

피트니스센터 트레이너의 긍정심리자본이 감정노동, 직무능력에 미치는 영향

서재명¹, 김도진^{2*}

¹수성대학교 스포츠레저과 교수, ²부천대학교 재활스포츠과 교수

Effects of Positive Psychological Capital of Fitness Center Trainers on Emotional Labor and Job Ability

Jae-Myeong Suh¹, Do-Jin Kim^{2*}

¹Professor, Dept. of Sports Leisure, Suseong University

²Professor, Dept. of Rehabilitation Sports, Bucheon University

요약 본 연구는 피트니스센터 트레이너의 긍정심리자본이 감정노동 및 직무능력에 미치는 효과를 검증하는데 목적이 있다. 이를 위해 편의표집방법으로 수도권 소재 피트니스센터를 직접 방문하여 265부의 설문지를 실시하였으며, 수집된 자료는 문항분석, 타당도 분석, 신뢰도 분석, 상관분석, 중회귀분석을 적용하였다. 분석 결과 다음과 같은 결론을 얻었다. 먼저 긍정심리자본과 감정노동의 관계에 있어 심층연기, 표면연기에 있어 희망과 낙관주의에서 의미있는 영향력을 행사하였다. 다음으로 긍정심리자본과 직무능력의 관계에 있어 지도능력은 자기효능감, 희망, 관리능력은 낙관주의, 희망, 상담능력은 희망, 낙관주의, 자기효능감, 홍보능력에서는 자기효능감, 낙관주의, 프로그램운영능력에서는 낙관주의, 탄력성에서 의미있는 영향력을 행사하였다. 감정노동과 직무능력의 관계에 있어 상담능력은 심층연기에서만 유의미한 영향력을 행사하였으며, 지도능력, 관리능력, 홍보능력, 프로그램운영능력에서는 심층연기, 표면연기에서 의미있는 영향력을 행사하였다. 본 연구의 결과 긍정심리자본, 감정노동, 직무능력의 관계에서 의미 있는 관계를 나타냈다. 향후 트레이너의 감정노동으로서의 특성과 속성 연구와 함께 개선 방안에 대한 후속연구가 필요하다.

키워드 : 피트니스센터, 트레이너, 긍정심리자본, 감정노동, 직무능력

Abstract The purpose of this study is to verify the effect of positive psychological capital of fitness center trainers on emotional labor and job ability. For this purpose, as a convenient sampling method, 265 questionnaires were conducted by directly visiting a fitness center in the metropolitan area, and item analysis, validity analysis, reliability analysis, correlation analysis, and multiple regression analysis were applied to the collected data. As a result of the analysis, the following conclusions were obtained. First, in the relationship between positive psychological capital and emotional labor, it exerted a meaningful influence on hope and optimism in deep acting and superficial acting. Next, in the relationship between positive psychological capital and job competency, leadership ability is self-efficacy, hope, management ability is optimism, hope, counseling ability is hope, optimism, self-efficacy, PR ability is self-efficacy, optimism, and program operation ability is optimism. exerted a significant influence on elasticity. In relation to emotional labor and job competency, counseling ability exerted a significant influence only in deep acting, and in leadership ability, management ability, PR ability, and program operation ability, deep acting and surface acting exercised a significant influence. In the future, it is necessary to study the characteristics and properties of trainers as emotional labor and follow-up studies on improvement measures.

Key Words : Fitness center, Trainer, Positive psychological capital, Emotional labor, Job ability

*Corresponding Author : Do-Jin Kim(taehab@hanmail.net)

Received September 13, 2022

Accepted October 20, 2022

Revised September 28, 2022

Published October 28, 2022

1. 서론

삶의 질 향상의 관심은 곧 건강이다. 그중에서 건강과 관련한 운동의 참여를 통해 건강한 몸을 만들고 이를 통해 일상에서 보다 활력적인 삶을 지향한다.

피트니스센터의 트레이너는 고객에게 운동지도를 통해 삶의 질을 향상시키는 역할을 담당하고 직, 간접적으로 건강에 대한 태도를 보다 적극적으로 바꾸는 역할을 수행하게 된다.

트레이너 자신의 건강에 대한 태도와 삶의 태도는 고객에게 많은 영향을 줄 수 있다. 이와 관련해 트레이너의 긍정적인 마음가짐과 함께 그와 연관된 요인들의 연구를 통해 고객에게 긍정적 영향을 줄 수 있다고 판단된다.

그중에서 긍정심리자본은 인간 행동에 있어 긍정이라는 것에 관심을 두고 인간이 행복해지는데 있어 긍정적인 심리상태는 자신의 성장, 발전하도록 하며, 인간의 건강과 활력에 초점을 두고 있다. 즉 인간의 긍정적인 심리 특성을 개발하고 확장하는 것이 필요하다고 볼 수 있다.

구체적으로 긍정심리자본은 개인의 인적, 재정적 그리고 사회적 자본에 새로운 가치를 더하는 것으로 자신의 실제적 자아에서 미래에 실현될 수 있는 무한한 가능성이 있는 자아 상태의 변화되도록 하는 것으로 이다[1]. 긍정심리자본은 개인의 잠재적 능력 활용을 바탕으로 우수한 역량과 성취의 결실을 만들어 주는 중요한 자원이자 효과적인 업무성과를 위하여 개발 가능한 역량이기도 하다 [2]. 따라서 긍정심리자본에 대한 연구는 인간의 강점과 미덕, 잠재력 등에 초점을 맞춰 그 사람의 강점과 미덕을 개발하고 육성함으로써 개인이 삶과 직무에서 최고의 성과와 행복을 추구하는 데 도움을 주고자 하는 과학적 접근이다[3].

최근 피트니스센터는 운동을 지도하고 건강에 대한 정보를 얻는 교육적인 목적과 함께 고객의 필요에 대한 건강서비스를 제공하는 공간으로 변모하고 있다.

고객의 니즈에 대한 서비스 제공 측면에서 현장 트레이너와 고객의 의사소통 및 운동 서비스 제공에 있어 감정적 에너지를 소비하게 된다.

불충분한 서비스 제공과 트레이너의 태도와 지도 방법 등에 있어 고객의 요구도가 높아지고 이는 트레이너의 생각과 달리 미스매칭 되고 있다. 트레이너는 심리적인 고충을 호소할 수 있으며, 이에 따른 업무에 대한 효율과 서비스 제공에 오히려 부정적인 영향이 있을 수 있다.

본 연구는 피트니스센터의 어려움을 해결해 주는 애로

기술지도과정에서 현장 트레이너들이 겪고 있는 어려움에 대해 듣게 되었고 이를 위한 해결책으로 트레이너의 심리, 감정노동, 직무능력의 주제를 선정하였다. 이를 통해 관련 분야의 단초로서의 역할과 함께 현장 트레이너의 어려움 해결의 기초자료로 활용하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

피트니스센터 트레이너를 대상으로 긍정심리자본이 감정노동과 직무능력에 대한 영향 관계를 검증하기 위하여 설문조사를 실시하였다. 조사는 편의표집방법(convenience sampling method)으로 수도권 소재 피트니스센터를 직접 방문하여 연구의 목적을 상세히 설명한 후, 조사에 동의하는 대상자에게 소정의 선물을 제공하며 실시하였다. 조사는 2022년 2월부터 약 4개월간 진행되었으며, 조사에 참여한 대상자는 총 277명이다. 이 중 응답의 불성실 또는 많은 결측치를 포함하는 12부를 제외한 265부를 최종 분석에 이용하였다. 조사대상자의 일반적 특성은 다음의 Table 1과 같다.

Table 1. Characteristics of the research subjects

characteristic	division	frequency	%
gender	male	118	44.5
	female	147	55.5
career	less than 3 years	69	26.0
	3-5years	97	36.6
	5-10years	56	21.1
	more than 10 years	43	16.2
age	20's	96	36.2
	30's	123	46.4
	over 40	46	17.4

2.2 조사도구

2.2.1 긍정심리자본

긍정심리자본 측정을 위해 사용된 척도는 Luthans, Youssef & Avolio[4]가 개발한 척도를 Lee, Shin & Heo[5]가 변안한 Psychological Capital Questionary 축약본(PCQ-12)를 본 연구의 특성을 고려하여 수정하여 사용하였다. 이 척도는 긍정심리자본 측정을 위해 다양한 분야에서 사용되고 있으며, 자기효능감 3문항, 희망 4문항, 탄력성 3문항, 낙관주의 2문항 총 12문항 4요인의 구성이다. 문항의 내용은 '내 업무분야에 대해 자신있게 설명한다', '직장에서 상당히 성공한 편이다', '업무상 어려움이 닦혔을 때 잘 대처해나갈 수 있다' 등이다. 질문

응답의 형태는 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'의 5점 리커트 형식의 척도이다. 설문지의 타당도 검증은 위해 탐색적 요인분석을 실시한 결과 4개 하위요인의 구조가 탐색되었다. 구체적 결과는 다음의 Table 2와 같다.

Table 2. Positive psychological capital exploratory factor analysis result

item	factor				h ²
	1	2	3	4	
Hope 1	.72	.23	.21	.23	.67
Hope 2	.62	.21	.23	.25	.54
Hope 3	.56	.22	.26	.19	.47
Hope 4	.58	.26	.17	.28	.51
self-efficacy 1	.20	.81	.29	.28	.86
self-efficacy 2	.24	.67	.23	.22	.61
self-efficacy 3	.28	.57	.22	.26	.52
resilience 1	.24	.19	.71	.22	.65
resilience 2	.26	.11	.74	.20	.67
resilience 3	.21	.19	.59	.24	.49
optimism 1	.24	.27	.11	.81	.80
optimism 2	.27	.25	.22	.77	.78
correlation between factors					
	1				
	.26	1			
	.23	.33	1		
	.27	.31	.38	1	
eigenvalue	2.03	1.86	1.84	1.82	
α	.80	.74	.72	.63	

2.2.2 감정노동

감정노동 측정은 Hochschild[6]의 연구를 바탕으로 Brotheridge & Grandey[7]에 의해 개발된 척도를 본 연구의 특성을 고려하여 수정하여 사용하였다. 이 척도는 표면연기 6문, 심층연기 6문항 총 12문항 2요인으로 구성되며, 의류 및 마케팅 서비스 연구[8][9] 등 다양한 분야에서 사용되고 있다. 문항내용은 '고객에게 실제로 느껴지지않는 감정을 억지로 표현하는 경우가 많다', '고객에게 좋은 이미지를 보여주기 위해 진심으로 노력한다' 등이다. 문항의 응답 형식은 "전혀 그렇지 않다"에서 "매우 그렇다"의 5점 리커트 형식의 척도이다. 탐색적 요인분석 결과, 심층연기 1문항과 표면연기 2문항이 요인 중복으로 삭제되었다. 구체적 결과는 다음의 Table 3와 같다.

2.2.3 직무능력

직무능력은 Lee & Lim[10]이 개발한 건강운동관리사 역량 질문지 척도 중 직무수행역량요인을 사용하였다. 이 척도는 관리능력 5문항, 홍보능력 2문항, 지도능력 7문항, 상담능력 3문항, 프로그램운용능력 3문항 총 20문항이다. 문항내용은 '차트를 꼼꼼하게 관리한다', '다양한 방법으로 홍보한다', '이해하기 쉽게 설명한다', '맞춤 운

동처방을 할 수 있다' 등이다. 문항의 응답 형식은 "전혀 그렇지 않다"에서 "매우 그렇다"의 5점 리커트 형식이다. 탐색적 요인분석 결과, 지도능력 2문항, 관리능력 1문항, 프로그램운용능력 1문항이 요인의 중복으로 인해 삭제되었다. 구체적 결과는 다음의 Table 4과 같다.

Table 3. Results of exploratory factor analysis of emotional labor

item	factor		h ²
	1	2	
Deep Acting 1	.83	.26	.76
Deep Acting 2	.72	.19	.55
Deep Acting 3	.77	.28	.67
Deep Acting 4	.58	.24	.39
Deep Acting 5	.64	.27	.48
surface smoke 1	.24	.77	.65
surface smoke 2	.27	.71	.58
surface smoke 4	.29	.62	.47
surface smoke 6	.19	.78	.64
correlation between factors			
	1		
	.37	1	
eigenvalue	2.80	2.40	
α	.84	.79	

Table 4. Results of exploratory factor analysis of job performance competency

item	factor					h ²
	1	2	3	4	5	
Leadership Skills 1	.82	.23	.21	.31	.18	.90
Leadership Skills 2	.65	.21	.23	.25	.21	.63
Leadership Skills 3	.55	.22	.26	.19	.16	.48
Leadership Skills 5	.53	.26	.17	.28	.27	.53
Leadership Skills 6	.58	.21	.24	.16	.15	.49
management ability 2	.20	.81	.29	.28	.23	.91
management ability 3	.24	.66	.23	.22	.27	.67
management ability 4	.28	.78	.22	.16	.21	.80
management ability 5	.16	.55	.23	.29	.22	.51
Counseling ability 1	.24	.11	.81	.22	.21	.82
Counseling ability 2	.26	.11	.77	.20	.12	.73
Counseling ability 3	.21	.19	.59	.24	.20	.53
PR ability 1	.24	.27	.19	.81	.22	.87
PR ability 2	.21	.23	.22	.77	.16	.76
Program operation ability 1	.25	.26	.23	.26	.66	.69
Program operation ability 2	.18	.20	.17	.19	.79	.76
correlation between factors						
	1					
	.24	1				
	.22	.30	1			
	.19	.22	.27	1		
	.27	.33	.37	.28	1	
eigenvalue	2.58	2.55	2.25	2.03	1.64	
α	.76	.74	.71	.62	.60	

2.3 자료분석

수집된 자료는 Ver. SPSS 25.0을 이용해 빈도분석과 문항분석을 실시하였으며, 자료의 타당도 및 신뢰도 검증

Table 5. Correlation matrix and descriptive statistics

factor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Hope	1.00										
self-efficacy	.36**	1.00									
resilience	.37**	.41**	1.00								
optimism	.34**	.28**	.38**	1.00							
deep acting	.41**	.24**	.26**	.38**	1.00						
surface smoke	.32**	.24**	.25**	.31**	.37**	1.00					
leadership ability	.37**	.42**	.26**	.23**	.37**	.53**	1.00				
management ability	.26**	.19**	.19**	.35**	.41**	.42**	.32**	1.00			
counseling ability	.47**	.37**	.21**	.37**	.19**	.17**	.36**	.37**	1.00		
PR ability	.24**	.27**	.19**	.25**	.38**	.25**	.42**	.44**	.37**	1.00	
program operation ability	.23**	.19**	.27**	.33**	.26**	.22**	.37**	.35**	.34**	.28**	1.00
M	3.54	3.61	3.57	3.41	3.56	3.52	3.42	3.57	3.61	3.55	3.52
SD	.67	.64	.73	.69	.78	.76	.70	.73	.75	.69	.72

**p<.01

을 위해 탐색적 요인분석과 신뢰도 α 계수를 산출하였다. 다음으로 변인 간 하위요인별 합성점수를 이용하여 상관 분석을 실시하였다. 마지막으로 연구의 주요 목적인 인과 검증에 위한 단계적 중회귀분석을 실시하였다. 유의수준은 $\alpha = .05$ 이다.

3. 연구결과

3.1 변인간의 상관분석

피트니스센터 트레이너의 긍정심리자본이 감정노동 및 직무능력에 미치는 영향을 검증하기 앞서 요인분석 결과를 기초로한 하위 합점수간 상관관계 분석 및 기술통계를 실시하였다. 분석 결과, 긍정심리자본, 감정노동, 직무능력의 하위요인간 상관은 정적관계를 나타내었으며, 하위요인간 교차 상관 또한 유의미한 정적상관을 나타내었다. 구체적 결과는 Table 5와 같다.

3.2 변인간의 분석

3.2.1 긍정심리자본이 감정노동에 미치는 영향

피트니스센터 트레이너의 긍정심리자본이 감정노동에 미치는 영향을 검증하기 위하여 중회귀분석을 실시하였다. 구체적으로 긍정심리자본의 4개 하위요인을 독립 변수로 감정노동의 2개 하위요인을 종속변인으로 분석한

결과, 첫째, 감정노동의 심층연기요인은 희망 $\beta = .318$, 낙관주의 $\beta = .272$ 요인만 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다. $R^2 = .234$ 이며, $F(2)=39.919$, $p=.000$ 이다. 둘째, 감정노동의 표면연기요인은 희망 $\beta = .243$, 낙관주의 $\beta = .227$ 요인만 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다. $R^2 = .148$ 이며, $F(2)=22.787$, $p=.000$ 이다(Table 6).

3.2.2 긍정심리자본이 직무능력에 미치는 영향

피트니스센터 트레이너의 긍정심리자본이 직무능력에 미치는 영향을 검증하기 위하여 중회귀분석을 실시하였다. 구체적으로 긍정심리자본의 4개 하위요인을 독립 변수로 직무능력의 5개 하위요인을 종속변인으로 분석한 결과, 첫째, 직무능력의 지도능력요인은 자기효능감 $\beta = .330$, 희망 $\beta = .251$ 요인만 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다. $R^2 = .231$ 이며, $F(2)=39.440$, $p=.000$ 이다. 둘째, 직무능력의 관리능력요인은 낙관주의 $\beta = .296$, 희망 $\beta = .159$ 요인만 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다. $R^2 = .145$ 이며, $F(2)=22.211$, $p=.000$ 이다. 셋째, 직무능력의 상담능력요인은 희망 $\beta = .331$, 낙관주의 $\beta = .203$, 자기효능감 $\beta = .194$, 요인만 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다. $R^2 = .303$ 이며, $F(3)=37.737$, $p=.000$ 이다.

Table 6. Effect of positive psychological capital on emotional labor

dependent variable	independent variable	unnormalized coefficient		normalized coefficient	t	p
		B	standard error	B		
deep acting $R^2 = .234$	(content)	1.203	.267		4.502	.000
	hope	.370	.067	.318	5.521	.000
	optimism	.308	.065	.272	4.730	.000
surface smoke $R^2 = .148$	(content)	1.691	.274		6.163	.000
	hope	.275	.069	.243	4.002	.000
	optimism	.251	.067	.227	3.752	.000

Table 7. Effect of positive psychological capital on job ability

dependent variable	independent variable	unnormalized coefficient		normalized coefficient	t	p
		B	standard error	B		
leadership ability $R^2 = .231$	(content)	1.189	.254		4.677	.000
	self-efficacy	.360	.063	.330	5.676	.000
	hope	.263	.061	.251	4.330	.000
management ability $R^2 = .145$	(content)	1.888	.264		7.149	.000
	optimism	.313	.064	.296	4.869	.000
	hope	.174	.066	.159	2.625	.009
counseling ability $R^2 = .303$	(content)	.725	.280		2.590	.010
	hope	.371	.064	.331	5.759	.000
	optimism	.221	.061	.203	3.635	.000
	self-efficacy	.227	.066	.194	3.443	.001
PR ability $R^2 = .106$	(content)	2.060	.271		7.612	.000
	self-efficacy	.234	.066	.217	3.566	.000
	optimism	.189	.061	.189	3.110	.002
program operation ability $R^2 = .133$	(content)	1.979	.249		7.963	.000
	optimism	.277	.065	.266	4.274	.000
	resilience	.167	.061	.169	2.718	.007

넷째, 직무능력의 홍보능력요인은 자기효능감 $\beta = .217$, 낙관주의 $\beta = .189$ 요인만 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다. $R^2 = .106$ 이며, $F(2)=15.517$, $p=.000$ 이다. 다섯째, 프로그램운영요인은 낙관주의 $\beta = .266$, 탄력성 $\beta = .169$,요인만 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다. $R^2 = .133$ 이며, $F(2)=20.155$, $p=.000$ 이다(Table 7).

3.2.3 감정노동이 직무능력에 미치는 영향

피트니스센터 트레이너의 감정노동이 직무능력에 미치는 영향을 검증하기 위하여 중회귀분석을 실시하였다. 구체적으로 감정노동의 2개 하위요인을 독립변수로 직무능력의 5개 하위요인을 종속변인으로 분석한 결과, 첫째, 직무능력의 지도능력요인은 표면연기 $\beta = .455$, 심층연기 $\beta = .201$ 요인이 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다. $R^2 = .316$ 이며, $F(2)=60.503$, $p=.000$ 이다. 둘째, 직무능력의 관리능력요인은 표면연기 $\beta = .311$, 심층연

기 $\beta = .295$ 요인이 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다. $R^2 = .252$ 이며, $F(2)=40.017$, $p=.000$ 이다. 셋째, 직무능력의 상담능력요인은 심층연기 $\beta = .190$ 요인만 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다. $R^2 = .190$ 이며, $F(1)=9.850$, $p=.000$ 이다. 넷째, 직무능력의 홍보능력요인은 심층연기 $\beta = .333$, 표면연기 $\beta = .127$ 요인이 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다. $R^2 = .158$ 이며, $F(2)=24.631$, $p=.000$ 이다. 다섯째, 프로그램운영요인은 심층연기 $\beta = .207$, 표면연기 $\beta = .143$,요인만 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다. $R^2 = .085$ 이며, $F(2)=12.225$, $p=.000$ 이다(Table 8).

4. 논의

본 연구는 피트니스센터 트레이너의 긍정심리자본이 감정노동, 직무능력에 미치는 영향을 알아보고자 하였다.

Table 8. Effect of emotional labor on job competency

dependent variable5	independent variable	unnormalized coefficient		normalized coefficient	t	p
		B	standard error	B		
leadership ability $R^2 = .316$	(content)	1.300	.202		6.437	.000
	surface smoke	.419	.051	.455	8.281	.000
	deep acting	.181	.049	.201	3.663	.000
management ability $R^2 = .252$	(content)	1.536	.220		6.975	.000
	surface smoke	.299	.055	.311	5.403	.000
	deep acting	.276	.054	.295	5.127	.000
counseling ability $R^2 = .190$	(content)	2.960	.212		13.952	.000
	deep acting	.183	.058	.190	3.138	.002
PR ability $R^2 = .158$	(content)	2.096	.221		9.494	.000
	surface smoke	.295	.054	.333	5.460	.000
	deep acting	.115	.055	.127	2.078	.039
program operating ability $R^2 = .085$	(content)	2.362	.240		9.835	.000
	surface smoke	.191	.059	.207	3.254	.001
	deep acting	.136	.060	.143	2.255	.025

이를 위해 피트니스센터 트레이너를 대상으로 긍정심리자본, 감정노동, 직무능력에 관한 조사를 실시하였다.

조사 결과를 바탕으로 다음과 같은 논의를 진행하고자 한다.

먼저 긍정심리자본과 감정노동의 관계에 있어 심층연기, 표면연기에 있어 희망과 낙관주의에서 의미 있는 영향력을 행사하였다. 이와 관련해 Huo[11]는 서비스 종사자들의 긍정심리자본이 감정노동, 조직성과에 미치는 영향을 조사하였다. 서비스 종사자는 항공사 승무원을 대상으로 실시하였으며, 긍정심리자본은 내면연기에 유의미한 영향을 나타냈으며, 표면연기에는 유의미한 영향을 미치지 않았다고 보고하였다. 이와 함께 긍정심리자본은 내면연기, 감정소모, 조직몰입, 이직의도, 이직의 순으로 매개효과를 나타낸다고 보고하였다. Lee[12]는 코로나 전담간호사의 감정노동과 긍정심리자본, 이직의도의 연구에서 목표달성만을 목적으로 감정노동을 감수하게 된다면 결국 이직으로 이어지게 된다고 보고하였다. 이를 위해서는 긍정심리자본의 강화를 위한 중재프로그램이 필요하다고 제기하였다. Lee[13]는 긍정심리자본이 고정되어 있는 것이 아니기 때문에 개발하고 강화될 수 있다고 하였으며, 감정노동과 긍정심리자본의 관계는 감정노동이 심해지면 긍정심리자본 역시 낮아지게 되고 반대로 감정노동이 상대적으로 작아지면 긍정심리자본이 높아질 수 있다고 보았다. Yeo[14]은 감정노동과 긍정심리자본이 매개효과로서 서로 작용할 수 있다고 보고했다. 이는 긍정심리자본과 감정노동의 관계에 있어 긍정심리자본이 높다고 가정한다면 감정노동에 대한 일정부분이 상쇄될 수 있지만 결국 장기간 지속된다면 감정노동에 부정적 영향을 가속화하게 되고 이는 감정노동이 긍정적심리자본 역시 부정적 영향을 미쳐 상호작용을 수반 할 수밖에 없다고 사료된다.

긍정심리자본과 직무능력의 관계에 있어 지도능력은 자기효능감, 희망, 관리능력은 낙관주의, 희망, 상담능력은 희망, 낙관주의, 자기효능감, 홍보능력에서는 자기효능감, 낙관주의, 프로그램운영능력에서는 낙관주의, 탄력성에서 의미있는 영향력을 행사하였다. Lee[15]은 긍정심리자본과 직무스트레스에 대해 긍정심리자본은 직장생활의 성과, 행복을 추구하고 상승시켜주는 반면에 직무의 스트레스는 직무에 대한 활력 저하, 자기개발 지속에 대한 부담감을 주게 되고 결국에는 직무만족도에 부정적 영향을 준다고 하였다. Park[16]은 긍정심리자본이 높을수록 직무만족이 높고 직무능력을 향상시키는데 긍정적

영역 역할하게 된다고 하였으며, 반면, 긍정심리자본이 다양한 요인에 의해 부정적인 경우 직무능력 역시 부정적 영향을 받을 수밖에 없다고 하였다. 긍정심리자본과 직무능력의 관계에서 하위요인에서 대체로 긍정적 관계를 나타냈다. 결국 긍정심리자본의 세부적 요인을 높이는 것이 전반적인 직무능력에 긍정적 영향을 줄 것으로 사료된다.

감정노동과 직무능력의 관계에 있어 상담능력은 심층연기에서만 유의미한 영향력을 행사하였으며, 나머지 요인(지도능력, 관리능력, 홍보능력, 프로그램운영능력)에서는 심층연기, 표면연기에서 의미있는 영향력을 행사하였다. Nam[17]은 작업치료사의 감정노동과 직무스트레스에 대해 상관이 높다고 하였으며, 이를 위해 대인관계 능력 증가와 감정 노동의 관리가 필요하다고 하였다. 이와 함께 직업 선택에 있어 적극적으로 선택한 직업이 상대적으로 직무에 대한 스트레스를 덜 느낀다고 보고하였다. Park[18]는 광고업계 종사자의 감정노동과 직무스트레스, 이직의도에 관계에서 감정노동과 직무, 이직의도에 높은 상관을 맺고 있으며, 감정노동이 심할수록 직무스트레스, 이직의도는 높아진다고 보고하였다. 감정노동과 직무능력의 연관성은 직접연관보다는 심리적인 영향에 의해 업무의욕을 감소시키고 이는 결국에 직무에 대한 관심을 감소시킬 수 있다고 사료된다. 긍정심리자본과 감정노동, 직무능력은 변인간의 관련성이 높고 하나의 변인이 긍정적으로 작용한다면 다른 변인에 긍정적 영향을 줄 수 있다고 판단된다.

5. 결론

본 연구는 피트니스센터 트레이너의 긍정심리자본이 감정노동 및 직무능력에 미치는 효과를 검증하고자 하였다. 이를 위해 수도권 소재 피트니스센터를 직접 방문하여 설문조사를 실시하였으며, 수집된 자료는 문항분석, 타당도 분석, 신뢰도 분석, 상관분석, 중회귀분석을 적용하였다. 분석 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 긍정심리자본, 감정노동 및 직무능력의 상관분석 결과 긍정심리자본, 감정노동, 직무능력의 하위 요인간 상관은 정적관계를 나타내었으며, 교차 상관 또한 유의미한 정적 상관을 나타내었다.

둘째, 긍정심리자본이 감정노동에 미치는 영향에서 심층연기와 표면연기요인 모두에서 희망과 낙관주의요인만 유의미한 영향을 나타냈다.

셋째, 긍정심리자본이 직무능력에 미치는 영향에서 지

도능력은 자기효능감과 희망요인에서 유의미한 영향력을 나타내었으며, 관리능력요인은 낙관주의와 희망요인에서, 상담능력은 희망, 낙관주의 그리고 자기효능감요인에서, 홍보능력은 자기효능감과 낙관주의 요인, 마지막으로 프로그램운영능력은 낙관주의와 탄력성요인에서 유의미한 영향을 나타냈다.

넷째, 감정노동이 직무능력에 미치는 영향에서 지도능력, 관리능력, 홍보능력, 프로그램운영능력은 심층연기와 표면연기요인 모두 유의미한 영향을 나타내었으나, 상담능력은 심층연기요인에서만 유의미한 영향을 나타냈다.

본 연구의 결과 긍정심리자본, 감정노동, 직무능력의 관계에서 의미 있는 관계를 나타냈다. 이는 긍정심리자본에 대한 관심과 함께 감정노동, 직무능력과 연관된 변인의 연구의 필요성을 제시한다. 특히, 트레이너의 직무에 있어 감정노동으로서의 특성 및 속성에 대한 연구와 함께 개선 방안에 대한 후속연구가 필요하다.

REFERENCES

- [1] Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H.(2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human resource development quarterly*, 22(2), 127-152.
- [2] Youssef, C., Luthans, F.(2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33, 774-800
- [3] Seligman, M. E.(2002). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. *Handbook of positive psychology*, 2, 3-12.
- [4] Luthans, F. & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management Review*, 33(3), 321-349.
- [5] Lee, CH, Shin, KH, Heo, CG(2012). The Effect of Transformational Leadership and Transactional Leadership on Work Engagement: The Mediating Effect of Psychological Capital. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*. 25, 147-169. DOI : 10.24230/ksiop.25.1.201202.147
- [6] Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*, Berkeley & Los Angeles. CA: University of California Press.
- [7] Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- [8] Kim, HS, Jun, DG, Choo, HJ. (2011). The Effect of Salesperson's Self Efficacy and Work Overload on Emotional Labor and the Mediating Role of Emotion. *Journal of the Korean Society of Clothing and Textiles*, 35(10), 1150-1160. UCI : G704-000029.2011.35.10.006
- [9] Kim, JY(2015). The effects of a salesperson's affectivity, job autonomy, and customer incivility on the performance and consequences of emotional labor. *Sookmyung Women's University Graduate School*. Ph.D. thesis.
- [10] Lee, GB, Lim, YH(2019).Development of Exercise Specialist's Competency Questionnaire. *Korean Society For Measurement And Evaluation In Physical Education And Sports Science*, 21(1), 49-60. DOI : 10.21797/ksme.2019.21.1.004
- [11] Huo, WM(2012). The effect of positive psychological capital on emotional labor and organizational performance of service workers: Focusing on an integrated analysis of the dominant effect, mediating effect, and moderating effect. *Korea Research Foundation*.
- [12] Lee, EY(2022). Effect of Emotional Labor and Positive Psychological Capital on Turnover Intention of Nurses Dedicated to COVID-19. *Graduate School of Namseoul University*. Master's thesis.
- [13] Kim, SO, Wang, MS(2015). A study on Emotional labor, Positive resources and Job burnout in clinical Nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 16(2), 1273-1283. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.2.1273>
- [14] Yeo, SJ(2016). Positive Psychological Capitalbetween Emotional Labor and Job Satisfaction in Shift Work Nurses. *Kyungpook National University Graduate School*, Master's thesis.
- [15] Lee, YL(2015). The effect of Job satisfaction and Job stress based on Positive Psychological capital in Beauty related expert. *Graduate School of SeoKyeong University*. Master's thesis.
- [16] Park, SW(2013). The effect of positive psychological capital of organizational members on organizational commitment and job stress. *Hanyang University Graduate School*, Master's thesis.
- [17] Nam, SY(2019). The association of interpersonal competence and emotional labor with job stress in Korean occupational therapists. *Graduate school The Catholic University of Korea*. Master's thesis.
- [18] Park, JH(2020). Influence of Advertising Workers' Emotional Labour on Job Stress and Turnover Intentions: Self-Efficacy Mediation Effect. *Graduate School Seoul Venture University*. Ph.D. thesis.

서재명(Jae-Myeong Suh)

[정회원]



• 현재 : 수성대학교 스포츠레저과 교수

- 관심분야 : 운동생리학, 트레이닝방법론
- E-Mail : jmsuh@sc.ac.kr

김도진(Do-Jin Kim)

[정회원]



• 현재 : 부천대학교 재활스포츠과 교수

- 관심분야 : 운동재활, 생리측정, 통계
- E-Mail : taehab@hanmail.net