Journal of Next-generation Convergence Information Services Technology Vol.10, No.2, April (2021), pp.185-194
ISSN 2384-101X(p) 2672-1163(e) *http://dx.doi.org/10.29056/jncist.2021.04.07*

텔레마케터의 마음챙김과 이직의도 간의 관계: 직무소진의 매개효과

The relationship between the telemarketer's mindfulness and their turnover intention: mediating effects of burnout from the job

명정금[1], 이우경[2]*

Myung Jung Geum[1], Woo-Kyeong Lee[2]*

요 약

텔레마케터는 고객의 고충을 해결해 주고 설득하여 구매의욕을 높이고 고객 만족과 고객 유지를 통해 기업의 수익창출을 위해 일하다보니 다양한 직무 스트레스에 노출되어 있다. 본 연구는 텔레마케터의 마음챙김과 이직의도와의 관계를 확인하고, 마음챙김과 이직 의도와의 관계에서 직무소진이 매개효과를 나타내는지 살펴보는데 목적이 있다. 연구 목적을 위해 관련 설문지를 실시한 결과 189명의 텔레마케터들이 질문에 응답하였다. 변인들 간의 상관 분석 결과, 텔레마케터의 마음챙김과 직무소진은 이직의도와 통계적으로 유의미한 상관이 있는 것으로 나타났다. 중다회귀 분석결과에서는 마음챙김과 이직의도 관계에서 직무소진이 유의미한 매개효과를 드러냈다. 본 연구 결과는 텔레마케터의 직무소진으로 인한 이직의도에 마음챙김이 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 시사한다. 또한 조직 내에서 텔레마케터의 직무소진을 예방하고 이직의도를 감소시키는데 마음챙김 명상에 기반을 둔 개입 방법이 효과적인 대안으로 활용될 수 있을 것으로 예상할 수 있다. 끝으로 본 연구의 제한점 및 향후 연구 시사점에 대해 논의하였다.

핵심어 : 텔레마케터, 마음챙김, 이직의도, 직무소진

Abstract

Telemarketers are exposed to various job stresses as they work to create profits through customer satisfaction and customer retention by solving and persuading customers to increase purchase motivation. This study aims to investigate the correlation between telemarketer's mindfulness and their turnover intention with a hypothesis that mindfulness will affect their turnover intention and to confirm whether burnout from the job acts as a mediating effect between two factors. As a result of the survey, 189 telemarketers responded. Results showed that telemarketer's mindfulness and burnout from the job are significantly related to their turnover intention. The results from the regression analysis showed that the relationship between mindfulness and turnover intention was mediated by job burnout. This study implies that mindfulness can

1 Department of Counseling & Clinical Psychology, Seoul Cyber University, Seoul, Korea [Graduate Student]
e-mail: mjg1005@hanmail.net
2 Department of Counseling Psychology, Seoul Cyber University, Seoul, Korea [Professor]
e-mail: wisemind96@iscu.ac..kr (Corresponding author)
* 이 논문은 1저자의 석사논문을 재구성하여 작성되었습니다.

Received(February 3, 2021), Review Result(1st: March 11, 2021), Accepted(April 9, 2021), Published(April 30, 2021)

© 2021 The Authors. Published by NCISS.
This is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.
To view a copy of this license, visit http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/.

have a positive effect on telemarketers' intention to turnover caused by burnout from work. In addition, the results from the study showed that mindfulness can be used as an intervention to prevent telemarketer's job burnout and to decrease their intention to turnover. In conclusion, Implications of these results and recommendations for future research are discussed.

Keyword : Telemarketer, Mindfulness, Turnover intention, burn out from the job

1. 서론

텔레마케터(telemarketer)란 고객에게 전화를 걸어 회사 상품을 홍보하거나 판매하는 활동을 하는 사람을 일컫는다 [1]. 산업이 다변화하면서 텔레마케터의 업무도 다양해지고 있고, 텔레마케터는 고객 관리 요원으로 회사조직에서 점차로 중요한 업무를 맡고 있다. 텔레마케터는 고객의 고충을 해결해 주고 설득하여 구매의욕을 높이고 고객 만족과 고객 유지를 통해 기업의 수익창출을 위해 일하다보니 다양한 직무 스트레스에 노출되어 있다 [2]. 최근들어 텔레마케터의 감정노동이 사회적인 문제가 될 정도로 텔레마케터 중에는 직무소진으로 인해 직업 유지에 어려움을 겪고 직무에 만족하지 못하는 사례가 많은 것으로 알려져 있다. 목소리만을 통해서 서비스를 제공하는 업무 특성상 친절한 태도로 고객의 입장을 이해해주어야 하기 때문에 고객의 불쾌한 태도, 언어비하를 감수해야만 하고 실시간으로 기록되는 업무 통제 등으로 인해 직무스트레스 요인이 높은 직종으로 꼽힌다 [3]. 또한, 다른 직업에 비해 진입장벽이 낮아 손쉽게 접근할 수 있다 보니 텔레마케터의 업무역량을 낮게 보는 경향이 있고 고객의 요구와 불만을 들으며 업무상 스트레스에 노출되는 사례가 많아지고 있다 [4]. 서비스 최일선에서 조직이 정해놓은 획일적인 규범을 따르다보니 감정부조화가 심하고 이로인해 이직의도, 직무소진 등이 높게 나타난다고 알려져 있다 [5].

이직의도가 높으면 기업조직에도 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 그렇기 때문에 기업에서도 이직의도를 낮추고 이들의 직무만족을 높이려는 시도가 많이 일어나고 있다. 최근 이직의도와 관련하여 기업 정신건강 분야에서 관심을 끌고 있는 개념이 마음챙김(mindfulness)이다. 조직분야에서 마음챙김의 영향력에 대해 검증하려는 시도들이 활발하게 이루어지고 있다 [6]. 마음챙김이란 현재 순간에 주의를 집중하는 능력으로써 의도적으로 몸과 마음을 관찰하여 순간 체험한 것을 느끼고 그 느낀 체험을 있는 그대로 인정하고 받아들이는 것이다 [7]. 실제로 감정노동을 경험하는 다양한 직종에서 마음챙김 능력은 이들의 이직의도 또는 실제 이직 행동을 감소시켜주는 긍정요인으로 평가받고 있다.

구성원들의 이직의도를 일으키는 대표적 요인은 바로 직무소진이다. 직무소진은 한 개인이 자신이 담당하고 있는 직무를 수행하는 과정에서 지속적이고 반복적으로 받게 되는 정서적 피로도와 좌절에서 기인한다 [8]. 이와 관련하여 서비스업 중 헬스케어 산업에 속하는 서비스 분야에서 일하는 종사자들을 대상으로 한 연구에서는 정서적 탈진으로 인한 신체적 피로감, 정신적 위기감, 성취감 감소가 직무소진으로 이어진다고 하였다 [9]. 특히 텔레마케터와 같은 고객 응대 서비스업 종사

자들의 경우 직무소진은 이직의도를 증가시키는 데 있어 결정적 역할을 하는 요인으로 간주된다. 하지만 텔레마케터의 이직의도와 마음챙김의 연관성을 검증하는 연구가 부족하여 본 연구를 통해 이직의도와 마음챙김의 연관성에 대해 알아보고자 한다.

본 연구에서는 텔레마케터들을 대상으로 이들의 마음챙김 능력과 직무소진, 이직의도가 어떤 관련성이 있는지 밝히고자 한다. 또한 마음챙김과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개 역할에 대해 검증하고자 한다. 특히 텔레마케터의 경우 상당한 수준의 감정노동을 직무수행 과정에서 경험하기 때문에 직무 소진을 경험할 가능성이 높고, 따라서 마음챙김과 같은 긍정적인 보호 요인을 통해 이직의도를 감소시킬 수 있는 조직 차원에서의 개입에 대해 시사점을 얻고자 한다.

2. 연구 방법

2.1 연구 대상

본 연구를 진행하기 위해 서울, 경기지역에 근무하는 텔레마케터들 대상으로 설문조사를 실시하였다. 구글 설문지를 통해 현재 근무하고 있는 텔레마케터들에게 직접 전화를 하여 연구목적과 취지를 설명한 후, 참여의사를 밝힌 이들에 한해 설문지 링크를 통해 설문지를 발송하고 다시 전달받는 방식을 사용하였다. 자료수집은 2020년 3월 20일부터 4월 10일까지 진행되었다. 총 189명이 응답하였고, 이중 통계목적으로 사용을 원치 않거나 불성실한 답변을 보인 3부를 제외한 186부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

분석 자료로 사용된 연구대상자의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 남자가 31명(16.7%), 여자가 155명(83.3%)으로 나타났으며, 연령별로는 20대가 15명(8.1%), 30대가 36명(19.4%), 40대가 54명(29.0%), 50대가 76명(40.9%), 60대가 5명(2.7%) 순으로 나타났다. 최종학력으로는 고등학교 졸업자가 71명(38.2%), 전문대 졸업자가 42명(22.6%), 대학교 졸업자가 68명(36.6%), 박사 이상은 5명(2.7%)으로 나타났다. 종교는 기독교가 59명(31.7%), 천주교가 23명(12.4%), 불교가 21명(11.3%), 기타 2명(1.1%), 무교는 81명(43.5%)으로 나타났다. 자세한 인구통계학적 특성은 [표 1]에 제시된 내용과 같다.

[표 1] 연구대상자의 인구통계학적 특성 (N=186)

[Table 1] Demographic characteristics of the study subjects (N=186)

변인	범주	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	31	16.7
	여자	155	83.3
연령	20대	15	8.1
	30대	36	19.4
	40대	54	29.0

	50대	76	40.9
	60대	5	2.7
학력	고졸	71	38.2
	전문대졸	42	22.6
	대졸	68	36.6
	박사이상	5	2.7
종교	기독교	59	31.7
	천주교	23	12.4
	불교	21	11.3
	기타	2	1. 1
	무교	81	43.5

연구대상자의 결혼여부로는 기혼 102명(54.8%), 미혼 60명(32.3%), 이혼 15명(8.1%), 기타 9명(4.9%)로 나타났다. 근무경력으로는 1년이하-3년미만이 55명(29.6%), 3년-4년이상이 131명(70.4%), 순으로 나타났다. 업무파트로는 인바운드(in bound)가 70명(37.6%), 아웃바운드(out bound)가 56명(30.1%), 인바운드/아웃바운드 혼합 60명(32.3%)으로 나타났다. 월소득으로는 200만원 미만이 56명(30.1%), 300만원-400만원 96명(51.6%), 400이상이 34명(18.3%)로 나타났다. 근무기간으로는 6개월미만-1년이상 71명(19.4%), 1년-3년미만 50명(26.9%), 3년-5년이상 65명(34.9%)으로 나타났다. 자세한 인구통계학적 특성은 [표 2]에 제시된 내용과 같다.

[표 2] 연구대상자의 근무경력 및 직무형태 (N=186)

[Table 2] Research subject's work experience and job type (N=186)

변인	범주	빈도(명)	비율(%)
결혼여부	기혼	102	54.8
	미혼	60	32.3
	이혼	15	8. 1
	기타	9	4. 9
근무경력	1년이하~3년미만	55	29.6
	3년~4년이상	131	70.4
업무파트	인바운드	70	37.6
	아웃바운드	56	30.1
	인/아웃바운드	60	32.3
월소득	200만원 미만	56	30.1
	300만원~400만원	96	51.6
	400만원 이상	34	18.3
근무기간	6개월미만~1년	71	38.2
	1년이상~3년미만	50	26.9
	3년~5년이상	65	34.9

2.2 측정 도구

2.2.1 마음챙김 척도

본 연구에서는 Brown과 Ryan [10]이 개발하고 전종희 등 [11]이 타당화 연구한 마음챙김 주의 자각 척도(Mindfulness Attention Awareness Scale; MAAS)를 사용하였다. 이 검사는 총 15개 문항으로 구성되어 있고 단일요인으로 되어 있다. 각 문항은 1점(거의 항상 그렇다)에서 6점(거의 그렇지 않다)의 6점 Likert식 척도로 응답하게 되어 있다. 합산 점수가 높을수록 마음챙김 주의 및 자각이 높은 수준임을 의미한다. 본 연구에서 이 척도의 내적일치도(Cronbach α)는 .90로 나타났다.

2.2.2 이직의도 척도

본 연구에서는 이직의도를 측정하기 위해 Mobley [12]가 개발한 문항을 사용하였다. 이 검사는 이직의도를 측정하기 위한 총 5개 문항으로 구성되었으며, 따로 하위 요인을 구분하지 않은 단일 요인 검사이다. 이 척도는 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)로 5점 Likert 척도로 구성하였다. 척도 합산 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 이 척도의 내적일치도(Cronbach α)는 .89로 나타났다.

2.2.3 직무소진 척도

직무소진을 측정하기 위해 Maslach와 Jackson [13]이 개발한 직무소진 척도(Maslach Burnout Inventory; MBI)를 황승옥 [8]이 타당화한 문항을 사용하였다. MBI는 총 22문항의 하위요인으로 구성되어 있으며 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)로 5점 Likert 척도로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 직무소진이 높음을 의미한다. 이 척도의 내적일치도(Cronbach α)는 .88로 나타났다.

2.3 자료분석

본 연구에서 수집된 자료의 통계 처리를 위해 SPSS 23.0 프로그램을 사용하였다. 연구에 참여한 대상자들의 인구학적 특성을 확인하기 위해 기술통계분석을 실시하였다. 본 연구에서 사용한 주요 척도들의 신뢰도를 알아보기 위해 Cronbach α를 산출하였다. 마음챙김, 직무소진, 이직의도 간의 상관관계를 알아보기 위해 각 변인 간 Pearson 상관계수를 확인하였다. 마음챙김과 이직의도의 관계에서 직무요구가 매개하는지 확인하기 위해 중다 회귀분석을 실시하였다.

2.4 결과

텔레마케터의 마음챙김, 이직의도, 직무소진 간의 관계를 확인하기 위해 변인들간의 Pearson 상

관계수를 산출하였다. 상관분석 결과 마음챙김은 이직의도(r=-.251 p<.01)와 통계적으로 유의한 부적 상관 관계를 보였다. 또한 마음챙김은 직무소진과 유의한 부적 상관관계를 나타내었다(r=-.538, p<.01).

각 연구변인 및 하위 변인간의 상관분석 결과는 [표 3]에 제시된 바와 같다.

[표 3] 연구변인간의 상관관계

[Table 3] Correlation between research variables

	1	2	2.1	2.2	2-3	3
1. 마음챙김	1					
2. 직무소진	-.538**	1				
3. 이직의도	-.251**	.445**	.498**	.371**	.263**	1
평 균(M)	59.94	58.72	26.32	12.44	19.96	
표준편차(SD)	13.59	12.89	6.03	3.96	4.81	

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

2.4.1 마음챙김과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과

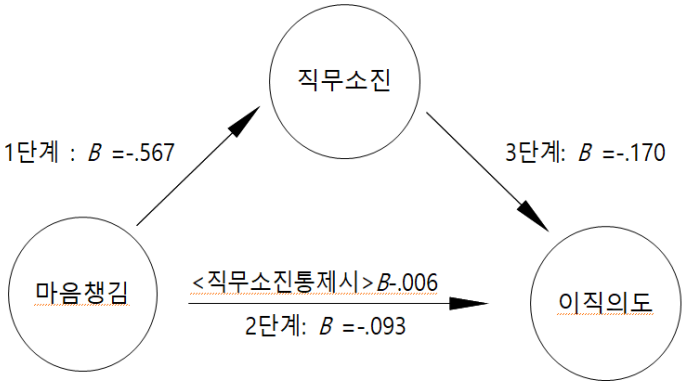
직무소진의 매개효과를 살펴보기 위해 중다 회귀분석을 실시하였다. 1단계로 마음챙김이 직무소진에 미치는 영향을 살펴보기 위하여, 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 설명변량은 29%이며, 회귀계수는 β=-.538(p<.001)로 마음챙김은 직무소진에 유의한 영향력을 가진 것으로 나타났다 [표 4]. 2단계로, 마음챙김을 예언변인으로 하고 이직의도를 준거변인으로 하는 회귀분석을 실시한 결과, 마음챙김의 이직의도 설명변량은 5.8%이며, 회귀계수는 β= -.251(p<.001)로 마음챙김이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3단계로 마음챙김과 직무소진이 동시에 이직의도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 회귀분석을 실시한 결과, 설명량은 19.4%이며, 마음챙김이 이직의도로 가는 회귀계수는 β=-.017(n.s)로 유의하지 않게 나타났다. 반면 직무소진은 이직의도를 유의하게 예측하는 것으로 나타났다(β=.439, p<.001). 이로써 마음챙김과 이직의도의 관계를 직무소진이 완전매개 하는 것으로 나타났다. 이를 그림으로 제시하면 [그림 1] 과 같다.

[표 4] 마음챙김, 이직의도 관계에서 직무소진의 매개효과

[Table 4] Mediating Effect of Job Burnout in the Relationship between Mindfulness and Turnover Intention

매개효과 검증단계	변인		B	SE	β	t	R2	F
1단계	마음챙김->직무소진		-.567	.066	-.538	-8.662***	.290	75.029***
2단계	마음챙김->이직의도		-.093	.026	-.251	-3.523***	.058	12.409***
3단계	마음챙김->	이직의도	-.006	.029	-.017	-.212	.194	45. 45***
	직무소진->		.170	.031	.439	5.554***		

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



[그림 1] 마음챙김이 이직의도에 미치는 관계에서 직무소진의 매개 모형

[Fig. 1] A mediating model of job burnout in the relationship of mindfulness to turnover intention

3. 요약 및 결론

본 연구에서는 감정노동 강도가 높은 텔레마케터들의 마음챙김이 직무소진, 이직의도와 어떤 관련성이 있는지 살펴보았다. 또한 텔레마케터들의 마음챙김과 이직의도의 관계에서 직무소진이 매개효과를 검증하는데 목적이 있었고 이를 위해 설문을 실시한 결과 189명의 텔레마케터들이 설문에 응답하였다. 그중 불성실한 답변을 보인 3부를 제외한 186명을 SPSS 통계프로그램을 사용하여 분석하였다.

연구목적을 위해 먼저 관련 변수들의 상관관계를 살펴보았다. 다음으로 마음챙김과 이직의도의 관계에서 직무소진이 매개효과를 갖는다는 본 연구의 가설이 타당한지 변인들 간의 구조적 관계를 설정하고 이를 살펴보았다.

연구결과를 구체적으로 논의하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서 사용된 변인들 간의 상관관계를 살펴보았을 때, 마음챙김과 직무소진은 유의한 부적상관이 있는 것으로 나타났다. 이는 마음챙김과 직무소진, 정서 소진의 관련성을 밝힌 기존의 선행 연구들과 일치되는 결과이다. 이주양 [14] 역시 항공사 객실 승무원들을 대상으로 한 연구에서 대면 서비스직업 종사자인 객실 승무원들의 마음챙김 수준이 높을수록 직무소진을 적게 경험하는 경향성이 있는 것으로 나타났다. 이는 마음챙김의 수준이 높으면 정서적 소진이나 직업소진이 낮아진다는 것을 의미하므로 소진을 관리하는데 마음챙김이 적용될 수 있다고 하겠다.

둘째, 직무소진 역시 이직의도와 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 직무소진은 한 조직구성원들이 맡은 직무에서 소진 현상을 느끼면서 해당 업무에 잘 몰입하지 못하게 한다는 점에서 이직의도와 자주 연구되는 변수이다. 이와 같은 결과는 간호사를 대상으로 업무 과부하와 직무소진 및

이직의도간의 관련성을 보고한 연구와 맥을 같이 하고 있다 [15]. 이상의 결과를 종합해보면, 직무소진은 근로자들의 이직의도와 유의한 관련성이 있으며 특히 직무소진을 높이 경험할수록 이직의도 또한 높아지는 경향이 있음을 알 수 있다. 셋째, 마음챙김은 이직의도와 부적 상관을 보이는 것으로 나타났다.

마지막으로, 마음챙김과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과를 검증한 결과, 직무소진은 이 두 변수의 관계를 완전 매개하는 것으로 드러났다. 이는 마음챙김이 직업소진을 감소시키고 이직의도를 감소시킨다는 최근 연구 결과와 일치한다. 이는 이직률이 높은 콜센터 직원들을 대상으로 한 최근 연구에서 정서적 소진이 마음챙김과 이직의도 사이의 관계에서 매개역할을 하며 마음챙김을 통한 정서적 회복이 이직의도에 긍정적인 영향을 미친다는 결과 [15]를 지지하고 있다.

본 연구는 한 개인의 주의 및 자기조절 기제로서의 마음챙김이 이직의도의 선행 요인으로 작용할 수 있다는 점을 밝혀주고 있다. 이는 기존의 선행 연구와도 비슷한 결과이다 [6][16]. 즉, 마음챙김이 이직의도로 연결되는 과정에서 직업소진이라는 변수를 통해 연결된다는 것을 확인함으로써 이직의도에 영향을 미치는 주의 기제를 좀 더 이해할 수 있게 해주었다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 결과는 일부 지역의 콜센터 텔레마케터 직원을 대상으로 설문지를 작성하였으며 표집의 크기가 작아 연구결과를 일반화하는데 한계가 있다. 따라서 후속 연구에서는 다양한 지역, 연령 및 대상을 포함하여 표집의 규모를 확대하는 것이 연구결과의 일반화에 도움이 될 것으로 보인다. 둘째, 연구 대상을 일반인으로 하였기 때문에 연구결과를 실제 이직을 한 사람들에 적용하기 위해서는 병리적 진단군을 대상으로 한 후속 연구들의 뒷받침이 필요하다. 계속되는 추후연구를 통해서 연구결과가 이직의도의 개선에 사용될 수 있을 것이다.

기업마다 노동자들의 이직으로 인한 비용이 막대하다. 특히 텔레마케터 같은 감정노동자들의 이직률이 높아서 기업의 부담이 매우 크다. 본 연구는 텔레마케터와 같은 서비스직종의 직업소진을 낮추고 이직의도를 낮추는 것에 의미를 주고 있다. 특히 본 연구는 최근 정신건강 관련 분야에서 관심을 끌고 있는 마음챙김이 직업소진과 이직의도를 낮추는 중요한 방법이 될 수 있음을 시사한다. 마음챙김 기반 스트레스 감소 프로그램들이 직장에서 감정노동자의 정서적 소진이나 직업 소진을 감소시킬 수 있을 것이라는 사실은 여러 연구자들에 의해 입증되었다 [17]. 마음챙김 기반 마음관리 기법들은 궁극적으로는 이들 감정노동자의 직업 수행을 향상시킬 것으로 판단된다. 본 연구에서는 마음챙김이 높으면 직업소진이 줄어들고 이어서 이직의도가 감소한다는 것을 보여주고 있다. 또한 이러한 연구 결과를 기반으로 기업조직에서 마음챙김 프로그램의 활용방안을 살펴보았다는데 의미가 있을 것이다.

References

[1] Korean Dictionary, Korea University, 2003.

[2] H. S. Song, Become the best telemarketer, Seoul: New Proposal, 1999.

[3] K. S. Jeong, “Factors Affecting Job Performance and Turnover Intention of Call Center Representative: Focusing on adaptation of technology and task and organizational commitment”, Master's thesis, Department of Business Administration Graduate School, Chonnam National University, Republic of Korea, 2017. [Online]. Available: http://www.riss.kr/link?id=T9960404&outLink=K.

[4] H. N. Lee, “The phenomenological study on the experiences of tele-marketers' emotional labors: Focusing on the employees of D Call-Center In Seoul”, Master's thesis, Counseling Psychology Department of Graduate School, Seoul Hanyoung University, Republic of Korea, 2016. [Online]. Available: http://www.riss.kr/link?id=T14510277&outLink=K.

[5] B. K. Lee, “A Study on Influence of Emotional Labor, Job Stress and Job Burnout on Turnover Intention: Focused on Online Shopping Malls' Call Center Workers”, Doctoral Thesis, Department of Venture Management The Graduate School, Hoseo University, Republic of Korea, 2019. [Online]. Available: http://www.riss.kr/link?id=T15550322&outLink=K.

[6] M. C. Andrews, K. M. Kacmar, C. Kacmar, “The mediational effect of regulatory focus on the relationships between mindfulness and job satisfaction and turnover intentions”, Career Development International, vol. 19, no. 5, September 2014, pp. 494-507, doi: 10.1108/CDI-02-2014-0018.

[7] J. Kabat-Zinn, Full catastrophe living: using the wisdom of your body and mind to face stress, pain, and illness. Random House, 1990.

[8] S. W. Hwang, “The Relationship between Emotional Labor Behavior and Job Burnout among Service Worker's”, Doctoral Thesis, Department of Business Administration Graduate School, Yeungnam University, Republic of Korea, 2011. [Online]. Available: http://www.riss.kr/link?id=T12736972&outLink=K.

[9] S. K. Lee, “A study of the relationships among emotional labor, job exhaustion and service performance: Focusing on the moderating effect of POS and Organizational trust (POS: Perception of Organizational Support)”, Doctoral Thesis, Graduate school of business administration, Hyupsung University, Republic of Korea, 2018. [Online]. Available: http://www.riss.kr/link?id=T15016979&outLink=K.

[10] K. Brown, R. Ryan, “The benefits of being present: Mindfulness and its role in psychological well-being”, Journal of Personality and Social Psychology, vol. 84, no. 4, April 2003, pp. 822-848, doi: 10.1037/0022-3514.84.4.822.

[11] J. H. Jeon, W. K. Lee, S. J. Lee, W. H. Lee, “A Pilot study of Reliability and Validity of the Korean Version of Mindful Attention Awareness Scale”, Korean Journal of Clinical Psychology, vol. 26, no. 1, February 2007, pp. 201-212, doi: 10.15842/kjcp.2007.26.1.012.

[12] W. H. Molbey, Employee Turnover: Cause, Consequences, and Control, Addision-Wesley, 1982.

[13] C. Maslach, S. E. Jackson, “The measurement of 97 experienced burnout”, Journal of Occupational Behavior, vol. 2, iss. 2, April 1981, pp. 99-113, doi: 10.1002/job.4030020205.

[14] J. Y. Lee, "The Effects of Airline Cabin Crew Mindfulness on Burnout, Job Satisfaction and Customer Orientation", Doctoral Thesis, Department of Tourism Management The Graduate School, Soonchunhyang University, Republic of Korea, 2016. [Online]. Available: http://www.riss.kr/link?id=T14206788&outLink=K.

[15] R. Jochen, N. Jayanth, C. Sankalp, Srinivas, E. Srinivas, "The Mediating Role of Emotional Exhaustion in the Relationship of Mindfulness with Turnover Intentions and Job Performance", Mindfullness, vol. 8, November 2016, pp. 707-716, doi: 10.1007/s12671-016-0648-z.

[16] E. Dane, B. J. Brummel, "Examining workplace mindfulness and its relations to job performance and turnover intention", Human Relations, vol. 67, no. 1, June 2013, pp. 105-128, doi: 10.1177%2F0018726713487753.

[17] U. R. Hülsheger, H. J. E. M. Alberts, A. Feinholdt, J. W. B. Lang, "Benefits of mindfulness at work: the role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction", Journal of Applied Psychology, vol. 98, no. 2, December 2012, pp. 310-325, doi: 10.1037/a0031313.