



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](#)

2020년 2월
석사학위 논문

간호사의 감정노동이 행동의도에 미치는
영향: 감정조절의 매개역할을 중심으로

조선대학교 대학원

경영학과

박 소 현

간호사의 감정노동이 행동의도에
미치는 영향: 감정조절의 매개역할을
중심으로

The Effects of Nurses' Emotional Labor on Behavior
Intention: The Focus on Mediating Role of Emotional
Regulation

2020년 2월

조선대학교 대학원
경영학과
박 소 현

간호사의 감정노동이 행동의도에
미치는 영향: 감정조절의 매개역할을
중심으로

지도교수 박 종 철

이 논문을 경영학석사학위 신청 논문으로 제출함

2019년 10월

조선대학교 대학원

경영학과

박 소 현

박소현의 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>

2019년 11월

조선대학교 대학원

목 차

I. 서론.....	1
1. 문제 제기.....	1
2. 연구 목적.....	3
II. 이론적 배경	4
1. 감정노동.....	4
2. 감정조절.....	7
III. 연구가설 설정.....	10
1. 감정노동이 감정조절에 미치는 영향	10
2. 감정조절이 직무열의와 고객지향성에 미치는 영향	16
IV. 연구방법 및 실증분석.....	20
1. 표본설계와 자료수집.....	20
2. 변수 측정.....	20
3. 신뢰성 분석.....	22
V. 가설검정.....	24
1. 연구가설 검정.....	24
VI. 결론.....	34
1. 연구결과 요약 및 시사점	34

【참고문헌】35
부록(설문지)46

표 목 차

<표 1> 측정문항	21
<표 2> 측정개념의 크론바흐 알파계수	22
<표 3> 측정개념에 대한 요인분석 결과	23
<표 4> H1 분석 결과	24
<표 5> H1 분석 결과(회귀계수)	25
<표 6> H2 분석 결과	25
<표 7> H2 분석 결과(회귀계수)	26
<표 8> H3 분석 결과	27
<표 9> H3 분석 결과(회귀계수)	28
<표 10> H4 분석 결과	28
<표 11> H4 분석 결과(회귀계수)	29
<표 12> H5 분석 결과	30
<표 13> H5 분석 결과(회귀계수)	31
<표 14> H6 분석 결과	32
<표 15> H6 분석 결과(회귀계수)	32
<표 16> 최종 경로 결과	33

그 림 목 차

<그림 1> 연구 모형	19
--------------------	----

ABSTRACT

The Effects of Nurses' Emotional Labor on Behavior Intention: The Focus on Mediating Role of Emotional Regulation

SoHyeon Park

Advisor : Prof. Jongchul Park Ph.D.

Department of Business Administration

Graduate School of Chosun University

Nurses are experiencing a variety of emotional labor in meetings with patients and carers as well as in their relationships within the organization. However, many studies on emotional labor have mainly studied emotional labor among members of an organization rather than emotional labor arising from their relationships with nurses and patients. In this study, we would like to examine the effect of emotional labor between patients and nurses on work engagement and customer orientation for nurses working in the context of hospital service.

Regression analysis was performed through the SPSS 24.0 Statistical Package to validate the hypothesis predicted in this study. The analysis showed that the emotional labor of the nurse had a significant effect on active regulation. Also, emotional regulation had a significant impact on task enthusiasm and customer orientation. Specifically, active regulation and support seeking regulation had a positive effect on work engagement, and active regulation and self-suggestion regulation, and support seeking regulation had a significant impact on customer orientation. However, it has also been showed that the emotional labor of a nurse does not had a significant effect on self-suggestion regulation, avoidance/distract regulation, and support seeking regulation.

Key words: Emotional labor, Emotional regulation, Work engagement, Customer orientation

I. 서론

1. 문제 제기

서비스 종사자들은 셀 수 없는 감정노동에 시달리고 있으며, 이로 인해 감정 고갈이 심각한 상태에 다다른 실정이다. 이러한 감정 고갈은 고객과의 상호작용을 필요로 하는 서비스 업종에서는 중요하게 고려하여야 할 요소이다(구경원, 김판영, 2008). 병원 간호사들을 대상으로 한 감정노동 연구에 의하면, 간호사들의 감정노동과 우울증에 높은 상관관계를 보이며, 통계에 따르면 간호사의 50% 이상이 우울 증상을 겪고 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 직무 만족도를 낮추며(김주현 등; 2013, 홍상희; 2002, 윤세중; 2011, 위선미; 2012, 변대식; 2009, 안은미; 2013), 업무 스트레스를 가중시키고(안지영; 2007, 김주현 등; 2013, 최덕철; 2011), 간호사의 이직 의도(이금재; 2011)에도 영향을 미친다. 기존 선행 연구들을 살펴본 결과, 간호사들의 감정노동은 여러 가지 부정적 결과를 야기한다.

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 감정을 지각하고, 그 결과 이직을 생각하게 된다(김정화, 2012). 게다가 환자 및 환자의 보호자들을 직접 대면하면서 의료 서비스를 제공해야 하고, 본질적인 과업인 간호 업무를 수행해야 하기 때문에 이에 따른 스트레스가 더욱더 증가된다(윤현숙, 2007). 종합병원 간호사의 업무 만족도, 감정노동과 환자, 내원객 등의 서비스 제공 수준의 관계를 고찰한 윤세중(2011)에 의하면, 대학병원 간호사들은 내원객들에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 자신의 감정을 감추고, 감정을 조절해야 한다는 것이다. 그리고 윤세중(2011)은 업무 만족도가 높은 간호사들은 스스로 감정노동을 감소시키고, 업무 중압감을 덜 인지하고, 환자와 내원객 응대 시 간호사들의 감정 부조화가 직업 만족도에 따라 상쇄될 수 있음을 밝혔다. 특히, 간호사는 병원조직의 다양한 구

성 인력 중에 중요한 역할을 담당하는 인력이라 할 수 있다(임민정, 2004). 간호사는 환자에게 간호 서비스를 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 조정 역할을 수행하기 때문에 간호사의 감정 관리 노력은 간호 업무의 한 영역으로 간주될 수 있다(송윤정, 2011). 또한, 병원 인력 중 가장 많은 수를 차지하고 있는 간호사들은 환자를 보살피는 의료 서비스 행위를 당연한 일로 여기면서 자신들이 느끼는 감정노동을 심각하게 받아들이지 않고 있다(강현아, 2002). 이는 간호사가 친절한 서비스를 제공하는 것은 당연한 일로 여기는 반면에 직무 수행 과정에서 차지하는 감정 관리 측면의 중요성은 낮게 평가되고 있는 실정이다(이순늬, 2010). 또한, 간호사의 감정노동은 간호 업무의 한 영역이기는 하나 간호사의 감정 표현은 감정적 표현의 노력뿐만 아니라, 감정 왜곡의 측면을 포함하기 때문에 감정노동의 부정적 효과를 조절할 필요성이 제기된다(오은희, 정복례, 2011). 따라서 환자들에게 제공된 간호 서비스에 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, 항공 승무원, 호텔 직원, 백화점 직원 등과 같은 서비스에 종사하는 사람을 대상으로 연구가 이뤄졌으며, 보건의료 종사자를 대상으로 한 연구는 그다지 많지 않다(강두식, 2004; 조희정, 2011). 서비스 종사자들은 회사에서 정한 업무 절차에 따라 자신의 감정을 조절하고 스스로 움직이는 감정노동을 해야 하는 경우가 많아 업무 수행 과정에서 자신들의 감정을 통제하지 못함으로 발생하는 정서적·심리적 불안감을 지각하게 된다. 또한 감정노동으로 감정 부조화가 발생하고, 이에 직무 스트레스, 직무 탈진, 나아가 우울증 등의 발생시키며, 이러한 현상들이 지속될수록 개개인은 물론 기업 모두에게 좋지 않은 결과를 낳게된다(오정학, 김철원, 2012; 오종석, 정동섭, 정현우, 2002; 조미나, 차재빈, 2016; Brotheridge and Lee, 2003).

2. 연구 목적

간호사는 조직 내 인간관계 뿐 아니라 환자나 보호자와의 만남에서 여러 가지 감정노동을 경험하고 있다. 하지만 감정노동을 주제로 하고 있는 많은 연구들은 간호사와 환자들과의 관계에서 발생하는 감정노동이 아닌 조직 내 구성원들간의 감정노동을 주로 연구해왔다. 이에 본 연구에서는 병원 서비스 맥락에서 고객 서비스 접점에서 근무하고 있는 간호사들을 대상으로 환자와 간호사간의 감정노동이 직무열의(work engagement)와 고객지향성에 미치는 효과를 고찰하고자 한다. 구체적으로 환자로부터 유발된 간호사의 감정노동이 간호사 직무열의와 고객지향성에 영향을 미치는 데 있어 간호사의 감정조절의 구조적 매개 효과를 파악하고자 한다.

본 연구는 간호사의 감정노동으로 인한 감정조절 매개 역할을 중심으로 직무에 대한 열의와 고객지향성과의 관계를 고찰하기 위함을 목적으로 하며, 이 목적은 다음과 같다. 1)환자와 간호사간의 감정노동과 감정조절의 관계를 파악한다. 2)간호사의 감정노동과 감정조절 간의 인과관계를 파악한다. 3)대학병원 간호사들의 감정조절이 간호사의 직무열의(work engagement)와 고객지향성(customer orientation)에 미치는 관계를 파악하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 감정노동

감정노동은 대인 업무(people work)를 수행하는 서비스 산업에서 요구되는 노동 형태로서 상대방과의 상호 과정 중에서 그들의 만족을 위해 자신의 감정을 조절하여 적절한 감정을 표출하는 또 다른 형태의 노동, 즉 임금으로 수용될 수 있는 교환 가치(exchange value)가 있는 노동을 감정노동(emotional labor)이라고 정의하였다(채신석, 2012). 간호사가 동일한 업무 규칙으로 서비스를 제공하는 과정에서 조직이 요구하고 있는 규범적 감정을 표현하고 감정 행위를 표현하며, 표면적으로 드러나는 행위는 환자 및 내원객과의 상호 작용에서 나타나는 표면적 감정의 가시적 측면으로, 간호사가 직접 인지한 감정은 그렇지 않으면서 환자 및 내원객에게 본인이 실제 느낀 것처럼 표정, 몸짓 또는 언어 등을 통해 표현함으로써 간호 업무를 수행하고 있는 것으로 분류한다(Hochschild, 1983; 김상표, 이덕로, 2008; 채신석, 2012). 일반적으로 감정이란 어떠한 사건, 대상, 사람에 대해 개개인이 느끼는 것과 그에 대한 반응을 말하며, ‘개개인이 느끼는 솔직한 감정’을 의미한다. 하지만 ‘감정’과 ‘노동’이라는 개념을 결합시켜 감정노동이라는 단어를 만들어내면 그 의미가 달라진다. 기존의 감정이라는 개념의 단순한 느낌과 다르게 감정노동이란 노동 행위로 인해 느껴지는 개인의 감정의 의미로 재해석된다는 것이다.

지금까지 경영학적으로 인간의 감정은 작업 효율성을 떨어트리는 요인으로 많이 제시되어 왔다. 제품 생산의 효율성을 제시한 테일러(Taylor)의 과학적 관리법 이후, 인간의 감정에 대한 많은 연구들이 제시되어 왔으며, 최근 들어 조직 구성원들의 감정이 조직 전체에 미치는 영향이 증대되기 시작하면서 조직 차원의 감정노동에 대한 관리가 중요하게 자리 잡고 있다(이현정, 2015). 점차 전체 산업에서 서비스 산업의 비중이 커지고 서비스에 대한 고객 만족이 기업의 경쟁 우위를 결정하는 것으로 인식되기 시작하면서 서비스 제공자들의 감정노동 강도는 점점 더 강해지고 있는 추세이다.

감정노동을 ‘표면적으로 드러나는 표정과 몸으로 표현되는 느낌’으로 정의한

Hochschild(1983)에 의하면, 서비스 제공자들은 업무 환경이나 조직의 규범에 맞게 자신의 감정을 조절할 수 있다는 것이다. 또한, 조직 구성원들은 표면적으로 나타나는 행동이나 내면적 행동을 통해 자신들의 감정을 관리해야 하며, 표면적 행동을 ‘감정 표현을 통제하는 노력’으로, 내면적 행동을 ‘올바른 감정을 표현하기 위해 스스로의 감정을 계속해서 의식적으로 노력하는 것’이라고 정의하면서, 이러한 간호사의 감정노동이 스트레스, 두통 등과 같은 부정적 결과 도출과 관련이 있다고 주장하였다.

감정노동에 대해 고찰한 Ashforth and Humphrey(1993)는 조직 구성원들이 느끼는 내적 감정을 경영자나 고객이 관찰·판단하기는 어렵다고 비판하였고, 감정노동을 ‘서비스 제공에 대해 사회적으로 고객으로부터 서비스 제공자에게 요구되는 감정 표현 행동’으로 정의하였다. Arnold(2003)는 감정노동을 서비스 제공 직원과 고객의 상호관계 속에 조직의 목표를 달성하기 위한 감정과 표현의 관리로 정의하였다. Castro et al.(2004)은 선행 연구와는 다른 방식으로 서비스 제공자가 고객과의 업무 수행 중 특별한 감정을 나타내도록 요구를 받았을 때 감정노동이 발생할 수 있다고 하였다. 그리고 Weiss and Elias(2004)는 직원들은 업무를 하면서 즐거움, 기쁨, 슬픔과 관계없이 예의 바르고 공손하며 항상 밝은 미소를 띠는 긍정적 행동을 해야 하기 때문에 이에 대한 감정노동 인식에 각각 느끼는 차이가 있을 수 있음을 지적하였으며, 심리적 감정과 분리할 수 없는 정신적·육체적 피로는 물론 업무 성취감 저하에도 영향을 줄 수 있다고 하였다.

강수연과 이창환(2011)은 감정노동을 ‘근무지에서 감정 노동자 스스로 느끼는 감정과 조직의 규범으로 정해놓은 것들로 의해 요구되어지는 감정 표현들 사이에 갭(gap)이 존재할 때, 직원들이 효과적인 업무 수행을 하고 적응하기 위해 조직의 규범에서 정해놓은 감정 표현에 맞추려 하는 개인적인 노력’으로 정의하였다. 전순영(2013)은 감정노동을 ‘직원과 상사 또는 고객과의 관계 속에서 조직의 목표를 달성하기 위하여 직원이 자신의 감정 표현을 규제하는 행위 및 겉으로 드러나는 표정이나 행동을 하기 위한 감정의 관리’라고 정의하였다. 주시각(2013)은 감정노동을 ‘종업원들에 의해 정해놓은 감정을 통일되게 표현하도록 요구하는 것’으로 정의하였고, 김정은 등(2012)은 직원들이 사회적·근무적·개인적 환경이 기업 목표에 도달하지 못하거나 부조화할 수 있는 상황에서도 긍정적 평

가를 받기 원한다고 하였다.

接客 과정에서 노출되는 감정 행위가 노동의 한 분야로 인식되면서 자연스럽게 그 중요성이 제시되었으며(최철수, 2011), 직무 중에 감정이나 개인적 능력에서도 절제된 행동으로 표현하려고 노력하였다(Brotheride and Grandy, 2002). 감정노동은 서비스 종사자들의 원활한 직무 수행을 위해서는 필수 요소로 인식되고 있고, 기업의 이윤 창출에 지대한 영향을 미치고 있어 종사자 개인의 감정 관리 활동이 시장의 영역으로 확대되어 조직의 규범에 따라 통제된다(최정순, 2004).

감정노동은 개인이 느끼는 감정을 배제하여 직무를 수행해야만 한다. 정서적·감정적 근무 환경에서 서비스를 제공해야 하는 직원들을 ‘감정 노동자’라 한다. 직원들은 개인의 감정을 배제한 채, 기업에서 정한 행동을 해야 하기 때문에 업무를 하면서 감정적 부조화를 느낄 수 있다. 이로 인한 스트레스를 적절히 해소하지 못할 경우 좌절감, 분노감, 적대감 등을 겪게 되며, 이런 스트레스가 심해질 경우 정신 질환이나 자살로 이어질 수도 있다. 특히, 서비스 제공 업무가 사회생활의 한 영역으로 인식되고 있지만, Hochschild(1983)는 사회적으로 정해놓은 친절, 명랑, 쾌활 등이 업무 수행 과정에서 의도적으로 제공되어야 한다는 사실과 세 가지 관점으로 구분하여 그 특성을 제시하였다. 구체적으로 Hochschild(1983)는 ‘고객과 직면하여 이야기를 하며 서로 상호 작용하는 업무(work)’ 상황에서 감정노동이 발생할 수 있고(첫 번째 관점), ‘고객에게 정서적 표현을 제공하는 업무’ 상황에서도 감정노동이 발생할 수 있고(두 번째 관점), ‘자신이 표현하는 감정에 대해 경영진이 개인의 감정에 통제를 할 수 있는 업무’(세 번째 관점) 상황에서 감정노동이 발생할 수 있다는 점을 제시하였다.

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

연구의 관점은 연구자마다 각각 다르지만, 서비스업 근로자들은 조직적 통제를 받는 노동이므로 회사에서 정한 규범적 행동을 해야만 하며, 업무 수행을 함에 있어 대부분 고객과의 만남을 통해 업무 수행을 하고, 구성원들의 표정, 몸짓

이 곧 기업의 얼굴이 되고, 직원들의 감정 관리가 되지 않으면 감정 부조화가 생긴다. 이는 곧 직원들의 스트레스, 이직 등 부정적인 영향을 미치게 된다.

2. 감정조절

사람마다 감정을 조절하는 방법은 다양하며, 감정조절(emotional regulation) 분류 방식도 다양하다. 감정에 대한 용어 또한 감정조절 방법, 스트레스 대처방법 등으로 다양하게 사용되고 있다. 기존 연구들은 아래와 같이 네 가지로 사용하고 있다.

첫째, 인지적·행동적·체험적 방법으로 분류하는 방식

둘째, 적응적·부적응적 방법으로 구분하는 방식

셋째, 선행된 사건과 반응중심 방법으로 구분하는 방식

넷째, 능동적이고 회피분산적이며 지지추구적 방법으로 구분하는 방식(민경환 등, 2000; 이지영, 2010; Carver et al., 1989; Duhachek, 2005)

서문식과 김상희(2004)는 Hochschild(1983)가 간호사들의 감정노동에 관해 자기 암시적 방법을 추가하여 네 가지로 분류하였다. 능동적 방법은 어떤 문제가 발생했을 때 스스로 문제를 해결하기 위해서는 먼저 문제 해결을 위한 계획을 세우고, 계획에 따른 행동을 하며, 자신의 감정이나 상황을 이해하려 노력해야 한다. 즉, 문제 해결 과정을 통해 스스로 성숙해지는 기회로 삼고, 이해하고자 하는 방법이다. 또한, 자신이 왜 이러한 기분을 느끼고 있는지 이해하고 노력하며, 과거 유사한 상황을 토대로 현재 직면한 문제를 해결하고자 하는 방법이다.

회피분산적 방법이란 발생한 문제 자체를 회피하거나 문제 대한 주의를 분산시키는 방법을 이야기한다. 이는 문제와 상관없는 상황들을 떠올리거나, 부정적 상황을 벗어나려 하고, 더 크게는 운이 나쁘기 때문에 발생했다는 식으로 부정적 상황을 외면하려는 방법이다. 지지추구적 방법이란 지인들에게 문제를 공유하며 위로, 도움, 조언을 받는 방법을 이야기한다. 즉, 문제에 대해 이야기하며 자신의 부정적 감정을 이야기하거나 자신의 감정을 주변인들과 공유하면서 심리적·도구적 도움을 받는 방법으로 주변인들과의 상호작용을 통해 감정을 조절하는 방법이다. 자기암시적 방법이란 친절한 서비스 제공이라는 서비스 제공자로서의 업무인식, 즉 ‘고객은 왕이고, 대접받아야 하는 사람이다’와 같은 문구를 지속

적으로 스스로 상기시키거나, 고객의 관점에서 고객들이 처한 기분, 상황 및 부정적 태도를 이해하려는 노력을 통해 자신의 감정을 가라앉히는 방법을 의미한다. 인지적 방법이 문제나 자신의 감정에 대해 긍정적 사고를 하는 것이라면, 자기암시란 서비스 제공을 함에 있어 고객들에 대해 긍정적인 사고를 계속해서 한다는 점에서 차이가 존재한다.

이와 같이 네 가지로 분류할 수 있지만, 네 가지 방식 모두 대체적으로 부정적 감정을 느끼지만 이에 대해 능동적으로 대처하는 적극적 방법, 회피적이며 주의 분산적으로 대처하는 소극적인 방법으로 각각 구분하고 있다(민혜선 등, 2000; 서문식, 김상희, 2004). 감정조절 방법에 관한 선행 연구들은 대부분 심리학적인 연구들이며, 마케팅 분야 연구에서 감정조절 방법을 도입한 연구는 매우 드물다. 서문식과 김상희(2004)의 연구에서는 백화점 직원을 대상으로 인터뷰를 통해 조사한 결과, 서비스 제공 직원들의 경우 실제로 네 번째 분류 방식을 취하고 있었다. 호텔 서비스 제공 종사자들을 대상으로 한 민혜선, 조은정(2009)과 민혜선, 정규엽(2011)의 연구에서도 서문식과 김상희(2004) 연구와 같이 네 번째 분류 방식을 사용하여 연구하였다.

서비스 제공 종사자들이 부정적 감정이 일어나는 상황에서 자신의 감정을 이해하고 이에 따른 해결 방안을 스스로 모색하는지(능동적 방법), 고객의 감정을 이해하고 공감하려고 하는지(자기암시적 방법), 스스로 감정을 조절하는 것이 아니라 주변인의 도움으로 감정을 조절하려 하는지(지지추구적 방법), 문제를 회피하며 스스로 문제를 잊어버리려고 하는지(회피분산적 방법)와 같은 문제에 대한 대응 방법에 따라 그 효과가 각각 다르게 나타날 것이다(민혜선, 정규엽, 2011; 민혜선, 조은정, 2009; 서문식, 김상희, 2004). 서비스 제공 종사들을 대상으로 한 기존 연구들(민혜선, 정규엽, 2011; 민혜선, 조은정, 2009; 서문식, 김상희, 2004)에서는 일반적으로 능동적이고, 자기암시적이며, 지지추구적 방법들은 긍정적 효과를 나타내고, 회피분산적 방법은 부정적 효과를 나타내는 것으로 밝혀졌지만, 사용하는 방법들의 순서와 어떤 방법이 효과적인지에 대해서는 사람들마다 차이가 있는 것으로 나타났다.

감정조절의 유형으로는 감정조절이 개인의 성향이나 성별에 따라 다르며 부정적 감정을 경험하는 유형에 따라 사용하는 감정조절(능동 전략, 회피/분산 전

략, 지지추구 전략, 자기암시 전략)에도 차이가 있다(최호남, 2014).

능동적 감정조절은 손실과 이익의 관점에서 대해 방안을 연구하고, 이에 따른 대체 방안들의 평가를 통해 문제들을 해결하는 것으로 환경 지향적이라 할 수 있다. 능동적인 감정조절 방법은 직면한 문제들을 해결하고 감정을 통제하는데 효과적인 방법이다. 개인이 느끼는 기분에 대해 이해하고자 노력하며, 현재 상황을 해결하고자 과거 유사한 경험을 떠올려 감정조절을 하는 방법이다(최호남, 2014)

회피분산적 감정조절은 직면한 갈등을 있는 그대로 방치하는 것으로 자기 주장적이고 협동적이지도 않은 감정조절로 서비스 제공 근무자들의 긴장감을 싫어하고 반대하는 태도이다. 오늘의 운이 나쁘다는 의미 부여를 함으로 직면한 부정적인 상황을 외면하고, 부정적 상황과 관계없는 다른 상황을 떠올리는 방법이다. 주위에 무관심하게 되며 자신의 문제에도 무관심한 태도를 가지게 된다(최호남, 2014).

지지추구적 감정조절은 직원 스스로 자신에게 감정적으로 지지하는 사람들과의 대화나 만남을 통해 자존감을 높여주는 것이며 이러한 방법으로 부정적인 결과를 낮추려는 것이다. 부정적 감정 경험을 긍정적 감정 경험보다 더 많이 경험 할 경우 스스로 지지추구 행동을 많이 하게 된다고 한다. 지지추구를 통해 직원 스스로의 감정을 주변인들과 공유하고, 이들과 만남을 통해 위안 받았다고 생각하기 때문에 부정적인 감정이 어느 정도 낮아진다는 것이다. 서비스 제공 근무자들은 주변인들로부터 조언을 얻거나 상의하는 것이 일종의 감정 완충 역할을 할 수 있다고 한다. 지지추구 방법은 타인과의 상호 작용 과정을 통해 감정을 조절하는 방법이다(최호남, 2014).

자기암시적 감정조절은 자기암시를 이용한 감정조절 방법이다. 자기암시란 스스로 자기 마음속에 어떠한 생각을 만들어 주입시키는 것이다. 자기암시가 개인의 잠재의식에 새겨지면 이에 따라 신념을 형성하고 이러한 신념을 통해 어떠한 목적이 달성되는 힘을 발휘할 수 있게 된다. 자기암시적 감정조절은 감정조절 과정에서 발생하는 많고 다양한 부정적 사건들로 인해 경험하는 부정적 감정을 자기 암시를 통해 스스로 조절하려는 방법이라고 할 수 있다(김효원, 2011).

Ⅲ. 연구가설 설정

1. 감정노동이 감정조절에 미치는 영향

선행 연구들에서(김상표, 하환호, 2009; Grandey, 2000)는 서비스 제공자들 스스로 느끼는 감정들을 숨기고 조직이 규범으로 정해놓고 원하는 감정 표현을 준수하여 거짓 된 감정을 고객에게 표현해야 하기 때문에 이로 인해 감정노동이 증가한다고 하였다. 여행사 직원들을 대상으로 한 최현묵(2011)의 연구에서도 조직과 고객들의 긍정적 감정 표현 요구로 인하여 감정노동이 증가한다는 사실을 밝혔다. 또한 선행 연구들(Brotheridge and Lee, 2003; Diefendorff, Richard and Croyle, 2006; Grandey, 2002)에서 감정 표현 규범을 이용하여 한정하는 것은 서비스 종사자들의 감정을 통제하여 긍정적 감정을 표현하도록 하는 전략이기 때문에 감정노동의 표면적·내면적 행동을 모두 증가시킨다고 하였다. 그리고 무엇보다 Schneider and Shiffrin(1997)은 감정노동을 지각한 사람들은 다양한 감정조절 전략을 통해 스스로를 극복하려는 경향이 강하다는 사실을 제시하면서 네 가지 감정조절 전략을 제시하였다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

1.1 감정노동이 능동조절에 미치는 영향

능동적 감정조절은 손실과 이익의 관점에서 대체 방안을 구하고, 대체 방안들의 평가를 통하여 문제를 해결하는 것으로 환경 지향적이고 자아 지향적이라고 할 수 있다(Lazarus and Folkam,1984). 능동적 감정조절은 부정적인 감정을 바꾸기 위해 구체적으로 행동함으로써 부정적인 상태를 개선하는 과정이며(Schneider and Shiffrin, 1997), 행동 계획을 세우고 자신에 대해 긍정적인 사고를 하는 과정이다(Saarin, 1997). Nolen-Hoeksema(1991)는 능동적 감정조절 방법은 직면한 문제를 스스로 해결하는데 효과적인 방법임을 나타내고 있다. 서비스 제공 직원의 경우 문제의 긍정적인 상황들을 보며 부정적인 감정들을 바꾸기 위해 능동적 감정조절 방법을 통해 스스로 발전할 수 있는 기회로 삼는다. 능동적 감정조절 방법이란 서비스 제공자 스스로 느끼는 감정에 대해 이해하고자 노력

하고, 현재 상황을 해결하고자 과거 경험했던 상황 중 비슷한 상황들을 떠올리며 감정조절을 하는 방법이다.

결과적으로 감정노동은 노동자가 일정한 곳에서 직무를 행하는 특정한 감정 표현이고 이러한 감정노동은 감정노동을 수행하는 노동자 업무에서 매우 큰 부분을 차지한다(Ashforth and Humphrey, 1993). 그리고 감정 표현의 기준이 높을 수록 감정 노동자는 이에 대한 기준의 목표를 달성하려는 노력을 더 많이 하는 동기부여 역할을 한다(Diefendorff and Gosserand, 2003). 또한, 고객과의 접점에서 종사하는 종업원이 고객들을 대할 때, 기업이 구체적으로 정해놓은 표현 규범을 지키려고 노력할 때에 감정노동을 수행할 가능성이 높아진다(Morris and Feldman, 1996; Pugh, 2001). 감정 노동자가 감정노동 수행 시 긍정적인 감정을 표현하고 부정적인 감정 표현에 대하여서는 자제를 요구받는다고 인지할 때, 자신의 감정 표현을 스스로 관리하고자 긍정적으로 노력한다는 것을 발견했다(Sutton, 1991). 따라서 이러한 내용을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 간호사의 감정노동은 능동조절에 정(+)²의 영향을 미칠 것이다.

1.2 감정노동이 자기암시에 미치는 영향

자원보존 이론(Hobfoll, 1989)은 개인이 직무 자원(육체적·정신적 에너지, 시간, 상사의 지원, 조직의 지원, 보상 등)을 보존하기 위해 노력한다는 것으로서, 개인들은 자원 상실이나 부족을 자원 획득보다 더 크게 지각하기 때문에 자원이 부족할 경우에는 직무소진이나 스트레스에 결부될 수 있다는 것이다(한광현, 2010). 따라서 자원보존 이론에 의하면, 개인들은 자신의 자원을 보존하고 자원 부족과 그로 인한 부정적 결과를 방지하기 위해서 직무 요구에서 요구하는 수준에 맞추어 자원을 사용하는 행위를 수행하는 것으로 나타나고 있다(최지환, 김중인, 2014). 즉, 긍정적 감정을 해야 한다는 표현의 직무 요구 규범에는 내면적 감정행위나 긍정적 감정조절 방법들을 사용하고, 직무적 요구 수준이 낮은 부정적 감정 억제 규범에는 상대적으로 감정 변화에 에너지가 적게 소요되는 표면적인 행위나 소극적 조절 방법들을 사용할 가능성이 높다.

특히, 자기암시적 감정조절에 대해 Hochschild(1983)는 스텐더디스의 감정노동에 관해 자기암시법을 이야기하면서 이러한 방법에 의한 감정조절은 고객들에게 서비스 제공자들이 스스로 무시당하고 있다고 생각하는 것보다 마음이 편안하고, 친절할 이미지를 유지하며 이는 업무를 수행하는데 도움이 된다고 하였다. 서비스 제공자들의 경우 자기암시적 감정조절은 '고객은 왕이며, 대접받아야 하는 사람들이다'라는 등의 서비스에 관한 문구를 스스로 되새기는 방식이며, 고객의 입장에서 고객들의 부정적 태도를 이해하려 끊임없이 노력하려는 감정조절 방법을 이야기한다. 이것은 서비스 종사자들이 고객을 대면하는 과정에서 발생하는 다양한 부정적인 사건들로 인해 서비스 종사자들이 경험하는 부정적 감정들을 스스로의 자기 암시를 통해 감정을 조절하려는 방법이라 할 수 있다. 고객과 응대하고 있는 순간에는 자신의 감정이나 욕구보다도 고객에 대해 배려하고 고객의 입장을 이해하고 서비스를 수행해야 한다는 것으로, 고객을 응대하는 과정에서 순간적으로 부정적 감정이 발생해 화를 나거나 짜증이 나더라도 친절할 서비스 제공이라는 종사원로서의 책무 인식과 고객이 처한 현재 상황이나 기분의 이해를 통해 감정을 조절하는 방법이다(박홍주, 1995).

Rafaeli과 Sutton(1987)이 '나쁜 신념으로 속이기(fake in bad faith)'라고 한 표면 행동은 종사원이 내적인 감정을 변화시키려 하기보다 외적으로 표현하는 미소, 목소리, 태도 등을 표현 규범에 일치시키려는 시도이므로 표현 규범과 자신의 내적인 감정 간의 충돌이 발생할 수 있어 감정 부조화를 경험하게 된다(Graney, 2003; 신석호, 2009). 즉, 서비스 제공직원들이 느끼는 감정과 기업에서 요구하는 규범적 감정들 간의 괴리로 인해 '감정적 부조화'를 겪을 가능성이 높지만 의도적으로 일치시키려는 노력이 따르는 심리적 자원의 소진을 피할 수 있는 장점이 있다(Van Dijk and Kirk-Brown, 2006; Zapf, 2002).

Rafaeli and Sutton(1987)이 '좋은 신념으로 속이기(fake in good faith)'인 심층행동 방식은 감정노동 근로자가 기업에서 요구받고 있는 감정 표현과 내적 감정 자체를 변화시키려 하며 스스로 원하는 목표를 이루기 위해 노력하는 행동들이기 때문에, 이 과정에서 긍정적 감정을 느낄 수 있다는 장점이 있다. 일반적으로 보아 심층 행동을 수행하는 경우에는 기업이 요구하는 규범적인 감정과 본인의 내적 감정 사이에 별다른 괴리가 존재하지 않기 때문에 감정적 괴리가 적게

나타날 수 있으나, 조직의 규범적 감정을 내면화하기 위해서는 의도적인 심리적 노력이 많이 수반되어지기 마련이다(Grandey, 2003; Trougakos et al., 2008).

또한, 조직적 행위에서는 조직 내에서 서비스 제공자들은 어떻게 고객들에게 감정을 표현하며 이러한 감정 표현들이 업무 효율성과 어떠한 관계가 있는지에 대한 연구가 이루어 졌으며(Rafaelie Sutton, 1987, 1989; Sutton, 1991; 지귀정, 2014), 개인의 감정 표현에 따라 조직에서 규범으로 정해놓은 감정을 표현하는 감정 노동자들의 경우, 스스로 느끼는 “진심(genuine)” 감정과 표현 규칙에 따라 “표현(expressed)”감정의 불일치로 인해 감정 부조화 상태를 경험할 수 있으며 이러한 현상은 감정 노동자들에게 스트레스, 이직 등을 포함한 부정적 결과를 야기할 수 있다고 하였다(Clark, 1992; Hochschild, 1983; Thoits, 1990; 지귀정, 2014).

끝으로 감정노동에 대해 서문식과 김상희(2004)는 감정 노동자들이 부정적 감정을 경험할 경우, 사회적 상황에서 이러한 감정이 적절한지를 판단하여 감정을 스스로 조절하게 되는데, 이러한 감정조절 방법은 사회적·정서적으로 유능한 사람이 되기 위해 필수적이라고 하였다. 따라서 간호사의 감정노동은 자기 암시에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2: 간호사의 감정노동은 자기암시에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.3 감정노동이 회피분산에 미치는 영향

서비스 접점 직원이 서비스 과정 중 부정적 감정을 느낀다면, 고객 만족을 위해 감정을 조절하는 과정이 필요하다는 사실을 알 수 있다. 사람들은 어려운 의사 결정 상황에서 걱정이나 두려움 같은 부정적인 감정을 경험하게 되는데, 이때 부정적인 감정에서 벗어나는 방향으로 의사 결정을 한다(서문식, 조상리, 2006). 또한 감정조절은 먼저 개인이 감정을 경험한 직후 일차적 평가를 내린 뒤, 이를 어떻게 대처할 것인가를 결정하면서 생겨난다(서문식, 김상희, 2004).

국외에서는 부정적 감정조절 전략에 대한 다양한 연구가 이루어져 왔다. Denham(1993)은 감정조절 전략을 정서적, 인지적, 행동적인 전략으로 구분하였

고, Ekman and Friesen(1975)은 과장, 위장 등 표정과 태도를 바꾸는 방식이라고 하였다. 또한 최근의 연구들(Zeman and Garber 1996; Zeman and Shipman 1996, 1998)에서는 개인은 감정조절에 더 다양한 방법들이 사용됨을 확인하고, 이를 얼굴 표정을 바꾸는 표정조절 전략, 언어적 발언을 조절하는 언어조절 전략, 자신의 공격성을 조절하는 공격성조절 전략, 대안적인 활동에 참여하는 활동조절 전략으로 구분하고 있다. Rippere(1977)는 사람들이 부정적(negative) 감정 상태를 나타내고 있을 때 그 사람들이 감정을 변화하기 위하여 어떤 행동을 하는지에 대해 조사해 보았는데, ‘주변사람 만나기’, ‘부정적 감정의 이유에 대해 혼자만의 생각하는 시간 갖기’, ‘산책하기’, ‘바쁘게 일하기’, ‘음악 감상하기’, 등의 조절 방법이 사용된다고 하였다. 부정적인 감정조절 방법에 대한 여러 가지 연구 또한 이와 비슷한 결과들을 얻고 있다. Gallup and Castelli(1989)와 Thayer et al.(1994)은 부정적 감정을 조절하기 위한 전략들로 적극적인 감정조절, 즐거운 활동하기, 수동적인 감정조절, 주변인들의 도움, 직접적 긴장감 해소시키기, 상황 회피 등을 제시하였다. Morris and Reilly(1987)는 네 가지 유형으로 구분한 감정조절 방법으로 감정 변화에 따른 자기 보상, 주의 분산, 음주, 행동 표현을 소개하였고, 대처에 관련된 연구들은 인지적 재구성, 친애 행동, 문제 지향적 행동으로 구분하였다. Parkinson, Totterdell, Briner and Reynolds(1996)는 모든 사람들이 주로 사용하는 200여 개의 감정조절 방법들이 인지적:행동적 차원, 회피분산적:능동/수동적 차원에 따라 나눌 수 있다고 하였고, Parkinson, Totterdell(1999)은 이를 실증적 방법으로 확인하였다.

연구자들마다 부정적 감정조절 방법의 명칭과 수에 대해 서로 다른 의견이 있지만 대체적으로 부정적 감정에 적극적이고 능동적으로 대처하는 방식과 그 환경을 벗어나기 위한 회피적이고 주의 분산적으로 대처하는 방식을 공통적으로 따르고 있다. 여기에 덧붙여 많은 연구들은 감정노동에 있어 사회적 지지를 얻어 부정적 감정을 벗어나려는 노력을 앞서 말한 두 가지 감정조절 방법과 구분할 것을 제안하고 있다. 따라서 오늘날 가장 많이 사용되고 있는 부정적 감정조절 전략은 크게 능동적 양식, 회피/분산적 방식, 지지추구적 양식의 세 범주로 구분하고 있다(Carver, Scheier and Weintraub, 1989). 즉 개인은 자신에 대한 지속적이며 긍정적인 생각을 하고 도움을 줄 수 있는 정보와 주변인들을 찾음으로써

긍정적인 감정을 유지하고 이에 따라 부정적인 감정을 감소시키며, 다른 생각을 함으로써 회피하려고 한다. 또한 부정적 감정을 줄이기 위해 동료 및 주변인들에게 의지하는 방법을 사용하기도 한다.

궁극적으로 회피분산적 감정조절은 갈등을 그대로 방치하는 것으로 자기주장 적이지도 협동적이지도 않은 감정조절로 긴장감이나 좌절감을 싫어하고 파괴하는 태도이다(Saarni, 1997). 이러한 태도는 부정적인 감정 상태에 있어서 의도적으로 현재의 부정적인 상황을 회피 및 분산 시키려고 감정을 조절하는 방법이다(Bower, 1981). 그리고 해당 사건을 생각하지 않으려고 사람이나 상황과 떨어져서 혼자 있는 것이다(Walden and Smith, 1997). 접객 서비스 직원의 경우 회피분산적 감정조절은 운이 나쁘다는 의미 부여로 부정적인(negative) 상황들을 애써 외면하거나, 부정적인 상황과 관계없는 다른 상황들을 스스로 떠올리는 방법이다. 또한 주위의 모든 일에 대해 무관심하게 되며, 심지어 자신의 문제마저도 무관심한 태도를 가지게 된다(민혜선, 2010). 따라서 감정노동을 지각한 간호사들은 스스로 회피분산적인 감정조절을 통해 부정적인 감정 상태를 벗어나려고 노력할 것으로 예상하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3: 간호사의 감정노동은 회피분산에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.4 감정노동이 지지추구에 미치는 영향

지지추구적 감정조절은 스스로 자신을 지지하는 사람들과의 교류를 통하여 자아 개념과 자존감을 안정되게 유지하려는 것이며, 이러한 방법을 통해 부정적인 반응을 낮추려는 것이다(Walden and Smith, 1997). Schaller and Cialdini(1990)는 지지추구 행동에 개인의 감정들이 크게 영향을 미치고, 긍정적인 감정보다 부정적인 감정 경험을 많이 할 경우 지지추구 행동을 더 많이 하게 된다고 하였다. 이는 감정 노동자들이 부정적 감정을 경험하면 지지추구 행동을 통해 자신들의 감정을 주변인들과 공유하고, 공유를 통해 부정적 감정에 위안 받았다고 생각하므로 부정적 감정이 점점 낮아진다는 것이다. 부정적인 감정 상태를 낮출 수 있는 방법으로 문제에 대해 다른 누군가로부터 조언을 받거나 상의

하는 것이 일종의 완충제 역할을 할 수 있다고 한다(House, 1981). 이밖에도 지지추구 방법은 가족이나 주변인들로부터 도움을 요청하는 것으로 이는 부정적 감정을 회복하는 데 좋은 방법이라고 제시하고 있다. 따라서 지지추구 방법은 부정적 감정 문제를 해결하는데 크게 도움이 될 수 있는 방법이라고 하였다(Nolen-Hoeksema, 1991). 감정 노동자들의 경우 지지추구적 감정조절은 직장 동료나 상사에게 도움이나 위로를 구하는 방법이라는 것이다. 이는 고객들에게 느낀 부정적 감정을 토로하거나, 자신의 감정을 공유하여 여러 가지 도움 등을 구하게 된다. 이러한 방법은 타인과의 상호 작용 과정을 통해 감정을 조절하는 방법이라 할 수 있다(박홍주, 1995).

따라서, 감정노동을 지각한 간호사들은 다른 동료들과의 교류를 통하여 자아에 대한 안정감을 찾으려고 노력할 것으로 예상하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H4: 간호사의 감정노동은 지지추구에 정(+)²의 영향을 미칠 것이다.

2. 감정조절이 직무열의와 고객지향성에 미치는 영향

직무열의(work engagement)는 연구자들이 직무소진의 반대되는 개념으로 관심을 갖기 시작하였다(Maslach, Schaufeli, and Leiter, 2001). 최근 심리학에서 관심이 확대되어지고 있는 긍정 심리학(Positive psychology)의 출현으로 직무열의의 관심은 더욱 증가하고 있다(Schaufeli and Salanova, 2005). 긍정 심리학은 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 제공자들을 대상으로 한 직무열의 정의로 Schaufeli et al.(2002)은 직무열의를 고취하는 데는 1)에너지와 활력, 2)직무에 대한 헌신, 3)직무활동에 대한 몰두, 이렇게 세 가지 개념이 제시되어야 한다고 하였다. 여기에서 말하는 활력(vigor)은 서비스 제공자들이 일하는 동안 쏟아내는 에너지, 자신만의 업무에 들이는 노력, 문제에 직면했을 때의 인내력을 의미하고 있다. 헌신(dedication)은 서비스 종사자가 일을 함으로써 자신의 존재감을 느끼고 일에 대한 열의, 자긍

심, 도전을 의미한다. 그리고 몰두(absorption)는 직무에 대한 완전한 집중, 일에 빠져 시간가는 줄 모르고, 일과 자신을 분리하여 생각하기 어려운 상태를 의미하고 있다(Schaufeli and Bakker, 2004). 몰두와 유사한 개념인 몰입(flow)은 인간이 경험할 수 있는 최고의 행복한 심리적 상태로, 정신과 육체의 조화, 완전한 조절, 자기 지각이 없는 상태, 내재적 즐거움을 갖는 경험의 상태라고 하였다(Csikszentmihalyi, 1990). 몰입은 직무열의보다는 직무 외적인 장면에서 조금 경험하는 결정 경험이라는 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 목표 고객을 충분히 이해하는 것이라고 정의하였다(Levitt, 1972). 서비스 제공자들은 고객지향적 마인드를 함양하여 업무를 능동적으로 수행하는 일선 관리자를 의미한다. Hoffman and Ingram(1991)은 고객지향성을 개인적인 서비스 제공자와 고객 수준에서 마케팅 활동으로 간주했으며, Simon(1991)은 고객지향성을 고객이 바라는 대로 해주려는 자세, 고객의 물음에 대한 신속한 반응, 회사 직원들의 친절함 등을 의미하며, 종사자와 고객 간의 상호작용에서 고객 욕구의 만족과 장기적 관계를 위한 마케팅 개념의 실행으로 정의하고 있다(Kotler, 1996).

Hocutt and Donovan(2001)은 고객지향성이란 고객들의 요구를 만족시키려는 근로자의 성향이라고 주장하였다. 의료서비스 제공 환경에서는 ‘환자 요구를 충족시키기 위한 의료 종사자들의 노력’으로 정의할 수 있다. 구체적으로 의료 서비스 맥락에서 고객지향성은 환자의 욕구를 이해하고 환자 업무를 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 내부 고객들이 내부 종사자들을 평가하는 시스템을 채택하고 있으며, 내부 종사자들은 평가에 따라서 금전적 보상을 받는다고 하였다(Hauser

et al., 1996). 그리고 Brown et al.(2002)은 고객지향성을 ‘서비스 제공 현장에서 고객의 필요를 만족시키려는 서비스 제공자들의 성질’이라고 정의하면서 고객지향성이 개인적 성격과 서비스 종사자들의 행동에 의해 영향을 미친다고 하였다. 그리고 개인적인 특성 및 성격과 활동 간의 관계를 통해 고객지향성을 구분한 Donavan et al.(2004)은 고객지향성의 개념을 네 가지 방법(욕구충족 방법, 고객 욕구인지 방법, 서비스 제공욕구 방법, 개인적 관계욕구 방법)으로 구체화하였다. 직무열의, 조직몰입, 고객지향성 세 가지 간의 관계를 연구한 Ashford et al.(1989)은 서비스 제공자들의 직무열의가 높을수록 고객지향성이 증가한다는 사실을 제시하기도 하였다.

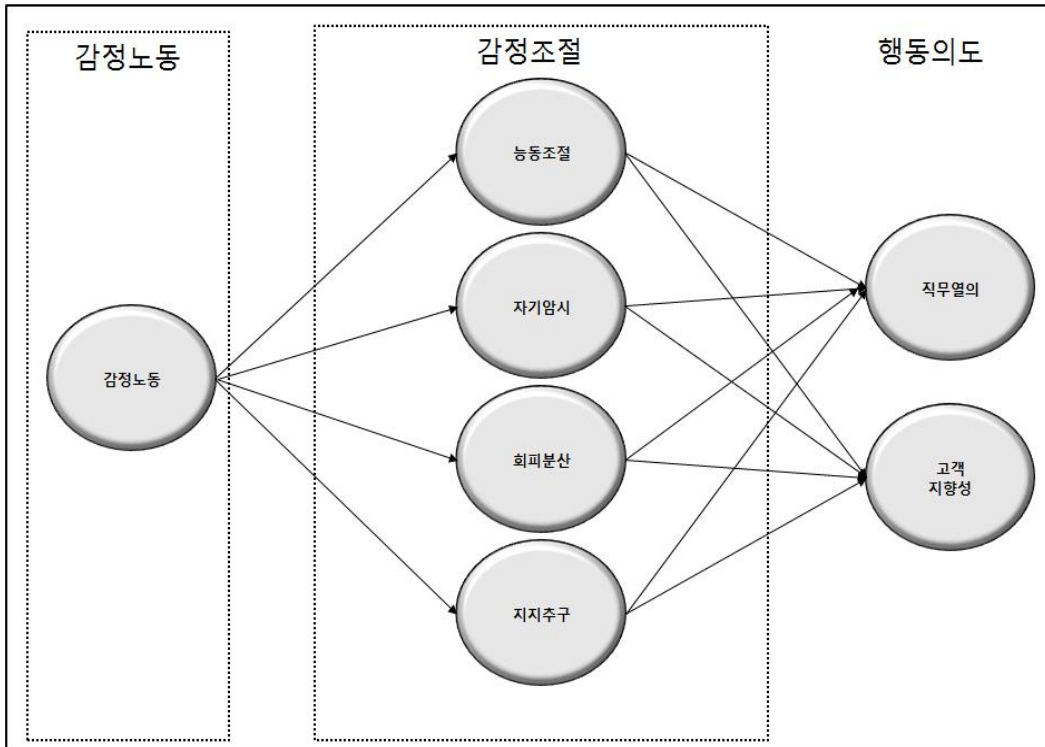
고객지향성은 학자들마다 조금씩 다른 정의를 내리는데, Henning-Thurau(2004)은 ‘서비스 제공자들이 고객과 상호 작용하는 과정에서 고객들의 욕구(needs)를 충족시키는 정도’로 정의하였다. 고객지향성에 대한 연구들을 보면 고객지향성이 고객 만족도와 고객과의 관계유지, 서비스 품질에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(Brown et al., 2002; Kelly, 1992; 서문식, 김상희, 2002; 이유재, 2000). 따라서 아래와 같이 가설을 설정하였다.

H5: 감정조절{(a)능동조절, (b)자기압시, (c)회피분산, (d)지지추구}은 직무열의에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

H6: 감정조절{(a)능동조절, (b)자기압시, (c)회피분산, (d)지지추구}은 고객지향성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

앞서 제시한 6가지 가설들을 검증하기 위해서 다음과 같이 연구 모형을 제시하였다. 구체적으로 간호사들이 지각하고 있는 감정노동은 스스로의 감정조절에 영향을 미치며, 이러한 간호사들의 감정조절이 조직에 대한 직무열의(work engagement)와 환자들에 대한 고객지향성(customer orientation)으로 이어질 것으로 예상하며 다음과 같은 모형을 설정하였다.

<그림 1> 연구 모형



IV. 연구방법 및 실증분석

1. 표본 설계와 자료 수집

본 연구에서 제시한 연구 모형과 가설 경로를 검증하기 위해 지방 소재 ‘OO 대학병원’ 간호사들을 대상으로 설문 조사를 수행하였다. 설문 조사에는 203명의 간호사가 설문에 참여하였으며, 병동 별 할당 표본추출 방법을 사용하였으며, 설문에 참여한 응답자들의 인구 통계학적 특성을 살펴보면 구체적으로 다음과 같다. 우선, 성별은 남성이 8명, 여성이 195명으로 나타났으며, 연령대는 20대가 113명, 30대가 58명, 40대가 26명, 50대 이상이 6명으로 나타났다. 간호사의 경력은 10년 미만인 130명, 10년 이상 20년 미만이 47명, 20년 이상이 17명이었으며, 일반 간호사 181명, 주임 간호사 이상이 22명이었다. 최종 학력은 전문대졸이 38명, 4년제졸이 143명, 대학원졸이 22명으로 나타났으며, 근무 형태는 통상 근무가 49명, 교대 근무가 154명으로 나타났다. 근무 부서는 내과계 병동이 40명, 외과계 병동이 46명, 중환자실 30명, 응급실 30명, 수술실 30명, 외래 27명으로 나타났으며, 소득은 100만원~200만원이 4명, 200만원~300만원이 132명, 300~400만원이 49명, 400만원~500만원이 12명, 500만원 이상이 6명으로 나타났다. 간호사를 선택하게 된 동기로는 ‘나의 적성에 맞아서’가 28명, ‘가족 및 친지들의 권유로’가 81명으로 가장 높았으며, 그 다음으로 ‘졸업 후 취직이 보장되어서’가 80명으로 나타났다. 그리고 ‘남을 도울 수 있어서’로 응답한 인원은 14명이다. 부서에 대한 생각은 ‘내가 희망했던 부서이다’라고 응답한 빈도는 69명, ‘내가 원하지 않았던 부서이다’라고 응답한 빈도는 50명, ‘희망했던 부서는 아니지만 나쁘지 않다’라고 응답한 인원은 83명으로 나타났다(결측치 1명).

2. 변수 측정

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

<표1> 측정문항

변수명	측정 문항	인용문헌
감정 노동	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.	
능동 조절	1. 나는 문제의 긍정적인 측면을 보려고 노력한다.	서문식 김상희 (2004), 민혜선 조은정 (2009), 민혜선 정규엽 (2001)
	2. 나는 상황 혹은 문제를 보다 명확하게 이해하려고 한다.	
	3. 나는 과거 유사경험을 토대로 현 상황을 해결하고자 한다.	
자기 암시	1. 나는 ‘환자는 왕이다’와 같은 문구를 되새긴다.	민혜선 조은정 (2009), 민혜선 정규엽 (2001)
	2. 나는 괜찮아질 것이라고 마음속으로 되새긴다.	
	3. 나는 환자와의 최악의 상황을 떠올리면서 참는다.	
회피 분산	1. 나는 발생한 문제와 관련 없는 다른 일을 떠올린다.	민혜선 정규엽 (2001)
	2. 나는 당면한 상황이나 문제를 무시한다.	
	3. 나는 마음속에서 발생한 문제를 완전히 지워버리려고 노력한다.	
지지 추구	1. 나는 동료 및 상사에게 이해와 위로를 구한다.	윤기찬 등 (2015), 채주아 배상욱 (2014)
	2. 나는 동료 및 상사와 나의 느낌에 대해 이야기한다.	
	3. 나는 동료 및 상사에게 도움이나 조언을 구한다.	
직무 열의	1. 나의 업무를 수행하는데 있어 열정적이다.	윤기찬 등 (2015), 채주아 배상욱 (2014)
	2. 내 업무에 대해 자부심을 느낀다.	
	3. 내 업무는 매우 의미 있고 가치 있는 일이다.	
고객 지향성	1. 나는 환자들에게 유용한 정보를 제공하려고 노력한다.	윤기찬 등 (2015), 채주아 배상욱 (2014)
	2. 나는 환자가 원하는 것을 찾아주려고 노력한다.	
	3. 나는 환자를 기쁘게 하려는 목적으로 서비스에 최선을 다한다.	

3. 신뢰성 분석

본 연구에서 측정된 문항은 SPSS 23.0을 통하여 신뢰도 및 빈도 분석을 실시하였다. 먼저, 인구 통계학적 특성에 대한 기초 분석은 빈도 분석(frequency analysis)을, 환자로부터 지각된 감정노동, 능동조절, 자기암시, 회피분산, 지지추구, 직무열의, 고객지향성에 대한 변수는 신뢰도 분석을 실시하였다.

<표 2> 측정개념의 크론바흐 알파계수

변수	측정문항	크론바흐 알파
감정노동	1. 환자에게 언어적 폭력을 받은 경험	.929
	2. 환자에게 괴롭힘(협박 등)을 받은 경험	
	3. 환자에게 굴욕감(비하 등)을 받은 경험	
능동조절	1. 문제의 긍정적인 측면을 보려고 노력	.886
	2. 상황 혹은 문제를 보다 명확하게 이해하려고 노력	
	3. 과거 유사경험을 토대로 현 상황을 해결하고자 노력	
자기암시	1. ‘환자는 왕이다’와 같은 문구를 되새김	.657
	2. 괜찮아질 것이라고 마음속으로 되새김	
	3. 환자와의 최악의 상황을 떠올리면서 참음	
회피분산	1. 발생한 문제와 관련 없는 다른 일을 떠올림	.750
	2. 당면한 상황이나 문제를 무시	
	3. 마음속에서 발생한 문제를 완전히 지워버리려고 노력	
지지추구	1. 동료 및 상사에게 이해와 위로를 구함	.900
	2. 동료 및 상사와 나의 느낌에 대해 이야기 함	
	3. 동료 및 상사에게 도움이나 조언을 구함	
직무열의	1. 업무를 수행하는데 있어 열정적임	.842
	2. 업무에 대해 자부심을 느낌	
	3. 업무는 매우 의미 있고 가치 있는 일로 생각	
고객지향성	1. 환자들에게 유용한 정보를 제공하려고 노력	.863
	2. 환자가 원하는 것을 찾아주려고 노력	
	3. 환자를 기쁘게 하려는 목적으로 서비스에 최선을 다함	

먼저, 본 연구에서 제시한 측정 항목들의 신뢰성 및 타당성을 확인하기 위해 탐색적 요인 분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도 분석을 통해 크론바흐 알파(cronbach's alpha)값 계산하였으며, 크론바흐 알파 신뢰 계수가 기준치인 .70을 넘는지를 확인하였다(Nunnally and Bernstein, 1994). 대체로 본 연구에서 제시한 감정노동, 능동조절, 자기암시, 회피분산, 지지추구, 직무열의, 고객지향성 변수들에 대한 요인적재치 1개 문항(회피분산 1번 문항, 직무열의 1번 문항)을 제외하고 모두 .60의 기준을 넘었으며, 신뢰도 또한 확보되어 구성 개념들의 내적 일관성을 확보하였다. 따라서 회피분산 1번 문항과 직무열의 1번 문항의 경우 요인적재치가 .5는 넘기고 있어 최종 분석에 포함시켰다.

<표 3> 측정개념에 대한 요인분석 결과

	성분						
	1	2	3	4	5	6	7
감정노동1	.067	.918	.038	.131	.004	-.032	-.002
감정노동2	.021	.914	.017	.102	.044	.069	.014
감정노동3	.060	.948	.035	.095	-.043	.018	-.017
능동조절1	.862	.026	.078	.147	.149	.103	.126
능동조절2	.795	.069	.071	.240	.262	.008	.164
능동조절3	.800	.019	.138	.176	.196	-.036	.026
자기암시1	.271	-.106	.108	.065	.081	.137	.694
자기암시2	.322	.101	.318	.088	-.021	.011	.647
자기암시3	.292	.046	.186	.261	.049	.151	.670
회피분산1	-.096	.089	.035	.084	.202	.534	.610
회피분산2	-.084	.026	.052	-.036	.043	.797	.359
회피분산3	.209	.002	.184	.112	-.116	.848	.015
지지추구1	.121	.031	.869	.051	.196	.160	.121
지지추구2	.127	.064	.874	.079	.256	.104	.074
지지추구3	.194	.004	.823	.267	.075	.012	.106
직무열의1	.483	.084	.138	.345	.550	.196	.054
직무열의2	.179	-.047	.248	.165	.842	-.002	.133
직무열의3	.276	.004	.250	.214	.786	-.095	.078
고객지향성1	.161	.117	.191	.841	.111	.083	-.018
고객지향성2	.264	.181	.105	.795	.314	.018	.155
고객지향성3	.254	.154	.106	.732	.147	.008	.323

추출방법: 주성분분석.

회전방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스. a. 7 반복계산에서 요인회전이 수렴되었음

V. 가설검정

1. 연구가설 검정

본 연구에서 예측한 가설에 대한 검증을 위해 SPSS 24.0 통계 패키지를 통해 회귀 분석을 실시하였다. 구체적인 가설에 대한 단순회귀분석(H1, H2, H3, H4)과 다중회귀분석(H5, H6) 결과는 아래와 같다.

1) 간호사의 감정노동 -> 능동조절 (H1)

단순회귀분석 결과, 환자로부터 지각된 간호사의 감정노동은 능동조절에 10%수준에서 유의하게 나타났다. 따라서 간호사의 감정노동은 능동조절에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 방향성이 확보되었다.

<표 4> H1 분석 결과

모형요약						
모형		R	R 제곱	수정된R 제곱		추정값의표준 오차
1		.126 ^a	.016	.011		.90617

a. 예측자: (상수), 감정노동

ANOVA ^a						
모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1	회귀	2.658	1	2.658	3.237	.073 ^b
	잔차	164.229	200	.821		
	전체	166.887	201			

a. 종속변수: 능동조절
b. 예측자: (상수), 감정노동

<표 5> H1 분석 결과(회귀계수)

계수 ^a						
모형		비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	4.709	.172		27.340	.000
	감정노동	.066	.037	.126	1.799	.073

a. 종속변수: 능동조절

2) 간호사의 감정노동 -> 자기암시 (H2)

단순회귀분석 결과, 환자로부터 지각된 간호사의 감정노동은 자기암시에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 간호사의 감정노동은 자기암시에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2는 기각되었다.

<표 6> H2 분석 결과

모형요약				
모형	R	R 제곱	수정된R 제곱	추정값의 표준오차
1	.084 ^a	.007	.002	1.02150

a. 예측자: (상수), 감정노동

ANOVA^a

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1	회귀	1.487	1	1.487	1.425	.234 ^b
	잔차	209.735	201	1.043		
	전체	211.222	202			

a. 종속변수: 자기암시

b. 예측자: (상수), 감정노동

<표 7> H2 분석 결과(회귀계수)

계수^a

모형		비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	4.212	.194		21.708	.000
	감정노동	.050	.042	.084	1.194	.234

a. 종속변수: 자기암시

3) 간호사의 감정노동 -> 회피분산 (H3)

단순회귀분석 결과, 환자로부터 지각된 간호사의 감정노동은 회피분산에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 간호사의 감정노동은 회피분산에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 3은 기각되었다.

<표 8> H3 분석 결과

모형요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	조정값의 표준오차
1	.061a	.004	-.001	1.20039

a. 예측자: (상수), 감정노동

ANOVA^a

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1	회귀	1.074	1	1.074	.746	.389 ^b
	잔차	288.187	200	1.441		
	전체	289.261	201			

a. 종속변수: 회피분산

b. 예측자: (상수), 감정노동

<표 9> H3 분석결과(회귀계수)

모형		비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	3.588	.228		15.716	.000
	감정노동	.042	.049	.061	.863	.389

a. 종속변수: 회피분산

4) 간호사의 감정노동 -> 지지추구 (H4)

단순회귀분석 결과, 환자로부터 지각된 간호사의 감정노동은 지지추구에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 간호사의 감정노동은 지지추구에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 4는 기각되었다.

<표 10> H4 분석 결과

모형요약				
모형	R	R 제곱	수정된R 제곱	추정값의 표준오차
1	.108 ^a	.012	.007	1.04287

a. 예측자: (상수), 감정노동

ANOVA^a

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1	회귀	2.576	1	2.576	2.368	.125 ^b
	잔차	218.602	201	1.088		
	전체	221.178	202			

a. 종속변수: 지지추구

b. 예측자: (상수), 감정노동

<표 11> H4 분석 결과(회귀계수)

계수^a

모형		비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	4.70 2	.198		23.738	.000
	감정노동	.065	.042	.108	1.539	.125

a. 종속변수: 지지추구

5) 간호사의 감정노동 -> 직무열의 (H5)

능동조절, 자기암시, 회피분산, 지지추구가 직무열의에 미치는지에 대한 다중회귀분석 결과, 능동조절과 지지추구는 직무열의에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기암시와 회피분산은 직무열의에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 감정조절{(a)능동조절, (b)자기암시, (c)회피분산, (d)지지추구}은 직무열의에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 5는 가설 5a와 가설 5d에 대해서만 통계적으로 지지되었다.

<표 12> H5 분석 결과

모형요약

모형	R	R 제곱	수정된R 제곱	추정값의표준 오차
1	.647 ^a	.419	.407	.69147

a. 예측자: (상수), 능동조절, 자기암시, 회피분산, 지지추구

ANOVA^a

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1	회귀	67.479	4	16.870	35.283	.000 ^b
	잔차	93.712	196	.478		
	전체	161.192	200			

a. 종속변수: 직무열의

b. 예측자: (상수), 능동조절, 자기암시, 회피분산, 지지추구

<표 13> H5 분석 결과(회귀계수)

모형		계수 ^a				
		비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	1.511	.324		4.665	.000
	능동조절	.399	.068	.403	5.883	.000
	자기암시	.077	.068	.088	1.145	.254
	회피분산	-.021	.047	-.027	-.440	.660
	지지추구	.276	.053	.319	5.198	.000

a. 종속변수: 직무열의

6) 간호사의 감정조절 -> 고객지향성 (H6)

능동조절, 자기암시, 회피분산, 지지추구가 고객지향성에 미치는지에 대한 다중회귀 분석 결과, 능동조절, 자기암시, 지지추구는 고객지향성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 회피분산은 고객지향성에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 감정조절{(a)능동조절, (b)자기암시, (c)회피분산, (d)지지추구}은 직무열의에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 6은 가설 6a, 가설6b, 가설 6d에 대해서만 통계적으로 지지되었다.

<표 14> H6 분석 결과

모형 요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준 오차
1	.577 ^a	.333	.319	.80345

a. 예측자: (상수), 능동조절, 자기암시, 회피분산, 지지추구

ANOVA^a

모형		제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의 확률
1	회귀	63.165	4	15.791	24.462	.000 ^b
	잔차	126.524	196	.646		
	전체	189.689	200			

a. 종속 변수: 고객지향성
b. 예측자: (상수), 능동조절, 자기암시, 회피분산, 지지추구

<표 15> H6 분석 결과(회귀계수)

계수^a

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
		B	표준 오차	베타		
1	(상수)	1.519	.376		4.034	.000
	능동조절	.367	.079	.341	4.649	.000
	자기암시	.172	.078	.181	2.196	.029
	회피분산	.026	.055	.032	.474	.636
	지지추구	.166	.062	.177	2.689	.008

a. 종속 변수: 고객지향성

<표 16> 최종 경로 결과

가설	가설경로	지지여부
H1	감정노동 → 능동조절	지지(10%)
H2	감정노동 → 자기암시	기각
H3	감정노동 → 회피분산	기각
H4	감정노동 → 지지추구	기각
H5a	능동조절 → 직무열의	지지
H5b	자기암시 → 직무열의	기각
H5c	회피분산 → 직무열의	기각
H5d	지지추구 → 직무열의	지지
H6a	능동조절 → 고객지향성	지지
H6b	자기암시 → 고객지향성	지지
H6c	회피분산 → 고객지향성	기각
H6d	지지추구 → 고객지향성	지지

VI. 결론

1. 연구결과 요약 및 시사점

본 연구는 환자로부터 지각된 간호사의 감정노동이 직무열의와 고객지향성에 미치는 감정조절의 매개효과를 검증하고자 하였다. 특히 본 연구에서는 감정조절의 차원을 4가지로 구분하여 살펴보았다는 것에 의미가 있다.

첫째, 간호사의 감정노동은 능동조절에 유의한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 하지만, 자기암시나 회피분산, 지지추구에 대한 감정조절 메커니즘이 작동하지 않음을 확인하였다. 또한, 감정조절을 통해 직무열의와 고객지향성이 높아지는 것을 확인할 수 있었다. 구체적으로 능동조절과 지지추구는 직무열의와 고객지향성 모두에 긍정적인(positive) 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기암시는 고객지향성에만 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한 본 연구에서 시사하는 바는 다음과 같다. 우선, 본 연구는 병원에서 발생하는 의료 서비스 맥락에서 ‘환자(patients)-간호사(nurses)’ 간의 관계에서 기인된 감정노동의 발생메커니즘을 제시하고 있다. 따라서 서비스 종사자인 간호사들은 환자로부터 받는 감정노동을 조절할 수 있는 방안을 마련하는 것이 필요하다고 생각된다. 이를 위해 서비스 종사자들은 평소 부정적 감정 억제방법을 활용할 수 있는 훈련을 지속적으로 교육해 감정고갈과 직무소진이 발생하지 않도록 노력할 필요가 있다. 또한 관리자 입장에서는 정기적으로 간호사들의 감정을 스스로 극복할 수 있는 다양한 프로그램들을 개발하여 운영하는 것이 필요하다고 사료된다. 또는 환자와 분리된 상태에서 간호사들이 자유롭게 휴식 시간을 보낼 수 있는 장소를 제공하고 교대 근무나 부서 전환을 통해 간호사들이 신체적·정신적으로 쉴 수 있는 기회를 부여하는 등 병원에서는 감정노동에 계속적으로 노출되어 있는 간호사들의 정신건강에 세심한 관심을 기울이고 지속적으로 간호사들의 스트레스 해소 방안을 마련해야 한다. 예를 들어, 환자와의 역할 변환을 통한 이해, 불만 고충에 대한 대응 방법, 병원에 대한 소속감과 직무 만족감을 높이는 교육, 정기적 면담을 실시함으로써 간호사들의 감정노동에 대한 인식의 변화와 관리를 할 수 있는 방안이 마련되어야 할 것이다.

【참고문헌】

1. 국내문헌

- 강두식 (2004), 의료기관의 서비스 지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 박사학위논문, 인천대학교.
- 강수연, 이창환 (2011), “사회복지종사자의 감정지능 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, 김관영 (2008), “호텔서비스 제공자의 감정노동과 영향요인 간의 관계 연구: 호텔 식음료 및 객실종사원 중심으로,” **외식경영연구**, 11(2), 57-76.
- 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.
- 김하자 (2011), 임상 간호사의 감정노동과 사회적 지지·우울과의 관계, 석사학위논문, 제주대학교.
- 김효원 (2011) 긍정적 자기 암시 활동과 시험불안이 중학생의 학업성취도에 미치는 효과

- 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 (2010), “호텔직원의 개인성향이 동기부여와 서비스 제공수준에 미치는 영향”, 세종대학교 대학원 박사학위 논문.
- 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 고객지향성에 미치는 영향,” **관광연구**, 23(4), 127-154.
- 박홍주 (1995), “판매여직원의 감정노동에 관한 일 연구”, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문
- 변대식 (2009), “임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인: 감정노동을 중심으로,” **간호행정학회**, 15(15), 444-454.
- 서문식, 김상희 (2002), “판매원의 감정부조화와 감정적 고갈이 고객지향성 및 고객의 서비스품질 평가에 미치는 영향,” **마케팅연구**, Vol. 17(4), 47-76.
- 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.
- 서문식, 조상리 (2006), “서비스 접점에서 발생한 부정적 감정이 고객의 관계단절 행동에 미치는 영향” **마케팅관리연구**, 11(2): 55-80.
- 신석호 (2009), “호텔직원의 서비스접점상황, 감정부조화, 감정고갈 및 고객지향성 간의 관계”, 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 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.
- 윤세중 (2011), 종합병원 간호사의 직무만족이 감정노동과 환자 및 내원객 응대

- 수준에 미치는 영향, 중앙간호논문집, 73-80.
- 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.
- 윤기찬, 손성민, 김미선, 최만규 (2015), “간호사의 감정노동과 감정소진, 고객지향성의 구조적 영향관계 운영행태별 비교분석,” **보건사회연구**, 35(4), 217-244.
- 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,” **한국 심리학회지: 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.

- 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,” **관광학 연구**, 40(9), 119-135.
- 주시각 (2013), 감정노동이 직무스트레스·직무소진·이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 콜센터 상담사를 중심으로, 박사학위논문, 한양대학교.
- 지귀정 (2014). “유통서비스 감정 노동자의 감정관리 활동이 직무성장에 미치는 영향”, 상지대학교 대학원 박사학위논문.
- 채신석 (2012), “호텔 종사원의 감정노동이 감정부조화 및 행동의도에 미치는 영향,” **한국 관광학회**, 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 :근무경력에 따른 조절효과,” **한국 전략마케팅학회**, 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,” **한국 전략마케팅학회**, 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.

- 최호남 (2014), 호텔 식음료 직원의 감정노동이 서비스 회복 노력에 미치는 영향:-감정조절 능력의 조절 효과를 중심으로, 세종대학교 관광대학원 23-26
- 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

- Anat Rafaeli and Robert I. Sutton (1989), “The expression of Emotional in Organizational Life.” research in Organizational Behavior, 11, 1-42.
- Arnold, B. (2003). “The effect of Emotional Labor on Depression and Job dissatisfaction among Young Workers,” The John Hopkins University.
- Ashford, S. J., Lee, C. and P. Bobko (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. and R. H. Humphrey (1993), “Emotional labor in service roles: The influence of identity,” *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Bower, Gordon H.(1981), “Emotional mood and memory,”*American Psychologist*, 36(2),129-148.
- Brotheridge, C. M. and R. T. LEE (2003), “Development and validation of the Emotional labor scale,” *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- 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., J. C. Mowen, D. T. Donavan, and J. W. Licata (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, 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., J. Agnew, and S. T. Fitzgerald (2004), "Emotional labor: Relevant Theory for Occupational Health Practice in Post-Industrial America," *Workplace Health & Safety*, 52(3), 109-115.
- Clark, M. S. (1992), "Review of personality and social psychology: Emotion and social behavior," 14(Eds), Newbury Park, CA Sage.
- Csikszentmihalyi, M. (1990), *Flow: The psychology of optimal experience*, New York: Harper and Row.
- Denham, Susanne A.(1993), "Maternal Emotional Responsiveness and Toddlers' Social-Emotional Competence," *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 34(5), 715-728.
- Deshpande, R., J. U. Farley, and F. E. Webster, Jr(1993), "Corporate culture, customer orientation, and innovativeness in Japanese firms: A quadrad Analysis," *The Journal of Marketing*, 57(1), 23-37.
- 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.
- Diefendorff, James M., Erin M. Richard, and 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.
- Donavan, D. T., T. J. Brown, and J. C. Mowen (2004), "International benefits '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 and Wallace Friesen (1975), “Unmasking the face : A Guide to Recognizing Emotions from Facial Clues,” Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice-hall.
- George *Gallup*, Jim *Castelli*(1989), “The People’s Religion: American Faith in the 90’s” New York: Macmillan Publishing Company, 1989.
- Grandey, A. (2003). When the show must go on: Surface and deep acting as predictors of emotional exhaustion and service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.
- Grandey, A. A. (2000), “Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to ConceptualizEmotional Labor,” *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Hauser, C. R., N. W. Gillham, and J. E. Boyton (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*, University of California Press, Berkeley CA.
- Hocutt, M. A, and D. T. Donovan (2001), “Customer Evaluation of Service Employee’s Customer Orientation: Extension and Application,” *Journal of Management*, 6(2), 293-306.
- Hoffman, K. D. and T. N. Ingram(1991), “Creating customer-oriented employees: the case in home health care,” *Journal of Health Care Marketing*, 11(2), 24-32.
- House, James S. (1981), *Work stress and social support*, Adison-Wesley.

- Kelly, S. W. (1992), "Developing Customer Orientation Among Service Employees, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20(Winter), 27-36.
- Kotler, P. (1996), *Marketing for Hospitality and Tourism*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Lazarus, Richard S. and Susan Folkman (1984), *Stress, appraisal and coping*, New York; Springer Verlag.
- Levitt, T. (1972), Production-line approach to service, *Harvard Business Review*, 50(5), 63-74.
- Mann, S. and J. Cowburn (2005), Emotional labour and stress within mental health nursing, 12(2), 154-162.
- Maslach, C., W. B. Schaufeli, and M. P. Leiter (2001), Job burnout, *Annual Review Psychology*, 52(1), 397-422.
- Morris, J.A. and Feldman, D. C. (1997). Managing emotions In the workplace, *Journal of Managerial Issues*, IX.3(Fall): 260-269.
- Morris, William N. and Nora P. Reilly (1987), "Toward the Self- Regulation of Mood: Theory and Research," *Motivation & Emotion*, 11, 215-249.
- Nolen-Hoeksema, Susan (1991)," Response to Depression and Their Effects on the Duration of Depressive Episodes, " *Journal of Abnormal Psychology*, 100, 569-582.
- Nunnally, IH Bernstein McGraw-Hill (1994), *Psychometric Theory*, Includes bibliographical references, 709-734.
- Parkinson. Brain and Peter Totterdell (1999), "Classifying Affect-Regulation Strategies." *Cognition and Emotion*, 13, 277-303
- Parkinson. Brain and Peter Totterdell, Rob B. Briner. and Simmon Reynold (1996). *Changing Moods: The Psychology of Mood and Mood Regulation*. Lodon: Longman.
- P. A. Thoits (1990), "Emotional deviance: Research agendas", In T. D .Kemper (Ed.)
- Pugh, S. D. (2001). "Service with a smile: Emotional contagion in the service

- encounter". *Academy of management journal*, 44(5), 1018-1027.
- Rafaeli, A. and R. Sutton (1987). Expressed of emotion as part of the workrole. *Academy of Management Review*, 12, 23-37.
- Rippere, Vicky (1977)," What's the Thing to do When You're Feeling Depressed? -A Pilot Study-," *Behavior Research & Therapy*, 15, 185-191.
- Saarni, Carolyn (1997)," Coping with Aversive Feelings," *Motivation & Emotion*, 21(1), 45-63.
- Schaller, Mark and Robert Cialdini (1990)," Happiness, sadness, & helping; A motivational integration," In R Sorrentino & E. Tory Higgins(ed), *H&book of Motivation & Cognition*, Foundation of Social behavior, 2, 265-296.
- Schaufeli, W. B. and A. B. Bakker (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. and M. Salanova (2005), "Work engagement: An emerging psychological concept and its implications, *Research in Social Issues in Management*, 5: Managing social and Etical Issues in Organizations, Greenwich," CT: Information Age Publisher.
- Schaufeli, W. B., M. Salanova, V. Gonzalez-Roma, and A. B. Bakker. (2002), "The measurement of engagement and burnout: A confirmative analytic approach," *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Schneider, Wolfgang and Richard M. Shiffrin (1997), "Controlled & automatic human information Processing," *Psychological Review*, 84(1), 1-66.
- Simon, Herbert A. (1991), "Organizations and Markets, *Journal of Economic Perspectives*," *American Economic Association*, 5(2), 25-44.
- Sutton, R. I. (1991), Maintaining norms about expressed emotions: the case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36, 245-268.
- Taylor, Shelley E. (1991), Asymmetrical Effects of Positive & Negative

- Events: The Mobilization Minimization Hypothesis, *Psychological Bulletin*, 110(1), 67-85.
- Thayer, Robert E., J. Robert Newman, and Tracey M. McClain (1994), "Self-Regulation of Mood: Strategies for Changing a Bad Mood, Raising Energy, and Reducing Tension," *Journal of Personality and Social Psychology*, 67(5), 910-925.
- Thorsten, Henning Thureau (2004), "Customer Orientation of Service Employees : Its Impact on Customer Satisfaction. Commitment. and Retention." *International Journal of Service Industry Management*, 15(5), pp.460-478
- Trougakos, J. P., D. J. Beal, S. G. Green, and H. M. Weiss (2008), Making the breakcount: An episodic examination of recovery activities, emotional experiences, and positive affective displays. *Academy of Management Journal*, 51, 131-146.
- Van Dijk, P. A. and A. Kirk-Brown (2006), Emotional labour and negative job outcomes: An evaluation of the mediating role of emotional dissonance. *Journal of Management and Organization*, 12(2), 101-115.
- Victoria Bellou (2010), "Organizational culture as a predictor of job satisfaction: the role of gender and age," *Career Development International*, 15(1), 4-19.
- Walden, Tedra A. and Maureen C. Smith (1997), "Emotion Regulation," *Motivation & Emotion*, 21(1), 7-25.
- 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.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological wellbeing: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.
- Zeman, Janice and Judy Garber (1996), "Display Rules for Anger, Sadness, &

- Pain: It Depends of who in Watching."Child Development,67,957-973.
- Zeman, Janice and Kimberly Shipman(1996). "Children's Expression of Negative Affect Reasons and Methods," Development Psychology, 32(5),842-849.
- Zeman, Janice and Kimberly Shipman(1998), "Influence of Social Context on Children's Affect Regulation: A Functionalist, Perspective," Journal of Nonverbal Behavior, 22, 141-165.

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: 박소현
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 환자들을 대하는데 있어 평소 어떠한 마음가짐을 갖고 근무하십니까?

	전혀 그렇지 않다 매우 그렇다
1. 나는 환자에게 친절한 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	

▶ 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 한 달 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.