

감정노동자의 자기자비와 긍정적 자기대화가 직무몰입 및 주관적 안녕감에 미치는 영향에 관한 연구

박유미* · 유은진** · 박종우***†

* 숭실대학교 프로젝트 경영학과 박사

** 숭실대학교 프로젝트 경영학과

*** 숭실대학교 경영학부 교수

A Study on the Effect of Emotional Workers' Self-compassion and Positive Self-talk on Work Engagement and Subjective Well-being

PARK, Yu Mi* · YU, Eun Jin** · PARK, Jong Woo***†

* Doctorate in Project Management, Soongsil University

** Department of Project Management, Graduate School of Soongsil University

*** Department of Business Administration, Soongsil University

ABSTRACT

Purpose: This study aims to identify protective factors enabling emotional workers to manage stress and cope proactively. By enhancing their internal resources, it aims to provide a theoretical foundation for fostering positive outcomes and offering a basis for integrated human resource management and employee welfare.

Methods: The data analysis utilized SPSS 22.0 and Smart PLS 4.0. After conducting tests for normality, exploratory factor analysis, confirmatory factor analysis, reliability analysis, measurement model validation, and structural model validation were performed. Relationships between variables were examined, and the significance and suitability of hypothesis paths were verified.

Results: Firstly, it was confirmed that self-compassion and positive self-talk positively influence resilience, self-control, work engagement and subjective well-being. Secondly, resilience positively influences self-control, work engagement and subjective well-being. Thirdly, self-control positively influences work engagement but does not statistically significantly influence subjective well-being. Fourthly, work engagement positively influences subjective well-being. Fifthly, work engagement was found to mediate between self-control and subjective well-being.

● Received 3 June 2024, 1st revised 10 June 2024, accepted 13 June 2024

† Corresponding Author(jongpark7@ssu.ac.kr)

© 2024, The Korean Society for Quality Management

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.

* 본 연구는 숭실대학교 박유미 박사학위 논문의 일부를 재구성한 내용임.

Conclusion: The study confirmed that self-compassion and positive self-talk serve as antecedents to enhancing emotional workers' resilience, self-control, work engagement, and subjective well-being. Additionally, by analyzing the structural relationships between these factors, it established a theoretical framework.

Key Words: Self-compassion, Positive self-talk, Resilience, Self-control, Subjective well-being

1. 서 론

현대사회는 고객만족을 넘어 고객감동까지 고려해야 하는 시대로 제품과 서비스를 제공하는 기업들은 고객들의 최대 만족을 위해 다양한 노력을 하고 있다. 고품질 서비스에 대한 요구는 계속해서 높아지고 있으며, 특히 서비스를 제공하는 최전선에 있는 감정노동자들은 서비스 품질을 결정하는 것에 중요한 역할을 한다(Morris and Feldman, 1997). 그렇기에 기업 및 조직은 서비스 품질 향상과 유지를 위해 감정노동자들에게 높은 기대와 책임을 부여하게 되고 이러한 부담 속에서 감정노동자들은 여러 가지 심리사회적인 문제들을 겪고 있는 것으로 보고 되고 있다(Deng et al., 2017; Xanthopoulou et al., 2018; Huppertz et al., 2020).

감정노동자들의 스트레스 상황을 관리할 수 있는 전략 및 대응 프로세스가 없다면 근로자들은 정신건강, 신체적 건강에 적신호가 켜지게 되며 이는 곧 업무 성과 및 유지에도 부정적인 영향을 미치게 될 것이다(Dewe et al., 2010). 따라서 기업 및 조직은 감정노동의 부정적 결과를 초래하는 원인을 조사하고 환경을 재구성해야 하며, 더불어 감정노동자들이 스트레스 상황에 대처하고 주어진 직무에 몰입하여 성과를 낼 수 있도록 긍정적 심리기능을 촉진하는 지원책 마련이 동시에 필요하다.

본 연구는 스트레스 상황에서 감정노동자들이 능동적으로 대처하고 관리할 수 있는 개인 내적 요인인 자기자비와 긍정적 자기대화에 주목하였다. 자기자비란 어려움이나 고통에 직면했을 때 자신을 비난하는 대신 자신을 친절하게 돌보는 태도를 취하는 것을 말하며(Neff, 2003), 긍정적 자기대화란 ‘혼잣말’이라고도 불리우는 내적대화 중 스스로를 칭찬하고 격려하는 정서조절기능의 자기대화이다(Hong, 2022). 자신과 긍정적으로 관계를 맺는 이러한 태도와 방식은 매우 중요하다. 그러한 이유는 자기자비와 긍정적 자기대화가 어려움이나 스트레스 상황에 대처할 수 있는 핵심역량인 회복탄력성을 높이는 선행요인으로 작용하기 때문이다(Kemper et al., 2015; Franco and Christie, 2021). 또한 자신과 긍정적으로 관계 맺는 이 요인들은 자기를 조절하는 능력에도 긍정적인 영향을 미친다(Hardy et al., 2005; Terry and Leary, 2011). 이러한 관계성은 주어진 직무에 몰입할 수 있는 내적 환경을 조성해 줄 것으로 예상되며, 최종적으로 많은 사람이 바라는 삶의 만족과 긍정적 정서로 귀결되어 개인 자원의 구축 및 확장의 선순환 구조로 이어질 수 있다(Fredrickson, 2001).

감정노동자에 관한 국내 선행연구들은 감정노동의 부정적 결과를 검증하고 원인이 되는 부분에 치우쳐 있으며(양경숙, 2022), 상대적으로 감정노동자에게 필요한 내적 보호 요인에 관한 연구는 드물다. 자기자비와 긍정적 자기대화와 관련한 연구들 또한 각각 심리영역과 스포츠영역 일부로 치중되어 있으며 근로자를 대상으로 한 연구는 현저히 부족한 실정이다. 자기자비와 긍정적 자기대화 요인은 외부적인 조건의 변화에 따른 수동적 반응 형태가 아닌 자신이 필요할 때 즉시 적용할 수 있는 능동적 형태로서의 이점을 가지고 있으며, 중재를 통하여 수준을 높일 수 있는 요인이므로 조직 차원뿐만 아니라 개인 차원에서도 활용될 수 있는 가치가 있다(Delaney, 2018; Franco and Christie, 2021).

본 연구에서는 국내에서 많이 다뤄지지 않은 감정노동자들의 자기자비와 긍정적 자기대화가 주관적 안녕감에 미치는 영향을 분석하여 관련 이론적 개념을 확립하고, 회복탄력성과 자기통제 그리고 직무몰입의 구조적 관계 및 영

향 관계를 조사하고자 한다. 이를 통하여 자기자비와 긍정적 자기대화가 감정노동자들의 스트레스 대처에 활용할 수 있는 보호 요인임을 확인하고, 더불어 개인 내적 역량의 중요한 선행요인임을 알리고자 한다. 또한 감정노동자들의 개인 내적 특성 간의 상호작용을 분석하여 직무몰입과 주관적 안녕감과 같은 긍정적인 삶의 결과를 높일 수 있는 개인 자원 개발에 기여하여 조직 차원과 개인 차원 모두에서 이익이 되는 방안을 모색하고자 한다. 마지막으로 감정 노동자들을 위한 조직 훈련 및 프로그램 개발에 구체적인 방향성을 제공하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 자기자비

Neff(2003)는 '자기 자신에게 행하는 자비'의 개념으로 자기자비(self-compassion)를 제시했다. 자기자비란 건장한 자기수용의 한 형태로, 어려움이나 고통에 직면했을 때 자신을 비난하는 대신에 자신을 돌볼 수 있도록 온정적인 태도를 취하는 것이다(Neff, 2003). Gilbert(2009)는 자기자비를 고통을 극복하기 위해 어려운 시기에 적용될 수 있는 자기에 대한 긍정적인 태도로 개념화하였고, Neff and McGehee(2010)는 자기자비를 자기비판과 자기판단으로 반응하기보다 따뜻함과 유대감, 관심으로 자신의 고통스러운 감정을 보듬을 수 있는 능력이라고 정의하였다. Allen and Leary(2010)의 경우 자기자비를 어려운 상황에서 웰빙(well-being)과 긍정적 심리기능을 촉진하기 위한 적용 전략으로 제안하였다. 여러 연구 결과, 직장에서의 자기자비가 조직의 이익과 상충되지 않음을 밝히고 있으며 근로자의 건강과 직무성적을 높일 수 있는 요인으로 자기자비를 조명하였다(George, 2014; Simpson et al., 2015). Dodson and Heng(2022)의 조직 생활과 관련한 자기자비 메타 연구에 따르면, 자기자비는 보다 높은 정신적·육체적 건강과 행복을 유지하는 데 도움이 되는 자원(예, 회복탄력성), 직업 관련 태도(예, 직무만족도)와 그것의 결과(예, 직무성과)와 같은 웰빙(well-being) 요소와 긍정적인 관계가 있는 것으로 나타났다. 본 연구에서 자기자비란 Neff(2003) 등의 선행연구를 바탕으로 '고통이나 자신의 결점에 직면했을 때, 자신을 비판하기보다 자신의 한계를 수용하여 균형 잡힌 태도로 자신을 돌보는 건장한 자기수용 태도'로 정의하였다.

2.2 긍정적 자기대화

'혼잣말'이라고도 불리는 자기대화(self-talk)란 소리 없이 또는 소리 내서 자신에게 하는 말이다(Alderson-Day and Fernyhough, 2015). 주로 내적으로 이루어지는 언어적 사고 활동이지만 외적인 소리로 발화되기도 한다(Winsler, 2009). 일상에서뿐만 아니라 직장에서 개인은 어떤 일이나 타인과의 관계 등을 끊임없이 떠올리고 생각하며 지속적으로 자기 자신과 대화한다. 이 과정에서 사람들은 스스로를 이해하기도 하고, 동기를 부여하기도 한다. Lodge et al.(1998)에 따르면 긍정적(positive) 자기대화는 자기진술(self-statement)이 과업에 대한 호의적인 결과를 성취하는 것, 부정적(negative) 자기대화는 자기진술이 과업에 대한 호의적인 결과를 방해하는 것, 중립적(neutral) 자기대화는 자기진술이 과제에 직접적으로 명확한 영향을 주지 않으며 명백하게 범주화될 수 없는 진술을 의미한다. Mead(2019)는 긍정적 자기대화(positive self-talk)가 일반적으로 부정적인 자기 대화와 반대되는 역할을 하는 내부 대화를 의미하며 자신이 누구이며 어떤 일을 겪었는지 스스로에게 연민과 이해를 보여주는 것을 포함한다고 하였다. Hong(2022)은 긍정적 자기대화를 자기대화의 하위구성요인의 하나인 자기강화로 분류하여 자신을 칭찬하고 격려하는 정서조절기능을 의미하는 자기대화로 개념화 하였다. Chopra(2012)의 연구에 따르면 부정적인 자기

대화를 긍정적인 자기대화로 바꾸는 효과적인 전략을 제공하면 부정적인 사고 과정을 긍정적으로 변화시킬 수 있음을 확인하였고, Tod et al.(2011)은 긍정적인 자기대화의 개입이 인지 및 행동 변화를 증대하는 데 효과적이라는 것을 확인하였다. 적절한 자기대화는 생산적인 행동을 하게 하며(Payne and Manning, 1991). 자신의 상황을 지시하고 조절하여 정서적 반응을 조절할 수 있게 해준다(Fritsch and Jekauc, 2020). 본 연구에서 긍정적 자기대화란 Hong(2022) 등의 선행연구를 바탕으로 ‘자신을 칭찬하고 격려하는 내적으로 이루어지거나 외적으로 나타나는 자기대화(self-talk)’로 정의하였다.

2.3 회복탄력성

‘심리적 탄력성’, ‘자아탄력성’, ‘심리적 강성’을 포함하여 다양한 용어들로 설명되는 회복탄력성(resilience)은 어려운 상황이나 경험에 직면했을 때 부정적인 결과가 감소하거나 긍정적인 결과가 유지되는 개인의 능력을 나타낸다(Wood and Johnson, 2016). 기본적으로 회복탄력성이란 역경에도 불구하고 긍정적인 적응, 즉 정신건강을 유지하거나 회복할 수 있는 능력을 말한다(Wald et al., 2006). Hu et al.(2015)의 메타연구에 따르면 특성 회복탄력성은 정신건강의 부정적 지표와 부(-)의 상관관계를 보였고, 정신건강의 긍정적 지표와는 정(+)의 상관관계를 보였다. Ayala and Manzano(2014)는 회복탄력성이 기업가의 성공을 예측할 수 있음을 밝혔다. Paul et al.(2019)은 조직시민행동의 예측요인으로서 회복탄력성과 주관적 안녕감 및 직무몰입의 통합 모델을 검토하였는데, 연구 결과 주관적 안녕감과 직무몰입이 회복탄력성과 조직시민행동 관계를 매개하는 것으로 나타났다. 본 연구에서 회복탄력성이란 Wald et al.(2006) 등의 선행연구를 바탕으로 ‘스트레스나 어려운 상황에 대처하고 적응하는 능력’으로 정의하였다.

2.4 자기통제

자기조절이라고도 불리는 자기통제(self-control)는 개인의 적응 수준을 예측할 수 있는 인간의 능력 중 하나로, 장기적인 목표를 달성하기 위해 자신의 행동을 조절하는 능력이다(Vohs and Baumeistrer, 2016). 더불어 사회적 규범과 개인적인 표준을 준수하고 목표를 달성하기 위해 생각, 감정, 그리고 행동을 조절하는 개인의 능력을 의미한다(Tangney et al., 2004). Yang et al.(2019)은 자기통제를 개인이 장기 목표를 달성하기 위해 부적절하거나 자기 파괴적인 유혹에 저항할 수 있게 해주는 자기 주도적 능력으로 보았다. 여러 연구에서 자기통제는 대인관계에서의 성공(Finkel and Campbell, 2001), 학업 성취도(Duckworth and Seligman, 2005), 적응력(Tangney et al., 2004) 등 다양한 긍정적인 결과와 관련이 있는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 자기통제를 Tangney et al.(2004) 등의 선행연구를 바탕으로 ‘환경에 적응해 가기 위해 자신의 바람직하지 않은 욕구나 행동을 자제하도록 자신을 조절하는 능력’으로 정의하였다.

2.5 직무몰입

직무몰입(work engagement)은 업무수행에 대한 높은 수준의 개인적 투자를 의미하는 공통된 개념으로 정의된다(Kahn, 1990; May et al., 2004; Macey and Schneider, 2008; Rich et al., 2010). Schaufeli and Bakker(2004)는 직무몰입을 구성원이 직무를 하는 과정이 활기차고 헌신적이며, 긍정적이고 만족스러운 정신 상태로 정의하였다. Noe et al.(2014)의 경우 직무몰입을 주어진 과업에 완전히 집중하고, 직무와 조직에 몰입하는 긍정적인 심리 상태로 보았다. 직무몰입이 높은 직원은 주어진 업무에 더 큰 노력을 하고, 보다 주의를 기울인다. 그리고 동료 및 고객과 감정적으로 연결되어 조직적으로 가치 있는 행동에 기여하여 업무 목표를 달성하려는 경향이 높아 업무 성과가 더

좋다(Christian et al., 2011). Llorens et al.(2006)의 연구에 따르면 직무몰입은 직무만족과 심리적 안녕을 예측하는 것으로 나타났다. 본 연구에서 직무몰입은 Schaufeli and Bakker(2004) 등의 선행연구를 바탕으로 ‘일과 관련하여 활력, 헌신, 몰두를 특징으로 하는 긍정적이고 성취적인 마음의 상태’로 정의하였다.

2.6 주관적 안녕감

주관적 안녕감(subjective well-being)은 삶의 만족도와 성취감에 대한 평가뿐만 아니라 정서적 경험과 관련된 광범위한 범주의 구성요소로서, 자신의 삶과 관련된 개인적인 자기 평가인 인지적 요인과 정서적 요인으로 구분된다(Diener et al., 1999). 인지적 요인은 개인이 판단한 만족으로 인한 행복(well-being)을 지칭하며, 정서적 요인은 긍정적 감정과 부정적 감정 사이의 균형에서 비롯된 행복을 나타낸다(Diener and Diener, 1995). Fredrickson(2001)에 의하면 긍정적 감정은 인지 및 행동적 자원을 확장시키며, 개인의 생각과 행동의 범위를 넓혀 기회를 활용하고 창의적인 해결책을 도출하는 데 도움을 준다고 보았다. 균형 잡힌 정서와 감정은 자원을 구축하고 목표에 대한 참여를 촉진하는 방식으로 사람들이 생각하고 느끼고 행동하도록 이끌 수 있다(Lyubomirsky, 2001; Elliot and Thrash, 2002). 본 연구에서는 주관적 안녕감을 Diener and Diener(1995) 등의 선행연구를 바탕으로 ‘즐거움 감정이 정기적으로 경험되는 삶에 대한 만족의 상태’로 정의하였다.

3. 연구설계

3.1 연구모형

본 연구는 감정노동자의 자기자비와 긍정적 자기대화가 주관적 안녕감에 미치는 영향관계에서 회복탄력성, 자기통제, 그리고 직무몰입이 어떤 역할을 하는지 구조적 영향 관계를 규명하고자 하였다. 이를 위해 선행연구를 기반으로 하여 다음 Figure 1과 같은 연구모형을 도출하였다.

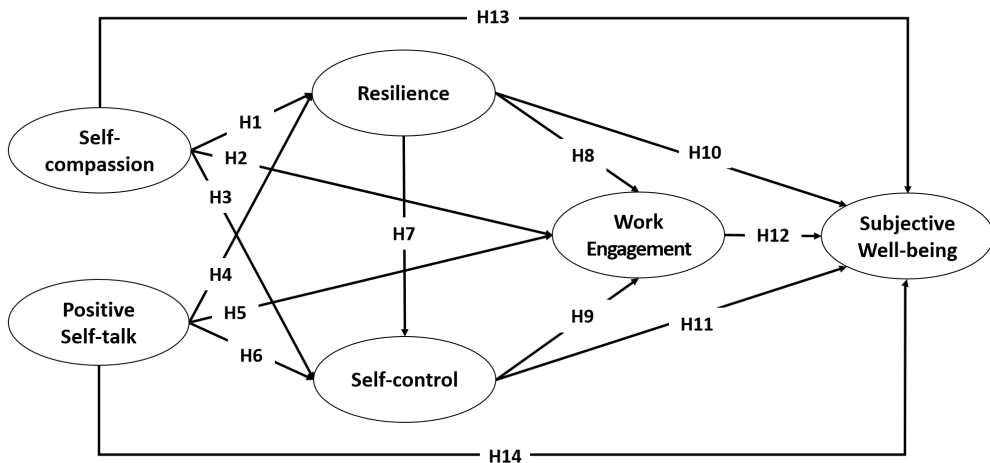


Figure 1. Research Model

3.2 연구가설

Park and Jo(2023)의 연구에 따르면 감정노동자의 자기자비는 회복탄력성에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였고, Babenko et al.(2019)의 연구에서는 자기자비가 직무몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. Adams and Leary(2007)는 자기자비가 위험 행동을 통제시키는 증거를 밝혔다. 따라서 본 연구에서는 이러한 선행 연구를 기반으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1 자기자비는 회복탄력성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2 자기자비는 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3 자기자비는 자기통제에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Coulson(2006)은 대학생을 대상으로 한 연구에서 긍정적 자기대화와 회복탄력성 간의 정(+)의 관계가 있음을 밝혔다. Karamitrou et al.(2017)은 긍정적인 자기대화가 초점과 관심 유지에 도움을 주어 주의집중을 유도하고 미래 지향적인 역할을 하며, 개인의 참여를 촉진하고 사고 및 행동을 긍정적인 방향으로 강화하고 관리한다고 하였다. Hardy et al.(2005)의 연구에 따르면 긍정적 자기대화가 주의집중 및 참여의 촉진 그리고 자기조절에 긍정적인 영향을 주는 것으로 확인되었다. 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 기반으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H4 긍정적 자기대화는 회복탄력성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H5 긍정적 자기대화는 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H6 긍정적 자기대화는 자기통제에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Buckner et al.(2003)은 회복탄력성이 높은 집단이 뛰어난 자기조절 기술을 가지고 있는 것을 확인하였다. Song and Lee(2023)의 연구에서는 보육 교직원의 회복탄력성이 직무몰입에 부분적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 Li et al.(2021)은 초임유치원 교사를 대상으로 한 연구에서 자기통제가 직무몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것을 밝혔다. 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 기반으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H7 회복탄력성은 자기통제에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

H8 회복탄력성은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H9 자기통제는 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Bae and Byun(2022)은 군 장병을 대상으로 한 연구에서 회복탄력성이 주관적 안녕감에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다. Dou et al.(2019)은 청소년, 대학생, 직장인 세 집단 전반에 걸쳐 높은 수준의 자기통제가 더 큰 삶의 만족도와 관련이 있음을 밝혔다. Jaung and Kim(2020)의 보육교사를 대상으로 한 연구에서는 행복감이 직무몰입과 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 그리고 Yang et al.(2022)의 연구에서 자기자비는 주관적 안녕감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. Hardy et al.(2001)의 연구에 따르면 긍정적 자기대화가 긍정적 정서에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 기반으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H10 회복탄력성은 주관적 안녕감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H11 자기통제는 주관적 안녕감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H12 직무몰입은 주관적 안녕감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
- H13 자기자비는 주관적 안녕감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H14 긍정적 자기대화는 주관적 안녕감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 측정 도구

본 연구에서는 감정노동 대상자의 자기자비와 긍정적 자기대화, 회복탄력성, 자기통제, 직무몰입, 그리고 주관적 안녕감 간의 구조적 관계를 실증분석하기 위해 선행연구를 검토하였으며, 이를 바탕으로 연구모형과 가설을 설정하였다. 그리고 이러한 가설을 검증하기 위해 설정된 변수들의 조작적 정의와 측정 도구를 선행연구와 문헌 검토를 바탕으로 본 연구에 적합하게 문항을 구성하였다. 모든 측정문항은 7점 척도로 측정되었으며, 변수의 조작적 정의와 측정문항은 다음 Table 1과 같다.

Table 1. Operational Definition of Variables and Measurement Details

| Variable | Operational Definition | Measurement Details | References |
|--------------------|--|---|--|
| Self-compassion | A healthy self-acceptance attitude in which, when faced with pain or one's own shortcomings, one accepts one's limitations and takes Care of oneself in a balanced manner rather than criticizing oneself. | <ul style="list-style-type: none"> - Trying to treat myself with affection and care when I am having a hard time. - Trying to treat me kindly, even if something is very distressing to me. - I try to understand and accept the aspects of my personality that I do not like as they are. - Even if things are not going well, I believe that difficulties are a part of what everyone experiences. - When I feel overwhelmed by the feeling that I am lacking in some way, I try not to forget that everyone experiences such lack. - Even if I fail, I try to see it as a natural part of human life. - Trying to stay calm when your mind becomes confused. - Trying to maintain a balanced perspective even when difficult times arise. - Even if I fail at something important, I try to look at the situation from multiple angles. | Neff(2003) Kim et al. (2008) Raes et al. (2011) Brenner (2017) Kotera & Sheffield (2020) |
| Positive Self-talk | Internal or external self-talk that praises and encourages oneself. | <ul style="list-style-type: none"> - Something good happened to me. - I am happy because of what I did or said. - I'm proud of what I did. - I want to support you so that I can do well. | Hong(2002) Brinthaup et al.(2009) Mosier (2020) |

| Variable | Operational Definition | Measurement Details | References |
|-----------------------|---|--|---|
| Resilience | Ability to cope and adapt to stress or difficult situations | <ul style="list-style-type: none"> - I tend to bounce back quickly after hard times. - It does not take me long to recover from a stressful event. - I usually come through difficult times with little trouble. - I have a hard time making it through stressful events.* - It is hard for me to snap back when something bad happens.* - I tend to take a long time to get over set-backs in my life.* | Smith et al. (2008) Windle et al. (2011) |
| Self-control | Ability to control one's undesirable desires or behaviors and regulate oneself in order to adapt to the environment | <ul style="list-style-type: none"> - Even though I know it's wrong, I can't stop it myself.* - I find it difficult to break bad habits.* - I'm lazy.* - I say things that are inappropriate for the situation.* - It's difficult to concentrate.* | Tangney et al.(2004) Maloney et al.(2012) Hong et al. (2012) |
| Work Engagement | A positive and fulfilling state of mind characterized by work-related vitality, dedication, and absorption | <ul style="list-style-type: none"> - I am full of energy at work. - I feel strong and energetic when I work. - When I wake up in the morning, I want to go to work. - I am passionate about my work. - What I am doing inspires me. - I feel proud of what I do. - I feel happy when I work hard. - I am deeply immersed in my work. - When I work, I am absorbed. | Schaufeli & Bakker (2004) Schaufeli et al.(2006) Jo et al. (2020) |
| Subjective well-being | A state of contentment for a person in which pleasurable emotions are experienced regularly | <ul style="list-style-type: none"> - I am satisfied with personal aspects of my life. - I am satisfied with the relational aspects of my life. - I am satisfied with the group I belong to. - Joyful - Happy - Comfortable | Diener & Diener (1995) Seo & Koo (2011) |

* Reverse scoring questions

4. 분석결과

4.1 자료의 수집 및 표본 특성

본 연구는 연구자의 연구 수행 편의성을 고려하여 감정노동자를 대상으로 가장 많이 사용되는 편의표집법에 따라 설문지를 배포한 후 수집하여 연구를 진행하였다. 설문조사 기간은 2023년 6월 3일부터 2023년 6월 19일까지 약 2주간으로 진행되었으며, 사회복지기관을 방문하여 오프라인 조사를 실시하고, 감정노동자 커뮤니티를 활용하여 온라인 조사를 실시하였다. 설문조사 결과, 결측치 및 불성실한 응답이 포함된 45부를 제외하고 총 335부를 최종 분석 대상으로 사용하였다. 응답자의 감정노동 직군의 경우 돌봄서비스 종사자가 107명(31.9%)으로 가장 많았고, 대면

(고객)서비스 종사자는 101명(30.1%), 비대면(고객)서비스 종사자는 56명(16.7%)이었으며 공공서비스 종사자가 63명(18.8%), 기타 직군 8명(2.4%)으로 나타났다. 성별은 남자는 104명(31%), 여자는 231명(69%)으로 여성의 비율이 높은 것으로 나타났다.

4.2 측정 도구의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 측정하고자 하는 변수들의 개념을 정확하게 측정하였는지를 확인하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 주성분분석(Principal Components Analysis)을 통해 모든 측정변수들의 구성요인을 추출하고, 베리맥스(Varimax) 회전과 공통요인분석을 적용하였다. 요인적재치는 0.6이상이면 중요변수로 판단한다. KMO측도는 0.942, Bartlett의 구형성 검증 결과 0.000으로 요인분석 모형이 적합한 것으로 확인되었다. 신뢰도 검증 결과 Cronbach's Alpha 계수는 자기자비 0.911, 긍정적 자기대화 0.818, 직무몰입 0.904, 주관적 안녕감 0.881, 회복탄력성 0.871, 자기통제 0.812로 신뢰도는 모두 0.8이상 양호한 것으로 확인되었다. 본 연구의 분석 결과는 Table 2, Table 3과 같다.

Table 2. Exploratory Factor Analysis and Reliability Analysis I

| Variables | Factor Loading | | Cronbach's α |
|------------------------------------|----------------|--------|---------------------|
| | 1 | 2 | |
| Self-compassion 2 | .777 | .212 | 0.911 |
| Self-compassion 1 | .741 | .231 | |
| Self-compassion 3 | .726 | .210 | |
| Self-compassion 8 | .721 | .248 | |
| Self-compassion 7 | .721 | .229 | |
| Self-compassion 4 | .718 | .380 | |
| Self-compassion 6 | .698 | .316 | |
| Self-compassion 9 | .695 | .285 | |
| Self-compassion 5 | .633 | .360 | |
| Positive Self-talk 1 | .134 | .851 | 0.818 |
| Positive Self-talk 2 | .307 | .781 | |
| Positive Self-talk 3 | .368 | .740 | |
| Positive Self-talk 4 | .351 | .607 | |
| Eigen-value | 4.979 | 2.961 | |
| Variance(%) | 38.300 | 22.778 | |
| Kaiser-Meyer-Olkin Factor Adequacy | 0.942 | | |
| Bartlett의 Bartlett test(P-value) | 0.000 | | |

Table 3. Exploratory Factor Analysis and Reliability Analysis II

| Variables | Factor Loading | | | | Cronbach's α |
|---------------------------------------|----------------|--------|--------|--------|---------------------|
| | 1 | | 2 | | |
| Work Engagement 4 | .744 | .118 | .151 | .228 | 0.904 |
| Work Engagement 8 | .704 | .276 | .065 | .168 | |
| Work Engagement 6 | .691 | .332 | .240 | .207 | |
| Work Engagement 5 | .685 | .197 | .274 | .128 | |
| Work Engagement 9 | .660 | .214 | .055 | .321 | |
| Work Engagement 7 | .658 | .163 | .275 | .253 | |
| Work Engagement 2 | .657 | .275 | .257 | .207 | |
| Work Engagement 1 | .616 | .310 | .383 | .035 | 0.881 |
| Subjective Well-being 5 | .272 | .740 | .183 | .243 | |
| Subjective Well-being 6 | .281 | .710 | .110 | .218 | |
| Subjective Well-being 4 | .173 | .709 | .287 | .140 | |
| Subjective Well-being 2 | .349 | .608 | .275 | .278 | |
| Subjective Well-being 3 | .426 | .573 | .256 | .198 | |
| Subjective Well-being 1 | .313 | .541 | .429 | .146 | |
| Resilience 4 | .200 | .116 | .740 | .328 | 0.872 |
| Resilience 2 | .244 | .330 | .709 | .052 | |
| Resilience 1 | .251 | .441 | .699 | .018 | |
| Resilience 6 | .151 | .059 | .692 | .445 | |
| Resilience 3 | .330 | .352 | .648 | .134 | |
| Self-control 1 | .162 | .191 | .106 | .782 | 0.812 |
| Self-control 4 | .183 | .115 | .148 | .721 | |
| Self-control 2 | .162 | .053 | .204 | .685 | |
| Self-control 5 | .245 | .280 | .086 | .639 | |
| Self-control 3 | .175 | .177 | .079 | .635 | |
| Eigen-value | 4.730 | 3.632 | 3.430 | 3.352 | |
| Variance(%) | 19.706 | 15.134 | 14.292 | 13.966 | |
| Kaiser-Meyer-Olkin Factor Adequacy | 0.942 | | | | |
| Bartlett의 Bartlett test(P-value) | 0.000 | | | | |

4.3 측정 모형분석

본 연구에서는 측정모형의 적합성을 평가하기 위해 Smart PLS 4.0 통계 프로그램을 활용하여 내적 일관성 신뢰도 분석과 판별타당도 분석을 수행하였다.

검증 결과 요약하면 외부적재치는 모두 0.7이상으로 임계치를 충족하였고 개별 측정변수들의 지표 신뢰도와 AVE 값이 0.5이상으로 임계치를 충족하여 연구변수와 개별 측정변수의 집중 타당도를 확인하였다. Cronbach's Alpha, rho_A 그리고 CR은 모두 0.7이상으로 나타났으므로 연구변수들의 내적 일관성 신뢰도를 확보하였다. 마지막으로 HTMT 값은 신뢰구간에 1을 포함하지 않았으므로 연구변수들의 판별타당도가 확보한 것으로 판단하였다. 결론적으로 반영적 측정모형은 신뢰도와 타당도를 가지는 것으로 판단하였으며, 그 검증 결과를 정리하면 Table 4와 같다.

Table 4. Summary of Reflective Measurement Model Evaluation Results

| Measured variable | Convergent validity | | | Internal consistency reliability | | | Discrimination validity |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|----------------------------------|-------------|-------------|--|
| | Out loading relevance | Indicator reliability | AVE | Cron-bach's α | rho_a | CR | HTMT |
| | ≥ 0.70 | ≥ 0.50 | ≥ 0.50 | ≥ 0.70 | ≥ 0.70 | ≥ 0.70 | Confidence interval does not include 1 |
| Self-compassion 1 | 0.769 | 0.591 | 0.588 | 0.912 | 0.913 | 0.928 | Not included |
| Self-compassion 2 | 0.794 | 0.630 | | | | | |
| Self-compassion 3 | 0.748 | 0.560 | | | | | |
| Self-compassion 4 | 0.816 | 0.669 | | | | | |
| Self-compassion 5 | 0.726 | 0.527 | | | | | |
| Self-compassion 6 | 0.769 | 0.591 | | | | | |
| Self-compassion 7 | 0.755 | 0.570 | | | | | |
| Self-compassion 8 | 0.764 | 0.584 | | | | | |
| Self-compassion 9 | 0.757 | 0.573 | | | | | |
| Positive Self-talk 1 | 0.811 | 0.658 | 0.647 | 0.817 | 0.821 | 0.880 | Not included |
| Positive Self-talk 2 | 0.834 | 0.696 | | | | | |
| Positive Self-talk 3 | 0.839 | 0.704 | | | | | |
| Positive Self-talk 4 | 0.728 | 0.530 | | | | | |
| Resilience 1 | 0.837 | 0.701 | 0.664 | 0.873 | 0.877 | 0.908 | Not included |
| Resilience 2 | 0.830 | 0.689 | | | | | |
| Resilience 3 | 0.840 | 0.706 | | | | | |
| Resilience 4 | 0.805 | 0.648 | | | | | |
| Resilience 6 | 0.758 | 0.575 | | | | | |
| Self-control 1 | 0.808 | 0.653 | 0.571 | 0.812 | 0.818 | 0.869 | Not included |
| Self-controll 2 | 0.722 | 0.521 | | | | | |
| Self-controll 3 | 0.710 | 0.504 | | | | | |
| Self-control 4 | 0.760 | 0.578 | | | | | |
| Self-control 5 | 0.775 | 0.601 | | | | | |
| Work Engagement 1 | 0.765 | 0.585 | 0.599 | 0.904 | 0.907 | 0.923 | Not included |
| Work Engagement 2 | 0.797 | 0.635 | | | | | |
| Work Engagement 4 | 0.767 | 0.588 | | | | | |
| Work Engagement 5 | 0.771 | 0.594 | | | | | |
| Work Engagement 6 | 0.838 | 0.702 | | | | | |
| Work Engagement 7 | 0.768 | 0.560 | | | | | |
| Work Engagement 8 | 0.749 | 0.561 | | | | | |
| Work Engagement 9 | 0.731 | 0.534 | | | | | |
| Subjective Well-being 1 | 0.776 | 0.602 | | | | | |
| Subjective Well-being 2 | 0.825 | 0.681 | | | | | |
| Subjective Well-being 3 | 0.809 | 0.654 | | | | | |
| Subjective Well-being 4 | 0.763 | 0.582 | | | | | |
| Subjective Well-being 5 | 0.824 | 0.679 | | | | | |
| Subjective Well-being 6 | 0.762 | 0.581 | | | | | |

판별타당도는 서로 다른 잠재변수를 동일한 측정방법으로 측정한 결과값들 간에 상관관계가 거의 없거나 낮아야 함을 의미한다. 본 연구에 사용된 Fornell-Larcker Criterion 기준에 따른 판별타당도 평가 결과는 다음의 Table 5와 같다.

Table 5. Evaluation Results of Discriminant Validity According to the Fornell-Larcker Criterion

| | Positive Self-talk | Self-compassion | Self-control | Subjective Well-being | Work Engagement | Resilience |
|-----------------------|--------------------|-----------------|--------------|-----------------------|-----------------|--------------|
| Positive Self-talk | 0.804 | | | | | |
| Self-compassion | 0.665 | 0.767 | | | | |
| Self-control | 0.487 | 0.516 | 0.756 | | | |
| Subjective Well-being | 0.727 | 0.754 | 0.553 | 0.794 | | |
| Work Engagement | 0.665 | 0.650 | 0.555 | 0.738 | 0.774 | |
| Resilience | 0.550 | 0.668 | 0.490 | 0.701 | 0.649 | 0.815 |

* 대각선 진한 부분은 AVE 제곱근 값

4.4 가설검증

첫째, H1~H3 그리고 H13의 검증 결과 자기자비의 회복탄력성에 대한 표준화 경로계수는 0.542($t=10.05$, $p<0.001$), 직무몰입 0.157($t=2.562$, $p<0.5$), 자기통제 0.225($t=2.761$, $p<0.01$), 주관적 안녕감 0.27($t=4.603$, $p<0.001$)로 확인되어 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 H1~H3과 H13은 모두 채택되었다. 둘째, H4~H6 그리고 H14의 검증 결과 긍정적 자기대화의 회복탄력성에 대한 표준화 경로계수는 0.189($t=3.404$, $p<0.01$), 직무몰입 0.319($t=5.425$, $p<0.001$), 자기통제 0.215($t=3.238$, $p<0.01$), 주관적 안녕감 0.253($t=5.729$, $p<0.001$)로 확인되어 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 H4~H6과 H14는 모두 채택되었다. 셋째, H7과H8 그리고 H10의 검증 결과 회복탄력성의 자기통제 대한 표준화 경로계수는 0.222($t=3.398$, $p<0.01$), 직무몰입 0.280($t=4.663$, $p<0.001$), 주관적 안녕감 0.202($t=4.622$, $p<0.001$)로 확인되어 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 H7과H8 그리고 H10은 모두 채택되었다. 넷째, H9와 H11의 검증결과 자기통제의 직무몰입에 대한 경로계수는 0.182($t=3.791$, $p<0.001$)로 확인되어 H9는 채택되었으나, 주관적 안녕감에 대한 경로계수는 0.065($t=1.583$)로 나타나 H11은 기각되었다. 다섯째, H12의 검증 결과 직무몰입의 주관적 안녕감에 대한 경로계수는 0.227($t=4.578$, $p<0.001$)로 확인되어 H12는 채택되었다. 본 연구의 가설검증 결과는 Table 6과 같다.

Table 6. Hypotheses Testing Results

| Hypothesized Path | | | | Path Coefficient | Standard Deviation | T Value | P Value | Result |
|-------------------|--------------------|---|-----------------|------------------|--------------------|---------|----------|--------|
| H1 | Self-compassion | → | Resilience | 0.542 | 0.054 | 10.05 | 0.000*** | Accept |
| H2 | Self-compassion | → | Work Engagement | 0.157 | 0.061 | 2.562 | 0.010* | Accept |
| H3 | Self-compassion | → | Self-control | 0.225 | 0.082 | 2.761 | 0.006** | Accept |
| H4 | Positive Self-talk | → | Resilience | 0.189 | 0.056 | 3.404 | 0.001** | Accept |
| H5 | Positive Self-talk | → | Work Engagement | 0.319 | 0.059 | 5.424 | 0.000*** | Accept |

| Hypothesized Path | | | | Path Coefficient | Standard Deviation | T Value | P Value | Result |
|-------------------|--------------------|---|-----------------------|------------------|--------------------|---------|----------|--------|
| H6 | Positive Self-talk | → | Self-control | 0.215 | 0.066 | 3.238 | 0.001** | Accept |
| H7 | Resilience | → | Self-control | 0.222 | 0.065 | 3.398 | 0.001** | Accept |
| H8 | Resilience | → | Work Engagement | 0.280 | 0.060 | 4.663 | 0.000*** | Accept |
| H9 | Self-control | → | Work Engagement | 0.182 | 0.048 | 3.791 | 0.000*** | Accept |
| H10 | Resilience | → | Subjective Well-being | 0.202 | 0.044 | 4.622 | 0.000*** | Accept |
| H11 | Self-control | → | Subjective Well-being | 0.065 | 0.041 | 1.583 | 0.114 | Reject |
| H12 | Work Engagement | → | Subjective Well-being | 0.227 | 0.050 | 4.578 | 0.000*** | Accept |
| H13 | Self-compassion | → | Subjective Well-being | 0.270 | 0.059 | 4.603 | 0.000*** | Accept |
| H14 | Positive Self-talk | → | Subjective Well-being | 0.253 | 0.044 | 5.729 | 0.000*** | Accept |

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

추가적으로 특정간접효과(Specific Indirect Effect)에 대한 분석을 통해 직접관계에서 유의미한 결과가 나타나지 않았던 자기통제와 주관적 안녕감 간의 관계와 관련하여 매개효과를 검증하였다. 분석 결과는 자기통제→직무몰입→주관적안녕감에 대한 경로계수는 0.041(t=2.182, p<0.05)로 확인되었고, 자기자비→자기통제→직무몰입→주관적안녕감에 대한 경로계수는 0.009(t=2, p<0.05)로 확인되었다. 회복탄력성→자기통제→직무몰입→주관적안녕감에 대한 경로계수는 0.009(t=2.046, p<0.05)로 확인되었고, 자기자비→회복탄력성→자기통제→직무몰입→주관적안녕감에 대한 경로계수는 0.005(t=2.007, p<0.05)로 확인되었다. 자기통제와 주관적 안녕감 간의 유의한 영향이 확인된 매개효과분석 결과는 Table 7과 같다.

Table 7. Mediation Effect Verification Results

| Path | | | | | Path Coefficient | Standard Deviation | T Value | P Value | | |
|--|---|-----------------|---|-----------------------|------------------|-----------------------|---------|---------|-------|--------|
| Self-control | → | Work Engagement | → | Subjective Well-being | 0.041 | 0.014 | 2.182 | 0.014* | | |
| Self-compassion | → | Self-control | → | Work Engagement | → | Subjective Well-being | 0.009 | 0.005 | 2.000 | 0.046* |
| Resilience | → | Self-control | → | Work Engagement | → | Subjective Well-being | 0.009 | 0.004 | 2.046 | 0.041* |
| Self-compassion → Resilience → Self-control → Work Engagement → Subjective Well-being | | | | | 0.005 | 0.002 | 2.007 | 0.045* | | |

* p<0.05

5. 결 론

5.1 연구 결과의 요약

본 연구는 감정노동에 종사하고 있는 근로자들의 자기자비와 긍정적 자기대화가 주관적 안녕감에 미치는 영향을 분석하고자 회복탄력성과 자기통제, 직무몰입을 매개변수로 설정하여 각 변수간의 구조적 관계를 실증 분석하였으며 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 자기자비와 긍정적 자기대화는 회복탄력성에 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다(H1, H4). 이는 Park and Jo(2023)와 Coulson(2006)의 결과를 지지하며, 감정노동자들이 자기자비와 긍정적 자기대화 수준을 높이는 것이 회복탄력성을 향상시키는 중요한 전략 중 하나임을 확인할 수 있다. 둘째, 자기자비와 긍정적 자기대화는 자기통제에 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다(H3, H6). 이는 Adams and Leary(2007)와 Hardy et al.(2005)의 연구 결과를 지지한다. 이러한 결과는 자기자비와 긍정적 자기대화를 향상시키는 것은 감정노동자들의 자기통제 능력을 높일 수 있음을 의미한다. 셋째, 회복탄력성은 자기통제와 직무몰입, 주관적 안녕감에 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다(H7, H8, H10). 이는 Buckner et al.(2003), Song and Lee(2023), 그리고 Bae and Byun(2022)의 연구 결과를 지지한다. 이러한 결과는 회복탄력성이 자기통제 능력, 직무몰입과 주관적 안녕감을 높이는 중요한 역할을 하는 요인임을 강조한다. 넷째, 자기통제는 직무몰입에는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었고(H9), 이는 Li et al.(2021)의 연구 결과를 지지한다. 그러나 자기통제는 주관적 안녕감에는 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다(H11). 이러한 결과는 자기통제 능력을 키우는 것이 직무몰입을 촉진하는 데에는 도움이 될 수 있으나, 개인의 삶에서 주관적 안녕감의 경험을 방해할 수 있다는 것을 시사한다. 다섯째, 직무몰입은 주관적 안녕감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다(H12). 이는 Jaung and Kim(2020)의 선행연구와 맥락을 함께하며 직무에 대한 몰입은 주관적 안녕감을 충족시킬 수 있음을 의미한다. 여섯째, 자기자비와 긍정적 자기대화는 직무몰입과 주관적 안녕감 모두에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다(H2, H5, H13, H14). 이러한 결과는 Babenko et al.(2019), Karamitrou et al.(2017), Yang et al.(2022), Hardy et al.(2001)의 연구 결과를 지지하며, 이것은 자기자비와 긍정적 자기대화가 감정노동자들의 직무몰입과 주관적 안녕감을 증진시키는지에 대한 이해를 높여준다.

5.2 연구의 시사점 및 향후 연구 방향

본 연구는 자기자비와 긍정적 자기대화, 회복탄력성과 자기통제, 그리고 직무몰입과 주관적 안녕감 간의 구조적 관계를 분석하여 감정노동자의 내적 요인들 간의 영향 관계를 밝히는데 주안점을 두고 있다. 이러한 분석 결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 자기자비와 긍정적 자기대화는 회복탄력성에 긍정적 영향을 미치는 것을 확인하였다. Delaney(2018)와 Franco and Christie(2021)의 연구결과를 통하여 자기자비증제 프로그램을 통해 근로자의 자기자비 수준과 함께 회복탄력성을 높일 수 있음을 확인하였다. 선행연구와 본 연구 결과를 통하여 감정노동 현장의 실무자들은 자기자비와 긍정적 자기대화에 대한 교육 및 훈련프로그램을 개발하고 활용함으로써 감정노동자들의 회복탄력성을 강화하고, 근로자들이 보다 건강하고 지속적으로 성과를 발휘할 수 있도록 지원해야 하는 필요성에 대한 이론적 근거를 마련하였다.

둘째, 연구를 통하여 자기자비와 긍정적 자기대화를 향상시키는 것은 감정노동자들의 자기통제 능력을 향상시키기 위한 전략 중 하나로 볼 수 있다. 감정노동자들은 업무수행 시 자기통제가 필요하며, 이러한 자기통제는 직무몰입과 주관적 안녕감에 영향을 미친다. 따라서, 자기자비와 긍정적 자기대화에 주의를 기울이고 이를 향상시키는 노력을 해야 한다. 조직 또한 자기자비와 긍정적 자기대화를 향상시키기 위한 지원책을 마련해야 할 것이다. 이러한 노력은 감정노동자들의 자기통제 능력을 높여 직무에 몰입할 수 있게 도와줌으로써 조직 내에서의 성과를 증진하게 하고, 자신에 대한 통제력은 만족감으로 이어질 것으로 기대된다.

셋째, 본 연구를 통하여 자기통제가 직무몰입에는 긍정적으로 유의한 영향을 미치지만, 주관적 안녕감에는 유의한 영향을 미치지 못하는 것을 확인하였다. 이는 사회적 기대와 기준에 따라 지속적으로 자신을 통제하는 것이 따분하고 세속적이며 기쁨이 없는 삶을 살게 될 것이라고 보는 견해에 해당할 수 있다(Zabelina et al., 2007; Layton and Muraven, 2014). 감정노동자들에게 자신의 감정을 관리하고 업무에 집중하는 데에는 자기통제가 필요하고, 자기통제를 향상시키는 것은 직무몰입을 높이는 데에는 도움이 될 수 있지만 주관적 안녕감에 대한 자기통제의 영향력은 유의미하지 않을 수 있다. 그러므로 감정노동자의 주관적 안녕감을 높이기 위해서는 자기통제 외에 다른 요소들을 고려해야 함을 연구 결과를 통해 보여준다. 이에 따라 조직은 감정노동자들의 복지를 촉진하기 위한 종합적인 접근 방식을 채택해야 하며, 자기통제를 향상시키는 노력을 진행함과 동시에 다른 관련 요인들도 고려해야 한다.

넷째, 매개효과 검증 결과에서 자기통제는 직무몰입을 거쳐 주관적 안녕감으로 가는 간접효과에서 유의한 영향을 미치고 있음을 보여주었다. 이는 자기통제 요인이 직무몰입을 통해서 주관적 안녕감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로, 자기통제가 주관적 안녕감으로 가는 경로에서 직무몰입이 중요한 역할을 하고 있음을 의미한다. 따라서, 조직은 감정노동자들의 내적 통제 능력을 강화하고, 직무몰입을 촉진하는 환경을 조성함으로써 주관적 안녕감을 높일 수 있도록 노력해야 한다. 연구 결과는 감정노동 분야에서 조직의 정책 및 실무 방향을 결정하는 데 중요한 정보를 제공하며, 감정노동자들의 복지와 성과를 개선하기 위한 전략을 개발하는 데 도움이 될 것이다.

마지막으로 자기자비와 긍정적 자기대화는 직무몰입과 주관적 안녕감 모두에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다. 본 연구 결과를 통하여 자기자비와 긍정적 자기대화가 감정노동자들의 직무몰입과 주관적 안녕감을 어떻게 증진시키는지에 대한 이해를 높여주었으며, 개인과 조직에게 실증적인 정보를 제공한다. 조직은 정책 및 실무 방향을 결정하는 데에 있어 자기자비와 긍정적 자기대화와 같은 개인 내적 요소를 고려해야 할 것이며, 개인 또한 자신의 성과와 행복을 동시에 높일 수 있음을 알고 개인 차원에서도 전략을 세울 수 있어야 한다.

본 연구는 다음과 같은 한계점이 있으며, 향후 보완할 연구 방향을 제안하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 각 요인의 하위 차원 및 연관된 구성요소를 충분히 세분화하여 분석하지 않았다. 향후 연구에서는 하위 차원과 미포함 변수의 다른 구성요소를 고려하여 심층적인 실증 분석이 필요하다. 둘째, 본 연구는 횡단 연구로 한계가 있다. 따라서 향후 실험적 연구나 종단 연구를 고려하여 원인과 결과의 인과 관계를 명확히 확인할 필요가 있다. 셋째, 본 연구에서는 자기자비, 긍정적 자기대화, 회복탄력성, 자기통제, 직무몰입, 주관적 안녕감과 같은 여러 개념을 다루었지만, 외부 변수를 고려하지 않았다. 외부 변수(예: 개인 특성, 조직 문화, 외부 환경 등)의 영향을 고려하는 것이 더 포괄적인 연구설계에 도움이 될 것이다. 넷째, 연구 결과를 실무에 적용하기 위해서는 구체적인 지침이나 교육 프로그램을 개발하는 것이 필요하다. 이는 감정노동자와 관련된 조직 정책 및 지원책을 개선하는데 도움이 될 것이다. 마지막으로, 향후 연구에서는 다양한 직군과 다양한 측정 도구를 활용하여 연구 결과의 일반화 가능성을 높이는 방향으로 연구를 확장할 필요가 있다.

REFERENCES

- Adams, C. E., & Leary, M. R. 2007. Promoting self-compassionate attitudes toward eating among restrictive and guilty eaters. *Journal of Social and Clinical Psychology* 26(10):1120–1144.
- Alderson-Day, B., & Fernyhough, C. 2015. Inner speech: development, cognitive functions, phenomenology, and neurobiology. *Psychological Bulletin* 141(5):931–965.
- Allen, A. B., & Leary, M. R. 2010. Self-Compassion, stress, and coping. *Social and Personality Psychology Compass* 4(2):107–118.
- Ayala, J. C., & Manzano, G. 2014. The resilience of the entrepreneur. Influence on the success of the business, A longitudinal analysis. *Journal of Economic Psychology* 42:126–135.
- Babenko, O., Mosewich, A. D., Lee, A., & Koppula, S. 2019. Association of physicians' self-compassion with work engagement, exhaustion, and professional life satisfaction. *Medical Science* 7(29):1–8.
- Bae Dong-hoon & Sang-hae. 2022. The Mediating Effects of Resilience on the Effect of Self-Determination on Subjective Well-being of Military Soldiers. *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction* 22(10):695–713.
- Brenner, R. E., Heath, P. J., Vogel, D. L., & Crede, M. 2017. Two is more valid than one: Examining the factor structure of the Self-Compassion Scale (SCS). *Journal of Counseling Psychology* 64(6):696–707.
- Brinthaup, T. M., Hein, M. B., & Kramer, T. E. 2009. The self-talk scale: Development, factor analysis, and validation. *Journal of Personality Assessment* 91(1):82–92.
- Buckner, J. C., Mezzacappa, E., & Beardslee, W. R. 2003. Characteristics of resilient youths living in poverty: The role of self-regulatory processes. *Development and Psychopathology* 15(1):139–162.
- Chopra, K. 2012. Impact of positive self-talk. M.Ed. Thesis. University of Lethbridge.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. 2011. Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology* 64(1):89–136.
- Coulson, R. 2006. Resilience and self-talk in university students. MS thesis. University of Calgary.
- Delaney, M. C. 2018. Caring for the caregivers: Evaluation of the effect of an eight-week pilot mindful self-compassion (MSC) training program on nurses' compassion fatigue and resilience. *Plos One* 13(11):1–20.
- Deng, H., Walter, F., Lam, C. K., & Zhao, H. H. 2017. Spillover effects of emotional labor in customer service encounters toward coworker harming: A resource depletion perspective. *Personnel Psychology* 70(2):469–502.
- Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., & Cooper, C. 2010. *Coping with work stress: A review and critique*. Wiley.
- Diener, E., & Diener, M. 1995. Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology* 68(4):653–663.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. 1999. Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin* 125(2):276–302.
- Dodson, S. J., & Heng, Y. T. 2022. Self-compassion in organizations: A review and future research agenda. *Journal of Organizational Behavior* 43(2):168–196.
- Dou, K., Li, J. B., Wang, Y. J., Li, J. J., Liang, Z. Q., & Nie, Y. G. 2019. Engaging in prosocial behavior explains how high self-control relates to more life satisfaction: Evidence from three Chinese samples. *Plos One* 14(10):1–14.
- Duckworth, A. L., & Seligman, M. E. 2005. Self-discipline outdoes IQ in predicting academic performance of

- adolescents. *Psychological Science* 16(12):939-944.
- Elliot, A. J., & Thrash, T. M. 2002. Approach-avoidance motivation in personality: approach and avoidance temperaments and goals. *Journal of Personality and Social Psychology* 82(5):804-818.
- Finkel, E. J., & Campbell, W. K. 2001. Self-control and accommodation in close relationships: an interdependence analysis. *Journal of Personality and Social Psychology* 81(2):263-277.
- Franco, P. L., & Christie, L. M. 2021. Effectiveness of a one day self-compassion training for pediatric nurses' resilience. *Journal of Pediatric Nursing* 61:109-114.
- Fredrickson, B. L. 2001. The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist* 56(3):218-226.
- Fritsch, J., & Jekauc, D. 2020. Self-talk and emotion regulation. *Self-Talk in Sport* 64-76.
- George, J. M. 2014. Compassion and capitalism: Implications for organizational studies. *Journal of Management* 40(1):5-15.
- Gilbert, P. 2009. Introducing compassion-focused therapy. *Advances in Psychiatric Treatment*, 15(3):199-208.
- Hardy, J., Hall, C. R., & Alexander, M. R. 2001. Exploring self-talk and affective states in sport. *Journal of Sports Sciences* 19(7):469-475.
- Hardy, J., Hall, C. R., & Hardy, L. 2005. Quantifying athlete self-talk. *Journal of Sports Sciences* 23(9):905-917.
- Hong Hyoen-gi, Kim Hee-song, Kim Jin-ha & Kim Jong-han. 2012. Validity and Reliability Validation of the Korean Version of the Brief Self-Control Scale(BSCS). *Korean Journal of Psychology: General* 31(4):1193-1210.
- Hong Ju-young. 2022. Structural Analysis of Self-Talk, Learning Strategy and Academic Achievement. Doctoral thesis. Kyungpook National University.
- Hu, T., Zhang, D., & Wang, J. 2015. A meta-analysis of the trait resilience and mental health. *Personality and Individual Differences* 76:18-27.
- Huppertz, A. V., Hülshager, U. R., De Calheiros Velozo, J., & Schreurs, B. H. 2020. Why do emotional labor strategies differentially predict exhaustion? Comparing psychological effort, authenticity, and relational mechanisms. *Journal of Occupational Health Psychology* 25(3):214-226.
- Jaung Sook-hee & Kim Ik-gyun. 2020. The Effects of Child care Teachers' Positive Psychological Capital and Happiness on Organizational Commitment. *Journal of Education and Culture* 26(3):779-800.
- Jo Yun-seong, Hong Ah-jeong & Jeong Chae-yun. 2020. A Psychometric Investigation of the Utrecht Work Engagement Scale-9 Using the Rasch Measurement Model. *Journal of Competency Development and Learning* 15(1):111-139.
- Kahn, W. A. 1990. Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal* 33(4):692-724.
- Karamitrou, A., Comoutos, N., Hatzigeorgiadis, A., & Theodorakis, Y. 2017. A self-determination approach to understanding of athletes' automatic self-talk. *Sport, Exercise, and Performance Psychology* 6(4):340-354.
- Kemper, K. J., Mo, X., & Khayat, R. 2015. Are mindfulness and self-compassion associated with sleep and resilience in health professionals? *The Journal of Alternative and Complementary Medicine* 21(8):496-503.
- Kim Kyeong-ui, Lee Geum-dan, Cho Yong-rae, Chae Sook-hee & Lee Woo-kyung. 2008. The validation study of the Korean version of the Self-Compassion Scale: Focusing on college students. *The Korean Journal of Health Psychology* 13(4):1023-1044.
- Kotera, Y., & Sheffield, D. 2020. Revisiting the self-compassion scale-short form: Stronger associations with self-inadequacy and resilience. *SN Comprehensive Clinical Medicine* 2(6):761-769.
- Layton, R. L., & Muraven, M. 2014. Self-control linked with restricted emotional extremes. *Personality and Individual*

Differences 58:48–53.

- Li, J. B., Leung, I. T. Y., & Li, Z. 2021. The pathways from self-control at school to performance at work among novice kindergarten teachers: The mediation of work engagement and work stress. *Children and Youth Services Review* 121:1–10.
- Llorens, S., Bakker, A. B., Schaufeli, W., & Salanova, M. 2006. Testing the robustness of the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management* 13(3):378–391.
- Lodge, J., Harte, D. K., & Tripp, G. 1998. Children's self-talk under conditions of mild anxiety. *Journal of Anxiety Disorders* 12(2):153–176.
- Lyubomirsky, S. 2001. Why are some people happier than others? The role of cognitive and motivational processes in well-being. *American Psychologist* 56(3):239–249.
- Macey, W. H., & Schneider, B. 2008. The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology* 1(1):3–30.
- Maloney, P. W., Grawitch, M. J., & Barber, L. K. 2012. The multi-factor structure of the Brief Self-Control Scale: Discriminant validity of restraint and impulsivity. *Journal of Research in Personality* 46(1):111–115.
- May, D. R., Gilson, R. L., & Harter, L. M. 2004. The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 77(1):11–37.
- Mead, E. 2019. November 20. What is positive self-talk? *Positive Psychology*. Retrieved from <https://positivepsychology.com/positive-self-talk/>
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. 1997. Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues* 9(3):257–274.
- Mosier, I. T. 2020. *Coaching Yourself Through: Exploring the Relationship Between Positive Self-Talk and Resilience*. MA thesis. Southern Illinois University.
- Neff, K. D., & McGehee, P. 2010. Self-compassion and psychological resilience among adolescents and young adults. *Self and Identity* 9(3):225–240.
- Neff, K.D. 2003. Self-compassion: An alternative conceptualization of a healthy attitude toward oneself. *Self and Identity* 2(2):85–101.
- Noe, R. A., Clarke, A. D., & Klein, H. J. 2014. Learning in the twenty-first-century workplace. *Annual Reviews of Organizational Psychology and Organizational Behavior* 1(1):245–275.
- Park Yumi, & Jo Dong-hyuk. 2023. The Effects of Emotional Workers' Self-compassion on Resilience and Subjective Well-being. *The Journal of Humanities and Social Sciences* 21 14(1):3861–3876
- Paul, H., Bamel, U., Ashta, A., & Stokes, P. 2019. Examining an integrative model of resilience, subjective well-being and commitment as predictors of organizational citizenship behaviours. *International Journal of Organizational Analysis* 27(5):1274–1297.
- Payne, B. D., & Manning, B. H. 1991. Self-talk of student teachers and resulting relationships. *The Journal of Educational Research* 85(1):47–51.
- Raes, F., Pommier, E., Neff, K. D., & Van Gucht, D. 2011. Construction and factorial validation of a short form of the self compassion scale. *Clinical Psychology & Psychotherapy* 18(3):250–255.
- Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. 2010. Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal* 53(3):617–635.
- 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: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior* 25(3):293–315.

- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. 2006. The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study, *Educational and Psychological Measurement* 66(4):701-716.
- Simpson, A. V., Pina e Cunha, M., & Rego, A. 2015. Compassion in the context of capitalistic organizations: Evidence from the 2011 Brisbane floods. *Journal of Business Ethics* 130(3):683-703.
- Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P., & Bernard, J. 2008. The brief resilience scale: Assessing the ability to bounce back, *International Journal of Behavioral Medicine* 15(3):194-200.
- Song Ju-og, & Lee Yu-young. 2023. Effect of burnout on jobengagement among childcare teachers and staff:The parallel multiple mediating effect of resilience *The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education* 28(3):51-71.
- Suh Eun-kook, & Koo Jai-sun. 2011. A Concise Measure of Subjective Well-Being(COMOSWB): Scale Development and Validation. *Korean Journal of Social and Personality Psychology* 25(1):95-113.
- Tangney, J. P., Baumeister, R. F., & Boone, A. L. 2004. High self-control predicts good adjustment, less pathology, better grades, and interpersonal success. *Journal of Personality* 72(2):271-324.
- Terry, M. L., & Leary, M. R. 2011. Self-compassion, self-regulation, and health. *Self and Identity* 10(3):352-362.
- Tod, D., Hardy, J., & Oliver, E. 2011. Effects of self-talk: A systematic review. *Journal of Sport and Exercise Psychology* 33(5):666-687.
- Vohs, K. D., & Baumeister, R. F. 2016. *Handbook of self-regulation: Research, theory, and applications*. Guilford Publications.
- Wald, J., Taylor, S., Asmundson, G. J., Jang, K. L., & Stapleton, J. 2006. Literature review of concepts: Psychological resiliency. Vancouver, Canada: British Columbia University.
- Windle, G., Bennett, K. M., & Noyes, J. 2011. A methodological review of resilience measurement scales. *Health and Quality of Life Outcomes* 9(1):1-18.
- Winsler, A. 2009. Still talking to ourselves after all these years: A review of current research on private speech. In A. Winsler, C. Fernyhough & I. Montero. *Private speech, executive functioning, and the development of verbal self-regulation* 3-41.
- Wood, A. M., & Johnson, J. 2016. *The Wiley Handbook of Positive Clinical Psychology*. John Wiley & Sons.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Oerlemans, W. G., & Koszucka, M. 2018. Need for recovery after emotional labor: Differential effects of daily deep and surface acting. *Journal of Organizational Behavior* 39(4):481-494.
- Yang Kyung-uk. 2022. A Statistical Test of the Effects of Emotional Laborer Protection Institution. *Labor Policy Research* 22(3):33-66.
- Yang, C., Zhou, Y., Cao, Q., Xia, M., & An, J. 2019. The relationship between self-control and self-efficacy among patients with substance use disorders: resilience and self-esteem as mediators. *Frontiers in Psychiatry* 10:1-10.
- Yang, F. H., Tan, S. L., & Lin, Y. L. 2022. The relationships among mindfulness, self-compassion, and subjective well-being: the case of employees in an international business, *Sustainability* 14(9):1-17.
- Zabelina, D. L., Robinson, M. D., & Anicha, C. L. 2007. The psychological tradeoffs of self-control: A multi-method investigation. *Personality and Individual Differences* 43(3):463-473.

저자소개

박유미 숭실대학교 일반대학원 프로젝트경영학과 코칭심리전공 박사과정을 졸업하고, 마음을 그리는 공간을 운영하며, 덕성언어심리연구소의 치료사로 있다. 주요 관심 분야는 코칭, 미술치료, 언어치료, 심리상담 등이다.

유은진 현재 숭실대학교 프로젝트경영학과 박사과정 재학 중이며, 주요 연구 및 관심 분야는 코칭, 리더십, 복지경영, 사회복지, 서비스 운영관리 등이다.

박종우 현재 숭실대학교 경영학부 교수로 재직 중이다. 주요 관심 분야는 OM, SOM, TQM, LSCM 등이다.