



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](#)

2022년 8월
석사학위 논문

간호사의 감정노동이 고객지향성에
미치는 영향: 능동조절과
회복탄력성의 매개역할을 중심으로

조선대학교 대학원

경영학과

전 다 은

간호사의 감정노동이 고객지향성에
미치는 영향: 능동조절과
회복탄력성의 매개역할을 중심으로

The Effect of Emotional Labor of Nurses on Customer
Orientation: Focusing on the Mediating Role of Active
Regulation and Resilience

2022년 8월 26일

조선대학교 대학원

경영학과

전 다 은

간호사의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향: 능동조절과 회복탄력성의 매개역할을 중심으로

지도교수 박 종 철

이 논문을 경영학석사학위 신청 논문으로 제출함

2022년 04월

조선대학교 대학원

경영학과

전 다 은

전다은의 석사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수

강 성 호

위 원 조선대학교 교수

주 경 희

위 원 조선대학교 교수

박 종 철



2022년 05월

조선대학교 대학원

목 차

제1장 서론	1
제1절 문제 제기	1
제2절 연구 목적	2
제2장 이론적 배경	4
제1절 감정노동 선행연구	4
제2절 감정노동과 감정조절(능동조절)	5
제3절 회복탄력성	6
제4절 고객지향성	7
제3장 연구가설 설정	9
제1절 감정노동(표면행동 vs. 내면행동)이 능동조절에 미치는 영향	9
제2절 표면행동과 내면행동이 회복탄력성에 미치는 영향	10
제3절 능동조절과 회복탄력성이 고객지향성에 미치는 영향	10
제4절 연구모형	11
제4장 연구방법 및 실증분석	13
제1절 표본설계와 자료 수집	13
제2절 변수측정	13
제3절 신뢰도 및 타당도 분석	15
제5장 가설검증	22
제1절 연구가설 검증	22
제2절 매개효과 검증	25
제6장 결론	27

제1절 연구결과 요약 및 시사점27

제2절 연구의 한계점 및 향후 연구28

참고문헌29

설문지37

표 목 차

< 표 1 > 측정개념에 대한 요인분석 결과(독립변수)	17
< 표 2 > 측정개념에 대한 요인분석 결과(매개/종속변수)	18
< 표 3 > 측정개념에 대한 확인적 요인분석 결과(독립변수)	19
< 표 4 > 측정개념에 대한 확인적 요인분석 결과(매개/종속변수)	20
< 표 5 > 연구 단위들 간의 상관관계 행렬(Φ matrix)	21
< 표 6 > 가설1 & 가설3 다중회귀분석 검증결과	22
< 표 7 > 가설2 & 가설4 다중회귀분석 검증결과	23
< 표 8 > 가설5 & 가설6 다중회귀분석 검증결과	24
< 표 9 > 가설경로 결과	25
< 표 10 > 붓스트래핑(bootstrapping)을 활용한 매개효과 분석	26

그림 목 차

< 그림 1 > 연구모형	12
< 그림 2 > 변수별 측정문항	14
< 그림 3 > 측정개념에 대한 기술통계 및 신뢰도	15

ABSTRACT

The Effect of Emotional Labor of Nurses on Customer Orientation: Focusing on the Mediating Role of Active Regulation and Resilience

Da-Eun Chon

Advisor : Prof. Jongchul Park Ph.D.

Department of Business Administration

Graduate School of Chosun University

This study attempted to confirm whether negative emotions induced by patients induce emotional labor in nurses. In addition, after dividing emotional labor into surface acting and deep acting, the effects of these two factors on customer orientation through active regulation and resilience were considered. The analysis results are as follows.

First of all, both surface acting and deep acting were found to have a significant effect on active regulation. However, contrary to expectations, surface acting was found to have no significant effect on resilience. In addition, it was found that deep acting had a significant effect on resilience, and active regulation and resilience also had a significant effect on customer orientation. In addition, the mediating effect on active regulation in the 'surface acting→active regulation→customer orientation' path relationship, the mediating effect on active regulation in the 'deep acting→active regulation→customer orientation' path relationship was confirmed.

Unlike previous studies, this study gave academic meaning by suggesting recovery factors that convert negative emotions such as active regulation and resilience into positive emotions in the relationship between emotional labor and customer orientation.

Key words: Emotional Labor, Surface Acting, Deep Acting, Active Regulation, Resilience, Customer Orientation

제1장 서론

제1절 문제 제기

감정노동자 의식-실태조사(2016)¹⁾ 결과보고서에 의하면, 감정노동을 경험한 서비스 종사원 중 절반 이상이 감정부조화 현상을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 판매원들이 고객들에게 제품이나 서비스를 제공하는 시점에서 감정노동이 많이 발생하는 것으로 알려져 있으나(강현아, 2002), 이에 대한 사회적 관심과 제도개선은 부족한 실정이다. 심지어 감정노동을 경험한 서비스 종사자들은 감정노동에 대한 치유가 아닌, 조직의 규범으로 인하여 감정을 스스로 억제하고 조절해왔다(Hochschild, 1983).

그동안 비즈니스 관점에서 종업원들의 감정과 작업의 효율성 간에는 밀접한 관련성이 있는 것으로 알려져 있다. 즉, 부정적 감정은 작업의 효율성을 저해시키는 중요한 요인 중 하나이다. 이러한 이유로 기업 관리자들은 종업원에 대한 감정 관리를 중요하게 생각하고 있다. 그러나 종업원들은 현장업무를 수행하는 과정에서 고객이나, 동료, 선임들로부터 언어적 비하나 폭언, 무시 등을 경험하고 있다. 특히 직장의 경우 조직의 규범에 대한 불만, 직장 상사와의 갈등, 고객들과의 커뮤니케이션 과정에서 발생하는 다양한 문제들로 인하여 감정노동을 경험하고 있는 것으로 알려져 있다(김종진, 2006). 하지만, 이러한 감정노동을 경험한 종업원들은 직무를 수행함에 있어 자신의 부정적 감정을 숨기는 경우가 많다. 이러한 감정 왜곡이 지속되는 경우 종업원들은 감정부조화를 경험하게 되고, 감정고갈, 감정소진, 탈 인격화, 성취감 저하 등으로 인하여 이직행동까지 보이고 있다. 이러한 이직행동은 자원기반이론(RBV)관점에서 볼 때 종업원 이탈로 인한 커다란 비용손실을 초래한다.

그동안 감정노동과 관련된 연구들을 살펴보면, 감정노동의 두 차원, 즉 자신의 감정을 속이거나 숨기는 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)가 서비스 종사자들에게서 많이 나타나는 감정조절 전략으로 보고되고 있다. 예컨

1) 노동환경건강연구소(2016), 2016감정노동자 의식-실태조사 결과 보고서

대, 항공사 객실승무원, 호텔 종사자, 백화점 종사자, 사회복지분야 종사자, 그리고 본 연구에서 살펴보고자 하는 병원 간호사들에게서 감정노동(표면행위 vs. 내면행위)과 이직의도를 다룬 연구들이 제시되고 있다(김경은, 홍순정, 임윤택, 2012; 고용노동부, 2017)²⁾. 그러나 감정노동과 고객지향성 간의 구조적 관계가 존재함에도 불구하고, 다른 분야에서 비해 보건의료분야 종사자들을 대상으로 수행된 연구는 부족한 실정이다(조희정, 2011). 보건의료분야 종사자들, 특히 병원외의 경우 환자를 응대하는 간호사는 병원서비스 제공을 위한 중요한 인력이기 때문에(임민정, 2004), 환자들을 응대하는 데 있어 자신의 감정을 통제하고 조절하는 능력이 필요하다(Mann and Cowburn, 2005). 그러나 실제 의료현장에서는 간호사들의 이직행동이 많이 일어남에도 불구하고, 이들에 대한 감정노동 관리가 잘 이뤄지지 않고 있으며, 환자들에게 당연한 의료서비스를 제공해야만 하는 직업적 책무 때문에 감정 관리에 대한 중요성이 낮게 인식되고 있다(이순눔, 2010).

제2절 연구 목적

간호사들은 다른 서비스 종사자들과 다르게 교대근무 형태로 인한 피로감, 업무 과다로 인한 스트레스, 그리고 선배 간호사 및 의사들과의 수직적인 위계구조 등과 같은 다양한 요인에 의해서 감정노동을 경험한다. 그리고 간호사들이 경험하는 감정노동은 선배간호사, 의사, 그리고 환자와 같은 인적요소와 업무부담, 근로조건, 근무형태 등과 같은 환경적 요소에 의해 유발된다. 기존 연구자들은 주로 감정노동 유발요인을 인적요소보다 환경적 요소에 초점을 두고 연구를 수행해 왔다.

그러나 본 연구는 기존 연구와 다르게 감정노동의 원천을 환경적 요소보다 인적요소에 초점을 두고자 하였으며, 특히 인적요소 중에서도 환자로부터 유발된 감정노동에 초점을 두고자 한다. 구체적으로 간호사의 감정노동을 크게 표면행위와 내면행위로 구분한 후, 이 두 가지 요인이 고객지향성에 미치는 데 있어 감정에 대한 능동조절과 회복탄력성의 매개효과를 살펴보고자 한다. 기존 일부 연구

2) 고용노동부(2017), 2017 감정노동 종사자 건강보호 핸드북

에서는 회복탄력성을 조절변수로 사용하여 그 효과를 규명해왔으나, 본 연구에서는 감정노동과 고객지향성 간의 관계를 매개하는 심리적 메커니즘으로 보았다.

이러한 효과를 검증하기 위해 감정노동과 관련된 이론적 배경을 살펴보고, 연구모형 제시를 통해 가설을 도출하고, 가설검증을 위한 방법론을 제시하여 결과를 얻고자 한다.

제2장 이론적 배경

제1절 감정노동 선행연구

일반적으로 간호사의 언어폭력과 감정노동은 감정소진에 커다란 영향을 미치며(김수향, 2018), 감정노동과 감정소진이 커질수록 직무만족도는 낮아지게 된다(최정실, 2014). 이처럼 간호사의 감정노동과 관련된 연구들을 살펴보면, 감정노동은 자아성취감 저하, 감정소진, 직무스트레스, 이직의도 등 다양한 부정적인 반응을 유발하게 된다(권미나, 2014; 강수정, 2014; 박미미, 2012; 심재영, 2019). 이와 관련하여, 감정노동을 표면적 감정노동과 내면적 감정노동으로 구분한 나수양(2017)은 간호사들이 표면적 감정노동을 많이 수행할수록 감정고갈과 자아성취감 저하를 경험하게 되고, 이러한 감정소진 상태는 이직의도를 높인다고 언급하였다. 반면에 내면적 감정노동을 수행하게 되면 자아성취감이 증가하여 이직의도를 낮춘다는 사실을 제시하였다. 그리고 감정노동이 감정소진을 매개로 이직의도에 미치는 효과를 제시한 송운정(2011)은 간호사의 직무만족을 높이고 이직의도를 줄이기 위해서는 간호사의 감정노동을 경감시킬 수 있는 다양한 프로그램개발의 필요성을 제시하였다.

그리고 감정노동과 간호업무성과 간의 효과를 제시한 이은주(2013)는 감정노동으로 인한 이직의도, 직무만족, 감정소진, 스트레스 등의 부정적 변수에 관한 연구를 통해 간호조직의 감정 노동 관리에 대한 필요성을 제시하였다. 구체적으로 감정노동의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정부조화가 감정노동을 매개로 간호업무성과에 미치는 효과를 제시하였다. 이 연구에서는 종속변수인 간호업무성과를 독자적 간호업무, 비독자적 간호업무, 대인관계업무, 질 향상 관리로 세분화한 것이 특징이다. 특히, 김진숙(2015)은 간호사들이 자신의 직무에 긍정성을 가짐으로써 직무만족도가 높아질 수 있음을 제시하면서, 직무스트레스와 감정노동이 감소할 때 직무성과가 높아진다는 사실을 실증적으로 검증하였다. 이와 유사하게 임동숙(2013)도 외래간호사의 감정노동이 높을수록 직무스트레스가 높아진다는 사실을 제시하면, 간호사들의 감정부조화를 줄이고, 감정지능을 효율적으로

향상시킬 수 있는 역량강화 프로그램의 필요성을 언급하였다.

또한, 본 연구와 밀접한 관련성을 지니고 있는 감정노동과 회복탄력성의 관계를 제시한 이윤정(2017)의 연구에 의하면, 특수부서에 종사하는 남자간호사의 회복 탄력성이 높을수록 감정노동은 낮아지고, 남녀 간호사의 감정노동이 높을수록 직무스트레스는 높아지는 것으로 나타났다. 그리고 감정노동과 삶의 질 간의 관계를 제시한 김소연(2017)의 연구에 의하면, 일상적인 업무를 수행하는 과정에서 부득이하게 감정노동이 발생하는 경우 감정노동자의 통합력을 향상하고 감정노동자에 대한 사회적 지지를 향상할 때, 감정노동을 극복할 수 있는 역량이 높아져서 삶의 질을 개선하는 것으로 나타났다. 이 밖에도 임하나(2012)는 근무환경 중 간호 관리자의 능력, 지도력, 간호사에 대한 지지영역이 좋지 않을수록 감정노동의 정도가 높고, 수술실에 근무하는 간호사의 감정노동이 낮음을 제시하였다.

전반적으로 간호사의 감정노동 정도가 높고, 자아탄력성이 낮을수록 감정소진을 더 많이 하게 된다(이은영, 2015). 따라서 전담간호사의 직무만족도를 높이기 위해 전담간호사의 직무스트레스를 완화할 수 있는 체계마련이 필요하며, 이들의 긍정심리자본 개발 및 강화에 대한 필요성을 구성원들이 함께 인식하고 이를 증진시키기 위한 구체적 방안마련이 필요하다(홍보람, 2018).

제2절 감정노동과 감정조절(능동조절)

서비스 종사자들에게서 종종 발생하는 감정노동은 다른 사람들에게 바람직한 감정을 표현(예; 얼굴표정, 몸짓 등과 같은 신체적 표현)하기 위한 감정 관리이다. 이러한 감정관리 프로세스인 감정조절은 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)로 구분된다(Hochschild, 1983). 전자는 서비스 종사자들이 조직의 규범에 따라 자신의 감정을 억제하고, 조절하는 것을 의미하며, 후자는 조직에서 요구하는 감정과 서비스 종사자의 감정이 일치되도록 실제 감정을 숨기거나 바꾸기 위해 노력하는 것을 의미한다(Grandey, 2000; 2003). 즉 감정조절은 서비스 종사자들이 자신의 내부 감정을 숨기거나 변경하는 전략을 통해 조직의 요구에

부응하기 위한 전략을 의미한다.

Gross(1998)는 사람들이 감정을 조절하는 과정을 크게 두 가지로 구분하였는데, 그중 하나는 자신의 지각을 변경하는 선행요인중심 감정조절전략, 다른 하나는 관련된 감정을 조정하는 반응중심 감정조절전략이다. 감정노동을 경험한 서비스 종사자들은 자신들의 내면에서 우러나오는 진실 된 감정을 표현할 수도 있지만, 조직의 요구에 부합하기 위해 자신의 감정을 숨기는 경우도 존재한다. 이러한 관점에서 감정조절은 보다 엄밀히 말해서 긍정적인 방향으로의 감정조절전략이라고 볼 수 있다(Grandey, 2000).

구체적으로 표면행위는 일종의 감정부조화와 유사한 개념으로 서로 밀접한 관련성을 지니고 있다. 구체적으로 표면행위는 조직에서 요구하는 지침에 따르기 위해 자신의 부정적인 감정을 억제하고 조절하는 것이다. 예를 들어, 서비스 종사자들이 직무수행 과정에서 고객들이 표출하는 무례한 언행과 행동, 그리고 불만과 짜증과 같은 부정적 감정을 경험하는 경우, 자신의 부정적 감정을 숨기고 표현적으로 가시적인 행위(위장된 감정표현 행위)를 하는 경우이다(Allen et al., 2010).

반대로, 내면행위는 서비스 종사자들이 느낀 실제 감정과 표현해야 하는 감정이 서로 일치되도록 자신들의 실제 감정을 변경하기 위하여 노력하는 행위라고 볼 수 있다(Hochschild, 1983; Grandey, 2000). 이러한 관점에서 내면행위는 서비스 종사자들의 감정적 노력과 깊은 관련성을 지닌다. 내면행위는 겉으로 보여지는 모습에 대한 위장이 아닌, 자신의 내면적인 감정 상태를 변경시키기 위한 서비스 종사자의 실질적인 노력의 과정을 포함하고 있다. 내면행위는 고객들에게 진실 된 감정을 드러내기 위하여 자신들의 내면적인 감정 상태를 변경시킨다는 관점에서 볼 때 선의의 믿음(good faith)으로도 볼 수 있다(Grandey, 2003; Allen et al., 2010).

제3절 회복탄력성

회복탄력성에 대한 정의는 다양하게 제시되고 있으나, 일반적인 개념은 자신

의 회복과 더불어 정신적 저항력을 향상시키고(김주환, 2011; 홍은숙, 2006), 역경을 이겨내며, 튀어 오르는 ‘탄력성’이다. 이러한 개념을 통해 볼 때 회복탄력성은 스트레스가 유발되는 상황에서 환경에 유연하게 대처하고자 하는 개인의 내재적인 능력이다(Reivich and Shatté, 2003). 따라서 회복탄력성은 사람들 개개인이 경험하게 되는 스트레스나 역경을 극복하고자 하는 정신적 자원인 동시에 스트레스를 받는 환경에서 자아통제를 강화하여 자신의 상황을 극복할 수 있는 긍정적인 힘으로 볼 수 있다(신우열, 최민아, 김주환, 2009; Polk, 1997; Rutter, 1999; Garmezy, 1993).

Reivich & Shatté(2003)는 회복탄력성을 구성하는 요소로 감정 및 충동 통제력과 자기효능감, 적극성 및 낙관성, 원인에 대한 분석력과 공감능력을 제시하였다. 이 중에서도 낙관성은 자아의 긍정성을 의미하며, 자기 스스로의 장점과 강점을 낙관적으로 바라보면서 삶의 만족을 경험하는 태도이다. 회복탄력성과 관련하여 Bonanno(2004)는 일상적인 환경조건에서도 회복탄력성이 존재할 수 있다고 보았으며, Masten(2001)과 Masten, Best & Garmezy(1990)는 사람들이 자신의 환경적응력을 높이기 위해 스스로 지니고 있는 ‘평범한 마술(ordinary magic)’로서 회복탄력성을 바라보았다.

회복탄력성은 성취 지향적이며 긍정적 가치를 내재화하거나, 자신이 처한 환경에 적절하게 대처하는 기술, 그리고 책임감과 내적통제, 자기유능감이라는 특징을 내포하고 있다(Garmezy, 1971). 국내의 경우 김주환(2011)은 평소 회복탄력성에 대한 역량이 높은 사람들은 자신의 실수에 대해 긍정적인 사고를 하고, 항상 도전적이며 새로움을 추구한다고 제시하고 있다.

제4절 고객지향성

고객지향성(customer orientation)에 대한 개념적 정의와 관련하여, Levitt(1972)은 고객의 가치를 지속적으로 창출하기 위하여 고객을 충분히 이해하려는 종업원들의 노력으로 정의하였다. 그리고 Hocutt and Donovan(2001)은 고객지향성을 고객의 요구를 충족시키려는 서비스 종사자의 성향으로 정의하였다. 그리고

Brown et al.(2002)은 서비스 종사자가 ‘고객의 필요를 충족시키려는 종업원의 경향이나 성질’로 고객지향성에 대한 개념을 정리하기도 하였는데, 이들은 종업원들의 고객지향적인 행동은 개인적 특성에 영향을 미친다고 주장한다. 그리고 직무열의와 조직몰입, 고객지향성 간의 구조적 인과관계를 제시한 Ashford et al.(1989)의 연구에 의하면, 직무열의가 높을수록 조직몰입과 고객지향성이 증가하며, 직무안정과 직무열의가 높을수록 조직몰입과 고객지향성이 높아진다는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구맥락인 의료서비스 환경의 경우 고객지향성을 환자의 요구를 충족시키기 위한 간호사들의 노력으로 볼 수 있다. 즉, 고객지향성은 환자의 요구를 충분히 이해하고, 환자업무를 최우선 가치로 보며, 나아가 친절하고 정직한 자세로 환자를 대하며, 환자를 이해하고 배려하는 활동으로 볼 수 있다.

제3장 연구가설 설정

제1절 감정노동(표면행동 vs. 내면행동)이 능동조절에 미치는 영향

일반적으로 서비스업에 종사하는 사람들은 개인이 지각하는 감정과 조직에서 요구하는 규범 간에 불일치가 존재하는 경우 심리적인 갈등상태에 놓이게 되며, 이러한 심리적 갈등으로 인하여 감정적 부조화가 일어나게 된다. 특히 이러한 감정적 부조화가 지속되거나, 관련 경험에 대한 빈도가 높아질수록 정신적인 감정노동을 경험하게 되고, 심지어는 신체적인 감정노동으로까지 확대된다(Sutton and Rafaeli, 1988).

기존 연구들에 의하면, 서비스 종사자들이 감정노동을 경험하게 되면, 감정고갈이나 감정소진(Hochschild, 1983)으로 인한 스트레스, 나아가 이직행동까지 일어나게 된다. 일반적으로 감정노동에 의한 표면행위는 감정고갈과 비인격화에 정(+)의 영향을 미치고, 성취감에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(Brotheridge and Grandy, 2002; 이유라, 홍성희, 2010). 반면에 내면행위는 표현행위와 관련된 변수들과의 인과관계 방향성과는 다른 반대 방향성을 보이거나, 혹은 관련성이 없을 수 있다는 결과를 보이고 있다(Goldberg and Grandey, 2007).

이에 따라 감정노동으로 인한 표면행동과 내면행동은 괜찮아질 것이라는 믿음인 능동조절 감정을 유발할 것으로 예상하였다. 그 이유는 표면행동과 내면행동은 자신의 감정을 숨기거나 억제하는 행위이기 때문에, 이후 능동적인 감정조절을 통해 감정소진을 극복하고 긍정적인 감정을 유발할 수 있을 것으로 예상하였다. 이에 다음과 같은 두 가지 가설을 설정하였다.

H1: 표면행동은 능동조절에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2: 내면행동은 능동조절에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

제2절 표면행동과 내면행동이 회복탄력성에 미치는 영향

앞서 표면행동과 내면행동은 자신의 감정을 숨기거나 억제하는 행위이기 때문에, 능동적인 감정조절을 통해 긍정적인 감정을 유발할 수 있을 것으로 예상하였다. 이와 유사하게 표면행동과 내면행동은 평소 자신이 처한 환경을 긍정적으로 대처하는 회복탄력성에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상하였다. 그 이유는 감정부조화를 경험한 서비스 종사자들이 표면행위와 내면행위를 통해 능동적인 감정조절 전략을 구사하기 때문에 평소 내적통제와 자기유능감을 통해 긍정적 가치를 내재화할 것으로 보았다(Garmerzy, 1971).

앞서 언급하였듯이 표면행위는 부정적 감정을 경험하더라도 조직의 규범에 따라 자신의 감정을 억제하고, 조절하는 행위이다. 그리고 내면행위는 조직에서 요구하는 감정과 서비스 종사자의 감정이 일치되도록 실제 감정을 숨기거나 바꾸기 위해 노력하는 행위이다(Grandey, 2000; 2003). 따라서 이러한 감정조절에 대한 지속적인 노력은 자신의 회복과 더불어 정신적 저항력을 향상시킬 것으로 예상하였다(김주환, 2011; 홍은숙, 2006). 이에 다음과 같은 두 가지 가설을 설정하고자 한다.

H3: 표면행동은 회복탄력성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4: 내면행동은 회복탄력성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

제3절 능동조절과 회복탄력성이 고객지향성에 미치는 영향

일반적으로 서비스 종사원들은 고객요인, 거래상황요인, 개인적인 상태 등에 의해 감정부조화를 경험하는 것으로 알려져 있다(김상희, 서문식, 2005). 실제로 호텔종사자들을 대상으로 감정노동에 대한 연구를 수행한 신석호(2008)는 감정노동으로 인한 감정고갈과 고객지향성 간의 관계에서 감정부조화가 높은 서비스

종사원일수록 감정고갈이 높아지고, 이러한 감정고갈이 고객지향성에 영향을 미칠 수 있음을 제시하였다.

또한, 고객지향성과 관련된 기존 연구결과에 의하면, 고객지향성이 고객만족, 나아가 장기적인 관계유지에도 도움을 주는 것으로 알려져 있다(Brown et al., 2002; Kelly, 1992; 김상희, 서문식, 2002; 이유재, 2000). 이에 본 연구에서는 서비스 종사원들이 감정노동을 경험하는 경우 스스로 감정을 조절하거나, 평소의 회복탄력성이 발동하여 감정을 조절할 것으로 예상하였다. 그리고 이렇게 조절된 감정과 회복탄력성으로 인하여 환자에 대한 고객 지향적 행동이 나타날 것으로 예상하였다. 이에 따라 능동적인 감정조절과 회복탄력성은 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것으로 예상하여 다음과 같은 두 가지 가설을 설정하였다.

H5: 능동조절은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H6: 회복탄력성은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

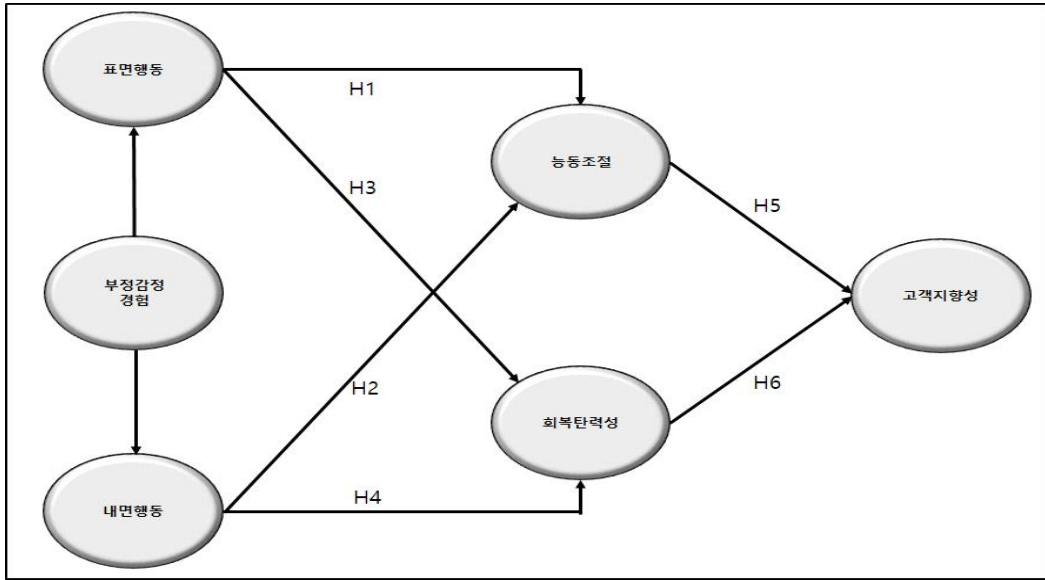
제4절 연구모형

앞서 제시한 연구가설을 검증하기 위해 다음과 같은 연구모형을 구조화하였다. 우선, 간호사들이 환자들로부터 부정적인 감정(예; 욕설, 헐박, 비하 발언, 모욕감 등)을 경험하는 경우 이러한 부정적 감정이 감정노동(표면행동 vs. 내면행동)을 유발할 것으로 예상하였다. 이에 감정노동(표면행동 vs. 내면행동)을 독립변수로 설정하였고, 이러한 두 가지 표면행동과 내면행동은 고객지향성에 영향을 미칠 것으로 예상하였다.

특히 본 연구에서는 감정노동과 고객지향성 간의 관계에서 능동조절과 회복탄력성이 매개역할을 수행할 것으로 예상하여, 다음과 같은 구조적 인과관계를 설정하였다. 본 연구의 핵심은 감정노동이 능동조절과 회복탄력성을 매개로 고객지향성에 미치는 경로효과를 고찰하는 것이기 때문에, 부정적 감정경험이 감정노동을 유발할 것이라는 인과관계는 화살표상으로만 제시하고, 별도의 가설로는 설

정하지 않았다. 따라서 본 연구에서는 감정노동으로 유발된 표면행동과 내면행동이 독립변수라고 할 수 있다.

< 그림 1 > 연구모형



제4장 연구방법 및 실증분석

제1절 표본설계와 자료 수집

앞서 가설에서 예측한 6가지 연구가설을 검증하기 위하여 지방에 소재한 ‘OO 대학병원’에 근무하는 간호사 202명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 구체적으로 연령대의 경우 20대가 113명(55.9%), 30대가 58명(28.7%), 40대가 25명(12.4%), 50대 이상이 6명(3%)으로 나타났다. 월평균 소득의 경우 200만원 미만이 4명(2%), 200만 원 이상~300만원 미만이 132명(65.3%), 300만 원 이상~400만원 미만이 49명(24.3%), 400만 원 이상~500만원 미만이 11명(5.4%), 500만 원 이상이 6명(3%)으로 나타났다. 근무부서의 경우 내과계 병동 40명(19.8%), 외과계 병동 45명(22.3%), 중환자실 30명(14.9%), 응급실 30명(14.9%), 수술실 30명(14.9%), 외래 27명(13.4%)으로 나타났다. 근무형태는 통상근무의 경우 49명(24.3%), 교대근무의 경우 153명(75.7%)으로 나타났다. 직급의 경우 일반간호사 181명(89.6%), 주임간호사 이상이 21명(10.4%)으로 나타났으며, 근무경력에의 경우 10년 미만이 130명(64.4%), 10년 이상~20년 미만이 41명(20.3%), 20년 이상~30년 미만이 26명(12.9%), 30년 이상~40년 미만이 4명(2%)으로 나타났다(결측값 1명).

제2절 변수측정

앞서 연구모형에서 제시한 6개의 가설을 검증하기 위하여 각 변수에 대한 측정문항은 <표 1>과 같은 24개 문항을 바탕으로 7점 리커트 척도로 측정하였다. 부정감정 경험은 간호사들이 진료과정에서 환자들로부터 경험하는 정서적 노동으로 정의하고, 세 가지 문항을 바탕으로 측정하였다(Diefendorff, Croyle and Gosserand, 2003). 그리고 감정노동의 두 가지 요소인 표면행동과 내면행동은 감정노동으로 인해 유발되는 행동요소로 보고, 전자의 경우 업무 중 감정에 대한 ‘표면적인 위장’으로, 후자의 경우 고객들에게 진정성

있는 표정으로 보여지기 위한 ‘선의의 위조’로 정의하였다(양승범, 송민혜, 2010). 감정에 대한 능동조절은 부정적 감정이 일어나는 상황에서 자신의 감정을 이해하고 이에 따른 해결 방안을 스스로 모색하는 조절역량으로 정의하였으며(민혜선, 정규엽, 2011), 회복탄력성은 평소 역경과 고난을 경험하더라도 무너지지 않고 다시 회복하고 성장할 수 있는 능력으로 정의하였다(신우열, 최민아, 김주환, 2009; Polk, 1997; Rutter, 1999; Garmezy, 1993). 끝으로 고객지향성은 환자들의 요구를 만족시키려는 간호사들의 성향으로 보고 3가지 문항을 바탕으로 측정하였다(Hocutt and Donovan, 2001).

< 그림 2 > 변수별 측정문항

변수명	측정문항	인용문헌
부정 감정 경험	나는 환자에게 언어적 폭력을 받은 경험이 있다.	Diefendorff et al.(2003)
	나는 환자에게 괴롭힘(협박 등)을 받은 경험이 있다.	
	나는 환자에게 굴욕감(비하 등)을 받은 경험이 있다.	
표면 행동	나는 환자를 도울 때 친절하고 감사한 마음을 가슴 속에서 우러나오게 하려고 노력한다.	양승범, 송민혜(2010)
	나는 환자의 관심에 흥미를 가지려고 노력한다.	
	나는 직장에서 내 자신의 긍정적인 기분을 갖기 위해 노력한다.	
내면 행동	나는 상황에 따라 내가 느낀 실제 감정을 숨기는 경우가 많다.	
	나는 내가 환자를 대하는 마음은 내 실제 감정과 차이가 있다.	
	사실 나는 그러할 마음이 없어도 직장에서는 배려심 있는 사람으로 보이려고 노력한다.	
능동 조절	나는 문제의 긍정적인 측면을 보려고 노력한다.	민혜선, 정규엽(2011)
	나는 상황 혹은 문제를 보다 명확하게 이해하려고 한다.	
	나는 과거 유사경험을 토대로 현 상황을 해결하고자 한다.	
	나는 괜찮아질 것이라고 마음속으로 되새긴다.	
회복 탄력성	나와 정기적으로 만나는 사람들은 대부분 나를 좋아하게 된다.	신우열, 최민아, 김주환(2009), Polk(1997), Rutter(1999), Garmezy(1993).
	서로 마음을 터놓고 얘기할 수 있는 친구가 많다.	
	나는 제지 있는 농담들을 잘한다.	
	나는 다른 사람들과 이야기할 때 내가 표현하고자 하는 바에 대한 적절한 문구나 단어를 잘 찾아낸다.	
	나는 대화 상황에 따라 대화 분위기를 잘 이끌어 갈 수 있다.	

	나는 사람들의 얼굴표정을 보면 어떤 감정인지 알 수 있다.	
	나는 슬퍼하거나, 화를 내거나, 당황하는 사람들을 보면, 그들이 어떤 생각을 하는지 잘 알 수 있다.	
	나는 동료가 화를 낼 경우 나는 그 이유를 꽤 잘 아는 편이다.	
고객 지향성	나는 환자들에게 유용한 정보를 제공하려고 노력한다.	Hocutt and Donavan(2001)
	나는 환자가 원하는 것을 찾아주려고 노력한다.	
	나는 환자를 기쁘게 하려는 목적으로 서비스에 최선을 다한다.	

제3절 신뢰도 및 타당도 분석

연구가설 검증에 앞서 측정문항에 대한 신뢰도와 타당도를 검토하기 위해 SPSS 26.0 프로그램을 활용하여, 앞서 제시된 변수들에 대한 신뢰도 분석을 실시하였으며, 분석을 통해 제시된 구성개념들이 내적일관성을 확보하는지를 확인하였다. 이를 위해 널리 사용되는 크론바흐 알파(cronbach's alpha = α) 값을 확인하여 측정변수에 대한 신뢰도를 파악한 결과, 모든 변수들의 신뢰계수가 기준치인 .70을 초과하여 신뢰도를 확보하였다(Nunnally, Bernstein, 1994).

< 그림 3 > 측정개념에 대한 기술통계 및 신뢰도

변수명	평균	표준 편차	측정문항	크론바흐 알파
부정 감정 경험	4.33	1.7.	환자들로부터의 언어적 폭력 경험 정도	.929
			환자들로부터의 괴롭힘(협박) 경험 정도	
			환자들로부터의 굴욕감(비하) 경험 정도	
표면 행동	5.09	1.05	환자에게 친절하고 감사한 마음이 우러나게 하려는 노력정도	.848
			환자의 관심에 흥미를 가지려고 노력하는 정도	
			직장에서 긍정적인 기분을 갖기 위한 노력 정도	
내면 행동	5.14	.93	실제 감정을 숨기는 정도	.887
			환자를 대하는 마음과 내 실제 감정과 차이정도	
			직장에서 배려심 있는 사람으로 보이려고 노력하는 정도	

능동 조절	4.96	.88	긍정적인 측면을 보려고 노력하는 정도	.861
			문제를 보다 명확하게 이해하려는 정도	
			과거 유사경험을 토대로 현 상황을 해결하고자 하는 정도	
			괜찮아질 것이라고 마음속으로 되세기는 정도	
회복 탄력성	4.81	.86	나와 만나는 사람들이 나를 좋아하는 정도	.924
			마음을 터놓고 얘기할 수 있는 친구가 있는 정도	
			제지 있는 농담들을 잘하는 정도	
			내가 표현하고자 하는 바에 대한 적절한 문구나 단어를 잘 찾아내는 정도	
			대화 분위기를 잘 이끌어 가는 정도	
			얼굴표정을 통해 감정을 파악하는 정도	
			다른 사람들이 어떠한 생각을 하는지 아는 정도	
			동료가 화내는 이유를 아는 정도	
고객 지향성	5.03	.97	환자들에게 유용한 정보를 제공하려고 노력하는 정도	.862
			환자가 원하는 것을 찾아주려고 노력하는 정도	
			환자를 기쁘게 하려는 목적으로 서비스에 최선을 다하는 정도	

또한, 본 연구에서는 측정도구의 타당도를 알아보기 위해 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 본 연구에서 수행한 요인분석을 바탕으로 각 변수에 대한 요인적재치와 각 문항에 대한 설명력 정도를 확인하였다. 그리고 측정모델의 신뢰성과 타당성의 확보를 통해 차후 측정변수에 대한 분석 틀을 마련하였다.

이를 위해, 탐색적 요인분석을 바탕으로 요인 적재치 값이 .5미만인 측정문항에 대해서는 기여도가 낮은 것으로 판단하였다. 총 6개 변수 중 독립변수인 표면행동 3개 문항, 내면행동 3개 문항, 그리고 이러한 두 가지 감정노동을 유발하는 부정적 감정 3개 문항, 총 9개 문항을 대상으로 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)와 Bartlett 구형성 검증 지표를 검토한 결과, KMO=0.787, Bartlett's의 구형성 검정 통계 값은 1232.632(36), 유의수준은 $p < .001$, 전체 설명력은 82.673%로 나타났다(<표 3> 참조).

< 표 1 > 측정개념에 대한 요인분석 결과(독립변수)

	요인		
	1	2	3
부정감정경험1	.922	.076	.120
부정감정경험2	.894	.077	.209
부정감정경험3	.940	.060	.175
표면행동1	.151	.222	.817
표면행동2	.197	.091	.899
표면행동3	.159	.267	.789
내면행동1	.082	.903	.076
내면행동2	.008	.907	.204
내면행동3	.132	.817	.335
아이겐값	4.125	2.083	1.232
분산(%)	45.837	23.148	13.688
누적분산(%)	45.837	68.985	82.673

추출방법: 주성분분석. 회전방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스

그리고 총 6개 변수 중 매개변수 및 종속변수에 해당되는 능동조절 4개 문항, 회복탄력성 8개 문항, 고개지향성 3개 문항, 총 15개 문항을 대상으로 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)와 Bartlett 구형성 검증 지표를 검토한 결과, KMO=0.899, Bartlett's의 구형성 검정 통계 값은 2122.869(105), 유의수준은 $p < .001$, 전체 설명력은 71.079%로 나타났다(〈표 4〉 참조).

< 표 2 > 측정개념에 대한 요인분석 결과(매개/종속변수)

	요인		
	1	2	3
능동조절1	.168	.866	.170
능동조절2	.192	.820	.290
능동조절3	.086	.812	.231
능동조절4	.181	.701	.119
회복탄력성1	.721	.372	.121
회복탄력성2	.684	.285	-.016
회복탄력성3	.844	.031	.044
회복탄력성4	.845	.138	.184
회복탄력성5	.830	.159	.189
회복탄력성6	.770	.065	.343
회복탄력성7	.719	.188	.389
회복탄력성8	.687	.075	.419
고객지향성1	.215	.167	.799
고객지향성2	.205	.319	.835
고객지향성3	.206	.302	.768
아이젠값	7.157	2.242	1.263
분산(%)	47.714	14.947	8.417
누적분산(%)	47.714	62.661	71.079

추출방법: 주성분분석. 회전방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스

또한, 본 연구는 다항목으로 측정된 척도의 타당도를 검증하기 위하여 LISREL 8.30 프로그램을 이용하여 확인적 요인분석을 추가적으로 실시하였다. 그리고 확인적 요인분석을 통해 내적일관성을 파악하기 위해 복합신뢰도(composite reliability), 평균추출분산(average variance extracted) 값을 확인하였다. 그 결과 복합신뢰도(CR)의 경우 모든 구성개념들이 기준치인 .70을 넘어선 것으로 나타났으며, 평균추출분산(AVE) 또한 기준치인 .50을 상회하는 것으로 나타났다(Fornell and Larcker, 1981).

독립변수에 대한 확인적 요인분석 결과, $\chi^2=67.86$, $df=24(p=.000)$, $GFI=.930$, $AGFI=.869$, $NFI=.946$, $NNFI=.946$, $CFI=.964$, $IFI=.964$, $RMSEA=.095$ 로 나타나 적합도가 적정수준을 확보하여 수렴타당도를 확보할 수 있었다(Fornell and Larcker, 1981).

그리고 매개변수 및 종속변수에 대한 확인적 요인분석 결과, $\chi^2=330.82$, $df=87(p=.000)$, $GFI=.820$, $NFI=.869$, $NNFI=.885$, $CFI=.905$, $IFI=.905$, $RMSEA=.118$ 로 나타나 적합도가 수용할만한 수준을 확보하여 수렴타당도를 확보하였다(Fornell and Larcker, 1981).

< 표 3 > 측정개념에 대한 확인적 요인분석 결과(독립변수)

변수	표준부하량	측정오차	t-value	개념신뢰도	평균분산추출
부정감정경험1	.88	.23	15.61***	.931	.818
부정감정경험2	.87	.25	15.26***		
부정감정경험3	.97	.07	18.23***		
표면행동1	.78	.38	12.45***	.851	.657
표면행동2	.87	.25	14.28***		
표면행동3	.78	.40	12.30***		
내면행동1	.80	.36	13.21***	.888	.726
내면행동2	.91	.17	15.88***		
내면행동3	.84	.29	14.19***		
모형 적합도	$\chi^2=67.86$, $df=24(p=.000)$, $GFI=.930$, $AGFI=.869$, $NFI=.946$, $NNFI=.946$, $CFI=.964$, $IFI=.964$, $RMSEA=.095$				

< 표 4 > 측정개념에 대한 확인적 요인분석 결과(매개/종속변수)

변수	표준부하량	측정오차	t-value	개념신뢰도	평균분산추출
능동조절1	.86	.27	14.63***	.633	.871
능동조절2	.90	.19	15.89***		
능동조절3	.79	.37	13.06***		
능동조절4	.60	.64	9.08***		
회복탄력성1	.75	.44	12.24***	.608	.925
회복탄력성2	.63	.61	9.63***		
회복탄력성3	.76	.43	12.42***		
회복탄력성4	.85	.28	14.70***		
회복탄력성5	.84	.29	14.62***		
회복탄력성6	.82	.32	14.02***		
회복탄력성7	.81	.34	13.79***		
회복탄력성8	.76	.43	12.36***		
고객지향성1	.74	.46	11.81***	.876	.705
고객지향성2	.96	.08	17.35***		
고객지향성3	.81	.35	13.38***		
모형 적합도	$\chi^2=330.82$, $df=87(p=.000)$, $GFI=.820$, $NFI=.869$, $NNFI=.885$, $CFI=.905$, $IFI=.905$, $RMSEA=.118$				

끝으로 판별타당도를 검증하였다. 이에 대한 검정방법은 서로 다른 구성개념들 간에 측정결과에 대한 차이를 보여야 하며, 나아가 구성개념들 간 상관관계 행렬(Φ matrix)을 파악하여 95% 신뢰구간 [상관계수 $\pm(2 \times$ 표준오차)]을 계산하여, 계산된 값이 '1'을 포함하고 있는지를 파악한다(1을 포함하지 않는 경우 판별타당도가 확보됨). 확인결과, 측정변수 값 모두 .020 ~ .549 사이로 '1'을 포함하지 않는 것으로 나타나, 판별타당도를 확보하였다.

< 표 5 > 연구 단위들 간의 상관관계 행렬(Φ matrix)

구분	부정감정 경험	표면 행동	내면 행동	능동 조절	회복 탄력성	고객 지향성
부정감정경험	1	.142	.038	.020	.047	.087
표면행동	.378**	1	.196	.131	.085	.209
내면행동	.194**	.443**	1	.294	.336	.549
능동조절	.144*	.362**	.543**	1	.179	.273
회복탄력성	.218**	.293**	.580**	.424**	1	.258
고객지향성	.296**	.458**	.741**	.523**	.508**	1

주: 1. 각선 위쪽은 구성개념 간 상관 자승치(squared correlation)

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

제5장 가설검증

제1절 연구가설 검증

앞서 제시한 6개의 연구가설을 검증하기 위해 SPSS 26.0 프로그램을 바탕으로 회귀분석을 실시하였다. 우선 ‘표면행동이 능동조절에 정(+)의 영향을 미칠 것’이라는 <가설 1>과 ‘내면행동이 능동조절에 정(+)의 영향을 미칠 것’이라는 <가설 3>을 검증하기 위해, 표면행동과 내면행동을 독립변수로, 능동조절을 종속변수로 한 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 표면행동($\beta = .126, p < .05$)과 내면행동($\beta = .452, p < .001$) 모두 능동조절에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 ‘표면행동이 능동조절에 정(+)의 영향을 미칠 것’이라는 <가설 1>과 ‘내면행동이 능동조절에 정(+)의 영향을 미칠 것’이라는 <가설 3>은 통계적으로 지지됨을 확인하였다.

< 표 6 > 가설1 & 가설3 다중회귀분석 검증결과

모형 요약				
모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차
	.560	.314	.307	.73653

예측값: (상수), 내면행동, 표면행동

분산분석					
모형	제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의확률
회귀 모형	49.321	2	24.660	45.459	.000
잔차	107.954	199	.542		
합계	157.275	201			

종속변수: 능동조절
예측값: (상수), 내면행동, 표면행동

계수					
모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	2.017	.322		6.262	.000
표면행동	.126	.055	.151	2.299	.023
내면행동	.452	.062	.477	7.280	.000

종속변수: 능동조절

그리고 ‘표면행동이 회복탄력성에 정(+)의 영향을 미칠 것’ 이라는 <가설 2>와 ‘내면행동이 회복탄력성에 정(+)의 영향을 미칠 것’ 이라는 <가설 4>를 검증하기 위해, 표면행동과 내면행동을 독립변수로, 회복탄력성을 종속변수로 한 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 표면행동은 회복탄력성에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나($\beta = .038, p > .05$), 내면행동은 회복탄력성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .522, p < .001$). 따라서 ‘표면행동이 회복탄력성에 정(+)의 영향을 미칠 것’ 이라는 <가설 3>은 기각되었으나, ‘내면행동이 회복탄력성에 정(+)의 영향을 미칠 것’ 이라는 <가설 4>는 통계적으로 지지됨을 확인하였다.

< 표 7 > 가설2 & 가설4 다중회귀분석 검증결과

모형 요약				
모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차
	.581	.338	.331	.71101

예측값: (상수), 내면행동, 표면행동

분산분석					
모형	제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의확률
회귀 모형	51.312	2	25.656	50.751	.000
잔차	100.600	199	.506		
합계	151.913	201			

종속변수: 회복탄력성
예측값: (상수), 내면행동, 표면행동

계수					
모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.933	.311		6.217	.000
표면행동	.038	.053	.046	.712	.477
내면행동	.522	.060	.559	8.696	.000

종속변수: 회복탄력성

또한, ‘능동조절이 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것’ 이라는 <가설 5>와 ‘회복탄력성이 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것’ 이라는 <가설 6>을 검증하기 위해, 능동조절과 회복탄력성을 독립변수로, 고객지향성을 종속변수로 한 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 능동조절($\beta = .413$, $p < .001$)과 회복탄력성($\beta = .392$, $p < .001$) 모두 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 ‘능동조절이 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것’ 이라는 <가설 5>와 ‘회복탄력성이 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것’ 이라는 <가설 6>은 통계적으로 지지됨을 확인하였다.

< 표 8 > 가설5 & 가설6 다중회귀분석 검증결과

모형 요약				
모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차
	.611	.373	.367	.77644

예측값: (상수), 회복탄력성, 능동조절

분산분석					
모형	제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의확률
회귀 모형	71.407	2	35.703	59.224	.000
잔차	119.969	199	.603		
합계	191.376	201			

종속변수: 고객지향성
예측값: (상수), 회복탄력성, 능동조절

계수					
모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.092	.367		2.979	.003
능동조절	.413	.068	.375	6.049	.000
회복탄력성	.392	.070	.349	5.631	.000

종속변수: 고객지향성

< 표 9 > 가설경로 결과

가설	가설경로	지지여부
1	표면행동 → 능동조절	지지
2	내면행동 → 능동조절	지지
3	표면행동 → 회복탄력성	기각
4	내면행동 → 회복탄력성	지지
5	능동조절 → 고객지향성	지지
6	회복탄력성 → 고객지향성	지지

제2절 매개효과 검증

본 연구에서 제시한 매개변수는 능동조절과 회복탄력성으로, 이들 두 가지 변수가 감정노동(표면행동, 내면행동)과 고객지향성 간의 관계를 매개하는지를 검증 위해 붓스트래핑(bootstrapping) 모델 4를 토대로 프로세스 분석(process model analysis)을 수행하였다(Preacher, Rucker and Hayes, 2007). 분석을 위해 5000번의 붓스트래핑을 바탕으로 95% 신뢰구간 내에서 ‘0’을 포함하고 있는지 여부를 확인하였다(Shrout and Bolger, 2002). 먼저, 표면행동이 고객지향성에 미치는 영향에 있어 능동조절의 매개효과를 검증한 결과, 매개효과 계수는 .4530으로 95%의 신뢰구간에서 구한 계수의 하한값과 상한값이 각각 .3204에서 .5587로 ‘0’이 신뢰구간에 포함되어 있지 않아, ‘표면행동 → 능동조절 → 고객지향성’ 경로관계에서 능동조절에 대한 매개효과를 확인할 수 있었다.

또한, 내면행동이 고객지향성에 미치는 영향에 있어 능동조절에 대한 매개효과를 동일한 방식으로 검증한 결과, 매개효과 계수는 .1875로 95%의 신뢰구간에서 구한 계수의 하한값과 상한값이 각각 .0671에서 .3080으로 ‘0’이 신뢰구간에 포함되어 있지 않아, ‘내면행동 → 능동조절 → 고객지향성’ 경로관계에서도 능동조절에 대한 매개효과가 나타남을 확인 하였다.

끝으로 내면행동과 고객지향성 간의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 검증

한 결과, 매개효과 계수는 .1318로 95%의 신뢰구간에서 구한 계수의 하한값과 상한값이 각각 .0039에서 .2597로 ‘0’ 이 신뢰구간에 포함되지 않았다. 따라서 ‘내면행동 → 회복탄력성 → 고객지향성’ 경로관계에서도 회복탄력성에 대한 매개효과를 확인하였다. 이에 대한 구체적인 통계결과는 <표 12>로 제시하였다.

< 표 10 > 붓스트래핑(bootstrapping)을 활용한 매개효과 분석

경로	Value	SE	CI _{low}	CI _{high}	Sig.
표면행동 → 능동조절 → 고객지향성	.4530	.067	.3204	.5857	.000
내면행동 → 능동조절 → 고객지향성	.1875	.061	.0671	.3080	.002
내면행동 → 회복탄력성 → 고객지향성	.1318	.064	.0039	.2597	.043

* CI = 95% confident level, Value = t-value

제6장 결론

제1절 연구결과 요약 및 시사점

본 연구는 환자들로부터 유발되는 부정적 감정이 간호사들로 하여금 감정노동을 유발하는지를 확인하고자 하였다. 그리고 감정노동으로 인하여 표면행동과 내면행동이라는 행위를 함에 있어 감정을 조절하고, 평소 회복탄력성을 통해 고객지향성에 미치는 효과를 고찰하고자 하였다. 총 6개의 가설을 설정하고, 다중회귀분석을 통해 실증한 결과에 의하면 다음과 같다.

우선, 표면행동($\beta = .126, p < .05$)과 내면행동($\beta = .452, p < .001$)은 모두 능동조절에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 예상과 다르게 표면행동은 회복탄력성에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다($\beta = .038, p > .05$). 그리고 내면행동은 회복탄력성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta = .522, p < .001$), 능동조절($\beta = .413, p < .001$)과 회복탄력성($\beta = .392, p < .001$) 또한 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표면행동이 회복탄력성에 유의한 영향을 미치지 않은 이유는 내면행동과 다르게 표면행위는 일종의 감정부조화와 유사한 개념이기 때문이다. 즉 부정적 감정을 경험한 상황에서 서비스 종사자들은 자신의 부정적 감정을 숨기고 표면상으로 가시적인 행위인 위장된 감정표현을 해야 한다(Allen et al., 2010). 따라서 위장된 감정표현(표면행동)이 긍정적 감정(회복탄력성)으로 전환되지 않을 가능성이 존재한다.

또한, ‘표면행동→능동조절→고객지향성’ 경로관계에서 능동조절에 대한 매개효과와 ‘내면행동→능동조절→고객지향성’ 경로관계에서 능동조절에 대한 매개효과, 그리고 ‘내면행동→회복탄력성→고객지향성’ 경로관계에서 회복탄력성에 대한 매개효과를 확인하였다.

본 연구는 기존 연구와 다르게 감정노동과 고객지향성 간의 관계에서 능동조절과 회복탄력성이라는 부정감정을 긍정감정으로 전환하는 회복요인을 제시함으로써 학술적 의미를 부여하였다. 특히, 기존 연구와 다르게 능동조절과 회복탄력성이라는 새로운 긍정감정 매개변수를 제시하여, 그 효과를 규명했다는 점에서 학술적 가치가 높다고 판단하였다.

제2절 연구의 한계점 및 향후 연구

본 연구는 특정 지방병원 간호사를 대상으로 설문조사가 이뤄졌기 때문에 여러 한계점이 존재할 수 있다. 즉 표본에 대한 일반화의 문제가 발생할 수 있다. 이에 향후 연구에서는 다양한 표본을 대상으로 본 연구모형을 재검증할 필요가 있으며, 특히 ‘환자-간호사’ 간의 서비스 구조가 아닌 다른 서비스 직종을 대상으로 연구를 확대시킬 필요가 있을 것이다. 그 이유는 서비스 직군마다 감정노동에 대한 강도가 다를 수 있기 때문이다.

그리고 본 연구에서는 ‘환자-간호사’ 간의 관계만을 고려하다 보니, 감정노동의 원천을 환자로만 한정하여 측정하였다. 간호사들의 경우 ‘태움’ 문화가 존재하기 때문에 감정노동의 원천을 선배 간호사, 혹은 의사로 확장하여 감정노동에 대한 강도를 비교하는 연구도 의미가 있을 것이다. 게다가 본 연구에서는 능동조절이라는 일차원적 변수를 제시하였으나, 향후에는 능동조절의 하위차원을 구성하여 차별적인 능동조절 메커니즘을 고찰할 필요가 있을 것이다. 그리고 본 연구에서는 ‘환자-간호사’ 간의 관계를 고려하다 보니 고객지향성이라는 종속 변수를 측정하여 모형에 적용하였다. 이에 향후 연구에서는 감정소진, 감정고갈, 이직의도, 직무소진 등 다양한 결과변수를 측정하여 실무적 차원에서 감정노동이 유발하는 부정적 효과도 검증할 필요가 있을 것이다.

참고문헌

[국내 논문]

- 강수정 (2014), “요양병원 간호사의 감정노동, 직무몰입 및 이직의도의 관계,” 고신대학교 대학원.
- 강현아 (2002), “간호전문직 노동의 변화: 감정노동의 강화,” **한국산업사회학회**, 142-168.
- 권미나 (2014), “중환자실 간호사의 의사소통능력, 감정노동 및 소진,” 석사학위논문, 아주대학교.
- 김경은, 홍순정, 임윤택 (2012), “서비스 종업원의 감정노동과 감정표현관리에 관한 연구,” **한국경영교육학회**, 71, 151-170.
- 김상희, 서문식 (2005), “서비스 접점에서 서비스 제공자의 감정부조화 발생요인 및 조절요인에 관한 연구,” **마케팅연구**, 20(1), 111-145.
- 김소연 (2017), “간호사의 감정노동이 삶의 질에 미치는 영향,” 박사학위논문, 서울대학교
- 김수향 (2018), “병원 간호사의 폭력 경험, 감정노동이 소진에 미치는 영향,” 창원대학교 대학원.
- 김종진 (2006), “서비스 산업의 감정노동연구: 판매원과 전화상담원을 중심으로: 서비스산업 감정노동 대응과 규제양식“, **한국노동연구원**, 13(15), pp 247-290.

- 김주환 (2011), 회복탄력성: 시련을 행운으로 바꾸는 유쾌한 비밀, 위즈덤하우스.
- 김진숙 (2015), “병원 간호사의 직무트레스와 감정노동이 대처유형에 미치는 영향,” 대구한의대학교
- 나수양 (2017), “간호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 : 소진의 매개효과와 오센틱 리더십의 조절된 매개 효과 중심으로,” 석사학위논문, 경희대학교.
- 민혜선, 정규엽 (2011), “호텔기업 종사원의 개인성향이 동기부여에 미치는 영향: 감정조절의 매개효과를 중심으로,” **호텔경영학연구**, 23(4), 127-154.
- 박미미 (2012), “가정 전문 간호사의 감정노동, 직무스트레스, 개인적 자원이 직무만족도에 미치는 영향, 삼육대학교 대학원.
- 송윤정 (2011), “간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향,” 가톨릭대학교.
- 신우열, 최민아, 김주환 (2009), “회복탄력성의 세 가지의 요인이 청소년의 온라인 게임중독성향에 미치는 영향,” **사이버커뮤니케이션학보**, 26(3), 43-81.
- 신석호 (2008), “호텔직원의 서비스접점상황, 감정부조화, 감정고갈 및 고객지향성 간의 관계”, 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 심재영 (2019), “종합병원 신규간호사의 감정노동, 직무스트레스 및 월경곤란증에 관한 연구,” 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 양승범, 송민혜(2010), “한국 지방공무원의 감정노동에 관한 연구,” **한국지방자치학회보**, 22(3), 219-236.

- 이순남 (2010), “간호사의 감정노동과 소진 및 직무몰입의 관계,” **한국간호과학회**, 10(10), 255-255.
- 이유라, 홍성희 (2010), “호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향,” **대한관광경영학회지**, 25(1), 185-203.
- 이유재 (2000), “고객만족 연구에 관한 종합적 고찰,” **한국소비자학회**, 139-166.
- 이윤정 (2017), “특수부서 남녀 간호사의 감정노동, 회복 탄력성, 직무스트레스 비교연구,” 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 이은영(2015), “임상 간호사의 감정노동과 자아탄력성이 소진에 미치는 영향,” 석사학위논문, 공주대학교.
- 이은주 (2013), “대학병원 간호사의 감정노동이 간호업무성과에 미치는 영향,” 석사학위논문, 순천향대학교
- 임동숙 (2013), “외래간호사의 감정노동, 감성 지능, 직무스트레스,” 석사학위논문, 한양대학교.
- 임민정 (2004). “행복한 조직 병원의 주인공 간호사 되기,” **Nursezine**, 15, 34-38.
- 임하나(2012), “일반 간호사의 감정노동에 미치는 영향요인,” 석사학위논문, 동아대학교.
- 조희정 (2011), “병원종사자의 감정노동이 직무태도에 미치는 영향과 주요 조절 변수의 효과,” 박사학위논문, 인제대학교.

최정실 (2014), “암병동 간호사와 일반병동 간호사의 소진, 감정노동, 직무 만족 비교,” 석사학위논문, 가천대학교.

홍보람(2018), “전담간호사의 직무스트레스, 감정노동과 긍정심리자본이 직무만족도에 미치는 영향,” 석사학위논문, 고신대학교.

홍은숙 (2006), “탄력성(resilience)의 개념적 이해와 교육적 방안,” **특수교육학 연구**, 41(2), 45-67.

[국외 논문]

Allen, J. A., S. D. Pugh, and M. Groth (2010), “Following display rules in good or bad faith?: Customer orientation as a moderator of the display rule-emotional labor relationship,” *Human Performance*, 23(2), 101-115.

Ashford, S. J., C. Lee, 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.

Bonanno, G. A. (2004), “Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events?,” *American Psychologist*, 59(1), 20-28.

Brotheridge, Celeste M. and A. 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. Donovan, 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.

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.

Fornell, C. and D. E. Larcker(1981), “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error,” *Journal of*

Marketing Research, 18 (1), 39-50.

Garnezy, N. (1971), Vulnerability research and the issue of primary prevention. American Journal of Orthopsychiatry, 41(1), 101-116.

Garnezy, N. (1993), Children in poverty: Resilience despite risk. Psychiatry, 56(1), 127-130.

Goldberg, L. S. and A. A. Grandey (2007), “Display rules versus display autonomy: emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation,” Journal of Occupational Health Psychology, 12(3), 301.

Grandey, A. A. (2000), “Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor,” Journal of Occupational Health Psychology, 5(1), 95-110.

Grandey, A. A. (2003), “When the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery,” Academy of Management Journal, 46(1), 86-96

Gross, J. J. (1998), “The emerging field of emotion regulation: An integrative review,” Review of General Psychology, 2(3), 271.

Hochschild, A. R. (1983), The Managed of Heart: Commercialization of Human Feeling, Berkeley: University of California Press.

Hocutt, M. A, and D. T. Donavan (2001), “Customer Evaluation of Service Employee’ s Customer Orientation: Extension and Application,” Journal

- of Management, 6(2), 293-306.
- 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.
- 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," *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12(2), 154-16.
- Masten, A. S. (2001), "Ordinary magic: Resilience processes in development," *American Psychologist*, 56(3), 227-238.
- Masten, A. S., K. M. Best, and N. Garmezy (1990), "Resilience and development: Contributions from the study of children who overcome adversity," *Development and Psychopathology*, 2(4), 425-444.
- Nunnally, J. H. Bernstein McGraw-Hill (1994), *Psychometric Theory*, Includes bibliographical references, 709-734.
- Polk, L. V. (1997), "Toward a middle-range theory of resilience," *Advances in Nursing Science*, 19(3), 1-13.
- Preacher, K. J., D. D. Rucker and A. F. Hayes (2007), "Addressing Moderated Mediation Hypotheses: Theory, Methods, and Prescriptions," *Multivariate Behavioral Research*, 42(1), 185-227.

Reivich, K. and A. Shatte (2003), *The resilience factor*. New York : Broadway Books.

Rutter, M. (1999), “Resilience concepts and findings: implications for family therapy,” *Journal of Family Therapy*, 21(2), 119-144.

Shrout, P. E. and N. Bolger (2002), “Mediation in Experimental and Non-experimental Studies: New Procedures and Recommendations,” *Psychological Methods*, 7(4), 422-455.

Sutton, R. and A. Rafaeli (1988), “Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience store,” *Academy of Management Journal*, 31(3), 461-487.

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 연구목적에 위하여 실시되는 것입니다. 각 질문 항목에는 옳고 그름이 없으므로, 귀하의 솔직한 의견을 제시하여 주시기 부탁드립니다.

연구원: MTM의료관광경영 석사과정: 전다은

지도교수: 박종철(조선대학교 경영학부)

1. 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. 다음은 귀하의 평소 병원생활에 대한 질문입니다.

	전혀 그렇지 않다 매우 그렇다
1. 나는 상황에 따라 내가 느낀 실제 감정을 숨기는 경우가 많다.	1---2---3---4---5---6---7
2. 나는 내가 환자를 대하는 마음은 내 실제 감정과 차이가 있다.	1---2---3---4---5---6---7
3. 사실 나는 그러할 마음이 없어도 직장에서는 배려심 있는 사람으로 보이려고 노력한다.	1---2---3---4---5---6---7
4. 나는 환자를 도울 때 친절하고 감사한 마음을 가슴 속에서 우려나오게 하려고 노력한다.	1---2---3---4---5---6---7
5. 나는 환자의 관심에 흥미를 가지려고 노력한다.	1---2---3---4---5---6---7
6. 나는 직장에서 내 자신의 긍정적인 기분을 갖기 위해 노력한다.	1---2---3---4---5---6---7

3. 귀하께서는 병원에서 문제가 발생했을 때 어떻게 감정조절을 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 괜찮아질 것이라고 마음속으로 되새긴다.	1---2---3---4---5---6---7

4. 다음은 귀하의 평소 업무 성향에 대한 질문입니다.

	전혀 그렇지 않다 매우 그렇다
1. 나는 기회가 있다면 다른 병원으로 이직할 생각이 있다.	1---2---3---4---5---6---7
2. 나는 현재보다 여건이 조금이라도 나빠진다면 이 병원을 떠날 것이다.	1---2---3---4---5---6---7
3. 나는 병원을 그만 두어야겠다는 생각을 자주한다.	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

5. 다음은 귀하의 성향에 대한 질문입니다.

	전혀 그렇지 않다 매우 그렇다
1. 나와 정기적으로 만나는 사람들은 대부분 나를 좋아하게 된다.	1---2---3---4---5---6---7
2. 서로 마음을 터놓고 얘기할 수 있는 친구가 많다.	1---2---3---4---5---6---7
3. 나는 재치 있는 농담들을 잘한다.	1---2---3---4---5---6---7
4. 나는 다른 사람들과 이야기할 때 내가 표현하고자 하는 바에 대한 적절한 문구나 단어를 잘 찾아낸다.	1---2---3---4---5---6---7
5. 나는 대화 상황에 따라 대화 분위기를 잘 이끌어 갈 수 있다.	1---2---3---4---5---6---7
6. 나는 사람들의 얼굴표정을 보면 어떤 감정인지 알 수 있다.	1---2---3---4---5---6---7
7. 나는 슬퍼하거나, 화를 내거나, 당황하는 사람들을 보면, 그들이 어떤 생각을 하는지 잘 알 수 있다.	1---2---3---4---5---6---7
8. 나는 동료가 화를 낼 경우 나는 그 이유를 꽤 잘 아는 편이다.	1---2---3---4---5---6---7

6. 다음은 귀하의 기본사항에 관한 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

▶ 귀하의 직급은?

- ① 일반간호사 ② 주임간호사 이상

▶ 귀하께서 대학 졸업 후 병원에서 간호사로 근무한 총 기간은?

대략 _____년

|

※ 설문에 응답해주셔서 감사합니다.