

병원 근로자의 감정노동과 조직몰입간의 관계 분석:

국·공립과 민간종합병원의 비교를 중심으로

Analysis of Relationship between Emotional Labor and Organizational Commitment in Hospital Workers

김유호

충청대학교 보건의료정보과

You Ho Kim(hoho1027@hanmail.net)

요약

이 연구는 충청지역 국·공립종합병원과 민간종합병원 근로자를 대상으로 감정노동의 인식정도를 살펴보고, 아울러 국·공립과 민간종합병원 근로자의 인식차이를 살펴보고자 하였다. 또한 국·공립종합병원 근로자와 민간종합병원 근로자들을 구분하여 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향을 분석해 보고자 하였다. 이를 통해 향후 병원 근로자의 감정노동을 완화시키기 위한 이론적 기초자료를 제공하고자 하였다. 분석결과는 첫째, 국·공립종합병원 근로자들로 한정하여, 병원 근로자들의 감정노동이 병원 근로자들의 조직몰입에 미치는 영향관계는 감정표현 빈도의 경우에는 많아질수록 조직몰입이 높아졌으나, 감정표현 주의정도, 감정부조화는 깊어질수록 병원 근로자들의 조직몰입 정도는 낮아진다는 것을 알 수 있었다. 한편, 민간종합병원 근로자들로 한정하여, 병원 근로자들의 감정노동이 병원 근로자들의 조직몰입에 미치는 영향관계는 감정표현에 주의를 더 기울일수록 조직몰입이 오히려 잘되는 것으로 확인되었으나, 감정부조화의 경우에는 감정부조화가 더 깊어질수록 민간종합병원 근로자들의 조직몰입이 감소하는 것을 알 수 있다. 둘째, 병원 근무형태에 따라 감정노동에 대한 병원 근로자의 인식 차이에서 감정표현의 빈도는 민간종합병원 근로자들에 비해 국·공립종합병원 근로자들이 감정표현의 빈도가 더 많은 것으로 확인되었으나, 감정표현의 다양성에서는 국·공립병원 근로자들에 비해 민간종합병원 근로자들이 더 감정표현을 다양하게 구사하는 것으로 확인되었다. 또한, 병원 근무형태에 따른 병원 근로자들의 조직몰입 인식 차이는 민간종합병원 근로자들에 비해 국·공립종합병원 근로자들이 조직몰입이 더 높은 것으로 확인되었다.

■ 중심어 : | 병원 | 근로자 | 감정노동 | 조직몰입 | 인식차이 |

Abstract

This study examined the perceptions of emotional labor among the National General Hospital and Private General Hospital in Chungcheong area. The purpose of this study is to examine the perceptions difference of public and private general hospitals. In addition, we tried to analyze the effect of emotional labor on organizational commitment by distinguishing between workers in National and Private General Hospitals. The purpose of this study is to provide the theoretical base data for mitigating emotional labor of hospital workers in the future. The results of the analysis are as follows: First, In the case of employees working at the National General Hospital, the influence of the emotional labor of the hospital workers on the organizational commitment of the hospital workers increased as the frequency of emotional expression increased. However, it was found that as attentiveness of emotional expression and emotive dissonance deepened, the degree of organizational commitment of hospital workers decreased. On the other hand, the influence of emotional labor of the hospital workers on the organizational commitment of the hospital workers in the Private General Hospital was found to be better in the organizational commitment as they pay more attention to emotional expression. However, in the case of emotive dissonance, The more deeply emotive dissonance, the less the organizational commitment of Private General Hospital workers. Second, the frequency of emotional expression in the hospital workers' perception difference of emotional labor was higher than that of the National General Hospitals. However, in the variety of emotional expression, it was confirmed that the employees of the Private General Hospitals had more varied expressions of emotions than those of the National General hospitals. In addition, it was found that the difference of recognition of the organizational commitment of the hospital workers according to the type of hospital work was higher in the organizational commitment of the employees of the National General Hospital than those of the Private General Hospitals

■ keyword : | Hospitals | Workers | Emotional Labor | Organizational Commitment | Perception Difference |

I. 서론

최근 들어 병원에서 근무하는 의사나 간호사 등이 폭언과 폭력 등으로 스트레스가 심하고 특히, 감정노동으로 인하여 심리적 소진이 심한 것으로 나타나고 있다. 보건의료노조가 의료진 539명을 대상으로 한 설문조사 결과 병원에서 환자나 보호자로부터 폭언, 폭력, 협박 등을 직접 경험해 본 적이 있느냐는 질문에 그렇다고 답한 의료진은 무려 96.5%로 대부분을 차지했다. 연 1~2회 경험하고 있다는 응답자가 47.8%로 가장 많았지만 '거의 매일'이라고 답한 사람도 1.5%였고, '매주 한 건 이상'(4.0%), '매달 1회 이상'(10.1%) 폭력을 경험하는 의료진도 적은 수가 아니었다[1].

이와 같이 폭언이나 폭력, 협박 등의 직접적인 가해도 병원 근로자들을 힘들게 하지만, 환자들을 대상으로 본인의 감정을 숨기고 항상 밝게 대해야 하는 감정노동으로도 직·간접적인 스트레스와 심리적 소진이 심하다.

근로자의 감정노동은 Hochschild(1983)의 연구가 시작이다. Hochschild(1983)는 기존 육체노동과 정신노동으로 양분된 노동에 감정노동을 추가하였다. 특히, 병원 근로자와 같이 시민들을 많이 상대하는 대민서비스 직종에게서 발생하는 노동의 형태로 자신의 솔직한 내면 감정을 그대로 표현하지 못하고 외부로 표출되는 감정을 숨겨야 하는 감정 부조화 현상이 발생하는 노동을 정신노동과는 다른 별개의 종류로 구분하는데, 이를 감정노동(Emotional Labor)이라 설명하고 있다[2][3]. Morris & Feldman(1996)은 감정노동의 세부요인으로 감정표현 빈도(frequency), 감정표현 주의정도(attentioness), 감정표현 다양성(variety of emotions), 감정표현 부조화(emotive dissonance)로 제시하고 있다. 감정표현의 빈도와 주의는 감정표현의 단순 빈도가 아니라, 일종의 조절되고 통제된 감정표현 통제의 빈도와 조절에 필요한 주의로 보고 있으며, 감정표현의 다양성은 긍정적 감정, 부정적 감정, 슬픈 감정, 기쁜 감정 등 상황에 맞게 표현되는 다양한 감정표현을 의미한다. 또한, 감정표현 부조화는 겉으로 표현되는 감정과 본인이 가지고 있는 솔직한 내부 감정 간의 불일치라고 제시하고 있다 [4-7].

이러한 감정노동으로 인하여 병원 근로자들은 조직몰입이 저해되는 등 많은 부정적인 효과를 불러오고 있다. 이러한 근로자들의 조직몰입(organizational commitment)은 Becker, Billings, Eveleth & Gilbert(1996)는 물론 Mowday, Steers & Porter (1974)가 조직몰입을 다음의 3가지로 설명하였다. 첫째, 조직의 목표와 가치에 대한 수용과 확신을 말하며, 둘째, 조직에 강한 애정을 갖고 헌신하려는 의지를 말하며, 셋째, 조직에 필요한 근로자로서 존재하고 싶은 열망이라고 하였다[8][9]. 이러한 조직몰입은 조직 근로자와 조직을 더욱 끈끈하게 이어주는 근로자가 느끼는 조직과의 일체감으로 표현되며 또한, 동기유발의 중요한 역할을 한다[10]. 이렇듯 조직의 효과성을 측정하는 일반화된 수단으로써 조직몰입의 척도가 사용된다[11].

이렇듯 감정노동에 대한 연구는 보육교사를 대상으로 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향[12], KTX승무서비스 종사자를 중심으로 감정노동이 감정소진이나 직무만족에 미치는 영향[13], 병원에 종사하는 근로자의 감정 노동이 직무만족에 미치는 영향[14] 등 감정노동이 여러 종속변수 간에 영향관계 만을 연구한 기존의 연구들은 있다. 그러나 이 연구는 기존 영향관계 연구의 한계에서 벗어나 연구대상을 국·공립종합병원과 민간종합병원 근로자로 하여 이들의 인식차이 비교를 추가 분석하고자 하였기 때문에 기존의 연구들과는 차별성이 있다고 판단된다.

따라서 이 연구는 충청지역 국·공립종합병원과 민간종합병원 근로자를 대상으로 감정노동의 인식정도를 살펴보고, 아울러 국·공립종합병원과 민간종합병원 근로자들의 인식차이를 살펴보고자 한다. 아울러, 국·공립과 민간으로 병원을 구분하여 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향을 분석해 보고자 한다. 이를 통해 향후 병원 근로자들의 감정노동은 완화시키고 조직몰입을 향상시키기 위한 이론적 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구 분석의 틀

본 연구는 우선 통제 변수로는 병원 근무형태로 설정하였다. 즉, 국·공립종합병원, 민간종합병원으로 구분하였고, 독립변수로는 병원 근로자의 감정노동 수준으로 설정하였다. 구체적으로 감정표현의 빈도, 주의정도, 다양성, 부조화로 설정하였고, 종속변수로는 병원 근로자의 조직몰입으로 설정하였다.

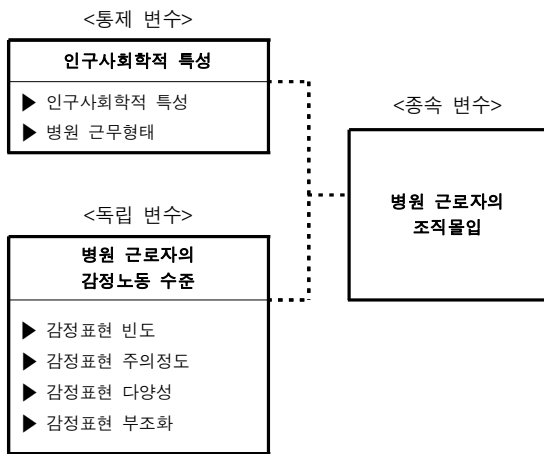


그림 1. 연구 분석의 틀

2. 연구 설계

본 연구의 분석을 위한 자료 수집은 2017년 1월 1일 ~2월 23일까지 약 2개월 간 이루어졌고, 국·공립종합병원 근로자와 민간종합병원 근로자들 중 환자 및 보호자와 직접 대면하는 접점부서의 감정노동자인 병동 및 외래 간호사, 원무팀의 접수·수납부서의 행정직원 등을 대상으로 하여 총 400부를 배포하여 382부를 회수하였으며, 불성실한 응답을 제외한 369부를 통계처리 하였다. 또한, SPSS WIN 20.0프로그램을 활용하여 통계처리를 하였으며, 설문 문항은 Likert 5점 척도의 문항으로 구성된 표준화된 설문을 활용하였다. 분석은 빈도분석(Frequency Analysis), 신뢰도 분석(Reliability Test), t-검정, 회귀 분석(Multi-Regression Analysis) 등의 통계분석방법을 이용하였다.

3. 측정도구의 신뢰도 분석

이 연구의 측정 문항의 신뢰도를 파악하기 위하여 신

뢰도 분석을 실시한 결과, 다음과 같이 크론바하 알파 계수(Cronbach's α)가 독립변수와 종속변수의 대부분에서 0.70이상으로 나왔기 때문에 측정 도구의 신뢰성은 확보되었다고 볼 수 있다.

표 1. 측정도구의 신뢰도 분석 결과

구 분		Cronbach's α
병원 근로자의 감정노동	감정표현의 빈도	0.759
	감정표현의 주의정도	0.828
	감정표현의 다양성	0.661
	감정표현의 부조화	0.808
병원 근로자의 조직몰입		0.898

III. 분석결과

1. 인구사회학적 특성

설문조사결과 유의미한 369명의 인구통계학적 특성은 성별로 남자 27명, 여자 342명으로 여자가 92.7%로 많은 분포를 보였고, 연령별로 20대 107명, 30대 161명, 40대 79명, 50대 이상 22명으로 30대가 43.6%로 많은 분포를 보이고 있다. 또한, 학력별로는 고졸 이하 24명, 전문대졸 124명, 대졸 192명, 대학원이상 29명으로 대졸 재직직원이 52.0%로 가장 많은 분포를 보였다. 다음으로 재직기간별로는 5년 미만 재직자 119명, 5년 이상 10년 미만 재직자 126명, 10년 이상 20년 미만 재직자는 90명 20년 이상 재직자는 34명으로 5년이상 10년 미만의 재직자가 34.1%로 가장 높았으며, 마지막으로 국·공립종합병원 근무자는 226명(61.2%)이었고, 민간종합병원 근무자는 143명(38.8%)이었다. 이를 정리하면 다음의 [표 2]와 같다.

표 2. 인구통계학적 특성

구분		빈도	퍼센트
성별	남자	27	7.3
	여자	342	92.7
	합계	369	100.0
연령	20대	107	29.0
	30대	161	43.6
	40대	79	21.4

학력	50대	21	5.7
	60대이상	1	.3
	합계	369	100.0
	고졸이하	24	6.5
	전문대졸	124	33.6
	대졸	192	52.0
재직 기간	대학원이상	29	7.9
	합계	369	100.0
	5년미만	119	32.2
	5년이상 10년미만	126	34.1
	10년이상 20년미만	90	24.4
병원 근무 형태	20년이상	34	9.2
	합계	369	100.0
	국·공립종합병원	226	61.2
	민간종합병원	143	38.8
	합계	369	100.0

2. 감정노동과 조직몰입 인식 차이 분석 결과

병원 근무형태에 따라 감정노동(감정표현 빈도, 감정표현 주의정도, 감정표현 다양성, 감정표현 부조화)에 대한 병원 근로자의 인식 차이가 있는지를 분석하기 위하여 독립표본 t-검정을 실시한 결과, [표 3]과 같이 감정표현의 빈도, 감정표현의 다양성에서 병원 근무형태에 따라 각각 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 결과가 나타났다.

표 3. 병원 근무형태에 따른 감정노동 인식 차이

구분	병원 근무형태	N	평균	t	유의 확률
감정표현 빈도	국·공립종합병원	226	4.1018	5.408	.000***
	민간종합병원	143	3.7296		
감정표현 주의정도	국·공립종합병원	226	3.5767	1.837	.067
	민간종합병원	143	3.4289		
감정표현 다양성	국·공립종합병원	226	3.0914	-3.361	.001**
	민간종합병원	143	3.3124		
감정부조화	국·공립종합병원	226	3.2954	.050	.960
	민간종합병원	143	3.2920		

위의 [표 3]처럼, 감정표현의 빈도는 민간종합병원 근로자들에 비해 국·공립종합병원 근로자들이 감정표현의 빈도가 더 많은 것으로 확인되었다. 그러나 감정표현의 다양성에서는 국·공립종합병원 근로자들에 비해 민간종합병원 근로자들이 감정표현을 더욱 다양하게

구사하는 것으로 확인되었다.

또한, 병원 근무형태에 따른 병원 근로자들의 조직몰입 인식 차이가 있는지를 분석하기 위하여 독립표본 t-검정을 실시한 결과, [표 4]와 같이 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

표 4. 병원 근무형태에 따른 조직몰입 인식 차이

구분	병원 근무형태	N	평균	t	유의 확률
병원 근로자 조직몰입	국·공립종합병원	226	3.0413	3.753	.000***
	민간종합병원	143	2.8223		

위의 [표 4]와 같이 민간종합병원 근로자들에 비해 국·공립종합병원 근로자들이 조직몰입이 더 높은 것으로 확인되었다.

3. 회귀분석 결과

국·공립종합병원 근로자들로 한정하여, 병원 근로자들의 감정노동(감정표현 빈도, 감정표현 주의정도, 감정표현 다양성, 감정표현 부조화)이 병원 근로자들의 조직몰입에 미치는 영향관계를 살펴보기 위하여 다중회귀분석(Regression Analysis)을 실시하였다. 그 결과 [표 5]과 같이 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정부조화가 조직몰입에 각각 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 5. 회귀분석 결과(국·공립종합병원 근로자)

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	표준 오차	베타		
감정표현 빈도	.126	.055	.138	2.297	.023*
감정표현 주의정도	-.285	.060	-.395	-4.748	.000***
감정표현 다양성	-.012	.054	-.013	-.216	.829
감정부조화	-.154	.067	-.188	-2.296	.023*

a 종속변수: 병원 근로자의 조직몰입

b 국·공립종합병원 케이스만

위의 [표 5]와 같이, 감정표현의 빈도는 많을수록 국·공립종합병원 근로자들의 조직몰입이 더 잘되는 것으로 확인되었다. 그러나 감정표현의 주의정도와 감정부조화는 높아질수록 조직몰입이 감소하는 것으로 확인되었다. 다시 말하면, 감정표현을 위해 주의를 더 기울이고, 본인의 솔직한 내면감정과 겉으로 드러내는 외부감정과의 괴리가 심할수록 병원 근로자들의 조직몰입 정도는 낮아진다는 것을 알 수 있었다. 따라서 국·공립종합병원 근로자들의 조직몰입을 향상시키기 위해서는 향후 감정표현의 주의정도와 감정부조화를 줄여주기 위한 심리적 치유프로그램 등을 도입하는 것이 필요해 보인다.

한편, 민간종합병원 근로자들로 한정하여, 병원 근로자들의 감정노동(감정표현 빈도, 감정표현 주의정도, 감정표현 다양성, 감정표현 부조화)이 병원 근로자들의 조직몰입에 미치는 영향관계를 살펴보기 위하여 다중회귀분석(Regression Analysis)을 실시하였다. 그 결과 [표 6]과 같이 감정표현의 주의정도와 감정부조화가 민간종합병원 근로자들의 조직몰입에 각각 통계적으로 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

표 6. 회귀분석 결과(민간종합병원 근로자)

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	표준 오차	베타		
감정표현 빈도	.061	.063	.086	.977	.330
감정표현 주의정도	.164	.068	.223	2.411	.017 *
감정표현 다양성	.132	.071	.164	1.868	.064
감정 부조화	-.191	.092	-.191	-2.075	.040 *

a 종속변수: 병원 근로자의 조직몰입
b 민간종합병원 케이스만

위의 [표 6]과 같이 민간종합병원 근로자들의 경우, 감정표현에 주의를 더 기울일수록 조직몰입이 오히려 잘되는 것으로 확인되었으나, 감정부조화의 경우에는 마찬가지로 감정부조화가 더 깊어질수록 민간종합병원 근로자들의 조직몰입이 감소하는 것을 알 수 있다.

IV. 결론

1. 연구의 요약 및 논의

이 연구는 충청지역 국·공립종합병원과 민간종합병원 근로자를 대상으로 감정노동의 인식정도를 살펴보고, 아울러 국·공립과 민간종합병원 근로자의 인식차이를 살펴보고자 하였다. 또한, 국·공립종합병원 근로자와 민간종합병원 근로자들을 구분하여 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향을 분석해 보고자 하였다. 이를 통해 향후 병원 근로자의 감정노동을 완화시키기 위한 이론적 기초자료를 제공하고자 하였다.

분석결과는 첫째, 국·공립종합병원 근로자들로 한정하여, 병원 근로자들의 감정노동(감정표현 빈도, 감정표현 주의정도, 감정표현 다양성, 감정표현 부조화)이 병원 근로자들의 조직몰입에 미치는 영향관계는 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정부조화가 조직몰입에 각각 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다시 말하면, 감정표현의 빈도의 경우에는 많아질수록 조직몰입이 높아졌으나, 감정표현을 위해 주의를 더 기울이고, 본인의 솔직한 내면감정과 겉으로 드러내는 외부감정과의 괴리가 심할수록 병원 근로자들의 조직몰입 정도는 낮아진다는 것을 알 수 있었다. 한편, 민간종합병원 근로자들로 한정하여, 병원 근로자들의 감정노동(감정표현 빈도, 감정표현 주의정도, 감정표현 다양성, 감정표현 부조화)이 병원 근로자들의 조직몰입에 미치는 영향관계는 감정표현의 주의정도와 감정부조화가 민간종합병원 근로자들의 조직몰입에 각각 통계적으로 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 감정표현에 주의를 더 기울일수록 조직몰입이 오히려 잘되는 것으로 확인되었으나, 감정부조화의 경우에는 마찬가지로 감정부조화가 더 깊어질수록 민간종합병원 근로자들의 조직몰입이 감소하는 것을 알 수 있다.

이와 같이 감정노동이 병원 근로자들의 조직몰입에 미치는 영향관계에서 국·공립종합병원 근로자와 민간종합병원 근로자들의 공통점은 감정부조화의 경우에 감정부조화가 더 깊어질수록 조직몰입이 감소하는 것으로 나타났다. 이러한 이유는 추상호 등(2010)의 감정

노동에 대한 연구에서 감정부조화가 많은 근로자는 그렇지 않은 근로자에 비하여 우울증상을 호소할 가능성이 매우 높다고 제시하고 있어[15] 조직몰입이 감소하는 것으로 판단된다.

둘째, 병원 근무형태에 따라 감정노동(감정표현 빈도, 감정표현 주의정도, 감정표현 다양성, 감정표현 부조화)에 대한 병원 근로자의 인식 차이는 감정표현의 빈도, 감정표현의 다양성에서 병원 근무형태에 따라 각각 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 결과가 나타났다. 구체적으로, 감정표현의 빈도는 민간종합병원 근로자들에 비해 국·공립종합병원 근로자들이 감정표현의 빈도가 더 많은 것으로 확인되었다. 그러나 감정표현의 다양성에서는 국·공립종합병원 근로자들에 비해 민간종합병원 근로자들이 더 감정표현을 다양하게 구사하는 것으로 확인되었다. 또한, 병원 근무형태에 따른 병원 근로자들의 조직몰입 인식 차이는 민간종합병원 근로자들에 비해 국·공립종합병원 근로자들이 조직몰입이 더 높은 것으로 확인되었다.

이러한 감정노동의 완화를 위해서는 병원의 입장에서는 첫째, 감정노동에 대한 최고 책임자의 관심 및 인식의 전환이 필요하며, 둘째, 감정노동 근로자들의 모니터링을 위한 전담인력 지원 및 예산의 책정과 같은 구조적 체계 구축이 필요하고, 셋째, 근로자의 정기적인 감정노동관리 프로그램이 필요할 것으로 판단된다. 또한, 병원의 감정노동 근로자들도 감정노동의 완화를 위해 긍정적 태도 갖기 등 감정의 자기조절 등이 필요하다고 판단된다[16].

2. 연구의 한계 및 후속연구 제언

이 연구를 진행하면서 나타난 한계점은 연구 대상의 다양성 차원에서 국·공립종합병원, 민간종합병원 외에 보건소나 개인 병·의원 등의 규모가 작은 병원의 감정노동 근무자를 제외하였다는 점과 연구 대상을 충청지역으로 한정하였다는 점에서 연구대상자의 지역적 한계가 있다고 판단된다. 따라서 향후, 병원의 규모와 지역적 한계를 확대한 연구진행이 필요하다고 판단된다.

또한, 이 연구는 국·공립 및 민간종합병원 근로자의 감정노동과 관련하여 종속변수로 조직몰입만을 고려하

였으나, 후속연구에서는 이직의도, 스트레스, 고객지향성 같은 변수도 고려하여 연구를 진행해볼 필요가 있을 것이다.

참 고 문 헌

- [1] NEWSIS News paper, “망치 맞는 의사, 뺨 맞는 간호사...숨방망이 처벌이 조장한다,” 2018.07.14.
- [2] J. V. Brown, “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling,” *Social Forces*, Vol.64, No.4, pp.223-224, 1985.
- [3] 조성, 류상일, 이민규, “소방공무원의 감정노동과 직무만족에 대한 인식차이 분석,” *Crisisonomy*, 제13권, 제6호, pp.153-160, 2017.
- [4] J. A. Morris and D. C. Feldman, “The Dimension Antecedents, and Consequences of Emotional Labor,” *Academy of Management Review*, Vol.21, No.4, pp.986-1010, 1996.
- [5] B. E. Shforth and R. H. Humphrey, “Emotional labor in service roles: The influence of identity,” *Academy of management review*, Vol.18, No.1, pp.88-115, 1993.
- [6] 김기중, *일선 지역경찰관서 경찰공무원들의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구*, 서울대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2014.
- [7] 김동환, *민원담당 공무원의 감정노동이 소진과 직무태도에 미치는 영향* 계명대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.
- [8] T. E. Becker, R. S. Billings, D. M. Eveleth, and N. L. Gilbert, “Foci and bases of employee commitment: Implications for job performance,” *Academy of Management Journal*, Vol.39, No.2, pp.464-482, 1996.
- [9] R. T. Mowday, R. M. Steers, and L. W. Porter, “The measurement of organizational commitment,” *Journal of Vocational Behavior*, Vol.14, No.2, pp.224-247, 1979.

- [10] 홍순복, "공공조직에서 상사신뢰와 조직유효성에 미치는 영향," 한국콘텐츠학회논문지, 제7권, 제3호, pp.197-206, 2007.
- [11] R. M. Steers, "Antecedents and outcomes of organizational commitment," Administrative Science Quarterly, Vol.22, pp.46-56, 1977.
- [12] 정명선, "감정노동이 조직몰입에 미치는 영향 : 직무스트레스의 매개효과와 자율성의 조절효과," 상담학연구, 제16권, 제3호, pp.121-138, 2015.
- [13] 김태성, 허찬영, "감정노동이 감정소진과 직무만족에 미치는 영향 : KTX승무서비스 종사자를 중심으로," 대한경영학회지, 제25권, 제9호, pp.3761-3780, 2012.
- [14] 김종필, 김유호, "국립대병원 근무자의 감정 노동이 직무만족에 미치는 영향," Crisisonomy, 제13권, 제2호, pp.57-66, 2017.
- [15] 추상호, 류현철, 배규정, 송재철, 이수진, 김인아, "일부 은행업 종사자에서 감정노동과 우울증상의 관련성," 대한산업의학회지, 제22권, 제4호, pp.316-323, 2010.
- [16] 김수근, *직업건강 가이드라인 감정노동종사자*, 안전보건공단, 2015.

저 자 소 개

김 유 호(You Ho Kim)

정회원



- 2005년 8월 : 충북대학교 행정대학원 행정학과(행정학석사)
 - 2010년 8월 : 충북대학교 일반대학원 행정학과(행정학박사)
 - 2018년 2월 : 충남대학교 일반대학원 보건학과(보건학박사)
 - 2014년 3월 ~ 현재 : 충청대학교 보건의료정보과 조교수
- <관심분야> : 병원행정, 보건행정