

디지털시대 세무대리인의 정서노동과 직무스트레스가 직무탈진에 미치는 영향

신용재*, 이신남**
국립한경대학교 경영학과*, 협성대학교 세무회계학과**

The Impact of Emotional Labor and Job Stress on the Job Burnout in the Digital Era : Focusing on Staff Accountants

Yong-Jae Shin*, Shin-Nam Lee**

Dept. of Business Administration, Hankyong National University*
Dept. of Tax & Accounting, Hyupsung University**

요약 본 연구는 디지털시대의 융복합연구로 세무대리인의 정서노동과 직무스트레스, 직무탈진간의 관계에 대하여 살펴보았다. 실증분석에 활용된 도구는 SPSS 21.0과 AMOS 21.0 프로그램이며, 직무스트레스의 매개효과에 대한 강건성을 분석하고자 Sobel 검정을 시도하였다. 본 연구의 주요결과는 다음과 같다. 첫째, 정서적 표현빈도는 직무스트레스에 유의한 부(-)의 영향이 있으며, 정서다양성은 직무스트레스에 유의하게 정(+의) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 정서부조화는 직무스트레스에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 정서노동과 직무탈진의 관계가 유의하지 않은 것으로 나타났다. 셋째, 정서노동과 직무탈진 관계에서 직무스트레스의 매개효과가 규명되었다. 그리고 정서적 표현빈도와 직무탈진, 정서다양성과 직무탈진 관계에서 직무스트레스는 완전 매개효과를 지닌 것으로 확인되었다. 그러나 정서부조화와 직무탈진의 관계에서 직무스트레스의 매개효과는 발견되지 않았다. 이러한 결과는 세무대리인의 직무탈진은 정서노동보다는 직무스트레스에서 비롯된 것임을 지지하며, 세무대리인에게 있어서 직무스트레스의 관리가 중요하다는 점을 시사하는 증거가 된다.

주제어 : 세무대리인, 정서노동, 직무스트레스, 직무탈진

Abstract This study is to examine the relationships between emotional labor, job stress, and job burnout of staff accountants. The results of the analysis are as follows. First, frequency of emotional display has a negative impact on job stress, but emotional dissonance is not associated with job stress statistically. And all types of emotional labor(emotional display, emotional variety, emotional dissonance) have no significant effects on job burnout. Second, all types of emotional labor have no significant impacts on job burnout. Third, full mediation by job stress is proved in the relations between frequency of emotional display and job burnout and between emotional variety and job burnout. But emotional labor doesn't directly impact on job burnout but it influences job burnout via job stress indirectly. These results provide a meaningful framework and theoretical basis for future research on emotional labor, job stress, and job burnout.

Key Words : Staff Accountants, Emotional Labor, Job Stress, job Burnout

Received 16 December 2014, Revised 18 January 2015
Accepted 20 February 2015
Corresponding Author: Shin-Nam Lee(Hyupsung University)
Email: lsn119@paran.com

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 1738-1916

1. 서론

세무대리서비스는 세무대리인이 서비스 이용자를 위하여 제공하는 세무와 관련된 대리업무 및 상담을 포함한 일체의 서비스를 말한다. 세무대리서비스는 전문자격사에 의해 위임 받은 범위 내에서 수행하고 윤리적, 법적 제재를 받아야 하는 서비스의 특징을 가지고 있다. 세무대리는 법률상 세무대리인과 고객과의 대리관계에서 이루어지며 세무대리인의 상당부분은 고객만족을 위한 성향, 신념 등의 태도를 지향한다고 본다[1,2].

세무대리 및 세무정보의 제공을 주로 하는 세무대리인들은 과거와 달리 디지털시대를 맞아 업무적으로 많은 변화를 경험하게 되었다. 또한 방대한 영역의 세무업무의 특성 상 특정 세무대리인이 모든 세목에 대하여 전문적인 서비스를 제공하기란 어려운 실정이다. 이에 세무대리인은 세목별 또는 사안별로 전문화되고 차별화된 세무대리서비스를 개발함과 동시에 이를 인터넷을 통해 고객에게 제공하는 등의 방식으로 특화해야 한다는 과제를 부여받고 있다[29]. 한편 정보기술(Information & Technology)의 발전에 따른 전자세정의 도입으로 세무신고에 대한 민원증명업무가 세무대리인의 확인으로 대체되고 있다. 그 결과 세무서에서 제공하는 민원서비스 중 각종 세무신고 등 세무대리인에게 이양해야 할 것들이 많아지고 있다. 이와 같이 디지털 방식의 세무대행 업무가 늘어나면서 과거와 달리 디지털 시대의 세무대리인이 담당하여야 할 새로운 형태의 서비스는 점차 증가하고 있다.

서비스 노동에 종사하는 사람은 육체적 노동과 정신적 노동 이외에도 정서를 노동의 한 요소로 정서노동(emotional labor)이라는 개념으로 파악한다. 이러한 개념은 고객과의 서비스 교류가 일어나고 있는 동안 자신의 감정을 잘 통제하고, 조직과 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 행위이다. Grandey[3]는 정서노동은 조직목표달성을 위하여 감정을 표현하고, 조절하는 것으로 정서노동의 정도는 조직차원에서 반드시 필요한 것이라고 하였으며 정서노동을 조직의 규칙을 자신의 감정표현과 일치시키기 위한 정서와 관련된 규칙을 수행하기 위한 노력으로 보았다.

최근 정서노동자의 직무스트레스는 선행연구에서 주요 관심이 되어온 주제이다. 정서노동자의 직무에서 받

는 스트레스는 고객에게 직접적으로 영향을 미치기 때문에 기업에서는 직무탈진(burnout)과 같은 부정적인 정서와 태도를 예방하고 그에 대한 효율적인 대처가 필요하다고 하였다[24]. 비행기 승무원을 대상으로 연구한 Hochschild[25]는 서비스 노동자의 입장에서 정서노동을 그 수행하는 방법에 따라 표면적, 내면적 행위로 분류하였다. 그의 주장에 의하면 표면적 행위는 서비스 노동자가 서비스를 제공하면서 드러나는 얼굴표정이나 몸짓, 목소리, 억양 등을 통한 가식적 행위이다. 그리고 내면적 행위는 자신의 느낌을 실제적 정서로 변화시키려는 과정이고 이러한 행위는 조직의 감정표현에 몰입하려고 노력하는 것을 의미한다.

세무대리인은 고객으로부터 수입되지 않는 업무의 부담한 요구, 세법 적용의 직무모호성 등으로 역할갈등이 발생한다[4,5]. 세무대리인의 경우 서비스를 제공하는 과정에서 많은 스트레스를 받고 있으며 회계업무에 따른 회계책임의 증가로 직무스트레스가 가중됨에 따라 직무만족도가 낮은 실정이다[2,24]. 따라서 세무대리서비스의 정서노동과 직무스트레스의 관계를 살펴보고, 직무스트레스와 직무탈진의 상황적인 요인을 도출함으로써 세무대리인의 관리 방향을 제시할 필요성이 제기된다. 그럼에도 불구하고 그동안 정서노동자들 중 세무대리인을 대상으로 한 관련 연구는 찾아보기 어려운 실정이다.

이에 본 연구는 세무대리서비스의 정서노동이 직무탈진에 미치는 영향을 알아보고 직무스트레스가 매개변수로서 직무탈진에 어떠한 역할을 하는지 살펴보고자 한다. 본 연구는 세무대리인의 직무스트레스 관리의 중요성에 대한 의미 있는 시사점을 제공하며 향후 세무대리인을 대상으로 한 관련 연구 분야를 활성화하는데 기여할 것으로 기대한다.

본 연구에서는 문헌적 고찰과 더불어 실증분석을 실시하였다. 본 연구에서 사용한 분석도구는 SPSS 21.0 및 AMOS 21.0 프로그램, 그리고 Sobel 검정이다. 특히 Sobel 검정은 직무스트레스의 매개효과에 대한 강건성(robustness)을 분석하는데 활용하였다.

2. 이론적 배경 및 가설설정

2.1 정서노동

Kruml과 Geddes(2000)는 정서는 개인의 심리적인 요소로서 특정한 자극을 받아 발생하는 심리상태를 말한다고 하였다. 또한 정서는 사회적 상호작용에 의해 발생하며 문화적·상황적, 대인간 조건에 의해 영향을 받으며 이러한 정서가 자본주의 노동시장에서 특정상황과 결합된 형태가 바로 정서노동이라고 보고하고 있다. 자본주의사회에서 노동이란 자유롭고 주체적으로 보이지만 동시에 구조적인 강제 속에 놓여 있으며 노동이 사회적으로 가치가 있는 동시에 강제된다는 양면성을 가지고 있듯이 정서노동 또한 사회적으로 강제되는 보이지 않는 노동으로 정의하였다[6].

Brotheridge와 Grandy(2002)는 대부분의 서비스 조직에서는 서비스 노동자들에게 긍정적인 정서를 요구하지만 항상 긍정적인 정서를 표현할 수 없기 때문에 조직에서 표현되기를 기대하는 정서와 구성원이 느끼는 정서의 차이가 발생될 수 있다고 한다[7].

Diefendorff et al.(2001)은 정서노동을 직무에서 요구하는 목적을 성취하기 위해 개인의 정서를 표현하고, 조절하는 과정으로 정의하였다. 정서노동은 표현규칙에 따라 상냥함, 친절함, 즐거움, 인내심, 섬세함을 느끼는 긍정적 정서와 객관적이고 정당한 정보를 전달하기 위한 역할을 수행하는 중립적 정서와 공포, 분노, 혐오 등의 부정적 정서를 나타낸다고 하였다[8].

Grandy et al.[3]은 외부고객을 상대로 하는 정서노동 연구들이 조직 내부에서 일어나는 압력으로 정서노동자들을 경시하는 경향이 있음을 비판하며, 조직 구성원인 내부, 외부 관계자들 간의 정서노동에 대하여 연구하였다. 직장에서 자신이 표현하는 실제 정서과 조직에 의해 요구되어지는 정서표현에 차이가 존재할 때 자신의 정서를 조직에 맞게 조절하는 것이 서비스 노동에만 해당되는 것은 아니라고 하였다.

Gardner et al.(2009)은 정서노동의 표현방식을 외형적 정서표현, 내면적 정서표현, 실제로 느끼는 표현 행위로 분류하였다. 리더와 종업원의 관계 속에서 표현 행위를 연구한 결과, 리더의 외형적 정서표현이 종업원에게 영향을 미치는 것으로 나타났다[9].

이상과 같은 선행연구의 문헌적 고찰을 통해 정서적 표현빈도, 정서다양성, 정서부조화 등을 정서노동의 하위 구성요소로서 설정하였다. 정서적 표현빈도는 정서노동을 수행하는 정서노동자의 행동을 통해 고객과의 신뢰나

존중 및 호의적 태도 등의 정서적 결합이 이루어질 경우 고객은 기업과의 관계를 지속시키고자 할 것이다. 정서다양성은 정서표현 규범을 준수하기 위해서는 특정 상황에 적합한 감정을 표현하기 위한 노력을 기울이게 되는데, 이러한 특정 상황이나 규범이 많아질 경우에는 더 많은 노력과 에너지를 필요로 하기 때문에 정서노동을 더욱 많이 느끼게 만들 수 있다. 정서부조화는 정서표현 규범과 정서노동자의 실제 감정의 차이로 인하여 나타나는 심리적인 상태를 반영할 수 있다.

2.2 정서노동과 직무스트레스의 관계

Hochschild[25]는 정서노동은 직장에서 경험하는 실제 감정 표현과 조직의 목적달성을 위해 요구되어지는 정서의 표현에 차이가 있을 때 개인과 조직의 목표 달성을 위하여 자신의 정서를 조직에 맞게 조정하려고 하는 것이라고 하였다. 측정항목으로는 정서적 표현빈도(frequency of appropriate emotional display), 정서의 다양성(variety of emotions to be display), 정서부조화(emotional dissonance) 등을 설정하였다.

Sand와 Miyazaki[10]은 직무스트레스는 업무환경과 관련되어 발생하는 스트레스로 개인의 심리적 평형상태를 파괴할 정도로 영향을 주는 어떤 요인이나 복합적 요소로 인해 정상적인 직무를 수행하기 어렵게 하거나 심리적·신체적 조건들을 변화시키는 상태를 말한다고 하였다. 직무스트레스의 측정요인으로는 직무불안정, 역할갈등, 반복적 업무 등을 하위개념으로 측정하였다. Bobek et al.[1]은 세무대리인은 세법 개정이 빈번하게 일어나 직무불안정에 대한 스트레스가 있으며 직무특성상 반복적 업무나 역할갈등, 직무모호성으로 심리적, 생리적 불균형 상태의 직무스트레스를 받는다고 하였다. 안전보건공단[30]은 한국형 직무스트레스 척도를 역할갈등, 직무불안정 등의 개념으로 구성하여 제시하였다. 또한 직무스트레스란 직무에 대한 요구를 담당해야 한다는 것을 강박적으로 느끼는 반응으로 정서적 요인에 의해 경험하게 되며, 직무요구와 개인의 능력간의 균형이 맞지 않는 결과로 나타난다고 하였다. 즉 직무에 대한 과부하는 직무 담당자가 할 수 있는 능력의 범위를 벗어난 과업을 수행할 때 나타난다고 한다.

Kenney[26]는 정서다양성으로 인한 직무스트레스 관리기법을 연구하였는데 개인보다는 집단을 중심으로 행

하여져야 하며, 교육적이어야 하고 시행자는 교육자로서 행동하여야 한다고 하였다. 연구결과, 스트레스 관리 프로그램은 직무스트레스를 감소시키므로 효율적인 프로그램의 개발이 필요한 것으로 나타났다.

Hassell et al.[11]은 공식적인 조언에 대한 정서부조화를 인식하면 직장에서 더 높은 수준의 스트레스를 겪게 되는 것으로 나타났기 때문에 자신의 정서를 표현하는 것이 직무스트레스를 감소시키고 직무만족을 향상시키는 요인이라고 하였다. 직무스트레스는 직무수행과정 중에 경험하게 되는 것으로 생활스트레스나 가족스트레스 등과는 구별된다. 직무스트레스는 지각된 사회적 지지와 유의미한 관계를 갖는 것으로 나타났고 정서다양성은 직무만족과도 상관관계를 갖는다고 하였다. 또한 적당한 스트레스는 긴장감을 유지하면서 수행능력을 향상시키지만 장기간 지속적인 스트레스는 수행능력을 떨어뜨리며 보이지 않는 질병으로 정신적·육체적으로 건강에 악영향을 미칠 수 있다고 하였다. 조직이나 개인은 적정수준에서 최상의 성과를 달성할 수 있으나 스트레스를 잘못 관리했을 경우에는 그 대가를 치러야 하므로 직무스트레스는 직무수행자가 직무를 수행하면서 받게 되는 것이기에 때문에 이에 대한 대처방안은 직무를 수행하는 과정에서 관리되는 것이 바람직하다고 하였다.

위와 같은 내용을 종합하여 보면, 직무스트레스는 환경적 요인과 개인적 요인으로 구분할 수 있고 구성원이 느끼는 불안감, 위험작업조건 및 대인관계 갈등, 역할모호성, 직무불안정, 긴장 등을 의미하는 것으로 나타났다.

정서노동과 직무스트레스와의 관계는 선행연구에서도 주요한 관심사로 연구가 이루어졌다. 정서노동의 초기연구에는 정서노동과 신체적 건강과의 연구도 있었지만 최근에는 정서노동이 심리적 요인에 영향을 미치는 연구가 주를 이루고 있으며 정서노동이 직무스트레스 요인에 영향을 미치는 것으로 나타났다[7,12,13].

전체 산업에서 서비스 산업이 차지하는 비중이 높아지면서 종업원의 적절한 직무수행은 고객으로부터 긍정적인 평가를 이끌어내고 조직의 경쟁력을 향상시킬 수 있을 것으로 생각된다. 정서노동이 심리적 영향에 미치는 연구가 많이 이루어지고 있는데 직무스트레스에 미치는 영향에는 부정적인 측면과 긍정적인 측면의 상반된 연구가 있어 본 연구에서는 세무대리인을 대상으로 정서노동이 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는지 알아보

고자 하였다.

따라서 위와 같은 선행연구를 근거로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- <가설 1> 정서적 표현빈도는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설 2> 정서부조화는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설 3> 정서다양성은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 정서노동과 직무탈진의 관계

Maslach와 Jackson[14]의 연구에서는 정서노동(표면행동, 내면행동)이 직무탈진(소진, 냉소)에 미치는 영향을 직무자원(자율성, 사회적 지지)이 조절하는가를 연구하였다. 연구결과, 정서노동 전략 중 표면행동은 직무탈진의 하위요인인 소진과 냉소에 영향을 미치고 있었으며, 표면행동이 소진에 미치는 영향은 자율성이 조절하고 있었다. 또한 서비스 종업원의 정서특성이 정서노동 전략 선택에 영향을 미칠 것이라고 가정하고, 수행하는 정서노동 전략에 따라 기업 내 개인의 심리적 안녕감인 직무탈진에도 차이가 있음을 검증하였다.

Pines[15]는 직무탈진의 첫 번째 단계인 열정(enthusiasm)은 직무 종사자가 자기 일에 대하여 희망과 정열, 비현실적인 기대를 가지고 많은 시간과 정력을 투자하는 단계이며, 침체(stagnation)단계는 근무는 하는데 흥미 있는 것으로 느껴지지 않는 단계로 근무환경이나 시간에 신경을 쓰는 단계이고 좌절(frustration)의 단계는 자신의 업무능력과 업무 가치에 대하여 의문을 가지기 시작하며 업무 상황에서의 제한을 일에 대한 위협으로 느끼는 단계이며, 마지막 단계인 무관심은 자신의 좌절로부터 고객에게 냉담해지는 단계라고 하였다. 또한 직무탈진은 산업의 급속한 변화를 통해 서비스업의 증가와 함께 매우 중요한 연구 주제가 되었으며 사람을 자주 만나고 돕는 직업군에서 경험하는 것으로 나타났으며 역할갈등이 직무탈진에 영향을 미친다고 하였다.

Maslach et al.[16]은 미국의 서비스 종업원들에게 직무탈진이 많이 나타났다고 하였다. 직무탈진(job burnout)은 직무스트레스와 관련된 신체적, 정서적 반응의 결과로써 정서적 소모(emotional exhaustion), 고객에 대한 비인격

화(depersonalization), 개인의 성취감 결여(reduced personal accomplishment)로 분류된다고 하였다. 정서적 소모는 업무수행과정에서 정서적인 요구로 인하여 몹시 지친 상태를 의미하며, 고객에 대한 비인격화는 서비스 대상자와 거리를 두고 냉소적으로 반응하는 상태이며, 개인의 성취감 결여는 업무상 성취도 부족으로 자신의 능력이 감소되었다고 느끼는 부정적인 평가이다. 또한 직무탈진은 대인서비스 관련 전문직 종사자에게 자주 발생하는 직업적 스트레스에 의한 만성적 반응의 결과이며, 직무탈진의 결과는 직무만족 저하, 전문가의 정체성 논란 등으로 전문적인 서비스의 질을 떨어뜨리는 원인이 되기도 한다고 하였다. 또한 이들은 기존의 직무탈진을 수정한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)를 소개하고 구성요소로는 정서적 소모, 냉소(cynicism), 직무 효능감 감소가 있다고 하였다.

Hunter와 Schmidt[27]는 정서노동과 직무탈진과의 관련성을 임의효과모형(random effects model)을 적용한 상위분석을 실시하였다. 분석결과, 정서노동의 표면행위는 직무탈진의 세 가지 하위개념 중 정서적 소진, 비인격화와 정적인 관계가 있는 것으로 나타났고, 표면행위는 이직의도와 정적인 관계를 갖는 것으로 나타났다. Corey와 Corey[24]는 사람들에게 집중해서 장기간 관계를 맺는 것과 관련하여 지속적, 반복적인 압력의 결과로 발생하는 신체적, 정신적 피로상태로 원하는 결과가 나타나지 않거나 같은 종류의 활동을 계속하는 경우 직무탈진이 된다고 하였다. 구성원이 직무탈진을 경험하다가 점차 발전하게 되면 초조, 피로감을 경험하게 된다. 직무탈진은 직무에 대한 기대수준을 충족시킬 수 있는 자원이 부족한 상황이 지속되고 부정적인 경험으로부터 자신을 보호하기 위해 일정한 거리를 유지하려고 하는 것이다 [17]. 따라서 이상과 같은 선행연구를 근거로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- <가설 4> 정서적 표현빈도는 직무탈진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설 5> 정서부조화는 직무탈진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <가설 6> 정서다양성은 직무탈진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.4 직무스트레스의 매개효과

세무대리인은 직무상 예상하지 못한 문제점과 절세, 성실신고 사이에서 갈등을 겪게 된다. 또한 고객으로부터 수입되지 않은 업무의 부당한 요구, 세법적용의 직무 모호성 등으로 역할갈등이 발생한다. 이러한 역할갈등으로 인한 직무스트레스는 직무탈진을 발생시킨다는 연구가 보고되고 있다[4,5,24]. Corey와 Corey[24]는 직무탈진은 대인적인 접촉이 많은 직무담당자가 스트레스로 겪게 되는 부정적인 정서적 경험이라고 하고, 직무탈진과 피로는 정서적 소모와 위축이라는 성향을 공유하지만 직무탈진은 직무피로의 만성적 형태라고 하였다. 연구결과, 직무 과부하가 감정적 고갈과 비인격화에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무탈진과 관련된 연구에서 직무스트레스의 매개효과를 보고한 실증연구는 콜센터 상담원, 간호사, 프랜차이즈 슈퍼바이저 등 다양한 업종의 종사자를 대상으로 연구가 되어왔다. 직무스트레스는 1992년 UN(United Nations)이 발표한 한 보고서에서 다양한 업종에서 발생할 수 있는 ‘20C 전염병’이라 지적되었으며, 1998년 세계보건기구(World Health Organization)는 ‘세계적인 전염병’이라고 하였다. 개인에 따라 스트레스 반응 양상도 다양하게 나타나고 있으며, 순기능 스트레스(eustress)는 오히려 개인의 자아를 개발하고 동기부여를 제공하지만, 반대로 역기능 스트레스(distress)는 개인의 생활뿐만 아니라 가족, 사회에까지 악영향을 미치게 된다. 적정수준의 스트레스는 약간의 긴장감을 조성하여 직무수행에 활력을 제공하고 성과를 올리기도 하지만 적정수준을 초과하는 스트레스는 신체적 질병까지 유발 시키는 역기능을 초래하게 된다. Demerouti et al.[8]은 정서적 스트레스가 직무탈진의 요인인 비인격화와 감정적 고갈 사이에 상관관계가 있으며 표현행위와 직무탈진은 냉소의 증가와 관련이 있고, 냉소의 증가로 직무 효능감이 감소되는 것으로 나타났다. 또한 부정적이고 혐오적인 작업환경은 조직의 체계에 부정적인 감정을 초래하고 직무와 관련하여 현실과의 괴리감을 겪게 되며 결국은 자기 성취감이 낮아진다는 것이다. 그리하여 직무스트레스는 직무탈진과 양(+)의 상관관계를 가지므로 주기적인 스트레스를 감소시킬 수 있는 프로그램을 실시하여 직무스트레스를 관리할 필요가 있다고 하였다. Maslach와 Leiter[5]는 직무스트레스나 가정에서의 스트레스는 종업원의 직무탈진을

일으킨다고 하였다. 직장에서 스트레스를 일으키는 요인들이 걱정, 우울, 피로와 같은 긴장 증상을 일으키며 직장 생활을 어렵게 하는 원인이 될 수 있다고 하였다. Karatepa와 Uludag[4]의 연구에서는 직무스트레스는 개인의 정서적 에너지를 고갈시키고 개인의 좌절감과 피로감을 느끼게 하며, 고객이나 조직에 대하여 냉소적인 태도를 취한다고 한다. 직무탈진은 서비스 종사자가 겪게 되는 가장 큰 애로사항이며, 정서적 고갈과 사람에 대한 비인격화, 자신감 및 성취감을 감소시키기 때문에 조직 관리에서 중요한 요인임을 시사하고 있다. Grandey et al.[4]은 조직의 모든 활동이 인간관계를 바탕으로 이루어지므로 조직 내 상사, 동료, 부하 등과의 관계에 따라 직무스트레스가 발생할 수 있다고 하였으며, 정서노동이 직무스트레스, 직무탈진에 직접적인 영향을 미치고 있다고 하였다.

선행연구의 결과와 함께 직무스트레스가 정서노동과 직무탈진 사이에서 매개변수로 작용할 수 있다는 점을 고려하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- <가설 7> 직무스트레스는 정서적 표현빈도와 직무탈진의 관계를 매개할 것이다.
- <가설 8> 직무스트레스는 정서부조화와 직무탈진의 관계를 매개할 것이다.
- <가설 9> 직무스트레스는 정서다양성과 직무탈진의 관계를 매개할 것이다.

3. 연구설계

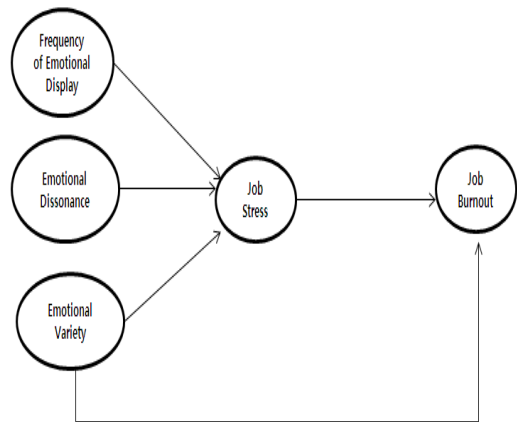
3.1 연구모형

본 연구는 정서노동이 직무스트레스와 직무탈진에 미치는 영향에 대하여 살펴보고자 한다. 이를 위해 선행연구를 바탕으로 변수를 추출하고 연구모형을 설정하였다. 독립변수로는 정서노동을 설정하고, 정서노동에는 정서적 표현빈도, 정서다양성, 정서부조화로 하위변수를 설정하였고, 또한 매개변수인 직무스트레스가 종속변수인 직무탈진에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하기 위하여 [Fig. 1]과 같은 연구모형을 제시하였다.

3.2 변수측정

Brotheridge와 Grandy[7]는 정서노동을 종업원이 조

직에서의 바람직한 감정을 표현하기 위하여 자신의 느낌을 규제 또는 조절하는 과정이라 하였으며, 종업원 중심의 노동과 직무 중심의 노동으로 구분하였다. 종업원 중심이라는 것은 종업원이 조직에서 요구하는 직무를 충족시키기 위하여 행하는 과정이며, 직무 중심의 노동이라는 것은 직무수행 시 요구하는 감정수준이라고 정의하였다.



[Fig. 1] Research Model

Morris와 Feldman[18], Diefendorff et al.[19] 등에 의하면 정서노동의 요인을 정서적 표현 빈도, 정서다양성, 정서부조화로 분류하여 5점 척도로 측정하였다. Glazer와 Beehr[20]는 직무스트레스를 조직의 구성원이 직무를 수행하는데 관련되어 있는 직무환경이나 상대와의 상호관계에서 발생하는 불일치로 인하여 나타나는 육체적, 심리적, 행동적인 불균형상태나 외적인 상황에 대한 적응력으로 정의하였다. 장세진[21]은 외부환경의 변화로 인하여 받는 육체적, 심리적, 경제적 고통으로 인하여 대다수 직장인들의 정신건강은 심각한 위협을 받고 있다고 하였다. 이러한 정신건강을 위협하는 주요 원인은 역할 갈등, 업무과중, 역할 모호성, 업무의 자율성 결여 등과 같은 직무스트레스라고 하였으며, 자체 개발된 측정도구로 기준을 마련하였다[22].

MBI(Maslach Burnout Inventory)척도로 연구한 성실성이 높은 사람이 직무탈진을 덜 경험한다는 Maslach et al.[16]의 연구와 친화성과 비인격화는 부정적인 관계를 갖는다는 Zellars et al.[15]의 연구를 근거로 직무탈진을 정서적 소모, 인간적 측면의 비인격화, 자신감 저하로 나누어 본 연구와 관련된 문항으로 재구성하여 설정하고, 5

점 척도로 측정하였다. <Table 1>은 설문지의 구성을 나타낸 것이다.

<Table 1> Questionnaire Configuration

Variables	Contents	Reference
Emotional Labor	Frequency of Emotional Display, Emotional Variety, Emotional Dissonance	Morris and Feldman(1996), Diefendorff et al.(2005)
Job Stress	Role Conflict, Job Insecurity, Repetitive Duties, Role Ambiguity, Physical Environment, Organizational System, Inappropriate Compensation, Workplace Culture	Glazer and Beehr(2005), Jang and Koh(2005)
Job Burnout	Reduced Confidence, Depersonalization, Emotional Burnout	Zellars et al.(2000), Maslach et al.(2001)

3.3 조사방법 및 표본특성

본 연구에 제시된 가설을 검증하기 위한 방법으로 2014년 3월 7일부터 4월 11일까지 5주에 걸쳐서 수도권 회계법인, 세무법인과 세무사 사무실 근무자를 대상으로 직접방문과 전자우편을 이용하여 설문조사를 실시하였다. 총 200부의 설문지를 배포하였으며 189개의 설문지를 회수하였다. 그 중에 불성실한 답변과 결측치가 있는 설문지 4부를 제외한 185부를 실증분석에 사용하였다. 연구대상자의 일반적 특성은 남성 14.1%, 여성 85.9%로 구성되어 있으며, 연령은 20대가 56.2%로 가장 많았으며 미혼(68.1%)이 기혼(31.9%)보다 많았다. 근무한 연수는 1년 이상~3년 미만인 51명(27.4%)으로 가장 많은 것으로 나타났고, 1년 미만이 34명(18.6%), 3년 이상~5년 미만은 37명(20%), 5년 이상~10년 미만은 44명(23.8%), 10년 이상은 19명(10.2%)이었다. 연봉수준은 1,500만 원 미만이 40명(21.6%), 1,500만 원 이상~2,000만 원 미만은 61명(33%), 2,000만 원 이상~3,000만 원 미만은 65명(35.1%), 3,000만 원 이상은 19명(10.3%)으로 나타났다.

4. 실증분석

4.1 변수의 신뢰성과 타당성분석

변수의 신뢰성과 타당성을 분석하기 위하여 확인적 요인분석을 실시한 결과는 <Table 2>와 같다. 모형의 적합도 검증결과, χ^2 은 219.1(df=118), CFI(Comparative Fit Index)는 0.95, TLI(Turker Lewis Index)는 0.94, RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)는 0.05로 나타나, CFI 및 TLI는 0.9이상, RMSEA는 0.08이하이어야 한다는 기준을 충족하므로 모형이 적합한 것으로 판명되었다. 아울러 Francis와 Lennox[23]에서 사용한 확인적 요인분석을 실시한 결과에서도 집중 타당도를 평가하는 평균분산추출지수는 0.5 이상, 개념신뢰도는 0.7 이상으로 나타나 모형이 적합한 것으로 나타났다.

<Table 2> Confirmatory Factor Analysis

Factor	Survey Item	Esti-mates	S.β	E.V	C.R	AVE	Con-struct Reli-ability
Emo-tional Labor	FED1	1	0.59	0.72	-	0.74	0.87
	FED2	1.16	0.83	0.31	12.24		
	FED3	1.13	0.89	0.17	12.74		
	EV1	0.94	0.75	0.40	14.09	0.74	0.89
	EV2	0.92	0.82	0.27	14.90		
	EV3	1	0.82	0.28	-		
Job Stress	ED1	1.19	0.87	0.19	14.21	0.68	0.86
	ED2	1.20	0.86	0.25	14.04		
	ED3	1	0.76	0.37	-		
	RC	1	0.72	0.49	-	0.71	0.88
	JI	1.13	0.85	0.38	7.52		
	RD	1.19	0.79	0.52	7.98		
	RA	0.92	0.83	0.38	13.06		
PE	0.91	0.89	0.29	14.29			
OS	0.84	0.69	0.49	6.80			
IC	0.83	0.69	0.51	6.66			
WC	0.79	0.64	0.51	4.59			
Job Burnout	RC	0.99	0.84	0.25	9.97	0.51	0.73
	DE	0.80	0.64	0.37	8.95		
	EB	1	0.91	0.09	-		

4.2 변수의 상관관계 분석

변수들 간의 상관관계분석 결과는 <Table 3>과 같다. 변수들 간의 상관관계에 대하여 통계적으로 유의한 관계가 있는지 분석을 실시하였다. 본 연구에서는 각 변수별로 통계적 유의성을 가지고 0.8을 넘지 않고 있기 때문에 다중공선성(multicollinearity)의 문제는 없으며, 판별타당성이 있다고 할 수 있다[28]. 정서적 표현빈도는 정서부조화와 정(+)의 상관관계가 있으며 정서다양성, 직무스트레스, 직무탈진은 부(-)의 상관관계가 있는 것으로

확인되었다. 정서다양성은 직무스트레스 및 직무탈진과 정(+의) 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 정서부조화는 직무탈진과 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 확인되었다. 마지막으로 직무스트레스는 직무탈진과 정(+의) 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<Table 3> Correlation of Measured Items

	1	2	3	4
1. Frequency of Emotional Display	1			
2. Emotional Variety	-0.16*	1		
3. Emotional Dissonance	0.60***	-0.04	1	
4. Job Stress	-0.22**	0.30***	-0.07	1
5. Job Burnout	-0.29***	0.26***	-0.15*	0.50***

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

4.3 연구가설 검증

연구모형의 적합성 검증결과, χ^2 는 189.45(df=118), CFI는 0.97, TLI는 0.96, RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)는 0.05로 나타났다. 이러한 결과에 근거할 때 연구모형은 전반적으로 적합한 것으로 평가된다.

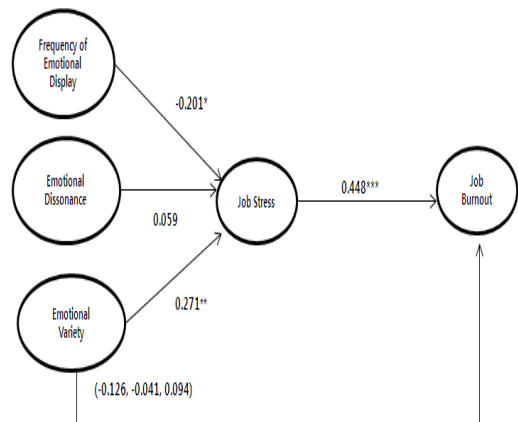
가설 검증의 결과는 <Table 4>와 같으며 이를 그림으로 제시하면 [Fig. 2]와 같다. 연구가설 1, 2, 그리고 3은 정서노동과 직무스트레스의 영향력을 검증하기 위한 것이며, 분석결과 정서적 표현빈도와 정서다양성은 직무스트레스에 유의한 영향력이 있는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 1과 3은 채택되었다. 반면 정서부조화는 직무스트레스에 영향력이 없는 것으로 나타나, 가설 2는 기각되었다.

정서노동(정서적 표현빈도, 정서부조화, 정서다양성)과 직무탈진의 영향력 관계를 검증한 결과, 정서적 표현빈도와 직무탈진의 경로계수, 정서부조화와 직무탈진의 경로계수, 정서다양성과 직무탈진의 경로계수 모두 직무탈진에 대한 직접효과가 유의하지 않은 것으로 확인되었다. 따라서 따라 가설 4, 5, 그리고 6은 기각되었다.

<Table 4> Results of Path Analysis

Route	Path Coefficient	S. E	C. R
Frequency of Emotional Display→Job Stress	-0.201*	0.079	-2.26
Emotional Dissonance→Job Stress	0.059	0.07	0.78
Emotional Variety→Job Stress	0.271**	0.08	2.88
Job Stress→Job Burnout	0.448***	0.08	5.23
Frequency of Emotional Display→Job Burnout	-0.126	0.07	-1.39
Emotional Dissonance→Job Burnout	-0.041	0.01	-0.54
Emotional Variety→Job Burnout	0.094	0.07	0.99

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001



* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

[Fig. 2] Results of Path Analysis

가설 7, 8, 그리고 9는 직무스트레스가 정서노동과 직무탈진 사이에서 매개효과를 갖는가에 대한 질문과 관련되어 있다. 직무스트레스의 매개효과에 대한 강건성(robustness)을 살펴보고자 Sobel 검정을 실시하였다. 분석결과는 <Table 5>와 같다. 직무스트레스는 정서적 표현빈도와 직무탈진 사이, 정서적 다양성과 직무탈진 사이에서 유의한 매개효과를 갖는 것으로 검증되었다. 반면 정서적 부조화와 직무탈진 사이에서는 직무스트레스의 매개효과가 유의하지 않은 것으로 확인되었다. 따라서 가설 7과 9는 채택되었으나 가설 8은 기각되었다.

(Table 5) Results of Sobel Test

	Hypothesis Path	Test Statistic	p-value (p<α=0.05)	Mediated Effect
H7	Frequency of Emotional Display→Job Stress→Job Burnout	-2.2707	0.0116	○
H8	Emotional Dissonance→Job Stress→Job Burnout	0.8199	0.2061	×
H9	Emotional Variety→Job Stress→Job Burnout	2.7627	0.0029	○

5. 결론

세무대리 및 세무정보의 제공을 주로 하는 세무대리인들은 디지털시대를 맞아 업무적으로 많은 변화를 경험하게 되었다. 특히 기존과 다른 디지털 방식의 세무대행 업무가 늘어나면서 세무대리인이 담당하여야 할 새로운 형태의 서비스에 대한 부담이 점차 증가하고 있다. 또한 세무대리인은 세목별 또는 사안별로 전문화되고 차별화된 서비스를 개발하여 납세자에게 인터넷을 통해 정보를 제공하는 등의 방식으로 세무서비스를 특화해야 한다는 과제를 부여받고 있다.

본 연구는 세무대리인의 정서노동과 직무스트레스가 직무탈진에 미치는 영향을 살펴보았다. 실증분석에 활용된 도구는 SPSS 21.0과 AMOS 21.0 프로그램이며, 직무스트레스의 매개효과에 대한 강건성을 분석하고자 Sobel 검정을 실시하였다.

연구결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 정서적 표현빈도는 직무스트레스에 유의하게 부(-)의 영향이 있으며, 정서다양성은 직무스트레스에 유의하게 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 정서부조화는 직무스트레스에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 정서노동과 직무탈진의 관계가 유의하지 않은 것으로 나타났다. 셋째, 정서노동과 직무탈진 관계에서 직무스트레스의 매개효과가 규명되었다. 직무스트레스는 정서적 표현빈도와 직무탈진, 정서다양성과 직무탈진 관계

에서 완전 매개 효과가 있는 것으로 확인되었다. 그러나 정서부조화와 직무탈진의 관계에서 직무스트레스는 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

본 연구의 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 정서노동과 직무스트레스의 관계를 통하여 기존연구에서 직무스트레스는 조직에서 결과변수로 연구된 경우가 많았으나 본 연구에서는 정서유형을 직무스트레스의 선행변수로 활용하여 관계를 규명하였다. 그 결과 정서적 표현빈도는 직무스트레스를 감소시키고, 정서다양성은 직무스트레스를 증가시키는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 정서유형과 직무스트레스의 관계를 연구하는데 의의를 찾을 수 있다. 둘째, 정서노동과 직무탈진에서 직무스트레스의 매개효과를 검증하였다. 구성원의 직무탈진은 정서노동에 직접 영향을 받는 것이 아니라 정서노동이 형성하는 직무스트레스에 의해 직무탈진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 직무스트레스의 매개효과는 다른 결과변수를 고려한 연구에도 활용될 수 있을 것이다. 셋째, 정서다양성에 대한 직무스트레스의 영향이 큰 것으로 나타나 정서다양성의 부작용이 심각할 수 있음을 시사하고 있다. 본 연구결과와 직무탈진에 영향을 미치는 요인은 정서노동보다는 직무스트레스가 주요 역할을 하고 있다는 것을 제시하였다. 이는 세무대리인의 직무스트레스 관리의 중요성에 대한 의미 있는 이론적 근거를 제공할 수 있을 것이다.

이와 같은 의미가 있음에도 불구하고 표본집단의 지역적 한계로 지역적 차이가 연구결과에 미치는 영향을 통제하지 못하였다. 향후 이러한 한계점을 극복할 수 있도록 다양한 지역을 표본에 반영한 연구가 수행될 수 있기를 기대한다.

REFERENCES

- [1] D. D. Bobek, A. M. Hageman and R. C. Hatfield, The role of client advocacy in the development of tax professionals' advice. Journal of American Taxation Association, Vol. 32, No. 1, pp. 25-51, 2010.
- [2] Y. S. Park, T. S. Shim and J. R. Park, Job satisfaction of staff Accounts in Korea tax Preparation firms. Accounting Journal, Vol. 20,

- No.1, pp. 265-292, 2011.
- [3] A. A. Grandey, J. H. Kern and M. R. Frone, Verbal abuse from outsiders versus insiders: Comparing frequency, impact on emotional exhaustion and the role of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 12, pp. 63-79, 2007.
- [4] A. Karatepe and O. Uludag, Role stress, burnout and their effects on frontline hotel employees' job performance: evidence from northern Cyprus. *International Journal of Tourism Research*, Vol. 10, No. 2, pp. 111-126, 2008.
- [5] C. Maslach, and M. P. Leiter, Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 93, No. 3, pp. 498-512, 2008.
- [6] S. Kruml and D. Geddes, Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, Vol. 14, No. 1, pp. 8-49, 2000.
- [7] C. Brotheridge and A. Grandey, Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 60, pp. 17-39, 2002.
- [8] E. Demerouti, A. B. Bakker, F. Nachreiner and W. Schaufeli, The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86 No. 3, pp. 499-512, 2001.
- [9] W. L. Gardner, D. Fisher and J. G. Hunt, Emotional labor and leadership: A treat to authenticity. *The Leadership Quarterly*, Vol. 20, pp. 466-482, 2009.
- [10] G. Sand and A. D. Miyazskir, The impact of social support on salesperson burnout and burnout componentst. *Annual Review of Psychology*, Vol. 17, No. 1, pp. 13-26, 2000.
- [11] K. D. Hassell, C. A. Archbold and A. J. Stichman, Comparing the workplace experiences of male and female police officers: Examining workplace problems, stress, job satisfaction and consideration of career change. *International Journal of Police Science and Management*, Vol. 13, No. 1, p. 37, 2011.
- [12] D. R. Rutter and P. J. Fielding, Source of occupational Stress: An examination of british prison offers. *Work and Stress*, Vol. 2, pp. 291-299, 1988.
- [13] R. Abraham, Emotional intelligence in organizational: A conceptualization. *Genetic, Social and General Psychology*, Vol. 125, No. 2, pp. 209-224, 1999.
- [14] C. Maslach and S. E. Jackson, The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2, pp. 99-113, 1981.
- [15] K. L. Zellars, P. L. Perrewe and W. A. Hochwarter, Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 30, No. 8, pp. 1570-1598, 2000.
- [16] C. Maslach, W. B. Schaufeli and M. P. Leiter, Job burnout. *Psychology and Marketing*, Vol. 52, pp. 397-422, 2001.
- [17] T. Y. Han, The effects of burnout on conflict management. *Korean Journal of Organizations and Management*, Vol. 37, No. 2, pp. 75-103, 2013.
- [18] K. A. Morris and D. C. Feldman, The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, Vol. 21, No. 4, pp. 986-1010, 1996.
- [19] J. A. Diefendorff, M. H. Croyle and R. H. Gosserand, The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 66, pp. 339-357, 2005.
- [20] S. Glazer and T. A. Beehr, Consistency of implications of three role stressors across four counteies. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 26, No. 5, pp. 467-487, 2005.
- [21] S. J. Jang, Measurement and assessment of job stress. *Korean Industrial Health Journal*, Vol. 229, pp. 17-21, 2007.
- [22] S. J. Jang and S. B. Koh, KOSS, *Stress Study*, Vol. 13, No. 3, pp. 183-197, 2005.
- [23] J. R. Francis and C. S. Lennox, Selection models in accounting research. Working Paper, University of Missouri at Columbia, 2008.
- [24] M. S. Corey and G. Corey, *Becoming a Helper*,

- Belmont CA: Thomson Books, 2007.
- [25] A. R. Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press, 1983.
- [26] D. T. Kenney, *Stress Management*, Cambridge Handbook of Psychology, Health and Medicine, Cambridge University Press, 2005.
- [27] J. E. Hunter and F. L. Schmidt, *Method of Meta-analysis: Correcting Error and Bias in Research Finding*. Newbury Park, CA: Sage Publication, 2004.
- [28] J. F. Hair, W. C. Black, B. J. Babin, R. E. Anderson and R. L. Tatham, *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, 2006.
- [29] Digital tax times, <http://www.taxtimes.co.kr>, December 1, 2014.
- [30] Korea Occupational Safety & Health Agency, <http://www.kosha.or.kr>, July 12, 2014.

신 용 재 (Shin, Yong Jae)



- 1996년 2월 : 성균관대학교 경영학과(경영학석사)
- 2000년 2월 : 성균관대학교 경영학과(경영학박사)
- 2003년 2월 ~ 2013년 8월 : 숭의여대 경영학과 교수
- 2013년 9월 ~ 현재 : 국립한경대학교 경영학과 교수

- 관심분야 : 기업재무, 가치평가
- E-Mail : yjshin@hknu.ac.kr

이 신 남(Lee, Shin Nam)



- 1992년 2월 : 숙명여자대학교 경영학과(경영학석사)
- 1998년 2월 : 숙명여자대학교 경영학과(경영학박사)
- 2002년 4월 ~ 현재 : 협성대학교 세무회계학과 교수
- 관심분야 : AIS, 관리회계

- E-Mail : lsn119@paran.com