

## 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향

복미정<sup>0</sup>

<sup>0</sup>광주여자대학교 서비스경영학과

e-mail:bbok@kwu.ac.kr<sup>0</sup>

## The Effect of Emotional Labor on Psychological Burnout

Mi-Jung Bok<sup>0</sup>

<sup>0</sup>Dept. of Service Management, Kwangju Women's University

### ● 요약 ●

본 연구에서는 자동차보험 회사의 고객센터 상담사를 대상으로 감정노동과 심리적 소진의 관계를 분석하였다. 그 결과 첫째, 고객센터 상담사들은 감정노동의 표면화 행위보다는 내면화 행위에 대한 스트레스가 더 높은 것으로 나타났다. 둘째, 심리적 소진은 개인의 특성에 따라 차이를 보였다. 정서적 고갈은 여성 상담사일수록, 개인적 성취감 결여는 고졸일수록, 1일 전화응대시간이 8시간 초과할수록, 월평균가계소득이 낮을수록 더욱 높아지는 것으로 밝혀졌다. 셋째, 상담사의 개인특성과 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향력을 알아본 결과, 감정노동의 표면화 행위가 높을수록 정서적 고갈을 증가시켰고, 월평균 가계소득이 높을수록 정서적 고갈을 감소시켰다. 개인적 성취감 결여는 감정노동의 표면화 행위가 높을수록, 1일 전화 응대시간이 많을수록, 높아지는 경향을 보였으며, 월평균 가계소득이 높을수록, 감정노동의 내면화 행위가 많을수록 개인적 성취감 결여는 감소되는 것으로 밝혀졌다.

**키워드:** 감정노동(emotional labor), 심리적 소진(psychological burnout)

### I. 서론

최근 서비스업 종사자들의 감정노동 스트레스가 사회적 이슈가 되었다. 감정노동은 개인이 실제 느끼고 있는 감정과 고객응대를 위해 기업에서 제안하는 감정과의 괴리로 인해 발생하는 개인의 심리적 차이를 의미한다.

미국의 사회학자인 Hochschild(1983)에 의해 처음으로 등장한 감정노동은 현대사회의 서비스직업 분야의 여러 가지 다양한 측면에 영향을 미치고 있다. 실제로 감정노동과 관련된 학계의 연구들을 보면 직무소진, 감정소모, 직무만족, 이직의도, 조직시민행동과 직장가정갈등 등 여러 변수들과의 관련성에 대해 집중적으로 연구가 이루어졌다.

따라서 본 연구에서는 감정노동이 강한 직업군인 고객센터 상담사를 대상으로 그들이 실제 경험하는 감정노동 스트레스와 심리적 소진을 측정된 후 감정노동과 심리적 소진의 관계를 실증적으로 분석하고자 하였다. 감정노동은 Hochschild(1983)의 연구에서처럼 표면화 행위와 내면화 행위로 구분하였고, 심리적 소진도 Maslach(1981)의 MBI(Maslach Burnout Inventory) 척도에 제시되어 있는 정서적 고갈과 개인적 성취감 결여로 구분하였다. 향후 고객센터를 운영하는 기업에게 상담사를 교육하고, 관리하기 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

### II. 연구방법

#### 1. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 조사대상은 자동차보험회사의 고객센터에서 근무하고 있는 상담사로 최종분석자료로는 133부를 사용하였다. 자료 처리는 PASW 18.0 프로그램을 이용하였으며, 신뢰도 분석, 기술통계, T-test, one-way ANOVA, 중회귀분석을 실시하였다.

#### 2. 조사대상자의 특성

조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면 여성이 123명(94.6%)으로 고객센터의 근무자의 대부분이 여성임을 알 수 있다. 연령대는 30대가 64명(50%)으로 가장 많았고, 다음이 20대가 53명(41.4%)이었다. 교육수준을 보면 대졸 이상이 87명(66.9%)으로 가장 많았고, 결혼여부에서는 미혼이 75명(57.7%)으로 나타났다. 업무유형을 보면 인바운드가 105명(85.4%)으로 압도적이었고, 근무경력으로는 5년 이상 종사자가 44명(33.8%)으로 가장 많았고, 1~3년 이하 34명(26.2%), 3~5년 이하가 30명(23.1%)으로 나타났다. 1일 전화 응대시간은 5~8시간 이하가 91명(72.2%)으로 가장 많았다. 월평균 가계소득은 150~200만원 이하가 50명(45.5%)으로 가장 많았고, 다음이 150만원 이하 33명(30.0%), 200만원 초과가 27명(24.5%) 순이었다.

### III. 연구결과

첫째, 고객센터 상담사가 경험하는 감정노동의 인지경향을 살펴보면, 표면화 행위의 평균은 18.98이고, 내면화 행위의 평균은 24.87로 나타나 표면화 행위보다 내면화 행위의 스트레스가 더 높음을 알 수 있다.

둘째, 고객센터 상담사의 특성에 따라 심리적 소진이 차이를 보이는지 알아본 결과, 정서적 고갈은 남성보다는 여성이 더 많이 경험하는 것으로 나타났고, 개인적 성취감 결여는 교육수준이 고졸일수록, 1일 전화응대시간이 8시간 초과일수록, 월평균가계소득이 150만원 이하일수록 더욱 경험하는 것을 알 수 있다.

셋째, 상담사의 개인특성과 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향력을 알아보았다. 먼저 정서적 고갈에 미치는 영향력을 분석한 결과, 표면화 행위( $\beta=430, p<.001$ )는 정적으로 유의한 영향을, 월평균 가계소득( $\beta=-.361, p<.01$ )는 부적으로 유의한 영향을 미쳤다. 즉, 감정노동의 표면화 행위가 높을수록 정서적 고갈을 증가시키는 반면, 월평균 가계소득이 높을수록 정서적 고갈을 낮추어 준다고 할 수 있다. 개인적 성취감 결여에 미치는 영향력을 분석한 결과, 표면화 행위( $\beta=.455, p<.001$ )와 1일 전화 응대시간( $\beta=.215, p<.05$ )은 정적으로 유의한 영향을, 월평균 가계소득( $\beta=-.354, p<.01$ )과 내면화 행위( $\beta=-.250, p<.05$ )는 부적으로 유의한 영향을 미쳤다. 즉, 표면화 행위가 높을수록, 1일 전화 응대시간이 많을수록 개인적 성취감 결여를 높인다고 볼 수 있고, 반면 월평균 가계소득이 많을수록, 내면화 행위가 높을수록 개인적 성취감 결여를 경감시키는 것으로 해석할 수 있다.

### IV. 결론

본 연구는 자동차보험 회사의 고객센터 상담사를 대상으로 감정노동과 심리적 소진의 관계를 분석하였다. 그 결과 첫째, 고객센터 상담사들은 감정노동 스트레스를 경험하고 있었고, 표면화 행위보다는 내면화 행위에 대한 스트레스가 더 높은 것으로 나타났다. 둘째, 심리적 소진은 개인의 특성에 따라 차이를 보였다. 정서적 고갈은 남성보다는 여성 상담사일수록, 개인적 성취감 결여는 고졸일수록, 1일 전화응대시간이 8시간 초과할수록, 월평균가계소득이 낮을수록 더욱 높아지는 것으로 밝혀졌다. 셋째, 감정노동의 표면화 행위가 높을수록 정서적 고갈을 증가시키는 반면, 월평균 가계소득이 높을수록 정서적 고갈을 낮추어 주는 것으로 밝혀졌다. 그리고 표면화 행위가 높을수록, 1일 전화 응대시간이 많을수록 개인적 성취감 결여를 높이는 반면, 월평균 가계소득과 내면화 행위가 높을수록 개인적 성취감 결여를 낮추어 주는 것으로 나타났다. 따라서 스스로의 감정을 누르고 억지로 기업의 규정에 맞추어 고객응대를 하려는 감정노동 스트레스가 커질수록 심리적 소진을 유발한다. 그러므로 기업에서는 상담사에게 자신의 감정을 통제하고 치유할 수 있는 별도의 프로그램을 마련하여 감정노동 스트레스로 인해 발생하는 심리적 소진을 최소화 시킬 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다.

### References

- [1] A. R.Hochschild, "The managed heart: Commercialization of Human Feeling", Berkeley, CA: University of California Press, 1983.
- [2] C.Maslach, "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention", Current Directions in Psychological Science, Vol. 12, No. 5, pp. 189-192, 1981.