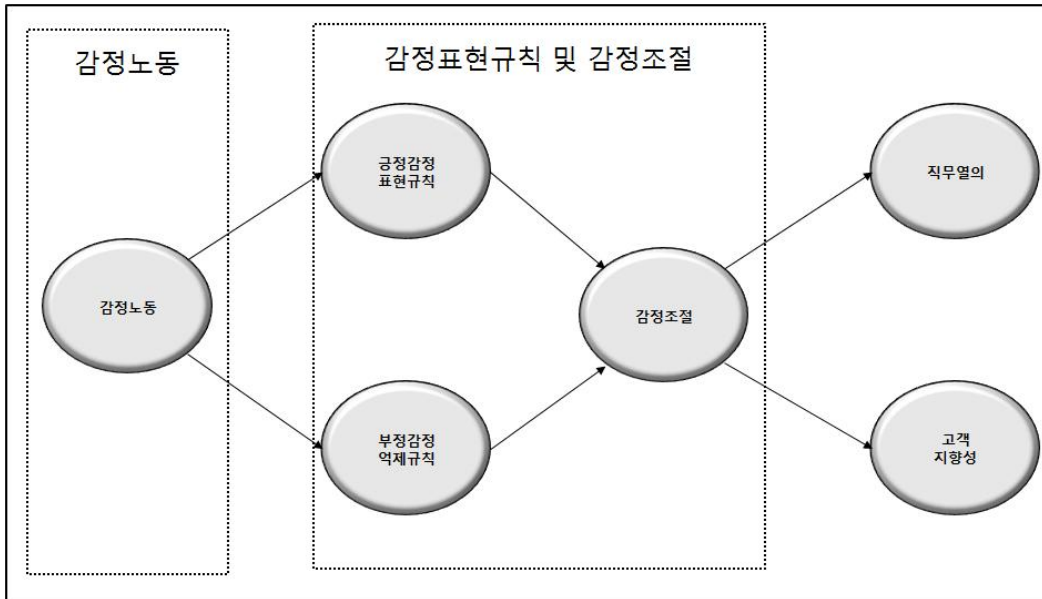
고객지향성은 학자들마다 정의가 조금씩 다른데, Henning-Thurau(2004)은 ‘직원이 고객과 상호작용을 하는 과정에서 고객의 욕구를 충족시키는 정도’로 정의하고 있다. 고객지향성에 대한 선행연구를 보면 고객지향성이 고객 만족과 장기적 관계유지, 고객의 서비스 품질 지각에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Brown et al., 2002; Kelly, 1992; 서문식, 김상희, 2002; 이유재, 2000). 따라서 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H5. 감정조절은 직무열의에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H6. 감정조절은 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

앞서 제시한 6가지 가설을 검증하기 위해 다음과 같은 연구모형을 제시하였다. 구체적으로 간호사들이 지각하는 감정노동은 긍정감정 표현규칙과 부정감정 억제규칙에 긍정적인 영향을 미치며, 이러한 두 가지 감정표현규칙을 사용함으로써 감정조절을 할 것으로 예측하였다. 그리고 이러한 감정조절이 이후 조직에 대한 직무열의와 환자에 대한 고객지향성을 이어질 것으로 예상하여 다음과 같은 모형을 설정하였다.

<그림 1> 연구 모형



IV. 연구방법 및 실증분석

1. 표본 설계와 자료 수집

본 연구에서 제시한 연구모형과 가설경로를 검증하기 위해 지방에 위치한 ‘OO 대학병원’ 간호사들을 대상으로 설문조사를 수행하였다. 설문조사에는 210명의 간호사가 설문에 참여하였으며, 병동별 할당표본추출 방법을 사용하였다. 설문조사는 2018년 05월 02일부터 2018년 5월 12일까지 이뤄졌다. 그리고 가설에서 제시한 내용을 분석하기에 앞서 응답자 중 불성실 응답자 10여명을 제외한 210명을 대상으로 분석을 실시하였으며, 설문에 참여한 응답자들의 인구통계학적 특성은 아래와 같다.

<표 1>성별

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
성별	남자	8	4.0	4.0	4.0
	여자	192	96.0	96.0	100.0
	전체	200	100.0	100.0	

<표 2>근무부서

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
병동	내과계 병동	40	20.0	20.0	20.0
	외과계 병동	43	21.5	21.5	41.5
	중환자실	30	15.0	15.0	56.5
	응급실	30	15.0	15.0	71.5
	수술실	30	15.0	15.0	86.5
	외래	27	13.5	13.5	100.0
	전체	200	100.0	100.0	

<표 3>근무형태

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
구분	통상근무	49	24.5	24.5	24.5
	교대근무	151	75.5	75.5	100.0
	전체	200	100.0	100.0	

<표 4> 연령

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
연령	22.00	5	2.5	2.5	2.5
	23.00	5	2.5	2.5	5.0
	24.00	18	9.0	9.0	14.0
	25.00	16	8.0	8.0	22.0
	26.00	18	9.0	9.0	31.0
	27.00	15	7.5	7.5	38.5
	28.00	19	9.5	9.5	48.0
	29.00	15	7.5	7.5	55.5
	30.00	7	3.5	3.5	59.0
	31.00	14	7.0	7.0	66.0
	32.00	8	4.0	4.0	70.0
	33.00	5	2.5	2.5	72.5
	34.00	3	1.5	1.5	74.0
	35.00	8	4.0	4.0	78.0
	36.00	4	2.0	2.0	80.0
	37.00	1	.5	.5	80.5
	38.00	2	1.0	1.0	81.5
	39.00	6	3.0	3.0	84.5
	40.00	3	1.5	1.5	86.0
	42.00	6	3.0	3.0	89.0
	43.00	3	1.5	1.5	90.5
	44.00	2	1.0	1.0	91.5
	45.00	4	2.0	2.0	93.5
	46.00	2	1.0	1.0	94.5
	47.00	1	.5	.5	95.0
48.00	2	1.0	1.0	96.0	
49.00	2	1.0	1.0	97.0	
51.00	2	1.0	1.0	98.0	
52.00	1	.5	.5	98.5	
54.00	3	1.5	1.5	100.0	
전체	200	100.0	100.0		

<표 5>최종학력

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
학력	전문대졸	37	18.5	18.5	18.5
	4년제 졸	142	71.0	71.0	89.5
	대학원 졸	21	10.5	10.5	100.0
	전체	200	100.0	100.0	

<표 6>선택동기

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
나의 적성에 맞아서		28	14.0	14.0	14.0
가족 및 친지들의 권유로		80	40.0	40.0	54.0
남을 도울 수 있어서		14	7.0	7.0	61.0
졸업 후 취직이 보장되서		78	39.0	39.0	100.0
전체		200	100.0	100.0	

<표 7>부서에 대한 생각

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
희망했던 부서이다		68	34.0	34.2	34.2
내가 원하지 않았던 부서이다		50	25.0	25.1	59.3
희망했던 부서는 아니지만 나쁘지 않다		81	40.5	40.7	100.0
전체		199	99.5	100.0	
결측		1	.5		
전체		200	100.0		

<표 8>직급

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
구분	일반간호사	179	89.5	89.5	89.5
	주임간호사 이상	21	10.5	10.5	100.0
	전체	200	100.0	100.0	

<표 9>간호경력

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
연차	.10	2	1.0	1.0	1.0
	.25	1	.5	.5	1.5
	1.00	26	13.0	13.1	14.6
	2.00	26	13.0	13.1	27.6
	3.00	13	6.5	6.5	34.2
	4.00	14	7.0	7.0	41.2
	5.00	10	5.0	5.0	46.2
	6.00	13	6.5	6.5	52.8
	7.00	10	5.0	5.0	57.8
	8.00	9	4.5	4.5	62.3
	9.00	4	2.0	2.0	64.3
	10.00	14	7.0	7.0	71.4
	11.00	4	2.0	2.0	73.4
	12.00	4	2.0	2.0	75.4
	13.00	7	3.5	3.5	78.9
	14.00	4	2.0	2.0	80.9
	16.00	1	.5	.5	81.4
	17.00	5	2.5	2.5	83.9
	18.00	2	1.0	1.0	84.9
	20.00	6	3.0	3.0	87.9
	21.00	5	2.5	2.5	90.5
	22.00	1	.5	.5	91.0
	23.00	3	1.5	1.5	92.5
	24.00	3	1.5	1.5	94.0
	25.00	1	.5	.5	94.5
	26.00	2	1.0	1.0	95.5
	27.00	1	.5	.5	96.0
	28.00	2	1.0	1.0	97.0
	29.00	2	1.0	1.0	98.0
	30.00	1	.5	.5	98.5
32.00	1	.5	.5	99.0	
34.00	2	1.0	1.0	100.0	
전체		199	99.5	100.0	
결측	시스템	1	.5		
	전체	200	100.0		

<표 10> 현재 근무하는 부서경력

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
연차	.10	7	3.5	3.5	3.5
	.25	2	1.0	1.0	4.5
	.30	1	.5	.5	5.1
	.50	2	1.0	1.0	6.1
	1.00	57	28.5	28.8	34.8
	1.50	1	.5	.5	35.4
	2.00	34	17.0	17.2	52.5
	3.00	21	10.5	10.6	63.1
	4.00	15	7.5	7.6	70.7
	5.00	12	6.0	6.1	76.8
	6.00	8	4.0	4.0	80.8
	7.00	6	3.0	3.0	83.8
	8.00	6	3.0	3.0	86.9
	9.00	1	.5	.5	87.4
	10.00	7	3.5	3.5	90.9
	11.00	2	1.0	1.0	91.9
	12.00	1	.5	.5	92.4
	13.00	1	.5	.5	92.9
	15.00	1	.5	.5	93.4
	17.00	1	.5	.5	93.9
	20.00	2	1.0	1.0	94.9
	21.00	2	1.0	1.0	96.0
	24.00	2	1.0	1.0	97.0
	25.00	1	.5	.5	97.5
	27.00	1	.5	.5	98.0
28.00	1	.5	.5	98.5	
32.00	1	.5	.5	99.0	
34.00	2	1.0	1.0	100.0	
	전체	198	99.0	100.0	
결측	시스템	2	1.0		
	전체	200	100.0		

2. 변수 측정

제시된 변수에 대한 측정문항은 아래와 같으며, 7점 리커트 척도로 측정하였다.

<표 11> 측정문항

변수명	측정문항	인용문헌
감정노동	1. 나는 환자에게 언어적 폭력을 받은 경험이 있다.	고인곤 문명주 (2017)
	2. 나는 환자에게 괴롭힘(협박 등)을 받은 경험이 있다.	
	3. 나는 환자에게 굴욕감(비하 등)을 받은 경험이 있다.	
긍정감정 표현규칙	1. 나는 환자에게 친절한 태도를 보이려고 노력한다.	김중인 (2018)
	2. 나는 환자에게 공감하는 표현을 하려고 노력한다.	
	3. 나는 환자에게 활기차고 열정적으로 대하려고 노력한다.	
부정감정 억제규칙	1. 나는 환자에게 부정적인 반응을 보이지 않으려고 노력한다.	김중인 (2018)
	2. 나는 환자에게 화나거나 모욕감을 받아도 참으려고 노력한다.	
	3. 나는 환자에게 스트레스나 속상한 마음을 드러내지 않으려고 노력한다.	
감정조절	1. 나는 문제의 긍정적인 측면을 보려고 노력한다.	김중인 (2018)
	2. 나는 상황 혹은 문제를 보다 명확하게 이해하려고 한다.	
	3. 나는 과거 유사경험을 토대로 현 상황을 해결하고자 한다.	
	4. 나는 '환자는 왕이다'와 같은 문구를 되새긴다.	
	5. 나는 팬츠아질 것이라고 마음속으로 되새긴다.	
	6. 나는 환자와의 최악의 상황을 떠올리면서 참는다.	
	7. 나는 발생한 문제와 관련 없는 다른 일을 떠올린다.	
	8. 나는 당면한 상황이나 문제를 무시한다.	
	9. 나는 마음속에서 발생한 문제를 완전히 지워버리려고 노력한다.	
	10. 나는 동료 및 상사에게 이해와 위로를 구한다.	
	11. 나는 동료 및 상사와 나의 느낌에 대해 이야기한다.	
	12. 나는 동료 및 상사에게 도움이나 조언을 구한다.	
직무열의	1. 나의 업무를 수행하는데 있어 열정적이다.	윤기찬외 (2015)
	2. 내 업무에 대해 자부심을 느낀다.	
	3. 내 업무는 매우 의미 있고 가치 있는 일이다.	
고객 지향성	1. 나는 환자들에게 유용한 정보를 제공하려고 노력한다.	채주아 배상욱 (2014)
	2. 나는 환자가 원하는 것을 찾아주려고 노력한다.	
	3. 나는 환자를 기쁘게 하려는 목적으로 서비스에 최선을 다한다.	

3. 신뢰성 분석

본 연구에서 측정 한 문항은 SPSS 23.0을 통하여 신뢰도 및 빈도분석을 실시하였다. 먼저, 인구 통계학적 특성에 대한 기초분석은 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 그리고 가설을 검증하기에 앞서, 설문 조사를 통해 측정 한 간호사의 감정노동과 관련된 측정변수, 즉 감정노동, 감정표현규칙, 감정조절, 직무열의, 고객지향성에 대한 신뢰도 분석을 실시하였다.

먼저, 본 연구에서 제시한 측정 항목들의 신뢰성 및 타당성을 확인하기 위해 탐색적 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다. 신뢰도 분석을 통해 크론바흐 알파(cronbach's alpha)값 계산하였으며, 크론바흐 알파 신뢰계수가 기준치인 .70을 넘는지를 확인하였다(Nunnally, Bernstein, 1994). 대체로 본 연구에서 제시한 감정노동, 긍정감정 표현규칙, 부정감정 억제규칙, 감정조절, 직무열의, 고객지향성 변수들에 대한 요인적재치가 모두 .60의 기준을 넘었으며, 신뢰도 또한 확보되어 구성개념들의 내적일관성을 확보하였다.

<표 12> 측정개념의 크론바흐 알파계수

감정노동 신뢰도 통계량 <table border="1"> <tr> <td>Cronbach의</td> <td></td> </tr> <tr> <td>알파</td> <td>항목 수</td> </tr> <tr> <td>.929</td> <td>3</td> </tr> </table>		Cronbach의		알파	항목 수	.929	3	긍정감정 표현규칙 신뢰도 통계량 <table border="1"> <tr> <td>Cronbach의</td> <td></td> </tr> <tr> <td>알파</td> <td>항목 수</td> </tr> <tr> <td>.943</td> <td>3</td> </tr> </table>		Cronbach의		알파	항목 수	.943	3
Cronbach의															
알파	항목 수														
.929	3														
Cronbach의															
알파	항목 수														
.943	3														
부정감정 표현규칙 신뢰도 통계량 <table border="1"> <tr> <td>Cronbach의</td> <td></td> </tr> <tr> <td>알파</td> <td>항목 수</td> </tr> <tr> <td>.874</td> <td>3</td> </tr> </table>		Cronbach의		알파	항목 수	.874	3	감정조절 신뢰도 통계량 <table border="1"> <tr> <td>Cronbach의</td> <td></td> </tr> <tr> <td>알파</td> <td>항목 수</td> </tr> <tr> <td>.842</td> <td>12</td> </tr> </table>		Cronbach의		알파	항목 수	.842	12
Cronbach의															
알파	항목 수														
.874	3														
Cronbach의															
알파	항목 수														
.842	12														
직무열의 신뢰도 통계량 <table border="1"> <tr> <td>Cronbach의</td> <td></td> </tr> <tr> <td>알파</td> <td>항목 수</td> </tr> <tr> <td>.844</td> <td>3</td> </tr> </table>		Cronbach의		알파	항목 수	.844	3	고객지향성 신뢰도 통계량 <table border="1"> <tr> <td>Cronbach의</td> <td></td> </tr> <tr> <td>알파</td> <td>항목 수</td> </tr> <tr> <td>.869</td> <td>3</td> </tr> </table>		Cronbach의		알파	항목 수	.869	3
Cronbach의															
알파	항목 수														
.844	3														
Cronbach의															
알파	항목 수														
.869	3														

V. 가설검정

1. 연구가설 검정

본 연구에서 예측한 가설에 대한 검증을 실시하기 위해 SPSS 24.0 통계패키지를 통해 회귀분석을 실시하였다. 구체적인 가설에 대한 분석결과는 아래와 같다.

1) 감정노동 -> 긍정감정 표현규칙(H1)

분석결과, 간호사의 감정노동은 긍정감정 표현규칙에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.199$, $p<.01$). 따라서 간호사의 감정노동이 긍정감정 표현규칙에 유의한 영향을 미칠 것이라는 <가설 1>은 지지됨을 알 수 있었다.

<표 13> 가설1 검증결과

모형 요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준 오차
1	.199 ^a	.039	.035	.88531

a. 예측자: (상수), 감정노동

ANOVA^a

모형	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1 회귀	6.367	1	6.367	8.124	.005 ^b
잔차	155.189	198	.784		
전체	161.556	199			

a. 종속변수: 긍정감정

b. 예측자: (상수), 감정노동

계수^a

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	5.052	.169		29.868	.000
감정노동	.103	.036	.199	2.850	.005

a. 종속변수: 긍정감정

2) 감정노동 -> 부정감정 억제규칙(H2)

분석결과, 간호사의 감정노동은 부정감정 표현규칙에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.156, p<.05$). 따라서 간호사의 감정노동이 부정감정 억제규칙에 유의한 영향을 미칠 것이라는 <가설 2>도 통계적으로 지지됨을 확인하였다.

<표 14> 가설2 검증결과

모형 요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차
1	.156 ^a	.024	.019	.94638

a. 예측자: (상수), 감정노동

ANOVA^a

모형	제공합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1 회귀	4.407	1	4.407	4.921	.028 ^b
잔차	177.335	198	.896		
전체	181.742	199			

a. 종속변수: 부정감정

b. 예측자: (상수), 감정노동

계수^a

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	4.947	.181		27.361	.000
	감정노동	.086	.039	.156	2.218	.028

a. 종속변수: 부정감정

3) 감정표현 규칙 -> 감정조절(H3-H4)

분석결과, 감정표현 규칙의 두 가지 차원, 즉 긍정감정 표현규칙과 부정감정 억제규칙이 감정조절에 미치는 효과는 부정감정 억제규칙만 감정조절에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.414, p<.001$). 따라서 긍정감정 표현규칙이 감정조절에 유의한 영향을 미칠 것이라는 <가설 3>은 기각되었으며, 부정감정 억제규칙이 감정조절에 유의한 영향을 미칠 것이라는 <가설 4>는 통계적으로 지지되었다.

<표 15> 가설3&4 검증결과

모형 요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준 오차
1	.531 ^a	.282	.275	.64008

a. 예측자: (상수), 부정감정, 긍정감정

ANOVA^a

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1	회귀	31.775	2	15.887	38.778	.000 ^b
	잔차	80.711	197	.410		
	전체	112.485	199			

a. 종속변수: 감정조절

b. 예측자: (상수), 부정감정, 긍정감정

계수^a

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	2.160	.287		7.536	.000
	긍정감정	.118	.081	.141	1.461	.146
	부정감정	.325	.076	.414	4.278	.000

a. 종속변수: 감정조절

4) 감정조절 -> 직무열의(H5)

분석결과, 감정조절은 직무열의에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.550$, $p<.001$). 따라서 감정조절이 직무열의에 유의한 영향을 미칠 것이라는 <가설 5>는 통계적으로 지지되었다.

<표 16> 가설5 검증결과

모형 요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준 오차
1	.550 ^a	.303	.299	.75319

a. 예측자: (상수), 감정조절

ANOVA^a

모형	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1 회귀	48.830	1	48.830	86.076	.000 ^b
잔차	112.323	198	.567		
전체	161.153	199			

a. 종속변수: 직무열의

b. 예측자: (상수), 감정조절

계수^a

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	2.146	.327		6.567	.000
	감정조절	.659	.071	.550	9.278	.000

a. 종속변수: 직무열의

6) 감정조절 -> 고객지향성(H6)

분석결과, 감정조절은 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.692$, $p<.001$). 따라서 감정조절이 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것이라는 <가설 6>은 통계적으로 지지됨을 확인할 수 있었다.

<표 17> 가설6 검증결과

모형 요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준 오차
1	.527 ^a	.277	.274	.83210

a. 예측자: (상수), 감정조절

ANOVA^a

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1	회귀	52.594	1	52.594	75.960	.000 ^b
	잔차	137.094	198	.692		
	전체	189.688	199			

a. 종속변수: 고객지향성

b. 예측자: (상수), 감정조절

계수^a

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	1.928	.361		5.340	.000
	감정조절	.684	.078	.527	8.715	.000

a. 종속변수: 고객지향성

2. 매개효과 검증

본 연구에서 제시한 감정표현 규칙과 감정조절의 매개효과를 검증하기 위해 추가분석을 수행하였다. Baron and Kenny(1986)가 제시한 절차에 따른 단계적 회귀분석 결과는 다음과 같은 네 가지 요건을 충족시켜야 한다(3단 회귀분석 실시). 어떤 변수가 매개변인으로 고려되기 위해서는 네 가지 단계를 만족해야 하는데, 단계별 회귀분석에 따른 구체적인 내용은 다음과 같다. 첫째, 1단계는 독립변수가 매개변인에 유의한 영향을 주어야 하며(경로A), 2단계는 독립변수가 종속변인에 유의한 영향을 미쳐야 하며(경로B), 3단계는 경로B에 매개변인을 추가할 때(경로C) 독립변인의 효과(β 값)가 줄어들어야 한다. 이때 독립변수의 효과(β 값)가 유의하지 않는 경우 완전매개효과가 존재한다고 말할 수 있으며, 독립변수의 효과(β 값)가 유의한 수준으로 감소(독립변수의 유의수준 감소 예: $p < .001 \rightarrow p < .01$, 혹은 $p < .01 \rightarrow p < .05$)하는 경우 부분매개가 존재한다고 볼 수 있다(Baron and Kenny, 1986).

1) 감정노동 -> 감정표현 -> 감정조절

감정노동 -> 긍정감정 표현규칙 -> 감정조절

분석결과, 앞서 가설에서 감정노동은 긍정감정 표현규칙에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(경로A), 감정노동이 감정조절에 미치는 추가경로 효과(경로B)분석을 실시한 결과 10%수준에서 유의하게 나타났다($p < .1$, 아래 표 참조).

계수^a

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	4.313	.143		30.168	.000
감정노동	.052	.031	.120	1.707	.089

a. 종속변수: 감정조절

이에 Baron and Kenny(1986)가 제시한 두 가지 조건을 충족하여 독립변수(감정노동)와 매개변수(긍정감정 표현규칙)를 독립변수로 재설정 한 후, 감정조절을 종속변수로 한 회귀분석을 추가로 실시하였다(경로C). 그리고 경로 C의 결과와 경로 B의 결과를 비교한 결과, 감정노동이 감정조절에 영향을 미치는데 있어 긍정감정 표현규칙이 매개변수로 포함될 때 ‘감정노동 -> 감정조절’의 경로효과가 유의하지 않게 나타났다($\beta=.029, p>.05$). 따라서 감정노동과 감정조절 간의 관계에서 긍정감정 표현규칙이 완전매개 역할을 수행했음을 확인하였다.

계수^a

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	2.379	.300		7.935	.000
감정노동	.013	.028	.029	.457	.648
긍정감정	.383	.054	.459	7.130	.000

a. 종속변수: 감정조절

감정노동 -> 부정감정 억제규칙 -> 감정조절

앞서 실시한 방법과 동일하게, 부정감정 억제규칙에 대한 매개효과를 검증한 결과, 경로A(감정노동 -> 부정감정 억제규칙)의 효과 유의하게 나타났으며(H2), 경로 B(감정노동 -> 감정조절)의 효과도 10%수준에서 유의하게 나타났다.

계수^a

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	4.313	.143		30.168	.000
감정노동	.052	.031	.120	1.707	.089

a. 종속변수: 감정조절

그리고 독립변수(감정노동)와 매개변수(부정감정 억제규칙)를 독립변수로 재설정 한 후, 감정조절을 종속변수로 한 회귀분석을 추가로 실시하였다(경로C). 따라서 앞선 방법과 동일하게 경로 C의 결과와 경로 B의 결과를 비교한 결과, 감정노동이 감정조절에 영향을 미치는데 있어 부정감정 억제규칙이 매개변수로 포함될 때 ‘감정노동 -> 감정조절’의 경로효과가 유의하지 않게 나타났다($\beta=.040,$

p>.05). 따라서 감정노동과 감정조절 간의 관계에서 부정감정 억제규칙이 완전매개 역할을 수행했음을 확인하였다.

계수^a

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	2.297	.269		8.553	.000
감정노동	.017	.027	.040	.649	.517
부정감정	.407	.048	.518	8.441	.000

2) 감정표현 -> 감정조절 -> 직무열의

긍정감정 표현규칙 -> 감정조절 -> 직무열의

분석결과, 앞서 가설 3에서 긍정감정 표현규칙은 감정조절에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 Baron and Kenny(1986)가 제시한 경로 A의 효과가 유의하지 않게 나타나 매개변수 검증을 위한 조건에 위배되는 것으로 나타났다. 따라서 긍정감정 표현규칙과 직무열의 관계에서 감정조절의 매개효과를 유의하지 않는 것으로 확인되었다.

부정감정 회피규칙 -> 감정조절 -> 직무열의

분석결과, 앞서 가설 4에서 부정감정 회피규칙은 감정조절에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 Baron and Kenny(1986)가 제시한 경로 A의 조건이 충족되었다. 또한, 독립변수인 부정감정 억제규칙이 종속변수인 직무열의의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 경로 B에 대한 조건이 모두 충족되었다.

계수^a

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	2.999	.327		9.168	.000
부정감정	.402	.061	.427	6.640	.000

a. 종속변수: 직무열의

이에 독립변수(부정감정 회피규칙)와 매개변수(감정조절)를 독립변수로 재설정 한 후, 직무열의를 종속변수로 한 회귀분석을 추가로 실시하였다(경로C). 따라서 앞선 방법과 동일하게 경로 C의 결과와 경로 B의 결과를 비교한 결과, 부정감정 억제규칙이 직무열의에 영향을 미치는데 있어 감정조절이 매개변수로 포함될 때 ‘부정감정 억제규칙 -> 직무열의’의 경로효과가 유의하게 나타났다($\beta = .191, p < .05$). 따라서 매개변수인 감정조절이 추가되면서 경로 B의 회귀계수 값과 유의수준이 낮아지는 것을 확인함으로써 ‘부정감정 억제규칙 -> 감정조절 -> 직무열의’ 관계에서 감정조절이 부분매개 역할을 수행함을 확인하였다.

계수^a

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	1.734	.354		4.900	.000
부정감정	.179	.065	.191	2.782	.006
감정조절	.539	.082	.451	6.577	.000

a. 종속변수: 직무열의

3) 감정표현 -> 감정조절 -> 고객지향성

긍정감정 표현규칙 -> 감정조절 -> 고객지향성

분석결과, 앞서 가설 5에서 긍정감정 표현규칙은 감정조절에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 긍정감정 표현규칙도 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 Baron and Kenny(1986)가 제시한 경로 A의 효과와 경로 B의 효과를 모두 충족하는 것으로 확인하였다.

계수^a

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	1.228	.330		3.717	.000
긍정감정	.692	.059	.638	11.665	.000

a. 종속변수: 고객지향성

따라서 앞선 방법과 동일하게 경로 C의 결과와 경로 B의 결과를 비교한 결과, 긍정감정 표현규칙이 고객지향성에 미치는 경로효과의 표준화 베타계수가 .550에서 .502로 다소 약화되었으나, 유의수준의 변화가 없는 것으로 나타났다. 따라서 긍정감정 표현규칙과 고객지향성의 관계에서 감정조절은 매개역할을 수행하지 않는 것으로 확인되었다.

계수^a

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	.311	.361		.861	.390
긍정감정	.544	.063	.502	8.608	.000
감정조절	.381	.076	.293	5.032	.000

a. 종속변수: 고객지향성

부정감정 억제규칙 -> 감정조절 -> 고객지향성

분석결과, 앞서 가설 6에서 부정감정 억제규칙은 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(경로 A). 또한, 추가분석 결과 부정감정 억제규칙이 고객지향성에 미치는 경로 B의 효과도 유의하게 나타났다(경로 B 충족).

계수^a

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	1.582	.303		5.216	.000
부정감정	.649	.056	.635	11.560	.000

a. 종속변수: 고객지향성

따라서 Baron and Kenny(1986)가 제시한 경로 A와 경로 B의 조건이 모두 충족되었다. 앞선 방법과 동일하게 경로 C의 결과와 경로 B의 결과를 비교한 결과, 부정감정 억제규칙이 고객지향성에 미치는 경로효과의 표준화 베타계수가 .527에서 .495로 다소 약화되었으나, 유의수준의 변화가 없는 것으로 나타났다. 따라서 부정감정 억제규칙과 고객지향성의 관계에서 감정조절은 매개역할을 수행하지 않는 것으로 최종 확인되었다.

계수^a

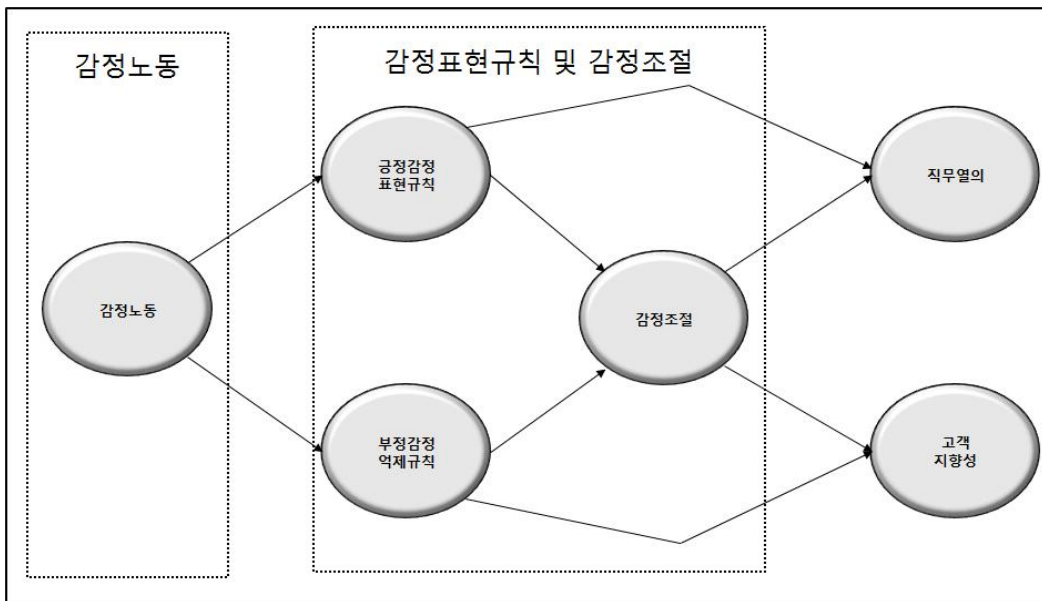
모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	.767	.346		2.217	.028
부정감정	.505	.063	.495	8.008	.000
감정조절	.347	.080	.267	4.327	.000

a. 종속변수: 고객지향성

3. 매개효과 검증을 통한 수정모형 제안

앞서 분석결과를 토대로 볼 때, 본 연구모형에서 제시한 감정표현규칙과 직무열의, 그리고 고객지향성 간의 관계에서 감정조절의 순수 매개효과는 존재하지 않고, 감정표현규칙이 직무열의와 고객지향성에도 직접적인 영향을 미칠 수 있는 가능성(부분매개 효과)이 존재하는 것으로 밝혀져 아래와 같은 새로운 연구모형을 제안해보고자 하였다.

<그림 2> 수정모형 제안



VI. 결론

1. 연구결과 요약 및 시사점

본 연구는 간호사의 감정노동이 직무열의와 고객지향성에 영향을 미치는데 있어 감정표현규칙과 감정조절의 매개효과를 검증하고자 하였다. 분석결과, 본 연구에서 나타난 결과는 아래와 같다.

첫째, 간호사의 감정노동은 긍정감정 표현규칙과 부정감정 표현규칙에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 감정표현 규칙의 두 가지 차원, 즉 긍정감정 표현규칙과 부정감정 억제규칙이 감정조절에 미치는 효과는 부정감정 억제규칙만 감정조절에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 감정조절은 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 또한 감정조절은 직무열의에도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 매개분석결과, 감정노동과 감정조절 간의 관계에서 부정감정 억제규칙이 완전매개 역할을 수행했음을 확인하였으며, 긍정감정 표현규칙과 직무열의 관계에서 감정조절의 매개효과를 유의하지 않는 것으로 확인되었다. 다섯째, 부정감정 억제규칙과 고객지향성의 관계에서 감정조절은 매개역할을 수행하지 않는 것으로 최종 확인되었으며, ‘부정감정 억제규칙 → 감정조절 → 직무열의’ 관계에서 감정조절이 부분매개 역할을 수행함을 확인하였다. 끝으로, 긍정감정 표현규칙과 고객지향성의 관계에서 감정조절은 매개역할을 수행하지 않는 것으로 확인되었다.

본 연구의 이론적 시사점은 다음과 같다. 우선 본 연구는 감정노동과 관련하여 많은 연구가 이뤄지지 않은 병원서비스 종사자인 간호사를 대상으로 연구를 수행하였다. 그리고 조직 관계에서 발생하는 감정노동이 아닌 ‘환자-간호사’간 상호작용 과정에서 발생하는 감정노동의 극복 메커니즘을 제시하였다는 점에서 학문적 의미가 있다. 또한, 감정노동과 관련된 기존 연구들은 대부분 감정노동이 감정표현규칙을 매개로 직무열의와 고객지향성에 영향을 미칠 수 있음을 제시하였지만, 본 연구에서는 감정표현의 두 가지 규칙 중 부정감정 억제규칙이 감정조절을 유발하여, 이후 고객지향성과 직무열의에 영향을 미친다는 심리적 기제를 고찰하였다는 점에서 학문적 의미가 있다.

또한 본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다. 우선, 본 연구는 병원서비스 맥락에서 ‘환자-간호사’간의 관계에서 유발되는 감정노동의 발생메커니즘을 제시하고 있다. 따라서 고객센터 접점에 있는 간호사들은 환자로부터 유발된 감정노동을 조절할 수 있는 체계를 마련하는 것이 필요할 것으로 보인다. 이를 위해서는 평소 부정감정 억제규칙을 활용할 수 있는 훈련 혹은 교육을 지속적으로 받을 필요가 있다. 또한 병원 관리자 입장에서는 정규적으로 간호사들의 감정을 조절할 수 있는 프로그램을 개발하여 운영하는 것이 필요할 것으로 보인다.

둘째, 병원은 ‘환자-간호사’ 간의 관계에서 유발되는 감정노동을 감정조절을 통해 자신의 감정을 관리함으로써 직무가 안정되고 조직에 대한 직무열의와 환자에 대한 고객지향성으로 이루어지도록 감정관리 활동이 직무수행을 위한 필수요소임을 인식하는 것이 필요할 것으로 보인다. 오랜 기간 동안 감정노동 상황에 노출되면 정서적으로 지쳐 의욕저하를 불러일으킬 수 있으므로, 환자와 분리된 상태에서 자유로운 휴식공간과 휴식시간을 제공하고 교대근무나 부서전환배치를 통해서 쉴 수 있는 기회를 제공하는 등 병원은 감정노동에 노출되어있는 간호사들의 정신건강 상태에 세심한 관심을 기울이고 지속적인 스트레스 해소방안을 마련 및 실시해야 한다.

예를 들어, 환자에 대한 이해를 높이는 훈련, 환자와의 역할교환학습을 통한 이해교육, 불만 및 고충 대응 방법에 대한 교육, 지속적인 소속감과 직무만족감을 형성할 수 있는 교육, 정기적인 인사면담을 실시함으로써 간호사들의 감정노동에 대한 태도변화와 사후관리를 할 수 있는 제도가 마련되어야 할 것이다.

병원 조직 전체의 관점에서 병원 종사 간호사들의 감정노동 관리에 대한 중요성을 인지하고 그것을 기업 경영자적 관점에서 관리함으로써 언제나 병원 간호사 개인의 행복 추구를 위해 노력한다는 것과 병원과 간호사는 공동체적인 성격을 가지고 있다는 부분을 간호사에게 인식시켜주는 것이 무엇보다 중요하다고 할 수 있다.

2. 연구의 한계점 및 향후 연구

본 연구는 기존 연구와 다르게 ‘환자-간호사’간의 관계만을 통해 감정노동을 측정하였다. 이에 향후 연구에서는 선배 간호사로부터 유발되는 감정노동, 그리고 의사로부터 유발되는 감정노동에 대한 체계적인 틀을 마련하고, 이들을 복합적으로 측정할 수 있는 토대를 마련하는 것이 중요하다. 실제로 간호사들은 ‘태움문화’로 인하여 직장 내 선배로부터 파생되는 감정노동에 시달릴 수 있다. 이에 향후 연구에서는 이러한 부분을 면밀히 고찰하여 새로운 연구모형을 구축할 필요가 있다. 결과적으로 본 연구에서는 감정노동의 범위를 조직의 규범적 측면으로 해석하지 않고, 환자를 대상으로 하였다는 점에서 기존 연구와 차별점을 지닌다.

또한, 본 연구에서는 지방소재 특정 대학병원 간호사들을 대상으로 조사를 실시하였다. 따라서 향후에는 병원의 위치, 규모, 급여 수준, 복지 수준 등에 따른 차별적 연구모형을 구축하여 다중집단 분석을 활용한 추가연구가 필요할 것이다.

【참고문헌】

1. 국내문헌

강두식 (2004), 의료기관의 서비스 지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 박사학위논문, 인천대학교.

강성호, 허원무, 박경도 (2016), “서비스 종업원의 내재적 동기가 감정노동과 직무성과에 미치는 연구: 선행과 조절효과를 중심으로,” **마케팅관리연구**, 21(1), 1-27.

강수연, 이창환 (2011), “사회복지종사자의 감성지능 수준에 따라 감정노동이 소진에 미치는 영향,” **Journal of social science**, 37(2), 53-73.

강현아 (2002), “간호전문직 노동의 변화: 감정노동의 강화,” **한국산업사회학회**, 142-168.

고인곤, 문명주 (2017), “항공사 직원들의 감정노동 유형별 소진에 대한 실증적 연구,” **관광학연구**, 41(7), 83-100.

구경원, 김판영 (2008), “호텔서비스 제공자의 감정노동과 영향요인 간의 관계 연구: 호텔 식음료 및 객실종사원 중심으로,” **외식경영연구**, 11(2), 57-76.

구경원, 김판영 (2010), “호텔 F&B 종사원의 감정노동과 서비스 태도와의 영향 관계,” **한국외식경영학회**, 13(3), 81-102.

김경은, 홍순정, 임윤택 (2012), “서비스 종업원의 감정노동과 감정표현관리에 관한 연구,” **한국경영교육학회**, 71, 151-170.

- 김상표, 이덕로 (2008), “감정노동과 직무상황이 서비스 종업원들의 심리적 안녕에 미치는 효과,” **한국인적자원관리학회**, 15(2), 79-102.
- 김상표, 하환호 (2009), “감정표현규칙의 명확성과 긍정적 정서전달 간의 관계,” **한국서비스경영학회**, 10(3), 321-342.
- 김정화 (2012), 임상 간호사의 인간관계 갈등 경험, 석사학위논문, 한양대학교.
- 김주현, 이용미, 정혜영, 추현심, 원수진, 권수영, 배혜진, 안혜경, 김은미, 장현정 (2013), “임상 간호사의 감정노동, 감정지능 및 사회적 지지가 직무스트레스에 미치는 영향,” **기본간호학회지**, 20(2), 157-167.
- 김중인 (2018), “감정노동에서 감정표현규칙 유형별 지각이 감정고갈에 미치는 차별적 영향: 감정조절방법들의 다중매개효과,” **마케팅연구**, 33(2), 1-27.
- 김판영 (2014), “여행사 종사원의 서비스 표현규칙과 감정노동전략, 직무만족, 고객지향성과의 영향 관계,” **관광연구저널**, 28(5), 79-90.
- 김하자 (2011), 임상 간호사의 감정노동과 사회적 지지 · 우울과의 관계, 석사학위논문, 제주대학교.
- 민경환, 김지현, 윤석빈, 장승민 (2000), “부정적 정서조절 방략에 관한 연구: 정서 종류와 개인 변인에 따른 정서조절 양식의 차이,” **한국심리학회지: 사회 및 성격**, 14(2), 1-16.
- 민혜선, 정규엽 (2011), “호텔기업 종사원의 개인성향이 동기부여에 미치는 영향: 감정조절의 매개효과를 중심으로,” **호텔경영학연구**, 23(4), 127-154.
- 민혜선, 조은정 (2009), “호텔 직원의 개인성향에 따른 감정 조절전략이 고객지향

성에 미치는 영향,” **관광연구**, 23(4), 127-154.

변대식 (2009). “임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인: 감정노동을 중심으로,” **간호행정학회**, 15(15), 444-454.

백승근, 신강현, 이종현, 원정선 (2008), “정서표현규칙이 직무열의와 직무탈진에 미치는 영향에 대한 자기감시의 조절효과,” **한국심리학회 학술대회 자료집**, 8(1), 284-285.

백승근, 신강현, 김완석, 유지훈, 한영석 (2010), “조직의 정서표현규칙이 종업원의 직무태도에 미치는 영향: 정서노동 전략의 매개효과를 중심으로,” **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 23(1), 27-51.

백승근, 신강현, 허창구 (2011), “서비스직 종업원의 정서노동 과정에서 정서기능의 매개된 조절효과 검증: 스트레스 교류모형과 직무요구-자원 모형을 중심으로,” **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 24(2), 429-455.

서문식, 김상희 (2004), “판매원의 긍정적 행동유발을 위한 부정적 감정 조절전략에 관한 연구: 판매원의 개인특성 및 경험감정 유형에 따른 감정조절 전략의 차이,” **마케팅연구**, 19(1), 3-40.

송윤정 (2011), 간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향, 석사학위논문, 가톨릭대학교.

안은미 (2013), 노인요양병원 간호사의 감정노동과 소진 및 직무만족도의 관계, 석사학위논문, 아주대학교.

안지영 (2007). “일개 병원 임상간호사의 감정노동과 직무스트레스에 관한 연구,” **한국직업건강간호학회**, 16(16), 139-146.

- 양야기 (2011), “간호사의 소진과 감정노동 및 자기효능감에 대한 연구,” **간호행정학회지**, 17(17), 423-431.
- 윤기찬, 손민성, 김미선, 최만규 (2015), “간호사의 감정노동과 감정소진, 고객지향성의 구조적 영향관계 운영행태별 비교분석,” **보건사회연구**, 35(4), 217-244.
- 윤세준, 김상표, 김은민 (2000), “감정노동: 조직의 감정표현규범에 관한 질적 연구,” **산업노동연구**, 6(1), 215-264.
- 윤세중 (2011), 종합병원 간호사의 직무만족이 감정노동과 환자 및 내원객 응대 수준에 미치는 영향, **중앙간호논문집**, 73-80.
- 윤장원 (2006), “서비스직에서 직무요구과 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향과 개인특성의 조절효과,” **대한경영학회**, 19(6), 2531-2559.
- 윤현숙 (2007), 대학병원 간호사의 직무스트레스와 사회심리적 요인이 정신건강에 미치는 영향, 박사학위논문, **충남대학교**.
- 오은희, 정복례 (2011), “병원 간호사의 임파워먼트가 간호업무성과, 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향,” **한국간호과학회 간호행정학회**, 17(4), 391-401.
- 오정학, 김철원 (2012), “환대산업 서비스종사원의 감정노동, 소진에 관한 다 집단 연구:측정모형과 구조경로의 동일성 검증 및 이론적 함의,” **관광학연구**, 36(3), 35-58.
- 오종석, 정동섭, 정현우 (2002), “변혁적 리더십이 부하의 조직시민행동에 미치는 효과 및 개인특성의 조절효과에 관한 연구,” **인사관리연구**, 26(3),

161-191.

이금재 (2011), “병원 간호사의 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도 간의 관계,” **한국직업건강간호학회**, 20(20), 130-142.

이순늬 (2010), “간호사의 감정노동과 소진 및 직무몰입의 관계,” **한국간호과학회**, 10(10), 255-255.

이유재 (2000), “고객만족 연구에 관한 종합적 고찰,” **한국소비자학회**, 139-166.

이지영 (2010), “정서조절방략이 정서조절 곤란에 미치는 영향,” **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 22(3), 821-841.

이현정 (2015), 항공사 승무원의 감정노동이 직무소진과 서비스 품질에 미치는 영향: 일 몰입과 자기효능감의 조절효과를 중심으로, 석사학위논문, 경기대학교 서비스경영전문대학원.

임민정 (2004). “행복한 조직 병원의 주인공 간호사 되기,” **Nursezine**, 15, 34-38.

위선미 (2012), “감정노동의 하부요인이 병원간호사의 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과에 미치는 영향,” **간호행정학회지**, 18(3), 310-319.

전외술, 박성규 (2017), 감정노동전략의 선행변수와 결과변수에 관한 연구, 마케팅논문집, 25(4), 113-132.

전순영 (2013), 감정노동과 조직유효성의 관계, 한국교통대학교 논문집, 48, 459-463.

- 정경화 (2012), “간호사의 조직 커뮤니케이션 만족과 조직 갈등과의 관계,” **보건 의료산업학회지**, 6(4), 165-176.
- 조희정 (2011), 병원종사자의 감정노동이 직무태도에 미치는 영향과 주요 조절변수의 효과, 박사학위논문, 인제대학교.
- 조미나, 차재빈 (2016), “서비스 종업원 감정노동이 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향: 프랜차이즈 커피숍 종업원을 중심으로,” **관광학연구**, 40(9), 119-135.
- 주시각 (2013), 감정노동이 직무스트레스·직무소진·이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 콜센터 상담사를 중심으로, 박사학위논문, 한양대학교.
- 채신석 (2012), “호텔 종사원의 감정노동이 감정부조화 및 행동의도에 미치는 영향,” **한국관광학회**, 36(7), 237-258.
- 채주아, 배상욱(2014), “의료기관 종사자들의 감정노동이 이직의도, 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 직무스트레스와 직무만족을 매개로,” **마케팅관리연구**, 19(1), 133-152.
- 최덕철 (2011), “간호서비스에서 감정노동이 직무스트레스와 자기효능감에 미치는 영향:근무경력의 조절효과,” **한국전략마케팅학회**, 187-204.
- 최정순 (2004), “호텔기업의 내부마케팅이 종사원이 감정노동과 서비스를 제공수준에 미치는 영향,” **한국컨벤션상태**, 7, 165-188.
- 최지환, 김중인 (2014), “은행영업점 고객접점직원의 Big 5 성격이 감정노동에 미치는 영향: 감성지능, 성별 및 직급의 조절효과,” **한국전략마케팅학회**, 22(4), 199-221.

- 최철수 (2011), “여행사 종사원의 감정노동과 서비스 태도의 영향 관계,” **관광경영학회**, 49, 267-286.
- 최현묵 (2011), 여행사 직원의 감정노동과 고객지향적 판매행동의 관계 연구: 사회적 지원과 감성지능의 조절효과를 중심으로, 박사학위논문, 경기대학교.
- 탁인철, 이재원 (2012), “감정표현규칙 인식, 감정규율전략, 직무만족 및 직무불안 사이 관계에 대한 연구,” **기업관계연구**, 22(2), 115-150.
- 한광현 (2010), “개인-집단주의 가치성향이 직무요구-자원과 직무소진 과정에 미치는 영향,” **한국경영교육학회**, 63, 287-310.
- 홍상희 (2002), “임상간호사의 인성과 직무만족에 관한 연구,” **간호행정학회지**, 8(3), 489-500.

2. 국외문헌

- Adelman, Pamela K., & Robert B. Zajonc (1989), “Facial Efference and the Experience of Emotion,” *Annual Review of Psychology*, 40(1), 249-280.
- Allen, Joseph A., James M. Diefendorff and YufengMa (2014), “Differences in Emotional Labor Across Cultures: A comparison of Chinese and U.S. service Workers,” *Jornal of Business and Psychology*, 29(1), 21-35.
- Arnold, B. (2003). *The effect of Emotional Labor on Depression and Job dissatisfaction among Young Workers*. The John Hopkins University.

- Anat Rafaeli and Robert I. Sutton (1989), "The expression of Emotional in Organizational Life." research in Organizational Behavior, 11, 1-42.
- Ashford, S. J., Lee, C. & Bobko, P. (1989), "Content, cause, and consequences of job insecurity: A Theory-based measure and substantive test," Academy of Management Journal, 32(4), 803-829.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993), "Emotional labor in service roles: The influence of identity Academy of Management Review," 18(1), 88-115.
- Baron, R. M. and D. A. Kenny (1986), "The Moderator-mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations," Journal of Personality and Social Psychology, 51, 1173-1182.
- Brotheridge, C. M. & LEE, R. T. (2003), Development and validation of the Emotional.
- Brotheridge, Celeste. M., and Alicia A. Grandey (2002), "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work," Journal of Vocational Behavior, 60(1), 17-39.
- Brown, T. J., Mowen, J. C., Donavan, D. T. & Licata, J. W. (2002), "The customer orientation of service workers: personality trait determinants and supervisor performance ratings," Journal of Marketing Research, 39(1), 110-129.
- Carver, Charles S., Michael F. Scheier (1998), On the Self-Regulation of

- Behavior, New York, Cambridge University Press.
- Carver, Charles S., Michael F. Scheier, and Jagdish K. Weintraub (1989), "Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach," *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283.
- Castro, A. B., Agnew, J., Fitzgerald, S. T. (2004), "Emotional labor: Relevant Theory for Occupational Health Practice in Post-Industrial America," *Workplace Health & Safety*, 52(3), 109-115.
- Cote, Stephane, and Laura M. Morgan (2002), "A Longitudinal Analysis of the Association between Emotional Regulation, Job Satisfaction, and Intentions to Quit," *Journal of Organizational Behavior*. 23(8), 947-962.
- Csikszentmihalyi, M. (1990), *Flow: The psychology of optimal experience*, New York: Harper and Row.
- Dembroski, Theodore M, Macdougall, Redford B. Williams, Thomas L. Haney, and James A. Blumenthal (1985), "Components of Type A, Hostility, and Anger-in: Relationship to Angiographic Findings," *Psychosomatic Medicine*, 47(3), 219-233.
- Deshpande, R., Farley, J. U. & Webster, Jr. F. E. (1993), "Corporate culture, customer orientation, and innovativeness in Japanese firms: A quadrad Analysis," *The Journal of Marketing*, 57(1), 23-37.
- Diefendoff, James M., Meredith H. Croyle, and Robin H. Gosserand (2005), "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies," *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.

- Diefendoff, James M., Rebecca J. Erickson, Alicia A. Grandey and Jason J. Dahling (2011), "Emotional Display Rules as Work Unit Norms: A Multilevel Analysis of Emotional Labor Among Nurses," *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 170-186.
- Diefendoff, James M., and Robin H. Gosserand (2003), "Understanding the Emotional Labor Process: A control Theory Perspective," *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959.
- Diefendoff, James M., and Erin M. Richard (2003), "Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions," *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284-294.
- Donavan, D. T., Brown, T. J. & Mowen. J. C. (2004), "International benefits of service-worker and organizational citizenship behaviors," *Journal of Marketing*, 68(1), 128-146.
- Duhachek, Adam (2005), "A Multidimensional Hierarchical Model of Coping: Examining Cognitive and Emotional Antecedents and Consequences," *Journal of Consumer Research*, 32(1), 41-53.
- Ekman, Paul, Wallace V. Friesen, and Maureen O'sullivan (1988), "Smiles When Lying," *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(3), 414-420.
- Grandey, A. A. (2000), "Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualiz Emotional Labor," *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.

- Grandey, A., & Baruburger, A. (2002), The Emotion regulation behind the customer service smile, In E. Lord & R. Klimoski & R. Kanger., Emotions in the Workplace: Understanding the structure and role of emotions in organizational behavior, 194-260.
- Gross, James J. (1998b), “Antecedent-and Response-Focused Emotion Regulation: Divergent Consequences for Experience, Expression, and Physiology,” *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224-237.
- Hackman, J. Richard, and Greg R. Oldham (1976), “Motivation through the Design of Work: Test of a Theory,” *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Hauser, C. R., Gillham, N. W. & Boyton, J. E. (1996), Translational regulation of chloroplast hents. Proteins binding to the 5-untranslated regions of chloroplast mRNAs in *Chlamydomonas reinhardtii* *J Biol Chem*, 271(3), 1486-1497.
- Hobfoll. Stevan E. (1989), “Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress,” *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hochschild, A. R. (1983), *The Managed of Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press.
- Hoffman & Ingram (1991), “Creating customer-oriented employees: the case in home health care,” *Journal of Health Care Marketing*, 11(2), 24-32.
- Hocutt, M. A, & Donavan, D. T. (2001), “Customer Evaluation of Service Employee’s Customer Orientation: Extension and Application,” *Journal*

of Management, 6(2), 293-306.

James M. Diefendorff, Erin M. Richard, Meredith H. Croyle (2006), "Are emotional display rules formal job requirements? Examination of employee and supervisor perceptions," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(2), 273-298.

Jones, Robert G., and Robert G. Best (1995), Further Examination of the Nature and Impact of Emotional Work Requirements, In Annual Meeting of the academy of management, Vancouver, British Columbia, Canada.

Kelly, R. E. (1992), *The power of followership: How to create leaders people want to follow and followers who lead themselves*, New York: Currency Doubleday.

Kotler, P. (1996), *Marketing for Hospitality and Tourism*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Levitt, T. (1972), Production-line approach to service, *Harvard Business Review*, 50(5), 63-74.

Liu, Y., Prati, L., Perrewe, P. and Ferris, G. (2008), "The Relationship between Emotional Resources and Emotional Labor: An Exhaustion and safety compliance," *Accident Analysis and Prevention*, 51, 243-251.

Mann, S., COWBURN, J. (2005), Emotional labour and stress within mental health nursing, 12(2), 154-162.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. and Leiter, M. P. (2001), Job burnout, *Annual*

- Review Pshchology, 52(1), 397-422.
- Nunnally, IH Bernstein McGraw-Hill (1994), Psychometric Theory, Includes bibliographical refernces, 709-734.
- Randolph, Kristen L.,& Jason J. Dahling (2013), “Interactive Effects of Proactive Personality and Display Rules on Emotional Labor in Organizations,” Journal of Applied Social Psychology, 43(12), 2350-2359.
- Roskies, E. & Louis-Guerin, C. (1990), “Job insecurity in managers: Antecedents and consequences,” Journal of Organizational Behavior, 11, 345-359.
- Ruekwer, R. W. (1992), Developing a Market Orientation: An Organizational Strategy Perspective, International Journal of Research in marketing, 9, 343-351.
- Saxe, R, & Weitz, B. A. (1982), “The SOCO Scale: A Measure of the Customer Orientation of Salespeople,” Journal of Marketing Research, 19, pp.343-351.
- Schaubroeck, John, and James R. Jones (2000), “Amtecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of Their Effects on Physical Symptoms,” Journal of Organizational Behavior, 21(2), 163-183.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A.B. (2004), “Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study,” Journal of Organizational Behavior, 25(3), 293-315.

- Schaufeli, W. B. & Salanova, M. (2005), "Work engagement: An emerging psychological concept and its implications, *Research in Social Issues in Management*, 5: Managing social and Ethical Issues in Organizations, Greenwich," CT: Information Age Publisher.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M, Gonzalez-Roma, V. & Bakker, A. B. (2002), "The measurement of engagement and burnout: A confirmative analytic approach," *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Simon, Herbert A. (1991), "Organizations and Markets, *Journal of Economic Perspectives*," *American Economic Association*, 5(2), 25-44.
- Thorsten Henning Thureau (2004), "Electronic word of mouth via consumer opinion platforms: What motivates consumers to articulate themselves on the internet?," *Journal of interactive Marketing*, 18(1), 38-52.
- Victoria Bellou (2010), "Organizational culture as a predictor of job satisfaction: the role of gender and age," *Career Development International*, 15(1), 4-19.
- Webster, Jr., F. E. (1988), "The rediscovery of the marketing concept, *Business*," *Horizons*, 31(May-June), 29-39.
- Weiss and Elias (2004), "The Impact of Display Rules and Emotional Labor on Psychological Well-being at Work," *research in occupational stress and well bing*, 3, 45-89.
- Wharton, Amy S. (1993), "The Affective Consequences of Service Work," *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.

부록(설문지)

병원 근무에 대한 의견조사

안녕하십니까?

본 설문지는 병원 간호사의 감정노동에 대한 인식을 알아보기 위하여 준비된 것입니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 설문에 응답하여 주시면 고맙겠습니다. 본 조사는 학문적인 연구목적을 위하여 실시되는 것입니다. 각 질문 항목에는 옳고 그름이 없으므로, 귀하의 솔직한 의견을 제시하여 주시길 부탁드립니다.

연구원: MTM의료관광경영 석사과정: 김성연

지도교수: 박종철(조선대학교 경영학부 교수, 010-9516-6061)

1. 먼저 귀하께서 병원에서 근무하면서 경험했던 내용을 솔직하게 체크하여 주시기 바랍니다.

	전혀 그렇지 않다	매우 그렇다
1. 나는 환자에게 언어적 폭력을 받은 경험이 있다.	1---2---3---4---5---6---7	
2. 나는 환자에게 괴롭힘(협박 등)을 받은 경험이 있다.	1---2---3---4---5---6---7	
3. 나는 환자에게 굴욕감(비하 등)을 받은 경험이 있다.	1---2---3---4---5---6---7	

2. 귀하께서는 병원 내에서 환자/선배(간호사)/의사들을 대하는데 있어 평소 어떠한 마음가짐을 갖고 근무하십니까?

	전혀 그렇지 않다	매우 그렇다
1. 나는 환자에게 친절할 태도를 보이려고 노력한다.	1---2---3---4---5---6---7	
2. 나는 환자에게 공감하는 표현을 하려고 노력한다.	1---2---3---4---5---6---7	
3. 나는 환자에게 활기차고 열정적으로 대하려고 노력한다.	1---2---3---4---5---6---7	
4. 나는 환자에게 부정적인 반응을 보이지 않으려고 노력한다.	1---2---3---4---5---6---7	
5. 나는 환자에게 화나거나 모욕감을 받아도 참으려고 노력한다.	1---2---3---4---5---6---7	
6. 나는 환자에게 스트레스나 속상한 마음을 드러내지 않으려고 노력한다.	1---2---3---4---5---6---7	

3. 귀하께서는 병원에서 문제가 발생할 때 감정조절을 어떻게 하십니까?

	전혀 그렇지 않다	매우 그렇다
1. 나는 문제의 긍정적인 측면을 보려고 노력한다.	1---2---3---4---5---6---7	
2. 나는 상황 혹은 문제를 보다 명확하게 이해하려고 한다.	1---2---3---4---5---6---7	
3. 나는 과거 유사경험을 토대로 현 상황을 해결하고자 한다.	1---2---3---4---5---6---7	
4. 나는 '환자는 왕이다'와 같은 문구를 되새긴다.	1---2---3---4---5---6---7	
5. 나는 괜찮아질 것이라고 마음속으로 되새긴다.	1---2---3---4---5---6---7	
6. 나는 환자와의 최악의 상황을 떠올리면서 참는다.	1---2---3---4---5---6---7	
7. 나는 발생한 문제와 관련 없는 다른 일을 떠올린다.	1---2---3---4---5---6---7	

8. 나는 당면한 상황이나 문제를 무시한다.	1---2---3---4---5---6---7
9. 나는 마음속에서 발생한 문제를 완전히 지워버리려고 노력한다.	1---2---3---4---5---6---7
10. 나는 동료 및 상사에게 이해와 위로를 구한다.	1---2---3---4---5---6---7
11. 나는 동료 및 상사와 나의 느낌에 대해 이야기한다.	1---2---3---4---5---6---7
12. 나는 동료 및 상사에게 도움이나 조언을 구한다.	1---2---3---4---5---6---7

4. 다음은 귀하의 평소 업무 성향에 대한 질문입니다.

	전혀 그렇지 않다	매우 그렇다
1. 나의 업무를 수행하는데 있어 열정적이다.	1---2---3---4---5---6---7	
2. 내 업무에 대해 자부심을 느낀다.	1---2---3---4---5---6---7	
3. 내 업무는 매우 의미 있고 가치 있는 일이다.	1---2---3---4---5---6---7	
4. 나는 환자들에게 유용한 정보를 제공하려고 노력한다.	1---2---3---4---5---6---7	
5. 나는 환자가 원하는 것을 찾아주려고 노력한다.	1---2---3---4---5---6---7	
6. 나는 환자를 기쁘게 하려는 목적으로 서비스에 최선을 다한다.	1---2---3---4---5---6---7	

6. 다음은 귀하의 평소 업무 성향에 대한 질문입니다.

- ▶ 귀하의 성별은? ① 남자 ② 여자
- ▶ 귀하의 연령은? 만_____세
- ▶ 귀하의 월 평균 소득은(세금 공제 후 실제 수령액)?
- ① 100만원 이하 ② 100만원 이상~200만원 미만
- ③ 200만원 이상~300만원 미만 ④ 300만원 이상~400만원 미만
- ⑤ 400만원 이상~500만원 미만 ⑥ 500만원 이상

- ▶ 귀하의 근무부서는?
- ① 내과계 병동 ② 외과계 병동 ③ 중환자실 ④ 응급실 ⑤ 수술실 ⑥ 외래

- ▶ 귀하의 근무형태는? ① 통상근무 ② 교대근무

▶ 귀하의 최종학력은?

- ① 전문대 졸 ② 4년제 졸 ③ 대학원 졸

▶ 귀하께서 간호직을 선택하게 된 가장 큰 동기는 무엇입니까?(하나만 선택)

- ① 나의 적성에 맞아서 ② 가족 및 친지들의 권유로
 ③ 남을 도울 수 있어서 ④ 졸업 후 취직이 보장 되어서

▶ 귀하께서 배치된 부서에 대한 생각은?

- ①희망했던 부서이다 ②내가 원하지 않았던 부서이다
 ③희망했던 부서는 아니지만 나쁘지 않다

▶ 귀하의 직급은? ① 일반간호사 ② 주임간호사 이상

▶ 귀하께서 한달 동안, 야간에 근무하는 일수는 대략 어느 정도입니까?

대략 _____ 일

▶ 귀하께서 하루 동안 접하게 되는 평균 환자 수는 대략 몇 명입니까?

대략 _____ 명

▶ 귀하께서 대학 졸업 후 병원에서 간호사로 근무한 총 기간은?

대략 _____ 년

▶ 귀하께서 현 부서에서 간호사로 근무한 기간은?

대략 _____ 년

※ 설문에 응답해주셔서 대단히 감사합니다.