

# 민원담당 공무원의 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향 - 사회적 지지와 지각된 스트레스의 매개효과를 중심으로 -

장승진<sup>\*</sup>, 김은혜<sup>\*</sup>

양천구청<sup>\*</sup>, 서울한양대학교 재활상담심리학 교수<sup>\*\*</sup>

## The Effect of Emotional Labor on Psychological Exhaustion of Civil Affairs Officials

- Focused on the Mediation Effect of Family and Social Support and Perceived Stress -

Chang, Seung-Chin<sup>\*</sup>, Kim, Eun-Hye<sup>\*\*</sup>

Yangcheon-gu Office<sup>\*</sup>, Professor, Seoul Hanyoung University University<sup>\*\*</sup>

**요약** 본 연구는 민원담당 공무원의 감정노동이 사회적 지지와 지각된 스트레스를 매개로 심리적 소진에 어떠한 영향을 미치는지 구조적 관계를 살펴보고, 매개효과를 검증하는 데 그 목적이 있다. 그 결과, 첫째, 민원담당 공무원의 감정노동은 사회적 지지, 지각된 스트레스, 심리적 소진에 정적(+) 영향을 미치고, 사회적 지지는 심리적 소진에 유의한 부적(-) 영향을 미치고 있었다. 지각된 스트레스는 심리적 소진에 정적(+) 영향이 있는 것으로 나타났다. 둘째, 민원담당 공무원의 감정노동과 심리적 소진과의 관계에서 사회적 지지와 지각된 스트레스의 매개효과를 검증결과 부분매개효과가 확인되었다. 개입전략을 효과적으로 수립하기 위해서는 먼저, 매개변인으로 확인된 사회적 지지 강화와 지각된 스트레스의 감소 측구에 우선적으로 개입하고 적극적으로 개선할 것을 제안한다.

**주제어** 민원담당 공무원, 감정노동, 사회적 지지, 지각된 스트레스, 심리적 소진

**Abstract** The purpose of this study is to examine the structural relationship and confirm the effect of labor as a civil servant in charge of civil affairs how excessive social support and delayed tension affect psychological exhaustion. The results are as follow. First, as a result of analyzing the structural relationship between Emotional Labor, social support, perceived stress, and psychological exhaustion of Civil Affairs Officials, Emotional Labor of civil Civil Affairs Officials has a positive effect on social support, perceived stress, and psychological exhaustion. Social support had a significant negative effect on psychological exhaustion. Perceived stress was found to have a positive effect on psychological exhaustion. Second, as a result of soldering the labor effect of social support and involved tension in the relationship between labor and psychological burnout of public officials in charge of financial resources, a partial mediating effect was confirmed. The object should be used to first respond to and show the reinforcement of social support and the reduction of painted pressure, identified as labor variables, before farmers appear.

**Key Words** Civil Servants, Remunerated Labor, Social Support, Imposed Tension, Psychological Exhaustion

이 논문은 장승진의 박사학위논문을 요약·정리한 것임

Received 15 Jun 2023, Revised 29 Jun 2023

Accepted 30 Jun 2023

Corresponding Author: Eun-hye Kim

(Hanyoung University in Seoul)

Email: keh541@naver.com

ISSN: 2466-1139(Print)

ISSN: 2714-013X(Online)

© Industrial Promotion Institute. 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.

## 1. 서론

공무원들이 전화·방문 등의 민원 업무를 처리하는 과정에서 발생하는 민원인의 폭언과 욕설, 헐박, 폭행, 심지어 성희롱 등 공무원에 대한 위법행위가 2018년 3만 4,484건, 2019년 3만 8,054건, 2020년 4만 6,079건으로 해마다 늘어나는 것으로 나타났다(행정안전부, 2021)[1]. 민원담당 공무원의 업무량이 점점 증가하고 있으며, 업무를 처리하는데 시간이 부족한 편이고 충분한 휴식 기간이 주어지고 있지 않아 스트레스의 수준이 높은 것으로 보고되고 있다(이정서, 김영환, 2020)[2].

민원담당 공무원은 공공기관을 방문하는 민원인인 상대방의 욕구 충족을 목표로 언제나 최선의 서비스제공이라는 조직의 표현규범에 따라 민원인에 대하여 친절을 강요받는다. 따라서 대민서비스업 종사자들은 서비스대상자가 원하는 서비스를 제공하기 위해 호의적 상황을 연출하고 기획하며, 감정노동의 틀을 벗어나지 못하기 때문에 보다 더 현실적인 대책이 필요하다. 이런 점에서 볼 때, 주민을 만족시키고 업무를 성공적으로 수행하기 위해서는 민원담당 공무원의 감정노동이 심리적 소진에 이어지지 않도록 하는 관리와 노력이 중요하다.

이장환(2019)[3]은 경찰공무원 대상으로 감정노동과 직무소진과의 관계 연구에서 사회적 지지의 매개효과를 밝혔으며, 유건숙(2021)[4]은 감정노동과 심리적 소진과의 관계 연구에서 지각되는 직무스트레스의 매개효과가 있음을 보고하였다. 따라서 개인의 인지적 변인과 환경적 변인의 영향력을 규명한 선행연구를 볼 때, 감정노동을 경험하는 민원담당 공무원의 심리적 소진을 예방할 수 있는 구체적인 실천적 개입전략으로 사회적 지지, 지각된 스트레스가 중요하게 다루어지고 있음을 알 수 있다.

지금까지 감정노동과 심리적 소진에 관한 연구는 항공사 직원, 콜센터 직원 같은 일반인이나 소방공무원 등을 대상으로 진행되어왔고, 지방공무원을 대상으로 박숙영과 박소연(2018)[5]의 직무스트레스에 대한 연구, 신황용(2020)[6]의 감정노동에 관한 연구가 이루어졌다. 하지만 감정노동에 관한 연구는 대부분 일반 공무원들에 초점을 맞추어 진행되었고, 심리적 소진에 대한 연구는 미비하며, 민원담당 공무원에 대한 연구는 부족한 상황이다. 특히 행정현장에서 민원업무를 직접 수행하고 있는 민원담당 공무원의 심리적 소진에 대한

연구는 매우 미흡하며, 민원담당 공무원이 경험하고 있는 사회적 지지와 지각된 스트레스에 대한 연구는 거의 이루어지지 않았다. 따라서 행정서비스 접점에서 시민과 직·간접적 접촉이 많은 민원담당 공무원의 특성상 불가피한 감정노동이 조직구성원의 심리적 소진에 어떤 영향을 미치는지 살펴보는 것은 의미가 깊다(전성수, 2018)[7]. 또한 민원담당공무원의 감정노동 정도와 그들의 감정노동 결과에 대한 파악은 질 높은 행정서비스 제공 차원에서 중요한 의미를 지닌다고 할 수 있다.

이러한 인식 아래 본 연구에서는 행정서비스 공급과정에서 민원담당 공무원의 심리적 소진에 영향을 미치는 감정노동과 사회적 지지, 지각된 스트레스와의 관계를 확인하고, 이 과정에서 사회적 지지와 지각된 스트레스의 매개효과를 규명하여 민원담당 공무원의 심리적 소진 예방과 행정서비스의 제공 향상에 필요한 기초 자료를 제공하고자 한다. 본 연구의 연구목적은 달성하기 위한 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 감정노동, 사회적 지지, 지각된 스트레스, 심리적 소진의 구조적 관계는 어떠한가?

둘째, 감정노동과 심리적 소진과의 관계에서 사회적 지지와 지각된 스트레스의 매개효과는 어떠한가?

## 2. 이론적 배경

### 2.1 감정노동

감정노동은 Hochschild(1979)[8]의 『The Managed Heart』 저서 중 항공사 승무원을 대상으로 한 연구에서 승무원들이 직무수행 시 긍정적 감정을 의도적으로 조절하고 감정을 통제하려 한다는 연구를 통하여 처음으로 등장한 개념이다. Hochschild(1983)[9]는 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하였는데, 두 가지 모두 감정이 관리된다는 공통점이 있다. 표면행위는 실제와 다른 감정을 표현하거나 실제의 감정표현을 의도적으로 자제하는 행위를 말하고, 내면행위는 이미지 훈련을 통해 본인이 느끼고자 하는 감정을 유발하는 행위를 의미한다(안은선, 채채은, 2018)[10]. 따라서 감정노동은 직무수행을 위해 자신이 경험하는 감정을 업무에 적합한 형태로 조절하는 것이라 할 수 있다(손명순, 김성희, 2019)[11].

이러한 감정노동은 심각한 직무스트레스를 유발하

여, 서비스 제공에 대한 동기의 저하와 심리적 소진으로 이어지게 되고, 적절하고 긍정적인 서비스를 제공하지 못하게 하는 부정적인 영향을 미치게 된다(진윤주, 신준섭, 서동준, 2020)[12]. 따라서 민원담당 공무원들은 대면현장에서 개인의 감정과 표현을 통제하려는 노력으로 인해 스트레스를 지각하게 된다.

## 2.2 사회적 지지

인간은 혼자서 살아갈 수 없으며 항상 사회성을 갖고 관계를 맺는 등 상호작용하며 생활한다. 사회적 지지는 타인과의 관계에서 얻을 수 있는 타인의 지지적인 행동 방식을 포함한 모든 긍정적인 자원을 의미한다(Wedgeworth et al., 2017)[13]. 따라서 사회적 지지는 가족의 지지, 직무관련 지식의 제공, 동료의 지원, 상급자의 피드백과 칭찬, 사업장에서 다른 사람의 관심과 같은 다양한 자원을 의미한다고 할 수 있다.

이러한 사회적 지지는 문제해결, 휴식이나 물질적 지원의 원천 등 다양한 기능을 한다는 점에서 매우 중요하다(김순안, 김승용, 2011)[14]. 또한 사회적 지지는 한 개인이 그가 가진 대인관계로부터 얻는 긍정적 자원으로써 개인의 심리적 안녕감을 돕고 좌절을 극복하고 문제해결의 도전을 받아들이는 능력을 강화시켜 주는 것이다(김중경, 이선주, 김원중, 2020)[15].

## 2.3 지각된 스트레스

지각된 스트레스(perceived stress)는 개인이 자신의 삶에서 '현재 당면해 있는 상황이 스트레스 상태라고 평가하는 정도'를 의미한다(Cohen et al., 1983)[16]. Cohen과 동료들(1983)은 이를 바탕으로 지각된 스트레스 척도(Perceived Stress Scale: PSS)를 개발했는데, 여기에는 자신의 삶이 예측할 수 없고 통제할 수 없으며, 과부하 상태라고 지각하는 정도와 분노 및 긴장과 같이 동반된 부정적 정서 반응, 그리고 스트레스원에 대처할 수 있는 스스로의 역량에 대한 주관적평가 등이 포함된다(Hewitt, Flett, & Mosher, 1992)[17].

인간은 스트레스 신호를 받게 되면, 누구나 그러한 신호를 따라 자신의 스트레스를 지각하게 된다. 스트레스에 대한 반응은 생리적 반응과 심리적 반응으로 나누어진다. 약간의 스트레스는 정상적인 신체기능을 위해

일정량의 자극이 필요하고, 적절한 수준의 정서적 동요는 경계심과 과업에의 관심을 고조시키기도 한다(이영호, 2020)[18]. 지각된 스트레스는 정서, 신체적 안녕감, 심리적 안녕감에 부정적인 영향을 미치는 것으로 검증되었다(김민희, 2020)[19]. 업무수행 시 감정노동을 하는 민원담당 공무원들은 발생한 스트레스에 즉각적으로 반응하는 것이 아니라 대처자원을 통하여 비로소 지각된 스트레스를 받게 된다.

## 2.4 심리적 소진

소진(burn-out)은 과도한 요구나 실패로 인해 힘, 에너지 또는 자원을 다 써서 없어져 고갈되는 상태를 의미하며, 표준화된 용어 정의가 없어 연구자마다 다르게 표현하고 있다(Kaschka et al., 2011)[20]. Maslach와 Jackson(1981)[21]의 연구에 의하면, 정서적 고갈, 비인간화, 탈인격화, 성취감 감소로 소진이 3가지로 구성되며, 소진은 대민업무자에게 발생하는 정서적 고갈, 비인간화, 성취감 감소의 상태라고 하였다(Shepherd, Tashchian, & Ridnour, 2011)[22].

심리적 소진은 개인 성취감 감소의 총체적인 현상으로 자신이 맡은 업무를 제대로 이행하지 못하였거나 만족하지 못하는 상태로 긍정적이고 효율적인 평가나 결과를 얻지 못할 것으로 판단될 시에 나타나는 부정적인 자기평가이다(김나운, 2020)[23]. 이러한 심리적 소진 상태는 민원담당 공무원의 신체적, 정신적인 건강 악화를 의미하며, 이는 무력감, 민원인에 대한 무신경 및 부정적 태도 등을 유발할 수 있다.

## 2.5 선행연구 고찰

### 2.5.1 감정노동과 심리적 소진과의 관계

심리적 소진을 감소하기 위해서는 감정노동과 심리적 소진의 매커니즘을 통합적으로 파악하는 것이 필요하다. 김동환(2014)[24]은 공무원의 감정노동이 소진에 영향을 미친다고 보고하였다. 경찰공무원의 감정노동도 직무소진에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(성영태, 2014)[25]. 권유리나(2022)는 민원담당 공무원의 감정노동이 소진에 영향을 미친다고 보고하였다[26]. 보건소 공무원의 감정노동이 직무소진에 정적 영향을 미치는 연구결과가 있다(조미정, 2019)[27].

### 2.5.2 감정노동과 사회적 지지와의 관계

사회적 지지는 개인이 감정노동과 같은 스트레스 상황에 처했을 때 직접 도움을 주고 좋은 의견을 제공해 준다. 사회적 지지를 확보하는 방안은 감정노동에 대한 가장 효과적인 대처라고 할 수 있다(이영호, 2020)[18]. 대학도서관의 사서를 대상으로 한 연구에서는 감정노동이 사회적 지지에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(민숙희, 2014)[28]. 이에 반하여 항공승무원의 감정노동은 사회적 지지인 동료지지, 가족지지, 팀장지지에 모두 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(김진아, 박혜선, 2020)[29]. 감정노동에서 표면행동은 정적인 영향, 내면행동은 상사와 동료지지에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(김수목, 김상철, 2021)[30].

### 2.5.3 감정노동과 지각된 스트레스와의 관계

소방공무원을 대상으로 하는 연구에서 감정노동이 직무스트레스에 정적 영향을 미친다는 연구결과가 있다(류상일, 권승, 2018)[31]. 보건소 공무원 대상연구에서 감정노동이 직무스트레스에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(조미정, 2019)[27]. 김남희와 박선영(2020)[32]의 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구에서 감정노동과 지각된 직무스트레스는 유의한 상관관계를 보였다.

### 2.5.4 사회적 지지와 심리적 소진과의 관계

심리적 소진을 감소시키거나 예방하기 위해서 사회적 지지는 중요한 역할을 한다. 이은주(2010)[33]는 노인시설 요양보호사를 대상으로 한 연구에서 업무 환경적 요인으로 친밀한 동료 관계, 상사 관계, 자율성, 업무량, 역할갈등, 역할 모호성 순으로 심리적 소진에 영향을 미친다는 것을 발견하려고 상담기관 등에서 재직 중인 미술치료사들을 대상으로 한 연구에서 사회적 지지는 심리적 소진에 부적 영향이 있음을 보여주었다(김나영, 정현희, 2012)[34].

### 2.5.5 지각된 스트레스와 심리적 소진과의 관계

심신에 부정적인 영향을 주는 직무스트레스는 결과적으로 정서적 및 신체적 탈진으로 이어지며, 심리적 소진에 이르게 된다는 결과가 있다(김양선, 신호정,

2017)[35]. 김명수와 이종훈(2017)[36]의 보육교사 대상 연구에서 직무스트레스는 보육교사의 소진에 직접효과가 있는 것으로 나타났다. 대인업무를 담당하는 공무원도 누구나 감정노동을 경험하지만 지각되는 스트레스는 당사자마다 다르다고 할 수 있다. 이에 본 연구에서는 민원담당 공무원에 대한 지각된 스트레스가 심리적 소진에 어떠한 영향을 미치는지 검증해 보고자 한다.

### 2.5.6 감정노동과 심리적 소진과의 관계에서

#### 사회적 지지와 스트레스의 매개효과

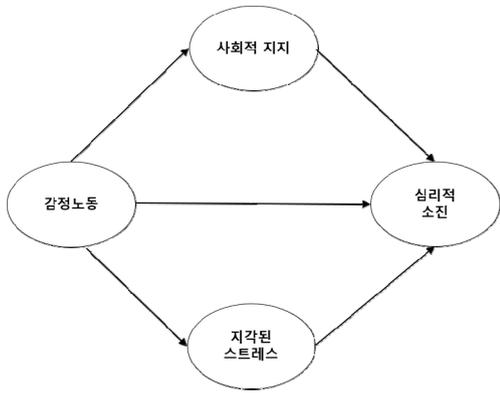
민원담당 공무원의 감정노동에 관한 선행연구는 크게 두 가지 유형으로 구분할 수 있는데, 첫째, 감정노동에 대한 원인을 밝히는 것과 둘째, 감정노동의 원인과 결과 사이의 매개효과나 조절효과를 살펴보는 것이다(구분용, 이충자, 2019)[37]. 김지연과 박경옥(2021)[38]의 유아특수교사 대상 연구결과에서는 감정노동과 심리적 소진과의 관계에서 사회적 지지와 교사 효능감의 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 명옥순(2022)[39]의 연구에서도 감정노동스트레스와 심리적 소진과의 관계에서 사회적 지지의 매개효과가 있는 것으로 밝혀졌다.

이상과 같이 민원담당 공무원을 대상으로 한 연구가 현저히 부족한 상황에서 주요 변인 간의 구조적 관계와 매개효과를 구체적으로 탐색해 볼 필요가 있다.

## 3. 연구방법

### 3.1 연구모형

본 연구는 민원담당 공무원의 감정노동과 심리적 소진과의 관계에서 사회적 지지와 지각된 스트레스의 매개효과를 검증하는 데에 있다. 이를 위해 민원담당 공무원의 심리적 소진을 종속변인으로, 심리적 소진에 직접적인 영향을 주는 감정노동을 독립변인으로 설정하였다. 그리고 사회적 지지와 지각된 스트레스를 매개변인으로 구성하였다. 본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구모형은 [그림 1]과 같다.



[그림 III-1] 연구모형

### 3.2 연구대상

본 연구의 대상은 감정노동을 경험하는 민원담당 공무원이다. 자료수집을 위해 비확률 표본추출방법 중 편의추출방법(convenience sampling method)을 사용하였다. 편의추출방법의 일반화의 어려운 점을 최소화하기 위하여 S시 소재 3개 구청과 관할 동 주민센터 등의 민원창구의 민원담당 공무원 350명 전원에게 자기보고식 설문조사서를 배부하였다.

설문조사는 연구자가 직접 구청과 주민센터에 전화 또는 방문을 통하여 연구 목적과 방법을 설명한 후 기관의 협조를 얻어 대상자들에게 실시하였다. 조사는 2022년 4월 1일부터 30일까지 이루어졌으며, 회수는 직

<표 III-1> 연구대상자의 통계학적 특성

특성	구분	빈도	백분율(%)
연령	20대	26	7.9
	30대	95	28.9
	40대	109	33.1
	50대	99	30.1
근무기관	구청	151	45.9
	동주민센터	167	50.8
	기타	11	3.3
직급	5급 이상	10	3.0
	6급	97	29.5
	7급	124	37.7
	8급	62	18.8
계	9급	36	10.9
		329	100

접 또는 우편으로 하였다. 설문지는 총 340부가 회수되었으나 불성실하게 응답한 11부의 설문지를 제외한 329부를 최종 분석에 사용하였다.

### 3.3 측정 도구

#### 3.3.1 감정노동

감정노동은 Diefendorff 등(2005)[40]이 사용하고, 송민혜(2015)[41]가 번안한 척도를 사용하였다. 이 척도는 총 11문항으로 표면 행위 7문항과 내면 행위 4문항으로 구성되어 있으며, Likert 5점 척도로 평정된다. 하위요인 중 표면 행위는 거짓 행동의 여부, 분위기의 조성노력, 바람직한 감정 표현적 연기, 업무상 요구되는 감정의 가장, 본래의 감정의 은폐, 내면과는 다른 감정의 가장, 고객과 대면 시 감정의 가장 등을 측정한다. 반면, 내면 행위는 고객을 응대할 때 진실한 감정표현의 노력, 표현되는 감정의 실제적 체감 노력, 드러나는 감정의 실제적 발현 노력, 고객을 응대할 때 감정의 내면 발현 노력 등을 측정한다. 송민혜(2015)[41]의 연구에서 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 '표면 행위' .91, '내면 행위' .90이었다. 본 연구에서 나타난 신뢰도는 '표면 행위' .93, '내면 행위' .90이었다.

#### 3.3.2 심리적 소진

심리적 소진은 Maslach와 Jackson(1981)[21]이 개발하고, 홍정영(2014)[42]이 수정하고 보완한 척도를 사용하였다. 이 척도는 총 22개 문항으로 정서적 탈진(8문항), 성취감 감소(7문항), 고객에 대한 비인간화(7문항)의 3개 하위요인으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 평정되어 점수가 높을수록 지각된 변수들의 가능성이 높게 해석된다. 홍정영(2014)[42]의 연구에서 각 요인의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 정서적 탈진 .88, 성취감 감소 .74, 비인간화 .74로 나타났다. 본 연구에서 나타난 신뢰도는 정서적 탈진 .84, 성취감 감소 .60, 비인간화 .81로 나타났다.

#### 3.3.3 사회적 지지

사회적 지지의 척도는 박지원(1985)[43]이 개발하고, 김연수(2021)[44]가 수정하고 보완한 척도를 사용하였다. 이 척도는 총 13문항으로 친구, 친척, 지인 등 주위 사람들로부터 지각한 사회적인 지지를 평가하는 내용으

로 사랑과 이해, 격려와 신뢰감 등의 정서적 지지, 칭찬이나 인정 등의 평가적 지지, 문제해결과 관련된 정보를 제공하는 정보적 지지, 필요한 금전이나 물건 등을 제공하는 물질적 지지의 4개 하위요인으로 구성되어 있다.

각 문항은 5점 Likert 척도로 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 측정되며, 점수가 높을수록 지각하는 사회적 지지의 수준이 높음을 의미한다. 김연수(2021)[44]의 연구에서 척도의 신뢰도(Cronbach’s  $\alpha$ )는 정서적 지지 .83, 정보적 지지 .81, 평가적 지지 .79, 물질적 지지 .78이었으며, 전체 신뢰도는 .94로 나타났다. 본 연구에서 신뢰도는 정서적 지지 .70, 정보적 지지 .71, 평가적 지지 .80, 물질적 지지 .80이었으며, 전체 신뢰도는 .63으로 나타났다.

### 3.3.4 지각된 스트레스

지각된 스트레스는 Cohen, Kamarck, Mermelstein (1983)[45]이 개발한 척도(Perceived Stress Scale: PSS)를 Cohen과 Williamson(1988)[46]이 단축형 척도로 수정하고, 이충자(2019)[47]가 한국판 지각된 스트레스 척도로 변안한 것을 이용하여 측정하였다. 이 척도는 총 10문항으로 현재 경험하고 있는 스트레스 수준에 대해 응답하도록 되어있다. 각 문항은 ‘전혀 없었다’. 1점에서부터 ‘매우 자주 있었다’ 5점까지 Likert 5점 척도까지 평정되며, 점수가 높을수록 스트레스를 높게 지각한다는 것을 의미한다. 이충자(2019)[47]의 연구에서 신뢰도(Cronbach’s  $\alpha$ )는 .82로 나타났으며, 본 연구에서 나타난 신뢰도는 .86으로 나타났다.

### 3.4 자료 분석

본 연구에서 수집한 자료는 SPSS 26.0과 AMOS 26.0을 이용하여 통계 분석을 수행하였다.

첫째, 민원담당 공무원의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 주요 변인의 평균, 표준편차, 왜도, 첨도를 알아보기 위해 기술통계를 실시하였다. 둘째, 각각의 변인에 대한 신뢰도를 검증하기 위해서 내적일관성 계수(cronbach’s  $\alpha$ )를 산출하였다. 셋째, 민원담당 공무원의 감정노동, 사회적 지지, 지각된 스트레스, 심리적 소진 간의 관계를 살펴보기 위하여 상관분석(pearson’s simple product moment correlation analysis)을 실시하였다. 넷째, 민원담당 공무원의 감정

노동이 사회적 지지와 지각된 스트레스를 매개로 심리적 소진에 영향을 미치는 구조모형을 검증하기 위해 확인적 요인분석(Confirmatory factor analysis)을 통해 측정모형의 적합도와 요인계수를 확인하였다. 또한 최대우도법(maximum likelihood estimation)을 사용하여 구조방정식 모형 분석(Structural Equation Modeling: SEM)을 실시하였다. 다섯째, 구조모형에 나타난 경로의 효과성을 분해하고 매개효과의 유효성을 평가하기 위하여 Bootstrapping을 실시하였다.

## 4. 연구결과

### 4.1 측정 변수의 기술통계와 상관관계분석

#### 4.1.1 기술통계 분석

민원담당 공무원의 잠재변인인 감정노동, 사회적 지지, 지각된 스트레스, 심리적 소진에 대한 평균, 표준편차, 왜도, 첨도를 알아본 결과는 다음의 <표 IV-1>과 같다.

<표 IV-1> 측정변인의 기술통계와 정규성 검증

잠재변인	측정변인	M	SD	왜도	첨도
감정노동	표면 행위	3.35	.97	-.76	-.35
	내면 행위	3.48	.97	-.64	-.20
사회적 지지	정서적 지지	3.57	.55	-.30	.40
	정보적 지지	3.48	.63	-.26	-.20
	물질적 지지	3.28	.58	.04	-.39
	평가적 지지	3.53	.57	-.14	-.14
지각된 스트레스	지각된 스트레스 1	3.12	.77	-.40	-.20
	지각된 스트레스 2	3.27	.80	-.41	-.25
심리적 소진	정서적 탈진	3.33	.86	-.31	-.69
	성취감 감소	3.16	.76	-.18	-.45
	비인간화	2.51	.73	.40	.10

감정노동의 측정변인인 표면 행위의 평균은 5점 만점에 3.35이었으며, 내면 행위는 3.48이었다. 사회적 지지의 측정변인인 정서적 지지는 평균 5점 만점에 3.57이었고, 정보적 지지는 3.48, 물질적 지지는 3.28, 평가적 지지는 3.53이었다. 지각된 스트레스의 측정변인인 지각된 스트레스 1의 평균은 5점 만점에 3.12이었고, 지각된 스트레스 2는 3.27이었다. 심리적 소진의 측정변인인 정서적 탈진은 평균 5점 만점에 3.33이었고, 성취

감 감소는 3.16, 비인간화는 2.51이었다. 한편, 구조모형을 검증하는데 필요한 자료의 정규성은 개별 변인의 왜도(skewness)와 첨도(kurtosis)의 절대 값을 기준으로 왜도가 2보다 크고, 첨도가 7보다 큰 경우 문제가 있는 것으로 가정한다(West, Finch & Curran, 1995)[48]. 측정변인들의 왜도와 첨도가 각각 2와 7을 넘지 않아 정규성 가정을 충족하였다.

#### 4.1.2 상관분석

본 연구의 변수 간의 상관관계는 다음의 <표 IV-2>와 같다. 본 연구의 주요개념인 감정노동, 사회적 지지, 지각된 스트레스, 심리적 소진의 변수 간에는  $p < .001$  수준에서 상관관계가 있는 것으로 확인되었다.

<표 IV-2> 측정변인 간의 상관관계

	감정 노동	사회적 지지	지각된 스트레스	심리적 소진
감정노동	1			
사회적 지지	-.28***	1		
지각된 스트레스	.53***	-.45***	1	
심리적 소진	.55***	-.49***	.62***	1

\*\*\* $p < .001$

## 4.2 구조모형 분석

### 4.2.1 측정모형의 적합도 분석

본 연구의 잠재변인인 감정노동, 사회적 지지, 지각된 스트레스, 심리적 소진의 각 측정변인들이 잠재변인의 개념을 잘 반영하고 있는지 측정모형을 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 잠재변인 중 지각된 스트레스는 하위요인이 없는 단일요인으로 구성되어 있어 문항 꾸러미를 만들어 사용하였다. 문수백(2009)[49]은 문항 꾸러미가 개별문항을 사용할 때보다 자료의 정규 분포 가정을 더 잘 충족시키고 측정오차도 감소할 수 있어서 단일요인에서 발생할 수 있는 추정오차 및 전반적인 모델의 적합도 문제를 해결하는데 적합하다고 하였다. 이에 지각된 스트레스를 최대우도법을 사용하여 1 요인을 가정한 탐색적 요인분석을 실시한 후, 요인부하량의 절대값을 기준으로 크기순 순위를 매겨 절대값이 가장 큰 요인적재치와 가장 작은 요인적재치를 보인 문항끼리 짝을 지어 잠재변인과 유사한 수준의 부하량을

가진 2개의 문항 꾸러미를 만들었다. 그리고 표준 요인 부하량이 .07 이하로 의미 없는 하위요인으로 확인된 심리적 소진의 비인간화를 삭제하고 확인적 요인분석을 실시한 결과, 측정모형의 적합도가 향상되었다. 그 결과는 다음의 <표 IV-3>과 같다.

<표 IV-3> 측정모형의 적합도

모형	$\chi^2$	df	SRMR	GFI	AGFI	IFI	RFI	TLI	CFI
측정모형	48.10	1.66	.03	.97	.95	.99	.96	.99	.99

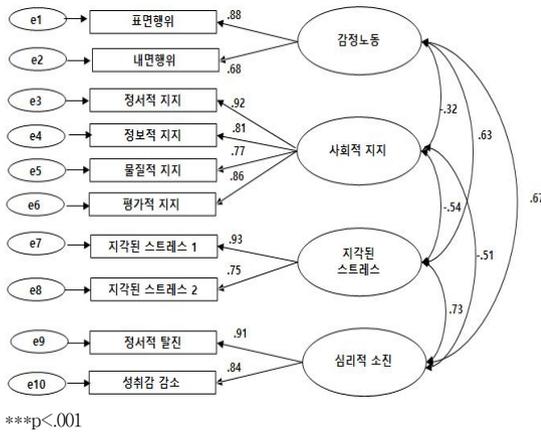
측정모형의 적합도 평가는 표본 크기에 예민하여 모형과 자료의 불일치를 지나치게 추정할 수 있는  $\chi^2$  값의 단점과 설명력 및 간명성을 고려하여 SRMR, GFI, AGFI, IFI, RFI, TLI, CFI, RMSEA 값을 기준으로 살펴보았다. 일반적으로 GFI, AGFI, IFI, RFI, TLI, CFI는 .90이상이면 양호한 모형이라고 평가되며, SRMR은 .08 이하, RMSEA는 .05이하이면 좋은 적합도, .08이하이면 괜찮은 적합도, .10이하이면 보통 적합도라고 평가된다(홍세희, 2000[50]; Browne & Cudeck, 1993[51]).

본 연구의 적합도 지수는  $\chi^2=48.104(df=1.66)$ , SRMR=.03, GFI=.97, AGFI=.95, IFI=.99, RFI=.96, TLI=.99, CFI=.99, RMSEA=.05로 나타나 본 측정모형이 자료를 잘 반영하고 있다는 사실을 확인할 수 있었다. 민원담당 공무원의 감정노동, 사회적 지지, 지각된 스트레스, 심리적 소진의 잠재변인에 대한 측정변인들의 요인계수를 살펴본 결과는 다음의 <표 IV-4>와 같다.

<표 IV-4> 측정모형의 요인계수

잠재변인	측정변인	B	$\beta$	SE	CR
감정노동	표면 행위	1.00	.88	-	-
	내면 행위	.77	.68	.08	10.17***
사회적 지지	정서적 지지	1.00	.92	-	-
	정보적 지지	1.01	.81	.05	19.51***
	물질적 지지	.87	.77	.05	17.66***
지각된 스트레스	평가적 지지	.98	.86	.05	21.91***
	지각된 스트레스 1	1.00	.93	-	-
심리적 소진	지각된 스트레스 2	.84	.75	.06	13.89***
	정서적 탈진	1.00	.91	-	-
소진	성취감 감소	.81	.84	.05	17.45***

민원담당 공무원의 감정노동, 사회적 지지, 지각된 스트레스, 심리적 소진의 잠재변인에 대한 측정변인들의 요인계수는 1로 고정된 요인계수를 제외하고 감정노동의 요인부하량은 .68~.88이었고, 사회적 지지의 요인부하량은 .77~.92이었다. 지각된 스트레스의 요인부하량은 .93과 .75이었고, 심리적 소진의 요인부하량은 .91, .84로 모두 통계적으로 유의하였다( $p<.001$ ). 측정모형에 대한 결과를 그림으로 나타내면 다음의 [그림 IV-1]과 같다.



[그림 IV-1] 확인적 요인분석

#### 4.2.2 구조모형 분석

본 연구에서 설정한 연구모형의 적합성과 잠재변인 간의 인과관계를 분석하기 위해서 구조모형을 분석하였다. 구조모형의 적합도를 확인한 결과는 다음의 <표 IV-5>와 같다. 구조모형의 적합도는  $\chi^2=92.48(df=3.08)$ , SRMR=.07, GFI=.95, AGFI=.91, IFI=.97, RFI=.93, TLI=.95, CFI=.97, RMSEA=.08로 나타나 양호한 적합도를 보였다.

<표 IV-5> 구조모형의 적합도

모형	$\chi^2$	df	SRMR	GFI	AGFI	IFI	RFI	TLI	CFI
측정모형	92.48	3.08	.07	.95	.91	.97	.93	.95	.97

구조모형을 통해 추정된 경로계수를 살펴보면, 다음

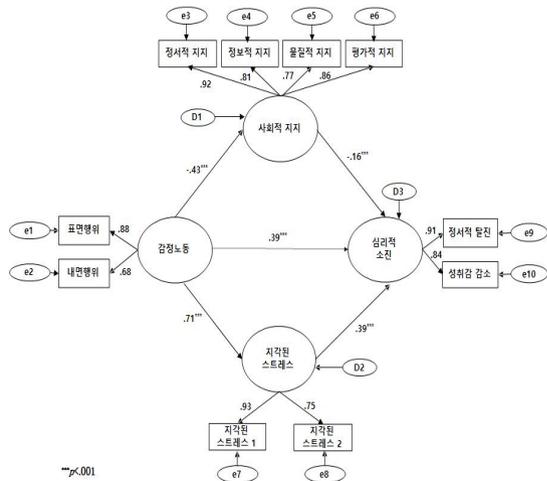
의 <표 IV-6>과 같다. 민원담당 공무원의 감정노동은 사회적 지지에 유의미한 부적 영향을 미치고 있었고( $\beta=-.43, p<.001$ ), 지각된 스트레스( $\beta=.71, p<.001$ )와 심리적 소진( $\beta=.39, p<.001$ )에도 각각 유의한 정적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 지각된 스트레스는 심리적 소진에 정적인 영향을 미치고 있었고( $\beta=.39, p<.001$ ), 사회적 지지는 심리적 소진에 부적 영향을 미치고 있었다( $\beta=-.16, p<.001$ ).

<표 IV-6> 구조모형의 경로계수

구조경로	B	$\beta$	SE	C.R.
감정노동→사회적 지지	-.27	-.43	.04	-6.56***
감정노동→지각된 스트레스	.63	.71	.06	10.13***
감정노동→심리적 소진	.38	.39	.10	3.90***
지각된 스트레스→심리적 소진	.43	.39	.10	4.44***
사회적 지지→심리적 소진	-.25	-.16	.08	-3.10***

\*\*\* $p<.001$

구조모형을 그림으로 나타내면 다음의 [그림 IV-2]와 같다.



[그림 IV-2] 구조모형

이를 구체적으로 살펴보면, 첫째, 민원담당 공무원의 감정노동이 높을수록 사회적 지지가 낮아지고, 지각된 스트레스와 심리적 소진은 높아지는 것으로 나타났다. 둘째, 지각된 스트레스가 높을수록 심리적 소진은 높아

지는 것으로 나타났다. 셋째, 사회적 지지가 높을수록 심리적 소진은 낮아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 감정노동이 심리적 소진에 직접적인 영향을 미치기도 하지만, 사회적 지지와 지각된 스트레스를 통해서 심리적 소진에 간접적인 영향을 미칠 수 있다는 사실을 보여준다.

### 4.3 민원담당 공무원의 감정노동과 심리적 소진과의 관계에서 사회적 지지와 지각된 스트레스의 매개효과

감정노동과 심리적 소진과의 관계에서 사회적 지지와 지각된 스트레스의 매개효과를 알아보기 위해 Bootstrapping을 실시하여 직접 효과, 간접 효과, 총 효과를 확인하였다. 그 결과는 다음의 <표 IV-7>과 같다.

<표 IV-7> 구조모형의 직접효과, 간접효과, 총효과

구조경로	직접 효과	간접 효과	총 효과
감정노동 → 사회적 지지	-.43**	-	-.43**
감정노동 → 지각된 스트레스	.71***	-	.71***
감정노동 → 심리적 소진	.39**	.34**	.73**
지각된 스트레스 → 심리적 소진	.39*	-	.39*
사회적 지지 → 심리적 소진	-.16*	-	-.16*

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

감정노동이 사회적 지지에 미치는 직접 효과와 총 효과는 모두 유의한 것으로 나타났다( $\beta = -.43, p < .01$ ). 감정노동이 지각된 스트레스에 미치는 직접 효과와 총 효과도 모두 유의하였다( $\beta = .71, p < .001$ ). 그리고 감정노동이 사회적 지지와 지각된 스트레스를 매개하여 심리적 소진으로 가는 경로에서 직접 효과( $\beta = .39, p < .01$ ), 간접 효과( $\beta = .34, p < .01$ ), 총 효과( $\beta = .73, p < .01$ )가 모두 유의하였다. 지각된 스트레스가 심리적 소진으로 가는 직접 효과와 총 효과도 모두 유의하였고( $\beta = .39, p < .05$ ), 사회적 지지가 심리적 소진으로 가는 직접 효과와 총 효과도 모두 유의한 것으로 나타났다( $\beta = -.16, p < .05$ ). 이러한 결과는 민원담당 공무원의 감정노동이 심리적 소진에 직접적인 영향을 미치기도 하지만, 사회적 지지와 지각된 스트레스를 매개로 간접적인 영향을 미친다는 사실을 보여준다. 이를 통해 감정노동과 심리적 소

진과의 관계에서 사회적 지지와 지각된 스트레스의 부분 매개효과를 확인하였다.

## 5. 결론

본 연구는 민원담당 공무원의 심리적 소진에 영향을 미치는 감정노동과 사회적 지지, 지각된 스트레스와의 관계를 확인하고, 이 과정에서 사회적 지지와 지각된 스트레스의 매개효과를 규명하고자 하였다. 본 연구에서 다음과 같은 사실이 밝혀졌다.

첫째, 민원담당 공무원의 감정노동은 심리적 소진에 유의한 정적 영향을 미쳤고, 사회적 지지에 유의한 부정적 영향을 미쳤으며, 지각된 스트레스에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 사회적 지지는 심리적 소진에 유의한 부정적 영향을 미쳤으며, 지각된 스트레스는 심리적 소진에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이런 결과를 볼 때, 민원담당 공무원들의 심리적 소진을 예방하기 위해서는 업무의 자율성을 강조하고 사회적 지지인 동료 및 상사와의 관계 개선을 위한 각종 심리프로그램을 제공해야 할 것이다. 또한 민원담당 공무원들이 실제적으로 지각하는 감정노동에 대한 스트레스를 감소시키기 위하여 보수교육을 통한 자아존중감 강화 및 유지, 성과에 대한 보상프로그램, 긍정적인 조직문화 분위기 조성이 필요하다.

둘째, 민원담당 공무원의 감정노동이 사회적 지지를 매개로 심리적 소진에 미치는 간접적인 영향은 유의한 것으로 나타나 부분매개효과가 있는 것으로 밝혀졌다. 이는 명옥순(2022)[39]의 요양보호사 대상 연구에서 감정노동과 심리적 소진 간의 관계에서 사회적 지지의 매개효과가 있다는 연구결과와 일치하였다. 이러한 결과는 감정노동이 높을수록 사회적 지지가 낮아지고, 사회적 지지가 낮아질수록 심리적 소진은 높아진다는 사실을 말해준다.

셋째, 민원담당 공무원의 감정노동이 지각된 스트레스를 매개로 심리적 소진에 미치는 간접적인 영향은 유의한 것으로 나타나 부분매개효과가 있는 것으로 밝혀졌다. 이는 대인서비스 종사자의 감정노동과 직무소진과의 관계에서 지각된 스트레스의 매개효과가 있다는 선행연구(정은경, 2016)[52] 결과와 일치하였다. 따라서 본 연구결과는 대인서비스 종사자인 민원담당 공무원

이 지각하는 직무스트레스를 효과적으로 관리해야 하는 필요성을 촉구해준다고 할 수 있다.

매개효과는 특정 개입 또는 처치가 명백한 효과가 있다는 증거가 있을 때 개입을 통한 심리적인 기저의 변화과정을 밝혀 효과적인 심리적 안정 전략을 수립(서영석, 2010)[53] 하는데 시사점을 제공해 준다. 따라서 본 연구결과를 볼 때, 민원담당 공무원의 감정노동이 심리적 소진으로 이어질 뿐만 아니라 사회적 지지와 지각된 스트레스 모두 정적이나 부적으로 모두 촉진시키는 독립변인이라는 점을 고려하여 국가와 개인적인 차원에서 체계적인 사회적 지지망을 형성하여 지지적 자원을 구축하도록 노력을 기울여야 할 것으로 보인다.

이상과 같이 본 연구에서는 이론적 측면에서 인지적 변인과 환경적 변인의 영향력을 규명하여 감정노동을 경험하는 민원담당 공무원의 심리적 소진을 예방할 수 있는 구체적인 개입전략으로 감정노동과 사회적 지지, 지각된 스트레스의 중요성을 제기하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 이러한 이론적 시사점을 토대로 감정노동을 경험하는 민원담당 공무원의 심리적 소진 예방과 감소를 위한 실무적 시사점을 제시하면 다음과 같다.

먼저, 민원담당 공무원을 대상으로 동료 및 상사와의 관계 개선을 위한 각종 지원 프로그램을 제공해야 하며, 스트레스에 대한 지각을 낮추기 위한 심리지원 교육이 이루어져야 하며, 긍정적인 조직문화 분위기 조성이 정책적으로 추진되어야 할 것이다. 또한 정부차원에서 내부고객인 민원담당 공무원의 업무 특성과 과중함을 이해하고 지원하는 사회적 지지 강화 프로그램이 운영되어야 할 것이다. 이와 더불어 다양한 민원응대 과정에서 감정노동을 겪고 있는 민원업무 담당자들이 스트레스, 우울, 불안 등을 관리할 수 있는 조직내 힐링 프로그램 등이 다양하게 구성되어야 한다.

결론적으로 본 연구는 민원담당 공무원의 감정노동이 심리적 소진에 영향을 미치는 데 있어서 사회적 지지와 지각된 스트레스의 매개효과를 밝힘으로써 감정노동을 경험하는 민원담당 공무원의 심리적 소진을 예방하는 구체적인 개입전략으로 감정노동과 사회적 지지, 지각된 스트레스 관리 전략의 중요성을 촉구하였다는 점에서 의의가 있다.

하지만 본 연구의 제한점으로 민원담당 공무원의 심리적 소진의 예방을 위해 사회적 지지나 지각된 스트레

스 변인 이외의 구체적이고 적합한 추가적 요인연구가 필요하다. 또한 본 연구의 조사대상자의 표본추출은 비확률 표본추출 방법을 사용하여 S시의 3개구 민원담당 공무원을 대상으로 하여 전체 민원담당 공무원 대상으로 일반화하기에는 한계가 있으므로 지역 차를 줄이기 위한 대규모 지역적 연구를 제언한다.

## References

- [1] 행정안전부(2021). 행정안전통계연보.
- [2] 이정서, 김영환(2020). 사회복지 담당공무원과 일반 행정직 공무원의 직무스트레스에 관한 연구. 한국컴퓨터정보학회논문지, 25(6), 231-237.
- [3] 이장환(2019). 경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- [4] 유건숙(2021). 보육교사의 감정노동이 직무소진과 이직의도에 미치는 영향 연구: 직무스트레스를 매개효과로. 온석대학원대학교 박사학위논문.
- [5] 박숙영, 박소연(2018). 지방공무원의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향: 우울증상 매개효과. 지방정부연구, 21(4), 23-142.
- [6] 신황용(2020). 감정노동, 조직몰입과 조직시민 행동간에 구조적 인과관계: 경기도 일선 지방공무원을 중심으로. 한국공공관리학보, 34(2), 141-166.
- [7] 전성수(2018). 민원담당 공무원의 감정노동이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 분석. 한국지방자치연구, 20(3), 53-73.
- [8] A. R. Hochschild(1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- [9] A. R. Hochschild, A. R.(1983). *The managed heart: Commercialization human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- [10] 안은선 · 채체은(2018). 노인장기요양시설 요양보호사의 직무특성이 직무만족 및 소진에 미치는 영향 연구: 감정노동의 매개효과를 중심으로. 한국디지털정책학회 디지털융복합연구, 16(1), 21-33.

- [11] 손명순, 김성희(2019). 수어통역사의 소진에 영향을 미치는 요인: 감정노동과 사회적 지지를 중심으로. *공공정책연구*, 36(1), 97-120.
- [12] 진윤주, 신준섭, 서동준(2020). 장애인 활동지원사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과 분석. *문화산업연구*, 20(2), 49-52.
- [13] M. Wedgeworth, M. A. LaRocca, W. F. Chaplin., & F. Scogin(2017). The role of interpersonal sensitivity, social support, and quality of life in rural older adults. *Geriatric Nursing*, 38(1), 22-26.
- [14] 김순안, 김승용(2011). 사회적 지지와 자아존중감이 중년 여성의 정신건강에 미치는 영향. *노인복지연구*, 52(1), 109-129.
- [15] 김중경, 이선주, 김원종(2020). 간호사의 내부지향적 정책, 사회적지지 및 직무배태성이 이직의도에 미치는 영향. *한국산학기술학회논문지*, 21(3), 89-95.
- [16] S. Cohen, T. Kamarck, & R. Mermelstein(1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.
- [17] P. L. Hewitt, G. L. Flett, & S. W. Mosher(1992). The perceived stress scale: Factor structure and relation to depression symptoms in a psychiatric sample. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 14, 247-257.
- [18] 이영호(2020). *정신건강론*, 서울: 학현사.
- [19] 김민희(2020). 중년기 노후준비와 심리적 안녕감의 관계 : 노화불안과 지각된 스트레스의 순차적 다중매개효과, *한국심리 학회지: 발달*, 33(4), 45-64.
- [20] W. P. Kaschka, D. Korczak, & K. Broich(2011). Burnout: A fashionable diagnosis. *Deutsches Ärzteblatt International*, 108, 781-787.
- [21] C. Maslach, & S. E. Jackson(1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 91-113.
- [22] C. D. Shepherd, A. Tashchian, & R. E. Ridnour(2011). An investigation of the job burnout syndrome in personal selling. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 31(4), 397-409.
- [23] 김나윤(2020). 전문상담사들의 소진 회복과 회복 후 자기개발활동의 변화 양상 탐구. *창원대학교 대학원 박사학위논문*.
- [24] 김동환(2014). 민원담당 공무원의 감정노동이 소진과 직무태도에 미치는 영향. *계명대학교 대학원 박사학위논문*.
- [25] 성영태(2014). 민원담당 공무원의 감정노동이 자기효능감과 직무소진에 미치는 영향: 대구,경북민원담당 공무원을 중심으로. *한국인사행정학회보*, 13(2), 183-210.
- [26] 권유리나(2022). 제주시 민원응대 공무원의 감정노동이 소진에 미치는 영향. *제주대학교 대학원 석사학위논문*.
- [27] 조미정(2019). 보건소 공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진 및 직무몰입에 미치는 영향. *충북대학교 대학원 박사학위논문*.
- [28] 민숙희(2014). 대학도서관 사서의 감정노동에 관한 연구: 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준과의 관계를 중심으로. *한국문헌정보학회지*, 48(4), 345-376.
- [29] 김진아, 박혜선(2020). 항공승무원의 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향: 동료지지, 가족지지, 팀장지지에 대한 매개효과를 중심으로. *한국콘텐츠학회논문지*, 20(11), 170-183.
- [30] 김수목, 김상철(2021). 사회복지시설 사회복지사의 감정노동이 직무성장에 미치는 영향: 상사와 동료지지 매개 효과 중심으로. *한국콘텐츠학회논문지*, 21(2), 330-342.
- [31] 류상일, 권승(2018). 공공부문 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 소방공무원을 중심으로. *한국융합과학회지*, 7(3), 153-167.
- [32] 김남희, 박선영(2020). 종합병원 간호사의 감정노동, 직무스트레스가 소진에 미치는 영향. *학습자중심교과교육연구*, 20(12), 883-895.
- [33] 이은주(2010). 노인시설 요양보호사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. *대구대학교 대학원 석사학위논문*.
- [34] 김나영, 정현희(2012). 미술치료사의 자아탄력성과 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. *미술치료연구*, 19(4), 879-899.

- [35] 김양선, 신효정(2017). 초심상담자의 상태불안과 심리적 소진의 관계. *재활심리연구*, 24(3), 541-560.
- [36] 김명수, 이종훈(2017). 보육교사의 사회적 지지, 직무스트레스, 소진 간 구조관계. *한국융합학회논문지*, 8(10), 281-294.
- [37] 구본용, 이충자(2019). 초등학교 교사의 직무스트레스와 심리적소진의 관계에서 지각된 스트레스와 사회인지적 마음챙김의 효과. *재활심리연구*, 26(2), 109-126.
- [38] 김지연, 박경옥(2021). 유아특수교사의 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향: 사회적 지지와 교사 효능감을 매개변인으로. *지체.중부.건강장애연구*, 64(3), 67-84.
- [39] 명옥순 (2022). 요양보호사의 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향 연구. *칼빈대학교 대학원 박사학위논문*.
- [40] J. M. Diefendorff, M. H. Croyle, & R. H. Gosserand(2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of vocational behavior*, 66(2), 339 - 357.
- [41] 송민혜(2015). 공공조직 내 사회적 교환에 따른 감정노동 관리에 관한 연구. *건국대학교 대학원 박사학위논문*.
- [42] 홍정영(2014). 요양보호사의 감정노동과 소진이 이직의도에 미치는 영향. *대구한의대학교 대학원 박사학위논문*.
- [43] 박지원(1985). 사회적 지지척도 개발을 위한 일 연구. *연세대학교 대학원 박사학위논문*.
- [44] 김연수(2021). 사회적 지지와 삶의 만족과의 관계에서 적응적 인지적 정서조절전략과 외상 후 성장의 매개효과. *서울한영대학교 대학원 박사학위논문*.
- [45] S. Cohen, T. Kamarck, & R. Mermelstein(1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.
- [46] S. Cohen, & G. Williamson. G.(1988). Perceived stress in a probability sample of the U.S. In S. Spacapam & S. Oskamp (Eds.). *The social psychology of health: Claremont symposium on applied social psychology* (pp. 31-67). Newbury Park, CA.: Sage.
- [47] 이충자(2019). 초등교사의 직무스트레스 유발사건, 지각된 스트레스, 사회인지적 마음챙김과 스트레스 대처방식이 심리적 소진에 미치는 영향. *강남대학교 대학원 박사학위논문*.
- [48] S. G. West, J. F. Finch, & P. J. Curran(1995). Structural equation models with nonnormal variables: Problems and remedies. In R. H. Hoyle (Ed.), *Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications* (pp. 56 -75). CA: Sage Publications.
- [49] 문수백(2009). 구조방정식 모델링의 이해와 적용. 서울: 학지사.
- [50] 홍세희(2000). 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정 기준과 그 근거. *한국심리학회지: 임상*, 19(1), 161-177.
- [51] M. W. Browne, & R. Cudeck(1993). Alternative ways of assessing model fit. In A. Bollen & J. S. Long (Eds.). *Testing structural equation models*, 136-6. Newbury Park, CA: Sage.
- [52] 정은경(2016). 일부 치과위생사의 감정노동과 직무소진과의 관련성: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. *한국치위생학회지* 16(1), 53-59.
- [53] 서영석(2010). 상담심리연구에서 매개효과와 조절효과 검증. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 22(4), 1147-1168.

**장 승 진(Chang, Seung Chin)**



- 1989년~현재: 양천구청 공무원
- 2023년 2월: 서울한영대학교 상담심리학 박사
- 관심분야: 산업심리, 사회복지 등
- E-Mail: chang2790@naver.com

**김 은 혜(Kim, Eun Hye)**



- 2008년~현재: 서울한영대학교 재활상담심리학과 조교수
- 2007년 2월: 서울한영대학교 상담심리학 박사
- 관심분야: 상담심리, 매체심리 등
- E-Mail: keh541@naver.com