

관광경영학석사 학위논문

의료기관 종사자들의  
감정노동이 이직의도, 고객 지향성에  
미치는 영향에 관한 연구

- 직무스트레스와 직무만족을 매개로 -



2013년 8월

부경대학교 경영대학원

관광경영학과

채 주 아

관광경영학석사 학위논문

의료기관 종사자들의  
감정노동이 이직의도, 고객 지향성에  
미치는 영향에 관한 연구

- 직무스트레스와 직무만족을 매개로 -



지도교수 배 상 욱

이 논문을 관광경영학석사 학위논문으로 제출함

2013년 8월

부경대학교 경영대학원

관광경영학과

채 주 아

채주아의 관광경영학석사 학위논문을 인준함

2013년 8월



주 심    관광경영학박사    전 재 균    印

위 원    관광레저학박사    양 위 주    印

위 원    경영학박사    배 상 욱    印

# - 목 차 -

제 1장 서론 .....	1
제 1절 연구배경 .....	1
제 2절 연구목적 .....	4
제 2장 이론적 배경 .....	5
제 1절 감정노동 .....	5
제 2절 직무스트레스 .....	11
제 3절 직무만족 .....	13
제 4절 이직의도 .....	15
제 5절 고객 지향성 .....	18
제 3장 연구방법 .....	21
제 1절 연구모형 .....	21
제 2절 연구가설 .....	22
제 3절 변수의 조작적 정의와 측정 .....	25
제 4절 조사대상 및 자료의 수집 방법 .....	29
제 4장 실증분석 .....	29
제 1절 표본특성 .....	29
제 2절 자료의 신뢰성 및 타당성 검증 .....	31
제 3절 가설검증 .....	35
제 5장 결론 .....	39
제 1절 연구요약 및 시사점 .....	39
제 2절 연구의 한계점 및 향후 연구과제 .....	40
Abstract .....	42
참고문헌 .....	44
설문지 .....	60

표 목차

< 표 1 > 학자별 감정노동의 정의.....	7
< 표 2 > 학자별 감정노동의 구성요소.....	9
< 표 3 > 설문지 구성.....	28
< 표 4 > 응답자의 특성.....	30
< 표 5 > 탐색적 요인분석.....	32
< 표 6 > 확인적 요인분석.....	34
< 표 7 > 상관관계 분석.....	35
< 표 8 > 가설검증 결과.....	36

그림 목차

< 그림 1 > 연구모형.....	21
--------------------	----



## 제 1장 서론

### 제 1절 연구배경

최근 기내 서비스에 불만을 품은 승객이 승무원을 폭행한 사건으로 인해 서비스업 등에 종사하는 감정노동자들이 겪는 고충에 대한 인식이 확산되고 있다. 업무 중 일어나는 폭언과 폭행 등을 참아내야 하는 감정노동자들은 기계처럼 소모되는 현실에서 정서적인, 감성적 소모로 노동자로서 인권에 대한 보장을 받기를 원하고 있다.

통계청 자료에 따르면 국내 서비스업 종사자는 서비스업 성장에 따라 10여년 전에 비해 44.8% 증가했다. 종사자가 2001년 648만 2000명에서 2011년 938만 2000명으로 늘어 국민 5명 중 1명이 서비스업종에서 종사하고 있는 셈이지만 ‘고객만족이 매출과 직결 된다’는 관념으로 감정노동자들이 블랙 컨슈머의 횡포에도 참아야 하는 실정이며 실제로 노동환경건강연구소가 노동자 3096명을 상대로 조사한 결과 서비스직 감정노동자의 26.6%가 심리 상담이 필요한 우울증을 앓고 있는 것으로 나타났다. 이는 정계해직자의 우울증 비율(28.5%)과 거의 비슷한 수준으로 뇌심혈관계질환과 근골격계 질환 등의 유병률로 이어진 것으로 나타났다(중앙뉴스, 2013).

의료서비스 환경의 변화와 함께 의료서비스는 무형의 상품이라는 인식의 확산, 환자는 고객이라는 관점의 접근으로 업무에 임하는 의료진 및 관련 종사자들이 늘기 시작했고(이상락, 2006) 과거 의료분야에 있어서 고객들이 불친절을 감수하던 시절과 달리 환자들의 의식수준 향상은 물론 질 높은 의료서비스를 요구하는 고객으로 변화하고 있으며(김수배, 1994) 특히 의료시장의 환경변화는 의료기관 종사자들이 제공하는 서비스의 질적 수준에 따라 환자의 재이용을 결정하는 중요한 요인으로 작용할 수 있기에(박수익, 2009) 각 의료기관은 친절 교육 및 고객만족도에 대한 지속적인 조사를 통한 적절한 선의 감정표현 및 행동의 규칙이 준

수 되고 있는지에 대한 관리가 이루어지고 있고 이러한 감정에 대한 조직차원의 요구는 앞으로도 지속될 것으로 보인다.

그러나 종사자 입장에서 이러한 환경은 여러 가지 부작용을 초래하는데 강도 높은 감정노동의 상황이 지속되면 무력감, 권태감, 의욕감퇴, 현실도피, 육체피로, 긴장, 스트레스, 조급함, 과잉노동을 야기 시켜 고객에 대한 적대감을 불러일으키게 되며 업무와 고객에 대한 관심의 저하, 고객에 대한 무례한 행동, 업무의 질에 대한 무관심, 자존심 및 성취의욕 결여 등 각 상황에 대해 기계적인 대응을 하게 된다(이유재, 1994). 이로 인해 종사자는 심한 스트레스가 육체적 건강과 개인적 생활에 영향을 받게 되고, 의료기관은 종사자의 응대가 서비스 품질판단 기준이 되어 버리는 서비스 상품의 특성상 기업이미지에 큰 타격을 입게 된다.

그러므로 종사자의 감정노동에 대한 관리는 무엇보다 중요한 서비스 질에 대한 관리와 직결되는 것이고 종사자의 이탈을 방지함으로써 고객과의 지속적인 관계 형성에도 기여할 수 있을 것이다.

일반적으로 업무처리 과정에서 종사자가 고객과 마찰을 일으키면 근무능력에 문제가 있다고 인식될 수 있기 때문에 고객이 합리적이지 않더라도 종사자는 참게 되어 '감정 노동'을 하게 되는데 의료산업의 소비자 의식수준의 향상과 함께 그들의 권리나 요구의 목소리가 커지고 의료진의 권위의식에 종속되었던 과거 환경과 달리 의료진과 환자와의 관계가 비교적 수평적 관계로 변화하였고 의료서비스를 받고자 하는 환자들은 심리적으로 불안하거나 위축되어 있는 부분을 종사자에게 표현하게 되는 상황 하에서 종사자들의 업무상 감정노동은 종래에 비해 늘어난 것이 현실이다. 그러나 현재까지의 감정노동에 관한 연구들은 콜센터, 사회복지사, 항공승무원, 호텔 종사자, 간호사 등 다양하게 이루어져 왔으나 의료기관 종사자들을 대상으로 한 것은 부족한 실정이다.

또한 지금까지의 연구에서는 의료기관 종사자들의 감정노동에 따른 직무스트레스가 직무만족에 얼마만큼의 영향력을 미치고 결과변수인 이직의도 및 고객지향성에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구가 현저히 부족했고, 특히 기업 보상체계 등의 조절변수를 통한 이직의도에 관한 연구는 다수 있으나 서비스 질과 직결되는 고객지향성에 미치는 영향력에 대한 연구는 거의 없었다. 서비스 제공자에

대한 연구가 결국은 조직이 제공하는 서비스의 질에 대한 연구로 이어지는 만큼 이에 대한 연구는 의료산업의 질적 성장에 영향을 미칠 것이다.

이에 본 연구에서는 의료기관 종사자들이 느끼는 감정노동이 직무스트레스, 직무만족의 정도에 따라 이직의도 및 고객지향성에 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구를 하고자 한다.



## 제 2절 연구목적

의료시장의 환경 변화에 따른 의료기관 종사자들의 감정노동의 정도가 의료서비스의 질에 영향을 미치는 바, 감정노동의 관리의 중요성이 부각되고 있다. 그러므로 본 연구에서는 감정노동의 정도에 따라 직무스트레스, 직무만족의 영향에 의해 내부 종사자들의 고객지향성과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 실증적 연구를 통해 구조적 관계를 밝히고자 한다.

첫째, 의료기관 종사자가 지각하는 감정노동이 그 차원에 따라 종사자의 직무스트레스에 어떻게 영향을 미치는지를 밝히고자 한다.

둘째, 종사자의 직무스트레스가 직무만족, 이직의도, 고객 지향성에 어떻게 영향을 미치는지 밝히고자 한다.

이러한 실증분석의 결과를 통해 본 연구의 감정노동과 성과변수인 이직의도와 고객지향성 간의 관계에 대한 학문적 및 실무적 시사점과 향후연구를 제시하고자 한다.

## 제 2장 이론적 배경

### 제 1절 감정노동

산업화의 단계별 변화에서 오는 서비스 산업의 영역은 가장 넓은 범주에 속하게 되었고 서비스 산업 종사자들은 조직에서 요구하는 감정을 자신의 감정과는 무관하게 표현해야 하는 상황에 놓이게 되었다. 서비스 제공 과정에서의 감정노동이란 있는 그대로의 자신의 감정을 표현하지 않고 보다 업무처리에 적합하다고 인정되는 형태로 또는 조직에서 요구하는 일정한 매뉴얼대로 규격화 된 감정의 형태로 변화 시켜 겉으로 표현하는 것을 말한다. 이러한 감정노동은 서비스 종사자들의 원활한 직무수행을 위해서는 필수 요소로 인식되고 있고, 기업의 이윤창출에 지대한 영향을 미치고 있어 종사자 개인의 감정관리 활동이 시장의 영역으로 확대되어 조직의 규범에 따라 통제된다(최정순, 2004).

감정노동(Emotional Labor)이라는 개념은 육체노동과 정신노동과는 별도로 고객과의 상호작용 과정에서 종사자의 감정을 의식적으로 관리 및 통제하기를 요구받거나 적절한 감정으로 표현하도록 요구 받게 되는데 이러한 과정이 노동이라는 측면에서 이해가 필요하다는 개념으로 Hochschild(1983)에 의해 처음으로 도입되었다.

Hochschild(1983)는 종사자의 감정표현을 표면화 행위(Surface acting)와 내면화 행위(Deep acting)로 구분하여 제시하면서 표면화 행위는 부정적인 느낌에도 불구하고 주로 비언어적인 표현(표정, 몸짓, 목소리 등)을 통해서 감정을 통제하는 과정을 말하며, 종사원이 실제 본인이 느끼는 감정과는 다른 감정을 표현함으로써 조직의 표현규범에 순응하는 것을 의미한다. 이는 자기감정의 조작을 통해 다른 사람을 속이는 행위에 해당한다. 그러나 이러한 표면행위는 자기 스스로를 속이지는 못하는 반면, 내면화 행위는 작위적인 노력을 통해 표현하고자 하는 감정을 불

러일으키거나 억누르는 시도, 관련된 감정을 유도하기 위해 생각, 이미지, 기억 등을 떠올리는 노력을 통해 수행되는데 이러한 노력들을 통하여 진심으로 원하는 감정을 형성하려고 몰입하는 것을 의미한다. 그러나 이러한 행동은 모두 감정노동에 따른 감정적 부조화를 일으킬 수 있다.

Ashforth와 Humphrey(1993)에 의하면 감정노동은 경험된 내적 감정보다는 행동행위에 초점을 맞춘 적절한 감정표현행위라 정의하였는데, 이는 작업자에게 요구되는 감정표현이 작업자 자신이 직접 느끼는 느낌과 일치하는지 또는 불일치하는지에 관계없이 표현규칙의 준수 자체가 감정노동을 구성한다는 것을 의미한다(장재규, 2011). 또한 근로자의 과업효과성과 긍정적으로 관련되어야 하며 근로자의 감정표현을 고객이 받아들일 때 진실한 것으로 인지해야 한다고 했다(오홍석, 2004).

Morris와 Feldman(1996)은 Hochschild(1983), Ashforth와 Humphrey(1993)의 연구를 근거로 하여 감정노동에 관한 다차원적인 개념정리를 실시하였고 감정노동을 조직에서 상호 교류 중에 요구하는 감정표현을 위한 노력, 계획 및 통제로 정의하였다. 이와 같은 정의를 토대로 감정노동의 구성요소로 감정표현의 빈도(frequency), 감정표현의 주의정도(attentionness), 요구되는 감정표현의 다양성(variety), 조직이 요구하는 기대감정을 표현하는데서 기인하는 감정부조화(emotional dissonance)를 제시하였다.

감정노동의 빈도는 종사자와 고객 간의 상호작용 빈도에 초점을 맞춘 것으로 종사자들의 감정표현의 빈도수가 증가할수록 조직에서 요구하는 통제 수준은 더욱 강해 질 것이다. 다음으로 감정표현의 주의정도는 보다 장기적인 관점인데 개인의 감정이 오랫동안 표현되면 될수록 자신의 감정을 제어하는데 보다 많은 주의를 기울여야 한다는 것이다. 다시 말해서 감정표현의 지속기간이 비교적 길어질수록 더 많은 정신적·신체적 노력뿐만 아니라 심한 감정노동을 유발 시킨다(Sutton & Rafael, 1998). 그러므로 Frijda et al.(1992)은 감정표현의 강도가 서비스 제공과정에서 고객의 행동변화의 주요 결정 요인으로 작용 할 수 있다고 주장하였다. 다음으로 감정표현의 다양성으로 이는 조직의 목적에 따라 다양하게 나타나는데, 고객과 제공자 사이의 호감증가가 목적인 긍정적 감정표현, 공정한 지위와

권위를 위한 또는 객관적이며 공정한 정보전달을 위한 중립적 감정표현, 분노와 적대감을 표현함으로써 상대를 위협하는 것이 목적인 부정적인 감정표현으로 분류할 수 있다(이태경, 2007). 그러나 이와 같은 감정 표현은 3가지 분류로만 나누어 설명한다는 것이 매우 힘들고 감정표현을 받는 대상이 누구인가에 따라라도 같은 업무제공자의 표현 규범이 달라질 수 있다(김상표, 유세준, 2002). 마지막으로 구성요소로 감정 부조화는 종사자들이 실제로 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정표현 규범 사이에서 일어나는 상이함에서 일어나는 충돌로 해석할 수 있다.

다음은 또 다른 국내·외 학자들의 감정노동에 대한 정의와 감정노동의 구성요소를 표로 정리 한 것이다.

< 표 1 > 학자별 감정노동의 정의

학 자	감정노동의 정의
Hochschild(1983)	감정 노동은 급여에 대한 대가로 행해지며 교환가치(exchange value)를 가지는 것으로 외적 관찰 가능한 얼굴, 몸의 표현을 인위적으로 만들어 감정을 조절하는 것
James(1989)	감정 노동의 핵심요소는 자신의 감정조절을 통해 다른 사람의 감정에 대응하는 것
Ashforth & Humphrey(1993)	사회적으로 요구되는 적절한 감정을 보이는 행위 (예 : 표현 규칙에 따른 감정 표현)
Morris & Feldman(1996)	조직의 요구 감정을 대인관계 속에서 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제의 정도

<b>Pugliesi(1999)</b>	급여를 받는 상황 아래에서 다양한 감정을 만드는 행위
<b>Zapf, Vogt, Seifert &amp; Isic(1999)</b>	개인의 감정조절을 통해 조직에서 요구하는 감정을 표현
<b>Kruml &amp; Geddes(2000)</b>	감정을 과장, 가장, 억제, 혹은 수정하는 인위적인 행위를 통해 조직 혹은 직무에서 요구되는 표현 규칙을 따르는 것
<b>Grandey(2000)</b>	직무의 일부분으로서 종업원이 느낌 및 감정표현을 규제 또는 조절하는 과정
<b>brotheridge &amp; Grandey(2002)</b>	직무수행과정에서 감정요구수준을 의미하는 직무 중심적(job-focused)감정노동과 종업원이 직무요구를 충족시키기 위해 수행하는 감정관리 과정인 구성원 중심적(employee-focused)감정노동으로 구별
<b>Glomb, Miner, &amp; Tews(2002)</b>	내면화를 통해 특정 감정을 느끼거나 최소한 겉으로 보이기 위한 노력을 통해 “최고의 고객 서비스”를 제공하는 것
<b>Diefendorff &amp; Richard(2003)</b>	직무역할로서 감정을 조절하는 것
<b>Przam(2004)</b>	다른 사람을 기쁘게 하기 위해 자신의 감정을 인위적으로 만들거나 억누르는 것
<b>김민주(1998)</b>	직무수행시 실제 감정을 통제 또는 바람직해 보이는 특정 감정으로 표현하려는 노력

박동수(2005)	종업원이 자신의 느낌 및 표현 규제를 통해 조직적으로 바람직한 감정을 표현하려고 노력하는 과정
이복임(2006)	조직의 목표를 위해 '종업원과 고객 간의 상호관계 속에서 종업원이 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위
박선우(2007)	조직이 요구하는 규칙 달성을 위해 조직 속 대인간 상호작용시 개인의 느낌, 감정, 표현을 규제하는 행위

자료: 여영주(2012), 등 선행연구들을 바탕으로 재구성.

< 표 2 > 학자별 감정노동의 구성요소

구분	연구자	내용
직원중심 감정노동 (employee focused emotion labor)	Hochschild(1983)	· 표면행위(surface acting) · 내면행위(deep acting)
	Ashforth & Humphrey(1993)	· 표면행위(surface acting) · 내면행위(deep acting) · 진심행위(genuine action)
	Diefendorff, Croyle & Gosserand(2005)	· 표면행위(surface acting) · 내면행위(deep acting) · 실질적 감정의 표현 (expression of naturally felt emotion)

	김상표(2007)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 심층연기</li> <li>· 표면연기</li> <li>· 자발적 연기</li> <li>· 감정일탈</li> </ul>
직무중심 감정노동 (job focused emotion labor)	Morris & Feldman (1996)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 감정표현의 빈도 (frequency of emotion display)</li> <li>· 감정 표현규범의 주의성 (attentiveness to required display rules)</li> <li>· 감정표현의 다양성 (variety of emotion required to be pressed)</li> <li>· 감정의 부조화(emotion dissonance)</li> </ul>
	김민주(1998)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 감정노동의 빈도</li> <li>· 감정표현에 대한 주의정도</li> <li>· 감정적 부조화</li> </ul>

자료: 송승현(2011), 선행연구를 바탕으로 재구성.

이처럼 많은 학자들이 감정노동의 다양한 개념과 정의를 내리고 있지만 공통된 부분으로 감정노동이란 종사자 개인이 조직의 목표달성을 위해 조직이 요구하는 정형화 된 감정 표현을 하기 위해서 종사자 개인의 감정을 통제하거나 표현하는 행위로 정의할 수 있다(송민혜, 2010). 감정노동이 발생하는 상황은 다음 세 가지 상황일 경우인 것으로 알려져 있다 첫째, 업무수행의 전 과정에서 고객(환자 또는 보호자)과 대면접촉이 이루어지는 상황인 경우, 둘째, 업무를 수행 중에 고객에 대

해 특정 감정 상태를 보이도록 요구 받는 경우, 셋째, 업무 수행 중에 특정한 감정 상태를 지속적으로 유지하도록 훈련을 받거나 요구받은 감정표현 상태를 잘 유지하는지에 대한 감독이 이루어지는 경우로 들 수 있다(오영미, 2010). 이 세 가지 조건은 의료기관 종사자에게도 그대로 적용된다. 또한 의료서비스에 대한 질적 평가에 대한 엄격한 기준은 의료서비스 핵심 상품인 의료의 질에 대한 평가 뿐 아니라 의료기관 이용시 전 과정이 포함됨으로 종사자들 모두가 어떤 태도와 표현으로 일관된 서비스를 제공하는지에 대한 부분이 매우 중요한 평가 기준으로 적용되어 종사자들의 각 개인의 감정노동에 대해 엄격한 환경이 조성되어 있다. 감정 통제에 대한 강조는 고객지향 서비스가 중요한 의료기관에서 종사자의 감정 관리는 장기적인 고객 확보와 병원이윤과 연결되지만 종사자 각 개인이 직무수행을 통해 스스로의 감정을 관리한다는 것은 결코 쉬운 일은 아니다. 따라서 감정노동은 의료기관 종사자의 업무를 하는 동안 노동전체의 ‘친절’과 ‘미소’를 강요받는 억압적 노동과정이다(강현아, 2002). 그러므로 본 연구에서는 조직의 요구 감정을 고객과의 대면하는 과정에서 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제의 정도가 어느 정도로 감정노동을 겪게 하는지를 종사자들 입장에서의 연구를 위해 Morris와 Feldman (1996)의 연구 내용을 토대로 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정의 부조화에 초점을 맞추었으며, 그 중에서 표현의 다양성 부분은 일반적 의료기관 종사자의 고객응대 특성상 긍정적 감정표현만을 주로 요구 받으므로 본 연구에서는 김민주(1998)의 연구내용을 토대로 감정노동의 빈도, 감정표현에 대한 주의정도, 감정적 부조화의 세 차원을 주안점으로 삼겠다.

## 제 2절 직무스트레스

일반적으로 스트레스라 함은 개인의 내·외적 상황에 따라 정신적 육체적 압박감을 통해 나타나는 정서적인 상태나 생리적 반응이라고 할 수 있는데 최근 들어

조직 내부 종사자들의 스트레스의 정도가 조직내부 구성원의 영속성 및 업무 효율성과의 연계성이 있다는 개념이 널리 확산되면서 종사자들의 스트레스 관리에 관심을 기울이기 시작했다. 또한 개인이 견디기 힘들 만큼의 스트레스가 오랜 기간 지속되었을 때는 개인의 육체적 건강은 물론 정신적인 상해로 연결 될 수 있을 만큼 매우 큰 영향을 미치므로 스트레스 관리는 공적개념의 업무측면과 사적개념의 개인의 인생의 질적 측면에 있어서 중요성은 증대되고 있다. 그 중 직무 스트레스라는 것은 직무 수행 과정에서 발생하는 불가피한 보편적인 특성을 가지며 업무량 과중, 역할갈등, 부적절한 물리적 환경 등의 부정적 요인으로 개인의 욕구를 충족시키지 못하는 상황에서 나타난다(함미영 등, 1997).

직무 스트레스의 개념은 초기에는 개인에게 영향을 미치는 외부로부터의 자극(stimulus definition)으로 설명하였고, 그 이후 외부환경에 대한 개인의 심리적 생리적 반응인 반응개념(response definition)으로 설명했었다. 최근에 와서는 환경과 개인, 다시 말해 자극과 반응(stimulus - response definition)으로 개인이 내외적 주변 환경을 어떻게 지각하고 평가 하는가의 상호작용 개념(Stress as an organism - environment transaction)으로 다시 설명하고 있다. 스트레스에 대한 연구는 연구자에 따라 연구 대상에 따라 다양하게 이루어졌는데 Selye(1950)는 특정요구에 대한 일반적인 반응으로 보았으며 긍정적 측면의 효과로 스트레스가 변화를 위한 활동의 원동력으로 작용할 수 있다고 하였다. 그러나 이 스트레스에 대한 반응을 외부로 발산하지 못했을 경우에는 부정적 측면의 효과를 내면서 신체적, 정서적 불균형을 초래한다고 하였다. Cross(1970)는 직업 또는 직장과 관련되는 조직 내의 대인관계의 불안, 장래성, 안정성, 적응성이 스트레스의 요인이라고 하였고, 스트레스를 3가지 형태 즉, 직업으로 인한 스트레스, 조직적, 구조적 스트레스, 업무로 인한 스트레스로 분류하였다. Beehr 등(1978)은 어떤 요구에 대한 신체적 반응으로 부정적인 것, 또는 긍정적인 것으로 나타나는 것으로 또한 스트레스를 환경과의 상호작용의 입장에서는 Blau(1981)는 조직의 요구와 개인의 반응능력간의 불균형 상태라는 인지로 스트레스가 발생한다고 보았는데 개인의 반응능력이 환경의 요구를 초과하거나 환경의 요구가 개인의 반응 능력을 초과하여 개인의 반응능력과 환경의 요구 이 양자 간의 불균형 상태로 이어지는 경우로 보

고 있으며 NIOSH(1999)는 업무상 요구상황과 노동자의 능력, 바램, 자원 등이 불일치할 때 발생할 수 있는 극히 해로운 정신적, 육체적 반응으로 정의하였다. 하미승 등(2002)은 개인에게 미치는 영향으로 외부 자극에 대한 지각 또는 평가, 외부 환경으로부터의 개인의 육체적·심리적 반응, 조직구성원으로서 조직 내·외적 환경과의 상호작용을 통한 것으로 직무환경의 특성, 조직이나 직무에 대한 개인의 반응, 직무환경과의 상호작용으로 정의하고 있다.

직무 스트레스는 어떠한 직장에서도 직무에서도 환경에서도 노출될 수 밖에 없는 불가피한 것이지만 그 중 의료기관에 종사하는 의사, 간호사, 의료기사, 행정직 등 전문적이고 다양한 직종의 종사자들이 서로 다른 업무간의 유기적 상호 교환을 통해 의료서비스 상품을 고객에게 제공하여야 하는 업무 특성상 상대적인 스트레스 지수가 높은 것으로 알려져 있다(Gardener, 1980; 한애경, 2007). 그러므로 이에 대한 효율적인 관리는 직무만족을 통한 조직 구성원의 만족으로 연결 될 것이고 또 그것은 조직 자체의 영속적인 발전으로 이어질 것이다.

이에 본 연구에서는 직무스트레스를 외적 요인(감정노동)에 의한 개인의 반응 즉, 개인의 심리적 상태에 초점을 맞추었으며, 감정노동에 의한 개인의 심리적 상태에 따른 반응에 의하여 직무에 미치는 영향을 파악하고자 한다.

### 제 3절 직무만족

직무만족이란 조직 구성원이 본인의 직무에 대해서 가지게 되는 일종의 태도로서 긍정적인 방향으로 태도가 형성되어 조직구성원이 자신의 직무 자체에 대해서 뿐만이 아니라 직무환경에 대해서도 감정적, 정서적으로 만족해 있는 상태이다. 이러한 자신의 직무에 대한 정서적인 반응이 매우 안정적이라면 당연히 개인의 성과에 지대한 영향을 미칠 것이고 조직구성원의 직무만족 여하에 따라 조직성과에 미치는 영향이 매우 클 것이라고 쉽게 예측 할 수 있다.

직무만족에 대한 각 학자들의 정의를 살펴보면 Hoppock(1935)는 종사자 자신이 마음 속 깊은 곳에서 진심으로 만족 상태라 느끼는 심리적, 생리적 그리고 환경적인 결합이 직무만족이라고 정의했다. Tiffin과 McCormick(1965)는 직무에서 경험되고 또 직무에서 유래한 욕구충족의 정도라고 보았으며 Lawler(1968)은 조직 구성원이 실질적으로 얻게 된 보상이 인정되는 수준의 보상을 초과한 정도였을 때 직무만족을 한다고 보았고 Locke(1976)는 직무만족을 정의하기를 직무에 대한 가치를 개인이 성취하는 과정에서 얻은 결과에 대해 느끼는 감정적인 형태로 정의하였으며 Smith 등(1979)은 직무를 통해 경험을 통해 형성된 호·불호의 감정의 균형 상태에서 갖게 되는 일련의 태도라고 정의하였다. 박종선(1990)은 인간이 일을 통해 개인적 능력과 가능성을 실현함으로써 결과물로 심리적인 성장을 통해 만족이라는 상태에 이르게 되는 것으로 종사원들을 적극적으로 일에 몰입하게 하고 동기부여를 하게 해주는 요인이 되기도 한다고 했다. Gregoire와 Spears(2007)는 동기부여와 가장 밀접하게 연관된 개념인 직무만족은 환경적 또는 상황적 요소에 의해 주로 결정되어지는 종사자의 직무에 대한 태도로 나타난다고 하였다. 권혁기 등(2010)은 직무만족을 개인의 신념가치에 따라 개인이 각각 서로 다르게 형성하고 있는 조직의 직무에 대한 주관적인 태도를 의미하며 내·외적 욕구가 얼마만큼 충족 되는가에 대해 평가되는 직무에 대한 긍정적인 반응 등으로 정의하였다.

이처럼 앞에서 서술한 정의를 통해서 종합적으로 정리 해 보면 직무만족이란 종사원 한 개인이 직무를 통하여 경험하고 판단하여 형성되는 긍정적이고, 정서적인 감정 상태로서 직무에 대한 개인적 가치와 환경의 영향에 따라 달라질 수 있고 이렇게 형성된 태도는 또 다시 본인이 종사하는 업무에 긍정적인 영향을 미치게 됨으로써 종사원의 직무 만족은 종사원 개인의 직무뿐만 아니라 조직전체로의 긍정적 영향을 미쳐 조직의 유효성을 증대한다고 할 수 있다. 다시 말해서 만족이 높게 되면 이직률과 결근율의 감소로 생산성의 증가는 물론 조직 내·외부의 긍정적 분위기 형성을 통해서 고객 지향성 및 조직의 대외 이미지에도 기여할 것이다.

그러나 의료기관 종사자들의 경우 환자에게 직접적인 대면을 통해 서비스를 제공하고 있고 고객의 특성상 높은 비용을 부담하고 신체적 안녕 상태가 아닌 환자라는 점으로 인해 고도의 정신적 노동을 필요로 한다. 또한 개인적인 이유를 비롯

해 업무량, 업무 내용 등의 업무 본연의 특성을 이유로 직무에 대한 회의적 태도를 형성하기 쉽고 제도적·조직적 관점에서의 불만족 등의 이유로 다른 직종에 비해 높은 이직률을 보이고 있다(김조자, 박지원, 1991). 이러한 높은 이직률은 조직 전체의 생산성 저하는 물론 높은 의료비용과 낮은 의료서비스의 질이라는 결과를 초래할 것이다. 직무만족의 선행연구에서도 직무 스트레스 및 직무관련 특성 등은 직무만족과 밀접한 관련이 있으며 직무만족과 직무 스트레스는 역 상관관계에 놓여 있다고 하였다. 결국 직무만족은 성취감, 안정감, 성장의 원천으로 작용할 수 있으며 직무만족이 낮으면 이직 의도는 높아지고, 직무만족도가 높으면 이직률과 결근율을 낮추고 종사원과 종사원 사이 또는 종사원과 고객과의 원만한 인간관계 유지와 생산성 증가에 직접적 영향을 미친다(신유근, 2003).

이에 본 연구에서는 종사자의 직무만족은 직무에 관한 긍정적 태도 형성으로 정신적, 정서적 안정 상태에 놓이게 하는 종사자 개인의 심리 상태로 정의하고, 직무스트레스와는 역 상관관계, 이직의도 및 고객지향성에도 매우 높은 영향력을 미치는 요인으로 파악하고자 한다.

## 제 4절 이직의도

이직이란(Turnover)은 종업원이 자신이 소속된 조직에서 벗어나 소속 체에서 완전히 분리되는 것을 의미하는 것으로 직업, 기업, 산업, 지역 간 이동 등을 포함하는 거시적 측면의 이동과 조직내부에서 내부로 이동과 외부로 이동을 포함하는 미시적 측면의 이동으로 구분할 수 있다(Iverson, 1991; Tett & Meyer, 1993). 또한 이직은 개인적인 상황, 직무스트레스, 직무불만족 등의 선행 과정을 거치고 나서 실제 이직으로 연결는데(Riggs & Rantz, 2001), 이러한 이직이 실제로 일어나기 전에 종사자가 직무에 종사하는 동안 이직을 하기위한 생각, 태도 등을 가지고 이직을 하기 위해 구체적인 행동양상을 취하려는 의도를 이직의도라고 볼 수 있

으며 이러한 이직 또는 이직의도를 가진 상태는 조직은 물론 개인에게도 상당한 비용을 발생시키므로 경영 실무자와 연구자들은 이직을 예측하고 축소시키는데 관심을 기울이게 되었다.

보건의료 서비스를 제공하는 생산 조직 또한 노동집약적인 특징을 가진 조직체로서 의료기관의 효율적인 운영을 위해 인적자원 관리가 필수적이다(이호경, 2005). 의료기관은 고객과 종사자와 상호작용 관계 속에서 의료서비스 상품을 제공하면서 직원들이 이직하게 되면 의료기관의 입장에서는 의료기관 전체 이미지 손실 및 직원간의 사기 저하, 인력의 채용 및 훈련 등의 이유로 발생하는 비용, 노력, 시간소모 등 부정적 영향의 가능성이 크기 때문이다(정정희 등, 2008; 문숙자, 2010).

이직에는 회피가능이직과 회피불가능이직, 자발적 조직 이탈과 비자발적 조직이탈로 구분 될 수 있는데, 여기서 자발적 이직은 조직의 노력여하에 따라 최소화 또는 어느 정도 방지가 가능하므로 회피 가능한 이직으로 분류된다(조영숙, 1998). 조직 종사자의 자발적 이탈과 종사자 개인적 사유 또는 기타사유로 인해 비자발적 조직이탈로 구분할 수 있는데, 자발적 이직은 다른 직장으로의 이동, 결혼, 임신, 출산, 가족이 주요 이유로 직장을 이탈하는 '사직' 등으로 구분되고 비자발적 이직은 경기불황에 따른 구조 조정 등의 사유로 구성원으로서 자격을 잃게 되는 '일시해고'와 직장 내의 징계 등의 사유로 강제로 퇴직시키는 '징계해고', '정년퇴직' 등이 포함된다(이원우, 2004).

조직 구성원이 조직으로부터 이직하고자 하는 의도를 이직의도라고 할 때 이직의도 자체가 실제 이직을 완전히 예측할 수는 없지만 이를 예견하고 구체적인 행동을 이해하는 데에는 상당히 유용하다 또한 이직의도와 실제 이직간의 순상관관계가 있는 것으로 밝히고 있고(Shader, Broome, West & Nash, 2001) 이러한 이직을 결정짓는 가장 강력한 요인으로 이직의도가 나타나며(Pooyan, Ebehardt & Szigeti, 1990) 이는 이직의 중요한 전조 증후로 받아들여지고 있다(Price, Mueller, 1981). 이러한 이직과 이직의도 자체를 동일하게 생각할 수는 없으나 이직의도가 실제 이직으로 이어질 수 있는 확률은 상당히 높기 때문에 이직행동을 잘 파악할 수 있는 변수로서 작용함과 동시에 적은 비용으로 효과적으로 파악하는 것이 가

능하며 나아가 이직행위를 효과적으로 예방하는 역할도 할 수 있다(Iverson, 1992; Wright, Bonett, 2007). 또 이러한 이직의도는 국내의 연구에서도 실제 이직행동과 유의한 관계를 갖고 있다고 밝히고 있다(Kim & Park, 1991).

이직의도에 대한 연구를 살펴보면, 1977년 Price는 이직은 개인의 이동행위로서 구성원들이 사회 시스템의 역할들 사이를 이동하는 것이라고 정의했다. 그리고 Mobley(1982)는 이직을 조직의 구성원으로서 금전적 보상을 받던 개인이 조직으로부터 그 대가를 포기하는 것이라고 정의하였는데, 이것은 이직이 조직내부의 이동이 아니라 조직 외부로의 이동을 말하는 것이다. Iverson(1991)은 기업과 종사자 간의 고용관계의 단절로 소속한 조직으로부터 이탈하는 것으로 보았으며 이은용, 이수범, 윤희연(2003)은 조직 구성원이기를 포기한 종사원이 조직을 떠나려는 것으로 정의하고 있다.

이직의도에 영향을 주는 변수로 Price(1977)는 공식화, 집중화, 승진기회, 공정성, 역할 갈등, 보수, 교육정도, 결혼 등의 기회의 결정요인이 직무만족과 조직몰입에 영향을 미친다고 이직모형을 확장시켰으며 Bedeian과 Armenakis(1981)는 역할 모호성과 역할 갈등이 이직의도에 긴장감과 직무만족에 직·간접적 영향을 준다고 하였다.

또한 직무만족과 이직에 대한 선행연구에서는 직무만족과 종사자의 이직 의도는 매우 높은 상관관계를 나타내고 있으며 직무만족이 높을수록 이직 의도는 낮아지고 직무만족이 낮을수록 이직 의도는 점점 더 높아진다고 하였다. (Babin & Boles, 1998; Babakus, 1999; Richard & Ghiselli, 2001; 김민주, 장영옥, 2004) 이는 직무만족도가 종사자의 긍정적인 마인드는 물론 태도 형성에 영향을 미치고 동시에 부정적인 생각과 태도에 영향을 미치므로 직무만족이 직무에 대한 태도는 물론 나아가서는 조직에 대한 이탈 하고 싶은 감정적 형태로 까지 이어져 결국은 이직의도에 직·간접적 영향을 미친다고 볼 수 있다.

종합적으로 정리해 보면 이렇게 종사자들이 이직을 하게 되는 상황에 직면하게 되었을 때 조직에서는 신규직원을 채용해야하는 부담을 가지게 되고 또한 이들을 교육 훈련을 통해 숙련된 전문가로 만드는데 있어서 시간적 비용은 물론 금전적 비용의 지출이 어느 정도 예상 되므로(윤미숙, 2002; Hastings, 1995; Pelrier, Nill

& Schibrowsky, 2003; Prestholdt, Lane & Mathews, 1988) 이러한 이직률의 관리  
는 매우 중요한 인적 자원관리와 연결된다 할 수 있으며 또 다른 측면에서 이야  
기한다면 이직률이 높다는 것은 조직전체의 인력관리상의 문제가 있다는 것을 보  
여주는 지표가 됨으로 이직률에 대한 관리는 조직 전체의 인력관리라고도 말할  
수 있다(조학래, 1996). 그러므로 기업은 종사자의 이직 전에 나타나는 이직의도를  
통해 실제 이직률을 낮출 수 있는 방안을 찾는 것이 종사자 개인의 삶에 긍정적  
효과는 물론 조직의 인적자원 관리 면에서도 그 효율성을 찾을 수 있을 것이다.

이에 본 연구에서는 이직의도를 종사자가 '현재의 조직에서 구성원인 상태를 벗  
어나려는 의향'으로 정의하고, 이직의도는 직무스트레스와 직무만족의 직·간접적  
영향을 받는 요인이라고 하겠다.

## 제 5절 고객 지향성

고객 지향성이란 종사자들의 행동 및 태도, 그 밖의 표현요소들을 통해 고객의  
입장에서 업무처리를 하려는 의향이라고 정의할 수 있다. 시장 경쟁의 심화는 기  
업의 판매활동을 고압적인 판매활동에서 고객의 욕구나 고객이 원하는 가치에 부  
응하려는 판매활동으로 전환하게 하였다. 이 같은 환경에서의 경영 이념은 고객지  
향(customer orientation)적 관점으로 전향을 하게 되었고, 고객지향을 통해 기업은  
경쟁시장에서 우위를 점하려 하고 기업이미지를 제고시키려 한다.

고객지향성(Customer Orientation)에 대한 연구에 대해 살펴보면 Gwinner(1968)  
는 쌍방향적 의사소통, 장기적인 관계수립, 고객 문제해결, 고객관심지향, 접근 용  
이성, 친절성, 등의 속성으로 고객지향성이 구성된다고 주장하였다. Blake와  
Mouton(1970)은 고객과 종사자간의 의사소통 필요성을 강조하면서 고객지향성의  
9가지 구성요소를 제안하였다. Levitt(1980)는 고객지향성을 기업의 목표고객을 완  
전히 이해하는 것으로서 고객을 위한 월등한 가치를 계속적으로 창조하기 위한

것이 그 목적이라고 하였다. Saxe와 Weitz(1982)는 고객지향성을 고객과 종사원의 상호작용으로 고객의 욕구를 충족시키기 위한 것으로 정의하였다. Michaels와 Day(1985)는 마케팅개념 관점에서 접근 하였는데 종사자가 상호작용을 통해 고객의 구매의사결정에 도움을 주면서 고객욕구를 만족 시킬 수 있도록 하는 노력의 정도로 정의했다. Narver와 Slater(1990)는 고객의 욕구, 욕구에 부응한 제품 구성, 고객에 관련된 정보 보유 등의 노력으로 조직구성원으로서 종사자가 기업에 고객의 욕구를 알리어 보다 고객에게 맞춤형 상품 및 제품을 제공할 수 있도록 하며 고객과의 관계에 있어서 장기적 관계 형성으로 보았으며 Hoffman과 Ingram(1991), O'Hara, Bloes와 Johnston(1991)은 고객의 구매의사 결정에 조력하고 고객에게 알맞은 서비스 제공 등의 일련의 노력과 동시에 강압적 판매는 지양하고 고객의 욕구나 고객의 가치 충족을 지향하는 것이라 정의하였다. Simon(1991)은 고객의 질문에 빠른 반응과 고객에 대한 직원들의 친절도, 그리고 고객이 원하는 방향으로 해주려는 태도로 정의하였고, Deshpande, Farly와 Webster(1993)는 소유자, 관리자, 종사자들과 모든 이해당사자들을 포함하여 장기적 관점의 수익성 높은 기업 발전을 위해서 고객관심과 만족을 최우선으로 하는 신뢰의 집합체라 하였다. Jaworski와 Kohli(1993)은 고객지향성을 하나의 조직의 문화로 보았으며 고객을 위하여 가치를 창조하기 위해 취하는 행동으로 정의하였다. Kotler(1996)는 고객지향적 종사원은 고객만족을 강화시키려 하고 이러한 종사원의 고객지향적인 행동은 결국 기업과 고객과의 관계지속이 되게 함으로써 양자 모두에게 이익을 주게 된다고 설명한다. Williams(1998)는 표적고객의 욕구 파악을 통해 경쟁상대보다 한층 더 높은 수준의 고객의 욕구를 충족시켜줌으로써 경쟁사보다 강력한 경쟁력 보유를 위한 행동으로 주장하였다. Brown, Mowen, Donovan과 Licata(2002)는 고객지향성을 ‘고객의 욕구 충족을 위해 업무현장에서의 종사원의 경향 또는 성질’로 정의하였으며, 고객지향성의 최종적 목표는 고객만족이라는 점을 고려하여 모든 산업 내 서비스 종사원들에게 적용할 수 있는 고객지향성 척도를 개발을 하였다. 또 이들은 고객지향성이 종업원의 수행, 개인적 특성에 의해 영향을 미친다는 것을 발견했다.

다시 정리해보면 고객 지향성이란, 고객의 관점에서 기업 활동을 하는 것을 말

하며 기업의 마케팅 활동은 고객의 이익을 증대시키기 위한 방향으로 고객의 관점에서 인식되도록 해야 한다(안준수, 2004). 또한 고객 지향성은 고객의 가치를 충족시키려는 조직 내의 고객만족 문화이며 종사자들의 실천적 차원으로 고객지향성을 이해해야한다(김준환, 2010).

그러므로 고객지향성에 있어서 중요한 요소는 결국은 종사자를 통해 기업의 이미지, 가치, 고객의 욕구 충족 등이 결정되어지는 큰 영향 요인이므로 종사자의 고객지향성을 높여주는 것이 기업 가치를 최대화할 수 있는 방안이라고 할 수 있다.

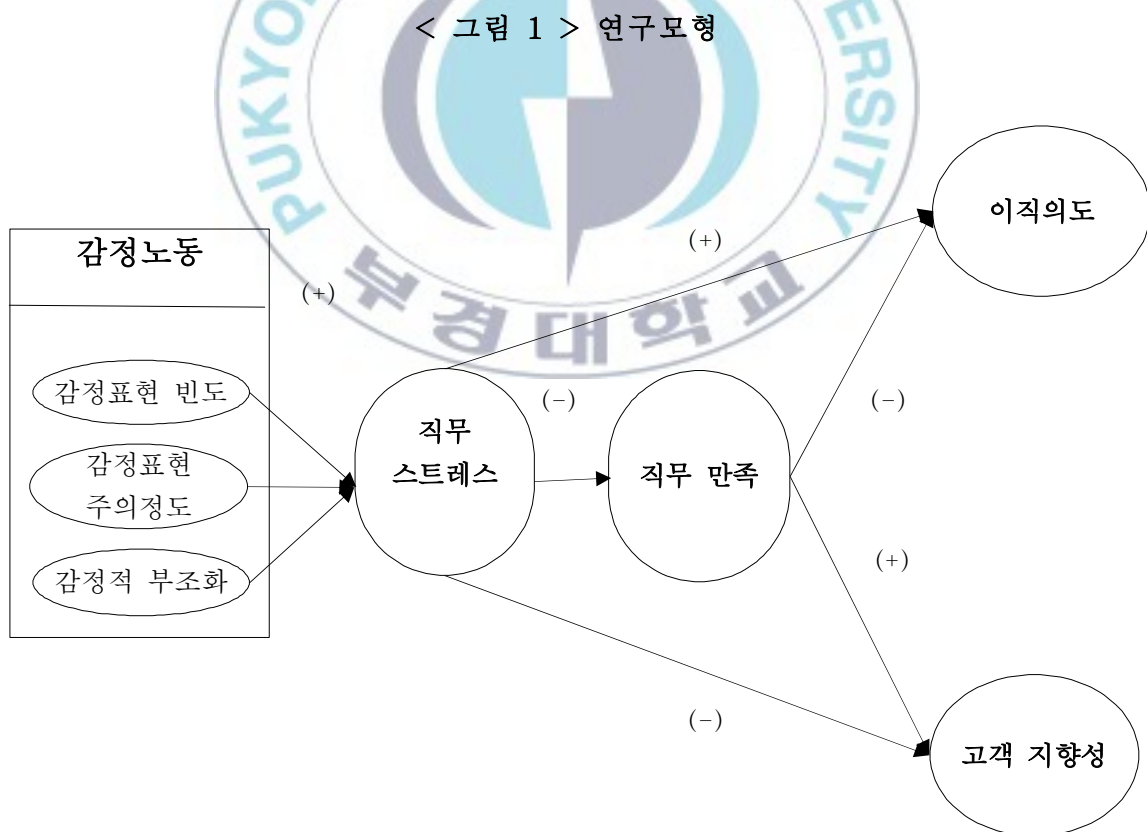
이에 본 연구에서는 의료기관 종사자가 고객을 대함에 있어 의료서비스 제공과정의 일체의 모든 행위에 있어서 고객의 관점에서 행하는 행위를 고객지향성이라고 하고 직무스트레스와 직무만족의 직·간접적 영향을 받는 요인이라 하겠다.



## 제 3장 연구방법

### 제 1절 연구모형

본 연구는 기존의 선행연구를 근거로 의료기관에서 각 종사자들의 감정노동이 스트레스와 직무만족을 통해 이직의도와 고객지향성에 어떻게 영향을 미치는지 확인하기 위하여 <그림1>과 같은 연구모형을 설계하였다.



## 제 2절 연구가설

### (1) 감정노동과 직무 스트레스의 관계

감정노동이 직무 스트레스에 미치는 많은 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다. Morris 와 Feldman(1996)은 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정의 부조화의 4차원으로 감정노동을 구성했고, 이 연구를 토대로 김민주(1998)는 감정노동을 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정의 부조화의 3차원으로 구성했다. 따라서 본 연구에서는 특정 직무로의 한정성이 아닌 의료기관 종사자들로 일반화함으로 감정표현의 다양성 부분을 제외한 김민주의 연구를 토대로 한 감정노동의 3가지 차원에 초점을 맞추었으며 다음과 같다.

감정표현의 빈도(frequency of emotion display)는 고객과의 대면 접촉을 통한 업무가 많으면 많을수록 그 과정에서 감정노동의 빈도가 많아질 것이고 종사자들은 지속적으로 감정노동 상황에 노출될 것이라 하였다. 이러한 종사자의 감정표현의 빈도는 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 요소라 하였다.

감정표현의 주의정도(attentionness to required display rules)는 종사자에게 감정노동의 상황이 강한 강도 및 장기간 지속적인 경우, 스스로 자신의 감정을 관리하는데 있어서 보다 많은 주의를 기울여야 함으로 이것은 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 요소라 하였다.

또한 감정의 부조화(emotion dissonance)는 종사자의 조직의 요구로 인해 할 수 밖에 없는 본인의 진심과 상반되는 행동으로 일관하게 되었을 때, 종사자는 내적 갈등을 일으키게 되는데, 대부분의 선행연구에서는 감정노동의 결과로 보았으며, 또한 직무스트레스에 유의한 정(+)의 영향요인으로 보았다.

이러한 감정노동에 관한 많은 선행연구에 따르면 감정노동은 높은 심리적 육체적 정서적 스트레스로 이어지고(강현아, 2002; 정명숙, 김광점, 2006; 안지영, 2007; 박인아, 2008; 차선경 등, 2009; 이순늬, 2010; 송윤정, 2011) 감정노동과 직무스트레스가 유의한 정(+)의 상관성을 가진다고 했다(안지영, 2007; 한숙정 등, 2011).

또한 Mann(2004)도 감정도동은 심리·정서적 상태뿐만 아니라 직무스트레스나 직무만족에도 영향을 미치는 것으로 보았으며, 1990년대에 이루어졌던 국외의 간호사 대상 감정도동에 대한 연구에서 감정도동은 서비스 제공자에게 스트레스를 줄 뿐만 아니라 개인 건강에 영향을 미쳐 결국 조직 결과에도 영향을 미친다고 하였다(Cordes & Dougherty, 1993; Goolsby, 1992).

이에 본 연구에서는 앞서 제시한 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설(H)을 도출하였다.

**H1. 감정도동은 직무스트레스에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.**

H1-1. 감정표현의 빈도는 직무스트레스에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 감정표현 주의 정도는 직무스트레스에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 감정적 부조화는 직무스트레스에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

## (2) 직무 스트레스와 직무만족, 이직의도, 고객지향성과의 관계

직무 스트레스는 많은 연구에서 직무만족, 이직의도, 고객지향성과 유의적인 상관관계를 보인다고 하고 있는데, 직무 스트레스는 직무요구에 대한 종사자의 능력에 대한 인식이 일치하지 않을 때 일어나는 것으로 과도한 직무스트레스는 직무의 불안정을 경험하게 되며(송승현, 류경민, 2012), 이현주(2012)는 직무 스트레스가 직무 탈진감으로 연결되어 이직의도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치고 있음을 밝히고 있으며, 이동열(2004)의 연구에서도 직무스트레스의 일정 요인이 직무만족에 부정적 영향을 끼친다고 하였다. 정효선과 유혜현(2012)은 스트레스가 반생산적행동과 이직의도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미친다고 하였다. Huang, Chuang과 Lin(2003)은 직무 스트레스는 직무만족 등과 같은 성과변수를 매개로 이직의도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미친다고 하였다. 또한 서비스 종사자의 스트레스와 고객지향성과의 관계에서 Wharton(1993)은 선행변수로 감정도동을 겪은 종사자에 초점을 맞춘 연구에서 감

정의 갈등현상은 고객에 대한 고객 지향적 행동에 부(-)의 영향을 미친다고 하였다(김민주 2006). 또 Roger(1994)의 연구에서 직무스트레스의 상황아래에서는 고객 지향적 서비스와 행동이 현저히 낮아지는 것으로 나타났다.

이에 본 연구에서는 직무스트레스가 직무만족, 이직의도 및 고객 지향성에의 영향을 미칠 것으로 보고 다음과 같은 가설(H)을 도출하였다.

H2. 직무 스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H3. 직무 스트레스는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4. 직무 스트레스는 고객지향성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

### (3) 직무만족과 이직의도, 고객지향성과의 관계

Riggs와 Rants(2001)에는 직무스트레스, 직무 불만족, 개인적인 상황의 변화 등의 간접적인 과정을 거친 뒤 실제 이직이 일어난다고 하였고 Richard, Ghiselli Billy(2001)의 연구에서도 직무만족과 생활만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 하였고 Low et al.(2001), Pizam과 Thornburg(2000), Price(2001)도 직무만족이 이직의도와 유의한 부(-)의 상관관계가 있다고 하였다. 신유근(2003)은 직무만족도가 높으면 높을수록 이직률과 결근율을 감소시켜 생산성 증가에 직접적인 영향을 미치므로 이는 직무만족과 이직의도와의 관계가 부(-)의 상관관계에 놓여 있는 것이라 하였다.

직무만족과 고객지향성과의 관계에서는 Siguaw, Brown과 Widing II(1994)의 연구에서 기업 차원의 시장지향성과 종사원 차원의 고객지향성과의 인과관계 규명을 통해 고객지향성은 직무만족과 유의적 정(+)의 관계를 제시하였다. Hoffman과 Ingram(1992)의 연구에서는 가정 간호사들을 대상으로 실증연구를 수행하여 직무만족과 고객지향성간의 유의적 정(+)의 관계를 검증하였다. 또 서광열(2009)는 호텔 종사원을 대상으로 한 연구에서 직무만족과 고객지향성간의 유의적 정(+)의 관

계를 검증하였다.

따라서, 직무만족은 종사자 개인이 조직에 계속 존속 할 것인지 아닌지에 대한 생각에 많은 영향력을 미치고 업무 본연의 과정에서는 고객지향성에 큰 영향을 미친다고 할 수 있겠다.

이상을 통해 본 연구에서는 다음과 같은 가설(H)을 세웠다.

H5. 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H6. 직무만족은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 제 3절 변수의 조작적 정의와 측정

#### (1) 감정노동

본 연구에서 감정노동 측정도구는 Morris와 Feldman(1996)이 개발한 감정노동도구를 김민주(1998)가 번역한 것을 수정, 보완하여 사용해 측정하였고 감정노동의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정의 부조화의 각 3차원의 총9문항으로 구성되어 있다. 응답범주는 ‘매우 그렇지 않다’ 1점에서부터 ‘매우 그렇다’ 7점까지 배점이 가능한 Likert 7점 척도이며 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다.

#### (2) 직무스트레스

본 연구에서 직무스트레스 측정도구는 Quinn과 Shepard(1974), 정효선(2009) 등이 개발한 직무스트레스에 대한 도구를 수정, 보완하여 측정하였고 스트레스 요인은 총 5문항으로 구성되었다. 응답범주는 ‘매우 그렇지 않다’ 1점에서부터 ‘매우 그렇다’ 7점까지 배점이 가능한 Likert 7점 척도이며 점수가 높을수록 스트레스 정도

가 높음을 의미한다.

### (3) 직무만족

직무만족은 직무에 대한 개인의 일반적인 태도를 나타내는 것이며, 자신의 직무와 그를 통해 얻게 되는 경험에 대한 평가를 의미한다. 직무만족은 ‘자신의 직무에 대해 전체적으로 느끼는 만족의 주관적인 평가’로 정의하여 직무에 대해 느끼는 단일지표로 접근하는 방법을 따르고자 한다. 본 연구에서는 직무만족을 Curry와 Wakefield(1986), 최종진(1996)이 개발한 설문항목을 이용하여 측정하였다. 각 질문에 응답자들은 ‘매우 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’로 7점까지 배점이 가능한 Likert 7점 척도이며 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높음을 의미한다.

### (4) 이직의도

본 연구에서 이직의도의 측정도구는 Becker(1992), Mobley(1982), 강정애(2005)가 개발한 측정도구를 이용해 수정, 보완한 측정항목을 이용하였다. 본 도구는 4문항으로 구성되었으며, 응답범주는 ‘매우 그렇지 않다’ 1점에서부터 ‘매우 그렇다’ 7점까지 배점이 가능한 Likert 7점 척도이며 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다.

### (5) 고객지향성

본 연구에서 고객지향성 측정도구는 Parasuraman et, al.(1998), Donavan(2004), 이유재(2004)가 개발한 고객지향성 측정도구를 수정, 보완하여 측정하였다. 총 5문항으로 구성되었으며 응답범주는 ‘매우 그렇지 않다’ 1점에서부터 ‘매우 그렇다’ 7점까지 배점이 가능한 Likert 7점 척도이며 점수가 높을수록 고객지향성이 높음을 의미한다.

## (6) 일반적 인구 통계 특성

일반적 인구 통계 특성에 관한 내용은 연령, 성별, 최종학력, 근무연수, 직무, 고용형태, 의료기관의 유형 등 총 7문항으로 구성하였다.

이상으로 본 연구에 사용된 측정도구는 문헌고찰과 선행연구를 토대로 본 연구에 맞게 작성된 구조화된 설문지를 사용하였으며 설문지 내용은 감정노동에 관한 설문 9문항, 직무스트레스에 관한 설문 5문항, 직무만족 4문항, 이직의도 4문항, 고객지향성 6문항으로 구성하였으며 구체적인 내용은 다음 < 표 3 >과 같다.



< 표 3 > 설문지 구성

변수	구성요인	문 항	설문출처
감정노동	감정노동 빈도	3	Morris & Feldman (1996), 김민주(1998)
	감정표현에 대한 주의정도	3	
	감정의 부조화	3	
직무스트레스	직무스트레스	5	Quinn & Shepard(1974) 정효선 등(2009)
직무만족	직무만족	4	Curry & Wakefield(1986), 최종진(1996)
이직의도	이직의도	4	Becker (1992) Mobley(1982), 강정애(2005)
고객 지향성	고객 지향성	6	Parasuraman et. al (1998) Donavan(2004), 이유재(2004)
인구통계	연령, 성별, 학력, 근무연차, 직무종류, 고용형태, 의료기 관 유형	7	연구자 작성

## 제 4절 조사대상 및 자료의 수집 방법

본 연구는 의료기관 종사자의 감정노동이 직무스트레스, 직무만족, 이직의도 및 고객지향성에 미치는 영향을 알아보기 위하여 선행연구를 근거로 가설적 경로를 도출하고 경로의 적합성을 검증하는 경로 분석 연구이다.

본 연구의 대상자는 부산 경남 소재 병·의원에 종사하고 있는 고용의사, 간호사, 의료기사, 행정직, 병원코디네이터 등의 근무자를 대상으로 2013년 3월 11일부터 4월 14일 까지 총 35일간의 자료 수집 기간이 소요되었다. 각 병·의원에 배부된 설문지는 350부였으나 그중 회수되지 않은 15부를 제외하고 총 335부의자료가 회수되었으며 회수율은 96%이었으나 그 중 유의성을 보이는 287부가 최종분석에 사용되었다. 설문 조사의 참여율과 응답의 충실도를 높이기 위해 캔 커피, 볼펜 등의 기념품을 제공하였다.

## 제 4장 실증분석

### 제 1절 표본특성

< 표 4 >의 응답자 특성을 살펴보면 응답자중 여성 79.1%, 남성 19.5%로 여성이 대다수를 차지하였고 연령은 20대 45.6%, 30대 32.4%, 40대 14.6%로 50대가 5.2%로 20 ~ 30대가 78%로 대다수의 응답자 비율을 차지했다. 최종학력은 고등학교 졸업이 10.1% 전문대학 재학 및 졸업이 36.6% 대학교 재학 및 졸업이 42.5% 대학원 재학 및 졸업이 8.4%를 차지하여 전체 종사자 중 전문대학 및 대학교 재

학 또는 졸업자가 79.1%로 가장 많았으며 근무연차는 1년 미만 5.2%, 1년 이상 ~ 5년 미만 58.5%, 5년 이상 ~ 10년 미만 17.8%, 10이상 15.3%로 1년 ~ 5년 미만의 근무경력 보유자가 58.5%로 가장 많았으며 직무별로는 고용의사 2.1%, 간호사 34.1%, 의료기사 8.7%, 행정직 32.4% 기타 19.5%로 간호사와 행정직이 66.5% 가장 많은 응답률을 보였다. 고용형태는 정규직이 81.9% 비정규직이 16.4%이었으며, 의료기관의 종별로는 상급 종합병원 8.4%, 종합병원 34.1%, 일반 병원급 31.4%, 의원급 23.7%였다.

< 표 4 > 응답자의 특성

	표본의 특성	빈도	백분율
연령	20대	131	45.6
	30대	93	32.4
	40대	42	14.6
	50대	15	5.2
성별	남	56	19.5
	여	227	79.1
학력	고등학교 졸업	29	10.1
	전문대학교 재학/졸업	105	36.6
	대학교 재학/졸업	122	42.5
	대학원 재학/졸업	24	8.4
근무연차	1년미만	15	5.2
	1년이상 ~ 5년미만	168	58.5
	5년이상 ~ 10년미만	51	17.8
	10년 이상	44	15.3
직무종류	고용의사	6	2.1
	간호사	98	34.1
	의료기사	25	8.7
	행정직	93	32.4
	기타	56	19.5
고용형태	정규직	235	81.9
	비정규직	47	16.4
의료기관 종별	상급종합병원	24	8.4
	종합병원	98	34.1
	일반병원급	90	31.4
	의원급	68	23.7

## 제 2절 자료의 신뢰성 및 타당성 검증

### (1) 탐색적 요인분석

본 연구는 가설 검증에 앞서 제시된 개념들의 신뢰성과 타당성을 분석하였다. 신뢰성은 Cronbach's  $\alpha$ 를 통하여 확인하였으며, < 표 5 >에서 나타난 모든 개념들의 값이 기준치인 0.7 이상으로 나타나 내적일관성이 있는 것으로 나타났다.

다음으로 사용한 측정도구가 실제 측정하고자 하는 개념을 적절하게 측정하고 있는지와 측정도구들이 서로 잘 구별되는지를 확인하기 위하여 주성분 분석법과 Varimax 회전법을 사용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다.

탐색적 요인분석결과 고유값이 1.0 이상인 요인에 한하여 요인 적재값이 0.5 이상으로 모두 7 요인으로 탐색 되었다. 그리고 총 요인의 누적설명력은 78.24%로서 양호하게 나타났다. 이로서 제시한 기준들을 모두 만족하는 것으로 나타나 개념들이 적절하게 추출된 것을 확인하였다.

< 표 5 > 탐색적 요인분석

항목	고객 지향성	직무 스트 레스	이직 의도	직무 만족	감정 빈도	감정 부조화	감정 주의 정도
Var. 1	<b>.871</b>	-.065	-.095	.151	.016	-.022	-.086
Var. 2	<b>.866</b>	-.125	-.088	.189	.028	-.052	-.042
Var. 3	<b>.836</b>	-.121	-.098	.191	.084	-.098	-.118
Var. 4	<b>.834</b>	-.133	-.136	.180	.060	.014	-.142
Var. 5	<b>.830</b>	-.059	-.189	.157	.023	-.100	-.037
Var. 6	<b>.824</b>	-.224	-.059	.135	.048	-.012	-.034
Var. 7	-.139	<b>.781</b>	.161	-.168	.124	.151	.152
Var. 8	-.124	<b>.724</b>	.352	-.247	.130	.127	.113
Var. 9	-.198	<b>.722</b>	.340	-.114	.046	.165	.136
Var. 10	-.181	<b>.721</b>	.345	-.226	.189	.072	.027
Var. 11	-.106	<b>.717</b>	.118	-.230	.100	.220	.088
Var. 12	-.155	<b>.709</b>	.238	-.147	.043	.220	.252
Var. 13	-.156	.319	<b>.852</b>	-.175	.071	.115	.081
Var. 14	-.169	.247	<b>.839</b>	-.145	.091	.122	.106
Var. 15	-.163	.230	<b>.831</b>	-.187	.091	.115	.136
Var. 16	-.145	.350	<b>.831</b>	-.178	.064	.109	.072
Var. 17	.270	-.199	-.167	<b>.777</b>	-.064	-.092	.000
Var. 18	.306	-.242	-.181	<b>.734</b>	-.036	-.071	-.071
Var. 19	.356	-.198	-.110	<b>.728</b>	.073	-.159	-.065
Var. 20	.200	-.311	-.284	<b>.726</b>	-.086	.009	-.111
Var. 21	.140	.039	.066	-.013	<b>.864</b>	.131	.115
Var. 22	.084	.127	.074	-.039	<b>.833</b>	.103	.224
Var. 23	.010	.208	.100	-.028	<b>.815</b>	.177	.091
Var. 24	-.078	.213	.143	-.077	.165	<b>.823</b>	.204
Var. 25	-.077	.256	.122	-.031	.083	<b>.818</b>	.192
Var. 26	-.048	.176	.120	-.150	.239	<b>.756</b>	.189
Var. 27	-.130	.113	.131	-.090	.160	.153	<b>.853</b>
Var. 28	-.233	.160	.084	.000	.159	.210	<b>.796</b>
Var. 29	-.023	.302	.132	-.112	.214	.296	<b>.717</b>
<b>고유치</b>	<b>4.959</b>	<b>4.201</b>	<b>3.616</b>	<b>2.768</b>	<b>2.433</b>	<b>2.415</b>	<b>2.296</b>
<b>누적분산(%)</b>	<b>17.100</b>	<b>31.587</b>	<b>44.056</b>	<b>53.602</b>	<b>61.991</b>	<b>70.318</b>	<b>78.236</b>
<b>Cronbach's <math>\alpha</math></b>	<b>.942</b>	<b>.919</b>	<b>.951</b>	<b>.871</b>	<b>.853</b>	<b>.858</b>	<b>.855</b>

## (2) 확인적 요인분석

신뢰성 검증과 탐색적 요인분석을 거친 최종 측정항목들의 타당성을 검증하기 위해 AMOS 4.0을 이용해 확인적 요인분석(CFA: confirmatory factor analysis)을 실시하였다.

그 결과 < 표 6 >에 나타난 바와 같이 개념군의 측정모형의 부합도 지수를 살펴보면,  $X^2 = 678.104$ ,  $df = 329$ ,  $p = 0.000$ , GFI : 0.853, AGFI : 0.818, IFI : 0.946, CFI : 0.945, RMSEA : 0.061로 나타나 측정모형은 만족할 만한 수준으로 나타났다. 제시된 개념들의 집중타당성을 분석한 결과 표준화된 요인적재값이 1% 유의수준에서 모두 0.7이상으로 나타나 집중타당성은 확인되었다.

또한 < 표 7 >에 나타난 바와 같이 변수들의 구성 개념간 판별타당성 검토를 위하여 상관관계를 확인한 결과 상관계수의 신뢰구간(즉,  $\pm 2SE$ )에 1.0이 포함되지 않아 구성 개념들 간에 판별타당성도 확보되었다고 할 수 있다(Anderson & Gerbing, 1988).

따라서 가설 검증을 하는데 있어서 자료의 신뢰성과 타당성에는 문제가 없는 것으로 사료된다.

< 표 6 > 확인적 요인분석(집중타당성)

요인	항목	요인 적재값	C.R.	P-Value
감정의 빈도	Var. 21	.864		
	Var. 22	.833	13.922	0.000
	Var. 23	.815	13.896	0.000
감정의 주의정도	Var. 27	.853		
	Var. 28	.796	14.340	0.000
	Var. 29	.717	14.714	0.000
감정의 부조화	Var. 24	.823		
	Var. 25	.818	15.790	0.000
	Var. 26	.756	14.056	0.000
직무 스트레스	Var. 7	.781		
	Var. 8	.724	18.755	0.000
	Var. 9	.722	17.674	0.000
	Var. 10	.721	16.370	0.000
	Var. 11	.717	16.607	0.000
	Var. 12	.709		
직무만족	Var. 17	.777		
	Var. 18	.734	14.568	0.000
	Var. 19	.728	14.317	0.000
	Var. 20	.726	14.651	0.000
이직의도	Var. 13	.852		
	Var. 14	.839	33.519	0.000
	Var. 15	.831	24.699	0.000
	Var. 16	.831	23.985	0.000
고객 지향성	Var. 1	.871		
	Var. 2	.866	18.341	0.000
	Var. 3	.836	18.532	0.000
	Var. 4	.834	18.403	0.000
	Var. 5	.830	19.029	0.000
	Var. 6	.824	17.155	0.000
<p><b>X<sup>2</sup> = 678.104    d. f =329    p = .000    GFI : .853    AGFI : .818</b></p> <p><b>IFI : .946    CFI : .945    RMSEA : ,061</b></p>				

< 표 7 > 상관관계 분석(판별 타당성)

	감정 빈도	감정 주의 정도	감정 부조화	직무 만족	직무 스트 레스	이직 의도	고객 지향성
감정빈도	1	.130**	.106**	.069*	.110**	.115**	.078*
감정 주의 정도	.478	1	.152**	.096**	.154**	.156**	.106**
감정 부조화	.445	.636	1	.080**	.130**	.131**	.086**
직무만족	-.134	-.373	-.350	1	.102**	.104**	.077**
직무 스트레스	.348	.531	.554	-.656	1	.165**	.101**
이직의도	.249	.397	.414	-.563	.731	1	.106**
고객 지향성	.086	-.310	-.222	.606	-.417	-.374	1

대각선 좌측하단부분은 상관계수이고, 대각선 우측 상단부분은 표준오차 \*\*p<0.01, \*p>0.1

### 제 3절 가설검증

#### (1) 연구모형의 적합도 검증

본 연구에 이용된 연구 단위들 간의 전체구조모형의 적합도를 검증한 결과는 다음과 같다. 연구모형의 적합도 지수는  $X^2 = 705.526$ ,  $d.f = 339$ ,  $p = 0.000$ , GFI : 0.847, AGFI : 0.816, IFI : 0.943, CFI : 0.942, RMSEA : 0.061 로 나타나 만족할 만한 수준으로 나타났다. 따라서 전체적합도지수를 고려할 때 본 연구에서 제시한 모형을 사용하여 가설을 검증하는데 큰 무리가 없는 것으로 판단하여 가설검증을 하였다. 본 연구에서의 가설검증은 유의수준과 경로관계 방향성의 일치 여부를 기준으로 가설 채택여부를 결정하였다.

< 표 8 > 가설검증 결과

가설			경로 계수	SE	CR	P-value	채택 여부
H 1-1	빈도	스트레스	.046	.080	.677	0.498	기각
H 1-2	주의	스트레스	.296	.079	3.517	0.000	채택
H 1-3	부조화	스트레스	.344	.091	4.225	0.000	채택
H2	스트레스	직무만족	-.654	.042	-10.212	0.000	채택
H3	스트레스	이직의도	.633	.076	9.304	0.000	채택
H4	스트레스	고객 지향성	-.039	.053	-.519	0.604	기각
H5	직무만족	이직의도	-.151	.109	-2.314	0.021	채택
H6	직무만족	고객 지향성	.581	.089	6.877	0.000	채택
<p><b>X<sup>2</sup> = 705.526    d. f =339    p = .000    GFI : .847    AGFI : .816</b>  <b>IFI : .943    CFI : .942    RMSEA : ,061</b></p>							

## (2) 가설검증결과

< 표 8 >의 분석 결과는 H1-1과 H4를 제외한 모든 가설들을 지지한다.

H1-1에 대한 실증분석 결과 경로계수 값은 0.046(P>0.1)로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 “감정표현의 빈도는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설은 기각 되었다. 이는 배은주(2012), 김영미(2008)의 감정표현의 빈도는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설과는 상반되는 내용으로 시대적 변화와 의료기관이라는 환경의 특성상 감정노동의 일상적인 빈도는 직

무스트레스에 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 보인다. 이러한 결과는 감정노동의 빈도가 직무스트레스에 영향을 미치지 않는다는 이송희(2011)의 연구와, 감정노동의 빈도가 높을수록 직무스트레스를 적게 받는다는 배은주(2012)의 연구결과와 상통한다.

H1-2에 대한 실증분석 결과 경로계수 값은 0.296( $P < 0.1$ )로서 통계적으로 유의적인 것으로 나타나 “감정표현 주의 정도는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설은 채택되었다. 이는 배은주(2012), 김영미(2008)의 감정표현의 주의정도는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설과 일치한다.

H1-3의 가설인 “감정적 부조화는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”에 대한 가설 검증결과는 경로계수 값은 0.344( $P < 0.1$ )로서 통계적으로 유의적인 것으로 나타나 채택되었다. 이는 배은주(2012), 김영미(2008)의 감정의 부조화는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설과 일치한다.

H1-1에서 나타난 결과는 Morris와 Feldman (1996), 김민주(1998)의 연구결과와 일치 하지 않는 것으로 나타나 감정 표현의 빈도는 직무스트레스에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이는 직원과 기관 모두가 시대적 변화를 통해 서비스 인식의 중요성, 서비스의 매뉴얼화 및 일상화로 일정량 정도의 감정노동의 빈도는 의례히 있는 일상으로 인식, 강한 감정노동 정도로는 인식하지 못하는 점과 조직전반의 문화가 대고객 서비스는 당연함이라는 분위기 조성으로 종사자와 종사자간에도 모니터 요원으로서 역할을 하기 때문에 H1-1의 가설은 기각 된 것으로 보인다.

H2의 가설인 “직무 스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”에 대한 가설 검증결과는 경로계수 값은 -0.654( $P < 0.1$ )로서 통계적으로 유의적인 것으로 나타나 채택되었다. 이것은 이동열(2004)의 연구에서 직무스트레스의 일정 요인이 직무만족에 부정적 영향을 끼친다고 한 것과 일치하였다.

H3의 가설인 “직무 스트레스는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”에 대한 가설 검증결과는 경로계수 값은 0.633( $P < 0.1$ )로서 통계적으로 유의적인 것으로 나타나 채택되었다. 이는 Huang, Chuang과 Lin(2003)의 직무 스트레스는 직무만족 등과 같은 성과변수를 매개로 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다고 한 연구와

일치 하였다.

H4의 가설인 “직무 스트레스는 고객지향성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”에 대한 가설 검증결과는 경로계수 값은  $-0.039(P>0.1)$ 로서 통계적으로 유의하지 못한 것으로 나타나 기각되었다. Wharton(1993)은 선행변수로 감정노동을 겪은 종사자에 초점을 맞춘 연구에서 감정의 갈등현상은 고객에 대한 고객 지향적 행동에 부(-)의 영향을 미친다고하였는데 이와 일치하였다.

이는 Quinn과 Shepard(1974), 정효선(2002) 등의 연구에서도 직무스트레스는 직무만족과 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것과는 동일한 연구결과로 나타나지만, 고객지향성에는 유의하지 못한 연구결과는 앞에서 서술한 가설 H1-1이 기각된 이유와 동일한 것으로 직원교육의 효과 및 대고객 서비스에 대한 조직 문화 형성을 비롯해서 종사자 개인적 특성(성격, 의료기관 종사자 특유의 신념 등), 조직의 보상, 지원 등 다른 변수가 작용한 것이라고 생각된다.

H5의 가설인 “직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”에 대한 가설 검증결과는 경로계수 값은  $-0.151(P<0.1)$ 로서 통계적으로 유의적인 것으로 나타나 채택되었다. 이는 Richard, Ghiselli Billy(2001)의 연구에서 직무만족과 생활만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다는 것과 일치하였다.

H6의 가설인 “직무만족은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”에 대한 가설 검증결과는 경로계수 값은  $0.581(P<0.1)$ 로서 통계적으로 유의적인 것으로 나타나 채택되었다. 이는 Hoffman과 Ingram()의 연구에서 직무만족과 고객지향성간의 유의적 정(+)의 관계를 검증하바 있는데 이와 일치하였다.

이는 Curry와 Wakefield(1986), 최종진(1996)등의 연구내용을 토대로 보았을 때 각각의 이직의도와 고객지향성에 유의한 영향을 미친다는 내용과 동일하다. 종사자들은 직무만족을 통해서 본인이 속해 있는 조직에서 이탈하려는 의향이 낮아지고, 고객에 대해 좀 더 적극적인 자세를 취하는 것을 확인한바, 조직의 영속적인 존립 또는 유능한 직원의 이탈을 방지하기 위해서는 직무에 대한 태도가 만족의 상태에 이를 수 있도록 유지, 증진, 개선 시켜야 함을 시사한다.

## 제 5장 결론

### 제 1절 연구요약 및 시사점

본 연구는 의료기관 종사자의 감정노동이 고객지향성과 이직의도에 미치는 요인의 규명을 목적으로 직무스트레스와 직무만족을 매개로 구조적 관계를 확인하기 위하여 의료기관 종사자들을 대상으로 실증분석을 하였다.

주요 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 감정 표현의 주의정도와 감정의 부조화가 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로 밝혀졌으나, 감정노동의 빈도로만은 의례히 있는 일상으로 받아들여 직무스트레스에 영향요인으로 작용 하지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 직무스트레스는 직무만족을 매개로 직·간접적으로 이직의도에 영향을 미치고 고객지향성에는 직무만족을 매개로한 간접적 영향만을 미친다는 것을 확인할 수 있었다.

위의 연구요약의 근거로 본 연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 직원의 선별 및 직무배치에 있어서 효율적인 인사가 되어야 한다. 같은 상황 아래에서도 탁월한 대처 능력을 지닌 직원을 효율적으로 채용 및 배치하여 조직의 유효성에 긍정적 효과로 이어질 수 있도록 해야 한다.

둘째, 고객 서비스 담당 직원의 응대요령교육, 불평고객과 화난고객의 대응 방법에 대한 교육, 지속적인 소속감과 직무만족감을 형성할 수 있는 직원의 훈련과 교육으로 직원들의 내면적 인지 관리를 통해 감정표현의 주의정도와 부조화 현상이 최대한 일어나지 않도록 막아주고 실제 고객과의 대면을 통해 생긴 스트레스를 완화해 나아가는 방안을 제시하여 지속적인 의욕으로 업무에 임할 수 있도록 도와주어야 한다.

셋째, 직원 지원체계 구축을 통해 감정노동에 대한 종사자 스스로의 조절 능력

을 길러 스트레스 지수를 낮추도록 해야 한다. 상사와 동료 간의 지원체제로 신뢰를 바탕으로 한 직무 환경 조성 등을 통해 서비스에 보다 효과적으로 대처할 수 있는 시스템을 만들고, 다양한 보상체계를 통해 자신의 직무에 대한 만족감 증대 등을 들 수 있을 것이다. 이러한 지원체계를 통해서 조직은 언제나 종사자 개인의 행복 추구를 위해 노력한다는 것과 조직과 개인은 공동체적인 성격을 가지고 있다는 부분을 종사자에게 인식 시켜주어야 한다.

넷째, 오랜 기간 동안 감정노동 상황에 노출 될 경우, 정서적으로 지쳐 의욕저하를 불러일으킬 수 있으므로 직원들에게 교대근무나 다른 부서 이동할 수 있는 기회를 제공해야 한다.

결론적으로 의료기관 종사자들에 있어서 감정노동 관리는 강도 높은 차원인 감정 표현의 주의정도와 감정의 부조화에 대한 관리가 무엇보다 중요하다. 이는 곧 직무스트레스를 낮추고, 직무만족도 제고에 기여할 것이며, 결과변수인 이직의도와 고객지향성에 영향을 통해 조직의 유효성과 직결 될 것이기 때문이다. 그러기 위해서 조직 전체의 관점에서 의료기관 종사자들의 감정노동 관리에 대한 중요성을 인지하고 그것을 기업 경영자적 관점에서 관리함으로써 조직 유효성을 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

## 제 2절 연구의 한계점 및 향후과제

본 연구의 구체적인 실증분석 결과에 따른 전략적 시사점에도 불구하고 몇 가지 연구의 한계를 가지고 있으며, 그에 따른 향후 과제를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 표본은 편의표본 추출로 분석 대상에 포함된 의료기관은 주로 부산·경남권에 국한되어 있어 연구결과를 일반화하기 어렵다. 그러므로 향후 연구에서는 부산·경남권 이외의 지역을 포함함으로써 표본의 대표성에 대한 한계를 극복해야 한다.

둘째, 의료기관 종사자 대상의 직무별 연구를 통해 대상자 별로 요인 분석을 통해 각 업무별 종사자에 관한 연구, 특히 외국인 환자를 대상으로 한 업무 종사자를 추가 연구함으로써 국제적 의료서비스 질 제고에 기여할 수 있을 것이다.

셋째, 의료기관내에서도 비정규직의 비율이 높아지고 있는 바, 정규직과 비정규직을 비교 연구함으로써 고용체계에 따른 심층적 연구를 할 수 있을 것이다.

넷째, 본 연구에서 종사자의 직무스트레스에 영향변수로 감정노동을 설정하였으나 외부고객에 대한 감정노동 뿐 아니라 내부종사자 상호간 영향요인, 기타 조직이 종사자에게 미치는 영향요인 등을 고려하여 다각적으로 분석한다면 좀 더 유의미한 연구가 될 것이다.

다섯째, 횡단적 분석의 한계를 넘고자 시간적 간격을 둔 종단적 연구를 통해 의료기관 종사자들의 감정노동 관리를 통해 조직 유효성에 좀 더 유의미한 연구가 될 수 있도록 해야 할 것이다.



**A Study on the Effects of Medical Employees's Emotional  
Labor on Turnover Intention and Customer Orientation  
-Mediated by Job Stress and Job Satisfaction-**

**Chae, Ju-Ah**

**Department of Tourism Administration  
The Graduate School of Pukyong National University**

The awareness of the difficulties experienced by the workers in the service industry requiring emotional labor is growing. Medical service areas also are managing if the rules of appropriate emotional expression and behavior are well observed through continuous investigation since, along with changes in industrial environment, the quality of service provided by the employees of the medical institution serves as important factors for determining patient revisit, and such demand from the organizations is expected to continue.

The purpose of this research is to examine the management of emotional labor of members of the organization from the viewpoint of the manager to manage the continuous existence and business performance of the organization.

This research established that the emotional labor of the employees of medical institutions is the influence factor for job stress and job satisfaction, and established through the actual proof analysis that the job stress has direct and indirect effects through job satisfaction on the turnover intention and customer

orientation.

The results of this research are as follows. First, it was confirmed that the degree of attention and emotional dissonance among the subordinate elements of emotional labor except the frequency of emotional expression had positive (+) effects on the job stress. Second, the job stress was found to have direct and indirect effects on the turnover intention through the mediation of job satisfaction. Third, the job stress was found to have only indirect effects on the customer orientation through the mediation of the job satisfaction. Based on the results of the actual proof analysis, this research presented practical implications by analyzing the management of the emotional labor of the employees of medical institutions from the view point of the continuous existence and business performance of the organization.

Key word : emotional labor, job stress, job satisfaction, turnover intention, customer orientation.

## 참고문헌

- 강정애, 이윤화(2005), "멘토링 기능이 멘티의 경력몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한연구 : 자기효능감의 조절효과를 중심으로," *한국인사관리학회*, 29(2), 255-281.
- 강재호(2005), "관광산업 종사자의 감정노동과 심리적 안녕 간의 관계연구," *관광경영학연구*, 25(0), 1-21.
- 강현아(2002), "간호전문직 노동의 변화, 경제와 사회," 55(가을호), 142-168.
- 김경식(2011), "소방 공무원의 직무스트레스요인이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 분석," 순천대학교 박사학위논문.
- 김문석 등(1994), "임상간호사의 이직의도 및 이직에 관한 연구," *산업개발연구*, 43, 189-231.
- 김민주(1998), "호텔종사원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향," *관광학연구*, 21(2), 129-132.
- 김민주(2006), "감정노동의 결과에 대한 한국과 미국간의 비교연구-호텔종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로," *호텔경영학연구*, 15(1), 35-57.
- 김미경(2012), "의료관광 코디네이터의 역할 인식도에 관한 연구: 부산광역시 외국인 진료 종사자들을 중심으로," 경성대학교 석사학위논문.
- 김보성 등(2010), "호텔식음료 종사자의 감정노동이 서비스 제공수준에 미치는 영향: 상사의 감성지능과 사회적 조적효과를 중심으로," *외식경영연구*, 13(5), 319-340.
- 김상균, 원유석(2004), "호텔 기업의 조직 가치, 서비스 지향성, 종업원 만족과 직무성과의 관계," *한국문화관광학회*, 6(1), 259-281.

김상표, 유세준(2002), “인간감정의 상업화에 대한 평가와 대안의 모색,” *연세경영연구*, 39(2), 205-234.

김상표(2007), “개인특성, 고객과의 상호작용특성 그리고 관리기제가 감정노동 수행전략에 미치는 효과,” *경영학연구*, 36(2).

김선일(2011), “종사원의 고객지향과 감정노동이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향 연구 : 외국인 전용 카지노를 중심으로,” *경희대학교 석사학위논문*.

김수배 등(2002), “의료서비스에서 대기시간이 재이용 의도에 미치는 영향에 관한 연구,” *경영논총*, 23, 43-61.

김영미(2008), “호텔직원의 성격유형에 따른 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향,” *세종대학교 석사학위논문*.

김영옥(2002), “병원 일반 간호사의 소진에 대한 영향 요인 분석,” *성인간호학회지*, 14(4).

김영조(2008), “서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구” *조직과 인사관리연구*, 32(3).

김조자, 박지원(1991), “간호사의 이직결정과 관련요인에 관한 연구,” *대한간호학회지*, 21, 383-395.

김준환(2010), “감정처리 프로세스와 적응적 판매가 관계의 질 및 재구매 의도에 미치는 영향 고객지향성의 조절효과를 중심으로,” *서울시립대학교 박사학위논문*.

김태운(2012), “일 병원 간호사의 감정노동, 직무스트레스, 대처유형이 조직몰입에 미치는 영향,” *고려대학교 석사학위논문*.

김혜미(2012), “조직구성원의 직무소진이 직무만족과 조직태도에 미치는 영향: 상사의 정서지능의 조절효과에 관한연구,” *연세대학교 석사학위논문*.

- 김희경 등(2005), “간호사의 소진 영향 요인,” *임상간호연구*, 10(2).
- 권혁기, 박봉규(2010), “변혁적 리더십과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향: 일몰입과 조직몰입의 매개효과,” *인적자원관리연구*, 17(2), 203-218.
- 남진영(2011), “병원 원무행정근무자의 직무소진이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향,” 연세대학교 석사학위논문.
- 문숙자(2010), “간호사의 이직의도에 관한 구조모형,” 경희대학교 박사학위논문.
- 박동수, 전명구, 정성한(2005), “감정노동의 개념화와 선행요인,” *한국인사관리학회*, 9, 134-167.
- 박미미(2012), “가정전문간호사의 감정노동, 직무스트레스, 개인적 자원이 직무만족도에 미치는 영향,” 삼육대학교 석사학위논문.
- 박선우(2007), “감정노동 연구의 이론적, 경험연구, 실증연구 리뷰,” 고려대학교 석사학위논문.
- 박수익(2009), “병원이미지와 의료서비스 품질이 재이용의사에 미치는 영향에 관한 연구: 중소병원 의료서비스 가치와 환자만족도의 매개효과를 중심으로,” 영남대학교 박사학위논문.
- 박인아(2008), “간호사의 성격, 감정노동의 직무태도에 미치는 영향,” 한양대학교 대학원 석사학위 논문.
- 박원선(2005). “地籍職公務員의 職務滿足과 顧客志向性の 相關性 分析,” 동신대학교 석사학위논문.
- 박종선, 박복남(2008), “간호사의 임파워먼트가 직무만족, 업무생산성 및 이직의도에 미치는 영향,” *간호행정학회지*, (9).
- 배은주(2012), “H호텔 종사원의 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향,” 고려대학교 석사학위논문.

- 서광열(2009), “호텔종사원의 직무만족과 고객지향성의 영향관계에서 사회적 유능성의 조절효과에 관한 연구,” 경기대학교 박사학위논문.
- 신유근(1990), “조직행위론,” 서울: 다산출판.
- 송민혜(2010), “지방공무원의 감정노동과 직무만족에 관한 연구,” 건국대학교 석사학위논문.
- 송승현(2011), “호텔조리사의 친사회적 행동에 따른 감정노동, 직무스트레스, 직무만족 간의 관계연구,” 순천대학교 박사학위논문.
- 송승현, 류경민(2012), “관광호텔 종사원의 친사회적 행동에 따른 감정노동과 직무스트레스와의 관계,” 한국관광연구학회, 26(1), 385-402.
- 송윤정(2011), “간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향,” 가톨릭대학교 석사학위논문.
- 안영숙(2012), “간호사의 역할스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입, 소진을 매개로,” 경희대학교 석사학위논문.
- 안준수(2004), “호텔종사원의 대인관계 성향에 따른 고객지향성에 관한연구,” 관광경영학연구, pp.183 - 202.
- 안지영(2007), “일개 암 전문병원 임상간호사의 감정노동 정도와 직무스트레스에 관한 연구,” 가톨릭대학교 석사학위논문.
- 여영주(2012), “감정노동 종사자가 인식하는 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향 : 사회지능의 조절효과를 중심으로,” 경기대학교 석사학위논문.
- 오영미(2010), “간호사의 감정노동과 조직유효성에 관한 연구,” 한양대학교 석사학위논문
- 오홍석(2004), “간호사의 직무특성과 감정노동이 개인의 심리적 안녕에 미치는 영

- 향에 관한 연구,” 경남과학기술대학교 석사학위논문.
- 유정희(2010), “방송인의 감정노동과 직무스트레스가 심리적 안녕감과 소진에 미치는 영향,” 경성대학교 석사학위논문.
- 이동열(2004), “호텔 조리 종사원의 직무스트레스가 조직성파에 미치는 영향에 관한 연구 : 서울지역 특1급 호텔 조리 종사원을 중심으로,” 경희대학교 석사학위논문.
- 이복임(2006), “감정노동 종사자의 건강모형,” 서울대학교 박사학위논문.
- 이상락(2006), “의료기관의 서비스평가와 고객만족도 조사,” 진주산업대학교논문집, 26. 95-128.
- 이순늬(2010), “간호사의 감정노동과 소진 및 직무몰입의 관계,” 한양대학교 석사학위논문.
- 이송희(2011), “백화점 판매사원의 감정노동과 직무스트레스에 관한연구: 상사의 리더십의 조절효과를 중심으로,” 경희대학교 석사학위논문.
- 이유라(2008), “호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향,” 제주대학교 석사학위논문.
- 이유재, 라선아(2004), “내부고객의 브랜드 동일시가 내부고객만족과 CS활동에 미치는 영향,” *마케팅연구*, 19(3), 81-112.
- 이은용, 이수범, 윤혜현(2003), “서울 시내 관광호텔 조리사의 이직의도에 관한연구,” *한국호텔관광학회*, 12, 181-197.
- 이원우(2004), “일본의 노동운동 변천과정과 노사관계 발전,” *경영사학*, 19(1), 15-28.
- 이태경(2007), “사회복지종사자들의 감정노동과 직무만족간의 관계 연구,” 대구대학교 석사학위논문.

이현주(2007), “간호사의 임파워먼트와 직무동기 및 직무스트레스와의 관계,” 중앙대학교 석사학위논문.

이현주(2012), “여행상담원의 직무스트레스가 직무탈진감과 직장-가정갈등 및 이직의도에 미치는 영향 연구,” *대한관광경영학회*, 27(1), 231-250.

이호경(2005) “신규간호사의 성격특성과 직무만족, 조직몰입, 이직의도와의 관계연구,” 단국대학교 석사학위논문.

장재규(2011), “감정노동의 역동성에 관한 연구,” 고려대학교 박사학위논문.

정명숙, 김광점(2006), “감정노동과 상상의 감정지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향,” *병원경영학회지*, 11(4), 1-18.

정정희 등(2008) “간호사의 이직의도에 영향을 미치는 예측 요인,” *간호행정학회지*, 14(1) 35-44.

정효선, 유혜현(2012), “특급 호텔 조리사의 스트레스 대처 전략이 반생산적 과업행동 및 이직의도에 미치는 영향 연구,” *한국조리학회*, 18(3), 32-45.

조학래 (1995). “이직 연구의 동향과 앞으로의 연구 방향,” 산업대학교 논문집, 42, 395-410.

차선경 등(2009), “간호사의 감정노동과 영향요인에 관한 연구,” *임상간호연구*, 15(2), 23-35.

최병익(2010), “여행사 종사원 감정부조화가 직무탈진과 고객지향성에 미치는 영향: 자기효능감을 조절변수로,” 경기대학교 석사학위논문.

최정순(2004), “호텔 기업의 내부마케팅이 종사원이 감정노동과 서비스제공 수준에 미치는 영향,” *컨벤션연구*, 7, 165-188.

최종진(1996), “상업스포츠 조직의 리더십과 커뮤니케이션이 조직몰입 및

직무만족에 미치는 영향,“ 한양대학교 박사학위논문.

하미승 등(2002), “한국공무원의 직무스트레스 요인과 결과에 관한 연구: 중앙부처 공무원을 대상으로,” *한국행정학회*, 713-732.

한숙정 등(2011), “임상간호사의 감정노동과 직무스트레스 정도 비교,” *한국산업간호학회지*, 20(1), 55-64.

한애경 등(2007), “임상간호사의 성격유형에 따른 직무스트레스와 대응방법에 관한 연구,” *병원간호사회*, 13(2), 125-136.

함미영(1997), “간호사의 업무 스트레스와 강인성 및 소진 정도와의 관계 연구,” 중앙대학교 석사학위논문.

중앙뉴스(2013), 숨죽여 우는 감정노동자들... “언제 터질지 모르는 시한폭탄”  
[http://www.ejanews.co.kr/sub\\_read.html?uid=66137](http://www.ejanews.co.kr/sub_read.html?uid=66137)

Kim, C. J. & Park, J. W.(1991), “Factors infuending the decisions of nurses to resign,” *The Korea nurses academy society*, 21(3), 383-395.

< 외국문헌 >

- Anderson, J. C. & Gerbing, D. W.(1988), "Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach," *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H.(1993), "Emotional labor in service roles: The influence of identity," *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Babin, B. J. & Boles, J. S.(1998), "Employee behavior in a service environment: A model and test of potential differences between men and women," *Journal of Marketing*, 62, 77-91.
- Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M., & Moncrief, W. C.(1999), "The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships," *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(1), 58-70.
- Bedeian, Arthur G. & Armenakis, Achilles A.(1981), "A Path-Analytic Study of the Consequences of Role Conflict and Ambiguity," *Academy of Management Journal*, 24(2), 417-424.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E.(1978), "Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review," *Personnel Psychology*, 31, 665-699.
- Bonett, D. G. & Wright, T. A.(2007), "Comments and recommendations regarding the hypothesis testing controversy," *Journal of organizational behavior*, 28(6), 647-659.
- Becker, H. S.(1960), "Notes on the Concept of Commitment," *The American Journal of Sociology*, 66, 32-40.
- Blake, R. R. & Mouton, J. S.(1970), "The Fifth Achievement," *Journal of Applied Behavioral Science*, 6, 413-426.

- Blau, G.(1981), "An Empirical Investigation of Job Stress, Service Length and Job Strain," *Organizational Behavior and Human Performance*, 27(2), 279-302.
- Brotheridges, C. & Grandey, A.(2002), "Emotional Labor and burnout: Comparing two perspectives of people work," *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brown, T. J., Mowen, J. C., Donavan D. T. & Licata J. W.(2002), "The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Effects on Self and Supervisor Performance Ratings," *Journal of Marketing Research*, 39.
- Brown S. P, Peterson R. A.(1993), "Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: meta-analysis and assessment of causal effects," *Journal of Marketing Research*, 30, 63-77.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W.(1993), "A review and an integration of research on job burnout," *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Curry, J. P., Wakefield, S. D. & Mueller, W. C.(1986), "On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment," *AMJ*. 29(4), 847-858.
- Deshpande, Farley & Webster Jr. (1993), "Corporate Culture, Customer Orientation, and Innovativeness in Japanese Firms: A Quadrad Analysis," *Journal of Marketing*, 52(January), 23-36.
- Diefendorff, J. M. & Richard, E. M.(2003), "Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions," *Journal of Applied Psychology*, 88, 284-294.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. & Gosserand, R. H.(2005), "The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies," *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.

- Donavan, D. Todd, Tom J. Brown & John C. Mowen(2004), "Internal Benefits of Service-Worker Customer Orientation: Job Satisfaction, Commitment, and Organization Citizenship Behaviors," *Journal of Marketing*, 68(1), 128-146.
- Frijda et al.(1992), "The Social Roles and Functions of Emotions," *American Psychological Association*, 6(5), 1-88.
- Gardener, D.(1980), "The nurses's dilemma: Mediating stress in critical care unit," *Heart & Lung*, 9(1), 103-106.
- Ghiselli, Richard F., Joseph M. LaLopa, & Billy Bai.(2001), "Job Satisfaction, Life Satisfaction and Turnover Intent among Food Service Managers," *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(2), 28-37.
- Goolsby, J. R.(1992), "A theory of role stress in boundary spanning positions of marketing organizations," *Journal of Academy of Marketing Science*, 20(2), 155-164.
- Grandey, A.(2000), "Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor," *Journal of Occupational Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A.(2003), "When gets show must go on: Surface acting and Deep acting as determinants of Emotional Exhaustion and peer-rated service delivery," *Academy of Management of Journal*, 46(1), 86-96.
- Gregoire MB, Spears MC.(2007), "Food service organizations: a managerial and systems approach. 6th ed. Pearson Prentice Hall," *Upper Saddle River, NJ*. pp.427-428.
- Gwiner, Robert F. Basa(1968), "Theory in the Formulation of Sales Theory," *MSU Business Topic*, 16.

- Hastings, C. L.(1995), "Factors affecting nursing turnover: A multi-level prediction model," University of Maryland.
- Hochschild, A. R.(1983). "The managed heart'," University of California press, Berkeley.
- Hoffman K. D. & Thomas N. I.(1991), "Creating Customer Oriented Employees: The Case in Home Health Care," *Journal of Health Care Marketing*, 11(2)
- Hoffman, K. D. & Thomas. N. I.(1992), "Service provider job satisfaction and customer-oriented performance," *The Journal of Service Marketing*, 6(2), 68-78.
- Hoppock, R.(1935), "Job satisfaction," NY: *Harper & Row*.
- Huang, I. C., Chuang, C. J., Lin, H. C.(2003), "The Role of Burnout in The Relationship Between Perception of Organizational Politics and Turnover Tentions," *Public Personnel Management*, 32(4), 519-531.
- Iverson, R. D.(1991), "Employee acceptance of organizational change: The role of organizational commitment," *International Journal of Human Resource Management* 7(1), 121-148.
- Iverson, R. D.(1992), "Employee Intent to Stay : An Empirical Test of a Revision of the Price and Mueller Model. Unpublished Doctoral Dissertation," University of Iowa City, USA.
- Jackson SE, Maslach C.(1982), "After-effects of job-related stress: families as victims," *Journal of Occupational Behaviour*, 3, 63-77.
- Jaworski, Bernard J. & Ajay K. Kohli(1993), "Market Orientation: Antecedents and Consequences," *Journal of Marketing*, 57, 53-70.
- Kotler. P.(1996), "Principles of Marketing," New Jersey: Prentice-Hall Inc.

- Kruml & Geddes, D.(2000), "Exploring the Dimension of Emotional Labor: The Heart of Hochschild' s work," *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.
- Lawler, E. E. A.(1968), "Correlational - causal analysis of the relationship between expectancy attitudes and job performance," *Journal of Applied Psychology*, 52, 462-468.
- Lawler E. E.(1983), "Satisfaction and behavior," *New York: McGraw Hill*.
- Levitt, T.(1980), "Marketing Success through Differentiation of Anything," *Harvard Business Review*, Jan-Feb, 73.
- Locke, E. A.(1976), "The nature and cause of job satisfaction, in M. D. Dunnette(ed.)," *Handbook of Industrial Organizational Psychology*.
- Low G. S., Cracens D. W., Grant K, Moncrief W. C.(2001), "Antecedents and Consequences of Sales person Burnout," *European Journal of Marketing*, 35(5/6), 587-611.
- Mann. S.(2004), "People work : Emotion management, stress and coping," *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(2), 205-221.
- McCormick, E.J & Tiffin, J(1965), "Industrial Psychology," 5th, ed. Prentice-Hall.
- Michaels, R .E. & Day, R. L.(1985), "Measuring customer orientation of sales people: a replication with industrial buyers," *Journal of Marketing Research*, pp. 443-446.
- Mitchell, T. F., Holtom, B., Lee, T. W., Erez. M.(2001), "Why People Stay: Using Job Embeddedness to Predict Voluntary Turnover," *Academy of Management Journal*, 44(6), 1102-1121.

- Mobley, William H(1982), "Employee turnover, causes, consequences, and control," pp. 187-205.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C.(1996), "The dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor," *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Narver, J. C. & Slater, S. F.(1990), "The Effect of a Market Orientation on Business Profitability," *Journal of Marketing*, 54.
- NIOSH.(1999), "Stress at Work."
- O'Hara, B. S., James S., Boles & Mark W. J.(1991), "The Influence of Personal Variables on Salesperson Selling Orientation," *Journal of Personal Selling and Sales Management*, XI(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A. & Berry L. L.(1988), "Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peltier, J., Nill, A., & Schibrowsky, J. A.(2003), "Internal marketing, nurse loyalty and relationship marketing: An exploratory study of German nurse," *Health Marketing Quarterly*, 20(4), 63-82.
- Pooyan A, Eberhardt BJ, Szigeti E.(1990), "Work-related variables and turnover intention among registered nurses," *Nurs Health Care*, 11(5), 254-8.
- Prestholdt, P., Lane, I., & Mathews, R.(1988), "Predicting staff nurse turnover," *Nurse Outlook*, 36(3), 145-150.
- Price, J. L.(1977), "The Study of Turnover," Ames, IA: Iowa State University.
- Price, J. L., Mueller, Charles W.(1981), "A Causal Model of Turnover for

- Nurses," 24(3), 543-565
- Price, J. L.(2001), "Reflections on The Determinants of Voluntary Turnover," *International Journal of Manpower*, 22(7), 600-624.
- Pugliesi, K.(1999), "The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being," *Motivation and Emotion*, 23, 125-154.
- Pizam, A. & Thornburg, S.W. (2000), "Absenteeism and voluntary turnover in Central Florida hotels: A pilot study," *International Journal of Hospitality Management*, 19, 211-217.
- Pizam, A.(2004), "Are hospitality employees equipped to hide their feeling," *International Journal of Hospitality Management*, 23(4), 315-316.
- Quinn, R. & Shepard. L.(1974), "The 1972-73 Quality of Employment Survey: Descriptive Statistics, with Comparison Data from 1969-70 Survey of Working Conditions," Ann Arbor, MI: University of Michigan, Survey Research Center.
- Rogers, J. D., Cow, K. E. & Kash, T. J.(1994), "Increasing job satisfaction of service personnel," *The Journal of Services Marketing*, 8(1), 14-26.
- Rice, R., McFarlin, D., & Bennet, D.(1989), "Standard of comparison and Job satisfaction," *Journal of Applied Psychology*, 74(4), 591-598.
- Riggs, C. J. & Rantz, M. J.(2001), "A Model of Staff Support to Improve Retention in Long-Term Care," *Nursing administration quarterly*, 25(2).
- S. P. Brown & R. A. Peterson(1993), "Antecedents and consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effect," *Journal of Marketing Research*, 30, 63-7.

Saxe, R. & Weitz, B. A.(1982), "The SOCO scale: A Measure of the Customer Orientation of Salespeople," *Journal of Marketing Research*, 19, 344.

Selye, H. (1950), "Forty years of stress research: Principal remaining problems and misconceptions," *CMA Journal*, 115, 53 - 55.

Shader, K., Broome, M. E., Broome, C. D., West, M. E. & Nash, M.(2001), "Factors Influencing Satisfaction and Anticipated Turnover for Nurses in an Academic Medical Center," *The Journal of nursing administration*, 31(4).

Siguaw, A., Gene Brown, & Robert E. Widing, II(1994), "The Influence of the Market Orientation of the Firm on Sales Force Behavior and Attitudes," *Journal of Marketing Research*, 31, 106-116.

Simon, H. (1991), "Kundennahe als Wettbewerbsstrategie und Führungherauforderung," Johaanes Gutenberg Universitat: Working Paper, pp.1-91.

Smith, Robert S.(1979), "Compensating Wage Differentials and Public Policy: A Review", *Industrial and Labor Relations Review*, 32(3), 339-352.

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

Tett, R. P. & Mayer, J. P.(1993), "Job Satisfaction Organization Commitment. Turnover Intentionand Turnover.," *Personnel Psychology*, 46, 259-293.

Tew, M. J. & Glomb, T. M.(2000), "Emotional labor: Re-operationalized: A new scale development," *Paper presented Conference of Emotions in Organizations, Toronto*, pp. 32-67.

Wagner, C. M.(2010), "Predicting nursing turnover with catastrophe theory," *Journal of advanced nursing*, 66(9), 2071-2084.

- Wharton, A. (1993), "The affective consequences of service work," *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
- Williams, Michael, R. (1998), "The Influence of Salespersons' Customer Orientation on Buyer-Seller Relationship Development," *Journal of Business and Industrial Marketing*. 13(3), 271-87.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999), "Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument," *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371-400.
- Zapf, D.(2002), "Emotion work in Psychological Well-being: A review of the Literature and some conceptual considerations," *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.
- Zapf, D. & Holz, M.(2006), "On the positive and negative effects of Emotion work in Organizations," *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28.

ID\_\_\_\_\_

## 설문지

안녕하십니까?

본 설문지는 병원종사자를 대상으로 감정도동이 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 따라 이직의도, 고객 지향성에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구를 목적으로 한 것입니다.

본 조사는 논문 연구만을 위한 것으로서 **익명으로 처리되며 학문적인 연구 목적 이외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.**

질 높은 연구를 위해 귀하의 신중한 답변 부탁드립니다, 바쁘신 데에도 본 설문조사에 협력해 주신 점을 다시 한번 감사드립니다.

2013년 3월

부경대학교 경영대학원 관광경영학과

연구자 : 채 주 아 (석사과정)

지도교수 : 배 상 욱

연락처 : 010-3908-0805

\* 다음 중 귀하의 생각에 해당하는 부분에 ✓해 주십시오.

1. 다음은 감정노동의 **감정노동**에 대한 질문입니다.

설 문 항 목	매우 그렇지않다		보통이다			매우 그렇다	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 병원에서 고객에게 실제 감정을 표현하지 못하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 고객이 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 병원 내에서 진짜로 웃는 경우보다 거짓으로 웃는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 병원생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못해서 힘들다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 고객을 미소로 응대하는 것이 어렵다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 기분이 나쁠 때에도 고객들에게 나의 감정을 표현하지 않으려고 상당히 노력한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 고객을 위하여 나의 실제 감정을 왜곡하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 고객에게 표현 하는 행동과 실제 감정 사이에 상당한 차이가 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 표현 하는 행동과 실제 감정 사이의 차이로 혼란스러울 때가 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

2. 다음은 **직무 스트레스**의 정도를 파악하기 위한 질문입니다.

설 문 항 목	매우 그렇지않다		보통이다			매우 그렇다	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
이 일을 계속해야 할지 나도 잘 모르겠다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
일에 대한 의욕이 점차 줄어드는 것을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 일과 관련해서 낙담하기도 하고 우울함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 아무 이유 없이 피곤하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
요즘은 나는 일로 인해 평소보다 더욱 신경이 날카로워 짜증을 잘 낸다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

3. 다음은 **직무만족**의 정도를 파악하기 위한 질문입니다.

설 문 항 목	매우 그렇지 않다		보통이다			매우 그렇다	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 나에게 맡겨진 일을 수행하면서 즐거움을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 다른 사람들이 그들의 일을 좋아하는 것에 비해, 훨씬 더 나의 일을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 나의 일을 수행하면서 지루함을 느낀 적이 없다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 다른 업무 분야로의 이동을 고려해 본 적이 없다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

4. 다음은 **이직의도**의 정도를 파악하기 위한 질문입니다.

설 문 항 목	매우 그렇지 않다		보통이다			매우 그렇다	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 현재의 병원을 떠날 것에 대하여 자주 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 현재의 병원이 아닌 다른 직장을 찾고 싶다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 다음에 이 병원을 떠나 다른 직장으로 자리를 옮길 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 이 병원의 구성원으로 계속 남아 있기를 원하지 않는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

5. 다음은 **고객 지향성**의 정도를 파악하기 위한 질문입니다.

설 문 항 목	매우 그렇지 않다		보통이다			매우 그렇다	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 고객이 원하는 정보를 제공하려고 노력하는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 고객에게 필요한 사항을 사전에 해결해주려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 고객을 기쁘게 할 목적으로 서비스 제공에 최선을 다한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 고객의 불만사항을 성의 있게 듣고 신속하게 처리해 준다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 고객의 고통을 이해하고 편안하게 대해준다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 고객의 이해를 이끌어내며 문제를 해결해 나가는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

