



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

박사학위논문

헤어미용 종사자의 직무요구가 이직의도에 미치는 영향

- 프리젠티즘(Presenteeism)의 매개효과와
직무착근도의 조절효과 검증 -



HANSUNG
UNIVERSITY

2025년 6월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

미 디 어 디 자 인 학 과

뷰티디자인매니지먼트전공

김 수 경

박 사 학 위 논 문
지도교수 권오혁

헤어미용 종사자의 직무요구가 이직의도에 미치는 영향

- 프리젠티즘(Presenteeism)의 매개효과와
직무착근도의 조절효과 검증 -

The Impact of Hair Beauty Workers' Job Demands on
Their Turnover Intention
- Verification of the mediating effect of presenteeism and
the moderating effect of job embeddedness -

2025년 6월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

미 디 어 디 자 인 학 과

뷰티디자인매니지먼트전공

김 수 경

박 사 학 위 논 문
지도교수 권오혁

헤어미용 종사자의 직무요구가 이직의도에 미치는 영향

- 프리젠테즘(Presenteeism)의 매개효과와
직무착근도의 조절효과 검증 -

The Impact of Hair Beauty Workers' Job Demands on
Their Turnover Intention

- Verification of the mediating effect of presenteeism and
the moderating effect of job embeddedness -

위 논문을 뷰티디자인학 박사학위 논문으로 제출함.

2025년 6월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

미 디 어 디 자 인 학 과

뷰티디자인매니지먼트전공

김 수 경

김수경의 뷰티디자인학 박사학위 논문을 인준함.

2025년 6월 일



심사위원장 전 종 찬 (인)

심 사 위 원 한 혜 련 (인)

심 사 위 원 최 에스더 (인)

심 사 위 원 이 종 숙 (인)

심 사 위 원 권 오 혁 (인)

국 문 초 록

헤어미용 종사자의 직무요구가 이직의도에 미치는 영향 -프리젠티즘(Presenteeism)의 매개효과와 직무착근도의 조절효과 검증-

한 성 대 학 교 대 학 원
미 디 어 디 자 인 학 과
뷰 티 디 자 인 매 니 지 먼 트 전 공
김 수 경

헤어미용 산업은 예약제 중심의 밀착형 서비스 구조와 반복적 신체 노동으로 인해 높은 직무요구와 이직률을 동반하는 산업이다. 특히 건강 문제나 피로에도 불구하고 업무를 지속하는 프리젠티즘은 장기적으로 이직의도로 이어질 수 있는 구조적 문제로 주목해 볼 필요가 있다. 본 연구는 직무요구가 이직의도에 미치는 영향을 분석하고, 이 관계에서 프리젠티즘의 매개효과와 직무착근도의 조절효과를 실증적으로 검증하였다. 이를 통해 미용업 종사자의 프리젠티즘 감소 및 직무착근도를 통한 조직 내 잔류를 유도하며, 직업적 이탈을 막을 수 있는 실질적 인사 전략을 제시하며, 헤어미용 산업에 기초자료를 제공하고자 하였다.

이를 위해 2024년 12월 15일부터 2025년 2월 20일까지 서울 및 수도권에 근무 중인 헤어미용 종사자를 대상으로 총 525부의 설문조사를 실시하였고, 이중 516부의 응답을 최종 분석에 활용하였다. 수집된 자료는 SPSS 28.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 상

관관계분석, 단계적 회귀분석을 통한 매개 및 조절 효과 검증을 실시하였다.

연구 결과는 다음과 같다.

직접효과 분석 결과, 직무요구는 프리젠티즘과 이직의도에 모두 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 프리젠티즘 역시 이직의도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

매개효과 분석 결과, 프리젠티즘은 직무요구와 이직의도 간의 관계를 부분 매개하는 것으로 확인되었다.

조절효과 분석 결과, 직무착근도는 직무요구와 프리젠티즘의 관계, 그리고 프리젠티즘과 이직의도 간의 관계를 모두 조절 하는 것으로 확인되었다.

가설 검증 결과, 헤어미용 종사자의 직무요구 중 ‘업무압박이 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’라는 가설 1-1을 제외한 모든 가설이 채택되었다. 업무압박은 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않았으나, 역할모호성과 역할갈등은 유의한 정(+)의 영향을 보였다. 이는 차이 분석 결과, 30대 및 월평균 소득 300만~500만 원 미만의 일부를 제외하고는 대부분의 종사자가 업무 압박을 크게 느끼지 않는 것으로 나타났으며, 특히 일 평균 8시간 이상 근무자가 89.1%에 이른다는 점을 고려할 때, 단순한 업무량보다는 역할의 불명확성과 갈등이 이직의도에 더 큰 영향을 미친다는 해석이 가능하다.

이러한 연구 결과를 토대로 본 연구에서 시사하는 바는 다음과 같다.

첫째, 헤어미용 종사자의 이직의도가 문제시되고 있는 현 시점에서, 본 연구는 헤어미용업의 특성상 발생할 수 있는 다양한 현장 상황과 고객의 니즈에 따라, 정해진 매뉴얼이나 교육받은 내용이 실제 서비스 과정에서 다르게 적용되는 사례가 많다는 점에 주목하였다. 이러한 맥락에서 발생하는 역할 모호성과 역할 갈등이 이직의도에 유의한 영향을 미친다는 사실을 실증적으로 도출한 데에 의의가 있다. 본 연구는 현장에서 역할 명확화와 유연한 대응 체계를 마련하는 데 필요한 기초자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

둘째, 본 연구는 헤어미용 종사자의 직무요구가 프리젠티즘을 유발하고,

이는 다시 이직의도로 이어지는 구조적 경로를 실증적으로 규명한 데에 의의가 있다. 특히 헤어미용 산업은 예약제 기반의 고객 밀착형 서비스를 특징으로 하며, 이러한 직무 환경에서 발생하는 프리젠티즘을 단순히 개인의 성실성 문제로 보기보다, 조직 차원의 구조적 문제로 인식하고 접근해야 함을 제시한 데에도 연구의 의의가 있다. 또한 건강 문제 발생 시에도 시술의 연속성을 유지할 수 있는 ‘탄력 근무제 운영’, 결근 상황에서 고객 불편을 최소화하기 위한 ‘사전 알림’, ‘대체 시술자 안내’의 후속 조치와 같은 표준화된 고객 응대 매뉴얼, 그리고 휴식 중인 종사자의 온라인 노출에 대한 커뮤니케이션 가이드라인 마련이 필요하다는 점을 제안함으로써, 프리젠티즘 관리에 대한 조직의 전략적 역할을 확장한 데에도 의의가 있다.

셋째, 본 연구는 직무착근도가 직무요구와 프리젠티즘, 그리고 프리젠티즘과 이직의도 간의 관계를 완화시키는 조절 변수로 작용함을 실증적으로 제시한 데에 의의가 있다. 특히 헤어미용 종사자의 이직을 줄이기 위해 단순히 외적 요인을 제거하기보다, 직무에 대한 적합성과 희생에 대한 인식이 조직 내에서 보상으로 여겨질 때 종사자의 잔류 가능성이 높아질 수 있음을 시사하였다. 이와 같은 결과는 종사자가 장기적인 성장 가능성과 소속감을 체감할 수 있는 경력 개발 체계와 유연한 운영 모델 구축의 필요성을 뒷받침하며, 헤어미용 산업의 이직 문제 해결을 위한 기초자료로 활용 될 수 있다.

【주요어】 헤어미용 종사자, 직무요구, 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도

목 차

I. 서 론

1.1 연구 배경	1
1.1.1 연구 필요성	1
1.1.2 연구 목적	5
1.2 연구 문제 및 방법	6
1.2.1 연구 문제	6
1.2.2 연구 구성	7
1.2.3 연구 흐름도	8

II. 이론적 배경

2.1 헤어미용 종사자의 직무환경	9
2.1.1 헤어미용의 산업적 변화	9
2.1.2 헤어미용 종사자의 신체적 직무요구	11
2.1.3 헤어미용 종사자의 정신적, 감정적 직무요구	13
2.2 직무요구(Job Demand)	15
2.2.1 직무요구-자원모형	15
2.2.2 직무요구의 개념	19
2.2.3 직무요구의 구성요인 및 선행연구	21
2.3 프리젠티즘(Presenteeism)	23
2.3.1 프리젠티즘의 개념	22
2.3.2 프리젠티즘의 선행연구	27
2.4 직무착근도(Job Embeddedness)	30
2.4.1 직무착근도의 개념	30
2.4.2 직무착근도의 구성요인 및 선행연구	32
2.5 이직의도(Turnover Intention)	35

2.5.1 이직의도의 개념	35
2.5.2 이직의도의 선행연구	38

Ⅲ. 연구 방법 및 절차

3.1 연구 모형 및 가설	41
3.1.1 연구 모형	41
3.1.2 연구 가설	42
3.2 연구 내용	44
3.2.1 연구 대상 및 자료 수집	44
3.2.2 측정 도구	45
3.3 변수의 조작적 정의	47
3.3.1 직무요구	47
3.3.2 프리젠티즘	49
3.3.3 직무 착근도	49
3.3.4 이직의도	52
3.4 자료 분석 방법	53

Ⅳ. 연구 결과

4.1 조사대상자의 인구통계학적 특성	55
4.2 기술통계	57
4.2.1 직무요구의 기술통계 분석	57
4.2.2 프리젠티즘의 기술통계 분석	59
4.2.3 직무착근도의 기술통계 분석	60
4.2.4 이직의도의 기술통계 분석	61
4.3 측정도구의 타당도와 신뢰도 분석	62
4.3.1 직무요구의 요인분석 및 신뢰도 분석	62
4.3.2 프리젠티즘의 요인분석 및 신뢰도 분석	64

4.3.3 직무착근도의 요인분석 및 신뢰도 분석	65
4.3.4 이직의도의 요인분석 및 신뢰도 분석	66
4.4 상관관계 분석	67
4.5 인구통계학적 특성에 따른 변수들의 차이	69
4.5.1 직무요구, 프리젠테즘, 직무착근도, 이직의도의 차이	69
4.5.2 변수에 영향을 미치는 인구통계학적 특성 분석 결과	85
4.6 가설의 검증	89
4.6.1 직접효과	89
4.6.2 매개효과	97
4.6.3 조절효과	100

V. 결 론

5.1 연구 요약 및 논의	103
5.2 연구 한계점 및 제언	110

참 고 문 헌	112
---------------	-----

부 록	122
-----------	-----

ABSTRACT	127
----------------	-----

표 목 차

[표 1-1] 연구 흐름도	8
[표 2-1] 직무요구의 정의 및 개념	20
[표 2-2] 프리젠티즘의 정의 및 개념	24
[표 2-3] 직무착근도 정의 및 개념	31
[표 2-4] 이직의도의 정의 및 개념	37
[표 3-1] 연구 대상자 및 자료수집	43
[표 3-2] 설문지 구성	46
[표 4-1] 인구통계학적 특성	56
[표 4-2] 직무요구의 기술통계 분석	58
[표 4-3] 프리진티즘의 기술통계 분석	59
[표 4-4] 직무착근도의 기술통계 분석	60
[표 4-5] 이직의도의 기술통계 분석	61
[표 4-6] 직무요구의 요인분석 및 신뢰도	63
[표 4-7] 프리젠티즘의 요인분석 및 신뢰도	64
[표 4-8] 직무착근도의 요인분석 및 신뢰도	65
[표 4-9] 이직의도의 요인분석 및 신뢰도	66
[표 4-10] 직무요구, 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도 간의 상관분석	68
[표 4-11] 성별에 따른 변수들의 차이	70
[표 4-12] 결혼 여부에 따른 변수들의 차이	71
[표 4-13] 연령에 따른 사회적 요인의 차이	73
[표 4-14] 헤어숍 형태에 따른 직무요구의 차이	74
[표 4-15] 헤어숍 형태에 따른 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도의 차이 ...	76
[표 4-16] 직책에 따른 직무요구의 차이	77
[표 4-17] 직책에 따른 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도의 차이	78
[표 4-18] 미용경력에 따른 직무요구의 차이	79
[표 4-19] 미용경력에 따른 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도의 차이	80
[표 4-20] 월 휴무 일수에 따른 직무요구의 차이	81

[표 4-21] 월 휴무 일수에 따른 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도의 차이	82
[표 4-22] 월 평균 수입에 따른 직무요구의 차이	83
[표 4-23] 월 평균 수입에 따른 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도의 차이	84
[표 4-24] 인구통계학적 특성에 따른 직무요구의 차이	86
[표 4-25] 인구통계학적 특성에 따른 프리젠티즘, 직무착근도의 차이	87
[표 4-26] 인구통계학적 특성에 따른 이직의도의 차이	88
[표 4-27] 직무요구가 이직의도에 미치는 영향	89
[표 4-28] 직무요구의 하위요인이 이직의도에 미치는 영향	91
[표 4-29] 직무요구가 이직의도에 미치는 영향	91
[표 4-30] 직무요구가 프리젠티즘에 미치는 영향	92
[표 4-31] 직무요구의 하위요인이 프리젠티즘에 미치는 영향	93
[표 4-32] 직무요구가 프리젠티즘에 미치는 영향	94
[표 4-33] 프리젠티즘이 이직의도에 미치는 영향	96
[표 4-34] 직무요구가 프리젠티즘을 매개로 이직의도에 미치는 영향	99
[표 4-35] 직무요구와 프리젠티즘의 관계에서 직무착근도의 조절효과	102
[표 4-36] 프리젠티즘과 이직의도의 관계에서 직무착근도의 조절효과	104

그림 목 차

[그림 2-1] Karasek(1979)의 직무요구-통제모형	15
[그림 2-2] Demerouti et al.(2001)의 직무요구-자원모형	17
[그림 2-3] Schaufeli & Bakker(2004)의 수정된 직무요구-자원모형	18
[그림 3-1] 연구 모형	41



I. 서 론

1.1 연구 배경

1.1.1 연구 필요성

아름다움에 대한 추구는 본능적이고 자연스러운 현상이다. 그렇다면, 아름다움이란 무엇이기에 우리는 이를 추구하고, 때로는 그에 사로잡히기도 하는가? 오늘날 아름다움은 단순한 미적 욕구를 넘어 사회문화적 맥락 속에서 중요한 권력으로 작용하고 있다. 외모에서 드러나는 아름다움은 시각적 만족을 넘어서 사회적 상호작용과 자아실현의 핵심요소로 기능하며, 일상적인 삶에까지 긍정적인 영향을 미친다¹⁾. 이처럼 아름다움은 더 나은 삶을 향한 동기로 작용하며, 이러한 욕구는 미용산업의 발전을 이끌어왔다. 그 결과 미용산업은 점차 확장되고 전문화된 산업으로 자리매김하고 있다.

특히 헤어미용 분야는 이러한 미용산업의 발전 속에서 외모 이미지를 가장 빠르게 변화 시키는 요소로서 중요한 역할을 해왔다. 다양한 신기술과 융합을 통해, 헤어미용 산업은 기술적 수준을 지속적으로 향상시키는 동시에, 고객과의 인간적인 상호작용을 통해 신뢰를 구축하고 정서적 만족감을 제공하는 두 가지 요구가 동시에 존재한다²⁾. 최근에는 SNS와 온라인 플랫폼을 통한 마케팅과 고객 소통이 필수요소로 자리잡았으며, 이는 4차 산업혁명 시대의 인공지능(Artificial Intelligence), 빅데이터(Big Data), 로봇(Robotics), 증강현실(Augmented Reality) 등 신기술과 결합되어 효율적이고 다양한 서비스를 제공하는 데 중요한 역할을 한다³⁾. 이러한 디지털 기술들은 헤어미용 종사자들에게 새로운 기술적 역량은 물론, 온라인을 기반으로 고객을 유치하고 관리하는 능력까지 요구하고 있다. 그 결과, 미용 종사

1) 고미경. (2022). “뷰티 종사자의 직무 스트레스와 직무 만족이 이직 의도에 미치는 영향: 상사 지원 인식의 조절된 매개 역할을 중심으로.” 가천대학교 대학원 박사학위논문, p. 1.

2) 오진숙, 윤천성. (2012). “리더십 지각이 미용 서비스 종사자의 임파워먼트와 장기 근속 의도에 미치는 영향.” 『한국 뷰티 산업 학회』, 6(2), 5-24.

3) 박은정. (2024). “확장 현실(XR) 기술을 활용한 헤어커트 교육 시스템 연구.” 한성대학교 대학원 박사학위논문, p. 1.

자들은 기술적 완성도와 정서적 교감을 동시에 충족 시켜야 하는 복합적 부담을 안게 되었다.

과거에는 주로 뛰어난 기술적 능력만 요구되었고⁴⁾, 고객과의 점점 역시 기술 중심에 머물렀다. 반면, 현재는 고객의 심리적 만족까지 충족시켜야 하는 이중적인 요구가 커지며, 헤어미용 종사자들에게 더 큰 심리적 부담이 부여되고 있다. 그럼에도 불구하고 헤어미용 종사자들은 여전히 장시간 서서 근무해야 하며, 반복적인 팔 동작으로 인해 신체적으로 많은 부담을 겪고 있다⁵⁾. 특히 상완근을 지속적으로 사용하거나 팔을 들고 작업하는 자세는 신체에 무리를 주며, 장기적으로 직무 스트레스를 유발할 수 있다⁶⁾.

이러한 상황은 결국 프리젠티즘 문제로 이어질 수 있다. 프리젠티즘(Presenteeism)이란 직무 수행 능력이 저하된 상태에서도 일을 계속하는 현상으로, 직원들이 건강상의 문제를 겪고 있음에도 불구하고 출근을 계속하는 상황에서 발생한다⁷⁾. 한편, 고객들은 인터넷과 정보통신기술의 발달로 디지털 문화에 익숙해져 있으며⁸⁾ 24시간 예약이 가능한 미용 예약 시스템을 통해 높은 편의성을 경험하고 있다⁹⁾. 그러나 디자이너가 예약을 취소하거나 결근할 경우, 고객은 불편을 겪게 되고, 이는 디자이너에 대한 부정적인 경험으로 이어진다. 이는 곧 디자이너의 매출에 직접적인 영향을 미치게 된다. 또한, 고객과의 신뢰와 관계 유지를 위해 정서적인 만족감까지 지속적으로 제공해야 하기 때문에, 이러한 시스템은 디자이너에게 상당한 부담을 준다. 결과적으로, 직무 수행 능력 저하에도 불구하고 출근을 강요받는 프리젠티즘 현상은 장기적으로 직무 만족도와 조직에 대한 헌신을 저하시킬 수 있으며, 이는 결국 이직 의도를 증가시키는 주요 원인이 된다. 이로 인해 미

4) 이해원, 김미영. (2014). “미용서비스 개념 체계와 미용서비스 만족에 관한 기존 연구 분석.” 『한국미용학회지』, 20(1), 127-137.

5) 김용순. (2025). “헤어미용 종사자의 직무환경, 직무요구와 프리젠티즘 및 심리적 웰빙과의 관계: 직무스트레스의 매개효과.” 광주여자대학교 대학원 박사학위논문, pp. 8-9.

6) 김주연. (2021). “미용서비스 종사자의 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향: 업무분야와 직급별 비교.” 한성대학교 대학원 박사학위논문, p. 15.

7) Johns, G. (2010). “Presenteeism in the workplace: A review and research agenda.” 『Journal of Organizational Behavior』, 31, 519-542.

8) 윤희주 (2023). 온라인 예약 서비스 편의성이 서비스가치와 고객만족, 재이용의도에 미치는 영향: 레스토랑 예약시스템을 중심으로. 석사학위논문, 세종대학교 관광대학원.

9) 손진숙. (2020). “미용실 예약시스템 품질이 고객만족과 소비자행동에 미치는 영향: 고객신뢰의 매개효과를 중심으로.” 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문. p.89.

용업계는 고질적인 이직 문제에 직면할 수 있으며, 인력 확보와 유지가 점차 어려워질 수 있다. 헤어미용업은 매우 인력 중심적인 산업으로, 인력의 안정적 확보와 유지가 중요하다¹⁰⁾. 그러나 프리젠티즘이 지속되면, 이러한 인력의 안정성 또한 위협받을 수 있다. 결국, 지속적인 프리젠티즘은 미용업의 인력 운영을 어렵게 하고, 장기적으로는 산업의 경쟁력과 지속 가능성에 큰 영향을 미칠 수 있다¹¹⁾. 이와 관련하여 결국이 생산성 손실을 발생시킨다면, 프리젠티즘은 그보다 많은 생산성 손실을 야기한다고 보고되고 있다¹²⁾. 이는 단순히 출근을 하지 않는 것보다, 건강상의 문제로 출근해도 작업 효율이 저하되는 프리젠티즘이 훨씬 더 큰 경제적 손실을 초래한다는 점에서, 헤어미용 종사자들이 겪는 프리젠티즘 현상이 조직과 산업에 미치는 부정적 영향을 더욱 부각시킨다.

이러한 상황에서 당장 헤어미용 종사자의 근무 환경을 획기적으로 개선하기 어렵다면, 프리젠티즘으로 인한 이직의도를 완화할 수 있는 방안을 모색하는 것이 필요하다. 이에 본 연구는 대안적 접근으로 직무착근도(Job Embeddedness)의 조절효과를 주목하여 살펴보고자 한다. 직무착근도는 개인이 조직에 강하게 연관되어 있다는 인식을 의미하며, 이직 의도를 감소시키는 핵심 요소로 작용한다. 직무착근도가 높을수록 직원들은 조직에 대한 유대감과 헌신을 강화하며, 이로 인해 이직을 결정하기 어려운 상황에 처하게 된다¹³⁾. 따라서 본 연구는 직무요구가 이직의도에 미치는 영향을 분석하고, 이 관계에서 프리젠티즘의 매개효과와 직무착근도의 조절효과를 함께 검토하고자 한다.

2021년 부터 2024년 2월 까지의 고용노동통계에 따르면, 전 직종의 평

10) 광주영. (2021). “뷰티종사자의 성격특성에 따른 직무만족과 자기효능감이 목표지향성에 미치는 영향.” 『한복문화학회』, 24(3), 47-74.

11) Miraglia, M., & Johns, G. (2016). Going to work ill: A meta-analysis of the correlates of presenteeism and a dual-path model. 『Journal of Occupational Health Psychology』, 21(3), 261.

12) Stewart, W. F., Ricci, J. A., Chee, E., Morganstein, D., & Lipton, R. (2003). Lost productive time and cost due to common pain conditions in the US workforce. 『JAMA』, 290(18), 2443-2454.

13) Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Eberly, M. B. (2008). Turnover and retention research: A glance at the past, a closer review of the present, and a venture into the future. 『The Academy of Management Annals』, 2(1), 231-274.

균 종사자 부족률이 2.8%인 반면, 미용 서비스 산업의 부족률은 6.8%로에 달하는 것으로 나타났다¹⁴⁾. 이는 미용 산업이 타 산업에 비해 더 심각한 인력 부족과 이직문제에 직면하고 있음을 보여주며 이를 해결하기 위한 실질적인 연구의 필요성을 시사한다. 특히, 헤어미용 종사자들의 직무 수행 중 겪는 프리젠티즘을 완화하고, 직무에 대한 헌신을 높이기 위한 실질적인 방안을 모색하는 것이 중요하다. 이에 본 연구는 헤어미용 종사자의 직무요구가 이직의도에 미치는 영향을 분석하고, 이 관계에서 프리젠티즘의 매개효과와 직무착근도의 조절효과를 실증적으로 검증하고자 한다. 본 연구를 통해 프리젠티즘 관리와 직무착근도 강화를 위한 인사 전략 수립에 이론적·실천적 기초자료를 제공할 수 있을 것으로 기대된다.



14) <https://laborstat.moel.go.kr/hmp/index.do>

1.1.2 연구 목적

본 연구는 헤어미용 종사자의 직무요구가 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고, 이 관계에서 프리젠티즘의 매개효과와 직무착근도의 조절효과를 함께 고찰하는 것을 목적으로 한다. 특히, 프리젠티즘은 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 작용할 수 있으며, 직무착근도는 이러한 영향을 완화할 수 있는 핵심 변수로 주목된다. 본 연구는 이러한 변수간의 관계를 규명함으로써, 헤어미용 종사자의 이직을 줄이고 조직의 인력안정성을 제고할 수 있는 실질적인 인사 전략을 제시하고자 한다.

헤어미용 종사자의 잦은 이직은 개인 차원에서는 심리적 소모와 불안정성을, 조직 차원에서는 인력 유출에 따른 서비스 품질 저하와 인건비 상승을, 사회적으로는 숙련 인재의 이탈로 인한 산업 경쟁력 저하를 초래한다. 특히, 기존 고객과의 유대관계 상실, 신규 고객 응대에 대한 심리적 부담, 새로운 조직문화에 대한 적응 스트레스 등은 종사자 개인에게 큰 에너지 소모를 유발한다. 조직 측면에서도 잦은 이직은 교육비와 인력 채용비 등 간접비용을 증가시키며, 이는 전체 운영 효율성을 저해한다. 사회적 관점에서는 인재 손실로 인한 생산성 저하와 산업 전반의 경쟁력 약화로 이어질 수 있다.

따라서 본 연구는 프리젠티즘과 직무착근도를 중심으로 한 실증적 분석을 통해, 헤어미용 산업 전반의 이직 문제를 완화할 수 있는 구체적인 방안을 도출하고자 한다.

1.2 연구 문제 및 방법

1.2.1 연구 문제

본 연구는 헤어미용 종사자의 직무요구가 프리젠티즘 및 이직의도에 미치는 영향을 분석하고, 이들 관계에서 프리젠티즘의 매개효과와 직무착근도의 조절효과를 실증적으로 검증하는 데 목적이 있다. 이에 따라 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

〈 연구 문제 1 〉 헤어미용 종사자의 직무요구는 이직의도에 유의미한 영향을 미치는지 알아본다.

〈 연구 문제 2 〉 헤어미용 종사자의 직무요구는 프리젠티즘에 유의미한 영향을 미치는지 알아본다.

〈 연구 문제 3 〉 헤어미용 종사자의 프리젠티즘은 이직의도에 유의미한 영향을 미치는지 알아본다.

〈 연구 문제 4 〉 헤어미용 종사자의 프리젠티즘은 직무요구와 이직의도 간의 관계를 매개하는지 알아본다.

〈 연구 문제 5 〉 헤어미용 종사자의 직무착근도는 직무요구와 프리젠티즘 간의 관계를 조절하는지 알아본다.

〈 연구 문제 6 〉 헤어미용 종사자의 직무착근도는 프리젠티즘과 이직의도 간의 관계를 조절하는지 알아본다.

1.2.2 연구 구성

본 연구는 6개의 연구 문제를 설정하고, 이를 해결하기 위해 선행연구를 바탕으로 연구 목적을 정립한 후, 설문조사를 통해 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 일련의 통계적 분석 절차를 통해 검증되었다.

본 논문은 총 6장으로 구성되어 있으며, 주요 내용은 다음과 같다.

첫째, 서론에서는 연구의 필요성과 목적, 선행연구 고찰, 연구 문제 및 연구 범위, 그리고 전체 연구 구성을 서술하였다.

둘째, 이론적 배경에서는 직무요구, 이직의도, 프리젠티즘, 직무착근도에 대한 이론적 개념과 선행연구를 분석하여 본 연구의 개념적 틀을 마련하였다.

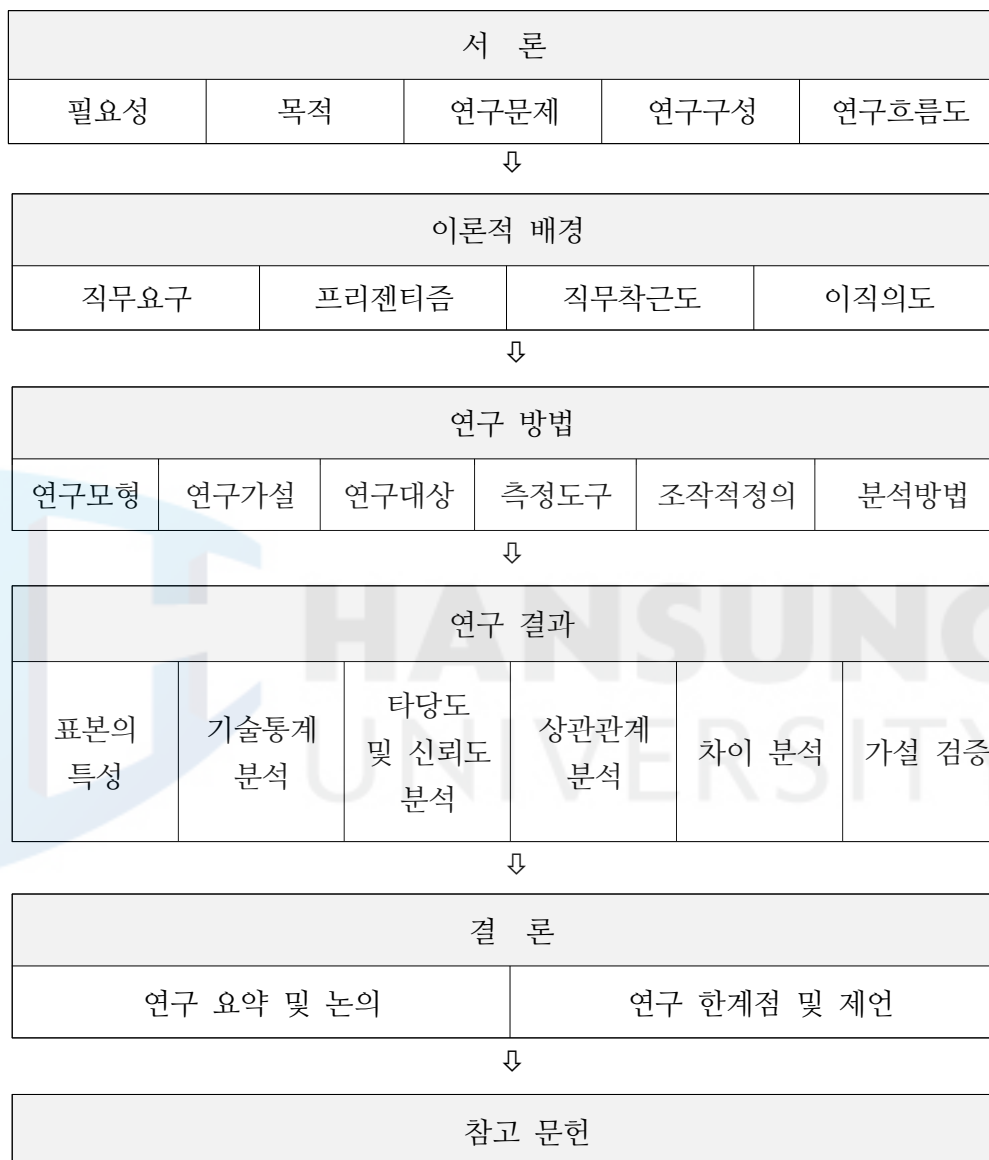
셋째, 연구 방법에서는 연구 대상, 자료 수집 절차, 연구 모형 및 연구 가설, 측정변수의 조작적 정의, 설문지 구성 등을 구체적으로 설명하였다.

넷째, 연구 결과에서는 설정한 연구 문제를 기반으로 통계적 기법을 활용한 자료 분석을 수행하였으며, 인구통계학적 특성 분석, 타당도 및 신뢰도 검증, 평균 차이 분석, 상관관계분석, 회귀분석, 매개효과 및 조절효과분석 등을 통해 가설을 검증하였다.

다섯째, 결론에서는 연구 결과를 요약하고 이론적·실무적 함의, 연구의 한계점, 향후 연구 방향 등을 제시하였다.

여섯째, 참고문헌에서는 본 연구의 이론적 근거가 된 문헌과 자료들을 제시하였다.

1.2.3 연구 흐름도



[표 1-1] 연구 흐름도

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 헤어미용 종사자의 직무환경

2.1.1 헤어미용의 산업적 변화

헤어미용을 포함한 미용은 외모의 상태를 개선시키는 스킬과 테크닉인 동시에 예술로서 개인의 용모를 아름답게 꾸미는 모든 범주의 것을 포함한 개념이다¹⁵⁾. 그 의미는 점차 확대되어 현대 사회에서 외모관리는 개인적 가치 뿐 아니라 타인과의 관계에서 비롯되는 다양한 사회적, 심리적, 문화적 가치와 의식들의 영향을 받는다는 사실은 여러 선행연구에서 밝혀진 바 있다¹⁶⁾. 또 미용서비스 산업의 고객층은 새로운 소비 트렌드를 따르고자 하는 소비계층의 형성으로 남녀노소 구분 없이 다양한 고객층까지 확대되었다¹⁷⁾. 아름답고자 하는 외모관리에 대한 욕구가 커지는 현상은 과거 개인 서비스업을 중심으로 노동 집약적인 재래산업의 형태¹⁸⁾에서 미용산업이 고부가가치 사업 중의 하나로 인정받고 발전되면서, 세분화, 다양화가 빠른 속도로 진행되며 미용인들의 직업에 대한 전문성이 강조되고 전문화 되어 가고 있다¹⁹⁾. 또한 급속한 기술의 발전과 고객 중심의 빠른 시장변화로 다양해진 고객의 요구에 만족스러운 서비스를 제공하기 위해 직원의 체계적인 관리 시스템과 전문적인 마케팅 관리 등을 경영에 활용할 필요성이 점점 증가되고 있다²⁰⁾.

15) 이옥현. (2015). “미용산업 종사자의 프로티안 경력태도와 조직문화 유형이 조직 효과성에 미치는 영향에 관한 연구.” 서경대학교 대학원 박사학위논문, p.10.

16) 김혜균. (2013). “20·30대 직장인 남성들의 외모관리 행동과 정보탐색에 관한 연구.” 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.1.

17) 차유림. (2015). “뷰티산업 종사자의 한국형 도형심리유형과 조직유효성 관계에서 복리후생 시스템의 매개효과 분석.” 서울벤처대학원대학교 박사학위논문.

18) 원종욱, 정기혜, 황도경. (2009). 『미용 서비스산업 선진화를 위한 중장기 계획수립연구.』 한국보건사회연구원 정책보고서, 53, 10-27.

19) 신미경. (2020). “헤어미용인의 직업 전문성 인식이 직무만족에 미치는 영향 연구: 직무스트레스를 매개변인으로, 사회적지지를 조절변인으로 하여.” 웨스트민스터신학대학원대학교 박사학위논문, p.2.

20) 조진우, 민규식. (2013). 프랜차이즈 미용업의 경영성과 결정요인에 관한 연구. 『한국전자통

이로인해 헤어미용 산업은 기술적 측면에 예술적 측면이 복합화 되어 창조적 기술을 강조한 1인 살롱에서부터 규모와 투자가 증가된 프랜차이즈 형태의 살롱 및 그룹 형태로 수백 명의 직원이 속한 대형 살롱까지 다양한 형태로 운영이 되고 있다²¹⁾. 통계청에서 실시한 “2022년 전국사업체조사”에 따르면, 두발 미용업의 사업체 수는 112,464개, 종사자 수는 156,263명, 매출액은 4조 783억 원으로 나타났다. 같은 기관의 과거 2013년 조사에 의하면 기준 두발 미용업 사업체 수 87,126개, 종사자 수 137,015명 매출액 4조 298억 원²²⁾으로 2013년에 비해 사업체 수는 29.1%, 종사자 수는 14% 증가하였으나 매출액에서는 1.2% 증가에 그쳐 상대적으로 성장 폭이 제한적이었다. 이는 산업 외형의 확대에 비해 과다 경쟁과 낮은 단가 구조로 인한 개별 사업체의 매출은 정체되고, 종사자에게 가해지는 부담과 압박은 가중되었을 가능성을 시사한다.

이처럼 헤어미용 산업은 인적자원을 바탕으로, 단순한 기술 수행을 넘어 다양한 고객의 요구와 빠르게 변화하는 시장 환경에 맞춰 발전해 왔으며, 앞으로도 지속적인 변화와 적응을 요구받는 산업이다. 하지만 이러한 변화는 헤어미용 종사자에게 신체적, 정신적, 환경적 부담으로 작용 된다.

신학회논문지』, 8(2),

21) 최윤정. (2017). “뷰티산업의 내부마케팅, 직무스트레스가 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향.” 동양대학교 대학원 박사학위논문, p.8.

22) 통계청. (n.d.). 『국가통계포털 KOSIS』. <https://kosis.kr/index/index.do>

2.1.2 헤어미용 종사자의 신체적 직무요구

헤어미용 종사자의 직무는 신체적인 측면에서 상당한 부담을 요구한다. 특히, 일 평균 8시간 이상 근무하는 경우가 많으며 그 시간 동안, 장시간 서 있는 자세, 식사를 거르고 일하는 경우, 많은 수의 고객을 응대하는 경우, 작업 중 휴식을 취하지 못하는 경우가 많다. 이는 관절에 가해지는 부하가 커지며, 헤어미용 종사자의 직업 건강 위협으로 작용한다²³⁾.

그중에서도 작업 관련성 근골격계 질환(Work Related Musculoskeletal Disorder)은 장시간의 단순 반복 작업, 부적절한 자세, 과도한 힘, 불충분한 휴식 등의 통증이 발생하는 것으로²⁴⁾, 이러한 근골격계 질환의 원인은 중량물 취급, 반복 작업, 불안정한 작업 자세, 손을 이용하여 어깨 위로 드는 등의 인간공학적 요인을 들 수 있다²⁵⁾. 독일의 3대 건강 보험 회사에서 보고된 자료를 통하여 근골격계 질환(MSD: Musculoskeletal Disorders)이 독일 헤어미용사의 병가의 주된 원인이며, 이는 전체의 16~21% 범위에 속한다고 보고하였다²⁶⁾. 같은 원인으로 헤어미용업은 허리 통증을 유발할 위험이 높은 직업 중 하나이다. 업무 관련 요통(Wrlbp)은 대부분의 사람이나 근로자 삶의 어느 시점에서 경험하는 일반적인 건강 문제 중 하나이며, 이에 따라 개인, 가족, 직장, 지역 사회에 수많은 경제적 부담을 초래할 수 있다²⁷⁾.

또한 헤어미용 종사자는 지속적으로 화학물질을 다루고 취급한다. 매일 헤어 케어 제품과 접촉하며 흡입 또는 피부 접촉을 통해 다양한 잠재적으로 위험한 화학물질에 노출되는 것으로 보고되었다²⁸⁾. 과민성 폐렴, 폐포염 및

23) English, C. J., Maclaren, W. M., & Court-Brown, C. (1995). Relations between upper limb soft tissue disorders and repetitive movements at work. 『American Journal of Industrial Medicine』, 27(1), 75-90.

24) Putz, A. V. (1994). Recognizing cumulative trauma disorders. In 『Cumulative trauma disorders: A manual for musculoskeletal disease of the upper limbs』 (pp.1-31). Bristol: Taylor & Francis Inc.

25) Malchaire, J., Cock, N., & Vergracht, S. (2001). Review of the factors associated with musculoskeletal problems in epidemiological studies. 『International Archives of Occupational and Environmental Health』, 74(2), 79-90.

26) Kitzig, D., Freitag, S., & Nienhaus, A. (2015). Musculoskeletal stress among hairdressers. 『Zentralblatt für Arbeitsmedizin』, 65, 21-27.

27) Hoy, D., Brooks, P., Blyth, F., & Buchbinder, R. (2010). The epidemiology of low back pain. 『Best Practice & Research Clinical Rheumatology』, 24(6), 769-781.

폐 기능 저하를 포함한 호흡기 질환도 헤어미용 종사자의 화학물질 취급과 무관하지 않은 것으로 보고되었다²⁹⁾. 또한 헤어미용사 종사자가 취급하는 화학물질로 인하여 피부 손상, 특히 손의 발생과 관련이 있으며, 알레르기성 접촉 피부염이 가장 흔한 질환이다³⁰⁾. 영국의 60개 미용실을 대상으로 조사한 결과를 토대로 응답한 헤어미용 종사자의 3분의 1 이상이 손 피부염을 겪었고, 이 중 72%가 손가락과 발가락 안쪽에 위치를 보고한 것으로 나타났다³¹⁾. 뿐만 아니라 헤어 염모제나 관련 제품에 포함된 발암물질에 자주 노출되는 헤어미용 종사자는 일반인보다 암 발병률이 높은 것으로 보고되고 있다. 또한 업무 특성으로 발생하는 물리적 위험요인이나 유해환경이 일부 방광암, 폐암 등과 같은 암을 유발할 수 있다고 보고하였다³²⁾.

이 문제를 가볍게 여겨서는 안 되는 이유는, 헤어미용 종사자 대부다수가 여성이며, 이들 중 상당수가 가임기 연령대에 속하기 때문이다³³⁾. 또한 단순한 피로를 넘어 임신과 출산으로 이어지는 문제, 일·가정 양립의 어려움 등 직업적 위험으로 이어질 수 있다. 실제로 미국 헤어미용 종사자는 45개 주요 직업 중 여성의 직장 활동으로 인한 상위 15개 고위험 직업 중 하나로 보고되기도 하였다³⁴⁾.

28) 김용순. (2025). “헤어미용 종사자의 직무환경, 직무요구와 프리젠테이션 및 심리적 웰빙과의 관계: 직무스트레스의 매개효과.” 광주여자대학교 대학원 박사학위논문, p.10.

29) Slater, T., Bradshaw, L., & Fishwick, D. (2000). Occupational respiratory symptoms in New Zealand hairdressers. 『Occupational Medicine』, 50(8), 586–590.

30) Ferrari, M., Moscato, G., & Imbriani, M. (2005). Allergic cutaneous diseases in hairdressers. 『La Medicina del Lavoro』, 96(2), 102–118.

31) Perkins, J. B., & Farrow, A. (2005). Prevalence of occupational hand dermatitis in UK hairdressers. 『International Journal of Occupational and Environmental Health』, 11(3), 289–293.

32) Olsson, A. C., Xu, Y., Schüz, J., Vlaanderen, J., Kromhout, H., & Vermeulen, R. (2013). Lung cancer risk among hairdressers: A pooled analysis of case-control studies conducted between 1985 and 2010. 『American Journal of Epidemiology』, 178(9), 1355–1365.

33) Halliday-Bell, J. A., Gissler, M., & Jaakkola, J. J. K. (2009). Work as hairdresser and cosmetologist and adverse pregnancy outcomes. 『Occupational Medicine』, 59, 180–184.

34) Guo, H. R. (2002). Working hours spent on repeated activities and prevalence of back pain. 『Occupational and Environmental Medicine』, 59(10), 680–688.

2.1.3 헤어미용 종사자의 정신적, 감정적 직무요구

헤어미용 종사자는 비교적 단순한 반복 작업부터 응용력을 요구하는 고난이도 기술까지 다양한 기술을 능숙하게 수행해야 하며, 고객의 요구를 반영하기 위해 부과된 책임이나 역할을 수행하기 위해서 고객과 많은 시간 상호작용을 해야한다³⁵⁾. 특히 응용력은 고객이 원하는 스타일을 단순히 구현하는 것을 넘어, 고객의 두상, 모질(모발 굵기와 탄력), 모류(모발의 방향), 그리고 라이프 스타일까지 고려하여 최적의 디자인을 제안하고 구현하는 능력을 의미한다. 이러한 상호작용 과정에서 헤어미용 종사자는 고객의 요구에 맞추어 정서적 반응이 포함된 서비스를 제공해야만 하는 업무적 스트레스, 상사나 동료와의 경쟁, 과한 노동시간, 고객 응대로 인한 직무 소진 등으로 고도의 감정노동 환경에 노출 된다³⁶⁾.

감정노동은 자신의 기분이나 감정을 절제하여 얼굴 표정과 신체 행동을 외부에 표현하는 것이다³⁷⁾. 즉 고객이나 조직이 기대하는 감정 표현을 종사자가 제공하기 위한 노력으로 부정적인 감정은 억제하거나 긍정적인 감정으로 포장하는 것이다. 감정노동이 지속될 경우 긴장감과 심리적인 압박감으로 인해 극도의 스트레스와 감정소진과 같은 상태가 지속될 수 있다. 심리학적으로 감정노동은 역할 수행자의 내적 관점에서 그들의 직무만족과 스트레스 직무소진 등을 심리적 안녕감과 사업성과에 악영향을 미친다³⁸⁾.

또 다른 측면의 헤어미용 종사자가 제공하는 서비스의 평가는 대부분 고객의 주관적 평가에 기인하는 경우가 많고, 서비스 제공자와 고객 간 마찰도 일어날 가능성도 매우 높다³⁹⁾. 때로는 과도한 요구나 부정적인 태도를 보이는 블랙컨슈머를 경험하게 되기도 한다. 블랙컨슈머의 행동은 과다 보상 행동, 억지 행동, 갑질 행동, 기만 행동의 4개 유형으로 분류할 수 있

35) 김용순 (2025) 전제논문, p.12.

36) 김주연. (2021). “미용서비스 종사자의 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향: 업무분야와 직급별 비교.” 한성대학교 대학원 박사학위논문, p.15.

37) Hochschild, A. R. (1983). 『The Managed Heart』. Berkeley: University of California Press, p.33.

38) 이지영, 하강연. (2012). 헤어디자이너의 감정노동이 소진에 미치는 영향. 『패션비즈니스』, 16(4), 198-199.

39) 김용순 (2025) 상제논문, p.10.

다⁴⁰⁾. 블랙컨슈머의 존재는 헤어미용 종사자의 감정노동 강도를 높이며, 정신적, 감정적 스트레스를 가중시키는 요인이 된다.

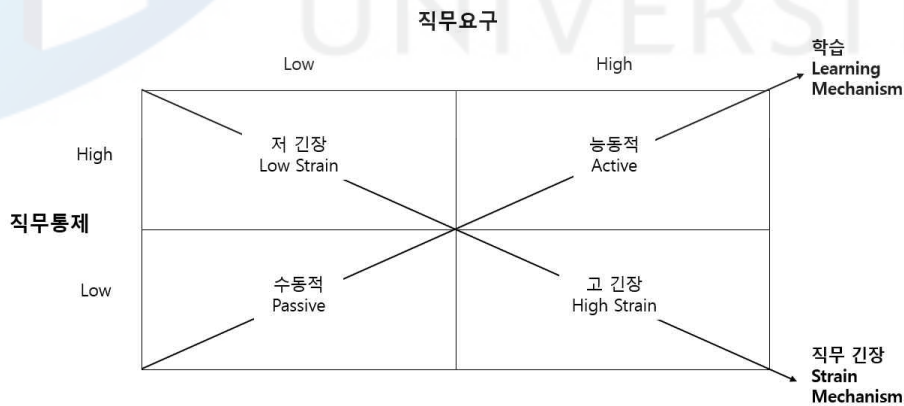


40) 마은정. (2022). “헤어전문가가 지각하는 블랙컨슈머행동 측정 도구 개발연구.” 원광대학교 대학원 박사학위논문, pp.52-58.

2.2 직무요구(Job Demand)

2.2.1 직무요구-자원모형

조직구성원이 직무를 수행하는 과정에서 경험하는 직무요구는 심리적, 행동적으로 부정적인 결과를 초래할 수 있는 요인으로, 다양한 분야에서 활발히 연구되어 왔다. 이러한 논의의 출발점은 Karasek(1979)이 제안한 직무요구-통제모형(Job Demand-Control Model)이라 할 수 있다. [그림 2-1] 직무요구-통제모형은 직무요구와 직무통제가 스트레스와 건강에 미치는 효과에 관한 가장 대표적인 연구로 직무요구와 직무통제라는 직업환경의 두 가지 차원에 초점을 두고 있다⁴¹⁾. 직무요구는 높은 성과를 위해 조직 관리자가 조직구성원에게 요구하는 육체적, 정서적 부담을 의미하며, 이를테면 업무 과부하, 업무 완수를 위한 시간적 압박, 그리고 역할갈등 등의 측면을 지칭한다⁴²⁾. 다른 차원인 직무통제는 개인이 직무를 수행하는데 있어 의사결정의 자율성 정도로서 개인이 자신이 맡은 직무를 얼마나 자율적으로 결정하고 통제할 수 있는지를 의미한다⁴³⁾.



[그림 2-1] Karasek(1979)의 직무요구-통제모형

41) 성오현. (2013). “호텔 서비스 접점 직원의 직무요구, 소진, 직무열의 및 고객지향성 간의 구조적 관계: 자아탄력성의 조절효과를 중심으로.” 세종대학교 대학원 박사학위논문.

42) 전우한. (2013). “직무요구와 직무소진의 관계에 있어 감성능력의 조절효과에 관한 연구: 중국 직장인을 대상으로.” 한성대학교 대학원 석사학위논문, p.5.

43) 노신. (2019). “직무요구가 조직몰입과 직무통제의 매개효과를 통한 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 중국 회계법인을 중심으로.” 한양대학교 대학원 석사학위논문, p.11.

이 모형에 의하면 요구와 통제의 결합에 따라 긴장 정도가 결정된다. 즉, 두 가지 요인은 직무 긴장(Job Strain)에 각각 독립적으로 작용하는 것이 아니라 상호작용하며, 직무요구가 높을수록 직무 긴장이 커질 수 있지만, 직무통제가 높으면 정신적, 신체적 악영향을 완충해주는 역할을 한다는 것이다. 높은 수준의 직무요구와 높은 수준의 직무통제는 적극적 직무로 분류된다. 이 경우 비록 개인에게 높은 직무요구가 부과되더라도, 불만족, 심혈관 질환, 불안, 우울 등의 스트레스 결과물로 전이되지 않도록 높은 직무통제 수준을 통해 상쇄시킬 수 있으며 직무만족과 관련이 있어 새로운 행동 패턴을 발전시키려는 학습 동기가 발생하는 효과를 가진다. 반면 낮은 수준의 직무요구와 낮은 수준의 직무통제는 수동적 직무로 분류된다. 이는 직무 불만족과 관련이 있으며 해당 직무의 직원들은 기존에 지닌 기술, 지식이 퇴화될 수 있다⁴⁴⁾. 즉, 직무요구가 높고 자율성이 낮은 집단에서 가장 높은 스트레스를 경험하는 반면 직무요구가 높더라도 자율성이 부여된 경우에는 긍정적인 경험을 할 수 있다⁴⁵⁾.

이후 Demerouti et al.(2001)은 Karasek(1979)가 제시한 직무요구-통제 모형(Job Demand-Control)을 확장하여, 직무자원과 직무소진 개념을 결합한 직무요구-자원 모형(JD-R)을 제안하였다. [그림 2-2]는 직무요구-통제 모형에서 설명되지 못했던 부분인 직무요구와 상호작용하여 여러 가지 부정적인 영향을 완화시켜 줄 수 있는 다양한 자원의 역할을 발견하고자 하는 시도에서 비롯된 것이다⁴⁶⁾. 직무 또는 직업에 관계없이 직무요구가 높고 직무자원이 제한적일 때 소진이 발생한다고 가정하였다⁴⁷⁾. 직무자원은 직무요구와 대비되는 특성이다. 직무자원은 특정 직무를 담당하고 있는 조직구성원이 부여된 직무요구에 효과적으로 대처하고, 직무스트레스나 직무긴장 등 직무로 인한 부정적 영향력을 적절하게 감소시키는 데 기여하며, 궁극적으

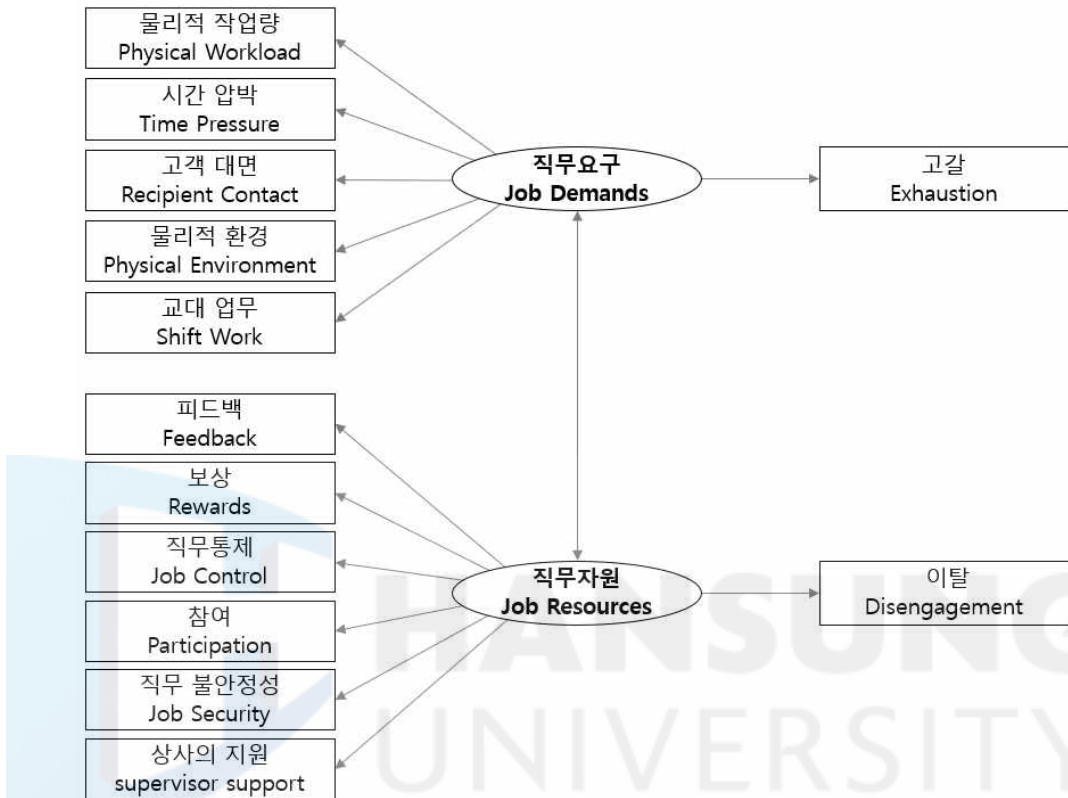
44) Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job design. 『Administrative Science Quarterly』, 24, 285-308.

45) 성호연. (2013). 상계논문, p.14.

46) Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demand-resources model to predict burnout and performance. 『Human Resource Management』, 43(1), 83-104.

47) Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. 『Journal of Applied Psychology』, 86(3), 499-512.

로는 최종 직무목표를 달성하는 데 있어 기능적으로 도움을 줄 수 있다⁴⁸⁾.



[그림 2-2] Demerouti et al.(2001)의 직무요구-자원모형

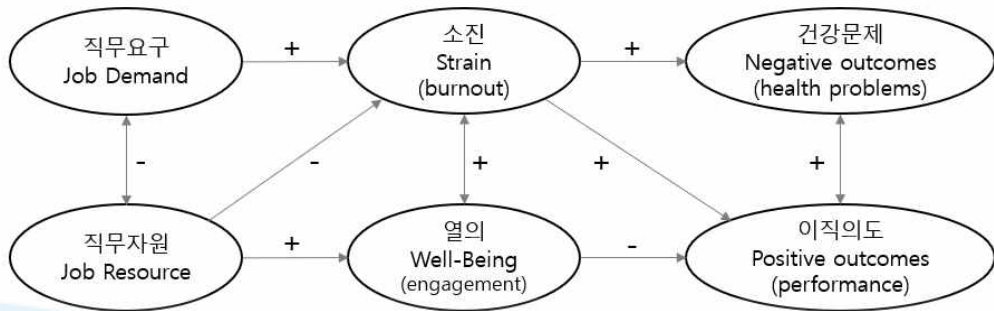
이 모형에 의하면 과도한 업무량이나 시간적 압박감과 같은 직무요구는 구성원의 신체적, 심리적 고갈을 초래하고, 피드백, 보상, 자율성과 같은 직무자원의 부족은 구성원의 동기부여를 저해하고 직무로부터의 이탈을 초래한다⁴⁹⁾.

직무요구-자원 모형은 기존의 모형이 설명하지 못하는 부분을 보완하고자 다른 개념을 추가 하며 발전되어 왔다. Schaufeli & Bakker(2004)는

48) Demerouti, E., Bakker, A. B. Nachreiner, F, and Schaufeli, W. B. (2001). 상계논문. pp.499-512.

49) 한연주. (2024). “직무요구-자원이 공무원 혁신행동에 미치는 영향: 직무열의 매개효과를 중심으로.” 서울대학교 행정대학원 석사학위논문, p.24.

기존의 Demerouti et al.(2001)이 제안했던 직무요구-자원모형에 긍정적인 심리인 직무열의(Engagement) 개념을 추가하여 소진과 같은 부정적인 심리 상태와 이에 대응하는 열의와 같은 긍정적인 심리적 부분을 함께 설명할 수 있는 수정된 직무요구-자원모형 [그림 2-3]을 제시하였다⁵⁰⁾.



[그림 2-3] Schaufeli & Bakker(2004)의 수정된 직무요구-자원모형

이 모형은 에너지 과정(Energetic Process)으로 소진이 직무요구와 건강 장애의 관계에서 매개역할을 하며, 동기화 과정(Motivational Process)으로 열의가 직무요구와 조직성과의 관계에서 매개효과를 갖는다는 두 개의 과정으로 설명된다. 이는 소진과 열의가 각각 다른 경로를 거치지만 유사한 역할을 한다는 것을 의미한다⁵¹⁾. 또한 직무요구와 직무자원 사이에 부(-)적 상관관계를 가정하여 소진에 대해 직무자원의 주된 효과를 강조하였으며, 직무요구의 증가는 결과적으로 건강문제와 이직의도에 영향을 미친다는 것을 검증하였다⁵²⁾.

50) 김용순. (2025). 전제논문, p.17.

51) 박윤미. (2022). “항공사의 직무요구와 근로유연성이 객실승무원의 프리젠테즘, 소진, 직무성과에 미치는 영향.” 경희대학교 대학원 박사학위논문.

52) Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. 『Journal of Organizational Behavior』, 25(3), 293–315, p.297.

2.2.2 직무요구(Job Demand)의 개념

직무요구는 구성원이 직무 목표를 달성하기 위해 모든 역량을 요구하는 외부적 압박의 직무 형태로 직무수행 시 요구되는 신체적, 심리적, 사회적, 조직적인 측면을 말한다⁵³⁾. 직무요구의 개념은 Karasek(1979)이 직무요구-통제모형을 제안하면서 연구에서 사용되기 시작하였으며, 1980년대부터는 직무 소진이나 이직 등과 같은 부정적 결과에 대한 영향 요인으로 탐색되었다⁵⁴⁾.

직무요구는 반드시 부정적이라고 할 수 없지만, 많은 노력을 통해 충족되므로, 직무요구와 높은 노력의 결합은 우울, 불안, 소진과 같은 스트레스의 원인으로 작용될 수 있다⁵⁵⁾(Schaufeli & Bakker, 2004). 즉, 종업원들이 높은 수준의 직무부담에 대한 적절한 통제력과 자원이 제공되지 않은 상태에서 과도한 직무요구에 직면하게 되면 부정적인 생리적 · 심리적 경험을 초래 할 뿐만 아니라, 이로인해 조직몰입 저하, 이직의도 등 심각한 부정적인 영향을 받을 수 있다⁵⁶⁾.

직무담당자에게 부과되는 직무요구는 업무수행 중 느끼는 시간압박감, 업무 과부하 등의 양적 차원의 직무요구⁵⁷⁾와 역할 갈등 이상과 역할 모호성, 감정적 요구, 일·가정 불균형 등의 질적 차원의 직무요구로 구분할 수도 있다⁵⁸⁾.

이러한 직무요구의 정의 및 개념에 대한 선행논문은 [표2-1]과 같다.

53) Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. 『Work & Stress』, 22(3), 224-241.

54) 최민석. (2016). 직무요구와 직무자원이 호텔종사자의 직무열의와 조직시민행동에 미치는 영향: 직무요구-직무자원모형을 바탕으로. 『호텔관광연구』, 18(5), 94-116.

55) Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). 상게논문. p.297.

56) Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. 『Human Resource Management』, 43(1), 83-104.

57) Van Yperen, W., & Janssen, O. (2002). Fatigued and dissatisfied or fatigued but satisfied? Goal orientations and responses to high job demands. 『Academy of Management Journal』, 45, 1161-1171.

58) 임영이. (2018). “간호사의 이직의도와 조직시민행동: 직무요구-직무자원모델의 적용.” 연세대학교 대학원 박사학위논문, p.18.

[표 2-1] 직무요구의 정의 및 개념

연구자(연도)	직무요구의 정의 및 개념
Karasek(1979)	육체적 및 정신적 노력을 기울이도록 요구함으로써 해당 수행자에게 상당한 수준의 희생을 감내하게 만들고, 이로 인해 직무 소진이나 피로 등을 유발하는 직무 관련 특성
Karasek(1985)	주어진 업무가 과도하게 많거나 제한된 시간 내에 처리해야 하는 상태의 양적 요구와 종업원의 역할을 넘어서는 질적 요구
Demerouti et al.(2001)	지속적으로 요구되는 직무특징의 신체적, 정신적 노력
Bakker et al.(2004)	직무담당자에게 지속적으로 신체, 인지, 정서적 집중과 노력을 요구하는 직무 특성
Schaufeli & Bakker(2004)	직무를 수행하는 조직구성원에게 지속적으로 육체적, 정신적 노력을 요구하는 직무 제반 특성
구효진(2010)	업무를 수행하는 데 있어 필요로 되는 감정 조절이나 감정 몰입과 육체적 노동 및 업무량으로 정의
오정학, 육풍림(2011)	정신적 노력을 요구하는 감정관리와 감정 표현 및 감정과 관련된 조직의 규범이나 직업적 표현 규칙으로 정의
박윤희(2016)	직무 스트레스를 측정하기 위한 항목을 구성하며, 역할 갈등, 역할 모호성, 감정노동 등으로 정의
임영이(2018)	시간압박, 능력 범위를 벗어나는 어려운 일의 할당, 역할갈등, 역할모호성, 일 - 가정 갈등, 클라이언트로 인한 감정 노동, 새로운 업무 적응, 대인관계 스트레스
박준섭(2021)	특정한 직무의 수행을 위해 요구되는 정신적, 육체적인 노력과 부담을 의미하며, 업무 완수를 위한 시간적 압박, 업무 과부하, 역할 갈등 등의 모습을 지칭함
박미연(2024)	고객과의 반복적 상호작용 속에서 발생하는 갈등, 언어적 공격, 부당한 대우 등으로 인해 종사자가 경험하는 신체적, 정서적 부담을 포함

2.2.3 직무요구(Job Demand)의 구성요인 및 선행연구

직무요구가 개인을 비롯한 조직에 부정적인 영향을 미친다는 결과는 많은 연구를 통해 실증적으로 입증되어 왔다. 하지만 연구 대상이 처한 직무환경에 따라 다르기에 직무요구의 구성요인도 연구자들에 의해 매우 다양하게 제시되었다.

McGrath(1976)은 직무요구는 직무요인(질적 직무과다, 양적 직무과다, 직무 모호성), 역할 요인(역할 모호성, 역할 갈등, 역할 과부하), 행동적 요인(인원의 과다 및 과소), 물리적 상황요인(혹한·혹서), 사회적 상황요인(대인관계 부조화, 운둔생활), 개인적 요인(정서불안, 지각)으로 직무자원을 분류하여 개인은 각기 다른 스트레스 반응을 나타낸다고 하였다⁵⁹⁾.

Paker & Decotiis(1983)은 직무요구의 구성요인으로 직무 자율성, 조직 내에서의 정체성, 업무의 다양성, 조직 분위기 및 구조, 조직 내에서의 역할 모호 및 역할 갈등, 과도한 업무의 과부하, 상사 및 동료의 사회적 지원과 자신의 경력 개발을 제시하였다⁶⁰⁾.

Demerouti et al.(2001)은 직무요구에 업무과다, 시간압박, 통제하기 어렵거나 공격적인 클라이언트와의 접촉, 비우호적인 작업 스케줄, 열악한 작업 환경, 역할 갈등, 역할 모호성, 스트레스 등으로 구분된다고 보았다⁶¹⁾.

Schaufeli & Bakker(2004)는 업무 과부하, 정서 노동, 성과, 피드백 등을 제시하였다.

Bakker et al.(2007)은 역할 갈등, 역할 모호, 업무 과부하, 고객과의 갈등을 제시하였다⁶²⁾.

임영이(2018)는 간호사를 대상으로 JD_R 이론을 적용해 직무요구, 직무

59) McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. In 『Handbook of Industrial and Organizational Psychology』. Ed. by Dunnette, M. D. Chicago: Rand McNally College Publishing.

60) Parker, D. E., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. 『Organizational Behavior and Human Performance』, 32(2), 160-177.

61) Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. 『Journal of Applied Psychology』, 86(3), 499-512.

62) Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. 『Journal of Managerial Psychology』, 22(3), 309-328.

자원, 개인자원이 직무소진과 직무열의를 통해 이직의도와 조직시민행동에 미치는 영향을 분석한 연구에서 직무수행 시 경험하게 되는 직무요구로 시간압박, 능력 범위를 벗어 나는 어려운 일의 할당, 역할갈등, 역할모호성, 일-가정 갈등, 클라이언트로 인한 감정 노동, 새로운 업무 적응, 대인관계 스트레스 등이 포함된다고 하였다⁶³⁾.

차보현(2019)은 사회복지직 공무원을 대상으로 한 연구에서 직무요구의 결과는 상당한 수준의 생리적 및 심리적 희생을 감수하게 만들며, 직무 스트레스나 피로, 직무소진 등을 유발한다고 하였다. 직무요구의 양적 하위요인을 업무량과 시간압박, 질적 하위요인을 역할모호성과 역할갈등으로 구분하였다⁶⁴⁾.

박재천(2020)은 일반종업원을 대상으로 직무자원으로서의 근무시간 자율성이 양적 직무요구와 직무 스트레스 간의 관계에서 완충효과를 가지는지를 알아본 연구에서 직무요구를 업무량, 시간압박으로 구성되는 양적 직무요구와 역할모호성과 역할갈등으로 대표되는 질적연구로 구성하였다⁶⁵⁾.

심재선(2022)은 중소병원 구성원을 대상으로 직무소진에 영향을 끼치는 결정요인을 직무요구, 직무자원, 비공식적 커뮤니케이션 만족, 직무소진으로 보았으며, 그 중 직무요구를 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하로 구성하였다⁶⁶⁾.

이재숙(2025)은 헤어미용 종사자를 대상으로 직무환경과 직무요구에 대한 효율적인 방안을 모색하고자 하는 연구에서 직무요구를 업무과부하와 감정적 요구로 분류하였다⁶⁷⁾.

63) 임영이. (2018). 전제논문

64) 차보현. (2019). “사회복지직 공무원의 프리젠템에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 직무요구-직무자원모형을 중심으로.” 대구가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.

65) 박재천. (2020). “직무요구가 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향: 직무요구 유형에 따른 근무시간 자율성의 차별적 완충효과.” 한성대학교 대학원 박사학위논문, pp.19-23.

66) 심재선. (2022). “직무요구-자원 모형을 활용한 중소병원 구성원의 직무소진 결정요인에 관한 연구: 비공식적 커뮤니케이션의 조절효과를 중심으로.” 경희대학교 대학원 박사학위논문, pp.16-17.

67) 김용순. (2025). 전제논문, pp.125-126.

2.3 프리젠티즘(Presenteeism)

2.3.1 프리젠티즘(Presenteeism)의 개념

프리젠티즘(Presenteeism)은 1970년대부터 본격적으로 학문적 논의가 이루어지기 시작한 개념으로, Smith(1970)는 약속된 일정에 나타나지 않는 결근, 즉 애플센티즘(Absenteeism)의 반의어로 프리젠티즘을 정의 하였다⁶⁸⁾. 반면, Cooper(1994)는 스트레스로 인해 거의 기여하지 못하는 상태에서도 근무하는 것으로 정의하였고⁶⁹⁾, Simpson(1998)은 건강하지 못함에도 불구하고 근무시간을 초과해서 일하는 것으로 보고하였다⁷⁰⁾.

이는 기업의 생산성이라는 결과 측면에서 볼 때, 생산성 손실은 근로자의 결근으로 인해 발생할 수 있으며, 이는 단기적인 이탈로 측정 가능하다. 그러나 일정 수준의 생산성과 일의 질에 비추어 볼 때, 근로자가 어떠한 성과를 내는지도 중요한 고려 요소가 된다⁷¹⁾. 이러한 맥락에서 프리젠티즘은 건강과 관련한 생산성 손실을 개념화한 것이며 직장에 잔류하기로 한 근로자가 생산성에 미치는 영향에 대해 주목한다⁷²⁾. 프리젠티즘은 근로자가 출근은 했지만 실제로는 정상 수준의 상태인 것처럼 물리적으로는 존재하지만 실제로 아프거나 정신적으로 이탈해 있는 경우로써, 직장에 나와 있으나 근로자의 에너지가 작업에 전념하지 않은 상태이며 작업을 수행은 하지만 집중력이 저하되거나 정신이 다른 곳에 있는 상태를 말한다⁷³⁾.

68) Smith, D. J. (1970). Absenteeism and presenteeism in industry. 『Archives of Environmental Health』, 21, 670-677.

69) Cooper, C. L. (1994). "The Costs of Healthy Work Organizations," in C. L. Cooper & S. Williams (Eds.), 『Creating Healthy Work Organizations』. Chichester (England): J. Wiley & Sons.

70) Simpson, R. (1998). Presenteeism, power and organizational change: Long hours as a career barrier and the impact on the working lives of women managers. 『British Journal of Management』, 9, S37-S50.

71) Pelletier, K. R., & Koopman, C. (2003). Bringing health to the bottom line. 『Business & Health Institute』, June 15, 2003. Received April 9, 2007.

72) 황승미. (2017). "직무요구-자원 이론을 이용한 항공사 객실승무원의 소진, 직무열의가 프리젠티즘에 미치는 영향." 경희대학교 대학원 박사학위논문.

73) 최민석, 정승연. (2016). 직무소진과 작업열의가 프리젠티즘에 미치는 영향. 『창조와 혁신』, 9(3), 63-93.

하지만 프리젠티즘은 출근해서 일을 하고 있으나 열의를 다해 직무를 수행하지 못하는 것으로 결근과는 달리 상대적으로 객관적이고 쉽게 측정하기 어렵다⁷⁴⁾. 또한 증상이 경미한 경우에는 본인을 제외하고는 주변 사람들은 그 상태를 명확하게 파악하기 어렵다. 즉, 프리젠티즘은 결근과 구별되는 개념으로 결근이 신체적·심리적 불편함으로 인해 직무수행 장소에 나타나지 않는 상태를 의미한다면, 프리젠티즘은 근로자가 업무현장에는 나타나기 때문에 외형적으로 정상적인 상태처럼 보일 수 있어 그 실질적 상황을 명확하게 파악하기 어렵다⁷⁵⁾. 그리하여 프리젠티즘을 생산성의 개념과 결합하여, 건강상의 문제를 가지고 출근했을 때 나타나는 생산성 저하로 확장 시켜⁷⁶⁾ 수치화하였고 이에 따라 많은 연구가 시작되었다. 즉, 건강하지 못하다고 느끼지만 출근하는 것과 건강 문제로 인해 직무 생산성이 감소하는 것의 두 가지 개념이 통합되어 프리젠티즘을 이룬다고 볼 수 있다.

[표2-2] 프리젠티즘의 정의 및 개념

연구자(연도)	프리젠티즘의 정의 및 개념
Canfield & Soash(1955)	성실한 출근
Smith(1970)	결근에 반대되는 의미로 작업에 참석하는 것
Stolz(1993)	우수한 출석률을 보이는 것
Cooper(1994)	직무나 조직 분위기의 다른 측면에 의해 파괴적 스트레스를 받고 있기 때문에 자신들의 작업이나 어떤 것들에도 거의 공헌을 하지 못하는 사람들이 일을 하러 오는 것
Simpson(1998)	건강하지 못함에도 불구하고 근무시간을 초과해서 근무하는 것

74) 최민석, 정승언 (2016). 상계논문

75) 전병윤. (2017). “조절초점 성향이 프리젠티즘을 통해 혁신행동과 이직의도에 미치는 영향: 직무자율성의 조절효과를 중심으로.” 조선대학교 대학원 박사학위논문, p.16.

76) Turpin, R. S., Ozminowski, R. J., Sharda, C. E., Collins, J. J., Berger, M. L., Billotti, G. M., et al. (2004). Reliability and validity of the Stanford Presenteeism Scale. 『Journal of Occupational and Environmental Medicine』, 46, 1123-1133.

Aronsson et al.(2000);	건강에 이상이 있다고 느끼지만 일을 하러 가는 것
Shamansky (2002)	기능상의 문제가 아닌 질병이나 기타 개인의 일시적인 건강상의 문제로 근무현장에서 일어나는 실질적 생산성의 감소와 근로시간의 손실을 가져오는 현상
Hummer, Sherman, & Quinn(2002)	건강 문제나 생산성을 최고로 끌어올리는 것을 방해하는 다른 사건들 때문에 작업에서 생산성이 감소하는 것 (:예 직장 내 정치)
Pelletier & Koopman(2003)	건강상 문제를 가지고 있음에도 불구하고 출근해서 나타나는 업무수행의 저하
Evans(2004); Johansson & Lundberg(2004)	건강에 이상이 있다고 느끼거나 통상적으로 결근을 할 수밖에 없는 다른 일이 일어났음에도 불구하고 일을 하러 가는 것 (예: 자녀양육 문제)
윤언철(2005)	회사에 출근을 했지만 육체적 정신적 컨디션이 정상적이지 못할 때 업무의 성과가 떨어지는 현상
최민석(2016)	출근은 했지만 신체적 또는 정신적 질병이나 다른 요인에서 기인한 정신적 흐트러짐 때문에 능력이 저하된 채로 업무를 수행하는 상태
조봉기, 최영준 (2017)	조직구성원 개인의 신체적, 정신적, 환경적 문제에 기인한 스트레스 때문에 능력이 저하된 채로 업무를 수행하는 상태
박윤미(2022)	질병 또는 직무스트레스로 인해 정상적인 근무가 어려운 상태에서도 출근을 결정하는 행동
김일수(2023)	건강상 문제를 가지고 있음에도 불구하고 출근하므로 나타나는 업무수행 저하 현상

출처: Johns(2010), 광선화&김미희(2014), 최민석&정승언(2016), 전병운(2018) 연구자 재구성

[표2-2]의 프리젠티즘의 개념적 정의들을 검토해보면 크게 세가지 관점으로 나누어 볼 수 있다. 첫째, 긍정적 관점에서는 신체적·심리적 어려움이 있음에도 불구하고 직장에 출근하는 행위를 결근보다 바람직하게 평가한다. 이러한 입장은 Canfield & Soash(1955), Smith(1970), Stolz(1993)의 정의에서 확인할 수 있으며, 프리젠티즘을 '성실한 출근' 혹은 '근로 의지의 표현'으로 해석하는 경향을 보인다.

둘째, 규범적 관점은 근로자가 건강상의 어려움이 있음에도 불구하고 출근해야 한다는 사회적 또는 조직 내 규범에 초점을 둔다. 여기에는 Simpson(1998) 등의 연구가 해당되며, 특히 Aronsson et al.(2000)는 질병 중에도 출근해야 한다는 강박적 태도를 강조하였다. 이와 더불어 Evans(2004), Johansson & Lundberg(2004)는 건강 상태와 관계없이 '출근해야 한다'는 규범적 인식을 강조한 정의를 제시하였다.

셋째, 부정적 관점에서는 프리젠티즘을 최적의 생산성에 미치지 못하는 상태로 정의하며, 이는 조직 차원의 비효율로 간주된다. Shamansky(2002), Hummer et al.(2002), 윤언철(2005)등의 연구는 프리젠티즘이 근로자의 건강 문제와 관련된 생산성 저하를 초래한다고 보며, 조직성과에 부정적인 영향을 미치는 현상으로 해석한다⁷⁷⁾.

77) 전병윤. 상계논문, pp.18-19.

2.3.2 프리젠티즘(Presenteeism)의 선행연구

프리젠티즘은 비교적 새로운 개념으로 조직행동학 연구 분야에서 관심이 높아지고 있다. 이러한 관심은 조직의 비용 최소화하고 효율성을 극대화하려는 합리적 접근에서 비롯된다. 일반적으로 결근은 생산성의 감소 원인으로 간주 되어 왔으며, 건강에 이상이 있는 근로자가 출근하는 것이 결근하는 것보다 생산성 감소가 덜할 것이라는 인식이 이러한 접근을 반영하고 있다⁷⁸⁾.

그러나 Steers & Rhodes(1978)는 아플 때 출근하는 것의 부정적 영향에 대해 우려를 표명한 바 있다⁷⁹⁾. 즉, 근로자가 건강에 이상이 있을 때 출근하지 않는 것이 오히려 조직에 덜 부정적으로 영향을 미칠 수 있음을 시사하였다. 이러한 우려나 관심은 조직이 결근과 생산성을 필요 이상으로 연결 짓는 경향에 관한 것이었다⁸⁰⁾.

20세기 후반부터 프리젠티즘에 대한 연구는 프리젠티즘에 영향을 주는 요인들 즉, 개인적 요인, 일과 관련된 요인, 인구통계학적 요인에 대한 영향 요인들을 연구하기 시작하였다⁸¹⁾.

특히 국내의 연구는 수도권 지역 근로자를 대상으로 직무스트레스와 사회심리적 스트레스가 건강문제와 프리젠티즘에 미치는 영향을 분석한 이영미(2006)의 박사학위 논문으로부터 시작되었다고 볼 수 있다⁸²⁾. 개인의 건강과 직무스트레스 우울 등 사회심리적 요인이 이직의도, 생산성, 자기효능감, 직무만족 등 다양한 변수에 미치는 영향에 대해 다양한 분야에서 연구가 되고 있다.

신은주(2015)는 임상간호사를 대상으로 직무관련특성과 직무만족이 프리

78) 정은선. (2023). “직장 내 배척 감소전략으로서 프리젠티즘의 역설적 효과.” 가천대학교 일반대학원 경영학과 인사관리전공 박사학위논문, p.12.

79) Steers, R. M., & Rhodes, S. R. (1978). Major influences on employee attendance: A process model. 『Journal of Applied Psychology』, 63(4), 391-407.

80) Steers, R. M., & Rhodes, S. R. (1978). 상계서, 391-407.

81) Johns, G. (2010). "Presenteeism in the Workplace: A Review and Research Agenda." 『Journal of Organizational Behavior』, 31(4), 519-542.

82) 이영미. (2006). “서울·경기지역 일부 사업장 근로자의 스트레스가 프리젠티즘에 미치는 영향.” pp.1-3.

젠티즘에 미치는 영향을 분석 하였다. 그 결과 건강문제와 수간호사, 의사 관계만족도가 프리젠티즘에 영향을 주었고, 교육수준, 근무부서, 야간근무 횟수, 의료진과의 상호작용, 자율성 직무손실과 생산성에 영향을 미쳤다고 보고 하였다⁸³⁾.

이상용(2014)은 임금근로자를 대상으로 프리젠티즘 유발 요인을 직업군 별로 분석하였다. 전문가군에서는 야간근무, 부적절한 보상, 불편한 자세가, 서비스업 종사자군에서는 장시간 근무와 높은 직무요구, 낮은 보상이 주요 원인으로 보고하였다⁸⁴⁾.

이정현(2020)은 외식기업 중간관리자를 대상으로 고용환경 변화가 인지 적 스트레스를 통해 프리젠티즘과 이직의도에 영향을 미치는 실증하였다. 연구 결과, 프리젠티즘은 이직의도에 영향을 미치는 매개변인으로 작용하였 다⁸⁵⁾.

박윤미(2022)는 항공사 객실승무원을 대상으로 직무요구와 근로유연성이 프리젠티즘에 미치는 영향을 분석하였다. 도전성·방해성 직무요구는 프리젠티즘을 증가시키고, 근로유연성은 이를 완화시키는 요인으로 작용했으며, 프리젠티즘은 소진을 유발하고 직무성과를 저해하는 매개변인으로 확인되었 다⁸⁶⁾.

김일수(2023)는 직장인을 대상으로 커리어리즘(Careerism)과 직무소외가 프리젠티즘에 미치는 영향을 분석하여 업무성과보다는 조직 내 정치적 행동 이나 비공식적 전략 등을 통해 개인의 경력 목표를 달성하려는 커리어리즘 의 이러한 성향은 조직 내 긴장감을 유발하고 정서적 소외와 업무 스트레스 를 증가시켜 프리젠티즘으로 이어질 수 있다고 보고하였다⁸⁷⁾.

김용순(2024)은 미용종사자를 대상으로 작업환경과 프리젠티즘의 관계를

83) 신은주. (2015). “임상간호사의 직무관련 특성과 직무만족이 프리젠티즘에 미치는 영향.” 경 상대학교 대학원 석사학위논문, pp.44-46.

84) 이상용. (2014). “우리나라 근로자의 프리젠티즘 유발 요인에 관한 실증연구: 직업군별 분석 을 중심으로.” 부산대학교 대학원 박사학위논문.

85) 이정현. (2020). “외식기업의 고용환경변화가 종사원의 직무요구, 직무소진, 프리젠티즘 및 이 직의도에 미치는 영향.” 경희대학교 대학원 박사학위논문, pp.103-105.

86) 박윤미(2022)항공사의 직무요구와 근로유연성이 객실승무원의 프리젠티즘, 소진, 직무성과에 미치는 영향 경희대학교 박사학위논문 pp119-123

87) 김일수. (2023). “커리어리즘이 프리젠티즘 현상을 설명할 수 있는가?: 직무소외의 매개효과 분석.” 인하대학교 대학원 박사학위논문, pp.65-66.

분석하여 미용인의 열악한 작업환경이 프리젠티즘과 관련된 변수들과 어떻게 연결되는지를 실증적으로 규명하였다⁸⁸⁾.



88) 김용순. (2025). 상계논문, pp.111-112.

2.4 직무착근도(Job Embeddedness)

2.4.1 직무착근도(Job Embeddedness)의 개념

“Job Embeddedness”에서 “Embeddedness”라는 단어의 사전적인 뜻은 ‘깊숙이 박다’, ‘파묻다’ 등의 의미로 어느 한 곳에 깊이 파묻히고, 박힐 정도로 연관성이 높음을 표현하는 것으로, 그 연관성의 대상을 직무와 연결한 새로운 개념이다⁸⁹⁾. 직무착근도는 일 몰입, 직무 배태성으로 사용되고 있다. 이러한 개념은 Polanyi(1944)가 그의 저서에서 인간의 경제적 삶을 이해하기 위해서는 사회 안에서 경제의 위치를 파악하는 것이 중요하다고 강조하며, ‘사회에 내포된 경제(Embedded Economy)’라는 관념을 제시함으로써 처음 등장하였다⁹⁰⁾⁹¹⁾. 이후 Granovetter(1985)가 조직 이론에서 이 개념을 차용하여, 경제 변화에 따른 사회적 관계를 설명하며 사회적 구조가 경제생활에 미치는 영향을 설명한 이후, 마케팅, 리더십, 조직 적응 등의 다양한 분야에서 여러 학자의 연구에 적용되었다⁹²⁾.

그리고 보다 본격적으로 연구되기 시작한 것은 Mitchell et al.(2001)에 의해 왜 사람들이 떠났는가에 집중하였던 기존 연구들의 관심과 달리 오히려 ‘왜 사람들이 머무는가(Why People Stay)’에 초점을 두고 이직의 반대 개념으로 직무착근도를 제시하였다. 그에 의하면 직무착근도는 직장 내적 요소 및 직장 외적 요소들과 종사자의 조직내 잔류를 매개해주는 핵심 개념이라고 설명하였다. 그들은 직무착근도를 조직 구성원이 현재 근무하는 조직에 계속해서 근무하도록 만드는 영향 요인의 총체로 정의 하며 조직 구성원 개인과 관련된 관계의 수와 정도, 강도가 얹혀 있는 거미줄과 같은 망(Web)에 비유 하였다⁹³⁾. 이는 이전에는 이직의 원인을 직무 내에서 찾는

89) 김윤숙. (2014). “중소 종합병원 간호사의 직무배태성이 이직의도에 미치는 영향.” 목포대학교 대학원 석사학위논문.

90) Polanyi, K. (1944). 『The Great Transformation: The Political and Economic Origins of Our Time』. New York: Farrar & Rinehart.

91) 강민채. (2021). “노인요양시설장의 서번트 리더십이 요양보호사의 직무착근도에 미치는 영향.” 칼빈대학교 대학원 박사학위논문.

92) 박근도. (2012). “직무착근도가 직무 소진과 고객 지향성에 미치는 영향에 관한 연구: LMX 질의 조절 효과를 중심으로.” 경기대학교 대학원 박사학위논문.

경향이 많았으나, 직무 외적요인도 직무유지와 관련성이 높다는 인식이 높아졌다. 조직관리 측면에서도 이직에 대한 통찰력을 얻기 위해 새로운 개념을 필요로 하였는데, 직무착근도는 그러한 관점들 중 하나이다⁹⁴⁾.

[표 2-3] 직무착근도의 정의 및 개념

연구자(연도)	직무착근도의 정의 및 개념
Mitchell et al.(2001)	개인이 빠질 수 있는 넷 혹은 거미줄. 고도로 착근되어 있는 이는 많은 링크를 가짐 특정한 근무 내 직업, 근무 외 직업 요인, 그리고 고용인의 유지를 조정하는 핵심
김종진(2001)	직업으로 엮인 거미줄 같은 웹
Yao et al. (2004)	조직과 커뮤니티에서의 적합성, 연계, 희생(sacrifice)과 관련된 힘의 결과
박인규(2005)	직무와 관련하여 해당지역에 뿌리를 내리고 있는 정도
Reitz et al. (2010)	개인이 조직에 깊이 뿌리 내리고 있는 정도
이미숙(2012)	종사원의 조직 잔류를 매개해 주는 개념
민병조(2014)	직장 내적 요인 및 직장 외적 요인들과 직원의 조직 내 잔류를 매개해 주는 핵심 개념이며, 개인이 다양한 사람, 집단과 복잡하게 얽혀있는 웹
이대주(2020)	직원이 현재의 직장에 계속 머무르고 자신의 직업을 유지하도록 하는 요인들의 포괄적인 개념
황민화(2024)	개인이 조직에 머물러는 이유를 직무 내적 요인과 직무 외적요인을 포함하여 확인한 개념
이지희(2025)	조직에 머무르게 하는 원인과 과정에 초점을 둔 것으로 조직에 잔류하고자 하는 욕구의 정도

93) Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinski, C. J., & Erez, M. (2001). Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. 『Academy of Management Journal』, 44(6), 1102-1121.

94) Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Eberly, M. B. (2008). Turnover and retention research: A glance at the past, a closer review of the present, and a venture into the future. 『The Academy of Management Annals』, 2(1), 231-274.

2.4.2 직무착근도(Job Embeddedness)의 구성요인 및 선행연구

직무착근도에 관한 연구는 Mitchell et al.(2001)이 해당 개념을 제시한 이후, 다양한 분야에서 종사자의 조직 잔류 행동을 설명하는 핵심 변수로 주목받아 왔다. 초기 연구들은 직무착근도가 이직을 설명하는 데 있어 기존의 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동 등과 같은 직무태도 변인보다 더 높은 설명력을 가진다고 보고되었다⁹⁵⁾. 또한 대안 지각이나 탐색 행동과 같은 이직 용이성보다도 직무착근도의 영향력이 더 크다는 점에서 그 중요성이 부각되었다⁹⁶⁾.

Mitchell et al.(2001)은 조직 구성원들이 기회가 있음에도 조직을 떠나지 않은 이유를 설명하기 위해 사람들이 처해있거나 연계되어있는 사회적인 거미줄과 같은 망의 사고를 반영하고 세가지 핵심적 측면으로 설명하였다.

직무착근도의 첫 번째 구성요소는 적합(Fit)이다. 적합이란 종사자들이 자신이 수행하고 있는 직무, 자신이 속한 기업, 조직 및 지역사회와 자신이 잘 맞는다고 지각하며, 조직 및 환경에 종사원이 지각한 적합성이나 안락함을 의미한다⁹⁷⁾. 이러한 정의에 따르면, 종사원이 지닌 개인적 가치, 직무를 통해 성취하고자 하는 목표, 미래의 계획이 현재의 직무 즉, 직무 지식이나 기술 및 능력, 나아가 기업문화와 조화롭게 일치해야 개인이 조직의 적합을 느끼는 것이다⁹⁸⁾.

직무착근도의 두 번째 구성요소는 연계(Link)이다. 연계는 한 사람이 다른 사람, 집단, 또는 조직과 공식적 혹은 비공식적인 관계 등으로 연결된 정도를 말한다. 구체적으로 종사자들이 그들의 가족이 일과 관련되지 않은 동료들, 집단 등을 포함한 사회적, 심리적, 재무적 연결망과 그들의 삶에 소속된 공동체와 물리적 환경으로 복잡하게 얽혀 있음을 의미한다⁹⁹⁾. 이러한 측

95) Holtom, B. C., & Inderrieden, E. J. (2006). Integrating the unfolding model and job embeddedness model to better understand voluntary turnover. 『Journal of Managerial Issues』, 18(4), 435-452.

96) 강민채. (2021). 상계논문

97) 강경구. (2020). “웨딩홀 기업 직원이 지각한 상사의 진성 리더십이 직무착근도에 미치는 영향.” 세종대학교 대학원 박사학위논문.

98) 박희정. (2021). “조직 공정성과 심리적 계약 위반, 직무착근도 및 EVLN 반응 행동 간의 구조적 관계 연구: 항공사 객실 승무원을 중심으로.” 경희대학교 대학원 박사학위논문.

면은 개인과 망의 연계는 개인이 직무와 조직에 더 많은 연관이 있을 때 더욱 견고해지므로 중요한 연계가 있을 수 있고, 장기 근무 종사 원일수록 본인이 속한 조직과 지역사회에 더 높은 연계를 가지고 있으며, 연계의 정도가 높은 직원일수록 직무와 소속을 오래 유지하는 경향을 보인다¹⁰⁰⁾.

직무착근도의 마지막 구성요소는 희생(Sacrifice)이다. 이는 각 개인이 해당 회사를 그만둘 경우 잃어버리는 직무상의 보상과 혜택, 심리적, 사회적, 물질적 비용, 즉 이직의 기회비용을 의미한다¹⁰¹⁾. 따라서 종사원이 이직을 할 때 포기하는 것이 많을수록 희생은 커지고, 실제 이직은 어려워질 것이다. 직무착근도의 희생은 이직 시 발생하는 일반적으로 의미의 기회 비용과는 약간의 차이가 있다¹⁰²⁾. 이직 결정 시 발생하는 기회비용에는 다른 직장이나 직무를 알아보기 위해 들어가는 노력과 시간 등의 비용을 포함하지만, 직무착근도의 희생은 조직을 떠남으로써 포기해야 하는 것들에 초점을 맞추고, 조직에 잔류하려는 이유를 직무나 조직 자체 요인에서 찾는 개념이라 할 수 있다¹⁰³⁾.

국내에서도 직무착근도는 이직률이 높고 감정노동 강도가 큰 직군을 중심으로 활발히 연구되어 왔다. 김은희(2012)는 간호사를 대상으로 직무착근도와 이직의도의 관계를 연구하였다. 기존의 직무착근도의 세가지 차원을 구분하지 않고 조직의 직무착근도만 초점을 두었으며, 하위 차원이 없는 단일 변수로의 직무착근도가 높을수록 이직의도가 낮아짐을 확인하였다¹⁰⁴⁾.

이경숙(2019)은 노인복지관 사회복지사를 대상으로 직무착근도가 직무소진과 이직의도에 미치는 영향을 분석하고, 긍정 심리자본의 조절효과를 검증하였다. 분석 결과, 직무착근도의 하위요인 중 ‘적합’과 ‘희생’이 높을수록 감정고갈과 이직의도가 낮아졌으나, ‘연계’는 성취감 저하와 개인 특성에 의

99) 강민채. (2021). 상계논문.

100) 고현규. (2024). “아동 공동생활가정 종사자의 리더십 역량이 직무착근도에 미치는 영향: 사회적자본과 조직문화의 매개효과.” 서울한영대학교 대학원 박사학위논문, p.36.

101) 박인규. (2005). “호텔 종사원의 직무착근도가 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구.” 대구대학교 대학원 박사학위논문.

102) 박희정. (2021). 상계논문

103) 현은지. (2014). “여행사 직원의 직무착근도가 조직 잔류에 미치는 영향 연구: 직무 태도와 조직 시민 행동의 매개효과 분석.” 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.

104) 김은희. (2012). “간호사의 직무착근도와 이직의도의 관계에서 조직시민행동의 매개효과.” 경북대학교 대학원 석사학위논문, p.12.

한 이직의도에만 영향을 미쳤다. 또한, 긍정심리자본은 ‘연계’와 직무소진 및 이직의도 간 관계에서 조절효과를 가지는 것으로 나타났다¹⁰⁵⁾.

이대주(2020)는 노인복지시설 요양보호사를 대상으로 직무착근도, 역할 행동, 조직몰입이 잔류의도에 미치는 영향을 분석하였다. 직무착근도의 하위 요인 중 ‘적합’과 ‘희생’은 잔류의도에 유의미한 긍정적 영향을 미쳤으나, ‘연계’는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 직무착근도가 잔류의도에 부분적으로 영향을 미침을 확인하였다¹⁰⁶⁾.

한편,接客 서비스업 종사자를 대상으로 한 연구들도 직무착근도의 영향력을 확인하였다. 박근도(2012)는 호텔 종사원을 대상으로 직무착근도가 직무소진과 고객지향성에 미치는 영향을 분석하였다. 연구 결과, 직무착근도는 직무소진을 감소시키고 고객지향성을 높이는 데 긍정적인 영향을 미쳤으며, 리더-구성원 교환관계(LMX)의 질이 이 영향 관계를 조절하는 변수로 작용하는 것으로 나타났다¹⁰⁷⁾.

박희정(2021)은 항공사 객실승무원을 대상으로 조직공정성과 심리적 계약 위반, 직무착근도, EVLN 반응 행동 간의 구조적 관계를 분석하였다. 특히, 직무착근도는 선행연구의 타 분야 종사원들에 비해 평균이 상당히 높게 나타났고, 직무착근도의 형성에 가장 큰 영향을 주는 요인은 적합과 희생으로 밝혀졌다¹⁰⁸⁾.

105) 이경숙. (2019). “노인복지관 사회복지사의 직무착근도가 직무소진과 이직의도에 미치는 영향: 긍정심리자본의 조절효과.” 서울한영대학교 대학원 박사학위논문, pp.105-110.

106) 이대주. (2020). “노인복지시설 요양보호사의 직무착근도, 역할행동, 조직몰입이 잔류의도에 미치는 영향.” 영남대학교 대학원 박사학위논문, pp.88-89.

107) 박근도. (2012). 상계논문, p.129.

108) 박희정. (2021). 상계논문, pp.89-101.

2.5 이직의도(Turnover Intention)

2.5.1 이직의도(Turnover Intention)의 개념

전통적으로 이직은 유능한 근로자의 이탈로 인한 채용, 선발 및 훈련의 비용 증가 등 조직에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 인식되어 왔으나, 한편으로는 인사 적체 해소, 조직문화의 전환, 우수 인력으로의 대체 가능성 등 긍정적인 측면도 존재하고 있다¹⁰⁹⁾. 그러나 조직은 여전히 우수한 인재를 확보하고 이들이 조직에 몰입하여 조직의 성과에 기여하기를 기대하기 때문에, 역량있는 조직구성원의 이탈은 조직의 입장에서 심각한 손실로 문제 시 되고 있다¹¹⁰⁾.

입직(Accession), 유지(Retention)와 이직(Turnover)은 조직 차원에서 인사계획 및 조직계획을 수립하기 위해서는 상황 예측이 필수적이므로 이직의 결정에 영향을 주는 요인을 밝혀내는 것이 주요한 과제라 할 수 있다¹¹¹⁾. 이에 따라 오랜기간 여러학자들에 의해 다양한 관점에서 정의 되었으며 조직을 떠난다는 측면에서 공통적인 의미를 가진다.

일반적으로 의도는 어떤 기회나 조건이 형성되면 목표달성을 위해서 특정 행동을 실행하고 자 하는 생각으로, 행동하기 위해 노력하는 것처럼 행동에 미치는 동기적인 요인을 내포하고 있다¹¹²⁾. 따라서 이직의도는 조직구성원의 자발적인 의지에 초점을 둔 개념으로, 직장을 옮기고 싶은 생각, 직종을 변경하고 싶다는 의지, 미래의 특정 시점에 조직을 떠날 주관적 가능성을 자신이 추정하는 것 등으로 정의되기도 한다¹¹³⁾. Price & Mueller(1981)는 이직의도를 개인이 소속된 조직 및 직업을 변경하려는 주

109) Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Eberly, M. B. (2008). 5 turnover and retention research: a glance at the past, a closer review of the present, and a venture into the future. *The Academy of Management Annals*, 2(1), 231-274.

110) Mobley, W. H. (1982). Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. 『*Academy of Management Review*』, 7(1), 111-116.

111) 강인주. (2015). “대기업 사무직 근로자의 이직의도와 경력학습, 경력동기, 조직지원인식, 조직몰입, 경력몰입 및 고용가능성의 관계.” 서울대학교 대학원 박사학위논문, p.2.

112) 문영주. (2011). 사회복지사의 개인적 동기가 이직의도에 미치는 영향: 다중몰입의 매개효과를 중심으로. 『*사회복지연구*』, 42(2), 493-523.

113) (Vandenberg & Nelson, 1999)

관적인 의지, 생각, 결심 등을 포괄하는 개념으로 정의 하였다¹¹⁴⁾. Mobley(1982)는 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 자발적으로 조직을 떠나고자 하는 의도로 정의하였으며¹¹⁵⁾, Tett & Meyer(1993)는 이직의도는 조직을 떠나기 위한 의식적이면서도 사료 깊은 의지라고 정리하였다¹¹⁶⁾. 또 Iverson(1992)의 연구에서 이직의도는 조직 구성원이 현재 직장으로부터 이탈 하려는 의도의 크기라고 정의 하였다¹¹⁷⁾. 이런 관점에서 이직은 구체적 행동이라고 할 때, 이직의도는 태도 또는 행동의도를 뜻한다. 특정한 의도나 생각만으로는 행동 여부가 불확실하다는 점에서 두 개념은 명확히 다른 개념이다¹¹⁸⁾¹¹⁹⁾. 이직의도는 이직을 가장 잘 예측하는 변수임이 확인이 되었으며, 또 이직이라는 행동을 직접 측정하기 어렵다는 문제 때문에 대부분의 이직관련 연구에서는 이직의도를 결과 변인으로 활용하고 있다¹²⁰⁾¹²¹⁾.



-
- 114) Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. 『Academy of Management Journal』, 24(3), 543-565.
- 115) Mobley, W. H. (1982). 전게서, 111-116.
- 116) Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. 『Personnel Psychology』, 46(2), 259-293.
- 117)
- 118) 문영주. (2011). 전게서. 493-523.
- 119) Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. 『Human Relations』, 35(2), 135-153.
- 120) 이우경. (2011). “IT업계 종사자들의 이직의도 결정요인에 대한 연구.” 호서대학교 대학원 박사학위논문.
- 121) Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. 『Journal of Management』, 26(3), 463-488.

[표 2-4] 이직의도의 정의 및 개념

연구자(연도)	이직의도의 정의 및 개념
Price & Muller (1981)	구성원이 소속된 조직 및 직업을 바꾸고자 하는 주관적 의지, 생각, 결심 등을 포괄하는 심리적 개념
Mobley(1982)	조직으로부터 금전적인 보상을 받는 구성원이 자발적으로 조직 구성원의 직위에서 탈피하여 조직을 떠나고자 하는 의도
Meyer & Allen (1991)	종업원이 조직 구성원이기를 포기하고 현 조직을 떠나려는 의도
Iverson(1992)	구성원이 조직 구성원이기를 포기하고 조직을 떠나려는 주관적 의도의 정도
Tett & Meyer (1993)	조직을 떠나려 하는 구성원의 의식적이고 자발적인 의지
Vandenberg & Nelson (1999)	조직 구성원이 주관적으로 추정한 조직을 영구히 떠날 가능성
Lee(2008)	조직 구성원이 다른 기회를 위해 현재의 직업을 그만두는 주관적인 자각
강인주(2015)	구성원이 특정한 상황 속에서 현재의 조직을 떠나고자 하는 자발적인 의도 또는 생각
심세화(2017)	한 개인이 자발적으로 조직으로부터 금전적 보상을 받는 관계를 종결 짓고, 조직 외부로 떠나가는 것
Ngo-Henha (2018)	조직을 이탈하고자 하는 개인의 의식적이고 신중한 의지
강승원(2019)	조직 구성원이 현재 소속된 조직이나 직업을 스스로 떠나고자하는 생각이나 의도
임정훈(2019)	개인이 재직 중인 조직을 떠나려는 신중하고 사려 깊은 의지의 수준
이송하(2022)	조직 구성원이 장차 조직의 외주로 자발적으로 떠나고자 하는 의도를 지닌 상태
여인성(2023)	조직구성원이 소속된 현재의 조직 또는 직업으로부터 스스로 이탈하려는 의지
문승일(2025)	새로운 직장을 찾는 행위, 이직에 대한 생각, 새 직장을 찾을 수 있는 의지, 현재 직장을 바꿀 의지

출처 : 강인주(2015),김영찬(2023), 연구자 재구성

2.5.2 이직의도(Turnover Intention)의 선행연구

개인의 이직을 논의한 연구자들은 이직 결정요인들을 도출하기 위하여 다양한 관점에서 실증연구를 수행하였다¹²²⁾. 이러한 논의를 통해 구성원의 이직은 조직 내·외의 다양한 요인들에 의하여 발생할 수 있음을 확인하였다.

이직의도에 대한 개념이 구체화 되기 전, 초기 연구들은 주로 실제 이직 행위(turnover behavior)를 중심으로 이루어졌다. Federico et al.(1976), 김황조(1978), 김수곤(1981)의 연구는 경제학적인 관점에서 급여, 조직 규모, 교육훈련, 인구통계학적 특성과 같은 요인이 이직 여부에 어떤 영향을 미치는지를 실증적으로 분석하였으며, 이는 이후 이직행위를 설명하기 위한 주요 변수로 발전하였다¹²³⁾¹²⁴⁾¹²⁵⁾. 이러한 연구들은 이직의도를 독립된 개념으로 다루지는 않았지만, 향후 이직의도를 설명하는 이론적 토대를 제공하였다는 점에서 이직 연구의 흐름을 이해하는 데 중요한 의의를 가진다.

1970년대부터는 이직을 단순한 인구통계학적 변수로 설명하려는 기존의 접근에서 벗어나, 개인의 직무태도를 중심으로 이직의도와 이직을 설명하려는 시도가 본격화되었다¹²⁶⁾. Hines(1973)는 뉴질랜드 취업자들을 대상으로 한 연구에서 직무에서 성취하고자 하는 동기가 높을수록 이직률이 낮게 나타났다¹²⁷⁾. Mueller와 Price(1990)는 사회학, 경제학, 심리학 관점을 포괄한 통합모형을 제시하며, 간호사들을 대상으로 한 연구에서 직무만족과 조직몰입이 이직의도를 낮추고, 이직의도가 실제 이직을 설명하는 데 유의미한 변수로 작용한다는 결과를 보고하였다¹²⁸⁾. 이처럼

122) 김준환. (2014). “사회복지사 이직의도 영향요인에 관한 연구.” 고려대학교 대학원 박사학위 논문.

123) Federico, S. M., Federico, P. A., & Lundquist, G. W. (1976). Predicting women's turnover as a function of extent of met salary expectations and biodemographic data. 『Personnel Psychology』, 29(3), 233-241.

124) 김황조. (1978). 산업별 이직율의 결정요인 분석. 『노동경제논집』, 2(1), 29.

125) 김수곤. (1981). 이직률의 국제비교 및 결정요인 분석. 『한국개발연구』, 3(3), 66-85.

126) White, G. E., & Hellriegel, D. (1973). Education: Attitudes of CPAs related to professional turnover. 『Journal of Accountancy (pre-1986)』, 135(000006), 86.

127) Hines, G. H. (1973). Achievement motivation, occupations, and labor turnover in New Zealand. 『Journal of Applied Psychology』, 58(3), 313.

128) Mueller, C. W., & Price, J. L. (1990). Economic, psychological, and sociological determinants of voluntary turnover. 『Journal of Behavioral Economics』, 19(3), 321-335.

중기 이직에 관한 연구는 직무환경이 개인의 태도를 형성하고, 태도가 이직 의도 및 이직행위로 이어지는 인과적 경로를 경험적으로 입증하고자 한 흐름으로 전개되었다¹²⁹⁾.

2000년대 이후 이직의도 연구는 매개효과·조절효과 분석 등 구조적 접근이 활발해졌으며, 이직의도가 실제 이직을 예측하는 강력한 변수로 자리매김하였다¹³⁰⁾¹³¹⁾. Hom & Kinicki(2001)는 직무만족이 이직의도를 낮추고, 이직의도는 이직 시 예상 효용을 높여 대안 탐색을 유도한다고 분석하였다. 국내에서는 이지은·이재완(2015)은 미연방 공무원들을 대상으로 직무동기가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 상사 신뢰, 목표지향성 및 조직공정성이 어떠한 조절효과를 가지는지 연구한 결과 직무동기는 개인의 이직의도를 완화하는 영향을 미쳤으며, 이러한 관계에서 신뢰와 조직공정성이 이를 강화하는 정의 조절효과가 있음을 확인하였다¹³²⁾.

박성수(2016)는 민간경비원을 대상으로 개인-직무 적합성 등 직무 배태성이 이직의도에 미치는 영향을 조직시민행동의 매개효과를 중심으로 검토하였다. 분석결과 개인-직무 적합성은 조직시민행동을 통해 이직의도를 완화하는 완전 매개효과가 있는 것으로 나타났다¹³³⁾. 이처럼 최근 연구는 직무태도 뿐 아니라 조직 환경 및 개인의 인식과 상호작용 속에서 이직의도를 다차원적으로 규명하고자 하는 경향을 보인다.

김희정(2017)은 종합병원 간호사를 대상으로 인적자원관리와 직무만족이 이직의도에 미치는 구조적 관계를 분석하였다. 이 결과 병원 인적자원관리

129) Hom, P. W., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Griffeth, R. W. (2012). Reviewing employee turnover: Focusing on proximal withdrawal states and an expanded criterion. 『Psychological Bulletin』, 138(5), 831.

130) Jiang, K., Liu, D., McKay, P. F., Lee, T. W., & Mitchell, T. R. (2012). When and how is job embeddedness predictive of turnover? A meta-analytic investigation. 『Journal of Applied Psychology』, 97(5), 1077.

131) Rubenstein, A. L., Eberly, M. B., Lee, T., & Mitchell, T. R. (2015). Looking beyond the trees: A meta-analysis and integration of voluntary turnover research. In 『Academy of Management Proceedings』 (Vol. 2015, No. 1, p. 12779). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.

132) 이지은, 이재완. (2015). 미국 연방공무원들의 직무동기가 태도에 미치는 영향 연구: 상관신뢰, 목표지향성, 조직공정성의 조절효과를 중심으로. 『지방정부연구』, 18(4), 503-532.

133) 박성수. (2016). 민간경호, 경비원의 직무배태성이 이직의도에 미치는 영향: 조직시민 행동의 매개를 중심으로. 『치안정책연구』, 30(3), 349-384.

는 외재적 직무만족을 통해 이직의도에 간접적 영향을 미쳤으며, 외재적 직무만족은 이직의도에 부(-)의 직접 효과가 있는 것으로 나타났다. 한편 규모와 근무경력에 따른 조절 효과는 유의 하지 않았다고 보고하였다¹³⁴⁾.

황휘욱(2024)은 정규직과 비정규직 노동자를 대상으로 이직의도와 실제 이직에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 개인-직무적합성, 내재적·외재적 동기를 중심으로한 요인이 이직의도에 차별적 영향을 미치며, 조직 유형과 고용 형태에 따라 그 영향력의 차이가 있음을 밝혔다¹³⁵⁾.



134) 김희정. (2017). “종합병원 간호사의 이직의도 구조모형: 다중집단 분석을 통한 병원규모, 근무경력의 조절효과.” 고려대학교 대학원 박사학위논문, pp.101 – 104.

135) 황휘욱. (2024). “이직의도와 이직행동 결정요인에 관한 연구: 조직유형 및 고용형태의 조절 효과를 중심으로.” 연세대학교 대학원 박사학위논문, pp.161 – 162.

Ⅲ. 연구 방법 및 절차

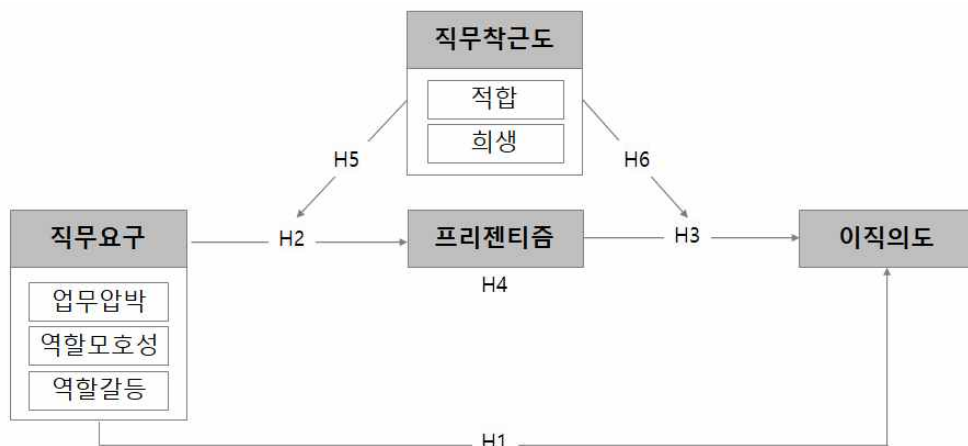
3.1 연구 모형 및 가설

3.1.1 연구 모형

본 연구에서 제시하는 개념적 연구모형은 [그림 3-1]과 같다. 연구모형에서는 이직의도를 종속변수로 설정하였고, 이에 영향을 미치는 독립변수는 직무요구를 규정하였다. 직무요구는 세 가지 하위 구성요소(업무압박, 역할모호성, 역할갈등)로 구성된다.

또한, 직무요구와 이직의도 간의 관계에서는 프리젠티즘을 매개변수로 설정하였으며, 직무요구와 프리젠티즘 간의 관계와 프리젠티즘과 이직의도 간의 관계에서는 직무착근도를 각각의 조절변수로 구성하였다.

이러한 연구모형을 기반으로 하여, 헤어미용 종사자의 직무요구가 이직의도에 미치는 영향 경로를 구조적으로 분석하고, 프리젠티즘과 직무착근도가 해당 경로에 어떠한 매개 및 조절 역할을 수행하는지 실증적으로 규명하고자 한다.



[그림 3-1] 연구 모형

3.1.2 연구 가설

본 연구는 선행연구를 바탕으로, 헤어미용 종사자의 직무요구가 이직의도에 미치는 영향을 분석하고, 이들 간의 관계에서 프리젠티즘의 매개효과를 실증적으로 검증하는 것을 주요 목적 중 하나로 설정하였다.

또한, 직무요구와 프리젠티즘 간의 관계, 프리젠티즘과 이직의도 간의 관계에 대해 직무착근도가 조절변수로서 어떤 영향을 미치는지를 탐색하고자 하며, 이를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 도출하였다.

가설 1. 헤어미용 종사자의 직무요구는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 업무압박은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 역할모호성은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 역할갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 헤어미용 종사자의 직무요구는 프리젠티즘에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 업무압박은 프리젠티즘에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 역할모호성은 프리젠티즘에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 역할갈등은 프리젠티즘에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 헤어미용 종사자의 프리젠티즘은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 헤어미용 종사자의 프리젠티즘은 직무요구와 이직의도 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 5. 헤어미용 종사자의 직무착근도는 직무요구와 프리젠티즘 간의 관계를 조절할 것이다

가설 6. 헤어미용 종사자의 직무착근도는 프리젠티즘과 이직의도 간의 관계를 조절할 것이다.



3.2 연구 내용

3.2.1 연구 대상 및 자료 수집

본 연구는 실증적 분석을 위해, 서울 및 수도권 지역에 소재한 헤어살롱에 재직 중인 헤어미용 종사자를 모집단으로 설정하였다. 표본은 편의표집 방식을 활용하여 총 525명을 대상으로 조사하였다.

자료 수집 기간은 2024년 12월 15일부터 2025년 2월 20일까지였으며, 대면조사와 비대면 조사를 병행하여 설문을 실시하였다.

대면 조사는 연구자와 연구보조자가 직접 현장을 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명한 후, 연구 참여에 자발적으로 동의한 대상자에게 설문지를 배포·회수하는 방식으로 이루어졌다.

비대면 조사는 Google Forms를 이용한 온라인 설문으로 진행되었으며, 대면조사가 어려운 경우에 한해 보완 수단으로 사용되었다.

총 525부의 설문지가 회수되었고, 이 중 응답이 불완전하거나 신뢰성이 결여된 9부를 제외한 516부를 최종 분석에 사용하였다.

[표 3-1] 연구 대상자 및 자료수집

절 차	내 용
연구 대상	서울 및 수도권 헤어미용 종사자
자료 수집	자기기입식 설문조사 (대면 및 비대면방식을 채택)
조사 기간	2024년 12월 15일부터 2025년 2월 20일
설문지 배포 및 회수	배포 : 525부
	회수 : 516부
	총사용 데이터 : 516부

3.2.2 측정 도구

본 연구에서 사용된 주요 변수의 측정 도구는 다음과 같다.

먼저 직무요구는 박재천(2020)의 연구「직무요구가 직무스트레스와 이직 의도에 미치는 영향」에서 사용된 측정 도구를 채택하였다¹³⁶⁾. 해당 도구는 총 18문항으로 구성되어 있으며, 업무량, 시간압박, 역할모호성, 역할갈등의 네 가지 하위요인을 포함한다.

프리젠티즘은 박윤미(2022)의 연구「항공사 객실승무원을 대상으로 한 프리젠티즘 연구」에서 사용된 측정 도구를 채택하였고¹³⁷⁾, 이 역시 단일 차원으로 6문항으로 구성되어 있다.

직무착근도는 김영찬(2023)의 연구「평생교육사의 직무착근도, 직무만족, 정서적 몰입 및 이직의도 간의 구조적관계」에서 사용된 측정 도구를 활용하였으며¹³⁸⁾, 적합, 연계, 희생의 세 가지 하위요인으로 구분되며, 총 15문항으로 구성되어 있다.

이직의도는 허범식(2023)의 연구「MZ세대 스포츠지도를 대상으로한 감정노동과 직무소진, 프리젠티즘 및 이직의도의 구조적 관계 연구」에서 사용된 이직의도 측정 도구를 활용하였으며¹³⁹⁾, 단일 차원으로 총 3문항으로 구성되어 있다.

본 연구의 모든 측정 항목은 5점 Likert 척도(1점: 전혀 그렇지 않다 ~ 5점: 매우 그렇다)로 응답하도록 구성하였다.

136) 박재천. (2020). 상개논문. pp.19-23.

137) 박윤미. (2022). “항공사 조직의 직무요구와 근로유연성이 객실승무원의 프리젠티즘, 소진, 직무성장에 미치는 영향.” 경희대학교 대학원 호텔경영학과 박사학위논문, p.118.

138) 김영찬. (2023). “평생교육사의 직무착근도, 직무만족, 정서적몰입 및 이직의도 간의 구조적 관계.” 대구대학교 대학원 박사학위논문, p49.

139) 허범식. (2023) “MZ세대 스포츠지도자의 감정노동과 직무소진, 프리젠티즘 및 이직의도의 구조적 관계.” 수원대학교 대학원 박사학위논문, p.38.

[표 3-2] 설문지 구성

구분	문항 수	출처
직무요구	18문항	박재천(2020)
프리젠테이션	6문항	박윤미(2022)
직무착근도	15문항	김영찬(2023)
이직의도	3문항	허범식(2023)
인구통계학적 특성	9문항	연구자 재구성
총	51문항	



3.3 변수의 조작적 정의

3.3.1 직무요구

직무요구에 대한 조작적 정의는 다음과 같다. Bakker, Demerouti, & Verbeke(2004)는 직무요구를 “직무 수행자가 지속적으로 육체적, 인지적, 정서적 집중과 노력을 요구받는 직무의 특성 또는 조건”으로 정의하였다¹⁴⁰⁾. 또한, 박준섭(2021)은 직무요구를 “특정 직무 수행을 위해 요구되는 정신적·육체적인 노력과 부담”으로 설명하며, 구체적으로 시간적 압박, 업무 과부하, 역할갈등 등의 형태로 나타난다고 보았다¹⁴¹⁾.

이러한 선행연구를 바탕으로, 본 연구에서는 직무요구를 조직 구성원에게 요구되는 업무 수행과 관련된 물리적·정신적 부담으로 정의하고, 이를 양적 업무요구(업무압박) 및 질적 업무요구(역할모호성, 역할갈등)로 구분하여 조작적 정의하였다.

3.3.1.1 업무압박

업무량(Workload)은 조직구성원이 특정 직무를 수행하기 위해 소비하는 자원의 양으로, 과도한 업무량은 직무스트레스와 이직의도를 유발할 수 있다¹⁴²⁾. 업무량이 많을수록 시간과 인력 부족으로 어려움을 겪고, 이에 따라 직무수행에 추가적인 노력이 필요하게 되므로 스트레스와 이직의도가 증가할 가능성이 크다. Cordes et al.(1997)은 업무량이 과도할 경우, 직원이 정상적인 업무수행에서 곤란을 겪거나 조직의 기대에 부응하기 어려운 상황에 처하게 된다고 밝혔다¹⁴³⁾.

140) Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demand-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.

141) 박준섭. (2021). “도시철도 차량직 종사자의 직무요구와 직무자원이 안전행동에 미치는 영향.” 서울과학기술대학교 대학원 박사학위논문, p.65.

142) Calpan & Jones(1975)

143) Cordes, C. L., Dougherty, T. W., & Blum, M. (1997). “Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models.” 『*Journal of Organizational Behavior*』, 81, 685-701.

시간 압박(Time Pressure)은 업무를 수행하는 동안 느끼는 시간적 압박감을 의미하는 직무요구의 한 유형으로, 주어진 시간 내에 업무를 처리해야 하는 부담을 말한다¹⁴⁴⁾. 시간압박은 직무 수행에 필요한 시간과 가용 시간 사이의 차이를 인지하거나, 속도와 관련된 부족함을 느끼는 정서적 측면을 포함하는 개념이다¹⁴⁵⁾.

이러한 선행연구를 바탕으로, 본 연구에서는 헤어미용 직무 및 헤어숍 경영 특성상 업무량과 시간 압박이 개별적으로 분리되어 나타나기보다는 통합적으로 작용하는 요인으로 사료하였다. 따라서 본 연구에서는 이러한 헤어미용 직무 특성상 업무량과 시간 압박을 통합하여 업무압박으로 조작적 정의하였다.

3.3.1.2 역할 모호성

역할 모호성(Role Ambiguity)은 조직구성원이 자신에게 부여된 직무의 요구 사항이나 기대를 명확히 인지하지 못하는 상태를 의미한다. 이는 직무 수행에 필요한 정보와 실제 가용한 정보 간의 격차로 인해 발생하며, 조직 내에서 역할 수행에 대한 예측 불가능성이나 명확한 지침의 부재로 이어진다¹⁴⁶⁾. 역할 모호성은 객관적 상황과 개인의 주관적 인식에 따라 다르게 나타날 수 있으며, 이러한 모호성을 높게 지각한 조직구성원은 직무스트레스를 경험하고, 성취감이 낮아지는 경향이 있다.

이러한 선행연구를 바탕으로, 본 연구에서는 역할모호성을 직무 수행에 필요한 정보와 조직구성원에게 요구된 사항이나 기대가 명확하지 못해 발생하는 모호성으로 조작적 정의하였다.

144) Rastegary, R. W., & Landy, F. J. (1993). 'The interactions among time urgency, uncertainty, and time pressure'. In O. Svenson, A. J. Maule (Eds.), 『Time pressure and stress in human judgement and decision making』 (pp. 217-239). Springer.

145) Mäntylä, M., Peterson, K., Lrhtinen, T. O. A., & Lassenius, C. (2014). Time pressure: A controlled experiment of test case development and requirements review. 『ICSE'14』, 1-12.

146) Kahn, R., Wolfe, P., Quinn, R., Snoeck, J., & Rosental, R. (1964). 『Organizational Stress, Studies in Role Conflict and Ambiguity』. New York: John Wiley & Sons.

3.3.1.2 역할 갈등

역할 갈등(Role Conflict)은 조직구성원이 직무 수행 중 상사, 동료, 고객 등 다양한 역할 파트너들의 상반된 기대에 맞춰야 할 때 발생하는 갈등을 의미 한다¹⁴⁷⁾. 이는 직무 스트레스를 유발하고, 개인의 가치와 조직의 요구가 충돌할 경우 더욱 심화된다¹⁴⁸⁾. 역할 갈등은 모순된 지시나 자원 부족 등으로 인해 심리적 갈등을 유발하고, 직무 수행의 어려움과 이직 의도에 영향을 미친다¹⁴⁹⁾.

이러한 선행연구를 바탕으로, 본 연구에서는 역할 갈등을 조직 구성원이 업무 수행의 과정에서 조직의 요구와 개인의 가치가 충돌하며 발생하는 갈등으로 조작적 정의하였다.

3.3.2 프리젠티즘

프리젠티즘의 조작적 정의를 살펴보면 Pelletier & Koopman(2003)은 건강상 문제를 가지고 있음에도 불구하고 출근해서 나타나는 업무수행의 저하라고 정의 하였으며¹⁵⁰⁾, 최민석(2016)은 출근은 했지만 신체적 또는 정신적 질병이나 다른 요인에서 기인한 정신적 흐트러짐 때문에 능력이 저하된 채로 업무를 수행하는 상태라고 정의 하였다¹⁵¹⁾.

이러한 선행연구를 바탕으로, 본 연구에서는 프리젠티즘은 일에 대한 열정은 있지만 건강 문제로 인해 업무 수행에 어려움을 겪고, 업무 목표달성에 집중하거나 효율적으로 업무를 완수하는 데 어려움을 느끼는 상태로 조작적 정의 하였다.

147) 지명원. (2011). “여행사 종사자의 직무불안정성, 역할갈등 및 심리적 복지 간의 관계에서 셀프리더십의 매개효과 연구.” 동국대학교 대학원 박사학위논문.

148) omic, M., & Tomic, E. (2011). Existential fulfillment, workload and work engagement among nurses. 『Journal of Research in Nursing』, 16(5), 468-479.

149) 김소정, 설진화 (2012). 장애인복지관의 업무환경 요인이 종사자들의 소진에 미치는 영향. 『한국지역사회복지학』, 43, 61-88.

150) Pelletier, K. R., & Koopman, C. (2003). Bringing health to the bottom line. 『Business & Health Institute』, June 15, 2003. Received April 9, 2007.

151) 최민석. (2015). "직무 소진과 작업 열의가 직무 스트레스 관련 프리젠티즘에 미치는 영향: 직무 요구-자원 모형을 중심으로." 가천대학교 대학원 박사학위논문, p.12.

3.3.3 직무 착근도

직무착근도 개념을 제시하고 발전시킨 연구자인 Mitchell et al. (2001)은 직무착근도를 조직에서 직원이 지속적으로 근무하려는 결정에 영향을 미치는 여러 요인의 집합으로 정의하였다¹⁵²⁾. Reitz et al.(2010)은 개인이 조직에 깊이 뿌리 내리고 있는 정도로 정의 하였으며¹⁵³⁾, 이경숙(2019)는 종사자가 조직의 일원으로서 소속감을 느끼고 계속 남아 있기를 원하는 이유 설명을 위한 개념이며, 조직요인과 개인들의 연결을 통한 상호작용에 초점을 두고 있으며, 개인의 능력과 조직의 적합성, 개인과 다른 사람, 그리고 개인과 여러 가지 활동과의 관계성, 그리고 조직에 대한 보상이나 혜택의 정도를 포함하여 나타내는 것 이라고 정의 하였다¹⁵⁴⁾.

이러한 선행연구를 바탕으로, 본 연구에서는 직무착근도는 개인이 조직에 머무르고자 하는 경향으로 개인의 특성과 조직과의 적합성, 조직구성원들과의 연계성, 조직이 제공하는 보상이나 혜택성을 포함하는 상태로 조작적 정의 하였다.

3.3.3.1 적합(Fit)

직무 착근도의 하위요소인 적합은 조직과 구성원이 서로 잘 맞는다고 느낄 때 나타나는 요소로, 개인의 가치관, 기술, 재능 등이 조직의 요구와 조화를 이룰때 직무에 대한 만족도와 몰입이 높아지는 경향이 있다. 이는 조직 구성원이 자신의 기술과 능력을 충분히 활용하며, 조직의 가치와 목표에 부합한다고 느낄 때 긍정적인 영향을 미친다¹⁵⁵⁾는 점에서 중요하다. 또한, 조직 구성원인 동료들과의 관계가 원활하고, 본인에게 주어진 권한과 책임

152) Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinski, C. J., & Erez, M. (2001). "Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover." 『Academy of Management Journal』, 44(6), 1102-1121.

153) Reitz, O. E., Anderson, M. A., & Hill, P. D. (2010). Job embeddedness and nurse retention. 『Nursing Administration Quarterly』, 34(3), 190-200.

154) 이경숙. (2019). "노인복지관 사회복지사의 직무착근도가 직무소진과 이직의도에 미치는 영향." 박사학위논문, 서울한영대학교, p.22.

155) 나정숙. (2015). "한식당 조리종사원의 직무자원과 직무요구가 직무착근도 및 직무탈진에 미치는 영향." 호남대학교 대학원 박사학위논문, pp.58-59.

에 대해 긍정적으로 느낄수록 적합성 인식이 더욱 강화 된다. 이로 인해 직무 착근도를 높이며 이직의도를 감소시키는 중요한 요인으로 작용한다.

이러한 선행연구를 바탕으로, 본 연구에서는 적합을 개인의 특성과 조직이 조화를 이루는 정도로 정의 하였다.

3.3.3.2 연계(Link)

직무 착근도의 하위요소인 연계는 조직 구성원이 소속된 조직, 동료, 상사, 고객 등과 맺고 있는 공식적 또는 비공식적 관계를 의미한다. 연계 수준이 높을수록 직원은 조직과 더 많은 관계를 맺으며, 이는 직무에 대한 강한 몰입과 이직의도를 낮추는 데 기여한다. 특히 연계된 관계가 많을수록 직무와 조직에 대한 몰입이 강화된다. 또한, 연계는 사회복지사와 같은 직업에서 중요하게 작용하는데, 이들의 직무 수행과 관련된 지역사회와의 연계가 이직 의도에 영향을 미칠 수 있다¹⁵⁶⁾는 연구 결과도 볼 수 있다.

이러한 선행연구를 바탕으로, 본 연구에서는 연계를 조직구성원이 조직 및 동료와 맺는 관계의 정도로 조작적 정의 하였다.

3.3.3.3 희생(Sacrifice)

직무 착근도의 하위요소인 희생은 조직을 떠날 때 예상되는 물질적 또는 심리적 이득의 손실을 의미한다. 종사자를 조직에 묶어두는 요소로는 승진 기회, 고정된 혜택, 그리고 조직에서의 만족스러운 조건 등이 포함된다. 또한 조직을 떠날 때 동료들과의 관계, 프로젝트, 그리고 조직 내에서의 사회적 연결망을 포기하게 되는 것이 대표적인 희생으로 인식된다. 이러한 희생을 인지하는 정도가 클수록 조직을 떠나기 어렵다는 연구 결과가 있다. 또한, 사회복지사와 같은 직군에서는 이러한 희생이 이직의도에 큰 영향을 미친다¹⁵⁷⁾고 보고되었다.

이러한 선행연구를 바탕으로, 본 연구에서는 희생을 조직이 제공하는 해

156) 김은경. (2009). “직무착근도의 구성요소와 조직몰입의 관계.” 『경영학연구』, 32(1), 77-89

157) 오재동, 김경호. (2013). “사회복지사의 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향.” 『한국사회복지행정학회』, 15(1), 83-104.

택과 보상이며, 조직을 떠날 때 발생하는 기회비용으로 정의 하였다.

3.3.4 이직의도

이직의도의 조직적 정의를 살펴보면 Price & Muller(1981)의 연구에서 구성원이 소속된 조직 및 직업을 바꾸고자 하는 주관적 의지, 생각, 결심 등을 포괄하는 심리적 개념이라고 하였으며¹⁵⁸⁾, 문승일(2025)는 새로운 직장을 찾는 행위, 이직에 대한 생각, 새 직장을 찾을 수 있는 의지, 현재 직장을 바꿀 의지라고 정의하였다¹⁵⁹⁾.

이러한 선행연구를 바탕으로, 본 연구에서는 이직의도는 조직구성원이 현재의 직장을 떠나 다른 직장으로 이직 하고자 하는 심리적 의지와 결심을 의미하며, 이는 더 나은 조건을 제공하는 직장이 있을 경우 이직할 의향을 나타내는 정도로 조작적 정의하였다.

158) Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. 『Academy of Management Journal』, 24(3), 543-565.

159) 문승일 (2025). “경찰관의 이직의도 영향요인에 관한 연구.” 광주대학교 대학원 박사학위논문, p.43.

3.4 자료 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 데이터 코딩(Data Coding)과 데이터 정제(Data Cleaning: 설문 응답 누락 및 코딩 상의 오류 보정)의 과정을 거쳐 최종 분석 자료로 활용하였다. 본 연구의 가설 검증은 회귀분석(Regression Analysis)을 통해 분석하였다. 먼저 빈도분석, 신뢰도 분석, 탐색적 요인분석, t-검정 및 일원분산분석, 상관관계분석을 통한 각 요인별 측정변수의 적합성 판단 등을 위해 SPSS Ver. 28.0 통계 패키지를 사용하였다.

첫째, 표본의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

둘째, 측정 도구의 타당성 및 신뢰도를 분석하기 위해서 요인의 타당성을 검증하고, 요인의 구조를 이해하기 위해서 다변량 통계기법 중의 하나인 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 이용하였고 신뢰도 분석(Reliability Analysis)을 실시하였다. 타당성 지표를 확인하기 위한 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)은 수많은 변수들을 상관관계가 높은 것끼리 묶어줌으로써 같은 개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 묶이는지 확인하고, 그 내용을 단순화시키는 분석방법이다¹⁶⁰⁾. 특히, 요인의 수를 줄이고 정보손실 최소화를 위해 주성분 분석(Principal Components Analysis)방식 사용하였다. 또한 요인회전은 요인들 간의 상호 독립성을 확보하기 위하여 각 요인의 축 사이의 각도를 90도로 유지하는 직각회전방식인 베리맥스(Varimax) 방식을 사용하였다¹⁶¹⁾.

요인 분석 결과 요인별로 분류된 측정 항목들에 대하여 측정하고자 하는 개념이 설문 응답자의 응답을 통해 정확하고 일관되게 측정되었는지 여부를 점검하기 위한 신뢰도 분석을 하였고, 신뢰성 검증을 위해 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha)를 통한 측정 문항들의 내적 일관성(Internal Consistency)을 조사하였다.

160) 송지준. (2013). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』. 서울: 21세기사, pp. 127-128.

161) 정은주. (2015). “항공사 승무원 취업준비생의 셀프리더십이 진로결정자기효능감과 진로준비 행동에 미치는 영향 연구.” 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문, pp. 65-66.

셋째, 독립변수와 종속변수의 상관관계 파악하기 위해 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였다. 상관관계분석(Correlation Analysis)은 변수들 간의 관련성의 정도를 측정하여 얼마나 상관관계가 존재하는지 알아보는 분석기법으로 즉 가설검정에 앞서 변수들 간의 상관성과 변화의 방향과 정도를 측정하여 파악하고자 하는 것으로¹⁶²⁾, 두 변수간의 선형관계의 정도를 나타내는 상관계수는 -1에서 +1사이의 값을 가지며 부호에 관계없이 상관계수의 절대 값 크기가 변수들 간의 연관성 정도를 판단하는 기준이 된다¹⁶³⁾.

넷째, 인구통계학적 특성에 따른 각 변수들의 차이를 분석하기 위해 차이를 분석하기 위해 독립표본 t-검정(t-test)과 일원분산분석(Oneway Analysis of Variance: Oneway ANOVA)을 실시하였다.

다섯째, 헤어숍 종사자의 직무요구가 프리젠테즘과 이직의도에 미치는 영향 관계를 분석하기 위해서 회귀분석(Regression Analysis)을 실시하였으며, 직무요구와 이직의도의 관계에서 프리젠테즘의 매개효과가 유의한지 확인하기 위해 Sobel test 방법을 사용하여 매개효과를 검증하였다. 또한 직무요구와 프리젠테즘의 관계와 프리젠테즘과 이직의도의 관계에서 직무착근도의 조절 효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석(Hierarchical Analysis)을 실시하였다.

162) 정은주. (2015). “항공사 승무원 취업준비생의 셀프리더십이 진로결정자기효능감과 진로준비 행동에 미치는 영향 연구.” 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문, pp. 65-66.

163) 이훈영. (2012). 『연구조사방법론』. 서울: 청람, p. 66.

IV. 연구 결과

4.1 조사대상자의 인구통계학적 특성

본 연구는 헤어미용 종사자 516명을 대상으로 하였고, 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 결과는 [표 4-1]과 같다.

분석결과 응답자의 성별은 여성 409명(79.3%), 남성 107명(20.7%), 로 나타났으며, 연령은 20대 373명(72.3%), 30대 110명(21.3%), 40대 이상 33명(6.4%) 순으로 나타났다.

결혼 여부는 미혼 449명(87.0%), 기혼 67명(13.0%)으로 미혼의 비율이 높은 것으로 나타났으며, 헤어숍 형태는 프랜차이즈 헤어숍(11인 이상) 363명(70.3%), 프랜차이즈 헤어숍(10인 이하) 60명(11.6%), 개인 헤어숍(11인 이상) 48명(9.3%), 개인 헤어숍(10인 이하) 45명(8.7%) 순으로 나타났다. 직책으로는 스탭 206명(39.9%), 디자이너 140명(27.1%), 데스크 관리자 67명(13.0%), 부원장/원장 66명(12.8%), 경영자(오너) 37명(7.2%) 순으로 나타났으며, 미용 경력으로는 3년 이하 253명(49.0%), 4~6년 이하 96명(18.6%), 7~10년 이하 74명(14.3%), 11~15년 이하 50명(9.7%), 16년 이상 43명(8.3%) 순으로 나타났다.

일 평균 근무시간은 8시간 이상 460명(89.1%), 5~7시간 이하 56명(10.9%) 순으로 나타났으며, 월 휴무 일수는 8회 이하(주 2회) 239명(46.3%), 4회 이하(주 1회) 142명(27.5%), 6회 이하(주 1회/격주 2회) 104명(20.2%), 9회 이상 31명(6.0%) 순으로 나타났다. 끝으로 월 평균 수입은 200만원 미만 228명(44.2%), 200~300만원 미만 129명(25.0%), 500만원 이상 92명(17.8%), 300~400만원 미만 40명(7.8%), 400~500만원 미만 27명(5.2%) 순으로 나타났다.

[표 4-1] 인구통계학적 특성

		N	%
성별	남성	107	20.7
	여성	409	79.3
연령	20대	373	72.3
	30대	110	21.3
	40대 이상	33	6.4
결혼 여부	미혼	449	87.0
	기혼	67	13.0
헤어 슝 형태	개인 헤어슝 (10인 이하)	45	8.7
	개인 헤어슝 (11인 이상)	48	9.3
	프랜차이즈 헤어슝 (10인 이하)	60	11.6
	프랜차이즈 헤어슝 (11인 이상)	363	70.3
직책	스텝	206	39.9
	디자이너	140	27.1
	부원장/원장	66	12.8
	데스크 관리자	67	13.0
	경영자 (오너)	37	7.2
미용경력	3년 이하	253	49.0
	4~6년 이하	96	18.6
	7~10년 이하	74	14.3
	11~15년 이하	50	9.7
	16년 이상	43	8.3
일 평균 근무시간	5~7시간 이하	56	10.9
	8시간 이상	460	89.1
월 휴무 일수	4회 이하 (주 1회)	142	27.5
	6회 이하 (주 1회/격주 2회)	104	20.2
	8회 이하 (주 2회)	239	46.3
	9회 이상	31	6.0
월 평균 수입	200만원 미만	228	44.2
	200~300만원 미만	129	25.0
	300~400만원 미만	40	7.8
	400~500만원 미만	27	5.2
	500만원 이상	92	17.8
계		516	100.0

4.2 기술통계

개별 변수들의 측정항목들에 대한 정규성을 검증하기 위해 기술통계 분석을 실시하였다. 이는 왜도와 첨도를 활용한 일변량 정규성으로 검정이 가능하며, 왜도 절대값이 3 이상, 첨도 절대값 8 이상이 없으면 정규성을 가지는 것으로 판단할 수 있다¹⁶⁴⁾.

4.2.1 직무요구의 기술통계 분석

직무요구의 정규성을 확인하기 위해 왜도와 첨도를 측정한 결과는 [표 4-2]와 같다. 검증결과 왜도는 $-1.492 \sim 1.030$ (절대값 <3), 첨도가 $-1.011 \sim 2.553$ (절대값 <8)의 값을 보여 정규성을 갖는 것으로 확인하였다.

직무요구에 대한 기술통계 분석결과, “업무 완수를 열심히 해야한다.”가 4.38로 가장 높은 평균치를 보이고 있으며, 다음으로는 “업무를 수행할 때 충분한 시간(기간)이 주어진다.”가 3.26으로 나타났다. 반면에 “업무의 목표가 명확하지 않다.”는 1.96로 상대적으로 가장 낮게 나타났다.

164) 신건권. (2013). 『Amos 20 통계분석 따라하기』. 서울: 청람, p. 87.

[표 4-2] 직무요구의 기술통계 분석

문항	평균	표준편차	왜도	첨도
직무요구 1	2.76	1.051	-.081	-.286
직무요구 2	4.38	.819	-1.492	2.553
직무요구 3	2.44	.998	.220	-.398
직무요구 4	2.57	1.091	.264	-.528
직무요구 5	3.20	1.105	-.227	-.481
직무요구 6	3.26	.881	.092	.044
직무요구 7	2.21	1.060	.690	-.082
직무요구 8	1.96	1.015	1.030	.668
직무요구 9	2.08	1.006	.761	.057
직무요구 10	2.42	1.149	.411	-.694
직무요구 11	2.21	1.088	.584	-.512
직무요구 12	2.27	1.103	.583	-.475
직무요구 13	2.62	1.198	.248	-.876
직무요구 14	2.69	1.229	.164	-1.011
직무요구 15	3.06	1.222	-.141	-.888
직무요구 16	2.52	1.158	.358	-.691
직무요구 17	2.42	1.095	.438	-.453
직무요구 18	2.51	1.213	.349	-.796

4.2.2 프리젠티즘의 기술통계 분석

프리젠티즘의 정규성을 확인하기 위해 왜도와 첨도를 측정한 결과는 [표 4-3]과 같다. 검증결과 왜도는 .233~.844(절대값<3), 첨도가 -1.077 ~ -.130(절대값<8)의 값을 보여 정규성을 갖는 것으로 확인하였다.

프리젠티즘에 대한 기술통계 분석결과, “나는 건강 문제 때문에 일에 대한 스트레스를 조절하기가 어려웠다.”가 2.65로 가장 높은 평균치를 보이고 있으며, 다음으로는 “나는 건강 문제 때문에 나의 업무를 완수할 수 있을 정도의 에너지가 충분하지 않다고 느꼈다.”가 2.55으로 나타났다. 반면에 “나는 건강 문제 때문에 어떤 업무를 완수하는 것에 대한 자신이 없었다.”는 2.07로 상대적으로 가장 낮게 나타났다.

[표 4-3] 프리젠티즘의 기술통계 분석

문항	평균	표준편차	왜도	첨도
프리젠티즘 1	2.65	1.287	.233	-1.077
프리젠티즘 2	2.38	1.260	.489	-.896
프리젠티즘 3	2.45	1.284	.407	-1.022
프리젠티즘 4	2.07	1.118	.844	-.130
프리젠티즘 5	2.23	1.195	.652	-.579
프리젠티즘 6	2.55	1.333	.380	-1.049

4.2.3 직무착근도의 기술통계 분석

직무착근도의 정규성을 확인하기 위해 왜도와 첨도를 측정한 결과는 [표 4-4]와 같다. 검증결과 왜도는 $-.795 \sim .108$ (절대값<3), 첨도가 $-.931 \sim .549$ (절대값<8)의 값을 보여 정규성을 갖는 것으로 확인하였다.

직무착근도에 대한 기술통계 분석결과, “나는 나의 업무에서 나의 기술과 재능을 잘 활용할 수 있다.”가 3.98로 가장 높은 평균치를 보이고 있으며, 다음으로는 “나는 속한 조직의 구성원들을 좋아한다.”가 3.95으로 나타났다. 반면에 “나는 이 기관을 떠난다면 많은 것을 희생하게 될 것이다.”는 3.02로 상대적으로 가장 낮게 나타났다.

[표 4-4] 직무착근도의 기술통계 분석

문항	평균	표준편차	왜도	첨도
직무착근도 1	3.95	.927	-.795	.549
직무착근도 2	3.98	.860	-.636	.291
직무착근도 3	3.84	.988	-.550	-.147
직무착근도 4	3.57	1.018	-.273	-.437
직무착근도 5	3.52	1.036	-.268	-.358
직무착근도 6	3.21	1.284	-.161	-.931
직무착근도 7	3.35	1.121	-.367	-.437
직무착근도 8	3.22	1.049	-.071	-.330
직무착근도 9	3.38	1.012	-.126	-.257
직무착근도 10	3.72	.951	-.440	.006
직무착근도 11	3.71	.944	-.446	.054
직무착근도 12	3.02	1.120	.108	-.548
직무착근도 13	3.43	1.024	-.185	-.160
직무착근도 14	3.22	1.108	-.153	-.501

4.2.4 이직의도의 기술통계 분석

이직의도의 정규성을 확인하기 위해 왜도와 첨도를 측정한 결과는 [표 4-5]와 같다. 검증결과 왜도는 $-.210 \sim .695$ (절대값<3), 첨도가 $-1.159 \sim -.289$ (절대값<8)의 값을 보여 정규성을 갖는 것으로 확인하였다.

이직의도에 대한 기술통계 분석결과, “나는 더 나은 조건의 회사가 있다면 이직할 생각이 있다.”가 3.09로 가장 높은 평균치를 보이고 있으며, 반면에 “나는 선택할 수 있다면 현재의 회사를 선택하지 않을 것이다.”는 2.13로 상대적으로 가장 낮게 나타났다.

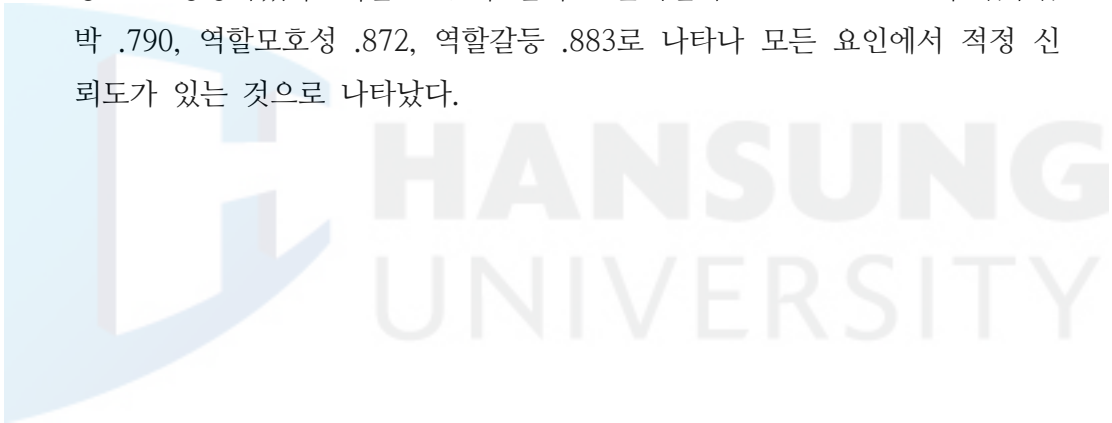
[표 4-5] 이직의도의 기술통계 분석

문항	평균	표준편차	왜도	첨도
이직의도 1	2.86	1.310	-.077	-1.159
이직의도 2	2.13	1.099	.695	-.289
이직의도 3	3.09	1.376	-.210	-1.132

4.3 측정도구의 타당도와 신뢰도 분석

4.3.1 직무요구의 요인분석 및 신뢰도 분석

직무요구는 척도 순화과정을 통하여 2개 문항이 제거되었다. 직무요구의 전체 분산 설명력은 62.795%를 설명하고 있다. 그리고 KMO 표준 적합도는 .915로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정결과 $\chi^2=4333.040$, $p<.001$ 로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 또한 전체 요인값이 모두 .608 이상으로 보여 타당성이 보장되고 있는 것으로 나타났다. 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 직무요구의 하위요인을 업무압박, 역할모호성, 역할갈등 등으로 명명하였다. 이들 요인의 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 가 업무압박 .790, 역할모호성 .872, 역할갈등 .883로 나타나 모든 요인에서 적정 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.



[표 4-6] 직무요구의 요인분석 및 신뢰도

	역할 갈등	역할 모호성	업무 압박
가끔 불필요해 보이는 업무를 해야 할 경우가 있다.	.781		
가끔 모순된 내용의 지시를 받을 경우가 있다.	.761		
충분한 인력자원 없이 업무를 해야 할 경우가 있다.	.737		
업무 수행을 위해 가끔 규율이나 방침을 무시해야 할 때가 있다.	.708		
나의 판단과 상반된 업무를 해야 할 때가 있다.	.685		
적절한 시설과 자원의 지원 없이 업무를 수행해야 할 경우가 있다.	.671		
어느 정도 업무 책임이 있는지 명확하지 않다.		.814	
어느 정도 업무 권한이 있는지 명확하지 않다.		.756	
수행해야 하는 업무에 대한 자세한 설명이 부족하다.		.725	
업무의 목표가 명확하지 않다.		.722	
업무 시간을 적절히 배분하는 방법을 잘 모르고 있다.		.712	
업무상 회사가 나에게 요구하는 것이 명확하지 않다.		.608	
수행하기 힘들 정도로 너무 많은 일을 한다.			.782
과도하게 많은 양의 업무가 주어진다.			.777
업무를 끝내기 위해서는 시간이 항상 부족하다.			.728
업무의 완수를 위하여 강도 높게 일해야 한다.			.638
합계	3.791	3.663	2.593
% 분산	23.694	22.895	16.206
% 누적	23.694	46.589	62.795
Cronbach's α	.883	.872	.790
KMO=.915			
Bartlett's Test of Sphericity=4333.040 df=120 sig.=.000			

4.3.2 프리젠티즘의 요인분석 및 신뢰도 분석

프리젠티즘의 전체 분산 설명력은 79.331%를 설명하고 있다. 그리고 KMO 표준 적합도는 .902로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정결과 $\chi^2=2982.345$, $p<.001$ 로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 또한 전체 요인값이 모두 .855이상으로 보여 타당성이 보장되고 있는 것으로 나타났다. 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 가 .947로 나타나 적정 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-7] 프리젠티즘의 요인분석 및 신뢰도

	요인 적재값
나는 건강 문제 때문에 업무를 즐겁게 수행하기 힘들었다.	.918
나는 건강 문제 때문에 힘든 업무를 수행하기 어려웠다.	.914
나는 건강 문제 때문에 나의 업무 목표 달성에 집중하기 어려웠다.	.903
나는 건강 문제 때문에 나의 업무를 완수할 수 있을 정도의 에너지가 충분하지 않다고 느꼈다.	.890
나는 건강 문제 때문에 어떤 업무를 완수하는 것에 대한 자신이 없었다.	.862
나는 건강 문제 때문에 일에 대한 스트레스를 조절하기가 어려웠다.	.855
합계	4.760
% 분산	79.331
% 누적	79.331
Cronbach's α	.947
KMO=.902	
Bartlett's Test of Sphericity=2982.345 df=15 sig.=.000	

4.3.3 직무착근도의 요인분석 및 신뢰도 분석

직무착근도는 척도 순화과정을 통하여 6개 문항이 제거되었다. 직무착근도의 전체 분산 설명력은 64.755%를 설명하고 있다. 그리고 KMO 표준 적합도는 .881로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정결과 $\chi^2=2136.492$, $p<.001$ 로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 또한 전체 요인값이 모두 .565이상으로 보여 타당성이 보장되고 있는 것으로 나타났다. 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 직무착근도의 하위요인을 적합, 희생 등으로 명명하였다. 이들 요인의 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 가 적합 .849, 희생 .817로 나타나 모든 요인에서 적정 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-8] 직무착근도의 요인분석 및 신뢰도

	적합	희생
나는 현재 근무하고 있는 직무와 잘 맞는다고 생각한다.	.850	
나는 나의 업무에서 나의 기술과 재능을 잘 활용할 수 있다.	.837	
나는 이 기관에서 나에게 주어진 권한과 책임을 좋아한다.	.738	
나의 가치관은 이 기관이 추구하는 가치와 잘 맞는다.	.660	
나는 속한 조직의 구성원들을 좋아한다.	.565	
나는 이 기관에서 내가 원한다면 정년까지 일 할 수 있다.		.809
나는 성과에 적합한 수준의 보상을 받고 있다.		.801
나에게 이 기관은 승진 기회를 많이 제공한다.		.733
나는 이 기관을 떠난다면 많은 것을 희생하게 될 것이다.		.722
합계	2.930	2.898
% 분산	32.554	32.201
% 누적	32.554	64.755
Cronbach's α	.849	.817
KMO=.881		
Bartlett's Test of Sphericity=2136.492 df=36 sig.=.000		

4.3.4 이직의도의 요인분석 및 신뢰도 분석

이직의도의 전체 분산 설명력은 78.176%를 설명하고 있다. 그리고 KMO 표준 적합도는 .771로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정결과 $\chi^2=415.415$, $p<.001$ 로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 또한 전체 요인값이 모두 .857이상으로 보여 타당성이 보장되고 있는 것으로 나타났다. 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 가 .858로 나타나 적정 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-9] 이직의도의 요인분석 및 신뢰도

	요인 적재값
나는 다른 회사에서 일해보고 싶다.	.899
나는 더 나은 조건의 회사가 있다면 이직할 생각이 있다.	.896
나는 선택할 수 있다면 현재의 회사를 선택하지 않을 것이다.	.857
합계	2.345
% 분산	78.176
% 누적	78.176
Cronbach's α	.858
KMO=.771	
Bartlett's Test of Sphericity=415.415 df=10 sig.=.000	

4.4 상관관계 분석

상관관계 분석은 연구하고자 하는 변수들 간의 관련성을 분석하기 위해 사용하는 것으로, 하나의 변수가 다른 변수와 관련성이 있는지 여부와 관련성이 있다면 어느 정도 관련성을 갖고 있는지를 알아보기 위해 사용한다¹⁶⁵⁾. 한 변수의 값이 증가할 때 다른 변수의 값도 같이 증가한다면 두 변수는 양(Positive)의 상관관계가 있다고 하고, 한 변수의 값이 증가할 때 다른 변수의 값이 감소한다면 이 변수들의 관계는 음(Negative)의 상관관계가 있다고 한다. 두 변수 간 상관관계의 크기가 정의 방향 혹은 부의 방향으로 커질수록 +1.0 혹은 -1.0에 가깝게 나타난다. 두 변수 간에 상관관계가 전혀 존재하지 않으면 계수의 값은 0이 된다¹⁶⁶⁾. 상관계수의 절대값이 0.2 이하이면 상관관계가 없거나 무시해도 좋은 수준이며, 0.4 정도이면 약한 상관관계, 0.6 이상이면 강한 상관관계로 볼 수 있다¹⁶⁷⁾.

탐색적 요인분석과 신뢰도 분석 과정을 거쳐 타당성과 신뢰성이 검증된 측정변수들을 대상으로 한 기술 통계량을 살펴보면, 표준편차는 .764이상으로 나타났으며 평균값은 2.19이상으로 모두 적정 수준으로 나타났다. 세부적인 내용으로는 직무요구에서는 업무압박 2.74, 역할갈등 2.63, 역할모호성 2.19 순으로 나타났으며, 직무착근도에서는 적합 3.77, 희생 3.23 순으로 나타났다. 그리고 프리젠티즘은 2.39, 이직의도는 2.69로 나타났다.

본 논문에서는 직무요구와 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도 간의 관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시하였다.

먼저, 직무요구의 업무압박은 동일변수의 역할모호성($r=.470, p<.01$), 역할갈등($r=.564, p<.01$), 프리젠티즘($r=.395, p<.01$)과 정(+)의 상관관계가 존재하였으며, 직무착근도의 적합($r=-.236, p<.01$), 희생($r=-.203, p<.01$)과는 부(-)의 상관관계가 존재하였다. 그리고 이직의도($r=.346, p<.01$)와는 정(+)의 상관관계가 존재하였다.

165) 김계수. (2013). 『구조방정식 모형 분석』. 서울: 한나레아카데미, pp. 170-188.

166) 구동모. (2013). 『연구방법론』. 파주: 학현사, pp. 45-46.

167) 유지연. (2019). “한국 내 외국인 투자기업 직원의 직무스트레스와 조직유효성 간의 관계: 의사소통 풍토의 조절효과.” 『경영컨설팅연구』, 19, pp. 135-145.

직무요구의 역할모호성은 동일변수의 역할갈등($r=.612, p<.01$), 프리젠티즘($r=.456, p<.01$)과 정(+)의 상관관계가 존재하였으며, 직무착근도의 적합($r=-.412, p<.01$), 희생($r=-.368, p<.01$)과는 부(-)의 상관관계가 존재하였다. 그리고 이직의도($r=.440, p<.01$)와는 정(+)의 상관관계가 존재하였다. 직무요구의 역할갈등은 프리젠티즘($r=.518, p<.01$)과 정(+)의 상관관계가 존재하였으며, 직무착근도의 적합($r=-.365, p<.01$), 희생($r=-.382, p<.01$)과는 부(-)의 상관관계가 존재하였다. 그리고 이직의도($r=.549, p<.01$)와는 정(+)의 상관관계가 존재하였다.

프리젠티즘은 직무착근도의 적합($r=-.310, p<.01$), 희생($r=-.824, p<.01$)과는 부(-)의 상관관계가 존재하였으며, 이직의도($r=.414, p<.01$)와는 정(+)의 상관관계가 존재하였다.

직무착근도의 적합은 동일변수의 희생($r=.591, p<.01$)과는 정(+)의 상관관계가 존재하였으며, 이직의도($r=-.508, p<.01$)와는 부(-)의 상관관계가 존재하였다. 끝으로 직무착근도의 희생은 이직의도($r=-.519, p<.01$)와는 부(-)의 상관관계가 존재하였다.

[표 4-10] 직무요구, 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도 간의 상관분석

		직무요구			프리 젠티즘	직무착근도		이직 의도
		업무 압박	역할 모호성	역할 갈등		적합	희생	
직무 요구	업무 압박	1						
	역할 모호성	.470**	1					
	역할 갈등	.564**	.612**	1				
프리젠티즘		.395**	.456**	.518**	1			
직무 착근도	적합	-.236**	-.412**	-.365**	-.310**	1		
	희생	-.203**	-.368**	-.382**	-.284**	.591**	1	
	이직의도	.346**	.440**	.549**	.414**	-.508**	-.519**	1
평균		2.74	2.19	2.63	2.39	3.77	3.23	2.69
표준편차		.832	.837	.942	1.110	.764	.907	1.118

** $p<.01$

4.5 인구통계학적 특성에 따른 변수들의 차이

인구통계학적 특성에 따라 직무요구, 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도의 수준에 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는지를 검증하기 위해, 각 변수에 대한 집단 간 차이 분석을 수행하였다.

성별과 결혼 여부에 따른 차이는 독립표본 t-검정(t-test)을 실시하였으며, 연령, 헤어숍 형태, 직책, 미용 경력, 월 휴무 일수, 월 평균 수입에 따른 차이는 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 활용하여 분석하였다.

본 연구의 분석에 사용된 변수들은 다음과 같다. 직무요구는 ‘업무압박’, ‘역할모호성’, ‘역할갈등’의 3개 하위요인으로 구성되었고, 직무착근도는 ‘적합’과 ‘희생’의 2개 하위요인으로 구분하였다. 프리젠티즘과 이직의도는 각각 단일 차원으로 측정되었다.

이와 같은 구성에 따라 변수별 인구통계학적 특성에 따른 평균 차이를 비교 분석함으로써, 실무적 시사점과 정책 제언의 기초자료로 활용하고자 하였다.

4.5.1 직무요구, 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도의 차이

4.5.1.1 성별에 따른 변수 간 차이

성별에 따른 변수 간 차이를 검정한 결과는 [표 4-11]에 제시하였다. 분석 결과, 성별에 따라 프리젠티즘($t=4.173$, $p<.05$)과 직무착근도의 하위요인 중 ‘희생’($t=10.861$, $p<.01$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다.

구체적으로 살펴보면, 프리젠티즘은 여성 집단에서 평균적으로 더 높게 인식되었으며, 반대로 직무착근도의 ‘희생’ 요인은 남성 집단에서 더 높게 인식되는 경향을 보였다. 이는 성별에 따라 업무 수행 중 건강 상태에도 불구하고 출근하는 경향이나, 조직에 머무르기 위해 감수해야 하는 개인적 희생 수준의 인식에 차이가 존재함을 시사한다.

[표 4-11] 성별에 따른 변수들의 차이

			N	M	S.D	<i>t</i>	<i>p</i>
직무요구	업무압박	남성	107	2.69	.833	.022	.882
		여성	409	2.76	.832		
	역할모호성	남성	107	2.25	.923	1.316	.252
		여성	409	2.18	.813		
	역할갈등	남성	107	2.58	.984	.070	.791
		여성	409	2.65	.932		
프리젠테즘			남성	107	2.10	4.173*	.042
			여성	409	2.46		
직무 착근도	적합	남성	107	3.91	.772	.034	.853
		여성	409	3.74	.759		
	희생	남성	107	3.32	1.058	10.861**	.001
		여성	409	3.21	.863		
이직의도			남성	107	2.38	.000	.995
			여성	409	2.78		

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

M: Mean, SD: Standard Deviation

4.5.1.2 결혼여부에 따른 변수 간 차이

결혼여부에 따른 변수 간 차이를 검정한 결과는 [표 4-12]에 제시하였다. 분석 결과, 결혼여부에 따라 직무요구의 하위요인인 ‘역할모호성’(t=3.494, $p<.05$), 직무착근도의 하위요인인 ‘희생’(t=10.569, $p<.01$), 그리고 이직의도(t=9.589, $p<.01$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 구체적으로 살펴보면, ‘역할모호성’은 미혼 집단에서 기혼 집단보다 더 높게 인식되었으며, ‘희생’은 기혼 집단에서 더 높게 인식되었다. 또한, ‘이직의도’는 미혼 집단이 기혼 집단보다 높게 인식하는 경향을 보였다.

이러한 결과는 미혼 종사자일수록 직무상 역할에 대한 불명확성을 더 많이 경험하고, 이로 인해 이직의도를 높게 인식할 수 있음을 시사한다. 반면 기혼 종사자는 조직에 대한 희생 감각이 강하게 나타나며, 이로 인해 이직의도는 상대적으로 낮은 것으로 해석될 수 있다.

[표 4-12] 결혼 여부에 따른 변수들의 차이

		N	M	S.D	t	p
직무요구	업무압박	미혼	449	2.72	2.073	.151
		기혼	67	2.91		
	역할모호성	미혼	449	2.20	6.426*	.012
		기혼	67	2.16		
	역할갈등	미혼	449	2.63	3.494	.062
		기혼	67	2.67		
	프리젠테즘	미혼	449	2.40	1.560	.212
		기혼	67	2.28		
직무 착근도	적합	미혼	449	3.73	1.102	.294
		기혼	67	4.05		
	희생	미혼	449	3.18	10.569**	.001
		기혼	67	3.58		
이직의도	미혼	449	2.74	1.080	9.589**	.002
	기혼	67	2.39	1.316		

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

M: Mean, SD: Standard Deviation

4.5.1.3 연령에 따른 변수 간 차이

연령에 따른 변수 간 차이를 검정한 결과는 [표 4-13]에 제시하였다. 분석 결과, 연령에 따라 직무요구의 하위요인 중 ‘업무압박’(F=4.883, $p<.01$), ‘역할모호성’(F=3.488, $p<.05$), ‘역할갈등’(F=5.454, $p<.01$), 직무착근도의 하위요인 중 ‘적합’(F=9.305, $p<.001$), ‘희생’(F=8.172, $p<.001$), 그리고 이직의도(F=5.509, $p<.01$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다.

구체적인 사후 분석 결과에 따르면, ‘업무압박’은 30대 집단에서 가장 높게 인식되었으며, ‘역할모호성’은 20대 및 30대에서 높게 인식되었다. ‘역할갈등’ 역시 30대에서 가장 높은 수준으로 나타났다. 반면, ‘직무착근도의 적합’은 30대와 40대 이상 집단에서 높았고, ‘희생’은 40대 이상 집단에서 가장 높게 인식되었다. ‘이직의도’는 20대 집단에서 가장 높게 인식되었다. 이러한 결과는 연령대별로 직무에 대한 인식과 조직에 대한 태도가 다르게 형성될 수 있음을 시사하며, 특히 젊은 연령층에서 직무 스트레스와 이직 성향이 상대적으로 높게 나타나는 경향을 보여준다.

[표 4-13] 연령에 따른 사회적 요인의 차이

			N	M	S.D	F	p
직무 요구	업무 압박	20대	373	2.68ab	.804	4.883**	.008
		30대	110	2.96b	.896		
		40대 이상	33	2.75a	.816		
	역할 모호성	20대	373	2.18b	.809	3.488*	.031
		30대	110	2.32b	.892		
		40대 이상	33	1.89a	.899		
	역할 갈등	20대	373	2.58a	.930	5.454**	.005
		30대	110	2.89b	.929		
		40대 이상	33	2.45a	.997		
프리젠테이션		20대	373	2.39	1.104	1.448	.236
		30대	110	2.47	1.134		
		40대 이상	33	2.10	1.090		
직무 착근도	적합	20대	373	3.69a	.749	9.305***	.000
		30대	110	3.97b	.759		
		40대 이상	33	4.10b	.765		
	희생	20대	373	3.14a	.838	9.172***	.000
		30대	110	3.42ab	1.033		
		40대 이상	33	3.71b	.998		
이직의도		20대	373	2.79b	1.063	5.509**	.004
		30대	110	2.48ab	1.196		
		40대 이상	33	2.31a	1.296		

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

M: Mean, SD: Standard Deviation, Duncan.: a<b

4.5.1.4 헤어숍 형태에 따른 변수 간 차이

연령에 따른 변수 간 차이를 검정한 결과는 [표 4-13]에 제시하였다. 분석 결과, 연령에 따라 직무요구의 하위요인 중 ‘업무압박’($F=4.883$, $p < .01$), ‘역할모호성’($F=3.488$, $p < .05$), ‘역할갈등’($F=5.454$, $p < .01$), 직무착근도의 하위요인 중 ‘적합’($F=9.305$, $p < .001$), ‘희생’($F=8.172$, $p < .001$), 그리고 이직의도($F=5.509$, $p < .01$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다.

구체적인 사후 분석 결과에 따르면, ‘업무압박’은 30대 집단에서 가장 높

게 인식되었으며, ‘역할모호성’은 20대 및 30대에서 높게 인식되었다. ‘역할 갈등’ 역시 30대에서 가장 높은 수준으로 나타났다. 반면, ‘직무착근도의 적합’은 30대와 40대 이상 집단에서 높았고, ‘희생’은 40대 이상 집단에서 가장 높게 인식되었다. ‘이직의도’는 20대 집단에서 가장 높게 인식되었다. 이러한 결과는 연령대별로 직무에 대한 인식과 조직에 대한 태도가 다르게 형성될 수 있음을 시사하며, 특히 젊은 연령층에서 직무 스트레스와 이직 성향이 상대적으로 높게 나타나는 경향을 보여준다.

[표 4-14] 헤어숍 형태에 따른 직무요구의 차이

		N	M	S.D	F	p
업무 압박	개인 헤어숍 (10인 이하)	45	2.88	.903	1.784	.149
	개인 헤어숍 (11인 이상)	48	2.80	.872		
	프랜차이즈 헤어숍 (10인 이하)	60	2.53	.761		
	프랜차이즈 헤어숍 (11인 이상)	363	2.75	.825		
직무 요구	개인 헤어숍 (10인 이하)	45	2.36b	.826	3.014*	.030
	개인 헤어숍 (11인 이상)	48	2.24b	.860		
	프랜차이즈 헤어숍 (10인 이하)	60	1.91a	.763		
	프랜차이즈 헤어숍 (11인 이상)	363	2.21b	.840		
역할 갈등	개인 헤어숍 (10인 이하)	45	2.90b	.837	4.279**	.005
	개인 헤어숍 (11인 이상)	48	2.74b	.864		
	프랜차이즈 헤어숍 (10인 이하)	60	2.28a	.806		
	프랜차이즈 헤어숍 (11인 이상)	363	2.65b	.972		

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

M: Mean, SD: Standard Deviation, Duncan.: a<b

헤어숍 형태에 따라 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도 수준에 차이가 있는지를 검정한 결과는 [표 4-15]에 제시하였다. 분석 결과, 헤어숍 형태에 따라 ‘직무착근도의 하위요인인 희생($F=2.669$, $p<.05$)’과 ‘이직의도($F=3.690$, $p<.01$)’에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

구체적으로 살펴보면, 직무착근도의 ‘희생’은 프랜차이즈 헤어숍(10인 이

하 규모) 근무자들이 가장 높게 인식하였고, 이직의도는 개인 헤어숍 및 프랜차이즈 대형 헤어숍(11인 이상) 근무자들이 다른 형태보다 높게 인식하는 경향을 보였다.

이러한 결과는 프랜차이즈 조직 특유의 내부 체계, 책임 구조, 운영 관행 등이 종사자에게 조직에 대한 ‘희생’ 감각을 강화시킬 수 있으며, 개인 혹은 대규모 프랜차이즈 헤어숍에서 이직의도가 상대적으로 높게 나타나는 현상은 직무 불확실성, 고객 응대 강도, 또는 조직문화와의 부적합성이 영향을 미칠 가능성을 시사한다.



[표 4-15] 헤어숍 형태에 따른 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도의 차이

		N	M	S.D	F	p
프리젠티즘	개인 헤어숍 (10인 이하)	45	2.61	.967	1.706	.165
	개인 헤어숍 (11인 이상)	48	2.42	1.069		
	프랜차이즈 헤어숍 (10인 이하)	60	2.13	1.021		
	프랜차이즈 헤어숍 (11인 이상)	363	2.40	1.142		
직무 착근도	개인 헤어숍 (10인 이하)	45	3.58	.869	2.013	.111
	개인 헤어숍 (11인 이상)	48	3.65	.778		
	프랜차이즈 헤어숍 (10인 이하)	60	3.90	.769		
	프랜차이즈 헤어숍 (11인 이상)	363	3.79	.744		
희생	개인 헤어숍 (10인 이하)	45	3.04a	.946	2.669*	.047
	개인 헤어숍 (11인 이상)	48	3.33ab	.970		
	프랜차이즈 헤어숍 (10인 이하)	60	3.49b	.949		
	프랜차이즈 헤어숍 (11인 이상)	363	3.20ab	.880		
이직의도	개인 헤어숍 (10인 이하)	45	2.93b	1.072	3.960**	.008
	개인 헤어숍 (11인 이상)	48	2.65b	1.057		
	프랜차이즈 헤어숍 (10인 이하)	60	2.26a	1.200		
	프랜차이즈 헤어숍 (11인 이상)	363	2.74b	1.104		

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

M: Mean, SD: Standard Deviation, Duncan.: a < b

4.5.1.5 직책에 따른 변수 간 차이

직책에 따라 직무요구 수준에 차이가 있는지를 검정한 결과는 [표 4-16]에 제시하였다. 분석 결과, 직책에 따라 직무요구의 하위요인인 ‘역할 모호성($F=5.136, p<.001$)’과 ‘역할갈등($F=5.038, p<.01$)’에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 역할모호성은 데스크 관리자, 스텝, 디자이너 순으로 인식 수준이 높았으며, 역할갈등은 디자이너와 부원장/원장 직책에서 상대적으로 더 높게 인식하는 경향을 보였다.

이러한 결과는 업무 책임과 고객 응대, 관리자-직원 간 의사소통 구조 등에서 발생하는 직무역할의 불분명성이나 충돌 가능성이 직책별로 다르게 인지됨을 시사한다.

[표 4-16] 직책에 따른 직무요구의 차이

		N	M	S.D	F	p
업무 압박	스텝	206	2.70	.797	.934	.444
	디자이너	140	2.76	.862		
	부원장/원장	66	2.89	.783		
	데스크 관리자	67	2.66	.744		
	경영자(오너)	37	2.81	1.104		
직무 요구	역할 모호성	스텝	206	2.15b	5.136***	.000
		디자이너	140	2.21b		
		부원장/원장	66	2.23bc		
		데스크 관리자	67	2.50c		
		경영자(오너)	37	1.75a		
	역할 갈등	스텝	206	2.46ab	5.038**	.001
		디자이너	140	2.85c		
		부원장/원장	66	2.79c		
		데스크 관리자	67	2.71bc		
		경영자(오너)	37	2.39a		

** $p<.01$, *** $p<.001$

M: Mean, SD: Standard Deviation, Duncan.: a<b<c

직책에 따른 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-17]에 제시하였다. 직책은 프리젠티즘($t=2.943$, $p<.05$)과 직무착근도의 적합($t=12.929$, $p<.001$), 희생($t=21.827$, $p<.001$), 이직의도($t=12.365$, $p<.001$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 프리젠티즘은 디자이너와 부원장/원장이 다른 직책에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났으며, 직무착근도의 적합과 희생은 경영자(오너), 부원장/원장 순으로 다른 직책에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다. 반면, 이직의도는 스텝과 디자이너 및 데스크 관리자, 부원장/원장 순으로 경영자(오너)에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 디자이너와 관리자급은 프리젠티즘과 직무착근도를 높게 인식하는 반면, 스텝은 이직의도를 더 높게 인식한 것으로 이는 각 직책별 책임 수준, 조직 내 위치, 보상 인식 차이에서 비롯된 것으로 해석되며, 직책별 맞춤형 조직 관리 전략의 필요성을 시사한다.

[표 4-17] 직책에 따른 프리젠티즘, 직무착근도의 차이

		N	M	S.D	F	p
프리젠티즘	스텝	206	2.32ab	1.055	2.943*	.020
	디자이너	140	2.58b	1.154		
	부원장/원장	66	2.57b	1.174		
	데스크 관리자	67	2.20ab	1.051		
	경영자(오너)	37	2.06a	1.114		
직무 요구	스텝	206	3.64a	.742	12.929***	.000
	디자이너	140	3.70ab	.725		
	부원장/원장	66	3.94b	.690		
	데스크 관리자	67	3.75ab	.801		
	경영자(오너)	37	4.53c	.618		
	스텝	206	3.13a	.815	21.827***	.000
	디자이너	140	3.08a	.770		
	부원장/원장	66	3.56b	1.045		
	데스크 관리자	67	2.94a	.875		
	경영자(오너)	37	4.32c	.779		
이직의도	스텝	206	2.76c	.996	12.365***	.000
	디자이너	140	2.96c	1.140		
	부원장/원장	66	2.31b	1.156		
	데스크 관리자	67	2.85c	1.084		
	경영자(오너)	37	1.72a	1.035		

** $p<.05$, *** $p<.001$

M: Mean, SD: Standard Deviation, Duncan.: a<b<c

4.5.1.6 미용경력에 따른 변수 간 차이

미용경력에 따라 직무요구 수준에 차이가 있는지를 검정한 결과는 [표 4-18]에 제시하였다. 분석 결과, 미용경력에 따라 직무요구의 하위요인인 ‘역할갈등’(F=3.948, $p<.01$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 미용경력 7년 이상 15년 이하의 종사자들이 다른 경력 집단에 비해 역할갈등을 더 높게 인식하는 경향을 보였다.

이러한 결과는 중간 경력자의 경우 업무 역량과 책임이 동시에 증가하면서 상급자 및 후배 직원과의 중간 역할 수행에 따른 이중적 기대, 고객 응대의 복합성 등으로 인해 역할갈등이 심화될 수 있음을 시사한다.

[표 4-18] 미용경력에 따른 직무요구의 차이

		N	M	S.D	F	p
직무 요구	업무 압박	3년 이하	253	2.69	1.810	.126
		4~6년 이하	96	2.66		
		7~10년 이하	74	2.83		
		11~15년 이하	50	2.93		
		16년 이상	43	2.90		
	역할 모호성	3년 이하	253	2.17ab	2.166	.072
		4~6년 이하	96	2.27b		
		7~10년 이하	74	2.36b		
		11~15년 이하	50	2.17ab		
		16년 이상	43	1.92a		
	역할 갈등	3년 이하	253	2.48a	3.948**	.004
		4~6년 이하	96	2.74ab		
		7~10년 이하	74	2.88b		
		11~15년 이하	50	2.84b		
		16년 이상	43	2.64ab		

** $p<.01$

M: Mean, SD: Standard Deviation, Duncan.: a<b

미용경력에 따른 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-19]에 제시하였다. 미용경력은 직무착근도의 적합($t=6.289$, $p<.001$), 희생($t=5.766$, $p<.001$)과 이직의도($t=3.479$, $p<.01$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 프리젠티즘은 7~10년이하 경력자가 가장 높게 인

직 하였으며, 16년 이상 경력자는 가장 낮게 인식 하는 경향을 보였다. 직무착근도의 적합은 11~15년 이하가 다른 미용경력에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났으며, 희생은 11년 이상이 다른 미용경력에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다. 반면 이직의도는 3~10년 이하가 다른 미용경력에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 미용경력에 따라 조직에 대한 인식과 이직에 대한 태도가 다르게 나타남을 시사한다. 경력 10년 이하의 종사자는 이직의도를 높게 인식 하고 있어, 경력 중간 단계에서 이직 위험이 집중 될 수 있음을 시사한다.

[표 4-19] 미용경력에 따른 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도의 차이

		N	M	S.D	F	p
프리젠티즘	3년 이하	253	2.35ab	1.074	1.265	.283
	4~6년 이하	96	2.45ab	1.099		
	7~10년 이하	74	2.55b	1.175		
	11~15년 이하	50	2.46ab	1.085		
	16년 이상	43	2.11a	1.242		
직무 착근도	3년 이하	253	3.66a	.783	6.289***	.000
	4~6년 이하	96	3.69a	.687		
	7~10년 이하	74	3.83ab	.696		
	11~15년 이하	50	4.13c	.610		
	16년 이상	43	4.07bc	.897		
	3년 이하	253	3.10a	.827	5.766***	.000
	4~6년 이하	96	3.22a	.802		
	7~10년 이하	74	3.20a	.944		
	11~15년 이하	50	3.60b	1.011		
	16년 이상	43	3.65b	1.165		
이직의도	3년 이하	253	2.77b	1.063	3.479**	.008
	4~6년 이하	96	2.80b	1.095		
	7~10년 이하	74	2.77b	1.102		
	11~15년 이하	50	2.41ab	1.132		
	16년 이상	43	2.21a	1.352		

** $p < .01$, *** $p < .001$

M: Mean, SD: Standard Deviation, Duncan.: a<b<c

4.5.1.7 월 휴무 일수에 따른 변수 간 차이

월 휴무 일수에 따른 직무요구의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표4-20]과 같다. 직무요구는 통계적으로 유의한 차이가 확인되지 않았다.

[표 4-20] 월 휴무 일수에 따른 직무요구의 차이

		N	M	S.D	F	p
업무 압박	4회 이하 (주 1회)	142	2.76	.919	.932	.425
	6회 이하 (주 1회/격주 2회)	104	2.84	.637		
	8회 이하 (주 2회)	239	2.71	.878		
	9회 이상	31	2.59	.572		
직무 요구	역할 4회 이하 (주 1회)	142	2.12	.894	.785	.503
	6회 이하 (주 1회/격주 2회)	104	2.27	.811		
	모호성 8회 이하 (주 2회)	239	2.22	.811		
	9회 이상	31	2.10	.852		
역할 갈등	4회 이하 (주 1회)	142	2.65	1.013	1.899	.129
	6회 이하 (주 1회/격주 2회)	104	2.76	.869		
	8회 이하 (주 2회)	239	2.61	.938		
	9회 이상	31	2.31	.821		

M: Mean, SD: Standard Deviation

월 휴무 일수에 따른 프리젠테이션, 직무착근도, 이직의도의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-21]과 같다. 월 휴무 일수는 직무착근도의 적합($t=8.883$, $p<.001$), 희생($t=10.049$, $p<.001$)과 이직의도($t=5.049$, $p<.01$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 직무착근도의 적합은 4회 이하(주 1회)가 다른 월 휴무 일수에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났으며, 희생은 4회 이하(주 1회)와 9회 이상이 다른 월 휴무 일수에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다. 그리고 이직의도는 8회 이하(주 2회)가 다른 월 휴무 일수에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다.

[표 4-21] 월 휴무 일수에 따른 프리젠테이션, 직무착근도, 이직의도의 차이

		N	M	S.D	F	p
프리젠테이션	4회 이하 (주 1회)	142	2.33	1.154	1.403	.241
	6회 이하 (주 1회/격주 2회)	104	2.52	1.116		
	8회 이하 (주 2회)	239	2.41	1.080		
	9회 이상	31	2.09	1.094		
직무 착근도	4회 이하 (주 1회)	142	4.01b	.775	8.883***	.000
	6회 이하 (주 1회/격주 2회)	104	3.81ab	.747		
	8회 이하 (주 2회)	239	3.60a	.751		
	9회 이상	31	3.85ab	.563		
희생	4회 이하 (주 1회)	142	3.50b	.967	10.049***	.000
	6회 이하 (주 1회/격주 2회)	104	3.28ab	.943		
	8회 이하 (주 2회)	239	3.02a	.810		
	9회 이상	31	3.52b	.835		
이직의도	4회 이하 (주 1회)	142	2.42a	1.194	5.049**	.002
	6회 이하 (주 1회/격주 2회)	104	2.68ab	1.097		
	8회 이하 (주 2회)	239	2.88b	1.048		
	9회 이상	31	2.59ab	1.144		

** $p < .01$, *** $p < .001$

M: Mean, SD: Standard Deviation, Duncan.: a<b

4.5.1.8 월 평균 수입에 따른 변수 간 차이

월 평균 수입에 따른 직무요구의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-22]와 같다. 월 평균 수입은 직무요구의 업무압박($t=3.051$, $p<.05$), 역할모호성($t=4.160$, $p<.01$), 역할갈등($t=5.859$, $p<.001$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 직무요구의 업무압박은 300~400만원 미만이 다른 월 평균 수입에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났으며, 역할모호성은 400~500만원 미만이 다른 월 평균 수입에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다. 또한 역할갈등은 300~400만원 미만, 400~500만원 미만 순으로 다른 월 평균 수입에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다.

[표 4-22] 월 평균 수입에 따른 직무요구의 차이

		N	M	S.D	F	p
	업무 압박	200만원 미만	228	2.71a	3.051*	.017
		200~300만원 미만	129	2.63a		
		300~400만원 미만	40	3.13b		
		400~500만원 미만	27	2.87ab		
		500만원 이상	92	2.77a		
직무 요구	역할 모호성	200만원 미만	228	2.21ab	4.160**	.003
		200~300만원 미만	129	2.20ab		
		300~400만원 미만	40	2.40bc		
		400~500만원 미만	27	2.56c		
		500만원 이상	92	1.94a		
	역할 갈등	200만원 미만	228	2.56ab	5.859***	.000
		200~300만원 미만	129	2.64ab		
		300~400만원 미만	40	3.24c		
		400~500만원 미만	27	2.89b		
		500만원 이상	92	2.48a		

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

M: Mean, SD: Standard Deviation, Duncan.: a<b<c

월 평균 수입에 따른 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-23]과 같다. 월 평균 수입은 프리젠티즘($t=3.892$, $p<.01$)과 직무착근도의 적합($t=12.364$, $p<.001$), 희생($t=25.788$, $p<.001$)과 이직의도($t=11.220$, $p<.001$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 세부적으로 살펴보면, 프리젠티즘은 300~500만원 미만이 다른 월 평균 수입에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났으며, 직무착근도의 적합과 희생은 500만원 이상이 다른 월 평균 수입에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다. 또한 이직의도는 300~400만원 미만, 400~500만원 미만 순으로 다른 월 평균 수입에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다.

[표 4-23] 월 평균 수입에 따른 프리젠티즘, 직무착근도, 이직의도의 차이

		N	M	S.D	F	p
프리젠티즘	200만원 미만	228	2.39a	1.060	3.892**	.004
	200~300만원 미만	129	2.26a	1.071		
	300~400만원 미만	40	2.82b	1.207		
	400~500만원 미만	27	2.90b	1.194		
	500만원 이상	92	2.23a	1.150		
직무 착근도	200만원 미만	228	3.62a	.761	12.364***	.000
	200~300만원 미만	129	3.73a	.763		
	300~400만원 미만	40	3.76a	.667		
	400~500만원 미만	27	3.63a	.665		
	500만원 이상	92	4.25b	.658		
희생	200만원 미만	228	3.07ab	.801	25.788***	.000
	200~300만원 미만	129	2.97a	.877		
	300~400만원 미만	40	3.18ab	.735		
	400~500만원 미만	27	3.35bc	.766		
	500만원 이상	92	4.01c	.892		
이직의도	200만원 미만	228	2.84bc	1.005	11.220***	.000
	200~300만원 미만	129	2.83bc	1.112		
	300~400만원 미만	40	3.04c	1.174		
	400~500만원 미만	27	2.55b	1.233		
	500만원 이상	92	2.04a	1.104		

** $p<.01$, *** $p<.001$

M: Mean, SD: Standard Deviation, Duncan.: a<b<c

4.5.2 변수에 영향을 미치는 인구통계학적 특성 분석 결과

4.5.2.1 직무요구에 영향을 주는 인구통계학적 특성

인구통계학적 특성에 따른 직무요구의 차이가 통계적으로 유의미한지를 검증한 결과는 [표 4-24]와 같다.

직무요구의 업무 압박은 연령은 30대, 월 평균 수입이 300~400만원 미만의 종사자가 높게 인지하고, 역할모호성은 연령이 20대와 30대, 미혼이며, 개인 헤어숍 및 프랜차이즈 헤어숍(11인 이상)의 종사자 그리고 월 평균 수입이 400~500만원 미만의 종사자가 높게 인지하는 것으로 나타났다. 또한 역할갈등은 연령이 30대, 개인 헤어숍 및 프랜차이즈 헤어숍(11인 이상)의 종사자, 직책은 디자이너 및 부원장/원장, 미용 경력은 7~15년 이하 그리고 월 평균 수입이 300~500만원 미만의 종사자가 높게 인지하는 것으로 나타났다.

이는 30대가 직업적으로 중요한 시기를 겪고 있기 때문에 직무요구에 대한 부담이 더 클 수 있음을 시사한다. 특히, 소규모 개인 헤어숍과 11인 이상의 프랜차이즈 헤어숍에서 데스크 관리자가 경험하는 역할 모호성은 직무 환경에서 역할에 대한 명확한 규정이 부족하거나 불분명하여 혼란을 느낄 가능성이 있다. 이러한 역할 모호성은 종사자에게 추가적인 스트레스를 주어 직무 만족을 저하시킬 수 있다.

또한 소규모 개인 헤어숍과 11인 이상의 프랜차이즈 헤어숍에서 경력이 일정 수준에 도달한 디자이너와 부원장, 원장 직급의 종사자들이 경험하는 역할 갈등은 업무의 중복이나 책임의 명확성 부족으로 느낄 갈등의 가능성이 높다. 특히 월 평균 수입 300~500만원 미만의 종사자들의 경우 이들이 맡고 있는 업무가 많고, 직무의 범위가 넓어지는 과정에서 발생할 수 있다.

[표 4-24] 인구통계학적 특성에 따른 직무요구의 차이

	직무요구		
	업무압박	역할모호성	역할갈등
성별	-	-	-
연령	30대 >	20대, 30대 >	30대 >
결혼 여부	-	미혼 > 기혼	-
헤어숍 형태		개인 헤어숍, 프랜차이즈 헤어숍(11인 이상) >	개인 헤어숍, 프랜차이즈 헤어숍(11인 이상) >
직책	-	데스크 관리자 > 스텝, 디자이너 >	디자이너, 부원장/원장 >
미용 경력	-	-	7~15년 이하 >
월 휴무 일수	-	-	-
월 평균 수입	300~400만원 미만 >	400~500만원 미만 >	300~400만원 미만 > 400~500만원 미만 >

4.5.2.2 프리젠티즘, 직무착근도에 영향을 주는 인구통계학적 특성

인구통계학적 특성에 따른 프리젠티즘, 직무착근도의 차이가 통계적으로 유의미한지를 검증한 결과는 [표 4-25]와 같다.

프리젠티즘은 여성이, 직책이 디자이너와 부원장/원장, 월 평균 수입이 300~500만원 미만의 종사자가 높게 인지하고 있는 것으로 나타났다. 또한 직무착근도의 적합은 연령이 30대와 40대, 직책이 경영자(오너)와 부원장/원장, 미용경력이 11~15년 이하, 월 휴무 일수가 4회 이하(주 1회), 월 평균 수입이 500만원 이상의 종사자가 높게 인지하는 것으로 나타났으며, 희생은 남성이, 연령은 40대 이상, 기혼, 프랜차이즈 헤어숍(10인 이하), 직책이 경영자(오너)와 부원장/원장, 미용경력이 11년 이상, 월 휴무 일수 4회

이하(주 1회)와 9회 이상, 월 평균 수입이 500만원 이상의 종사자가 높게 인지하는 것으로 나타났다. 이는 일정 경력 이상의 디자이너와 부원장, 원장의 경우 프리젠티즘을 경험하는 이유는 미용업 특성상 고객과 1대 1 예약 시스템을 활용하기 때문에 예약을 지켜야 신뢰 관계를 유지 하여 장기적인 관계로 발전 시킬 수 있음을 시사한다. 또한 직무착근도의 경우 경영자(오너), 부원장/원장 직급과 11년 이상의 종사자들이 높은 수준의 직무 착근도를 보이는 것은, 그들이 헤어숍과 직무에 대한 소속감과 헌신을 더 많이 느끼며, 이를 통해 직업적 안정성과 만족도를 주기 때문으로 사료된다.

[표 4-25] 인구통계학적 특성에 따른 프리젠티즘, 직무착근도의 차이

프리젠티즘		직무착근도	
		적합	희생
성별	여성>남성	-	남성>여성
연령	-	30대, 40대 >	40대 이상 >
결혼 여부	-	-	기혼>미혼
헤어숍 형태	-	-	프랜차이즈 헤어 숍(10인 이하) >
직책	디자이너, 부원장/원장 >	경영자(오너) > 부원장/원장 >	경영자(오너) > 부원장/원장 >
미용 경력	-	11~15년 이하 >	11년 이상 >
월 휴무 일수	-	4회 이하(주 1회) >	4회 이하(주 1회), 9회 이상 >
월 평균 수입	300~500만원 미만 >	500만원 이상 >	500만원 이상 >

4.5.2.3 이직의도에 영향을 주는 인구통계학적 특성

인구통계학적 특성에 따른 이직의도의 차이가 통계적으로 유의미한지를 검증한 결과는 [표 4-26]과 같다.

이직의도는 연령이 20대, 미혼, 개인 헤어 숍과 프랜차이즈 헤어숍(11인 이상), 직책이 스텝, 디자이너, 데스크 관리자와 부원장(원장), 미용 경력이 3~10년 이하, 월 휴무 일수가 8회 이하(주 2회), 월 평균 수입이 300~500만원 미만 미만의 종사자가 높게 인지하는 것으로 나타났다. 이는 인구통계학적 특성에 따른 직무착근도의 차이 분석과는 반대되는 결과를 보인다. 연령이 어리고, 미혼이며 경력은 짧을수록 이직 의도를 보이는 것으로 나타났다. 이는 젊은 층이 직업적 안정성 보다는 변화와 새로운 경험을 추구하는 경향이 강하기 때문일 수 있다.

[표 4-26] 인구통계학적 특성에 따른 이직의도의 차이

	이직의도
성별	-
연령	20대 >
결혼 여부	미혼>기혼
헤어숍 형태	개인 헤어숍, 프랜차이즈 헤어숍(11인 이상) >
직책	스텝, 디자이너, 데스크 관리자 > 부원장(원장) >
미용 경력	3~10년 이하 >
월 휴무 일수	8회 이하(주 2회) >
월 평균 수입	300~400만원 미만 > 400~500만원 미만 >

4.6 가설의 검증

헤어숍 종사자의 직무요구가 프리젠테즘과 이직의도에 미치는 영향 관계와 직무착근도의 조절효과를 회귀분석(Regression Analysis)을 통해 검증하였다.

4.6.1 직접효과

4.6.1.1 직무요구가 이직의도에 미치는 영향

직무요구가 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다. 이때, 직무요구를 독립변수, 이직의도를 종속변수로 설정하였다. [표4-27] 회귀분석 결과, 모형의 설명력은 유의미하였으며($F=218.940$, $p<.001$), Durbin-Watson 값은 1.706으로 자기상관 문제가 없음을 나타낸다. 이는 회귀모형이 통계적으로 적합함을 의미한다. 결정계수(R^2)는 .299로, 직무요구가 이직의도의 변동을 약 29.9% 설명하는 것으로 나타났다. 회귀계수 분석 결과, 직무요구는 이직의도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 확인되었으며($\beta=.547$, $p<.001$), 이에 따라 가설 1은 채택되었다.

이러한 결과는 직무에 대한 요구 수준이 증가할수록 헤어미용 종사자들의 이직의도 또한 유의하게 증가함을 시사한다. 이는 지속적인 업무 압박과 역할 갈등이 개인의 직무 지속 가능성에 부정적인 영향을 줄 수 있음을 의미한다.

[표 4-27] 직무요구가 이직의도에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	S.E.	β		
(상수)	.632	.146		4.340***	.000
직무요구	.827	.056	.547	14.797***	.000
$F=218.940(p<.001)$, Durbin-Watson=1.706, $R^2=.299$					

*** $p<.001$

종속변수 : 이직의도

직무요구의 하위요인과 이직의도의 관계에서 통계적으로 유의미한 영향이 있는지를 확인하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 직무요구의 하위요인인 업무압박, 역할모호성, 역할갈등을 독립변수로 투입하였고, 이직의도를 종속변수에 투입하였다.

회귀모형을 분석하면 업무압박, 역할모호성, 역할갈등의 회귀 모형은 $F=80.006(p<.001)$, Durbin-Watson 값은 1.655으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없으며, 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 이직의도를 31.5% 설명하고 있다.

분석결과, 업무압박은 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 1-1은 기각되었다($\beta=.023, p=.609$). 그러나 역할모호성은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta=.162, p<.01$), 역할갈등도 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.437, p<.001$). 따라서 가설 1-2와 가설 1-3은 채택되었다.

이는 박재천(2020)이 일반 종사자를 대상으로 한 연구에서 직무요구는 이직의도에 유의한 영향을 미치며, 특히 양적요구, 역할모호성, 역할갈등 수준이 높을수록 이직의도는 증가한다고¹⁶⁸⁾ 보고한 것과 맥락을 같이한다. 또한 이상정, 황정하(2020)¹⁶⁹⁾의 연구에서도 아동그룹홈 종사자의 직무 관련 요인들이 이직의도에 영향을 미친다고 보고 밝혀, 직무요구 전반이 다양한 조직과 직무유형에서 이직 행동에 핵심적인 영향을 미친다는 점을 알 수 있다.

본 연구에서는 업무압박은 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않았으나 역할모호성과 역할 갈등은 유의미한 정(+)의 영향을 보였다. 이를 해석 하기 위해 본 연구의 차이 분석 결과를 참고해 보면, 30대와 월평균 300만원~500만원 미만의 종사자를 제외하고는 대부분 업무 압박을 느끼지 않고 있었다. 이는 일 평균 8시간 이상 근무를 하는 종사자가 89.1%로 업무량이

168) 박재천. (2020). 상개논문, p.67.

169) 이상정, 황정하. (2020). 아동그룹홈 종사자의 업무량과 슈퍼비전이 이직의도에 미치는 영향: 소진과 직무만족의 매개효과를 중심으로. 『한국사회복지학』, 72(1), 9-34.

주는 압박보다 역할의 불명확성과 갈등 상황이 종사자에게 더 큰 이직의도를 가한다고 사료된다.

[표 4-28] 직무요구의 하위요인이 이직의도에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>	공선성 통계량	
	B	S.E.	β			공차	VIF
(상수)	.770	.151		5.087***	.000		
업무압박	.031	.060	.023	.512	.609	.657	1.522
역할모호성	.217	.063	.162	3.455**	.001	.603	1.659
역할갈등	.518	.060	.437	8.698***	.000	.528	1.896
$F=80.006(p<.001)$, Durbin-Watson=1.655, $adj. R^2=.315$							

** $p<.01$, *** $p<.001$

종속변수 : 이직의도

헤어숍 종사자의 직무요구가 이직의도에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표4-29]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-29] 직무요구가 이직의도에 미치는 영향

연구가설		지지 여부
가설 1	직무요구는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-1	업무압박은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-2	역할모호성은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-3	역할갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

4.6.1.2 직무요구가 프리젠티즘에 미치는 영향

직무요구가 프리젠티즘에 미치는 영향을 분석하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다. 직무요구를 독립변수, 프리젠티즘을 종속변수로 설정하였다. 회귀분석 결과, 모형의 설명력은 통계적으로 유의하였으며($F=225.759$, $p<.001$), Durbin-Watson 값은 1.984로 자기상관의 문제는 없는 것으로 확인되었다. 따라서 해당 회귀모형은 통계적으로 적합하다고 판단할 수 있다. 결정계수(R^2)는 .305로, 직무요구가 프리젠티즘의 변동을 약 30.5% 설명하는 것으로 나타났다. 또한, 회귀계수 분석 결과 직무요구는 프리젠티즘에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었으며($\beta=.552$, $p<.001$), 이에 따라 가설 2는 채택되었다.

이러한 결과는 직무 환경에서의 과도한 업무 압박, 역할갈등, 역할모호성과 같은 요인들이 헤어미용 종사자들이 건강 문제나 피로에도 불구하고 출근하게 만드는 프리젠티즘 행동을 유발할 수 있음을 시사한다.

이는 조직 내에서 직무요구를 완화하거나 탄력적 근무제 등을 통해 종사자의 신체·정신적 건강을 보장하는 전략이 필요함을 시사하는 실천적 함의를 갖는다.

[표 4-30] 직무요구가 프리젠티즘에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	S.E.	β		
(상수)	.318	.144		2.209*	.028
직무요구	.830	.055	.552	15.025***	.000

$F=225.759(p<.001)$, Durbin-Watson=1.984, $R^2=.305$

* $p<.05$, *** $p<.001$

종속변수 : 프리젠티즘

직무요구의 하위요인과 프리젠티즘의 관계에서 통계적으로 유의미한 영향이 있는지를 확인하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 직무요구의 하위요인인 업무압박, 역할모호성, 역할갈등을 독립변수로 투입하였고, 프리젠티즘을 종속변수에 투입하였다.

회귀모형을 분석하면 업무압박, 역할모호성, 역할갈등의 회귀 모형은 $F=75.958(p<.001)$, Durbin-Watson 값은 1.982으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없으며, 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 프리젠티즘을 30.4% 설명하고 있다.

분석결과, 업무압박은 프리젠티즘에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2-1은 채택되었다($\beta=.115$, $p<.05$). 또한 역할모호성은 프리젠티즘에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta=.199$, $p<.001$), 역할갈등도 프리젠티즘에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.332$, $p<.001$). 따라서 가설 2-2와 가설 2-3은 채택되었다.

[표 4-31] 직무요구의 하위요인이 프리젠티즘에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>	공선성 통계량	
	B	S.E.	β			공차	VIF
(상수)	.360	.152		2.378*	.018		
업무압박	.153	.061	.115	2.525*	.012	.657	1.522
역할모호성	.264	.063	.199	4.205***	.000	.603	1.659
역할갈등	.391	.060	.332	6.554***	.000	.528	1.896
$F=75.958(p<.001)$, Durbin-Watson=1.982, <i>adj. R</i> ² =.304							

* $p<.05$, *** $p<.001$

종속변수 : 프리젠티즘

헤어숍 종사자의 직무요구가 프리젠티즘에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-32]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-32] 직무요구가 프리젠티즘에 미치는 영향

연구가설		지지 여부
가설 2	직무요구는 프리젠티즘에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-1	업무량은 프리젠티즘에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-2	역할모호성은 프리젠티즘에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-3	역할갈등은 프리젠티즘에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

이는 박윤미(2022)가 항공사 객실승무원을 대상으로 한 연구에서 직무요구가 프리젠티즘에 유의미한 영향이 있다고 밝혔다¹⁷⁰⁾. 또한 조봉기(2019)도 호텔종사자를 대상으로 직무요구가 프리젠티즘에 통계적으로 유의미한 영향을 미친다고 보고하였다¹⁷¹⁾. 이처럼 본 연구의 결과는 다양한 산업에서 확인된 기존 연구들과 맥락을 같이 한다.

이러한 연구 결과는 직무요구가 높은 근로자가 신체적 상태가 좋지 못하거나 질병으로 앓을 때도 불구하고 출근하게 되는 압력으로 작용할 수 있음을 시사한다¹⁷²⁾. 실제로 문승현(2024)은 국내 헤어미용 종사자의 건강 상태에 대한 조사에서 허리통증, 근골격계 질환, 소화장애, 접촉성 피부염, 호흡기 질환 등을 경험하고 있다고 보고하고 있다¹⁷³⁾. 이는 김용순(2025)의 연구에서 제시된 프리젠티즘 발생 요인과¹⁷⁴⁾과도 맞닿아 있으며, 본 연구의 결과를 설명할 수 있는 실증적 근거로 작용한다.

170) 박윤미. (2022). 상개논문, p.118.

171) 조봉기(2019). 호텔종사원의 직무요구와 직무스트레스가 프리젠티즘에 미치는 영향 연구: 직무자원의 매개효과를 중심으로. 관광레저연구, 31(6) pp. 329-348. DOI: 10.31336/JTLR.2019.6.31.6.329.

172) Demerouti et al, 2005

173) 문승현. (2024). “헤어 미용 종사자의 작업환경과 프리젠티즘 유발 관계.” 광주대학교 대학원 박사학위논문.

174) 김용순. (2025). 전개논문, p.123.

4.6.1.3 프리젠티즘이 이직의도에 미치는 영향

프리젠티즘이 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 단순회귀분석을 실시하였다. 이때 프리젠티즘을 독립변수, 이직의도를 종속변수로 설정하였다. 회귀모형 분석 결과, 해당 모형은 $F=106.238$ ($p<.001$)로 통계적으로 유의미하며, Durbin-Watson 값은 1.768로 잔차 간 자기상관이 존재하지 않아 회귀모형의 적합성이 확보되었다. 결정계수(R^2)는 .271로, 프리젠티즘이 이직의도 변동의 약 27.1%를 설명하는 것으로 나타났다. 또한 회귀계수 분석 결과, 프리젠티즘은 이직의도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 확인되었으며($\beta=.414$, $p<.001$), 이에 따라 가설 3은 채택되었다.

이는 기존 선행연구와 일치하는 결과이다. 전병운·정진철(2019)이 프리젠티즘의 발생이 종사자의 소진을 유발하며, 이로 인해 이직의도로 이어질 수 있다고 보고 하였으며¹⁷⁵⁾, 이정현(2020)의 연구에서도 외식기업 종사자를 대상으로 프리젠티즘의 인식 증가가 이직의도 증가로 이어진다고 보고 하였다.

이러한 결과는 특히 고객을 대상으로 하는 서비스 산업 종사자에게 프리젠티즘이 중요한 이직 요인 중 하나임을 보여준다. 건강상의 어려움이나 피로에도 불구하고 지속적으로 출근해야 하는 상황이 누적되면, 종사자들이 심리적·신체적 탈진을 경험하게 되고, 궁극적으로 이직의도로 연결될 수 있음을 시사한다. 따라서 조직 차원에서 프리젠티즘을 단순한 성실성의 문제로 보기보다는, 이직 위험 요인 중 하나로 인식하고 예방 전략을 수립하는 것이 필요하다.

175) 전병운, 정진철. (2019). 조절초점 성향이 프리젠티즘을 매개로 혁신행동과 이직의도에 미치는 영향: 직무자율성의 조절효과. 『대한경영학회지』, 32(10), 1829-1862.

176) 이정현. (2020). 전개논문, p. 100.

[표 4-33] 프리젠티즘이 이직의도에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	S.E.	β		
(상수)	1.702	.107		15.960***	.000
프리젠티즘	.417	.040	.414	10.307***	.000
$F=106.238(p<.001)$, Durbin-Watson=1.768, $R^2=.271$					

*** $p<.001$

종속변수 : 이직의도



4.6.2 매개효과

헤어숍 종사자의 직무요구와 이직의도 간의 관계에서 프리젠티즘의 매개 효과가 있는지를 살펴보기 위해 Baron과 Kenny(1986)¹⁷⁷⁾의 3단계 절차에 따라 위계적 회귀분석을 실시하였다. 매개효과가 성립되기 위한 전제 조건은 다음과 같다.

첫째, 회귀방정식에서 독립변인은 가정된 매개수변와 유의한 영향을 미쳐야 한다.

둘째, 독립변인은 종속변인과 유의한 영향을 미쳐야 한다.

셋째, 매개변인이 회귀방정식에서 종속변인의 분산을 설명할 수 있어야 하며, 회귀분석에서 매개변인을 추가할 때 예측변인의 β 계수가 유의미수준에서 무의미수준으로 떨어지는 경우에는 완전매개(Full Mediating), β 계수가 감소하기는 하나 무의미 수준으로 떨어지지 않을 때는 부분 매개(Partial Mediating) 관계가 성립된다고 본다¹⁷⁸⁾.

헤어숍 종사자의 직무요구와 이직의도 간의 관계에서 프리젠티즘의 매개 효과를 검증하기 위해 3단계의 회귀분석을 실시하였다 그 결과 1단계에서는 직무요구가 프리젠티즘에 정(+)의 영향을 미치고($\beta = .552, p < .001$), 2단계에서는 직무요구가 이직의도에 정(+)의 영향을 미치고 있다($\beta = .547, p < .001$). 또한 매개효과를 검증하기 위한 3단계에서는 독립변인 직무요구($\beta = .458, p < .001$), 매개변인 프리젠티즘($\beta = .161, p < .001$)은 통계적으로 유의한 값을 나타내고 있으며, 유의 수준을 가늠할 수 있는 p 값은 1, 2, 3단계에서 모두 유의미한 결과를 보여주고 있다. 또한 2단계에서의 독립변인인 직무요구의 회귀계수 값($\beta = .547, p < .001$)이 3단계에서의 독립변인인 직무요구의 회귀계수 값($\beta = .458, p < .001$)보다 높게 나타났다. 즉, 헤어숍 종사자의 직무요

177) Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, and statistical considerations." 『Journal of Personality and Social Psychology』, 51, pp. 1173-1182.

178) 송지준. (2013). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』. 서울: 21세기사, pp. 127-128.

구와 이직의도 간의 관계에서 프리젠티즘은 부분매개효과가 있다고 할 수 있다. 프리젠티즘의 매개효과가 유의미한지를 검증하기 위하여 Sobel test를 수행한 결과, $Z=3.5769$, $p<.001$ 로 매개효과가 검증되었다. 따라서 가설 4는 채택되었으며, 이는 프리젠티즘이 헤어숍 종사자의 직무요구가 이직의도로 이어지는 과정에 부분적으로 영향을 미치는 심리·행동적 메커니즘임을 시사한다.

본 연구의 결과는 이정현(2020)의 연구에서 나타난 프리젠티즘의 매개효과와 유사하다. 이정현은 외식기업의 고용환경 변화가 직무소진, 프리젠티즘, 이직의도 간의 관계에서 프리젠티즘이 중요한 매개 역할을 한다고 밝혔다¹⁷⁹⁾. 또한 박윤미(2022)의 연구에서처럼 프리젠티즘이 항공사 객실 승무원을 대상으로 한 직무요구, 소진, 직무성과의 간의 관계에서 유의미한 매개효과를 보이는 결과¹⁸⁰⁾와 유사하다. 특히 전병윤·정진철(2019)의 연구에서 직무소진과 프리젠티즘이 이직의도와 연결된다는 결과¹⁸¹⁾도 확인되었다.

그러나 본 연구는 기존 연구들과 몇 가지 차이점이 있다. 직무요구가 프리젠티즘을 촉진하고, 프리젠티즘이 이직의도를 강화하는 순차적 관계에서 부분적으로 매개효과를 나타낸 점이 다르다. 즉, 프리젠티즘이 직무요구와 이직의도 간의 관계에서 중요한 역할을 하지만, 모든 영향을 대체하지 않고, 직무요구의 직접적인 영향도 여전히 중요한 요소로 작용한다는 점이다.

179) 이정현. (2020). 전개논문, pp.103-105.

180) 박윤미. (2022). 전개논문, pp.119-123.

181) 전병윤, 정진철. (2019). 전개서, 32(10), 1829-1862.

[표 4-34] 직무요구가 프리젠티즘을 매개로 이직의도에 미치는 영향

	독립변인	종속변인	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>R</i> ²
			B	S.E	β			
1 단계	직무요구	→ 프리 젠티즘	.830	.055	.552	15.025***	.000	.305
2 단계	직무요구	→ 이직의도	.827	.056	.547	14.797***	.000	.299
3 단계	직무요구	이직의도	.692	.066	.458	10.451***	.000	.314
	프리 젠티즘		.162	.044	.161	3.680***	.000	

*** $p < .001$

B: 비표준화 계수, S.E: 표준오차, β : 표준화 계수



4.6.3 조절효과

본 연구에서는 직무요구와 프리젠티즘의 관계와 프리젠티즘과 이직의도의 관계에서 직무착근도가 조절변수로서의 역할을 하는지를 검증하기 위하여 조절효과 검증을 하였다.

조절효과(Moderating Effect)는 독립변수와 종속변수의 관계에서 제3의 변수에 따라 크기(Strength)와 방향(Direction)이 달라지는 것을 의미하며, 제3의 변수를 조절변수(Moderating Variable)라 한다¹⁸²⁾.

조절효과를 분석하기 위하여 위계적 입력방식을 실시하였다. 위계적 입력방식은 조절효과의 종류를 명확히 확인할 수 있는 장점이 있고, 상호작용항이 없는 모델과 상호작용항이 추가된 모델의 계수 크기와 방향을 비교할 수 있는 장점도 있다. 상호작용 변수를 투입하여 조절효과를 검증하는 단계에서 R^2 변화량이 유의미한지 또는 상호작용항의 계수가 유의미한지 확인하여 조절효과를 검증할 수 있다. 이를 총체적 검증(Omnibus Test)이라고 한다. 조절효과는 독립변수와 종속변수 간의 관계에서 조절변수(Moderating Variable)가 조절효과(Moderating Effect)를 갖는가의 검증은 3단계로 이루어진다. 1단계는 독립변수와 종속변수의 단순 회귀분석, 2단계는 독립변수와 종속변수 및 조절 변수의 다중 회귀분석, 3단계는 독립변수와 종속변수 및 조절 변수 그리고 상호작용항(독립변수×조절변수)의 위계적 회귀분석이다. 이러한 3단계의 위계적 입력방식을 통해 상호작용항이 통계적으로 유의미한 결과가 나타나면 조절효과(Moderating Effect)가 있다고 할 수 있다.

4.6.3.1 직무요구와 프리젠티즘의 관계에서 직무착근도의 조절효과 분석

직무요구가 프리젠티즘에 미치는 영향에서 직무착근도의 조절효과를 검증하기 위해 [표 4-35]와 같이 3단계에 검증절차를 통한 위계적 회귀분석(Hierarchical analysis)을 실시하였다. 1단계는 독립변수인 직무요구를 투입하였고, 2단계는 조절변수인 직무착근도를 추가로 투입하였으며, 3단계는 직

182) 배병렬. (2017). 『Amos 24 구조방정식 모델링』. 서울: 청람, p. 95.

무요구와 직무착근도의 상호작용항을 추가로 투입하였다.

회귀모형을 분석하면, 1단계의 회귀모형은 $F=50.726(p<.001)$, 2단계의 회귀모형은 $F=55.815(p<.001)$, 3단계의 회귀모형은 $F=52.373(p<.001)$ 이며 Durbin-Watson 값은 1.803으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다.

독립변수인 직무요구만 투입한 1단계에서는 프리젠티즘을 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta=.361, p<.001$), 프리젠티즘에 대한 23.1%($R^2=.231$)의 설명력을 갖는 것으로 나타났다.

조절변수인 직무착근도를 추가로 투입한 2단계에서는, 직무요구($\beta=.235, p<.001$)과 직무착근도($\beta=-.337, p<.001$)는 프리젠티즘을 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 프리젠티즘에 대한 26.0%(adj. $R^2=.260$)의 설명력을 갖는 것으로 나타났다.

끝으로, 3단계에서 직무요구와 직무착근도의 상호작용항이 프리젠티즘에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta=-.308, p<.001$), 프리젠티즘에 대한 33.1%(adj. $R^2=.331$)의 설명력을 갖는 것으로 나타났다.

결론적으로 각 단계에서 설정된 회귀모형은 전 단계의 회귀모형에 비해 종속변수인 프리젠티즘을 점증적으로 더 설명하고 있는 것으로 나타났으며, 직무요구와 직무착근도의 상호작용항이 프리젠티즘에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 직무착근도는 직무요구가 프리젠티즘에 미치는 정(+)적 효과를 감소시키는 조절효과를 갖는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 가설 5는 채택되었다.

그러나 직무착근도가 직무요구와 프리젠티즘 간의 관계에서 조절작용을 한다는 선행연구는 현재까지 매우 제한적이다. 따라서 이러한 결과에 대한 해석은 통계를 통한 이론적 맥락과 산업적 특성을 바탕으로 연구자의 관점에서 해석하고자 한다. 이는 직무착근도가 높은 구성원은 조직에 대한 애착과 책임감을 더 많이 느끼기 때문에, 직무요구가 높더라도 프리젠티즘으로 이어질 가능성은 상대적으로 낮다. 즉, 직무착근도는 직무요구와 프리젠티즘

간의 관계를 약화시키는 역할을 하며, 구성원의 조직에 대한 정서적 연결이 직무 스트레스 상황에서도 건강하지 않은 근무 행동을 줄이는 데 기여할 수 있음을 의미한다.

더불어, 본 연구의 인구통계학적 특성 분석 결과[표 4-25]에서도 이러한 경향은 명확히 나타났다. 구체적으로 직무착근도는 부원장/원장 및 경영자(오너) 직책자, 11년 이상 장기 근속자, 월 평균 수입이 500만 원 이상인 종사자에게서 상대적으로 높게 나타났다. 반면, 경력이 짧고 소득이 낮은 구성원일수록 직무착근도가 낮게 나타나는 경향이 있었다. 이는 조직에 머무르고자 하는 경향이 현업에서의 위치, 경력 연차, 경제적 보상 수준과 밀접한 관련이 있음을 보여주는 결과로 해석된다. 따라서 직무착근도는 모든 구성원에게 동일하게 작용하지 않으며, 특정 계층에서는 강하게 조절효과를 보이지만, 조직 내 유대가 약하거나 입지가 낮은 구성원에게는 조절효과가 미미하거나 제한될 수 있다고 사료된다.

[표 4-35] 직무요구와 프리젠티즘의 관계에서 직무착근도의 조절효과

단계	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	통계량	공선성 통계량	
		B	S.E.	β			공차	VIF
1	(상수)	2.577	.141		18.323***	$F=50.726^{***}$		
	직무요구	.277	.041	.361	6.835***	$R^2=.231$	1.000	1.000
2	(상수)	1.420	.201		7.056***	$F=55.815^{***}$ $adj. R^2=.260$		
	직무요구	.180	.040	.235	4.557***		.893	1.119
	직무착근도	-.379	.050	-.387	-7.511***		.893	1.119
3	(상수)	1.173	.196		5.981***	$F=52.373^{***}$ $adj. R^2=.331$		
	직무요구	.093	.040	.121	2.302*		.771	1.297
	직무착근도	-.312	.049	-.319	-6.328***		.845	1.184
	직무요구 × 직무착근도	-.254	.044	-.308	-5.803***		.762	1.312

*** $p < .001$

종속변수 : 프리젠티즘

4.6.3.2 프리젠티즘과 이직의도의 관계에서 직무착근도의 조절효과

프리젠티즘이 이직의도에 미치는 영향에서 직무착근도의 조절효과를 검증하기 위해 [표 4-36]과 같이 3단계에 검증절차를 통한 위계적 회귀분석(Hierarchical analysis)을 실시하였다. 1단계는 독립변수인 프리젠티즘을 투입하였고, 2단계는 조절변수인 직무착근도를 추가로 투입하였으며, 3단계는 프리젠티즘과 직무착근도의 상호작용항을 추가로 투입하였다.

회귀모형을 분석하면, 1단계의 회귀모형은 $F=57.622(p<.001)$, 2단계의 회귀모형은 $F=67.306(p<.001)$, 3단계의 회귀모형은 $F=77.969(p<.001)$ 이며 Durbin-Watson 값은 1.932으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다.

독립변수인 프리젠티즘만 투입한 1단계에서는 이직의도를 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta=.376, p<.001$), 이직의도에 대한 24.3%($R^2=.243$)의 설명력을 갖는 것으로 나타났다.

조절변수인 직무착근도를 추가로 투입한 2단계에서는, 프리젠티즘($\beta=.298, p<.001$)과 직무착근도($\beta=-.240, p<.001$)는 이직의도를 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이직의도에 대한 28.9%(adj. $R^2=.289$)의 설명력을 갖는 것으로 나타났다.

끝으로, 3단계에서 프리젠티즘과 직무착근도의 상호작용항이 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta=-.159, p<.001$), 이직의도에 대한 30.6%(adj. $R^2=.306$)의 설명력을 갖는 것으로 나타났다.

결론적으로 각 단계에서 설정된 회귀모형은 전 단계의 회귀모형에 비해 종속변수인 이직의도를 점증적으로 더 설명하고 있는 것으로 나타났으며, 프리젠티즘과 직무착근도의 상호작용항이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 직무착근도는 프리젠티즘이 이직의도에 미치는 정(+)적 효과를 감소시키는 조절효과를 갖는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 가설 6은 채택되었다.

그러나 일부 선행연구에서는 이러한 조절효과가 일관되게 나타나지 않았다. 간호사를 대상으로 한 연구에서는 직무수행과 이직의도의 관계에서 직무착근도의 조절효과가 유의하지 않은 것으로 나타났다. 연구자는 이부분을 간호사가 지각하는 직무착근도의 수준에 따라 이직의도가 달라지지 않다고 해석하였다¹⁸³⁾. 반면 이란의 호텔종사자를 대상으로한 연구에서는 직무착근도가 조직 공정성이나 인적자원관리 실무와 이직의도 간의 관계에서 조절변수로 작용하는 것으로 보고되었다¹⁸⁴⁾. 특히 직무착근도의 하위 요인 중 적합과 희생이 조절효과를 보였으나, 연계는 그렇지 않은 것으로 나타나 본 연구에서 직무착근도의 하위 요인을 적합과 희생으로 본 것과 맥락이 같다.

직무착근도의 조절효과는 상황이나 산업에 따라 차별적으로 나타날 수 있음을 시사한다. 따라서 본 연구에서 확인된 조절효과는 미용서비스 산업이라는 특수성과 직무착근도의 역할 특성에 다른 결과일 수 있다. 직무착근도를 활용하여 이직의도를 줄일 수 있는 전략 마련이 실무적으로 유의미할 수 있다고 사료된다.

[표 4-36] 프리젠티즘과 이직의도의 관계에서 직무착근도의 조절효과

단계	독립변수	비표준화		표준화	t	통계량	공선성	
		계수	S.E.	β			통계량	
		B					공차	VIF
1	(상수)	2.777	.124		22.460***	F=57.622***		
	프리젠티즘	.256	.036	.376	7.147***	R ² =.243	1.000	1.000
2	(상수)	2.142	.186		11.487***	F=67.306***		
	프리젠티즘	.203	.037	.298	5.533***	adj. R ² =.289	.893	1.119
	직무착근도	-.208	.047	-.240	-4.448***		.893	1.119
	(상수)	2.029	.189		10.733***			
3	프리젠티즘	.163	.039	.240	4.172***	F=77.969***	.771	1.297
	직무착근도	-.177	.048	-.205	-3.730***	adj. R ² =.306	.845	1.184
	프리젠티즘							
	× 직무착근도	-.116	.042	-.159	-2.759**		.762	1.312

*** $p < .001$

종속변수 : 이직의도

183) 김은희, 이은주. (2014). 병원 간호사의 간호업무수행과 이직의도 관계에서 직무착근도의 조절효과와 매개효과. 『한국산학기술학회논문지』, 15(8), 5042-5052.

184) O.M. Karatepe, S. Shahriari, Jobembeddedness as a moderator of the impact of organisational justice on turnover intentions: Astudyiniran. International Journal ofTourismResearch. Vol. 16, NO. 1pp. 22-32, 2012.

V. 결 론

5.1 연구 요약 및 논의

본 연구는 헤어미용 종사자의 직무요구가 이직의도에 미치는 영향을 분석하고, 이 관계에서 프리젠티즘의 매개효과와 직무착근도의 조절효과를 규명하는 데 목적을 두었다. 프리젠티즘은 건강 문제나 심리적 스트레스에도 불구하고 업무를 지속하는 상태로, 조직 내 성과 저하 및 이직의도 증가와 관련된 부정적 심리·행동 변수로 주목된다. 반면, 직무착근도는 조직 구성원이 지각하는 적합성, 연계성, 희생 등의 심리적 자산을 바탕으로 이직 가능성을 낮추는 보호 요인으로 작용한다.

이에 본 연구는 프리젠티즘이 직무요구와 이직의도 간 관계에서 어떠한 매개역할을 수행하는지, 그리고 직무착근도가 프리젠티즘의 부정적 영향력을 어떻게 조절하는지를 통계적으로 실증 검증하였다.

연구 결과는 이직의도 저감을 위한 조직 차원의 전략 마련, 특히 심리적 소진 예방과 직무 몰입 제고에 대한 기초자료를 제공하며, 향후 뷰티산업 종사자의 인력 유지와 조직 안정성 강화에 기여할 수 있는 시사점을 제시한다.

주요 결과와 논의점은 다음과 같다.

첫째, 직접 효과 분석 결과, 헤어미용 종사자의 직무요구는 이직의도와 프리젠티즘에 모두에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 프리젠티즘 역시 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

이러한 결과는 헤어미용 종사자의 직무 특성상, 고객의 요구에 민감하게 반응해야 하고, 신체적으로 반복적인 업무를 수행하는 환경이 과중한 직무요구로 이어지며, 이는 건강 저하나 피로누적에도 불구하고 출근을 지속하는 프리젠티즘을 유발하고, 장기적으로는 이직의도로 연결될 수 있음을 시사한다. 특히 역할모호성과 역할갈등은 이직의도에 유의한 영향을 미친 반면, 업무압박은 유의미한 영향을 보이지 않아, 단순한 업무량보다는 직무의

명확성과 역할 간 충돌 해소가 더 중요한 요소임을 보여준다.

이러한 결과를 실무적 관점에서 해석해 보면, 프렌차이즈 헤어숍에서 운영되는 매뉴얼이나 교육은 대부분 고객이 평온하고 매장이 여유로운 상황을 전제로 구성되어 있다. 그러나 실제 현장에서는 고객의 성향, 모발 상태, 빠듯한 시술 동선 등 예기치 못한 변수로 인해 디자이너, 스텝, 원장 간 역할이 다르게 수행되거나 유동적으로 바뀌는 상황이 빈번하다. 그 결과 종사자들은 이상적인 서비스 기준과 실제상황 간의 괴리를 체감하며 역할 모호성과 갈등을 경험하게 된다.

간호, 교육 분야에서도 이러한 프리젠티즘 문제를 완화하기 위한 다양한 실천이 이루어지고 있다. 간호 분야에서는 업무 압박, 피로, 조직 문화 등의 요소를 익명 설문조사를 통해 조기에 감지할 수 있는 시스템을 도입하고 있으며, 미국의 헬스&웰니스 플랫폼에서는 직원의 평상시 업무 기준(생산성, 행동 패턴)을 설정하고, 성과가 갑자기 저하된 경우 프리젠티즘의 신호로 해석할 수 있다고 2021년 기사를 통해 보고 하였다. 또한 교육 분야에서는 포르투갈 공립대학 직원을 대상으로 한 연구에서 상사와 동료 간의 사회적 지지가 프리젠티즘을 완화하는데 효과적임을 밝히고, 이에따라 조직 내 협업 문화와 네트워크 강화를 위한 프로그램 도입을 제안하고 있다.

이와 같은 사례를 착안 하여 헤어 미용 분야에서 직무 요구에 의한 프리젠티즘과 이직의도를 완화 하기 위해서는, 직급별 고정된 역할 지시보다는 상황 대응 중심의 유연한 역할 지침 마련이 필요하다. 또한 매장 내에서 자율적으로 역할을 조정할 수 있는 현장 중심의 판단 기준이 병행되어야 한다. 이러한 유연성과 판단 기반의 실무 훈련은 조직 내 갈등을 줄이고, 종사자들의 직무 스트레스를 완화 하는데 실질적인 도움이 될 것으로 기대 된다.

둘째, 매개 효과 분석 결과, 헤어미용 종사자의 프리젠티즘은 직무요구와 이직의도 간의 관계에서 부분 매개효과를 가지는 것으로 나타났다.

이러한 결과는, 건강상 문제나 스트레스를 겪고 있음에도 불구하고 출근을 지속하여 업무를 진행하는 프리젠티즘이, 일시적으로는 조직에 기여하는

것 처럼 보일 수 있으나, 장기적으로는 신체적·정서적 소진을 심화시켜 결국 이직의도를 높이는 방향으로 작용한다는 점을 시사한다. 프리젠티즘은 일시적으로 조직과 고객에 대한 헌신으로 보일 수 있지만, 지속되면 조직과 해당 종사자 모두에 부정적 결과를 초래 할 수 있는 문제이다.

특히 실무적 관점에서 현장은 화학약품에 지속적으로 노출되며, 삼푸와 염색 업무에 참여하는 스태프, 디자이너들은 피부 질환, 손 트러블, 호흡기 자극 등 다양한 건강 문제에 직면한다. 그럼에도 불구하고 이러한 증상은 ‘미용사라면 감수해야 하는 일’로 간주되어 왔으며, 최근에서야 조직 내에서는 업무 배제보다는 관리직 전환을 권유 등 제한적인 방법으로 해결되어 왔다.

비록 코로나19 이후 사회 전반에서 ‘아픈 직원의 출근’에 대한 인식이 다소 바뀌었지만, 여전히 미용업계에서는 예약제로 운영되는 구조상, 디자이너의 결근이 고객 불편과 수익 손실로 직결되는 압박이 존재하여 쉬지 못하고 출근하여 프리젠티즘이 발생하고 있다. 고객은 반복적인 예약 취소로 이어질 경우 디자이너에 대한 신뢰가 깨져 멤버십 환불이나 이탈로 이어지기도 한다. 더불어 최근에는 미용실 홍보 수단이 SNS 중심으로 변화하면서, 종사자의 사적 활동이 고객에게 직접 노출되고 있다. 예를 들어 일부 종사자가 프리젠티즘으로 인해 업무를 쉬는 동안에도 ‘쉬고 있으므로 개인 SNS 활동을 해도 괜찮다’는 인식으로 일상을 공유하게 될 경우, 고객은 이를 ‘회복 중’이 아닌 ‘불성실’로 받아들일 수 있으며, 실제로 이러한 이유로 발생하는 고객의 불만과 신뢰 저하는 결코 드문 일이 아니다.

이러한 현실을 고려할 때, 조직은 프리젠티즘을 단순히 개인의 건강 문제나 업무 회피로 치부하지 말고, 고객 신뢰와 브랜드 이미지 관리까지 포함하는 전략적 이슈로 다루어야 한다고 사료된다. 이를 위해 건강 문제 발생 시에도 일정 수준의 시술 연속성을 유지할 수 있는 탄력 근무, 결근 상황에서 고객에게 불만이 생기지 않도록 하는 ‘사전 알림’, ‘대체 시술자 안내’의 후속 조치의 표준화된 매뉴얼, 휴식 중 직원의 온라인 노출에 대한 커뮤니케이션 가이드라인 등을 함께 운영할 필요가 있다. 이런 활동은 궁극적으로, 종사자가 건강을 회복한 후에도 고객 관계와 직무 연속성을 유지할 수 있는, ‘회복 이후 재연결’ 프로그램이 마련되어야 프리젠티즘으로부터 오

는 불안감과 이직 충동을 줄일 수 있다.

셋째, 조절 효과에 분석 결과, 직무착근도는 직무요구와 프리젠티즘 간, 그리고 프리젠티즘과 이직의도 간 관계를 모두 조절하는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 ‘희생’이라는 직무착근도의 하위 요인, 즉 이직 시 잃게 되는 승진, 혜택, 안정성 등에 대한 인식이 높을수록, 종사자가 조직에 남고자 하는 의지가 강해짐을 시사한다. 다시 말해, 직무착근도는 스트레스 상황에서 이직을 억제하는 완충장치로 기능한다고 해석할 수 있다.

결과에 대한 논의를 바탕으로 현장 사례와 함께 살펴보면, 가설 1-1인 헤어미용 종사자의 직무 요구 중 업무압박은 이직의도에 영향을 미치지 않았는데 이점이 시사하는 바가 크다. 특히 20대 초반의 스텝들의 이직이 단순히 업무량이나 압박 때문이라기보다는, 역할모호성과 역할 갈등과 더불어 미용에 대한 기대와 현실의 차이, 그리고 디자이너로부터 느끼는 미래 비전의 부재 등 복합적인 요인에서 비롯됨을 보여준다. 강도 높은 업무와 교육 속에서 ‘내가 이 일을 왜 하는가?’에 대한 답을 찾지 못할 때 직업을 포기하거나 이직을 선택한다. 반면, 디자이너는 목표 매출 달성이 어렵다고 판단되거나, 더 높은 인센티브를 제시하는 헤어숍으로의 이동 기회를 얻었을 때 이직을 고려하는 경향이 있다.

이직의도를 완화하기 위해 미용업은 다양한 전략을 시도해 왔다. 그 중 대표적인 사례는 브랜드 내부 가맹 개업제도이다. 즉 기존 직원을 가맹 오너로 전환시키는 전략이다. 이 방식은 이직 사유를 제거하기보다는, ‘남는 것이 성장’이라는 긍정적 동기를 부여함으로써 직무착근도를 강화하는 전략으로 해석할 수 있다. 실제로 기존 고객층, 기술력, 브랜드 인지도 등을 유지한 채 안정적인 개업 기회를 제공함으로써, 디자이너는 경험 부족으로 인한 개업의 리스크를 줄이고, 브랜드는 핵심 인재를 조직 내부에 안착시킬 수 있다. 이러한 방식은 이직률이 높은 미용산업에서 실효성을 보였 왔으며, 향후에도 유효할 가능성이 크다. 다만, 이 전략이 직무착근도의 핵심 하위 요인인 ‘희생’과 연결된다는 구조적 해석은 지금까지 부족했으며, 본 연구는 직무착근도의 조절 효과를 실증적으로 확인함으로써, 브랜드 내부 가맹 개

업제도 전략이 직무착근도를 강화하는 메커니즘으로 작용함을 새롭게 조명했다는 점에서 학문적, 실무적 의미를 갖는다.

따라서 직무착근도의 핵심 구성 요소 중 하나인 ‘희생’을 조직 차원에서 보상 가능한 가치로 전환하고, 이직보다 잔류가 더 큰 이익이 될 수 있다는 메시지를 명확하게 전달해야 할 것이다. 이를 통해 종사자의 정서적 소속감, 기대, 성장 가능성을 조직 내부에 심어주어, 자발적 이직 감소와 핵심 인재의 유지를 도모할 수 있을 것으로 기대된다.

본 연구는 이상의 논의를 통해 헤어미용 산업의 인력 유지를 위한 실천적 시사점을 제공하며, 종사자의 프리젠티즘을 완화하고 직무착근도를 높이는 전략이 이직 방지에 효과적임을 실증적으로 입증하였다는 점에서 학문적·실무적 의의를 갖는다.



5.2 연구 한계점 및 제언

본 연구는 헤어미용 종사자의 직무요구와 이직의도 간의 관계를 프리젠티즘과 직무착근도를 중심으로 분석하였으나, 다음과 같은 몇 가지 한계점을 지닌다.

첫째, 분석 과정에서 성별, 연령, 직책, 미용 경력 등의 인구통계학적 변수를 통제변수로 설정하지 못한 점은 연구 결과의 내적 타당성을 일정 부분 저하시킬 수 있는 요인이다. 이러한 개인차 변수가 주요 변수 간 인과관계에 영향을 미쳤을 가능성을 완전히 배제하기 어렵다는 점에서, 향후 연구에서는 통제변수를 포함한 보다 정교한 분석 모형이 필요하다.

둘째, 본 연구는 서울 및 수도권 소재 대형 프랜차이즈 미용실 종사자를 중심으로 표집하여 분석을 진행하였기에, 연구 결과를 미용업계 전반에 일반화하기에는 외적 타당성의 한계가 존재한다. 특히 개인 운영 소형 미용실이나 지역 기반의 자영업 살롱 종사자들의 직무환경과 이직 요인은 충분히 반영되지 않았으며, 응답자의 연령대 구성도 특정 연령층에 편중되어 있어 다양한 연령대의 직무 경험이 고르게 반영되지 못한 한계가 있다.

따라서 후속 연구에서는 직책, 경력, 근무시간, 휴무일수, 월수입 등 인구통계학적 특성과 조직 환경을 통제하여 직무요구, 프리젠티즘, 직무착근도 간의 관계를 명확하게 분석할 필요가 있다. 또한 다양한 조직 유형과 규모를 아우르는 분석이 수행되어야 한다.

실무적으로 직무착근도를 강화하여 이직의도를 완화 하는데 도움이 되기 위하여 이상적 상황을 전제로한 교육과 보다 복잡한 현장의 괴리를 줄여, 역할 모호성과 역할갈등을 줄이는 유연한 업무 분장을 시스템화 하는 운영이 필요하다. 또한 프리젠티즘을 단순한 개인의 문제가 아니라 조직 차원에서 해결 방안을 마련하기 위해 건강 회복 후 재연결 프로그램, 휴직중 SNS 사용 가이드 라인 등을 적극 검토해야한다.

이러한 보완을 통해 헤어미용 종사자의 직무 특성을 다차원적으로 진단하고, 프리젠티즘 완화 및 직무착근도 제고를 위한 맞춤형 개입전략이 수립

되기를 기대한다. 이는 단순히 이직을 억제하는 차원을 넘어, 종사자가 직무에 대해 긍정적 관점을 형성하는 데 기여할 수 있는 실효성 높은 정책적 제언으로 이어져 헤어미용 산업의 지속 가능성에도 실질적인 기여를 할 수 있을 것으로 기대된다.



참고 문헌

1. 국내 문헌

- 강경구. (2020). “웨딩홀 기업 직원이 지각한 상사의 진성 리더십이 직무착근도에 미치는 영향.” 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 강민채. (2021). “노인요양시설장의 서번트 리더십이 요양보호사의 직무착근도에 미치는 영향.” 칼빈대학교 대학원 박사학위논문.
- 강인주. (2015). “대기업 사무직 근로자의 이직의도와 경력학습, 경력동기, 조직지원인식, 조직몰입, 경력몰입 및 고용가능성의 관계.” 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 고현규. (2024). “아동 공동생활 가정종사자의 리더십역량이 직무착근도에 미치는 영향: 사회적 자본과 조직문화의 매개효과.” 서울한영대학교 대학원 박사학위논문, p.36.
- 김수곤. (1981). “이직률의 국제비교 및 결정요인 분석.” 『한국개발연구』, 3(3), 66-85.
- 김영찬. (2023). “평생교육사의 직무착근도, 직무만족, 정서적몰입 및 이직의도 간의 구조적 관계.” 대구대학교 대학원 박사학위논문, p49.
- 김용순. (2025). “헤어미용 종사자의 직무환경, 직무요구와 프리젠티즘 및 심리적 웰빙과의 관계: 직무스트레스의 매개효과.” 광주여자대학교 대학원 박사학위논문, p.10, pp.125-126.
- 김윤숙. (2014). “중소 종합병원 간호사의 직무배태성이 이직의도에 미치는 영향.” 목포대학교 대학원 석사학위논문,
- 김일수. (2023). “커리어리즘이 프리젠티즘 현상을 설명할 수 있는가?: 직무소외의 매개효과 분석.” 인하대학교 대학원 박사학위논문, pp.65-66.
- 김주연. (2021). “미용서비스 종사자의 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향: 업무분야와 직급별 비교.” 한성대학교 대학원 박사학위논문, p.15.

- 김준환. (2014). “사회복지사 이직의도 영향요인에 관한 연구.” 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 김혜균. (2013). “20·30대 직장인 남성들의 외모관리 행동과 정보탐색에 관한 연구.” 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.1.
- 김황조. (1978). “산업별 이직율의 결정요인 분석.” 『노동경제논집』, 2(1), 29.
- 김희정. (2017). “종합병원 간호사의 이직의도 구조모형: 다중집단 분석을 통한 병원규모, 근무경력에의 조절효과.” 고려대학교 대학원 박사학위논문, pp.101-104.
- 노신. (2019). “직무요구가 조직몰입과 직무통제의 매개효과를 통한 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 중국 회계법인을 중심으로.” 한양대학교 대학원 석사학위논문, p.11.
- 마은정. (2022). “헤어전문가가 지각하는 블랙컨슈머 행동 측정도구 개발 연구.” 원광대학교 대학원 박사학위논문, pp.52-58.
- 문승일. (2025). “경찰관의 이직의도 영향요인에 관한 연구.” 광주대학교 대학원 박사학위논문, p.43.
- 문영주. (2010). “사회복지사의 개인적 동기가 이직의도에 미치는 영향.” 사회복지연구, 42(2), 493-523.
- 박근도. (2012). “직무착근도가 직무 소진과 고객 지향성에 미치는 영향: LMX 질의 조절 효과를 중심으로.” 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 박성수. (2016). 민간경호, 경비원의 직무배태성이 이직의도에 미치는 영향: 조직시민 행동의 매개를 중심으로. 『치안정책연구』, 30(3), 349-384.
- 박윤미. (2022). “항공사의 직무요구와 근로유연성이 객실승무원의 프리젠테이션, 소진, 직무성장에 미치는 영향.” 경희대학교 대학원 박사학위논문, pp.119-123.
- 박인규. (2005). “호텔 종사원의 직무착근도가 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구.” 대구대학교 대학원 박사학위논문.

- 박희정. (2021). “조직 공정성과 심리적 계약 위반, 직무착근도 및 EVLN 반응 행동 간의 구조적 관계 연구: 항공사 객실 승무원을 중심으로.” 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 성오현. (2013). “호텔 서비스 접점 직원의 직무요구, 소진, 직무열의 및 고객지향성 간의 구조적 관계: 자아탄력성의 조절효과를 중심으로.” 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 신미경. (2020). “헤어미용인의 직업 전문성 인식이 직무만족에 미치는 영향 연구: 직무스트레스를 매개변인으로, 사회적 지지를 조절변인으로 하여.” 웨스트민스터신학대학원대학교 박사학위논문, p.2.
- 신은주. (2015). “임상간호사의 직무관련 특성과 직무만족이 프리젠티즘에 미치는 영향.” 경상대학교 대학원 석사학위논문, pp.44-46.
- 심재선. (2022). “직무요구-자원 모형을 활용한 중소병원 구성원의 직무소진 결정요인에 관한 연구: 비공식적 커뮤니케이션의 조절효과를 중심으로.” 경희대학교 대학원 박사학위논문, pp.16-17.
- 원종욱, 정기혜, 황도경. (2009). 『미용 서비스 산업 선진화를 위한 중장기 계획 수립 연구.』 한국보건사회연구원 정책보고서, 53, 10-27.
- 이경숙. (2019). “노인복지관 사회복지사의 직무착근도가 직무소진과 이직의도에 미치는 영향: 긍정심리자본의 조절효과.” 서울한영대학교 대학원 박사학위논문, pp.105-110.
- 이상용. (2014). “우리나라 근로자의 프리젠티즘 유발 요인에 관한 실증 연구: 직업군별 분석을 중심으로.” 부산대학교 대학원 박사학위논문.
- 이영미. (2006). “서울·경기지역 일부 사업장 근로자의 스트레스가 프리젠티즘에 미치는 영향.” pp.1-3.
- 이옥현. (2015). “미용 산업 종사자의 프로티안 경력 태도와 조직 문화 유형이 조직 효과성에 미치는 영향에 관한 연구.” 서경대학교 대학원 박사학위논문, p.10.
- 이우경. (2011). “IT 업계 종사자들의 이직의도 결정요인에 대한 연구.” 호서대학교 대학원 박사학위논문.
- 이정현. (2020). “외식 기업의 고용환경 변화가 종사원의 직무요구, 직무소

- 진, 프리젠티즘 및 이직의도에 미치는 영향.” 경희대학교 대학원 박사학위논문, pp.103-105.
- 이지영, 하강연. (2012). “헤어 디자이너의 감정노동이 소진에 미치는 영향.” 『패션 비즈니스』, 16(4), 198-199.
- 이지은, 이재완. (2015). “미국 연방공무원들의 직무 동기가 태도에 미치는 영향 연구: 상관 신뢰, 목표 지향성, 조직 공정성의 조절 효과를 중심으로.” 『지방 정부 연구』, 18(4), 503-532.
- 이지희. (2025). “근무유형의 자발적 선택 유무에 따른 간호사의 일-삶의 균형, 직무-피로 회복, 전문직 자율성, 직무착근도의 차이.” 이화여자 대학교 대학원 간호과학과 석사학위논문. p.9.
- 임영이. (2018). “간호사의 이직 의도와 조직 시민 행동: 직무 요구-직무 자원 모델의 적용.” 연세대학교 대학원 박사학위논문, p.18.
- 전병윤. (2017). “조절 초점 성향이 프리젠티즘을 통해 혁신 행동과 이직 의도에 미치는 영향: 직무 자율성의 조절 효과를 중심으로.” 조선대학교 대학원 박사학위논문, p.16.
- 전우한. (2013). “직무 요구와 직무 소진의 관계에 있어 감성 지능의 조절 효과에 관한 연구: 중국 직장인을 대상으로.” 한성대학교 대학원 석사학위논문, p.5.
- 정은선. (2023). “직장 내 배척 감소 전략으로서 프리젠티즘의 역설적 효과.” 가천대학교 일반 대학원 경영학과 인사 관리 전공 박사학위논문, p.12.
- 조진우, 민규식. (2013). “프랜차이즈 미용업의 경영 성과 결정 요인에 관한 연구.” 『한국 전자 통신 학회 논문지』, 8(2),
- 차보현. (2019). “사회복지 직 공무원의 프리젠티즘에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 직무 요구-직무 자원 모형을 중심으로.” 대구 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 차유림. (2015). “뷰티 산업 종사자의 한국형 도형 심리 유형과 조직 유효성 관계에서 복리 후생 시스템의 매개 효과 분석.” 서울 벤처 대학원대학교 박사학위논문.

- 최민석, 정승언. (2016). “직무 소진과 작업 열의가 프리젠티즘에 미치는 영향.” 『창조와 혁신』, 9(3), 63-93.
- 최민석. (2016). “직무 요구와 직무 자원이 호텔 종사자의 직무 열의와 조직 시민 행동에 미치는 영향: 직무 요구-직무 자원 모형을 바탕으로.” 『호텔 관광 연구』, 18(5), 94-116.
- 최운정. (2017). “뷰티 산업의 내부 마케팅, 직무 스트레스가 직무 만족 및 고객 지향성에 미치는 영향.” 동양대학교 대학원 박사학위논문, p.8.
- 통계청. (n.d.). 『국가 통계 포털 KOSIS』. <https://kosis.kr/index/index.do>
- 한연주. (2024). “직무 요구-자원 공무원 혁신 행동에 미치는 영향: 직무 열의 매개 효과를 중심으로.” 서울대학교 행정대학원 석사학위논문, p.24.
- 황승미. (2017). “직무 요구-자원 이론을 이용한 항공사 객실 승무원의 소진, 직무 열의가 프리젠티즘에 미치는 영향.” 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 황휘욱. (2024). “이직의도와 이직 행동 결정요인에 관한 연구: 조직 유형 및 고용 형태의 조절 효과를 중심으로.” 연세대학교 대학원 박사학위논문, pp.161-162.
- 허범식. (2023) “MZ세대 스포츠지도자의 감정노동과 직무소진, 프리젠티즘 및 이직의도의 구조적 관계.” 수원대학교 대학원 박사학위논문, p.38.

2. 국외 문헌

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. 『Journal of Managerial Psychology』, 22(3), 309–328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demand-resources model to predict burnout and performance. 『Human Resource Management』, 43(1), 83–104.
- Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. 『Human Relations』, 35(2), 135–153.
- Cooper, C. L. (1994). “The Costs of Healthy Work Organizations,” in C. L. Cooper & S. Williams (Eds.), 『Creating Healthy Work Organizations』. Chichester (England): J. Wiley & Sons.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. 『Journal of Applied Psychology』, 86(3), 499–512.
- English, C. J., Maclaren, W. M., & Court-Brown, C. (1995). Relations between upper limb soft tissue disorders and repetitive movements at work. 『American Journal of Industrial Medicine』, 27(1), 75–90.
- Federico, S. M., Federico, P. A., & Lundquist, G. W. (1976). Predicting women’s turnover as a function of extent of met salary expectations and biodemographic data. 『Personnel Psychology』, 29(3), 233–241.
- Ferrari, M., Moscato, G., & Imbriani, M. (2005). Allergic cutaneous diseases in hairdressers. 『La Medicina del Lavoro』, 96(2), 102–118.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update,

- moderator tests, and research implications for the next millennium. 『Journal of Management』, 26(3), 463–488.
- Guo, H. R. (2002). Working hours spent on repeated activities and prevalence of back pain. 『Occupational and Environmental Medicine』, 59(10), 680–688.
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The Job Demands–Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. 『Work & Stress』, 22(3), 224–241.
- Halliday–Bell, J. A., Gissler, M., & Jaakkola, J. J. K. (2009). Work as hairdresser and cosmetologist and adverse pregnancy outcomes. 『Occupational Medicine』, 59, 180–184.
- Hines, G. H. (1973). Achievement motivation, occupations, and labor turnover in New Zealand. 『Journal of Applied Psychology』, 58(3), 313.
- Hochschild, A. R. (1983). 『The Managed Heart』. Berkeley: University of California Press, p.33.
- Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Eberly, M. B. (2008). Turnover and retention research: A glance at the past, a closer review of the present, and a venture into the future. 『The Academy of Management Annals』, 2(1), 231–274.
- Hom, P. W., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Griffeth, R. W. (2012). Reviewing employee turnover: Focusing on proximal withdrawal states and an expanded criterion. 『Psychological Bulletin』, 138(5), 831.
- Hoy, D., Brooks, P., Blyth, F., & Buchbinder, R. (2010). The epidemiology of low back pain. 『Best Practice & Research Clinical Rheumatology』, 24(6), 769–781.
- Jiang, K., Liu, D., McKay, P. F., Lee, T. W., & Mitchell, T. R. (2012).

- When and how is job embeddedness predictive of turnover? A meta-analytic investigation. 『Journal of Applied Psychology』, 97(5), 1077.
- Johns, G. (2010). "Presenteeism in the Workplace: A Review and Research Agenda." 『Journal of Organizational Behavior』, 31(4), 519 – 542.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job design. 『Administrative Science Quarterly』, 24, 285 – 308.
- Kitzig, D., Freitag, S., & Nienhaus, A. (2015). Musculoskeletal stress among hairdressers. 『Zentralblatt für Arbeitsmedizin』, 65, 21 – 27.
- Malchaire, J., Cock, N., & Vergracht, S. (2001). Review of the factors associated with musculoskeletal problems in epidemiological studies. 『International Archives of Occupational and Environmental Health』, 74(2), 79 – 90.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. In 『Handbook of Industrial and Organizational Psychology』. Ed. by Dunnette, M. D. Chicago: Rand McNally College Publishing.
- Mobley, W. H. (1982). Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. 『Academy of Management Review』, 7(1), 111 – 116.
- Mueller, C. W., & Price, J. L. (1990). Economic, psychological, and sociological determinants of voluntary turnover. 『Journal of Behavioral Economics』, 19(3), 321 – 335.
- Olsson, A. C., Xu, Y., Schüz, J., Vlaanderen, J., Kromhout, H., & Vermeulen, R. (2013). Lung cancer risk among hairdressers: A pooled analysis of case-control studies conducted between 1985 and 2010. 『American Journal of Epidemiology』, 178(9), 1355 –

1365.

- Parker, D. E., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. 『Organizational Behavior and Human Performance』, 32(2), 160–177.
- Pelletier, K. R., & Koopman, C. (2003). Bringing health to the bottom line. 『Business & Health Institute』, June 15, 2003. Received April 9, 2007.
- Perkins, J. B., & Farrow, A. (2005). Prevalence of occupational hand dermatitis in UK hairdressers. 『International Journal of Occupational and Environmental Health』, 11(3), 289–293.
- Polanyi, K. (1944). 『The Great Transformation: The Political and Economic Origins of Our Time』. New York: Farrar & Rinehart.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. 『Academy of Management Journal』, 24(3), 543–565.
- Putz, A. V. (1994). Recognizing cumulative trauma disorders. In 『Cumulative trauma disorders: A manual for musculoskeletal disease of the upper limbs』 (pp. 1–31). Bristol: Taylor & Francis Inc.
- Rubenstein, A. L., Eberly, M. B., Lee, T., & Mitchell, T. R. (2015). Looking beyond the trees: A meta-analysis and integration of voluntary turnover research. In 『Academy of Management Proceedings』 (Vol. 2015, No. 1, p. 12779). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. 『Journal of Organizational Behavior』, 25(3), 293–315, p. 297.
- Simpson, R. (1998). Presenteeism, power and organizational change:

- Long hours as a career barrier and the impact on the working lives of women managers. 『British Journal of Management』, 9, S37–S50.
- Slater, T., Bradshaw, L., & Fishwick, D. (2000). Occupational respiratory symptoms in New Zealand hairdressers. 『Occupational Medicine』, 50(8), 586–590.
- Smith, D. J. (1970). Absenteeism and presenteeism in industry. 『Archives of Environmental Health』, 21, 670–677.
- Steers, R. M., & Rhodes, S. R. (1978). Major influences on employee attendance: A process model. 『Journal of Applied Psychology』, 63(4), 391–407.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. 『Personnel Psychology』, 46(2), 259–293.
- Turpin, R. S., Ozminkowski, R. J., Sharda, C. E., Collins, J. J., Berger, M. L., Billotti, G. M., et al. (2004). Reliability and validity of the Stanford Presenteeism Scale. 『Journal of Occupational and Environmental Medicine』, 46, 1123–1133.
- Van Yperen, W., & Janssen, O. (2002). Fatigued and dissatisfied or fatigued but satisfied? Goal orientations and responses to high job demands. 『Academy of Management Journal』, 45, 1161–1171.
- White, G. E., & Hellriegel, D. (1973). Education: Attitudes of CPAs related to professional turnover. 『Journal of Accountancy (pre-1986)』, 135(000006), 86.

[부 록]

설 문 지

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 중에도 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 점에 깊이 감사드립니다.

본 설문은 '헤어미용 종사자의 직무요구가 이직의도에 미치는 영향 : 프리젠티즘의 매개효과와 직무착근도의 조절효과'에 관한 연구를 위한 것으로, 향후 뷰티 산업의 긍정적인 효과를 가져 올 수 있는 방안의 기초 자료가 될 것입니다.

응답 해주신 모든 내용은 통계별 제13조(비밀의 보호)에 의거하여 비밀 보장되며 학술적 목적 이외에는 사용되지 않습니다.

한성대학교 일반대학원 박사과정 미디어디자인학과
뷰티디자인매니지먼트 전공

지도 교수 : 권 오 혁

연구자 : 김 수 경

프리젠티즘(Presenteeism)이란?

결석하다(Absenteeism)의 반대 개념으로, 건강문제를 가지고 있음에도 불구하고 출근함으로써 나타나는 업무의 효율성 저하 현상을 말합니다.

직무착근도란? (붙을 착着, 뿌리 근根)

조직구성원이 직무와 관련하여 조직에 뿌리를 내리고 있는 정도로써 조직에 머무르게 하는 경향을 말합니다.

I. 다음은 직무요구에 대한 문항입니다. 자신의 생각과 가장 일치하는 곳에 표시 (√)해 주십시오.

문 항		전혀 그렇지 않다	←	보통 이다	→	매우 그렇 다
업 무 량	1. 과도하게 많은 양의 업무가 주어진다.	①	②	③	④	⑤
	2. 업무 완수를 열심히 해야 한다.	①	②	③	④	⑤
	3. 수행하기 힘들 정도로 너무 많은 일을 한다.	①	②	③	④	⑤
시 간 압 박	4. 업무를 끝내기 위해서는 시간이 항상 부족하다.	①	②	③	④	⑤
	5. 업무의 완수를 위하여 강도 높게 일해야 한다.	①	②	③	④	⑤
	6. 업무를 수행할 때 충분한 시간(기간)이 주어진다.	①	②	③	④	⑤
역 할 모 호 성	7. 업무상 회사가 나에게 요구하는 것이 명확하지 않다.	①	②	③	④	⑤
	8. 업무의 목표가 명확하지 않다.	①	②	③	④	⑤
	9. 업무 시간을 적절히 배분하는 방법을 잘 모르고 있다.	①	②	③	④	⑤
	10. 어느 정도 업무 권한이 있는지 명확하지 않다.	①	②	③	④	⑤
	11. 어느 정도 업무 책임이 있는지 명확하지 않다.	①	②	③	④	⑤
	12. 수행해야 하는 업무에 대한 자세한 설명이 부족하다.	①	②	③	④	⑤
역 할 갈 등	13. 나의 판단과 상반된 업무를 해야 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
	14. 가끔 불필요해 보이는 업무를 해야 할 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
	15. 충분한 인력자원 없이 업무를 해야 할 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
	16. 적절한 시설과 자원의 지원 없이 업무를 수행해야 할 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
	17. 업무 수행을 위해 가끔 규율이나 방침을 무시해야 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
	18. 가끔 모순된 내용의 지시를 받을 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅱ. 다음은 이직의도에 대한 문항입니다. 자신의 생각과 가장 일치하는 곳에 표시(√)해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	↔	보통 이다	↔	매우 그렇 다
1. 나는 다른 회사에서 일해보고 싶다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 선택할 수 있다면 현재의 회사를 선택하지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 더 나은 조건의 회사가 있다면 이직할 생각이 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 프리젠�티즘(건강문제를 가지고 있음에도 불구하고 출근함으로써 나타나는 업무의 효율성 저하 현상)에 대한 문항입니다. 자신의 생각과 가장 일치하는 곳에 표시(√)해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	↔	보통 이다	↔	매우 그렇 다
1. 나는 건강 문제 때문에 일에 대한 스트레스를 조절하기가 어려웠다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 건강 문제 때문에 힘든 업무를 수행하기 어려웠다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 건강 문제 때문에 업무를 즐겁게 수행하기 힘들었다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 건강 문제 때문에 어떤 업무를 완수하는 것에 대한 자신이 없었다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 건강 문제 때문에 나의 업무 목표 달성에 집중하기 어려웠다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 건강 문제 때문에 나의 업무를 완수할 수 있을 정도의 에너지가 충분하지 않다고 느꼈다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 직무착근도(조직구성원이 직무와 관련하여 조직에 뿌리를 내리고 있는 정도로서 조직에 머무르게 하는 경향)에 대한 문항입니다. 자신의 생각과 가장 일치하는 곳에 표시(√)해 주십시오.

문 항		전혀 그렇지 않다	↔	보통 이다	↔	매우 그렇 다
적 합	1. 나는 속한 조직의 구성원들을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 나의 업무에서 나의 기술과 재능을 잘 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 현재 근무하고 있는 직무와 잘 맞다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 이기관에서 나에게 주어진 권한과 책임을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나의 가치관은 이 기관이 추구하는 가치와 잘 맞는다.	①	②	③	④	⑤
연 계	6. 나는 현재의 기관에서 근무한 기간이 오래 되었다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 여러 업무와 관련되어 일을 한다.	①	②	③	④	⑤
	8. 나의 동료들은 나에게 의존하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나의 도움이 필요한 동료들이 많다.	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 동료들과 정기적으로 상호 작용한다.	①	②	③	④	⑤
희 생	11. 나는 이기관에서 일하면서 나의 경쟁목표에 도달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	12. 나는 이 기관을 떠난다면 많은 것을 희생하게 될 것이다.	①	②	③	④	⑤
	13. 나에게 이 기관은 승진 기회를 많이 제공한다.	①	②	③	④	⑤
	14. 나는 성과에 적합한 수준의 보상을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
	15. 나는 이 기관에서 내가 원한다면 정년까지 일할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 일반적인 질문 항목입니다. 해당되는 곳에 표시(✓)해 주십시오.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 연령은 어디에 해당 되십니까? (만 나이 기준)

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 결혼 여부는 어떻게 되십니까?

- ① 미혼 ② 기혼

4. 귀하가 근무하는 헤어숍의 형태는 어떻게 되십니까?

- ① 개인 헤어숍 (1인 미용실) ② 개인 헤어숍 (10인 이하 미용실)
③ 개인 헤어숍 (11인 이상 미용실) ④ 프렌차이즈 헤어숍 (10인 이하 미용실)
⑤ 프렌차이즈 헤어숍 (11인 이상 미용실)

5. 귀하의 직책은 어떻게 되십니까?

- ① 스탭 ② 디자이너 ③ 부원장/원장 ④ 데스크 관리자 ⑤ 경영자(오너)

6. 귀하의 총 미용경력은 어떻게 되십니까?

- ① 3년 이하 ② 4~6년 미만 ③ 7~10년 미만 ④ 11~15년 미만 ⑤ 15년 이상

7. 귀하의 하루 평균 근무 시간은 어떻게 되십니까?

- ① 5시간 미만 ② 5~8시간 이하 ③ 8시간 이상 ④ 예약에 의한 근무 ⑤ 기타

8. 귀하의 월 휴무 일수는 어떻게 되십니까?

- ① 4회 이하 (주 1회) ② 6회 이하 (주 1회/격주2회)
③ 8회 이하 (주 2회) ④ 9회 이상 ⑤ 기타

9. 귀하의 월 수입은 어떻게 되십니까?

- ① 200만원 미만 ② 200~300만원 미만 ③ 300~400만원 미만
④ 400~500만원 미만 ⑤ 500만원 이상

성의 있는 설문 응답에 진심으로 감사드립니다

ABSTRACT

The Impact of Hair Beauty Workers' Job Demands on Their Turnover Intention

- Verification of the mediating effect of presenteeism and
the moderating effect of job embeddedness –

Su-Kyoung Kim

Major in Beauty Design Management

Dept. of Midea Design

The Graduate School

Hansung University

The hairdressing industry is characterized by high job demands and turnover due to its appointment-based, close-knit service structure and repetitive physical labor. In particular, presenteeism, which refers to continuing to work despite health problems or fatigue, is a structural issue that can lead to turnover intention in the long run. This study analyzed the effect of job demands on turnover intention and empirically verified the mediating effect of presenteeism and the moderating effect of job commitment on this relationship. This study aims to provide basic data for the hairdressing industry by suggesting practical HR strategies to reduce presenteeism and increase job commitment in order to induce retention in the organization and prevent professional turnover.

For this purpose, a total of 525 surveys were administered to hairdressers

working in Seoul and the Seoul metropolitan area from December 15, 2024 to February 20, 2025, of which 516 responses were used for the final analysis. The collected data were analyzed using SPSS 28.0 statistical package program to verify mediating and moderating effects through frequency analysis, factor analysis, reliability analysis, correlation analysis, and stepwise regression analysis.

Here are the results of the study

First, the demographic characteristics of the survey participants were: a high proportion of women, age was in their 20s, workplace type was a franchise hair salon with 11 or more employees, job titles were staff and designer, work experience was 3 years or less, monthly closures were 8 days a month with 2 or less days off per week, and average monthly income was less than 3 million won.

Second, we checked the normality of the measurement instruments and found that the skewness and kurtosis of all measured variables met the criteria for normality in the literature.

Third, the factor analysis and reliability analysis showed that the construct validity and reliability of all variables met the criteria, ensuring the suitability of the analysis.

Fourth, we conducted a correlation analysis to analyze the relevance of the variables, and found that there were statistically significant correlations between all variables.

Fifth, we analyzed the differences in demographic characteristics that affect each variable, including gender, marital status, age, workplace type, job title, experience, number of days off, and average monthly income.

The results of the sixth hypothesis test showed that job demands had a positive effect on both presenteeism and turnover intention, and presenteeism had a positive effect on turnover intention. In addition, presenteeism partially

mediated the relationship between job demands and turnover intention, and job commitment moderated the relationship between job demands and presenteeism and the relationship between presenteeism and turnover intention. All hypotheses were accepted except for Hypothesis 1-1, which stated that job demands of hairdressers will have a positive effect on turnover intention.

Based on these findings, here are some takeaways from this study

First, at a time when turnover intention of hairdressing workers is an issue, this study noted that due to the nature of the hairdressing industry, there are many cases where the manuals and training contents are applied differently in the actual service process depending on the various on-site situations that may occur and the needs of customers. It is significant that this study empirically found that role ambiguity and role conflict in this context have a significant impact on turnover intention. This study is expected to serve as a basis for role clarification and flexible response systems in the field.

Second, this study empirically identifies a structural pathway through which job demands of hairdressers lead to presenteeism, which in turn leads to turnover intentions. In particular, the hairdressing industry is characterized by appointment-based, customer-oriented services, and this study suggests that presenteeism in this work environment should be recognized and approached as a structural problem at the organizational level rather than simply as an individual integrity issue. The study also extends the strategic role of organizations in managing presenteeism by suggesting the need for standardized customer service manuals, such as "flexible work schedules" to maintain continuity of care in the event of health issues, "proactive reminders" to minimize customer inconvenience in the event of absenteeism, and follow-up with "alternative practitioner referrals,"

as well as communication guidelines for the online presence of workers on leave.

Third, this study empirically demonstrates that job commitment acts as a moderating variable in the relationship between job demands and presenteeism and between presenteeism and turnover intention. In particular, rather than simply removing extrinsic factors to reduce turnover among hairdressing workers, this study suggests that job fit and perceptions of sacrifice may increase the likelihood of retention when they are viewed as rewards within the organization. These findings support the need to build career development systems and flexible operating models that allow workers to feel a sense of belonging and long-term growth potential, and can be used as a basis for addressing turnover in the hairdressing industry.

【Keywords】 Hairdressers, job requirements, presenteeism, job commitment, turnover intention