

## 감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

정 명 숙, 김 광 점\*†

가톨릭중앙의료원, 가톨릭대학교 의료경영대학원\*

<Abstract>

A Study on the effect of emotional labor and leader's  
emotional intelligence on job satisfaction and organizational  
commitment for nurses

Muoung-Suck Joung, Kwang-Jum Kim\*†

*Catholic Medical Center The Catholic University of Korea*

*Graduate School of Healthcare Management and Policy The Catholic University of Korea\**

The purpose of this study is to examine the effects of nurses' emotional labor and the importance of leaders' emotional intelligence roles by verifying them with job satisfaction and organizational commitment for 396 nurses at 8 university hospitals in Seoul and Gyeonggi province.

It was found that emotional labor had a negative relationship with job satisfaction and organizational commitment. And leaders' emotional intelligence has a significant positive relationship with job satisfaction and organizational commitment. However, leaders' emotional intelligence has no moderation effect on emotional labor and dependent

---

† 교신저자 : 김광점(02-590-2655, kjkim@catholic.ac.kr)

variables.

As this study shows that emotional labor and leader's emotional intelligence affect organizational effectiveness of hospital nurses, it would be important to not only manage members' emotional labor but to also develop the emotional intelligence of both leaders and the staff.

*Key Words : Emotional labor, Leader's emotional intelligence, Job satisfaction, organizational commitment*

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성

기업 간 경쟁이 치열해지면서 기업은 고객에 대하여 더욱 질 높은 서비스를 제공하는 데 관심을 기울이고 있다. 인간적인 접촉을 통해서 서비스를 제공하게 되는 서비스 조직의 경우, 구성원들과 접촉하는 동안 고객의 우호적인 감정을 유도할 수 있도록 하기 위해서, 조직 구성원의 감정 표현에 대해서도 일정기준을 마련하고 요구하는 일이 증가하고 있다(윤세준 등, 2000).

의료계를 살펴보다라도, 국민의 의식 수준의 향상 및 소비 패턴의 질적 변화에 따라서 불친절을 감수하던 과거의 환자와 달리 오늘날의 환자들은 수준 높은 양질의 의료 서비스를 요구하는 고객으로 변화하고 있다(김수배, 1994). 환자의 경우 편치 않은 심신의 상태로 인하여 일상적인 경우보다 더 마음의 여유가 없을 가능성이 높기 때문에, 올바른 응대를 받은 경우에도 불평을 하기가 매우 쉽다. 그런 만큼 환자를 돌보는 의료기관 종사자들에게는 감정 표현에 대한 명시적 및 암묵적 규범이 요구될 것이고, 그만큼 그들이 경험하는 감정노동의 강도는 높을 것으로 예상된다.

국내에서 이루어진 감정노동에 대한 연구를 보면, 주로 감정노동의 차원을 규명하고 척도를 개발하는 형태로 활발하게 이루어져 왔다(김용준과 박세환, 1998; 김민주, 1998, 2006; 김상표, 2000; 고동우 등, 2001; 구미현, 2002; 안준수, 2003; 최정순, 2003; 한주원, 2005). 그러

나 아직까지 국내에서는 병원과 같은 의료기관의 직원을 대상으로 한 연구는 찾아 볼 수가 없다.

감정 노동은 특히 다음과 같은 세 가지 상황이 존재할 때 발생하는 것으로 알려져 있다. ① 업무 수행 과정에서 고객 또는 대중과 대면 접촉이 이루어진다. ② 업무를 수행하는 중에 다른 사람(특히 고객)에 대하여 특정한 감정 상태를 보이도록 요구 받는다. ③ 업무를 수행하는 중에 특정한 감정 상태를 보이도록 하는 훈련 과정이 있으며, 업무 과정에서 이 규칙이 지켜지는지에 대한 감독이 이루어진다(de Castro et al., 2004). 이러한 세 가지 조건은 병원에서 간호사가 겪는 상황과 그대로 연결된다. 간호사들은 항상 환자와 직접 대면하여 업무를 수행하여야 하며, 불안하고 초조한 감정 상태에 있는 환자 또는 보호자에게 안정적이고 신뢰감을 주는 행동을 수행하도록 요구받는다. 최근에 와서는 병원에서도 고객 만족에 대한 강조 정도가 높아지면서 간호사들을 대상으로 한 친절 교육 등도 공식적으로 이루어지고 있고, 고객만족도에 대한 지속적인 조사를 통해서 적절한 감정 표현과 행동의 규칙이 준수되고 있는지 감독이 이루어지고 있다. 이처럼 간호사는 환자와 대면하여 서비스를 제공하는 동안 감정을 억제해야 하는 일이 잦은 직무를 수행하고 있다(유숙희, 2004).

간호사의 수입이 어렵고 이들의 잦은 이직으로 인하여 경영상 어려움을 겪는 오늘날의 상황에서 간호사가 경험하는 감정 노동의 수준과 그것이 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향을 연구하는 것은 매우 중요하다. 이 논문은 이런 취지에서 간호사들이 직무를 수행하면서 경험하게 되는 감정노동이 이들의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향과 이 관계에 대한 간호 관리자의 감성 지능의 조절 효과에 대해서 연구하고자 한다.

## II. 이론적 배경 및 가설 설정

### 1. 감정노동

조직구성원이 직무를 수행하는 과정에는 감정의 표현을 규제하는 규칙이 존재한다(Hochschild, 1983). 직무를 수행하는 중에 표현해야 하는 감정은 자신의 실제적인 감정과 달라야 하는 경우도 있다. 이러한 경우에 조직구성원은 감정 노동(emotional labor)을 경험하게 된다. 감정노동이란 개인의 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는

실제 감정 상태와 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되는 감정표현에 차이가 있을 때, 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력과 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력을 의미한다. 본 연구에서는 감정노동을 직무수행 과정에서 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력 및 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력으로 정의한다.

감정 노동은 조직구성원들이 자신의 역할을 수행하는 가운데 고객 또는 다른 조직구성원과의 상호작용의 필요성에 의해서 특정한 인상을 억지로 창출하기 위하여 마치 배우와 같이 애써서 노력해야 하는 상황에서 발생한다. 고객이나 다른 조직구성원을 대할 때 바람직한 것으로 여겨지는 감정의 표현은 본인의 감정과 상관없이 표현하여야 하는 것이다. 이 표현 감정은 본인의 감정과 일치하는 것일 수도 있지만, 그렇지 않은 경우도 있다. 본인의 감정과 일치하는 경우에는 노력의 수준이 그다지 많이 필요하지 않겠지만, 본인의 감정과 일치하지 않는 경우에는 적지 않은 노력을 요구하는 말 그대로 ‘노동’이 된다. 실제 감정과 표현 감정의 부조화는 조직구성원의 개인적 정체성에 혼란을 야기하게 되고 그 결과 조직구성원의 감정적 소진을 초래하고, 직무 불만족을 높인다(Morris & Feldman, 1996).

나아가서 이처럼 감정적인 부조화를 초래할 수도 있는 감정의 표현을 조직의 규범으로서 요구하는 조직에 대한 몰입의 수준도 떨어질 것으로 기대할 수 있다. 이러한 논의에 근거하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 감정노동은 조직구성원의 직무만족과 부(-)의 관계가 있을 것이다.

가설 2. 감정노동은 조직구성원의 조직몰입과 부(-)의 관계가 있을 것이다.

## 2. 상사의 감성지능

어떤 조직에서든지 상사의 효과적인 리더십은 조직구성원의 성과와 만족도에 긍정적인 영향을 미친다. 상사의 리더십 유형에 여러 가지 형태가 있지만, 병원과 같은 서비스 조직의 경우, 특히 간호사와 같이 전문 직종인 동시에 여성 인력이 다수를 차지하는 조직에서는 상사의 서번트 리더십이 중요하다(이은주와 김광점, 2006). 서번트 리더십의 효과적인 발휘를 위해서는 부하들의 성숙도와 감정에 대해서 세밀하게 파악하고 반응하는 것이 필요하다. 이에 수반되어야 하는 능력이 바로 감성 지능이라 할 수 있다.

일반적으로 감성 지능이란 자신과 타인의 정서를 평가하는 능력, 자신의 감정을 표현하는 능력, 자신과 타인의 정서를 효과적으로 조절하는 능력, 자신의 목적을 성취하기 위해서 정

서를 이용할 줄 아는 능력으로 정의된다(Salovey & Mayer, 1990).

Goleman(1995)은 개인의 성공과 리더십의 발휘에 감성지능이 매우 중요하다고 지적했다. 이는 감성 지능이 높은 리더가 부하의 공감을 이끌어내고, 적절한 방식으로 동기부여 하는데 효과적이기 때문이다. Goleman(1995)에 의하면 감성지능이 높은 리더의 공감은 사람들로 하여금 자신들이 이해 받고 보살핌을 받고 있다는 느낌을 갖게 해주며, 긍정적인 공감을 통해 부하의 동기를 불러일으키고, 추구할 가치가 있는 목표를 중심으로 규합한다.

간호사와 같이 육체적 및 감정적으로 소진(burnout)이 발생하기 쉬운 직종의 경우에 상사가 높은 감성 지능을 바탕으로 하여 직무의 의미를 확인시켜주고, 힘든 상황에 대해서 공감해줄 경우 이들의 성과와 만족도는 긍정적으로 영향을 받을 것으로 기대할 수 있다. 이러한 기대는 감성 지능이 높은 리더는 그렇지 않은 리더에 비하여 더욱 효과적이라는 연구 결과들(McClelland, 1998; Cavallo & Brienza, 2002; Abraham, 2003 등)이나, 리더의 감성 지능이 부하의 직무성과 및 만족에도 긍정적 영향을 미친다는 연구결과들(Bass, 1997; Wong & Law, 2002; Chysum & Kenneth, 2002 등)과도 일치하는 것이다. 이러한 논의를 통해서 다음과 같은 가설을 제시한다.

가설 3. 리더의 감성지능은 조직구성원의 직무만족과 정(+)의 관계가 있을 것이다.

가설 4. 리더의 감성지능이 조직구성원의 조직몰입과 정(+)의 관계가 있을 것이다.

상사의 감성 지능은 부하가 겪는 감정적 부조화의 상황을 이해하고 그로 인한 감정적 소진을 완화하는 데 기여할 것이다. 감정 노동에 대한 Ashforth & Humphrey (1993)의 연구에 의하면 조직구성원이 자신의 직무에서 요구되는 서비스 역할 또는 직업에 대해서 정체감을 갖는 수준이 높을 경우 감정 노동의 부정적 영향을 덜 받는 것으로 나타났다. 조직구성원이 감정 노동으로 인한 감정적 소진을 경험할 우려가 있을 때에, 조직구성원의 감정을 민감하게 파악하고 반응할 줄 아는, 즉 감성 지능이 높은 상사의 경우 부하의 힘든 상황을 공감하고, 그러한 상황이 직무를 수행하는 데 필수적으로 동반될 수밖에 없는 서비스 역할에 의한 것임을 인식시키고 동기를 불러일으킬 것으로 기대할 수 있다. 그렇기 때문에 상사의 감성 지능의 수준은 조직구성원이 겪는 감정 노동의 부정적 영향을 줄일 것으로 예상할 수 있다. 이러한 논의에 기초하여 본 연구에서는 직속 상사의 감성 지능의 수준에 따라서 조직구성원의 감정 노동과 직무만족 및 조직몰입의 관계가 달라질 것으로 보고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5. 리더의 감성지능 수준에 따라 감정노동이 직무만족에 미치는 영향은 차이가 있을 것이다.

가설 6. 리더의 감성지능 수준에 따라 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향은 차이가 있을 것이다.

### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 설문지 구성

감정노동 변수는 Morris와 Feldman(1996)의 연구를 기초로 개발한 김민주(1998)의 도구를 고동우 등(2001), 최정순(2003)이 사용한 설문을 이용하였다. 리더의 감성지능은 Cooper와 Orioli(1997) 그리고 Goleman과 Boyatzis(2000)의 설문을 보완하여 이화용(2004)이 재구성한 것을 수정하여 사용하였다.

직무만족은 Taylor와 Bowers(1972)가 개발한 척도를 이명하(1997)가 국문도구로 사용한 것을 이용하였다. 조직몰입은 Meyer 등(1993)의 측정항목 중 감성적 몰입에 대한 항목만을 추출하여, 박찬관(2001)이 사용한 도구를 이용하였다.

설문자료의 측정은 인구통계학적인 문항을 제외하고는 모두 ‘전혀 아니다’(1점)에서, ‘매우 그렇다’(5점)로 된 Likert형 척도를 사용하였다. 각 측정도구는 타당도를 높이기 위하여 일반 간호사 30명과 상사 10명을 대상으로 예비 설문조사를 시행하였다.

#### 2. 연구대상

연구 자료의 수집은 2006년 4월 18일부터 5월 2일까지 종합전문요양기관(서울지역 2개)과 종합병원(서울 2개, 경기지역 4개) 등 8개 대학부속병원 환자 접점부서에 근무하는 간호사를 대상으로 설문지 총 406부를 병원의 병상 수에 비례하여 배부하였다. 이중 406부를 회수하였고, 불성실한 응답을 보인 6부를 제외한 396부를 분석에 사용하였다.

회수율이 높은 이유는 조사대상병원의 협력을 잘 받았기 때문이다. 설문 조사를 위하여 먼저 연구대상으로 선정된 병원의 간호부장에게 연구 목적과 자료수집방법에 대해 설명하고

협조공문, 자료수집용 설문지를 제출한 후 협조승인을 받았다. 간호부장 및 교육·행정팀장들에게 연구목적과 설문대상자 및 설문 방법을 설명한 후 그들을 통해 병동과 외래 책임자에게 배부되었다. 고객접점업무가 아닌 행정직 간호사, 그리고 근속기간이 1년 미만인 간호사는 본 연구에서 제외하였다. 1년 미만의 간호사를 제외시킨 이유는 대형 병원에 근무하는 간호사는 입사 첫 1년 동안 직무만족과 조직몰입이 감소되며, 근무기간에 따라 직무만족과 조직몰입에 차이가 있기 때문이다(McCloskey & McCain, 1987). 응답자들이 솔직하게 응답할 수 있도록 응답 후 설문지를 반송할 수 있는 개별 봉투를 제공하였다.

### 3. 자료 분석방법

실증 분석에서는 SPSSWIN 12.0을 이용하여 표본의 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하고, 다음으로 설문문항의 타당성 검증을 위하여 요인분석을 실시하였다. 설문문항의 신뢰성을 검증하기 위하여 Cronbach's Alpha 신뢰성 계수 검증을 실시했으며, 측정도구 간의 관계를 분석하기 위하여 상관관계분석을 실시하였다. 가설 검증에는 계층적 회귀분석 방법을 사용하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 표본 특성

응답자의 일반적 특성을 살펴보면 <표 1>과 같다.

### 2. 신뢰도

<표 2>의 신뢰도 검증결과에서 보는 바와 같이 Cronbach's Alpha 값이 모든 항목에서 사용에 문제가 없는 수준으로 나타났다.

<표 1> 표본 특성

구 분		빈도(명)	백분율(%)	구 분		빈도(명)	백분율(%)
연령	21-25세 이하	75	18.94	현 상사와의 근무연수	1년 미만	126	31.82
	26-30세 이하	212	53.54		1- 2년 이하	93	23.48
	31-35세 이하	80	20.20		3- 4년 이하	87	21.97
	36-40세 이하	22	5.56		5- 6년 이하	50	12.63
	41-45세 이하	6	1.52		7- 8년 이하	15	3.79
	46-50세 이하	0	0		9-10년 이하	14	3.54
	51세 이하	1	0.25		11-15년 이하	11	2.78
교육 정도	전문대졸	233	58.84	근속 기간	1- 2년 이하	87	21.97
	대졸	152	38.38		3- 4년 이하	73	18.43
	대학원졸	11	2.78		5- 6년 이하	96	24.24
근무처	내과계	105	26.52		7- 8년 이하	42	10.61
	외과계	186	46.97		9-10년 이하	41	10.35
	특수계	75	18.94		11-15년 이하	47	11.87
	외래계	6	1.52		16년 이상	10	2.53
	기타(혼합)	24	6.06				
계	396	100	계		396	100	

<표 2> 신뢰도 분석 결과

구 분		설문 항목수	분석에 사용된 항목수	신뢰도
감정 노동		9	6	0.8030
감성 지능		13	13	0.9305
종속변수	직무만족	6	5	0.7928
	조직몰입	5	5	0.9171

### 3. 타당성

독립변수에 대한 1차 요인분석 결과 이론적으로 설정한 요인과 상이하게 묶여진 감정노동의 2, 6, 7번 문항을 제거하였으며, 최종적인 요인분석 결과는 아래 <표 3>과 같다. 감정노동과 리더의 감성지능 요인분석결과 총 3개의 요인이 도출되었으며 3개의 요인 군으로 설명



<표 3> 독립변수에 대한 요인분석 결과

요인명	문항 내용	적재값		
		요인 1 (감성인지)	요인 2 (감성조절)	요인 3 (감정노동)
감성인지	13. 상사는 내가 일을 잘 수행하고 있는지 알 수 있도록 표현 한다.	0.7852	0.2172	-0.1598
	12. 상사는 만나는 사람의 느낌/감정을 잘 감지한다.	0.7564	0.2359	-0.0495
	14. 상사는 필요한 것을 다른 사람들이 알 수 있도록 표현 한다.	0.7535	0.1071	-0.0860
	11. 상사는 이야기를 들을 때 말의 행간(숨은 의도 / 뜻)을 잘 이해한다.	0.7436	0.1591	-0.0327
	21. 상사는 다른 사람들과 잘 어울린다.	0.7194	0.2922	-0.0794
	10. 상사는 자신의 행동이 사람들에게 미치는 영향을 잘 알고 있다.	0.6830	0.1301	-0.0337
	15. 상사는 동료들에게 감사의 표시를 잘 한다.	0.6712	0.3786	-0.1723
	22. 상사는 갈등을 효과적으로 해결 한다.	0.6469	0.4500	-0.1274
	20. 상사는 스스로 자신감과 의욕을 자주 불러일으킨다.	0.6426	0.3644	-0.0535
	감성조절	18. 상사는 화가 났을 경우 재빨리 감정을 가라앉힌다.	0.2819	0.8327
17. 상사는 걱정이 있을 때에도 평상시와 다름없이 행동한다.		0.2984	0.8219	-0.1205
19. 상사는 사람들이 자신에게 분노를 터뜨릴 때도 침착하게 대처한다.		0.3773	0.7601	-0.1125
16. 상사는 압력을 받고 있는 상황에서도 여유를 가진다.		0.4530	0.7106	-0.0670
감정노동	3. 나는 직장에서 진짜로 웃는 경우보다 억지로 웃는 경우가 더 많다.	-0.1214	-0.0509	0.7563
	4. 나는 직장에서 실제 감정을 표현하지 못하는 것 때문에 힘들다.	-0.0905	-0.1535	0.7543
	8. 나는 고객을 대할 때 진짜 감정과 겉으로 표현하는 감정과는 다르다.	0.0096	-0.0928	0.7462
	9. 나는 겉으로 드러내는 행동과 실제 감정이 다르기 때문에 혼란스럽다.	-0.0297	-0.0217	0.7137
	5. 나는 고객들을 위하여 실제 감정을 왜곡한다.	-0.0988	0.0775	0.6519
	1. 나는 직장에서 실제 감정을 표현하지 못하는 경우가 많다.	-0.1033	-0.2854	0.5684
	고 유 값	7.5336	2.6980	1.2932
	설명비 (%)	39.6503	14.2001	6.8064
	누적비 (%)	39.6503	53.8504	60.6568

될 수 있는 총 변량은 60.66%로 나타났다. 요인 1은 리더의 감성인지, 요인 2는 리더의 감성 조절, 요인 3은 감정노동으로 명명할 수 있다. 부하의 감정노동을 하나의 요인으로 묶었으나 리더의 감성지능은 2개의 차원으로 구분되어 나타났다. 그러나 본 연구의 목적이 하위차원 별로 분석하는 데 있지 않으므로 요인 1, 2를 합쳐서 리더의 감성지능을 측정값으로 사용하였다. 요인군의 설명변량을 살펴보면 요인 1은 39.65%, 요인 2는 14.20%, 요인 3은 6.81%로 나타났다.

종속변수에 대한 1차 요인분석 결과, 이론적으로 설정한 요인과 상이하게 묶여진 직무만족의 3번 문항을 제거한 후 최종적으로 한 요인분석 결과는 <표 4>, <표 5>와 같다. 요인분석 결과 직무만족은 2개의 요인이 도출되었고 조직몰입은 1개의 요인 군으로 묶였다. 직무만족의 요인 1이 주로 ‘인적 요소와 관련된 만족’으로, 요인 2는 ‘조건과 관련된 만족’으로 해석할 수 있으나, 요인 1, 2를 합쳐서 직무만족 측정값으로 사용하였다. 요인군의 설명 변량은 요인 1이 55.31%, 요인 2가 21.68%였다. 조직몰입의 경우 설명 변량은 75.37%로 나타났다.

### 3. 변수간 상관관계

연구 변수들의 기술적 통계량과 변수간 상관계수는 <표 6>에서 보는 바와 같다. 각 측정 변수는 대부분 유의미한 상관관계를 보였다. 감정노동과 리더의 감성지능, 감정노동과 직무만족 및 조직몰입, 리더의 감성지능과 직무만족 및 조직몰입은 유의미한 상관관계를 보였다.

<표 4> 직무만족에 대한 요인분석 결과

요인	문항 내용	적재값	
		요인1	요인2
요인 1 (조건만족)	직무수행을 통한 승진승급 기회에 대한 만족 정도	0.9077	0.1518
	장래에 성장할 수 있는 기회에 대한 만족 정도	0.8989	0.1004
	자신의 직무수행 능력과 노력을 고려할 때 현재 받고 있는 급여에 대한 만족 정도	0.7620	0.2830
요인 2 (인적만족)	직장에서 동료 간호사에 대한 만족 정도	0.0589	0.8931
	직속상관에 대한 만족 정도	0.3147	0.7897
	고 유 값	2.7657	1.0838
	설 명 비 (%)	55.3136	21.6770
	누 적 비 (%)	55.3136	76.9905

<표 5> 조직몰입에 대한 요인분석 결과

문항 내용	적재값
우리 병원에 대해 감정적으로 애착을 느낀다.	0.9191
우리 병원에 강한 소속감을 느낀다.	0.9070
우리 병원에서 가족의 일원처럼 느낀다.	0.8760
우리 병원의 문제가 진정으로 내 문제인 것처럼 느낀다.	0.8177
우리 병원은 나에게 있어 개인적으로 많은 의미를 갖는다.	0.8155
고 유 값	3.7687
설 명 비 (%)	75.3739
누 적 비 (%)	75.3739

근속기간이 높을수록 감정노동의 수준은 낮은 것으로 나타났으며, 근속년수와 직무만족은 유의미한 상관관계를 보이지 않았다.<sup>1)</sup>

<표 6> 연구변수의 평균, 표준편차와 각 변수간의 상관관계

변 수	평균	표준 편차	근속 기간	감정 노동	리더의 감성지능	직무 만족	조직 몰입
근속기간 <sup>1)</sup>	68.44	47.97	1.000				
감정노동	2.9996	.6905	-.1747**	1.000			
리더의 감성지능	3.1819	.7003	.1108*	-.2780**	1.000		
직무만족	2.8429	.6662	.0391	-.3759**	.4648**	1.000	
조직몰입	4.0369	.7554	.1842**	-.2545**	.2493**	.4156**	1.000

\*p<.05, \*\*p<.01    <sup>1)</sup> 단위: 개월

1) 근무처와 학력, 연령 등의 통제변수들은 감정노동 및 직무만족, 조직몰입과 상관관계가 없는 것으로 나타나서 제시하지 않았으며, 이후의 가설 검증을 위한 분석에서도 제외하였음을 밝혀둔다.

#### 4. 가설검증

모델 1은 통제변수만을 투입하여 직무만족과 조직몰입에 미치는 효과를 보기 위한 회귀식이며 모델 2는 독립변수인 감정노동과 리더의 감성지능을 통제변수에 포함시켜 분석한 결과를 보여준다. 모델 3은 리더의 감성지능과 감정노동의 상호작용 효과에 대한 분석 결과를 보여준다.

##### 1) 직무만족에 대한 영향요인 : 가설 1, 3, 5의 검증

<표 7>에서 보는 바와 같이 감정노동, 리더의 감성지능이 직무만족에 미치는 영향에 대한 분석을 살펴보면, 통제변수만을 사용한 모델1에서는 종속변수 변이의 .18%를 설명하였고 모델은 유의하지 않았다. 독립변수를 추가하여 분석한 모델2는 28.80%를 설명하였으며, 통계적으로 유의하였다. 상호작용을 분석한 모델3에서는 29.03%로 증가추세를 보여주었으나, 통계적으로 유의한 수준의 변화는 아니었다.

감정노동( $B=-.2740, p<.001$ ), 리더의 감성지능( $B=.3732, p<.001$ )은 직무만족에 대해서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 감정노동과 리더의 감성지능은 모두 직무만족과 유의한 정(+)의 관계를 지니는 것으로 나타나서 가설 1, 가설 3은 채택되었다. 그러나 리더의 감성지능이 감정노동과 직무만족에 조절효과는 없는 것으로 나타나서 가설 5는 기각되었다.

<표 7> 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위한 회귀분석 결과

구 분	모델1	모델2	모델3	공차한계
근무기간	.0005	-.0003	-.0003	0.6222
결혼여부(미혼=0, 기혼=1)	.0106	-.0635	-.0697	0.6227
감정노동		-.2740***	-.2748***	0.9036
리더의 감성지능		.3732***	.3751***	0.9134
상호작용			.0034	0.9925
Constant	2.7986	2.5907	2.5936	
R Square	.0018	.2880	.2903	
R Square Change	.0018	.2862***	.0022	

\*\*\* $p<.001$ , \*\* $p<.01$ , \* $p<.05$

2) 조직몰입 : 가설 2, 4, 6의 검증

아래 <표 8>에서 보는 바와 같이 감정노동, 리더의 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향에 대한 분석을 살펴보면, 통제변수만을 사용한 모델1에서는 종속변수 변이의 3.96%를 설명하였다. 독립변수인 감정노동과 상사의 감성지능을 추가적으로 투입하여 분석한 모델은 11.61%의 설명력을 지니고 있었으며, 설명력의 변화는 통계적으로 유의한 수준이었다. 상호작용 효과를 보기 위한 모델3은 11.92%를 설명하여 설명력이 다소 증가하였으나 유의미한 변화는 아닌 것으로 나타났다.

감정노동(B= -.1917, p<.001)과 리더의 감성지능(B= .1918, p<.001)은 모두 조직몰입에 대하여 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나서, 가설 2, 4는 채택되었다. 그러나 리더의 감성지능이 감정노동과 조직몰입에 조절효과가 없는 것으로 나타나 가설 6은 기각되었다.

<표 8> 조직몰입에 미치는 영향을 분석하기 위한 회귀분석 결과

구 분	모델1	모델2	모델3	공차한계
근무 연수	.0019	.0014	.0014	0.6222
결혼여부(미혼=0, 기혼=1)	.1581	.1158	.1076	0.6227
감정노동	-	-.1917***	-.1929***	0.9036
리더의 감성지능	-	.1918***	.1943***	0.9134
상호작용	-	-	.0045	0.9925
Constant	2.6863	2.7454	2.7492	
R Square	.0396	.1161	.1192	
R Square Change	.0396***	.0765***	.0031	

\*\*\*p<.001, \*\*p<.01, \*p<.05

## V. 토론 및 결론

본 연구의 결과 감정노동의 수준이 높을수록 직무만족과 조직몰입이 낮은 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 선행연구의 결과와 일치하는 것이다(안준수, 2003; Rutter & Fielding, 1988; Adelman, 1989; Abraham, 1999). 한편, 리더의 감성지능이 높을수록 구성원의 직무만

족과 조직몰입의 수준이 높은 연구결과도 선행연구들의 결과와 일치하는 것이다(이화용, 2004; Nikolau & Tsaousis, 2002).

그러나 예상과 달리 리더의 감성지능은 부하가 겪는 감정노동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 부정적 영향을 감소시키는 조절기능을 수행하지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 볼 때 두 가지 점을 고려할 수 있다. 첫째 본 논문에서는 상사의 감성 지능이 감정 노동과 직무 만족 및 조직몰입 사이의 관계를 조절할 것으로 예상하였으나, 실제로는 조절변수가 아니라 선행 변수로 볼 필요도 있다. 이러한 예상은 변수간 상관관계를 볼 때 상사의 감성 지능과 부하가 경험하는 감정노동의 수준 사이에는 강력한 부(-)의 상관관계를 보이고 있기 때문이다. 상사의 감성지능이 높은 경우 부하가 경험하는 감정 노동의 수준이 낮아질 것으로 예상할 수 있는 것이다. 그러나 이러한 가능성에 대해서 향후 연구에서 구조방정식모델을 이용하여 변수의 선후관계를 더욱 엄밀하게 확인할 필요가 있을 것이다. 둘째, 감정 노동을 경험하는 간호사에 대하여 조직에서 제공하는 사회적 지지의 원천이 상사가 아닌 다른 데 존재할 수 있는 가능성이다. 고동우 등(2001)의 연구에 의하면 조직 지지의 정도가 높을 경우 감정 노동과 직무 태도의 관계가 긍정적으로 나타난다. 한주원(2005)은 비서직을 대상으로 한 연구에서 사회적 지원에 따라서 감정 노동의 스트레스가 긍정적 방향으로 유도될 수 있음을 시사했다. 그런데 상사의 감성 지능이 조절 효과를 보이지 않는 것으로 나타난 본 연구의 결과에 기초할 때, 다른 요소들의 지원 효과를 예상해볼 수도 있다. 예를 들면 상사보다는 동료의 지원이 더욱 효과적일 수도 있을 것이며, 개인의 성격이나 업무의 특성, 환자와의 상호작용의 특성 등도 영향을 미칠 수 있다. 이러한 요인들의 영향에 대해서는 향후 연구를 통한 확인이 필요할 것이다.

본 연구결과가 시사하는 바는 다음과 같다. 경영자는 간호사가 경험하는 감정노동이 그들의 직무만족과 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 점에 주목하고 감정노동의 부정적인 요소를 최소화할 수 있는 방안을 모색하여야 할 필요가 있다. 본 연구에서 주된 관찰 대상은 아니었지만 상사의 감성 지능과 부하의 감정 노동 사이에 부정적인 관계가 있는 것을 근거로 할 때, 높은 감성 지능을 지닌 상사가 감성적 리더십의 발휘를 통해서 간호사들이 업무수행 중에서 피할 수 없이 경험해야 하는 감정 노동의 수준을 완화시킬 수 있다는 점에 관심을 가져야 할 것이다.

본 연구는 한 번의 설문조사를 통해서 자료를 수집한 실증연구가 지닌 한계를 공통적으로 지니고 있다. 즉, 횡단적인 연구로 진행되었기 때문에 인과관계를 주장하는 데는 한계가 있고, 독립변수와 종속변수를 단일 설문지로 조사한 데 따르는 한계도 지니고 있다. 특히 언급

할 필요가 있는 한계는 감정노동에 대한 측정 도구상의 한계이다. 본 연구의 경우 감정 노동을 내면적 감정과 다른 가식적인 표현행위에만 초점을 맞추었고, Ashforth & Humphrey (1993)이 제시한 내면화 행위는 다루지 못한 한계가 있다. 또한 리더의 감성지능에 대한 측정도 리더 본인의 응답이 아니라 부하가 인식한 리더의 감성 지능이기 때문에, 리더 본인의 인식과는 차이가 있을 수 있다. 나아가서 간호사라는 단일 직종만을 대상으로 한 연구이기 때문에 다른 직종에 대하여 일반화를 하는 데도 한계가 있을 수밖에 없다.

그럼에도 불구하고 본 연구는 실제로 조직 현장에서 매우 중요한 주제임에도 불구하고, 비합리적인 주제라는 이유에서 제대로 연구되지 않고 있는 감정이라는 주제를 병원조직의 절반 이상을 차지하고 있는 간호사를 대상으로 하여 실증적으로 연구하였다는 점에서 의의가 있다고 본다. 앞으로 더욱 엄밀한 연구방법을 통하여 조직 안에서 감정이 지닌 영향에 대한 연구가 이루어지기를 기대한다.

## 참 고 문 헌

- 고동우, 지선진, 송운강(2001). 감정노동의 부정적 영향과 지각된 조직지지 의 조절효과: 호텔 서비스직 종사원을 대상으로, *관광학연구*, 25(2): 295-314.
- 구미현(2002). 비정규직 여성 노동자의 고용구조와 노동통제: 백화점 판매직 여성노동자 중심으로, *충남대학교 대학원(박사)*
- 김민주(1998). 호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향, *관광학연구*, 21(2): 129-141.
- 김민주(2006). 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국 간의 비교연구: 호텔종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로, *호텔경영 연구*, 15(1):35-57.
- 김상표(2000). 감정노동: 통제수단, 종업원의 심리적 반응, 그리고 방법론적 문제, *산업연구 경제연구*, 13(4):195-214.
- 김수배(1994). 병원의 외적 변화와 적응, *대한병원협회지*, 23(5):39-44.
- 김용준, 박세환(1998). 감성지능 측정도구개발을 위한 연구: EQ지수개발을 중심으로, *한국마케팅저널*, 1(1):1-25.
- 박동수, 전명구, 정성한(2005). 감성노동의 개념화와 선행요인, *인사관리연구*, 29(4):133-167.
- 박찬관(2001). 조직문화와 리더십간의 적합성이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, *창원대학교 경영대학원(박사)*.

- 안준수(1998). 서비스 종사원의 감정노동에 따른 스트레스에 관한 연구: 호텔 산업을 중심으로, 경기대학교 대학원(석사).
- 안준수(2003). 서비스 상호작용유형에 따른 감정노동차원에 관한 연구, 경기 대학교 호텔경영 대학원(박사).
- 유숙희(2004). 조직관리특성과 직무특성이 직무스트레스 및 조직효과성에 미치는 영향: 임상 간호사를 중심으로, 한국심리학회지, 17(3):451- 466.
- 이명하(1997). 병원조직문화유형과 조직유효성의 관계: 간호사를 대상으로, 충남대학교 간호대 학원(박사).
- 이은주, 김광점(2006). 서번트 리더십이 병원종사자 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향, 병원 경영학회지, 11(2):1-15.
- 이화용(2004). 변혁적 리더십이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 대학원(박 사).
- 이화용, 장영철(2004). 감성지능이 조직 유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 기업윤리연구, 8(0):123-141.
- 윤세준, 김상표, 김은민(2000). 감정노동: 조직의 감정표현 규범에 관한 질적 연구, 산업노동연 구, 6(1):215-254.
- 최정순(2003). 호텔기업의 내부마케팅이 종사원의 감정노동과 서비스 제공수준에 미치는 영향, 동아대학교 경영대학원(박사).
- 한주원(2005). 개인성격과 감정노동 스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 조직특성의 조절효 과, 비서학논총, 14(1):145-467.
- Abraham C(1999). The Impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover. *The Journal of Psychology*, 133(4):447-450.
- Adelmann PK(2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers, *Journal of Managerial Psychology*, 18:788-813.
- Adelmann PK, Zajonc RB(1989). Facial efference and the experience of emotion, *Annual Review of Psychology*, 40:249-280.
- Ashforth BE, Humphrey RH(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity, *Academy of Management Review*, 18.
- Bass BM(1997). Does the transactional-transformational leadership paradigm transcend



organizational and national boundaries, *American Psychologist*, 52:130-139.

Chysum W, Kenneth SL(2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An Exploratory Study, *The Leadership Quarterly*, 3:243-274.

Cooper RK, Sawaf A(1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*, New York, Grosset/Putnam.

de Castro AB, Agnew J, and Fitzgerald ST(2004). Emotional Labor: Relevant theory for occupational health practice in post-industrial America, *AAOHN Journal*, 52(3):109-115.

Goleman D(1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*, New York, Bantam Books.

Hochschild AR(1979). Emotion work, feeling rule, and social structure, *American Journal of Sociology*, 85:551-575.

Hochschild AR(1983). *The managed heart*. Berkeley & Los-Angeles, CA. University of California Press.

McClelland D(1998). Identifying competencies with behavior event interview, *Psychological Science*, 9(5):331-340.

Meyer JP, Allen NJ, Smith CA(1993). Commitment to organizations and occupations: Extensions and test of a three-component conceptualization, *Journal of Applied Psychology*, 78(4):538-555.

McCloskey JC, McCain BE(1987). Satisfaction commitment and professionalism of newly employed nurses image, *Journal of Nursing scholarship*, 19(1):20-24.

Morris JA, Feldman DC(1996). The Dimension, antecedents and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*, 21.

Nikolaou I, Tsaousis I(2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment, *International Journal of Organizational Analysis*, 10(4):327-342.

Rutter DR, Fielding PJ(1988). The expression of emotion as part of the work role, *Academy of Management Review*, 12.

Salovey P, Mayer JD(1990). Emotional intelligence, Imagination and Cognition and

Personality, 9:185-211.

Wong CS, Law KS(2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude, An exploratory study, The Leadership Quarterly, 13:243-274.