



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

경영학 박사학위 논문

공공서비스 부문 콜센터 상담원의
성격특성이 직무소진에 미치는 영향에
관한 연구:

감정노동전략의 매개효과와 조직지원인식과
정서적 자기효능감의 조절효과 중심으로

The effect of the personality traits of
customer service representatives in public service
sector on job burnout:

Focusing on the mediating effect of emotional labor strategy
and the moderating effect of perceived organizational
support and emotional self-efficacy

울산대학교 일반대학원

HRD컨설팅 전공

김 용 환

공공서비스 부문 콜센터 상담원의
성격특성이 직무소진에 미치는 영향에
관한 연구:

감정노동전략의 매개효과와 조직지원인식과
정서적 자기효능감의 조절효과 중심으로

지도교수 김해룡

이 논문을 경영학 박사학위 논문으로 제출함

2023년 12월

울산대학교 일반대학원

김용환

김용환의 경영학 박사학위 논문을 인준함

심사위원 김병직 (인)

심사위원 정동섭 (인)

심사위원 정종원 (인)

심사위원 김성훈 (인)

심사위원 김해룡 (인)

울산대학교 일반대학원

2023년 12월

국 문 초 록

공공서비스부문콜센터상담원의 성격특성이 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구: 감정노동전략의 매개효과와 조직지원인식과 정서적 자기효능감의 조절효과 중심으로

HRD컨설팅학과 김 용 환

우리 사회가 콜센터 상담원들의 감정노동문제를 해결하기 위해 2018년 산업안전보건법을 개정하는 등 많은 노력을 해오고 있지만 여전히 감정노동문제는 풀어야 할 숙제로 남아있음이 2021년 국가인권위원회의 조사 결과로 확인되었다.

감정노동은 내면행위보다는 표면행위가 문제가 되는 노동이다. 표면행위를 하면 직무소진을 경험할 가능성이 높다. 따라서 어떤 사람이 표면행위를 하는지를 알면 직무소진을 줄일 수 있는 방안을 찾을 수 있을 것이다. 다시 말해, 어떤 성격특성이 표면행위를 하는지를 알면 조직은 인사관리를 통해 직무소진을 줄일 수 있는 대안을 마련할 수 있을 것이다.

인간의 성격은 내적요소와 외적요소로 구성되어 있다. 내적요소는 후천적으로 불변이지만 외적요소는 후천적으로 가변적이다(임영제 등, 2007). 따라서 연구자는 감정노동 문제해결을 위해 먼저 성격특성, 감정노동, 직무소진 간의 영향관계를 파악하고, 조직지원인식과 정서적 자기효능감을 조절변수를 투입하여 조절효과 분석을 통해 조직이 지원할 수 있는 방안을 연구하였다. 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 연구 불모지인 공공서비스부문 콜센터 감정노동에 대한 조사결과를 후속 연구자들에게 제공함으로써 콜센터 감정노동 문제를 연구할 수 있는 기반을 만들었다.

둘째, 외향성과 친화성이 직무소진을 낮추는 이유와 신경증이 직무소진을 높이는 이유를 발견하고 실무에 적용할 수 있는 방안을 제시했다.

셋째, 신경증의 콜 상담원에 대해서는 조직지원인식을 높여서 표면행위를 줄이고, 표면행위를 하는 콜 상담원에 대해서는 정서적 자기효능감을 높여 주어 직무소진을 낮출 수 있음을 확인했다. 동시에 실무적으로 활용할 수 있는 세부 방안을 제시했다.

넷째, 대부분의 공공서비스부문 콜센터는 콜 상담원이 부족하여 특정 시간에 인바운드 콜이 집중되게 되면 대기호가 늘어서 고객의 불만이 증가하는데 그 해결 방안을 제시했다.

다섯째, 고객만족도 제고는 콜 상담원의 상담 질에 직접적으로 영향을 받기 때문에 고객만족도를 높이면서 콜 상담원을 보호할 수 있는 근거와 방안을 인사관리측면에서 제시했다.

여섯째, 부수적이기는 하지만 연령이 표면행위에 유의한 영향을 미치고 있음을 발견했다.

이 논문은 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성, 감정노동전략, 직무소진, 조직지원인식, 정서적 자기효능감의 관계 구명(究明)을 통해 우리 사회 감정노동문제 해결에 일조한 것에 큰 의의가 있다.

주제어 : 성격특성, 감정노동전략, 직무소진, 조직지원인식, 정서적 자기효능감

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구배경 및 목적	1
제2절 연구목적	5
제2장 이론적 배경	7
제1절 Big5 성격	7
제2절 감정노동	12
제3절 직무소진	17
제4절 조직지원인식	22
제5절 정서적 자기효능감	29
제3장 연구설계	34
제1절 연구모형	34
제2절 선행연구 및 가설설정	35
1. 성격특성과 직무소진간의 관계	35
2. 성격특성과 감정노동전략 간의 관계	37
3. 감정노동전략과 직무소진간의 관계	41
4. 성격특성과 직무소진과의 관계에서 감정노동전략의 매개효과 ...	44
5. 성격특성과 감정노동전략과의 관계에서 조직지원인식의 조절효과	· 46
6. 감정노동전략과 직무소진과의 관계에서 정서적 자기효능감의 조절	
효과	49
제3절 변수의 조작적 정의와 측정	52
제4절 연구대상 및 조사방법과 자료분석 방법	55
1. 연구대상 및 조사방법	55

2. 자료분석 방법	55
제4장 실증분석	58
제1절 자료의 기초통계 분석	58
제2절 타당도 및 신뢰도 분석	59
제3절 연구모형 및 가설 검증	64
1. 연구모형 검증	64
2. 가설 검증	65
1) 성격특성과 직무소진간의 관계	65
2) 성격특성과 감정노동전략 간의 관계	66
3) 감정노동전략과 직무소진간의 관계	68
4) 성격특성과 직무소진과의 관계에서 감정노동전략의 매개효과	69
5) 성격특성과 감정노동전략과의 관계에서 조직지원인식의 조절 효과	77
6) 감정노동전략과 직무소진간의 관계에서 정서적 자기효능감의 조절 효과	81
제4절 연구결과에 대한 논의	84
제5장 결론 및 시사점	89
제1절 연구요약	89
제2절 시사점	92
제3절 한계점 및 향후 연구방향	99
참고문헌	100
Abstract	118
[부록] 설문지	121

표 목 차

<표1> 성격 5요인과 6가지 하위특질	12
<표3-1> Big5 성격과 감정노동의 관계에 관한 선행연구의 결과	38
<표3-2> 감정노동과 직무소진과의 관계	43
<표3-3> 설문지의 구성	54
<표4-1> 인구통계학적 특징	58
<표4-2> 탐색적 요인분석 결과	59
<표4-3> 확인적 요인분석 결과	61
<표4-4> 신뢰도 분석 결과	62
<표4-5> 측정변인의 상관관계 분석	64
<표4-6> 모형의 적합도 지수	64
<표4-7> 성격특성과 직무소진간의 직접효과 검증	65
<표4-8> 성격특성과 감정노동전략 간의 직접효과 검증	67
<표4-9> 감정노동전략과 직무소진간의 직접효과 검증	68
<표4-10> 성격특성(외향성)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동 전략(표면행위)의 매개효과 검증	69
<표4-11> 성격특성(친화성)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동 전략(표면행위)의 매개효과 검증	71
<표4-12> 성격특성(신경증)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동 전략(표면행위)의 매개효과 검증	72
<표4-13> 성격특성(외향성)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동 전략(내면행위)의 매개효과 검증	73
<표4-14> 성격특성(친화성)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동 전략(내면행위)의 매개효과 검증	74

<표4-15> 성격특성(신경증)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동 전략(내면행위)의 매개효과검증	76
<표4-16> 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)과 감정노동전략(표면행위) 간의 관계에서 조직지원인식의 조절효과 검증	79
<표4-17> 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)과 감정노동전략(표면행위) 간의 관계에서 조직지원인식의 조건부효과	79
<표4-18> 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)과 감정노동전략(내면행위) 간의 관계에서 조직지원인식의 조절효과 검증	81
<표4-19> 감정노동전략(표면행위, 내면행위)과 직무소진간의 관계에서 정서적 자기효능감의 조절효과 검증	83
<표4-20> 감정노동전략(표면행위, 내면행위)과 직무소진간의 관계에서 정서적 자기효능감의 조건부효과	83
<표5> 분석결과 요약	89

그 립 목 차

<그림3> 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성, 감정노동전략, 직무 소진, 조직지원인식, 정서적 자기효능감의 관계 모형	34
<그림4-1> 성격특성(신경증)과 감정노동전략(표면행위)간의 관계에서 조직 지원인식의 조절효과 검증	80
<그림4-2> 감정노동전략(표면행위)과 직무소진 간의 관계에서 정서적 자기 효능감의 조절효과 검증	84

제1장 서론

제1절 연구배경 및 목적

1. 연구배경

2018년 산업안전보건법 개정(감정노동자 보호법¹⁾ 도입) 이후 콜산업 업계의 법 개정 효과를 보면, 고객의 폭언이나 성희롱이 감소했다는 평가는 30.2%인 반면 감소하지 않았다는 평가는 31.0%로 그 효과가 없거나 미미하다고 보고되었다.

2021년 국가인권위원회가 조사한 콜센터 노동자 인권상황 실태조사에서도 콜센터 상담원들은 감정노동으로 인해 스트레스를 많이 받는다는 응답이 그렇지 않다는 응답보다 6배나 높게 조사되어²⁾ 여전히 우리사회에는 감정노동 문제 해결을 위해 노력은 하지만 아직까지 해결되지 않고 있음을 알 수 있다.

콜센터 상담원들은 자신이 실제로 느끼는 감정과 다른 조직에서 요구하는 감정을 표현해야 하는 경우가 많기 때문에 다른 직업군보다 더 큰 감정부조화를 경험하게 되며(김현정, 2013), 이러한 감정부조화는 긴장과 스트레스를 유발하고 직무소진을 초래하게 된다(Brotheridge & Grandey, 2002). 스트레스와 직무소진은 상담원에게는 정신적·신체적 질병의 원인이 될 수도 있고, 고객들에게는 고객 불만족으로 연결될 수 있으며, 기업체에게는 노사갈등과 생산성 저하, 기업이미지 실추 등으로 연결될 수 있기 때문에 문제 해결방안 모색 및 연구, 예방관리가 무척

1) 2018년 10월 산업안전보건법 내 추가된 <고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치> 법규 및 시행규칙, 시행령에서는 크게 예방과 사후대응 두 가지 측면에서 사업주의 역할을 서술하고 있다. 시행규칙에서 주로 제시하고 있는 예방책으로는 문구 게시 또는 음성안내, 고객 응대 업무 매뉴얼 마련, 그리고 매뉴얼 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시 항목 등이다. 사후대응책으로는 시행령에 따른 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간의 연장, 상담 지원, 손해배상청구지원이 기술되어 있다

2) 콜센터 노동자 인권상황 실태조사 결과발표 및 정책토론회 자료집 (2022). 국가인권위원회.

중요함을 알 수 있다. 특히 공공 서비스는 정부와 공공 기관이 제공하는 다양한 서비스로 우리 모두가 안정적이고 안전한 환경에서 살아갈 수 있도록 보장하고, 사회의 모든 구성원들에게 평등하게 삶의 질을 향상시킬 수 있는 기회를 부여하며, 국가와 지역 사회의 경제적 발전을 지원하고, 지속 가능한 미래를 구축하는 데 기여하기 때문에 정부와 공공기관은 일선에서 이 업무를 담당하는 콜센터 상담원의 직무역량향상과 근로조건 향상을 위해 법 개정 등을 하는 등 꾸준한 노력을 해왔다.

그럼에도 불구하고 최근 인권위원회의 조사에 의하면 공공서비스부문이 민간서비스부문에 비해 감정노동 등에 따른 직무 관련 스트레스가 더 크다고 조사되었고,³⁾ 이 문제의 근본적 해결 없이는 대국민 서비스의 질을 기대할 수 없다는 결론에 도달했다. 이에 공공서비스부문 콜센터 상담원을 감정노동과 직무소진에 주목하게 되었다.

콜센터 상담원이 고객과의 통화과정에서 경험하는 직무소진을 어떻게 극복하느냐는 서비스의 질과 고객만족 그리고 콜센터 상담원의 행복(well-being)에 많은 영향을 미치기 때문에 콜센터 상담원이 경험하는 심리적 문제에 관심을 가질 필요가 있다. 여기서 중요한 것은 같은 근무 환경에서 일하는 모든 콜센터 상담원이 감정노동의 부정적 결과를 동일하게 경험하는 것이 아니라는 점이다(조혜진, 박효진, 2012).

이는 감정노동자 개인의 심리적 특성 즉, 성격특성에 따라 감정노동의 부정적 결과를 더 많이 경험할 수도 있지만 유연한 적응 특성을 보이며 긍정적인 결과를 경험할 수도 있다는 것을 의미한다할 수 있겠다.

성격은 개인의 태도 및 행동과 그에 따른 개인 및 조직의 성과를 예측하는 변수로서 다양한 학문 분야에서 연구되고 있으며, 경영학에서는 특히 인적자원관리와 마케팅 분야에서 집중적으로 연구되고 있다(이채은, 이진영 2010). 왜냐하면 어떠한 성격의 종업원이 직무를 가장 효율적으로 수행할 수 있는지에 관한 성격-직무 적합성 연구는 이론적·실무적으로 중요하기 때문이다. 이에 본 연구에서는 성격특성과 감정노동, 성격특

3) 콜센터 노동자 인권상황 실태조사. 2021. 국가인권위원회

성과 직무소진의 관계도 구명(究明)한다.

감정노동이란 용어는 미국 사회학자 Hochschild(1983)가 1983년에 발표한 *The managed Heart ; commercialization of human feeling* (관리된 마음; 인간 감정의 상품화)에서 델타항공 승무원들이 자신의 직무를 수행할 때 사회적으로 바람직해 보이는 감정을 의도적으로 조절하고 있다는 점을 주목하고, 정신노동과 육체노동으로 설명할 수 없는 감정노동이 있다고 소개한데서 비롯되었다. Hochschild(1983)는 감정노동이란 외부적으로 관찰 가능한 표정과 몸짓을 표현하기 위한 느낌의 관리로 정의했다. 다시 말해 서비스 종사원이 고객을 대하는 상황에서, 자신의 실제 감정과 조직에서 요구하는 감정표현이 다를 경우에, 조직에서 요구하는 감정을 표현하기 위하여 실제 감정을 변화시키거나 조절하는 노력과 행동으로 정의했고, 감정노동을 내면행위(Deep Acting)와 표면행위(Surface Acting)로 구분했다. 종업원은 이 두 가지 행위 중에서 한 가지 행위를 선택하여 수행하기 때문에 이를 감정노동전략(emotional labor strategies)이나 감정노동수행방식이라고 한다(Grandey 2000; 강현진, 2016; 최지환, 2016). 감정노동전략(내면행위)은 종업원과 고객 모두에게 긍정적인 결과인 종업원만족, 고객만족 등을 유발하는 반면에, 감정노동전략(표면행위)은 종업원에게 부정적인 결과인 직무스트레스, 직무소진, 종업원불만족 등을 유발한다는 것이 대부분의 선행연구에서 공통적으로 인정되고 있는 결과이다(김상희 2009; 김유경 2013; Austin et al., 2008). 따라서 어떤 개인적 특성(성격)을 지닌 종업원이 감정노동전략(표면행위)보다 감정노동전략(내면행위)을 더 많이 선택하는지에 대한 연구는 스트레스와 직무소진을 낮추는데 기여할 수 있고, 종업원의 선발과 교육에 필요한 기초 정보를 제공함으로써 조직의 성과향상과 사회적인 문제의 해결에 도움이 될 수 있을 것이다(최지환·김종인 2014).

한편, 2014년 고용노동부가 실시한 ‘일하는 방식과 문화에 대한 인식조사 결과’에 따르면 근로자 10명 중 7명은 직무소진 상태를 경험하고 있는 것으로 나타났다. 직무소진은 일반적인 직무스트레스와는 다르며,

직무스트레스 요인들이 축적될 경우 발생하는 현상으로 알려져 있다. 또한 선행연구들의 결과에 따르면 직무소진은 정신적·육체적 측면에 나쁜 영향을 미칠 뿐만 아니라, 불안, 우울, 근골격계질환, 심장질환 등과도 높은 관련성이 있고, 업무능력 및 학습능력을 저하시킨다고 하였다(권성현, 2009; 염영배, 2012; Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 콜센터 상담원들은 감정노동으로 인하여 다른 직업군보다 더 큰 감정부조화를 경험하게 된다(김현정, 2013). 이러한 감정부조화는 긴장과 스트레스를 유발하고 직무소진을 야기하게 된다(Brotheridge & Grandey, 2002). 직무소진은 개인마다 느끼는 정도가 다르고, 개인의 심리적 요인이 매우 중요하다. 그러므로 개인이 겪는 직무소진 경험을 줄이거나 직무소진을 사전 예방하기 위하여 개인 성격과 직무소진의 관계를 심층적으로 연구할 필요성이 있다.

성격특성과 감정노동전략(표면행위, 내면행위)의 관계에서, 조직지원인식이 조절효과를 보인 것은 2014년 장동욱의 연구가 유일하고, 부분 검증되었다. 본 연구와의 차이점이 있다면 장동욱의 연구는 대상자가 1:1 대면의 장면에서 감정노동을 하는 외식기업 조리사를 대상으로 하였지만 본 연구는 공공서비스부문 콜센터 상담원을 대상으로 한 점이다. 따라서 성격과 감정노동의 관계에서 1:1 비대면의 콜상담원에게도 조직지원인식의 조절효과를 보이는지를 검증하여 보다 더 내면행위를 잘 하게 하거나 감정노동의 부정적 효과를 낮출 수 있도록 관리가 가능할 것이므로 조직차원의 조절효과를 보고자한다. 즉, 조직지원인식이 성격특성과 상호작용하여 표면행위를 줄이거나 내면행위를 강화할 수 있는지를 검증하여 인적자원관리에 활용하고자 한다.

정서적 자기효능감은 비교적 최근에 와서야 연구가 진행된 개념으로 Bandura(1997)의 자기효능감 개념과 가장 관련이 깊다(김은정 2021). 선행연구에서는 자기효능감의 개념을 특정 상황이나 과제들 간의 상호관련성이 높은 과제영역에서 나타나는 특수적 자기효능감(specific self-efficacy)과 보편적 상황에서의 일반적 자기효능감(generalized

self-efficacy)로 구분하여 살펴보고 있다. 특수적 자기효능감은 특정 영역에서, 일반적 자기효능감은 삶의 모든 영역에서 축적된 성공과 실패의 경험에 의해서 좌우되는 것이다. 선행 연구자들은 정서적 자기효능감을 정서적 기능에 관한 상황 특수적 자기효능감으로 자신들의 정서적 기능 능력에 대한 믿음으로 정의했다(Dacre Pool & Qualter, 2012; Kirk, Schutte & Hine, 2008). 즉, 정서적 자기효능감은 어떠한 행동을 해야 되는 상황에서 정서를 인식하고, 사용하고, 이해하고, 관리할 수 있다는 개인의 자신감을 말한다(Galla & Wood, 2012).

따라서 정서적 자기효능감은 콜 상담이라는 특수적 상황에서의 자기효능감이라 할 수 있다. 그러므로 감정노동과 직무소진의 관계에서 정서적 자기효능감이 투입되면 감정노동전략(표면행위, 내면행위)에 영향을 미쳐 직무소진을 강화 또는 완화효과가 있을 수 있을 것이므로 이를 통해 직무소진을 줄일 수 있는 방안을 찾을 수 있을 것이다.

이에 본 연구에서는 공공서비스부문 콜센터 상담원을 대상으로 성격특성들(외향성, 친화성, 신경증)과 감정노동전략(표면행위, 내면행위)이 직무소진에 미치는 영향력을 밝히고, 감정노동전략의 매개효과를 구명(究明)하고자 한다. 또한 성격특성들과 감정노동전략과의 관계에서 조직차원의 조직지원인식의 조절효과와 감정노동전략과 직무소진의 관계에서 개인차원의 정서적 자기효능감의 조절효과를 검증하고자 한다. 이를 통해 콜센터 상담원의 직무소진을 줄이고 조직의 생산성을 높이며 상담원의 상담역량 강화와 상담원의 관리방안을 마련하는데 실무적인 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

제2절 연구목적

이 연구의 목적은 공공서비스부문 콜센터 상담원의 직무소진을 줄이고 조직의 생산성을 높이며 고객만족과 상담원의 삶의 질 향상을 위해 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성(외향성, 친화성, 신경증), 감정노동

(표면행위, 내면행위), 직무소진, 조직지원인식, 정서적 자기효능감의 관계를 구명(究明)하는데 있다. 이와 같은 연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구목표는 다음과 같다.

첫째, 공공서비스부문 콜센터 상담원의 직무소진에 대한 성격특성의 영향을 구명(究明)한다.

둘째, 공공서비스부문 콜센터 상담원의 감정노동전략(표면행위, 내면행위)에 대한 성격특성의 영향을 구명(究明)한다.

셋째, 공공서비스부문 콜센터 상담원의 직무소진에 대한 감정노동전략(표면행위, 내면행위)의 영향을 구명(究明)한다.

넷째, 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성과 직무소진과의 관계에서 감정노동전략(표면행위, 내면행위)의 매개효과를 구명(究明)한다.

다섯째, 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성과 감정노동전략(표면행위, 내면행위)의 관계에서 조직지원인식의 조절효과를 구명(究明)한다.

여섯째, 공공서비스부문 콜센터 상담원의 감정노동전략(표면행위, 내면행위)과 직무소진의 관계에서 정서적 자기효능감의 조절효과를 구명(究明)한다.

제2장 이론적 배경

제1절 Big5 성격

1. 성격의 개념 및 정의

성격(personality)은 라틴어 persona에서 그 유래를 찾아볼 수 있다. persona는 연극배우가 얼굴에 쓰는 가면을 의미한다. 이후 persona는 의미가 점차 변화되어 개인의 전체적인 인상을 뜻하는 단어로 사용되었다. 로마시대에는 고귀한 성질을 가진 개인을 의미하는 말로 사용되었지만 현대에는 한 사람의 진실한 속성이나 다른 사람과 구별할 수 있는 인상 전체를 의미하는 단어로 사용되고 있다(이부영, 1996).

인간의 성격은 내적요소와 외적요소로 구성된다. 내적요소는 특성과 기질로 구분 된다. 특성(character)은 선천적으로 타고난 심리적 요소로서 비교적 안정된 특성을 지닌다. 기질(temperament)은 생물학적으로 결정되는 체질처럼 선천적으로 결정되어 변하지 않는 특성을 가진다. 이러한 성격의 내적요소는 주로 선천적인 유전에 의해 형성되어 인간의 행동에 영향을 미치며 후천적으로 변하지 않는 특성을 지닌다(임영제 등, 2007).

외적요소는 후천적으로 형성된 심리적 요소로서 개성(individuality)으로 불린다. 개성은 다른 사람과 구별되는 각 개인의 고유한 심리적 특성으로서 성격의 독자성과 사회문화적 심리요소에 중점을 둔 개념이다. 따라서 개성은 생활환경이나 사회 문화적 특성에 따라 학습에 의해 후천적으로 형성되기 때문에 주어진 환경의 변화에 따라 변할 수 있다는 특성을 지닌다(임영제 등, 2007).

성격은 학자들의 성격연구의 접근방법에 따라 다양하게 정의되고 있다. Cattell(1946)은 성격이란 한 개인이 특수한 상황에서 무엇을 할지 예측할 수 있게 해주는 원리라고 하였다. Goldberg(1981)는 성격이란 개인

의 전체적인 심리체계를 의미하는 포괄적이고도 광범위한 개념이라고 하였다. Hodgetts(1984)는 성격을 사람들 간에 유사성과 차이점을 결정하는 비교적 안정적인 일련의 특성과 경향이라고 하였다. Ozer, D. j. & Benet-Martinez. V.(2006)는 성격(personality)이란 환경의 영향에 관계없이 행위에 영향을 미칠 수 있는 개인만의 독특한 심리적 특징으로서 타인과 구별되는 개인적인 특성이라고 정의하였다. 유희경·김미연·정희경(2007)은 다른 사람과 구별되는 개인의 독특하고 특징적인 사고나 감정 또는 행동의 양식으로서 개인을 일정한 방향으로 행동하게 하는 것으로 정의하였다. 권석만과 김민정은 각각 그의 저서에서 성격은 사회적·생물학적·심리적 존재로서 인간이 이 세상을 살아가는데 있어 인간으로서 공통성뿐만 아니라 개인의 독특성이 반영되어 나타나는 역동적이며 조직화된 특성이자(권석만, 2017) 다양한 상황에서 일관되고 지속적으로 나타나는 개인의 고유한 행동 패턴(김민정, 2020)이라고 정의하였다.

이렇듯 성격은 학자들마다 다양하게 정의하고 설명하고 있는데 Goldberg(1981)와 Digman(1990)은 지금까지 인간의 성격을 설명하는 다양한 개인차 이론들 중에서도 Big5성격이론이 가장 설득력 있게 성격을 설명하고 있는 모형이라고 하였다.

Big5성격이론은 특질이론의 관점에서 연구가 시도되었다. 특질이론(trait theory)은 성격의 기본구성요소를 발견하고 서술하는 것을 강조하며, 성격이 무엇으로 구성되어 있는지 설명한다(John et al., 2008). 특질(trait)이란 다양한 종류의 자극에 같거나 유사한 방식으로 반응하는 경향 혹은 사전성향(predisposition)이다(Allport, 1937). 특질은 환경의 자극 측면에 반응하는 일관적이며 지속적인 방식이며 개인 안에 실제로 존재하며 행동을 결정하거나 혹은 행동의 원인이 된다.

Allport & Odbert(1936)는 영어사전(Webster의 New International Dictionary)에서 성격과 행동을 설명하는데 사용되는 약 18,000개의 고유한 용어를 식별했다. Cattell(1943)은 Allport & Odbert(1936)의 약 18,000개 성격 서술어들을 16개의 군집으로 줄였다, 그리고 이 목록을 토

대로 16요인 성격검사(16PF)를 만들었다. 이후 Costa와 McCrae(1992)가 모든 사람들에게는 정도는 다르지만 공통적으로 다섯 가지 기본적 특질이 있음을 강조하고 그것을 5개의 특질로 축소하였다. 즉, 사람들에게 공통적으로 존재하는 성격특성(Big5 성격)이 있는데 외향성, 친화성, 성실성, 신경증, 개방성으로 구성되어 있으며 이들 5개요인은 개인들 간의 차이뿐만 아니라 행동을 포괄적으로 설명해 줄 수 있다고 하였다(Buss, 1989). 지금까지 인간의 성격을 설명하는 다양한 개인차 이론들 중에서도 Big5성격이론이 가장 설득력을 지닌 성격 모형인 것으로 알려지고 있다(Digman, 1990; Goldberg, 1981).

이에 본 연구는 Big5성격이론에 근거하며 인간의 성격은 내적요소와 외적요소로 구성되어 있고 내적요소는 후천적으로 불변이지만 외적요소는 후천적으로 가변이라는 관점에서 연구를 진행한다.

2. Big5 성격의 구성요소

Big5 성격은 5가지 특질로 구성되어 있다. 5가지 특질은 외향성, 친화성, 신경증, 성실성, 친화성이다.

3.1 외향성(Extraversion)

외향성(Extraversion)은 다른 사람과 함께 교류하는 인간관계적 자극을 추구하는 성향을 뜻하며(Costa & McCrae, 1992). 사교성과 지배성 측면에서 대인관계와 관련되어 있고, 타인과의 교제나 상호작용하는 것을 추구하는 경향성이 있다(Goldberg, R. J. 1990).

외향성의 구성요인에는 따뜻함, 사교성, 자기 주장성, 활동성, 흥분 추구, 긍정적 정서가 있다.

외향성이 강한 사람들은 심리학적 에너지의 방향이 외부를 향해 있으며 활동수준이 높아서 사교적이고 자기주장을 잘하며 긍정적인 정서를 잘 느끼는 경향이 있다(권석만, 2017). 또한 외향성이 높은 사람들은 열정적이고 낙천적이며 표현이 풍부하고 타인을 편안하게 해주는 반면, 외

향성이 낮은 사람들은 조용하고, 수줍음을 잘 타고, 서먹서먹하고, 억제하며, 나서지 않고 뒤로 물러서며, 말이 없는 경향 등이 나타난다(John, O. P. 1990). 따라서 외향성이 높은 사람들은 다른 사람과 잘 어울리고, 관계를 형성하며, 활력이 있고, 참여적이다. 이러한 외향성은 여러 연구에서 직무수행과 정적인 상관을 지니는 것으로 보고되었다(Barrick & Mount, 1991; Rothman & Coetzer, 2003; Thoresen et al., 2004).

3.2 친화성(Agreeableness)

친화성(agreeableness. 수용성, 인화성, 호의성)은 다른 사람에 대해서 우호적이고 협동적인 성향을 뜻하며 타인에 대한 관심과 신뢰 및 관대한 정서, 타인들과 조화롭고 편안한 관계를 유지하는 정도를 의미한다.

친화성의 구성요인에는 신뢰, 강직함, 이타성, 순종, 겸손 온화함 등이 있다.

친화성이 높은 사람은 친사회적이고 기본적으로 사람들을 신뢰하며 다른 사람에게 공감하고, 저항적이거나 경쟁하지 않을 뿐 만 아니라(김민정, 2020), 따뜻하고, 부드러우며, 공감적이고, 이타적인 행동을 나타낸다(권석만, 2017). 또한 친화성이 높은 사람일수록 양보심과 인내심이 많고, 관대하고 협조적이며, 이타적이기 때문에 다른 사람을 세심하게 배려할 줄 안다(최무영, 2007).

따라서 친화성이 높은 사람들은 친절하고 호의적인 착한 사람으로서 원만하고 긍정적인 인간관계를 형성하기 때문에 고객을 대상으로 일하는 서비스 분야에서 강점을 나타낼 수 있다(Costa & McCrae, 1992).

3.3 신경증(Neuroticism)

신경증(neuroticism. 민감성, 신경과민성)은 불안, 우울, 분노와 같은 부정 정서를 잘 느끼는 성격특성을 뜻하며 부정 정서성 또는 정서적 불안정성이라고 불리기도 한다.

신경증의 구성요인에는 불안, 적대감, 우울, 자의식, 충동성, 스트레스

에 대한 취약성과 같은 요인들이 있다. 이러한 성향이 높은 사람들은 정서적으로 예민하고 불안정하며 사소한 일에도 상처를 잘 받는 경향이 있고 감정조절이 어렵다(권석만, 2017). 또한 이들은 스트레스에 대처하는 기술이 빈약하고 슬픔, 분노 등의 부정적 정서를 많이 경험하며 지쳐있기 쉽다(김민정, 2020). 그래서 신경증이 높은 사람은 비합리적인 신념체계로 인해 후속되는 감정과 행동에 부정적인 영향을 미치게 될 가능성이 크다(김해룡·김정자, 2013).

3.4 성실성(Conscientiousness)

성실성(conscientiousness)은 자기조절을 잘 하고 책임감이 강한 성취지향적인 성향을 말하며(Costa & McCrae, 1992), 사회적인 규범이나 규칙, 규정, 원칙들을 잘 지키려고 하는 정도를 나타낸다. 성실성의 구성요인에는 자기효능감, 질서, 의무준수, 성취노력, 자기훈련, 조심성과 같은 특질들이 있다. 그래서 성실성 점수가 높은 사람은 부지런하고, 신중하고, 계획성이 있으며, 철저하고, 책임감 있고, 신뢰감을 주는 특성을 보인다. 또한 성실성이 높은 사람들은 주어진 일을 유능하게 잘 처리하며 계획적이고 신중하며 질서정연한 것을 좋아한다. 반면에 성실성이 낮은 사람들은 산만하고 일관성이 없으며 분명한 목표와 계획 없이 나태한 삶을 영위하는 경향이 있다(권석만, 2017).

3.5 개방성(Openness to Experience)

개방성(openness to experience)은 호기심이 많고 새로운 체험을 좋아하며 다양한 경험과 가치에 대해서 열린 자세를 지닌 개방적인 성향을 뜻한다(Costa & McCrae, 1992). 개방성은 선천적, 유전적이라기보다는 가정환경 교육, 사회문화적 배경 등의 후천적 결과로서 나타난다고 알려져 왔으며(Digman, J.M. 1990), 개방성의 구성요인에는 상상, 호기심, 창조성 새로움, 혁신, 예술, 변화 등을 구성개념으로 한다.

개방성이 높을수록 전통적 권위를 인정하지 않으며 도전, 변화, 진보,

개혁의 입장을 지니고 견해 차이에 대해서 관용적인 경향이 있다(권석만, 2017). 또한 경험에 대한 개방성이 높은 사람은 상상력이 풍부하고, 자신이 하고 있는 활동에 몰입할 수 있으며, 현실에 대항하기 쉽다(김민정, 2020). 아울러 모험적이고, 미적 감수성이 뛰어날 뿐만 아니라 상상력이 풍부하고, 지적인 탐구심이 강한 특질이 있다(권석만, 2017).

상기 내용을 성격5 요인별 하위특질을 정리하면 아래 <표1>과 같다.

<표1> 성격5 요인과 6가지 하위특질

5요인	6가지 하위 특질
외향성(Extroversion)	사교성, 활동수준, 주장성, 흥분추구, 긍정적 정서, 따뜻함
친화성(Agreeableness)	솔직성, 신뢰성, 이타성, 겸손, 마음이 여림, 순응성
성실성 (Conscientiousness)	자제심, 의무감, 유능감, 질서, 신중함, 성취노력
신경증(Neuroticism)	불안, 자의식적임, 우울, 상처를 잘 받음, 충동성, 분노, 적대감
개방성(Openness)	공상, 미를 추구함, 감정, 아이디어, 행위, 가치

출처 : Pervin, L. A., & John, O. P. (2001). *Personality: Theory and research* (8th ed.). New York; John Wiley & Sons.

제2절 감정노동(Emotional Labor)

1. 감정노동의 개념 및 정의

감정노동의 개념은 미국 사회학자 Hochschild가 1983년에 자신의 저서 *The managed Heart: commercialization of human feeling* (관리된 마음; 인간 감정의 상품화⁴⁾)에서 정신노동과 육체노동만으로 설명할 수 없는 새로운 유형의 ‘감정노동’이 있다고 처음 소개하면서부터 감정노동은 활발히 논의 되고 정립되어 왔다.

4) Hochschild는 노동자가 조직이 정한 규칙에 따라 자신의 감정을 조절하고 정해진 감정규칙에 따라 감정을 표현해야 하는 현상을 ‘인간감정의 상품화 (commercialization of human feeling)’라고 했다.

감정노동의 개념을 이해하기 위해서는 그간의 개념 논의들을 두루 살펴볼 필요성이 있다. 감정노동이 되려면 적어도 다음 세 가지의 개념을 포함해야 한다(최슬기, 2015). 첫째, 개인의 감정표현이 ‘사적인 삶’에서 ‘공적인 삶’의 일부로 전환되어야 한다(Hochschild, 1983). 즉, 개인의 감정에 대한 통제권이 개인에서 조직으로 옮겨갔음을 의미한다. 둘째, 개인의 적절한 감정표현과 관련한 ‘표현규칙’이 존재해야 한다(Ekman, 1973). 즉, 조직은 개인의 감정표현과 관련하여 나름의 옳고 그름에 대한 기준을 부여하고 있으며, 이를 통해 개인의 평가 보상 처벌 등 관리적 조치를 연계시킬 수 있는 표현규칙이 있어야 한다. 셋째, 자연스런 감정표현이 아닌 ‘노동의 하나’여야 한다. 즉, ‘의도적 노력’과 ‘심리적 비용’을 요구하는 ‘노동의 일환’으로 수행되어야 함을 의미한다(Hochschild, 1983).

Hochschild(1983)가 감정노동의 개념을 제시한 이후 여러 연구자들이 감정노동의 개념을 정련화 시키려는 노력을 해왔다(Grandey, 2000; Morris & Feldman, 1996; Ashforth & Humphrey, 1993). 먼저 Hochschild(1983)는 감정노동을 임금을 위해 외적으로 관찰 가능한 표정과 몸짓으로 표현을 창출하는 느낌의 관리로 정의하면서 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)로 감정을 관리한다고 하였다. 감정노동은 일종의 자기규제과정(self-regulatory process)이며, 종업원이 조직이 정한 규범에 따라 자신에게 요구되는 감정을 표현하는 것이라고 설명하였다(Hochschild, 1983).

Ashforth & Humphrey(1993)는 Hochschild(1983)가 제시한 감정노동의 구성개념을 더욱 확장시켜 감정노동을 적절한 감정을 표현하는 행위로 정의하였다. 이는 감정노동에 표면행위 및 내면행위를 넘어서 실제 감정의 표현인 진실행위라는 세 번째 범주를 포함시킴으로써 Hochschild(1983)의 정의를 확대시켰다(장재규, 2010).

Morris & Feldman(1996)은 Ashforth & Humphrey(1993)와는 다른 시각에서 감정노동을 개념화하였는데 서비스 거래라는 특정한 상황⁵⁾ 하에

5) 감정표현의 빈도(Frequency), 감정표현의 지속시간 및 강도, 표현되는 감정의 수, 감

서의 상호작용을 강조하며, 감정노동을 감정노동자가 고객과 상호작용하는 동안 기업이 정한 적절한 감정을 표현하는 데 필요한 노력(effort), 계획(planning), 통제(control)라고 정의하였다. 이러한 개념화는 비록 개인이 자신의 감정을 관리할 수 있을지라도 주어진 감정표현의 적절성이 최소한 환경요소들에 의해 정의된다는 것을 강조한 것이다(장재규 2010).

Grandey(2000)는 감정노동을 감정표현들을 규제하는 과정 및 조직목표를 달성하기 위한 느낌 혹은 감정의 관리로 정의하였다. 그녀는 Gross(1998)의 감정조절과정 모델(emotion regulation process model)을 적용하여 감정규제를 관찰가능한 감정표현의 규제로서 표면행위와 느낀 감정의 규제로서 내면행위로 구분하고, 표면행위와 내면행위가 어떤 내적 규제과정을 거쳐 감정노동으로 수행되는지를 설명하였다.

주시각(2013)은 상기 감정노동의 개념과 정의를 종합하여 콜센터 상담원의 감정노동을 정의하였는데 감정노동이란 콜센터 상담원이 직무 수행시 효율적인 업무처리를 위하여 자신의 실제 감정보다 조직의 규범에 맞게 본인의 감정을 조절하려는 노력으로 정의 하였다.

인간이 하는 모든 일에는 감정이 개입되지 않은 일은 없다. 김희정·박득·복미정(2014)의 감정노동에 대한 정의에 의하면 감정노동이란 업무상 요구되는 특정한 감정 상태를 연출하거나 유지하기 위해 행하는 일체의 감정관리 활동이 직무의 40%이상을 차지하는 노동유형을 말한다(박홍주, 2006; 박정근·이영희·유원상, 2013)고 정의하였다.

2. 감정노동의 구성요소

Hochschild(1983)에 따르면 감정노동은 표면행위와 내면행위로 구성되어 있다. 감정노동이 일반적으로 표면행위 내면행위 분류되는 이유는 감정노동 자체가 감정의 조절(regulation of emotion)에 초점을 맞추고 있기 때문이다(장재규, 2010). 따라서 감정노동인지 아닌지의 여부는 종업

정부조화 등

원이 업무를 수행하면서 감정 조절 노력을 하느냐 안 하느냐에 달려있다. 또 표면행위인지 내면행위인지의 구분은 감정표현의 진정성에 달려있다(김상희 2009; Brotheridge and Grandey 2002; Hochschild 1983; Krumboltz and Geddes 2000). 감정표현에 진정성이 담겨있으면 내면행위이고 담겨있지 않고 가식적이면 표면행위라 할 수 있다. 그래서 표면행위(surface acting)는 근본적인 감정의 변화 없이 겉으로만 조직의 표현규칙대로 행동하는 것이고, 내면행위(deep acting)는 조직이 원하는 방향으로 자신의 실제 감정까지 일치시키며 행동하는 것을 의미한다.

종업원은 표면행위(Surface Acting)와 내면행위(Deep Acting) 중에서 한가지 행위를 선택하여 수행하기 때문에 이를 감정노동전략(emotional labor strategies)이나 감정노동수행방식이라고 한다(Grandey 2000; 강현진, 2016; 최지환, 2016).

Hochschild(1983)가 제시한 표면행위와 내면행위의 두 전략은 공통점이 있다. 두 전략 모두 종업원이 자연스럽게 적절한 감정을 표현하지 못할 때 사용하는 전략이며(Diefendorff, Croyle, & Gosserand, 2005), 또한 두 전략 모두 조직이 요구하는 감정과 일치하도록 감정노동을 수행하려고 시도한다는 점에서 공통점이 있다(ashforth & Humphrey, 1993; Grandey, 2003).

그러나 두 가지 전략의 의도는 명확히 다르다. 내면행위 전략은 종업원이 조직이 원하는 감정과 일치하는 방향으로 자신의 내적 감정까지도 변화시키려고 시도하는 것임에 반해 표면행위 전략은 종업원이 내적 감정을 변화시키려는 노력 없이 외적 표현만을 조직이 원하는 감정에 일치시키려고 시도한다는 점에서 완전히 다르다.

이러한 구분은 감정노동과 결과변수 간의 서로 다른 영향관계를 설명하는 것을 용이하게 한다. 즉 표면행위는 믿을 수 없음, 낮은 수준의 정서적 교감, 탈 인격화, 정서적 소진, 불만족, 직무소진, 높은 수준의 이직 의도와 같은 부정적 결과와 관련되어 있다(Brotheridge & Lee, 2002; Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2003; Grandey, Fisk, &

Steiner, 2005; Grandey, Fisk, Matilla, Jansen, & Sideman, 2005). 내면 행위는 성취감, 진정성, 부정적 감정의 낮은 노출 경향 등과 같은 긍정적 결과와 관련되어 있다(Brotheridge & Lee, 2002; Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2000, 2003; Grandey et al., 2005; Totterdell & Holman, 2003).

한편 감정노동 수행은 표면행위와 내면행위 행태로만 표출되는 것이 아니라 자연발생적 감정표현 또는 감정 일탈의 형태로도 나타날 수 있다. 자연발생적 감정표현이란 종업원들이 조직에서 요구하는 감정을 의식적인 노력 없이 자연스럽게 느끼고 이를 표출하는 것을 말하며, 감정 일탈은 구성원이 조직이 요구하는 감정표현규칙대로 감정을 표출하지 않고 이에 위배되는 감정을 표출하는 것을 말한다. 그러나 아무리 자연발생적 감정표현이라도 내면행위나 표현행위 방식보다는 훨씬 더 적은 노력을 필요로 하겠지만, 의식적인 노력이 완전히 없는 상태에서 이루어질 수 없을 것이며(Diefendorff, Croyle, & Gosserand, 2005). 또 종업원이 감정일탈 전략을 구사한다 하더라도, 종업원이 의식적인 노력을 기울이지 않는 경우는 거의 발생하기 힘들기 때문에, 즉 자신의 감정을 조절하기 위해 의식적인 노력을 하고 있다고 볼 수밖에 없어서 감정노동 수행 전략의 일종으로 보아야 할 것이다(Zapf, 2002; Tschan, Rochat & Zapf, 2005). 따라서 감정노동의 구성요소는 표면행위와 내면행위 둘로 나눈다.

이상의 선행연구들을 종합하여 감정노동을 정의하면 감정노동이란 종업원이 임금을 목적으로 조직에 고용되어, 1:1 고객들과의 상호작용 과정에서 조직의 감정표현규범에 따라, 서비스제품을 생산하기 위하여 종사자 본인의 감정을 업무의 40%이상 통제하고, 주어진 상황에 부합하는 적절한 감정을 표출하는 형태의 노동을 말한다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 Hochschild(1983)의 분류기준이면서 개념적, 실증적으로 검증된 내면행위와 표면행위를 감정노동전략의 유형으로 삼고 연구를 진행하고자 한다.

제3절. 직무소진 zational Justice)

1. 직무소진의 개념

직무와 관련해서 소진(burnout)이라는 용어를 처음 사용한 사람은 정신과 의사인 Freudenberger(1975)이다. 그에 의해 소진이 개념화되었고 이후 소진은 다시 Maslach & Jackson(1981)에 의해 재정립되면서 소진 현상을 규명하기 위한 연구의 기초가 되었다(이원일, 2011; 양대현, 2019).

선행연구에 의하면 학자들마다 직무소진에 대해 조금씩 상이한 개념으로 정의하였다.

Freudenberger(1975)는 직무소진을 뚜렷한 이유 없이 의욕을 잃기 시작하는 현상을 직무소진으로 보았다.

Cherniss(1980)는 에너지의 심각한 손실로 인하여 직무수행 능력이 떨어지고, 또한 심리적 고통을 동반하는 현상을 직무소진으로 보았으며, Maslach(1982)는 직무소진을 감정고갈(emotional exhaustion), 탈개인화(depersonalization), 개인성취감 저하(reduced personal accomplishment)의 세 가지 현상으로 보았다.

Edelwich & Brodsky(1983)는 직무소진을 직무 상황으로 인해 목표, 관심, 꿈, 에너지를 점점 잃어버리는 현상이라고 보았고, Maslach & Jackson(1986)은 감정고갈, 탈개인화, 개인성취감 저하로서 서로 독립적인 개념을 추가하였다.

Corey & Corey(2002)는 업무를 위해 맺어진 사람들과의 관계를 통해서 지속적이고 반복적인 압박의 결과로 발생하는 신체적, 정서적으로 피로한 상태를 직무소진으로 보았고, Orozco(2006)은 정서적으로 긴장이 지속되는 상황 속에서 지속적인 직무스트레스, 과도한 역할, 장시간 고객과 접촉 후에 발생하는 증상으로 긴장을 버텨내기 힘든 상태를 직무소진으로 보았다.

Jawahar et al.(2007)은 직무 스트레스가 만성화되어 발생하는 현상으

로 정서적 자원이 고갈되는 현상으로 직무소진을 설명했고, Shepherd et al.(2011)은 고객중심 업무에 종사하는 사람에게 발생하는 감정고갈, 탈개인화, 개인성취감 저하의 증상을 직무소진으로 개념을 정의했다.

이처럼 선행연구의 내용을 종합해보면, 연구자들마다 직무소진의 개념에 대한 견해 차이는 있으나 직무소진 연구가 Maslach & Jackson(1981)의 직무소진 척도(MBI)가 개발되면서 체계적으로 활성화되었기 때문에 감정고갈, 탈개인화, 개인성취감저하 등 세 가지 구성요소가 직무소진에 대한 많은 이론 중에서 가장 보편적으로 이용된다고 볼 수 있다(권성현, 2009).

2. 직무소진의 정의

Freudenberger(1975)는 소진(burnout)을 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였지만, 기대한 성과와 보상이 충분하지 않아 느끼게 되는 회의감 또는 좌절감을 겪는 상태로 정의하였다.

Maslach(1976)는 직무소진은 직무와 관련된 스트레스에 대한 반응으로 함께 일하는 사람들에 대한 관심이 상실되고, 오랜 시간 동안 타인과 밀접한 관계를 통해 받게 되는 지속적이고도 반복적인 정서적 압박의 결과라고 하였다. 이후 Maslach(1982)는 직무소진이 순차적으로 세단계의 과정을 거친다고 하였는데 정서적 고갈(Emotional exhaustion → 비인격화(Depersonalization) → 성취감 저하(Reduced personal accomplishment)로 이어진다고 하였다.

Cherniss(1980)는 직무소진을 일반적으로 자신의 직무수행 결과가 긍정적이지 않거나 부정적인 피드백을 지속적으로 받게 되면 직무소진을 경험하게 되며, 그 정도가 점점 더 심해지게 되면 결국에는 심리적으로 자신의 업무에서 이탈되거나 냉소적이고 경직된 반응을 보이게 된다고 하였다. 그는 직무소진을 과도한 직무스트레스나 불만족에 대한 반응과 업무로부터의 정신적 퇴보 작용으로서 심한 에너지 손실과 함께 심리적 고통에 의한 결과의 개념으로 보았다.

Edelwich & Brodsky(1983)는 직무소진을 업무상황으로 인하여 이상(ideal), 목적, 관심, 에너지를 점차적으로 잃어버리는 현상이며, 직무스트레스가 어느 한계 상황에 이르게 되면 바람직한 대처를 못하는 조직 구성원은 자신을 보호하기 위하여 냉소적인 태도를 취하거나 경쟁의 포기 등에 이르게 되는 현상으로 보았다. 이들은 직무소진이 네 단계의 과정을 거치는 것으로 보았는데 열정(Enthusiasm) → 침체(Stagnation) → 좌절(Frustration) → 무관심(Apathy) 단계로 이어진다고 하였다(Edelwich & Brodsky, 1983).

Maslach & Jackson(1986)은 직무소진이란 사람들과의 관계에서 지속적이고 반복적으로 스트레스를 받은 정신적 압박의 결과로서 정서적·정신적·신체적 고갈 상태라고 정의하였다.

직무소진 연구는 Maslach & Jackson(1981)의 직무소진 척도 MBI(Maslach Burnout Inventory)가 개발되면서 보다 체계적으로 이루어졌으며, 이를 기반으로 직무소진에 대한 연구가 활성화되었다(권성현, 2009; 양대현, 2019). 직무소진은 정서적고갈(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization), 성취감저하(reduced personal accomplishment) 등 3개 영역으로 측정한다(Maslach & Jackson, 1981)

많은 연구자들은 직무소진이 갑자기 나타나거나 사라지는 일시적 현상으로 보지 않고, 부정적 심리적 반응들이 해결되지 않고 지속적으로 누적되는 경우에 직무소진으로 발전하게 되는 것으로 보았다(Cherniss, 1980; Cordes & Dougherty, 1993; Corey & Corey, 2002; Edelwich & Brodsky, 1983; Maslach, 1982).

상기 학자들의 직무소진에 대한 정의를 종합하면 직무소진(job burnout)이란 직무를 수행할 때 정신, 신체, 감정이 고갈되고, 직무와 타인 간에 거리를 두고자 하며, 자기 스스로도 업무수행 능력과 수행 결과에 대한 성취감이 감소함으로써 부정적인 태도를 형성하게 되는 심리적 상태를 의미한다고 할 수 있다(양대현, 2019).

3. 직무소진의 구성요소

Maslach와 Jackson(1986)은 직무소진이란 사람들과의 관계에서 스트레스를 지속적이고 반복적으로 받은 정신적 압박의 결과로서 정신적·신체적·정서적 고갈 상태라고 정의하였고, 직무소진의 구성 요소를 감정고갈(emotional exhaustion), 탈개인화(depersionalization), 개인성취감저하(reduced personal accomplishment)로 구분하여 제시하고 있다.

1) 감정고갈(emotional exhaustion)

감정고갈(emotional exhaustion)은 소진의 핵심 요소다. 감정고갈의 원인은 초기에는 스트레스에 대한 개인의 반응이 다르게 나타는 것에서 찾으려 하였다. 그러나 행동과학의 발달로 개인적 특성과 조직 및 조직구조에서 원인을 찾게 되었다. 조직구조의 변인으로는 역할스트레스와 반복적인 업무, 고객과의 상호작용 등이 있다(주시각, 2013).

감정고갈은 타인과의 과도한 접촉으로 인해 발생하며 업무에 대해 지치고, 정서적으로 고갈된 느낌으로서 감정고갈은 더 이상 자신의 의지로 는 직무에 전념할 수 없게 하는 감정들로부터 고통 받는 개인의 상태를 의미한다(김국균, 2012; 김윤주·최가영, 2000; 박근도, 2012; 이인석·박문수·정무관, 2007; Maslach & Jackson, 1986; Maslach, Jackson & Leiter, 1996).

콜 상담원에게 있어서 감정고갈은 개인의 정서적 자원들이 고갈되었다고 느끼는 정서적인 에너지 결핍 현상으로서 피로도가 높아지며, 관심과 열정을 잃게 되고, 감정적으로 상실감을 느끼는 상태를 의미한다.

2) 탈개인화(depersionalization)

탈개인화(depersionalization)는 타인과의 관계에서 유발되는 문제를 극복하기 위한 심리적 대응 차원으로써, 부정적인 태도와 감정이 확장됨에 따라 타인에게 책임을 전가하고 자기 자신에게도 부정적인 태도를 견지하게 되는 것을 의미한다(Maslach & Jackson, 1986). 이렇게 탈개인화는 상대방에 대해 무감각해지고, 냉소적인 느낌이 증가하여 사람을 인격체

로 보지 않고 하나의 사건이나 사물로 대하는 비인간적인 태도를 의미한다고 할 수 있다(양대현, 2019; 박근도, 2012; Maslach & Jackson, 1986).

이러한 탈개인화는 타인에게 부정적인 반응을 일으키게 되고, 문제 해결을 위한 몰입보다는 공식적인 절차와 방법으로 사람을 대하게 되며, 독선적인 관료주의자처럼 행동을 취하게 된다(박근도, 2012; Maslach & Jackson, 1986; Maslach, 1982). 또한, 업무와 관련된 상황에서 타인을 업무적 대상으로만 인식하고, 다른 사람과의 관계를 스스로 제한하면서 심리적으로 거리감을 유지하고자 한다(황승욱, 2011; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). 이로 인하여 문제의 책임이 타인에게 있다고 전가하면서 자신이 행하는 부정적인 태도를 강화, 고수할 뿐만 아니라, 고객, 동료, 조직에 대해서 냉소적이고 회의적인 태도를 견지하게 된다(박근도, 2012; Maslach et al., 2001). 이러한 구성원들의 태도는 실제 고객과 직접적인 관계가 없는 타인들에게도 전이될 수 있으므로, 또 다른 부정적 결과를 발생시키는 요인이 될 수도 있다(Maslach & Jackson, 1981).

콜 센터 상담원의 경우, 탈개인화는 콜 상담원이 직무상 고객과 콜 대면중에 고객을 사람으로 대하지 않고, 비 인격체로 대하며 스스로 거리감을 유지하면서 무감각한 반응과 냉소적인 태도를 취하는 것을 의미한다.

3) 개인 성취감저하(reduced personal accomplishment)

개인성취감 저하(reduced personal accomplishment)는 사람들이 일에 대해 더 이상 의미를 찾지 못하고, 원하는 것을 성취하는 것이 무의미하다고 여기면서 자기 자신을 부정하고, 좌절감, 허탈감, 의욕 상실, 생산성 감소, 업무능력 저하 등으로 이어지는 것을 의미한다(Maslach & Jackson, 1986; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

즉, 개인성취감저하는 어떤 사람이 자신의 일과 자신이 한 일의 성취감에 대해 가지는 부정적인 반응으로써 서비스 제공자가 성공적인 성취감을 경험하지 못해 자신은 더 이상 조직에서 원하는 존재가 아니라는 사실을 지각하면서 개인성취감이 하락하는 것을 말한다(Maslach &

Jackson, 1981; Maslach, 1982).

김국균(2012)은 직무를 수행함에 있어서 자신의 성취감에 대한 불만족의 증가는 직장에서 더 이상 자기발전을 기대할 수 없다는 의식을 강하게 갖게 하고, 주변 사람들과의 상호작용 또한 줄어들게 한다고 하였으며, Stevens & O'neill(1983)은 시간이 지날수록 기대와 현실의 괴리감은 커지고, 직무에 대한 성취감은 점점 더 상실하게 된다고 하였다.

본 연구에서는 직무소진과 관련된 연구는 Maslach & Jackson(1981)의 직무소진 척도가 개발되면서부터 체계적으로 연구가 시작되었고, 이를 기반으로 직무소진에 대한 연구가 발전되고 활성화되었기 때문(권성현, 2009)에, Maslach(1982)의 연구를 인용하여 직무소진의 개념을 구성하였으며 직무소진의 하위개념을 각각의 분류로 보는 것보다 세 가지 요소의 상호관계적인 관점에서 살펴보기 위해 통합변인 개념으로 구성하였다.

제4절 조직지원인식

1. 사회적 교환이론

본 연구에서는 공공서비스부문 상담원의 성격특성이 감정노동전략에 영향을 미치는 과정에서 조직지원인식이 조절효과를 보일 것이라는 이유를 사회적교환이론을 바탕으로 설명하고 있다. 따라서 사회적교환이론의 기본적인 내용을 구체적으로 탐색할 필요가 있다.

사회적 교환이론(social exchange theory)은 대인관계의 시작, 강화, 지속, 유지의 설명을 위해 발전되어 왔으며, 개인과 조직 간의 관계를 이해하는데 있어 그 개념상 기초를 제공하고 있다(Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch, 1997).

근대 교환이론의 가장 영향력 있는 주창자로는 Homans와 Blau를 들 수 있다.

Homans(1958)는 교환관계에서 인간은 보상을 최대화 하고 손실을 최

소화 하는 측면에서 행동을 수정한다고 하였으며, 개인들은 타인이 어떻게 나오느냐에 따라 행동을 결정하게 된다고 하였다. Homans(1958)는 교환에서, 사람들은 타인에게 준만큼 되돌려 받으려 하며 받은 만큼 돌려주어야 한다는 의무감을 느낀다고 하였으며 이러한 영향의 과정은 교환의 균형을 향해서 움직이는 경향이 있다고 하였다. 하지만 주는 것만큼 받는 것이 없다면 상대방과의 사이에는 교환의 불균형이 생기게 된다고 하였다. 그러나 Homans의 교환은 개인 대 개인 간의 관계를 통해 교환을 설명하고 있지만 대면접촉이 없는 조직과 조직 간의 교환 또는 개인과 조직과의 교환관계는 충분히 설명하지 못하는 단점이 있다.

이후 Blau(1964)는 조직의 차원에 관심을 가지고 개인들 간의 교환관계가 확대되어 조직의 형태가 된다고 하였다. 즉 Blau는 교환을 통해 유대관계가 형성되며 이러한 유대관계를 통해 사회관계가 강화된다고 보았다. Blau는 교환을 경제적 교환과 사회적 교환으로 구분하여 설명하였다. 경제적 교환은 거래를 의미하는 것으로써 상품 거래와 같이 조직과 개인이 엄격한 계약에 근거하여 물질적인 것을 서로 주고받는 것을 말하고, 사회적교환은 상호간에 신뢰에 근거하여 혜택을 받는 자는 이에 대한 보답의 의무감을 형성하는 교환관계를 말한다.

Blau는 사회적 교환은 경제적 교환과 달리 명확한 가치평가의 기준이 없기 때문에 등가적인 교환여부가 불확실하다고 하였다. 즉 어떤 개인이 상대방에게 긍정적인 반응을 주었는데 상대방이 이를 제대로 받아들이지 않는다면, 긍정적인 반응을 준 사람의 입장에서는 등가적인 교환으로 볼 수 있지만 상대방의 입장에서는 등가적 교환이 아닐 수 있으므로 둘 사이의 교환엔 불확실성이 존재한다. 따라서 경제적 교환과는 달리 사회적 교환은 특정화되지 않은 의무를 수반한다고 하였다. 즉 개인이 교환을 통해 상대방에게 긍정적인 반응을 받은 경우 개인은 감사의 마음, 신뢰 등과 같이 되돌려 주어야 하는 의무감을 갖게 된다는 것이다. 특히 Blau는 경제적 교환과 달리 사회적 교환은 즉각적으로 이루어지지 않고 장기간에 걸쳐서 이루어지기 때문에 대가의 불확실성이 상존한다고 보았다.

그러므로 사회적 교환에서는 신뢰관계가 요구되며, 이러한 신뢰관계는 서서히 형성되어진다고 보았다. 따라서 Blau는 신뢰가 없으면 원만한 사회적 관계가 형성되지 않는다고 보고 사회적 교환만이 신뢰, 감사, 개인적 의무 등의 감정을 낳을 수 있다고 하였다.

Blau는 Homans와 달리 집합체와 개인 간 그리고 집합체와 집합체간의 교환을 설명하기 위해 가치와 규범이라는 개념을 제시하였다. Blau는 사람의 행동은 규범을 통해 제약을 받는다고 보고 집단의 구성원들이 규범에 따르는 mechanism을 통해 집단 혹은 집합이 개인과의 교환에 참여한다고 보았다. 즉 Blau는 구성원들이 집합체와 사회와 같은 거대 조직 내에서는 직접적인 대면접촉을 할 수 없기 때문에 가치와 규범과 같은 간접적인 매개체를 통해서 교환이 이루어진다고 하였다. 이와 같이 Blau는 Homans의 개인수준의 교환관계를 넘어 거시적 단위를 고려한 집합체와 개인 간의 교환관계를 다루었다.

이상 언급한 내용을 정리하면 사회적 교환이론은 조직과 구성원 간에 사회적 교환관계가 성립하면 조직구성원들은 조직에 대한 긍정적 태도와 행동을 형성하게 된다는 이론이라 할 수 있다. 경제적 교환관계가 계약에 기반을 둔 반면 사회적 교환관계는 상대방에 대한 교환이 공정하다는 믿음에 기반 한다. 일반적으로, 경제적 교환관계에서는 단기적인 성과를 보이게 되고, 사회적 교환관계에서는 장기적인 성과를 나타낸다.

이런 사회적 교환이론은 오늘날 조직분야에 적용되어 리더쉽(Liden & Graen, 1980; Graen & Uhl-Bien, 1995), 조직공정성(Moorman, 1991; Konovsky & Pugh, 1994), 조직지원인식(Eisenberger, Fasolo & Davis-LaMastro, 1990; Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch & Rhoades, 2001), 조직시민행동(Bateman & Organ, 1983; Organ, 1988)등의 이론상 근거로 사용되어지고 있다.

최근의 주된 연구들은 종업원들의 조직지원인식(Perceived Organizational Support: POS)과 상사-부하간 상호교환(Leader-Member Exchange: LMX) 그리고 동료간 교환(Coworker

Exchange: CWX)의 범위에 사회적 교환이론을 적용하여 조직구성원들의 다양한 친 조직적 행동을 다루고 있다.

2. 조직지원인식

1) 조직지원인식의 개념 정의

조직지원인식(POS: Perceived Organizational Support)은 Eisenberger, et al.(1986)가 Blau(1964)의 사회교환이론(social exchange theory)을 기초로 하여 처음으로 제시한 개념이다.

조직지원과 조직지원인식은 다른 개념이다. 조직지원은 조직이 근로자의 복지와 요구에 지속적인 관심을 가지고, 조직구성원을 공정하게 대우하며, 조직구성원의 불평불만에 귀를 기울이며, 조직구성원이 난관에 부딪혔을 때 도움을 주기 위해 노력하고(장동욱, 2017), 조직이 조직구성원들을 인정하고, 존중하며, 공헌을 소중히 여기고 있다는 것을 느끼도록 지원 하는 정서적 지원을 의미한다(Eisenberger et al., 1986, 1990). 반면에 조직지원인식은 조직이 구성원의 공헌을 가치 있게 생각하며, 조직이 구성원의 복지를 위하여 관심을 보이는 정도에 대해 구성원들이 총체적으로 형성하는 믿음(Eisenberger et al., 1986)을 의미한다. 조직지원은 조직이 지원하는 것이고 조직지원인식은 그것을 종사자가 인식하는 것이다.

조직지원인식은 구성원이 자신에 대한 조직의 태도를 어떻게 지각하느냐에 초점이 있고, 조직의 행위가 실제적인 효과를 가지는가 보다는 구성원들이 그 행위를 어떻게 해석하느냐에 더 큰 비중이 있다. 즉 조직이 구성원들에게 지원해 주는 것 그 자체가 중요한 것이 아니라 구성원들이 조직의 지원을 어떻게 인지하는지가 중요한 요소가 되는 것이다.

한편, 조직의 지원은 객관적 지원과 인식된 지원으로 구분할 수 있다. 객관적 지원은 조직으로부터 실제로 받은 지원을 의미하며, 인식된 지원은 현재 지원을 받고 있거나 자신이 필요로 할 때 지원을 받을 수 있다

는 주관적 믿음으로 이해할 수 있다. 실제로 제공되는 객관적 지원보다는 개인이 인식한 지원이 조직의 적응 등에 더 직접적인 영향을 미친다. 객관적인 지원이 존재하는 것과 지원을 받았다고 인식하는 것에는 차이가 있다. 즉, 실제로 지원이 있다고 하더라도 지원을 받았다고 인식하지 못하는 경우에는 진정한 지원이 아니라는 뜻이다(Kessler, Price, & Wortman, 1985).

조직지원인식과 유사한 개념으로 조직몰입과 조직분위기(climate)가 있다. 조직지원인식은 구성원에 대한 조직의 태도를 구성원이 지각하는데 초점을 맞춘 것인 반면, 조직몰입은 조직에 대한 구성원의 태도에 초점을 맞춘 것이란 점에서 다르다(Shore & Tetrick, 1991). 조직지원인식과 조직분위기는 둘 다 업무환경에 대한 문제를 다루고 있는 점에서 비슷하지만, 조직지원인식은 구성원의 특정 업무에 대해 고용주가 개인적으로 헌신하는가에 대한 인식을 반영하는 것이고, 조직 분위기는 타인들과 공유하는 업무환경에 대한 개인의 해석을 반영하는 것으로, 두 개념은 서로 다르다(Wayne, Shore & Liden, 1997).

조직지원인식에 대한 연구결과들을 살펴보면, 조직지원인식은 조직이 직원의 기여와 복지에 가치를 둔다고 직원이 인식할 경우 직원은 상호호혜주의를 바탕으로 조직에 대한 정성적 몰입을 강화시키고 조직에 대한 노력을 증대시키지만, 조직이 직원의 기여와 복지에 가치를 두지 않는다는 것이 반복적으로 지각될 경우에는 직원의 조직지원인식을 감소시키고 결국 기업에 대한 책무를 감소시킨다고 하였다(Van Dyne, Graham & Dienesch, 1994). 조직지원인식은 직원들의 자존심(self esteem)을 높여주거나 유지시켜주며 정보나 물질적 자원을 제공하는 것과 관련되어 있다(George, et al., 1993). 조직지원인식은 조직과 부하에게 성과, 몰입, 그리고 긍정적인 기분 등과 같은 긍정적인 결과를 가져다준다(Rhoades & Eisenberger, 2002). 이렇듯 높은 수준의 조직지원인식은 조직몰입, 직무만족, 직무몰입 등으로 이어져 조직 구성원들의 태도와 성과에 긍정적인 유의한 영향을 주게 된다(Eisenberger et al., 1986).

이처럼 기업이 종업원들의 높은 조직지원인식을 필요로 하는 이유는, 조직지원인식이 직무에 대한 책임감 고취, 조직몰입, 성실성 등 조직 유효성의 긍정적 효과를 나타낼 뿐만 아니라, 조직구성원이 조직의 배려와 후원을 인식하게 되면 자신들의 태도 및 행위에 대한 가치부여의 인정에 대한 교환관계 관점에서 의무를 다할 것이라는 기대감이 상승하기 때문이다(Eisenberger et al., 1990).

상기내용을 종합적으로 고려해볼 때 조직지원인식에 대한 개념은 사회적 교환이론을 바탕으로, 구성원들이 보기에 조직이 자신들을 위해 얼마나 다양한 지원을 제공하는지, 그리고 자신들이 조직을 위해 기울인 노력에 대해 얼마나 가치 있게 여기는지에 대한 인식을 의미한다(김병직, 2022)고 볼 수 있으며, 조직지원인식에 대한 정의는 조직이 구성원의 공헌을 가치 있게 생각하며, 조직이 구성원들의 복지에 관심을 보이는 정도에 대하여 구성원들이 총체적으로 형성하는 믿음(Eisenberger et al., 1986)이라고 정의할 수 있다.

본 연구는 조직이 콜센터를 운영하는 데 있어 양질의 상담과 보다 나은 상담환경을 조성하기 위해 조직지원인식은 빼놓을 수 없는 요소이기 때문에 조직의 적극적 지원 노력이 중요하다는 점에서 조직지원인식에 주목하였다.

2) 조직지원인식의 구성요소

조직지원의 구성요인은 학자들마다 여러 가지 요인으로 설명된다.

먼저 Eisenberger(1986)는 교육훈련, 보상체계, 권한위임 등 세 가지로 구성된다고 하였다.

Guzzo 등(1994)은 조직지원인식의 구성요소로 크게 재정적 유인(주택 제공, 세금감면, 자녀 교육비 제공 등), 일반적 지원(경력개발, 언어교육, 클럽멤버십, 휴가 등), 가족지원(자녀들의 언어교육, 가족의 교육훈련 등)의 세 가지로 나누고 있다.

Shore & Shore(1995)는 크게 3가지로 조직지원인식을 설명했다. 첫째, 동료, 상사, 경영자의 신뢰와 지원에 대한 인식, 둘째, 임의적 인적자원 관행으로서 종업원에 대한 투자(교육을 위한 휴직, 훈련·개발), 셋째, 조직의 인정으로서 조직이 개인을 얼마나 인정하는가(승진율, 임금인상과 보너스 같은 재정적 보상) 등이다.

Wayne 등(1997)은 조직지원인식의 구성요소로 직무경력, 승진, 직무개발, 교육훈련 4가지로 보고, 조직이 종업원 성과를 인정하는가, 공식적·비공식적 훈련과 개발을 종업원에게 제공하는가로 구성했다.

McMillan(1997)은 Eisenberger 등(1986)의 연구에 기초하여 조직지원인식을 정서적지원(socio-emotional support)과 수단적지원(instrumental support) 두 가지로 구분하여 연구하였다.

첫째, 정서적 지원은 조직구성원들의 기여를 소중하게 생각하고 평가하여 조직이 구성원들을 지지하고 존중한다는 것을 느끼도록 하는 무형식 지원이다. 정서적 지원의 세 가지 하위 항목은 친밀감(Intimacy support), 존중(Esteem support), 통합된 네트워크(Network integration)이며 결과적으로 신뢰감, 안전함과 같은 기분 좋은 감정적 반응을 의미한다. 둘째, 수단적 지원은 조직구성원이 직무수행을 할 수 있도록 직접적으로 도와주는 물질적 또는 비물질적 지원을 말한다. 수단적 지원에 포함되는 세 가지 하위요인으로는 정보지원(Information support), 물질적 지원(Material support), 인력지원(People support)이 있다(McMillan, 1997).

Andrews & Kacmar(2001)는 조직지원인식의 구성 요소로서 자유재량에 의한 보상, 조직 구성원의 몰입, 조직 구성원의 신뢰 등 세 가지를 제시했다. 첫째, 조직구성원들은 공식적인 정책에 의한 것 외에 조직으로부터 보상을 받을 때 조직이 자신들을 지원한다고 생각한다는 점에서 '자유재량에 의한 보상'이다. 둘째, 조직 구성원들이 강한 몰입을 지각할 때 종업원들은 동료들과 상호교류를 많이 하게 되고 조직에 더욱 몰입하게 된다는 점에서 '조직구성원의 몰입'이다. 셋째, 조직이 지원을 제대로 하

지 않는다면 조직구성원들은 조직과의 교환관계가 불공정하다고 인식하게 된다는 점에서 ‘조직구성원의 신뢰’를 제시했다.

국내에서도 다수 조직지원인식에 관한 연구가 진행되었다.

이종찬(2005)의 연구는 Eisenberger 등(1986)의 연구에 기초하여 업적에 대한 가치인정, 직무만족을 위한 관심, 직무 수행시 난관에 봉착했을 때의 지원, 종사원이 능력을 발휘할 수 있도록 조직차원에서의 지원의 4가지의 하위 차원들을 조직지원인식의 구성요소로 분류하였다.

김윤식(2008)의 연구는 McMillan(1997)의 연구에 기초를 두고 정보, 경제적 도움, 책임 있는 도움 등을 제공하는 수단적 지원과 종사원의 정서적 표출을 도와주거나 종사원의 정서적 공감을 표현하고 이들에게 사랑과 존중을 표현해 줌으로써 편안함을 느낄 수 있게 하는 정서적 지원으로 구분하여 조직지원인식을 설명하였다.

본 연구에서는 조직지원인식을 차원을 분류하지 않고 사용하고자 한다. 왜냐하면 조직지원인식을 측정하는 문항 중 Eisenberger 등(1986)이 개발한 SPOS(Survey of Perception Organizational Support)의 문항이 가장 보편적으로 사용되고 있는 문항이며 주로 사회적, 정서적지원의 측면에서 조직지원인식의 개념을 맞추고 있기 때문이다(김동산, 정종태, 2013). 또 물질적지원은 공공서비스를 제공하는 기관마다 환경에 차이가 있어 객관성 확보가 어렵기 때문이다.

제5절 정서적 자기효능감

1. 정서적 자기효능감의 개념

자기효능감은 Bandura(1977)에 의하여 제안된 개념이다. 자기효능감은 특정성과에 도달하는 데 필요한 능력에 대한 개인의 지각이며, 실제 소유한 능력이라기보다는 자신을 둘러싼 상황을 스스로 잘 헤쳐 나갈 수 있다는 자신에 대한 굳은 믿음이다.

최근의 선행연구를 살펴보면, 자기효능감을 크게 일반적 자기효능감과

특수적 자기효능감으로 구분할 수 있다(양대현, 2019. 김민지, 2017. 최영준, 2014). 일반적 자기효능감은 삶의 전반적인 영역에서 자기 능력에 대한 믿음을 의미하는 것으로 상황과 시간이 변하더라도 일관적인 반응을 보여주는 특성이 있으며, 쉽게 변하지 않는 지속성을 그 특징으로 한다(Bandura, 1997). 특수적 자기효능감은 특정 영역 또는 특정한 과제에 한정되는 것으로 상황에 따른 가변적인 특성을 갖는다(Bandura, 1997).

자기효능감의 개념은 다양한 분야에서 접목되어 왔는데, 진로에 대해 스스로 결정하고 노력할 수 있는 자신감을 뜻하는 진로효능감, 자신의 직업능력에 대한 자신감을 나타내는 직업효능감, 학습을 잘 성취할 수 있는 것이라고 생각하는 학습효능감, 기업가로서 수행해야 할 역할과 과업을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신감을 뜻하는 기업가 자기효능감 등이 그것이다.

정서적 자기효능감도 특수적 자기효능감으로 분류될 수 있다. 정서적 자기효능감(emotional self-efficacy)은 자기효능감에서 접목된 특수적 자기효능감의 한 형태다. Dacre Pool 등(2012)은 정서적 자기효능감을 정서적 기능에 관한 영역 특수적 자기효능감으로 자신들의 정서의 기능적 능력(emotional functioning capabilities)에 대한 믿음으로 정의(Dacre Pool & Qualter, 2012; Kirk, Schutte & Hine, 2008) 하였다. 정서적 자기효능감은 자신과 타인의 정서를 지각하고 이해하며, 조절하고 이용하는 것과 관련된 자신의 정서적 능력에 대한 개인적 믿음으로 정의한다(Kirk, Schutte & Hine, 2008; Dacre Pool & Qualer, 2012). 즉, 정서적 자기효능감은 어떠한 행동을 해야 되는 상황에서 정서를 인식하고, 사용하고, 이해하고, 관리할 수 있다는 개인의 자신감을 말한다(Galla & Wood, 2012).

정서적 자기효능감과 비슷한 개념으로 정서지능이 있다. 정서지능은 Salovey & Mayer(1990)가 처음 내놓은 용어로서 Goleman(1995)의 『Emotional Intelligence』이라는 저서에 소개됨으로써 대중화되었다. Salovey & Mayer(1990)는 정서지능을 자신과 타인의 감정과 정서를 인

식하고 표현하는 능력, 정서를 조절하는 능력, 정서를 활용하는 능력이라고 정의하였다. Wong & Law(2002)는 Mayer & Salovey(1997)가 정의 내린 정서지능의 구성요인을 바탕으로 정서지능을 자신의 정서를 정확하게 지각하고 평가하고 표현할 수 있는 능력, 정서에 접근하고 사고를 촉진시킬 수 있는 능력, 정서적 지식을 이해할 수 있는 능력, 정서적·지적 성장을 위해서 정서를 조절할 수 있는 능력으로 정의하였다. 정서지능의 정의에서 인식할 수 있는 것처럼 정서적 자기효능감이 정서지능과 비슷한 개념으로 인식되는 것은 정서적 자기효능감이 자신의 정서이해, 타인의 정서이해, 자신의 정서조절, 타인의 정서다루기라는 하위요소로 비슷하게 구성되어 있기 때문이다. 그러나 특질 정서지능(Trait Emotional Intelligence)과 정서적 자기효능감 두 개념은 밀접한 관련이 있을 뿐 서로 다른 개념이라는 것이 밝혀졌다. 즉, 두 개념이 많은 부분을 공유하고 있더라도 정서적 자기효능감을 독립된 개념으로 보아야 한다는 것이다. 정서적 자기 효능감은 자신의 정서적 능력에 대한 확신에만 주목하지만, 특질 정서지능은 자기 인식 및 자기 성향의 다른 측면을 포함하기 때문이다(Kirk, Schutte, & Hine, 2008; Petrides & Furnham, 2003; 김은정, 2021).

정서적 자기효능감(Emotional Self-Efficacy)에 대한 능력을 가진 개인들은 적절하고 적응력 있는 행동을 통해 정서의 강도, 기간, 빈도를 조절함으로써 부정적인 정서경험을 잘 다룬다. 그들은 정서를 조절할 수 있는 능력이 있다고 믿기 때문에, 이를 실제로 수행하고 부정적인 감정에 압도되지 않는다(Saarni, 1999).

정서적 자기효능감이 낮은 사람은 부정적인 감정에 대응하는데 어려움을 겪고 우울증에 빠지기 쉬운 경향을 보였다(Bandura, Caprara, Barbaranelli, Gerbino, & Pastorelli, 2003). 정서적 자기효능감이 부족한 사람들은 사회생활을 하는데 긍정적인 대인관계를 형성하고 유지하기 힘들다(원효리·홍준희, 2017).

이것으로 미루어볼 때 정서적 자기효능감은 어려운 조직 상황에 대처

하는 근로자의 능력에 영향을 미치고 실패 가능성에도 불구하고 인내력을 높이는 데 영향을 줄 수 있다(김은정, 2021).

2. 정서적 자기효능감의 구성요소

정서적 자기효능감(emotional self-efficacy)은 자신의 정서관리, 타인의 정서이해, 자신의 정서이해, 타인의 정서다루기 등 네 개의 하위요인으로 구성되어 있다. 이는 정서처리에 대한 자신감을 평가하기 위해 Kirk, Schutte & Hine(2008)가 개발한 정서적 자기효능감 척도를 말하며 한국에서는 원효리(2017)가 한국문화에 맞게 번안 및 수정하여 처음 사용하였고 총 32문항으로 구성되어 있으며 네 개의 하위요인은 다음과 같다.

첫째, 자신의 정서관리(managing your own emotion)는 자신의 감정을 인식하고 조절하며, 그로 인해 자신의 행동과 태도를 조절하는 것을 말한다. 자신의 정서관리는 정신적인 안녕과 삶의 질을 향상시키는데 도움이 되며 긍정적인 태도와 행동을 취할 수 있는 기술을 말한다.

둘째, 타인의 정서이해(understanding other's emotion)는 다른 사람의 마음과 감정을 이해하고 공감하는 능력이다. 이 능력은 대인관계에서 매우 중요하며 서로의 마음을 이해하고 공감하는 것이 대화와 상호작용을 원활하게 만들어주기 때문이다. 또한 타인의 정서이해는 상대방의 표정, 몸짓, 언어, 말투 등을 적극적으로 관찰하고 자신이 어떤 감정을 느끼고 있는지 인식하고 이해하는 것이 중요하다.

셋째, 자신의 정서이해(understanding your own emotion)는 자신의 감정과 생각을 이해하고 받아들이는 것을 말한다. 자신의 정서를 이해하고 다루는 것은 자기 개발과 자신의 생활 만족도를 높이고 자신의 행동과 태도를 개선하는데 도움이 된다. 또한 자신의 정서이해는 다른 사람들과 더욱 친밀한 관계를 형성하는데 도움이 되며 자기 관리 능력으로 자신의 성장과 향상을 위한 중요한 요소 중 하나이다.

넷째, 타인의 정서다루기(dealing with other's emotion)는 타인의 감정을 이해하고 공감할 줄 알며 그들의 말과 행동을 주의 깊게 관찰하고 어

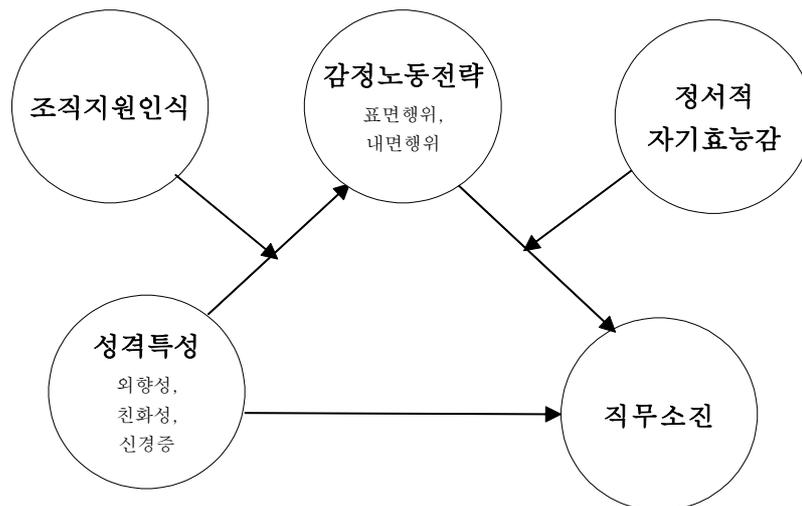
떤 상황에서 그러한 감정을 느끼는지를 파악하는 것을 말한다. 타인의 감정을 이해하고 공감하는 능력은 이타성과 같은 인간의 긍정적 성품이라고 할 수 있다. 이타성은 타인을 배려하는 친절한 행동으로 나타나며 타인의 감정을 이해한 후에는 그들의 감정을 존중하고 받아들이는 것이 중요하다. 타인의 정서다루기를 통해 감정을 표현하는 방식을 선택하고 서로 간의 대화와 대인관계가 좀 더 원활해질 수 있도록 해야한다.

제3장 연구 설계

제1절 연구모형

이 연구의 목적은 공공서비스부문 콜센터 상담원의 직무소진을 줄이고 조직의 생산성을 높이며 고객만족과 상담원의 삶의 질 향상을 위해 콜센터 상담원의 성격특성(외향성, 친화성, 신경증), 감정노동전략(표면행위, 내면행위), 직무소진, 조직지원인식, 정서적 자기효능감의 관계를 구명(究明)하는 것이다. 구체적인 연구의 목표에 따라 변인 간의 관계를 구명하기 위하여 <그림3>과 같이 연구모형을 설정하였다.

<그림3> 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성, 감정노동전략, 직무소진, 조직지원인식, 정서적 자기효능감의 관계 모형



제2절 선행연구 및 가설 설정

1. 성격특성과 직무소진간의 관계

성격유형과 직무소진의 직접적인 영향관계에 대한 연구는 많지 않고 그 결과 또한 일반화하기엔 아직까지 한계가 있다. Big5 성격요인과 직무소진(burnout)간의 관계에 관한 선행연구를 살펴보면, Maslach 등(2001)은 정서적 불안정성이(불안, 적대감, 우울, 자의식, 충동성, 심약성) 소진에 노출되기 쉬운 성격이라고 하였으며, Mills 등(1999)은 학교 상담자를 대상으로 한 연구에서 신경증이 심리적 소진과 유의미한 관계가 있고, 외향성이 높은 상담자는 정서적 고갈과 개인의 성취감을 감소시키며, 친화성은 비인간화와 상관관계가 있다고 하였다.

천덕상(2013)은 조리사의 성격(Big5)특성이 소진(정서적고갈, 개인적 성취감감소, 비인간화) 및 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 성격 특성 중 외향성은 비인간화에 정(+의 영향을, 정서적 불안정은 개인적 성취감 감소 나 비인간화에 정(+의 영향을 미치며, 호감성은 정서적 고갈에 부(-)의 영향을 미침을 확인하였다.

김승연·황찬규·이대근(2017)은 지방자치단체 공무원의 성격특성이 직무소진에 미치는 영향에 관한연구에서 성격특성 중 신경성이 자기효능감에 정(+의 영향을 미치고 다시 자기효능감은 직무소진에 부(-)의 영향을 미치며, 신경성이 직무스트레스에 정(+의 영향을 주고 다시 직무스트레스는 직무소진에 정(+의 영향을 줄을 확인하였다. 이로써 신경성이 스트레스를 유발하는 요인이며 직무스트레스가 많을 때 소진이 되고, 자기효능감이 높은 직원들이 직무소진을 적게 경험한다고 하였다.

김승연(2018)은 지방자치단체 공무원의 성격특성과 자기효능감, 직무스트레스, 직무소진간의 관계에 관한 연구에서 성격특성 중 외향성은 직무소진에 부(-)의 영향을, 신경성은 직무소진에 정(+의 영향을 주는 결과를 얻었다. 이로써 외향성이 높아지면 직무소진은 .53 낮아지고, 신경성

이 높아지면 직무소진이 .466 높아지는 것을 확인하였다.

장하원·이수범(2019)은 호텔종사원의 Big5 성격유형이 직무적합성, 스트레스, 감정소진 및 직무만족에 미치는 영향에 대하여 연구하였다. 그 결과, Big5 성격요인 중 외향성과 신경증이 직무적합도에 부(-)의 영향을 미치고 다시 직무적합도는 감정소진에 부(-)의 영향을 미친다는 결과를 도출하였다. 이로써 그들은 외향성과 신경증이 높은 사람은 직무적합성이 낮고, 자신이 직무와 잘 맞는다고 평가하는 사람일수록 감정소진을 크게 느끼지 못한다고 하였다.

김경진·최영준(2020)은 카지노 종사자의 성격유형이 감정노동과 직무소진에 미치는 영향에서 Big5성격 특성 중 신경증> 외향성> 성실성> 개방성 순으로 직무소진에 정(+의 영향을 주는 결과를 얻었다.

이처럼 성격과 직무소진의 영향관계는 방향이 일치하지 않고 결과 또한 일관적이지 않지만 그렇다 하더라도 성격이 직무소진에 영향을 미친다는 것은 확인할 수 있다.

선행연구들은 성격과 직무소진과의 영향 관계를 예상할 수 있는 논거를 제시하지 않았고 가설로도 수립하지 않았다. 그러나 앞서 살펴본 성격과 직무소진에 관한 이론과 선행연구 결과를 종합하여 몇몇 성격특성과 직무소진과의 관계를 유추하여 보면 다음과 같다.

외향성은 자신감 있고, 지배적이며, 적극적이고, 일반적으로 낙관적인 경향(Costa & McCrae, 1992) 및 문제를 긍정적으로 재평가하는 경향과 관련이 있기 때문에(Bakker et al., 2006) 이 긍정성이 직무수행에 따라 감정이 고갈되고 타인과 거리를 두거나 연관되는 직무소진과는 부(-)의 관계를 가질 것이다.

친화성은 다른 사람에 대해서 우호적이고 협동적인 성향을 말하며 친화성이 높은 사람들은 친절하고 원만한 긍정적인 인간관계를 형성하기 때문에, 부정적인 심리상태를 의미하는 직무소진과는 부(-)의 관계를 가질 것으로 추측된다. Zellars 등(2000)은 간호사를 대상으로 한 Big5 성격과 직무소진 간의 영향관계에서 친화성과 비인격화는 부(-)의 관계에

있다고 하였다.

신경증은 불안 우울 분노와 같은 부정 정서를 잘 느끼는 성격 특성을 뜻하며, 신경증 성향이 높은 사람은 정서적으로 예민하고 불안정하며 사소한 일에도 상처를 잘 받는 경향이 있으므로(권석만, 2017) 스트레스에 취약하고 이를 극복하는 과정에서 직무자원이 쉽게 소진될 수 있기 때문에 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하를 의미하는 직무소진과는 정(+)의 관계를 가질 것으로 추측된다.

이상의 선행연구와 성격특성이론을 바탕으로 성격특성과 직무소진과의 관계에 대해서 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H1. 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)은 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 성격특성(외향성)은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 성격특성(친화성)은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 성격특성(신경증)은 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 성격특성과 감정노동전략 간의 관계

선행연구들이 성격과 감정노동 간의 관계에 많은 관심을 기울임에도 불구하고 감정노동에 대한 성격의 영향에 대한 결과가 일관되지 않고 다소 혼재되는 결과를 보이고 있다. 예를 들면 Kiffin-Petersen 등(2011)은 서비스종사원의 Big5 성격, 감정소진, 조직시민행동의 관계에서 감정노동의 매개효과를 살펴본 결과 신경증은 표면행위에 정(+)의 영향을 미치고 외향성과 친화성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미침을 확인하였다.

Diefendorff, Croyle & Gosserand(2005)는 감정노동전략과 성격연구에서 신경증은 표면행위에 정(+)의 영향을 미치고, 외향성과 성실성은 표면행위에 부(-)의 영향을 미치며, 친화성은 표면행위에는 부(-), 내면행위에는 정(+)의 영향을 미친다고 하였다.

Sohn & Lee(2012)는 관광산업서비스종사자의 성격6요인(HEXACO)과 감정노동 간의 관계연구에서 신경증, 친화성, 개방성이 표면행위에 정(+)

의 영향을 미치고 외향성, 친화성, 성실성, 개방성이 내면행위에 정(+)
의 영향을 미친다고 하였다.

정현주(2014)는 항공사 승무원의 감정노동에 관한 연구에서 신경증과 친
화성이 표면행위에 정(+)
의 영향을 미치고, 외향성은 부(-)
의 영향을 미치
며, 외향성과 개방성이 내면행위에 정(+)
의 영향을 미친다고 하였다.

장동욱(2018)은 외식기업 조리사의 성격유형이 감정노동, 직무스트레스
및 직무소진에 미치는 영향연구에서 조직지원의 조절효과를 살펴본 결과
외향성, 친화성, 신경증 등 성격5
요인은 모두 표면행위에 정(+)
의 영향을
미쳤고 외향성과 개방성은 내면행위에 정(+)
의 영향을 미친다고 하였다.

이렇듯 성격이 감정노동에 영향을 미치는 결과는 일관되지 않고 혼재
되어 나타나고 있다. 그러나 연구가 거듭됨에 따라 Big5 성격중 일부
성격특성(신경증, 외향성, 친화성)은 <표 3-1>에서 보는 바와 같이 내면
행위 또는 표면행위로 수렴하고 있음을 알 수 있다. 하여 본 연구에서는
Big5성격중 비교적 일관성 있는 결과를 보이고 객관화된 성격특성 3개
(외향성, 친화성, 신경증)에 대해 연구하고자 한다.

<표3-1> Big5 성격과 감정노동전략의 관계에 관한 선행연구들의 결과

연구자	연구대상	Big5성격 ⇔ 감정노동	
		표면행위	내면행위
Diefendorff, Croyle & Gosserand(2005)	대학생(파트타임근무)	외향성(-),수용성(-), 성실성(-),신경증(+)	수용성(+)
Kiffin-Petersen et al.(2011)	서비스종사원	신경증(+)	외향성(+),수용성(+)
Sohn & Lee(2012)	서비스종사원	수용성(+),개방성(+), 신경증(+)	외향성(+),수용성(+), 성실성(+),개방성(+)
신강현·이랑·허창구·김재연(2006)	호텔종사자	신경증(+),개방성(+)	친화성(+)
이혜원·임수진(2009)	유치원교사	신경증(+)	친화성(+),개방성(+),신경증(-)
서덕혜(2011)	항공사승무원	신경증(+),외향성(-)	신경증(-)
정현주(2014)	항공사승무원	신경증(+),외향성(-), 친화성(+)	개방성(+),외향성(+)

최미선·송상호(2014)	호텔종사자	신경증(+)	친화성(+), 개방성(+), 외향성(+), 성실성(+)
최지환·김중인(2014)	은행창구직원	신경증(+)	친화성(+), 외향성(+), 신경증(+)
진민정·조민호(2016)	항공사승무원	신경증(+), 성실성(+)	개방성(+), 외향성(+), 성실성(+)
장동욱(2018)	외식기업 조리사	신경증(+), 개방성(+), 외향성(+), 친화성(+), 성실성(+)	개방성(+), 외향성(+)
이형권(2021)	호텔종사원		외향성(+)

이렇게 일부 성격특성(신경증, 외향성, 친화성)이 감정노동전략 중 어느 한 요인으로 수렴하는 이유를 생각해보면 먼저, 외향성이 높은 사람은 본래 느끼는 긍정적 감정을 그대로 표현하면 되기 때문에 가짜 감정을 연기할 필요가 없고(Cheung & Tang, 2009), 서비스 상호 작용 중에 자연스럽게 긍정적인 감정을 경험하기 때문에 표면적인 행동을 덜 필요로 하며(Barrick & Mount, 2005). 외향성(extraversion)의 사람들은 사회적 교환을 즐기기 때문에 긍정적인 감정을 가장할 필요가 없으며(이형권, 2021). 사교적이고 상황 주도적 특성이 있어서 감정부조화의 상황이 발생했을 때 감정노동의 문제를 주도적이고 진정성 있게 해결하고자 노력할 가능성이 커서, 자신의 실제 감정을 바꾸려하지 않는 표면행위(감정노동전략)와는 부(-)의 관계를 갖고, 자신의 감정을 조직이 요구하는 감정으로 바꾸려 노력하는 내면행위(감정노동전략)와는 정(+)의 관계를 가질 것으로 추정된다.

신경증은 정서 불안정성으로 혼용되며 이런 특성 등으로 인해 부정적 정서와 관련이 깊다. 신경증이 높은 사람들은 직무와 관련된 스트레스에 대처하기 어려울 수 있으며 스트레스 상황에서 긍정적인 감정을 표현하는 데 어려움을 겪기 쉽다(Tan et al., 2003). 신경증 수준이 높은 서비스 종사원들은 조직에서 요구하는 정서표현규범에 적합한 정서를 느끼기 위해 실제 자신의 정서를 조절하려는 노력 없이 직무수행을 할 것으로 판단된다(손해경, 2009). 정서적으로 불안정한 사람들은 아마도 그들의 진정한 감정을 쉽게 바꾸기 어렵기 때문에 상호작용에서 표면적으로 행동할 가능성이 더 크다고 주장한

다(Austin et al., 2008; Cheung & Tang, 2009; Diefendorff et al., 2005; Tan et al., 2003). 따라서 신경증(Neuroticism)이 높은 사람들은 감정부조화 상황이 발생했을 때 실제 감정을 변화시키거나 조절하려는 노력을 하기 보다는 자기 방어적 행동을 할 가능성이 있으므로, 실제 자신의 감정을 바꾸지 않고 겉으로만 조직이 요구하는 감정을 표현하는 표면행위(감정노동전략)와는 정(+의 관계를 갖고, 자신의 실제 감정을 조직이 요구하는 감정으로 바꾸어 진정성 있게 감정을 표현하려고 노력하는 내면행위(감정노동전략)와는 부(-)의 관계를 가질 것으로 생각된다.

한편, 친화성은 고객과 상호작용하는 직원들의 중요한 성격 특성으로 간주된다(Barrick & Mount, 2005; Mount et al., 1998). 친화성이 높은 사람들은 다른 사람들의 안녕에 진심으로 관심을 갖기 때문에 고객의 니즈를 파악하여 그들은 공감할 가능성이 더 크며 표면적으로 긍정적 감정을 연기할 필요성을 적게 느낀다. 친화성(agreeableness)의 사람들은 순응적이고 솔직하고 원만한 관계유지 특성이 있다. 따라서 타인과 편안하고 조화로운 관계를 유지하려는 성향이 강하기 때문에 감정부조화의 상황이 발생했을 때 조화로운 관계유지를 위해 자신의 감정보다는 타인의 감정을 살피고 자신의 감정까지도 바꾸려는 노력을 할 가능성이 있으므로 진정성이 없고 실제감정을 조직이 요구하는 감정으로 바꾸려고 노력하지 않는 표면행위(감정노동전략)와는 부(-)의 관계를 갖고, 진정성이 있고 실제감정을 조직이 요구하는 감정으로 바꾸려고 노력하는 내면행위(감정노동전략)와는 정(+의 관계를 가질 것으로 예상된다.

이렇듯 성격과 감정노동전략 간의 관계 연구가 거듭됨에 따라 Big5 성격 중 일부 성격특성(신경증, 외향성, 친화성)이 내면행위 또는 표면행위로 수렴하고 있기에 콜센터 상담원의 성격유형이 감정노동에 유의한 영향을 미칠 수 있음이 예측 가능하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H2. 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)은 감정노동전략(표면행위, 내면행위)에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1 성격특성(외향성)은 감정노동전략(표면행위)에 부(-)의 영향을

미칠 것이다.

H2-2 성격특성(외향성)은 감정노동전략(내면행위)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 성격특성(친화성)은 감정노동전략(표면행위)에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4 성격특성(친화성)은 감정노동전략(내면행위)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-5 성격특성(신경증)은 감정노동전략(표면행위)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-6 성격특성(신경증)은 감정노동전략(내면행위)에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3. 감정노동전략과 직무소진간의 관계

Brotheridge & Grandey(2002)는 감정노동이 직무소진에 주는 영향은 직무소진의 하부 구성차원에 따라서 달라질 수 있다고 하였다. Hochschild(1983)는 감정노동을 외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 표현하기 위한 느낌의 관리로 정의하였고 감정노동은 표면행위와 내면행위로 구성되어 있다고 하였다. 표면행위는 종사자의 고객 서비스과정에서 내적 감정 상태를 그대로 두고 외부로 표현되는 감정만을 위장해서 보여주는 것이기 때문에 서비스 종사자의 직무소진을 유발시킬 수 있다고 하였다(김영조·한주희, 2008).

Brotheridge & Grandey(2002)는 서비스 종사자들은 지속적인接客 업무를 수행하는 과정에서 긍정적인 감정표현을 강요받으므로 인해 조직의 감정표현 규칙의 수립 의도와는 정반대로 조직의 성과에 부정적 결과를 초래하는 직무소진을 겪게 된다고 하였다.

감정노동과 직무소진의 관계에서 이와 같은 결과가 나오는 이유를 유추해보면 표면행위(감정노동전략)는 조직에서 요구하는 감정에 맞춰 자

신의 실제감정을 그대로 두고 겉으로만 조직에게 요구하는 감정을 표현하기 때문에 상담과정에서 상담원은 감정부조화를 경험하게 되고 이로 인해 고객과 상호작용 하는 동안 스트레스(distress)를 받게 되고 이를 극복하는 과정에서 상당한 직무자원을 소진시킬 것이므로 감정고갈을 의미하는 직무소진과는 정(+)적인 관계를 갖게 될 것으로 추정된다. 또 내면행위(감정노동전략)는 조직에서 요구하는 감정에 맞춰 자신의 실제 감정을 변화시키거나 조절하여 진정성 있게 조직에서 요구하는 감정을 표현하기 때문에 직무자원을 소모할 일이 거의 없으므로 고갈을 의미하는 직무소진과는 부(-)의 관계를 가질 것으로 생각된다.

실제 감정노동전략과 직무소진과의 관계를 연구한 선행연구들의 결과를 보면, 이현정·홍윤희·류성민(2016)은 항공사 승무원을 대상으로 한 연구에서 항공사 승무원의 감정노동 요인 중 표면행위는 직무소진에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 내면행위는 직무소진에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김경옥·박영희·이종호(2016)의 연구에서는 부산지역 뷔페레스토랑과 패밀리레스토랑 종사자들을 대상으로 감정노동과 직무소진 및 이직의도 사이의 영향관계에서 직무만족의 조절효과를 검증한 결과, 감정노동의 요인 중 표면행위는 직무소진에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 내면행위는 직무소진에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

허창구(2014)의 연구에서는 호텔 서비스직 종사자를 대상으로 서비스직 종사자의 감정노동전략이 직무소진에 미치는 영향관계에서 감정노동전략의 요인 중 표면행위는 직무소진에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 내면행위는 직무소진에는 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

장동욱(2017)은 외식기업 조리사의 성격유형이 감정노동과 직무스트레스 및 직무소진에 미치는 영향 연구에서 감정노동의 하위요인인 표면행위는 직무소진에 정(+)의 영향을 미치며 내면행위도 직무소진에 정(+)의 영향을 미침을 확인하면서 표면행위 요인을 한 단계 강화하면 직무소진

은 65.7% 상승하며 내면행위 요인을 한 단계 강화하면 직무소진은 10.3% 상승하는 것으로 나타났다고 보고하였다.

이러한 감정노동전략과 직무소진과의 관계를 연구한 논문을 정리하면 <표3-2>과 같다.

<표3-2> 감정노동과 직무소진간의 관계

연구자	연구대상	감정노동 ⇨ 직무소진	
		표면행위	내면행위
Brotheridge & Grandey(2002)	서비스종사자	탈 인격화(+), 자아성취감(-)	자아성취감(+)
김 영 조 · 한 주 희 (2008)	서비스업 종사자	감정고갈, 탈 인격화, 자아성취감저하(+)	자아성취감 저하(-)
김동환(2014)	민원담당공무원	직무소진(+)	직무소진((-)
이병국(2015)	호텔조리사	감정고갈(+)	감정고갈(-)
양내운(2015)	경찰공무원	정서고갈(+)	성취감저하(-)
기용희(2017)	민간경비종사자	직무소진(+)	직무소진(-)
김장환(2018)	사회복지전담공무원	직무소진(-)	직무소진(-)
우유하(2020)	도시철도직원	직무소진(+)	직무소진(-)
박순하(2022)	보육교사	직무소진(+)	직무소진(-)
장양양(2022)	중국산동성서비스업 종사자	정서고갈(+) 성취감감소(+)	정서고갈(-), 비인격화 (-), 성취감감소(-)
안재인·김미리·김길선(2022)	콜센터 상담원	직무소진(+)	기각

선행연구 결과를 종합해보면, 서비스종사자의 표면행위(감정노동전략)는 감정고갈과 정(+)적인 관계를 갖고(Grandey, 2003). 내면행위는 감정고갈에 부(-)적인 관계를 갖는 것으로 유추할 수 있으므로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H3. 공공서비스부문 콜센터 상담원의 감정노동전략(표면행위, 내면행위)은 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1 감정노동전략(표면행위)은 직무소진에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H3-2 감정노동전략(내면행위)은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

4. 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성과 직무소진간의 관계에서 감정노동전략의 매개효과

성격특성과 직무소진간의 관계에서 감정노동전략의 매개효과는 성격특성이 감정노동전략에 미치는 영향과 다시 감정노동전략이 직무소진에 미치는 선행연구를 바탕으로 매개효과가 있음을 유추하고자 한다.

1) 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)이 감정노동전략(표면행위, 내면행위)에 영향을 미치는 선행연구

진민정·조민호(2016)의 연구에서는 항공사 객실승무원의 성격특성이 감정노동과 조직시민행동에 미치는 영향을 분석한 결과, 성격특성 중 외향성, 성실성, 개방성이 내면행위에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 성격특성 중 신경증은 감정노동 요인 중 표면행위에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

정현주(2014)의 연구에서는 항공사 객실승무원의 성격특성이 감정노동과 이직의도에 미치는 영향을 검증한 결과, 성격특성 중 외향성은 감정노동 요인 중 표면행위에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 신경증은 감정노동 요인 중 표면행위에 정(+)-적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 성격유형 중 외향성과 신경증은 감정노동 요인 중 내면행위에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

최지환·김중인(2014)의 연구에서는 은행영업점의 고객접점 직원을 대상으로 Big 5 성격유형이 감정노동에 미치는 영향을 분석한 결과, Big 5 성격특성 중 친화성이 내면행위에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 신경증은 표면행위에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2) 감정노동전략이 직무소진에 영향을 미치는 선행연구

Brotheridge & Grandy(2002)의 연구에서 감정노동(표면행위)은 소진

(감정적 고갈, 비인격화)에 긍정적인 영향을 미치며, 성취감에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Byun & Yom(2009)은 감정노동이 소진을 야기 시키고 있음을 증명하였다.

김세리·김건(2010)은 내면행위는 소진에 부(-)의 영향을 미치고, 표면행위는 소진에 정(+)의 영향을 미친다고 하였고 Brotheridge와 Grandey(2002)도 표면행위는 감정소진에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다. 특히 Guy, Newman & Mastracci(2008)는 내면행위에 비해서 표면행위는 소진을 더욱 높인다고 하였다.

그리고 항공사, 호텔, 외식산업, 카지노, 은행, 콜센터 등에서 일하는 종업원에 대한 다양한 선행연구(김영조·한주희, 2008; 김세리·김건, 2010; 권미경·윤선영, 2011; 복미정, 2012; 신혜숙, 2012)에서도 감정노동의 내면행위는 직무소진에 부정적인 영향을 나타내며, 표면행위는 직무소진에 긍정적 영향을 주는 것으로 나타났다.

장동욱(2018)의 연구에서는 외식기업 조리사를 대상으로 감정노동(표면행위, 내면행위)이 직무소진에 미치는 영향을 분석한 결과 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이호찬(2018)은 중고차 종사원의 감정노동과 직무소진이 고객지향성에 미치는 영향 연구에서 내면행위는 직무소진에 부(-)의 영향을 미치고 표면행위는 직무소진에 정(+)의 영향을 미침을 확인하였다.

이상의 성격특성이 감정노동전략에 영향을 미친다는 연구와 감정노동전략이 직무소진에 영향을 미친다는 연구결과의 내용을 종합해 볼 때, 감정노동전략이 이들의 관계를 매개할 것이라 예측할 수 있는 바, 아래와 같이 가설을 설정하였다.

H4. 공공서비스부문 콜센터 상담원의 감정노동전략(표면행위, 내면행위)은 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.

H4-1 감정노동전략(표면행위)은 성격특성(외향성)과 직무소진간의 관

계를 매개할 것이다.

H4-2 감정노동전략(내면행위)은 성격특성(외향성)과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.

H4-3 감정노동전략(표면행위)은 성격특성(친화성)과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.

H4-4 감정노동전략(내면행위)은 성격특성(친화성)과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.

H4-5 감정노동전략(표면행위)은 성격특성(신경증)과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.

H4-6 감정노동전략(내면행위)은 성격특성(신경증)과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.

5. 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성과 감정노동전략과의 관계에서 조직지원인식의 조절효과

본 연구는 성격특성이 감정노동전략에 영향을 미치는 과정에서 조직적 맥락인 조직지원인식이 상황변수로서 조절효과를 보일 것으로 기대한다. 조직지원이 미치는 조절효과를 설명하는 이론으로 직무요구-자원 모형을 제안 한다. 직무요구-자원 모형은 조직구성원의 조직행동을 이해하는데 유용한 이론적 모형이다. 직무요구-자원 모형(Job Demands-Resources Model)은 Karasek(1979)이 제안한 직무요구-통제 모형(Job Demand-Control Model)을 Schaufeli와 Bakker(2004)가 직무통제 변수를 직무자원으로 개념 확장을 하여 직무요구와 함께 이론적 모형을 수정하였다. 조직구성원의 심리적 안녕과 건강과 관련하여 많은 연구자들이 조직 내 다양한 직무특성인 직무요구와 직무자원 등을 활용하여 많은 연구를 실시해 왔다. 직무요구-자원 모형에 따르면 조직에서 부과하는 직무상 요구에 대하여 그 요구를 처리할 수 있는 자원이 구성원에게 제공되고 있는지의 균형상태가 구성원의 태도와 행동에 영향을 미친

다고 하였다. 즉, 조직 내 구성원이 담당한 직무마다 직무상 요구와 보유한 자원 간의 균형 혹은 불균형(자원 부족)이 발생할 수 있고 불균형은 스트레스, 소진 등과 같은 개인의 부정적 결과를 유발하며 나아가 생산성 저하, 목표달성 실패 등과 같은 조직의 부정적 결과를 초래한다.

직무요구란 조직 내 직무를 수행하는 과정에서 직무담당 구성원이 육체적 및 정신적으로 자원을 투입하도록 요구하여 상당한 희생을 감내하도록 하는 직무관련 특성을 말하며 구성원으로 하여금 정신적 긴장, 더 나아가 소진을 유발시키기도 한다(Karasek, 1979; Karasek & Theorell 1990). 또한 직무요구는 양적 측면과 질적 측면으로 구분할 수 있는데 업무량과 업무수행 중 느끼는 시간압박 등이 전자의 경우이고(Van Yperen & Janssen 2002; Van Yperen & Hagedoorn 2003), 역할갈등과 역할모호성 등이 후자의 경우이다(Karasek 1979). 직무자원은 직무수행자가 주어진 목표를 달성하는데 기능적인 역할을 하는 직무특성 즉, 의사결정 참여, 명료한 역할, 직무자율성, 기술다양성 등을 일컬으며 이 자원들은 직무요구로 발생하는 심리적, 신체적, 생리적 측면의 부정적 영향을 감소시킬 뿐만 아니라 개인의 성장과 발전에 촉진하는 기능을 한다(Bakker & Demerouti, 2007; Hakanen et al. 2008; Van den Broeck, Vansteenkiste, De Witte, & Lens 2008). 더불어, 직무특성 이외에도 상사나 동료로부터의 지원, 협력적인 팀 분위기 등의 관계적인 요인과 고용안정성, 임금수준, 조직공정성, 경력개발 기회, 신뢰 등의 조직관리 요인들도 직무자원으로 간주될 수 있다(Bakker et al., 2004).

본 연구는 감정노동이라는 서비스 업무는 생산직 직무나 사무직 직무에서 보기 힘든 직무요구를 부과하는 직무라 본다. 감정노동전략은 이러한 직무요구를 처리하는 행위를 말하며 연기라는 용어가 뜻하듯이 요구되는 서비스 행동을 실행하기 위하여 의도적으로 노력한다는 의미를 담고 있다. 이런 가운데 조직지원은 감정노동을 수행하는 구성원에게 제공되는 자원이라 할 수 있으며 감정노동이라는 직무요구와 조직에서 제공되는 자원 사이의 균형 상태를 인식하는데 입력요소가 될 것이다. 조직

지원에 대한 종사원들의 조직지원인식이 크면 종사원들은 감정노동에 더 적극적으로 임할 수 있을 것이다. 그것이 표면행위가 됐든 내면행위가 됐든 부여된 업무 수행이 어떤 연기이든지 간에 조직지원을 더 크게 인식하면 할수록 업무 수행의 연기를 더 적극적으로 선택하고 이행하게 될 것이다. 직무요구-자원 모형에 따르면 연기의 전략을 수정하거나 변경할 것이라 예측할 수 있는 이론적 근거는 발견하기 힘들다.

많은 선행연구들은 조직지원인식에 관심을 가지며 여러 변수들의 인과 관계에 대하여 조직지원의 상호작용 효과를 검증하여 왔다. 조직지원은 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향을 강화한다는 것을 밝히고 있다. 이 인숙과 윤희연(2010)은 과업정체자율성과 조직몰입의 관계가 더욱 긍정적으로 증가됨을 보고하였다. 한장현과 지윤호(2018)는 창의적 자기효능감과 직무열의 간의 영향관계에서 조직지원인식이 조절효과를 발현하는 것으로 보고하였다. 이규만(2010)은 조직 동일시와 조직시민행동 간에 있어서 조직지원인식이 조절역할을 한다고 하였다. 한편, 조직지원의 강화작용이 아닌 완화작용을 발견한 연구도 존재한다. 개인-조직간 가치부합은 조직구성원의 직무만족에 긍정적인 영향을 미치고 조직지원인식은 두 변인간의 관계를 완화시키는 것으로 조사되었다. 조직지원인식이 높은 경우에 그렇지 않은 경우보다 개인-조직간 가치 부합과 직무만족과의 정적 관계는 더 약해지는 것으로 즉, 완충적 역할을 하는 것으로 나타났다.

이와 같은 조직지원의 강화 혹은 완화적 조절효과 논리를 바탕으로 본 연구는 성격과 감정노동전략 간의 관계에서 조직지원인식은 조절변수로서 강화 혹은 완화효과를 보일 것이라 기대한다. 그러나 조직지원인식이 성격과 상호작용하여 특정 감정노동전략을 선호하도록 영향을 준다거나 혹은 한 감정노동전략(표면행위)을 버리고 다른 감정노동전략(내면행위)으로 선택을 변경하도록 영향을 준다는 예측은 현재 단계에서는 이론적으로 가능하지 않고 선행연구의 발견을 기반으로도 예상하기가 힘들다. 따라서 본 연구는 모든 감정노동 수행전략은 조직의 목표를 달성하기 위

한 감정노동 수행자의 전략적 선택이며 조직지원인식은 전략적 선택 유형을 변경하기 보다는 선택된 전략의 강도를 강화 혹은 완화하는 조절효과를 보일 것으로 기대하며 다음의 가설을 설정하고자 한다.

H5. 공공서비스부분 콜센터 상담원의 조직지원인식은 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)과 감정노동전략(표면행위, 내면행위)간의 관계를 조절할 것이다.

H5-1 조직지원인식은 성격특성(외향성)과 감정노동전략(표면행위)간의 관계를 조절할 것이다.

H5-2 조직지원인식은 성격특성(외향성)과 감정노동전략(내면행위)간의 관계를 조절할 것이다.

H5-3 조직지원인식은 성격특성(친화성)과 감정노동전략(표면행위)간의 관계를 조절할 것이다.

H5-4 조직지원인식은 성격특성(친화성)과 감정노동전략(내면행위)간의 관계를 조절할 것이다.

H5-5 조직지원인식은 성격특성(신경증)과 감정노동전략(표면행위)간의 관계를 조절할 것이다.

H5-6 조직지원인식은 성격특성(신경증)과 감정노동전략(내면행위)간의 관계를 조절할 것이다.

6. 감정노동전략과 직무소진과의 관계에서 정서적 자기효능감의 조절 효과

정서적 자기효능감은 어떠한 행동을 해야 되는 상황에서 정서를 인식하고, 사용하고, 이해하고, 관리할 수 있다는 개인의 자신감을 말한다(Galla & Wood, 2012). 정서적 자기효능감은 정서적인 안정감에서 오는 것이며 대인관계나 사회성과 상관이 있는 것으로(서경현·유제민·최신혜, 2007), 불안을 조절할 수 있는 자신의 능력에 대한 신뢰가 높아진다면 불안은 감소될 것이다(Bandura, 1995).

Muris(2002)는 정서적 자기효능감을 부정적인 감정을 긍정적으로 바꿀 수 있는 인지 능력으로 정의하였으며, 이는 구체적으로 부정적인 감정

상태를 피할 수 있는 능력으로 긍정적인 감정 상태의 개인 신념으로 설명하였다.

Saarni(1999)에 의하면 정서적 자기효능감에 대한 능력을 가진 개인들은 적절하고 적응력 있는 행동을 조절함으로써 부정의 정서에 대처하는 방법을 알고 있으며, 그러한 긍정적인 조절에 유능하며 부정적인 정서에 압도당하지 않을 수 있다는 자기 자신의 믿음을 가지고 행동을 조절한다고 하였다.

Caprara 등(2008)은 어려운 상황에서 부정적인 감정의 표현을 조절하고, 긍정적인 감정을 적절하게 표현하는 데 있어 정서적 자기효능감의 중요성에 대해 주장하였다(Alessandri, Vecchione, & Capara & Gerbino, 2008).

진순희(2023)는 긍정적인 감정 표현에 대한 자기효능감은 성공이나 즐거운 사건에 대한 반응으로 기쁨, 자부심, 열정과 같은 긍정적인 감정을 경험하거나 표현할 수 있는 자신의 능력에 대한 믿음을 의미하고, 부정적인 감정에 대한 정서적 자기효능감은 역경이나 좌절 사건에 대해 자극을 받으면 부정적인 감정 상태를 개선하고, 분노와 낙담 같은 감정에 의해 압도되는 것을 피할 수 있는 자신의 능력에 대한 믿음을 의미한다고 하였다.

감정노동전략과 직무소진간의 관계에서 정서적 자기효능감의 조절효과 분석 결과는 아니지만 자기효능감으로 감정노동전략과 직무소진간의 관계에서 조절효과를 검증한 선행연구를 살펴보면 Litt(1988)는 자기효능감이 감정노동과 직무소진의 관계에서 매우 중요한 역할을 담당하며 자신의 능력에 대한 확신과 의지에 상당한 영향을 미칠 수 있다고 하였다.

이현정(2014)은 승무원의 자기효능감이 감정노동(표면행위, 내면행위)과 직무소진(탈진, 비인격화, 성취감저하)의 관계에 대하여 조절변수로서의 효과를 보면 자기효능감은 일부 하위차원에 한해서 조절효과를 보이긴 하였으나, 감정노동으로 인한 직무소진의 감소에는 어느 정도 긍정적인 기능을 한다는 점을 확인하였는데, 구체적으로 언급하면 자기효능감

은 감정노동(표면행위)과 직무소진(비인격화)의 관계에서, 감정노동(내면행위)과 직무소진(탈진)의 관계에서 유의미한 조절효과가 나타남을 확인하였다.

유정원(2017)은 감정노동 직업군에 속한 항공승무원등 6개 직종 종사자를 대상으로 한 감정노동(표면행위, 내면행위)과 직무소진(정서고갈, 성취저하)간의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 분석한 결과 표면행위와 정서고갈, 내면행위와 성취저하 사이에서 유의미한 조절효과를 확인하였다.

그러나 상기 연구결과는 자기효능감의 조절효과이지 정서적 자기효능감의 조절효과 결과가 아니다. 또 정서적 자기효능감은 최근에 연구가 진행된 변수인데다 정서적 자기효능감이 감정노동전략(표면행동, 내면행동)과 상호작용하여 직무소진을 감소한다는 연구결과가 일천하여 현재 단계에서는 정서적자기효능감의 조절효과를 예상하기가 어렵다. 그러나 상기 이론과 선행연구를 바탕으로 콜 상담원의 감정노동전략과 직무소진과의 관계에서 정서적 자기효능감의 조절효과를 생각해보면 다음과 같은 추론이 가능하다.

콜 상담원이 고객과의 상호작용 과정에서 감정부조화의 상황에 직면했을 때, 표면행위전략은 감정부조화와 정(+의 관계)에 있고 부정적 감정을 컨트롤 할 수 있는 정서적 자기효능감과 부(-)의 관계에 있기 때문에, 부정의 감정을 긍정으로 바꿀 가능성이 있는 정서적 자기효능감은 (Muris, 2002) 표면행위전략과 상호작용하여 결국 결과변수인 직무소진을 완화 등의 효과로 조절할 것으로 예상할 수 있다.

또 정서적 자기효능감은 고객과의 상호작용 과정에서 감정부조화의 상황에 직면했을 때, 내면행위전략은 정서적 자기효능감과 정(+관계)에 있기 때문에 정서적 자기효능감은 내면행위전략과 상호작용하여 결국 결과변수인 직무소진을 강화적 효과로 조절할 것으로 예상할 수 있다.

따라서 콜 상담원의 경우, 정서적 자기효능감은 감정노동전략(표면행위, 내면행위)과 상호작용하여 감정소진에 미치는 영향력을 조절할 것으

로 예상되어 다음과 같이 가설을 설정한다.

H6. 공공서비스부문 콜센터 상담원의 정서적 자기효능감은 감정노동전략(표면행위, 내면행위)과 직무소진간의 관계를 조절할 것이다.

H6-1 정서적 자기효능감은 감정노동전략(표면행위)과 직무소진간의 관계를 조절할 것이다.

H6-2 정서적 자기효능감은 감정노동전략(내면행위)과 직무소진간의 관계를 조절할 것이다.

제3절 변수의 조작적 정의와 측정

본 연구에서는 공공서비스 부문 콜센터 상담원의 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)을 독립변수(independent variable)로 설정하였고 감정노동을 매개변수(mediation variable), 직무소진을 종속변수(dependent variable), 조직지원인식과 정서적 자기효능감을 조절변수(moderated variable)로 설정하였다. 모든 변수들은 Likert 5점 척도(매우 그렇지 않다, 대체로 그렇지 않다, 보통이다, 대체로 그렇다, 매우 그렇다)를 사용하여 설문을 통해 측정하였다.

1. 성격특성

공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성은 콜센터상담원들에게 공통적으로 존재하는 Big5 성격 요인 중 외향성, 친화성, 신경증의 3개 성격을 의미한다. 본 연구에서는 Big 5성격과 내면행위 및 표면행위의 관계에 관한 선행연구들은 아니지만 Big 5성격에 관한 다른 연구들에서 사용되어 검증된 동일한 측정항목을 본 연구에서도 그대로 사용한다(김봉철 외 2007; Keyes et al. 2002 등).

2. 직무소진

본 연구에서는 Maslach(1982)가 주장한 직무소진의 3가지 구성요인 감정고갈, 탈개인화, 개인성취감저하로 측정하였다. Maslach, Schaufeli & Leiter(2001)의 직무소진 연구를 참조하였으며 본 연구에서는 종업원의 감정고갈(emotional exhaustion)이 직무소진의 핵심적인 요소로 종업원은 고객과의 업무 접촉을 수행하는 데 지나치게 많은 감정 자원을 소모함으로써 심리적으로 피폐해진 상태가 된다. 탈개인화는 종업원이 고객에게 많은 에너지를 투입함으로써 육체적으로 지치고 이로 인해 자기 일에 대한 관심이 줄어들어 고객과 조직으로부터 심리적으로 이탈하고자 냉담한 태도를 보이는 것을 말한다. 개인성취감저하는 자기 자신을 부정적으로 평가하는 경향을 말하는 것이다. 따라서 본 연구의 측정은 Maslach & Jackson(1981), Babakus & Yavas & Ashill(2009)의 척도를 사용하여 직무소진을 연구의 목적에 맞게 수정·보완 하여 총 8문항을 측정한다.

3. 감정노동전략

본 연구에서는 Hochschild(1983), Morris & Feldman(1996), Grandey(2000)의 감정노동에 대한 정의를 근간으로 하여 콜센터 상담원의 직무 수행 시 자신의 실제 감정보다 효율적인 업무처리를 위하여 조직의 규범에 맞게 감정을 조절하려는 노력을 감정노동전략이라 정의하여 사용하였다.

감정노동의 구성요인은 Brotheridge & Lee(2003)의 연구를 바탕으로 표면행위와 내면행위로 구분하였다. 자신의 실제 느낌을 억제하거나 숨기고 자신의 표현을 수정하는 것을 의미하는 표면행위와 긍정적 감정을 표현하기 위하여 자신의 느낌을 의식적으로 변화시키려고 노력하는 것을 내면행위로 보았다. 측정항목 또한 Brotheridge & Lee(2003)의 연구의 측정 도구를 활용하여, 콜센터 직원을 대상으로 측정할 수 있도록 수정·보완하였다. 표면행위 6문항, 내면행위 6문항으로 총 12문항의 측정항목으로 구성하였다.

4. 조직지원인식

조직지원인식(POS)은 조직구성원들이 보기에 조직이 자신들을 위하여 얼마나 다양한 지원을 제공하는지, 그리고 자신들이 조직을 위해 기울인 노력에 대해 얼마나 가치 있게 여기는지에 대한 인식을 의미한다. 조직지원인식을 측정하기 위해 Eisenberger 등(1986)의 연구에서 제시한 17개 문항 중 고은혜·윤동열(2017)과 김주하·윤동열·김성훈(2019)에서 타당성과 신뢰도가 검증된 조사도구를 활용하였다. 설문항목 수는 8개 항목이다. 그 이유는 몇몇 연구자들(Masterson, Lewis, Goldman, & Taylor, 2000)이 권유하는 것처럼, 조직지원인식을 측정할 때 응답자들이 설문응답에 주의와 의지를 높일 수 있도록 하기 위해서 조직지원인식의 전체 설문문항을 사용하기보다 핵심적인 문항만을 사용할 것을 권장하고 있기 때문이다.

5. 정서적 자기효능감(Emotional Self-Efficacy Scale;ESES)

정서적 자기효능감은 자신의 정서를 이해하고 관리할 수 있을 뿐만 아니라 타인의 정서도 이해하고 다룰 수 있는 능력에 대한 믿음이다. 정서처리에 대한 자신감을 평가하기 위해 Kirk, Schutte & Hine(2008)가 개발한 단일차원의 32문항으로 구성된 정서적 자기 효능감 척도를 원호리(2017)가 한국문화에 맞게 번안 및 수정한 질문지를 사용한다. 정서적 자기효능감은 네 개의 하위요인으로 구성되어있는데 자신의 정서관리, 타인의 정서이해, 자신의 정서이해, 타인의 정서다루기 이다.

<표3-3> 설문지의 구성

측정변수		문항수	척도	출 처
인구통계학적 특성		4	명목척도	-
성격특성	외향성	5	Likart 5점척도	김봉철 등(2007); Keyes et al. (2002)
	친화성	5		

	신경증	4	
감정노동	표면행위	6	Brotheridge & Lee(2003)
	내면행위	6	
직무소진		8	Maslach & Jackson(1981), Babakus & Yavas & Ashill(2009)
조직지원인식		8	Eisenberger 등(1986), 고은혜·윤동열(2017), 김주하·윤동열·김성훈(2019)
정서적 자기효능감		32	Kirk, Schutte와 Hine(2008)

제4절 연구대상 및 조사방법과 자료분석 방법

1. 연구대상 및 조사방법

본 연구는 가설 검증을 위해 연구자가 직접 울산과 광주에 위치한 공공서비스 부문 콜센터를 찾아가 사전 관리자와 노동조합의 허락을 받고 연구배경을 설명한 뒤 재직 중인 상담원 300명에게 설문지를 배포하고 회수한 후 결측치가 없는 설문지를 분석에 사용한다.

2. 자료 분석 방법

이론적 논의를 바탕으로 작성된 연구 모형과 가설을 검증하기 위해 수집된 자료는 SPSS 23.0 프로그램을 이용하여 기술통계 분석, 신뢰도 분석, 상관관계 분석을 실시하였고, PROCESS macro 4.0을 사용하였다.

본 연구의 자료 분석 방법에 대해 구체적으로 설명하면 아래와 같다.

첫째, 연구대상자의 인구 통계학적 변수의 특성을 파악하기 위해서 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 측정 항목들은 각 변수의 내적 일관성 검증을 위하여 Cronbach's alpha 계수를 이용한 신뢰도 분석을 실시하였다.

셋째, 측정항목에 대한 관련 문헌 연구를 통해 내용적 조정과정을 거

쳐 내용 타당성을 확보하였고, 각 변수들의 구성개념에 대한 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다

셋째, 본 연구에서는 변수 간의 다중공선성을 확인하기 위해 공차한계, VIF 계수, Durbin-Watson 계수를 확인하였다.

넷째, 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)이 감정노동전략(표면행위, 내면행위)을 통해 직무소진에 미치는 매개 모델을 검증하기 위해 Hayes(2013)의 PROCESS macro 프로그램의 Model 4를 적용하였다. 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 간접효과 검증 방법인 부트스트래핑(Bootstrapping) 방법을 사용하였고 표본 수는 5,000개로 설정하였다(Hayes, 2013). Model 4에 의한 분석 결과는 독립변수가 매개변수에 미치는 영향력을 1단계 모델로 제시하고, 독립변수와 매개변수가 동시에 종속변수에 미치는 영향력을 2단계 모델로 제시하였으며, 통계적 유의성은 유의확률 p값과 LLCL과 ULCL의 신뢰구간으로 제시하고 있다. 매개효과의 유의성은 부트스트래핑(Bootstrapping) 결과를 통해 검증되는데, 신뢰구간 LLCL과 ULCL사이에 0을 포함하지 않으면 통계적으로 유의하다고 해석한다(배병렬, 2016). 이 방법에 근거하여 본 연구에서는 매개효과 검증결과를 제시하고 해석하였다.

다섯째, 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)과 감정노동전략(표면행위, 내면행위)과의 관계에서 조직지원인식의 조절효과와, 감정노동전략(표면행위, 내면행위)과 직무소진과의 관계에서 정서적 자기효능감의 조절효과를 보기 위해 Hayes(2013)의 PROCESS macro Model 1을 적용하였고, 부트스트래핑 표본 수는 5,000개로 설정하였다. SPSS를 활용한 Process macro 방법은 정규성을 요구하지 않는 방법으로, 자료의 평균 표준화의 필요성이 없어 원자료로 검증을 실시하였다(Hayes, 2017). 또한 본 연구에서 사용한 자료는 정규성 가정을 충족하고 다중공선성문제가 없는 것으로 확인되었으므로 이 과정을 생략하였다. SPSS Macro는 조절변수의 상호작용 효과의 유의성뿐 아니라 어느 특정범주에서 유의한 효과가 있는지를 설명하는 조건부 효과를 확인할 수 있다(Hayes, 2017).

즉, 조절효과 값만으로는 조직지원인식이 어느 수준에서 유의한지 알 수 없기 때문에, 조절변수를 세 구간(Mean, Mean±1SD)으로 나누어 조직지원인식 상, 중, 하 수준을 설정하였고, 어느 수준에서 조절효과가 유의한지 확인하고(이형권, 2016; Hayes, 2017), 단순기울기(Simple Slopes)를 그림으로 도식화하였다.

여섯째, 모든 분석에서 통계적 유의수준은 $p < .05$ 로 하였다.

제4장 실증분석

제1절 자료의 기초통계 분석

1. 표본의 인구통계학적 특징

본 연구 대상자의 응답자 226명에 대한 일반적인 인구통계학적 사항은 살펴보면 다음과 같다. 응답자의 연령은 28세가 가장 적은 연령이었고 60세가 최고 연장자였으며 40대가 57.5%로 가장 많았고 50대가 21.7%, 30대가 19.5%, 20대가 0.9%, 60대가 0.4%를 차지했다. 최종학력은 대졸이 61.5%, 전문대졸이 24.8%, 고졸이 12.4%, 대학원 졸업이 1.3%를 차지하였다. 직급은 상담원이 88.9%, 조(팀)장과 슈퍼바이저가 나머지를 차지하였다. 근무연수는 평균 5년 8개월이었으며 최저 6개월, 최장 18년 3개월이었다. 구체적인 설문응답자에 대한 인구통계학적 특징은 아래 <표 4-1>과 같다.

<표4-1> 인구통계학적 특징

항목		인원	비율	항목		인원	비율
연령	20대	2	0.9	근무 연수	0년 이상- 1년 미만	8	3.5
	30대	44	19.5		1년 이상- 2년 미만	16	7.1
	40대	130	57.5		2년 이상- 3년 미만	6	2.7
	50대	49	21.7		3년 이상- 4년 미만	14	6.2
	60대	1	0.4		4년 이상- 5년 미만	38	16.8
	합계	226	100.0		5년 이상- 6년 미만	41	18.1
직급	상담원	201	88.9		6년 이상- 7년 미만	25	11.1
	조장(팀장)	21	9.3		7년 이상- 8년 미만	17	7.5
	관리자	4	1.8		8년 이상- 9년 미만	19	8.4
	합계	226	100.0		9년 이상-10년 미만	36	15.9
학력	고졸	28	12.4		10년 이상-11년 미만	1	0.4
	전문대졸	56	24.8	11년 이상-	4	1.8	
	대졸	139	61.5	합계	226	100.0	
	대학원이상	3	1.3				
	합계	226	100.0				

제2절 타당도 및 신뢰도 분석

1. 설문조사 타당도 분석

본 연구의 주요변수인 성격특성, 감정노동전략, 직무소진, 조직지원인식, 정서적 자기효능감을 각각 구성하는 개별단위 항목이 동일한 구성개념을 측정하고 있는지 여부인 타당도를 검증하기 위해 <표 4-2>와 같이 요인분석을 실시하였다. 요인 추출방법으로는 주요인 추출을 실시하였고 직교회전을 실시하였다. 요인 적재량 0.5 이상의 기준과 동일요인별 설문항목 적재를 기준으로 판단한 결과, 감정노동전략_표면행위 1문항, 감정노동전략_내면행위 2문항, 정서적 자기효능감_자신의 정서이해 2문항, 정서적 자기효능감_타인의 정서이해 1문항, 정서적자기효능감_자신의 정서관리 5문항, 직무소진_성취감저하 3문항이 기준을 충족하지 못하여 제거되었고 나머지 항목들은 기준에 부합되는 적재를 보여주었다. 결과적으로 총 60개 문항이 12개 요인으로 묶였으며 누적분산이 71.065%로 나타나 12개 요인의 구성된 측정도구로서 타당성이 높은 것으로 판단되었다.

<표4-2> 탐색적 요인분석 결과

		성분											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
성격 특성	문항1	.782	.071	-.013	-.112	.032	.078	.139	.004	.192	.195	.058	.014
	문항2	.691	.306	-.118	-.150	.014	.068	.128	.068	.160	.182	.004	.046
	문항3	.751	.075	-.141	-.038	-.045	-.024	.141	-.009	.151	.063	.032	.122
	문항4	.706	.211	-.006	.068	-.005	-.102	.033	.126	.197	.075	.282	.171
	문항5	.667	.231	-.103	.188	-.149	-.135	-.066	.081	.076	.084	.130	.088
	문항6	.191	.642	.048	.045	-.079	-.097	.080	.103	.172	.152	.114	.124
	문항7	.404	.687	-.077	-.019	-.020	-.050	.142	-.007	.144	.103	.100	.160
	문항8	.090	.832	-.021	-.016	.015	-.017	.104	.043	.123	.071	.031	.141
	문항9	.129	.759	-.044	-.088	-.017	.004	.087	.063	.019	.037	.059	.146
	문항10	.063	.748	.100	.087	.011	.050	-.001	.025	.116	.090	.124	.028
	문항11	.101	-.001	.674	-.144	.267	-.082	.033	.005	-.078	-.125	.054	-.148
	문항12	.130	.140	.753	.077	-.073	.111	-.058	-.030	-.121	-.015	-.222	.069
	문항13	.132	.076	.791	.103	-.041	.190	.057	-.014	-.129	-.048	-.129	.024
	문항14	.122	-.167	.757	.062	.123	.076	-.072	-.021	-.001	.027	-.115	-.035
직무 소진	문항1	.017	.017	.055	.773	.165	.248	.070	-.230	.077	.037	-.061	-.018
	문항2	-.011	-.011	-.059	.783	.069	.142	.074	-.239	.056	.093	-.112	.022
	문항3	.015	.015	.185	.624	.253	.300	-.044	-.143	-.139	-.069	-.043	-.004
	문항4	-.066	-.066	.168	.259	.772	.138	-.049	-.089	-.012	.100	.034	-.133
	문항5	-.006	-.006	.085	.203	.740	.193	-.334	-.119	.005	.003	.020	-.060
감정 노동 전략	문항1	.125	-.033	.097	.148	.073	.774	-.001	-.027	.056	-.045	.084	-.012
	문항2	-.085	-.009	.075	.119	.076	.871	-.047	-.108	.077	.027	.010	-.002
	문항3	-.026	-.043	-.011	.085	.072	.882	-.042	-.117	.044	-.027	.106	-.008
	문항4	-.141	.006	.029	.112	-.001	.841	.022	-.158	.074	-.026	-.044	.064

	문항6	.038	.011	.073	.026	.034	.753	.049	-.067	.084	.124	.054	-.006
	문항9	.052	.107	.086	-.081	.051	-.081	.527	.364	-.169	.062	.173	.135
	문항10	.052	.026	-.082	.102	-.066	.106	.789	.091	.192	.176	.002	.064
	문항11	.117	.176	-.031	-.019	-.145	-.011	.834	.148	.107	.121	.083	.130
	문항12	.136	.118	.019	.073	-.104	-.053	.814	.197	.031	.090	.155	.136
조직 지원 인식	문항1	.011	.052	.028	-.100	.047	-.073	.039	.816	-.132	.063	-.042	.132
	문항2	.031	.033	.013	-.077	.039	-.104	.102	.844	-.082	.047	-.063	.050
	문항3	.020	.026	.034	.001	-.115	-.151	.081	.767	.042	.022	.008	.063
	문항4	-.013	-.007	-.010	.034	-.112	.072	-.061	.817	.058	.026	.080	.008
	문항5	.009	-.004	-.097	-.124	-.062	-.094	.027	.742	-.016	.039	.059	.057
	문항6	.149	.066	-.025	-.036	-.031	-.087	.148	.834	-.002	.010	.067	.050
	문항7	.025	.030	-.055	-.103	.049	.006	.084	.832	-.030	.024	.038	.045
	문항8	.001	.055	.038	-.165	-.023	-.099	.171	.818	.060	.013	.067	-.034
정서 적 자기 효능 감	문항1	.094	-.094	-.157	-.003	.029	.053	.047	-.057	.719	.129	.103	.072
	문항2	.181	.040	-.063	-.024	.082	.078	.099	-.050	.802	.111	.188	.050
	문항3	.080	.114	-.096	.024	.001	.129	.095	-.059	.822	.122	.130	.060
	문항6	.059	.260	-.110	-.076	.012	.062	-.041	.001	.653	.285	.309	.024
	문항7	.056	.081	.059	.048	-.088	.087	.018	-.001	.689	.262	.192	.145
	문항8	.191	.096	.000	.04	-.075	-.002	-.003	.014	.780	.157	.266	.169
	문항10	.086	.134	-.025	.080	-.156	-.049	.081	.072	.332	.602	.170	.099
	문항11	.104	.174	-.041	.110	-.013	-.011	.109	.023	.170	.750	.186	.023
	문항12	.020	.055	-.057	-.004	.101	.029	.160	.070	.247	.756	.089	.072
	문항13	.089	.040	-.005	.065	-.025	-.019	.065	.002	.126	.818	.129	.121
	문항14	.104	.037	.025	-.057	-.011	.100	.080	.056	.099	.815	.119	.126
	문항15	.117	.033	-.071	-.043	.071	-.004	-.068	.015	.021	.743	.214	.274
	문항16	.073	.057	-.016	-.046	.090	-.011	.059	.037	.098	.683	.184	.298
	문항17	.117	.162	-.071	-.083	.063	.083	.042	.080	.322	.291	.637	.072
	문항18	.118	.159	-.073	-.014	.071	.044	.115	.097	.160	.266	.712	.099
	문항19	.125	-.002	-.107	-.137	-.060	.012	.106	-.041	.159	.077	.794	.178
문항20	.183	.148	-.038	.046	-.136	.088	.004	.073	.182	.151	.741	.071	
문항21	.088	.104	-.095	.109	-.059	.078	-.002	.046	.183	.286	.778	.063	
문항24	.120	.103	-.216	-.167	.218	-.006	.125	.007	.199	.088	.523	.381	
문항25	.091	.087	-.067	-.137	.171	.007	.117	.051	.222	.196	.634	.228	
문항29	.114	.196	-.030	-.031	.008	.057	.142	.140	.209	.261	.210	.744	
문항30	.047	.170	-.064	.002	-.066	.032	.112	.063	.137	.279	.114	.810	
문항31	.149	.163	.025	.037	-.120	.000	.112	.098	.091	.215	.176	.826	
문항32	.115	.149	.003	.016	-.087	-.040	.114	.181	.096	.278	.243	.756	
합계	13.441	7.016	3.945	3.060	2.886	2.287	2.174	1.946	1.790	1.562	1.468	1.064	
% 분산	22.402	11.693	6.575	5.100	4.810	3.811	3.623	3.244	2.984	2.603	2.446	1.773	
% 누적	22.402	34.096	40.671	45.771	50.581	54.392	58.015	61.259	64.243	66.846	69.292	71.065	

그리고 성격특성, 감정노동전략, 직무소진, 조직지원인식, 정서적자기효능감의 항목별로 평균을 구하여 AMOS 구조방정식의 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과는 <표4-3>과 같이 확인되었다.

모든 구성개념에 대한 표준화 요인 적재값(Standardized Regression Weights)이 0.5 이상으로 제시되어 모형의 수렴타당도는 적합한 것으로 나타났다.

그리고 평균분산추출지수(AVE)와 개념신뢰도(CR) 값은 AVE는 0.609~0.745, CR은 0.796~0.949로 나타나 모형은 타당한 것으로 볼 수 있다.(Anderson & Gerbing, 1988; Fornell & Larcker, 1981). 요인의 판별

타당성 검토에서는 각 요인의 AVE 값이 요인간 상관계수 제곱의 최대 값인 0.456 보다 크기 때문에 판별 타당성은 확보되었다고 할 수 있다 (Fornel & Larcker, 1981).

<표4-3> 확인적 요인분석 결과 및 신뢰성 검정 결과

구 분	측정변수	표준화된 경로계수	비표준화 경로계수	SE	C.R.	p	AVE	CR	크론바 알파
외향성	문항 1	.681	1.000				.609	.885	.854
	문항 2	.682	.922	.082	11.290	***			
	문항 3	.819	1.140	.110	10.376	***			
	문항 4	.797	1.424	.140	10.180	***			
	문항 5	.654	.946	.110	8.639	***			
친화성	문항 6	.746	1.000				.709	.924	.855
	문항 7	.811	1.119	.097	11.580	***			
	문항 8	.775	.994	.089	11.116	***			
	문항 9	.781	1.042	.112	9.341	***			
	문항 10	.643	.928	.100	9.252	***			
신경증	문항 12	.790	1.763	.210	8.388	***	.620	.826	.791
	문항 13	.889	1.815	.218	8.329	***			
	문항 14	.579	1.000						
감정노동 전략: 표면행위	문항 1	.736	.850				.690	.917	.901
	문항 2	.888	.925	.063	13.393	***			
	문항 3	.888	1.000	.054	18.617	***			
	문항 4	.840	1.000	.055	16.784	***			
	문항 6	.678	.756	.756	11.821	***			
감정노동 전략: 내면행위	문항 9	.678	1.000				.654	.879	.831
	문항 10	.548	.996	.136	7.329	***			
	문항 11	.651	1.378	.160	8.592	***			
	문항 12	.858	1.516	.177	8.568	***			
직무소진	직무소진 1	.769	1.000				.669	.796	.773
	직무소진 2	.617	1.076	.200	7.376	***			
조직지원 인식	문항 1	.782	1.009	.085	11.930	***	.700	.949	.932
	문항 2	.807	1.060	.085	12.433	***			
	문항 3	.747	1.000						
	문항 4	.743	1.046	.092	11.356	***			
	문항 5	.727	.893	.081	11.082	***			
	문항 6	.845	1.026	.078	13.121	***			
	문항 7	.830	1.086	.084	12.859	***			
	문항 8	.851	1.102	.083	13.206	***			
정서적자 기효능감	정서적 자기효능감 1	.677	1.000				.745	.921	.941

	정서적 자기효능감 2	.669	1.007	.118	8.521	***			
	정서적 자기효능감 3	.795	1.316	.136	9.661	***			
	정서적 자기효능감 4	.665	1.172	.138	8.479	***			

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

2. 설문조사 신뢰도 분석

본 연구의 주요변수인 성격특성(외향성, 친화성, 신경증), 직무소진, 감정노동전략(표면행위, 내면행위), 조직지원인식, 정서적 자기효능감의 내적 일관성 검증을 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 크론바흐 알파 계수(Cronbach's alpha)를 산출하여 신뢰도를 판단하였으며, 계수를 산출한 결과 성격특성_외향성이 .854, 친화성이 .855, 신경증이 .791로 나타났으며, 정서적 자기효능감은 .941, 감정노동전략_표면행위는 .901, 감정노동전략_내면행위는 .831, 조직지원인식이 .932, 그리고 직무소진은 .773으로 나타나 본 연구의 주요변수들의 신뢰도는 양호한 것으로 판단되었다.

<표4-4> 신뢰도 분석 결과

구 분		평균	표준편차	Cronbach's α
성격	외향성	16.55	3.440	.854
	친화성	18.26	2.912	.855
	신경증	8.86	2.422	.791
직무소진	직무소진	16.85	3.451	.773
감정노동	표면행위	18.08	3.930	.901
	내면행위	13.49	2.752	.831
조직지원 인식	조직지원인식	22.10	5.628	.932
정서적 자기효능감	정서적자기효능감	3.48	0.033	.941

3. 설문조사 상관관계 분석

본 연구의 주요변수인 성격특성(외향성, 친화성, 신경증), 감정노동전략

(표면행위, 내면행위), 직무소진, 조직지원인식, 정서적 자기효능감 간의 상관관계를 확인하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였으며 결과는 <표 4-5> 와 같다. 표에서 보는 바와 같이 성격특성(외향성, 친화성, 신경증) 가운데 감정노동전략_표면행위에는 신경증($r=.189, p<.01$)만이 유의한 정(+)적 상관관계를 보였고, 감정노동전략_내면행위에는 외향성($r=.304, p<.01$)과 친화성($r=.311, p<.01$)만이 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다. 조직지원인식에는 외향성($r=.138, p<.05$)만이 유의한 정의 상관관계를 보였고 친화성과 신경증은 유의한 상관관계를 보이지 않았다.

또 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)가운데 직무소진에는 외향성($r=-.138, p<.05$)은 유의한 부(-)적 상관관계를, 신경증($r=.248, p<.01$)은 유의한 정(+)적 상관관계를 보였고 친화성은 유의한 상관관계를 보이지 않았다.

감정노동전략(표면행위, 내면행위)가운데 직무소진에는 표면행위($r=.412, p<.01$)가 유의한 정(+)적 상관관계를 보였고 내면행위($r=-.194, p<.01$)는 유의한 부(-)적 상관관계를 보였다.

조직지원인식은 외향성($r=.138, p<.05$)에 유의한 정(+)적 상관관계를, 표면행위($r=-.201, p<.01$)에 유의한 부(-)적 상관관계를, 내면행위($r=.348, p<.01$)에 유의한 정(+)적 상관관계를, 직무소진($r=-.338, p<.01$)에는 유의한 부(-)적 상관관계를 보였다.

정서적 자기효능감은 직무소진과의 관계에서는 유의한 상관관계를 보이지 않았고, 감정노동전략과의 관계에서는 내면행위($r=-.367, p<.01$)와의 관계에서만 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다. 또 외향성, 친화성, 신경증과 각각 .511, .455, -.237의 유의한 상관관계를 보였고, 조직지원인(.136, $p<.05$)의 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다.

따라서 이러한 상관관계 분석 결과에 근거하여 본 연구에서 제시한 각 변수간의 가설적 관계를 지지한다고 볼 수 있다.

<표4-5> 측정변인의 상관관계 분석

구 분			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
변수명	평균	표준편차												
1.연령	44.490	6.362	1											
2.직급	1.120	.364	-.054	1										
3.학력	2.520	.738	-.059	.048	1									
4.근무연수	70.180	33.556	.445**	-.043	.046	1								
5.성격특성_외향성	3.310	.688	.172**	.022	.076	.063	1							
6.성격특성_친화성	3.652	.582	.063	.100	.060	-.026	.499**	1						
7.성격특성_신경증	2.953	.807	-.238**	.039	-.013	-.123	-.267**	-.051	1					
8.감정노동_표면행위	3.617	.786	-.223**	.080	-.047	-.082	-.048	-.030	.189**	1				
9.감정노동_내면행위	3.372	.688	.092	.062	.030	.057	.304**	.311**	-.072	-.040	1			
10.직무소진	3.370	.690	-.134*	.096	.090	.042	-.138*	-.082	.248**	.412**	-.194**	1		
11.조직지원인식	2.762	.703	-.014	.059	.050	-.080	.138*	.125	-.060	-.201**	.348**	-.338**	1	
12.정서적 자기효능감	3.467	.454	.130	.033	.097	.092	.511**	.455**	-.237**	.098	.367**	-.064	.136*	1

N=226, ** p< .01, * p< .05

제3절 연구모형 및 가설 검증

1. 연구모형 검증

본 연구의 분석모형의 적합성을 확인하기 위하여 <표4-6>과 같이 적합도 지수를 검토하였다. 검토결과 $\chi^2 = 900.754(df = 596)$, $p = .000$, RMR .045, GFI = .823, TLI = .927, CFI = .823, RMSEA = .048로 확인되어 RMR, RMSEA, GFI, TLI, CFI값이 일반적 기준에 부합하는 것을 확인하였다.

<표4-6> 모형의 적합도 지수

χ^2	df	χ^2/df	p	RMR	GFI	TLI	CFI	RMSEA
900.754	596	1.511	.000	.045	.823	.927	.935	.048

2. 가설검증

1) 성격특성과 직무소진간의 관계

H1. 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성은 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 성격특성(외향성)은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 성격특성(친화성)은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 성격특성(신경증)은 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

성격특성이 직무소진에 미치는 영향을 검증하기 위해 위계적 다중회귀 분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 4-7> 과 같다. 회귀모형 1과 회귀모형 2는 직무소진을 종속변수로 분석을 실시한 결과이며 통제변수만을 포함한 회귀모형 1의 결과는 7.5%의 R²를 보여주었으며 유의확률은 .004였고, 통제변수와 연구변수를 동시에 투입한 회귀모형2의 결과는 12.7%의 R²를 보여주었으며 유의확률은 .000로 나타나 두 모형 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 통제변수만을 투입했을 경우보다 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이어서 통계적으로 유의한 회귀모형2를 토대로 직무소진에 대한 성격특성의 영향을 검증한 결과, 성격특성가운데 신경증이 직무소진에 미치는 영향이 $\beta=.216$ 으로 $p < .01$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 신경증이 직무소진에 긍정(+)적 영향을 미치는 것으로 분석되어 가설 H1-3이 채택되었다. 이를 통하여 성격특성은 직무소진에 특성에 따라 일부 유의한 영향을 미친다는 증거를 발견하였다.

<표 4-7> 성격특성과 직무소진간의 직접효과 검증

구 분		종속변수: 직무소진			
		모형 1		모형 2	
		β	t	β	t
통제변수	(상수)		9.719***		6.294***
	연 령	-.104	-1.327	-.050	-.640

	직 급	.092	1.407	.089	1.388
	학 력	.057	.873	.069	1.073
	근무연수	.134	1.832	.135	1.884
연구변수	외향성(E)			-.046	-.599
	친화성(A)			-.026	-.341
	신경증(N)			.216	3.182**
R ²		.075		.127	
F값		3.533		3.925	
P값		.004		.000	
*** p < .001, ** p < .01, * p < .05					

2) 성격특성과 감정노동전략 간의 관계

H2. 성격특성은 감정노동전략에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1 외향성은 표면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 외향성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 친화성은 표면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4 친화성은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-5 신경증은 표면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-6 신경증은 내면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

성격특성이 감정노동전략(표면행위, 내면행위)에 미치는 영향을 검증하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 4-8> 과 같다. 회귀모형 1과 회귀모형 2는 표면행위를 종속변수로 분석을 실시한 결과이며 통제변수만을 포함한 회귀모형 1의 결과는 6.0%의 R²를 보여주었으며 유의확률은 .018이었고 통제변수와 연구변수를 동시에 투입한 회귀모형2의 결과는 8.1%의 R²를 보여주었으며 유의확률은 .019로 나타나 두 모형 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 통제변수만을 투입했을 경우보다 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이어서 통계적으로 유의한 회귀모형 2를 토대로 표면행위에 대한 성격특성의 영향을 검증한 결과, 성격특성가운데 신경증이 표면행위에 미치는 영향이 $\beta = .152$ 로 $p < .05$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 신경증이 표

면행위에 긍정(+적 영향을 미치는 것으로 분석되어 가설 H2-5가 채택되었다. 한편, 회귀모형 3과 회귀모형 4는 내면행위를 종속변수로 분석을 실시한 결과이며 통제변수만을 포함한 회귀모형 3의 결과는 4.1%의 R²를 보여주었으며 유의확률은 .104이었던 반면, 통제변수와 연구변수를 동시에 투입한 회귀모형 4의 결과는 14.4%의 R²를 보여주었으며 유의확률은 .000로 나타나 회귀식이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 통제변수만을 투입했을 경우보다 통계적으로 유의하게 R²가 상승한 것이다. 이어서 통계적으로 유의한 회귀모형 4를 토대로 내면행위에 대한 성격특성의 영향을 검증한 결과, 성격특성 가운데 외향성과 친화성이 내면행위에 미치는 영향이 각각 $\beta=.182$ 와 $\beta=.200$ 으로 $p<.05$, $p<.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 외향성과 친화성이 내면행위에 긍정(+적 영향을 미치는 것으로 분석되어 가설 H2-2와 H2-4가 채택되었다. 이를 통하여 성격특성은 표면행위와 내면행위에 특성에 따라 일부 유의한 영향을 미친다는 증거를 발견하였다.

<표 4-8> 성격특성과 감정노동전략 간의 직접효과 검증

구 분		종속변수: 표면행위				종속변수: 내면행위			
		모형 1		모형 2		모형 3		모형 4	
		β	t	β	t	β	t	β	t
통제변수	(상수)		10.629***		5.153***		6.093***		2.804**
	연 령	-.223	-2.823**	-.196	-2.447	.024	.306	-.009	-.116
	직 급	.072	1.097	.069	1.056	.163	.956	.040	.627
	학 령	-.069	-1.041	-.067	-1.013	.046	.688	.014	.215
	근무연수	.031	.427	.034	-.460	.002	.029	.023	.328
연구변수	외향성(E)			.048	.611			.182	2.378*
	친화성(A)			-.032	-.414			.200	2.702**
	신경증(N)			.152	2.184*			-.003	-.043
R2		.060		.081		.041		.144	
F값		2.799		2.365		1.853		4.553	
P값		.018		.019		.104		.000	
*** p < .001, ** p < .01, * p < .05									

3) 감정노동전략과 직무소진 간의 관계

H3. 감정노동전략은 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1 표면행위는 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2 내면행위는 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

감정노동전략(표면행위, 내면행위)이 직무소진에 미치는 영향을 검증하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 4-9>와 같다. 회귀모형 1과 회귀모형 2는 직무소진을 종속변수로 분석을 실시한 결과이며 통제변수만을 포함한 회귀모형 1의 결과는 7.5%의 R²를 보여주었으며 유의확률은 .004였고, 통제변수와 연구변수를 동시에 투입한 회귀모형2의 결과는 24.9%의 R²를 보여주었으며 유의확률은 .000로 나타나 두 모형 모두 회귀식이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 통제변수만을 투입했을 경우보다 통계적으로 유의하게 R²가 상승한 것이다. 이어서 통계적으로 유의한 회귀모형 2를 토대로 직무소진에 대한 감정노동전략(표면행위, 내면행위)의 영향을 검증한 결과, 감정노동전략(표면행위)이 직무소진에 미치는 영향이 $\beta=.394$ 로 $p < .001$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 표면행위가 직무소진에 긍정(+)적 영향을 미치는 것으로 분석되어 가설 H3-1이 채택되었으며, 감정노동전략(내면행위)이 직무소진에 미치는 영향이 $\beta=-.164$ 로 $p < .01$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 내면행위가 직무소진에 부정(-)적 영향을 미치는 것으로 분석되어 가설 H3-2가 채택되었다. 이를 통하여 감정노동전략(표면행위, 내면행위)은 직무소진에 유의한 영향을 미친다는 증거를 발견하였다.

<표 4-9> 감정노동전략과 직무소진간의 직접효과 검증

구 분		종속변수: 직무소진			
		모형 1		모형 2	
		β	t	β	t
통제변수	(상수)		9.719***		5.526***
	연 령	-.104	-1.327	-.012	-.168

	직 급	.092	1.407	.074	1.243
	학 력	.057	.873	.092	1.543
	근무연수	.134	1.832	.122	1.840
연구변수	감정노동전략_표면행위(SA)			.394	6.491***
	감정노동전략_내면행위(DA)			-.164	-2.729**
R2		.075		.249	
F값		3.533		10.253	
P값		.004		.000	
*** p < .001, ** p < .01, * p < .05					

4) 성격특성과 직무소진 간의 관계에서 감정노동전략의 매개효과

H4. 공공서비스부문 콜센터 상담원의 감정노동전략(표면행위, 내면행위)은 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.

H4-1 표면행위는 외향성과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.

H4-2 내면행위는 외향성과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.

H4-3 표면행위는 친화성과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.

H4-4 내면행위는 친화성과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.

H4-5 표면행위는 신경증과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.

H4-6 내면행위는 신경증과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.

(1) 외향성과 직무소진 간의 관계에서 표면행위의 매개효과

본 연구의 가설 4에 해당하는 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성(외향성)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동전략(표면행위)의 매개효과를 검증한 결과는 다음 <표4-10>과 같이 나타났다.

<표 4-10> 성격특성(외향성)이 직무소진에 미치는 영향에 있어
감정노동전략(표면행위)의 매개효과 검증

	coeff	S.E	t	p	LLCI	ULCI
--	-------	-----	---	---	------	------

1단계(성격특성_외향성→표면행위)						
외향성	-.055	.076	-.721	.472	-.181	.071
<i>F=.520 R²=.002, p>.05</i>						
2단계(성격특성_외향성, 표면행위→직무소진)						
외향성	-.118	.061	-1.948	.053	-.219	-.018
표면행위	.357	.053	-6.713	.000	-.269	-.445
<i>F=25.114 R²=.184, p<.001</i>						
3단계(총 효과, 간접효과)						
total effect	-.138	.0664	-2.0786	.0388	-.248	-.028
<i>F=4.321 R²=.019, p<.05</i>						
indirect effect	effect	Boot S.E.	BootLLCI	BootULCI		
	-.020	.027	-.067	.021		
***p<.001, Bootstrapping 5,000 resamples						

성격특성(외향성)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동전략의 하위요인인 표면행위의 매개효과 검증을 위해 SPSS의 Process Macro Model 4를 이용하여 분석한 각 경로의 유의성 검증결과 1단계 성격특성(외향성)은 감정노동전략(표면행위)에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.055$, $t=-.721$, $p>.05$). 2단계 성격특성(외향성)은 직무소진에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.118$, $t=-1.948$, $p>.05$). 또한, 감정노동전략(표면행위)도 직무소진에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.357$, $t=-6.713$, $p<.001$). 3단계 성격특성(외향성)이 직무소진에 영향을 미치는데 있어 감정노동전략(표면행위)의 간접효과 검증을 위해 bootstrapping 5,000번 반복추출을 사용하였다(Shrout & Bolger, 2002). 하한한계(BootLLCI)와 상한한계(BootULCI)의 사이에 0이 존재하지 않으면 간접효과가 나타나는 것으로 간주한다는 Hayes(2013)의 주장에 따라, 성격특성(외향성)이 감정노동전략(표면행위)을 경유하여 직무소진에 이르는 경로의 경우 간접효과의 95% 신뢰구간에서 0을 포함하고 있기 때문에 유의미한 매개효과를 나타내지 아니하여 기각되었다.

(2) 친화성과 직무소진 간의 관계에서 표면행위의 매개효과

본 연구의 가설 4에 해당하는 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성(친화성)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동전략(표면행위)의 매개효과를 검증한 결과는 <표4-11>과 같이 나타났다.

<표4-11> 성격특성(친화성)이 직무소진에 미치는 영향에 있어
감정노동전략(표면행위)의 매개효과 검증

	coeff	S.E	t	p	LLCI	ULCI
1단계(성격특성__친화성→표면행위)						
친화성	-.040	.090	-.442	.659	-.218	.138
<i>F=.195, R²=.001, p>.05</i>						
2단계(성격특성__친화성, 표면행위→직무소진)						
친화성	-.083	.072	-1.147	.253	-.225	.059
표면행위	.360	.053	6.740	.000	.255	.465
<i>F=23.620, R²=.175, p<.001</i>						
3단계(총 효과, 간접효과)						
total effect	-.097	.079	-1.230	.220	-.253	.059
<i>F=1.512, R²=.007, p<.220</i>						
indirect effect	effect	Boot S.E.	BootLLCI	BootULCI		
	-.014	.037	-.091	.053		
***p<.001, Bootstrapping 5,000 resamples						

성격특성(친화성)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동전략의 하위요인인 표면행위의 매개효과 검증을 위해 SPSS의 Process Macro Model 4를 이용하여 각 경로의 유의성 검증결과, 1단계 성격특성(친화성)은 감정노동전략(표면행위)에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나 유의하지 않았다($\beta=-.040$, $t=-.442$, $p>.05$). 2단계 성격특성(친화성)은 직무소진에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나 유의하지 않았다($\beta=-.083$, $t=-1.147$, $p>.05$). 또한, 감정노동전략(표면행위)은 직무소진에 정(+)-적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.360$, $t=6.740^{***}$, $p<.001$) 3단계 성격특성(친화성)이 직무소진에 영향을 미치는데 있어 감정노동전략(표면행위)의 간접효과 검증을 위해 bootstrapping 5,000번 반복추출을

사용하였다(Shrout & Bolger, 2002). 하한한계(BootLLCI)와 상한한계(BootULCI)의 사이에 0이 존재하지 않으면 간접효과가 나타나는 것으로 간주한다는 Hayes(2013)의 주장에 따라, 성격특성(친화성)이 감정노동전략(표면행위)을 경유하여 직무소진에 이르는 경로의 경우 간접효과 95% 신뢰구간에서 0을 포함하고 있기 때문에 유의한 매개효과를 나타내지 아니하여 기각되었다.

(3) 신경증과 직무소진 간의 관계에서 표면행위의 매개효과

본 연구의 가설 4에 해당하는 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성(신경증)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동전략(표면행위)의 매개효과를 검증한 결과는 <표 4-12>와 같이 나타났다.

<표4-12> 성격특성(신경증)이 직무소진에 미치는 영향에 있어
감정노동전략(표면행위)의 매개효과 검증

	coeff	S.E	t	p	LLCI	ULCI
1단계(성격특성__신경증→표면행위)						
신경증	.185	.064	2.888	.004	.059	.310
$F=8.339, R^2=.036, p<.01$						
2단계(성격특성__신경증, 표면행위→직무소진)						
신경증	.151	.052	2.897	.004	.048	.254
표면행위	.333	.054	6.209	.000	.227	.438
$F=27.885, R^2=.200, p<.001$						
3단계(총 효과, 간접효과)						
total effect	.212	.055	3.840	.000	.103	.322
$F=14.741, R^2=.062, p<.001$						
indirect effect	effect		Boot S.E.		BootLLCI	BootULCI
		.061	.026		.013	.116
***p<.001, Bootstrapping 5,000 resamples						

성격특성(신경증)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동전략의 하위요인인 표면행위의 매개효과 검증을 위해 SPSS의 Process Macro Model 4를 이용하여 분석한 각 경로의 유의성 검증결과, 1단계 성격특성(신경증)은 감정노동전략(표면행위)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나

타났다($\beta=.185$, $t=2.888^{**}$, $p<.01$). 2단계 성격특성(신경증)은 직무소진에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.151$, $t=2.897^{**}$, $p<.01$). 또한, 감정노동전략(표면행위)은 직무소진에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.333$, $t=6.209^{***}$, $p<.001$). 3단계 성격특성(신경증)이 직무소진에 영향을 미치는데 있어 감정노동전략(표면행위)의 간접효과 검증을 위해 bootstrapping 5,000번 반복추출을 사용하였다(Shrout & Bolger, 2002). 하한한계(BootLLCI)와 상한한계(BootULCI)의 사이에 0이 존재하지 않으면 간접효과가 나타나는 것으로 간주한다는 Hayes(2013)의 주장에 따라, 성격특성(외향성)이 감정노동전략(표면행위)을 경유하여 직무소진에 이르는 경로의 경우 간접효과의 95% 신뢰구간에서 0을 포함하고 있지 않기 때문에 유의미한 부분매개효과 형태로 나타났다(effect=.061, [CI.013~.116]).

(4) 성격특성(외향성)과 직무소진 간의 관계에서 감정노동전략(내면행위)의 매개효과

본 연구의 가설 4에 해당하는 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성(외향성)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동전략(내면행위)의 매개효과를 검증한 결과는 <표 4-13>과 같이 나타났다.

<표 4-13> 성격특성(외향성)이 직무소진에 미치는 영향에 있어
감정노동전략(내면행위)의 매개효과 검증

	coeff	S.E	t	p	LLCI	ULCI
1단계(성격특성__외향성→내면행위)						
외향성	.304	.064	4.769	.000	.178	.429
$F=5.185$, $R^2=.044$, $p<.001$						
2단계(성격특성__외향성, 내면행위→직무소진)						
외향성	-.087	.069	-1.262	.208	-.223	.049
내면행위	-.168	.069	-2.440	.016	-.304	-.032
$F=4.688$, $R^2=.115$, $p<.001$						
3단계(총 효과, 간접효과)						
total effect	-.138	.0664	-2.079	.039	-.269	-.007
$F=4.321$, $R^2=.019$, $p<.05$						

indirect effect	effect	Boot S.E.	BootLLCI	BootULCI
		-.051	.028	-.115

***p<.001, Bootstrapping 5,000 resamples

성격특성(외향성)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동전략의 하위요인인 내면행위의 매개효과 검증을 위해 SPSS의 Process Macro Model 4를 이용하여 분석한 각 경로의 유의성 검증결과 1단계 성격특성(외향성)은 감정노동전략(표면행위)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.304$, $t=4.769^{***}$, $p<.001$). 2단계 성격특성(외향성)은 직무소진에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.087$, $t=-1.262$, $p>.05$). 또한, 감정노동전략(내면행위)은 직무소진에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.168$, $t=-2.440^*$, $p<.05$). 3단계 성격특성(외향성)이 직무소진에 영향을 미치는데 있어 감정노동전략(내면행위)의 간접효과 검증을 위해 bootstrapping 5,000번 반복추출을 사용하였다(Shrout & Bolger, 2002). 하한한계(BootLLCI)와 상한한계(BootULCI)의 사이에 0이 존재하지 않으면 간접효과가 나타나는 것으로 간주한다는 Hayes(2013)의 주장에 따라, 성격특성(외향성)이 감정노동전략(내면행위)을 경유하여 직무소진에 이르는 경로의 경우 간접효과의 95% 신뢰구간에서 0을 포함하고 있지 않기 때문에 부(-)적으로 유의미한 부분매개효과 형태로 나타났다(effect=-.051, [CI=-.115~-.005]).

(5) 친화성과 직무소진 간의 관계에서 내면행위의 매개효과

본 연구의 가설 4에 해당하는 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성(친화성)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동전략(내면행위)의 매개효과를 검증한 결과 다음 <표 4-14>와 같이 나타났다.

<표 4-14> 성격특성(친화성)이 직무소진에 미치는 영향에 있어
감정노동전략(내면행위)의 매개효과 검증

	coeff	S.E	t	p	LLCI	ULCI
1단계(성격특성__친화성→내면행위)						

친화성	.368	.075	4.902	.000	.220	.516
$F=24.033, R^2=.097, p<.001$						
2단계(성격특성__친화성, 내면행위→직무소진)						
친화성	-.028	.082	.345	.731	-.190	.133
내면행위	-.187	.069	-2.699	.008	-.324	-.051
$F=4.420, R^2=.038, p<.01$						
3단계(총 효과, 간접효과)						
total effect	-.097	.079	-1.230	.220	-.253	.059
$F=1.512, R^2=.007, p>.05$						
indirect effect	effect	Boot S.E.	BootLLCI	BootULCI		
	-.110	.043	-.207	-.039		
***p<.001, Bootstrapping 5,000 resamples						

성격특성(친화성)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동전략의 하위요인인 내면행위의 매개효과 검증을 위해 SPSS의 Process Macro Model 4를 이용하여 분석한 각 경로의 유의성 검증결과 1단계 성격특성(친화성)은 감정노동전략(내면행위)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.368, t=4.902^{***}, p<.001$). 2단계 성격특성(친화성)은 직무소진에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.028, t=.345, p>.05$). 또한, 감정노동전략(내면행위)은 직무소진에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.187, t=-2.699^{**}, p<.01$). 3단계 성격특성(친화성)이 직무소진에 영향을 미치는데 있어 감정노동전략(내면행위)의 간접효과 검증을 위해 bootstrapping 5,000번 반복추출을 사용하였다(Shrout & Bolger, 2002). 하한한계(BootLLCI)와 상한한계(BootULCI)의 사이에 0이 존재하지 않으면 간접효과가 나타나는 것으로 간주한다는 Hayes(2013)의 주장에 따라, 성격특성(친화성)이 감정노동전략(내면행위)을 경유하여 직무소진에 이르는 경로의 경우 간접효과의 95% 신뢰구간에서 0을 포함하고 있지 않기 때문에 부(-)적으로 유의미한 부분매개효과 형태로 나타났다(effect=-.110,[CI=-.207~-.039]).

(6) 신경증과 직무소진 간의 관계에서 내면행위의 매개효과

본 연구의 가설 4에 해당하는 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특

성(신경증)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동전략(내면행위)의 매개효과를 검증한 결과는 <표4-15>와 같이 나타났다.

<표 4-15> 성격특성(신경증)이 직무소진에 미치는 영향에 있어
감정노동전략(내면행위)의 매개효과 검증

	coeff	S.E	t	p	LLCI	ULCI
1단계(성격특성__신경증→내면행위)						
신경증	-.061	.057	-1.075	.284	-.173	.051
<i>F=1.155, R²=.005, p>.05</i>						
2단계(성격특성__신경증, 내면행위→직무소진)						
신경증	.202	.055	3.688	.000	.094	.309
내면행위	-.178	.064	-2.769	.006	-.304	-.051
<i>F=11.425, R²=.093, p<.001</i>						
3단계(총 효과, 간접효과)						
total effect	.212	.055	3.840	.000	.103	.322
<i>F=14.742, R²=.062, p<.001</i>						
indirect effect	effect	Boot S.E.	BootLLCI	BootULCI		
	.011	.012	-.009	.040		
***p<.001, Bootstrapping 5,000 resamples						

성격특성(신경증)이 직무소진에 미치는 영향에 있어 감정노동전략의 하위요인인 내면행위의 매개효과 검증을 위해 SPSS의 Process Macro Model 4를 이용하여 분석한 각 경로의 유의성 검증결과 1단계 성격특성(신경증)은 감정노동전략(내면행위)에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.061$, $t=-1.075$, $p>.05$). 2단계 성격특성(신경증)은 직무소진에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.202$, $t=3.688^{***}$, $p<.001$). 또한, 감정노동전략(내면행위)은 직무소진에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.178$, $t=2.769^{**}$, $p<.01$). 3단계 성격특성(신경증)이 직무소진에 영향을 미치는데 있어 감정노동전략(내면행위)의 간접효과 검증을 위해 bootstrapping 5,000번 반복추출을 사용하였다(Shrout & Bolger, 2002). 하한한계(BootLLCI)와 상한한계(BootULCI)의 사이에 0이 존재하지 않으면 간접효과가 나타나는 것으로 간주한다는 Hayes(2013)의 주장에 따라, 성격특성(외향성)이 감정노동전략(내면행위)을 경유하여 직무소진에 이르는 경로의 경우 간접효과의 95% 신뢰구간에서 0을 포함하고

있기 때문에 유의미한 매개효과를 나타내지 아니하여 기각되었다.

5) 성격특성과 감정노동전략 간의 관계에서 조직지원인식의 조절효과

H5. 공공서비스부분 콜센터 상담원의 조직지원인식은 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)과 감정노동전략(표면행위, 내면행위)간의 관계를 조절할 것이다.

H5-1 조직지원인식은 외향성과 표면행위간의 관계를 조절할 것이다.

H5-2 조직지원인식은 외향성과 내면행위간의 관계를 조절할 것이다.

H5-3 조직지원인식은 친화성과 표면행위간의 관계를 조절할 것이다.

H5-4 조직지원인식은 친화성과 내면행위간의 관계를 조절할 것이다.

H5-5 조직지원인식은 신경증과 표면행위간의 관계를 조절할 것이다.

H5-6 조직지원인식은 신경증과 내면행위간의 관계를 조절할 것이다.

(1) 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)과 표면행위간의 관계에서 조직지원인식의 조절효과

성격특성(외향성, 친화성, 신경증)과 감정노동전략(표면행위) 간의 관계에서 조직지원인식의 조절효과를 알아보기 위해 Hayes(2013)가 제안한 SPSS PROCESS macro의 Model 1을 적용하였고, 그 결과는 <표 4-16>, <표4-17>, [그림4-1]과 같다. Hayes(2013)가 제안한 SPSS PROCESS macro의 Model 1을 적용하여 분석한 결과는 종속변인에 대한 독립변인(X), 조절변인(W), 독립변인과 조절변인의 상호작용항(X*W) 각각의 통계적 유의성과 상호작용 항이 추가되었을 때의 R² 증가분을 통해 조절효과를 해석한다(배병렬, 2018). 또한 조절효과가 어느 수준에서 유의한지를 알아보는 조건부 효과를 해석한다. 이러한 방법에 근거하여 분석한 결과는 아래와 같다.

구체적으로 살펴보면, 성격특성(외향성) 및 성격특성(친화성)과 감정노동전략(표면행위)간의 관계에서 조직지원인식의 조절효과는 통계적으로 유의하지 않았으나 성격특성(신경증)에 대해서는 통계적으로 유의한 조

절효과가 나타났다. 따라서 신경증에 대해서만 분석한다.

감정노동전략(표면행위)에 대해 성격특성_신경증($\beta=.133, p<.05$)과 조직지원인식($\beta=-.225, p<.01$)이 미치는 영향은 모두 유의한 것으로 나왔고, 성격특성_신경증과 조직지원인식의 상호작용 효과도 유의하였다($\beta=.179, p<.05$).

성격특성_신경증과 감정노동(표면행위)간의 관계에서 조직지원인식이 조절할 경우, 모형의 설명력은 2.0%($\Delta R^2=.020^*$) 증가함을 확인하였다.

다음으로 조절효과가 어느 수준에서 유의한지 조건부 효과를 확인하고자 평균을 기점으로 1표준편차를 증감하여 조직지원인식을 상중하 세 수준으로 나누었다. 그 결과 조절효과는 하수준의 신뢰구간에서는 0을 포함하여 유의하지 않음으로 나타났고 중·상수준의 신뢰구간에서 0을 포함하지 않아 유의한 것으로 나타났다.

조절효과(상호작용효과)를 보다 상세하게 분석하기 위해서 [그림 4-1]과 같이 작성하고 검증한 결과를 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

아래 <그림 4-1>을 보면, 조직지원인식이 높은 집단에서는 신경증이 높아질수록 표면행위가 가파르게 증가하는 반면 조직지원인식이 낮은 집단의 경우에는 신경증이 높아질수록 표면행위가 매우 완만하게 증가함을 보여주고 있다. 또한 조직지원인식이 높은 경우와 낮은 경우 모두 신경증이 표면행위에 대해서 정(+)^{의 관계를 보였다. 즉, 신경증이 있는 사람에게 조직지원을 하면 표면행위를 더 하게 되는 것을 의미한다. 이 결과를 해석해보면 신경증이 높은 사람의 경우, 정서적으로 불안하고 감정조절이 어려워서 상대적으로 단순한 감정조절 행위인 표면행위조차도 수행하기 어렵다고 느끼기 쉬운데, 조직지원을 높게 인식하게 되면 훨씬 더 정서적으로 안정되며 조직의 지원을 자원으로 인식하면서 복잡한 감정조절 행위는 아니지만 표면행위를 늘려보려고 노력하는 것으로 해석할 수 있다. 또한 조직지원이 낮다고 인식하게 되면 정서적으로 불안정한데다 조직에서 부여하는 자원이 부족하다 느끼게 되어 사회적교환이론에 따라 조직에서 요구하는 표면행위이라도 미미하게 수행하는 것으로 해석된다.}

더불어 신경증이 높은 콜 상담원이라 하더라도 조직의 지원을 높이게 되면 그 구성원으로부터 감정노동의 표면행위를 더 기대할 수 있다는 것을 알 수 있다.

<표 4-16> 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)과 감정노동전략(표면행위) 간의 관계에서 조직지원인식의 조절효과 검증

구 분	coeff	se	t	p	신뢰구간	
					LLCI	ULCI
EL_SA(표면행위)						
성격특성_외향성(X1)	.026	.076	.336	.738	-.100	.151
조직지원인식(W)	-.233	.073	-3.200	.002	-.354	-.113
X1×W	.004	.101	.037	.970	-.163	.171
F=3.508**, R ² =.101, ΔR ² =.000						
EL_SA(표면행위)						
성격특성_친화성(X2)	.005	.088	.058	.954	-.140	.150
조직지원인식(W)	-.234	.073	-3.223	.002	-.353	-.114
X2×W	-.138	.108	-1.280	.202	-.316	.040
F=3.751***, R ² =.108, ΔR ² =.007						
EL_SA(표면행위)						
성격특성_신경증(X3)	.133	.064	-2.093*	.038	-.028	.238
조직지원인식(W)	-.225	.071	-3.163**	.002	-.342	-.107
X3×W	.179	.081	2.221*	.027	.046	.312
F=4.886***, R ² =.136, ΔR ² =.020*						

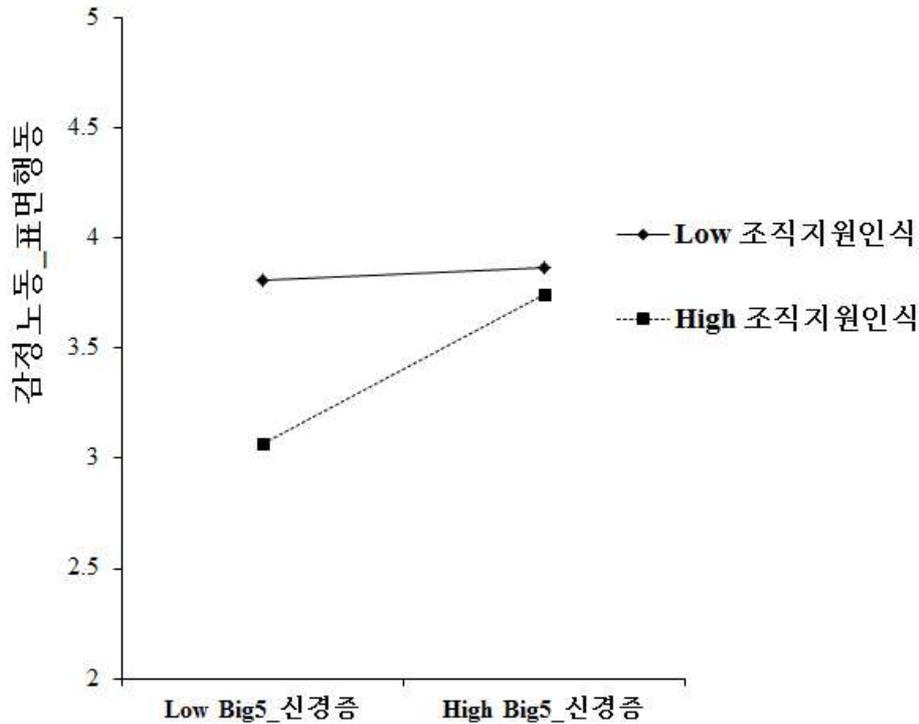
*p<.05, **p<.01, ***p<.001

<표 4-17> 성격특성(신경증)과 감정노동전략(표면행위) 간의 관계에서 조직지원인식의 조건부 효과

조직지원인식	효과계수	se	t	신뢰구간	
				LLCI	ULCI
M-1SD	.004	.084	.044	-.134	.142
Mean	.164	.066	2.494*	.055	.273
M+1SD	.242	.083	2,932**	.106	.379

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

<그림4-1> 성격특성(신경증)과 감정노동전략(표면행위) 간의 관계에서 조직지원인식의 조절효과 검증



(2) 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)과 내면행위 간의 관계에서 조직지원인식의 조절효과

성격특성(외향성, 친화성, 신경증)과 감정노동전략(내면행위) 간의 관계에서 조직지원인식의 조절효과를 알아보기 위해 Hayes(2013)가 제안한 SPSS PROCESS macro의 Model 1을 적용하였고, 그 결과는 <표 4-18>과 같다. Hayes(2013)가 제안한 SPSS PROCESS macro의 Model 1을 적용하여 분석한 결과는 종속변인에 대한 독립변인(X), 조절변인(W), 독립변인과 조절변인의 상호작용항(X*W) 각각의 통계적 유의성과 상호작용 항이 추가되었을 때의 R² 증가분을 통해 조절효과를 해석한다(배병렬, 2018). 또한 조절효과가 어느 수준에서 유의한지를 알아보는 조건부 효과를 해석한다. 이러한 방법에 근거하여 분석한 결과는 아래와 같다.

구체적으로 살펴보면, 각각의 성격특성(외향성, 친화성, 신경증) 요인과 감정노동전략(내면행위)간의 관계에서 조직지원인식의 조절효과는 통계적으로 유의하지 않았을 뿐만 아니라 조직지원인식의 상호작용 효과도 모두 유의하지 않게 나와 모두 기각되었다. 따라서 분석하지 않는다.

<표 4-18> 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)과 감정노동전략(내면행위)간의 관계에서 조직지원인식의 조절효과 검증

	coeff	se	t	p	신뢰구간	
					LLCI	ULCI
EL_DA						
성격특성_외향성(X1)	.249	.063	3.955***	.000	.145	.353
조직지원인식(W)	.309	.060	5.113***	.000	.209	.409
X1×W	.026	.084	.310	.757	-.113	.165
F=7.538***, R ² =.195, ΔR ² =.000						
EL_DA						
성격특성_친화성(X2)	.319	.073	4.398***	.000	.199	.439
조직지원인식(W)	.315	.060	5.269***	.000	.216	.413
X2×W	.099	.089	1.117	.265	-.048	.246
F=8.224***, R ² =.209, ΔR ² =.005						
EL_DA						
성격특성_신경증(X3)	-.022	.056	-.401	.689	-.114	.069
조직지원인식(W)	.339	.062	5.464***	.000	-.237	.442
X3×W	.059	.070	.838	.403	-.057	.175
R ² [F(p)] F=5.014***, R ² =.139, ΔR ² =.003						

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

6) 감정노동전략(표면행위, 내면행위)과 직무소진 간의 관계에서 정서적 자기효능감의 조절효과

감정노동전략(표면행위, 내면행위)과 직무소진 간의 관계에서 정서적 자기효능감의 조절효과를 알아보기 위해 Hayes(2013)가 제안한 SPSS PROCESS macro의 Model 1을 적용하였고, 그 결과는 <표 4- 19>, <표 4-20>, [그림 4-2]와 같다. Hayes(2013)가 제안한 SPSS PROCESS macro의 Model 1을 적용하여 분석한 결과는 종속변인에 대한 독립변인(X), 조절변인(W), 독립변인과 조절변인의 상호작용항(X*W) 각각의 통계적 유의성과 상호작용 항이 추가되었을 때의 R² 증가분을 통해 조절

효과를 해석한다(배병렬, 2018). 또한 조절효과가 어느 수준에서 유의한지를 알아보는 조건부 효과를 해석한다. 이러한 방법에 근거하여 분석한 결과는 아래와 같다.

구체적으로 살펴보면, 감정노동전략(내면행위)과 직무소진간의 관계에서 정서적 자기효능감의 조절효과는 통계적으로 유의하지 않았으나 감정노동전략(표면행위)에 대해서는 통계적으로 유의한 조절효과가 나타났다. 따라서 감정노동전략 중 내면행위에 대해서는 각각 처리하고 표면행위에 대해서만 결과분석을 진행한다.

직무소진에 대해 감정노동전략_표면행위($\beta=.403, p<.001$)가 미치는 영향은 유의하였으나, 정서적 자기효능감($\beta=-.138, p>.05$)이 미치는 영향은 유의하지 않았고, 감정노동전략_표면행위와 정서적 자기효능감의 상호작용 효과는 유의하였다($\beta=.326, p<.01$).

감정노동전략_표면행위와 직무소진간의 관계에서 정서적 자기효능감이 조절할 경우, 모형의 설명력은 2.7%($\Delta R^2=.027$) 증가함을 확인하였다.

다음으로 조절효과가 어느 수준에서 유의한지 조건부 효과를 확인하고자 평균을 기점으로 1표준편차를 증감하여 정서적 자기효능감을 상중하세 수준으로 나누었다.

그 결과 조절효과는 상중하 모든 수준의 신뢰구간에서 0을 포함하지 않아 모두 유의한 것으로 나타났다.

이 조절효과(상호작용효과)를 보다 상세하게 알아보기 위해서 <표 4-20>을 작성하고 [그림 4-2]와 같이 그래프를 그렸다.

아래 <그림 4-2>를 보면, 정서적 자기효능감이 높은 집단의 경우에는 표면행위가 높아질수록 상대적으로 직무소진이 가파르게 증가하는 반면 정서적 자기효능감이 낮은 경우에는 표면행위가 높아질수록 직무소진이 매우 완만하게 증가하고 있음을 알 수 있다. 여기서 정서적 자기효능감이 높은 집단이 낮은 집단보다 직무소진 증가폭이 더 커지는 이유는 이 콜상담원들이 정서조절능력에 자신감이 있다고 믿기 때문에 이 자신감이 표면행위를 늘리게 되고 그것이 감정불일치(스트레스)를 높이게 되며 동

시에 직무소진을 높이는 결과를 초래하는 것으로 생각된다.

이 그림이 의미하는 바는 2가지다. 하나는 표면행위를 하면 무조건 직무소진을 경험하기 때문에 인력활용에 주의가 필요하다는 것이고, 또 하나는 크로스 되는 지점까지 정서적자기효능감이 낮은 콜 상담원에 대해 보다 더 중점적으로 정서적자기효능감을 키워주는 것이 필요하다는 것이다. 왜냐하면 정서적자기효능감이 낮은 집단의 직선이 정서적자기효능감이 높은 집단보다 위에 그려져 있고 현재 직무소진을 훨씬 더 높게 경험하고 있기 때문이다.

<표4-19> 감정노동전략(표면행위, 내면행위)과 직무소진 간의 관계에서 정서적 자기효능감의 조절효과 검증

	coeff	se	t	p	신뢰구간	
					LLCI	ULCI
직무소진(JB)						
감정노동전략_표면행위(X1)	.403	.058	7.223***	.000	.311	.495
정서적 자기효능감(W)	-.138	.092	-1.501	.135	-.289	.014
X1×W	.326	.115	2.836**	.005	.136	.516
F=11.133***, R ² =.263, ΔR ² =.027**						
직무소진(JB)						
감정노동전략_내면행위(X1)	-.301	.073	-4.109***	.000	-.422	-.180
정서적 자기효능감(W)	.088	.107	.822	.412	-.088	.264
X1×W	.203	.135	1.505	.134	-.020	.425
R ² [F(p)]	F=4.401***, R ² =.124, ΔR ² =.009					

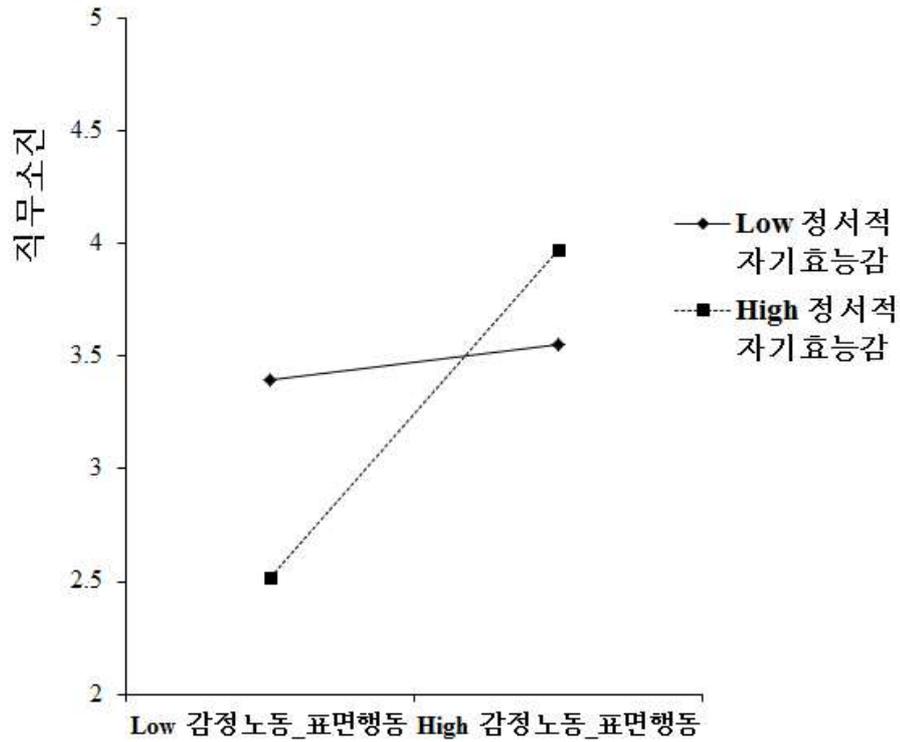
* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

<표 4-20> 감정노동전략(표면행위)과 직무소진 간의 관계에서 정서적 자기효능감의 조건부 효과

정서적 자기효능감	Effect	se	t	신뢰구간	
				LLCI	ULCI
M-1SD	.250	.080	3.120**	.118	.383
Mean	.425	.056	7.631***	.333	.517
M+1SD	.541	.071	7.596***	.424	.659

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

<그림4-2> 감정노동전략(표면행위)과 직무소진간의 관계에서
정서적 자기효능감의 조절효과 검증



제4절 연구결과에 대한 논의

본 연구에서 논의가 필요한 부분은 조직지원인식과 정서적자기효능감의 조절효과 결과에 대한 부분이다. 연구자가 기대한 것과 다른 결과가 유의하게 도출되었기 때문이다.

1. 조직지원인식의 조절효과에 대한 논의

본 연구에서는 공공서비스부분 콜센터 상담원의 조직지원인식이 성격 특성_신경증과 감정노동_표면행위간의 관계를 조절할 것으로 가설을 세

왔고 분석결과 그 가설이 채택되었다. 그러나 채택된 가설의 결과를 좀 더 세밀히 들여다봤을 때 선행연구들의 결과와 다소 차이를 보임으로써 그에 대한 해석이 필요할 것으로 사료되어 논의하고자 한다.

우선 본 연구 결과는 이렇게 나왔다. ‘조직지원인식이 높은 집단과 낮은 집단 두 집단으로 나뉘었을 때, 조직지원인식이 높은 집단은 신경증이 높아지면 높아질수록 표면행위를 더 많이 하고, 낮은 집단은 별 차이가 없는 것으로 나타났다.’ 즉, 신경증이 표면행위에 영향을 미치는 관계에 조직지원인식이라는 조절변수를 투입했더니 조직지원인식이 높은 집단에서는 신경증이 높아질수록 표면행위를 덜 하는 것이 아니라 더 하는 것으로 나타난 것이다. 이것에 대한 해석은 다음과 같다.

콜 센터 상담원이 콜 응대 현장에서 악성민원을 상대하면 바로 다음 콜을 응대하기는 쉽지 않다. 신경증의 콜 상담원은 전화응대는 하지만 이미 악성민원을 상대한 사람만큼이나 업무를 수행하기 어려운 상태에서 업무수행을 하고 있다고 볼 수 있다. 그래서 신경증이 있는 콜 상담원들은 표면행위조차도하기가 힘든 상태인데 조직이 이 콜 상담원에게 정서적 조직지원을 해주면 콜 상담원은 사회적교환이론에 따라 조직지원에 대해 보답하는 차원에서 조직이 원하는 내면행위까지는 못하더라도 표면행위이라도 더 하는 것으로 생각된다. 그런데 여기서 조직지원인식이 높은 집단은 낮은 집단보다 상대적으로 조직으로부터 지원받은 것이 많다고 느껴서 사회적교환이론의 상호호혜성의 원칙에 따라 낮은 집단보다는 표면행위를 더 많이 증가시키는 것으로 해석된다.

따라서 조직지원인식이 높은 집단이 신경증이 높아지면 높아질수록 표면행위를 더 많이 하게 되는 것으로 보여진다. 이러한 해석에 근거하여 실무에 적용할 수 있는 방안을 몇 가지 제시한다면 다음과 같다.

신경증이 있는 콜 상담원이 표면행위라도 할 수 있는 것은 조직의 적절한 조직지원에 대한 콜상담원들의 조직지원인식이 높기 때문이며 조직이 상담을 효율적으로 할 수 있도록 업무매뉴얼과 스크립트를 잘 지원하고 있기 때문인 것으로 생각된다. 신경증의 콜 상담원이 제공된 매뉴얼

과 스크립트대로 콜 응답을 하면 조직이 제시한 표현규칙에 따라 응답하는 것이므로 스트레스와 부담이 다소 줄 수 있기 때문에 표면행위라도 하는 것이 아닌가 생각된다.

따라서 이 연구결과를 통해 실무에 적용할 수 있는 조치는 선행연구에서 알 수 있듯이 표면행위는 부정적 결과로 이어지므로 신경증이 있는 공공서비스부문 콜센터 콜 상담원에 대해서는 인사관리측면에서 적절한 수준에서 감정노동 빈도를 조절해주거나, 직접적 콜 상담이 아닌 콜 상담 행정지원업무를 할 수 있도록 업무분장을 조정해주고, 업무매뉴얼과 스크립트를 짧은 시간에 신속, 공정, 적법, 친절하게 응대할 수 있도록 매뉴얼과 스크립트를 개발하여 지원해 주는 것도 하나의 방법이라 하겠다.

2. 정서적 자기효능감의 조절효과에 대한 논의

본 연구에서는 공공서비스부문 콜센터 상담원의 정서적자기효능감이 감정노동_표면행위와 직무소진 간의 관계를 조절할 것으로 가설을 세웠고 분석결과 그 가설이 채택되었다. 그러나 채택된 가설의 결과를 좀더 세밀히 들여다봤을 때 선행연구들의 결과와 다소 차이를 보임으로써 그에 대한 해석이 필요할 것으로 사료되어 논의하고자 한다.

우선 본 연구 결과는 이렇게 나왔다. 정서적자기효능감이 높은 집단과 낮은 집단 두 집단으로 나뉘었을 때, 정서적자기효능감이 높은 집단이 표면행위가 증가하면 증가할수록 직무소진을 더 많이 경험하고, 낮은 집단은 별 차이가 없는 것으로 나타났다.

이에 대한 이유를 <그림4-2>를 통해 해석해 보면 다음과 같다. 먼저 이 상황은 내면행동 표면행동 선택의 문제가 아니다. 콜 상담원이 처음부터 표면행동을 한다는 전제하에서 해석을 하는 것이다. 그런 상황하에서 그래프를 보면 정서적으로 자신감이 있는 콜 상담원은 없는 콜상담원보다 표면행위가 증가할수록 더 가파르게 소진이 일어난다. 왜냐면 자신감이 있기 때문이다. 정서적 자신감이 있는 콜상담원이 자꾸 표면행동을

하면 직무소진이 더 크게 느껴질 것이기 때문이다. 반면에 정서적 자신감 없는 콜 상담원은 어차피 자기 자신의 기분을 자기 맘대로 못하고, 자신의 감정 통제도 안 되고, 시키면 시키는 대로 하면 되니까 직무소진이 거의 변화 없이 완만하게 증가하고 있다.

이런 내용들을 고려하여 정서적 자기효능감이 높은 사람이 정서적 자기효능감이 낮은 사람보다 더 많은 직무소진이 일어난 이유를 해석하면 다음과 같다.

정서적 자기효능감이 높은 집단이 낮은 집단보다 직무소진이 더 크게 일어나는데. 그 이유는 콜 상담원이 표면행위를 할 수밖에 없고 표면행위를 하면 직무소진이 증가할 수밖에 없는 상황에서, 정서적 자신감이 높은 집단은 아무리 표면행위를 하지 않으려고 노력해도 자신의 노력대로 안 되고 또 표면행위를 하게 되므로, 정서적 자기효능감이 높은 집단은 상대적으로 낮은 집단보다 표면행위가 높아짐에 따라 직무소진을 더 높게 경험하게 되는 것으로 해석 된다. 즉, 콜상담원이 처음부터 표면행동을 한다는 전제하에서 정서적 자기효능감이 높은 사람이 정서적으로 자신감이 없는 사람보다 콜 상담을 잘 할 수 있을 것 같은데 어쩔 수 없이 표면행동을 하니까 감정부조화로 인한 스트레스와 정서적 자신감의 상실 등으로 인해 직무소진이 더 잘 일어나고 있는 것으로 해석된다. 원인은 표면행동을 할 수밖에 없는 상황에 있는 것으로 보인다.

그러나 <그림4-2>에서 간과해서는 안 되는 부분이 있다. 정서적 자기효능감이 낮은 집단의 직선이 높은 집단의 직선보다 위에 형성되어 있다는 것이다. 즉, 정서적 자신감이 없는 상담원들이 자신감이 있는 상담원들보다 훨씬 직무소진을 크게 느끼고 있는 것이다. 따라서 이 <그림4-2>가 의미하는 바는 2가지다. 하나는 표면행위를 하면 무조건 직무소진을 경험하기 때문에 인력활용에 주의가 필요하다는 것이고, 또 하나는 크로스 되는 지점까지 정서적 자기효능감이 낮은 콜 상담원에 대해 보다 더 중점적으로 정서적 자기효능감을 키워주는 것이 필요하다는 것이다.

다음으로 두 집단이 크로스 되는 지점과 관련된 해석이다. 어느 지점

에서 크로스 되는지는 알 수가 없다. 그러나 크로스 되는 점을 넘어가면 즉, 표면행위가 어느 수준을 넘어가면 정서적 자기효능감이 높은 콜 상담원은 정서적 자기효능감이 낮은 콜 상담원보다 직무소진을 더욱 크게 느끼게 된다. 이 상황에서는 표면행위를 강요하면 정서적으로 자신감이 있는 사람은 스트레스 무척 많이 받게 되고, 표면행위를 자꾸 하도록 만드는 그런 상황들을 만들어주면서 정서적으로 자신감이 있는 콜상담원이 그 상황에 들어가게 되면 직무소진이 엄청나게 많이 일어나게 된다. 따라서 이런 콜 상담원한테는 표면행위를 너무 강조하지도 요구해서도 안 될 것이다. 또한 이론적으로 정서적 자기효능감이 오히려 해가 되고 있음을 알 수 있다.

제5장 결론 및 시사점

제1절 연구 요약

본 연구는 공공서비스 부문 콜센터 상담원의 성격특성(Big 5 성격특성 중 외향성, 친화성, 신경증)이 직무소진에 어떤 영향을 미치는지, 그리고 이들 간의 관계에서 감정노동(표면행위, 내면행위)이 매개효과를 보이는지 또 성격과 감정노동간의 관계에서 조직지원인식이 조절효과를 보이는지 그리고 감정노동과 직무소진의 관계에서 정서적 자기효능감이 조절효과를 보이는지를 실증적으로 연구하였고 그 결과는 <표5>와 같다.

<표 5> 분석결과 요약

가설	내 용	검증 결과
H1	공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)은 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다	
H1-1	외향성은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다	기각
H1-2	친화성은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다	기각
H1-3	신경증은 직무소진에 정(+의 영향을 미칠 것이다	채택
H2	공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)은 감정노동전략(표면행위, 내면행위)에 유의한 영향을 미칠 것이다.	
H2-1	외향성은 표면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H2-2	외향성은 내면행위에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-3	친화성은 표면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H2-4	친화성은 내면행위에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-5	신경증은 표면행위에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-6	신경증은 내면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H3	공공서비스부문 콜센터 상담원의 감정노동전략(표면행위, 내면행위)은 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.	
H3-1	표면행위는 직무소진에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3-2	내면행위는 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택

H4	공공서비스부문 콜센터 상담원의 감정노동전략(표면행위, 내면행위)은 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.	
H4-1	표면행위는 외향성과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.	기각
H4-2	내면행위는 외향성과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.	채택
H4-3	표면행위는 친화성과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.	기각
H4-4	내면행위는 친화성과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.	채택
H4-5	표면행위는 신경증과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.	채택
H4-6	내면행위는 신경증과 직무소진간의 관계를 매개할 것이다.	기각
H5	공공서비스부문 조직지원인식은 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)과 감정노동(표면행위, 내면행위) 간의 관계를 조절할 것이다.	
H5-1	조직지원인식은 외향성과 표면행위간의 관계를 조절할 것이다	기각
H5-2	조직지원인식은 외향성과 내면행위간의 관계를 조절할 것이다	기각
H5-3	조직지원인식은 친화성과 표면행위간의 관계를 조절할 것이다	기각
H5-4	조직지원인식은 친화성과 내면행위간의 관계를 조절할 것이다	기각
H5-5	조직지원인식은 신경증과 표면행위간의 관계를 조절할 것이다	채택
H5-6	조직지원인식은 신경증과 내면행위간의 관계를 조절할 것이다	기각
H6	공공서비스부문 정서적 자기효능감은 감정노동전략(표면행위, 내면행위)과 직무소진 간의 관계를 조절할 것이다	
H6-1	정서적 자기효능감은 표면행위와 직무소진간의 관계를 조절할 것이다.	채택
H6-2	정서적 자기효능감은 내면행위와 직무소진간의 관계를 조절할 것이다.	기각

먼저 가설 H1에서는 성격특성요인과 직무소진간의 관계를 확인하였다. 성격특성(외향성)은 직무소진($\beta = -.046, p > .05$)과 부적 관계를 나타냈다. 성격특성(친화성)은 직무소진($\beta = -.026, p > .05$)과 부적 관계를 나타냈다. 성격특성(신경증)은 직무소진($\beta = .216, p < .01$)과 정적 관계를 나타냈다. 따라서 가설 H1-3이 채택되었다.

가설 H2에서는 Big5성격특성과 감정노동간의 관계를 확인하였다. 외향성은 표면행위($\beta = .048, p > .05$)와 내면행위($\beta = .182, p < .05$)에 정적 관계를 나타냈다. 친화성은 표면행위($\beta = -.032, p > .05$)와 부적 관계를, 내면행위

($\beta=.200$, $p<.01$)와는 정적 관계를 나타냈다. 신경증은 표면행위($\beta=.152$, $p<.05$)와 정적 관계를, 내면행위($\beta=-.003$, $p>.05$)와는 부적 관계를 나타냈다. 따라서 가설 H2-2, H2-4, H2-5가 채택되었다.

가설 H3에서는 감정노동의 두 가지 수행방식, 즉 표면행위와 내면행위 가직무소진에 미치는 영향을 검증하였다. 표면행위는 직무소진($\beta=.394$, $p<.001$)과 정적관계를, 반면 내면행위는 직무소진($\beta=-.164$, $p<.01$)과 부적관계가 있음을 검증하였다. 따라서 가설 H3-1, H3-2 모두 채택되었다.

가설 H4에서는 감정노동의 매개효과를 검증하였다. 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)이 감정노동전략(표면행위, 내면행위)을 통해 직무소진에 미치는 매개 모델을 검증하기 위해 Hayes(2013)의 PROCESS macro 프로그램을 사용하였고 매개효과의 유의성은 부트스트래핑(Bootstrapping) 결과를 통해 검증하였다. 그 결과 가설 H4-1, 3, 6은 간접효과의 95% 신뢰구간에서 0을 포함하고 있기 때문에 유의미한 매개효과를 나타내지 아니하여 기각되었고 0을 포함하고 있지 않은 가설 H4-2, 4, 5가 채택되었다.

가설 H5에서는 조직지원인식의 조절효과를 검증하였다. 성격특성(외향성, 친화성, 신경증)이 감정노동전략(표면행위, 내면행위)에 영향을 미치는 관계에서 조직지원인식의 조절효과 모델을 검증하기 위해 Hayes(2013)의 PROCESS macro 프로그램을 사용하였고 상호작용 항의 투입으로 인해 발생하는 R^2 의 변화량의 유의성으로 판단했을 때 가설 H5-1, 2, 3, 4, 6은 기각되었고 가설 H5-5만이 통계적으로 유의하여 채택되었다.

마지막으로 가설 H6에서는 정서적 자기효능감의 조절효과를 검증하였다.

감정노동전략(표면행위, 내면행위)이 직무소진에 영향을 미치는 관계에서 정서적 자기효능감의 조절효과 모델을 검증하기 위해 Hayes(2013)의 PROCESS macro 프로그램을 사용하였고

상호작용 항의 투입으로 인해 발생하는 R^2 의 변화량의 유의성으로 판

단했을 때 가설 H6-1은 채택되었고 가설 H6-2는 통계적으로 유의하지 않아 기각되었다.

제2절 시사점

본 연구의 조사결과가 가지는 시사점을 학문적 측면과 실무적 측면에서 살펴보도록 한다.

2.1 학문적 시사점

본 연구는 공공서비스부문 콜센터 상담원의 성격특성이 직무소진에 영향을 미치는 과정에서 감정노동전략이 어떠한 역할을 하는지를 구명(究明)하고 표면행위를 낮추는 방법으로 조직지원인식을, 직무소진을 낮출 수 있는 방법으로 정서적 자기효능감의 역할을 구명(究明)하였다. 본연구의 학문적 시사점을 다음과 같이 제시할 수 있다.

첫째, 본 연구는 중앙행정기관 콜센터 상담원과 공공기관 콜센터 상담원을 대상으로 실증적 조사를 실시함으로써 이전의 선행연구들에서 관심이 소홀하였던 공공서비스부문 감정노동에 대한 조사결과를 제공한다.

상관관계 계수를 기준으로 표면행위에는 성격특성 중 신경증만이 유의한 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났으며 내면행위에는 외향성, 친화성이 유의한 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 직무소진에는 외향성, 내면행위가 유의한 부(-)의 관계를, 신경증, 표면행위는 유의한 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

둘째, 본 연구에서는 감정노동전략의 매개효과 연구를 통해서 외향성과 친화성이 직무소진을 낮추는 이유와 신경증이 직무소진을 높이는 이유를 밝혀냈다.

외향성과 친화성이 직무소진을 낮추는데 그 이유는 내면행위를 더 많이 하기 때문이다. 즉, 공공서비스부문 콜센터에서는 외향성의 사람과 친화성의 사람들이 콜 대면과정에서 내면행위를 더 많이 해서 그 결과 직

무소진을 덜 경험하게 되는 것임을 본 연구를 통해 밝혀냈다. 이는 선행 연구의 결과와 일치한다.

또한 신경증이 직무소진을 높이는데 그 이유는 표면행위를 더 많이 하기 때문이다. 즉, 공공서비스부문 콜센터에서는 신경증 있는 사람들이 콜대면과정에서 표면행위를 더 많이 해서 그 결과 직무소진을 더 경험하게 되는 것이다.

셋째, 조직지원인식이라는 조절변수를 투입하여 상호작용을 살펴본 결과, 일부 성격의 감정노동에 대한 영향이 조직지원인식이라는 맥락변수에 의해 조절되고 있음을 확인하였다. 특히 신경증 특성은 조직지원인식과의 상호작용이 표면행위에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 조직지원인식과 유사한 근무환경 맥락변수와 상호작용 가능성을 기대해볼 수 있을 것으로 사료된다.

또, 정서적 자기효능감이라는 조절 변수를 투입하여 상호작용 효과를 살펴본 결과, 감정노동수행(표면행위)전략의 직무소진에 대한 영향이 정서적 자기효능감이라는 맥락변수에 의해 조절되고 있음을 발견하였다.

무엇보다도 본 연구의 시도를 통하여 성격특성과 감정노동에 대한 선행연구들이 조절변수의 탐색과 활용에 다양한 노력을 기울이지 않았다는 지적은(최지환, 2016) 의미 있는 지적이었으며 감정노동의 보다 종합적인 이해를 위해서 조절변수의 탐색과 활용은 반드시 확장되어야 할 연구영역이라 판단되어진다.

넷째, 본 연구에서 관찰되는 표면행위와 내면행위 간의 관계는 후속연구에게 감정노동 수행방식에 대한 일률적인 전제를 제고할 필요성이 있음을 제안한다.

본 연구의 조사결과에 의하면, 감정노동 수행전략 즉, 표면행위, 내면행위는 상호 어떤 관계에 있는지에 대해서는 단정하기 어렵다. 두 전략들이 상호 배타적인지 혹은 상호 무관한지는 단정하기 어렵다는 것은 기존의 연구들의 두 전략들 간의 상관관계에서 관찰할 수 있다. 본 연구의 조사결과에서는 -0.040 으로 상관관계가 없는 것으로 나타났는데 이는

Kim(2008)과 Sohn & Lee(2012)가 각각 0.070, 0.033 등으로 상관관계가 없는 것으로 보고한 연구와 일관된 결과이다. 반면에 Diefendorff와 동료들(2005)의 연구는 -.170이라는 상관관계가 있는 것으로 보고하고 있으며 심지어 Kiffin-Petersen과 동료들(2011), 최미선과 송상호(2014), 최지환과 김중인(2014), 진민정과 조민호(2016)의 연구들은 각각 0.250, 0.542, 0.660, 0.453의 중간 정도 혹은 그 이상의 유의한 정(+)의 상관관계를 보고하고 있다.

이러한 조사결과들은 감정노동의 수행방법인 표면행위와 내면행위가 하나를 선택하면 다른 하나를 버려야 하는 상호 배타적 행동으로 인식하거나 상호 무관한 것으로 판단하는 것이 바람직하지 않음을 보여준다.

다섯째, 부수적이기는 하지만 ‘연령’이 표면행위에 부(-)의 영향을 미친다는 새로운 사실이 발견되었다. 공공서비스부문 콜센터 상담원은 연령이 낮아질수록 표면행위를 많이 하고 연령이 높아질수록 표면행위를 적게 하는 것으로 나타났다. 연령과 감정노동의 관계에 대한 후속연구를 제안한다.

2.2. 실무적 시사점

1. 콜 상담원 선발과 교육

공공서비스부문 콜센터의 고성과는 고객만족도에 달려있다고 하여도 과언이 아니다. 아무리 좋은 정책과 서비스 상품을 생산하여 국민에게 제공한다고 하더라도 그것을 이용하는 국민고객이 만족하지 못하면 공공서비스기관은 좋은 평가를 받을 수 없다. 그런데 고객만족도는 서비스 질에 달려있고 서비스 질은 콜 상담원의 감정노동에 영향을 받는다. 따라서 고객만족도를 높이기 위해서는 감정노동을 잘 관리해야 할 것이기 때문에 고객에게 긍정적 결과를 야기 시키는 내면행위는 증가시키고 부정적 결과를 야기 시키는 표면행위는 감소시켜야 할 것이다(김성아, 2011).

본 연구의 가설 H2의 결과에 의하면 외향성과 친화성은 내면행위에 정(+)²의 영향을 미치고 신경증은 표면행위에 정(+)²의 영향을 미치는 결과가 나타났다.

본 연구의 결과를 이 이론에 적용한다면 서비스 질을 높이기 위해 조직은 Big 5 성격검사를 통해 외향성과 친화성이 높은 종업원을 선발하고 신경증이 높은 종업원을 배제하는 방안을 생각해 볼 수 있다. 또 개인의 기질이나 성격은 교육 등의 사회화과정을 통해서도 변화될 수 있기 때문에(최지환·김중인, 2014) 선발 이후에도 종업원의 교육과 훈련을 통해 외향성과 친화성을 배양하고 신경증을 감소시킬 수 있는 프로그램을 개발하는 것도 필요할 것이다.

2. 조직지원인식의 조절효과 활용

가설 H5의 결과에 따르면 조직지원인식은 신경증과 표면행위간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 즉, 신경증은 표면행위에 .133의 정(+)²의 영향을 미치고 조직지원인식은 표면행위에 -.225로 부(-)²의 영향을 미치고 있으며 신경증과 조직지원인식의 상호작용항의 효과는 표면행위에 .179로 정(+)²의 유의한 결과가 나타났다. 이것이 의미하는 바는 조직지원인식이 표면행위에 -.225라는 부의 유의한 영향을 끼친다는 것이다. 즉, 조직지원인식이 표면행위를 증가시키는 것이 아니라 표면행위를 감소시키고 있다는 것을 의미한다. 다시말해 <그림4-1>의 그래프를 보면 두 집단(높은집단, 낮은집단)이 모두 우상향하여 신경증이 있는 상담원에게 조직지원이 개입을 해도 표면행위가 증가 하므로 효과가 없는 것처럼 보이지만 실질적으로 조직지원인식의 효과는 -.225만큼 효과가 있는 것이다.

이로써 조직지원인식이 표면행위에 -.225로 부(-)²의 유의한 영향을 미치고, 상호작용항이 .179로 정(+)²적인 영향을 미친다는 점은, 공공서비스 콜센터 상담원 관리 방향 설정 혹은 관리 개선에 활용할 수 있을 것이다. 따라서 실무적인 관점에서 신경증의 상담원을 대상으로 조직지원인

식을 높이는 방법을 제시하자면 다음과 같다.

본 연구의 신경증 설문문항은 4문항으로 구성되어 있다. 신경증이 있는 사람은 쓸데없는 걱정을 많이 하고, 쉽게 불안해지며, 다른 사람들보다 변덕스럽고, 신경질적이다. 이러한 반응을 보이는 콜 상담원은 표면행위를 지속적으로 할 가능성이 높기 때문에 인사관리측면에서 상담원의 걱정, 불안요소를 찾아 조직지원을 해줄 수 있는 방법을 찾고 신경질적이고 변덕스러우면 주변 동료들의 마음이 불편해 질수 있으므로 동료들과 원만한 사회적 개인적 관계를 형성하고 유지할 수 있도록 도움을 줄 수 있는 조직차원의 관심과 지원이 필요하다. 또 업무분장을 통해 신경증이 심한 콜 상담원에게 직접적으로 콜 상담을 하도록 맡기기보다는 스크립트 작성이나 상담분석 및 정보제공 등 상담지원과 관련된 행정업무를 할 수 있도록 조직차원에서 지원하는 것도 한 방법이라 하겠다.

3. 정서적자기효능감의 조절효과 활용

가설 H6의 결과에 따르면 정서적자기효능감은 표면행위와 직무소진간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 표면행위는 직무소진에 .403 정(+)의 영향을 미치고 정서적자기효능감은 직무소진에 -.138로 부(-)의 상관관계가 있으며 표면행위와 정서적자기효능감의 상호작용항의 효과는 직무소진에 .326으로 정(+)의 유의한 결과가 나타났다.

이것이 의미하는 바는 정서적자기효능감이 직무소진을 리드하는 것이 아니라 표면행위가 리드하고 있음(약 40%)을 보여 준다. 다시말해 <그림4-2>의 그래프를 보면 두 집단(높은집단, 낮은집단)이 모두 우상향하여 정서적 자기효능감의 효과가 없는 것처럼 보이지만 <표4-17>에서 보는 바와 같이 정서적자기효능감은 유의하지는 않지만 직무소진을 감소시키는 효과(14%)를 보이고 있다.

이로써 정서적자기효능감이 직무소진을 감소시키는 효과가 있으므로 공공서비스 콜센터 상담원 관리 방향 설정 혹은 관리 개선에 활용할 수 있을 것으로 사료된다. 특히 정서적자기효능감이 낮은 집단을 중점적으로

로 정서적자기효능감을 키울 필요가 있다. 왜냐하면 그래프에서 보면 정서적 자기효능감이 낮은 집단이 높은 집단보다 y절편(직무소진)이 높으면서 기울기 계수가 작은 상태로 우상향을 하고 있다. 따라서 표면행위가 낮은 곳에서 두 집단을 비교하면 정서적자기효능감이 낮은 집단이 직무소진을 보다 높게 경험하고 있기 때문이다. 따라서 조직은 콜상담원의 정서적자기효능감을 높여줄수 있는 프로그램을 개발하여 콜 상담원이 직무소진에서 벗어날 수 있도록 지원을 해주어야한다.

이 결과를 실무에 적용하기 위해 콜 상담 프로그램을 개발할 때는 정서적 자기효능감의 4가지 하위요인이 포함될 수 있도록 개발할 것을 제안한다. 예를들면 프로그램 개발시 자신의 긍정적 감정 상태와 부정적 감정 상태 알기, 다른 사람이 언제 긍정적 감정 상태인지 또는 부정적 감정 상태인지 알기, 자신의 부정적 감정 상태를 긍정적인 감정 상태로 바꿀 수 있는 능력과 자신감 키우기, 다른 사람이 긴장 상태에 있을 때 감정 조절을 할 수 있도록 또는 화가 났을 때 진정할 수 있도록 도와주거나, 부정적 감정 상태를 긍정적인 감정상태로 바꾸는데 타인을 도와줄 수 있는 능력 키우기 등이 포함되어야 한다. 동시에 신경증이 있는 콜 상담원은 적극적으로 조직이 지원하는 교육에 참여하여야할 것이다.

4. 감정노동전략이 직무소진에 미치는 직접효과 활용

본연구의 가설 H-3의 결과는 공공서비스부문 콜센터 상담원의 표면행위가 직무소진에 정(+)의 영향을 미치고 내면행위는 직무소진에 부(-)의 영향을 미치는 결과를 보였다. 즉, 표면행위를 하면 직무소진이 늘어나고 내면행위를 하면 직무소진이 줄어든다는 것이다.

따라서 공공서비스부문 콜센터는 콜 상담원의 직무소진을 줄이려면 표면행위는 줄이고 내면행위를 늘리도록 정책을 써야할 것이다.

표면행위 줄이는 방법을 제시한다면, 표면행위는 조직에서 요구하는 감성표현규칙에 부응하기 위해 자신의 내적 감정의 변화 없이 겉모습만을 위장하여 감정을 표현하는 행위이다. 따라서 조직과 개인은 함께 노

력을 해야하는데 조직은 콜 상담원이 조직의 감정표현 규칙을 내면화함으로써 자신의 표현감정과 실제 내적감정이 일치될 수 있게 돕는 조직차원의 감정부조화 예방 프로그램 개발 지원이 필요하고 개인은 조직이 지원하는 프로그램에 적극적으로 참여하는 노력과 의지를 보여야 할 것이다.

5. 공공서비스부문 콜센터에서는 표면행위와 내면행위를 상호 보완 수행하도록 콜상담원을 관리할 것을 제안

본 연구의 상관관계 분석을 통해서 표면행위와 내면행위는 $-.040$ 이라는 낮은 부의 상관관계가 있다는 것을 발견하였다. 이를 통해 공공서비스부문 콜센터기관이 공공서비스부문 콜센터 상담원을 관리함에 있어 표면행위와 내면행위를 선택하도록 관리하기 보다는 표면행위와 내면행위를 상호 보완할 수 있는 수행방식으로 관리할 필요성이 있음을 제안한다.

왜냐하면 대부분의 공공서비스기관 콜센터는 인력이 부족하거나 특정 시간에 인입 콜이 집중되게 되면 대기호가 늘어서 고객의 불만이 증가되고 결국 기업이미지가 나빠질 수 있기 때문이다. 이런 상황에서는 콜 상담원이 짧은 시간에 정확한 정보를 고객들에게 서비스를 제공하고 콜 응대수를 높이면서 이를 통해 고객만족을 높일 필요가 있는데 이렇게 하려면 복잡한 감정조절이 필요한 내면행위보다는 콜센터가 원하는 지침 혹은 스크립트를 바탕으로 핵심사항만 응대를 하는 표면행위를 선택하는 것이 생산성과 효율성을 높일 수 있을 것으로 보인다. 물론 표면행위는 감정부조화, 스트레스 등의 부정적인 결과를 초래하게 될 수 있으므로 이에 대한 조직지원 방법을 마련해 두는 것도 필요할 것이다.

따라서 실무적 관점에서 공공서비스부문 콜센터는 콜 상담원이 일률적으로 내면행위를 하도록 하기 보다는 표면행위와 내면행위를 상호 보완하는 방식으로 감정노동전략을 활용할 것을 제안한다. 이를 위해서는 콜센터에서 제공하는 정보를 정형화하고 상황별 스크립트를 잘 개발할 필

요성이 있다. 이를 통해 공공서비스부문 콜센터는 표면행위의 부작용도 최소화하면서 오히려 국민고객에게 신속한 콜 서비스를 제공함으로써 고객만족도를 높일 수 있을 것으로 추정된다.

6. 부수적 연구결과 활용

본 연구결과 연령이 표면행위에는 부(-)의 유의한 영향을 미치고 있음을 발견하였다. 이것이 의미하는 바는, 공공서비스부문 콜센터 상담원은 연령이 높아질수록 표면행위를 적게 하고 연령이 낮아질수록 표면행위를 많이 한다는 것이다. 따라서 표면행위를 줄이고자한다면 참고할만하다.

제3절 한계점 및 향후 연구방향

위와 같은 기여에도 불구하고 본 연구는 한계점을 가지고 있는데 이러한 한계점을 바탕으로 향후 미래 연구 방향을 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구는 공공 콜센터 상담원을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 충분한 수의 대상기관을 확보하지 못해 모집단의 특성을 반영하는 데는 한계가 있으며 따라서 연구결과를 전체 공공기관에 대한 결과로 해석하는 것에 한계가 있다.

둘째, 본 연구의 결과는 특정 시점에 실시한 횡단적인 설문조사를 통해 도출되었다. 따라서 변수들 간의 인과관계를 보다 정확하게 이해하기 위해서는 여러 시점에 걸쳐 데이터를 수집하고 분석하는 종단연구가 필요할 것으로 보인다.

셋째, 마지막으로, 공공서비스의 콜센터 업무환경이 민간기업 콜센터 환경과 동일하지 않기 때문에 본 연구의 결과를 모든 콜센터 감정노동에 일반화하는 데에는 한계가 있으며 향후 공공 콜센터와 민간 콜센터 상담원의 감정노동을 비교하는 후속연구가 필요하다 사료된다.

참 고 문 헌

- 강현진(2016). 감정노동자의 감성지능, 감정표현규칙 및 감정노동전략에 관한 연구. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 고은혜·윤동열(2017). 상사의 임파워링 리더십이 조직 구성원의 직무몰의에 미치는 영향. 리더십연구, 8(4), 97-129.
- 권미경·윤선영(2011). 항공사 콜센터 상담원의 감정노동과 사회적지원이 소진에 미치는 영향. 한국항공학회, 한국항공학회 논문지, 15(5), 808-822.
- 권석만(2017). 현대 성격심리학-이론적 이해와 실천적 활용. 1판 2쇄. (주)학지사.
- 권성현(2009). 직무특성 요인, 완벽주의, 효능감이 직무소진에 미치는 영향. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 기용희(2017). 민간경비원의 감정노동이 직무소진과 고객지향성에 미치는 영향. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 김경진·최영준(2020). 카지노 종사자의 성격유형이 감정노동과 직무소진에 미치는 영향. 관광레저연구, 32(8) 249-267.
- 김경욱·박영희·이종호(2016). 외식업체 종사원들의 감정노동이 직무소진과 이직의도에 미치는 영향=직무만족의 조절효과. 한국조리학회지, 22(7), 158-172.
- 김국군(2012). 해군함정 중간간부의 변혁적 리더행동과 인재육성행동이 부하의 조직몰입에 미치는 영향 : 부하의 임파워먼트와 소진을 매개변인으로. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김동환(2014). 민원담당 공무원의 감정노동이 소진과 직무태도에 미치는 영향. 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 김동산·정종태(2013). 조직후원인식 (POS)의 선행연구 고찰. 대한리더십학회. 리더십연구, 4(2), 51-68.
- 김민정(2020). 쉽게 풀어 쓴 성격심리학, 1판, (주)학지사.
- 김민지(2017). 대기업 HRD 담당자의 전문직업적 정체성과 개인-직무적합성, 자기존엄감, 경력개발지원 및 직무도전성의 구조적 관계.

서울대학교 대학원 박사학위논문.

김병조(2022). 조직구성원의 심리적 임파워먼트 지각이 지식공유에 미치는 영향과 조직지원인식의 조절효과. *기업경영리뷰* 13(4), 181-199.

김병직(2022), “코칭 리더십은 안전 행동에 어떤 영향을 미치는가? : 일의 의미와 조직 지원 인식의 순차적 매개효과”, *Journal of Digital Convergence*, 20(5), 443-451.

김봉철·안주아·최양호(2007), “소비자의 개인적 성격 특성과 휴먼 브랜드 애착 및 충성도와의 관계: 빅 파이브(Big Five) 성격모형을 중심으로,” *광고연구*, 2007년 겨울호, 173-195.

김상희(2009). “판매원의 서비스는 꾸며진 것인가? 진정한 것인가?: 판매원의 감정노동에 관한 고객의 지각된 진정성(authenticity)이 서비스품질평가에 미치는 영향,” *마케팅연구*, 24(3), 1-33.

김세리·김건(2010). 외식산업종사원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계, *관광연구저널*, 24(1), 119-136.

김성아(2011). 감정노동자의 경쟁력 향상 방안: 고객센터 상담사 사례분석. 숙명여자대학교 대학원. 박사학위논문.

김승연(2018). 지방자치단체 공무원의 성격특성과 자기효능감, 직무스트레스, 직무소진 간의 관계에 관한 연구. 서울벤처대학원대학교. 박사학위 논문.

김승연·황찬규·이대근(2017). 지방자치단체 공무원의 성격특성이 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구(서울특별시 강남구 공무원을 중심으로). *디지털산업정보학회 논문지*, 13(3), 133-147.

김영조·한주희(2008), 서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구. *조직과 인사관리연구*, 32(3), 95-128.

김유경(2013), “고접촉 서비스 종업원이 경험하는 감정노동의 선행요인과 결과요인에 관한 연구: 골프보조원을 중심으로,” *마케팅논집*, 21(1), 85-114.

김윤식(2008). 조직시민행동에 대한 조직후원인식과 조직공정성 지각의 영향-신뢰의 매개효과를 중심으로. 경원대학교 대학원 박사학위논문

김윤주·최가영(2000). 호텔종업원의 소진과 선행변인에 관한 연구. 호텔

경영학연구, 9(1), 141-161.

김은정(2021). 상황초점 정서조절전략의 유연성과 적극성이 기대정서 충족도에 미치는 영향: 정서적 자기효능감의 조절효과. 서강대학교 대학원 석사학위논문.

김주하·윤동열·김성훈(2019). 셀프리더십, 상사와 조직지원인식 및 조직몰입간의 관계: 지방이전 공공기관 구성원을 중심으로. 리더십연구, 10(3), 33-57.

김해룡·김정자(2013). Big5성격이 조직시민행동에 미치는 영향; 자기효능감의 매개효과를 중심으로. 대한경영학회지, 26(6), 1449-1474.

김현정(2013). 콜센터 상담사의 감정부조화와 고객지향성의 관계에서 정서지능의 조절효과. 직업교육연구, 32(5), 115-129.

김희정·박득·복미정(2014), 고객센터 상담사의 감정노동에 관한 연구. 한국컴퓨터정보학회 동계학술대회 논문집, 22(1), 177-180.

박근도(2012). 직무착근도가 직무소진과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구: LMX 질의 조절효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

박순하(2022). 보육교사의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향. 칼빈대학교대학원 박사학위논문.

박정근·이영희·유원상(2013). 유통산업 상하위직 종사자들 간의 감정흐름에 관한 연구. 유통연구, 18(1), 57-81.

박홍주(2006). 감정노동, 여성의 눈으로 다시 보기, 인물과 사상사.

복미정(2012). 콜센터상담사의 감정노동이 직무소진, 조직시민행동 및 직장-가정갈등에 미치는 영향, 한국생활과학회, 한국생활과학회지, 21(2), 257- 267.

서경현·유제민·최신혜(2007). 부모간의 양육태도 불일치가 고등학생의 사회불안에 미치는 영향: 자기효능감의 중재효과와 행동억제체계의 매개효과를 중심으로. 한국심리학회지, 19(2), 255-273.

서덕혜(2011). 항공사 승무원의 개인성향과 직무특성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향-감정노동과 소진의 매개효과를 중심으로. 연세대학교 생활환경대학원. 석사학위논문.

손해경(2009). 개인성격 특성과 서비스 상호작용 유형에 따른 정서노동

- 결과에 관한 연구: 특1급 호텔 레스토랑과 패밀리 레스토랑 종사자를 대상으로. 관광학연구, 33(2), 245-265.
- 신강현·이랑·허창구·김재연(2006). 정서노동 예측시 성격 5요인과 직무환경변수의 역할: 미국 호텔업 종사자를 대상으로, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 19(1), 105-124.
- 신혜숙(2012). 카지노 종사원의 감정노동이 소진 및 직무만족에 미치는 영향, 한국콘텐츠학회논문지, 12(7), 415-424.
- 안재인·김미리·김길선(2022). 콜센터 상담사의 감정노동 수행방식이 직무소진에 미치는 영향: 감성지능 및 사회적 지지의 다중매개효과를 중심으로. 서비스경영학회지, 23(2), 32-67.
- 양내윤(2015). 감정노동과 직무소진관계에서 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구. 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 양대현(2019). 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계. 서울대학교 대학원 박사학위논문
- 염영배(2012). 지방자치단체 복지전담공무원의 직무소진 영향요인에 관한 연구. 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 우유하(2020). 도시철도 직원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구. 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 유정원(2017). 감정노동, 직무소진, 조직몰입 사이의 관련성 연구: 자기효능감과 조직지원인식을 조절변수로. 위덕대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 유희경·김미연·정희경(2007). 외식기업종업원의Big 5 성격요인 조직지원인식과 고객성과의 관계분석, 호텔경영학연구, 16(5). 201-219.
- 원효리(2017). 정서적 자기효능감의 타당화 검증 및 건강운동 상황에서의 프로파일. 국민대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 원효리·홍준희(2017). 한국판 정서적 자기효능감(ESES-K)의 타당성과 대학생의 스포츠 참여와의 관계. 한국스포츠심리학회지, 28(4), 1-16.
- 이규만(2010). 조직동일시와 구성원 행동 및 조직후원 인식의 조절효과. 대한경영학회지, 23(3), 1671-1685.

- 이병국(2015). 호텔조리종사자의 감정노동이 소진과 조직유효성에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이부영(1996). 불안증상의 역동적 이해. 대한의학협회지, 39(8).
- 이월일(2011). 직무소진과 조직유효성의 관계에서 자기효능감, 감성지능, 사회적지원의 조절효과에 관한 연구. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 이인숙·윤혜현(2010). 외식종사원의 직무특성지각이 조직몰입에 미치는 영향 연구: 조직후원인식 조절효과 검증. 외식경영연구, 13(3), 43-62.
- 이종찬(2005). 조직공정성 및 조직지원인식이 조직시민행동에 미치는 영향. 한국인사관리학회. 29(1), 35-54.
- 이채은·이진영(2010). 호텔직원의 Big5 성격요인, 직무몰입 및 고객지향성간의 영향관계. 한국콘텐츠학회논문지, 10(7), 386-395.
- 이형권(2021). 호텔종사원들의 성격특성이 감정노동과 조직몰입에 미치는 영향: 감성지능의 조절된 매개효과. 인문사회과학 연구. 29(1), 171-194.
- 이호찬(2018). 중고차 종사원의 감정노동과 직무소진이 고객지향성에 미치는 영향. 상지대학교 대학원 박사학위논문.
- 이현정(2014). 항공사 승무원의 감정노동이 직무소진과 서비스 품질에 미치는 영향-일 몰입과 자기효능감의 조절효과를 중심으로. 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사학위논문.
- 이현정·홍윤희·류성민(2016). 항공사 승무원의 감정노동이 직무소진과 서비스 품질에 미치는 영향-자기효능감의 조절효과를 중심으로. 한국항공경영학회지, 14(5), 121-153.
- 이형권(2016). 조절분석과 조절된 매개분석 및 매개된 조절분석의 오해와 진실. 대한관광연구, 31(3), 213-248.
- 이혜원·임수진(2009). 유아교사의 성격 특성(Big 5 model)과 정서적응성이 정서노동 수행에 미치는 영향. 교육의 이론과 실천, 14(1), 123-144.
- 임영제·김향곤·소재진·양기근(2007). 인간관계의 이해: 21세기 디지털시대, 범문사.

- 장동옥(2018). 외식기업 조리사의 성격유형이 감정노동, 직무스트레스 및 직무소진에 미치는 영향-조직지원을 조절변수로. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- 장양양(2022) 중국 서비스업의 종업원 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구. 우석대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 장하원·이수범(2019). 호텔 종사원의 big5 성격유형이 직무적합성, 스트레스, 감정소진 및 직무만족에 미치는 영향:서울 소재 5성급 호텔 종사원을 중심으로. 관광연구저널, 33(3), 39-49.
- 장재규(2010). 감정노동의 역동성에 관한 연구. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 정현주(2014). 항공사 승무원의 감정노동에 관한 연구-내외 통제성의 조절효과를 중심으로. 부경대학교 대학원 박사학위논문.
- 조혜진·박효진(2012). 유아교사의 정서조절책략과 직무소진 및 직무만족의 관계에서 정서지능의 조절효과. 미래유아교육학회지, 19(4), 231-248.
- 주시각(2013). 감정노동이 직무스트레스, 직무소진, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 콜센터 상담사를 중심으로. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 진민정·조민호(2016). 항공사 객실승무원 성격, 감정노동, 조직시민행동에 대한 연구. 호텔경영학연구, 25(2), 125-143.
- 진순희(2023). 부모의 양육태도가 유아의 정서지능에 미치는 영향-낙관성 및 정서적 자기효능감의 매개효과. 중부대학교 대학원 박사학위논문.
- 천덕상(2013). 조리사의 성격특성이 소진 및 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구 -특급호텔 조리사를 중심으로-, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 최무영(2007). 생활체육 서비스 조직원의 직무자원과 성격특성의 상호작용이 직무소진에 미치는 효과, 한국스포츠리서치, 18(6), 439-454.
- 최미선·송상호(2014). 성격 5요인과 직무열의 사이에서 감정노동의 매개효과에 관한 연구. 한국서비스경영학회, 2014(5), 199-218.
- 최슬기(2015). 감정노동과 서비스행동의 관계-장애인활동지원서비스 근

로자의 역할모호성을 중심으로. 서울대학교 행정대학원 박사학위논문.

최영준(2014). 중소기업 근로자의 체계적 현장직무 교육훈련(S-OJT) 활동과 개인 및 조직 수준 변인의 위계적 관계. 서울대학교 대학원 박사학위논문.

최지환(2016). 은행영업점 고객접점직원의 Big5 성격이 감정노동에 미치는 영향: 감성지능, 성별 및 직급의 조절효과. 홍익대학교 일반대학원 박사학위논문.

최지환·김중인(2014). 은행영업점 고객접점직원의 Big5 성격이 감정노동에 미치는 영향: 감성지능, 성별 및 직급의 조절효과. 마케팅논집, 22(4), 199-221.

한장현·지윤호(2018). 호스피탈리티기업 구성원의 창의적 자기효능감이 직무열의와 변화지향행동에 미치는 영향에 관한 연구: 조직후원인식의 조절효과. 관광연구, 33(8), 331-348.

허창구(2014). 감정노동과 직무소진의 관계에서 지각된 고객관련 스트레스요인의 매개효과, 한국산학기술학회, 15(6). 3524-3533.

Allport, G. W.(1937). *Personality: A Psychological Interpretation*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Allport, G. W., & Odbert, H. S.(1936). Trait-names: A psycho-lexical study. *Psychological Monographs*, 47(1), i-171.

Anderson, J. C. & Gerbing, D. W.(1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.

Andrews, M. C. & Kacmar, K. M.(2001). Discriminating among organizational politics, justices, justice, and support, *Journal of Organizational Behavior*, 22, 347-366.

Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H.(1993). Emotional labour in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18: 88-115.

Austin, E., Dore, T. and O'Donovan, K.(2008). Associations of Personality and Emotional Intelligence with Display Rule Perceptions and Emotional Labour, *Personality and Individual*

Differences, 44(3), 679-688.

- Babakus, E. & Yavas, U. & Ashill, N. J.(2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand–burnout–performance relationship: A surface-level trait perspective, *Journal of Retailing, 85(4), 480-492.*
- Bakker A. B., Demerouti E., Verbeke W.(2004). Using the job demand resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management, 43, 83-104.*
- Bakker, A. B., & Demerouti, E.(2007). The job demands–resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology, 22(3), 309-328.*
- Bakker, A. B., Van DerZee, K. I., Lewing, K. A. & Dlottard, M.(2006). The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors, *The Journal of SocialPsychology, 14(6), pp.31-50.*
- Bandura, A.(1995). *Self-efficacy in changing societies. Cambridge:* Cambridge University Press.
- Bandura, A.(1997). *Self-efficacy: The exercise of control.* New York: W. H. Freeman.
- Bandura, A., Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Gerbino, M., & Pastorelli, C. (2003). Role of affective self-regulatory efficacy in diverse spheres of psychosocial functioning. *Child development, 74(3), 769-782.*
- Barrick, M. R., & Mount, M, K.(1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology, 44, 1-26.*
- Barrick, M.R., Parks, L., & Mount, M. K.(2005). Self-monitoring as a moderator of the relationships between personality traits and performance. *Personnel Psychology, 58(3), 745-767.*
- Bateman, T. S., and Organ, D. W.(1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship. *Academy of Management Journal, 4, 587-595.*

- Blau, P.M.(1964). Exchange and power in social life. New York: Wiley.
- Brotheridge, C. and Grandey, A.(2002), Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work, *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Brotheridge, C. M. & Lee, R. T.(2002). Testing a conservation of resource model of dynamics of emotional labor. *Journal of occupational and Health Psychology*, 7(1), 57-67.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T.(2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Buss, D. M. (1989). Sex differences in human mate preferences: Evolutionary hypotheses tested in 37 cultures. *Behavioral and Brain Sciences*, 12(1), 1-49.
- Byun, D, S. & Yom, Y, H.(2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses: Focused on emotional labor. *The Journal of Korean Nursing Administration*, 15(3), 444-454.
- Caprara, G. V., Di Giunta, L., Eisenberg, N., Gerbino, M., Pastorelli, C., & Tramontano, C.(2008). Assessing regulatory emotional self-efficacy in three countries. *Psychological assessment*, 20(3), 227-237.
- Cattell, R. B.(1943). The description of personality: Basic traits resolved into clusters. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 38(4), 476-506.
- Cattell, R. B.(1946). The description and measurement of personality. Yonkers, NY: World Book.
- Cherniss, C.(1980). Human service programs as work organizations: Using organizational design to improve staff motivation and effectiveness. Evaluation and Action in the Social Environment, NY: Academic Press, 125-153.
- Cheung, F.Y.L., & Tang, C.S.K.(2009). Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference.

Journal of Business and Psychology, 24, 245-255.

- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W.(1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Managements Review, 18(4)*, 621-656.
- Corey, M. S., & Corey, G.(2002). *Becoming a helper*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Costa, P. T. Jr., & McCrae, R. R.(1992). The five-factor model of personality and its relevance to personality disorders. *Journal of Personality Disorders, 6*, 343-359.
- Dacre Pool, L., & Qualter, P.(2012). The dimensional structure of the Emotional Self-Efficacy Scale (ESES). *Australian Journal of Psychology, 64*, 147-154.
- Diefendorff, J., Croyle, M. and Gosserand, R.(2005), The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies, *Journal of Vocational Behavior, 66(2)*, 339-357.
- Digman, J. M.(1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model.*Annual Review of Psychology, 41*, 417-440.
- Edelwich, J., & Brodsky, A.(1983). *Burnout: Stage of disillusionment in the helping profession*. NY: Pergamon Press.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., and Rhoades, L.(2001). Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology, 86(1)*, 42-51.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., and Lynch, P.(1997). Perceived Organtional Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 82(5)*, 812-820.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S, & Sowa, D.(1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 71*, 500-507.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V.(1990). Perceived organizational support and employee diligence,

- commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75, 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D.(1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71: 500-507.
- Ekman, P.(1973). Darwin and facial expression: *A century of research in review*. New York: Academic Press.
- Fornell, C. & Larcker, D. F.(1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Freudenberger, H. J.(1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 12(1), 73-82.
- Galla, B. M., & Wood, J. J.(2012). Emotional self-efficacy moderates anxiety-related impairments in math performance in elementary school-age youth. *Personality and Individual Differences*, 52(2), 118-122.
- George, J. M., Reed, T. F., Ballard, K. A., Colin, J. & Fielding, J.(1993), Contract with AIDS patients as a source of work-related distress : Effects of organizational and social support, *Academy of Management Journal*, 36(1), 157-171.
- Goldberg, L. R.(1981). Language and individual differences: The search for universals in personality lexicons. In L. Wheeler(Ed), *Review If Personality and Social Psychology*, 141-165, Beverly Hills: Sage.
- Goldberg, L. R.(1990). An alternative" description of personality": the big-five factor structure. *Journal of personality and social psychology*, 59(6), 1216.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Basic Books.
- Graen, G. B., and Uhl-Bien, M.(1995). Relationship-Based Approach to Leadership: Development of Leader-Member

- Exchange Theory of Leadership Over 25 Years: Applying a Multi-Level Multi-Domain Perspective. *Leadership Quarterly*, 6(2), 220-247.
- Grandey, A. A.(2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational and Health Psychology*, 5(1): 95-110.
- Grandey, A. A.(2003). When “The show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1): 86-96.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., & Steiner, D. D.(2005). Must “service with a smile” be stressful? The moderating role of personal control for U. S. and French employees. *Journal of Applied Psychology*, 90(5): 893-904.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., Mattila, A. S., Jansen, K. J., & Sideman, L. A.(2005). Is “service with a smile” enough? Authenticity of positive displays during service encounters, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 96(1): 38-55.
- 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.
- Guy, M. E., Newman, M. A., & Mastracci, S. H.(2008), *Emotional Labor: Putting the Service in Public Service*. New York: M.E. Sharpe.
- Guzzo, R. A., Noonan, K. A. & Elron, E.(1994), Expatriate managers and the psychological contract, *Journal of Applied Psychology*, 79, 617-625.
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K.(2008). The Job Demands-Resources model:A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress*, 22(3), 224-241.

- Hayes, A. F.(2013). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach. New York: Guilford Press.
- Hayes, A. F.(2017). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach. Guilford Publications.
- Hochschild, A.(1983), *The Managed Heart: the Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press.
- Hodgetts, M.(1984). *Modern Human Relations at Work*, Dryden Press.
- Homans, G. C.(1958). Social Behavior as Exchange. *American Journal of Sociology*, 63(6), 598-606.
- Jawahar, I. M., Stone, T. H., & Kismore, 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(2), 142-159.
- John, O. P.(1990). The Big Five factor taxonomy: Dimensions of personality in the natural language and in questionnaires. In L. A. Pervin (Ed.), *Handbook of personality: Theory and research* (pp. 66-100). The Guilford Press.
- John, O. P., Naumann, L. P., & Soto, C. J.(2008). Paradigm shift to the integrative Big Five trait taxonomy: History, measurement, and conceptual issues. In O. P. John, R. W. Robins, & L. A. Pervin (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (3rd ed., pp. 114-158). New York, NY: Guilford Press.
- Karasek, R. A.(1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karasek, R. A. & Theorell, T.(1990). *Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.

- Kessler, R.C., Price, R.H., Wortman, C.B.(1985). Social Factors in Psychopathology: Stress, Social Support, and Coping Processes. *Annual Review of Psychology*. Vol. 36: 531-572.
- Keyes, C., Shmotkin, D. and Ryff, C.(2002), "Optimizing Well-Being: The Empirical Encounter of Two Traditions," *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), 1007-1022.
- Kiffin-Petersen, S., C. Jordan, C. and G. Soutar.(2011). The Big Five, Emotional Exhaustion and Citizenship Behaviors in Service Settings: The Mediating Role of Emotional Labor, *Personality and Individual Differences*, 50(1), 43-48.
- Kim, H. J.(2008). Hotel service provider emotional labor: the antecedent and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151-161.
- Kirk, B. A., Schutte, N. S., & Hine, D. W.(2008). Development and preliminary validation of an emotional self-efficacy scale. *Personality and Individual Differences*. 45. 432-436.
- Konovsky, M. A., and Pugh, D. S.(1994). Citizenship Behavior and Social Exchange. *Academy of Management Journal*, 37(3), 656-669.
- Kruml, S. and Geddes, D.(2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor; The Heart of Hochschild's Work, *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Liden, R. C., and Graen, G.(1980). Generalizability of the Vertical Dyad Linkage Model of Leadership. *Academy of Management Journal*, 23(3), 451-465.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (1982). *Burnout. The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1981). *Maslach Burnout Inventory*, Research edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1986). Maslach Burnout Inventory Manual(2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). The Maslach Burnout Inventory(3rd ed.). Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P.(2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology, 53*, 397-422.
- Masterson, S. S., Lewis, K., Goldman, B. M., & Taylor, M. S. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. *Academy of Management Journal, 43*, 738-748.
- Mayer, J. D, & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. & D.Sluyter (Eds.), Emotional Development, Emotional Literacy, and Emotional Intelligence. N. Y. : Basic Books.
- McMillan, R. C.(1997). Customer satisfaction and organizational support for service provider. Ph. D. Dissertation, University of Florida.
- Mills, L. B. & Huebner, E. S.(1999). A prospective study of personality characteristics, occupational stressors, and burnout among school psychology practitioners, *Journal of School Psychology, 36(1)*: pp.103-120.
- Moorman, R. H.(1991). Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship. *Journal of Applied Psychology, 76(6)*, 845-855.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C.(1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review, 21(4)*, 986-1010.
- 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.

- Muris, P.(2002). Relationships between self-efficacy and symptoms of anxiety disorders and depression in a normal adolescent sample. *Personality and individual differences*, 32(2), 337-348.
- Organ, D. W.(1988). A Restatement of the Satisfaction Performance Hypothesis. *Journal of Management*, 14(4), 547-557.
- Orozco, D. E.(2006). There is a Way out from Burnout. *Podiatry Management*, 199-201.
- Ozer, D. J. & Benet-Martinez, V.(2006), Personality and the Prediction of Consequential Outcomes, *Annual Review of Psychology*, 57, 401-421.
- Pervin, L., & John, O. P.(1997/2001). *Personality* (2nd ed.). New York: Oxford University Press.
- Petrides, K. V., & Furnham, A.(2003). Trait emotional intelligence: Behavioural validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction. *European journal of personality*, 17(1), 39-57.
- Rhoadres, L., & Eisenberger, R.(2002), Perceived Organizational Support: A Review of the Literature, *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Rothman, S., & Coetzer, E, P.(2003). The Big Five personality dimensions and job performance. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29(1), 68-74.
- Saarni, C.(1999). *The development of emotional competence*. New York: Guilford Press.
- Salovey, P., & Mayer, J. D.(1990). Emotional Intelligence. Imagination, *Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B.(2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement; a multi-sample study, *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.

- Shepherd, C. D., Tashchian, A., & Ridnour, R. E.(2011). An investigation of the job burnout syndrome in personal selling. *Journal of Personal Selling & Sales Management, 31(4)*, 394-409.
- Shore, L. M., & Tetrick, L. E.(1991). A construct validity study of the survey of perceived organizational support. *Journal of applied psychology, 76(5)*, 637-643.
- Shore, L. M., Barksdale, K. & Shore, T. H.(1995), Managerial perceptions of employee commitment to the organization, *Academy of Management Journal, 38(6)*, 1593-1615.
- Sohn, H-K., & Lee, T. J.(2012). Relationship between HEXACO personality factors and emotional labor of service providers in the tourism industry. *Tourism Management, 33*, 116-125.
- Stevens, G. B., & O'Neill, P.(1983). Expectation and burnout in the developmental disabilities field. *American Journal of Community Psychology, 11*, 615-627.
- Tan, H.H., Foo, M.D., Chong, C.L., & Ng, R.(2003). Situational and dispositional predictors of displays of positive emotions. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 24(8)*, 961-978.
- Thoresen, C. J., Bradley, J. C., Bliese, P. D., & Thoresen, J. D. (2004). The Big Five personality traits and individual job performance growth trajectories in maintenance and transitional job stages. *journal of Applied Psychology, 89(5)*, 835-853.
- Totterdell, P. & Holman, D.(2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 8*: 56-73.
- Tschan, F., Rochat, S., & Zapf, D.(2005). It's not only clients: Studying emotion work with clients and co-workers with an event-sampling approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 78(2)*: 195-220.

- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., & Lens, W. (2008). Explaining the relationships between job characteristics, burnout, and engagement: The role of basic psychological need satisfaction. *Work & Stress, 22(3)*, 277-294.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M.(1994), Organizational Citizenship Behavior: Construct redefinition, *Measurement, and Validation, Academy of Management Journal, 37*, pp. 765-802.
- Van Yperen, N. W., & Hagedoorn, M.(2003). Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support. *Academy of Management Journal, 46(3)*, 339-348.
- Van Yperen, N. W., & Janssen, O.(2002). Fatigued and dissatisfied or fatigued but satisfied? Goal orientations and responses to high job demands. *Academy of Management Journal, 45(6)*, 1161-1171.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C.(1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal, 40(1)*, 82-111.
- Wong, C-S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: Anexploratory study. *The Leadership Quarterly, 13(3)*, 243-274.
- Zellars, K. L., Perrewe, P. L., and 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.
- Zepf, D.(2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review, 12(2)*: 237-268.

The effect of the personality traits of customer service representatives in public service sector on job burnout: Focusing on the mediating effect of emotional labor strategy and the moderating effect of perceived organizational support and emotional self-efficacy

Yong-hwan, Kim

Abstract

Although our society has been making great efforts, such as revising the Occupational Safety and Health Act in 2018 to solve the emotional labor problem of customer service representatives, an investigation by the National Human Rights Commission of THE REPUBLIC OF KOREA in 2021 confirmed that the emotional labor problem still remains to be solved.

Surface acting is a problem rather than deep acting in emotional labor. If you do surface acting, you are more likely to experience job burnout. Therefore, knowing what kind of personality traits leads to surface acting will help you find ways to reduce job burnout. In other words, knowing which personality traits are more likely to cause surface acting will enable organizations to come up with alternatives to reduce job burnout through human resources management.

Human personalities are composed of internal and external elements. The internal factors are immutable, while the external ones are changeable (Youngjae Lim, et al., 2007). Therefore, the influence relations were first identified between personality traits, emotional labor and job burnout, and then studied on how

organizations can support to solve the emotional labor problem through moderating effect analysis by inputting moderators such as perceived organizational support and emotional self-efficacy. As a result, the following results were obtained.

First, the foundation for research on the emotional labor issues of customer service representatives was created by providing follow-up researchers with the results of a survey on emotional labor related to customer service representatives in the public service sector, which is a barren area of research.

Second, it was discovered why extroversion and agreeableness lower job burnout and why neuroticism increases job burnout, and suggested ways to apply them in practice.

Third, it was confirmed that surface behavior can be reduced for neurotic customer service representatives by increasing their awareness of organizational support, and job burnout can be reduced by increasing emotional self-efficacy for customer service representatives who engage in superficial behavior. At the same time, detailed plans that can be used practically were presented.

Fourth, most call centers in the public service sector have a shortage of customer service representatives, so when inbound calls are concentrated at a specific time, the number of waiting calls increases and customer complaints do as well. A solution was proposed.

Fifth, since improving customer satisfaction is directly affected by the quality of customer service representative's consultation, the basis and measures to protect call counselors while increasing customer satisfaction were presented from the perspective of human resources management.

Sixth, although it was incidental, it was found that age had a significant effect on surface behavior.

This paper has great significance in contributing to solving the emotional labor problem in our society by investigating the relationship between the personality traits, emotional labor strategies, job burnout, perception of organizational support, and emotional self-efficacy of customer service representatives in the public service sector.

Keywords: Personality Traits, Emotional Labor, Job Burnout, Perceived Organizational Support, and Emotional Self-Efficacy

[부록1]

설문지

연구제목 : 공공서비스 부문 콜센터 상담원의 성격특성이 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구

안녕하십니까?

본 설문조사는 공공서비스 부문 콜 상담원을 내부고객으로 인식하여 이 분들이 진정으로 원하는 바를 파악하고, 만족시킴으로써, 조직효과성을 제고하기 위한 목적을 둔 조사입니다.

본 설문의 내용은 맞고 틀림이 없으며 응답해 주신 내용은 무기명으로 처리되어 통계법 제 33·34조에 의하여 학술적인 목적으로만 사용될 것이며, 개인 사항은 비밀보장 됨을 약속드립니다.

또한 귀하께서 솔직하게 해주신 답변은 상담원의 처우개선과 고객만족에 귀중한 자료가 될 것입니다.

다소 시간이 걸리더라도 여러분의 생각하신 바를 정성껏 답해주시길 바랍니다.

바쁘신 와중이지만 시간을 내어 설문조사에 응해 주신 점에 진심으로 감사를 드립니다.

2022년 9 월 일

박사과정 김 용 환

연구자 : 울산대학교 일반대학원

핸드폰 :

이메일 :

지도교수 : 김 해 룡 교수

1. 성격특성

아래의 문항들은 업무를 수행하면서 느끼는 평소의 생각을 알아보고자 하는 질문입니다. 귀하의 생각이나 상황과 가장 일치되는 번호에 ✓표를 해주십시오.

번호	설 문 문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 사교성이 좋다는 이야기를 자주 듣는다.	①	②	③	④	⑤
2	사람들은 내게 친근감을 느낀다고 한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 일상생활에서 항상 생기가 넘친다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 매우 활동적인 사람이다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 다른 사람들과 이야기를 하는 것이 즐겁다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 어려운 사람들을 잘 도와주는 편이다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 다른 사람들에게 다정다감한 편이다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 다른 사람에 대한 배려가 많은 편이다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 다른 사람에게 부드러운 편이다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 다른 사람에게 동정적인 편이다	①	②	③	④	⑤
11	나는 다른 사람들보다 변덕스러운 편이다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 쓸데없는 걱정을 많이 하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 쉽게 불안해지는 편이다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 다른 사람들보다 신경질적이다.	①	②	③	④	⑤

2. 감정노동전략

아래의 문항들은 업무를 수행하면서 느끼는 평소의 생각을 알아보고자 하는 질문입니다. 귀하의 생각이나 상황과 가장 일치되는 번호에 ✓표를 해주십시오.

번호	설 문 문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	고객에게 실제로 느껴지지 않는 감정을 억지로 표현하는 경우가 많다	①	②	③	④	⑤

2	업무상 필요 때문에 특정한 감정을 가진 것처럼 나를 포장한 채 연기하듯이 고객을 대한다.	①	②	③	④	⑤
3	고객에게 실제로 느껴지지 않는 감정을 마치 내 마음 속에 갖고 있는 것처럼 가장하여 말과 행동을 한다.	①	②	③	④	⑤
4	실제 감정을 숨긴 채 업무상 요구되는 감정을 꾸며내어 표현한다.	①	②	③	④	⑤
5	서비스 업무에서 요구되는 감정표현은 내가 실제로 느끼는 기분과 다를 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
6	고객에게 표현하도록 요구되는 감정을 내 마음속에서 실제로 느끼고 있는 것처럼 연기한다.	①	②	③	④	⑤
7	고객에게 표현하는 감정의 대부분은 나의 진심에서 우러나오는 것이다.	①	②	③	④	⑤
8	친절하게 고객을 응대하는 것은 실제 감정에서 우러나와서 표현하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
9	조직의 요구에 맞춰 특정한 감정들을 고객에게 표현하다 보면 실제로 그러한 감정이 내 마음속에 생겨난다.	①	②	③	④	⑤
10	고객에게 공공기관의 좋은 이미지를 보여주기 위해 진심으로 친절하게 대하려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 고객에게 내면에서 우러나는 친절함을 보여주고자 노력한다.	①	②	③	④	⑤
12	고객에게 표현되는 감정들을 나의 내면에서부터 우러나오게 하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

3. 조직지원인식

아래의 문항들은 업무를 수행하면서 느끼는 평소의 생각을 알아보고자 하는 질문입니다. 귀하의 생각이나 상황과 가장 일치되는 번호에 ✓표를 해주십시오.

번호	설 문 문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	우리 조직은 조직을 위한 나의 노력(기여)을 높게 평가한다.	①	②	③	④	⑤
2	우리 조직은 나의 목표와 지향하는 가치를 사려 깊게 고려한다.	①	②	③	④	⑤
3	내가 곤경에 처했을 때 나는 우리 조직으로부터 도움을 받을 수 있다.	①	②	③	④	⑤

4	우리 조직은 나의 복리후생에 대하여 관심을 가진다.	①	②	③	④	⑤
5	내가 특별한 개인적인 부탁을 했을 때, 우리 조직은 기꺼이 나를 도와줄 것이다.	①	②	③	④	⑤
6	우리 조직은 나의 의견을 중요하게 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7	우리 조직은 내가 달성한 업무 성과를 자랑스럽게 여긴다.	①	②	③	④	⑤
8	우리 조직은 내가 능력을 최대한 발휘하여 직무를 수행할 수 있도록 도와준다.	①	②	③	④	⑤

4. 직무소진

다음은 귀하께서 직무로 인하여 소진(job burnout)되는 행동특성에 관한 문항입니다. 귀하의 생각이나 상황과 가장 일치되는 번호에 ✓표를 해주십시오.

번호	설 문 문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 일 때문에 감정적으로 고갈됨을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 일을 마칠 때 쯤이면 녹초가 된다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 고객과 일할 때 많은 어려움을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 고객들을 마치 비인격적인 대상인 것처럼 대우할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 상담업무를 하면 할수록 점차 고객들에게 무관심해지는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 최고의 성과를 낸다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 상위 10% 성과를 내는 사람으로 평가 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 다른 사람들보다 양질의 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤

5. 정서적 자기효능감

아래의 문항들은 업무를 수행하면서 느끼는 평소의 생각을 알아보고자 하는 질문입니다. 귀하의 생각이나 상황과 가장 일치되는 번호에 ✓표를 해주십시오.

번호	설 문 문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 나의 감정이 왜 변하는지 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
2	나는 나 자신의 긍정적인 감정 상태를 정확히 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
3	나는 내가 왜 부정적인 감정을 느끼는지 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
4	나는 나의 얼굴 표정이 어떤 감정을 나타내는지 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
5	나는 나의 몸짓(보디랭귀지)이 어떤 감정을 나타내는지 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
6	나는 내가 왜 서로 다른 감정을 느끼게 되는지 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
7	나는 나 자신의 부정적인 감정 상태를 정확히 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
8	나는 내가 왜 긍정적인 감정을 느끼는지 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
9	나는 다른 사람이 왜 부정적인 감정을 느끼는지 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
10	나는 다른 사람이 왜 긍정적인 감정을 느끼는지 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
11	나는 다른 사람이 언제 긍정적인 감정 상태인지 정확히 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
12	나는 다른 사람이 왜 서로 다른 감정을 느끼게 되는지 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
13	나는 다른 사람의 몸짓(보디랭귀지)이 어떤 감정을 나타내는지 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
14	나는 다른 사람의 감정이 왜 변하는지 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
15	나는 다른 사람이 언제 부정적인 감정 상태인지 정확히 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
16	나는 다른 사람의 표정이 어떤 감정을 나타내는지 알 수 있다	①	②	③	④	⑤
17	나는 좋은 아이디어를 얻기 위해 긍정적인 감정을 사용할 수 있다	①	②	③	④	⑤
18	나는 창의적인 아이디어를 얻기 위해 적절한 감정을 만들어낼 수 있다	①	②	③	④	⑤
19	나는 부정적인 감정 상태를 긍정적인 감정 상태로 바꿀 수 있다	①	②	③	④	⑤
20	나는 주어진 상황에 가장 어울리는 기분으로 만들 수 있다	①	②	③	④	⑤

21	나는 인지능력 향상을 위한 감정 상태를 만들어낼 수 있다	①	②	③	④	⑤
22	나는 목표 달성이 거의 임박했을 때 나 자신의 감정을 조절할 수 있다	①	②	③	④	⑤
23	나는 부정적인 감정을 느낄 때 긍정적인 감정을 만들어 낼 수 있다	①	②	③	④	⑤
24	나는 지나간 문제에 대한 새로운 해결책을 얻기 위해 긍정적인 감정을 사용할 수 있다	①	②	③	④	⑤
25	나는 신체능력 향상을 위한 감정 상태를 만들어낼 수 있다	①	②	③	④	⑤
26	나는 화가 났을 때 흥분을 가라앉힐 수 있다	①	②	③	④	⑤
27	나는 긴장 상태에서 나 자신의 감정을 조절할 수 있다	①	②	③	④	⑤
28	나는 다른 사람이 느끼는 감정을 똑같이 느낄 수 있다	①	②	③	④	⑤
29	나는 다른 사람이 긴장 상태에 있을 때 감정을 조절할 수 있도록 도와줄 수 있다	①	②	③	④	⑤
30	나는 다른 사람이 화가 났을 때 진정할 수 있도록 도와줄 수 있다	①	②	③	④	⑤
31	나는 다른 사람의 부정적인 감정 상태를 긍정적인 감정 상태로 바꾸는데 도와줄 수 있다	①	②	③	④	⑤
32	나는 다른 사람이 손실을 보았을 때 감정을 조절하도록 도와줄 수 있다	①	②	③	④	⑤

6. 인구통계적 정보

- 1) 귀하의 연령은? 만()세
- 2) 직급은?
 - ① 상담사 ② 소장(팀장) ③ 관리자(수퍼바이저 이상)
- 3) 최종학력은?
 - ① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원졸
- 4) 근무연수? ()년 ()월

마지막까지 성실히 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.