

보험회사 콜센터 상담사의 직무스트레스와 정서적 소진의 관계에서 사회적 지원의 조절효과

김현정
배재대학교 주시경 교양대학

The Moderating Effect of Social Support in the Relationship between Job Stress and Emotional Burnout of Insurance Call center consultants

Hyun-Jung Kim

Ju Si-Gyeong Liberal Arts college, Paichai University

요약 본 연구는 보험회사 콜센터 상담사를 대상으로 직무스트레스와 정서적 소진간의 관계에서 사회적 지원의 조절효과를 살펴보았다. 이를 위하여 서울, 대전, 부산에서 근무하고 있는 A보험회사와 B보험회사 콜센터 상담사 186명을 대상으로 직무스트레스, 정서적 소진, 사회적 지원(상사지원, 동료지원) 척도에 대한 설문을 온라인으로 실시하였다. 세 변인들의 관계를 알아보기 위하여 상관 분석을 실시하였으며, 직무스트레스와 정서적 소진의 관계에서 사회적 지원의 조절 효과를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 본 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 직무스트레스와 정서적 소진은 정적인 상관 관계를, 정서적 소진은 동료지원과 부적인 상관 관계를 나타냈다. 둘째, 보험회사 콜센터 상담사의 직무스트레스가 정서적 소진에 미치는 영향에 사회적 지원의 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 즉 콜센터 상담사의 직무스트레스로 인한 정서적 소진은 사회적 지원이 높을수록 완화된다는 것이다. 이렇듯 사회적 지원은 직무스트레스에 따른 정서적 소진에 대한 보호요인으로 확인되었기 때문에 이를 강화하기 위한 조직 차원의 노력이 필요함을 논의하였다.

Abstract This study was to investigate the moderating effect of the social support in the relationship between job stress and emotional burnout of insurance call center consultants. Participants in this study were 186 consultants working in insurance call center. They completed survey questionnaires of job stress, emotional burnout and social support. Collected data was examined using correlation analyses and hierarchical multiple regression analyses. There was a positive relationship between job stress and emotional burnout and a negative relationship between emotional burnout and coworker support. Also, it was found that the social support(supervisor support, coworker support) moderated the relationship between job stress and emotional burnout of insurance call center consultants. The implications and limitations of this study were discussed.

Keywords : social support(supervisor support, coworker support), job stress, emotional burnout, insurance call center consultants, moderating effect

1. 서론

서비스 산업의 국가 경제 의존도가 높아지고 주도적
인 산업으로 발전하면서 콜센터 산업은 지속적으로 성장

세를 보이고 있다. ‘2017 컨택센터 산업총람’에 따르면
2012년부터 2016년까지 콜센터에 종사하는 상담사 수
는 약 7.8% 성장하였고, 사용 기업까지 포함하면 약 40
만명이 넘는 것으로 나타났다[1]. 점차 기업의 콜센터에

이 논문은 2018학년도 배재대학교 교내학술연구비 지원에 의하여 수행된 것임.

*Corresponding Author : Hyun-Jung Kim(Paichai Univ.)

Tel: +82-42-520-5026 email: counselor@ pcu.ac.kr

Received August 6, 2018

Revised September 27, 2018

Accepted November 2, 2018

Published November 30, 2018

대한 의존도가 상승하고 있기 때문에 그 역할과 규모가 확대될 것으로 전망된다.

서비스 접점에서 근무하고 있는 콜센터 상담사는 하루 평균 100통화 이상의 고객 진화를 응대하며 고객의 무례한 행동, 언어폭력, 욕설과 같은 부정적인 상황에 지속적으로 노출되면서 심리적 어려움이 누적되고 있다[2]. 감정노동을 수행하는 과정에서 감정 억제, 감정부조화 등이 축적되면, 만성적인 스트레스가 높아지고, 정신건강 문제가 악화되며, 정서적 소진을 가져오게 된다[3]. 특히 보험회사 콜센터 상담사의 경우 보험금 청구 접수를 돕는 과정에서 고객의 사고, 사망 등을 접하며 대리의 상을 경험해 심리적 어려움이 더욱 가중되고 있다.

콜센터 상담사의 경우 항상 좋은 목소리와 친절한 태도로 고객 응대를 하기를 요구받기 때문에 고객의 태도에 따라 감정의 기복을 겪을 수밖에 없음에도 불구하고 항상 좋은 감정 상태를 전달할 것을 요구받는 상담사들은 늘 자신의 감정을 통제해야 하는 상황에 처해 있다[4]. 이러한 감정 부조화는 거짓자아(false self)를 경험하게 하고 이는 심리적 부적응 상태를 유발해[5] 긴장과 스트레스, 소진 등을 불러오며[6], 자존감 저하, 직무 불만족 등 여러 가지 부정적 결과를 수반한다[7, 8]. 이렇듯 콜센터 상담사들은 자신이 실제로 느끼는 감정과는 다른 조직의 가치를 준수하면서 많은 스트레스를 경험하게 되는 것이다[9, 10].

누구나 직무스트레스는 지속적으로 관리해야하지만 감정노동 직군의 경우 타 직군에 비해 불평등한 고객과의 관계로부터 오는 통제감 상실과 심리적 좌절에 따른 스트레스가 클 수밖에 없다[11]. 만성적인 직무 스트레스는 정서적 및 신체적 탈진과 업무생산성의 저하, 그리고 비인간화 현상을 특징으로 하는 정서적 소진을 야기한다. 정서적 소진은 단기적으로 조직성적을 저해하고 장기적으로 구성원 이직의도와 연관되어 조직 유효성에 영향을 미치고, 조직 경쟁력에 중요한 요소로 부각되기 때문에 정서적 소진에 대한 조직차원의 관리가 필요하다[12, 13]. 콜센터와 같이 감정노동을 수행하는 서비스 업종에서 직무스트레스에 따른 정서적 소진을 근본적으로 막을 수는 없겠지만, 이를 최소화하고 소진을 효율적으로 관리하기 위한 방안을 모색하는 것이 그들의 심리적 안정과 조직의 성과를 위해 중요할 것이다[14].

조직 내에서 업무 수행과 관련하여 주어지는 유용한 사회적 상호 작용을 사회적 지원이라고 한다[15]. 사회

적 지원은 인간이 사회적 욕구를 충족시키기 위해서 타인과 상호작용 하면서 얻게 되는 것으로, 스트레스를 예방하거나 경감시키며, 개인의 심리적 적응을 돕고, 좌절을 극복하게 만들며, 문제해결의 도전을 받아들이는 능력을 강화시킨다[14].

이러한 사회적 지원은 상사지원과 동료지원으로 나누어 설명할 수 있다. 상사지원은 업무 수행 과정에서 상사가 자신의 업무에 대하여 많은 관심을 가지며 도움을 줄 것으로 생각하는지를 의미하는 것으로[16], 상사의 사회적·정서적 지원은 부하 직원들의 동기를 향상시키며, 직무에 대한 적극적 태도, 직무만족, 성과에 영향을 미친다[17]. 또한 조직에서 상사는 부하직원보다 더 많은 직무 권한을 갖고 있기 때문에 부하직원의 육체적·정신적 재해를 감소시킬 수 있다[18]. 권경인과 양정연[19]의 연구에 따르면 콜센터 종사자들이 업무수행 중 경험하는 어려움으로 '어려운 상황에서 지지나 신뢰가 없는 조직 문화'를 꼽았다. 콜센터 상담사들은 업무 중 어려운 상황이 벌어졌을 때 상사는 믿을 수 없으며 자신들의 편이 아니고 회사는 직원들의 스트레스나 정서적 상태에 관심이 없다고 보고하였다. 이처럼 콜센터 상담사에게 조직이나 상사의 태도는 또 하나의 스트레스 요인으로 작용하고 있기 때문에 이를 변화시킨다면 이들의 정서적 소진을 완화할 수 있을 것으로 기대된다.

동료지원은 업무 수행과 능력 발휘 과정에서 동료가 자신의 업무수행에 관심과 도움을 주는 것으로 정의된다[20]. Ito와 Brotheridge[21]는 상사지원은 조직 수직관계를 바탕으로 구성원이 직면한 문제 해결을 위한 도움과 조언을 줄 수 있는 반면, 동료지원은 주로 감정적 차원의 도움이나 격려를 통해 수평적 차원의 도움을 받게 된다고 하였다. 동료들과의 정서적 나눔은 업무 긴장도를 떨어뜨려 주며[22], 동료의 직무 협조·정보나 정서적 지원은 스트레스의 유해한 결과들을 완화시켜 준다[18]. 콜센터 상담사들은 업무에서의 어려움을 주변 사람들과 나누고자 하지만 이를 이해하지 못해 더욱 스트레스를 받는다고 하였으며[19], 같은 업무를 하는 동료와 고객과의 관계에서 겪은 불만이나 어려움을 편하게 나눔으로써 훼손된 자존감이나 좌절감을 회복한다고 하였다[23]. 이처럼 같은 업무를 하는 동료의 지지는 감정노동으로 인한 직무스트레스를 완화 시켜 주는 요인으로 예측할 수 있다.

이상의 내용을 바탕으로 본 연구에서는 사회적 지원

(상사지원, 동료지원)이 보험회사 콜센터 상담사의 직무스트레스와 정서적 소진의 관계에서 조절 역할을 하는지 경험적으로 확인해 보고자 한다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위한 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 보험회사 콜센터 상담사의 직무스트레스, 정서적 소진, 사회적 지원의 관계는 어떠한가?

둘째, 사회적 지원(상사지원, 동료지원)에 따라 보험회사 콜센터 상담사의 직무스트레스와 정서적 소진의 관계가 달라지는가?

2. 연구 방법

2.1 연구 대상

본 연구는 서울, 대전, 부산에서 근무하고 있는 A보험회사와 B보험회사 콜센터 상담사 186명을 대상으로 일주일 동안 온라인으로 실시하였다. 연구 대상의 개인적 배경은 다음과 같다.

응답자의 일반적인 특성을 살펴보면, 성별은 남성이 1.6%, 여성이 98.4%로 여성의 비율이 절대적임을 알 수 있다. 근무 경력은 2년 이상~3년 미만 25.3%, 4년 이상~5년 미만 22.0%, 3년 이상~4년 미만 15.1%, 5년 이상 14.5% 순으로 나타났다. 학력은 고졸 37.0%, 대졸 32.9%, 초대졸 30.1% 순으로 나타났으며, 연령은 31세~35세가 34.9%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 36세~40세 31.2%, 26세~30세 21.5% 순으로 응답하였다.

2.2 측정 도구

2.2.1 직무스트레스 척도

직무스트레스 측정하기 위해 Davis, Martha[24]의 저서 Relaxation and Stress Reduction Workbook의 한국 번역서인 긴장 이완과 스트레스 감소 워크북[25]에 실린 직무스트레스 검사 20문항을 사용하였다. 각 문항은 리커트형 5점 척도로 구성되었으며, 본 연구에서 산출된 Cronbach α 는 .91로 나타났다.

2.2.2 정서적 소진 척도

정서적 소진을 측정하기 위해 Maslach와 Jackson[26]이 개발한 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 박성호[27]가 번안한 것을 사용하였다. 이 척도는 정서적 소진, 비인간화, 개인적 성취감 결여의 4개의 하위요인을 이루

어져 있으며, 본 연구에서는 정서적 소진 9문항을 사용하였다. 박성호[27] 연구에서 Cronbach α 는 .89이었고, 본 연구에서 산출된 Cronbach α 는 .82로 나타났다.

2.2.3 상사지원 척도

상사지원을 측정하기 위해 Cohen과 Wills[28]가 개발하였고, 남종훈[29]의 연구에서 사용된 상사지원 척도를 사용하였다. 이 척도는 4문항으로 이루어져 있으며 5점 척도의 자기 보고식 검사이다. 남종훈[29]의 연구에서 Cronbach α 는 .85이었고, 본 연구에서 산출된 Cronbach α 는 .88로 나타났다.

2.2.4 동료지원 척도

동료지원을 측정하기 위해 Cohen과 Wills[28]가 개발하였고, 남종훈[29]의 연구에서 사용된 상사지원 척도를 사용하였다. 이 척도는 4문항으로 이루어져 있으며 5점 척도의 자기 보고식 검사이다. 남종훈[29]의 연구에서 Cronbach α 는 .85이었고, 본 연구에서 산출된 Cronbach α 는 .83으로 나타났다.

2.3 자료 분석

직무스트레스, 정서적 소진, 상사지원 및 동료지원의 관계를 알아보기 위해 상관 분석을 실시하였으며, 직무스트레스가 정서적 소진에 영향을 미치는 과정에서 상사지원 및 동료지원이 조절효과를 갖는지 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 모든 통계 분석은 SPSS 18.0을 사용하여 수행했다.

3. 연구 결과

3.1 직무스트레스, 사회적 지원, 정서적 소진과의 관계 및 기술 통계치

콜센터 상담사의 직무스트레스와 사회적 지원(상사지원, 동료지원) 정서적 소진간의 관계를 알아보기 위해 상관분석을 실시하였다. 각 변인들의 평균과 표준 편차 및 변인들과의 상관관계 결과는 Table 1과 같다.

먼저 직무스트레스는 정서적 소진과 유의미한 정적 상관관계가 나타났으며($r=.783, p<.001$), 상사지원 및 동료지원과는 상관을 보이지 않았다. 다음으로 정서적 소진은 동료지원과 유의미한 부적 상관관계가 나타났

며($r=-.161, p<.001$), 상사지원과는 상관을 보이지 않았다.

Table 1. Means, Standard deviation, correlations among variables

| | job stress | emotional burnout | supervisor support | coworker support |
|--------------------|------------|-------------------|--------------------|------------------|
| emotional burnout | .783** | | | |
| supervisor support | -.015 | .124 | | |
| coworker support | -.083 | -.161** | .300** | 1.00 |
| M | 58.37 | 26.68 | 13.62 | 2.44 |
| SD | 11.02 | 4.97 | 14.28 | 1.90 |

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

3.2 직무스트레스와 정서적 지원 간의 관계에서 사회적 지원의 조절효과 검증

콜센터 상담사의 직무스트레스와 정서적 소진 간의 관계에서 사회적 지원(상사지원, 동료지원)의 조절효과를 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 예언변인은 평균 중심화(centering)를 한 뒤 투입하였다.

먼저 상사지원의 조절효과를 살펴본 결과, 1단계에서 직무스트레스와 상사지원을 투입하였을 때 정서적 소진에 대한 직무스트레스의 주효과가 나타났으며($\beta=.786, p<.001$), 정서적 소진에 대한 상사지원 또한 주효과가 나타났다($\beta=-.139, p<.05$). 2단계에서 직무스트레스와 정서적 소진 간의 관계에 있어서 상사지원이 조절효과를 하는지 검증하기 위해 직무스트레스와 상사지원의 상호작용항을 투입한 결과, 직무스트레스와 상사지원의 상호작용효과가 유의미한 것으로 나타났다($\beta=-.130, p<.05$).

다음으로 동료지원의 조절효과를 살펴본 결과, 1단계에서 직무스트레스와 동료지원을 투입하였을 때 정서적 소진에 대한 직무스트레스의 주효과가 나타났으며($\beta=.775, p<.001$), 정서적 소진에 대한 동료지원 또한 주효과가 나타났다($\beta=-.097, p<.05$). 2단계에서 직무스트레스와 정서적 소진 간의 관계에 있어서 동료지원이 조절효과를 하는지 검증하기 위해 직무스트레스와 동료지원의 상호작용항을 투입한 결과, 직무스트레스와 동료지원의 상호작용효과가 유의미한 것으로 나타났다($\beta=-.113, p<.05$).

Table 2. The moderating effect of social support in the relationship between job stress and emotional burnout of insurance call center consultants

| D.V | I.V | β | R^2 | ΔR^2 | ΔF |
|-------------------|-----------------------|---------|-------|--------------|------------|
| emotional burnout | 1 job stress(A) | .786** | | | |
| | supervisor support(B) | -.139* | .633 | .633 | 157.869** |
| | job stress(A) | .797** | | | |
| | supervisor support(B) | .162* | .649 | .016 | 8.461* |
| | A×B | -.130* | | | |
| emotional burnout | 1 job stress(A) | .775** | | | |
| | coworker support(B) | -.097* | .623 | .623 | 151.259** |
| | job stress(A) | .739** | | | |
| | coworker support(B) | -.110* | .634 | .011 | 5.610* |
| | A×B | -.113* | | | |

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

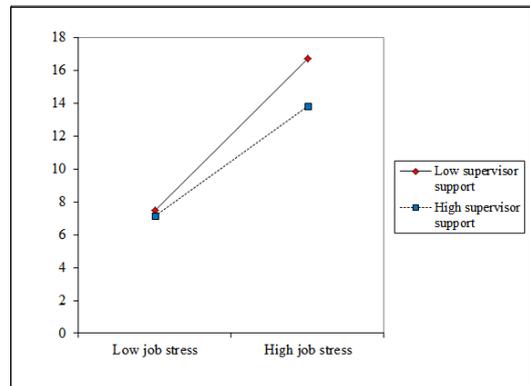


Fig. 1. The moderation effect of supervisor support in the relationship between job stress and emotional burnout

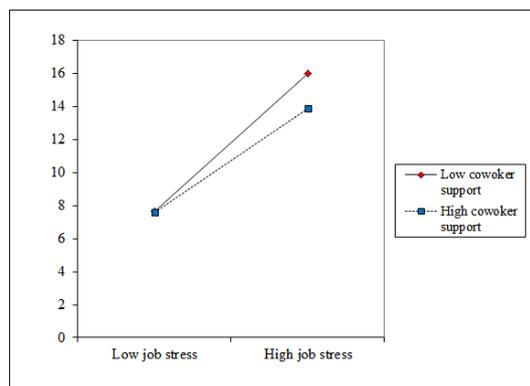


Fig. 2. The moderation effect of coworker support in the relationship between job stress and emotional burnout

Aiken과 West[30]에 의하면 결과해석에 있어 상호작용항들을 포함한 방정식에서는 상호작용항에 대한 β 계수들이 적절히 표준화 되지 않아서 해석에 어려움을 줄 가능성이 있다고 하였다. 그러므로 조절효과의 양상을 보다 잘 알아보기 위해 직무스트레스 점수에서 ± 1 표준편차 이상 떨어진 점수들을 직무스트레스 고집단과 직무스트레스 저집단으로 구분하였다. 또한 사회적 지원(상사지원과 동료지원)에 대해서도 ± 1 표준편차를 기준으로 사회적 지원 고집단과 사회적 지원 저집단으로 구분하였다. Fig. 1과 Fig. 2에 제시된 바와 같이, 직무스트레스가 정서적 소진에 미치는 영향이 사회적 지원(상사지원, 동료지원)의 수준에 따라 달라지는 모습을 볼 수 있다. 사회적 지원의 수준이 높을수록 정서적 소진에 미치는 직무스트레스의 영향이 상대적으로 더 작다는 점을 볼 수 있다.

4. 논의

본 연구는 콜센터 상담사들을 대상으로 직무스트레스, 정서적 소진, 사회적 지원의 관계와 사회적 지원이 직무스트레스와 정서적 소진의 관계에서 조절효과가 있는지 알아보고자 하였다. 이를 위해 서울, 대전, 부산에서 근무하고 있는 보험회사 콜센터 상담사 186명의 자료를 최종 분석하였다. 본 연구의 결과와 그에 따른 논의는 다음과 같다.

첫째, 각 변인간의 상관을 살펴본 결과 직무스트레스와 정서적 소진은 정적인 상관관계를, 정서적 소진은 동료지원과 부적인 상관관계를 나타냈다. 우선 직무스트레스와 정서적 소진의 관련성을 확인한 본 연구결과는 콜센터 상담사를 대상으로 직무스트레스와 소진의 정적 상관을 보고한 유리리 외[3]와 주시각[31]의 선행연구와 일치한다. 또한 대인 서비스 업무를 하는 사회복지사[32], 간호사[33], 요양보호사[34]를 대상으로 한 연구 결과들을 지지하고 있다. 즉, 콜센터 상담사들의 직무스트레스가 높을수록 정서적 소진이 높음을 확인할 수 있었다. 콜센터 상담사들은 많은 고객을 만나면서 부당함과 부정적인 감정을 느끼게 되지만 고객들의 요구와 조직의 요구를 동시에 만족시키기 위해 끊임없이 자신의 감정을 통제해야하기 때문에 그 안에서 긴장과 불일치를 경험하고 개인적인 안녕감을 저해 받아 직무스트레스와

소진을 경험하게 되는 것이다[11]. 따라서 콜센터 상담사들이 정서적 소진으로 어려움을 호소할 경우 이를 개인의 문제로 돌릴 것이 아니라 조직은 그들이 겪고 있는 직무스트레스의 원인과 정도를 파악하고 이를 완화시킬 수 있는 방법들을 적극적으로 강구해야 할 것이다.

정서적 소진과 사회적 지원의 상관관계를 살펴보면 정서적 소진과 상사지원은 상관을 보이지 않았으나, 동료지원과는 부적 상관을 보이는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 동료로부터 얻을 수 있는 감정적·행동적 지원이 상사보다 더 많다고 주장과 맥을 같이한다 (Chiaburu & Harrison, 2008). 또한 정서적 소진과 동료지원의 상관 결과는 요양보호사와 호텔 종사자를 대상으로 한 선행 연구들과[34, 35] 일치한다.

둘째, 콜센터 상담사의 직무스트레스가 정서적 소진에 미치는 영향에서 사회적 지원(상사지원, 동료지원)의 조절효과를 살펴보았다. 먼저 콜센터 상담사의 상사지원은 직무스트레스가 정서적 소진에 미치는 영향을 조절하여 직무스트레스와 상사지원의 상호작용이 콜센터 상담사의 정서적 소진에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 콜센터 상담사를 대상으로 조직적 업무저해요인과 직무만족 간의 관계에서 상사지원의 조절효과를 탐색한 연구[36]와 비슷한 맥락으로 풀이될 수 있다. 즉, 상사로부터 업무에 대한 어려움을 공감 받고 지지 받을수록 직무스트레스가 정서적 소진에 미치는 영향이 적은 반면, 상사의 지원이 적을수록 직무스트레스가 정서적 소진에 더 많은 영향을 준다고 할 수 있다. 콜센터 상담사와 심리상담을 진행하다 보면 관리자들의 기계적인 태도가 때론 민원 고객의 태도보다 더 큰 상처로 다가온다고 호소한다. 대부분의 중간 관리자는 상담사를 거쳤기 때문에 자신들의 업무를 누구보다 잘 이해해줄 것으로 기대하기 때문이다. 조직의 입장에서 고객의 부정적 반응을 통제하는 것은 제한적일수 있지만 관리자들의 태도는 조력을 통해 변화시킬 수 있다. 조직은 콜센터 상담사를 직접 관리하는 중간관리자의 어려움을 공감해 주고 더 나아가 코칭 프로그램 등을 제공하여 콜센터 상담사들의 상사지원을 높일 수 있도록 도와야 할 것이다.

다음으로 콜센터 상담사의 동료지원은 직무스트레스가 정서적 소진에 미치는 영향을 조절하여 직무스트레스와 동료지원의 상호작용이 콜센터 상담사의 정서적 소진에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 콜센터 상담사의 고객 스트레스와 이직의도와의 관계에서 동료지원

의 조절효과를 탐색한 연구[23]와 공공기관 종사자의 감정노동전략과 감정소진의 관계에서 동료지원의 조절효과를 탐색한 연구[37]와 그 맥을 같이 한다고 볼 수 있다. 콜센터의 업무환경을 살펴보면 하루 종일 본인의 자리에서 고객의 전화를 수용해야 하며 모든 업무 상황이 모니터링 되기 때문에 악성 고객과의 통화 후에도 그 다음 전화를 받아야 할 만큼 업무 중 자율성을 보장받지 못한다. 따라서 점심 시간을 제외하고는 동료와의 소통이 제한적일 수밖에 없다. 이러한 업무적 특성을 보완하고 동료 지원을 높이기 위하여 멘토나 동료 상담사를 육성 및 배치하고 사내 동호회나 소모임 등 비공식적 네트워크를 활성화 시킬 필요가 있다. 이와 같은 노력은 당장에는 조직의 비용 증가로 보여 질 수 있으나 장기적으로 봤을 때 이직률을 낮추고 서비스 질을 높이는 결과를 기대할 수 있을 것이다.

이 연구의 제한점 및 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 보험회사 콜센터 상담사들을 대상으로 하여 검증된 결과이므로 콜센터 산업 전체로 일반화하는데 한계가 있다. 따라서 금융업, 통신사, 홈쇼핑, 공공기관 등 다양한 형태의 콜센터 상담사를 대상으로 한 후속 연구가 필요하다. 둘째, 본 연구에서는 직무스트레스와 정서적 소진의 관계에서 사회적 지원의 조절효과만 분석하였으나 향후 연구에서는 사회적 지원뿐만 아니라 직무스트레스에서 오는 정서적 소진을 완충할 수 있는 다양한 환경 변수 및 개인 특성 변수를 탐색해야 할 것이다.

References

- [1] Prime Business News. Contact center industry pandect. 2017.
- [2] S. A. Kim, *Emotional Care Management for Emotional Labour : Korean Call Centre Cases*, Unpublished doctoral dissertation, Sookmyung Women's University, 2011.
- [3] Y. R. Lee, J. Y. Lee, J. M. Kim, I. S. Shin, J. S. Yoon, S. W. Kim, "Moderating Effects of Resilience and Mental Health on the Relationship between Stress and Burnout among Call Center worker", *Journal of the Korean Society of Biological Therapies in Psychiatry*, Vol.24, No.1, pp.31-39, 2018.
- [4] S. Y. Lee, H. S. Yang, "The Relations of Emotional Labor to Emotional Exhaustion and Turnover Intention in Call Center Workers", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.8, No.4, pp.197-210, 2008. DOI: <https://dx.doi.org/10.5392/jkca.2008.8.4.197>
- [5] B. E. Ashforth, R. H. Humphrey, "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *The Academy of Management Review*, Vol.18, No.1, pp.88-115, 1993. DOI: <https://dx.doi.org/10.2307/258824>
- [6] S. Mann, "'People-work': emotion management, stress and coping", *British Journal of Guidance & Counselling*, Vol.32, No.2, pp.205-221, 2004. DOI: <https://dx.doi.org/10.1080/0369880410001692247>
- [7] E. Heuven, A. Bakker, "Emotional dissonance and burnout among cabin attendants", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.12, No.1, pp.81-100, 2003. DOI: <https://dx.doi.org/10.1080/13594320344000039>
- [8] C. M. Brotheridge, A. A. Grandey, "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work"", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.60, No.1, pp.17-39, 2002. DOI: <https://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- [9] K. Pugliesi, "The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being", *Motivation and Emotion*, Vol.23, No.2, pp.125-154, 1999. DOI: <https://dx.doi.org/10.1023/A:1021329112679>
- [10] R. D. Arvey, K. R. Murphy, "Performance evaluation in work settings", *Annual Review of Psychology*, Vol.49, No.1, pp.141-168, 1998. DOI: <https://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.49.1.141>
- [11] H. J. Kim, J. H. Kim, "The moderating effect of soothing ability in the relationship between emotional dissonance and job stress of emotional labors", *The journal of career education research*, Vol.26, No.1, pp.159-173, 2013.
- [12] S. H. Kwon, "The Effects of Job Characteristics Factors, Individual Perfectionism and Efficacy on Job Burnout: Focused on the Cases of National Health Insurance Corporation", *Journal of the Korea Association for public management*, Vol.22, No.4, pp.207-328, 2008.
- [13] J. J. Park, "An analysis on the trend of theses regarding coaching leadership and the performance variables of organizational members", *The journal of lifelong education and HRD*, Vol.8, No.1, pp.107-132, 2012.
- [14] M. K. Kwon, S. Y. Yoon, "A study on the influence of emotional labor and social support on airline call center agent burnout", *The journal of Korea navigation institute*, Vol.15, No.5, pp.808-822, 2011.
- [15] R. A. Karasek, T. Theorell, *Health Work; Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*, New York; Basic Books, 1990.
- [16] J. H. Greenhaus, S. Parasuraman, W. M. Wormley, "Effects of Race on Organizational Experiences, Job Performance Evaluations, and Career Outcomes", *Academy of Management Journal*, Vol.33, pp.64-86, 1990. DOI: <https://dx.doi.org/10.5465/256352>
- [17] B. J. Babin, J. S. Boles, "The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction", *Journal of Retailing*, Vol.72, No.1, pp.57-75, 1996. DOI: [https://dx.doi.org/10.1016/s0022-4359\(96\)90005-6](https://dx.doi.org/10.1016/s0022-4359(96)90005-6)

- [18] C. S. Park, J. Y. Chang, "The Relationship of Emotional Labor, Emotional Exhaustion, Turnover Intention and Customer Orientation", *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, Vol.25, No.4, pp.775-799, 2012.
DOI: <https://dx.doi.org/10.24230/ksiop.25.4.201211.775>
- [19] K. Kwon, J. Y. Yang, "A Qualitative Study on Call Center Consultants Difficulties: Focused on Inbound Consultants", *Korean Journal of Counseling*, Vol.16, No.6, pp.109-133, 2015.
DOI: <https://dx.doi.org/10.15703/kjc.16.6.201512.109>
- [20] S. I. Hong, *A study on the effect of perceived social support on transfer of training : The mediating effect of self-efficacy*, Unpublished master's, Sogang University, 2009.
- [21] J. K. Ito, C. M. Brotheridge, "Resources, coping strategies, and emotional exhaustion: A conservation of resources perspective", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.63, No.3, pp.490-509, 2005.
DOI: [https://dx.doi.org/10.1016/s0001-8791\(02\)00033-7](https://dx.doi.org/10.1016/s0001-8791(02)00033-7)
- [22] S. J. Yoon, S. P. Kim, E. M. Kim, "Emotional Labor : A Qualitative Study of Organizational Norms about Expressed Emotion", *Korean journal of labor studies*, Vol.6, No.1, pp.215-254, 2000.
- [23] J. G. Kim, *The Effect of Call Center Employees' Work Overload and Customer Stressors on Turnover Intent : Focused on The Moderating Effect of Social Support and Coaching Leadership*, Unpublished master's, Daegu University, 2013.
- [24] D. Martha, R. E. Elizabeth, M. Matthew, *Relaxation and Stress Reduction Workbook*, new harbinger publication, INC, 1998.
- [25] J. R. Sohn, *Relaxation and Stress Reduction Workbook*, Hana Press, 2006.
- [26] C. Maslach, S. Jackson, *Maslach burnout inventory manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1981.
- [27] S. H. Park, *Influence of Occupational Stress and Social Support on Counselors Burnout*, Unpublished master's, Ewha Women's University, 2001.
- [28] S. Cohen, T. A. Wills, "Stress, social support, and the buffering hypothesis", *Psychological Bulletin*, Vol.98, No.2, pp.310-357, 1985.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1037//0033-2909.98.2.310>
- [29] J. H. Nam, *The effect of organizationla members' workaholism on their organizational effectiveness*, Unpublished master's, Sogang University, 2005.
- [30] L. S. Aiken, S. G. West, *Multiple regression: testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: Sage, 1991.
- [31] S. G. Choo, *A Study on the effects of emotional labor on job stress, job burnout and turnover intentions*, Unpublished doctoral dissertation, Hanyang University, 2013.
- [32] J. H. Park, *The effects of job stress and burnout on turnover intention among social welfare workers*, Unpublished master's, Daegu University, 2017.
- [33] H. J. Jeon, *The relationship of job stress and job burnout in nurses : Focused on the moderating effects of sense of humor and coping with humor*, Unpublished master's, Myongji University, 2014.
- [34] Y. H. Lee, *The Effects of the Long-Term Caregivers' Job Stress on Psychological Burnout and Organizational Effectiveness and the Moderating Role of Social Support*, Unpublished doctoral dissertation, Hoseo University, 2012.
- [35] E. H. Choi, *The moderating effect of supervisor leadership and coworker support in the relationship between emotional labor and job burnout*. Unpublished master's, Korea University, 2012.
- [36] K. C. Kim, *The effects of customer interaction deterrents on job satisfaction for the call center agents*, Unpublished doctoral dissertation, Chonnam National University, 2015.
- [37] M. S. Choi, *The Impact of Emotional Labor Strategy Due to Customer Misbehavior in Public Institutions on Emotional Exhaustion : Focusing on the Moderating Effects of Social Support*, Unpublished doctoral dissertation, Hoseo University, 2016.

김 현 정(Hyun-Jung Kim)

[정회원]



- 2003년 8월 : 홍익대학교 일반대학원 교육학과 상담심리전공(석사)
- 2014년 2월 : 홍익대학교 일반대학원 교육학과 상담심리전공(박사)
- 2011년 5월 ~ 2015년 2월 : 현대해상 콜센터 행복쉼터 실장
- 2015년 3월 ~ 현재 : 배재대학교 주시경 교양대학 교수

<관심분야>

감정노동, 기업상담, 진로상담