

## 한 대학병원 종사자의 감정노동 수준과 그에 영향을 미치는 요인

김현주\*, 이보우\*, 황지혜\*, 이무식\*\*, 나백주\*\*, 이진용\*\*†  
건양대학교 대학원 보건학과\*, 건양대학교 의과대학 예방의학교실\*\*

### <Abstract>

## The Level of Emotional Labor among Workers in One University Hospital

Hyun Joo Kim\*, Bo Woo Lee\*, Ji Hye Hwang\*, Moo-Sik Lee\*\*, Baeg Ju Na\*\*,  
Jin Yong Lee\*\*†

*Department of Public Health, The Graduate School of Konyang University\**  
*Department of Preventive Medicine, College of Medicine, Konyang University\*\**

**Purpose** : The purpose of this study was to investigate the level of emotional labor and to identify affecting factors on emotional labor among one university hospital employees.

**Material and Method** : This study was based on cross-sectional, self-administered, and Internet-based survey. The survey was conducted from Mar. 2 to Mar. 28. 2011. Total subjects were 812 employees working in one university hospital. Total response rate was 61.5%. Modified evaluation tool was used, which was originally developed by Morris and Feldman, to measure the level of emotional labor among hospital personnel. In order to identify the affecting factors on high level of emotional labor, we conducted logistic regression. The SPSS statistical software package was used to perform the statistical analysis. All statistical tests were 2-sided and a p-value<0.05 was

\* 접수 : 2012년 1월 10일, 최종수정 : 2012년 2월 26일, 게재확정 : 2012년 3월 12일

† 교신저자 : 이진용, 건양대학교 의과대학 예방의학교실, Tel : 042-600-6406,

E-mail : jylee2000@gmail.com

considered statistically significant.

**Results** : Average score of emotional labor was 3.06. Employees(3.39) who are working at the emergency department and hemodialysis room indicated the highest level of emotional labor, followed by wards(3.14), department of administration(3.14), department of ambulatory cares(3.06). The factors affecting on the high level of emotional labor were the highest level of schooling, types of department, and types of personality( $p < 0.05$ ).

**Conclusion** : The survey results showed that there was significant level of emotional labors among hospital employees. Therefore, the efforts to reduce the level of emotional labors are needed.

*Key word* : Emotional Labor, Hospital Personnel, Consumer Satisfaction

## I. 서 론

기업들은 고객과 만나는 첫 순간부터 기업에 대한 좋은 인상을 심어주기 위해 해당 직원들의 말투, 태도, 옷차림, 심지어 감정표현에까지 신경을 쓰고 있다. 특히, 서비스업과 같은 3차 산업은 질 높은 고객서비스를 통해 더 높은 고객만족도를 이끌어내는 것이 경쟁우위와 직결되기 때문에 고객에 대한 종사자의 감정표현까지 통제하려 한다(이지영, 2009). 하지만 기업이 직원들에게 요구하는 외적 감정표현이 종사자 본인의 내적 마음상태와 일치하지 않을 경우, 또는 기업의 목표와 기대에 부응하기 위해 종사자 본인의 감정을 통제하려 노력하지만 자신의 내부 감정은 이것과 갈등을 일으킬 수 있다(Morris와 Feldman, 1996). 이처럼 기업의 목표와 고객의 감정에 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 수행하는 것을 감정노동이라 한다(Grandey, 2000). Hochschild(1979, 1983)는 “겉으로 관찰이 가능한 얼굴표정이나 신체적 행동을 만들기 위한 느낌의 관리 또는 공식적으로 관찰 가능한 표정이나 신체적 행동을 만들기 위한 감정의 관리(the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display which is sold for a wage and therefore has exchange value)”라고 감정노동을 처음으로 정의하였다. 정리하면, 감정노동은 타인을 만족시키고, 그들이 충분히 배려 받고 있다는 느낌을 주기 위해 자신의 감정을 억제하거나 조절하려 노력하는 것을 말한다(김상구, 2009). 이러한 감정노동은 직무특성, 사회적 지원, 자기통제능력, 개인적 특성 등 다양한 변수의 영향을 받을 수 있다. 그중에서도 개인적 특성인 성격에 따라 감정노동의 정도를 다르게 인식할 수

있어 감정노동으로 인해 유발되는 스트레스의 강도 및 종업원의 직무태도에 영향을 미친다(한주원, 2005 ; 이복임, 2006 ; 차경선 등, 2009). 성격유형은 A형과 B형으로 분류할 수 있는데 A형 성격유형은 B형 성격유형에 비해 내향적이고, 조급성, 경쟁심, 공격성을 가지며 자신의 일에 더 스트레스를 받는 경향을 보인다(Hagihara, 1997). 게다가 이러한 개인 성격특성은 직무 및 조직에 대한 만족도와 관련이 있고(김두라와 강재호, 2007), 상대적으로 외향적인 B형 성격유형이 감정노동의 부정적 측면을 잘 관리한다고 알려져 있다(Wharton과 Erickson, 1993).

감정노동은 인적서비스를 수행하는 종사원들에게는 필수적인 요소이다. 하지만 지나친 감정노동은 실제 감정과 표현 감정의 부조화로 이어져 조직구성원의 개인적 정체성에 혼란을 줄 수 있고, 과도한 감정노동으로 인한 스트레스는 종사원의 직무 만족과 조직 몰입에 부정적인 영향을 미침으로써 결과적으로는 서비스 성과를 저해하고 기업의 이윤 창출에도 부정적인 영향을 미칠 수 있다(Morris와 Feldman, 1996 ; 정명숙과 김광점, 2006).

최근 의료기관도 무한경쟁에 돌입하면서 기업조직의 경영전략을 도입하고 있고 이를 통해 경영이윤과 고객만족을 극대화하기 위해 노력하고 있다(강현아, 2002). 이를 위해 대부분의 의료기관은 서비스업 종사자와 유사한 형태의 감정노동을 직원들에게 요구하고 있다. 또한 의료기관의 주 고객은 환자 또는 보호자이기 때문에 의료기관 종사자들이 경험하는 감정노동의 강도는 서비스업 종사자보다 높을 수 있다. 예를 들어, 정명숙과 김광점(2006)은 환자의 경우 편치 않은 심신의 상태로 일상적인 경우보다 더 마음의 여유가 없을 가능성이 높고, 올바른 응대를 받은 경우에도 불평을 할 수 있기 때문에 환자를 돌보는 의료기관 종사자들에게는 감정표현에 대한 명시적 및 암묵적 규범이 요구되고, 그만큼 그들이 경험하는 감정노동의 강도도 높을 것으로 예상하였다. 그러나 감정노동에 관한 연구의 대부분은 호텔, 백화점, 콜센터, 항공사 종사자를 대상으로 시행되었고(최정순, 2004 ; 최항석 등, 2008), 최근에 간호사를 대상으로 한 연구가 시행되었을 뿐(정명숙과 김광점, 2006), 전체 병원조직 구성원을 대상으로 한 연구는 거의 시행된 적이 없다.

호텔과 같은 서비스업에 관한 감정노동 연구들을 살펴보면 대부분 종사자의 직무에 따른 감정노동을 파악하고 어떠한 요인으로 인해 종사자들의 감정노동이 심화되는지 확인하고자 하였다. 이러한 이유는 종사자의 감정노동 관리가 곧 고객에 대한 서비스 질과 고객만족으로 이어지고 궁극적으로는 기업의 이윤 증대에 중요한 요인으로 작용하기 때문이다. 의료기관도 이러한 측면에서 서비스업과 다르지 않다. 이에 이 연구는 한 대학병원 종사자의 감정노동 정도 및 감정노동에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 시행하였다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구 대상

이 연구는 대전에 위치한 한 대학병원 종사자 중 의사직을 제외한 전체 907명을 대상으로 하였다. 2011년 3월 2일부터 3월 28일까지 약 4주간 온라인 설문조사 전문사이트 활용하여 설문조사를 진행하였다. 연구 대상자 907명 중 2011년 3월에 입사한 95명을 제외한 812명에게 설문지를 배포하여 555부(68.3%)를 회수하였으며, 불성실한 응답으로 통계분석 자료로 적합하지 않은 설문지 56부를 제외하고 499부(61.5%)를 분석에 사용하였다.

### 2. 연구도구

#### 1) 감정노동 측정도구

감정노동을 측정하기 위해 Morris와 Feldman(1996)의 연구를 기초로 만들어진 김민주(1998)의 도구를 수정, 보완하여 사용하였으며 총 15개 문항으로 이루어졌다<부록 1>. 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점까지 Likert 5점 척도로 측정된 값으로 점수가 높을수록 감정노동이 높은 것을 의미한다. 이번 연구에서 이 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .92$ 로 나타났다.

#### 2) 성격유형 측정도구

A/B형 성격 측정은 FTA(Framingham A Type Behavior)도구를 이용하였다. FTA 도구는 Haynes 등(1978)에 의해 개발된 자가기입식 설문지 검사로 손여진 등(2001)이 번역한 도구를 사용하였다<부록 2>. FTA 도구는 성격에 관한 질문 5개와 작업 중이나 하루 일과가 끝난 후 느끼는 감정에 대한 질문 4개, 시간에 쫓기는 특성과 관련된 질문 1개로 총 10개의 문항으로 이루어져 있다. 성격에 관한 5문항은 1-4점 척도로 각각 0, 0.33, 0.67, 1점을 주고, 감정에 관한 5문항은 진위형으로 「예」, 「아니오」의 두 가지로 1, 0점을 각각 주어 합산하는 Framingham value를 이용하였다. A형, B형의 결정 기준은 Framingham value의 중위값을 기준으로 높은 군을 「A형 성격유형군」, 중위값과 같거나 낮은 군을 「B형 성격유형군」으로 구분하였다. FTA 도구 개발 당시의 신뢰도의 경우 진위형 5문항의 Kuder-Richardson 계수는 .83이었고, 나머지 문항은 Cronbach's  $\alpha = .76$ 이었다. 이번 연구에서는 10문항에 대해 Cronbach's  $\alpha$ 를 이용하여 신뢰도를 측정하였고 그 결과 Cronbach's  $\alpha = .72$ 로 나타났다.

### 3. 자료분석

수집된 자료는 SPSS 17.0K 프로그램을 이용하였으며 분석방법은 다음과 같다. 도구의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach'  $\alpha$  값을 산출하였으며, 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 분석하였다. 일반적 특성에 따른 감정노동은 평균과 표준편차를 구하였고 차이를 검정하기 위하여 독립표본 T검정(Student t-test)과 일원배치 분산분석(ANOVA)을 시행하였다. 감정노동의 수준은 평균을 기준으로 낮은 군과 높은 군으로 분류하여 교차분석(Chi-square test)을 실시하였다. 평균을 감정노동 분류의 기준으로 삼은 이유는 감정노동을 분류하는 기준이나 참고치가 제시된 근거자료가 없었기 때문이다. 또한 조사대상이 한 대학병원 종사자였기에 그 집단 내에서 발생하는 감정노동의 높고 낮음을 나누는 기준으로 평균이 적합하다고 판단하였다. 그리고 감정노동에 영향을 미치는 여러 요인을 보정하기 위하여 로지스틱 회귀분석(Logistic Regression)을 실시하였다. 이 연구의 통계적 유의수준은 0.05로 설정하였다.

## Ⅲ. 연구 결과

### 1. 조사대상 및 설문 응답률

조사대상 499명(61.5%)의 설문을 통계분석한 결과 행정부서(고객비접점)의 응답률이 가장 높았고(82.0%), 외래의 응답률이 가장 낮았다(31.6%). 자세한 조사대상 및 설문 응답률은 <표 1>에 제시하였다.

<표 1> 조사대상 및 설문 응답률

부 서	대상(명)	응답자	응답률(%)
전체	812	499	61.5
외래	98	31	31.6
응급실 및 인공투석실	36	24	66.7
병동	266	159	59.8
특수부서	138	85	61.6
진료지원	171	127	74.3
행정(고객접점)	53	32	60.4
행정(고객비접점)	50	41	82.0

## 2. 조사대상의 일반적 특성 및 감정노동의 정도

조사대상의 감정노동 정도를 분석한 결과 전체 응답자의 감정노동 평균은 3.06이었다. 성별로는 남자가 3.02, 여자가 3.06으로 남자에 비해 여자가 감정노동이 더 높았으나 통계적으로 유의하지 않았다. 연령은 25세 이하가 3.04, 26~35세 이하가 3.09, 36세 이상이 2.97로, 25~35세 이하가 감정노동이 가장 높았으나 역시 통계적으로 유의하지 않았다. 학력은 전문대졸 이하가 3.03, 대졸이 3.03, 대학원 재학/졸업이 3.22로, 대학원 재학/졸업의 감정노동이 가장 높은 것으로 나타났으며 통계적으로 유의하였다( $p<0.05$ ). 근무부서별로 감정노동은 응급실 및 인공투석실(3.39)이 가장 높았고 그 다음으로 병동(3.14), 행정(고객접점)(3.14), 외래(3.06), 진료지원(3.05), 특수부서(2.89), 행정(고객비접점)(2.81) 순으로 나타났다( $p<0.01$ ). 성격특성은 A형 성격유형이 3.22, B형 성격유형이 2.90으로 A형 성격유형의 감정노동이 더 높은 것으로 나타났으며 통계적으로 유의하였다( $p<0.01$ ). 그러나 결혼상태, 고용형태, 총 근무경력, 현 부서 근무경력 및 직위에 따른 감정노동의 차이는 통계적으로 유의하지 않았다. 조사대상의 일반적 특성 및 감정노동의 정도는 <표 2>에 제시하였다.

## 3. 조사대상의 일반적 특성에 따른 감정노동의 수준

전체 조사 대상자의 감정노동 평균 3.06을 기준으로 감정노동이 높은 군과 그렇지 않은 군으로 구분하여 조사하였다. 성, 연령, 결혼상태, 고용형태, 총 근무경력, 현 부서 근무경력, 직위 등은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 하지만 근무부서와 성격특성은 통계적으로 유의한 차이를 보였으며( $p<0.05$ ) 최종학력은 경계범위에서 통계적으로 유의하였다( $p=0.052$ ). 조사대상의 일반적 특성에 따른 감정노동의 수준은 <표 3>에 제시하였다.

## 4. 감정노동에 영향을 미치는 요인

조사대상의 감정노동에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 로지스틱 회귀분석을 시행한 결과 최종학력, 근무부서 및 성격특성이 관련이 있었다. 최종학력은 전문대졸 이하 집단을 기준으로 대학원 재학/졸업 집단의 감정노동이 높을 확률이 1.84배였다. 근무부서는 행정(고객비접점)에 비해 응급실 및 인공투석실의 감정노동 수준이 높을 확률이 7.25배, 병동이 3.41배, 외래가 3.35배, 행정(고객접점)이 3.35배, 진료지원 2.23배, 특수부서가 1.46배였다. 또한 성격 특성은 B형 성격유형을 기준으로 A형 성격유형의 감정노동 수준이 높을 확률이 2.56배였다. 조사대상의 감정노동에 영향을 미치는 요인은 <표 4>에 제시하였다.

<표 2> 조사대상의 일반적 특성 및 감정노동의 정도 (n=499)

특 성	구 분	빈도(명)	비율(%)	감정노동		
				Mean±SD	t or F	p-value
	전체	499	100	3.06±0.58		
성별	남	82	16.4	3.02±0.61	-.637	.524
	여	417	83.6	3.06±0.58		
	소계	499	100			
연령	25세 이하	149	29.9	3.04±0.61	1.136	.322
	26-35세 이하	271	54.3	3.09±0.59		
	36세 이상	79	15.8	2.97±0.49		
	소계	499	100			
최종학력	전문대졸 이하	206	41.3	3.03±0.58	3.407	.034*
	대졸	221	44.3	3.03±0.56		
	대학원 재학/졸업	72	14.4	3.22±0.63		
	소계	499	100			
결혼상태	미혼	320	64.1	3.08±0.58	1.088	.277
	기혼	179	35.9	3.02±0.58		
	소계	499	100			
고용형태	정규직	406	81.4	3.06±0.59	.676	.499
	비정규직	93	18.6	3.02±0.53		
	소계	499	100			
총 근무경력	1년 미만	42	8.4	2.94±0.49	.990	.372
	1년~10년 미만	346	69.3	3.07±0.60		
	10년 이상	106	21.2	3.06±0.58		
	소계	494	98.9			
현 부서 근무경력	1년 미만	91	18.2	3.01±0.64	.775	.461
	1년~10년 미만	357	71.5	3.06±0.58		
	10년 이상	44	8.8	3.14±0.51		
	소계	492	98.5			
직위	직원	420	84.2	3.05±0.57	.495	.610
	주임/책임	38	7.6	3.04±0.64		
	계장/파트장 이상	41	8.2	3.14±0.66		
	소계	499	100			
근무부서	외래	31	6.2	3.06±0.57	4.477	.000**
	응급실 및 인공투석실	24	4.8	3.39±0.66		
	병동	159	31.9	3.14±0.62		
	특수부서	85	17.0	2.89±0.51		
	진료지원	127	25.5	3.05±0.57		
	행정(고객접점)	32	6.4	3.14±0.55		
	행정(고객비접점)	41	8.2	2.81±0.46		
	소계	499	100			
성격특성	A형 성격유형	243	48.7	3.22±0.61	6.520	.000**
	B형 성격유형	256	51.3	2.90±0.51		
	소계	499	100			

\* p<0.05

\*\* p<0.001

<표 3> 조사대상의 일반적 특성에 따른 감정노동 수준 (n=499)

특 성	구 분	감정노동		
		낮다	높다	p-value
성별	남	46	36	.178
	여	200	217	
연령	25세 이하	69	80	.207
	26~35세 이하	131	140	
	36세 이상	46	33	
최종학력	전문대졸 이하	105	101	.052
	대졸	115	106	
	대학원 재학/졸업	26	46	
결혼상태	미혼	153	167	.375
	기혼	93	85	
고용형태	정규직	195	211	.236
	비정규직	51	42	
총 근무경력	1년 미만	25	17	.323
	1-10년 미만	164	182	
	10년 이상	53	53	
현 부서 근무경력	1년 미만	49	42	.361
	1-10년 미만	173	184	
	10년 이상	18	26	
직위	직원	210	210	.578
	주임/책임	19	19	
	계장/파트장 이상	17	24	
근무부서	외래	13	18	.000**
	응급실 및 인공투석실	6	18	
	병동	66	93	
	특수부서	53	32	
	진료지원	66	61	
	행정(고객접점)	13	19	
	행정(고객비접점)	29	12	
성격특성	A형 성격유형	91	152	.000**
	B형 성격유형	155	101	

\* p<0.05      \*\* p<0.001



<표 4> 조사대상의 감정노동에 영향을 미치는 요인 (n=499)

특 성	구 분	감정노동		
		OR	95% C.I	
			하한	상한
성별	여(r=남)	1.39	0.861	2.233
연령	36세 이상(r)	1.00		
	25세 이하	1.62	0.932	2.804
	26~35세 이하	1.49	0.898	2.472
최종학력	전문대졸 이하(r)	1.00		
	대졸	0.96	0.655	1.401
	대학원 재학/졸업	1.84	1.058	3.198
결혼상태	기혼(r)	1.00		
	미혼	1.18	0.818	1.702
고용형태	비정규직(r)	1.00		
	정규직	1.31	0.836	2.066
총 근무경력	1년 미만(r)	1.00		
	1-10년 미만	1.63	0.851	3.130
	10년 이상	1.47	0.713	3.034
현 부서 근무경력	1년 미만(r)	1.00		
	1-10년 미만	1.24	0.782	1.968
	10년 이상	1.69	0.813	3.492
직위	직원(r)	1.00		
	주임/책임	0.91	0.438	1.899
	계장/파트장 이상	1.14	0.533	2.440
근무부서	행정(고객비접점)(r)	1.00		
	외래	3.35	1.255	8.921
	응급실 및 인공투석실	7.25	2.312	22.735
	병동	3.41	1.620	7.159
	특수부서	1.46	0.654	3.258
	진료지원	2.23	1.047	4.764
	행정(고객접점)	3.35	1.333	9.362
성격특성	B형 성격유형(r)	1.00		
	A형 성격유형	2.56	1.787	3.678

## IV. 고 찰

이 연구는 의료기관에 종사하는 특정 직종(예: 간호사)의 감정노동 수준이 아닌 한 대학병원 전체 종사자를 대상으로 그들의 감정노동 수준과 그에 영향을 미친 요인을 규명하기 위해 시행하였다.

감정노동의 수준을 측정하고 그에 영향을 미치는 요인을 해석하기 위해서는 감정노동이 개인의 성격특성에 의해 유발된 것인지 아니면 환경적 요인(예: 근무부서) 또는 조직의 특성에 의해 발생했는지를 구별하는 것이 필요하다. 이번 연구에서는 조사대상의 개인적 특성을 보정하기 위하여 성격특성(Type A or B)을 일반적 특성에 포함하였으며 환경적 요인으로 영향을 미칠 가능성이 있는 근무부서는 조사대상 병원의 업무분류를 기준으로 일부 수정하여 재분류하였다. 외래는 입원환자 이외에 통원치료가 가능한 진료부서이고, 병동은 입원 환자들을 치료하는 곳으로 질병을 기준으로 병실이 있는 곳을 의미한다. 조사대상 병원에서 응급실과 인공투석실은 외래로 분류되어 있었지만 외래와는 기본적인 성격이 다르기 때문에 따로 분류하였다. 또한 특수부서는 집중적이고 적극적인 치료가 필요한 환자가 입원하는 곳으로 면회가 제한적으로 가능한 부서를 의미하며 중환자실, 신생아실, 분만실 및 수술실이 포함되었다. 진료지원은 질병의 진단, 처치 및 시술, 재활 등을 위한 부서로 영상의학과, 진단검사의학과, 내시경 검사실 등을 의미하며 건강검진센터와 체형관리센터도 이 범주에 포함시켰다. 왜냐하면 건강검진센터는 주로 검사가 이루어지며, 체형관리센터의 경우 일반인들이 이용하기도 하지만 설치 목적이 가정의학과의 운동처방을 위한 것이기 때문에 진료지원으로 분류하였다. 마지막으로 행정직은 그 성격에 따라 고객을 직접 대면하는 고객 접점부서와 고객 비접점부서로 구분하였고 이 연구에 포함된 고객 접점부서는 원무팀과 고객만족팀이었다.

이번 연구를 통해서 개인의 성격특성에 따라 감정노동의 수준이 다르다는 것을 확인할 수 있었다. 성격특성에 따른 감정노동의 수준을 분석한 결과 A형 성격유형이 3.22, B형 성격유형이 2.90으로 나타났으며<표 2>, 로지스틱 회귀분석 결과 B형 성격유형에 비해 A형 성격유형의 감정노동 수준이 높을 확률이 2.56배였다<표 4>. 이 같은 결과는 기업의 비서들을 대상으로 한 연구 결과(한주원, 2005)와도 일치한다. 따라서 근무부서 배치 또는 부서이동과 같은 인사발령 시 종사자의 성격특성에 대한 고려가 필요하다. 왜냐하면 감정노동에 취약한 직원을 감정노동 강도가 상대적으로 높은 부서에 배치하면 개인에게도 불행이고 조직에게도 이득이 되지 않을 수 있기 때문이다. 또한 감정노동을 유발하는 대표적인 환경요인으로 근무부서가 영향을 미치고 있다는 것을 확인할 수 있었다. 근무부서에 따른 감정노동의 수준은 응급실 및 인공투석실이 3.39, 병

동과 행정(고객접점)이 각각 3.14, 외래 3.06, 진료지원 3.05, 특수부서 2.89, 행정(고객비접점) 2.81 순으로 나타났다<표 2>. 그리고 이러한 경향은 여러 다른 요인을 보정한 후에는 더 강화되는 것으로 나타났다. 고객(환자)을 직접 만날 확률이 가장 적은 행정(고객비접점)부서를 기준으로 했을 때 응급실 및 인공투석실 종사자들은 높은 수준의 감정노동을 경험할 확률이 7.25배 높았고, 그 다음으로 병동(3.41배), 외래(3.35배), 행정(고객접점)부서(3.35배), 진료지원부서(2.23배), 특수부서(1.46배)의 순이었다<표 4>. 이와 같은 결과는 다음과 같은 해석이 가능하다. 의료기관의 고객(환자 및 보호자)이 위중한 상태에 있거나 흥분한 상태에서 직접 대면해야 하는 부서의 직원일수록 높은 수준의 감정노동을 경험할 가능성이 높다. 예를 들어, 응급실은 환자가 갑작스런 사고를 당하거나 환자의 상태가 위중할 시에 방문하는 경우가 많기 때문에 환자와 보호자 모두 극도로 예민하거나 흥분할 가능성이 높다. 따라서 이곳에서 근무하는 종사자들은 환자와 보호자를 안정시키고 이해시키기 위해 병원의 다른 부서보다 훨씬 높은 수준으로 자신의 감정을 통제해야 한다. 또한 인공투석실은 만성신장질환으로 지속적인 투석을 시행하는 환자가 내원하는 곳으로 다른 환자들보다 예민하고 상태 변화가 심한 환자들을 응대해야 하기 때문에 종사자들의 감정노동의 수준이 높을 수 있다. 병동은 통원치료가 불가능한 경우에 입원하기 때문에 환자와 보호자는 예상하지 못한 입원과 건강상태에 대한 불안감 및 새로운 환경에 대한 스트레스가 발생할 수 있어 환자와 보호자 응대 시 특별한 주의를 기울여야 한다. 또한 응급상황이 발생하거나 환자상태 변화 시 환자의 치료뿐만 아니라 불안해하는 보호자를 안정시켜야 하며, 입원과 퇴원, 수술, 타부서와의 관계 등 감정노동이 발생할 수 있는 상황이 다른 어느 부서보다 많기 때문에 감정노동의 수준이 높게 나타났을 가능성이 있다. 이 연구에서 흥미로운 것은 행정직 중에서도 고객과 빈번하게 접촉하는 고객 접점부서의 직원들도 병동과 같은 수준(3.14)의 감정노동을 경험하고 있었고 고객비접점 행정부서에 비해 높은 수준의 감정노동을 경험할 확률이 3.35배 높았다는 것이다. 이번 연구대상 병원의 고객 접점부서는 원무팀과 고객만족팀이었다. 원무팀은 환자가 병원에 내원해서 가장 먼저 찾아가는 곳으로 진료의 접수와 병원비의 수납, 입원 및 퇴원수속이 이루어지는 곳이다. 원무팀은 하루에도 수 백 명의 고객을 대면하게 되고, 진료 및 비용과 관련된 문제 등의 불만을 표출하는 고객들을 상대해야 하기 때문에 상대적으로 높은 감정노동이 발생했을 가능성이 있다. 또한 고객만족팀은 진료 및 치료과정, 비용 등의 문제로 발생한 민원을 해결해야 하기 때문에 높은 수준의 감정노동이 발생했을 수 있다. 하지만 환자의 상태가 위중하더라도 환자와 보호자를 직접 대면하지 않거나 대면하더라도 그 시간이 짧은 진료지원 부서나 특수부서 근무자들의 경우에는 감정노동의 강도가 상대적으로 낮았다. 마지막으로 조직특성과 관련된 변수는 이번 연구에서 사용하지 못했다. 추

가적인 연구가 필요한 부분이다. 조사대상 대학병원의 평균적인 감정노동의 수준은 3.06이었다<표 2>. 연구시점이나 측정방법, 조직특성 등의 차이로 수치만을 단순 비교할 수 없지만 간호사를 대상으로 연구한 연구(차경선 등, 2009)의 3.41, 호텔 종사자를 연구한 연구(박정하와 이애리, 2011)의 3.23보다 낮았지만 피부관리사를 대상으로 한 연구(김희진, 2003)의 3.05와는 유사하였다.

대학병원 종사자들이 수행하는 감정노동을 다른 서비스업 종사자들의 감정노동과 비교해 보면 약간 다른 특성을 가지고 있다는 것을 알 수 있다. 예를 들어, 백화점에 방문하는 고객들은 상품을 구매하고자 하는 자신의 능동적 의지를 가지고 백화점에 오게 되고 대부분 즐거운 마음으로 쇼핑을 하게 된다. 또한 방문하는 매장도 소비자의 의지에 따라 제각각이다. 따라서 백화점 직원들이 수행하는 감정노동은 고객의 마음을 얻어 더 많은 매출을 이루기 위한 행위라고 해석할 수 있다. 하지만 의료기관 직원들이 수행하는 감정노동은 백화점 고객과 비교해서 상당히 수동적이고 정형화되어 있다. 먼저 정신과 육체가 건강하지 못한 환자와 보호자를 상대해야 하며 그들이 수행하는 감정노동의 목적은 매출 증대가 아닌 불안정한 상태의 고객을 안심시키고 안정시켜 최대한의 치료효과를 거둘 수 있도록 하고 궁극적으로 의료기관에 대한 고객만족도를 향상시키는 것이다. 따라서 불안정한 고객들로부터 폭언과 폭행 등을 당할 확률이 다른 서비스업에 비해 높다. 전국보건의료노조연합이 2010년 실시한 임단협 설문조사 결과에 따르면 병원 종사자의 62.9%가 일상적인 폭언, 폭행, 성희롱 등을 경험하였다고 응답하였다. 비록 다른 서비스업 종사자들과 의료기관 직원들이 수행하는 감정노동의 성격이 다를 수 있지만 과도한 감정노동이 초래하는 결과는 비슷할 가능성이 크다. 물론 감정노동이 무조건 부정적인 역할만을 하는 것은 아니다. 감정노동은 생산적인 노동으로 인식되고 있으며 가치 창조와 이윤 창출의 중요한 요소가 되기 때문이다(Steinberg와 Figart, 1999). 하지만 과도한 감정노동 스트레스는 종사자가 소진, 감정고갈, 개인 성취감 저하 및 의욕상실 등을 경험하게 하고 이로 인해 서비스의 질적 저하를 초래하며 직무만족, 조직몰입, 서비스 성과를 저해하는 요소로 작용할 수 있다는 것을 간과해서는 안 된다(이지영, 2009 ; 구원경과 김판영, 2008). 최근 의료기관에서도 고객만족도 향상을 중요한 성과지표로 인식하고 있고 이로 인하여 종사자들이 경험하는 감정노동의 강도가 증가하고 있지만 이에 대한 관리는 거의 이루어지지 않고 있다. 따라서 의료기관은 감정노동이 서비스 질에 상당히 영향을 미칠 수 있음을 인식하고 이를 관리하기 위한 대책을 마련해야 한다. 먼저, 해당 의료기관 종사자들의 감정노동 정도를 측정해야 한다. 그리고 과도한 감정노동을 수행하고 있다면 이를 감소시키기 위한 방안마련 및 관리가 이루어져야 한다. 감정노동 관리를 위해서는 전담인력의 배치가 필요하다. 대학병원급 의료기관에서는 직원의 건강관리와 산재처리 관련 업무를 담당하는 보건관

리자를 두고 있는데 보건관리자가 이러한 업무를 수행한다면 무리가 없을 듯하다. 또한 업무상황에 따른 대처 방법 및 감정표현 규칙 등을 포함한 업무 지침의 개발과 교육이 필요하고 과도한 감정노동을 수행한 종사자들을 위한 상담서비스 및 일정 기간 동안 업무 배제와 같은 대책을 각 의료기관의 상황에 맞게 마련해야 할 것이다.

하지만 이 연구는 몇 가지 제한점을 가지고 있다. 첫째, 한 대학병원 종사자만을 대상으로 했기 때문에 이 연구의 결과를 일반화하기에는 무리가 있다. 둘째, 대학병원 종사자 중 중요한 역할을 하는 의사직의 감정노동 수준을 측정하지 못했다. 향후 의사직 군을 포함한 전체 의료기관 종사자를 대상으로 한 연구가 필요하다. 셋째, 이 연구는 자가기입식 설문조사를 시행했기 때문에 조사대상의 감정노동에 대한 이해 부족, 설문 작성 시 상황 및 응답자의 태도에 따라 조사결과에 영향을 미칠 수 있었으나 이를 통제하지 못했다. 넷째, 감정노동은 고객은 물론 동료, 상사, 근무환경 등 다양한 요인이 영향을 미칠 수 있었으나 이에 대한 분석이 이루어지지 못했다.

이러한 제한점에도 불구하고 이 연구는 의료기관 종사자들도 다른 서비스업 종사자와 마찬가지로 일정 수준의 감정노동을 경험하고 있었고 근무부서, 성격특성, 최종학력이 높은 수준의 감정노동을 유발할 수 있다는 것을 확인할 수 있었다는데 의의가 있다.

## V. 요약 및 제언

대전에 위치한 한 대학병원 종사자의 감정노동 수준을 조사한 결과 조사대상의 평균 감정노동 수준은 3.06이었다. 감정노동은 응급실 및 인공투석실이 3.39, 병동과 행정(고객접점)이 3.14, 외래가 3.06, 진료지원이 3.05, 특수부서가 2.89, 행정(고객비접점)이 2.81로, 위중한 환자와 접하는 부서일수록, 환자 및 보호자와 접촉하는 시간이 길수록 감정노동이 더 많이 발생하는 것으로 나타났다. 또한 최종학력, 근무부서, 성격유형이 높은 수준의 감정노동에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이 연구를 통해 의료기관 종사자 역시 상당히 높은 수준의 감정노동을 경험하고 있으며 이에 대한 관리가 시급하다는 것을 확인할 수 있었다. 또한 개인의 성격특성이 감정노동에 영향을 미친다는 것을 다시 한 번 확인하였다. 서비스의 질과 업무성과는 물론 종사자의 정신적, 육체적 건강을 위해서도 감정노동의 관리는 반드시 필요하다. 특히, 고객과 빈번히 접하는 부서의 경우에는 개인의 성격특성을 파악하여 근무부서 배치가 이루어진다면 업무의 효율성이 향상될 수 있을 것이다. 또한 의료기관에서 감정노동이 발생할 수 있는 상황에 대한 파악과 중재가 필요하다. 예를 들어 환자나 보호자와의 마찰(폭언, 폭행, 성희롱 등)이 발생했을 경우 이를 전담하여 해결할 수 있도록 전담인

력을 배치하고, 정기적으로 종사자 감정노동과 감정노동이 발생하고 있는 상황에 대한 분석을 시행해야 할 것이다. 그리고 분석한 결과를 토대로 감정노동의 관리방안 모색이 이루어져야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강현아. 간호전문직 노동의 변화. *경제와 사회* 2002; 55: 142-168.
- 구원경, 김관영. 호텔서비스 제공자의 감정노동과 영향요인 간의 관계 연구: 호텔 식음료 및 객실 종사원 중심으로. *외식경영연구* 2008; 11(2): 57-76.
- 김두라, 강재호. 외식산업 종사자의 개인특성과 감정노동 강도의 관계 분석. *한국의식산업회지* 2007; S: 55-74.
- 김민주. 호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향. *관광학연구* 1998; 21(2): 129-141.
- 김상구. 공공부문의 감정노동: 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구. *지방정부연구* 2009; 13(1): 51-70.
- 김희진. 피부 관리사들의 감정노동과 소진에 관한 연구. *한국미용학회지* 2003; 9(1): 86-119.
- 박정하, 이애리. 호텔 종사원의 감정노동과 소진과의 관계에서 친사회적 행동의 조절효과: 특급호텔을 중심으로. *호텔관광연구* 2011; 40: 234-253.
- 손여진, 양영란, 권혜영, 이윤경, 이진희, 이은미 등. 일부 농촌 지역 성인의 고혈압 위험요인에 관한 연구-A형 성격을 중심으로. *보건학논집* 2001; 38(1): 72-83.
- 이복임. 감정노동 종사자의 건강모형[박사학위논문]. 서울 : 서울대학교 대학원; 2006.
- 이지영. 감정노동-소진과정에 자기효능감 조절효과. *인적자원관리연구* 2009; 16(4): 237-260.
- 전국보건의료산업노동조합. 2010년 임단협 설문조사. Available at:  
<http://www.mediherald.com/news/articleView.html?idxno=9672>
- 정명숙, 김광점. 감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. *병원경영학회지* 2006; 11(4): 1-18.
- 차경선, 신이수, 김경영, 이보영, 안수연, 장향순 등. 간호사의 감정노동과 영향 요인에 관한 연구. *임상간호연구* 2009; 15(2): 23-35.

- 최정순. 호텔기업의 내부마케팅이 종사원의 감정노동과 서비스 제공수준에 미치는 영향 [박사학위논문]. 부산 : 동아대학교 대학원; 2004.
- 최항석, 김오현, 임효창. 서비스 기업 구성원의 직무특성과 개인적 정서특성이 감정노동에 미치는 영향. *대한경영학회지* 2006; 19(5): 1943-1966.
- 한주원. 개인성격과 감정노동 스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 조직특성의 조절효과. *비서학논총* 2005; 14(1): 145-167.
- Grandey AA. Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *J Occup Health Psychol* 2000; 5(1): 95-110.
- Hagihara A, Tarumi K, Miller AS, Morimoto k. Type A and B behaviors, work stressors, and social support at work. *Prev Med* 1997; 26(4): 486-94.
- Haynes SG, Levine S, Scotch N, Feinleib M, Kannel W. The relationship of psychosocial factors to coronary heart disease in the Framingham study. II. Prevalence of coronary heart disease. *Am Journal of Epidemiol* 1978; 107(5): 384-402.
- Hochschild AR. Emotion work, feeling rules, and social structure. *AJS* 1979; 85(3): 551-575.
- Hochschild AR. The managed heart: commercialization of human feeling. Berkeley, CA: University of California Press. 1983.
- Morris JA, Feldman DC. The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review* 1996; 21: 986-1010.
- Steinberg RJ, Figart DM. Emotional labor since the managed heart. *Ann Am Acad Polit Soc Sci* 1999; 561: 8-26.
- Wharton AS, Erickson RJ. managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the consequences of Multiple Emotional Role. *Academy of Management Review* 1993; 18(3): 457-486.

<부록 1> 감정노동 설문 문항

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 직장생활을 잘하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다					
2. 나는 직장 내에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 많다					
3. 직장에서 내가 표현하는 행동과 감정은 나의 실제 감정과 상당한 차이가 있다					
4. 나는 동료나 고객을 위하여 나의 실제 감정을 왜곡한다					
5. 표현하는 행위와 실제 감정 때문에 혼란스러울 때가 있다					
6. 직장생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다					
7. 동료나 고객들이 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 있다					
8. 나는 기분이 나쁠 때에도 동료나 고객들에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다					
9. 직장에서 동료나 고객과의 대인관계가 업무보다 오히려 힘들다					
10. 나는 동료 또는 고객과의 관계에서 솔직한 느낌을 숨기곤 한다					
11. 동료나 고객을 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다					
12. 나는 동료나 고객들을 위하여 부정적인 감정을 숨긴다					
13. 나는 동료나 고객들을 위하여 실제 감정보다 더 긍정적으로 표현한다					
14. 나는 직장 내에서 진짜로 웃는 경우보다 일부로 웃어야 할 경우 수치심을 느낄 때가 있다					
15. 나는 직장 내에서 불이익을 받지 않기 위해 실제 감정을 숨기는 경우가 많다					

<부록 2> 성격유형 설문 문항

문항	전혀 그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1. 일을 매우 적극적으로 추진해 나가며 경쟁적이다				
2. 대개 시간에 기는 편이다				
3. 남에게 지배적이다				
4. 모든 것에서 뛰어나고자 하는 기질이 있다				
5. 아주 급하게 식사를 한다				
* 하루에 일과를 마칠 무렵 어떠한 느낌을 갖습니까?				
6. 시간에 기는 느낌을 갖는다				
7. 일과를 끝낸 후에도 일에 관한 생각이 머리에서 떠나지 않는다.				
8. 일을 하다 보면 능력의 한계를 느끼게 된다				
9. 얼마나 일을 잘하고 있는가 하는 생각 때문에 종종 마음이 불안하고 편하지 않다				
10. 어떤 것을 기다려야 할 때 안절부절 한다				