

간호사의 감정노동과 감정소진, 고객지향성의 구조적 영향관계 운영형태별 비교분석

윤 기 찬
(고려대학교/동양대학교)

김 미 선
(고려대학교)

손 민 성
(고려대학교)

최 만 규*
(고려대학교)

본 연구는 간호사의 감정노동이 고객지향성에 미치는 구조적 영향관계를 파악함에 있어 감정소진의 매개효과를 분석하였다. 연구의 대상은 경상북도에 소재하는 민간 종합병원(A병원) 1곳과 공공의료기관(B의료원) 1곳에서 근무하는 간호사를 대상으로 비교분석하였다. 연구 결과, 첫째, A민간병원과 B의료원의 감정노동과 감정소진, 그리고 고객지향성의 평균을 비교한 결과, 감정노동과 고객지향성 중에서 친절욕구와 이해욕구는 B의료원이 높았고, 감정소진과 고객지향성 중 인간관계 욕구는 A병원이 높았다. 둘째, A민간병원과 B의료원 모두에서 간호사의 감정노동은 고객지향성에 부정적인 영향을 미쳤다. 셋째, B의료원에 근무하는 간호사의 경우 감정노동이 심할수록 감정소진이 증가하였으나, A민간병원의 경우에는 관련성이 없었다. 넷째, 감정노동과 고객지향성의 인과관계에 있어 감정소진의 매개효과를 살펴본 결과, B의료원 소속 간호사는 감정노동이 소진을 매개로 하여 고객지향성에 부정적 영향을 미쳤으나, A민간병원 소속 간호사는 감정소진이 발생하지 않았다. 이러한 분석 결과를 토대로 두 병원의 근무환경을 고려했을 때, 민간병원의 경우 간호사들의 심리적 안정감을 줄 수 있도록 복리후생 제도를 강화해야 한다. 반면 공공의료원의 경우에는 간호사의 선발과정과 모집에서 감정노동에 대한 적합성을 고려하고 감성교육을 통해 환자에 대한 감정이 내면화될 수 있도록 해야 한다.

주요용어: 감정노동, 감정소진, 고객지향성, 간호사, 구조방정식모형

이 연구는 기관생명윤리위원회(IRB)의 심의를 통과한 논문임 (IRB 승인 번호: 1041495-201311-HR-04-01)
본 연구는 2013년도 동양대학교 교내연구비지원에 의해 수행된 것임.

* 교신저자: 최만규, 고려대학교(mkchoi@korea.ac.kr)

■ 투고일: 2015.7.29 ■ 수정일: 2015.10.2 ■ 게재확정일: 2015.10.8

I. 서론

1. 연구의 필요성

2000년대 이후 보건의료 시장의 환경변화는 고객지향적 마케팅 활동의 중요성을 강조하고 있다. 즉 보건의료서비스에 대한 이용자의 권리의식 강화, 의료기관 간 경쟁 강화, 의료시장 개방, 보건의료에 대한 정부규제의 강화, 경영환경의 악화 등으로 인하여 보건의료조직도 일반기업처럼 고객만족 경영이 요구되고 있다(강두식, 2004; 조희정, 2011). 이러한 보건의료 시장의 환경변화와 인적 대면서비스라는 보건의료서비스의 특성을 고려할 때 고객만족을 제고하기 위한 종사자의 노력이 그만큼 중요하다고 하겠다.

특히 보건의료조직의 종사자는 몸이 불편하거나 아픈 환자를 대상으로 대인서비스를 제공해야 한다는 점에서 그 고충이 적지 않을 것이다. 내면적 고충이나 갈등과 상관없이 표면적으로 친절하고 상냥하게 서비스를 제공해야 하는 종사자들은 감정노동을 경험하게 된다. 즉 보건의료서비스 종사자 또한 인간이기 때문에 불가피하게 내면적 갈등과 관계 없이 표면적으로 고객에게 친절하게 응대해야 하는 감정노동(emotional labor)과 연관 되어 있다. 감정노동이란 바람직한 업무수행을 위해서 개인이 실제로 경험하는 감정과 조직에서 요구하는 감정표현 간에 차이가 존재할 때 자신의 감정표현을 통제하려고 하거나 조직에서 요구하는 특정한 감정을 표현하려고 할 때 나타난다(Bienstock, Caro, & Smith, 2003). 보건의료서비스 종사자 역시 이러한 감정노동에 종사하는 것이며, 그들의 감정노동의 대가로 보건의료기관들은 그들의 이미지와 수익을 제고할 수 있는 것이다(조희정, 2011). 이를 위해 보건의료기관들은 의료서비스 현장에서 획득한 정보를 이용하여 고객의 요구를 충족시킴으로써 경쟁에서 차별적 우위를 점하려고 한다. 따라서 고객요구의 충족을 위한 노력으로 내부고객인 보건의료서비스 종사자로 하여금 고객지향적 사고와 행동을 향상시켜 조직의 서비스 지향성을 향상시키려고 한다(강두식, 2004).

보건의료기관 종사자들은 고객의 요구를 충족하는 과정에서 자신의 감정을 그대로 표현하기보다는 효율적인 업무처리에 적합하다고 판단되는 형태로 자신의 감정을 노출하게 된다. 이러한 과정에서 내면행동과 표면행동 사이에 갈등이 발생하며 이러한

갈등은 감정노동자로 하여금 정서적 탈진으로 대표되는 감정소진(emotional exhaustion)을 경험하게 된다(김세리, 김건, 2009). 감정소진은 소진을 구성하는 감정소진, 비인격화, 개인성취감 저하 등의 3요소 중 소진을 설명하는 가장 핵심적인 요인이라고 볼 수 있다(Maslach et al., 2001). 선행연구에 따르면 소진은 감정노동의 대표적인 부정적 결과이다. Brotheridge와 Grandey(2000)는 서비스 제공자들의 감정노동 중 표면행동은 정서적 소진에 양(+)의 영향을 미치며, 내면행동은 아무런 영향력이 없다고 주장하였다. Glomb와 Tews(2004)는 가장된 감정표현, 즉 표면행동은 소진에 양의 영향을 미치며, 내면행동은 소진과 관련없다고 보았다. 즉 종업원의 표면행동은 자신의 감정을 억누르려는 심리적 노력을 기울이게 되고, 이로 인해 자신의 감정과 행동의 불일치를 경험하게 된다. 따라서 표면행동은 정서적 소진 즉 감정소진에 이르게 한다(Gross & Levenson, 1997).

감정노동으로 인한 감정소진은 결국 고객지향성에 부정적 영향을 미치게 된다(Yagil, 2004). 업무로 인한 정서적 소진, 즉 감정소진은 다양한 심리적, 신체적 측면에서 부정적 결과를 가져올 수 있으며, 이는 업무의 성과에도 영향을 미친다(Woolpin et al., 1991). 특히 고객과의 접촉이 많은 서비스 산업의 경우 종업원이 경험하는 감정소진은 고객용 대과정에 영향을 미쳐 서비스 행동에 영향을 미칠 가능성이 높다. Maslach(1982)는 종업원의 감정소진이 고객의 응대에 부정적 영향을 미친다는 연구결과를 발표하였다. 고객지향성은 보건의료기관이 서비스 이용자의 입장에서 사고하는 관점에서 보건의료서비스를 제공하는 것을 의미한다. 즉 보건의료기관의 마케팅 활동은 고객의 관점에서 인지되고 고객의 이익을 증진시키는 방향으로 나아가는 것이다(최은애, 2011). 따라서 보건의료서비스 종사자의 감정소진이 발생할 경우 결국은 고객지향성에 낮아지게 되어 기관의 입장에서 경영의 비효율성이 발생할 수 있다는 것이다.

한편 감정노동은 고객지향성에도 긍정적 또는 부정적 영향을 줄 수 있다. Brotheridge와 Lee(2002)는 판매원이 내면행동을 하는 경우 고객에게 긍정적 감정을 표현하기 위해 스스로 감정을 조절하고 노력하는 것이기 때문에 고객의 욕구 충족을 통해 판매행위가 증가한다고 보았다. 반면 표면행동의 경우 직장에서 요구하는 감정표현을 위해 수동적으로 얼굴표정이나 몸짓, 어조 등만 변화시키는 행위기 때문에 고객의 욕구 충족을 통한 판매활동이 증가되지 않는다고 보았다. 또한 Allen 등(2010)은 고객지향성이 표면행동에 부정적 영향을 미치고, 내면행동에는 긍정적 영향을 미친다고 보았다. 그러나 표현규칙

(display rule)을 통제하면 고객지향성은 내면행동에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이러한 감정노동, 감정소진, 고객지향성의 구조적 영향관계가 있음에도 불구하고, 대부분의 연구가 카지노 종사자, 항공승무원, 호텔직원, 백화점직원 등과 같은 서비스에 종사하는 사람을 대상으로 한 연구가 대부분이며, 보건의료부문의 종사자를 대상으로 한 연구는 강두식(2004), 조희정(2011) 등에 불과하였다. 그 중에서는 김세리와 김진(2009), 조상은과 양해술(2010), 김남기(2011) 등은 감정소진을 매개로 감정노동과 고객지향성의 구조적 인과관계를 경로분석이나 구조방정식을 사용하여 분석하였다. 그 외 선행연구 대부분이 감정노동을 독립변수로 고객지향성을 종속변수로 사용하고 있으며, 매개변수로 감정소진을 사용하고 있었다(신석호, 2008; 김세리, 김진, 2009; 조상은, 양해술, 2010; 김남기, 2011; Allen et al., 2010). 연구결과 역시 감정노동 중 표면행동은 감정소진에 긍정적 영향을 미치고 있었으며, 내면행동은 감정소진에 부정적 영향을 미치고 있었다(김세리, 김진, 2009; 김남기, 2011). 그리고 감정소진은 고객지향성에 긍정적 영향(조상은, 양해술, 2010)과 부정적 영향(김세리, 김진, 2009)을 동시에 미친다고 보았다. 마지막으로 표면행동은 고객지향성에 부정적 영향을 미치며, 내면행동은 고객지향성에 긍정적 영향을 미친다는 연구가 대부분이었다(우영희, 2008; 이현웅 등, 2010; 박주상, 2011; 정삼권 등, 2012; 김영진 등, 2012). 이에 간호사의 경우 감정노동과 감정소진, 감정소진과 고객지향성, 감정노동과 고객지향성 간의 구조적인 영향관계가 있다고 가정하고, 각각의 고객지향성의 구조적 영향관계를 파악하여 고객서비스의 질을 향상시켜 간호사의 효율적 관리를 할 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 보건의료서비스의 질적 적정성을 확보하기 위하여 간호사의 감정노동이 고객지향성에 미치는 구조적 영향관계를 감정소진을 매개변수로 하여 분석해 보고자 한다. 보건의료서비스의 공급자 중 환자와의 접촉빈도가 가장 많은 간호사들이 어떠한 감정적 상태에서 보건의료서비스를 제공하고 있으며, 고객에게 얼마만큼 집중되어 있는지를 실증적으로 분석해 보고자 한다. 이를 통해 보건의료서비스의 공급자의 서비스 질을 측정할 수 있고, 환자들을 위한 보건의료서비스의 지향성을 높일 수 있을 것이다. 특히 보건의료서비스의 부분의 정부개입의 형태인 지방의료원과 민간병원을 비교 분석

함으로써 종합병원의 운영형태별 간호사의 감정노동과 고객지향성의 차이를 실증적으로 규명해 보고자 한다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

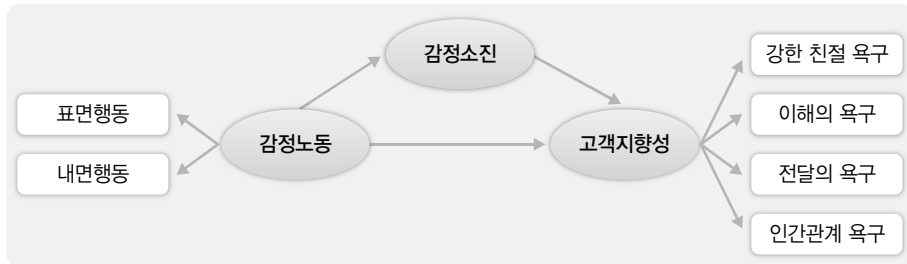
- 1) 종합병원 운영형태별 간호사의 감정노동, 감정소진, 고객지향성의 정도 및 차이를 파악한다.
- 2) 종합병원 간호사의 감정노동은 고객지향성에 영향을 미칠 것이다.
- 3) 종합병원 간호사의 감정노동은 감정소진에 영향을 미칠 것이다.
- 4) 종합병원 감정노동과 고객지향성의 인과관계에 있어 감정소진은 매개효과로 작용할 것이다.
- 5) 종합병원 운영형태별 감정노동, 감정소진, 그리고 고객지향성의 구조적 영향관계에는 차이가 있을 것이다.

II. 연구방법

1. 연구를 위한 분석틀

본 연구는 간호사의 감정소진을 매개로 하여 감정노동과 고객지향성 간의 구조적 인과관계를 실증적으로 분석하고자 하였다. 이를 위해 감정노동을 독립변수로 사용하였으며, 종속변수로는 고객지향성을 사용하였다. 그리고 감정노동과 고객지향성을 매개하는 변수로 감정소진을 선정하였다. 앞서 논의한 바와 같이 보건의료서비스의 특성상 보건의료 종사자들이 감정노동 상태에 놓여 있으며, 이러한 감정노동의 결과 발생하는 감정소진(Brotheridge & Grandey, 2000; Glomb & Tews, 2004; Gross & Levenson, 1997)은 결과적으로 보건의료서비스의 궁극적 목적인 질적 적정성의 확보라는 측면에서 고객지향성에 영향을 미칠 수 있다는 가정(Woolpin et al., 1991; Maslach, 1982)에서 연구모형을 구성하였다. 또한 감정노동 역시 고객지향성에 긍정적이고 부정적 영향을 동시에 줄 수 있다(Brotheridge & Lee, 2002; Allen et al., 2010). 연구를 위한 구체적인 연구모형은 다음과 같다(그림 1).

그림 1. 연구모형



이와 같은 구조적 인과관계에 있어 민간부문인 A병원과 공공부문인 B의료원의 차이를 비교 분석할 것이다.

2. 용어의 정의

가. 감정노동

감정노동(emotional labor)은 직업적 역할의 한 부분으로서 감정이 어떻게 관리되고 작용되는지에 대한 개념이며, 조직의 요구에 반응하여 감정표현을 조절하려는 종업원의 노력이다(Grandey, 2000). 감정노동은 감정을 수정하여(modify) 강화하려는(enhancing) 감정, 속이려는(faking) 감정, 억압하려는(suppressing) 감정을 포함하며, 일반적으로 감정은 조직이나 직무를 위하여 표현규칙(display rule)에 따라 반응적으로 관리된다(Hochschild, 1983; Pizam, 2004). 또한 Arnold(2003)는 감정노동을 종업원과 고객의 직접적인 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위해 표정상, 신체상, 언어상 표현을 창조하기 위한 감정과 표현의 관리로 정의하였다. 따라서 보건의료서비스에서 감정노동은 환자와의 관계 속에서 의료인들의 이익을 극대화하기 위해 나타내는 표면 및 내면행동으로 정의할 수 있다.

감정노동은 표면행동(surface acting)과 내면행동(deep acting)으로 구분되며, 표면행동은 종업원이 실제 느끼는 감정과 다른 감정적 표현을 하기 위한 시도이며, 실제 느끼는 감정과 다른 감정을 표현해야 할 경우 표현규칙에 따르도록 하는 시도이다. 반면 내면행동은 자신이 표현하기를 원하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 하는 것을

말한다(최은애, 2011).

감정노동의 측정변수는 상호작용의 빈도수, 감정부조화, 상호작용 지속시간, 감정표현의 다양성 등 다양하게 측정되고 있다(Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1997). Allen 등(2010)은 표면행동을 고객과 적절한 방법으로 거래하기 위해 행동을 만들어 내거나, 고객과 상호작용할 때 좋은 분위기를 위장한다 등과 같은 5가지 항목으로 측정하였으며, 내면행동을 내가 고객에게 보여주어야만 하는 감정을 실제로 경험하려고 노력으로 정의하고 3가지의 항목으로 측정하였다.

나. 감정소진

감정소진은 오랜 기간에 걸쳐 고객과의 접촉이 빈번한 경우에 계속적이고 반복적으로 받는 정서적 압박이라고 볼 수 있다. 주로 보건의료서비스와 같이 서비스 분야에 종사하는 사람들에 의해 많이 나타난다. 종업원들이 자아성취감에 대한 책임을 자신에게 있다고 생각하는 경우 종업원을 감정소진을 경험하며, 과거와 달리 고객에게 동일한 노력을 기울이지 않는다(Krishman, Netemeyer & Boles, 2002). Glomb & Tews(2004)는 감정소진을 종업원이 자신의 직무가 가진 본래의 목적에 공감하지 못하고 고객과의 관계가 멀어져 그들의 직무를 원활하게 수행할 수 없는 상태라고 보았다.

이러한 감정소진의 측정하기 위한 도구로 Maslach(1982)의 연구가 널리 사용되고 있는데, 그는 감정소진을 정서적 고갈, 비인간화, 성취감의 저하라는 순차적인 단계를 거쳐서 진행된다고 보았다. 특히 Pines와 Keinan(2005)은 감정소진을 정서적 소진이라는 단일 차원으로 개념화하고, 개인이 정서적으로 지나치게 요구적인 상황에 장기적으로 관여할 때 신체적, 정서적, 정신적 소진상태를 경험할 수 있다고 주장하였다. 간호사의 경우 환자로부터 받은 부정적 감정을 조절하지 못하면 소진, 신체적 증상, 결근, 우울 등을 경험하게 된다(김신향, 함연숙, 2015).

다. 고객지향성

Saxe와 Weitz(1982)는 고객지향성을 판매자의 입장에서 경영의 수단이며, 고객들이 필요한 것을 만족하게 구매하도록 결정을 도와주는 판매자의 역량이라고 정의하고 있으며, Ruekert(1992)는 사업체가 고객으로부터 정보를 얻고 그 정보를 이용하여 고객의 요구를 만족시키는 사업전략을 발전시키며, 고객의 반응을 살펴서 전략을 수정해 나가는 것을 고객지향성으로 보았다. Hocutt와 Donovan(2001)는 고객지향성이란 고객요구를 만족시키려는 서비스에 대한 근로자의 성향이라고 주장하였다. 이렇게 볼 때 보건의료 서비스에서 고객지향성은 환자의 요구를 충족하기 위한 의료인들의 노력이라고 정의할 수 있다.

따라서 본 연구에서 고객지향성은 환자의 관점에서 환자의 욕구를 이해하고, 환자 업무를 우선적으로 처리하며, 정직하고 친절한 자세로 환자를 대하고, 환자의 요구에 신속하고 정확하게 반응하며, 환자를 배려하고 이해하려는 일련의 활동으로 보았다(Bellou, 2010). 고객지향성에 관한 측정도구는 Saxe와 Weitz(1982)의 판매지향성-고객지향성(SOCO: Selling Orientation-Consumer Orientation) 측정개발 연구에서 시작되었으며, Babakus, Yavas, Ashill(2009)은 고객지향성의 측정도구를 13개 문항(양호하게 즐긴다, 고객과 좋은 느낌 만들기, 고객문제 중요, 개인특성에 따라 제공, 좋은 서비스 제공, 고객이름 기억, 친분을 맺음 등)으로 측정하였다. 또한 Tajeddini(2010)는 스위스 호텔산업에서 서비스를 제공하는 고객지향성의 측정도구를 9개 문항(서비스 일정화, 규칙성, 서비스 개발, 경쟁사보다 좋음, 서비스 좋은 인식, 경쟁사보다 고객입장, 상품/서비스 차별화, 고객흥미제공, 상품/서비스 최고, 경영방침신뢰)으로 측정하였다. 한편 연구에서의 고객지향성은 Bellou(2010)의 정의에 따라 Brown 등(2002)과 Todd 등(2004) 등이 제시한 고객지향성 차원을 보완하여 강한 친절의 욕구, 고객의 니즈(needs)를 이해하려는 욕구, 인간관계의 욕구, 전달의 욕구 등으로 하위요인을 구성하였다.

3. 연구도구

본 연구는 간호사의 감정소진을 매개로 하여 감정노동과 고객지향성 간의 구조적 인과관계를 실증적으로 분석하고자 한다. 이를 위해 감정노동(김세리, 김건, 2009; 조상은, 양해술, 2010; 김남기, 2011; 최은애, 2011; 박주상, 2011; 박주상, 안승남, 2012; 김영진 등, 2012; 조희정, 2011)을 독립변수로 사용하였으며, 종속변수로는 고객지향성(김세리, 김건, 2009; 조상은, 양해술, 2010; 김남기, 2011; 우영희, 2008; 신석호, 2008; 최은애, 2011; 박주상, 2011; 박주상, 안승남, 2012; 김영진 등, 2012; Allen et al., 2010)을 사용하였다. 그리고 감정노동과 고객지향성을 매개하는 변수로 감정소진(김세리, 김건, 2009; 조상은, 양해술, 2010; 김남기, 2011; 우영희, 2008; 신석호, 2008)을 선정하였다.

감정노동은 종업원이 실제 느끼는 감정과 다른 감정적 표현인 표면행동과 자신이 표현하기를 원하는 내면행동으로 구분하였다(우영희, 2008; 김세리, 김건, 2009; Allen et al., 2010). 표면행동은 우영희(2008), De Castro 등(2006), Allen 등(2010) 등이 사용한 5개 항목을, 내면행동은 De Castro 등(2006), 우영희(2008), 김세리, 김건(2009), Allen 등(2010) 등이 사용한 5개 항목을 사용하였다. 내면행동은 역코딩을 통해 긍정적인 것을 부정적인 것으로 역계산하였다.

매개변수로서 감정소진은 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 결여 등으로 구성된 MBI(Maslach Burnout Inventory)의 문항과 Bakker 등(2004), 신석호(2008), 김세리와 김건(2009) 등이 사용한 문항을 한국병원의 상황에 맞게 수정하여 신체적, 정서적, 정신적 항목으로 구성된 5개 항목을 사용하였다. 즉 간호사의 소진을 신체적인 것(출퇴근시 피로감), 정서적인 것(기계적인 환자관리, 진정성 없는 감정상태), 그리고 정신적인 것(심리적 압박감과 좌절감)으로 구분하였다.

한편 종속변수인 고객지향성에 관한 항목들은 Zeithaml, Berry, Parsuraman이 개발한 SERVQUAL 설문지를 한국의 병원에 맞게 수정하여 사용하는 연구들이 있다(김인숙 등, 2015). 그러나 고객지향성의 특성상 환자들에 대한 이해와 친절, 배려심 등이 중요한 요인인 만큼(이희태, 2013), Todd 등(2004)이 사용한 강한 친절의 욕구, 이해의 욕구, 전달의 욕구, 인간관계의 욕구 등 총 13개 문항을 한국의 종합병원의 상황에 맞게 수정하여 4개의 요인 11개 문항으로 구성하였다(윤시내, 2008; 우영희, 2008;

신석호, 2008; 김세리, 김건, 2009). 연구를 위한 구체적인 항목은 다음의 <표 1>과 같다.

표 1. 설문문항의 구성

차원	변수	요인	문항	연구자
독립 변수	감정 노동	표면행동	환자에 대한 연기행동	우영희(2008) De Castro et al.(2006) Allen et al.(2010)
			환자에 대한 감정 위장	
			환자에 대한 상반된 감정표현	
			분위기 위장	
			배려심으로 위장	
		내면행동	긍정적 감정 실제 경험 노력	De Castro et al.(2006) 우영희(2008) Allen et al.(2010) 김세리와 김건(2009)
			긍정적 감정을 위한 최선의 노력	
			마음속에서의 진정한 도움	
			좋았던 업무만 상상	
			항상 진실된 감정의 표현	
매개 변수	감정소진		퇴근시 육체적 피로감	김세리, 김건(2009) Bakker et al.(2004) 신석호(2008)
			심리적 압박감과 좌절감	
			기계적인 환자관리	
			진정성 없는 감정상태	
			출근시 피로감 인지	
종속 변수	고객 지향성	강한 친절 욕구	환자에 대한 소중함	우영희(2008) 신석호(2008) 윤시내(2004) 김세리, 김건(2009)
			환자의 문제해결 관심	
			환자 개개인에 대한 특별한 관심	
		이해 욕구	환자가 필요한 서비스 인지	
			상호작용을 위해 환자의 말에 귀기울임	
			환자의 마음 이해	
		전달 욕구	환자를 위한 다양한 정보 제공	
			환자의 질문에 대한 정확한 답변	
			환자에 대한 정확한 시간에 서비스 제공	
			인간관계 욕구	

4. 연구대상 및 자료수집

간호사의 감정노동이 고객지향성에 미치는 구조적 영향관계를 분석하기 위해 비확률적 표본추출 방법 중 판단표본추출(Judgement Sampling) 방법을 선택하였다. 판단표본추출의 경우 비확률적 표본추출방법으로 표본의 동질성과 대표성을 높일 수 있는 대안이 될 수 있다. 왜냐하면 판단표본추출은 모집단에 대한 지식이나 연구의 목적에 기초하여 이론적 이해를 전제로 표집하는 방법이기 때문이다(고성호 등, 2013). 구체적 분석대상으로 중소도시 규모의 A시에 소재한 종합병원이 2곳을 선정하였는데, 그 중 지방의료원 1개소이고 민간 상급종합병원 1개소 등이다. 연구대상 지역인 A시의 경우 중소도시 규모로서 독특하게 상급종합병원 2곳이 운영되고 있으며, 운영형태 또한 지방의료원과 민간병원으로 비교가 용이한 점이 있다. 감정노동 자체가 공급자의 의사결정에 의해 이루어지는 것이 아니라, 서비스 직종에서의 노동을 통해 고객에게 감정을 교환하는 특별한 유형은 노동이기 때문에, 고객의 특성에 따라 감정노동이 달라질 수 있다(김신향, 함연숙, 2015). 따라서 연구대상 지역은 종합병원을 이용하는 환자의 동질성이 어느 정도 확보되어 있기 때문에 2곳의 종합병원에 종사하고 있는 간호사의 감정노동이 유사하다고 판단하였다. 선정된 지역의 의료기관을 대상으로 감정노동과 고객지향성의 구조적 관계를 분석하기 위해 보건의료인력 중 간호사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 간호사의 경우 보건의료서비스의 이용자와의 접점이 가장 많을 것으로 판단하였으며, 이로 인한 그들의 감정노동과 감정소진이 많을 것으로 판단된다. 설문조사는 2014년 1월 15일부터 2014년 2월 25일까지 실시하였으며, 지방의료원 및 상급종합병원 각각 200부의 설문지를 배포하였고, A민간병원은 147부(73.5%), B의료원은 146부(73.0%)가 회수되었다. 지방의료원 및 상급종합병원의 간호사 전체를 설문대상으로 하였으며, 그 중 설문에 성실하게 응답한 간호사의 설문지만을 분석대상으로 선별하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS 18.0 Program과 AMOS를 이용하였으며, 분석방법은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 산출하였고, 감정노동, 감정소진, 고객지향성 수준은 평균과 표준편차를 구하였다.
- 2) 감정노동, 감정소진, 고객지향성의 요인에 대한 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하고, 그 신뢰성 검증을 하였다.
- 3) 종합병원의 운영형태별 감정노동, 감정소진, 고객지향성의 차이를 비교하기 위하여 독립표본 t-test를 이용하였다.
- 4) 감정노동이 고객지향성에 미치는 구조적 영향관계를 실증적으로 분석하기 위해 구조방정식 모형을 이용하여 AMOS Program을 통해 분석하였다.

6. 연구의 제한점

본 연구는 지방 중소도시에 소재하는 2곳의 종합병원을 판단표본 추출하였기 때문에 다양한 병원의 환경특성을 반영하는데 한계가 있다. 특히 각각 1곳의 종합병원이 공공 의료원과 민간종합병원의 근무환경을 모두 반영하였다고 보기 어렵기 때문에 운영형태를 대표한다고 보기 어렵다. 따라서 연구대상의 크기를 고려할 때, 연구결과를 일반화하는데 제한점이 있다. 따라서 향후 설문지를 통한 운영형태별 비교뿐만 아니라 심층면접이나 참여관찰과 같은 추가적인 연구도 필요하다고 판단된다.

III. 연구결과

1. 인구사회학적 특성

연구대상자의 인구사회학적 특성은 <표 2>와 같다. 전체 대상자는 293명으로 여성이 267명, 남성이 26명으로 여성이 대부분이었다. 근무지는 내과계 병동(67명, 22.9%), 외과계 병동(54명, 18.4%), 내과계 외래(39명, 13.3%), 외과계 외래(38명, 13.0%), 외래 특수검사파트(28명, 9.6%) 순이었고, 기타에는 수술실, 회복실, 중환자실, 분만실, 신생아실, 인공신장실, 중앙공급실 등이 있었다.

표 2. 연구대상자의 인구사회학적 특성

(N=293)

변수명	구분	A민간병원		B의료원		총 계	
		빈도 (명)	백분율 (%)	빈도 (명)	백분율 (%)	빈도 (명)	백분율 (%)
성별	여	145	98.6	122	83.6	267	91.1
	남	2	1.4	24	16.4	26	8.9
근무지	내과계 병동	29	19.7	38	26.0	67	22.9
	외과계 병동	19	12.9	35	24.0	54	18.4
	내과계 외래	24	16.3	15	10.3	39	13.3
	외과계 외래	23	15.6	15	10.3	38	13.0
	외래 특수(검사)파트	20	13.6	8	5.5	28	9.6
	기타	32	21.8	35	14.2	67	22.8
계		147	100	146	100	293	100

2. 신뢰성 및 정규성 검증

가. 요인의 신뢰성과 타당성 검증

연구의 가설 검증을 위해 이 연구에서 사용된 각 변수의 신뢰성과 타당성을 검증하고자 하였다. 신뢰도 측정을 위해 가장 대표적으로 쓰이는 Cronbach's α 를 사용하였고, 일반적으로 이 값이 0.6 이상이면 신뢰성이 있는 것으로 간주한다. <표 3>은 각 구성개념 및 하위개념들에 대한 항목수와 그에 따른 신뢰도 결과이다. 감정노동은 표면행동(5문항), 내면행동(5문항) 등 2개의 하위개념으로 구성되어 있고, 감정소진은 5개 문항으로 구성되어 있으며, 고객지향성은 강한 친절의 욕구(3문항), 이해의 욕구(3문항), 전달의 욕구(3문항), 인간관계의 욕구(2문항)의 4개의 하위개념으로 구성되어 있다. 각각의 하위개념 변수는 Cronbach's α 값이 0.6 이상으로 기준치를 모두 만족하였다.

표 3. 신뢰성 검증

구성개념	측정요인	항목	신뢰도 (Cronbach's α)
감정노동	표면행동	5	.769
	내면행동	5	.840
감정소진	-	5	.877
고객지향성	강한 친절의 욕구	3	.794
	이해의 욕구	3	.718
	전달의 욕구	3	.788
	인간관계의 욕구	2	.666

확인적 요인분석을 통해 이 연구의 타당도를 검증하였다. 분석 결과, 감정노동의 하위 개념인 내면행동(5문항)과 감정소진(5문항), 그리고 고객지향성의 하위개념인 강한 친절의 욕구(3문항), 이해의 욕구(3문항), 전달의 욕구(3문항)은 표준요인적재량이 기준치인 0.6 이상으로 집중타당도를 만족시켰다. 그러나 감정노동의 하위개념인 표면행동의 5개 문항들은 전체적으로 표준요인적재량이 값이 낮았다. 표면행동의 문항은 '나는 환자를 대하는데 있어 연기를 하듯 행동한다' 등의 5문항이다. 이는 일반적으로 남의 시선을 인식하여 부정적인 설문에 솔직하게 응답하지 못하는 우리나라의 특성이 반영되었다고 볼 수 있다. 따라서 5개의 문항 중에서 표준요인적재량 값이 높은 2문항을 제외 한 나머지 3문항을 분석에 적용하였다. 또한 고객지향성의 하위개념인 인간관계의 욕구(2문항)도 기준치를 넘지 못하여 측정변수에서 제외하였다. 판별타당도는 두 구성개념간의 상관관계의 제곱값과 평균분산추출값을 비교하는 방법을 사용하였다. 잠재변수들 간의 상관관계 결과, 상관관계의 제곱값이 평균분산추출값보다 작아 판별타당성이 있음을 확인하였다.

나. 측정동일성 및 연구모형의 검증

연구모형을 검증하기에 앞서 측정동일성 검증을 위해 병원특성을 고려해서 A민간병원(N=147)과 B의료원(N=146)으로 분리한 후, 확인적 요인분석을 이용하여 집단 간에 자유모형(두 병원을 동시에 측정한 값)과 요인부하량의 제약모형 간의 χ^2 차이를 검증

하였다. 측정동일성이란 각각 다른 집단에서 사용한 측정문항이 동일한지 그렇지 않은지를 비교하는 방법이다. 분석 결과, 자유모델과 제약모델은 자유도가 7로 증가하면서 카이스퀘어 차이는 $\Delta\chi^2=7.290$ ($\Delta DF=7$)로 두 집단인 A민간병원과 B의료원에서 사용한 측정문항 간의 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($\Delta DF=7$ 일 때, 0.05 유의수준에서 $\chi^2=14.067$ 이상이면 유의). 또한 두 병원의 GFI, CFI, TLI, RMR 등 모형 적합도 역시 거의 차이가 없는 것으로 나타나 측정동일성을 확보하였다(표 5).

표 4. 자유모델과 제약모델의 측정동일성 비교

	χ^2	DF	p-value	GFI	TLI(NNFI)	CFI	RMR
자유모형	201.970	64	.000	.869	.853	.896	.057
제약모형	219.260	71	.000	.860	.858	.888	.066

$\Delta DF=7$, $p<0.05$ 유의수준에서 $\chi^2=14.067$

3. 평균차이 분석

공공의료원과 민간종합병원은 그 운영특성상 상당한 차이가 있으며, 이로 인해 간호사의 근무환경도 영향을 받을 가능성이 높다. 공공의료원의 경우 「지방의료원의 설립 및 운영에 관한 법률」에 근거하여 매년 보건복지부 주도로 “지역거점 공공병원 운영평가”를 받고 있으며, 매년 경영공시를 의무화하고 있다. 지역거점 공공병원 운영평가에는 양질의 의료, 합리적 운영, 공익적 보건의료서비스, 공공적 관리 등 총 4개 영역, 13개 부문, 157항목으로 평가받고 있다. 따라서 간호사들은 환자를 대하는 간호업무 이외에도 운영평가에서 높은 점수를 받기 위해 고객만족도의 극대화를 위해 노력하고 있어 감정노동의 가능성이 높다. 반면 민간종합병원의 경우 정부로부터 정기적으로 받는 경영평가나 경영공시의 의무는 없으나, 보건복지부 의료기관평가 인증과 같은 자발적 노력이 수행되어야 한다. 간호사의 입장에서는 신분적 안정성이 공공의료원에 비해 낮고, 병원의 고객만족수준을 높이기 위해 감정노동이 필요하다고 판단된다.

A병원과 B의료원의 독립변수와 매개변수, 그리고 종속변수 간의 평균차이를 분석하기 위해 독립표본 t-test를 실시하였다. 분석결과 첫째, 감정노동에서 표면행동과 내면행동 모두에서 B의료원의 감정노동 수준이 높은 것으로 나타났다. 통계적으로 90%

신뢰수준에서 유의미한 차이가 있었다. 이는 A병원의 경우 간호사의 감정노동이 있기는 하지만 다양한 복리후생 제도를 통해 동기부여가 되고 있어 상대적으로 감정노동에 대해 인식하는 수준이 낮은 것으로 판단된다. 반면 B의료원에 고객만족도가 공공병원 운영평가 항목에 포함되는 중요한 변수인 만큼, 감정노동에 더욱 노출되어 있는 것으로 보인다.

둘째, 감정소진에 있어서는 B의료원(평균 3.21, 표준편차 .807)보다 A병원(평균 3.39, 표준편차 .895)이 감정소진을 더 많이 경험한 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미하였다. 이는 공공기관에 소속된 B의료원 간호사보다 직업의 안정성 측면에서 상대적으로 낮은 A병원의 간호사들이 더 많은 감정소진을 경험하는 것으로 판단된다.

셋째, 고객지향성에 있어 친절욕구와 이해욕구는 A병원보다 B의료원의 간호사가 더 높은 것으로 나타났으며, 인간관계 욕구는 A병원의 간호사가 더 높은 것으로 나타났다. B의료원의 경우 매년 실시되고 있는 공공병원 운영평가의 항목 중 양질의 의료수준을 높이기 위해서 고객에 대한 친절과 이해에 대한 욕구가 높기 때문이다. 반면 A병원의 간호사들은 평소 친절이나 고객에 대해 이해에 대한 욕구보다는 자신이 맡은 환자 개개인에 대한 개별적 배려를 더욱 중요하다고 인식하고 있었다.

표 5. 평균차이 분석(t-test)

요인	A병원	B의료원	t값	
감정노동	표면행동 (.667)	3.26 (.693)	3.39 (.693)	-1.727***
	내면행동 (.662)	3.62 (.662)	3.74 (.511)	-1.787***
감정소진	3.39 (.895)	3.21 (.807)	1.874***	
고객지향성	친절욕구 (.599)	3.56 (.599)	3.73 (.549)	-2.633*
	이해욕구 (.522)	3.58 (.522)	3.74 (.500)	-2.825*
	전달욕구 (.591)	3.48 (.591)	3.55 (.623)	-1.071
	인간관계욕구 (.725))	3.41 (.725))	3.27 (.828)	1.657***

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

4. 구조방정식 모형 검증

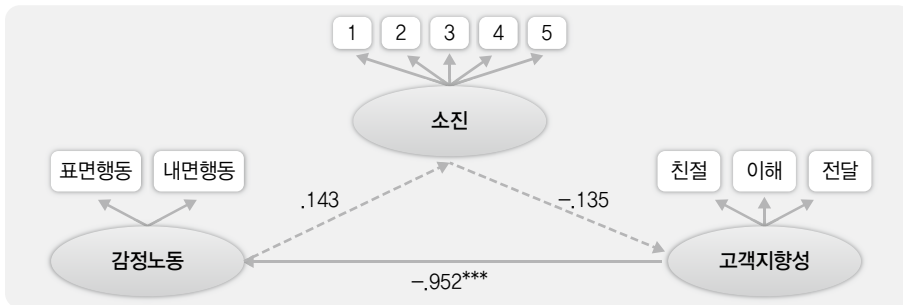
두 병원 간의 경로계수의 차이를 알아보기 위해 구조방정식 모형을 적용하여 각 변수들 간의 인과관계를 확인하였다. <표 6>과 [그림 2]는 A민간병원의 직접효과의 검증 결과를 나타낸 것이다. 그 결과, 고객지향성에 대한 감정노동의 직접경로가 유의하였다 ($\beta=-0.952$, C.R.=-6.748, $p<0.001$). 그러나 감정노동이 소진을 통해서 고객지향성으로 가는 두 경로는 유의하지 않았다.

표 6. A민간병원의 연구모형 경로의 직접효과

설명변수	결과변수	B	β	S.E.	C.R.	p
감정노동	→ 고객지향성	-.984	-.952	.146	-6.748	0.001***
감정노동	→ 소진	.190	.143	.142	1.337	0.181
소진	→ 고객지향성	-.105	-.135	.057	-1.847	0.065

*** $p<.001$, B = 비표준화 계수, β = 표준화 계수, S.E.= 표준오차, C.R.= 임계비

그림 2. A민간병원의 경로와 표준화 계수



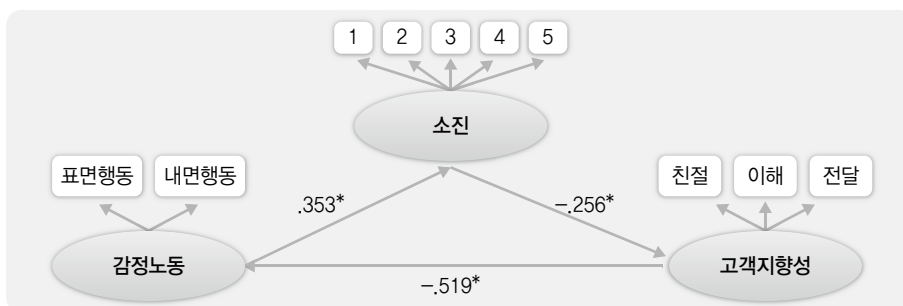
<표 7>과 [그림 3]은 B의료원의 직접효과의 검증 결과를 나타낸 것이다. 그 결과, A민간병원과 마찬가지로 고객지향성에 대한 감정노동의 직접경로가 유의하였다($\beta=-0.519$, C.R.=-2.013, $p=0.044$). 또한 감정노동에서 소진으로 가는 직접경로($\beta=0.143$, C.R.=2.118, $p=0.034$)와 소진에서 고객지향성으로 가는 직접경로 역시 유의하였다($\beta=-0.135$, C.R.=-2.054, $p=0.040$).

표 7. B의료원의 연구모형 경로의 직접효과

설명변수	결과변수	B	β	S.E.	C.R.	p
감정노동	→ 고객지향성	-.398	-.519	.198	-2.013	0.044*
감정노동	→ 소진	.432	.353	.204	2.118	0.034*
소진	→ 고객지향성	-.160	-.256	.078	-2.054	0.040*

* $p < .05$, B = 비표준화 계수, β = 표준화 계수, S.E.= 표준오차, C.R.= 임계비

그림 3. B의료원의 경로와 표준화 계수



모델 내 집단 간 경로계수의 유의한 차이가 있는지 다시 알아보기 위해서 각 경로간 자유모델과 제약모델의 χ^2 차이를 보았다. 경로계수 간 차이는 다음의 <표 9>와 같다. A민간병원과 B의료원, 두 집단 모두에서 감정노동에서 고객지향성으로 가는 직접경로가 유의하였다. 분석 결과 감정노동 → 고객지향성 으로 가는 경로에서 유의한 차이($\Delta\chi^2/DF=4.485$)가 나타났으며, 이로 인해 A민간병원에서 감정노동 → 고객지향성으로 가는 경로($\beta=-0.952$)는, B의료원에서 감정노동 → 고객지향성 으로 가는 경로($\beta=-0.519$)보다 통계적으로 유의하며, 더 강하게 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

간접효과의 유의성을 확인하기 위해 부트스트래핑(Bootstrapping) 방법을 이용하였고, 결과는 <표 8>과 같다. A민간병원은 감정노동이 소진을 매개로 하여 고객지향성에 영향을 미치는 간접효과가 통계적으로 유의하지 않았다. 그러나 B의료원은 감정노동에서 고객지향성으로 가는 경로에서 소진의 매개효과가 유의하였다($\beta=-0.090$, $p=0.024$).

표 8. 간접효과

간접경로	A민간병원		B의료원	
	β	p	β	p
감정노동 → 소진 → 고객지향성	-.019	.114	-.090	.024*

* $p < .05$

가설검증의 결과는 다음의 <표 10>과 같다. 직접효과의 검증결과, 이에 해당하는 가설 A병원 간호사의 감정노동이 고객지향성에 영향을 미친다는 가설(감정노동-고객지향성a), B의료원 간호사의 감정노동이 고객지향성에 영향을 미친다는 가설(감정노동-고객지향성b), B의료원 간호사의 감정노동이 소진에 영향을 미친다는 가설(감정노동-소진b), B의료원 간호사의 소진이 고객지향성에 영향을 미친다는 가설(소진-고객지향성b) 등은 채택되었으나, 가설 A병원 간호사의 감정노동이 소진에 영향을 미친다는 가설(감정노동-소진a), A병원 간호사의 소진이 고객지향성에 영향을 미친다는 가설(소진-고객지향성a) 등은 통계적으로 유의하지 않아 기각되었다. 한편, 간접효과에 해당하는 B의료원은 채택되었으나, A민간병원은 기각되었다.

표 9. 가설검증

직접효과	가설	β	p	채택여부
직접효과	감정노동 → 고객지향성a	-.952	.000***	채택
	감정노동 → 고객지향성b	-.519	.044*	채택
	감정노동 → 소진a	.143	.181	기각
	감정노동 → 소진b	.353	.034*	채택
	소진 → 고객지향성a	-.135	.065	기각
	소진 → 고객지향성b	-.256	.040*	채택
간접효과	소진a	-.019	.114	기각
	소진b	-.090	.024*	채택

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$, a: A민간병원, b: B의료원

IV. 고찰 및 결론

본 연구는 간호사의 감정노동이 고객지향성을 미치는 구조적 영향관계와 두 관계에서 감정소진의 매개효과를 확인하고자 하였다. 연구의 대상은 경상북도에 소재하는 종합병원인 A민간병원과 B의료원에서 근무하는 간호사들을 대상으로 하였다. 왜냐하면 B의료원은 지방정부가 운영하는 형태이며, A병원은 민간병원으로 양자의 구조적, 조직적 특성의 차이에서 감정노동과 고객지향성의 차이를 확인할 수 있기 때문이다. 또한 감정노동이 공급자보다는 수혜자에 초점을 두고 있기 때문에 동일한 지역주민을 고객으로 한다는 점에서 환자의 동질성 또한 높다고 판단되기 때문이다.

우선, A병원과 B의료원의 감정노동과 감정소진, 그리고 고객지향성의 평균을 비교한 결과, 감정노동과 고객지향성 중에서 친절욕구와 이해욕구는 B의료원이 높았고, 감정소진과 고객지향성 중 인간관계 욕구는 A병원이 높았다. 이는 첫 번째 연구문제의 가설인 평균의 차이가 확인된 것이다. 이는 공공서비스에 종사하는 직원들의 감정노동이 높다는 기존의 연구결과(김왕배, 이경용, 이가람, 2012)와 일치한다. 즉 민영화 이후 공공부문 역시 서비스를 강조하고, 정기적인 고객만족에 대한 평가로 인해 공공의료원에 종사하는 간호사의 감정노동을 더욱 확대되고 있으며, 특히 관료제와 같은 경직적 구조로 인해 감정노동에 유연하게 대처하기 어렵기 때문이다. 반면 감정노동의 강도는 약하지만 민간종합병원의 특성상 업무부담과 직업적 안정성이 다소 낮은 A병원에 종사하는 간호사의 경우에는 오히려 감정노동으로 인한 감정소진이 더욱 심화되는 것으로 나타났다. 특히 민간병원 환자와 보호자의 경우 공공의료원에 비해 소득수준이 높은 계층일 가능성이 있어 보다 다양한 요구들이 있기 때문에 감정소진이 높을 것으로 판단된다.

다음으로, 감정노동, 감정소진, 그리고 고객지향성의 구조적 영향관계를 분석하기 위해 구조방정식을 활용하였다. 분석 결과, 민간부문인 A병원과 공공부문인 B의료원 간에 감정노동, 소진, 고객지향성의 구조적 관계에 있어 영향력의 차이가 나타났다. 구체적으로 첫째, A민간병원과 B의료원에서 모두 간호사의 감정노동은 고객지향성에 통계적으로 유의미하게 부정적인 영향을 미쳤다. 이는 표면행동이 고객지향성에 부정적 영향을 미친다는 기존 연구(Allen et al., 2010)의 결과와, 내면행동이 긍정적 영향을 미친다는 기존의 연구(Brotheridge & Lee, 2002)와 일치하는 결과이다. 즉 간호사들의 고객지향성을 향상시키기 위해서는 그들의 감정노동을 관리하는 것이 중요하다고 할 수 있다.

따라서 환자와 가장 많은 시간을 보내고, 직접적으로 환자를 케어하고 있는 간호사를 병원의 핵심주체라고 스스로 느낄 수 있도록 이들에 대한 병원 차원에서의 주인의식 제공하는 분위기를 조성하는 등 세심한 배려가 요구된다. 이는 간호사들이 거짓된 감정으로 일을 하는 표면행동을 줄이고, 진심으로 환자를 대할 수 있는 내면행동을 끌어내는 데 도움이 될 것이다.

둘째, B의료원의 경우는 간호사의 감정노동이 심할수록 감정소진이 증가하였으나, A민간병원은 통계적으로 유의미한 영향력이 없었다. 이는 감정노동이 소진에 양(+)²의 영향을 미친다는 기존 연구(Brotheredge & Grandey, 2002; Glomb & Tews, 2004) 결과와 일치하였다. 이러한 결과의 원인을 살펴보면 B의료원의 경우 2013년 9월 정보화 지원사업에 선정되어 2014년 4월 EMR이 도입되었으며, 그 동안 간호사의 업무부담이 상당부분 있었던 것으로 판단된다. 이러한 업무부담과 경영수지 적자로 인한 스트레스가 소진으로 이어졌을 가능성이 높다. 특히 공공병원 운영평가로 인해 병원 경쟁력 제고를 위한 고객만족 극대화 요구에 부응하기 위해 간호사 자신의 감정을 조절해야 하는 경우가 많기 때문에 감정노동이 감정소진에 영향을 줄 수밖에 없다. 반면, 감정노동을 겪더라도 감정소진이 발생하지 않았던 민간부문인 A병원의 경우를 살펴보면 인근 지역에 휴양원을 건립하여 간호사들이 저렴한 비용으로 시설을 이용할 수 있고, 또한 병원 내 입지한 상가시설의 물품들을 저렴하게 구입할 수 있도록 하고 있다. 따라서 간호사들의 소진을 해소하기 위해서는 간호사들의 심리적 안정감을 줄 수 있도록 직원 휴식공간, 편의시설 등 환경을 조성해주는 것이 필요하다고 사료된다.

셋째, 감정노동과 고객지향성의 인과관계에 있어 감정소진의 매개효과를 살펴본 결과, B의료원 간호사의 경우 감정노동이 소진을 매개로 하여 고객지향성에 부정적 영향을 미쳤으나, A민간병원의 간호사는 소진의 매개효과가 없었다. 따라서 B의료원은 감정노동과 고객지향성 간의 인과관계에 있어 소진이 매개효과가 있었다. 이는 감정소진이 고객지향성에 영향을 미칠 것이라는 기존 연구(Woolpin et al., 1991; Maslach, 1982)의 결과와 일치한다. B의료원의 경우 공공의료의 특성 상 저소득층이나 행려자의 이용 비율이 A민간병원에 비해 높기 때문에 이로 인한 스트레스가 감정노동으로 나타나고, 소진을 일으켜, 고객지향성에 부정적 영향을 주는 것으로 생각할 수 있다. 더욱이 감정노동이 감정소진으로 이어지고 그것이 고객지향성에 부정적인 영향을 미치지 않는 A민간병원의 경우 주1회 의무적으로 고객만족(CS) 교육프로그램을 운영하고 있다.

이상의 논의를 바탕으로 공공의료원에 종사하는 간호사의 경우 감정노동, 감정소진, 그리고 고객지향성이 구조적 영향관계에 있음을 감안할 때 다음과 정책적 노력이 필요하다고 판단된다. 첫째, 공공의료원의 간호사의 경우도 민영화 추세와 더불어 서비스의 중요성이 강조됨을 감안할 때, 직무상 감정노동이 불가피하다. 따라서 감정소진으로 진행되어 고객지향성에 부정적 영향을 최소화 하도록 다양한 직원 상담, 또는 교육 프로그램이 필요하고 판단된다. 또한 간호사에 대한 보수, 승진, 후생제도의 확충 등의 다양한 지원을 활용하는 것도 감정소진으로 이어지는 것을 줄이는 효과가 있을 것이다.

둘째, 감정노동 수행이 요구되는 간호사의 경우, 감정노동에 대한 수용성이 높은 간호사를 선발하고 배치하는 것이 효과적이다. 따라서 간호사 모집과정과 선발과정에서 직무적합성을 고려할 필요가 있다.

셋째, 간호사의 감정행위가 감정소진에 영향을 미치는 공공의료원의 경우 간호사가 경험하는 소진의 정도를 감소시키기 위해서 간호사의 표면행동 대신 내면행동이 수행될 수 있도록 인식전환을 위한 교육이 요구된다. 특히 감성교육을 통하여 환자에 대한 감정을 내면화할 수 있도록 도와주어야 한다.

윤기찬은 영남대학교에서 행정학 석사학위를 받았다. 현재 동양대학교 보건행정학과 교수로 재직 중이며, 고려대학교 보건학 박사과정(보건행정학 전공)에 재학 중이다. 주요 관심분야는 보건행정, 보건의료경영, 보건정책 등이며 현재 보건의료 조직 및 인력관리, 보건정책, 건강형평성 등의 분야를 연구하고 있다. (E-mail: ykichan@empas.com)

손민성은 고려대학교에서 보건학 석사학위를 취득하고, 동 대학교 보건학 박사과정(보건정책관리학 전공)에 재학 중이며, 보건과학연구소 연구원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 보건의료경영, 의료회계 및 재무관리, 의료의 질, 건강증진 등이며, 현재 의료서비스의 질 및 환자안전, 의료회계 및 재무관리, 보건의료시스템에 관련된 연구를 하고 있다. (E-mail: minsing@korea.ac.kr)

김미선은 미국 Missouri State University에서 의료경영 석사학위를 받았으며, 고려대학교에서 보건학 박사과정(보건행정학 전공)을 수료했다. 현재 고려대학교 보건과학연구소 연구원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 보건행정, 보건의료경영, 의료의 질, 건강증진 등이며, 현재 여성건강, 의료경영, 의료서비스의 질 등을 연구하고 있다. (E-mail: sunny97mk@hotmail.com)

최만규는 서울대학교에서 보건학 석사학위를 취득하고, 현재 고려대학교 보건정책관리학부와 대학원 보건과학과 보건정책관리전공 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 보건행정, 보건의료경영 등이며 현재 보건의료조직 및 인력관리, 보건의료전략경영, 건강증진 등의 분야를 연구하고 있다. (E-mail: mkchoi@korea.ac.kr)

참고문헌

- 강두식. (2004). 의료기관의 서비스지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위 논문, 인천대학교.
- 고성진, 김동석, 이광수, 김대환, 김성우, 김승대, 등. (2010). *유비쿼터스 보건행정학*. 서울: 수문사.
- 고성진, 권진, 김동석, 이광수, 김민호, 류장근, 등. (2012). *유비쿼터스 보건행정학*. 서울: 수문사.
- 고성호, 김광기, 김상욱, 역. (2013). *사회조사방법론*. 서울: 센케이저리닝코리아.
- 김남기. (2011). 영업사원의 자각된 감정노동활동이 직무소진, 직무열의에 의한 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향: 감정지능의 조절효과를 중심으로. 박사학위논문, 전북대학교.
- 김민호. (2008). 의료서비스에서 고객지향요인이 서비스가치와 고객만족에 미치는 영향. 박사학위논문, 고신대학교.
- 김세리, 김진. (2010). 외식산업 종사원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계. *관광저널 연구*, 24(1), pp.119-136.
- 김신향, 함연숙. (2015). 간호사의 감정노동과 관련된 변인의 메타분석. *간호행정학회지*, 21(3), pp.263-276.
- 김영진, 허양례, 최동희. (2012). 항공사 종사자의 근무형태에 따른 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 14(1), pp.286-298.
- 김왕배, 이경용, 이가람. (2012). 감정노동자의 직무환경과 스트레스. *한국사회학*, 46(2), pp.123-149.
- 김유경, 우종필. (2008). 의료서비스 제공자의 언어적, 비언어적 커뮤니케이션에 관한 연구. *서비스경영학회지*, 9(1), pp.225-258.
- 김인숙, 서유빈, 김복남, 민아리. (2015). 임상간호사의 긍정심리자본이 조직몰입과 고객지향성에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 21(1), pp.10-19.
- 문상식, 최만규. (2011). *보건행정학*. 서울: 보문각.
- 박주상. (2011). 민간경비원의 셀프리더십과 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구. *한국민간경비학회보*, 18, pp.83-97.

- 박주상, 안승남. (2012). 경찰공무원의 감정노동, 직무스트레스가 고객지향성에 미치는 영향. 한국치안행정논집, 9(1), pp.49-70.
- 신석호. (2008). 호텔직원의 서비스접점상황, 감정부조화, 감정고갈 및 고객지향성 간의 관계. 박사학위논문, 계명대학교
- 우영희. (2008). 카지노 종업원의 조직 및 직무특성이 감정노동과 고객지향성에 미치는 영향: 개인특성의 조절효과를 중심으로. 박사학위논문, 경기대학교
- 윤계순. (2009). 보건의료서비스의 고객만족도에 관한 연구: 동대문구보건소를 대상으로. 석사학위논문, 건국대학교
- 윤시내. (2004). 콜센터 직무환경, 감정노동, 소진 및 고객지향성의 관계에 관한 연구. 석사학위논문, 경기대학교
- 이현용, 이항, 김준환. (2010). 감성지능 및 감정노동이 백화점 판매원의 고객지향성과 판매성과에 미치는 영향. 유통경영학회지, 13(4), pp.97-117.
- 이희태. (2013). 지방 의료기관의 서비스 지향성이 구성원의 직무만족, 조직몰입 및 고객지향성에 미치는 영향. 지방정부연구, 17(3), pp.383-402.
- 임순혁. (2009). 지역 보건의료 서비스 운영체계의 발전방안에 관한 연구. 박사학위논문, 배재대학교
- 정삼권, 하인수, 서원석. (2012). 카지노 산업에서 감정노동자의 기업가 지향성과 고객지향성이 표면행동과 내면행위에 미치는 영향. 관광연구, 27(1), pp.313-332.
- 조상은. (2010). 콜센터 상담원의 감정소진이 고객지향성 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문, 호서대학교
- 조상은, 양해술. (2010). 콜센터 상담원의 감정소진이 고객지향성 및 직무만족에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 10(6), pp.386-403.
- 조희정. (2011). 병원종사자의 감정노동이 직무태도에 미치는 영향과 주요 조절변수의 효과. 박사학위논문, 인제대학교
- 최은애. (2011). 카지노 딜러가 인식하는 감정노동이 리더의 감성지능의 수준에 의한 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구. Tourism Research, 32, pp.92-120.
- Allen, J. A., Pugh, S. D., Grandey, A. A., Groth, M. (2010). Following Display Rules in Good or Bad Faith?: Customer Orientation as a Moderator of the Display Rule-Emotional Labor Relationship. Human Performance, 23, pp.101-115.

- Arnold, B. (2003). *The Effect of Emotional Labor on Depression and Job dissatisfaction among Young Workers*. The John Hopkins University.
- Babakus, E., Yavas, U., & Ashill, N. J. (2009). The Role of Customer Orientation as a Moderator of the Job Demand Burnout Performance Relationship. A Surface-Level Trait Perspective. *Journal of Retailing*, 85(4), pp.480-492.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Verbeke, W. (2004). Using the Job Demand-Resources Model to Predict Burnout and Performance. *Human Resource Management*, 43(1), pp.83-104.
- Bellou, V. (2010). The Role of Learning and Customer Orientation for Delivering Service Quality to Patients. *Journal of Health Organization and Management*, 24(4), pp.383-395.
- Biennstock, W. D., Caro, & Smith, R. K. (2003). Organizational Citizenship Behavior and Service Quality. *Journal of Service Marketing*, 17(4), pp.357-378.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, pp.17-39.
- Brown, T. J., Mowen, J. C., Donavan, T., Jane W. L. (2002) The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Determinants and Effect on Self and Supervisor Performance Ratings. *Journal of Marketing Research*, 39(Feb), pp.110-119.
- de Castro, A. B., Curbow, B., Agnew, J, Haythornthwaite, J. A., Fitzgerald, S. T. (2006). Measuring Emotional Labor among Young Workers: Refinement of the Emotions at Work Scale. *AAOHN Journal*, 54(5), pp.201-209.
- Fredrickson, B. L., Cohn, M. A., Coffey, K. A., Pek, J., Finkel, S. M. (2008). Open Hearts Build Lives: Positive Emotions, Induced through Loving-Kindness Meditation, Build Consequential Personal Resources. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95(5), pp.1045-1062.
- Glomb, T., & Tews, M. (2004). Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development. *Journal of Vocational Behavior*, 64, pp.1-23.

- Grandey, A. A. (2000). Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, pp.95-110.
- Gross, J., & Levenson, R. (1997). Hiding Feelings: The Acute Effects of Inhibiting Negative and Positive Emotions. *Journal of Abnormal Psychology, 106*, pp.95-110.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed of Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hocutt, M. A, & Donavan, D. T. (2001). Customer Evaluation of Service Employee's Customer Orientation: Extension and Application. *Journal of Management, 6*(2), pp.293-306.
- Krishman, C., Netemeyer, G., & Boles, S. (2002). Self-efficacy, Competitiveness, and Effort as Antecedents of Salesperson Performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management, 22*(4), pp.285-295.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology, 53*, pp.397-442.
- Morris, J. A, & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review, 21*, pp.986-1010.
- Pines, A. M., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The Significant Difference. *Personality and Individual Differences, 39*, pp.625-635.
- Pizam, A. (2004). Are Hospitality Employees Equipped to Hide their Feelings?. *International Journal of Hospitality Management, 23*(4), pp.315-316.
- Ruekert, R. W. (1992). Developing a Market Orientation: An Organizational Strategy Perspective. *International Journal of Research in Marketing, 9*, pp.225-245.
- 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.
- Singh, J. (2000). Performance, Productivity and Quality of Frontline Employees in Service Organization. *Journal of Marketing, 64*, pp.15-34.

- Tajeddini, K. (2010). Effect of Customer Orientation and Entrepreneurial Orientation on Innovativeness: Evidence from the Hotel Industry in Switzerland. *Tourism Management*, 31(1), pp.221-231.
- Todd, D. D., Brown, T. J., & Mowen, J. C. (2004). Internal Benefits of Service-Worker Customer Orientation: Job Satisfaction, Commitment, and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Marketing*, pp.128-146.
- Woolpin, J., Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (1991). Is Job Satisfaction an Antecedent or a Consequence of Psychological Burnout?. *Human Relations*, 44, pp.193-209.

The Comparative Analysis of a Structural Impact of Emotional Labor, Exhaustion, and Customer Orientation of Nurse

Yoon, Ki Chan

(Dongyang University /
Korea University)

Sohn, Minsung

(Korea University)

Kim, Mi Sun

(Korea University)

Choi, Mankyu

(Korea University)

This study comparatively analyzed structural impacts of emotional labor on customer orientation and emotional exhaustion as a mediator. The study participants are nurses working in a private general hospital and a public general hospitals located in North Gyeongsang providence. The mean scores on the sub-categories of customer orientation revealed that friendliness and understanding were higher among nurses working in the public hospital whereas relationship was higher among nurses working in the private hospital. Next, the emotional labor of nurses showed negative impact on their customer orientation in both private and public hospitals. As emotional labor increased, emotional exhaustion increased for the cases in the public hospitals only. Additionally, only among nurses working in the public hospitals, emotional exhaustion had influence on customer orientation as the mediator effect. Considering the differences in the working environment of two hospitals, hospital administrators and manager could improve on the employee welfare and benefit to enhance emotional stability in the private hospital. For the public hospital, emotional labor needs to be taken into account in the process of selection and develop educational programs to shift emotional labor from surface acting to deep acting.

Keywords: Emotional Labor, Exhaustion, Customer Orientation, Nurse, SEM