

의료 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 설립형태와 직종의 조절효과

황경일^{1·2·3}, 심현진^{1·2·4}, 이현실^{5‡}

¹고려대학교 일반대학원 보건과학과, ²고려대학교 보건과학대학 보건과학연구소,

³고려대학교 의료원 안암병원, ⁴ 김병준 레다스 흉부외과 기획홍보팀,

⁵고려대학교 보건과학대학 보건정책관리학부

Influence of Emotional Labor on the Job Stress of the Contact Department in a General Hospital Moderation Analysis of Foundation and Occupation

Kyoung-Il Hwang^{1·2·3}, Hyun-Jin Shim^{1·2·4}, Hyun-Sill Rhee^{5‡}

¹Department of Public Health Science, Graduate School of Korea University,

²Research Institute of Health Science, Korea University, ³Korea University Anam Hospital,

⁴ Department of Planning & Promotion, K.B.J LEDAS Varix Clinic,

⁵School of Health Policy and Management, College of Health Science, Korea University

<Abstract>

Objectives : The rapidly changing consumer-centric and customer-oriented nature of the medical environment results in significant cognitive load. We aimed to clarify the situation of emotional labor and job stress among hospital employees and seek policies and hospital management for employees' emotions. **Methods** : The study was conducted through a questionnaire about emotional labor and job stress among 554 individuals working in Seoul, in 9 national, public, and private hospitals. **Results** : The results of the emotional labor and job stress questionnaire showed statistically significant differences in surface behavior and job stress; both had higher values in employees from the private hospitals than employees from public hospitals. **Conclusions** : This study found that the stress of emotional labor is a serious problem in government medical institutions. In addition, these institutions need to provide internal customer satisfaction through the hospital ombudsman and harmonize work and healing programs by including plans for improvement.

Key Words : Emotional Labor, Job Stress, Type of Organization, Occupation

‡ Corresponding author : Hyun-Sill Rhee(pridehyun@korea.ac.kr) School of Health Policy and Management, College of Health Science, Korea University

• Received : Apr 8, 2017

• Revised : Jun 11, 2017

• Accepted : Jun 15, 2017

I. 서론

1. 연구배경

오늘날 의료 환경은 의료시장의 개방, 영리병원 등의 논의, 소비자의 의료서비스 질적 욕구증대로 급격히 변화하고 있다. 또한 기업들의 의료시장으로의 진출 및 병상 수 증가 등의 지속적인 외형 늘리기에 힘쓰고 있다[1]. 이로 인해 병원 간 경쟁이 심화되고 경영난에 허덕이는 상태에 이르렀다. 과거 보건의료서비스는 한정된 제공자에 의해 소비자에게 일방적으로 의료서비스가 이루어졌으나 현재는 '의료공급자의 고객지향성이 강조되는 소비자 중심으로 전환' 되었다[2]. 병원 경영자는 경쟁우위를 차지하기 위해 자체적인 환자서비스 만족도 조사와 각종 병원평가 시행 및 인증을 받고 있으며, 자발적인 질 향상을 위한 지침서 및 척도 등을 개발하고 있다[3]. 이와 더불어 내부고객 즉, 직원들의 직무만족도가 선행되어야 외부고객을 만족 시킬 수 있다는 내부마케팅에 대한 접근도 이루어지고 있다[4]. 하지만 병원이라는 조직을 운영함에 있어 서비스제공자의 감정표현과 고객관리는 병원의 존립을 좌우하는 중요한 요소이기에 경영진은 직원에 대한 교육과 행태 변화의 요구가 점차 커지고 있다[5]. 병원뿐만 아니라 현재 많은 서비스 기업과 기관들이 감정노동에 관한 중요성을 인식하고 있으며, 서비스 접점부서의 역할과 이익 증대의 방안을 모색하고 있다. 따라서 병원조직은 직원들에게 고객에 대한 연출, 연기를 요구할 수밖에 없는 상황이다[6]. 접점부서의 서비스 제공은 단순히 직원이 일방적으로 환자에게 진료와 관련한 서비스만을 전달하는 것이 아니라 고객과 밀접한 상호작용에 의해 이루어진다. 즉, 상대방을 인정, 동감, 제스처와 같은 행위를 통해 이루어진다[7]. 하지만 이러한 상황 속에서 직원의 감정노동이 수반되는 경우 직무스트레스의 증가와 관련

성이 상당히 높다. 서비스 매뉴얼 및 조직의 규율 등으로 통제와 감시가 동시에 이루어지고 있으며, 이를 위반 시에 제재가 즉시 뒤따른다. 이로 인해 본연의 감정보다는 조직이 원하는 감정 상태로 근무해야 하며 육체적, 정신적으로 엄청난 스트레스를 받으며 이직 및 자살생각 등의 병폐가 발생하고 있다[8][9][10]. 본 연구에서는 종합병원급 이상에 종사하는 고객(환자)과 빈번한 접촉이 이루어지는 행정직과 간호직을 대상으로 감정노동에 관한 연구를 실시했다. 선행연구의 경우 호텔, 백화점, 항공사 등이 대표적인 서비스조직으로 고객의 만족도 및 구매의도에 영향을 미치는 연구가 대부분이었다[7]. 하지만 의료종사자의 경우 간호직의 대한 감정노동 연구가 대부분 진행되었으며, 다직종이 근무하는 병원환경에서 직종 간의 특성 차이가 있음에도 직종 간 연구가 미비하였다[11]. 또한 의료기관의 설립형태(Form of Foundation)에 따라 그 차이가 존재하는 것으로 나타났지만, 의료종사자를 대상으로 한 사립병원과 국공립병원 연구가 1편에 불과해 이를 일반화시키기에는 한계가 존재하였다[12].

2. 연구목적

본 연구는 병원종사자의 감정노동이 직무 스트레스에 미치는 영향을 검정하였다. 이를 위해 환자 조우(Patient Encounter)가 최초로 이루어지는 접점 부서인 행정직과 간호직을 대상으로 첫째, 일반적 특성을 파악하고 둘째, 설립형태와 직종에 따른 감정노동과 직무스트레스의 관계를 분석하고 셋째, 감정노동(표면행위와 내면행위)과 직무스트레스 변수간의 관련성 및 요인 등을 분석 및 파악하고 넷째, 감정노동과 직무 스트레스간에 설립형태와 직종이 조절효과가 있는지를 검정하였다. 분석을 통하여 감정노동의 문제점에 대한 대책 및 대안점을 제시하고, 이를 바탕으로 보건정책과 병원 경영발

전에 기여 및 기초적 자료를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구 대상 및 방법

본 연구의 연구대상은 비확률적 표집법을 통해 서울 소재 9곳의 대학병원을 대상으로 해당 병원에 근무하고 있는 간호사와 행정직 종사자를 대상으로 연구를 진행하였다. 선행문헌과 참고문헌을 바탕으로 설문지를 작성하였으며, 이를 토대로 2013년 10월 1일 ~ 10월 15일까지 설문조사를 실시하였다. 설문조사를 실시하기 전 연구결과의 유의수준과 검정력, 효과의 크기를 유지 할 수 있는 최소 연구 대상자수를 G*Power 3.9.1 version을 이용하여 검정한 결과 최소 연구대상자의 수가 256명($\alpha = .05$, $\beta = 95\%$, $f^2 = 15\%$)으로 파악되었다. 본 결과를 바탕으로 연구대상으로 선정한 병원의 종사자를 대상으로 총 570부의 설문지를 배포하여, 이 중 연구 참여에 동의한 대상자만 응답한 설문지가 561부가 회수되어 98.4%의 회수율을 보였다. 연구대상자 선정은 대학병원 특성상 업무 양과 연구참여 거부 및 불성실한 설문지 제거 등을 고려하여 최종 분석시 적정 수준의 연구대상자가 참여할 수 있도록 설문지를 제작 및 진행하였다. 수거된 설문지 양화과정을 거치면서 설문지 응답이 불성실한 7부를 제외한 554명으로 최종 연구 진행하였다.

2. 측정도구

본 연구에서 사용된 측정도구는 다음과 같다.

감정노동은 Hochschild[13]에 의해 처음 사용된 용어이며, Morris & Feldman[14]는 조직이 개인에게 요구하는 감정관리로 어투, 표정, 몸짓 등의 노력으로 정의되며, 개인의 감정관리가 노동의 한 부

분이며, 인간 감정의 상품화에 대해 서술하고 있으며, 고용주가 노동자에게 보상 혹은 처벌을 통해 감정상태를 통제 및 조절 할 경우 감정노동의 강도가 높아진다고 했다. 이러한 감정노동은 두 가지 행위로 나뉘며 표면(외면)행위와 내면(진심)행위로 구분하였다. 표면행위는 조직에서 요구하는 감정을 외적으로 표현함으로써 감정변화의 노력 보다는 자신의 감정을 감추고 행위하는 것을 말하며, 내적행위는 자신의 심상과 사고뿐만 아니라 신체적인 변화 등의 적극적인 노력으로 수반된 행위로 자신이 실제 표현하고자 하는 진정성 있는 행위이다 [15]. 본 연구에서는 Hochschild[16]의 연구를 기반을 둔 Kruml & Geddes[17]의 측정문항을 수정·보완하여 7문항을 사용하였으며, 표면행동과 내면행동을 측정한 문항이 각각 4문항, 3문항으로 구성되었다[17]. 직무스트레스는 직무와 관련한 다양한 요인 등이 신체적으로나 정신적 긴장상태를 초래하는 것을 말한다[18]. 직무스트레스의 척도는 Woo[19]의 연구에서 사용된 6문항을 사용하였다.

3. 연구 가설

본 연구는 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보고, 이를 바탕으로 연구대상자의 병원 설립형태와 직종에 따른 조절효과를 알아보려 한다. 본 연구의 가설은 다음과 같다.

가설 1: 의료기관 설립형태 및 직종간 차이

가설1-1) 의료기관 설립형태에 따라 감정노동과 직무스트레스는 차이가 있을 것이다.

가설1-2) 직종에 따라 감정노동과 직무스트레스는 차이가 있을 것이다.

가설 2: 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향

가설2-1) 표면행동은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-2) 내면행동은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 의료기관 설립형태의 조절효과 검증

가설3-1) 근무하는 의료기관의 설립형태는 표면 행동이 직무스트레스에 미치는 영향을 조절할 것이다.

가설3-2) 근무하는 의료기관의 설립형태는 내면 행동이 직무스트레스에 미치는 영향을 조절할 것이다.

가설 4: 직종의 조절효과 검증

가설4-1) 연구대상자의 직종은 표면행동이 직무스트레스에 미치는 영향을 조절할 것이다.

가설4-2) 연구대상자의 직종은 내면행동이 직무스트레스에 미치는 영향을 조절할 것이다.

4. 분석방법

SPSS 21.0 Version을 이용하여 연구대상자의 일반적 특성을 알아보기 위해 기술통계를 실시하였다. 또한 측정도구의 타당도와 신뢰도를 알아보기 위하여 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 또한 연구대상자의 직종과 근무 기관의 설립형태에 따른 차이를 검증하기 위하여 t-test를 실시하였으며, 마지막으로 연구가설을 검증하기 위하여, 위계적 선형회귀분석을 실시하였으며, 분석 전 다중공선성(Multi-collinearity) 검정을 위하여 VIF(Variance Inflation Factor) 검증 값을 기준으로 확인하였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 연구 대상자의 일반적 특성

본 연구 대상의 일반적 특성을 빈도분석으로 실시하였으며, 결과는 <Table 1>과 같다.

<Table 1> General characteristic

Category	Frequency	%
Gender		
Male	212	38.3
Female	342	61.7
Age		
20 - 29	99	17.8
30 - 39	259	46.8
40 - 49	151	27.3
50 - and above	43	7.8
No response	2	0.3
Marital status		
Single	199	35.9
Married	355	64.1
Type of Organization		
Private Hospital	366	66.1
National·Public Hospital	188	33.9
Occupation		
Administrative job	351	63.4
Registered Nurse	203	36.6
Career		
< 5 years	164	29.6
6 - 10 years	111	20.0
11 - 15 years	119	21.5
16 - 20 years	74	13.4
> 21 years	86	15.5
Salary		
< 249 million	110	19.9
250 - 349 million	234	42.2
> 350 million	210	37.9
Total	554	100.0

연구대상자의 일반적 특성을 살펴본 결과 성별은 남성이 212명(38.3%), 여성이 342명(61.7%)으로 여성이 더 많은 것으로 조사되었다. 연령은 30대가 259명(46.8%)으로 가장 많았으며, 40대 151명(27.3%), 20대 99명(17.8%), 50대 이상이 43명(7.8%) 순이었으며, 혼인여부는 기혼이 355(64.1%)로 많았다. 의료기관의 설립형태는 사립이 366명(66.1%), 국공립 188명(33.9%)보다 많았으며, 직종은 행정직이 351명(63.4%)로 간호직 보다 많았다. 근속년수는 5년 이하 164명(29.5%), 11~15년 이하 119명(21.5%), 6~10년 이하 111명(20.0%) 순으로 조사되었다. 마지막으로 급여는 250~349만원 미만이 234

명(42.2%)로 가장 많았으며, 350만원 이상(37.9%), 249만원 미만(19.9%) 순으로 나타났다.

2. 측정도구의 신뢰도 및 타당성분석

측정변수의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위하여, 주성분법에 의한 베리맥스(Varimax) 요인분석을 실시하였다. 각 측정변수는 요인 적재값이 .5 이상, 교차요인 적재값이 .35 이하인 변수만을 선정하였으며, 신뢰도 검증은 Cronbach's α 를 이용하

였다. 이에 직무 스트레스의 경우 요인적재량이 낮아 최종 3문항을 선택하였다. 요인분석과 신뢰도 분석결과는 다음과 같다<Table 2>.

3. 설립형태 및 직종에 따른 차이 검증

연구대상자의 설립형태와 직종에 따른 감정노동과 직무스트레스의 차이를 검증하기 위하여 t-test를 실시하였으며, 그 결과는 다음과 같다<Table 3>.

<Table 2> Factor and reliability analysis of the questionnaires

Category	Factor 1	Factor 2	Cronbach's α
Surface Acting			
S.A. 1	.870		
S.A. 2	.840		
S.A. 3	.866		.888
S.A. 4	.859		
Deep Acting			
D.A. 1		.828	
D.A. 2		.880	.835
D.A. 3		.872	
Eigen Value	3.38	1.89	
Bartlett's sphericity (df)		1948.06*** (21)	
Kaiser-Meyer-Olkin		.807	
Total Variance(%)		75.34	

*p <.05 **p <.01 ***p <.001

<Table 3> Difference analysis of emotional labor and job stress by Type of Organization and occupation

	Emotional Labor		Job Stress
	Surface Acting	Deep Acting	
Type of Organization			
Private Hospital	3.25 ± .74	2.55 ± .65	2.59 ± .70
National·Public Hospital	3.09 ± .87	2.64 ± .72	2.45 ± .63
t	2.10 *	1.49	2.22 *
Occupation			
Administrative job	3.07 ± .78	2.70 ± .69	2.53 ± .66
Registered Nurse	3.41 ± .75	2.37 ± .59	2.57 ± .72
t	4.91 ***	5.82 ***	.67

*p <.05 **p <.01 ***p <.001

설립형태에 따른 감정노동과 직무스트레스의 차이분석 결과 표면행동과 직무스트레스에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 설립형태에서 국공립병원 종사자 보다 사립병원 종사자들에게서 표면행위($t = 2.10, p = .036$)와 직무스트레스($t = 2.22, p = .023$)가 모두 높은 것으로 검정되었다. 직종에 따른 차이를 검정한 결과 직무스트레스는 통계적으로 유의한 차이가 없었으며, 표면행동은 간호종사자가 행정직 종사자보다 높았으며($t = 4.91, p < .001$), 내면행동의 경우 행정직 종사자가 더 높게($t = 5.82, p < .001$) 나타나 가설 1은 부분적으로 채택되었다.

본 연구의 가설을 검정하기 위하여 위계적 선형회귀분석을 이용하였다. 연구대상자의 성별, 연령, 결혼여부, 근무경력, 현재급여를 통제한 상황에서 회귀분석을 실시하였으며, 연령의 경우 Trend of ANOVA 분석 결과 $F = 8.423 (p = .004)$ 로 연령이 증가함에 따라 직무스트레스가 감소하는 경향성을 가졌으며, 근무연수의 경우에도 $F = 22.134 (p < .001)$ 로 근무연수에 따라 직무스트레스가 통계학적으로 유의하게 감소하는 경향을 보였다. 따라서 연구대상자의 연령과 근무연수를 연속형 변수로 설정하였다. Baron & Kenny[20]의 조절효과 검정법에 의해 분석을 실시하였으며, 결과는 다음과 같다.

4. 연구 모형 및 가설 검증

<Table 4> Results of Hierarchical Regression Analysis for Moderation

	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4	Model 5	Model 6	Model 7	Model 8
	β	β	β	β	β	β	β	β
Control variable								
Gender(male)	.054	.024	.021	.024	.032	.032	.028	.031
Age	-.100	-.005	.005	.003	-.011	-.014	.000	-.003
Marriage(yes)	.020	-.022	-.024	-.021	-.021	-.021	-.023	-.021
Career	-.167	-.147	-.140	-.142	-.143	-.145	-.136	-.140
< 2.49 million	.065	.090	.073	.075	.090	.093	.074	.078
2.5 - 3.49 million	.018	.070	.064	.071	.068	.068	.062	.069
Emotional Labor								
Surface Acting(SA)		.463 ***	.462 ***	.362 ***	.465 ***	.433 ***	.463 ***	.340 ***
Deep Acting(DA)		.192 ***	.194 ***	.235 ***	.190 ***	.168 ***	.192 ***	.216 ***
Type of Organization								
Private Hospital(PH)			.046	.050			.046	.049
Occupation								
Registered Nurse(RN)					-.016	-.017	-.015	-.014
Interaction term								
SA*PH				.129 *				.124 *
DA*PH				-.049				-.047
SA*RN						.051		.043
DA*RN						.035		.026
F	4.251***	21.631***	19.400***	16.588***	19.210***	15.831***	17.440***	13.060***
adj. R ²	.034	.231	.231	.237	.229	.228	.230	.235
△adj. R ²		-.197***	.000	.006*	.002	.001	.002	.005

Ref. Marriage(No), Type of Organization(National·Public hospital), Occupation(Administrative job)

*p < .05 ***p < .01 ****p < .001

분석 전 다중공선성(multicollinearity) 진단을 위해 분산확대인자(variance inflation factors, VIF)값을 검정한 결과 모든 변수에서 10이하로 나타나 다중공선성의 위험은 없었다. 연구대상자의 일반적 특성을 통제한 상태에서 감정노동은 직무스트레스에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검정되었다. 즉, 감정노동이 증가 할수록 직무스트레스가 증가하는 것으로 나타나 연구가설 2는 채택되었다.

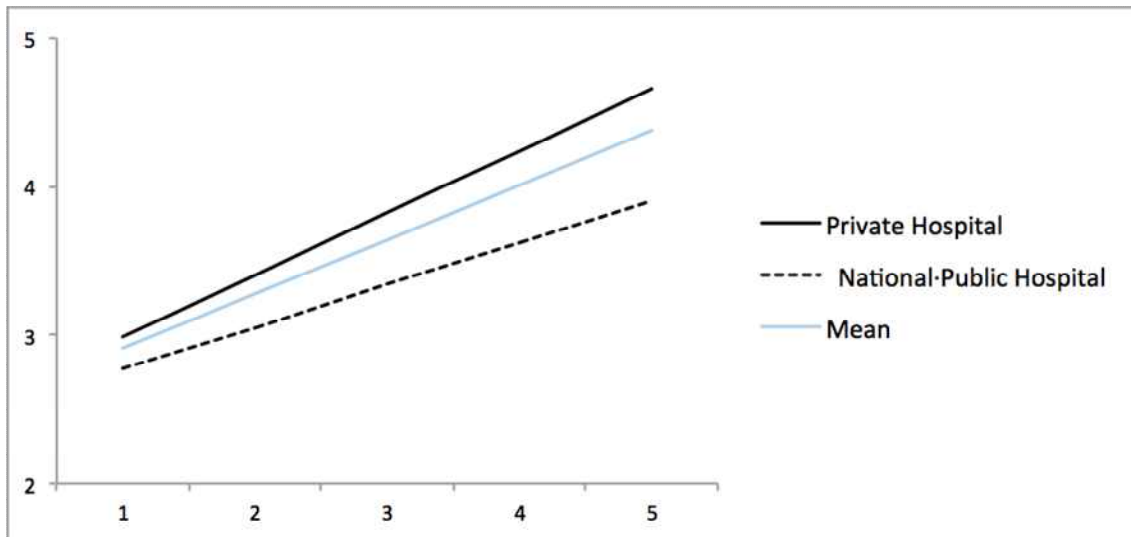
감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 연구대상자의 근무 병원의 설립형태에 따른 조절효과를 검정한 결과(Model 4) 표면행동이 높은 사립병원 직원일수록 직무스트레스에 통계적으로 유의하게 차이가 있는 것으로 나타나 사립병원에 종사하는 직원일수록 직무스트레스가 더 많은 것으로 나타났다.

감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 연

구대상자의 직종에 따른 조절효과를 검정한 결과(Model 6) 직종에 따른 표면행동, 내면행동 간의 조절효과 차이는 통계적으로 유의하지 않았다.

마지막으로 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 병원 설립형태와 직종에 대해 모두 설정하여 조절 효과를 분석한 결과(Model 8) 표면행동이 직무스트레스에 미치는 영향을 병원 설립형태가 조절하는 것으로 나타났으며, 이때 설립형태가 직무스트레스에 미치는 영향은 통계적으로 유의하지 않았기 때문에 설립형태는 순수조절역할을 하는 것으로 검정되었다. 따라서 연구가설 3은 채택되었으며, 연구가설 4는 기각되었다. 설립형태에 따른 조절효과를 그래프로 나타내면 다음과 같다.

즉, 사립병원의 종사자의 경우 국공립병원의 종사자에 비해 표면행동이 직무스트레스에 미치는 영향이 더 강하게 나타났다.



<Figure 1> Moderating effects of Organization

IV. 고찰

본 연구는 서울에 소재한 국공립, 사립 대학병원의 간호, 행정직 종사자를 대상으로 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보고, 연구대상자의 업무적 특성인 직종과 근무병원의 설립형태에 따른 조절효과를 검증하였다. 심화되는 의료 경쟁 속에서 고객의 기대 충족과 만족이 중심이 되었다. 따라서 직원들의 역할이 자연스럽게 증가하게 되었으며, 이를 통해 긍정적인 효과가 나타나기도 하지만 그렇지 않은 경우 개인과 조직 내에서 부정적인 결과를 야기하기도 한다. 이에 많은 조직에서 감정노동에 대한 관심이 증가하고 있는 상황이며, 따라서 직원들의 감정노동에 대한 적절한 중재방안의 모색이 필요할 것이다. 따라서 본 연구 결과를 바탕으로 시사점을 제시한다면 다음과 같다.

첫째, 일반적 특성을 통제한 상황에서 감정노동은 스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 이는 Mann et al.[21]과 Shin et al.[22]의 선행연구와 유사한 결과를 나타냈다. 즉, 의료기관 종사자의 감정노동이 증가 할 수록 직무 스트레스가 증가하는데 업무의 특성상 환자와의 접촉이 빈번한 접점부서인 행정부서와 간호부서에서 직무스트레스의 정도가 다른 비 접점부서에 비해 높을 것이라 생각된다.

둘째, 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 대해 직종에 대한 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 이는 본 연구대상자의 특성상 업무적으로 접점부서라는 동질성을 가지기 때문에 차이가 나타나지 않은 것으로 사료된다. 선행연구에서 각각의 직종에서 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 연구가 있었지만, 이러한 특성을 반영한 연구는 부재하여 이에 대한 추가적인 연구가 필요하리라 사료된다[23][24]. 따라서 추후 연구에서는 접점부서와 비접점부서의 종사자를 대상으로 연구대상을 넓혀서 연구를 진행한다면 업무적 특

성에 따른 차이에 대한 분석이 가능할 것이라 사료된다.

셋째, 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 대해 병원의 설립형태가 그 영향을 조절하였다. 즉, 사립병원이 국공립병원에 비해 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 더 높였다. 이는 국공립병원에 비해 사립병원에서 직원교육, 친절교육등의 빈도가 더 많으며, 또한 외부고객만족과 관련하여 더 많은 요구를 하기 때문이며, 이러한 맥락에서 Lee[25]의 연구에서도 사립병원의 고객만족도가 국공립병원에 비해 높게 나타났다. 이러한 사립병원에서의 외부 고객지향성과 만족도 향상에 대한 접근은 바람직한 방안이라 사료되지만, 외부고객뿐만 아니라 내부고객인 병원 종사자들의 적절한 보상과 근무환경 개선 등의 방안을 모색이 필요하리라 사료된다.

V. 결론

본 연구의 결론은 다음과 같다. 첫째, 의료기관의 존립과 의료법에 따른 국민의 건강증진을 위해서 행정 및 병원문화의 발전 및 개선, 고객지향은 필수적이라 사료된다. 하지만, 이를 위해 내부직원을 고려하지 않은 발전 및 개선은 한계가 존재하리라 사료된다. 또한 이러한 문제는 직원의 부정적인 감정 및 행태를 나타낼 수 있으며, 다시 환자만족도가 떨어지는 악순환이 반복 될 수 있다. 따라서 단순한 교육 등을 통한 직원의 친절만을 요구하는 것이 아닌 병원에 맞는 전체적인 분위기를 고객 지향적으로 바뀌나갈 수 있는 방안을 모색함이 필요하리라 사료된다. 즉, 내부 직원의 직무스트레스를 줄이면서 내부·외부 직원의 만족을 동시에 이끌 수 있는 방안에 대한 모색이 필요할 것이다.

둘째, 병원 근로자의 직종에 따른 직무 스트레스의 영향은 부재하는 것을 확인하다. 이는 본 연

구 대상으로 설정한 간호사와 행정부서의 공통된 특성인 고객과의 접점이 많다는 점에서 그 영향이 부재하는 것으로 사료된다. 선행연구에서 직종 간 비교 연구는 부재하였지만, 선행연구에서 감정노동이 직무스트레스에 영향이 나타나는 것을 보아 직종에 대한 특성보다 고객과의 접점 유무에 대해 고려를 해야 할 것으로 생각된다. 즉, 접점부서에서 근무하는 직원에 대한 고려가 필요할 것이며, 이를 위해 접점부서의 직원에 대해서 순환근무제 등을 도입함으로써 이러한 긴장을 줄여주는 것이 도움이 되리라 사료된다.

셋째, 의료기관의 설립형태에 따라 감정노동이 직무스트레스의 영향력이 달라짐을 확인하였다. 이는 이미 경쟁이 심화된 의료시장에서 의료기관의 존립을 위한 것으로 생각할 수 있다. 특히 사립의 경우 국공립과 달리 정부 및 지자체의 지원이 적거나 부재함으로 이를 보완하기 위하여 내부 물적 자원 및 인적 자원을 최대한 활용하고자하며 이를 위해 교육 및 성과 평가 등으로 직원에게 많은 요구를 통해 궁극적으로 외부 고객의 만족을 이끌어 내는 것으로 해석가능 할 것이다. 하지만 현재의 인적 자본 기반의 고객만족 유도가 아닌 의료 질 향상(quality improvement, Q.I)과 같은 전체적인 시스템의 개편이 필요하리라 사료된다. 이에 대하여 민간의료기관에 대한 국가 및 지자체적 자본이 투입되기에는 한계가 있으리라 사료되며, 단순한 인력수준, 의료기관 종별에 대한 가산이 아닌 체계적이고 객관적인 지표를 통한 의료기관의 질 평가를 실시하여 이에 대한 지원을 실시한다면 일부분적으로 해결할 수 있는 방안이라 사료된다.

본 연구를 통하여 감정노동이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것을 검정하였으며, 특히 직종 및 설립형태에 따른 조절효과까지를 알아봄으로써, 접점부서에서 근무하는 직원에 대한 인적자원 관리에 이바지하고자 하였다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 서울소재 종합병원급 이상의 국공립, 사립병원을 대상으로 진행한 연구라 일정 규모 이상의 수도권 내 병원의 상황을 반영할 수 있으리라 사료되지만, 그 범위를 확대하여 일반화하기에는 한계가 존재한다. 즉, 지역 간의 영향을 본 연구에서 다루지 못하였으며, 따라서 추후 연구에서는 연구대상자의 범위를 좀 더 확대하여 일반화 가능한 연구가 필요하리라 사료된다,

둘째, 접점부서의 내부직원만을 대상으로 연구를 진행함에 있어 접점부서와 비접점부서간의 특성을 비교하지는 못하였다. 따라서 추후연구에서 이를 반영하여 연구를 진행한다면, 풍성한 연구가 될 수 있으리라 사료된다.

셋째, 본 연구는 단면적(Cross-sectional study) 연구로 진행되어 연구대상자의 시간변화에 따른 감정노동과 직무스트레스의 변화를 보지 못하였다. 따라서 추후 연구에서 종단적 자료의 구축을 통해 연구를 진행한다면 더욱 명확한 원인관계 규명이 가능하리라 사료된다.

넷째, 본 연구에서는 연구대상자들의 측정을 양적인 변수만을 통해 측정하여 진행하였기 때문에 구체적인 연구결과에 대해 설명하는 것에 한계가 있다. 따라서 추후 질적연구를 병행하여 연구를 진행한다면 더욱 풍성한 연구가 될 것이라 사료된다.

REFERENCES

1. J.K. Yeom, C.Y. Kang(2007), The Critical Factors on Improvement of Medical institution Competitiveness, The Korean Society of Hospital Administration, Vol.12(1);1-30.
2. C.G. Park, J.M. Ahn(2014), A Study on Comparison of Influencing Factors on External Customer Satisfaction of Public and Non-profit Hospital, Korean Public Health Research, Vol.40(1);41-53.

3. K.J. Ji, C.M. Park, J.R. Lee(2011), A Study of the Effects upon Satisfaction, Intention to Revisit and Perceived Value by Patients through the Quality of Medical Services - Focused on Specialized Hospital and General Hospital, Korean Public Health Research, Vol.37(2);41-56.
4. Y.J. Han, Y.A. Ku, S.S. Ahn(2012), A Study on the Effects of the Internal Marketing Activities of the Employees of Hospital on the Job Satisfaction and the External Customer Orientation, Health Service Management Review, Vol.6(2);21-36.
5. B.M. Staw, S.G. Barsade(1993), Affect and managerial performance: A test of the sadder-but-wiser vs. happier-and-smarter hypotheses, Administrative Science Quarterly, Vol.38(2);304-331.
6. S.J. Yoon(2011), The Effect of the General Hospital Nurses' Job Satisfaction on Emotional labor and Response Level of Patients, The chung-Ang Journal of Nursing, Vol.15(-);73-80.
7. S.H. Kim(2009), Is Salespersons' Service Faked or Authentic?: The Effects of Authenticity Perceived by Customers about Salespersons' Emotional Labor on Service Quality Evaluation, Korea Marketing Review, Vol.24(3);1-33.
8. H.G. Kwon, B.G. Park(2011), The Effects of Surface And Deep Acting of Emotional Labor on Emotional Dissonance And Job Attitudes, Journal of Human Resource Management Research, Vol.18(1);311-325.
9. W.B. Kim, K.Y. Rhee, G.R. Lee (2012), Work Environment and Stress of Emotional Laborers, Korean Journal of Sociology, Vol.46(2);123-149.
10. Y.J. Lee, M.Y. Lee, K.S. Bernstein (2013), Effect of Workplace Bullying and Job Stress on Turnover Intention in Hospital Nurses, J. Korean Acad Psychiatr Ment. Health Nurs, Vol.22(2);77-87.
11. K.W. Kang, K.J. Kim(2015), A Comparison of Influencing Factors on Job Satisfaction by Occupation at a University Hospital, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.9(3);13-30.
12. K.C. Yoon, M.S. Sohn, M.S. Kim, M.K. Choi(2015), The Comparative Analysis of a Structural Impact of Emotional Labor, Exhaustion, and Customer Orientation of Nurse, Health and Social Welfare Review, Vol.35(4);217-244.
13. A.R. Hochschild(1979), Emotion work, feeling rules, and social structure, American journal of sociology, Vol.85(3);551-575.
14. J.A. Morris, D.C. Feldman(1996), The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor, Academy of management review, Vol.21(4);986-1010.
15. A.A. Grandey(2000), Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor, Journal of occupational health psychology, Vol.5(1);95-110.
16. A.R. Hochschild(1983), The managed heart: Commercialization of human feeling, California; Univ. of California Press, pp.1-327.
17. S.M. Kruml, D. Geddes(2000), Exploring the Dimensions of Emotional Labor The Heart of Hochschild's Work, Management communication quarterly, Vol.14(1);8-49.
18. H.Y. Park(2013), A Study on the Structural Impact of Job Stress on the Organizational Commitment and Customer Oriented Boundary Spanning Behavior of Hospital Employees, Journal of Digital Convergence, Vol.11(11);603-611.
19. Y.W. Woo(2008), The influence of the organizational and job characteristic on the

- casino employees' the emotional labor and customer orientation, *Business Administration of Hotel, Casino and Convention, Graduate School of Tourism Sciences, Kyonggi: Kyonggi University*, pp.1-154.
20. R.M. Baron, D.A. Kenny(1986), The moderator - mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of personality and social psychology*, Vol.51(6);1173-1182.
 21. S. Mann, J. Cowburn (2005), Emotional labour and stress within mental health nursing, *Journal of psychiatric and mental health nursing*, Vol. 12(2);154-162.
 22. M.K. Shin, H.L. Kang(2011), Effects of emotional labor and occupational stress on somatization in nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.17(2);158-167.
 23. S.J. Han, M.S. Kwon, O.S. Yoon, M.Y. Moon(2012), Emotional Labor and Job Stress of Public Health Nurses, *Journal of Korean Public Health Nursing*, Vol.26(2);314-327.
 24. S.G. Kim(2009), An Exploratory Study on the Emotional Labor in Public Sector: Focused on Street-Level Bureaucrats in the Civil Service System, *The Korean Journal of Local Government Studies*, Vol.13(1);51-71.
 25. H.J. Lee, K.N. Jin, H.J. Chung(1995), A Study on Image Difference between University Hospitals and Corporation Hospitals, *Korean journal of preventive medicine*, Vol.28(4);885-897.