한국심리학회지: 건강
The Korean Journal of Health Psychology
2010. Vol. 15, No. 3, 445 - 462

외향성과 신경증이 정서적 소진에 미치는 영향: 스트레스 대처방식의 매개효과를 중심으로†

허 창 구　　이 철 희　　신 강 현‡　　이 종 현
아주대학교 심리학과

본 연구의 목적은 성격변인과 스트레스 대처방식의 관계 그리고 결과적으로 이들이 정서적 소진에 미치는 영향관계를 검증하기위해 실시되었다. 성격과 대처가 스트레스에 영향을 미칠 수 있다고 제안한 Bolger와 Zuckerman(1995)의 이론적 틀에 근거하여, 성격변인으로는 성격 5요인 중 정서적 소진과 관계가 입증된 외향성과 신경증을 투입하였고, 대처방식으로는 직무중심 대처와 정서중심 대처를 투입하여 대처방식의 매개효과를 검증하였다. 연구결과 외향성은 직무중심 대처를 통해 정서적 소진에 부적인 영향을 미치고 있었으며(간접매개), 신경증은 정서중심 대처를 통해 정서적 소진에 정적인 영향(간접매개)을 미침과 동시에 직무중심 대처를 통해서도 정서적 소진에 정적인 영향을 미치고 있었다(간접매개). 성격변인 중 외향성에 비해 신경증이 정서적 소진에 큰 영향을 미치고 있었으며, 직무중심 대처에 비해 정서중심 대처가 정서적 소진에 큰 영향을 미치고 있었다. 마지막으로 연구의 의의와 제한점 및 추후 연구를 위한 제안을 언급하였다.

주제어 : 외향성, 신경증, 직무중심 대처, 정서중심 대처, 정서적 소진

† 이 논문은 2009년도 아주대학교 일반연구비 지원에 의하여 연구되었음.
‡ 교신저자(Corresponding author) : 신강현, 아주대학교 심리학과, E-mail: khs9933@ajou.ac.kr

www.kci.go.kr

기업들은 점차 가속화되는 무한 경쟁의 현대 사회에서 살아남기 위해 노력하고, 한정된 자원(resource)을 활용하기 위해 종업원들에게 많은 요구(demand)를 한다. 직무요구-자원모델에 의하면, 이러한 직무환경은 업무과부하와 시간압박을 느끼게 함으로써 종업원들로 하여금 스트레스로 인한 직무탈진을 느끼게 하는데(Schaufeli & Bakker, 2004), 특히 직무탈진의 하위 구성개념 중 정서적인 에너지가 고갈되는 '정서적 소진(emotional exhaustion)'과 강하게 연관되어 있다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 스트레스를 통제하기 위한 가장 근본적인 방법은 스트레스의 원인(stressor)을 통제하는 것이나, 제한된 자원으로 경쟁해야하는 작업환경에서 일정수준의 종업원의 스트레스는 불가피하다고 할 수 있다.

스트레스가 유발되는 동일한 작업환경에서도 모든 종업원들이 동일한 수준의 스트레스를 경험하지는 않는다. 일부 종업원들은 직무탈진을 경험하는데 반해, 다른 종업원들은 직무탈진을 경험하지 않는다. 이러한 차이의 원인은 먼저 종업원의 기질적 차이에서 찾을 수 있는데, 이는 성격이 건강과 심리적 상태를 결정하는 중요한 결정요인이기 때문이다(Contrada, Leventhal, & O'Leary, 1990; Friedman, 1990). 또 다른 이유는 사람들이 스트레스에 대처하는 방식의 차이에서 찾을 수 있다(Bolger & Schilling, 1991). 이는 많은 스트레스 관련 프로그램들이 스트레스 상황에 대한 종업원의 인식을 긍정적인 방향으로 재구조화함으로써 스트레스로 인한 부정적인 결과를 최소화시키려고 하려는 데서도 찾아볼 수 있다.

본 연구는 스트레스를 지각하는 개인의 차이를 기질적 측면과 스트레스 대처측면에서 통합적으로 살펴볼 것이다. 특히, 고객과의 접촉이 매우 빈번한 호텔에서 근무하는 종업원들을 대상으로 종업원들의 성격 특성에 따라 어떠한 대처방식을 선택하고, 이러한 대처방식의 선택이 직무탈진에 어떠한 영향을 주는지 검증하고자 한다. 먼저 이전연구를 통해 성격 특성, 정서적 소진, 스트레스 대처방식 간의 관련성을 살펴볼 것이다. 이어서 정서적 소진에 대해 성격 특성과 스트레스 대처방식이 각각 어떠한 영향을 미치는지 검증하고, 스트레스와 대처의 상호교류 모형(transactional model of stress and coping)에 근거하여, 성격 특성과 정서적 소진 간 관계에서 스트레스 대처방식의 역할을 통합하는 모형을 검증할 것이다.

성격 특성 : 외향성과 신경증

심리학에서 가장 근본적인 목표 중 하나는 인간의 성격에 대한 특성과 구조를 규명하는 것이다. 성격에 대한 이해가 중요한 만큼 성격은 심리학 분야에서 여러 학자들에 의해 다양한 측면에서 접근되어 왔다(Carver & Scheier, 2008). 작업현장에서의 개인차와 개개인의 행동에 대한 의미를 이해하는 것이 상당히 중요한 조직심리학에서도 성격 특성에 대한 이해는 필수적인 요소이다(Mount, Barrick, & Stewart, 1998). 그렇기 때문에 조직심리학 분야에서도 성격은 매우 중요한 주제 중 하나로써 다루어졌다. 성격 관련 연구에서 가장 보편적으로 폭넓게 적용되고 있는 것은 성격 5요인 이론이다(Carver & Connor-Smith, 2010). 성격 5요인과 직무수행 간 연구(Barrick & Mount, 1991, 1993; Mount, et al., 1998), 성격 5요인과 직무만족 간 관계에 대한 연구(Judge,

www.kci.go.kr

Heller, & Mount, 2002)와 같이 조직심리학 연구에서도 성격 5요인이 활용되었다.

이러한 연구와 더불어, 성격 5요인과 정서 상태와의 관련성에 대한 연구가 실시되었으며, 둘 간의 관계가 여러 연구에서 검증되었다(Larsen & Ketelaar, 1991; Rusting & Larsen, 1997). 이 연구들에서 긍정정서(Positive Affectivity, PA)와 부정정서(Negative Affectivity, NA)는 성격 5요인의 외향성(extraversion) 및 신경증(neuroticism)과 관련성을 보여주었다. 그 이유는 성격변인 중 외향성과 신경증에 긍정적 및 부정적인 정서특성이 포함되어 있기 때문으로 생각할 수 있는데, 이를 상세히 살펴보면 긍정정서는 열정, 에너지, 행복과 같은 느낌으로 특징지어지며, 부정정서는 분노, 공포, 불안, 주관적 스트레스 등으로 특징지어지고(Watson, Clark, & Tellegen, 1988). 한편 성격 5요인 중 외향성(Extraversion)은 긍정적, 적극적, 정력적, 사회적이며, 말하기를 좋아하고, 온화한 성향(John, 1989; McCrae & John, 1992; D. Watson & Clark, 1997)을 뜻하고, 신경증(Neuroticism)은 불안, 긴장, 자기연민, 적대감, 충동성, 자의식, 비합리적 사고, 우울, 낮은 자존감을 경험하는 성향을 뜻한다(John, 1989; McCrae & Costa Jr, 1987; McCrae & John, 1992). Gray (1990, 1994)는 외향성은 주로 만족이나 보상 지향적이기 때문에 긍정정서를 동반하며, 신경증은 주로 처벌을 회피하기 위해 행동하기 때문에 부정정서와 연관된다고 주장했으며, 여러 경험적 연구에서도 외향성은 긍정정서와 연관되고 신경증은 부정정서와 강하게 연관되어 있었다(Costa와 McCrae, 1980; Judge & Larsen, 2001; Matthews & Gilliland, 1999; Rusting & Larsen, 1997).

이러한 연구 결과는 외향성이 높을수록 긍정적인 정서를 쉽게 느끼고, 신경증이 높을수록 부정적인 정서를 쉽게 느낄 수 있음을 보여주다. 스트레스 관련 연구에서도 외향성과 신경증은 스트레스와 관련된 성격 특성으로 언급되었는데(Loerbroks, Apfelbacher, Thayer, Debling, & Sturmer, 2009), 외향성과 신경증은 스트레스 사건에 대한 평가(Gallagher, 1990), 스트레스 인지(Swickert, Rosentreter, Hittner, & Mushrush, 2002), 스트레스 반응에 대한 심리적 지표(Hauner et al., 2008; LeBlanc & Ducharme, 2005), 스트레스 대처방식(Connor-Smith & Flachsbart, 2007)과 연관이 있는 것으로 나타났다.

직무탈진 : 정서적 소진

서비스 관련 직종에서 직무탈진은 직무스트레스를 겪고 있을 때 나타나는 회피적인 정서상태를 말한다(Spector, 2004). 직무탈진이란 "직무에서 정서적 및 대인 관계적 스트레스에 대한 만성적이고 연장된(prolonged) 반응"이며, 세 가지 하위 구성요소로 이루어져 있다(Maslach & Jackson, 1981). 첫째, 정서적 소진(emotional exhaustion)은 과도한 심리적 부담이나 요구들로 인해 개인의 정서적 자원들이 고갈되었다고 느끼는 것을 의미한다. 둘째, 비인간화(depersonalization)는 타인에 대해 부정적이고 냉소적인 반응을 의미한다. 셋째, 개인 성취감 감소(reduced personal accomplishment)는 업무상에서 역량 및 생산성 부족으로 인한 부정적 자기평가를 뜻한다(Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). 이러한 직무탈진은 이직의도 및 결근 증가(Jackson,

www.kci.go.kr

Schwab, & Schuler, 1986; Parker & Kulik, 1995), 조직몰입감소(Maslach & Leiter, 1997)와 같은 조직의 부정적 결과변인과 관련이 있었다.

한편, 본 연구에서는 다음과 같은 세 가지 이유로 인해 직무탈진의 세 가지 구성 개념 중 정서적 소진만을 선택하여 사용하였다. 첫째, 직무탈진의 세 가지 구성 개념 중 정서적 소진이 핵심 구성개념으로 간주되고 있다(Maslach, 1982; Baba, Jamal, & Tourigny, 1998; Boles, Johnston, & Hair Jr, 1997; Gaines & Jermier, 1983). 둘째, 직무탈진은 순차적 프로세스로 볼 수 있으며(Maslach, 1982), 그에 따르면 정서적 소진이 그 첫 번째 단계로 다른 두 구성개념 즉, 비인간화와 개인 성취감 감소에 순차적으로 영향을 준다. 셋째, 개인 성취감 감소는 다른 두 가지 구성개념인 정서적 소진 및 비인간화와는 차별적이라는 경험적 연구가 있다(Leiter, 1993; Cordes & Dougherty, 1993). 이와 같은 이유로, 다른 여러 연구에서도 정서적 소진을 직무탈진 대신에 사용한 바 있다(Babakus, Cravens, Grant, Ingram, & LaForge, 1996; Lee & Ashforth, 1993; Leiter, 1991).

스트레스 대처방식 : 직무중심 대처방식과 정서중심 대처방식

스트레스 초기 연구는 자극을 스트레스원(stressor), 반응을 스트레스(stress)로 정의하는 Hans Selye(1950, 1956)의 관점에 의해 주로 연구되었다. 그는 스트레스란 환경적 도전으로부터 신체를 보호하려고 만들어진 생리학적 체계에 의한 조직적인 방어라고 설명하였다. 그러나 그의 관점은 스트레스에 대한 인간의 반응을 획일적으로 보다는 점에서 많은 비판을 받았다(Appley & Trumbull, 1986; Lazarus & Folkman, 1984). 또한 인간이 아닌 동물을 대상으로 연구했다는 점에서 인간에게 독특한 부분인 심리적 요인을 고려하지 않았다는 한계점이 있다. 이러한 단점을 보완하여, Lazarus와 Folkman(1984)은 스트레스는 상황이나 사건 자체가 아니라 상황을 위협적이고 해롭다고 인식하는 주관적 판단에 의해 결정된다고 주장하였으며, 스트레스와 대처의 상호교류 모형(transactional model of stress and coping)을 제시하였다. 스트레스와 대처의 상호교류 모형에 따르면 스트레스는 개인-환경 간 상호작용이며, 개인과 환경 간 상호작용으로부터 나온 주관적인 인지적 판단에 의해 결정된다고 가정한다(Folkman & Lazarus, 1985). 스트레스 평가에 대한 인지적 과정은 사건의 의미에 대한 판단을 하는 일차적 평가(primary appraisal)와, 스트레스원과 대처자원의 통제가능성을 평가하는 이차적 평가(secondary appraisal)로 구분되며, 대처는 이러한 일차적 평가와 이차적 평가를 매개하는데 사용된다(Glanz, Rimer, & Lewis, 2002)

Lazarus와 Folkman(1984)은 개인의 자원을 과도하게 사용한다고 평가되거나 부정적 결과를 낳을 가능성이 있다고 인지되는 스트레스원을 다루기 위한 인지적 및 행위적 노력을 대처라고 정의하였다. 스트레스 대처방식에는 두 가지가 있으며, 일반적으로 문제해결을 목적으로 의사결정을 하거나 직접적인 행동을 취하는 것과 같이 스트레스 상황 자체를 변화시키고자 적극적인 노력을 기울이는 '직무중심 대처방식(job-focused coping strategy)'과 스트레스 상황을 변화시키기보다는

www.kci.go.kr

그에 수반되는 부정적인 정서를 다루거나 완화시키는데 초점을 두는 '정서중심 대처방식(emotion-focused coping strategy)'으로 구분된다(Lazarus & Folkman, 1984).

성격 특성과 정서적 소진 간 관계

직무탈진 연구는 서비스업과 교육에 종사하는 사람들을 대상으로 시작되었다(Cordes & Dougherty, 1993). 대부분의 직무탈진 연구는 환경적 요인과의 관련성에 집중되었지만 직무탈진에 있어서 개인차 요인 또한 중요한 역할을 하며, 성격 특성에 따라 스트레스가 있는 업무 환경을 처리하는데 있어서 차이를 보인다는 사실이 확인되어 왔다(Maslach, et al., 2001; Tokar, Fischer, & Mezydlo Subich, 1998). 서비스 분야의 직무탈진에 관한 여러 연구에서도 직무 스트레스와 개인 성격 특성 간 유의미한 관련이 있다는 것이 발견되었으며(Piedmont, 1993, Zellars, Perrewé, & Hochwarter, 2000, Allen & Mellor, 2002, Goddard, Patton, & Creed, 2004, De Vries & Van Heck, 2002), 최근 이루어진 성격변인과 직무탈진 간 관계에 대한 메타분석(Alarcon, Eschleman, & Bowling, 2009)은 핵심자기평가(core self evaluation), 성격 5요인, 긍정정서와 부정정서, 낙천주의, 스트레스 강인성(hardiness), Type A 와 같은 기질적 변인과 직무탈진의 하위개념 간 관계를 보여주고 있다.

Tokar(1998)등은 1993년부터 1997년 사이에 성격 5요인과 직업행위 분야에 대한 연구들을 리뷰하여, 직업행위와 연관된 성격 특성 중 외향성, 성실성, 신경증이 가장 흔하게 등장한다고 보고하였다. 이처럼 신경증은 직업스트레스와의 관계에서 가장 많이 알려진 성격 특성이며 학자들 간 논쟁의 여지가 거의 없으며(Chen & Spector, 1991; Jex & Spector, 1996), 외향성 또한 긍정정서의 역할을 하며 이로 인해 직무탈진 연구에서 두 번째로 가장 흔하게 나타나는 성격 특성이다. 외향성과 신경증은 직무탈진의 핵심개념으로써 간주되는 정서적 소진의 중요한 예측 요인으로 여겨지고 있는데(Maslach & Jackson, 1981; Wright & Cropanzano, 1998), 일반적으로 외향성은 정서적 소진과 부적으로 연관되고 신경증은 정서적 소진과 정적으로 연관되는 것으로 나타났다(Hochwalder, 2006; Mills & Huebner, 1998; Piedmont, 1993; Zellars et al., 2000).

성격 특성과 스트레스 대처방식

대처는 일반적으로 심리적 건강, 신체적 건강, 사회적 기능 유지 등의 다양한 목적에 영향을 준다(Lazarus & Folkman, 1984). Folkman과 Lazarus(1988)는 대처방식이 스트레스와 스트레스에 대한 정서적 반응을 매개할 것이라고 제안하였다. 그들의 견해에 따르면, 스트레스는 위험 기피, 손실 처리, 스트레스에 대한 정서적 반응 조절과 같은 대처 노력을 발생시키는 개인-상황 간 교류(transaction)의 지속적인 변화로부터 초래된다.

정서와 대처 간 관계에 대한 연구를 통해 대처의 예측변인으로써의 성격에 대한 관심이 증가하기 시작했다. 이러한 관심은 성격과 대처 간 관계에 대한 연구를 촉진시켰으며 그 중에서, 외향성과 신경증이 대처에 미치는 영향에 대한 연구가

www.kci.go.kr

활발히 이루어졌다(Gomez, Holmberg, Bounds, Fullarton, & Gomez, 1999). 여러 연구에서, 외향성은 합리적 행동과 같은 직무중심 대처방식과 정적 연관이 있었으며(McCrae & Costa, 1986; Watson & Hubbard, 1996), 정서중심 대처방식과 부적 연관이 있었다(O'Brien & DeLongis, 1996). 반면 신경증은 계획과 같은 직무중심 대처방식과 부적 연관이 있으며, 도피-회피, 적대적 반응, 정서적 분노표출(emotional venting)과 같은 정서중심 대처방식과 정적 연관이 있는 것으로 나타났다(Hooker, Frazier, & Monahan, 1994; McCrae & Costa, 1986; O'Brien & DeLongis, 1996; D. Watson & Hubbard, 1996).

성격 특성과 정서적 소진 간 관계에서 대처방식 매개효과

성격 특성과 스트레스 대처방식이 스트레스에 미치는 영향에 대한 다수의 연구가 존재하지만, 성격 특성과 스트레스 대처방식을 함께 고려한 연구는 많지 않다. 기질적 특성과 결과 사이의 매개변인에 대한 몇몇 연구들을 살펴보면, Scheier 등(1989)은 낙관주의가 높을수록 부정감정 유지경향이 낮고, 낮은 부정감정 유지경향은 높은 삶의 질로 나타난다는 매개모형을 보여주었으며, Bolger(1990)는 종단연구를 통해 신경증과 시험불안(anxiety)의 사이에서 다양한 대처방식의 매개효과를 확인한 결과 희망적 사고(wishful thinking)와 자기비난(self-blame)이 신경증과 시험불안 사이의 관계를 50% 이상 설명해 주는 것을 확인했다. Holahan과 Moos(1990)의 연구에서는 높은 스트레스 하에서 자원(개인적, 사회적)의 증가가 접근적 대처를 통해 심리적 기능의 향상에 영향을 미치는 것을 보여주었고, Stanton과 Snider(1993)은 낙관주의와 수술 전/후 스트레스를 수용 및 거부와 같은 심리적 변인이 매개하고 있음을 보여주었다. Bolger와 Zuckerman(1995)은 성격이 사람들의 스트레스 사건에 대한 노출과 반응에 영향을 미칠 수 있다는 이론적 틀을 제안했는데, 이 틀에 따르면 스트레스 사건에 대한 반응차이는 성격에 따른 상이한 대처노력의 선택 때문으로 볼 수 있다. 이들은 연구결과에서 신경증이 높을수록 갈등(conflict)에 많이 노출되고 많이 반응하는 것을 보여주었으며, 신경증이 높거나 낮은 사람들은 상이한 대처노력을 보여주었다.

이와 같은 기질변인과 대처 그리고 결과변인과의 관계에 대한 연구들을 기반으로, 앞서 언급한 연구결과 즉, 성격 5요인 중 외향성과 신경증이 정서적 소진에 영향을 미치며, 스트레스 대처방식과 정서적 소진의 관계에서 직무중심 대처가 부적 관련성을, 정서중심 대처가 정적관련성을 보여주었다(Nonis & Sager, 2003)는 점을 통해, 외향성과 신경증이 대처방식의 매개를 통해 정서적 소진에 영향을 미치는 프로세스 모형을 가정할 수 있다.

본 연구는 일반기업에 종사하는 직원들을 중심으로 직원들의 성격 특성이 스트레스 대처방식 변수를 거쳐 정서적 소진에 영향을 미치는지에 대한 경로를 검증하는데 그 목적이 있다. 그렇기 때문에 본 연구에서는 성격 특성 유형에 따라 어떠한 대처방식을 선택하고 이러한 대처방식이 스트레스 결과에 어떻게 차별적인 영향을 주는지에 대해 검증할 것이다. 성격 특성과 정서적 소진 간 관계에서 스트레스 대처방식 매개효과를 알아보

www.kci.go.kr

는 연구 목적에 따라 다음과 같은 네 가지 가설을 제시하고, 통합 모형을 통해 매개효과를 검증하고자 한다.

가설 1. 외향성과 정서적 소진을 직무중심 대처방식이 부분 매개할 것이다.

가설 2. 외향성과 정서적 소진을 정서중심 대처방식이 부분 매개할 것이다.

가설 3. 신경증과 정서적 소진을 직무중심 대처방식이 부분 매개할 것이다.

가설 4. 신경증과 정서적 소진을 정서중심 대처방식이 부분 매개할 것이다.

연구방법

연구대상

미국 호텔에 종사하는 585명의 종업원을 대상으로 설문지를 배포하였다. 본 연구는 이 중에서 불성실한 응답을 제외한 568명의 자료를 분석하였다. 연구 대상자 중 남자가 234명(41.2%), 여자는 334명(58.8%)이었으며, 학력을 살펴보면 대졸(65.7%), 고졸(25.7%), 대학원졸(7.6%) 순으로 나타났다. 연구 대상자들은 모두 같은 호텔에 종사하고 있었으며, 연구 대상자들의 평균나이는 28.01세(표준편차: 10.06), 직장 평균 근무 연수는 평균 4년 9개월(표준편차: 5년 10개월)이었다. 응답자 인종별로는 백인이 31.4%, 아시아아인이 28.2%순으로 가장 많았다. 응답자 중 관리자 직위를 가지고 있는 사람은 21.1%(120명)로 대부분이 관리자가 아닌 직위를 지니고 있었다. 응답자의 직무는 서빙을 하는 인원(231명)이 가장 많았으며, 식료품 관련 업무(55명), 바텐더(45명) 순으로 나타났다.

측정도구

외향성과 신경증. 외향성과 신경증은 IPIP (International Personality Item Pool; Goldberg, 2001)를 사용하여 측정하였다. 이 검사는 성격의 5가지 차원을 측정하는 도구로써, 각 차원들은 10문항씩 구성되어 있다. 본 연구에서는 외향성(예: I am the life of the party) 10문항과 신경증(예: I get stressed out easily) 10문항만을 연구에 사용하였으며, 5점 척도로 측정했다. 신뢰도(*Cronbach's* α)는 외향성이 .815, 신경증이 .84로 양호했다.

스트레스 대처방식. 스트레스 대처방식은 Endler와 Parker(1990)가 사용한 스트레스 대처방식 척도를 사용하였다. 본 연구에서는 직무중심 대처방식(예: I outline my priorities)과 정서중심 대처방식(예: I blame myself for procrastinating) 각각 5문항씩 총 10문항을 사용하였으며, 5점 척도로 측정했다. 신뢰도(*Cronbach's* α)는 직무중심 대처방식이 .80, 정서중심 대처방식이 .68이었다.

정서적 소진. 정서적 소진은 서비스업 분야의 직무탈진을 측정하기 위해 개발된 MBI-HSS (MBI-Human Service Survey Inventory) (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001) 22문항 중 정서적 소진(예: I feel emotionally drained from my work)을 측정하는 9문항을 사용하였으며, 5점 척도로 측정했다. 정서적 소진의 신뢰도(*Cronbach's* α)는 .90이었다.

www.kci.go.kr

분석방법

SPSS 18.0을 사용하여, 연구에 사용된 변인들의 신뢰도(*Cronbach's* α)를 확인하였으며, 측정변인들 간의 관계를 알아보기 위해 상관관계를 분석하였다. 각각의 가설에 대한 매개모형을 검증하기 위해 AMOS 18.0을 사용하여 모형에 포함된 모든 변수의 상호관련성을 통제하고 각 측정변수의 측정오차를 고려하여 구조방정식 모형을 분석하였다. 연구모형의 적합도를 평가하기 위해 다양한 적합도 지수를 검토하였으며, 연구모형과 경쟁모형 간 χ2 차이검증을 통해 연구모형의 적합도를 확인하였다. 절대 적합도 지수로는 RMSEA, GFI(Joreskog & Sorbom, 1986)를 사용하였으며, 상대 적합도 지수로는 NFI, TLI, CFI를 사용하였다(Marsh, Balla, Hau, 1996). GFI, NFI, TLI, CFI의 값은 0.9 이상이면 좋은 적합도로 평가되며(Hoyle, 1995), 모형의 간명성을 고려하는 RMSEA 지수는 <.05일 때 아주 좋은 적합도, <.08이면 좋은 적합도, <.10이면 보통, >.10일 때 나쁜 적합도를 나타낸다(Cudeck & Browne, 1993).

또한 매개효과의 유의성을 검증하기위해 붓스트랩(bootstrap)검증을 실시했다. 간접효과의 정상성이 가정되어야 하는 Sobel 검증에 비해 붓스트랩 검증은 간접 효과의 정상성을 가정하지 않은 매개효과 검증방법이다. 또한 본 연구 모형은 두 가지 대처방식을 매개변인으로 하는 다중매개모형이므로 매개변인 각각의 매개효과 유의성을 검증할 필요가 있다. 따라서 Preacher와 Hayes(2008)가 제안한 다중매개모형에서의 간접효과를 비교하는 방법을 적용하였다. Preacher와 Hayes는 SPSS와 SAS에서 다중매개효과의 간접효과를 검증할 수 있는 붓스트랩 매크로를 개발하여 제공하고 있는데, 각 매개변인 별로 매개효과의 유의성을 확인할 수 있다.

결 과

표 1은 본 연구에 사용된 변인의 평균과 표준편차, 상관계수, 내적일치 신뢰도를 나타내고 있다. 외향성과 신경증은 부적 상관을 나타냈다(r = −.142, p < .001). 직무중심 대처방식은 외향성(r = .107, p < .05)과 정적 상관을 보였고, 신경증 (r

표 1. 측정 변수들에 대한 평균, 표준편차, 상호상관계수 및 신뢰도

	1	2	3	4	5
1. 외향성	(.814)				
2. 신경증	−.142***	(.840)			
3. 직무중심 대처방식	.107*	−.181***	(.798)		
4. 정서중심 대처방식	−.022	.438***	.029	(.675)	
5. 정서적 소진	−.202***	.494***	−.196***	.336***	(.901)
평균	3.411	2.600	4.048	3.142	2.423
표준편차	.648	.681	.615	.835	.801

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001, 대각선 괄호는 *Cronbach's* α

www.kci.go.kr

= -.181, $p < .001$)과 부적 상관을 보였다. 정서중심 대처방식은 외향성과 유의한 상관을 나타내지 않았으며, 신경증($r = .438$, $p < .001$)과는 정적 상관을 보였다. 정서적 소진은 외향성($r = -.202$, $p < .001$)과 부적 상관을 보인 반면, 신경증($r = .494$, $p < .001$)과는 정적 상관을 나타냈다. 특히, 정서적 소진과 신경증 간 가장 높은 상관을 나타냈다. 정서적 소진은 직무중심 대처방식($r = -.196$, $p < .001$)과 부적 상관을 보인 반면, 정서중심 대처방식($r = .336$, $p < .001$)과는 정적 상관을 나타냈다.

본 연구의 연구 목적에서 언급된 네 가지 가설을 통합하여 개인의 성격 특성이 정서적 소진에 미치는 영향을 스트레스 대처방식이 부분 매개하는 효과를 알아보는 통합모형을 검증하였다. 연구모형의 결과는 그림 1에 제시하였으며, 경로의 표준화된 회귀계수 및 유의수준을 표시하였다. 외향성과 정서중심 대처방식 간 경로를 제외한 연구모형의 모든 경로가 유의미했다. 즉, 연구자가 제안한 가설 중 외향성과 정서적 소진 간의 관계에 대한 정서중심 대처방식의 매개가설(가설 2)을 제외한, 나머지 세 가지 연구 가설의 경로는 모두 유의미하였다. 모형의 적합도 지수는 TLI =. 985, CFI = .970, NFI = .969, GFI = .970, RMSEA = .041로 양호한 적합도를 보여주었다.

추가적으로 본 연구에서 제시한 부분매개효과의 연구모형이 적합한지 알아보기 위해 완전매개모형 즉, 외향성과 신경증이 정서적 소진에 미치는 직접효과(direct effect)경로를 제외한 모형(경쟁모형 1)의 적합도를 검증하였다. 경쟁모형 1에 대한 경로의 회귀계수와 유의수준은 그림 2에 제시하였다. 결과를 살펴보면, 연구모형 검증결과와 마찬가지로 외향성이 정서중심 대처방식 간 경로가 유의미하지 않았으며, 나머지 모든 경로는 유의미했다. 표 2에 제시된 적합도 지수를 살펴보면 TLI = .954, CFI = .966, NFI = .951, GFI = .953, RMSEA = .052로 연구모형에 비해 다소 낮은 적합도를 보여주었으나 수용가능한 수준이었다. 경쟁모형 1은 연구모형에 내재(nested)되어 있는 관계로, 두 모형의 간명성을 비교하기 위해 자유도 차이를 이용한 χ^2차이검증을 통해 적합한 모형을 선택할 수 있다. 그 결과, 두 모형의 차이는 유의하게 나타나 직접효과 경로를 가정하고 있는 연구모형이 손실된 간명성에 비해 부합도가 충분히 크게 증가하여 보다 우수한 모형임을 알 수 있었다, $\triangle\chi^2(2, N = 568) = 66.904$, $p < .01$.

경쟁모형 2는 외향성이 직무중심 대처와 정적인 관련성을 보이고, 신경증이 정서중심 대처와 정적인 관련성을 보인다는 이전 연구결과를 바탕으로, 외향성과 정서적 소진 간 관계는 직무중심 대처가 매개하고, 신경증과 정서적 소진은 정서중심 대처가 매개하며, 이들의 교차경로는 가정하지 않은 차별적 매개모형이다. 경쟁모형 2에 대한 경로의 회귀계수와 유의수준은 그림 3에 제시하였다. 경쟁모형 2 역시 외향성과 정서중심 대처방식 간 경로를 제외한 모든 경로의 회귀계수가 통계적으로 유의미하였으며, 적합도 지수는 TLI = 972, CFI = .979, NFI = .963, GFI = .965, RMSEA = .047로 연구모형과 비슷한 수준으로 나타났다. 경쟁모형 2 또한 연구모형에 내재(nested)되어 있는 관계로, 두 모형의 간명성을 비교하기 위해 자유도 차이를 이용한 χ^2차이검증을 실시했다. 그 결과, 두 모형의 차이는 유의하게 나타났으며 연구모형이 손실된 간명성에 비해 부합도가 충분히 크게 증가하여 보다

www.kci.go.kr

우수한 모형임을 알 수 있었다, $\Delta\chi^2(2, N = 568) = 22.630, p < .01$.

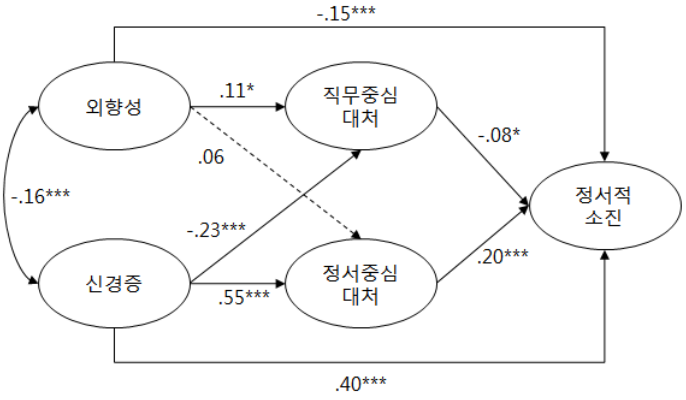

그림 1. 연구모형

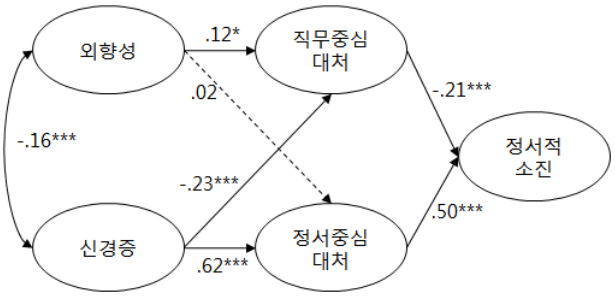

그림 2. 경쟁모형 1

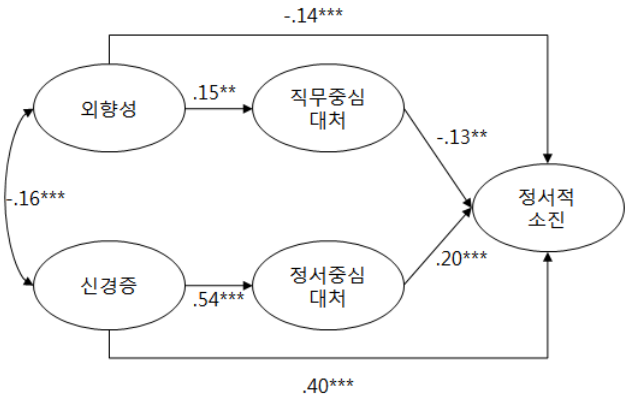

그림 3. 경쟁모형 2

www.kci.go.kr

다음으로 연구모형에 포함된 매개효과(간접효과)의 유의성을 검증하기 위해 붓스트랩 검증을 실시하였다. 표 4를 살펴보면, 외향성과 정서적 소진 간 관계에서 직무중심 대처방식이 매개하는 간접경로의 값은 95% 신뢰구간이 0 을 포함하지 않는 것으로 나타나, 매개효과가 유의수준 5%에서 유의미한 것으로 나타났다. 그러나, 외향성과 정서적 소진 간 관계에서 정서중심 대처방식이 매개하는 간접경로의 값은 95% 신뢰구간에 0 이 포함되어 매개효과가 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 한편, 신경증과 정서적 소진 간 관계에서는 직무중심 대처방식이 매개하는 간접경로의 값과 정서중심 대처방식이 매개하는 간접경로의 값 모두 95% 신뢰구간에 0 을 포함하지 않기 때문에 두 대처방식의 매개효과는 유의수준 5%에서 유의미한 것으로 나타났다.

논 의

본 연구는 상이한 대처방식에 따라 스트레스가 달라질 수 있다는 Lazarus와 Folkman(1984)의 스트레스와 대처의 상호교류 모형과 성격과 대처가 연합하여 스트레스에 영향을 미칠 수 있다고 제안한 Bolger와 Zuckerman(1995)의 이론적 틀에 근거하여, 외향성과 신경증이 정서적 소진에 영향을 미치는 과정에서 직무중심 대처방식과 정서중

표 3. 연구 모형과 경쟁모형들의 적합도

	χ^2	*df*	TLI	CFI	NFI	GFI	RMSEA
연구모형	109.068	56	.985	.970	.969	.970	.041
경쟁모형 1	175.972	58	.954	.966	.951	.953	.052
경쟁모형 2	131.698	58	.972	.979	.963	.965	.047

표 4. 연구 모형과 경쟁모형 간 χ^2 차이검증 결과

비교모형	χ^2 차이	p value
연구모형 vs 경쟁모형 1	66.904	$p < .001$
연구모형 vs 경쟁모형 2	22.630	$p < .001$

표 4. 성격→정서적 소진의 관계에서 대처방식 매개효과의 유의성 검증 결과(Bootstrapping)

	외향성		신경증	
	BCa 95% 신뢰구간		BCa 95% 신뢰구간	
	Lower	Upper	Lower	Upper
직무중심	-0.0491	-0.0054	0.0095	0.0523
정서중심	-0.0448	0.0230	0.0437	0.1305
TOTAL	-0.0758	0.0052	0.0661	0.1606

BCa: Bias Corrected and accelerated; 5,000 bootstrapping samples.

www.kci.go.kr

심 대처방식의 매개효과를 알아보았다. 통합모형을 통해 검증한 결과, 외향성은 직무중심 대처방식을 거쳐 정서적 소진에 영향을 미치는 반면 정서중심 대처방식의 매개효과는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이에 비해 신경증과 정서적 소진 간 관계에서 직무중심 대처방식과 정서중심 대처방식 모두 매개역할을 하는 것으로 증명되었다. 부분매개모형을 제안한 연구모형과 완전매개 모형(경쟁모형 1)과의 비교에서 연구모형이 더 적합한 것으로 나타났다. 또한, 연구모형에서 외향성이 직무중심 대처방식에 영향을 주고 신경증이 정서중심 대처방식에 각각 영향을 주는 경로만을 고려한 경쟁모형 2와 비교한 결과에서도 연구모형이 보다 적합한 것으로 나타났다. 연구모형의 간접효과 유의성을 알아보기 위한 붓스트랩 검증 결과에서도 외향성과 정서적 소진 간 관계에서 정서중심 대처방식의 매개효과를 제외한 나머지 세 가지 경로에서 간접효과가 모두 유의함을 알 수 있었다.

연구에 포함된 변인 간의 관계를 세부적으로 살펴보면, 성격과 정서적 소진과의 직접효과에서 외향성보다 신경증이 보다 강한 관계를 보여주었다. 대처방식과 정서적 소진의 관계에서도 직무중심적 대처에 비해 정서중심적 대처의 영향력이 더욱 강한 것을 알 수 있었다. 이는 결과변인이 정서적 소진과 같은 부정적인 변인이었기 때문으로 생각된다. 따라서, 직무열의와 같은 긍정적인 변인이 결과변인으로 사용되었을 경우에는 오히려 외향성과 직무중심적 대처가 더욱 큰 영향력을 보여주었을 수 있다.

한편, 외향성은 직무중심 대처를 증가시켜, 간접적으로 정서적 소진을 줄여주는 것으로 나타난 데 반해, 신경증은 정서중심 대처를 증가시켜 간접적으로 정서적 소진을 증가시키고 또한 직무중심 대처를 감소시켜 간접적으로 정서적 소진을 증가시키는 것으로 나타났다. 다시 말해, 외향성이 높은 사람일수록 직무중심적 대처를 많이 하지만, 그렇다고 해서 정서중심적 대처를 적게 하는 것은 아니지만, 신경증이 높은 사람은 정서중심적 대처를 많이 하고 동시에 직무중심적 대처를 적게 한다는 것을 말한다. 따라서, 외향성보다 신경증이 정서적 소진에서 직·간접적으로 큰 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다.

이러한 결과는 직무현장에서의 스트레스를 다루는데 있어 근로자의 성격과 대처방식에 관심을 기울여야함을 시사한다. 예를 들어, 정서적 소진을 유발할 수 있는 스트레스 사건이 빈번히 발생하는 현장에는 외향성이 높은 근로자가 보다 적응적일 것이다. 한편, 매개효과로 나타난 직무중심적 대처의 긍정적인 효과를 근거로 근로자의 대처방식을 직무중심적인 대처로 유도하는 교육적 개입이 필요할 것이다.

본 연구에서는 몇 가지 제한점을 지니고 있다. 첫째 본 연구는 한국인이 아닌 미국인을 대상으로 실시되었기 때문에, 인종이나 문화의 차이로 인해 한국 상황에 일반화시키는 데는 제한점이 있을 수 있다. 비록 본 연구에서는 백인, 흑인, 하와이인, 히스패닉, 아시아인 등 여러 인종이 포함되어 있었으나, 인종 별로 구분하여 분석할 경우 표본수가 작아져 모형검증에 적합하지 않아 인종에 따른 차이를 살펴보지 못했다. 둘째, 직무중심 대처방식과 정서적 소진 간 관계가 유의미하지만 회귀계수의 값(r = . -08, p < .05)이 작기 때문에, 정서적 소진에 대한 직무중심 대처방식의 영

www.kci.go.kr

향이 다소 약하다고 할 수 있다. 이는 표본수가 크기 때문에(N = 568) 통계적으로 유의미한 결과가 나온 것이라고 추측할 수 있다. 셋째, 본 연구에서는 정서적 소진에 영향을 미치는 요인으로 성격 특성이라는 개인차 변인만을 고려했다. 정서적 소진에 미치는 영향에는 개인 특성 요인뿐만 아니라 여러 가지 환경 특성 요인이 존재하는데 본 연구에서는 그러한 요인을 연구에 포함시키지 않은 한계점이 있다.

이러한 한계점에도 불구하고 본 연구에서는 성격 특성과 정서적 소진 간에 내재하는 기제를 규명했다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 기존 연구에서는 성격 특성이 정서적 소진 간 관계, 스트레스 대처방식과 정서적 소진 간 관계에 대해 각각 분리되어 연구되어 왔다. 본 연구에서는 성격 특성이 스트레스 대처방식을 거쳐 정서적 소진에 영향을 미치는 연구를 함으로써 성격 특성과 스트레스 대처방식이 연합하여 결과 변인에 영향을 미칠 수 있다는 Bolger와 Zuckerman의 이론적 틀을 검증한 점에서 의미가 있을 것이다. 또한, 다중매개 모형에서의 매개효과를 전반적으로 분석하던 기존의 방식과 달리, 각각의 매개변인 효과를 개별적으로 검증하는 방법을 적용하였다는데 의미가 있다.

앞으로의 연구에서 본 모형을 직무탈진과 반대개념으로 여겨지는 직무열의(engagement)를 결과변인으로 검증하여 비교해볼 필요가 있다. 또한, 본 연구에서는 성격과 정서적 소진에서 대처방식의 매개효과를 검증하였으나, 성격특성과 스트레스 사이에서 대처방식의 조절효과를 검증함으로써, 근로자의 대처방식에 대한 교육적 개입의 가능성을 직접 확인하는 연구를 수행할 필요가 있다.

참 고 문 헌

Alarcon, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work and Stress, 23*(3), 244-263.

Allen, J., & Mellor, D. (2002). Work context, personal control, and burnout amongst nurses. *Western Journal of Nursing Research, 24*(8), 905-917.

Appley, M. H., & Trumbull, R. (1986). *Dynamics of Stress: Physiological, Psychological and Social Perspectives*.

Baba, V., Jamal, M., & Tourigny, L. (1998). Work and mental health: A decade in Canadian research. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne, 39*(1-2), 94-107.

Babakus, E., Cravens, D. W., Grant, K., Ingram, T. N., & LaForge, R. W. (1996). Investigating the relationships among sales, management control, sales territory design, salesperson performance, and sales organization effectiveness. *International Journal of Research in Marketing, 13*(4), 345-363.

Barrick, M., & Mount, M. (1991). The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology, 44*(1), 1-26.

Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1993). Autonomy as a Moderator of the Relationships Between the Big Five Personality Dimensions and Job Performance. *Journal of Applied Psychology, 78*(1), 111-118.

Boles, J. S., Johnston, M. W., & Hair Jr, J. F. (1997). Role stress, work-family conflict and emotional exhaustion: Inter-relationships and effects on some work-related consequences. *Journal of Personal Selling & Sales Management, 17*(1), 17-28.

www.kci.go.kr

Bolger, N. (1990). Coping as a Personality Process: A Prospective Study. *Journal of Personality and Social Psychology, 59*(3), 525-537.

Bolger, N., & Zuckerman, A. (1995). A framework for studying personality in the stress process. *Journal of Personality and Social Psychology, 69*(5), 890-902.

Carver, C., Pozo, C., Harris, S., Noriega, V., Scheier, M., & Robinson, D. (1993). How coping mediates the effect of optimism on distress: A study of women with early stage breast cancer. *Journal of Personality and Social Psychology, 65*(2), 375-390.

Carver, C. S., & Connor-Smith, J. (2010). Personality and coping. *Annual review of psychology, 61*, 679-704.

Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2008). *Perspectives on Personality, Boston, MA: Allyn & Bacon .6th ed.*

Chen, P. Y., & Spector, P. E. (1991). Negative Affectivity as the Underlying Cause of Correlations Between Stressors and Strains. *Journal of Applied Psychology, 76*(3), 398-407.

Connor-Smith, J. K., & Flachsbart, C. (2007). Relations Between Personality and Coping: A Meta-Analysis. *Journal of Personality and Social Psychology, 93*(6), 1080-1107.

Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review, 18*(4), 621-656.

Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1980). Influence of extraversion and neuroticism on subjective well-being: Happy and unhappy people. *Journal of Personality and Social Psychology, 38*(4), 668-678.

Cudeck, R., & Browne, M. (1993). Alternative ways of assessing model fit. *Testing structural equation models*, 1-9.

De Vries, J., & Van Heck, G. L. (2002). Fatigue: Relationships with basic personality and temperament dimensions. *Personality and Individual Differences, 33*(8), 1311-1324.

Endler, N. S., & Parker, J. D. A. (1990). Multidimensional Assessment of Coping: A Critical Evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology, 58*(5), 844-854.

Folkman, S., & Lazarus, R. (1985). If it changes it must be a process: Study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology, 48*(1), 150-170.

Folkman, S., & Lazarus, R. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology, 54*(3), 466-475.

Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal, 26*(4), 567-586.

Gallagher, D. (1990). Extraversion, neuroticism and appraisal of stressful academic events. *Personality and Individual Differences, 11*(10), 1053-1057.

Glanz, K., Rimer, B., & Lewis, F. (2002). The scope of health behavior and health education. *Health behavior and health education: Theory, research, and practice*, 3-21.

Goddard, R., Patton, W., & Creed, P. (2004). The Importance and Place of Neuroticism in Predicting Burnout in Employment Service Case Managers. *Journal of Applied Social Psychology, 34*(2), 282-296.

Goldberg, L. R. (2001). *International Personality Item Pool,* Web address can be obtained from others.

Gomez, R., Holmberg, K., Bounds, J., Fullarton, C., &

www.kci.go.kr

Gomez, A. (1999). Neuroticism and extraversion as predictors of coping styles during early adolescence. *Personality and Individual Differences, 27*(1), 3-17.

Gray, J. A. (1990). Brain systems that mediate both emotion and cognition. *Cognition and Emotion, 4*, 269-288.

Gray, J. A. (1994). Personality dimensions and emotion systems. *The Nature of Emotion: Fundamental Questions*, 329-331.

Hauner, K. K. Y., Adam, E. K., Mineka, S., Doane, L. D., DeSantis, A. S., Zinbarg, R., Craske, M., & Griffith, J. W. (2008). Neuroticism and introversion are associated with salivary cortisol patterns in adolescents. *Psychoneuroendocrinology, 33*(10), 1344-1356.

Hochwalder, J. (2006). An empirical exploration of the effect of personality on general and job-related mental ill health. *Social Behavior and Personality: an international journal, 34*(9), 1051-1070.

Holahan, C., & Moos, R. (1990). Life stressors, resistance factors, and improved psychological functioning: An extension of the stress resistance paradigm. *Journal of Personality and Social Psychology, 58*(5), 909-917.

Hooker, K., Frazier, L. D., & Monahan, D. J. (1994). Personality and coping among caregivers of spouses with dementia. *Gerontologist, 34*(3), 386-392.

Hoyle, E., & John, P. (1995). *Professional knowledge and professional practice*: Continuum Intl Pub Group.

Jackson, S., Schwab, R., & Schuler, R. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology, 71*(4), 630-640.

Jex, S. M., & Spector, P. E. (1996). The impact of negative affectivity on stressor-strain relations: A replication and extension. *Work and Stress, 10*(1), 36-45.

John, O. P. (1989). Towards a taxonomy of personality descriptors. *Personality Psychology: Recent Trends and Emerging Directions*, 261-271.

Joreskog, K., & Sorbom, D. (1986). LISREL VI, *analysis of linear structural relationships by maximumlikelihood, instrumental variables, and least squares methods*: Scientific Software.

Judge, T., Heller, D., & Mount, M. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 87*(3), 530-541.

Judge, T. A., & Larsen, R. J. (2001). Dispositional affect and job satisfaction: A review and theoretical extension. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 86*(1), 67-98.

Larsen, R. J., & Ketelaar, T. (1991). Personality and Susceptibility to Positive and Negative Emotional States. *Journal of Personality and Social Psychology, 61*(1), 132-140.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*.

LeBlanc, J., & Ducharme, M. B. (2005). Influence of personality traits on plasma levels of cortisol and cholesterol. *Physiology and Behavior, 84*(5),677-680.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A Longitudinal Study of Burnout among Supervisors and Managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) Models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 54*(3), 369-398.

Leiter, M. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior, 12*(2), 123-144.

www.kci.go.kr

Leiter, M. P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, 237-250.

Loerbroks, A., Apfelbacher, C. J., Thayer, J. F., Debling, D., & Sturmer, T. (2009). Neuroticism, extraversion, stressful life events and asthma: A cohort study of middle-aged adults. Allergy: *European Journal of Allergy and Clinical Immunology, 64*(10), 1444-1450.

Marsh, H. W., Balla, J. R., & Hau, K. T. (1996). An Evaluation of Incremental Fit Indices: A Clarification of Mathematical and Empirical Properties. *Advances Structural Equation Modeling: Issues and Techniques*, 315-353.

Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. *Job Stress and Burnout*, 29-40.

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour, 2*(2), 99-113.

Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). Maslach burnout inventory manual.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, 2*, 99-113.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Vol .52* (pp.397-422).

Matthews, G., & Gilliland, K. (1999). The personality theories of H. J. Eysenck and J. A. Gray: A comparative review. *Personality and Individual Differences, 26*(4), 583-626.

McCrae, R. R., & Costa Jr, P. T. (1987). Validation of the Five-Factor Model of Personality Across Instruments and Observers. *Journal of Personality and Social Psychology, 52*(1), 81-90.

McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1986). Personality, coping, and coping effectiveness in an adult sample. *Journal of personality, 54*, 385-405.

McCrae, R. R., & John, O. P. (1992). An introduction to the five-factor model and its applications. *Journal of personality, 60*(2), 175-215.

Mills, L., & Huebner, E. (1998). A prospective study of personality characteristics, occupational stressors, and burnout among school psychology practitioners. *Journal of School psychology, 36*(1), 103-120.

Mount, M. K., Barrick, M. R., & Stewart, G. L. (1998). Five-factor model of personality and performance in jobs involving interpersonal interactions. *Human Performance, 11*(2-3), 145-165.

Nonis, S., & Sager, J. (2003). Coping strategy profiles used by salespeople: Their relationships with personal characteristics and work outcomes. *Journal of Personal Selling and Sales Management, 23*(2), 139-150.

O'Brien, T. B., & DeLongis, A. (1996). The Interactional Context of Problem-, Emotion-, and Relationship-Focused Coping: The Role of the Big Five Personality Factors. *Journal of personality, 64*(4), 775-813.

Parker, P., & Kulik, J. (1995). Burnout, self-and supervisor-rated job performance, and absenteeism among nurses. *Journal of Behavioral Medicine, 18*(6), 581-599.

Piedmont, R. L. (1993). A longitudinal analysis of burnout in the health care setting: the role of personal dispositions. *Journal of Personality Assessment, 61*(3), 457-473.

Preacher, K. J., & 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.

www.kci.go.kr

Rusting, C. L., & Larsen, R. J. (1997). Extraversion, neuroticism, and susceptibility to positive and negative affect: A test of two theoretical models. *Personality and Individual Differences, 22*(5), 607-612.

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 293-315.

Scheier, M. F., Matthews, K. A., Owens, J. F., Magovern Sr, G. J., Lefebvre, R. C., & Abbott, R. A. (1989). Dispositional optimism and recovery from coronary artery bypass surgery: the beneficial effects on physical and psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology, 57*(6), 1024-1040.

Selye, H. (1950). *The Physiology and Pathology of Exposure to Stress*.

Selye, H. (1956). *Annual Report of Stress*.

Stanton, A., & Snider, P. (1993). Coping with a breast cancer diagnosis: A prospective study. *Health Psychology, 12*(1), 16-23.

Swickert, R. J., Rosentreter, C. J., Hittner, J. B., & Mushrush, J. E. (2002). Extraversion, social support processes, and stress. *Personality and Individual Differences, 32*(5), 77-891.

Tokar, D. M., Fischer, A. R., & Mezydlo Subich, L. (1998). Personality and Vocational Behavior: A Selective Review of the Literature, 1993-1997. *Journal of Vocational Behavior, 53*(2), 115-153.

Watson, D., Clark, L., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology, 54*(6), 1063-1070.

Watson, D., & Clark, L. A. (1997). Extraversion and its positive emotional core. *Handbook of Personality Psychology*, 767-793.

Watson, D., & Hubbard, B. (1996). Adaptational Style and Dispositional Structure: Coping in the Context of the Five-Factor Model. *Journal of personality, 64*(4), 736-774.

Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology, 83*(3), 486-493.

Zellars, K. L., Perrewé, P. L., & Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology, 30*(8), 1570-1598.

원고접수일: 2010년 7월 27일
게재결정일: 2010년 8월 26일

www.kci.go.kr

한국심리학회지: 건강
The Korean Journal of Health Psychology
2010. Vol. 15, No. 3, 445 - 462

The Effect of Extraversion and Neuroticism on Emotional Exhaustion : Mediating Effect of Coping Strategies

Chang-Gu Heo Chul-Hee Lee Kang-Hyun Shin Jong-Hyun Lee
Department of Psychology Ajou University

This study was intended to examine the relationship between personality and coping strategies, and the influence of these personality and coping strategies on emotional exhaustion. Personality as antecedent was composed of extraversion and neuroticism, coping strategies as mediator were job-focused and emotion-focused coping strategy, and emotional exhaustion as outcome was sub-factor of burnout. The main results were as follows. First, job-focused coping strategy mediated between extraversion and emotional exhaustion and between neuroticism and emotional exhaustion. Second, emotion-focused coping strategy mediated between neuroticism and emotional exhaustion. We found the influence of neuroticism was stronger than extraversion on emotional exhaustion, and emotion-focused coping was stronger than job-focused coping on emotional exhaustion. This finding supported Bolger and Zuckerman's framework(1995) that personality and coping may influence on stress. Finally, the implications and limitations were discussed.

Keywords : extraversion, neuroticism, job-focused coping strategy, emotion-focused coping strategy

www.kci.go.kr