The Society of Convergence Knowledge Transactions Vol.12, No.1, pp.55-63, 2024

Research Article

pISSN : 2287-8920
https://doi.org/10.22716/sckt.2024.12.1.006

긍정심리자본이 정서적 소진 및 라포르에 미치는 영향 : 감정노동의 매개효과를 중심으로

김준환[1], 임석진[2]
[1]서울시립대학교 경영학부 강사, [2]성결대학교 컴퓨터공학과 교수

The Effect of Positive Psychological Capital on Emotional Exhaustion and Rapport : The Mediating Effect of Emotional Labor

Joon-Hwan Kim[1] and Seokjin Im[2]
[1]Lecturer, Department of Business Administration, University of Seoul
[2]Professor, Department of Computer Engineering, Sungkyul University

[2]**Corresponding author:** imseokjin@gmail.com

Received February 6, 2024; **Revised** March 20, 2024; **Accepted** March 21, 2024

ABSTRACT

본 연구는 목회자의 긍정심리자본과 감정노동이 정서적 소진 및 라포르에 어떤 영향을 미치는지 검증하는데 목적이 있다. 이를 위해, 목회자 188명을 대상으로부터 수집한 자료를 바탕으로 구조방정식모형(SEM)을 통해 실증적으로 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 목회자의 긍정심리자본은 심층연기 및 표면연기에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 심층연기는 정서적 소진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 표면연기는 정서적 소진에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 셋째, 심층연기와 표면연기도 라포르에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 심층연기와 표면연기는 긍정심리자본과 정서적 소진 및 라포르 간의 관계를 유의하게 매개했으나, 심층연기는 긍정심리자본과 정서적 소진에 유의하게 매개되지 않았다. 끝으로 본 연구는 목회자의 감정노동을 관리하고 긍정심리자본과 라포르를 촉진하는 방안이 필요하다는 것을 시사한다.

The purpose of this study is to verify how a pastor's positive psychological capital and emotional labor influence emotional exhaustion and rapport. Based on data collected from 188 pastors, the results analyzed empirically through Structural Equation Modeling (SEM) are as follows. Firstly, it was found that a pastor's positive psychological capital has a significant positive impact on both deep acting and surface acting. Secondly, deep acting was not found to have a significant negative impact on emotional exhaustion, while surface acting was found to have a positive impact on emotional exhaustion. Thirdly, both deep acting and surface acting had significant positive effects on rapport. Fourthly, while both deep acting and surface acting mediated the relationship between positive psychological capital and emotional exhaustion as well as rapport, deep acting did not significantly mediate the relationship between positive psychological capital and emotional exhaustion. In conclusion, this study suggests the need to manage pastors' emotional labor and promote positive psychological capital and rapport.

Keywords: Pastor, Positive psychological capital, Emotional labor, Emotional exhaustion, Rapport

Ⓒ 2024 by The Society of Convergence Knowledge. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서 론

종교는 예배와 의식을 통해 절대자와의 교감을 추구하고 영적인 만족과 안정감을 찾을 수 있도록 도우며 사람이 직면하는 어려움과 고통에 대한 심리적 지지와 위로를 제공한다. 성직자들은 영적인 리더십을 가지고 예배와 교리적 가르침과 신앙상담을 통해 종교적 안정을 제공하는 역할을 수행한다. 특히, 기독교의 목회자들은 예배와 전도뿐만 아니라 심방과 개인 신앙상담, 소그룹 모임 등의 목회활동을 통해 교인들과 깊은 관계를 형성하기 때문에, 그 과정에서 다른 종교의 성직자들보다 감정노동에 더 많이 노현된다. 이는 기독교의 성서에 빌립보서 2:1-2처럼 목회자에게 교인들에게 권면이나 사랑의 위로, 성령의 교제를 추구하고 교회 구성원들과 한 마음과 한 뜻을 형성하라는 의미를 갖는 구절이 많은 것도 기독교 목회자들이 감정노동에 더 많이 노출되는 원인이 된다.

또한 시장조사전문기업 엠브레인의 최근 조사결과인 트렌드모니터에 주목할 필요가 있다. 만 19~59세 성인 남녀 1,000명을 선정하여 종교(인) 및 종교인 과세 관련 인식 조사를 실시한 결과에 따르면, 종교에 대한 전반적인 불신이 높아지면서 종교의 중요성과 필요성에 공감하는 사람들이 감소하는 양상을 확인할 수 있다[1]. 특히, 종교를 가진 사람들 중 자신의 종교에 독실한 믿음을 가진 비율이 낮아지고 있으며, 종교 선택의 배경이 주변 사람들의 영향을 받는 경우가 늘고 있는 것으로 나타났다[1]. 이러한 결과들은 현대 사회에서 종교와 종교 단체에 대한 인식이 변하고 있는 추세를 보여주며, 이런 변화는 영적인 리더십을 갖는 목회자들에게 교회의 역할 재정립과 새로운 방식으로 예배와 봉사, 그리고 성도들과의 새로운 관계 방식에 대한 고민을 하게 만들고 그 과정에서 목회자의 감정노동이 강화되는 요인이 될 수 있다. 또한 최근 미국 크리스천포스트는 기독교 전문 리소스 기관인 '처치앤서스(Church Answers)'의 회장인 샘 레이너(Sam Rainer) 목사가 쓴 '목회자들이 불안해하는 10가지 이유 및 극복 방안'에서 목회자는 교인들의 개인적인 위기나 문제에 대해서도 자신감을 유지하고 비밀로 해야만 하는 이유로 자신의 감정을 소진하게 만들어 번아웃(burnout)으로 지치게 한다고 강조하였다[2].

이에 대한 선행연구에서는 목회자의 스트레스, 탈진, 심리적 갈등과 정신건강 등과의 관계를 밝힌 다수의 연구가 진행되고 있으나[3-5], 목회자의 감정노동을 전체적인 맥락에서 확인한 경험적 연구는 발견하기 어려웠다. 한편, 긍정심리자본(positive psychological capital)은 개인이 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력 등의 긍정적인 심리적 자원을 보유하고 있는 상태를 의미한다[6]. 이는 특정 상황에서 목표를 성취하고 어려움을 극복하는 자신감과 의지를 포함하여 현실을 긍정적으로 평가하며 긍정적인 결과를 창출할 수 있는 능력을 포함한다. 긍정심리자본은 개인의 정서적 강인성과 관련이 있어서 직무만족, 조직 몰입, 이직의도 등과 연관되며, 조직 구성원의 긍정적인 심리적 상태를 강화하는데 기여할 수 있는 중요한 개념으로 간주되고 있다[6]. 또한 감정노동(emotional labor)은 직무과부하에 기인하는 것으로, 일의 일환으로서 타인에게 특정한 감정을 전달하거나 조절함으로써 이루어지는 노동의 형태로 정서적 소진(emotional exhaustion)에 영향력을 가지고 있다[7]. 이처럼 정서적 소진은 업무환경요인과 관련되어 감정노동의 결과로서 나타난다. 주로 높은 업무 강도, 지속적인 감정적 투입, 감정적인 요구 등과 관련이 있으며 감정적인 에너지 소비로 인해 개인의 정서적 기능이 저하되는 상태를 의미한다[8]. 한편, Chng(2012)은 싱가포르의 목회자들을 대상으로 목회자의 소진과 영적 안녕감이 목회 만족도에 미치는 영향을 조사하였으며[9], 이와 별도로 김영경(2006)은 직무로 인한 목회자 사모들의 갈등관리나 스트레스를 경험하고 있어 긍정적인 측면의 심리적 안녕감 증진에 대한 시도가 필요하다고 주장하였다[10].

이와 같이 목회자들은 종종 감정노동 대신 공감을 통해 성도들과 소통하는 것이 중요하다는 것을 보인다. 상대의 말에 귀 기울이면서도, 그들의 생각과 행동을 모두 수용해야 한다는 부담감에서 벗어나야 한다고 판단한다. 하지만 이러한 감정노동을 수행할 때, 강박에 사로잡혀 스트레스를 쌓지 않아야 진정한 공감을 할 수 있다. 진정한 공감은 상대의 주변 이야기에 머물러 있지 않고, 상대방의 개인적인 경험과 감정에 집중하는 것이 핵심이므로 공감을 위해서는 자기 자신의 마음이 먼저 건강해야 하며, 자기 자신에 대한 공감이 필요하다. 목회자인 경우, 무엇보다도 감정노동에서 벗어나 건강한 자신의 마음으로 성도들을 공감할 수 있

도록 지속적으로 관리하는 것이 필요하다. 이는 목회자는 교회 내에서 다양한 감정적 상황에서 지속적으로 감정노동을 수행하며, 결국 정서적 소진으로 이어질 수 있기 때문이다[11-12].

따라서 본 연구는 목회자가 교회 구성원들과 상호작용하면서 겪는 감정적인 측면으로 종교적 경향을 더욱 주목할 필요성을 제기하고자 한다. 이러한 변화를 논의하고 해석하기 위해, 목회자의 긍정심리자본과 감정노동이 정서적 소진 및 라포르(rapport)에 어떤 영향을 미치는지 확인하여 목회자의 감정노동을 효과적으로 관리하고, 교회 내에서 긍정적인 정서 상태와 기능 체계를 강화하고, 지속가능한 신앙 공동체를 형성하기 위한 방안을 제안하고자 한다.

2. 이론적 배경 및 가설설정

2.1 긍정심리자본과 감정노동 간의 관계

긍정심리자본은 조직 구성원의 직무만족과 조직몰입을 향상시키며, 이직의도와 스트레스 수준을 감소시키는 긍정적인 효과가 나타나 그 중요성이 부각되고 있다[13]. 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력은 최근의 연구에서도 더욱 긍정심리자본의 주요 구성요소로 강조되고 있다[14]. 구체적으로 자기효능감은 특정 상황에서 과업을 성공적으로 수행할 수 있는 자신의 능력에 대한 믿음으로 정의된다. 희망은 목표에 도달하는 경로와 그것을 추구하고자 하는 의지에 대한 동기가 부여된 상태를 의미한다. 낙관주의는 현실적인 자기 평가를 하면서도 현재 상황에 대한 긍정적 인식을 가지는 태도를 나타내며, 복원력은 어려움을 극복하고 긍정적인 결과를 창출할 수 있는 심리적 역량을 의미한다[15]. 이러한 개념들은 조직 구성원의 긍정적인 심리적 자원으로서 작용하며, 직무만족과 이직의도, 스트레스 수준을 감소시키는 효과가 있는 것으로 알려져 있다. 1983년에 Hochschild(1983)는 감정노동의 개념을 처음 소개하였으며, 감정노동을 수행하는 두 가지 접근 방법이 있다고 제안하였다. 조직 구성원이 감정을 직접 조절하지 않고도 감정 표현(예: 몸짓, 목소리 톤, 얼굴 표정 등)만을 하는 표면연기(surface acting)와 감정 자체를 조절하고 통제하는 심층연기(deep acting)가 있다[16]. Grandey(2003)는 심층연기를 향상시키기 위한 필요한 기술로 주의 환기(attentional deployment)와 인지적 변화(cognitive change) 등을 제시하였다[17]. 이러한 기술적 훈련을 통해 감정 노동자의 직무 스트레스를 완화하고 직무 만족도를 향상시킬 수 있다는 가능성이 보인다. 본 연구에서는 이러한 선행연구의 결과를 바탕으로 목회자의 긍정심리자본이 감정노동에 영향을 미치는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 긍정심리자본은 심층연기에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 긍정심리자본은 표면연기에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.2 감정노동과 정서적 소진 간의 관계

Hochschild(1979)가 이 개념을 제안한 이후로, 많은 연구자들이 질적 연구를 통해 감정노동이 직원의 안녕에 미치는 부정적인 영향을 조사해왔다[18]. 이러한 문제는 간호사, 병원 및 호텔 종사자, 콜센터 직원, 웨이터와 계산원과 같은 다양한 직업에서 조사되었으며, 감정노동이 직원의 정서적 소진에 영향을 미치는 것을 발견하였다[19]. 비록 Hochschild(1983)가 직접 고객과 상호작용하는 서비스 업무에 중점을 두었지만[16], 이전의 감정노동 연구는 개념을 다른 산업의 노동자나 내부 및 외부 고객과 상호작용하는 노동자들을 포함하여 확장되었다[20]. Adelmann(1995)은 간호사들을 대상으로 한 연구에서, 감정노동이 증가함에 따라 직원의 정서적 소진도 증가한다는 결과를 보고했다[19]. Smith(1992)는 병원 종사자들을 대상으로 한 연구에서, 감정노동이 정서적 소진과 감정적 피로를 증가시키는 것으로 나타났다[21]. Sutton(1991)은 채권 징수원을 대상으로 한 연구에서, 감정노동이 정서적 소진과 직무 스트레스와의 긍정적인 관계를 찾아냈다[22]. 이러한 선행연구 결과들은 다양한 직무에서 감정노동과 정서적 소진 간의 유의미한 관계가 존재한다는 것을 시사하며, 이를 토대로 본 연구는 감정노동이 정서적 소진에 영향을 미친다는

다음과 같은 연구 가설을 제안하고자 한다.

가설 3 : 심층연기는 정서적 소진에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4 : 표면연기는 정서적 소진에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 감정노동과 라포르 간의 관계

감정노동과 라포르 간의 관계에 대한 선행 연구는 아직 부족한 편이다. 그러나 일부 연구에서는 감정노동이 조직 내 의사소통 구조에 영향을 미칠 수 있다고 보고되고 있다[23]. 감정노동은 직원이 감정을 표현하고 관리하는 프로세스를 나타내며, 라포르는 조직 내 의사소통 구조에 관한 개념이다[24]. 즉, 라포르는 조직 내 의사소통의 유동성과 유연성을 이해하는 데 중요하게 적용될 필요가 있다. 이는 조직 내에서의 정보 전달 및 의사소통 경로를 효과적으로 관리하고 조직 구성원 간의 상호 작용을 촉진하는 데 기여할 수 있을 것이다. 특히, 내재되어 있던 심층연기와 라포르는 정(+)의 역선형관계가 있고 표면연기와 라포르는 역U자형 관계가 있는 것으로 보고되었다[24]. 따라서 본 연구에서는 감정노동과 라포르 간의 상호작용이 어떻게 조직 내 의사소통과 목회자의 감정노동에 영향을 미치는지 다음과 같은 가설을 설정하여 제시하였다.

가설 5 : 심층연기는 라포르에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 6 : 표면연기는 라포르에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.4 감정노동의 매개효과

조직 수준에서 감정노동의 효과에 대한 연구는 찾아볼 수 있으나, 감정노동의 개인적인 긍정심리자본이 어떤 기제에 의해 조직유효성 관련 변인에 영향을 미치는지 조사한 연구는 찾기 어렵다. 본 연구에서는 목회자의 긍정심리자본과 정서적 소진 및 라포르 간의 관계를 매개하는 변인으로 감정노동을 설정하였다. 긍정심리자본이 목회자의 감정에 결정적인 영향을 미친다는 점에서 감정노동과 연결시켰고, 더욱 막중한 목회자의 역할과 책임이 부여되고 있는 상황에서 감정노동이 정서적 소진 및 라포르에 영향을 미칠 수 있다는 것을 고려하여 감정노동(심층연기 vs. 표면연기)의 매개효과에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 7 : 목회자의 심층연기는 긍정심리자본과 정서적 소진 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 8 : 목회자의 표면연기는 긍정심리자본과 정서적 소진 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 9 : 목회자의 심층연기는 긍정심리자본과 라포르 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 10 : 목회자의 표면연기는 긍정심리자본과 라포르 간의 관계를 매개할 것이다.

이상의 연구가설을 바탕으로 연구모형을 Fig. 1에 제시하였다.

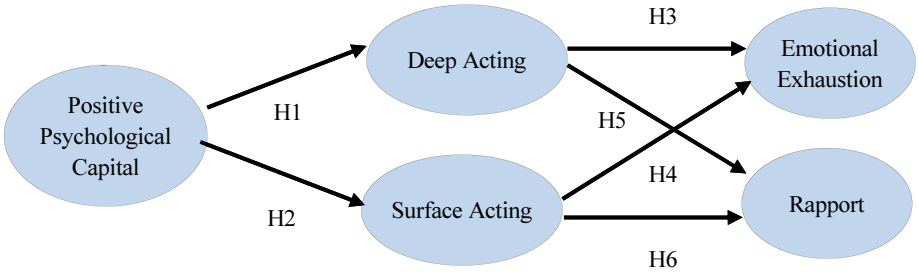

Fig. 1. Hypothesized structural model

3. 연구방법

3.1 분석대상

본 연구는 편의표본법(convenience sampling)을 사용하여 목회자를 대상으로 선정하여 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 조사기간은 2023년 11월 10일부터 11월 24일까지이며, 온라인 설문조사를 통하여 190부를 회수하였고, 이 중 불성실한 응답을 보인 2부를 제외하고 188부를 최종 분석에 사용하였다. 구조방정식모형(SEM)을 분석할 때는 최소 200개의 표본을 추천하며, 표본 크기에 대한 결정은 모델의 복잡성, 변수 간의 관계의 강도, 그리고 모델의 효과 크기 등을 고려해야 한다. 본 연구에서는 5개 이하의 잠재 변수를 포함하며, 각 잠재 변수에 대해 3개 이상의 측정 변수를 활용하고 있다. 또한 Hair 등(2010)의 기준에 따르면 150명 이상의 샘플이 있고[25], 중간 수준의 공통성(communality)을 보이고 있기 때문에 변수 간의 관계를 더 간결하게 나타낼 수 있어 구조방정식모형을 사용하여 분석을 진행하였다.

표본의 인구통계학적 분석으로 성별 분포는 남성이 140명, 여성은 48명으로 각각 74.5%와 25.5%로 구성되었다. 연령별 분포는 전체적으로 40대(54.8%)가 다수를 차지하였고 다음으로 50대(30.3%), 30대(10.1%), 60대(2.7%) 순으로 나타났다. 평균 근속기간은 5년-10년(40.6%), 1년-5년(17.1%), 10년 이상(13.7%) 순으로 나타났다. 결혼여부는 기혼이 83.3%와 미혼이 16.7%이며, 학력수준의 경우에는 대졸이 52.1%로 가장 많았으며, 대학원졸 이상(28.9%) 순으로 나타났다.

3.2 측정도구

본 연구에서 사용된 각 변수의 측정 도구는 변수 간의 상호 관계를 정밀하게 파악하기 위해, 선행연구에서 신뢰도와 타당도가 검증된 문항들을 활용하였다. 측정문항들은 모두 Likert 5점 척도를 사용하였다. 긍정심리자본은 Psychological Capital Questionnaire (PCQ)를 기반으로 채택한 총 16문항을 활용하여 측정하였다[26]. PCQ의 문항들은 각 하위 척도에 해당하는 특성들을 측정하기 위해 설계되었다. 예를 들어, 희망 척도의 문항은 자신의 목표를 설정하고 이를 달성하기 위해 노력하는 정도를 평가하며, 낙관성 척도의 문항은 부정적인 상황에서도 긍정적인 면을 찾고 희망을 유지하는 정도로 측정하였다. 감정노동은 조직 내에서 감정을 표현하고 관리하는 능력 및 경험을 일상적인 직무 수행 과정에서 감정의 표현, 조절 및 관리를 의미하며, 이는 직무에 따라 요구되는 감정적인 노력의 정도가 다를 수 있다. 본 연구는 Brotheridge & Lee(2002)가 개발한 감정노동 척도(emotional labor scale, ELS)는 심층연기와 표면연기를 각각 3개의 문항을 채택하여, 이를 기반으로 측정하였다[27]. 정서적 소진은 직무나 업무에서 지속적인 감정적 스트레스로 인해 내면적인 자원이 고갈되는 현상으로 Halbesleben & Demerouti(2005)가 개발한 5문항을 사용하였다[28]. 마지막으로 라포르는 상호 간의 긍정적이고 친밀한 관계를 나타내며 Gremler & Gwinner(2008)의 연구를 토대로 본 연구에 적용하여 6개 항목으로 측정하였다[29].

4. 분석결과

4.1 기술통계 및 상관관계

본 연구에서 사용된 각 변인에 대한 기술통계 분석 및 상관관계분석은 SPSS 27.0을 사용하여 실시하였다. 모든 개념들 간에는 통계적으로 유의한 상관을 나타났으며, 분석결과는 Table 1에 제시되어 있다. 긍정심리자본, 심층연기 및 표면연기에 대한 Cronbach's α 계수는 .942, .769, .675이며, 정서적 소진은 .726, 라포르는 .873으로 나타나 Nunnally(1978)가 적합하다고 제시한 신뢰도 지수로 모두 높은 내적 일관성이 있는 것으로 나타났다[30]. 또한 상관관계를 분석한 결과는 정서적 소진과 라포르가 가장 높은 상관(r = .751)을 보였고, 표면연기와 정서적 소진이 가장 낮은 상관(r = .421)을 보였다.

Table 1. Descriptive statistics and correlations

변인	평균	표준편차	1	2	3	4	5
1. 긍정심리자본	3.7763	.6470	(.942)				
2. 심층연기	3.7535	.6694	.681***	(.769)			
3. 표면연기	3.3901	.7306	.483***	.472***	(.675)		
4. 정서적 소진	3.6394	.7465	.551***	.468***	.421***	(.726)	
5. 라포르	3.6809	.6837	.680***	.623***	.502***	.751***	(.873)

Note : ***p < .001. Numbers in parentheses are Cronbach's alpha coefficients

4.2 측정모형 검증

AMOS 27.0을 사용하여 측정도구의 타당성을 검증하기 위해, 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis; CFA)을 실시하여 각 잠재변인을 이루는 관측변인들을 확인하였다. 측정모형의 적합도 지수는 χ^2 = 316.334, df = 194, CFI = 949, IFI = .950, TLI = .939, RMR = .048, RMSEA=.058로써, Hu and Bentler(1999)가 제시한 기준(CFI>.90; IFI>.90; TLI>.90; RMR<.05; RMSEA<.08)을 수용할 만한 수준으로 나타나 적합하다고 간주할 수 있다[31]. Table 2에서 볼 수 있듯이, 각 문항들의 표준화 요인부하량이 .60 이상이고, 평균분산추출(Average Variance Extracted; AVE)값도 .50 이상으로 나타나 집중타당성(convergent validity)이 있으며, 구성신뢰도(Composite Construct Reliability; CCR)는 .70 이상으로 나타나 수렴타당도가 있다고 할 수 있다[25].

Table 2. The Results of confirmatory factor analysis

변인	문항	C.R.	표준화계수	AVE	CCR
긍정심리자본	Self-Efficacy	-	.790	.699	.903
	Hope	13.383	.890		
	Optimism	12.617	.844		
	Resilience	12.121	.817		
심층연기	DA1	-	.679	.536	.774
	DA2	7.190	.844		
	DA3	7.347	.660		
표면연기	SA1	-	.598	.501	.740
	SA2	4.330	.922		
	SA3	5.209	.544		
정서적 소진	EE1	-	.743	.549	.857
	EE2	10.695	.822		
	EE3	11.015	.860		
	EE4	8.784	.673		
	EE5	7.270	.571		
라포르	R1	-	.656	.522	.866
	R2	8.544	.620		
	R3	7.761	.659		
	R4	9.200	.821		
	R5	9.264	.830		
	R6	8.342	.720		

4.3 가설검증 결과

가설검증을 위해 구조방정식모형(SEM)을 사용하여 모형의 적합도 결과를 살펴보았다. χ^2 = 357.068, df = 198, CFI = .933, IFI = .934, TLI = .922, RMR=.051, RMSEA = .066으로 적합도 판단의 기준에 양호하게 부합되는 것으로 나타났다[31]. Table 3에서 볼 수 있듯이, 긍정심리자본은 목회자의 심층연기와 표면연기에 모두 유의한 정(+)적 관계를 주는 것으로 나타나 가설 1과 가설2는 채택되었으며, 심층연기는 정서적 소진에 유의하지 않는 부(-)적 관계로 나타나 가설3은 기각되었다. 하지만 표면연기는 정서적 소진에 유의한 정(+)의 영향을 미쳐 가설 4는 지지되었다. 또한 심층연기는 라포르에 유의한 정(+)의 영향을 미치는

것으로 나타나 가설 5는 채택되었으며, 표면연기도 라포르에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 6도 지지되었다. 다음으로 감정노동의 매개효과를 검증하기 위해 SPSS 27.0에 Hayes(2018)가 개발한 PROCESS Macro를 설치하여 분석을 실시하였으며[32], 분포의 비대칭성을 고려하여 bias-corrected 방법으로 표본 5,000개를 추출하였다. Table 4는 부트스트래핑(bootstrapping)을 실시하여 95% 신뢰구간의 상한과 하한을 검증한 결과이며, 긍정심리자본과 정서적 소진 간의 표면연기는 95% 신뢰구간에 0이 포함되어 있지 않아 통계적으로 매개효과가 유의한 것으로 나타나 가설 8은 지지되었지만, 심층연기는 0이 포함되어 가설 7은 기각되었다. 또한 긍정심리자본과 라포르 간의 심층연기와 표면연기에 대한 매개효과에 대한 가설 9, 10은 채택되었다.

Table 3. Results of hypotheses testing

가설	인과 관계	Standardized Coefficient	T-values	결과
가설 1	긍정심리자본 → 심층연기	.777	8.544***	채택
가설 2	긍정심리자본 → 표면연기	.520	5.416***	채택
가설 3	심층연기 → 정서적 소진	-.047	-.341	기각
가설4	표면연기 → 정서적 소진	1.354	4.639***	채택
가설 5	심층연기 → 라포르	.290	2.726**	채택
가설 6	표면연기 → 라포르	1.015	4.588***	채택

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

Table 4. Results of testing mediating effects

가설	인과 관계	추정치	Boot SE	95% 신뢰구간	
				Boot LLCI	Boot ULCI
가설 7	긍정심리자본 → 심층연기 → 정서적 소진	.099	.069	-.035	.236
가설 8	긍정심리자본 → 표면연기 → 정서적 소진	.062	.030	.011	.129
가설 9	긍정심리자본 → 심층연기 → 라포르	.181	.052	.081	.288
가설 10	긍정심리자본 → 표면연기 → 라포르	.058	.023	.018	.106

5. 결 론

본 연구의 결과는 종교 및 목회 분야에서의 조직 내 정서적 건강과 직무수행 능력을 향상시키는데 대한 중요한 시사점을 제안하였다. 이에 본 연구는 목회자들의 긍정심리자본이 정서적 소진 및 라포르에 대한 효과적인 대응을 가능케 하여, 조직 내에서 지속 가능한 리더십을 구축하는 데 도움이 될 것이다. 더불어, 감정노동이 목회자의 정서적 건강에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 고려하여, 목회자들은 진정성과 소통 훈련을 통해 감정노동을 효과적으로 관리하는 방법을 개발할 필요가 있다. 본 연구의 의의는 종교 및 목회 분야에서 목회자들의 정서적 건강과 조직 내 리더십의 중요성을 강조하며, 향후 종교관련 연구 및 교육 활동에 대한 방향성을 제시하였다. 종교적 리더십의 특별한 역할과 함께, 목회자들의 지속적인 자기개발과 감정노동의 중요성이 강조되어, 조직 내에서의 업무수행의 성과를 향상하기 위한 실증적인 증거를 제공하였다. 종교 및 목회 분야의 실무자들은 이러한 결과를 참고하여, 조직 내에서 긍정심리자본을 통해 목회자들의 정서적 건강을 지원하고 긍정적인 리더십 환경을 조성하는 데 기여할 수 있을 것이다[33]. 목회자가 내적으로 갖고 있는 긍정심리자본은 실제로 감정노동을 효과적으로 수행하는 데 중요한 역할을 한다. 이는 직무 수행 중 감정적 행동 패턴을 조절하고, 바람직한 심층연기를 할 수 있는 기반을 제공함으로써 나타난다.

그러나 이러한 감정적 자원을 지속적으로 유지하기 위해서는 표면적인 감정의 표현만을 중시하는 표면연기가 아닌, 내적 감정 상태의 변화도 함께 고려되어야 한다. 내적 감정 상태가 변하지 않는 상황에서 표면적인 감정 표현만을 추구하는 경우, 이는 스트레스를 유발하고 감정의 부조화를 초래할 수 있다. 이로 인해 목회자는 감정적 자원을 집중하게 되고 교인의 감정을 이해하는데 어려움을 겪을 수 있다. 따라서 감정노동을 수행함에 있어 심층연기가 표면연기보다 긍정적인 영향을 미치는 것은 사실이지만, 본 연구에서는 심층연기가 정서적 소진을 완화시키는데 매개효과를 나타내지 못하는 이유는 내적 감정상태의 중요성을 간과하고 표면적인 감정 표현에만 의존하는 경우 정서적 소진을 방지하기 어렵기 때문으로 해석된다.

궁극적으로, 업무량뿐만 아니라 업무 수행 방식에서 비롯된 관계는 직무 피로를 초래할 수 있다. 이러한 문제에 대응하는 가장 신속하고 효과적인 방법 중 하나는 개인을 위한 멘탈 케어를 강화하는 것이다. 그러나 이는 단순히 개인 차원에서의 케어뿐 만 아니라 종교 조직 차원에서의 구조적인 지원과 케어가 병행되어야 한다. 개인 차원에서의 멘탈 케어는 일상적인 휴식, 휴가, 운동, 취미 등을 통한 자기 관리를 포함하며 조직에서의 구조적인 지원이 없다면 케어를 위한 개인적인 노력에는 한계가 있을 수 있다. 따라서 멘탈 케어의 효과를 높이기 위해 조직은 업무 프로세스를 개선하고 업무 부하(負荷)를 분산시키는 등의 구조적 개선을 통해 직원들에게 더 나은 환경을 제공할 수 있다. 또한, 교인 및 동료 간의 소통 강화와 팀의 협력을 장려하여 업무 환경에서의 스트레스와 긴장을 완화할 수 있다. 직무의 명확한 역할 및 기대치를 정의하고, 투명한 의사소통을 유지함으로써 목회자들은 보다 안정적으로 업무를 수행할 수 있을 것이다. 이러한 구조적이고 조직적인 지원은 개인의 멘탈 케어를 보완하며, 상호보완적인 요소로 작용한다. 이들을 조화롭게 결합함으로써 조직 내에서의 직무 피로를 최소화할 수 있다. 본 연구가 갖는 한계점으로는 편의표본 추출을 사용했기 때문에, 본 연구의 결과를 다른 조직의 구성원에게 적용되지 않을 수 있으므로 일반화하는 데 제한이 있을 수 있다. 또한 이러한 결과는 조직문화나 환경의 영향을 받을 수 있기 때문에 목회자에게 적용하기 위해서는 측정도구를 재타당화하는 과정으로 분석할 필요가 있다.

References

1. https://www.trendmonitor.co.kr/tmweb/trend/allTrend/detail.do?bIdx=2460&code=0401&trendType=CKOREA
2. https://www.christiantoday.co.kr/news/356017
3. 김준수, “목회자의 스트레스와 탈진”, 복음과 상담, 제8권, pp. 33-58, 2007.
4. 장은진, “목회자 사모의 정신건강과 상담에 대한 요구도 연구”, 한국기독교상담학회지, 제16권, pp. 187-210, 2008.
5. 유명복, “이중직 목회자가 겪는 심리적 갈등”, 기독교교육정보, 제67권, pp. 99-122, 2020.
6. J. B., Avey, F., Luthans, and S. M., Jensen, “Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover”, Human Resource Management, Vol. 48, pp. 677-693, 2009.
7. E. M. D., Vasconcelos, M. M. F. D., Martino, and S. P. D. S., França, “Burnout and depressive symptoms in intensive care nurses: relationship analysis”, Revista Brasileira de Enfermagem, Vol. 71, pp. 135-141, 2018.
8. S. R., Dhaini, K., Denhaerynck, S., Bachnick, R., Schwendimann, M., Schubert, S., De Geest, and Match RN study group, “Work schedule flexibility is associated with emotional exhaustion among registered nurses in Swiss hospitals: A cross-sectional study”, International Journal of Nursing Studies, Vol. 82, pp. 99-105, 2018.
9. A. P., Lian Chng, “The impact of burnout and spiritual well-being on the job satisfaction of pastors within the Methodist Church in Singapore”, Unpublished dissertation, Asbury Theological Seminary, 2011.
10. 김영경, “목회자 아내들을 위한 집단상담 프로그램 개발”, 한국기독교상담학회지, 제12권, pp. 92-116, 2006.
11. 조윤득, 신현석, 박은앙, “돌봄 서비스 영역에서 감정노동이 사회복지사의 소진과 심리사회적 건강에 미치는 영향: 부산 · 경남 지역의 시설들을 중심으로”, 사회과학연구, 제26권 1호, pp. 121-142, 2010.
12. C. M., Brotheridge, and A. A., Grandey, “Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of “people work””, Journal of

Vocational Behavior, Vol. 60, pp. 17-39, 2002.

13. J. B., Avey, F., Luthans, and C. M., Youssef, “The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors”, Journal of Management, Vol. 36, pp. 430-452, 2010.
14. F., Luthans, S. M., Norman, B. J., Avolio, and J. B., Avey, “The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate - employee performance relationship”, Journal of Organizational Behavior, Vol. 29, No. 2, pp. 219-238, 2008.
15. F., Luthans, “Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths”, Academy of Management Executive, Vol. 16, pp. 57-72, 2002.
16. A., Hochschild, “The managed heart: Commercialization of human feeling”, Berkeley, CA: University of California Press, 1983.
17. A. A., Grandey, “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, Vol. 46, No. 1, pp. 86-96, 2003.
18. A. R., Hochschild, “Emotion work, feeling rules, and social structure”, American Journal of Sociology, Vol. 85, No. 3, pp. 551-575, 1979.
19. P. K., Adelmann, “ Emotional labor as a potential source of job stress”, In S. L. Sauter & L. R. Murphy (eds.), Organizational Risk Factors for Stress (pp.371-381). Washington, DC: American Psychological Association, 1995.
20. R. J., Steinberg, and D. M., Figart, “Emotional labor since: The managed heart”, The Annals of the American Academy of Political and Social Science, Vol. 561, No. 1, pp. 8-26, 1999.
21. A. K., Smith, and R. N., Bolton, “The effect of customers' emotional responses to service failures on their recovery effort evaluations and satisfaction judgments”, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 30, No. 1, pp. 5-23, 2002.
22. R. I., Sutton, “Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors”, Administrative Science Quarterly, Vol. 36, No. 2, pp. 245-268, 1991.
23. 지성구, 김성호, 양범선, “의료서비스 제공자의 라포르가 감정노동, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향”, 서비스경영학회지, 제11권 제1호, pp. 209-236, 2010.
24. 곽묘묘, 김미옥, 노미오, 황호영, “중국 감정노동자의 감정노동 선행요인과 결과요인에 관한 연구: 라포르와 감정노동의 비선형 관계 검증”, 경영교육연구, 제31권 제3호, pp. 219-241, 2016.
25. J. F., Hair, W. C., Black B. J., Babin, and R. E., Anderson, “Multivariate data analysis: A global perspective (7th ed.)”, Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, 2010.
26. F., Luthans, C. M., Youssef, and B. J., Avolio, “Psychological capital: Developing the human competitive edge”, 2006.
27. C. M., Brotheridge, and R. T., Lee, “Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor”, Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 7, pp. 57-67, 2002.
28. J. R., Halbesleben, and E., Demerouti, “The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the english translation of the oldenburg burnout inventory”, Work & Stress, Vol. 19, No. 3, pp. 208-220, 2005.
29. D. D., Gremler, and K. P., Gwinner, “Rapport-building behaviors used by retail employees”, Journal of Retailing, Vol. 84, No. 3, pp. 308-324, 2008.
30. J, Nunnally, “Psychometric Theory (2nd ed.)”, New York, NY: McGraw-Hill, 1978.
31. L. T., Hu, and P. M., Bentler, “Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria versus New Alternatives”, Structural Equation Modeling: A Multidiscipinary Journal, Vol. 6, No. 1, pp. 1-55, 1999.
32. A. F., Hayes, “Partial, conditional, and moderated moderated mediation: Quantification, inference, and interpretation”, Communication Monographs, Vol. 85, No. 1, pp. 4-40, 2018.
33. J. B., Avey, F., Luthans, R. M., Smith, and N. F., Palmer, “Impact of positive psychological capital on employee well-being over time”, Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 15, pp. 17-28, 2010.