

고객무례행동이 감정부조화와 직무스트레스를 매개로 조직일탈, 생활침해, 창의성에 미치는 영향에 관한 연구

한나영*·강미영**·박상봉***

〈요 약〉

최근 무례한 고객에 의한 비이성적인 행동이 언론으로부터 자주 노출되면서 그 심각성이 사회적으로 이슈가 되고 있다. 서비스업의 경우 직무의 특성상 무례한 행동을 하는 고객과 자주 대면하여야 하며 상호작용하여야 하기에 이로 인한 종사원들의 스트레스는 매우 심각한 수준이다. 고객무례행동으로 인하여 종사원은 불쾌함, 우울함 등 부정적 감정을 느끼고 본인의 직업에 회의를 느껴 조직을 떠나려는 생각도 하게 된다. 이처럼 종사원의 서비스 제공에 직접적인 영향을 미친다는 점을 고려하면 고객무례에 관한 올바른 대처방안이 필요하다고 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 고객무례행동이 종사자의 감정부조화에 미치는 영향을 살펴보고 감정부조화가 직무스트레스에 미치는 영향과 직무스트레스가 조직일탈행동, 생활침해행동, 창의성에 미치는 영향을 살펴보았다. 또한, 직무스트레스를 보다 긍정적으로 관리할 방안을 마련하기 위하여 감정부조화와 직무스트레스의 관계에서 스트레스관리 교육의 조절효과를 살펴보았다.

자료 수집을 위해서 부산시 소재 종합병원, 중소병원의 고객 접점에서 업무를 수행하고 있는 의료서비스 종사자들을 대상으로 설문 조사를 시행하였으며 결과는 다음과 같다. 첫째, 무례행동은 감정부조화에 정(+)의 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 감정부조화는 직무스트레스에 정(+)의 유의적 영향을 미치며 셋째, 직무스트레스는 조직일탈행동과 생활침해행동에 모두 정(+)의 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 직무스트레스는 창의성에 부(-)의 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다섯째, 감정부조화와 직무스트레스 간의 관계에서 스트레스관리 교육의 조절효과는 나타나지 않았다.

핵심주제어: 고객무례행동, 감정부조화, 직무스트레스, 조직일탈행동, 생활침해행동, 창의성

논문접수일: 2020년 04월 17일 수정일: 2020년 06월 08일 게재확정일: 2020년 06월 12일

* 고신대학교 의료경영학부 조교수(제1저자), 114005@kosin.ac.kr

** 부경대학교 경영학과 겸임교수, kimcimage@naver.com

*** 동의대학교 회계학과 교수(교신저자), parksb@deu.ac.kr

I. 서론

2015년 발생한 조현아 전 대한항공 부사장 ‘땅콩 회항’ 사건을 기점으로 하여 백화점 점원이 고객 앞에서 무릎을 꿇으며 사죄하는 사건 등 갑질 문제로 사회가 매우 떠들썩하였다. 자신의 지위를 이용하여 힘없는 상대방을 괴롭히는 갑질이 반복되었다. 이러한 상황에서 2015년 말 갑질 고객을 공개적으로 거부하는 ‘공정서비스 권리 안내’ 문구가 사회관계망서비스(SNS)를 통하여 크게 회자되었다. 문구 내용은 다음과 같다.

“우리 직원이 고객에게 무례한 행동을 했다면 직원을 내보내겠습니다. 그러나 우리 직원에게 무례한 행동을 하시면 고객을 내보내겠습니다. 상품과 대가는 동등한 교환입니다. 우리 직원들은 훌륭한 고객에게 마음 깊이 감사를 담아 서비스를 제공하겠지만 무례한 고객에게까지 그렇게 응대하도록 교육하지는 않겠습니다. 우리 직원들은 언제 어디서 무슨 일을 하든지 항상 존중을 받아야 할 훌륭한 젊은이들이며 누군가에게는 금쪽같은 자식이기 때문입니다. 직원에게 인격적 모욕을 느낄 언어나 행동, 큰 소리로 떠들거나 아이들을 내버려 두어 다른 고객들을 불편하게 하는 행동을 하실 경우에는 저희가 정중하게 서비스를 거부할 수 있음을 알려드립니다.”

2015년 말 공정서비스 권리 안내문을 작성한 인물은 글로벌 도시락 업체인 스노우폭스의 김승호 회장이다. 김 회장은 본인 SNS 계정에 올린 글에서 “무례한 고객 하나 때문에 젊은 직원들이 삶에 회의를 느끼고 일에 상실감을 가지고 좌절하는 것을 그냥 지켜볼 수는 없다”며 “직원들을 지켜 줄 사람은 나 밖에 없기에 이런 의사 표현을 적극적으로 할 수밖에 없었다”라고 그 취지를 설명하였다.

최근 고객 무례 행동들이 서비스 업계에서 심각한 문제로 떠오르고 있어 이에 관한 사회적 관심이 집중되고 있다. 고객의 무례한 행동으로 인하여 종사원에게 수치감을 느끼게 하며, 모욕감을 주고 업무 사기를 저하한다. 고객무례는 특정한 고객에게만 일어나는 현상이 아니라 고객층 전반에 걸쳐 빈번하게 발생하고, 종사원의 서비스 제공에 많은 영향을 미치는 점을 고려한다면 고객무례에 대한 올바른 대처가 요구된다(Fisk et al., 2010; Fullerton & Punj, 2004)

고 볼 수 있다.

인지부조화(cognitive dissonance)는 인지가 서로 불일치할 때 불편함이나 긴장(부조화)을 경험하게 되며, 이러한 부조화의 상태는 불편함(discomfort)과 불유쾌한 감정을 유발시키기 때문에 개인은 어떤 형태의 노력을 기울이든지 조화의 상태로 돌아가 심리적 균형을 회복하려 하는 것이다. 고객무례로 인하여 인지부조화 중의 하나인 감정부조화가 발생된다. 즉 고객무례는 고객과의 접점에서 근무하는 종사원의 업무에 있어 어려움을 가중시키고, 자신의 감정을 억제하고 서비스를 제공하는 과정에서 감정부조화가 나타나며 결국 종사원의 스트레스 유발에 영향을 준다.

특히 병원에 근무하는 종사원들은 고객 접점에서 그들과 끊임없이 상호작용을 해야 하며 고객에게 직접 서비스를 제공하는 과정에서 항상 미소를 띠며 친절한 태도로 고객을 응대하여야 하지만, 고객들은 서비스를 받는 상황에서 종사원들과 같이 예의를 갖출 의무가 없기에 종사원들과 고객 사이의 불균형을 초래하여 고객 무례로 인한 스트레스에 자주 노출된다. 또한, 종사원들은 서비스 제공자의 역할과 종사원의 역할, 서비스 품질 완성자의 역할 등 다양한 임무를 수행함과 동시에 다양한 요구를 충족시키기 위해 병원에 방문하는 많은 고객을 만나게 되며, 이에 따라 업무에서 느끼게 되는 스트레스의 빈도가 타 서비스업종의 종사원들보다 상대적으로 높다고 할 수 있다(김민경, 2015).

또한, 과도한 직무스트레스에 오랫동안 노출되면 사람들은 대체로 분노표현의 형태인 일탈행동을 하게 된다. 특히 병원에 종사하는 종사원의 경우에는 업무상 고객들의 무례행동에도 자신의 감정을 억누른 상태에서 조직이 요구하는 수준 높은 서비스를 제공해야 하는 상황이기에 높은 직무 스트레스를 경험하게 되고 이로 인하여 조직일탈행동이나 생활침해행동과 같은 부정적이며 공격적인 행동으로 이어질 가능성이 크다. 반면에 업무수행과정에서 새로운 아이디어를 창출, 도입, 활용하는 창의성 발휘와 같은 긍정적인 행동이 나타날 가능성은 기존연구(조경식·이철영, 2019)에서와 같이 작다고 볼 수 있다.

조직일탈행동은 비생산적인 업무 행동으로서 조직과 조직구성원들에게 해를 가하고자 하는 의도와 조직 기능을 위협하고자 하는 행동을 의미한다(Spector

& Fox, 2002). 이것이 조직에 미치는 부정적 영향이 매우 크기 때문에 선행요인에 관한 연구가 지속해서 이루어져 왔다(김왕선·손승연·정원호, 2015). 또한, 생활침해행동은 조직 외 일탈행동으로 볼 수 있다. 무례하거나 부적절한 행동을 보이는 대상이 상사이거나 고객일 때 이에 대항하거나 직접적으로 보복할 수가 없기 때문에 이를 대신할 수 있는 상대에게 보복행동을 취하게 되는데 보복의 위험성이 적은 가족, 가까운 친척, 연인이 보복의 대상이 되는 것이다(Seyle, 1975; Tepper, 2000). 창의성은 다양한 업무에서 종사원들의 능력을 결정하는 매우 주요한 특성으로 간주되고 있다. 창의적 사고는 조직문제에 관한 해결책의 질을 높이고 혁신을 자극하며, 개인의 자질을 독려하여 몰입을 증가시키고 팀 성과에 긍정적인 영향을 미친다(Hellriegel & Slocum, 1992).

사회적으로 고객의 무례하며 불량한 행동이 크게 이슈화되고 있고 그들의 부정적 행동에 관한 심각성이 조명을 받고 있다. 하지만 고객의 부정적 행동과 그에 따른 종사원들의 심리적 부담감이 제대로 고려되고 있지 않은 것이 현실이다. 이에 따라 종사원들이 받을 심리적 부담감과 이를 완화해주는 방안에 관한 연구에 대한 필요성이 매우 크다고 볼 수 있다.

기존연구들(김셋별, 2020; 김태인, 2020; 박재훈·허철무, 2019)은 직장 내에서 경험하는 부정적인 경험이 종사원의 직무 태도에 부정적 영향을 미치는 것을 검증하고 있지만, 이러한 부정적인 경험이 조직을 넘어 생활 영역에까지 미치는 영향에 관한 연구는 상당히 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 서비스 산업의 비중이 증가함에 따라 고객의 부정적 행동이 조직영역뿐 아니라, 생활 영역에서 종사원들의 행동에 어떤 영향을 미치는지를 살펴보고 기존연구들을 보다 확대하고자 한다. 또한, 창의성은 기업성공에 결정적인 영향을 미치는 인간의 능력이다. 이로 인하여 더욱 많은 관리자는 종사원들이 창의적으로 될 수 있도록 고무시켜야 한다는 것을 깨닫고 있다(Shalley & Gilson, 2004). 따라서 기존연구에서는 많이 다루지 않은 무례행동으로 인하여 발생하는 감정으로 인하여 창의성에 어떻게 영향을 미치는지 알아보는 것도 의미가 있다고 볼 수 있다.

그리고 조직적 차원에서는 감정노동으로부터 발생되는 직무스트레스를 감소시킬 수 있는 대안으로 교

육을 실시하고 있으나, 실제 서비스 산업현장에서는 고객을 위한 커뮤니케이션교육, 친절교육 등 주로 고객에게 초점이 맞추어진 교육이 실시되고 있어 실제 서비스 종사원의 직무스트레스를 감소시키는 효과는 크지 않다고 볼 수 있다. 이에, 본 연구에서는 스트레스관리 교육의 실시여부가 직무스트레스를 감소시키는지에 관하여 알아보려 한다.

이러한 연구의 필요성에 근거하여 연구목적을 설정하였다. 첫째, 병원 종사원을 대상으로 하여 고객 무례행동이 감정부조화에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 둘째, 서비스 종사원의 감정적 표현이나 행동이 감정표현규칙에 어긋났을 경우 발생하는 감정부조화가 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 셋째, 서비스 종사원의 직무스트레스가 부정적 행동인 조직일탈행동과 생활침해행동에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 넷째, 서비스 종사원의 직무스트레스가 긍정적 태도인 창의성에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 다섯째, 감정부조화와 직무스트레스 간의 관계에서 스트레스관리 교육의 조절효과를 살펴보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 고객무례행동

최근 들어 조직 내 공격행동에 관한 연구들이 활발히 진행되어 오면서 피해자 측면과 가해자 측면에서의 다양한 공격행동의 개념들이 발전해 오고 있다(Hershcovis, 2011). 공격행동들을 다룬 연구에서는 가해자가 상사나 동료 등 조직 내 구성원인 경우를 주로 다루었다. 반면 Grandey et al.(2007)은 서비스에 종사하는 구성원들은 조직 내부에서보다 외부의 고객들로부터 언어적 모욕을 빈번하게 경험하고 이러한 언어적 모욕이 감정소진의 주요 원인으로 설명하였다(김미미, 김보영, 2017).

이처럼 고객으로부터의 공격행동은 조직구성원의 정서적 문제뿐만 아니라 조직성과까지 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 본 연구에서는 고객으로부터의 다양한 공격행동 중에서도 서비스접점에서 발생하는 고객 무례(customer incivility)에 관하여 살펴보고자

한다.

무례행동은 “작업장에서의 상호존중 규범을 해치는 행동으로 대상을 해치고자 하는 모호한 의도를 가지고 행하는 낮은 강도의 이탈행동”을 의미한다 (Anderson & Pearson, 1999). 초기 무례행동 연구는 작업장 안에서 구성원과 구성원 간의 관계에서 나타나는 행동에 초점을 두었으나, 최근에는 고객과 구성원 간의 관계에 초점을 둔 고객무례행동으로 확장되고 있다(Bunk & Magley, 2013).

Lovelock(2001)은 매우 의도적으로 서비스를 방해하여 서비스 제공자, 다른 고객이나 구성원에게 부정적인 영향을 끼치는 고객을 문제고객으로 정의하였으며 고객무례유형을 다음과 같이 구분하였다. 서비스에 대한 대가를 지불하지 않거나 훔치는 도둑형 고객, 서비스조직의 규칙을 위반하는 규칙 위반형 고객, 어느 곳에서든 얼굴을 붉히면서 고함을 질러대고 욕을 하는 호전형 고객, 다른 고객들과 싸우는 내분형 고객, 서비스 시설이나 장비를 물리적으로 가해하여 손상시키는 파괴형 고객, 불량채무를 발생시키는 신용불량형 고객 등으로 구분하였다(이유재, 2013). 고객무례 개념을 국내에 도입하여 체계적으로 연구여 온 이유재(2002)는 서비스조직과 다른 고객들에게 부정적인 영향을 주어 서비스 제공에 있어 혼란을 초래하는 사람을 문제고객으로 정의하였으며 고객무례행동을 서비스조직에 관한 행동과 타 고객에 관한 행동으로 분류하여 연구를 시행하였다. Walsh(2011)은 고객의 무례를 부정적 의도의 여부에 따라 구분하여, 해를 끼치려는 의도가 없는 행동임을 강조하고 있다.

이상과 같은 고객무례행동은 다음과 같은 특징을 가진다(Bunk & Magley, 2013). 첫째, 고객무례행동은 고객과의 접점에서 상시적으로 경험하게 되는 일상적인 스트레스로 특징지어진다. 둘째, 악의가 없으며, 공격의 강도도 낮은 무해한 행동으로 볼 수 있다. 따라서 단 한 차례의 무례한 행동 경험은 직무 스트레스로 작용하기 어려우나, 무례행동의 지속적 경험은 부정적인 결과를 유발할 수 있다.

고객무례행동은 서비스조직에 있어 중대한 사회적, 재정적인 손실을 주기 때문에 고객무례행동 방지를 위한 노력의 중요성을 조직 스스로 인식할 필요가 있으며 이들 고객들에게 지출되는 비용을 절감할 수

있으면 서비스기업의 경쟁력도 향상할 수 있을 것으로 예상된다.

본 연구에서는 지각된 고객무례가 구성원들의 태도와 행동에 부정적인 영향을 미칠 것을 전제하고 기존연구를 바탕으로 고객무례행동을 ‘고객 접점에서의 규범을 위반하고 서비스를 방해하여 접점구성원에게 부정적 영향을 초래하는 행동’으로 정의하고자 한다.

2. 고객무례행동과 감정부조화의 관계

고객으로부터의 무례경험은 슬픔, 분노, 우울, 실망과 같은 여러 부정적인 감정을 유발한다. 또한, 부정적인 감정은 일에 직면할 수 있는 정서적, 인지적 자원을 소비하는 경향이 있으므로 자신의 업무에 대한 열정을 감소시킬 것이다.

Harris와 Reynolds(2003)는 고객무례행동이 접점종사원, 다른 고객 및 서비스조직에 대하여 직접적인 영향을 미친다고 설명하였다. 무례한 행동을 하는 고객은 일부로 서비스를 제공하는 과정을 중단시키고 서비스 제공자에 대하여 부정직하게 행동을 하며, 심할 때는 욕을 하거나 물리적인 행동, 이를테면 폭력까지 가하는 경우가 있다고 하였다. 이러한 행동들은 접점종사원에게 모욕감, 창피, 분노와 같은 부정적인 감정을 유발한다.

Harris와 Reynolds(2006)는 고객무례행동은 종사원에게 심리적, 행동적, 금전적으로 부정적인 영향을 미친다고 제시하였다. 무례행동이 접점종사원에게 장기적으로 무력감, 굴욕감과 같은 지속적 수치스러움과 스트레스 장애를 유발하는 심리적 위해를 일으킬 수 있다. 단기적으로는 무례하고, 파괴적인 고객의 공격적 행동에 의하여 야기된 무례행동은 접점종사원에게 부정적인 감정을 유발하며 공격적이고 매우 흥분한 고객을 진정시키기 위해 실제 본인의 내면과 다른 감정을 표현해야 하는 감정부조화를 많이 경험하게 된다. 즉 고객의 무례행동으로 인하여 서비스 접점에서 조직이 요구하는 감정과 실제로 느끼는 감정 사이에서의 갈등이 생기고 그로 인하여 감정부조화(emotional dissonance) 및 자기소외를 발생시켜 결국 종사원들의 개인적 행복을 해친다(이영숙, 2012).

병원 서비스의 특성상 제한된 시간과 공간에서 안전과 정시성, 고객만족 등을 모두 이루어내기 위해 종사원들은 환자와 그의 가족들을 대상으로 자신의 감정을 숨기고 최고의 서비스를 제공하려고 노력하고 있다. 그러나 이러한 노력에도 불구하고 고객의 무례행동은 여전히 발생되고 있다. 따라서 병원 내 점점종사원은 무례한 고객의 행동 때문에 부정적인 감정을 유발하여 실제 본인이 경험하는 감정과 조직이 요구하는 감정의 불일치 즉 감정부조화를 충분히 겪을 것으로 예상된다. 이상과 같은 논리를 바탕으로 다음과 같은 가설이 도출되었다.

**가설 1: 고객무례행동은 감정부조화에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.**

3. 감정부조화와 직무스트레스의 관계

서비스 종사원의 경우에 아무리 고객이라 할지라도 무례한 언행이나 요구는 고객에 대하여 부정적인 평가를 유발시키게 되어 감정부조화의 가능성을 높게 된다. 즉 조직이 요구하는 감정과 실제로 고객의 무례행동에서부터 느끼는 감정 사이에서의 갈등이 생기기 마련이다.

이와 같은 감정부조화는 종사원 본인에게 거짓과 위선에 대한 죄책감을 느끼게 하여 자존감을 떨어뜨리고 우울을 유발하며 업무에 대한 부적응을 초래하여 결국 업무를 비롯한 개인적 책무에 무관심해지게 된다(Loseke & Cahill, 1986). 실제 감정과 다른 감정을 표현하는 행위는 직무에서는 긍정적인 효과를 나타낼 수 있지만 직무 일부로서 만성적으로 경험된 감정과 다른 감정을 표현하도록 강요하여 개인적으로 심각한 감정부조화를 겪게 되면 심리적인 압박을 받게 되어 직무에 관한 스트레스가 유발될 수 있다(Wharton, 1993). 직무스트레스는 서비스 품질저하와 고객만족 감소와 같이 기업의 간접비용뿐 아니라 종업원의 이직을 초래하여 인적자원관리 비용을 증가시켜 조직 전반적인 성과에도 부정적인 영향을 미칠 것이다.

양팔현과 추승우(2017)는 카지노 점점종사원의 감정부조화가 직무스트레스에 정(+)¹의 영향을 미친다고 제시하였다. 종사원들이 평소 근무를 하면서 자신의

실제적인 감정을 참고 억누르며 감정을 표현하기 어려움은 물론 억지 웃음으로 응대하는 등의 감정적 갈등은 직무스트레스를 형성하는 요인이라고 하였다. 강미영(2018)도 역시 의료서비스 종사원의 감정노동으로 유발된 감정부조화가 직무스트레스에 정(+)²의 영향을 미친다고 제시하였다.

이처럼 서비스업종에 있는 종사원들은 감정표현규칙을 수행하기 위해 조직에서 요구하는 감정과 실제 본인이 경험하는 감정 간의 차이로 인해 발생하는 감정부조화가 높을수록 직무스트레스가 높아질 것으로 예상된다. 이상과 같은 논리를 바탕으로 가설이 도출되었다.

**가설 2: 감정부조화는 직무스트레스에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.**

4. 직무스트레스와 조직일탈행동, 생활침해 행동, 창의성의 관계

고객의 무례함을 경험한 종사원은 고객에게 친절하게 대했음에도 불구하고, 부정적인 행동이 결과로 돌아왔을 때 관계의 부당함을 인식하게 된다. 상호성(reciprocity) 법칙에 따르면 상대의 부정적인 행동은 상대에게 보복해도 된다는 믿음을 갖게 된다(Cropanzano & Mitchell, 2005). 하지만 고객과 조직 구성원의 관계적인 특성상 고객에게 직접적 보복을 할 수 없는 것에 관한 무력감을 느끼게 된다. Tepper(2000)에 의하면 부정적인 행동을 경험한 종사원은 이에 상응하는 행동을 실행하는 데 있어 무기력감을 지각하거나, 경제적으로 의존하거나 분리되는 것에 관한 공포심이 매우 큰 경우 공격 행동을 당한 대상자는 그 관계 안에 머물게 될 가능성이 크다고 제시하였다. 서비스 종사원은 고객의 부정적 행동에 관한 보복행동의 욕구가 실제 발생하지만, 자신이 경험하고 있는 부정적인 감정에 관하여 표현하는 것에 대해 본인의 직업이 위협받을 수 있다는 공포심을 가질 수 있다.

서비스 산업에 종사하는 종사원이 고객의 무례한 행동을 경험했을 때도 종사원은 직무상 자신에게 기대되는 역할로 인하여 자신이 경험하는 감정과 반대되는 긍정적 감정을 표현해야 하는 의무가 있다. 또

한, 고객 서비스 산업에 근무하는 종사원의 성과는 고객 만족을 통한 평가로 이루어지는 경우가 많아 고객에게 자신이 실제 느끼는 감정을 표현하는데 충분히 어려움을 느낄 수 있다. 그리하여 무례한 고객들로부터 받은 직무스트레스를 고객이 아닌 다른 대상에 표출하는 경우가 있다. 그 대상은 조직 자체가 될 수도 있고 자신이 편하게 생각하고 보복의 위험이 없는 주변인들이 될 수 있다.

조직일탈행동(organization deviance)은 “조직의 중요한 조직규범을 어기고 조직 내의 구성원들의 안녕(well-being)을 위협하는 자발적 행동”으로 정의된다(Robinson & Bennett, 1995). 조직일탈행동은 반생산적 과업행동(counterproductive work behavior)의 연구에서 시작되었다. 반생산적 과업행동은 조직과 조직에 속한 구성원들에게 해를 가하고자 하는 의도와 효과적인 조직 기능을 위협하고자 하는 행동으로 설명된다(Spector & Fox, 2002). 하지만, 초기의 반생산적 과업행동은 대인관계에 대한 구성원의 반사회적 행동을 포함하지 않았다. 이에 착안하여 도출된 개념인 조직일탈행동은 대인관계를 포함하는 포괄적인 개념으로 볼 수 있다.

Robinson과 Bennet(1995)은 조직일탈행동을 재산상 일탈(property deviance), 개인에 관한 공격(personal aggression), 정치적인 일탈(political deviance), 생산 일탈(production deviance)의 4개 요소로 분류하였다. 회사의 물품이나 재산 등을 개인적으로 점한다거나 망가뜨리는 행동을 ‘재산상 일탈’이라고 하며, 동료에게 예를 들어 성희롱을 한다거나 욕설을 하는 것과 같은 동료에 대하여 부정적 행동을 ‘개인에 관한 공격’이라고 하였다. 동료를 헐담하는 것과 같은 사소하지만 일탈행동으로 볼 수 있는 ‘정치적인 일탈’이 있다. 마지막으로 근무시간을 지키지 않는 행동, 근무 태만과 같은 행동을 ‘생산 일탈’로 구분하였다.

또한 Miller(1941)는 적합하지 않은 행동을 보이는 대상이 본인의 상사와 같이 불균형한 권력 관계일 때 추후 처벌과 보복에 관한 두려움으로 인해 직접적 보복을 하기 어렵다고 주장하였다. 이처럼 상대에게 직접적인 보복이 어렵다고 느낄 때 이를 대신할 수 있는 대상을 찾아 보복행위를 하게 되는데(Duffy et al., 2004; Hoobler & Brass, 2006), 추후 보복의

위험성이 적고 편하게 여겨지는 생활 영역의 가족이나 연인 등이 그 대상이 될 가능성이 높다(Tepper, 2000). 생활 영역에서의 전위된 보복은 대상에 대한 침해행동으로 나타날 가능성이 크다. 침해행동(undermining)이란 “대상을 향한 직접적인 행동으로서, 대상에 대해 부정적 감정이나 대상에 대한 부정적인 평가들을 표현하는 행동들”(Westman & Vinokur, 1998)을 의미한다.

Kahn과 Byosiere(1992)는 고객과 종사원들의 상호작용으로 인하여 발생한 갈등은 서비스 산업에 종사하는 종사원들의 직무스트레스의 중요한 요인으로 작용할 수 있으며 이는 결국, 구성원들의 조직 내 일탈행동으로 이어져 이직 및 퇴직, 업무 능률 저하, 높은 결근 등의 효과성을 감소시킨다고 제시하였다. 또한, Harris와 Reynolds(2003)는 방문 고객의 다소 공격적이며 적대적 행동을 겪게 된 종사원들은 스트레스로 인하여 고객 응대할 경우 업무 처리 능력 저하, 고객지향적 행동과 적극적인 행동 감소, 일탈행동 증가 등의 행동을 통하여 보복을 하게 되는 부정적 영향의 악순환이 반복된다고 제시하였다. 공혜원(2015)은 고객의 고의적인 불량행동으로 인하여 종사원들로 하여금 일탈행동을 증가시키며, 동료 및 고객을 포함한 타인에 관한 도움행동, 조직을 위한 생산적 일탈행동과 같은 긍정적인 행동을 철회하는 등의 결과를 초래한다고 제시하였다.

서비스 산업에서 고객은 종사원들보다 권력관계에 있어 상위에 있어서, 이들로부터 무례함을 경험하였을 때에도 비인격적인 상사로부터 침해행동을 경험하였을 때와 유사한 메커니즘에 의해 조직일탈행동이 발생할 것으로 예상된다. 또한, 고객으로부터 무례함을 경험한 종업원이 이들에게 직접적인 보복을 할 수 없을 경우, 생활 영역에서 발생하는 사소한 사건들에 의해 생활 영역의 대상들에게 비판적이고 짜증 섞인 언행을 자주 한다던가, 갈등을 일으키는 침해행동을 함으로써 일 영역에서 고객에게 직접적으로 행하지 못한 보복을 대신할 것으로 예상된다. 이상과 같은 이론과 논리를 바탕으로 가설을 설정하였다.

**가설 3: 직무스트레스는 조직일탈행동에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.**

가설 4: 직무스트레스는 생활침해행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

급변하는 환경 속에서 기업들은 혁신적이고 창의적인 방법으로 사업을 영위해야만 한다. 종업원들의 창의적이며 혁신적 아이디어와 실천적 행동은 혁신의 원천이 되는 것이고, 모든 유형의 조직과 조직 내 거의 모든 업무수행에 있어 필요요건이 되었다. 창의성은 새롭고 유용한 혹은 적절한 아이디어, 과정, 절차의 생성으로 정의된다(Amabile, 1988; Shalley, 1991). 이때 새롭다는 것은 현재 존재하는 다른 아이디어와 비교하여 독특하다는 의미이며, 유용한 혹은 적절하다는 것은 단기적 또는 장기적으로 가치를 추가할 가능성이 있다는 것이다(한준구·김성은, 2016).

직무스트레스 관련 선행연구들은 직무스트레스가 직무스트레스 수준에 따라 조직유효성이 다르게 나타나며 대체로 직무스트레스가 조직유효성에 부(-)의 영향을 미치는 것을 제시하고 있다. 여기서 조직유효성은 조직몰입, 직무만족, 창의성, 혁신행동 등을 나타낸다.

Shalley et al.(2004)은 역할 관련 스트레스가 종사원의 창의성에 잠재적으로 영향을 미친다는 것을 제시하였으며 이것이 개인에게만 국한된 문제가 아니므로 매우 중요하다고 하였다. 또한, 업무역할이 명확하지 않아 스트레스를 받을수록 구성원들은 업무수행과 창의성에 부정적인 영향을 미친다는 것이 실증연구를 통하여 나타났다(Tang & Chang, 2010).

종사원들이 스트레스로 인하여 느끼는 심리적 측면에서의 긴장은 단기적으로 직무의 성과에 긍정적 영향을 줄 수도 있지만, 장기간 지속이 되면 질병 발생과 업무 능력에 부정적 영향을 미치게 되어 개인을 넘어 조직에 영향을 끼칠 확률이 높아진다. 특히 업무와 관련된 새로운 아이디어를 개발하고 활용하는 창의성은 감소할 것으로 예상된다. 이상과 같은 이론과 논리를 바탕으로 가설을 설정하였다.

가설 5: 직무스트레스는 창의성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

5. 스트레스관리 교육의 조절효과

감정노동으로 인한 스트레스를 경험할 경우 스트

레스를 유발한 원인을 파악하기 위하여 노력하며 대처방법을 시도하는 개인일수록 직무스트레스로 인하여 조직의 성과에 미치는 부정적인 영향이 감소하는 효과가 나타나기도 한다. 종사원 자신이 무례한 고객의 태도 및 행동으로 인한 직무스트레스 상황에서 감정부조화와 같은 부정적 감정을 잘 통제하지 못한다는 것을 인지하고 바람직한 스트레스 대처 행위를 적절하게 할 수 있게 도움을 주는 것이 스트레스관리 교육이다(강미영, 2018).

응급실 간호사, 소방공무원, 임상간호사, 환자를 대상으로 한 스트레스관리 교육 및 훈련 프로그램이 스트레스를 감소시킨다는 다수의 연구결과가 있다(남춘연, 2011; 김혜련, 2015).

무례한 고객의 행동으로 인하여 발생한 스트레스는 직무 환경에서 야기되어진 스트레스이다. 조직의 구성원으로서 그 조직을 떠나지 않는 한 피하는 것이 어렵기 때문에 감정 조절 능력 등의 문제점을 인지하며 대처하여 해결할 수 있게끔 도움을 줄 수 있는 스트레스관리 교육이 감정부조화와 같은 부정적인 경험으로 인한 직무스트레스를 감소시키는 역할을 할 것으로 예상된다. 이와 같은 이론과 논리를 바탕으로 가설을 설정하였다.

가설 6: 스트레스관리 교육의 경험이 있을수록 감정부조화가 직무스트레스에 미치는 영향은 감소할 것이다.

6. 이중매개효과

Hatfield, Cacioppo와 Rapson(1994)은 감정의 전이를 타인 감정을 포착하여 상대와 비슷한 정서를 지각하는 경향성으로 정의하였다. 감정의 전이를 안면-피드백(facial-feedback) 가설에 기초하여 모방-피드백(mimicry-feedback)을 통하여 발생하는 것으로 보았다. 안면-피드백 가설은 안면의 근육 움직임이 감정에 따라 일정 패턴을 이루며, 이것이 대뇌로 전달되어 패턴화된 표정을 통하여 상대방의 감정을 느끼게 된다는 것이다. 이를 통하여 받아들인 상대의 감정을 반사적으로 흉내 내는 것으로 감정의 전이가 발생된다고 보았다. 즉, 인적 상호작용과정에서 상대의 언어적·비언어적인 커뮤니케이션을 통하여 드러난

감정이 본인의 유사한 과거의 감정 경험을 통하여 전달되거나 또는 직접 모방하게 되면서 감정이 전달 되는 것이라고 할 수 있다.

따라서 감정전이 이론에 따라 고객접점영역에서 업무수행과정에 고객들의 무례행동으로 유발되는 부정적인 감정경험인 감정부조화와 직무스트레스로 인하여 직장내·외 영역에서 부정적 행동을 취할 수 있다는 것이며 반대로 긍정적인 태도나 행동은 줄어 들 수 있다는 것이다. 고객들의 무례행동 인한 부정적인 감정인 감정부조화와 직무스트레스의 이중매개를 통하여 조직일탈행동과 생활침해행동이 발생되며 창의성은 감소될 것으로 예상한다. 이와 같은 이론과 논리를 바탕으로 가설을 설정하였다.

가설 7: 감정부조화와 직무스트레스는 고객무례 행동과 조직일탈행동 간의 관계를 이중 매개 할 것이다.

가설 8: 감정부조화와 직무스트레스는 고객무례 행동과 생활침해행동 간의 관계를 이중 매개 할 것이다.

가설 9: 감정부조화와 직무스트레스는 고객무례 행동과 창의성 간의 관계를 이중매개 할 것이다.

III. 연구방법

1. 연구모형의 설정

본 연구의 목적은 첫째, 병원 종사원을 대상으로 하여 고객무례행동이 감정부조화에 미치는 영향, 둘째, 감정부조화가 직무스트레스에 미치는 영향, 셋째,

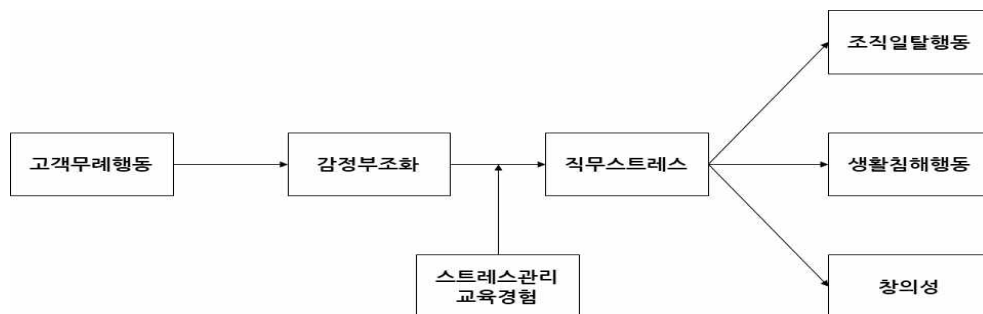
직무스트레스가 조직일탈행동, 생활침해행동에 미치는 영향, 넷째, 직무스트레스가 창의성에 미치는 영향, 다섯째, 감정부조화와 직무스트레스 간의 관계에서 스트레스관리 교육의 조절효과를 확인하고자 한다. 이를 통해 고객무례행동이 어떤 메커니즘을 통해 조직일탈행동, 생활침해행동, 창의성에 영향을 미치는지를 통합적으로 분석하며 병원 종사원들의 감정부조화와 직무스트레스를 줄이기 위한 적합한 방안을 도출하고자 한다.

2. 변수의 측정 및 정의

본 연구는 고객무례행동, 감정부조화, 직무스트레스, 조직일탈행동, 생활침해행동, 창의성을 측정하기 위하여 선행연구들을 토대로 연구대상인 병원 종사원들의 특성에 맞추어 다항목으로 구성하였고, Likert 7점 척도로 측정하였다.

고객무례행동은 Anderson과 Pearson(1999), 김미미(2016)의 연구에서 사용된 측정도구를 수정·보완하여 설문항목을 구성하였다. 고객무례행동은 ‘고객 접점에서의 규범을 위반하고 서비스를 방해하여 접점 구성원에게 부정적인 영향을 초래하는 행위’를 의미하며 사용된 설문문항은 ‘고객이 잘난 척하며 나를 무시하는 경향이 있다’, ‘고객이 나에게 모욕적인 언사를 한다’, ‘고객이 나에게 무례한 태도를 보인다’ 등 총 7문항이다.

감정부조화는 Morris와 Feldman(1996), 김상희와 서문식(2005)의 연구에서 사용한 측정도구를 수정·보완하여 설문항목을 구성하였다. 감정부조화는 ‘고객과의 상호작용과정에서 실제로 경험하는 감정과 조직규범으로 인하여 표현해야 하는 감정 간 괴리에서



<그림 1> 연구의 개념적 틀

발생되는 심리적인 갈등현상'을 뜻하며 사용한 설문 문항은 '나는 고객을 대할 경우 내가 느끼는 감정을 그대로 표현할 수가 없어서 불편한 경우가 있다', '나는 고객을 대할 경우 실제 나의 감정과 표현하는 감정 간 차이로 인하여 혼란스러울 때가 있다' 등 총 4 문항이다.

직무스트레스는 Parker와 Decotiis(1983), 강미영(2018)의 연구에서 사용된 측정도구를 수정·보완하여 설문항목을 구성하였다. 직무스트레스는 '직무 환경과 관련하여 신체적, 정신적으로 적응하기 어려운 일이 생길 경우 지각하는 심리적인 긴장'을 뜻하며 사용된 설문문항은 '나는 아무 이유 없이 피곤하다', '요즘 나는 업무로 인하여 평소보다 신경이 날카로워 짜증을 잘 낸다' 등 총 5문항이다.

조직일탈행동은 Bennett과 Robinson(2000), Marcus와 Schuler(2004), 강미영(2018)의 연구에서 사용된 측정도구를 수정·보완하여 설문항목을 구성하였다. 조직일탈행동은 '조직의 이익에 반하는 것으로 생산성을 저하하거나 조직의 재산에 대해 손실을 초래하는 종사원들의 의도된 행동'을 뜻하며 사용된 설문문항은 '나는 병원의 물건을 허락받지 않은 채 사적으로 사용한다', '나는 일을 빨리할 수 있지만, 의도적으로 천천히 하는 경우가 있다' 등 총 7문항이다.

생활침해행동은 Hoobler와 Brass(2006), 김미미(2016)의 연구에서 사용된 측정도구를 수정·보완하여 설문항목을 구성하였다. 생활침해행동은 '자신의 부정적 감정을 자신과 가까운 대상을 상대로 감정과 부정적인 평가들을 표현하는 행동'을 뜻하며 사용된 설문문항은 '나는 병원에서 퇴근 후 자주 주변인들에게 불쾌감이나 분노를 표출한다', '나는 고객과의 업무에서 겪게 되는 사건으로 인해 자주 주변인들과 불쾌한 시간을 갖게 된다' 등 총 4문항이다.

창의성은 Zhou와 George(2001), 전현모와 조우형(2017)의 연구에서 사용된 측정도구를 사용하였다. 창의성은 "개인의 지식과 사고, 기술을 통해 발현하는 독특하고 적절한 업무 관련 아이디어를 산출하고자 하는 노력"을 의미하며 사용된 설문문항은 '나는 병원에서 나 자신의 업무개선을 위해 꽤 노력하는 편이다', '나는 항상 새롭고 개선된 방법으로 병원에서 일하기 위해 노력한다' 등 총 4문항이다.

3. 자료수집방법

본 연구의 자료 수집을 위해서 부산시 소재 종합병원, 중소병원 고객의 접점에서 근무하는 의료서비스 종사자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 우선 본조사를 실시하기 전에 예비조사를 실시하여 설문문항에 나타난 문제점을 수정한 후 2018년 4월에서 2018년 6월까지 본 설문조사를 실시하였다. 배포한 설문지는 모두 330부였으나 회수된 설문지 중 중시화 경향을 보이거나 불성실한 응답을 제외하고 총 295부의 응답이 유효한 것으로 판단되어 연구에 사용하였다.

III. 실증분석

1. 인구통계학적 특성

본 연구에 응답한 조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 우선 조사표본의 성별구성을 살펴보면 남자 19명(6.4%), 여자 276명(93.6%)로 여성이 대다수를 이루고 있다. 근속년수는 3년 이하 111명(37.6%), 5년 이하 67명(22.7%), 10년 이하 80명(27.1%), 10년 이상 37명(12.5%)로 나타났다. 직급은 평사원급 247명(83.7%), 관리자급 48명(16.3%)으로 평사원이 대다수를 이루고 있다. 직종의 경우 결과의 일반화를 위해 간호사, 간호조무사, 원무직, 행정직 등 다양한 직업군을 포함하여 연구를 수행하였다.

2. 신뢰성 및 타당성분석

<표 1>은 연구 가설들을 검증하기 위하여 신뢰성과 타당성에 대하여 분석한 결과이다.

신뢰성 분석은 내적 일관성을 파악하기 위해 Cronbach's α 계수를 활용하였다. 일반적으로 Nunnally와 Bernstein(1994)은 신뢰도 계수인 결합신뢰성(composite reliability)의 기준을 0.7로 제시하였다(김선왕·조대우·성을현, 2017). 각 개념변수에 대한 Cronbach's α 값은 모두 .8이상으로 나타나 측정항목들 사이의 내적 일관성은 문제가 없다.

<표 1> 확인적 요인분석 결과

| 변수 | 항목 | B | S.E. | C.R. | p | Cronbach's α | CR | AVE |
|---------|--|------|------|--------|------|---------------------|------|------|
| 고객무례 행동 | A7 | .781 | | | | .900 | .898 | .559 |
| | A6 | .846 | .066 | 15.215 | .000 | | | |
| | A5 | .732 | .071 | 12.987 | .000 | | | |
| | A4 | .709 | .058 | 12.473 | .000 | | | |
| | A3 | .706 | .063 | 12.668 | .000 | | | |
| | A2 | .789 | .071 | 13.135 | .000 | | | |
| | A1 | .656 | .064 | 11.677 | .000 | | | |
| 감정부조화 | B4 | .914 | | | | .915 | .916 | .731 |
| | B3 | .889 | .039 | 23.611 | .000 | | | |
| | B2 | .831 | .045 | 20.579 | .000 | | | |
| | B1 | .781 | .044 | 18.248 | .000 | | | |
| 직무스트레스 | C1 | .751 | | | | .882 | .879 | .595 |
| | C2 | .829 | .056 | 18.862 | .000 | | | |
| | C3 | .830 | .078 | 13.908 | .000 | | | |
| | C4 | .663 | .079 | 11.067 | .000 | | | |
| | C5 | .771 | .082 | 12.820 | .000 | | | |
| 조직일탈 행동 | D1 | .744 | | | | .834 | .861 | .508 |
| | D2 | .676 | .092 | 10.223 | .000 | | | |
| | D4 | .684 | .098 | 8.791 | .000 | | | |
| | D5 | .674 | .097 | 9.580 | .000 | | | |
| | D6 | .797 | .128 | 10.672 | .000 | | | |
| | D7 | .693 | .122 | 8.662 | .000 | | | |
| 생활침해 행동 | E4 | .645 | | | | .857 | .864 | .616 |
| | E3 | .774 | .130 | 11.721 | .000 | | | |
| | E2 | .824 | .134 | 10.757 | .000 | | | |
| | E1 | .878 | .158 | 10.367 | .000 | | | |
| 창의성 | F4 | .772 | | | | .883 | .883 | .657 |
| | F3 | .953 | .077 | 15.556 | .000 | | | |
| | F2 | .788 | .074 | 13.544 | .000 | | | |
| | F1 | .708 | .066 | 13.137 | .000 | | | |
| 모형의 적합도 | $\chi^2=748.837$ (d.f.=375, p=.000), GFI=.869, AGFI=.837, IFI=.937, CFI=.936, RMSEA=.050 | | | | | | | |

타당성 분석을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 주성분분석법과 직교회전(Varimax)방법에 의해 아이겐값이 1 이상인 요인을 선택하였다(강미영·한나영·배상욱, 2017). 탐색적 요인분석 결과 조직일탈 행동에서 한 항목을 제외하고 총 6개의 요인이 추출되었다. 이들 요인들이 전체 변량의 75% 이상을 설명하는 것으로 나타났으며 설명력이 가장 큰 요인이 전체 분산의 24.87%만을 설명하고 있는 것으로 나타나 공통방법오류의 문제는 크지 않다. 탐색적 요인분석 후 확인적 요인분석(CFA)을 시행하여 변수들에 의한 측정모형이 얼마나 타당성이 있는지를 분석하였다. 모형 적합도 지수는 $\chi^2=748.837$ (d.f.=375, p=.000), GFI=.869, AGFI=.837, IFI=.937, CFI=.936, RMSEA=.050으로 적합도 평가기준을 충분히 충족시키는 것으로 나타나 측정모형은 큰 문제가 없는 것

으로 판단된다. 측정모형에서 언급된 개념은 5% 유의수준과 표준화된 요인적재값 .5이상을 기준으로 볼 때 집중타당성이 확인되었다. 또한, 개념신뢰도(Composite Reliability: CR)값은 모두 .7이상, 평균분산추출값(Average Variance Extracted: AVE)도 모두 .5이상으로 나타나 집중타당성이 있는 것으로 볼 수 있다(Bagozzi & Yi, 1988). 각 잠재변인 간 상관계수의 제곱값이 AVE값보다 작으면 판별타당성이 있다고 볼 수 있다. 판별타당성을 검증한 결과, 잠재변인 간 상관계수의 제곱 값이 AVE값 보다 작게 나왔기 때문에 판별타당성이 확보된 것으로 판단된다.

3. 가설검증

AMOS 25.0을 활용하여 앞에서 확인되어진 개념들로 구성된 연구모형의 적합도를 살펴본 결과는 다음과 같다.

연구모형 적합도 지수는 $\chi^2=769.311$ (d.f.=384, p=.000), GFI=.866, AGFI=.838, IFI=.935, CFI=.935, RMSEA=.048로 나타나 적절한 것으로 판단된다.

가설검증은 유의수준과 경로관계의 방향성이 일치하는지를 기반으로 하여 가설 채택 여부를 결정하였다. 그 결과는 <표 3>과 같이 나타났고 모형의 경로계수와 연구결과를 제시하고 있다.

고객무례행동은 감정부조화에 미치는 영향은 경로계수가 .538(C.R.=8.908, p=.000)로 나타나 기존연구(Harris and Reynolds, 2006; 이영숙, 2011)와 같이 정(+)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1은 채택되었다. 또한, 감정부조화가 직무스트레스에 미치는 영향은 경로계수가 .485(C.R.=7.783, p=.000)으로 정(+)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다. 이는 기존연구(Wharton, 1993; 양팔현·추승우, 2017; 강미영, 2018)의 감정부조화가 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미친다는 연구와 일치한다. 직무스트레스가 조직일탈행동, 생활침해행동에 미치는 영향은 기존연구(Kahn and Byosiere, 1992; Harris and Reynolds, 2006; 공혜원, 2015)와

같이 경로계수가 각각 .466(C.R.=6.366, p=.000), .515(C.R.=7.042, p=.000)로 정(+)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3, 가설 4는 채택되었다. 직무스트레스가 창의성에 미치는 영향은 기존연구(정주영, 2016)와 같이 경로계수가 -.409(C.R.=-6.253, p=.000)로 부(-)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 5는 채택되었다.

4. 조절효과검증

본 연구에서 제시한 모형에서 스트레스관리 교육 경험 유·무에 따른 차이 검증을 위하여 Myers et al.(2000)의 연구에서 활용한 Multi Group Causal Model 분석을 시행하였다.

스트레스관리 교육을 경험하지 못한 집단과 경험한 집단으로 분류하며, 가설에서 설정한 경로들을 제약한 제약모델과 비제약모델에 대하여 χ^2 difference test를 시행하였다. 총 295부의 설문지 가운데 스트레스관리 교육을 경험한 집단의 설문지 135부, 스트레스관리 교육을 경험하지 않은 집단의 설문지 160부로 각각 분석에 사용되었다. 분석 결과는 $\Delta\chi^2=1.18$ ($\chi^2_{.05}(1)=3.841$)로 스트레스관리 교육 경험 유·무에 따른 차이가 나타나지 않아 가설 6은 기각되었다. 본 연구의 조사 대상인 종합병원과 중소병원에서는 스트레스관리 교육이 병원의 업무 특성상 전사적 교육

<표 2> 기술통계치 및 구성개념간 상관행렬

| | Mean | SD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----------|------|------|---------|---------|---------|---------|---------|---|
| 1.고객무례행동 | 3.77 | 1.22 | 1 | | | | | |
| 2.감정부조화 | 4.34 | 1.34 | .381** | 1 | | | | |
| 3.직무스트레스 | 4.68 | 1.31 | .272** | .329** | 1 | | | |
| 4.조직일탈행동 | 2.30 | .93 | .232** | .221** | .270** | 1 | | |
| 5.생활침해행동 | 3.25 | 1.34 | .271** | .246** | .324** | .346** | 1 | |
| 6.창의성 | 4.23 | 1.12 | -.049** | -.134** | -.276** | -.280** | -.256** | 1 |

** p<0.01

<표 3> 가설검증 결과

| 가설 | B | S.E. | C.R. | p |
|--------------------|-------|------|--------|------|
| H1 고객무례행동 → 감정부조화 | .538 | .066 | 8.908 | .000 |
| H2 감정부조화 → 직무스트레스 | .485 | .053 | 7.783 | .000 |
| H3 직무스트레스 → 조직일탈행동 | .466 | .049 | 6.366 | .000 |
| H4 직무스트레스 → 생활침해행동 | .515 | .056 | 7.042 | .000 |
| H5 직무스트레스 → 창의성 | -.409 | .056 | -6.253 | .000 |

$\chi^2=769.311$ (d.f.=384, p=.000), GFI=.866, AGFI=.838, IFI=.935, CFI=.935, RMSEA=.048

<표 4> 이중매개효과 검증

| 경로 | 효과 | CI Low | CI High |
|---------------------------|--------|--------|---------|
| 고객무례 행동→감정부조화→스트레스→조직일탈행동 | -.0618 | -.1326 | .0029 |
| 고객무례 행동→감정부조화→스트레스→생활침해행동 | -.0172 | -.1156 | .0650 |
| 고객무례 행동→감정부조화→스트레스→창의성 | -.1032 | .0208 | .1973 |

이 이루어지기 어려우며 직무별 또는 특정 대상자별 교육은 더욱 시행하기가 어려워 한 해에 한 번 정도 단기간으로 진행되는 교육에 그치고 있었다. 또한, 고객의 무례하고 불량한 태도로 인하여 나타나는 감정부조화가 단순히 스트레스관리 교육만 이루어진다고 스트레스가 감소가 되는 것은 아니라고 판단된다. 단기간의 일시적인 스트레스관리 교육은 스트레스를 감소시키는데 효과가 거의 없고, 스트레스관리 교육 자체가 강사의 지시나 스트레스 대처에 관한 제안 정도로 그치고 있는 실정인바, 스트레스관리 교육의 효과성이 확인되기 어려워 기각된 것으로 예상된다.

5. 이중매개효과검증

이중매개효과 검증을 위해 Preacher와 Hayes (2008)의 multiple mediation procedures를 이용한 부트스트랩(bootstrap)을 실시하였다(허원무, 2013). 이는 매개변수 간의 상관관계의 가능성이 있어 두 개의 매개효과를 동시에 추정하는 방식을 이용하였고 간접효과 추정치에 대한 신뢰구간(Boot LLCI, Boot ULCI)에 '0'이 포함되지 않으면 매개효과가 있다고 판단하였다. 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 무례행동이 감정부조화와 직무스트레스를 통한 조직일탈행동의 매개효과 크기는 -.0618이며 95% 신뢰구간의 하한값과 상한값이 0을 포함하여 5% 유의수준에서 이중매개효과가 없는 것으로 나타나 가설 7은 기각되었다. 둘째, 무례행동이 감정부조화와 직무스트레스를 통한 생활침해행동의 매개효과 크기는 -.0172이며 95% 신뢰구간의 하한값과 상한값이 0을 포함하여 5% 유의수준에서 이중매개효과가 없는 것으로 나타나 가설 8은 기각되었다. 셋째, 무례행동이 감정부조화와 직무스트레스를 통한 창의성의 매개효과 크기는 -.1032이며 95% 신뢰구간의 하한값과 상한값이 0을 포함하지 않아 5% 유의수준에서 이중매개

효과가 있는 것으로 나타나 가설 9는 채택되었다.

IV. 결 론

1. 연구결과의 요약 및 시사점

본 연구에서는 고객무례행동이 종사자의 감정부조화에 미치는 영향을 살펴보고 감정부조화가 직무스트레스에 미치는 영향과 직무스트레스가 조직일탈행동, 생활침해행동, 창의성에 미치는 영향을 살펴보았다. 또한, 직무스트레스를 보다 긍정적으로 관리할 수 있는 방안을 마련하기 위해 감정부조화와 직무스트레스의 관계에서 스트레스관리 교육경험 변수의 조절효과를 살펴보았다.

자료 수집을 위해서 부산시 소재 종합병원, 중소병원 고객의 접점에서 업무를 수행하고 있는 의료서비스 종사자들을 대상으로 설문조사를 시행하였으며 그 결과 다음과 같다.

첫째, 무례행동은 감정부조화에 정(+)의 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 감정부조화는 직무스트레스에 정(+)의 유의적 영향을 미치며 셋째, 직무스트레스는 조직일탈행동과 생활침해행동에 모두 정(+)의 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 직무스트레스는 창의성에 부(-)의 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다섯째, 감정부조화와 직무스트레스 간의 관계에서 스트레스관리 교육 경험의 조절효과는 나타나지 않았다. 마지막으로 무례행동과 창의성 간의 관계에서 감정부조화와 직무스트레스의 이중매개효과가 있으나, 무례행동과 조직일탈행동, 무례행동과 생활침해행동 간의 관계에서는 이중매개효과가 나타나지 않았다.

본 연구의 학문적, 실무적 시사점은 다음과 같다. 학문적 시사점은 첫째, 최근 고객의 갑질행동이 이슈가 되고 있는 상황에서 무례행동이 종사자들에게 미

치는 태도와 행동에 미치는 영향을 살펴본 논문은 부족한 편이다. 본 연구는 무례행동 연구 중에서 다소 많이 부족하였던 의료 서비스 종사자들을 대상으로 연구를 진행하였으며 간호사뿐만 아니라 다양한 직종의 의료 서비스 종사자들을 대상으로 살펴보았다는 점에서 연구의 의의가 있다.

둘째, 고객무례행동과 최근 조직 관리자들이 많은 관심이 있는 종사자들의 조직일탈행동, 생활침해행동 간의 구조적인 관계를 밝혔다는 점에서 이론적 기여가 있다.

셋째, 서비스관리교육의 경험이 감정부조화와 직무스트레스 간의 관계에서 조절효과가 나타나는 않았지만 고객 응대에 초점이 맞추어진 서비스교육이 아닌 실제 서비스 종사자의 직무스트레스를 감소시키는 데 초점이 맞추어진 스트레스관리교육의 경험 유무에 따른 감정부조화와 직무스트레스 간의 영향을 살펴본 점에서 연구의 의의가 있다.

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 무례행동은 감정부조화에 정(+)¹의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문에 기업의 인적자원관리 측면에서는 고객무례행동으로 이미 감정에 부정적인 영향을 받은 종사원에게 정신적인 치유가 될 수 있는 병원 차원의 심리적 지지체계 조성을 위한 적극적인 노력이 필요하다. 병원은 종사원이 감정부조화를 최소화하여 긍정적으로 업무를 수행할 방안으로 상사나 동료의 사회적 지원을 더욱 활성화해야 한다. 고객으로부터 받은 감정적 상처는 상사나 동료들로부터 받은 사회적 지원으로 완화되고 업무를 원활하게 수행할 수 있게 해 줄 것이다. 더불어 구체적인 사회적 지원을 활성화할 수 있는 병원 차원의 기구 조성이 필요하다. 지속적인 상담제나 종사원의 특별한 감정 경험을 공유할 기회를 만들어 사회적 지원이 보다 활성화된 조직 분위기를 형성하거나 혹은 병원 내의 정보와 지식을 공유하는 소셜 네트워킹으로 감정부조화를 완화할 방법을 서로 공유할 수 있다.

둘째, 서비스접점 종사자들은 고객감동이라는 가치 아래에 고객이 행하는 무례함을 견디도록 요구받아 왔다. 하지만 서비스 종사자들은 이런 고객의 무례행동을 견뎌내면서 상당한 스트레스를 받고 있으며, 이는 결국 고객에 대한 고객지향성을 떨어뜨린다. 따라

서 병원에서는 무례고객 또는 불량한 고객에 대하여 종사원들이 스스로 본인을 보호할 수 있도록 악성고객 응대 매뉴얼을 구축하며 따로 교육할 필요성이 있다. 또한, 상담하는 창구를 운영하여 무례행동으로 유발된 부정적인 감정을 해소하여 스트레스를 관리 및 조절할 수 있도록 지원할 필요가 있다. 병원 종사자들이 환자에 대한 인간적 및 전문가적 마인드를 가지고 이를 실천해 주기를 바라는 만큼, 병원경영 관리자들은 업무로 인해 발생하는 종사원들의 고충과 문제들에 대해 적극적인 관심을 가지고 그들의 목소리에 귀를 기울여 주어야 할 것이다. 경영진들과 병원 종사원들이 함께 의견을 공유하고 개선방안을 찾아보는 소통의 장을 일회성이 아닌 주기적으로 마련하는 것 역시 중요한데, 경영진이 종사원이 가진 어려움에 대해 관심이 있다는 것을 보여주지만 해도 스트레스가 줄어들고 또한 자신들이 조직으로부터 존중받고 있다는 느낌을 가지면서 조직에 대한 태도를 긍정적으로 변화시키는 계기가 될 수 있다. 즉, 병원 종사원들의 스트레스를 완화시키기 위한 다양한 조직적 개입이 필요할 것이다.

셋째, 고객무례행동이 발생하는 빈도를 최소화하는데 노력할 필요가 있으며, 서비스 접점 종사원이 고객과 마찰하는 경우가 생겼을 때는 담당하는 구역을 한동안 변경한다거나 혹은 서비스 역할을 변경하여 감정적으로 회복되도록 상사의 역할과 리더십이 상당히 요구된다. 또한, 고객의 무례행동으로 인하여 병원 종사원들이 정신적 피로나 스트레스, 감정노동 등을 지각하지 않도록 관리체계 시스템을 개선하며 보완에 신경을 쓸 필요가 있다.

넷째, 고객무례행동은 감정부조화와 직무스트레스를 통해 종사원의 일탈행동, 생활침해행동의 증가를 야기하므로 무례행동의 유형에 대한 더욱 체계적 대응과 관리가 필요하다. 성공적인 병원경영을 위해서 무엇보다 인적자원의 관리가 가장 기본이 되면서 핵심 요소로 볼 수 있다. 종사원들의 스트레스와 일탈행동이 감소하게 되면 고객에게 더욱 향상된 수준의 서비스를 제공하게 되며 이는 결국에 고객의 만족으로 나아가 병원 성과로 직결될 것이다. 이에 병원기업의 경우 본 연구에서 다루었던 문제의 중요성을 인지하고 고객무례행동, 종사원의 직무스트레스와 일탈행동뿐 아니라 보다 다양한 시각으로 종사원들을

위한 전략을 따로 수립하여야지만 기업의 목표 달성과 더불어 효과적인 인적자원관리에 긍정적 효과를 유도할 수 있다.

2. 한계점 및 향후 연구방향

첫째, 본 연구에서는 횡단적 자료를 활용하였기에 인과관계에 대한 엄격한 검증에는 한계가 있다. 향후 연구에서는 종단적 자료를 통하여 인과성을 제대로 검증할 필요가 있을 뿐만 아니라 인터뷰를 통한 정성연구를 병행하게 되면 고객무례행동이 종사원들의 태도와 행동에 미치는 영향을 보다 의미 있게 고찰할 수 있게 할 것이다.

둘째, 본 연구는 분석 변수에 대하여 동일인에 의한 측정에 의존하였고, 이로 인해 동일방법편의에 의한 오류 가능성이 존재할 수 있다. 향후 연구에서 변수별 측정 시점의 차이를 준다가, 설문문항의 순서와 문항에 대하여 더욱 정교한 측정도구나 형식의 활용이 이루어져야 한다.

셋째, 본 연구는 실제 고객 무례함을 줄이고 조절할 해결방안을 제시하지는 못한 한계가 있다. 향후 연구에서 무례함은 개인적인 특성에 의하여 대체방법이 달라질 가능성이 충분히 있기 때문에 무례함을 조절할 수 있는 변수에 관한 연구가 이루어져야 한다.

넷째, 본 연구의 자료 수집을 위해서 병원업에 종사하는 점점 종사원(간호사, 간호조무사, 원무직, 코디네이터, 행정직, 특수직)을 대상으로 설문조사를 하였지만 직종별로 회수된 설문지가 다소 적어 차이검증을 시행하지는 못하였다. 향후 연구에서는 직종별로 나타나는 차이점을 제시하면 보다 많은 시사점을 도출하는 데 도움이 될 것으로 판단된다.

참고문헌

1. 강미영(2018), 감정노동전략이 감정부조화와 직무스트레스를 매개로 반생산적과업행동에 미치는 영향에 관한 연구: 직무스트레스관리교육 경험의 조절효과, 부경대학교 대학원 박사학위 논문.
2. 강미영 · 한나영 · 배상욱(2017), 감정노동이 직무소진을 매개로 반생산적과업행동에 미치는 영향에 관한 연구, *경영과 정보연구*, 35(1), 309-327.
3. 공혜원(2015), 고객의 공격행동에 대한 금융 서비스 근로자들의 직장 내 행동반응: 감정 조절 및 심리적 주인의식의 조절효과를 중심으로, 중앙대학교 대학원 박사학위 논문.
4. 김미미(2016), 고객의 무례함이 조직구성원의 직장 내 일탈행동과 직장 외 침해행동에 미치는 영향: 심리적 디스트레스의 매개효과와 조직지원인식의 조절효과, 국민대학교 대학원 석사학위 논문.
5. 김미미 · 김보영(2017), “고객의 무례한 행동이 서비스 직원의 일과 생활 영역에 미치는 부정적 영향에 관한 연구: 조직지원인식과 심리적 디스트레스의 조절된 매개효과”, *경영학연구*, 46(3), 663-690.
6. 김민경(2015), 호텔 종사원의 직무스트레스가 직무소진, 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로, 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
7. 김상희 · 서문식(2005), “서비스접점에서 서비스 제공자의 감정부조화 발생요인 및 조절요인에 관한 연구”, *마케팅연구*, 20(1), 111-145.
8. 김셋별(2020), 언어폭력이 카지노 딜러의 감정부조화와 직무소진에 미치는 영향: 자아탄력성의 조절효과를 중심으로, 경기대학교 대학원 석사학위 논문.
9. 김선왕 · 조대우 · 성을현(2017), 개인의 기업가정신과 조직몰입의 관계에서 대내·외 네트워크와 창의적 효능감의 매개효과에 관한 연구, *경영과 정보연구*, 36(5), 121-149.
10. 김왕선 · 손승연 · 정원호(2015), “윤리적 리더십이 조직시민행동과 일탈행동에 미치는 영향: 리더만족의 매개역할 및 정치적 기술의 조절효과”, *인적자원관리연구*, 22(1), 121-145.
11. 김태인(2020), 호텔 고객서비스 점점 직원의 감정노동이 직무스트레스, 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향: 감정지능과 성격유형의 조절효과를 중심으로, 상명대학교 대학원 박사학위논문.
12. 김혜련(2015), 집단 인지정서행동요법이 간호사의 직무스트레스, 소진, 직무만족, 조직몰입 및 이직

- 의도에 미치는 효과, 인제대학교 대학원 박사학위 논문.
13. 남춘연(2011), 인지행동적 스트레스관리 프로그램이 소방공무원의 대처방식, 직무스트레스 및 우울에 미치는 효과, 경북대학교 대학원 석사학위 논문.
 14. 박재훈 · 허철무(2019), 연기자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 감정부조화의 매개효과 중심으로, 벤처창업연구, 14(5), 127-139.
 15. 양팔현 · 추승우(2017), “카지노 고객의 불량행동이 종사원의 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향”, *관광레저연구*, 29(11), 363-376.
 16. 이영숙(2012), 카지노고객의 불량행동이 감정부조화와 감정노동전략에 미치는 영향: 사회적 지원을 조절변수로 하여, 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
 17. 이유재(2002), “불량고객의 유형과 전략적 관리,” *경영논집*, 36(4), 115-139.
 18. 이유재(2013), *서비스마케팅*, 제4편, 학현사.
 19. 전현모 · 조우형(2017), “외식기업 조리사의 직무특성이 창의성과 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구”, *외식경영연구*, 20(4), 297-319.
 20. 조경식 · 이철영(2019), 광고회사 직무 스트레스와 업무불만이 업무창의성과 팀 성과 인식에 미치는 영향, 커뮤니케이션학연구, 27(1), 149-175.
 21. 한준구·김성은(2016), 리더의 유머 사용과 창의성의 관계에서 구성원의 심리적 안정성의 매개효과와 개방적 성격의 조절효과, *경영과 정보연구*, 35(5), 225-249.
 22. 허원무(2013), “매개효과 분석 방법의 최근 트렌드: 부트스트래핑을 이용한 단순, 다중, 이중매개효과 분석 방법”, *한국비즈니스리뷰*, 6(3), 43-59.
 23. Amabile, T. M.(1988), A model of creativity and innovation in organizations, In B. M. Stew & L. L. Cummings(Eds.), *Research in organizational behavior*, 123-167.
 24. Anderson, L. M. and Pearson, C. M.(1999), Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace, *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471.
 25. Bennett, R. J. and Robinson, S. L.(2000), Development of a measure of workplace deviance, *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
 26. Cropanzano, R. and Mitchell, M. S.(2005), Social exchange theory: An interdisciplinary review, *Journal of Management*, 31(6), 874-900.
 27. Duffy, M. K., Scott, K. L. and O’Leary-Kelly, A. M.(2004), The radiating effects of intimate partner violence on occupational stress and well being, *Research in Occupational Stress and Well-Being*, 4, 67-92.
 28. Fisk, R., Grove, S., Harris, L. C., Keeffe, D. A., Daunt, K. L., Rebekah, R. B. and Wirtz, J.(2010), Customers behaving badly: A state of the art review, research agenda and implications for practitioners, *Journal of Services Marketing*, 24(6), 417-429.
 29. Fullerton, R. A. and Punj, G.(2004), Repercussions of promoting an ideology of consumption: Customer misbehavior, *Journal of Business Research*, 57(11), 1239-1249.
 30. Grandey, A. A., Kern, J. H. and Frone, M. R.(2007), Verbal abuse from outsiders versus insiders: Comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(1), 63-79.
 31. Harris, L. C. and Reynolds, K. L.(2003), The consequences of dysfunctional customer behavior, *Journal of Service Research*, 6(2), 144-161.
 32. Harris, L. C. and Reynolds, K. L.(2006), Deviant customer behavior: An exploration of frontline employee tactics, *Journal of Marketing Theory and Practice*, 14(2), 95-111.
 33. Hatfield, E., Cacioppo, J. T. and Rapson, R. L.(1994), *Emotional contagion*, London, England: Cambridge University Press.
 34. Hershcovis, M. S.(2011), Incivility, social undermining, bullying...oh my!': A call to

- reconcile constructs within workplace aggression research, *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 499-519.
35. Hoobler, J. M. and Brass, D. J.(2006), Abusive supervision and family undermining as displaced aggression, *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1125-1133.
 36. Kahn, R. and Byosiere, P.(1992), Stress in organizations(In MD Dunnette & LM Hough (Eds), *Handbook of industrial and organizational psychology*(Vol. 3, 571-650). Palo Alto: CA: Consulting Psychologists Press.
 37. Lovelock, C. H.(2001), *Services marketing: People, technology, strategy*, Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
 38. Miller, N. E.(1941), The frustration-aggression hypothesis, *Psychological Review*, 48, 337-342.
 39. Morris, J. A. and Feldman, D. C.(1996), The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
 40. Nunnally, J. C. and Bernstein, I. H.(1994), The assessment of reliability, *Psychometric Theory*, 3(1), 248-292.
 41. Parker, D. F. and DeCotiis, T. A.(1983), Organizational determinants of job stress, *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 60-177.
 42. Preacher, K. J. and Hayes, A. F.(2008), Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models, *Behavior research methods*, 40(3), 879-891.
 43. Robinson, S. L. and Bennett, R. J.(1995), A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study, *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
 44. Seyle, H.(1975), *Stress without distress*, Springe US.
 45. Shalley, C. E.(1991), Effects of productivity goals, creativity goals, and personal discretion on individual creativity, *Journal of Applied psychology*, 76(2), 179-185.
 46. Shalley, C. E., Zhou, J. and Oldham, G. R.(2004), The effects of personal and contextual characteristics on creativity: Where should we go from here?, *Journal of Management*, 30(6), 933-938.
 47. Spector, P. E. and Fox, S.(2002), An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior, *Human Resource Management Review*, 12(2), 269-292.
 48. Tang, Y. T. and Chang, C. H.(2010), Impact of role ambiguity and role conflict on employee creativity, *African Journal of Business Management*, 4(6), 869-881.
 49. Tepper, B. J.(2000), Consequences of abusive supervision, *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190.
 50. Westman, M. and Vinokur, A. D.(1998), Unraveling the relationship of distress levels within couples: Common stressor, empathic reactions, or crossover via social interaction?, *Human Relations*, 51(2), 137-156.
 51. Wharton, A. S.(1993), The affective consequences of service work: Managing emotions on the job, *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
 52. Zhou, J. and George, J. M.(2001), When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice, *Academy of Management Journal*, 44(4), 682-696.

Abstract

The Effects of Customer Rude Behaviors on Organizational Deviance, Life Violations, and Creativity using Emotional Dissonance and Job Stress as Mediators

Han, Na-Young* · Kang, Mi-Young** · Park, Sang-Bong***

As customers' irrational, rude behaviors are often covered by media recently, the issue is becoming a more serious social issue. Workers' stress in the service industry is very severe because they have to face and interact with customers with rude behaviors in-person due to the nature of the job. As a result of customers' rude behaviors, workers even desire to leave their organization because they feel doubts about their job and have negative emotions such as unpleasantness, depression, and fear. Considering that customers' rude behaviors directly impact service industry workers' ability to offer proper service, it is necessary to have appropriate measures against their rude behaviors. This research examined the impact of customers' rude behaviors on service industry workers' emotional dissonance, its impact on job stress, and the impact of job stress on organizational deviance, life violations and creativity. The study also analyzed the moderating effects of stress management education in emotional dissonance and job stress relationship to device ways to manage job stress more positively. To collect data, the study conducted a survey on medical service workers in the customer service sector of large general hospitals and small or medium-sized hospitals in Busan, and the results were as follows. First, rude behaviors had a significant positive(+) effect on emotional dissonance, which had a significant positive(+) effect on job stress. Third, job stress had a significant positive(+) effect on both organizational deviance and life violations. Fourth, job stress had a negative(-) significant effect on creativity. Fifth, there was no moderating effect of stress management education in the relationship between emotional dissonance and job stress.

Key Words: Customer Rude Behaviors, Emotional Dissonance, Job Stress, Organizational Deviance, Life Violations, Creativity

* Assistant Professor, Dept. of Health Care Administration, Kosin University, 114005@kosin.ac.kr

** Adjunct Professor, Dept. of Business Administration, Pukyong National University, kimcimage@naver.com

*** Professor, Dept. of Accounting, Dong-Eui University, parksb@deu.ac.kr