

## 論文

## 성격 특성이 항공사 객실 승무원의 정서적 고갈에 미치는 영향

이동명\*, 이영주\*\*

The Effect of Personality Traits on Emotional Exhaustion  
among Flight Attendants

Dong-Myong Lee\*, Young-Ju Lee\*\*

## ABSTRACT

This study examines hypotheses that four personality traits(extroversion, emotional stability, openness to experience, and agreeableness) have effect on emotional exhaustion among flight attendants. Questionnaires were collected from 344 flight attendants working for two airlines in Korea. From the hierarchical regression analysis, this research could find out some results such as follows.

First, extroversion, emotional stability, and agreeableness, with the exception of openness to experience, decrease the level of emotional exhaustion.

Second, according to the results of these analyses organizations should consider employee's personality fitting to job in selection process.

**Key Words :** personality trait(성격 특성), emotional exhaustion(정서적 고갈), flight attendant (객실 승무원)

## I. 서 론

정서적 고갈이란 고객과의 상호작용 업무를 수행하는 사람들이 점점 초기의 의욕을 잃어가는 현상을 지칭한다. 그런데 정서적 고갈의 원인은 크게 구성원과 작업 관련 영역으로 나눌 수 있다(Schaufeli & Enzmann, 1998). 구성원 측면에서는 개인의 인구통계학적 특성과 성격을, 작업관련 영역에서는 다시 업무량, 고객관계, 작업 환경 등을 중요한 요소로 들 수 있다. 업무량에는 질적 측면에서 과업 및 역할과 양적 측면에서의 업무 수행에 필요한 시간압력, 노동시간 등이 포함된다. 본 연구에서는 조직의 직무관련 영역을 통

제한 가운데, 구성원의 성격 특성이 정서적 고갈에 미치는 영향을 분석하는 것을 목적으로 한다.

이를 위해 정서적 고갈 및 성격에 대한 이론적 검토를 수행하여 가설을 설정하고, 항공사 객실 승무원을 대상으로 실증분석 하였다.

## II. 본 론

## 2.1 이론적 배경 및 가설 설정

## 2.1.1 정서적 고갈

정서적 고갈은 소진의 하위 차원의 하나이다. 소진은 원래 자원봉사자들의 지친 심신 상태를 지칭하기 위해 Freudenberger(1974)에 의해 처음으로 도입·사용되기 시작하였다. 이는 간호사, 사회사업가, 상담사 등 인적서비스 전문직 구성원이 느끼는 만성적인 직업스트레스를 의미한다. 보다 구체적으로 소진은 구성원이 대인간 상호작용을 수행하는 과정에서 나타나는 정서적 고갈

2008년 월 일 접수 ~ 2008년 월 일 심사완료

\* 한국항공대학교 경영학과 교수

연락처, E-mail : dmllee@kau.ac.kr

경기도 고양시 덕양구 화전동 200-1

\*\* 한국항공대학교 경영학과 석사 과정

(emotional exhaustion), 비인간화(depersonalization) 및 성취감 저하(reduced personal accomplishment)의 세 차원의 심리적 증상으로 정의된다(Maslach & Jackson, 1981; Maslach, 1982).

정서적 고갈(emotional exhaustion)이란 모든 일에 관심과 열정을 잃게 되고, 피로와 상실감을 느끼게 되는 상태를 말한다(Maslach & Jackson, 1981). 다시 말하면, 타인과 과도한 접촉으로 인해 업무에 대해 지치고 정서적으로 탈진된 느낌을 갖게 되는 것을 말한다. 비인간화(depersonalization)는 고객에 대해 부정적인 인식을 갖거나 부적절한 태도를 보이는 것을 의미한다(Maslach & Jackson, 1981). 비인간화를 나타내는 구성원은 타인과의 관계에서 자기 보호적인 반응으로 과도한 소원감이나 관심부족을 나타내게 된다. 성취감 저하(reduced personal accomplishment)는 자기 자신을 부정적으로 평가하며, 자신을 조직에서 원하는 존재가 아니라고 인식하는 것을 말한다(Maslach & Jackson, 1981).

소진에서 가장 핵심적인 차원은 정서적 고갈이다(Maslach & Jackson, 1981). 이는 개인이 지닌 정서적 자원을 상실하는 것을 말한다. 두 번째 차원인 비인간화는 첫 번째 차원인 정서적 고갈과 밀접히 연관된 요소이다. 정서적 고갈의 결과, 이에 대한 대응 전략으로서 고객에게 냉정한 태도를 갖는 것이다. 그리고 두 번째 차원의 결과 자신을 부정적으로 보는 것이 세 번째 차원인 성취감 저하이다. 그러므로 개념적으로 정서적 고갈은 소진의 요소 중 가장 핵심부에 위치하고 있다. 본 연구는 소진의 세 차원 중 정서적 고갈만을 연구 대상으로 한다. 그리고 정서적 고갈에 영향을 미치는 성격 특성에 초점을 둔다.

### 2.1.2 5대 성격 모델

5대 성격모델(Big Five model or five-factor model of personality)은 Fiske(1949)와 Tupes & Christal(1961)을 통해 확립되었다. Fiske(1949)는 요인분석을 통해 추출한 5개의 변인을 추출하였으나, 추가적인 연구 과정을 통해 이를 확립하지는 못했다. Tupes & Christal(1961)은 미국 공군장교를 대상으로 한 연구를 통해 Fiske(1949)와 유사하게 5가지 성격 요인을 추출하였다. 그리고 오늘날의 5대 성격 특성과 유사한 용어로 각 차원을 명명하였다. 따라서 Tupes & Christal(1961)을 5대 성격 특성의 진정한 시조로 본다.

5대 성격모델은 인간의 성격에 대한 기본구조로 다음과 같은 5가지 차원을 제시하고 있다(Digman, 1990).

첫째, 외향성(extroversion) 차원이다. 이는 대

인관계에서 편안함을 느끼는 경향을 의미한다. 사회성과 관련된 차원이다. 외향적인 사람은 사회적이고, 활동적이고, 다른 사람과 이야기하기를 좋아한다. 반면, 내향적인 사람은 말이 없고 조용하며 소심한 특징을 지닌다.

둘째, 정서적 안정성(emotional stability) 차원이다. 이는 개인이 스트레스를 견디어 낼 수 있는 능력과 관련된 차원이다. 정서적 안정성이 높은 사람은 침착하고, 안정적이며 자신감이 있다. 반면, 낮은 사람은 신경질적이고, 걱정이 많고, 의기소침한 특성을 갖는다. 이 차원은 Tellegen(1985)이 말한 부정적 정서성(negative emotionality)과 같은 차원이다. 외향성과 정서적 안정성을 2대 성격 특성(big two)이라고 부르기도 한다(Eysenck, 1947).

셋째, 협조성(agreeableness) 차원이다. 이는 다른 사람과 잘 어울리는 특징을 말한다. 협조적인 사람은 다른 사람과 친화적이며, 협력적이고, 포용적이고, 온화하다. 반면, 비협조적인 사람은 차갑고, 사귀기 힘들고, 반목하는 특성을 나타낸다.

넷째, 성실성(conscientiousness) 차원이다. 이는 수고를 아끼지 않는, 정성을 다하는 특징을 의미한다. 성실한 사람은 성취지향적이고, 체계적이며, 책임감 있고, 끈기 있고, 믿음직한 특성을 나타낸다. 반대인 경우는 쉽게 산만해지고, 비체계적이며, 신뢰할 수 없는 특징을 지닌다. 한편, 이 차원은 매우 많은 논란이 야기되고 있는 실정이다. 개념적으로 모호하여 앞의 협조성 차원과 유사하게 나타나기도 한다(Digman & Inouye, 1986). 때로는 성취의욕을 의미하기도 한다(Digman & Takemoto-Chock, 1981). 따라서 본 연구에서는 이 차원을 제외하고 성격 특성과 정서적 고갈의 관계를 분석하였다.

다섯째, 개방성(openness to experience) 차원이다. 이는 새로운 것에 대한 관심과 매력의 정도를 말한다. 개방적인 사람은 창조적이고, 지적이며, 호기심이 많고, 상상력이 풍부하고, 예술적 감각이 뛰어나다. 반면에 비개방적인 사람은 관습적이고, 민감하지 못하고, 친밀한 것에 편안함을 느낀다.

### 2.1.3 5대 성격 특성과 정서적 고갈

본 연구에서는 구성원의 성격 특성이 정서적 고갈에 영향을 미치는 관점에서 논의를 전개하고자 한다. 5대 성격 특성 중, 성실성을 제외한 외향성, 정서적 안정성, 협조성, 개방성 네 차원이 정서적 고갈에 미치는 영향을 다음과 같이 가정하였다.

외향성은 자기확신적, 주도적, 활동적, 흥밋거

리를 찾는 구성원의 성격 특성을 말한다. 이는 긍정적 감정을 나타내고, 다른 사람과 빈번하고 친밀한 상호작용을 하는 경향을 의미한다(Costa & McCrae, 1992). 외향적 구성원은 어떤 문제에 대해서도 긍정적, 낙천적으로 임한다. 이러한 성격 특성을 지닌 구성원은 합리적인 문제 해결을 모색하고 필요시 타인의 도움을 요청하는 행동을 추구한다(Dorn & Matthews, 1992; Watson & Hubbard, 1996).

따라서 구성원이 외향적인 성격을 지니고 있으면, Eastburg, Williamson, Gorsuch, & Ridley(1994), Francis, Loudon, & Rutledge(2004), Michielsen, Willemsen, Croon, De Vries, & Van Heck (2004), Piedmont(1993)의 연구에서와 같이 정서적 고갈이 낮아질 가능성이 크다.

이상의 논의를 종합하여 다음의 가설을 설정하였다.

**가설1 : 구성원이 외향적 성격일수록 정서적 고갈이 낮을 것이다.**

정서적 안정성은 신경증의 반대 개념이다. 성격과 정서적 고갈의 관련성 연구는 정서적 안정성보다는 신경증이라는 용어를 통해 이루어지고 있다. 신경증이란 부정적, 우울한 정서를 경험하려는 정도나 신경증적인 행동 및 인지 특성을 의미한다. 또 신경증은 두려움, 과민성, 낮은 자긍심, 사회적 근심, 자제력 부족, 무기력 등의 용어로 표현된다(Costa & McCrae, 1987). 이것이 높은 사람은 목표를 높게 설정하고, 자신의 성과를 낮게 평가한다(Eysenck, 1947). 신경증이 높은 사람은 문제해결을 위한 적극적 행동보다 부정적이며, 요구가 많고, 자기비판적인 회피 대응전략을 쓴다(McCrae & Costa, 1986). 스트레스 상황에 과민한 정서적 반응을 하여 건강을 해칠 수 있고(Van Heck, 1997), 정신병리적 반응을 나타내기도 한다(Widiger & Trull, 1992).

구체적으로 Buhler & Land(2003), Deary et al.(1996), Goddard, Patton, & Creed(2004), Hills & Norvell(1991), LePine et al.(2004), Lingard(2003), Zellars et al.(2000)의 연구에서와 같이 신경증은 정서적 고갈에 (+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 예컨대, 집중간호사를 대상으로 한 Buhler & Land (2003)의 연구에서는 신경증이 정서적 고갈에 (+) 영향을 미치는 것으로 증명되었다. 또 Schaufeli & Enzmann(1998)도 신경증이 정서적 고갈과 밀접히 연관되어 있다는 것을 제시하였다.

이상의 논의를 바탕으로 다음의 가설을 설정하였다.

**가설2 : 구성원이 정서적으로 안정된 성격일수록 정서적 고갈이 낮을 것이다.**

개방성은 개인의 성장이나 다른 긍정적 결과를 위해 가치있는 무엇인가를 적극적으로 배우려는 경향이다(Goldberg, 1993). 이는 스트레스 상황에서도 유연적, 상상력, 지적 호기심으로 대하려는 경향이다(Watson & Hubbard, 1996).

Smith & Williams(1992)는 개방적인 사람은 상황을 덜 위협적인 것으로 생각하기 때문에 스트레스 감소와 연결된다고 하였다. 그러나 개방성과 정서적 고갈의 관련성에 대한 연구 결과를 증명한 논문은 거의 없다. Zellars et al.(2000), Michielsen et al.(2004), Piedmont(1993) 등의 연구에서는 관련성을 증명하지 못했다. 본 연구에서는 Smith & Williams(1992)의 제안을 수용하여 다음의 가설을 설정하였다.

**가설3 : 구성원이 개방적 성격일수록 정서적 고갈이 낮을 것이다.**

협조성은 타인을 고려하고, 양육하고, 돌보는 특성을 말한다. 이는 공격적, 타인에 대한 무관심, 자기중심적, 비순응적 특성과 반대의 위치에 있다. 협조성이 높으면, 간호사의 Florence Nightingale 증후군처럼 특정 직업에 대한 정체성이 높을 가능성이 크다.

그러나 협조성은 정서적 고갈과의 관계에서 일관된 결과를 보여주지 못하고 있다. Piedmont(1993)는 정서적 고갈과 부정적인 관계를 갖는 것으로 나타났다. 반면, Deary et al.(1996), Zellars et al.(2000)에서는 관계가 없었다. 본 연구에서는 Piedmont(1993)의 견해를 수용하여 다음의 가설을 설정하였다.

**가설4 : 구성원이 협조적 성격일수록 정서적 고갈이 낮을 것이다.**

이상의 가설을 Fig. 1과 같은 연구모형으로 정리하였다.

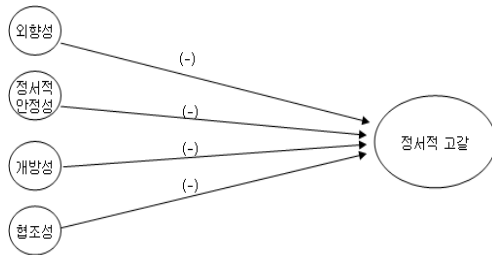


Fig. 1 연구 모형

## 2.2 표본 및 변수

### 2.2.1 표본

본 연구에서는 실증분석을 위해 항공사 승무원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 국내 두 항공사의 객실승무원을 대상으로 하였다. 설문배포 및 수거는 2006년 11월 29일부터 2007년 7월 31일까지 약 8개월에 걸쳐 이루어졌다. 설문지는 최종적으로 A사 142명(41.3%), B사 202명(58.7%) 총 344명의 승무원이 설문에 응답해 주었다. 인구통계학적 주요 특징으로는 여성이 298명(86.7%), 미혼자 198명(57.6%), 학력은 대졸이 277명(80.5%), 직급은 사무장급 이상이 180명(52.3%)이며, 이들의 평균근속연수는 7.7년을 나타내고 있다(부표 1 참조).

### 2.2.2 변수

본 연구의 핵심변수는 성격과 정서적 고갈이다. 외향성, 정서적 안정성, 개방성, 협조성 등 4가지 성격 특성은 Costa & McCrae(1985)를 참조하여 조작화하였다. 성격 변수는 외향성 5, 정서적 안정성 3, 개방성 2, 협조성 5 문항 등 총 15 문항을 5점 척도로 측정하였다. 이들 문항에 대한 타당성 분석 결과는 Table 1과 같다. Table 1에서와 같이 승무원의 성격은 4가지 특성으로 잘 구분되었다. 이때, Eigen 값은 각각 1.0이상을 나타냈으며, 네 요인에 의한 총 설명력은 60.283%를 나타냈다. 요인 적재값은 전체적으로 0.5이상으로 양호했다.

정서적 고갈은 Maslach & Jackson(1986)에 따라 측정하였다. 구체적으로 “나는 업무로 인하여 정서적으로 탈진된 느낌이다”, “나는 퇴근할 무렵이면 완전히 탈진된 느낌이다”, “나는 아침에 일어나면 피곤함을 느끼며 다른 날 일했다면 한다” 등과 같은 6문항으로 측정하였다. 이들 문항은 Likert 5점 척도 방식으로 측정하였으며, 신뢰

도는 0.847이다.

Table 1. 성격 관련 요인 분석 결과

문항	요인1	요인2	요인3	요인4
외향성1	0.671	0.313	-0.092	-0.036
외향성2	0.826	0.077	-0.094	0.076
외향성3	0.729	0.029	0.014	0.065
외향성4	0.659	0.054	0.105	0.275
외향성5	0.679	0.219	-0.155	0.136
정서적 안정성1	-0.079	0.049	0.827	-0.005
정서적 안정성2	-0.029	-0.083	0.845	0.117
정서적 안정성3	-0.04	-0.011	0.831	-0.05
개방성1	0.188	0.077	0.032	0.857
개방성2	0.138	0.123	0.022	0.868
협조성1	0.158	0.515	-0.099	0.118
협조성2	0.157	0.684	-0.122	0.213
협조성3	0.046	0.761	-0.025	0.082
협조성4	0.022	0.668	0.069	-0.169
협조성5	0.179	0.704	0.118	0.061
Eigen값	3.809	2.187	1.746	1.301
총설명력	25.396	14.577	11.637	8.673

주1) 요인추출 방법: 주성분 분석.

주2) 회전 방법: 베리맥스.

주3) 5 반복계산에서 요인회전 수렴

통계변수는 정서적 고갈에 영향을 미친다고 인정된 두 지표를 포함하였다. 구성원의 정서적 고갈에 영향을 미치는 핵심 변수로는 직무의 양과 질 두 측면에서 살펴볼 수 있다. 직무의 양적 측면에서 비행시간을, 질적 측면에서 정서노동을 각각 선정하였다. 비행시간은 승무원으로서 비행한 월평균 시간으로 조작화하였다. 정서노동은 Brotheridge & Lee(2003)와 Kruml & Geddes(2000)를 참조하여 작성하였다. 구체적으로 “나는 직장 생활을 잘 하기 위해 실제 감정을 숨기는 경우가 많다”, “고객이 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다”, “나는 기분이 나쁠 때에도 고객에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다” 등 6 문항으로 구성하였다. 각 문항은 5점 척도로 측정하였으며, 전체 문항의 신뢰성분석결과인  $\alpha$ 값은 0.733으로 나타났다.

기타 통제변수로는 소속 항공사, 성, 결혼, 근속연수, 직급 등이 포함되도록 하였다. 이 중 소속 항공사와 성은 빈도가 많은 경우를 0으로, 결혼은 미혼인 경우를 0으로 하는 더미변수로 조작화하였다. 직급의 경우는 수석사무장, 선임사무장, 사무장, 보조사무장 등 사무장급을 1로 하고, 일

반승무원을 각각 0으로 하는 더미변수로 조작화하였다. 근속연수는 일정한 기준에 따라 구분하고, 그 대푯값으로 조작화하였다. 예컨대, 만약 응답자가 5~10년의 근속연수 구간으로 표시했다면, 7.5년으로 변수값을 부여하였다.

## 2.3 가설검증

### 2.3.1 기초통계 및 상관관계

가설 검증에 앞서 본 연구에서 사용한 각 변수의 기초통계량 및 변수간 상관관계를 살펴보았다. 이는 <부표 1>에 정리하였다.

성격의 네 변수는 5점 척도에서 외향성 3.674, 정서적 안정성 3.484, 개방성 3.459, 협조성 3.738로 대체로 높았다. 반면, 정서적 고갈은 2.985로 그다지 높지 않았다.

상관관계에서는 외향성, 정서적 안정성 두 성격 특성이 정서적 고갈과 각각  $r = -.130(p < 0.05)$ ,  $-.482(p < 0.01)$ 로 유의한 결과를 나타냈다.

### 2.3.2 가설검증

본 연구의 목적은 네 가지 성격 특성이 구성

원의 정서적 고갈에 미치는 영향을 분석하는 것이다. 이를 위해 가설 1, 2, 3, 4를 설정하였고, 이를 검증하기 위해 단계적 회귀분석을 실시하였다. 1단계에서는 정서적 고갈에 영향을 미치는 인구통계학적 변수, 비행시간, 정서노동을, 2단계에서는 성격의 네 차원을 각각 독립변수로 투입하였다. 즉, 각종 통제변수를 독립변수로 하는 모형1과 외향성, 정서적 안정성, 개방성, 협조성 등의 성격 특성을 독립변수로 하는 모형2-1, 모형2-2, 모형2-3, 모형2-4를 각각 설정하여 비교하였다. 또 네 가지 성격특성을 함께 고려하기 위해 모형 3을 설정하였다. 가설은 모형2-1, 모형2-2, 모형2-3, 모형2-4, 모형3과 모형1에서의 설명력 및 F값의 변화( $\Delta R^2$ ,  $\Delta F$ ),  $\beta$ 값의 유의성 등을 통해 검증하였다. 분석 결과는 Table 2와 같다.

모형2-1을 통해 외향적 성격이 정서적 고갈에 미치는 영향을 살펴보았다. 분석 결과 외향적 성격은 각종 통제변수에 5.5%의 추가적 설명력이 있는 것으로 나타났다.  $\beta$ 값은  $-0.241$ 로 외향적 성격이 정서적 고갈을 낮추는 것으로 나타났다. 이때 통계적 유의성은  $p < 0.01$ 로 일반적 기준  $p < 0.05$ 를 충족시키고 있다. 따라서 가설 1은 증명되었다.

모형2-2는 정서적 안정성이 정서적 고갈에 미

Table 2. 성격의 네 가지 특성이 정서적 고갈에 미치는 영향

변수	모형1	모형2-1	모형2-2	모형2-3	모형2-4	모형3
항공사	0.255**	0.228**	0.213**	0.254**	0.219**	0.179**
성	-0.016	-0.026	0.033	-0.016	0.001	0.025
결혼	0.084	0.087	0.097	0.085	0.079	0.085
근속연수	-0.089	-0.116	-0.111	-0.090	-0.100	-0.127+
직급	0.145+	0.177+	0.117	0.146+	0.153*	0.133+
비행시간	0.028	0.037	0.050	0.029	0.040	0.059
정서노동	0.147**	0.189**	0.107*	0.148**	0.195**	0.163**
외향성		-0.241**				-0.174**
정서적 안정			-0.317**			-0.281**
개방성				-0.005		0.066
협조성					-0.213**	-0.151**
$\Delta F$	5.453**	21.915**	38.640**	0.008	16.283**	16.836**
F	5.453**	7.808**	10.136**	4.758**	7.024**	10.246**
$\Delta R^2$	0.102	0.055	0.093	0.000	0.042	0.151
R	0.102	0.157	0.195	0.102	0.144	0.253
조정 R2	0.083	0.137	0.176	0.081	0.123	0.229

주1) N=344. 회귀식에서의  $\beta$ 값임.

주2) +  $p < .10$ , \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

치는 영향을 분석한 것이다. 정서적 안정성은 각종 통제변수에 9.3%의 추가적 설명력을 지니는 것으로 나타났다. 이때,  $\beta$ 값은 -0.317, 유의성은  $p < 0.01$ 을 보여 주고 있다. 이는 정서적으로 안정된 성격을 지니는 구성원의 경우 정서적 고갈이 낮아진다는 것을 의미한다. 따라서 가설 2는 증명되었다.

개방성이 구성원의 정서적 고갈에 미치는 영향을 가정한 가설 3은 모형2-3을 통해 검증하였다. 분석 결과 개방성의 추가적 설명력은 거의 없는 것으로 나타났다. 이때  $\beta$ 값 역시 0.005로 통계적 의미가 없었다. 따라서 가설 3은 기각되었다. Zellars et al.(2000), Michielsen et al.(2004), Piedmont(1993) 등의 연구에서와 같이 개방성과 정서적 고갈은 서로 관계없다고 하겠다. 여기에 대해서는 추가적으로 지속적인 검토가 필요하다고 생각된다.

모형2-4는 협조성이 정서적 고갈에 미치는 영향을 분석한 것이다. 협조적 성격은 각종 통제변수에 추가하여 4.2%의 설명력을 지니는 것으로 나타났다. 이때,  $\beta$ 값은 -0.213( $p < 0.01$ )으로 의미있는 영향을 보여 주고 있다. 구성원의 협조적 성격이 정서적 고갈을 낮추는 것을 의미한다. 따라서 가설 4는 증명되었다.

본 연구에서는 추가적으로 네 가지 성격 특성을 종합적으로 모형에 포함하여 정서적 고갈에 미치는 영향을 살펴보았다. 구체적으로 모형3을 통해 분석하였다. 모형 3에서 살펴볼 수 있는 바와 같이 네 가지 성격 특성은 정서적 고갈 변량에 대해 15.1%의 추가적 설명력을 지니는 것으로 나타났다. 이는 성격이 정서적 고갈에 미치는 영향이 매우 크다는 것을 의미한다고 하겠다. 또 외향성, 정서적 안정성, 개방성, 협조성의  $\beta$ 값을 살펴보면, 각각 -0.174( $p < 0.01$ ), -0.281( $p < 0.01$ ), 0.066( $p > 0.05$ ), -0.151( $p < 0.01$ )로 앞서 검증한 가설 1, 2, 3, 4와 같은 결과를 보여주고 있다. 여기서 보다 중요한 결과는 네 가지의 성격 특성 중 정서적 안정성이 정서적 고갈에 가장 큰 영향을 미치고, 외향성, 협조성 등이 순차적으로 의미있게 나타났다는 것이다.

### III. 결 론

본 연구는 성격 특성이 구성원의 정서적 고갈에 어떤 영향을 미치는지에 초점을 맞추어 분석하였다. 연구 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 성격의 네 특성 중 개방성을 제외한 외

향성, 정서적 안정성, 협조성은 구성원의 정서적 고갈의 정도를 감소시키는 것으로 나타나 4개의 가설 중 3개가 증명되었다.

둘째, 성격은 전체적으로 구성원의 정서적 고갈 변량의 15.1%를 추가적으로 설명하는 것으로 나타났다. 성격이 정서적 고갈에 미치는 영향은 매우 크다고 하겠다.

셋째, 성격 특성 중 개방성의 경우, 가설과는 달리 구성원의 정서적 고갈에 미치는 영향이 없었다. 이는 Zellars et al.(2000), Michielsen et al.(2004), Piedmont(1993) 등 기존 연구에서도 똑같이 나타난 결과이다. 여기에 대해서는 계속적 연구가 요청되고 있다.

이러한 연구 결과는 다음과 같은 시사점을 준다고 생각한다.

첫째, 이론적인 측면에서 정서적 고갈의 원인으로 구성원의 성격 특성이 매우 중요하다는 것이다. 본 연구를 통해 정서적 고갈은 정서노동과 같은 직무특성뿐만 아니라 구성원의 성격 역시 매우 중요한 요소라는 것을 밝혔다.

둘째, 경영관리적 측면에서 구성원의 성격을 선발단계부터 고려하는 것이 매우 중요하다는 것이다. 개인-조직 적합성(person-organizational fit) 가정(Morley, 2007)을 전제로 항공사 승무원의 경우, 정서적 안정성, 외향성, 협조성을 지닌 구성원을 선발하는 것이 필요하다.

### 참고문헌

- [1] Brotheridge, C. M. & Lee, R. T., "Development and validation of an emotional labor scale," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 76, 2003, pp.365-379.
- [2] Buhler, K. E., & Land, T., "Burnout and personality in intensive care: An empirical study," *Hospital Topics: Research and Perspectives on Health Care*, Vol. 81, 2003, 5-12.
- [3] Costa, P. T., Jr. & McCrae, R. R., *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PIR) and NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual*, Psychological Assessment Resources, Odessa, FL, 1992.
- [4] Deary, I. J., Blenkin, H., Agius, R. M., Endler, N. S., Zealley, H., & Wood, R., "Models of job-related stress and personal

- achievement among consultant doctors," *British Journal of Psychology*, Vol. 87, 1996, pp.3-29.
- [5] Digman, J. M. & Inouye, J., "Further specification of the five robust factors of personality," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.50, 1986, pp.116-123.
- [6] Digman, J. M. & Takemoto-Chock, N. K., "Factors in the natural language of personality: Re-analysis, comparison, and interpretation of six major studies," *Multivariate Behavioral Research*, Vol.16, 1981, pp.149-170.
- [7] Digman, J. M., "Personality structure: Emergence of the five-factor model," *Annual Review of Psychology*, Vol.41, 1990, pp.417-440.
- [8] Dorn, L., & Matthews, G., "Two further studies of personality correlates of driver stress," *Personality and Individual Differences*, Vol.13, 1992, pp.949-951.
- [9] Eastburg, M. C., Williamson, M., Gorsuch, R., & Ridley, C., "Social support, personality and burnout in nurses," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.24, 1994, pp.1233-1250.
- [10] Eysenck, H. J., *Dimensions of personality*, Hunt, Barnard, and Co., London, 1947.
- [11] Fiske, D. W., "Consistency of the factorial structures of personality ratings from different sources," *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol.44, 1949, pp.329-344.
- [12] Francis, L. J., Loudon, S. H., & Rutledge, C. J. F., "Burnout among Roman Catholic parochial clergy in England and Wales: Myth or reality?" *Review of Religious Research*, Vol. 46, 2004, pp.5-19.
- [13] Freudenberger, H. J., "Staff burnout", *Journal of Social Issues*, Vol.30, 1974, pp. 159-16.
- [14] Goddard, R., Patton, W., & Creed, P., "The importance and place of neuroticism in predicting burnout in employment service case managers," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 34, 2004, pp.282-296.
- [15] Goldberg, L. R., "The structure of phenotypic personality traits," *American Psychologist*, Vol.48, 1993, pp.26-34.
- [16] Hills, H., & Norvell, N., "An examination of hardiness and neuroticism as potential moderators of stress outcomes," *Behavioral Medicine*, Vol. 17, 1991, pp.31-38.
- [17] Kruml, S. M. & Geddes, D., "Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work," *Management Communication Quarterly*, Vol. 14, 2000, pp.8-49.
- [18] LePine, J. A., LePine, M., & Jackson, C. L., "Challenge and hindrance stress: Relationships with exhaustion, motivation to learn, and learning performance," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 89, 2004, pp.883-891.
- [19] Lingard, H., "The impact of individual and job characteristics on 'burnout' among civil engineers in Australia and the implications for employee turnover," *Construction Management and Economics*, Vol. 21, 2003, pp.69-80.
- [20] Maslach, C. & Jackson, S. E., "The measurement of experienced burnout", *Journal of Occupational Behavior*, Vol.2, 1981, pp.99-113.
- [21] Maslach, C. & Jackson, S. E., *The Maslach Burnout Inventory*, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA, 1986.
- [22] Maslach, C., *Burnout: The cost of caring*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1982.
- [23] McCrae, R. R., & Costa, P. T., Jr., "Personality, coping, and coping effectiveness in an adult sample," *Journal of Personality*, Vol. 54, 1986, pp.385-405.
- [24] Michielsen, H. J., Willemsen, T. M., Croon, M. A., De Vries, J., & Van Heck, G. L., "Determinants of general fatigue and emotional exhaustion: A prospective study," *Psychology and Health*, Vol. 19, 2004, pp.223-235.
- [25] Morley, M. J., "Person-organization fit," *Journal of Managerial Psychology*, Vol.22, 2007, pp.109-111.
- [26] Piedmont, R. L., "A longitudinal analysis of burnout in the health care setting: The role of personal dispositions," *Journal of Personality Assessment*, Vol. 61, 1993, pp.457-473.
- [27] Schaufeli, W. B. & Enzmann, D., *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*, Taylor & Francis, London, 1998
- [28] Schaufeli, W. B., Van Dierendonck, D., & Van

- Corp, K., "Burnout and reciprocity: Towards a dual-level social exchange model", *Work & Stress*, Vol.10, 1996, pp.224-237.
- [29] Smith, T. W., & Williams, P. G., "Personality and health: Advantages and limitations of the five-factor model," *Journal of Personality*, Vol. 60, 1992, pp.395-423.
- [30] Tellegen, A., "Structures of mood and personality and their relevance to assessing anxiety with an emphasis on self-report," in Tuma, J. M. (eds.) *Anxiety and anxiety disorder*, Erlbaum, Hillsdale, NJ, 1985, pp.681-706.
- [31] Tupes, E. C. & Christal, R. E., "Recurrent personality factors based on trait ratings," *Journal of Personality*, Vol.60, 1961(reprint in 1993), pp.225-251.
- [32] Van Heck, G. L., "Personality and physical health: Toward an ecological approach to health-related personality research," *European Journal of Personality Research*, Vol. 11, 1997, pp.415-443.
- [33] Watson, D., & Hubbard, B., "Adaptational style and dispositional structure: Coping in the context of the five-factor model," *Journal of Personality*, Vol.64, 1996, pp.737-774.
- [34] Widiger, T. A., & Trull, T. J., "Personality and psychopathology: An application of the five-factor model," *Journal of Personality*, Vol. 60, 1992, pp.363-393.
- [35] Zellars, K. L., Perrewe, P. L., & Hochwarter, W. A., "Burnout in health care: The role of the five factors of personality," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 30, 2000, pp.1570-1598.



부표 1. 기초통계 및 상관관계

변수	평균	표준 편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. 외향성	3.674	0.565	(0.785)										
2. 정서적 안정성	3.484	0.754	.112(*)	(0.793)									
3. 개방성	3.459	0.794	.332(**)	-0.037	(0.768)								
4. 협조성	3.738	0.477	.347(**)	0.042	.211(**)	(0.712)							
5. 정서적 고갈	2.985	0.672	-.130(*)	-.482(**)	-0.016	-0.036	(0.847)						
6. 비행시간	87.622	11.268	-0.012	0.03	-0.014	0.004	.137(*)	~					
7. 정서노동	3.887	0.510	.168(**)	-.176(**)	.170(**)	.206(**)	.356(**)	0.018	(0.733)				
8. 항공사	0.587	0.493	-.106(*)	-0.105	-0.088	-.142(**)	.238(**)	.280(**)	0.077	~			
9. 성	0.134	0.341	-0.054	0.066	0.09	0.058	-.243(**)	-0.026	-0.093	0.017	~		
10. 결혼	0.576	0.495	-0.019	0.075	-0.007	-0.087	0.046	-0.001	-.108(*)	0.104	-0.319(**)	~	
11. 근무연수	7.725	4.855	-0.014	-.116(*)	0.044	0.051	0.021	0.055	.152(**)	0.014	.335(**)	-0.530(**)	~
12. 직급	0.523	0.500	0.067	-.109(*)	.156(**)	0.085	-0.033	-.112(*)	.110(*)	-.138(*)	.341(**)	-.537(**)	.677(**)

주1) 양측정검, \*\* p<0.01, \* p<0.05, N= 844.

주2) ( )안의 숫자는 신뢰성 분석 결과임