

석사학위논문

미용종사자의 직무요구가  
심리적웰빙에 미치는 영향  
: 감정노동의 매개효과

2026년

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

헤어디자인전공

송 유 빈



석사학위논문  
지도교수 권오혁

미용종사자의 직무요구가 심리적  
웰빙에 미치는 영향  
: 감정노동의 매개효과

The Effects of Beauty Worker's Job Demands on  
Their Psychological Well-being  
-The Mediating Effect of Emotional Labor-

2025년 12월 일

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

헤어디자인전공

송 유 빈

석사학위논문  
지도교수 권오혁

# 미용종사자의 직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 영향

: 감정노동의 매개효과

The Effects of Beauty Worker's Job Demands on  
Their Psychological Well-being  
-The Mediating Effect of Emotional Labor-

위 논문을 예술학석사 학위 논문으로 제출함

2025년 12월 일

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

헤어디자인전공

송 유 빈

송유빈의 예술학석사 학위 논문을 인준함

2025년 12월 일

심사위원장 김수연 (인)

심사위원 김유승 (인)

심사위원 권오혁 (인)

# 국 문 초 록

## 미용종사자의 직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 영향 : 감정노동의 매개효과

한 성 대 학 교 예 술 대 학 원  
뷰 티 예 술 학 과  
혜 어 디 자 인 전 공  
송 유 빈

현대 사회에서 일은 단순한 경제 활동을 넘어 자아실현 등의 가치를 지니며, 개인의 심리적 웰빙에 영향을 미치는 중요한 요소이다. OECD의 자료에 따르면 2024년 기준 대한민국의 평균 근로 시간은 타국 평균에 비해 무려 151시간 더 길며, 한국 사회 안에서도 노동시간이 긴 편에 속하는 미용산업의 종사자들은 하루 대부분을 근무환경에서 보낸다. 즉, 현대 사회의 미용종사자들에게 일이란 일상의 대부분을 차지하는 생활환경이자 심리적 웰빙에 영향을 주는 요인임을 알 수 있다.

미용산업은 다양한 직무요구와 고강도 감정노동으로 인해 직무스트레스 수준이 높게 나타나며, 이러한 스트레스는 개인의 웰빙을 저해하는 요인으로 작용할 수 있다. 이에 기존 연구들은 대부분 직무요구와 감정노동을 부정적 변수로 규정하여, 긍정적인 측면에 관한 연구는 미비한 실정이다. 따라서 본 연구는 직무요구와 감정노동을 기존과 다른 관점에서 접근하고, 직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 긍정적인 영향을 탐구하며 그 영향 관계에서 감정노동

이 가지는 매개효과를 규명하고자 하였다.

본 연구는 대한민국 전역의 20대 이상 성인 미용종사자들을 대상으로 진행하였으며, 자료 조사를 위해 온/오프라인 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 이를 통해 총 340부의 자료를 확보하였고 SPSS Ver. 28.0 프로그램을 활용하여 다음과 같이 자료 분석을 시행하였다. 조사대상자의 인구통계학적 특성은 빈도분석을 통해, 측정 도구는 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 통해 검증하였으며 각 변수 간의 상관관계를 분석하기 위해 상관관계분석을 실시하였다. 또한 독립표본 t 검정과 일원분산분석을 통해 인구통계학적 특성에 따른 변수들의 차이를 분석하였고, 미용종사자의 직무요구가 감정노동과 심리적 웰빙에 미치는 영향 관계를 파악하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 마지막으로 Sobel Test를 통해 매개효과의 유의성을 검증하여 다음과 같은 연구 결과가 도출되었다.

첫째, 미용종사자의 직무요구는 감정노동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 미용종사자의 직무요구는 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 미용종사자의 감정노동은 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 미용종사자의 직무요구와 심리적 웰빙의 관계에서 감정노동은 완전 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 직무요구가 감정노동을 매개로 심리적 웰빙에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 실증적으로 제시하였다. 또한 직무요구의 긍정적 측면에 관한 학술적 근거 및 직무요구의 영향을 통제하는 감정노동에 대한 관리의 필요성을 시사하였다. 다만 표본의 성비가 다소 여성에 편중되어있어, 연구 결과를 미용산업 전체로 일반화하는 데에 한계를 가진다. 이에 따라 남성 표본을 추가로 확보하는 등 이를 보완하여 후속 연구가 진행되기를 기대한다.

**【주요어】** 직무요구, 감정노동, 심리적 웰빙, 미용종사자

# 목 차

I. 서 론 .....	1
1.1 연구의 배경 및 목적 .....	1
1.2 연구 문제 .....	3
1.3 연구 방법 및 구성 .....	4
II. 이론적 배경 .....	5
2.1 직무요구 .....	5
2.1.1 직무요구의 개념 .....	5
2.1.2 직무요구의 구성요소 .....	7
2.2 감정노동 .....	8
2.2.1 감정노동의 개념 .....	8
2.2.2 감정노동의 구성요소 .....	9
2.3 심리적 웰빙 .....	10
2.3.1 심리적 웰빙의 개념 .....	10
2.3.2 심리적 웰빙의 구성요소 .....	11
III. 연구 방법 및 절차 .....	12
3.1 조사 대상 및 자료수집 .....	12
3.2 연구모형 .....	13
3.3 연구가설 .....	14
3.4 주요 변수의 조작적 정의 .....	15
3.4.1 직무요구 .....	15
3.4.2 감정노동 .....	15
3.4.3 심리적 웰빙 .....	15
3.5 설문지의 구성 .....	16
3.6 자료 분석 방법 .....	17
IV. 연구 결과 및 고찰 .....	18

4.1 인구통계학적 특성 및 근무 현황 .....	18
4.1.1 인구통계학적 특성 .....	18
4.1.2 근무 현황 .....	20
4.2 기술통계 .....	21
4.2.1 직무요구의 기술통계 분석 .....	21
4.2.2 감정노동의 기술통계 분석 .....	22
4.2.3 심리적 웰빙의 기술통계 분석 .....	23
4.3 측정 도구의 타당도와 신뢰도 분석 .....	24
4.3.1 직무요구의 요인분석 및 신뢰도 분석 .....	24
4.3.2 감정노동의 요인분석 및 신뢰도 분석 .....	25
4.3.3 심리적 웰빙의 요인분석 및 신뢰도 분석 .....	27
4.4 상관관계 분석 .....	28
4.5 인구통계학적 특성에 따른 변수들의 차이 분석 .....	30
4.5.1 직무요구에 영향을 주는 요인분석 .....	30
4.5.2 감정노동과 심리적 웰빙에 영향을 주는 요인분석 .....	36
4.5.3 변수에 영향을 미치는 인구통계학적 특성 분석 결과 .....	46
4.6 가설의 검증 .....	50
4.6.1 직접 효과 .....	50
4.6.1.1 직무요구가 감정노동에 미치는 영향 .....	50
4.6.1.2 감정노동이 심리적 웰빙에 미치는 영향 .....	55
4.6.1.3 직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 영향 .....	58
4.6.2 매개효과 .....	61
<b>V. 결 론</b> .....	<b>63</b>
5.1 연구 요약 .....	63
5.2 연구의 시사점 및 제언 .....	65
<b>참 고 문 헌</b> .....	<b>66</b>
<b>부 록</b> .....	<b>73</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>77</b>

## 표 목 차

[표 1-1] 연구의 구성 .....	4
[표 2-1] 감정노동의 구성요소 .....	9
[표 2-2] 심리적 웰빙의 구성요소 .....	11
[표 3-1] 조사 및 자료수집 개요 .....	12
[표 3-2] 설문지의 구성 및 측정 방법 .....	16
[표 4-1] 인구통계학적 특성 .....	19
[표 4-2] 근무 현황 .....	20
[표 4-3] 직무요구의 기술통계 분석 .....	21
[표 4-4] 감정노동의 기술통계 분석 .....	22
[표 4-5] 심리적 웰빙의 기술통계 분석 .....	23
[표 4-6] 직무요구의 요인분석 및 신뢰도 .....	25
[표 4-7] 감정노동의 요인분석 및 신뢰도 .....	26
[표 4-8] 심리적 웰빙의 요인분석 및 신뢰도 .....	27
[표 4-9] 직무요구, 감정노동, 심리적 웰빙 간의 상관분석 .....	29
[표 4-10] 성별에 따른 직무요구의 차이 .....	30
[표 4-11] 연령에 따른 직무요구의 차이 .....	31
[표 4-12] 최종학력에 따른 직무요구의 차이 .....	32
[표 4-13] 미용 업종에 따른 직무요구의 차이 .....	33
[표 4-14] 직급에 따른 직무요구의 차이 .....	34
[표 4-15] 월 평균 소득에 따른 직무요구의 차이 .....	35
[표 4-16] 성별에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이 .....	36
[표 4-17] 연령에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이 .....	37
[표 4-18] 최종학력에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이 .....	39
[표 4-19] 미용 업종에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이 .....	41
[표 4-20] 직급에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이 .....	43
[표 4-21] 월 평균 소득에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이 .....	45
[표 4-22] 인구통계학적 특성에 따른 직무요구의 차이 분석 .....	47
[표 4-23] 인구통계학적 특성에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이 분석 ..	49

[표 4-24] 직무요구와 감정노동의 회귀분석결과 .....	50
[표 4-25] 직무요구의 하위요인과 감정표현의 빈도의 회귀분석결과 .....	51
[표 4-26] 직무요구의 하위요인과 감정표현 규범의 주의성의 회귀분석결과 ..	52
[표 4-27] 직무요구의 하위요인과 감정의 부조화의 회귀분석결과 .....	53
[표 4-28] 직무요구가 감정노동에 미치는 영향에 대한 검증 결과 .....	54
[표 4-29] 직무요구와 심리적 웰빙의 회귀분석결과 .....	55
[표 4-30] 직무요구의 하위요인과 심리적 웰빙의 회귀분석결과 .....	56
[표 4-31] 직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 영향에 대한 검증 결과 .....	57
[표 4-32] 감정노동과 심리적 웰빙의 회귀분석결과 .....	58
[표 4-33] 감정노동의 하위요인과 심리적 웰빙의 회귀분석결과 .....	59
[표 4-34] 감정노동이 심리적 웰빙에 미치는 영향에 대한 검증 결과 .....	60
[표 4-35] 직무요구가 감정노동을 매개로 심리적 웰빙에 미치는 영향 .....	62

## 그림 목 차

[그림 2-1] Karasek(1979)의 직무요구-통제모형(JD-C) .....	6
[그림 3-1] 연구모형 .....	13

# I. 서론

## 1.1 연구의 배경 및 목적

현대인들에게 일이란 단순히 생계유지를 위한 경제적 수단을 넘어 자아실현, 사회적 네트워크 형성, 자기 효능감 창출 등의 다양한 가치를 지닌다. 일이 경제 활동의 일환이자 노동으로 취급받던 과거와 달리 개인의 심리적 웰빙에 크게 기여하는 요소로 발전한 것이다. 심리적 웰빙이란 개인의 심리적 건강 상태를 측정하는 변수로서(조한용, 2016) 단순히 행복을 느끼거나 삶에 만족하는 것을 넘어 개인의 잠재력을 실현하고 삶의 의미를 추구하는 등 넓은 범위의 개념이다(Ryff&Keyes, 1995).

또한 OECD(경제협력개발기구)의 자료에 따르면 2024년 기준 대한민국의 평균 근로 시간은 1,859시간으로, 평균보다 무려 151시간 더 길다. 이는 한국의 노동자가 타국에 비해 근무환경에서 더 오랜 시간을 보낸다는 것을 나타내며, 이 중에서도 자영업과 프리랜서가 많은 미용산업은 한국 사회에서도 노동시간이 긴 편에 속한다. 따라서 현대 사회의 미용종사자들에게 일이란 하루 일과의 대부분을 차지하는 환경이자 자신의 가치 실현을 통해 심리적 웰빙에 영향을 주는 요인이라고 볼 수 있다.

미용산업 특성상 불규칙한 근무시간, 높은 감정노동, 트렌드에 대한 지속적인 학습 요구 등으로 직무스트레스가 높은 경우가 많은데(최성혜, 2025), 직무요구로 인한 정서적 스트레스는 개인의 정신적 및 신체적 안녕을 저해하는 주요 원인이다(Maslach&Jackson, 1981). 또한 미용산업은 대표적인 감정노동 직군으로 분류되어 이미 다수의 선행연구에서 미용종사자들의 높은 감정노동에 대해 보고하고 있다(송한나 외, 2024).

이러한 측면에서 국내외 선행연구를 살펴보면, 대부분 직무요구를 부정적 변수로 설정하여 직무스트레스, 직무소진, 이직 의도, 프리젠티즘 등에 미치는 영향 등을 분석하고 있다. 윤익상(2023)의 연구에서는 직무요구-자원 이론을 바탕으로 직무요구가 직무스트레스와 직무자원에 미치는 영향을 탐색하여, 직

무요구가 직무스트레스에 미치는 정적 영향과 직무만족에 미치는 부정 영향을 실증적으로 검증하였다.

반면 직무요구에 관한 긍정적인 선행연구도 있다. Cavanaugh et al.(2000)의 연구에 따르면 직무요구의 도전적인 측면이 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치며, 성장의 기회로 인식되어 동기부여를 제공할 수 있다고 하였다. Lepine et al.(2005)의 연구에서는 직무요구를 학습과 성취를 위해 극복해야 하는 장애물이라고 언급하며, 극복하는 경우 성과에 직접적으로 긍정적인 영향을 미친다고 밝혔다. 즉, 과도한 직무요구는 삶의 질을 저해하는 요인으로 작용하지만 적절한 직무요구는 조직구성원의 직무 성취를 높이고 더 나아가 심리적 웰빙에 긍정적으로 작용할 수 있는 것이다. 심리적 웰빙은 단순히 행복감을 측정하는 주관적 웰빙과 구분되는 자아실현 관점의 개념이기 때문에, 이러한 측면에서 새로운 연구의 필요성이 제기된다.

따라서 본 연구는 직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 긍정적인 영향에 대해 살펴보고자 하며, 이 영향 관계에서 감정노동이 가지는 매개효과에 대해 규명하고자 한다. 이를 통해 직무요구와 감정노동에 대한 새로운 관점의 연구를 제시하고, 본 연구 결과를 바탕으로 미용종사자들이 직무요구와 감정노동을 건강하게 수행할 수 있도록 기초자료를 제시하고자 한다. 더 나아가 미용종사자들의 심리적 웰빙을 향상하여 미용산업 전반의 발전을 도모하는 데에 목적이 있다.

## 1.2 연구 문제

본 연구는 미용종사자의 직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 영향을 분석하고, 해당 관계에서 감정노동의 매개효과를 검증하는 데 목적이 있다. 따라서 다음과 같은 연구 문제를 설정하였다.

### 〈연구문제 1〉

직무요구가 감정노동에 어떠한 영향을 미치는지 알아본다.

### 〈연구문제 2〉

직무요구가 심리적 웰빙에 어떠한 영향을 미치는지 알아본다.

### 〈연구문제 3〉

감정노동이 심리적 웰빙에 어떠한 영향을 미치는지 알아본다.

### 〈연구문제 4〉

감정노동은 직무요구와 심리적 웰빙 간의 관계를 매개하는지 알아본다.

### 1.3 연구 방법 및 구성

본 연구의 실증적인 조사를 위하여 선행연구 고찰 및 자료 분석을 시행하였다.

먼저 직무요구, 감정노동, 심리적 웰빙과 관련된 국내외 선행연구 고찰을 통해 이론적 배경을 정립하고, 이를 토대로 연구모형 및 가설을 설계하였다. 가설의 검증을 위해 선행연구에서 사용된 설문 문항들을 토대로 설문지를 구성하여 온/오프라인 설문조사를 진행하였으며 수집된 자료는 실증적인 분석을 위하여 SPSS Ver. 28.0 통계 패키지를 활용하여 빈도분석, 기술통계분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계분석, 독립표본 t-검정, 일원분산분석, 회귀분석, Sobel Test를 실시하였다. 본 연구의 구성은 [표 1-1]과 같다.

[표 1-1] 연구의 구성

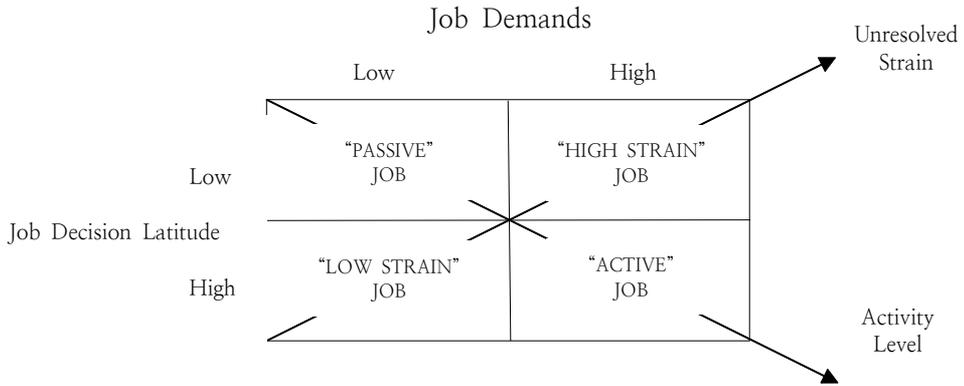
목차	내용
I.서론	연구의 배경, 필요성, 목적, 문제, 방법 및 구성 서술
II.이론적 배경	직무요구, 감정노동, 심리적 웰빙에 대한 선행연구 고찰 및 분석
III.연구 방법 및 절차	조사 대상 및 자료 수집 방법 서술, 연구모형 설계, 가설 도출, 주요 변수의 조작적 정의, 설문지의 구성 방법 서술, 자료 분석 방법 및 절차 서술
IV.연구 결과 및 고찰	빈도분석, 기술통계분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계분석, 독립표본 t-검정, 일원분산분석, 회귀분석, Sobel Test
V.결론	연구 요약, 시사점, 한계 및 제언 서술

## Ⅱ. 이론적 배경

### 2.1 직무요구

#### 2.1.1 직무요구의 개념

직무요구란 직무수행을 위해 요구되는 육체적, 정서적 노력과 부담을 의미하며(전우한, 2013) 이는 조직구성원이 직무를 수행하는 과정에서 경험하는 것으로 Karasek(1979)의 직무요구-통제모형(JD-C)에서 처음 제시된 개념이다(김수경, 2025). Karasek(1979)은 직무 긴장(job strain)에 대한 스트레스 관리 모델을 개발하여 정신적 긴장(mental strain)이 직무요구(job demands)와 직무통제(job decision latitude)의 상호작용으로 인해 발생한다는 사실을 밝혀냈으며, 직무요구와 직무통제에 대해 다음과 같이 정의하였다. 직무요구란 작업환경에 존재하는 스트레스의 원인으로 업무량, 시간적 압박, 역할 갈등 등의 구성요소를 가진다. 직무통제는 작업자가 자신의 근무 중 행동에 대해 가지는 잠재적 통제권으로서 의사결정 권한(decision authority), 지적 재량(intellectual discretion) 두 가지 구성요소를 가진다. 해당 연구의 핵심은 낮은 직무통제와 높은 직무요구의 결합이 높은 스트레스를 발생시키며, 직무요구와 부정적 성과 또는 직무스트레스 사이에서 직무통제가 조절 효과를 지닌다는 것이었다(강승헌, 2025). [그림 2-1]의 직무요구-통제모형을 보면 직무요구와 직무통제는 직무 긴장에 독립적으로 작용하는 요인이 아닌, 상호작용하며 영향을 미치는 요인임을 알 수 있으며 높은 직무요구와 높은 직무통제는 능동적 직무로 분류되고, 낮은 직무요구와 낮은 직무통제는 수동적 직무로 분류된다(김수경, 2025).



[그림 2-1] Karasek(1979)의 직무요구-통제모형(JD-C)

Demerouti et al.(2001)은 Karasek(1979)의 직무요구-통제모형(JD-C)에 직무자원과 직무소진의 개념을 결합한 직무요구-자원모형(JD-R)을 제시하였는데, 해당 모형은 직무요구, 직무자원, 직무소진, 직무 열의, 조직유효성의 관계를 종합적으로 설명하였다(신혜진, 2023). Demerouti et al.(2001)은 번아웃이 인적 서비스를 제공하는 직종에 한정되지 않으며, 직무요구가 높고 직무 자원이 제한적일 때 직업 유형과 관계없이 번아웃이 발생한다고 주장하였다. 해당 연구를 통해 직무요구가 정서적 소진을 유발하며, 직무자원이 직무 이탈 감소에 영향을 미친다는 사실이 보고되었다(김용순, 2025).

직무요구-자원모형은 근무 조건을 직무요구와 직무자원의 두 가지 범주로 분류하여, 해당 두 범주의 집합에서 어떻게 종업원의 웰빙이 발생하는지를 설명하였다(Bakker et al, 2007). 직무요구가 종업원의 적응 능력을 넘어설 때 잠재적으로 긴장을 유발할 수 있기에(임세환, 2025) 직무요구는 종업원의 웰빙에 영향을 미치는 요인이라 볼 수 있다.

반면 모든 사람들이 스트레스와 역경에 노출되었다고 해서 반드시 심리적으로 부정적인 영향을 받는 것은 아니다(김정하, 2020). Cavanaugh et al.(2000)의 연구에 따르면 직무요구는 도전적 직무요구와 방해적 직무요구로 나뉘는데, 도전적 직무요구는 성취와 성장의 기회를 제공하여 긍정적인 결과를 가져올 수 있고 방해적 직무요구는 목표 달성을 방해하여 부정적인 결과를 가져올 수 있다.

### 2.1.2 직무요구의 구성요소

직무의 다양성으로 인해 직무요구는 여러 분야에서 연구된 바 있다. 따라서 직무요구의 하위요인 역시 다양하게 연구되었는데, 대표적으로는 업무량, 시간적 압박(업무 속도), 감정적 요구, 역할 모호성, 역할 갈등, 인간관계 등이 있다.

Rothman et al.(2006)의 연구에 따르면 직업별로 직무환경에 차이가 발생하기 때문에 직업의 특성에 따라 적절한 구성 요인을 선정해야 한다. 따라서 본 연구에서는 선행연구 검토를 통하여 미용 서비스 업종의 특성을 반영하는 하위요인으로 업무과부하와 감정적 요구를 채택하였다.

업무과부하는 제한된 시간 내에 수행할 수 없는 수준의 업무량을 의미하는 양적 과부하와 직무를 수행하는데 요구되는 기술, 지식, 능력 등이 부족하여 나타나는 질적 과부하를 모두 포함한다(악명예, 2021). 조직구성원이 가진 능력과 시간은 한정되어 있기에, 본인의 능력을 넘어서는 과도한 업무를 부여받거나 지나친 노력을 요구받는 경우 업무과부하를 경험할 수 있다(Demerouti et al, 2001). 특히 우리나라는 OECD 국가 중 노동시간이 매우 긴 편으로, 높은 업무 시간은 양적 업무 과부하에 대한 인식을 증대시켜 관련된 많은 연구가 진행되어왔다(강승헌, 2025). 이러한 업무과부하는 불만족과 긴장, 낮은 자존감의 심리적 문제를 유발한다(김희진 외, 2013).

감정적 요구란 업무를 수행하면서 필요한 감정 조절이나 감정 몰입을 의미한다(구효진 외, 2010). 이는 직무수행 중 타인의 감정을 다루거나 마주해야 할 때 발생하는 것으로 여기서 타인이란 고객뿐 아니라 동료, 상사, 부하직원 등도 포함한다(Burr et al, 2019).

업무과부하, 감정적 요구와 같은 만성적인 직무요구는 조직구성원의 정신적, 신체적 자원을 고갈시켜 에너지의 감소와 건강 문제를 초래하며(박윤미, 2022), 이러한 직무요구가 장기간 지속될 때 직무 스트레스, 직무소진의 증가, 성취감 저하를 발생시켜 부정적인 결과를 초래할 것이다(김우진, 2020).

## 2.2 감정노동

### 2.2.1 감정노동의 개념

감정노동은 감정사회학(Sociology of Emotion)의 창시자인 Arlie Hochschild의 「감정노동(The Managed Heart), 1983:2009」이라는 저서에서 최초로 제시된 개념으로(정현숙, 2024), 서비스 종사자들이 고객과의 접점에서 자신의 감정을 조절 및 관리하고 서비스에 적절한 감정을 나타내는 형태의 노동이다(김연술, 2023). Hochschild는 조직규범이나 직업 규범에 따라 감정 작업이 이루어지면서 인간이 상품화되는 경향이 있다고 보았으며, 직무수행 과정에서 조직규범에 따라 감정의 경험 및 표현을 관리하려는 과정을 감정노동으로 개념화하여 감정표현이 서비스 업종을 중심으로 주된 노동 요소가 될 수 있음을 부각하였다(김지혜, 2025 ; Hochschild, 1979).

반면 Ashforth와 Humphrey(1995)는 Hochschild가 제시한 감정노동의 개념이 개인의 내면적이고 주관적인 평가에 의존하였음을 지적하면서, 조직이 실제로 관리할 수 있는 것은 내적인 감정이 아닌 외적인 행동이라고 강조하였다. 즉 개인의 내적인 감정보다 외적인 행동에 초점을 맞춰야 한다고 주장하며 감정노동을 ‘상황에 맞춰 적절한 감정을 표현하는 행위’라고 정의하였다. Morris와 Feldman(1996)은 감정노동을 조직이 원하는 감정을 표현하는 데에 필요한 노력(effort), 계획(planning), 통제(control)라고 정의하며 감정노동에 대한 개념을 확장하였다.

감정노동과 관련된 선행연구를 살펴보면 오승현 외(2023)는 미용종사자가 고객과의 직접적인 접객 서비스 상황에서 자신의 감정보다는 고객의 감정에 초점을 맞추게 되는데, 이 과정에서 심리적 위축과 더불어 감정노동을 경험하게 된다고 밝혔다. 박나희(2022)는 미용종사자가 자신의 감정을 표현하지 못한 채 소비자의 감정에 맞추어야 하는 심각한 감정적 부조화로 인해 스트레스에 직면하게 되며, 이 과정에서 직무스트레스가 유발될 뿐 아니라 개인의 생활에도 영향을 받는다고 제시하였다. 또한 조현미(2023)는 합리적인 인적자원관리와 인적 경쟁력 강화를 위해 미용종사자의 감정노동을 최소화해야 하

며, 직원이 만족할 수 있는 근무환경을 조성하여 감정노동의 감소 및 고객지향성 향상을 장려해야 한다고 언급하였다.

### 2.2.2 감정노동의 구성요소

Morris와 Feldman(1996)은 감정노동의 하위요인을 감정표현의 빈도(frequency of emotional display), 감정표현 규범의 주의성(attentioness to required display rules), 감정의 다양성(variety of emotions required to be expressed), 감정 부조화(emotional dissonance) 4개로 정의하며 [표 2-1]과 같이 설명하였다.

[표 2-1] 감정노동의 구성요소

구성요소	의미
감정표현의 빈도	조직이 구성원에게 감정표현을 얼마나 자주 요구하는지에 관한 정도
감정표현 규범의 주의성	조직구성원이 감정표현 규범을 따르기 위해 소모하는 심리적 에너지와 육체적 노력의 수준
감정의 다양성	직무가 요구하는 감정표현의 다양성
감정 부조화	조직이 요구하는 감정과 개인이 실제로 느끼는 감정이 다를 때 경험하게 되는 심리적 상태

출처 : Morris&Feldman(1996)

## 2.3 심리적 웰빙

### 2.3.1 심리적 웰빙의 개념

웰빙(well-being)이란 건강을 뜻하는 well과 삶을 뜻하는 being의 합성어로, 행복이나 안녕을 의미한다(황미경, 2025). 심리학적 차원에서 웰빙은 주관적 웰빙과 심리적 웰빙으로 구분되는데(이혜민, 2024), 주관적 웰빙(subjective well-being)이란 쾌락주의적 관점에서 접근한 개념으로 단순한 행복감 또는 만족에 관한 개념이며(김정호, 2007), 심리적 웰빙(psychological well-being)이란 여러 요인들이 통합되어 나타나는 긍정적인 정서 상태를 의미한다(김영재, 차윤석, 2009).

Ryan&Deci(2000)의 연구에 의하면 쾌락주의적 관점에서 행복으로 여겨지는 부, 명성 등의 요인이 실제로는 진정한 웰빙에 기여하지 않을 수 있으며, 이러한 사람들도 기본적인 심리적 욕구를 충족하지 못하는 경우 최적의 웰빙을 달성할 수 없다. 이는 인간이 쾌락을 느끼더라도 불행할 수 있다는 점을 전제로 하며 인간에게 있어 자아실현과 인생의 목적을 실현하는 것이 쾌락보다 더욱 중시됨을 의미한다(성은혜, 배소영, 2022). 이러한 관점에서 진단 심리학, 정신건강, 인간발달 등의 분야를 바탕으로 개발된 개념이 심리적 웰빙이다(박미선, 2011). 심리적 웰빙이란 개인이 사회 구성원으로서 잘 기능하고 있는지를 기준으로 삶의 질을 측정한 것으로(유병웅, 2016), Ryff(1989)는 심리적 웰빙에 대하여 단순한 행복이나 삶의 만족과 같은 단기적 감정을 넘어 개인의 성숙, 자율성, 수용 등의 가치를 포괄한 광범위한 개념으로 정의하였다. 즉 심리적 웰빙이란 단순히 기쁨, 행복의 감정을 느끼거나 정신적 질환이 없는 상태가 아닌, 본인의 삶에 만족하고 자신의 능력과 가치를 인정하며 고난에도 적절히 대처할 수 있는 능력을 포함하는 개념이다(이규득, 2025). 심리적 웰빙이 높은 조직구성원은 직무에 더욱 능동적으로 참여하고, 높은 성과를 위해 자신이 가진 긍정 심리자본 등의 자원을 적극적으로 활용할 수 있다(김영근, 2025).

### 2.3.2 심리적 웰빙의 구성요소

Ryff(1989)는 심리적 웰빙의 하위 차원을 자아수용(self-acceptance), 긍정적인 대인관계(positive relations with others), 자율성(autonomy), 환경 통제력(environmental mastery), 삶의 목적(purpose in life), 개인적 성장(personal growth) 6개로 구분하였다. 각 하위 차원의 세부 내용은 [표 2-2]와 같다.

[표 2-2] 심리적 웰빙의 구성요소

구성요소	의미
자기수용	자신과 자신이 살아온 삶에 대하여 있는 그대로 수용하고 긍정적인 태도를 가지는 것
긍정적 대인관계	타인에 대한 애정을 바탕으로 원활한 인간관계를 구성하는 것
자율성	타인의 기준에 구애받지 않고 자신의 기준으로 평가 또는 결정하는 것
환경 통제력	자신의 심리적 상태에 적합하도록 주변 환경을 구성하는 것
삶의 목적	인생의 목표, 의도, 방향성 등을 가지며 삶에 의미를 추구하는 것
개인적 성장	자신의 잠재력을 실현하여 성장하는 것

출처 : Ryff(1989)

### Ⅲ. 연구 방법 및 절차

#### 3.1 조사 대상 및 자료수집

본 연구의 자료수집을 위해 현재 미용 업종에 종사하고 있는 20대 이상 성인 남녀를 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 자료수집은 2025년 10월 6일부터 2025년 10월 17일까지 약 2주간 실시하였으며, 대한민국 전역을 대상으로 온라인과 오프라인을 병행하여 총 350부의 설문지를 배포하였다. 이 중 불성실한 응답 10부를 제외한 340부를 본 연구의 최종 자료로 사용하였다.

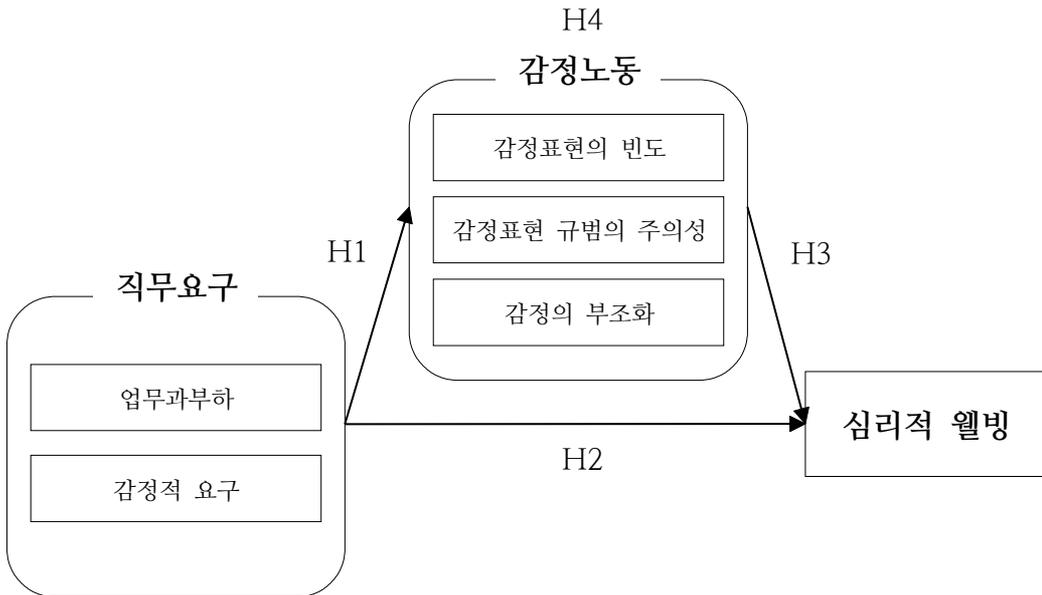
[표 3-1] 조사 및 자료수집 개요

절차	내용
연구 대상	대한민국 전역의 미용 종사자
자료 수집	온/오프라인 자기기입식 설문조사
조사 기간	2025. 10. 6. ~ 2025. 10. 17.
설문지 배포 및 회수	배포 : 350부
	회수 : 340부
	총 사용 데이터 : 340부

### 3.2 연구모형

본 연구는 미용종사자들을 대상으로 하여 직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 영향을 파악하고, 그 관계에서 감정노동의 매개효과를 규명하고자 하였다. 이를 바탕으로 [그림 3-1]과 같은 연구모형을 설계하였다.

먼저 직무요구를 독립변수로, 감정노동을 매개변수로, 심리적 웰빙을 종속변수로 설정하였다. 직무요구의 하위요인은 업무과부하, 감정적 요구를 채택하였으며 감정노동의 하위요인은 감정표현의 빈도, 감정표현 규범의 주의성, 감정의 부조화를 채택하였다. 심리적 웰빙은 하위요인을 가지지 않는 단일 변수로 설정하였다.



[그림 3-1] 연구모형

### 3.3 연구가설

본 연구의 주요 목적은 미용 종사자의 직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 영향을 분석하고, 이 영향 관계에서 감정노동의 매개효과를 검증하는 것이다. 이를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 도출하였다.

- H1. 미용종사자의 직무요구는 감정노동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  - H1-1. 업무과부하는 감정표현의 빈도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  - H1-2. 감정적 요구는 감정표현의 빈도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  - H1-3. 업무과부하는 감정표현 규범의 주의성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  - H1-4. 감정적 요구는 감정표현 규범의 주의성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  - H1-5. 업무과부하는 감정의 부조화에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  - H1-6. 감정적 요구는 감정의 부조화에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  
- H2. 미용종사자의 직무요구는 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  - H2-1. 업무과부하는 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  - H2-2. 감정적 요구는 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  
- H3. 미용종사자의 감정노동은 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  - H3-1. 감정표현의 빈도는 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  - H3-2. 감정표현 규범의 주의성은 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  - H2-3. 감정의 부조화는 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  
- H4. 미용종사자의 직무요구와 심리적 웰빙 간의 관계에서 감정노동은 매개효과가 있을 것이다.

### 3.4 주요 변수의 조작적 정의

#### 3.4.1 직무요구

본 연구에서 직무요구란 원활한 직무수행을 위해 신체적, 정신적 에너지를 지속적으로 요구하는 업무환경 또는 자극으로, 부정적 또는 긍정적으로 작용할 수 있는 요인으로 정의하였다. 하위요인으로는 미용종사자의 직무요구를 가장 잘 나타내는 업무과부하와 감정적 요구 두 가지를 채택하였다.

#### 3.4.2 감정노동

감정노동이란 서비스 종사자가 고객을 응대할 때 사회적으로 요구되는 감정을 표현하는 행위로 정의하였으며 감정표현의 빈도, 감정표현 규범의 주의성, 감정의 부조화 세 가지 하위요인으로 구성하였다.

#### 3.4.3 심리적 웰빙

심리적 웰빙이란 단순히 삶의 만족도를 측정하는 개념이 아닌, 자신의 삶을 있는 그대로 받아들이고 긍정적으로 인식하며 삶의 의미와 목표 성취를 통해 자아실현을 실천하는 긍정적인 심리상태로 정의하였으며 단일요인으로 구성하였다.

### 3.5 설문지의 구성

설문지의 구성은 다음과 같다. 인구통계학적 특성은 연구자가 구성한 8문항으로, 직무요구는 김용순(2025)의 연구에서 검증된 9문항으로, 감정노동은 조한용(2016)의 연구에서 검증된 9문항으로, 심리적 웰빙은 윤지우(2024)의 연구에서 검증된 5문항으로 총 31개 문항을 구성하였으며 해당 문항들을 명목 척도와 5점 리커트 척도로 측정하였다. 세부적인 구성은 [표 3-2]와 같다.

[표 3-2] 설문지의 구성 및 측정 방법

측정변수	하위요인	문항 수	출처	척도
인구통계학적 특성	-	8	김수경(2025) 심민지(2025)	명목 척도
직무요구	업무과부하	4	김용순(2025)	5점 Likert 척도
	감정적요구	5		
감정노동	감정표현의 빈도	3	조한용(2016)	
	감정표현 규범의 주의성	3		
	감정의 부조화	3		
심리적 웰빙	-	5	윤지우(2024)	
계		31		

### 3.6 자료 분석 방법

본 연구는 미용종사자의 직무요구가 감정노동과 심리적 웰빙에 미치는 영향을 파악하고자 선행연구 고찰을 통해 연구의 가설을 도출하고, 도출된 가설을 검증하기 위하여 실증적인 분석을 실시하였다. 수집된 자료는 SPSS Ver. 28.0 통계 패키지를 활용하여 분석 및 유의수준 .05를 기준으로 검증하였다. 구체적인 분석 내용 및 방법은 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 또한 측정항목들에 대한 정규성을 검증하기 위해 기술통계분석을 실시하였다.

둘째, 측정 도구의 타당성 및 신뢰성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 도구의 신뢰성 확보를 위해 신뢰도 분석을 통해 신뢰계수(Cronbach's  $\alpha$ )를 산출하였다. 또한 변수 간 상관관계를 규명하기 위하여 상관관계분석을 실시하였다.

셋째, 표본 대상자의 인구통계학적 특성을 기준으로 변수들의 차이를 분석하고자 독립표본 t 검정(t-test) 및 일원분산분석(one-way analysis of variance : one-way ANOVA)을 실시하였다.

넷째, 미용종사자의 직무요구가 감정노동과 심리적 웰빙에 미치는 영향 관계 분석을 위해 회귀분석(regression analysis)을 실시하였다. 또한 매개효과의 유의성 확인을 위해 Sobel Test를 실시하였다.

## IV. 연구 결과 및 고찰

### 4.1 인구통계학적 특성 및 근무 현황

#### 4.1.1 인구통계학적 특성

본 연구는 미용종사자 340명을 대상으로 진행하였으며, 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 결과는 [표 4-1]과 같다.

분석 결과 응답자의 성별은 여성이 315명(92.6%)으로 상대적으로 높게 나타났으며, 연령은 30대 168명(49.4%), 20대 132명(38.8%), 40대 이상 40명(11.8%) 순으로 나타났다. 최종학력은 고등학교 졸업 이하 142명(41.8%), 2~3년제 대학교 재학/졸업 91명(26.8%), 4년제 대학교 재학/졸업 57명(16.8%), 대학원 졸업(재학/수료) 50명(14.7%) 순으로 나타났다. 미용 업종은 헤어가 179명(52.6%)으로 가장 많았으며 네일 72명(21.2%), 에스테틱 34명(10.0%), 메이크업 26명(7.6%), 반영구 17명(5.0%), 기타 12명(3.5%) 순으로 나타났다. 직급은 디자이너 86명(25.3%), 원장(대표) 83명(24.4%), 인턴 79명(23.2%), 실장 50명(14.7%), 기타 31명(9.1%), 부원장 11명(3.2%) 순으로 나타났다. 월 평균 소득은 300~400만원 미만 82명(24.1%), 200만원 미만 79명(23.2%), 400~500만원 미만 71명(20.9%), 500만원 이상 61명(17.9%), 200~300만원 미만 47명(13.8%) 순으로 나타났다.

[표 4-1] 인구통계학적 특성

	항목	N	%
성별	여성	315	92.6
	남성	25	7.4
	계	340	100.0
연령	20대	132	38.8
	30대	168	49.4
	40대 이상	40	11.8
	계	340	100.0
최종학력	고등학교 졸업 이하	142	41.8
	2~3년제 대학교 재학/졸업	91	26.8
	4년제 대학교 재학/졸업	57	16.8
	대학원 졸업(재학/수료)	50	14.7
	계	340	100.0
미용 업종	헤어	179	52.6
	메이크업	26	7.6
	에스테틱	34	10.0
	네일	72	21.2
	반영구	17	5.0
	기타	12	3.5
	계	340	100.0
직급	원장(대표)	83	24.4
	부원장	11	3.2
	실장	50	14.7
	디자이너	86	25.3
	인턴	79	23.2
	기타	31	9.1
	계	340	100.0
월 평균 소득	200만원 미만	79	23.2
	200~300만원 미만	47	13.8
	300~400만원 미만	82	24.1
	400~500만원 미만	71	20.9
	500만원 이상	61	17.9
	계	340	100.0

#### 4.1.2 근무 현황

미용종사자의 근무 현황을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 결과는 [표 4-2]과 같다.

분석 결과, 조사대상자들의 미용 분야 경력은 3년 미만이 113명(33.2%)으로 가장 많았으며, 5~7년 미만 82명(24.1%), 3~5년 미만 58명(17.1%), 7~10년 미만 51명(15.0%), 10년 이상 36명(10.6%) 순으로 나타났다.

일 평균 근무시간을 살펴보면, 8시간 이상이 254명(74.7%)으로 가장 많았으며, 이어서 5~8시간 미만 45명(13.2%), 예약에 의한 근무 41명(12.1%) 순으로 나타났다.

[표 4-2] 근무 현황

항목		N	%
경력	3년 미만	113	33.2
	3~5년 미만	58	17.1
	5~7년 미만	82	24.1
	7~10년 미만	51	15.0
	10년 이상	36	10.6
계		340	100.0
일 평균 근무시간	5~8시간 미만	45	13.2
	8시간 이상	254	74.7
	예약에 의한 근무	41	12.1
계		340	100.0

## 4.2 기술통계

개별 변수들의 측정 항목에 대한 정규성 검증을 위해 기술통계 분석을 시행하였다. 이는 왜도와 첨도를 활용한 일변량 정규성으로 검증할 수 있으며, 왜도 절댓값 3 이상, 첨도 절댓값 8 이상이 없으면 정규성을 가지는 것으로 판단할 수 있다(신건권, 2013).

### 4.2.1 직무요구의 기술통계 분석

직무요구의 정규성을 확인하기 위해 왜도와 첨도를 측정한 결과는 [표 4-3]과 같다. 검증 결과 왜도  $-1.409 \sim -.815$ (절댓값<3), 첨도  $1.425 \sim 3.446$ (절댓값<8)의 값을 보여 정규성을 확인하였다.

직무요구에 대한 기술통계 분석 결과, 직무요구\_4 문항인 “나는 작업 완수를 위해 더 열심히 해야 한다.”가 4.22로 높은 평균치를 보였으며 다음으로 는 직무요구\_8 문항인 “나는 업무 과정에서 나의 감정에 영향을 미칠 수 있는 상황을 경험한 적이 있다.”가 4.12로 나타났다. 반면에 직무요구\_1 문항인 “나는 수행해야 할 업무가 과다하다.”는 3.95로 가장 낮게 나타났다.

[표 4-3] 직무요구의 기술통계 분석

문항	평균	표준 편차	왜도	첨도
직무요구_1	3.95	.829	-1.409	2.985
직무요구_2	4.10	1.005	-1.358	1.652
직무요구_3	4.08	.797	-.956	1.505
직무요구_4	4.22	.694	-.815	1.425
직무요구_5	4.07	.802	-1.231	2.780
직무요구_6	4.11	.854	-1.242	2.180
직무요구_7	3.97	.897	-1.231	1.983
직무요구_8	4.12	.743	-1.160	3.018
직무요구_9	4.11	.663	-1.048	3.446

#### 4.2.2 감정노동의 기술통계 분석

감정노동의 정규성을 확인하기 위해 왜도와 첨도를 측정한 결과는 [표 4-4]와 같다. 검증 결과 왜도  $-1.475 \sim -.538$ (절댓값<3), 첨도  $.331 \sim 3.661$ (절댓값<8)의 값을 보여 정규성을 확인하였다.

감정노동에 대한 기술통계 분석 결과, 감정노동\_2 문항인 “고객이 나에게서 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 노력할 때가 많다.”가 4.37로 높은 평균치를 보였으며 다음으로는 감정노동\_3 문항인 “무례한 고객 앞에서도 공손한 태도로 일하기 위해 최선을 다하는 경우가 많다.”가 4.30으로 나타났다. 반면에 감정노동\_7 문항인 “고객을 대할 때 진짜로 웃는 것보다 일부러 웃는 것이 어려운 일이다.”는 4.02로 상대적으로 가장 낮게 나타났다.

[표 4-4] 감정노동의 기술통계 분석

문항	평균	표준 편차	왜도	첨도
감정노동_1	4.26	.614	-.920	3.374
감정노동_2	4.37	.595	-.538	.331
감정노동_3	4.30	.708	-1.117	2.159
감정노동_4	4.20	.698	-1.089	2.868
감정노동_5	4.16	.690	-1.154	3.661
감정노동_6	4.09	.903	-1.416	2.595
감정노동_7	4.02	.848	-1.475	3.357
감정노동_8	4.09	.878	-1.423	2.675
감정노동_9	4.12	.788	-1.384	3.291

### 4.2.3 심리적 웰빙의 기술통계 분석

심리적 웰빙의 정규성을 확인하기 위해 왜도와 첨도를 측정한 결과는 [표 4-5]와 같다. 검증 결과 왜도  $-1.094 \sim -.757$ (절댓값<3), 첨도  $.900 \sim 2.356$ (절댓값<8)의 값을 보여 정규성을 확인하였다.

심리적 웰빙에 대한 기술통계 분석 결과, 심리적 웰빙\_2 문항인 “내가 해야 할 일(책임)들을 잘 해내고 있다고 느낀다.”가 4.26으로 가장 높은 평균치를 보이고 있으며, 다음으로 심리적 웰빙\_4 문항인 “일상생활에서 발생하는 개인적인 문제를 잘 관리하고 있다고 느낀다.”가 4.22로 나타났다. 반면에 심리적 웰빙\_5 문항인 “내 경험을 돌이켜 볼 때 현재의 결과에 만족한다.”는 4.16로 상대적으로 가장 낮게 나타났다.

[표 4-5] 심리적 웰빙의 기술통계 분석

문항	평균	표준 편차	왜도	첨도
심리적 웰빙_1	4.18	.675	-.931	2.356
심리적 웰빙_2	4.26	.749	-1.031	1.419
심리적 웰빙_3	4.18	.786	-1.077	1.467
심리적 웰빙_4	4.22	.693	-.757	.900
심리적 웰빙_5	4.16	.763	-1.094	1.818

### 4.3 측정도구의 타당도와 신뢰도 분석

타당성 지표를 확인하기 위한 요인분석(factor analysis)은 수많은 변수를 상관관계가 높은 것끼리 묶어줌으로써, 같은 개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 묶이는지 확인하고 그 내용을 단순화시키는 분석 방법이다(송지준, 2013). 특히 요인의 수를 줄이고 정보손실을 최소화하기 위해 주성분 분석(principal components analysis)방식을 사용하였다. 또한 요인회전은 요인들 간의 상호 독립성을 확보하기 위하여 각 요인의 축 사이 각도를 90도로 유지하는 직각 회전방식인 베리맥스(varimax) 방식을 사용하였다(정은주, 2015).

본 연구에서는 요인별로 구성된 항목들이 측정 개념을 정확하게 반영하고 있는지 점검하기 위해 신뢰성 검증을 수행하였다. 분석 도구로는 크론바흐 알파 값을 활용하였으며, 이를 통해 설문 응답의 내적 일관성을 확인하고 측정 항목의 적합성을 판단하였다.

#### 4.3.1 직무요구의 요인분석 및 신뢰도 분석

직무요구의 전체 분산 설명력은 55.199%를 설명하고 있다. 그리고 KMO 표준 적합도는 .836으로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정결과  $\chi^2=913.977$ ,  $p<.001$ 로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 또한 전체 요인값이 모두 .561 이상으로 보여 타당성이 보장되고 있는 것으로 나타났다. 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 직무요구의 하위요인을 업무과부하, 감정적 요구 등으로 명명하였다. 이들 요인의 신뢰도 분석결과 Cronbach's  $\alpha$ 가 업무과부하 .709, 감정적 요구 .773으로 나타나 모든 요인에 적정 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-6] 직무요구의 요인분석 및 신뢰도

문항	감정적 요구	업무과부하
나는 업무수행 시 고객의 충고, 조언 및 불평을 들어야 한다.	.715	
나의 업무 과정에서 솔직한 나의 감정을 숨기는 경우가 많다.	.673	
나는 까다로운 고객과 접촉해야 한다.	.655	
나는 업무 과정에서 나의 감정에 영향을 미칠 수 있는 상황을 경험한 적이 있다.	.617	
나의 업무는 감정적으로 혼란스러울 때가 많다.	.609	
나는 작업 완수를 위해 더 열심히 해야 한다.		.873
나의 시간적 압박을 받으면서 업무를 수행한다.		.841
나는 수행해야 할 업무가 과다하다.		.650
나는 업무를 매우 신속하게 처리해야 한다.		.561
합계	2.582	2.386
% 분산	28.690	26.509
% 누적	28.690	55.199
Cronbach's $\alpha$	.773	.709
KMO=.836		
Bartlett's Test of Sphericity=913.977 df=36 sig.=.000		

#### 4.3.2 감정노동의 요인분석 및 신뢰도 분석

감정노동의 전체 분산 설명력은 65.442%를 설명하고 있다. 그리고 KMO 표준 적합도는 .804로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정결과  $\chi^2=879.858$ ,  $p<.001$ 로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 또한 전체 요인값이 모두 .645이상으로 보여 타당성이 보장되고 있는 것으로 나타났다. 선행연구

를 바탕으로 본 연구에서는 감정노동의 하위요인을 감정표현의 빈도, 감정표현 규범의 주의성, 감정의 부조화로 명명하였다. 이들 요인의 신뢰도 분석 결과 Cronbach's  $\alpha$ 가 감정표현의 빈도 .685, 감정표현 규범의 주의성 .651, 감정의 부조화 .825로 나타나 모든 요인에 적정 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-7] 감정노동의 요인분석 및 신뢰도

문항	감정의 부조화	감정표현 규범의 주의성	감정표현의 빈도
일을 하면서 감정대로 표현하지 못하는 것이 대단히 어려운 일이라 생각한다.	.849		
고객을 대할 때 진짜로 웃는 것보다 일부러 웃는 것이 어려운 일이다.	.836		
피로함을 보이지 않으려고 항상 미소로서 고객을 응대하는 것은 어려운 일이다.	.806		
겉으로 드러내는 행동과 나의 실제 감정이 다르기 때문에 혼란스러울 때가 있다.		.828	
때때로 내가 느끼는 감정과는 다른 말과 행동으로 고객을 대한다.		.798	
고객을 대할 때 회사에서 요구하는 감정을 표현하기 위해 나의 감정을 누른다.		.646	
무례한 고객 앞에서도 공손한 태도로 일하기 위해 최선을 다하는 경우가 많다.			.707
고객이 나에게서 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 노력할 때가 많다.			.706
고객을 대할 때 실제 감정보다 더 긍정적으로 감정을 표현할 때가 많다.			.645
합계	2.710	1.689	1.490
% 분산	30.116	18.768	15.557
% 누적	30.116	48.884	65.442
Cronbach's $\alpha$	.825	.651	.685
KMO=.804			
Bartlett's Test of Sphericity=879.858 df=36 sig.=.000			

### 4.3.3 심리적 웰빙의 요인분석 및 신뢰도 분석

심리적 웰빙의 전체 분산 설명력은 57.197%를 설명하고 있다. 그리고 KMO 표준 적합도는 .835로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정결과  $\chi^2=503.421$ ,  $p<.001$ 로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 또한 전체 요인값이 모두 .720 이상으로 보여져 타당성이 보장되고 있는 것으로 나타났다. 신뢰도 분석 결과 Cronbach's  $\alpha$ 가 .813으로 나타나 높은 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-8] 심리적 웰빙의 요인분석 및 신뢰도

문항	요인 적재값
내 자신을 주변인들과 비교했을 때, 내 자신이 흐뭇하게 느껴진다.	.786
내 경험을 돌이켜 볼 때 현재의 결과에 만족한다.	.785
내가 해야 할 일(책임)들을 잘 해내고 있다고 느낀다.	.758
일상생활에서 발생하는 개인적인 문제를 잘 관리하고 있다고 느낀다.	.730
내 자신에 대해 자부심과 자신감을 느낀다.	.720
합계	2.860
% 분산	57.197
% 누적	57.197
Cronbach's $\alpha$	.813
KMO=.835	
Bartlett's Test of Sphericity=503.421 df=10 sig.=.000	

#### 4.4 상관관계 분석

상관관계분석(correlation analysis)은 변수들 사이 관련성의 정도를 측정하여 얼마나 상관관계가 존재하는지 알아보는 분석기법으로, 즉 가설검정에 앞서 변수들 사이의 상관성, 변화의 방향과 정도를 측정하여 파악하고자 하는 것으로(정은주, 2015), 두 변수 간의 선형관계의 정도를 나타내는 상관계수는 -1에서 +1 사이의 값을 가지며 부호와 관계없이 상관계수의 절댓값 크기가 변수 간의 연관성 정도를 판단하는 기준이 된다(이훈영, 2012). 상관계수가 0.2 미만이면 상관관계가 없는 상태를 뜻하며, 0.2 이상 0.4 미만은 보통의 상관관계, 0.4 이상 0.7 미만은 높은 수준의 상관관계이며 0.7 이상이 되면 매우 높은 상관관계가 있다고 할 수 있다.

탐색적 요인분석과 신뢰도 분석 과정을 거쳐 타당성과 신뢰성이 검증된 측정변수들을 대상으로 한 기술 통계량을 살펴보면, 표준편차는 .474 이상으로 나타났으며 평균값은 4.08 이상으로 나타났다.

세부적으로 살펴보면 직무요구에서는 업무과부하 4.09, 감정적 요구 4.08 순으로 나타났다. 감정노동은 감정표현의 빈도가 4.31로 가장 높게 나타났으며 이어서 감정표현 규범의 주의성 4.15, 감정의 부조화 4.08 순으로 나타났다. 이어서 심리적 웰빙은 4.20으로 높게 나타났다.

본 논문에서는 직무요구와 감정노동 그리고 심리적 웰빙 간의 영향 관계를 검증하기 위하여 각 변수들에 대한 상관분석을 실시하였다.

먼저, 직무요구의 하위요인인 업무과부하는 동일 변수의 감정적 요구( $r=.584, p<.001$ )와 양의 상관관계가 존재하였다. 또한 감정노동의 하위요인인 감정표현의 빈도( $r=.399, p<.001$ )와 감정표현 규범의 주의성( $r=.485, p<.001$ ), 감정의 부조화( $r=.365, p<.001$ )와도 양의 상관관계가 존재하였으며, 심리적 웰빙( $r=.239, p<.001$ )과도 양의 상관관계가 존재하였다.

이어서, 직무요구의 하위요인인 감정적 요구는 감정노동의 하위요인인 감정표현의 빈도( $r=.398, p<.001$ )와 감정표현 규범의 주의성( $r=.679, p<.001$ ), 감정의 부조화( $r=.515, p<.001$ )와도 양의 상관관계가 존재하였으며, 심리적 웰빙( $r=.298, p<.001$ )과도 양의 상관관계가 존재하였다.

감정노동의 하위요인인 감정표현의 빈도는 동일 변수의 감정표현 규범의 주의성( $r=.303, p<.001$ )과 감정의 부조화( $r=.224, p<.001$ )와도 양의 상관관계가 존재하였으며, 심리적 웰빙( $r=.353, p<.001$ )과도 양의 상관관계가 존재하였다.

감정노동의 하위요인인 감정표현 규범의 주의성은 동일 변수의 감정의 부조화( $r=.595, p<.001$ )와도 양의 상관관계가 존재하였으며, 심리적 웰빙( $r=.255, p<.001$ )과도 양의 상관관계가 존재하였다.

끝으로, 감정노동의 하위요인인 감정의 부조화는 심리적 웰빙과 양의 상관관계가 존재하였다( $r=.268, p<.001$ ).

[표 4-9] 직무요구, 감정노동, 심리적 웰빙 간의 상관분석

	직무요구		감정노동			심리적 웰빙	
	업무 과부하	감정적 요구	감정표현의 빈도	감정표현 규범의 주의성	감정의 부조화		
직무요구	1						
	업무 과부하	1					
	감정적 요구	.584***	1				
감정노동	감정표현의 빈도	.399***	.398***	1			
	감정표현 규범의 주의성	.485***	.679***	.303***	1		
	감정의 부조화	.365***	.515***	.224***	.595***	1	
심리적 웰빙		.239***	.298***	.353***	.255***	.268***	
평균		4.09	4.08	4.31	4.15	4.08	4.20
표준편차		.613	.577	.474	.591	.722	.555

\*\*\*:  $p<.001$

## 4.5 인구통계학적 특성에 따른 변수들의 차이 분석

인구통계학적 특성에 따른 직무요구와 감정노동, 심리적 웰빙의 정도에 차이가 존재하는지를 알아보기 위하여 성별에 따른 차이는 독립표본 t-검정(t-test)을 실시하였고 연령, 최종학력, 미용 업종, 직급 그리고 월 평균 소득에 따른 차이는 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.

### 4.5.1 직무요구에 영향을 주는 요인분석

#### 4.5.1.1 성별

성별에 따른 직무요구의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-10]과 같다. 그 결과, 성별에 따른 직무요구와의 차이는 통계적으로 유의성이 없는 것으로 나타났다.

[표 4-10] 성별에 따른 직무요구의 차이

	문항	N	M	S.D	<i>t</i>	<i>p</i>
업무과부하	여성	315	4.08	.612	.389	.533
	남성	25	4.20	.616		
감정적 요구	여성	315	4.08	.586	.908	.341
	남성	25	4.04	.444		

M: Mean, SD: Standard Deviation

#### 4.5.1.2 연령

연령에 따른 직무요구의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-11]과 같다. 그 결과, 직무요구의 하위요인인 업무과부하( $F=3.336, p<.05$ ), 감정적 요구( $F=4.887, p<.01$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

세부적으로 살펴보면 업무과부하와 감정적 요구는 20대와 30대가 40대 이상에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다.

[표4-11] 연령에 따른 직무요구의 차이

문항	N	M	S.D	F	p	
업무과부하	20대	132	4.09b	.627	3.336*	.037
	30대	168	4.13b	.558		
	40대 이상	40	3.86a	.738		
감정적 요구	20대	132	4.09b	.583	4.887**	.008
	30대	168	4.13b	.518		
	40대 이상	40	3.82a	.718		

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

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

### 4.5.1.3 최종학력

최종학력에 따른 직무요구의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-12]와 같다. 그 결과, 직무요구의 하위요인인 업무과부하( $F=9.090$ ,  $p<.001$ ), 감정적 요구( $F=10.723$ ,  $p<.001$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 업무과부하와 감정적 요구는 다른 최종학력이 대학원 졸업(재학/수료)에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다.

[표 4-12] 최종학력에 따른 직무요구의 차이

문항		N	M	S.D	F	p
업무 과부하	고등학교 졸업 이하	142	4.18b	.493	9.090***	.000
	2~3년제 대학교 재학 및 졸업	91	4.14b	.481		
	4년제 대학교 재학 및 졸업	57	4.12b	.659		
	대학원 졸업(재학/수료)	50	3.69a	.882		
감정적 요구	고등학교 졸업 이하	142	4.19b	.373	10.723***	.000
	2~3년제 대학교 재학 및 졸업	91	4.05b	.470		
	4년제 대학교 재학 및 졸업	57	4.18b	.660		
	대학원 졸업(재학/수료)	50	3.69a	.891		

\*\*\*:  $p<.001$

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

#### 4.5.1.4 미용 업종

미용 업종에 따른 직무요구의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-13]과 같다. 그 결과, 직무요구의 하위요인인 업무과부하( $F=2.263$ ,  $p<.05$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 업무과부하는 헤어 업종이 반영구 업종과 기타 업종에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다.

[표 4-13] 미용 업종에 따른 직무요구의 차이

	문항	N	M	S.D	F	p
업무과부하	헤어	179	4.16b	.522	2.263*	.048
	메이크업	26	3.94ab	.756		
	에스테틱	34	4.08ab	.698		
	네일	72	4.09ab	.642		
	반영구	17	3.77a	.780		
	기타	12	3.79a	.689		
감정적 요구	헤어	179	4.07	.555	1.650	.146
	메이크업	26	3.93	.637		
	에스테틱	34	4.17	.590		
	네일	72	4.17	.545		
	반영구	17	3.83	.693		
	기타	12	3.98	.657		

\*:  $p<.05$

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

#### 4.5.1.5 직급

직급에 따른 직무요구의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-14]와 같다. 그 결과, 직무요구의 하위요인인 업무과부하( $F=4.362, p<.01$ ), 감정적 요구( $F=2.515, p<.05$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 업무과부하는 다른 직급이 기타 직급에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났으며, 감정적 요구는 디자이너 직급이 기타 직급에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다.

[표 4-14] 직급에 따른 직무요구의 차이

	문항	N	M	S.D	F	p
업무과부하	원장(대표)	83	4.06b	.653	4.362**	.001
	부원장	11	4.15b	.573		
	실장	50	3.99b	.672		
	디자이너	86	4.19b	.466		
	인턴	79	4.21b	.526		
	기타	31	3.68a	.795		
	원장(대표)	83	4.07ab	.629		
감정적 요구	부원장	11	3.92ab	.634		
	실장	50	4.03ab	.625		
	디자이너	86	4.20b	.404		
	인턴	79	4.10ab	.519		
	기타	31	3.80a	.777		

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

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

#### 4.5.1.6 월 평균 소득

월 평균 소득에 따른 직무요구의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-15]와 같다. 그 결과, 직무요구의 하위요인인 감정적 요구( $F=3.527, p<.01$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 감정적 요구는 200~300만원 미만, 300~400만원 미만, 400~500만원 미만이 500만원 이상에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다.

[표 4-15] 월 평균 소득에 따른 직무요구의 차이

	문항	N	M	S.D	F	p
업무과부하	200만원 미만	79	4.09	.663	.408	.803
	200~300만원 미만	47	4.01	.724		
	300~400만원 미만	82	4.12	.588		
	400~500만원 미만	71	4.12	.479		
	500만원 이상	61	4.04	.635		
감정적 요구	200만원 미만	79	4.00ab	.671	3.527**	.008
	200~300만원 미만	47	4.14b	.658		
	300~400만원 미만	82	4.15b	.488		
	400~500만원 미만	71	4.20b	.426		
	500만원 이상	61	3.88a	.592		

\*\* :  $p<.01$

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

## 4.5.2 감정노동과 심리적 웰빙에 영향을 주는 요인분석

### 4.5.2.1 성별

성별에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-16]과 같다. 그 결과, 성별에 따른 감정노동과 심리적 웰빙과의 차이는 통계적으로 유의성이 없는 것으로 나타났다.

[표 4-16] 성별에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이

문항		N	M	S.D	<i>t</i>	<i>p</i>
감정표현의 빈도	여성	315	4.30	.476	.053	.818
	남성	25	4.46	.430		
감정표현 규범의 주의성	여성	315	4.15	.596	.005	.946
	남성	25	4.18	.527		
감정의 부조화	여성	315	4.06	.727	.268	.605
	남성	25	4.23	.645		
심리적 웰빙	여성	315	4.21	.552	1.347	.247
	남성	25	4.15	.609		

M: Mean, SD: Standard Deviation

#### 4.5.2.2 연령

연령에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-17]과 같다. 그 결과, 감정노동의 하위요인인 감정표현 규범의 주의성( $F=5.869$ ,  $p<.01$ ), 감정의 부조화( $F=8.988$ ,  $p<.001$ ) 그리고 심리적 웰빙( $F=7.496$ ,  $p<.01$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 감정표현 규범의 주의성과 감정의 부조화는 다른 연령대가 40대 이상에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났으며, 심리적 웰빙은 다른 연령대가 20대에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다.

[표 4-17] 연령에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이

문항		N	M	S.D	<i>F</i>	<i>p</i>
감정표현의 빈도	20대	132	4.26	.480	1,439	.239
	30대	168	4.35	.412		
	40대 이상	40	4.33	.658		
감정표현 규범의 주의성	20대	132	4.15b	.598	5.869**	.003
	30대	168	4.22b	.527		
	40대 이상	40	3.87a	.734		
감정의 부조화	20대	132	4.11b	.673	8.988***	.000
	30대	168	4.16b	.647		
	40대 이상	40	3.64a	.993		
심리적 웰빙	20대	132	4.06a	.659	7.496**	.001
	30대	168	4.29b	.413		
	40대 이상	40	4.29b	.616		

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

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

#### 4.5.2.3 최종학력

최종학력에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-18]과 같다. 그 결과, 감정노동의 하위요인인 감정표현의 빈도 ( $F=3.371, p<.05$ ), 감정표현 규범의 주의성( $F=9.271, p<.001$ ), 감정의 부조화 ( $F=19.782, p<.001$ ) 그리고 심리적 웰빙( $F=6.484, p<.001$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 감정표현의 빈도는 4년제 대학교 재학 및 졸업이 다른 최종학력에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났으며, 감정표현 규범의 주의성과 감정의 부조화는 다른 최종학력이 대학원 졸업(재학/수료)에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다. 심리적 웰빙은 2~3년제 대학교 재학 및 졸업이 다른 최종학력에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다.

[표 4-18] 최종학력에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이

문항		N	M	S.D	<i>F</i>	<i>p</i>
감정 표현의 빈도	고등학교 졸업 이하	142	4.29a	.365	3.371*	.019
	2~3년제 대학교 재학 및 졸업	91	4.29a	.421		
	4년제 대학교 재학 및 졸업	57	4.49b	.423		
	대학원 졸업(재학/수료)	50	4.23a	.771		
감정표현 규범의 주의성	고등학교 졸업 이하	142	4.26b	.437	9.271***	.000
	2~3년제 대학교 재학 및 졸업	91	4.20b	.451		
	4년제 대학교 재학 및 졸업	57	4.12b	.706		
	대학원 졸업(재학/수료)	50	3.78a	.858		
감정의 부조화	고등학교 졸업 이하	142	4.22b	.468	19.782***	.000
	2~3년제 대학교 재학 및 졸업	91	4.19b	.558		
	4년제 대학교 재학 및 졸업	57	4.12b	.783		
	대학원 졸업(재학/수료)	50	3.41a	1.078		
심리적 웰빙	고등학교 졸업 이하	142	4.26bc	.454	6.484***	.000
	2~3년제 대학교 재학 및 졸업	91	4.31c	.333		
	4년제 대학교 재학 및 졸업	57	4.12b	.718		
	대학원 졸업(재학/수료)	50	3.93a	.793		

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

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

#### 4.5.2.4 미용 업종

미용 업종에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-19]와 같다. 그 결과, 감정노동의 하위요인인 감정표현 규범의 주의성( $F=2.469, p<.05$ ), 감정의 부조화( $F=2.725, p<.05$ ) 그리고 심리적 웰빙( $F=4.997, p<.001$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

세부적으로 살펴보면 감정표현 규범의 주의성은 에스테틱 업종이 다른 업종에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났으며, 감정의 부조화는 네일 업종이 다른 업종에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다. 심리적 웰빙은 헤어와 네일 업종이 다른 업종에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다.

[표 4-19] 미용 업종에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이

문항		N	M	S.D	F	p
감정표현의 빈도	헤어	179	4.34	.438	1.200	.309
	메이크업	26	4.15	.612		
	에스테틱	34	4.39	.515		
	네일	72	4.32	.454		
	반영구	17	4.19	.589		
	기타	12	4.22	.456		
감정표현 규모의 주의성	헤어	179	4.14b	.637	2.469*	.032
	메이크업	26	4.01ab	.592		
	에스테틱	34	4.31b	.485		
	네일	72	4.25b	.389		
	반영구	17	4.00ab	.687		
	기타	12	3.77a	.808		
감정의 부조화	헤어	179	4.06ab	.791	2.725*	.020
	메이크업	26	3.82a	.731		
	에스테틱	34	4.14ab	.748		
	네일	72	4.28b	.470		
	반영구	17	3.78a	.600		
	기타	12	3.86ab	.688		
심리적 웰빙	헤어	179	4.28b	.456	4.997***	.000
	메이크업	26	3.90a	.679		
	에스테틱	34	3.99ab	.893		
	네일	72	4.28b	.463		
	반영구	17	4.12ab	.479		
	기타	12	3.85a	.566		

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

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

#### 4.5.2.5 직급

직급에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-20]과 같다. 그 결과, 감정노동의 하위요인인 감정표현의 빈도 ( $F=3.971, p<.01$ ), 감정표현 규범의 주의성( $F=3.758, p<.01$ ), 감정의 부조화 ( $F=4.083, p<.01$ ) 그리고 심리적 웰빙( $F=5.785, p<.001$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 감정표현의 빈도는 원장(대표)와 디자이너, 인턴이 다른 직급에 비해 높게 인지하며, 감정표현 규범의 주의성은 다른 직급이 기타 직급에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다. 또한 감정의 부조화는 디자이너가 다른 직급에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다. 심리적 웰빙은 다른 직급이 기타 직급에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다.

[표 4-20] 직급에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이

문항		N	M	S.D	F	p
감정표현의 빈도	원장(대표)	83	4.43c	.490	3.971**	.002
	부원장	11	4.00a	.596		
	실장	50	4.27bc	.541		
	디자이너	86	4.35c	.342		
	인턴	79	4.31c	.353		
	기타	31	4.07ab	.697		
감정표현 규모의 주의성	원장(대표)	83	4.14b	.692	3.758**	.003
	부원장	11	4.15b	.456		
	실장	50	4.10b	.671		
	디자이너	86	4.30b	.377		
	인턴	79	4.18b	.543		
	기타	31	3.78a	.669		
감정의 부조화	원장(대표)	83	3.89ab	.955	4.083**	.001
	부원장	11	4.15bc	.603		
	실장	50	4.09abc	.676		
	디자이너	86	4.28c	.397		
	인턴	79	4.16bc	.674		
	기타	31	3.75a	.750		
심리적 웰빙	원장(대표)	83	4.33b	.487	5.785***	.000
	부원장	11	4.20b	.551		
	실장	50	4.23b	.500		
	디자이너	86	4.28b	.368		
	인턴	79	4.14b	.635		
	기타	31	3.76a	.785		

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

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

#### 4.5.2.6 월 평균 소득

월 평균 소득에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-21]과 같다. 그 결과, 감정노동의 하위요인인 감정표현 규범의 주의성( $F=4.553$ ,  $p<.01$ ), 감정의 부조화( $F=4.862$ ,  $p<.01$ ) 그리고 심리적 웰빙( $F=5.235$ ,  $p<.001$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 세부적으로 살펴보면, 감정표현 규범의 주의성은 300~400만원 미만과 다른 월 평균 소득에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났으며, 감정의 부조화는 다른 월 평균 소득이 500만원 이상에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다. 심리적 웰빙은 300~400만원 미만과 400~500만원 미만, 500만원 이상이 200만원 미만과 200~300만원 미만에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다.

[표 4-21] 월 평균 소득에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이

	문항	N	M	S.D	F	p
감정표현의 빈도	200만원 미만	79	4.22a	.488	1.549	.188
	200~300만원 미만	47	4.43	.572		
	300~400만원 미만	82	4.31	.445		
	400~500만원 미만	71	4.34	.411		
	500만원 이상	61	4.31	.469		
감정표현 규범의 주의성	200만원 미만	79	4.06ab	.614	4.553**	.001
	200~300만원 미만	47	4.19bc	.721		
	300~400만원 미만	82	4.30c	.479		
	400~500만원 미만	71	4.23bc	.454		
	500만원 이상	61	3.93a	.657		
감정의 부조화	200만원 미만	79	4.03b	.712	4.862**	.001
	200~300만원 미만	47	4.18b	.760		
	300~400만원 미만	82	4.26b	.500		
	400~500만원 미만	71	4.11b	.614		
	500만원 이상	61	3.76a	.951		
심리적 웰빙	200만원 미만	79	4.07a	.668	5.235***	.000
	200~300만원 미만	47	3.97a	.748		
	300~400만원 미만	82	4.32b	.404		
	400~500만원 미만	71	4.31b	.437		
	500만원 이상	61	4.26b	.432		

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

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

### 4.5.3 변수에 영향을 미치는 인구통계학적 특성 분석 결과

#### 4.5.3.1 직무요구에 영향을 주는 인구통계학적 특성

인구통계학적 특성에 따른 직무요구의 차이가 통계적으로 유의미한지를 검증한 결과는 [표 4-22]와 같다.

인구통계학적 특성인 연령, 최종학력, 미용업종, 직급, 월 평균 소득에서 통계적으로 유의한 차이가 존재하였다.

첫째, 연령에서는 20대와 30대가 업무과부하와 감정적 요구를 높게 인지하는 것으로 나타났다.

둘째, 최종학력에서는 대학원 졸업(재학/수료)을 제외한 모든 최종학력이 업무과부하와 감정적 요구를 높게 인지하는 것으로 나타났다.

셋째, 미용 업종에서는 헤어 업종이 업무과부하를 높게 인지하는 것으로 나타났다.

넷째, 직급에서는 기타 직급을 제외한 모든 직급이 업무과부하를 높게 인지하는 것으로 나타났으며, 디자이너 직급이 감정적 요구를 높게 인지하는 것으로 나타났다.

다섯째, 월 평균 소득에서는 200~500만원 미만이 감정적 요구를 높게 인지하는 것으로 나타났다.

[표 4-22] 인구통계학적 특성에 따른 직무요구의 차이 분석

문항	업무과부하	감정적 요구
성별	-	-
연령	20대, 30대 >	20대, 30대 >
최종학력	> 대학원 졸업(재학/수료)	> 대학원 졸업(재학/수료)
미용 업종	헤어 >	-
직급	> 기타	디자이너 >
월 평균 소득	-	200~500만원 미만 >

#### 4.5.3.2 감정노동과 심리적 웰빙에 영향을 주는 인구통계학적 특성

인구통계학적 특성인 연령, 최종학력, 미용업종, 직급, 월 평균 소득에서 통계적으로 유의한 차이가 존재하였다.

첫째, 연령에서는 40대 이상을 제외한 모든 연령대에서 감정표현 규범의 주의성과 감정의 부조화를 높게 인지하는 것으로 나타났다. 또한 20대가 심리적 웰빙을 높게 인지하는 것으로 나타났다.

둘째, 최종학력에서는 4년제 대학교 재학 및 졸업이 감정표현의 빈도를 높게 인지하는 것으로 나타났으며, 대학원 졸업(재학/수료)를 제외한 모든 최종학력이 감정표현 규범의 주의성과 감정의 부조화를 높게 인지하는 것으로 나타났다. 또한 2~3년제 대학교 재학 및 졸업이 심리적 웰빙을 높게 인지하는 것으로 나타났다.

셋째, 미용 업종에서는 에스테틱과 네일 업종이 감정표현 규범의 주의성을 높게 인지하며, 네일 업종이 감정의 부조화를 높게 인지하는 것으로 나타났다. 또한 헤어와 네일 업종이 심리적 웰빙을 높게 인지하는 것으로 나타났다.

넷째, 직급에서는 원장(대표)와 디자이너, 인턴 직급이 감정표현의 빈도를 높게 인지하는 것으로 나타났으며, 기타 직급을 제외한 모든 직급에서 감정표현 규범의 주의성을 높게 인지하는 것으로 나타났다. 또한 디자이너 직급이 감정의 부조화를 높게 인지하는 것으로 나타났다. 그리고 기타 직급을 제외한 모든 직급에서 심리적 웰빙을 높게 인지하는 것으로 나타났다.

다섯째, 월 평균 소득에서는 300~400만원 미만이 감정표현 규범의 주의성을 높게 인지하는 것으로 나타났으며, 500만원 이상을 제외한 모든 월 평균 소득에서 감정의 부조화를 높게 인지하는 것으로 나타났다. 또한 300~500만원 미만과 500만원 이상이 심리적 웰빙을 높게 인지하는 것으로 나타났다.

[표 4-23] 인구통계학적 특성에 따른 감정노동과 심리적 웰빙의 차이 분석

문항	감정노동			심리적 웰빙
	감정표현의 빈도	감정표현 규범의 주의성	감정의 부조화	
성별	-	-	-	-
연령	-	> 40대 이상	> 40대 이상	20대 >
최종학력	4년제 대학교 재학 및 졸업 >	> 대학원 졸업(재학/수료)	> 대학원 졸업(재학/수료)	2~3년제 대학교 재학 및 졸업 >
미용 업종	-	에스텍, 네일 >	네일 >	헤어, 네일 >
직급	원장(대표), 디자이너, 인턴 >	> 기타	디자이너 >	> 기타
월 평균 소득	-	300~400만원 미만 >	> 500만원 이상	300~500만원 미만, 500만원 이상 >

## 4.6 가설의 검증

미용종사자의 직무요구가 감정노동과 심리적 웰빙에 미치는 영향 관계를 회귀분석(regression analysis)을 통해 검증하고자 한다.

### 4.6.1 직접 효과

#### 4.6.1.1 직무요구가 감정노동에 미치는 영향

직무요구를 독립변수로 하고, 감정노동을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다.

회귀모형 분석 결과 직무요구의 회귀모형은  $F=339.795(p<.001)$ , Durbin-Watson 값은 1.734로 2에 가까우며 0 또는 4에 가깝지 않다. 따라서 잔차들 간에 상관관계가 없고, 회귀모형이 타당하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 감정노동은 50.1% 설명하고 있다.

분석 결과, 직무요구는 감정노동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.708, p<.001$ ). 따라서 가설 1은 채택되었다.

[표 4-24] 직무요구와 감정노동의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	$\beta$		
(상수)	1.696	.136		12.462***	.000
직무요구	.609	.033	.708	18.434***	.000

$F=339.795(p<.001)$ , Durbin-Watson=1.734,  $R^2=.501$

\*\*\*:  $p<.001$

종속변수 : 감정노동

직무요구의 하위요인과 감정노동의 하위요인인 감정표현의 빈도와 관계에서 통계적으로 유의미한 영향이 있는지를 확인하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 직무요구의 하위요인인 업무과부하, 감정적 요구를 독립변수로 투입하였고, 감정노동의 하위요인인 감정표현의 빈도를 종속변수에 투입하였다.

회귀모형 분석 결과  $F=42.288(p<.001)$ , Durbin-Watson 값은 2.129로 2에 가까우며 0 또는 4에 가깝지 않다. 따라서 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차 한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작아 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 즉, 회귀모형이 타당하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 감정표현의 빈도를 20.1% 설명하고 있다.

분석 결과, 업무과부하( $\beta=.253, p<.001$ )와 감정적 요구( $\beta=.250, p<.001$ )는 감정표현의 빈도에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-1, 가설 1-2는 채택되었다.

[표 4-25] 직무요구의 하위요인과 감정표현의 빈도의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>	공선성 통계량	
	B	표준 오차	$\beta$			공차	VIF
(상수)	2.677	.180		14.863***	.000		
업무과부하	.196	.046	.253	4.218***	.000	.659	1.518
감정적 요구	.206	.049	.250	4.170***	.000	.659	1.518

$F=42.288(p<.001)$ , Durbin-Watson=2.129, *adj. R*<sup>2</sup>=.201

\*\*\*:  $p<.001$

종속변수 : 감정표현의 빈도

직무요구의 하위요인과 감정노동의 하위요인인 감정표현 규범의 주의성 간의 관계에서 통계적으로 유의미한 영향이 있는지를 확인하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 직무요구의 하위요인인 업무과부하, 감정적 요구를 독립변수로 투입하였고, 감정노동의 하위요인인 감정표현 규범의 주의성을 종속변수에 투입하였다.

회귀모형 분석 결과  $F=150.870(p<.001)$ , Durbin-Watson 값은 1.778로 2에 가까우며 0 또는 4에 가깝지 않다. 따라서 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차 한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작아 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 즉, 회귀모형이 타당하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 감정표현 규범의 주의성을 46.9% 설명하고 있다.

분석 결과, 업무과부하( $\beta=.134, p<.01$ )와 감정적 요구( $\beta=.601, p<.001$ )는 감정표현 규범의 주의성에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-3, 가설 1-4는 채택되었다.

[표 4-26] 직무요구의 하위요인과 감정표현 규범의 주의성의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>	공선성 통계량	
	B	표준 오차	$\beta$			공차	VIF
(상수)	1.117	.182		6.125***	.000		
업무과부하	.129	.047	.134	2.744**	.006	.659	1.518
감정적 요구	.615	.050	.601	12.320***	.000	.659	1.518

$F=150.870(p<.001)$ , Durbin-Watson=1.778, *adj. R*<sup>2</sup>=.469

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

종속변수 : 감정표현 규범의 주의성

직무요구의 하위요인과 감정노동의 하위요인인 감정의 부조화와의 관계에서 통계적으로 유의미한 영향이 있는지를 확인하기 위하여 다중회귀분석을

실시하였다. 직무요구의 하위요인인 업무과부하, 감정적 요구를 독립변수로 투입하였고, 감정노동의 하위요인인 감정의 부조화를 종속변수에 투입하였다.

회귀모형 분석 결과  $F=62.909(p<.001)$ , Durbin-Watson 값은 1.780으로 2에 가까우며 0 또는 4에 가깝지 않다. 따라서 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차 한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작아 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 즉, 회귀모형이 타당하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 감정의 부조화를 26.8% 설명하고 있다.

분석 결과, 감정적 요구는 감정의 부조화에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.459, p<.001$ ). 따라서 가설 1-6은 채택되었다. 그러나 업무과부하는 감정의 부조화에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타나 가설 1-5는 기각되었다( $\beta=.096, p=.093$ ).

[표 4-27] 직무요구의 하위요인과 감정의 부조화의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>	공선성 통계량	
	B	표준 오차	$\beta$			공차	VIF
(상수)	1.271	.262		4.852***	.000		
업무과부하	.114	.067	.096	1.683	.093	.659	1.518
감정적 요구	.575	.072	.459	8.018***	.000	.659	1.518

$F=62.909(p<.001)$ , Durbin-Watson=1.780, *adj. R*<sup>2</sup>=.268

\*\*\*:  $p<.001$

종속변수 : 감정의 부조화

직무요구가 감정노동에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-28]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-28] 직무요구가 감정노동에 미치는 영향에 대한 검증 결과

연구가설		지지 여부
가설 1	미용종사자의 직무요구는 감정노동에 정(+) <sup>1</sup> 의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-1	업무과부하는 감정표현의 빈도에 정(+) <sup>1</sup> 의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-2	감정적 요구는 감정표현의 빈도에 정(+) <sup>1</sup> 의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-3	업무과부하는 감정표현 규범의 주의성에 정(+) <sup>1</sup> 의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-4	감정적 요구는 감정표현 규범의 주의성에 정(+) <sup>1</sup> 의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-5	업무과부하는 감정의 부조화에 정(+) <sup>1</sup> 의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-6	감정적 요구는 감정의 부조화에 정(+) <sup>1</sup> 의 영향을 미칠 것이다.	채택

이러한 결과를 통해 직무요구가 감정노동에 긍정적인 영향을 미치는 요인임이 검증되었다. 그러나 업무과부하가 감정의 부조화에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었는데, 업무과부하는 물리적인 요인에 의한 스트레스이고 감정의 부조화는 감정적인 요인에 의한 스트레스이기 때문에 연관성이 낮았던 것으로 추측해볼 수 있다. 즉 업무량이 많아도 감정적으로 요구받는 정도가 낮다면 부조화가 일어나지 않을 수 있다는 점을 시사한다.

#### 4.6.1.2 직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 영향

직무요구를 독립변수로 하고, 심리적 웰빙을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다.

회귀모형 분석 결과 직무요구의 회귀모형은  $F=61.258(p<.001)$ , Durbin-Watson 값은 1.988로 2에 가까우며 0 또는 4에 가깝지 않다. 따라서 잔차들 간에 상관관계가 없고, 회귀모형이 타당하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 심리적 웰빙을 25.9% 설명하고 있다.

분석 결과, 직무요구는 심리적 웰빙에 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.243, p<.001$ ). 따라서 가설 2는 채택되었다.

[표 4-29] 직무요구와 심리적 웰빙의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	$\beta$		
(상수)	3.160	.229		13.824***	.000
직무요구	.256	.056	.243	4.611***	.000

$F=61.258(p<.001)$ , Durbin-Watson=1.988,  $R^2=.259$

\*\*\*:  $p<.001$

종속변수 : 심리적 웰빙

직무요구의 하위요인과 심리적 웰빙과의 관계에서 통계적으로 유의미한 영향이 있는지를 확인하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 직무요구의 하위요인인 업무과부하, 감정적 요구를 독립변수로 투입하였고, 심리적 웰빙을 종속변수에 투입하였다.

회귀모형 분석 결과  $F=71.171(p<.001)$ , Durbin-Watson 값은 1.997로 2에 가까우며 0 또는 4에 가깝지 않다. 따라서 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차 한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)

가 10보다 작아 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 즉, 회귀모형이 타당하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 심리적 웰빙을 26.2% 설명하고 있다.

분석 결과, 업무과부하는 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.187, p<.01$ ). 따라서 가설 2-1은 채택되었다. 그러나 감정적 요구는 심리적 웰빙에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타나 가설 2-2는 기각되었다( $\beta=.089, p=.172$ ).

[표 4-30] 직무요구의 하위요인과 심리적 웰빙의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>	공선성 통계량	
	B	표준 오차	$\beta$			공차	VIF
(상수)	3.164	.229		13.840***	.000		
업무과부하	.169	.059	.187	2.874**	.004	.659	1.518
감정적 요구	.086	.063	.089	1.367	.172	.659	1.518

$F=71.171(p<.001)$ , Durbin-Watson=1.997, *adj. R*<sup>2</sup>=.262

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

종속변수 : 심리적 웰빙

직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-34]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-31] 직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 영향에 대한 검증 결과

연구가설		지지 여부
가설 2	미용종사자의 직무요구는 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-1	업무과부하는 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-2	감정적 요구는 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각

이러한 결과를 통해 직무요구가 개인 정서에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 작용할 수 있음이 검증되었다. 그러나 감정적 요구가 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었는데, 이는 Suh와 Punnett(2022)의 연구 결과와 유사하다. Suh와 Punnett(2022)은 서비스 종사자를 대상으로 감정적 요구가 정신건강에 미치는 부정적인 영향을 검토하여, 감정적 요구에 자주 노출되는 근로자들은 정신 건강 악화 위험이 높게 나타났음을 검증하였다. 본 연구에서 감정적 요구가 심리적 웰빙을 증진할 수 있는 요소로서 작용하지 못하고 기각된 것을 통해 감정적 요구는 개인 정서에 스트레스 요인으로 작용하였다는 점을 알 수 있다.

#### 4.6.1.3 감정노동이 심리적 웰빙에 미치는 영향

감정노동을 독립변수로 하고, 심리적 웰빙을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다.

회귀모형 분석 결과 감정노동의 회귀모형은  $F=39.213(p<.001)$ , Durbin-Watson 값은 2.024로 2에 가까우며 0 또는 4에 가깝지 않다. 따라서 잔차들 간에 상관관계가 없고, 회귀모형이 타당하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 심리적 웰빙을 20.4% 설명하고 있다.

분석 결과, 감정노동은 심리적 웰빙에 정(+)<sup>3</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.322, p<.001$ ). 따라서 가설 3은 채택되었다.

[표 4-32] 감정노동과 심리적 웰빙의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	$\beta$		
(상수)	2.556	.265		9.645***	.000
감정노동	.394	.063	.322	6.262***	.000

$F=39.213(p<.001)$ , Durbin-Watson=2.024,  $R^2=.204$

\*\*\*: $p<.001$

종속변수 : 심리적 웰빙

감정노동의 하위요인과 심리적 웰빙과의 관계에서 통계적으로 유의미한 영향이 있는지를 확인하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 감정노동의 하위요인인 감정표현의 빈도, 감정표현 규범의 주의성, 감정의 부조화를 독립변수로 투입하였고, 심리적 웰빙을 종속변수에 투입하였다.

회귀모형 분석 결과  $F=19.876(p<.001)$ , Durbin-Watson 값은 1.928로 2에 가까우며 0 또는 4에 가깝지 않다. 따라서 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차 한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)

가 10보다 작아 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 즉, 회귀모형이 타당하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 심리적 웰빙을 24.3% 설명하고 있다.

분석 결과, 감정표현의 빈도( $\beta=.307, p<.001$ )와 감정표현 규범의 주의성( $\beta=.131, p<.05$ )은 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3-1, 가설 3-2는 채택되었다. 그러나 감정의 부조화는 심리적 웰빙에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타나 가설 3-3은 기각되었다( $\beta=.052, p=.411$ ).

[표 4-33] 감정노동의 하위요인과 심리적 웰빙의 회귀분석결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>	공선성 통계량	
	B	표준 오차	$\beta$			공차	VIF
(상수)	1.977	.293		6.757***	.000		
감정표현의 빈도	.360	.062	.307	5.807***	.000	.903	1.107
감정표현 규범의 주의성	.124	.061	.131	2.013*	.045	.593	1.687
감정의 부조화	.040	.048	.052	.823	.411	.643	1.556
$F=19.876(p<.001)$ , Durbin-Watson=1.928, <i>adj. R</i> <sup>2</sup> =.243							

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

종속변수 : 심리적 웰빙

감정노동이 심리적 웰빙에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-31]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-34] 감정노동이 심리적 웰빙에 미치는 영향에 대한 검증 결과

연구가설		지지 여부
가설 3	미용종사자의 감정노동은 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-1	감정표현의 빈도는 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-2	감정표현 규범의 주의성은 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-3	감정의 부조화는 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각

이러한 결과를 통해 감정노동이 개인 정서에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 작용할 수 있음이 검증되었다. 그러나 감정의 부조화가 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었는데, 이는 Indregard et al.(2018)의 연구 결과와 유사하다. Indregard et al.(2018)은 보건 및 사회복지 분야의 근로자들을 대상으로 감정의 부조화가 소진(Exhaustion) 및 정신건강 문제(Mental Distress)에 정(+)의 영향을 미친다는 것을 검증하였다. 본 연구에서 감정의 부조화가 심리적 웰빙을 증진할 수 있는 요소로서 작용하지 못하고 기각된 것을 통해 감정의 부조화는 개인 정서에 스트레스 요인으로 작용하였다는 점을 알 수 있다.

#### 4.6.2 매개효과

본 연구에서는 미용종사자의 직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 영향에서 감정노동이 매개역할을 수행하는지 검증하고자 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 3단계 위계적 회귀분석을 적용하였다. 매개효과 성립을 위해 우선적으로 충족되어야 할 전제 조건은 다음과 같다.

첫째, 회귀방정식에서 독립변인은 가정된 매개변인과 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  $\beta$  계수가 유의미수준에서 무의미수준으로 떨어지는 경우에는 완전 매개(full mediating),  $\beta$  계수가 감소하기는 하나 무의미 수준으로 떨어지지 않을 때는 부분 매개(partial mediating) 관계가 성립된다고 본다(송지준, 2013).

미용종사자의 직무요구와 심리적 웰빙 간의 관계에서 감정노동의 매개효과를 검증하기 위해 3단계 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 1단계에서는 직무요구가 감정노동에 정(+)의 영향을 미치고( $\beta = .708, p < .001$ ), 2단계에서는 직무요구가 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미치고 있다( $\beta = .243, p < .001$ ). 그러나 매개효과를 검증하기 위한 3단계에서는 독립변인 직무요구( $\beta = .030, p = .681$ )는 통계적으로 유의하지 않고, 매개변인 감정노동( $\beta = .301, p < .001$ )만 통계적으로 유의한 값을 나타내고 있다. 즉, 직무요구와 심리적 웰빙 간의 관계에서 감정노동은 완전 매개효과가 있다고 할 수 있다. 감정노동의 매개효과가 유의미한지를 검증하기 위하여 Sobel test를 수행한 결과,  $Z = 4.0347, p < .001$ 로 매개효과가 검증되었다. 따라서 가설 4는 채택되었다.

[표 4-35] 직무요구가 감정노동을 매개로 심리적 웰빙에 미치는 영향

	독립변인	종속변인	비표준화		표준화	t	p	R <sup>2</sup>	
			계수		계수				
			B	S.E	$\beta$				
1 단계	직무요구	→	감정노동	.609	.033	.708	18.434***	.000	.501
2 단계	직무요구	→	심리적 웰빙	.256	.056	.243	4.611***	.000	.259
3 단계	직무요구	→	심리적 웰빙	.032	.077	.030	.411	.681	.299
	감정노동			.368	.089	.301	4.126***	.000	

\*\*\*:  $p < .001$

B: 비표준화 계수, S.E: 표준오차,  $\beta$ : 표준화 계수

이러한 결과를 통해 감정노동이 직무요구와 심리적 웰빙 간의 관계를 완전히 매개한다는 것이 검증되었다. 이는 Grandey(2000)와 Bakker et al.(2007)의 연구 결과와 유사하다. Grandey(2000)는 감정 조절 과정이 개인의 심리적 결과에 직접적 또는 간접적인 영향을 미칠 수 있음을 제시하였고, Bakker et al.(2007)은 직무요구가 반드시 소진으로 이어지지 않으며 개인의 내적 자원과 결합될 경우 동기부여와 직무 몰입을 촉진할 수 있는 요인이라고 언급하였다. 본 연구는 이러한 선행연구들의 이론적 논의를 미용종사자 집단에 적용하여, 감정노동은 직무요구와 심리적 웰빙을 연결하는 필수 경로이며 직무요구가 감정노동을 통해서만 심리적 웰빙에 유의한 영향을 미친다는 점을 검증하였다.

## V. 결론

### 5.1 연구 요약

본 연구에서는 미용종사자의 직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 영향을 알아보고, 그 관계에서 감정노동의 매개효과에 대해 규명하고자 하였다. 이를 위해 직무요구, 감정노동, 심리적 웰빙에 관한 이론적 고찰을 통해 변수의 개념을 정리하였으며 직무요구의 하위요인을 업무과부하, 감정적 요구로 설정하고 감정노동의 하위요인은 감정표현의 빈도, 감정표현 규범의 주의성, 감정의 부조화로 그리고 심리적 웰빙은 단일요인으로 구성하여 연구를 수행하였다. 실증적인 분석을 위해 대한민국 전역의 미용종사자를 대상으로 온/오프라인 자기기입식 설문조사를 약 2주간 진행하였으며 수집된 자료를 분석하여 도출한 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무요구가 감정노동에 미치는 영향을 살펴본 결과, 직무요구는 감정노동에 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 통해 직무요구가 높아질수록 감정노동의 강도가 증가한다는 점을 알 수 있다.

둘째, 직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 영향을 살펴본 결과, 직무요구는 심리적 웰빙에 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 통해 직무요구가 단순히 스트레스 요인으로만 작용하지 않고 심리적 웰빙을 증진하는 긍정적 요인으로 작용할 수 있다는 것을 알 수 있다.

셋째, 감정노동이 심리적 웰빙에 미치는 영향을 살펴본 결과, 감정노동은 심리적 웰빙에 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감정노동이 기존의 선행연구에서는 주로 부정적 요인으로 연구되었으나, 본 연구에서는 개인의 정서에 긍정적인 영향을 미친 것으로 볼 수 있다.

넷째, 직무요구와 심리적 웰빙의 관계에서 감정노동은 완전 매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 즉 직무요구가 감정노동을 통해 심리적 웰빙에 유의한 영향을 줄 수 있음을 확인하였다.

이러한 결과를 통해 미용종사자들의 직무요구는 적절히 관리하는 경우 긍정적인 자원으로 활용될 수 있음이 검증되었다. 또한 직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 영향은 감정노동을 통해 완전 매개 되므로, 미용종사자의 웰빙에 감정노동의 긍정적 수행이 핵심적인 역할을 한다는 점을 확인하였다. 따라서 미용종사자의 심리적 웰빙을 증진하기 위해서는 단순히 업무 부담을 줄이는 것이 아닌, 직무요구가 도전적이고 긍정적인 자원으로 활용될 수 있는 근무환경을 조성하는 것이 중요하다. 유연 근무제 도입, 보조 인력 배치, 성과에 따른 인센티브 제도 운영, 충분한 휴식 시간 보장, 쾌적한 휴게공간 조성 등 직무요구를 적정 수준에서 관리하고 원활히 수행할 수 있는 환경을 조성한다면 직무요구는 스트레스 요인이 아닌 성장의 기회로 작용하여 심리적 웰빙을 증진할 수 있을 것이다.

또한 본 연구에서 검증한 감정노동의 완전 매개효과를 고려할 때, 감정노동은 미용종사자의 심리적 웰빙을 증진하는 핵심 요인이며 긍정적인 직무 성취를 위한 원동력이다. 따라서 감정노동을 그저 부정적인 요소로 간주하지 않고 미용종사자의 직업적 성취를 위한 필수적이며 전문적인 노동으로 취급하여야 한다. 감정노동을 효율적으로 수행할 수 있도록 국가 차원에서 표준화된 교육 체계를 개발 및 시행하거나, 감정노동에 대한 사회적 인식을 개선한다면 미용종사자들은 직무요구와 감정노동을 긍정적으로 인식하고 지속 가능한 심리적 웰빙을 실천할 수 있을 것이다.

## 5.2 연구의 시사점 및 제언

현재 미용산업에는 직무요구와 감정노동, 그리고 웰빙에 관한 다양한 연구가 진행되고 있다. 하지만 직무요구와 감정노동이 가지는 긍정적 측면에도 불구하고 부정적 영향에 관한 연구가 주를 이룬다. 따라서 본 연구는 직무요구가 감정노동을 통해 심리적 웰빙에 미치는 긍정적인 영향을 연구하여 유의미한 결과를 도출하였으며 다음과 같은 시사점을 제시한다.

첫째, 직무요구가 부정적으로 작용한다는 기존의 이론과 상반된 결과를 도출하여 직무요구의 긍정적 측면에 관한 학술적 근거를 제시하였다. 특히 업무과부하와 감정표현 규범의 주의성 등 직무요구의 하위요인이 심리적 웰빙을 증진하는 주요 요인임을 확인하였다.

둘째, 직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 영향이 감정노동에 의해 완전 매개 된다는 것, 즉 미용종사자의 직무요구가 감정노동을 통해서만 심리적 웰빙에 영향을 미친다는 점을 확인하였다. 따라서 미용종사자의 심리적 웰빙을 향상하기 위해서는 단순히 직무요구의 수준을 조절하는 것을 넘어, 감정노동에 대한 관리가 필수적이라는 점을 시사한다.

본 연구는 다음과 같은 한계점이 있다. 설문 응답자의 인구통계학적 특성이 특정 성별에 다소 치중되어 연구 결과를 미용산업 전반에 걸쳐 일반화하는 데에 한계를 가진다. 전체 340부의 응답 중 여성 응답자의 비율이 92.6%를 차지하였는데, 미용산업 특성상 여성종사자가 주를 이룬다는 점을 고려하더라도 다소 치중되어있다. 성별에 따라 직무요구와 감정노동 경험의 정도 등이 다를 수 있음을 고려할 때, 본 연구의 결과는 미용산업을 대표하기에 한계를 가진다. 따라서 후속 연구에서는 남성 미용종사자의 표본을 추가로 확보하거나 특정 성별을 대상으로 연구를 진행하는 등 표본을 수정 및 보완한다면 또 다른 연구 결과를 도출할 수 있을 것이며, 미용산업을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

# 참 고 문 헌

## 1. 국내 문헌

- 강승헌. (2025). “직무요구와 직무자원이 육군 간부의 이직의도에 미치는 영향 - 직무소진의 매개효과를 중심으로 -”. 국방대학교 국방관리대학원 석사학위논문.
- 구효진, 김병용, 고재운. (2010). 직무요구와 소진과의 관계에서 직무자원의 조절효과에 관한 연구. 『관광·레저연구』, 22(2), 413-428.
- 김수경. (2025). “헤어미용 종사자의 직무요구가 이직의도에 미치는 영향 - 프리젠티즘(Presenteeism)의 매개효과와 직무착근도의 조절효과 검증 -”. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 김연술. (2023). “사회적 지지에 따른 요양보호사의 감정노동이 요양서비스품질에 미치는 영향”. 대구한의대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 김영근. (2025). “전직지원제도가 심리적 웰빙을 통해 조직시민행동에 미치는 영향 (회복탄력성, 조직 아노미의 매개역할 및 연령집단, 조절초점, PERMA의 조절역할 탐색)”. 한국기술교육대학교 테크노인력개발전문대학원 박사학위논문.
- 김영재, 차운석. (2009). 여가 스포츠 참여 대학생들의 몰입정도에 따른 심리적 웰빙. 『한국사회체육학회지』, 36, 965-974.
- 김용순. (2025). “헤어미용 종사자의 직무환경, 직무요구와 프리젠티즘 및 심리적웰빙과의 관계 : 직무스트레스의 매개효과”. 광주여자대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 김우진. (2020). 외식기업 구성원의 직무요구, 직무자원과 프리젠티즘 및 이직의도 간 영향관계 분석: JD-R 모형을 중심으로. 『외식경영연구』, 23(4), 243-260.

- 김정하. (2020). “뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향”. 성신여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 김정호. (2007). 삶의 만족 및 삶의 기대와 스트레스 및 웰빙의 관계: 동기상태이론의 적용. 『한국심리학회지: 건강』, 12(2), 325-345.
- 김지혜. (2025). “감정노동이 의사의 환자중심 의료활동에 미치는 영향”. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 김희진, 현성협, 김인신. (2013). 호텔종사자의 직무요구와 직무자원(JD-R), 직무열의, 자아효능감 및 업무성과간의 관계연구. 『관광학연구』, 37(8), 33-53.
- 박나희. (2022). “뷰티종사자들의 감정노동이 직무스트레스와 번아웃증후군에 미치는 영향”. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 박미선. (2011). “성격유형에 따른 감성지능, 심리적 웰빙, 직무성과 간의 인과관계 연구 - 서울지역 특급호텔 종사원을 대상으로 -”. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 박윤미. (2022). “항공사의 직무요구와 근로유연성이 객실승무원의 프리젠티즘, 소진, 직무성과에 미치는 영향”. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 성은혜, 배소영. (2022). 직무요구-자원 모델을 활용한 플랫폼 노동자의 일-여가갈등과 심리적웰빙에 관한 연구: 주문형 음식 배달원을 중심으로. 『관광레저연구』, 34(3), 327-348.
- 송지준. (2013). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』. 서울: 21세기사.
- 송한나, 박미연, 유지영, 이강현, 정영옥, 최경, 이주형, 황혜주. (2024). 뷰티종사자의 작업환경, 직무요구, 프리젠티즘 및 이직의도 간 영향관계 분석. 『한국인체미용예술학회지』, 25(4), 293-315.

- 신건권. (2013). 『Amos 20 통계분석 따라하기』. 서울: 청람.
- 신혜진. (2023). “직무요구-자원 모형에 기반한 중등교사의 직무소진과 직무 열의: 심리적 유연성의 조절효과”. 고려대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 심민지. (2025). “미용종사자의 잡크래프팅이 프로티언 경력태도에 미치는 영향 - 직무도전성의 매개효과를 중심으로 -”. 동명대학교 복지산업대학원 석사학위논문.
- 악명예. (2021). “직무요구가 심리적 웰빙에 미치는 영향: 프리젠티즘의 매개 효과와 심리적 분리의 조절효과”. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 오승현, 최묘선, 정기쁨. (2023). 뷰티서비스 종사자의 감정노동이 서비스 사보타주에 미치는 영향: 서비스 유연성의 조절효과. 『미용예술경영연구』, 17(1), 109-128.
- 유병용. (2016). “여가인식과 여가몰입이 자아효능감 및 심리적웰빙에 미치는 영향 -베이비부머세대를 중심으로-”. 영산대학교 일반대학원 박사학위 논문.
- 윤익상. (2023). 직무요구와 직무자원이 교사의 직무스트레스와 직무만족도에 미치는 영향 분석 -잠재조절구조방정식 모형의 적용-. 『교원교육』, 39(4), 303-324.
- 윤지우. (2024). “미용 전공 대학생의 심리적 자본이 심리적 안녕감에 미치는 영향 - 휴먼 커뮤니케이션과 학습 몰입의 매개효과를 중심으로 -”. 한성대학교 예술대학원 석사학위논문.
- 이규득. (2025). “안전리더십이 작업장 유해위험 요인과 심리적 웰빙에 미치는 영향 - 관리감독자와 직무만족의 매개효과 중심으로 -”. 울산대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 이혜민. (2024). “줌바 피트니스 참여자의 신체적 자기개념과 심리적웰빙의 관계: 회복탄력성의 매개효과”. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위

논문.

- 이훈영. (2012). 『이훈영 교수의 연구조사방법론』. 서울: 청람.
- 임세환. (2025). “직무요구가 번아웃에 미치는 영향: 일 중독, 정서적 스트레스의 이중매개효과와 직무자원, 성실성의 조절효과”. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 전우한. (2013). “직무요구와 직무소진의 관계에 있어 감성지능의 조절효과에 관한 연구 -중국직장인 대상으로-”. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 정은주. (2015). “항공사 승무원 취업준비생의 셀프리더십이 진로결정자기효능감과 진로준비행동에 미치는 영향 연구”. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 정현숙. (2024). “사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스가 우울 수준에 미치는 영향 - 사회적 지지의 조절 효과를 중심으로 -”. 성신여자대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 조한용. (2016). “감정노동이 심리적 웰빙에 미치는 영향 - 조직후원인식의 조절효과를 중심으로 -”. 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사학위논문.
- 조현미. (2023). “뷰티분야 종사자의 사회적 지원이 감정노동과 고객지향성에 미치는 영향 - 감정노동의 하위변인 표면행위를 매개변수로 -”. 가천대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 최성혜. (2025). MZ세대 뷰티산업 종사자의 직무요구가 직무만족에 미치는 영향: 직무소진의 매개효과와 직무열의의 이중매개효과. 『한국화장품미용학회』, 15(2), 289-303.
- 황미경. (2025). “메타버스 플랫폼 내에 뷰티브랜드 가상경험이 플로우, 심리적 웰빙, 구매의도에 미치는 영향”. 성신여자대학교 대학원 박사학위논문.

## 2. 국외 문헌

- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the Workplace: A Reappraisal. 『Human Relations』, 48(2), 97–125.
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E. & Xanthopoulou, D. (2007). Job Resources Boost Work Engagement, Particularly When Job Demands Are High. 『Journal of Educational Psychology』, 99(2), 274–284.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). The Moderator–Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. 『Journal of Personality and Social Psychology』, 51(6), 1173–1182.
- Burr, H., Berthelsen, H., Moncada, S., Nubling, M., Dupret, E., Demiral, Y., Oudyk, J., Kristensen, T. S., Llorens, C., Navarro, A., Lincke, H. J., Bocerean, C., Sahan, C., Smith, P. & Pohrt, A. (2019). The Third Version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. 『Safety and Health at Work』, 10, 482–503.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V. & Boudreau, J. W. (2000). An Empirical Examination of Self-Reported Work Stress Among U.S. Managers. 『Journal of Applied Psychology』, 85(1), 65–74.
- 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.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. 『Journal of Occupational Health Psychology』, 5(1), 95–110.
- Indregard, A. M. R., Knardahl, S. & Nielsen, M. B. (2018). Emotional Dissonance, Mental Health Complaints, and Sickness Absence

- Among Health- and Social Workers. The Moderating Role of Self-Efficacy. 『Frontiers in Psychology』, 9, 1-9.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. 『Administrative Science Quarterly』, 24, 285-308.
- Lepine, J. A., Podsakoff, N. P. & LePine, M. A. (2005). A Meta-Analytic Test of the Challenge Stressor-Hindrance Stressor Framework: An Explanation for Inconsistent Relationships among Stressors and Performance. 『Academy of Management Journal』, 48(5), 764-775.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. 『Journal of Occupational Behaviour』, 2, 99-113.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. 『Academy of Management Review』, 21(4), 986-1010.
- Rothmann, S., Mostert, K. & Strydom, M. (2006). A Psychometric Evaluation of the Job Demands-Resources Scale in South Africa. 『SA Journal of Industrial Psychology』, 32(4), 76-86.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. 『American Psychologist』, 55(1), 68-78.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the Meaning of Psychological Well-Being. 『Journal of Personality and Social Psychology』, 57(6), 1069-1081.
- Ryff, C. D. & Keyes, C. L. M. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. 『Journal of Personality and Social Psychology』, 69(4), 719-727.
- Suh, C. & Punnett, L. (2022). High Emotional Demands at Work and Poor Mental Health in Client-Facing Workers. 『International

Journal of Environmental Research and Public Health, 19, 1–14.

## [부 록]

### 설문지

본 연구는 통계법 제33조에 의거하여 통계작성 외의 목적으로는 사용될 수 없으며 비밀이 엄격히 보장됩니다.

안녕하십니까? 한성대학교 예술대학원 뷰티예술학과 석사과정 송유빈입니다.

바쁘신 와중에 본 연구조사를 위해 귀중한 시간을 내어 주셔서 대단히 감사드립니다. 본 설문지는 미용 종사자의 직무 및 심리적 웰빙에 관한 연구를 위한 것으로, 여러분께서 응답해 주신 솔직하고 성의 있는 답변은 좋은 연구 결과를 얻기 위한 소중한 기초자료가 될 것입니다.

모든 자료는 익명으로 처리되므로 특정 개인의 정보는 노출되지 않습니다. 또한 학술적 목적을 위한 통계분석 자료 이외에는 절대 사용하지 않음을 약속드립니다.

설문의 응답은 본 연구의 귀중한 자료로 활용되오니 부디 한 문항도 빠짐없이 응답해 주시기를 간곡히 부탁드립니다.

감사합니다.

소속 : 한성대학교 예술대학원 뷰티예술학과

지도교수 : 권 오 혁

연구자 : 송 유 빈

E-mail : syb.research@gmail.com



II. 다음은 「직무요구」와 관련된 설문 문항입니다. 항목을 읽고 해당하는 곳에 √ 표시를 해주시기 바랍니다.

	No	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
업무과부하	1	나는 수행해야 할 업무가 과다하다.	①	②	③	④	⑤
	2	나의 시간적 압박을 받으면서 업무를 수행한다.	①	②	③	④	⑤
	3	나는 업무를 매우 신속하게 처리해야 한다.	①	②	③	④	⑤
	4	나는 작업 완수를 위해 더 열심히 해야 한다.	①	②	③	④	⑤
감정적요구	5	나는 업무수행 시 고객의 충고, 조언 및 불평을 들어야 한다.	①	②	③	④	⑤
	6	나는 까다로운 고객과 접촉해야 한다.	①	②	③	④	⑤
	7	나의 업무는 감정적으로 혼란스러울 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
	8	나는 업무 과정에서 나의 감정에 영향을 미칠 수 있는 상황을 경험한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
	9	나의 업무 과정에서 솔직한 나의 감정을 숨기는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤

III. 다음은 「감정노동」과 관련된 설문 문항입니다. 항목을 읽고 해당하는 곳에 √ 표시를 해주시기 바랍니다.

	No	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
빈도	1	고객을 대할 때 실제 감정보다 더 긍정적으로 감정을 표현할 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
	2	고객이 나에게서 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 노력할 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
	3	무례한 고객 앞에서도 공손한 태도로 일하기 위해 최선을 다하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
주의성	4	때때로 내가 느끼는 감정과는 다른 말과 행동으로 고객을 대한다.	①	②	③	④	⑤
	5	고객을 대할 때 회사에서 요구하는 감정을 표현하기 위해 나의 감정을 누른다.	①	②	③	④	⑤
	6	겉으로 드러내는 행동과 나의 실제 감정이 다르기 때문에 혼란스러울 때가 있다.	①	②	③	④	⑤

부 조 화	7	고객을 대할 때 진짜로 웃는 것보다 일부러 웃는 것이 어려운 일이다.	①	②	③	④	⑤
	8	일을 하면서 감정대로 표현하지 못하는 것이 대단히 어려운 일이라 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	9	피로함을 보이지 않으려고 항상 미소로서 고객을 응대하는 것은 어려운 일이다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 『심리적웰빙』과 관련된 설문 문항입니다. 항목을 읽고 해당하는 곳에 √표시를 해주시기 바랍니다.

	No	문항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
심 리 적 웰 빙	1	내 자신에 대해 자부심과 자신감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	2	내가 해야 할 일(책임)들을 잘 해내고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	3	내 자신을 주변인들과 비교했을 때, 내 자신이 흐뭇하게 느껴진다.	①	②	③	④	⑤
	4	일상생활에서 발생하는 개인적인 문제를 잘 관리하고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	5	내 경험을 돌이켜 볼 때 현재의 결과에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

감사합니다.

## ABSTRACT

### The Effects of Beauty Worker's Job Demands on Their Psychological Well-being -The Mediating Effect of Emotional Labor-

Song, YuBin

Major in Hair Design

Dept. of Beauty Art & Design

Graduate School of Arts

Hansung University

In contemporary society, work transcends mere economic activity to embody values such as self-actualization, serving as a pivotal factor in an individual's psychological well-being. According to OECD data as of 2024, the average working hours in South Korea exceed the international average by 151 hours. Within this context, professionals in the beauty industry—where working hours are notably long—spend the vast majority of their lives in their work environments. Consequently, for these practitioners, work is not just a routine but a core life setting that fundamentally shapes their psychological health.

The beauty industry is traditionally associated with high levels of occupational stress due to diverse job demands and intensive emotional labor. While previous literature has largely labeled job demands and emotional labor as negative variables, research into their potential positive aspects remains scarce. This study shifts the perspective, exploring how job demands might positively influence psychological well-being and examining the mediating role of emotional labor in this relationship.

To conduct this research, a self-administered survey was distributed to

beauty industry professionals in their 20s or older across South Korea. A total of 340 valid responses were analyzed using SPSS Ver. 28.0. The analysis included frequency analysis for demographic characteristics, exploratory factor analysis and reliability analysis for measuring tools, and correlation analysis between variables. Furthermore, independent samples t-tests and one-way ANOVA were used to examine differences based on demographics, while regression analysis identified the causal relationships between job demands, emotional labor, and psychological well-being. Finally, the significance of the mediating effect was verified through the Sobel Test.

The findings are summarized as follows:

Job demands among beauty professionals significantly and positively (+) influence emotional labor.

Job demands exert a positive (+) influence on psychological well-being.

Emotional labor also has a significant positive (+) impact on psychological well-being.

Emotional labor was found to play a full mediating role in the relationship between job demands and psychological well-being.

These results empirically demonstrate that job demands can enhance psychological well-being when mediated through emotional labor. This study provides an academic foundation for the positive dimensions of job demands and underscores the need for effective emotional labor management. However, as the sample was somewhat skewed toward female participants, there are limitations in generalizing these findings to the entire beauty industry. Future research should aim for a more balanced gender distribution to build upon these results.

**【Keywords】** job demands, emotional labor, psychological well-being, beauty workers