

## 콜센터 상담사의 근무경력과 업무 유형에 따른 회복탄력성

김희정<sup>○</sup>, 박득<sup>\*</sup>, 복미정<sup>\*</sup>,

<sup>○</sup>광주여자대학교 콜마케팅학과

<sup>\*</sup>광주여자대학교 콜마케팅학과

e-mail: nareclclf@naver.com<sup>○</sup>, {dkpark, bbok}@kwu.ac.kr<sup>\*</sup>

### Resilience Related on Working Period and Work Type of Agents in Call Center

Hee-Jung Kim<sup>○</sup>, Deuk Park<sup>\*</sup>, Mi-Jung Bok<sup>\*</sup>

<sup>○</sup>Dept. of Call Marketing, Graduate of Kwangju Women's University

<sup>\*</sup>Dept. of Call Marketing, Professor of Kwangju Women's University

#### ● 요약 ●

현재 서비스 산업에서는 급변하는 고객의 욕구를 맞추기 위해 기업 간의 서비스 경쟁 심화 및 다양한 각도에서의 최상의 고객 서비스를 제공하기 위한 노력이 지속적으로 시도되고 있다. 서비스 종사자들도 기업과 고객이 기대하는 고객 중심 서비스 제공에 기여하고 있다. 과도한 서비스 제공은 서비스 종사자의 감정적 스트레스 등과 같은 부작용을 발생시키고 있는데, 기업과 고객과의 접촉 채널로서의 중요한 역할에 임하는 콜센터 상담사들의 스트레스 해소는 업무 향상에 있어서 필요하다. 스트레스 해소를 위한 정신적인 긍정어 즉, 역경을 이겨내는 긍정의 힘이 '회복탄력성'으로서, 콜센터 상담사의 회복탄력성을 분석한 결과 근무경력과 업무 유형에 따라 차이를 보였다. 회복탄력성의 구성요소 중 감정통제력, 충동통제력, 원인분석력, 공감능력, 자기효능감은 근무경력에 따라 차이를 보였고, 낙관성, 공감능력은 업무 유형에 따라 차이가 나타났다.

**키워드:** 콜센터(Call center), 회복탄력성(Resilience)

## I. 서론

서비스 부문의 국가 경제 의존도가 높아지면서 콜센터 산업은 지속적인 성장세를 기록하고 있다. 특히 콜센터는 고객욕구의 새로운 해소 수단이며, 기업의 경영 효율성을 높일 수 있는 중요한 부서로 자리매김하고 있다. 경쟁력 강화의 일환으로 많은 기업들이 대규모의 콜센터를 구축하거나 아웃소싱 전문 업체에 위탁경영하는 사례가 증가하고 있음이 이를 뒷받침해 준다.

과도한 서비스의 제공으로 등장할 수 있는 콜센터 상담사의 스트레스 해소도 기업이 해결해야 할 당면 과제이다. 스트레스는 개인마다 차이를 보이겠지만, 개인마다 스트레스를 극복하는 정도와 방법 또한 다를 것이다. 따라서 본 연구에서는 콜센터의 상담사의 회복탄력성에 초점을 맞추어 상담사의 근무경력과 업무 유형에 따라 그 차이가 어떠한지 분석하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 회복탄력성의 정의

회복탄력성(resilience)이란 역경이나 고난을 이겨내는 긍정적인 힘이라고 정의내릴 수 있다. 탄력성은 원래 물리학에서는 힘이 가해질 때 원래의 상태로 되돌아오는 성질로 물질의 유연함, 단성

이라는 의미로 사용된다. 그러나 근래에 탄력성이라는 용어를 사회과학이나 학문에서도 상황의 변화에 쉽게 적응하고 회복할 수 있는 개인의 능력이란 의미로 활용되기도 한다.

표 1. 회복탄력성의 선행연구  
Table 1. Precedence Research of Resilience

연구자	정의
Luthar (1991) [3]	스트레스가 급격히 상승하는 상황에서도 스트레스를 거의 받지 않거나 효능감을 발휘하여 스트레스를 잘 대처하여 스트레스 지수를 낮출 수 있는 능력
Garmezy (1993) [4]	고난과 역경 속에서 어려움을 헤쳐 나가기 위한 능력을 다시 회복한다는 의미로 역경을 겪으면서 자신의 의지력이 소실됐지만 이전의 상태로 되돌아올 수 있는 회복력
Fraser Richman & Galinsky (1999) [5]	생활의 부정적인 사건들, 외상, 스트레스 등 여러 다양한 위험요소들에 대해 예측할 수 없거나 훌륭하게 적응하여 소화해 내는 것
Gu&Day (2007) [6]	역동적 과정으로 부정적인 환경에 대처하는 방식으로 지속적인 변화하는 개인의 능력
김주환 (2009) [7]	어려움이나 스트레스 상황에서 적응적 상황으로 다시 되돌아오는 회복과 정신적 저항력의 향상, 즉 성장을 나타내는 탄력성의 합성어

최근 심리학자들이 힘들고 격한 상황에 빠졌을 때 불안을 이겨 내는 내적 자아 형성 능력을 자아탄력성이라 해석하기도 한다.[1] 자아탄력성은 회복탄력성과 유사한 의미로 사용되기도 하는데 그 의미는 지속적으로 변화되는 상황적 요구들에 좌절감을 갖고 스트레스를 받게 되더라도 완고한 모습을 보이거나 굳건하고 유연하게 반응하고 대처하는 경우를 말한다.[2]

2. 회복탄력성의 구성요소

회복탄력성은 스트레스를 극복하고 정신적으로 성장해 가는 발달 과정으로 보고 여러 연구인들은 이 회복탄력성의 구성요소들을 다양하고 포괄적인 개념으로 제시하고 있다.

Reivich와 Shatte(2003)가 제기한 일곱 가지 구성 요소를 기준으로 의미를 구체적으로 알아보면 다음과 같다. 첫째, 감정통제력(emotion control)은 압박과 스트레스 상황에서도 평온함을 유지할 수 있는 능력으로 자신의 성공과 실패의 요인을 어디로 두느냐에 따라 정서적인 면에서도 차이를 보일 수 있다. 둘째, 충동통제력(impulse control)은 미래에 보상을 받기 위해서 현재의 욕구와 충동을 참아낼 수 있는 인내력을 말한다. 셋째, 낙관성(optimism)은 주어진 상황이 언젠가는 좋아질 것이라는 믿음, 긍정적인 기대로 의미를 해석할 수 있다. 넷째, 원인분석력(causal analysis)은 문제를 제대로 해결할 수 있도록 원인을 정확히 진단해내는 능력으로 어떠한 사물이나 상태를 변화시키거나 일으키게 하는 근본이 된 일, 사건, 현상을 정확히 분석할 수 있는 능력이라 정의 내린다. 다섯째, 공감능력(empathy)은 다른 사람의 표정이나 목소리 톤, 몸짓이나 자세 등을 통해서 다른 사람이 어떤 생각을 하고 어떤 느낌을 갖고 있는지 알아채는 능력이다. 여섯째, 자기효능감(self-efficacy)은 자신이 능력 있으며 유능한 사람이라고 생각하는 것으로 자신이 무엇인가를 해낼 수 있다는 믿음이다. 마지막으로 적극적 도전성(reaching out)은 자신의 한계 밖으로, 자신의 일상 너머로 뻗어 나가려는 능동적인 자세이다.[13]

표 2. 회복탄력성의 구성요소  
Table 2. Component of Resilience

연구자	구성요소
Wagnild & Young(1993) [8]	자기신뢰, 독립심, 의지력, 인내심, 평정심
Russell & Russell (1995) [9]	자기신뢰, 개인적 비전, 계획성, 융통성, 문제해결력, 사회성, 대인관계, 조직력
Constantine et al.(1999) [10]	자기신념, 자아인식, 자기효능감, 낙관성, 목표지향성, 공감능력, 문제해결력, 협동 및 대화기술
Reivich & Shatte (2003) [11]	감정통제력, 자기효능감, 충동통제력, 낙관성, 적극적 도전성, 원인분석력, 공감능력
Ryan & Caltabiano (2009) [12]	자기효능감, 내적통제력, 인내심, 가족·사회 지원망, 적응력
신우열 등(2009) [13]	감정통제력, 생활만족도, 낙관성, 충동통제력, 원인분석력, 커뮤니케이션능력, 공감능력, 관계성, 감사하기

III. 연구방법

1. 자료수집 및 분석 방법

광주광역시에 소재한 콜센터 상담사를 대상으로 2011년 설문조사를 실시하였다. 1차 245명, 2차 120명을 대상으로 총 365명에게 설문을 실시하여, 304부를 회수하였으며, 불성실한 응답을 제외하고 최종 분석자료로 총 294부를 사용하였다.

수집된 자료는 PASW 18.0 프로그램을 이용하여 빈도분석, T-test와 일원분산분석을 실시하였다.

2. 응답자의 특성

응답자자의 특성을 살펴보면 남성보다 여성의 비율이 압도적으로 높았는데, 이는 콜센터 산업이 여성친화직종이기 때문이다. 연령은 31세 이상이 48.3%, 26~30세 40.8%로 나타났다. 교육수준에서는 전체 종사자의 약 1/2가량인 45.6%가 대졸 이상의 높은 학력을 보유하고 있었다. 결혼여부에서는 기혼보다는 미혼이 많았다. 상담사로써의 근무경력은 4년 이상이 32.7%로 가장 많은 반면 1년 미만의 경력자도 20.4%의 비율을 보였다. 업무 유형을 살펴보면 인바운드 유형이 66%, 아웃바운드 유형이 34%로 나타났다.

표 3. 응답자의 특성  
Table 3. Summary of respondent characteristics

구분		n	%
성별	남	14	4.8
	여	280	95.2
연령	25세 이하	32	10.9
	26~30세	120	40.8
	31세 이상	142	48.3
교육수준	고졸	74	25.2
	전문대졸	86	29.3
	대졸 이상	134	45.6
결혼여부	미혼	196	66.7
	기혼	98	33.3
근무경력	1년 미만	60	20.4
	1년 이상~2년 미만	56	19.0
	2년 이상~3년 미만	32	10.9
	3년 이상~4년 미만	50	17.0
	4년 이상	96	32.7
업무유형	인바운드	194	66.0
	아웃바운드	100	34.0

IV. 연구결과

콜센터 상담사의 회복탄력성을 감정통제력, 충동통제력, 낙관성, 원인분석력, 공감능력, 자기효능감, 적극적 도전성 등과 같은 7개의 구성요소로 나누어 근무경력과 업무유형에 따른 차이를 살펴보았다.

근무경력에 따라 감정통제력, 충동통제력, 원인분석력, 공감능력, 자기효능감에서는 통제적 차이를 보였지만, 낙관성과 적극적

도전성에서서는 의미있는 차이를 보이지 않았다. 감정통제력은 근무경력 1년 이상~2년 미만인 상담사에게서, 충동통제력, 원인분석력, 공감능력은 1년 미만의 상담사에게서, 자기효능감은 1년 미만과 3년 이상~4년 미만인 상담사에게서 높게 나타났다. 그에 반해 4년 이상의 상담사들은 감정통제력이 가장 낮게 나타났고, 충동통제력은 1년 이상~2년 미만, 2년 이상~3년 미만, 원인분석력, 공감능력, 자기효능감은 2년 이상~3년 미만의 경력을 가진 상담사가 가장 낮았다.

업무유형에 따라서는 낙관성과 공감능력 만이 통계적으로 의미 있는 차이를 보였다. 아웃바운드보다는 인바운드 상담사들에게서 낙관성과 공감능력이 더 높은 것으로 밝혀졌다.

## V. 결론

본 연구에서는 근무경력과 업무 유형에 따른 콜센터 상담사들의 회복탄력성에 대해 분석해 보았다. 첫째, 상담사의 근무경력이 짧을수록 감정통제력, 충동통제력, 원인분석력, 공감능력, 자기효능감이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 역으로 근무경력이 많을수록 이러한 회복탄력성 구성요소들이 낮아진다는 것을 의미한다. 그러므로 향후 기업에서는 상담사들을 근무경력에 따라 분류한 후 개인에게 적합한 보수교육을 실시하여야 하겠다. 둘째, 인바운드 상담사들이 아웃바운드 상담사 보다 낙관성과 공감능력이 높았다. 그러므로 업무 성격을 고려한 맞춤형 교육프로그램이 요구된다. 개인의 근무경력과 업무유형에 따라 회복탄력성의 구성요소에는 분명 차이를 보이므로 향후 기업에서는 개인의 특성과 업무유형을 고려한 회복탄력성 진단 프로그램과 보완교육이 필요하다.

## 참고문헌

- [1] Letzring, T. D., Block, J., & Funder, D. C.(2005). Ego-control and ego-resiliency: Generalization of self-report scales based on personality descriptions from acquaintances, clinicians, and the self. *Journal of Research in Personality*, 39, 395-422.
- [2] Block, J., & Kremen, A. M. (1996). IQ and ego-resiliency: Conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(2), 349-361.
- [3] Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The resilience: A critical evaluation and guideline for future work. *Child Development*, 71(3), 543-562.
- [4] Garmezy, N. (1993) Children in poverty: Resilience despite risk. In D. Reiss, J. E. Richters, M. Radke-Yarrow, & D. Scharff (Eds.), *Children and violence* (pp. 127-130). New York: Guilford Press.
- [5] Fraser, M. W., Kirby, L. D., & Smokoski, P. R. (2003). Risk and resilience in childhood. In M. W. Fraser (Ed.), *Risk and resilience in childhood* (pp. 13-66). Washington, DC: NASW Press.
- [6] Gu, Q., & Day, C. (2007). Teachers resilience: A necessary condition for effectiveness. *Teaching and Teacher Education*, 23, 1302-1316.
- [7] Kim, J, H, How to live happily : Resilience. <http://news.hankooki.com/lpage/society/200902/h2009020202420484100.htm>. 2009.7.8. search..

표 4. 근무경력과 업무유형에 따른 회복탄력성  
Table 4. Working Period and Work Type on Resilience

		감정통제력		충동통제력		낙관성		원인분석력		공감능력		자기효능감		적극적 도전성	
		m	SD	m	SD	m	SD	m	SD	m	SD	m	SD	m	SD
근무 경력	1년 미만	2,81	,281	2,85	,344	2,91	,383	2,96	,382	2,71	,306	2,91	,322	2,91	,322
	1년 이상~2년 미만	2,94	,246	2,68	,298	2,94	,339	2,83	,314	2,65	,366	2,84	,325	2,84	,325
	2년 이상~3년 미만	2,78	,360	2,68	,273	2,85	,409	2,58	,343	2,50	,330	2,63	,357	2,63	,357
	3년 이상~4년 미만	2,77	,302	2,79	,361	3,00	,390	2,82	,398	2,60	,394	2,91	,335	2,91	,335
	4년 이상	2,73	,354	2,77	,349	2,84	,419	2,75	,332	2,52	,386	2,79	,398	2,79	,398
F		4,046**		2,430*		1,616		6,826***		3,218*		4,291**		,521	
업무유 형	인바운드	2,77	,296	2,76	,330	2,94	,392	2,81	,384	2,64	,374	2,83	,379	2,82	,416
	아웃바운드	2,85	,359	2,77	,350	2,83	,386	2,80	,331	2,52	,345	2,82	,332	2,83	,29
t		-1,830		-,129		2,269*		,297		2,664**		,145		-,213	

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

- [8] Wagnild, G. M., & Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of the resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 168-178.
- [9] Russell, L., & Russell, J. (1995). *Change resilience*. Retrieved October 7, 2009, from <http://www.russellconsultinginc.com/docs/change%20resilience.htm>
- [10] Constantine, N. A., Benard, B., & Diaz, M. (1999). *Measuring protective factor and resilience traits in youth: The healthy kids resilience assessment*. Paper presented at the Seventh Annual Meeting of the Society for Prevention Research, New Orleans, LA.
- [11] Reivich, K., & Shatte, A. (2003). *The resilience factor*. New York: Broadway Books.
- [12] Ryan, L., & Caltabiano, M. L. (2009). Development of a new resilience scale: The resilience in midlife scale. *Asian Social Science*, 5(11), 39-51.
- [13] Sin, W, Y, Kim, M, G, Kim, J, W (2009). Development of resilience index scan and Validity Verification. *Korea Youth Studies*, 20(4), 150-131