

An Effect of Emotional Labor on Job Satisfaction among National Hospitals Employees

Jong Pil Kim^{1#}, You Ho Kim²⁺

¹ Chungnam National University Hospital, 282 Munhwa-ro, Jung-gu, Daejeon, Korea

² Chungcheong University, 38, Wolgok-gil, Gangnae-myeon, Heungdeok-gu, Cheongju, Korea

Abstract

This study attempts to examine the effect of emotional labor on job satisfaction among workers of national university hospitals in Korea. It is found that emotional labor has a significant effect on job satisfaction. The frequency of emotional expressions has a positive effect on job satisfaction, while the attentiveness of emotional expressions has a negative effect on job satisfaction. The diversity of emotional expressions has a significant effect on job satisfaction, which means that the more diversified the emotional expressions, the higher the job satisfaction of the national university hospitals employees. In the case of nursing staff, emotion expression frequency and emotion expression attentiveness had a significant effect on job satisfaction. In addition, in the case of administrative staff, emotion expression frequency and emotion expression attentiveness have a significant effect on job satisfaction.

Key words: emotional labor, job satisfaction, national hospitals employees

1. 서론

의료기술의 발전과 식생활 개선 등으로 인하여 인구의 수명이 증가되었고, 그로 인하여 병원 이용자 수는 계속적으로 증가하고 있다. 이로 인하여 병원 근로자들은 많은 환자를 상대하게 되고 이로 인하여 육체적 및 정신적인 스트레스가 증가하고 있다. 특히, 병원 근로자들은 서비스 관점에서 본인의 감정을 숨기고 환자에게 늘 웃으면서 대해야만 하는 소위 감정노동자들이다.

감정노동의 개념을 처음 도입한 것은 Hochschild (1983)의 「The Managed Heart」 연구이다. 그는 감정

을 노동의 한 유형으로 인식하였고, 감정 부조화를 설명하였다(Hochschild, 1983). 한편, 선행연구를 살펴보면, 감정노동은 조직몰입이나 직무만족 등 조직효과성에 긍정적인 영향과 부정적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 우선, 긍정적인 영향을 미친다는 연구를 살펴보면, Ashforth & Humphrey(1993)은 감정 표현 규칙에 따라 감정조절을 하는 경우 조직 효과성 확보 및 서비스 질 향상이 가능하고 개인적으로는 자기 효능감이 증대된다고 주장하고 있고, Wharton(1993)의 연구에서도 금융권 종사자와 병원 근무자의 경우 감정노동 수행 집단의 직무만족이 더 높고 감정 소진이 더 낮다고

[#] The 1st author: Jong Pil Kim, Tel. +82-42-280-7008, e-mail. jpkim@cnuh.co.kr

⁺ Corresponding author: You Ho Kim, Tel. +82-43-230-2296, e-mail. hohol027@hanmail.net

연구를 제시한바 있다. 반면, 부정적인 영향을 미친다는 연구로 Adelman(1989)은 감정노동 수준과 직무만족은 부(-)의 영향이라고 하면서, 높은 강도의 감정노동은 심지어 심리적 장애까지 발생 할 수 있다고 제시하고 있고, Kim(2014)은 일선 경찰공무원의 감정표현의 다양성과 감정 부조화는 조직몰입과 직무만족에 부(-)의 영향을 미친다고 주장한바 있다. Kim(2014)의 연구에서도 일선 민원담당 공무원들의 감정노동은 조직몰입과 직무만족에 마찬가지로 부(-)의 영향을 미친다고 제시한바 있다.

이와 같이 감정노동과 직무만족에 대한 연구는 긍정적인 영향을 미친다는 연구와 부정적인 영향을 미친다는 연구로 구분되어 있다. 대체로 민간조직의 경우에는 조직 특성상 서비스를 직접적으로 제공하기 때문에 감정노동이 직무만족에 긍정적으로 작용할 수 있으나, 공공조직의 경우에는 공공재를 생산 및 제공하기 때문에 감정노동이 직무만족에 부정적으로 작용하게 된다고 볼 수 있다. 이 연구는 국립대병원 근로자들을 대상으로 하고 있는데, 병원 서비스의 경우 사적인 영역으로 볼 수 있으나 국립대병원인 관계로 공적인 영역도 상당 부분 해당되기 때문에 감정노동이 직무만족에 어떠한 영향을 미치게 될지 연구 결과의 예측이 어렵다.

따라서 본 연구의 목적은 국립대병원 종사자들의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 함이다. 즉, 국립대병원 종사자들의 감정노동과 직무만족간의 관계를 실증적으로 분석함으로써, 향후 국립대병원 종사자들의 직무만족 향상에 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구 분석의 틀

본 연구는 국립대병원 근무자들의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 구체적으로, 독립변수는 감정노동이고, 종속변수는 직무만족으로 하였다. 또한, 특성변수로는 인구특성과 함께 병원근무형태인 간호부서와 행정부서로 구분하여 특성변수로

하였다. 독립변수로서 감정노동에 대해서는 Morris & Feldman(1996)과 Kim(2014)의 연구를 토대로 하여, 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도, 감정표현 다양성, 감정 부조화로 나누었고(Kim, 2014), 종속변수인 직무만족은 Locke(1976) 연구를 토대로 하여 근무환경 만족과 인간관계 만족으로 나누어서 살펴보았다.

한편, 설문지 구성의 경우에는 감정노동은 13개 문항으로 하였고, 직무만족은 18개 문항으로 하였으며, 인구특성은 6개 문항으로 설정하였다.

2. 자료조사 및 분석방법

본 연구의 실증자료 수집을 위한 설문조사는 2017년 1월 1일부터 31일까지 1개월 간 이루어졌고, 국립대병원 근무자들을 대상으로 총 250부를 배포하여 239부를 회수하였으며, 13부의 불성실한 응답을 제외한 226부를 통계처리 하였다.

한편, 연구의 분석은 표준화된 설문지를 사용하였으며, 측정방식은 Likert 5점 척도방식인 등간 척도로 측정하였다. 통계분석은 SPSS WIN 22.0 프로그램을 이용하였는데, 인구특성을 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 하였고, 설문지 문항의 신뢰성을 알아보기 위하여 신뢰도 검증(Reliability Test)을 하였으며, 한편, 독립변수인 감정노동의 세부요인 추출을 위하여 요인분석을 아울러 실시하였다. 마지막으로, 감정노동과 직무만족의 관계를 분석하기 위하여, 다중회귀분석(Multi-Regression Analysis)을 하였다.

3. 연구의 인구통계학적 특성

본 연구는 유의미한 226명을 대상으로 통계처리를 실시하였다. 인구통계학적 특성은 다음과 같이, 성별은 남자 14명(6.2%), 여자 212명(93.8%)이었고, 연령은 20대 80명(35.4%), 30대 80명(35.4%), 40대 49명(21.7%), 50대 16명(7.1%), 60대 1명(0.4%)이었으며, 학력은 고졸 이하 9명(4.0%), 전문대졸 46명(20.3%), 대졸 148명(65.5%), 대학원 이상 23명(10.2%)이었고, 재직기간은 5년 미만 95명(42.0%), 5년 이상 10년 미만

Table 1. Reliability analysis

Factor		Cronbach's α
Independent variable	Emotional Labor	0.814
Dependent variable	Job Satisfaction	0.917

Table 2. Factor analysis

	Factor			
	frequency of emotions	attentiveness of emotions	variety of emotions	emotive dissonance
x01	.727			
x02	.607			
x03	.597			
x04		.756		
x05		.771		
x06		.804		
x07			.710	
x08			.697	
x09			.532	
x10				.774
x11				.726
x12				.766
x13				.704

56명(24.8%), 10년 이상 20년 미만 46명(20.4%), 20년 이상 29명(12.8%)이었다. 아울러, 간호부서 종사자는 138명(61.1%)이었고, 행정부서 종사자는 88명(38.9%)이었다.

4. 신뢰도 및 요인분석

이 연구에서는 측정 척도의 신뢰성을 살펴보기 위하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 크론바하 알파계수(Cronbach's α)를 사용하여 분석하였는데, 위와 같이 독립변수와 종속변수가 0.8 이상으로 비교적 신뢰도가 높은 수치가 나왔다.

한편, 본 연구의 목적이 국립대병원 종사자들의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 함이었기 때문에 그를 위해 감정노동의 세부 요인을 추출할 필요성이 있어서 요인분석을 위와 같이 실시하였다. 요인추출 방법은 Varimax 회전방식에 의해 실시하여 요인적재값을 산출하였는데, 위와 같이 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도, 감정표현 다양성, 감정 부조화의 4가지 요인으로 추출되었다.

III. 결과 및 논의

1. 감정노동과 직무만족간의 관계

국립대병원 근무자들의 감정노동(emotional labor)이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여, 선형다중회귀분석(Multi-Regression Analysis)을 실시한 결과 다음과 같이, 감정노동이 직무만족에 영향을 미치고 있다는 것을 알 수 있다. 구체적으로 모델 1에서는 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도가 직무만족에 영향을 미치고 있었는데, 감정표현의 빈도는 정(+)의 긍정적인 영향을 미치고 있는 반면, 감정표현의 주의정도는 직무만족에 부(-)의 부정적인 영향을 미치고 있었다. 즉, 감정표현을 많이 하게 되면 직무만족이 향상될 수 있으나, 감정표현에 있어서 주의를 기울이고 신경을 많이 쓰게 되면 직무만족을 떨어뜨리게 된다는 것을 알 수 있다. 모델 2에서는 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도, 감정표현 다양성이 직무만족에 유의미한 영향력을 미치고 있었다. 즉, 감정표현 빈도, 감정표현 다양성은 정(+)의 긍정적인 영향력을 미치고 있었으나, 감정표현 주의정도는 부(-)의 부정적인 영향을 직무만족에 미치고 있었다. 이는 감정표현 빈도가 많아질수록 또는 감정표현을 다양하게 할수록 국립대병원 근무자들은

직무만족이 향상될 수 있으나, 감정표현에 주의를 기울이는 정도가 많아지면 반대로 직무만족은 떨어지게 된다는 것을 의미한다. 또한, 성별과 연령도 직무만족에 유의미한 영향력을 미치고 있다는 것을 모델 2를 통해서 알 수 있다. 한편, 모델 2의 설명력(R square)이 모델 1의 설명력에 비해서 좋기 때문에 향후 국립대병원 근로자들의 직무만족을 향상시키기 위한 감정노동 개선방안은 모델 2에 근거해서 설정하는 것이 타당해 보인다.

간호부서 근무자들의 감정노동(emotional labor)이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여, 선형 다중 회귀분석(Multi-Regression Analysis)을 실시한 결과 다음과 같이, 감정노동이 직무만족에 유의미한 영향력을 미치고 있다는 것을 알 수 있다. 모델 1을 보면, 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도가 직무만족에 유의미한 영향력을 미치고 있음을 알 수 있는데, 감정표현 빈도

는 정(+)의 영향력을 미치는 반면, 감정표현 주의정도는 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 마찬가지로 간호부서 종사자들의 경우에도 감정표현이 많아지면 직무만족도가 높아질 수 있는 반면, 감정표현에 주의를 기울일수록 직무만족도는 떨어진다는 것을 알 수 있다. 모델 2의 경우에도 모델 1과 비슷한 결과가 도출되었다. 다만, 모델 2의 설명력(R square)이 모델 1에 비해서 더 높다는 것을 알 수 있다.

행정부서 근무자들의 감정노동(emotional labor)이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여, 선형 다중 회귀분석(Multi-Regression Analysis)을 실시한 결과 다음과 같이, 감정노동이 직무만족에 유의미한 영향력을 미치고 있었다. 모델 1의 경우에는 독립변수인 감정노동이 종속변수인 직무만족에 유의미한 영향을 미치지 않았으나, 모델 2를 보면, 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도가 직무만족에 유의미한 영향을 미치고 있다

Table 3. Multi-regression analysis 1

	Model 1		Model 2	
	β	P	β	P
frequency of emotions	.153	.019*	.633	.000***
attentiveness of emotions	-.355	.000***	-.097	.039*
variety of emotions	.041	.514	.110	.027*
emotive dissonance	-.078	.376	.050	.273
sex			.097	.042*
age			-.238	.000***
educational background			.033	.461
period of company employment			-.020	.755
R square	0.159		0.576	
F	10.444		36.844	
P-value	0.000***		0.000***	

dependent variable : job satisfaction

Table 4. Multi-regression analysis 2

	Model 1		Model 2	
	β	P	β	P
frequency of emotions	.167	.047*	.667	.000***
attentiveness of emotions	-.428	.000***	-.144	.038*
variety of emotions	-.002	.984	.112	.102
emotive dissonance	.055	.640	.074	.213
sex			-.167	.056
age			.020	.733
educational background			.073	.383
period of company employment			.013	.715
R square	0.147		0.588	
F	5.752		26.545	
P-value	0.000***		0.000***	

dependent variable : job satisfaction (nurse division)

Table 5. Multi-regression analysis 3

	Model 1		Model 2	
	β	P	β	P
frequency of emotions	.107	.311	.632	.000***
attentiveness of emotions	-.207	.101	-.167	.028*
variety of emotions	.153	.145	-.051	.509
emotive dissonance	-.238	.066	.018	.809
sex			.087	.255
age			-.245	.008**
educational background			.105	.173
period of company employment			-.166	.082
R square	0,175		0,600	
F	4,388		14,816	
P-value	0,000***		0,000***	

dependent variable : job satisfaction (administration division)

는 것을 알 수 있다. 그러나 감정표현의 빈도는 정(+)의 영향을 미치는 반면, 감정표현의 주의정도는 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 즉, 행정부서 근무자들도 감정표현이 많아지면 직무만족도가 높아질 수 있는 반면에, 감정표현에 주의를 기울일수록 직무만족도는 떨어진다는 것을 알 수 있다. 한편, 행정부서 근무자들은 연령이 직무만족도에 영향력을 미치고 있었고, 설명력은 모델 2가 높았다.

2. 감정노동과 근무환경 만족간의 관계

감정노동(emotional labor)이 근무환경 만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여, 선형 다중회귀분석(Multi-Regression Analysis)을 실시한 결과 다음과 같이, 감정노동이 근무환경 만족에 유의미한 영향을 미치고 있었다. 모델 1을 보면, 감정표현 주의정도가 근무환경 만족에 유의미한 부(-)의 영향력을 미치고 있다는

것을 알 수 있다. 즉, 감정표현에 주의를 기울이게 되면 근무환경 만족도가 떨어진다는 것을 알 수 있다. 모델 2에 따르면, 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도가 근무환경의 만족에 유의미한 영향을 미치고 있다는 것을 알 수 있다. 다만, 감정표현의 빈도는 정(+)의 영향을 미치는 반면, 감정표현의 주의정도는 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 즉, 환자와 대화하는 횟수가 많고, 환자에게 대부분의 시간을 할애하는 등의 감정표현 빈도는 근무환경의 만족에 긍정적인 영향을 줄 수 있으나, 반대로, 환자에게 항상 웃음과 친절함으로 응대해야 하는 점, 어떠한 경우라고 반갑게 맞이하고, 솔직한 감정을 그대로 표현하지 못하는 등 감정표현에 주의를 기울이는 것은 근무환경의 만족에 부(-)의 부정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 한편, 연령도 근무환경의 만족에 유의미한 영향을 미치고 있다는 것을 알 수 있다. 특히, 모델 2의 설명력이 모델 1에 비해서 높다는

Table 6. Multi-regression analysis 4

	Model 1		Model 2	
	β	P	β	P
frequency of emotions	.106	.086	.468	.000***
attentiveness of emotions	-.403	.000***	-.113	.030*
variety of emotions	.057	.339	.096	.083
emotive dissonance	-.137	.104	.018	.724
sex			.071	.175
age			-.315	.000***
educational background			.052	.299
period of company employment			-.081	.261
R square	0,239		0,476	
F	17,315		24,633	
P-value	0,000***		0,000***	

dependent variable : work condition

것을 알 수 있다.

간호부서 근무자들의 감정노동(emotional labor)이 근무환경 만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 선형 다중회귀분석(Multi-Regression Analysis)을 실시한 결과 다음과 같이 근무환경 만족에 유의미한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 모델 1을 살펴보면, 감정표현 주의정도가 근무환경 만족에 부(-)의 영향력을 미친다는 것을 알 수 있다. 즉, 감정표현에 에너지를 쏟고 주의를 기울일수록 근무환경 만족도는 떨어진다는 것을 알 수 있다. 모델 2를 보면, 감정표현 빈도가 근무환경 만족에 정(+)의 긍정적인 영향력을 미친다는 것을 알 수 있다. 이는 간호부서 근무자들의 경우 단순한 감정표현의 빈도는 많아져도 근무환경 만족도는 향상될 수 있음을 의미한다. 또한 성별의 경우에도 근무환경 만족에 유의미한 영향을 미치고 있었다. 특히, 모델 2의 설명력이 모델 1에 비해서 월등히 높기 때문에 향후 정책

개선이나 제도 개선 시에 모델 2의 결과를 바탕으로 하는 것이 보다 타당해 보인다고 할 수 있다.

행정부서 근무자들의 감정노동(emotional labor)이 근무환경 만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여, 선형 다중회귀분석(Multi-Regression Analysis)을 실시한 결과 다음과 같이, 감정노동이 근무환경 만족에 유의미한 영향을 미치고 있었다. 모델 1을 보면, 감정 부조화가 근무환경 만족에 부(-)의 영향력을 미치고 있다는 것을 알 수 있다. 즉, 행정부서 근무자들의 경우 솔직한 감정을 표현하지 못하거나, 솔직한 감정과 겉으로 표현하는 감정사이의 감정부조화 정도가 커질수록 근무환경 만족도 즉, 현 직무에 대한 만족도는 떨어진다는 것을 알 수 있다. 모델 2에서는 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도가 근무환경 만족에 유의미한 영향을 미치고 있었다. 즉, 행정부서 근무자들은 감정표현이 많아지면 근무환경 만족도가 높아질 수 있는 반면, 감정표현에

Table 7. Multi-regression analysis 5

	Model 1		Model 2	
	β	P	β	P
frequency of emotions	.093	.254	.501	.000***
attentiveness of emotions	-.515	.000***	.152	.054
variety of emotions	.014	.856	.139	.077
emotive dissonance	.104	.365	.013	.850
sex			-.304	.002**
age			.036	.585
educational background			.138	.153
period of company employment			.013	.715
R square	0.187		0.464	
F	7.624		16.052	
P-value	0.000***		0.000***	

dependent variable : work condition (nurse division)

Table 8. Multi-regression analysis 6

	Model 1		Model 2	
	β	P	β	P
frequency of emotions	.109	.267	.496	.000***
attentiveness of emotions	-.229	.052	-.178	.024*
variety of emotions	.181	.063	-.142	.077
emotive dissonance	-.355	.004**	-.039	.614
sex			.094	.234
age			-.258	.007**
educational background			.150	.061
period of company employment			-.321	.002**
R square	0.289		0.568	
F	8.444		12.995	
P-value	0.000***		0.000***	

dependent variable : work condition (administration division)

주의를 기울일수록 근무환경 만족도는 떨어진다는 것을 알 수 있다. 한편, 행정부서 근무자들은 연령과 재직 기간이 근무환경 만족에 영향력을 미치고 있었고, 설명력은 마찬가지로, 모델 2가 높았다.

3. 감정노동과 인간관계 만족간의 관계

감정노동(emotional labor)이 인간관계 만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여, 선형 다중회귀분석(Multi-Regression Analysis)을 실시한 결과 다음과 같이, 감정노동이 인간관계 만족에 유의미한 영향력을 미치고 있었다. 모델 1을 보면, 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도가 인간관계 만족에 유의미한 영향을 미치고 있었는데, 감정표현 빈도는 많아질수록 인간관계 만족도가 높아지는 반면, 감정표현에 세심한 주의를 기울일수록 인간관계 만족도는 떨어진다는 것을 알 수 있다. 모델 2를 보면, 감정표현 빈도, 감정표현 다양성이 인

간관계 만족도에 정(+)의 영향력을 미치고 있었다. 즉, 감정표현의 빈도가 많아지고, 감정표현을 다양하게 할수록 인간관계 만족도는 높아진다는 것을 알 수 있다. 또한, 성별도 인간관계 만족도에 유의미한 영향을 미치고 있었다. 한편, 모델 2의 설명력이 모델 1에 비해서 높았다.

간호부서 근무자들의 감정노동(emotional labor)이 인간관계 만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여, 선형 다중회귀분석(Multi-Regression Analysis)을 실시한 결과 다음과 같이, 감정노동이 인간관계 만족에 유의미한 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 모델 1에서는 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도가 인간관계 만족에 유의미한 영향을 미치고 있었는데, 마찬가지로, 감정표현의 빈도는 정(+)의 영향력을 미치는 반면, 감정표현 주의정도는 부(-)의 영향을 미치고 있다는 것을 알 수 있다. 마찬가지로 간호부서 근무자들의 경우에도 감정

Table 9. Multi-regression analysis 7

	Model 1		Model 2	
	β	P	β	P
frequency of emotions	.174	.012*	.692	.000***
attentiveness of emotions	-.233	.015*	-.060	.213
variety of emotions	.015	.821	.105	.041*
emotive dissonance	.002	.982	.076	.106
sex			.106	.030*
age			-.105	.118
educational background			.006	.900
period of company employment			.051	.442
R square	0.044		0.535	
F	3.589		33.379	
P-value	0.000***		0.000***	

dependent variable : human relation

Table 10. Multi-regression analysis 8

	Model 1		Model 2	
	β	P	β	P
frequency of emotions	.218	.013*	.734	.000***
attentiveness of emotions	-.270	.028*	.112	.099
variety of emotions	-.018	.830	.068	.315
emotive dissonance	-.004	.972	-.126	.033*
sex			.001	.987
age			.000	.997
educational background			-.004	.958
period of company employment			.013	.715
R square	0.065		0.578	
F	3.368		27.860	
P-value	0.000***		0.000***	

dependent variable : human relation (nurse division)

Table 11. Multi-regression analysis 9

	Model 1		Model 2	
	β	P	β	P
frequency of emotions	.080	.481	.642	.000***
attentiveness of emotions	-.135	.318	-.116	.172
variety of emotions	.085	.450	.066	.447
emotive dissonance	-.048	.727	.080	.346
sex			.058	.499
age			-.173	.091
educational background			.029	.741
period of company employment			.050	.638
R square	-0.008		0.437	
F	0.824		9.436	
P-value	0.513		0.000***	

dependent variable : human relation (administration division)

표현의 단순한 빈도의 증가는 인간관계 만족 요인을 높일 수 있으나, 감정표현에 주의를 기울일수록 인간관계 만족도는 오히려 반대로 떨어지게 된다는 것을 의미한다. 모델 2에서는 감정표현 빈도, 감정 부조화가 인간관계 만족에 유의미한 영향을 미치고 있었다. 즉, 감정표현의 빈도가 많아질수록 인간관계 만족도는 좋아진다는 것을 알 수 있고, 반대로 감정 부조화가 생기게 되면 인간관계 만족도는 떨어지게 됨을 알 수 있다. 한편, 모델 2의 설명력이 모델 1에 비해서 상당히 높다는 것을 알 수 있다.

행정부서 근무자들의 감정노동(emotional labor)이 인간관계 만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여, 선형다중회귀분석(Multi-Regression Analysis)을 실시한 결과 다음과 같이, 감정노동이 인간관계 만족에 유의미한 영향력을 미치고 있음을 알 수 있다. 모델 1의 경우 설명력이 떨어져서 모형이 성립되지 않았기 때문에 모델 2를 살펴보면, 감정표현 빈도가 인간관계 만족에 정(+)의 영향력을 미치고 있음을 알 수 있다. 즉, 행정부서 근무자들의 경우에도 단순한 감정표현의 빈도 증가는 인간관계 만족에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 의미한다.

IV. 고찰 및 결론

본 연구는 국립대병원 근무자들의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 결과적으로,

감정노동은 직무만족에 유의미한 영향을 미치고 있다는 것을 알 수 있다. 즉, 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도가 직무만족에 영향을 미치고 있었는데, 감정표현의 빈도는 정(+)의 긍정적인 영향을 미치고 있는 반면, 감정표현의 주의정도는 직무만족에 부(-)의 부정적인 영향을 미치고 있었다. 즉, 감정표현을 많이 하게 되면 직무만족이 향상될 수 있으나, 감정표현에 있어서 주의를 기울이고 신경을 많이 쓰게 되면 직무만족을 떨어뜨리게 된다는 것을 알 수 있다. 또한, 감정표현 다양성도 직무만족에 유의미한 영향력을 미치고 있었는데, 이는 감정표현을 다양하게 할수록 국립대병원 근무자들은 직무만족이 향상될 수 있음을 의미한다. 간호부서 근무자들의 경우에도 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도가 직무만족에 유의미한 영향력을 미치고 있었는데, 마찬가지로, 감정표현 빈도는 정(+)의 영향력을 미치는 반면, 감정표현 주의정도는 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 행정부서 근무자들의 경우에는 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도가 직무만족에 유의미한 영향을 미치고 있다는 것을 알 수 있었다. 역시 감정표현의 빈도는 정(+)의 영향을 미치는 반면, 감정표현의 주의정도는 부(-)의 영향을 미치고 있었다.

이를 통해 볼 때 국립대병원 근무자들의 감정노동이 직무만족에 영향을 미치는데 있어서, 감정표현의 빈도는 직무만족에 긍정적으로 작용하는 반면, 감정표현의 주의정도는 부정적으로 작용한다는 점에 주목할 필요가 있다. 즉, 국립대병원 근무자들의 감정노동 관리에

있어 감정표현에 주의를 기울이는데 있어 상당부분 어려움과 애로를 토로하고 있음을 의미하기 때문에 향후 정책적인 부분에서 이 부분에 대한 개선이 이루어져야 할 것으로 사료된다.

References

Adelman, P. K. and R. B. Zajonc. 1989. Facial Expression and the Experience of Emotion. *Annual Review of Psychology*. 40: 249-280.

Ashforth, B. E. and R. H. Humphrey. 1993. Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*. 18(1): 88-115.

Hochschild, Arlie R. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, California: University of California Press.

Kim, Dong Hwan. 2014. The Effect That the Emotional Labor of Officials in Charge of Civil Appeal Have on Exhaustion and Job Attitude. Ph. D. Dissertation. Keimyung University.

Kim, Ki Jung. 2014. The Influence of Korean Regional Police Officer's Emotional Labor on Organizational Effectiveness:

Focus on Psychological Aspects of Organizational Effectiveness. Master's thesis. Seoul National University.

Locke, E. A. 1976. The Nature and Causes of Job Satisfaction. In Dunnette. *Handbook of Industrial and Organization Psychology*. Chicago: McNally.

Morris, J. A. and D. C. Feldman. 1996. The Dimension Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*. 21: 986-1010.

Wharton, A. S. 1993. The Affective Consequences of Service Work. *Work and Occupations*. 20(2): 205-232.

Korean References Translated from the English

김기중. 2014. 일선지역경찰관서경찰공무원들의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 조직유효성의 심리적 지표를 중심으로. 서울대학교행정대학원 석사학위논문.

김동환. 2014. 민원담당 공무원의 감정노동이 소진과 직무태도에 미치는 영향. 계명대학교대학원 박사학위논문.

Received: Feb. 14, 2017 / Revised: Feb. 23, 2017 / Accepted: Feb. 27, 2017

국립대병원 근무자의 감정 노동이 직무만족에 미치는 영향

국문초록 이 연구는 국립대병원 근무자들의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 결과적으로, 감정노동은 직무만족에 유의미한 영향을 미치고 있다는 것을 알 수 있다. 즉, 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도가 직무만족에 영향을 미치고 있었는데, 감정표현의 빈도는 정(+)의 긍정적인 영향을 미치고 있는 반면, 감정표현의 주의정도는 직무만족에 부(-)의 부정적인 영향을 미치고 있었다. 즉, 감정표현을 많이 하게 되면 직무만족이 향상될 수 있으나, 감정표현에 있어서 주의를 기울이고 신경을 많이 쓰게 되면 직무만족을 떨어뜨리게 된다는 것을 알 수 있다. 또한, 감정표현의 다양성도 직무만족에 유의미한 영향력을 미치고 있었는데, 이는 감정표현을 다양하게 할수록 국립대병원 근무자들은 직무만족이 향상될 수 있음을 의미한다. 간호부서 근무자들의 경우에도 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도가 직무만족에 유의미한 영향력을 미치고 있었는데, 마찬가지로, 감정표현 빈도는 정(+)의 영향력을 미치는 반면, 감정표현 주의정도는 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 또한 행정부서 근무자들의 경우에는 감정표현 빈도, 감정표현 주의정도가 직무만족에 유의미한 영향을 미치고 있다는 것을 알 수 있었다. 역시 감정표현의 빈도는 정(+)의 영향을 미치는 반면, 감정표현의 주의정도는 부(-)의 영향을 미치고 있었다.

주제어 : 감정노동, 직무만족, 국립대병원 근무자

Profiles **Jong Pil Kim** : He received his M.A. degree from Chungnam National University in 2005. A Study on the Problems and Improvement Directions of Labor Relations Management in Chungnam National University Hospital. He is an assistant manager of the Department of administration at Chungnam national University Hospital, in which he has worked since 1997. His research includes wonmu management, hospital administration, and organizational management(jpkim@cnuh.co.kr).

You Ho Kim : He received his Ph.D. from Chungbuk National University. He is an assistant professor of the Department of Health and Medical Information at Chungcheong University, in which he has taught since 2014. His research includes crisis management, hospital administration, and health care policy. He has published 10 articles in journals since 2010 (hoho1027@hanmail.net).