

마음챙김이 직무탈진에 미치는 영향: 두 가지 감정노동 전략의 차별적 매개효과*

송 영 미

아주대학교 라이프미디어협동과정

김 완 석†

아주대학교 심리학과

본 연구의 목적은 근로자의 직무탈진에 대해 마음챙김이 두 가지 감정노동 전략을 통해 어떻게 효과를 미치는지 알아보는 데 있다. 이를 위해 돌봄 종사자 235명에 대한 설문조사 자료를 기초로 마음챙김과 직무탈진의 관계에서 표면행동과 내면행동의 병렬 매개효과를 검증하였다. 분석결과, 마음챙김은 직무탈진을 감소시키는 직접효과뿐만 아니라, 내면행동을 증가시키고 표면행동을 감소시키는 차별적인 매개를 통한 간접 효과도 나타났다. 마음챙김이 직무탈진을 감소시키는 과정에서 내면행동 증가보다 표면행동 감소가 더 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마음챙김의 주의요소와 태도요소가 두 가지 감정노동 전략과 직무탈진에 미치는 각각의 영향력을 확인하여 마음챙김 명상훈련을 위한 제안점과 향후 연구방향에 관하여 논의하였다.

주요어 : 마음챙김, 감정노동, 내면행동, 표면행동, 직무탈진

* 본 논문은 송영미의 석사학위 논문을 수정·증보한 것임.

† 교신저자 : 김완석, 아주대학교 심리학과, (442-749) 경기도 수원시 영통구 원천동 산 5.

wsgimajou@gmail.com, +82-31-219-1963

지난 30~40년에 걸쳐 엄밀한 과학적 검증 대상이 되면서부터 마음챙김은 심신에 다양하게 영향을 미치는 것으로 입증되어 왔다(Gim, 2016). 마음챙김은 피로, 수면장애 등 압 관련 증상뿐 아니라 만성통증을 비롯한 만성질환의 개선에 효과를 미치는 것으로 밝혀졌고(Davis & Hayes, 2011; Rouleau, Garland, & Carlson, 2015), 경계선 성격장애, 주요 우울장애, 범 불안장애, 외상 후 스트레스장애, 물질 사용 장애, 섭식장애 등과 같은 정서 및 행동장애 치료에서도 긍정적인 효과를 보이는 것이 실증적으로 확인되었다(Davis & Hayes, 2011).

마음챙김은 지금 순간에 존재하는 생각, 감정, 감각, 행동과 같은 내적 경험과 더불어 주변 환경을 포함한 외부 세계에 대한 분명한 알아차림을 의미하는 것으로써, 서구 의료분야에서 가장 먼저 과학적 연구가 시작된 이후, 심리학, 교육학, 기업 등 여러 분야로 확대되면서 삶의 다양한 영역에 도입되고 있다(Gim, 2016). 신경과학과 뇌과학 분야에서도 마음챙김이 주의, 인지, 정서, 행동 및 생리에 긍정적인 영향을 미친다는 과학적 결과들이 폭 넓게 알려져 왔다(Brown, Ryan, & Creswell, 2007).

조직 및 산업분야에서도 마음챙김에 관한 관심이 증가하고 있는데, 직무환경에서 성과 향상, 관계개선 및 직원의 웰빙에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되고 있다(Good et al., 2016). 의료분야에 종사하는 근로자의 경우 마음챙김 능력이 높을수록 의사소통을 포함한 서비스 만족도에서 환자들로부터 더 높은 점수를 받았고(Beach et al., 2013), 마음챙김 능력이 높은 리더일수록 타인 지향적인 태도와 행동을 더 취하고, 이에 따라 팀원들의 일-삶의 균형과 직무만족이 더 높은 반면 직무탈진 및 일탈행위는 더 낮은 것으로 나타났다(Reb,

Narayanan, & Chaturvedi, 2014). 마음챙김은 직원의 웰빙과도 밀접한 관련을 보였는데, 탈진(Flook, Goldberg, Pinger, Bonus, & Davidson, 2013), 지각된 스트레스(Roeser et al., 2013) 및 부정적인 기분을 완화시키는(Roche, Haar, & Luthans, 2014) 반면, 수면의 질은 양호하게 변화시키는(Hülshager et al., 2014) 것으로 나타났다.

마음챙김을 통해 얻게 되는 다양한 긍정적인 효과는 정서조절 능력의 향상에 기인하여 발현된다고 볼 수 있다(Bishop et al., 2004; Glomb, Duffy, Bono, & Yang, 2011; Hayes & Feldman, 2004; Roemer & Orsillo, 2003; Shapiro, Carlson, Astin, & Freedman, 2006). 그 이유는 마음챙김이 현재 경험하고 있는 정서를 피하거나 없애려 하는 대신 정서와 함께 나타나는 신체적 감각, 생각, 심상 같은 특성들을 판단하지 않으면서도 탐색하도록 하는 등, 정서적 경험에 좀 더 깊은 주의를 기울이면서 있는 그대로를 받아들이게 함으로써 정서조절과정에 적응적인 변화를 일으키기 때문이다(Slutsky, Rahl, Lindsay, & Creswell, 2016).

직무맥락에서 정서조절은 내면행동과 표면행동이라는 두 가지 감정노동 형태로 수행되는데(Grandey, 2000), 마음챙김이 표면행동을 감소시켜 정서적 소진을 완화하고 직무만족을 높이는 것으로 보고한 선행연구(Hülshager, Alberts, Feinholdt & Lang, 2013)는 직무환경에서 마음챙김이 적응적인 정서조절을 돕는다는 것을 보여주고 있다. 표면행동은 부정적인 감정을 억누르거나 과장하여 가짜 감정을 표현하는 정서조절 전략에 해당하는 것으로 설명되는데, 그들의 연구는 마음챙김이 의도적인 가짜 감정표현을 낮추어 정서적 소진을 완화하고 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 결

과를 나타냈다. 그러나 일반적으로 직무맥락에서 정서가 촉발하는 상황이 전개될 때, 각 개인들은 부정적인 감정을 숨기고 가짜 감정을 표현하는 한 가지 전략만을 사용하는 것이 아니라 주의분산 전략이나 상황에 대한 인지적 재평가 전략 등 여러 전략을 조합하여 정서를 조절한다(Gross, 2015). 따라서 직무환경에서 마음챙김을 통한 정서조절의 효과를 보다 폭넓게 확인하기 위해서는 표면행동과 함께 내면행동에 대해서도 관심을 기울일 필요가 있다.

앞서 언급하였듯이, 마음챙김이 표면행동 감소를 통해서 정서적 소진을 완화하는 것으로 확인이 된 반면(Hülshager et al., 2013), 내면 행동에는 어떠한 변화를 일으켜 직무탈진에 효과를 미치는지에 대해서는 아직 명확하게 설명되고 있지 않다. 여러 연구들에서 적응적인 감정노동 수행을 돕기 위해 마음챙김을 제안하고 있지만(Grandey & Gabriel, 2015; Hülshager et al., 2013; Wang, Berthon, Pitt, & McCarthy, 2016), 여전히 마음챙김과 두 가지 감정노동 전략 및 감정노동에 따른 직무탈진과의 관련성에 대한 연구는 아직 미진한 실정이다. 이에 본 연구는 감정노동이 필수적인 근무환경에서 신체적, 심리적으로 약자의 위치에 놓인 사람들을 보살피는 돌봄 종사자(Ji, Kim, & Lee, 2013)를 대상으로 마음챙김이 두 가지 감정노동 전략과 직무탈진에 영향을 미치는 그 과정을 확인하고자 하였다. 이를 위해 마음챙김과 직무탈진의 관계에서 두 가지 감정노동 전략의 병렬 매개역할에 대한 모형을 검증하고, 마음챙김이 표면행동뿐 아니라 내면행동 각각을 통한 영향력에서 어떠한 차이를 나타내는지도 실증적으로 밝히고자 하였다.

마음챙김

마음챙김은 초기불교 명상의 핵심적 요소인 사띠(sati)에서 유래한 mindfulness의 번역어로서 불교 전통의 모든 명상법에 토대가 되는 공통적인 특성이다(Gim, 2016). 현대심리학자들은 사띠를 지금 순간에 경험하는 것을 명료하게 알아차리는 것으로 이해하여, 마음챙김이란 생각, 느낌 또는 감각을 현재를 중심으로 알아차리며 판단하지 않고 있는 그대로 받아들이는 것으로 정의하기도 한다(Bishop et al., 2004). 또한 현재 일어나고 있는 사건 또는 경험에 대해 개방적이고 수용적인 주의와 알아차림이라는 ‘순수한 주의’(Brown & Ryan, 2004; Brown, Ryan, & Creswell, 2007)로도 정의한다. 한편, 널리 통용되고 있는 ‘의도적으로 현재 이 순간에 비판단적으로 주의를 기울이는 것’(Kabat-Zinn, 2002)이라는 정의는 마음챙김 개발을 위한 수련방식에 좀 더 중점을 둔 것에 가깝다고 할 수 있다(Gim, 2016).

마음챙김은 대체로 주의요소와 태도요소라는 두 가지 요소를 포함하는데(Farb, Anderson, Irving, & Segal, 2014; Liang et al., 2018; Roemer, Williston, & Rollins, 2015), 주의요소는 현재 순간에 주의를 집중하여 내적으로 경험하고 있는 생각, 감정, 감각 등을 알아차리는 것을 말한다. 즉 과거와 미래로 오가는 마음에 붙들리지 않고 현재 순간의 경험과 정서, 욕구 등에 전적으로 주의를 모아서 지금 이 순간에 전개되는 내적인 사건(생각, 감정, 감각 등)들을 관찰하여 알아차리는 것이다. 이에 반해 태도요소는 비판단과 비반응, 수용, 친절함, 호기심, 탈중심 등과 관련이 있으며, 현재 경험하고 있는 내적인 사건들을 없애거나 바꾸려고 하지 않고 있는 그대로 받아들이며 떨어

저서 관찰하려는 태도를 특징으로 한다.

마음챙김은 상태 또는 특질로도 볼 수 있는데(Brown & Ryan, 2003; Brown et al., 2007; Davis & Hayes, 2011; Good et al., 2016), 상태 마음챙김은 현재 순간에 대한 알아차림과 더불어 순간순간 경험하는 것에 대한 비판단적 수용을 특징으로 하는 의식적인 상태를 말하는 것으로서, 특정 시점에서 마음챙김 상태가 나타나는 수준과 관련이 있다(Glomb et al., 2011; Davis & Hayes, 2011). 한편 특질 마음챙김은 특별한 훈련이 없이도 삶의 경험에서 자연스럽게 나타날 수 있는 것으로서, 마음챙김에는 기질적으로 개인차가 존재하며 주의를 기울여 알아차리는 마음챙김 능력에 차이가 있다고 본다(Quaglia, Brown, Lindsay, Creswell, & Goodman, 2015). 특질 마음챙김 능력은 심리적 건강과도 관련이 있는데, 삶의 만족, 친화성, 성실성, 활력, 자기 효능감, 공감력, 낙관성과 같은 긍정적인 심리적 건강과 정적인 상관관계가 있고, 우울, 신경증, 주의 산만, 해리, 반추, 사회불안, 정서조절곤란, 감정표현 불능증과 같은 부정적인 감정과 부적의 상관관계가 있다(Keng, Smoski, & Robins, 2011). 또한 특질 마음챙김은 몸의 감각과 감정, 생각 등 자신의 내적 경험을 알아차리는 체계적인 명상훈련으로도 배양이 되는데(Farb et al., 2014), 마음챙김 수준은 마음챙김을 배양하는 수련시간의 양에 비례하여 향상될 수 있고, 향상된 마음챙김은 심리적, 신체적 웰빙을 촉진하는 것으로 알려져 있다(Davis, & Hayes, 2011).

특질 마음챙김은 부정적인 정서를 촉발하는 자극에 좀 더 다가가게 하거나 평가를 낮추고, 부정적인 정서적 반응과 함께 나타나는 싫어하는 생리적인 느낌과 생각에 대해서는 자발적으로 경험하게 함으로써, 부정적인 감정을

억누르려고 하지 않으면서도 자기 자신과 관련된 위협에 덜 방어적으로 반응하게 한다. 이 때문에 마음챙김은 특히 정서조절에 강력한 효과가 있는 것으로 알려져 있다(Brown et al., 2007; Holzel et al., 2011). 또한 특질 마음챙김이 높을수록 일상에서 경험하는 불쾌한 감정의 빈도와 강도가 보다 낮은 수준에서 나타나는데(Brown & Ryan, 2003), 이것은 특질 마음챙김이 감정적 자극에 대해 있는 그대로 받아들여주고 비판단적 수용을 촉진함으로써 공포 및 분노와 같은 1차적 감정을 더 효과적으로 처리하고, 반추 및 억압, 회피와 같은 2차적 감정반응이 덜 일어나도록 하는 것(Arch & Landy, 2015)과 관련이 있다.

Creswell, Way, Eisenberger와 Lieberman(2007)은 기능적 신경영상 연구를 통해서, 특질 마음챙김 수준이 높을수록 감정조절과 관련된 전전두피질의 활동이 더 증가하고 편도체의 활동은 더 감소하는 것으로 보고하였고, 특질 마음챙김 수준이 높은 개인들은 이 두 영역 간에 더 강한 부적 상관관계가 있음을 확인함으로써 특질 마음챙김이 정서의 하향조절 향상과 관련이 있다는 것을 보여주었다. 정서에 대한 하향조절은 인지적 평가에 대한 반응으로 나타나는 신경표지를 일컫는 것으로서 적응적인 감정조절 형태로 간주된다(Ochsner et al., 2009). 이렇듯 신경학적 연구들은 특질 마음챙김이 혐오적인 경험을 회피하는 대신 그것을 있는 그대로 더 지속적으로 접할 수 있는 힘을 키워주고, 부정적 자극에 대한 평가를 줄여주며, 부정적 정서를 조절하여 완화시킨다는 것(Quaglia, Brown, Lindsay, Creswell, & Goodman, 2015)을 보여주어 정서조절 효과에 대한 마음챙김의 영향에 대해 과학적으로 설명하고 있다.

마음챙김과 감정노동 전략

직무맥락에서 정서조절은 표면행동과 내면행동이라는 감정노동 형태로 나타난다(Grandey, 2000). 감정노동은 개인의 내적인 감정과 외적인 표현을 관리하여 업무수행에 적합한 감정을 표현하려는 노력으로써, 표면행동과 내면행동이라는 두 가지 방식으로 수행된다(Hochschild, 1983). Grandey(2000)는 정서조절과정모델(Gross, 1998)에 기초하여 내면행동과 표면행동을 개념화 하였는데, 내면행동은 주로 주의분산과 인지적 재평가 전략을 사용하는 것으로서 선행변인 초점적 조절전략으로 설명하였고, 표면행동은 경험하는 내적인 감정을 억눌러 숨기거나 혹은 과장하여 가짜 감정을 표현하는 것으로서 반응 초점적 조절전략으로 설명하였다.

정서조절 관점에서 내면행동과 표면행동은 정서가 촉발하는 정서생성의 초기 단계에서부터 신체적, 심리적, 행동적인 반응단계로 전개되는 시간적 흐름상에서 정서를 조절하고 표현하는 과정이라고 할 수 있다(Grandey, 2000). 내면행동은 정서가 촉발되는 시점에서 정서적 단서를 지각하거나 처리하는 과정에 변화를 주는 내적인 행위으로써, 내적인 감정을 직무에서 요구하는 표현규칙에 부합하도록 바꾸는 내적 과정을 거친 후에 외적으로 좀 더 진실하게 표현하는 것을 말한다. 이에 반해서 표면행동은 촉발된 정서가 이미 심리적, 신체적, 행동적 반응이 발현된 상태에서 정서를 조절하는 것으로서, 표현규칙에 부합하기 위해 실제로 경험하고 있는 감정을 억누르거나 과장하여 가짜 감정을 표현하는 것을 말한다(Grandey, 2000).

직무맥락에서의 두 가지 정서조절 전략인

내면행동과 표면행동은 마음챙김에 의해 영향을 받을 수 있는데, 마음챙김의 주의요소와 태도요소가 각기 다른 기능을 통해 정서조절 과정에 변화를 일으키기(Roemer, Williston, & Rollins, 2015) 때문이다. 이 두 요소 중 주의요소는 현재 순간에 경험하는 것을 알아차리기 위해 주의를 지금-여기로 전환하게 하여 개인들로 하여금 습관적인 반응패턴을 지각하고 적응적인 행동패턴으로 변화할 수 있는 기회를 제공하게 된다. 이에 반해 태도요소는 지금 이 순간에 전개되고 있는 생각, 감정, 감각과 같은 내적인 사건을 있는 그대로 수용하게 하며, 그것들에 함몰되거나 휩싸이지 않고 거리를 두게 하는 심리적 탈중심화 기능을 하게 된다. 따라서 태도요소는 정서적 반응의 강도를 직접적으로 낮추고 감정적 인내력을 높이며 정서적 반응성에 대한 부정적인 평가를 감소시키는 기능을 하게 된다.

주의요소와 태도요소는 정서조절과정에서 각기 다른 기능을 하지만 상보적으로 작동하여 정서조절과정에 적응적인 변화를 일으킨다(Slutsky et al., 2016). 정서조절과정의 비교적 초기 단계인 주의배치 단계에서 주의요소는 정서를 경험하는 순간에 주의를 모으고 경험하는 것을 알아차리게 하며, 태도요소는 부정적 정서를 발생시키는 자극에 다가가게 하면서도 판단하지 않고 수용하게 함으로써, 혐오적 자극에 대한 비관여를 높이고 정교화를 감소시켜서 부정적인 정서의 초기 발생을 완화시킨다. 주의요소와 태도요소는 정서생성 초기에 정서를 촉발하는 자극을 회피하는 대신 접근하게 함으로써, 정서에 대한 초기 평가를 유연하게 하여 이후 진행되는 인지변화 단계에서 정서에 대한 조절적 유연성을 증가시켜 상황에 대한 평가를 긍정적으로 변화시키게

된다(Slutsky et al., 2016). 정서조절과정의 비교적 후반부라고 할 수 있는 반응조절 단계에서도 주의요소와 태도요소는 영향을 미치게 된다. 마음챙김은 현재 일어나고 있는 감정을 억누르지 않고 반응 없이 함께 머무르도록 촉진하여(Bishop et al., 2004) 현재 순간에 경험하는 정서를 있는 그대로 알아차리고 받아들일 수 있게 함으로써 부정적 정서에 대한 반응성을 약화시키게 된다(Farb et al., 2014; Slutsky et al., 2016).

이처럼 마음챙김은 정서조절과정에 적응적인 변화를 일으킬 수 있고, 이러한 변화는 두 가지 감정노동 전략 모두에 영향을 미침으로써 직무탈진에 긍정적인 결과로 이어질 수 있을 것이다. 이에 관하여 마음챙김이 표면행동 감소를 통해서 정서적 소진을 완화시킬 수 있다(Hülshager & Schewe, 2011)는 것은 보고되었지만 마음챙김이 내면행동을 통한 직무탈진에 미치는 효과에 대해서는 여전히 명확하지 않다. 그러나 앞서 기술한 바와 같이, 마음챙김은 정서조절의 초기 단계인 주의배치 단계에서 부정적인 정서를 발생시킨 자극에 다가가게 하고 받아들이게 함으로써 정서에 대한 조절적 유연성을 증가시키고 이어 긍정적인 재평가의 가능성을 확대시킬 수 있는데, 이러한 과정을 통해 마음챙김은 내면행동을 강화할 것으로 예측할 수 있다. 또한 정서조절과정의 비교적 후반부라고 할 수 있는 반응조절 단계에서도 마음챙김은 부정적인 감정을 비판단적으로 수용함으로써 정서반응성이 약화되고 그 감정과 함께 머무를 수 있도록 촉진함으로써(Farb et al., 2014; Slutsky et al., 2016), 표면행동을 감소시키는 기능을 할 것으로 기대할 수 있다. 이에 마음챙김과 두 가지 감정노동 전략에 관한 가설을 아래와 같이 제시하였다.

가설 1-1. 마음챙김은 내면행동을 증가시킬 것이다.

가설 1-2. 마음챙김은 표면행동을 감소시킬 것이다.

마음챙김과 직무탈진

직무탈진은 직무수행 시 대인관계에서 비롯된 만성적 스트레스에 해당하는 심리적 증상으로, 정서적 소진, 비인간화, 성취감 감소의 하위 요인들로 구성된다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 이들 중 정서적 소진은 직무탈진에서 가장 명확한 징후로 나타나는데, 정서적으로 과도하게 고갈된 느낌을 말한다. 비인간화는 대인 관계적 맥락에서 나타나는 현상으로 직무의 다양한 측면에서 부정적이고 냉담하며 지나치게 분리된 느낌을 경험하는 것을 일컫는다. 성취감 감소는 직무탈진의 자기 평가적 차원을 나타내며 업무에서 무능력함이나 성취감 또는 생산성 감소를 지각하는 것이다. 직무탈진에서는 정서적 소진이 핵심적인 요인이지만 직무탈진 전체를 설명하기에는 충분하지 않기 때문에(Maslach et al., 2001), 직무탈진의 주요한 요소 중 하나로 비인간화를 포함시킨다(Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001).

한편 마음챙김은 현재 일어나고 있는 내적인 사건(생각, 감정, 감각 등)들을 알아차리고 지금 경험하는 것에 참여하게 함으로써 생각과 감정이 더 확대되는 것을 저지시키는 기능을 한다. 이러한 기능으로 스트레스 사건에 대한 즉각적인 반응성이 줄어들고 객관적인 관점에서 정서적 반응을 관찰할 수 있게 되어, 개인은 스트레스를 더 잘 제어하고 스트레스로 인한 불안과 우울을 예방할 수 있게 된다

(Payne & Donaghy, 2010). 직무요구-자원모델의 관점에서 마음챙김은 정서적 소진 및 비인간화와 부적인 상관을 보이고 직무탈진을 완화시키는 것으로 나타나, 마음챙김 자체가 새롭고 독특한 특질이자 개인의 내적 자원으로 기능하는 것이 밝혀졌다(Taylor & Millier, 2016). 이러한 배경에서 마음챙김과 직무탈진의 관계를 아래의 가설로 제시하였다.

가설 2. 마음챙김은 직무탈진을 감소시킬 것이다.

감정노동 전략과 직무탈진

감정노동 관련 연구자들은 감정노동이 직무탈진을 발생시키는 주요한 선행변인임을 밝혀왔다(Grandey & Gabriel, 2015; Hülsheger & Schewe, 2011). 감정노동과 직무탈진의 관계에서 표면행동은 직무탈진과 일관되게 정적인 상관관을 보이고 직무만족과는 부적인 관계로 나타나는 데 반해, 내면행동은 직무탈진과 관련성이 없거나 직무만족과는 약한 정도로만 정적인 관계로 보고되고 있다(Grandey & Gabriel, 2015; Hülsheger & Schewe, 2011).

내면행동이 개인의 웰빙에 미치는 결과가 일관되지 않은 것은 내적 자원의 획득과 손실이라는 측면에서 내면행동을 수행하는 각각의 개인마다 내부적으로 다른 기제가 작동할 수 있기 때문이다(Hülsheger & Schewe, 2011). 예를 들어, 어떤 사람은 내면행동을 수행하는 동안에 과도한 인지적 자원을 사용하거나 자아고갈을 경험하는 것이 내적 자원의 손실로 연결되면서 부정적인 결과로 이어지는 반면, 어떤 사람은 내면행동을 수행하면서 고객과의 긍정적인 상호작용을 통해 심리적 보상을 느끼고

내적 자원을 회복하여 긍정적인 결과로 나타나기도 한다.

이러한 측면에서, 누군가를 보살피는 서비스를 수행하는 돌봄 종사자의 감정노동은 돌봄 수혜자와의 지속적인 상호의존적 돌봄 관계 속에서 보상받고 보람과 의미를 발견할 수 있기 때문에(Choi, 2011), 자신의 내적인 감정을 바꾸어 좀 더 진실한 감정을 표현하는 것은 직무탈진을 완화하는 데에 긍정적인 효과를 나타낼 수 있을 것이다. 따라서 본 연구에 참여한 돌봄 종사자의 내면행동, 표면행동, 직무탈진의 관계를 아래의 가설로 제시하였다.

가설 3-1. 내면행동은 직무탈진을 감소시킬 것이다.

가설 3-2. 표면행동은 직무탈진을 증가시킬 것이다.

마음챙김, 감정노동 전략, 직무탈진

마음챙김은 정서생성 초기에서부터 정서를 촉발하는 자극에 다가가도록 함으로써 정서적 자극과 상황에 대한 긍정적 재평가가 일어날 수 있는 기회로 이어져 긍정적인 감정이 일어나도록 촉진한다. 이어 긍정적인 감정은 긍정적인 사고방식을 갖게 하고 주의와 인지기능을 확장시켜 다시 긍정적인 재평가로 이어지게 하는 상향 나선형의 상호적인 순환적 영향이 일어나게 한다(Fredrickson, 2001). 긍정적 재평가는 의미-기반 대처의 한 형태로서, 스트레스가 많은 사건을 온건하게 대하거나 가치 있고 유익한 것으로 재구조화하는 적응적인 과정이라고 할 수 있다. 부정적인 사건으로부터 긍정성을 발견하는 이러한 능력은 건강 개선과도 관련되어(Garland, Gaylord, & Park, 2009)

직무탈진의 예방과 완화에도 도움이 될 수 있다. 긍정적인 재평가의 강화는 곧 내면행동 수행이 증가하는 것을 의미하는 것으로써, 부정적인 정서를 일으키는 직무 상황에서 긍정적인 정서를 적극적으로 유도하는 내면행동은 긴장된 스트레스에 대한 완충역할(Hülshager & Schewe, 2011)을 할 수 있게 된다. 비록 내면행동이 직무탈진과 일반화를 할 만큼의 관련성이 있다고 할 수는 없지만(Grandey & Gabriel, 2015; Hülshager & Schewe, 2011), 돌봄 종사자가 누군가를 보살피는 과정에서 의미를 발견할 수 있다는 감정노동의 특징을 고려한다면 내면행동 수행은 직무탈진 감소로 이어질 수 있을 것이다.

한편, 부정적인 감정을 표현하지 못하고 억누르는 것은 면역 및 심혈관 문제와 관련된 교감신경계 및 심혈관계 활동의 강도와 빈도를 증가시키는 등 스트레스 반응과 여러 가지 부작용을 일으키게 된다(Gorss, 1998). 이러한 현상은 개인들이 부정적인 감정을 억누르며 가짜 감정을 표현하는 표면행동이 직무탈진과 일관되게 정적인 관계로 나타나는 결과(Grandey & Gabriel, 2015; Hülshager & Schewe, 2011)와도 일맥상통 한다. 그러나 마음챙김은 공포 및 분노와 같은 1차적 감정을 효과적으로 처리하고 회피 및 억압과 같은 2차적 감정 반응이 덜 일어나도록(Arch & Landy, 2015)하여 부정적인 감정요소 자체를 줄어들게 함으로써, 감정을 억누르거나 과장하는 표면행동 수행의 필요성을 낮추게 되는데, 이러한 현상은 결국 스트레스 반응을 초래하는 신경생리학적 각성을 낮추는 효과를 가져 올 수 있다. 따라서 마음챙김은 표면행동 수행을 감소시키면서 이어 직무탈진을 예방하거나 완화하는 효과로 이어질 수 있을 것이다. 이러한 배경에서 마

음챙김, 두 가지 감정노동 전략, 직무탈진의 관계를 아래의 가설로 제시하였다.

가설 4.1. 마음챙김과 직무탈진의 부적인 관계를 내면행동의 증가가 매개할 것이다.

가설 4.2. 마음챙김과 직무탈진의 부적인 관계를 표면행동의 감소가 매개할 것이다.

두 감정노동 전략 중에서 표면행동은 직무탈진을 일으키는 주요한 원인들 중 하나로 밝혀졌다(Grandey & Gabriel, 2015; Hülshager & Schewe, 2011). 따라서 감정노동을 필수적으로 요구하는 직무환경에서 표면행동을 감소시켜 직무탈진을 예방하거나 완화할 수 있는 선행변인을 탐색하는 것은 주요한 과제라고 할 수 있다. 이러한 관점에서 표면행동 감소와 내면행동 증가를 통해 마음챙김이 직무탈진을 감소시키는 각각의 과정을 비교하여 마음챙김이 어느 경로를 통해 직무탈진 감소에 더 크게 영향을 미치는지 검증하고자 하였다.

두 경로 각각에 의한 효과는 어느 정도 차이를 나타낼 수 있는데, 그 이유를 살펴보면, 우선 특질 마음챙김을 고려할 때 스트레스 반응에 대한 신경학적인 개인차가 존재한다는 점이고, 둘째, 정서조절 전략의 관점에서도 마음챙김은 경험하는 것을 변화시키는 조절적 노력보다 몸과 마음에서 일어나고 있는 반응들을 그대로 받아들이는 것에 더 가깝기 때문이다. 특질 마음챙김은 진행 중인 사건이나 경험에 대하여 비평가적으로 주의를 유지하거나 수용적인 알아차림을 지속케 하는 타고난 능력으로써, 각 개인 간에 많은 차이가 나타난다(Zedion, 2015). 신경생리학적 측면에서 보면, 특질 마음챙김이 높을수록 급성 사회적 스트레스 상황에서 코르티졸 반응이 더 낮고

불안과 부정적인 감정을 보다 낮은 수준으로 경험(Brown, Weinstein, & Creswell, 2012)하기 때문에, 일상생활에서 감정적 불안정성과 조절 장애를 덜 경험(Arch, & Landy, 2015; Hill, & Updegraff, 2012)하게 된다. 따라서 본 연구에 참여한 대상자의 마음챙김은 명상훈련을 수련하지 않은 상태에서 평가한 특질 마음챙김이기 때문에, 이들의 마음챙김 수준은 상황에 대한 평가를 수정하여 정서를 조절하는 인지적 조절 노력보다는 부정적인 정서반응성이 낮은 것과 더 연관성이 있을 것이다.

정서조절 전략의 관점에서도 마음챙김은 감정의 종류나 강도와 상관없이 경험하는 모든 정서에 대한 지각을 높이고 그것을 완전히 받아들이는 것이라는 점에서 볼 때, 고통을 덜기 위해 인지적으로 재평가하는 조절적 노력과는 구분된다(Farb et al., 2014). 마음챙김은 내적인 사건과의 관계에서 반사적으로 행동하기보다 있는 그대로 받아들이는 것을 시도한다는 점에서 오히려 반응 초점적 전략에 더 가깝다고 할 수 있다(Chambers, Gullone, & Allen, 2009). 직무탈진이 대인관계에서 신체적, 심리적으로 이미 발현되고 있는 만성적인 스트레스 반응 상태임을 고려할 때, 선행변인 초점적 전략인 내면행동보다는 반응 초점적 전략에 해당하는 표면행동에 의해 보다 더 크게 영향을 받을 수 있다. 마음챙김으로 정서

를 조절하는 것은 표면행동과 유사한 반응 초점적 전략에 더 가깝고, 직무탈진 또한 반응 초점적 전략에 더 크게 영향을 받을 수 있다는 점에서 마음챙김과 직무탈진의 관계에서 두 가지 감정노동 전략이 미치는 효과크기에 대하여 아래의 가설을 제시하였다.

가설 5. 마음챙김과 직무탈진의 부적관계에서 내면행동의 증가보다 표면행동 감소의 매개효과가 더 클 것이다.

이상의 가설을 모두 종합한 연구모형은 그림 1과 같다.

방 법

조사대상과 인구통계학적 특성

서울, 경기, 전남, 강원 지역의 노인요양시설과 지역사회의 복지시설에서 돌봄 서비스를 직접적으로 수행하는 영양보호사, 사회복지사, 보육교사, 간호사 등 돌봄 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 불성실한 답변을 제외하고 235명의 자료를 분석하였다. 응답자들의 인구통계학적 특성을 살펴보면 대부분이 여성(89.4%)이었고, 평균 나이는 47.7세였다.

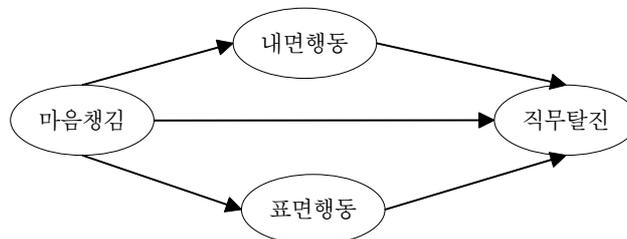


그림 1. 연구모형

돌봄 서비스 형태로는 요양보호사가 103명 (43.8%), 사회복지사가 63명(26.8%) 순으로 나타났다.

측정도구

마음챙김

마음챙김에 대해서 일반인들의 마음챙김 능력을 평가하도록 Park(2006)이 개발한 척도를 사용하였다. 마음챙김의 하위요인으로 구분되는 주의요소에는 현재자각과 주의집중이, 태도요소에는 비판단적 수용과 탈중심적 주의가 포함된다. 총 4개의 하위요인에 각 5문항씩, 총 20문항으로 구성되어 있고 문항의 내용이 자기 자신과 어느 정도 일치하는지에 대해 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서부터 '매우 그렇다'(5점)의 리커트 5점 척도로 평가하였다. 문항은 모두 부정문으로 역채점을 통해 마음챙김 점수를 산출하며 점수가 높을수록 마음챙김 능력이 높은 것으로 보았다. 하위요인을 구체적으로 살펴보면, 현재자각은 현재 순간에 몸과 마음에서 일어나고 있는 것을 즉각적이고 명료하게 알아차리는 것을 의미하며, 문항의 예로는 '나는 순간순간 내 기분의 변화를 잘 알아차리지 못한다', '서운하거나 화나는 감정을 느껴도 어느 정도 시간이 지나기 전까지는 그것을 알아차리지 못 한다' 등이 있다. 주의집중은 현재의 경험이나 과업에 주의를 집중하고 유지하는 것이며, 문항의 예로는 '한 가지 과제나 일에 정신을 집중하기 어렵다', '나는 내가 하고 있는 것에 대한 주의 집중 없이 멍한 상태로 일하는 경우가 많다' 등이 있다. 비판단적 수용은 자신의 내적 경험에 대해 사유작용을 통한 평가나 판단을 멈추고, 발생한 경험을 있는 그대로 받아들이고

허용하는 태도이며, 문항의 예로는 '어떤 감정을 느낄 때, 내가 가져서는 안 되는 감정이라고 판단하는 경향이 있다', '어떤 생각이나 감정이 떠오를 때, 옳지 못한 것 같아 부끄러울 때가 많다' 등이 있다. 탈중심적 주의는 마음의 현상에 휩싸이지 않고 관찰자의 위치에서 바라보는 것을 의미하며, 문항의 예로는 '고민을 털어버리지 못하고 계속 집착한다', '실망하면 그 타격이 너무 커서 그것을 떨쳐버릴 수가 없다' 등이 있다. 본 연구에서 전체 문항의 신뢰도 계수(Chronbach α)는 .93이며, 하위요인은 현재자각이 .78, 주의집중이 .78, 비판단적 수용이 .85이며 탈중심적 주의는 .86으로 나타났다.

감정노동

돌봄 종사자의 감정노동에 대해서 Brotheridge와 Lee(2003), Kruml과 Geddes(2000)의 감정노동 척도를 Yi, Gim과 Shin(2006)이 번안한 표면행동과 내면행동 문항을 사용하였다. 표면행동은 5문항, 내면행동은 6문항이며, 돌보는 일을 수행하면서 느끼는 감정에 관하여 자신의 생각을 잘 반영하는지에 따라 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서부터 '항상 그렇다'(5점)의 리커트 5점 척도로 평가하였다. 표면행동 문항의 예로는 '나는 대상자(클라이언트, 어르신)들 앞에서는 화가 나도 억지로 껍 참는 경우가 많다', '대상자(클라이언트, 어르신)들을 대할 때 내 속마음과 겉으로 표현하는 것에는 차이가 있다' 등이 있다. 내면행동 문항의 예로는 '나는 대상자(클라이언트, 어르신)들에게 바람직하다고 생각되는 감정을 느끼기 위해 노력한다', '나는 대상자(클라이언트, 어르신)들에게 보여야 하는 긍정적인 감정을 실제로도 느끼려고 노력한다' 등이 있다. 본 연구에서 표면

행동의 신뢰도 계수(Chronbach α)는 .71이며, 내면행동은 .89로 나타났다.

직무탈진

직무탈진에 대해서 Maslach과 Jackson(1981)이 개발하고 Kim(1991)이 변안한 척도를 사용하였다. 이 척도는 정서적 소진, 비인간화, 성취감 감소로 구성되었는데, 이 중에서 성취감 감소는 직무열의의 하위요인으로 더 적합할 수 있고(Schaufeli & Bakker, 2004), 직무탈진의 핵심적인 구성요소에 포함되지 않는다는 주장(Walkey & Green, 1992)도 있기 때문에, 본 연구에서는 제외하였다. 정서적 소진은 9문항, 비인간화는 5문항이며, 문항의 내용이 자기 자신의 경우와 어느 정도 일치하는지에 대해 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서부터 '항상 그렇다'(5점)의 리커트 5점 척도로 평가하였다. 정서적 소진의 문항의 예로는 '나는 일 때문에 기력을 다 소모한 느낌이 든다', '내 일 때문에 정서적으로 메말라 버린 느낌이 든다' 등이 있으며, 비인간화의 문항의 예로는 '나는 사람들을 직접대하는 일로 인해 매우 많은 스트레스를 받는다', '나는 돌봄 서비스 제공자가 된 이래로 사람들에게 좀 더 냉담해졌다' 등이 있다. 본 연구에서 전체 문항의 신뢰도 계수(Chronbach α)는 .94이며, 하위요인은 정서적 소진이 .93, 비인간화가 .86으로 나타났다.

자료분석

수집된 자료는 SPSS 22.0 프로그램을 이용하여 주요 변인들의 기술통계 및 Pearson 상관분석을 실시하였다. Amos 22.0 프로그램의 확인적 요인분석을 통하여 측정모형의 적합도 및 신뢰도와 타당도를 검증하였고, 이어서 연구

모형 적합도를 순차적으로 검증하였다. 병렬 매개모형에서 매개효과를 검증하기 위해 부트스트랩을 이용하였는데, 독립변인과 종속변인 사이에 2개 이상의 매개변인이 존재할 경우에는 Sobel 매크로의 사용을 권장하지 않음(Hur, 2013)에 따라 부트스트랩 방법을 이용하여 보다 안정적인 결과를 도출하고자 하였다(Bae, 2017). 두 매개효과에 대한 차이 검증은 모수치에 영향을 주지 않는 가상의 변수인 팬텀변수를 설정하고 특정간접효과(Bae, 2017)를 이용하여 확인하였다.

잠재변수 중에서 표면행동과 내면행동을 측정하는 문항들은 각각 문항묶음(item parcels)을 실시하여 표면행동은 두 개의 측정변인으로, 내면행동은 세 개의 측정변인으로 만들어 투입하였다. 문항묶음은 잠재변수를 측정하기 위해 사용된 관측변수들이 많을 경우 이들을 합산하거나 평균을 구해서 하나 이상의 측정변인으로 만든 다음, 이 측정변인을 지표로 이용하는 것을 말한다(Bae, 2017). 문항묶음은 개별 문항에 대한 정상성 가정을 위반하기 쉬운 단점을 보완하고, 추정해야 할 모수가 줄기 때문에 표본크기가 작아도 분석에 제약을 받지 않고, 좋은 모델 적합도 지수를 얻을 수 있다는 장점이 있다(Bae, 2017). 문항묶음의 효과를 최대화하기 위해 각 척도의 문항들을 요인부하량에 따라 순서를 매긴 후, 요인부하량이 높은 것과 낮은 것을 공평하게 할당하여 잠재변수에 대한 문항 묶음들의 평균 요인부하량을 최대한 동일하게 만들었다.

잠재변수는 단일지표가 아닌 다중지표를 이용하여 측정하는 것이 바람직(Bae, 2017)하기 때문에 단일요인인 표면행동과 내면행동은 각 문항의 측정값을 문항묶음을 통해 측정변인이 두 개 이상 되도록 만들어 투입하였다. 그러

나 마음챙김과 직무탈진의 잠재변수는 각각의 조작적 정의에 따라 하위요인별로 측정값의 평균을 구한 다음 마음챙김은 네 개, 직무탈진은 두 개의 측정변인으로 각각 투입하기 때문에 문항묶음을 실시할 필요가 없다.

결 과

상관관계

연구에 포함된 변인들에 대한 평균, 표준편차, 상관계수 및 신뢰도를 표 1에 제시하였다. 마음챙김은 표면행동, $r = -.51, p < .01$, 및

직무탈진과, $r = -.62, p < .01$, 부적으로 유의한 상관이 있었고, 내면행동과는, $r = .22, p < .01$, 정적으로 유의한 상관을 보였다. 이러한 결과는 마음챙김 수준이 높을수록 실제로 느끼는 감정을 덜 숨기거나 덜 억누르고, 직무탈진 수준이 낮으면서도, 내면의 감정을 바꾸어 좀 더 진실한 감정을 표현하는 것과의 관련성을 의미한다. 다음으로 직무탈진은 표면행동과, $r = .55, p < .01$, 정적으로 유의한 상관이 있었고, 내면행동과는, $r = -.19, p < .01$, 부적으로 유의한 상관을 보였다. 이러한 상관은 감정노동자가 표면행동을 더 많이 수행할수록 더 높은 수준에서 직무탈진을 경험하고, 내면행동을 수행할수록 더 낮은 수준에

표 1. 변인들의 평균, 표준편차, 왜도, 첨도 및 상관계수

변 인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 마음챙김 총점	(.93)									
2 주의집중	.83**	(.78)								
3 비판단적 수용	.87**	.60**	(.85)							
4 현재자각	.83**	.66**	.67**	(.78)						
5 탈중심적 주의	.87**	.59**	.72**	.62**	(.86)					
6 표면행동	-.51**	-.40**	-.47**	-.44**	-.45**	(.71)				
7 내면행동	.22**	.16*	.21**	.23**	.16**	.02	(.89)			
8 직무탈진 총점	-.62**	-.53**	-.53**	-.54**	-.54**	.55**	-.19**	(.94)		
9 정서적 소진	-.56**	-.49**	-.46**	-.47**	-.52**	.52**	-.11	.96**	(.93)	
10 비인간화	-.61**	-.52**	-.56**	-.56**	-.48**	.48**	-.31**	.86**	.71**	(.86)
평균	4.03	4.06	4.09	4.25	3.77	3.05	3.90	2.37	2.54	2.05
표준편차	.64	.68	.74	.70	.88	.69	.68	.81	.90	.81
왜도	-.65	-.85	-.91	-.87	-.81	-.04	-.59	.24	.14	.64
첨도	-.33	.51	.68	.15	.18	.03	.97	-.48	-.60	.14

주 1. 대각선의 괄호 안의 값은 변인의 신뢰도 계수임

주 2. $N=235$, * $p < .05$, ** $p < .01$

서 직무탈진을 경험하는 것과 관련이 있음을 보여준다.

측정모형 적합도

측정모형 적합도 확인에 앞서 수집된 자료의 정상성을 검증하기 위해 측정변인들의 왜도와 첨도를 표 1에 표기하였다. 각 측정변인들의 왜도와 첨도의 절대값이 각각 2와 7을 넘지 않아 정규분포 가정을 충족하는 것으로 나타났다. 연구모형 검증 전에 측정변인들이 각 잠재변인들을 제대로 반영하고 있는지 확인하기 위하여 측정모형의 절대적합도지수(χ^2 , RMR), 증분적합도지수(NFI, TLI, CFI), 간명적합도지수(RMSEA)를 검증하여 표 2에 제시하였다. 측정모형의 잠재변인은 마음챙김과 내면행동, 표면행동, 직무탈진의 4요인으로 가정하였고, 경쟁모형의 잠재변인은 직무탈진의 하위요인인 정서적 소진과 비인간화를 각각 구분하여 5요인으로 가정하였다. 두 모형을 χ^2 차이 검증으로 비교한 결과, 더 우수한 모형으로 확인된 4요인 모형을 최종 측정모형으로 채택하였다. $\Delta\chi^2 = 62.238$, $\Delta df = 29$, $p < .001$.

측정모형의 신뢰도와 타당도

다음으로는 확인적 요인분석의 신뢰도와 타

당도를 검증하기 위해서 다음의 3가지 기준이 충족됨을 검증하였다(Bae, 2017). 첫째, 신뢰도의 경우 잠재변수와 측정변수 사이의 표준화된 요인부하량(λ)이 .5 이상이 되어야 한다. 둘째, 합성신뢰도는 내적일관성을 측정한 것으로서 개념신뢰도(CR)라고도 하며, 일반적으로 수용 가능한 신뢰도 수준은 .7 이상이다. 셋째, 평균분산추출(AVE)은 개념에 대해 지표가 설명할 수 있는 분산의 크기를 나타낸 것으로서 AVE는 .5 이상 되어야 신뢰도가 있는 것으로 본다. 이에 따른 검증결과, 해당 세 가지 기준을 모두 충족하였고, $\lambda = .757 \sim .902$, CR = .843 ~ .939, AVE = .729 ~ .836, 측정모형의 신뢰도 또한 적합한 것으로 나타났다. 다음으로 타당도 기준이다. 첫째, 요인부하량이 유의미하여야 하고, 둘째, 요인부하량이 .7이상, 잠재변수의 AVE가 잠재요인의 상관계수의 제곱보다 커야하는데, 본 연구에는 타당도 기준의 두 가지를 모두 만족시킬 뿐만 아니라, 모두 상관제곱보다 높게 나타나, .036 ~ .548, 수용 가능한 타당도를 나타냈다.

가설적 연구모형 검증

측정모형의 신뢰도와 타당도가 확보되어 다음으로 연구모형 검증을 실시하였다. 본 연구의 가설적 연구모형은 마음챙김과 직무탈진의

표 2. 측정모형 적합도

	χ^2	df	RMR	CFI	TLI	NFI	RMSEA
4요인 모형	72.281***	38	.026	.975	.964	.950	.062
5요인 모형	134.519***	67	.029	.967	.955	.950	.066

주1. *** $p < .001$

주2. 4요인 모형: 마음챙김, 표면행동, 내면행동, 직무탈진

주3. 5요인 모형: 마음챙김, 표면행동, 내면행동, 정서적 소진, 비인간화

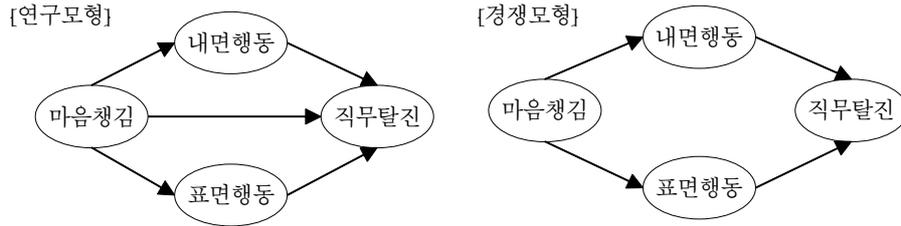


그림 2. 연구모형과 경쟁모형

표 3. 연구모형과 경쟁모형의 모형 적합도 지수

	χ^2	df	RMR	NFI	TLI	CFI	RMSEA
연구모형	87.356***	39	.042	.940	.951	.965	.073
경쟁모형	120.818***	40	.053	.916	.920	.942	.093

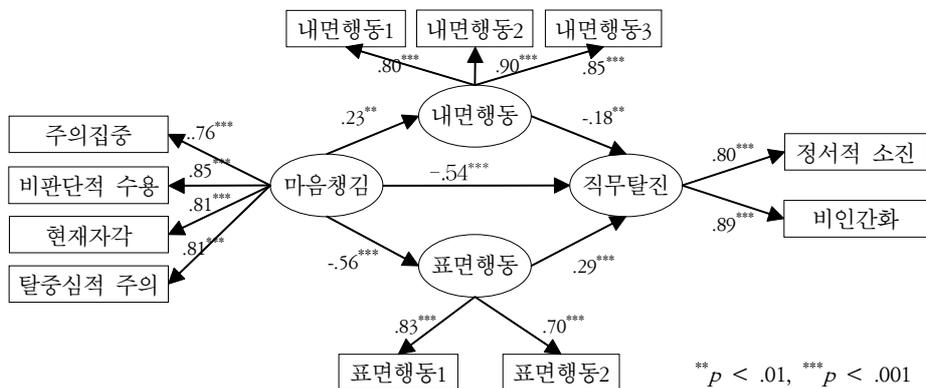
*** $p < .001$

관계에서 표면행동과 내면행동이 부분적으로 병렬매개하는 모형이다. 경쟁모형은 마음챙김의 긍정적인 효과들이 정서조절력의 향상을 통해서 나타날 수 있다는 가설을 고려하여 마음챙김에서 직무탈진에 이르는 직접경로를 삭제한 완전매개모형으로 설정하여 비교하였다. 연구모형과 경쟁모형의 전반적 모형 적합도는 표 3에 제시하였다. 연구모형과 경쟁모형이 포함관계이므로 χ^2 차이 검증을 이용하여 두

모형을 비교한 결과, 부분매개모형인 연구모형이 더 적합한 것으로 확인되었다, $\Delta\chi^2 = 33.462$, $\Delta df = 1$, $p < .001$.

직접경로에 대한 가설 검증

그림 3은 연구모형의 직접경로에 대한 검증 결과이고, 직접경로 계수에 대한 통계적 유의성을 검증한 결과는 표 4에 제시하였다. 연구



** $p < .01$, *** $p < .001$

그림 3. 연구모형의 표준화된 경로계수

표 4. 연구모형의 직접효과에 대한 경로계수

효과 경로	B	β	SE	C.R.
마음챙김→내면행동	.274	.231	.087	3.137**
마음챙김→표면행동	-.633	-.559	.092	-6.914***
내면행동→직무탈진	-.208	-.176	.068	-3.062**
표면행동→직무탈진	.358	.289	.104	3.430***
마음챙김→직무탈진	-.751	-.536	.119	-6.318***

** $p < .01$, *** $p < .001$

모형에서 내면행동에 대한 마음챙김의 경로계수, $\beta = .231$, $p = .002$, 표면행동에 대한 마음챙김의 경로계수, $\beta = -.559$, $p < .001$, 직무탈진에 대한 마음챙김의 경로계수가, $\beta = -.536$, $p < .001$, 모두 유의하였다. 직무탈진에 대한 내면행동의 경로계수와, $\beta = -.176$, $p = .002$, 직무탈진에 대한 표면행동의 경로계수도, $\beta = .289$, $p < .001$, 모두 유의하여, 가설 1-1, 1-2, 가설 2, 가설 3-1, 3-2 모두를 지지하였다.

병렬 매개효과와 두 매개경로 효과크기 비교에 대한 가설 검증

연구모형에서 마음챙김→직무탈진, 마음챙김→표면행동, 마음챙김→내면행동의 직접효과가 각각 유의하고, 내면행동→직무탈진, 표

면행동→직무탈진의 직접효과 또한 각각 유의하게 나타나, 마음챙김과 직무탈진의 부적 관계에서 표면행동과 내면행동의 병렬 매개효과를 검증하여 표 5에 제시하였다. 표면행동의 매개효과와, $B = -.226$, $p = .001$, 내면행동의 매개효과는, $B = -.057$, $p = .008$, 모두 95% 신뢰구간에서 0을 포함하지 않음으로써, 마음챙김→표면행동→직무탈진, 마음챙김→내면행동→직무탈진 경로에서 각각의 매개효과가 유의한 것으로 나타나 가설 4-1, 4-2를 지지하였다. 분석결과를 바탕으로 마음챙김으로 표면행동이 감소하고 내면행동이 증가하는 차별적인 효과 모두가 직무탈진 감소로 이어짐을 알 수 있었다.

두 경로의 매개효과가 모두 유의함에 따라 변형된 팬텀변수를 설정하여 특정간접효과에

표 5. 연구모형의 병렬 매개효과에 대한 경로계수

효과 경로	B	95% CI	
매개효과	마음챙김→내면행동→직무탈진	-.057**	[-.136, -.012]
	마음챙김→표면행동→직무탈진	-.226**	[-.448, -.086]
직접효과	마음챙김→직무탈진	-.751***	[-1.007, -.489]
전체효과	마음챙김→직무탈진	-1.035***	[-1.268, -.806]

** $p < .01$, *** $p < .001$

대한 매개효과 차이의 유의성을 검증하였다. 그 결과 내면행동과 표면행동의 매개효과 차이는 신뢰구간 95% 수준에서 0을 포함하지 않아 유의한 것으로 나타나, $B = .169, p = .036$, 가설 5를 지지하였다. 이로써 마음챙김과 직무탈진의 부적관계에서 내면행동 증가보다 표면행동 감소의 매개효과 더 크게 작용하는 것을 확인하였다.

마음챙김 하위요인이 표면행동, 내면행동, 직무탈진 각각에 미치는 영향력

마음챙김이 두 가지 감정노동 전략을 통해서 직무탈진에 차별적으로 영향을 미치는 것

으로 확인되어, 추가적으로 마음챙김의 하위요인이 두 가지 감정노동 전략과 직무탈진에 미치는 각각의 영향력을 탐색하여 표 6, 표 7, 표 8에 제시하였다. 이를 위해 단계선택방식의 다중회귀분석을 실시하였는데, 단계선택방식은 종속변인에 영향을 미치는 설명변인들 가운데 영향력이 가장 강한 변인을 선별해 준다는 점에서 의의가 있다. 한편, 입력방식의 다중회귀분석은 종속변인에 영향을 미치는 설명변인을 모두 알고 있다는 가정 하에 적합한 방식(Seo, Yang, Kim, Kim, & Kim, 2009)이라고 할 수 있는데, 본 연구에서는 마음챙김의 주의 및 태도요인 중 가장 영향력 있는 요인을 탐색한다는 관점에서 단계선택방식을 채택하

표 6. 마음챙김 하위요인이 내면행동에 미치는 영향력

	B	β	t	R	R^2	F
현재자각	.230	.237	3.716***	.237	.056	13.808***
종속 변수: 내면행동						*** $p < .001$

표 7. 마음챙김 하위요인이 표면행동에 미치는 영향력

	B	β	t	R	R^2	F
비판단적 수용	-.194	-.209	-2.328*			
현재자각	-.196	-.199	-2.525*	.517	.267	28.110***
탈중심적 주의	-.139	-.177	-2.074*			
종속 변수: 표면행동						* $p < .05$, *** $p < .001$

표 8. 마음챙김 하위요인이 직무탈진에 미치는 영향력

	B	β	t	R	R^2	F
탈중심적 주의	-.248	-.270	-3.912***			
주의집중	-.278	-.235	-3.262**	.626	.391	49.495***
현재자각	-.250	-.216	-2.927**			
종속 변수: 직무탈진						** $p < .01$, *** $p < .001$

였다.

단계선택방식은 변인을 하나씩 추가시켜 가면서 모형 내의 설명변인들 중 추가되는 설명변인으로 인하여 유의하지 않게 되는 것을 제거시키는 과정을 반복하는 것으로써, 더 이상 추가되거나 제거되는 변인이 없을 때 최적의 모형을 선택하는 방법이다. 단계선택방식은 입력방식의 회귀분석과는 달리 영향력이 큰 순서대로 하나씩 선별해 내는 것이기 때문에 각 개별 변인의 영향력을 보다 정확하게 볼 수 있는 장점이 있다(Seo et. al., 2009)

분석결과 마음챙김 하위요인 중 내면행동을 유의미하게 예측하는 설명변인은 현재자각으로, $\beta = .237$, $t = 3.716$, $p < .001$, 나타났고 총 설명변량은 5.6%로, $R^2 = .056$, $F = 13.808$, $p < .001$, 나타났다. 반면, 현재자각을 제외한 다른 하위요인은 단계선택의 기준에 의해 제외되었다. 다음으로 표면행동을 유의미하게 예측하는 마음챙김 하위요인의 설명변인으로는 비판단적 수용, $\beta = -.209$, $t = -2.328$, $p = .021$, 현재자각, $\beta = -.199$, $t = -2.525$, $p = .012$, 탈중심적 주의, $\beta = -.177$, $t = -2.074$, $p = .039$, 순으로 나타났고. 총 설명변량은 26.7%로, $R^2 = .267$, $F = 28.110$, $p < .001$, 나타났다. 주의집중은 단계선택 기준에 의해 제외되었다. 마지막으로 직무탈진을 유의미하게 예측하는 설명변인으로는 탈중심적 주의, $\beta = -.270$, $t = -3.912$, $p < .001$, 주의 집중, $\beta = -.235$, $t = -3.262$, $p = .001$, 현재자각, $\beta = -.216$, $t = -2.927$, $p = .004$, 순으로 나타났고. 총 설명변량은 39.1%로, $R^2 = .391$, $F = 49.495$, $p < .001$, 나타났다. 비판단적 수용은 단계선택 기준에 의해 제외되었다.

논 의

마음챙김으로 얻게 되는 여러 긍정적인 효과에 대한 핵심 기제들 중 하나는 마음챙김에 기인한 적응적인 정서조절이라고 할 수 있다. 본 연구는 직무맥락의 관점에서 마음챙김이 정서조절을 어떻게 적응적으로 변화시키는지, 그리고 변화된 정서조절이 직무탈진에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하는 과정이었다. 이를 위해 직무맥락에서 나타나는 두 가지 정서조절 형태인 표면행동과 내면행동 각각에 미치는 마음챙김의 차별적인 효과를 확인하였고, 이어서 마음챙김과 직무탈진의 관계에서 내면행동과 표면행동의 병렬 매개효과를 검증하였다.

결과를 요약하면, 첫째, 마음챙김은 내면행동을 강화하고 표면행동을 약화시키는 것으로 나타났다. 둘째, 내면행동은 직무탈진을 감소시키는 한편, 표면행동은 직무탈진을 증가시키는 것을 확인하였다. 셋째, 마음챙김은 직무탈진을 직접적으로 완화시킬 뿐만 아니라 내면행동 증가와 표면행동 감소를 통해서도 직무탈진이 감소하는 효과가 나타났는데, 이때 내면행동의 증가보다는 표면행동 감소를 통한 간접효과가 더 큰 것을 확인하였다. 마지막으로, 마음챙김의 하위요인인 주의요소와 태도요소가 내면행동, 표면행동, 직무탈진 각각에 미치는 영향력을 탐색한 결과, 내면행동 강화에는 현재자각이라는 주의요소만이 기능하는 것으로 나타났고, 표면행동 감소에는 주의요소 중 현재자각과 더불어 비판단적 수용 및 탈중심적 주의라는 태도요소까지 함께 기능하는 것으로 나타났다. 직무탈진 감소에도 주의집중 및 현재자각의 주의요소와 태도요소 중 탈중심적 주의가 병행하여 작용하는 것으로

확인되었다.

일련의 시간적 흐름에 따른 정서조절과정에서, 내면행동은 비교적 정서생성의 초기 단계에서 수행하는 선행변인 초점적 정서조절 전략에 해당하는 반면, 표면행동은 정서조절과정의 비교적 후반에 신체적, 행동적으로 정서적 반응이 발현된 상태에서 조절하는 반응 초점적 전략이라고 할 수 있다. 따라서 마음챙김이 내면행동을 강화하는 동시에 표면행동을 약화시키는 결과는 마음챙김이 정서생성의 초기 단계에서부터 반응단계에 이르기까지의 전 과정에 걸쳐 영향을 미치는 것을 의미한다. 이러한 결과는 마음챙김이 정서조절의 전 과정에 적응적인 변화를 가져올 수 있다는 선행연구의 제언(Slutsky et al., 2016)을 뒷받침한다.

한편, 마음챙김 하위요인의 영향력 분석을 통해, 내면행동 강화에는 현재자각이라는 주의요소만이 기능하는 반면, 표면행동 감소에는 현재자각뿐 아니라 비판단적 수용 및 탈중심적 주의라는 태도요소가 함께 기능하는 것을 확인하였다. 이것은 정서조절과정에서 선행변인 초점적 전략과 반응 초점적 전략에 대해 마음챙김 하위요인이 다소 차별적으로 작용하는 것을 의미한다. 내면행동 강화에 현재자각만이 기능한다는 것은 직무맥락에서 정서가 촉발하는 정서생성의 초기 단계에서는 그저 현재 순간에 경험하는 것을 알아차리는 주의요소만으로도 선행변인 초점적 전략인 주의 배치와 인지변화 조절전략에 적응적인 변화를 가져올 수 있음을 나타내는 것이다. 선행변인 초점적 정서조절 전략은 이후 진행되는 정서에 더 유연하게 대처하도록 하여 반응 초점적 전략보다 건강한 조절 전략으로 간주됨(Farb et al., 2014; Slutsky et al., 2016)에 따라, 본 연구의 결과는 현재 순간의 경험을 알아차리는 주

의요소만으로도 좀 더 건강한 정서조절 전략을 수행하는 데 도움이 될 수 있음을 보여준다.

그러나 내면행동 강화에 마음챙김 하위요인 중 비판단적 수용과 같은 태도요소가 기능하지 않았다는 것은 주목할 점이다. 이는 주의 분산과 인지적 재평가를 수반하는 내면행동이 회피 지향적 전략에 해당할 수 있음을 간접적으로 보여주는 것일 수 있기 때문이다. 다시 말하면, 현재의 경험을 알아차리는 것이 현재 순간에 주의를 머물게 하여 상황에 대한 긍정적 재평가를 강화시키지만, 좀 더 면밀하게 살펴보면, 비판단적 수용의 태도가 수반되지 않은 주의분산과 인지적 재평가 전략은 단지 그 순간에 경험하는 불편한 감정을 회피하고자 하는 인지적인 노력일 수 있다. 왜냐하면 주의분산과 인지적 재평가는 긍정적인 감정을 느끼기 위한 내적인 노력으로써, 정서생성의 초기 단계에서 특정한 부정적인 감정을 경험할 위험이 있거나 부정적인 경험과의 접촉 가능성을 제거하려는 의도에서 기인한 경험회피(Chambers et al., 2009)일 수 있기 때문이다.

여기서의 경험회피는 곤란한 경험을 외면하려는 강박적인 경향을 뜻하는데, 이것은 단기적으로는 효과적일 수 있지만 궁극적으로는 해로움을 초래(Hayes & Wilson, 2003)하게 된다. 따라서 내면행동이 감정부조화를 최소화하고 개인들의 소진을 낮추는 것과 관련이 있기는 하지만, 이를 빈번히 사용하는 경우에는 내면행동에 의한 긍정적 효과는 감소하고 오히려 부정적 결과가 증가(Jang, Yang, & Chae, 2016)할 수 있다. 이러한 해석은 감정노동자의 정서조절 능력을 향상시키기 위해 실제적인 명상적 개입을 실시할 때는, 정서생성 초기에 부정적인 내적 감정을 알아차리는 것과 함께

있는 그대로를 받아들이면서도 한 걸음 떨어진 상태에서 정서적 경험을 하도록 돕는 것이 필요함을 시사한다. 향후 연구에서는 내면행동 강화에 마음챙김의 주의요소뿐 아니라 태도요소가 함께 기능하기 위한 매커니즘을 확인할 필요가 있다.

반면, 표면행동 감소에는 마음챙김의 주의요소와 태도요소가 함께 기능하는 것으로 나타났다는데, 이것은 정서가 이미 생리적, 행동적으로 반응하는 단계에서 정서를 조절하기 위해서는 몸과 마음에서 나타나는 정서적 반응을 알아차리는 주의요소뿐 아니라 판단하지 않고 받아들이며 정서에 함몰되지 않고 떨어져서 관찰하고 경험하는 태도요소가 함께 필요하다는 것을 시사한다. 특질 마음챙김이 높을수록 일상에서 경험하는 불쾌한 감정의 빈도와 강도가 낮아진다(Brown & Ryan, 2003), 특히 마음챙김 하위요인 중에서도 정서적 경험을 받아들이며 떨어져서 보는 태도요소는 정서적 반응의 강도를 직접적으로 낮추고, 불쾌한 감정에 대한 인내력을 높이고 정서적 반응에 대한 부정적인 평가를 낮추게 한다(Farb et al., 2014; Romer et al., 2015; Slutsky et al., 2016). 따라서 특질 마음챙김이 높은 사람들은 불쾌한 감정을 보다 낮은 수준에서 경험할 수 있기 때문에 실제로 느끼는 감정을 별다른 노력 없이 자연스럽게 표현함으로써 가짜 감정을 의도적으로 표현하는 표면행동 수행이 낮아지는 형태로 나타날 가능성이 있다.

이처럼 정서적 반응성이 약화된 감정을 실제로 경험하고 그 감정을 자연스럽게 표현하는 행동은 Ashforth와 Humphrey(1993)가 언급한 ‘진정한 감정 표현(expression of genuine emotion. 이하, 진심표현(authentic expression))’에 가까울 수 있을 것이다. 진심표현은 감정노동 전략

중의 하나에 포함하기도 하고(Ashforth & Humphrey, 1993), 표면행동 및 내면행동과는 다른 독특한 효과를 나타내기도 하는데, 전반적으로 두 감정노동 전략보다 노력과 인지적 비용이 덜 요구되고, 심리적, 생리적으로도 더 낮은 긴장과 관련된 것으로 알려져 있다(Grandey & Melloy, 2017). 국내의 한 연구에서도 진심표현을 수행할수록 내면행동의 경우와 유사하게 정서적 소진 및 비인간화를 덜 경험하는 경향을 보고하였다(Tak, Noh, & Lee, 2009). 따라서 향후 연구에서는 마음챙김을 통해 진심표현이 증가하고 표면행동이 감소하는지, 그리고 이어 직무탈진에도 긍정적인 영향을 미치는지에 대해서 검증하여 마음챙김과 진심표현 간의 관계와 그 효과를 추가적으로 밝힐 필요가 있다.

마음챙김은 직무탈진을 직접적으로 감소시키는 것으로 나타나 선행연구(Hülshager et al., 2013; Taylor & Millier, 2016)와 일관된 결과를 보여주었다. 이때 마음챙김 하위요인의 영향력은 탈중심적 주의, 주의집중, 현재자각 순으로 확인되어, 주의 및 태도요소 모두가 직무탈진 감소에 기능하는 것을 알 수 있었다. 태도요소 중 탈중심적 주의는 내적경험에 대해 떨어져서 객관적으로 관찰하는 것을 말하는데, 이러한 결과는 심리적, 신체적으로 나타나는 정서반응과 스트레스 사건에 휩싸이지 않고 그것을 좀 더 객관적인 관점에서 바라봄으로써 스트레스를 보다 건강한 방식으로 제어할 수 있고, 스트레스로 인한 불안과 우울을 예방할 수 있다(Payne & Donaghy, 2010)는 선행 연구를 뒷받침한다. 따라서 만성적인 대인관계 스트레스 상태인 직무탈진을 마음챙김을 통해 직접적으로 완화하고자 할 때, 지금 경험하고 있는 내적경험에 주의를 기울이고 알

아차리며 떨어져서 관찰하는 탈중심적 태도에 초점을 두는 것이 보다 효과적일 수 있다. 즉 직무맥락에서 개인들이 이미 정서적, 신체적으로 과도하게 고갈된 상태에 처해 있고 직무 관련 대인관계에서 부정적이고 냉담해질 때, 현재 자신의 경험에 주의를 기울이고 알아차리는 주의요소와 지금 경험하고 있는 심리적, 신체적 현상에 휩싸이지 않고 관찰하는 태도 요소에 초점을 두어 마음챙김 명상을 훈련하는 것이 효과적일 수 있다는 것을 의미한다.

지금까지 논의한 두 가지 감정노동 전략과 직무탈진에 미치는 마음챙김의 직접적인 효과와 마음챙김 하위요인의 영향력에 기초하면, 감정노동에서 기인한 직무탈진을 예방하거나 완화하기 위해 마음챙김 명상훈련을 실시하고자 할 때 근로자가 핵심적으로 사용하는 감정노동 형태와 직무탈진 정도를 고려하는 것이 보다 효과적일 수 있을 것이다. 왜냐하면 첫째, 표면행동을 수행하는 정도가 낮고 직무탈진 정도가 높지 않은 근로자의 경우에는 현재 순간에 경험하는 것으로 주의를 전환하여 알아차리는 것만으로도 정서조절에 대한 명상훈련의 효과를 경험할 가능성이 있기 때문이다. 둘째, 표면행동을 과도하게 사용하고 직무탈진이 높은 수준인 근로자의 경우에는 이미 신체적, 행동적으로 정서적 반응이 일어나고 있는 단계임으로 주의를 한 곳으로 모으고 알아차리는 주의요소뿐 아니라 지금 경험하고 있는 정서적 반응을 있는 그대로 관찰하고 거리를 두는 태도요소에도 중점을 둘 필요가 있기 때문이다.

마음챙김은 내면행동을 증가시키고 표면행동을 감소시키는 것을 통해 간접적으로도 직무탈진을 완화하는 것으로 나타났다. 이로써 마음챙김은 직무맥락에서 정서조절 전략을 적

응적으로 변화시켜 개인의 웰빙에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 선행연구들에서 내면행동에 대한 긍정적, 부정적 결과가 일관되지 않은 것으로 보고되고(Grandey & Gabriel, 2015; Hülsheger & Schewe, 2011) 있지만, 본 연구에서는 내면행동의 증가가 긍정적인 효과로 이어지고 있음을 알 수 있었다. 이러한 결과는 돌봄 서비스에서 나타나는 감정노동의 특이성에서 그 이유를 찾아볼 수 있을 것이다. 돌봄 서비스 종사자의 감정노동은 일반 서비스의 경우와는 달리 돌봄 수혜자와 오랜 시간을 함께 하면서 정서적 유대관계와 연민 및 공감에 기반을 두고 비교적 자발적으로 이루어지고, 이 과정에서 돌봄 종사자는 돌봄 수혜자와의 친밀한 상호의존적인 돌봄 관계를 통해서 보람과 의미를 발견하면서 심리적 보상의 느낌을 경험(Choi, 2011)할 수 있다. 따라서 본 연구에서 나타난 내면행동 증가에 따른 긍정적인 효과는 마음챙김으로 강화된 돌봄 종사자의 내면행동이 돌봄 관계 속에서 내적 자원의 회복으로 연결된 것으로 볼 수 있다. 이것은 고객과의 긍정적인 상호작용에서 보상을 느끼고 내적 자원을 회복할 때 내면행동은 긍정적으로 작용할 수 있다는 선행연구(Hülsheger et al., 2013)를 지지하는 결과이다. 그러나 앞서 언급하였듯이, 비판단적 수용 태도가 결여된 채 수행하는 내면행동은 불쾌한 감정을 회피하고자 하는 것으로도 볼 수 있기 때문에, 장기적인 내면행동이 지속적으로 긍정적 결과로 이어질 수 있는지는 종단적 연구를 통해서 확인할 필요가 있다.

마음챙김이 직무탈진을 감소시키는 간접적인 과정을 살펴보면, 내면행동의 증가보다는 표면행동의 감소가 더 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 마음챙김이

표면행동과 같은 반응 초점적 정서조절 전략과 더 유사하다는 선행연구(Chambers et al., 2009)를 뒷받침한다. 또한 마음챙김 명상훈련을 시작하는 사람들은 정서적 반응이 일어난 이후에 현재 순간에 경험하는 생각이나 느낌, 감각 등에 집중하는 것을 통해서 정서적 반응을 감소시키려 한다는 선행연구를 지지하는 결과이다(Slutsky et al., 2016). 그러나 명상훈련을 통해 마음챙김 능력이 점차적으로 배양되는 경우에는 개인들의 정서조절 전략이 반응 조절 단계에서 주의배치와 인지변화 전략과 같은 선행변인 초점적 전략으로 옮겨 갈 수 있음을 가정할 수 있다. 왜냐하면 마음챙김 명상훈련은 자신의 생각 및 감정과 신체적 감각을 명료하게 알아차리는 것을 체계적으로 익혀나가는 것으로써, 마음챙김 수준이 배양되면 새로운 정서적 학습이 촉진되고 좀 더 적응적인 정서조절을 구사할 수 있기 때문이다(Hayes & Feldman, 2004). 따라서 후속 연구에서는 감정노동 근로자들이 마음챙김 명상을 훈련함에 따라 마음챙김 능력이 어느 정도 배양되는지, 그리고 배양된 마음챙김 능력 수준에 따라 정서조절이 반응 초점적 조절전략에서 좀 더 적응적인 선행변인 초점적 조절전략으로 옮겨가는지를 탐색할 필요가 있다.

최근 2018년 10월에 서울시 감정노동종사자 권리보호센터(www.emotion.or.kr)가 문을 열었고 감정노동자보호법이 시행되는 등(<http://www.law.go.kr/LSW/nwRvsLsInfoR.do?lsiSeq=203199>), 감정노동은 이제 개인의 문제를 넘어 사회적인 문제로 인식되고 관리되기 시작하였다. 서비스 직무맥락에서 감정노동이 피할 수 없는 직무요소라면, 조직은 근로자들이 좀 더 적응적인 감정노동을 수행할 수 있도록 정서조절력을 키울 수 있는 제도적 지원체계를 마련할

필요가 있다. 감정노동에 대한 사회적 인식의 변화와 직무환경에서 적응적인 정서조절이 요구됨에 따라 조직적 차원에서 마음챙김 명상훈련을 제공한다면, 근로자에게는 마음챙김이라는 개인의 내적 자원이 배양되어 감정노동의 긍정적인 요소를 촉진하고 직무탈진을 예방하거나 완화할 수 있는 기회가 될 것이다. 이러한 관점에서 본 연구는 마음챙김이 두 가지 감정노동 전략을 적응적으로 변화시켜서 직무탈진의 예방과 완화에 긍정적인 효과를 가져 올 수 있다는 것을 보여줌으로써 직무맥락에서 정서조절 능력을 키우고 근로자의 웰빙을 돕기 위한 마음챙김 명상훈련의 타당성과 필요성을 제시하였다는 점에서 의의가 있다.

그동안 표면행동보다는 내면행동이 보다 적응적인 감정노동 수행전략이라고 여겨졌기 때문에, 감정노동 관리를 위한 실제적 개입을 제안할 때 대체로 내면행동에 초점을 둔 정서조절 훈련이 제안되어 왔다(Grandey & Gabriel, 2015). 그러나 감정노동에 따른 부정적 결과를 완화하고 긍정적인 결과를 촉진하기 위해서는 두 가지 전략 모두를 고려하면서 정서조절 훈련을 실시할 필요가 있다. 왜냐하면 감정노동을 수행하는 사람들이 표면행동과 내면행동 중에 하나만을 배타적으로 사용하는 것이 아니라 업무적 상황과 개인의 욕구에 따라 두 전략을 함께 조합하여 감정노동을 수행(Gabriel, Daniels, Diefendorff, & Greguras, 2015)할 뿐만 아니라, 두 전략을 모두 높은 수준으로 함께 사용할 때는 부정적인 결과를 초래할 수 있기(Gabriel, Daniels, Diefendorff, & Greguras, 2015; Park & Chang, 2017; Yang, Yoon, & Chae, 2016) 때문이다. 이러한 배경에서 본 연구는 두 감정노동 전략 모두에 대한 마음챙김의 차

별적인 효과를 밝히고 그것이 직무탈진을 완화하는 데에도 긍정적인 효과를 미칠 수 있다는 것을 보여주었다는 점에서도 연구의 의미를 찾을 수 있다.

감정노동이 필수적인 근무환경에서 근로자들이 적응적으로 정서를 조절하도록 돕고 직무탈진을 예방하거나 완화할 목적으로 마음챙김 명상훈련을 적용하기 위해서는 그 매커니즘을 면밀히 검증할 필요가 있다. 이에 대해 본 연구는 마음챙김과 감정노동 전략 간의 새로운 관점을 제시함으로써 좀 더 확장된 연구의 방향성을 제시한 점에서도 또한 의의가 있다. 즉 내면행동을 빈번하게 사용하는 경우에는 개인의 웰빙에 부정적인 결과를 초래하게 되는데(Jang, Yang, & Chae, 2016), 그 원인 중에 하나로 내면행동이 회피 지향적인 인지적 노력일 수 있다는 새로운 관점을 제시하고, 수용적인 태도에 기초해서 내면행동을 수행한다면 장기적으로 내면행동을 사용하더라도 그것이 근로자의 웰빙에 긍정적인 결과로 이어질 수 있는지에 대하여 향후 연구의 필요성을 제기하였다. 또한 마음챙김이 표면행동을 덜 수행하도록 돕는 것이 진심표현으로 이어질 수 있다는 새로운 해석을 통하여 마음챙김과 진심표현 간의 관계를 밝히는 연구가 필요함을 제안하였다.

본 연구의 참여자는 돌봄 종사자로 한정하였기 때문에 연구의 결과를 모든 감정노동 근로자에게 일반화하기 어렵다는 제한점이 있다. 또한 실제적인 마음챙김 명상훈련 개입을 통해 본 연구결과에 대한 실증적 결론을 확인할 필요가 있다.

참고문헌

- Arch, J. J., & Landy, L. N. (2015). Emotional benefits of mindfulness. In Brown, K. W., Creswell, J. D., & Ryan, R. M. (Ed.), *Handbook of mindfulness: Theory, research, and practice* (pp. 208-224). New York: Guilford Press. <https://doi.org/10.5860/choice.191564>.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, *18*(1), 88-115. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Bae, B. R. (2017). *Amos 24 Structural equation modeling*. Seoul: ChungRam.
- Beach, M. C., Roter, D., Korhuis, P. T., Epstein, R. M., Sharp, V., Ratanawongsa, N., Cohn, J., Eggly, S., Sankar, A., Moore, R. D., & Saha, S. (2013). A multicenter study of physician mindfulness and health care quality. *Annals of Family Medicine*, *11*(5), 421-428. <https://doi.org/10.1370/afm.1507>
- Bishop, S. R., Lau, M., Shapiro, S., Carlson, L., Anderson, N. D., Carmody, J., Segal, Z. V., Abbey, S., Speca, M., Velting, D., & Devins, G. (2004). Mindfulness: A proposed operational definition. *Clinical Psychology: Science and Practice*, *11*(3), 230-241. <https://doi.org/10.1093/clipsy/bph077>
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *76*(3), 365-379. <https://doi.org/10.1348/096317903769647229>
- Brown, K. W., & Ryan, R. M. (2003). The benefits of being present: Mindfulness and its role in

- psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(4), 822-848. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.84.4.822>
- Brown, K. W., & Ryan, R. M. (2004). Perils and promise in defining and measuring mindfulness: Observations from experience. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 11(3), 242-248. <https://doi.org/10.1093/clipsy/bph078>
- Brown, K. W., Ryan, R. M., & Creswell, J. D. (2007). Mindfulness: Theoretical foundations and evidence for its salutary effects. *Psychological Inquiry*, 18(4), 211-237. <https://doi.org/10.1080/10478400701598298>
- Brown, K. W., Weinstein, N., & Creswell, J. D. (2012). Trait mindfulness modulates neuroendocrine and affective responses to social evaluative threat. *Psychoneuroendocrinology*, 37(12), 2037-2041. <https://doi.org/10.1016/j.psyneuen.2012.04.003>
- Chambers, R., Gullone, E., & Allen, N. B. (2009). Mindful emotion regulation: An integrative review. *Clinical Psychology Review*, 29(6), 560-572. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2009.06.005>
- Choi, H. K. (2011). A Study on Direct Care Work as Emotional Labour in Nursing Facilities. *Social Welfare Research Yonsei University*, 29, 113-138.
- Creswell, J. D., Way, B. M., Eisenberger, N. I., & Lieberman, M. D. (2007). Neural correlates of dispositional mindfulness during affect labeling. *Psychosomatic Medicine*, 69(6), 560-565. <https://doi.org/10.1097/psy.0b013e3180f6171f>
- Davis, D. M., & Hayes, J. A. (2011). What are the benefits of mindfulness? A practice review of psychotherapy-related research. *Psychotherapy*, 48(2), 198-208. <https://doi.org/10.1037/a0022062>
- Farb, N. A., Anderson, A. K., Irving, J. A., & Segal, Z. (2014). Mindfulness interventions and emotion regulation. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation* (pp. 548-567). New York: Guilford.
- Flook, L., Goldberg, S. B., Pinger, L., Bonus, K., & Davidson, R. J. (2013). Mindfulness for teachers: A pilot study to assess effects on stress, burnout, and teaching efficacy. *Mind, Brain, and Education*, 7(3), 182-195. <https://doi.org/10.1111/mbe.12026>
- 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. <https://doi.org/10.1037/0003-066x.56.3.218>
- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional labor actors: A latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), 863-879. <https://doi.org/10.1037/a0037408>
- Garland, E. L., Gaylord, S. A., & Fredrickson, B. L. (2011). Positive reappraisal mediates the stress-reductive effects of mindfulness: An upward spiral process. *Mindfulness*, 2(1), 59-67. <https://doi.org/10.1007/s12671-011-0043-8>
- Garland, E., Gaylord, S., & Park, J. (2009). The role of mindfulness in positive reappraisal. *Explore: The Journal of Science and Healing*, 5(1), 37-44. <https://doi.org/10.1016/j.explore.2008.10.001>
- Gim, W. S. (2016). *ScienceMeditation*. Seoul: CommunicationBooks Inc.
- Glomb, T. M., Duffy, M. K., Bono, J. E., &

- Yang, T. (2011). Mindfulness at work. *Research in Personnel and Human Resources Management, 30*, 115-157.
- Good, D. J., Lyddy, C. J., Glomb, T. M., Bono, J. E., Brown, K. W., Duffy, M. K., Baer, R. A., Brewer, J. A., & Lazar, S. W. (2016). Contemplating mindfulness at work: An integrative review. *Journal of Management, 42*(1), 114-142. <https://doi.org/10.1177/0149206315617003>
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95-110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal, 46*(1), 86-96. <https://doi.org/10.5465/30040678>
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2*(1), 323-349. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400>
- Grandey, A. A., & Melloy, R. C. (2017). The state of the heart: Emotional labor as emotion regulation reviewed and revised. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(3), 407-422. <https://doi.org/10.1037/ocp0000067>
- Gross, J. J. (1998). Antecedent-and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology, 74*(1), 224-237. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.1.224>
- Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological Inquiry, 26*(1), 1-26. <https://doi.org/10.1080/1047840x.2014.940781>
- Hayes, A. M., & Feldman, G. (2004). Clarifying the construct of mindfulness in the context of emotion regulation and the process of change in therapy. *Clinical Psychology: Science and Practice, 11*(3), 255-262. <https://doi.org/10.1093/clipsy/bph080>
- Hayes, S. C., & Wilson, K. G. (2003). Mindfulness: Method and process. *Clinical Psychology: Science and Practice, 10*(2), 161-165. <https://doi.org/10.1093/clipsy/bpg018>
- Hill, C. L., & Updegraff, J. A. (2012). Mindfulness and its relationship to emotional regulation. *Emotion, 12*(1), 81-90. <https://doi.org/10.1037/a0026355>
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Communication of human feeling*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- Holzel, B. K., Lazar, S. W., Gard, T., Schuman-Olivier, Z., Vago, D. R., & Ott, U. (2011). How does mindfulness meditation work? proposing mechanisms of action from a conceptual and neural perspective. *Perspectives on Psychological Science : A Journal of the Association for Psychological Science, 6*(6), 537-559. <https://doi.org/10.1177/1745691611419671>
- Hur, W. M. (2013). How Researchers Estimate Indirect Effect using Bootstrapping : The Case of Simple, Multiple, and Double Mediation.

- Korean Business review*, 6, 43-59.
- Hülshager, U. R., Alberts, H. J., Feinholdt, A., & Lang, J. W. (2013). Benefits of mindfulness at work: The role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 310-325. <https://doi.org/10.1037/a0031313>
- Hülshager, U. R., Lang, J. W., Depenbrock, F., Fehrman, C., Zijlstra, F. R., & Alberts, H. J. (2014). The power of presence: The role of mindfulness at work for daily levels and change trajectories of psychological detachment and sleep quality. *Journal of Applied Psychology*, 99(6), 1113-1128. <https://doi.org/10.1037/a0037702>
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389. <https://doi.org/10.1037/a0022876>
- Jang, H., Yang, K., Chae, Y. (2016). Linear and Non-linear Relationship between Emotional Labor and Job Stress of Service Employees. *Korean Management Review*, 45(1), 151-176. <https://doi.org/10.17287/kmr.2016.45.1.151>
- Ji, E. G., Kim, M. J., Lee, W. J. (2013). The mediating effect between the degree to provide emotional labor and personal relationship in the intent to stay for Care worker. *Korea Social Policy Review*, 20(3), 141-170. <https://doi.org/10.17000/kspr.20.3.201309.141>
- Kabat-Zinn, J. (2002). 당신이 어디를 가든 거기엔 당신이 있다[Wherever you go, There you are]. (고명선 역). 안양: 물푸레. (원전은 1994에 출판).
- Keng, S., Smoski, M. J., & Robins, C. J. (2011). Effects of mindfulness on psychological health: A review of empirical studies. *Clinical Psychology Review*, 31(6), 1041-1056. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2011.04.006>
- Kim, J. H. (1991) *(The)relationship between teachers' job stresses and psychosomatic symptoms, burnout.* (Chung-Ang University of Korea).
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor the heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49. <https://doi.org/10.1177/0893318900141002>
- Liang, L. H., Brown, D. J., Ferris, D. L., Hanig, S., Lian, H., & Keeping, L. M. (2018). The dimensions and mechanisms of mindfulness in regulating aggressive behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 103(3), 281-299. <https://doi.org/10.1037/apl0000283>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Ochsner, K. N., Ray, R. R., Hughes, B., McRae, K., Cooper, J. C., Weber, J., ... & Gross, J. J. (2009). Bottom-up and top-down processes in emotion generation: common and distinct neural mechanisms. *Psychological Science*, 20(11), 1322-1331. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2009.02459.x>
- Park, S. H. (2006). *Development of the mindfulness scale.* (Catholic University of Korea). Retrieved

- from <http://www.riss.kr/link?id=T11006098>
- Park, C. S., Chang, J. Y. (2017). Emotional labor actors, well-being, and objective performance : A Latent Profile Analysis of Emotional Labor Strategies. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 30*(3), 393-413. <https://doi.org/10.24230/ksiop.30.3.201708.393>
- Payne, R. A., & Donaghy, M. (2010). *Relaxation techniques: A practical handbook for the health care professional*. New York: Elsevier Health Sciences.
- Quaglia, J. T., Brown, K. W., Lindsay, E. K., Creswell, J. D., & Goodman, R. J. (2015). From conceptualization to operationalization of mindfulness. In Brown, K. W., Creswell, J. D., & Ryan, R. M. (Ed.), *Handbook of mindfulness: Theory, research, and practice* (pp. 151-170). New York: Guilford Press.
- Reb, J., Narayanan, J., & Chaturvedi, S. (2014). Leading mindfully: Two studies on the influence of supervisor trait mindfulness on employee well-being and performance. *Mindfulness, 5*(1), 36-45. <https://doi.org/10.1007/s12671-012-0144-z>
- Roche, M., Haar, J. M., & Luthans, F. (2014). The role of mindfulness and psychological capital on the well-being of leaders. *Journal of Occupational Health Psychology, 19*(4), 476-489. <https://doi.org/10.1037/a0037183>
- Roemer, L., & Orsillo, S. M. (2003). Mindfulness: A promising intervention strategy in need of further study. *Clinical Psychology: Science and Practice, 10*(2), 172-178. <https://doi.org/10.1093/clipsy/bpg020>
- Roemer, L., Williston, S. K., & Rollins, L. G. (2015). Mindfulness and emotion regulation. *Current Opinion in Psychology, 3*, 52-57. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2015.02.006>
- Roeser, R. W., Schonert-Reichl, K. A., Jha, A., Cullen, M., Wallace, L., Wilensky, R., Oberle, E., Thomson, K., Taylor, C., & Harrison, J. (2013). Mindfulness training and reductions in teacher stress and burnout: Results from two randomized, waitlist-control field trials. *Journal of Educational Psychology, 105*(3), 787-804. <https://doi.org/10.1037/a0032093>
- Rouleau, C. R., Garland, S. N., & Carlson, L. E. (2015). The impact of mindfulness-based interventions on symptom burden, positive psychological outcomes, and biomarkers in cancer patients. *Cancer Management and Research, 7*, 121-131. <https://doi.org/10.2147/cmar.s64165>
- Seo, H. S., Yang, K. S., Kim, N. Y., Kim, H. K., Kim, M. K. (2009). *(SPSS PASW) Regression analysis*. Seoul: Hannarae.
- 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. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Shapiro, S. L., Carlson, L. E., Astin, J. A., & Freedman, B. (2006). Mechanisms of mindfulness. *Journal of Clinical Psychology, 62*(3), 373-386. <https://doi.org/10.1002/jclp.20237>
- Slutsky, J., Rahl, H., Lindsay, E. K., & Creswell, J. D. (2016). Mindfulness, emotion regulation, and social threat. In Karremans, J. C., & Papias, E. K. (Ed.), *Mindfulness in social psychology* (pp. 79-93). New York: Routledge/

- Taylor & Francis Group. <https://doi.org/10.4324/9781315627700-6>
- Tak, J. K., Noh, K. K., Lee, E. K. (2009). A Study on Emotional Labor types: Using Pre-school Teachers. *The Korean Journal of Woman Psychology*, 14(4), 567-589. <https://doi.org/10.18205/kpa.2009.14.4.005>
- Taylor, N. Z., & Millier, P. M. R. (2016). The contribution of mindfulness to predicting burnout in the workplace. *Personality and Individual Differences*, 89, 123-128. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2015.10.005>
- Walkey, F. H., & Green, D. E. (1992). An exhaustive examination of the replicable factor structure of the maslach burnout inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 52(2), 309-323. <https://doi.org/10.1177/0013164492052002006>
- Wang, E. J., Berthon, P., Pitt, L., & McCarthy, I. P. (2016). Service, emotional labor, and mindfulness. *Business Horizons*, 59(6), 655-661. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2016.07.002>
- Yang, K. U., Yoon, S. J., Chae, Y. J. (2016). Person-Centered Approach on Emotional Labor: An Exploratory Study Based on Latent Profile Analysis. *Korea Journal of Business Administration*, 29(9), 1435-1459. <https://doi.org/10.18032/kaaba.2016.29.9.1435>
- Yi, R., Gim, W. S., Shin, K. H., (2006). The role of emotional Labor strategies in the job demand-resource model with burnout and engagement - call centre employees case -. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 19, 573-596.
- Zeidan, F. (2015). The neurobiology of mindfulness meditation. In Brown, K. W., Creswell, J. D., & Ryan, R. M. (Ed.), *Handbook of mindfulness: Theory, research, and practice* (pp. 171-189). New York: Guilford Press.

투고일자 : 2018. 06. 27

수정일자 : 2018. 12. 06

게재확정 : 2019. 04. 29

The Effects of Mindfulness on Burnout: Differential Mediating Effects of Two Emotional Labor Strategies

YoungMi Song

Life Media Interdisciplinary Programs,
Ajou University

WanSuk Gim

Department of Psychology,
Ajou University

The purpose of this study is to test how emotional labor is affected by the two emotional labor strategies for burnout. To do this, the parallel mediating effects of surface acting and deep acting are verified in relation to mindfulness and burnout on survey data of 235 care-givers. The result shows that not only direct effects of mindfulness reducing burnout, but also indirect effects through differential mediation to increase deep acting and reduce surface acting. While mindfulness is reducing the burnout, the decrease in surface acting is found to have a greater effect than the increase in deep acting. In addition, we examine the relative influence of attention and attitude factors of mindfulness on the emotional labor strategies and burnout, and discuss the proposal for mindfulness meditation training and future research directions.

Keywords : *mindfulness, emotional labor, deep acting, surface acting, burnout*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.