

Original Article

<https://doi.org/10.12985/ksaa.2020.28.1.034>
ISSN 1225-9705(print) ISSN 2466-1791(online)

항공사 객실승무원의 완벽주의 성향이 심리적 소진, 직무열의 및 이직의도에 미치는 영향

양지인*, 김영택**

A Study on the Effects of Perfectionism on the Psychological Burnouts, Job Engagement and Turnover Intentions for Flight Attendants

Ji-In Yang*, Young taek Kim**

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify the structural causal relationship among the psychological burnouts, job engagement and turnover intentions influenced by perfectionism of flight attendants to reestablish concepts by approaching their psychological difficulties and establish strategies for effective human resource management for airlines. The period of data collection was from August 1st to September 1st, 2019 by using online and offline surveys. A total of 208 answered surveys were used for analysis. The major results of this study showed that first, the perfectionism of flight attendants had an effect on psychological burnouts, supporting Hypothesis 1. Second, the psychological burnout of flight attendants showed to have a negative (-) meaningful effect on their job engagement. Third, the psychological burnout of flight attendants showed to have a positive (+) meaningful effect on their turnover intentions. Lastly, the job engagement of flight attendants had a negative (-) effect on their turnover intentions.

Key Words : Perfectionism(완벽주의 성향), Burnout(심리적 소진), Job Engagement(직무열의), Turnover Intention(이직의도)

1. 서 론

항공 산업의 발달로 인해 경쟁이 심화되었고 치열해짐에 따라, 항공사 객실승무원들은 과거 보다 한층 높은 수준의 직무를 완벽하게 수행하기 위해 노력한다. 이를 통해 고객에게 긍정적인 항공사의 이미지를 형성

하는데 주력해오고 있다(You, 2017).

이러한 항공사 객실승무원들의 완벽주의 성향은 빈틈이나 부족함이 없이 완전하게 업무를 수행하는데 있어서 긍정적인 측면도 존재하지만, 반면 본인이 설정한 목표에 도달하지 못하였을 때 오는 불안감, 두려움, 스트레스 등 부정적인 측면도 동반되고 있다(Hollender, 1965). 뿐만 아니라, 계속해서 업무를 성공적으로 수행하기 위해 본인이 가지고 있는 감정과는 다르게 행동하며 서비스를 제공할 것이며, 이로 인해 감정소진을 경험하게 될 것이다.

심리적 소진은 성과를 창출해야 하는 기업의 종사원들에게 있어 일상적인 문제이며, 자기 자신은 물론 조

Received: 09. Sep. 2019, Revised: 20. Dec. 2019,
Accepted: 05. Jan. 2020

* 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사과정

** 경기대학교 서비스경영전문대학원 교수

연락처 E-mail : dryad117@daum.net

연락처 주소 : 서울특별시 서대문구 경기대로9길 24

경기대학교 서비스경영전문대학원

직에게 많은 경제적 비용을 부담시키는 주요한 관심사이다(Maslach, 1981). 몸과 마음이 지치고 소진되어 결국엔 직무열의가 저하되거나, 이직의도와 같은 개인적인 직무성과를 저해하는 결과를 초래한다(Jung et al., 2016; Han and Lee, 2014). 심리적 소진이 장시간 노출이 되면 겪게 되는 우울, 신체적 피로, 면역기능 저하 등은 결국 업무성취도 감소, 사직 등의 부정적인 결과로 나타나게 되며(Montgomery, Panagopolou, Wildt and Meenks, 2006), 더 나아가 쉽게 확산되어 주위에 있는 동료들에게도 전달될 수 있으며, 이는 집단적 소진으로 이어질 수 있다(Cordes and Dougherty, 1993).

한편, 대표적인 서비스 산업인 항공 산업은 승객들에게 우수한 서비스를 제공하고 상호작용을 하는 객실승무원들에 의해 서비스의 수준과 고객만족, 충성도 등이 결정되므로, 만족스러운 결과를 위해서는 무엇보다도 우수한 인적자원의 확보와 관리가 제고되어야 한다. 업무의 효율성을 높이기 위한 방안으로 객실 승무원들의 적극적인 직무열의가 요구되며, 이는 항공사 입장에서 매우 중요한 의미를 갖고 있다(Lee et al., 2012).

이러한 배경 하에, 본 연구에서는 항공사 객실승무원들의 개인 성향이 심리적 소진 및 직무열의, 이직의도에 미치는 영향에 대해서 알아보고자 한다. 현재까지의 완벽주의 성향에 관한 선행연구는 주로 직장인, 외식산업 종사원, 교사 등으로 제한적이며, 항공사 객실승무원의 완벽주의 성향에 관한 연구는 미비한 실정이다.

따라서, 본 연구의 실증분석을 통해 항공사 객실승무원들의 완벽주의 성향으로 인한 심리적 소진 증상을 감소시키고, 직무열의는 상승시키며, 이직의도를 줄일 수 있는 방향을 제시한다면 의미가 있을 것으로 사료된다.

본 연구의 구체적인 목적으로는 첫째, 항공사 객실승무원의 완벽주의 성향의 하위항목인 자기지향, 타인지향, 사회부과가 심리적 소진에 미치는 영향에 대해 개념화 하며, 둘째, 항공사 객실승무원의 심리적 소진이 직무열의에 미치는 영향에 대해서 파악한다. 셋째, 항공사 객실승무원의 심리적 소진이 이직의도에 미치는 영향에 대해서 분석한다. 마지막으로, 실증 연구결과를 토대로 학문적·실무적 시사점을 제시하고자 한다.

II. 본 론

2.1 이론적 배경

2.1.1 완벽주의 성향

완벽주의란 높은 수행기준을 추구함과 동시에 수행에 대해 지나치게 염려하는 경향성을 성격 특성의 하나로 정의하고 있다(Blankstein and Dunkley, 2002).

Hamachek(1978)은 완벽주의를 두 가지로 구분하였는데, 정상적인 완벽주의와 신경증적 완벽주의로 분류하였다. 정상적인 완벽주의자는 자신의 능력수준에 대해 인지하고 있으며, 합리적인 수행목표나 기준을 설정하여 최선을 다하여 목표를 성취할 때 진정한 기쁨을 느낄 수 있다고 하였다. 상황이 허용될 때는 완벽하고자 하는 노력에서 벗어날 수 있다고 생각하므로 정상적인 완벽주의자는 성공을 경험할 확률이 많아질 수 있다. 반면, 신경증적 완벽주의자는 모든 일에 자신을 비판하며 자신이 달성할 수 없는 높은 기준을 설정하고, 자신의 실수에 대해 용납하지 않으며, 자신이 수행한 임무에 대해 만족감을 전혀 느끼지 못한다(Lee, 2004).

Burns는 완벽주의 성향을 인지, 정서, 행동적 특성으로 분류하였다. 먼저, 인지적 특성으로는 실패에 대한 지나친 두려움과 수행에 대한 의심과 높은 기대감, 자기비난이 있으며, 이분법적 사고와 강박적 사고 등을 들 수 있다. 정서적 특성으로는 과제를 수행하기 이전에는 높은 불만을 경험하고, 과제 수행을 통제하지 못하는 것을 두려워하며, 과제 완료 후에는 객관적 결과와 상관없이 완벽한 수행을 하지 못한 것에 대한 실패감, 후회감, 수치심 등을 갖게 된다. 세 번째, 행동적 특성은 인지적 양상과 정서적 문제들에 의해 발생되며, 실패에 대한 두려움은 생산성과 수행의 수준을 감소시키고, 과제수행을 미루거나 회피하는 행동이 나타나게 된다. 또한, 자신의 수행에 대한 부정적 피드백에 불안을 느끼므로 수행의 과정과 결과에 대한 타인의 피드백을 받을 수 있는 기회를 스스로 차단하며, 이는 대인관계에도 부정적인 영향을 미친다(Choi, 2009).

조직구성원의 완벽주의 성향 관련 선행연구를 살펴보면, 직무탈진과 밀접한 관련이 있으며(Mitchelson and Burns, 1998; Chen, Kee, Chen and Tsai, 2008), 조직 구성원 스스로에 대한 높은 기대와 같은 역기능적 완벽주의 성향에서 주로 나타나는 실패 스트레스 및 직무소진을 유발시켜서 직업적 효능이 감소하였다(Bousman, 2007). Hewitt와 Flett(1991)는 여성 실무자의 경우 완벽주의 성향이 높게 나타날수록 직무탈진을 더 많이 경험한다고 하였다.

완벽주의 성향의 하위 구성요인으로는 3가지로 구

분할 수 있으며(Hewitt and Flett, 1991), 이는 첫째, 자기지향 완벽주의(self oriented perfectionism)로서, 자기 스스로에게 도달하기 힘든 높은 목표와 기준을 세우고, 자신의 행동을 엄격하고 평가하는 경향을 의미한다. 둘째, 타인지향 완벽주의(other-oriented perfectionism)는 자신이 아닌 타인에게 높은 기준을 적용하고, 엄격하게 다른 사람의 행동을 평가하고 비판하는 경향이라 볼 수 있다. 셋째, 사회부과 완벽주의(socially prescribed perfectionism)는 주변의 사람들이 자신에게 비현실적인 높은 기준을 부과하며 자신을 엄격하게 평가한다고 믿는 것을 의미한다.

이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 항공사 객실승무원의 완벽주의가 심리적 소진과 직무열의, 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 한다.

2.1.2 심리적 소진

심리적 소진(psychological burnout)이란 심리적 에너지가 고갈되는 현상을 의미한다.

Freudenberger(1975)는 심리적 소진의 개념을 육체적, 행동적, 심리적 징후로 구분하여 설명하였으며, 이는 체증감소, 불면, 면역력의 저하, 신체적 쇠퇴의 느낌, 두통, 위장문제, 우울, 호흡장애 등을 나타내는 육체적 징후와 분노, 짜증, 좌절반응을 나타내는 행동적 징후, 지루함, 환멸, 낙담, 혼란 등의 심리적 징후 등으로 정의하였다.

Maslach(1976)는 인적 서비스 분야의 근로자들에게 주로 나타나는 현상으로 보았으며, 과도한 스트레스에 노출로 인한 정서적 고갈로 직무수행이 저하되고, 무관심, 비인격화된 행동이 일어나는 개인적 차원의 성취감이 결여된 현상이라 하였다. 이러한 심리적 소진은 업무를 기계적인 방식으로 대하는 경향성이라고 말하고 있다(Kim, 2010). 또한, Greer와 Weghered(1984)는 심리적 소진이 역할 스트레스에 대한 반작용으로 발생되며, 과도한 부담을 어찌할 수 없는 봉사전문직에서 흔히 나타난다고 하였다.

이러한 심리적 소진 현상들은 일상생활에 부정적인 영향을 미치는데, 특히 소진된 사람은 급격한 감정기복과 잦은 짜증으로 직장업무에 집중하지 못하고, 동료와의 갈등 및 업무성과 감소 등을 경험한다(Choi, 2010; Malach and Jackson, 1981).

Wilkerson(2009)은 직무스트레스가 심리적 소진에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 검증하였으며, Saks와 Ashforth(1996)는 역할갈등, 역할모호성, 스트레스

사건, 과중한 업무량, 시간압박 등과 같은 스트레스 요인들이 심리적 소진과 상관관계가 있다는 것을 규명하였다.

2.1.3 직무열의

직무열의란 긍정적이고 열정적인 마음의 상태로서(Schaufeli et al, 2002), 직무성과에 연속적으로 주의 기울이고 집중할 때 발생하는 심리적 경험으로 정의할 수 있다. 또한, 조직의 구성원이 자신의 직무를 수행하면서 육체적, 인지적, 정서적 그리고 정신적인 에너지를 투여하는 것이라고 하였다(Kahn, 1990).

직무열의는 자신에게 주어진 공식적 업무를 수행한다는 점에서 조직몰입과 구분되며(Saks, 1996), 조직을 대상으로 강한 소속감을 느끼며, 조직으로부터 받게 되는 긍정적 피드백에 몰두하며 헌신한다고 볼 수 있다(Schaufeli et al, 2002).

직무열의는 몰두, 헌신, 활력의 세 가지 구성개념을 가진다. 몰두란 한 사람이 자신의 업무를 수행하는 동안 시간이 흘러가는 것을 인지하지 못할 정도로 완전하게 집중된 상태를 의미하며, 헌신은 직무에 대한 높은 관여도를 보이는 상태라 볼 수 있다. 마지막으로 활력은 업무를 수행하는 동안 높은 수준의 에너지 창출, 정신적인 회복력, 어려움에 직면했을 때 굴하지 않고 인내하는 것을 나타낸다.

직무열의와 관련하여 Lee(2014)는 외식종사원의 자기주도성이 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 것을 검증하였으며, Kim(2017)은 심리적 주인 의식과 임파워링 리더십의 하위요인인 코칭, 솔선수범, 참여적 의사결정, 정보공유의 4가지 항목들이 호텔 조리사의 직무열의에 긍정적인 영향을 미치는 것을 밝혀냈다. 또한, Seo(2015)의 연구에서는 객실사무장의 리더십 행동인 관계 지향적 행동, 민주 참여적 행동, 변혁적 행동이 직무열의에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

2.1.4 이직의도

이직의도란 현재의 조직이 아닌 같은 업종 혹은 다른 업종으로 이동하기 위한 계획을 의미하며, 종사원이 조직원의 구성원이기를 포기하고, 현 직장을 떠나려는 의도를 말한다(Meyer and Allen, 1984).

이와 같은 이직률은 대부분 부정적인 영향을 가지고 있는데, 조직 입장에서 종사원의 신규채용, 교육 등의 추가적인 비용 발생은 물론, 기업의 영업성과와 수익에

직접적인 손실을 가져온다(Na, 2014). 현대산업인 경우, 인적자원에 대한 의존성이 높으므로, 조직원들의 이직의도가 높아질수록 고객지향적인 행동이 저하될 수밖에 없을 것이고, 이는 서비스조직 입장에서는 고객과의 장기적인 관계형성에 실패할 수 밖에 없을 것이다.

따라서, 종사원들의 낮은 이직률을 유지하고, 유능한 인재를 조직 내에 머물게 하는 것이 조직의 성과를 높이는 것에 도움이 될 것이다.

Fishbern and Ajzen(1975)의 연구를 보면, 이직의도가 항상 실제의 이직현상으로 직결되지는 않지만, 확률 상 의도가 있으면 이직으로 연결될 가능성이 높다고 하였으며, Steers and Mowday(1981)는 조직구성원의 개인적 특성과 직무 및 조직에 대한 직무 기대와 가치관이 상충될 때 이직의도를 갖게 된다고 하였다.

따라서, 본 연구에서는 개인적인 특성으로 인한 심리적 소진이 이직의도에 미치는 영향에 대해서 규명하고자 한다.

2.2 가설설정 및 연구모형

본 연구의 목적은 항공사 객실승무원의 완벽주의 성향과 심리적 소진, 직무열의 및 이직의도 간 영향관계를 분석하는 것이다. 이에 각 관련 개념간의 영향관계를 알아보기 위해 선행연구를 바탕으로 연구가설을 설정하여 연구를 진행하였다.

2.2.1 완벽주의와 심리적 소진 간의 영향관계

직장인들은 조직의 구성원으로서 높은 목표를 설정하여 달성하기 위하여 완벽주의적 태도를 가지며(Stober and Kersting, 2007), 이는 심리적 소진에 영향을 미친다(Shafraan, Cooper and Fairburn, 2002; Zhang, Gan and Cham, 2007).

완벽주의와 심리적 소진 간의 선행연구를 보면, 조직 구성원 스스로에 대한 높은 기대와 같은 역기능적 완벽주의 성향에서 주로 나타나는 신념은 스트레스 및 심리적 소진을 유발시킬 수 있으며, 직업적 효능은 감소하였다(Chen et al., 2009; Bousman, 2007). Hewitt & Flett(1991)의 연구에서도 여성 실무자의 완벽주의 성향이 높게 나타날수록 직무탈진을 더 많이 경험한다고 하였으며, 지나친 완벽주의 성향은 조직의 부적응적 성격적 특징으로 밝혀졌다(Choi, 2011).

이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 항공사 객실승무원의 완벽주의 성향이 심리적 소진에 유의한 정(+)의 영향이 있을 것으로 가정하고, 다음과 같은 가

설을 설정하였다.

가설 1: 항공사 객실승무원의 완벽주의 성향은 심리적 소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1: 항공사 객실승무원의 자기지향 완벽주의는 심리적 소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2: 항공사 객실승무원의 타인지향 완벽주의는 심리적 소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3: 항공사 객실승무원의 사회부과 완벽주의는 심리적 소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.2.2 심리적 소진과 직무열의 간의 영향관계

심리적 소진은 심리적인 부담감과 과도한 직무요구에서 비롯되는 에너지의 결핍이라 볼 수 있으며, 이는 직업과 삶에 대한 무력감 등의 부정적인 감정을 갖게 한다(Maslach et al, 2001). 기존 연구들을 살펴보면 심리적 소진은 직무열의를 감소시키는 원인이라 하였고, Choi and Kang(2012)은 심리적 소진은 직무스트레스를 높이고, 직무열의를 낮춘다는 것을 확인하였다.

본 연구는 이와 같은 선행연구를 토대로 항공사 객실승무원의 심리적 소진은 직무열의에 유의한 부(-)의 영향을 미친다는 가설을 설정하였다.

가설 2: 항공사 객실승무원의 심리적 소진은 직무열의에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.2.3 심리적 소진과 이직의도 간의 영향관계

심리적 소진은 이직의도로 이어지는 중요한 변인이라 볼 수 있으며, 높은 수준의 심리적 소진을 경험한 조직 구성원일수록 높은 이직의도를 가지게 된다(Cords and Dougherty, 1993; Burke and Deszca, 1999).

선행연구에서, Kang and Lee(2017)는 기혼여성 간호사의 심리적 소진이 이직의도의 직접적인 영향을 준다고 밝혔으며, Kim et al(2015)은 보육종사 직원의 지각된 심리적 소진이 이직의도를 증가시킨다는 것을 확인하였다.

이러한 선행연구들을 바탕으로 본 연구에서는 항공사 객실승무원의 심리적 소진은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향이 있을 것으로 가정하고, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3: 항공사 객실승무원의 심리적 소진은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

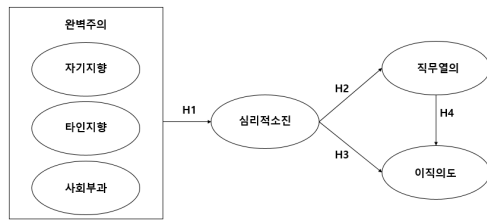


Fig. 1. Research model

2.2.4 직무의의와 이직의도 간의 영향관계

조직 구성원들의 직무의의와 이직의도와와의 관련하여, Jang(2016)은 직무의의가 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 하였으며, 자신의 직업에 대한 긍정적인 태도와 상태가 이직의도를 감소시킬 수 있는 방안이라고 하였다. 또한, Oh and Yoon(2014)은 레스토랑 종사자의 직무의의는 이직의도에 부(-)의 미치는 것으로 확인되었다.

이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 항공사 객실승무원의 직무의의는 이직의도에 유의한 부(-)의 영향이 있을 것으로 가정하고, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4: 항공사 객실승무원의 직무의의는 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 연구설계 및 방법

2.3.1 조작적 정의 및 측정문항

본 연구는 객실승무원의 완벽주의 성향이 심리적 소진, 직무의의 및 이직의도에 미치는 영향에 대한 것이다. 변수 가운데 완벽주의 성향이란 ‘목표를 성공적으로 달성하기 위하여 완벽을 추구하는 태도’를 말하며, 자기지향, 타인지향, 사회부과의 3가지 특성을 완벽주의 성향의 요소로 정하여 연구를 진행하였다. 기존 문헌연구를 기초로 하였으며, 설문문항은 자기지향 4문항, 타인지향 4문항, 사회부과 5문항의 3개의 하위요인으로 설정하여 총 13개 문항을 구성하였다.

완벽주의 성향이란 ‘목표를 성공적으로 달성하기 위하여 완벽을 추구하는 태도를 가지는 것’으로 정의하였다. 이에 본 연구에서는 기존 문헌연구를 기초로 하였으며, 자기지향 4문항, 타인지향 4문항, 사회부과 5문항의 3개의 하위요인으로 설정하여 총 13개 문항을 구성하였다. 심리적 소진은 ‘에너지, 힘에 대한 과도한 요구로 인해 고갈되는 것’으로 선행연구에 기초하여 14개 문항으로 구성하였다.

다음으로 직무의의는 ‘업무를 수행함에 있어서의 긍정적이고 성취지향적인 마음의 상태’를 말하며, 4개 문항으로 구성하였다. 또한 ‘항공사 객실승무원이 자신의 상태를 불만족하여 같은 업종 혹은 다른 업종으로 떠나려는 의도’를 이직의도라 조작적 정의를 하였으며, 기존 연구를 기초하여 5개 문항으로 설문을 구성하였다.

2.3.2 표본 선정 및 특성

설문수집기간은 2019년 8월 1일부터 9월 1일까지였으며, 온라인 및 오프라인 설문지를 이용하였다. 응답자는 국내 항공사에서 근무하는 객실승무원을 대상으로 진행하였다. 총 210명을 대상으로 설문지를 배포하였으며, 회수한 210부 중 미응답, 불성실응답 및 표준화값 ± 3 이상인 응답자 2부를 제외한 208부를 분석에 활용하였다.

2.4 분석결과

2.4.1 인구통계학적 분석 결과

본 연구의 인구통계학적 분석결과, 여성 178명(85.6%), 남성 30명(14.4%)으로 나타났으며, 결혼 여부는 기혼 79명(38.0%), 미혼 129명(62.0%)으로 조사되었다. 30대가 144명(69.2%)으로 가장 응답률이 높았으며, 다음으로 20대 40명(19.2%), 40대 24명(11.5%), 50대 및 60명 0명(0.0%)의 순으로 조사되었다. 직급은 승무원이 106명(51.0%)으로 표본이 가장 많았으며, 다음으로 부사무장 78명(37.5%), 사무장 23명(11.1%), 인턴승무원 1명(0.5%)의 순으로 나타났다. 근무경력 8년~11년 69명(33.2%)으로 응답률이 가장 높았으며, 다음으로 11년~14년 64명(30.8%), 5년~8년 54명(26.0%), 2년~5년 미만 20명(9.6%), 2년 미만 1명(0.5%), 14년 이상 0명(0.0%)의 순으로 조사되었다(Table 1).

2.4.2 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구는 가설검정에 앞서 타당성 및 신뢰성을 확인하기 위해 탐색적 요인분석을 통해 타당성을 확인하고, Chronbach α 를 이용한 신뢰성을 검증하였다.

본 연구는 타당성 검증을 위한 요인분석의 추출방법으로는 주성분분석을 사용하였으며, 직각회전방식인 베리맥스 방식을 사용하였다. 신뢰도 검증을 위한 Cronbach's α 값은 신뢰도가 높음을 의미하는 0.6을 기준으로 채택하였다(Table 2).

매개변수에 대한 탐색적 요인분석을 수행한 결과,

Table 1. Demographic analysis results

구분		명	비율(%)
성별	남	30	14.4
	여	178	85.6
결혼 여부	기혼	79	38.0
	미혼	129	62.0
연령	20대	40	19.2
	30대	144	69.2
	40대	24	11.5
	50대	0	0.0
	60대	0	0.0
직급	인턴승무원	1	0.5
	승무원	106	51.0
	부사무장	78	37.5
	사무장	23	11.1
	선임사무장	0	0.0
	수석사무장	0	0.0
근무 경력	2년 미만	1	0.5
	2년-5년 미만	20	9.6
	5년-8년 미만	54	26.0
	8년-11년 미만	69	33.2
	11년-14년 미만	64	30.8
	14년 이상	0	0.0
합계		208	100.0

Table 2. Exploratory factor analysis and reliability test for independent variables

구분	공통성	자기지향	타인지향	사회부과	크론바하 알파
자기지향1	.956	.937	.240	.140	.983
자기지향2	.948	.925	.261	.156	
자기지향3	.954	.927	.257	.171	
자기지향4	.949	.922	.259	.176	
타인지향1	.954	.367	.827	.368	.986
타인지향2	.974	.360	.840	.371	
타인지향3	.973	.319	.850	.385	
타인지향4	.938	.275	.839	.398	
사회부과1	.818	.206	.377	.796	.975
사회부과2	.941	.126	.282	.920	
사회부과3	.951	.116	.288	.924	
사회부과4	.950	.163	.282	.919	
사회부과5	.923	.200	.247	.907	
고유값		4.024	3.521	4.684	총분산
분산(%)		30.958	27.083	36.032	94.073

KMO값은 .899 그리고 Bartlett의 구형성 검정에서 유의하게 나타나(.000, $\chi^2=5,624.839$, 자유도=91) 탐색적 요인분석을 수행하는데 적합함을 확인하였다. 각 측정항목의 공통성은 모든 측정문항이 .5 이상의 값을 나타냈으며, 베리맥스 회전을 적용한 요인분석 결과, 해당 요인의 고유값은 1 이상을, 그리고 측정문항의 적재값이 .5 이상을 나타내 탐색적 요인분석을 수행하는데 적합함을 확인하였다(Table 3).

종속변수에 대한 탐색적 요인분석을 수행한 결과, KMO값은 .847 그리고 Bartlett의 구형성 검정에서 유의하게 나타나(.000, $\chi^2=4,997.390$, 자유도=36) 탐색적 요인분석을 수행하는데 적합함을 확인하였다. 각 측정항목의 공통성은 모든 측정문항이 .5 이상의 값을 나타냈으며, 베리맥스 회전을 적용한 요인분석 결과, 모든 요인의 고유값은 1 이상을 그리고 요인별로 해당 측정문항의 적재값이 .5 이상을 나타내 탐색적 요인분석을 수행하는데 적합함을 확인하였다(Table 4).

한편, 신뢰성 검정을 위해 크론바하 알파값을 확인한 결과, 모두 0.6이상을 나타내 신뢰성을 확보하였다고 할 수 있다.

탐색적 요인분석을 바탕으로 각 구성개념 간의 상관관계를 살펴보기 위해 피어슨 상관계수(Pearson Correlation)를 사용하여 분석을 실시하였으며, 분석결과 자기

Table 3. Exploratory factor analysis and reliability test for parameters

구분	공통성	심리적 소진	크론바하알파
심리적 소진1	.679	.824	.961
심리적 소진2	.678	.823	
심리적 소진3	.657	.810	
심리적 소진4	.565	.752	
심리적 소진5	.629	.793	
심리적 소진6	.578	.760	
심리적 소진7	.600	.775	
심리적 소진8	.716	.846	
심리적 소진9	.732	.856	
심리적 소진10	.739	.860	
심리적 소진11	.732	.855	
심리적 소진12	.723	.850	
심리적 소진13	.689	.830	
심리적 소진14	.670	.819	
고유값		9.387	총분산
분산(%)		67.052	67.052

Table 4. Exploratory factor analysis and reliability test for dependent variables

구분	공통성	직무 열의	이직 의도	크론바하 알파
직무열의1	.978	.912	-.383	.993
직무열의2	.984	.912	-.391	
직무열의3	.973	.910	-.381	
직무열의4	.985	.913	-.390	
이직의도1	.943	-.358	.903	.989
이직의도2	.951	-.371	.902	
이직의도3	.971	-.381	.909	
이직의도4	.965	-.403	.896	
이직의도5	.960	-.402	.894	
고유값		4.653	4.057	총분산
분산(%)		51.703	45.079	96.782

지향, 타인지향, 사회부과, 심리적 소진, 이직의도 간에는 양(+의) 상관관계가 있는 것으로 나타났으나, 직무열의는 음(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Table 5).

2.4.3 가설검정결과

본 연구는 완벽주의의 자기지향, 타인지향, 사회부과가 심리적 소진에 미치는 영향, 나아가 심리적 소진과 직무열의, 이직의도 간의 영향관계를 검증하기 위해 다중회귀 및 단순회귀분석을 수행하였다.

첫째, 가설 1을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 결과 회귀식은 유의수준 0.001에서 유의한 것으로 확인되었으며, 설명력은 4.37%로 나타났다. Durbin-Watson 값은 1.684로, VIF 값은 10.0 미만

Table 5. Correlation coefficient matrix

구분	평균	표준 편차	자기 지향	타인 지향	사회 부과	심리적 소진	직무 열의	이직 의도
자기 지향	3.43	0.59	1					
타인 지향	4.07	0.80	.608**	1				
사회 부과	4.27	0.81	.397**	.686**	1			
심리적 소진	3.53	0.60	.391**	.523**	.650**	1		
직무 열의	2.33	0.65	-.326**	-.521**	-.574**	-.629**	1	
이직 의도	3.79	0.73	.349**	.500**	.558**	.635**	-.720**	1

** $p < .01$

으로 나타나 자기상관관계와 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 완벽주의의 자기지향($\beta = .133$, $p < .05$)과 사회부과($\beta = .556$, $p < .001$)는 심리적 소진에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 타인지향($\beta = .061$, $p > .05$)은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이때 사회부과가 심리적 소진에 가장 큰 영향을 주며, 다음으로 자기지향 순서로 분석되었다(Table 6).

둘째, 가설 2를 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시하였으며, 결과 회귀식은 유의수준 0.001에서 유의한 것으로 확인되었으며, 설명력은 3.92%로 나타났다. Durbin-Watson 값은 2.045로, VIF 값은 10.0 미만으로 나타나 자기상관관계와 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 분석결과, 심리적 소진은 직무열의($\beta = -.629$, $p < .001$)에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Table 7).

셋째, 가설 3을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시하였으며, 결과 회귀식은 유의수준 0.001에서 유의한 것으로 확인되었으며, 설명력은 4.01%로 나타났다. Durbin-Watson 값은 1.872로, VIF 값은 10.0 미만으로 나타나 자기상관관계와 다중공선성의 문제는 없

Table 6. The effect of perfectionism on psychological exhaustion (result of regression analysis)

종속 변수	독립변수 (완벽주의)	B	S.E	β	t	p	VIF
심리적 소진	(상수)	1.124	.211		5.321	.000	
	자기지향	.137	.067	.133	2.025	.044*	.629
	타인지향	.046	.062	.061	.740	.460	.395
	사회부과	.411	.053	.556	7.749	.000***	.529

$R^2 = .446$, Adj $R^2 = .437$, Durbin-Watson=1.684, $F = 54.842$, $p = .000$ ***

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

Table 7. The effect of psychological exhaustion on job enthusiasm (regression analysis result)

종속 변수	독립변수 (심리적 소진)	B	S.E	β	t	p	VIF
직무 열의	(상수)	4.736	.210		22.539	.000	
	심리적 소진	-.680	.059	-.629	-11.601	.000***	1.000

$R^2 = .395$, Adj $R^2 = .392$, Durbin-Watson=2.045, $F = 134.572$, $p = .000$ ***

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

Table 8. The effect of psychological exhaustion on turnover intention (regression analysis result)

종속 변수	독립변수 (심리적 소진)	B	S.E	β	t	p	VIF
이직 의도	(상수)	1.071	.234		4.577	.000	
	심리적 소진	.770	.065	.635	11.802	.000***	1.000

$R^2=.403$, Adj $R^2=.401$, Durbin-Watson=1.872, F=139.298, $p=.000$ ***

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

Table 9. The effect of job enthusiasm on turnover intention (regression analysis result)

종속 변수	독립변수 (직무열의)	B	S.E	β	t	p	VIF
이직 의도	(상수)	4.768	.167		28.603	.000	
	직무열의	-.642	.043	-.720	-14.873	.000***	1.000

$R^2=.518$, Adj $R^2=.515$, Durbin-Watson=1.829, F=221.205, $p=.000$ ***

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

는 것으로 나타났다. 분석결과, 심리적 소진은 이직의도($\beta=.635$, $p<.001$)에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Table 8).

넷째, 가설 4를 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시하였으며, 결과 회귀식은 유의수준 0.001에서 유의한 것으로 확인되었으며, 설명력은 5.15%로 나타났다. Durbin-Watson 값은 1.829로, VIF 값은 10.0 미만으로 나타나 자기상관관계와 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 분석결과, 직무열의는 이직의도($\beta=-.720$, $p<.001$)에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Table 9).

III. 결 론

본 연구는 항공사 객실승무원들의 완벽주의 성향이 심리적 소진과 직무열의, 이직의도 간의 구조적 인과관계를 파악함으로써, 항공 객실승무원들의 심리적 어려움에 접근하여 개념을 재정립하고, 항공사 객실승무원의 서비스품질 향상 및 효율적인 항공사 인사관리를 위한 전략을 수립하고자 하였다.

주요 연구 결과를 살펴보면, 다음과 같다. 첫째, 항공사 객실승무원의 완벽주의 성향은 심리적 소진에 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1을 지지하였다. 또

한, 사회부와 완벽주의가 가장 심리적 소진에 많은 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 다음으로는 자기지향 완벽주의가 심리적 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 타인지향 완벽주의는 심리적 소진에 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 둘째, 항공사 객실승무원의 심리적 소진은 직무열의에 유의한 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 셋째, 항공사 객실승무원의 심리적 소진은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 마지막으로, 항공사 객실승무원의 직무열의는 이직의도에 부(-)의 영향을 나타냈다.

본 연구에서 도출된 결과를 바탕으로 제시하는 실무적 시사점은 다음과 같다.

먼저, 항공사 객실승무원의 완벽주의 성향 중 가장 심리적 소진에 영향을 주는 변수는 사회부와 완벽주의이며, 이러한 사회부와 완벽주의(socially prescribed perfectionism)는 자신과 관련된 타인들이 자신에게 엄격히 평가하고 완벽하게 업무를 수행하길 바라며 압력을 준다고 믿는 것을 의미한다. 팀으로 비행을 수행하여 성과를 평가받는 객실승무원들은 팀 동료들이 본인에게 엄격하게 평가할 것으로 생각할 수 있으며, 이는 결과적으로 심리적 부담감으로 작용하여 업무를 수행하는데 부정적인 영향을 줄 수 있다. 이를 해소하기 위하여 유연한 조직문화를 형성할 필요가 있으며, 항공사 차원에서의 노력과 관심이 지속적으로 필요하다. 뿐만 아니라 팀 내에서 동료들과의 멘토링, 상호작용 등을 통한 긍정적인 접근을 통해 스스로를 점검할 수 있을 것이며, 잘 하고 있는 부분에 대해서는 격려와 보상을 받아 심리적 소진을 최소화 시키는 것이 필요할 것이다.

사회부와 완벽주의 다음으로는 자기지향 완벽주의가 심리적 소진에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이는 실수를 하면 안된다는 압박감에서 벗어날 수 있도록 항공사 측에서 치유 프로그램을 제공하고, 심리적인 가치와 자신감을 가질 수 있도록 긍정적인 교육 프로그램을 제공할 필요가 있다. 또한, 개인적인 차원에서도 업무에 대한 여유와 자신감을 유지하려는 노력을 해야 할 것이다. 둘째, 심리적 소진은 직무열의와 이직의도에 부정적인 영향을 미치며, 이는 항공사 입장에서 많은 손실을 가져온다. 항공사 입장에서는 이를 인지하고, 객실 승무원들의 심리적 소진이 발생하지 않도록 원활한 상호작용과 보상제도 등의 내부 마케팅 활동을 강화하여야 할 것으로 보인다.

본 연구의 학문적 시사점은 다음과 같다.

현재까지, 항공사 객실승무원들의 완벽주의 성향에

관한 연구는 미흡한 실정이며, 특히 자가지향, 타인지향, 사회부과를 하위항목으로 정한 연구는 매우 미흡하다. 뿐만 아니라 완벽주의 성향은 항공사 조직에서 객실승무원들에게 흔히 발생할 수 있는 개인의 심리적 어려움으로써 초기적인 연구로 활용될 가치가 있을 것으로 사료된다.

본 연구의 한계점과 향후 연구방향은 다음과 같다. 본 연구의 조사방법은 자기기입방식을 이용하여 측정하였다. 따라서, 응답자의 구체적인 감정상태, 상황 등의 객관적인 실체를 파악하는데 한계가 있다. 이를 위해, 향후 연구에서는 항공사 객실승무원들과의 심층적인 인터뷰가 필요할 것으로 판단된다. 또한, 대형항공사 객실승무원들을 대상으로 설문을 진행하였기에 이를 표준화하기에 부족함이 있다. 뿐만 아니라, 객실승무원의 완벽주의 성향 관련 연구가 미흡한 실정이므로 다양한 변수들을 고려하여 다양하고 심도 있는 후속연구가 필요할 것으로 사료된다.

References

1. You, J., "The effects of perceived organizational justice of flight attendants on knowledge sharing and organizational commitment: Mediating effects of psychological ownership", Ph.D.Thesis, Department of Hospitality and Tourism Management, Sejong University, 2017.8
2. Hollender, M. H., "Perfectionism, comprehensive", *Psychiatry*, 6(2), 1965, pp. 94-103.
3. Maslach, C., and Jackson, S. E., "The measurement of experienced burnout", *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 1981, pp. 99-113.
4. Jung, H., Koo, B., and Han, H., "Service employees burnout and its impact on job satisfaction, job performance and organizational citizenship behavior: A comparison between airline crews and hotel employees", *Korean Journal of Hospitality & Tourism* 25(4), 2016. 7, pp. 77-94.
5. Han, S., and Lee, H., "The effects of job stress on burnout and job satisfaction of flight attendants -Focusing on comparison between full service carrier and low cost carrier-", *Journal of the Korean Society for Aviation and Aeronautics*, 22(3), 2014, pp. 33-49.
6. Montgomery, A. J., Panagopolou, E., Wildt, M., and Meenks, E., "Work-family interference emotional labor and burnout", *J Managerial Psychology*, 21(1), 2006, pp. 36-51.
7. Cordes, C. L. and Dougherty, T. W., "A review and taiingrton of research on job burnout", *Academy of Management Review*, 18(4), 1993, pp. 621-656.
8. Lee, J., Lee, C., Yoo, W., "The influence of the thermal powerplant workers' job demands on job engagement & job burnout -Focusing on the mediating effect of self-efficacy & collective-efficacy-", *Korean Academy Of Human Resource Management*, 19(1), 2012, pp. 27-45.
9. Blankstein, K. R., and Dunkley, D. M., "Evaluative concerns, self-critical, and personal standards perfectionism: A structural equation modeling strategy. Flett, Gordon L(Eds), *Perfectionism: Theory, Research, and Treatment*", American Psychological Association, 2012, pp. 285-315.
10. Lee, J., "The relationship among children's perfectionism, stress managing behavior and anger expression", Ph.M.Thesis, Major in Child Psychotherapy, Sookmyung Women's University, 2004. 12.
11. Burns, D. D., "The perfectionist's script for self-defeat", *Psychology Today*, 14(6), 1980, pp. 34-52.
12. Choi, E., "The influence of adolescent's perfectionism and social support on performance anxiety", Ph.M.Thesis, Major in Child Psychotherapy, Sookmyung Women's University, 2009. 6.
13. Mitchelson, J. K., and Burns, L. R. "Career mothers and perfectionism: Stress at work and at home", *Personality and Individual Differences*, 25(3), 1998, pp. 477-485.
14. Chen, L. H., Chen, M. Y., Kee, Y. H., and Tsai, Y. M., "Validation of the gratitude questionnaire (GQ) in Taiwanese undergraduate students", *Journal of Happiness*

- Studies, 10(6), 2008, pp.655~664.
15. Bousman, L., "The fine line of perfectionism: Is it a strength or a weakness in the workplace. Theses", Dissertations, and Student Research, The University of Nebraska, Lincon, 2007.
 16. Hewitt, P. L., and Flett, G. L., "Perfectionism in the self and social contexts: Conceptualization, assessment, and association with psychopathology", *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(3), 1991, pp. 456-470.
 17. Choi, Y., "Analysis of the relationship between social problem solving ability, job stress and happiness by teachers' multidimensional perfectionism", Ph.M.Thesis, Department of Education, Kyungsung University 2011. 8.
 18. Freudenberger, H. J., "The staff burn-out", *Journal of Social Issues*, 30(1), 1975, pp. 159-165.
 19. Maslach, C., "Burned-out", *Human Behavior*, 9, 1976, pp. 16-22.
 20. Kim, Y., "Influence of burnout on the relationship of emotional labor and customer orientation: Focusing on airlines employees", Ph.D.Thesis, Tourism Management, Kyungwon University, 2009. 12.
 21. Greer, J. G., and Wethered, C. E., "Learned helplessness: A piece of the burnout puzzle", *Exceptional Children*, 50(6), 1984, pp. 524-530.
 22. Choi, H., "Concept analysis of burnout", *Health & Nursing*, 22(2), pp. 27-38.
 23. Maslach, C., and Jackson, S. E., "The measurement of experienced burnout", *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 1981, pp. 99-113.
 24. Wilkerson, K., "An examination of burnout among school counselors guided by stress-strain-coping theory", *Journal of Counseling and Developing*, 87(4), 2009, pp. 428-437.
 25. Saks, A., and Ashforth, B., "Organizational socialization: The effects of stressors and self-efficacy", *Administrative Sciences Association of Canada -Annual Conference*, 17(5), 1996, pp. 11-20.
 26. Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., and Bakker, A., "The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach", *Journal of Happiness Studies*, 3, 2002. pp. 71-92.
 27. Kahn, W. A., "To be fully there: Psychological presence at work", *Human Relations*, 45, 1990, pp. 321-349.
 28. Lee, G., "The relationship between personal initiative, organizational commitment, job engagement", *Korea Tourism Research Association*, 26(5), 2014, pp. 137-154.
 29. Kim, G., "The effects of empowering leadership on psychological ownership and job engagement of hotel cooks : Focus on a deluxe hotel", *Korea Tourism Research Association*, 31(6), 2017, pp. 169-180.
 30. Seo, M., "The effect of feminine leadership of flight attendant team leader of air carriers on organizational commitment through job engagement and job satisfaction", Ph.D. Thesis, Major of Service Management, Kyonggi University, 2016. 6.
 31. Meyer, J. P., and Allen, N. J., "Testing the side-best theory of organizational commitment: Some methodological consideration", *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 1984, pp. 372-378.
 32. Na, J., "The moderating effect of job esteem of travel agent employees on the relationship between jaycustomer behavior and turnover intention", *Tourism Research*, 39(1), 2014, pp. 145-165.
 33. Fishbern, M., and Ajzen, I., "Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research", Addison-Wesley Pub, 1975, Boston.
 34. Choi, J., and Kang, H., "The moderating effect of job esteem of travel agent employees on the relationship between jaycustomer behavior and turnover intention", *Journal of Korean Child Care and Education*, 8(5),

- 2012, pp. 231-252.
35. Kang, H., Lee, E., "Path analysis of work-family conflict, burnout, and turnover intention among married women nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 18(2), 2017, pp. 206-217.
36. Kim, N., Jeon, K., and Lee, J., "The influence of emotional labor on turnover intention and customer orientation mediated by burnout and work engagement: The moderating effect of reward on manager at support centers for startup", *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 10(1), 2015, pp. 153-165.
37. Jang, H., "Effect on job engagement, job burnout and turnover intention by job demand", *Journal of Hotel & Resort*, 15(3), 2016, pp. 81-101.
38. Oh, S., and Yoon, H., "The effect of social-face sensitivity on job engagement, job burnout and turnover intention of service employees in the full-serviced restaurant", *Korean Journal of Hospitality & Tourism* 23(3), 2014, pp. 61-81.