

감정노동이 반생산적 과업행동에 미치는 영향에 관한 연구 : 직무만족과 조직몰입을 매개로

한나영¹, 배상욱^{2*}

¹고신대학교 인터넷비즈니스학과, ²부경대학교 경영학과

A Study on the Effects of Emotional Labor on Counterproductive Work Behavior : Mediated by Job Satisfaction and Organizational Commitment

Na-Young Han¹, Sang-Wook Bae^{2*}

¹Dept. of Internet-Business, Kosin University

²Dept. of Business Administration, Pukyong University

요약 본 연구는 의료기관 종사자들의 감정노동과 직무만족, 조직몰입 및 반생산적 과업행동 간의 관계를 통합적으로 살펴 보기 위하여 의료기관 종사자들을 대상으로 설문조사를 실시하고 공변량 구조방정식모형을 통해 실증분석을 하였다. 실증분석 결과 첫째, 감정노동 차원 중 감정표현빈도는 직무만족에 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나 감정표현주의 정도, 감정부조화는 직무만족에 부(-)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 셋째, 조직몰입은 개인-조직 대상 반생산적 과업행동 모두에 부(-)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구결과는 의료기관 종사자들이 직무를 수행하는데 있어 감정노동이 부정적인 결과를 초래하기 때문에 그들이 업무수행 중에 겪게 되는 감정노동을 경감시킬 수 있는 방안에 관심을 가질 필요가 있다는 것을 보여주고 있다.

Abstract This research conducted a survey of the workers in medical institutions and carried out empirical analysis through covariance structure equation modelling in order to examine the relationship among emotional labor, job satisfaction, organizational commitment, and counterproductive work behaviors of medical institution workers. The results of the empirical analysis are as follows; First, the frequency of emotional expression, one of the dimensions of emotional labor, did not have a positive influence on job satisfaction, but both the degree of emotional expression attentiveness and emotional dissonance had a negatively significant effect on job satisfaction. Second, job satisfaction had a positively significant effect on organizational commitment. Third, organizational commitment had a negatively significant effect on counterproductive work behaviors toward both individuals and organizations. This research result shows that it is necessary to pay attention to drawing a plan to reduce emotional labor that workers in medical institutions experience since emotional labor causes them to get negative results while they are performing their duties.

Keywords : Emotional Labor, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Counterproductive Work Behavior

1. 서론

2013년 4월 포스코 그룹의 한 임원이 여객기 안에서

승무원을 폭행한 사건이 발생하면서 감정노동(emotional labor)의 현실이 큰 주목을 받았다. 한국의 감정노동자는 약 600만 명 정도로 추산되고 있지만 약 1100여만 명에

본 논문은 부경대학교 경영대학 간접연구경비 2015년도 우수논문 지원사업으로 수행된 연구임.

*Corresponding Author : Sang-Wook Bae(Pukyong University)

Tel: +82-10-8514-2867 email: bsw5231@pknu.ac.kr

Received August 17, 2015

Revised (1st August 31, 2015, 2nd September 22, 2015)

Accepted October 8, 2015

Published October 31, 2015

달한다는 통제도 있다. 서비스업에서는 고객과의 상호작용 시 긍정적인 감정을 적극적으로 표현하고 부정적인 감정은 억제하는 것을 기본적인 원칙으로 삼고 서비스 종사자들의 감정을 규제하고 있다. 이러한 감정규제(emotional regulation)는 서비스 성과와 직결될 뿐 아니라 이를 수행하는 종사자들의 직무태도에 영향을 미친다는 점에서 중요하다.

병원 종사자들의 보건의료 조직은 의료산업을 둘러싼 환경변화 즉, 병원 간 경쟁의 심화, 대기업의 의료산업 진출로 인한 기업형 의료기관의 등장, 정보통신의 발달에 따른 첨단의료 기술의 등장 등에 유연하게 대응하고 생존하기 위해 의료서비스의 질적 개선에 노력해 왔다. 특히 각 의료기관은 친절서비스교육 및 고객만족도에 대한 지속적 조사를 통한 적절한 긍정적 감정표현 및 행동의 규칙이 준수되고 있는지에 대한 관리가 철저하게 이루어지고 있다. 이는 병원 종사자들이 육체노동과 정신노동뿐 아니라 이들과 차별화될 수 있는 또 다른 형태의 감정노동을 계속 수행하여야 한다는 것이다.

고객과의 정서적 교감을 중요시하는 서비스업 종사자는 감정노동을 수행할 때에 자신이 실제 느끼는 감정 상태와 감정표현규칙에 의해 표현해야 하는 감정 상태가 불일치하는 감정부조화(emotional dissonance)를 빈번하게 경험하여 직무불만족, 소진, 스트레스, 신체적 징후 등과 같은 부정적 결과를 초래한다.

감정노동 결과가 부정적으로 나타난다는 것을 뒷받침하는 대표적인 실증연구들을 살펴보면, Hochschild[1]는 종업원들이 감정노동을 수행함으로써 감정적부조화에 따른 자기 소외를 경험하게 되고 여러 가지 심리적 측면에서 좋지 않은 결과를 가져온다고 하였으며 Morris와 Feldman[2]은 감정부조화는 종사원이 이러한 부조화를 수용할 능력을 소진하게 만들어 감정적 고갈(emotional exhaustion)을 불러오고, 이러한 감정적 고갈은 종사원의 직무만족과 조직몰입 수준에 부정적 영향을 미치고, 신체적 또는 정신적 문제를 일으킬 수 있다고 제시하였다. 따라서 종사자의 감정노동에 대한 적절한 관리를 통해 종사자들의 부정적 심리상태나 태도가 발생하지 않도록 주의해야 한다.

의료기관 종사자의 감정노동에 관한 기존연구들은 감정노동의 최종변수로 개인적 심리상태나 개인관련 태도와 관련된 변수를 사용한 연구가 주를 이루고 있다 [3,4,5]. 그러나 기존연구와는 달리 본 연구에서는 의료

기관의 종사자들의 감정적 노동이 반생산적 행동과 같이 부정적인 행동에 어떻게 영향을 미치는지를 연구해 보고자 한다. 본 연구의 구체적 목적은 다음과 같다. 감정노동의 3가지 차원인 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정부조화와 직무만족과 조직몰입, 반생산적 과업 행동 간의 관계를 통합적으로 살펴보고자 한다. 이를 통해 의료 종사자들의 전반적인 정서적 문제들을 어떻게 관리해야 하는지에 대한 시사점을 제공하고자 한다.

2. 이론적 배경 및 가설설정

2.1 감정노동과 직무만족의 관계

감정을 일종의 노동의 개념으로 연구가 시작된 것은 Hochschild[6]의 감정노동에 대한 연구에서 부터이며, 이때부터 감정노동에 대한 실증적인 연구가 시작되었다. Hochschild[6]는 감정노동은 ‘직업상 원래 마음속에 감정을 숨기고 업무에 맞는 표정과 몸짓을 만들어내는 감정통제의 한 형태’라고 정의하고 종사자의 감정표현을 내적인 감정을 그대로 두고 겉으로 표출하는 가시적 감정측면만을 감정표현규칙에 일치시키는 표면행위(surface acting)와 내적인 감정 상태까지도 감정표현규칙에 일치되는 방향으로 변화시키는 내면행위(deep acting)로 구분하여 제시하였다.

Morris와 Feldman[2]은 Hochschild[1], Ashforth와 Humphrey[7]의 연구를 토대로 감정노동의 차원정리를 실시하였고 감정노동을 ‘조직에서 상호 교류 중에 요구하는 감정표현을 위한 노력, 계획 및 통제’로 정의하였다. 이를 토대로 감정노동을 감정표현 빈도(frequency), 감정표현 주의정도(attentioness), 요구되는 감정표현 다양성(variety), 조직이 요구하는 기대 감정을 표현하는데서 기인하는 감정적 부조화(emotional dissonance)로 구분하였다.

첫째, ‘감정표현의 빈도’는 종사자와 고객 간의 상호작용 빈도에 초점을 맞춘 것으로 상호작용 빈도가 잦을수록 감정노동을 많이 유발시킨다. 이러한 감정표현의 빈도는 감정노동의 중요한 지표이기는 하지만, 감정표현을 규제하는데 요구되는 계획, 통제, 또는 기술의 수준을 모두 포괄 할 수 없기 때문에 감정노동의 추가적인 차원들이 고려되어야 한다.

둘째, ‘감정표현 규범에 요구되어지는 주의정도’로 감

정표현 규범에 요구되는 주의 정도가 높을수록, 해당 직무는 종사자들로부터 더 많은 심리적 에너지와 신체적 노력을 요구하게 되어 높은 수준의 감정노동을 유발시킨다.

셋째, ‘감정표현의 다양성’은 조직의 목적에 의해 다양하게 나타난다. 긍정적인 감정표현 규범은 종사자와 고객사이의 호감을 증가시키기 위해, 중립적인 감정표현 규범은 공정한 지위와 권위를 지키기 위해 그리고 부정적인 감정표현규범은 적대감이나 분노를 표현함으로써 상대방을 위협하기 위해 사용된다.

넷째, ‘감정부조화’는 종사자들이 실제로 느껴지는 진실한 감정과 조직의 감정표현 규범에 의한 감정사이의 갈등이 일어나는 상황에 의한 것이다.

본 연구에서는 Morris와 Feldman[2], 최정임[8]의 연구내용을 토대로 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정적 부조화에 초점을 맞추었으며, 그 중에서 표현의 다양성 부분은 일반적 의리기관 종사자의 고객응대 특성상 긍정적 감정표현만을 주로 요구 받으므로 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정적 부조화의 세 차원을 사용하여 연구하고자 한다.

직무의 역할이 감정노동행동을 포함하게 되면 조직유효성 변수가 영향을 받게 되는데 그 중 조직의 태도와 관련된 직무만족에 영향을 미칠 수 있음을 예측하게 해준다. 특히 직무만족은 조직의 유효성 변수로서 감정노동연구에서 가장 일반적으로 사용되고 있는 결과변수들 중의 하나이다[5].

실증연구에서 Hochschild[1]는 업무일환으로서의 감정노동은 스트레스, 소진, 결근, 두통 등의 증가, 직무만족 저하와 같은 부정적 결과를 초래한다고 주장하였으며 Ryan과 Deci[9]는 외부적 요인에 의한 감정표현의 제약은 결국 직무에 대한 동기 및 만족을 저하시킨다고 제시하였다. Diefendorff와 Richard[10]는 감정노동인 감정표현규칙은 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 주장하였으며 유재원 외[11]도 감정노동의 표면행동은 감정적 고갈에 긍정적인 영향을 미치며, 내면행동은 감정적 고갈에 부정적인 영향을 미치고, 감정적 고갈은 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 제시하였다.

이상과 같은 선행연구를 근거로 다음과 같은 가설을 도출하였다.

- H1. 감정노동은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 감정표현의 빈도는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 감정표현의 주의정도는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 감정부조화는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.2 직무만족과 조직몰입의 관계

직무만족과 조직몰입은 태도라는 점에서 같으나 직무만족은 직무와 관련된 조건과 같은 객관적 대상에 대한 태도인 반면, 조직몰입은 행위에 초점을 두어 단순한 만족을 넘어 조직의 목표를 내재화하며 목표달성과 개인의 욕구를 지속적으로 충족하기 위하여 조직에 적극적으로 개입하는 것이다. 이러한 조직몰입은 동기부여이론에 바탕을 둔 직무만족 연구의 한계를 극복하고 종사원의 미래 행동과 성과를 예측하고 설명할 수 있어 활발하게 연구되어 왔다.

직무만족과 조직몰입을 함께 연구한 선행연구는 크게 두 가지 유형으로 구분된다. 첫째, 조직몰입을 행동적 변수로 보는 견해로, 조직몰입을 통해 종사원들이 직무만족을 형성하게 되어 조직몰입이 직무만족의 선행변수가 된다고 주장하였다[12,13,14].

둘째, 직무만족이 조직몰입의 선행변수로 보는 견해로, 이들 변수 간에는 유의적으로 높은 정(+)의 상관관계가 있다는 것이다. 임파워먼트, 직무동기, 직무스트레스, 직무특성, 리더십유형, 내부마케팅 등의 요인들이 직무만족에 영향을 미치고 이는 다시 조직몰입에 영향을 미친다고 주장하였다[15,16,17]. 직무만족 및 조직몰입을 연구한 상당수가 이와 같은 유형의 모델을 설정하고 있다.

본 연구에서는 다수의 선행연구를 근거로 직무만족을 조직몰입의 선행변수로 가정하여 다음과 같은 가설을 도출하였다.

- H2. 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 직무만족, 조직몰입과 반생산적 과업행동의 관계

많은 조직에서는 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior: OCB)과 같은 조직에 긍정적 도움을 주는 성과 지향적 행동에 관심을 기울이고 있는 반면에, 최근 들

어서는 조직에 부정적 영향을 미치는 부정적 행동에 관심이 많아지고 있다.

최근에는 단편적으로 이루어진 조직구성원의 비정상적 행동들을 통합하여 반생산적 과업행동(Counterproductive Work Behavior: CWB)이라는 용어로 통칭하고 있다. CWB는 일반적으로 조직입장에서 보면 조직 구성원이 정당한 이익에 반하는 고의적인 행동을 취하는 것을 말한다[18].

선행연구에 따르면, 이러한 CWB는 조직(organizational)과 대인관계(interpersonal)라는 두 가지 하위차원을 갖는 것으로 밝혀져 왔다[19]. 첫째, 조직을 대상으로 한 CWB인 ‘조직일탈’은 작업의 의도적인 회피나 태업, 고의적인 지각이나 결근 등 생산상의 일탈행동 뿐만 아니라, 회사의 자산이나 설비에 대한 오용과 절도 등 재산상의 손실을 초래하는 재산상의 일탈행동을 모두 포함한다. 둘째, 개인을 대상으로 한 CWB인 ‘대인관계일탈’은 동료 구성원들에 대해 모욕적인 언사나 비난을 주는 행동은 물론, 위협을 가하거나 물리적 폭력을 쓰는 등 보다 적극적인 차원의 공격 행동이 포함된다.

CWB는 결과적으로 조직유효성에 매우 부정적인 역할을 한다. 생산성의 손실과 기업보험 비용의 증가, 조직자산의 파손 및 손실, 이직증가 등과 같은 부정적인 결과를 초래한다[20].

조직몰입이 CWB에 미치는 영향에 대한 실증연구는 다소 미흡하지만 개념적으로 상대적 개념인 OCB에 조직몰입이 긍정적인 영향을 미친다는 점[21,22]에서 조직몰입은 CWB에 부정적인 영향을 미칠 것이라고 예상된다. 그리고 Dalal[23]는 OCB와 CWB에 부정적인 영향을 미친다고 제시하였으며, 특히 선행변수로 설정된 직무만족, 조직몰입이 OCB보다 CWB에 더 큰 영향을 미친다고 제시하였다. 또한 최용준[24]은 구성원들의 조직에 대한 CWB에 직무만족과 조직몰입이 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상과 같은 선행연구를 근거로 다음과 같은 가설을 도출하였다.

- H3. 조직몰입은 반생산적 과업행동(개인대상)에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H4. 조직몰입은 반생산적 과업행동(조직대상)에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

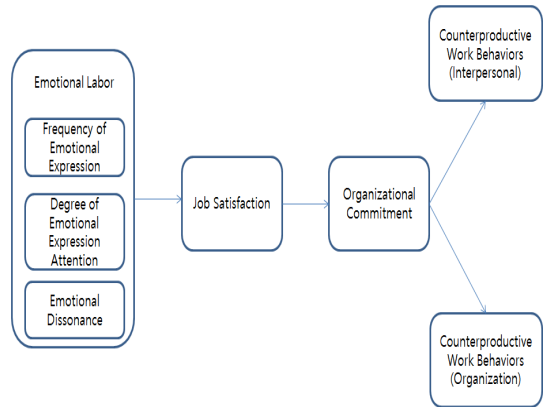


Fig. 1. Research Model

3. 연구방법

3.1 자료수집방법 및 표본의 특성

본 연구는 부산 경남 소재 병원에 종사하고 있는 간호사, 의료기사, 병원코디네이터 등의 근무자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 배포한 설문지는 모두 250부였으나 회수된 설문지 중 무응답과 불성실한 응답을 제외하고 총 237부의 설문지를 본 연구에 사용하였다.

응답자들의 인구통계학적 특성을 살펴보면 성별은 여성이 78%로 여성이 대다수를 차지하였고 근무년수는 1~5년 미만 57.5%, 5~10년 미만 19.5% 등으로 1~5년 미만의 근무경력 보유자가 가장 많았다. 직무별로는 간호사 35.5%, 의료기사 6.5%, 행정직 30.5%, 기타 22% 등으로 간호사와 행정직이 가장 많은 응답률을 보였다. 의료기관의 종류별로는 종합병원 28.5%, 일반 병원급 37%, 의원급 23.5% 등으로 나타났다.

3.2 측정방법

본 연구는 감정노동, 직무만족, 조직몰입, 반생산적 과업행동을 측정하기 위하여 선행연구들을 토대로 27항목으로 구성하였으며, Likert 7점 척도를 사용하여 측정하였다.

감정노동은 ‘고객과의 상호교류 중에 조직에서 요구하는 감정표현을 위한 노력, 계획 및 통제’를 의미하며, Morris와 Feldman[2]가 사용한 측정항목을 수정·보완하여 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정적 부조화 3차원으로 나누어 9항목으로 측정하였다.

직무만족은 ‘직무에 관한 긍정적인 태도 형성으로 정신적, 정서적 안정 상태에 놓이게 하는 종사자 개인의 심리상태’를 의미하며, Curry와 Wakefield[25]이 사용한 측정항목을 수정·보완하여 3항목으로 측정하였다.

조직몰입은 ‘조직 종사자의 조직에 대한 심리적 애착감과 동일시의 정도’를 의미하며, Meyer[26]가 사용한 측정항목을 수정·보완하여 6항목으로 측정하였다.

반생산적 과업행동은 ‘조직의 이익에 반하는 것으로 간주되는 종사원들의 의도된 행동’을 의미하며, 대인관계차원 반생산적 행동, 조직차원 반생산적 행동으로 나누어 Bennett과 Robinson[27]이 사용한 측정항목을 수정·보완하여 9항목으로 측정하였다.

4. 연구결과

4.1 신뢰성 및 타당성 분석

4.1.1 신뢰성 분석

연구 가설들을 검증하기 위하여 설문항목들의 신뢰성을 분석하였다. 측정항목의 신뢰성 검증을 위해 Cronbach's α 를 통한 내적 일관성 분석을 사용하였다. 각 개념변수들에 대한 Cronbach's α 값들을 .7을 기준으로 하는 관행에 비추어 판단할 때 ‘감정표현 주의정도’ 변수만이 .687로 나타났으나 나머지 변수들은 모두 기준을 충족시키고 있어 측정항목들 사이의 내적 일관성에는 문제가 없음을 알 수 있다.

4.1.2 타당성 분석

타당성 분석을 위해 우선 탐색적 요인분석을 실시하였다. 주성분분석법, 직교회전(varimax)방법에 의해 아이겐값이 1 이상인 요인을 선택하였고, 요인적재량이 0.5 이상인 경우를 유의적인 것으로 판단하였다. 분석결과 ‘감정표현빈도(X3)’, ‘반생산적 행동(조직)(X23)’ 각각 항목이 적재치가 다소 낮아 제외하였으며 예상대로 총 7개의 요인이 추출되었다. 이들 요인들이 전체 변량의 80%이상을 설명하고 있었다.

또한 Amos 7.0을 사용하여 확인적 요인분석을 실시하여 실증모형에 최종적으로 투입된 측정변수들에 의한 측정모형이 얼마나 타당인지 분석하였다. 집중타당성을 알아보기 위해 측정변수들과 잠재변수들 간의 표준화 요인부하값과 다중상관자승(SMC)값을 확인적 요인분석을

통하여 검토하였다. 분석결과 표준화된 요인적재값이 ‘감정표현주의’, ‘반생산적 행동(대인관계)’에서 각각 한 항목씩 기준값 0.6 이하로 나타났으나 나머지 항목들은 1% 유의수준에서 모두 0.6이상으로 나타나 집중타당성은 확인되었다.

Table 1. The Results of Confirmatory Factor Analysis

Variable		Factor Loading	P value	Cronbach's α
Expression Frequency	X1	.923		.728
	X2	.669	.000	
Expression Attention	X4	.791		.687
	X5	.631	.000	
	X6	.546	.000	
Dissonance	X7	.706		.780
	X8	.812	.000	
	X9	.714	.000	
Job Satisfaction	X10	.695		.768
	X11	.856	.000	
	X12	.647	.000	
Commitment	X13	.669		.890
	X14	.766	.000	
	X15	.835	.000	
	X16	.867	.000	
	X17	.685	.000	
	X18	.659	.000	
Counter-productive Behavior (org.)	X19	.648		.834
	X20	.745	.000	
	X21	.787	.000	
	X22	.801	.000	
Counter-productive Behavior (int.)	X24	.704		.742
	X25	.707	.000	
	X26	.608	.000	
	X27	.556	.000	
$\chi^2=422.5(d.f.=247, p=0.000)$ GFI=0.877, AGFI=0.839 IFI=0.931, CFI=0.930, RMSEA=0.045				

또한 연구 모형속의 잠재변수들이 해당 잠재변수의 측정변수 변량을 어느 정도 설명하고 있는지를 나타내는 SMC값들을 살펴본 결과 0.5미만인 측정항목은 없었다. 측정모형의 적합도 지수를 살펴보면, $\chi^2=422.5(d.f.=247, p=0.000)$, GFI=0.877, AGFI=0.839, IFI=0.931, CFI=0.930, RMSEA=0.045으로 나타나 측정모형은 큰 무리가 없는 것으로 나타났다. 따라서 가설검증을 하는데 있어 자료의 신뢰성과 타당성에는 큰 문제가 없음을 알 수 있다.

4.1.3 기초통계량 및 상관관계 분석

본 연구에서 살펴보고자 하는 변수들의 기술통계량 및 상관관계 결과는 Table 2에 나타나 있다.

Table 2. The Results of Correlation analysis

	Mean	SD	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Expression Frequency(1)	4.911	1.197	1						
Expression Attention(2)	3.953	1.153	.195**	1					
Dissonance(3)	3.946	1.108	.210**	.524**	1				
Satisfaction(4)	4.133	0.910	-.124**	-.336**	-.301**	1			
Commitment(5)	4.181	1.042	-.112**	-.173**	-.117**	.482**	1		
CounterproductiveBehavior (int.)(6)	3.611	1.037	.150**	.342**	.297**	-.283**	-.392**	1	
CounterproductiveBehavior (org.)(7)	3.098	1.063	.147**	.259**	.239**	-.339**	-.418**	.429**	1

** p<.01

기초통계량 분석결과, 감정노동의 3차원인 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정적 부조화 모두 평균값 보다 높아 전반적으로 감정노동을 수행하고 있음을 알 수 있다. 반면에 반생산적 행동은 개인차원 반생산 행동은 평균값 정도로 나타났으나 조직차원 반생산 행동은 평균값 보다 다소 낮아 종사자들이 적극적으로 부정적 행동을 하지는 않는 것을 알 수 있다.

상관관계 분석결과, 감정노동의 3차원과 직무만족 간에 유의미한 부(-)의 상관관계를 가지며, 직무만족과 조직몰입 간에 유의미한 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 또한 직무만족과 조직몰입이 각각 반생산적 행동에 모두 유의미한 부(-)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

판별타당성을 확인하기 위하여 Fornell과 Larcker[28]가 제시한 AVE값을 살펴보았다. 연구변수 각각에 대한 AVE값이 변수들 간의 상관관계 값의 제곱보다 크면 판

별타당성이 있다고 하는데 측정결과 AVE값이 0.746에서 0.906으로 나타나 판별타당성이 있음을 확인할 수 있었다.

4.2 가설검증 결과

가설 검증 이전에 본 연구에서 제시된 모형이 적합한 지 혹은 어떤 경로 모형이 가장 이상적인지를 살펴보았다. 감정노동, 직무만족, 조직몰입, 반생산적 행동(조직), 반생산적 행동(대인관계)의 관계를 제안모형과 대안모형으로 비교하였다. 대안모형은 제안모형에 직무만족→반생산적 행동(조직), 직무만족→반생산적 행동(대인관계) 경로를 추가한 모델이다.

χ^2 의 차이를 분석한 결과, 제안모형과 대안모형의 차이가 $\Delta\chi^2=3.6 < \chi^2(0.050)=5.99$ 로 나타나 보다 간결한 모형인 제안모형이 더 적합한 것으로 확인되어 최종모형으로 선정하였다.

Table 3. The Results of Hypothesis Testing

Hypothesis				B	SE	CR	P value
H1	1	Expression Frequency	Job Satisfaction	-.150	.079	-1.480	.057
	2	Expression Attention	Job Satisfaction	-.262	.058	-2.511	.002
	3	Dissonance	Job Satisfaction	-.246	.046	-3.127	.000
H2		Job Satisfaction	Organizational Commitment	.809	.111	7.292	.000
H3		Organizational Commitment	Counterproductive Behavior (int.)	-.416	.081	-5.048	.000
H4		Organizational Commitment	Counterproductive Behavior (org.)	-.508	.091	-6.217	.000

$\chi^2=545.7(d.f=259, p=0.000)$, GFI=0.851, AGFI=0.823, CFI=0.884, IFI=0.887, RMSEA=0.042

Table 3은 연구모형의 표준화된 경로계수와 연구결과를 보여주고 있다.

감정표현빈도가 직무만족에 미치는 영향은 경로계수가 $-.150(p=.057)$ 로 5% 수준에서 비유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 기각되었다. 이는 의료 종사자 모두 친절서비스의 중요성을 인식하고 있어 감정표현빈도는 업무를 수행하는데 반드시 필요하고 일상적인 것으로 받아들여지고 있다는 점에 기인한다고 볼 수 있다.

감정표현주의와 감정부조화가 직무만족에 미치는 영향은 각각 경로계수가 $-.262(p=.002)$, $-.246(p=.000)$ 로 나타나 기존연구[29]와 같이 부(-)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-2, 1-3은 채택되었다.

직무만족이 조직몰입에 미치는 영향은 경로계수가 $.809(p=.000)$ 로 나타나 기존연구들[15,16]과 같이 정(+)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다.

조직몰입이 반생산적 과업행동에 미치는 영향은 각각 경로계수 $-.416(p=.000)$, $-.508(p=.000)$ 로 나타나 기존연구[23,24]와 같이 부(-)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3, 가설 4는 채택되었다.

5. 결론

5.1 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 의료기관 종사자들의 감정노동과 직무만족, 조직몰입 및 반생산적 과업행동 간의 관계를 통합적으로 검증하기 위하여 의료기관 종사자들을 대상으로 설문조사를 실시하고 공변량 구조방정식모형을 통해 실증분석을 하였다. 실증분석의 주요결과는 첫째, 감정노동차원 중 감정표현빈도는 직무만족에 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나 감정표현주의정도, 감정부조화는 직무만족에 부(-)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무에 대한 긍정적인 태도를 가질 때에 비로소 조직에 대해서도 긍정적인 태도를 가질 수 있음을 의미한다.

셋째, 조직몰입은 대인관계-조직 대상 반생산적 과업행동 모두에 부(-)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직몰입이 종사자들의 부정적인 행동을 감소시킬 수 있는 중요한 요인이 될 수 있다는 것을 보

여준다.

실증분석 결과 다음과 같은 이론적·실무적 시사점을 제공한다.

이론적 시사점은 기존연구에서는 종사자들의 감정노동이 부정적 태도를 형성한다는데 그쳤지만 본 연구에서는 반생산적 과업행동과 같이 부정적인 행동에 어떻게 영향을 미치는지를 살펴보았다는 점과 감정노동에 관하여 통합적으로 살펴보았다는 점이다.

실무적 시사점은 감정표현주의는 감정노동자에게 높은 수준의 신체적·정신적 노력을 요구하여 직무만족을 낮추는 것으로 볼 수 있고 감정부조화는 감정노동자들이 실제로 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정표현규칙이 충돌할 때 발생하는 감정노동의 요인으로, 조직이 의료종사자로부터 요구하는 감정표현규칙이 지나치게 강하면 직무만족을 낮추는 원인으로 작용하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 조직에서는 종사자들의 감정노동 관리에 대한 중요성을 인지하고 체계적 관리가 요구된다. 즉 감정노동 수준을 다소 경감시킬 수 있는 방안에 관심일 가져야 한다는 것이다.

첫째, 상호간의 이해와 고충처리제도 도입이 필요하다. 친목도모를 위한 장을 만들어 상호간의 정서적 이해와 업무로 발생하는 스트레스를 풀 수 있도록 조직적 차원에서의 노력이 필요하다. 또한 종사자들의 심리적 정서적 갈등을 충분히 이해하기 위해 종사자들의 고충을 심도 있게 들어줄 수 있는 시스템을 갖추거나 건의사항을 제안할 수 있는 제도를 시행하는 것도 감정노동을 해소하는데 도움이 될 수 있다.

둘째, 적합한 종사자의 채용 및 배치가 필요하다. 종사자의 스트레스를 야기할 수 있는 고객과의 접점 상황에서 자신의 감정을 통제할 수 있는 종사자의 채용과 그들의 능력에 적합한 직무배치를 고려하는 것이 감정노동을 해소하는데 도움이 될 수 있다.

셋째, 정기적 교육과 피드백 제공이 중요하다. 채용된 종사자들에게 서비스 제공요령과 불평고객에 대한 대응방안의 교육을 통해 종사자의 감정표현주의정도와 부조화현상이 최대한 일어나지 않도록 교육시스템을 도입해야 한다. 또한 자신이 수행하는 업무의 성과에 대하여 정확하게 피드백해 줄 필요가 있으며 멘토링을 통하여 성장욕구를 충분히 충족시키는 등의 노력을 하는 것이 감정노동을 해소하는데 도움이 될 수 있다.

넷째, 참여기회 제공과 권한위임이 중요하다. 종사자

들에 대한 지속적인 관심과 배려가 필요하고 경영에 직접적인 참여기회를 부여하는 것이 중요하며 공정한 평가와 종사자들의 고용보장을 해주는 것 역시 중요하다. 또한 업무수행을 함에 있어 권한위임 등을 통해 종사자들이 자신이 회사의 주인이라는 느낌을 부여하여 회사에 대한 애사심을 높이는 것도 감정노동을 해소하는데 도움이 될 수 있다.

5.2 연구의 한계점 및 향후연구방향

의료기관 종사자들을 직무별로 분류하고 고용형태별로 구분하여 연구를 수행하지 못하였다. 향후연구에서는 이론적, 실무적으로 보다 충실한 연구가 될 수 있도록 이러한 상황들을 충분히 고려한 연구를 실시하는 것이 필요하다.

References

- [1] Hochschild, A. R., *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, CA: University of California Press, 1983.
- [2] Morris, J. A. and D. C. Feldman, "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor," *Academy of Management Review*, Vol.21, pp.986-1010, 1996.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5465/AMR.1996.9704071861>
- [3] Muoung-Suck Joung, Kwang-Jum Kim, "A Study on the Effect of Emotional Labor and Leader's Emotional Intelligence on Job Satisfaction and Organizational Commitment for Nurses," *Korean Society of Hospital Management*, Vol.11, No.4, pp.1-18, 2006.
- [4] Sung Jae, Hwang, Yun-Jeong Baek, Bo-Young Kim, "Relationship Between Job-related Affective States and Job Attitudes: Mediating Effects of Emotional Labor," *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.15, No.8, pp.4930-4941, 2014.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.8.4930>
- [5] Tae-Mo Ryu, Hee-Kyung We, Hyun-Woo Jung, "An Empirical Study on the Effect of Emotional Labor on Job Satisfaction: The Moderating Effects of Emotional Leadership and Empowerment," *Journal of Human Resource Management*, Vol.21, No.3, pp.435-460, 2014.
DOI: <http://dx.doi.org/10.14396/jhrmr.2014.21.3.435>
- [6] Hochschild, A. R., "Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure," *American Journal of Sociology*, Vol.85, pp.551-575, 1979.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1086/227049>
- [7] Ashforth, B. E. and R. H. Humphrey, "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity," *Academy of Management Journal*, Vol.18, No.1, pp.88-115, 1993.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5465/amr.1993.3997508>
- [8] Jeong-Im, Choe, A Study on the Influence of Emotional Labor on Job Performance: Focusing on the Mediating Effect of Social Support, The Graduate School Korea National University Transportation Doctoral thesis, 2014.
- [9] Ryan, R. M. and E. L. Deci, "Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation Social Development, and Well-Being," *American Psychologist*, Vol.55, pp.68-78, 2000.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- [10] Diefendorff, J. M. and E. M. Richard, "Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions," *Journal of Applied Psychology*, Vol.88, pp.284-294, 2003.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.88.2.284>
- [11] Jae-Won Yoo, Won-Jun Kwak, Ho-Chul Shin, "The Antecedents and Consequences of Service Employee's Emotional Labor," *Journal of Human Resource Management*, Vol.21, No.2, pp.49-64, 2014.
DOI: <http://dx.doi.org/10.14396/jhrmr.2014.21.2.49>
- [12] Tae-Su Park, "The Effects of Hotel Employee's Self-Esteem and Job Satisfaction on Service Delivery Level," *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.19, No.3, pp.303-314, 2005.
- [13] Yong-Ju Jeong, "A Comparative Study on Job Satisfaction of Regular and Irregular Employees at Hotel," *Journal of Tourism Management Research*, Vol.25, No.0, pp.435-456, 2005.
- [14] Young- Ki Park, "The Effect of Outsourcing Employee's Recognition of Working Environment on the Job Satisfaction and Organization Commitment in Hotel Industry," *Journal of Tourism Research*, Vol.22, No.1, pp.21-35, 2007.
- [15] Ho-Seok Ko, Jae-Kyung Oh, "The Effects of Hotel Employees' among Organizational Climate on Empowerment, Job Satisfaction and Organization Commitment," *The Aviation Management Society of Korea*, Vol.7, No.2, pp.17-32, 2009.
- [16] Ke-Yung Ji, "The Influence of the Job Motivation and LMX of Hotel F&B Dept. Employees on the Job Satisfaction and the Organizational Commitment," *Korean Journal of Hotel Administration*, Vol.18, No.2, pp.77-94, 2009.
- [17] Sun-Bai Cho, Seok-Young Kim, Seung-Hwan Jeong, "The Effect of Hotel & Restaurant Employee's Job Characteristics on the Group Cohesiveness, Job Satisfaction, and Job Commitment," *Korean Journal of Hotel Administration*, Vol.18, No.4, pp.201-215, 2009.
- [18] Sackett, D. L., "The Arrogance of Preventive Medicine," *Canadian Medical Association Journal*, Vol.167, No.4, pp.363-364, 2002.
- [19] Robinson, S. L., and R. J. Bennett, "A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study," *Academy of Management Journal*, Vol.38, pp.555-572, 1995.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/256693>
- [20] Baron, R. A. and J. H. Neuman, "Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence on their Relative Frequency and Potential Causes," *Aggressive Behavior*, Vol.2, pp.161-173, 1996.
DOI: [http://dx.doi.org/10.1002/\(SICI\)1098-2337\(1996](http://dx.doi.org/10.1002/(SICI)1098-2337(1996)

[22:3<161::AID-ABI>3.3.CO;2-2](https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x)

- [21] Tae-Hee Kim, Kyung-Ro Chang, "Relationship between Organizational Citizenship Behaviors and Attitudinal Variables of Employees in Sport Organizations," Korean Journal of Sport Science, Vol.15, No.4, pp.155-171, 2004.
- [22] Sang-Uook Park, "The Study of Casual Relationship among Transactional, Transformational Leadership, Job Commitment and Organizational Citizenship Behavior of Workers in Public Sports Organizations," The Korean Journal of Physical Education, Vol.45, No.3, pp.251-264, 2006.
- [23] Dalal, R. S., "A Meta-Analysis of the Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior," Journal of Applied Psychology, Vol.90, pp.1241-1255, 2005.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1241>
- [24] Yong-Jun Choi, A Study on the Relationships among Conflict, Job Affect, and Counterproductive Work Behavior, The Graduate School Seoul National University, Doctoral thesis, 2008.
- [25] Curry, J. P., D. S. Wakefield, J. L. Price and C. W. Muller, "On the Causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment, Academy of Management Journal, Vol.29, pp.847-858, 1986.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/255951>
- [26] Meyer, J. P., "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization," Journal of Occupational Psychology, Vol.63, pp.1-18, 1990.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- [27] Bennett, R. J., and S. L. Robinson, "Development of Measure of Workplace Deviance," Journal of Applied Psychology, Vol.85, pp.349-360, 2000.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.85.3.349>
- [28] Fornell, C. and D. F. Larcker, "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error," Journal of Marketing Research, Vol.48, pp.39 - 50, 1981.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/3151312>
- [29] Tae-Heon Gu, A Study of the Effects of Civil Servant's Emotional Labor affecting Job Satisfaction: Focused on Civil Servant in Gyeongsangbuk-do, The Graduate School Kyungpook National University, Master's Thesis, 2014.

한 나 영(Na-Young Han)

[정회원]



- 2012년 2월 : 부경대학교 경영학과 (경영학박사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 고신대학교 인터넷비즈니스학과 조교수

<관심분야>

인적자원관리, 조직행동, 전략경영

배 상 욱(Sang-Wook Bae)

[정회원]



- 1996년 5월 : University of Texas at Dallas (경영학박사)
- 2000년 3월 ~ 현재 : 부경대학교 경영대학 교수

<관심분야>

하이테크 마케팅, 관계 마케팅, 마케팅모델링