

박사학위논문

미용서비스 종사자의 감정노동과
직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향

- 업무 분야와 직급별 비교 -

2021년

한 성 대 학 교 대 학 원

미 디 어 디 자 인 학 과

뷰티디자인매니지먼트전공

김 주 연

박 사 학 위 논 문
지도교수 권오혁

미용서비스 종사자의 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향

- 업무 분야와 직급별 비교 -

Impact of Emotional Labor and Job Burnout of
Beauty Service Employees on Work and
Quality of Life

- Comparison by Work Field and Position -

2020년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

미 디 어 디 자 인 학 과

뷰티디자인매니지먼트전공

김 주 연

박 사 학 위 논 문
지도교수 권오혁

미용서비스 종사자의 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향

- 업무 분야와 직급별 비교 -

Impact of Emotional Labor and Job Burnout of
Beauty Service Employees on Work and
Quality of Life

- Comparison by Work Field and Position -

위 논문을 뷰티디자인학 박사학위 논문으로 제출함

2020년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

미 디 어 디 자 인 학 과

뷰티디자인매니지먼트전공

김 주 연

김주연의 뷰티디자인학 박사학위 논문을 인준함

2020년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

미용서비스 종사자의 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향 - 업무 분야와 직급별 비교 -

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 주 연

미용산업은 고객에게 양질의 서비스를 제공하기 위하여 종사자들에게 업무환경에 맞는 규범을 제공하고 그들의 행동과 태도를 표준화하여 서비스를 발전시켜 제공하여야 한다. 미용산업은 서비스의 종류에 따라서 크게 헤어미용, 피부미용, 메이크업, 네일미용으로 구분되는데 산업의 종류와 직급에 따라서 종사자들의 감정노동과 직무소진이 차이가 날 수 있다. 따라서 본 연구의 목적은 고객에게 서비스 제공하는 미용서비스 업종과 직급에 따른 종사자의 감정노동과 직무소진이 일과 삶에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고 미용서비스 종사자들의 근무환경을 개선하는데 학술적인 기반을 마련하고자 함이다. 본 연구의 표본은 수도권을 중심으로 현재 근무하고 있는 미용서비스 종사자들을 대상으로 총 630부의 설문지를 온라인과 오프라인으로 배포하여 609부를 최종 분석 자료로 사용하였다. 자료 분석은 SPSS 21.0 프로그램을 사용하여 업무 분야별로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을, 회귀분석 결과를 토대로 업무 분야별로 감정노

동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 비교하기 위해 경로분석을 실시하였다. 세 가지 직무 특성(업무 분야, 직급, 소속 형태)에 따라 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질에 차이가 있는지 알아보기 위해 t-test와 ANOVA를 하였다. 사후검정은 다중회귀분석(Schéffe-test)을 적용하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 업무 분야에 따른 미용서비스 종사자의 감정노동은 일과 삶의 질에 미치는 영향에서 ‘일과 삶의 행복추구’와 ‘일과 삶의 부조화’가 주요 변수로 나타났다. 헤어미용 종사자, 피부미용 종사자, 메이크업 종사자, 네일미용 종사자의 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계로 나타났다.

또한, 업무 분야에 따른 미용서비스 종사자의 직무소진은 일과 삶의 질을 설명하는 주요 변수로 나타났다. 헤어미용 종사자의 ‘감정소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계로 나타났다. 피부미용 종사자, 메이크업 종사자, 네일미용 종사자의 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’가 감소하는 부(-)의 관계를 보였다.

둘째, 직급별 미용서비스 종사자의 감정노동은 일과 삶의 질 중에서도 ‘일과 삶의 행복추구’와 ‘일과 삶의 부조화’가 주요 변수로 나타났다. 이를 직급별로 살펴보면, 스텝 직급, 디자이너직급, 실장직급, 원장직급의 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계로 나타났다.

또한 미용서비스 종사자의 직급별 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 보면 스텝직급의 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부(-)의 관계와 감정소진이 증가할수록 일과 삶의 행복추구도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. 디자이너직급의 ‘감정소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계와 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다. 실장직급, 원장직급의 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부(-)의 관계로 나타났다.

셋째, 소속 형태에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질에 관계를 알아보면, 감정노동 중에서도 ‘내적 감정노동’의 경우 프랜차이즈 샵이 네 집단

중에서 가장 높게 나타났다. ‘감정부조화노동’의 경우 개인 샵이 가장 높고 프리랜서와 자영업(본인)이 가장 낮게 나타났다. 직무소진 중에서도 ‘직무소진 부조화’의 경우 프랜차이즈 샵이 가장 낮게 나타났다. ‘동료관계소진’의 경우 자영업(본인)과 개인 샵이 가장 높고 프리랜서가 가장 낮게 나타났다. 일과 삶의 질 중에서도 ‘일과 삶의 행복추구’의 경우 프랜차이즈 샵이 네 집단 중에서 가장 높게 나타났다. ‘일과 삶의 경계 불분명’의 경우 프랜차이즈 샵이 가장 높고 프리랜서가 가장 낮게 나타났다.

결론적으로 현재 국내 미용산업은 고객의 다양한 욕구에 적극적으로 대응하며 질적인 서비스를 제공하는 산업으로 확대되어 가고 있다. 특히 미용산업이 다양화되고 세분화와 전문화됨에 따라서 미용실, 피부관리실, 메이크업과 네일 샵을 찾는 고객들의 인구통계학적인 특성들이 매우 다양하다. 따라서 제공 받는 서비스에 대한 욕구도 제각기 다르기 때문에 종사자가 고객에게 직접적으로 제공하는 서비스 품질도 높아져야 한다. 세부 업종 외에도 종사자의 직급 즉 스텝에서부터 시작하여 원장에 이르기까지 종사자들이 고객서비스에 세심하게 신경을 기울여 고객 만족을 이끌어 ‘내야 영업의 이윤을 창출할 수 있을 것이다. 그러나 현실적으로 미용서비스 종사자의 감정노동 요소는 점점 더 늘어나고 있어, 미용 경영 차원에서는 양질의 서비스 제공을 위하여 종사자들의 감정노동과 직무소진을 줄일수 있는 방안에도 관심을 기울여야 할 것이다. 또한 직무의 효율성과 종사자 자신의 삶의 질을 높이기 위해 감정노동과 직무소진의 요인 감소를 위한 방안 모색을 해야 할 것으로 여겨진다.

【주요어】 미용서비스, 감정노동, 직무소진, 삶의 질

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 필요성 및 목적	1
1.2 연구범위와 방법	4
1.3 연구문제	6
II. 이론적 배경	7
2.1 미용서비스 산업	7
2.1.1 미용서비스 산업의 현황	7
2.1.2 업무 유형	9
2.1.2.1 헤어미용 분야	10
2.1.2.2 피부미용 분야	11
2.1.2.3 메이크업 분야	12
2.1.2.4 네일미용 분야	13
2.2 감정노동	14
2.2.1 감정노동의 정의	14
2.2.2 감정노동의 구성요인	16
2.2.3 감정노동과 사회체계	17
2.3 직무소진	19
2.3.1 직무소진의 개념	19
2.3.2 직무소진의 요인	23
2.4 삶의 질	28
2.4.1 삶의 만족도	28
2.4.2 일과 삶의 균형 개념	32
2.4.3 일과 삶의 균형 배경	32
2.4.3.1 일과 삶의 균형	33
2.4.3.2 일과 여가의 균형	34
2.4.3.3 일과 성장의 균형	35

III. 연구방법	37
3.1 연구모형	37
3.2 조작적 정의	38
3.2.1 감정노동	38
3.2.1.1 외적 감정노동	38
3.2.1.2 내적 감정노동	38
3.2.1.3 감정부조화 노동	39
3.2.2 직무소진	39
3.2.2.1 감정소진	39
3.2.2.2 직무소진 부조화	39
3.2.2.3 동료관계 소진	40
3.2.3 일과 삶의 질	40
3.2.3.1 일을 통한 행복추구	40
3.2.3.2 일과 삶의 부조화	40
3.2.3.3 일과 삶의 경계 불분명	41
3.3 조사대상 및 자료수집	41
3.4 설문지의 구성	42
3.5 자료의 분석방법	43
IV. 연구결과	45
4.1 조사대상의 인구통계학적 특성	45
4.1.1 인구통계학적 특성	45
4.2 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질의 차원	47
4.2.1 감정노동 차원에 대한 타당성 및 신뢰도 측정	47
4.2.2 직무소진 차원에 대한 타당성 및 신뢰도 측정	50
4.2.3 일과 삶의 차원에 대한 타당성 및 신뢰도 측정	51
4.3 업무 분야별 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향	54

4.3.1 업무 분야별 감정노동이 직무소진에 미치는 영향	54
4.3.2 업무 분야별 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향	58
4.3.3 업무 분야별 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향	62
4.4 직급별 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향	66
4.4.1 직급별 감정노동이 직무소진에 미치는 영향	66
4.4.2 직급별 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향	70
4.4.3 직급별 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향	74
4.4.4 직급에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질의 차이	79
4.5 직무 특성에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질의 차이	80
4.5.1 업무 분야에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질의 차이	80
4.5.2 직급에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질의 차이	88
4.5.3 소속 형태에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질의 차이	96
 V. 결론 및 제언	 99
 참 고 문 헌	 104
 부 록	 116
 ABSTRACT	 122

표 목 차

[표 3-1] 조사대상 표본	42
[표 3-2] 설문지의 구성	43
[표 4-1] 인구통계학적 특성	46
[표 4-2] 감정노동의 차원	48
[표 4-3] 직무소진의 차원	51
[표 4-4] 일과 삶의 질의 차원	53
[표 4-5] 업무 분야별 감정노동이 직무소진에 미치는 영향	57
[표 4-6] 업무 분야별 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향	60
[표 4-7] 업무 분야별 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향	64
[표 4-8] 직급별 감정노동이 직무소진에 미치는 영향	69
[표 4-9] 직급별 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향	73
[표 4-10] 직급별 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향	77
[표 4-11] 직급에 따른 감정노동, 직무소진 일과 삶의 질	79
[표 4-12] 업무 분야에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질	81
[표 4-13] 직급에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질	89
[표 4-14] 소속 형태에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질	98

그림 목 차

[그림 3-1] 연구모형	37
[그림 4-1] 연구모형의 경로검정 결과(전체)	83
[그림 4-2] 연구모형의 경로검정 결과(헤어미용 분야)	84
[그림 4-3] 연구모형의 경로검정 결과(피부미용 분야)	86
[그림 4-4] 연구모형의 경로검정 결과(메이크업 분야)	87
[그림 4-5] 연구모형의 경로검정 결과(네일미용 분야)	88
[그림 4-6] 연구모형의 경로검정 결과(스텝직급)	91
[그림 4-7] 연구모형의 경로검정 결과(디자이너직급)	93
[그림 4-8] 연구모형의 경로검정 결과(실장직급)	94
[그림 4-9] 연구모형의 경로검정 결과(원장직급)	96

I. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

현대사회는 노동에 관한 새로운 관점의 시각에서 다양한 의미들이 생겨나고, 특히 컴퓨터, 디지털 미디어 매체의 발달로 인하여 근무조건과 근무환경이 바뀌고 있다. 이로 인하여 서비스 업종도 많은 변화를 가져오고 있으며, 이와 관련하여 새로운 형태의 서비스 업종이 생겨나면서 종사자들의 노동은 감정조절의 정도에 따른 감정노동자들에게 해당하는 직무, 동료관계와 함께 고객 만족의 목적을 함께 이루고, 이로 인한 동료관계에 관심을 쏟고 있는 실정이다. 우리 사회에서 감정노동에 관한 관심은 1980년대 이후 부터 시작되었으며, 산업 분야에서 처음 관심을 갖게 된 계기는 제조업의 발전이 침체되기 시작하고 새로운 서비스 산업이 늘어나게 되면서 서서히 생겨났을 것이라고 짐작해 본다.¹⁾

호크샤일드(Hochschild)의 연구에서 감정이란 단어는 관리된 마음이라고 표현하였다. 이는 고객 입장에서 보는 관점의 관계가 아니라 종사자가 근무지에서 업무에 대한 행동표현이나 감정조절의 정도를 어떻게 조절하여 외적으로 표현하느냐에 따른 반응을 관심 있게 살펴보면서 시작하였으며, 감정노동이나 감정조절이 필요한 근로조건에 있어서 직무와 매우 밀접한 관련성이 있음을 나타냈다.²⁾ 이런 근무환경에서 감정조절은 자신의 많은 절제력을 필요로 하고 업무 활동과 동료와의 관계, 고객과의 관계에 밀접한 영향이 있는 것을 알 수 있다. 2000년대에 들어오면서 감정노동은 조직의 영향에 미치는 관점으로 파악되고, 서비스업무의 종류가 확대되면서 서비스 종사자가 겪는 감정노동이 업무 분야에서 발생하는 고객과의 관계, 직무와 동료와의 관계 등으로 점차 발전하였다.

1) 양송자. (2015). “호텔종사자의 라포르가 감정노동, 조직유효성 및 조직시민행동에 미치는 영향”, 영상대학교 대학원 박사학위논문, p.1

2) Hochschild, A R. (1983). 역자 : 이가람(2011). The Managed Heart, Berkeley. University of Calironia Press. p.21.

감정조절 능력 자체가 서비스 업무환경에서의 서비스 제공 수준이나 서비스 만족감에 대해 관련성을 가지고 있다. 즉, 감정조절 자체가 서비스 제공의 한가지로 분류되어 상품화가 될 수 있어, 고객 만족이나 직무만족 등의 관례로 나타나 하나의 감정노동에서 일어나는 감정조절의 능력이 직무와 고객과의 관계의 새로운 긍정적 발전 계기가 될 수 있다. 이러한 감정노동이 새로운 상품이나 시선을 집중시키는 분야로 등장하면서 조직에 대한 집중도, 조직에 대한 신뢰, 직무에 대한 노력, 고객서비스 관계 등으로 세분화되어 연구되고 있다.

따라서 감정노동자들은 고객과의 관계에서 발생하는 직무환경에서 직접적으로 일어나는 노동이라는 점에서 감정조절의 능력은 직무에 대한 만족과 고객이 느끼는 만족감, 직무소진과 밀접한 연관성이 있음을 알 수 있다.

점차 신체적인 노동보다는 심리적 감정노동에 관한 관심이 높아지면서 감정노동은 자신이 느끼는 감정과는 다르게 하나의 업무를 진행하는 과정에서 표현해야 하는 감정이라는 점에서 감정노동의 의미는 다른 신체적 노동과 다르다는 것을 인지해야 한다. 그리고 종사자들의 감정노동으로 인한 감정조절은 업무를 위한 개인적인 감정표현은 숨기고 업무를 위해 꾸며진 표현으로 조직과 업무 및 고객과의 관계를 위해 힘써야 한다는 점이 매우 어려운 상황의 관계로 작용한다.

감정노동에 따른 감정조절 능력은 감정노동자들의 서비스 제공에 따라 고객 만족을 유도하거나 고객과의 관계 개선에 따른 연구와는 다르게 감정노동자들이 경험하는 다양한 업무 환경적 요소에서 활발한 연구가 진행되고 있다. 해당하는 직종의 종사자들은 대부분 판매업무를 담당하거나 서비스 관련 안내직, 여러 관리직을 비롯한 서비스업무 종사자가 대부분이다.

현재 우리나라의 경제 구조를 살펴보면 서비스 산업이 차지하는 비중이 점점 높아지고 있다.³⁾ 서비스 분야의 시장 규모가 커지면서 서비스 제공의 수준이 중요한 부분을 차지하고 있다. 서비스 분야 산업 중에서 미용서비스업은 종사자가 고객에게 직접 서비스를 제공하고 있으며, 고객의 반응을 바로 확인할 수 있는 즉각적 대비를 해야 하는 서비스 업종이므로 서비스의 전반

3) 송명섭. (2019). “인간중심케어가 서비스 질에 미치는 영향”, 조선대학교 대학원 박사학위논문, p.7.

적인 부분을 세심하게 주의를 기울여 고객 만족을 이끌어 낼 수 있도록 해야 하는 특징을 가지고 있다.

미용서비스 제공을 받는 고객들은 고객 중심 서비스를 받는 것에 당연하다는 인식을 가지고 있기 때문에 미용서비스 종사자들의 친절한 서비스 제공을 받는 경험을 자연스럽게 여긴다. 고객에게 만족감을 채워주어야 하는 미용서비스 산업은 경쟁력을 바탕으로 하여 최고의 고객만족을 느끼게 해주는 것이 중요한 요건이기 때문에 이를 제공하는 서비스 종사자들의 역할은 매우 커지고 있으며 최고의 고객을 위한 서비스 제공을 할 수 있도록 미용서비스 종사자를 위한 교육 및 관리가 중요한 점으로 인식되고 있다. 이들을 대상으로 서비스를 제공하는 산업에서는 감정 경험과 감정표현을 관리하고 규정하여 표준화된 규범과 규정을 마련하고 고객응대 지침, 고객서비스 가이드, 고객 응대를 위한 친절 교육, 고객 만족을 위한 교육 등 서비스 분야 교육을 실시하고 있다. 이를 통해 서비스 종사자의 서비스 제공을 위한 행동과 태도를 정형화하여 서비스의 형태를 규범으로 관리하고 있다. 조직적인 관리 안에서 서비스 종사자는 자신이 실제 느끼는 현재 감정과 업무 상황 속에서 조직이 요구에 맞는 감정상태의 차이로 인해 극심한 정신적 긴장과 스트레스를 겪게 된다.⁴⁾ 그리고 이는 서비스 종사자의 심각한 심리적 감정 소모로 이어질 수 있어 미용서비스 종사자가 업무 활동을 하는 과정에서 긴장감으로 나타날 수 있는 여러 가지 요소들이 외면적 행동에 영향을 줄 수 있다는 결과도 있었다.⁵⁾ 김명원의 선행연구를 보면 스트레스는 서비스 종사자들의 감정소진이나 직무 능력 활동에만 영향을 미치는 것이 아니라 우울감과 스트레스가 자살에도 영향을 미친다는 연구 결과를 볼 수 있는데 이는 정신 건강적면에서도 영향이 있음을 볼 수 있다.⁶⁾ 또한, 감정노동 일부 요인이 직무소진에 유의한 영향을 미친다.⁷⁾ 김춘일의 연구에서는 미용사의 직무소진과 사회적 환경에서

4) 송민혜. (2015). “공공조직 내 사회적 교환에 따른 감정노동 관리에 관한 연구”, 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.11

5) Robert M. Sapolsky. (2008). 『스트레스 : 당신을 병들게 하는 스트레스의 모든 것』, 서울: 사이언스북스, p.22.

6) 김명원. (2012). “우울증과 스트레스가 자살 생각에 미치는 영향”, 경기대학교 행정대학원 석사학위논문, p.56.

7) 김효실. (2014). “호텔직원의 감정노동 직무스트레스와 심리적 웰빙간 관계 연구”, 순천향대학교 대

오는 정신적 스트레스는 삶의 질과 관련이 있다는 연구 결과도 있다.⁸⁾

삶의 질은 객관적인 삶의 조건과 인간이 주관적으로 느끼는 만족감으로 인식되고 평가할 수 있는 요소이다. 개인 소득이 삶의 질의 지표인 행복 지수를 높인다고 단순히 생각하였으나 현재는 일에서 찾는 행복감 또한 삶의 질에 영향을 미친다고 볼 수 있는데, 이처럼 사회적 활동의 변수와 개인적 다양성 등이 영향을 준다는 감정노동에 관한 연구 중에서 미용 외의 다른 분야에서는 활발히 이루어지고 있다.

높은 관심 속에서 지속적으로 감정노동과 직무소진의 해소방안 제시 등의 구체적인 연구가 다른 분야에서 진행되고 있지만 미용서비스 분야에서는 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질에 관련된 미용서비스 종사자의 정신 건강 측면에 대한 연구는 미비한 실정이므로, 미용서비스 종사자들이 서비스제공 중의 현장에서 겪는 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 어떤 영향을 미치는지 검증하여 연구하고자 한다. 미용서비스 산업 측면에서 종사자가 서비스에 전념할 수 있는 환경 제공과 동료들로부터 적극적인 지지를 활성화하는 방법을 모색할 수 있으며, 고객서비스의 마케팅 전략을 수립할 때 직무의 능력을 보다 효율적으로 활용할 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다. 또한 미용서비스 종사자 직무와 삶의 만족감의 관계를 알아보고 종사자 자신의 윤택한 삶의 방향을 위한 자료로 제공하고자 한다.

1.2 연구범위와 방법

본 연구는 서울 및 수도권에 거주하는 미용서비스업 종사자를 대상으로 설정하였다. 미용서비스 종사자의 각 분야의 업무 분야별 분류는 헤어미용 분야, 피부미용 분야, 메이크업 분야, 네일미용 분야로 분류였으며, 각 분야의 직급별 분류를 4단계로 하여 스태프직급, 디자이너직급(아티스트), 실장직급, 원장직급으로 조사하였다. 미용서비스 종사자의 소속 구분 중에서 자영업은 프랜차이즈 샵을 제외한 2인 이상 중·소규모의 샵에 근무자를, 개인 샵은 1인

학원 박사학위논문, pp. 89-90.

8) 김춘일. (2012). “미용사의 직무 및 사회 심리적 스트레스와 삶의 질과의 관련성, 조선대학교 대학원 박사학위논문, p.28.

삽 근무자로 구분하였다. 본 조사는 2020년 3월 16일부터 2020년 7월 30일까지 실시되었으며 조사 도구로 설문지 법이 적용되었다. 총 630부의 설문지를 온라인과 오프라인으로 배포하여, 그중에서 분석에 사용하기에 부적합한 21부의 설문지를 제외한 609부가 최종 분석 자료로 사용되었다.

수집한 자료는 SPSS 21.0 프로그램을 사용하여 통계처리를 하였다. 자료의 분석은 연구문제에 맞게 다음과 같이 순서별로 적용하였다.

첫째, 조사대상의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질을 구성하는 하위 차원을 알아보기 위해 요인분석과 신뢰도 분석을 하였다. 먼저 수집한 자료가 요인분석을 적용하는데 적합한지 알아보기 위해 Bartlett의 단위행렬(Bartlett's test of sphericity), KMO의 표본적합도(Kaiser-Meyer-Olkin's measure of sampling adequacy, 이하 MSA), 공통인자분산(communality) 등으로 자료의 요인분석 적용 가능성을 판단한 후 주성분 분석법과 베리맥스(varimax)를 적용하여 요인분석을 하였다. 신뢰도 분석의 경우, 신뢰도계수로 Cronbach's Alpha를 사용하였다.

셋째, 업무 분야별로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 즉, 업무 분야별 감정노동이 직무소진에 미치는 영향, 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향, 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 하였다. 회귀분석에서 독립변수의 투입방법은 단계적 방법을 적용하였다. 회귀분석 결과를 기본으로 하여 업무 분야별로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 비교하기 위해 경로분석을 하였다.

넷째, 직급별로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 하였다. 즉, 직급별로 감정노동이 직무소진에 미치는 영향, 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향, 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 하였다. 회귀분석을 하고 독립변수를 단계적인 방법으로 투입하여 적용하였다. 회귀분석 결과를 토대로 직급별로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 비교하기 위해 경

로분석을 하였다.

다섯째, 세 가지 직무 특성(업무 분야, 직급, 소속 형태)에 따라 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질에 차이가 있는지 알아보기 위해 t-test와 ANOVA를 하였다. 사후검정은 Schéffe-test(분산분석)를 적용하였다.

1.3 연구문제

본 연구는 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질의 각 차원과 업무별 특성과 직급별 특성에 따른 변인의 차이가 어떻게 영향을 미치는지 분석을 하고자 한다. 이러한 목적을 위하여 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1. 미용서비스 종사자의 감정노동이 일과 삶의 질은 어떤 영향은 업무 분야에 따라 어떠한 차이가 있는가?

연구문제 2. 미용서비스 종사자의 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향은 업무 분야에 따라 어떠한 차이가 있는가?

연구문제 3. 미용서비스 종사자의 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향은 업무 분야에 따라 어느 정도 차이가 있는가?

연구문제 4. 미용서비스 종사자의 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향은 직급에 따라 어떠한 차이가 있는가?

연구문제 5. 미용서비스 종사자의 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향은 직급에 따라 어떠한 차이가 있는가?

연구문제 6. 미용서비스 종사자의 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향은 직급에 따라 어느 정도 차이가 있는가?

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 미용서비스 산업

2.1.1 미용서비스 산업의 현황

현대사회는 자신의 취향에 따라 누구나 자유롭게 아름다움을 가꾸고 개성을 표현하는 시대이다. 특히 소비자들의 미에 대한 갈망과 성형의학 기술의 발달로 인해 더욱 상승세가 가속화되어 영향을 미치면서 뷰티 관련 업종들은 다양한 양상으로 발전하고 있다. 이에 따라 미용서비스 산업의 개념도 새롭게 변화하고 있다. 공중위생관리법 제2조 5항에 따르면 미용업은 ‘고객의 얼굴·머리·피부 등을 손질하여 손님의 외모를 아름답게 꾸미는 영업’으로 정의하고 있다. 이처럼 미용산업은 크게 헤어미용 분야, 피부미용 분야, 메이크업 분야, 네일미용 분야 등, 말 그대로 고객의 머리에서부터 발끝까지 관리하는 범위에 속한다.⁹⁾

미디어의 급속한 발달과 인터넷과 정보기술의 혁신은 개인과 기업, 그리고 사회문화의 글로벌을 진전시켜 뷰티 관련 산업의 유행과 변화를 요구하는 기간이 급속도로 단축되고 있다. 예를 들면 뉴욕이나 파리, 밀라노, 도쿄에서 출시된 새로운 뷰티 상품과 트렌드는 인터넷과 SNS를 통해 전 세계로 실시간 공유되고 확산되고 있다. 이에 따라 패션과 소비자들의 요구하는 트렌드의 반영으로 더욱 다양해지고 세분화되면서 미용산업에 있어서도 전문서비스의 필요성이 높아졌다. 이와 같은 현실적 요구에 따라 정부는 미용산업을 구체적으로 세분하여 자격증을 발급하고 이에 적합한 인력을 양성하여 공급하기 시작했다. 2008년에 피부미용사가 분리되는 기점으로 본격적인 미용산업의 자격 및 서비스의 세분화가 시작되었다.¹⁰⁾ 이처럼 미용서비스 산업의 세분화는 현재 상황에 적합한 트렌드로 고객이 원하는 전문화된 서비스 제공의 필요성을 반영한 결과라 볼 수 있다.

9) 한국보건산업진흥원. (2019).

10) 한국산업인력공단. (2019).

미용업의 세분화와 자격 부분에서 정부의 변천 과정을 살펴보면 1983년 미용사 면허는 세분화되지 않고 ‘미용사’로 통합되었다. 이후 약 20년이 지난 2000년대부터 미용산업은 본격적으로 세분화되기 시작하여 2008년 피부미용 분야가 독립적으로 분리되었고, 2014년 네일미용 분야가 다시 독립영역으로 분리되었으며, 마지막으로 2016년 메이크업이 세부 분류로 자격이 부여되었다.¹¹⁾

이처럼 미용서비스 산업의 업무영역 확대에 따라 자격 구분이 명확해지고 미용업의 직무가 전문화되었다. 현재 미용사의 직무는 헤어(일반미용사)의 업무를 ‘파마, 머리카락 자르기, 머리카락 모양내기, 머리카락 염색, 머리감기, 의료기기나 의약품 사용하지 아니하는 눈썹 손질을 하는 업무’로 피부(피부미용사)는 ‘피부 상태를 분석하고 피부 관리를 하며, 의료기기나 의약품 사용하지 않고, 제모, 눈썹을 가꾸는 업무’로 네일미용사는 ‘손톱과 발톱을 손질, 화장하는 업무’로 메이크업 미용사는 ‘얼굴 등 신체의 화장, 분장 업무와 의료기기나 의약품 사용하지 않는 눈썹 손질을 하는 업무’로 분류되었다.¹²⁾

미용서비스 산업이 성장함에 따라 산업현장에서 필요한 인력공급을 위해 사설학원, 직업전문학교, 전문대학, 종합대학 등 다양한 교육기관을 통하여 전문 인력들이 배출됨으로써 미용서비스업 종사자들의 수가 지속적으로 증가하는 실정이다.

한편 미용산업의 특성상 영세한 개인 사업장으로 운영되는 곳이 절대적으로 많았던 과거에 비해 현재 미용산업의 고부가 가치가 검증되면서 규모와 투자가 증가되었고 이로 인해 국내 미용산업 시장의 매출과 규모가 확대되면서 헤어미용 분야, 피부미용 분야, 메이크업 분야, 네일미용 분야 등 미용산업의 전체 규모가 통계청 기준으로 2017년에는 8조 8300억 원, 2018년에는 9조 5373억 원의 규모로 성장하였으며,¹³⁾ 미용산업에 종사하고자 하는 인력의 수요가 늘어나고 있다. 이런 전문인력에게 요구되는 사항도 증가되고 있으나, 그에 반하여 미용산업 경영자들의 인력관리 필요성 인식이나 인력관리 프로

11) 최윤영. (2016). “뷰티산업의 내부마케팅, 직무스트레스가 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향”, 동양대학교 대학원 박사학위논문, p.19.

12) 한국산업인력공단. (2019).

13) 통계청. (2019). 전국 사업체 조사. (<http://kostat.go.kr/wnsearch/search.jsp>)

그럼은 현재 부족한 실정이다. 이와 함께 미용산업을 이끌어가는 업체들의 인적자원 구성과 관리의 한계점이 나타나면서 외부고객을 만족시킬만한 인력 부족을 겪는 업체들이 늘어나고 있다. 그럼에도 불구하고 미용산업은 미래 발전적 산업으로 성장하고 있고 앞으로도 발전 가능성이 매우 높은 고부가 가치 산업으로 분류되고 있다.

2.1.2 업무 유형

한국산업인력공단의 발표에 의하면 미용은 얼굴, 머리카락, 피부, 손톱 등 손질을 하여 외모를 건강하고 아름다운 상태로 유지하고 꾸미는 것이라고 정의하고 있으며, 외모 외에도 의복을 조화롭게 하여 아름답게 꾸미는 것을 말하며, 인간이 존재하면서 함께 발전해왔다고 할 수 있다.¹⁴⁾

미용은 헤어미용을 포함하여 외모 전체를 꾸미고, 아름답게 가꾸고 표현하기 위한 행위를 말하며, 아름다움을 제공하는 서비스 산업의 전문화 된 직업의 한 분야이다.

미용산업은 시각적으로 아름다운 외모를 연출하기 위한 개개인의 욕구를 개성있게 만족시키기 위해 이루어지는 것을 의미하며, 미용산업은 크게 헤어미용, 피부미용, 네일미용, 메이크업 분야로 외에도 두피관리, 다양한 화장품 생산과 판매 활동, 맞춤형 가발 제작 및 판매, 미용서비스 교육, 웨딩 샵, 미디어 매체 영역과 특히 영화 속 분장 등의 많은 분야로 확장되고 있다.¹⁵⁾

본 연구에서는 미용산업에 포함되어 있는 서비스 제공, 판매 활동, 서비스 교육, 제품생산 등의 수많은 직업군들 중에서 신체를 아름답고 건강하게 관리하기 위해 미용서비스를 제공하는 분야로 헤어미용 분야, 피부미용 분야, 메이크업 분야, 네일미용 분야 등 대표적인 업종분야의 종사자를 대상으로 업무유형을 분류하여 연구하였다.

14) 한국산업인력공단. (2019).

15) 고정아. (2015). “군인들의 스트레스 대처, 양육 태도, 대인관계가 군대 생활 적응에 미치는 영향”, 동아대학교 대학원 석사학위논문, p.14.

2.1.2.1 헤어미용 분야

헤어미용 분야는 미용서비스 업종 중에서 대표적인 미용분야로서 외모를 아름답게 관리하기 위한 목적으로 성장해 왔다. 헤어미용 분야는 오래전부터 미용의 대표적 분야로 자리잡게 되어 큰 발전을 거듭해 오고 있으며, 미용서비스의 세분화가 있기 전, 피부미용, 메이크업, 네일미용 등의 모든 분야가 포괄적으로 헤어미용 분야에 포함되어 사용되었다.

헤어미용 분야는 단순히 머리를 자르고 헤어스타일 시술을 하는 것이 아니다. 예전부터 윤택하고 아름다운 피부와 아름다운 머릿결은 미인의 기준으로 갖추어야 할 조건으로 언급되었다.¹⁶⁾ 모발의 손상을 관리하고, 두피를 청결하게 하며, 헤어컬러링 등에도 많은 신경을 쓰고 헤어스타일에 해당하는 모든 부분을 종합적으로 관리하고 고객이 원하는 스타일을 연출할 수 있도록 한다.

헤어디자이너는 두상의 조형적인 요소를 살리고 아름다움으로 연출해 낼 수 있는 미적인 가치로서, 실용적인 가치를 동시에 제공함으로써 디자이너의 개념이 되었다.¹⁷⁾ 따라서 인간의 아름다움에 대한 욕구를 충족하기 위하여 인간의 일부분의 신체를 건강하고 아름답게 창출하는 예술 분야로 성장하고 있으며,¹⁸⁾ 미용산업의 중점적으로 인식되는 중요한 업무로 인식되어 매년 뷰티 트렌드를 주도한다. 헤어디자이너의 업무는 고객에 대한 디자인을 창출해 내기 위해 접촉하는 시간이 길고 고객의 기대감과 질 높은 서비스를 창출하기 위하여 고객 개인별로 제공하는 서비스가 다르다. 헤어미용 분야 종사자들의 업무는 고객을 처음 맞게 되는 서비스 응대를 시작으로 샴푸, 두피모발관리, 커트, 퍼머넌트, 드라이 및 아이롱 스타일링, 컬러링, 업스타일 등 단순한 업무에서 고객에게 맞는 응용 테크닉의 업무까지 고객의 요구에 맞는 다양한 역할을 하고 있다.

16) 정경숙. (2016). “헤어디자이너의 서비스 품질이 고객의 헤어스타일 만족도에 미치는 영향” 성신여자대학교 석사학위논문, p.25.

17) 홍종우. (2015). “뷰티서비스 종사자에 대한 사회적 인식연구 : 헤어미용·피부미용·메이크업·네일 분야를 대상으로”, 한성대학교 예술대학원 석사학위논문, p.23.

18) 고경숙. (2008). “미용종사자들의 직무스트레스와 이직 의도에 관한 연구”, 고신대학교 대학원 박사학위논문, p.25.

2.1.2.2 피부미용 분야

피부미용은 손을 이용하여 피부를 관리하는 매뉴얼 테크닉과 피부미용기기를 이용하여 관리하는 기기관리 에스테틱(Esthetics)으로 나누고 있다.

에스테틱(Esthetics)이란 용어는 독일의 미학자인 바움가르텐(Baumgarten)가 약 200년 전 ‘미는 인간의 아름다움에 대한 만족감과 최고의 쾌감을 주며 아름다움을 판단하는 타인의 시선에 따라 달라진다’라는 감성의 미학 차원에서 처음 사용하였다.¹⁹⁾ 우리나라의 피부미용사라는 업무가 처음 알려지게 된 것은 1980년대 독일 직업박람회회에서 피부관리라는 분야가 새롭게 소개되면서 부터 시작되었다. 여성 기능교육의 하나로 YMCA 근로여성회관 여성 직업개발원에서 1981년도에 저소득층 여성들을 대상으로 피부미용 교육과정을 만들어서 교육을 진행하게 되었고, 이 교육과정을 마치면 피부미용사로 취업할 수 있도록 만든 프로그램으로 피부미용 교육의 시초가 되었다. 1991년에 직업교육 훈련과정에서 미용학과를 개설하고 피부미용전공으로 세분화하여 피부미용 산업의 발전의 기틀이 되었다. 2008년 10월에 처음으로 피부미용 관리사 국가자격증이 개설됨으로써 헤어미용사 자격분야에서 분리되어 단독 국가자격증으로 독립하게 되었다. 피부 관리는 인체에 내적, 외적인 문제피부를 건강하게 관리하고 건강한 피부와 건강한 몸을 유지하여 최고의 상태를 유지하는것에 목적이 있다. 피부 관리가 마사지(Massage)라는 표현으로 사용하기 시작한 시기는 기원전 4~5세기경이며 그리스의 히포크라테스가 마사지는 의학적인 효과가 있음을 인정하면서 유럽에서부터 유행하기 시작하였다.²⁰⁾ 손을 사용한 피부의 자극은 혈액순환을 촉진시키고 림프의 순환을 도와서 신진대사의 흐름을 좋게 하여 피부조직의 저항력을 높이고, 몸속 정체되어 있는 노폐물을 배출해 주기 때문에, 이런 도움을 극대화 할 수 있는 여러가지 기구와 인체생리학의 교육과 숙련된 동작을 위한 집중 교육이 필요하다. 고객의 몸을 대상으로 적합한 상태의 신체를 유지하기 위해 신체 구조에 대한 경험과 기술로 서비스를 제공하기 때문에 피부 미용사는 신체적, 정신적으로 많은 소모

19) 진우창. (2010). “뷰티산업 전략적 발전모델의 실내 공간 계획”, 홍익대학교 건축도시대학원 석사학위논문, p.48.

20) 미용교재연구회 공저. (2003). 『종합미용이론』, 서울: 유신문화사, pp. 231-232.

를 경험한다. 신체적 소모와 스트레스를 반복적으로 경험하고 바른 자세로 시술할 수 없는 근무환경, 장시간 근무하게 되는 환경 등에서도 고객 만족에 대한 노력이 수반되기 때문에 감정노동이 높아질 수밖에 없다.²¹⁾

2.1.2.3 메이크업 분야

메이크업은 얼굴과 신체 등의 피부에 화장품을 발라서 색상을 표현하고 혈색이 나쁜 피부의 보정, 거친 피부결 보정, 기미, 주근깨, 잡티 등을 피부톤에 맞게 커버하여, 얼굴형의 결점을 보완하고 장점을 살려서 보완하여 개성적인 아름다움을 표현하도록 하는 스타일링의 과정을 말하며, 질서 있는 체계와 조화를 뜻하는 어원이다.²²⁾ 개성적인 아름다움을 표현하기 위한 메이크업은 분장이라는 말로 표현하기도 한다. 매만지고 꾸미는 의미 외에 영어의 메이크업(Make - up)은 만들어서 상승효과를 주게 한다고 풀이한다.²³⁾ 메이크업의 범위는 머리에서 발끝까지 아름답게 변화하는 것을 말하지만 목적에 따른 의미에 맞게 다양하게 적용되고 있어, 아름다움을 기본적으로 가꾸는 작업부터 캐릭터 성격에 따른 미디어 매체의 표현과 다양한 무대공연을 위한 현장 공연 분장에 이르기까지 확장되어 예술적 영역으로 확장되고 있으며 분장의 전문성에 대한 중요성이 커지고 있는 상황이다.

미디어 매체나 공연무대에서 사용되는 메이크업은 무대 환경, 조명, 영상의 적용된 기술과 상황에 따라 특수기법을 가미하여 기본적인 뷰티 메이크업 화장기법과는 차이가 있는 종합적인 특화 분야로써 인식된다. 메이크업 분야는 웨딩 메이크업이나 화장품을 판매하는 서비스 종사자부터 영상매체 산업의 발달에 따른 특수분장의 범위까지 다양하다고 볼 수 있다. 그러나 이런 다양한 분야에서 활동하는 환경이 외적 화려함으로 보여지고 있으나 현실적인 업무환경은 서비스 대상 및 환경에 따라 큰 차이가 있다. 메이크업 샵 만의

21) 김주연. (2014). “피부미용사의 직무스트레스가 감정노동에 미치는 영향”, 『한국미용학회지』, 20(1), pp. 60-61.

22) 이정미. (2002). “한국 여성의 메이크업 색채 이미지에 관한 연구”, 동덕여자대학교 대학원 석사 학위논문, p.26.

23) 강대영. (2009). 『종합미용이론』, 서울: 도서출판 지인당, p.8.

독립적인 형태로 운영되는 곳이 많지 않고, 업무 특성에 따라 근무환경의 변화가 많으며, 주로 소규모 개인 로드 샵 형태의 영세한 형태 이거나 일반 미용실 공간에서 함께 구성되어있다. 특히 출장으로 활동하는 상황이 많이 생길 수 있는데, 이는 고객이 원하는 장소에서 메이크업을 받고 의상을 점검하길 원하는 경우가 많아서 프리랜서의 형태로 업무를 진행하는 경우가 많은 이유라고 할 수 있다. 또한 미디어 매체의 메이크업은 정해진 공간에서 고객의 지속적 서비스 요구가 이루어지는 것이 아니라 캐릭터의 특성에 따라 캐릭터를 중점적으로 표현해야 하기에 근무환경도 일정하지 않다. 이로 인해 메이크업 종사자들의 개성과 표현 성향, 업무환경과 고객의 성향에 따라 긍정적인 요소와 부정적 요소에 따라서 다양하게 표출된다.

2.1.2.4 네일미용 분야

네일이란 원래 ‘손, 발톱’을 의미하는 말로 사전적인 의미는 ‘못을 박다, 정을 박다’라는 의미로 쓰인다. 또한 오닉스(Onyx)라는 의학용어로 표현하기도 한다.²⁴⁾ 매니큐어(Manicure)란 다양한 색상을 칠하여 손톱을 아름답게 표현하거나 제품을 지칭하는 말로 사용되었으나, 실제로는 총체적인 네일관리라고 정의한다.²⁵⁾ 라틴어 마누스(Manus)와 관리의 큐라(Cura)라는 단어의 합성어로서 손의 전체적인 관리를 의미한다. 발을 아름답게 관리하는 것을 페디큐어라고 하는데 이는 라틴어 페디스(Pedis)와 관리의 의미를 가진 큐라(Cura)라는 말의 합성어이며, 전체적으로 발을 아름답게 가꾸는 관리를 말한다.²⁶⁾

매니큐어는 손톱의 모양을 정리하고 큐티클을 제거하여 손을 깔끔하게 하고, 네일컬러링과 손마지를 포함한 전체적 손관리를 의미한다.²⁷⁾ 페디큐어는 발톱의 모양을 정리하고 큐티클 제거와 각질 제거, 컬러링을 행하는 발관리에

24) 샤샤킴 외. (2014). 『한권으로 정복 네일 미용사』, 서울: 영림미디어, p.1.

25) 박소정, 서원숙. (2009). 『네일 매니지먼트』, 서울: 훈민사, p.17.

26) 김성우. (2011). “미용업 종사자들의 스트레스 원인과 대처에 영향을 미치는 요인”, 경산대학교 대학원 박사학위논문, p.9.

27) 김동연 외. (2008). 『Beauty stylist Nailart book』, 서울: 삼성북스, p.12.

관한 모든 기술을 말하며,²⁸⁾ 네일리스트는 손과 발을 정리하고 컬러링을 하여 아름다움을 선사하고, 손, 발톱이 찢어진 보수, 손, 발톱의 아트를 보수하거나 연장하는 작업 등 작은 면적을 차지하는 손, 발톱의 세밀한 곳에 미적인 감각을 창출하는 모든 과정을 기술하는 사람을 말한다.²⁹⁾ 네일서비스 시장의 시작은 미국에서 활동하던 네일리스트들이 국내 활동을 시작하면서 점차 유행하게 되었다. 당시 국내시장은 네일관리 제품생산이 미비하고 다양하지 못하여 관리 제품의 대부분을 수입에 의존도가 높을 수밖에 없다 보니 제품의 가격이 고가여서 물적 관리상 경영의 어려움을 겪었고 인력수급에도 어려움을 겪었다.³⁰⁾ 2000년대 들어오면서 네일미용에 대한 고객들의 관심도가 높아지고, 단순한 손, 발 관리 차원을 넘어 다양한 형태의 네일아트로 넓게 확대되면서 네일미용 서비스 시장의 범위가 점점 넓어지고 있다.³¹⁾ 그러나 네일시장의 양적 확장은 서비스를 위한 소규모 창업과 점포의 규모가 확대되었으나 소규모 동일 업종의 지속적인 창업은 사업장에 근무하는 원장과 종사자들 간의 긴밀한 상호 협력적 관계를 필요로 하고, 신체적, 정신적 감정노동을 유발하는 경향이 있어 조직 관계 및 개인 간의 갈등으로 겪는 감정소모 노동이 많아질 수 있다.

2.2 감정노동

2.2.1 감정노동의 정의

감정노동이란 감정노동이 일어날 수 있는 직종 종사자들의 업무환경과 고객과의 관계 및 그 외적인 관계에서 나타나는 개인적인 차원, 조직적인 차원의 감정조절에 관한 문제들로 정립된 것이라 볼 수 있다. 종사자 자신이 느끼

28) 김정미 외. (2009). 『네일아트 매뉴얼 북』, 경기도: 광문각, p.11.

29) 홍지은, 이정현. (2014). “네일리스트의 직무스트레스와 감정노동의 현상 연구”, 『한국인체미용예술학회지』, 15(3), p.16.

30) 서귀예라. (2015). “중국 소비자의 네일서비스 구매 형태와 중국 네일서비스 종사자의 교육 및 직무실태 연구”, 서경대학교 일반대학원 박사학위논문, p.32.

31) 정은희. (2010). “네일샵 형태에 따른 네일에 관한 인식 및 서비스 만족도에 관한 연구”, 숙명여자대학교 원격대학원 석사학위논문, p.38.

는 현재 감정과 직무환경에서 요구되는 감정의 차이를 인식하게 되면서 느끼는 스트레스를 겉으로 드러내지 않고 가식적 표정과 행동을 해야 하는 것, 즉 조직이 바라는 감정표현을 종사자가 제공하기 위한 노력으로 고객에게 긍정적인 감정표현을 하거나 부정적인 감정을 절제하려는 노력이라고 말한다.

미용산업은 단순히 반복적인 기술에서 응용력을 요구하는 고난이도 기술까지 다양한 기술들을 능숙하게 사용해야 하며, 이러한 기술들을 모두 습득해야 하는 산업의 특성상 시대에 맞추어 기술·서비스를 익혀야만 하는 업무적 스트레스는 물론 상사나 동료와의 경쟁, 과한 노동시간, 고객 응대로 인한 직무소진 등으로 미용서비스 종사자들은 고도의 감정노동 환경에 노출되어 있다.

호크샤일드(Hochschild)는 감정노동을 '자신의 기분을 절제하여 얼굴표정과 신체 행동을 통해 외부에 표현하는 것'으로 정의하였다.³²⁾ 이것은 사람들이 실제 느끼지 않는 감정에 대해 다른 사람들의 기분을 좋게 하려고 외양만을 인위적으로 조작하여 표현하는 것을 말한다. 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 미친다.³³⁾ 또한 감정노동은 종사자의 개인적 가치를 반영하여 정체성을 표현할 수 있게 기회를 제공하며, 규범적 기준에 따라 직무를 수행해야 함에 있어 스스로 자신의 직무가 요구하는 바에 맞추어 표현하고 행동하는 사람들에게는 심리적 안정을 준다.³⁴⁾ 고객과 상호작용을 하는 가운데 조직의 표현 규범에 맞추어 표정을 연출하여 자신의 감정과 상관없이 연기자처럼 거짓된 표현을 하는 것을 감정노동이라고 하였다. 또한 감정노동을 대인관계 속에서 사회적으로 적합하도록 감정을 표현하기 위해 상응하는 노력 및 계획, 조절의 정도라고 정의하였다.³⁵⁾ 이러한 감정노동은 업무적으로 요구되는 감정을 가식

32) Hochschild, A R. (1983). 역자 : 이가람(2011). The Managed Heart, Berkeley. University of Calironia Press. p.33.

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

34) Thloits, T. (1990). Emotional Devuabce, Research agenda in the Sociology of Emotions, Albany State University of New York Press, p.203.

35) Morris, J. A. and Feldman. D.C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequencs of

화하여 연출하거나 유지하기 위한 행동에 대한 감정조절 활동이 직무의 40% 이상을 차지하는 노동으로, 서비스 업종 종사자에게서 노출이 매우 높다. 이는 서비스 노동에 종사하는 사람들은 육체노동과 정신노동 이외에도 다른 환경의 노동을 수행할 수 있기 때문이다.³⁶⁾ 이에 본 연구에서는 감정노동을 '자신의 감정을 조절하고 억제하여 다른 사람의 기분을 좋게 하기 위한 행위'라고 정의한다.

2.2.2 감정노동의 구성요인

감정노동의 차원에 분류에 대해 살펴보면 구성원 초점의 감정노동과 직무 초점의 감정노동으로 나누어질 수 있으며,³⁷⁾ 구성원 초점으로 감정노동은 노동의 차원으로 연구한 호크샤일드(Hochschild)에 의해 외적 표면행위와 내적 표면행위로 분류되었는데 감정노동의 외적 표면행위는 감정표현을 드러내지 않거나 현재 느끼지 않는 감정을 느끼는 것 같은 행위로 감정은 감춰질 뿐 변화하지 않는다고 하였고, 내적 표면행위는 감정 생산의 조종간을 틀어쥐는 과정을 통해 감정의 변화를 이끌어 내는 작업으로 규정하였다. 또한 내적 표면행위에는 직접적으로 감정을 움직이는 방식과 훈련된 상상력을 간접적으로 이용하는 방법이 있다고 하였으며, 어떤 감정을 갖기 위해 노력함으로 인한 자기 축구의 행위라 할 수 있다.³⁸⁾

직무 차원과 구성원 차원 2가지 유형으로 감정노동을 특정한 결과 직무 차원의 요소는 감정노동의 빈도수, 감정노동을 느끼는 기간, 감정노동의 다양성, 감정노동의 정도 등으로 측정하였고, 구성원 차원의 요소는 외적 표면행동과 내적 표면행동으로 정리하여³⁹⁾ 호크샤일드(Hochschild)의 이론을 개념

Emotional Labor, Academy of Management Review, 21(4), pp. 1009-1010.

36) 김상표, 유세준. (2002). “감정노동-인간 감정의 상업화에 대한 평가와 대안의 모색”, 『연세경영연구』, 39(2), p.206.

37) 이운현. (2015). “고객 불량행동과 사회적 지원이 미용서비스 종사자의 감정노동과 직무소진에 미치는 영향”, 서경대학교 대학원 박사학위논문 p.28.

38) Hochschild, A R. (1983). 역자 : 이가람(2011). The Managed Heart, Berkeley. University of Calironia Press. p.42.

39) Grandey. (2003). When the show must go on: Surface acting as determinants of emotional

화시켰다.

이러한 외적 표면행위로 인해 구성원들은 실제 느끼는 감정과 겉으로 드러나는 감정 사이에서 감정의 부조화를 경험하게 되고 자신의 감정과 조직이 요구하는 감정표현 규범의 불일치로 인해 조직안에서 소외된 느낌을 경험할 수 있다. 또한 내면화 행위는 조직에서 요구하는 표현의 규범을 진실되게 표현하려고 하였고, 이를 위해 감정과 생각을 변화시키려는 감정 훈련 노력이 수반된다. 감정노동 차원의 요소에 외적 표면행동과 내적 표면행동을 포함하여 순수감정을 표현하는 구성원들이 조직에서 요구하는 감정을 실제로 느끼고 표현하려는 것으로 진심이 담긴 감정노동 행위라 한다.⁴⁰⁾ 감정노동을 구성원 차원으로 해석한 감정노동의 차원인 감정 일탈은 조직이 요구하는 감정 규범을 따르지 않고 자신이 느끼는 대로 감정을 분출하는 행위로 제시되기도 하였다.

직무관점의 감정노동은 감정표현의 빈도, 바람직한 감정표현에서 요구되는 주의점, 감정표현의 다양성과 감정적 갈등의 부조화로 감정노동의 4가지 요인으로 제시되었다.⁴¹⁾ 이들 중에서 감정표현 빈도는 업무환경이 사회적으로 정당한 감정표현을 요구하면 요구할수록 감정표현을 통제하고자 하는 조직의 욕구가 커지게 되고, 바람직한 감정표현에 요구되어지는 주의 정도는 업무수행의 과정에서 감정을 오랜 시간 강하게 표현하게 되면 자신의 감정을 관리하는 것보다 더 많은 노력이 필요하므로 서비스 종사자들에게 더 큰 심미적·신체적 에너지와 노력이 요구된다.⁴²⁾

2.2.3 감정노동과 사회체계

감정노동 영역이 보편화되면서 감정과 사회학, 감정자본주의 등 서구 사회

exhaustio and peer - rated service delivery, Academy of Management Journal, 46(1), pp. 88-89.

40) Ashforth h, B. E. and Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles. The influend of identity, Academy of Management Review, 18: pp. 114-115.

41) Morris J. A. and Feldman. D. C (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, Academy of Management Review, 21(4), pp. 1000-1001.

42) 서예지 외. (2011). “미용실 종사자의 행동유형에 따른 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향” 『한국미용예술학회지』, 5(3), pp. 140-141.

학자들의 저서가 국내에 번역 소개되면서 감정노동이란 용어가 많은 사람들에게 낯설지 않은 용어가 되었다.

호크샤일드(Hochschild)는 감정노동의 개념화 하는 과정에서 밀스(Mills), 고프만(Goffman), 마르크(Marx) 등의 연구를 기초로 자본주의 노동과정에 대한 비판적 인식이 그 바탕에 있음을 알 수 있다. 즉, 자본주의 경제체제 속에서 일하는 노동자들은 시장에서 교환을 전제로 상품생산에 참여하게 된다. 또한, 자본주의가 고도로 발달할수록 서비스 산업의 비중이 커지고 노동자들은 기업의 요구에 따라 자신의 감정과는 다른 조직이 요구하는 감정을 표현하지 않을 수 없다는 것이다.

이처럼 호크샤일드(Hochschild)는 정신노동, 육체노동과는 다른 새로운 노동의 형태로 감정노동의 개념을 최초로 개념화하였고 또한, 느낌이나 감정을 청각이나 시각 같은 하나의 감각으로 정의하였다. 일반적으로 신체적으로 느껴지는 지각이 우리가 알고 있거나 상상하는 것들과 어울어 질때 감정을 경험하게 된다. 청각과 마찬가지로 감정도 정보와 상호 작용한다. 감정 역시 신호 기능을 가지고 있어서 우리가 느낄 수 있기 때문이다.⁴³⁾

일하면서 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정노동의 여러 측면에서 차이를 볼 수 있다.⁴⁴⁾ 작업을 하면서 표출되는 감정은 자연스러운 인간의 신체 반응이며 작업환경에서의 노동 규범과 연관되어 있다. 반면 감정노동 측면의 감정은 스튜어디스의 친절한 웃음이나 채권추심원의 무서운 표정과 화난 목소리처럼 상품화된 것이다. 또한 작업에서 드러나는 감정은 힘든 노동으로 인한 고통으로 힘들어하는 얼굴표정이나 한숨 소리 등, 실제적으로 확인이 가능하지만 감정노동 과정에서 표출되는 감정은 조직의 매출이나 성과와 연관되어 있다고 추정되기 때문에 자연스러운 신체 반응의 감정이 아니라 상품화된 감정이다.

이와 같은 현상은 자본주의 시장 경제체제에서 감정노동이 보편화되고 있으며 기업 간의 경쟁이 치열해질수록 감정노동자들은 더욱 늘어날 수밖에 없

43) Hochschild, A. R. (1983). 역자: 이가람(2011). *The Managed Heart*, Berkeley. University of Calironia Press. p.29.

44) Mackenzie, S. B. & Fetter, R. (1993). The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of salesperson performance, *Journal of marketing*, 57(1), pp. 79-80.

다는 점을 예측할 수 있다. 인공지능 기술의 발전과 로봇을 도입한 자동화의 진전은 단순 작업노동자들을 대체할 수는 있으나 보다 차별화된 서비스의 제공은 따뜻한 가슴을 인간이 아니고서는 힘들 것이기 때문이다.

이러한 점에서 미용서비스업에 있어 감정노동 연구의 중요성은 커다란 의미를 지닌다고 판단된다.

2.3 직무소진

2.3.1 직무소진의 개념

우리나라에서는 직무소진·직무탈진 등으로 해석하여 사용하고 있으며 정신적·신체적인 고갈로 인해 직무집중, 만족 등을 못하는 상태로 직무에 대한 능력의 정도가 매우 낮은 사람들에 대한 가상의 개념이다.⁴⁵⁾ 소진은 오랜 기간에 걸쳐 사람들과 대인관계를 유지하면서 지속적이고 반복적인 심리적 압박의 결과로서, 특히 의료, 교육, 서비스업 산업 분야 등에서 많은 사람들에게 직접적인 대인 서비스를 제공하는 종사자들에게서 주로 나타나는 현상이기 때문이다. 그렇기에 1970년 중반부터 타인을 소비를 돕게 되는 서비스 직업을 중심으로 소진에 관한 많은 연구가 이루어져 왔다.

직무소진의 개념은 이론적 분야보다 현장 환경의 필요성에 의해 형성되었다. 소진이란 표현을 처음으로 개념화한 미국의 정신분석학자인 프로이덴베르거(Fleudenberg)가 자신이 치료하던 한 간호사에게서 직무소진의 최초 사례를 찾아내면서 사용되기 시작하였다.⁴⁶⁾ 직무소진이란 ‘열정이 넘치듯 불이 활활 타오르다가 갑자기 불꽃이 꺼져버리는 현상처럼 어떤 직무에 열중하여 무리하게 모든 에너지를 집중하다가 의욕이 상실되면서 다음 업무에 적응하지 못하는 증상을 표현하는 말이다. 프로이덴베르거(Fleudenberg)는 자신을 비롯한 종사자들이 특별한 이유 없이 업무에 대한 의욕이 상실되기 시작하고 피로감, 절망감, 탈진 증세를 나타내며, 마지막에는 고객을 사물과 같이 대하

45) 이동수. (2009). “종합사회복지관 종사자의 소진요인이 이직의도와 조직시민행동에 미친 영향”, 『한국거버넌스학회보』, 16(2), p.129.

46) Fleudenberg, H. J. (1974). “Staf burnout”, Journal of Socillssues, 30: pp. 160-161.

는 냉정해지는 것을 알게 되었고, 이러한 정신적 탈진, 신체적 탈진상태를 소진으로 정의하였다. 또한, 직무소진은 과도한 서비스 제공을 하려는 종사자와 과도한 서비스를 요구하는 고객 간의 서비스 관계에서 발생하는 불행한 상호작용의 결과물로 보았다. 프로이텐베르거(Fleudenberg)는 소진을 ‘대인 서비스 직종 종사자가 제공하기 힘든 과도한 업무 요구로 인해 발생하는 피로와 탈진된 상태’로 정의하였으며, 이는 신체적·정신적 탈진을 유도한다고 보았다. 그에 의하면 소진은 업무 수행자에게 주어진 업무를 성실하게 수행하였으나 기대했던 성과나 보상이 주어지지 않는 원인이나 생활환경, 인간관계 등에 지나치게 집중하여 발생하는 인간적 회의감이나 좌절감을 겪는 상태로 보았다.⁴⁷⁾

이후 직무소진의 개념은 과도한 심리적, 정서적 요구로 인해 대인 서비스 직종의 종사자에게 발생 되는 정서적인 고갈상태,⁴⁸⁾ 업무와 관련된 행동으로 이끄는 정신적인 과정과 경험,⁴⁹⁾ 진행되는 스트레스에 대한 감정적인 반응⁵⁰⁾ 등 다양하게 정의로 볼 수 있다. 이들은 직무소진을 일종의 대인 관련 서비스 업무에 종사자에게 발생할 수 있는 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 저하의 증상으로 보았다.

첫째, 정서적 고갈은 직무소진의 중심적인 요소로, 소진의 당사자인 미용 서비스 종사자가 경험하는 직무로 인한 감정소진을 의미한다. 이것은 탈진되어 버리는 것, 모두 소모되어 버리는 것, 쇠약해지는 것, 쇠진되어 버리는 것, 극도의 피로감을 느끼는 것 등으로 설명된다. 또는 신체적 의미에서 아무일도 할 수 없는 상태의 소모개념으로 표현할 수 있지만, 심리적 고갈이나 정서적 고갈로 강조하여 표현한다. 즉, 감정적으로 소진되는 상실, 관심 분야에 대한

47) 박은정. (2012). “사회복지 전담 공무원의 직무환경과 소진 현상에 관한 연구”, 대구가톨릭대학교 사회복지대학원 석사학위논문, p.48.

48) Jackson, S. E. Schwab, R. L. & Schuler, R.S. (1986). “Educator burnout sources and consequences”, Educational Research Quarterly, 10(3), pp. 29-30.

49) Hyphantis, T. & Mavreas, V. (2005). “Burning-in’-‘burning out’in public: aspect of the burnout process in community-based psychiatric services”, In Cooper, Cary L. (Ed), Research Companion to Organizational Health Psychology, pp. 540-541, US: Edward Elgar.

50) Shirom, A. & Melamed, S. (2005). “Does Burnout affect physical health, A review of the evidence”, In Antoniou, A. S. & Cooper, Cary L. (eds.), Research Companion to Organizational Health Psychology, pp. 621-622, Northampton: Edward Elgar.

집중감 상실, 믿음감의 상실, 정신적으로 느끼는 상실감을 포함하고 있으며 자신의 업무를 성취해 얻은 결과에 대해 모든 열정을 다했던 사람도 뜻하지 않게 정서적 탈진을 느낄 수 있다. 매슬랙(Maslach)은 정서적 탈진을 경험하는 사람들은 다른 사람에 비해 훨씬 좋은 성과를 만들어 내는 사람들로써, 성취감에 대한 좋은 기억에만 사로잡혀 자기 자신을 모두 희생하는 경향이 있다고 말한다. 이는 직무에 대한 부담이 정서적 탈진과 연관된 변수로 나타나고 있는 대부분의 선행 논문들이 많이 있음을 알 수 있다. 이렇게 정서적 탈진은 계속되는 긴장감의 상태에서 사람들과 타인과의 관계에서 발생하는 문제점이 길어지게 되는 경우 대인관계에서 생기는 당연한 반응으로 보여질 수 있다.

미용서비스 종사자가 정서적 자원이 고갈되면, 심리적으로 더이상 자신의 에너지가 발생 될 수 없다고 느낀다. 이런 심리적인 고갈은 직무소진의 영역 중 가장 많이 분석되면서 보고되고 있다. 그러나 정서적 고갈이 직무소진을 대표하는 요인으로 인식되면서도 여전히 정서적 감정소진에 대한 정확한 개념적 정의 없다는 비판도 있다.⁵¹⁾

둘째, 비인간화는 개인을 하나의 사물처럼 대하는 것으로 고객, 동료관계의 문제나 질문에 무관심해지고, 감정이 없는 의무적인 태도로서 냉소적이 되는 것을 말한다. 이는 정서적 탈진을 극복하기 위한 대처방안이 존재하지 않을 경우의 심리적인 대처 반응으로 정의된다.⁵²⁾ 따라서 고객에 대한 부정적인 태도, 사물과 같은 대상, 성가신 대상, 귀찮은 대상 등의 변화를 의미한다. 차츰 이러한 반응들은 시간이 지나면서 변화된 태도와 행동들이 점차 누적되고 강화될 가능성이 높은 것으로 알려져 있다. 극도의 정서적 탈진은 직무와 관련 있거나 직무와 무관한 개인생활 모두에 무기력한 상태를 초래한다. 그러므로 이 상태를 경험한 미용서비스 종사자들은 개인과 개인끼리 관계를 맺고 있는 모든 사람들 사이에 심리적 거리감을 유지하려고 하거나 자신이 속해 있는 조직에 대한 헌신의 노력을 평가 절하시킨다. 또한 비인간적 태도가 지

51) Ejaz, F. K. Noelker, L. S., Menne, H. L. & Bagakas, J. G. (2008). "The Impact of Stress and Support on Direct Care Workers' Job Satisfaction", The Gerontologist 48: pp. 69-70.

52) Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1993). "A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model", Journal of Organizational Psychology 14, pp. 18-20.

나치게 나타나는 종사자는 고객이나 동료로 사람으로서 접근하지 않는다. 단지 일과 관련된 하나의 대상으로만 바라보게 되고 자신과 무관하다고 지각하는 경우가 발생한다.⁵³⁾ 이러한 반응은 자기 보호적인 반응으로서 다른 사람과의 관계에서 충돌하지 않도록 완충장치 역할을 하게 되고, 종사자 자신들이 제공하는 서비스의 질도 떨어뜨리게 되는 것이다. 또한 종사자의 이런 냉소적 태도는 고객이나 직장 동료관계와 전혀 관련이 없는 자신의 가족 구성원, 친구 등 자신의 사회적 관계 내에 있는 사람에게도 그대로 전달되어 부정적인 여러 가지 결과를 낳게 만드는 요인이 될 수도 있다. 이런 태도를 통해 종사자는 자신과 근무환경의 관계자에게 거리를 두려고 한다. 거리감 두기는 정서적 탈진에 대한 즉각적인 반응으로, 다양한 조직적, 직업적 환경에서 정서적 탈진으로부터 거리감 두기로 이루어지는 관계가 계속 보고되고 있다.⁵⁴⁾

셋째, 직무소진 부조화는 직업 능률성 저하로서 자신에 대해 지니는 부정의 반응이다. 즉, 업무 의욕 저하, 의무적인 태도, 업무능력 감소, 업무능력 인지도 상실, 업무 문제점 대처의 상실 등이 나타난다. 또는 업무에 대한 실패감이 자신 존중감을 저하시키고, 전문 직종의 경우 능력에 대한 믿음감 상실로 이어지게 되면, 직무에 대한 자신감이 감소하고 직무에 대한 만족감과 성취감이 떨어지므로, 직무에 대한 집중도가 현저히 떨어지는 경험을 하게 된다. 사람들과 관계를 중요시 대인서비스 업무를 수행하는 미용 종사자들은 자신의 일을 통하여 만족스러운 서비스를 충족시키고 향상시킬 수 있다는 큰 기대를 가지게 되지만 초기에 생각했던 것과 같이 자신의 직무생활이 기대에 못미치게 되는 것을 깨닫게 된다. 이런 자신의 기대와 업무 현장에서의 차이 정도가 자신의 성취감에 부정적인 영향을 준다.⁵⁵⁾ 따라서 현실과의 격차에 대한 심리적 갈등은 자신의 업무 효율성에 대한 인지가 미비하게 되고, 긴장감 높은 직무는 직무의 성과도 나쁜 영향을 미치게 되어 하락하게 된다. 그 결과 개인의 성취감과 업무에 대한 자신감이 낮아지게 되는 것이다. 또한 개

53) Jackson, S. E., Schwab, R. L. & Schuler, R.S. (1986). "Educator burnout: sources and consequences", Educational Research Quarterly, 10(3), pp. 29-30.

54) Maslach, C., Schaufeli, & Leiter, M. P. (2001). "Job Burnout", Annual Review of Psychology 52: pp. 397-398.

55) Stevens, D. J. (1998). "Correctional officer attitudes: Job satisfaction levels linked to length of employment", Correctional Compendium, 23(7): pp. 19-20.

인적 성취 결과에 대한 평가가 부족한 상황에서 높은 성취목표, 또는 과도 기대감은 종사자들의 업무실패 가능성에 대한 두려움과 자신의 책임이라는 인식으로 만드는 원인으로 작용한다. 그러므로 정서적 감정소진과 동료관계 소진이 같이 발생하는 상황에서 현실과 다른 상황의 직무소진 부조화는 직무의 실패와 사실상 직무성취를 달성하지 못하게 되면서 개인의 동기를 저하시키게 된다.

체르니스(Chernis)는 직무소진을 ‘직무 상황에서 오는 긴장이 반응하여 종사자의 태도와 행동이 부정적인 영향으로 변해가는 과정’으로 정의했다. 단계를 살펴보면 첫째, 자신이 가지고 있는 자원이 고객의 요구 맞지 않는 불균형이 발생하며, 둘째, 정서적인 긴장감, 피로감, 정서적 고갈이 즉각적으로 발생하면 단기간에 정서적 긴장감, 피로감, 정서적 고갈 또한 발생하며 셋째, 고객을 바라보는 입장에서 거리감을 두게 되고, 사물을 대하듯 의무적인 행동, 냉소적인 태도와 행동을 보인다.⁵⁶⁾ 이렇게 체르니스(Chernis)는 직무 과다에 대한 요구를 직무소진의 근본적인 발생 원인으로, 자신을 방어하기 위해 심리적 회피가 대처방안으로 형성하게 된다고 보았다.⁵⁷⁾

2.3.2 직무소진 요인

직무소진에 대한 연구들은 일반적으로 직무 스트레스가 장기화가 지속될 때 직무소진으로 진행될 가능성으로 가정한다. 이러한 연구 배경으로 인해 대부분의 연구자들은 직무소진 관련 요인을 직무 스트레스와 동일하게 사용하고 있다.⁵⁸⁾

브리쉬(Burisch)는 스트레스 자체의 결과가 직무소진으로 인식되는 것이 아니라 스트레스를 받고 있는 상황 극복의 방법이 없는 상태라고 하였고, 업

56) Chernis, C. (1980b). Professional Burnout in Human Service Organizations, New York Praeger Publishers.

57) Schaufeli, W. B. & Buunk, B. P. (2003). “Burnout An overview of 25 years of research and theorizing”, In Schabracqu, Marc J., Winnubst, Jacques A. M, & Cooper, Cary L. (Eds.). The Handbook of Work and Health Psychology, 2th: pp. 424-425. UK: John Wiley & Sons, LTD.

58) Jackson, S. E, Schwab, R. L. & Schuler, R. S. (1986). “Educator burnout sources and consequences”, Educational Research Quarterly, 10(3), pp. 15-16.

무에 대한 실패감은 소진에 대한 과정을 발생시킨다고 보았다.⁵⁹⁾ 이처럼 소진에 이르는 과정은 소진을 발생하게 만드는 것은 스트레스의 발생 요인과 이에 대한 대처방식에 따른 성패에 따라 소진이라는 결과로 보여질 수 있다.

에드워드(Edwards)는 영국의 정신보건사회 사업가를 대상으로 1966년부터 2000년까지의 실시한 연구에서 소진의 원인을 조사하였다. 이 결과에 의하면 업무 관련 요인으로는 업무량의 증가량과 행정업무의 증가량을 들었고 자원 부족 등을 소진의 원인으로 들었다.⁶⁰⁾

직무소진과 직무 스트레스가 명확하게 정의되지 않았지만, 두 개념은 비슷하게 보이면서도 다른 부분이 많이 있다. 스트레스는 모든 종류의 부담, 요구, 긴장을 표현하는 용어로 사용된다. 이에 반해 소진은 쉽게 인지하지 못하고 금방 해소될 것이라고 평가되면서 서서히 진행되는 과정으로 몇 년이 지나서야 인지할 수 있다. 또한 스트레스는 긍정적 스트레스와 부정적 스트레스로 분류할 수 있지만, 소진은 더이상 자신의 노력으로 조절할 수 없는 상태를 의미한다.⁶¹⁾ 직무소진과 직무 스트레스의 개념이 차이가 있음에도 같은 의미로 사용된 배경에는 스트레스란 용어가 1970년대에 사용되었고, 소진이란 용어가 1980년대 초반에 대중들에게 알려지게 되면서 직무소진이 단지 스트레스를 받으면 부수적으로 느끼는 감정의 인상을 갖게 되었기 때문이다.⁶²⁾

매슬랙(Maslach)의 소진개념은 전통적인 직무스트레스 이론과 차별성을 지닌 부분들이 있다.⁶³⁾ 셀예(Selye)의 3개의 구성요인 중 감정소진의 정서적 고갈은 전통적인 스트레스 이론에 속하며 대인 서비스 조직에 종사하는 개인에게 나타나는 비인간화는 전통적인 직무 스트레스 이론에서 연구되지 않은

59) Burisch, M. (1993). "In Search of Theor, Sone Ruminations on the Natrue and of Burnout"

60) Edwards, D. B Hannigan, A. Fothergil, and P, Burnard, (2002). "Stress management for mental health professionals, A review of efective techniques ", Stressand Health18: pp. 214-215.

61) Farrel, D. & Rusbult, C. E. (1991). "Exchange Variablsaspredictorsofjb onjb commiment and trrnover. The impact or rewards cost, and investment", Organizatonal Behavirand Human Performance 27: pp. 79-80.

62) Rudow, B. (1999). "stress and burnout the teaching profession European studies, iissues and rsearch perspectives", In Vendenberghe, R. & Huberman A. M. (Ees.), Understanding and Preventing Teacher Bumout, NY: Cambridgeuniversitypress.

63) Maslach, D. (2011). Organizational Culture : Mapping the Terrain. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

새로운 구성요인이다. 반면에 소진을 유발하고 행동적 반응을 예측 할 것으로 가정하는 직무조건은 별 차이가 없다.⁶⁴⁾ 즉, 환경적 자극과 관찰된 반응은 소진과 전통적인 스트레스 연구가 동일한 양상을 보이고 있다. 그래서 비판론자들은 이러한 근거를 들어 개념 구분에 대해 회의적인 시각을 보이기도 한다.⁶⁵⁾

그러나 홀탐(Holtom)은 소진과 직무 스트레스를 비교하여 다음과 같이 설명하였다. 소진은 업무로부터 완전히 분리된 상태이지만, 스트레스는 단순히 업무에 대한 과로의 특징을 나타내며, 감정이 점점 무뎌지지만 스트레스는 예민해지는 반응을 나타낸다. 소진의 피해증상으로 감정적 손실이 가장 먼저 나타나지만 스트레스는 가장 먼저 신체적 증상이 나타난다. 또한, 소진은 의욕상실의 현상이 나타나지만 스트레스는 신체 피로 현상이 먼저 나타난다. 소진은 미래에 대한 계획이나 긍정적인 이상의 상실을 가져오지만 스트레스는 에너지와 힘의 상실을 가져온다. 이런 것들로 인한 소진상태는 우울증을 야기하고 미래에 대한 부정적인 영향으로부터 오는 자기 비판으로 인한 스트레스가 우울증 증상으로 나타나게 되고, 자기 자신을 보호하고 에너지를 보존하려는 욕구로 다가오기 때문이다. 소진은 업무와 개인의 삶을 무기력하게 만들고 미래에 대한 모든 희망이 부정적으로 다가오지만 스트레스는 갑자기 발생할 수 있는 단순한 상황의 돌발적인 환경에 집착할 때 일어난다. 소진은 편협성과 비인간적 성향, 거리감 등의 현상이 나타나지만 스트레스는 돌발상황, 공포, 불안정한 상태로 나타난다.⁶⁶⁾

코데스와 도우허티(Cordes & Dougherty)는 직무소진 관련 연구 문헌을 통해 직무소진에 대한 개념의 틀을 만들었다. 이의 연구에서 직무소진의 변수를 살펴보면 직무의 능동적 행동 부족, 상벌제도의 부족, 양적·질적 많은 역할, 직무 활용의 부조화, 새로운 업무에 대한 도전, 업무능력에 대한 보상 체계의 결여, 역할 모호, 자신의 역할에 대한 갈등, 대인관계 갈등, 조직에 대

64) Selye, H. (1956). The Stress of Life, New York, NY: McGraw-Hill, inc.

65) Jackson, S. E, Schwab, R. L. & Schuler, R.S. (1986). "Educator burnout sources and consequences", Educational Research Quarterly, 10(3), pp. 15-16.

66) 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 in to the future. The Academy of Management Annals, 2(1), pp. 232-233.

한 헌신 및 업무 성취감 부족 등을 포함했다. 조절변수에서는 조직적인 사회적 지지를 설정하고 결과변수에는 신체적 행동의 감정적 반응과 조직적이고 개인적인 결과를 포함한 변수들의 상관관계를 검증하였다.

고객에 대한 정서적 고갈은 미용서비스 종사자들이 겪게 되는 업무환경에서 강도 높은 심리적, 감정적 요구로 영향을 미치게 되어 업무에 대한 의욕 상실, 믿음감의 상실, 업무에 대한 집중도 및 관심의 상실을 경험하면서 고객에게 더이상 서비스 제공을 할 수 없을 정도로 아무것도 남아있지 않다고 느끼는 상태를 말한다. 비인간화는 미용서비스 종사자들이 고객의 정서적 요구에 저항하여 고객에 대해 무감각하고 냉소적인 태도를 가지면서 고객을 인간적으로 대하기보다는 하나의 사물로만 대하게 되는 현상을 말한다. 동료관계 소진 역시 동료를 인격체로 느끼기보다 의무적으로 대하고 무감각해지는 현상이라 할 수 있다. 직무소진의 부조화는 미용서비스 종사자들의 정서적 탈진으로 비인간적 태도를 취하며 일을 대하는 마음과 현재 처한 상황에서 업무에 집중하지 못하고 부정적인 결과를 가져오면서 자신이 하는 일에 대한 부담감으로 인식하는 현상으로 정의한다.⁶⁷⁾

소진에 대하여 다른 시각으로 보는 관점으로 접근법과 시각적 관점이 서로 공존하고 있다. 현재까지의 많은 연구에도 불구하고 아직 소진의 이란 뜻은 정확한 의미로 정의 내리지 못하고 있으며, 소진을 표현하는 두 개의 극단적인 관점 사이에는 여러가지 입장이 설명되고 있다.

첫째, 시각적으로 보면 소진은 지속적인 기간에 걸쳐 종사자와 고객과의 업무적 관계를 유지하는 과정에서 일어나게 되는 일종의 탈진상태로서 개인의 신체적 측면, 심리적 측면, 정신적 측면에 점차 부정적인 영향을 미치는 과정이다.⁶⁸⁾ 이를 보면 소진은 종사자의 전문성 훼손을 가져와 결국에는 서비스의 질을 저하시키고 종사자 자신의 삶의 질에도 부정적인 영향을 미치므로 소진에 대한 대비할 수 있는 실천 방안의 대비가 필요하다.

다른 하나의 시각으로 보면 소진은 나를 포기한다는 의미를 가지며, 즉 소

67) Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job burnout Academy of Management Review, 18(4), pp. 624-625.

68) 최명민, 현진희. (2016). 의료사회복지사의 소진에 관한 질적 연구: 소진위험요인을 중심으로, 『한국사회복지행정학』, 8(1): p.23.

진은 종사자가 고갈, 포기, 마음의 변화, 게으름, 행복을 합리화하기 위해 의식적으로 사용하는 개념이라고 할 수 있다.⁶⁹⁾ 종사자가 포기나 행복이라는 용어 대신에 사회적으로 용납되는 소진이라는 표현을 사용하는 경향이 있으며, 따라서 소진의 실체는 존재하지 않지만, 이는 직무소진의 개념이 직무의 책임을 회피하려는 사람들에 의해 사용되는 가상의 개념이다.⁷⁰⁾

그러나 현실적으로 미용서비스 종사자의 업무에 담겨있는 요인은 소진될 가능성이 높다. 미용서비스 종사자의 경우 다양한 종류의 고객과 일하며, 업무환경에서 일어날 수 있는 변수가 많으므로 심리적 고갈과 신체적 고갈을 경험하게 될 가능성이 크다.⁷¹⁾ 고객이 제시하는 문제와 각기 다르게 느끼는 서비스 만족도가 서로 다르기 때문에 심리적, 신체적으로 소진되는 것을 알 수 있다. 이처럼 고객의 변화 및 문제 해결에 있어 진전이 일정하지 않다는 점에서 보상에 대한 예측이 어려우며, 현신에도 불구하고 기대되는 보상을 얻는데 실패하게 되면 좌절감을 느끼게 된다.⁷²⁾

소진의 결과로 나타나는 종사자의 부정적 태도와 감정은 서비스의 질과 효과성을 저하시키게 된다.⁷³⁾ 또한 소진으로 인해 미용서비스 종사자가 업무에 대한 집중을 하지 못하면 일에 대한 만족감을 느끼지 못하게 된다. 이로 인한 종사자의 이직은 새로운 종사자를 채용하여 업무환경에 맞게 훈련시키야 하는데 필요한 교육에 필요한 비용과 인적자원이 낭비되기 때문에 소진은 미용 종사자의 근무환경에 부정적인 영향을 미친다. 그러므로 미용 종사자의 소진에 관한 문제는 미용서비스 분야에서 다루어져야 할 중요한 관심사가 될 수밖에 없다.

69) Johnson, S. E. Tumer, J. A. & Brief, A. P. (1988). Correlates of burnout among public service lawyers, *Journal of Organizational Behavior*, 8(4), pp. 340-341.

70) 최명민, 현진희. (2016). “의료사회복지사의 소진에 관한 질적 연구: 소진위험요인을 중심으로”, 『한국사회복지행정학』, 8(1): p.38.

71) 이종국. (2011). “정신보건에 종사하는 인력들 소진의 현황과 대책”, 『용인정신의학고』, 8(1): pp. 42-43.

72) Azar. (2010). “Preventing burnout in Professionals and Paraprofessionals who work with child abuse and neglect cases: A cognitive behavioral approach to supervision”, *JCLP/I Session: Psychotherapy in Practice* 56(5): pp. 662-663.

73) 이영미. (2003). “노인종합복지관 종사자의 직무만족에 미치는 영향”, 한림대학교 대학원 석사학위논문, p.19.

이와 같이 자신과 조직에 대한 부정적 효과를 초래하는 직무소진에 대한 많은 연구가 이루어져 왔다. 직무소진과 직무만족은 정반대의 관계이며, 직무소진과 이직은 밀접한 관계가 있음이 증명되었다. 또한 직무소진의 원인을 감소시키면 직무에 대한 만족도와 조직에 대한 몰입도를 높이고 이직률을 줄일 수 있는 방안이 연구되어왔다.⁷⁴⁾ 또한 직무소진을 경험한 종사자는 고객에 대한 부정적인 태도와 조직에 부정적인 태도의 영향으로 종사자의 가족까지 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 직무소진은 직무만족 수준을 떨어뜨리고⁷⁵⁾ 조직몰입에도 부정적인 영향을 미친다.⁷⁶⁾ 또한 업무효과의 질을 저해시킨다. 본 연구에서는 소진의 구성요인을 정서적인 고갈, 비인간화, 직무를 위한 부조화로 구성하여 감정소진, 직무소진의 부조화, 동료관계 소진의 관계를 분석한다.

2.4 삶의 질

2.4.1 삶의 만족도

2000년대에 들어오면서 국내에서도 행복, 건강 등 삶의 질에 대한 관심도가 점점 더 높아지고 있다. 삶의 질은 삶에 있어서 객관적인 차원뿐만 아니라 개인이 느끼는 만족감, 행복감, 여유로움 등으로 가늠되는 여러 차원의 구성물로서⁷⁷⁾ 객관적인 삶의 질과 주관적인 삶의 질로 나누어 볼 수 있다.⁷⁸⁾ 객

74) Maslach, C. (1998). "A Multidimensional Theory of Burnout" In C.L. Cooper (Eds.) *Theories of Organizational Stress* Publications: pp. 52-53.

75) Sharma et al. (2008). "Does burnout affect physical health? A review of the evidence", I Antoniou, A. S. & Cooper, Cary L (eds.), *Research Companion to Organizational Health Psychology*: p.622. Northampton: Edward Elgar.

76) Wright & Honfi, (2014). "Commitment, Psychological well-being and job performance: An Examination of conservation of resources theory and job burnout" *Journal of Business & management* 9(4): pp. 405-406.

77) Fumhan, A. (2005). *The Psychology of Behavior at Work: The Individual in the Organization*, US: Psychology Press.

78) 이홍직. (2017). "사회복지사의 전문직업성에 대한 인식연구", 『사회과학연구』, 2(3): pp. 171-172.

관적인 삶의 질이란 경제적, 환경적, 사회적, 문화적인 삶의 상황이 어떠한 상태인가를 의미하는 것으로 오래전부터 사회학자나 경제학자들이 차츰 관심을 가져왔던 주제이다. 반면 주관적 삶의 질은 주관적 관점의 안녕감 또는 행복감을 느끼는 정도라고 하는데 이는 한 사회의 구성원 개개인이 주어진 삶의 상황에 대하여 어떻게 생각을 하고 있고 어떠한 경험을 하는지 의미한다.⁷⁹⁾ 주관적인 안녕감은 자기 자신, 자신의 한계, 과거를 수용하고 자신에 대해 긍정적 태도를 지니는 자기 수용과 신념에 따라 행동하며 결단력 있는 자율성, 삶에 의미가 있다고 생각하는 삶의 목적성, 잠재력과 재능을 찾고 성장시키는 개인적 성장, 효과적으로 환경을 조절할 수 있는 통제력, 다른 사람들과 따뜻하고 신뢰의 관계는 갖는 긍정적 대인관계로 구성되며 심리적인 안녕감 및 행복이라는 말도고 쓰이고 있다.⁸⁰⁾

이러한 주관적으로 느끼는 건강한 행복을 느끼는 심리적 측면과 인지적 측면으로 구분할 수 있다. 인지적 측면에서의 행복은 자신이 미리 기준을 설정해 놓고 평가하는 과정으로 자신의 삶에 대해 전체적으로 느끼는 만족감을 말하며, 심리적 측면에서의 행복은 정서적으로 느끼는 삶의 경험에 대한 반응을 의미하는 것으로, 일상생활 속에서 경험하는 긍정적이거나 부정적인 정서 반응을 말한다.⁸¹⁾ 그러나 행복은 참으로 다양한 의미를 지니고 있다. 이는 일상적으로 사용하는 용어이기 때문에 행복을 연구하는 학자들은 구체적인 의미를 지닌 표현을 사용하기 위하여 행복이라는 말보다 삶의 만족도라고 사용하기를 선호하고 있으며,⁸²⁾ 많은 학자들은 행복을 육체적·정신적 건강의 조화, 주관적 안녕감, 삶의 만족감 등과 동일하게 의미를 적용한다. 또한 자신의 생활 전체에서 자신의 삶의 질에 대한 주관적인 평가로 개인이 전반적으로 느끼는 만족감을 뜻하는 생활 만족도라고 표현하기도 한다.⁸³⁾

79) 차경호. (2001). “대학생들의 성격특성과 삶의 만족도”, 『청소년상담연구』, 9(7), p.26.

80) 김은혜. (2016). “대학생의 공감의 삶의 만족도에 미치는 영향에서 내면적 자기애의 매개효과”, 한양대학교 대학원, 석사학위논문, p.10.

81) 한형수. (2018). “노인의 삶의 질의 객관적 지표와 주관적 만족도에 관한 연구”, 『노인복지연구』, 3(9), p.372.

82) 권석만. (2011). 『긍정심리학: 행복의 과학적 탐구』, 서울: 학지사, p.42.

83) 최현석, 하정철. (2012). “노인의 생활전반 만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 『한국데이터정보과학지』, 23(1), p.142.

그러므로 삶의 만족도는 삶의 조건의 주관적 안녕감, 심리적 안녕감, 행복감, 생활에 대한 만족감 등과 비슷한 개념으로 주관적인 삶의 조건으로서 만족감을 느끼는 것으로 정의하여 정리되었다.⁸⁴⁾

개인의 경험에서 느끼는 삶의 만족감과 자신의 주관적 관점에서 느끼는 안정감, 정서적인 안녕감, 행복을 느끼는 정도, 생활에서 느끼는 만족감 등의 주관적인 것 외에도 삶의 적극적인 자세와 긍정적인 측면을 반영하며, 자신 개인의 삶의 모든 영역에 대한 전반적 평가를 포함한다.⁸⁵⁾ 이는 삶의 특정한 측면에 있는 만족감과 정서적 반응을 평가해 볼 수 있으나, 삶의 만족도의 중요한 점을 자신의 삶 전체에 대한 종합적 평가라 할 수 있다.

삶의 만족도의 개념은 1960년대에 노인의 삶의 만족도 지표를 개발하게 되면서 일반화되기 시작하였고, 삶의 만족도에 관한 많은 연구들의 개념을 살펴보면 누가르텐(Neugarten)은 개인 시간의 활동을 구성하는 일상적인 활동 속에서 느끼는 기쁨과 자신의 삶에 대한 가치를 의미 있다고 느끼면서 자신에 대하여 긍정적인 마음을 가지는 것으로 삶의 목표를 성취했다고 느끼는 감정과 태도를 자기 자신이 유지하는 것이라고 하였다.⁸⁶⁾

조지(George)는 자신이 바라는 것과 실제로 자신이 성취한 것을 비교하여 평가하는 것으로 장기적인 관점에서 자신의 인생 전반을 평가하는 것이라고 하였으며,⁸⁷⁾ 인지적 판단 과정을 말하며 자신의 삶의 질에 대한 포괄적인 평가라고 규정한 것은 디너(Diener)이며,⁸⁸⁾ 샬록(Schalock)은 개인 자신의 전반적인 생활에 걸쳐 느끼는 주관적인 만족에 대한 판단 또는 자신의 기대에 대한 만족의 정도를 삶의 만족도로 보았으며 WHO⁸⁹⁾에서 개인이 살면서 갖고

84) 이병관. (2013). “내외통제성과 우연에 대한 지각이 대학생 삶의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구”, 『인간이해』, 34(1), pp. 53-54.

85) Bradburn, N. M. (1999). The structure of Psychological well-being. Chicago: Aldine, Chiasson, A look into the folk Psychology of four cultural groups. Journal of Cross-Cultural Psychology, 27(6), pp. 690-691.

86) Naff, K. C. & Crum, J. (2009). Working for America: Does public service motivation make a difference, Review of Public Personnel Administration 19(4): pp. 15-16.

87) George, L. K. (1997). The happiness syndrome: Methodological and substantivel issues in the study of social-psychological well bing in adulthood. The Gerantologist, 19(2), pp. 215-216.

88) Diener. (1995). Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem, Journal of Personahity and Social Psychology, 11: pp. 96-97.

있는 목표, 기대치, 관심과 같은 문화와 가치관의 맥락 속에서 자신의 위치에 관한 개인적인 자각이라고 정의하였다.⁹⁰⁾

이와 같은 내용은 삶의 만족도의 의미를 종합적으로 살펴보면 객관적인 삶의 만족도나 외형적으로 나타내어지는 만족과는 다르게 전반적인 삶에서 일어나는 상황을 어떻게 느끼고 주관적으로 느끼는 시점에서 판단하는 만족감의 정도로 정의해 볼 수 있다.

삶의 만족도에 영향을 주는 요소는 역사와 문화, 사회경제적 조건, 그리고 각각의 개인과 계층에 따라 다양하게 나타나고 자신에게 주어진 생활환경에 따라 다양하게 나타난다.⁹¹⁾ 그러므로 삶의 만족도에 대한 평가는 꾸준히 이루어져 왔으나 현재의 사회적 활동 상황에서 느끼는 삶에 대한 만족에 대한 의미의 다양화로 완전한 의미의 삶의 만족도를 평가 기준을 만들기는 어렵다고 볼 수 있다.

초창기의 삶의 만족도는 개인적으로 느끼는 생활 만족에 영향을 미치는 객관적인 삶의 조건으로 평가하였고, 주관적인 만족도를 평가하기 보다는 1인당 국민 총생산(GNP), 인구 사회적 변인들과 같은 경제적이고 객관적인 관점을 바탕으로 평가하였다. 그러다가 점점 의복, 음식, 거주, 건강과 사회보장 등이 인간의 존엄성 실현의 도구로 표준적 삶의 수준으로 인식하기 시작하였으나, 행복이란 개인 자신의 생활 속에서의 주관적 경험에 따르고, 인구 사회학적 변인 등과 객관적인 지표들이 설명할 수 있는 주관적인 삶의 질의 변화 요인은 미비한 것으로 나타났다.⁹²⁾ 그래서 최근에는 금전적 수입, 재산, 주거 수준, 교육 등 객관적인 측면보다는 자기 만족감, 긍정적 정서, 낙관적 사고 등 주관적인 측면이 삶의 만족 평가요인으로 보고되기 시작하였다.⁹³⁾

89) WHO. (1997). WHO Qualith of life Measuring

90) Schalock. (2013). Qualirh of life, New York: Ameerican association on mental retardation.

91) 한형수. (2018). “노인의 삶이 질의 객관적 지표와 주관적 만족도에 관한 연구”, 『노인복지연구』, 3(9), pp. 374-375.

92) Myers & Diener. (1995). Mortivatrion and Personalith 2nded, Harper & Row.

93) 백옥경. (2014). “대학생들의 성격적 강점, 자기 결정성, 삶의 만족도 간의 구조적 관계 분석”, 상명대학교 대학원 박사학위논문, p.39.

2.4.2 일과 삶의 균형 개념

일과 삶의 균형은 개인의 성장 및 자기개발과 일과 가족 등 일과 삶의 틀 안에서 부정적 영향을 미치는 요소를 최소화하고 균형 있게 만들어 준다. 이는 업무환경에서 자신이 느끼는 삶의 만족을 느낌으로써 업무의 집중도가 높아지고 이직률이 감소하며 긍정적인 업무환경이 의료비 지출을 감소시켜 의료보험료가 절감되는 효과를 얻는다. 또한, 조직에 대한 충성도를 높이고 직무에 대한 만족감을 높일 수 있는 전략으로 이해되고 있다.⁹⁴⁾

일과 삶의 균형의 주요 요소로 분리, 자원 고갈, 일과 삶의 동일시, 일과 삶의 갈등 등 네 가지로 설명된다. 분리는 일과 가족이 분리된 느낌을 말하며, 자원의 고갈은 일과 삶 중에서 한쪽에 에너지 소진을 하면 다른 한쪽의 에너지 집중이 절대적인 영향을 미친다는 것을 말한다. 동일시는 일과 삶의 경계가 없는 유사한 모습을 말하며, 갈등은 일과 개인 시간 사이에서 서로 충돌하여 자유로운 개인 시간을 보내지 못하는 것을 의미한다.⁹⁵⁾

2.4.3 일과 삶의 균형 배경

직무환경의 경쟁력을 종사자의 삶의 문제를 인지하고 정책적인 도입의 필요성을 느끼게 되었다. 이런 현상이 확산되면서 일과 삶의 균형은 인적자원 관점에서 발전해 오고 있다.⁹⁶⁾ 지금까지는 가족을 중심으로 개인의 삶의 질에 대한 연구가 주로 이루어졌는데 일과 가족의 영역과 일과 개인의 삶의 영역이 서로 밀접한 관계로 연관되고 있다는 연구와 개인의 삶도 자신이 속한 업무에 대한 집중도 향상에 도움이 된다는 연구들이 나오면서 일과 삶의 균형의 중요성이 인적자원관리에서 매우 중요한 주제로 떠올랐다. 일과 삶의 균형은 일과 삶 구분의 차원에서 매우 중요한 문제가 되고 있다.⁹⁷⁾

94) 한옥임. (2015). “고객 관련 스트레스 요인이 미용서비스 종사자의 직무소진에 미치는 영향”, 서경대학교 대학원 박사학위논문. p.33.

95) Edwards & Rothbard. (2011). A Comparative Analysis of Complex Organizations, NY: Free Press.

96) 조경호 외. (2016). 『인사행정론』, 서울: 법문사, pp. 33-34.

2.4.3.1 일과 삶의 균형

자신이 속해 있는 업무환경 속에서 얻게 되는 지위에 따른 행동은 특별한 행동을 하게 될 것이라 기대하게 되는데 이와 같은 역할은 사회가 개인의 사회적 위치에 따라 요구되는 행동유형을 포함하고, 이러한 역할의 인지, 역할의 기대, 역할의 수행 및 역할갈등 등의 개념을 구성한다.⁹⁸⁾

역할의 개념은 각 사회적 위치에 있는 개인에게 요구하는 행동 기준이고, 어떠한 지위에 있는지에 따라 개인은 그 위치에서 행할 수 있는 권리와 의무를 말한다.⁹⁹⁾ 또한 일과 가족의 갈등을 일과 가정의 두 영역에서 몇 가지 관점의 역할 압력이 양립되기 어려울 때 생기는 역할 사이의 갈등이라고 정의한 바 있다.¹⁰⁰⁾

직장 역할에 참여함으로써 가정역할을 수행하기 힘들어진 경우와 반대로 가정에 참여함으로써 직장 업무수행에 충실하지 못한 경우에 발생하는 갈등이라고 보고 있다. 일과 가족의 충돌은 객관적인 관점의 일로 인한 가정생활의 갈등과 가족으로 인한 일영역 갈등을 구분하고,¹⁰¹⁾ 또한 일과 가족 간 갈등 정의를 경계가 분명치 않은 갈등의 한 형태로, 업무와 가족 사이의 역할의 경계가 모호하게 되어 서로 충돌하게 되면서 일어나는 갈등의 한 유형으로 업무 활동과 가정생활의 양립이 어렵다고 하였다.¹⁰²⁾ 전지현의 연구를 보면 일과 가정생활의 갈등을 크게 서로의 역할에 대한 내부적 갈등과 역할 사이에

97) 채연주. (2013). “일과 삶의 균형: 현대기업의 경계관리 연구”, 연세대학교 대학원 석사학위논문, p.33.

98) 조옥희. (2014). “중년기 기혼 취업여성의 역할갈등, 대처 행동 및 심리적 복지”, 전남대학교 대학원 박사학위논문, p.41.

99) 유정환. (2012). “기업가적 네트워킹 활동이 기업성과에 미치는 영향: 이 업종 교류기업의 사회적 자본과 사회적 지지를 매개로”, 숭실대학교 대학원 박사학위논문, pp. 42-43.

100) Goodman, E. A., Zammuto, R. E. & Gifford, B. D. (2001). The Competing Value Framework: Understanding the Impact of Organizational Culture on the Quality of Work Life. *Organization Development Journal*, 19(3): pp. 67-68.

101) 조영주. (2007). “지역사회중심 재가 복지서비스를 받고 있는 재가 장애인의 욕구 분석”, 경성대학교 대학원 석사학위논문, pp. 43-44.

102) 임희정. (2000). “기혼여성의 직장·가정 갈등과 경력몰입에 관한 연구”, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, p.41.

서 나타나는 갈등으로 분류하였다. 역할의 내부적 갈등은 어떤 역할이 생겨나면서 서로 공존하는 것이 불가능한 충돌의 의미이고, 역할 사이에서의 갈등은 서로 같은 영역으로 속할 수 없는 특성을 가진 행동 양식을 요구하는 다중 역할이 있을 때 발생한다.¹⁰³⁾ 따라서 본 연구는 일과 가족의 균형의 유형을 일과 가정의 갈등, 일과 가정의 불만으로 구분하여 삶의 질에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

2.4.3.2 일과 여가의 균형

산업사회 후기에는 일과 여가의 관계가 일반적으로 일에 대한 헌신 정도를 감소하고 여가에 대한 추구는 늘어나면서 여가가 일보다 생활에서 중요하게 여겨지는 경향이 있으며 미래에도 이러한 경향은 계속될 것으로 예상하였다.¹⁰⁴⁾ 산업사회에서는 여가를 위한 일과 일이 여가처럼 되는 경향이 점차 많아질 것으로 예상하였고, 현대사회의 특징 중 하나로 선택의 자유성 증대 및 늘어난 부와 비 노동적인 활동, 가정 활동의 증대함으로 일어나는 현상을 여가 폭발이라고 정의하였다.¹⁰⁵⁾

현재 우리 사회는 사회적 변화 속에서 여가시간의 증대, 주 5일 근무체제의 정착성 및 양적, 문화영역의 수준 향상, 개인적 자유시간 증가 등 산업사회의 중요하다고 여겨지던 노동 대신 여가에 대한 사회적 관심이 높아지고 있다.¹⁰⁶⁾ 디지털 기술의 발전으로 일과 여가에 대한 경계를 붕괴시키는 시대가 되었고, 현실과 가상세계가 혼동되는 시대에 살고 있는 지금의 현실은 컴퓨터와 모바일로 모든 사무영역을 해결하는 공간에 대한 제약 없는 환경이 현실화 되었다. 이렇게 디지털 기술 중심으로 재택근무와 홈쇼핑, 홈뱅킹 등이동하면서 사용되는 모바일 세상으로 여가와 일의 경계는 무너지고 있다. 인

103) 전지현. (2014). “취업모의 직장·가정 갈등이 조직성과에 미치는 영향: 기업의 가족지원제도의 조절효과를 중심으로”, 연세대학교 대학원 석사학위논문, p. 23-24.

104) Romzek, S. (2002). Effectivd Contract Implementation and Management, Journal of Puboic Adminstratikon Research and Theory, 12: pp. 452-453.

105) Raobbins, S. P. (2001). Organizational Behavior, (9th ed), Prentici-Hell: pp. 543-544.

106) 신종화. (2015). “현대성과 여가: 노동중심, 사회에서 여가로의 관심의 이동”, 『한국학논집』, (32): pp. 276-277.

간에게 있어 여가란 경제적, 사회적 강제 또는 의무감에서 벗어나려는 의미를 갖고 있어서, 구속받는 삶이 없는 여가는 성립될 수 없다는 뜻이며, 우리의 삶 안에 구속 있는 삶의 영역이 있기에 여가가 자유의 영역으로 가치를 가질 수 있는 것이다. 여가를 그 자체로서만 파악할 경우 그것의 의미와 성질을 제대로 이해할 수 없고 오히려 여가를 삶의 영역인 노동행위 등과 관련시켜 이해할 때 충분히 그 의미를 파악할 수 있었으며,¹⁰⁷⁾ 산업사회 초기 학자들이 여가와 사회학적 물음으로 일과 여가의 관계가 무엇인지 의문을 가지기 시작하였다. 특히 지금까지도 이 연구는 계속되고 있다. 초반에 이들은 일이 삶의 주 관심분야 인지, 여가에 있는지에 대한 물음에 관심이 있었으나, 보다 자세히 관찰한 결과, 노동 현장에서 발생하는 문제들을 잘 해결할 것인지에 대한 목적을 갖고 여가 자체에 관해서가 아닌 문제 해결 방안을 현실적인 관점에서 제안하고자 연구를 시작하였다. 이후에 이와 같은 연구들을 삶의 주관심 영역에 대한 일과 여가의 연구로 확장하여 지금까지 꾸준히 진행되고 있다.¹⁰⁸⁾

2.4.3.3 일과 성장의 균형

일과 삶의 균형은 일과 일 이외의 영역에서 시간과 정서적인 것과 신체적인 것을 적절한 조화로움으로 나누면서 삶에 대한 경각심을 가지고 삶에 대해 만족스러워하는 상태를 의미한다.¹⁰⁹⁾ 일과 삶의 균형의 개념은 업무를 진행 하면서 발생하는 요인에 의해 내가 성장하고 있다는 자신감이 일과 성장 균형의 개념으로써 일에 대한 성취감과 성장에 대한 균형을 업무환경에서의 역할과 자신의 자아성찰에 대한 균형이라고 정의하였다.¹¹⁰⁾ 그동안 직장 유연

107) 박승희. (2015). “초·중·고등학교 현장에서 실행된 봉사활동 및 봉사학습의 내용, 효과 및 과제: 1995-2014년 국내외 연구 분석”, 『특수교육학회』, 20(2): pp. 275-276.

108) 김경희. (2015). “지구화 시대 여성과 공공정책의 변화”, 『이화여대 한국여성연구원』, 21(3), pp. 1143-1144.

109) 김정은. (2012). “직무스트레스가 사회복지사의 정신건강에 미치는 영향: 사회적지지 효과를 중심으로”, 경북대학교 대학원 석사학위논문, p.41.

110) 박종주. (2015). “사회복지공무원의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 조절효과 중심으로”, 인제대학교 대학원 박사학위논문, pp. 35-36.

성 관련 연구의 대부분은 직무수행과 만족의 향상 및 업무에 대한 집중도 향상, 이직에 대한 의도의 감소 등 긍정적 영향에 대해 설명하고 있으며, 일과 가정 갈등에서 겪는 과정으로 설명해 왔지만,¹¹¹⁾ 일과 가정 사이에서 일어나는 갈등을 겪는 과정에 대한 여러 연구들은 설명이 매우 미미한 수준이다. 다른 연구 중 일과 가정 사이의 갈등 요인이 영향을 미쳤으나¹¹²⁾ 전체적으로 미치는 영향 중에서 일·가정 갈등에서 겪게 되는 부분은 6%이고, 일과 가정의 갈등 요소가 없는 것으로 나머지 94%로 나타났다.¹¹³⁾ 이는 가정생활의 긍정적인 요인 대부분이 일과 가정의 영향을 미치지 않는 것을 알 수 있다.

가정생활의 균형은 일과 가정 사이의 갈등을 감소시키기 때문에 발생하는 것으로 미비한 영향으로 나타났으나 일과 가정 사이의 갈등 감소를 통해 간접적인 효과는 상대적으로 작은 영향을 미치고, 매개변인으로서의 일·가정간의 갈등 역할은 매우 제한적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다.¹¹⁴⁾ 일·가정간의 갈등의 감소는 직장의 유연성이 조직의 다양한 구성원들로부터 갖는 효과를 포괄적으로 설명하기는 힘들며, 직장 유연성에 관한 연구의 내용이 일과 삶의 균형의 관점을 넘어 전체적인 삶의 영역을 포괄적인 일과 삶의 균형의 개념으로 확장되고 있다는 학자들이 주장처럼 직장의 유연성을 가족 친화적인 경영 관점으로만 봐서는 안 될 것이며, 일과 삶의 균형의 구성하는 개념으로 여가생활 및 취미생활과 자기개발을 위한 성장에 대한 노력이 더 큰 비중을 차지하고 있음을 알 수 있다.¹¹⁵⁾

111) Kanter, R. M., (2008). Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanism in Utopian Communities, *American Sociological Review*, 33: p.433.

112) 박용렬. (2010). “사회복지담당 공무원의 직무스트레스 요인과 조직효과성 간의 관계: 스트레스의 매개효과 및 사회적 지지의 조절 효과를 중심으로”, *청주대학교 대학원 박사학위논문*, p.43.

113) 김우성. (2015). “재난현장 지휘관의 리더십과 조직몰입 관계에 관한 연구-리더에 대한 신뢰를 매개변수로-”, *서울시립대학교 대학원 박사학위논문*, pp. 31-32.

114) Farrel, D. & Rusbult, C. E. (1991). “Exchange Variables as predictors of job commitment and turnover. The impact of rewards cost, and investment”, *Organizational Behavior and Human Performance* 27: p.83.

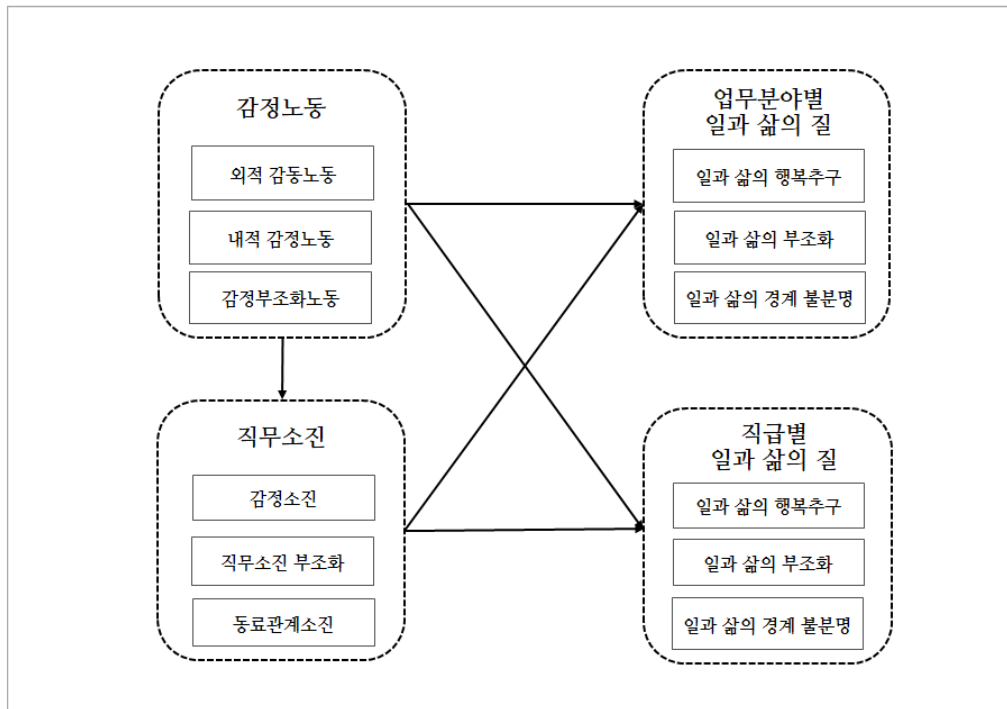
115) 양현철. (2013). “Work Place Flexibility가 신입사원급 직장인들의 이직 의도와 혁신적 업무 행동에 미치는 영향에 대한 연구: 일·성장 균형·조직지원인식의 매개효과와 셀프 리더십의 조절효과를 중심으로”, *고려대학교 대학원 석사학위논문*, p.38.

Ⅲ. 연구방법 및 절차

3.1 연구모형

본 연구는 미용서비스 종사자의 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 알아보기 위해서 선행연구에 대한 고찰과 실증 연구를 진행하였다.

연구모형은 감정노동과 직무소진을 독립변인으로 일과 삶의 질을 종속변인으로 설정하였으며, 직무소진은 독립변인인 동시에 타 변인에 의해 영향을 받는 종속변인으로 설정하였으며 다음의 [그림 3-1] 과 같다



[그림 3-1] 연구모형

3.2 조작적 정의

3.2.1 감정노동

본 연구에서 감정노동의 요인은 함혜수(2015)¹¹⁶⁾, 김태춘(2019)¹¹⁷⁾, 김소연(2017)¹¹⁸⁾, 지순덕(2013)¹¹⁹⁾의 선행연구를 바탕으로 수정·보완하였다. 감정소진이란, 서비스 제공자와 고객과의 직무 관계 중에서 서비스 제공자는 고객에게 서비스를 제공자가 겪게 되는 감정적 소모를 조작적으로 정의한다.

3.2.1.1 외적 감정노동

본 연구에서 외적 감정노동이란, 미용서비스 종사자 느끼는 감정노동의 원인을 업무상 필요에 의해 가식적으로 표현하는 행위 감정노동의 내용으로 구성하여 조작적으로 정의한다.

3.2.1.2 내적 감정노동

본 연구에서 내적 감정노동이란, 미용서비스 종사자가 느끼는 감정을 훈련, 습득을 통해 표현하는 감정노동의 내용으로 구성하여 조작적으로 정의한다.

116) 함혜수. (2015). “감정노동 종사자의 직무적합성 평가를 위한 사주명리학적 연구”, 국제뇌교육종합대학교 대학원 박사학위논문, pp. 24-25.

117) 김태춘. (2019). “독거노인생활관리사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향”, 성결대학교 대학원 박사학위논문, p.33.

118) 김소연. (2017). “간호사의 감정노동이 삶의 질에 미치는 영향”, 서울대학교 대학원 박사학위논문, p.38.

119) 지순덕. (2013). “감정노동 매개를 통한 직무만족에 관한 연구”, 중앙대학교 대학원 박사학위논문, pp. 23-24.

3.2.1.3 감정부조화 노동

본 연구에서 감정부조화 노동이란, 미용서비스 종사자가 조직의 표현 규칙과 종사자의 감정 느낌이 불 일치하는 감정노동의 내용으로 구성하여 조작적으로 정의한다.

3.2.2 직무소진

본 연구에서 직무소진의 요인은 반미순(2012)¹²⁰⁾, 김준환(2013)¹²¹⁾, 안은선(2018)¹²²⁾의 선행연구를 바탕으로 수정·보완하였다. 직무소진이란, 직무에 대한 과도한 심리적, 정서적 요구로 인해 미용서비스 종사자에게 발생하는 신체적·정신적 탈진을 조작적으로 정의한다.

3.2.2.1 감정소진

본 연구에서 감정소진이란, 미용서비스 종사자의 스트레스로 인한 업무의 열정과 동력이 상실한 상태라는 내용으로 구성하여 조작적으로 정의한다.

3.2.2.2 직무소진 부조화

본 연구에서 직무소진 부조화란, 미용서비스 종사자가 스트레스로 직무에 대한 의욕이 상실되는 반면 고객에게 서비스를 제공하고 노동의 댓가로 얻을 수 있는 고객 만족으로 이어질 때 얻는 성취감의 내용을 구성하여 조작적으로 정의한다.

120) 반미순. (2012). “교정공무원의 여가만족이 직무만족에 미치는 영향 요인 연구”, 백석대학교 대학원 박사학위논문, p.37.

121) 김준환. (2013). “사회복지사 이직 의도 영향요인에 관한 연구”, 고려대학교 대학원 박사학위논문, p.44.

122) 안은선. (2018). “장기 요양기관 요양보호사의 직무 특성이 직무만족 및 소진에 미치는 영향”, 가천대학교 대학원 박사학위논문, pp. 28-29.

3.2.2.3 동료관계 소진

본 연구에서 동료관계 소진이란, 미용서비스 종사자의 직무수행 과정에서 동료관계에 대한 냉소적이고 의례적인 태도와 부정적인 반응이라는 내용으로 구성하여 조작적으로 정의한다.

3.2.3 일과 삶의 질

본 연구에서 일과 삶의 질의 요인은 장선영(2010)¹²³⁾, 김정미(2018)¹²⁴⁾, 지유선(2019)¹²⁵⁾의 선행연구를 바탕으로 수정·보완하였다. 일과 삶의 질이란, 업무와 업무 외적인 부분에서의 정서적인 시간과 신체적인 시간을 조화롭게 나누면서 삶에 대한 만족감을 나타내는 상태라는 내용으로 구성하여 조작적으로 정의한다.

3.2.3.1 일을 통한 행복 추구

본 연구에서 일을 통한 행복 추구란, 일에 대한 성취감과 자아실현이라는 내용으로 구성하여 조작적으로 정의한다.

3.2.3.2 일과 삶의 부조화

본 연구에서 일과 삶의 부조화란, 일과 생활 간의 조화가 이루어지지 않은 상태로 일로 인해 개인적 생활을 모두 잘 해내지 못하고 있는 상태라는 내용으로 구성하여 조작적으로 정의한다.

123) 장선영. (2010). “밤번 고정근무 간호사와 3교대 근무 간호사의 삶의 질, 소진 및 직무만족”, 경희대학교 대학원 석사학위논문, p.42.

124) 김정미. (2018). “맞벌이 가정의 일·가정양립과 행복 수준에 관한 연구”, 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문, p.38.

125) 지유선. (2019). “철도차량 검수직 종사자의 사고 발생 요인 및 영향 관계 분석”, 서울과학기술대학교 대학원 박사학위 논문, pp. 35-36.

3.2.3.3 일과 삶의 경계 불분명

본 연구에서 일과 삶의 경계 불분명이란, 일과 개인적인 생활이 서로 구분되지 않는 상태로 개인적인 생활이 일로 인해 영향을 미치고 있어 가정생활 및 여가 생활 중에도 일에 대해 완전한 해방이 되지 못하고 있는 상태로 개인 생활이나 여가생활에도 일로 인한 스트레스가 계속되는 상태라는 내용으로 구성하여 조작적으로 정의한다.

3.3 조사대상 및 자료수집

본 연구는 서울 및 수도권에 거주하는 미용서비스업 종사자를 대상으로 설정하였다. 미용 종사자의 각 분야의 업무 분야별 분류는 헤어, 피부, 메이크업, 네일 분야로 분류하였으며, 각 분야의 직급별 분류를 4단계로 하여 스태프 직급, 디자이너직급(아티스트), 실장직급, 원장직급으로 조사하였다. 미용종사자의 소속 구분 중에서 자영업은 프랜차이즈 샵을 제외한 2인 이상 중·소규모의 샵 근무자를, 개인 샵은 1인 샵 근무자로 구분하였다.

자료수집은 자기기입식 설문조사 방법을 실시하였고, 2020년 3월 5일부터 2020년 3월 15일까지 50명의 사전 데이터로 예비조사를 실시하였고, 이 자료를 바탕으로 설문 문항을 수정·보완하였다.

본 조사는 2020년 3월 16일부터 2020년 7월 30일까지 실시하였으며, 총 630부의 설문지를 온라인과 오프라인 두 가지 형식으로 배포하였고 이 중에 조사에 사용하기에 부적합하다고 판단되는 21부의 설문지를 제외한 609부가 최종 분석 자료로 사용되었다.

[표3-1] 조사대상 표본

절차	내용
조사 대상자	미용서비스 종사자
자료수집	자기기입식 설문조사
사전 예비 조사기간	2020년 3월 5일부터 2020년 3월 15일
본 조사기간	2020년 3월 16일부터 2020년 7월 30일
설문지 배포 및 회수	배포: 630부
	제외: 21부
	총 사용된 설문 데이터: 609부

3.4 설문지의 구성

본 연구에 사용된 설문 문항은 총 69문항으로서, 크게 인구통계학적 특성, 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질에 대한 문항으로 구성하였으며 세부적인 구성은 다음과 같다.

첫째, 조사대상의 인구통계학적 특성은 김하은(2019)¹²⁶⁾, 조한용(2015)¹²⁷⁾의 선행연구를 바탕으로 추출된 9문항으로 구성되었고 명목척도가 사용되었다.

둘째, 감정노동을 측정하기 위해 외면적 행위는 함혜수(2015), 김태춘(2019)의 선행연구를 바탕으로 14문항, 내면적 행위는 김소연(2017), 지순덕(2013)의 연구에서 11문항을 인용하여 구성되었다.

셋째, 직무소진의 측정을 위하여 반미순(2012), 김준환(2013), 안은선(2018)¹²⁸⁾의 선행연구를 바탕으로 14문항으로 인용하여 구성되었다.

126) 김하은. (2019). “감정노동의 감전조절 정도가 직무만족, 상사와의 관계를 통한 고객 만족에 관한 연구”, 광운대학교 경영대학원 석사학위논문, p.82.

127) 조한용. (2015). “감정노동이 심리적 웰빙에 미치는 영향”, 경기대학교 서비스 경영전문대학원 박사학위논문, p.102.

128) 안은선. (2018). “장기 요양기관 요양보호사의 직무 특성이 직무만족 및 소진에 미치는 영향”, 가천대학교 대학원 박사학위논문, p.99.

넷째, 일과 삶의 질의 측정을 위하여 장선영(2010), 김경미(2018), 자유선(2019)의 선행연구를 바탕으로 21문항으로 구성되었으며 본 연구에 맞게 수정 보완하여 사용되었다.

본 연구에서 사용된 등간척도의 각 문항은 1점 ‘전혀 그렇지 않다’, 2점 ‘그렇지 않다’, 3점 ‘보통이다’, 4점 ‘조금 그렇다’, 5점 ‘매우 그렇다’의 5점 리커드 척도로 측정하였다.

[표3-2] 설문지의 구성

측정변인		문항수	출처	척도
인구 통계학적 특성		9	조한용(2015) 김하은(2019)	명목척도
감정노동	외적 감정노동 내적 감정노동 감정부조화 노동	25	지순덕(2013) 함혜수(2015) 김소연(2017) 김태춘(2019)	등간척도 5점 리커드
직무소진	감정소진 직무소진부조화 동료관계 소진	14	반미순(2012) 김준환(2013) 안은선(2018)	등간척도 5점 리커드
일과 삶의 질	일과 삶의 행복추구 일과 삶의 부조화 일과 삶의 불균형	21	장선영(2010) 김경미(2018) 자유선(2019)	등간척도 5점 리커드
합계		총 69문항		

3.5 자료의 분석 방법

수집한 자료는 SPSS 21.0 프로그램을 사용하여 통계처리를 하였다. 자료의 분석은 연구문제에 맞게 다음과 같이 순차적으로 적용하였다.

첫째, 조사대상의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 하였다.

둘째, 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질을 구성하는 하위차원을 알아보기

위해 요인분석과 신뢰도 분석을 하였다. 먼저 수집한 자료가 요인분석을 적용하는데 적합한지 알아보기 위해 Bartlett의 단위행렬(Bartlett's test of sphericity), KMO의 표본적합도(Kaiser-Meyer-Olkin's measure of sampling adequacy, 이하 MSA), 공통인자분산(communality) 등으로 자료의 요인분석 적용 가능성을 판단한 후 주성분 분석법과 베리맥스를 적용하여 요인분석을 하였다. 신뢰도 분석의 경우, 신뢰도계수로 Cronbach's Alpha를 사용하였다.

셋째, 업무 분야별로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 하였다. 즉, 업무 분야별 감정노동이 직무소진에 미치는 영향, 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향, 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 하였다. 회귀분석에서 독립변수의 투입 방법은 단계적 방법을 적용하였다. 회귀분석 결과를 토대로 업무 분야별로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 비교하기 위해 경로분석을 하였다.

넷째, 직급별로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 하였다. 즉, 직급별로 감정노동이 직무소진에 미치는 영향, 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향, 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 하였다. 회귀분석에서 독립변수의 투입 방법은 단계적 방법을 적용하였다. 회귀분석 결과를 토대로 직급별로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 비교하기 위해 경로분석을 하였다.

다섯째, 세 가지 직무 특성(업무 분야, 직급, 소속 형태)에 따라 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질에 차이가 있는지 알아보기 위해 t-test와 ANOVA를 하였다. 사후검정은 다중회귀분석(Schéffe-test)을 적용하였다.

IV. 연구 결과

4.1 조사대상의 인구통계학적 특성

4.1.1 인구통계학적 특성

본 연구의 조사대상인 미용서비스 종사자들의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시한 결과는 [표4-1] 과 같다.

분석 결과 성별의 경우 전체 응답자의 85.1%가 여성으로 나타났고 14.9%가 남성으로 나타났다. 연령대의 경우 40대(34.3%), 20대(31.9%), 30대(21.2%), 50세 이상(12.6%)의 순으로 나타나 전체 미용 시장 종사자들 가운데 40대와 20대가 차지하는 비중이 높게 나타났다. 학력의 경우 대학원 석사 재학 이상(31.5%), 전문대학 졸업(28.9%), 4년제 대학 졸업(23.2%), 고등학교 졸업 이하(16.4%)의 순으로 나타났다. 경력의 경우 10년 이상에서 20년 미만(28.9%)의 비율이 가장 높게 나타났으며 뒤를 이어 20년 이상(18.6%), 1년 이상에서 3년 미만(18.4%), 5년 이상에서 10년 미만(17.6%) 등의 순으로 나타났다. 업무 분야의 경우 헤어미용 분야(39.1%)의 비율이 가장 높게 나타났으며 뒤를 이어 네일미용 분야(21.5%), 피부미용 분야(19.9%), 메이크업 분야(19.5%) 등의 순으로 나타났다. 직급의 경우 원장직급(35.5%), 디자이너 직급(24.1%), 실장직급(20.5%), 스텝직급(19.9%)의 순으로 나타났다. 한 달 평균 소득수준의 경우 200만 원대(32.8%), 400만 원 이상(24.8%), 100만 원대(22.5%), 300만 원대(19.9%)의 순으로 나타났다. 근무지의 형태는 프리랜서(30.4%), 자영업(본인, 23.8%)이나 개인 샵(23.8%), 프랜차이즈 샵(22.0%)의 순으로 나타났다. 하루에 고객을 응대하는 시간은 평균 6시간 이상에서 9시간 미만(49.3%)이며 뒤를 이어 9시간 이상에서 12시간 미만(27.4%), 3시간 이상에서 6시간 미만(13.1%), 3시간 미만(10.2%) 등의 순으로 나타났다.

[표4-1] 인구통계학적 특성

(N=609, %)			
	항목	빈도(N)	백분율(%)
성별	남성	91	14.9
	여성	518	85.1
연령대	20대	194	31.9
	30대	129	21.2
	40대	209	34.3
	50세 이상	77	12.6
학력	고등학교 졸업 이하	100	16.4
	전문대학 졸업	176	28.9
	4년제 대학 졸업	141	23.2
	대학원 석사 재학 이상	192	31.5
경력	1년 미만	38	6.2
	1년 이상 ~ 3년 미만	112	18.4
	3년 이상 ~ 5년 미만	63	10.3
	5년 이상 ~ 10년 미만	107	17.6
	10년 이상 ~ 20년 미만	176	28.9
	20년 이상	113	18.6
업무분야	헤어미용 관련	238	39.1
	피부미용 관련	121	19.9
	메이크업 관련	119	19.5
	네일 관련	131	21.5
직급	스텝직급	121	19.9
	디자이너직급	147	24.1
	실장직급	125	20.5
	원장직급	216	35.5
월 소득	100만 원 이상 ~ 200만 원 미만	137	22.5
	200만 원 이상 ~ 300만 원 미만	200	32.8
	300만 원 이상 ~ 400만 원 미만	121	19.9
	400만 원 이상	151	24.8
소속처	프리랜서	185	30.4
	자영업(본인)	145	23.8
	프랜차이즈 샵	134	22.0
	개인 샵	145	23.8
1일 평균 고객응대 시간	3시간 미만	62	10.2
	3시간 이상 ~ 6시간 미만	80	13.1
	6시간 이상 ~ 9시간 미만	300	49.3
	9시간 이상 ~ 12시간 미만	167	27.4
	합계	609	100.0

4.2 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질의 차원

연구 변인인 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질의 각 차원을 알아보기 위해 요인분석과 신뢰도 분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

4.2.1. 감정노동 차원에 대한 타당성 및 신뢰도 측정

감정노동을 측정한 자료가 요인분석의 기본가정을 만족시켰고($\chi^2 = 12636.541$, $df=210$, $p<0.001$, $MSA=0.929$, 공통성=0.562 이상), 세 가지 요인들의 총 설명력은 73.7%로 나타났고, 전체 신뢰도계수는 0.941로 나타났다. 또한, 재생상관행렬에서 $|0.05|$ 보다 큰 잔차가 전체 잔차행렬의 17.0%를 차지하는 것으로 나타나 요인 수가 적절한 것으로 확인되었다. 요인명은 관찰변수들을 토대로 [표 4-2]와 같이 명명하였다.

요인1(39.0%)은 ‘나는 고객에게 표현해야 하는 감정을 겉으로만 느끼는 것이 아니라 마음속 깊이 느끼려고 노력한다, 나는 소비자에게 진심으로 고객을 돕고자 감정을 표출한다, 내가 고객에게 표현하는 감정은 대부분 진심에서 우러나온 것이다, 나는 친절과 감사의 감정들을 표현하다 보면 실제 그런 감정이 생겨난다, 고객에게 표현해야 하는 감정을 꾸미지 않고 실제 느끼려고 노력한다, 나는 고객에게 보여주어야 하는 감정을 실제로 느끼기 위해 노력한다, 직무 중 타인에게 표출해야 하는 긍정적 감정을 실제로 느끼려 애쓴다, 고객을 대할 때 기분이 좋은 것처럼 행동한다, 회사의 요구에 맞춰 특정한 감정들을 표현하다보면, 실제로 그러한 감정이 내 마음속에 생겨난다, 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다’ 등의 문항들로 묶였다. 즉, 요인1은 미용서비스 종사자가 느끼는 감정을 업무상 필요에 의해 가식적으로 표현하는 행위 감정노동의 내용으로 구성되었으므로, ‘외적 감정노동’으로 명명하였다.

요인2(21.5%)는 ‘나는 고객을 맞이할 때 내가 실제로 느낀 감정을 숨기고 업무 현장에서 요구되는 감정으로 꾸며서 표현한다, 나는 고객을 대하면서 느껴지는 속마음은 나의 실제 감정과 차이가 있다, 나는 고객 응대를 위해 연기

하듯 요구되는 감정을 위장하여 표현한다, 나는 고객에게 현재 느껴지지 않는 감정을 억지로 표현해야 하는 경우가 많다, 나는 고객에게 마음속으로 느낀 것과는 다른 감정을 표현한다, 나는 고객을 대할 때 회사에서 요구하는 감정을 표현하기 위해 나의 감정을 누른다, 일을 할때, 내가 느끼는 기분과는 다른 감정을 나타내야 할 때가 많다’ 등의 문항들로 묶였다. 즉, 요인2는 미용서비스 종사자가 느끼는 감정을 훈련, 습득을 통해 표현하는 감정노동의 내용으로 구성되었으므로, ‘내적 감정노동’으로 명명하였다.

요인3(13.3%)은 ‘나는 고객을 응대할 때 내가 느끼는 솔직한 감정 그대로 표현하지 못하는 것이 힘들다, 나는 고객에게 어떠한 경우라도 반갑게 맞이해야 하는 처지가 어렵다고 느낀다, 나는 피로함을 보이지 않으려고 항상 미소로서 고객을 응대하는 것은 어려운 일이다, 나는 겉으로 들어내 보이는 행동과 나의 실제 감정이 다르기 때문에 혼란스러울 때가 많다’ 등의 문항들로 묶였다. 즉, 요인3은 조직의 표현 규칙과 미용서비스 종사자의 감정 느낌이 불일치하는 감정노동의 내용으로 구성되었으므로, ‘감정부조화노동’으로 명명하였다.

[표 4-2] 감정노동의 차원

감정노동 측정 문항	요인1	요인2	요인3	공통성
	외적 감정 노동	내적 감정 노동	감정 부조화 노동	
나는 고객에게 보여주어야 하는 감정을 겉으로만이 아니라 마음 속 깊이 느끼려고 노력한다.	0.931	0.114	0.103	0.891
나는 소비자에게 진심으로 고객을 돕고자 감정을 표출한다.	0.928	0.152	-0.026	0.885
내가 고객에게 표현하는 감정은 대부분 진심에서 우러나온 것이다.	0.921	0.016	-0.011	0.848
나는 친절과 감사의 감정들을 표현하다 보면 실제 그런 감정이 생겨난다.	0.910	0.150	-0.018	0.851
고객에게 표현해야 하는 감정을 꾸미지 않고 실제 느끼려고 노력한다.	0.909	0.082	0.083	0.839
나는 고객에게 보여주어야 하는 감정을 실제로 느끼기 위해 노력한다.	0.887	0.208	0.092	0.838
직무 중 타인에게 표출해야 하는 (긍정적)감정을 실제로 느끼	0.878	0.205	0.061	0.817

려 애쓴다.				
고객을 대할 때 기분이 좋은 것처럼 행동한다.	0.802	0.346	-0.114	0.775
회사의 요구에 맞춰 특정한 감정들을 표현하다 보면, 실제로 그러한 감정이 내 마음속에 생겨난다.	0.763	0.157	0.118	0.620
일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	0.744	0.372	0.066	0.697
나는 고객을 대할 때 내가 실제로 느낀 기분을 숨긴 채 업무상 요구되는 감정을 꾸며서 표현한다.	0.318	0.818	0.170	0.799
나는 고객을 대하면서 느껴지는 속마음은 나의 실제 감정과 차이가 있다.	0.223	0.789	0.204	0.714
나는 고객 응대를 위해 연기하듯 요구되는 감정을 위장하여 표현한다.	-0.028	0.789	0.202	0.663
나는 고객에게 실제 느껴지지 않는 감정을 억지로 표현하는 경우가 많다.	0.044	0.763	0.348	0.706
나는 고객에게 마음속으로 느낀 것과는 다른 감정을 표현한다.	0.325	0.719	0.095	0.632
나는 고객을 대할 때 회사에서 요구하는 감정을 표현하기 위해 나의 감정을 누른다	0.338	0.633	0.303	0.607
일을 할 때, 내가 느끼는 기분과는 다른 감정을 나타내야 할 때가 많다.	0.375	0.578	0.328	0.583
나는 고객을 대할 때 나의 솔직한 감정을 그대로 표현하지 못해서 힘들다.	-0.031	0.230	0.817	0.721
나는 고객에게 어떠한 경우라도 반갑게 맞이해야 하는 처지가 어렵다고 느낀다.	-0.021	0.235	0.815	0.720
나는 피로함을 보이지 않으려고 항상 미소로서 고객을 응대하는 것은 어려운 일이다.	0.295	0.228	0.759	0.715
나는 겉으로 들어내는 행동과 나의 실제 감정이 다르기 때문에 혼란스러울 때가 많다.	-0.113	0.421	0.610	0.562
고유치	8.181	4.520	2.783	
설명변량(%)	38.958	21.525	13.250	
누적변량(%)	38.958	60.482	73.733	
신뢰도계수(Cronbach의 알파)	0.969	0.898	0.819	

4.2.2 직무소진 차원에 대한 타당성 및 신뢰도 측정

직무소진을 측정한 자료가 요인분석의 기본가정을 만족시켰고($\chi^2 = 2955.565$, $df=55$, $p<0.001$, $MSA=0.756$, 공통성=0.540 이상), 세 가지 요인들의 총 설명력은 69.0%로 나타났고, 전체 신뢰도계수는 0.742로 나타났다. 또한, 재생상관행렬에서 |0.05|보다 큰 잔차가 전체 잔차행렬의 47.0%를 차지하는 것으로 나타나 요인 수가 적절한 것으로 확인되었다. 요인명은 관찰변수들을 토대로 [표 4-3]과 같이 명명하였다.

요인1(28.5%)은 ‘직장 일을 마치고 퇴근 시에 완전히 지쳐 있음을 느낀다, 내가 맡은 일을 하는데 있어 정서적으로 지쳐 있음을 느낀다, 아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다, 하루종일 고객을 응대하는 것은 피곤한 일이다, 고객 불평 행동에 대한 요구사항 제공을 하고 나면 예민해 있는 경우가 있다’ 등의 문항들로 묶였다. 즉, 요인1은 미용서비스 종사자의 스트레스로 인한 업무의 열정과 동력이 상실한 상태라는 내용으로 구성되었으므로, ‘감정소진’으로 명명하였다.

요인2(22.6%)는 ‘나는 현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄고 있다, 나는 동료들을 점점 비인격적으로 대하고 있다, 나는 고객과 함께 시간을 보낸 후에는 유쾌한 기분이 든다’ 등의 문항들로 묶였다. 즉, 요인2는 미용서비스 종사자가 스트레스로 직무에 대한 의욕이 상실되는 반면 고객에게 서비스를 제공하고 고객만족으로 이어질 때 얻는 성취감의 내용으로 구성되었으므로, ‘직무소진 부조화’로 명명하였다.

요인3(17.9%)은 ‘나는 동료 자신들의 문제로 나를 힘들게 한다고 느낀다, 나는 업무 수행시 동료에게 의례적인 태도를 취할 때가 있다, 나는 다른 직원들과 함께 일하면서 많은 스트레스를 받는다’ 등의 문항들로 묶였다. 즉, 요인3은 미용서비스 종사자의 직무수행 과정에서 동료관계에 대한 냉소적이고 의례적인 태도와 부정적인 반응이라는 내용으로 구성되었으므로, ‘동료관계소진’으로 명명하였다.

[표 4-3] 직무소진의 차원

직무소진 측정 문항	요인1	요인2	요인3	공통성
	감정 소진	직무 소진 부조화	동료 관계 소진	
직장 일을 마치고 퇴근 시에 완전히 지쳐 있음을 느낀다.	0.864	-0.095	0.011	0.756
내가 맡은 일을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐 있음을 느낀다.	0.759	0.058	0.279	0.657
아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.	0.723	0.423	-0.151	0.724
하루 종일 고객을 응대하는 것은 피곤한 일이다.	0.706	-0.264	0.358	0.696
고객 불평행동에 대한 요구사항 제공을 하고 나면 예민해있는 경우가 있다.	0.692	-0.352	0.313	0.701
나는 현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄고 있다.	0.243	0.842	0.096	0.778
나는 동료들을 점점 비인격적으로 대하고 있다.	-0.236	0.797	0.316	0.791
나는 고객과 함께 시간을 보낸 후에는 유쾌한 기분이 든다.(R)	-0.203	0.705	-0.042	0.540
나는 동료 자신들의 문제로 나를 힘들게 한다고 느낀다.	-0.017	0.251	0.814	0.726
나는 업무 수행 시 동료에게 의례적인 태도를 취할 때가 있다.	0.303	-0.254	0.699	0.645
나는 다른 직원들과 함께 일하면서 많은 스트레스를 받는다.	0.251	0.367	0.619	0.580
고유치	3.133	2.488	1.973	
설명변량(%)	28.485	22.619	17.937	
누적변량(%)	28.485	51.104	69.041	
신뢰도계수(Cronbach의 알파)	0.833	0.758	0.645	

4.2.3 일과 삶의 차원에 대한 타당성 및 신뢰도 측정

일과 삶의 질을 측정한 자료가 요인분석의 기본가정을 만족시켰고($\chi^2 = 6859.912$, $df=153$, $p<0.001$), $MSA=0.889$, 공통성=0.404 이상), 세 가지 요인들의 총 설명력은 64.2%로 나타났고, 전체 신뢰도계수는 0.833으로 나타

났다. 또한, 재생상관행렬에서 $|0.05|$ 보다 큰 잔차가 전체 잔차행렬의 33.0%를 차지하는 것으로 나타나 요인 수가 적절한 것으로 확인되었다. 요인명은 관찰변수들을 토대로 [표 4-4]와 같이 명명하였다.

요인1(36.1%)은 ‘일을 통해서 내가 성장하고 있다는 느낌을 받는다, 나는 내가 도움을 필요로 하는 사람들에게 도움을 줄 수 있어 행복감을 느낀다, 나는 다른 사람에 비해 경력을 관리하려고 노력하는 편이다, 나는 일과 자기개발을 서로 조화시키려고 노력한다, 직장에서의 문제를 해결하기 위해 여가시간을 갖는 것이 도움이 된다, 나는 현재 직업을 선택해서 행복하다, 나는 나의 목표와 비전을 생각하고 삶을 반성할 수 있는 시간을 갖는 편이다, 여가생활이 있기 때문에 직장생활에 활력을 갖게 된다, 여가생활을 즐기지 못한다면 내 삶은 정말 무의미하다고 생각한다’ 등의 문항들로 묶였다. 즉, 요인1은 일에 대한 성취감과 자아실현이라는 내용으로 구성되었으므로, ‘일과 삶의 행복추구’로 명명하였다.

요인2(16.2%)는 ‘나는 일과 가족생활을 서로 조화시키는 것이 어렵다’, ‘일에 치이다 보니 나의 목표가 무엇인가를 잊게 된다’, 일 때문에 가족에게 소홀하게 된다’, ‘일과 가정생활을 적절히 조화시키고 있다, ‘일에서 받은 스트레스를 가족에게 푼 적이 종종있다’, ‘주말에는 피곤해서 여가활동을 할 마음이 생기지 않는다’ 등의 문항들로 묶였다. 즉, 요인2는 일과 생활 간의 조화가 이루어지지 않은 상태로 일과 개인적 생활을 모두 잘 해내지 못하고 있는 상태라는 내용으로 구성되었으므로, ‘일과 삶의 부조화’로 명명하였다.

요인3(12.0%)은 ‘회사 일을 집으로 가지고 가는 경우가 많다, 여가시간 중에도 일에 신경이 쓰인다, 퇴근 후에도 직장 일에 대한 걱정을 한다’ 등의 문항들로 묶였다. 즉, 요인3은 일과 개인적인 생활이 서로 구분되지 않는 상태로 개인적인 생활이 일로 인해 영향을 미치고 있어 가정생활 및 여가 생활 중에도 일에 대해 완전한 해방이 되지 못하고 있는 상태라는 내용으로 구성되었으므로, ‘일과 삶의 경계 불분명’으로 명명하였다.

[표 4-4] 일과 삶의 질의 차원

일과 삶의 질 측정 문항	요인1	요인2	요인3	공통성
	일과 삶의 행복 추구	일과 삶의 부조화	일과 삶의 경계 불분명	
일을 통해서 내가 성장하고 있다는 느낌을 받는다.	0.899	-0.104	0.066	0.823
나는 내가 도움을 필요로 하는 사람들에게 도움을 줄 수 있어 행복감을 느낀다.	0.887	0.024	-0.045	0.789
나는 다른 사람에 비해 경력을 관리하려고 노력하는 편이다.	0.866	0.033	0.056	0.755
나는 일과 자기개발을 서로 조화시키려고 노력한다.	0.864	-0.043	0.101	0.758
직장에서의 문제를 해결하기 위해 여가시간을 갖는 것이 도움이 된다.	0.835	0.119	-0.204	0.753
나는 현재 직업을 선택해서 행복하다.	0.809	-0.209	0.106	0.710
나는 나의 목표와 비전을 생각하고 삶을 반성할 수 있는 시간을 갖는 편이다.	0.809	-0.193	0.136	0.710
여가생활이 있기 때문에 직장생활에 활력을 갖게 된다.	0.659	-0.219	0.001	0.483
여가생활을 즐기지 못한다면 내 삶은 정말 무의미하다고 생각한다.	0.645	0.427	-0.263	0.668
나는 일과 가족생활을 서로 조화시키는 것이 어렵다.	-0.034	0.708	0.404	0.665
일에 치이다 보니 나의 목표가 무엇인가를 잊게 된다.	-0.269	0.695	-0.132	0.572
일 때문에 가족에게 소홀하게 된다.	0.235	0.683	0.137	0.540
일과 가정생활을 적절히 조화시키고 있다.(R)	-0.247	0.646	0.154	0.502
일에서 받은 스트레스를 가족에게 푼 적이 종종 있다.	0.009	0.524	0.359	0.404
주말에는 피곤해서 여가활동을 할 마음이 생기지 않는다.	-0.172	0.455	0.406	0.401
회사 일을 집으로 가지고 가는 경우가 많다.	-0.237	0.074	0.789	0.683
여가시간 중에도 일에 신경이 쓰인다.	0.352	0.270	0.680	0.659
퇴근 후에도 직장일에 대한 걱정을 한다.	0.379	0.377	0.627	0.679
고유치	6.491	2.909	2.154	
설명변량(%)	36.064	16.162	11.967	
누적변량(%)	36.064	52.226	64.193	
신뢰도계수(Cronbach의 알파)	0.935	0.760	0.706	

4.3 업무 분야별 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향

조사대상인 미용서비스 종사자의 업무 분야를 헤어미용, 피부미용, 메이크업, 네일미용의 네 가지 분야로 구분한 후, 업무 분야별로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 알아보고 이를 비교하기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 이때 독립변수의 투입 방법으로 단계적 방법을 적용하였으므로, 독립변수와 종속변수 간에 유의미한 관련성이 존재하지 않는 변수는 자동 제거되었다.

4.3.1 업무 분야별 감정노동이 직무소진에 미치는 영향

미용서비스 종사자의 감정노동은 직무소진 중에서도 ‘직무소진 부조화’를 설명하는 주요 변수로 나타났다. 이를 업무 분야별, 그리고 독립변수의 설명력이 20% 이상인 관계를 중심으로 살펴보면 [표 4-5] 와 같다.

이는 미용서비스 종사자가 서비스를 제공하면서 감정적 소모가 많아질수록 직무에 대한 소진은 증가하지만 고객을 만족시켰을 때 느끼는 성취감은 감정노동의 댕가로 돌아오는 보상이라고 할 수 있다.

첫째, 헤어미용 분야 종사자 집단의 ‘감정소진’은 감정노동 중에서도 ‘감정 부조화노동’과 ‘내적 감정노동’에 의해 34.6% 설명되며, 특히 ‘감정부조화노동’이 증가할수록 ‘감정소진’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘직무소진 부조화’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’에 의해 27.8% 설명되며, 이들은 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘직무소진 부조화’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다.

이는 감정노동이 직무소진에 밀접한 관련이 있으며 헤어미용 종사가 고객에게 서비스를 제공하기 위한 감정적 소모는 내적인 갈등과 외적인 감정이 증가하며, 이로 인한 감정소진이 증가함을 알 수 있다. 백종철의 연구에서 감정노동을 살펴보면 감정노동과 직무소진의 초점으로 나누어질 수 있는데 구성원의 시각으로 볼 때 감정노동의 표현행위는 감정을 제대로 표현하지 못하고 다른 감정을 대체할 수밖에 없는 상황은 감정을 실제 내면을 감정을 감출

수 있을 뿐 변화하지 않는다고 하였다.¹²⁹⁾

둘째, 피부미용 분야 종사자의 ‘감정소진’은 감정노동에 의해 45.5% 설명되며, 특히 ‘감정부조화노동’과 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘감정소진’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘직무소진 부조화’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’과 ‘감정부조화노동’에 의해 48.0% 설명되며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘직무소진 부조화’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다. ‘동료관계소진’은 감정노동 중에서도 ‘감정부조화노동’과 ‘내적 감정노동’에 의해 23.5% 설명되며, 특히 ‘감정부조화노동’이 증가할수록 ‘동료관계소진’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다.

이는 피부미용 종사자의 서비스 제공은 피부를 밀착해서 접촉하는 분야이므로 서비스 제공에 있어 더욱 민감한 부분을 차지하므로 감정적인 노동 소모가 높아지고 육체적인 노동에 의한 체력소모도 많다고 볼 수 있다. 이런 감정 소모가 체력소모가 많아질수록 동료와의 관계가 큰 스트레스로 다가올 수 있어, 의례적이고 감정이 메마른 상태로 동료를 대하는 빈도가 높아질 수 있다. 송준숙의 연구에서 감정표현의 다양성이 다른 가운데 감정표현의 빈도는 직무가 사회적으로 바람직한 감정표현을 요구할수록 감정표현을 통제하고자 하는 조직의 요구 또한 커지게 된다고 하였고,¹³⁰⁾ 황승옥의 연구에서 직무를 수행하는 과정에서 감정적 소모는 오랫동안 지속될수록 자신의 감정을 관리하는 것보다 많은 노력이 필요하고 직장 동료 관계가 사물을 대하는 무미건조한 느낌으로 다가오는 것을 느낄 수 있다고 하였다.¹³¹⁾

셋째, 메이크업 분야 종사자의 ‘감정소진’은 감정노동에 의해 45.9% 설명되며, 이들은 ‘내적 감정노동’과 ‘외적 감정노동’과 ‘감정부조화노동’이 증가할수록 ‘감정소진’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘직무소진 부조화’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’과 ‘감정부조화노동’에 의해 62.3% 설명되며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘직무소진 부조화’는 감소하는 부(-)의 관

129) 백종철. (2017). “대인관계 스트레스가 직무태도와 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구: 조직 내 커뮤니케이션 만족을 조절변수로”, 위덕대학교 대학원 박사학위논문, p.22.

130) 송준숙. (2012). “미용사의 건강증진 행위와 스트레스 관련 요인”, 대구한의대학교 대학원 박사학위논문, p.23.

131) 황승옥. (2012). “서비스 종사자의 감정노동 행동과 직무소진 관계 관한 연구 - 리더의 감성 리더십과 신뢰의 조절 효과 -”, 영남대학교 대학원 박사학위논문. pp. 11-12.

계를 보였다.

이는 고객에게 서비스 제공 과정 중에서 고객에게 바로 피드백을 받을 수 있는 업무환경으로 고객에게 표현하는 감정을 조절하는 것이 서비스 제공부터 마무리까지 항상 긴장을 놓을 수 없는 민감한 상황이 지속된다. 광주연의 연구에서 뷰티 메이크업은 개인의 이미지 변화에 큰 영향을 미치기 때문에 고객의 취향과 분위기에 맞추어 고객에 만족도가 극대화 된다고 하였고,¹³²⁾ 오서현의 연구에서 다양한 분야에서 활동하는 외적인 화려함에 비해 현실적인 직무환경은 서비스 대상에 따라 많은 차이가 있으며, 특정한 장소 없이 고객이 원하는 곳으로 이동하는 형태가 많이 있다.¹³³⁾

넷째, 네일미용 분야 종사자의 ‘감정소진’은 감정노동에 의해 30.6% 설명되며, 이들은 ‘감정노동’이 증가할수록 ‘감정소진’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘직무소진 부조화’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’과 ‘감정부조화노동’에 의해 74.0% 설명되며, 이들은 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘직무소진 부조화’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다.

이는 네일미용 분야의 특성으로 고객의 심리적인 스트레스 해소책으로 가장 근접한 분야라고 볼 수 있어서 꼭 필요한 부분이라기 보다는 기분전환을 위해 아름답게 꾸미고 싶은 고객을 만족시켜야 하는 것에서 오는 감정소진이 높은 결과라고 볼 수 있다.

황선정의 연구에서 대인관계 스트레스가 증가할수록 직무소진 증가하고, 직무에 대한 몰입도가 떨어진다고 하였고,¹³⁴⁾ 김다희의 연구에서 네일리스트는 손과 발이라는 세밀한 곳에 미적인 부분을 창출하는 모든 과정을 수행하는 사람으로서, 현재는 자신의 개성과 심리상태를 표출하는 수단으로 쓰이기도 한다고 하였다.¹³⁵⁾

132) 광주연. (2020). “뷰티종사자의 성격특성에 따른 직무만족과 자기 효능감이 목표 지향성에 미치는 영향”, 성신여자대학교 대학원, 박사학위논문, p.29.

133) 오서현. (2020). “산업계의 관점에서 본 메이크업 전문인력육성에 관한 연구”, 홍익대학교 국제디자인전문대학원 박사학위논문, p.33.

134) 황선정. (2014). “네일리스트의 대인관계 스트레스가 직무만족, 조직몰입 및 이직 의도에 미치는 영향”, 동신대학교 대학원, 석사학위논문, pp. 39-40.

135) 김다희. (2017). “탈모 경험 여부에 따른 사회적 인상 형성이 대인 및 상태불안에 미치는 영향”, 서경대학교 대학원 석사학위논문, p.24.

[표 4-5] 업무 분야별 감정노동이 직무소진에 미치는 영향

구분	종속변수	독립변수	B	β	t	Sig.	R ²	수정 R ²	F	Sig.
전체	감정소진	(상수)	0.000		0.000	1.000	0.199	0.197	150.373	0.000***
		감정부조화노동	0.446	0.446	14.304	0.000***				
		내적 감정노동	0.344	0.344	11.042	0.000***				
		외적 감정노동	0.310	0.310	9.952	0.000***				
	직무소진	(상수)	0.000		0.000	1.000	0.581	0.581	842.633	0.000***
		외적 감정노동	-0.762	-0.762	-29.028	0.000***				
	동료관계 소진	(상수)	0.000		0.000	1.000	0.104	0.101	34.989	0.000***
		감정부조화노동	0.279	0.279	7.258	0.000***				
		내적 감정노동	0.160	0.160	4.160	0.000***				
헤어미용	감정소진	(상수)	0.306		5.720	0.000***	0.352	0.346	63.783	0.000***
		감정부조화노동	0.464	0.502	9.478	0.000***				
		내적 감정노동	0.247	0.256	4.824	0.000***				
	직무소진	(상수)	0.082		1.248	0.213	0.281	0.278	92.064	0.000***
		외적 감정노동	-0.792	-0.530	-9.595	0.000***				
	동료관계 소진	(상수)	-0.132		-1.237	0.217	0.180	0.170	17.162	0.000***
		감정부조화노동	0.360	0.386	6.260	0.000***				
		내적 감정노동	0.207	0.212	3.260	0.001**				
		외적 감정노동	0.279	0.142	2.120	0.035*				
피부미용	감정소진	(상수)	-0.167		-2.620	0.010*	0.468	0.455	34.359	0.000***
		감정부조화노동	0.472	0.433	6.303	0.000***				
		외적 감정노동	0.383	0.418	6.135	0.000***				
		내적 감정노동	0.187	0.166	2.419	0.017*				
	직무소진	(상수)	-0.074		-1.162	0.248	0.488	0.480	56.289	0.000***
		외적 감정노동	-0.661	-0.698	-10.537	0.000***				
		감정부조화노동	0.173	0.153	2.316	0.022*				
	동료관계 소진	(상수)	-0.037		-0.449	0.655	0.248	0.235	19.469	0.000***
		감정부조화노동	0.472	0.397	4.898	0.000***				
		내적 감정노동	0.293	0.240	2.955	0.004**				
메이크업	감정소진	(상수)	0.071		0.890	0.375	0.472	0.459	34.314	0.000***
		내적 감정노동	0.492	0.491	6.823	0.000***				
		외적 감정노동	0.339	0.345	4.645	0.000***				
		감정부조화노동	0.340	0.322	4.152	0.000***				
	직무소진	(상수)	0.014		0.191	0.849	0.629	0.623	98.472	0.000***
		외적 감정노동	-0.784	-0.738	-12.108	0.000***				
		감정부조화노동	-0.143	-0.126	-2.061	0.042*				
	동료관계 소진	(상수)	-0.338		-2.955	0.004**	0.082	0.066	5.186	0.007**
		외적 감정노동	-0.312	-0.292	-3.040	0.003**				
		감정부조화노동	0.234	0.203	2.121	0.036*				
네	감정소진	(상수)	-0.087		-1.178	0.241	0.322	0.306	20.150	0.000***

일 미 용	직무소진	감정부조화노동	0.426	0.507	6.742	0.000***				
		내적 감정노동	0.277	0.325	4.280	0.000***				
		외적 감정노동	0.276	0.316	4.163	0.000***				
		(상수)	-0.130		-2.527	0.013*				
	부조화	외적 감정노동	-0.869	-0.841	-18.611	0.000***	0.744	0.740	186.422	0.000***
		감정부조화노동	0.103	0.104	2.290	0.024*				

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4.3.2 업무 분야별 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향

미용서비스 종사자의 감정노동은 일과 삶의 질 중에서도 ‘일과 삶의 행복 추구’와 ‘일과 삶의 부조화’를 설명하는 주요 변수로 나타났다. 이를 업무 분야별로 살펴보면 [표 4-6] 과 같다.

첫째, 헤어미용 종사자의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’과 ‘내적 감정노동’에 의해 28.8% 설명되며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 부조화’는 감정노동 중에서도 ‘감정부조화노동’과 ‘내적 감정노동’에 의해 26.7% 설명되며, 특히 ‘감정부조화노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다.

이는 표면적인 감정소진이 증가한 만큼 자신의 삶을 이루어 나가는데 필요한 금전적 보상과 직무에 열중하고 나서 얻는 여가생활도 관련이 많다는 것을 알 수 있다. 백승희의 연구에서 삶의 질에 대한 만족감 중 주관적 만족감은 다른 사람과 자신을 비교하려는 경향이 크게 작용하는 일에 대한 보상의 여가생활을 하는 수준과도 영향이 있다고 하였다.¹³⁶⁾

둘째, 피부미용 종사자의 ‘일과 삶의 경계 불분명’은 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’과 ‘내적 감정노동’에 의해 79.1% 설명되며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 부조화’는 감정노동 중에서도 ‘감정부조화노동’과 ‘외적 감정노동’에 의해 43.1% 설명되며, 이들은 ‘감정부조화노동’과 ‘외적 감정노동’이 증가

136) 백승희. (2013). “미용인들의 감정노동, 소진, 직무만족에 관한 연구”, 인제대학교 보건대학원 석사 학위논문, p.32.

할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 불균형’은 감정노동 중에서도 ‘내적 감정노동’과 ‘감정부조화노동’에 의해 24.3% 설명되며, 특히 ‘내적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 경계 불분명’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다.

이는 피부미용 종사자의 업무가 개인공간이 분리된 곳에서 진행이 되고 탈의를 할 수 있다는 점에서 예약제로 운영하게 되는데 예약 시간이 지켜지지 않으면 업무 스케줄이 정상대로 진행되지 못하는 경우가 많다. 이로 인해 업무 후 개인 시간에도 부득이하게 다하지 못한 업무를 해결해야 하는 상황이 생길 수 있다. 김미정의 연구에서 종사자 자신이 건강 지각과 삶의 질과의 관계에서 느끼는 신체적·심리적·생활환경영역의 지각이 높아질수록 삶의 질이 높아지며, 미용서비스 종사자들의 과도한 업무시간과 업무량은 감정소진으로 누적 되어 삶의 질 수준이 낮아진다고 하였다.¹³⁷⁾

셋째, 메이크업 종사자의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동에 의해 84.3% 설명되며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다.

이는 미용서비스 종사자가 느끼는 감정적 노동이 증가할수록 일에 대한 성취감과 삶을 풍요롭게 하는 금전적인 요소가 충족될 수 있는 결과를 볼 수 있다.

넷째, 네일미용 종사자의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’에 의해 79.5% 설명되며, 이들은 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 경계 불분명’은 감정노동 중에서도 ‘내적 감정노동’과 ‘감정부조화노동’에 의해 25.6% 설명되며, 특히 ‘내적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 경계 불분명’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다.

이는 네일미용 종사자의 업무 특성상 고객과 마주하고 업무가 끝날 때 까지 있게 되는 상황에서 고객의 요구나 시술 중의 지루할 수 있는 부분을 대화와 고객의 질문에 대한 답변이 계속 이어질 수 있으므로, 고객을 대하는 표면적인 외적 감정노동이 증가하고, 이런 고객 응대가 많을수록 업무에 대한

137) 김미정. (2016). “기업구성원의 일·생활의 균형이 사회적지지, 정서적 몰입, 직무만족 및 이직 의도에 미치는 영향”, 동의대학교 대학원 박사학위논문, p.35.

금전적 보상이 높다는 결과를 알 수 있다. 이런 금전적 보상을 자신의 삶을 윤택하게 만들고 자신의 시간을 원하는 일에 투자할 수 있기 때문이다.

김재경의 연구에서 미용서비스 종사자의 건강은 감정소진으로 인한 잠재적 직무소진 집단으로 나타났고 이에 따라서 긴장감이 항상 높은 집단이 생겨나고 사회심리적 직무소진의 호소 정도가 높은 것으로 나타났고, 이를 해소하기 위한 빠른 조치가 필요하다고 하였다.¹³⁸⁾

[표 4-6] 업무 분야별 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향

구분	종속변수	독립변수	B	β	t	Sig.	R ²	수정 R ²	F	Sig.
전체	일과 삶의 행복추구	(상수)	0.000		0.000	1.000	0.782	0.781	723.261	0.000***
		외적 감정노동	0.879	0.879	46.308	0.000***				
		내적 감정노동	0.088	0.088	4.623	0.000***				
		감정부조화노동	0.038	0.038	2.003	0.046*				
	일과 삶의 부조화	(상수)	0.000		0.000	1.000***	0.214	0.210	54.848	0.000***
		감정부조화노동	0.398	0.398	11.043	0.000***				
		내적 감정노동	0.224	0.224	6.210	0.000***				
		외적 감정노동	0.072	0.072	2.007	0.045*				
	일과 삶의 경계 불분명	(상수)	0.000		0.000	1.000	0.161	0.157	38.630	0.000***
		내적 감정노동	0.332	0.332	8.921	0.000***				
		감정부조화노동	0.205	0.205	5.515	0.000***				
		외적 감정노동	-0.090	-0.090	-2.429	0.015*				
헤어 미용	일과 삶의 행복추구	(상수)	0.182		3.396	0.001**	0.294	0.288	48.858	0.000***
		외적 감정노동	0.635	0.584	9.690	0.000***				
		내적 감정노동	0.073	0.135	2.240	0.026*				
	일과 삶의 부조화	(상수)	0.110		1.734	0.084	0.273	0.267	44.160	0.000***
		감정부조화노동	0.491	0.477	8.502	0.000***				
		내적 감정노동	0.171	0.159	2.835	0.005**				
	일과 삶의 경계	(상수)	-0.383		-3.051	0.003**	0.185	0.174	17.686	0.000***
		감정부조화노동	0.361	0.327	5.326	0.000***				

138) 김재경. (2012). “미용종사자의 스트레스와 건강실태에 관한 연구”, 인제대학교 대학원 석사학위논문, p.31.

불분명	내적 감정노동	0.356	0.309	4.762	0.000***				
	외적 감정노동	0.376	0.162	2.422	0.016*				
일과 삶의 행복추구	(상수)	-0.017		-0.412	0.681				
	외적 감정노동	0.846	0.859	20.434	0.000***	0.794	0.791	227.67 ₇	0.000***
	내적 감정노동	0.187	0.155	3.685	0.000***				
피부 미용	(상수)	-0.124		-1.782	0.077				
	감정부조화노동	0.701	0.599	8.644	0.000***	0.440	0.431	46.396	0.000***
	외적 감정노동	0.228	0.232	3.347	0.001**				
일과 삶의 경계	(상수)	0.059		0.878	0.382				
	내적 감정노동	0.432	0.426	5.278	0.000***	0.256	0.243	20.250	0.000***
	감정부조화노동	0.205	0.208	2.584	0.011*				
불분명	(상수)	-0.070		-1.632	0.105				
	외적 감정노동	0.813	0.835	20.868	0.000***	0.847	0.843	211.78 ₂	0.000***
	감정부조화노동	0.174	0.167	3.996	0.000***				
메이 크업	내적 감정노동	0.136	0.137	3.533	0.001**				
	(상수)	0.063		0.852	0.396				
	내적 감정노동	0.341	0.386	4.524	0.000***	0.149	0.142	20.470	0.000***
일과 삶의 경계	(상수)	0.048		0.673	0.502				
	내적 감정노동	0.223	0.273	3.073	0.003**	0.075	0.067	9.443	0.003**
	불분명	(상수)	0.027		0.572	0.568			
일과 삶의 행복추구	외적 감정노동	0.943	0.893	22.491	0.000***	0.797	0.795	505.82 ₄	0.000***
	(상수)	-0.092		-1.169	0.245				
	감정부조화노동	0.238	0.292	3.446	0.001**	0.101	0.087	7.163	0.001**
내일 미용	외적 감정노동	0.148	0.175	2.066	0.041*				
	(상수)	0.170		2.397	0.018*				
	내적 감정노동	0.463	0.517	6.750	0.000***	0.268	0.256	23.382	0.000***
일과 삶의 경계	감정부조화노동	0.144	0.163	2.127	0.035*				
	불분명	(상수)	0.027		0.572	0.568			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4.3.3 업무 분야별 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향

미용서비스 종사자의 직무소진은 일과 삶의 질을 설명하는 주요 변수로 나타났다. 이를 업무 분야별로 살펴보면 [표 4-7] 과 같다.

첫째, 헤어미용 종사자의 ‘일과 삶의 부조화’는 세 가지 직무소진 요인에 의해 63.9% 설명되며, 특히 ‘감정소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 경계 불분명’은 직무소진 중에서도 ‘동료관계소진’과 ‘직무소진 부조화’에 의해 40.6% 설명되며, 특히 ‘동료관계소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 경계 불분명’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. 이는 헤어미용 종사자의 업무환경을 보면 서비스 제공을 위해 계속 서 있는 환경과 헤어스타일에 대한 고객만족도 고려해야 하기 때문에 감정적, 육체적 소진이 많은 업무를 하고 있다. 이런 환경이 지속되면 업무에 대한 소진이 업무에 집중력이 떨어지고 동료관계는 의례적인 사물과 같이 대하는 상황이 생기게 되며, 일과 자신의 생활 경계가 모호해지게 되는 상황은 개인시간에도 제대로 휴식을 취하지 못해 계속 업무에 집중하지 못하는 악순환이 계속 될 수 있다. 유정운의 연구에서 감정소진은 감정을 조절하지 못하고 직무에 대해 관심이 점점 없어지는 현상으로 고객이나 업무환경에 대한 모든 것이 의무적으로만 느껴지는 단계가 된다. 고객을 배려하는 마음이 아니고 사물과 같이 대하고 금전적인 이득으로만 생각하게 된다고 하였다.¹³⁹⁾

둘째, 피부미용 종사자의 ‘일과 삶의 행복추구’는 직무소진 중에서도 ‘직무소진 부조화’와 ‘감정소진’에 의해 66.6% 설명되며, 특히 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 부조화’는 직무소진 중에서도 ‘감정소진’과 ‘동료관계소진’에 의해 42.3% 설명되며, 특히 ‘감정소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 경계 불분명’은 직무소진 중에서도 ‘동료관계소진’에 의해 20.4% 설명되며, 이들은 ‘동료관계소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 불균형’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다.

이는 피부미용 서비스를 제공하면서 직무의 감정소진이 많을수록 자신이

139) 유정운. (2013). “항공사 객실 승무원의 긍정적 감정노동에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.34.

추구하는 행복할 삶에 대한 미래를 준비할 수 있다는 결과로 업무가 많으면 감정적 소진은 크지만 노력한 만큼의 성취감이 삶의 질을 높이기 위해 필요한 것들을 준비할 수 있는 계기가 될 수 있기 때문이다.

셋째, 메이크업 종사자의 ‘일과 삶의 행복추구’는 직무소진 중에서도 ‘직무소진 부조화’와 ‘감정소진’에 의해 83.4% 설명되며, 특히 ‘직무소진 부조화가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 부조화’는 직무소진에 의해 29.2% 설명되며, ‘감정소진’과 ‘동료관계소진’과 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 경계 불분명’은 직무소진 중에서도 ‘동료관계소진’에 의해 20.8% 설명되며, 이들은 ‘동료관계소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 불균형’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다.

이는 메이크업 종사자의 업무의 특성상 장소를 이동하며 업무를 수행하고 미용서비스의 제공하고 바로 피드백이 오는 것에 대해 종사자가 의욕을 상실할 수 있으나 고객서비스가 고객만족으로 이어질 때 얻는 성취감, 자아실현이 자신의 업무에 대한 만족감으로 다가올 수 있다는 것을 알 수 있다.

박병규의 연구에서 서비스 종사자의 삶의 질은 고객응대, 직무환경 뿐만 아니라 직무환경에 속한 직원들 간의 감정관리, 업무 관계에서 오는 직무소진 또한 높다고 할 수 있다. 이런 경우 업무환경을 완전히 바꿀 수는 없으나 동료관계를 위한 상담이나 정기적인 팀 구성원 편성을 교체하는 것도 하나의 방법 제시라고 하였다.¹⁴⁰⁾

넷째, 네일미용 종사자의 ‘일과 삶의 행복추구’는 직무소진 중에서도 ‘직무소진 부조화’에 의해 71.3% 설명되며, 이들은 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 부조화’는 직무소진 중에서도 ‘감정소진’과 ‘동료관계소진’에 의해 31.3% 설명되며, 특히 ‘감정소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. 이는 네일미용 종사자의 서비스 제공은 고객과 밀착하여 서로 바라보며 업무를 진행하게 되는데 고객의 무료함도 신경써야 하고 시술의 과정, 디자인 등을 결정하면서 감정이 소진되지만, 이런 과정으로 인해 고객의

140) 박병규. (2013). “미용실 내부마케팅이 내부 고객만족과 이직 의도에 미치는 영향”, 원광대학교 대학원 석사학위논문, p.33.

만족을 이끌어 낸다면 업무에 대한 성취감과 일로 인한 만족감의 행복한 삶에 대한 미래가 조금씩 자아실현으로 이루어질 수 있다 하겠다.

이안섭의 연구에서 삶의 질은 정신적인 삶을 의미하는 것이고 이는 개인의 복지 의식 또는 삶에 대한 만족이나 행복감을 느끼는 감정이다. 자신의 삶의 행복은 직무환경으로 인해 많은 영향을 미치는데 일에 대한 성취감과 금전적 보상, 자아실현으로 이어질 때 삶의 만족도가 더 높아진다고 하였다.¹⁴¹⁾

[표 4-7] 업무 분야별 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향

구분	종속변수	독립변수	B	β	t	Sig.	R ²	수정 R ²	F	Sig.
전체	일과 삶의 행복추구	(상수)	0.000		0.000	1.000				
		직무소진 부조화	-0.738	-0.738	-30.477	0.000***	0.644	0.643	549.264	0.000***
		감정소진	0.316	0.316	13.026	0.000***				
전체	일과 삶의 행복추구	(상수)	0.000		0.000	1.000				
		감정소진	0.615	0.615	20.885	0.000***				
		동료관계소진	0.241	0.241	8.186	0.000***	0.475	0.473	182.576	0.000***
전체	일과 삶의 행복추구	직무소진 부조화	0.197	0.197	6.674	0.000***				
	일과 삶의 행복추구	(상수)	0.000		0.000	1.000				
		동료관계소진	0.476	0.476	13.319	0.000***	0.226	0.225	177.398	0.000***
해미용	일과 삶의 행복추구	(상수)	0.493		12.750	0.000***				
		직무소진 부조화	-0.209	-0.287	-4.695	0.000***	0.127	0.120	17.090	0.000***
		동료관계소진	0.128	0.232	3.795	0.000***				
해미용	일과 삶의 행복추구	(상수)	-0.075		-1.252	0.212				
		감정소진	0.789	0.708	15.086	0.000***	0.644	0.639	140.852	0.000***
		동료관계소진	0.127	0.115	2.926	0.004**				
해미용	일과 삶의 행복추구	직무소진 부조화	0.176	0.122	2.604	0.010*				
	일과 삶의 행복추구	(상수)	-0.211		-3.121	0.002**				
		동료관계소진	0.753	0.637	12.698	0.000***	0.411	0.406	82.005	0.000***

141) 이안섭. (2011). “서비스업 종사자들의 직무스트레스가 직무수행과 안전에 미치는 영향 연구”, 조선대학교 대학원 박사학위논문, p.31.

불분명		직무소진	부조화	-0.197	-0.127	-2.522	0.012*				
		(상수)		-0.020		-0.364	0.716				
일과 삶의 행복추구		직무소진	부조화	-0.746	-0.718	-13.603	0.000***	0.672	0.666	120.768	0.000***
		감정소진		0.391	0.364	6.896	0.000***				
		(상수)		-0.005		-0.068	0.946				
피 부 미 용	일과 삶의 부조화	감정소진		0.628	0.584	8.426	0.000***	0.433	0.423	44.968	0.000***
		동료관계소진		0.300	0.304	4.384	0.000***				
		(상수)		0.043		0.616	0.539				
일과 삶의 경계 불분명		동료관계소진		0.381	0.459	5.638	0.000***	0.211	0.204	31.782	0.000***
		(상수)		-0.180		-4.429	0.000***				
		직무소진	부조화	-0.670	-0.731	-18.784	0.000***	0.837	0.834	297.211	0.000***
		감정소진		0.384	0.388	9.978	0.000***				
		(상수)		0.020		0.259	0.796				
		감정소진		0.468	0.531	6.147	0.000***				
메 이 크 업	일과 삶의 부조화	동료관계소진		0.313	0.387	4.647	0.000***	0.310	0.292	17.190	0.000***
		직무소진	부조화	0.285	0.348	4.311	0.000***				
		(상수)		0.064		0.978	0.330				
일과 삶의 경계 불분명		동료관계소진		0.347	0.464	5.661	0.000***	0.215	0.208	32.052	0.000***
		(상수)		-0.173		-3.359	0.001**				
		직무소진	부조화	-0.865	-0.846	-17.986	0.000***	0.715	0.713	323.481	0.000***
네 일 미 용	일과 삶의 부조화	(상수)		-0.041		-0.648	0.518				
		감정소진		0.471	0.486	6.681	0.000***	0.324	0.313	30.641	0.000***
		동료관계소진		0.274	0.288	3.965	0.000***				

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4.4 직급별 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향

조사대상인 미용서비스 종사자의 직급을 스텝직급, 디자이너직급, 실장직급, 원장직급의 네 가지로 구분한 후, 직급별로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 알아보고 이를 비교하기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 역시 독립변수의 투입 방법으로 단계적 방법을 적용하였으므로, 독립변수와 종속변수 간에 유의미한 관련성이 존재하지 않는 변수는 자동 제거되었다.

4.4.1 직급별 감정노동이 직무소진에 미치는 영향

미용서비스 종사자의 감정노동은 직무소진 중에서도 ‘직무소진 부조화’를 설명하는 주요 변수로 나타났다. 이를 직급별로, 그리고 독립변수의 설명력이 20% 이상인 관계를 중심으로 살펴보면 [표 4-8] 과 같다.

첫째, 스텝직급의 ‘감정소진’은 감정노동에 의해 60.4% 설명되며, 특히 ‘감정부조화노동’과 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘감정소진’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘직무소진 부조화’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’과 ‘내적 감정노동’에 의해 53.7% 설명되며, ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘직무소진 부조화’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다.

이는 미용서비스에 입문하는 단계로서 자신의 감정표출보다는 업무를 익히는 과정을 중시하는 데서 오는 상황이라 할 수 있다.

이혜정의 연구에서 사회초년생의 직무환경에 대한 적응은 극도의 감정소진을 느낄 수 있는데 업무환경에 대한 적응에 대한 부담감이 심리적으로 큰 부담이 되기 때문이다. 이때 상급자의 조언과 세심한 배려가 어느 때 보다 필요한 시기이고, 이 시기를 잘 넘겨서 업무에 대한 적응이 어느 정도 된다면 이지도 줄어든 수 있다고 하였다.¹⁴²⁾

둘째, 디자이너직급의 ‘감정소진’은 감정노동에 의해 53.0% 설명되며, 이

142) 이혜정. (2012). “다수준 분석을 통한 일과 삶의 균형에 관한 연구 : 세대별 일의 가치와 제도 및 지원 분위기의 효과” 한양대학교 대학원 박사학위논문, p.33.

들은 ‘외적 감정노동’과 ‘내적 감정노동’과 ‘감정부조화노동’이 증가할수록 ‘감정소진’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘직무소진 부조화’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’과 ‘내적 감정노동’에 의해 50.9% 설명되며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘직무소진 부조화’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다.

디자이너직급은 고객을 만날 때 처음부터 세밀한 감정을 나누게 된다. 고객의 시술 디자인에 대한 상담과 스타일을 결정까지, 그리고 시술 과정, 완성된 스타일 마무리까지 고객에 대한 서비스가 지속되기 때문이다. 이런 과정을 거쳐 고객 만족을 얻기까지의 감정소진이 높기 때문에 금전적 보상, 휴무 등이 중요한 요소이지만 특히 개인적 시간에는 업무에 방해를 받지 않게 하는 것이 중요하다.

박윤희의 연구에서 디자이너직급은 고객이 원하는 시술을 디자인과 고객에 맞게 매치하여 시술하는 책임을 맡고 있으며, 자신에게 소속된 보조 스태프를 관리하여 같이 업무를 진행해야 한다. 또한 이런 업무를 원활하게 진행하기 위해 보조 스태프의 교육도 담당하고 있어 감정소진이 증가하고 감정노동에 대하여 영향을 많이 받는 직급이라 할 수 있다고 하였다.¹⁴³⁾

셋째, 실장직급의 ‘감정소진’은 감정노동에 의해 28.1% 설명되며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘감정소진’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘직무소진 부조화’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’과 ‘내적 감정노동’에 의해 75.9% 설명되며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘직무소진 부조화’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다. ‘동료관계소진’은 감정노동 중에서도 ‘내적 감정노동’과 ‘감정부조화노동’에 의해 27.5% 설명되며, 이들은 ‘내적 감정노동’과 ‘감정부조화노동’이 증가할수록 ‘동료관계소진’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다.

이는 중간관리자 입장에서 고객에 대한 불만족 사항과 디자이너, 스태프직급 등이 업무를 잘 진행할 수 있도록 배려하는 업무환경이 감정노동과 직무소진이 큰 영향을 받는다고 볼 수 있다.

송명섭의 연구에서 중간관리자 입장에서 보면 고객서비스 관계, 직장 상사

143) 박윤희. (2017). “한국 뷰티종사자들이 직무스트레스 측정도구 개발”, 건국대학교 대학원 박사학위 논문, p.38.

와의 관계, 동료와의 관계 등 모두 만족시킬 수 없으나 대인관계에 관한 부분에 집중하고 원활하게 할 수 있도록 많은 노력이 필요한 직급이다. 이런 중간관리자를 위한 감정 소모에 대한 보상은 물질적인 보상 외에 정신적인 보상이 필요로 한다고 하였다.¹⁴⁴⁾ 이런 해소의 방법으로 직급의 입장을 바꾸어 대화하는 시간, 또는 직무에 대한 피로가 극대화 되었을 때 잠시 시간을 내어 휴식을 취할 수 있는 배려가 필요할 수 있다.

넷째, 원장직급의 ‘감정소진’은 감정노동에 의해 37.4% 설명되며, 특히 ‘감정부조화노동’이 증가할수록 ‘감정소진’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘직무소진 부조화’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’과 ‘감정부조화노동’에 의해 57.8% 설명되며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘직무소진 부조화’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다.

원장직급의 감정소진은 전반적인 경영과 고객 응대를 동시에 하는 직급으로서 직원들에 비해 과다한 업무를 진행하게 되는 경우와 고객의 과한 서비스 요구를 소화해야 하는 경우가 많아지기 때문에 감정소진은 높아진다.

박선이의 논문에서 미용서비스 종사자 중 원장직급은 샵의 운영을 전반적으로 책임지고 있으므로, 고객관리, 직원관리, 매출관리, 급여관리, 샵의 홍보, 프로모션 등을 담당하고 관리해야 하는 업무와 함께 현장에서 고객에게 직접 서비스 제공을 하기도 한다. 이런 다양한 업무가 감정소진을 극도로 일으킬 수 있는 요인이 되어 항상 업무에 대한 긴장감을 가질 수 있기 때문에 정기적인 휴무일이 필요로 하고 자신을 위해 취미활동을 하는 것은 정신건강에 좋은 영향을 미칠 수 있다고 하였다.¹⁴⁵⁾

144) 송명섭. (2019). “인간중심케어가 서비스 질에 미치는 영향”, 조선대학교 대학원 박사학위논문, p.29.

145) 박선이. (2016). “헤어미용업 종사자의 성격특성과 조직 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 창원대학교 대학원 박사학위논문, pp. 27-28.

[표 4-8] 직급별 감정노동이 직무소진에 미치는 영향

구분	종속변수	독립변수	B	β	t	Sig.	R ²	수정 R ²	F	Sig.
전체	감정소진	(상수)	0.000		0.000	1.000				
		감정부조화노동	0.446	0.446	14.304	0.000***				
		내적 감정노동	0.344	0.344	11.042	0.000***	0.199	0.197	150.373	0.000***
		외적 감정노동	0.310	0.310	9.952	0.000***				
	직무소진	(상수)	0.000		0.000	1.000				
		외적 감정노동	-0.762	-0.762	-29.028	0.000***	0.581	0.581	842.633	0.000***
	동료관계 소진	(상수)	0.000		0.000	1.000				
		감정부조화노동	0.279	0.279	7.258	0.000***	0.104	0.101	34.989	0.000***
		내적 감정노동	0.160	0.160	4.160	0.000***				
스텝	감정소진	(상수)	0.059		0.948	0.345				
		감정부조화노동	0.580	0.516	8.877	0.000***				
		외적 감정노동	0.497	0.432	7.495	0.000***	0.614	0.604	61.961	0.000***
		내적 감정노동	0.431	0.286	4.922	0.000***				
	직무소진	(상수)	-0.042		-0.746	0.457				
		외적 감정노동	-0.720	-0.735	-11.819	0.000***	0.545	0.537	70.702	0.000***
		내적 감정노동	0.166	0.130	2.088	0.039*				
	동료관계 소진	(상수)	-0.193		-2.111	0.037*				
		외적 감정노동	-0.403	-0.345	-4.099	0.000***	0.173	0.152	8.169	0.000***
		감정부조화노동	0.195	0.171	2.015	0.046*				
		내적 감정노동	0.259	0.170	1.996	0.048*				
디자이너	감정소진	(상수)	0.181		2.922	0.004**				
		내적 감정노동	0.530	0.424	7.425	0.000***				
		외적 감정노동	0.473	0.406	6.913	0.000***	0.540	0.530	55.984	0.000***
		감정부조화노동	0.354	0.324	5.541	0.000***				
	직무소진	(상수)	0.128		2.394	0.018*				
		외적 감정노동	-0.708	-0.720	-12.357	0.000***	0.516	0.509	76.639	0.000***
		내적 감정노동	0.123	0.117	2.001	0.047*				
	동료관계 소진	(상수)	0.041		0.476	0.635				
		감정부조화노동	0.332	0.299	3.772	0.000***	0.089	0.083	14.227	0.000***

실 장	감정소진	(상수)	-0.153	-2.098	0.038*	0.298	0.281	17.143	0.000***
		외적 감정노동	0.295	0.350	4.330				
		내적 감정노동	0.210	0.248	3.212				
		감정부조화노동	0.203	0.198	2.485				
	직무소진 부조화	(상수)	-0.171	-3.217	0.002**	0.763	0.759	195.932	0.000***
		외적 감정노동	-0.871	-0.807	-18.022				
		내적 감정노동	-0.238	-0.220	-4.917				
	동료관계 소진	(상수)	0.020	0.264	0.792	0.286	0.275	24.466	0.000***
		내적 감정노동	0.362	0.393	5.132				
		감정부조화노동	0.386	0.345	4.501				
원 장	감정소진	(상수)	-0.033	-0.653	0.514	0.382	0.374	43.756	0.000***
		감정부조화노동	0.482	0.568	10.042				
		내적 감정노동	0.290	0.363	6.612				
	직무소진 부조화	외적 감정노동	0.184	0.199	3.489	0.582	0.578	148.525	0.000***
		(상수)	0.016	0.367	0.714				
		외적 감정노동	-0.711	-0.724	-15.718				
		감정부조화노동	0.101	0.112	2.429				
	동료관계 소진	(상수)	0.034	0.595	0.552	0.085	0.081	19.903	0.000***
		감정부조화노동	0.233	0.292	4.461				

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4.4.2 직급별 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향

미용서비스 종사자의 감정노동은 일과 삶의 질 중에서도 ‘일과 삶의 행복 추구’와 ‘일과 삶의 부조화’를 설명하는 주요 변수로 나타났다. 이를 직급별로 살펴보면 [표 4-9] 와 같다.

첫째, 스텝직급의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’과 ‘감정부조화노동’에 의해 70.2% 설명되며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 부조화’는 감정노동 중에서도 ‘감정부조화노동’과 ‘내적 감정노동’에 의해

34.3% 설명되며, 이들은 ‘감정부조화노동’과 ‘내적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다.

이는 스태직급은 이제 업무를 익히고 적응하는 단계로 고객서비스 제공에 아직 익숙하지 않은 단계이다. 고객 응대법, 서비스의 개념 등을 익히고 실천하고 있는 단계이기 때문에 실수도 많고 업무에 대한 대처 능력이 아직 미숙하므로, 감정노동의 정도는 높지만 자신의 일에 대해 점차 능숙해 진다면 앞으로 일하고 있는 분야에 대한 희망이 생기고 미래에 대한 삶에 대해 계획을 세울 수 있을 것이다.

김은숙의 논문에서 미용서비스 종사자의 처음 입문 과정은 고객에 대한 서비스제공이 주 업무이나 능숙하지 않은 단계이므로 감정 소모가 많은 것으로 설명되고 서비스를 제공하는 과정 중에서 겪는 내적·외적 갈등이 많은 것으로 나타났다고 하였다.¹⁴⁶⁾

둘째, 디자이너직급의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동에 의해 77.1% 설명되며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다.

최선화의 연구에서 경력에 따라 감정노동의 정도가 다르게 나타나는데 특히 현장에서 가장 빛을 발하며 활동하는 디자이너직급의 감정적 소모는 많은 직급이지만 그만큼 고객의 만족을 충족시킨다면 종사자 자신의 삶에 자신감 있는 미래를 설계하고 더욱 노력하는 모습을 볼 수 있다고 하였다.¹⁴⁷⁾

셋째, 실장직급의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’과 ‘내적 감정노동’에 의해 89.8% 설명되며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 불균형’은 감정노동 중에서도 ‘내적 감정노동’과 ‘감정부조화노동’에 의해 41.9% 설명되며, 특히 ‘내적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 경계 불분명’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다.

중간관리자인 실장직급은 업무환경이 원활하게 돌아가도록 하는 책임을

146) 김은숙. (2019). “미용종사자의 감정노동이 직무 스트레스에 미치는 영향 -자아존중감과 매개효과를 중심으로-”, 동덕여자대학교 대학원 박사학위논문, p.23.

147) 최선화. (2019). “감정노동, 직무 열의, 직무소진 및 조직성과 간의 구조적 관계”, 동양대학교 대학원 박사학위논문, p.30.

맡고 있다. 고객의 불만족한 상황을 해결하여 고객만족으로 다시 이끌어내고 이로 인한 직원들의 사기 저하도 배려하여 다음 업무에 나쁜 영향이 미치지 않게 해야 하므로, 감정소모가 많은 직급이다. 그러나 이런 업무를 잘 해결해 내고 느끼는 성취감은 자신의 삶에 대한 자아실현으로 연결된다.

김성아의 연구에서 직종에 상관없이 중간관리자 직급은 직원들의 고충과 업무에 대한 지침 및 고객의 불만족의 상담 등의 분야를 담당하고 있다. 직원관리에 대한 것은 정기적인 관리가 필요한데 서비스 교육이 필요한 부분도 있지만 고객 불만족에 대한 대처방안을 상담해주고 이런 문제로 직접 겪은 직원의 고충도 해결해 주는 것이 업무에 집중할 수 있는 환경이라고 하였다.¹⁴⁸⁾

넷째, 원장직급의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’에 의해 76.9% 설명되며, 이들은 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 부조화’는 감정노동에 의해 22.0% 설명되며, 특히 ‘감정부조화노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다.

원장직급은 경영자와 현장 업무를 같이 하는 직급으로 감정노동이 높은 반면 자신의 생각대로 운영하고 발전하여 삶을 윤택하게 하고 삶의 질을 높이는 것에 노력할 수 있다.

송민혜의 연구에서 원장직급의 다른점은 경영과 함께 현장 일도 겸한다는 것이다. 물론 전문 경영인을 따로 분리하는 경우도 있지만 이런 경우는 기업 형태이거나 공공기업 등이다. 미용서비스 직종은 중·소 규모의 형태와 자영업의 형태가 대부분이므로, 경영자의 방향으로 업무환경이 조성되고 경영자의 현장 활동도 겸하고 있어 감정노동은 증가하게 나타난다고 하였다.¹⁴⁹⁾

148) 김성아. (2011). “감정노동자의 경제력 향상방안”, 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문, pp. 26-27.

149) 송민혜. (2015). “공공조직 내 사회적 교환에 따른 감정노동 관리에 관한 연구”, 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.38.

[표 4-9] 직급별 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향

구분	종속변수	독립변수	B	β	t	Sig.	R ²	수정 R ²	F	Sig.
전체	일과 삶의 행복추구	(상수)	0.000		0.000	1.000	0.782	0.781	723.261	0.000***
		외적 감정노동	0.879	0.879	46.308	0.000***				
		내적 감정노동	0.088	0.088	4.623	0.000***				
	감정부조화노동	감정부조화노동	0.038	0.038	2.003	0.046*	0.214	0.210	54.848	0.000***
		(상수)	0.000		0.000	1.000***				
		감정부조화노동	0.398	0.398	11.043	0.000***				
	부조화	내적 감정노동	0.224	0.224	6.210	0.000***	0.161	0.157	38.630	0.000***
		외적 감정노동	0.072	0.072	2.007	0.045*				
	일과 삶의 경계 불분명	(상수)	0.000		0.000	1.000	0.707	0.702	142.163	0.000***
		내적 감정노동	0.332	0.332	8.921	0.000***				
		감정부조화노동	0.205	0.205	5.515	0.000***				
스텝	일과 삶의 행복추구	외적 감정노동	-0.090	-0.090	-2.429	0.015*	0.354	0.343	32.378	0.000***
		(상수)	-0.003		-0.077	0.939				
		외적 감정노동	0.811	0.830	16.623	0.000***				
	감정부조화노동	감정부조화노동	0.100	0.105	2.097	0.038*	0.202	0.181	9.859	0.000***
		(상수)	0.044		0.535	0.594				
		감정부조화노동	0.481	0.419	5.602	0.000***				
	부조화	내적 감정노동	0.563	0.366	4.896	0.000***	0.775	0.771	164.534	0.000***
		(상수)	-0.160		-2.198	0.030*				
	일과 삶의 경계 불분명	외적 감정노동	-0.332	-0.353	-4.257	0.000***	0.200	0.189	18.041	0.000***
		감정부조화노동	0.193	0.210	2.511	0.013*				
		내적 감정노동	0.237	0.193	2.302	0.023*				
다 자 이 너	일과 삶의 행복추구	(상수)	-0.033		-0.826	0.410	0.200	0.189	18.041	0.000***
		외적 감정노동	0.847	0.792	19.280	0.000***				
		내적 감정노동	0.231	0.201	5.031	0.000***				
	감정부조화노동	감정부조화노동	0.149	0.149	3.637	0.000***	0.200	0.189	18.041	0.000***
		(상수)	0.243		3.508	0.001**				
		감정부조화노동	0.348	0.372	4.992	0.000***				
	일과 삶의 부조화	내적 감정노동	0.276	0.258	3.457	0.001**				
		(상수)	0.243		3.508	0.001**				

	일과 삶의	(상수)	-0.156	-1.943	0.054	0.121	0.103	6.558	0.000***
	삶의	감정부조화노동	0.283	0.277	3.428				
	경계	외적 감정노동	-0.256	-0.235	-2.891				
	불분명	내적 감정노동	0.204	0.175	2.215				
	일과 삶의	(상수)	-0.045	-1.509	0.134	0.899	0.898	544.192	0.000***
	행복추구	외적 감정노동	0.841	0.912	31.252				
		내적 감정노동	0.134	0.145	4.952				
실 장	일과 삶의	(상수)	-0.143	-1.990	0.049*	0.145	0.138	20.909	0.000***
	부조화	감정부조화노동	0.367	0.381	4.573				
	일과 삶의	(상수)	0.236	3.204	0.002**				
	삶의	내적 감정노동	0.602	0.610	8.896				
	경계		0.251	0.210	3.064	0.428	0.419	45.677	0.000***
	불분명	감정부조화노동							
	일과 삶의	(상수)	0.022	0.653	0.515				
	행복추구	외적 감정노동	0.894	0.877	26.744				
		(상수)	-0.154	-2.435	0.016*	0.230	0.220	21.166	0.000***
	일과 삶의	감정부조화노동	0.437	0.463	7.334				
	부조화	내적 감정노동	0.213	0.239	3.903				
		외적 감정노동	0.188	0.182	2.869				
원 장	일과 삶의	(상수)	0.033	0.525	0.600	0.141	0.133	17.504	0.000***
	삶의	내적 감정노동	0.288	0.338	5.303				
	경계		0.172	0.190	2.988				
	불분명	감정부조화노동							

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4.4.3 직급별 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향

미용서비스 종사자의 직무소진은 일과 삶의 질을 설명하는 주요 변수로 나타났다. 이를 직급별로 살펴보면 [표 4-10] 과 같다.

첫째, 스텝직급의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동에 의해 68.2% 설명되며, 특히 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부의 관계와, ‘감정소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정의

관계를 보였다. ‘일과 삶의 부조화’는 감정노동에 의해 51.6% 설명되며, 특히 ‘감정소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 경계 불분명’은 감정노동 중에서도 ‘동료관계소진’에 의해 25.8% 설명되며, 이들은 ‘동료관계소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 경계 불분명’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다.

이는 스텝직급의 업무환경이 고객 응대 과정에서 감정적 소진이 높다는 것은 업무에 집중한 결과라고 볼 수 있고 업무에 충실했다는 성취감은 자신의 삶에 대한 자아실현을 느낄 수 있다. 또한 감정적 소진은 일과 자신의 생활 조화를 이루지 못하고 일과 자신의 생활 모두 잘해 내지 못하는 불편한 상태라고 하겠다.

유나경의 연구에서 미용서비스업 근로자는 업무의 특성상 심리적인 소진에 대해 자유롭지 못하고 감정 소모가 많은 업무를 담당하고 있다. 그러나 자신이 노력한 만큼 자신의 삶의 변화가 많아질 수 있고, 원하는 삶에 대한 밝은 미래를 계획할 수 있으며, 자신이 노력한 만큼 무한한 댓가를 보상 받을 수 있는 직종이라고 하였다.¹⁵⁰⁾

둘째, 디자이너직급의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동에 의해 66.4% 설명되며, 특히 ‘감정소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계와, ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 부조화’는 감정노동에 의해 34.0% 설명되며, 특히 ‘감정소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 경계 불분명’은 직무소진 중에서도 ‘동료관계소진’과 ‘직무소진 부조화’에 의해 41.2% 설명되며, 특히 ‘동료관계소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 경계 불분명’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다.

디자이너직급의 감정노동은 고객서비스 제공과 담당 스텝의 활동 및 업무 분담을 위한 교육도 책임져야 하는 직급으로 자신의 매출에 관련한 부분도 감당하여야 한다. 또한 매출은 자신의 삶을 풍요롭게 만드는 수단이기도 하다.

장연희의 연구에서 디자이너직급은 현장에서 고객 응대를 가장 많이 하는

150) 유나경. (2018). “미용업 근로자의 감정노동과 직무스트레스가 이직 경험에 미치는 영향”, 차의과대학교 일반대학원 박사학위논문, pp. 31-32.

단계이며, 작게는 자신의 고객관리와 매출관리를 병행해야 하는 입장으로서는 개인 생활에도 업무 관련 예약 등을 해결해야 하는 상황이 생긴다고 하였다.¹⁵¹⁾

셋째, 실장직급의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동 중에서도 ‘직무소진 부조화’와 ‘감정소진’에 의해 73.5% 설명되며, 특히 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 부조화’는 감정노동에 의해 44.8% 설명되며, 특히 ‘감정소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 경계 불분명’은 직무소진 중에서도 ‘동료관계소진’과 ‘직무소진 부조화’에 의해 29.6% 설명되며, 특히 ‘동료관계소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 경계 불분명’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다.

이는 현장의 고객관리와 직원관리를 담당하고 있는 실장직급의 업무는 모두 대인관계에서 비롯되는 것이다. 업무상에 오는 직원들의 고충, 고객 서비스제공 중에서 일어나는 문제점들에 대한 것을 모두 관리하는 것이 주 업무이므로, 자신을 감정표출을 솔직하게 표현하기 어렵기 때문이다.

이운현의 연구에서 실장직급 같은 중간관리자는 현장 업무와 더불어 직원의 고충 해결 및 고객 불만족 사항을 해결하여 고객의 재방문을 유도할 수 있도록 해야한다. 이런 업무 과다는 감정적 소모를 일으키고 현장에서 언제 발생할지 모르는 문제에 대해 개인 시간을 침해 받을 수 있다고 하였다.¹⁵²⁾

넷째, 원장직급의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동 중에서도 ‘직무소진 부조화’와 ‘감정소진’에 의해 65.1% 설명되며, 특히 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 경계 불분명’은 감정노동 중에서도 ‘감정소진’과 ‘동료관계소진’에 의해 53.7% 설명되며, 이들은 ‘감정소진’과 ‘동료관계소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다.

미용서비스 직종은 아직까지 자영업이나 중·소규모가 많기 때문에 원장직

151) 장연희. (2015). “미용서비스 종사자의 감정노동에 따른 스트레스, 우울증, 삶의 질 연구”, 서경대학교 대학원 박사학위논문, p.31.

152) 이운현. (2015). “고객불량 행동과 사회적 지원이 미용서비스 종사자의 감정노동과 직무소진에 미치는 영향”, 서경대학교 대학원 박사학위논문, pp. 39-40.

급의 결정에 따라 자신이 설계한 대로 경영의 방식을 수정하는 것을 신속히 할 수 있다는 점이다. 그런 점이 장점으로 작용할 수도 있지만 잘못 방향으로 설계가 되었다면 그 또한 책임져야 하는 위치로서 여러 가지 면에서 감정소진이 높을 수밖에 없다.

김하은의 연구에서 경영과 현장 업무를 담당하고 있는 원장직급은 현재 경영상황 중에서 매출에 대한 부분이 많은 영향을 미친다. 이는 직원들의 급여와 직원들의 심리상태 및 고충을 해결하고 완화시켜 주어야 업무환경도 좋은 방향으로 진행할 수 있고 동료관계도 원활한 흐름을 보여서 직무의 집중도가 높아지고 고객의 만족도에도 영향을 미치기 때문이라고 하였다.¹⁵³⁾

[표 4-10] 직급별 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향

구분	종속변수	독립변수	B	β	t	Sig.	R ²	수정 R ²	F	Sig.
전체	일과 삶의 행복추구	(상수)	0.000		0.000	1.000				
		직무소진 부조화	-0.738	-0.738	-30.477	0.000***	0.644	0.643	549.264	0.000***
		감정소진	0.316	0.316	13.026	0.000***				
	일과 삶의 부조화	(상수)	0.000		0.000	1.000				
		감정소진	0.615	0.615	20.885	0.000***				
		동료관계소진	0.241	0.241	8.186	0.000***	0.475	0.473	182.576	0.000***
		직무소진 부조화	0.197	0.197	6.674	0.000***				
	일과 삶의 경계 불분명	(상수)	0.000		0.000	1.000				
		동료관계소진	0.476	0.476	13.319	0.000***	0.226	0.225	177.398	0.000***
	일과 삶의 행복추구	(상수)	-0.067		-1.404	0.163				
		직무소진 부조화	-0.688	-0.689	-13.134	0.000***	0.690	0.682	86.922	0.000***
		감정소진	0.286	0.337	6.485	0.000***				
		동료관계소진	-0.102	-0.121	-2.316	0.022*				
스텝	일과 삶의 부조화	(상수)	0.084		1.193	0.235				
		감정소진	0.680	0.665	10.376	0.000***				
		동료관계소진	0.272	0.269	4.159	0.000***	0.528	0.516	43.626	0.000***
		직무소진 부조화	0.299	0.248	3.834	0.000***				
	일과 삶의 경계	(상수)	-0.067		-0.958	0.340				
		동료관계소진	0.416	0.514	6.542	0.000***	0.264	0.258	42.793	0.000***

153) 김하은. (2019). “감정노동자의 감정조절 정도가 직무만족, 상사와의 관계를 통한 고객 만족에 관한 연구”, 광운대학교 대학원 석사학위논문, p.25.

불분명									
디 자 이 너	일과 삶의 행복추구	(상수)	-0.082	-1.646	0.102				
		감정소진	0.508	0.553	11.252	0.000***	0.671	0.664	97.268 0.000***
		직무소진 부조화	-0.545	-0.501	-10.246	0.000***			
		동료관계소진	0.160	0.176	3.643	0.000***			
	일과 삶의 부조화	(상수)	0.121		1.860	0.065			
		감정소진	0.506	0.592	8.584	0.000***	0.353	0.340	26.043 0.000***
		직무소진 부조화	0.243	0.240	3.500	0.001**			
		동료관계소진	0.114	0.136	1.996	0.048*			
	일과 삶의 경계 불분명	(상수)	-0.183		-2.782	0.006**			
		동료관계소진	0.579	0.629	9.897	0.000***	0.420	0.412	52.147 0.000***
		직무소진 부조화	0.209	0.189	2.973	0.003**			
실 장	일과 삶의 행복추구	(상수)	-0.165		-3.499	0.001**			
		직무소진 부조화	-0.636	-0.745	-15.702	0.000***	0.739	0.735	172.581 0.000***
		감정소진	0.324	0.296	6.236	0.000***			
		(상수)	-0.009		-0.147	0.884			
	일과 삶의 부조화	감정소진	0.634	0.674	9.786	0.000***	0.461	0.448	34.558 0.000***
		동료관계소진	0.237	0.275	3.947	0.000***			
		직무소진 부조화	0.190	0.258	3.622	0.000***			
	일과 삶의 경계 불분명	(상수)	0.274		3.397	0.001**			
		동료관계소진	0.443	0.414	5.301	0.000***	0.307	0.296	27.060 0.000***
		직무소진 부조화	-0.251	-0.275	-3.524	0.001**			
원 장	일과 삶의 행복추구	(상수)	0.102		2.475	0.014*			
		직무소진 부조화	-0.885	-0.852	-20.035	0.000***	0.654	0.651	201.249 0.000***
		감정소진	0.254	0.231	5.421	0.000***			
		(상수)	-0.136		-2.864	0.005**			
	일과 삶의 부조화	감정소진	0.663	0.595	12.370	0.000***	0.541	0.537	125.684 0.000***
		동료관계소진	0.361	0.305	6.342	0.000***			
	일과 삶의 경계 불분명	(상수)	-0.027		-0.425	0.671			
		동료관계소진	0.369	0.325	5.019	0.000***	0.105	0.101	25.191 0.000***

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4.4.4 직급에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질의 차이

미용서비스 종사자의 직급에 따라 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질 각각에 차이가 있는지 알아본 결과, 미용서비스 종사자의 직급에 따라 부분적으로 유의한 차이를 보였고 결과는 [표 4-11] 과 같다.

첫째, 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’의 경우 원장직급이 가장 높고 실장직급이 가장 낮게 나타났다.

둘째, 직무소진 중에서도 ‘감정소진’의 경우 디자이너직급이 가장 높고 실장직급이 가장 낮게 나타났다. ‘직무소진 부조화’의 경우 디자이너직급이 가장 높고 스텝직급과 원장직급이 가장 낮게 나타났다.

셋째, 일과 삶의 질 중에서도 ‘일과 삶의 행복추구’의 경우 원장직급이 가장 높고 실장직급이 가장 낮게 나타났다. ‘일과 삶의 부조화’의 경우 디자이너직급이 가장 높고 원장직급이 가장 낮게 나타났다. ‘일과 삶의 경계 불분명’의 경우 실장직급이 네 가지 분야 중에서 가장 높게 낮게 나타났다.

[표 4-11] 직급에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질

변수	직급	M	S.D	F	Sig.
감정노동	외적 감정노동	스텝직급 (N=121)	0.02 AB 0.93	6.162	0.000***
		디자이너직급 (N=147)	-0.10 BC 0.93		
		실장직급 (N=125)	-0.25 C 1.08		
		원장직급 (N=216)	0.20 A 1.00		
	내적 감정노동	스텝직급 (N=121)	0.10 0.71	2.199	0.087
		디자이너직급 (N=147)	0.07 0.87		
		실장직급 (N=125)	0.07 1.08		
		원장직급 (N=216)	-0.14 1.15		
	감정부조화노동	스텝직급 (N=121)	0.03 0.95	1.109	0.345
		디자이너직급 (N=147)	0.01 0.99		
		실장직급 (N=125)	0.11 0.89		
		원장직급 (N=216)	-0.09 1.08		
직무소진	감정소진	스텝직급 (N=121)	0.12 AB 1.07	4.078	0.007**
		디자이너직급 (N=147)	0.17 A 1.09		
		실장직급 (N=125)	-0.19 C 0.91		
		원장직급 (N=216)	-0.08 BC 0.92		
	직무소진 부조화	스텝직급 (N=121)	-0.04 B 0.91	3.554	0.014*
		디자이너직급 (N=147)	0.21 A 0.92		

일 과 삶 의 질	동료관계소진	실장직급	(N=125)	0.03	AB	1.17	1.601	0.188
		원장직급	(N=216)	-0.14	B	0.98		
		스텝직급	(N=121)	-0.17		1.08		
		디자이너직급	(N=147)	0.04		1.10		
		실장직급	(N=125)	0.09		1.00		
		원장직급	(N=216)	0.01		0.87		
	일과 삶의 행복추구	스텝직급	(N=121)	0.01	AB	0.91	6.101	0.000***
		디자이너직급	(N=147)	-0.10	BC	1.00		
		실장직급	(N=125)	-0.24	C	1.00		
		원장직급	(N=216)	0.20	A	1.01		
	일과 삶의 부조화	스텝직급	(N=121)	0.11	AB	1.10	6.965	0.000***
		디자이너직급	(N=147)	0.26	A	0.93		
		실장직급	(N=125)	-0.10	BC	0.86		
		원장직급	(N=216)	-0.18	C	1.02		
	일과 삶의 경계 불분명	스텝직급	(N=121)	-0.14	B	0.88	5.452	0.001**
		디자이너직급	(N=147)	-0.11	B	1.02		
		실장직급	(N=125)	0.31	A	1.07		
		원장직급	(N=216)	-0.02	B	0.98		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001, Duncan-test 결과는 A>B>C로 표시함

4.5 직무 특성에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질의 차이

미용서비스 종사자의 직무 특성을 업무 분야별, 직급별, 소속 형태의 세 가지로 구분한 후, 이들의 직무 특성에 따라 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질에 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

4.5.1 업무 분야에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질의 차이

미용서비스 종사자의 업무 분야에 따라 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질 각각에 차이가 있는지 알아본 결과, 미용서비스 종사자의 업무 분야에 따라 부분적으로 유의한 차이를 보였는데 결과는 [표4-12] 와 같다.

첫째, 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’의 경우 헤어미용 분야가 가장 높고 ‘메이크업’과 네일미용 분야가 가장 낮게 나타났다. ‘내적 감정노동’의 경우 헤어미용 분야가 네 가지 분야 중에서 가장 높게 나타났다.

둘째, 직무소진 중에서도 ‘감정소진’의 경우 헤어미용 분야가 네 가지 분야 중에서 가장 높게 나타났다. ‘직무소진 부조화’의 경우 메이크업 분야가 가장 높고 헤어미용 분야가 가장 낮게 나타났다.

셋째, 일과 삶의 질 중에서도 ‘일과 삶의 행복추구’의 경우 헤어미용 분야가 가장 높고 메이크업 분야가 가장 낮게 나타났다. ‘일과 삶의 부조화’의 경우 헤어미용 분야가 가장 높고 피부미용 분야와 네일미용 분야가 가장 낮게 나타났다.

[표4-12] 업무 분야에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질

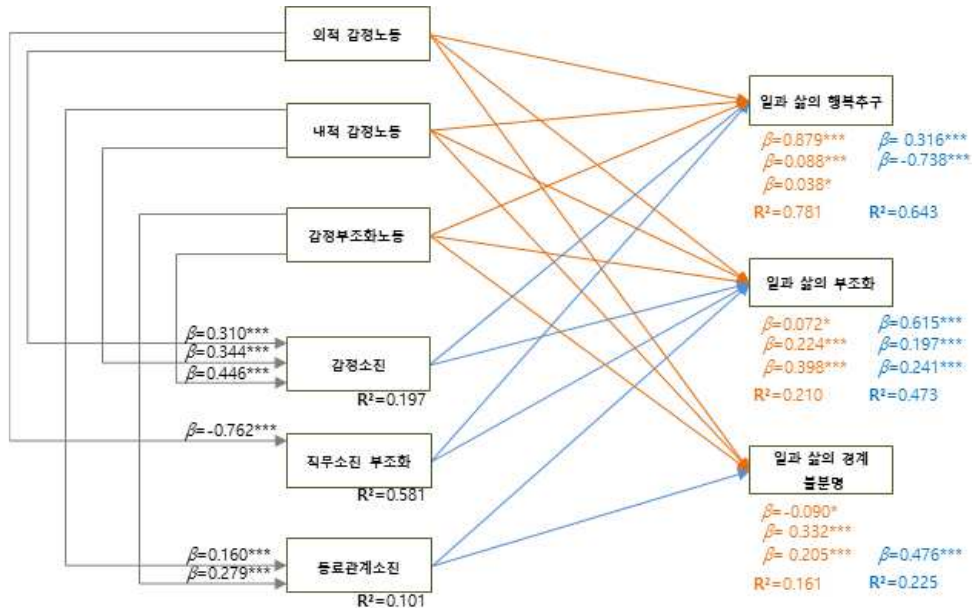
변수		업무분야		M	S.D	F	Sig.
감정노동	외적 감정노동	헤어미용 관련 (N=238)		0.61	A	80.846	0.000***
		피부미용 관련 (N=121)		-0.03	B		
		메이크업 관련 (N=119)		-0.66	C		
		네일미용 관련 (N=131)		-0.49	C		
	내적 감정노동	헤어미용 관련 (N=238)		0.24	A	7.910	0.000***
		피부미용 관련 (N=121)		-0.09	B		
		메이크업 관련 (N=119)		-0.16	B		
		네일미용 관련 (N=131)		-0.20	B		
	감정부조화노동	헤어미용 관련 (N=238)		0.03		0.597	0.617
		피부미용 관련 (N=121)		-0.06			
		메이크업 관련 (N=119)		-0.07			
		네일미용 관련 (N=131)		0.07			
직무소진	감정소진	헤어미용 관련 (N=238)		0.38	A	20.506	0.000***
		피부미용 관련 (N=121)		-0.22	B		
		메이크업 관련 (N=119)		-0.26	B		
		네일미용 관련 (N=131)		-0.25	B		
	직무소진 부조화	헤어미용 관련 (N=238)		-0.40	D	33.563	0.000***
		피부미용 관련 (N=121)		-0.07	C		
		메이크업 관련 (N=119)		0.54	A		
		네일미용 관련 (N=131)		0.30	B		
	동료관계소진	헤어미용 관련 (N=238)		0.10		2.062	0.104
		피부미용 관련 (N=121)		-0.09			
		메이크업 관련 (N=119)		-0.15			
		네일미용 관련 (N=131)		0.04			
일과 삶의 질	일과 삶의 행복추구	헤어미용 관련 (N=238)		0.59	A	70.370	0.000***
		피부미용 관련 (N=121)		-0.06	B		
		메이크업 관련 (N=119)		-0.64	D		
		네일미용 관련 (N=131)		-0.44	C		

질	일과 삶의 부조화	헤어미용 관련 (N=238)	0.17	A	1.11	4.402	0.004**
		피부미용 관련 (N=121)	-0.17	B	1.01		
		메이크업 관련 (N=119)	0.01	AB	0.86		
		네일미용 관련 (N=131)	-0.15	B	0.85		
	일과 삶의 경계 불분명	헤어미용 관련 (N=238)	-0.06		1.19	0.572	0.634
		피부미용 관련 (N=121)	0.01		0.85		
		메이크업 관련 (N=119)	0.01		0.79		
		네일미용 관련 (N=131)	0.08		0.92		

p<0.01, *p<0.001, Duncan-test 결과는 A>B>C>D로 표시함

이상에서 살펴본 결과를 토대로 경로분석의 결과는 [그림 4-1], [그림 4-2], [그림 4-3], [그림 4-4], [그림 4-5] 와 같다.

먼저, 업무 분야와 관계없이 미용예술 분야 종사자의 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 살펴보면 미용서비스 종사자의 감정노동은 일과 삶의 질 중에서도 ‘일과 삶의 행복추구’와 ‘일과 삶의 부조화’를 설명하는 주요 변수로 나타났으며, 이를 업무 분야별로 살펴보면 [그림 4-1] 과 같다. 이는 미용서비스 종사자가 서비스를 제공하면서 감정적 소모는 직무를 완수하기 위해 꼭 필요한 부분이지만 이런 감정적 소모가 지나칠수록 종사자의 직무에 대한 집중도는 낮아지고 업무에 나쁜 영향을 미친다. 그러나 이러한 감정노동의 댓가로 고객의 서비스 만족으로 돌아올 때 느끼는 성취감은 자아 실현으로 돌아오고 물질적인 삶의 풍요로움도 느끼는 삶의 행복감을 느낄 수 있다. 또한 일에도 집중하지 못하고 자기 생활관리가 안되는 상황에 이르게 되면 어떤 상황에서도 만족을 느끼지 못하고 심리적으로 항상 불안한 상태가 지속된다. 이런 상황은 미용서비스 종사자 자신의 불필요한 감정적 소모가 될 수 있으며 이를 해결하기 위한 업무환경을 점검해야 할 필요가 있다.



[그림 4-1] 연구모형의 경로검정 결과(전체)

첫째, 헤어미용 분야 종사자를 대상으로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향에 대한 경로분석을 실시한 결과는 [그림 4-2] 와 같다.

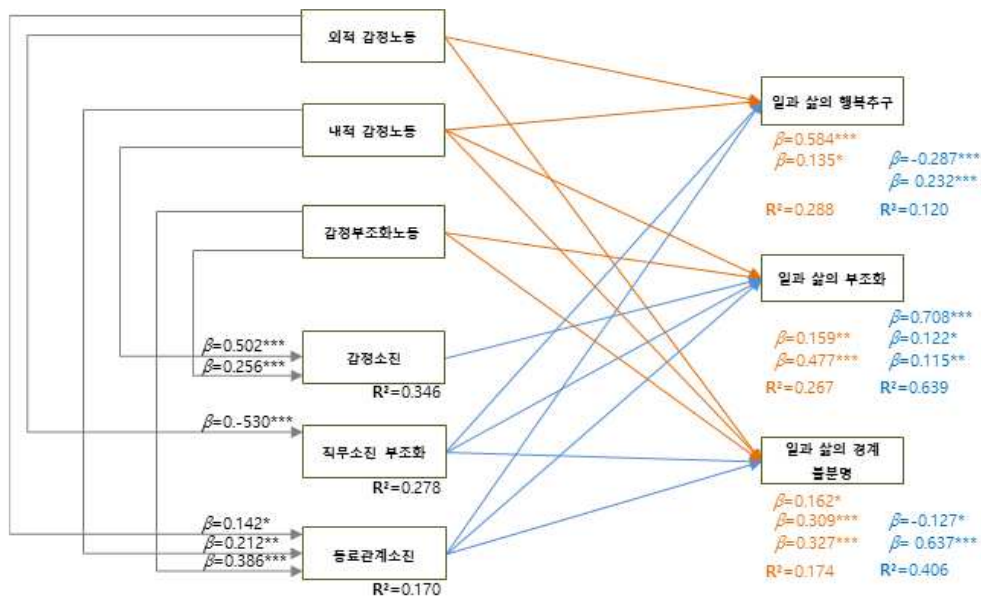
헤어미용 종사자의 감정노동 중에서 ‘외적 감정노동’과 ‘내적 감정노동’이 주요변수로 나타났으며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정의 관계를 보였다. 이는 고객 응대를 하면서 겪는 감정표현에 진심으로 노력을 함으로써 고객에게 서비스를 제공하고 이런 과정에서 자신의 일에 대한 만족도와 성취감이 높아짐을 알 수 있다. 이상기의 연구에서 감정노동은 사람들이 개인의 기분을 다스려 얼굴표정이나 신체표현을 통해 외부에 드러내 보이는 상태라 하였고,¹⁵⁴⁾ 곽현주의 연구에서는 삶의 만족감은 일의 성취감으로 인한 자신감을 획득하는 단계로 감정노동은 대인관계 속에서 사회적으로 적합한 감정표현을 위한 상응하는 노력이 필요하다고 하였다.¹⁵⁵⁾

154) 이상기. (2017). “경찰공무원의 감정노동과 직무 스트레스가 조직유효성에 미치는 영향”, 한양대학교 대학원 박사학위논문, p.17.

155) 곽현주. (2018). “일자리 특성이 임금근로자의 우울 및 직무만족에 미치는 영향”, 충북대학교 대학원 박사학위논문, pp. 10-11.

직무소진 중에서 ‘감정소진’이 주요 변수로 나타났으며, ‘감정소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정의 관계를 보였다. 이는 고객을 만족시키기 위한 감정노동이 가정생활에 영향을 미치고 일과 가족, 여가생활의 조화를 힘들어하고 있음을 알 수 있다. 또한 종사자의 직무소진 중에서 ‘동료관계소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 경계 불분명’도 증가하는 정의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 부조화’는 직무소진 중에서 특히 ‘감정소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정의 관계를 보였다. 이는 업무 수행시 동료관계에서의 스트레스가 퇴근 후에도 자유로워지지 못하고 가정생활과 개인 생활에도 일의 연장 상태를 말하여 이로 인해 동료에게 냉소적인 반응을 보이는 것을 알 수 있다.

박영의 연구에서 정서적 고갈은 직무소진의 핵심적인 요소로, 소진 당사자가 경험하는 심리적 정신적 고갈로서 대인관계의 관심 상실, 믿음의 상실감을 포함하고 있다고 하였다.¹⁵⁶⁾



[그림 4-2] 연구모형의 경로검정 결과(헤어미용 분야)

156) 박영. (2019). “공공서비스 직무 특성과 감정노동 수행방식 간의 관계 분석을 통한 관리방안 도출”, 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.14.

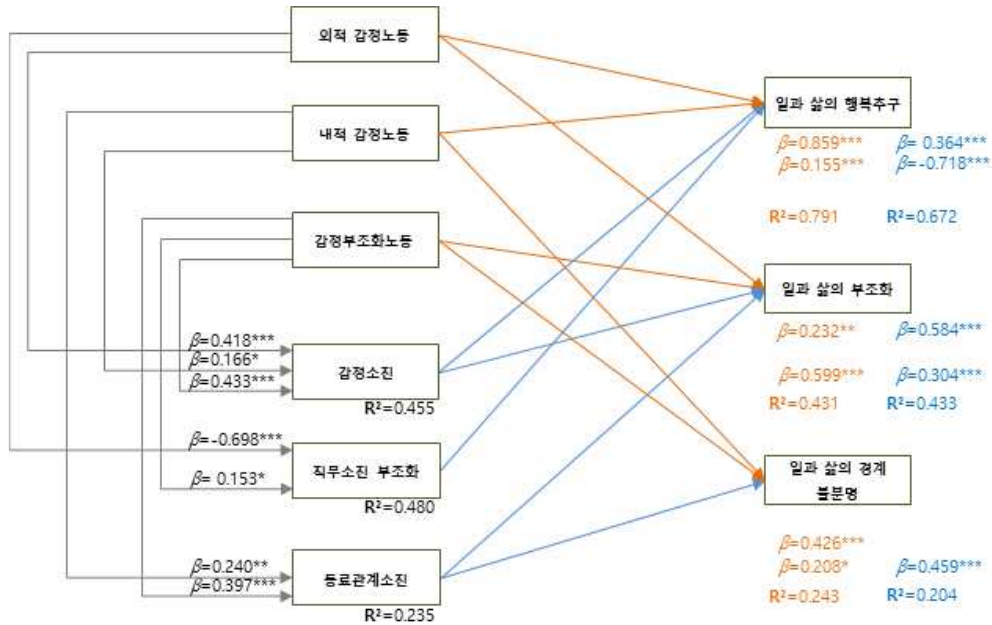
둘째, 피부미용 분야 종사자를 대상으로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향에 대한 경로분석을 실시한 결과는 [그림 4-3] 과 같다.

피부미용 종사자의 감정노동은 ‘일과 삶의 행복추구’와 ‘일과 삶의 부조화’가 주요 변수로 나타났으며, 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정의 관계를 보였다. 이는 고객 응대를 하면서 겪는 감정표현에 진심으로 노력을 함으로써 고객에게 서비스를 제공하고 이런 과정에서 자신의 일에 대한 만족도와 성취감이 높아짐을 알 수 있다.

피부미용 종사자의 ‘일과 삶의 행복추구’는 직무소진 중에서도 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 부조화’는 직무소진 중에서 ‘감정소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 불균형’은 직무소진 중에서도 ‘동료관계소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 불균형’도 증가하는 정의 관계를 보였다. 이는 정서적 감정소진이 점차 자신의 일과 삶의 목표를 잊게 하고 동료관계에도 영향을 미쳐 인간적인 관계가 아닌 의례적이고, 사물과 같은 태도를 보이는 것을 의미한다. 이는 이진아의 연구에서 개인을 하나의 물건처럼 대하는 것으로 고객, 동료관계의 질문에 무관심해지고, 냉소적이 되어가는 것이라 하였고,¹⁵⁷⁾ 장수경의 연구에서는 비인간적 태도는 종사자가 고객이나 동료를 사람으로서 접근하지 않고 단지 일과 관련된 하나의 대상으로만 생각하게 되고, 이러한 반응은 자기 보호적인 반응으로서 종사자가 제공하는 서비스의 질과 삶의 만족도를 떨어뜨린다고 하였다.¹⁵⁸⁾

157) 이진아. (2015). “고객센터 상담사의 감정조절 및 서비스 유연성이 서비스 성과에 미치는 영향”, 전남대학교 대학원 박사학위논문, pp. 19-20.

158) 장수경. (2018). “헤어기업 종사자의 회복탄력성이 행복에 미치는 영향”, 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.24.

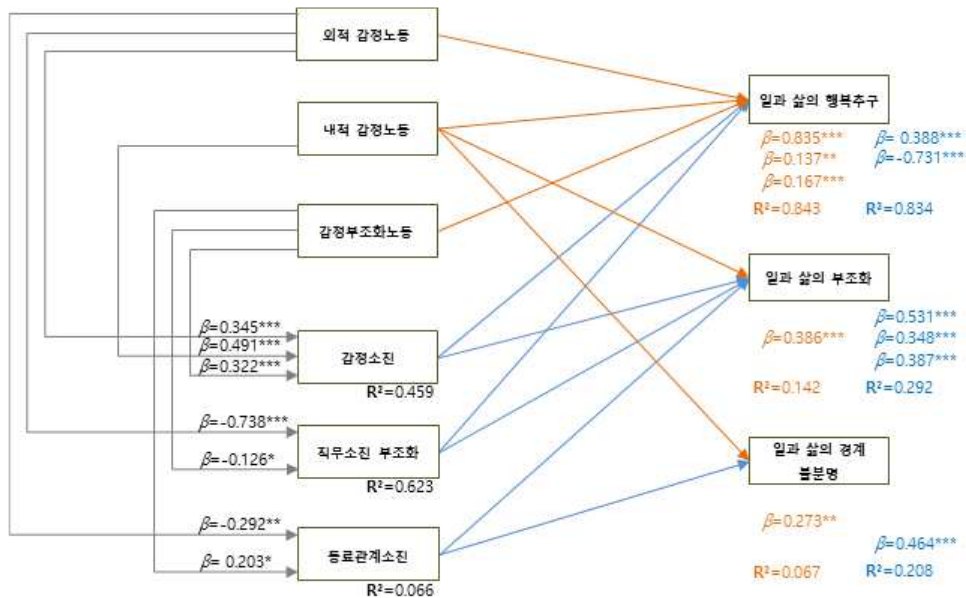


[그림 4-3] 연구모형의 경로검정 결과(피부미용 분야)

셋째, 메이크업 분야 종사자를 대상으로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향에 대한 경로분석을 실시한 결과는 [그림 4-4] 와 같다.

메이크업 종사자의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동이 주요 변인으로 설명되며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정의 관계를 보였다. 이는 감정노동의 증가로 인한 스트레스가 높아지는 반면 일에 대한 성취감이 높아지고 감정노동으로 인해 긍정적인 영향을 미친다고 알 수 있다. ‘일과 삶의 행복추구’는 직무소진 중에서도 ‘직무소진 부조화’와 ‘감정소진’이 주요 변인으로, 특히 ‘직무소진 부조화가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부의 관계를 보였다. 이는 일에 대한 열정과 목적의식을 잃어가면서 자신의 일과 같이 삶의 만족감이 떨어지고 일과 가정생활을 조화를 이루지 못하는 것을 알아 볼수 있다. 오경순의 연구에서 고객에 대한 정서적 고갈은 미용 종사자의 직무수행에 있어 과도한 심리적·정서적 요구에 의해서 업무 의욕이 상실되고 일과 삶의 균형 요소인 분리, 자원 고갈, 갈등

으로 인해 일과 가족생활의 불균형을 초래한다고 하였다.¹⁵⁹⁾



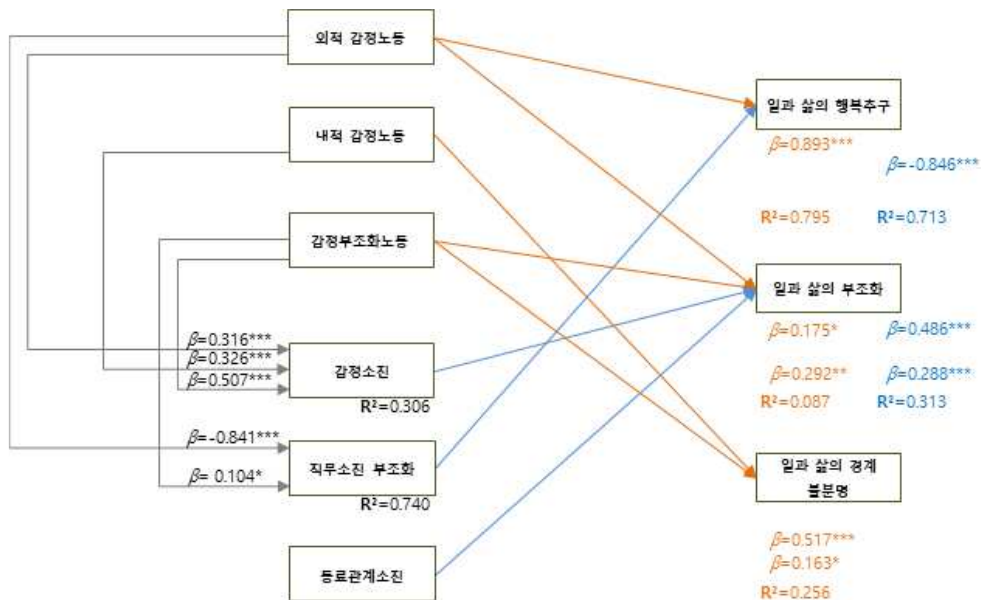
[그림 4-4] 연구모형의 경로검정 결과(메이크업 분야)

넷째, 네일미용 분야 종사자를 대상으로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향에 대한 경로분석을 실시한 결과는 [그림 4-5] 와 같다.

네일 종사자의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’이 주요 변인으로 나타났고, ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였으며, ‘내적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 불균형’도 증가하는 정의 관계를 보였다. 이는 고객 응대를 위한 감정표출을 실제 마음에서 우리나라서 표현하는 노력과 직무수행을 위해 감정조절을 함으로써 자신의 노력에 따라 자신이 성장하고 있고 자기개발의 노력을 꾸준히 하며, 자신의 삶의 만족감을 높여주신 것을 알 수 있다. 또한 고객 응대 시 억지로 의례적인 감정표현을 하는 직무스트레스로 인해 가정생활에도

159) 오경순. (2019). “유아 교수의 일터 영성, 회복탄력성, 직무만족도, 행복감 간의 관계 분석”, 광주대학교 대학원 박사학위논문, p.30.

좋지 않은 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 서상숙의 연구에서 개인의 직무만족에 영향을 미치는 요인은 자기 효능감, 정서적 안정감, 직무수행 관계 조절 등이며 특히 자기개발의 노력은 자신의 일의 성취감에 영향을 미치고 있다고 하였다.¹⁶⁰⁾



[그림 4-5] 연구모형의 경로검정 결과(네일미용 분야)

4.5.2 직급에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질의 차이

미용서비스 종사자의 직급에 따라 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질 각각에 차이가 있는지 알아본 결과, 미용서비스 종사자의 직급에 따라 부분적으로 유의한 차이를 보였고 결과는 [표 4-13] 과 같다.

첫째, 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’의 경우 원장직급이 가장 높고

160) 서상숙. (2019). “피부미용사의 DISC 행동유형에 따른 감정노동이 이직 의도에 미치는 영향”, 남부대학교 대학원 박사학위논문, p.33.

실장직급이 가장 낮게 나타났다.

둘째, 직무소진 중에서도 ‘감정소진’의 경우 디자이너직급이 가장 높고 실장직급이 가장 낮게 나타났다. ‘직무소진 부조화’의 경우 디자이너직급이 가장 높고 스텝직급과 원장직급이 가장 낮게 나타났다.

셋째, 일과 삶의 질 중에서도 ‘일과 삶의 행복추구’의 경우 원장직급이 가장 높고 실장직급이 가장 낮게 나타났다. ‘일과 삶의 부조화’의 경우 디자이너직급이 가장 높고 원장직급이 가장 낮게 나타났다. ‘일과 삶의 경계 불분명’의 경우 실장직급이 네 가지 분야 중에서 가장 높게 낮게 나타났다.

[표 4-13] 직급에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질

변수		직급		M	S.D	F	Sig.
감정노동	외적 감정노동	스텝직급 (N=121)		0.02	AB	0.93	6.162 0.000***
		디자이너직급 (N=147)		-0.10	BC	0.93	
		실장직급 (N=125)		-0.25	C	1.08	
		원장직급 (N=216)		0.20	A	1.00	
	내적 감정노동	스텝직급 (N=121)		0.10		0.71	2.199 0.087
		디자이너직급 (N=147)		0.07		0.87	
		실장직급 (N=125)		0.07		1.08	
		원장직급 (N=216)		-0.14		1.15	
	감정부조화노동	스텝직급 (N=121)		0.03		0.95	1.109 0.345
		디자이너직급 (N=147)		0.01		0.99	
		실장직급 (N=125)		0.11		0.89	
		원장직급 (N=216)		-0.09		1.08	
직무소진	감정소진	스텝 직 (N=121)		0.12	AB	1.07	4.078 0.007**
		디자이너직급 (N=147)		0.17	A	1.09	
		실장직급 (N=125)		-0.19	C	0.91	
		원장직급 (N=216)		-0.08	BC	0.92	
	직무소진 부조화	스텝직급 (N=121)		-0.04	B	0.91	3.554 0.014*
		디자이너직급 (N=147)		0.21	A	0.92	
		실장직급 (N=125)		0.03	AB	1.17	
		원장직급 (N=216)		-0.14	B	0.98	
	동료관계소진	스텝직급 (N=121)		-0.17		1.08	1.601 0.188
		디자이너직급 (N=147)		0.04		1.10	
		실장직급 (N=125)		0.09		1.00	
		원장직급 (N=216)		0.01		0.87	
일과	일과 삶의 행복추구	스텝직급 (N=121)		0.01	AB	0.91	6.101 0.000***
		디자이너직급 (N=147)		-0.10	BC	1.00	
		실장직급 (N=125)		-0.24	C	1.00	

삶의 질	일과 삶의 부조화	원장직급	(N=216)	0.20	A	1.01	6.965	0.000***
		스텝직급	(N=121)	0.11	AB	1.10		
		디자이너직급	(N=147)	0.26	A	0.93		
		실장직급	(N=125)	-0.10	BC	0.86		
	일과 삶의 경계 불분명	원장직급	(N=216)	-0.18	C	1.02	5.452	0.001**
		스텝직급	(N=121)	-0.14	B	0.88		
		디자이너직급	(N=147)	-0.11	B	1.02		
		실장직급	(N=125)	0.31	A	1.07		
		원장직급	(N=216)	-0.02	B	0.98		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001, Duncan-test 결과는 A>B>C로 표시함

이상에서 살펴본 회귀분석 결과를 토대로 경로분석을 실시한 결과는 [그림 4-6], [그림 4-7], [그림 4-8], [그림 4-9] 와 같다.

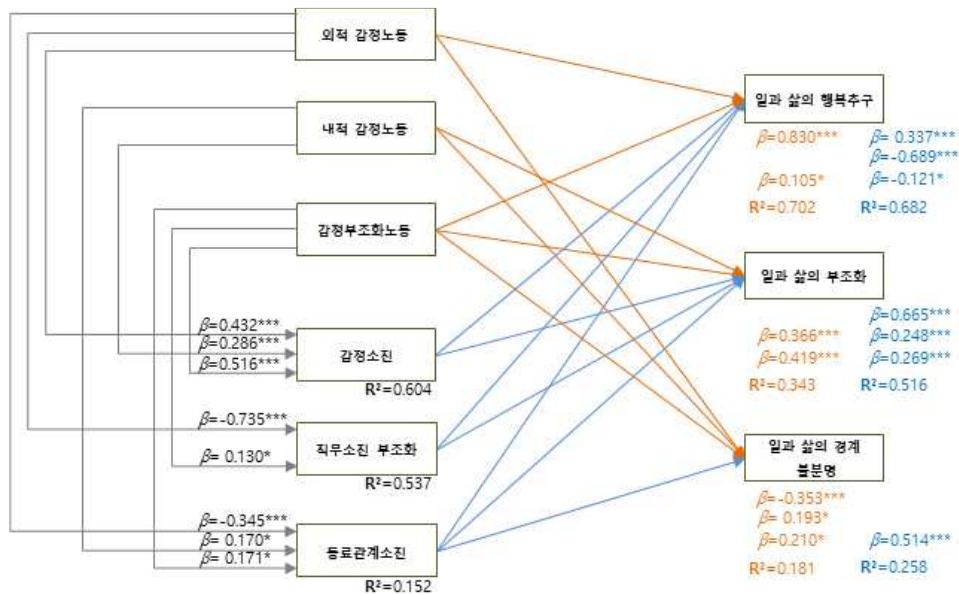
첫째, 스텝 급을 대상으로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향에 대한 경로분석을 실시한 결과는 [그림 4-6] 과 같다.

스텝직급의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’과 ‘감정부조화노동’이 주요 변인으로 나타났으며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 부조화’는 감정노동 중에서 ‘감정부조화노동’과 ‘내적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. 이는 업무에 대한 경력 쌓아가고 있는 단계로 고객 응대에 대해 익숙하지 않기 때문에 내면적 갈등이 생기면서 업무의 스트레스가 자신의 삶에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 최현묵의 연구에서 서비스 종사자의 감정노동은 실제 느끼는 감정과 겉으로 드러나는 감정 사이의 갈등으로 인해 감정부조화를 경험하게 되고 자신의 감정과 조직이 요구하는 감정표현 규범의 불일치로 인해 소외된 느낌을 경험한다고 하였다.¹⁶¹⁾

‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동이 주요 변인으로 설명되며, 특히 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부(-)의 관계와, ‘감정소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 부조화’는 감정노동과의 관계가 가장 높게 설명되며, 특히 ‘감

161) 최현묵. (2011). “여행사 직원의 감정노동과 고객지향적 판매 행동의 관계 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.36.

정소진'이 증가할수록 '일과 삶의 부조화'도 증가하는 정(+)'의 관계를 보였다. '일과 삶의 불균형'은 감정노동 중에서도 '동료관계소진'이 높게 설명되었다. 이는 과도한 업무로 인한 감정소진이 대인관계에서 비인간적인 행위가 나타나는 반면 업무의 해결에 많은 노력을 기울이게 되므로 일로 인해 느껴지는 성취감이 삶의 만족도에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 백종태의 연구에서 서비스 종사자가 업무수행에서 무리하게 에너지를 모두 쏟은 후 무기력해지면서 업무에 적응하지 못한다고 하였고,¹⁶²⁾ 임현화의 연구에서 업무에 대한 감정노동과 직무스트레스는 부정적인 측면이 있지만, 자신의 업무 성장과도 관련이 높게 나타나고 있으며 이는 삶의 질을 높여주는 자극이 된다고 하였다.¹⁶³⁾



[그림 4-6] 연구모형의 경로검정 결과(스텝지급)

162) 백종태. (2017). “PRECEDE 모형을 적용한 콜센터 감정노동자의 삶의 질 영향요인” pp. 25-26.

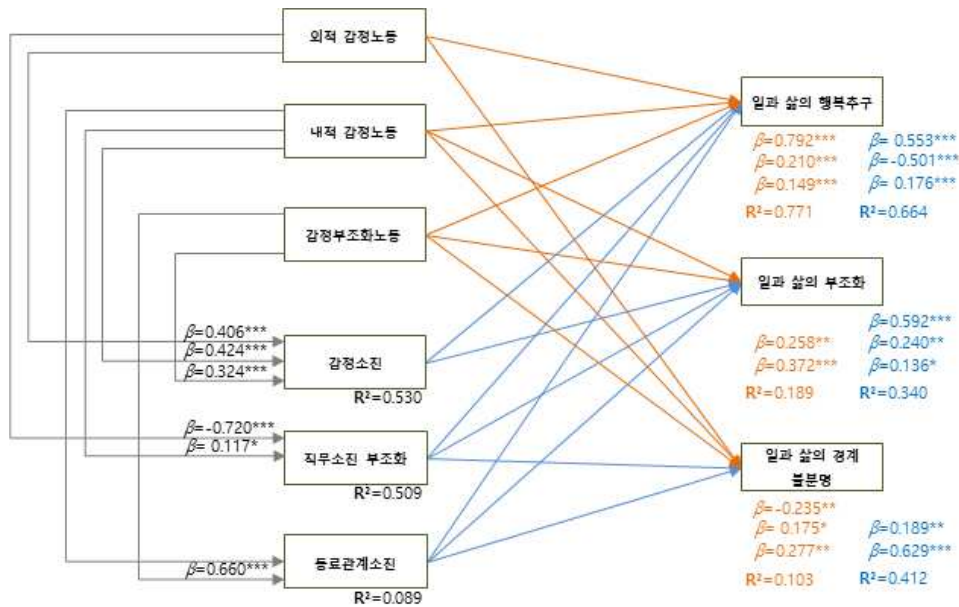
163) 임현화. (2018). “병원간호사의 직무스트레스가 전문직 삶의 질에 미치는 영향과 공감 역량의 조절 효과”, 인제대학교 대학원 박사학위논문, p.31.

둘째, 디자이너직급을 대상으로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향에 대한 경로분석을 실시한 결과는 [그림 4-7] 과 같다.

디자이너직급의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동에 의해 가장 높게 설명되며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. 일과 삶의 행복추구’는 감정노동에 의해 가장 높게 설명되며, 직무소진 중에서 ‘감정소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계와, ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다. 이는 디자이너직급의 경력이 높아지면서 미용서비스 제공 의식이 보다 높아지고, 고객을 만족시키기 위한 노력이 많이 요구 될수록 성취감과 더 나은 서비스 제공을 위한 자기개발이 삶을 만족도를 향상시키는 것을 알 수 있다. 박윤희의 연구에서 직무소진의 부조화는 직업 효능감 저하로서 자신에 대하여 지니는 부정적 반응이라 하였고,¹⁶⁴⁾ 이옥의 연구에서 업무 현실과의 격차는 직무 관련 긴장도 많아지면서 실제로 성과도 하락하게 되지만, 올바른 피드백은 성취감을 높여주는 도구가 된다고 하였다.¹⁶⁵⁾

164) 박윤희. (2017). “한국뷰티 종사자들이 직무스트레스 측정도구 개발”, 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.26.

165) 이옥. (2019). “방문판매원의 성격특성과 직무만족 및 직무 성과간의 관계”, 부산대학교 대학원 박사학위논문, pp. 35-36.



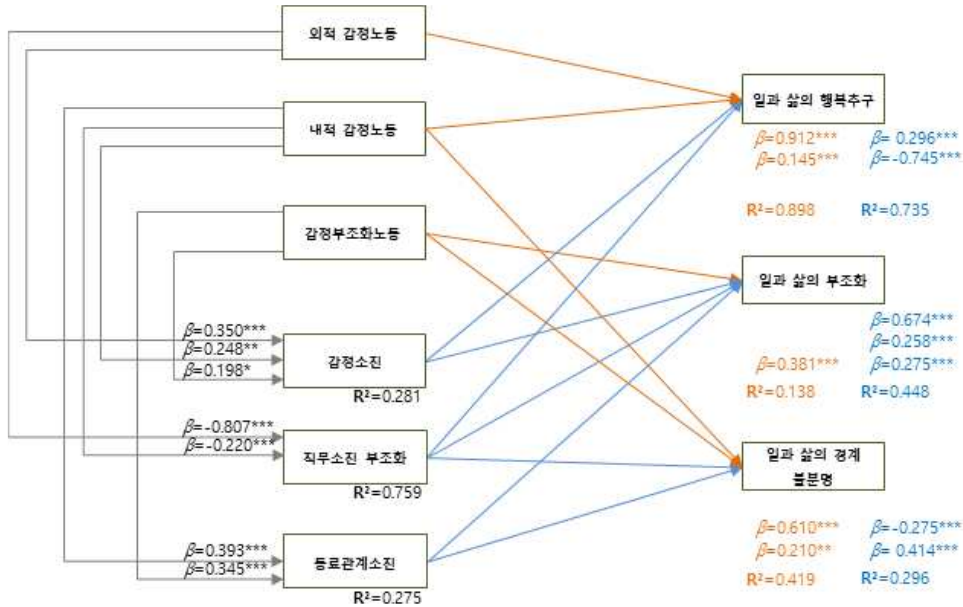
[그림 4-7] 연구모형의 경로검정 결과(디자이너직급)

셋째, 실장직급을 대상으로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향에 대한 경로분석을 실시한 결과는 [그림 4-8] 과 같다.

실장직급의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’과 ‘내적 감정노동’이 가장 높게 설명되며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 경계 불분명’은 감정노동 중에서도 ‘내적 감정노동’과 ‘감정부조화노동’이 주요 변인으로 설명되며, 특히 ‘내적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 경계 불분명’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘직무소진 중에서는 ‘직무소진 부조화’와 ‘감정소진’이 주요 변인으로 설명되며, 특히 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다. 이는 미용서비스 종사자 직급 중 중간관리자로서 고객 응대 및 직원과 고객 사이에서 발생하는 문제를 해결하는 업무도 병행되는 위치이기 때문에 감정노동과 감정소진이 높게 발생하고, 이로 인한 업무 스트레스가 일과 삶에 만족감을 느끼지 못하고 업무 종료 후에도 가정생활과 개인 시간에도 계속 영향을 미치는 상태를

알 수 있다.

김현종의 연구에서 중간관리자의 입장은 과다한 업무환경이 될 수 있는데 경력이 많은 만큼 경험에 의한 고객관리에 대한 문제점과 직원들의 업무환경을 두루 살펴야 하고 힘든 점을 해결하여 업무의 집중도를 높이는 책임을 맡고 있기 때문이라고 하였다.¹⁶⁶⁾



[그림 4-8] 연구모형의 경로검정 결과(실장직급)

넷째, 원장직급을 대상으로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향에 대한 경로분석을 실시한 결과는 [그림 4-9] 와 같다. 원장직급의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’에 의해 가장 높게 설명되며, ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. 특히 ‘감정부조화노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. 이는 다른 직급에 비해 삶의 경영 및 현장 활동도 겸하고 고객에게 항상 반갑게 맞이하고 내면의 힘든 모습을 표

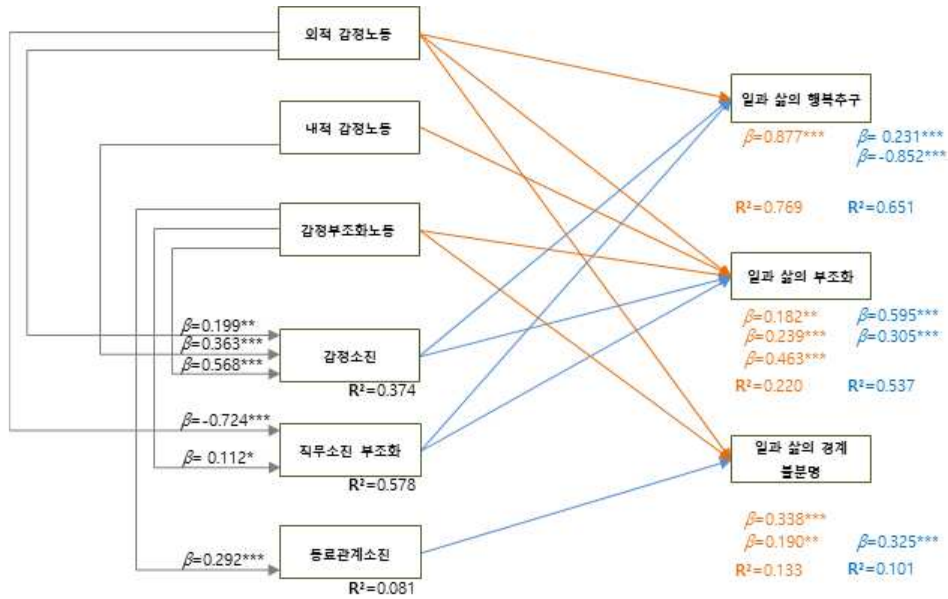
166) 김현종. (2018). “예술인 파견지원 사업 참여예술인의 직무만족감, 자아존중감이 삶의 만족도에 미치는 영향 연구”, 상명대학교 대학원 박사학위논문, p.42.

현하지 못하는 감정노동의 스트레스가 가정생활에 영향을 미치고, 여가생활의 의욕을 저하시키는 것을 알 수 있다. 이민정의 연구에서 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동 중에서도 ‘직무소진 부조화’와 ‘감정소진’에 의해 가장 높게 설명되며, 특히 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부의 관계를 보였다.¹⁶⁷⁾

‘일과 삶의 경계 불분명’은 감정노동 중에서도 ‘감정소진’과 ‘동료관계소진’에 의해 가장 높게 설명되며, ‘감정소진’과 ‘동료관계소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. 이는 직무소진으로 인해 업무의 의욕 저하와 발전이 없는 상태로 동료와의 인간관계가 사물과 같은 상태로 느껴져서 업무시간과 개인 시간의 경계가 불분명하고 일의 영향으로 가정생활에 문제가 발생할 수 있는 것을 알 수 있다. 이동희의 연구에서 주 5일 근무제가 정착되면서 질적인 문화영역 증대 및 개인적 자유 증가 등 산업사회의 중요가치인 노동 대신 여가에 대한 사회적 관심이 급증하고 디지털 기술의 발달로 일과 여가에 대한 경계가 분명치 않은 시대가 되었다고 하였다.¹⁶⁸⁾

167) 이민정. (2016). “근무 스트레스에 따른 감정고갈과 임파워먼트 역할 연구”, 경희대학교 대학원 석사학위논문, pp. 36-37.

168) 이동희. (2016). “성과 배분제가 동기부여에 미치는 영향: 개인 및 임금 관리적 특성의 조절 효과”, 경희대학교 대학원 석사학위논문, p.36.



[그림 4-9] 연구모형의 경로검정 결과(원장직급)

4.5.3 소속 형태에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질의 차이

미용서비스 종사자의 소속 형태에 따라 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질 각각에 차이가 있는지 알아본 결과, 미용서비스 종사자의 소속 형태에 따라 부분적으로 유의한 차이를 보였는데 결과는 [표4-13] 과 같다

첫째, 감정노동 중에서도 ‘내적 감정노동’의 경우 프랜차이즈 샵이 네 집단 중에서 가장 높게 나타났다. ‘감정부조화노동’의 경우 개인 샵이 가장 높고 프리랜서와 자영업(본인)이 가장 낮게 나타났다. 이는 프랜차이즈 샵의 특성상 종사자 다수가 경쟁 구도를 가지고 있으며 고객 유치에 대한 매출 관련 스트레스로 인한 것으로 추측된다. 개인 샵의 경우 고객 응대와 경영을 같이 하는 경우가 많으므로 고객의 무리한 서비스 요구와 현실적인 매출과의 갈등을 겪는 것으로 추측된다. 조한용의 연구에서 감정노동은 서비스 종사자의 직무 중에 가장 많은 스트레스를 유발하고 내면적 갈등이 높아진다고 하였고,¹⁶⁹⁾ 김동구의 연구에서 서비스 직종의 직무는 고객과의 서비스 제공의 정

도와 동료관계의 경쟁으로 인한 구도가 주를 이루고 있다고 하였다.¹⁷⁰⁾

둘째, 직무소진 중에서도 ‘직무소진 부조화’의 경우 프랜차이즈 샵이 네 가지 집단 중에서 가장 낮게 나타났다. ‘동료관계소진’의 경우 자영업(본인)과 개인 샵이 가장 높고 프리랜서가 가장 낮게 나타났다. 이는 고객에게 서비스 제공을 하는 것에 지쳐 의욕 상실될 수 있으나, 서비스 제공이 고객 만족으로 이어질 때 얻는 성취감으로 만회할 수 있는 것으로 추측되고, 자영업과 개인 샵의 경우 경영과 직무를 겸하는 경우가 많으므로, 경영자의 입장과 종사자의 입장을 같이 겪게 되는 상태로 추측된다. 이병국의 연구에서 직무소진은 종사자가 업무로 인한 과도한 탈진으로 신체적·정서적으로 큰 영향을 미치는데 그 중에서 고객 외에 공통 직무를 같이하는 동료와 겪게 되는 심리적 스트레스가 많은 부분을 차지한다고 하였다.¹⁷¹⁾

셋째, 일과 삶의 질 중에서도 ‘일과 삶의 행복추구’의 경우 프랜차이즈 샵이 네 집단 중에서 가장 높게 나타났다. ‘일과 삶의 경계 불분명’의 경우 프랜차이즈 샵이 가장 높고 프리랜서가 가장 낮게 나타났다. 이는 프랜차이즈 샵의 특성상 동료관계이지만 동시에 경쟁자의 구도이기 때문에 일에 대한 경쟁심이 성취감과 자아실현으로 만족감을 얻을 수 있으나, 업무의 관리를 위해 개인적인 생활, 가정생활, 여가생활에도 일에 대한 영향을 계속 받아 일과 삶의 경계가 없는 상태라고 추측된다. 김소연의 연구에서 업무 후에도 업무 대기상태에 있는 것 같은 느낌은 일과 삶의 경계를 모호하게 만들 뿐만 아니라 항상 긴장감 속에서 삶을 살 수밖에 없다고 하였고, 김현종의 연구에서 종사자가 많은 환경에 있다는 것은 고객에 대한 서비스 제공의 기회가 많아지고 종사자 간의 경쟁으로 고객에게 제공한 서비스가 만족감으로 돌아올 때 성취감은 높을 수밖에 없다고 하였다.

169) 조한웅. (2015). “감정노동이 심리적 웰빙에 미치는 영향”, 경기대학교 박사학위논문, p.29.

170) 김동구. (2016). “사회복지시설 종사자들의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 배재대학교 대학원 박사학위논문, pp. 23-23.

171) 이병국. (2015). “호텔 조리 종사자의 감정노동이 소진과 조직유효성에 미치는 영향”, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.34.

[표4-14] 소속 형태에 따른 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질

변수		소속 형태	M		S.D	F	Sig.
감정노동	외적 감정노동	프리랜서 (N=185)	-0.06		0.96	1.484	0.218
		자영업(본인) (N=145)	-0.02		1.06		
		프랜차이즈 샵 (N=134)	0.16		0.92		
		개인 샵 (N=145)	-0.05		1.06		
	내적 감정노동	프리랜서 (N=185)	0.00	B	0.99	7.390	0.000***
		자영업(본인) (N=145)	-0.18	B	1.08		
		프랜차이즈 샵 (N=134)	0.33	A	0.88		
		개인 샵 (N=145)	-0.12	B	0.96		
	감정부조화노동	프리랜서 (N=185)	-0.14	B	0.97	4.495	0.004**
		자영업(본인) (N=145)	-0.11	B	1.08		
		프랜차이즈 샵 (N=134)	0.09	AB	0.92		
		개인 샵 (N=145)	0.21	A	0.98		
직무소진	감정소진	프리랜서 (N=185)	-0.04		0.96	2.110	0.098
		자영업(본인) (N=145)	-0.14		0.89		
		프랜차이즈 샵 (N=134)	0.08		1.05		
		개인 샵 (N=145)	0.12		1.09		
	직무소진 부조화	프리랜서 (N=185)	0.05	A	1.02	3.089	0.027*
		자영업(본인) (N=145)	0.10	A	0.98		
		프랜차이즈 샵 (N=134)	-0.23	B	1.01		
		개인 샵 (N=145)	0.05	A	0.97		
	동료관계소진	프리랜서 (N=185)	-0.17	B	0.89	3.107	0.026*
		자영업(본인) (N=145)	0.10	A	0.78		
		프랜차이즈 샵 (N=134)	-0.02	AB	1.29		
		개인 샵 (N=145)	0.13	A	1.00		
일과 삶의 질	일과 삶의 행복추구	프리랜서 (N=185)	-0.07	B	0.90	2.870	0.036*
		자영업(본인) (N=145)	-0.06	B	1.05		
		프랜차이즈 샵 (N=134)	0.22	A	1.00		
		개인 샵 (N=145)	-0.05	B	1.05		
	일과 삶의 부조화	프리랜서 (N=185)	-0.03		0.91	1.149	0.329
		자영업(본인) (N=145)	-0.01		0.91		
		프랜차이즈 샵 (N=134)	-0.09		1.06		
		개인 샵 (N=145)	0.13		1.13		
	일과 삶의 경계 불분명	프리랜서 (N=185)	-0.13	C	1.04	3.826	0.010*
		자영업(본인) (N=145)	-0.11	BC	0.89		
		프랜차이즈 샵 (N=134)	0.18	A	1.10		
		개인 샵 (N=145)	0.11	AB	0.93		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001, Duncan-test 결과는 A>B>C로 표시함

V. 결론 및 제언

국내 미용서비스 산업의 급성장과 경쟁 심화로 미용관련 업종에도 경영합리화 전략과 글로벌 선진화 방안들이 모색되고 있다. 미용산업은 자본과 기술과 노동이 고도로 집약된 곳이며, 특히 고객에 대한 서비스 제공의 질적 수준에 따라서 경영 성과를 좌우하기 때문에 서비스 종사자의 감정과 태도가 매우 중요하다. 하지만 미용산업 즉 미용실, 피부관리실, 네일 샵, 메이크업 경영자들은 대부분 최소한의 인력으로 최대한의 경영성 성과를 기대하기 때문에 미용서비스 종사자들은 많은 육체적, 정신적 노동으로 인하여 인간다운 삶을 영위하지 못하고 있다. 또한 이러한 근무환경에 적응하지 못하는 초보 미용인들은 잦은 이직을 하거나 아예 미용사 직을 그만두게 되어 미용산업은 만성적인 인력 부족 문제를 겪고 있다.

육체적이고 정신적인 미용서비스 노동은 직접 사람을 상대로 이루어지는 상호작용 과정이기 때문에 4차 산업이 발전한다 해도 어떠한 IT 기계로 대체가 불가능하다. 그럼에도 불구하고 고객의 미용에 대한 욕구는 더 높아가고 여기에 대응하는 미용종사자가 겪는 감정노동과 직무소진이 더 심화되는 추세이다.

따라서 본 연구의 목적은 헤어미용, 피부미용, 메이크업, 네일미용업에 종사하고 있는 원장직급, 실장직급, 디자이너직급, 스탭직급을 중심으로 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 어떠한 영향을 미치는지 규명하는 것이다. 이를 위해 먼저 감정노동과 직무소진에 관해 이론적 고찰과 개념을 정리하고 수도권 지역의 미용서비스 종사자를 대상으로 설문조사를 실시한 연구 결과의 요약은 다음과 같다.

첫째, 조사대상의 일반적 특성을 분석한 결과 헤어미용 원장직급으로 경력 10~20년의 40대 여성이면서 석사과정인 응답자가 가장 높은 비율을 차지하였다. 한 달 평균 소득은 200만 원대, 근무지 형태는 프리랜서, 고객 응대 시간은 평균 6~9시간이 가장 많은 것으로 조사되었다.

둘째, 업무 분야에 따른 미용서비스 종사자의 감정노동이 일과 삶의 질에

미치는 영향의 경우 헤어미용 종사자를 포함한 나머지 업종에서 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. 또한 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향의 경우 헤어미용 종사자는 ‘감정소진’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를, 피부미용, 메이크업, 네일미용 종사자의 경우 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다.

셋째, 미용서비스 종사자의 업무 분야에 따라 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질 각각에 차이가 있는지 알아본 결과, 감정노동 중에서도 ‘내·외적 감정노동’의 경우에, 직무소진 중에서도 ‘감정소진’의 경우, 일과 삶의 질 중에서도 ‘일과 삶의 행복추구’의 경우 헤어미용 분야가 가장 높게 나타났다.

넷째, 직급별 미용서비스 종사자의 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향은 스텝을 포함한 모든 직급에서 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. 또한 직급별 직무소진이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 보면 스텝을 포함한 모든 직급에서 특히 ‘직무소진 부조화’가 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’는 감소하는 부(-)의 관계를 보였다.

다섯째, 미용서비스 종사자의 직급에 따라 감정노동, 직무소진, 일과 삶의 질 각각에 차이가 있는지 알아본 결과, 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’의 경우 원장직급이 가장 높고 실장직급이 가장 낮게 나타났다. 직무소진 중에서도 ‘감정소진’의 경우 디자이너직급이 가장 높고 실장직급이 가장 낮게 나타났다. ‘직무소진 부조화’의 경우 디자이너직급이 가장 높고 스텝직급과 원장직급이 가장 낮게 나타났다. 일과 삶의 질 중에서도 ‘일과 삶의 행복추구’의 경우 원장직급이 가장 높고 실장직급이 가장 낮게 나타났다. ‘일과 삶의 부조화’의 경우 디자이너직급이 가장 높고 원장직급이 가장 낮게 나타났다. ‘일과 삶의 경계 불분명’의 경우 실장직급이 네 가지 분야 중에서 가장 높게 낮게 나타났다.

이상의 결과를 근거로 본 연구자는 다음과 같은 몇 가지 결론을 도출하였다.

첫째, 미용산업 경영자는 미용 종사자의 일과 삶의 질을 높이고 업무효과를 높이기 위한 긍정적·외적 감정노동을 위한 조직적 차원의 활동을 지원해야

한다. 감정노동은 육체적·정신적 노동과는 다소 차원이 다른 영역의 노동으로, 종업원 자신이 느끼는 감정과는 다르게 하나의 업무를 진행하는 과정에서 표현해야 하는 감정이라는 점에서 감정노동의 의미는 다른 신체적 노동과 다르다는 것을 인지해야 한다. 그리고 종사자들의 감정노동으로 인한 감정조절은 업무를 위한 개인적인 감정표현은 숨기고 업무를 위해 꾸며진 표현으로 조직과 업무 및 고객과의 관계를 위해 힘써야 한다는 점이 매우 어려운 상황의 관계로 작용함을 미용업계는 인식해야 한다.

둘째, 미용종사자들의 일과 삶의 질에 가장 부정적인 영향을 미치는 직무소진의 하위 요소인 감정소진을 줄이기 위한 방안이 마련되기를 바란다. 감정노동에 대한 긍정적 결과에는 만족감과 안심, 자부심의 증가와 호의적인 결과를 나타내기도 하며 또한 정신적 행복의 증가와 직무 효과성의 증가 등으로 나타난다. 하지만 감정노동과 관련하여 가장 많이 언급된 부정적 결과는 직무소진이며 그 밖에도 스트레스, 자부심 저하, 우울증, 자기소외, 감정적 일탈 등이 있다. 본 연구에서도 나타났듯이 특별히 디자이너직급의 경우 감정소진에 의한 직무소진이 가장 큰 직급으로 조사되었기 때문에 이들을 위한 특별한 관리와 지원이 필요하다고 여겨진다. 특히 프랜차이즈 헤어미용 산업의 경우에는 여러 명의 디자이너직급 사이에서 서로가 매출에 대한 경쟁을 끊임없이 하게 되는 업무가 대부분이다. 따라서 금전적 보상에 대하여 작은 프로그램을 수시로 만들어서 목적달성을 하도록 동기부여를 하고, 고객서비스 제공 중 과다한 직무소진은 잠시 휴식 시간을 주어 자신의 감정을 정리할 수 있도록 긍정적인 심리상태를 위한 미션을 수행하는 방식의 분위기를 조성한다면, 미용서비스 종사자 자신의 삶에도 좋은 영향을 미칠 것으로 여겨진다. 또한 미용서비스 종사자의 감정노동과 직무소진을 줄이기 위해서는 금전적 보상 외에도 감정적 소모에 대한 부분을 정기적으로 상담하여 고충을 먼저 들어줄 수 있는 환경을 만들고, 같은 팀원으로만 업무를 진행하지 않고 정기적으로 팀의 구성을 교체하여 새로운 동료들과 업무를 진행한다면 새로운 팀을 조성하면서 그전에 직무소진을 잊고 새롭게 업무를 시작하는 분위기를 만들어 주는 것도 좋은 방법이라 할 수 있겠다.

셋째, 미용종사자의 일과 삶의 균형을 통한 미용산업의 선진화를 견인하며

고질적인 인력 부족 문제 해결을 위한 다차원적 접근이 요구된다. 미용종사자의 잦은 이직은 타업종에 비해 업무의 효율성이나 효과성 측면에서 매우 부정적이라고 판단된다. 이들의 높은 이직률은 미용서비스의 질을 낮추고 고객의 불만족의 요인이 되며, 장기적으로는 영업의 성과에도 부정적인 영향을 미치게 된다. 미용종사자의 전문성은 단기간에 달성되지 않기 때문에 이들의 일과 삶의 균형을 통한 삶의 만족이 우선됨으로 이러한 이직 의도를 낮출 수 있을 것으로 여겨진다. 삶의 질은 객관적인 삶의 조건과 인간이 주관적으로 느끼는 만족감으로 인식되고 평가할 수 있는 요소이다. 개인 소득이 삶의 질의 지표인 행복지수를 높인다고 단순히 생각하였으나 현재는 일에서 찾는 행복감 또한 삶의 질에 영향을 미친다고 볼 수 있는데, 이처럼 사회적 활동의 변수와 개인적 다양성 등이 영향을 준다는 감정노동에 관한 연구 중에서 미용 외의 다른 분야에서는 활발히 이루어지고 있다. 미용서비스 종사자의 감정노동 요소가 점점 늘어나고 있어, 미용 기업에서는 항상 표준을 유지하고 수준 높은 서비스 제공을 위하여 종사자들에게 표준화된 행동규범과 규정을 마련하고 그들의 행동과 태도를 정형화하여 서비스를 발전시켜 제공하여야 한다.

마지막으로, 간호사나 요식업 등 최근 다양한 서비스 업종에 종사하고 있는 종사자들의 정신건강에 대한 연구가 매우 활발하게 이루어지고 있다. 미용서비스 종사자들이 서비스를 제공하는 현장에서 겪을 수밖에 없는 여러 가지 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 어떤 영향을 미치는지, 그리고 이들의 정신건강을 유지하는 일이 얼마나 중요한 과제인지를 고찰하는데 의미를 가진다. 본 연구가 미용서비스 산업 측면에서 종사자가 서비스에 전념할 수 있는 환경 제공과 동료들로부터 긍정의 감정적 지지를 받는 일이 매우 중요함을 인식하고, 고객서비스의 마케팅 전략을 수립할 때 직무의 능률을 보다 효율적으로 활용할 수 있는 기초자료가 되기를 바란다.

한편, 본 연구의 제한점으로는 수도권 지역의 미용서비스 종사자를 대상으로 설문을 실시하였으나, 지역적 특성이 있을 수 있으므로 좀 더 연구범위를 확대하지 못해 세부적인 파악에 한계가 있었다. 또한 미용서비스 종사자들의 직무소진에 영향을 미치는 근무환경이나 직무 특성과 관련된 다양한 변인들

에 대한 연구가 필요하고 직무소진의 원인을 좀 더 세분화한 연구가 필요하다고 하겠다. 후속 연구에서는 미용서비스 종사자들의 자아존중감을 높이기 위한 설계의 개발을 위한 노력과 실증적 연구가 이루어져야 하겠다. 또한 미용서비스 종사자의 직무소진 차원을 미용업종 분야를 세분화하여 구체적인 연구로 집중시킨다면 업종의 특성에 따른 직무소진을 감소시킬 수 있는 구체적인 방안이 제시될 수 있을 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 장대영. (2009). 『종합미용이론』, 서울: 도서출판 지인당, p.8.
- 고경숙. (2008). “미용종사자들의 직무스트레스와 이직 의도에 관한 연구”, 고신대학교 대학원 박사학위논문, p.25.
- 고정아. (2015). “군인들의 스트레스 대처, 양육 태도, 대인관계가 군대생활 적응에 미치는 영향”, 동아대학교 대학원 석사학위논문, p.14.
- 곽주연. (2020). “뷰티종사자의 성격특성에 따른 직무만족과 자기 효능감이 목표 지향성에 미치는 영향”, 성신여자대학교 대학원, 박사학위논문, p.29.
- 곽현주. (2018). “일자리 특성이 임금근로자의 우울 및 직무만족에 미치는 영향”, 충북대학교 대학원 박사학위논문, pp. 10-11.
- 권석만. (2011). 『긍정심리학: 행복의 과학적 탐구』, 서울: 학지사, p.42.
- 김경희. (2015). “지구화 시대 여성과 공공정책의 변화”, 『이화여대 한국여성연구원』, 21(3), pp. 1143-1144.
- 김경미. (2018). “맞벌이 가정의 일·가정양립과 행복 수준에 관한 연구”, 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문, p.98.
- 김경미 외. (2009). 『네일아트 매뉴얼 북』, 경기도: 광문, p.11.
- 김다희. (2017). “탈모 경험 여부에 따른 사회적 인상 형성이 대인 및 상태불안에 미치는 영향”, 서경대학교 대학원 석사학위논문, p.24.
- 김동구. (2016). “사회복지시설 종사자들의 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 배재대학교 대학원 박사학위논문, pp. 22-23.
- 김동연 외. (2008). 『Beauty stylist Nailart book』, 서울: 삼성북스, p.12.
- 김명원. (2012). “우울증과 스트레스가 자살 생각에 미치는 영향”, 경기대학교 행정대학원 석사학위논문, pp. 59-60.
- 김미정. (2016). “기업구성원의 일·생활의 균형이 사회적지지, 정서적 몰입, 직무만족 및 이직 의도에 미치는 영향”, 동의대학교 대학원 박사학위논문, p.35.

- 김성우. (2011). “미용업 종사자들의 스트레스 원인과 대처에 영향을 미치는 요인”,
경산대학교 대학원 박사학위논문, p.9.
- 김상표, 유세준. (2002). “감정노동-인간 감정의 상업화에 대한 평가와 대안의 모색-”, 『연세경영연구』, 39(2), p.206.
- 김성아. (2011). “감정노동자의 경제력 향상방안”, 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문, pp. 26-27.
- 김소연. (2017). “간호사의 감정노동이 삶의 질에 미치는 영향”, 서울대학교 대학원 박사학위논문, p.93.
- 김은혜. (2016). “대학생의 공감의 삶의 만족도에 미치는 영향에서 내면적 자기애의 매개효과”, 한양대학교 대학원, 석사학위논문, p.10.
- 김우성. (2015). “재난 현장지휘관의 리더십과 조직몰입 관계에 관한 연구-리더에 대한 신뢰를 매개변수로-”, 서울시립대학교 대학원 박사학위논문, pp. 31-32.
- 김은숙. (2019). “미용종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향 -자아존중감과 매개효과를 중심으로-”, 동덕여자대학교 대학원 박사학위논문, p.23.
- 김재경. (2012). “미용종사자의 스트레스와 건강실태에 관한 연구”, 인제대학교 대학원 석사학위논문, p.31.
- 김정은. (2012). “직무스트레스가 사회복지사의 정신건강에 미치는 영향: 사회적 지지의 효과를 중심으로”, 경북대학교 대학원 석사학위논문, p.41.
- 김주연. (2014). “피부미용사의 직무스트레스가 감정노동에 미치는 영향”, 『한국미용학회지』, 20(1), pp. 60-61.
- 김준환. (2013). “사회복지사 이직 의도 영향요인에 관한 연구”, 고려대학교 대학원 박사학위논문, p.91.
- 김춘일. (2012). “미용사의 직무 및 사회 심리적 스트레스와 삶의 질과의 관련성, 조선대학교 대학원 박사학위논문, p.28.
- 김태춘. (2019). “독거노인생활관리사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향”, 성결대학교 대학원 박사학위논문, p.33.
- 김효실. (2014). “호텔직원의 감정노동 직무스트레스와 심리적 웰빙 간 관계 연구”, 순천향대학교 대학원 박사학위논문, pp. 89-90.

- 김하은. (2019). “감정노동의 감정조절 정도가 직무만족, 상사와의 관계를 통한 고객 만족에 관한 연구”, 광운대학교 경영대학원 석사학위논문, p.82.
- 김현종. (2018). “예술인 파견지원 사업 참여예술인의 직무만족감, 자아존중감이 삶의 만족도에 미치는 영향 연구”, 상명대학교 대학원 박사학위논문, p.42.
- 미용교재 연구회 공저. (2003). 『종합미용이론』, 서울: 유신문화사, pp. 231-232.
- 박소정, 서원숙. (2009). 『네일 매니지먼트』, 서울: 훈민사, p.17.
- 박승희. (2015). “초·중·고등학교 현장에서 실행된 봉사활동 및 봉사 학습의 내용, 효과 및 과제: 1995-2014년 국내외 연구 분석”, 『특수교육학회』, 20(2): pp. 275-276.
- 박은정. (2012). “사회복지 전담 공무원의 직무환경과 소진 현상에 관한 연구”, 대구가톨릭대학교 사회복지대학원 석사학위논문, p.48.
- 박종주. (2015). “사회복지공무원의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 조절 효과 중심으로”, 인제대학교 대학원 박사학위논문, pp. 35-36.
- 백옥경. (2014). “대학생들의 성격적 강점, 자기 결정성, 삶의 만족도 간의 구조적 관계 분석”, 상명대학교 대학원 박사학위논문, p.39.
- 박웅렬. (2010). “사회복지담당 공무원의 직무스트레스 요인과 조직효과성 간의 관계: 스트레스의 매개효과 및 사회적 지지의 조절 효과를 중심으로”, 청주대학교 대학원 박사학위논문, p.43.
- 반미순. (2012). “교정공무원의 여가만족이 직무만족에 미치는 영향요인 연구”, 백석대학교 대학원 박사학위논문, p.37.
- 백종태. (2017). “PRECEDE 모형을 적용한 콜센터 감정노동자의 삶의 질 영향요인” pp. 25-26.
- 백종철. (2017). “대인관계 스트레스가 직무 태도와 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구: 조직 내 커뮤니케이션 만족을 조절변수로”, 위덕대학교 대학원 박사학위논문, p.22.
- 박 영. (2019). “공공서비스 직무 특성과 감정노동 수행방식 간의 관계 분석을 통한 관리방안 도출”, 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.14.
- 박병규. (2013). “미용실 내부마케팅이 내부 고객 만족과 이직 의도에 미치는 영향”, 원광대학교 대학원 석사학위논문, p.33.

- 박윤희. (2017). “한국뷰티 종사자들이 직무스트레스 측정도구 개발”, 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.26.
- 백승희. (2013). “미용인들의 감정노동, 소진, 직무만족에 관한 연구”, 인제대학교 보건대학원 석사학위논문, p.32.
- 박선이. (2016). “헤어미용업 종사자의 성격특성과 조직 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 창원대학교 대학원 박사학위논문, pp. 27-28.
- 샤샤킴 외. (2014). 『한권으로 정복 네일 미용사』, 서울: 영림미디어, p.1.
- 송민혜. (2015). “공공조직 내 사회적 교환에 따른 감정노동 관리에 관한 연구”, 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.11.
- 송명섭. (2019). “인간중심 케어가 서비스 질에 미치는 영향”, 조선대학교 대학원 박사학위논문, p.7.
- 서귀예라. (2015). “중국 소비자의 네일서비스 구매 형태와 중국 네일서비스 종사자의 교육 및 직무실태 연구”, 서경대학교 일반대학원 박사학위논문, p.32.
- 서예지 외. (2011). “미용실 종사자의 행동유형에 따른 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향” 『한국미용예술학회지』, 5(3), pp. 140-141.
- 신종화. (2015). “현대성과 여가: 노동중심, 사회에서 여가로의 관심의 이동”, 『한국학논집』, (32): pp. 276-277.
- 서상숙. (2019). 피부미용사의 DISC행동유형에 따른 감정노동이 이직 의도에 미치는 영향”, 남부대학교 대학원 박사학위논문, p.33.
- 송민혜. (2015). “공공조직 내 사회적 교환에 따른 감정노동 관리에 관한 연구”, 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.38.
- 송준숙. (2012). “미용사의 건강증진 행위와 스트레스 관련 요인”, 대구한의대학교 대학원 박사학위논문, p.23.
- 양송자. (2015). “호텔종사자의 라포르가 감정노동, 조직유효성 및 조직시민행동에 미치는 영향”, 영산대학교 대학원 박사학위논문, p.1.
- 이정미. (2002). “한국 여성의 메이크업 색채 이미지에 관한 연구”, 동덕여자대학교 대학원 석사학위논문, p.26.
- 이지영, 하강연. (2012). “헤어디자이너의 감정노동이 소진에 미치는 영향”, 『패션

- 비즈니스』, 16(4), pp. 198-199.
- 이윤현. (2015). “고객 불량행동과 사회적 지원이 미용서비스 종사자의 감정노동과 직무소진에 미치는 영향”, 서경대학교 대학원 박사학위논문 p.28.
- 이동수. (2009). “종합사회복지관 종사자의 소진요인이 이직 의도와 조직시민행동에 미친 영향”, 『한국거버넌스학회보』, 16(2), p.129.
- 이종국. (2011). “정신보건에 종사하는 인력들 소진의 현황과 대책”, 『용인정신의 학교』, 8(1): pp. 42-43.
- 이영미. (2003). “노인종합복지관 종사자의 직무만족에 미치는 영향”, 한림대학교 대학원 석사학위논문, p.19.
- 이상기. (2017). “경찰공무원의 감정노동과 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향”, 한양대학교 대학원 박사학위논문, p.17.
- 이진아. (2015). “고객센터 상담사의 감정조절 및 서비스 유연성이 서비스 성과에 미치는 영향”, 전남대학교 대학원 박사학위논문, pp. 19-20.
- 이흥직. (2017). “사회복지사의 전문직업성에 대한 인식연구”, 『사회과학연구』, 2(3): pp. 171-172.
- 이혜정. (2012). “다수준 분석을 통한 일과 삶의 균형에 관한 연구 : 세대별 일의 가치와 제도 및 지원 분위기의 효과” 한양대학교 대학원 박사학위논문, p.33.
- 이병관. (2013). “내외통제성과 우연에 대한 지각이 대학생 삶의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구”, 『인간이해』, 34(1), pp. 53-54.
- 유정환. (2012). “기업가적 네트워킹 활동이 기업성가에 미치는 영향: 이 업종 교류 기업의 사회적 자본과 사회적 지지를 매개로”, 숭실대학교 대학원 박사학위 논문, pp. 42-43.
- 양현철. (2013). 양현철, (2013). “Workplace Flexibility가 신입사원급 직장인들의 이직 의도와 혁신적 업무행동에 미치는 영향에 대한 연구: 일·성장 균형·조직 지원인식의 매개효과와 셀프 리더십의 조절 효과를 중심으로”, 고려대학교 대학원 석사학위논문, p.46.
- 임희정. (2000). “기혼여성의 직장·가정 갈등과 경력몰입에 관한 연구”, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, p.41.
- 안은선. (2018). “장기 요양기관 요양보호사의 직무 특성이 직무만족 및 소진에 미치

- 는 영향” , 가천대학교 대학원 박사학위논문, p.99.
- 오경순. (2019). “유아 교수의 일터 영성, 회복탄력성, 직무만족도, 행복감 간의 관계 분석” , 광주대학교 대학원 박사학위논문, p.30.
- 임현화. (2018). “병원간호사의 직무스트레스가 전문직 삶의 질에 미치는 영향과 공감역량의 조절 효과” , 인제대학교 대학원 박사학위논문, p.31.
- 이동희. (2016). “성과 배분제가 동기부여에 미치는 영향: 개인 및 임금 관리적 특성의 조절 효과” , 경희대학교 대학원 석사학위논문, p.36.
- 이 욱. (2019). “방문판매원의 성격특성과 직무만족 및 직무성과 간의 관계” , 부산대학교 대학원 박사학위논문, pp. 35-36.
- 이안섭. (2011). “서비스업 종사자들의 직무스트레스가 직무수행과 안전에 미치는 영향 연구” , 조선대학교 대학원 박사학위논문, p.31.
- 이민정. (2016). “근무 스트레스에 따른 감정고갈과 임파워먼트 역할 연구” , 경희대학교 대학원 박사학위논문, pp. 36-37.
- 오서현. (2020). “산업계의 관점에서 본 메이크업 전문인력육성에 관한 연구” , 홍익대학교 국제디자인전문대학원, 박사학위논문, p.33.
- 이병국. (2015). “호텔 조리종사자의 감정노동이 소진과 조직유효성에 미치는 영향” , 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.34.
- 유정운. (2013). “항공사 객실 승무원의 긍정적 감정노동에 관한 연구” , 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.34.
- 유나경. (2018). “미용업 근로자의 감정노동과 직무스트레스가 이직 경험에 미치는 영향” , 차의과대학교 일반대학원 박사학위논문, pp. 31-32.
- 정경숙. (2016). “헤어디자이너의 서비스품질이 고객의 헤어스타일 만족도에 미치는 영향” 성신여자대학교 석사학위논문, p.25.
- 조경호, 박천오, 권경득, 권용수. 조성한, 최성주. (2016). 『인사행정론』 , 서울: 법문사, p.34.
- 진우창. (2010). “뷰티산업 전략적 발전모델의 실내 공간 계획” , 홍익대학교 건축도시대학원 석사학위논문, p.48.
- 정은희. (2010). “네일 샵 형태에 따른 네일 관한 인식 및 서비스 만족도에 관한 연구” , 숙명여자대학교 원격대학원 석사학위논문, p.38.

- 조옥희. (2014). “중년기 기혼 취업 여성의 역할갈등, 대처 행동 및 심리적 복지” , 전남대학교 대학원 박사학위논문, p.41.
- 조영주. (2007). “지역사회중심 재기 복지서비스를 받고 있는 재기 장애인의 욕구 분석” , 경성대학교 대학원 석사학위논문, pp. 42-44.
- 전지현. (2014). “취업모의 직장·가정 갈등이 조직성과에 미치는 영향: 기업의 가족 지원 제도의 조절효과를 중심으로” , 연세대학교 대학원 석사학위논문, pp. 23-24.
- 지순덕. (2013). “감정노동 매개를 통한 직무만족에 관한 연구” , 중앙대학교 대학원 박사학위논문, p.101.
- 장선영. (2010). “밤번 고정근무 간호사와 3교대 근무 간호사의 삶의 질, 소진 및 직무만족” , 경희대학교 대학원 석사학위논문, p.103.
- 지유선. (2019). “철도차량 검수직 종사자의 사고 발생 요인 및 영향 관계 분석” , 서울과학기술대학교 대학원 박사학위 논문, p.89.
- 장수경. (2018). “헤어기업 종사자의 회복탄력성이 행복에 미치는 영향” , 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.24.
- 조한용. (2015). “감정노동이 심리적 웰빙에 미치는 영향” , 경기대학교 박사학위논문, p.102.
- 전성준. (2016). “가족 친화 정책 및 일과 삶의 균형과 조직몰입 간 관계에서 사회적 지지의 조절 효과에 관한 연구” , 국민대학교 대학원 박사학위논문, p.27.
- 장연희. (2015). “미용서비스 종사자의 감정노동에 따른 스트레스, 우울증, 삶의 질 연구” , 서경대학교 대학원 박사학위논문, p.91.
- 최선화. (2019). “감정노동, 직무열의, 직무소진 및 조직성과 간의 구조적 관계” , 동양대학교 대학원 박사학위논문, p.30.
- 최명민, 현진희. (2016). 의료사회복지사의 소진에 관한 질적 연구: 소진위험요인을 중심으로” , 『한국사회복지행정학』 , 8(1): p.23.
- 차경호. (2001). “대학생들의 성격특성과 삶의 만족도” , 『청소년상담연구』 , 9(7). p.26.
- 최현석, 하정철. (2012). “노인의 생활 전반 만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구” , 『한국데이터정보과학지』 , 23(1), p.142.

- 채연주. (2013). “일과 삶의 균형: 현대기업의 경계관리 연구”, 연세대학교 대학원 석사학위논문, p.33.
- 최현묵. (2011). “여행사 직원의 감정노동과 고객지향적 판매행동의 관계 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.36.
- 통계청. (2019). 전국 사업체 조사. (<http://kostat.go.kr/wnsearch/search.jsp>)
- 홍종우. (2015). “뷰티서비스 종사자에 대한 사회적 인식연구 : 헤어미용·피부미용·메이크업·네일 분야를 대상으로”, 한성대학교 예술대학원 석사학위논문, p.33.
- 홍지은, 이정현. (2014). “네일리스트의 직무스트레스와 감정노동의 현상 연구” 『한국인체미용예술학회지』, 15(3), p.16.
- 한형수. (2018). “노인의 삶이 질의 객관적 지표와 주관적 만족도에 관한 연구”, 『노인복지연구』, 3(9), pp. 374-375.
- 한국보건산업진흥원. (2019).
- 한국산업인력공단. (2019).
- 한옥임. (2015). “고객 관련 스트레스 요인이 미용서비스 종사자의 직무소진에 미치는 영향”, 서경대학교 대학원 박사학위논문. p.33.
- 황승욱. (2012). “서비스 종사자의 감정노동 행동과 직무소진 관계 관한 연구 -리더의 감성 리더십과 신뢰의 조절 효과-”, 영남대학교 대학원 박사학위논문, pp. 11-12.
- 황선정. (2014). “네일리스트의 대인관계 스트레스가 직무만족, 조직몰입 및 이직 의도에 미치는 영향”, 동신대학교 대학원, 석사학위논문, pp. 39-40.
- 함혜수. (2015). “감정노동 종사자의 직무 적합성 평가를 위한 사주명리학적 연구”, 국제뇌교육 종합대학교 대학원 박사학위논문, p.88.

2. 국외문헌

- Ashforth h, B. E. and Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles. The influend of identity, *Academy of Management Review*, 18: pp. 114-115.
- Azar, (2010). “Prventing burnout Professional sand Paraprofessionals who work with child abuse and neglct cases: A cognitive behavioralap Proachtosupervision” , JCLP/I Session: *Psychoterapy in Practice* 56(5): pp. 662-663.
- Burisch, M. (1993). “*In Search of Theor, Sone Ruminations on the Natrue and of Burnout*”
- Bradbum, N. M. (1999). The structurel of Psychological well-bing. Chiago: Aldine, Chiasson, A lool into the folk Psychology of four cultural groups. *Journal of Gross-Cultural Psychologh*, 27(6), pp. 690-691.
- Chernis, C. (1980b). *Professional Brmouti Human Service Organizations*, New York Praeger Publishers.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job burnout *Academy of Management Review*, 18(4), pp. 624-625.
- Diener, (1995). Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem, *Journal of Personahity and Social Psychology*, 11: pp. 96-97.
- Ejaz, F. K. Noelker, L. S., Menne, H. L. & Bagakas, J. G. (2008). “The Impact of Stress and Support on Direct Care Workers' Jop Satisfaction” , *The Gerontlogist* 48: pp. 69-70.
- Edwards, D. B. Hannigan, A. Fothergil, and P, Burnard, (2002). “Stress management for mental health professionals, A review of effective techniques ” , *Stress and Health* 18: pp. 214-215.
- Edwards & Rothbard. (2011). *A Comparative Analysis of Comple Organizations*, NY: Free Press.
- Farrel, D. & Rusbult, C. E. (1991). “Exchange Variablsas predictor sofb onjb

- commitment and turnover. The impact of rewards cost, and investment” ,
Organizational Behavior and Human Performance 27: p.83.
- Fleudenberg, H. J. (1974). “Staff burnout” , *Journal of Social Issues*, 30: pp. 160–161.
- Farrell, D. & Rusbult, C. E. (1991). “Exchange Variables as Predictors of Job Commitment and Turnover. The Impact of Rewards Cost, and Investment” ,
Organizational Behavior and Human Performance 27: pp. 79–80.
- Fumhan, A. (2005). *The Psychology of Behavior at Work: The Individual in the Organization*, US: Psychology Press.
- Grandey. (2003). When the show must go on: Surface acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery, *Academy of Management Journal*, 46(1), pp. 88–89.
- George, L. K. (1997). The happiness syndrome: Methodological and substantive issues in the study of social-psychological well-being in adulthood. *The Gerontologist*, 19(2), pp. 215–216.
- Goodman, E. A. Zammuto, R. E. & Gifford, B. D. (2001). The Competing Value Framework: Understanding the Impact of Organizational Culture on the Quality of Work Life. *Organization Development Journal*, 19(3): pp. 67–68.
- Hochschild, A. R. (1983). 역자 : 이가람(2011). *The Managed Heart*, Berkeley. University of California Press. p.21.
- Hyphantis, T. & Mavreas, V. (2005). “‘Burning-in’-‘burning out’ in public: aspect of the burnout process in community-based psychiatric services” , In Cooper, Cary L. (Ed), Research Companion to *Organizational Health Psychology*, pp. 540–541. US: Edward Elgar.
- 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), pp. 232–233.

- Jacksonl, S. E. Schwab, R. L. & Schuler, R.S. (1986). “Educat or burnout souroes and consequences” , *Educational Research Quarterly*, 10(3), pp. 29–30.
- Kanter, R. M. (2008). Commitmentk and Social Organization: A Study of Commitmenk Mechanism in Utopian Communities, *American Sociloogy Review*, 33: p.433.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1993). “A furtherexamination ofmanageril burnout Toward an integrated model” , *Journal of Organizational Psycholgh* 14, pp. 18–20.
- Morris, J. A. and Feldman. D.C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequencs of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21(4), pp. 1009–1010.
- Mackenzie, S. B. & Fetter, R. (1993). The impact of organizational citizenship behavior on evaluations lf salesperson performanoe, *Journal of marketing*, 57(1), pp. 79–80.
- Maslach, C. Schaufeli. & Leiter, M. P. (2001). “Job Burnout” , *Annu. Rev. Psychol* 52: pp. 397–398.
- Maslach, D. (2011). *Organizational Culture : Mapping the Terrain*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Maslach, C. (1998). “*A Mutdimensional Theory of Burnout*” In C.L.Cooper (Eds.) *Theorisof Organizational Stress Publications*: pp. 52–53.
- Myers & Diener, (1995). *Mortivatrion and Personalith 2nded*, Harper & Row.
- Naff, K. C. & Crum, J. (2009). Working for America: Does public service motivation make a difference, *Review of Public Personnel Administration* 19(4): pp. 15–16.
- Robert M. Sapolsky. (2008). *스트레스 : 당신을 병들게 하는 스트레스의 모든 것*, 서울: 사이언스북스, p.22.
- Rudow, B. (1999). “*stress and burnout the teaching profession European studies, issues and research perspectives*” , In Vendenberghe, R. & Huberman A.

- M. (Ees.), *Understanding and Preventing Teacher Burnout*, NY: Cambridge university press.
- Romzek, S. (2002). Effectivd Contract Implementation and Management, *Journal of Puboic Adminstratikon Research and Theory*, 12: pp. 452–453.
- Raobbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior*, (9th ed), Prentici–Hell: pp. 543–544.
- Schalock. (2013). *Qualirh of life, New York: Ameerican association on mental retardation*.
- Shirom, A. & Melamed, S. (2005). “Doesburnout a fectphysia health, A review of the evidence” , I Antoniou, A. S. & Cooper, Cary L. (eds.), *Research Companin to Organzational Health Psycholgy*, pp. 621–622. Notharpton: Edward Elgar.
- Schaufeli, W. B. & Buunk, B. P. (2003). “*Burnout Anoverviw of 25years of research and theorizing*” , In Schabracqu, Marc J., Winnubst, Jacques A. M, & Cooper, Cary L. (Eds.). *The Handbook of Workand Health Psycholgy*, 2th: pp. 424–425. UK: John Wiley & Sons, LTD.
- Selye, H. (1956). *The Stressof Lie*, New York, NY; McGraw–Hil, inc.
- Sharmaetal. (2008). “*Doesburnoutafactphysialhealth A reviw of the evidence*” , I Antoniou, A. S. & Cooper, Cary L(eds.), *Research Companin to Organizational Health Psycholgy*: p.622. Northampton: Edward Elgar.
- Thloits, T. (1990). *Emotional Devuabce, Research agenda in the Sociology of Emotions*, Albany State University of New York Press, p.203. Stevens, D. J. (1998). “Correctional of iceratitudes: Job satisfaction Iveis linked to length of employment” , *Correctonal Compendium*, 23(7): pp. 19–20.
- Wnight & Honfl, (2014). “Commiment, Psycholgicalwel–being and job performance: An Examination of conservation of resources theory and job burnout” *Journal of Busiess & management* 9(4): pp. 405–406.
- WHO. (1997). *WHO Qualith of life Measuring*

부 록

설 문 지

안녕하십니까?

본 설문지는 미용종사자들의 감정노동, 직무만족, 직무소진, 일과 삶에 있어서 인과관계를 분석하여 미용종사자들의 삶의 질 향상을 위한 방안을 모색하고자 귀하의 생각을 알아보기 위해 작성된 것입니다. 설문 문항에는 정답과 오답이 없으므로, 질문마다 귀하의 느낌이나 생각을 솔직하게 기입해 주시기 바랍니다. 귀하께서 응답하신 모든 내용은 통계법 제 33조, 제 34조에 의거하여 익명으로 처리되며, 응답하신 자료는 학술적인 목적 이외에는 절대로 사용하지 않겠습니다.

바쁘신 중에도 설문에 협조해 주셔서 대단히 감사합니다.

연구기간: 2020년 3월 ~ 8월

소 속 : 한성대학교 일반대학원

뷰티디자인매니지먼트전공 박사과정

지도교수: 권 오 혁 교 수

연구자 : 김 주 연

e-mail: juju8820@naver.com

I. 다음은 귀하의 일반적 사항을 알아보기 위한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상

3. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?

- ① 고졸 미만 ② 고교 졸업 ③ 전문대 졸업
④ 4년제 대학 졸업 ⑤ 대학원 재학 이상

4. 귀하의 경력은 어떻게 되십니까?

- ① 1년 미만 ② 1년 이상 ~ 3년 미만 ③ 3년 이상 ~ 5년 미만
④ 5년 이상 ~ 10년 미만 ⑤ 10년 이상 ~ 20년 미만 ⑥ 20년 이상

5. 귀하의 업무 분야는 어떻게 되십니까?

- ① 헤어미용 관련 ② 피부미용 관련 ③ 메이크업 관련 ④ 네일미용 관련

6. 귀하의 직급은 어떻게 되십니까?

- ① 스텝직급 ② 디자이너직급 ③ 실장직급 ④ 원장직급

7. 귀하의 월평균 소득수준은 어떻게 되십니까?

- ① 100만 원 이상 ~ 200만 원 미만 ② 200만 원 이상 ~ 300만 원 미만
③ 300만 원 이상 ~ 400만 원 미만 ④ 400만 원 이상

8. 귀하의 소속은 어떻게 되십니까?

- ① 프리랜서 ② 자영업(본인) ③ 프랜차이즈 샵 ④ 개인 샵

9. 귀하의 하루 평균 고객을 응대하는 시간은 어떻게 되십니까?

- ① 3시간 미만 ② 3시간 이상 ~ 6시간 미만
③ 6시간 이상 ~ 9시간 미만 ④ 9시간 이상 ~ 12시간 미만

Ⅱ-1. 다음은 감정노동에 관련된 질문 중 내면적 행위에 대한 질문입니다.

번호	내면적 행위 설문 문항	매우 그렇 다	조금 그렇 다	보통 이다	그렇 지 않다	전혀 그렇 지 않다
1	일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
2	상황에 따라 내가 느낀 실제 감정을 숨기는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
3	내가 고객에게 표현하는 감정은 대부분 진심에서 우러나온 것이다.	①	②	③	④	⑤
4	회사의 요구에 맞춰 특정한 감정들을 표현하다 보면, 실제로 그러한 감정이 내마음 속에 생겨난다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 소비자에게 진심으로 고객을 돕고자 감정을 표출한다.	①	②	③	④	⑤
6	직무 중 타인에게 표출해야 하는(공정적)감정을 실제로 느끼려 애쓴다.	①	②	③	④	⑤
7	고객에게 표현해야 하는 감정을 꾸미지 않고 실제 느끼려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 친절과 감사의 감정들을 표현하다 보면 실제 그런 감정이 생겨난다.	①	②	③	④	⑤

9	나는 고객에게 보여주어야 하는 감정을 실제로 느끼기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 고객에게 보여주어야 하는 감정을 겉으로만이 아니라 마음속 깊이 느끼려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅱ-2. 다음은 감정노동에 관련된 질문 중 외면적 행위에 대한 질문입니다.

번호	표면적 행위 설문 문항	매우 그렇 다	조금 그렇 다	보통 이다	그렇 지 않다	전혀 그렇 지 않다
1	고객을 대할 때 기분이 좋은 것처럼 행동한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 고객에게 마음속으로 느낀 것과는 다른 감정을 표현한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 고객 응대를 위해 연기하듯 요구되는 감정을 위장하여 표현한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 고객을 대하면서 느껴지는 속마음은 나의 실제 감정과 차이가 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 고객을 대할 때 내가 실제로 느낀 기분을 숨긴 채 업무상 요구되는 감정을 꾸며서 표현한다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 고객에게 실제 느껴지지 않는 감정을 억지로 표현하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 실제 감정을 숨긴 채 업무상 요구되는 감정을 꾸며내어 표현한다.	①	②	③	④	⑤
8	일을 할 때, 내가 느끼는 기분과는 다른 감정을 나타내야 할 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 고객을 대할 때 회사에서 요구하는 감정을 표현하기 위해 나의 감정을 누른다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 겉으로 들어내는 행동과 나의 실제 감정이 다르기 때문에 혼란스러울 때가 많다.	①	②	③	④	⑤

11	나는 피로함을 보이지 않으려고 항상 미소로서 고객을 응대하는 것은 어려운 일이다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 고객을 대할 때 나의 솔직한 감정을 그대로 표현하지 못해서 힘들다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 고객에게 어떠한 경우라도 반갑게 맞이해야 하는 처지가 어렵다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
14	고객을 대할 때 나의 솔직한 감정과 겉으로 표현하는 감정 간에 차이가 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 직무소진에 대한 질문입니다.

번호	설문 문항	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	최근 들어나는 업무를 처리하는 동안 생각 없이 단지 기계적으로 실행하곤 한다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 맡은 일을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐 있음을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
3	직장 일을 마치고 퇴근 시에 완전히 지쳐 있음을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4	아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄고 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 고객과 함께 시간을 보낸 후에는 유쾌한 기분이 든다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 고객의 행동으로 인하여 감정적으로 흥분하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
8	하루종일 고객을 응대하는 것은 피곤한 일이다.	①	②	③	④	⑤
9	고객 불평행동에 대한 요구사항 제공을 하고 나면 예민해있는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤

10	업무 스트레스로 동료에게 짜증을 낼 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 업무 수행시 동료에게 의례적인 태도를 취할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 다른 직원들과 함께 일하면서 많은 스트레스를 받는다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 동료 자신들의 문제로 나를 힘들게 한다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 동료들을 점점 비인격적으로 대하고 있다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 일과 삶의 질에 관련된 질문입니다.

번호	설문 문항	매우 그렇 다	그렇 다	보통 이다	그렇 지 않다	전혀 그렇 지 않다
1	일과 가정생활을 적절히 조화시키고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	가족 간의 관계가 더 나아지는 방법에 대해 자주 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3	직장에서의 문제를 해결하기 위해 가족과 대화하는 것이 스트레스 해소에 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
4	일 때문에 가족에게 소홀하게 된다.	①	②	③	④	⑤
5	회사일을 집에서 가지고 가는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
6	퇴근 후에도 직장 일에 대한 걱정을 한다.	①	②	③	④	⑤
7	일에서 받은 스트레스를 가족에게 푼 적이 종종 있다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 일과 가족생활을 서로 조화시키는 것이 어렵다.	①	②	③	④	⑤

9	나는 현재 직업을 선택해서 행복하다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 나의 목표와 비전을 생각하고 삶을 반성할 수 있는 시간을 갖는 편이다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 내가 도움을 필요로 하는 사람들에게 도움을 줄 수 있어 행복감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 다른 사람에 비해 경력을 관리하려고 노력하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
13	일에 치이다 보니 나의 목표가 무엇인가를 잊게 된다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 일과 자기개발을 서로 조화시키려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
15	일을 통해서 내가 성장하고 있다는 느낌을 받는다.	①	②	③	④	⑤
16	여가생활이 있기 때문에 직장생활에 활력을 갖게 된다.	①	②	③	④	⑤
17	직장에서의 문제를 해결하기 위해 여가시간을 갖는 것이 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
18	일과 여가생활을 적절히 병행하고 있다.	①	②	③	④	⑤
19	여가시간 중에도 일에 신경이 쓰인다.	①	②	③	④	⑤
20	여가생활을 즐기지 못한다면 내 삶은 정말 무의미하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
21	주말에는 피곤해서 여가활동을 할 마음이 생기지 않는다.	①	②	③	④	⑤

- 설문에 성실하게 응답해주셔서 감사합니다. -

ABSTRACT

Impact of Emotional Labor and Job Burnout of Beauty Service Employees on Work and Quality of Life

– Comparison by Work Field and Position –

Kim, Ju-Yeon

Major in Beauty Design Management

Dept. of Media Design

The Graduate School

Hansung University

The beauty industry should provide workers with norms fitting the work environment to offer high quality services to customers and standardize their behavior and attitude to further develop and provide services. The beauty industry can be divided into the main categories of hair beauty, skin beauty, makeup, and nail beauty according to the types of services, and there can be differences in emotional labor and job burnout of workers according to the types and position of the industries. Therefore, the purpose of this study is examine the impact of emotional labor and job burnout of employees on work and life according to the beauty service industry and position that provides services to customers, and to establish the academic basis for improving the work environment of beauty service workers. The sample of this study was comprised of

630 questionnaires for beauty service workers currently working in the capital area, which were distributed both online and offline, and a total of 609 questionnaires were used for the final analysis data. Data analysis was performed using the SPSS 21.0 program and in order to examine the impact of emotional labor and job burnout per work sector on the quality of work and life, regression analysis was used. Also, in order to compare the impact of emotional labor and job burnout per work sector on the quality of work and life per work sector based on the results of the regression analysis, path analysis was performed. To examine the difference of emotional labor, job burnout, and quality of work and life according to the three job features (work field, position, affiliation type), t-test and ANOVA were performed. Post verification applied the multiple regression analysis (Schéffe-test). The results of this study can be summarized as follows.

First, it was found that for emotional labor of beauty service workers according to the work field, ‘pursuit of happiness for work and life’ and ‘incongruity of work and life’ for impact on the quality of work and life. It was found that when the ‘external emotional labor’ increased for hair beauty workers, skin beauty workers, makeup workers, and nail beauty workers, it had a positive (+) relationship when the ‘pursuit for happiness in work and life’ increased.

In addition, job burnout of beauty service workers according to the work sector was found to be an important variable that explains the quality of work and life. When ‘emotional burnout’ of hair beauty employees increased, it had a positive (+) relationship where the ‘incongruity of work and life’ also increased. It was found that when ‘incongruity of job burnout’ of skin beauty workers, makeup workers, and nail beauty workers increased, ‘pursuit of happiness in work and life’ decreased, thus being a negative (–) relationship.

Second, for emotional labor of beauty service workers per position, 'pursuit of happiness for work and life' and 'incongruity of work and life' were found to be important variables among quality of work and life. When taking a look at this by position, it was found that when 'external emotional labor' for staff positions, designer positions, chief positions and director positions increased, 'pursuit of happiness for work and life' also increased, giving it a positive (+) relationship.

Furthermore, when examining the impact of job burnout per position of beauty service workers on the quality of work and life, there was a negative (-) relationship where the increase of 'incongruity of job burnout' of staff positions resulted in decrease of 'pursuit of happiness for work and life' and a positive (+) relationship for emotional burnout increases led to increased pursuit of happiness for life and work. For designer positions, there is a positive (+) relationship where increased 'emotional burnout' led to 'pursuit of happiness for work and life' and a negative (-) relationship where increased 'incongruity of job burnout' led to a decrease in 'pursuit of happiness of work and life.' For chief and director-level positions, there was a negative (-) relationship where increased 'incongruity of job burnout' led to a decrease in 'pursuit of happiness for work and life.'

Third, when taking a look at the relationship of emotional labor, job burnout, and quality of work and life according to the type of affiliation, it was found that in the case of 'internal emotional labor' among emotional labor, it was highest in franchise shops among the four groups. For 'emotional incongruity labor,' it was highest in personal shops and lowest among freelancers and one-person businesses. Among job burnout, it was found that 'incongruity of job burnout' was lowest for franchise shops. In the case of 'colleague relationship burnout,' it was highest in one-person businesses and personal shops, and lowest among freelancers.

Among the quality of work and life, in the case of ‘pursuit of happiness for work and life,’ franchise shops were the highest among the four groups. In the case of ‘unclear boundaries of work and life,’ it was highest among franchise stores and lowest among freelancers.

In conclusion, the present domestic beauty industry is expanding into an industry that actively responds to the various needs of customers while providing qualitative services. In particular, as the beauty industry is becoming more diverse, segmented and professional, there is a very wide range of demographical features of customers visiting beauty shops, skin care shops, and makeup and nail shops. Therefore, since the needs for services to be received are all different, the quality of services that workers must provide directly to customers must also be enhanced. Aside from the business category, all worker positions starting from staff to directors must pay special attention to customer services to satisfy customers in order to create business profits. In reality, however, emotional labor elements of beauty service workers are continuously growing, and in terms of beauty business management, efforts should be made on plans for reducing the emotional labor and job burnout of employees to provide high quality services. Furthermore, it will be necessary to search for plans to reduce factors for emotional labor and job burnout in order to enhance job efficiency and to improve the quality of life for workers.

【Keywords】 Beauty service, Emotional labor, Job burnout, Quality of life