



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

김 경 희 교수지도
박사학위 청구논문

뷰티 서비스업 종사자의 감정노동,
회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의
및 직무만족에 미치는 영향

2020

성신여자대학교 대학원
의류학과
김 정 하

뷰티 서비스업 종사자의 감정노동,
회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의
및 직무만족에 미치는 영향

김 경 희 교수 지도

이 논문을 박사학위 논문으로 제출함.

2020년 4월

성신여자대학교 대학원

의류학과

김 정 하

인 준 서

김정하의 박사학위 논문으로 인준함

2020년 4월

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

성신여자대학교 대학원

논문개요

서비스산업은 사회적 요구의 비중이 높아지면서 고객에게 최고의 만족을 제공하기 위해 자신의 감정을 숨기며, 고객과 회사가 원하는 표정과 몸짓, 말투를 유지하고 고객을 응대하는 감정만을 표현하려고 노력한다. 이러한 환경적 요인은 자신의 감정을 숨기게 되는 감정노동자들의 고충이 사회적 이슈로 부각되고 있다. 특히 뷰티 서비스업 종사자들은 서비스 분야 중 예술과 전문적인 기술을 갖춘 미래 지향적 산업으로 고객과의 대면과정에서 기술적 서비스, 고객의 감성과 문화적 감각 등을 제공해야 하는 특성을 가지고 있다. 이에 본 연구는 뷰티 서비스업 종사자들의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향 관계를 알아보는 데 목적이 있다.

연구대상은 헤어, 메이크업, 네일, 피부 서비스업에 종사하고 있는 뷰티 서비스업 종사자를 대상으로 실시하였으며, 조사연구방법을 적용하여 설문지법을 연구방법으로 사용하였다.

감정노동은 표면행위 중 느낌숨김, 거짓감정, 내면행위의 3가지 요인을 사용하였고, 회복탄력성은 자아확장력, 소통능력, 공감능력, 생활만족도, 원인분석력의 5가지 요인을 포함하였다. 심리적 웰빙은 대인관계, 자아수용, 삶의 목표, 자율성, 환경지배의 5가지 요인을 사용하였으며, 직무열의는 활력, 헌신, 몰두 등 3가지 요인을 포함하였고, 직무만족의 요인은 직무만족 1가지 요인을 사용하였다.

자료 분석은 SPSS 25.0 통계 프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 차이분석, 기술통계분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족의 차이분석에서는 직위가 높고, 경력이 오래될수록 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의 및 직무만족이 높은 연구결과로 나타났다.

둘째, 감정노동이 직무열의에 미치는 영향 관계에서는 감정노동 중 내면행위는 유의한 것으로 나타났고, 표면행위 중 느낌숨김은 직무열의에 유의하였으며, 회복탄력성이 직무열의에 미치는 영향 관계에서는 원인분석력, 소통능력, 생활만족도가 유의하였다. 심리적 웰빙이 직무열의에 미치는 영향 관계에서는 활력은 자아수용, 대인관계, 환경지배, 삶의 목표가 유의하였으며, 헌신은 자아수용, 환경지배, 삶의 목표가 유의한 것으로 확인되었고, 몰두는 자아수용, 대인관계, 환경지배, 삶의 목표가 유의한 것으로 확인되었다.

셋째, 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의에 미치는 영향에서는 직무열의 중 활력 요인은 자아수용, 삶의 목표, 소통능력은 유의한 것으로 나타났으며, 표면행위 중 느낌숨김, 거짓감정은 활력 요인에 유의성이 확인되었다. 직무열의 요인 중 헌신은 내면행위, 공감능력, 자아수용, 환경지배, 삶의 목표에 유의한 것으로 나타났으며, 직무열의 요인 중 몰두는 소통능력, 대인관계, 환경지배, 삶의 목표가 유의한 것으로 조사되었다.

넷째, 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에서는 내면행위가 유의한 것으로 나타났고, 회복탄력성은 원인분석력, 소통능력, 생활만족도가 직무만족에 유의한 영향이 있었으며, 심리적 웰빙은 자아수용, 자율성, 환경지배, 삶의 목표가 직무만족에 유의한 것으로 나타났다.

다섯째, 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무만족에 미치는 영향에서는 자아수용, 자율성, 환경지배, 삶의 목표가 직무만족에 유의한 것으로 확인되었다.

여섯째, 뷰티 서비스업 종사자의 직무열의는 직무만족에 모두 유의한 영

향이 있는 것으로 조사되었다.

일곱째, 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의가 직무만족에 미치는 영향에서는 자아수용, 환경지배, 직무열의 요인 모두 유의한 것으로 나타났다.

여덟째, 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 직무열의 및 직무만족에 영향에서 회복탄력성과 심리적 웰빙의 매개효과를 살펴 본 결과, 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무열의에 미치는 영향에서는 회복탄력성이 내면행위, 느낌숨김에 부분매개효과가 있었고, 감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무열의에 미치는 영향에서는 심리적 웰빙이 내면행위, 느낌숨김에 부분매개하는 것으로 확인되었다. 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무만족에 미치는 영향에서는 직무만족에 완전매개하는 것으로 조사되었다.

이러한 결과를 볼 때, 뷰티 서비스업 종사자들의 감정노동이 직무열의 및 직무만족에 미치는 데 있어 직접적인 효과는 물론이고, 감정노동이 회복탄력성, 심리적 웰빙을 통해 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향에 간접적인 효과가 있는 것으로 매우 중요한 요인임을 알 수 있었다.

이에 본 연구가 뷰티 서비스업 종사자들의 감정노동에 대한 부정적인 효과를 예방 할 수 있도록 감정교육프로그램 제공 및 직장 조직 내에 자율적인 환경조성과 감정노동에 대한 본연의 감정을 회복할 수 있는 노동환경의 조성에 도움이 되길 바란다.

목 차

논문 개요

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 의의	1
2. 연구의 목적 및 내용	4
II. 이론적 배경	5
1. 뷰티 서비스산업	5
2. 감정노동	11
3. 회복탄력성	17
4. 심리적 웰빙	22
5. 직무열의	27
6. 직무만족	32
III. 연구방법 및 절차	38
1. 연구문제	38
2. 측정도구	39
3. 자료수집 및 연구대상	41
4. 자료분석	42
5. 연구대상자의 일반적 특성	43
IV. 연구결과 및 논의	46

1. 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족 요인분석	46
2. 뷰티 서비스업 종사자의 종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족의 차이분석	56
3. 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족 간의 상관관계	65
4. 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향	67
5. 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 회복탄력성과 심리적 웰빙에 따라 직무열의와 직무만족에 미치는 매개효과 검증	85
V. 결론 및 제언	110
1. 결론	110
2. 연구의 한계점 및 제언	114

참 고 문 헌

ABSTRACT

부 록

표 목 차

<표 1> 설문지의 구성	41
<표 2> 연구대상자의 일반적 특성	45
<표 3> 감정노동 요인분석	47
<표 4> 회복탄력성 요인분석	49
<표 5> 심리적 웰빙 요인분석	52
<표 6> 직무열의 요인분석	54
<표 7> 직무만족 요인분석	55
<표 8> 종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 회복탄력성 특성 차이분석 ...	58
<표 9> 종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 심리적 웰빙 특성 차이분석 ..	61
<표 10> 종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 직무열의 및 직무만족 특성 차이 분석	64
<표 11> 상관관계분석	66
<표 12> 감정노동이 직무열의에 미치는 영향	69
<표 13> 회복탄력성이 직무열의에 미치는 영향	71
<표 14> 심리적 웰빙이 직무열의에 미치는 영향	73
<표 15> 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의에 미치는 영향 ..	76
<표 16> 감정노동이 직무만족에 미치는 영향	78
<표 17> 회복탄력성이 직무만족에 미치는 영향	79
<표 18> 심리적 웰빙이 직무만족에 미치는 영향	80
<표 19> 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무만족에 미치는 영향 ..	81
<표 20> 직무열의가 직무만족에 미치는 영향	83
<표 21> 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙 및 직무열의가 직무만족에 미치 는 영향	84

<표 22> 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무열의 중 활력에 미치는 영향	88
<표 23> 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무열의 중 헌신에 미치는 영향	91
<표 24> 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무열의 중 몰두에 미치는 영향	94
<표 25> 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무만족에 미치는 영향	97
<표 26> 감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무열의 중 활력에 미치는 영향 ..	100
<표 27> 감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무열의 중 헌신에 미치는 영향 ..	103
<표 28> 감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무열의 중 몰두에 미치는 영향 ..	106
<표 29> 감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무만족에 미치는 영향	109

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 의의

우리나라는 고도의 경제 성장과 더불어 과학 기술의 발전에 따라 4차 산업 혁명의 변화에 순응하며, 인공지능의 등장과 함께 경제활동 면에서 물리적인 측면보다 편익을 중시하는 경향으로 변화하고 있다. 이러한 경향은 현대 산업사회의 다양한 융·복합 구조와 빅데이터를 통한 지식 집약적 산업으로 질적 소비수준이 향상되고, 서비스산업의 성장과 원동력으로 ‘서비스 사회’로 불리우며, 직무역량에 변화를 가져오고 있다.

최근 소비자들은 삶의 편의성의 향상과 안전을 보장하는 시스템의 확산으로 자기중심적 투자가 늘어나고 외적으로 아름다움을 과시할 수 있는 소비를 지향하고 있으며, 외모관리에 사용되는 서비스산업의 한 분야인 뷰티 서비스업은 지식노동을 제공하는 방식으로 위상이 높아지고 있다(고은지, 2017).

이러한 뷰티 서비스업은 아름다움을 지향하는 현대인들에게 소비 욕구를 충족시켜주는 무형적 활동으로 고객과의 상호작용을 통해 전달되는 특성을 갖고 있으며, 직무 성격상 고객과의 빈번한 감정적 교류를 하게 되어 정신적·정서적·육체적 노동 및 서비스 수행과정에서 발생하는 감정노동을 경험하게 된다(고은지, 2017; 강재호, 2005). 뷰티 서비스업은 다른 직업보다 장시간 근무해야 하는 특성상 신체 및 정신적 스트레스를 받아도 감정 컨트롤을 요구받게 되며, 직원들이 대부분 실제 감정과 고객과의 대면 과정에서 표현되는 감정의 괴리감을 느끼게 되므로 감정 부조화로 인한 부정적 결과를 가져온다(김우진, 2012). 또한, 감정노동으로 인한 우울이나 소진 등과 같은 건강 문제가 언론에 보도되면서 감정노동에 대한 관심을 갖게 되었으

며, 직무관련 성취감 저하, 정신적인 문제를 야기할 수 있다.

우리나라는 2016년 3월 폭언·폭행 등 고객의 갑질로 인한 피해를 호소하는 감정노동자에 대한 산업안전보건법 산재보험법 시행이 국무회의를 통과하여 질병의 안전기준에 적응 장애와 우울장애가 추가로 포함되었다(한국일보, 2016, 검색일: 2020년 02월 12일). 이처럼 감정노동의 심각성이 사회적 문제로 인식되면서 스트레스로 인한 감정노동을 감소시킬 수 있는 방책에 대한 관심이 높아지고 있다.

그러나 모든 사람들이 스트레스와 역경에 노출되었다고 무조건 신체적 고통과 심리적 영향에 부정적 문제를 보이는 것은 아니며, 역경의 상황에서도 회복 속도나 미치는 영향이 다를 수 있다. 이는 사람마다 스트레스와 역경을 극복하는 차이를 설명할 수 있는 회복탄력성이 중요한 역할을 하기 때문이다(기경희, 김광수, 2018).

회복탄력성은 잠재적 위험 요소를 효과적으로 제어하는 개인의 특성이며 역경을 예방하고 극복할 수 있는 능력으로 회복탄력성이 높은 사람은 삶을 낙관적으로 바라보고 긍정적인 것으로 나타났다. 또한, 개인이 삶을 살아가면서 심리적 건강 상태를 측정해주는 지표로서 긍정적인 정서적·인지적 상태를 의미하는 심리적 웰빙은 사회구성원으로 기능하는데 영향을 미치고, 회복탄력성을 높이기 하는 사고방식이다(길현주, 김수영, 2016; 이옥형, 2012).

심리적 웰빙은 개인이 느끼는 삶에 대한 만족이나 행복의 정도와 삶에 대한 긍정적인 정서이고, 삶의 질을 구성한다고 여겨지는 심리적 측면이며(Ryff, 1989), 업무에 관련된 건강 상태를 측정하는 개념으로 긍정적인 심리 상태를 지니면서 최적의 효과를 내는 직무 관련 웰빙 상태를 의미하는 것은 직무열의라고 보고하였다.

직무열의는 일 자체가 즐겁고 기쁜 상태로서, 직무열의가 높은 사람들은

건강하고 행복한 상태에서 일에 몰두하는 경향이 있고(권인수, 최영근, 2011), 열의가 넘치는 구성원들은 자신의 직무를 수행할 때 신체적으로 자신의 과업에 몰두하게 되어 인지적·정서적으로 동료들과 공감대를 형성하며 사회적 네트워크가 직무열의, 직무만족에 긍정적인 영향을 미쳤다고 보고하고 있다(김현성, 박세영, 2011).

Thompson & Prottas(2005)의 연구에 따르면, 심리적 웰빙은 주로 직무만족과 관련하여 연구되어 직무만족이 직무성과를 높이는 관계를 강화시킨다고 하였으며, 직무만족이 높은 사람은 이직을 덜하게 되는데, 이 관계를 심리적 웰빙이 조절한다고 하였다.

여러 연구들을 바탕으로 뷰티 서비스업 종사자들의 감정노동이 회복탄력성, 심리적 웰빙에 따라 직무열의와 직무만족에 대한 결과가 다르게 나타날 것으로 예측된다. 이에 본 연구에서는 날이 갈수록 높아지는 소비자의 니즈에 맞추기 위해 친절하고 전문적인 양질의 서비스를 넘어 고객 감동의 서비스 제공을 하기 위해 정신적 스트레스에 대한 호소가 높아지고 있는 시점에서 뷰티 서비스업 종사자들의 감정노동과 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향을 알아보려고 한다.

이와 관련된 선행연구들을 살펴보면 심리학, 경영학, 사회학, 서비스 분야 등에서 많은 연구들이 이루어지고 있지만 뷰티 서비스업 종사자들에 대한 연구는 많이 부족한 실정이다.

따라서, 본 연구는 뷰티 서비스업 종사자들을 대상으로 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족이 어떻게 영향을 미치는지 확인하고자 한다. 이를 통해 뷰티 서비스업 종사자들의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙의 영향을 줄이거나 강화시킬 수 있는 방안을 모색하고, 이에 따른 효율적인 개선 방향과 서비스교육 프로그램 등 기초자료를 제공하는데 의의가 있다.

2. 연구의 목적 및 내용

본 연구는 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족의 검증된 인과관계를 알아보고 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향을 조사하는데 그 목적이 있다.

본 연구의 내용은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 토대를 이루는 문헌조사를 바탕으로 국내외 전문서적, 연구논문, 인터넷 자료를 참고하여 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의 및 직무만족에 대한 개념, 특성, 구성요소를 밝히고, 선행연구를 조사하여 이론적 배경을 고찰한다.

둘째, 연구방법 및 절차를 제시한다. 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족을 분석하기 위해 뷰티 서비스업 종사자를 헤어, 메이크업, 네일, 피부로 분류하고 측정도구를 제시하여 연구대상자의 특성을 분석한다.

셋째, 위에 제시된 종사직무, 직위, 근무 년수에 차이가 나타나는지 조사하며 대상자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의, 직무만족에 미치는 영향을 구체적으로 알아보고, 그에 따른 선행연구를 바탕으로 고찰한다.

넷째, 본 연구의 결론과 한계점 및 제언을 제시한다.

II. 이론적 배경

1. 뷰티 서비스산업

1) 뷰티 서비스산업의 개념

뷰티 산업(Beauty Industry)은 인체를 건강하고 아름답게 관리하기 위해 제공되는 서비스와 서비스 제공에 사용되는 화장품, 미용용품, 미용기기 등의 생산 및 개발과 관련된 산업으로 정의한다(한국보건산업진흥원, 2011).

광의의 뷰티 산업은 미적 디자인, 감동, 세련 등이 가미된 다양한 체험과 소비를 모두 포함하는 것으로 성형, 패션, 디자인, 스파, 영상, 헬스, 화장품, 이·미용, 메이크업, 피부미용, 네일, 두피관리, 가발 등을 말하며, 협의의 뷰티산업은 사람의 신체와 연계되어 아름다움을 지향하는 성형, 화장품, 이·미용, 메이크업, 피부미용, 네일, 두피관리, 가발, 스파 등을 포함한다(한국보건사회연구원, 2009).

뷰티 산업은 인간의 미에 대한 심리적 만족감과 미적 표현을 통한 타인과의 커뮤니케이션 욕구를 충족시켜주기 위해 제공되는 유·무형의 상품을 생산하여 고객에게 판매하는 산업이다. 이러한 다양한 정의들 속에서 뷰티산업은 화장품과 손의 기술을 통하여 인체의 용모를 아름답게 가꾸는 응용과학의 측면과 미적 디자인, 세련 등이 가미된 예술문화 체험 측면, 미적 욕구를 만족시키는 유무형의 감성 소비 측면을 모두 내포하고 있다(경상북도청·국가경영연구원, 2013).

삼성경제연구소(2002)는 외관을 아름답게 꾸미는 부가가치의 실현을 뜻하는 미관(美觀), 순수함과 예술성을 바탕으로 아름다움의 극치를 추구하는 제

품과 서비스를 뜻하는 미품(美品), 신체의 외모를 아름답게 꾸미는 것과 관련된 미모(美貌), 아름다운 이야기와 이미지를 담고 있는 대중문화 콘텐츠를 의미하는 미담(美談)으로 뷰티 산업을 정의하고 있다.

한국보건사회연구원은 ‘아름다움, 감동, 매력 등을 추구하는데 이용되는 서비스’로 뷰티 산업을 정의하였고, 뷰티 산업은 아름다움을 향한 인간의 노력 가운데 내면적인 측면보다 외면의 요소로 구체화 시키는 작업의 분야이며, 제품이나 상품으로서의 가치보다는 인적 서비스 가치요인이 더욱 중요시될 수 있는 산업이라고 하였다(곽형심 외, 2012).

또한, 김정원(2009)은 소비자의 뷰티 생활 요구를 만족시키는 뷰티 상품의 생산, 서비스 판매를 통해 이익을 창출하는 모든 산업이라고 설명하고 있으며, 인간의 미와 신체에 관련된 소비자의 욕구를 충족시켜주는 특수한 가치성을 지닌 고부가가치 창출이 가능한 선진국 미래산업으로 정의하였다(이경란, 김민선, 2010).

한국표준산업분류에는 뷰티 산업을 헤어미용(이용업포함), 피부미용, 네일미용, 메이크업 미용 서비스 제공으로 분류하였고, 뷰티 산업의 범위로는 뷰티 서비스 산업, 뷰티 제조 산업으로 구분하고, 뷰티 산업과 관련된 산업은 뷰티 연관 산업으로 구분한다. 뷰티 서비스업은 뷰티서비스분야(헤어미용, 피부미용, 스파, 메이크업, 네일, 분장)와 감성소비분야(디자인, 뷰티 관광, 케어, 스튜디오, 웨딩 뷰티케어), 뷰티헬스분야(메디컬 스킨케어, 수술 후 회복프로그램, 뷰티식품, 뷰티헬스프로그램, 의료관광과 연계된 프로그램, 실버케어 연계 프로그램)로 구분한다. 뷰티 제조 산업은 응용과학분야(화장품산업, 미용기기산업, 전기기기산업, 미용부자재 산업)로 구분되며, 뷰티 연관 산업은 융·복합산업으로 산업 융합 분야(문화콘텐츠 프로그램, 한류체험투어, 쇼핑투어, MICE, 유무형의 국제교류)로 분류된다(경상북도청·국가경영연구원, 2013; 한국보건산업진흥원, 2011).

이와 같이 뷰티 산업은 인간의 아름다움을 가꾸고자 하는 내면과 부합하는 업종으로 보건, 의료, 문화, 예술, 과학, 생활, 감성 등과 관련되어 새로운 수요를 창출하고, 사회적 가치와 결합되는 Value-Mixed Industry이다. 또한, 노동 집약적 서비스 산업이므로 고용 창출 효과가 뛰어나고, 용품, 기자재 등 중간재 상품의 비교우위보다 손기술에 의한 서비스의 비교우위에 의해 가격과 수요량이 결정되는 특징을 가지고 있다(한국보건사회연구원, 2009).

2) 뷰티 서비스업의 현황

뷰티 서비스업의 매출 규모는 통계청의 발표 결과, 2005년에서 2011년 약 46%로 성장하였고, 그중 헤어미용분야의 매출 규모가 80.16%, 피부미용분야가 13.88%, 네일 미용분야 및 기타 미용업에서 5.96%로 나타났다. 또한, 고용 창출효과가 큰 제조 및 서비스 산업으로 산업 특성상 청년·여성 일자리 창출에 기여, 고용유발계수는 12.9%명으로 성장하였다(경상북도청·국가경영연구원, 2013).

공정거래위원회는 11년 기준으로 국내 헤어, 피부, 네일 등 뷰티 관련 사업체 총 119,139개 중 프랜차이즈 업체가 2,154개 (약 1.8%)로 조사되었고, 헤어 부문의 경우 총 99,706개소 중 1,301개소(약1.3%), 피부 부문의 경우 총 14,232 중 690개소(약4.8%), 네일 등 기타 부문의 경우 총 5,201개소 중 163개소(약3.1%)인 것으로 나타났다(한국보건산업진흥원, 2012).

이후 뷰티 서비스 산업의 규모는 2016년 KOSIS 국가통계표준에 제시된 전국의 헤어미용종사자 150,408명, 피부미용종사자 26,178명, 기타미용종사자 17,581명으로 확인되었고, 전국의 사업체수는 헤어미용 95,822개, 피부미용 16,747개, 기타미용업 11,388개로 확인되었다(KOSIS 국가통계표준, 2016).

현재 우리나라는 K-Beauty(이하 K뷰티)의 영향으로 한국화장품의 위상

이 높아지고, 글로벌 시장에서 세계 트렌드 중 하나로 주목받고 있으며 우리나라 화장품 수출은 2018년을 기점으로 전년 대비 26.5% 증가한 63억달러로, 사상 최대 실적을 기록하였다. 이는 지난 10년간 연평균 30% 이상 고성장세를 지속하여 2014년 무역수지 흑자 전환 이후 수출 규모가 더욱 확대된 결과이다. 이러한 추세가 지속됨에 따라 2020년까지 화장품 수출은 91억 달러(한화 약 10조원)를 무난히 넘어설 것으로 전망하고 있다. 최근 우리나라 화장품은 중국, 아세안 시장 수출 확대와 미국, 유럽 등 선진시장으로부터 진출이 활발해지고 있으며, 그에 따른 K뷰티 위상이 더욱 높아질 것으로 본다(한국보건산업진흥원, 2019).

따라서 뷰티 산업은 웰빙, 감성 소비와 같은 새로운 소비 트렌드에 언제나 지속적 혁신이 부합하여 크게 성장하며 한류 및 국가 이미지 제고 및 수준 높은 인적 서비스에 기반한 산업에 해당하고, 주로 청년·여성층의 신규 고용 창출 효과가 높아 새로운 해외 수출 콘텐츠로서의 무한한 잠재력을 지니고 있으므로 앞으로의 높은 발전 가능성을 기대하게 한다(이지영, 2016; 경상북도청·국가경영연구원, 2013).

3) 뷰티 서비스업 종사자의 특성

뷰티 서비스업은 직접대면 서비스로 분류되며, 고객과의 대면·접촉을 통한 업무수행 과정에서 감정적 과정의 비중이 매우 높다. 현재 우리나라 뷰티 서비스산업은 공중위생관리법 제 2조 5항에 따르면 ‘손님의 얼굴·머리·피부 등을 손질하여 손님의 외모를 아름답게 꾸미는 영업’으로 명시되어 있다. 2008년부터 1월 1일 국가기술자격법에 의한 일반 미용사와 피부 미용사로 미용사의 업무 범위를 구분하여 미용 업무의 전문화를 도모하고 소비자에게 양질의 서비스를 제공하고자 2007년 04월 05일 자로 ‘공중위생법 시행규칙’

일부 개정령을 공포하였다. 이후 2015년 네일 미용사, 2016년에는 메이크업 미용사로 국가자격증이 신설되어 각 분야로 세분화 되었으며, 공중위생관리법 제 14조에 준하여 미용사(일반), 미용사(피부), 미용사(네일), 미용사(메이크업) 등 각 자격을 취득하여 면허를 받은 자에 한하여 헤어·피부·네일·메이크업에 관한 업무를 수행하는 것으로 구분하고 있다(공중위생관리법 시행규칙, 국가법령정보센터).

국가직무능력표준(National Competency Standards, 이하 NCS)에서 헤어미용의 직무는 샴푸, 헤어컷트, 헤어펌, 헤어컬러, 두피·모발관리, 헤어스타일 연출, 메이크업 등 미적 욕구의 충족과 정서적, 만족감 및 자존감을 높이려는 고객에게 미용기와 제품을 이용하여 미용서비스를 제공한다고 정의하고 있다.

피부미용은 고객의 상담과 피부분석을 통하여 얼굴과 몸매를 피부미용기 및 기구와 화장품 등을 이용하여 안정감 있고, 위생적인 환경에서 서비스를 제공하여 피부미용에 대한 직무수행을 관리 및 기획한다.

네일미용은 네일에 관한 지식과 기술을 바탕으로 자연네일관리, 인조 네일관리, 네일아트 기법 등 건강하고 아름다운 네일을 유지·보호하기 위해 네일미용 기구와 제품을 이용하여 고객에게 서비스를 제공하는 일이다.

메이크업은 이미지분석, 디자인, 메이크업, 뷰티코디네이션, 후속관리 등을 실행함으로써 특정한 상황과 목적에 맞게 얼굴·신체를 연출하고 표현한다.

뷰티 서비스업은 고객과 서로 상호작용을 통해 고객에게 제공하는 서비스의 모든 부분에 신경을 기울여야 고객만족을 이끌어 낼 수 있다. 고객만족은 뷰티 서비스업의 생존과 경쟁우위를 차지하는데 매우 중요한 요소이기 때문에 서비스 종사자가 경험하는 감정과 규정된 감정표현의 차이로 감정적 긴장과 스트레스를 겪게 된다(이영아, 2017). 이렇듯 뷰티 서비스업은 전반적으로 고객과의 관계에서 비롯하는 스트레스에 노출되어 있는 직종으로 감

정조절 행위에 이르게 되어 직무에 대한 불만족, 고객과의 스트레스 그리고 직무소진 현상으로 이어지게 된다(한옥임, 2015).

뷰티 서비스업은 산업이 발달해도 기계화할 수 없는 인적 서비스 산업의 고유한 특성으로 뷰티 서비스업 종사자들은 과중한 업무에 시달리고 있으며, 고객 및 동료와의 관계, 대인관계, 장시간 서서 일하는 노동 강도, 단조로운 업무 등으로 많은 스트레스를 경험하고 있다. 이는 뷰티 서비스업 종사자로 하여금 서비스 대처능력을 저하시키고 고객에게 부정적 영향을 미치게 되며, 뷰티 서비스업 경영에 있어 고객 유치와 경쟁력에도 부정적 영향을 미치게 한다(이혜영, 2011).

이러한 요인으로 반복적이고 불안정한 자세로 장시간 일을 하게 되어 신체적인 피로감은 물론이고, 정신적인 감정노동을 경험하게 된다. 이와 관련하여 친절함과 존경심 등과 같은 서비스 질에 대한 고객의 인식이 서비스산업의 성공과 실패를 가늠하는 중요한 요소로 작용하게 되며, 외적인 미에 대한 문화적 감각과 기술적인 부분을 바탕으로 직무를 수행하기 때문에 뷰티 서비스업은 내부적으로 종사자의 관리가 필요한 특성을 갖고 있다(장연희, 2015).

2. 감정노동

1) 감정노동의 개념

감정노동(emotional labor)은 감정의 영어단어 ‘emotion’과 ‘흐르다’라는 라틴어 ‘emotio’에서 유래한 말로 어떠한 느낌이나 자아 안에서 밖으로 흐르는 것을 뜻하고, 노동 ‘labor’은 인간이 생활에 필요한 물자를 얻기 위해 육체적 노력이나 정신적 노력을 들이는 행위로 육체적, 정신적 활동이 모두 포함되며, 대가를 받는다는 점에서 여가나 취미 활동 등과는 구별된다(김소연, 2017). 즉, 감정노동은 ‘감정’과 ‘노동’이라는 단순조합 이상의 의미로 직무를 수행하는 과정에서 노동자가 자신의 감정 상태를 억제하고 고객에게 맞추는 것이 요구되는 형태의 노동을 의미한다(두피디아, 검색일: 2019. 12. 26).

감정노동의 개념을 처음 사용한 미국의 사회학자 Hochschild(1979)는 감정을 노동의 형태로 주장하면서, 자본주의 사회에서 조직원이 자신의 감정을 통제하고 감정노동을 수행하는 방법을 표면행위(surface acting), 내면행위(deep acting)로 구분하였다.

표면행위는 표정, 몸짓, 음성 등을 이용한 가장된 표현행위로 실제 느끼지 않은 감정을 드러내는 것으로 인상관리 행위에 해당한다. 이와 반대로 내면행위는 내면의 감정 상태를 조직의 감정 규칙에 일치시키기 위해 배우가 배역에 몰입하듯이 자신이 표현하고자 하는 감정표현에 상상력을 동원해 간접적으로 감정을 이용하는 것으로 구분한다. 감정노동자가 실제로 느끼는 감정과 겉으로 표현하는 감정 사이의 차이가 있을 때 ‘감정 부조화’가 발생할 수 있으며, 이러한 상태가 지속되면 ‘감정적 탈진’을 경험하게 되어 부정적인 결과를 초래한다고 하였다(Hochschild, 1983).

Hochschild의 감정노동 이론을 구체화 시킨 Ashforth와 Humphrey(1993)는 감정노동을 다른 사람에게 보여주는 표현으로 접근하여 감정노동을 ‘상황에 알맞은 감정을 표현하는 행위’로 정의하였다. 감정노동자는 타인에게 자신의 특정한 인상을 심어주기 위한 인상관리의 한 유형으로 조직원이 느끼는 감정의 규칙보다는 표현 행동을 강조하고 감정조절과정에서는 진실된 감정을 포함 시켰으며, 감정노동의 범위를 표면행위, 내면화 행위 외에 진심 행위(genuine emotions)로 구분하였다. 이에 Hochschild는 감정을 관리하고, 표현하는 과정을 중시한 반면 Ashforth와 Humphrey는 그 결과를 중시하였다.

이외에도 개인의 내적인 심리 과정으로 분류한 Grandy(2000)는 개인이 업무를 수행함에 있어 조직의 이익을 위해 자신의 감정표현을 조절하는 노력이라고 하였다. 감정노동은 조직의 목표 달성을 위해 감정의 느낌과 표현을 조절하는 과정이며, 표면적 행위와 내면적 행위는 감정노동을 수행하면서 발생하는 독립적인 것으로 부정적인 결과와 긍정적인 결과가 동시에 발생할 수 있음을 주장하였다.

Brotheridge & Lee(2003)의 연구에서도 진실성(authenticity)이 표면행위와 내면행위가 감정고갈 관계를 중개하는 것으로 나타났으며, 조직구성원의 내적인 감정 상태보다는 외적으로 드러나는 요소의 관찰이 가능하고, 표현 규범을 조직구성원의 감정표현관리를 파악할 수 있는 적합한 개념이라고 하였다(Diefendorff et al., 2005).

따라서 감정노동은 업무 과정에서 조직이 원하는 바람직한 감정을 표현하기 위해 노력하는 행위로 자신의 실제 감정을 숨기고, 그에 따른 업무에 임하는 상태로 정신적 노동을 의미하는 과정이라고 할 수 있다.

2) 감정노동의 사회적 현상

최근 들어 서비스산업이 차지하는 비중과 서비스직 종사자의 수가 갈수록 증가하면서 노동의 속성 및 통제체계도 변화하고 있다. 서비스 경제하에서는 주로 인적관계에 의하여 거래가 이루어지는 서비스의 특성 때문에, 서비스 생산과 구매과정이 사회적 상호작용의 속성을 지니게 되고, 서비스 제공 과정에 대한 통제가 소비자에게 맡겨지기도 한다. 서비스 경제로의 이행과 관련된 학술적 논의도 다양한 관점에서 진행되고 있는데, 감정노동에 관한 연구가 폭발적으로 늘어나고 있는 현상도 이에 해당한다(김민주, 2017).

에바 일루즈(2010)는 감정이 경제영역에서 중요한 가치를 지니게 되고, 경제적 법칙이 감정 영역에서 중요한 원리가 되는 현상을 ‘감정 자본주의’라 칭하고, 자본주의의 여러 차원 중에서 감정의 차원을 공적 영역과 사적 영역 간의 경계가 사라지는 현상이 발생한다고 하였으며, 사적 영역은 감정들로 가득차 있는 반면 공적 영역은 몰감정적이라는 관습적인 구분이 사라진다고 하였다. 그 결과 20세기를 통틀어서 중간계급 남녀들은 직장과 가정에서 공히 자신의 감정생활에 초점을 맞추고 자아를 전면에 내세워야 했으며, 이를 위해 직장과 가정에서 동일한 테크닉을 사용하게 되었다고 한다.

이는 감정관리가 공적 영역으로 확대되고 있으며, 특히 대인서비스 노동을 특징으로 하는 감정노동에서 나타나는 현상이라고 설명할 수 있다. 또한, 감정노동을 수행하는 개인에 대한 보건과 안전은 그 생산품의 완성에 직·간접적으로 영향을 미치는 것이면서 인간의 기본권 보장과 직결되고, 노동법적 영역에서 보호되어야 할 노동의 가치이기도 하다(방강수, 2019).

최근 감정노동자에 대한 보호가 사회적 문제로 떠오르고, 이에 대한 노동법적 보호의 필요성이 커짐에 따라 ‘감정노동’이라는 용어 자체를 어떻게 법적 제도적으로 규명할 것인지 이에 대한 사전 예방 및 사후조치에 대한 논

의가 입법적, 해석적 과제가 제시되고 있다(이수연, 2015).

우리나라에서는 2013년 법원판결을 통해 ‘배우가 연기를 하듯 타인의 감정을 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 수행하는 노동’의 의미로 감정노동이라는 용어를 사용한 바 있으며(서울남부지방법원 2013. 6. 21. 선고 2012가단25092 판결), 2016년 제정된 서울시 감정노동 조례에서는 감정노동을 ‘고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 근로 형태’라고 정의하고 있다(서울특별시 감정노동종사자의 권리 보호 등에 관한 조례, 2016. 10. 13. 조례 제1219호).

이후 산안법(산업안전보건법, 이하 산재법) 제26조의 2 제1항은 “주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무”에 종사하는 근로자를 “고객응대근로자”라 정의하고 있다. 고객응대업무는 고객을 ‘직접 대면’하는 것뿐만 아니라 전화 등의 정보통신망을 통해 ‘간접 대면’하는 것도 포함시키고 있는데, 이러한 법문은 모든 감정노동에 종사하는 근로자를 보호하겠다는 취지가 명확하게 명시된 것으로 보고 있다(고용노동부, 검색일: 2020. 04. 01).

현재 국내의 감정노동에 대한 업무상 재해는 정신적 재해에 해당하며, ‘직장 내 근로자에 의한 괴롭힘’과 감정노동자에 대한 ‘고객의 괴롭힘’으로 구분하였다. 이러한 괴롭힘들로 인해 피해 근로자들은 적응장애, 우울증 등의 정신질환을 겪게 된다. 2016년 신설된 산재법 제34조 제3항에 따르면 ‘업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드’를 업무상 질병의 하나로 신설하였다(방강수, 2019). 이에 고객응대근로자들은 감정노동에 장기적으로 노출된 종사자들 가운데 상당수

는 정신 스트레스가 되어 스마일 마스크 증후군(smile mask syndrome)과 심리적, 육체적으로 심각한 질병을 야기할 수 있다. 따라서 감정노동은 서비스 노동에 종사하는 노동자들에게 제기되고 있는 중요한 사회 쟁점이 되고 있다.

3) 감정노동의 선행연구

감정노동은 개인의 직무수행과정에서 조직이 요구하는 감정을 조절하고, 바람직해 보이는 감정을 외적으로 표현하는 행위이다. 감정노동의 선행연구를 살펴보면, 다음과 같다.

뷰티 서비스업 종사자들은 조직의 통제하에 자신이 경험하는 실제 감정상태와 조직의 감정표현규범에 의해 요구되어지는 감정표현의 차이로 인해 극심한 감정적 긴장 및 스트레스가 감정노동으로 이어져 심리적 고충을 겪고 있다(장연희, 2015). 감정적 스트레스는 과중한 업무와 작업을 수행하는데 있어서 생산성과 효율성의 저하 및 건강에 부정적인 영향을 미칠 수 있고, 직무소진으로 이어져 심리적 부담감을 느끼게 한다(이현진, 2014). 직장 내에서 밝은 미소와 상냥한 어투로 고객을 응대하면서 불편한 자신의 감정을 숨기는 감정노동의 표면화 행위를 통해서 부정적 자아가 강화되고 근무환경, 작업환경, 작업자세 등 신체적 피로 증상과 아울러 정신적 스트레스로 인해 피로 증상이 가중된다(김은숙, 2019). 이러한 감정표현은 표면행동으로 인한 직무탈진의 증가가 직무열의의 감소로 이어져 진정성이 결여된 감정표현이 고객에게 부정적인 평가를 받게 되면서 표면행동을 증가시켜 부정적인 결과를 초래하며(권동균 외, 2015), 표면행위를 많이 하는 사람일수록 직무탈진이 높게 나타났다(박선애, 이재창, 2014). 이윤현(2015)의 연구에 따르면, 가식행위가 전체 직무소진에 통계적으로 유의미한 정의 영향을 미

치는 것으로 나타나 가식행위가 높아지면 전체 직무소진은 상승하는 것으로 나타난 반면, 진심행위는 전체 직무소진에 통계적으로 유의미한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 개인적인 요인과 인간관계 및 스트레스와 관련된 사회심리적 요인에 의해 복합적으로 근골격계질환이 발생하는 것으로 알려져 있다(이혜영, 2011).

이렇듯 감정노동은 회복탄력성에 부정적인 영향을 미치고, 낮아진 회복탄력성이 행복을 낮추는 요인으로 작용하며(김현지, 최현경, 2017), 일과 가정으로 인해 심리적 웰빙이 훼손될 경우 감정노동 수행을 위한 정서적 자원과 에너지의 손실될 가능성이 높아져 결국 내면행동보다 자원과 에너지 소모가 적은 표면연기를 선택할 가능성이 높아진다고 하였다(박상언, 2014).

감정노동의 속성에 대한 선행연구를 살펴보면, 감정노동은 대인관계에서 조화를 이루기 위해 노력하는 과정으로 감정을 억제하거나 가장하는 등 타인이 요구하는 표현과 실제 느끼는 감정 사이의 부조화 상태로 구분하고 있다(홍지연, 2015). 감정 부조화는 신체적, 심리적 건강에 부정적인 영향을 미친다고 보고되고 있으며, 감정의 부조화가 지속되면 탈인격화, 정서적 고갈, 자아성취감저하 등으로 연결된다고 하였다(김성은, 김철희, 2014).

감정노동으로 인한 직무 스트레스는 업무 관련, 경제적 안정, 대인 관련, 개인 관련 스트레스를 높게 지각하게 되는데(이주연, 지명원, 2016), 이는 치열한 환경 속에서 경쟁해야 하는 조직의 입장과 그 안에서 근무환경에 만족하지 못하는 조직원들이 감정노동으로 인한 스트레스로 일에 대한 열의를 높이는데 부정적이기 때문에 역할 모호성이 더욱 심화 되는 것으로 나타났다(조재영, 2018).

이와 같이 감정노동은 조직의 목표 달성을 위해 만들어진 규범으로 그에 부합하는 자신의 감정을 통제하는 행동이며, 종사원이 고객의 상호작용에서 발생할 수 있는 고객 만족, 서비스 품질에 대한 지각 및 조직의 성과에 영

향을 미칠 뿐 아니라 개인의 신체적, 심리적인 영향으로 이어져 조직의 상하 관계, 고객과의 관계, 동료, 경영자 등 앞으로 지속적인 공동노력과 관심이 필요하다고 할 수 있다.

3. 회복탄력성

1) 회복탄력성의 개념

회복탄력성(resilience)이라는 개념은 라틴어의 ‘resiliere’에서 파생한 영어의 ‘resilience’는 회복력, 탄력, 복원력 등 물질이나 기관의 유연성과 신축성을 설명하기 위해 사용된 용어로 늘어나 있거나 압축된 상태에서 다시 튕겨오거나 되돌아오는 능력을 의미하며, 학문적으로 ‘정신적 저항력’을 뜻한다. 이러한 개념은 인간에게 적용하여 심리적, 신체적 위기에 직면했을 때 역경과 시련을 극복하고 환경에 적응하며 유연하게 대처하는 긍정적인 힘이라고 할 수 있다(홍은숙, 2006; 김주환, 2019). 즉, 크고 작은 다양한 역경과 시련 속에서도 실패를 이겨내는 힘, 바닥까지 떨어져도 더 높이 뛰어오르는 마음의 능력을 의미한다(위키백과, 검색일: 2020. 01. 08).

Wagnild & Young(1993)은 회복탄력성이 긍정심리학의 특성 중 하나로 성격 강점에 중요한 부분이며, 스트레스의 부정적인 효과를 완화하고 적응력을 높여주는 정서적 활기 또는 긍정적 성격 특성이라고 하였다.

심리·사회적 특성 관점으로 구분한 Kadner(1989)는 심한 스트레스로 인해 잠시동안의 심리적 분열이 있을 후, 사회적 평정을 다시 찾을 수 있는 능력이라 하였으며, 스트레스가 높아지는 상황에 대한 대처 능력으로 스트레스 지수를 감소시키는 능력이라고 정의하였다(Luthar et al., 2000).

Reivich & Shatte(2003)는 과정적 특성의 관점으로 접근하였으며, 회복탄력성은 모든 사람에게 필요한 능력이고, 일의 수행, 정신적·신체적 건강에 영향을 주는 행복과 성공의 기본요소라고 하였다.

이렇듯 회복탄력성은 스트레스에 반응해 위기를 극복하고 성장, 발전하여 더 나은 삶을 영위할 수 있게 하는 마음으로(조한주, 2015; Brooks, 2006) 개인이 선천적으로 타고난 능력이 아니라 사회 구조변화와 조직의 환경적인 요인들과 상호작용하여 개인의 심리적 반응으로 나타나며, 회복탄력성이 높은 사람은 긍정적 자아존중감을 갖고 있고, 개인과 환경의 상호작용을 통해 변화와 발전이 가능하기 때문에 교육을 통해 길러질 수 있는 능력이다(Veselska et al., 2009; Gu & Day, 2007).

따라서, 회복탄력성은 일상에서 겪는 다양한 개인의 많은 경험들을 극복하고 변화하는 과정에서 생성되는 것이기에 자신을 돌아보고, 생활하는 시간을 통해 형성되고 변화하는 것으로(이윤주, 2016), 신체와 정신건강에 영향을 주는 행복과 성공의 기본요소이며, 모든 사람에게 필요한 것이고 상황에 맞게 대처하여 적응해 나가는 총체적인 능력이라고 할 수 있다.

2) 회복탄력성의 구성요소

회복탄력성의 구성요소는 개인의 기질, 인지능력, 대인관계, 성격 특성 등의 개인의 내적요인들과 부모자녀관계, 교우관계, 학교 및 사회생활 관계 등의 외적요인으로 구성되어 있는 복합적이고 포괄적인 개념으로 연구자들마다 다양하게 하위요인을 제시하고 있다(신우열, 외 2009).

이에 관련하여 Reivich & Shatte(2003)은 정서조절력, 충동조절력, 낙관성, 원인분석력, 공감능력, 자기효능감, 적극적 도전성 등 7가지 하위요인으로 구성하였고, Wagnild & Young(1993)은 회복탄력성의 구성요소로 자기신뢰,

독립심, 의지력, 평정심으로 분류하였다. Dyer & McGuinness(1996)는 자아 의식, 결단력, 유연성, 친사회성 태도 등으로 구성하였으며, Constantine, Bernard & Diaz(1999)는 자기신념, 자아인식, 자기효능감, 공감능력, 협동 및 대화기술, 목표지향성, 낙관성, 문제해결력 등으로 구분하였다(이미성, 2018). 국내 연구자를 살펴보면, 신우열 외(2009)은 원인분석력, 감정조절력, 충동통제력, 생활 만족도, 낙관성 등 개인의 내부적 자원과 부모와 자녀 관계 등 가정 내 환경을 포함하는 외적 자원, 대인관계성, 커뮤니케이션 능력, 타인에 대한 공감의 정도 등으로 구분하였다. 홍은숙(2006)은 사회성, 외적자원, 개인내부자원으로 구분하였고, 정대봉(2014)은 사회성, 긍정성, 통제성 등 3가지 차원으로 분류하였다.

본 연구의 바탕이 되는 김주환(2019)의 구성요소는 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성 3가지로 구분하였으며, 하위요인으로 감정조절력(emotional control), 충동통제력(impulse control), 원인분석력(root cause analysis), 소통능력(communication skills), 공감능력(empathy), 자아확장력(self-extension), 자아낙관성(optimality), 생활 만족도(life satisfaction), 감사하기(gratitude) 등 9가지로 구분하였다.

감정조절력은 압박과 스트레스 상황에서도 스스로의 감정과 주의력과 행동을 통제하고 긍정적인 감정을 불러일으켜서 신나고 재미있게 일할 수 있는 능력을 의미한다(이미성, 2018).

충동통제력은 계획성 없이 일을 하거나 기분에 휩쓸리는 충동적 반응을 억제하고, 자신의 동기를 스스로 부여하여 조절할 수 있는 능력이다(신우열 외, 2009).

원인분석력은 자신에게 닥친 문제를 긍정적으로 바라보면서 그 문제를 제대로 해결할 수 있도록 원인을 정확히 진단해 내는 능력으로 객관적이고 정확한 스토리텔링을 할 수 있는 능력이다(Reivich & Shatte, 2003).

소통능력은 상대방의 호감을 끌어내는 대화기술로 인간관계를 진지하게 맺고 오래도록 유지하는 능력이라 할 수 있다(김주환, 2019).

공감능력은 다른 사람의 심리나 감정 상태를 잘 읽어낼 수 있는 능력으로 표정이나 목소리 톤, 몸짓이나 자세 등을 통해서 그 사람이 어떠한 생각이나 느낌을 갖고 있는지 알아채는 능력으로 타인을 설득하기 위한 기본적 자질이다(Reivich & Shatte, 2003).

자아확장력은 자기 자신에 대해 생각할 때 이미 타인과의 관계 속에서 자신을 이해하는 것이며, 자신이 다른 사람과 연결되어 있다고 느끼는 정도이다(김주환, 2019).

자아낙관성은 스스로의 강점과 장점을 파악하여 그것을 일상생활 속에서 꾸준히 수행하려는 태도이다(이미성, 2018).

생활 만족도는 행복의 기본 수준이라 할 수 있는 삶에 대한 만족도이며 대인관계, 활동에 대한 보람, 성장 욕구, 자기관리 등 삶에 대한 긍정적인 태도이다(신우열, 외 2009).

감사하기는 삶과 주변에 감사하는 태도로 볼 수 있다(김주환, 2019).

3) 회복탄력성의 선행연구

회복탄력성은 현대인들의 다양한 스트레스 상황에 대해 유연하게 대처할 수 있는 긍정적인 힘을 의미한다. 회복탄력성의 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

김미현(2016)은 미용종사자의 회복탄력성과 행복, 직무만족의 유의미한 관계가 있음을 밝혔으며, 회복탄력성이 행복에 정의 영향이 미치는 결과로 자기 조절능력이 높아질수록 내·외적 자기조절행복이 높아지고, 대인관계능력이 높아질수록 외적 자기행복과 자기조절능력이 높아진다고 하였다(진동희,

2019). 또한 헤어기업 종사자들의 회복탄력성은 그들의 인지적, 정서적 행복을 향상시킬 뿐 아니라 자아만족, 자아성취, 직무만족 및 몰입, 성과보상 등도 높일 수 있다고 하였으며(장수경, 2018), 신성녀(2017)는 회복탄력성이 미용종사자들의 스트레스 상황에서 분노를 적절히 통제해주는 역할을 한다는 것을 검증하였고, 피부미용사들 개인의 통제와 감정조절을 파악할 수 있는 회복탄력성이 직무성과와 매우 밀접한 관련 있다고 하였다(김주혜, 심은경, 2016). 반면 김형은(2018)은 부정적 신념을 가진 미용사들은 조직지원 인식이나 회복탄력성에 부정적인 영향을 미친다고 하였다.

Mealer et al.,(2012)는 스트레스와 직무소진 극복에 필요한 건전한 정신적 상태를 유지하는데 회복탄력성이 밀접한 연관이 있고, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 회복탄력성이 조절하는 것이며, 회복탄력성을 높이는 것이 직무스트레스를 잘 극복하고 대처하여 직무만족을 높이는 중요한 요인임을 밝혔다(김경신, 2017). 따라서 직무스트레스를 낮출 수 있는 방안은 직업에 대한 전문성 강화와 근무환경 개선, 올바른 보상, 다양한 교육 등의 노력이 필요하며(권기안, 2017), 과도한 업무로 심한 피로감을 느끼거나 탈진되지 않도록 사전에 예방하는 차원에서 종사원들의 회복탄력성 향상을 위한 조직차원의 정기적인 교육을 실시하여 다른 소진의 증상들로 이어지지 않도록 하는 것이 필요하다고 하였다.(이미성, 2018).

이러한 회복탄력성과 소진은 높은 부적 상관관계가 있고, 개인의 타고난 특성과 외부환경 상태가 복합되어 나타나는 회복탄력성이 직무열의를 증가시키고, 소진을 감소시킬 수 있다(문인오 외, 2013). 또한, 회복탄력성은 종교활동과 직무열의에 영향을 미치는 것으로 서비스업 및 기타 다양한 산업 전반에 걸쳐 조직유효성에 중요한 역할을 하고 있으며, 기업의 인적자원관리에 주요한 전략이 될 수 있다(김준일 외, 2019).

커뮤니케이션 능력, 회복탄력성을 연구한 최민아 외(2009)는 커뮤니케이션

능력은 자율성과 관계성에 정적인 영향이 있었고, 자율성은 회복탄력성에 영향이 있었으며, 다시 회복탄력성은 생활만족도에 정적인 영향이 있는 것으로 나타났다.

이와 같이 회복탄력성은 현대인들의 다양한 역경과 고난을 이겨낼 수 있는 심리적 특성으로 삶을 대하는 인간의 자아에 필요한 힘이며, 긍정적인 삶을 영위하기에 매우 중요한 대처능력이라고 할 수 있다.

4. 심리적 웰빙

1) 심리적 웰빙의 개념

웰빙이라는 용어는 ‘well’의 ‘건강한, 만족스러운, 좋은’과 ‘being’의 ‘삶, 존재, 생명’의 합성어(네이버 영어사전, 검색일: 2020. 02. 25)로 일반적으로 ‘복지, 행복, 안녕’을 뜻하는 말로 육체적, 정신적 건강의 조화를 통해 행복하고 아름다운 삶을 영위하기 위한 새로운 삶의 문화와 양식을 의미한다. 이러한 웰빙은 삶의 질, 행복, 건강, 좋은 삶 등으로 다양하게 사용되고 있다(원두리, 김교현 2006).

WHO(세계보건기구)는 신체적, 정신적, 지적, 정서적, 사회적, 영적 등을 성취한 상태로 건강을 정의한 바 있다(정대봉, 2014). 즉, 웰빙은 한 개인의 심리적 건강 상태를 측정해주는 지표이며, 다양한 방법으로 측정되었던 삶의 만족과 행복감 등의 개념 중 가장 중심적인 개념으로 신체적 건강뿐 아니라 정신적, 사회 전반에 걸친 안녕을 의미하는 포괄적인 해석을 의미한다(염계화, 2006; 표중현, 2011).

웰빙은 사회과학, 경영심리학 등 다양한 분야에서 연구되고 있으며, 웰빙

을 최상의 심리적 경험과 기능에 관한 복잡한 구성개념으로 정의하면서, 최근 웰빙의 연구는 쾌락주의적(hedonic) 관점과 자기실현적(eudaimonic) 관점의 두 가지 관점에 대해 기술하였다(Ryan & Deci, 2001).

쾌락주의적 관점의 웰빙은 주관적 웰빙으로 평가되어 인지적 요소나 정서적 요소를 바탕으로 주관적 삶의 경험을 의미하며(Galinha & Pais-Ribeiro, 2008), 많은 논쟁이 있음에도 불구하고 결과물에 대한 인지적 기대에 초점을 둔 이론 연구와 보상과 처벌에 대한 행동 이론 연구 등 주요 결과 변인으로 사용되고 있다(Ryan & Deci, 2001).

자기실현적 관점은 개인적 성장과 발달, 도전하고 노력하는 것과 관련이 있으며, 자신의 진정한 본성을 깨닫고 발휘하는 것이다(Ryan & Deci, 2001). 또한, 사회의 구성원으로서 한 개인이 얼마나 잘 기능하고 있는가를 기준으로 삼아야 한다고 하였다(김명소 외, 2001). Ryff(1989)는 이러한 자기실현적 관점에 기초하여 다양한 이론에 기반을 둔 심리학적 이론을 바탕으로 다차원적인 웰빙을 제시하였는데, 이를 심리적 웰빙(psychological well-being; PWB)이라 규정하였다.

따라서 심리적 웰빙이 높은 사람은 자기를 있는 그대로 받아들이고, 대인관계가 원만하며, 일을 처리함에 있어서 독립적이고, 본인이 처한 환경에 적극적으로 대처하여 자기 자신의 삶에 대한 목적의식을 갖고 자신의 잠재력을 실현 시키려는 동기가 있는 사람을 뜻한다.

2) 심리적 웰빙의 구성요소

Ryff(1989)는 Maslow의 자아실현(self-actualization), Rogers의 완전히 기능하는 개인(fully functioning person), Allport의 성숙(maturity), Jung의 개성화(individuation), Erikson의 기본적 삶의 경향과 Neugarten의 성격의

변화(personality changes) 등의 심리학적 기초 이론을 바탕으로 개인의 삶의 질을 측정할 수 있는 심리적 웰빙의 척도를 자아수용(self acceptance), 대인관계(positive relations with others), 자율성(autonomy), 환경지배력(environmental mastery), 삶의 목적(purpose of life), 개인적 성장(personal growth) 등 6개의 차원으로 개발하였다.

자아수용은 자신에게 좋은 점들은 물론 나쁜 점들을 포함한 자신의 다양한 측면을 인지하고 수용하며, 자신의 과거에 대한 삶에 대하여 긍정적으로 느끼고 자신의 모습을 인정하는 것이다(박미선, 2011).

대인관계는 타인과의 관계에서 편안함과 애정을 주고받으며, 친밀감과 신뢰, 믿음을 포함하는 관계로 공감을 느낄 수 있다고 하였다(Ryff, 1989).

자율성은 특정한 방식으로 생각하고 행동하려는 사회적 압력에 저항할 수 있으며, 결단력 있고 독립적이다. 또한, 자신의 행동을 내적 동기에 의해 조절하여 개인적 기준으로 자신을 평가하는 것을 뜻한다(정대봉, 2014).

환경지배력은 자신의 환경을 잘 관리하는 능력과 복잡한 외적인 활동 계획을 잘 조절하며, 주위에 있는 기회를 잘 활용하고, 개인의 필요한 가치에 적합한 환경을 선택하거나 효과적으로 사용한다. 이에 대해 김명소 외(2001)는 환경지배력은 자아수용과 마찬가지로 삶을 효율적으로 통제하여 살아가는 것으로 심리적 웰빙을 결정하는데 가장 중요한 요소라고 하였다.

삶의 목적은 생활에 목표와 목적이 있으며, 과거와 현재의 삶에 의미가 있다고 느끼고 자신의 삶에 대한 방향감과 신념을 의미한다(김효실, 차석빈, 2014).

개인적 성장은 아리스토텔레스의 자기실현주의적 개념에 가장 밀접한 이론으로 자신의 성장과 발전을 느끼는 것으로 새로운 경험에 대해 개방적일 때 개인적 성장은 더욱 성숙해지며, 자신의 잠재력을 실현 시킬 때 시간이 지남에 따라 자신의 행동이 발전되는 것을 경험한다고 하였다(권오일, 2008,

pp.56-57).

선행연구들에서는 심리적 웰빙의 구성요소를 크게 개인적 차원, 사회적 관계, 환경요인 등으로 구분하였다. 김효실, 차석빈(2014)은 자아수용, 삶의 목적, 환경통제력, 의존성, 소외 등 6가지 요소로 연구하였으며, 김명소 외(2001)는 자아수용, 자율성, 긍정적 대인관계, 환경통제력, 삶의 목적, 개인적 성장 등 7가지 하위요인으로 구성하였다.

정대봉(2014)은 자율성, 개인적 성장, 삶의 목적, 자아수용 등 4개의 차원으로 연구하였으며, 권오일(2008)도 자아수용, 삶의 목적, 자율성, 개인적 성장 등 4가지 요인으로 구분하였고, 박미선(2011)은 자기수용, 긍정적 대인관계, 자율성, 환경에 대한 통제감, 삶의 목적, 개인의 성장 등 6가지 요소로 연구하였다.

3) 심리적 웰빙의 선행연구

심리적 웰빙은 정신적·육체적 건강을 통해 아름답고 행복한 삶을 추구하는 인간의 균형 있는 삶을 측정해주는 지표이다. 심리적 웰빙의 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

심리적 웰빙은 긍정적인 대인관계를 통한 자기 노출, 정서적 지지나 조언에 영향을 주는 것으로 자신의 내면 및 행동을 타인에게 솔직하고 정직하게 드러낼 수 있는 자신의 표현이나 개방성과 밀접한 관련이 있으며, 타인과의 좋은 관계를 통해 갈등을 관리할 수 있는 능력이다(박진성, 신현정, 2018).

정대용, 정경희(2017)는 창업가의 성격특성 Big5요인이 심리적 웰빙에 유의한 영향을 미친다는 결과로 나타났고, 직무만족의 하위요인 중 근로환경에 대한 만족과 업무 등 전반적인 만족이 심리적 웰빙에 정의 영향을 미친다고 하였으며, 성격요인인 외향성과 정서적 불안정성이 심리적 웰빙에 유

의한 영향이 있다고 하였다(박미선, 2011).

Kalshoven & Boon(2012)은 윤리적 리더십이 조직구성원의 인적 관리를 증대시키는 심리적 웰빙을 강화시킬 수 있고, 자신의 내적인 도덕 기준과 가치관에 긍정적인 에너지를 가진 진성리더는 심리적 웰빙으로 인해 조직구성원들에게 업무 조건을 충족시킨다는 연구 결과를 도출하였다(지인현, 김정원, 2019). 리더는 부하로 하여금 직무가 자신의 이상에 부합되어 종사자가 느끼는 우울이나 자신감 저하를 완화하고, 긴장도를 낮추며 문제극복에 대한 자신감을 회복시킬 뿐 아니라, 이러한 과정을 통하여 심리적 웰빙 수준이 높아진다고 하였다(장성철, 장승언, 2016).

이러한 심리적 웰빙은 직무만족도가 높을수록 업무 수행의 효율성을 높일 수 있고, 서비스 만족도를 높이는 데 효과가 있으며(홍순복, 2010), 역할 모호성에 간접적 영향을 미치는 결과로 직무만족을 향상시키기 위해서는 심리적 웰빙이 높아져 서비스 효율성과 질이 향상된다고 하였다(김대용, 김재관, 2014).

강정미, 권정옥(2017)은 긍정심리자본과 심리적웰빙은 직무열의를 증가시키는 유의한 변수이며, 교육이나 환경조성 등의 조직적 개입을 통해 직무열의를 증가시킬 수 있으므로 심리적 웰빙의 중요성을 입증하였다. 또한, 심리적 웰빙이 높은 직원들은 현재의 조직에 만족하고 자신의 성과가 인정받고 있을 가능성이 높기 때문에 이직의도가 낮음을 확인할 수 있었다(Thompson & Prottas, 2005). 이는 심리적 웰빙이 높은 조직구성원들은 개인적으로나 타인과의 관계에서도 성공할 가능성이 높은 것으로 나타났다(김철영, 2018).

최혜연(2015)은 자아수용, 삶의 목적, 자율성, 환경지배 등은 심리적 웰빙의 효과를 높이고, 타인과 본인 스스로의 감정을 인식하고 조절하며 활용하는 능력이 감성지능을 형성하게 된다고 하였으며, 이유우 외(2016)는 SOC 이론을 배경으로 조직구성원이 지각하는 가족친화제도 용이성은 심리적 웰

병에 긍정적인 시그널을 보내서 내면연기를 가능하게 한다고 하였다.

이와 같이 심리적 웰빙은 개인의 삶에서 자아실현 및 모든 개인이 추구하는 행복을 측정하는 지표로서 객관적인 기준척도라고 할 수 있으며, 현대사회에 다양한 변인들이 심리적 웰빙에 영향을 주고 있음을 확인할 수 있다.

5. 직무열의

1) 직무열의의 개념

직무열의(Job engagement)는 ‘직무’와 ‘열의’의 조합된 단어로서 어떠한 일을 달성하기 위해 혼신의 힘을 기울이는 마음으로 주어진 업무나 그에 따른 책임을 다하기 위한 적극적이고 능동적인 태도이다(김정숙, 2016).

직무열의의 개념을 처음 소개한 Kahn(1990)는 일을 하는 과정에서 발생하는 육체적, 정신적, 인지적, 정서적 에너지를 투여하는 것으로 정의하였으며, 개인의 직무 경험이 어떻게 직무열의에 미치는지에 대한 개인의 심리상태에 초점을 맞추어 접근하였다. 또한, 직원들이 높은 직무열의를 갖기 위해서는 심리적 의미성(meaningfulness), 심리적 효율성(availability), 심리적 안정성(safety)의 조건을 충족하였을 때, 자신과 업무를 동일시하고 역할에 충실히 노력한다는 사실을 검증하였다.

심리적 의미성은 ‘이 일을 하는 것은 나에게 얼마나 의미가 있는가’이며, 심리적 효율성은 ‘내가 그 일을 하는 것은 가능한가’로 업무 수행 시 신체적, 감정적, 인지적 자원을 투자하여 성과를 낼 수 있다는 개인적 믿음이다. 심리적 안정성은 ‘이렇게 하는 것이 나에게 문제가 발생하지 않을 것인가’에 대한 부정적인 영향에 대한 가능성이 없다고 느끼는 것을 말한다(오아라,

2013).

Maslach at al., (2001)은 직무열의를 직무탈진에 반대되는 개념으로 제시하면서 직무열의를 직무에 대한 높은 활성화와 즐거움으로 정의하고 에너지(energy), 효능감(efficacy), 관여(invovement)로 구성하였다. 이는 직무탈진의 요소인 고갈(exhaustion), 무능(ineffectiveness), 냉소(cynicism)와 반대되는 개념이다(Maslach & Leiter, 1997). 고갈은 에너지가 고갈된 상태로 직무수행 시 지쳐있는 상태를 의미하며, 무능은 자신이 하고있는 업무 능력에 대한 자신감의 상실로 부정적인 평가를 뜻하고, 냉소는 자신의 업무에 대한 소극적 태도와 대인관계의 무관심한 태도를 의미한다(오아라, 2013; Maslach & Leiter, 1997).

최근 긍정심리학의 등장으로 산업 및 조직, 조직행동 분야와 심리학 등에서도 긍정성이 강조되고 있으며, 과거에는 부정적인 측면의 직무탈진에 초점을 두고 이를 감소하는 것에 관심을 가졌다면, 최근에는 긍정적인 직무열의에 대한 관심과 중요성이 증가하고 있다(Schaufeli at al., 2006). 이로 인하여 직원들의 직무탈진을 감소하기보다 직무열의를 증가시키는 것이 효과적으로 보는 학자들의 견해가 보고되었고, 직무열의와 직무탈진은 반대되는 개념이 아니라 서로 부정적인 영향을 주는 독립적인 개념이라는 주장도 나타났다(Schaufeli & Bakker, 2004).

이처럼 직무열의는 자신의 역할 수행과정에서 오는 다양한 갈등이나 스트레스 상황에서도 인내하고, 직무에 대한 열정과 헌신으로 자신의 직무에 몰입하여 높은 에너지를 투여하는 긍정적인 마음 상태이다.

2) 직무열의의 구성요인

Schaufeli & Bakker(2004)는 직무열의를 업무와 관련한 긍정적, 활력적으로 헌신을 가하여 몰두하는 자세라고 정의하면서 활력(vigor), 헌신(dedication), 몰두(adsorption)의 3가지로 제시하였다.

활력은 업무를 수행하는 동안의 정신적인 회복력과 높은 수준의 에너지, 업무에 대한 노력과 의지, 인내력 등으로 업무에 집중된 상태를 의미하며, 헌신은 열정과 도전, 열망, 자부심 및 도전적 감정으로 직무를 수행하는 태도를 뜻하고, 몰두는 자신의 직무수행 시 시간 가는 것을 인식하지 못할 정도의 몰입된 상태를 뜻한다.

직무열의에 대한 연구는 직무소진에 비해 연구가 미흡하나, 요인 및 결과변인에 대한 유사한 용어들은 다음과 같다.

직무몰입(job involvement)은 직무수행자가 자신과 직무에 대해 인지적으로 결합된 이미지 또는 심리적 상태를 갖는 것으로 볼 수 있다. 반면에 직무열의는 인지적 측면 뿐만 아니라, 정서적·행동적 측면도 포함하기 때문에 직무몰입의 선행요인으로 해석하기도 한다(Rich et al., 2010).

몰입(flow)은 직무열의의 몰두와 유사하며, 삶의 전 영역에서 일어날 수 있고, 다양한 행동 과정에서 과업을 수행, 성취할 때 경험하는 것이다(Schaufeli et al., 2002; Schaufeli et al., 2006).

직무열의와 몰입이 모두 자기몰입(self-employment)과 공통점을 가지고 있으며, 직무열의는 직무수행 시 자신의 행동을 인지할 수 있는 반면 몰입은 삶의 전 영역에서 일어나면서 자신의 행동을 인지하지 못한다는 차이점이 있다(Rich et al., 2010).

일중독(workaholism)은 직무열의가 높은 구성원이나 일중독자 모두 열심히 일한다는 측면에서 유사한 개념으로 일중독은 직무수행자가 자신의 일에

강박적이고 저항할 수 없는 내적 추동 때문에 일에서 빠져나올 수 없고, 결과적으로 직무수행자 및 조직 모두에 부정적인 영향을 미친다(Schaufeli et al., 2006). 직무열의가 높은 종사자나 일중독자 모두 열심히 일을 한다는 공통점은 있으며, 개인적으로 높은 성과를 창출한다. 그러나 일중독자는 장기적으로 개인 및 조직에 부정적인 영향이 미칠 수 있고, 직무열의가 높은 종사자는 자신의 직무에 대한 만족감과 성과가 증대된다는 점에서 차이가 있다(오아라, 2013).

조직몰입(organizational commitment)은 본인이 속한 조직에 대하여 긍정적이고 능동적인 자세를 취하며, 조직의 신념과 가치관을 본인의 것으로 인식하려는 신념 및 동일시의 정도, 조직의 성과를 위해 많은 시간과 노력을 투자하려는 의지와 조직에 대한 애착, 조직에 끝까지 남아 있으려는 욕구로 구분된다. 또한, 조직몰입은 조직에 대한 충성심을 의미하며, 직무열의에서 몰두는 직무에 대한 심리적 집중도를 의미하는 것으로 다른 개념이라고 하였다(장수중, 2018; 오아라, 2013).

3) 직무열의의 선행연구

직무열의에 대한 연구는 대부분 해외에서 연구되었으나, 최근 국내에서 조직 심리학, 경영학, 서비스 분야에서 다양하게 연구되고 있다. 개인의 직무와 관련된 높은 수준의 에너지를 투여하는 긍정적인 심리상태인 직무열의에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

뷰티 서비스업 종사자들은 일에 대한 신념과 자신의 위치가 개인의 긍정적인 정서를 통하여 자신의 업무에 대한 본질과 주도적으로 업무를 설계하여 타인과의 원만한 교류가 높으며, 직무열의에 긍정적인 영향이 있다고 하였다(서현숙, 2019). 또한, 상사의 성실함과 친화력은 직무수행과정에 있어

적극적이고 열정적인 직무몰입을 이끌어내어 세심한 배려와 정중하고 협조적일수록 구성원들의 높은 수준의 에너지를 창출하게 유도하는 것으로 상사의 성격특성이 직무열의에 유의미한 영향이 있었다(김경희, 2020). 감정노동과 직무열의를 연구한 최선화(2019)는 미용사들의 내면행동은 직무열의에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 진심에서 우러난 서비스를 제공하면 자신의 직무열의도 높아진다는 것을 의미하는 것으로 내면행동은 마음의 긍정적 기제를 작동시켜 개인의 성취감 또는 자기효능감을 높인다고 하였다.

Schaufeli & Bakker(2004)는 기술의 다양성, 자율성, 사회적 자원, 학습의 기회, 피드백 등과 같은 직무자원이 직무열의와 정적인 관련이 있고, 직무요구-자원 모델을 확장한 Bakker & Demerouti(2007)는 직무가 가지는 특성과 개인의 특성이 직무열의에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 직무자원이 직무요구와 상호작용하여 직무열의에 영향을 미쳤다.

이에 국내 연구자 오아라, 김성환(2016)은 직무담당자가 보유한 직무특성 자원과 직무열의 간의 관계는 정의 관계를 가지는 것으로 나타났으며, 이를 통해서 조직구성원들이 직무 목표를 달성하는데 작용하는 업무의 정체성, 중요성, 자율성, 피드백 등과 같은 직무자원은 직무열의를 증가시킨다는 것을 확인할 수 있었다. 이는 조직의 목표를 달성하기 위해 구성원들은 자기의 과업을 성공적으로 수행하고, 높은 직무열의를 토대로 긍정적인 직무 태도 및 성과를 실현하는 등 직무종사자의 적극적이고 자발적인 헌신이 매우 중요하다고 하였다(오아라, 2013).

조우홍(2015)은 심리적 자본의 구성요소인 자기효능감, 낙관주의, 희망, 회복탄력성은 조직몰입과 직무열의에 유의한 영향이 있는 것으로 보고하였으며, 직무열의는 심리적 자본과 조직몰입을 매개하는 효과가 있었다. 이러한 직무열의는 직무스트레스가 많을수록 낮아지고, 직무스트레스를 감소하여

직무만족을 향상시키는데 긍정적인 영향을 주는 것이었다(박선태 외, 2018).

이와 같이 직무열의의 선행연구를 살펴보면 직무열의는 직무자원, 개인적 심리자원, 조직문화 등에 영향을 받고 있으며, 개인 업무에 대한 긍정적인 마음 상태로 업무에 집중하는 심리적 경험이라 할 수 있다.

6. 직무만족

1) 직무만족의 개념

직무만족(Job satisfaction)에 대한 개념은 Hoppock(1935)에 의해 처음 제시되었으며, 전반적인 부분은 같지만 학자들마다 다양한 차이가 있는 것으로 나타났다. 직무만족은 개인의 태도와 욕구, 신념, 가치 등의 수준에 따라 개인의 만족 상태가 다르며, 직무와 직무환경 등과 관련하여 갖게 되는 감정적인 반응이나 행동이 아닌 ‘감정적인 상태’라고 정의하였다(정국현, 2011). 즉, 직무만족은 자신의 직무나 직무 경험에 대한 평가로 자신이 스스로가 평가할 때 느끼는 긍정적인 감정상태이다(홍성남, 2015, p.38).

조영대(2011)는 직무만족에 대하여 조직구성원의 직무 태도로서 조직에서 느끼는 감정으로 정서적 선호도로서 미래에 대한 기대감을 반영하는 정도라 하였고, 조직구성원의 내·외적 욕구가 충족되어 조직에 대한 구성원의 감정적 상태가 긍정적이며, 무엇보다도 구성원이 직무에 대한 강한 열정이나 애착 등을 갖는 감정적 태도라고 할 수 있다(안성수, 김석용, 2016). 이는 자기직무에 대한 호의적 태도를 말하는 것으로 자신의 직무에 대한 경험이나 과업을 평가할 때 나타나는 긍정적이고 즐거운 정서 상태를 의미한다(신유근, 이춘우, 2014). 또한 이윤경, 이삼열(2016)은 조직구성원이 조직 생활에

느끼는 주관적인 개인적 정서와 태도이며, 자신의 직무 활동에 대한 정서적, 심리적인 반응상태로 직무에 대한 전반적인 만족이라고 하였다(김미정, 2017).

Alavi & Askaripur(2003)은 조직구성원들의 자긍심이 직무만족에 중요한 요소이며, 직무에 만족하여 일을 더 잘 수행하게 되어 기대수명 증대와 조직의 성과를 증대시켜 경제적인 이익을 높여주고, 직무에 대한 불만족을 느끼는 조직구성원들은 이직 의도가 나타나기 때문에 관리자들의 조직구성원 등의 자긍심을 고취 시키는 것이 가장 중요한 일이라고 강조하였다.

이렇듯 직무만족은 조직구성원의 직무역할과 경험을 토대로 느끼는 정서적, 감정적 반응을 의미하며, 개인의 욕구충족과 밀접한 연관성이 있고(김기진, 2016), 조직구성원의 동기부여 정도에 따라 직무만족의 수준이 결정된다. 직무만족의 증대는 조직구성원의 동기부여와 사기 증진을 통해 나타나며, 조직목표 달성 및 조직성과를 좌우하는 중요한 사항으로 기본적인 개인적 특성에 기인하게 되어 조직구성원이 담당하고 있는 직무와 관련된 다양한 요인에 영향을 받는다(유수동 외, 2018). 또한, 직무결과에 대한 사람들의 선호도 차이는 사람마다 다른 성장 경험과 포부 수준이 갖기 때문에 직무에서 추구하는 바가 직무에 대한 만족에 영향을 미치며, 사회 심리학 요인과 함께 조직구조 전체요인, 급여와 승진, 복지정책 등 직무만족에 중요한 영향을 미치는 요인이 된다(유태용, 2016).

조직구성원들의 직무만족이 중요한 이유는 인간은 누구나 자아실현을 원하며 심리적으로 성숙할 수 있고, 직무에 대한 불만족을 느끼는 경우에는 욕구 불만과 행복감을 느끼지 못하기 때문이며, 조직구성원들의 기본 심리 욕구를 충족시킬 수 있는 환경에서 내면적 동기유발과 긍정적인 직무만족의 결과 및 주관적 안녕감으로 이어갈 수 있다(Gagné & Deci, 2005).

이처럼 직무만족이란 조직구성원이 직무와 관련하여 가지는 감정적 상태

로 가치, 욕구, 신념, 태도 등과 관계가 있고, 개인의 관점으로서 가치판단에 영향을 미치는 것을 신체 건강과 정신건강을 비롯한 결근, 불만, 생산성, 이직 등 개인의 행동에 중요한 영향을 미치므로 직무만족이 중요한 관심의 대상이 되는 이유라고 할 수 있다.

2) 직무만족의 구성요인

직무만족을 구성하는 요인에 대한 논의는 오랜 역사만큼이나 그 구성요인에 대한 주장도 학자들마다 서로 다양하게 연구 되어지고 있다.

직무만족 이론의 구성요소는 대부분 Herzberg(1968)의 직무만족에 관한 2요인이론에 근거를 두고 있다고 할 수 있는데, 내재적 그리고 외재적 동기를 의미하며, 내재적 동기 요인들은 만족 요인들이고 외재적 요인들은 불만을 방지하는 요인들이라고 할 수 있다. 따라서, 직무만족도 내재적 만족(intrinsic satisfaction)과 외재적 만족(extrinsic satisfaction)으로 구분될 수 있다. 내재적 만족은 직무의 난이도, 도전감, 업무 중요성, 업무 다양성 등 직무 자체의 내재적 가치에서 오는 만족감을 말하며, 외재적 만족은 보상, 복리후생, 작업환경 등 직무수행의 결과에 따라서 외부로부터 부여되는 보상 가치에 대한 만족감을 의미한다(정국현, 2011).

직무만족의 내재적 구성요인에 대한 연구는 Reynolds & Shister(1949)의 직무독립성, 직무무관심으로 구분하였고, Gruneberg(1979)는 성공적인 직무수행이 만족을 가져온다고 하였으며, 기술의 적용으로 직무에서의 성취감이란 과업들이 얼마나 중요한가에 대한 인식에 달려 있고, 기술의 적용도 포함된다고 하였다. 또한, 기술의 적용과 관련해 전문성, 다양성, 자율성 및 정체성, 직무몰입으로 구분하였다. Hackmam & Lawler(1971), Hackmam & Oldham(1975), Cranny, Smith & Stone(1992)은 직무자율성, 기술다양성,

피드백, 직무정체성, 직무몰입으로 구성하였다.

직무만족의 외재적 구성요인에 대한 연구는 Reynolds & Shister(1949)의 공정성(보상제도, 보상수준, 단체교섭유무, 상대적 비교, 근속연수, 회사의 지불능력, 임금인상방법)으로 구성하였다(이영면, 2011).

요인종합 전반적인 직무만족을 살펴보면, Weiss et al.(1967)은 구체적으로 능력, 성취, 활동, 권한, 창의성, 독립성, 도덕적 가치, 책임, 인정, 사회적 봉사, 사회적지위, 다양성 등의 12개 요인으로 구성하였고, Spector(1997)는 임금 승진, 상사, 복리후생, 보상, 동료관계, 직무자체, 의사소통, 업무절차 등을 요인으로 보았으며, 인구통계학적 특성과 직무만족 간에는 제한적 관계만 있다고 주장하였다(나상필, 2016; 최은숙, 2014).

Poter et al.(1974)은 직무만족 요인을 조직 전체요인의 하위요소로 급여, 승진기회, 회사정책과 절차, 조직구조로 나누었고, 작업환경 요인의 하위요소로 감독스타일, 참여적 의사결정, 작업집단 규모, 동료작업자와의 관계, 작업조건으로 구분하였으며, 개인적 요인의 하위요소로 연령과 근속, 성격 등으로 크게 4가지 차원으로 분류하였다(김준환, 2014).

국내 연구자의 연구를 살펴보면 이유라, 홍성화(2010)는 직무만족에 미치는 요인에 대한 연구에서 조직 내부의 정책과 방침, 근무조건과 분위기, 지원체계, 직무가치나 자부심, 상사나 동료와의 관계로 5가지 요인을 제시하였고, 함형만(2016)은 직무만족에 영향을 미치는 구성요인으로 안정성, 동료지원, 보수, 승진, 의미성, 업무량, 참여성, 가족지원, 자율성으로 구분하였다.

이렇듯 직무는 조직구성원의 심리상태를 반영한 것이기도 하며, 아직까지 정확하게 어떠한 요인이 직무만족에 결정적인 영향을 미치는지에 대해서는 규명하지 못하였다. 그 이유는 직무가 과업, 책임, 상호작용, 인센티브, 보상 등의 복잡한 상호 관련이 있으므로 핵심 직무만족 요인을 독립적으로 규명하기는 어렵기 때문이다. 또한, 동일한 요인을 사용하더라도 조직, 평가

시기에 따라 그 요인이 다르게 나타날 수 있으며, 학자들마다 직무만족 영향요인도 서로 다르게 표현되기 때문이라고 할 수 있다.

3) 직무만족의 선행연구

직무만족은 직무를 수행함에 있어서 느끼는 정서 상태와 욕구충족을 통한 긍정적 상태이다. 직무만족의 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

뷰티 서비스업 분야는 타 산업 분야와는 다르게 인력 중심의 소규모로 운영되는 특성을 가지고 있어 구성원 개개인의 역할이 매우 중요하며, 기술을 기반으로 사람의 인체를 아름답게 가꾸고 표현하는 서비스를 제공하기 때문에 뷰티 서비스업 종사자가 업무 수행 시 느끼는 자아 및 직무 만족도는 직업에 대한 긍지 및 만족도와 연관성이 매우 높다(조병순, 2014). 또한, 긍정 심리와 직무만족에 장기근속과 경영성과에 영향 관계가 있으며, 장기근속에 직·간접적인 효과가 있는 것으로 나타났다(차경희, 2018). 이에 이수현(2019)은 헤어 미용종사자의 대인관계성향, 직무만족, 경영성과에 미치는 영향을 연구한 결과, 직무만족 요인 중 급여만족, 복지만족은 수익증가에 유의미한 영향을 미쳤고 복지만족, 급여만족, 관계만족은 업무수행향상에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한, 직무만족은 조직몰입에 유의한 영향을 미치며, 조직몰입이 이루어져야 뷰티 서비스업 종사자들의 직무만족도를 높일 수 있고 더 나아가 이직률 감소에 도움이 될 것이라고 하였다(박정은, 2017). 그러나 감정노동으로 인한 심리적 소진이 직무만족으로 이어져 직무만족에 대한 저하로 연결될 수 있고, 직무스트레스를 증가시켜 직무불만족이라는 부정적 결과로 이어지지 않도록 감정노동으로 인한 어려움이 최소화할 수 있는 사회적 지원이 매우 중요하므로 조직 차원의 인적 자원 관리 방안이 구축되어야 한다(이연희,

김윤, 2017; 유현경, 이영아, 2018; 신향란, 모정희, 2017).

따라서, 뷰티 서비스업에서는 경영관리에서 제일 중요하게 여겨지고 있는 뷰티 종사자의 관리를 위해서는 개인적인 여가활동이 아닌 조직에서 함께 참여하여 활동할 수 있는 여가활동을 조직적으로 시행하여 생활의 활력과 더불어 즐거움, 행복을 찾게 하고, 조직에 신뢰와 일에 대한 성장 및 성취감을 형성시켜 업무를 즐기 수 있도록 독려하여야 한다고 하였다(김윤선, 2017). 이러한 방법을 적용함으로써, 서비스업 분야에 종사하는 사람들이 겪는 공통적인 감정노동을 극복시키기 위해 회복탄력성을 높이게 되면, 직무만족도는 향상되고 심리적 소진은 낮아지게 된다는 것으로 나타났다(이정현, 2012).

직무만족은 심리적 영향과 관계가 매우 높다고 할 수 있는데, 직무에 대한 호의적 태도 및 긍정적인 감정을 갖는 심리적 상태로 높은 직무 의욕을 갖도록 하며, 조직목표 달성, 자기개발 노력을 위한 공동 작업에 자발적 참여와 창의성을 갖고 자신의 성과를 향상시키는 긍정적인 영향을 미친다고 하였다(신유근, 이춘우, 2014). 따라서 조직구성원들은 직무를 수행함에 있어 직무 중요성과 자율성을 인식할 수 있도록 해야 하며, 공정한 승진과 상사 및 동료와의 관계가 우호적으로 이루어질 수 있는 분위기를 조성해 주어야 한다(김승언, 2012).

이와 같이 직무만족은 직무 자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가로 유쾌한 감정적, 정서적 표현으로 조직구성원의 내·외적 욕구가 충족되어 조직구성원의 감정 상태가 긍정적이며, 직무에 대한 열정이나 애착 등을 갖는 감정적 태도이다. 나아가 조직평가 시 중요한 기준이 될 뿐만 아니라 개인의 성과 및 조직목표 추구에도 중요한 요인이라고 할 수 있다.

Ⅲ. 연구방법 및 절차

1. 연구문제

본 연구에서는 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙을 통해 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향을 파악하는데 그 목적이 있다.

본 연구를 수행하기 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1. 뷰티 서비스업 종사자의 일반적 특성을 알아본다.

연구문제 2. 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족의 요인분석 및 신뢰도 분석을 알아본다.

연구문제 3. 뷰티 서비스업 종사자의 종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족의 차이를 알아본다.

연구문제 4. 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의 및 직무만족의 상관관계분석을 통하여 검증된 각 변수들의 상관관계를 알아본다.

연구문제 5. 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향을 알아본다.

연구문제 6. 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 회복탄력성과 심리적 웰빙에 따라 직무열의와 직무만족에 미치는 영향을 알아본다.

2. 측정도구

본 연구는 실증적 연구를 위해 뷰티 서비스업 종사자를 대상으로 설문지법을 사용하였다. 설문지 구성은 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족, 일반적 특성 등 6가지 항목으로 구성하였으며, 총 문항 수는 78문항으로 5점 Likert 척도를 사용하여 매우 그렇지 않다(1점), 그렇지 않다(2점), 보통이다(3점), 그렇다(4점), 매우 그렇다(5점)로 구분하였다.

1) 감정노동

감정노동은 Lee, R. T., & Brotheridge, C. M. (2011)와 이호선(2017)의 연구에서 사용되었던 내면행위, 표면행위로 구성하였고, 표면행위는 느낌숨김과 거짓감정의 2가지 요인으로 구분하였다. 척도는 5점 Likert 척도가 사용되어 9문항을 최종 사용하였다.

2) 회복탄력성

회복탄력성에 대한 설문은 Reivich & Shatte(2003), 김주환(2019), 신우열외(2009), 이미성(2018)의 연구에서 사용되었던 자아확장력, 소통능력, 공감능력, 생활만족도, 원인분석력의 5가지 요인으로 15문항을 최종 사용하였다.

3) 심리적 웰빙

심리적 웰빙은 Ryff(1989), 김명소 외(2001), 염계화(2006), 김영재, 차윤석(2009), 정태호(2013)의 연구에서 사용되었던 대인관계, 자아수용, 삶의 목표, 자율성, 환경지배의 5가지 요인으로 총 24문항을 구성하였다.

4) 직무열의

직무열의는 Schaufeli & Bakker(2003), 이랑 외(2006), 오아라(2013), 장수중(2018)의 연구에서 사용되었던 활력, 헌신, 몰두의 3가지 요인으로 구성하고, 14문항을 최종 사용하였다.

5) 직무만족

직무만족은 Spector et al(2001), 윤병섭 외(2010), 남승하(2013), 임창호(2016), 오화선, 박성민(2014), 김승남(2019)에서 사용되었던 요인으로 구성되었으며, 척도는 5점 Likert 척도가 사용되어 6문항을 최종 사용하였다.

6) 일반적 특성

일반적 특성에 대한 측정도구는 성별, 연령, 학력, 종사직무, 직위, 근무년수, 근무시간, 휴일 근무 여부, 1일 고객 상호작용 횟수, 월 평균수입으로 조사하였으며, 이상의 모든 척도는 선택형으로 구성하였다.

위의 6가지 항목에 대하여 <표 1>과 같이 정리하였다.

<표 1> 설문지의 구성

측정변인	측정방법	출처	문항수
감정노동	5점 Likert 척도	이호선(2017) Lee, R. T., & Brotheridge, C. M. (2011)	9
회복탄력성	5점 Likert 척도	Reivich & Shatte(2003), 김주환(2019), 신우열 외(2009) 이미성(2018)	15
심리적 웰빙	5점 Likert 척도	Ryff(1989), 김명소 외(2001), 염계화(2006), 김영재, 차윤석(2009), 정태호(2013)	24
직무열의	5점 Likert 척도	Schaufeli & Bakker(2003) 이랑 외(2006) 오아라(2013) 장수중(2018)	14
직무만족	5점 Likert 척도	Spector et al(2001). 윤병섭 외(2010), 남승하(2013), 임창호(2016), 오화선, 박성민(2014) 김승남(2019)	6
일반적 특성	선다형	연구자	10
총 문항 수			78

3. 자료수집 및 연구대상

본 연구는 서울·경기지역의 헤어, 메이크업, 네일, 피부 서비스업에 종사하고 있는 뷰티 서비스업 종사자를 대상으로 방문하여 2019년 10월 20일 ~ 2019년 11월 18일까지 설문지를 실시하였다. 설문지는 총 650부를 배부하여 627부를 회수하였고, 이 중 불성실한 응답자 19명을 제외하고 608부를 최종 분석하였다.

4. 자료분석

본 연구의 자료 분석 방법으로는 SPSS 25.0 통계 프로그램을 활용하였다.

첫째, 연구대상의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

둘째, 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족에 대한 타당성과 신뢰도 검증을 위해 요인분석(Factor Analysis) 및 신뢰도 분석(Reliability Analysis)을 하였다.

셋째, 뷰티 서비스업 종사자의 종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족의 차이검증을 위해 분산분석(On-Way Anova)을 실시하였다.

넷째, 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족에 대한 각 항목변수의 상관관계분석을 통하여 검증된 각 변수들의 인과관계를 검증하기 위해 기술통계분석(Descriptive statistics Analysis)을 하였다.

다섯째, 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석(Multiple regression Analysis)을 실시하였다.

여섯째, 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의 및 직무만족에 영향을 미치는 데 있어 회복탄력성과 심리적 웰빙의 매개효과분석을 실시하였다.

5. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성에 대한 빈도와 퍼센트를 알아보기 위하여 빈도 분석을 실시한 결과는 <표 2>와 같다.

연구대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 학력, 종사직무, 직위, 근무 년수, 근무시간, 휴일 근무 여부, 1일 고객 상호작용 횟수, 월 평균수입으로 구성하였다.

응답자의 성별은 여성이 84.9%, 남성이 15.1%로 여성이 남성보다 많게 나타났다으며, 연령은 20대가 41.1%, 30대가 31.6%, 40대가 17.3%, 50대 이상이 10% 순으로 20대가 가장 높게 나타났다. 학력은 고졸이 34%로 가장 많았으며, 그 뒤로 전문대 졸업이 33.7%, 대졸이 20.9%, 대학원 이상이 11.4% 순으로 확인되었다.

종사직무는 헤어가 33.2%로 가장 많았으며, 그 뒤로 피부 26.3%, 네일 23.4%, 메이크업 17.1% 순으로 나타났다. 직위는 전문가(관리사, 디자이너, 아티스트-경력 3년 이상)가 28%로 가장 많은 비율로 조사 되었고, 초급전문가(관리사, 디자이너, 아티스트-경력 3년 미만) 21.2%, 원장 19.1%, 스탭 17.6%, 매니저 또는 관리자(실장) 14.1% 순으로 나타났다. 근무 년수는 3년 미만이 35.2%로 가장 높았으며, 그 뒤로 10년 이상 21%, 7년 미만 16.6%, 5년 미만 16.3%, 10년 미만 10.9% 순으로 나타났다. 근무시간은 10시간 미만이 50.8%로 가장 많았고, 그 뒤로 8시간 미만 23.4%, 12시간 미만 20.9%, 12시간 이상 4.9% 순으로 조사되었다. 휴일 근무 여부는 ‘휴일 근무한다’가 42.4%, ‘휴일 근무 안 한다’가 57.6%로 휴일 근무를 안 하는 종사자가 많은 것으로 나타났다.

1일 고객 상호작용 횟수를 살펴보면, 10회 미만이 35.4%로 가장 많이 나타났다고, 그 뒤로 5회 미만이 28.5%, 10회 이상이 20.8%, 3회 미만이 15.3%

순으로 확인되었다. 월 평균수입은 300만원 미만이 64.3%로 가장 많이 나타났으며, 그 뒤로 400만원 미만 17%, 500만원 미만 10%, 500만원 이상 8.7% 순으로 응답하였다.

<표 2> 연구대상자의 일반적 특성

(N=608)

구분	항목	빈도	퍼센트
성별	여성	516	84.9
	남성	92	15.1
연령	20대	250	41.1
	30대	192	31.6
	40대	105	17.3
	50대 이상	61	10
학력	고졸	207	34
	전문대졸	205	33.7
	대졸	127	20.9
	대학원 이상	69	11.4
종사직무	헤어	202	33.2
	메이크업	104	17.1
	네일	142	23.4
	피부	160	26.3
직위	스텝	107	17.6
	초급전문가(관리사, 디자이너, 아티스트-경력 3년 미만)	129	21.2
	전문가(관리사, 디자이너, 아티스트-경력 3년 이상)	170	28
	매니저 또는 관리자(실장)	86	14.1
	원장	116	19.1
근무 년수	3년 미만	214	35.2
	5년 미만	99	16.3
	7년 미만	101	16.6
	10년 미만	66	10.9
	10년 이상	128	21
근무시간	8시간 미만	142	23.4
	10시간 미만	309	50.8
	12시간 미만	127	20.9
	12시간 이상	30	4.9
휴일 근무 여부	휴일 근무한다	258	42.4
	휴일 근무 안 한다	350	57.6
1일 고객 상호작용 횟수	3회 미만	93	15.3
	5회 미만	173	28.5
	10회 미만	215	35.4
	10회 이상	127	20.8
월 평균수입	300만원 미만	391	64.3
	400만원 미만	103	17
	500만원 미만	61	10
	500만원 이상	53	8.7
합 계		608	100

IV. 연구결과 및 논의

1. 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족 요인분석

1) 감정노동

감정노동의 연구에서는 공통된 9개 문항을 선별하여 사용하였으며, 타당성과 신뢰도 검증을 위해 요인분석 및 신뢰도 분석을 한 결과는 <표 3>과 같다.

요인 1(25.779%)은 나는 현재 내가 느끼는 감정을 감춘다, 나는 어떤 상황에 대해 솔직한 나의 감정을 숨긴다, 나는 솔직한 감정을 표현하고 싶지만 억누른다. 등의 내용을 포함하고 있으므로 표면행위 중 ‘느낌숨김’으로 명명하였다.

요인 2(25.498%)는 나는 느끼지 않는 감정을 겉으로 표현한다, 나는 내가 느낀 감정보다는 (타인으로부터) 기대되는 감정을 겉으로 보여준다, 나는 실제로 가지고 있지 않는 감정을 가지고 있는 척한다. 등의 내용을 포함하고 있으므로 표면행위 중 ‘거짓감정’으로 명명하였다.

요인 3(24.822%)은 나는 직업상 표현해야 하는 감정들을 느껴보려고 많이 노력한다, 나는 (타인에게) 보여주어야만 하는 감정들을 실제로 경험해보려고 노력한다, 나는 타인에게 표현할 필요가 있는 감정들을 실제로 느껴보려고 노력한다. 등의 내용을 포함하고 있으므로 ‘내면행위’로 명명하였다.

이 3가지의 요인적재 값이 $\pm .70$ 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 $.80$ 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표 3> 감정노동 요인분석

item	factor			공통성
	느낌숨김	거짓감정	내면행위	
나는 현재 내가 느끼는 감정을 감춘다.	.849	.225	.045	.773
나는 어떤 상황에 대해 솔직한 나의 감정을 숨긴다.	.848	.168	.160	.773
나는 솔직한 감정을 표현하고 싶지만 억누른다.	.827	.280	.073	.767
나는 느끼지 않는 감정을 겉으로 표현한다.	.188	.868	.067	.793
나는 내가 느낀 감정보다는 (타인으로부터) 기대되는 감정을 겉으로 보여준다	.198	.836	.189	.775
나는 실제로 가지고 있지 않는 감정을 가지고 있는 척한다	.316	.796	.115	.747
나는 직업상 표현해야 하는 감정들을 느껴보려고 많이 노력한다	.077	.124	.860	.760
나는 (타인에게) 보여주어야만 하는 감정들을 실제로 경험해보려고 노력한다.	.061	.186	.842	.747
나는 타인에게 표현할 필요가 있는 감정들을 실제로 느껴보려고 노력한다	.117	.027	.836	.714
고유값	2.320	2.295	2.234	
분산(%)	25.779	25.498	24.822	
누적(%)	25.779	51.277	76.098	
신뢰도(Cronbach's α)	.848	.847	.821	
전체신뢰도	.834			
KMO와 Bartlett 검정	KMO=.817, $\chi^2=2,494.365$ $p<.000$			

*** $p<.001$

2) 회복탄력성

회복탄력성의 연구에서는 공통된 15개 문항을 선별하여 사용하였으며, 타당성과 신뢰도 검증을 위해 요인분석 및 신뢰도 분석을 한 결과 <표 4>와 같다.

요인 1(15.660%)은 서로 도움을 주고받는 친구가 별로 없다, 서로 마음을 터놓고 얘기할 수 있는 친구가 거의 없다, 나는 내 친구들을 정말로 좋아한다. 등의 내용을 포함하고 있으므로 ‘자아확장력’으로 명명하였다.

요인 2(15.290%) 나는 재치 있는 농담을 잘한다, 나는 내가 표현하고자 하는 바에 대한 적절한 문구나 단어를 잘 찾아낸다, 나는 분위기나 대화 상대에 따라 대화를 잘 이끌어 갈 수 있다. 등의 내용을 포함하고 있으므로 ‘소통능력’으로 명명하였다.

요인 3(14.519%)은 동료가 화를 낼 경우 나는 그 이유를 꽤 잘 아는 편이다, 사람들의 얼굴표정을 보면 어떤 감정인지 알 수 있다, 슬피하거나 화를 내거나 당황하는 사람들을 보면 그들이 어떤 생각을 하는지 알 수 있다. 등의 내용을 포함하고 있으므로 ‘공감능력’으로 명명하였다.

요인 4(13.586%)는 내 인생의 여러 가지 조건들은 만족스럽다, 나는 내 삶에 만족한다, 나는 내 삶에서 중요하다고 생각하는 것들을 갖고 있다. 등의 내용을 ‘생활만족도’로 명명하였다.

요인 5(13.119%)는 어려운 일이 생기면 그 원인이 무엇인지 신중하게 생각한 후에 그 문제를 해결하려고 노력한다, 문제가 생기면 여러 가지 가능한 해결방안에 대해 생각한 후에 해결하려고 노력한다, 나는 대부분의 상황에서 문제의 원인을 잘 알고 있다고 믿는다. 등의 내용을 ‘원인분석력’으로 명명하였다.

이 5가지의 요인적재 값이 ± 0.60 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 $.70$ 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표 4> 회복탄력성 요인분석

item	factor					공통성
	자아 확장력	소통 능력	공감 능력	생활 만족도	원인 분석력	
서로 도움을 주고 받는 친구가 별로 없다	.893	.093	.036	.124	.034	.824
서로 마음을 터놓고 얘기할 수 있는 친구가 거의 없다	.853	.084	.101	.146	.073	.771
나는 내 친구들을 정말로 좋아한다	.838	.028	.072	.136	.103	.738
나는 제치있는 농담을 잘한다	.050	.818	.144	.147	.087	.722
나는 내가 표현하고자 하는 바에 대한 적절한 문구나 단어를 잘 찾아낸다	.072	.817	.146	.136	.149	.735
나는 분위기나 대화 상대에 따라 대화를 잘 이끌어 갈 수 있다	.109	.771	.263	.152	.164	.725
동료가 화를 낼 경우 나는 그 이유를 꽤 잘 아는 편이다	.094	.159	.816	.032	.131	.718
사람들의 얼굴 표정을 보면 어떤 감정인지 알 수 있다	.086	.166	.804	.117	.148	.717
슬피하거나 화를 내거나 당황하는 사람들을 보면 그들이 어떤 생각을 하는지 알 수 있다	.030	.187	.791	.147	.108	.695
내 인생의 여러 가지 조건들은 만족스럽다	.143	.189	.066	.819	.094	.740
나는 내 삶에 만족한다	.154	.203	.054	.782	.054	.682
나는 내 삶에서 중요하다고 생각하는 것들을 갖고 있다	.133	.036	.199	.744	.248	.674
어려운 일이 생기면 그 원인이 무엇인지 신중하게 생각한 후에 그 문제를 해결하려고 노력한다	.078	.099	.086	.116	.863	.782
문제가 생기면 여러 가지 가능한 해결방안에 대해 생각한 후에 해결하려고 노력한다	.129	.061	.189	.154	.770	.672
나는 대부분의 상황에서 문제의 원인을 잘 알고 있다고 믿는다	-.002	.407	.147	.105	.658	.631
고유값	2.349	2.293	2.178	2.038	1.968	
분산(%)	15.660	15.290	14.519	13.586	13.119	
누적(%)	15.660	30.949	45.468	59.055	72.174	
신뢰도(Cronbach's α)	.855	.820	.795	.766	.748	
전체신뢰도						.852
KMO와 Bartlett 검정						KMO=.831, $\chi^2=3,616.211$ $p<.000$

*** $p<.001$

3) 심리적 웰빙

심리적 웰빙에 대한 타당성과 신뢰도 검증을 위해 요인분석 및 신뢰도 분석을 한 결과 <표 5>와 같다.

본 연구는 Ryff(1989)의 연구에서 6개 요인으로 구성한 것과는 달리 5개 요인으로 분류가 되었으며, 이는 개인적 성장 문항이 뷰티 서비스업 종사자와 관계가 없는 것으로 사료 되어 이 문항은 제거하였고, 심리적 웰빙의 26개 문항 중 2개 문항은 부적절한 것으로 나타나 제외하였다.

요인 1(14.561%)은 나의 고민을 털어놓을 만한 가까운 친구가 있어 외롭지 않다, 정말 필요할 때 내 말에 귀 기울여 줄 사람이 많다, 가족이나 친구들과 친밀한 대화를 나누는 것을 즐긴다, 남들과 친밀한 대인관계를 유지하는 것이 쉽고 편하다, 내 성격의 거의 모든 면을 좋아한다. 등의 내용을 포함하고 있으므로 '대인관계'로 명명하였다.

요인 2(14.515%)는 지난 세월을 되돌아보면, 내 자신은 크게 발전했다, 많은 면에서 내가 성취한 것에 대해서 보람을 느낀다, 나는 그동안 한 개인으로서 크게 발전해 왔다고 생각한다, 과거에 실수를 저지르기도 했지만, 전체적으로는 모든 일이 잘 되었다고 생각한다, 과거를 돌이켜보면 좋았을 때도 있었고 힘들었을 때도 있었지만 만족한다. 등의 내용을 포함하고 있으므로 '자아수용'으로 명명하였다.

요인 3(12.195%)은 하루를 살아가고 있을 뿐 장래는 별로 생각하지 않는다, 나는 인생의 목표를 가지고 살아간다, 미래의 계획을 짜고 실현시키려고 노력하는 것을 즐긴다, 내가 세운 계획을 어떻게 해서라도 실천하려고 노력한다, 삶의 목표를 세워 하루하루 계획성 있게 살아간다, 과거에 세웠던 목표가 돌이켜보면 현재의 바탕이 됐다. 등의 내용을 포함하고 있으므로 '삶의 목표'로 명명하였다.

요인 4(11.433%)는 친구와 가족이 반대하는 경우에도 나의 결정을 쉽게 바꾸지 않는다, 내 스스로 정한 기준에 의해 평가하지 남들의 기준에 의해 평가하지 않는다, 나는 강한 의견을 가진 사람으로부터 영향을 받지 않는 편이다, 대다수 사람들과 의견이 다를 때 내 의견을 분명히 말한다. 등의 내용을 '자율성'으로 명명하였다.

요인 5(10.341%)는 내 의견이 다른 사람들과 반대되는 경우에는 내 의견이 옳다고 확신한다, 나는 시간을 잘 활용하여 해야 할 모든 일을 제때에 잘 처리해 나갈 수 있다, 내 가정과 생활방식을 내 맘에 들도록 꾸려 올 수 있었다, 생활을 만족스럽게 꾸려나갈 수 있다. 등의 내용을 '환경지배'로 명명하였다.

이 5가지의 요인적재 값이 ± 0.50 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 $.70$ 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표 5> 심리적 웰빙 요인분석

item	factor					공통성
	대인 관계	자아 수용	삶의 목표	자율성	환경 지배	
나의 고민을 털어놓을 만한 가까운 친구가 있어 외롭지 않다	.830	.107	.116	.002	.026	.715
정말 필요할 때 내말에 귀 기울여 줄 사람이 많다	.747	.186	.079	.126	.173	.644
가족이나 친구들과 친밀한 대화를 나누는 것을 즐긴다	.747	.173	.180	-.014	-.002	.620
남들과 친밀한 대인관계를 유지하는 것이 쉽고 편하다	.731	.152	.102	.137	.134	.604
내 성격의 거의 모든 면을 좋아한다	.670	.101	.079	.116	.339	.593
지난 세월을 되돌아보면, 내 자신은 크게 발전했다	.145	.812	.160	.059	.032	.711
많은 면에서 내가 성취한 것에 대해서 보람을 느낀다	.239	.784	.179	.069	.043	.711
나는 그동안 한 개인으로서 크게 발전해 왔다고 생각한다	.101	.766	.201	.119	.099	.662
과거에 실수를 저지르기도 했지만, 전체적으로는 모든 일이 잘 되었다고 생각한다	.079	.739	.213	.005	.168	.625
과거를 돌아켜보면 좋았을 때도 있었고 힘들었을 때도 있었지만 만족한다.	.222	.695	.081	.081	.088	.553
하루를 살아가고 있을 뿐 장래는 별로 생각하지 않는다	.101	.109	.768	.049	-.135	.632
나는 인생의 목표를 가지고 살아간다	.256	.213	.698	.125	.117	.628
미래의 계획을 짜고 실현시키려고 노력하는 것을 즐긴다	.143	.243	.644	.102	.305	.597
내가 세운 계획을 어떻게 해서라도 실천하려고 노력한다	.118	.222	.616	.173	.321	.576
삶의 목표를 세워 하루하루 계획성 있게 살아간다	.042	.112	.571	.098	.344	.645
과거에 세웠던 목표가 돌아켜보면 현재의 바탕이 됐다	.070	.361	.548	.122	.339	.565
친구와 가족이 반대하는 경우에도 나의 결정을 쉽게 바꾸지 않는다	-.007	.112	.033	.822	.085	.696
내 스스로 정한 기준에 의해 평가하지 남들의 기준에 의해 평가하지 않는다	.080	.075	.141	.813	.116	.707
나는 강한 의견을 가진 사람으로부터 영향을 받지 않는 편이다	.031	.025	.098	.804	.161	.684
대다수 사람들과 의견이 다를 때 내 의견을 분명히 말한다	.247	.079	.135	.704	.101	.591
내 의견이 다른 사람들과 반대되는 경우에는 내 의견이 옳다고 확신한다	.065	-.016	-.002	.255	.754	.638
나는 시간을 잘 활용하여 해야 할 모든 일을 제때에 잘 처리해 나갈 수 있다	.221	.133	.315	.102	.633	.577
내 가정과 생활방식을 내 맘에 들도록 꾸려 올 수 있었다	.319	.219	.220	.073	.616	.583
생활을 만족스럽게 꾸려나갈 수 있다	.373	.293	.122	.155	.575	.574
고유값	3.495	3.484	2.927	2.744	2.482	
분산(%)	14.561	14.515	12.195	11.433	10.341	
누적(%)	14.561	29.076	41.270	52.704	63.045	
신뢰도(Cronbach's α)	.848	.863	.832	.827	.754	
전체신뢰도						.906
KMO와 Bartlett 검정	KMO=.912, $\chi^2=6,643.857$					$p<.000$

*** $p<.001$

4) 직무열의

직무열의의 연구에서는 공통된 14문항을 선별하여 사용하였으며, 타당성과 신뢰도 검증을 위해 요인분석 및 신뢰도 분석을 한 결과 <표 6>과 같다.

요인 1(27.945%)은 일을 하면서 원기 왕성함을 느낀다, 일을 하면서 정신적으로 쉽게 원기를 회복한다, 일을 할 때, 활력을 느낀다, 아침에 일어났을 때, 회사에 가고 싶다, 일을 할 때, 일이 뜻대로 되지 않아도 언제나 인내심을 갖는다, 한 번에 장시간 동안 일을 할 수 있다. 등의 내용을 포함하고 있으므로 '활력'으로 명명하였다.

요인 2(23.304%)는 내 일은 매우 의미 있고 가치 있는 일이다, 나는 일에 대한 자부심을 느낀다, 나의 업무를 수행하는데 있어 나는 열정적이다, 나의 일은 나를 열심히 일하도록 만든다. 등의 내용을 포함하고 있으므로 '헌신'으로 명명하였다.

요인 3(17.459%)은 나는 업무를 수행할 때, 업무 이외의 주변의 모든 것을 잊는다, 나 자신을 업무와 분리시켜 생각하기 어렵다, 나는 집중해서 일을 할 때면 행복감을 느낀다, 나는 나의 업무에 푹 빠져 있다. 등의 내용을 포함하고 있으므로 '몰두'로 명명하였다.

이 3가지의 요인적재 값이 ± 0.50 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 $.80$ 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표 6> 직무열의 요인분석

item	factor			공통성
	활력	헌신	몰두	
일을 하면서 원기 왕성함을 느낀다	.802	.307	.172	.768
일을 하면서 정신적으로 쉽게 원기를 회복한다	.793	.209	.140	.692
일을 할 때, 활력을 느낀다	.785	.323	.155	.745
아침에 일어났을 때, 회사에 가고 싶다	.734	.070	.267	.615
일을 할 때, 일이 뜻대로 되지 않아도 언제나 인내심을 갖는다	.667	.247	.195	.544
한 번에 장시간 동안 일을 할 수 있다	.639	.393	.131	.581
내 일은 매우 의미 있고 가치 있는 일이다	.212	.852	.111	.784
나는 일에 대한 자부심을 느낀다	.249	.816	.132	.746
나의 업무를 수행하는데 있어 나는 열정적이다	.312	.773	.212	.739
나의 일은 나를 열심히 일하도록 만든다	.290	.706	.299	.672
나는 업무를 수행할 때, 업무 이외의 주변의 모든 것을 잊는다	.161	.090	.864	.781
나 자신을 업무와 분리시켜 생각하기 어렵다	.123	.144	.805	.683
나는 집중해서 일을 할 때면 행복감을 느낀다	.366	.353	.615	.636
나는 나의 업무에 푹 빠져 있다	.408	.397	.555	.633
고유값	3.912	3.263	2.444	
분산(%)	27.945	23.304	17.459	
누적(%)	27.945	51.249	68.708	
신뢰도(Cronbach's α)	.889	.880	.817	
전체신뢰도		.920		
KMO와 Bartlett 검정	KMO=.932, $\chi^2=4,881.048$ $p<.000$			

*** $p<.001$

5) 직무만족

직무만족의 연구에서는 공통된 6개 문항을 선별하여 사용하였으며, 타당성과 신뢰도 검증을 위해 요인분석 및 신뢰도 분석을 한 결과 <표 7>과 같다.

요인 1(60.360%)은 나는 나의 역량이나 적성이 현재의 직무에 만족한다,

나는 직무수행 시 보람과 긍지를 느낀다, 나는 현재 수행하는 업무 분야에 만족감을 느낀다, 내가 하는 직무는 나 자신의 발전과 역량개발에도 많은 도움을 준다, 나는 현재의 일에 대해 나의 역량과 기술을 충분히 발휘할 수 있다고 생각한다, 내가 하는 직무는 직장 내에서 정말 중요하다. 등의 내용을 포함하고 있으므로 ‘직무만족’으로 명명하였다.

이 단일 요인 적재 값이 ± 0.50 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 $.80$ 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표 7> 직무만족 요인분석

item	factor	공통성
	직무만족	
나는 나의 역량이나 적성이 현재의 직무에 만족한다	.814	.663
나는 직무수행 시 보람과 긍지를 느낀다	.801	.642
나는 현재 수행하는 업무 분야에 만족감을 느낀다	.801	.642
내가 하는 직무는 나 자신의 발전과 역량개발에도 많은 도움을 준다	.786	.617
나는 현재의 일에 대해 나의 역량과 기술을 충분히 발휘할 수 있다고 생각한다	.734	.539
내가 하는 직무는 직장 내에서 정말 중요하다	.720	.519
고유값	3.622	
분산(%)	60.360	
누적(%)	60.360	
신뢰도(Cronbach's α)	.868	
전체신뢰도	.868	
KMO와 Bartlett 검정	KMO=.887, $\chi^2=1,537.885$	$p<.000$

*** $p<.001$

2. 뷰티 서비스업 종사자의 종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족의 차이분석

1) 종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 회복탄력성 특성 차이분석

종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 회복탄력성 특성의 차이를 분석한 결과, <표 8>을 살펴보면, 각 집단별로 회복탄력성에 차이가 있었다.

종사직무에 따른 구분에서는 원인분석력($F=4.532, p<.01$)과 소통능력($F=4.288, p<.01$), 공감능력($F=11.943, p<.001$), 자아확장력($F=3.197, p<.05$)에 대해 집단별로 차이가 나타났다.

원인분석력의 차이에서는 메이크업이 네일보다 높고, 헤어도 네일보다 높은 결과를 보였으며, 소통능력과 자아확장력의 경우 메이크업이 네일보다 높은 결과로 나타났다. 공감능력은 헤어가 네일보다 높은 결과를 보였으며, 메이크업이 피부보다 높고, 피부보다 메이크업이 높게 나타났다. 즉, 전체적으로 종사하는 뷰티 서비스업을 살펴보면, 네일 서비스업 종사자가 회복탄력성이 낮은 결과로 분석되었다. 이러한 결과는 다른 직군에 비해 네일 종사자들의 회복탄력성이 낮은 것으로 분석되며, 스트레스에 많이 노출되어 있는 결과로 소진이 높다는 것을 추론할 수 있다. 또한, 정신적·신체적 건강에 부정적인 영향을 미칠 수 있고, 더 나아가 이직의도로 연결될 가능성이 높은 것을 알 수 있다.

직위에 따른 구분에서는 소통능력($F=6.553, p<.001$)에 대해서만 집단별로 차이가 있음을 알 수 있었으며, 원장이 초급전문가보다 높았고, 전문가보다 높은 결과로 확인되었다. 이는 직위가 높을수록 업무를 전반적으로 파악하고 전체를 책임지고 관리해야하는 직위의 특성상 소통능력이 높게 나타난 것으로 보인다.

근무 년수에 따른 구분에서는 원인분석력($F=2.493, p<.05$)과 소통능력($F=4.265, p<.01$)에 대해서만 집단별로 차이가 있었다. 원인분석력의 근무 년수 별 차이는 통계적으로 유의하지 않았으나, 소통능력의 경우 10년 이상이 3년 미만보다 높은 결과로 나타났다. 이는 경력이 오래된 종사자일수록 상황 판단력이 뛰어나고, 고객과의 상호교환 능력이 우수하다는 것을 알 수 있다.

미용 종사자를 대상으로 회복탄력성을 연구한 장수경(2018), 진동희(2019)의 연구 결과, 직책이 높은 종사자들이 회복탄력성이 높은 결과를 보였으며, 본 연구와 부분 일치하는 것으로 확인되었다. 이는 고객과의 유연한 소통 능력을 가지고 있는 것으로 직위가 높을수록 대인지능이 높아 강한 리더십을 발휘하는 것으로 보여진다.

<표 8> 종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 회복탄력성 특성 차이분석 (N=608)

회복탄력성		원인 분석력	소통능력	공감능력	자아 확장력	생활 만족도
종사직무	헤어(a)	3.86	3.56	3.59	3.82	3.57
	메이크업(b)	3.94	3.65	3.75	3.96	3.55
	네일(c)	3.66	3.36	3.24	3.62	3.38
	피부(d)	3.78	3.38	3.46	3.73	3.51
	F	4.532**	4.288**	11.943***	3.197*	2.228
	사후분석	a>c,b>c	b>c	a>c,b>c, b>d	b>c	-
직위	스텝(a)	3.74	3.52	3.56	3.76	3.53
	초급전문가(b)	3.76	3.25	3.47	3.84	3.46
	전문가(c)	3.80	3.43	3.54	3.76	3.49
	매니저 또는 관리자(d)	3.84	3.57	3.44	3.70	3.38
	원장(e)	3.89	3.73	3.47	3.77	3.65
	F	1.030	6.553***	0.588	0.333	2.205
사후분석	-	b<e,c<e	-	-	-	
근무 년수	3년 미만(a)	3.74	3.34	3.51	3.83	3.45
	5년 미만(b)	3.76	3.40	3.52	3.70	3.49
	7년 미만(c)	3.76	3.60	3.46	3.78	3.45
	10년 미만(d)	3.87	3.60	3.34	3.80	3.63
	10년 이상(e)	3.95	3.64	3.59	3.71	3.60
	F	2.493*	4.265**	1.389	0.543	1.547
사후분석	-	a<e	-	-	-	
전 체		3.80	3.48	3.50	3.77	3.51

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

3) 종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 심리적 웰빙 특성 차이분석

종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 심리적 웰빙 특성의 차이를 분석한 결과, <표 9>를 살펴보면, 각 집단별로 심리적 웰빙에 차이가 있다.

종사직무에 따른 구분에서는 자아수용($F=5.341$, $p<.01$), 대인관계($F=2.805$, $p<.05$), 자율성($F=4.253$, $p<.01$), 환경지배($F=3.230$, $p<.05$)는 집단별로 차이가 있음을 알 수 있으며, 삶의 목표는 차이가 없는 것으로 나타났다.

자아수용의 종사직무별 차이는 메이크업이 네일보다 높았으며, 헤어도 네일보다 높게 나타났다. 자율성의 경우 헤어가 네일보다 높게 나타났으나

환경지배의 경우에는 피부가 네일 종사자보다 높은 결과로 확인되었다. 이는 네일 종사자가 심리적 웰빙이 낮은 것으로 성취감이 낮고, 생활에 대한 만족이 떨어지는 것으로 해석할 수 있다.

직위에 따른 구분에서는 자율성($F=3.333, p<.05$), 환경지배($F=6.107, p<.001$), 삶의 목표($F=9.021, p<.001$)에 대해서 집단별로 차이가 있었다.

자율성의 직위별 차이는 원장이 초급전문가보다 높게 나타났으며, 환경지배, 삶의 목표는 원장이 스텝보다 높고, 초급전문가보다 높으며, 전문가보다 높고, 매니저 또는 관리자보다 높게 나타났다. 이는 직위가 높을수록 자신의 의견을 분명하게 나타내고, 주위에 있는 기회를 잘 활용하며, 생활에 목적과 목표가 있는 것으로 볼 수 있다.

근무 년수에 따른 구분에서는 자율성($F=7.870, p<.001$), 환경지배($F=6.682, p<.001$), 삶의 목표($F=7.315, p<.001$)에 대해서 집단별로 차이가 있었다.

자율성의 근무 년 수별 차이는 10년 이상이 3년 미만보다 높고, 10년 미만이 3년 미만보다 높게 나타났으며, 10년 이상이 5년 미만보다 높고, 7년 미만이 3년 미만보다 높은 결과로 나타났다. 환경지배의 경우 10년 이상이 3년 미만보다 높고, 10년 이상이 5년 미만보다 높게 나타났다. 삶의 목표의 경우는 10년 이상이 3년 미만보다 높았고, 10년 이상이 5년 미만보다 높으며, 7년 미만이 3년 미만보다 높았다. 이는 경력이 오래될수록 사회적 압력에 저항할 수 있으며, 결단력 있고 독립적이라고 해석할 수 있다. 또한, 개인의 필요한 가치에 적합한 환경을 선택하거나 삶에 의미가 있다고 느끼고, 자신의 삶에 대한 신념이 뚜렷하다는 것을 알 수 있다.

이러한 결과를 종합해보면, 네일 종사자는 헤어, 메이크업, 피부 종사자들보다 심리적 웰빙이 낮은 결과로 나타났으며, 반면 직급이 높고 경력이 오래될수록 심리적 웰빙이 높은 결과를 보였다.

즉, 네일 종사자들은 다른 분야에 비해 직무에 대한 성취감이 낮고, 자신

의 삶에 대한 만족과 환경을 잘 관리하지 못하는 것으로 판단된다.

한국고용정보원의 주요 직업 730여 개에 종사하는 2만 5천 명을 대상으로 외부고객 접촉 횟수나 불쾌하거나 화난 고객을 대응한 횟수를 조사한 결과, 텔레마케터와 네일 아티스트 순으로 감정노동이 센 직업으로 나타났다(네이버 뉴스, 검색일: 2020. 03. 31). 이는 감정노동이 심할수록 개인의 감정이 심리적 측면에서 부정으로 연결될 수 있으며, 직무수행과정에서 감정노동으로 인한 타인과의 관계 형성에 갈등을 관리할 수 있는 능력인 심리적 웰빙이 낮음을 유추할 수 있다. 따라서, 감정노동에만 초점을 맞추는 것이 아니라 개인 감정노동으로 인한 심리적 측면에서의 부정을 완화할 수 있는 요인들을 고려해야 할 것이다. 또한, 고객을 위한 서비스 교육도 중요하지만 직장 내에 갈등을 해소할 수 있는 방안과 고객 중심에서 노동자를 보호하는 대안의 필요성을 시사한다고 할 수 있다.

<표 9> 종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 심리적 웰빙 특성 차이분석 (N=608)

구분	심리적 웰빙	자아수용	대인관계	자율성	환경지배	삶의 목표
종사직무	헤어(a)	3.84	3.58	3.40	3.40	3.60
	메이크업(b)	3.93	3.62	3.23	3.39	3.73
	네일(c)	3.63	3.39	3.13	3.23	3.54
	피부(d)	3.74	3.51	3.34	3.43	3.64
	F	5.341**	2.805*	4.253**	3.230*	1.878
	사후분석	a>c,b>c	-	a>c	c<d	-
직위	스텝(a)	3.79	3.52	3.19	3.33	3.48
	초급전문가(b)	3.68	3.51	3.18	3.27	3.49
	전문가(c)	3.77	3.50	3.27	3.32	3.59
	매니저 또는 관리자(d)	3.73	3.49	3.38	3.33	3.63
	원장(e)	3.92	3.60	3.48	3.61	3.92
	F	2.297	0.479	3.333*	6.107***	9.021***
사후분석	-	-	b<e	a<e,b<e,c<e,d<e	a<e,b<e,c<e,d<e	
근무 년수	3년 미만(a)	3.70	3.48	3.11	3.23	3.48
	5년 미만(b)	3.79	3.50	3.19	3.29	3.49
	7년 미만(c)	3.87	3.62	3.41	3.43	3.73
	10년 미만(d)	3.75	3.59	3.44	3.47	3.73
	10년 이상(e)	3.85	3.51	3.51	3.54	3.80
	F	1.759	0.903	7.870***	6.682***	7.315***
사후분석	-	-	a<c,a<d,a<e,b<e	a<e,b<e	a<c,a<e,b<e	
전 체		3.78	3.52	3.29	3.37	3.62

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

4) 종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 직무열의 및 직무만족 특성 차이분석

종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 직무열의 및 직무만족 특성의 차이를 분석한 결과, <표 10>과 같이 집단별로 직무열의 및 직무만족에 차이가 있다.

종사직무에 따른 구분에서는 직무열의 중 헌신($F=8.603$, $p<.001$)과 직무만

족($F=4.981, p<.001$)에 대해 집단별로 차이가 있음을 알 수 있었다. 직무열의 중 헌신의 종사직무별 차이는 헤어가 네일 보다 높았고, 메이크업이 네일보다 높게 나타났으나, 직무만족의 경우 메이크업이 네일보다 높은 결과를 보였으며, 헤어가 네일보다 높게 확인되었다. 이는 네일 종사자가 일에 대한 자부심, 열정 등이 부족한 것으로 직무열의 및 직무만족이 낮은 결과로 다른 종사자와 차이가 있는 것으로 볼 수 있다.

직위에 따른 구분에서는 직무열의 중 활력($F=9.933, p<.001$), 헌신($F=7.060, p<.001$), 몰두($F=14.676, p<.001$)와 직무만족($F=10.232, p<.001$) 모든 요인에 대해 집단별로 차이가 있었다.

직무열의 중 활력의 종사하는 직위별 차이는 원장이 초급전문가보다 높게 나타났으며, 스텝보다 높았고, 전문가보다 높았다. 직무열의 중 헌신은 원장이 초급전문가보다 높은 결과를 보였다. 직무열의 중 몰두는 원장이 매니저 또는 관리자보다 높았고, 초급전문가보다 높게 나타났다. 원장이 스텝보다 높았으며, 전문가보다 높은 결과를 보였다. 직무만족의 경우에는 원장이 매니저 또는 관리자보다 높았고, 전문가보다 높으며, 초급전문가보다 높고, 스텝보다 높은 결과로 나타났다. 이는 직위가 높을수록 업무 수행 시 직무열의와 직무만족이 높은 결과로 볼 수 있다.

근무 년수에 따른 구분에서는 직무열의 중 활력($F=9.775, p<.001$), 헌신($F=5.255, p<.001$), 몰두($F=9.895, p<.001$)와 직무만족($F=6.979, p<.001$) 모든 요인에 대해 집단별로 차이가 있었다.

직무열의 중 활력의 근무 년 수 별 차이는 10년 이상이 3년 미만보다 높고, 10년 미만이 3년 미만보다 높으며, 10년 이상이 5년 미만 또는 7년 미만보다 높았다. 직무열의 중 헌신은 10년 이상이 3년 미만보다 높게 나타났으며, 직무열의 중 몰두는 10년 이상이 3년 미만보다 높았고, 10년 이상 이 5년 미만보다 높은 결과로 확인되었다. 직무만족의 경우에는 10년 이상이

3년 미만보다 높았고, 10년 이상이 5년 미만보다 높으며, 10년 이상이 7년 미만보다 높게 나타났다. 이는 경력이 오래될수록 업무 수행 시 인내심을 갖고, 자신의 일을 가치 있다고 여기며, 업무 시 집중하여 몰두하는 것으로 직무열의 및 직무만족이 높다는 것을 의미한다.

이상의 결과를 종합해볼 때 헤어, 메이크업, 네일, 피부서비스업 종사자 중 네일 종사자가 직무열의 중 헌신에 직무만족이 낮은 것으로 볼 수 있으며, 네일 종사자들의 감정노동으로 인한 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족의 연관성을 알 수 있었다. 이는 직무열의가 높을수록 직무에 대한 책임감, 열의가 높으며, 전문적인 기술, 새로운 트렌드에 대한 감각의 습득력이 높다는 것을 의미하며, 직무만족도는 직위가 높을수록 높고, 경력이 오래될수록 직무에 만족하는 것이라고 할 수 있다. 미용 서비스업 종사자들을 대상으로 상사의 성격특성과 직무열의의 관계를 연구한 김경희(2020)는 직책이 높을수록 직무열의가 높다는 연구 결과를 도출하였으며, 본 연구 결과와 유사한 것으로 나타났다.

<표 10> 종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 직무열의 및 직무만족 특성 차이 분석 (N=608)

구분	직무열의/직무만족	직무열의			직무만족
		활력	헌신	몰두	
종사직무	헤어(a)	3.34	3.83	3.43	3.76
	메이크업(b)	3.48	3.80	3.56	3.79
	네일(c)	3.21	3.46	3.43	3.54
	피부(d)	3.35	3.63	3.35	3.63
	F	2.576	8.603***	1.676	4.981**
	사후분석	-	a>c, b>c	-	a>c, b>c
직위	스텝(a)	3.25	3.68	3.31	3.63
	초급전문가(b)	3.12	3.46	3.17	3.53
	전문가(c)	3.30	3.71	3.39	3.60
	매니저 또는 관리자(d)	3.39	3.67	3.52	3.67
	원장(e)	3.69	3.94	3.83	3.99
	F	9.933***	7.060***	14.676***	10.232***
사후분석	a<e, b<e, c<e	b<e	a<e, c<e, b<d<e	a<e, b<e, c<e, d<e	
근무 년수	3년 미만(a)	3.16	3.55	3.25	3.56
	5년 미만(b)	3.28	3.67	3.29	3.60
	7년 미만(c)	3.28	3.66	3.50	3.63
	10년 미만(d)	3.54	3.77	3.57	3.80
	10년 이상(e)	3.63	3.91	3.71	3.90
	F	9.775***	5.255***	9.895***	6.979***
	사후분석	a<d, a<e, b<e, c<e	a<e	a<e, b<e	a<e, b<e, c<e
전 체	3.34	3.69	3.43	3.68	

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

3. 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족 간의 상관관계

본 연구에서는 앞서 제시한 각 항목변수의 상관관계를 검증하고, 상관관계 분석을 통하여 검증된 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족 각 변수들의 인과관계를 검증하였다.

<표 11>은 각 변수 간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 검증을 시행한 결과로, 감정노동 중 느낌숨김과 거짓감정 변수는 직무만족 변수와 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 특히 거짓감정은 직무열의 변수와도 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났으며, 나머지 모든 변수는 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났다.($p < .01$)

<표 11> 상관관계분석

구분	평균	표준 편차	내면 행위	느낌 숨김	거짓 감정	원인 분석력	소통 능력	공감 능력	자아 확장력	생활 만족도	자아 수용	대인 관계	자율성	환경 지배	삶의 목표	활력	헌신	몰두
내면행위	3.372	.796	1															
느낌숨김	3.289	.860	.232**	1														
거짓감정	3.067	.898	.287**	.515**	1													
원인분석력	3.804	.654	.247**	.136**	.121**	1												
소통능력	3.483	.783	.147**	-.040	.066	.418**	1											
공감능력	3.501	.731	.283**	.121**	.147**	.382**	.438**	1										
자아확장력	3.772	.900	.047	-.094*	-.134**	.213**	.213**	.204**	1									
삶의 목표	3.507	.696	.118**	-.043	-.001	.372**	.389**	.308**	.351**	1								
자아수용	3.778	.651	.239**	.031	.124**	.470**	.428**	.272**	.254**	.513**	1							
대인관계	3.524	.705	.087*	-.036	-.020	.252**	.458**	.346**	.496**	.509**	.413**	1						
자율성	3.292	.759	.039	-.061	-.011	.192**	.274**	.164**	-.024	.211**	.225**	.242**	1					
환경지배	3.365	.609	.083*	-.071	.065	.312**	.406**	.273**	.122**	.473**	.409**	.522**	.386**	1				
삶의목표	3.619	.649	.207**	.025	.108**	.427**	.353**	.180**	.190**	.458**	.522**	.399**	.338**	.576**	1			
활력	3.339	.758	.156**	-.111**	-.038	.339**	.405**	.254**	.225**	.432**	.480**	.400**	.241**	.435**	.526**	1		
헌신	3.688	.724	.224**	.004	.037	.401**	.359**	.297**	.225**	.394**	.521**	.349**	.270**	.440**	.522**	.630**	1	
몰두	3.431	.745	.134**	-.001	.014	.303**	.359**	.171**	.106**	.299**	.367**	.350**	.266**	.446**	.479**	.584**	.559**	1
직무만족	3.676	.634	.185**	.000	.076	.413**	.402**	.266**	.236**	.433**	.568**	.398**	.304**	.496**	.563**	.655**	.726**	.580**

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

4. 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향

1) 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의에 미치는 영향

(1) 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 직무열의에 미치는 영향

뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 직무열의에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과는 <표 12>와 같다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무열의 중 활력에 대한 감정노동의 유의성은 $p<.000$ 으로 확인되었으며, ‘내면행위’ ($\beta=.195, p<.001$)는 활력 요인에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 표면행위 중 ‘느낌숨김’ 요인($\beta =-.147, p<.01$)은 직무열의 중 활력 요인에 부(-)의 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다. 표면행위 중 ‘거짓감정’은 직무열의 중 활력 요인에 대해 유의하지 않은 것으로 확인되었다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무열의 중 헌신에 대한 감정노동의 유의성은 $p<.000$ 으로 확인되었으며, ‘내면행위’ ($\beta=.237, p<.001$)만 직무열의 중 헌신 요인에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 표면행위 중 ‘느낌숨김’과 표면행위 중 ‘거짓감정’ 요인들은 직무열의 중 헌신 요인에 대해 유의하지 않은 것으로 나타났다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무열의 중 몰두에 대한 감정노동의 유의성은 $p<.000$ 로 확인되었으며, ‘내면행위’ ($\beta=.144, p<.01$)만 직무열의 중 몰두 요인에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 표면행위 중 ‘느낌숨김’과 표면행위 중 ‘거짓감정’ 요인들은 직무열의 중 몰두 요인에 대해 유

의하지 않은 것으로 확인되었다.

이상을 종합해보면 내면행동은 직무열의에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 반면 표면행위는 부의 영향을 미치는 결과로 나타났다. Grandy et al.,(2005)도 진정한 긍정적 정서표현인 내면행동은 대인 간 상호작용을 도울 뿐만 아니라 고객으로부터 호의적 반응과 긍정적 평가를 이끌어낸다고 하였다. 뷰티 서비스업 종사자들은 표면행동을 계속하게 되면 감정부조화로 이어져 직무스트레스나 직무탈진을 경험하여 이직의도를 높일 수 있다는 것으로 사료되므로, 내면행위를 촉진시키기 위한 노력이 필요하다는 것을 알 수 있다. 이는 내면행위를 수행하는 종사자들은 고객과 조직으로부터 스스로 일에 대한 성취감을 느끼고, 긍정적인 피드백을 받을 수 있기 때문에 긍정적인 결과라고 할 수 있겠다. 또한, 감정노동이 무조건 종사자들에게 부정적인 결과를 가져다주는 것은 아니며, 내면행위를 수행하는 종사자들은 고객을 인간적으로 대하고, 최상의 서비스를 제공함으로써 고객 만족으로 이어질 수 있도록 한다. 따라서, 뷰티 서비스업 종사자들은 일로 인한 직무 탈진감을 느끼는 사람들이 내면행위보다 표면행위를 수행하는 경향이 있다면, 직무열의 수준이 높은 사람들은 표면행위보다 내면행위를 통해 일을 수행한다는 것을 추론할 수 있다. 본 연구와 동일한 연구로는 다양한 직종의 종업원을 대상으로 정서노동과 직무열의를 연구한 권동균 외(2015), 미용 종사자의 직무스트레스와 감정노동을 연구한 김은숙(2019), 미용 종사자의 감정노동, 직무열의를 연구한 최선화(2019)의 연구에서는 감정노동이 증가하면 직무 스트레스와 이직의도로 연결된다고 하였으며, 내면행위의 증가는 직무열의에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 도출하였는데, 본 연구와 유사함을 보였다.

<표 12> 감정노동이 직무열의에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.	
직무열의	활력	(상수)	3.186	.161		19.830	.000***
		내면행위	.186	.040	.195	4.682	.000***
		느낌숨김	-.129	.041	-.147	-3.150	.002**
		거짓감정	-.015	.040	-.018	-.388	.698
			R=.218	R ² =.047	F=10.015***		
	헌신	(상수)	3.111	.153		20.327	.000***
		내면행위	.215	.038	.237	5.691	.000***
		느낌숨김	-.041	.039	-.048	-1.036	.301
		거짓감정	-.005	.038	-.006	-.122	.903
			R=.229	R ² =.053	F=11.163***		
	몰두	(상수)	3.088	.160		19.260	.000***
		내면행위	.135	.040	.144	3.405	.001**
느낌숨김		-.023	.041	-.027	-.565	.572	
거짓감정		-.012	.040	-.014	-.290	.772	
		R=.138	R ² =.019	F=3.920*			

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

(2) 뷰티 서비스업 종사자의 회복탄력성이 직무열의에 미치는 영향

뷰티 서비스업 종사자의 회복탄력성이 직무열의에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과는 <표 13>과 같다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무열의 중 활력에 대한 회복탄력성의 유의성은 $p<.000$ 으로 확인되었으며, ‘원인분석력’ ($\beta=.127$, $p<.01$), ‘소통능력’ ($\beta=.230$, $p<.001$), ‘생활만족도’ ($\beta=.274$, $p<.001$)는 직무열의 중 활력 요인에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, ‘공감능력’, ‘자아확장력’ 요인들은 직무열의 중 활력 요인에 대해 유의하지 않은 것으로 나타났다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무열의 중 헌신에 대한 회복탄력성의 유의성은 $p<.000$ 으로 확인되었으며, ‘원인분석력’은 ($\beta=.224$, $p<.001$), ‘소통능력’은 (β

=.138, $p<.01$), ‘생활만족도’는 ($\beta=.215$, $p<.001$) 직무열의 중 헌신 요인에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, ‘공감능력’, ‘자아확장력’ 요인 들은 직무열의 중 헌신 요인에 대해 유의하지 않았다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무열의 중 몰두에 대한 회복탄력성의 유의성은 $p<.000$ 으로 확인되었으며, ‘원인분석력’은 ($\beta=.160$, $p<.001$), ‘소통능력’은 ($\beta =.254$, $p<.001$), ‘생활만족도’는 ($\beta=.166$, $p<.001$) 직무열의 중 몰두 요인에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, ‘공감능력’, ‘자아확장력’ 요 인들은 직무열의 중 몰두 요인에 대해 유의하지 않은 것으로 나타났다.

이상을 결과를 종합해보면, 뷰티 서비스업 종사자들은 역경으로 인해 힘 들이 있어도 강한 회복탄력성을 보이고, 긍정적인 마음상태로 직무에 임하 는 등 어려움이나 스트레스 상황에서도 스스로 이겨낼 수 있는 힘인 회복탄 력성이 직무스트레스를 감소하게 한다는 것을 예측할 수 있다.

이렇듯 회복탄력성은 개인과 환경의 역동적인 상호작용을 통해 발달과정 에서 점진적으로 형성되고, 변화가 가능하므로 모델링이나 교육 등으로 길 러질 수 있는 능력이다(이정현, 2012). 또한, 회복탄력성에 영향을 미치는 요소 중 하나는 개인이 가족들과 맺고 있는 긍정적 인간관계라는 점이 밝혀 졌으며(백유성, 2014), 직무스트레스와 우울 간의 관계에서 회복탄력성은 조 절효과를 지닌 것으로 드러났다(최희철, 2013). 따라서 미용사의 셀프리더 십과 회복탄력성을 연구한 김형은(2018), 헤어기업 종사자의 회복탄력성을 연구한 장수경(2018)의 연구와 부분 일치하는 것을 확인할 수 있었으며, 문 인오 외(2013)는 회복탄력성이 높을수록 직무열의가 증가하는 등 본 연구 결과와 일치하는 것으로 나타났다.

<표 13> 회복탄력성이 직무열의에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.	
직무열의	활력	(상수)	.762	.194		3.929	.000***
		원인분석력	.147	.047	.127	3.124	.002**
		소통능력	.223	.040	.230	5.508	.000***
		공감능력	.010	.042	.010	.238	.812
		자아확장력	.043	.032	.051	1.347	.178
		생활만족도	.298	.044	.274	6.718	.000***
			R=.518	R ² =.268	F=44.188**		
	헌신	(상수)	1.092	.187		5.852	.000***
		원인분석력	.248	.045	.224	5.478	.000***
		소통능력	.128	.039	.138	3.280	.001**
		공감능력	.072	.040	.073	1.801	.072
		자아확장력	.046	.030	.057	1.509	.132
		생활만족도	.223	.043	.215	5.229	.000***
			R=.509	R ² =.259	F=42.026**		
	몰두	(상수)	1.535	.202		7.587	.000***
		원인분석력	.182	.049	.160	3.706	.000***
		소통능력	.242	.042	.254	5.733	.000***
		공감능력	-.047	.044	-.046	-1.075	.283
자아확장력		-.025	.033	-.030	-.763	.446	
생활만족도		.177	.046	.166	3.828	.000***	
		R=.422	R ² =.178	F=26.066**			

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

(3) 뷰티 서비스업 종사자의 심리적 웰빙이 직무열의에 미치는 영향

뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 직무열의에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과는 <표 14>와 같다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무열의 중 활력에 대한 심리적 웰빙의 유의성은 $p<.000$ 으로 확인되었으며, ‘자아수용’은 ($\beta=.229$, $p<.001$), ‘대인관계’ ($\beta=.134$, $p<.01$), ‘환경지배’ ($\beta=.096$, $p<.05$), ‘삶의 목표’ ($\beta=.290$, $p<.001$)는

직무열의 중 활력 요인에 정(+)의 유의한 영향을 미쳤고, ‘자율성’은 직무열의 중 활력 요인에 대해 유의하지 않은 것으로 나타났다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무열의 중 헌신에 대한 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙의 유의성은 $p < .000$ 으로 확인되었으며, ‘자아수용’ ($\beta = .308$, $p < .001$), ‘환경지배’ ($\beta = .123$, $p < .01$), ‘삶의 목표’ ($\beta = .254$, $p < .001$)는 직무열의 중 헌신 요인에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. ‘자율성’, ‘대인관계’는 직무열의 중 헌신 요인에 대해 유의하지 않았다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무열의 중 몰두에 대한 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙의 유의성은 $p < .000$ 으로 확인되었으며, ‘자아수용’ ($\beta = .103$, $p < .05$), ‘대인관계’ ($\beta = .094$, $p < .05$), ‘환경지배’ ($\beta = .179$, $p < .001$), ‘삶의 목표’ ($\beta = .263$, $p < .001$)는 직무열의 중 몰두 요인에 정(+)의 유의한 영향이 나타났으며, ‘자율성’은 직무열의 중 몰두 요인에 대해 유의하지 않은 것으로 나타났다.

뷰티 서비스업 종사자들은 심리적 웰빙이 높을수록 자아실현적 웰빙과 정서적 웰빙이 높다는 것을 추론할 수 있으며, 개인별 차이는 있지만 자존감이 높은 결과로 해석할 수 있고, 정서적 웰빙과 자아실현적 웰빙을 연구한 김철영(2019)은 심리적 웰빙이 높은 종사자들은 사회적 태만이 낮게 나타나고, 직무열의는 높아 성과와 조직시민행동이 높게 평가되어 본 연구와 유사함을 보였다.

<표 14> 심리적 웰빙이 직무열의에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.	
직무열의	활력	(상수)	.123	.182		.674	.501
		자아수용	.266	.046	.229	5.779	.000***
		대인관계	.144	.042	.134	3.384	.001**
		자율성	.022	.036	.022	.627	.531
		환경지배	.120	.055	.096	2.169	.030*
		삶의 목표	.339	.051	.290	6.662	.000***
			R=.603	R ² =.363	F=68.637**		
	헌신	(상수)	.543	.172		3.155	.002**
		자아수용	.342	.044	.308	7.857	.000***
		대인관계	.044	.040	.043	1.093	.275
		자율성	.054	.034	.057	1.609	.108
		환경지배	.146	.052	.123	2.808	.005**
		삶의 목표	.284	.048	.254	5.911	.000***
			R=.614	R ² =.378	F=73.021***		
	몰두	(상수)	.603	.189		3.191	.001**
		자아수용	.118	.048	.103	2.473	.014*
		대인관계	.099	.044	.094	2.257	.024*
		자율성	.060	.037	.061	1.631	.103
환경지배		.220	.057	.179	3.838	.000***	
삶의 목표		.302	.053	.263	5.736	.000***	
		R=.541	R ² =.293	F=49.880**			

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

(4) 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의에 미치는 영향

뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의 중 활력에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과는 <표 15>와 같다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무열의 중 활력에 대한 감정노동, 회복탄력성,

심리적 웰빙의 유의성은 $p < .000$ 으로 확인되었으며, 표면행위 중 ‘느낌숨김’ ($\beta = -.087, p < .05$), 표면행위 중 ‘거짓감정’ ($\beta = -.076, p < .05$)은 활력 요인에 부(-)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, ‘소통능력’ ($\beta = .115, p < .01$), ‘자아수용’은 ($\beta = .172, p < .001$), ‘삶의 목표’ ($\beta = .284, p < .001$)는 직무열의 중 활력 요인에 정(+)의 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다. ‘내면행위’, ‘원인분석력’, ‘공감능력’, ‘자아확장력’, ‘생활만족도’, ‘대인관계’, ‘자율성’, ‘환경지배’ 요인들은 직무열의 중 활력 요인에 대해 유의하지 않은 것으로 나타났다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무열의 중 헌신에 대한 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙의 유의성은 $p < .000$ 으로 확인되었으며, ‘내면행위’ ($\beta = .073, p < .05$), ‘공감능력’ ($\beta = .087, p < .05$), ‘자아수용’ ($\beta = .249, p < .001$), ‘환경지배’ ($\beta = .129, p < .01$), ‘삶의 목표’ ($\beta = .232, p < .001$)는 직무열의 중 헌신 요인에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 표면행위 중 ‘느낌숨김’, 표면행위 중 ‘거짓감정’, ‘원인분석력’, ‘소통능력’, ‘자아확장력’, ‘생활만족도’, ‘대인관계’, ‘자율성’ 요인들은 직무열의 중 헌신 요인에 대해 유의하지 않았다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무열의 중 몰두에 대한 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙의 유의성은 $p < .000$ 으로 확인되었으며, ‘소통능력’은 ($\beta = .134, p < .01$), ‘대인관계’는 ($\beta = .106, p < .05$), ‘환경지배’ ($\beta = .171, p < .001$), ‘삶의 목표’ ($\beta = .251, p < .001$)는 직무열의 중 몰두 요인에 정(+)의 유의한 영향이 있는 것으로 나타났고, ‘내면행위’, 표면행위 중 ‘느낌숨김’, 표면행위 중 ‘거짓감정’, ‘원인분석력’, ‘공감능력’, ‘자아확장력’, ‘생활만족도’, ‘자아수용’, ‘자율성’ 요인들은 직무열의 중 몰두 요인에 대해 유의하지 않은 것으로 나타났다.

이상의 연구 결과를 살펴보면, 감정노동 중 표면행위는 직무열의 중 활력

에 부의 영향을 미친다는 결과를 도출하였는데, 이는 종사자들이 내적으로 느낀 감정과 달리 외적 억지 표현을 하게 되면 감정적으로 피로감을 느껴 업무에 대한 열의가 감소하는 것으로 확인되었다.

회복탄력성 중 공감능력, 소통능력이 정의 영향을 미치는 것으로 회복탄력성이 높은 종사자들은 자기효능감과 스트레스 상황에 이겨낼 수 있으며, 고객을 응대할 때 센스있는 언어 구사력으로 고객과 공감하고 소통하는 등 업무 시 인내심과 집중을 발휘하여 업무에 임하는 것으로 문인오 외(2013)의 연구 결과와 일치하는 것으로 나타났다.

심리적 웰빙 중 자아수용, 대인관계, 환경지배, 삶의 목표가 유의한 영향이 있는 결과로 나타났다. 이는 뷰티 서비스업 종사자들은 자신이 성취한 결과에 대해서 보람을 느끼며, 사람들과 친밀한 관계를 유지하여 생활에 대한 만족을 느끼고, 미래에 대한 계획성 있는 삶을 영위하는 것으로 자신에 대해 긍정적으로 수용하는 것을 의미하는 결과로 강정미, 권정옥(2017)의 연구 결과와 유사함을 보였다.

<표 15> 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.	
직무열의	활력	(상수)	.255	.226		1.133	.258
		내면행위	.042	.034	.044	1.248	.213
		느낌숨김	-.077	.034	-.087	-2.278	.023*
		거짓감정	-.064	.033	-.076	-1.971	.049*
		원인분석력	.020	.047	.018	.436	.663
		소통능력	.111	.039	.115	2.813	.005**
		공감능력	.047	.040	.045	1.169	.243
		자아확장력	.005	.033	.006	.146	.884
		생활만족도	.083	.046	.077	1.819	.069
		자아수용	.200	.050	.172	4.030	.000***
		대인관계	.063	.050	.058	1.256	.209
		자율성	.002	.036	.002	.047	.962
		환경지배	.079	.056	.064	1.402	.162
삶의목표	.332	.052	.284	6.414	.000***		
		R=.633	R ² =.401	F=30.629**			
직무열의	헌신	(상수)	.137	.214		.639	.523
		내면행위	.067	.032	.073	2.087	.037*
		느낌숨김	.005	.032	.006	.151	.880
		거짓감정	-.053	.031	-.065	-1.699	.090
		원인분석력	.077	.044	.070	1.744	.082
		소통능력	.025	.038	.027	.658	.511
		공감능력	.087	.038	.087	2.276	.023*
		자아확장력	.052	.031	.065	1.668	.096
		생활만족도	.009	.044	.009	.208	.835
		자아수용	.277	.047	.249	5.868	.000***
		대인관계	-.032	.048	-.031	-.672	.502
		자율성	.052	.034	.054	1.536	.125
		환경지배	.154	.054	.129	2.866	.004**
삶의목표	.259	.049	.232	5.256	.000***		
		R=.638	R ² =.407	F=31.399**			
직무열의	몰두	(상수)	.613	.237		2.582	.010*
		내면행위	.037	.035	.039	1.038	.300
		느낌숨김	.031	.035	.036	.887	.375
		거짓감정	-.065	.034	-.079	-1.898	.058
		원인분석력	.064	.049	.056	1.307	.192
		소통능력	.127	.042	.134	3.066	.002**
		공감능력	-.045	.042	-.044	-1.073	.284
		자아확장력	-.049	.035	-.059	-1.414	.158
		생활만족도	-.042	.048	-.040	-.877	.381
		자아수용	.088	.052	.076	1.675	.094
		대인관계	.112	.053	.106	2.125	.034*
		자율성	.038	.037	.039	1.013	.312
		환경지배	.209	.059	.171	3.515	.000***
삶의목표	.288	.055	.251	5.282	.000***		
		R=.358	R ² =.128	F=20.911***			

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

2) 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무만족에 미치는 영향

(1) 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과는 <표 16>과 같다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무만족에 대한 감정노동의 유의성은 $p < .000$ 으로 확인되었으며, ‘내면행위’ ($\beta = .185, p < .001$)는 직무만족 요인에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 표면행위 중 ‘느낌숨김’, 표면행위 중 ‘거짓감정’은 직무만족 요인에 대해 유의하지 않은 것으로 나타났다.

Fisher(2000)의 연구에서는 내면행동을 통해 종사자들은 자신의 직무에 더욱 만족을 느끼며, 그들은 더욱 진정성 있는 긍정적인 감정을 가지고, 고객에게 서비스를 전달하기 때문에 더욱 직무에 대한 만족도가 높다고 하였다. 미용서비스종사자의 감정노동과 직무만족을 연구한 이연희, 김윤(2017), 메이크업 아티스트의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 연구한 유현경, 이영아(2018)의 연구에서는 내면행위가 높아지면 전반적인 측면에서 직무만족이 높아진다는 연구 결과가 도출되었는데, 이는 감정노동이 직무만족을 감소시키고, 직무스트레스를 증가시키는 원인변수임을 의미한다. 즉, 뷰티 서비스업 종사자들은 고객에게 자신의 진실한 감정을 표현하는 내면행위에 노력을 많이 할수록 심리적 안녕감과 자아효능감이 높아져 개인의 적성 및 인사 정책에 모두 만족하고 있다는 결과로 볼 수 있다. 따라서 뷰티 서비스업 종사자들은 업무 수행 시 좋은 감정으로 동료들과 공감하고, 진실된 마음으로 솔직한 표현을 통하여 내면행위가 직무만족에 보람을 상승시킬 수 있다고 할 수 있다.

<표 16> 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.
직무만족	(상수)	3.227	.135		23.890	.000***
	내면행위	.147	.033	.185	4.421	.000***
	느낌숨김	-.054	.035	-.074	-1.572	.117
	거짓감정	.043	.034	.060	1.268	.205
		R=.197	R ² =.039	F=8.133***		

*** $p < .001$

(2) 뷰티 서비스업 종사자의 회복탄력성이 직무만족에 미치는 영향

뷰티 서비스업 종사자의 회복탄력성이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과는 <표 17>과 같다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무만족에 대한 회복탄력성의 유의성은 $p < .000$ 으로 확인되었으며, ‘원인분석력’은 ($\beta = .223, p < .001$), ‘소통능력’ ($\beta = .196, p < .001$), ‘생활만족도’ ($\beta = .252, p < .001$)는 직무만족 요인에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, ‘공감능력’, ‘자아확장력’ 요인은 직무만족 요인에 대해 유의성이 확인되지 않았다.

이상을 종합해보면, 뷰티 서비스업 종사자들은 회복탄력성이 내면행위와 직무만족 사이에서 정의 영향을 증가시킬 수 있는 방안으로 진실된 행동과 마음을 가지고, 업무 시 충성도가 높은 종사자와 회복탄력성이 높은 직원은 긍정적인 마인드와 고객과의 공감능력이 뛰어나므로 회복탄력성의 중요한 변수임을 확인할 수 있었다. 또한, 직무만족도가 높은 조직구성원들은 회복탄력성이 높고, 심리적 소진이 낮은 것으로 설명할 수 있으며, 미용종사자의 회복탄력성을 연구한 김미현(2016)의 연구결과와 부분일치하는 것으로 본

연구 결과를 뒷받침한다고 사료된다.

<표 17> 회복탄력성이 직무만족에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.
직무만족	(상수)	1.327	.159		8.325	.000***
	원인분석력	.217	.039	.223	5.606	.000***
	소통능력	.159	.033	.196	4.782	.000***
	공감능력	.005	.034	.005	.138	.890
	자아확장력	.040	.026	.057	1.536	.125
	생활만족도	.229	.036	.252	6.281	.000***
	R=.543 R ² =.295 F=50.366***					

*** $p < .001$

(3) 뷰티 서비스업 종사자의 심리적 웰빙이 직무만족에 미치는 영향

뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과는 <표 18>과 같다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무만족에 대한 심리적 웰빙의 유의성은 $p < .000$ 으로 확인되었으며, ‘자아수용’ ($\beta = .331, p < .001$), ‘자율성’ ($\beta = .068, p < .05$), ‘환경지배’ ($\beta = .158, p < .001$), ‘삶의 목표’ ($\beta = .251, p < .001$)는 직무만족 요인에 정(+)의 유의한 영향을 미쳤고, ‘대인관계’는 직무만족 요인에 대해 유의하지 않은 것으로 나타났다.

이러한 결과는 뷰티 서비스업 종사자들의 심리적 웰빙은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치며, 자신의 직무에 사명감과 책임감을 갖고 업무 수행 시 심리적 행복감을 느끼는 결과로 볼 수 있다. 또한, 아름답고 행복한 삶을 추구하는 사람들은 직업에 귀속하지 않고, 심리적 웰빙과 깊은 연관성이 있

음을 추론할 수 있으며, 김대용, 김재관(2014)과 홍순복(2010)의 연구와 부분 일치하는 것으로 본 연구결과를 입증하였다.

<표 18> 심리적 웰빙이 직무만족에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.
직무만족	(상수)	.631	.141		4.464	.000***
	자아수용	.323	.036	.331	9.020	.000***
	대인관계	.055	.033	.061	1.677	.094
	자율성	.057	.028	.068	2.068	.039*
	환경지배	.164	.043	.158	3.838	.000***
	삶의 목표	.246	.039	.251	6.231	.000***
		R=.603	R ² =.363	F=68.637***		

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

(4) 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무만족에 미치는 영향

뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과는 <표 19>와 같다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무만족에 대한 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙의 유의성은 $p < .000$ 으로 확인되었으며, ‘자아수용’ ($\beta = .276$, $p < .001$), ‘자율성’ ($\beta = .068$, $p < .05$), ‘환경지배’ ($\beta = .158$, $p < .001$), ‘삶의 목표’ ($\beta = .227$, $p < .001$)는 직무만족 요인에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, ‘내면행위’, 표면행위 중 ‘느낌숨김’, 표면행위 중 ‘거짓감정’, ‘원인분석력’, ‘소통능력’, ‘공감능력’, ‘자아확장력’, ‘생활만족도’, ‘대인관계’ 요인들은 직무만족

요인에 대해 유의하지 않았다.

따라서 뷰티 서비스업 종사자들은 개인의 지각하는 심리적 웰빙이 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 결과로 리더의 심리적 웰빙을 연구한 장성철, 정승언(2016)의 연구와 부분일치하는 것으로 본 연구결과와 유사함을 확인할 수 있었다.

<표 19> 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무만족에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.
직무만족	(상수)	.366	.178		2.058	.040*
	내면행위	.018	.027	.022	.672	.502
	느낌숨김	-.003	.027	-.004	-.107	.914
	거짓감정	-.002	.026	-.003	-.089	.929
	원인분석력	.064	.037	.066	1.742	.082
	소통능력	.050	.031	.061	1.589	.113
	공감능력	.017	.032	.019	.531	.596
	자아확장력	.047	.026	.066	1.794	.073
	생활만족도	.017	.036	.018	.460	.646
	자아수용	.269	.039	.276	6.872	.000***
	대인관계	-.002	.040	-.002	-.046	.964
	자율성	.057	.028	.068	2.032	.043*
	환경지배	.165	.045	.158	3.696	.000***
	삶의목표	.221	.041	.227	5.415	.000***
		R=.684	R ² =.467	F=40.097***		

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

3) 뷰티 서비스업 종사자의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향

(1) 뷰티 서비스업 종사자의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향

뷰티 서비스업 종사자의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과는 <표 20>과 같다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무만족에 대한 직무열의의 유의성은 $p<.000$ 으로 확인되었으며, ‘활력’ ($\beta=.264, p<.001$), ‘헌신’ ($\beta=.469, p<.001$), ‘몰두’ ($\beta=.163, p<.001$) 모두 직무만족 요인에 정(+)^의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무열의를 보이는 행동은 심리적이고 정신적인 상태이며, 조직 수준의 성과 뿐만 아니라 개인의 성장, 발전과 같은 개인 수준의 결과 변수에 긍정적인 영향을 미친다(권인수, 최영근, 2011). 또한, 직무수행에 충실한 구성원들은 독창적인 직무 활동을 가능하게 하여 조직으로부터 나타나는 긍정적인 피드백에도 몰입하고 이를 통해 조직에 대한 강한 소속감을 갖게 된다고 하였다(심철현, 2016). 따라서 직무열의는 직무에 포함된 특성이 긍정적일 수록 높은 수준의 직무열의가 나타나며, 직무만족으로 이어지는 결과를 의미한다고 볼 수 있다.

<표 20> 직무열의가 직무만족에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.
직무만족	(상수)	.946	.092		10.327	.000***
	활력	.221	.029	.264	7.507	.000***
	헌신	.411	.030	.469	13.632	.000***
	몰두	.139	.028	.163	4.957	.000***
R=.780 R ² =.608 F=312.497**						

*** $p < .001$

(2) 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의가 직무만족에 미치는 영향

뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙 및 직무열의가 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과는 <표 21>과 같다.

뷰티 서비스업 종사자의 직무만족에 대한 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙 및 직무열의의 유의성은 $p < .000$ 으로 확인되었으며, ‘자아수용’ ($\beta = .141$, $p < .001$), ‘환경지배’ ($\beta = .077$, $p < .05$), ‘활력’ ($\beta = .197$, $p < .001$), ‘헌신’ ($\beta = .369$, $p < .001$), ‘몰두’ ($\beta = .125$, $p < .001$)는 직무만족 요인에 정(+)의 유의한 영향을 미쳤고, ‘내면행위’, 표면행위 중 ‘느낌숨김’, 표면행위 중 ‘거짓감정’, ‘원인분석력’, ‘소통능력’, ‘공감능력’, ‘자아확장력’, ‘생활만족도’, ‘대인관계’, ‘자율성’, ‘삶의 목표’는 직무만족 요인에 대해 유의하지 않은 것으로 나타났다.

따라서 심리적 웰빙이 직무만족에 긍정적인 영향이 있음을 확인할 수 있었고, 뷰티 서비스업 종사자들은 심리적 웰빙이 높을수록 직무만족도 높은 것으로 자신의 직무수행 시 다양한 측면을 인지하고 수용하며 환경을 잘 관

리하는 능력으로 볼 수 있다. 이렇듯 개인의 필요한 가치에 적합한 환경을 선택하거나 효과적으로 사용하는 것으로 홍순복(2010)의 연구와 김대용, 김재관(2014)의 연구와 유사한 결과로 심리적 웰빙의 중요성을 증빙하였다.

또한 서현숙(2019), 김경희(2020)의 연구와 같이 직무열의 중 활력, 헌신, 몰두 모두 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다.

<표 21> 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙 및 직무열의가 직무만족에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.
직무만족	(상수)	.215	.145		1.477	.140
	내면행위	-.015	.022	-.018	-.674	.501
	느낌숨김	.005	.022	.007	.225	.822
	거짓감정	.032	.021	.046	1.539	.124
	원인분석력	.029	.030	.030	.966	.334
	소통능력	.010	.026	.012	.377	.707
	공감능력	-.014	.026	-.016	-.546	.585
	자아확장력	.034	.021	.049	1.611	.108
	생활만족도	.004	.030	.005	.151	.880
	자아수용	.138	.033	.141	4.190	.000***
	대인관계	-.014	.032	-.015	-.427	.669
	자율성	.036	.023	.043	1.574	.116
	환경지배	.080	.037	.077	2.175	.030*
	삶의목표	.052	.035	.053	1.506	.132
	활력	.165	.030	.197	5.487	.000***
	헌신	.323	.031	.369	10.367	.000***
몰두	.107	.028	.125	3.809	.000***	
		R=.807	R ² =.651	F=69.011***		

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

5. 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 회복탄력성과 심리적 웰빙에 따라 직무열의와 직무만족에 미치는 매개효과 검증

1) 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무열의에 미치는 매개효과

(1) 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무열의 중 활력에 미치는 영향

뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무열의 중 활력에 미치는 영향을 알아보기 위해 매개 회귀분석을 실시한 결과는 <표 22>와 같다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 ‘원인분석력’을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘활력’으로 한 매개 회귀분석에서 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.195 > \beta=.120$ 임을 확인할 수 있으나, 표면행위 중 ‘느낌숨김’ 변수는 $\beta=-.147 > \beta=-.172$ 임을 확인할 수 있으며, 유의하지 않은 것으로 나타나고 있다. 나머지 변수는 유의하지 않은 것으로 나타나고 있다. 따라서 회복탄력성 중 ‘원인분석력’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에서 매개효과의 유의성이 확인되었다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 ‘소통능력’을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘활력’으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.195 > \beta=.137$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있으며, ‘느낌숨김’ 변수도 $\beta=-.147 > \beta=-.102$ 임을 확인할 수 있었고, 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 회복탄력성 중 ‘소통능력’ 매개변수는 ‘내면행위’와 ‘느낌숨김’

변수에 대해서만 매개효과가 있음을 알 수 있었다.

뷰티 서비스업 종사자의 '감정노동'을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 '공감능력'을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 '활력'으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 '내면행위' 변수는 $\beta=.195 > \beta=.133$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있으나, 표면행위 중 '느낌숨김' 변수는 $\beta=-.147 > \beta=-.155$ 임을 확인할 수 있으며, 유의하지 않은 것으로 나타나고 있다. 따라서 회복탄력성 중 '공감능력' 매개변수는 '내면행위' 변수에 대해서만 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

뷰티 서비스업 종사자의 '감정노동'을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 '자아확장력'을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 '활력'으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 '내면행위' 변수는 $\beta=.195 > \beta=.175$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 표면행위 중 '느낌숨김' 변수는 $\beta=-.147 > \beta=-.137$ 임을 확인할 수 있으며, 유의한 것으로 나타나고 있으므로 회복탄력성 중 '자아확장력' 매개변수는 '내면행위'와 표면행위 중 '느낌숨김' 변수에 대해서만 매개효과의 유의성이 있다고 판단할 수 있다.

뷰티 서비스업 종사자의 '감정노동'을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 '생활만족도'를 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 '활력'으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 '내면행위' 변수는 $\beta=.195 > \beta=.140$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있으나, 표면행위 중 '느낌숨김' 변수는 $\beta=-.147 > \beta=-.117$ 임을 확인할 수 있으며, 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 회복탄력성 중 '생활만족도' 매개변수는 '내면행위'와 표면행위 중 '느낌숨김' 변수에 대해서만 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

감정노동자의 직무스트레스, 자아탄력성의 관계를 연구한 이주연, 지명원

(2012)은 감정노동자의 직무스트레스와 역할갈등이 이직의도에 영향을 미치는 관계에서 자아탄력성의 조절효과가 있는 것으로 본 연구와 유사한 결과가 나타났으며, 뷰티 서비스업 종사자들은 자신의 내·외적 스트레스에 대해 유연하고 융통성 있게 적응하는 역동적인 능력으로 스트레스나 역경을 잘 극복할 수 있는 개인의 성격유형이 조절 효과를 가져오는 것을 추론할 수 있다.

신성녀(2017)는 미용 종사자가 스트레스 상황에서도 회복탄력성의 효과를 통해 분노를 적절히 통제해주는 역할을 한다는 연구 결과로 본 연구 결과를 입증하고 있다.

<표 22> 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무열의 중 활력에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.	
활력	1	(상수)	3.186	.161		19.830	.000***
		내면행위	.186	.040	.195	4.682	.000***
		느낌숨김	-.129	.041	-.147	-3.150	.002**
		거짓감정	-.015	.040	-.018	-.388	.698
		R=.218 R ² =.047 F=10.015***					
	2	(상수)	2.035	.202		10.092	.000***
		내면행위	.114	.038	.120	2.970	.003**
		느낌숨김	-.151	.039	-.172	-3.899	.000***
		거짓감정	-.021	.038	-.025	-.551	.582
		원인분석력	.390	.045	.336	8.661	.000***
	R=.391 R ² =.153 F=27.186*** ΔR^2 =.105 ΔF =75.017**						
	3	(상수)	2.029	.186		10.912	.000***
		내면행위	.131	.037	.137	3.534	.000***
		느낌숨김	-.090	.038	-.102	-2.351	.019*
		거짓감정	-.042	.037	-.050	-1.150	.251
		소통능력	.371	.036	.384	10.307	.000***
	R=.436 R ² =.190 F=35.380*** ΔR^2 =.143 ΔF =106.241***						
	4	(상수)	2.573	.187		13.727	.000***
		내면행위	.127	.040	.133	3.174	.002**
		느낌숨김	-.136	.040	-.155	-3.409	.001**
		거짓감정	-.027	.039	-.032	-.686	.493
		공감능력	.248	.042	.239	5.925	.000***
	R=.316 R ² =.100 F=16.711*** ΔR^2 =.052 ΔF =35.103**						
	5	(상수)	2.498	.205		12.157	.000***
내면행위		.167	.039	.175	4.273	.000***	
느낌숨김		-.121	.040	-.137	-3.010	.003**	
거짓감정		.008	.039	.010	.214	.830	
자아확장력		.173	.033	.205	5.201	.000***	
R=.297 R ² =.088 F=14.599*** ΔR^2 =.041 ΔF =27.053**							
6	(상수)	1.709	.197		8.698	.000***	
	내면행위	.133	.036	.140	3.653	.000***	
	느낌숨김	-.103	.037	-.117	-2.751	.006**	
	거짓감정	-.015	.036	-.017	-.405	.685	
	생활만족도	.446	.040	.410	11.242	.000***	
R=.461 R ² =.212 F=40.667*** ΔR^2 =.165 ΔF =126.383***							

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

(2) 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무열의 중 헌신에 미치는 영향

뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무열의 중 헌신에 미치는 영향에 대한 매개 회귀분석을 실시한 결과는 <표 23>과 같다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 ‘원인분석력’을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘헌신’으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.237 > \beta=.152$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타났다. 따라서 회복탄력성 중 ‘원인분석력’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개하는 것으로 나타났다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 ‘소통능력’을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘헌신’으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.237 > \beta=.186$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타났다. 따라서 회복탄력성 중 ‘소통능력’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과의 유의성이 확인되었다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 ‘공감능력’을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘헌신’으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.237 > \beta=.169$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타났다. 따라서 회복탄력성 중 ‘공감능력’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과가 있다고 판단된다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 ‘자아확장력’을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘헌신’으로 한 매개

회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.237 > \beta=.216$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타났다. 따라서 회복탄력성 중 ‘자아확장력’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과가 있다고 할 수 있다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 ‘생활 만족도’를 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘헌신’으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.237 > \beta=.186$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타났다. 따라서 회복탄력성 중 ‘생활만족도’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과의 유의성이 확인되었다.

최민아 외(2009)의 연구를 통해 커뮤니케이션 능력이 자율성, 관계성, 회복탄력성의 변인을 매개로 한 간접효과에 의해 생활 만족도에 정적인 전체 효과를 미친다는 사실을 알 수 있었다. 김준일 외(2019)는 감정노동자들의 스트레스로 인한 우울, 불안 등은 조직 차원에서 관리하지 않으면 직무열의, 직무몰입, 이직의도 등의 직접적인 영향을 끼친다는 것을 의론하였으며, 본 연구 결과와 유사한 결과라고 사료된다. 이에 뷰티 서비스업 종사자들도 회복탄력성이 서비스 질의 하락과 더불어 조직의 경영성과에 직·간접적인 영향을 끼치게 되어 선천적, 기질적인 요인보다 후천적, 환경적 요인에 영향을 받는 등 회복탄력성의 중요함을 논증하였다.

<표 23> 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무열의 중 헌신에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.	
헌 신	1	(상수)	3.111	.153		20.327	.000***
		내면행위	.215	.038	.237	5.691	.000***
		느낌숨김	-.041	.039	-.048	-1.036	.301
		거짓감정	-.005	.038	-.006	-.122	.903
		R=.229 R ² =.053 F=11.163***					
	2	(상수)	1.882	.189		9.958	.000***
		내면행위	.138	.036	.152	3.851	.000***
		느낌숨김	-.064	.036	-.076	-1.761	.079
		거짓감정	-.010	.035	-.013	-.291	.771
		원인분석력	.416	.042	.376	9.865	.000***
	R=.429 R ² =.184 F=34.035*** ΔR^2 =.132 ΔF =97.312***						
	3	(상수)	2.150	.181		11.890	.000***
		내면행위	.169	.036	.186	4.709	.000***
		느낌숨김	-.007	.037	-.009	-.201	.841
		거짓감정	-.027	.036	-.034	-.753	.452
		소통능력	.308	.035	.334	8.801	.000***
	R=.400 R ² =.160 F=28.795*** ΔR^2 =.108 ΔF =77.450***						
	4	(상수)	2.478	.178		13.950	.000***
		내면행위	.154	.038	.169	4.075	.000***
		느낌숨김	-.048	.038	-.057	-1.257	.209
		거짓감정	-.016	.037	-.020	-.440	.660
		공감능력	.256	.040	.259	6.452	.000***
	R=.337 R ² =.114 F=19.343*** ΔR^2 =.061 ΔF =41.631***						
	5	(상수)	2.425	.195		12.417	.000***
내면행위		.196	.037	.216	5.289	.000***	
느낌숨김		-.032	.038	-.038	-.845	.398	
거짓감정		.019	.037	.024	.513	.608	
자아확장력		.172	.032	.214	5.453	.000***	
R=.312 R ² =.097 F=16.203*** ΔR^2 =.045 ΔF =29.731***							
6	(상수)	1.833	.191		9.619	.000***	
	내면행위	.169	.035	.186	4.799	.000***	
	느낌숨김	-.018	.036	-.021	-.488	.626	
	거짓감정	-.004	.035	-.005	-.113	.910	
	생활만족도	.386	.039	.372	10.027	.000***	
R=.434 R ² =.188 F=34.885*** ΔR^2 =.135 ΔF =100.534***							

*** p<.001

(3) 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무열의 중 몰두에 미치는 영향

뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무열의 중 몰두에 미치는 영향 관계에 대한 매개 회귀분석의 결과는 <표 24>와 같다.

뷰티 서비스업 종사자의 '감정노동'을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 '원인분석력'을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 '몰두'로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 '내면행위' 변수는 $\beta=.144 > \beta=.078$ 임을 확인할 수 있었으나, 유의하지 않은 것으로 나타나고 있다. 따라서 회복탄력성 중 '원인분석력' 매개변수는 모든 변수에 대해서 매개효과가 있다고 판단할 수 없다.

뷰티 서비스업 종사자의 '감정노동'을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 '소통능력'을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 '몰두'로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 '내면행위' 변수는 $\beta=.144 > \beta=.092$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타났다. 따라서 회복탄력성 중 '소통능력' 매개변수는 '내면행위' 변수에 대해서만 매개효과가 있음을 알 수 있다.

뷰티 서비스업 종사자의 '감정노동'을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 '공감능력'을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 '몰두'로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 '내면행위' 변수는 $\beta=.144 > \beta=.106$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타났다. 따라서 회복탄력성 중 '공감능력' 매개변수는 '내면행위' 변수에 대해서만 매개효과의 유의성이 확인되었다.

뷰티 서비스업 종사자의 '감정노동'을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 '자아확장력'을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 '몰두'로 한 매개 회

귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.144 > \beta=.134$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타났다. 따라서 회복탄력성 중 ‘자아확장력’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 ‘생활만족도’를 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘몰두’로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.144 > \beta=.105$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타났다. 따라서 회복탄력성 중 ‘생활만족도’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과의 유의성이 확인되었다.

이상을 종합해보면, 감정노동과 직무열의 사이에서 회복탄력성이 매개역할을 하는 결과로 뷰티 서비스업 종사자들이 감정노동으로 인한 직무열의의 직접적인 영향뿐만 아니라 회복탄력성의 내적 요인에 의한 간접적인 영향이 있는 것으로 나타났다. 이는 긍정성을 기반으로 하는 회복탄력성이 투입될 경우 매뉴얼이 있음에도 자신의 영향력을 발휘할 수 있다는 연구 결과로 김현지, 최현경(2017), 조재영(2018)의 연구와 유사한 결과로 나타났으며, 본 연구 결과를 입증한다고 사료된다.

<표 24> 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무열의 중 몰두에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.	
몰 두	1	(상수)	3.088	.160		19.260	.000***
		내면행위	.135	.040	.144	3.405	.001**
		느낌숨김	-.023	.041	-.027	-.565	.572
		거짓감정	-.012	.040	-.014	-.290	.772
		R=.138 R ² =.019 F=3.920*					
	2	(상수)	2.102	.204		10.278	.000***
		내면행위	.073	.039	.078	1.885	.060
		느낌숨김	-.042	.039	-.049	-1.069	.286
		거짓감정	-.016	.038	-.019	-.420	.674
		원인분석력	.334	.046	.293	7.317	.000***
	R=.315 R ² =.099 F=16.580*** Δ R ² =.080 Δ F=53.538**						
	3	(상수)	2.055	.189		10.885	.000***
		내면행위	.086	.038	.092	2.283	.023*
		느낌숨김	.012	.039	.014	.320	.749
		거짓감정	-.036	.037	-.043	-.950	.342
		소통능력	.332	.037	.349	9.063	.000***
	R=.370 R ² =.137 F=23.870*** Δ R ² =.118 Δ F=82.140**						
	4	(상수)	2.715	.190		14.254	.000***
		내면행위	.099	.041	.106	2.438	.015*
		느낌숨김	-.027	.041	-.032	-.674	.501
		거짓감정	-.018	.039	-.022	-.465	.642
		공감능력	.151	.043	.148	3.552	.000***
	R=.198 R ² =.039 F=6.150*** Δ R ² =.020 Δ F=12.615***						
	5	(상수)	2.765	.209		13.252	.000***
내면행위		.126	.040	.134	3.178	.002**	
느낌숨김		-.019	.041	-.022	-.473	.637	
거짓감정		.000	.040	.000	-.008	.994	
자아확장력		.081	.034	.098	2.408	.016*	
R=.169 R ² =.028 F=4.412** Δ R ² =.009 Δ F=5.797*							
6	(상수)	2.074	.207		10.037	.000***	
	내면행위	.099	.038	.105	2.576	.010*	
	느낌숨김	-.005	.039	-.006	-.129	.898	
	거짓감정	-.011	.038	-.013	-.289	.773	
	생활만족도	.306	.042	.286	7.338	.000***	
R=.315 R ² =.100 F=16.657*** Δ R ² =.080 Δ F=53.842***							

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

2) 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무만족에 미치는 매개효과

감정노동이 회복탄력성에 따라 직무만족에 미치는 영향은 <표 25>와 같다. 뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 ‘원인분석력’을 매개변수로 하여 종속변수를 ‘직무만족’으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.185 > \beta=.096$ 임을 확인할 수 있었으며, 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 회복탄력성 중 ‘원인분석력’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과의 유의성이 확인되었다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 ‘소통능력’을 매개변수로 하여 종속변수를 ‘직무만족’으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.185 > \beta=.128$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 회복탄력성 중 ‘소통능력’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과가 있다고 판단한다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 ‘공감능력’을 매개변수로 하여 종속변수를 ‘직무만족’으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.185 > \beta=.124$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타났다. 따라서 회복탄력성 중 ‘공감능력’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과가 있었다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 ‘자아확장력’을 매개변수로 하여 종속변수를 ‘직무만족’으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.185 > \beta=.162$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 회복탄력

성 중 ‘자아확장력’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과가 있음을 알 수 있다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 회복탄력성 중 ‘생활 만족도’를 매개변수로 하여 종속변수를 ‘직무만족’으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.185 > \beta=.129$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 회복탄력성 중 ‘생활만족도’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과의 유의성이 확인되었다.

이러한 결과는 감정노동과 직무만족 사이에 회복탄력성이 완전매개하는 효과로 감정노동이 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 한편, 회복탄력성을 통해서도 유의미한 영향이 미쳤다. 뷰티 서비스업 종사자들은 정서적 고갈 상태가 되면 성취감이 저하 될 수 있으며, 이직의도가 높아진다는 결과로 정서적인 감정이 종사자들에게 중요한 역할을 한다는 의미를 내포하고 있으므로 회복탄력성 조절효과의 필요성이 검증되었다고 볼 수 있다.

<표 25> 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무만족에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.	
직무 만족	1	(상수)	3.227	.135		23.890	.000***
		내면행위	.147	.033	.185	4.421	.000***
		느낌숨김	-.054	.035	-.074	-1.572	.117
		거짓감정	.043	.034	.060	1.268	.205
			R=.197	R ² =.039	F=8.133**		
	2	(상수)	2.089	.165		12.628	.000***
		내면행위	.076	.031	.096	2.431	.015*
		느낌숨김	-.076	.032	-.103	-2.388	.017*
		거짓감정	.037	.031	.053	1.208	.228
		원인분석력	.385	.037	.397	10.434	.000***
			R=.431	R ² =.186	F=34.406***	$\Delta R^2=.147$	$\Delta F=108.865***$
	3	(상수)	2.268	.157		14.472	.000***
		내면행위	.102	.031	.128	3.268	.001**
		느낌숨김	-.021	.032	-.029	-.662	.508
		거짓감정	.020	.031	.029	.648	.517
		소통능력	.308	.030	.380	10.135	.000***
			R=.423	R ² =.179	F=32.804***	$\Delta R^2=.140$	$\Delta F=102.709**$
	4	(상수)	2.726	.158		17.273	.000***
		내면행위	.099	.034	.124	2.953	.003**
		느낌숨김	-.060	.034	-.081	-1.779	.076
		거짓감정	.033	.033	.047	1.020	.308
		공감능력	.203	.035	.233	5.742	.000***
			R=.298	R ² =.089	F=14.667**	$\Delta R^2=.050$	$\Delta F=32.975***$
	5	(상수)	2.569	.172		14.970	.000***
내면행위		.129	.033	.162	3.968	.000***	
느낌숨김		-.046	.034	-.063	-1.380	.168	
거짓감정		.065	.033	.093	1.990	.047*	
자아확장력		.165	.028	.234	5.957	.000***	
		R=.304	R ² =.092	F=15.319**	$\Delta R^2=.053$	$\Delta F=35.484**$	
6	(상수)	1.974	.165		11.972	.000***	
	내면행위	.103	.031	.129	3.363	.001**	
	느낌숨김	-.032	.031	-.043	-1.015	.311	
	거짓감정	.043	.030	.061	1.417	.157	
	생활만족도	.379	.033	.416	11.364	.000***	
		R=.456	R ² =.208	F=39.680***	$\Delta R^2=.170$	$\Delta F=129.142**$	

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

3) 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무열의에 미치는 매개효과

(1) 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무열의 중 활력에 미치는 영향

뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무열의 중 활력에 미치는 영향에 대한 매개 회귀분석 결과는 <표 26>과 같다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 ‘자아수용’을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘활력’으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.195 > \beta=.088$ 임을 확인할 수 있어 유의성이 확인되었으며, 표면행위 중 ‘느낌숨김’ 변수도 $\beta=-.147 > \beta=-.113$ 임을 확인할 수 있었고, 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 ‘자아수용’ 매개변수는 ‘내면행위’와 표면행위 중 ‘느낌숨김’ 변수에 대해서만 매개효과가 있다고 판단할 수 있다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 ‘대인관계’를 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘활력’으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.195 > \beta=.155$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 표면행위 중 ‘느낌숨김’ 변수도 $\beta=-.147 > \beta=-.129$ 임을 확인할 수 있으며 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 ‘대인관계’ 매개변수는 ‘내면행위’와 표면행위 중 ‘느낌숨김’ 변수에 대해서만 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 ‘자율성’을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘활력’으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.195 >$

$\beta=.183$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있으며, ‘느낌숨김’ 변수도 $\beta=-.147 > \beta=-.128$ 임을 확인할 수 있으며, 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 ‘자율성’ 매개변수는 ‘내면행위’와 표면행위 중 ‘느낌숨김’ 변수에 대해서만 매개효과의 유의성이 확인되었다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 ‘환경지배’를 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘활력’으로 한 매개회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.195 > \beta=.160$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 표면행위 중 ‘느낌숨김’ 변수는 $\beta=-.147 > \beta=-.083$ 임을 확인할 수 있으며, 유의하지 않은 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 ‘환경지배’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과가 있었다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 ‘삶의 목표’를 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘활력’으로 한 매개회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.195 > \beta=.093$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있으며, 표면행위 중 ‘느낌숨김’ 변수도 $\beta=-.147 > \beta=-.114$ 임을 확인할 수 있었고, 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 ‘삶의 목표’ 매개변수는 ‘내면행위’와 표면행위 중 ‘느낌숨김’ 변수에 대해서만 매개효과의 유의성이 확인되었다.

이상을 종합해보면 뷰티 서비스업 종사자들은 감정노동과 직무수행과정의 관계에서 블랙박스였던 심리적 웰빙을 매개하는 역할을 하는 매커니즘으로 적용한다는 결과이며, 고객서비스 접점에서의 내면연기를 하는 효과성이 입증되는 결과로 지인현, 김정원(2019), 이유우 외(2016)의 본 연구 결과와 부분 일치하는 것으로 볼 수 있다.

<표 26> 감정노동이 심리적웰빙에 따라 직무열의 중 활력에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.	
활력	1	(상수)	3.186	.161		19.830	.000***
		내면행위	.186	.040	.195	4.682	.000***
		느낌숨김	-.129	.041	-.147	-3.150	.002**
		거짓감정	-.015	.040	-.018	-.388	.698
		R=.218 R ² =.047 F=10.015***					
	2	(상수)	1.480	.194		7.629	.000***
		내면행위	.083	.036	.088	2.318	.021*
		느낌숨김	-.100	.036	-.113	-2.740	.006**
		거짓감정	-.053	.035	-.063	-1.499	.134
		자아수용	.548	.042	.470	12.935	.000***
	R=.504 R ² =.254 F=51.410*** ΔR^2 =.207 ΔF =167.319**						
	3	(상수)	1.792	.200		8.952	.000***
		내면행위	.147	.037	.155	4.005	.000***
		느낌숨김	-.113	.038	-.129	-2.990	.003**
		거짓감정	-.007	.037	-.009	-.196	.845
		대인관계	.410	.040	.381	10.353	.000***
	R=.437 R ² =.191 F=35.627*** ΔR^2 =.144 ΔF =107.182**						
	4	(상수)	2.437	.202		12.036	.000***
		내면행위	.174	.039	.183	4.502	.000***
		느낌숨김	-.113	.040	-.128	-2.822	.005**
		거짓감정	-.018	.039	-.022	-.475	.635
		자율성	.226	.039	.226	5.827	.000***
	R=.313 R ² =.098 F=16.409*** ΔR^2 =.051 ΔF =33.953**						
	5	(상수)	1.482	.207		7.149	.000***
내면행위		.152	.036	.160	4.221	.000***	
느낌숨김		-.073	.038	-.083	-1.950	.052	
거짓감정		-.058	.036	-.068	-1.586	.113	
환경지배		.523	.045	.421	11.543	.000***	
R=.469 R ² =.220 F=42.469*** ΔR^2 =.172 ΔF =133.250**							
6	(상수)	1.348	.186		7.265	.000***	
	내면행위	.088	.035	.093	2.554	.011*	
	느낌숨김	-.100	.035	-.114	-2.840	.005**	
	거짓감정	-.052	.034	-.062	-1.525	.128	
	삶의 목표	.603	.041	.516	14.789	.000***	
R=.549 R ² =.301 F=64.900*** ΔR^2 =.254 ΔF =218.723**							

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

(2) 뷰티 서비스 산업 종사자의 감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무열의 중 헌신에 미치는 영향

감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무열의 중 헌신에 미치는 영향은 <표 27>과 같다. 뷰티 서비스업 종사자의 '감정노동'을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 '자아수용'을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 '헌신'으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 '내면행위' 변수는 $\beta=.237 > \beta=.123$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 '자아수용' 매개변수는 '내면행위' 변수에 대해서만 매개효과가 있는 것으로 판단할 수 있다.

뷰티 서비스업 종사자의 '감정노동'을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 '대인관계'를 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 '헌신'으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 '내면행위' 변수는 $\beta=.237 > \beta=.202$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 '대인관계' 매개변수는 '내면행위' 변수에 대해서만 매개효과의 유의성이 확인되었다.

뷰티 서비스업 종사자의 '감정노동'을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 '자율성'을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 '헌신'으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 '내면행위' 변수는 $\beta=.237 > \beta=.223$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 '자율성' 매개변수는 '내면행위' 변수에 대해서만 매개효과가 있었다.

뷰티 서비스업 종사자의 '감정노동'을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 '환경지배'를 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 '헌신'으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 '내면행위' 변수는 $\beta=.237$

> $\beta=.201$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 ‘환경지배’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과의 유의성이 있다고 판단한다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 ‘삶의 목표’를 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘헌신’으로 한 매개회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.237$ > $\beta=.138$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 ‘삶의 목표’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과의 유의성이 확인되었다.

이상을 종합해보면, 감정노동이 직무열의에 사이에서 심리적 웰빙이 매개역할을 하는 결과로 심리적 웰빙 요인에 의한 간접적인 영향이 있는 것으로 나타났다. 이는 심리적 웰빙이 단순한 즐거움이나 행복을 초월한 개념이며, 삶이 좋은 요소와 나쁜 요소에 변화되는 개념이 아닌 개인의 진정한 자신을 받아들이고, 자율성을 가지며, 자신의 행동에 따라 환경을 통제할 수 있는 능력과 그와 연결된 자기실현적 의미의 삶의 질과 연계되어 개인적 차원의 행복감은 결국 종사원의 직무성과와 직무열의, 직무만족에도 긍정적인 영향을 미친다는 것을 의미한다.

따라서 뷰티 서비스업 종사자들은 정서적 심리적 자원인 심리적 웰빙이 스트레스와 소진의 완화의 효과를 넘어서 긍정심리자원으로서의 유연성을 갖게 하는 요인이 됨을 추론할 수 있으며, 박미선(2011), 박상언(2014), 이유우 외(2016)의 연구결과와 유사함을 확인할 수 있었다.

<표 27> 감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무열의 중 헌신에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.	
헌 신	1	(상수)	3.111	.153		20.327	.000***
		내면행위	.215	.038	.237	5.691	.000***
		느낌숨김	-.041	.039	-.048	-1.036	.301
		거짓감정	-.005	.038	-.006	-.122	.903
		R=.229 R ² =.053 F=11.163**					
	2	(상수)	1.382	.181		7.620	.000***
		내면행위	.111	.034	.123	3.311	.001**
		느낌숨김	-.011	.034	-.013	-.311	.756
		거짓감정	-.043	.033	-.053	-1.291	.197
		자아수용	.555	.040	.499	14.018	.000***
	R=.534 R ² =.285 F=60.206*** Δ R ² =.233 Δ F=196.495***						
	3	(상수)	1.957	.195		10.045	.000***
		내면행위	.183	.036	.202	5.121	.000***
		느낌숨김	-.027	.037	-.032	-.739	.460
		거짓감정	.002	.036	.003	.062	.951
		대인관계	.340	.039	.331	8.811	.000***
	R=.401 R ² =.161 F=28.845** Δ R ² =.108 Δ F=77.641**						
	4	(상수)	2.290	.191		11.985	.000***
		내면행위	.202	.037	.223	5.543	.000***
		느낌숨김	-.023	.038	-.027	-.601	.548
		거짓감정	-.008	.037	-.010	-.215	.830
		자율성	.247	.037	.259	6.762	.000***
	R=.345 R ² =.119 F=20.423** Δ R ² =.067 Δ F=45.722**						
	5	(상수)	1.455	.197		7.401	.000***
내면행위		.182	.034	.201	5.338	.000***	
느낌숨김		.014	.036	.017	.396	.692	
거짓감정		-.046	.034	-.057	-1.323	.186	
환경지배		.509	.043	.428	11.829	.000***	
R=.481 R ² =.231 F=45.278*** Δ R ² =.178 Δ F=139.920**							
6	(상수)	1.413	.179		7.910	.000***	
	내면행위	.125	.033	.138	3.755	.000***	
	느낌숨김	-.014	.034	-.016	-.399	.690	
	거짓감정	-.039	.033	-.048	-1.170	.242	
	삶의 목표	.557	.039	.499	14.188	.000***	
R=.538 R ² =.290 F=61.477*** Δ R ² =.237 Δ F=201.313***							

p<.01, *p<.001

(3) 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무열의 중 몰두에 미치는 영향

감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무열의 중 몰두에 미치는 영향은 <표 28>과 같다. 뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 ‘자아수용’을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘몰두’로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta = .144 > \beta = .062$ 임을 확인할 수 있었으나 유의하지 않은 것으로 나타나고 있으며, 나머지 변수들도 유의하지 않은 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 ‘자아수용’ 매개변수는 모든 변수에 대해서 매개효과가 있다고 판단할 수 없다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 ‘대인관계’를 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘몰두’로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta = .144 > \beta = .108$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 ‘대인관계’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과가 유의성이 확인되었다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 ‘자율성’을 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘몰두’로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta = .144 > \beta = .130$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 ‘자율성’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과가 있음을 알 수 있다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 ‘환경지배’를 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘몰두’로 한 매개 회

귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.144 > \beta=.107$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 ‘환경지배’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과가 있다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 ‘삶의 목표’를 매개변수로 하여 종속변수를 직무열의 중 ‘몰두’로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.144 > \beta=.050$ 임을 확인할 수 있었으나 유의하지 않은 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 ‘삶의 목표’ 매개변수는 모든 변수에 대해서 매개효과가 있다고 판단할 수 없다.

이상을 종합해보면, 김철영(2018)의 연구에서는 정서적 웰빙과 자아실현적 웰빙의 차별적 연구를 통하여 심리적 웰빙이 구성원의 직무목표와 구성원들의 업무성과, 업무 외 성과로 연결되는데 심리적 웰빙이 그 과정을 매개한다는 연구 결과를 도출하였으며, 본 연구 결과와 부분 일치하는 것으로 대부분의 심리적 웰빙을 통하여 매개 가설이 지지 되었음을 밝혔다. 즉, 뷰티 서비스업 종사자들은 목표 자체의 특성이 동기를 발현하여 행동으로 이어지는 고전 동기 이론을 발전시키고, 목표가 개인의 노력에 영향을 주는 결과로 이를 통하여 자아실현적 측면과 정서적 측면의 심리적 웰빙이 변화하는 상태로 직무행동에 영향을 주게 되어 그 과정에서 내재화하고 성장 지향적인 태도를 가짐으로서 조직에 기여하여 성과를 낼 수 있음을 추론할 수 있다.

<표 28> 감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무열의 중 몰두에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.	
몰 두	1	(상수)	3.088	.160		19.260	.000***
		내면행위	.135	.040	.144	3.405	.001**
		느낌숨김	-.023	.041	-.027	-.565	.572
		거짓감정	-.012	.040	-.014	-.290	.772
		R=.138 R ² =.019 F=3.920*					
	2	(상수)	1.812	.205		8.837	.000***
		내면행위	.058	.038	.062	1.533	.126
		느낌숨김	-.001	.038	-.001	-.028	.978
		거짓감정	-.040	.037	-.048	-1.060	.290
		자아수용	.410	.045	.358	9.155	.000***
	R=.373 R ² =.139 F=24.297** Δ R ² =.120 Δ F=83.815**						
	3	(상수)	1.865	.204		9.153	.000***
		내면행위	.101	.037	.108	2.700	.007**
		느낌숨김	-.009	.039	-.011	-.236	.813
		거짓감정	-.004	.037	-.005	-.114	.909
		대인관계	.360	.040	.340	8.924	.000***
	R=.365 R ² =.134 F=23.233** Δ R ² =.114 Δ F=79.643**						
	4	(상수)	2.242	.200		11.183	.000***
		내면행위	.122	.038	.130	3.179	.002**
		느낌숨김	-.005	.040	-.006	-.122	.903
		거짓감정	-.015	.038	-.018	-.387	.699
		자율성	.255	.038	.260	6.652	.000***
	R=.294 R ² =.086 F=14.212** Δ R ² =.067 Δ F=44.247**						
	5	(상수)	1.318	.205		6.430	.000***
내면행위		.100	.036	.107	2.805	.005**	
느낌숨김		.035	.037	.041	.949	.343	
거짓감정		-.055	.036	-.067	-1.540	.124	
환경지배		.544	.045	.444	12.127	.000***	
R=.460 R ² =.211 F=40.419** Δ R ² =.192 Δ F=147.072**							
6	(상수)	1.428	.191		7.473	.000***	
	내면행위	.047	.036	.050	1.317	.188	
	느낌숨김	.003	.036	.004	.088	.930	
	거짓감정	-.045	.035	-.054	-1.267	.206	
	삶의 목표	.545	.042	.474	12.960	.000***	
R=.483 R ² =.233 F=45.746** Δ R ² =.214 Δ F=167.973**							

p<.01, *p<.001

4) 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무만족에 미치는 매개효과

감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무만족에 미치는 영향을 <표 29>와 같다.

뷰티 서비스업 종사자의 '감정노동'을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 '자아수용'을 매개변수로 하여 종속변수를 '직무만족'으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 '내면행위' 변수는 $\beta=.185 > \beta=.059$ 임을 확인할 수 있었으나 유의하지 않은 것으로 나타나고 있으며, 나머지 변수들도 유의하지 않은 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 '자아수용' 매개변수는 모든 변수에 대해서 매개효과가 있다고 판단할 수 없다.

뷰티 서비스업 종사자의 '감정노동'을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 '대인관계'를 매개변수로 하여 종속변수를 '직무만족'으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 '내면행위' 변수는 $\beta=.185 > \beta=.144$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 '자아수용' 매개변수는 '내면행위' 변수에 대해서만 매개효과의 유의성이 확인되었다.

뷰티 서비스업 종사자의 '감정노동'을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 '자율성'을 매개변수로 하여 종속변수를 '직무만족'으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 '내면행위' 변수는 $\beta=.185 > \beta=.169$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 '자율성' 매개변수는 '내면행위' 변수에 대해서만 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

뷰티 서비스업 종사자의 '감정노동'을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중

‘환경지배’를 매개변수로 하여 종속변수를 ‘직무만족’으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.185 > \beta=.145$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 ‘환경지배’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과가 있다.

뷰티 서비스업 종사자의 ‘감정노동’을 독립변수로 하고 심리적 웰빙 중 ‘삶의 목표’를 매개변수로 하여 종속변수를 ‘직무만족’으로 한 매개 회귀분석에서 사용한 독립변수의 β 값을 비교하면 ‘내면행위’ 변수는 $\beta=.185 > \beta=.077$ 임을 확인할 수 있어 유의한 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 웰빙 중 ‘삶의 목표’ 매개변수는 ‘내면행위’ 변수에 대해서만 매개효과의 유의성이 확인되었다.

따라서 뷰티 서비스업 종사자들은 감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무만족이 높아지고, 심리적 웰빙도 높아짐을 입증한 결과로 볼 수 있으며, 최혜연(2015), 김대용, 김재관(2014)은 본 연구 결과와 유사한 결과로 나타났다.

<표 29> 감정노동이 심리적웰빙에 따라 직무만족에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	sig.	
직 무 만 족	1	(상수)	3.227	.135		23.890	.000***
		내면행위	.147	.033	.185	4.421	.000***
		느낌숨김	-.054	.035	-.074	-1.572	.117
		거짓감정	.043	.034	.060	1.268	.205
		R=.197 R ² =.039 F=8.133**					
	2	(상수)	1.546	.154		10.011	.000***
		내면행위	.047	.029	.059	1.630	.104
		느낌숨김	-.025	.029	-.034	-.868	.386
		거짓감정	.005	.028	.008	.192	.848
		자아수용	.540	.034	.554	16.017	.000***
	R=.571 R ² =.326 F=72.816*** ΔR^2 =.287 ΔF =256.540**						
	3	(상수)	2.051	.168		12.196	.000***
		내면행위	.115	.031	.144	3.723	.000***
		느낌숨김	-.041	.032	-.055	-1.279	.201
		거짓감정	.050	.031	.070	1.601	.110
		대인관계	.346	.033	.384	10.391	.000***
	R=.430 R ² =.185 F=34.171*** ΔR^2 =.146 ΔF =107.963**						
	4	(상수)	2.410	.167		14.440	.000***
		내면행위	.135	.032	.169	4.228	.000***
		느낌숨김	-.037	.033	-.050	-1.106	.269
		거짓감정	.039	.032	.056	1.226	.221
		자율성	.246	.032	.295	7.706	.000***
	R=.354 R ² =.125 F=21.535*** ΔR^2 =.086 ΔF =21.535***						
	5	(상수)	1.585	.168		9.426	.000***
내면행위		.115	.029	.145	3.938	.000***	
느낌숨김		-.001	.030	.000	-.003	.998	
거짓감정		.002	.029	.003	.065	.948	
환경지배		.504	.037	.484	13.717	.000***	
R=.517 R ² =.267 F=55.028*** ΔR^2 =.229 ΔF =188.152**							
6	(상수)	1.599	.153		10.461	.000***	
	내면행위	.061	.029	.077	2.149	.032*	
	느낌숨김	-.028	.029	-.038	-.977	.329	
	거짓감정	.010	.028	.014	.351	.726	
	삶의 목표	.534	.034	.546	15.901	.000***	
R=.568 R ² =.323 F=71.853*** ΔR^2 =.284 ΔF =252.839**							

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

V. 결론 및 제언

1. 결론

본 연구는 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향 관계를 알아보고, 회복탄력성 및 심리적 웰빙의 매개효과를 실증적으로 규명하고자 하였다.

연구대상자는 뷰티 서비스업 종사자로 한국표준산업분류 기준에 따라 종사직무는 헤어, 메이크업, 네일, 피부, 4가지로 분류하고, 직위와 근무 년수에 따라 감정노동에 대한 회복탄력성과 심리적 웰빙의 인과적 관계를 검증하였다.

본 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 종사직무, 직위, 근무 년수에 따른 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족에 차이분석을 살펴보면, 네일 종사자가 직무에 대한 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의 및 직무만족이 낮은 결과를 보였으며, 반면 직위가 높고, 경력이 오래될수록 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의 및 직무만족이 높은 연구결과로 나타났다.

둘째, 감정노동이 직무열의에 미치는 영향 관계를 살펴보면, 감정노동의 내면행위는 활력, 헌신, 몰두에 정의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 느낌숨김은 직무열의 중 활력에 부의 영향을 미쳤다. 회복탄력성이 직무열의에 미치는 영향 관계에서는 활력, 헌신, 몰두에 원인분석력, 소통능력, 생활만족도가 정의 유의한 영향이 있었다. 심리적 웰빙이 직무열의에 미치

는 영향 관계를 살펴보면, 활력은 자아수용, 대인관계, 환경지배, 삶의 목표가 정의 유의한 영향을 미쳤으며, 헌신은 자아수용, 환경지배, 삶의 목표가 정의 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었고, 몰두는 자아수용, 대인관계, 환경지배, 삶의 목표가 정의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의에 미치는 영향을 살펴보면, 직무열의 중 활력 요인은 자아수용, 삶의 목표, 소통능력이 정의 유의한 영향을 미쳤으며, 표면행위 중 느낌숨김, 거짓감정은 활력 요인에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무열의 요인 중 헌신은 내면행위, 공감능력, 자아수용, 환경지배, 삶의 목표에 정의 유의한 영향이 미쳤으며, 직무열의 요인 중 몰두는 소통능력, 대인관계, 환경지배, 삶의 목표가 정의 유의한 영향으로 나타났다.

넷째, 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에서는 내면행위가 정의 유의한 영향이 있는 것으로 나타났고, 회복탄력성이 직무만족에 미치는 영향에서는 원인분석력, 소통능력, 생활만족도가 정의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 심리적 웰빙이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보면, 자아수용, 자율성, 환경지배, 삶의 목표가 정의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보면, 자아수용, 자율성, 환경지배, 삶의 목표가 직무만족에 정의 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

여섯째, 뷰티 서비스업 종사자의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향을 살펴보면, 직무열의 중 활력, 헌신, 몰두 요인 모두 유의수준에서 정의 유의한 영향으로 나타났다.

일곱째, 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의가 직무만족에 미치는 영향에서는 심리적 웰빙 중 자아수용, 환경지배, 직무열의 중 활력, 헌신, 몰두 모두 정의 유의한 영향을 미쳤다.

여덟째, 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의와 직무만족에 미치는 매개효과를 검증한 결과를 살펴보면, 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무열의에 미치는 영향에서는 회복탄력성이 내면행위, 느낌숨김에 부분매개하는 것으로 나타났으며, 감정노동이 심리적 웰빙에 따라 직무열의에 미치는 영향에서는 심리적 웰빙이 내면행위, 느낌숨김에 부분매개하는 것으로 확인되었다. 감정노동이 회복탄력성에 따라 직무만족에 미치는 영향에서는 직무만족에 완전매개하는 것으로 나타났다.

이와 같은 연구결과를 종합해보면, 뷰티 서비스업 종사자들의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙은 직무열의 및 직무만족에 각각 다른 관계가 있다는 것을 알 수 있었다.

일반적 특성에 대한 감정노동의 차이는 없었으나 네일 직종이 헤어, 메이크업, 피부 종사자들보다 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의 및 직무만족이 낮은 것으로 확인되었다. 이는 네일 직종의 종사자들의 육체적·정서적인 스트레스가 높은 것으로 판단되며, 심리적인 업무의 피로도가 많은 것으로 볼 수 있다. 또한, 경력이 오래될수록 감정조절을 잘하고, 직책이 높을수록 고객과의 소통능력이 높다는 것을 알 수 있었다.

감정노동 중 내면행위는 직무열의에 긍정적인 영향을 미치는 반면 표면행위 중 느낌숨김, 거짓감정에 부정적인 영향을 미친 것으로 나타났다. 이러한 결과는 표면행위를 통한 자신의 마음을 숨기고, 거짓감정을 연기함으로써 고객을 응대할 때 감정적인 탈진으로 인한 스트레스로 이어져 직무열의가 감소하는 것으로 볼 수 있으며, 내면행위는 고객을 대면할 때 긍정적인 감정을 가지고 고객에게 서비스를 전달하기 때문에 직무열의 또한 높아지는 결과라 할 수 있었다.

회복탄력성이 높은 종사자들은 고객에게 긍정적인 감정으로 소통하고, 고객의 상황을 이해하여 유연하게 대처하는 것으로 보이며, 자신이 주어진 직

무에 열의를 갖고 직무에 임하기 때문에 직무만족으로 이어져 긍정적인 심리상태를 유지하는 것으로 사료된다. 따라서 심리적 웰빙이 높은 종사자들은 개인이 일상생활 속의 각 영역에서 주변 사람들과 상호교환작용을 하며, 긍정적인 인생의 삶 부분을 일과 함께 연결하여 감정조절을 하고, 일에 대한 보람과 긍지를 느껴 직무열의와 직무만족에 영향을 주는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과를 통해서 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향을 확인할 수 있었으며, 뷰티 서비스업 종사자들의 효율적인 업무를 수행함에 있어서 회복탄력성과 심리적 웰빙이 중요한 조절을 하여 직무열의와 직무만족에 지속적인 영향을 미치는 것으로 삶의 질을 결정하는 매우 중요한 요인임을 알 수 있었다.

이렇듯 직무열의와 직무만족을 향상시키기 위해서는 회복탄력성과 심리적 웰빙을 높일 수 있는 감정조절 프로그램이 필요하며, 이에 감정노동 중 표면행위를 감소시키고, 내면행위의 중요성에 대해 확인할 수 있었다.

이와 더불어 본 연구는 직장 내 상사와의 개방적 의사소통과 자율적인 환경을 만들어 종사원들의 감정노동에 부정적인 효과를 예방할 수 있는 합리적 보상을 제공하고, 고객을 대면할 때 진심을 담아 서비스를 수행할 수 있도록 고객 평가 시스템과 그에 따른 근무시간 조절, 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙을 높일 수 있는 교육에 관한 프로그램을 제공하는 방법이 필요할 것으로 사료되며, 사회적으로 이들의 감정에 대해 공감하여 감정노동자를 보호하기 위한 보호법 등 산업체계에서도 함께 인식을 깨우치기 위한 노력이 이루어져야 할 것이다.

2. 연구의 한계점 및 제언

본 연구는 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향을 바탕으로 연구를 진행한 결과, 고객 대면 과정에서 서비스업 종사자들의 감정노동을 줄이기 위한 방안을 모색하고, 회복탄력성과 심리적 웰빙을 높여 직무열의 및 직무만족의 효율적인 개선 방향의 토대를 마련하고자 하였다. 본 연구의 한계점과 제언은 다음과 같다.

최근 뷰티 서비스업의 시장이 커지면서 판매, 왁싱, 피부 의료 서비스 분야 등 세부적으로 확대되고 있는 점을 고려하여 후속 연구에서는 뷰티 서비스업 종사자의 분야를 넓혀 다양한 분야의 뷰티 서비스업 종사자를 대상으로 하는 연구가 진행된다면 분야별 특성에 따른 결과가 도출될 것으로 판단된다. 또한, 서울, 경기지역으로 헤어, 메이크업, 네일, 피부 서비스업의 종사자들을 대상으로 연구한 결과, 뷰티 서비스업 종사자들의 전체를 일반화하기에는 한계점을 지니고 있다.

이러한 한계점을 바탕으로 후속연구를 위한 제언은 향후 감정노동과 반대되는 소진, 직무스트레스 등을 파악하여 감정노동의 원인에 대한 좀 더 구체적인 연구가 필요하다고 보며, 감정노동 중 표면행위가 우울이나 신체적 증상 등을 야기할 수 있으므로 후속 연구에서는 연구 방법의 한계를 극복할 수 있도록 보다 체계적인 방법으로 심층 면담을 통한 질적 연구를 제언한다.

참 고 문 헌

국내 문헌

- 강재호 (2005). 관광산업 종사자의 감정노동과 심리적 안녕 간의 관계 연구. *관광경영연구*, 9(3), pp.1-21.
- 강정미, 권정옥 (2017). 중소병원 간호사의 긍정심리자본과 심리적 웰빙이 직무열의에 미치는 융합적 영향. *한국융합학회논문지*, 8(4), pp.89-99.
- 고은지 (2017). 글로벌 뷰티산업 경쟁력양상이 달라지고 있다. LG 경제연구원, pp.1-16.
- 곽형심, 유용재, 최근희 (2012). 뷰티산업 육성을 위한 종합적 홍보전략 수립 연구. *한국미용학회지*, 18(2), pp.473-482.
- 권기안 (2017). *조리사의 직업전문성, 직무스트레스, 조직유효성 관계 연구: 회복탄력성과 내외통제성의 매개효과*. 세종대학교 대학원 박사학위 논문, pp.82-85.
- 권동균, 김명소, 한영석 (2015). 상사에 대한 정서노동이 직무탈진과 직무열의에 미치는 영향: 조직지원인식의 조절효과. *한국심리학회지:산업 및 조직*, 28(3), pp.457-480.
- 권오일 (2008). *레저스포츠 참여자의 신체적 자기개념, 인지된 자유감과 심리적 웰빙관계*. 명지대학교 박사학위논문, pp.56-57.
- 권인수, 최영근 (2011). 직무열의의 선행요인과 심리적 조건의 매개효과에 관한 연구. *인적자원관리연구*, 18(4), pp.113-133.
- 기경희, 김광수 (2018). 회복탄력성 연구동향과 과제: 회복탄력성 개념과 척도를 중심으로. *초등상담연구*, 17(2), pp.157-175.
- 길현주, 김수영 (2016). 유아 교사의 정서지능, 심리적 안녕감, 사회적지지,

- 회복탄력성 간의 구조적 관계. *아동교육*, 25(2), pp.201-220.
- 김경신 (2017). 특수교사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 회복탄력성의 매개효과를 중심으로. *지적장애연구*, 19(4), pp.209-228.
- 김경희 (2020). *미용 서비스업 상사의 성격특성과 직무열의의 관계에서 LMX의 매개효과 연구*. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 김기진 (2016). *커피전문점 서비스이익사슬의 조직풍토, 직무만족, 이직의도가 서비스 품질, 고객가치, 고객만족에 미치는 영향*. 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.48.
- 김대용, 김재관 (2014). 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족과 심리적 웰빙에 미치는 영향. *한국자치행정학보*, 28(4), pp.421-445.
- 김미정 (2017). *조직성과의 결정요인에 관한 연구: 공직동기, 네트워크 행동, 유리천장 및 직무만족을 중심으로*. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 김미현 (2016). 미용종사자의 회복탄력성과 행복지수 및 직무만족도의 상관관계 연구. *한국콘텐츠학회논문지*, 16(12), pp.300-309.
- 김민주 (2017). 감정노동의 재개념화에 관한 논의. *경영컨설팅연구*, 17(2), pp.73-87.
- 김명소, 김혜원, 차경호 (2001). 심리적 안녕감의 구성개념 분석: 한국성인 남녀를 대상으로. *한국심리학회지:사회 및 성격*, 15(2), pp.19-39.
- 김성은, 김철희 (2014). 비서의 감정노동, 직무만족, 이직의도와 회복탄력성 간의 관련성에 대한 연구. *경영과 정보연구*, 33(5), pp.261-283.
- 김소연 (2017). *간호사의 감정노동이 삶의 질에 미치는 영향*. 서울대학교 보건대학원 박사학위논문, pp.6-7.
- 김승남 (2019). *공공서비스동기와 직무동기가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 -경기도 소방공무원을 중심으로-*. 명지대학교

대학원 박사학위논문.

- 김승연 (2012). *공무원의 직무만족 영향요인에 관한 연구 - 감정노동과 직무 전문성의 조절효과를 중심으로-*. 건국대학교 대학원 박사학위논문, pp.9-160.
- 김영재, 차윤석 (2009). 여가스포츠 참여 대학생들의 몰입정도에 따른 심리적 웰빙. *한국사회체육학회지*, 36(2), pp.965-974.
- 김우진 (2012). 호텔기업 종사원의 감정노동이 조직시민행동에 미치는 영향: 사회적 후원인식의 조절변수 역할검증을 중심으로. *호텔경영학연구*, 21(2), pp.19-35.
- 김윤선 (2017). *미용종사자의 여가활동 태도가 직무스트레스와 조직 유효성 및 고객지향성 관계*. 서경대학교 대학원 박사학위논문, pp.64-66.
- 김은숙 (2019). *미용종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 자아 존중감의 매개효과를 중심으로*. 동덕여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 김정원 (2009). 한국 뷰티산업의 현황. *한국의류산업학회지*, 11(1), pp.1-5.
- 김정숙 (2016). *지방자치단체 공무원의 고객 지향성에 미치는 영향요인 연구 -직무열의의 매개효과를 중심으로-*. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김주혜, 심은경 (2016). 피부관리사의 회복탄력성이 직무성과에 미치는 영향. *한국인체미용예술학회지*, 17(3), pp.149-161.
- 김주환 (2019). 회복탄력성: 시련을 행운으로 바꾸는 마음 근력의 힘. 위즈덤하우스.
- 김준일, 이석호, 변정우 (2019). 종교활동과 직무열의간의 관계에서 회복탄력성의 매개효과: 국내특급호텔 종사원을 중심으로. *호텔경영학연구*, 28(5), pp.195-211.

- 김준환 (2014). *사회복지사 이직의도 영향요인에 관한 연구: SSO 모형을 중심으로*. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 김철영 (2018). *정서적 웰빙과 자아실현적 웰빙의 차별적 추구 연구: 자기규제를 중심으로*. 서울대학교 대학원 박사학위논문, pp.31-146.
- 김철영 (2019). Psychological Well-being and Performance - Focused on the Social Loafing and Job Engagement-. *인적자원관리연구*, 26(4), pp.65-81.
- 김현성, 박세영 (2011). 사회적 네트워크와 조직몰입 및 직무만족의 관계: 직무열의의 매개효과를 중심으로. *지역과 세계*, 35(2), pp.203-231.
- 김현지, 최현경 (2017). 임상간호사의 감정노동과 행복감의 관계에서 회복탄력성의 매개효과. *한국직업건강간호학회지*, 26(1), pp.40-46.
- 김형은 (2018). *미용사의 셀프리더십과 신념이 조직지원인식 및 회복탄력성에 미치는 영향*. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 김효실, 차석빈 (2014). 호텔직원의 감정노동이 심리적 웰빙에 미치는 영향. *외식경영연구*, 17(1), pp.93-112.
- 나상필 (2016). *국제회의 종사자의 직무환경이 직무스트레스, 직무소진에 따른 자기효능감과 직무만족에 미치는 영향연구*. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 남승하 (2013). 공정성 및 평가에 대한 조직구성원의 인식과 조직의 구조적 특성이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. *GRI연구논총*, 15(3), pp.309-335.
- 문인오, 박숙경, 정정미 (2013). 임상간호사의 회복탄력성이 직무열의와 소진에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 19(4), pp.525-535.
- 박미선 (2011). *성격유형에 따른 감성지능, 심리적 웰빙, 직무성과 간의 인과 관계연구: 서울지역 특급호텔 종사원을 대상으로*. 경희대학교 대

학원 박사학위논문, p.41-91.

- 박상언 (2014). 직장-갈등이 심리적 안녕과 감정노동에 미치는 영향: 자원보존이론에 기반한 해석과 실증. *조직과 인사관리연구*, 38(2), pp.81-111.
- 박선태, 최용민, 원유나 (2018). 지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 직무열의의 매개효과. *인문사회21*, 9(5), pp.851-866.
- 박선애, 이재창 (2014). 정서노동전략이 직무탈진 및 직무열의에 미치는 영향: 긍정심리자본의 조절효과를 중심으로. *한국심리학회지:산업 및 조직*, 27(4), pp.781-807.
- 박정은 (2017). *미용서비스업의 인적자원관리, 지식공유, 직무만족의 관계에서 조직몰입의 매개효과*. 서경대학교 대학원 박사학위논문, p.82.
- 박진성, 신현정 (2018). 예비 유아교사의 대인관계능력이 심리적 안녕감에 미치는 영향. *인문사회21*, 9(6), pp.145-159.
- 방강수 (2019). *감정노동자의 법적 보호*. 한양대학교 대학원 박사학위논문, pp.7-22.
- 백유성 (2014). *조직행동론*. 서울: 빅북, pp.93-122.
- 서현숙 (2019). *뷰티서비스종사자의 잡크래프팅이 직무만족과 직무열의에 미치는 영향 -긍정심리자본의 매개효과를 중심으로-*. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 신성녀 (2017). *미용종사자의 스트레스가 분노표현, 정신건강에 미치는 영향: 회복탄력성 매개효과를 중심으로*. 서경대학교 대학원 박사학위논문, pp.50-80.
- 신우열, 김민규, 김주환 (2009). 회복탄력성 검사 지수의 개발 및 타당도 검증. *한국청소년연구*, 20(4), pp.105-131.
- 신우열, 최민아, 김주환 (2009). 회복탄력성의 세 가지 요인이 청소년의 온라

- 인 게임 중독 성향에 미치는 영향. *사이버커뮤니케이션학보*, 26(3), pp.43-81.
- 신유근, 이춘우 (2014). 조직행위론: 신유근 교수의 인간존중경영관점접근. 한경사, pp.18-19.
- 신향란, 모정희 (2017). 피부미용사의 감정노동이 직무소진 및 직무만족에 미치는 영향에 있어 사회적 지원의 조절적 역할에 관한 연구. *한국디자인문화학회지*, 23(2), pp.349-358.
- 심철현 (2016). *호텔고객의 부당행위가 구성원의 사기 및 직무열의에 미치는 영향 -LMX와 감정조절의 조절효과를 중심으로-*. 세종대학교 대학원 박사학위논문, p.30.
- 안성수, 김석용 (2016). 직무역할스트레스가 심리적 안녕감과 직무만족에 미치는 영향연구: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로. *한국자치행정학보*, 30(1), pp.61-82.
- 에바 일루즈(저), 김정아(역) (2010). 감정 자본주의. 돌베개, pp.17-18.
- 염계화 (2006). *댄스스포츠 참여자의 성역할 정체감에 따른 생성감과 심리적 웰빙*. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 오아라 (2013). *직무열의(Job Engagement)에 관한 실증적 연구: 선행요인, 조직시민행동 및 혁신행동과의 관계*. 서강대학교 경영전문대학원 박사학위논문.
- 오아라, 김성환 (2016). 직무요구-자원과 혁신행동의 관계에서 직무열의의 매개효과에 관한 연구. *경영컨설팅연구*, 16(4), pp.1-17.
- 오화선, 박성민 (2014). 공직봉사동기가 직무만족에 미치는 영향력 분석: 개인-조직 적합성 및 개인-직무 적합성의 매개효과를 중심으로. *현대사회와 행정*, 24(2), pp.51-82.
- 원두리, 김교현 (2006). 심리적 웰빙을 어떻게 추구할 것인가: 웰빙에 영향

- 을 주는 요소들에 대한 탐색. *한국심리학회지:건강*, 11(1), pp.125-145.
- 유수동, 전성훈, 사용진 (2018). 지방공기업의 공공서비스 동기가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구-조직문화의 매개효과를 중심으로-. *한국행정논집*, 30(3), pp.601-626.
- 유태용 (2016). 산업 및 조직심리학, 11판. 서울:시그마프레스, pp.381-385.
- 유현경, 이영아(2018). 메이크업 아티스트의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향 -직무스트레스의 매개효과를 중심으로-. *한국인체미용예술학회지*, 19(2), pp.125-136.
- 윤병섭, 이영안, 이홍재 (2010). 성과급에 대한 공정성 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 경찰 공무원을 중심으로. *한국정책연구*, 10(3), pp.219-238.
- 이경란, 김민선 (2010). 뷰티산업의 문화 마케팅을 접목한 기업이미지 향상에 대한 사례 연구. *한국미용학회지*, 16(1), pp.234-243.
- 이미성 (2018). 카지노 종사원의 직무스트레스가 소진과 직무만족에 미치는 영향 연구 -회복탄력성의 조절효과를 중심으로-. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이랑, 김완석, 신강현 (2006). 직무탈진과 직무열의의 요구-자원 모델에서 정서노동전략의 역할: 콜 센터 상담원을 대상으로. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 19(4), pp.573-596.
- 이수연 (2015). 감정노동과 사용자 책임. *노동법학*, 54, pp.131-172.
- 이수현 (2019). 헤어미용종사자의 대인관계성향이 직무만족 및 경영성과에 미치는 영향. 서경대학교 대학원 박사학위논문, pp.67-77.
- 이연희, 김윤 (2017). 미용서비스 종사자의 감정노동유형이 직무만족에 미치는 영향 -심리적 소진의 매개효과-. *한국인체미용예술학회지*, 18(1), pp.219-230.

- 이영면 (2011). 직무만족의 의미와 측정. 경문사.
- 이영아 (2017). 미용종사원의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 - 직무만족의 매개효과를 중심으로-. *한국디자인포럼*, 56, pp.7-16.
- 이옥형 (2012). 대학생의 생활스트레스, 자아탄력성 및 사회적 지지가 심리적 안녕감에 미치는 영향. *청소년학연구*, 19(1), pp.29-57.
- 이유라, 홍성화(2010). 호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향. *관광연구*, 25(1), pp.185-203.
- 이유우, 김효선, 한주희 (2016). 상사와 동료의 비공식적 지원, 가족친화제도 이용용이성과 감정노동: 병원근로자의 심리적 웰빙의 매개효과를 중심으로. *조직과 인사관리연구*, 40(3), pp.213-240.
- 이유우, 김효선, 한주희 (2016). 문화예술인력의 가족친화제도 이용용이성과 감정노동: SOC이론과 심리적 웰빙의 매개효과. *한국인사조직학회발표논문집*, 30, pp.1-27.
- 이윤경, 이삼열 (2016). 성과관리제도 및 인적자원관리제도에 대한 만족이 정부조직성과 및 공직만족도에 미치는 영향. *한국조직학회보*, 12(4), pp.27-63.
- 이윤주 (2016). 호텔직원의 감정지능이 회복탄력성과 집단응집력, 서비스 지향적 행동에 미치는 영향 -조직정치의 조절효과를 중심으로-. 세종대학교 대학원 박사학위논문, pp.19-20.
- 이윤현 (2015). 고객불량행동과 사회적 지원이 미용서비스종사자의 감정노동과 직무소진에 미치는 영향. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 이정현 (2012). 특수학교 교사의 심리적 소진 및 직무만족도와 회복탄력성의 관계 연구. 단국대학교 대학원 박사학위논문, pp.32-99.
- 이주연, 지명원 (2012). 감정노동자의 직무스트레스, 역할갈등, 자아탄력성 및 이직의도의 관계. *한국콘텐츠학회논문지*, 12(6), pp.191-200.

- 이지영 (2016). 뷰티산업의 발전 방안에 관한 연구. *한국메이크업디자인학회지*, 12(2), pp.13-20.
- 이현진 (2014). *미용업 종사자의 내부마케팅 전략이 감정노동과 직무스트레스에 미치는 영향*. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 이혜영 (2011). *미용업 종사자의 작업자세 평가와 감정노동, 직무 및 사회심리적 스트레스, 피로도가 근골격계질환에 미치는 영향*. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 이호선 (2017). *자원보존이론에 근거한 임상간호사의 감정노동과 소진 구조 모형 분석*. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 임창호 (2016). 경찰관의 조직공정성 인식이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향: 경찰승진을 중심으로. *한국경찰학회보*, 61, pp.55-88.
- 장성철, 정승언 (2016). 진성 리더쉽과 심리적 웰빙에 대한 직무만족의 매개효과. *창조와 혁신*, 9(4), pp.107-146.
- 장수경 (2018). *헤어기업 종사자의 회복탄력성이 행복에 미치는 영향*. 건국대학교 대학원 박사학위논문, pp.103-117.
- 장수중 (2018). *호텔 종사자의 긍정심리자본과 동기부여가 직무열의에 미치는 영향관계 연구*. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- 장연희 (2015). *미용서비스 종사자의 감정노동에 따른 스트레스, 우울증, 삶의 질 연구*. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 정국현 (2011). *임파워링 리더십이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 -내재적 동기부여와 직무스트레스의 매개효과를 중심으로-*. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 정대봉 (2014). *감정노동자의 인센티브여행 체험이 심리적 웰빙과 회복탄력성, 조직유효성에 미치는 영향 연구*. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.

- 정대용, 정경희 (2017). 창업가의 성격특성이 직무만족을 매개로 심리적 웰빙에 미치는 영향. *한국경영교육학회*, 32(6), pp.453-473.
- 정태호 (2013). *중등교사의 여가스포츠 참가가 스포츠 몰입 및 심리적 웰빙에 미치는 영향*. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 조병순 (2014). *미용업 종사자의 전문적 자아개념이 직무만족에 미치는 영향*. 서경대학교 대학원 박사학위논문, pp.86-88.
- 조영대 (2011). 호텔종사원의 갈등지각수준과 조직신뢰가 직무만족 및 직장몰입에 미치는 영향. *관광연구*, 26(4), pp.605-618.
- 조우홍 (2015). 노양요양병원 요양보호사의 심리적 자본이 조직몰입에 미치는 영향: 직무열의의 매개효과를 중심으로. *인문사회*21, 6(3), pp.53-77.
- 조재영 (2018). 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 회복탄력성의 매개효과를 중심으로. *창조와 혁신*, 11(2), pp.1-27.
- 조한주 (2015). *항공사 객실승무원의 회복탄력성 요인이 직무성과 및 조직유효성에 미치는 영향 -자기효능감의 매개효과 중심으로-*. 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사학위논문, p.14.
- 지인현, 김정원 (2019). 진성 리더십이 구성원의 역할 내 직무수행과 정서적 몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 심리적 웰빙 매개효과 검증. *리더십연구*, 10(2), pp.57-89.
- 진동희 (2019). *미용종사자의 회복탄력성과 성장마인드셋 및 행복감의 관계*. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 차경희 (2018). *미용종사자의 긍정심리, 직무만족과 경영성과와의 영향관계에서 장기근속의 매개효과 연구*. 서경대학교 대학원 박사학위논문, pp.65-75.
- 최민아, 신우열, 박민아, 김주환 (2009). 커뮤니케이션 능력은 우리를 강하고

- 행복하게 만든다: 회복탄력성과 자기결정성을 통해본 커뮤니케이션 능력의 역할. *한국언론학보*, 53(5), pp.199-220.
- 최은숙 (2014). *비정규직 보건인력의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구: 대학보건실 간호사를 중심으로*. 명지대학교 대학원 박사학위논문, pp.37-39.
- 최선화 (2019). *감정노동, 직무열의, 직무소진 및 조직성과 간의 구조적 관계*. 동양대학교 대학원 박사학위논문.
- 최혜연 (2015). *주부들의 댄스스포츠 참여 재미요인이 심리적 웰빙, 인지된 자유감 및 감성지능에 미치는 영향*. 단국대학교 대학원 박사학위논문, pp.71-82.
- 최희철 (2013). *소방공무원의 직무스트레스와 우울과의 관계에서 회복탄력성의 효과*. *한국사회복지교육*, 23, pp.69-91.
- 표종현 (2011). *승마참여자의 라이프스타일과 몰입이 여가정체성과 심리적 웰빙에 미치는 영향*. 부산대학교 대학원 박사학위논문.
- 한옥임 (2015). *고객관련 스트레스 요인이 미용서비스 종사자의 직무소진에 미치는 영향*. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 함형만 (2016). *외식사업 종사원의 직무만족과 근로조건 개선 방안연구: 경기지역 학교급식 조리종사원 중심으로*. *관광연구저널*, 30(2), pp.167-179.
- 홍성남 (2015). *호텔직원의 불완전취업과 직무스트레스가 직무만족과 직무성과에 미치는 영향: 서울지역 특1급 호텔 중심으로*. 경희대학교 대학원 박사학위논문, p.38.
- 홍순복 (2010). *세무공무원이 경험하는 직무스트레스가 직무만족과 심리적 웰빙에 미치는 영향*. *한국콘텐츠학회논문지*, 10(4), pp.298-305.
- 홍은숙 (2006). *탄력성의 개념적 이해와 교육적 방안*. *특수교육학연구*, 41(2), pp.45-67.
- 홍지연 (2015). *간호사의 감정노동 측정도구 개발*. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문, p.6.

국외 문헌

- Alavi, H. R. & Askaripur, M. R. (2003). The Relationship Between Self-esteem and Job Satisfaction of Personnel in Government Organizations. *Public Personnel Management*, 32(4), pp.591-600.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), pp.88-115.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), pp.309-328.
- Brooks, J. E. (2006). Strengthening Resilience in Children and Youths: Maximizing Opportunities Through the Schools. *Children & Schools*, 28(2), pp.69-76.
- Brotheridge C. M. & Lee R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), pp.365 - 379.
- Diefendorff, J. M., Cryle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, pp.339-357.
- Fisher, C. D (2000). Mood and emotions while jobing: Missing pieces of job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 21, pp.185-202.
- Gagné, M. & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26, pp.331-362.
- Galinha, I. C. C. & Paris-Ribeiro, J. L. (2008). The Structure and

- Stability of Subjective Well-Being: A Structure Equation Modelling analysis. *Applied Research in Quality of Life*, 3, pp.293-314.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), pp.95-110.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., Mattila, A. S., Jansen, K. J. & Sideman, L. A. (2005). Is 'Service with a smile' enough? Authenticity of positive displays during service encounters. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. pp.38-55.
- Gu, Q. & Day, C. (2007). Teachers resilience: A necessary condition for effectiveness. *Teaching and Teacher Education*, 23, pp.1302-1316.
- Hochschild, A. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), pp.551-575.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press
- Hochschild The managed heart: Communication of human feeling.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), pp.692-724.
- Kalshoven, K. & Boon, C. T. (2012). Ethical Leadership, Employee Well-Being, and Helping: The Moderating Role of Human Resource Management. *Journal of Personnel Psychology*, 11(1), pp.60-68.
- Kadner, K. D. (1989). Resilience, responding to adversity. *Journal of*

- Psychosocial Nursing & Mental Health Service*, 27(7), pp.20-25.
- Lee, R. T., & Brotheridge, C. M. (2011). Words from the heart speak to the heart: A study of deep acting, faking, and hiding among child care workers. *Career Development International*, 16(4), pp.401-420.
- Luthar, S. S., Cicchetti, D. & Becker, B. (2000). The Construct of Resilience: A Critical Evaluation and Guidelines for Future Work. *Child Development*, 71(3), pp.543-562.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do About It. San Francisco: Jossey-Bass, pp.17-18.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), pp.397-422.
- Mealer, M., Jones, J., Newman, J., McFamm, K. K., Rothbaum, B. & Moss, M. (2012). The presence of resilience is associated with a healthier psychological profile in intensive care unit (ICU) nurses: Results of a national survey. *International Journal of Nursing Studies*, 49(3), pp.292-299.
- Reivich, K. & Shatte, A. (2003). The Resilience Factor: 7 Keys to Finding Your Inner Strength and Overcoming Life's Hurdles. NY: roadway Books.
- Rich, B. L., Lepine, J. A. & Crawford, E. R. (2010). Job Engagement: Antecedents and Effects on Job Performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), pp.617-635.

- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2001). On Happiness and Human Potentials: A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-Being. *Annual Review of Psychology*, 52, pp.141-166.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is Everything, or is it? Explorations on the Meaning of Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), pp.1069-1081.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and burnout: A two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, pp.71-92.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2003), UWES - Utrecht Work Engagement Scale: Test Manual. Utrecht, The Netherlands: Department of Psychology, Utrecht University
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of organizational Behavior*, 25, pp.293-315.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. & Salanova, M. (2006). "The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire." *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), pp.701-716.
- Spector, P. E., Cooper, C. L. & Sparks, K. (2001). An International Study of the Psychometric Properties of the Hofstede Values Survey Module 1994: A Comparison of Individual and Contry/Provice Level Results. *Applied Psychology: An International Review*, 50(2), pp.269-281.

- Thompson, C. A. & Prottas, D. J. (2005). Relationships Among Organizational Family Support, Job Autonomy, Perceived Control, and Employee Well-being. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*(1), pp.100-118.
- Veselska, Z., Geckova, A. M., Orosova, O., Gajdosova, A. M., Van, J. P. & Reijneveld, S. A. (2009). Self-esteem and resilience: The connection with risky behavior among adolescents. *Addictive Behaviors, 34*(3), pp.287-291.
- Wagnild, G. M. & Young, H. M. (1993). Development and Psychometric Evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement, 1*(2), pp.165-178.

기타 자료

네이버 영어사전:

<https://en.dict.naver.com/#/search?range=all&query=well>

(검색일: 2020. 02. 25)

네이버 영어사전:

<https://en.dict.naver.com/#/search?query=being&range=all>

(검색일: 2020. 02. 25)

두피디아:

http://www.doopedia.co.kr/search/encyber/new_totalSearch.jsp

(검색일: 2019. 12. 26)

위키백과:

https://ko.wikipedia.org/wiki/%ED%9A%8C%EB%B3%B5_%ED%83%84%EB%A0%A5%EC%84%B1

(검색일: 2020. 01. 08)

한국표준산업분류 KSIC:

http://kssc.kostat.go.kr/ksscNew_web/kssc/common/ClassificationContent.do?gubun=1&strCategoryNameCode=001&categoryMenu=007&addGubun=no

(검색일: 2020. 02. 06)

KOSIS 국가통계표준 (2016). 2016년 전국 시도별 사업체 조사.

<http://kosis.kr/search.do?query=%EC%A0%84%EA%B5%AD%EC%82%AC%EC%97%85%EC%B2%B4> (검색일: 2020. 02. 06)

NCS 국가직무능력수준:

<https://www.ncs.go.kr/unity/th03/nscSearchMain.do>

(검색일: 2020. 02. 06)

국가법령정보센터 공중위생법 시행규칙:

<https://www.law.go.kr/lsSc.do?tabMenuId=tab18&query=%EA%B3%B5%EC%A4%91%EC%9C%84%EC%83%9D%EA%B4%80%EB%A6%AC%EB%B2%95%EC%A0%9C6%EC%A1%B0#J14:0>

(검색일: 2020. 02. 07)

네이버 뉴스:

감정노동 센 직업은 텔레마케터·네일아티스트

https://www.ytn.co.kr/_ln/0103_201510131201194879

(검색일: 2020. 03. 31)

고용노동부:

<http://www.moel.go.kr/search.do>

(검색일: 2020. 04. 01)

경상북도청·국가경영연구원 (2013). 뷰티산업 활성화 방안 연구.

삼성경제연구소 (2002). 뷰티(美)산업의 浮上과 성공전략.

한국보건산업진흥원 (2011). 뷰티테마(산업)단지 지정 방안.

한국보건산업진흥원 (2012). 뷰티산업 정책·제도 조사·분석-뷰티산업 해외진출방안 중심으로-

한국보건산업진흥원 (2019). 글로벌 화장품 수출경쟁력 분석 및 K-Beauty 시사점. 보건산업브리프, 280, pp.1-12.

한국보건사회연구원 (2009). 뷰티산업 선진화를 위한 중장기 계획수립 연구. (서울남부지방법원 2013. 06. 21. 선고 2012가단25092 판결)

<https://casenote.kr/%EC%84%9C%EC%9A%B8%EB%82%A8%EB%B6%80%EC%A7%80%EB%B0%A9%EB%B2%95%EC%9B%90/2012%EA%B0%80%EB%8B%A825092> (검색일: 2020. 03. 02)

(서울특별시 감정노동 종사자의 권리 보호 등에 관한 조례) 2016. 10. 13. 조례 2 제1219호, 일부개정 2019. 12. 30. 조례 제1453호 타법 개정.

http://www.elis.go.kr/newlaib/laibLaws/h1126/laws_list_new.jsp?lawsNum=11530105218031 (검색일: 2020. 03. 02)

한국일보 (2016). 감정노동자 우울증도 산업재해 인정. 권경성 기자.

<https://www.hankookilbo.com/News/Read/201603151790767762> (검색일: 2020. 02. 12)

ABSTRACT

The Impact of Emotional Labor, Resilience and Psychological Well-being on Job engagement and Job Satisfaction of People Who Work in the Beauty Service Industry

Jeong-Ha Kim

Department of Clothing

Graduate School of

Sungshin University

As demand for service is on the rise in the service sector, emotional labor workers are trying harder to show positive emotions to create better customer experiences. The workers do their best to hide their true feelings, gestures, and tone that customers and the company want. But due to environmental factors, more workers are suffering from emotional exhaustion, which has become one of the social issues. Especially, most people working in the beauty service industry, a future-oriented industry with artistic and professional skills, experience emotional exhaustion. Due to the nature of their job, they provide services through face-to-face, focusing on satisfying customers, and meeting cultural needs at the same time.

This study aims to investigate the effect of beauty service industry employees' emotional labor, resilience, psychological well-being (PWB) on job engagement and job satisfaction.

A survey was carried out on employees engaged in the beauty industry comprising skin care, makeup, hair care, and nail care.

To assess their emotional labor, three factors of surface acting and deep acting — hiding feeling, fake feeling and deep acting — were used; for resilience, five factors such as self-extension, communication skills, empathy, life satisfaction and root cause analysis (RCA). For psychological well-being, five factors such as interpersonal relationships, self-acceptance, life goals, autonomy, and environmental mastery were used; for job engagement, three factors such as vigor, dedication, absorption. In order to assess job satisfaction, only the factor 'satisfaction' was used.

SPSS 25.0 Statistical software was used for data analysis and six different analysis — the frequency analysis, factor analysis, reliability analysis, descriptive statistics analysis, and multiple regression analysis — were carried out.

The results of this study are as follow: firstly, it showed that resilience, psychological well-being, job engagement, and job satisfaction of people in a higher position at work or people with more years of experience in the field were higher than those of people in a lower position or with fewer years of experience or depending on the type of job.

Secondly, in relation to the effect of emotional labor on job engagement, it was found that deep acting had a significant effect;

hiding feelings of surface acting had a significant effect on job engagement. With regard to the effect of resilience on job engagement, self-acceptance, interpersonal skills, environmental mastery, and life goals had significant effects on vigor and absorption of job engagement; self-acceptance, environmental mastery, and life goals had a significant effect on dedication.

Third, with regard to the effect of emotional labor, resilience, and psychological well-being of people who work in the beauty service industry on job engagement, it was found that self-acceptance, life goals, and interpersonal skills and hiding feeling, a fake feeling of surface acting had a significant effect on the vigor of job engagement; deep acting, empathy, self-acceptance, and life goals had a significant effect on the dedication of job engagement; communication skills, interpersonal skills, environmental mastery and life goals had significant effects on absorption of job engagement.

Fourth, for the effect of emotional labor on job satisfaction, it was found that deep acting had a significant effect; resilience affected the relationship between job satisfaction and other factors — root cause analysis (RCA), communication skills, life satisfaction. It also showed that psychological well-being affected the relationship between job satisfaction and other factors— self-acceptance, autonomy, environmental mastery, and life goals.

Fifth, emotional labor, psychological well-being, and resilience of employees in the beauty service industry affected the relationship between job satisfaction and other factors: self-acceptance, autonomy, environmental mastery, and life goals.

Sixth, job engagement of employees in the beauty service industry was found to have a significant effect on job satisfaction as well.

Seventh, emotional labor, psychological well-being, resilience, and job engagement of employees in the beauty service industry affected job satisfaction and other factors: self-acceptance, environmental mastery, and job engagement.

Eighth, the mediating effect of resilience and psychological well-being on the relationship between employees' emotional labor in the beauty service industry and other factors: job enthusiasm and job satisfaction was investigated. And the result showed that depending on the level of resilience, it had a partial mediating effect on the relationship between job engagement and other factors: deep acting and hiding feeling. It had the full effect of resilience on the relationship between emotional labor on job satisfaction and job satisfaction.

The results show that the emotional labor of employees in the beauty service industry directly affects job engagement and job satisfaction. It is a very important factor that emotional labor indirectly affects job engagement and job satisfaction when it is related to resilience and psychological well-being.

It is expected that this study will be useful to prevent negative effects on the emotional labor of workers in the beauty service industry — providing an emotional learning program, creating an autonomous work environment, and a working environment that can help employees restore their true feelings after emotional labor.

<부록>

뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙이
직무열의 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 설문지

안녕하십니까?

바쁘신 중에 소중한 시간을 내어 주셔서 감사드립니다.

본 설문지는 뷰티 서비스업 종사자의 감정노동, 회복탄력성, 심리적 웰빙, 직무열의, 직무만족에 대한 여러분의 의견을 조사하기 위하여 마련되었습니다.

여러분께서 응답하신 소중한 내용은 다른 응답과 함께 통계적으로만 처리되고, 통계법 제 13조에 따른 비밀이 보장됩니다.

본 조사는 무기명으로 통계 처리되며, 연구 이외의 자료로는 절대 사용되지 않을 것을 약속드립니다. 귀하의 성실한 응답은 연구를 위해 소중한 유용한 자료가 될 것입니다.

다시 한번, 설문에 응해주신 것에 대해 감사드립니다.

2019년 10월

성신여자대학교 대학원

의류학과 박사과정

지도교수 : 김경희

연구자 : 김정하

E-mail: la5003@nate.com

I. 다음은 고객의 만남에서 생길 수 있는 감정노동에 관한 질문입니다. 각 항목에 대해 생각하는 정도를 체크하시기 바랍니다.

감정노동		매우 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1.	나는 타인에게 표현할 필요가 있는 감정들을 실제로 느껴보려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
2.	나는 직업상 표현해야 하는 감정들을 느껴보려고 많이 노력한다.	①	②	③	④	⑤
3.	나는 (타인에게) 보여주어야만 하는 감정들을 실제로 경험하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
4.	나는 어떤 상황에 대해 솔직한 나의 감정을 숨긴다.	①	②	③	④	⑤
5.	나는 솔직한 감정을 표현하고 싶지만 억누른다.	①	②	③	④	⑤
6.	나는 현재 내가 느끼는 감정을 숨긴다.	①	②	③	④	⑤
7.	나는 느끼지 않는 감정을 겉으로 표현한다.	①	②	③	④	⑤
8.	나는 실제로 가지고 있지 않는 감정을 가지고 있는 척한다.	①	②	③	④	⑤
9.	나는 내가 느낀 감정보다는 (타인으로부터) 기대되는 감정을 겉으로 보여준다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 회복탄력성에 대한 질문입니다. 각 항목에 대해 생각하는 정도를 체크하시기 바랍니다.

회복탄력성		매우 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1.	문제가 생기면 여러 가지 가능한 해결방안에 대해 생각한 후에 해결하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
2.	나는 재치있는 농담을 잘한다.	①	②	③	④	⑤
3.	나는 내가 표현하고자 하는 바에 대한 적절한 문구나 단어를 잘 찾아낸다.	①	②	③	④	⑤
4.	동료가 화를 낼 경우 나는 그 이유를 꽤 잘 아는 편이다.	①	②	③	④	⑤
5.	서로 마음을 터놓고 얘기할 수 있는 친구가 거의 없다.	①	②	③	④	⑤
6.	나는 내 삶에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
7.	사람들의 얼굴표정을 보면 어떤 감정인지 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤

8.	나는 분위기나 대화 상대에 따라 대화를 잘 이끌어 갈 수 있다.	①	②	③	④	⑤
9.	나는 대부분의 상황에서 문제의 원인을 잘 알고 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
10.	어려운 일이 생기면 그 원인이 무엇인지 신중하게 생각한 후에 그 문제를 해결하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
11.	나는 내 삶에서 중요하다고 생각하는 것들을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤
12.	내 인생의 여러 가지 조건들은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
13.	나는 내 친구들을 정말로 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
14.	서로 도움을 주고 받는 친구가 별로 없다.	①	②	③	④	⑤
15.	슬피하거나 화를 내거나 당황하는 사람들을 보면 그들이 어떤 생각을 하는지 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 심리적 웰빙에 대한 내용입니다. 각 항목에 대해 생각하는 정도를 체크하시기 바랍니다.

심리적 웰빙		매우 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1.	지난 세월을 되돌아보면, 내 자신은 크게 발전했다.	①	②	③	④	⑤
2.	많은 면에서 내가 성취한 것에 대해서 보람을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
3.	나는 무슨 일을 결정하는데 있어 다른 사람의 영향을 받지 않는 편이다.	①	②	③	④	⑤
4.	나는 강한 의견을 가진 사람으로부터 영향을 받지 않는 편이다.	①	②	③	④	⑤
5.	정말 필요할 때 내말에 귀 기울여 줄 사람이 많다.	①	②	③	④	⑤
6.	가족이나 친구들과 친밀한 대화를 나누는 것을 즐긴다.	①	②	③	④	⑤
7.	내 자신을 친구나 친지들과 비교할 때면 내 자신에 대해 흐뭇하게 느낀다.	①	②	③	④	⑤
8.	남들과 친밀한 대인관계를 유지하는 것이 쉽고 편하다.	①	②	③	④	⑤
9.	나의 고민을 털어놓을 만한 가까운 친구가 있어 외롭지 않다.	①	②	③	④	⑤
10.	대다수 사람들과 의견이 다를 때 내 의견을 분명히 말한다.	①	②	③	④	⑤
11.	내 성격의 거의 모든 면을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤

12.	생활을 만족스럽게 꾸려나갈 수 있다.	①	②	③	④	⑤
13.	내가 세운 계획을 어떻게 해서라도 실천하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
14.	나는 그동안 한 개인으로서 크게 발전해 왔다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
15.	친구와 가족이 반대하는 경우에도 나의 결정을 쉽게 바꾸지 않는다.	①	②	③	④	⑤
16.	내 스스로 정한 기준에 의해 평가하지 남들의 기준에 의해 평가하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
17.	과거를 돌이켜보면 좋았을 때도 있었고 힘들었을 때도 있었지만 만족한다.	①	②	③	④	⑤
18.	나는 인생의 목표를 가지고 살아간다.	①	②	③	④	⑤
19.	나는 시간을 잘 활용하여 해야 할 모든 일을 제때에 잘 처리해 나갈 수 있다.	①	②	③	④	⑤
20.	내 의견이 다른 사람들과 반대되는 경우에는 내 의견이 옳다고 확신한다.	①	②	③	④	⑤
21.	삶의 목표를 세워 하루하루 계획성 있게 살아간다.	①	②	③	④	⑤
22.	하루를 살아가고 있을 뿐 장래는 별로 생각하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
23.	내 가정과 생활방식을 내 맘에 들도록 꾸려 올 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
24.	미래의 계획을 짜고 실현시키려고 노력하는 것을 즐긴다.	①	②	③	④	⑤
25.	과거에 세웠던 목표가 돌이켜보면 현재의 바탕이 됐다.	①	②	③	④	⑤
26.	과거에 실수를 저지르기도 했지만, 전체적으로는 모든 일이 잘 되었다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 직무열의에 대한 내용입니다. 각 항목에 대해 생각하는 정도를 체크하시기 바랍니다.

직무 열의	매우	그렇	보통	그렇	매우
	그렇지 않다	지 않다	이다	다	그렇다
1. 일을 하면서 정신적으로 쉽게 원기를 회복한다.	①	②	③	④	⑤
2. 일을 할 때, 활력을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 나의 업무에 푹 빠져 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 일을 하면서 원기 왕성함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
5. 한 번에 장시간 동안 일을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

6. 아침에 일어났을 때, 회사에 가고 싶다.	①	②	③	④	⑤
7. 나의 일은 나를 열심히 일하도록 만든다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 집중해서 일을 할 때면 행복감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 일에 대한 자부심을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
10. 일을 할 때, 일이 뜻대로 되지 않아도 언제나 인내심을 갖는다.	①	②	③	④	⑤
11. 나 자신을 업무와 분리시켜 생각하기 어렵다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 업무를 수행할 때, 업무 이외의 주변의 모든 것을 잊는다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 업무를 수행하는데 있어 나는 열정적이다.	①	②	③	④	⑤
14. 내 일은 매우 의미 있고 가치 있는 일이다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 직무만족에 대한 내용입니다. 각 항목에 대해 생각하는 정도를 체크하시기 바랍니다.

직무 만족		매우 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
		①	②	③	④	⑤
1.	나는 현재의 일에 대해 나의 역량과 기술을 충분히 발휘할 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2.	나는 현재 수행하는 업무 분야에 만족감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
3.	나는 나의 역량이나 적성이 현재의 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4.	나는 직무수행 시 보람과 긍지를 느낀다.	①	②	③	④	⑤
5.	내가 하는 직무는 나 자신의 발전과 역량개발에도 많은 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
6.	내가 하는 직무는 직장 내에서 정말 중요하다.	①	②	③	④	⑤

VI. 다음은 일반적 특성입니다.

1. 귀하의 성별은?

- ①여 ②남

2. 귀하의 연령은?

- ①20대 ②30대 ③40대 ④50대 이상

3. 귀하의 학력은?

- ①고졸 ②전문대졸 ③대졸 ④대학원 이상

4. 귀하의 **종사직무**는?

- ①헤어 ②메이크업 ③네일 ④피부

5. 귀하의 **직위**는?

- ①스텝
②초급전문가(관리사, 디자이너, 아티스트-경력 3년 미만)
③전문가(관리사, 디자이너, 아티스트-경력 3년 이상)
④매니저 또는 관리자(실장)
⑤원장

6. 귀하의 **근무 년수**는?

- ①3년 미만 ②5년 미만 ③7년 미만 ④10년 미만 ⑤10년 이상

7. 귀하의 **근무시간**은?

- ①8시간 미만 ②10시간 미만 ③12시간 미만 ④12시간 이상

8. 귀하의 **휴일 근무 여부**는?

- ①휴일 근무한다
②휴일 근무 안한다

9. 귀하의 **1일 고객 상호작용횟수**는?

- ①3회 미만 ②5회 미만 ③10회 미만 ④10회 이상

10. 귀하의 **월 평균수입**은?

- ①300만원 미만 ②400만원 미만 ③500만원 미만 ④500만원 이상

- 질문에 응답해 주셔서 진심으로 감사합니다 -