뷰티산업 분야별 종사자들의 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향

김주연¹ · 최에스더² · 권오혁^{3,*}

¹한성대학교 일반대학원 미디어디자인학과 뷰티디자인매니지먼트 전공, 박사

²신한대학교 뷰티헬스사이언스학부, 교수

³한성대학교 디자인대학 뷰티디자인매니지먼트학과, 교수

The Effect of Workers' Emotional Labor in Each Beauty Industry on their Quality of Work and Life

Ju Yeon Kim¹, Esther Choi², and Oh Hyeok Kwon^{3,*}

¹Doctor, Dept. of Media Design at Hansung University Graduate School

²Professor, Dept. of Beauty & Health Science, Shinhan University

³Professor, Dept. of Beauty Design Management, Hansung University

The purpose of this study is examine the impact of emotional labor of employees on work and life according to the beauty service industry and position that provides services to customers, and to establish the academic basis for improving the work environment of beauty service workers. The sample of this study was comprised of 630 questionnaires for beauty service workers currently working in the capital area, which were distributed both online and offline, and a total of 609 questionnaires were used for the final analysis data. Data analysis was performed using the SPSS 21.0 program and in order to examine the impact of emotional labor per work sector on the quality of work and life, regression analysis was used. First, it was found that for emotional labor of beauty service workers according to the work field, 'pursuit of happiness for work and life' and 'incongruity of work and life' for impact on the quality of work and life. It was found that when the 'external emotional labor' increased for hair beauty workers, skin beauty workers, makeup workers, and nail beauty workers, it had a positive (+) relationship when the 'pursuit of happiness in work and life' increased. Second, for emotional labor of beauty service workers per position, 'pursuit of happiness for work and life' and 'incongruity of work and life' were found to be important variables among quality of work and life. Third, when taking a look at the relationship of emotional labor and quality of work and life according to the type of affiliation, it was found that in the case of 'internal emotional labor' among emotional labor, it was highest in franchise shops among the four groups. In conclusion, the present domestic beauty industry is expanding into an industry that actively responds to the various needs of customers while providing qualitative services. In particular, as the beauty industry is becoming more diverse, segmented and professional, there is a very wide range of demographical features of customers visiting beauty shops, skin care shops, and makeup and nail shops. Therefore, since the needs for services to be received are all different, the quality of services that workers must provide directly to customers must also be enhanced.

Keywords: Beauty profession, Beauty service, Emotional labor, Quality of life

I. 서 론

우리 사회에서 감정노동에 관한 관심은 1980년대 이후부터 시작되었으며, 산업 분야에서 처음 관심을 갖게 된 계기는 제

조업의 발전이 침체되기 시작하고 새로운 서비스 산업이 늘어나게 되면서 서서히 생겨났다(Yang, 2015). 호크샤일드(Hochschild)의 연구에서 감정이란 단어는 관리된 마음이라고 표현하였다. 이는 고객 입장에서 보는 관점의 관계가 아니라 종사자가 근무지에서 업무에 대한 행동표현이나 감정조절의 정도를 어떻게 조절하여 외적으로 표현하느냐에 따른 반응을 관심 있게 살펴보면서 시작하였으며, 감정노동이나 감정조절이 필요한 근로조건에 있어서 직무와 매우 밀접한 관련성이 있음을 나타냈다(Hochschild, 1983). 특히 뷰티산업 근무환경에서 감정조

본 연구는 김주연의 박사학위논문의 일부임.

*Corresponding author: Oh Hyeok Kwon

Tel : +82-2-760-4199

E-mail : oh-hair67@hanmail.net

접수일(2021년 2월 16일)/수정일(2021년 4월 5일)/채택일(2021년 6월 11일)

절은 자신의 많은 절제력을 필요로 하고 업무 활동과 동료와의 관계, 고객과의 관계에 밀접한 영향이 있는 것을 알 수 있다. 2000년대에 들어오면서 감정노동은 조직의 영향에 미치는 관점으로 파악되고, 서비스업무의 종류가 확대되면서 서비스 종사자가 겪는 감정노동이 업무 분야에서 발생하는 고객과의 관계, 직무와 동료와의 관계 등으로 점차 발전하였다. 고객에게 만족감을 채워주어야 하는 미용서비스 산업은 경쟁력을 바탕으로 하여 최고의 고객만족을 느끼게 해주는 것이 중요한 요건이기 때문에 이를 제공하는 서비스 종사자들의 역할은 매우 커지고 있으며 최고의 고객을 위한 서비스 제공을 할 수 있도록 미용서비스 종사자를 위한 교육 및 관리가 중요한 점으로 인식되고 있다. 조직적인 관리 안에서 서비스 종사자는 자신이 실제 느끼는 현재 감정과 업무 상황 속에서 조직이 요구에 맞는 감정상태의 차이로 인해 극심한 정신적 긴장과 스트레스를 겪게 된다(송민혜, 2015). 그리고 이는 서비스 종사자의 심각한 심리적 감정 소모로 이어질 수 있어 미용서비스 종사자가 업무 활동을 하는 과정에서 긴장감으로 나타날 수 있는 여러 가지 요소들이 외면적 행동에 영향을 줄 수 있다는 결과도 있었다(Robert & Sapolsky, 2008).

국내 뷰티산업은 헤어미용산업, 피부미용산업, 메이크업, 네일산업화로 점차 전문화와 세분화되어 발전을 거듭하고 있다. 하지만 세분화된 산업이 공통으로 가지고 있는 대인 서비스 측면에서 고객을 대상으로 그들의 외모를 아름답게 관리하고자 하는 궁극적인 목표는 크게 다르지 않다. 따라서 업무 분야별 종사자들의 심리적인 안정감은 고객 서비스에 직접적인 영향을 미치기 때문에 이들의 감정노동을 관리하는 것이 일과 삶의 질을 높이기 위한 전제조건이 되어야 한다고 생각한다. 이러한 연구배경을 기반으로 본 연구의 목적은 각 업무 분야별 뷰티산업 종사자들이 뷰티 서비스 제공 현장에서 어떤 감정노동을 겪고 있으며 일과 삶의 질에 영향을 미치는 요인들은 분야별로 어떤 차이가 있는지를 살펴보고자 함이다. 또한 연구결과를 통해서 뷰티산업 종사자들의 대인 서비스 품질을 향상시켜 고객 만족과 서비스 마케팅에 긍정적인 효과로 이어질 수 있도록 구체적인 방안을 모색하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 뷰티서비스 산업 개요

뷰티서비스 산업이 성장함에 따라 현장에서 필요한 인력공급을 위해 사설학원, 미용고등학교, 직업전문학교, 전문대학, 종합대학, 대학원 등 다양한 교육기관을 통하여 전문 인력들이 배출됨으로써 뷰티서비스업 종사자들의 수가 지속적으로 증가하는 실정이다. 한편 뷰티산업의 특성상 영세한 개인 사업장으로 운영되는 곳이 절대적으로 많았던 과거에 비해 현재 뷰티산

업의 고부가가치가 검증되면서 규모와 투자가 증가되고 있다. 이로 인해 국내 뷰티산업 시장의 매출과 규모가 확대되면서 헤어미용 분야, 피부미용 분야, 메이크업 분야, 네일미용 분야 전체 규모는 2017년 8조 8300억 원, 2018년에는 9조 5373억 원의 규모로 성장하였으며(Statistic Korea, 2019), 여기에 종사하고자 하는 인력의 수요가 늘어나고 있다. 이런 전문 인력에게 요구되는 사항도 증가되고 있으나, 그에 반하여 뷰티산업 경영자들의 인력관리 필요성 인식이나 인력관리 프로그램은 현재 부족한 실정이다. 이와 함께 뷰티산업을 이끌어가는 업체들의 인적자원 구성과 관리의 한계점이 나타나면서 외부고객을 만족시킬만한 인력 부족을 겪는 업체들이 늘어나고 있다. 그럼에도 불구하고 뷰티산업은 미래 발전적 산업으로 성장하고 있고 앞으로 발전 가능성이 매우 높은 고부가 가치 산업으로 분류되고 있다.

2. 감정노동의 정의 및 구성요소

1) 감정 노동의 정의

감정노동이란 감정노동이 일어날 수 있는 직종 종사자들의 업무환경과 고객과의 관계 및 그 외적인 관계에서 나타나는 개인적인 차원, 조직적인 차원의 감정조절에 관한 문제들로 정립된 것이라 볼 수 있다. 호크샤일드(Hochschild)는 감정노동을 자신의 기분을 절제하여 얼굴표정과 신체 행동을 통해 외부에 표현하는 것으로 정의하였다(Hochschild, 1983). 이것은 사람들이 실제 느끼지 않는 감정에 대해 다른 사람들의 기분을 좋게 하려고 외양만을 인위적으로 조작하여 표현하는 것을 말한다. 감정노동이 지속될 경우 긴장감과 심리적인 압박감으로 인해 극도의 스트레스와 감정소진과 같은 상태가 지속될 수 있다. 심리학적으로 감정노동은 역할 수행자의 내적 관점에서 그들의 직무만족과 스트레스, 직무소진 등을 심리적 안녕감과 사업 성과에 악영향을 미친다(Lee & Ha, 2012). 또한 감정노동은 종사자의 개인적 가치를 반영하여 정체성을 표현할 수 있게 기회를 제공하며, 규범적 기준에 따라 직무를 수행해야 함에 있어 스스로 자신의 직무가 요구하는 바에 맞추어 표현하고 행동하는 사람들에게는 심리적 안정을 준다(Thloits, 1990). 이는 고객과 상호작용을 하는 가운데 조직의 표현 규범에 맞추어 표정을 연출하여 자신의 감정과 상관없이 연기자처럼 거짓된 표현을 하는 것을 감정노동이라고 하였다. 또한 모리스와 펠드만(Morris & Feldman, 1996)은 감정노동을 대인관계 속에서 사회적으로 적합하도록 감정을 표현하기 위해 상응하는 노력 및 계획, 조절의 정도라고 정의하였다. 이러한 감정노동은 업무적으로 요구되는 감정을 가식화하여 연출하거나 유지하기 위한 행동에 대한 감정조절 활동이 직무의 40% 이상을 차지하는 노동으로, 서비스 업종 종사자에게서 노출이 매우 높다. 이는 서비스 노동에 종사하는 사람들은 육체노동과 정신노동 이외에도

다른 환경의 노동을 수행할 수 있기 때문이다(Kim & Yuen, 2002). 뷰티산업 종사자들은 반복적인 기술에서부터 응용력을 요구하는 고난이도 기술까지 다양한 기술들을 능숙하게 사용해야 하며, 이러한 기술들을 모두 습득해야 하는 산업의 특성상 시대에 맞추어 기술·서비스를 익혀야만 하는 업무적 스트레스는 물론 상사나 동료와의 경쟁, 과한 노동시간, 고객 응대로 인한 고도의 감정노동을 겪고 있다.

2) 감정노동의 구성요소

감정노동은 구성원 초점의 감정노동과 직무 초점의 감정노동으로 나누어질 수 있으며, 구성원 초점의 감정노동은 호크사일드(Hochschild)에 의해 외적 표면행위와 내적 표면행위로 분류되었다. 감정노동의 외적 표면행위는 감정표현을 드러내지 않거나 현재 느끼지 않는 감정을 느끼는 것 같은 행위로 감정은 감춰질 뿐 변화하지 않는다고 하였고, 내적 표면행위는 감정 생산의 조종간을 틀어쥐는 과정을 통해 감정의 변화를 이끌어 내는 작업으로 규정하였다. 또한 내적 표면행위에는 직접적으로 감정을 움직이는 방식과 훈련된 상상력을 간접적으로 이용하는 방법이 있다고 하였으며, 어떤 감정을 갖기 위해 노력함으로 인한 자기 축구의 행위라 할 수 있다. 직무 차원과 구성원 차원 2가지 유형으로 감정노동을 특정한 결과 직무 차원의 요소는 감정노동의 빈도수, 감정노동을 느끼는 기간, 감정노동의 다양성, 감정노동의 정도 등으로 측정하였고, 구성원 차원의 요소는 외적 표면행동과 내적 표면행동으로 정리하여 호크사일드(Hochschild)의 이론을 개념화시켰다(Lee, 2015). 이러한 외적 표면행위로 인해 구성원들은 실제 느끼는 감정과 겉으로 드러나는 감정 사이에서 감정의 부조화를 경험하게 되고 자신의 감정과 조직이 요구하는 감정표현 규범의 불일치로 인해 조직 안에서 소외된 느낌을 경험할 수 있다. 또한 내면화 행위는 조직에서 요구하는 표현의 규범을 진실 되게 표현하려고 하였고, 이를 위해 감정과 생각을 변화시키려는 감정 훈련 노력이 수반된다. 감정노동 차원의 요소에 외적 표면행동과 내적 표면행동을 포함하여 순수감정을 표현하는 구성원들이 조직에서 요구하는 감정을 실제로 느끼고 표현하려는 것으로 진심이 담긴 감정노동 행위라 한다(Ashforth & Humphrey, 1993).

3. 일과 삶의 질

최근에 들어 워라벨(Work-life balance)이라는 개념이 등장하면서 사람들은 일보다는 자신의 시간과 여유 있는 삶을 원하며 일과 삶의 균형을 추구하는 측면에서의 행복과 건강 등 삶의 질에 대한 관심도가 점점 더 높아지고 있다. 삶의 질은 삶에 있어서 객관적인 차원뿐만 아니라 개인이 느끼는 만족감, 행복감, 여유로움 등으로 기능되는 여러 차원의 구성물로서 객관적인 삶의 질과 주관적인 삶의 질로 나누어 볼 수 있다(Lee, 2017).

객관적인 삶의 질이란 경제적, 환경적, 사회적, 문화적인 삶의 상황이 어떠한 상태인가를 의미하는 것으로 오래전부터 사회학자나 경제학자들이 차츰 관심을 가져왔던 주제이다. 반면 주관적 삶의 질은 주관적 관점의 안녕감 또는 행복감을 느끼는 정도라고 하는데 이는 한 사회의 구성원 개개인이 주어진 삶의 상황에 대하여 어떻게 생각을 하고 있고 어떠한 경험을 하는지 의미한다(Cha, 2001). 주관적인 안녕감은 자기 자신, 자신의 관계, 과거를 수용하고 자신에 대해 긍정적 태도를 지니는 자기 수용과 신념에 따라 행동하며 결단력 있는 자율성, 삶에 의미가 있다고 생각하는 삶의 목적성, 잠재력과 재능을 찾고 성장시키는 개인적 성장, 효과적으로 환경을 조절할 수 있는 통제력, 다른 사람들과 따뜻하고 신뢰의 관계를 갖는 긍정적 대인관계로 구성되며 심리적인 안녕감 및 행복이라는 말로도 쓰이고 있다(Kim, 2016). 특별히 일과 삶의 균형은 개인의 성장 및 자기개발과 일과 가족 등 일과 삶의 틀 안에서 부정적 영향을 미치는 요소를 최소화하고 균형 있게 만들어 준다. 이는 업무 환경에서 자신이 느끼는 삶의 만족을 느낌으로써 업무의 집중도가 높아지고 이직률이 감소하며 긍정적인 업무환경이 의료비 지출을 감소시켜 의료보험료가 절감되는 효과를 얻는다. 또한, 조직에 대한 충성도를 높이고 직무에 대한 만족감을 높일 수 있는 전략으로 이해되고 있다(Han, 2015). 일과 삶의 균형의 주요 요소로 분리, 자원 고갈, 일과 삶의 동일시, 일과 삶의 갈등 등 네 가지로 설명된다. 분리는 일과 가족이 분리된 느낌을 말하며, 자원의 고갈은 일과 삶 중에서 한쪽에 에너지 소진을 하면 다른 한쪽의 에너지 집중이 절대적인 영향을 미친다는 것을 말한다. 동일시는 일과 삶의 경계가 없는 유사한 모습을 말하며, 갈등은 일과 개인 시간 사이에서 서로 충돌하여 자유로운 개인 시간을 보내지 못하는 것을 의미한다(Edwards & Rothbard, 2011).

III. 연구 방법

1. 연구문제

뷰티산업 업무 분야별 종사자들의 감정노동이 일과 삶의 질에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보기 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1. 뷰티서비스 종사자의 감정노동은 일과 삶에 어떤 영향을 미치는가?

연구문제 2. 감정노동과 일과 삶의 질의 각 차원은 어떠한가?

연구문제 3. 뷰티서비스 종사자의 감정노동이 일과 삶에 미치는 영향은 업무분야에 따라서 차이가 있는가?

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구 참여자는 서울 및 수도권에 거주하며 현재 헤어미용, 피부미용, 메이크업, 네일미용 분야에 근무하고 있는 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 헤어미용 종사자의 경우 주로 미용실에 근무하고 있으며, 직급으로는 스텝에서부터 원장까지 포함하였으며, 피부미용의 경우에는 피부관리실을 운영하고 있는 원장 및 피부관리사를 대상으로 하였다. 그리고 네일 샵을 운영하고 있는 원장 및 네일 아티스트를 대상으로, 메이크업의 경우에는 주로 프리랜서로 활동하고 있는 메이크업 아티스트를 대상으로 설문조사를 진행하였다. 자료 수집은 자기기입식 설문조사 방법을 실시하였고, 2020년 3월 16일부터 2020년 7월 30일까지 총 630부의 설문지를 온라인과 오프라인 두 가지 형식으로 배포하였고 이 중에 조사에 사용하기에 부적합하다고 판단되는 21부의 설문지를 제외한 609부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

3. 측정도구

본 연구 참여자의 인구통계학적 특성은 김하은(Kim, 2019), 조한용(Cho, 2015)의 선행연구를 바탕으로 추출된 9문항으로 구성되었고 명목척도가 사용되었다. 감정노동을 측정하기 위해 외면적 행위는 함혜수(Ham, 2015), 김태춘(Kim, 2019)의 선행연구를 바탕으로 14문항, 내면적 행위는 김소연(Kim, 2017), 지순덕(Ji, 2013)의 연구에서 11문항을 인용하여 구성되었다. 일과 삶의 질의 측정을 위하여 장선영(Jang, 2010), 김경미(Kim, 2018), 지유선(Ji, 2019)의 선행연구를 바탕으로 21문항으로 구성되었으며 본 연구에 맞게 수정 보완하여 사용되었다. 본 연구에서 사용된 등간척도의 각 문항은 1점 '전혀 그렇지 않다', 2점 '그렇지 않다', 3점 '보통이다', 4점 '조금 그렇다', 5점 '매우 그렇다'의 5점 리커트 척도로 측정하였다.

4. 자료처리 및 분석방법

수집한 자료는 SPSS 21.0 프로그램을 사용하여 통계처리를 하였다. 자료의 분석은 연구문제에 맞게 다음과 같이 순차적으로 적용하였다. 첫째, 연구 참여자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 하였다. 둘째, 감정노동, 일과 삶의 질을 구성하는 하위차원을 알아보기 위해 요인분석과 신뢰도 분석을 하였다. 먼저 수집한 자료가 요인분석을 적용하는데 적합한지 알아보기 위해 Bartlett의 단위행렬(Bartlett's test of sphericity), KMO의 표본적합도(Kaiser-Meyer-Olkin's measure of sampling adequacy, 이하 MSA), 공통인자분산(Communality) 등으로 자료의 요인분석 적용 가능성을 판단한 후 주성분 분석법과 베리맥스를 적용하여 요인분석을 하였다. 신뢰도 분석의 경우, 신뢰도계수로 Cronbach's Alpha를 사용하였다. 셋째, 업무 분야별로 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 알아보

기 위해 회귀분석을 하였다. 회귀분석에서 독립변수의 투입 방법은 단계적 방법을 적용하였다. 회귀분석 결과를 토대로 업무 분야별로 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 비교하기 위해 경로분석을 하였다. 마지막으로 업무 분야에 따라 감정노동, 일과 삶의 질에 차이가 있는지 알아보기 위해 t-test와 ANOVA를 하였으며, 사후검정은 다중회귀분석(Schéffé-test)을 적용하였다.

IV. 연구 결과 및 고찰

1. 연구 참여자의 인구통계학적 특성

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

2. 감정노동, 일과 삶의 질의 차원

1) 감정노동 차원에 대한 타당성 및 신뢰도 측정

감정노동을 측정한 자료가 요인분석의 기본가정을 만족시켰고($\chi^2=12636.541$, $df=210$, $p<0.001$, $MSA=0.929$, $\text{공통성}=0.562$ 이상), 세 가지 요인들의 총 설명력은 73.7%로 나타났고, 전체 신뢰도계수는 0.941로 나타났다. 또한, 재생상관행렬에서 | 0.05 | 보다 큰 잔차가 전체 잔차행렬의 17.0%를 차지하는

Table 1. Demographic characteristic

(N=609, %)

	Category	Frequency(N)	Percentage(%)
Gender	Man	91	14.9
	Woman	518	85.1
Age group	20s	194	31.9
	30s	129	21.2
	40s	209	34.3
	50 years of age	77	12.6
Academic background	High school graduation or below	100	16.4
	Graduated from a junior college	176	28.9
	Graduated from a four year university.	141	23.2
	Graduate master's degree or higher	192	31.5
Career	Less than a year	38	6.2
	More than 1 year and less than 3 years	112	18.4
	More than 3 years, less than 5 years	63	10.3
	More than 5 to 10 years	107	17.6
	More than 10 to 20 years	176	28.9
	More than 20 years	113	18.6
Business field	Hairdresser Related	238	39.1
	Skin care related	121	19.9
	Makeup related	119	19.5
	Nail related	131	21.5
Position	Step position	121	19.9
	Designer position	147	24.1
	position of the head of a department	125	20.5
	Director position	216	35.5
Monthly income	More than 1 million won~less than 2 million won	137	22.5
	More than two million won, less than three million won.	200	32.8
	More than 3 million won~less than 4 million won	121	19.9
	More than 4 million won	151	24.8
Affiliation	Freelancer	185	30.4
	Self-employed (self-employed)	145	23.8
	Franchise Shop	134	22.0
	private shop	145	23.8
Average customer response time per day	Less than 3 hours	62	10.2
	More than 3 hours. Less than 6 hours	80	13.1
	More than 6 to 9 hours	300	49.3
	More than 9 hours, less than 12 hours	167	27.4
Total		609	100.0

것으로 나타나 요인 수가 적절한 것으로 확인되었으며, 요인명은 관찰변수들을 토대로 외적 감정노동(요인1), 내적 감정노동(요인2), 감정부조화노동(요인3)과 같이 명명하였다.

2) 일과 삶의 질의 차원

일과 삶의 질을 측정할 자료가 요인분석의 기본가정을 만족

시켰고($\chi^2=6859.912$, $df=153$, $p<0.001$), $MSA=0.889$, 공통성 $=0.404$ 이상), 세 가지 요인들의 총 설명력은 64.2%로 나타났고, 전체 신뢰도계수는 0.833으로 나타났다. 또한, 재생상관행렬에서 | 0.05 | 보다 큰 잔차가 전체 잔차행렬의 33.0%를 차지하는 것으로 나타나 요인 수가 적절한 것으로 확인되었다. 요인명은 관찰변수들을 토대로 일과 삶의 행복추구(요인1), 일

Table 2. The sub dimension of emotional labor

Emotional Labor Measurement Question	Factors1	Factors2	Factors3	Commonality
	External emotional labor	Internal emotional labor	Emotional labor	
I try to feel the emotion that I have to show to customers not just on the outside but deep inside.	0.931	0.114	0.103	0.891
I sincerely express my feelings to the consumer to help the customer.	0.928	0.152	-0.026	0.885
Most of the feelings I express to customers come from the bottom of my heart.	0.921	0.016	-0.011	0.848
When I express feelings of kindness and gratitude, such feelings actually arise.	0.910	0.150	-0.018	0.851
I try to feel the actual emotions that I have to express to the customer.	0.909	0.082	0.083	0.839
I try to actually feel the emotion that I have to show to the customer.	0.887	0.208	0.092	0.838
He tries to actually feel the (positive) emotions he has to express to others during his duties.	0.878	0.205	0.061	0.817
When dealing with customers, they act as if they are in a good mood.	0.802	0.346	-0.114	0.775
When I express certain emotions in accordance with the company's needs, those feelings actually arise in my mind.	0.763	0.157	0.118	0.620
Efforts to control emotions are needed to perform routine tasks.	0.744	0.372	0.066	0.697
When I deal with customers, I express my feelings that are required for work while hiding the feelings that I actually felt.	0.318	0.818	0.170	0.799
I feel different from my actual feelings when dealing with customers.	0.223	0.789	0.204	0.714
I express my feelings as if I'm acting to respond to customers.	-0.028	0.789	0.202	0.663
I often force myself to express feelings that I don't really feel to customers.	0.044	0.763	0.348	0.706
I express a different feeling from what I felt to customers.	0.325	0.719	0.095	0.632
When I deal with customers, I press my emotions to express the feelings the company requires.	0.338	0.633	0.303	0.607
When I work, I often have to express a different feeling from what I feel.	0.375	0.578	0.328	0.583
It's hard for me to express my honest feelings when I'm dealing with customers.	-0.031	0.230	0.817	0.721
I find it difficult to welcome customers in any case.	-0.021	0.235	0.815	0.720
It's hard for me to always treat customers with a smile so that I don't show fatigue.	0.295	0.228	0.759	0.715
I'm often confused because my actions and my actual feelings are different from those of the outside.	-0.113	0.421	0.610	0.562
High value	8.181	4.520	2.783	
Description Variable (%)	38.958	21.525	13.250	
Cumulative variable (%)	38.958	60.482	73.733	
Confidence factor (Alpha in Cronbach)	0.969	0.898	0.819	

과 삶의 부조화(요인2), 일과 삶의 경계불분명(요인3)과 같이 명명하였다.

3. 업무분야별 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향

뷰티서비스 종사자의 업무 분야를 헤어미용, 피부미용, 메이크업, 네일미용의 네 가지 분야로 구분한 후, 업무 분야별로 감정노동이 일과 삶의 질에 미치는 영향을 알아보고 이를 비교하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 이때 독립변수의 투입 방법으로 단계적 방법을 적용하였으므로, 독립변수와 종속변수 간에 유의미한 관련성이 존재하지 않는 변수는 자동 제거되었다. 뷰티서비스 종사자의 감정노동은 일과 삶의 질 중에서도 ‘일과

삶의 행복추구’와 ‘일과 삶의 부조화’를 설명하는 주요 변수로 나타났으며, 이를 업무 분야별로 살펴보면 <Table 4>와 같다. 첫째, 헤어미용 종사자의 ‘일과 삶의 행복추구’는 감정노동 중에서도 ‘외적 감정노동’과 ‘내적 감정노동’에 의해 28.8% 설명되며, 특히 ‘외적 감정노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 행복추구’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. ‘일과 삶의 부조화’는 감정노동 중에서도 ‘감정부조화노동’과 ‘내적 감정노동’에 의해 26.7% 설명되며, 특히 ‘감정부조화노동’이 증가할수록 ‘일과 삶의 부조화’도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. 이는 표면적인 감정소진이 증가한 만큼 자신의 삶을 이루어 나가는데 필요한 금전적 보상과 직무에 열중하고 나서 얻는 여가생활도 관련이 많다는 것을 알 수 있다. 백승희(Pack, 2013)의 연구에서도

Table 3. The sub dimension of work and quality of life

Work-life quality measurement questions	Factors1	Factors2	Factors3	Commonality
	Pursuit of work-life happiness	Work-life mismatch	Line between work and life is unclear	
I feel like I'm growing up through work.	0.899	-0.104	0.066	0.823
I feel happy because I can help people who need help.	0.887	0.024	-0.045	0.789
I tend to try to manage my career compared to others.	0.866	0.033	0.056	0.755
I try to harmonize work and self-development.	0.864	-0.043	0.101	0.758
It is helpful to have leisure time to solve problems at work.	0.835	0.119	-0.204	0.753
I am happy that I chose my current job.	0.809	-0.209	0.106	0.710
I tend to take time to think about my goals and vision and reflect on my life.	0.809	-0.193	0.136	0.710
Because you have a leisure life, you will have vitality in your work life.	0.659	-0.219	0.001	0.483
If I can't enjoy my leisure life, I think my life is really meaningless.	0.645	0.427	-0.263	0.668
It's hard for me to reconcile work and family life.	-0.034	0.708	0.404	0.665
As I get hit by work, I forget what my goal is.	-0.269	0.695	-0.132	0.572
I become neglectful to my family because of work.	0.235	0.683	0.137	0.540
It harmonizes work and family life properly.(R)	-0.247	0.646	0.154	0.502
I often relieve stress from work to my family.	0.009	0.524	0.359	0.404
I'm tired on weekends, so I don't want to do any leisure activities.	-0.172	0.455	0.406	0.401
I often take my company work home.	-0.237	0.074	0.789	0.683
I'm also concerned about my work during my free time.	0.352	0.270	0.680	0.659
I worry about my work even after work.	0.379	0.377	0.627	0.679
High value	6.491	2.909	2.154	
Description Variable (%)	36.064	16.162	11.967	
Cumulative variable (%)	36.064	52.226	64.193	
Confidence factor (Alpha in Cronbach)	0.935	0.760	0.706	

삶의 질에 대한 만족감 중 주관적 만족감은 다른 사람과 자신을 비교하려는 경향이 크게 작용하는 일에 대한 보상과 여가생활을 하는 수준과도 영향이 있다고 하였는데 헤어미용 종사자의 경우에도 업무의 강도가 높은 대신에 이에 대한 다양한 형태의 보상이 주어져야 할 것으로 여겨진다. 둘째, 피부미용 종사자의 '일과 삶의 경계 불분명'은 감정노동 중에서도 '외적 감정노동'과 '내적 감정노동'에 의해 79.1% 설명되며, 특히 '외적 감정노동'이 증가할수록 '일과 삶의 행복추구'도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. '일과 삶의 부조화'는 감정노동 중에서도 '감정부조화노동'과 '외적 감정노동'에 의해 43.1% 설명되며, 이들은 '감정부조화노동'과 '외적 감정노동'이 증가할수록 '일과 삶의 부조화'도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. '일과 삶의 불균형'은 감정노동 중에서도 '내적 감정노동'과 '감정부조화노동'에 의해 24.3% 설명되며, 특히 '내적 감정노동'이 증가할수록 '일과 삶의 경계 불분명'도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. 이는 피부미용 종사자의 업무가 개인공간이 분리된 곳에서 진행이 되고 탈의를 할 수 있다는 점에서 예약제로 운영하게 되는데 예약 시간이 지켜지지 않으면 업무 스케줄이 정상대로 진행되지 못하는 경우가 많다. 이로 인해 업무 후 개인 시간

에도 부득이하게 다하지 못한 업무를 해결해야 하는 상황이 생길 수 있다. 김미정(Kim, 2016)의 연구에서 종사자 자신이 건강 지각과 삶의 질과의 관계에서 느끼는 신체적·심리적·생활환경 영역의 지각이 높아질수록 삶의 질이 높아지며, 미용서비스 종사자들의 과도한 업무시간과 업무량은 감정소진으로 누적되어 삶의 질 수준이 낮아진다고 하였다. 따라서 피부미용 종사자들의 일과 삶의 만족을 위해 개선이 필요한 환경적 요인에 대한 구체적인 분석이 필요하다고 판단된다. 셋째, 메이크업 종사자의 '일과 삶의 행복추구'는 감정노동에 의해 84.3% 설명되며, 특히 '외적 감정노동'이 증가할수록 '일과 삶의 행복추구'도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. 이는 미용서비스 종사자가 느끼는 감정적 노동이 증가할수록 일에 대한 성취감과 삶을 풍요롭게 하는 금전적인 요소가 충족될 수 있는 결과를 볼 수 있다. 넷째, 네일미용 종사자의 '일과 삶의 행복추구'는 감정노동 중에서도 '외적 감정노동'에 의해 79.5% 설명되며, 이들은 '외적 감정노동'이 증가할수록 '일과 삶의 행복추구'도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. '일과 삶의 경계 불분명'은 감정노동 중에서도 '내적 감정노동'과 '감정부조화노동'에 의해 25.6% 설명되며, 특히 '내적 감정노동'이 증가할수록 '일과 삶의

Table 4. The effect of emotional labor by job field on the quality of work and life

Sortation	Dependent variable	Independent variable	B	β	t	Sig.	R ²	Rectify R ²	F	Sig.
Entire	Pursuit of work-life happiness	(constant)	0.000		0.000	1.000	0.782	0.781	723.261	0.000***
		External emotional labor	0.879	0.879	46.308	0.000***				
		Internal emotional labor	0.088	0.088	4.623	0.000***				
		Emotional labor	0.038	0.038	2.003	0.046*				
	Work-life mismatch	(constant)	0.000		0.000	1.000***	0.214	0.210	54.848	0.000***
		Emotional labor	0.398	0.398	11.043	0.000***				
		Internal emotional labor	0.224	0.224	6.210	0.000***				
		External emotional labor	0.072	0.072	2.007	0.045*				
	line between work and life is unclear	(constant)	0.000		0.000	1.000	0.161	0.157	38.630	0.000***
		Internal emotional labor	0.332	0.332	8.921	0.000***				
		Emotional labor	0.205	0.205	5.515	0.000***				
		External emotional labor	-0.090	-0.090	-2.429	0.015*				
Hair beauty	Pursuit of work-life happiness	(constant)	0.182		3.396	0.001**	0.294	0.288	48.858	0.000***
		External emotional labor	0.635	0.584	9.690	0.000***				
		Internal emotional labor	0.073	0.135	2.240	0.026*				
		Emotional labor	0.110		1.734	0.084				
	Work-life mismatch	(constant)	0.110		1.734	0.084	0.273	0.267	44.160	0.000***
		Emotional labor	0.491	0.477	8.502	0.000***				
		Internal emotional labor	0.171	0.159	2.835	0.005**				
		External emotional labor	0.171	0.159	2.835	0.005**				
	line between work and life is unclear	(constant)	-0.383		-3.051	0.003**	0.185	0.174	17.686	0.000***
		Emotional labor	0.361	0.327	5.326	0.000***				
		Internal emotional labor	0.356	0.309	4.762	0.000***				
		External emotional labor	0.376	0.162	2.422	0.016*				
Skin beauty	Pursuit of work-life happiness	(constant)	-0.017		-0.412	0.681	0.794	0.791	227.677	0.000***
		External emotional labor	0.846	0.859	20.434	0.000***				
		Internal emotional labor	0.187	0.155	3.685	0.000***				
		Emotional labor	0.187	0.155	3.685	0.000***				
	Work-life mismatch	(constant)	-0.124		-1.782	0.077	0.440	0.431	46.396	0.000***
		Emotional labor	0.701	0.599	8.644	0.000***				
		Internal emotional labor	0.228	0.232	3.347	0.001**				
		External emotional labor	0.228	0.232	3.347	0.001**				
	line between work and life is unclear	(constant)	0.059		0.878	0.382	0.256	0.243	20.250	0.000***
		Internal emotional labor	0.432	0.426	5.278	0.000***				
		Emotional labor	0.205	0.208	2.584	0.011*				
		External emotional labor	0.205	0.208	2.584	0.011*				
Make up	Pursuit of work-life happiness	(constant)	-0.070		-1.632	0.105	0.847	0.843	211.782	0.000***
		External emotional labor	0.813	0.835	20.868	0.000***				
		Internal emotional labor	0.174	0.167	3.996	0.000***				
		Emotional labor	0.136	0.137	3.533	0.001**				
	Work-life mismatch	(constant)	0.063		0.852	0.396	0.149	0.142	20.470	0.000***
		Internal emotional labor	0.341	0.386	4.524	0.000***				
		Emotional labor	0.341	0.386	4.524	0.000***				
		External emotional labor	0.341	0.386	4.524	0.000***				
	line between work and life is unclear	(constant)	0.048		0.673	0.502	0.075	0.067	9.443	0.003**
		Internal emotional labor	0.223	0.273	3.073	0.003**				
		Emotional labor	0.223	0.273	3.073	0.003**				
		External emotional labor	0.223	0.273	3.073	0.003**				
Nail beauty	Pursuit of work-life happiness	(constant)	0.027		0.572	0.568	0.797	0.795	505.824	0.000***
		External emotional labor	0.943	0.893	22.491	0.000***				
		Internal emotional labor	0.943	0.893	22.491	0.000***				
		Emotional labor	0.943	0.893	22.491	0.000***				
	Work-life mismatch	(constant)	-0.092		-1.169	0.245	0.101	0.087	7.163	0.001**
		Emotional labor	0.238	0.292	3.446	0.001**				
		Internal emotional labor	0.238	0.292	3.446	0.001**				
		External emotional labor	0.148	0.175	2.066	0.041*				
	line between work and life is unclear	(constant)	0.170		2.397	0.018*	0.268	0.256	23.382	0.000***
		Internal emotional labor	0.463	0.517	6.750	0.000***				
		Emotional labor	0.463	0.517	6.750	0.000***				
		External emotional labor	0.144	0.163	2.127	0.035*				

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

의 경계 불분명'도 증가하는 정(+)의 관계를 보였다. 이는 네일 미용 종사자의 업무 특성상 고객과 마주하고 업무가 끝날 때까지 있게 되는 상황에서 고객의 요구나 시술 중의 지루할 수 있는 부분을 대화와 고객의 질문에 대한 답변이 계속 이어질 수 있으므로, 고객을 대하는 표면적인 외적 감정노동이 증가하고, 이런 고객 응대가 많을수록 업무에 대한 금전적 보상이 높다는 결과를 알 수 있다. 이런 금전적 보상을 자신의 삶을 윤택하게 만들고 자신의 시간을 원하는 일에 투자할 수 있기 때문이다. 김주연(Kim, 2017)의 연구에서 미용서비스 종사자의 건강은 감정소진으로 인한 잠재적 직무소진 집단으로 나타났고 이에 따라서 긴장감이 항상 높은 집단이 생겨나고 사회심리적 직무소진의 호소 정도가 높은 것으로 나타났고, 이를 해소하기 위한 빠른 조치가 필요하다고 하였다. 현재 보고된 연구들 가운데 뷰티서비스 업종별 특성에 대한 비교 연구가 미흡하고 특히 네일 산업에 종사하고 있는 사람들에 대한 감정노동 및 소진과 삶의 만족도 개선에 관한 연구노력이 더 필요할 것으로 여겨진다.

V. 결 론

이상의 결과를 근거로 본 연구자는 다음과 같은 몇 가지 결론을 도출하였다. 첫째, 뷰티산업에 따라서 뷰티서비스 종사자의 일과 삶의 질을 높이고 업무효과를 높이기 위한 긍정적·외적 감정노동을 위한 조직적 차원의 활동을 지원해야 한다. 감정노동은 육체적·정신적 노동과는 다소 차이가 다른 영역의 노동으로, 종업원 자신이 느끼는 감정과는 다르게 하나의 업무를 진행하는 과정에서 표현해야 하는 감정이라는 점에서 감정노동의 의미는 다른 신체적 노동과 다르다는 것을 인지해야 한다. 그리고 종사자들의 감정노동으로 인한 감정조절은 업무를 위한 개인적인 감정표현은 숨기고 업무를 위해 꾸며진 표현으로 조직과 업무 및 고객과의 관계를 위해 힘써야 한다는 점이 매우 어려운 상황의 관계로 작용함을 미용업계는 인식해야 한다. 둘째, 뷰티서비스 종사자의 감정노동을 줄이기 위해서는 금전적 보상 외에도 감정적 소모에 대한 부분을 정기적으로 상담하여 고충을 먼저 들어줄 수 있는 환경을 만들고, 같은 팀원으로만 업무를 진행하지 않고 정기적으로 팀의 구성을 교체하여 새로운 동료들과 업무를 진행한다면 새로운 팀을 구성하면서 새롭게 업무를 시작하는 분위기를 만들어 주는 것도 좋은 방법이라 할 수 있겠다. 셋째, 뷰티서비스 종사자의 일과 삶의 균형을 통한 뷰티산업의 선진화를 견인하며 고질적인 인력 부족 문제 해결을 위한 다차원적 접근이 요구된다. 종사자의 잦은 이직은 타 업종에 비해 업무의 효율성이나 효과성 측면에서 매우 부정적이라고 판단된다. 이들의 높은 이직률은 뷰티서비스의 질을 낮추고 고객의 불만족의 요인이 되며, 장기적으로는 영업의 성과에도 부정적인 영향을 미치게 된다. 종사자의 전문성은 단기

간에 달성되지 않기 때문에 이들의 일과 삶의 균형을 통한 삶의 만족이 우선됨으로 이러한 이직 의도를 낮출 수 있을 것으로 여겨진다. 삶의 질은 객관적인 삶의 조건과 인간이 주관적으로 느끼는 만족감으로 인식되고 평가할 수 있는 요소이다. 개인 소득이 삶의 질의 지표인 행복지수를 높인다고 단순히 생각하였으나 현재는 일에서 찾는 행복감 또한 삶의 질에 영향을 미친다고 볼 수 있는데, 이처럼 사회적 활동의 변수와 개인적 다양성 등이 영향을 준다는 감정노동에 관한 연구가 계속 이어져야 할 것으로 사료된다. 본 연구의 제한점으로는 수도권 지역의 뷰티서비스 종사자를 대상으로 설문을 실시하였으나, 지역적 특성이 있을 수 있으므로 좀 더 연구범위를 확대하지 못해 연구의 외적 타당도에 한계가 있었다. 후속 연구에서는 뷰티서비스 종사자들의 자아존중감을 높이기 위한 설계의 개발을 위한 노력과 실증적 연구가 이루어져야 하겠다.

References

- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles. The influenced of identity. *Academy of Management Review*, 18, 114-115.
- Cha, K. H. (2001). Five Factors of Personality and Life Satisfaction among College Students. *The Korea Journal of Youth Counseling*, 9(7), 26.
- Cho, H. Y. (2015). The effect of emotional labour on psychological well-being -moderating effect of perceived organizational support. Major of Service Management Service Business School Kyonggi University, 102.
- Edwards & Rothbard. (2011). *A Comparative Analysis of Complex Organizations*, NY: Free Press.
- Han, O. E. (2015). A Study on the Effects of Customer related Stress Factors on Job Burnout of Beauty Service Workers. Dept. of Beauty Arts The Graduate School of SeoKyeong University, 33.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*, Berkeley. University of California Press. 21.
- Jeong, W. J., & Jin, Y. M. (2016). Differences in Job Perception, Development Expectancy and Job Involvement depending on Demographic Characteristics of Hair Service Industry Workers. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 22(6), 1214-1225.
- Kim, E. H. (2016). Mediation Effect of Covert Narcissism on the Relationship Between Empathy and the Life Satisfaction in University Students. Dept. of Education The Graduate School Hanyang University, 10.
- Kim, H. E. (2019). A Study on the Customer Satisfaction Through Emotional Labourers' Job Satisfaction and Relationship with Superior as Controlling Emotions. Dept. of Business Administration The Graduate School Kwang woon University, 82.
- Kim, J. Y. (2017). Beauty Service Workers' Participation in Workplace Learning Activities and Perception of Improvement of Occupational Capacity Effect after Participating in Workplace Learning Activities. *Journal of the Korean Society of Cosmetol-*

- ogy, 23(1), 55-66.
- Kim, J. Y., & Han, C. J. (2019). The Effect of Satisfaction with Majors on Physical, Psychological and Job-Seeking Stress in University students Majoring in Skin and Cosmetology. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 25(1), 34-41.
- Kim, M. J. (2016). The Effects of Work-Life Balance on Social Support, Affective Commitment, Job Satisfaction and Turnover Intention of Employee's - Focusing on the Hospitality Industry -. Department of Hotel, Tourism & Food service Management Graduate School, Dong-Eui University, 35.
- Kim, S. P., & Yuen, S. J. (2002). Evaluation of Emotional Labor-Commercialization of Human Emotions, and Research on Alternatives and Annual Management. *Journal of the Yonsei Business Review*, 39(2), 206.
- Lee, H. J. (2017). A Study on the College Students' Perceptions of the Social Worker as a Profession in Korea. *Journal of Social Science Research Institute* 2(3), 171-172.
- Lee, J. Y., & Ha K. Y. (2012). Effects of Burn-out on the Emotional Labor of Hair Designer. *Journal of Fashion Business*, 16(4), 198-199.
- Lee, Y. H. (2015). The Influence of Disfunctional Customer Behavior and Social Support on Beauty Services Employee's Emotional Labor and Burnout. Dept. of Beauty Arts The Graduate School of SeoKyung University, 28.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 1009-1010.
- Pack, S. H. (2013). A study on Emotional Labor, Burnout and Job Satisfaction Among Beauty Shop Workers. Graduate School of Public Health, Inje University, 32.
- Park, S. Y. (2017). A Study on the Relationships of the Hairdressing Business Workers' Personality Traits and Job Satisfaction. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 23(4), 858-865.
- Robert, M. S. (2008). 『Stress : Everything about the Stress that Makes you Sick』, Seoul: Science Books, 22.
- Song, M. H. (2015). A study on the management of emotional labor based on social exchange in public organizations. Department of Public Administration Graduate School of Konkuk University, 11.
- Statistic Korea. (2019). A Nationwide Survey of Businesses. (<http://kostat.go.kr/wnsearch/search.jsp>)
- Thloits, T. (1990). Emotional Deviance, Research agenda in the Sociology of Emotions, Albany State University of New York Press, 203.
- Yang, S. J. (2015). The Effect of Hotel Employee's Rapporton Emotional Labor, Organizational Effectiveness and Organizational Citizenship Behavior. Department of Hotel Tourism Management, Graduate School, Youngsan University, 1.