

## 피부관리실 종사자의 감정노동과 반생산적 과업행동의 관계에서 감성지능에 대한 매개효과 연구

김현경  
경북대학교 의료미용과

### A Study on the Mediating Effect of Emotional Intelligence in the Relationship between the Emotional Labor of Skin Care Shop Workers and Anti-Productive Task Behaviors

Hyun Kyoung Kim  
Dept. of Medical Cosmetology, Kyungbuk University

**요약** 본 연구는 피부관리실 종사자의 감정노동, 반생산적 과업행동과 감성지능의 영향관계를 분석하고 감정노동과 반생산적 과업행동의 관계에서 감성지능의 매개효과를 분석하여 피부관리실 종사자의 반생산적 과업행동 감소를 위한 시사점을 제공하고자 하였다. 연구대상은 피부관리실 종사자로 정하여, 2021년 10월 18일부터 10월 30일까지 설문조사를 실시하였다. 총 302부의 자료가 분석에 사용되었으며, SPSS 23.0과 AMOS 23.0을 활용하였다. 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 피부관리실 종사자의 감정노동 중 표면행동은 반생산적 과업행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 둘째, 피부관리실 종사자의 감정노동은 감성지능에 유의한 부(-)의 영향을 미쳤다. 셋째, 피부관리실 종사자의 감성지능은 반생산적 과업행동에 유의한 부(-)의 영향을 미쳤다. 넷째, 피부관리실 종사자의 감정노동과 반생산적 과업행동의 관계에서 감성지능은 매개효과가 있는 것으로 확인되었다. 본 연구는 피부관리실 종사자의 반생산적 과업행동에 영향을 미치는 변인을 확인함으로써 직접적인 관계를 규명하고, 감정노동과 반생산적 과업행동 간에서 감성지능의 매개관계를 밝힘으로써 피부관리실 종사자가 감정노동으로 인해 조직생산성을 저하시킬 때, 감성지능 수준의 증진을 통해 반생산적 과업행동의 문제를 개선할 수 있음을 검증하는데 의의가 있다.

**Abstract** The purpose of this study was to analyze the influential relationships between the emotional labor of skin care shop workers, their anti-productive task behavior, and emotional intelligence. The study participants were selected from skin care shop workers, and the study was carried out between October 18th to October 30th, 2021. A total of 302 questionnaires were used in the analyses which were carried out using the SPSS 23.0 and AMOS 23.0 software. The results were as follows: First, superficial behavior, part of the emotional labor of skin care shop workers, had a significant and positive impact on anti-productive task behavior. Second, the emotional labor of these workers had a significant and negative impact on emotional intelligence. Third, emotional intelligence had a significant and negative impact on anti-productive task behavior. Fourth, emotional intelligence was found to have a mediating effect on the relationship between emotional labor and the anti-productive task behavior of the skin care shop workers.

**Keywords** : Emotional Labor, Surface Acting, Deep Acting, Counterproductive Work Behavior, Emotional Intelligence

\*Corresponding Author : Hyun-Kyoung Kim(Kyungbuk University)

email: beautysung2@naver.com

Received January 7, 2022

Revised February 24, 2022

Accepted March 4, 2022

Published March 31, 2022

## 1. 서론

현대사회에서 서비스 산업이 차지하는 비중이 커지면서 서비스 제공의 수준과 질의 중요성이 강조되고 있다. 서비스 분야 산업 중에서도 미용서비스업은 종사자가 고객에게 직접 서비스를 제공하며, 손님의 신체 일부를 취급하고, 고객의 반응을 바로 확인할 수 있어 그에 따른 즉각적 대비를 해야 한다. 즉 서비스의 전반에 세심한 주의를 기울여 고객 만족을 이끌어 낼 수 있도록 해야 하는 특징을 가지며, 감정노동이 수반된다[1]. 이에 따라 미용서비스업에서는 종사자의 서비스 제공을 위한 행동 및 태도를 정형화한 표준화된 규칙과 규정을 마련하고, 고객서비스 가이드, 고객응대 지침, 고객만족과 고객 응대를 위한 친절 교육 등 서비스 교육을 실시함으로써 서비스의 질을 관리하고 있다. 그러나 서비스 종사자는 감정노동을 수행할 때, 본인이 실제 느끼는 감정 상태와 직장에서 정한 감정표현규범에 따라 표현해야 하는 감정 상태가 충돌하는 감정부조화(emotional dissonance)를 빈번하게 경험하게 되는데, 이는 스트레스, 직불만족, 신체적 징후, 소진 등과 같은 부정적인 결과를 초래한다[2].

이를 뒷받침하는 대표적인 실증연구들을 살펴보자면, 먼저 Hochschild(1983)의 연구에서는 종사자들이 감정노동을 통해 감정적부조화에 따른 자기 소외를 경험할 뿐만 아니라 다양한 심리적 측면에서 부정적인 결과를 가져온다고 하였다[3]. Morris와 Feldman(1996) 역시 감정부조화는 종업원이 이러한 부조화를 수용할 능력을 소진케 만들어 감정적 고갈(emotional exhaustion)을 불러온다고 하였으며[4], 또한 이러한 감정적인 고갈이 종업원의 직무만족 및 조직몰입 수준에 부정적인 영향을 미치며, 정신적 혹은 신체적 문제를 일으킬 수 있다고 주장하였다. 그러므로 종업원의 감정노동에 관한 적절한 관리를 통하여 종업원들의 부정적인 심리상태나 태도가 일어나지 않도록 주의해야 한다.

피부미용서비스업 종사자의 감정노동과 관련한 선행연구는 많지 않은 실정이며, 주로 직무스트레스[5,6], 직부만족이나 조직몰입[7] 등에 대해서 다루고 있다. 그러나 최근 서비스 종사자의 감정노동과 관련하여 주목받고 있는 개념으로 반생산적 과업행동(counterproductive work behavior)을 들 수 있다[8-10].

반생산적 과업행동은 종사원의 자발적이고 재량적인 차원의 비과업행동(non-task behavior) 중에서 조직구성원과 조직성과에 부정적 영향을 미칠 수 있는 부정

적 행동으로, 조직에서 실제 빈번하게 일어나며 조직의 성과에 막대한 피해를 보이고 있다[11]. 따라서 조직의 입장에서는 종사원의 반생산적 과업행동을 적극적으로 관리하는 것이 조직의 성과 향상에 있어서 주요 과제가 될 것이다. 이러한 반생산적 과업행동의 발생 요인 중 종업원들이 경험하는 감정의 중요성이 강조되고 있다. 특히 조직 내에서의 과도한 감정노동은 반생산적 과업행동을 유발함과 동시에 종업원 개개인을 소진시키며 고객에게 적절하지 못한 응대를 하게 될 뿐 아니라, 이는 직무에 관한 불만족을 유발하게 되므로 이직의도를 높이게 된다[12]. 따라서 조직의 입장에서는 반생산적 과업행동을 유발하는 감정노동을 관리함으로써 이를 제거하고, 종업원들이 조직에 긍정적인 행동을 할 수 있도록 노력해야만 할 것이다.

또한 조직의 입장에서 종사원들의 감정노동의 영향으로 반생산적 과업행동을 감소시켜 조직의 성과를 높일 수 있는 요인을 알아볼 필요가 있는데, 본 연구에서는 감정노동 및 비과업행동과 관련이 있는 감성지능에 주목하였다. 감성지능(emotional intelligence)은 자신과 다른 사람의 감정을 표현하고 평가하며 조절 및 활용할 줄 아는 능력을 의미하는 것으로[13], 감성지능이 높을수록 자신과 다른 사람의 감정에 대한 이해도가 높으며, 자신의 감정에 관한 적절한 표현과 조절 능력이 높기 때문에 리더십 효과성, 자발적인 이타적 행동 등 과업과 비과업 차원의 다양한 성과에 긍정적 영향을 미칠 수 있다[14-17]. 또한 감성지능은 조직구성원의 심리적 자원의 일종으로, 이들이 직무수행 중 경험할 수 있는 다양한 스트레스 상황을 보다 잘 극복할 수 있도록 도와주는 완충요인으로서도 작용할 수 있다[18].

특히 미용서비스업 중, 피부관리실은 다른 직종과 다르게 반드시 대면적 형태를 가지는 분야로 피부관리사와 고객의 접촉이 반드시 이루어져야 하는 특성이 있다. 이러한 서비스 제공 과정에서 고객과 피부관리실 종사자들은 개인의 성향, 자라온 환경, 가치관 등이 다르기 때문에 고객과의 갈등이 불가피하게 발생될 수 있다. 따라서 본 연구에서는 피부관리실 종사자를 대상으로 감정노동과 반생산적 과업행동의 관계를 살펴보고, 감정노동과 반생산적 과업행동의 관계에서 감성지능의 매개효과를 규명하고자 한다. 본 연구의 결과는 미용서비스업의 조직성과를 향상시킬 수 있는 기초 자료로 활용될 수 있을 것으로 사료되며, 더 나아가 감정노동을 수반하는 서비스업의 질적 성장에 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 감정노동

감정(emotion)에 관한 문제는 과거 사회학이나 심리학에서의 관심 분야였고 본능적이며 철학적인 측면으로만 인식되어 왔다. 하지만 감정노동(emotional labor)이라는 개념이 Hochschild(1983)에 의해 처음 사용되면서 이를 노동의 한 유형으로 파악하기 시작하였다[3]. 이러한 감정노동의 개념 정립에 관한 연구는 이후로도 많은 연구자들에 의해 진행되었으나, 학자들마다 감정노동에 관한 구성요소 및 정의에 관한 견해의 차이가 여전히 존재하고 있다.

감정노동과 관련하여 Hochschild(1983)는 종업원들이 느껴야 하는 규범 또는 느낌 규칙 같은 경험된 내면 감정 상태에 대해 주로 다루었는데, 감정노동을 '외적으로 관찰할 수 있는 표정과 몸짓을 만들기 위한 느낌의 관리'로 규정하였다[3]. 또한 Hochschild(1983)는 항공기 승무원들을 대상으로 한 연구를 통해 그들이 직무 수행 시 사회적으로 바람직한 감정을 의도적으로 드러내려 한다는 것을 발견하였으며, 오늘날 대부분의 직업에서 대인관계의 기술이 필요함을 강조하였다. 또한 그는 개별 노동자의 특정한 감정이 서비스 직종을 중심으로 주된 노동요소가 될 수 있음을 밝혔으며 이를 시작으로 특히 서비스산업을 대상으로 감정노동에 관한 많은 연구가 이루어지고 있다[19].

Ashforth와 Humphrey(1993)는 종사자의 내적느낌을 관리자나 고객이 관찰하기는 어렵다고 지적하면서 종사자의 표현행동에 초점을 두어 감정노동을 '서비스를 거래하는 동안 사회적으로 요구되는 감정표현 행동'으로 규정하였다[20]. 한편 Morris와 Feldman(1996)의 연구에서는 감정노동의 선행변수 및 결과변수를 토대로 다차원적인 감정노동의 개념을 제시하였는데, 기존 관점과는 달리 조직적으로 바람직한 행동에 초점을 두고 조직에서 요구하는 감정 표현행위에 관한 다양한 차원들을 근거로 하여 '서비스 거래 동안 조직에서 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획 및 통제'로 규정하였다[4]. 다시 말해, 개인이 실제 느끼는 감정을 통제하려는 노력, 뿐만 아니라 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려고 노력하게 되는데 이런 직무에 따른 감정수행을 감정노동이라고 정의하였다[21].

Hochschild(1983)의 연구에서는 감정노동을 직무역할요구에 부응하기 위하여 선택하게 되는 주요 감정관리 프로세스, 다시 말해 감정조절 유형에 따라 내면행동

(deep acting)과 표면행동(surface acting)으로 구분하였다[3]. 먼저 표면행동이란 '조직에서 요구하는 감정표현규칙에 따라 실제 본인들이 느끼는 감정을 감추고 조직에서 원하는 감정표현을 위해 자신들의 감정표현을 통제 및 조절하는 것'이다[3,22]. 이는 감정노동 종사자의 경우, 공격적이거나 불량한 고객들 때문에 자신들의 감정이 짜증이나 화 등과 같은 좋지 않은 감정 상태라도, 조직에서 요구되는 감정표현에 따르기 위하여 실제 본인의 감정을 억누르고, 억지웃음과 같은 감정을 표현하는 것을 의미한다. 다음으로 내면행동이란 '조직의 요구에 따라 표현해야 하는 감정과 실제 느끼는 감정이 일치하도록 종사자 자신들의 실제 감정을 바꾸기 위해 노력하는 것'을 말한다[3,22]. 즉 고객에게 적절한 감정표현을 하기 위하여 겉모습만 위장하는 것이 아니라, 개인 내적 감정 상태를 변화시키기 위한 실제적인 노력의 과정을 의미한다. 이러한 내면행위는 고객에게 진심으로 응대하기 위하여 자신들의 내면 감정을 변화시킨다는 뜻에서 '선의(good faith)'라고 말하기도 하였다[23].

### 2.2 감성지능

Salovey와 Mayer(1990)는 자신과 타인의 감정, 느낌을 관찰 및 검토하고, 이를 식별하여 자신이 행동과 생각을 유도하는데 획득한 이들 정보를 활용할 수 있는 능력이라고 감성지능을 개념화하였다[24]. Goleman(1995) 역시 좌절상황에서 개인을 동기화시켜 자신을 지켜내고, 충동 통제 및 지연만족을 가능하게 할 뿐 아니라 기분 또는 스트레스로 인하여 합리적 사고가 억눌리지 않게 하고, 다른 사람에게 공감할 수 있으며, 희망을 포기하지 않는 능력으로 규정하였다[25]. 이러한 감성의 이해, 조절 및 활용은 개인의 행복에도 영향을 끼친다[26,27].

감성지능의 구성요소와 평가방법을 살펴보면 Salovey와 Mayer(1990)는 감성의 평가표현, 활용, 조절의 3영역으로 구분하였고[24], Wong과 Law(2002)는 자기감성이해, 타인감성이해, 감성활용, 감성조절의 네 가지 차원으로 구분하였다[28].

원유석(2007)은 호텔종사자를 대상으로 한 연구에서 Wong과 Law(2002)가 제시한 연구결과를 바탕으로 감성지능을 자신에 대한 감성이해, 타인에 관한 감성이해, 감성의 활용 및 감정의 조절의 4요소로 개념화하였으며[29], 김동규와 이연정(2017), 이덕원과 서광영(2011) 역시 동일한 조건으로 감성지능의 조절적 효과를 탐구하였는데, Wong과 Law(2000)에 따라 감성지능을 4요소로 차원화하여 측정하였다[30,31]. 또한 Dulewicz와

Higgs(2003)는 조직경영의 성과를 강조하며 감성지능의 중요성을 언급한 바 있다[32]. 최근에는 많은 학자들에 의해 감성지능이 직무만족 또는 조직몰입과 같은 조직성과에 효과적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다 [32,34].

Wong과 Law(2002)의 연구에서는 종사원의 감성지능이 직무성과 및 직무만족에 긍정적인 영향이 있음을 밝혔다[28]. 일반적으로 감성지능이 높은 종사원은 자신의 업무에 관한 가치와 중요성을 느끼면서 조직과 직무에 대한 몰입, 충성심이 높아 조직이 이들에게 많은 기회를 제공하기 때문에 종업원의 감성지능은 조직에 관한 몰입을 향상시키고 업무상 압박을 감소시키는 조절역할을 한다[35]. 그리고 감성지능이 높을수록 조직충성도가 높아 역할 이외의 행동뿐만 아니라 자발적인 참여, 헌신하려는 의지가 높기 때문에 상당한 수준의 조직성과 및 조직시민행동을 나타낸다[36]. Gross와 Levenson(1997)은 감성조절모형을 제시하면서 감성은 적응적 행동 및 생리적인 반응 성향이고, 조절 및 관리될 수 있음을 주장하였다[37]. 그러므로 높은 감성지능을 지닌 개인은 자신의 반응성향을 조절함은 물론 실효적인 감성조절 과정을 획득할 수 있음을 예측할 수 있다.

### 2.3 반생산적 과업행동

반생산적 과업행동이란 조직 또는 종사자에게 해를 입히기 위하여 의도한 행동으로[38], 서비스 종사자 개인의 직무성과에 부정적 영향을 줄 뿐만 아니라 조직 전체의 성과에도 악영향을 끼치는 개인의 의도적, 자발적인 비과업행동이다[39,40].

이와 관련하여 한광현(2008)은 종업원의 의도적인 행동으로서 조직의 합법적인 이익에 반하는 행위로 정의할 수 있다고 하였다[41]. 그러므로 반생산적 과업행동이란 조직성과를 해치는 모든 유형의 편향적인 조직행동을 뜻한다. 이는 잠재적으로 조직과 개인 모두에게 부정적 영향을 끼치는 바람직하지 않은 파괴적인 행동이라 할 수 있다.

Robinson과 Bennett(1995)의 연구에서는 일탈행동으로 유형화하는 연구를 하였는데, 대인과 조직에 대한 행동과 심각하고, 심각하지 않은 행동을 기준하여 '재산 일탈', '생산일탈', '개인공격', '정치적 일탈'의 네 영역으로 구분하였다[42]. Bennett과 Robinson(2000)은 이전 Robinson과 Bennett(1995)의 연구를 기반으로 반생산적 과업행동인 일탈행동 유형을 단순화함으로써 대인일탈과 조직일탈의 두 유형으로 분류하였다. 대인일

탈이란 종사자가 조직 내 구성원에게 적대적이고 무례한 행동을 하거나 언어적인 폭력을 가함으로써 구성원 간의 관계를 해치는 행위를 말한다. 반면에 조직일탈이란 종사자가 회사 규정 내 휴식 시간을 초과하거나 자원을 사적으로 남용하는 등 태업과 같은 행동을 함으로써 기업에 부정적인 영향을 끼치는 것을 말한다[43].

조직은 구성원들에게 조직의 목표를 달성하도록 하는 긍정적인 행동만을 요구하지만, 그들이 자신이 속한 조직의 불공정성을 인식하게 될 경우 조직에 관한 보복행동 및 내부 종사자에게 해를 끼치는 반생산적 과업행동을 자발적으로 행하게 된다[44]. 그리고 불균형 된 공정성을 스스로 회복하기 위하여 조직의 시설물을 고의로 훼손하거나, 비품 또는 소모품을 절도하는 행위 등 반이타주의적이고 파괴적인 행동인 반생산적 과업행동을 하게 되는 것이다. 또한 공정성의 회복이 어렵다고 느껴질 경우에 종사자는 그 기업에게 어떠한 보복을 가하려고 할 것이다[45].

반생산적 과업행동에 영향을 주는 요인으로는 종사자의 감성소진[46]과 직무스트레스 및 직무불만족[47] 등을 들 수 있다. Scott과 Barnes(2011)의 연구에서는 조직 내 부정적인 감정상태가 종업원들의 일탈행동 의도를 향상시킨다는 것을 실증적으로 밝혔다[48]. 국내에서도 서비스 산업의 종사자들을 대상으로 한 반생산적 과업행동의 연구에서 감정부조화가 조직 내 반생산적 과업행동에 정적으로 유의한 영향을 미치고, 공격적인 언행이나 인신공격 요인 또한 반생산적 과업행동과 유의한 관계가 있음이 확인되었다[8,49].

### 2.4 선행연구

#### 2.4.1 감정노동과 반생산적 과업행동 간의 관계

감정노동의 표면행위의 경우, 많은 허구적이고 거짓된 감정 표현으로 장식하고, 위장을 해야 하므로 본인의 진실한 감정과 실제 업무 효과 간에 상당한 차이가 발생할 수 있다. 이는 종사자가 업무 요구에 따른 노력을 통하여 목표를 달성하는 과정에서 외부 표정 및 행동 통제를 중심으로 하는 표면 감정노동을 수행할 수밖에 없다. 하지만 이런 상황이 장기간 지속되면 종사자는 자기 내면의 진정한 감정에 큰 상처를 받을 수 있을 뿐만 아니라 어쩔 수 없이 더 많은 심리적 자원을 사용하여 감정노동의 상태를 유지해야만 한다. 그러므로 대량의 반복적 감정노동의 표면행위는 종사자가 더욱 쉽게 심리적 피로감의 거대한 곤경에 빠지게 할 수 있으며[50], 반생산적 과업행동을 유발할 수 있다. 이에 대응하여 감정노동의 내면

행위는 종사자가 최대한 자기 내면의 진정한 느낌, 체험과 체득을 조절하고, 비교적 높은 인지적 차원에서 조절과 조작을 통하여 개인 감정노동에 관한 조직의 요구 및 기준을 만족시킬 것을 요한다. 그러므로 내면 감정노동은 종사자의 내면 체험 및 각종 표정 간에 매우 높은 동일시가 존재하며, 이는 개인의 성취감을 높이는 동시에 감정노동은 적극적인 역할을 유발시킬 수 있다. 그리고 종사자의 개인 성취감 및 만족도를 크게 제고하고 일에 더욱 몰두하게 만드는데, 이는 반생산적 과업행동과 부적절한 상관관계가 있다[51]. Bechtoldt 외(2007)는 감정노동의 표면행위에 대해서 주로 개인 외부의 표정 행동을 조절하고 종사자 자신의 실제 느낌을 감추는 것으로, 더욱 쉽게 심리적 피로가 일어날 수 있어 반생산적 과업행동을 하며, 결과적으로 반생산적 과업행동과 정적인 상관관계를 나타낸다고 밝혔다[9]. Grandey 외(2005)의 연구에서는 내면행위가 내부 심리적 감정을 컨트롤하여 더욱 진실되고 적극적인 감정을 유발시키며, 이러한 감정노동의 내면행동은 반생산적 과업행동을 낮출 수 있다고 하였다[52].

이와 같이 감정노동은 반생산적 과업행동에 영향을 미치는 주요 원인임을 알 수 있다. 다만, 서비스업 중에서도 미용서비스업 종사자를 대상으로 한 관계성에 대한 연구는 매우 부족하므로 본 연구가 더 의미 있을 것으로 판단된다.

#### 2.4.2 감정노동과 감성지능 간의 관계

개인이 지니는 감성지능은 감정노동과 직무스트레스로 인해 경험하는 자신의 감정을 조절 및 통제함에 있어서 중요한 역할을 한다[53]. 다시 말해 본인의 정서를 쉽게 파악하고 컨트롤 할 수 있는 능력을 가진 사람은 스트레스 상황이 주어져도 그 상황을 긍정적으로 인지하거나 바람직한 방향으로 대응할 수 있는 행동을 나타내어 결과적으로 주어진 환경과 긍정적인 상호작용을 이루게 된다는 것이다[54].

그러므로 서비스 제공을 핵심 업무로 하는 종사자의 높은 감성지능은 그들이 고객 접점에서 좋지 않은 상황에 직면한 경우에도 자기감정을 컨트롤 할 수 있으므로 대고객 서비스 업무에 효과적이라고 하였다[55]. 이와 관련하여 최현묵(2012)은 종사자가 고객과의 상호작용 과정에서 비록 불쾌한 경험을 하더라도 이에 적절히 대처할 수 있는 감성지능이 이러한 부정적 영향을 낮추는 주요한 변수임을 보고하였다[56]. 강현진(2016)의 연구에

서는 고도의 감정노동 상황에서 개인들이 지각하는 감성지능 및 감정표현규칙들이 내면 조절행위를 통하여 감정노동으로 인한 개인들의 탈 인격화를 낮추고 조직관련 성과를 높이는 효과가 있는 것으로 나타났다[57]. 이미지(2020)의 연구에서도 요양보호사의 감정노동의 하위요인인 표면행위와 내면행위 모두 감성지능에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[58].

이와 같이 감정노동과 감성지능은 다수의 연구에서 함께 사용되고 있으나 직접적인 영향관계를 규명한 연구는 미흡한 실정이다. 이는 감정노동과 감성지능의 관계성을 규명할 필요가 있음을 시사하며, 이에 본 연구는 감정노동이 감성지능에 미치는 영향을 알아보고자 한다.

#### 2.4.3 감성지능과 반생산적 과업행동 간의 관계

특정한 조건 하에서는 감성지능이 높은 개인이 조직일탈 등 부정적 성격의 비과업행동을 시도할 가능성이 더 클 수 있다. 일부 연구에서는, 직장 내 발생하는 다양한 비신사적이고 무례한 사건들은 비단 당사자뿐만 아니라 주변의 사람들에게까지 부정적인 영향을 미칠 수 있다[59]. 그런데 이러한 부정적 영향은 특히 감성지능이 높은 사람들에게 더 민감하게 작용할 여지가 있다. 가령, 주변의 친한 동료가 상사로부터 모욕적인 언행 등 비신사적인 행위나 괴롭힘을 당하는 장면을 목격하게 될 경우, 감성지능이 높은 사람은 낮은 사람에 비해 상대방의 기분을 더 잘 이해하고 감정이입 또한 더 잘하게 될 것이므로 이런 상황에서 오히려 조직일탈적 행동을 취할 가능성이 충분히 있을 수 있는 것이다[8].

반면에 다른 연구들을 살펴보면, 감성지능은 조직구성원이 보일 수 있는 다양한 역기능적인 행동을 낮추는데도 일정하게 기여할 수 있음을 시사해주었다. 다시 말해 감성지능은 조직에서 일어나는 다양한 괴롭힘 행동(bullying) 또는 기타 문제를 촉진시키는 행동들과 반대방향의 상관관계를 보여주는 수가 많다. 따라서 직장 내 감성지능을 높이기 위하여 적절한 교육을 실시하는 것은 종사자의 다양한 부정적인 일탈 행동을 낮추는 데 있어서도 긍정적으로 작용할 수 있다는 것이다[13,60].

이처럼 감성지능이 반생산적 과업행동에 미치는 영향에 관해서는 여러 가지 가능성이 존재한다고 볼 수 있다. 그러나 본 연구에서는 감성지능이 반생산적 과업행동을 감소시킬 수 있다는 선행연구[13,60]를 바탕으로 두 변인간의 관계를 규명하고자 한다.

### 3. 조사설계 및 연구방법

#### 3.1 연구모형 및 연구가설

본 연구에서는 피부관리실 종사자의 감정노동이 감성지능과 반생산적 과업행동에 미치는 영향을 알아보고 감정노동과 반생산적 과업행동의 관계에서 감성지능의 매개효과를 알아보고자 한다. 따라서 본 연구에서는 선행 연구를 토대로 다음과 같은 연구모형 및 가설을 설정하였다.

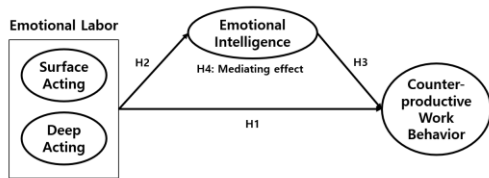


Fig. 1. Research Model

- H1. 피부관리실 종사자의 감정노동(표면행동, 내면행동)은 반생산적 과업행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H2. 피부관리실 종사자의 감정노동(표면행동, 내면행동)은 감성지능에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H3. 피부관리실 종사자의 감성지능은 반생산적 과업행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H4. 피부관리실 종사자의 감정노동과 반생산적 과업행동의 관계에서 감성지능은 매개역할을 할 것이다.

#### 3.2 자료수집 및 분석방법

본 연구의 대상은 피부관리실 종사자로 정한다. 2021년 11월 9일부터 11월 24일까지 총 330부의 설문지를 온·오프라인으로 배부하였다. 설문조사 결과 총 330부 중 321부가 회수되었으며, 불성실한 응답 X9부를 제외한 302부를 분석에 사용하였다.

자료 분석을 위하여 AMOS 23.0과 SPSS 23.0을 활용하였으며, 빈도분석, 확인적 요인분석(CFA), 신뢰도 분석, 상관관계 분석, 구조방정식, 부트스트래핑(bootstrapping) 방법, Sobel-test를 실시하였다.

#### 3.3 측정도구

##### 3.3.1 감정노동

본 연구에서의 감정노동이란 ‘고객 접점에서 조직의

감정표현 규범에 부합되도록 요구된 감정표현을 하기 위한 노력, 계획과 통제정도’를 뜻한다. 측정도구는 Hochschild(1983), Brotheridge와 Grandey(2002), 그리고 Grandey(2003)가 활용한 측정항목을 수정 및 보완하여 각 4문항씩 총 8문항을 사용하였다[3,61,62]. 감정노동은 표면행동 4문항(예: 억지로 표현함, 연기를 하듯이 함 등)과 내면행동 4문항(예: 진심으로 친절을 노력함, 내면에서부터 우리나라게 함 등)으로 구분하였고, 리커트 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다~ 5점: 매우 그렇다)로 측정하였다. 총점이 높을수록 감정노동 수준이 높은 것으로 본다. 본 연구에서 감정노동 도구의 Cronbach's  $\alpha$ 는 표면행동 .834, 내면행동 .882이며 전체 신뢰도는 .756으로 나타났다.

##### 3.3.2 감성지능

본 연구에서는 Mayer 외(1999)의 연구를 바탕으로 감성지능이란 ‘자신과 타인의 감정을 표현하고 평가하며 조절하고 활용할 줄 아는 능력’을 의미한다. 감정노동의 측정은 Mayer 외(1999), Wong과 Law(2002), 강희락(2010)의 연구에서 사용된 측정도구를 본 연구의 목적에 맞게 재구성하여 자기감성의 이해, 타인감성의 이해, 감성활용, 감성조절 각 3문항씩 총 12문항을 사용하였다 [13,28,63]. 감성지능은 리커트 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다~ 5점: 매우 그렇다)로 측정하였고, 총점이 높을수록 감성지능 수준이 높은 것으로 본다. 본 연구에서 감성지능 도구의 Cronbach's  $\alpha$ 는 자기감성 이해 .817, 타인감성 이해 .828, 감성조절 .845, 감성활용 .800이며 전체 신뢰도는 .885로 나타났다.

##### 3.3.3 반생산적 과업행동

본 연구에서 반생산적 과업행동이란 ‘조직의 이익에 반하는 것으로 간주되는 종사자들의 의도된 행동’을 뜻한다. 반생산적 과업행동의 측정은 Bennett과 Robinson(2000)이 활용한 측정항목을 수정 및 보완하여 총 8항목을 사용하였다[43]. 조직일탈 반생산적 과업행동 4문항(예: 동료의 성과 평가를 절하함, 동료에게 무례하게 말함 등), 대인일탈 반생산적 과업행동 4문항(예: 시키는 일 이외는 안함, 업무를 미루고 뒤늦게 처리함 등)으로 분류하여 리커트 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다~ 5점: 매우 그렇다)로 측정하였다. 총점이 높을수록 반생산적 과업행동 수준이 높은 것으로 본다. 본 연구에서 반생산적 과업행동 도구의 Cronbach's  $\alpha$ 는 조직일탈 반생산적 과업행동 .899, 대인일탈 반생산적 과업행

동 .859이며 전체 신뢰도는 .926으로 나타났다.

### 3.4 조사대상자의 일반적 특성

본 연구의 조사대상자에 관한 결과는 남성이 10.3% (31명), 여성 89.7%(271)로 나타났으며, 연령으로는 20대 39.4%(119명), 30대 29.8%(90명), 40대 30.8%(93명)로 나타났다. 학력은 고졸이하 21.2%(64명), 전문대 졸업 39.4%(119명), 4년제 대학 졸업 33.4%(101명), 대학원 이상 6.0%(18명)이다. 경력은 1년 미만 9.3%(28명), 1년 이상-3년 미만 36.4%(110명), 3년 이상-5년 미만 39.1%(118명), 5년 이상-10년 미만 7.6%(23명), 10년 이상-15년 미만 4.6%(14명), 15년 이상 3.0%(9명)로 나타났다. 직급으로는 스텝직급 65.9%(119명), 실장직급 34.1%(103명)으로 나타났으며, 소득은 100만원 이상-200만원 미만 14.6%(44명), 200만원 이상-300만원 미만 22.8%(69명), 300만원 이상-400만원 미만 43.4%(131명), 400만원 이상-500만원 미만 18.5%(56명), 500만원 이상 0.7%(2명)으로 나타났다<Table 1>.

Table 1. Demographic Characteristics

Division		N	%
Sex	Male	31	10.3
	Female	271	89.7
Age	20s	119	39.4
	30s	90	29.8
	40s	93	30.8
	50s	3	1.0
Education	High school	64	21.2
	College	119	39.4
	University	101	33.4
	Graduate school	18	6.0
Career	Less than 1 year	28	9.3
	1-3 years	110	36.4
	3-5 years	118	39.1
	5-10 years	23	7.6
	10-15 years	14	4.6
Position	More than 15 years	9	3.0
	Staff	119	65.9
Head of department	103	34.1	
	Income		
1-2 million won	44	14.6	
2-3 million won	69	22.8	
3-4 million won	131	43.4	
4-5 million won	56	18.5	
More than 5 million won	2	0.7	

## 4. 연구결과

### 4.1 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구에서의 측정도구인 피부관리실 종사자의 감정

노동, 감성지능, 반생산적 과업행동 요인의 신뢰도 및 타당도를 분석하기 위해 확인적 요인분석을 수행하였다. 신뢰도 분석 결과, 자아분화와 사회적지지, 대인관계의도의 개념신뢰도인 CR(composite reliability: CR), 평균분산추출지수인 AVE(average variance extracted: AVE)신뢰도 값이 각각 기준치인 0.7이상, 0.5이상으로 나타나 모든 측정도구에 관한 내적일관성을 확인하였다. 본 연구의 연구모형 검증을 위한 적합도를 살펴본 결과,  $\chi^2=909.485$ ,  $df=332$ ,  $GFI=0.829$ ,  $AGFI=0.784$ ,  $RMR=0.039$ ,  $IFI=0.891$ ,  $RMSEA=0.078$  등의 적합도가 권장수준에 부합하였다. 그리고 <Table 2>와 같이 요인부하량( $\lambda$ )의 값은 0.667에서 0.888로 나타나 각 요인에 관한 수렴타당성을 검증하였다.

Table 2. Confirmatory factor analysis study model results

Path	S.T	$\beta$	S.E.	t-value	Concept reliability	AVE
Emotional labor -Surface acting	→ SA1	.691	Fix	-	.906	.708
	→ SA2	.737	.076	11.144***		
	→ SA3	.762	.095	11.447***		
	→ SA4	.819	.093	12.055***		
Emotional labor -Deep acting	→ DA1	.667	Fix	-	.931	.775
	→ DA2	.812	.111	12.265***		
	→ DA3	.861	.106	12.828***		
	→ DA4	.883	.116	13.057***		
Emotional intelligence -Self emotional appraisal	→ SEA1	.686	Fix	-	.875	.703
	→ SEA2	.736	.089	11.309***		
	→ SEA3	.883	.103	12.755***		
Emotional intelligence -Others emotional appraisal	→ OEA1	.834	Fix	-	.908	.768
	→ OEA2	.806	.069	14.243***		
	→ OEA3	.712	.072	12.589***		
Emotional intelligence -Use of emotion	→ UE1	.749	Fix	-	.836	.630
	→ UE2	.789	.102	12.416***		
	→ UE3	.735	.097	11.723***		
Emotional intelligence -Regulation of emotion	→ RE1	.828	Fix	-	.905	.761
	→ RE2	.844	.063	15.680***		
	→ RE3	.746	.065	13.720***		
Counterproductive work behavior -Organizational	→ CWBO1	.772	Fix	-	.939	.794
	→ CWBO2	.888	.073	16.801***		
	→ CWBO3	.819	.076	15.242***		
	→ CWBO4	.852	.078	15.977***		
Counterproductive work behavior -Interpersonal	→ CWBI1	.758	Fix	-	.924	.752
	→ CWBI2	.791	.072	14.092***		
	→ CWBI3	.829	.075	14.857***		
	→ CWBI4	.753	.084	13.318***		

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

### 4.2 상관관계 및 기술통계 분석

본 연구는 피부관리실 종사자의 감정노동, 감성지능, 반생산적 과업행동의 관계를 분석하기 위하여 상관분석과 기술통계 분석을 실행하였고, 결과는 <Table 3>과 같다. 분석결과 본 연구의 변수 간의 상관계수는 절대 값 0.205에서 0.795의 범위로 나타났다. 한편 상관계수가 0.90 이상일 경우 두 개의 변수가 거의 동일하다고 할 수 있기 때문에 다중공선성의 문제를 일으킬 수 있는 가능성이 존재한다. 그러나 본 연구에서는 상관계수들이 통계적으로 유의한 수준이지만 0.9보다 작게 나타났고, 첨도 및 왜도가 ±2를 넘지 않으므로 판별타당성이 확보되었다고 판단할 수 있다. 또한 피부관리실 종사자의 감정노동, 감성지능, 반생산적 과업행동의 특성을 살펴보면, 감정노동 중, 내면행동(M=2.82, SD=.837) 수준이 표면행동(M=2.11, SD=.603) 보다 더 높은 수준으로 나타났고, 감성지능은 타인감성이해(M=3.92, SD=.599)에 대한 수준이 가장 높게 나타났고, 감성활용(M=3.69, SD=.757) 수준이 가장 낮은 것을 알 수 있었다. 한편 반생산적 과업행동은 조직일탈(M=2.17, SD=.680)과 대인일탈(M=2.18, SD=.606) 모두 중간 수준 이하로 나타나 피부관리실 종사자들은 반생산적 과업행동 수준이 그다지 높지 않다는 것을 알 수 있었다.

본 연구는 확인적 요인분석과 신뢰도 분석, 그리고 상관분석을 통해 본 연구의 측정항목에 대해 개념적 타당성 및 신뢰성을 평가하였다. 그 결과, 모든 측정항목의 내적일관성, 집중타당성이 성립되었으며, 법칙타당성과

판별타당성도 성립이 되어 제거항목을 제외한 본 연구의 측정항목은 개념타당성과 신뢰성이 충분한 것으로 판단할 수 있다.

### 4.3 가설검증

본 연구의 연구모형 검증을 위한 적합도를 알아본 결과,  $\chi^2=177.834$ ,  $df=70$ ,  $GFI=0.921$ ,  $AGFI=0.882$ ,  $RMR=0.041$ ,  $IFI=0.952$ ,  $RMSEA=0.072$  등의 적합도가 권장수준에 부합하였다. 본 연구의 가설검증을 위한 구조모형 경로계수를 알아본 결과<Table 4>, 가설 1인 '피부관리실 종사자의 감정노동(표면행동, 내면행동)은 반생산적 과업행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.'는 부분적으로 지지되었다. 가설 2인 '피부관리실 종사자의 감정노동(표면행동, 내면행동)은 감성지능에 유의한 영향을 미칠 것이다.' 그리고 가설 3인 '피부관리실 종사자의 감성지능은 반생산적 과업행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.'의 가설은 모두 지지되었다.

피부관리실 종사자의 감정노동 중 표면행동( $\beta=-.465$ ,  $p<.001$ )과 내면행동( $\beta=-.557$ ,  $p<.001$ )은 모두 감성지능에 직접적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 피부관리실 종사자의 감성지능은 반생산적 과업행동에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $\beta=-.719$ ,  $p<.001$ ), 피부관리실 종사자의 감정노동 중 표면행동은 반생산적 과업행동에 유의한 영향을 미치는 반면( $\beta=.195$ ,  $p<.01$ ), 내면행동은 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

Table 3. Correlation

Variables	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
①	1							
②	.238**	1						
③	-.287**	-.466**	1					
④	-.374**	-.205**	.462**	1				
⑤	-.326**	-.343**	.540**	.484**	1			
⑥	-.297**	-.508**	.543**	.389**	.404**	1		
⑦	.437**	.392**	-.427**	-.454**	-.542**	-.470**	1	
⑧	.469**	.351**	-.495**	-.536**	-.594**	-.431**	.795**	1
M	2.11	2.82	3.71	3.92	3.77	3.69	2.17	2.18
SD	.603	.837	.682	.599	.671	.757	.680	.606
skew	.203	.020	-.129	.223	.145	-.817	.153	-.073
kurtosis	.441	-.275	-.230	-.478	-.494	1.298	.160	-.363

\*\* $p<.01$   
 ① Emotional labor-Surface acting ② Emotional labor-Deep acting ③ Emotional intelligence-Self emotional appraisal ④ Emotional intelligence-Others emotional appraisal ⑤ Emotional intelligence-Regulation of emotion ⑥ Emotional intelligence-Use of emotion ⑦ Counterproductive work behavior-Organizational ⑧ Counterproductive work behavior-Interpersonal

Table 4. Validation results of the hypothesis

Hypothesis			S.T	$\beta$	S.E.	C.R.	P
Emotional labor	Surface acting	→ Emotional intelligence	-.465	.049	-6.544***	.000	
	Deep acting	→ Emotional intelligence	-.557	.043	-7.437***	.000	
Emotional intelligence	→	Counterproductive work behavior	-.719	.171	-6.592***	.000	
Emotional labor	Surface acting	→ Counterproductive work behavior	.195	.073	2.855**	.004	
	Deep acting	→ Counterproductive work behavior	.028	.063	.395	.693	

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

다음 <Table 5>는 가설 4인 감정노동과 반생산적 과업행동의 관계에서 감성지능에 관한 매개효과를 살펴보기 위하여 부트스트래핑 방식으로 연구모형의 직접효과, 간접효과 및 총효과의 유의성을 검증하였다. 가설 4인 '피부관리실 종사자의 감정노동과 반생산적 과업행동의



관계에서 감성지능은 매개역할을 할 것이다.’는 채택되었다.

분석결과, 감성지능은 감정노동 중 표면행동과 반생산적 과업행동에 대한 직접효과는 유의하게 나타났으나 ( $p < .01$ ), 감정노동 중 내면행동과 반생산적 과업행동에 대한 직접효과는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 반면, 간접효과 및 총효과는 유의수준  $p < .001$ 에서 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 다시 말해, 감성지능의 간접효과를 확인하였다.

Table 5. Indirect effect analysis of Social Support

Independent Variable	parameter	dependent Variable	Direct effect		Indirect effect		Total effect	
			Path factor	p	path factor	p	Path factor	P
Emotional labor-Surface acting	Emotional intelligence	Counter-productive work behavior	.195**	.004	.334***	.000	.543***	.000
Emotional labor-Deep acting			.028	.693	.400***	.000	.425***	.000

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

본 연구는 감정노동과 반생산적 과업행동의 관계에서 감성지능의 매개효과를 살펴보기 위하여 Baron과 Kenny(1986)가 개발[64]한 Sobel-test를 실행하였고, 분석결과는 <Table 6>과 같다. 분석결과, 감성지능의 매개효과는 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구모형 분석 결과 감정노동의 표면행동은 직접효과 및 간접효과 모두 유의하게 나타나 감정노동의 표면행동은 감성지능을 부분 매개하여 반생산적 과업행동에 영향을 미치고 있다는 것을 확인하였다. 반면, 감정노동의 내면행동은 직접효과는 유의하지 않고 간접효과만 유의하게 나타나 감정노동의 내면행동은 감성지능을 완전 매개하여 반생산적 과업행동에 영향을 미치는 것을 확인하였다.

Table 6. Sobel-test result of Social Support

Independent Variable	parameter	dependent Variable	Sobel-test	
			Z-value	P
Emotional labor-Surface acting	Emotional intelligence	Counterproductive work behavior	4.622	.000
Emotional labor-Deep acting			4.925	.000

## 5. 결론

본 연구는 피부관리실 종사자의 감정노동, 반생산적 과업행동과 감성지능의 영향관계를 분석하고 감정노동과 반생산적 과업행동의 관계에서 감성지능의 매개효과를 분석하여 피부관리실 종사자의 반생산적 과업행동 감소를 위한 시사점을 제공하고자 하였다.

본 연구의 결론 및 논의점은 다음과 같다.

첫째, 피부관리실 종사자의 감정노동 중 표면행동은 반생산적 과업행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인된 반면, 내면행동은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 즉, 피부관리실 종사자의 감정노동 중 표면행동 수준이 높을수록 반생산적 과업행동 수준이 높아짐을 나타내며, 이는 Bechtoldt 외(2007)가 감정노동의 표면행동이 주로 개인 외부의 표정 행동을 통제하고 종사자 자신의 진실한 느낌을 감추는 것으로 쉽게 심리적 피로감이 일어날 수 있어 반생산적 과업행동을 하게된다고 한 연구결과와 일치한다[9]. 반면에 내면행동이 내부 심리 감정을 조절하여 더욱 적극적인 감정을 발생시켜 반생산적 과업행동을 감소시킨다고 한 Grandey 외(2005)의 결과와는 일치하지 않는 결과이다[52]. 이는 종사자 개인의 내면에서 우러나오는 감정노동이 아닌 표면적으로 통제 및 강요된 감정노동이 조직에 부정적인 영향을 미치는 것으로 해석된다.

둘째, 피부관리실 종사자의 감정노동은 표면행동과 내면행동 모두 감성지능에 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 즉, 피부관리실 종사자의 감정노동 중 표면행동과 내면행동 수준이 높을수록 감성지능이 낮아짐을 나타낸다. 즉, 감정노동자의 감성지능이 높으면 고객과의 상호작용에서의 부정적인 경험을 하더라도 감성지능이 부정적인 영향을 감소시키기 때문에[56], 감성지능의 수준을 높일 필요성이 있다.

셋째, 피부관리실 종사자의 감성지능은 반생산적 과업행동에 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 가장 큰 영향력을 보이는 것으로 확인되었다. 감성지능 수준이 높을수록 반생산적 과업행동에 부정적임을 밝힌 본 연구의 결과는 감성지능이 높을수록 반생산적 과업행동을 감소시킬 수 있다고 밝힌 Martin 외(1998)의 연구결과와 일치한다[60]. 이러한 감성지능은 개인 내적 변화를 촉구하여 반생산적 과업행동의 문제를 보다 긍정적으로 지각할 뿐만 아니라 문제해결에 기여할 수 있는 매개체가 될 수 있다.

넷째, 피부관리실 종사자의 감정노동과 반생산적 과업

행동의 관계에서 감성지능의 매개효과를 분석한 결과, 감정노동의 표면행동 요인에서는 직접효과와 간접효과, 총효과 모두 유의하여 감성지능은 감정노동의 표면행동과 반생산적 과업행동 간 부분매개의 역할을 하는 것으로 나타났다. 반면 감정노동의 내면행동 요인에서는 직접효과가 유의하지 않고 간접효과와 총효과만 유의하여 감성지능은 감정노동의 내면행동과 반생산적 과업행동 사이에서 완전매개의 역할을 하는 것으로 나타났다. 즉, 감정노동의 수준이 높더라도 자신과 타인의 감성을 잘 이해하고 감성을 조절하고 활용할 수 있으면 자신의 내면과 행동을 변화시켜 반생산적 과업행동을 감소시키는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 감정노동자인 피부관리실 종사자에게 있어 감성지능은 반생산적 과업행동을 예측할 수 있는 강력한 변수 중 하나이며, 피부관리실의 조직생산성을 높이기 위한 성공적인 지표가 될 수 있음을 예측할 수 있다.

본 연구는 피부관리실 종사자의 반생산적 과업행동에 영향을 미치는 변인을 확인하여 직접적인 관계를 밝히고, 감정노동과 반생산적 과업행동 간에서 감성지능의 매개관계를 밝힘으로써 감정노동의 어려움을 겪는 피부관리실 종사자에게 감성지능 수준의 향상을 통해 반생산적 과업행동의 문제를 개선할 수 있음을 검증하는 데 의의가 있다.

이상과 같이 본 연구의 결과를 토대로 다음과 같이 전략적 시사점을 제시하고자 한다. 피부관리실 종사자의 반생산적 과업행동의 수준을 낮추기 위해서는 감정노동의 수준을 감소시키고 감성지능을 향상시키기 위해 노력할 필요가 있다. 첫째, 피부미용업 조직은 종사자의 감정노동 수준을 고려하여 서비스 매뉴얼을 개정하고, 감정노동으로 인한 종사자의 스트레스를 관리하는 조직 차원의 전략을 마련하여야 한다. 피부관리실 운영자의 입장에서는 피부관리실 종사자의 감정노동이 서비스의 질과 연결되므로 높은 감정노동 수준을 요구할 수 있다. 그러나 피부관리실 종사자의 감정노동으로 인한 소진은 결과적으로 종사자 개인뿐 아니라 조직에도 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 피부미용업 조직은 종사자가 피부관리 업무를 수행하는데 있어 자신의 실제 감정을 숨기고 실제로 있지 않는 감정으로 업무를 보도록 하거나 조직에서 원하는 감정을 표현하기 위하여 의식적으로 내면의 정서를 조정 및 통제하는 정도를 적절한 선으로 완화한 서비스 매뉴얼을 마련할 필요가 있다. 또한 피부미용업 조직은 피부관리실 종사자의 높은 감정노동 수준으로 인한 부정적인 심리적 기제를 긍정적으로

전환시킬 수 있도록 피부관리업 종사자를 대상으로 감정노동으로 인한 스트레스를 비롯하여 다양한 심리적 문제점을 해결할 수 있는 치료를 조직 차원에서 제공할 필요가 있다. 소상공인이 다수를 이루는 피부미용업 특성을 고려한다면 피부미용업 관련 협회 및 단체에서 이러한 서비스 매뉴얼을 개발하여 표준화하고 심리치료를 제공하는 방안을 고려해 볼 수 있다. 둘째, 피부관리실 종사자의 감성지능을 향상시키기 위한 체계적인 교육과 연수 프로그램이 개발되어야 한다. 앞서 언급한 바와 같이 피부미용업 관련 협회 및 단체에서 감성지능 역량을 강화할 수 있는 교육 및 연수 프로그램을 개발할 수 있을 것이다. 또한 우리사회에서 서비스업 종사자의 비중을 생각할 때, 국가 차원에서의 생산성을 높이기 위해서는 피부관리실 종사자를 포함하여 다양한 서비스 분야의 감정노동자들을 위한 감성지능 향상 프로그램이 정책적으로 개발될 필요가 있다고 사료된다. 이러한 프로그램을 통해 감정노동자들이 자신의 감성과 타인의 감성을 잘 이해하고 이를 잘 조절 및 활용할 수 있도록 한다면 감정노동으로 인한 스트레스 및 심리적 문제를 스스로 완화하여 개인의 심리적 건강에 긍정적인 영향을 미치고 더 나아가 조직생산성과 서비스의 질 향상에 기여할 수 있을 것이다.

이상과 같은 논의 및 결론을 바탕으로 후속연구를 위한 제언을 하고자 한다. 본 연구에서는 반생산적 과업행동의 수준을 예측할 수 있는 변수를 감정노동과 감성지능으로 보았으나, 추후 연구에서는 다양한 변수를 대상으로 한 연구가 필요하다. 또한 현재까지 피부관리실 종사자의 조직 내에서의 행동에 대한 연구가 미흡하다. 그러므로 대상에 관한 다양한 관계의 연구가 제시되어 함을 밝힌다. 마지막으로 비교연구 또는 종단연구를 수행하여 준거적인 기준을 통해 차별성을 도출하고, 대상의 변화를 통한 실천적 개입에 관한 변화성을 제안함으로써 보다 더 의미 있는 연구가 이루어져야 할 것이다.

## References

- [1] J. Y. Kim, *Impact of emotional labor and job burnout of beauty service employees on work and quality of life : Comparison by work field and position*. Doctoral Thesis, Hansung University of Korea, pp.2-3, 2021.
- [2] M. H. Song, *A study on the management of emotional labor based on social exchange in public organizations*. Doctoral Thesis, Konkuk University of Korea, p.3, 2015.

- [3] A. R. Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press, pp.124-130, 1983.
- [4] J. A. Morris, D. C. Feldman, "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, Vol.21, pp.986-1010, 1996.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5465/AMR.1996.9704071861>
- [5] J. Y. Kim, "The Effects of Job Stress on Emotional labor of Esthetician", *Journal of Korean Beauty Society*, Vol.20, No.1, pp.51-61, 2014
- [6] J. H. Oh, Y. S. Song, "The Relations on Job Satisfaction According to Job Stress and Emotional Labor of the Hair Beauticians", *Journal of Korean Beauty Society*, Vol.21, No.4, pp.653-663, 2015.
- [7] J. A. Kang, Y. J. Rhee, "A study on the relationships among emotional labor, job satisfaction and turnover intention of beauty industry professionals", *The Research Journal of the Costume Culture*, Vol.20, No.5, pp.664-678, 2012.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.29049/rjcc.2012.20.5.664>
- [8] S. E. Park, J. H. Woo, "The Effects of Emotional Dissonance and Emotional Intelligence of Service Employee on their Non-task Behaviors", *Korean Management Review*, Vol.39, No.4, pp. 963-994, 2010.
- [9] M. N. Bechtoldt, C. Welk, D. Zapf, J. Hartig, "Main and moderating effects of self-control, organizational justice, and emotional labour on counterproductive behaviour at work", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.16, No.4, pp.479-500, 2007.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/13594320701662618>
- [10] P. Raman, M. Sambasivan, N. Kumar, "Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion", *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Vol.32, No.1, pp.25-37, 2016.
- [11] P. E. Spector, S. Fox, "An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior", *Human Resource Management Review*, Vol.12, No.2, pp.269-292, 2002.
- [12] Y. Jin, K. C. Song, "Mediating role of job burnout and moderating role of social support in the relationships among job stressors, emotional labor, and job satisfaction", *Korean Journal of Resources Development*, Vol.15, No.2, pp.1-36, 2012.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.18211/kjhrdq.2013.15.2.001>
- [13] J. D. Mayer, D. R. Caruso, P. Salovey, "Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence", *Intelligence*, Vol.27, No.4, pp.267-298, 1999.  
DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S0160-2896\(99\)00016-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0160-2896(99)00016-1)
- [14] R. Abraham, "Emotional intelligence in organizations: A conceptualization", *Genetic, social, and general psychology monographs*, Vol.125, No.2, pp.209-224, 1999.
- [15] R. Abraham, "The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence-outcome relationships", *The Journal of Psychology*, Vol.134, No.2, pp.169-184, 2000.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/00223980009600860>
- [16] S. Cartwright, C. Pappas, "Emotional intelligence, its measurement and implications for the workplace", *International Journal of Management Reviews*, Vol.10, No.2, pp.149-171, 2008.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-2370.2007.00220.x>
- [17] D. L. Van Rooy, C. Viswesvaran, "Emotional intelligence: A meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.65, No.1, pp.71-95, 2004.  
DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S0001-8791\(03\)00076-9](http://dx.doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00076-9)
- [18] A. Giardini, M. Frese, "Reducing the negative effects of emotion work in service occupations: emotional competence as a psychological resource", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.11, No.1, pp.63-75, 2006.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.11.1.63>
- [19] J. W. Han, "The Effects of Personality and Emotional Labor Stress on Job Satisfaction", *Journal of Secretarial Sciences*, Vol.14, No.1, pp.145-167, 2005.
- [20] B. E. Ashforth, R. H. Humphrey, "Emotional labor in service roles: The influence of identity", *Academy of Management Review*, Vol.18, No.1, pp.88-115, 1993.
- [21] B. Lee, *Development of a model for emotional labor worker's health*. Doctoral Thesis, Seoul National University of Korea, pp.25-27, 2006.
- [22] A. A. Grandey, "Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.5, No.1, pp.95-110, 2000.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- [23] J. A. Allen, S. D. Pugh, A. A. Grandey, M. Groth, "Following display rules in good or bad faith?: Customer orientation as a moderator of the display rule-emotional labor relationship", *Human Performance*, Vol.23, No.2, pp.101-115, 2010.  
DOI: <https://doi.org/10.1080/08959281003621695>
- [24] P. Salovey, J. D. Mayer, "Emotional intelligence", *Imagination, Cognition and Personality*, Vol.9, No.3, pp.185-211, 1990.
- [25] D. Goleman, *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books, pp.207-210, 1995.
- [26] S. H. Min, D. K. Kim, K. Y. Chung, "Atmospherics of hotel lobby influencing consumption emotion and customers satisfaction and delight", *Korean Journal of Hospitality & Tourism*, Vol.27, No.7, pp.51-70, 2018.
- [27] H. J. An, H. J. Yoon, "The relationship among verbal and

- non-verbal communication, customers emotional response, and customer satisfaction at the airline service encounter”, *Korean Journal of Hospitality & Tourism*, Vol.27, No.7, pp.31-49, 2018.
- [28] C. S. Wong, K. S. Law, “The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study”, *The leadership quarterly*, Vol.13, No.3, pp.243-274, 2002.
- [29] Y. S. Won, “A Study on Influence of Emotional Intelligence the Hotel Employee on Performance: Emphasized on the hotel food & beverage service employees personality”, *Korean Journal of Hotel Administration*, Vol.16, No.2, pp.97-120, 2007.
- [30] D. G. Kim, Y. Lee. “A study on the effect of emotional intelligence on organizational commitment and work performance of non-regular hotel culinary staff”, *Culinary Science & Hospitality Research*, Vol.23, No.4, pp.43-55, 2017.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.20878/cshr.2017.23.4.005005005>
- [31] D. W. Lee, K. Y. Suh, “Hotel, Food Service : Moderating Effects of Hotel Employees’s Emotional Intelligence in the Relationship between Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior”, *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, Vol.41, pp.166-185, 2011.
- [32] V. Dulewicz, M. Higgs, “Leadership at the top: the need for emotional intelligence in organizations”, *International Journal of Organizational Analysis*, Vol.11, No.3, pp.193-210, 2003.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/eb028971>
- [33] S. Cote, C. T. Miners, “Emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance”, *Administrative Science Quarterly*, Vol.51, No.1, pp.1-28, 2006.
- [34] S. B. Cho, “The effect of jay-customers behaviors on negative emotional response of front-line employees of hospitality industries”, *Korean Journal of Hospitality & Tourism*, Vol.27, No.7, pp.255-264, 2018.
- [35] I. Nikolaou, I. Tsaousis, “Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment”, *The International Journal of Organizational Analysis*, Vol.10, pp.327-342, 2002.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/eb028956>
- [36] H. S. Choi, “The Moderated Mediation Effect of Personality of A Type among the Emotional Intelligent, Job Satisfaction, and Organizational Commitment”, *International Journal of Tourism Management and Sciences*, Vol.30, No.6, pp.363-386, 2015.
- [37] J. J. Gross, R. W. Levenson, “Hiding feelings: the acute effects of inhibiting negative and positive emotion”, *Journal of Abnormal Psychology*, Vol.106, No.1, pp.95-103, 1997.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-843X.106.1.95>
- [38] S. Fox, P. E. Spector, D. Miles, “Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions”, *Journal of Vocational Behavior*, Vol.59, No.3, pp.291-309, 2001.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1803>
- [39] P. R. Sackett, C. M. Berry, S. A. Wiemann, R. M. Laczko, “Citizenship and counterproductive behavior: Clarifying relations between the two domains”, *Human performance*, Vol.19, No.4, pp.441-464, 2006.
- [40] T. M. Probst, S. M. Stewart, M. L. Gruys, B. W. Tierney, “Productivity, counterproductivity and creativity: The ups and downs of job insecurity”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.80, No.3, pp.479-497, 2007.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1348/096317906X159103>
- [41] K. H. Han. “Multi-dimensional approach of the determinants and moderators on production employees’ counter-productive work behavior”, *Korea Journal of Business Administration*, Vol.21, No.6, pp.2771-2798, 2008.
- [42] S. L. Robinson, R. J. Bennett, “A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study”, *Academy of Management Journal*, Vol.38, No.2, pp.555-572, 1995.
- [43] R. J. Bennett, S. L. Robinson, “Development of a measure of workplace deviance”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.85, No.3, pp.349-360, 2000.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.85.3.349>
- [44] J. H. Neuman, R. A. Baron, “Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets”, *Journal of Management*, Vol.24, No.3, pp.391-419, 1998.  
DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S0149-2063\(99\)80066-X](http://dx.doi.org/10.1016/S0149-2063(99)80066-X)
- [45] J. Greenberg, “Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.75, No.5, pp.561-568, 1998.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.75.5.561>
- [46] A. A. Grandey, D. N. Dickter, H. P. Sin, “The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees”, *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, Vol.25, No.3, pp.397-418, 2004.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/job.252>
- [47] F. Omar, F. W. Halim, A. Zainah, H. Farhadi, R. Nasir, R. Khairudin, “Stress and job satisfaction as antecedents of workplace deviant behavior”, *World Applied Sciences Journal*, Vol.12, No.16, pp.45-51, 2011.
- [48] B. A. Scott, C. M. Barnes, “A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender”, *Academy of management journal*, Vol.54, No.1, pp.116-136, 2011.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5465/AMJ.2011.59215086>
- [49] J. M. Kim, H. R. Lee, “The Influence on Bullying to Counterproductive Work Behavior(CWB) by Gender in

- the Hotel Organization”, *Korea Journal of Business Administration*, Vol.24, No.4, pp.2439-2457, 2011.
- [50] C. M. Brotheridge, R. T. Lee, “Development and validation of the emotional labour scale”, *Journal of occupational and Organizational Psychology*, Vol.76, No.3, pp.365-379, 2003.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1348/096317903769647229>
- [51] X. Jin, *The effect of emotional labor on counterproductive work behavior: The mediating effect of organizational identification and the moderating effect of psychological detachment*. Doctoral Thesis, Wonkwang University of Korea, pp.87-90, 2021.
- [52] A. A. Grandey, G. M. Fisk, A. S. Mattila, K. J. Jansen, L. A. Sideman, “Is “service with a smile” enough? Authenticity of positive displays during service encounters”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.96, No.1, pp.38-55, 2005.
- [53] S. H. Shin, “Moderating effect of Emotional Intelligence in the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Tourism Employee”, *Proceedings of Korea Academic Society of Tourism Management*, pp.902-914, 2008.
- [54] P. N. Lopes, M. A. Brackett, J. B. Nezlek, A. Schütz, I. Sellin, P. Salovey, “Emotional intelligence and social interaction”, *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol.30, No.8, pp.1018-1034, 2004.
- [55] B. Palmer, C. Donaldson, C. Stough, “Emotional intelligence and life satisfaction”, *Personality and Individual Differences*, Vol.33, No.7, pp.1091-1100, 2002.
- [56] H. M. Choi, *A study on the relation between travel agency worker's emotional labor and their customer-oriented selling behavior: Focusing on the moderating effect of social support and emotional intelligence*. Doctoral Thesis, Kyonggi University of Korea, pp.103-107, 2012.
- [57] H. J. Kang, *A study of emotional intelligence, emotional display rules and emotional labor strategies of emotional labor*. Doctoral Thesis, Kyung Hee University of Korea, pp.93-94, 2016.
- [58] M. J. Lee, *Mediating effects of emotional intelligence and social support in the relationship between emotional labor and job satisfaction in caregivers*. Doctoral Thesis, Sunbokeum Theological Seminary of Korea, pp.134-141, 2020.
- [59] C. M. Pearson, C. L. Porath, “On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for “nice”? Think again”, *Academy of Management Perspectives*, Vol.19, No.1, pp.7-18, 2005.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5465/AME.2005.15841946>
- [60] J. Martin, K. Knopoff, C. Beckman, “An alternative to bureaucratic impersonality and emotional labor: Bounded emotionality at The Body Shop”, *Administrative Science Quarterly*, pp.429-469, 1998.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/2393858>
- [61] C. M. Brotheridge, A. A. Grandey, “Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work””, *Journal of Vocational Behavior*, Vol.60, No.1, pp.17-39, 2002.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- [62] A. A. Grandey, “When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery”, *Academy of management Journal*, Vol.46, No.1, pp.86-96, 2003.
- [63] H. L. Kang, *The relationship between SME CEO's emotional leadership and organizational effectiveness recognized by organizational members: The moderating effect of employee's emotional intelligence*. Doctoral Thesis, Yeungnam University of Korea, pp.118-121, 2010.
- [64] R. M. Baron, D. A. Kenny, “The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6, pp.1173-1182, 1986.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>

김 현 경(Hyun Kyoung Kim)

[정회원]



- 2021년 2월 : 건국대학교 일반대학원 향상생물 전공 박사과정 졸업
- 2013년 9월 ~ 현재 : 경북대학교 의료미용과 겸임교수

<관심분야>

피부, 필링, 피부관리, 노화피부