

휘트니스센터 지도자의 감정노동과 직무소진 및 직무만족의 관계

조민수*, 이은석**

청운대학교 교양학부*, 가천대학교 운동재활복지학과**

The Relationship Between Emotional Labor, Job Burnout and Job Satisfaction in Fitness Center Instructors

Min Soo Cho*, Eun Surk Yi**

Dept. of Exercise Rehabilitation & Welfare, Chungwoon Univ.*

Dept. of Exercise Rehabilitation & Welfare, Gachon Univ.**

요 약 이 연구의 목적은 휘트니스센터 지도자의 감정노동과 직무소진 및 직무만족의 관계를 규명하는 것이다. 이를 위해 인천지역 소재 휘트니스센터에서 근무하고 있는 지도자를 모집단으로 설정, 편의표본추출법을 이용하여 총 323명의 자료를 실제 분석에 사용하였다. 분석방법은 빈도분석, 확인적 요인분석, 신뢰도 검증, 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 이를 통해 얻어진 결론은 다음과 같다. 이 연구는 휘트니스센터 지도자의 감정노동과 직무소진 및 직무만족의 관계를 실증적으로 규명하는데 목적이 있다. 이에 본 연구결과와 논의를 통해 다음과 같은 결론을 도출하였다. 첫째, 휘트니스센터 지도자의 감정노동 중 내면행위는 직무소진에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 휘트니스센터 지도자의 감정노동 중 표면행위는 직무소진에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 휘트니스센터 지도자의 직무소진은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 휘트니스센터 지도자의 감정노동 중 내면행위는 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다섯째, 휘트니스센터 지도자의 감정노동 중 표면행위는 직무만족에 부정적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

주제어 : 휘트니스센터, 지도자, 감정노동, 직무소진, 직무만족

Abstract The purpose of this study was to investigate the relationship between emotional labor, job burnout and job satisfaction in instructors. The data were collected from 323 fitness center instructors using multistage stratified cluster random sampling method. With the collected data, factor analysis, reliability analysis, frequency analysis, correlation analysis, model fit tested, and structural equation model were performed by SPSS 23.0 and AMOS 20.0. The result of the analysis were summarized as follows. First, the emotional labor(inner behavior) impacts negative influence on job burnout of fitness center instructors. Second, the emotional labor(surface behavior) impacts positive influence on job satisfaction of fitness center instructors. Third, the job burnout impacts negative influence on job satisfaction of fitness center instructors. Fourth, the emotional labor(inner behavior) impacts positive influence on job satisfaction of fitness center instructors. Fifth, the emotional labor(surface behavior) does not influence on job satisfaction of fitness center instructors.

Key Words : Fitness center, Instructors, Job satisfaction, Emotional labor, Job burnout

Received 2 October 2017, Revised 3 November 2017
Accepted 20 November 2017, Published 28 November 2017
Corresponding Author: Eun Surk Yi(Gachon Univ)
Email: yies@gachon.ac.kr

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 1738-1916

1. 서론

1.1 연구의 필요성

현대의 건강중심 사회라는 시대적 흐름을 반영한 대표적 유행어가 있다. 그것은 바로 ‘웰빙’, ‘웰니스’이다. 이러한 용어가 담고 있는 의미가 가장 커다란 부분을 차지하는 것이 건강을 위한 신체활동이라는 것을 어느 누구도 부정할 사람은 없을 것이다. 이와 맥을 같이하여 신체활동 중심의 여가소비가 급격히 증가하고 있는데 점차 그 증가 추세가 확대 될 것으로 예측하고 있다[1].

이와 같은 맥락에서 건강한 삶을 추구하기 위한 사회적 요구를 수용할 수 있는 대표적인 신체활동 공간이 바로 휘트니스센터라고 할 수 있다. 휘트니스센터는 날로 높아지는 도시화에 부흥하여 바쁜 일상과 더불어 시간을 효율적으로 활용하면서 운동을 할 수 있는 ‘신체활동의 장’[2]이라는 점에서 더욱더 그 중요성이 부각되고 있다.

손쉽게 접근 할 수 있는 운동공간으로써 휘트니스센터는 최근 신체적 여가활동의 공간으로써 건강과 몸매 관리에 대한 사회적 관심과 함께 개인의 활동공간 내의 접근이 용이하고 비교적 좁은 공간에서의 운동효율성 등 다양한 측면에서 삶의 질을 높일 수 있다는 기회를 제공한다. 이는 이용자 증가하는 추세이다.

이러한 시대적 흐름에 부흥하기 위하여 휘트니스센터의 상업화와 전문화가 급증하고 있으며, 회원들의 흥미 유발과 효과적으로 운동 목표를 달성하기 위하여 다양한 GX(group exercise) 프로그램을 운영하고 있다. 무엇보다 퍼스널 트레이너(PT)를 통해 이용자의 개인별 신체적 특성과 운동 목적에 부합하는 ‘맞춤형운동’을 제공함으로써 고객들의 욕구에 부흥하고 있다[3, 4].

휘트니스센터의 대부분의 지도자들은 퍼스널 트레이너의 역할을 하고 있으며, 회원 개개인의 체력 및 건강 목표를 달성시키기 위하여 개인적 차원에서 맞춤형 프로그램 서비스를 제공하고 효과적이고 안전하게 운동이 수행될 수 있도록 지도를 하는 조력자를 말한다. 휘트니스센터의 수요증가와 더불어 지도자의 수요 역시 날로 증가하고 있다[5].

휘트니스센터의 지도자들은 국가자격증 소지자의 근무를 원칙으로 하고 있으며, 운동지도 뿐만 아니라, 회원들의 신체적, 심리적 상태 등 컨디션을 파악하여 체계적인 운동처방 및 식이요법을 위한 식단지도의 업무까지

수행하기 때문에 많은 경험과 지식, 전문성 등이 요구되는 스포츠 전문가라고 할 수 있다[6]. 따라서 휘트니스센터의 지도자의 역량에 따라 기관 운영의 성패가 달려 있는 중요한 요소라 할 수 있다.

즉, 지도자의 역량이라 함은 운동관련 전문지식을 비롯하여 회원과의 관계형성에 중요한 인성과 태도 등은 서비스 만족에 즉각적으로 반영될 핵심적 요소라 하지 않을 수 없다. 이와 더불어 지도자 입장에서 볼 때 자신들의 직무성과가 높을수록 회원의 만족도를 높일 수 있으며, 더 나아가 경영성과를 결정지을 수 있는 선순환구조가 형성되게 된다.

휘트니스센터는 운동을 교육시키는 서비스 기관으로써 회원들과의 지속적인 긍정적 상호작용이 이루어지는 것이 무엇보다 중요시 되고 있다. 또한 휘트니스센터를 운영하는 경영자 입장에서는 회원과의 보다 친밀한 상호작용을 통해 교육서비스의 효과를 높이기를 요구하며, 지도자는 이러한 요구에 부흥하기 위해 노력할 수 밖에 없다.

따라서 휘트니스센터의 지도자들이 본인들의 능력을 최대한 발휘하여 회원들의 개인적 특성을 고려한 맞춤 서비스를 제공하기 위해 노력하게 된다. 이 과정에서 서비스는 무형의 형태로 제공되는 것이므로 지도자의 감정이나 정서표현이 회원을 만족시키는 중요한 요인으로 작용하고 있다[7]. 회원을 만족시키기 위해서는 회원의 입장에서 친절하게 지도하며 결과적으로 회원개인들이 긍정적 감정이 생성될 수 있도록 노력하게 된다.

그러나 지도자들 역시 인간이기에 회원 모두들의 개인적 특성에 맞추는 데에는 한계가 있을 수 밖에 없다. 즉, 지도자의 외적 감정표현과 내적 마음과는 달리 본인의 의지와는 상관없이 지치고 힘든 상황에서 어쩔 없이 미소와 감정을 표현하는 감정노동을 수행하게 된다[2].

이에 따라 교육계 안팎에서는 이러한 교육 서비스 종사자들을 항상 미소를 지어야 하는 감정노동자로 분류하고 있다[8]. 감정노동이란 인간 본연의 속성인 감정을 작업과정에서 교환가치로 추상화하여 상품으로 판매하는 특별한 유형의 노동으로, 자신의 감정을 있는 그대로 표현하기보다 효율적인 업무처리에 적합하다고 인정되는 형태로 자신의 감정을 겉으로 표현하는 것을 말한다[9].

업무상 어쩔 수 없이 자신의 마음과 다르게 지속적으로 감정을 표현하려 노력하게 되며, 이러한 노력은 스트

레스로 작용하게 되고, 감정노동을 수용하는 휘트니스센터 지도자들의 감정용량이 소진되어 무기력함과 같은 직무소진을 경험하게 된다[7].

직무소진이란 부정적인 자아개념, 업무에 대한 부정적인 태도, 고객에 대한 관심이나 느낌의 상실을 포함한 신체적 및 정서적 탈진상태로 정의되고 있다[10].

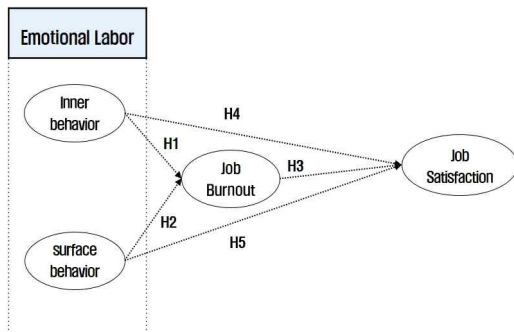
문제는 이러한 직무소진이 다양한 심리적, 신체적, 행동적인 측면에서 부정적 결과를 가져올 수 있으며, 업무의 성과와도 밀접한 관련성을 지니고 있는 것으로 밝혀지고 있다[11].

따라서 직무소진으로 직무만족에 직접적인 영향을 줄 수 밖에 없으며, 이는 모두 감정적 태도 반응에 상호 연관되어 있기 때문이다[7, 12].

따라서 본 연구에서는 대중적 신체활동 공간으로 휘트니스센터의 활성화를 위하여 가장 핵심적 요소인 지도자의 근로의욕을 고취시키고 이를 통해 회원들의 만족도를 높일 수 있도록 하기 위한 맥락에서 지도자의 감정노동과 직무소진 연관성을 분석하고 더불어 이를 통해 직무만족과의 인과관계를 실증적으로 규명하고자 하는데 연구의 목적이 있다.

따라서 본 연구결과를 통해 휘트니스센터의 지도자들이 자신의 감정노동에 대한 객관적 시각을 확인하고 이를 통해 직무소진에 대하여 스스로 통제 할 수 있게 함으로서 직무만족을 높이고 결과적으로 회원들에게 효과적 교육서비스를 제공하고자 하는데 본 연구의 의의가 있다고 하겠다.

1.2 연구모형 및 가설



[Fig. 1] Research Model

본 연구에서는 휘트니스센터 지도자의 감정노동이 직무소진 및 직무만족에 미치는 영향을 규명하기 위하여 선행연구에 따른 이론적 근거와 결과를 토대로 [Fig. 1]과 같은 연구모형을 제시하였으며, 변수 간의 인과관계를 중심으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설 1: 휘트니스센터 지도자의 내면행위는 직무소진에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2: 휘트니스센터 지도자의 표면행위는 직무소진에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3: 휘트니스센터 지도자의 직무소진은 직무만족에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4: 휘트니스센터 지도자의 내면행위는 직무만족에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5: 휘트니스센터 지도자의 표면행위는 직무만족에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

<Table 1> Participants' Characteristics

	Categories	N	%
Sex	Man	242	74.9
	Woman	81	25.1
Age	under 30	135	41.8
	30 ~ 40	106	32.8
	over 50	80	25.4
Education	High school	58	18.0
	University	32	10.0
	University graduation	164	50.8
	Graduate school	68	21.2
Career	1 year ↓	39	12.1
	1 ~ 3 year	55	17.0
	3 ~ 5 year	78	24.2
	5 ~ 7 year	74	22.5
	7 year ↑	78	24.2
	1 million won ↓	23	7.1
Salary level	1 ~ 1.5 million won	45	13.9
	1.5 ~ 2.5 million won	142	44.0
	2.5 ~ 3.5 million won	80	24.8
	3.5 million won ↑	33	10.2

본 연구의 대상은 2017년 현재 휘트니스센터에서 근무하고 있는 지도자를 모집단으로 설정한 후 비확률 표

본추출 방법 중, 편의표본추출법(convenience sampling method)을 이용하여 인천광역시 소재한 20개 휘트니스 센터에서 표본을 추출하였다. 총 400부의 설문지를 배포하여 355부를 회수하였고, 불성실하게 응답한 32부를 제외한 323부가 실제 분석에 사용되었다. 연구대상의 일반적 특성은 <Table 1>와 같다

2.2 조사도구

이 연구의 조사도구는 설문지를 이용하였다. 설문지는 인구통계학적 특성에 관한 항목 5문항, 감정노동 6문항, 직무소진 19문항, 직무만족 7문항 등 총 37문항으로 설문지를 구성하였다.

독립변인으로 설정한 감정노동은 내면행위와 표면행위로 구분하는 경향이 많으므로[13] 본 연구에서는 감정노동을 측정하기 위하여 여러 연구자들의 연구[14,15,16]를 바탕으로 최종적으로 사용된 문항을 수정 보완하여 사용하였다[17].

매개변인으로 설정한 직무소진 설문지는 국외에서 개발된 MBI를 사용하였다[10]. MBI는 당초 25문항이었으나, 한국적 상황에 번안된 질문지를[7] 수정·보완하여 본 연구에서는 사용된 직무소진을 일에 대한 성취감 저하 7문항, 업무과중함 등에 대한 감정적 고갈 4문항 그리고 동료에 대한 냉담의 비인격화 6문항, 스트레스 관련 2문항 총 19문항으로 구성된 설문지를 사용하였다.

종속변인으로 설정한 직무만족은 MSQ(Minnesota Satisfaction Questionnaire)를 기초로 선행연구에서 사용한[5] 내재적 만족 4문항, 외재적 만족 3문항을 본 연구에 맞게 수정하여 활용하였다. 문항의 내용은 개인의 직무나 직무경험을 평가하면서 얻게 되는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 의미한다. 즉 자아실현과 성취감과 같은 직무 자체의 만족감을 통해 나타나는 내재적 만족과 직무수행의 결과로 얻어지는 외적 보상, 편익에 대한 만족을 의미하는 외재적 만족으로 분류, 정의하였다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다(1점), ‘그렇지 않다(2점), ‘보통이다(3점), ‘그렇다(4점), ‘매우 그렇다(5점) Likert 척도로 측정하였다.

2.3 설문지의 타당도 및 신뢰도

이 연구의 설문지에 대한 타당도를 검사하기 위하여

탐색적 요인분석을 이용하였으며, 요인회전은 직각회전 방법을 이용하였다.

감정노동에 대한 6문항의 요인분석 결과 2개의 요인이 추출되었으며, 그 중 내면행위의 요인부하량이 .810-.872, 표면행위의 요인부하량이 .774-.814로써 타당하게 측정된 것으로 <Table 2>에 제시되어 있다. 또한 감정노동의 Cronbach's α 의 값은 .799-.820으로 나타나 신뢰할 만한 수준인 것으로 나타났다.

<Table 2> Exploratory factor analysis of Emotional Labor

Question	inner behavior	surface behavior
item 5	.872	
item 2	.832	
item 6	.810	
item 1		.814
item 7		.798
item 3		.774
eigenvalue	4.853	3.289
variance(%)	32.355	21.926
accumulation(%)	32.355	54.281
Cronbach'a	.820	.799

KMO=.768, X²=2851.514, sig=.000

<Table 3> Exploratory factor analysis of Job Burnout

Question	Achievement Lowering	Emotional exhaustion	Impersonalization	stress
item 12	.885			
item 9	.836			
item 11	.812			
item 14	.803			
item 8	.798			
item 15	.778			
item 4	.747			
item 27		.789		
item 31		.774		
item 32		.752		
item 24		.710		
item 16			.732	
item 13			.714	
item 18			.703	
item 10			.687	
item 19			.655	
item 20			.642	
item 29				.750
item 21				.742
eigenvalue	3.998	2.762	1.827	1.320
variance(%)	30.755	21.246	10.209	7.112
accumulation(%)	30.755	52.001	62.209	69.321
Cronbach'a	.845	.811	.786	.768

KMO=.787, X²=2326.320 sig=.000

직무소진에 대한 19문항의 요인분석 결과 4개의 요인이 추출되었으며, 그 중 성취감저하의 요인부하량이 .747-.885, 감정적 고갈의 요인부하량이 .710-.789, 비인격화 요인부하량이 .642-.732, 스트레스의 요인부하량이 .742-.750으로써 타당하게 측정된 것으로 나타났다. 또한 직무소진의 Cronbach's α 의 값은 .768-.845로 신뢰할 만한 수준인 것으로 <Table 3>에 제시되어 있다.

<Table 4> Exploratory factor analysis of Job Satisfaction

Question	Intrinsic satisfaction	External satisfaction
item 26	.878	
item 17	.853	
item 22	.821	
item 23	.784	
item 30		.852
item 25		.784
item 28		.747
eigenvalue	3.668	2.141
variance(%)	45.850	26.767
accumulation(%)	45.850	72.617
Cronbach'a	.886	.834

KMO=.872, X²=2003.514, sig=.000

직무만족에 대한 7문항의 요인분석 결과 2개의 요인이 추출되었으며, 그 중 내면적 만족의 요인부하량이 .784-.878, 외면적 만족의 요인부하량이 .747-.852로써 타당하게 측정된 것으로 나타났다. 또한 직무만족의 Cronbach's α 의 값은 .747-.852으로 나타나 신뢰할 만한 수준인 것으로 <Table 4>에 제시되어 있다.

2.4 자료처리방법

설문을 통하여 수집된 355부 중 응답이 불성실하다고 판단되거나 응답내용이 누락된 32부를 제외한 총 323부를 유효 표본으로 SPSS 23.0과 AMOS 20.0을 이용하여 빈도분석, 확인적요인분석, 상관관계분석, 구조방정식모형분석을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 휘트니스센터 지도자의 감정노동이 직무소진 및 직무만족의 상관관계

확인적 요인분석을 통하여 단일 차원성이 입증된 요

인들에 대한 각 요인들 간의 판별타당성 충족정도를 알아보기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 그 결과 <Table 5>와 같이 모든 변수 간 상관관계는 유의한 것으로 나타났으며, 다중공선성의 기준치인 .08이상의 높은 상관관계를 보여주는 변수는 없는 것으로 나타났다. 이에 이 연구에서 사용한 척도들은 판별타당성을 갖는다 할 수 있다.

<Table 5> Correlation analysis between variables

variables	1	2	3	4
Inner behavior	1			
Surface behavior	.145*	1		
Job Burnout	-.228**	.364**	1	
Job Satisfaction	.267**	-.187*	-.450***	1

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .01$

3.2 연구모형의 적합도 평가

확인적 요인분석을 통하여 얻어진 항목을 통하여 내면행위, 표면행위, 직무소진, 직무만족의 관계를 검증하기 위하여 AMOS 20.0 프로그램을 이용하였다. 구조모형의 모수 추정은 최대우도법(Maximum Likelihood: ML)을 이용하였으며, 연구모형의 적합도를 검증한 결과 <Table 6>와 같이 $\chi^2 = 187.254$, GFI=.937, NFI=.914, CFI=.958, RMR=.031로 나타나 연구모형은 최종적으로 채택하기에 적합한 모형으로 판단된다.

<Table 6> The goodness of fit index of the final model

χ^2	df	p	GFI	NFI	TLI	CFI	RMR
187.254	75	.000	.937	.914	.936	.958	.031

3.3 가설검증 결과

휘트니스센터 지도자의 감정노동으로서 내면행위, 표면행위, 직무소진, 직무만족의 관계를 규명하고자 구조방정식모형을 분석하여 다음과 같은 결과를 얻었으며, 최종적으로 채택된 연구모형을 중심으로 가설을 검증한 결과는 <Table 7>와 같다.

<Table 7> Path testing in the model and direct effects between the variables

	hypothesis course	course coefficient	standard error	t-value	result
H1	Inner behavior → Job Burnout	-.582	.088	-7.349***	adopt
H2	Surface behavior → Job Burnout	.321	.083	4.047***	adopt
H3	Job Burnout → Job Satisfaction	-.427	.074	-5.143***	adopt
H4	Inner behavior → Job Satisfaction	.236	.098	3.840**	adopt
H5	Surface behavior → Job Satisfaction	-.089	.121	-1.131	reject

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

가설 1에 대한 실증분석 결과 두 변수 간 경로계수 값이 $-0.582(t=-7.349, p=.000)$ 로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 '휘트니스센터 지도자의 내면행위는 직무소진에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.'라는 가설은 채택되었다. 가설 2에 대한 실증분석 결과 두 변수 간 경로계수 값이 $.321(t=4.047, p=.000)$ 로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 '휘트니스센터 지도자의 표면행위는 직무소진에 긍정(+)적인 영향을 미칠 것이다.'라는 가설은 채택되었다. 또한 가설 3의 경우에도 두 변수 간 경로계수 값이 $-0.427(t=-5.143, p=.000)$ 로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 '휘트니스센터 지도자의 직무소진이 직무만족에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.'라는 가설은 채택되었다. 그리고 가설 4에 대한 실증분석 결과 두 변수 간 경로계수 값이 $.236(t=3.840, p=.01)$ 통계적으로 유의한 것으로 나타나 '휘트니스센터 지도자의 내면행위가 직무만족에 긍정(+)적인 영향을 미칠 것이다'라는 가설은 채택되었다. 그러나 가설 5는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 '휘트니스센터 지도자의 표면행위가 직무만족에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.'라는 가설은 기각되었다.

4. 논의

이 연구는 휘트니스센터 지도자의 감정노동과 직무소진 및 직무만족의 관계를 실증적으로 구명함으로써 휘트니스센터 지도자들의 직무만족을 높이고 결과적으로 이를 통한 고객인 회원의 서비스 질 개선으로 이어질 수 있도록 하는데 그 목적이 있다. 이 장에서는 분석을 통하여 얻어진 결과를 중심으로 논의 하고자 한다.

첫째, 휘트니스센터 지도자의 감정노동 중 내면행위는 직무소진에 부(-)적인 영향을 살펴본 결과, 통계적으로

유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같은 결과는 생활체육지도자와 태권도 지도자들의 내면행위 감정노동이 직무소진을 감소시킨다는 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다[7, 12, 18]. 또한 다른 직업적 영역인 콜센터 상담사의 감정노동과 직무소진의 관계 연구에 있어서의 결과와도 일치하는 것을 볼 때 [19], 사람을 상대하는 서비스직의 특성상 자신을 좋은 인상을 주기위한 노력과 혹은 감정을 표현하려는 노력 등은 직무의 성취감을 저하시키는 직무소진 등에 부정적으로 작용하는 것을 확인 할 수 가 있다.

이러한 결과를 통해 연구결과가 시사하는 바는 최근 건강 열풍에 많은 휘트니스센터가 양적으로 증가하고 이에 따른 지도자 역시 증가하고 있으나 회원에 대한 대면적 차원에서 발생하는 감정노동으로 인한 직무소진은 업무의 효율성을 감소시키고 더 나아가 회원들에 대한 서비스질을 낮추게 되는 결과로 이어질 가능성이 매우 높다. 따라서 휘트니스 지도자의 감정노동과 직무소진을 상쇄시키기 위한 직원의 효율적 교육이 체계적으로 이루어 질 수 있도록 하는 노력이 필요할 것으로 사료된다.

둘째, 휘트니스센터 지도자의 감정노동 중 표면행위는 직무소진에 정(+)적인 영향을 살펴본 결과, 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이와 같은 결과는 실제 감정을 숨기기 위한 가식적인 행동이나 억지 미소의 과장된 표현을 위한 감정적 에너지 소모에 대한 감정노동이 업무에 대한 성취감을 저하시키는 직무소진으로 이어짐을 단적으로 보여주는 결과라 할 수 있다. 이미 선행연구들에서 밝히고 있는 표면행동의 감정노동을 많이 수행할수록 직무소진의 하위요인인 감정고갈, 탈인격화, 자아성취감 저하가 모두 증가하고나 혹은 긍정적인 영향을 미친다는 결과와 일치하는 것으로 나타났다 [18, 20, 21, 22].

한편, 노인체육지도자의 감정노동과 직무소진을 연구한 결과에 의하면 감정노동 중 표면행위와 내면행위(심층행위) 모두 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다[23]. 이러한 결과의 해석으로는 서비스를 제공하는 지도자와 회원의 관계에서 지도실제 상황의 긍정적 상호작용 즉, 지도과정에 교감이 형성과 더불어 노인체육에 대한 지도자의 사명감이 지도의 피로감을 감소키는 것으로 해석하고 있다. 이와 같은 상반된 결과를 근거하여 볼 때, 일반 휘트니스센터가 영리를 추구하는 공간이라는 차원에서 결과의 의미를 달리 해석하게 된다.

따라서 일반 휘트니스센터 회원의 서비스질을 높이기 위한 노력으로 표면적인 감정노동의 행위 역시 중요하지만, 그와는 반대의 급부로서 직무소진을 가속화 시키는 문제를 발생시킬 수 있다는 것은 결과적으로 직무의 효율성을 떨어뜨릴 수 있으면, 더 나아가 이직을 하게 되는 원인으로 작용할 가능성이 높게 사료된다. 따라서 이러한 문제를 해결하기 위해서는 감정노동 중 내면화에 초점을 맞춰서 표면적 행위에 해당하는 서비스 행위 자체를 내면화 시키려하는 노력이 필요할 것이며, 더불어 자신의 감정과 서비스의 수위를 조절 할 수 있는 컨트롤 능력이 필요할 것으로 사료된다.

셋째, 휘트니스센터 지도자의 직무소진이 직무만족에 부(-)적인 영향에 대한 분석결과, 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 생활체육 혹은 여가스포츠지도자를 대상으로 한 연구 결과에서 나타난 바와 같이 감정노동에 따른 직무소진이 직무만족에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났으며[7, 24], 직무소진과 직무만족의 상관관계를 가지고 있는 연구결과와 직무소진과 직무만족 및 이직의도의 관계를 검증한 연구에서 직무소진은 직무만족에 부(-)적으로 유의미한 영향을 미쳤고[21, 25], 직무소진의 특성으로서 정서적 탈진의 경우는 다른 사람들과의 감정적 접촉이 늘어남에 따라 타인과의 정서적 상호작용에 한계가 발생하게 되고 그에 따른 감정의 피해 및 대인간의 접촉 좌절 또는 갈등을 야기 시키게 된다[26]. 결과적으로 이 같은 연속선상에서 발생하는 부정적 감정들은 종사원들의 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 보고한 실증연구의 결과와도 일치하는 결과이다.

이와 같은 결과는 직무과정에서 발생하는 소진 행위들으로써 주변 사람들과 업무에 대한 무관심, 정신적 탈진

등으로 인한 성취감 저하 등은 업무에 있어서 외적 혹은 내적 만족도를 저하시키는 것으로 해석 할 수 있다. 따라서 직무만족을 높이기 위한 선행 노력으로서 직무소진을 예방하기 위한 일정부분의 휴식공간과 시간이 필요할 것이며, 무엇보다 휘트니스센터 지도자가 스스로 자신의 직무소진 상태를 확인하여 직무만족도를 높이도록 할 수 있는 여건의 마련이 필요할 것으로 사료된다.

넷째, 휘트니스센터 지도자의 감정노동 중 내면행위는 직무만족에 정(+)-적인 영향을 살펴본 결과, 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 휘트니스센터 지도자의 감정노동 중 내면행위가 증가할 경우 직무만족이 높아진다는 것으로써 회원들에게 좋은 인상과 진심된 감정을 표현하는 노력과 더불어 좋은 감정 상태를 유지하려는 노력 등이 자신의 직무에 대하여 가치와 의미를 부여함에 따라 직무만족을 할 수 있는 내면의 상태를 만드는 것으로 해석된다. 이러한 해석을 뒷받침할 만한 연구결과로서 태권도 지도자의 감정노동과 직무소진 및 고객지향성에 관한 연구에서는 내면행위가 내적인 만족을 유도할 수 있는 작동기제로서 고객지향성에 긍정적 영향을 미치는 것으로 밝히고 있음은 본 연구결과와의 맥을 같이하는 것이라 할 수 있다[18, 27, 28, 35, 36]. 한편 감정노동을 노동의 강도에 따라 높은 강도의 감정노동이 요구되는 직무일수록 종사원들은 높은 직무불만족, 낮은 자존감, 나쁜 건강상태, 정신적 고갈이 심화하는 것으로 나타났다[29]. 이러한 결과는 감정노동에 있어서 외면행위가 강조될 때 직무만족의 부정적 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다. 즉, 감정노동의 강도가 높아진다는 것은 내면적 행위보다는 조건이나 상황에 맞도록 하기 위한 외면적 행위를 강조하는 것으로 논리적 해석이 가능하다. 따라서 휘트니스센터 지도자의 내면적 감정노동 행위를 높이기 위해서는 지도자 스스로가 자신이 제공하는 교육서비스 프로그램에 대한 사명 의식을 내재화시키는 과정의 연습이 요구된다고 할 것이며, 이 같은 일련의 감정노동에 대한 인식과 상황을 객관적으로 받아들일 수 있는 교육훈련이 필요하다고 하겠다.

다섯째, 휘트니스센터 지도자의 감정노동 중 표면행위는 직무만족에 부(-)적인 영향을 살펴본 결과, 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 스포츠센터 지도자들이 인식하고 있는 감정노동의 수준이 높을수록 직무만족 수준이 낮아짐을 의미하여

주고, 감정노동이 직무만족에 부정적인 영향을 미친다는 선행 연구들과 상반되는 것이라 할 수 있다[11, 30, 31, 32, 33, 34].

당초 설정한 가설은 부정적 영향을 미칠 것이라 하였으나 통계적 유의도 수준에 미흡함에 따라서 기각되었다. 하지만 감정노동의 표면행위가 직무만족에 부정적 영향을 미치고 있음을 확인 할 수 있다. 이러한 결과는 휘트니스센터 지도자가 회원들에게 제공하는 교육서비스 상황에서 취해지는 화기에애한 분위기 조성이나 혹은 미소를 짓는 감정표현 그리고 실제 감정을 숨기고 표현하는 능력 등에 있어서 지도자로서 코칭을 위한 트레이닝이 되어 있기 때문으로 사료된다. 즉, 운동을 가르친다는 것은 이미 잘 하지 못하는 사람에 대한 긍정적 외현 행위가 필요하며, 이에 대한 지도방법상의 연습이 당연히 되어 있기에 그로 인한 부정적 직무만족에 큰 영향을 미치지 않는 것으로 해석할 수 있다.

5. 결론

이 연구는 휘트니스센터 지도자의 감정노동과 직무소진 및 직무만족의 관계를 실증적으로 구명하는데 목적이 있다. 이에 본 연구에서는 다음과 같은 결론을 도출하였다. 첫째, 휘트니스센터 지도자의 감정노동 중 내면행위는 직무소진에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 휘트니스센터 지도자의 감정노동 중 표면행위는 직무소진에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 휘트니스센터 지도자의 직무소진은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 휘트니스센터 지도자의 감정노동 중 내면행위는 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다섯째, 휘트니스센터 지도자의 감정노동 중 표면행위는 직무만족에 부정적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 이러한 결과를 바탕으로 휘트니스센터와 같이 감정노동을 수행하는 일선의 교육기관에서는 지도자의 정서관리를 위한 기관의 노력이 필요하리라 사료된다. 이러한 회원관리를 위한 교육과 지도자의 정서 및 감정관리를 위한 직무교육 등을 통해 직무소진으로부터 발생하는 직무만족의 감소를 예방할 수 있을 것으로 연구결과에 의한 논리적 해석이 가능하다.

REFERENCES

- [1] Seo Soo-Jin, Lee JIn, "Effects of Healthy Activities and the Impact of Well-being Culture on Quality of Life." *Journal of Sport and Leisure Studies* Vol. 69, pp. 227-240, 2017.
- [2] Hong Hyeong-Ho, Lee Myeong-Cheol, "A Study on Relation between Fitness Center Customer Leisure Motivation and Leisure Flow, Leisure Satisfaction, and Psychological Well-Being." *The Korean Journal of Physical Education* Vol. 56, No. 1, pp. 487-501, 2017.
- [3] Kim Jin-Kook, Chung Young-Ryuel, "The Effect of Job Satisfaction of Personal Trainer on Organizational Commitment and Job Performance." *The Korean Journal of Physical Education*, Vol. 53, No. 3, pp. 411-422, 2014.
- [4] Cho Sung-Jin, An Ju-Mi, Lee Jun-Woo, "The Influence of Fitness Center Employees's Social-Face Sensitivity on Job Engagement and Job Burnout." *Academic association of global cultural contents*, pp. 239-262, 2015.
- [5] Kim Soo-Hyun, "The Effect of the Communication Satisfaction on Job Satisfaction and Organizational Commitment of Personal Trainer in Fitness Center." *Journal of Coaching Development*, Vol. 13, No. 3, pp. 45-54, 2011.
- [6] Koo Bon-Soo, Chung Yong-Rak, Kim Dong-Kee, "Appreciation for occupational socialization through Life History Research of a Personal Trainer." *Journal of Coaching Development*, Vol. 12, No. 2, pp. 3-16, 2010.
- [7] Kim Sung-II, "The Relationship Between Emotional Labor, Job Burnout, Job Satisfaction and Turnover Intention in Life Sports Instructors." *The Korean Journal of Physical Education*, Vol. 50, No. 3, pp. 333-344, 2011.
- [8] Lee Young-Jung, Myung Hee-Jin, "Teacher Life Stress ... can't get angry 'Emotional workers', Seoul New, <http://xn-z92btli0qbp2g.kr/news/newsView.php?id=20120515001014>, 2012.
- [9] Kim Se-Ri, Kim Gun, "Relations among Emotional

- Labor, Burnout and Customer Orientation of Employee in Food Service Industry.” *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 24, No. 1, pp. 119-136, 2010.
- [10] Maslach, C, & Jackson, S. E. “The Maslach Burnout Inventory”, Research edition. Ca: Consulting psychologists Press, 1981.
- [11] Grandey, “A Emotional regulation in the workplace: new way to conceptualize emotional labor.” *Journal of Occupational Health psychology*, Vol. 5, No. 1, pp. 95-110, 2003.
- [12] Yi Eun-Surk, Sim Kyu-Sung “The Relationships of Emotional Labor, Job Attachment and Job Satisfaction of Senior Sports Leaders.” *Journal of Sport and Leisure Studies* Vol. 40, No. 1, pp. 443-452, 2010.
- [13] Hochschild. A. R. “Emotional work, feeling rules and social structure.” *America journal of sociology*. Vol. 85, pp. 152-173. 1979.
- [14] Austin, E. J., Dore, T. C. P., & O'Donovan, K. M. “Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour.” *Personality and Individual Differences*, Vol. 44, pp. 679-688, 2008.
- [15] Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. “Testing a Conservation of Resources Model of The Dynamics of Emotional Labor.” *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 7, No. 1, pp. 57-66, 2003.
- [16] Kim, H. J. “Hotel service providers’ emotional labor: the antecedents and effects on burnout. International.” *Journal of Hospitality Management*, Vol. 27, No. 2, pp. 151-161, 2008.
- [17] Koo Kyung-Won, Kim Pan-Young, “The Relationship Between Hotel Service Providers’ Emotional Labor and it’s Antecedents: Focused on the Hotel Food & Beverage and Room Employees.” *Journal of Food service Management Society of Korea*, Vol. 11, No. 2, pp. 57-76, 2008.
- [18] Lee Jeong-Hak, Li Jing-Lu, Lee Suk-Kyung & Jang Wan-Suck “Correlations Among the Emotional Labor, Job Burnout and Customer Orientation of Taekwondo Instructors.” *Korean Journal of Sport Science*, Vol. 24, No. 4, pp. 757-767, 2013.
- [19] Bok, Mi-Jung, “The Effects of Emotional Labor on Job Burnout, Organizational Citizenship Behavior and Work-Family Conflict Among Call Center Employees.” *Korean Journal of Human Ecology*, Vol. 21, No. 2, pp. 257-267, 2012.
- [20] Kim Young-Joe, Han Ju-hee, “Two Types of Emotional Labor Their Impacts on Job Burnout of Service Workers.” *Journal of Organization and Management*, Vol. 32, No. 3, pp. 95-128, 2008.
- [21] Yoon Sun-Young. “A Study on the Emotional Labor, Burnout and Turnover Intention of Airline Call Center Workers.” *The journal of Korea Navigation Institute*, Vol. 14, No. 1, pp. 1-10, 2010.
- [22] Kwon Ki-Nam, Jeon Byung-Duk, “The Effect of the Emotional Labor of Recreation Leaders on Job Burnout and Turnover Intention.” *Journal of Sport and Leisure Studies*, Vol. 46, No. 1, pp. 667-678, 2011.
- [23] Do Ki-Hyun, Won Young-Shin, Lee Min-Kyu, “The Relationship of Emotional Labor, Emotional Dissonance and Job Burnout of Senior Sports Leaders.” *Journal of Sport and Leisure Studies*, Vol. 61, pp. 483-492, 2015.
- [24] Chung Young-Ryuell, Kim Jin-Kook, “The effects of Leisure Sports Instructors’ Job Stress on Job Burnout and Job Satisfaction.” *Journal of Leisure, Park & Recreation Studies*, Vol. 39, No. 2, pp. 77-89, 2015.
- [25] Maslach, C., & Leiter, M. P. “The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do About It.” Jossey-Bass, in Pines, A. M., 1997.
- [26] Leiter, M. P & Maslach, C. “The Impact of Interpersonal Environment of burnout and Organizational Completement.” *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 9, pp. 297-308, 1986.
- [27] Jhi Soon-Dock, “A Study on the Job Satisfaction of Senior Welfare Facilities employees focused on

- Emotional Labor as moderator.” Public Policy Review, Vol. 26, No. 2, 113-139, 2012.
- [28] Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. “Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of People Work”. Journal of Vocational Behavior, Vol. 60, No. 1, pp. 17-39, 2002.
- [29] Adelman, P. K., & Zajonc, R. B. “Facial efference and the experience of motion”. Annual Review of Psychology, Vol. 40, pp. 249-280, 1989.
- [30] Kim Yong-Soo, “The Relationship of Sports Center Employees’s Emotional Work with the Job Stress, the Job Satisfaction and the Job Exhaustion”. Journal of Sport and Leisure Studies, Vol. 47, No. 1, pp. 127-144, 2012.
- [31] Robbins, S. P. “Organizational Behavior.” New jersey : Pearson International Edition. 2005.
- [32] Sy, T., Tram, S. & O’Hara, L. A. “Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance.” Journal of Vocational Behavior, Vol. 68, No. 3, pp. 461-473, 2006.
- [33] Keinan, G. “Stress and Burnout: The Significant Difference. Personality and Individual Differences” 1-11, 2005.
- [34] Lee Sun-Kyu, Jung Young-Keun, Kang Eun-Gu, Cho Yong-Hwa, Kim Eun-Kyeong, So Byung-Sam, Youn Kwang-Sic. “A Study on the Influence of Organization Service Orientation on Turnover Intention and Organizational Commitment : Focusing on Moderating Effects of Emotional Labor.” Journal of Digital Convergence, Vol. 12, No. 12, pp.107-117, 2014.
- [35] Roh Su-Yeon, “The Relationship between Instructor’s Attractiveness Perceived by Pilates Participants, Pilates Flow and Passion.” Journal of Digital Convergence, Vol. 14, No. 3, pp. 409-418, 2014.
- [36] Roh Su-Yeon, “The Influence of Professionalism of Pilates Instructors on Attractiveness of Instructors and Adherence of Pilates Participants. ” Journal of Digital Convergence, Vol. 14, No. 7, pp. 507-516, 2016.

조 민 수(Cho, Min Soo)



- 1998년 2월 : 인천대학교 경기지도학과(체육학사)
- 2001년 2월 : 인천대학교 정책개발학과(정치학석사)
- 2014년 2월 : 인천대학교 행정학과(행정학박사)
- 2015년 4월 ~ 현재 : 청운대학교 교양학부교수

· 관심분야 : 생활체육, 체육정책

· E-Mail : ab9040@chungwoon.ac.kr

이 은 석(Yi, Eun Surk)



- 1993년 3월 : 한국체육대학교 사회체육학과(체육학사)
- 1997년 8월 : 한국체육대학교 체육학과(체육학석사)
- 2003년 8월 : 한국체육대학교 체육학과(이학박사)
- 2005년 3월 ~ 2011년 8월 : 대구한의대학교 실버스포츠산업학과 교수

· 2011년 9월 ~ 현재 : 가천대학교 운동재활복지학과 교수

· 관심분야 : 스포츠사회학, 운동재활복지, 학제간융합연구

· E-Mail : yies@gachon.ac.kr