

Original Article

<https://doi.org/10.12985/ksaa.2026.34.3.083>
ISSN 1225-9705(print) ISSN 2466-1791(online)

공군 조종사의 소명의식이 감정노동전략을 통해 발언행동과 정서적 소진에 미치는 영향 - 성장 마인드셋의 조절된 매개효과 -

강석영*, 이주연**, 손영우***

The Effects of Calling on Voice Behavior and Emotional Exhaustion through Emotional Labor Strategies among Air Force Pilots - The Moderated Mediation Effect of Growth Mindset -

Suk Young Kang*, Ju Yeon Lee**, Young Woo Sohn***

ABSTRACT

Calling provides pilots with a sense of meaning and purpose in their mission, yet emotional labor is inherent in Air Force pilots' duties, and how pilots manage their emotions can influence both safety-related voice behavior and psychological well-being. This study examines the indirect effects of calling on voice behavior and emotional exhaustion through deep acting and surface acting among 389 Air Force pilots, using a moderated mediation model with growth mindset as a moderator. The results showed that calling was positively associated with deep acting and negatively associated with surface acting. The indirect effects of calling on voice behavior and emotional exhaustion through both strategies were consistent with the proposed mediation model. The indirect effects through deep acting varied as a function of growth mindset, whereas no such pattern was found for the surface acting path. Theoretical and practical implications are discussed, along with suggestions for future research.

Key Words : Air Force Pilot(공군 조종사), Calling(소명의식), Emotional Exhaustion(정서적 소진), Emotional Labor(감정노동), Growth Mindset(성장 마인드셋), Voice Behavior(발언행동)

1. 서 론

2025년 국정감사에서 공군은 연이어 발생한 비행사

사고의 근본 원인을 조종사의 인적 과실과 더불어 감독활동의 미흡, 환경·구조·문화 등 변화된 비행환경의 복합적 상호작용으로 분석하였다(National Assembly Secretariat, 2025). 비행 안전은 공군 조직의 최우선 과제이며, 이러한 사고의 반복은 조종사의 심리적·행동적 요인에 대한 체계적 이해가 필요함을 시사한다. 특히 조종사가 비행 중 위험을 감지하거나 오류를 발견했을 때 이를 적시에 보고하고 문제를 제기하는 발언행동(voice behavior)은 사고 예방에 핵심적인 역할을 한다(Noord

Received: 30. Jun. 2026, Revised: 21. Aug. 2026,
Accepted: 25. Aug. 2026

* 연세대학교 심리학과 석사과정

** 연세대학교 심리학과 박사과정

*** 연세대학교 심리학과 교수

연락처자 E-mail : ysohn@yonsei.ac.kr

연락처자 주소 : 서울 서대문구 연세로 50

et al., 2021). 그러나 조종사가 문제를 인지하고도 발 언하지 않는 현상은 항공 안전 분야에서 지속적으로 보 고되어 왔으며, 이를 촉진하기 위한 연구는 주로 심리적 안전감, 리더십, CRM 교육 등 조직·환경적 요인에 초 점을 맞춰 왔다(Edmondson, 1999; Jin et al., 2020). 한편, 조종사의 정서적 소진(emotional exhaustion) 역시 안전 절차의 소홀과 의사결정 오류를 유발하여 비 행 안전을 위협할 수 있는 요인으로 지적되고 있다 (Zhao et al., 2024). 이처럼 발언행동과 정서적 소진은 모두 비행 안전과 직결되는 변인이지만, 이 두 변인 에 영향을 미치는 개인 수준의 심리적 기제에 대한 이해 는 아직 충분히 논의되지 않았다.

본 연구는 이러한 개인 수준의 심리적 기제로서 소 명의식(calling)에 주목한다. 소명의식은 직무를 삶의 의미와 목적을 부여하는 자아 정체성의 핵심으로 인식 하게 하는 심리적 구성개념이다(Dik and Duffy, 2009; Duffy et al., 2018). 공군 조종사는 국가 안보 라는 사명 아래 높은 수준의 직업적 헌신이 요구되며, 소명의식은 이들의 임무 수행에 핵심적인 동기로 작용 할 수 있다(Song et al., 2023). 소명의식이 높은 개인 은 직무를 정체성의 핵심으로 인식하고 이에 강하게 동일시하기 때문에(Bunderson and Thompson, 2009), 조직의 개선을 위해 자발적으로 문제를 제기하 는 발언행동에 적극적으로 참여할 가능성이 높다. Chen et al.(2023)은 소명의식이 건설적 변화에 대한 책임감을 매개로 발언행동을 촉진함을 확인하였다. 한 편, 소명의식은 직무에 대한 내재적 동기를 강화하여 직무 몰입을 높이고, 이를 통해 소진을 완화하는 것으 로 보고되었다(Zhao et al., 2022). 이처럼 소명의식 은 발언행동의 촉진과 소진의 완화에 기여할 수 있는 선행요인으로 기대되지만, 소명의식이 직무 태도에 미 치는 영향에 비해 직무 행동에 미치는 영향은 충분히 탐색되지 않았으며(Chen et al., 2023; Thompson and Bunderson, 2019), 군 맥락에서 이에 대한 실증 적 검증은 이루어지지 않았다. 소명의식은 개인에게 의 미와 목적을 부여하는 긍정적 동기로 작용하지만 (Duffy et al., 2018), 항상 긍정적인 결과만을 가져오 는 것은 아니다. Bunderson & Thompson(2009)은 소명의식이 '양날의 검(double-edged sword)'으로 작용할 수 있음을 지적하며, 소명에 따라 일하는 개인 이 과도한 자기희생과 정서적 소진을 경험할 수 있다 고 보고하였다. 이후 연구에서도 소명의 강도가 높을수

록 정서적으로 힘든 업무 경험의 부정적 영향이 오히 려 강화될 수 있으며(Andel et al., 2022), 소명을 느 끼지만 이를 충분히 실현하지 못할 때 심리적 안녕이 저하될 수 있음이 보고되었다(Duffy et al., 2016). 이 러한 소명의 양면성은 감정노동과의 연결을 통해 보다 깊이 이해할 수 있다. 나아가 소명의식이 발언행동 및 정서적 소진에 미치는 영향은 직접적이기보다 특정 심 리적 과정을 통해 나타날 가능성이 있으며, 이러한 매 개 기제에 대한 이론적 검토가 요구된다.

본 연구는 이 매개 기제를 감정노동(emotional labor)의 관점에서 탐색하고자 한다. Grandey(2000)의 감정노동 통합 모형에 따르면, 개인의 성향적 특성 은 감정노동 전략의 선택에 영향을 미치며, 선택된 전 략은 개인의 안녕과 조직 안녕이라는 결과로 이어진다. 감정노동은 조직이 요구하는 감정표현규칙에 맞추기 위해 감정을 관리하는 행위로(Hochschild, 1983), 그 대상이 서비스직에서 조직 내부 구성원으로 확대되고 있으며(Hu and Shi, 2015), 위계적 군 조직에서도 작 동함이 확인되었다(Kim, 2020). 감정노동 전략은 내 면행위(deep acting)와 표면행위(surface acting)로 구분되는데(Grandey, 2000), 소명의식이 높은 개인은 직무를 자신의 정체성과 동일시하기 때문에 조직이 요 구하는 감정을 자연스럽게 내면화할 가능성이 높으며, 이는 내면행위의 촉진과 표면행위의 억제로 이어질 수 있다(Rawat and Nadavulakere, 2023). 그러나 소명 의식과 감정노동 전략의 관계는 교사를 대상으로 한 연구에서 확인되었을 뿐(Rawat and Nadavulakere, 2023), 군 맥락에서는 검증되지 않았다.

나아가 본 연구는 소명의식이 감정노동 전략에 미치 는 영향이 개인의 인지적 신념에 따라 달라질 수 있다 는 점에 주목하여, 성장 마인드셋(growth mindset)의 조절 역할을 탐색한다. 성장 마인드셋은 인간의 속성이 노력과 학습을 통해 변화·발전할 수 있다는 신념을 의 미한다(Dweck and Yeager, 2019). 성장 마인드셋을 가진 개인은 도전적 상황에서 숙달 지향적 전략을 선 호하며(Burnette et al., 2013), 이러한 경향은 감정 영역에서도 확인되어 인지적 재평가의 사용을 증가시 키는 것으로 보고되었다(Tamir et al., 2007). 인지적 재평가는 내면행위의 핵심 기제에 해당한다(Grandey, 2000). 이를 본 연구의 맥락에 적용하면, 성장 마인드 셋이 높은 조종사는 소명의식에 기반한 내면행위를 보 다 적극적으로 수행할 가능성이 있으며, 표면행위에 대

한 의존 역시 낮아질 수 있다. 이에 따라 소명의식이 감정노동 전략을 매개로 발언행동과 정서적 소진에 미치는 간접효과가 성장 마인드셋 수준에 따라 달라질 것으로 예상된다.

이상의 논의를 종합하면, 본 연구는 공군 조종사를 대상으로 소명의식이 감정노동 전략(내면행위, 표면행위)을 매개로 발언행동과 정서적 소진에 미치는 간접효과를 살펴보고, 이 과정에서 성장 마인드셋의 조절 역할을 탐색하는 것을 목적으로 한다. 이를 통해 감정노동 연구를 군 맥락으로 확장하고, Grandey(2000)의 감정노동 통합 모형에 성장 마인드셋이라는 새로운 조절변인을 도입하는 이론적 기여를 제공하고자 한다. 실무적으로는 비행 안전 관리에서 조종사의 발언행동 촉진과 정서적 소진 완화를 위해 소명의식에 기반한 감정노동의 수행 방식에 주목해야 한다는 관점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 연구 가설

2.1 소명의식

소명은 초기 종교적 맥락에서 출발한 개념으로, 전통적으로는 신의 부름에 따라 특정 역할을 수행하는 도덕적 의무이자 영적 사명으로 해석되었다. 시간의 흐름에 따라 소명의 의미는 세속적 영역으로 확장되어 현대에는 자기실현과 의미 추구, 정체성 형성과 관련된 심리적 구성개념으로 인식되고 있다(Thompson and Bunderson, 2019).

Wrzesniewski et al.(1997)은 개인이 일을 인식하는 방식을 직업(job), 경력(career), 소명(calling)의 세 가지로 구분하였다. 이 중 소명 지향은 일 자체에서 성취감을 느끼고, 자신의 일이 사회적으로 가치 있으며 자아 정체성과 분리될 수 없는 것으로 인식한다.

한편 Dik & Duffy(2009)는 소명을 구성하는 세 가지 핵심 요소로 초월적 부름(transcendent summons), 의미 중심성(purposeful work), 타인 지향성(other-oriented motivation)을 제시하였다. 이처럼 소명은 단순한 직업 만족을 넘어 개인의 정체성과 깊이 연결된 심리적 구조로 볼 수 있다. Bunderson & Thompson(2009)은 소명을 정체성의 원천으로 보았으며, 직무 역할과 개인의 자아 간 경계를 허물고 일-삶의 통합(work-life integration)을 촉진하는 심리적 기제로 작용한다고 설명하였다(Thompson and Bunderson, 2019).

son and Bunderson, 2019).

군 조직에서 소명의식은 특히 중요한 의미를 갖는다. 공군 조종사는 국가 수호라는 사명감 아래 높은 수준의 직업적 헌신이 요구되며, 이러한 맥락에서 소명의식은 임무 수행의 핵심 동기로 작용할 수 있다. Song et al.(2023)은 공군 공중근무자를 대상으로 소명의식이 정서적 몰입과 도덕적 의무감을 매개하여 비행 안전 행동에 긍정적 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이처럼 소명의식은 개인에게 의미와 목적을 부여하는 긍정적 동기로 작용하며(Duffy et al., 2018), 직무 태도뿐 아니라 구체적인 직무 행동에도 영향을 미칠 수 있다.

2.2 소명의식과 발언행동·정서적 소진

2.2.1 발언행동

발언행동은 업무 관련 아이디어, 제안, 문제에 대한 의견을 적절한 조치를 취할 수 있는 사람에게 비공식적이고 자발적으로 전달하는 행위이다(Morrison, 2014). 발언은 조직의 개선에 기여하는 건설적인 행동이지만, 동시에 현 상태에 대한 도전으로 인식될 가능성이 있어 발언자에게는 상당한 심리적 위험이 수반된다(Morrison, 2014). 따라서 구성원이 발언을 실행하기 위해서는 발언이 안전하고 가치 있다는 판단이 선행되어야 한다. 항공 맥락에서 발언행동은 비행 중 위험을 적시에 보고하고 문제를 제기하는 안전 행동으로서 사고 예방에 핵심적인 역할을 하며(Noord et al., 2021), 공군 조종사를 대상으로 한 연구에서도 그 중요성이 확인된 바 있다(Kim, 2020).

2.2.2 정서적 소진

정서적 소진은 직무 수행 과정에서 정서적 자원이 고갈되어 감정적으로 탈진한 상태를 의미하며, 소진(burnout)의 핵심 구성요소이다(Maslach and Jackson, 1981). 조종사의 정서적 소진은 안전 절차의 소홀과 의사결정 오류를 유발하여 비행 안전을 위협할 수 있는 요인으로 지적되고 있다(Zhao et al., 2024). 이처럼 발언행동과 정서적 소진은 모두 비행 안전과 직결되는 변인으로서, 이들에 영향을 미치는 개인 수준의 심리적 선행요인에 대한 탐색이 요구된다.

2.2.3 소명의식과 발언행동·정서적 소진의 관계

소명의식은 발언행동과 정서적 소진 모두에 영향을

미칠 수 있는 선행요인으로 기대된다. 소명의식이 높은 개인은 직무를 정체성의 핵심으로 인식하고 이에 강하게 동일시하기 때문에(Bunderson and Thompson, 2009), 조직의 개선을 위해 자발적으로 문제를 제기하는 발언행동에 적극적으로 참여할 가능성이 높다. Chen et al.(2023)은 소명의식이 건설적 변화에 대한 책임감을 매개로 발언행동을 촉진함을 확인하였으며, 이는 소명의식이 높은 개인이 조직에 대한 도덕적 의무감을 느끼고 이를 행동으로 실현하려는 경향과 일치한다(Bunderson and Thompson, 2009). 한편, 소명의식은 직무에 대한 내재적 동기를 강화하여 직무 몰입을 높이고, 이를 통해 소진을 완화하는 것으로 보고되었다(Zhao et al., 2022). 소명의식이 높은 개인은 직무 수행 과정에서 의미감을 경험하며, 이러한 의미감은 정서적 자원의 보존에 기여하여 소진에 대한 보호 요인으로 기능할 수 있다(Duffy et al., 2018).

이처럼 소명의식이 발언행동과 소진에 미치는 영향은 다양한 매개기제를 통해 확인되어 왔다. 한편, Rawat & Nadavulakere(2023)는 교사를 대상으로 소명의식이 내면행위를 촉진하고 표면행위를 억제하는 경로를 실증하여, 소명의식이 감정노동 전략의 선택에도 영향을 미칠 수 있음을 보여주었다. 그러나 이러한 감정노동 전략이 발언행동이나 정서적 소진과 같은 결과변인으로 이어지는 매개 경로를 통합적으로 검증한 연구는 아직 부족하며, 특히 위계적 구조 속에서 긴밀한 상호작용과 감정 관리가 요구되는 군 조직(Kim, 2020)에서는 이 경로가 탐색되지 않았다. 이에 소명의식이 감정노동 전략의 선택을 통해 발언행동 및 정서적 소진으로 이어지는 매개 경로를 군 맥락에서 검증할 필요성이 제기된다.

2.3 감정노동 전략의 매개효과

2.3.1 감정노동 전략

감정노동(emotional labor)은 조직이 요구하는 감정 표현규칙(display rule)에 맞추기 위해 감정을 관리하는 행위로 정의된다(Hochschild, 1983). 이 개념은 주로 고객을 응대하는 서비스직을 중심으로 연구되어 왔으나, 최근에는 상사·동료·부하 등 조직 내부 구성원 간 상호작용에서도 감정노동이 발생한다는 것이 확인되었다(Hu and Shi, 2015). 공군 조종사의 경우 비행 중 관제사(ATC)와의 교신이나 정비사 등 조종사 외 탑승 인원과

의 상호작용에서도 감정 관리가 요구될 수 있으나, 본 연구에서는 발언행동이 조직 내부 의사소통 맥락에서 나타나는 행동임을 고려하여 상사·동료·부하 간 상호작용에서의 감정노동에 초점을 맞추었다. 군 조직 역시 위계적 구조 속에서 긴밀한 협력이 요구되는 환경으로, 구성원 간의 감정노동이 중요한 역할을 한다(Kim, 2020).

Grandey(2000)는 Hochschild(1983)가 제안한 내면행위와 표면행위를 Gross(1998)의 감정조절 이론에 기반하여 체계화하였다. Gross(1998)에 따르면, 감정조절은 감정이 생성되기 이전에 개입하는 선행초점 전략(antecedent-focused strategy)과 이미 생성된 감정의 표현을 조절하는 반응초점 전략(response-focused strategy)으로 나뉜다. 내면행위는 선행초점 전략에 해당하며, 개인이 상황에 대한 인식이나 주의를 의도적으로 전환함으로써 실제 감정을 변화시키는 것을 의미한다(Grandey, 2000). 한편 표면행위는 반응초점 전략에 해당되며, 내면의 감정은 그대로 유지한 채 조직이 요구하는 표현만을 연기하는 것을 의미한다(Grandey, 2000). 이 경우 실제 감정과 외부로 나타난 표현 사이에 괴리, 즉 감정 부조화(emotional dissonance)가 발생하며, 이는 정서적 소진과 직무 불만족 등 부정적 결과로 이어짐이 확인되었다(Hülshager and Schewe, 2011).

2.3.2 소명의식과 감정노동 전략

Grandey(2000)는 감정노동의 통합 모형을 제시하면서, 상황적 단서(situational cues)와 개인적 요인(individual factors)이 감정노동 전략의 선택에 영향을 미치고, 이렇게 선택된 전략이 개인의 안녕(individual well-being)과 조직 안녕(organizational well-being)으로 이어지는 과정을 체계화하였다. 이 모형에 따르면 감정노동 전략은 선행요인과 결과변인을 연결하는 매개적 위치에 있으며, 개인이 어떤 전략을 선택하느냐에 따라 결과가 달라진다. 본 연구의 맥락에서 소명의식은 개인 요인으로 감정노동 전략의 선택에 영향을 미치며, 내면행위와 표면행위는 이를 발연행동 및 정서적 소진과 연결하는 매개 기제로 기능한다.

소명의식이 높은 개인은 직업에 대한 강한 동일시를 경험하며(Bunderson and Thompson, 2009), 이러한 높은 역할 동일시는 조직이 요구하는 감정을 자연스럽게 경험하게 만들어 감정노동의 부정적 효과를 감

소시킨다(Ashforth and Humphrey, 1993). 소명의식이 높은 경우 직무를 자아 정체성의 핵심으로 인식하여 조직이 요구하는 감정을 자신의 것으로 내면화하고, 결과적으로 내면행위를 수행할 가능성이 높아진다. 반면 자신의 역할에 깊이 몰입하는 만큼 겉으로 감정을 꾸며내는 표면행위에 의존할 가능성이 낮아질 것이다. Rawat & Nadavulakere(2023)는 교사를 대상으로 소명의식이 높을수록 내면행위에 정적으로, 표면행위에 부적으로 영향을 미치는 것을 확인하였다.

감정노동 전략의 결과에 대한 연구는 지난 40여 년간 축적되었다. Gabriel et al.(2023)은 감정노동 연구의 종합적 리뷰를 통해 표면행위가 정서적 소진과 부정적 안녕감에 일관되게 연결되는 반면, 내면행위는 직무수행에 긍정적이나 안녕감과의 관계는 혼재되어 있음을 확인하였다. 이러한 혼재된 결과에 대해 Grandey & Gabriel(2015)은 표면행위가 표현규칙의 준수라는 외적 목표에 의해 유발되는 반면, 내면행위는 개인의 가치관이나 직무 동기와 같은 상위 목표에 의해 결정될 수 있으며, 직무 역할에 대한 가치를 내재화한 구성원은 감정노동의 부정적 결과를 덜 경험한다고 논의하였다. 이는 내면행위의 효과가 그것을 유발하는 동기적 맥락에 따라 달라질 수 있음을 시사하며, 본 연구에서는 소명의식이라는 내재적 동기가 두 감정노동 전략의 선택과 그 결과에 어떻게 차별적으로 작용하는지 검증하고자 한다. 이에 본 연구는 Grandey(2000)의 통합 모형에 기반하여, 감정노동 전략의 결과변인으로 정서적 소진과 발연행동을 설정하였다. 정서적 소진은 감정노동의 부정적 결과로, 가장 일관되게 보고되는 변인이며(Hülshager and Schewe, 2011), 발연행동은 군 조직의 안전에 직결되는 핵심 행동으로서 공군 맥락에서의 중요성이 확인된 바 있다(Kim, 2020).

2.3.3 내면행위의 매개효과

Grant(2013)는 감정조절 전략이 발연행동에 기여하는 기제를 분석하면서, 내면행위가 이 과정에서 핵심적인 역할을 한다고 주장하였다. 내면행위는 실제로 느끼는 감정을 변화시키는 전략으로, 구성원은 발연에 수반되는 두려움을 줄이거나 결단력, 의지와 같은 촉진적 감정으로 전환할 수 있다(Grant, 2013). 이는 공군 조종사를 대상으로 한 Kim(2020)의 연구에서도 확인된 바 있다. Kim(2020)은 공군 전투기 조종사를 대상으로 내면행위가 발연행동에 정적으로 유의한 영향을 미

침을 보고하였다.

소명의식이 높은 구성원은 직무의 의미와 목적에 대한 내적 확신이 강하므로 조직이 요구하는 감정을 자신의 것으로 내면화하는 내면행위를 수행할 가능성이 높다(Rawat and Nadavulakere, 2023). 이렇게 수행된 내면행위는 감정적 일치를 통해 발연이 보다 안전하고 가치 있다는 판단을 촉진하여 결과적으로 발연행동을 촉진할 것으로 예상된다.

한편 내면행위는 정서적 소진과의 관계에서도 긍정적 역할을 할 것으로 기대된다. 이론적으로 내면행위는 Gross(1998)의 과정 모형에서 선행초점 전략(antecedent-focused strategy)에 해당한다. 감정이 생성되기 이전 단계에서 상황에 대한 인지를 변화시키는 것이다(Grandey, 2000). 재평가 과정이 감정 발생의 초기에만 정신적 자원을 소모하므로 표면행위에 비해 자원 고갈이 상대적으로 적으며(Hülshager and Schewe, 2011), 내면행위를 통해 감정적 일치가 이루어지면 감정 부조화가 발생하지 않아 정서적 소진으로 이어지는 핵심 경로가 차단될 수 있다. 특히 소명의식에 기반한 내면행위는 정서적 소진을 보다 효과적으로 감소시킬 수 있다. 소명의식이 높은 개인의 내면행위는 직무의 의미에 대한 내적 확신에서 비롯되므로, 외부 규칙에 순응하기 위해 수행하는 내면행위보다 인지적 노력이 적게 소모될 수 있다. 또한 내면행위를 통해 달성된 감정의 일치는 업무 과정에서 의미감과 심리적 안정감을 유지하게 하여 정서적 자원의 손실을 예방할 것으로 기대한다.

2.3.4 표면행위의 매개효과

감정노동 연구에서 표면행위와 정서적 소진의 정적 관계는 가장 일관되게 보고되는 결과 중 하나이다(Gabriel et al., 2023). Hülshager & Schewe(2011)는 30년간의 감정노동 연구를 종합한 메타분석에서 표면행위와 정서적 소진 간에 유의한 정적 관계가 있음을 보고하였다. 이들에 따르면, 표면행위는 실제 감정과 바람직한 감정을 지속적으로 모니터링하는 과정을 수반하며, 이러한 노력이 정신적 자원을 소모하여 정서적 소진으로 이어진다(Hülshager and Schewe, 2011). 표면행위를 하는 개인은 내면의 감정은 그대로 둔 채 외적 표현만 변화시키기 때문에 감정적 괴리, 즉 감정 부조화(emotional dissonance)가 발생한다(Grandey, 2000). 이러한 감정 부조화에 지속적으로 노출되면 심리적 자원이 만성적으로 소모되

며, 이것이 정서적 소진의 핵심 기제로 작용한다(Hülsheger and Schewe, 2011; Gabriel et al., 2023).

반면 소명의식이 높은 구성원은 직무를 자아 정체성의 핵심으로 인식하기 때문에 표면행위에 의존할 필요성이 낮아진다(Rawat and Nadavulakere, 2023). 소명의식에 의해 감소된 표면행위는 감정 부조화와 그에 따른 자원 소모를 줄이고, 결과적으로 정서적 소진을 완화할 것으로 기대한다.

표면행위는 발언행동을 억제하는 방향으로 작용할 가능성이 있다. 표면행위는 감정 부조화를 통해 심리적 자원을 고갈시키며(Hülsheger and Schewe, 2011), 자원이 고갈된 상태에서 구성원은 위험이 수반되는 발언행동에 투입할 심리적 여력이 부족해진다(Morrison, 2014). 또한 내면의 감정을 숨기는 표면행위에 익숙해진 구성원은 자신의 의견이나 문제 제기를 솔직하게 표현하는 발언 상황에서도 자기 표현에 대한 불확실성을 경험할 수 있다. 본 연구에서는 소명의식이 표면행위를 감소시키고, 이러한 표면행위의 감소가 발언행동의 억제 요인을 제거함으로써 발언행동을 촉진하는 매개 경로를 제안한다. Kim(2020)의 연구에서 표면행위는 발언행동에 유의한 영향을 미치지 않았으나, 본 연구는 소명의식을 선행변인으로 설정하여 이 간접경로를 검증하고자 한다.

이상의 논의를 종합하여 Grandey(2000)의 통합 모형에 근거한 소명의식이 감정노동 전략을 매개로 발언행동과 정서적 소진에 미치는 영향에 대해 탐구하고자 한다. 구체적으로, 소명의식은 내면행위를 촉진하고, 이를 통해 발언행동을 높이고 정서적 소진을 낮출 것이다. 동시에 소명의식은 표면행위를 감소시키며, 정서적 소진은 완화되고 발언행동은 촉진될 것이다. 이에 따라 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설 1-1. 내면행위는 소명의식과 발언행동의 관계를 매개할 것이다.

가설 1-2. 내면행위는 소명의식과 정서적 소진의 관계를 매개할 것이다.

가설 1-3. 표면행위는 소명의식과 발언행동의 관계를 매개할 것이다.

가설 1-4. 표면행위는 소명의식과 정서적 소진의 관계를 매개할 것이다.

2.4 성장 마인드셋의 조절된 매개효과

2.4.1 성장 마인드셋

성장 마인드셋(growth mindset)은 Dweck의 암묵이론(implicit theory) 프레임워크에서 비롯된 개념으로 인간의 속성이 고정되어 있지 않으며, 노력과 학습을 통해 변화하고 발전시킬 수 있다는 신념을 의미한다(Dweck and Yeager, 2019). 암묵이론이란 개인이 지능, 성격, 감정 등 인간 속성의 본질에 대해 갖는 일상적 신념 체계를 말하며, 이 신념은 속성이 변할 수 있다고 보는 증분이론(incremental theory, 성장 마인드셋)과 속성이 타고난 것으로 고정되어 있다고 보는 실체이론(entity theory, 고정 마인드셋)으로 구분된다(Dweck et al., 1995; Dweck and Yeager, 2019). 이러한 신념 체계는 도전적 상황에서 목표를 설정하고 전략을 선택하며, 결과를 해석하는 자기조절(self-regulation) 과정 전반에 영향을 미친다(Burnette et al., 2013).

한편, 마인드셋 연구는 전통적으로 지능 영역을 중심으로 발전하였으나, 최근에는 감정, 성격, 사회적 속성 등 다양한 영역으로 확장되고 있다(Schroder et al., 2015; Zhang et al., 2025). 특히 개인이 자신의 감정을 변화시킬 수 있다고 믿는 감정에 대한 증분이론은 감정조절 전략의 선택에 직접적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Tamir et al., 2007). Zhang et al.(2025)은 9개국 29,798명의 학생을 대상으로 한 대규모 연구에서 성장 마인드셋이 과제 수행, 감정조절, 타인과의 관계, 협력, 개방성 등 다섯 가지 사회정서역량 전반과 정적으로 관련되며, 그중 감정조절(emotional regulation) 역량과 가장 강하게 연관됨을 보고하였다. 이는 성장 마인드셋이 감정을 다루는 방식에 중요한 역할을 한다는 점을 시사한다.

2.4.2 성장 마인드셋과 감정노동 전략의 조절된 매개효과

앞서 소명의식이 내면행위를 촉진하고 표면행위를 억제한다고 논의하였다. 이러한 소명의식과 감정노동 전략 간의 관계는 성장 마인드셋 수준에 따라 달라질 것으로 예상된다. 성장 마인드셋을 가진 개인은 도전적 상황에서 숙달 지향적 전략을 선호하는데(Burnette et al., 2013), 내면행위는 상황의 의미를 재해석하고 내적 감정을 적극적으로 변화시키는 노력 집약적 전략으로서(Grandey, 2000; Gross, 1998) 이러한 숙달 지

향적 자기조절의 특징을 갖는다. 자신의 능력이 노력을 통해 발전할 수 있다고 믿는 개인은 감정을 다루는 능력 역시 향상 가능하다고 인식하여 이러한 노력 집약적 전략을 보다 자연스럽게 활용할 것으로 기대된다. 선행연구에 따르면, 감정이 변할 수 있다고 믿는 개인은 인지적 재평가를 더 많이 사용하는 반면, 표현 억제와의 관계는 일관적이지 않은 것으로 나타났다(Schroder et al., 2015; Tamir et al., 2007). Wong & Lee(2025) 역시 성장 마인드셋이 인지적 재평가를 정적으로 예측하는 반면, 고정 마인드셋은 표현 억제만을 유의하게 예측한다는 비대칭적 결과를 보고하였다. 인지적 재평가는 내면행위의 핵심 기제에 해당하며, 표현 억제는 표면행위와 대응된다(Gross, 1998; Grandey, 2000). 이러한 결과들은 성장 마인드셋이 능력 영역뿐 아니라 감정 영역에서도 적극적 조절 전략의 사용을 촉진한다는 점을 시사한다.

이를 본 연구의 맥락에 적용하면, 소명의식이 내면행위에 미치는 영향은 성장 마인드셋에 의해 강화될 것으로 예상된다. 소명의식이 높은 개인은 직무의 의미를 내면화하여 진정한 감정을 경험하려는 동기가 강하며(Rawat and Nadavulakere, 2023), 여기에 성장 마인드셋이 높은 경우 자신의 능력이 노력을 통해 발전할 수 있다는 신념이 더해져, 노력 집약적인 내면행위를 보다 적극적으로 수행하게 된다(Burnette et al., 2013). 즉, 직무의 의미에 기반한 동기(소명의식)와 적극적 대처에 대한 신념(성장 마인드셋)이 함께 작용하여 내면행위가 더욱 촉진될 것이다. 반대로, 소명의식이 높더라도 성장 마인드셋이 낮은 개인은 노력을 통한 변화 가능성을 낮게 지각하기 때문에, 소명에서 비롯된 동기가 내면행위로 전환되는 과정이 제약될 수 있다.

더불어 소명의식이 표면행위에 미치는 영향에 대해서도 성장 마인드셋의 조절 효과가 기대된다. 소명의식이 높은 개인은 표면적인 감정 위장에 의존할 필요성이 낮는데(Rawat and Nadavulakere, 2023), 여기에 성장 마인드셋이 높은 경우 숙달 지향적 전략(내면행위)에 대한 선호가 강하므로 표면행위 대신 내면행위를 선택할 가능성이 높아지고, 그 결과 표면행위에 대한 의존이 낮아질 수 있다. 다만, 앞서 살펴본 바와 같이 성장 마인드셋과 표현 억제의 관계는 선행연구에서 일관적이지 않으므로(Schroder et al., 2015; Tamir et al., 2007), 이러한 조절효과는 성장 마인드셋이 내면행위에 미치는 직접적 영향에 비해 간접적이며, 상대적

으로 약하게 나타날 가능성이 있다.

이상의 논의를 종합하여, 성장 마인드셋은 소명의식이 감정노동 전략에 미치는 영향을 조절함으로써 감정노동 전략을 통한 간접효과의 크기를 변화시킬 것으로 예상된다. 구체적으로, 성장 마인드셋이 높은 조종사는 소명의식에 기반한 내면행위를 보다 적극적으로 수행하게 되며, 이를 통해 발언행동과 정서적 소진에 미치는 간접효과가 강화될 것이다. 표면행위 경로에서도 성장 마인드셋이 소명의식과 표면행위 간 관계를 조절함으로써 간접효과의 크기가 달라질 것으로 예상된다. 즉, 성장 마인드셋은 소명의식이 감정노동 전략을 경유하여 결과변인에 미치는 간접효과를 조절하는 조절된 매개효과로 작용할 것이다. 구체적인 가설은 아래와 같다.

가설 2-1. 성장 마인드셋이 높을수록, 소명의식이 내면행위를 통해 발언행동에 미치는 정적 간접효과가 강화될 것이다.

가설 2-2. 성장 마인드셋이 높을수록, 소명의식이 내면행위를 통해 정서적 소진에 미치는 부정적 간접효과가 강화될 것이다.

가설 2-3. 성장 마인드셋이 높을수록, 소명의식이 표면행위를 통해 발언행동에 미치는 정적 간접효과가 강화될 것이다.

가설 2-4. 성장 마인드셋이 높을수록, 소명의식이 표면행위를 통해 정서적 소진에 미치는 부정적 간접효과가 강화될 것이다.

이상의 논의를 종합한 연구 모형은 Fig. 1과 같다.

III. 연구방법

3.1 연구 대상 및 절차

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위해 대한민국 공군 비행단에서 근무하고 있는 현역 조종사(장교)를

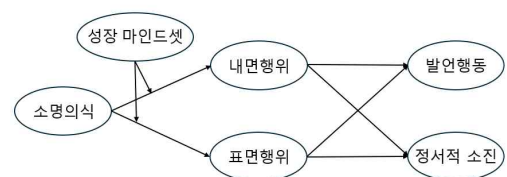


Fig. 1. Research model

연구 대상으로 선정하였다. 연구를 시작하기에 앞서 소속기관인 연세대학교 생명윤리위원회(IRB)의 승인¹⁾ 및 본 연구주제와 관련하여 연구 대상자가 소속된 공군으로부터 사전 인가를 득하였다. 현역 조종사 중 자발적 참가자를 대상으로 익명성이 보장된 가운데 설문을 진행하였으며, 중도 포기가 가능하고 설문 결과가 개인의 인사고과 등 신상에 전혀 영향을 미치지 않음을 사전에 고지하였다. 또한 동일방법편의(common method bias)의 가능성을 줄이기 위해 설문 응답에 정답이 없음을 안내하고 솔직한 응답을 요청하였으며, 동일 구인의 하위차원(내면행위와 표면행위) 및 결과변인(발언행동과 정서적 소진)을 설문 내에서 분리 배치하였다(Podsakoff et al., 2003).

공군 10개 비행단 및 전대를 방문하여 설문 참여에 동의한 조종사 400명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이 중 불성실 응답자 11명을 제외한 389명의 자료를 최종 분석에 사용하였다. 최종 참가자 389명의 인구통계학적 정보를 Table 1에 제시하였다. 계급별로는 영관 126명(32.4%; 소령), 위관 263명(67.6%; 대위 258명, 중위 5명)이었다. 비행자격별로는 교관 130명(33.4%), 4기리더/정조종사 65명(16.7%), 2기리더/부조종사 124명(31.9%), 요기 32명(8.2%), 전환/학생조종사 38명(9.8%)이었다. 성별 분포는 남성 356명

(91.5%), 여성 33명(8.5%)으로 군 특성상 남성의 비율이 높았다. 참가자의 평균 비행시간은 827시간($SD=609.2$)이었다.

3.2 측정도구

3.2.1 소명의식(Calling)

소명의식을 측정하기 위해 Hagmaier & Abele (2012)가 개발한 다차원 소명 측정도구(multidimensional calling measure: MCM)를 Ha et al. (2014)이 타당화한 한국판 다차원적 소명척도(MCM-K)를 사용하였다. MCM-K는 일 동일시 및 개인-환경 적합(identification and P-E fit) 3문항, 일의 의미와 가치 추구적 행동(sense of meaning and value-driven behavior) 3문항, 초월적 인도력(transcendent guiding force) 3문항의 3개 하위차원, 총 9 문항으로 구성되어 있다(예시: “나는 내 일을 하면서 잠재력을 충분히 발휘할 수 있다”, “나의 일은 세상을 더 좋은 곳으로 만드는데 도움이 된다”, “나는 일할 때 나를 이끄는 내면의 소리를 따른다”). 각 문항은 1점(전혀 아니다)에서 7점(매우 그렇다)까지 Likert 7점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 소명의식이 높은 것으로 해석하였다. Ha et al.(2014)의 연구에서

Table 1. Demographic characteristics of participants ($n=389$)

	구분		인원(명)	비율(%)
	영관	소령	126	32.4
계급	위관	대위	258	66.3
		중위	5	1.3
비행자격	교관		130	33.4
	4기리더 / 정조종사		65	16.7
	2기리더 / 부조종사		124	31.9
	요기		32	8.2
	전환/학생조종사		38	9.8
성별	남성		356	91.5
	여성		33	8.5
주기종	전투임무기		206	53.0
	공중기동기		183	47.0

1) 승인번호: 7001988-202512-HR-3061-02

나타난 하위요인별 내적일치도(Cronbach's α)는 일동일시 및 개인-환경 적합 .85, 일의 의미와 가치 추구적 행동 .83, 초월적 인도력 .80이었으며, 본 연구에서는 전체 .82로 확인되었다.

3.2.2 감정노동 전략(Emotional Labor Strategy)

감정노동 전략은 Diefendorff et al.(2005)가 개발한 감정노동 전략 척도(emotional labor strategy scale: ELSS)를 Choi & Kim(2018)이 한국 간호사를 대상으로 타당화한 한국판 간호사 감정노동 전략 척도(K-NELSS)의 문항을 군 조종사 맥락에 맞게 수정하여 사용하였다. K-NELSS는 내면행위(4문항), 표면행위(7문항), 자연스러운 감정표현(3문항)의 3개 하위차원으로 총 14개 문항으로 구성되어 있으며, 본 연구에서는 내면행위 4문항과 표면행위 7문항, 총 11문항을 사용하였다(예시: “상사나 동료에게 보여야 할 감정을 실제로 경험하려고 노력한다”, “적절한 방법으로 상사나 동료를 대하기 위해 실제 감정과 다르게 행동한다”). 각 문항은 1점(전혀 아니다)에서 5점(매우 그렇다)까지 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 해당 감정노동 전략을 많이 사용하는 것으로 해석하였다. Choi & Kim(2018)의 연구에서 내적일치도(Cronbach's α)는 내면행위 .88, 표면행위 .89였으며, 본 연구에서는 각각 .91, .92로 확인되었다.

3.2.3 발현행동(Voice Behavior)

발현행동은 Van Dyne et al.(2003)이 개발하고 Kim(2024)이 변안한 척도를 사용하였다. 본 척도는 조직이나 업무의 개선을 목적으로 건설적인 문제 제기와 변화 제안을 표현하는 행동을 측정한다. 본 연구에서는 Kim(2024)이 사용한 문항을 군 조종사 맥락에 맞게 수정하여 사용하였다(예시: “나는 비행대대와 관련한 문제에서 생산적인 의견을 제시할 의향이 있다”). 각 문항은 1점(전혀 아니다)에서 5점(매우 그렇다)까지 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 발현행동 수준이 높은 것으로 해석하였다. Kim(2024)의 연구에서 내적일치도(Cronbach's α)는 .94로 나타났으며, 본 연구에서는 .96으로 확인되었다.

3.2.4 정서적 소진(Emotional Exhaustion)

정서적 소진은 Maslach & Jackson(1981)이 개발한

직무 소진 척도(Maslach Burnout Inventory: MBI)를 Shin(2003)이 일반직 종사자를 대상으로 타당화한 한국판 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)의 정서적 소진(emotional exhaustion)의 하위차원 5문항을 사용하였으며, 군 조종사 맥락에 맞게 수정하여 사용하였다(예시: “비행대대 일을 마치고 퇴근시에 완전히 지쳐있음을 느낀다”). 각 문항은 1점(전혀 아니다)에서 7점(매우 그렇다)까지 Likert 7점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 정서적 소진의 수준이 높은 것으로 해석하였다. Shin(2003)의 연구에서 정서적 소진의 내적일치도(Cronbach's α)는 .90이었고, 본 연구에서는 .89로 확인되었다.

3.2.5 성장 마인드셋(Growth Mindset)

성장 마인드셋은 Dweck(1999, 2006)이 제시한 암묵적 지능 이론 척도(implicit theories of intelligence scale)를 Park(2017)이 능력 영역으로 변안 및 수정한 8문항(성장 마인드셋 4문항, 고정 마인드셋 4문항)을 사용하였다(예시: “열심히 노력하면 능력은 얼마든지 바꿀 수 있다고 생각한다”, “새로운 것을 배우고 공부하더라도 능력을 많이 바꿀 수 없다고 생각한다”). 고정 마인드셋 문항은 역변환하여 점수가 높을수록 성장 마인드셋 수준이 높은 것으로 해석하였다. 각 문항은 1점(전혀 아니다)에서 5점(매우 그렇다)까지 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 성장 마인드셋이 높은 것으로 해석하였다. Park(2017)의 연구에서 내적일치도(Cronbach's α)는 성장 마인드셋 .86, 고정 마인드셋 .85였으며, 본 연구에서는 8문항 전체 .90으로 확인되었다.

3.2.6 통제 변인(Control Variables)

본 연구에서는 성별, 계급, 비행시간을 통제 변인으로 사용하였다. Grandey(2000)는 감정노동을 감정조절 관점에서 재개념화하면서 성별을 감정노동의 주요 선행요인으로 제시하였다. 여성이 감정노동 직종에 더 많이 종사하고 감정 관리 요구에 더 노출된다는 점이 이론적·경험적으로 논의되어 왔다(Hochschild, 1983). 이에 성별을 통제 변인으로 포함하고 더미코딩(여성=1, 남성=0)하여 투입하였다. 이와 함께 계급과 비행시간을 인구통계학적 통제변인으로 설정하였다. 계급은 조직 내 위계와 역할 기대, 비행 지식 및 경험

을 반영하는 변인이며(Lee et al., 2024; Kim et al., 2025), 비행시간은 조종사의 누적 직무 경험을 양적으로 나타내는 지표이다(Lee et al., 2024). 본 연구에서 계급은 연속 변인으로 처리하였다.

3.3 분석 방법

본 연구는 소명의식이 감정노동 전략(내면행위, 표면행위)을 매개로 발언행동 및 정서적 소진에 미치는 영향과 이 과정에서 성장 마인드셋의 조절효과를 검증하기 위해 조절된 매개모형(moderated mediation model)을 분석하였다. 구조모형은 소명의식이 감정노동 전략을 경유하여 결과변인에 영향을 미치는 완전매개모형으로 설정하였다. 본 연구의 핵심 목적이 Grandey(2000)의 감정노동 통합 모형에 근거한 매개기제의 역할을 검증하는 데 있기 때문이다. 분석방법은 잠재조절구조방정식(LMS: latent moderated structural equations; Klein and Moosbrugger, 2000)과 ML 추정 기반 부트스트랩 방법을 병행하였다. LMS는 측정오차를 통제한 정확한 모수 추정치를 제공하는 반면, 부트스트랩은 곱 형태 효과의 비정규 표집분포에 대한 정확한 신뢰구간을 제공하므로, 두 방법은 상호보완적 관계에 있다(Cheung and Lau, 2017). 이에 따라 구조경로 계수는 LMS 주분석으로, 매개효과 및 조절된 매개효과는 부트스트랩(5,000회) 편향 보정 신뢰구간(BCa 95% CI)으로 검정하였다. LMS 추정에서는 잠재 상호작용항의 비정규 분포 특성으로 인해 표준화 계수의 직접적 산출이 제한되므로(Maslowsky et al., 2015), 본 연구의 구조경로 계수는 비표준화 계수(b)로 보고하였다.

분석 절차는 다음과 같다. 첫째, R 4.3.3을 활용하여 기술통계, 상관관계, 척도 신뢰도 분석을 실시하였다. 둘째, Mplus 8.3(Muthén and Muthén, 1998 - 2017)을 이용하여 6개 잠재변인에 대한 확인적 요인분석(CFA)으로 측정모형의 타당도를 검증하였다. 셋째, Cheung & Lau(2017)의 절차에 따라, 조절된 매개효과 검증에 앞서 부분 매개모형과 완전 매개모형의 적합도를 비교하여 구조의 타당성을 확인하였다. 넷째, 구조모형의 전반적 적합도는 ML 추정 부트스트랩 모형과 LMS 모형을 각각 추정하였다.

LMS는 잠재 상호작용 항의 비정규성으로 인해 전통적 적합도 지수(χ^2 , CFI, TLI, RMSEA, SRMR)를 산

출하지 않는다(Maslowsky et al., 2015). 이에 본 연구에서는 구조모형의 전반적 적합도를 부트스트랩 모형의 적합도 지수로 평가하였고, 잠재 상호작용 효과의 유의성은 상호작용 항을 제외한 기저 LMS 모형과의 로그우도비 검정(Satorra-Bentler 조정 카이제곱 차이 검정, TRd; Satorra and Bentler, 2010)으로 검정하였다. 적합도 판단 기준은 Hu and Bentler(1999)의 권고(CFI $\geq$.95, TLI $\geq$.95, RMSEA $\leq$.06, SRMR $\leq$.08)를 적용하였다.

IV. 연구결과

4.1 기술통계 및 상관관계 분석

Table 2는 변인들의 기술통계 및 상관관계 분석 결과이다. 주요 변인들의 왜도의 절대값은 2 미만, 첨도 절대값은 7 미만으로 정규성 가정에 심각한 위반이 없는 것으로 판단하였다(Curran et al., 1996). 분석 결과 주요 변인 간 유의한 상관관계가 확인되었다. 소명의식은 내면행위($r=.34$, $p<.01$)와 정적 상관관계를 보였고, 표면행위($r=-.22$, $p<.01$)와는 부적 상관관계를 보였다. 소명의식은 발언행동($r=.40$, $p<.01$)과 정적, 정서적 소진($r=-.34$, $p<.01$)과는 부적 상관관계를 나타냈다. 내면행위는 발언행동($r=.29$, $p<.01$)과 정적, 정서적 소진($r=-.18$, $p<.01$)과는 부적 상관관계를 보였다. 표면행위는 발언행동($r=-.24$, $p<.01$)과는 부적, 정서적 소진($r=.38$, $p<.01$)과는 정적 상관관계를 보였다. 성장 마인드셋은 소명의식($r=.25$, $p<.01$), 발언행동($r=.18$, $p<.01$)과 정적 상관관계를, 표면행위($r=-.11$, $p<.05$) 및 정서적 소진($r=-.20$, $p<.01$)과는 부적 상관관계를 나타냈다.

한편, 통제 변인과 주요 변인 간의 관계를 살펴본 결과, 성별은 소명의식과 유의한 부적 상관($r=-.14$, $p<.01$)을, 정서적 소진($r=.15$, $p<.01$)과는 유의한 정적 상관을 보였다. 이는 남성이 다수인 군 조직에서 여성 조종사가 소명의식을 형성하거나 유지하는 데 상이한 경험을 할 수 있으며, 동시에 더 높은 정서적 부담에 노출될 가능성을 시사한다. 한편, 계급은 영관에 낮은 값, 위관에 높은 값을 부여하여 코딩하였으므로, 계급과 비행시간 간 부적 상관($r=-.69$, $p<.01$)은 계급이 높을수록 비행시간이 긴 것을 반영한다. 분산팽창지수(VIF) 확인 결과 다중공선성 문제는 나타나지 않았다(VIF<10).

Table 2. Descriptive statistics and correlation analysis results ($n=389$)

	1	2	3	4	5	6
1. 소명의식	(.82)					
2. 내면행위	.34**	(.91)				
3. 표면행위	-.22**	-.06	(.92)			
4. 발언행동	.40**	.29**	-.24**	(.96)		
5. 정서적 소진	-.34**	-.18**	.38**	-.35**	(.89)	
6. 성장 마인드셋	.25**	.04	-.11*	.18**	-.20**	(.90)
평균	5.24	3.38	2.66	4.07	2.97	4.09
표준편차	.77	.78	.85	.72	1.25	.60
왜도	-.25	-.24	-.20	-.90	.44	-.59
첨도	.15	.18	-.61	1.92	.15	.56

Note1. * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$.

Note2. 각 변인의 괄호 안 값은 측정 척도의 내적신뢰도(Cronbach's α)를 의미한다.

Note3. 통제 변인(성별, 계급, 비행시간)과의 상관관계는 생략하고, 상세 내용은 본문에 기술하였다.

4.2 측정모형 검증

측정모형 검증을 위해 소명의식, 내면행위, 표면행위, 발언행동, 정서적 소진, 성장 마인드셋을 포함한 6요인 모형에 대한 확인적 요인분석(CFA)을 MLR(robust maximum likelihood) 추정법으로 실시하였다.

분석 결과, 6요인 모형은 좋은 수준의 적합도를 보였다($\chi^2(75)=111.42$, $p=.004$, CFI=.987, TLI=.981, RMSEA=.035, SRMR=.039). 변별타당도 검증을 위해 모든 변인을 하나의 요인으로 설정한 단일요인 모형의 적합도($\chi^2(90)=2,100.68$, $p<.001$, CFI=.270, TLI=.150, RMSEA=.239, SRMR=.189)를 확인한 결과, 6요인 모형 대비 저조한 것으로 확인되었다. 이에 본 연구의 6요인 측정모형이 타당함을 확인하였다.

또한 자기보고식 설문에서 발생할 수 있는 동일방법 편의를 검토한 결과, 단일요인 모형의 적합도가 매우 낮아 편의로 인한 왜곡 가능성은 크지 않은 것으로 판

단하였다(Podsakoff et al., 2003).

4.3 가설 검정 결과

4.3.1 매개효과 분석

소명의식이 감정노동 전략을 매개로 발언행동 및 정서적 소진에 미치는 영향을 확인하기 위해 매개 모형 분석을 실시하였다. 소명의식과 결과변인 사이의 직접 효과가 포함된 부분 매개모형과 직접 효과가 제외된 완전 매개모형의 적합도 지수를 비교하여 그 결과를 Table 3에 제시하였다.

완전 매개모형과 부분 매개모형의 비교를 위해 소명의식에서 발언행동 및 정서적 소진으로의 직접경로(c)를 추가한 부분 매개모형을 추정하였다. 부분 매개모형의 적합도($\chi^2(66)=108.70$, RMSEA=.041, CFI=.984)는 완전 매개모형($\chi^2(68)=108.82$, RMSEA=.039, CFI=.985)에 비해 유의한 개선을 보이지 않았으며(4

Table 3. Fit indices of partial and full mediation models ($n=389$)

	χ^2	df	$\Delta \chi^2$	Δdf	CFI	TLI	RMSEA	SRMR
부분 매개모형	108.70	66	-	-	.984	.975	.041	.043
완전 매개모형	108.82	68	.12	2	.985	.977	.039	.043

Note. $\Delta \chi^2(2)=0.12$, $p>.05$.

$\chi^2(2)=0.12, p>.05$), AIC와 BIC 역시 완전 매개모형이 더 우수하였다($\Delta AIC=-3.88, \Delta BIC=-11.80$).

한편 부분 매개모형에서는 구조 경로의 표준오차 추정치가 안정적이지 않았다. 소명의식의 직접효과는 발언행동 $b=.41(SE=3.69, p=.911)$, 정서적 소진 $b=-.34(SE=5.10, p=.947)$ 로, 계수 크기에 비해 표준오차가 비정상적으로 크게 추정되어 개별 경로계수를 신뢰하기 어려웠다. 직접효과가 통계적으로 유의하지 않은 점, 적합도 및 AIC, BIC에서 개선이 없는 점, 그리고 부분 매개모형의 추정 불안정성을 종합적으로 고려하여, 보다 간명한 완전 매개모형을 후속 분석의 기반으로 사용하였다. 다만, 이러한 선택은 직접효과가 존재하지 않음을 주장하는 것이 아니며(Ledermann et al., 2025), 직접효과의 존재 여부는 향후 중단 설계에서 안정적으로 추정될 필요가 있다.

본 연구의 구조모형 검증을 위해 부트스트랩 모형을 추정한 결과, 양호한 적합도를 보였다($\chi^2(122)=202.37, p<.001, CFI=.977, TLI=.969, RMSEA=.041, SRMR=.047$). 이후 매개경로의 간접효과를 부트스트랩 5,000회 편향 보정 신뢰구간(BCa 95% CI)으로 검정하였으며, 결과는 Table 4와 같다. 내면행위를 경유하는 경로에서 소명의식이 내면행위를 통해 발언행동에 미치는 간접효과($b=.52, 95\% CI=[.384, .742]$)와 정서적 소진에 미치는 간접효과($b=-.46, 95\% CI=[-.751, -.163]$) 모두 신뢰구간이 0을 포함하지 않아 유의하였다. 표면행위를 경유하는 경로에서도 발언행동($b=.06, 95\% CI=[.015, .147]$)과 정서적 소진($b=-.19, 95\% CI=[-.344, -.091]$)에 대한 간접효과가 유의하였다. 이러한 결과는 가설 1-1, 1-2, 1-3, 1-4에서 예측한 방향

과 일관된 패턴을 보여준다. 소명의식이 발언행동에 미치는 총간접효과($b=.59, 95\% CI=[.437, .823]$)와 정서적 소진에 미치는 총간접효과($b=-.65, 95\% CI=[-.982, -.347]$) 역시 모두 유의하였다.

4.3.2 조절효과 분석

성장 마인드셋의 조절효과를 확인하기 위해 LMS(Klein and Moosbrugger, 2000)를 적용하여 소명의식과 성장 마인드셋의 잠재 상호작용항을 추정하고, 상호작용항을 포함한 조절모형과 이를 제외한 기저모형 간 Satorra-Bentler 척도화 카이제곱 차이검정(Satorra and Bentler, 2010)을 실시하였다. 분석 결과, 두 모형 간 차이는 통계적으로 유의하지 않았다($TRd(2)=2.90, p=.235$). 한편, 조절효과의 검증을 위한 LMS 분석에서는 부분 매개모형에서도 잠재 상호작용항(XWITH)을 포함한 추정을 시도하였으나, 내면행위의 잔차분산이 음의 값($-.029$)으로 추정되는 부적절해(inadmissible solution)가 발생하여 추정이 안정적이지 않았다. 이는 직접경로와 잠재 상호작용항의 동시 추정에 따른 경험적 식별의 어려움으로 판단된다. 완전 매개모형은 동일 표본에서 정상적으로 수렴하였으므로, LMS 분석은 추정이 안정적인 완전 매개모형에서 수행하였다. 구체적인 모형 비교 결과는 Table 5와 같다.

계수에서는 이질적인 양상이 확인되었다. 조절모형의 주요 경로계수는 Table 6과 같다. 소명의식은 내면행위에 정적($a_1=.54, p<.001$), 표면행위에는 부정적($a_2=-.40, p<.001$) 영향을 미쳤으며, 내면행위와 표면행위는 각각 발언행동과 정서적 소진에 대해 이론적 예측과 일치하는 방향으로 유의한 효과를 나타냈다. 조절효과와 관련

Table 4. Results of mediation effect analysis ($n=389$)

경로	b	SE	95% CI	
			lower	upper
소명의식 → 내면행위 → 발언행동	.52	.09	.384	.742
소명의식 → 표면행위 → 발언행동	.06	.03	.015	.147
소명의식 → 발언행동(총간접효과)	.59	.09	.437	.823
소명의식 → 내면행위 → 정서적 소진	-.46	.15	-.751	-.163
소명의식 → 표면행위 → 정서적 소진	-.19	.06	-.344	-.091
소명의식 → 정서적 소진(총간접효과)	-.65	.16	-.982	-.347

Note. 부트스트랩 5,000회, b =비표준화 계수.

Table 5. Comparison of baseline and LMS moderation models (TRd test) ($n=389$)

모형	자유모수	LL	SCF
기저모형	71	-5,745.888	1.2715
조절모형	73	-5,743.327	1.2851

Note. LL=로그우도. SCF=스케일링 보정 계수. TRd(2)=2.90, $p=.235$.

Table 6. Path coefficient estimates of the moderation model ($n=389$)

	b	SE	p
소명의식 $\rightarrow$ 내면행위(a_1)	.54	.09	<.001
소명의식 $\rightarrow$ 표면행위(a_2)	-.40	.10	<.001
내면행위 $\rightarrow$ 발언행동(b_1)	.98	.17	<.001
표면행위 $\rightarrow$ 발언행동(b_2)	-.16	.06	.012
내면행위 $\rightarrow$ 정서적 소진(b_3)	-.85	.32	.008
표면행위 $\rightarrow$ 정서적 소진(b_4)	.49	.09	<.001
소명의식 $\times$ 성장 마인드셋 $\rightarrow$ 내면행위(i_1)	.16	.08	.046
소명의식 $\times$ 성장 마인드셋 $\rightarrow$ 표면행위(i_2)	.06	.16	.697

Note. LMS(Mplus XWITH)추정치. b =비표준화 계수.

하여, 소명의식과 성장 마인드셋의 상호작용이 내면행위에 미치는 영향은 유의하였으나($i_1=.16$, $p=.046$), 표면행위에 미치는 영향은 유의하지 않았다($i_2=.06$, $p=.697$). 한편, 내면행위에 대한 상호작용 효과($i_1=.16$, $p=.046$)는 통계적으로 유의하였으나 경계선 수준에 위치하며, 전체 모형 수준의 TRd 검정이 유의하지 않은 점을 고려하면 이 결과는 신중하게 해석할 필요가 있다. 조절효과의 크기가 실질적으로 미약하거나 표본 특성에 따른 결과일 가능성을 배제할 수 없으므로, 향후 독립적 표본에서의 반복 검증이 요구된다.

구체적으로, 내면행위 경로에서 확인된 유의한 조절효과가 성장 마인드셋의 수준에 따라 어떻게 달라지는지 확인하기 위해, 성장 마인드셋이 높은 경우($M+1SD$), 평균 수준인 경우(M), 낮은 경우($M-1SD$)로 구분하였다. 분석 결과, 성장 마인드셋이 높은 경우에는 소명의식이 내면행위에 미치는 효과는 .70($p<.001$)으로 평균수준(.54, $p<.001$)에 비해 강화되었으며, 낮은 경우에는 .37($p<.001$)로 약화되었다. 즉, 성장 마인드셋이 소명의식에서 내면행위로의 경로를 강화하는 것으로 나타났다. 이를 그래프로 표현하여 Fig. 2에 제시하였다.

4.3.3 조절된 매개효과 분석

소명의식이 각각 내면행위, 표면행위를 거쳐 발언행동과 정서적 소진으로 가는 매개경로가 성장 마인드셋에 따라 조절되는지 확인하기 위해 조절된 매개지수(IMM)를 부트스트랩 BCa 95% 신뢰구간으로 검정하였다. 결과를 Table 7에 제시하였다.

분석 결과, 내면행위를 경유하는 두 경로 모두 유의한 조절된 매개효과가 확인되었다. 발언행동 경로의 조절된 매개지수는 신뢰구간이 0을 포함하지 않았으며(IMM=.17, 95% CI=[.004, .336]), LMS Delta method에서도 유의하였다(IMM=.16, $p=.04$). 정서적 소진 경로 역시 유의하였다(IMM=-.15, 95% CI=[-.322, -.025]; LMS:IMM=-.14, $p=.03$). 이에 따라 가설 2-1과 2-2에서 예측한 방향과 일관된 패턴이 나타남을 확인하였다. 반면 표면행위를 경유하는 두 경로의 조절된 매개지수는 모두 신뢰구간이 0을 포함하여 유의하지 않았고(발언행동: IMM=-.01, 95% CI=[-.063, .034]; 정서적 소진: IMM=.02, 95% CI=[-.105, .162]), 가설 2-3 과 2-4에서 예측한 조절된 매개효과는 유의하지 않았다.

마지막으로 성장 마인드셋의 수준에 따른 조건부 간

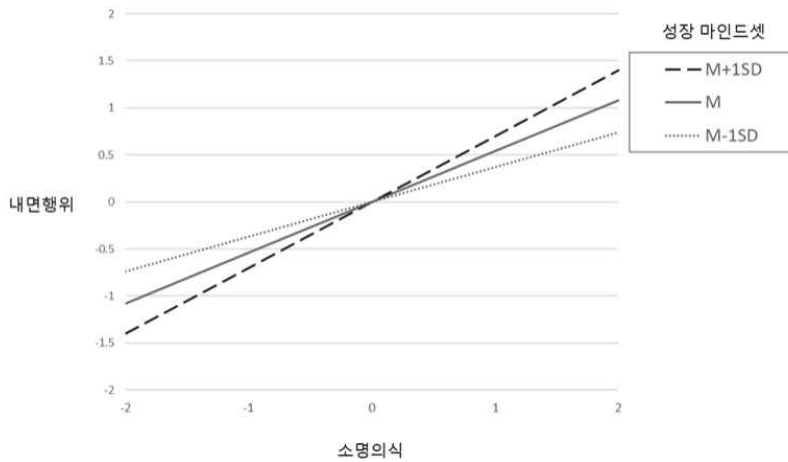


Fig. 2. Interaction effect of calling and growth mindset on deep acting

Table 7. Results of the index of moderated mediation ($n=389$)

경로	IMM	SE	95% CI	
			Lower	Upper
소명의식 × 성장 마인드셋 → 내면행위 → 발언행동	.17	.08	.004	.336
소명의식 × 성장 마인드셋 → 내면행위 → 정서적 소진	-.15	.07	-.322	-.025
소명의식 × 성장 마인드셋 → 표면행위 → 발언행동	-.01	.02	-.063	.034
소명의식 × 성장 마인드셋 → 표면행위 → 정서적 소진	.02	.07	-.105	.162

Note. 부트스트랩 5,000회.

접효과를 검토한 결과, 성장 마인드셋이 높을수록 소명의식이 내면행위를 통해 발언행동을 촉진하는 효과가 강화되었다($M+1SD$: $b=.63$, 95% CI=[.431, .877], M : $b=.52$, 95% CI=[.384, .742], $M-1SD$: $b=.42$, 95% CI=[.260, .631]). 정서적 소진 경로에서도 성장 마인드셋이 높을수록 소명의식이 내면행위를 통해 소진을 감소시키는 효과가 강화되었다($M+1SD$: $b=-.56$, 95% CI=[-.898, -.228], M : $b=-.46$, 95% CI=[-.751, -.163], $M-1SD$: $b=-.37$, 95% CI=[-.675, -.100]). 세 수준 모두에서 신뢰구간이 0을 포함하지 않아, 조건부 간접효과는 전 범위에서 유의하였다. 분석 결과는 Table 8과 같다.

V. 논 의

5.1 연구 결과 요약 및 해석

본 연구는 공공 조종사를 대상으로 소명의식이 감정

노동 전략(내면행위, 표면행위)을 매개로 발언행동과 정서적 소진에 미치는 간접효과가 이론적 예측과 일관된 패턴으로 나타나는지 분석하였다. 소명의식은 내면행위와 표면행위를 매개로 발언행동 및 정서적 소진에 유의한 간접효과를 보였다. 소명의식이 높을수록 내면행위가 증가하고 표면행위가 감소하였으며, 내면행위는 발언행동을 촉진하고 정서적 소진을 완화한 반면, 표면행위는 정서적 소진을 증가시키고 발언행동을 억제하였다. 이는 소명의식이 높은 조종사가 직무의 의미를 내면화하여 결과적으로 내면행위를 수행하게 되고, 이것이 건설적인 발언과 정서적 자원의 보존으로 이어짐을 보여준다. 소명의식이 높을수록 표면행위가 감소하고, 이러한 표면행위의 감소가 정서적 소진의 완화와 발언행동의 촉진으로 이어지는 간접효과도 유의하였다. 이 결과는 소명의식이 높은 조종사가 감정 위장에 의존할 필요성이 낮아지며(Rawat and Nadavulakere, 2023), 표면행위의 감소가 감정 부조화와 그에 따른 자

Table 8. Conditional indirect effects ($n=389$)

경로	성장 마인드셋	b	SE	95% CI	
				Lower	Upper
소명의식 → 내면행위 → 발언행동	$M - 1SD$	.42	.09	.260	.631
	M	.52	.09	.384	.742
	$M + 1SD$	.63	.11	.431	.877
소명의식 → 내면행위 → 정서적 소진	$M - 1SD$	-.37	.14	-.675	-.100
	M	-.46	.15	-.751	-.163
	$M + 1SD$	-.56	.17	-.898	-.228

Note. 부트스트랩 5,000회. b =비표준화계수.

원 고갈을 줄여 정서적 건강과 발언행동에 기여함을 확인해 준다.

다만, 표면행위를 경유하는 간접효과의 크기는 결과변인에 따라 차이가 있었다. 발언행동에 대한 간접효과는 내면행위 경로($b=.52$)에 비해 표면행위 경로($b=.06$)가 상당히 작았으며, 이는 소명의식이 발언행동에 미치는 영향이 주로 내면행위의 촉진을 통해 나타남을 보여준다. 반면, 정서적 소진에 대해서는 표면행위 경로($b=-.19$)가 내면행위 경로($b=-.46$)에 비해 상대적으로 더 의미 있는 크기를 보였다. 이러한 결과는 표면행위의 감소가 발언행동의 촉진보다는 정서적 소진의 완화에서 더 실질적인 역할을 함을 시사하며, 표면행위 경로의 발언행동에 대한 실무적 함의는 제한적인 것으로 해석할 필요가 있다.

아울러, 본 연구에서 완전 매개모형을 후속 분석의 기반으로 사용한 것은 직접효과의 부재를 주장하는 것이 아니다. Ledermann et al.(2025)이 강조한 바와 같이, 횡단 자료에서 직접효과가 통계적으로 유의하지 않은 것은 측정 오차나 매개변인과의 높은 상관 등 여러 요인에 의해 나타날 수 있다. 따라서 직접효과의 존재 여부는 향후 종단 설계를 통해 추가로 검증할 필요가 있다.

나아가, 본 연구는 이러한 매개효과가 성장 마인드셋의 수준에 따라 달라지는지 분석하였다. 분석 결과, 소명의식이 내면행위를 거쳐 발언행동과 정서적 소진에 미치는 간접효과는 성장 마인드셋에 의해 조절되는 것으로 나타났다. 반면, 성장 마인드셋과 소명의식의 상호작용이 표면행위에 미치는 영향은 유의하지 않아, 표면행위 경로의 조절된 매개효과는 확인되지 않았다. 이처럼 비대칭적인 결과는 성장 마인드셋이 감정조절

전략에 미치는 차별적 영향으로 설명된다. 내면행위의 핵심 기제인 인지적 재평가의 노력을 통해 자신의 능력을 발전시킬 수 있다는 신념, 즉 성장 마인드셋에 의해 촉진될 수 있는 반면, 표면행위에 대응하는 표현 역제는 이와는 독립적으로 작용함을 시사한다.

5.2 이론적 및 실무적 시사점

5.2.1 이론적 시사점

본 연구의 이론적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 소명의식이 공군 조종사의 발언행동과 정서적 소진에 영향을 미치는 핵심 선행요인일 수 있음을 시사하는 실증적 결과를 제시하였다. 발언행동은 비행 중 위험을 적시에 보고하여 사고를 예방하는 안전 행동이며(Noord et al., 2021), 정서적 소진은 안전 절차의 소홀과 의사결정 오류를 유발하는 위험 요인이다(Zhao et al., 2024). 그러나 이 두 변인에 영향을 미치는 개인 수준의 심리적 선행요인에 대한 탐색은 주로 조직적 요인과 환경적 요인에 집중되어 있었다. 본 연구는 소명의식이 국가 안보라는 사명 아래 높은 직업적 헌신이 요구되는 공군 조종사에게 임무 수행의 핵심 동기로 작용하며(Song et al., 2023), 발언행동을 촉진하고 정서적 소진을 완화하는 데 기여함을 확인하였다.

둘째, 소명의식이 감정노동 전략을 매개로 발언행동과 정서적 소진에 영향을 미치는 경로를 분석하였다. 공군 조종사는 엄격한 위계 속에서 비행 안전에 직결되는 감정노동을 수행하며(Kim, 2020), 감정 표현에 대한 규범이 일반 직업군과 질적으로 다르다. 이러한 군의 특수한 맥락에서도 소명의식이 높은 조종사는 직무의 의미를 자신의 정체성과 동일시하여 내면행위를

자연스럽게 수행하고 표면행위에 대한 의존을 줄이는 기제가 작동하는 것으로 나타났다. 이는 소명의식과 감정노동 전략의 관계가 교사를 대상으로 한 연구에서만 확인되었던 기존 결과(Rawat and Nadavulakere, 2023)를 군 맥락으로 확장한 것이다.

셋째, Grandey(2000)의 감정노동 통합 모형에 성장 마인드셋이라는 새로운 조절변인을 도입하였다. 기존의 감정노동 연구에서 개인차 변인으로 주로 다루어진 것은 정서 지능(emotional intelligence), 성격 특성(Big five), 감정조절 역량 등이었으나(Gabriel et al., 2023), 성장 마인드셋의 역할이 충분히 탐색되지 않았다. 본 연구는 성장 마인드셋이 소명의식과 내면행위의 관계를 강화하는 조절변인으로 기능할 수 있음을 확인하여, 감정노동 전략이 단순히 동기적 요인에 의해서만 결정되는 것이 아니라, 인지적 신념 체계와의 상호작용을 통해 강화될 수 있음을 확인하였다. 구체적으로, 소명의식이 직무에 대한 의미감과 헌신을 통해 내면행위의 동기적 기반을 형성한다면, 성장 마인드셋은 자신의 능력이 노력을 통해 변화할 수 있다는 신념을 토대로, 감정조절 역량 역시 향상 가능하다는 인지적 확신을 제공하여 내면행위의 실행 가능성을 높인다. 이 두 요인이 결합될 때 조종사는 감정조절의 필요성뿐 아니라 그 실현 가능성에 대한 인지적 확신을 갖게 되어, 내면행위가 보다 적극적으로 수행될 수 있다. 나아가, 성장 마인드셋은 소명의식과의 상호작용을 통해 내면행위에만 영향을 미치는 것이 아니라, 내면행위를 매개로 발언행동과 정서적 소진이라는 최종 결과변인에까지 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 성장 마인드셋이 높을수록 소명의식이 내면행위를 통해 발언행동을 촉진하는 간접효과가 강화되었고, 내면행위를 통해 정서적 소진을 완화하는 간접효과 역시 강화되었다. 이는 Burnette et al.(2013)이 제시한 성장 마인드셋의 자기조절 과정에 대한 영향이 감정노동이라는 구체적인 맥락에서 나타났을 뿐 아니라, 조직 수준의 결과변인에까지 확장될 수 있음을 시사한다.

다만, 본 연구에서 사용한 성장 마인드셋 척도는 Dweck(1999, 2006)의 암묵적 지능이론 척도를 능력 영역으로 변환한 것으로(Park, 2017), 이론적 배경에서 다른 감정 영역의 마인드셋(Tamir et al., 2007)과는 측정 영역에 차이가 있다. 본 연구에서 능력 영역 척도를 사용한 것은, Burnette et al.(2013)의 메타분석에서 마인드셋이 목표 설정, 전략 선택, 모니터링 등

자기조절 과정 전반에 영역을 넘어 영향을 미치는 것으로 보고된 점에 근거한다. 또한 군 조종사는 지속적인 능력 개발이 요구되는 직무 환경에 있으며, 자신의 능력이 노력을 통해 변화할 수 있다는 신념은 직무 수행 과정에서의 자기조절 방식 전반, 즉 감정을 다루는 전략의 선택에도 영향을 미칠 수 있다. 그러나 능력에 대한 마인드셋과 감정에 대한 마인드셋은 관련되어 있으면서도 구분되는 개념이며(De Castella et al., 2013; Schroder et al., 2015), 감정노동 전략과의 관계를 보다 직접적으로 검증하기 위해서는 감정 영역의 암묵이론 척도를 활용하는 것이 더 적합할 수 있다. 이 점은 본 연구의 한계로서 후술한다.

넷째, 성장 마인드셋의 조절 효과가 내면행위 경로에서만 유의하고 표면행위 경로에서는 유의하지 않았던 비대칭적 결과는 성장 마인드셋이 숙달 지향적 자기조절 전략을 촉진한다는 Burnette et al.(2013)의 이론적 예측과 일치하며, 이러한 기제가 감정노동 맥락에서도 작동할 수 있음을 시사한다. 이는 Gross(1998)의 감정조절 과정 모형에서 선행초점 전략과 반응초점 전략이 서로 다른 심리적 기제에 의해 영향을 받는다는 이론적 구분을 지지하며, Grandey(2000)의 통합 모형에서도 개인 요인이 두 전략에 미치는 영향을 차별적으로 접근해야 할 필요성을 시사한다. 본 연구에서 표면행위 경로에 대해서도 조절가설을 설정한 것은, 마인드셋의 자기조절 효과가 특정 영역에 국한되지 않는다는 Burnette et al.(2013)의 결과에 근거한 것이다. 그러나 Tamir et al.(2007)은 성장 마인드셋이 높은 개인이 인지적 재평가는 더 많이 사용하지만, 표현 억제와는 유의한 관련이 없음을 보고하였다. 본 연구에서 조절효과가 내면행위 경로에서만 나타난 것은 이러한 결과와 일치하며, 성장 마인드셋이 감정 경험 자체를 변화시키는 선행초점 전략에는 영향을 미치지만, 감정 반응을 외적으로 관리하는 반응초점 전략에는 미치지 않을 수 있음을 시사한다. 다만, 이 조절효과는 앞서 제시한 바와 같이 경계선 수준의 유의성을 보인 만큼, 탐색적 수준에서 이해하는 것이 적절하다.

이상의 결과를 종합하면, 소명의식이 감정노동 전략을 매개로 발언행동과 정서적 소진에 영향을 미치는 경로는 비행 안전에 대해 다음과 같은 함의를 갖는다. 소명의식이 높은 조종사는 직무의 의미를 내면화하여 감정을 진정성 있게 조절함으로써, 엄격한 위계 속에서 발언에 수반되는 대인적 부담을 감수할 수 있는 심리

적 자원을 확보하게 된다. 이는 비행 중 위험 징후를 보고하거나 절차적 오류에 문제를 제기하는 등의 안전 행동으로 이어질 수 있다(Noort et al., 2021). 반면, 표면행위에 의존하는 경우 감정 부조화로 인한 정서적 소진이 누적되어 안전 절차에 대한 주의력 저하와 의사결정 오류를 유발할 수 있다(Zhao et al., 2024). 이러한 결과는 비행 안전이 조직적·환경적 요인뿐 아니라, 조종사 개인의 소명의식과 감정조절 방식이라는 심리적 기제에 의해서도 영향을 받을 수 있음을 시사한다.

5.2.2 실무적 시사점

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 소명의식이 감정노동 전략을 통해 발언행동과 정서적 소진에 영향을 미치는 핵심 선행요인으로 확인된 만큼, 조종사의 소명의식을 경력 과정에서 유지·강화하기 위한 조직적 노력이 필요하다. 선행연구에 따르면, 리더의 변혁적 리더십은 구성원의 소명의식을 촉진하는 것으로 보고되었으며(Xie et al., 2023), 조직이 체계적인 경력 관리를 제공할 때 구성원의 소명의식이 강화되는 것으로 확인되었다(Xu et al., 2023). 이를 공군 맥락에 적용하면, 리더가 조종사의 일상적 임무를 국가 안보라는 상위 사명과 연결하여 인식하도록 돕고, 경력 단계별 멘토링을 통해 소명의식을 지속적으로 강화하는 조직적 지원이 필요할 것이다.

둘째, 내면행위가 발언행동을 촉진하고 정서적 소진을 완화하는 반면, 표면행위는 그 반대의 경로를 작용한다는 결과는 감정노동의 수행 방식에 대한 관리적 개입이 필요함을 시사한다. Hülshager et al.(2013)은 마음챙김(mindfulness) 훈련이 표면행위를 감소시키고 정서적 소진을 완화하는 데 효과적임을 실증하였다. 이를 고려할 때, 조종사가 감정을 억압하기보다 내면적으로 조절할 수 있는 역량을 함양하는 훈련 프로그램의 도입이 비행 안전 관리에 기여할 수 있을 것이다.

셋째, 성장 마인드셋이 소명의식과 내면행위의 관계를 강화하고, 이를 통해 발언행동 촉진 및 정서적 소진 완화에까지 영향을 미친다는 결과는 성장 마인드셋의 함양이 실질적인 개입 지점이 될 수 있음을 보여준다. Yeager et al.(2019)는 성장 마인드셋 교육이 조직의 지지적 규범과 결합될 때 그 효과가 지속됨을 확인하였다. 이를 군 맥락에 적용하면, 조종사를 대상으로 감정은 노력과 전략을 통해 변화시킬 수 있다는 신념을 강

화하는 교육을 제공하고, 이를 뒷받침하는 부대 문화를 조성하는 것이 내면행위의 촉진과 비행 안전 행동의 강화에 기여할 수 있을 것이다. 예컨대, 비행 후 디브리핑에서 임무 중 경험한 감정적 어려움을 실패로 간주하지 않고 학습 기회로 다루는 접근이나, 감정조절 역량이 훈련을 통해 발전할 수 있음을 체계적으로 인식하게 하는 프로그램 등이 구체적인 방안이 될 수 있다.

5.3 한계 및 향후 연구 방향

본 연구는 다음과 같은 한계를 가지며, 이를 바탕으로 향후 연구 방향을 제안한다. 첫째, 본 연구는 횡단적 설계(cross-sectional design)에 기반하고 있어 변인 간 인과관계를 확정적으로 추론하기 어렵다. Maxwell & Cole(2007)과 Maxwell et al.(2011)은 횡단 자료에서 도출된 매개효과 추정치가 종단 모수에 비해 심각하게 편향될 수 있음을 보여준 바 있으며, 횡단 분석에서는 실제 간접효과가 존재하지 않는 경우에도 유의한 매개효과가 나타날 수 있다는 점이 지적되고 있다(Maxwell et al., 2011; O'Laughlin et al., 2018). 따라서 본 연구에서 확인된 간접효과는 변인 간 관계의 방향성에 대한 이론적 예측과 일관된 패턴으로 해석되어야 하며, 인과적 관계를 확정하는 것으로 간주되어서는 안 된다. 소명의식이 감정노동 전략에 영향을 미치는 것으로 모형을 설정하였으나, 내면행위의 성공적 수행이 직무에 대한 소명의식을 강화하는 역방향 인과의 가능성을 배제할 수 없다. 나아가, 모든 변인이 동일 시점에서 동일 응답자의 자기보고에 의해 측정되었다는 점도 인과적 해석의 제약이 될 수 있다. 향후 연구에서는 종단적 설계나 경험표집법(experience sampling method)을 활용하여 소명의식, 감정노동 전략, 그리고 결과변인 간의 시간적 선후관계를 검증할 필요가 있다.

둘째, 참가자의 91.5%가 남성이고 대위 계급이 66.3%를 차지하는 등 인구통계학적 편중이 존재한다. 이는 공군 조종사 모집단의 특성을 반영하는 것이나, 성별·계급·기종별 하위집단 분석을 시도하기 어렵다는 점에서 결과의 일반화 가능성에 한계가 있다. 특히 성별이 소명의식($r=-.14$) 및 정서적 소진($r=.15$)과 유의한 상관을 보인 점을 고려하면, 여성 조종사의 소명의식과 정서적 경험이 남성과 다른 양상을 보일 가능성이 있다. 향후 연구에서는 여성 조종사 표본을 충분히 확보하여 성별에 따른 차별적 효과를 체계적으로 검증

할 필요가 있다.

셋째, 자기보고식 설문으로 측정되었기 때문에 동일 방법편의의 가능성이 존재한다. 감정노동 전략은 개인의 내적 감정조절 과정을 반영하므로 자기보고에 의한 측정이 적합하나(Grandey and Gabriel, 2015), 발언 행동과 정서적 소진은 동일 응답자의 자기 평가에 의존하고 있어, 실제 행동과 지각된 행동 간에 괴리가 있을 수 있다. 향후 연구에서는 발언행동에 대한 타인 평정이나 정서적 소진의 생리적 지표 등 다중 출처(multi-source)의 측정을 도입하여 결과의 타당성을 높일 필요가 있다. 다만, 본 연구에서는 확인적 요인분석을 통해 측정모형의 변별타당도를 확인하였으며, 잠재변수 구조방정식모형의 사용이 측정오차를 통제하는데 기여하였다.

넷째, 본 연구의 감정노동 측정은 상사·동료·부하 등 조직 내부 구성원 간 상호작용에 한정되었다. 이론적 배경에서 논의한 바와 같이 이는 발언행동의 조직 내부적 특성을 고려한 것이나, 공군 조종사는 관제사와의 교신이나 조종사 외 탑승 인원과의 상호작용에서도 감정 관리가 요구될 수 있다. 이러한 외부 대상과의 감정노동이 정서적 소진에 미치는 영향은 내부 구성원 간 감정노동과 다를 수 있으므로, 향후 연구에서는 감정노동의 대상을 확장하여 그 차별적 효과를 비교할 필요가 있다.

다섯째, 본 연구는 소명의식을 주로 긍정적 선행요인으로 설정하였으나, 소명의식의 부정적 측면에 대한 검토가 제한적이다. 소명의 강도가 높은 조종사가 과몰입이나 업무로부터의 심리적 분리 실패를 경험할 가능성(Andel et al., 2022), 또는 소명을 실현하지 못하는 상황에서 오히려 심리적 안녕이 저하될 가능성(Duffy et al., 2016)은 향후 연구에서 탐색할 가치가 있다.

여섯째, 본 연구에서 성장 마인드셋을 측정할 때 Dweck(1999, 2006)의 지능·능력 영역 암묵이론 척도를 사용하였으나, 감정노동은 감정의 조절과 직접 관련된 개념이므로 감정의 변화 가능성에 대한 신념을 측정하는 척도(예: De Castella et al., 2013)가 더 적합할 수 있다. 선행연구에서 능력 영역과 감정 영역의 마인드셋 간에 정적 상관이 보고되고 있으나(Schroder et al., 2015), 두 영역의 마인드셋이 감정노동 전략에 미치는 영향이 반드시 동일하다고 볼 수는 없다. 따라서 후속 연구에서는 감정 영역의 암묵이론 척도를 함께 활용하여, 영역에 따른 마인드셋이 감정노동 전략에

미치는 차별적 효과를 비교·검증할 필요가 있다.

마지막으로 성장 마인드셋의 조절 효과가 내면행위 경로에서만 유의하고 표면행위 경로에서는 유의하지 않았다는 점은, 표면행위의 선행요인이 개인의 신념 체계와는 다른 수준에서 작동할 가능성을 시사한다. 표면행위는 성장 마인드셋과 같은 개인 내적 변인보다는 조직의 감정 표현 규범(emotional display rules)이나 위계적 조직 문화 등 환경적 요인에 의해 유지될 수 있다(Grandey and Gabriel, 2015; Diefendorff et al., 2005). 향후 연구에서는 표면행위를 조절하는 조직 수준 변인을 탐색할 필요가 있으며, 이를 통해 내면행위와 표면행위 각각에 대한 차별적 개입 전략을 수립할 수 있을 것이다.

References

1. Andel, S. A., Pindek, S., Spector, P. E., Crowe, R. P., Cash, R. E., and Panchal, A. R., "Adding fuel to the fire: The exacerbating effects of calling intensity on the relationship between emotionally disturbing work and employee health", *Journal of Occupational Health Psychology*, 27(5), 2022, pp.488-502.
2. Ashforth, B. E., and Humphrey, R. H., "Emotional labor in service roles: The influence of identity", *Academy of Management Review*, 18(1), 1993, pp.88-115.
3. Bunderson, J. S., and Thompson, J. A., "The call of the wild: Zookeepers, callings, and the double-edged sword of deeply meaningful work", *Administrative Science Quarterly*, 54(1), 2009, pp.32-57.
4. Burnette, J. L., O'Boyle, E. H., VanEpps, E. M., Pollack, J. M., and Finkel, E. J., "Mind-sets matter: A meta-analytic review of implicit theories and self-regulation", *Psychological Bulletin*, 139(3), 2013, pp.655-701.
5. Chen, J., May, D. R., Schwoerer, C. E., and Deeg, M., "Called to speak out: Employee career calling and voice behavior", *Journal of*

- Career Development, 50(1), 2023, pp.3-19.
6. Cheung, G. W., and Lau, R. S., "Accuracy of parameter estimates and confidence intervals in moderated mediation models: A comparison of regression and latent moderated structural equations", *Organizational Research Methods*, 20(4), 2017, pp.746-769.
 7. Choi, H. J., and Kim, M. Y., "Reliability and validity of the Korean version of the emotional labor strategy scale: For clinical nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 24(2), 2018, pp. 161-170.
 8. Curran, P. J., West, S. G., and Finch, J. F., "The robustness of test statistics to non-normality and specification error in confirmatory factor analysis", *Psychological Methods*, 1(1), 1996, pp.16-29.
 9. De Castella, K., Goldin, P., Jazaieri, H., Ziv, M., Dweck, C. S., and Gross, J. J., "Beliefs about emotion: Links to emotion regulation, well-being, and psychological distress", *Basic and Applied Social Psychology*, 35(6), 2013, pp.497-505.
 10. Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., and Gosserand, R. H., "The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies", *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 2005, pp.339-357.
 11. Dik, B. J., and Duffy, R. D., "Calling and vocation at work: Definitions and prospects for research and practice", *The Counseling Psychologist*, 37(3), 2009, pp.424-450.
 12. Duffy, R. D., Dik, B. J., Douglass, R. P., England, J. W., and Velez, B. L., "Work as a calling: A theoretical model", *Journal of Counseling Psychology*, 65(4), 2018, pp. 423-439.
 13. Duffy, R. D., Douglass, R. P., Autin, K. L., England, J., and Dik, B. J., "Does the dark side of a calling exist? Examining potential negative effects", *The Journal of Positive Psychology*, 11(6), 2016, pp.634-646.
 14. Dweck, C. S., "Self-Theories: Their Role in Motivation, Personality, and Development", Psychology Press, New York, 1999.
 15. Dweck, C. S., "Mindset: The New Psychology of Success", Ballantine Books, New York, 2006.
 16. Dweck, C. S., Chiu, C., and Hong, Y., "Implicit theories and their role in judgments and reactions: A world from two perspectives", *Psychological Inquiry*, 6(4), 1995, pp.267-285.
 17. Dweck, C. S., and Yeager, D. S., "Mindsets: A view from two eras", *Perspectives on Psychological Science*, 14(3), 2019, pp.481-496.
 18. Edmondson, A., "Psychological safety and learning behavior in work teams", *Administrative Science Quarterly*, 44(2), 1999, pp.350-383.
 19. Gabriel, A. S., Diefendorff, J. M., and Grandey, A. A., "The acceleration of emotional labor research: Navigating the road ahead", *Personnel Psychology*, 76(2), 2023, pp.511-545.
 20. Grandey, A. A., "Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 2000, pp.95-110.
 21. Grandey, A. A., and Gabriel, A. S., "Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here?", *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 2015, pp.323-349.
 22. Grant, A. M., "Rocking the boat but keeping it steady: The role of emotion regulation in employee voice", *Academy of Management Journal*, 56(6), 2013, pp.1703-1723.
 23. Gross, J. J., "The emerging field of emotion regulation: An integrative review", *Review of General Psychology*, 2(3), 1998, pp.271-

- 299.
24. Ha, Y. J., Choi, Y. E., Eun, H. Y., and Son, Y. W., "Validation of the Korean version of the Multidimensional Calling Measure (MCM-K)", *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 27(1), 2014, pp. 191-220.
25. Hagmaier, T., and Abele, A. E., "The multidimensionality of calling: Conceptualization, measurement and a bicultural perspective", *Journal of Vocational Behavior*, 81(1), 2012, pp.39-51.
26. Hochschild, A. R., "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling", University of California Press, Berkeley, 1983.
27. Hu, L., and Bentler, P. M., "Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives", *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1999, pp.1-55.
28. Hu, X., and Shi, J., "Employees' surface acting in interactions with leaders and peers", *Journal of Organizational Behavior*, 36(8), 2015, pp.1132-1152.
29. Hülshager, U. R., Alberts, H. J. E. M., Feinholdt, A., and Lang, J. W. B., "Benefits of mindfulness at work: The role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 2013, pp.310-325.
30. Hülshager, U. R., and Schewe, A. F., "On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research", *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 2011, pp.361-389.
31. Jin, H. J., Lee, H. W., Choi, J. S., and Son, Y. W., "The mediated moderation effect of devil's advocate through psychological safety in the relationship between leader openness and subordinate voice intention", *Defense Policy Studies*, 36(3), 2020, pp. 261-297.
32. Kim, J. S., "Effects of emotional regulation strategy on voice behavior for pilots in Republic of Korea Air Force: Mediating role of job engagement", M.S. Thesis, Yonsei University, Seoul, 2020.
33. Kim, K. T., "The effect of psychological contract breach on quiet quitting: Focusing on burnout and voice behavior as mediators and calling as a moderator", Ph.D. Thesis, Yonsei University, Seoul, 2024.
34. Kim, Y. B., Lee, J. Y., and Son, Y. W., "The effects of negative feedback on feedback acceptance among Air Force pilots: A moderated mediation model of shame and psychological safety", *Defense Policy Studies*, 41(2), 2025, pp.99-136.
35. Klein, A., and Moosbrugger, H., "Maximum likelihood estimation of latent interaction effects with the LMS method", *Psychometrika*, 65(4), 2000, pp.457-474.
36. Ledermann, T., Rudaz, M., and Fritz, M. S., "On partial versus full mediation and the importance of effect sizes", *Advances in Methods and Practices in Psychological Science*, 8(3), 2025, 25152459251355585.
37. Lee, K. W., Seol, J. H., and Son, Y. W., "Perceived overqualification and knowledge hiding among Air Force pilots: The mediating effect of cynicism and the moderating effect of safety leadership", *Defense Policy Studies*, 40(1), 2024, pp.73-110.
38. Maslach, C., and Jackson, S. E., "The measurement of experienced burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 1981, pp.99-113.
39. Maslowsky, J., Jager, J., and Hemken, D., "Estimating and interpreting latent variable interactions: A tutorial for applying the latent moderated structural equations method", *International Journal of Behavioral*

- Development, 39(1), 2015, pp.87-96.
40. Maxwell, S. E., and Cole, D. A., "Bias in cross-sectional analyses of longitudinal mediation", *Psychological Methods*, 12(1), 2007, pp.23-44.
 41. Maxwell, S. E., Cole, D. A., and Mitchell, M. A., "Bias in cross-sectional analyses of longitudinal mediation: Partial and complete mediation under an autoregressive model", *Multivariate Behavioral Research*, 46(5), 2011, pp.816-841.
 42. Morrison, E. W., "Employee voice and silence", *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 2014, pp.173-197.
 43. Muthén, L. K., and Muthén, B. O., "Mplus User's Guide (8th ed.)", Muthén & Muthén, Los Angeles, 2017.
 44. National Assembly Secretariat, "Minutes of the 22nd National Assembly 2025 National Audit: National Defense Committee (Plenary Session, October 23, 2025)", National Assembly, Seoul, 2025.
 45. Noort, M. C., Reader, T. W., and Gillespie, A., "Safety voice and safety listening during aviation accidents: Cockpit voice recordings reveal that speaking-up to power is not enough", *Safety Science*, 139, 2021, 105260.
 46. O'Laughlin, K. D., Martin, M. J., and Ferrer, E., "Cross-sectional analysis of longitudinal mediation processes", *Multivariate Behavioral Research*, 53(3), 2018, pp.375-402.
 47. Park, J. S., "The effects of attribution feedback on academic achievement according to mindset, grit, and self-regulation", M.S. Thesis, Seoul National University, Seoul, 2017.
 48. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., and Podsakoff, N. P., "Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies", *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 2003, pp.879-903.
 49. Rawat, A., and Nadavulakere, S., "Examining the role of emotional labor in mediating the relationship between calling and exhaustion and job performance", *International Journal of Organizational Analysis*, 31(1), 2023, pp.139-155.
 50. Satorra, A., and Bentler, P. M., "Ensuring positiveness of the scaled difference chi-square test statistic", *Psychometrika*, 75(2), 2010, pp.243-248.
 51. Schroder, H. S., Dawood, S., Yalch, M. M., Donnellan, M. B., and Moser, J. S., "The role of implicit theories in mental health symptoms, emotion regulation, and hypothetical treatment choices in college students", *Cognitive Therapy and Research*, 39, 2015, pp.120-139.
 52. Shin, K. H., "A validation study of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) for general workers", *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 16(3), 2003, pp.1-17.
 53. Song, M. S., Park, S. W., and Sohn, Y. W., "The relationship between Air Force aircrew's calling and flight safety behavior: The multiple-parallel mediating effects of affective commitment and moral duty", *Journal of the Korean Society for Aviation and Aeronautics*, 31(3), 2023, pp.17-29.
 54. Tamir, M., John, O. P., Srivastava, S., and Gross, J. J., "Implicit theories of emotion: Affective and social outcomes across a major life transition", *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(4), 2007, pp. 731-744.
 55. Thompson, J. A., and Bunderson, J. S., "Research on work as a calling... and how to make it matter", *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 6, 2019, pp.421-443.
 56. Van Dyne, L., Ang, S., and Botero, I. C.,

- "Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs", *Journal of Management Studies*, 40(6), 2003, pp.1359-1392.
57. Wong, Z. Y., and Lee, C., "Mindsets, emotion regulation and student outcomes: Evidence from a sample of higher education students in Singapore", *Current Psychology*, 44, 2025, pp.4988-5002.
 58. Wrzesniewski, A., McCauley, C., Rozin, P., and Schwartz, B., "Jobs, careers, and callings: People's relations to their work", *Journal of Research in Personality*, 31(1), 1997, pp.21-33.
 59. Xie, B., Zhang, X., and Miao, J., "The managerial antecedent and behavioral consequence of subordinates' calling orientation: An experimental and survey study", *Management System Engineering*, 2, 2023, Article 4.
 60. Xu, Y., Liu, K., Chen, K., and Feng, M., "How does person-environment fit relate to career calling? The role of psychological contracts and organizational career management", *Psychology Research and Behavior Management*, 16, 2023, pp.1597-1614.
 61. Yeager, D. S., Hanselman, P., Walton, G. M., Murray, J. S., Crosnoe, R., Muller, C., ... and Dweck, C. S., "A national experiment reveals where a growth mindset improves achievement", *Nature*, 573(7774), 2019, pp.364-369.
 62. Zhang, J., Wang, F., and King, R. B., "Beyond intelligence: Exploring the role of growth mindsets in the domain of social-emotional skills", *British Journal of Educational Psychology*, Advance online publication, 2025, Available from: <https://doi.org/10.1111/bjep.70037>.
 63. Zhao, X., Wu, K., Sun, B., and Li, W., "Teacher career calling reduces burnout: The mediation effects of work engagement and psychological capital", *Frontiers in Psychology*, 13, 2022, 988467.
 64. Zhao, Y., Zhu, K., Cai, H., Liu, Z., Luo, P., and Wang, L., "The mechanisms linking perceived stress to pilots' safety attitudes: A chain mediation effect of job burnout and cognitive flexibility", *Frontiers in Public Health*, 12, 2024, 1342221.