

정서노동으로부터 직무탈진까지의 순차적 매개경로: 표면행위와 내면행위의 대조*

박 형 인*

성균관대학교

본 연구는 직무탈진의 세 하위요인인 소진, 냉소, 그리고 직업비효능감에 미치는 효과의 관점에서 정서노동의 두 전략인 표면행위와 내면행위를 비교하였다. 화요일과 목요일 두 차례 실시된 온라인 설문조사를 모두 완료한 고객응대 직원 131명을 대상으로 화요일 정서노동이 목요일 직무탈진에 미치는 효과를 확인한 결과, 표면행위는 내면행위보다 소진과 냉소를 더 높이는 것으로 나타났다. 또한, 표면행위는 직업비효능감에 직접효과를 보이지 않았으나, 소진과 냉소를 순차적으로 거쳐 직업비효능감에 간접효과를 보였다. 반면, 내면행위는 간접효과 없이 직접적으로 직업비효능감을 낮추는 것으로 나타났다. 즉, 정서노동의 두 전략은 직무탈진의 하위요인들에 미치는 효과크기가 다를 뿐만 아니라, 경로도 다르게 나타났다. 이에 따라 두 전략에 대한 개입 역시 구분되어야 할 것이다.

주요어 : 직무탈진, 표면행위, 내면행위, 정서노동, 매개효과

* 이 논문은 성균관대학교의 2018학년도 삼성학술연구비에 의하여 연구되었음.

† 교신저자: 박형인, 성균관대학교 심리학과, (03063) 서울특별시 종로구 성균관로 25-2

Tel: 02-760-0485, E-mail: hi.park@skku.edu

현 한국사회 경제구조에서 서비스산업의 비중은 여전히 큰 편으로, 2019년 6월 기준 전국 서비스 종사자들은 300만 명이 넘는다(국가통계포털, 2019). 이는 판매 종사자들이 제외된 수치로, 역시 300만 명이 넘는 취업자들이 판매직에 종사하고 있다(국가통계포털, 2019). 서비스/판매업은 고객응대를 핵심으로 하고, 고객응대는 표현규칙(display rules)에 따른 정서노동(혹은 감정노동, emotional labor)의 수행을 포함한다(Grandey, 2000). 이러한 가운데 국내외 학계에서는 정서노동을 그 자체로 한 종류의 스트레스원(stressor)으로 분류해 왔다(예, 정민정, 탁진국, 2004; Grandey & Melloy, 2017; Park, O'Rourke, & O'Brien, 2014). 과업의 양이나 복잡성 정도 등 특정 특성이 아니라 과업의 본질 자체가 스트레스를 유발하는 측면이 있다는 것이다. 요컨대 서비스/판매업에서는 필수적인 정서노동이 조직에는 도움이 되지만 이를 수행하는 개인들에게는 해가 될 수 있다(Grandey, 2000). 이에 총 600만 명이 넘는 서비스/판매업 종사자들의 정서노동에 대한 개입이 요구된다.

한편, 모든 정서노동이 개인에게 부정적인 결과를 가져오는 것은 아니다. 정서노동은 대표적으로 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)의 두 가지 전략으로 구분되는데, 내면행위는 중립적이거나 심지어 긍정적인 결과를 가져올 수도 있다(김원형, 신강현, 허창구, 이종현, 2007; 박춘신, 장재윤, 2017; 신강현, 한영석, 김완석, 김원형, 2008; Park, O'Rourke, et al., 2014; Philipp & Schüpbach, 2010). 국내에서도 표면행위와 내면행위의 효과 차이가 연구되고 있으나 국내 심리학계에서 표면행위와 내면행위를 직접적으로 대조한 연구들은 대부분이 고객이 아닌 상사에 대한 정

서노동을 다루고 있어서(예, 권동균, 김명소, 한영석, 2015; 염소란, 김명소, 2017), 아직은 더 연구가 필요한 실정이다. 특히, 개입을 위한 정보를 얻기 위해서는 표면행위와 내면행위의 직접적 효과에서의 차이와 더불어 건강이나 수행과 관련된 발달경로에서의 차이를 살펴 볼 필요가 있다. 이에 본 연구는 표면행위와 내면행위가 직무탈진(job burnout)의 세 하위요인과 갖는 효과크기를 비교하고, 직무탈진의 하위요인들로 이어지는 매개모형에서의 차이를 확인하고자 한다. 직무탈진의 하위요인들 간에도 순차적 발달경로가 존재한다는 국외 연구 결과들(예, Neveu, 2008)을 바탕으로 하위요인들 간 발달시차 역시 검정할 예정이다.

직무탈진의 개념 및 중요성

직무탈진은 업무로 인해 정서적/대인관계적인 스트레스원(stressor)에 지속적으로 노출되었을 때 나타나는 반응이다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 초기의 직무탈진은 서비스업이나 교육계 등 직접적으로 사람을 상대로 하는 업종에만 국한되어 연구되었고, 이 때의 하위요인은 정서적 소진(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization), 그리고 개인성취감의 감소(reduced personal accomplishment)로 지칭되었다(Maslach et al., 2001). 이후에 직무탈진이 일반 사무직과 생산직 등 다른 직종에도 관찰된다는 여러 증거를 바탕으로 확대 적용되었으며(Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009), 그러면서 하위요인의 명칭이 소진(exhaustion), 냉소(cynicism), 그리고 직업비효능감(professional inefficacy)으로 변경되었다(Maslach et al., 2001). 소진은 신체적/정서적 자원의 고갈과 지친 느낌을 의미하며, 직무탈진의 대표적인 증상이

다. 냉소는 직무의 다양한 측면에 있어 부정적이며, 경직되고, 지나치게 거리를 두는 반응을 말한다. 직업비효능감은 수행에 대한 자기평가로, 작업생산성/성취감이 부족하고 무능력을 느끼는 상태이다(Maslach et al., 2001; Schaufeli et al., 2009).

세 개의 하위요인들이 명확히 구분되는 가운데, 대부분의 최근 연구들은 소진과 냉소를 직무탈진의 핵심개념으로 주장한다(예, Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). 반면, 직업비효능감은 소진과 냉소에 비해서는 직무탈진의 핵심이 아니라는 주장이 있다(Halbesleben & Demerouti, 2005). 직업비효능감은 직무만족이나 조직몰입 등의 다른 결과변수들과 갖는 관계가 소진과 냉소가 이들 변수들과 갖는 관계들과는 다른 양상을 보이고(Halbesleben & Demerouti, 2005), 소진이나 냉소에 비해서는 관련 변수들과 상대적으로 낮은 상관을 보이는 경향이 있었다. 이렇게 차별적인 관계는 국내 연구에서도 확인된 바가 있다(박형인, 남숙경, 양은주, 2011). 이론적 개념과 경험적 자료 모두에서 각 하위요인들이 구별되는 특징을 갖기 때문에 하위요인들을 하나의 단일변수로 합하여 사용하는 것은 권장되지 않는다(Cordes & Dougherty, 1993).

한편, 일부 유럽 국가에서는 직무탈진이 의학적 진단체계에 포함되어 의료혜택을 받을 수 있다(Schaufeli et al., 2009; Shirom, 2011). 이는 이들 각 국가의 전체 직업인구 중 직무탈진을 경험하는 사람들의 비율이 꽤 높고, 직무탈진이 더 심해지면 업무로 인한 정신장애로까지 이어질 수 있다는 자료를 바탕으로 한다(Shirom, 2011). 정신장애로 이어질 만큼 극심한 정도가 아니더라도, 직무탈진은 여러 가지 직무태도와 행동에 영향을 미칠 수 있다.

일례로 국내외 메타분석연구들은 직무탈진이 직무만족과 조직몰입을 낮추고 이직의도를 높인다는 결과를 보고하였다(박형인 등, 2011; Alarcon, 2011; Lee & Ashforth, 1996).

이렇듯 개인과 조직에 중대한 결과를 가져올 수 있는 직무탈진을 예방하기 위해서는 선행요인의 조사가 필요하다. 국내외적으로 여러 직무특성이 직무탈진의 선행요인으로 연구되어 왔고(Alarcon, 2011), 서비스 직군에서는 특히 정서노동이 직무탈진과 밀접한 관련이 있는 것으로 알려졌다(Schaufeli et al., 2009).

정서노동의 개념 및 구체적 전략

정서노동은 종업원들이 직업요구를 충족시키고자 외부적인 정서표현을 바꾸기 위해서 특정 정서를 향상시키거나, 거짓으로 꾸미거나, 아니면 억제하는 것을 말하며, 이 과정 중에 종업원들은 자신의 내부 정서와 분리된다(Grandey, 2000; Grandey & Melloy, 2017). 처음에 사회학 분야에서 개념화되면서 정서노동의 전략으로 표면행위와 내면행위의 두 종류가 소개되었다(Grandey & Melloy, 2017). 표면행위는 내부의 감정을 숨기면서 기대되는 표현을 기계적으로 내비치는 전략으로 정의되며, 표면행위의 당사자인 종업원은 정서부조화(emotional dissonance)를 경험하게 된다. 반면, 내면행위는 수행에서 기대되는 정서를 진심으로 느끼려고 노력하는 전략이다(Grandey & Melloy, 2017).

이후에 심리학 분야로 넘어오면서 정서노동은 정서조절(emotion regulation)의 일환으로 이해되었다(Grandey & Melloy, 2017). 이는 정서노동이 표현규칙이나 작업역할요구 자체가 아니라 직원들이 수행하려고 하는 노력이라는

주장이다. 또한, 위에서 언급된 두 가지의 정서노동 전략 역시 정서조절의 전략 중 각기 다른 두 유형에 부합한다(Grandey & Melloy, 2017). Gross(2002)에 따르면, 정서조절은 어떤 정서를 경험할지, 언제 경험할지, 그리고 어떻게 표현할지를 선택하는 과정이다. 정서조절에는 크게 두 가지 유형이 있는데, 하나는 선행사건초점(antecedent-focused) 정서조절로, 이미 느낀 정서를 수정하거나 변화시키려는 노력이 다. 여기에는 상황에 대한 재평가(reappraisal)가 해당된다(Gross, 1998). 다른 하나는 반응초점(response-focused) 정서조절로, 표현을 억제(suppression)하거나 수정하는 것이다. 억제는 더 비용이 많이 드는 전략으로, 심리건강의 관점에서는 재평가가 더 바람직하다(Gross, 1998). 이를 정서노동에 적용시키면, 표면행위는 반응초점 유형이고, 내면행위는 선행사건초점 유형이다(Grandey & Melloy, 2017).

구체적인 상황에 따라 다르기는 하지만 전문술한 바와 같이(김원형 등, 2007; 박춘신, 장재윤, 2017; 신강현 등, 2008; Park, O'Rourke, et al., 2014; Philipp & Schüpbach, 2010), 표면행위는 낮은 직무수행(job performance)과 높은 스트레인(strain) 등 부정적인 결과로 이어지는 경우가 많고, 내면행위는 높은 직무수행 등 긍정적인 결과로 이어지는 경우가 많았다(Grandey & Melloy, 2017). 이는 정서조절의 두 가지 유형에 대한 설명 및 결과와도 부합한다(Gross, 1998). 즉, 선행사건에 초점을 맞추는 내면행위보다 반응에 초점을 맞추는 표면행위가 건강에 더 악영향을 미칠 가능성이 크다.

정서노동과 직무탈진 간 관계

한편, 정서노동과 직무탈진 간 관계는 직무

탈진에 많이 적용되는 자원보전(conservation of resources, COR)이론으로 설명이 가능하다. COR 이론(Hobfoll, 1989)에 따르면, 풍부한 자원은 개인에게 도움이 되기 때문에, 개인은 자원을 얻으려고 하고, 이미 얻은 자원은 잘 유지하고자 한다. 만약 자원이 부족하거나 이미 얻은 자원을 잃을 위협에 처하면, 개인은 스트레인을 경험한다(Hobfoll, 1989).

COR이론을 직무탈진에 적용하자면(Hobfoll & Freedy, 1993), 여러 가지 자원은 그 구체적인 특성에 따라 직무탈진의 세 하위요인과 각기 다른 관계를 갖는다(Halbesleben, 2006; Lee & Ashforth, 1996; Park, Jacob, Wagner, & Baiden, 2014). 또한 직무탈진의 하위요인들이 관련 변수들과 다른 관계를 보이기 때문에, 직무탈진에 대한 개입전략의 효과도 각 하위요인에 따라 달라진다는 주장이 있다(Cordes & Dougherty, 1993).

표면행위가 내면행위보다 더 많은 정서조절과 결부되고 따라서 더 많은 노력과 비용이 든다는 것은(Grandey & Melloy, 2017), 표면행위가 내면행위에 비해 더 많은 자원을 소비한다는 의미와 같다. 더 많은 자원의 소비는 더 높은 직무탈진과 연결된다(Hobfoll & Freedy, 1993). 표면행위로 인한 더 많은 자원의 소비는 정신적/신체적 소진으로 이어질 확률이 더 높고, 자원이 고갈되면 직무(냉소)나 사람들(비인격화)에게 무관심한 태도를 보일 수 있다. 나아가 내면행위가 표면행위보다 정서조절에 더 효과적인 전략이기 때문에 내면행위의 결과로 더 높은 수행이 관찰된다(Grandey & Melloy, 2017). 내면행위자는 정서를 더 잘 조절하기 때문에 고객 등 상대방에게 더 긍정적으로 수용되고, 고객과의 긍정적인 상호작용은 서비스 종사자들에게서 더 좋은 수행으로

나타날 수 있다. 또한 높은 수행은 다른 자원을 제공받을 기회를 증가시킨다. 직무탈진의 세 번째 하위요인인 직업비효능감이 수행부족에 대한 자기평가라는 것을 고려했을 때, 내면행위에 비해 표면행위는 직업비효능감을 더 높일 것이다. 이는 메타분석(Hülsheger & Schewe, 2011)을 포함한 국내외 많은 경험연구(김원형 등, 2007; 박춘신, 장재윤, 2017; 신강현 등, 2008; Park, O'Rourke, et al., 2014)에서 보고된 결과와도 일치한다. 이들 연구의 결과를 보면, 표면행위가 직무탈진과 갖는 상관성이 내면행위가 직무탈진과 갖는 상관보다 더 높았다. 그러나 기존 연구들은 교육종사자(박춘신, 장재윤, 2017; Park, O'Rourke, et al., 2014), 호텔 종업원(김원형 등, 2017), 백화점 종업원(신강현 등, 2008) 등 특정 집단이 조사 대상이었고, 국내 연구들은 대부분 표면행위와 내면행위의 직접적 비교대조가 연구의 목적이 아니었다. 그러므로 이와 같은 결과가 국내 다른 표본에서도 반복될 수 있는지 확인하고자 한다.

특히, 보다 엄격하게 선후관계를 검정하고자 정서노동과 직무탈진의 측정 사이에 시간 차이가 존재할 때에도 이와 같은 결과가 나타나는지 알아볼 것이다. 위 연구들 중 한 연구(박춘신, 장재윤, 2017)를 제외하고는 모두 한 시점의 횡단설계를 사용하였다. 박춘신과 장재윤(2017)의 연구에서는 일 년의 시차를 이용하여 연간 실적을 수행지표로 사용하였고, 소진의 경우 정서노동과 한 시점에 측정되었다. 본 연구는 일기연구(diary study) 및 경험표집방법(experience sampling method)에서 영향을 받아 상대적으로 짧은 시차를 사용할 예정이다. 서비스/판매업 종사자들이 고객을 응대하면서 겪는 매일의 경험은 조금씩 다를 것이고, 이

에 따라 매일 사용하는 정서노동 전략도 달라질 수 있다(Dong, Lioa, Chuang, Zhou, & Campbell, 2015; Hülsheger, Alberts, Feinholdt, & Lang, 2013). 나아가, 직원들이 경험하는 직무탈진도 매일 다를 수 있다는 증거가 존재한다(Hülsheger et al., 2013). 개인간(between-individual)에 이런 일상의 차이로 나타나는 결과를 확인하기 위해 화요일의 정서노동 경험이 목요일의 직무탈진에 미치는 효과를 조사할 것이다.

가설 1: 표면행위가 내면행위보다 소진과 더 강한 정적 관계를 보일 것이다.

가설 2: 표면행위가 내면행위보다 냉소와 더 강한 정적 관계를 보일 것이다.

가설 3: 표면행위가 내면행위보다 직업비효능감과 더 강한 정적 관계를 보일 것이다.

직무탈진 각 하위요인의 발달경로

직무탈진의 세 하위요인은 동시에 발전되거나 또는 순차적으로 발전된다는 것이 해외 학계의 연구 결과이다(예, Golembiewski, Boudreau, Munzenrider, & Luo, 1996; Lee & Ashforth, 1993; Leiter & Maslach, 1988). 한 하위요인의 수준이 높아지면 그 하위요인이 다른 하위요인의 수준을 높여 차례대로 경로가 이어진다는 것이다. 그렇지만 하위요인의 발달 순서에 대해서는 학자들마다 주장하는 바가 다르다.

우선, Golembieski와 동료들(1996)은 비인격화가 가장 초기에 발달하여 개인성취감의 감소로 이어지고, 개인성취감의 감소가 다시 정서적 소진으로 이어진다고 하였다. 이와 달리 Leiter와 Maslach(1988)은 정서적 소진이 먼저 발생하고, 그것이 비인격화로 이어진 후 다시

개인성취감의 감소로 나타난다고 하였다. 즉, 이 두 견해의 차이는 정서적 소진이 가장 먼저 나타나는지 아니면 가장 마지막에 나타나는지 하는 것이다(Lee & Ashforth, 1993). 이에 대한 해답을 구하고자 한 여덟 달 동안의 장기종단연구에서 Lee와 Ashforth(1993)는 Leiter와 Maslach(1988)의 모형이 더 적합하다는 것을 밝혔다.

이후에 실시된 연구에서도 정서적 소진이 가장 처음 나타나는 모형이 지지되었다(Neuveu, 2008; Taris, Le Blanc, Schaufeli, & Schreurs, 2005). 예를 들어 Taris 등(2005)은 일 년 간의 시차를 두고 수집한 두 개의 독립표본 자료에서 정서적 소진이 다른 두 하위요인보다 앞서 나타났다는 결과를 보고하였다. 이 역시 Leiter와 Maslach(1988)의 연구를 지지하는 결과이나, 한 가지 차이점은 정서적 소진에서 개인성취감의 감소로 가는 직접 경로가 추가되었다는 것이다(Taris et al., 2005).

이에 비해 국내 학계에서는 직무탈진의 하위요인 간 경로가 별로 주목을 받지 못했다. 그렇지만, 위와 같은 해외 연구결과들을 종합하건대 정서노동은 직무탈진의 세 하위요인 중 소진에 가장 먼저 영향을 미칠 것이다. 소진은 주로 정서를 다루는 개념으로, 정서노동의 가장 직접적인 결과가 될 확률이 높다. 이렇게 직장에서 지친 감정을 느끼면, 이는 다

시 직무, 동료, 혹은 고객에 대한 부정적 태도로 이어질 수 있다. 즉, 소진의 발생은 냉소의 발달을 촉진할 것이다. 경직된 태도는 행동으로 표출되어, 냉소는 다시 직업비효능감의 지각으로 이어질 것이다. 이에 따라 다음의 매개경로를 예상하였다.

가설 4: 표면행위는 순차적으로 소진에서 냉소를 거쳐 직업비효능감으로 이어질 것이다.

가설 5: 내면행위는 순차적으로 소진에서 냉소를 거쳐 직업비효능감으로 이어질 것이다.

전체 연구모형을 그림 1에 제시하였다. 직무탈진의 세 하위요인을 동시에 고려하면, 정서노동의 각 하위요인은 직무탈진의 세 하위요인 중 소진에 직접적인 효과를 보인 후, 소진에 대한 효과가 냉소를 거쳐 직업비효능감으로 이어지는 순차적 매개효과를 보일 것이다.

방 법

연구 절차 및 참가자

본 연구는 고객응대업무를 수행하는 만 19세 이상의 전일제 직장인을 대상으로 하였다. 참가자는 온라인 설문조사회사에 등록된 패널

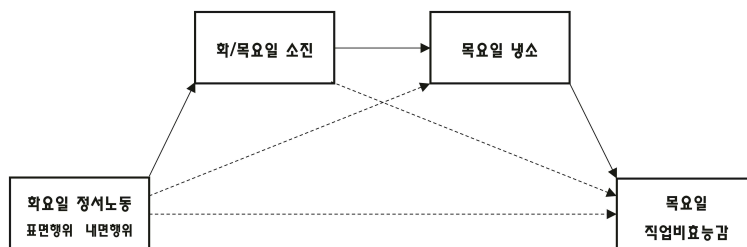


그림 1. 연구모형(실선이 본 연구의 최종 가설임)

로부터 모집하였다.

먼저, 국내 대학의 기관생명윤리위원회로부터 승인을 받아 연구를 시작하였다. 온라인 설문조사회사가 잠정적 대상자들에게 이메일로 설문링크를 전달하면, 참여를 원하는 사람들이 설문을 열어서 사전 스크린 문항에 응답을 하였다. 사전 스크린 문항에서 전일제로 일하는 만 19세 이상의 직장인이나 공무원에 해당한다고 응답한 사람들에게 연구의 설명문이 제시되었다. 설명문에는 연구의 제목, 목적, 설문지의 내용 및 실시방법, 연구 참여에 따른 위험 및 혜택 등 참가자가 연구에 대해서 알아야 할 정보가 포함되었다. 설명문을 읽고 동의한다고 표시한 사람들에게 한하여 본 설문에 참여할 수 있었다. 이와 같은 절차의 설문이 화요일과 목요일에 각 한 번씩 진행되었고, 목요일 설문은 화요일 설문을 완료한 참가자에 한하여 설문링크가 전달되었다.

이렇게 짧은 시차는 경험표집방법에 영향을 받은 탐색적인 시도이다. 전술한 대로 정서노동이나 직무탈진의 일상 경험이 다를 수 있고 (Dong et al., 2015; Hülsheger et al., 2013), 이는 주로 개인내(within-individual) 설계로 검정한다. 본 연구는 특정 이틀 새 개인간 차이를 확인하고자 하였다. 그 중에서도 특히 화요일과 목요일을 측정 시점으로 선정한 이유는 월요일부터 금요일까지 근무하는 통상적 업무요일을 기준으로 주중 경험하는 일상적 업무 및 그 효과를 조사하기 위함이었다. 가령, 월요일은 서비스직의 경우에 주말동안 밀린 고장 신고 등이 평소보다 많이 들어올 수 있다. 금요일에는 주말을 앞두고 있는 시점이기 때문에 그에 따른 비일상적 활동 및 정서경험이 있을 가능성이 높다. 이와 같은 주말 특수성을 최대한 배제하고자 화요일과 목요일에 자료를

수집하였다.

화요일에 실시한 전체 설문지를 완료한 사람들 중 고객응대업무를 한다고 응답한 사람이 253명이었고, 이 253명만이 정서노동 척도에 응답하도록 하였다. 또한, 설문 중간에 주의확인(Ward & Meade, 2018)을 위해 “보통이다”를 응답하도록 한 문항에 모든 사람들이 지시대로 응답하였다. 이렇게 화요일에 참가한 253명 가운데 목요일 설문을 완성한 사람들은 131명이었고, 목요일의 주의확인 문항에도 모든 사람들이 지시대로 응답하였다. 따라서 본 연구의 최종 참가자는 131명이었다.

본 연구의 참가자들이 고객응대업무를 수행하는 전체 모집단을 대표할 수 있는지 살펴보기 위하여 직장인에 적합한 인구통계학적 정보를 수집하였다. 전체 253명의 평균 연령은 만 36.36세($SD = 8.25$)로 나타났고, 응답자의 65.2%(165명)가 여성, 53.0%(134명)가 미혼이었다. 또한, 응답자의 61.7%(156명)가 4년제 대학교를 졸업하였고, 그 뒤를 이어 16.2%(41명)가 2년제 대학을 졸업하였다. 거주지역은 28.5%(72명)가 서울, 28.9%(73명)가 경기도라고 응답하여 과반수가 수도권에 거주하고 있었다. 직위는 사원급 34.0%(86명), 대리급 28.5%(72명), 과장급 22.1%(56명), 차장급 7.9%(20명), 마지막으로 부장급 7.5%(19명)로 보고되었다. 직군은 72.3%(183명)가 사무직이라고 응답하였고, 근무형태는 대부분인 91.7%(232명)가 정규직이었다. 주당 평균 근무시간은 42.19시간($SD = 11.68$)으로 보고되었으며, 평균 근속기간은 5.44년($SD = 5.42$)이었다.

또한, 화요일에만 참가한 122명과 목요일까지 참가한 131명의 인구특성이 다른지도 확인하였다. 목요일 설문에 참가한 최종 131명의 평균 연령은 35.76세($SD = 7.74$), 평균 근무시

간은 43.09시간($SD = 10.23$), 평균 근속기간은 5.22년($SD = 4.87$)으로, 화요일에만 참가한 122명과 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 성별, 결혼여부, 거주지역, 직위, 직군, 그리고 근무형태의 피어슨 카이제곱 검정에서도 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

다만, 교육수준에 있어서 통계적으로 유의한 분포차이가 나타났다, $\chi^2(4) = 10.74, p < .05$. 두 집단 모두 4년제 대학교 졸업자가 가장 높은 비율을 차지했지만, 목요일에도 참여한 131명에 비해 화요일에만 참여한 122명의 경우 고등학교 졸업, 2년제 대학 졸업, 대학원 이상의 비율이 상대적으로 더 높았다. 구체적으로, 목요일 응답자의 70.2%(92명)가 4년제 대학교를 졸업하였고, 그 뒤를 이어 15.3%(20명)가 2년제 대학을 졸업하였으며, 7.6%(10명)가 고등학교를 졸업하였다. 교육수준 분포에서 약간의 차이를 나타낸 것 외에는 두 집단 간 유의한 차이가 나타나지 않았으므로, 가설 검정에는 최종 참가자인 131명을 대상으로 실시한 통계 결과만을 보고한다.

측정도구

정서노동

정서노동 척도는 박선애(2014)가 사용한 표면행위와 내면행위로 측정하였다. 표면행위는 일곱 개의 문항, 내면행위는 네 개의 문항으로 구성되어 있으며, 각 문항을 읽고 1점("전혀 그렇지 않다")부터 5점("매우 그렇다") 중 그 날의 상태를 가장 잘 나타내는 한 곳을 선택하도록 하였다. 표면행위(화요일 $\alpha = .91$; 목요일 $\alpha = .93$)의 예시문항에는 "나는 직무에서 요구하는 감정들을 표현하기 위해 가면

을 쓰고 연기하는 것처럼 행동한다"와 "나는 속에서 느끼는 감정과는 다른 감정을 고객에게 보여준다"가 있다. 내면행위(화요일 $\alpha = .93$; 목요일 $\alpha = .92$)의 예시문항에는 "나는 고객에게 보여주어야 하는 감정들을 실제로 경험하려고 노력한다"와 "나는 고객에게 보여주어야 하는 감정들을 내면으로부터 우리나라에 하려고 노력한다"가 있다.

직무탈진

직무탈진은 신강현(2003)이 번역하고 타당화한 Maslach Burnout Inventory-General Survey(MBI-GS)로 측정하였다. 이 척도는 소진(다섯 문항), 냉소(네 문항), 그리고 직업효능감(여섯 문항)의 세 하위요인으로 구성되어 있고, 본 연구에서는 이 하위요인들을 1점("전적으로 동의하지 않는다.")부터 7점("전적으로 동의한다.")으로 측정하였다. 또한 직업효능감은 여러 선행 연구(예, 황선경, 이혜진, 박형인, 2018; Jawahar, Stone, & Kisamore, 2007)에서와 같이 역코딩을 하여 직업비효능감으로 사용하였다. 소진(화요일 $\alpha = .85$; 목요일 $\alpha = .91$)의 예시 문항으로는 "내가 맡은 일을 하는 데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다," 냉소(화요일 $\alpha = .81$; 목요일 $\alpha = .85$)의 예시문항으로는 "나의 직무의 중요성이 의심스럽다," 그리고 직업비효능감(화요일 $\alpha = .91$; 목요일 $\alpha = .90$)의 예시문항으로는 "나는 직무상에서 발생하는 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다"(역코딩)가 포함된다.

분석방법

측정모형의 동일성 검정

같은 척도를 두 번씩 측정했으므로 두 시

점의 측정모형이 동일한지 확인을 하고자 LISREL 9.30 프로그램(Jöreskog & Sörbom, 2017)을 이용하여 다집단 확인적 요인분석(multi-group confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 화요일($N = 253$) 표본과 목요일($n = 131$) 표본을 각 집단으로 사용하고, 예측변수인 정서노동과 종속변수인 직무탈진을 나누어 분석을 실시하였다. 동일성(invariance)을 평가하기 위한 적합도 지수의 기준은 χ^2 차이검정과 더불어 $\Delta CFI \leq .010$ 및 $\Delta RMSEA \leq .015$ 를 사용하였다(손수경, 김효진, 홍세희, 2019; Kline, 2016). RMSEA 차이값의 정확한 수치를 위하여 여기에서만 소수점 셋째자리까지 보고한다.

먼저, 각 집단 별로 예측변수인 정서노동이 두 하위요인으로 구성되어 있는지를 분석하여 만족스런 적합도를 확인하였다. 이 모형을 기반으로 두 집단 간 형태(configural) 동일성을 검정한 모형의 적합도는 $\chi^2(86) = 558.326$, $p < .001$, CFI = .927, RMSEA = .169로 수용할 만한 결과를 보였다. 요인부하량 동일성 모형의 경우, $\chi^2(95) = 620.274$, $p < .001$, CFI = .918, RMSEA = .170의 적합도를 보였다. 두 모형 간 차이는 $\Delta\chi^2(9) = 61.948$, $p < .001$, $\Delta CFI = -.009$, $\Delta RMSEA = .001$ 로 나타났다. 여기에서 표본크기에 민감한 카이제곱 검정을 제외하면, 두 상대적 적합도 지수의 결과는 요인부하량 동일성을 지지하였다.

다음으로 종속변수인 직무탈진이 각 집단에서 세 하위요인으로 구성되어 있는지를 확인하였다. 형태 동일성 모형의 적합도는 $\chi^2(174) = 736.862$, $p < .001$, CFI = .926, RMSEA = .130으로 나타났다. 요인부하량을 일치시킨 측정(metric) 동일성 모형의 경우, $\chi^2(186) = 849.819$, $p < .001$, CFI = .912, RMSEA = .137의 적합도를 보였다. 두 모형 간 차이를 보면,

$\Delta\chi^2(12) = 112.957$, $p < .001$, $\Delta CFI = -.014$, $\Delta RMSEA = .007$ 로 나타났다. 따라서 세 지수 중 한 지수에서만 요인부하량 동일성이 지지되었다. 직무탈진에 대한 측정 동일성이 약하게 지지되어 각 하위요인 중 요인부하량이 가장 많이 차이 나는 한 문항씩을 선별하여 총 세 문항의 계수를 자유롭게 추정하는 부분적 동일성 모형을 검정하였다. 이 모형의 적합도는 $\chi^2(183) = 822.258$, $p < .001$, CFI = .916, RMSEA = .135로 나타나서 형태 동일성 모형과의 차이가, $\Delta\chi^2(9) = 85.396$, $p < .001$, $\Delta CFI = -.010$, $\Delta RMSEA = .005$ 로 확인되었다. 이 문항들은 각각 “직장 일을 마치고 퇴근 시에 완전히 지쳐있음을 느낀다,” “나의 직무의 중요성이 의심스럽다,” 그리고 “내가 생각할 때 나는 일을 잘한다(역코딩)”로, 이 세 개를 제외한 나머지 문항들의 요인부하량은 두 집단에서 동일하다고 해석할 수 있다. 이는 또한 직무탈진의 일부 문항들에 대한 응답이 각 요일의 구체적 경험에 따라서 달라질 수 있다는 것을 보여준다. 특히 퇴근 시의 정서는 측정 한 시각이 퇴근에 가까운 시점인지 아닌지에 따라 서로 다를 수 있기 때문에 요인부하량에 있어서 차이가 나타난 것으로 보인다.

가설검정

연구가설은 SPSS를 사용하여 분석하였다. 우선 연구변수들의 기술통계(평균과 표준편차)를 구하고, 변인들 간 상관분석을 실시하였다. 두 개의 변수가 하나의 변수와 갖는 각기 다른 상관(한 변수를 공유하는 두 개의 종속된 상관) 간 효과크기를 비교하기 위해서 Lee와 Preacher(2013)가 제공한 온라인 프로그램을 이용하였다. 이 때 정서노동 전략은 화요일 측정치를 이용하고, 직무탈진 하위요인은 목요일

일 측정치를 사용하였다. 마지막으로, 순차적 이중매개모형을 확인하기 위하여 Hayes(2018)가 제공한 PROCESS 매크로 프로그램을 사용하였다. 본 연구에 적합한 모형 6번을 적용하여, 부트스트랩(bootstrap) 표집을 10000번 실시한 후 95.0%의 신뢰구간을 구하여 직접효과와 간접효과의 유무를 판단하였다.

연구모형으로 제안된 순차적 매개모형은 측정 시점을 달리하여 각 두 번씩 확인하였다. 첫째로, 화요일 정서노동과 화요일 소진 및 목요일 냉소와 목요일 직업비효능감을 사용하여 연구모형을 검정하였다. 이는 소진과 냉소 사이에도 시차를 두어 직무탈진의 하위요인들 간 선후관계를 조금 더 명확하게 확인하고자 한 것이다. 그렇지만 소진, 냉소, 그리고 직업비효능감이 모두 한 개념(직무탈진)의 하위요인이기 때문에, 두 번째 모형에서는 같은 시점인 목요일에 측정한 소진, 냉소, 그리고 직업비효능감을 사용하여 동일한 모형을 반복 검정하였다.

추가로, 직무탈진 하위요인 간 선후관계 파악을 위해 매개변수이자 직무탈진의 핵심개념인 소진과 냉소의 순서를 달리한 대안모형도 확인하였다. 이 때에도 처음에는 화요일 정서노동의 각 하위요인이 화요일 냉소와 목요일 소진을 차례로 거쳐 목요일 직업비효능감에 이르는 경로를 검정하였다. 두 번째에는 화요일 정서노동이 목요일 냉소와 목요일 소진을 차례대로 지나 목요일 직업비효능감에 이르는 경로를 조사하였다.

통제변수

직무탈진의 변화에 대한 예측변수의 효과를 확인하고자 각 모형의 최종 종속변수인 직업비효능감의 이전 수준인 화요일 직업비효능감

을 통제하고자 하였다. 이론적으로 타당한 통제변수라고 해도 각 자료의 종속변수와 실질적 상관이 있을 때 통제하는 것이 바람직하다는 주장에 따라(Becker, 2005), 화요일 직업비효능감이 화요일과 목요일의 다른 직무탈진 하위요인과 갖는 상관을 확인하였다. 화요일 직업비효능감은 화요일 소진과는 유의한 상관을 보이지 않았으나, $r = .03, ns$, 목요일 소진과는 유의한 상관을 보였고, $r = .21, p < .05$. 화요일 냉소, $r = .34, p < .001$, 목요일 냉소와는 비교적 높은 상관을 보였다, $r = .40, p < .001$. 당연하게도 목요일 직업비효능감과는 매우 높은 상관을 보였다, $r = .79, p < .001$. 이에 화요일 소진을 설명하는 회귀식을 제외한 모든 회귀분석에서 화요일 직업비효능감을 통제변수로 사용하였다.

또한, 전술한 것과 같이, 자원의 유무는 직무탈진에 영향을 미친다(Hobfoll & Freedy, 1993). 여러 가지 기본 인구통계학적 특성 중 근속기간(연수)이나 직위 등은 개인에게 자원이 될 여지가 많다. 즉, 근속 연수나 직위가 높으면 조직에서 가용할 수 있는 자원이 더 많아질 가능성이 있다. 따라서 근속 연수나 직위는 직무탈진과도 관련이 있을 수 있다. 본 자료에서 이를 확인한 결과, 근속 연수는 직무탈진의 어느 하위요인과의도 유의한 상관을 보이지 않은 반면, 직위는 화요일 소진, $r = -.19, p < .05$, 목요일 소진, $r = -.23, p < .01$, 목요일 냉소, $r = -.25, p < .01$, 그리고 목요일 직업비효능감과 유의한 상관을 보였다, $r = -.18, p < .05$. 동시에 근속 연수와 직위는 높은 상관을 보였다, $r = .58, p < .001$. 종합적으로 직위만을 통제하였다.

대안모형의 검정에서는 화요일 냉소에 대한 회귀분석에서만 직위를 통제하지 않았다. 이

는 직위와 화요일 냉소가 유의한 상관을 보이지 않았기 때문이다, $r = -.14$, *ns*. 그 외 모든 회귀분석에는 직위를 통제하였다.

결 과

상관의 비교

표 1에 각 변수의 평균, 표준편차, 내적일치도 및 변수들 간 상관계수를 제시하였다. 화요일 표면행위와 목요일 소진, $r = .31$, $p < .001$, 그리고 화요일 표면행위와 목요일 냉소는, $r = .28$, $p < .01$, 유의한 정적 상관을 보였다. 즉, 화요일에 표면행위를 많이 할수록 목요일에 경험한 소진과 냉소가 증가하였다. 그러나 화요일 표면행위와 목요일 직업비효능감은 유의한 상관을 보이지 않았다, $r = -.00$,

ns. 반면, 화요일 내면행위는 목요일 소진이나, $r = .08$, *ns*, 목요일 냉소와는 유의한 상관을 보이지 않았으나, $r = .00$, *ns*, 목요일 직업비효능감과는 유의한 부적 상관을 보였다, $r = -.25$, $p < .01$. 즉, 화요일에 내면행위를 많이 할수록 목요일에 경험한 직업비효능감이 감소하였다.

유의도 수준에서 명확한 차이가 확인되었으나, 상관의 크기를 보다 직접적으로 비교해 보았다. 화요일 표면행위와 화요일 내면행위가 목요일 소진과 갖는 상관 간 차이비교는 표면행위가 내면행위에 비해 소진과 유의하게 더 높은 정적 상관이 있음을 보였다, $z = 2.17$, $p < .05$. 따라서 가설 1이 지지되었다. 또한 화요일의 두 정서노동 전략이 목요일 냉소와 갖는 상관 역시 통계적으로 유의한 차이를 보였다, $z = 2.59$, $p < .01$. 이에 따라 내면행위보다 표면행위가 냉소와 더 높은 정적 상

표 1. 연구변수들의 평균, 표준편차, 내적일치도, 그리고 변수들 간 상관

변수	M	SD	α	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. 근무기간(연수)	5.22	4.87	-											
2. 직위	2.27	1.18	-	.58***										
3. 화요일 표면행위	3.60	0.71	.91	-.01	-.23**									
4. 화요일 내면행위	3.28	0.80	.93	.04	.02	.25**								
5. 화요일 소진	4.89	0.98	.85	-.01	-.19*	.32***	.13							
6. 화요일 냉소	3.99	1.15	.81	-.04	-.14	.16	.02	.53***						
7. 화요일 직업비효능감	3.15	1.06	.91	-.13	-.15	.02	-.18*	.03	.34***					
8. 목요일 표면행위	3.53	0.70	.93	.01	-.23**	.80***	.17	.34***	.12	.04				
9. 목요일 내면행위	3.17	0.79	.92	.04	-.03	.19*	.60***	.11	-.13	-.16	.32***			
10. 목요일 소진	4.78	1.13	.91	.01	-.23**	.31***	.08	.70***	.42***	.21*	.39***	.13		
11. 목요일 냉소	4.02	1.15	.85	-.07	-.25**	.28**	.00	.50***	.72***	.40***	.27**	.02	.61***	
12. 목요일 직업비효능감	3.19	0.90	.90	-.16	.18*	<.00	-.25**	.10	.36***	.79***	.02	-.19*	.23**	.48***

주. $n = 131$; * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$; 직위는 1.00점(사원급)에서 5.00점(부장급 이상)의 서열적으로 측정; 표면행위와 내면행위는 1.00점 ~ 5.00점, 소진, 냉소, 그리고 직업비효능감은 1.00점 ~ 7.00점으로 측정.

관을 보일 것이라는 가설 2도 지지되었다.

마지막으로, 두 정서노동 전략이 직업비효능감과 갖는 관계도 유의하게 다르게 나타났다, $z = -2.34, p < .05$. 그러나 이는 표면행위가 내면행위보다 직업비효능감과 더 큰 정적 관계를 보인 것이 아니라, 내면행위가 표면행위보다 직업비효능감과 더 큰 부적 관계를 보인 것이므로, 가설 3의 구체적인 예측 방향과는 차이가 있었다.

순차적 매개모형

표 2에 화요일 표면행위가 화요일 소진과 목요일 냉소를 통해 목요일 직업비효능감에 이르는 순차적 매개모형에 대한 결과를 제시하였다. 먼저, 화요일 표면행위는 직위를 통제하고도 화요일 소진을 유의하게 설명하였다, $B = 0.41, p < .001$. 다음으로 목요일 냉소의 예측모형에서 직위와 화요일 직업비효능감을 통제하고 화요일 표면행위와 화요일 소진이 동시에 투입되었을 때, 이전의 결과와는 달리

표 2 화요일 표면행위에서 화요일 소진을 거쳐 목요일 직업비효능감에 이르는 간접효과모형

준거 변수	예측변수	R^2	B	95% LLCI	95% ULCI
화요일 소진	1. 직위	.12***	-0.10	-0.24	0.04
	2. 화요일 표면행위		0.41***	0.18	0.65
목요일 냉소	1. 직위	.42***	-0.08	-0.22	0.05
	2. 화요일 직업비효능감		0.41***	0.26	0.56
	3. 화요일 표면행위		0.17	-0.06	0.41
	4. 화요일 소진		0.51***	0.35	0.68
목요일 직업비효능감	1. 직위	.66***	-0.03	-0.11	0.05
	2. 화요일 직업비효능감		0.60***	0.50	0.70
	3. 화요일 표면행위		-0.10	-0.25	0.04
	4. 화요일 소진		-0.01	-0.13	0.10
	5. 목요일 냉소		0.17**	0.33	0.60
전체	직접효과	N/A	-0.10	-0.25	0.04
	간접효과 전체	N/A	0.06	< 0.00	0.13
	표면행위 -> 소진 -> 직업비효능감	N/A	< 0.00	-0.06	0.05
	표면행위 -> 냉소 -> 직업비효능감	N/A	0.03	< 0.00	0.08
	표면행위 -> 소진 -> 냉소 -> 직업비효능감	N/A	0.04	0.01	0.07

주. $n = 131$; * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$; $B =$ 비표준화 회귀계수, LLCI = 신뢰구간 하한선, ULCI = 신뢰구간 상한선, N/A = 해당사항 없음, 부트스트랩 10000번.

표면행위는 냉소를 유의하게 설명하지 않으면서, $B = 0.17$, ns , 소진은 냉소를 유의하게 설명하였다, $B = 0.51$, $p < .001$. 비슷하게 목요일 직업비효능감의 모형에서도 직위와 화요일 직업비효능감을 통제하고 화요일 표면행위와 화요일 소진은 유의하지 않으면서, 목요일 냉소만 직업비효능감을 유의하게 설명하였다, $B = 0.17$, $p < .01$. 즉, 매 단계에서 간접효과가 관찰되었다. 목요일 직업비효능감은 전체 총 65.8% 설명되었다.

종합적으로, 화요일 표면행위가 화요일 소

진과 목요일 냉소 모두를 차례로 거쳐 목요일 직업비효능감에 이르는 마지막 간접효과 경로가 존재하였다(표 2), $B = 0.04$, 95.0% CI [0.01, 0.07]. 따라서 가설 4가 지지되었다. 반면, 화요일 표면행위가 목요일 직업비효능감에 미치는 직접효과는 존재하지 않았다, $B = -0.10$, 95.0% CI [-0.25, 0.04].

표 3에 화요일 내면행위가 화요일 소진과 목요일 냉소를 통해 목요일 직업비효능감에 이르는 모형에 대한 결과를 제시하였다. 화요일 내면행위는 화요일 소진을 유의하게 설명

표 3. 화요일 내면행위에서 화요일 소진을 거쳐 목요일 직업비효능감에 이르는 간접효과모형

준거 변수	예측변수	R^2	B	95% LLCI	95% ULCI
화요일 소진	1. 직위	.05*	-0.16*	-0.30	-0.01
	2. 화요일 내면행위		0.17	-0.04	0.37
목요일 냉소	1. 직위	.41***	-0.10	-0.24	0.03
	2. 화요일 직업비효능감		0.41***	0.26	0.56
	3. 화요일 내면행위		0.01	-0.19	0.21
	4. 화요일 소진		0.55***	0.39	0.71
목요일 직업비효능감	1. 직위	.67***	-0.02	-0.10	0.06
	2. 화요일 직업비효능감		0.58***	0.48	0.68
	3. 화요일 내면행위		-0.14*	-0.26	-0.02
	4. 화요일 소진		-0.01	-0.12	0.10
	5. 목요일 냉소		0.16**	0.06	0.27
전체	직접효과	N/A	-0.14*	-0.26	-0.02
	간접효과 전체	N/A	0.02	-0.03	0.07
	내면행위 -> 소진 -> 직업비효능감	N/A	< 0.00	-0.03	0.02
	내면행위 -> 냉소 -> 직업비효능감	N/A	> 0.00	-0.04	0.04
	내면행위 -> 소진 -> 냉소 -> 직업비효능감	N/A	0.01	< 0.00	0.04

주. $n = 131$; * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$; $B =$ 비표준화 회귀계수, LLCI = 신뢰구간 하한선, ULCI = 신뢰구간 상한선, N/A = 해당사항 없음, 부트스트랩 10000번.

하지 않았다, $B = 0.17$, *ns*. 다음으로, 화요일 내면행위는 목요일 냉소를 유의하지 설명하지 않았으나, $B = 0.01$, *ns*, 화요일 소진은 목요일 냉소를 유의하게 설명하였다, $B = 0.55$, $p < .001$. 마지막으로 화요일 내면행위, $B = -0.14$, $p < .05$, 그리고 목요일 냉소는 목요일 직업비효능감을 유의하게 설명하였다, $B = 0.16$, $p < .01$. 그러나 화요일 소진은 유의하지 않았다, $B = -0.01$, *ns*.

화요일 내면행위에서 목요일 직업비효능감

에 이르는 간접효과는 어떤 경로에서도 나타나지 않았다(표 3). 그러므로 가설 5는 지지되지 않았다. 그렇지만 화요일 내면행위가 목요일 직업비효능감에 미치는 직접효과는 존재하였다, $B = -0.14$, 95.0% CI [-0.26, -0.02].

전술한 것과 같이, 직무탈진 세 하위요인 모두 목요일 측정치를 이용하여 동일한 모형을 분석해 보았다. 화요일 소진에서 목요일 소진으로 매개변수를 변화시켰을 때, 구체적인 계수에서는 약간의 차이가 나타났으나 전

표 4. 화요일 표면행위에서 목요일 소진을 거쳐 목요일 직업비효능감에 이르는 간접효과모형

준거 변수	예측변수	R^2	B	95% LLCI	95% ULCI
목요일 소진	1. 직위		-0.13	-0.29	0.03
	2. 화요일 직업비효능감	.15***	0.20*	0.03	0.38
	3. 화요일 표면행위		0.43**	0.17	0.70
목요일 냉소	1. 직위		-0.07	-0.20	0.06
	2. 화요일 직업비효능감	.46***	0.31***	0.16	0.45
	3. 화요일 표면행위		0.16	-0.06	0.39
	4. 목요일 소진		0.52***	0.37	0.66
목요일 직업비효능감	1. 직위		-0.03	-0.11	0.05
	2. 화요일 직업비효능감	.66***	0.60***	0.50	0.69
	3. 화요일 표면행위		-0.09	-0.24	0.05
	4. 목요일 소진		-0.04	-0.15	0.06
	5. 목요일 냉소		0.19***	0.08	0.30
전체	직접효과	N/A	-0.09	-0.24	0.05
	간접효과 전체	N/A	0.05	< 0.00	0.12
	표면행위 -> 소진 -> 직업비효능감	N/A	-0.02	-0.07	0.03
	표면행위 -> 냉소 -> 직업비효능감	N/A	0.03	-0.01	0.08
	표면행위 -> 소진 -> 냉소 -> 직업비효능감	N/A	0.04	0.01	0.08

주. $n = 131$; * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$; $B =$ 비표준화 회귀계수, LLCI = 신뢰구간 하한선, ULCI = 신뢰구간 상한선, N/A = 해당사항 없음, 부트스트랩 10000번.

반적인 결과는 동일하였다. 즉, 표면행위의 경우 세 간접효과 경로 중 화요일의 표면행위가 목요일의 소진과 목요일의 냉소를 순차적으로 거쳐 목요일의 직업비효능감에 이르는 간접효과가 존재하였다(표 4), $B = 0.04$, 95.0% CI [0.01, 0.08]. 그러나 직업비효능감에 대한 직접효과는 존재하지 않았다, $B = -0.09$, 95.0% CI [-0.24, 0.05]. 내면행위의 경우에(표 5), 화요일 내면행위가 목요일의 직업비효능감에 이르는 세 간접효과 경로 모두 나타나지 않

았다. 반면, 직접효과만이 존재하였다, $B = -0.14$, 95.0% CI [-0.26, -0.02].

대안모형

추가적으로 실시한 첫 번째 대안모형에서, 화요일의 직업비효능감을 통제된 후 화요일의 표면행위가 화요일의 냉소에 미치는 효과는 유의하지 않았다, $B = 0.26$, *ns*. 화요일의 표면행위와, $B = 0.36$, $p < .01$, 화요일의 냉소는

표 5. 화요일 내면행위에서 목요일 소진을 거쳐 목요일 직업비효능감에 이르는 간접효과모형

준거 변수	예측변수	R^2	B	95% LLCI	95% ULCI
목요일 소진	1. 직위		-0.19*	-0.35	-0.03
	2. 화요일 직업비효능감	.10**	0.22*	0.04	0.40
	3. 화요일 내면행위		0.17	-0.07	0.41
목요일 냉소	1. 직위		-0.08	-0.21	0.05
	2. 화요일 직업비효능감	.46***	0.30***	0.15	0.45
	3. 화요일 내면행위		0.01	-0.18	0.21
목요일 직업비효능감	2. 목요일 소진		0.54***	0.40	0.68
	1. 직위		-0.02	-0.10	0.06
	2. 화요일 직업비효능감		0.58***	0.48	0.68
전체	3. 화요일 내면행위	.67***	-0.14*	-0.26	-0.02
	2. 목요일 소진		-0.04	-0.15	0.06
	3. 목요일 냉소		0.18**	0.07	0.29
전체	직접효과	N/A	-0.14*	-0.26	-0.02
	간접효과 전체	N/A	0.01	-0.03	0.07
	내면행위 -> 소진 -> 직업비효능감	N/A	-0.01	-0.04	0.02
	내면행위 -> 냉소 -> 직업비효능감	N/A	> 0.00	-0.04	0.05
	내면행위 -> 소진 -> 냉소 -> 직업비효능감	N/A	0.02	-0.01	0.05

주. $n = 131$; * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$; $B =$ 비표준화 회귀계수, LLCI = 신뢰구간 하한선, ULCI = 신뢰구간 상한선, N/A = 해당사항 없음; 부트스트랩 10000번.

목요일의 소진을 유의하게 설명하였으나, $B = 0.33$, $p < .001$, 마지막 목요일의 직업비효능감을 설명하는 모형에서는 화요일의 직업비효능감이 유의한 예측변수였다, $B = 0.63$, $p < .001$. 궁극적으로 이 모형에서는 표면행위의 직접효과나 세 경로의 간접효과 어떤 것도 존재하지 않았다. 화요일의 내면행위를 예측변수로 사용한 순차적 매개모형에서는 최종적으로 목요일의 직업비효능감에 미치는 직접효과만이 존재하였다, $B = -0.14$, 95.0% CI [-0.26, -0.02].

두 번째 대안모형에서는 화요일 대신 목요일의 냉소를 사용하였다. 표면행위가 예측변수였을 경우에는 화요일의 표면행위가 목요일의 냉소를 거쳐 목요일의 직업비효능감에 이르는 간접효과만이 존재하였다, $B = 0.07$, 95.0% CI [0.02, 0.14]. 내면행위가 예측변수였을 경우에는 최종 종속변수인 목요일의 직업비효능감에 이르는 직접효과만이 존재하였다, $B = -0.14$, 95.0% CI [-0.26, -0.02].

대안모형과 연구모형을 비교한 결과, 본 자료에서는 표면행위가 냉소를 먼저 거친 후에 소진으로 가는 경로보다는 표면행위가 소진을 먼저 거친 후에 냉소로 가는 경로가 더 지지되었다. 내면행위의 경우 소진과 냉소를 거치기보다는 직업비효능감에 바로 효과를 미치는 직접 경로가 대안모형을 통해서도 다시 한 번 확인되었다.

논 의

본 연구는 온라인 설문조사 업체의 패널 중만 19세 이상 전일제 고객응대업무 수행자들을 대상으로 정서노동의 두 전략인 표면행위

와 내면행위의 효과를 대조하고, 이 두 전략이 직무탈진의 세 하위요인들로 이어지는 구체적인 경로를 조사하였다. 첫째, 화요일에 측정된 표면행위와 내면행위를 비교했을 때, 표면행위는 내면행위보다 목요일의 소진 및 냉소와 더 강한 정적 관계를 보였다. 이는 표면행위가 내면행위보다 건강에 더 해로운 영향을 끼친다는 것으로, 국내외 선행연구들과 비슷한 결과이다(김원형 등, 2007; 박춘신, 장재윤, 2017; 신강현 등, 2008; Hülsheger & Schewe, 2011; Park, O'Rourke, et al., 2014). 표면행위는 내면행위보다 더 많은 정서조절을 수반하고(Grandey & Melloy, 2017), 정서조절은 곧 더 많은 노력과 자원의 소비를 의미한다. COR이론에 의하면, 자원의 소비는 직무탈진으로 이어진다(Hobfoll & Freedy, 1993). 이에 따라 내면행위보다 더 많은 자원을 요구하는 표면행위가 더 높은 직무탈진으로 나타난다고 할 수 있다.

이와 같은 맥락에서 표면행위가 내면행위보다 직업비효능감도 더 높일 것으로 예상하였으나, 결과는 이와 약간 다른 양상으로 나타났다. 구체적으로, 화요일 표면행위는 목요일 직업비효능감과 유의한 상관이 없었던 반면, 화요일 내면행위는 목요일 직업비효능감과 유의한 부적 상관이 나타났다. 다시 말해, 표면행위는 직업비효능감과 관계가 없었으나, 내면행위는 직업비효능감을 오히려 낮추었다. 몇몇 선행 연구에서도 이와 비슷한 결과들이 보고된 사례가 있다. 예를 들어, 미국 교직원들을 조사한 Park, O'Rourke 등(2014)의 연구에서 내면행위는 개인성취감의 감소와 유의한 부적 상관을 보였다. 신강현 등(2008)의 연구에서는 내면행위가 직무열의와 유의한 정적 상관이 있었다고 보고하였다. 이것은 표면행위에 비해 내면행위가 소진 등 정서적 정신건강에 덜

해로울 뿐 아니라 직업비효능감 등 다른 정신 건강 지표에 있어서는 오히려 긍정적인 결과를 증가시키는 보다 능동적인 효과가 있다는 것을 나타낸다(Grandey & Melloy, 2017). 이는 내면행위가 고객 서비스 수행에 더 효과적인 전략임(Grandey & Melloy, 2017)을 재확인한 것이기도 하다.

또한, 소진, 냉소, 그리고 직업비효능감이 시차를 두고 차례로 나타난다는 선행 연구를 바탕으로(Golembiewski et al., 1996; Lee & Ashforth, 1993; Leiter & Maslach, 1988; Neveu, 2008; Taris et al., 2005), 정서노동의 두 전략이 소진과 냉소를 순차적으로 거쳐 직업비효능감으로 이어질 것이라는 가설을 세웠다. 내면행위의 경우, 소진이나 냉소와 유의한 관계를 보이지 않았기 때문에 이러한 순차적 매개모형이 지지되지 않았다. 그 대신 연구모형은 물론이고 본 연구에서 검정한 모든 대안 모형에서 내면행위가 직업비효능감을 직접적으로 낮추는 효과가 명확하게 관찰되었다. 소진이나 냉소와 관계가 없었다는 것은, 내면행위를 통해 정서를 효과적으로 관리하면 소진과 같은 정서적 고갈이 발생하지 않을 수 있다는 것을 의미한다. 여기에 그치지 않고 나아가 고객 등 수혜자가 원하는 양질의 서비스 제공하는 데 도움이 되어 행위자 스스로 수행(직업비효능감)을 높게 지각하게 한다는 것이다.

반면, 표면행위에서는 순차적 매개효과가 관찰되어 연구모형이 지지되었다. 구체적으로, 표면행위는 소진과 냉소를 통해 간접적으로만 직업비효능감에 영향을 미쳤다. 비록 화요일 표면행위와 목요일 직업비효능감 간 단순상관은 유의하지 않았으나, 최근 매개모형검정의 추세는 유의한 상관이 존재하지 않아도 매개 효과 혹은 간접효과를 확인한다(Hayes, 2009).

이에 따라 화요일 표면행위에서 목요일 직업비효능감으로 이어지는 매개모형을 검정한 결과, 화요일 표면행위는 화요일 소진으로 이어지고, 화요일 소진은 다시 목요일 냉소로 이어졌으며, 목요일 냉소는 최종적으로 목요일 직업비효능감으로 이어지는 간접경로가 지지되었다.

한편, 국내 콜센터 상담원을 대상으로 직무탈진이 정서노동에 영향을 준다는 결과가 보고되기도 했었다(최우성, 이종구, 2010). 따라서 역인과가 가능할 수도 있으나, 본 연구의 자료에서는 화요일 표면행위가 목요일의 소진 및 냉소와 유의한 상관을 보인 반면, 화요일의 냉소는 목요일의 표면행위와 유의한 상관을 보이지 않았다. 이에 따라 본 자료는 정서노동이 직무탈진에 영향을 주는 모형이 더 적합하다는 결과를 제시하였다.

종합적으로 본 연구는 표면행위와 내면행위의 차별적 효과를 다시 한 번 확인하였다. 두 전략 모두 정서노동에 해당하지만, 내면행위가 표면행위보다는 정서나 태도 관련 직무탈진의 지표에 덜 해로우면서도 수행 관련 직무탈진 지표에는 더 효율적인 결과를 보였다. 나아가, 두 정서노동 전략이 직업비효능감으로 이어지는 차별적 경로도 파악하였다. 표면행위는 소진에서 냉소를 거쳐 직업비효능감으로 이르는 반면, 내면행위는 소진과 냉소와는 관계없이 직접적으로 직업비효능감을 낮추는 결과를 발견하였다는 것이 본 연구가 기존 연구와의 가장 큰 차이점이다.

여기에 더해 국내에서는 상대적으로 간과되어 온 직무탈진 하위요인 간 경로를 조사하였다는 데 또 다른 학문적 의의가 있다. 국내 대부분의 직무탈진 연구들은 세 하위요인들 각각을 개별 결과변수로만 사용하거나(예, 김

원형 등, 2007), 혹은 하위요인들의 총합을 사용하였다(예, 신강현 등, 2008; 정민정, 탁진국, 2005; 허창구, 조중연, 신강현, 2013). 이에 따라 세 하위요인들이 순차적으로 발전되는 하위요인 간 경로모형은 별로 주목을 받지 못했다. 본 연구는 직무탈진의 세 하위요인인 소진, 냉소, 그리고 직업비효능감이 선행변수나 결과변수와의 관계 양상이 다를 뿐 아니라(박형인 등, 2011), 순차적으로 발전하여 소진이 냉소를 거쳐 직업비효능감에 이르는 매개효과가 존재할 가능성을 제시하였다.

방법론적으로는 탐색적인 종단연구를 실시하였다. 우선, 기존 국내 심리학계에서 정서노동과 직무탈진 간 관계를 검증한 대부분의 연구가 종단설계를 활용하지 않았다(예, 김원형 등, 2017; 신강현 등 2008; 최우성, 이종구, 2000). 이에 종단설계는 본 연구가 기존 국내 연구들과 갖는 차별점이다. 해외에서 직무탈진과 관련된 74개의 종단연구를 대상으로 메타분석을 실시한 한 연구는, 각 연구의 시차가 나흘부터 10년까지 분포하고 평균적으로는 11개월의 시차가 사용되었다고 보고하였다(Lesener, Gusy, & Wolter, 2019). 본 연구는 기존의 나흘보다 더 짧은 이틀 간 시간 간격을 적용하여 새로운 시도를 하였다. 종단연구의 설계 및 분석의 질을 향상시키기 위해서는 탈락편향(attrition bias)에 대한 분석을 실시하고, 높은 신뢰도를 보이는 측정도구를 사용하며, 관심변수를 모든 시점에 측정하고, 통제변수 및 초기 측정을 고려해야 한다(Lesener et al., 2019). 본 연구는 각기 다른 개인이 특정 화요일에 경험한 정서노동의 수준이 그 주 목요일의 직무탈진으로 이어질 수 있는가를 조사함에 있어, 화요일과 목요일 응답자들의 인구특성이 다른지를 분석하였고, 사용한 측정도구

들이 내적일치도 .81 이상의 높은 신뢰도를 보였으며, 모든 연구변수를 두 시점 다 측정하였고, 관련 인구특성 및 화요일의 직무탈진 수준을 통제하였다.

본 연구의 결과는 고객응대업무 종사자들의 교육훈련에 대한 실용적 함의를 제공한다. 고객응대업무를 수행하면서 조직이 요구하는 정서를 자연스럽게 그대로 느낄 수 있다면 가장 좋겠으나, 실상은 그렇게 하지 못하는 경우가 많다. 본 연구의 결과는 이럴 때 표면행위보다는 내면행위를 하는 것이 직업비효능감을 높이는 등 여러 가지 측면에서 도움이 된다는 것을 보여준다. 따라서 두 가지 정서노동 전략 중에서 내면행위를 적극 권장할 필요가 있다. 고객응대업무 종사자들에게 상황에 따른 반응에 초점을 맞추지 말고, 상황의 원인에 초점을 맞추도록 하여 내면행위를 유도할 수 있다(Grandey & Melloy, 2017).

본 연구의 두 번째 실용적 함의는 표면행위에 대한 개입전략에 있다. 훈련 등을 통해서도 여전히 표면행위를 하는 직원들이 있을 수 있다. 표면행위는 건강과 수행에 부정적인 결과를 가져 오지만, 현 연구의 결과는 표면행위가 소진에 이르는 것을 막으면 이후에 냉소와 직업비효능감도 예방할 수 있다는 것을 보여준다. 표면행위가 소진에 미치는 영향을 막는 방법으로는 관련 자원의 제공이 있을 것이다. 표면행위를 포함한 정서노동은 본질적으로 정서조절을 요구하고 있고, 정서조절에는 마음챙김이나 인지적 재평가 등 여러 가지 전략이 도움이 될 수 있다(김민영, 박형인, 2016). 교육자나 직장인들에게도 마음챙김(Hulsheger et al., 2013; Long & Christian, 2015), 인지적 재평가(Totterdell & Parkinson, 1999) 등이 도움이 된다는 연구결과들이 있으므로 이러한 기법을

훈련시킴으로써 표면행위를 하더라도 소진이 높아지는 것을 막을 수 있다. 요컨대, 표면행위를 하더라도 가용한 다른 자원이 존재한다면 소진이 증가하지 않을 수 있고, 소진을 예방하면 직무탈진의 다른 하위요인들도 예방할 수 있다.

이와 같은 함의는 비단 정서노동에만 적용되는 것이 아니다. 직무탈진 하위요인 간 경로에 대한 본 연구의 결과는 전반적인 직무탈진의 예방에도 활용할 수 있다. 본 연구는 직무탈진의 예방을 위해서 소진을 주된 대상으로 해야 한다는 실무적 의의를 제공한다. 소진을 예방하면 이후에 냉소나 직업비효능감이 나타날 확률도 낮출 수 있고, 궁극적으로 직무탈진 전체를 예방할 수 있다. 직무탈진은 우울과도 관련이 깊기 때문에(Bianchi, Shonfeld, & Laurent, 2014), 직무탈진의 예방은 그 자체로도 중요하며 개인 내 다른 정신건강의 증진으로 이어질 수도 있다. 나아가, 직무탈진의 예방은 이직의도의 감소(이종현, 김민재, 성하늘, 유효중, 2019) 등 개인뿐 아니라 조직에도 이로울 결과로 나타날 수 있다.

전술한 의의에도 불구하고, 본 연구 역시 몇 가지 한계점을 지닌다. 다음에서는 본 연구가 지닌 제한점과 함께 이를 보완하기 위한 후속연구방안을 제안한다.

첫째, 일반적인 직무탈진 척도를 사용하여 고객응대에 특정한 직무탈진 개념을 연구하지 못했다. 고객응대업무에서는 냉소보다 서비스 수혜자에 대한 비인격화가 더 중요할 수 있다. 그러므로 이후 연구에서는 Maslach과 Leiter(1981)의 초기 MBI 척도 등 고객응대업무에 특화된 직무탈진 척도를 사용하여 이러한 결과가 직업에 대한 냉소가 아닌 서비스 수혜자에 대한 비인격화에서도 반복되는지 재검할

필요가 있다.

둘째, 다른 대안모형을 철저히 배제하지는 못했다는 제한이 있다. 본 연구에서 표면행위와 직무탈진 간 관계에서의 순차적 매개모형이 지지됨을 확인하였고, 특히 냉소에서 소진으로 가는 경로보다는 소진에서 냉소로 가는 경로가 더 가능성이 높다는 것을 확인할 수 있었다. 그렇지만 매개모형은 본질적인 인과관계를 나타내는 것으로(Ployhart & Vanderberg, 2010), 본 연구의 모형을 엄격하게 검정하기 위해서는 각 경로마다 다른 시점을 사용하여 총 네 번의 측정 시기를 활용해야 한다. 후속 연구에서는 적어도 세 번 이상의 시차를 이용한 장기종단 설계가 요구된다.

셋째, 비록 새로운 시도였지만 두 시차 간격이 상대적으로 짧았다는 점을 주의해야 한다. 정서노동과 직무탈진 모두 매일 다르게 나타날 수 있다는 선행연구들(예, Hülshager et al., 2013) 바탕으로 짧은 시차를 활용하였으나, 다른 시간 간격을 이용하면 결과도 달라질 가능성이 있다. 일례로, Taris 등(2005)은 일년의 시차를 활용했을 때 정서적 소진에서 개인성취감의 감소에 이르는 직접효과도 있음을 보고하였다. 따라서 몇 주나 몇 달 등의 시차를 적용하여도 동일한 결과가 도출되는지 확인할 필요가 있다.

넷째, 본 연구는 COR이론을 바탕으로 가설을 도출하였으나, 가용 자원의 유무나 자원소비의 지각을 직접적으로 측정하지는 않았다는 한계가 있다. 개념을 바탕으로 표면행위가 내면행위보다 자원을 고갈시킬 것이며, 이것이 더 높은 직무탈진으로 이어질 것이라고 가정하였지만, 실제 행위자가 내면행위보다 표면행위를 할 때 더 자원을 소비하는지는 확인하지 않았다. 후속 연구에서는 표면행위 및 내

면행위에 수반되는 자원의 소비를 직접 측정 하여서 표면행위가 자원을 더 고갈시키는지 확인하는 것이 바람직하다.

마지막으로, 고객응대업무를 세분화하지 않았다는 제한점도 존재한다. 본 연구에서 사용한 설문도구는 응답자들에게 직접 고객응대업무를 수행하는지 질문한 후, “예”와 “아니오” 중 하나를 선택하게 하였다. 이 질문에서 “예”를 선택한 경우에만 정서노동 척도가 제시되었고, 본 연구는 이들의 자료만을 분석에 사용하였다. 특정 표본만을 사용하지 않았다는 것은 결과의 일반화 가능성을 높일 수도 있다. 그렇지만 고객응대업무에도 여러 종류가 존재하고, 같은 고객응대업무라고 해도 구체적인 업종이나 조직에 따라 응대업무의 특성이 다를 수 있다. 예를 들어, 콜센터 직원은 주로 불만을 처리하는 반면, 소매상점 직원은 물건 판매와 홍보를 위주로 할 수 있다. 본 연구는 이와 결부된 세밀한 차이를 확인할 수는 없었다. 따라서 후속연구에서는 특정 고객응대업무만을 포함하거나, 아니면 구체적으로 어떤 고객응대업무를 다루는지를 추가로 조사할 필요가 있다.

서두에서 언급한 것과 같이 전국 서비스/판매 종사자들은 600만 명이 넘는다. 같은 시기 전체 취업자(27,408천명)에서 서비스/판매 종사자들이 차지하는 비중은 각각 약 22.6%나 된다(국가통계포털, 2019). 본 연구는 국내 취업자 인구에서 이와 같이 상당한 비율을 차지하는 고객응대업무 종사자들의 정신건강에 일조하고자 이들 업무에 특화된 정서노동의 구체적 효과 및 그 발달경로를 조사하였다. 화요일의 정서노동이 이틀 뒤인 목요일의 직무탈진으로 바로 연결되고, 이 같은 결과가 화요일의 직무탈진을 통제 한 후에도 관찰되었다는

점에서 정서노동과 직무탈진 간 밀접한 관계를 다시 한 번 확인하였다. 표면행위와 내면행위의 차별적 효과 및 발달경로를 밝힌 연구 결과는 앞으로 서비스/판매 종사자들을 위한 정신건강 및 교육프로그램 개발에 적용될 수 있다.

참고문헌

- 국가통계포털 (2019). (전국)직업별 취업자(서비스 종사자). <http://kosis.kr/search/search.do?query=%EC%84%9C%EB%B9%84%EC%8A%A4%EC%97%85#>에서 2019, 7, 14 자료 얻음.
- 권동균, 김명소, 한영석 (2015). 상사에 대한 정서노동이 직무탈진과 직무열의에 미치는 영향: 조직지원인식의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 28, 457-480.
- 김민영, 박형인 (2016). 직장인의 정서조절에서 마음챙김, 인지적 재평가, 그리고 주의회피의 관계. 한국심리학회지: 건강, 21, 829-843.
- 김원형, 신강현, 허창구, 이종현 (2007). 정서노동과 직무탈진: 자율성과 사회적 지지의 조절효과. 한국심리학회지: 건강, 12, 905-921.
- 박선애 (2014). 정서노동 전략이 직무탈진 및 직무열의에 미치는 영향: 긍정심리자본의 조절효과를 중심으로. 대전대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 박춘신, 장재운 (2017). 정서노동 유형과 웰빙 및 객관적 수행: 표면 및 내면행위의 잠재 프로파일 분석. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 30, 393-413.
- 박형인, 남숙경, 양은주 (2011). 직무소진과 직

- 무태도 및 이직의도와와의 관계: 메타분석적 문헌 고찰. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 24, 457-491.
- 손수경, 김효진, 홍세희 (2019). 다수 집단의 측정동일성 검정을 위한 임의효과 모형: 다층 확인적 요인분석(ML CFA)과 다층 요인혼합모형(ML FMM)의 비교. 한국심리학회지: 일반, 38, 185-218.
- 신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16, 1-17.
- 신강현, 한영석, 김완석, 김원형 (2008). 정서노동과 직무탈진 및 직무열의의 관계: 정서지능의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 21, 475-491.
- 염소란, 김명소 (2017). 상사에 대한 정서노동의 잠재프로파일분석: 정서노동 유형에 따른 선행변인 및 직무효과성 차이. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 30, 465-489.
- 이종현, 김민재, 성하늘, 유효종 (2019). 한국 직장인들의 이직 결정요인에 대한 합리적 질적 연구. 한국심리학회지: 일반, 38, 219-245.
- 정민정, 탁진국 (2004). 성별과 직급에 따른 직무스트레스원에서의 차이: 서비스직 종사자를 중심으로. 한국심리학회지: 건강, 9, 729-741.
- 정민정, 탁진국 (2005). 직무스트레스원과 직무스트레스간의 관계: 남녀관리자에 따른 차이. 한국심리학회지: 건강, 10, 243-258.
- 최우성, 이종구 (2010). 콜센터 상담원의 직무탈진과 정서노동의 전후 관계 확인. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 23, 181-200.
- 허창구, 조중연, 신강현 (2013). 서비스 장면에서의 감정이입(정서전염, 공감배려)이 직무탈진과 직무열의에 미치는 영향. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 26, 579-597.
- 황선경, 이혜진, 박형인 (2018). 상사에 대한 표면행위가 부하직원의 직무탈진에 미치는 효과: 상사 및 부하직원 신경증의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 31, 387-408.
- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior, 79*, 549-562.
- Becker, T. E. (2005). Potential problems in the statistical control of variables in organizational research: A qualitative analysis with recommendations. *Organizational Research Methods, 8*, 274-289.
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2014). Is burnout a depressive disorder? A reexamination with special focus on atypical depression. *International Journal of Stress Management, 21*, 307-325.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review, 18*, 621-656.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*, 499-512.
- Dong, Y., Lioa, H., Chuang, A., Zhou, J., & Campbell, E. M. (2015). Fostering employee service creativity: Joint effects of customer empowering behaviors and supervisory empowering leadership. *Journal of Applied Psychology, 100*, 1364-1380.
- Golembiewski, R. T., Boudreau, R. A., Munzenrider,

- R. F., & Luo, H. (1996). *Global burnout: A worldwide pandemic explored by the phase model*. Greenwich, CN: Jai Press.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 95-110.
- Grandey, A. A., & Melloy, R. C. (2017). The state of the heart: Emotional labor as emotion regulation reviewed and revised. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*, 407-422.
- Gross, J. J. (1998). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology, 74*, 224-237.
- Gross, J. J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology, 39*, 281-292.
- Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology, 91*, 1134-1145.
- Halbesleben, J. R. B., & Demerouti, E. (2005). The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. *Work & Stress, 19*, 208-220.
- Hayes, A. F. (2009). Beyond Baron and Kenny: Statistical mediation analysis in the new millennium. *Communication Monographs, 76*, 408-420.
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach* (2nd ed.). New York, NY: The Guilford Press.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist, 44*, 513-524.
- Hobfoll, S. E., & Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 115-133). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Hülshager, U. R., Alberts, H. J. E., Feinholdt, A., & Lang, J. W. B. L. (2013). Benefits of mindfulness at work: The role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 98*, 310-325.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*, 361-389.
- Jawahar, I. M., Stone, T. H., & Kisamore, J. L. (2007). Role conflict and burnout: The direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions. *International Journal of Stress Management, 14*, 142-159.
- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (2017). *LISREL 9.30 for Windows* [Computer software]. Skokie, IL: Scientific Software International, Inc.
- Kline, R. B. (2016). *Principles and practice of structural equation modeling* (4th ed.). New York, NY: Guilford Press.
- Lee, I. A., & Preacher, K. J. (2013, September). Calculation for the test of the difference

- between two dependent correlations with one variable in common [Computer software]. Available from <http://quantpsy.org/corrtest/corrtest2.htm>.
- 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*, 369-398.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*, 123-133.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior, 9*, 297-308.
- Lesener, T., Gusy, B., & Wolter, C. (2019). The job demands-resources model: A meta-analytic review of longitudinal studies. *Work & Stress, 33*, 76-103.
- Long, E. C., & Christian, M. S. (2015). Mindfulness buffer retaliatory response to injustice: A regulatory approach. *Journal of Applied Psychology, 100*, 1409-1422.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour, 2*, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.
- Neveu, J.-P. (2007). Jailed resources: Conservation of resources theory as applied to burnout among prison guards. *Journal of Organizational Behaviour, 28*, 21-42.
- Park, H. I., Jacob, A. C., Wagner, S. H., & Baiden, M. (2014). Job control and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model. *Applied Psychology: An International Review, 63*, 607-642.
- Park, H. I., O'Rourke, E., & O'Brien, K. E. (2014). Extending conservation of resources theory: The interaction between emotional labor and interpersonal influence. *International Journal of Stress Management, 21*, 384-405.
- Philipp, A., & Schüpbach, H. (2010). Longitudinal effects of emotional labor on emotional exhaustion and dedication of teachers. *Journal of Occupational Health Psychology, 15*, 494-504.
- Ployhart, R. E., & Vandenberg, R. J. (2010). Longitudinal research: The theory, design, and analysis of change. *Journal of Management, 36*, 94-120.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International, 14*, 204-220.
- Shirom, A. (2011). Job-related burnout: A review of major research foci and challenges. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (2nd ed., pp. 223-242). Washington, DC: American Psychological Association.
- Taris, T. W., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. G. (2005). Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach burnout inventory? A review and two longitudinal tests. *Work & Stress, 19*, 238-255.

Totterdell, P., & Parkinson, B. (1999). Use and effectiveness of self-regulation strategies for improving mood in a group of trainee teachers. *Journal of Occupational Health Psychology, 4*, 219-232.

Ward, M. K., & Meade, A. W. (2018). Applying social psychology to prevent careless responding during online surveys. *Applied Psychology: An International Review, 67*, 231-263.

1차원고접수 : 2019. 07. 18.

2차원고접수 : 2019. 09. 08.

3차원고접수 : 2019. 10. 29.

최종게재결정 : 2019. 11. 04.

Sequential Mediation from Emotional Labor to Job Burnout: Contrast between Surface Acting and Deep Acting

Hyung In Park

Sungkyunkwan University

This study compared two strategies of emotional labor, surface acting and deep acting, in terms of their effects on three facets of burnout: exhaustion, cynicism, and professional inefficacy. Participants were 131 service employees who completed two-time online surveys conducted Tuesday and Thursday. It was examined whether Tuesday emotional labor would have effects on Thursday burnout and found that surface acting increased exhaustion and cynicism more than deep acting. In addition, the sequential mediation analyses demonstrated that surface acting had a sequential indirect effect on professional inefficacy through exhaustion and cynicism, whereas deep acting only had a direct effect on professional inefficacy. In other words, pathways from emotional labor to burnout differed depending on the specific strategies of emotional labor as well. These results imply that intervention to emotional labor should be tailored to each strategy.

Key words : job burnout, surface acting, deep acting, emotional labor, mediation