

감정노동과 우울의 종단적 관계에서 직무소진과 조직요인의 역할: 조절된 매개모형

설진미 [†]	조성준	전상원	심미경	장혜인 [‡]
강북삼성병원 기업정신건강연구소 책임연구원	강북삼성병원 기업정신건강연구소 부소장	강북삼성병원 기업정신건강연구소 소장	서울특별시교육청 교육연구정보원 교육정책연구소 연구위원	성균관대학교 심리학과 교수

본 연구는 감정노동과 우울 간의 종단적 관계에서 직무소진과 조직요인의 역할을 통합적으로 검증하고자 하였다. 이를 위해 감정노동자 412명(남성 149명, 여성 263명; 연령 $M=33.07$, $SD=6.76$)을 대상으로 약 1년 6개월 간격으로 두 차례(T1, T2)에 걸쳐 감정노동(T1), 직무소진(T1), 우울(T2), 조직요인(감시·모니터링, 지지·보호체계 결여; T1)을 자기보고식 질문지로 측정하였으며, 감정노동이 우울을 예측하는 모형에서 직무소진을 매개변인으로, 조직요인을 조절변인으로 하는 조절된 매개분석을 실시하였다. 분석 결과, 감정노동과 우울의 관계에서 직무소진의 매개효과가 유의하였다. 또한 감정노동과 직무소진 간의 관련성은 감시·모니터링 수준이 높을수록 강화되었으나, 지지·보호체계 결여 수준이 높을수록 오히려 완만해지는 양상이 관찰되었으며, 이러한 조절로 인해 감정노동이 직무소진을 거쳐 우울에 이르는 조건부 간접효과의 크기도 조직요인 수준에 따라 달라졌다. 이때 우울에 대한 감정노동의 직접효과는 유의하지 않았다. 이러한 결과는 감정노동이 직무소진을 거쳐 우울로 이어질 수 있으며, 이 과정의 강도가 조직의 관리 및 지원 환경이라는 맥락적 조건에 따라 달라질 가능성을 시사한다. 본 연구는 감정노동자의 정신건강 보호를 위해 조직환경 조성이 필요하다는 근거를 실증적으로 제시하였다는 점에서 실용적 함의가 있다.

주요어: 감정노동, 우울, 직무소진, 조직요인

[†] 1저자, 추가 소속: 성균관대학교 심리학과 박사과정

[‡] 교신저자(Corresponding author): 장혜인, (03063) 서울특별시 종로구 성균관로 25-2 성균관대학교 심리학과 교수, Tel: 02-760-0490, E-mail: hichang@skku.edu



Copyright ©2026, The Korean Health Psychological Association. 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.

감정노동자는 고객 및 고용주와의 관계에서 종속적인 위치에 있으며 업무 수행 과정에서 정신적 및 신체적 위험에 노출될 확률이 높다(김혜자, 강종수, 2017). 이런 위험에도 불구하고 고객응대 근로자들이 고객과의 갈등 상황에서 적절한 보호를 받지 못하고 있으며, 이러한 사례가 마스크에서 지속적으로 이슈화되면서 감정노동자에 대한 법적 보호 장치의 필요성이 제기되었다. 그 결과, 2018년 산업안전보건법 제26조의2가 시행되어 고객의 폭언, 폭행 등으로 고객응대 근로자에게 신체적 및 정신적 장애가 발생하지 않도록 사업주가 예방조치를 하도록 의무화하였다(산업안전보건법, 2018). 이를 계기로 고객의 부당한 대우로 건강장애가 발생할 경우, 사업주에게 보호조치를 요구할 수 있을 정도로 감정노동자의 신체 및 정신건강도 보호받아야 할 영역임이 명문화되었으며 동시에 감정노동자의 정신건강에 대한 관심도 더 높아지고 있다(이재현, 2020). 특히, 코로나19 팬데믹이 장기화되면서 감정노동자들이 고객으로부터 폭언, 폭행, 괴롭힘, 학대 등을 경험하는 사례가 급증하여 감정노동이 사회적 이슈로 부각되어 왔다(김종진 등, 2022). 최근에는 감정노동이 근로자의 정신건강뿐 아니라 조직의 생산성과도 관련된다는 근거가 축적되고 있다. 국내 근로자를 대상으로 한 조사에서 감정노동과 직장 내 폭력 노출이 건강 관련 생산성 손실과 유의한 관련성을 보였으며(Ko et al., 2024), 이는 감정노동이 개인과 조직 모두에 중요한 영향을 미치는 직무 스트레스 요인임을 보여준다.

감정노동(Emotional Labor)은 1980년대에 처음 소개된 이후 연구자들에 의해 다양하게 정의되어 왔다. 대표적 학자인 Grandey(2000)는 감정노동을 고객과의 상호작용 속에서 조

직이 요구하는 표현규칙에 맞게 자신의 실제 감정을 억제하고 수정하여 표현하는 행위로 규정하였다. 특히 Grandey(2000)는 감정노동을 고객의 긍정적인 반응을 유도하기 위해 개인의 내적 자원을 지속적으로 소진하는 과정으로 개념화하였으며 이러한 자원의 과도한 고갈이 다양한 부정적 결과로 이어질 수 있음을 이론적으로 제시하였다. 구체적으로 감정노동이 과도할수록 소진이 증가할 뿐만 아니라 이직의도 증가, 직무 만족도 감소 등과 같은 직무 관련 문제가 발생하여 조직의 생산성 및 경영 손실에도 영향을 미치는 것으로 나타났다(Goldberg & Grandey, 2007).

또한 감정노동은 근로자 개인의 차원에서 우울, 불안, 자살 같은 부정적인 정신건강 상태의 위험을 높이는 것으로 나타났다(Hyun et al., 2020; Suh & Punnett, 2021). 이는 감정노동이 심리적 또는 직업적 문제를 넘어서는 정신건강 문제를 일으킬 가능성이 높다는 것을 의미한다. 세계보건기구(World Health Organization: WHO)에서도 2019년에 번아웃 증후군(Burnout Syndrome)을 국제질병표준분류기준에 포함시키며 직무 환경에서 발생하는 소진을 관심이 필요한 정신건강 문제로 분류하였다(World Health Organization, 2019). 하지만 국제적으로 2000년대 이후 정신건강과의 관련성에 관한 연구가 본격화되었으며, 국내 연구에서도 감정노동에 대한 사회적 관심이 높은 것에 비해 이에 대한 실증 연구는 드문 상황이다(Yoon et al., 2017). 또한 선행연구들의 대부분이 경영학, 직업환경의학, 보건학, 간호학, 조직심리학 등의 영역에서 연구가 이루어져 정신병리적 관점에서 예방과 치료적 개입을 위한 연구가 부족하며, 감정노동이 부정적인 정신건강 상태를 유발하는 과정, 그리

고 이러한 심리 과정에 영향을 미치는 외부 환경 요인에 대한 통합적 접근이 필요한 상태에 있다.

감정노동과 우울

감정노동자의 정신건강 문제 중 대표적인 것은 우울이다(Brotheridge & Lee, 2002). 감정노동자는 감정노동을 하지 않는 근로자에 비해 스트레스와 우울 수준이 더 높은 것으로 알려져 있다. 카지노 딜러, 간호사, 은행원을 대상으로 한 연구에서도 감정노동을 많이 할수록 우울이 증가하였다(김하자, 김정희, 2011; 김혜자, 강종수, 2017; 조수진, 박수현, 2016).

감정노동에서는 실제 자신의 감정과 고객 및 조직에서 요구된 감정이 다를 경우 감정부조화가 발생하며, 이러한 감정부조화가 우울과 관련된 것으로 나타났다(Erickson & Wharton, 1997; Morris & Feldman, 1996). 감정부조화를 겪은 근로자는 그렇지 않은 근로자에 비해 우울 증상 발생위험이 높는데, 대표적으로 은행원은 1.5~5.9배, 간호사는 2.46배 높아진다는 결과가 확인되었다(Chu et al., 2010; Yoon & Kim, 2013). 최근 메타분석에서도 이러한 관련성이 확인되었으며, 표면행위($r=.33$)와 감정부조화($r=.32$)는 우울과 유의한 정적 상관을 보였다(Zhao et al., 2025).

하지만 이러한 연구 결과는 주로 횡단연구에서 보고되어 왔으며(Murcia et al., 2013; Yoon et al., 2017), 종단연구에서는 감정노동과 정신건강 간의 관계가 단순한 직접효과로 일관되게 설명되지 않는 경향도 보고되고 있다. 특히 일부 종단연구에서는 직무 스트레스 요인이 우울에 직접 작용하기보다 직무소진과

같은 자원 고갈 과정을 거쳐 영향을 미치는 것으로 보고되었다(Hakanen et al., 2008). 이는 감정노동과 우울 간의 관계 이면에 작동하는 매개 경로와 그 영향의 크기를 변화시킬 수 있는 조절 요인에 대한 고려가 필요함을 보여준다. 즉 감정노동이 우울과 유의한 관련성을 보이는 것으로 보고되어 왔으나(Zhao et al., 2025), 어떠한 과정과 경로를 거쳐 우울과 같은 부정적인 상태와 어떻게 관련되는지 아직 명확히 밝혀지지 않았다.

더욱이, 감정노동과 우울의 관계를 횡단연구만으로 검토할 경우 한계가 발생한다. 우선, 횡단연구에서는 감정노동과 우울 간의 시간적 관계를 확인하기 어려울 뿐 아니라, 현재의 우울 상태가 감정노동이나 직무소진에 대한 자기보고에 영향을 미쳤을 가능성을 배제하기 어렵다. 또한 감정노동이 이후의 우울과 관련되는지, 혹은 우울이 감정노동을 더욱 높게 지각하도록 하는지에 대한 역방향 인과를 배제하기 어렵다. Hakanen 등(2008)은 3년 간격의 교차지연 설계를 통해 직무 스트레스원이 시간의 경과에 따라 직무소진을 거쳐 우울을 예측하는 경로가 반대 방향의 경로보다 우세함을 보고하였다. 이는 감정노동과 우울의 관계를 이해하기 위해서는 시간적 선행성을 고려한 종단연구가 필요함을 시사한다. 또한 횡단자료에서 추정된 매개효과는 시간적 선후를 고려한 종단자료에서는 동일하게 재현되지 않을 수 있다는 방법론적 한계도 제기되어 왔다(Maxwell & Cole, 2007). 최근에는 감정노동과 정신건강의 종단적 관련성을 검토한 연구도 이루어지고 있으나(Xiong et al., 2023), 감정노동이 어떠한 과정을 거쳐 우울에 영향을 미치는지에 대해서는 여전히 충분히 규명되지 않았다.

따라서 감정노동이 정신건강에 미치는 부정적 영향을 보다 심층적으로 이해하기 위해서는 개인의 직무소진을 매개로 한 경로와 더불어 직무 환경과 같은 조직적 맥락이 이러한 경로의 강도를 어떻게 조절하는지를 검증할 필요가 있다.

직무소진의 매개효과

감정노동과 우울의 관계를 설명하는 기제로 직무소진(job burnout)이 주목받고 있다. 직무소진은 번아웃(burnout)과 동일한 개념으로, 과도한 직무요구에 장기간 노출되어 신체적·정신적 자원이 고갈되고 지친 상태라고 정의된다(Pines & Aronson, 1988). 직무소진에는 정서적 소진(emotional exhaustion), 냉소주의(cynicism) 그리고 직무 효능감 저하(lack of feeling of personal accomplishment)의 하위개념이 포함된다(Maslach et al., 2001), 이 중에서도 특히 정서적 소진이 직무소진의 핵심개념으로 인식되어 왔다(Maslach, 2003).

직무소진과 우울은 동일한 구성개념이라는 일부 주장(Bianchi et al., 2015)도 있지만, 직무소진은 직무 스트레스원과 보다 직접적으로 연관되어 우울의 위험을 가중시키는 요인임이 규명되었다(Tóth Király et al., 2021). 예를 들면, Hakanen 등(2008)의 연구에서는 직무소진이 직무 스트레스원과 우울 간 관계를 유의하게 매개하는 것으로 나타났다. 또한 직무소진이 이후 우울을 예측한다는 근거는 종단연구에서도 검증되어 왔다. Ahola와 Hakanen(2007)은 치과의를 대상으로 한 종단연구에서 직무 스트레스가 직무소진을 통해 우울로 이어지는 종단적 관계를 확인하였다. 또한 Hakanen과 Schaufeli(2012)는 7년에 걸친

3시점 종단연구에서 직무소진이 이후의 우울을 유의하게 예측한다고 보고하였다. 이러한 결과는 직무소진이 직무에서 발생하는 직무 특이적 상태인 반면, 우울은 삶 전반으로 일반화될 수 있는 상태라는 Warr(1987)의 관점과도 일치하며 직무 영역에서 발생한 소진이 시간의 경과에 따라 우울로 확산될 수 있음을 시사한다.

한편 직무소진은 고객을 직접적으로 상대하는 감정노동 직군에게 상대적으로 높게 관찰되어 왔다(Sears et al., 2000). 감정노동 과정에서 발생하는 갈등, 긴장, 감정부조화는 직무소진 위험을 증가시키는 위험요인으로 확인되었으며(Holman et al., 2002), 이러한 관련성은 메타분석에서도 일관되게 확인되었다. Hülshager와 Schewe(2011)는 95개의 연구에서도 출된 494개의 효과크기를 종합한 결과, 감정부조화와 표면행위가 직무소진을 포함한 손상된 안녕감 지표와 유의한 관련성을 보인다고 보고하였다. 더 나아가 Hülshager 등(2010)은 종단 패널연구를 통해 표면행위가 이후 직무소진과 안녕감 저하에 선행함을 확인하여, 감정노동과 직무소진의 관계가 단순한 동시적 상관을 넘어 시간적 선후관계를 가질 가능성을 제시하였다. 이러한 결과를 바탕으로 최근에는 감정노동 과정에서 형성된 직무소진이 우울이나 이직의도와 같은 정신건강 및 직무 관련 결과로 이어질 수 있다는 점이 제기되면서, 감정노동-직무소진-결과 변인 간의 경로를 검증하려는 연구들이 여러 직종에서 축적되고 있다(나수양, 박한중, 2019).

직무요구-자원(Job Demands-Resources: JD-R) 모형은 감정노동이 높은 직무요구와 자원 결핍 환경에서 직무소진을 거쳐 우울과 관련된 구조를 제시한다(Bakker et al., 2004;

Hakanen et al., 2008). 또한, 자원보존이론 (Conservation of Resources theory: COR; Hobfoll, 1989)은 이러한 과정을 개인의 자원 손실 관점에서 설명한다. COR 이론에 따르면, 개인은 신체적·정서적·사회적 자원을 보존하고 유지하려는 경향이 있으며, 감정노동 상황에서 지속적인 감정조절 요구와 고객갈등은 이러한 자원을 고갈시켜 스트레스 반응을 증폭시킨다. 즉, 감정노동으로 인한 자원 손실이 누적될수록 회복능력이 약화되고, 이는 직무소진을 거쳐 우울로 이어지는 악순환을 강화한다(Halbesleben et al., 2014).

실제로 다수 연구에서 감정노동이 정서적 소진을 매개로 우울을 증가시키는 과정이 관찰되었다(Brotheridge & Grandey, 2002). 특히, Schaufeli와 Enzmann(1998)은 감정노동이 직무소진의 주요한 위험요인으로 작용하며, 이것이 다시 우울과 높은 상관을 보임을 시사하였다. 최근 Chen 등(2023)의 연구에서도 감정노동과 우울 간의 관계에서 정서적 소진이 유의한 매개효과를 보여, 감정노동이 정신건강에 미치는 부정적 영향이 주로 소진을 경유하여 나타남을 재확인하였다.

하지만 감정노동과 직무소진, 그리고 우울 간의 관계를 다룬 기존 연구들은 대다수가 특정 직군(예: 간호사)에 편중되어 있거나(백지운 등, 2017), 횡단적 설계에 머물러 있어, 시간의 경과에 따른 변인 간 관계의 전개를 면밀히 파악하는 데 한계가 있다(Maslach et al., 2001). 비록 일부 연구에서 직무소진과 우울 간의 시간적 선행성을 검토하려는 시도가 있었으나(Burić et al., 2019; Hakanen et al., 2008; Hatch et al., 2019), 감정노동부터 우울에 이르는 전체 경로를 시차를 두고 종합적으로 살핀 연구는 여전히 제한적이다. 무엇보다

기존 연구들은 이러한 심리적 과정이 전개되는 외부 환경, 즉 근로자를 둘러싼 조직 차원의 맥락을 통합적으로 고려하지 못했다는 한계를 지닌다. 이로 인해 개인의 심리적 자원 소모 과정과 이를 구조적으로 규정하는 조직 환경 간의 상호작용이 충분히 조명되지 못한 상태이다.

조직요인의 조절효과

감정노동은 개인과 고객 간의 상호작용에서 발생하지만, 그 수행 과정은 조직이 설정한 규칙과 관리 체계 안에서 이루어진다(Grandey, 2000). 특히 감정노동이 고용주-고객-근로자의 삼자 관계 속에서 수행된다는 점에서, 조직의 관리 방식과 지원 환경은 감정노동 경험 자체뿐 아니라 그 부정적 결과에 영향을 미치는 환경적 조건으로 작용할 수 있다. 이에 따라 최근 감정노동 연구에서는 조직요인을 감정노동과 직무소진 간의 관계를 설명하는 맥락 요인으로 이해하고 있다(Bakker & Demerouti, 2007; Grandey, 2000).

이러한 관점에서 조직의 감시·모니터링과 지지·보호체계는 감정노동 수행 과정에서 근로자가 가장 직접적으로 경험하는 핵심 조직요인으로 논의되어 왔다(Holman et al., 2002; Kurtessis et al., 2017). 먼저, 감시·모니터링은 서비스 제공 과정과 감정표현 규칙의 준수 여부를 지속적으로 관찰·평가하는 관리 관행으로, 그 결과가 인사고과나 보상과 연계될 경우, 감정노동자의 자율성을 제한하고 감정조절 부담을 증폭시키는 조건으로 작용할 수 있다(장세진, 강희태 등, 2014). 특히 국내 사업장에서는 서비스 품질 관리의 명목 아래 과도한 친절과 감정규범을 요구하는 경향이 있

으며(장세진, 강희태 등, 2014), 최근에는 CCTV, 성과평가 시스템, 감정 AI 등 다양한 감시장치의 도입이 감정노동자의 심리적 부담을 증폭시키는 요인으로 지적되고 있다.

감시·모니터링과 감정노동, 직무소진 간의 관계를 실증적으로 검토한 대표적 연구는 Holman 등(2002)이다. 이들은 영국 콜센터 상담원 대상 연구에서 감시의 내용과 목적, 강도를 구분하여 검토한 결과, 감시는 그 자체보다 통제적이고 고강도로 지각될 때 정서적 소진과 더 밀접하게 관련된다고 보고하였다. 최근 메타분석 연구에서도 조직 감시의 효과가 단일하지 않으며, 감시의 설계와 운영 방식에 따라 근로자의 스트레스 반응이 달라질 수 있음이 보고되었다(Ravid et al., 2023). 그러나 기존 연구들은 조직 감시를 직무소진이나 정신건강 결과에 대한 주효과 요인으로 주로 다루는 데 그쳐, 감정노동과 직무소진 간의 관계에서 감시·모니터링이 수행하는 조절적 역할, 나아가 그 결과가 우울로까지 이어지는지에 대해서는 근거를 충분히 제공하지 못하고 있다.

이론적으로 감시·모니터링은 감정노동이라는 직무요구가 소진으로 전환되는 강도를 높이는 조건으로 이해할 수 있다. 직무요구-자원 모형의 관점에서 감시·모니터링은 감정 표현 규칙의 준수 여부를 지속적으로 평가함으로써 평가 불안과 수행 압력을 가중시키고 근로자의 자율성을 제한하는 이차적 스트레스원으로 작용한다(Glavin et al., 2024; Ravid et al., 2023). 따라서 동일한 수준의 감정노동이라 하더라도 감시·모니터링이 강한 환경에서는 감정조절에 요구되는 자원이 더 빠르게 고갈되어 직무소진으로 이어질 가능성이 높다. 실제로 Glavin 등(2024)은 캐나다 근로자를 대

상으로 한 연구에서 감시 지각이 직무압박 증가와 자율성 저하를 통해 심리적 고통을 증가시키는 것으로 보고하였다. 비록 이 연구가 조절효과를 직접적으로 검증한 것은 아니나, 감시·모니터링이 근로자의 자율성을 침해하고 통제감을 낮추는 이차적 직무요구로 작용함을 밝힘으로써, 감시·모니터링이 감정노동과 직무소진 간의 관계를 강화하는 조직적 맥락으로 작용할 가능성을 시사한다.

다음으로, 조직의 지지·보호체계는 감정노동 수행 중 발생하는 갈등과 정서적 부담으로부터 근로자를 보호하는 조직적 자원으로 이해된다(Kurtessis et al., 2017). 이는 표준운영절차, 관리자 개입 루틴, 심리상담 및 법적 지원과 같은 공식적 보호장치뿐 아니라 동료와 상사의 정서적·도구적 지지를 포함하는 다층적 지원 환경을 의미한다(장세진, 고상백 등, 2014). 기존 연구들은 직무 자율성과 상사의 지지, 사회적 지지와 같은 조직적 자원이 직무소진과 우울을 완화하는 보호요인으로 작용할 수 있음을 보고하였다. 예를 들어 Netterstrøm 등(2008)은 직장 내 사회적 지지가 낮을수록 우울 발생 위험이 증가할 수 있음을 보고하였다. 이러한 결과는 조직 차원의 지지와 보호가 근로자의 정신건강과 밀접하게 관련됨을 시사한다.

나아가 최근 연구들은 조직적 자원이 감정노동의 부정적 영향이 나타나는 정도를 변화시키는 조절 요인으로 주목하고 있다. 실제로 일부 연구에서는 조직의 지지 수준이 높을수록 감정노동과 직무소진 간의 부정적 관련성이 약화되는 양상이 관찰되었으며(Brotheridge & Lee, 2002; Holman et al., 2002), 이는 동일한 수준의 감정노동이 수행되더라도 조직적 보호 환경에 따라 직무소진 결과가 달라질 수

있음을 시사한다. 그러나 기존 연구들은 주로 사회적 지지나 조직자원 지각과 같은 개별 자원의 역할에 초점을 두었으며, 표준운영절차나 관리자 개입과 같은 제도적 보호장치까지 포함한 다층적 지지와 보호체계를 다루지 못하였다. 또한, 감정노동과 직무소진 간의 관계가 조직의 지지·보호체계를 맥락으로 달라지는지를 종단자료를 통해 검토한 연구는 여전히 제한적이다.

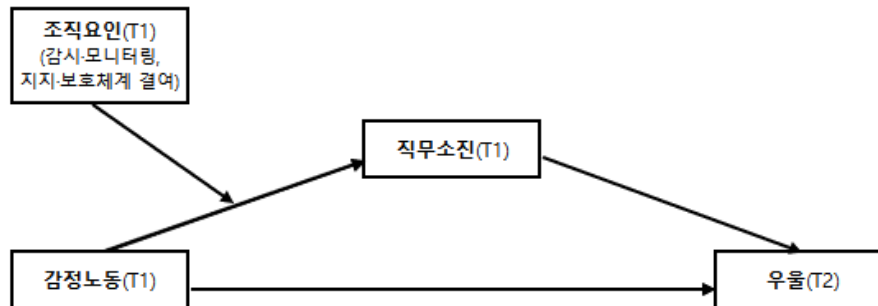
이론적으로 지지·보호체계는 완충가설(buffering hypothesis; Cohen & Wills, 1985)과 자원보존이론의 관점에서 감정노동으로 인한 자원 손실을 보전하는 조직적 자원으로 이해된다. 동료·상사·조직 차원의 지지와 공식적 보호장치가 충분할 경우 감정노동이 유발하는 자원 고갈이 완화되어 직무소진으로의 전이가 약화되는 반면, 이러한 지지·보호체계가 결여될수록 완충 기제가 작동하지 못해 감정노동이 직무소진으로 이어지는 관계가 강해진다. 실제로 Yin 등(2023)은 직무소진을 매개로 한 우울 경로가 조직 지지에 의해 조절됨을 보고하여, 지지·보호체계가 다양한 직무 스트레스 요인과 우울 간 관계에서 조건적 역할을 할 수 있음을 시사한다.

종합하면, 감정노동은 직무소진을 통해 우울과 같은 정신건강 문제로 이어질 수 있으며, 이러한 과정은 조직 환경에 따라 달라질 수 있다. 즉, 감시·모니터링과 같은 통제적 조직요인은 감정노동의 부정적 영향을 증폭시키는 반면, 지지·보호체계와 같은 조직적 자원은 이를 완충할 수 있다. 따라서 감정노동이 직무소진을 거쳐 우울로 이어지는 개인 수준의 심리적 과정과 이를 조절하는 조직 수준의 맥락을 함께 살펴볼 필요가 있다. 그러나 기존 연구에서 감정노동과 직무소진 간의 관

계가 조직의 감시·모니터링과 지지·보호체계에 따라 어떻게 달라지는지를 종단적으로 살핀 연구는 부족하다. 이에 본 연구는 다음과 같은 측면에서 기존 연구를 확장하고자 한다.

첫째, 기존 연구들은 대부분 횡단설계에 기반하여 감정노동, 직무소진, 우울 간의 관련성은 확인하였으나, 우울 상태가 감정노동과 직무소진 보고에 영향을 미쳤을 가능성과 역방향 인과를 배제하기 어려웠다. 더욱이 횡단자료에서 추정된 매개효과는 시간적 선후를 반영한 종단자료에서 동일하게 재현되지 않을 수 있다. 이에 본 연구는 약 1년 6개월의 종단자료를 활용하여 이전 시점(T1)의 우울을 통제한 상태에서 이후 우울(T2)을 예측함으로써, 감정노동이 직무소진을 거쳐 이후 우울로 이어지는 관계를 보다 엄밀하게 검증하고자 하였다. 둘째, 기존 연구들은 개인 수준의 심리적 과정과 조직요인의 역할을 개별적으로 검증하는 데 머물렀던 것과 달리, 본 연구는 감정노동과 우울 간의 관계에서 직무소진의 매개역할과 조직요인의 조절역할을 함께 검증하고자 한다. 이를 통해 감정노동이 직무소진을 거쳐 이후 우울로 이어지는 종단적 관계를 개인의 심리적 기제와 조직요인의 상호작용이라는 관점에서 통합적으로 이해하고자 한다. 셋째, 기존 연구들이 간호사, 상담사, 콜센터 종사자 등 특정 직군에 편중되어 수행된 것과 달리 공공기관·보험·서비스센터를 포함하는 다직군 표본을 활용하여 연구 결과의 일반화 가능성을 높이고자 한다. 넷째, 조직요인을 직무소진이나 우울에 대한 주효과 변인으로 다룬 기존 접근과 달리, 본 연구는 조직요인을 감정노동과 직무소진 간의 관계를 조절하는 변인으로 설정하여 그 역할을 검증하고자 한다. 이를 통해 조직요인이 감정노동의 부정

그림 1. 연구 모형



주. T1=1차 측정시점, T2=2차 측정시점

적 영향을 조절하는지를 검증함으로써, 감정노동에 대한 조직 차원의 예방 및 개입의 필요성을 제기하고자 한다.

이를 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다 (그림 1).

가설 1. 감정노동(T1)과 우울(T2) 간 관계를 직무소진(T1)이 매개할 것이다. 구체적으로, 높은 수준의 감정노동(T1)은 높은 수준의 직무소진(T1)을 거쳐 높은 수준의 우울(T2)을 예측할 것이다.

가설 2. 감정노동(T1)과 직무소진(T1)의 관계는 조직요인(T1)의 수준에 따라 다를 것이다. 구체적으로 감시·모니터링 수준(T1)이 높을수록 감정노동(T1)이 직무소진(T1)에 미치는 정적(+) 영향이 강해질 것이다. 또한 지지·보호체계 결여 수준(T1)도 높을수록 감정노동(T1)이 직무소진(T1)에 미치는 정적(+) 영향이 강해질 것이다.

방 법

참여자 및 절차

본 연구는 2016년부터 2019년까지 서울 소

재 종합병원 산하 기업정신건강연구소에서 수집된 마음건강평가 자료를 활용하였다. 각 참여자는 약 1년 6개월 간격으로 두 시점(T1, T2)에 온라인 자기보고식 설문에 참여하였으며, 자료 수집은 기관별 조사 일정에 따라 해당 기간 내 이루어졌다. 연도별 측정 인원은 T1의 경우 2016년 348명, 2017년 63명, 2018년 1명이었으며, T2의 경우 2016년 1명, 2017년 73명, 2018년 260명, 2019년 78명이었다. 연구대상은 20-65세 성인($M_{age}=33.07$, $SD_{age}=6.76$)이었다. 전체 참여자 412명 중 남성은 149명(36.2%), 여성은 263명(63.8%)으로 여성의 비율이 더 높았다. 본 연구에서는 Hochschild (1983)가 제시한 감정노동 개념에 근거하여 직무 수행 과정에서 고객과 직접 대면하거나 음성으로 상호작용하며 조직이 요구하는 감정 표현 규칙을 준수해야 하는 직군을 감정노동자로 정의하였다. 이에 따라 서울 소재의 공공기관(80명/19.4%)과 화재보험회사(258명/62.6%), 자동차수리서비스센터(74명/18.0%)가 분석에 포함되었다. 소속 부서는 공공기관의 경우 행정 46명, 사회복지 20명, 시설 및 기타 11명, 보건복지 3명이었고, 화재보험회사는 콜사업부 167명, 손해사정부 91명이었으며, 자동차수

리서비스센터는 서비스 53명, 리셉션 15명, 정비 4명, 관리직 2명이었다. 참여자의 인구통계학적 특성은 1차 측정 시점 기준으로 표 1과 같았다. 본 연구의 절차는 강북삼성병원 기관생명윤리위원회(IRB No. KBSMC 2019-01-042)의 승인을 받았다.

표 1. 참여자의 인구통계학적 특성

구분	<i>N</i> (%) 또는 <i>M</i> ± <i>SD</i>	
연령	33.07 ± 6.76	
성별		
남	149	(36.2)
여	263	(63.8)
교육수준		
고졸	61	(14.8)
전문대졸	134	(32.5)
4년제졸	214	(51.9)
석사졸	3	(0.7)
결혼여부		
미혼	217	(52.7)
기혼	184	(44.7)
기타	11	(2.7)
직급		
사원급	209	(50.7)
주임급	90	(21.8)
대리급	50	(12.1)
과장급	55	(13.3)
차장급이상	8	(1.9)
근무형태		
정규직	236	(57.3)
비정규직	176	(42.7)
근속연수	3.94 ± 6.08	

측정도구

감정노동 및 조직요인. 장세진, 고상백 등(2014)이 개발한 한국형 감정노동 평가도구(Korean version-Emotional Labor Scale: K-ELS)는 24개의 문항이 5개의 하위영역으로 구성되어 있다. 장세진, 고상백 등(2014)의 권고에 따라 감정노동 평가는 ‘감정조절의 요구 및 규제’(5문항)·‘고객응대의 과부하 및 갈등’(3문항)·‘감정부조화 및 손상’(6문항)만 사용하고, 조직 관리체계 평가에는 ‘조직의 감시 및 모니터링’(3문항)과 ‘조직의 지지 및 보호체계의 결여’(7문항)를 사용하였다. 각 문항은 4점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 4=매우 그렇다)로 평정되었고, 하위영역 점수는 개발 연구의 표준 채점 절차에 따라 [(문항합-문항수)/(문항수×3)×100]의 환산식을 적용하여 0~100점으로 변환하였다(장세진, 고상백 등, 2014). 감정노동 지표는 세 하위영역 환산점수의 합, 조직요인은 각 영역 환산점수를 개별 지표로 사용하였으며, 점수가 높을수록 해당 영역 스트레스가 높음을 의미한다. 모형 추정에서는 추정의 안정성과 상호작용항의 스케일을 고려하여, 감정노동과 조직요인의 환산점수는 모두 10으로 나누어 모형에 투입하였다. 1차 시점 내적 합치도(Cronbach’s α)는 감정노동 .90, 감시·모니터링 .74, 지지·보호체계 결여 .81이었다. 척도 개발 연구(장세진, 고상백 등, 2014)에서 보고된 내적 합치도는 감정노동 평가의 경우 .80~.90이었고(감정부조화 및 손상 .90, 감정조절의 요구 및 규제 .80, 고객응대의 과부하 및 갈등 .86), 조직의 감시 및 모니터링은 .76, 조직의 지지 및 보호체계는 .81이었다.

직무소진. Schaufeli 등(1996)이 개발한 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도(Maslach Burnout Inventory-General Survey: MBI-GS)를 신강현(2003)이 번안하고 타당화한 것을 사용하였으며, 이는 특정 직군에 한정되지 않아 본 연구와 같이 여러 직군으로 구성된 표본에 적용할 수 있다. 이 척도는 총 3개 하위요인(정서적 소진, 냉소주의, 직무 효능감 저하)으로 구성되어 있으며, 이 중 직무소진의 핵심 개념인 정서적 소진(emotional exhaustion) 하위요인 5문항만 사용하였다(Maslach, 2003). 각 문항은 1~7점으로 평정(1=전적으로 동의하지 않는다, 7=전적으로 동의한다)하며, 점수가 높을수록 직무소진 수준이 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서 문항의 내적 합치도(Cronbach's α)는 1차 측정 시점에서 .94로 나타났다. 신강현(2003)의 타당화 연구에서 보고된 직무소진의 내적 합치도는 .90이었다.

우울. Radloff(1977)가 개발한 한국판 역학연구 우울 척도(Center for Epidemiologic Studies Depression Scale: CES-D)를 전경구 등(2001)이 번안하고 타당화한 것을 사용하였다. 이 척도는 우울 증상을 반영한 총 20문항으로 구성되어 있으며, 각 문항은 0~3점(0=극히 드물게, 3=거의 대부분)으로 평정하게 되어 있다. 임상 기준으로 16점을 절단점으로 삼았으며, 이에 따라 '정상(15점 이하), 우울 위험군(16점 이상)'으로 분류하였다(조맹제, 김계희, 1993; Radloff, 1977). 전경구 등(2001)의 타당화 연구에서 보고된 내적 합치도(Cronbach's α)는 .91이었으며, 본 연구에서는 .91이었다.

분석 방법

본 연구의 자료 분석은 IBM SPSS Statistics 20.0과 Mplus 6.0, R 4.6.0을 사용하였다. 먼저 주요 변인의 기술통계치를 산출하고, 왜도와 첨도를 통해 정규성 가정을 검토하였다. 이후 변인 간 관계를 확인하기 위해 기술통계 및 상관분석을 실시하였다.

가설 1의 매개효과를 검증하기 위해 구조방정식 모형을 적용하였다. 구체적으로 감정노동을 독립변인, 직무소진을 매개변인, 우울을 종속변인으로 설정한 매개모형을 구성하였으며, 감정노동이 직무소진을 거쳐 우울에 미치는 간접효과의 유의성을 검증하였다. 간접효과의 유의성은 MacKinnon 등(2004)의 제안에 따라 부트스트래핑 기법을 적용하여 95% 신뢰구간을 추정하였으며, 재추출 표본 수는 1,000개로 설정하였다. 신뢰구간에 0이 포함되지 않을 경우 간접효과가 유의한 것으로 판단하였다.

가설 2의 조절된 매개효과를 검증하기 위해, 감정노동이 직무소진에 미치는 경로에서 조직요인의 조절효과를 포함한 조절된 매개모형을 SEM으로 설정하였다. 두 조직요인(감시·모니터링, 지지·보호체계 결여)과 두 상호작용항은 하나의 모형에 동시에 투입하였다. 이는 조절변인을 개별적으로 분석할 경우 제1종 오류가 증가하고 다른 조절변인의 영향이 통제되지 않는 문제를 방지하고, 각 조직요인의 상호 통제된 순수 조절효과를 추정하기 위한 것이다.

이를 위해 감정노동, 조직요인 그리고 감정노동과 조직요인의 상호작용항을 모형에 투입하였으며, 조직요인의 수준에 따라 감정노동이 직무소진을 매개로 우울에 미치는 간접효

과가 달라지는지를 분석하였다. 간접효과와 조절된 매개효과의 유의성은 분포의 곱 방법(distribution of the product; MacKinnon et al., 2007)을 적용하여 검증하였다. 간접효과는 두 경로계수의 곱이어서 그 표집분포가 정규분포를 따르지 않으므로, 정규성을 가정하는 방법보다 비대칭 신뢰구간을 제공하는 분포의 곱 방법이 더 정확한 것으로 알려져 있다(MacKinnon et al., 2007). 이에 해당 경로의 계수와 표준오차를 R 4.6.0 버전의 RMediation 패키지(Tofighi & MacKinnon, 2011)에 입력하여 분포의 곱 방법으로 95% 신뢰구간을 산출하였으며, 신뢰구간에 0이 포함되지 않을 경우 해당 효과가 유의한 것으로 판단하였다.

추가적으로 감정노동과 직무소진 간 관계에서 조직요인의 조절효과 양상을 확인하고자 Mplus 6.0, R 4.6.0을 사용하였다. 이 분석에서는 통합 모형의 추정치를 이용하여 각 조직요인의 평균 및 ± 1 표준편차 수준에서 감정노동이 직무소진에 미치는 조건부 효과를 산출하였다. 이때 다른 조직요인은 평균 수준에서 고정하였으며, 조건부 효과의 표준오차와 신뢰구간은 델타법으로 추정하였다.

마지막으로 연구모형 적합도는 여러 지수를 고려하였다. 먼저 CMIN(Chi-square Minimization)은 χ^2 값이 작고 확률값이 크고($p > .05$), CMIN을 자유도로 나눈 값이 3 이하이면 좋은 모형으로 판단한다. 또한 CFI(Comparative Fit Index)와 TLI(Tucker Lewis Index)는 .90보다 크고, RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)는 .08 미만이며, SRMR(Standardized Root Mean Square Residual)은 .10 미만일 경우, 모형의 적합도가 좋은 것으로 판단한다(홍세희, 2000).

통제변인은 모든 분석에 공통으로 포함하

였다. 선행 연구에서 우울과 관련된 것으로 보고된 인구통계학적 변인인 성별, 연령, 직급, 근무형태, 근속연수와 함께 T1 우울을 통제하였다(Han et al., 2018; Idris & Dollard, 2011; Kim et al., 2020). 직급과 근무형태, 성별은 범주형 변수이므로 더미 코딩(dummy coding)을 수행하였다. 또한 수집된 자료 중 미응답은 완전정보최대우도(FIML)로 처리하였다.

마지막으로 조사 시점의 이질성이 연구 결과에 미치는 영향을 확인하기 위해 민감도 분석을 추가로 실시하였다. 조사 연도(2017년 이후)와 산업안전보건법 제26조의2 시행(2018년 10월 18일) 시점을 통제한 모형과 측정 간격을 12~24개월로 제한한 하위표본을 대상으로 동일한 분석을 수행하였다.

결 과

기술통계 및 상관분석

주요 변인의 기술통계 및 상관분석 결과를 표 2에 제시하였다. 연구참여자의 우울 수준을 살펴본 결과, 1차 조사에서는 전체의 33.5%($n=138$)가 우울 위험군(CES-D 16점 이상)에 해당하였고, 전체의 22.8%($n=94$)는 중등도 이상 우울군(CES-D 21점 이상)이었다. 2차 조사에서는 각각 전체의 30.8%($n=127$), 20.4%($n=84$)로 나타났다. 이는 국내 성인 표준치(10~15%)보다 높은 수준으로, 감정노동자의 정신건강 취약성을 보여준다(보건복지부 국립정신건강센터, 2022). 한편 두 시점의 우울 점수는 유의한 차이를 보이지 않았다($T1 M=13.22$; $T2 M=12.69$; $t=1.09$, $p=.275$).

주요 변인의 왜도와 첨도는 각각 절대값 3

표 2. 기술통계 및 상관관계

변인	1	2	3	4	5
1. 감정노동	-				
2. 감시·모니터링	.57***	-			
3. 지지·보호체계 결여	.14**	.19***	-		
4. 직무소진	.55***	.43***	.36***	-	
5. 우울	.32***	.19***	.20***	.45***	-
평균	192.76	47.18	42.97	18.41	12.69
표준편차	49.05	22.35	14.64	7.31	10.90
왜도	-0.21	-0.05	0.26	-0.41	1.40
첨도	0.64	-0.17	1.07	-0.51	2.16

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

과 10을 초과하지 않아 정규성 가정을 충족하는 것으로 판단하였다(Kline, 2016). 상관분석 결과, 감정노동은 직무소진($r=.55$, $p<.001$) 및 우울($r=.32$, $p<.001$)과 정적 상관을 보였으며, 직무소진 역시 우울과 정적 상관을 보였다($r=.45$, $p<.001$). 또한 감시·모니터링과 지지·보호체계 결여는 감정노동, 직무소진 및 우울과 유의한 상관을 나타냈다.

통제변인과 T2 우울 간의 관련성을 확인한 결과, 직급($r=-.15$, $p<.01$), 근무형태($r=.21$, $p<.001$), 근속연수($r=.17$, $p<.001$) 및 T1 우울($r=.60$, $p<.001$)은 T2 우울과 유의한 상관을 보였으며, 성별($r=-.05$, $p=.351$)과 연령($r=.02$,

$p=.665$)은 유의한 상관을 보이지 않았다. 선행 연구에 근거하여 설정한 통제변인은 유의성 여부와 관계없이 이후 모든 분석에 공통으로 포함하였다.

직무소진의 매개효과

감정노동이 우울에 미치는 경로에서 직무소진의 매개효과를 검증하였다(표 3, 표 4). 매개모형(감정노동→직무소진→우울)의 경로모형 적합도는 양호하였다($\chi^2(5)=10.95$, $\chi^2/df=2.19$, $p=.052$, CFI=.99, TLI=.96, RMSEA=.05 SRMR=.02).

표 3. 감정노동과 우울의 관계에서 직무소진의 매개효과

독립변인	매개변인: 직무소진			종속변인: 우울		
	B	SE	t	B	SE	t
감정노동	0.83	0.07	11.44***	0.15	0.11	1.42
직무소진				0.25	0.07	3.39**

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

표 4. 직무소진의 매개효과의 부트스트래핑 결과

종속변인: 우울	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	95% CI	
				LL	UL
총효과	0.36	0.11	3.29**	0.15	0.58
직접효과	0.15	0.11	1.42	-0.06	0.35
간접효과	0.21	0.07	3.21**	0.08	0.34

주. CI=confidence interval; LL=lower limit; UL=upper limit.

** $p < .01$.

경로분석 결과, 감정노동은 직무소진을 정적으로 유의하게 예측하였다($B=0.83$, $SE=0.07$, $p<.001$). 또한 직무소진은 우울을 정적으로 유의하게 예측하였다($B=0.25$, $SE=0.07$, $p<.01$). 그러나 감정노동이 우울을 직접 예측하는 효과는 유의하지 않았다($B=0.15$, $SE=0.11$, $p=.157$).

감정노동이 직무소진을 통해 우울에 미치는 간접효과의 유의성을 검증하기 위하여 부트스트래핑(1,000회)을 실시한 결과, 95% 신뢰구간이 0.08에서 0.34 사이로 0을 포함하지 않아 매개효과가 유의하였다.

조직요인의 조절효과

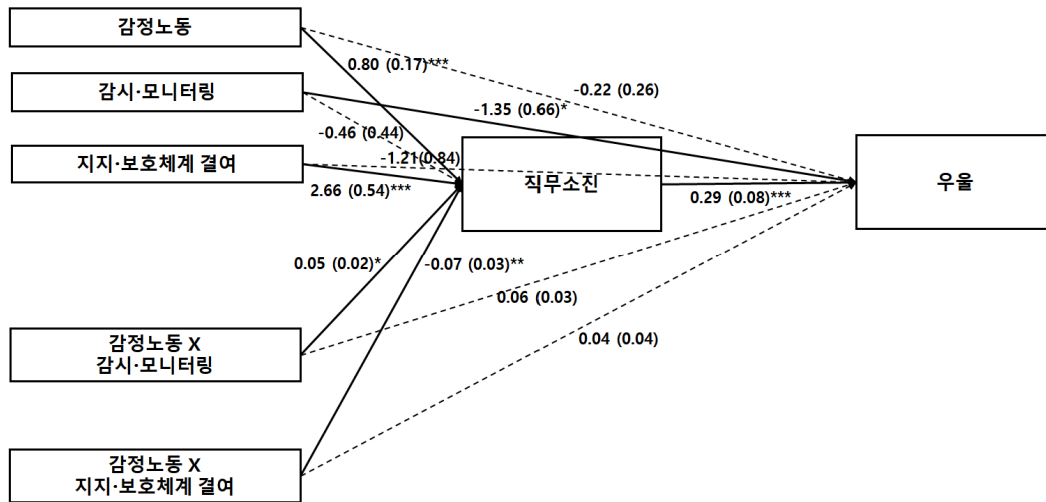
감시·모니터링과 지지·보호체계 결여가 감정노동과 직무소진 간 관계를 조절하는지, 그리고 이러한 조절효과에 따라 감정노동이 직무소진을 거쳐 우울에 미치는 조건부 간접효과가 두 조직요인의 수준에 따라 달라지는지를 하나의 통합 모형에서 검증하였다(그림 2). 조절된 매개모형의 적합도는 양호한 것으로 나타났다($\chi^2(5)=5.38$, $\chi^2/df=1.08$, $p=.371$, CFI=.99, TLI=.99, RMSEA=.01, SRMR=.01).

분석 결과, 감정노동은 직무소진을 정적으로 유의하게 예측하였으며($B=0.80$, $SE=0.17$,

$p<.001$), 지지·보호체계 결여 역시 직무소진을 정적으로 유의하게 예측하였다($B=2.66$, $SE=0.54$, $p<.001$). 반면 직무소진에 대한 감시·모니터링의 주효과는 유의하지 않았다($B=-0.46$, $SE=0.44$, $p=.290$). 감정노동과 두 조직요인의 상호작용항은 모두 직무소진에 유의한 영향을 미쳤는데, 감정노동 $\times$ 감시·모니터링은 정적 방향($B=0.05$, $SE=0.02$, $p<.05$)으로, 감정노동 $\times$ 지지·보호체계 결여는 부적 방향($B=-0.07$, $SE=0.03$, $p<.01$)으로 나타났다. 또한 직무소진은 우울을 정적으로 유의하게 예측하였으나($B=0.29$, $SE=0.08$, $p<.001$), 감정노동이 우울에 미치는 직접효과는 유의하지 않았다($B=-0.22$, $SE=0.26$, $p=.407$).

간접효과와 조절된 매개효과의 유의성을 분포의 곱 방법으로 검증한 결과, 감정노동이 직무소진을 거쳐 우울에 이르는 간접효과의 추정치는 0.233(95% CI [0.094, 0.407])으로 나타났다. 감정노동 $\times$ 감시·모니터링의 조절된 매개효과 추정치는 0.013(95% CI [0.001, 0.030]), 감정노동 $\times$ 지지·보호체계 결여의 조절된 매개효과 추정치는 -0.021(95% CI [-0.043, -0.005])로 확인되었다. 이상의 간접경로는 모두 95% 신뢰구간 내에 0을 포함하지 않으므로, 유의수준 .05에서 통계적으로 유의

그림 2. 조직요인의 조절된 매개효과



주. 그림에서 실선은 유의한 경로를, 점선은 유의하지 않는 경로를 의미함.

수치는 비표준화 계수 B(SE)임

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

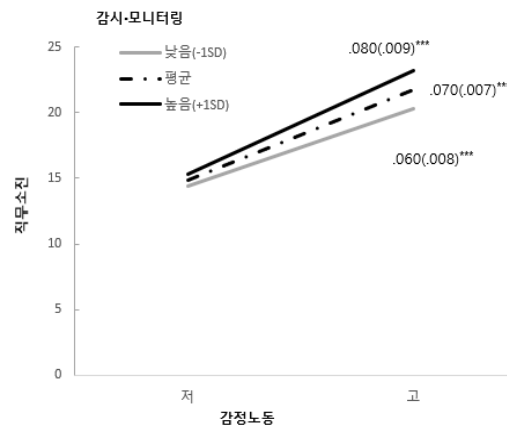
하였다.

또한 감정노동과 직무소진 간 관계에서 조절효과 양상을 확인하기 위해, 통합 모형의 추정치를 이용하여 각 조직요인의 수준별 조건부 효과를 산출하였다(그림 3, 그림 4). 감시·모니터링의 경우, 그 수준이 평균보다 낮은 경우($B=0.060$, $SE=0.008$, 95% CI [0.045, 0.075]), 평균 수준인 경우($B=0.070$, $SE=0.007$, 95% CI [0.057, 0.084]), 평균보다 높은 경우($B=0.080$, $SE=0.009$, 95% CI [0.063, 0.098]) 순으로 감정노동이 직무소진에 미치는 효과가 커지는 것으로 나타났다. 반면 지지·보호체계 결여의 경우, 그 수준이 평균보다 낮은 경우($B=0.081$, $SE=0.008$, 95% CI [0.064, 0.097]), 평균 수준인 경우($B=0.070$, $SE=0.007$, 95% CI [0.057, 0.084]), 평균보다 높은 경우($B=0.060$, $SE=0.008$, 95% CI [0.045, 0.074]) 순으로 감정노동이 직무소진에 미치는 효과가 작아지는

것으로 나타났다.

한편 통합 모형에서 두 조직요인이 우울에

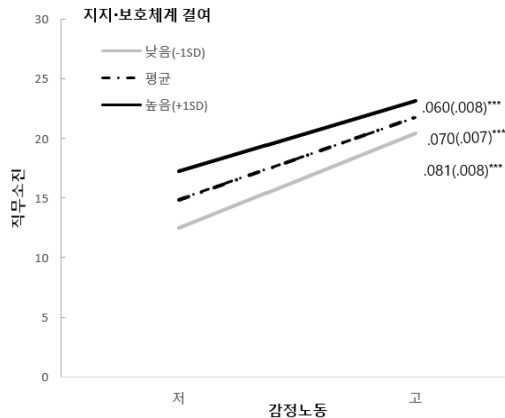
그림 3. 감시·모니터링 수준에 따라 감정노동이 직무소진에 미치는 조건부 효과



주. 수치는 비표준화 계수 B(SE)임

*** $p < .001$.

그림 4. 지지·보호체계 결여 수준에 따라 감정노동이 직무소진에 미치는 조건부 효과



주. 수치는 비표준화 계수 $B(SE)$ 임
*** $p < .001$.

미치는 직접경로는 모두 부적 방향으로 추정되었으며(감시·모니터링 $B=-1.35$, $SE=0.66$, $p<.05$; 지지·보호체계 결여 $B=-1.21$, $SE=0.84$, $p=.149$), 이 중 감시·모니터링의 경로가 통계적으로 유의하였다.

아울러 조사 시점의 이질성이 결과에 영향을 미쳤을 가능성을 검토하기 위해 두 가지 민감도 분석을 실시하였다. 조사 연도와 산업안전보건법 제26조의2 시행 시점을 더미변인으로 통제한 모형, 그리고 측정 간격을 12~24개월로 제한한 모형($n=305$)에서도 두 상호작용의 방향과 유의성은 동일하게 유지되었다.

논 의

본 연구의 목적은 감정노동자를 대상으로 감정노동이 우울에 이르는 심리적 기제를 통합적으로 규명하는 것이었다. 구체적으로, 감정노동이 직무소진을 매개로 하여 이후 우울

에 영향을 미치는 경로를 확인하고, 이러한 과정이 감시·모니터링과 지지·보호체계 결여 수준에 따라 달라지는지를 종단자료를 활용하여 검증하였다. 이를 통해 개인-조직 상호작용의 관점에서 감정노동이 정신건강에 미치는 영향을 살펴보고자 하였으며, 본 연구의 가설을 중심으로 주요 결과를 논의하면 다음과 같다.

첫째, 감정노동과 우울의 관계에서 직무소진의 매개효과가 유의한 것으로 나타났다. 감정을 억누르고 고객과의 갈등을 반복적으로 감당하는 감정노동의 수준이 높을수록 근로자의 직무소진 수준이 증가하였으며, 이러한 직무소진은 약 1년 6개월 후의 우울 수준을 유의하게 예측하였다. 이때 감정노동이 우울에 미치는 직접효과는 유의하지 않았으며, 이는 감정노동이 그 자체로 우울로 전이되기보다 직무소진을 경유할 때 우울과 관련됨을 시사한다.

이러한 완전매개 양상은 감정노동이 정신건강에 작용하는 경로에 대한 함의를 담고 있다. 감정노동은 고객 응대라는 특정 상황에 국한된 요구이며, 그 부담은 일차적으로 직무영역 안에서 처리된다. 실제 감정과 조직이 요구하는 감정표현 사이의 차이를 지속적으로 조절하도록 요구하며(Hochschild, 1983), 이 과정에서 자기조절 자원이 소모되지만(Grandey, 2000), 이 소모가 곧바로 삶 전반에 대한 부정적 정신건강 상태로 확산되는 것은 아니다. Warr(1987)의 구분에 따르면 직무소진은 직무특이적 상태인 반면 우울은 삶 전반으로 일반화된 상태이므로, 감정노동이 우울에 이르기 위해서는 직무영역에 국한되던 자원 고갈이 영역 경계를 넘어 일반화되는 단계가 요구된다. 이는 자원 손실이 누적되어 정신건강 문

제로 이어진다는 설명(Hobfoll, 1989)과도 부합한다. 본 연구에서 직무소진이 완전매개 역할을 한 것은 이 변인이 감정노동이 장기적으로 정신건강에 영향을 미치는 핵심적인 심리적 기제임을 보여준다.

나아가 이러한 매개 결과는 직무소진과 우울의 관계에 대한 이론적 논의와도 연결된다. 일부 연구자들은 두 개념이 증상 수준에서 상당 부분 중첩되어 사실상 동일한 구성개념으로 이해될 수 있다고 주장해 온 반면(Bianchi et al., 2015), 다른 연구에서는 직무소진과 우울이 밀접하게 관련되어 있으면서도 종단적으로는 구별 가능한 심리적 상태로 확인되었다(Tóth Király et al., 2021). 본 연구에서는 이전 시점의 우울(T1)을 통제한 이후에도 직무소진(T1)이 약 1년 6개월 이후의 우울(T2)을 유의하게 예측하는 것으로 나타났다. 이는 직무소진이 단순히 동시점의 우울 상태를 반영하는 지표라기보다, 이후 우울 수준과 독립적인 관련성을 가질 가능성을 시사하며, 두 변인이 완전히 동일한 구성개념이라기보다 일정 부분 구별되는 심리적 과정을 반영할 가능성과도 맥을 같이한다. 다만, 본 연구의 설계만으로 두 변인의 변별성이나 인과적 관계를 확정하기는 어렵다. 또한 기존 매개 연구의 상당수가 간호사 등 특정 직군이나 횡단설계에 머물러 있었던 것과 달리, 본 연구는 여러 직군으로 구성된 종단자료를 활용하여 시간 간격을 두고도 동일한 매개 양상이 관찰됨을 확인하였다는 점에서 기존 연구를 확장한다(Hülshager & Schewe, 2011; Kammeyer-Mueller et al., 2013). 한편 일부 종단연구에서는 감정노동이 우울을 직접 예측하는 결과도 보고된 바 있어(Suh & Punnett, 2021), 감정노동과 우울 간의 관계에서 직무

소진이 아닌 기제의 가능성(예: 수면장애, Zhang et al., 2021), 그리고 직군, 측정 시점, 조직적 맥락에 따라 기제가 다르게 나타날 가능성을 고려할 필요가 있다.

둘째, 감정노동과 직무소진의 관계는 조직의 감시·모니터링 수준에 따라 달라지는 것으로 나타났다. 구체적으로 감시·모니터링 수준이 높은 조건에서 감정노동과 직무소진 간의 정적 관련성이 상대적으로 크게 나타났으며, 낮은 조건에서는 그 관련성이 상대적으로 약하게 나타났다. 이에 따라 감정노동이 직무소진을 거쳐 우울로 이어지는 정도 역시 감시·모니터링 수준에 따라 차이를 보였다. 이는 감시·모니터링이 감정노동과 직무소진의 관계를 조건적으로 변화시키는 조직요인으로 작용할 수 있음을 시사한다. 그러나 감시·모니터링이 직무소진에 미치는 주효과는 유의하지 않았다. 이는 감시·모니터링에 의해 직무소진 수준은 높아지지 않으며, 감정노동이 존재할 때 그 영향을 증폭시키는 방식으로 작용함을 의미한다. 즉 감시·모니터링이 직무소진에 독립적으로 기여하는 스트레스 원인이거나, 감정노동이라는 요구가 직무소진으로 전환되는 강도를 높이는 요인으로 기능할 가능성이 높다. 이는 다음과 같은 이론적 배경에서 이해할 수 있다.

먼저, 감시·모니터링은 근로자의 자율성과 통제감을 제한함으로써 감정노동이 직무소진으로 이어지는 관계를 강화할 수 있다. 직무요구-통제 모형(Karasek, 1979)에 따르면, 감시·모니터링은 높은 직무요구와 낮은 통제가 결합된 고긴장 상황을 형성하여 심리적 긴장을 증폭시킨다. 또한 자기결정이론(Deci & Ryan, 1985)은 지속적인 감시와 평가가 자율성 욕구를 좌절시켜 감정조절에 필요한 심리

적 비용을 증가시킨다고 설명한다. 국내 사업장에서는 서비스 품질 관리를 목적으로 정형화된 감정표현과 높은 친절 규범을 요구하고(장세진, 강희태 등, 2014), CCTV나 전자적 성과평가 시스템을 활용한 관리가 이루어지기도 한다. 이러한 환경은 감정조절 부담을 높이고 통제감과 자기효능감 등 심리적 자원을 약화시키며(Hobfoll, 1989), 결과적으로 감정노동으로 인한 자원 소모를 가속화하여 직무소진의 위험을 높일 수 있다.

다음으로, 감시·모니터링은 감정조절의 방식에 영향을 미칠 가능성이 있다. 자신의 표현이 관찰·평가된다는 지각은 조직이 요구하는 감정표현을 유지하기 위해 표면행위를 사용할 가능성을 높일 수 있으며, 표면행위는 실제 감정과 표현 간 괴리를 지속시켜 내면행위보다 더 큰 자원 소모와 소진을 초래하는 것으로 알려져 있다(Grandey, 2000; Hulsheger & Schewe, 2011). 또한 감시 상황에서 근로자는 고객의 감정에 대응하는 정서조절과 더불어 관찰되고 있는 자신을 관리하는 인상관리라는 이중의 자기조절 부담을 동시에 감당하게 된다. 자기조절 자원이 유한하다는 관점(Baumeister et al., 1998)에서 볼 때, 이러한 이중 부담은 동일한 수준의 감정노동이라도 감시가 강한 조건에서 더 큰 자기조절 노력을 요구할 가능성이 있으며, 결과적으로 직무소진과의 관련성이 강화될 수 있다.

아울러, 이러한 결과는 전자적 성과감시가 스트레스와 긴장을 증가시킨다는 메타분석 결과(Ravid et al., 2023)와 높은 수준의 조직 감시가 직무소진과 관련된다는 선행연구(Holman et al., 2002)의 결과를 확장한다. 특히 Ravid 등(2023)은 감시의 효과가 단일하지 않으며 설계와 운영 방식에 따라 달라질 수

있음을 함께 보고하였다. 본 연구에서 감시·모니터링이 감정노동의 부정적 영향을 강화하는 방향으로 나타난 것은 국내 사업장의 감시가 주로 통제와 평가를 중심으로 운영되는 맥락과 관련될 수 있다. 또한 기존 연구들이 감시·모니터링과 직무소진 또는 정신건강 간의 직접적인 관련성에 초점을 둔 것과 달리, 본 연구는 감시·모니터링이 감정노동과 직무소진 간 관계를 조절함으로써 우울에 이르는 과정의 강도에도 영향을 미칠 수 있음을 확인하였다는 점에서 의의가 있다. 다만 본 연구에서는 감시의 운영 방식이나 지각된 공정성을 측정하지 않았으므로, 향후 연구에서는 동일한 감시 체계라 하더라도 근로자가 이를 통제적 감시로 인식하는지 또는 지원적 피드백으로 인식하는지에 따라 그 영향이 달라지는지를 검증할 필요가 있다.

한편, 통합 모형에서 감시·모니터링이 우울에 미치는 직접효과는 부적으로 나타났으나, 상관분석에서는 우울과 정적 상관을 보여($r=.19, p<.001$) 회귀계수의 부호가 반전되는 억제효과(suppression effect)로 해석할 수 있다(Tzelgov & Henik, 1991). 감정노동과 직무소진을 동시에 통제하는 과정에서 감시·모니터링이 우울과 공유하는 분산이 대부분 설명되고, 잔여 분산만이 부적 회귀계수로 추정된 것으로 볼 수 있다. 또한 매개와 억제는 동일한 통계적 구조에서 나타날 수 있다는 점(MacKinnon et al., 2000)을 고려하면, 이는 감시·모니터링의 독립적인 보호효과라기보다 매개모형에서 나타난 통계적 현상으로 이해할 필요가 있다.

셋째, 조직의 지지·보호체계가 결여는 감시·모니터링과는 다른 방향의 조절 양상을 보였다. 지지·보호체계가 결여될수록 직무소

진 수준이 높아지는 경향이 나타났을 뿐 아니라, 감정노동이 직무소진으로 이어지는 정도 역시 지지·보호체계 결여 수준에 따라 달라졌다. 그 결과 감정노동이 직무소진을 거쳐 우울로 이어지는 정도도 조직의 지지·보호 수준에 따라 차이를 보였다. 다만 그 방향은 예상과 달랐는데, 지지·보호체계 결여 수준이 높을수록 감정노동이 직무소진으로 이어지는 정도가 오히려 완만하였고, 이에 따라 우울로 이어지는 정도도 감소하는 경향이 관찰되었다.

기존 연구에서는 조직적 지지나 보호 자원이 스트레스의 부정적 영향을 완충하는 보호요인으로 작동하여, 자원이 결핍될수록 직무스트레스의 부정적 효과가 더 강화될 것으로 보았다(Cohen & Wills, 1985). 본 연구의 결과는 이러한 예측과 다소 상반되며, 두 가지로 해석해 볼 수 있다. 하나는 자원 고갈에 따른 포화 또는 천장효과이다. 본 연구에서 지지·보호체계 결여는 직무소진에 대해 강한 정적 주효과를 보였는데($B=2.66$, $p<.001$), 이는 지지·보호체계가 결여된 환경의 근로자가 감정노동 수준과 무관하게 이미 높은 소진 상태에 있음을 의미한다. 직무소진 척도는 점수의 상한이 정해져 있으므로, 이미 상당히 높은 수준의 탈진 상태에 도달한 이후에는 추가적인 요구가 발생하더라도 스트레스 반응의 증가폭이 제한적으로 나타날 여지가 있다. 즉, 근로자가 이미 높은 수준의 직무소진 상태에 처해 있을 경우 이후의 감정노동 요구는 소진의 절대 수준을 높게 유지시키는 요인으로 작용할 수는 있으나, 추가적인 증가량 자체는 상대적으로 작게 나타날 가능성이 있다. 이러한 해석은 지지·보호체계 결여 수준이 높은 조건에서 감정노동 증가에 따른 직무소진 변화

폭이 상대적으로 완만하게 나타난 본 연구의 결과를 설명하는 가능성으로 제시될 수 있다.

다른 하나는 조직에 대한 정서적 기대의 철회와 냉소화 과정의 가능성이다. 조직지원이론(Organizational Support Theory; Eisenberger et al., 1986)의 관점에서 볼 때, 장기간에 걸친 지지·보호체계의 결여는 근로자가 조직에 대한 정서적 투자와 기대를 점차 축소하고 조직에 대해 냉소적 태도를 형성하도록 만들 수 있다. 이러한 맥락에서 감정노동이 점차 정서적 관여 수준이 낮은 방식으로 수행될 가능성도 고려해 볼 수 있으며, 그 결과 감정노동 요구의 증가가 직무소진 수준의 뚜렷한 추가 증가로 이어지지 않을 가능성이 있다. 따라서 조직의 지지·보호체계가 스트레스 효과를 단순히 완충하거나 증폭하는 데 그치지 않고, 감정노동과 직무소진 간 관계의 민감도 자체를 조정하는 맥락적 조건으로 작동할 수 있음을 시사한다. 다시 말해, 조직의 지지·보호체계가 결여된 환경에서는 감정노동이 누적되는 과정에서 근로자의 정서적 반응 체계가 점차 둔화될 가능성이 있으며, 그 결과 감정노동 증가에 따른 직무소진의 변화 양상이 자원 수준에 따라 다르게 나타날 가능성이 있다. 이러한 관점은 전통적인 완충가설을 보완하여, 자원 결핍이 특정 조건에서는 스트레스-결과 관계의 형태와 기울기를 변화시키는 또 다른 유형의 조절 기제로 작동할 수 있음을 시사한다.

본 연구에서 관찰된 이러한 예상과 다른 조절효과는 최근 횡단연구에서 보고된 역완충 효과와도 맥락을 같이한다. Nielsen 등(2023)은 동료, 상사 및 조직의 사회적 지지가 감정부조화와 직무소진의 관계를 완충하기보다 오히려 강화하는 역완충효과를 보고하였다. 비

록 서로 다른 직군과 측정도구를 사용한 연구 이기는 하지만, 유사한 방향의 조절효과가 관찰되었다는 점은 조직자원의 효과가 항상 감정노동의 부정적 영향을 완충하는 방향으로 나타나는 것은 아님을 시사한다. 오히려 조직자원의 유형과 조직 맥락에 따라 서로 다른 조절 양상이 나타날 수 있으며, 향후 연구에서는 어떠한 조건에서 조직자원이 보호요인으로 기능하고, 어떠한 조건에서 역설적인 조절효과를 나타내는지 보다 정교하게 규명할 필요가 있다.

마지막으로, 두 조직요인이 서로 다른 방향의 조절효과를 보인 결과는 직무요구-자원(JD-R) 모형의 이중과정(dual-process) 관점에서 통합적으로 이해할 수 있다(Bakker & Demerouti, 2017). 감시·모니터링은 감정노동이라는 직무요구에 평가 압력과 자율성 제약을 추가하는 방해적 요구로 기능하여 건강손상 경로를 강화한 반면, 지지·보호체계가 결여는 단순한 자원의 부재를 넘어 조직에 대한 정서적 기대의 철회와 자원 고갈 가능성 등 복합적인 기제를 통해 감정노동과 직무소진 간 관계의 양상을 변화시키는 조건으로 작용하였다. 이러한 결과는 조직요인을 하나의 보호 또는 위험요인으로 일반화하기보다, 서로 다른 심리적 기제를 통해 감정노동의 영향을 조절하는 독립적인 조직 맥락으로 이해할 필요가 있음을 시사한다. 이는 본 연구가 감시·모니터링과 지지·보호체계를 별도의 조절변인으로 설정하여 검증한 접근의 타당성을 뒷받침하며, 향후 감정노동 연구에서 조직요인의 기능을 보다 세분화하여 이해할 필요성을 제안한다.

본 연구의 결과는 감정노동자의 우울을 예방하기 위한 개입이 개인 수준과 조직 수준에

서 함께 이루어질 필요가 있음을 시사한다. 우선 감정노동이 우울에 미치는 영향이 직무소진을 통해 유의하게 나타났다는 점은 정서적 소진을 조기에 발견하고 개입하는 것이 우울 예방의 중요한 전략이 될 수 있음을 보여준다. 따라서 감정노동 종사자를 대상으로 선별검사와 소진 관리 프로그램을 운영하는 것이 필요하다. 즉 고객응대 근로자를 대상으로 정기적인 정신건강 선별검사를 실시하되, 선별에 그치지 않고 근로자지원프로그램(Employee Assistance Program: EAP)이나 전문 치료로의 연계를 함께 제공할 필요가 있다. 선별검사만으로는 정신건강 개선 효과가 제한적인 반면 치료 접근을 촉진할 때 유의한 개선이 나타난다는 근거(Strudwick et al., 2023)는, 선별이 실질적 개입 자원과 연결될 때 비로소 소진·우울 관리로 이어질 수 있음을 보여준다. 나아가 감정노동과 직무소진의 관계가 조직환경에 따라 달라졌다는 결과는 개인의 대처 능력 향상과 함께 조직 차원의 변화 또한 필요하다는 함의를 제공한다. 특히 감시·모니터링은 감정노동이 직무소진으로 전이되는 과정을 강화할 수 있는 조직요인으로 작용할 수 있으므로, 조직은 평가와 통제 중심의 운영 방식을 코칭과 발달을 지향하는 피드백 체계로 전환하는 방안을 검토할 필요가 있다. 이는 감시의 효과가 그 설계와 운영 방식에 따라 달라진다는 점(Ravid et al., 2023)과도 부합한다. 아울러 고객의 폭언·폭력 상황에 대한 대응 절차, 관리자 개입 체계, 동료 및 상사의 지지 체계와 같은 보호적 조직 자원을 구축하는 것은 감정노동자의 정신건강을 보호하기 위한 중요한 조직 차원의 개입 전략이 될 수 있다. 구체적으로는 악성 민원 발생 시 근로자의 응대 중단권을 보장하고

관리자가 개입·이관하는 절차를 마련하는 방안, 고강도 응대가 누적되는 감정노동의 특성을 고려한 근무 중 회복시간 제도화 등을 들 수 있다. 이는 고객응대 근로자의 건강 보호를 강조하는 산업안전보건법의 취지와도 맥락을 같이한다. 다만 조절변인의 모든 수준에서 감정노동과 직무소진 간 정적 관련은 유의하게 유지되었다. 따라서 조직 차원의 개입은 감정노동의 영향을 제거하기보다 그 강도를 조절하는 조건으로 이해할 필요가 있으며, 조직 개선과 함께 감정노동 부담 자체를 완화하기 위한 접근이 병행될 필요가 있다.

본 연구는 다음과 같은 한계를 가진다. 첫째, 본 연구는 변인 간 시간적 선후와 인과적 방향을 해석하는 데 제한이 있다. 우선 감정노동과 직무소진이 동일 시점(T1)에 측정되어 감정노동이 직무소진에 선행한다고 단정하기 어렵다. 또한 우울을 이후 시점(T2)에 측정하였더라도, 측정 시점의 차이만으로 우울이 다른 변인의 결과로 나타났다고 보기는 어렵다. 본 연구는 T1 우울을 통제함으로써 이러한 가능성을 부분적으로 고려하였으나, 측정 시점을 늘리거나 교차자연모형을 적용하더라도 실험이 아닌 이상 인과적 방향을 확정하는 데에는 본질적인 한계가 있다. 따라서 본 연구의 결과는 시간 간격을 고려한 변인 간 관련성으로 해석하는 것이 적절하며, 향후 실험설계나 조직 개입을 통한 검증으로 보완될 필요가 있다. 둘째, 모든 변인이 자기보고식으로 측정되었기 때문에, 단일한 측정방법으로 인해 변인 간 관계가 실제보다 부풀려졌을 가능성을 완전히 배제할 수 없다. 향후 연구에서는 관리자 평가나 객관적 조직 자료를 함께 활용한 다원적 측정이 요구된다. 셋째, 지지·보호체계 결여에서 나타난 예상과 다른

조절 양상에 대해서는 천장효과와 조직에 대한 기대 철회 가능성을 논의하였으나, 이는 본 연구에서 직접 측정되지 않은 설명이다. 향후 연구에서는 조직 냉소주의, 조직실패, 정서적 거리두기 등의 관련 변인을 포함하여 그 기제를 보다 구체적으로 검증할 필요가 있다. 넷째, 본 연구의 표본은 공공기관, 화재보험회사, 자동차수리서비스센터 종사자로 구성되어 있어 결과를 모든 감정노동 직군에 일반화하는 데에는 신중함이 요구된다. 향후 다양한 감정노동 직군을 대상으로 반복 연구가 이루어질 필요가 있다. 다섯째, 본 연구에서 사용한 MBI-GS는 소진의 구성개념을 충분히 포괄하지 못한다는 비판이 제기되어 왔다(Schaufeli et al., 2020). 본 연구는 정서적 소진이 직무소진의 핵심 차원이라는 합의에 근거하여 하위척도를 사용하였으나, 향후 연구에서는 직무소진의 다차원적 속성을 반영하는 대안적 측정도구를 함께 활용할 필요가 있다.

이와 같은 한계에도 불구하고 본 연구는 감정노동이 직무소진을 거쳐 이후 우울로 이어지는 중단적 경로를 확인하고, 이 과정의 첫 단계인 감정노동과 직무소진의 연결이 조직의 감시·모니터링과 지지·보호체계 수준에 따라 달라질 수 있음을 밝혔다. 특히 조직 환경이 감정노동의 정신건강 영향에 중요한 역할을 한다는 점을 확인함으로써, 감정노동자의 정신건강 문제를 개인의 적응이나 대처의 문제로만 볼 것이 아니라 조직환경과의 상호작용 속에서 이해할 필요성을 제시하였다. 이는 감정노동자의 정신건강 보호를 위해 조직 차원의 예방적 개입과 제도적 지원이 중요함을 보여주는 실증적 근거를 제공한다.

참고문헌

- 김종진, 김영옥, 공선영, 양경옥, 윤태영, 선우숙, 윤자호, 이은주, 양가람. (2022). 유통업 감정노동 실태조사 연구: 백화점, 면세점, 마트를 중심으로. 서울시 감정노동종사자 권리보호센터.
https://www.seoullabor.or.kr/portal/bbs/selectBbs.do?bbs_code=A1010&bbs_seq=994
- 김하자, 김정희. (2011). 임상 간호사의 감정노동, 사회적지지 및 우울 간의 관계. *한국직업건강간호학회지*, 20(3), 308-318.
- 김혜자, 강종수. (2017). 감정노동이 카지노 딜러의 소진과 우울에 미치는 영향. *한국산학기술학회논문지*, 18(12), 276-285.
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.12.276>
- 나수양, 박한중. (2019). 간호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향: 소진의 매개효과와 오센틱 리더십의 조절된 매개효과. *대한간호학회지*, 49(3), 286-297.
<https://doi.org/10.4040/jkan.2019.49.3.286>
- 백지윤, 현대성, 정다이, 장세진. (2017). 임상 간호사의 감정노동과 우울 간의 관계에서 소진의 매개효과. *보건과 사회과학*, 46, 61-83.
- 보건복지부 국립정신건강센터. (2022). 2021년 정신건강실태조사. <https://mhs.ncmh.go.kr>
- 산업안전보건법, 법률 제15588호 (2018).
<https://www.law.go.kr/법령/산업안전보건법>
- 신강현. (2003). 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 16(3), 1-17.
- 이재현. (2020). 감정노동과 정신건강. *신경정신의학*, 59(2), 98-104.
<https://doi.org/10.4306/jknpa.2020.59.2.98>
- 장세진, 강희태, 김숙영, 김인아, 김정일, 김형렬, 김혜선, 김환철, 박신구, 신동원, 신재옥, 이경희, 이무상, 이승숙, 이은정, 이정숙, 전경숙, 정혜선, 최수정, ... 홍지영. (2014). *한국형 감정노동 및 폭력(2013년도 연구) 조사도구 적용연구*. 한국산업안전보건공단.
- 장세진, 고상백, 강동목, 김성아, 강명근, 최현림, 정경숙, 정진주, 이종성, 박재범, 김형렬, 손미아, 나현주, 김정원, 윤정완, 하미나. (2014). *한국형 감정노동 평가도구 개발 및 타당도 검증 연구*. 한국산업안전보건공단.
- 전검구, 최상진, 양병창. (2001). 통합적 한국판 CES-D 개발. *한국심리학회지: 건강*, 6(1), 59-76.
- 조맹제, 김계희. (1993). 주요우울증 환자 예비평가에서 the Center for Epidemiologic Studies Depression Scale(CES-D)의 진단적 타당성 연구. *신경정신의학*, 32(3), 381-399.
- 조수진, 박수현. (2016). 은행원의 감정노동과 우울 증상: 정서인식 명확성의 조절효과. *한국심리학회지: 임상*, 35(3), 658-669.
- 홍세희. (2000). 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. *한국심리학회지: 임상*, 19(1), 161-177.
- Ahola, K., & Hakanen, J. (2007). Job strain, burnout, and depressive symptoms: A prospective study among dentists. *Journal of Affective Disorders*, 104(1-3), 103-110.
<https://doi.org/10.1016/j.jad.2007.03.004>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of

- the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
<https://doi.org/10.1002/hrm.20004>
- Baumeister, R. F., Bratslavsky, E., Muraven, M., & Tice, D. M. (1998). Ego depletion: Is the active self a limited resource? *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(5), 1252-1265.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.5.1252>
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2015). Burnout-depression overlap: A review. *Clinical Psychology Review*, 36, 28-41.
<https://doi.org/10.1016/j.cpr.2015.01.004>
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
<https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>
- Burić, I., Slišković, A., & Penezić, Z. (2019). Understanding teacher well-being: A cross-lagged analysis of burnout, negative student-related emotions, psychopathological symptoms, and resilience. *Educational Psychology*, 39(9), 1136-1155.
<https://doi.org/10.1080/01443410.2019.1577952>
- Chen, C.-C., Lan, Y.-L., Chiou, S.-L., & Lin, Y.-C. (2023). The effect of emotional labor on the physical and mental health of health professionals: Emotional exhaustion has a mediating effect. *Healthcare*, 11(1), 104.
<https://doi.org/10.3390/healthcare11010104>
- Chu, S., Ryou, H., Bae, K., Song, J., Lee, S., & Kim, I. (2010). Association between emotional labor and symptoms of depression among bankers. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 22(4), 316-323.
<https://doi.org/10.35371/kjoem.2010.22.4.316>
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
<https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Plenum Press.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived

- organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Erickson, R. J., & Wharton, A. S. (1997). Inauthenticity and depression: Assessing the consequences of interactive service work. *Work and Occupations*, 24(2), 188-213.
<https://doi.org/10.1177/0730888497024002004>
- Glavin, P., Bierman, A., & Schieman, S. (2024). Private eyes, they see your every move: Workplace surveillance and worker well-being. *Social Currents*, 11(4), 327-345.
<https://doi.org/10.1177/23294965241228874>
- Goldberg, L. S., & Grandey, A. A. (2007). Display rules versus display autonomy: Emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 301-318.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.3.301>
- 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>
- Hakanen, J. J., & Schaufeli, W. B. (2012). Do burnout and work engagement predict depressive symptoms and life satisfaction? A three-wave seven-year prospective study. *Journal of Affective Disorders*, 141(2-3), 415-424.
<https://doi.org/10.1016/j.jad.2012.02.043>
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress*, 22(3), 224-241.
<https://doi.org/10.1080/02678370802379432>
- Halbesleben, J. R. B., Neveu, J.-P., Paustian-Underdahl, S. C., & Westman, M. (2014). Getting to the “COR” : Understanding the role of resources in conservation of resources theory. *Journal of Management*, 40(5), 1334-1364.
<https://doi.org/10.1177/0149206314527130>
- Han, K. M., Shin, C., Yoon, H. K., Ko, Y. H., Kim, Y. K., & Han, C. (2018). Emotional labor and depressive mood in service and sales workers: Interactions with gender and job autonomy. *Psychiatry Research*, 267, 490-498.
<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2018.06.044>
- Hatch, D. J., Potter, G. G., Martus, P., Rose, U., & Freude, G. (2019). Lagged versus concurrent changes between burnout and depression symptoms and unique contributions from job demands and job resources. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(6), 617-628.
<https://doi.org/10.1037/ocp0000170>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>

- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Holman, D., Chissick, C., & Totterdell, P. (2002). The effects of performance monitoring on emotional labor and well-being in call centers. *Motivation and Emotion, 26*(1), 57-81.
<https://doi.org/10.1023/A:1015194108376>
- Hülshager, U. R., Lang, J. W. B., & Maier, G. W. (2010). Emotional labor, strain, and performance: Testing reciprocal relationships in a longitudinal panel study. *Journal of Occupational Health Psychology, 15*(4), 505-521.
<https://doi.org/10.1037/a0021003>
- 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>
- Hyun, D. S., Jeung, D. Y., Kim, C., Ryu, H. Y., & Chang, S. J. (2020). Does emotional labor increase the risk of suicidal ideation among firefighters? *Yonsei Medical Journal, 61*(2), 179-185.
<https://doi.org/10.3349/ymj.2020.61.2.179>
- Idris, M. A., & Dollard, M. F. (2011). Psychosocial safety climate, work conditions, and emotions in the workplace: A Malaysian population-based work stress study. *International Journal of Stress Management, 18*(4), 324-347.
<https://doi.org/10.1037/a0024849>
- Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y., & Halvorsen-Ganepola, M. D. K. (2013). A meta-analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology, 66*(1), 47-90.
<https://doi.org/10.1111/peps.12009>
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Kim, S.-Y., Shin, Y.-C., Oh, K.-S., Shin, D.-W., Lim, W.-J., Cho, S. J., & Jeon, S.-W. (2020). Gender and age differences in the association between work stress and incident depressive symptoms among Korean employees: A cohort study. *International Archives of Occupational and Environmental Health, 93*(4), 457-467.
<https://doi.org/10.1007/s00420-019-01487-4>
- Kline, R. B. (2016). *Principles and practice of structural equation modeling (4th ed.)*. Guilford Press.
- Ko, H., Kim, D., Cho, S. S., Lee, D. W., Choi, J., Kim, M., Park, M. Y., & Kang, M. Y. (2024). The association of emotional labor and workplace violence with health-related productivity loss. *Journal of Occupational Health, 66*(1), uiae057.
<https://doi.org/10.1093/joccuh/uiae057>
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis,

- C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854-1884.
<https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
- MacKinnon, D. P., Fritz, M. S., Williams, J., & Lockwood, C. M. (2007). Distribution of the product confidence limits for the indirect effect: Program PRODCLIN. *Behavior Research Methods*, 39(3), 384-389.
<https://doi.org/10.3758/BF03193007>
- MacKinnon, D. P., Krull, J. L., & Lockwood, C. M. (2000). Equivalence of the mediation, confounding and suppression effect. *Prevention Science*, 1(4), 173-181.
<https://doi.org/10.1023/A:1026595011371>
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., & Williams, J. (2004). Confidence limits for the indirect effect: Distribution of the product and resampling methods. *Multivariate Behavioral Research*, 39(1), 99-128.
https://doi.org/10.1207/s15327906mbr3901_4
- Maslach, C. (2003). *Burnout: The cost of caring*. Malor Books.
- 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>
- Maxwell, S. E., & Cole, D. A. (2007). Bias in cross-sectional analyses of longitudinal mediation. *Psychological Methods*, 12(1), 23-44.
<https://doi.org/10.1037/1082-989X.12.1.23>
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
<https://doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>
- Murcia, M., Chastang, J.-F., & Niedhammer, I. (2013). Psychosocial work factors, major depressive and generalised anxiety disorders: Results from the French national SIP study. *Journal of Affective Disorders*, 146(3), 319-327.
<https://doi.org/10.1016/j.jad.2012.09.014>
- Netterstrøm, B., Conrad, N., Bech, P., Fink, P., Olsen, O., Rugulies, R., & Stansfeld, S. (2008). The relation between work-related psychosocial factors and the development of depression. *Epidemiologic Reviews*, 30(1), 118-132.
<https://doi.org/10.1093/epirev/mxn004>
- Nielsen, M. B., Johannessen, H. A., Christensen, J. O., & Finne, L. B. (2023). Emotional dissonance and burnout among child welfare workers: The moderating role of social support from colleagues, supervisors, and the organization. *Journal of Social Work*, 23(4), 615-635.
<https://doi.org/10.1177/14680173221143649>
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free Press.
- Radloff, L. S. (1977). The CES-D scale: A self-report depression scale for research in the general population. *Applied*

- Psychological Measurement*, 1(3), 385-401.
<https://doi.org/10.1177/014662167700100306>
- Ravid, D. M., White, J. C., Tomczak, D. L., Miles, A. F., & Behrend, T. S. (2023). A meta-analysis of the effects of electronic performance monitoring on work outcomes. *Personnel Psychology*, 76(1), 5-40.
<https://doi.org/10.1111/peps.12514>
- Schaufeli, W. B., Desart, S., & De Witte, H. (2020). Burnout Assessment Tool (BAT)—Development, validity, and reliability. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), Article 9495.
<https://doi.org/10.3390/ijerph17249495>
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC Press.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). *The Maslach Burnout Inventory—General Survey*. In C. Maslach, S. E. Jackson, & M. P. Leiter (Eds.), *The Maslach Burnout Inventory: Test manual* (3rd ed., pp. 19-26). Consulting Psychologists Press.
- Sears, S. F., Jr., Urizar, G. G., Jr., & Evans, G. D. (2000). Examining a stress-coping model of burnout and depression in extension agents. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 56-62.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.56>
- Strudwick, J., Gayed, A., Deady, M., Haffar, S., Mobbs, S., Malik, A., Akhtar, A., Braund, T., Bryant, R. A., & Harvey, S. B. (2023). Workplace mental health screening: A systematic review and meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*, 80(8), 469-484.
<https://doi.org/10.1136/oemed-2022-108608>
- Suh, C., & Punnett, L. (2021). Surface-acting emotional labor predicts depressive symptoms among health care workers over a 2-year prospective study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94(3), 367-375.
<https://doi.org/10.1007/s00420-020-01585-8>
- Tofighi, D., & MacKinnon, D. P. (2011). RMediation: An R package for mediation analysis confidence intervals. *Behavior Research Methods*, 43(3), 692-700.
<https://doi.org/10.3758/s13428-011-0076-x>
- Tóth-Király, I., Morin, A. J. S., & Salmela-Aro, K. (2021). Reciprocal associations between burnout and depression: An 8-year longitudinal study. *Applied Psychology*, 70(4), 1691-1727.
<https://doi.org/10.1111/apps.12295>
- Tzelgov, J., & Henik, A. (1991). Suppression situations in psychological research: Definitions, implications, and applications. *Psychological Bulletin*, 109(3), 524-536.
<https://doi.org/10.1037/0033-2909.109.3.524>
- Warr, P. (1987). *Work, unemployment, and mental health*. Oxford University Press.
- World Health Organization. (2019). *International statistical classification of diseases and related health problems (11th ed.)*. <https://icd.who.int/>
- Xiong, W., Huang, M., Okumus, B., Leung, X.

- Y., Cai, X., & Fan, F. (2023). How emotional labor affect hotel employees' mental health: A longitudinal study. *Tourism Management, 94*, 104631. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2022.104631>
- Yin, C., Ji, J., Cao, X., Jin, H., Ma, Q., & Gao, Y. (2023). Impact of long working hours on depressive symptoms among COVID-19 frontline medical staff: The mediation of job burnout and the moderation of family and organizational support. *Frontiers in Psychology, 14*, Article 1084329. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1084329>
- Yoon, J. H., Kang, M. Y., Jeung, D., & Chang, S. J. (2017). Suppressing emotion and engaging with complaining customers at work related to experience of depression and anxiety symptoms: A nationwide cross-sectional study. *Industrial Health, 55*(3), 265-274. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2016-0069>
- Yoon, S. L., & Kim, J. H. (2013). Job related stress, emotional labor, and depressive symptoms among Korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship, 45*(2), 169-176. <https://doi.org/10.1111/jnu.12018>
- Zhang, Y., ElGhaziri, M., Siddique, S., Gore, R., Kurowski, A., Nobrega, S., & Punnett, L. (2021). Emotional labor and depressive symptoms among healthcare workers: *The role of sleep. Workplace Health & Safety, 69*(8), 383-393. <https://doi.org/10.1177/21650799211014768>
- Zhao, Y., Gao, L., & Gao, J. (2025). The impact of emotional labor on mental health: A systematic review and meta-analysis of multi-occupational groups. *Acta Psychologica, 261*, 105905. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.105905>

원고접수일: 2026년 7월 6일

논문심사일: 2026년 7월 20일

게재결정일: 2026년 8월 14일

The Longitudinal Relationship Between Emotional Labor and Depression: The Roles of Burnout and Organizational Factors

Jinmi Seol Sungjoon Cho Sangwon Jeon
Workplace Mental Health Institute,
Kangbuk Samsung Hospital

Mikyung Sim Hyein Chang
Seoul Educational Policy Institute,
Seoul Education Research & Information Service Department of Psychology,
Sungkyunkwan University

This study examined the roles of burnout and organizational factors in the longitudinal relationship between emotional labor and depression. A total of 412 emotional labor workers (149 men, 263 women; $M_{age} = 33.07$, $SD_{age} = 6.76$) completed self-report measures of emotional labor, burnout, depression, and organizational factors - organizational surveillance and monitoring, and the lack of a supportive and protective system within the organization - at two time points approximately 18 months apart. A moderated mediation model was tested with burnout (T1) as the mediator and the organizational factors (T1) as moderators. Burnout significantly mediated the longitudinal association between emotional labor and depression, whereas the direct effect was not significant. Organizational surveillance and monitoring strengthened the association between emotional labor and burnout, whereas the lack of a supportive and protective system weakened it. The indirect effect of emotional labor on depression through burnout therefore varied across levels of the organizational factors. These results suggest that emotional labor may be associated with subsequent depression through burnout and that this process unfolds differently depending on the organizational context. The study underscores how much organizational environments matter in understanding and safeguarding the mental health of emotional labor workers.

Keywords: emotional labor, depression, burnout, organizational factors