

조직 내 유머행동이 개인의 적응수행과 팀원 적응수행 기여에 미치는 영향에서 직무탈진의 매개효과*

정 의 영

ORP연구소

한 태 영†

광운대학교 산업심리학과

본 연구의 목적은 개인의 유머행동이 조직구성원 자신의 적응수행과 팀 동료들의 적응수행에 미치는 영향을 검증하는 데 있으며, 이 영향 과정에 직무탈진이 매개효과를 보이는지 고찰하고자 하였다. 직무요구 충족에 필요한 심리적 자원 이론에 근거하여 친화적 유머행동과 공격적 유머행동의 개인의 적응수행 및 팀원 적응수행 기여에 대한 영향을 살펴보고, 두 유형의 유머행동과 두 유형의 적응수행 간의 관계성 사이에서 직무탈진이 매개효과를 보이는지를 포함하여 전체 과정을 검증하였다. 본 연구를 수행하기 위해서 국내 기업에서 일하는 근로자를 대상으로 유머행동과 직무탈진에 관한 설문을 수집하였으며, 조사대상자의 동료를 대상으로 조사대상자의 적응수행을 평가하도록 하였다. 전체 152명 중 동료평가 데이터 중 적절하게 수집된 118명의 데이터를 분석하였으며 매개효과 검증을 위해 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 전체 모형 분석 결과, 조직 내 친화, 공격적 유머행동이 개인의 적응수행과 팀원 적응수행 기여에 미치는 영향에서 직무탈진은 완전 매개 효과를 보였다. 친화적, 공격적 유머행동이 직무탈진에 미치는 영향과 직무탈진이 적응수행, 팀원 적응수행 기여에 미치는 영향에 대한 직접효과와 유머행동이 적응수행과 팀원 적응수행 기여에 미치는 영향에 대한 간접효과 모두 유의미하였다. 이러한 연구 결과를 토대로 본 연구의 학문적 의의와 실무적 시사점을 논하고, 제한점과 향후 연구과제에 대해 제시하였다.

주요어 : 유머행동, 친화적 유머, 공격적 유머, 직무탈진, 적응수행, 팀원 적응수행 기여

* 이 논문은 2015년도 광운대학교 교내 학술연구비 지원에 의해 연구되었음.

† 교신저자 : 한태영, 광운대학교 산업심리학과, 02-940-5426, tyounghan@kw.ac.kr

“유머 있는 사람이 일도 잘한다.” 사우스웨스트 항공사의 전 CEO 허브켈러의 경영 철학이다. 허브켈러는 fun과 management의 합성어인 funagement라는 슬로건을 내걸고 1971년 항공기 3대로 시작한 사우스웨스트 항공사를 2001년 미국 4대 항공사로 만들었으며 46년 연속 흑자, 30년 평균 주가수익률 1위 등의 실적을 보였으며(이연재, 채명신, 2008), 1998년부터 2001년까지 4년 연속 포춘지 선정 미국내 일하기 좋은 기업 10위 안의 순위를 기록했다(GPW, 2016).

한국에서 역시 유머라는 키워드로 검색을 하면 유머 손자병법, 유머 있는 사람과 일하고 싶다, 1% 리더만 아는 유머 대화법 등 비즈니스 상황에서의 유머에 대한 책, 뉴스들이 다양하게 나온다. 책과 뉴스들은 유머를 효과적인 조직생활을 위한 도구로 다루기도 하며, 성공하는 리더의 필수 소양으로 다루기도 한다. 그렇다면 이러한 현상들이 현대 조직이 유머 있는 직원들을 채용하고 상사에게 유머를 교육하며 유머사용을 장려해야 하는 이유가 될 수 있을까?

이를 분석하기 위해 조직에서 유머가 어떤 효과를 미치는지에 대한 많은 연구들이 이뤄졌다(배세정, 여경옥, 진양호, 2012; 이덕로, 김태열, 2009; Mesmer-Magnus, Glew, & Viswesvaran, 2012). 이러한 연구들에서 유머는 구성원들의 사기를 높여주고 복잡한 상황이나 갈등 상황에서 부드럽게 의사소통을 하는데 기여하며(Avolio, Howell, & Sosik, 1999), 개인의 커뮤니케이션 능력을 향상시켜준다(Cann, Zapata, & Davis, 2009). 대인관계에서 유머 사용자의 매력이 높게 인식되고(McGee & Shevlin, 2009), 리더의 유머는 효과적 리더십 발휘에 기여하며(배세정 등, 2012) 부하들의 창의성(이

덕로, 김태열, 2013), 혁신행동에도 긍정적인 영향을 미친다(정석환, 2014; 정현우, 2012). 팀 수준에서 유머는 조직원의 몰입, 팀 응집성을 향상시켜준다(Rizzo, Wanzer, & Booth-Butterfield, 1999).

조직 효과성에 대한 유머의 영향을 살펴본 연구들과 더불어 개인의 직무행동에 유머가 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구도 이루어져왔다. 하지만 대부분의 연구들이 과업수행에 초점을 두며(배세정 등, 2012; 이덕로, 김태열, 2009; Lehmann & Allen, 2014; Mesmer-Magnus et al., 2012), 전통적인 직무수행 영역 외의 다른 직무행동에 대한 연구는 맥락수행(contextual performance)에 대한 유머의 효과에 관한 연구가 제한적으로 존재한다(Javadi, Salehzadeh, & Poor, 2013).

유머와 일반 생활에서의 적응과의 관계에 대해 다룬 연구들은 존재하지만(구남웅, 최태산, 2009; 김건희, 2014), 조직 장면에서 실시된 연구가 아니며 과업행동과 관련된 적응과는 차이가 있다. 최근의 조직에서 과업이 복잡하고 역동적인 상황에서 과업수행 과정에서 적응의 중요성은 커지고 있으며(Charbonnier-Voirin, El Akremi, & Vandenberg, 2010). 유머에 관한 연구들에서 적응 또는 부적응에 관한 현상과 유머가 관련성이 있는 것으로 나타났다(Cann & Etzel, 2008; Lehmann & Allen, 2014; Mesmer-Magnus et al., 2012; Romero & Cruthirds, 2006). 이 같은 연구들을 통해 유머가 직장의 근로자가 새로운 상황에 적응하는 데에 도움을 줄 것이라 추론할 수 있다. 유머는 일상생활에서 인간관계를 부드럽게 만드는 긍정적인 의미로 받아들여지는 경우가 많기 때문에, 적응수행에 기여하는 과정을 밝히는 실증적 검증이 필요하다.

유머의 영향과정에 대해, 직무탈진을 줄여 줌으로서 유머가 적응수행에 영향을 주는 과정에 대해 추론해볼 수 있다. 유머는 직무탈진을 야기하는 스트레스를 긴장완화, 대인관계 원만성을 통해 줄여준다(Abel & Maxwell, 2002; Martin & Lefcourt, 1983). 조직 장면에서 유머의 효과성에 대해 살펴본 메타분석 연구에서도 긍정적인 유머는 탈진과 부정적인 관계를 보였다(Mesmer-Magnus et al., 2012). 또한, 탈진은 적응수행에 필요한 정서, 인지, 신체적 자원을 고갈시키는 요소로써 적응수행의 방해 요소로 나타났다(한태영, 2008).

하지만 적응수행은 최근에 부각된 개념이기 때문에 직무탈진과 개인의 적응수행과의 직접적인 관계성을 확인한 연구는 드물다. 또한, 탈진과 유머의 관계성을 확인한 기존 연구들에서 사용된 유머는 긍정적인 유머로 부정적인 유머는 다루지지 않았기에(Mesmer-Magnus et al., 2012), 유머와 탈진이 부정적인 관계를 보인다고 설명하기에는 한계가 있다. Martin, Doris, Larsen, Gray와 Weir(2003)의 연구에서 긍정적인 유머와 부정적인 유머는 적대감, 낙관성, 불안 등에서 반대의 양상을 보였다. 이는 긍정적 유머행동과 부정적 유머행동은 탈진이나 적응수행에 다른 양상의 효과를 보일 수도 있다는 점을 시사한다. 따라서 이러한 변인들을 통합적으로 다루면서 유머행동이 적응수행에 미치는 영향에 대해 살펴보는 것이 필요할 것이다.

본 연구에서는 유머행동, 직무탈진, 및 적응수행의 관계를 통합적으로 살펴보고자 한다. 이와 함께 유머행동을 긍정, 부정으로 분리하여 살펴봄으로써 유머가 조직 효과성에 주는 영향을 세부적으로 확인하고자 하며, 이 과정에서 탈진의 매개효과를 비교해 봄으로써 더

욱 적합한 설명모형을 찾고자 한다. 마지막으로 유머행동이 개인의 적응수행뿐 아니라 팀원들의 적응수행을 돕는 행동에 대한 영향을 함께 검증함으로써 개인의 요소가 팀에 어떻게 기여될 수 있는지도 확인하고자 한다.

유머행동

유머의 사전적 의미는 “남을 웃기는 말이나 행동”(국립국어원, 2016)이다. 우리는 일상생활에서 ‘그 사람은 유머러스하다’, ‘나는 유머감이 있다’ 등의 말들을 흔히 사용한다. 일상생활에서 유머란 용어는 자연스럽게 사용되지만 학문적 분야에서의 유머는 통일된 개념이 확립되지 않은 상태이다.

학자들은 유머 혹은 유머감각(sense of humor)이란 용어를 사용하였으며 다양한 정의를 내렸다. 유머감각을 유머를 생성하고 이해하며 재생산하고 기억하는 인지능력(Feingold & Mazzella, 1993)으로 보기도 하였고, 유머에 대해 가지는 긍정적인 태도(Svebak, 1996)로 보기도 하였다. Lefcourt와 Martin(2012)은 유머감각을 개인이 반대 상황에 직면했을 때 유머러스한 관점을 유지하는 방어기제로 보기도 하였다.

개념의 내용과 관련해서는 긍정적 유머뿐 아니라 부정적 유머에 대한 연구들도 이루어졌는데, Martin등(2003)은 심리적 웰빙에 대한 연구에서 누군가를 기분 좋게 하는 긍정적인 유머뿐 아니라 타인에 대한 배려가 배제된 상처와 소외감을 줄 수 있는 유머에 대해 다루며, 2가지 축으로 유머스타일을 정의 내렸다. 유머가 향하는 방향이 자신인지 타인인지, 유머의 내용이 긍정적인지 부정적인지를 나누어, 타인을 향한 긍정적 유머를 친화적 유머

(affiliative humor), 타인을 향한 부정적 유머를 공격적 유머(aggressive humor), 자신을 향한 긍정적 유머를 자기-고양적 유머(self-enhancing humor), 자신을 향한 부정적 유머를 자기-비하적 유머(self-defeating humor)로 정의하였다.

일상적인 유머 및 유머감각이 앞서 설명한 것처럼 학문적으로 전환되는 과정에서 정의가 다양하고 일관되지 않기 때문에 본 연구에서는 일상적으로 표현하는 유머감각이 아닌 행동으로 관찰되는 유머, 즉, 유머행동을 연구하고자 한다. 또한 유머가 직무행동에 미치는 영향을 연구하기 위하여 개인특성적 측면을 제외하고 다른 조직구성원들과 관련되는 측면을 반영하기 위하여 유머행동을 ‘타인을 웃기기 위해 하는 말이나 행동’으로 조작적으로 정의한다. 내용적으로는 기존의 분류연구를 반영하여 유머행동을 타인과의 좋은 관계를 쌓기 위한 행동인 친화적 유머행동과 타인을 놀리거나 의도적으로 비하 또는 공격하기 위한 행동인 공격적 유머행동으로 구분하여(예, Martin et al., 2003) 유머가 조직에 주는 영향력을 세부적으로 알아보하고자 한다.

직무 탈진

직무탈진이란 조직구성원이 스트레스를 과다하게 받음으로써 겪게 되는 심리적 경험(Schaufeli & Maslach, 1993) 혹은 정서·신체적인 고갈을 의미한다(Butcher & Heffernan, 2006). 직무탈진을 경험한 조직구성원은 자원의 고갈을 경험하게 되는데, Codes와 Dougherty(1993)는 부정적 정서를 지속적으로 경험한 개인은 생리, 정서, 정신적 고갈상태에 빠지며 정상적 상태로의 회복이 어렵다고 주장하였다.

대표적으로 사용되는 직무탈진의 구성개념

은 Maslach와 Jackson(1981)의 서비스 직군을 대상으로 한 연구에서 유래된다. 이후 Schaufeli, Maslach, Jackson과 Leiter(1996)는 서비스직을 대상으로 한 MBI를 일반직에게 적용할 수 있도록 하였으며 기존 요인들을 정서적 소진, 냉소(cynicism), 효능감 저하(diminished professional efficacy)로 수정하였다. 일반적으로 직무탈진의 세 요인이 수용되고 있지만, 이 중 자기효능감 감소가 직무탈진의 핵심개념이 아니라고 주장하는 연구들이 존재한다(김원형, 신강현, 허창구, 이종현, 2007; 이량, 김완성, 신강현, 2006; 허창구, 신강현, 양수현, 2010; Schaufeli & Bakker, 2004).

직무탈진의 원인으로는 과한 직무 요구나 역할 모호성 등이 있으며 직무탈진을 완화시키는 요소로는 사회적 지원이나 직무 자율성이 있다(Cordes & Daugherty, 1993). 탈진의 결과는 조직구성원의 이직 의도, 결근, 건강상의 문제로 나타나고 변화대처를 방해하며 업무의 질과 사기(morale)를 낮춘다(한태영, 2008; Golembiewski & Munzerider, 1988; Maslach & Jackson, 1981; Schaufeli & Bakker, 2004).

직무탈진의 속성을 스트레스의 특별한 유형으로 보기도 하며(Cords & Dougherty, 1993), 스트레스에 지속적으로 노출하여 발생하는 결과물로 보기도 한다(Schaufeli & Maslach, 1993). 조직에서 이뤄진 연구들은 대부분 유머와 탈진과 매우 연관성이 큰 스트레스와의 관계를 다루었다(김영희, 2000; 이종남, 전미향, 2006; Martin & Lefcourt, 1983, Mesmer-Magnus et al., 2012). 유머의 효과를 다룬 선행 연구들을 보면 유머는 웃음을 유발해서 주변 사람들의 긴장을 줄여주고, 당면 상황에 대해 스스로 재인식하게 만들어 어려운 상황에 효과적으로 대처하도록 만들어 스트레스를 줄여준다(Abel

& Maxwell, 2002; Talbot & Lumden, 2000).

이를 통해 유머행동과 직무탈진의 관계에 대해 추론할 수 있다. 기존 연구들에서 유머 행동은 커뮤니케이션 상황에서 표현하기 어려운 내용을 말하는데 도움을 주고(Martin & Lefcourt, 1983), 감정표현을 용이하게 만들어 줌으로써 스트레스를 줄여주었다(Graham, Papa, & Brooks, 1992). 그러므로 유머는 정서적 고갈을 피하도록 도와주고 대인관계에 덜 소극적이도록 자신의 태도와 인식을 조정함으로써 직무탈진의 가능성을 줄일 수 있다(Ziv, 1981). Mesmer-Magnus 등(2012)의 메타분석 결과에서도 조직구성원의 긍정적인 유머는 정서적 소진, 탈인격화와 부정적인 관계성을 보였다.

이러한 논리로 아래의 가설을 도출해 볼 수 있다.

가설 1. 친화적 유머행동은 직무탈진에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

한편, 친화적인 긍정적 유머가 직무탈진을 줄여준다는 연구결과는 많지만, 부정적 유머와 직무탈진과의 관계에 대해 확인한 연구는 드물었다. 하지만 공격적인 부정적 유머와 스트레스, 정신건강과의 관계를 확인한 연구들을 통해 두 변인의 관계를 추론해 볼 수 있다. Martin 등(2003)의 연구에서 공격적 유머는 개인의 웰빙과 부정적인 관계를 보였고, Kirsh, Kuiper와 Puiiper(2004)의 연구에서 또한 냉소적인 유머는 심리적 건강과 부정적인 관계성을 보였다. 이재선과 조아미(2006)의 연구에서 자기비하적 유머와 공격적 유머를 합친 비순응적 유머는 신체적 건강, 사회적 건강, 심리적 건강, 삶을 보는 태도와도 부정적인 관계를 보였으며, 비순응적 유머를 사용하는 개인은

당면 문제들에 대해 효과적으로 문제 중심적 대처를 취하기보다 정서 중심적 대처를 취했다. 즉, 부정적인 유머는 개인의 심리, 사회적 건강에 부정적인 영향을 미치며 개인이 스트레스를 효과적으로 다루지 못하게 만들었다.

또한 공격적 유머가 의사소통 중 나타나는 부정적인 행동임을 감안할 때, 의사소통 역량과 직무탈진의 관계성을 확인한 연구들을 통해서도 공격적 유머와 탈진의 관계성을 추론해 볼 수 있다. 의사소통 역량은 직무탈진을 감소시키는 영향을 미치는데(한태영, 2013), 이는 좋은 의사소통이 대인관계를 통한 심리적 자원을 확보해 주기 때문이다(Miller, Brikholt, Scott, & Stage, 1995). 이 같은 연구결과를 통해 공격적 유머 행동이 주변에 적을 만들고 대인관계를 악화시킴으로써, 심리적 자원을 부족하게 만들어 탈진을 유발할 것이라 예상해 볼 수 있다.

한편, 직무탈진에 의해서 야기되는 냉소적 태도로 공격적 유머 행동을 야기하는 역의 관계도 생각해볼 수 있다. 그러나 유머행동이 유머감각이라는 개인이 갖고 있는 고유 성격 특질에 기반을 둔 행동이라는 측면에서 개인의 유머행동을 직무상황에서 발생한 직무탈진의 선행변인으로 보는 것이 적절할 것이다. 신체적 경험이나 행동이 정서의 선행요소로 작동하는 과정을 거쳐 자신의 직무에 대한 태도에 영향을 줄 수도 있다. 예를 들어, 죄책감을 느끼는 상황에서 손을 씻기만 해도 죄책감이 줄어들고(Lee & Schwarz, 2010), 입으로 우(우)라는 소리를 내기만 해도 우울함을 느낀다(Zajonc, Murphy, & Inglehart, 1989). 이처럼 신체적 경험이나 행동을 통해 정서적 반응이 나타난다는 관점에서 공격적 유머행동은 직무탈진을 유발시키는 요소일 것이다. 이러한 행동-

정서 과정은 대인관계에서 발생하기 쉬운데, 특히 부정적 유머의 사용은 타인의 관점에서 공감하는 것을 방해하며 사용자 본인의 스트레스를 유발한다(Hampes, 2010). 결과적으로 공격적 유머행동은 대인관계에서 관계만족을 악화시키기 때문에(Cann, Davis, & Zapata, 2011), 팀 업무가 많은 현대조직에서 직무탈진을 야기할 것으로 추론할 수 있다.

종합해보면, 공격적 유머는 개인의 건강을 악화시키고, 당면 문제들에 대한 적절한 대처를 어렵게 해서 스트레스를 야기할 것이다. 또한, 주변사람들과의 관계를 악화시켜 심리적 자원의 확보를 어렵게 만들어, 직무탈진을 야기할 것이다.

가설 2. 공격적 유머행동은 직무탈진에 정적인 영향을 미칠 것이다.

적응수행

오늘날, 급속하게 변하는 환경의 영향으로 조직구성원들이 새로운 기술을 배우고 다양한 환경에 적응하는 능력은 조직 생존에 중요 요소가 되었다. 그에 맞추어 기존의 과업수행, 맥락수행에 이어 적응수행이라는 개념이 등장했다. 적응수행이란 Pulakos 등(2000)에 의해 처음 사용된 개념으로 개인이 새로운 환경이나 사건에 맞춰 자신의 행동을 변화할 수 있는 능숙함을 의미한다. 뛰어난 적응수행은 우수한 과업수행, 맥락수행과 긍정적 관계를 보인다(Johnson, 2001).

Pulakos 등(2000)은 과업수행, 맥락수행과 분리되는 개념이라 주장하며 적응수행을 (1) 비상이나 위기상황에 대처함, (2) 직무 스트레스를 다룸, (3) 창의적으로 문제를 해결함, (4) 신

체적 적응성을 발휘함, (5) 불확실하고 예측이 힘든 직무상황을 다룸, (6) 새로운 직무과제·테크놀로지와 절차를 학습함, (7) 대인관계 적응성을 발휘함, (8) 문화적 적응성을 발휘함 등의 8가지 하위차원으로 구성된 개념을 제안하였다. 초창기 자기평정으로 적응수행을 측정하던 연구에서는 8가지 차원이 구분되었지만 타인평정을 통해 적응수행을 측정한 후속 연구들에서 적응수행은 대체로 1요인 구성개념으로 확인되었다(김태홍, 한태영, 2009; 박혜진, 유태용, 2009; 한태영, 2008; Han & Williams, 2008; Pulakos, Schmitt, Dorsey, Arad, Borman, & Hedge, 2002).

Huang, Ryan, Zabel과 Palmer(2014)는 이러한 적응수행을 수동적, 능동적 측면으로 구분하여 성격과의 관련성을 살펴보았는데 수동적 적응수행은 정서적 안정성과 높은 관계성을 보였으며 능동적 적응수행은 외향성, 경험에 대한 개방성과 높은 관계성을 보여서, 적응수행이 개인특성과 관련이 있고, 개인특성이 직무환경에 반영되는 양상에 따라 다르게 나타날 수 있음을 시사하였다.

적응수행을 향상시키는 요소들에 대해, Pulakos 등(2002)은 군인들을 대상으로 한 연구에서 인지능력, 경험에 대한 개방성, 성취동기, 적응수행 효능감이 적응수행을 향상시키는 요소라고 밝혔다. 이후 이루어진 후속 연구들에서도 심리적 집합주의, 직무탈진, 정서적 안정성, 정서지능, 자기효능감, 조직변화몰입 등이 적응수행에 영향을 미치는 요소들이라고 드러났다(박혜진, 유태용, 2009; 한태영, 2008; Huang et al., 2014).

탈진과 적응적 행동과의 관계는 임상적 분야에서 개인특성으로서 적응성(adaptability)의 영향에 관해 연구하면서 먼저 다뤄졌다. 특히

학생들의 학습맥락에서 높은 적응성과 학업자신감은 탈진을 줄여주고 효과적인 학습전략을 세우는 데 긍정적으로 기여하는 것으로 나타났다(Alarcona, Eschlemana & Bowlinga, 2009). 그러나 탈진이 자기효능감을 줄이고 환경에 대한 부적응적 대응을 야기한다는 점에서 탈진이 선행변인으로도 연구되었다(Ployhart & Bliese, 2006). 이러한 관점은 주로 개인특성에 기인하거나 학습으로 터득한 자원을 많이 확보할 때 보다 적극적인 행동을 한다는 관점에 입각한다. 특히 직무상황에서 자원을 많이 요구하는 조직변화의 상황이나 팀내 구성원간 교류가 이루어지는 상황에서 직무탈진을 야기하는 직무자극은 적응적 행동이나 창의성에 영향을 주는 것으로 나타난다(Ghitulescu, 2013; Ohly & Fritz, 2010). 이렇게 볼 때, 적응성 및 적응적 개인특성 - 탈진 - 적응수행은 자원의 보존이나 보강을 통해 순환적 관계가 있다고 볼 수 있다.

적응수행과 관련되는 다른 직무수행 변인들과의 관계를 살펴보면, 직무탈진은 고객 서비스 제공 의지와 고객에 대한 배려를 감소시켰고(서문식, 김상희, 2002) 조직몰입을 감소시켰으며(Lee & Ashforth, 1996; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001), 이직과 결근을 유발했다(Parker & Kulik, 1995). 또한 콜센터 직원의 서비스 복구 행동과 같은 능동적 행동에도 직무탈진이 영향을 준다(Rod & Ashill, 2009).

이렇듯 직무탈진은 조직효과성에 부정적인 영향을 미치는데, 이는 직무탈진이 직무자원을 고갈시켜 발생된 결과로 볼 수 있다(한태영, 2008). 직무자원이란 직무상 요구에 조직구성원이 효과적으로 대처하게 만드는 맥락적인 요소인데(Demerouti, Bakker, Nachreier, & Schaufeli, 2001), 충분한 직무자원은 적응적 전

략을 만들어 내서 결과적으로 직무탈진이 직무수행과 관련된 행동을 손상시키는 것을 막아줄 수 있다(Parasuraman & Hansen, 1987).

위의 연구들을 종합해 보면, 직무나 대인관계 상에서 변화가 발생하면 조직구성원은 이에 대응해야 한다는 직무요구를 느끼는데, 직무자원이 충분하다면 변화에 걸맞은 적응수행을 보일 수 있을 것이다. 하지만 직무요구가 조직구성원이 가진 직무자원이 부족해서 직무탈진을 경험한 경우, 탈진은 적응수행에 필요한 신체적, 인지적, 정서적 자원의 확보를 어렵게 만들어 원만한 적응수행에 방해요소가 작동할 것이다. 이러한 논리로 아래의 가설을 도출할 수 있다.

가설 3. 직무탈진은 개인의 적응수행에 부정적인 영향을 줄 것이다.

팀원 적응수행 기여

현대 조직은 대부분 개인 단위가 아닌 팀 단위로 과업을 수행한다. 조직에서 좋은 성과를 내기 위해서는 개인 스스로 좋은 수행을 보이는 것과 더불어 팀이 좋은 성과를 내도록 유도해야 한다. 그렇기에 급속하게 변화하는 환경에 잘 대응하여 좋은 성과를 내기 위해서는 개인이 적응수행을 보이는 것과 함께 팀 수준에서도 적응수행을 보이는 것이 필요할 것이다. 팀이 적응수행을 발휘하는데 도움을 주는 팀원의 행동은 이러한 팀수준 적응수행의 개인수준 조건일 수 있다. 본 연구에서는 조직구성원 개인의 행동에 초점을 두면서, 개인이 자신의 직무역할에 대응하는 적응수행과 함께 팀원들이 적응수행을 하도록 도움을 주는 팀원 적응수행 기여를 다루고자 한다.

팀원 적응수행 기여는 타인을 지향하는 행동이라는 측면에서 맥락수행과 유사한 면이 있지만, 초점이 되는 행동과 수행의 범위에서 차이가 있다. 즉 맥락수행은 주변 사람과 조직을 돕는 일반적인 행동인 반면에, 팀원 적응수행 기여는 주변의 팀원이 인지적 대처(예, 창의적 문제해결)와 정서적 대처(예, 긴급한 상황이나 불확실성에 대응) 같은 적응적 행동을 하도록 적극적으로 돕는 수행이라고 할 수 있다.

직무탈진은 적응수행과 마찬가지로 팀원 적응수행 기여에도 부정적인 영향을 줄 것이다. 직무탈진을 경험한 조직구성원은 조직몰입이 감소하는데(Lee & Ashforth, 1996; Maslach et al., 2001), 이러한 몰입의 감소는 해당 구성원이 팀원을 돕는 행동을 감소시킨다(Ng & Feldman, 2011). 즉, 직무탈진을 경험한 조직구성원이 몰입 등의 감소로 인해 팀원들을 돕고자하는 동기를 상실할 것이다. 또한 직무탈진은 적극적, 예방적인 대응과 부적 관계를 보였는데(Lee & Ashforth, 1996; Mostert & Joubert, 2015), 직무탈진을 경험하는 구성원은 직무에 대한 적극성이 떨어지기 때문에 즉각적인 대응이나 상황의 변화를 주변에 전파하면서 효과적으로 대응하는 행동이 줄어들 것이다. 이러한 현상은 개인 자신의 역할에 대한 적응수행과 마찬가지로 좋은 수행을 위해 팀원들을 돕고 싶어도 탈진으로 인한 자원의 고갈로 팀의 적응수행에 파급효과를 만드는 것이 어렵기 때문에 나타날 수 있다. 이러한 논리로 아래의 가설을 도출해 볼 수 있다.

가설 4. 직무탈진은 팀원 적응수행 기여에 부정적인 영향을 줄 것이다.

유머와 성과간의 관계에 대한 많은 연구들이 있지만(배세정 등, 2012; 이덕로, 김태열, 2009; Lehmann & Allen, 2014; Mesmer-Magnus et al., 2012), 유머에 대한 조작적 정의가 명확하지 않아서 성과에 미치는 과정을 세부적으로 설명하기 어려운 면이 있으며, 대부분 과업수행에 초점을 두었고 적응수행과의 관계를 본 연구는 없었다. 유머와 적응의 관계성에 대해 다른 연구들은(구남웅, 최태산, 2009; 김건희, 2014) 조직 상황이 아닌 일반 상황에서의 적응을 다루었기 때문에 한계가 있다. 수행의 다른 차원인 맥락수행과 유머의 관계를 본 연구도 존재하지만(Javadi et al., 2013) 유머가 어떤 과정을 거쳐서 맥락수행에 영향을 미치는지에 대해서는 충분히 설명하지 못하였다. 유머가 성과에 영향을 미치는 과정을 설명한 Lehmann과 Allen(2014)의 연구에서, 유머행동은 팀 미팅에서 커뮤니케이션을 원활하게 하며 의견교류를 활발하게 만들고 창의적인 해결책을 도출하는데 기여해 팀 성과를 높여주었다. 하지만 해당 연구 또한 팀 성과에 대한 유머의 효과를 직접적으로 확인한 연구로서, 개인의 유머행동이 팀원의 수행을 촉진하는 개인의 행동을 설명하지는 않았다.

앞서 논의한 대로 기존 연구들에서 긍정적인 유머는 직무탈진을 줄여주었으며, 직무탈진은 개인이 변화에 대응하기 위해 원활한 적응수행을 하는 것, 팀원들의 적응수행을 돕는 것 모두를 방해할 것이다. 한태영(2008)은 개인은 변화에 적응하기 위해 필요한 정서적, 인지적, 신체적 자원을 사용해야 하는데 직무탈진을 경험한 개인은 이미 자원이 고갈되어 제대로 적응을 할 수 없다는 논리로 직무탈진이 적응수행에 부정적인 영향을 미치는 과정을 설명하였다. 이때 친화적 유머행동은 스트

레스를 효과적으로 다루고 정서적 자원을 회복하게 함으로써, 공격적 유머행동은 스트레스를 효과적으로 다루지 못하게 하고 정서적 자원을 고갈시킴으로써 직무탈진을 야기할 것이고, 이는 개인의 원활한 적응수행과 팀원들의 적응수행을 돕는 행동 모두를 어렵게 할 것이다. 즉, 유머행동이 직무탈진에 영향을 줌으로써 적응수행에 간접적인 효과를 미칠 것이다.

가설 5-1. 직무탈진은 친화적 유머행동과 개인의 적응수행의 관계를 매개할 것이다.

가설 5-2. 직무탈진은 친화적 유머행동과 팀원 적응수행 기여의 관계를 매개할 것이다.

가설 6-1. 직무탈진은 공격적 유머행동과 개인의 적응수행의 관계를 매개할 것이다.

가설 6-2. 직무탈진은 공격적 유머행동과 팀원 적응수행 기여의 관계를 매개할 것이다.

지금까지 제시한 가설을 종합한 연구모형은 그림 1과 같다.

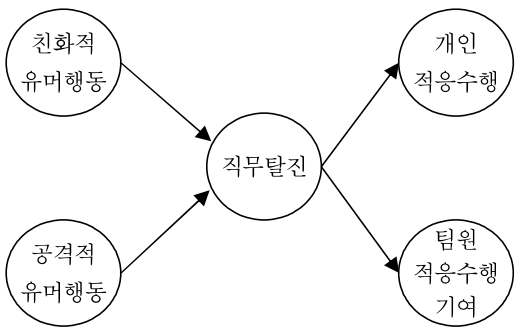


그림 1. 완전매개 모형(연구모형)

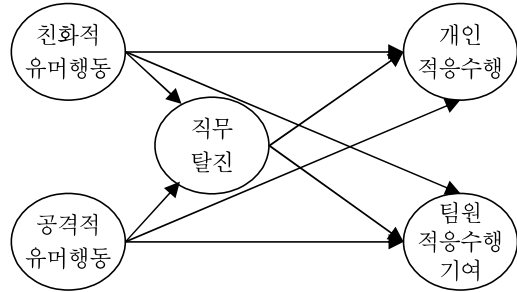


그림 2. 부분매개 모형(경쟁모형)

방 법

연구대상 및 방법

본 연구에서는 지속적인 변화가 발생하여 적응수행을 발휘할 수 있으며, 팀 내에서 동료와 상호작용을 통해 업무를 수행하여 유머행동이 가능한 성인 직장인을 연구 대상으로 선정하였다. 이러한 이유로 정형화되고 반복적인 작업만을 수행하는 단순 생산직이나 혼자서 업무를 수행하는 영업직을 제외하였다. 따라서 설문 응답에 동의한 180명 중 해당 조건에 부합하는 152명을 대상으로 설문을 실시하였다. 유머행동과 직무탈진에 대한 측정은 자기보고식으로 실시하였고, 개인의 적응수행과 팀원 적응수행 기여에 대한 측정은 동료평가를 통해 실시하였다. 설문 응답에 동의한 응답자와 응답자의 동료에게 다른 URL을 배포하여 자료를 수집하였으며, 자기보고식으로 응답한 응답자에게는 자신의 이니셜과 나이를, 동료평가를 하는 응답자는 평정대상의 이니셜과 나이를 기입하도록 하여 자기보고 자료와 동료평가 자료의 짝을 맞추었다. 모든 설문은 온라인으로 수집하였으며, 총 152부의 응답 중 불성실한 응답과 자기평정과 동료평정의

짜이 맞지 않는 34부를 제외한 118부(78%)를 분석에 사용하였다.

측정 도구

유머행동

본 연구에서는 Martin등(2003)이 개발한 유머스타일 척도에서 타인에 대한 유머스타일들을 직장인들을 대상으로 사용할 수 있도록 수정, 보완하여 사용하였다. 본 논문에서 다루는 변인은 대인관계에서 나타나는 유머행동으로 조작적으로 정의하였기 때문에 자기를 향하는 요소인 자기고양적, 자기비하적 유머는 제외하고, 개념이 유머행동임을 감안하여 자신에 대한 자기고양적, 자기비하적 유머는 제외하고 타인에 대한 긍정, 부정적 요소인 친화적 유머 8문항과 공격적 유머 6문항을 사용하였으며 신뢰도는 .90과 .74로 안정적이었다. 친화적 유머의 대표 문항으로는 “나는 가까운 동료들과 농담을 주고받고, 자주 웃는다.”가 있고 공격적 유머의 대표 문항으로는 “나는 맘에 들지 않으면 그 사람을 놀리고 끌어내리기 위해 유머를 사용한다.”가 있으며 Likert 5점 척도(1=전혀 아니다, 5=매우 그렇다)를 이용하였다.

친화적 유머와 공격적 유머 모두 단일요인으로 도출되었기 때문에 구조방정식 모형에 사용하기 위해 문항 묶음(item-parceling) 방식을 사용하였다. 항목묶음 방법은 Little, Cunningham, Shahar과 Widaman(2002)이 제안한 방법 중 도출된 묶음들 간의 균형을 유지하는 방법을 사용하였다. 3개의 지표를 도출하는 방법을 사용했다. 문항 묶음을 통해 도출된 지표들의 신뢰도는 친화적 유머 .91, 공격적 유머 .73으로 기존의 신뢰도와 유사했으며 안

정적이었다.

직무탈진

Schaufeli등(1996)이 개발한 일반직 대상 MBI-GS를 수정, 보완하여 사용하였다. 해당 척도가 효능감 저하, 소진, 탈인격화로 구성되어 있지만, 긍정심리학이 등장하며 탈진의 반대개념으로도 논의되는 직무열의가 대두되면서(Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris, 2008; Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002), Schaufeli와 Bakker(2004)는 탈진과 직무열의를 함께 다룬 연구에서 자기효능감은 탈진의 하위요소보다 직무열의의 하위요소로 보는 것이 더 적합하다고 하였다. 탈진의 하위 요인들 간의 관계성을 확인한 Lee와 Ashforth (1996)의 메타분석에서도 정서적 소진과 탈인격화의 상관은 .64로 상당히 높은 반면에, 정서적 소진과 자기 효능감의 상관은 -.33, 탈인격화와 자기 효능감의 상관은 -.29로 비교적 낮았다. 또한 해당 연구에서 효능감 저하는 정서적 소진과 탈인격화에 비해 직무요구와 자원, 행동·정서적 결과물과도 적은 관계성을 보였다. 이는 직무열의와 직무탈진이 반드시 긍정, 부정적인 반대 요소로 설명되기 어려우며(Bakker et al., 2008), 긍정적인 요소인 직무열의에는 자기 효능감이 포함되는 것이 적절하지만 부정적 요소인 직무탈진에 자기 효능감 저하가 포함되는 것은 적절치 않을 수 있다는 추론을 가능하게 한다.

위와 같은 최근의 직무탈진에 관한 구성개념의 논의를 반영하여 본 연구에서는 정서적 소진과 탈인격화 요인만을 사용하였다. 또한 유머행동이 적응수행에 미치는 영향을 설명하는 과정에서 정서적인 측면이 주로 개입되는 가설의 논리를 반영하여 탈진의 정서적인 측

면에 초점을 두는 것이 적절하다는 판단으로 효능감 저하는 척도에서 제외하였다.

정서적 소진의 대표 문항으로는 “나는 하루 일과가 끝날 때면 녹초가 되는 것 같다.”가 있으며 탈인격화의 대표문항으로는 “나는 지금 맡은 일에 대한 기여도에 회의적이다.”가 있다. 정서적 소진 4문항, 탈인격화 4문항을 사용하였으며 유머행동과 마찬가지로 응답자 본인의 자기보고식 평정으로 자료를 수집하였고 Likert 5점 척도(1=전혀 아니다, 5=매우 그렇다)를 이용하였다. 전체 요인의 내적 일치도 계수(Cronbach's α)는 .86으로 안정적이었으며, 정서적 소진 .88, 탈인격화 .82로 두 신뢰도 계수 모두 연구에 사용하기에 적합한 수준으로 도출되었다.

개인의 적응수행

개인의 적응수행 정도를 측정하기 위해 Charbonnier-Voirin 등(2010)이 Pulakos 등(2000)이 정의한 적응수행 개념을 바탕으로 개발한 문항을 타인평정에 맞게 변안, 수정하여 사용하였다(Cronbach's $\alpha = .92$). 하위요인은 긴급하고 예측이 힘든 상황을 다룸 4문항(예, 이 사람은 문제를 해결하기 위해 신속하게 효과적인 행동을 취한다; Cronbach's $\alpha = .85$), 직무 스트레스를 다룸 3문항(예, 이 사람은 짧은 시간에 많은 결정을 내려야 하는 상황에서도 평정을 유지한다; Cronbach's $\alpha = .76$), 학습 등을 통해 창의적으로 문제를 해결함 6문항(예, 이 사람은 기존의 방식을 따르기보다 획기적인 해결책을 도출하여 문제를 해결한다; Cronbach's $\alpha = .88$), 대인관계 적응성을 발휘함 4문항(이 사람은 성과향상을 위해 업무상 만나는 사람들과 긍정적인 관계를 쌓는다; Cronbach's $\alpha = .85$)으로 총 17개 문항으로 측정했으며 대표

문항으로는 “이 사람은 문제를 해결하기 위해 신속하게 효과적인 행동을 취한다.”, “이 사람은 짧은 시간에 많은 결정을 내려야 하는 상황에서도 평정을 유지한다.”, “이 사람은 기존의 방식을 따르기보다 획기적인 해결책을 도출하여 문제를 해결한다.”, “이 사람은 프로젝트나 업무에 참여함으로써 변화를 예측하고 대응한다.”, “이 사람은 성과향상을 위해 업무상 만나는 사람들과 긍정적인 관계를 쌓는다.”가 있다. Likert 5점 척도(1=전혀 아니다, 5=매우 그렇다)를 이용하였으며 수행의 자기평정이 가지는 문제점과 동일방법편향(common method biases)을 차단하기 위해 연구대상의 팀 동료가 설문에 응답하였다.

팀원 적응수행 기여

개인의 적응수행과 같은 문항을 사용할 경우 응답자인 팀 동료가 개인의 적응수행과 팀원 적응수행 기여를 동일한 개념으로 파악하게 되는 문제가 발생할 수 있기 때문에 개인의 적응수행과는 다른 문항을 사용하여 측정을 실시하였다. Pulakos 등(2000)의 적응수행틀을 기반으로 한태영(2008)이 개발한 문항을 활용하여, 기여도에 대해 묻는 문항으로 변환하여 사용하였다. 개인의 적응수행을 측정한 기존 척도의 경우 창의적으로 문제를 해결함, 불확실한 상황에 대응함, 긴급한 상황에 대응함, 직무 스트레스를 다룸, 등 총 4가지 요인으로 구성되어 있다. 하지만 수집된 데이터로 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 팀원 적응수행 기여는 2가지 요인으로 구분되었다. 즉, 창의적으로 문제를 해결하는 측면과 불확실하고 스트레스 상황에서의 기여하는 측면으로 구분되어, 동료의 창의적 문제해결에 도움을 주는 행동과, 스트레스를 받는 상황에 대처하는데

도움을 주는 행동으로 구분되는 구조를 보여 주었다. 그렇기 때문에 창의적으로 문제를 해결함을 ‘인지적 적응수행 기여’라는 요인으로, 불확실한 상황, 긴급한 상황, 스트레스를 다루는 부분에서 도움을 주는 차원은 ‘정서적 적응수행 기여’라는 요인으로 볼 수 있었다.

대표 문항으로는 “(이 사람은 동료팀원들이) 업무에서 겪는 긴급한 상황에서, 일에 집중하고 침착함을 유지하는 것에...”, “(이 사람은 동료팀원들이) 일이 많거나 빠박한 스케줄에서 냉정함을 유지하는 것에...” 등을 발화문항으로 하여, Likert 5점 척도(1=전혀 도움이 안 된다, 5=매우 도움이 된다)로 응답하도록 하였다. 개인의 적응수행과 마찬가지로 연구대상의 팀 동료가 설문에 응답하였다. 전체 문항의 신뢰도는 .90으로 안정적이었으며 인지적 적응수행 기여의 신뢰도는 .85, 정서적 적응수행 기여의 신뢰도는 .90으로 분석에 사용하기에 적합한 수준으로 보였다. 각 요인별 평균을 구조방정식에 모형에 사용하였다.

분석과정

본 연구에서 설정한 가설을 확인하기 위해 SPSS 18.0과 AMOS 20.0 프로그램을 사용하였다. 먼저 SPSS를 이용하여 분석 대상의 인구통계학적 특성을 분석하였고, 설문문항의 신뢰도 및 타당도를 검증하기 위해 신뢰도 분석과 요인분석을 실시하였다. 이후 기술 통계 및 상관 분석을 실시하여 변인들 간 상호연관성을 확인한 이후 AMOS를 이용한 구조방정식검증을 통해 모델 적합도를 확인하였다. 마지막으로 각 변인들 간의 직접효과의 유의성과 적응수행에 대한 친화, 공격적 유머행동의 간접효과의 유의성을 검증하기 위해 부트스트랩(bootstrap) 분석을 실시하였다.

결 과

기술통계 및 상호상관계수

가설 검증에 앞서 수집된 데이터의 전반적인 의미를 알아보기 위해 기술통계 및 상관분석을 실시하였으며 표 1에 제시하였다.

수집된 표본 중 남성은 69명(58.5%), 여성은 49명(41.5%)으로 평균 나이는 31.36세(SD=5.82)였다. 직급은 사원급 55명(64.6%), 주임급 18명(15.3%), 대리급 20명(16.9%), 과장급 7명(5.9%), 부장급 9명(7.6%), 기타 9명(7.6%)이었다.

상관분석을 통해 기존 가설과 유사한 관계성을 확인할 수 있었는데, 친화적 유머가 탈진과 부적인 관계성($r=-.31, p<.05$)을 보이는 것을 봤을 때 친화적 유머행동이 탈진을 줄여 줄 것이라고 예상해 볼 수 있다. 또한, 탈진은 개인의 적응수행($r=-.25, p<.01$)과 팀원 적응수행 기여($r=-.20, p<.05$) 모두와 부적 상관을 보였는데, 이를 통해 탈진의 발생이 본인 스스로 적응수행을 하는 데에도, 팀원들의 적응수행을 돕는 부분에서도 방해가 된다는 기존의 가설을 지지해주는 결과가 도출될 것이라고 예상할 수 있다.

전체모형 검증

연구모형의 적합도를 검증하기 위해 AMOS를 사용하여 구조방정식 분석을 실시하였다. 먼저, 유머행동이 적응수행과 팀원 적응수행 기여에 탈진을 통해 간접적으로 영향을 주는 완전매개모형과 유머행동이 적응수행과 팀원 적응수행 기여에 탈진을 통해 간접적 영향을 줄과 동시에 직접적으로도 효과를 준다는 부분매개 모형 중 어느 모형이 더 적합한지 비

표 1. 변수들의 평균, 표준편차, 신뢰도 및 상호상관

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 성별	-							
2. 직급	-.29**							
3. 나이	-.47**	.52*						
4. 친화적 유머	-.05	-.02	-.16	(.90)				
5. 공격적 유머	-.12	-.08	-.14	-.01	(.74)			
6. 직무탈진	.30*	-.10	-.09	-.31*	.14	(.86)		
7. 개인 적응수행	-.07	.20*	.06	.03	-.12	-.25**	(.92)	
8. 팀원적응수행기여	-.05	.21*	.05	.03	-.04	-.20*	.79**	(.90)
평균	-	-	31.36	3.81	2.21	2.75	3.62	3.69
표준편차	-	-	5.82	.69	.67	.78	.61	.63

주. N=118, * $p < .05$, ** $p < .01$; 괄호 안은 신뢰도 계수 Cronbach's α ;

성별: 남자=0, 여자=1, 직급: 사원=0, 주임급=1, 대리급=2, 과장급=3, 부장급=4, 기타=5

교해 보았다.

친화적 유머행동과 공격적 유머행동이 직무탈진을 통해 2가지 적응수행에 영향을 미치는 완전매개 모형의 적합도는 $\chi^2(71)=116.96$, RMSEA=.074, GFI=.89, CFI=.94, TLI=.92 이었으며, 두 유머행동 모두가 적응수행과 팀원 적응수행 기여에 직접적으로도 영향을 준다는 부분매개 모형의 적합도는 $\chi^2(67)=113.86$, RMSEA=.077, GFI=.89, CFI=.94, TLI=.92 이었다. 두 모형 모두 적합도 지수에서 CFI, TLI가 .9 이상으로 학계의 허용수준을 충족하였다(홍세희, 2000). RMSEA 또한 .08 이하로 적절한 수준을 보였다. RMSEA는 비중심적 χ^2 분포를 바탕으로 모형의 적합도를 보여주는 수치로, 다른 적합도 수치와는 다르게 수치가 낮을수록 좋은 적합도를 나타내며 표본의 수에 영향을 받지 않는다는 장점을 갖는다. RMSEA가 .05 이하이면 좋은 적합도라 판단하고, .08이하

이면 괜찮은 적합도, .10 이하이면 보통 적합도, .10이하이면 나쁜 적합도라 판단한다(Browne & Cudeck, 1993). GFI는 .89로 허용되는 적합도의 기준인 .9에 조금 미치지 못하지만 GFI가 표본크기에 영향을 받는 적합도 지표라는 점에서(Bollen, 1990) 본 연구의 표본수가 비교적 적다는 점이 영향을 준 것으로 판단할 수 있다.

두 모형 중 어떤 모형이 더 적합한지 판단하기 위해 카이제곱 검증을 실시한 결과를 통해 완전매개 모형에 비해 부분매개 모형이 유의미하게 좋은 모형이 아니라는 것을 알 수 있었다($\Delta\chi^2(4) = 3.1, p = .54$). 부분매개 모형이 완전매개 모형보다 유의미하게 좋은 적합도를 보이지 않기 때문에, 상대적으로 간명한 완전매개 모형이 본 연구를 설명함에 있어 보다 적절하다고 할 수 있다. 적합도 지수 중 RMSEA에서도 완전매개 모형이 더 양호한 값을 보이는

표 2. 완전매개모형과 부분매개모형의 모델 적합도

모형	χ^2	df	p	RMSEA	GFI	CFI	TLI	$\Delta\chi^2$	Δdf
완전매개 모형	116.96	71	.00	.074	.89	.94	.92	-	-
부분매개 모형	113.86	67	.00	.077	.89	.94	.92	3.1	4

것을 확인할 수 있었다(표 2).

이러한 결과를 통해 적응수행에 대한 유머 행동의 영향을 탈진의 매개효과로 설명하는 데에는 상대적으로 간명한 완전매개 모형을 사용하는 것이 부분매개 모형을 사용하는 것보다 더 적합하다고 할 수 있다.

직접효과 및 매개효과 검증

연구모형의 직접효과와 간접효과의 유의미성을 판단하기 위해 부트스트랩 분석을 실시하였다(표 3). 개인 적응수행과 팀원 적응수행 기여 모두 적응수행이라는 준거변인을 기반으로 하며 동료평가라는 평정상의 문제로 인해

발생하는 오류를 막기 위해 MI값을 기반으로 두 변인의 오류간 상관을 추가하였다.

친화적 유머행동이 직무탈진으로 가는 경로($\beta=-.36, p<.01$)는 정적으로 유의미한 결과를 보였고, 공격적 유머행동이 직무탈진으로 가는 경로($\beta=.31, p<.01$)는 부적으로 유의미한 결과를 보였다. 두 경로 모두 가설과 일치하였고, 이로써 가설 1, 가설 2는 지지되었다. 직무탈진이 개인적응수행으로 가는 경로와($\beta=.30, p<.01$), 팀원 적응수행 기여로 가는 경로($\beta=-.25, p<.05$) 또한 모두 부적으로 유의미하게 도출됨으로써 직무탈진이 개인의 적응수행과 팀원 적응수행 기여에 부정적인 영향을 미친다는 가설 3, 가설 4도 지지되었다.

표 3. 직접효과와 간접효과 검증을 위한 부트스트랩 분석 결과

효과	경로	β	SE	95% CI	
				하한	상한
직접효과	친화적 유머 → 직무 탈진	-.36**	.08	-.52	-.20
	공격적 유머 → 직무 탈진	.31**	.12	.03	.50
	직무 탈진 → 개인 적응수행	-.30**	.10	-.49	-.11
	직무 탈진 → 팀원 적응수행 기여	-.25*	.10	-.45	-.06
간접효과	친화적 유머 → 직무 탈진 → 개인 적응수행	.11*	.04	.04	.20
	친화적 유머 → 직무 탈진 → 팀원 적응수행 기여	.09*	.04	.02	.19
	공격적 유머 → 직무 탈진 → 개인 적응수행	-.09*	.05	-.21	-.02
	공격적 유머 → 직무 탈진 → 팀원 적응수행 기여	-.08*	.04	-.19	-.01

주. 부트스트랩 표집은 2000회 실시함. 추정치는 표준화된 자료임

* $p<.05$, ** $p<.01$

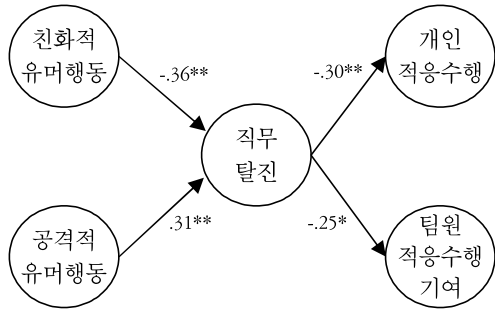


그림 3. 완전매개 모형(연구모형)의 경로계수
 주. * $p < .05$, ** $p < .01$; 제시된 수치는 표준화된 계수임

간접효과를 확인하기 위한 부트스트랩 분석 결과 친화적 유머 → 직무 탈진 → 개인 적응수행 경로의 간접효과는 .11로 95%신뢰구간(.04, .2)에 0을 포함하지 않았으며 친화적 유머 → 직무 탈진 → 팀원 적응수행 기여의 경로의 간접효과 또한 .09로 95% 신뢰구간(.02, .19)에 0을 포함하지 않았다. 이는 친화적 유머행동이 개인의 적응수행과 팀원 적응수행 기여에 긍정적인 간접효과를 보일 것이라는 가설 5-1과 5-2를 지지하는 결과이다.

공격적 유머 → 직무 탈진 → 개인 적응수행의 경로의 간접효과는 -.09로 95%신뢰구간(-.21, -.02)에 0을 포함하지 않았고, 공격적 유머 → 직무 탈진 → 팀원 적응수행 기여의 간접효과 또한 -.08로 95%신뢰구간(-.19, -.01)에 0을 포함하지 않았다. 이는 공격적 유머행동이 개인의 적응수행과 팀원 적응수행 기여에 부정적인 간접효과를 미칠 것이라는 가설 6-1과 6-2를 지지해 주었다.

논 의

본 연구의 목적은 유머행동이 개인의 적응

수행과 팀원들의 적응수행을 돕는 행동에 미치는 영향을 직무탈진의 매개효과를 통해 통합적으로 살펴보는 것이다. 이를 위해서 행동으로써의 유머를 타인에 대한 긍정적인 친화적 유머, 부정적인 공격적 유머로 나누었고 유머행동들이 직무탈진을 통해 자신의 적응수행과 팀원들의 적응수행에 기여하는 정도에 직 간접적으로 어떻게 영향을 주는지에 대해 확인해 보았다. 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

먼저, 유머행동은 직무탈진에 유의미하게 영향을 미쳤다. 친화적 유머행동은 직무탈진에 부적인 영향을 미쳤고($\beta = -.36, p < .01$) 공격적 유머는 직무탈진에 정적인 영향을 미쳤다($\beta = .31, p < .01$). 친화적 유머는 탈진에 부정적인 영향을 미쳤는데, 이는 기존 메타분석 결과(Mesmer-Magnus et al., 2012)와 일치하며 유머가 긴장을 완화시키고 개인이 어려운 상황에 효과적으로 대처하는데 도움을 주어 탈진을 줄여준다는 연구가설을 지지해 주었다.

긍정적인 유머행동이 스트레스나 탈진을 줄여준다는 연구결과는 많았지만, 공격적 유머가 스트레스나 탈진을 야기한다는 연구는 없었다. Martin 등(2003)의 척도개발 연구에서도 부정적 유머 중 자신을 향한 자기 비하적 유머는 부정 정서나 불안, 자기효능감, 웰빙, 친밀함 등과의 관계에서 긍정적 유머인 친화적 유머나 자기 고양적 유머와 반대의 관계성을 보였지만, 공격적 유머는 자기 비하적 유머와 달리 긍정적 유머들과 일관된 관계성을 보이지 않았다. 하지만 Martin(2003)의 연구에서 공격적 유머가 원만성과 부적인 관계를 보인다는 것을 참고했을 때($r = -.59, p < .001$), 본 연구에서 추론한대로 공격적 유머가 주변의 대인 관계를 나쁘게 함으로써 정서적 자원을 고갈

시키고 직무 탈진을 야기한다는 것을 예상해 볼 수 있다. 이재선과 조아미(2006)의 청소년들을 대상으로 한 연구에서 공격적 유머와 자기비하적 유머를 합친 비순응적 유머는 스트레스 대처에서 효과적인 대처방법인 문제 중심적 대처와 부적 관계성을, 비효과적인 대처방법인 정서 중심적 대처방법과 정적 관계성을 보였고, 신체, 사회, 심리적 건강 모두와 부정적인 관계를 보였는데 해당 연구를 통해 동일한 양상이 성인 근로자에서도 나타날 것이라고 추론할 수 있으며, 이를 통해 공격적 유머로 인해 업무 중 느끼는 직무탈진 역시 야기될 수 있다는 것을 설명할 수 있다.

두 번째로, 직무탈진은 적응수행에 부정적인 영향을 미쳤는데, 이는 탈진이 적응수행에 필요한 자원을 고갈시킨다는 한태영(2008)의 기존의 연구를 지지하는 결과라고 할 수 있다. 하지만 한태영(2008)의 연구에서 적응수행에 대한 측정을 자기보고식으로 하였고, 본 연구에서는 적응수행에 대한 측정을 동료평가로 했기 때문에 단순히 같은 결과의 반복 이상의 의미가 있다고 볼 수 있다. 또한 탈진은 적응수행과 더불어 팀원들의 적응수행을 돕는 측면에도 부정적인 영향을 미쳤다. 이는 탈진이 자신의 수행뿐 아니라 팀 전체의 수행을 저해할 수 있다는 것을 보여주며 팀 기반의 업무수행이 주를 이루는 현대사회에 주요한 시사점이 될 수 있다.

마지막으로 유머행동은 탈진을 통해 적응수행과 팀원의 적응수행을 돕는 행동에 간접효과를 보였다. 친화적 유머행동은 정적인 효과를 보였고 공격적 유머는 부적인 효과를 보였다. 이는 연구가설과 일치하며 기존 사회적 통념이던 유머는 조직 효과성에 좋은 영향을 미칠 것이라는 막연한 생각들을 지지해주는

결과가 될 것이다. 또한 유머행동이 적응수행에 영향을 미치는 과정을 부분매개 모형보다는 완전매개 모형으로 설명하는 것이 더 적절하다는 것을 카이제곱 차이검증과 다른 적합도 지수를 통해 밝혔다. 기존의 연구결과들은 상사의 유머가 팀원들의 수행에 미치는 영향에 대해 다루는데 중점을 두었고(구남웅, 최태산, 2009; 정석환, 2014), 유머가 개인의 성과에 미치는 영향을 설명할 때도, 동일 방법 편향(common method bias)이 발생하기 쉬운 자기보고식의 방법들을 사용하였다(이덕로, 김태열, 2009). 본 연구에서는 적응수행을 팀 동료를 통해 측정함으로써 동일방법편향을 피하였고, 기존의 유머행동과 탈진, 탈진과 적응수행의 관계를 연구한 결과들을 종합한 통합 모형에서 부분매개 모형과 완전매개 모형을 비교함으로써 유머행동이 적응수행에 영향을 미치는 과정에 대해 설명하였다. 완전매개 모형의 채택은 유머라는 요소가 수행에 영향을 미치는 과정이 제 3변인을 통해 설명된다는 시사점을 준다. 즉, 유머행동은 커뮤니케이션 과정이나 스트레스 회복 등의 요소와 관련이 있기 때문에, 수행에 직접적으로 수행에 영향을 미치기보다 제 3의 부정적 요소들을 완화시킴으로써 긍정적인 영향을 준다고 생각해 볼 수 있을 것이다.

학문적 의의와 실무적 시사점

이상의 연구결과를 바탕으로 본 연구의 학문적 시사점은 다음과 같다.

먼저, 유머행동이 성과에 영향을 주는 과정에 대해서 통합적으로 설명하였다. 기존 유머에 대한 연구들은 대부분 성격이나 웰빙을 다루는 분야에서 이루어졌고, 조직과 관련된 연

구들 또한 직접적으로 유머와 성과간의 관계를 보기보다는 성과의 선행변인들과 유머의 관계를 확인하는데 그치는 경우가 많았다. 하지만 본 연구에서는 성과에 영향을 주는 직무탈진을 매개로 하여 적응수행에 대한 유머행동의 효과를 통합적으로 확인해 봄으로써 실제 조직 장면에서 조직 효과성에 유머행동이 어떻게 기여하는지 확인하였다. 또한 이 과정을 부분매개 모형이 아닌 완전매개 모형으로 설명함으로써 유머라는 요소가 막연하게 성과에 기여하는 것이 아니라 간접적인 기여를 한다는 점을 밝혔다.

두 번째로, 적응수행뿐 아니라 팀원 적응수행 기여라는 개념을 함께 다룸으로써 개인의 유머행동과 직무탈진이 팀에 미치는 영향에 대해서 확인하였다. 팀제를 기반으로 하는 현대 조직에서 개인의 행동이나 정서는 주변에도 영향을 미칠 것이다. 본 연구에서는 팀원간의 상호작용을 부분적으로 반영하는 팀원 적응수행 기여라는 개념을 사용하여 그 영향을 확인해 보았고, 개인의 적응수행과 팀원 적응수행 기여 모두에 직무탈진이 영향을 미치는 것을 확인함으로써 팀 적응수행을 위한 상호작용 행동에 탈진이 미치는 영향도 확인하였다.

셋째, 적응수행과 팀원 적응수행 기여를 동료 평정을 통해 측정함으로써 공통 방법편향의 오류를 극복하고자 하였다. 변인들간의 관계성을 확인하는 연구들에서 동일한 응답자를 사용하게 되면 공통방법편향(common method biases)가 발생하는데, 이는 사회적 바람직성, 일관성 유지 동기 등으로 인해 발생한다(박원우, 김기숙, 정상명, 허규만, 2007). 특히, 자기 평정을 통한 수행의 측정은 수행의 관대화 오류를 수반하기 쉬우며 측정된 수행은 동일 방

법으로 측정된 다른 변인들과 일관된 관계성을 보일 확률이 높다(Cote & Buckley, 1987). 이러한 이유로 본 연구에서는 종속변인인 적응수행과 팀원 적응수행기여를 동료평정을 통해 측정하였으며, 이는 방법적으로 분산이 공유되지 않게 만듦으로써 연구결과의 신뢰성을 높여준다(Conway, 2002). 더불어 타인 평정을 통한 적응수행이 대부분 1요인으로 드러나는 것에 비해(김태홍, 한태영, 2009; 박혜진, 유태용, 2009; Han & Williams, 2008; Pulakos et al., 2002), 본 연구에서는 타인 평정을 통해 측정된 적응수행이 4개 차원으로 분리되는 것을 확인함으로써 타인이 인식하는 적응수행 또한 다차원이 될 수 있다는 가능성을 보여주었다.

마지막으로, 조직 장면에서 긍정적인 요소인 친화적 유머와 부정적인 요소인 공격적 유머를 함께 다루었다는 의의가 있다. 기존의 연구들은 긍정적 유머를 다루는데 초점을 두었지만, 실제 유머라는 요소는 적절하지 못하게 사용되거나 나쁜 의도로 사용되었을 때는 조직에 해가 될 수 있다. 그러한 의미에서 본 연구에서는 유머행동을 친화, 공격 두 가지로 나누어서 보았으며, 공격적인 유머가 조직에 미치는 부정적인 결과를 확인하였다. 두 유머행동의 영향력을 구조방정식으로 분석했을 때 (표 3), 공격적 유머행동은 친화적 유머행동과 명확히 구분되게 부(-)적인 영향으로 탈진에 작용하며, 결과적으로 적응수행에도 직접, 간접적으로 부적으로 작용하였다. 상관분석에서 공격적 유머와 직무탈진의 상관관계는 유의미하지 않은 것으로 나타났지만($r=.14, p>.05$), 이것은 본 연구에서 친화적 유머행동과 공격적 유머행동을 동시에 측정해서 혼입된 공통 방법변량의 영향으로 생각해볼 수 있다. 다시 말해서, 친화적 유머행동의 효과가 전체적인

유머행동 측정 과정에서 함께 작용하여 공격적 유머행동의 측정에 대한 초점을 흐려서 발생한 결과라고 추측할 수 있다. 그렇지만 두 변인의 고유한 변량에 바탕을 둔 모형검증의 결과는 본 연구의 가설인 공격적 유머가 대인관계의 질을 낮추어 정서적 자원을 고갈시키고, 자원의 고갈은 탈진을 야기해 개인의 적응수행과 팀원들의 적응수행을 돕는 행동 모두에 부정적인 영향을 미친다는 것을 지지해 준다.

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다.

먼저, 조직에서 조직구성원의 유머가 왜 중요한지에 대해 보여준다. 현대 우리나라 기업들의 업무량은 OECD 국가 중 최고 수준이며(OECD, 2014), 이런 환경은 조직에서 근무하는 조직구성원들의 탈진을 유발시킬 수 있다. 비단 본 연구에서 다른 적응수행이 아니더라도 탈진은 조직몰입, 직무만족을 줄이며 이직의도를 높인다(Lee & Ashforth, 1996; Parker & Kulik, 1995). 친화적인 유머가 이러한 탈진을 완화시키는 데 도움을 주기 때문에, 상대적으로 업무량이 많은 우리나라의 환경에서 일반 조직구성원들의 유머행동은 탈진으로 발생하는 조직의 비용을 줄여주는데 큰 기여를 할 것이다.

두 번째로, 조직에서 타인을 공격하기 위한 부정적인 유머가 주는 나쁜 영향을 보여준다. 본 연구에서는 공격적 유머가 개인의 적응수행과 타인의 적응수행을 도와주는 행동에 부정적 영향을 미치는 것을 확인하였고, 공격적 유머가 직접적으로 타인에게 영향을 줌과 동시에 간접적으로 팀원들의 적응수행을 돕지도 않게 하여 양 방향으로 팀에 부정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 심지어 이러한 공격적 유머행동은 본인의 적응수행조차 낮추었

기 때문에 공격적 유머가 본인 스스로의 수행과 동료들의 수행 모두를 방해함으로써 조직에 더 큰 피해를 입힌다고 할 수 있다. 즉, 조직에서는 구성원이 부정적인 효과를 보이는 공격적 유머행동을 하지 못하도록 관리해야 할 것이다.

마지막으로, 조직이 조직구성원들의 탈진을 왜 관리해야 하는지에 대해 설명해 준다. 대부분의 연구에서 조직구성원의 탈진을 결과변인으로 사용하며, 탈진에 영향을 미치는 선행변인들에 대해 서술한다. 또한 탈진의 영향을 받는 변인들 또한 조직몰입, 직무만족 등 심리적인 변인인 경우가 많은데, 본 연구에서는 한태영(2008)의 연구에 이어 탈진의 결과변인으로 적응수행을 사용하였으며 타인평정을 통해 이를 보강하였다. 즉, 탈진이 구성원의 적응수행에 부정적인 영향을 미친다는 연구결과는 탈진이 조직 내 구성원들의 정서적인 측면뿐 아니라 수행 측면에도 부정적인 영향을 미치며, 조직이 왜 조직구성원들의 탈진을 관리해야 하는지에 대한 근거를 제공한다.

연구의 제한점 및 향후 연구과제

본 연구의 제한점은 다음과 같다.

먼저, 타인평정의 자료수집방법 때문에 표본을 충분히 확보하기 어려웠던 점은 연구결과의 해석에 대한 안정성을 충분히 확보하는데 제한점으로 작용한다. 구조방정식에서 사용되는 최대우도법의 적합한 표본수는 100~150명으로 받아들여지지만(Ding, Velicer, & Harlow, 1995), 일반적인 구조방정식 분석에 필요한 표본수는 200명 이상이다(Hoelter, 1983). 하지만 본 연구에서는 타인평정을 사용하여 결과적으로 118명을 대상으로 분석을 실시하

여 일반적인 구조방정식에 필요한 기준보다 표본수가 적었다. 또한 동료평정 방법을 사용하였지만 여러 동료로부터 데이터를 수집하여 교차타당도를 확보하지 못한 점도 제한점이다. 그러나 적은 수의 표본임에도 불구하고 데이터의 안정성이 확보되어 모델 적합도와 경로 계수가 학계의 수용정도를 충족하였으며, 직접효과와 간접효과 검증에서 부트스트랩 분석을 사용함으로써 통계적 보안을 하였다. 그렇지만 향후 기업체를 주체로 하는 연구를 통해 동일 모델에 대해 많은 수의 표본을 대상으로 연구를 수행할 필요가 있을 것이다.

두 번째로, 횡단연구에 따른 관계성의 모호함이 있다. 본 연구에서는 유머행동이 직무탈진에 영향을 미치고 이것이 적응수행과 팀원 적응수행 기여에 영향을 미친다고 설명하였다. 하지만 직무 탈진을 경험한 조직구성원이 조직몰입 감소와 이직의도 상승으로 공격적 유머를 구사하게 될 수도 있으며, 원활하지 못한 적응수행이 직무탈진을 야기할 수도 있다. 이는 후속 연구에서 종단연구를 통해 확인해 볼 필요가 있을 것이다.

마지막으로, 조직 환경을 고려하지 못했다. 유머행동이 수용되는 정도는 조직의 분위기에 따라 다를 것이기 때문에 조절효과를 확인해 볼 필요가 있을 것이다. 서두에 언급한 사우스웨스트 항공사 등에서 유머를 사용하는 것과 보수적인 문화를 가진 군대 같은 집단에서 유머를 사용하는 것은 분명히 다른 효과를 보일 것이다. 또한 실제로 드러나는 행동이 아닌 유머감각이라는 성격 특질로 연구를 진행할 경우 조직의 분위기는 더 큰 영향을 미칠 것이라고 본다. 예를 들어, 유머감각이 높으며 농담을 좋아해서 유머행동을 많이 하는 조직 구성원은 유머 행동들이 허용되지 않는 환경

에서는 더 탈진을 심하게 느낄 수 있을 것이다. 반대로, 유머감각이 높지 않고 유머행동을 많이 하지 않는 조직구성원의 경우 이런 환경에 큰 영향을 받지 않을 수 있다. 후속 연구에서는 기업의 문화에 따른 유머행동의 효과에 대해서 연구해볼 필요가 있을 것이다.

참고문헌

구남웅, 최태산 (2009). 군상담: 부하가 지각하는 직속상관의 유머감각 및 유머스타일과 부하의 군생활 적응과의 관계. *상담학연구*, 10(3), 1757-1768.

국립국어원 (2016). 외래어 표기법: 용례 찾기. http://www.korean.go.kr/front/foreignSpell/foreignSpellView.do?forgn_seq=15790&mn_id=96에서 2016, 01, 26 자료 연음.

김건희 (2014). 간호대학생의 스트레스대처, 유머감각과 대학생활적응의 관계. *한국콘텐츠학회논문지*, 14(3), 301-313.

김영희 (2000). 성격유형과 유머감각 및 스트레스 대처방식과의 관계. *한국가족복지학*, 5(1), 121-138.

김원형, 신강현, 허창구, 이종현 (2007). 정서노동과 직무탈진: 자율성과 사회적 지지의 조절효과. *한국심리학회지: 건강*, 12(4), 905-921.

김태홍, 한태영 (2009). 적응성과 및 지속적 학습활동에 대한 학습목표성향, 실책관리풍토 및 변화지향적 팀 리더십의 영향. *인사조직연구*, 17(3), 117-159.

박원우, 김미숙, 정상명, 허규만 (2007). 동일방법편의 (Common Method Bias)의 원인과 해결방안. *인사조직연구*, 15(1), 89-133.

- 박혜진, 유태용 (2009). 상사의 리더십, 조직의 변화 준비성이 조직변화몰입에 미치는 영향과 적응수행, 조직변화지지 행동에 대한 조직변화몰입의 효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 22(1), 131-153.
- 배세정, 여경옥, 진양호 (2012). 상사의 유머감각이 레스토랑 종업원의 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구. *관광·레저연구*, 24(8), 255-274.
- 윤장원 (2006). 서비스직에서 직무요구와 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향과 개인특성의 조절효과. *대한경영학회지*, 19(6), 2531-2559.
- 이덕로, 김태열 (2009). 유머감각이 조직 내 성과에 미치는 영향: 자기권능감의 매개효과를 중심으로. *경영학연구*, 38(3), 643-667.
- 이덕로, 김태열 (2013). 상사의 유머가 부하의 창의성에 미치는 영향: 내재적 동기부여의 매개효과와 팀 인적자본의 조절효과를 중심으로. *인사조직연구*, 21(1), 29-63.
- 이랑, 김완석, 신강현 (2006). 직무탈진과 직무열의의 요구-자원 모델에서 정서노동전략의 역할-콜센터 상담원을 대상으로. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 19(4), 573-596.
- 이연재, 채명신 (2008). 펀 (fun) 경영과 펀 리더십 행동이 직무스트레스와 직무태도에 미치는 영향에 관한 실증연구. *대한경영학회지*, 21(3), 1029-1058.
- 이재선, 조아미 (2006). 청소년의 유머감각과 유머스타일이 스트레스 대처방식 및 건강에 미치는 영향. *청소년학연구*, 13(6), 79-100.
- 이종남, 전미향 (2006). 호텔종사원이 지각하는 유머감각이 직무스트레스와 이직성향에 미치는 영향. *문화관광연구*, 8(1), 85-106.
- 정석환 (2014). 상사유머가 공무원의 혁신적 업무행동에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회 논문지*, 14(12), 733-743.
- 정현우 (2012). 리더의 유머감각이 구성원의 혁신행동에 미치는 영향 및 임파워먼트의 조절효과에 관한 연구. *경영과 정보연구*, 31(2), 89-114.
- 최항석 (2012). 팀 구성원의 과업갈등이 팀 몰입과 팀 성과에 미치는 영향. *대한경영학회지*, 25(2), 1019-1039.
- 한태영 (2008). 적응수행에 대한 직무탈진, 심리적 집합주의 및 성격의 상호작용 효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 21(4), 631-655.
- 한태영 (2013). 갈등관리에 대한 직무탈진의 영향: 조직내 가식과 의사소통 역량의 간접효과 및 성차, 직무의 상호작용효과. *조직과 인사관리연구*, 37(2), 75-103.
- 허창구, 신강현, 양수현 (2010). 직장-가정 갈등이 직무탈진 및 가정만족에 미치는 영향: 성차에 따른 다집단 분석. *한국심리학회지: 여성*, 15(1), 103-128.
- 홍세희 (2000). 구조방정식모형의 적합도 지수 선정 기준과 그 근거. *한국심리학회지: 임상*, 90, 61-177.
- Abel, M. H., & Maxwell, D. (2002). Humor and affective consequences of a stressful task. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 21(2), 165-190.
- Alarcon, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & stress*, 23(3), 244-263.

- Avolio, B. J., Howell, J. M., & Sosik, J. J. (1999). A funny thing happened on the way to the bottom line: Humor as a moderator of leadership style effects. *Academy of Management Journal*, 42(2), 219-227.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200.
- Bollen, K. A. (1990). Overall fit in covariance structure models: two types of sample size effects. *Psychological Bulletin*, 107(2), 256-259.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. *Sage Focus Editions*, 15(4), 136-136.
- Butcher, K., & Heffernan, T. (2006). Social regard: a link between waiting for service and service outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 25(1), 34-53.
- Cann, A. Davis, H. B., & Zapata, C. L. (2011). Humor styles and relationship satisfaction in dating couples: Perceived versus self-reported humor styles as predictors of satisfaction. *Humor-International Journal of Humor Research*, 24(1), 1-20.
- Cann, A., Zapata, C. L., & Davis, H. B. (2009). Positive and negative styles of humor in communication: Evidence for the importance of considering both styles. *Communication Quarterly*, 57(4), 452-468.
- Cann, A., & Etzel, K. C. (2008). Remembering and anticipating stressors: Positive personality mediates the relationship with sense of humor. *Humor-International Journal of Humor Research*, 21(2), 157-178.
- Charbonnier-Voirin, A., El Akremi, A., & Vandenberghe, C. (2010). A multilevel model of transformational leadership and adaptive performance and the moderating role of climate for innovation. *Group & Organization Management*, 35(6), 699-726.
- Conway, J. M. (2002). Method variance and method bias in industrial and organizational psychology. In S. G. Rogelberg(Ed.), *Handbook of research methods in industrial and organizational psychology*, 344-365. Malden, MA: Blackwell Publishers.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Cote, J. A., & Buckley, M. R. (1987). Estimating trait, method, and error variance: Generalizing across 70 construct validation studies. *Journal of Marketing Research*, 315-318.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Ding, L., Velicer, W. F., & Harlow, L. L. (1995). Effects of estimation methods, number of indicators per factor, and improper solutions on structural equation modeling fit indices. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 2(2), 119-143.
- Feingold, A., & Mazzella, R. (1993). Preliminary validation of a multidimensional model of wittiness. *Journal of Personality*, 61(3), 439-456.
- Ghitulescu, B. E. (2013). Making change happen: the impact of work context on adaptive and

- proactive behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 4(2), 206-245.
- Golembiewski, R. T., & Munzenrider, R. F. (1988). *Phases of burnout: Developments in concepts and applications*. California: Praeger Publishers.
- Graham, E. E., Papa, M. J., & Brooks, G. P. (1992). Functions of humor in conversation: Conceptualization and measurement. *Western Journal of Communication*, 5(2), 161-183.
- GPW (2016). 100 Best Companies to Work for in America. <http://www.greatplacetowork.net/best-companies/search-best-workplaces>에서 2016, 01, 26 자료 얻음.
- Hampes, W. P. (2010). The relation between humor styles and empathy. *Europe's Journal of Psychology*, 3(3), 34-45.
- Han, T. Y., & Williams, K. J. (2008). Multilevel investigation of adaptive performance individual-and team-level relationships. *Group & Organization Management*, 33(6), 657-684.
- Hoelter, J. W. (1983). The analysis of covariance structures goodness-of-fit indices. *Sociological Methods & Research*, 11(3), 325-344.
- Huang, J. L., Ryan, A. M., Zabel, K. L., & Palmer, A. (2014). Personality and adaptive performance at work: A meta-analytic investigation. *Journal of Applied Psychology*, 99(1), 162-179.
- Javadi, M. H. M., Salehzadeh, R., & Poor, S. H. (2013). Studying the relationship between humor and organizational citizenship behavior. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 3(3), 146-151.
- Johnson, J. W. (2001). The relative importance of task and contextual performance dimensions to supervisor judgments of overall performance. *Journal of applied psychology*, 86(5), 984-996.
- Kirsh, G. A., & Kuiper, N. A. (2003). Positive and negative aspects of sense of humor: Associations with the constructs of individualism and relatedness. *Humor-International Journal of Humor Research*, 16, 33-62.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Lee, S. W., & Schwarz, N. (2010). Dirty hands and dirty mouths embodiment of the moral-purity metaphor is specific to the motor modality involved in moral transgression. *Psychological Science* 1423-1425.
- Lefcourt, H. M., & Martin, R. A. (2012). *Humor and life stress: Antidote to adversity*. Berlin: Springer Science & Business Media.
- Lehmann-Willenbrock, N., & Allen, J. A. (2014). How fun are your meetings? Investigating the relationship between humor patterns in team interactions and team performance. *Journal of Applied Psychology*, 99(6), 1278-1287.
- Little, T. D., Cunningham, W. A., Shahar, G., & Widaman, K. F. (2002). To parcel or not to parcel: Exploring the question, weighing the merits. *Structural Equation Modeling*, 9(2), 151-173.
- Martin, R. A., & Lefcourt, H. M. (1983). Sense of humor as a moderator of the relation between stressors and moods. *Journal of personality and social psychology*, 45(6), 1313-1324.

- Martin, R. A., Puhlik-Doris, P., Larsen, G., Gray, J., & Weir, K. (2003). Individual differences in uses of humor and their relation to psychological well-being: Development of the humor styles questionnaire. *Journal of Research in Personality, 37*(1), 48-75.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior, 2*(2), 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of applied psychology, 93*(3), 498-512.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*(1), 397-422.
- McGee, E., & Shevlin, M. (2009). Effect of humor on interpersonal attraction and mate selection. *The Journal of Psychology, 143*(1), 67-77.
- Mesmer-Magnus, J., Glew, D. J., & Viswesvaran, C. (2012). A meta-analysis of positive humor in the workplace. *Journal of Managerial Psychology, 27*(2), 155-190.
- Miller, K., Birkholt, M., Scott, C., & Stage, C. (1995). Empathy and burnout in human service work an extension of a communication model. *Communication Research, 22*(2), 123-147.
- Mostert, K., & Joubert, A. F. (2015). Job stress, burnout and coping strategies in the South African Police Service. *South African Journal of Economic and Management Sciences, 8*(1), 39-53.
- Ng, T. W., & Feldman, D. C. (2011). Affective organizational commitment and citizenship behavior: Linear and non-linear moderating effects of organizational tenure. *Journal of Vocational Behavior, 79*(2), 528-537.
- OECD (2014). Average annual hours actually worked per worker. <https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=ANHRS>에서 2015, 11, 19 자료 얻음.
- Ohly, S., & Fritz, C. (2010). Work characteristics, challenge appraisal, creativity, and proactive behavior: A multi level study. *Journal of Organizational Behavior, 31*(4), 543-565.
- Parasuraman, S., & Hansen, D. (1987). Coping with Work Stressors in Nursing Effects of Adaptive Versus Maladaptive Strategies. *Work and Occupations, 14*(1), 88-105.
- Parker, P. A., & Kulik, J. A. (1995). Burnout, self-and supervisor-rated job performance, and absenteeism among nurses. *Journal of Behavioral Medicine, 18*(6), 581-599.
- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A., & Plamondon, K. E. (2000). Adaptability in the workplace: Development of a taxonomy of adaptive performance. *Journal of applied psychology, 85*(4), 612-624.
- Pulakos, E. D., Schmitt, N., Dorsey, D. W., Arad, S., Borman, W. C., & Hedge, J. W. (2002). Predicting adaptive performance: Further tests of a model of adaptability. *Human performance, 15*(4), 299-323.
- Rizzo, B. J., Wanzer, M. B., & Booth-Butterfield, M. (1999). Individual differences in managers' use of humor. Subordinate perceptions of managers' humor. *Communication Research Reports, 16*(4), 360-369.
- Ployhart, R. E., & Bliese, P. D. (2006). Individual adaptability (I-ADAPT) theory: Conceptualizing the antecedents, consequences, and measurement of individual differences in

- adaptability. in C. Shawn Burke, Linda G. Pierce, Eduardo Salas (ed.) *Understanding Adaptability: A Prerequisite for Effective Performance within Complex Environments (Advances in Human Performance and Cognitive Engineering Research, 6*, 3-39. Somerville, MA: Emerald Group Publishing Limited.
- Rod, M., & Ashill, N. J. (2009). Symptoms of burnout and service recovery performance: The influence of job resourcefulness. *Managing Service Quality: An International Journal, 19*(1), 60-84.
- Romero, E. J., & Cruthirds, K. W. (2006). The use of humor in the workplace. *The Academy of Management Perspectives, 20*(2), 58-69.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (1996). Maslach burnout inventory-general survey. *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual, 1*, 19-26.
- Schaufeli, W. B., & Maslach, C. (1993). Historical and conceptual development of burnout. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, 1*-16.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies, 3*(1), 71-92.
- Svebak, S. (1996). The development of the Sense of Humor Questionnaire: From SHQ to SHQ-6. *International Journal of Humor Research, 9*(3-4), 341-362.
- Talbot, L. A., & Lumden, D. B. (2000). On the association between humor and burnout. *Humor-International Journal of Humor Research, 13*(4), 419-428.
- Thorson, J. A., & Powell, F. C. (1993). Development and validation of a multidimensional sense of humor scale. *Journal of Clinical Psychology, 49*(1), 13-23.
- Zajonc, R. B., Murphy, S. T., & Inglehart, M. (1989). Feeling and facial efference: implications of the vascular theory of emotion. *Psychological review, 96*(3), 395-416.
- Ziv, A. (1981). *The psychology of humor*. Tel Aviv: Yahdav.

1차 원고접수: 2016. 02. 17

2차 원고접수: 2016. 07. 09

최종게재결정: 2016. 08. 29

The Effects of Humor Behavior on Adaptive Performance and Contribution to Team Members' Adaptive Performance: The Mediating Effects of Burnout

Eui Young, Jung

ORP Institute

Tae Young, Han

Kwangwoon University

The purpose of this study was to examine the effectiveness of humor behavior on adaptive performance and contribution to team members' adaptive performance. This study also investigated the mediating role of burnout on the relationships between humor behavior and individual adaptive performance & contribution to team members' adaptive performance based on the theory of psychological resources. The study conducted a survey research to 152 employees in various organizations who work with their team members. Because this study measured adaptive performance and contribution to team members' adaptive performance using peer-report method, 118 data collected from the sample were appropriate for analysis. The results of this study showed that affiliative humor behavior was negatively related to burnout while aggressive humor behavior was positively related to burnout. Burnout was negatively related to adaptive performance and contribution to team members' adaptive performance. In addition, the effects of humor behavior on adaptive performance and contribution to team members' adaptive performance were fully mediated by the burnout. Finally, the implications and the limitations of this study were discussed, suggesting the directions for future research.

Key words : humor behavior, affiliative humor, aggressive humor, burnout, adaptive performance, contribution to team members' adaptive performance