

피부관리실 종사자의 역할스트레스와 이직의도의 관계에서 전문직 정체성의 매개효과 연구

김현경
경북대학교 의료미용과

A Study on the Mediating Effect of the Professional Identity in the Relationship between the Role Stress of Skin Care Shop Workers and Their Turnover Intention

Hyun Kyoung Kim
Dept. of Medical Cosmetology, Kyungbuk University

요약 본 연구는 피부관리실 종사자의 역할스트레스, 전문직 정체성, 이직의도 간의 구조적 관계를 검증하고자 한다. 본 연구의 목적은 피부관리실 종사자들의 이직률을 줄이고, 피부관리실 시장의 합리적인 인력관리와 업무 생산성 향상에 도움을 주고자 한다. 본 연구는 2022년 9월 19일부터 2022년 10월 17일까지 서울, 경기 지역의 피부관리실 종사자 547명에 대한 자료를 수집하여 SPSS 26.0과 AMOS 26.0을 이용하여 통계분석을 실시하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 피부관리실 종사자의 역할스트레스는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 피부관리실 종사자의 역할스트레스는 전문직 정체성에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 피부관리실 종사자의 전문직 정체성은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 피부관리실 종사자의 역할스트레스와 이직의도의 관계에서 전문직 정체성은 유의한 매개효과가 있음을 검증하였다. 본 연구 결과를 통해 피부관리실 종사자의 역할특성 및 스트레스 수준에 따라 전문직 정체성은 이직의도를 낮춰 줄 수 있는 중요한 요인임을 확인할 수 있었다.

Abstract The purpose of this study was to establish and characterize the structural relationship between the role stress, identity as a professional, and turnover intention of the workers of skin care shops. The obtained results would contribute to reducing the turnover rate of these workers and to assisting reasonable worker management and improvement of work productivity in skin care shop markets. In this study, 504 skincare shop workers in Seoul and Gyeonggi regions were surveyed from September 19, 2022, to October 17, 2022, and the data collected were analyzed statistically using SPSS 26.0 and AMOS 26.0. Our major findings can be summarized as follows. First, the role stress of skin care shop workers had a significant and positive impact on turnover intention. Second, the role stress of these shop workers exerted a significant negative effect on their professional identity. Third, the professional identity of the workers had a significant negative influence on turnover intention. Fourth, in the relationship between the role stress and turnover intention of skin care shop workers, their professional identity was found to have a significant mediating effect. The findings of this study confirmed that professional identity is an important factor in reducing turnover intention depending on the role characteristics and stress level of skin care shop workers.

Keywords : Skin Care Shop, Workers, Role Stress, Professional Identity, Turnover Intention

*Corresponding Author : Hyun-Kyoung Kim(Dept. of Medical Cosmetology, Kyungbuk University)

email: beautysung2@naver.com

Received December 20, 2022

Revised February 2, 2023

Accepted February 3, 2023

Published February 28, 2023

1. 서론

현대사회에서의 급속한 경제성장 및 산업발전은 문화 수준과 소득을 증진 시켰고 자연스럽게 일상생활 속에서 인간의 가장 기본적인 미에 관한 욕구로 표현되었다. 이러한 사회적 현상은 뷰티 관련 산업의 확장을 촉진하였고 이제 뷰티산업은 최고의 고부가가치 산업의 하나로 다양화, 세분화, 전문화되어가고 있다[1]. 특히, 인적 의존도가 높은 서비스 산업 중에서 피부미용 산업은 고객들의 접점에 대한 빈도가 높아 이러한 상황에서 발생되는 고객들과의 요구조건에 대한 응대, 맞춤 서비스 등에 의하여 종사자들의 직무활동 속에서의 위험한 심리적, 육체적 스트레스는 필수불가결한 요소로서[2], 높은 서비스 기대와 다양한 요구를 가진 고객에게 밀접한 스킨케어 서비스를 제공하여야 하는 피부미용실 종사자들은 타 직종에 비해 보다 많은 직무스트레스에 노출되어 있다[3].

또한, 뷰티나 피부 관리 산업의 경우 급격히 확장되어가고 있음에도 불구하고 상대적으로 국내 뷰티산업 종사자들은 그들의 작업환경이나 사회적 인식, 처우, 그리고 미래의 촉망받는 직업으로서 자부심을 갖고 일하기에는 많은 어려움이 산재해 있는 것이 사실이다[4].

대부분 피부미용 관련 종사자들은 업무 특성상 협소한 공간에서 단순 작업을 반복하고, 부적절한 작업 자세나 과도한 노동시간, 열악한 복리후생, 직무 내용의 복잡성, 그리고 낮은 임금 등으로 인해 정신적, 육체적으로 많은 스트레스를 받고 있으며[5], 더 나아가 전문 영역에 종사하고 있지만, 사회적으로 낮은 직업군으로 인식되어 사회적 스트레스도 경험하게 된다[6]. 또한 피부를 관리하는 피부관련 종사자들의 경우 단순히 기술직이 아닌 전문적인 지식 및 섬세하고 숙련된 기술을 요하는 전문 직종으로서 업무 특성상 다수의 고객과 소통하고 고객의 만족도를 최우선으로 하며, 그들과의 접촉시간도 타 서비스업에 비해 오랜 시간에 걸쳐 이루어지기 때문에 더 다양한 역할스트레스를 경험하게 된다[7]. 더군다나 피부미용 관련 종사자들은 고객에게 제공되는 서비스를 최상으로 하기 위해 종사자들의 감정표현을 극도로 주의하는 교육을 받게 되며, 이런 직무상의 감정표현 억제가 누적될 경우 결국 종사자의 역할스트레스로 이어진다고 보고되고 있다[8].

이러한 역할스트레스가 높아지게 될 경우 일반적으로 종사자들은 건강이 저하되고, 자신의 직무에 대한 불만족, 높은 결근율과 이직을 및 업무의 낮은 생산성, 종사

자의 조직몰입 저하 등의 문제로 이어져 결국 이직의도에 직접적인 영향을 미치게 된다[9]. 뿐만 아니라 조직에서 발생 되는 역할스트레스는 개인의 행복감이나 삶의 질에 대한 문제[10]를 초래시키기 때문에 개인의 역할스트레스를 낮추어 줄 수 있는 연구가 이루어져야 한다.

한편 선행연구에서 역할스트레스는 조직이 개인에게 능력을 초월한 직무를 요구하거나 개인이 조직으로부터 욕구를 충족시키지 못하는 상황으로 인해 발생하므로[11], 조직구성원이 느끼는 몰입이나 직무만족 등과 부(-)적 관계를 지니게 되며[12], 이러한 조직몰입이나 직무만족과의 부정적 관계로 인해 조직구성원은 결국 조직을 이탈하게 된다. 이와 함께, 조직에서 역할에 대한 스트레스는 주로 사람과 환경 사이의 부적합으로 인해 발생하는데 직무환경이 개인의 동기나 능력에 맞지 않을 때 혹은 개인의 능력이 직무환경을 감당하기 어려울 때 발생한다[11].

이러한 역할스트레스는 역할스트레스 그 자체를 낮추고 개인을 보호할 수 있는 심리적 요인을 살펴보아야 하며, 이직의도를 낮출 수 있는 방안이 마련되어야 한다. 그러나 역할스트레스를 낮출 수 있는 심리적 요인을 밝히는 선행연구의 대부분은 연구 관점과 대상에 따라 달라 일정하지 않으며, 선행연구에서도 일치된 견해가 없다[13]. 이처럼 역할스트레스와 관련된 심리적 요인에 대한 연구가 어려운 이유는 역할스트레스는 직무환경에 의한 자극으로도 볼 수 있고 또 직무환경 안에서 개인과 개인에 의한 반응으로도 볼 수 있을 뿐 아니라, 개인의 반응과 직무 환경적 자극 간의 상호작용으로도 살펴볼 수 있기 때문이다.

한편 전문직 정체성이란 스스로를 전문직업인이라고 판단하는 주관적인 평가를 말하는 것으로[14], 사회가 전문직으로 인정하는 것과는 달리 자신 스스로 개인의 직업에 대해 전문성을 느끼며 업무를 어떻게 수행하고 있느냐에 따라 달라지는 것을 의미한다[15]. 고객의 요구를 효율적으로 만족시키기 위해서 피부미용 종사자의 전문성과 정확한 직무수행의 역할이 무엇보다도 중요시되고 있으며, 전문직 정체성의 향상이 중요하다고 볼 수 있다. 이러한 전문직 정체성의 연구로 김미영(2010)은 강한 소명의식을 바탕으로 직무에 따른 스트레스에 대처하여 소진 현상을 방지한다고 보았고, 전문직업적 정체성과 소진과의 관계 연구에서는 전문직업적 정체성이 높을수록 소진 경험 정도는 감소한다고 밝혔으며, 이러한 소진의 경험 정도가 낮을수록 이직의도는 낮아진다고 볼 수 있다[16]. 허난설(2016)의 초등교사의 스트레스와 소진 간

의 관계에서 직업 정체성의 조절 효과 연구에서도 스트레스는 소진의 양상 중 비인간화와 정서적 소진과는 유의미한 정적인 관계를 나타냈으며 직업 정체성에서는 소진의 3가지 양상 모두(비인간화, 개인적 성취감, 정서적 소진)와 유의미한 부적인 관계를 보여, 높은 직업 정체성은 직무스트레스가 낮을수록 직업 소진을 완화하는 데 있어서 유의미한 역할을 할 수 있음을 보여주고 있으며, 이러한 소진은 이직의도를 낮출 수 있는 필수요소로 볼 수 있다[17]. 심현주(2021)의 연구에서도 스트레스와 전문직 정체성은 부(-)의 영향 관계가 있는 것으로 나타나, 역할 스트레스는 전문직 정체성으로 인하여 감소 될 수 있음을 알 수 있다[18].

결국 역할스트레스는 소진 및 이직의도와 밀접한 연관이 있으며, 피부미용 관련 종사자의 이직의도를 예측하는 변수라고 할 수 있으며[9,11], 이는 궁극적으로 고객에게 제공되는 서비스 질의 저하와 피부미용산업 전반의 경쟁력을 약화시키게 될 것이다[2]. 이처럼 일반 조직과 달리 인적 의존성이 높은 피부미용업체에서 중요하게 다루어야 할 역할스트레스는 종사자들의 서비스 마인드를 제공하고, 직무에 따른 전문성을 유지시키기 위해 소진과 이직의도를 낮추고, 개인의 내적 심리 상태를 긍정적으로 전환시키기 위해서는 고객 접점에 있는 종사자들의 자율성과 서비스에 대한 신념과 직업에 대한 소명의식 등을 향상 시켜 조직의 긍정적 성과를 낼 수 있도록 유도하는 전문직 정체성의 전략이 요구된다.

따라서 본 연구에서는 피부미용 관련 종사자를 대상으로 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향은 어떠한지, 그리고 역할갈등과 이직의도 간의 관계에서 전문직 정체성의 매개효과는 어떠한지 실증분석 하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 역할스트레스

역할(role)은 개인과 조직의 상호 관계의 연결을 포함한다. 다시 말해 역할은 하나의 사회구성에 있어서 어떤 직위에 적합한 일을 할 수 있는 기대로 정의한다[19]. 스트레스는 물리학과 공학의 영역에서는 “외부로부터 가해지는 힘에 의한 일그러짐”이라는 의미로 해석할 수도 있으나, 업무환경(상황)과 관련하여 일어나는 스트레스(stress)는 개인의 능력이나 욕구와 업무관련 환경요인들 간의 부조화 상태를 뜻하기도 한다[20].

역할 스트레스(role stress)는 3가지 구성요소로 이루어

어져 있는데, 역할갈등(role conflict)은 종사자가 역할 업무 수행에 있어서 2명 이상의 종사자로부터 다차원적 요구사항 또는 지시를 받는 상태로써 개인의 긴장 및 불안이 발생한다[21]. 그러므로 종사자의 역할갈등이 느껴질 경우, 업무의 역할 및 그와 관련된 불안감이 보다 크게 나타나며, 일에 관한 능력은 상당히 낮게 나타나고, 업무에 관한 불안감을 가증시키게 된다.

역할모호(role ambiguity)는 자신에게 주어진 업무를 수행함에 있어서 정확한 정보가 제공되지 않음으로써 생기는 불확실성을 의미한다. Senatra(1980)에 의하면 역할모호란 역할수행에 있어 업무의 권한과 책임을 정확히 파악하지 못한 채로 개인에게 주어진 역할의 효과적인 수정정보가 미흡할 때 나타나는 현상이라고 하였다[22]. 따라서 역할을 맡은 종사원 또는 관리자가 정확한 정보 및 업무를 지각하지 못하고 또는 주어진 권한 및 책임 등에 대한 역할 종사원의 직무를 완성하기 위해서는 어떠한 행동을 취해야하는지에 대한 불확실한 현상이 역할모호를 의미한다고 볼 수 있다.

역할과다(role overload)란 업무를 맡은 종사자가 수용할 수 있는 업무 능력을 벗어난 상황이며, 단순히 업무가 과다해서 시간적인 여유가 없기 때문만이 아니라 직무를 이행할 수 있는 기술과 능력을 넘어서는 업무를 부여 받았을 때 일어나는 것이다[23]. 또한 역할과다는 종사자에게 초조함이나 불안감, 신경쇠약, 무력감 등의 결과를 초래하는 스트레스 상황을 야기하기도 한다[24].

2.2 전문직 정체성

전문직 정체성(Professional Identity)이란 타 전문직과 구별되는 특성으로서, 전문성을 발휘하기 위해서 전문직이 가져야 할 지식이나 기술, 가치 외에 종사자의 전문직 태도, 그리고 스스로가 전문직업인이라고 내리는 주관적인 평가이다[25]. 전문직 정체성이 주목받는 이유는 전문직, 비전문직을 구분함에 있어서 새로운 관점을 제안하고 있는데, 전문직 여부를 판단하는 데 중요한 것은 직업 자체보다는 종사자의 태도라는 주장이다[26]. 전문직 정체성을 풀어쓰면 정체성과 전문직 개념으로 구분할 수 있다. 먼저 전문직은 일반적으로 높은 학문적 지식 체계를 기반으로 전문 기술을 보유함으로써 높은 사회적 지위 및 권한을 누리며 사람들에게 전문직이라는 신뢰할 수 있는 힘을 갖고 있는 직업을 말한다[27]. 한편 ‘나는 누구인가’라는 물음에서 시작되는 정체성은 자신과 자신이 속한 집단에 관해 갖는 감정적인 동일시로 타인과는 구별되는 자기의식이다[28]. 그러므로 전문직 정체성을

정의할 때 정체성 개념에 있어, 많은 학자들이 자아에 관한 정체성의 개념과 연관시켜 해석하곤 한다[29].

현대사회에서 개인의 정체성은 일차적으로 직업을 기반으로 하여 인간의 '삶'이 바로 '직업'이라는 관념을 갖기에 이르렀으며, 결국 직업의 상실은 정체성의 상실이자 사회 속에서의 인간의 위치가 상실되는 것을 의미한다[30]. 과거에는 '전문직'이라고 하면 변호사나 의사와 같이 많은 사람들이 공통적으로 인식하는 높은 지위나 특정 기술, 또는 전문적인 지식이 갖추어진 직업이라고 구분하였으나, 오늘날에는 모든 직업군에서 '전문성'을 지향해야 할 가치로 여겨지고 있다.

2.3 이직의도

이직이란 자신이 소속한 조직을 이탈함으로써 고용관계의 일시적 혹은 영구적 단절 또는 당장 이직하지 않더라도 이직할 의사가 있는지 여부를 의미 한다[31]. Porter와 Steers(1973)는 이직의 개념에 접근도 해당된다고 정의하였으며[32], Meyer와 Allen(1991)은 현 직장을 떠나려는 의도로[33], 박길수와 최인옥(2011)은 금전적, 신분적 보장을 받는 조직에서 자격을 종결하고 이탈하는 것이라 하였다[34]. 조직구성원들의 이직의도는 직무만족에 대한 성취감을 낮추고, 조직발전에 부정적 영향을 미치기 때문에 우수한 인력확보를 위해서나 우수 인력의 이탈을 방지하기 위해서 조직에서는 매우 중요한 요소라 할 수 있다[35]. 따라서 본 연구에서는 이직의도를 피부 관리실 종사자 자신이 현재 직무를 수행하기 어렵다고 지각하여 스스로 조직을 이탈하려는 심리적 상태로 조작적 정의하고자 한다.

2.4 선행연구

역할갈등과 역할모호성, 역할과부하는 사람들에게 역할스트레스를 주며 이로 인해 개인과 조직에 좋지 않은 결과를 유발한다[36]. 역할스트레스와 직장을 옮기고 싶은 충동 즉, 이도의도의 관계에 대해서는 역할스트레스가 이직의도에 직접 그리고 간접적으로 영향을 끼친다는 연구들[36], 그리고 역할갈등, 역할모호성, 역할과다가 모두 소진에 영향을 미치지만, 이직의도에는 역할과다가 많은 영향을 미친다는 연구결과들도 있다. 김용대(2018)는 호텔종사자를 대상으로 역할스트레스 및 이직의도 간의 관계를 연구한 결과 역할모호성, 역할과다, 역할갈등 모두 이직의도에 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것을 확인하였다[37]. 즉 역할스트레스를 받게 되면 이직의도

가 높아진다고 볼 수 있는 것이다. 최영관(2019)은 사회복지사를 대상으로 연구하였는데 역할모호성이 이직의도에 유의미한 영향을 미친다고 하였다[38]. 업무를 명확히 해주지 않을 경우 구성원들의 이직의도가 높아진다는 것이다. 또한 박호용(2019)은 역할스트레스 및 이직의도 간의 관계를 연구한 결과, 공공 상담기관 청소년상담자가 역할스트레스 경험 시 이직을 고려하게 된다고 하였다[39]. 이상의 선행연구를 종합해 볼 때, 업무 종사자가 본인의 역할 수행 시 개인의 판단과 상이하거나 모순된 업무지시, 또는 지시 및 명령의 불명확성, 작업 과제나 목표의 불명확성, 업무 내용에 관한 불명확한 설명, 책임 한계의 불명확성, 과중한 업무, 업무과다, 과다한 과업 목표, 그리고 전체적인 업무와의 관련성 인식 부족 등을 강하게 지각할수록 자신의 현재 조직을 떠나기를 원하며 다른 조직을 찾으려는 의도가 높아짐을 의미한다.

선행연구들에 의하면, 전문직 정체성의 경우 역할갈등, 역할모호성과 부적인 상관을 보이는 것으로 보고하였으며 전문직 정체성이 높을수록 소진 수준이 낮고, 스트레스가 높은 상황에서도 전문직 정체성이 높은 사람일수록 소진 수준이 낮은 것으로 나타났다[40]. 미국 학교 상담자의 집단정체성과 정서적 소진은 부적인 상관을 보였으며[41], 상담자의 직업만족도가 집단정체성을 매개로 소진에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다[42]. 그리고 차명진과 계석봉(2009)은 노인생활시설 사회복지사들의 직무특성 및 조직특성, 직무만족도 간의 관계에서 전문직업적 정체성이 부분 매개효과를 가지는 것으로 보고하였다[43]. 또한 김정숙과 유금란(2010)은 전문상담교사의 역할갈등이 높더라도 전문직 정체성이 높으면 소진을 덜 경험한다고 보고하면서 역할스트레스가 높을수록 전문직 정체성이 낮아짐을 검증하였다[44].

또한 전문직 정체성과 이직의도 간의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면, 심우찬 외(2008)의 연구에서는 사회복지사의 전문직 정체성이 이직의도에 직접적인 부(-)의 영향을 미친다는 결과를 보여주고 있다[45]. 서영희(2016)의 연구에서는 광고모델을 대상으로 전문직업적 정체성이 높을수록 이직의도가 낮아지는 영향 관계를 갖고 있다고 밝혔고[46], 한은희(2018)는 직업 정체성이 이직의도에 직접적인 부(-)의 영향을 미치는데 연령이나 근무경력 등의 통제변수도 유의미한 영향을 미친다는 것을 밝혔다[47]. 이와 같은 연구결과들은 여타 전문직이 가지는 정체성의 수준이 이직의도를 결정하며, 전문직 정체성 확립의 중요성을 설명하고 있다.

3. 조사설계 및 연구방법

3.1 연구모형 및 연구가설

본 연구는 피부관리실 종사자를 대상으로 역할스트레스가 전문직 정체성, 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고, 역할스트레스와 이직의도 간의 관계에서 전문직 정체성의 매개효과를 검증하고자 한다. 본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구모형으로는 [Fig. 1]과 같다.

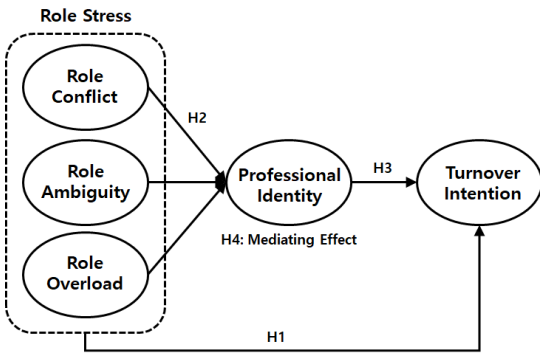


Fig. 1. Research Model

본 연구의 연구가설은 아래와 같다.

- 가설 1. 피부관리실 종사자의 역할스트레스는 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 피부관리실 종사자의 역할스트레스는 전문직 정체성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 피부관리실 종사자의 전문직 정체성은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 피부관리실 종사자의 역할스트레스와 이직의도 간의 관계에서 전문직 정체성은 유의한 매개효과가 있을 것이다.

3.2 연구대상 및 자료수집

분석을 위한 표본조사는 서울, 경기 지역의 피부관리실 종사자로 진행하였고, 자료 수집방법은 자기기입식 설문조사(Self-administered Questionnaire Survey Method)를 사용하였다. 이번 조사를 위해 2022년 9월 19일부터 2022년 10월 17일까지 약 4주간 실시되었으며, 총 580부의 설문지를 배포하여 564부가 회수되었고, 미응답자와 불성실한 응답자를 제외한 547부가 최종적으로 분석 자료로 활용되었다.

연구대상자의 성별은 남성 58명(10.6%), 여성 489명

(89.4%)으로 나타났으며, 연령대는 20대 211명(38.6%), 30대 165명(30.2%), 40대 171명(31.3%)으로 응답되었다. 연구대상자의 학력으로는 고졸이하가 116명(21.2%), 전문대 졸업 210명(38.4%), 4년제 대학 졸업 186명(34.0%), 대학원 이상 35명(6.4%)이며, 경력으로는 1년 미만 50명(9.1%), 1년 이상-3년 미만 199명(36.4%), 3년 이상 5년 미만 212명(38.8%), 5년 이상-10년 미만 42명(7.7%), 10년 이상-15년 미만 26명(4.8%), 15년 이상 18명(3.3%)으로 나타났다. 직급에 대해서는 스태프급 351명(64.2%), 실장직급 196명(35.8%)이며, 소득으로는 100만원 이상-200만원 미만 53명(9.7%), 200만원 이상-300만원 미만 125명(22.9%), 300만원 이상-400만원 미만 254명(46.4%), 400만원 이상-500만원 미만 111명(20.3%), 500만원 이상 4명(0.7%)으로 나타났다.

3.3 측정도구

3.3.1 역할스트레스

Rizzo 외(1970)의 연구에서는 역할에 대하여 사회구조에 있어서 직위에 적합한 행동의 기대라고 정의하였다 [19]. 이를 바탕으로 피부관리실 종사자의 역할스트레스란 피부관리실 종사자가 업무를 수행하는 데 느끼는 신체적, 정신적인 스트레스로 인해 업무 수행에 부정적 결과를 초래하는 것으로 규정하였다. 역할스트레스의 측정은 Rizzo 외(1970), 박준민(2009)과 윤형학(2014)에서 사용한 측정도구[19,48,49]를 바탕으로 역할갈등 7문항, 역할모호 6문항, 역할과다 5문항, 총 18문항으로 구성하였다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 피부관리실 종사자의 역할스트레스 수준이 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 역할스트레스에 대한 신뢰도(Cronbach's α)는 역할갈등 0.885, 역할모호 0.712, 역할과다 0.769, 전체 0.916으로 나타나 내적일관성이 있음을 확인하였다.

3.3.2 전문직 정체성

전문직 정체성은 다른 전문직과 구별되는 특성과 전문직에 종사하는 사람이 스스로 전문직업인으로 인식하는 주관적 평가를 의미한다[26]. 이를 바탕으로 피부관리실 종사자의 전문직 정체성이란 피부관리 종사자가 피부관리 서비스를 제공함에 있어 스스로 전문직이라고 판단하는 자기인식으로 정의하였다. 전문직 정체성의 측정은 Hall(1968)이 개발한 직업 정체성 도구[50]와 Snizek(1972)의 도구[51]를 김민정(2013)이 번역 및 수정·보완한 측정

도구[52]를 본 연구 목적에 맞게 다시 수정·보완한 도구를 사용하여 측정하였다. 전문직 정체성의 측정은 서비스에 관한 신념(3문항), 자율성에 관한 신념(4문항), 직업에 관한 소명의식(6문항)과 준거로서의 전문조직 활동(4문항) 등으로 총 17문항으로 구성하였다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 피부관리실 종사자의 전문직 정체성 수준이 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 전문직 정체성에 대한 신뢰도(Cronbach's α)는 자율성에 대한 신념 0.649, 서비스에 대한 신념 0.761, 직업에 대한 소명의식 중 5번과 6번 문항은 신뢰도를 저해하는 문항으로 나타나 이를 제거 후 4개의 문항에 대해서 신뢰도 분석을 실시하였으며 신뢰도는 0.646으로 나타났다. 준거로서의 전문조직 활동에서도 3번 문항이 신뢰도를 저해하는 문항으로 나타나 이를 제거 후 4개의 문항에 대해서 신뢰도 분석을 실시하였으며 신뢰도는 0.768으로 나타났다. 전체 0.871로 나타나 전문직 정체성의 모든 문항은 내적일관성이 있음을 확인하였다.

3.3.3 이직의도

이직의도는 피부관리실 종사자 자신이 현재 직무를 수행하기 어렵다고 지각하여 스스로 조직을 이탈하려는 심리적 상태로 정의한다[53]. 이직의도는 조서운(2014)과 오준미(2019)의 연구에서 사용한 측정도구[54,55]인 5문항으로 구성하였다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 피부관리실 종사자의 이직의도 수준이 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 이직의도에 대한 신뢰도(Cronbach's α)는 0.872로 나타나 내적일관성이 있음을 확인하였다.

3.4 분석방법

본 연구에서는 SPSS 26.0과 AMOS 26.0을 이용하여 통계분석을 실시하였다. 연구대상자의 일반적인 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였고, 역할스트레스, 전문직 정체성, 이직의도 변수의 신뢰도를 분석하기 위하여 Cronbach's α 를 산출하였으며, 확인적 요인분석(CFA)분석을 실시하여 타당성을 검증하였다. 또한 주요 변수 간의 관련성을 분석하기 위해 상관분석을 실시하였으며, 역할스트레스, 전문직 정체성, 이직의도 간의 영향 관계를 검증하기 위하여 구조방정식 모형을 실시하였다. 전문직 정체성의 매개효과 검증을 위하여 부트스트래핑(bootstrapping)을 통한 총효과, 간접효과, 직접효과를 검증하였고, Sobel-test를 실시하였다.

4. 연구결과

4.1 측정도구의 타당성 검증

본 연구의 측정도구인 역할스트레스의 역할갈등, 역할모호, 역할과다, 전문직 정체성의 자율성에 관한 신념, 직업에 관한 소명의식, 그리고 준거로서의 전문조직활동, 이직의도 변수의 신뢰도와 타당도 분석을 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 본 연구의 연구모형 검증을 위한 적합도를 <Table 1>과 같이 살펴본 결과, $\chi^2=153.791$, $df=51$, $GFI=0.954$, $AGFI=0.930$, $CFI=0.967$, $IFI=0.967$, $RMR=0.021$, $RMSEA=0.064$ 로 분석되었다. 확인적 요인분석의 모형 적합도 지수는 GFI, AGFI, CFI, IFI는 0.8 이상, RMR은 0.05 이하, RMSEA는 0.08 이하로 나타나야 하며, 본 연구에 사용된 변수들의 확인적 요인분석 결과 모든 지수들이 권장수준에 부합하였다[56]. 또한 <Table 2>의 확인적 요인분석 결과, 요인부하량(λ)이 0.678~0.922로 나타나 각 요인에 대한 타당성이 양호한 것을 검증하였다.

역할스트레스의 역할갈등, 역할모호, 역할과다, 전문직 정체성의 자율성에 관한 신념, 직업에 관한 소명의식, 그리고 준거로서의 전문조직활동, 이직의도의 개념신뢰도(composite reliability: CR) 및 평균분산추출지수인 AVE(average variance extracted: AVE)에 대한 분석 결과 개념신뢰도와 AVE 지수가 각각 기준치인 0.7이상과 0.5이상으로 나타나 모든 측정도구에 관한 내적일관성을 확인하였다[57].

Table 1. Model fit of confirmatory factor analysis

$\chi^2(p)$	df	GFI	AGFI	CFI	IFI	RMR	RMSEA
153.791 ($p=0.000$)	51	.954	.930	.967	.967	.021	.064

Table 2. Confirmatory factor analysis study model results

Path		S.T β	S.E.	t-value	Concept reliability	AVE
Role stress	→ Role conflict	.922	Fix	-	.930	.816
	→ Role ambiguity	.799	.031	21.766***		
	→ Role overload	.785	.036	21.316***		
Professional identity	→ Belief in autonomy	.771	Fix	-	.914	.728
	→ Belief in service	.725	.063	15.669***		

	→	Sense of vocation	.678	.054	14.709***		
	→	Activities of professional organizations as criteria	.784	.076	16.660***		
Turnover intention	→	TI 1	.732	Fix	-	.954	.807
	→	TI 2	.707	.070	15.732***		
	→	TI 3	.808	.060	17.950***		
	→	TI 4	.795	.054	17.678***		
	→	TI 5	.799	.054	17.764***		

*** $p < .001$

4.2 주요변수의 기술통계 및 상관분석

본 연구의 주요변수인 역할스트레스의 역할갈등, 역할 모호, 역할과다, 전문직 정체성의 자율성에 관한 신념, 직업에 관한 소명의식, 그리고 준거로서의 전문조직활동, 이직의도의 기술통계 및 상관분석 결과는 다음의 <Table 3>과 같다.

역할스트레스의 역할갈등, 역할모호, 역할과다, 전문직 정체성의 자율성에 관한 신념, 직업에 관한 소명의식, 그리고 준거로서의 전문조직활동, 이직의도의 각 변수별 상관관계를 살펴보면, 역할스트레스의 하위요인 중 역할갈등은 전문직 정체성의 하위요인 중 자율성에 대한 신념($r = -.179, p < .01$), 역할모호는 준거로서의 전문조직활동($r = -.183, p < .01$), 역할과다는 자율성에 대한 신념($r = -.309, p < .01$)과 가장 큰 부(-)적 상관관계를 보였으며, 역할과다는 이직의도($r = .343, p < .01$)와 가장 큰 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 전문직 정체성의 하위요인 중 자율성에 대한 신념은 이직의도($r = -.319, p < .01$)와 가장 큰 부(-)적인 상관관계가 있는 것을 확인하였다.

상관분석 결과에서 상관계수가 0.80 이상일 경우 두 개의 변수가 거의 동일하다고 할 수 있으며 다중공선성의 문제를 발생시킬 수 있는 가능성이 존재하므로 변수의 제거를 심각히 고려해야 한다[56]. 그러나 본 연구에서 사용된 변수인 역할스트레스의 역할갈등, 역할모호, 역할과다, 전문직 정체성의 자율성에 관한 신념, 직업에 관한 소명의식, 그리고 준거로서의 전문조직활동, 이직의도에 대한 상관관계에서는 이러한 변수가 없는 것으로 나타났으며, 판별타당도가 확보되었다고 판단할 수 있다.

다음으로, 본 연구의 연구변수인 역할스트레스의 역할갈등, 역할모호, 역할과다, 전문직 정체성의 자율성에 관한 신념, 직업에 관한 소명의식, 그리고 준거로서의 전문조직활동, 이직의도의 정규성 분포를 확인하고자 왜도 및 첨도를 분석하였다. 왜도는 절대값 3미만, 첨도는 절

대값 10미만으로 나타나는지 분석해본 결과 역할스트레스의 역할갈등, 역할모호, 역할과다, 전문직 정체성의 자율성에 관한 신념, 직업에 관한 소명의식, 그리고 준거로서의 전문조직활동, 이직의도 변수의 왜도는 절대값 기준 0.225~0.616, 첨도는 0.039~0.982으로 나타나 자료의 정규분포성을 충족한 것으로 판단할 수 있다[56].

Table 3. Correlation

Variables	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
①	1							
②	.738**	1						
③	.724**	.619**	1					
④	-.179**	-.171**	-.309**	1				
⑤	-.176**	-.155**	-.086*	.498**	1			
⑥	-.116*	-.125**	-.096*	.543**	.557**	1		
⑦	-.158**	-.183**	-.137**	.562**	.480**	.333**	1	
⑧	.321**	.290**	.343**	-.319**	-.192**	-.140**	-.044	1
M	2.07	2.26	2.20	3.44	3.79	3.66	3.20	1.28
SD	0.842	0.649	0.752	0.646	0.677	0.585	0.481	0.479
skew	.203	.020	-.129	.223	.145	-.817	.153	-.073
kurtosis	.441	-.275	-.230	-.478	-.494	1.298	.160	-.363

$p < .01$

- ① Role conflict ② Role ambiguity ③ Role overload ④ Belief in autonomy
- ⑤ Belief in service ⑥ Sense of vocation ⑦ Activities of professional organizations as criterial ⑧ Turnover intention

4.3 가설검증

본 연구의 모형을 검증하기 위해 구조방정식 모형을 실행하였다. 먼저 구조방정식 모형에 대한 연구모형 적합도를 분석한 결과 다음의 <Table 4>와 같으며, χ^2 , GFI, AGFI, CFI, IFI, RMR, RMSEA 등의 적합도가 권장수준에 부합하였다[56].

Table 4. Model fit of confirmatory factor analysis

$\chi^2(p)$	df	GFI	AGFI	CFI	IFI	RMR	RMSEA
150.147 ($p = 0.000$)	48	.956	.932	.969	.969	.024	.061

연구 가설을 검증하기 위한 구조방정식 모형의 표준화 계수를 <Table 5>에서 살펴본 결과, 역할스트레스($\beta = .391, p < .001$)는 이직의도에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 역할스트레스는 전문직 정체성($\beta = -.144, p < .01$)에 부(-)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 전문직 정체성($\beta = -.104, p < .05$)은 이직의도에 부(-)의 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다.

Table 5. Validation results of the hypothesis

Hypothesis			S.T	β	S.E.	C.R.	P
Role stress	→	Turnover intention	.391	.027	8.026***	.000	
Role stress	→	Professional identity	-.144	.032	-2.918*	.004	
Professional identity	→	Turnover intention	-.104	.031	-2.189*	.029	

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

다음 <Table 6>는 역할스트레스와 이직의도 간의 관계에서 전문직 정체성에 관한 매개효과를 살펴보기 위하여 부트스트래핑(bootstrapping) 방식으로 연구모형의 직접효과와 간접효과 및 총효과의 통계적 유의성을 검증하였다. 분석결과, 역할스트레스와 이직의도 간의 관계에서 전문직 정체성은 직접효과가 유의하게 나타났으며 ($p < .001$), 간접효과 및 총효과도 모두 유의수준 $p < .01$ 에서 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타나 전문직 정체성은 부분매개효과가 있음을 알 수 있었다.

Table 6. Indirect effect analysis of professional identity

Independent Variable	dependent Variable	Direct effect		Indirect effect		Total effect	
		Path factor	P	path factor	P	Path factor	P
Role stress	Turnover intention	.391***	.000	-.105*	.016	.286***	.000

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

본 연구는 보다 자세히 역할스트레스와 이직의도 간의 관계에서 전문직 정체성의 매개효과를 살펴보기 위해 Baron과 Kenny(1986)가 개발[58]한 Sobel-test를 실행하였고, 분석결과는 <Table 7>과 같다. 분석결과, 전문직 정체성의 매개효과는 $Z = 2.541 (p < .05)$ 로 나타나 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 전문직 정체성은 직접효과 및 간접효과 모두 유의하게 나타나 역할스트레스는 전문직 정체성을 부분 매개하여 이직의도에 영향을 미치고 있다는 것을 확인하였다.

Table 7. Sobel-test result of professional identity

Independent Variable	parameter	dependent Variable	Sobel-test	
			Z-value	P
Role stress	Professional identity	Turnover intention	2.541*	.011

* $p < .05$

5. 연구 결론 및 고찰

본 연구는 피부관리실 종사자의 역할스트레스가 전문직 정체성, 이직의도 간의 영향 관계를 파악하고, 피부관리실 종사자의 역할스트레스와 이직의도 간의 관계에서 전문직 정체성의 매개효과를 검증하고자 한다. 본 연구는 2022년 9월 19일부터 2022년 10월 17일까지 서울, 경기 지역의 피부관리실 종사자 547명에 대한 자료를 수집하여 SPSS 26.0, AMOS 26.0을 사용하여 통계분석을 하였다. 본 연구의 결과는 아래와 같다.

첫째, 피부관리실 종사자의 역할스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 살펴보면, 피부관리실 종사자의 역할스트레스는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 피부관리실 종사자의 역할스트레스가 높을수록 이직의도 수준이 높아진다는 것을 알 수 있었다. 이러한 결과는 서비스업인 호텔종사원의 역할스트레스가 높아질수록 이직의도가 높아진다고 보고한 김용대(2018)의 연구[37]와 일치한다. 따라서 역할스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 봤을 때 앞으로 피부관리실에서는 역할의 갈등상황을 줄이기 위해서 종사자들의 동료 및 상사와의 의사소통의 기회를 늘리고 명확한 지시 안에서 역할을 수행 할 수 있도록 하고, 목표를 명확히 하고 체계적인 역할의 매뉴얼을 통해 종사자들의 역할보호성을 줄여주고, 역할분담을 새롭게 하여 많은 업무를 맡고 있어 역할과다에 지쳐있는 종사자들이 없도록 하는 등 역할스트레스를 줄이기 위해 다양한 노력을 하여야 할 것을 시사한다.

둘째, 피부관리실 종사자의 역할스트레스가 전문직 정체성에 미치는 영향을 살펴보면, 피부관리실 종사자의 역할스트레스는 전문직 정체성에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 즉, 피부관리실 종사자의 역할스트레스가 높을수록 전문직 정체성 수준이 낮아진다는 것을 알 수 있었다. 이러한 결과는 역할스트레스가 높을수록 전문직 정체성이 낮아진다고 검증한 김정숙과 유금란(2010)의 연구결과[44]와 일치한다. 따라서 피부관리실 종사자들이 진정한 전문직으로서 대우받기 위해서는 무엇보다도 피부관리실 종사자들이 자신의 전문직에 대한 정체성을 확실히 해야 할 필요성이 있으며, 자질 향상을 위해서 지속적인 노력 및 사회봉사, 그리고 교양 및 전문적인 지식습득에 힘써 역할을 수행할 때 전문직으로서의 역할스트레스가 감소할 것으로 보여진다.

셋째, 피부관리실 종사자의 전문직 정체성이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보면, 피부관리실 종사자의 전문

직 정체성은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 즉, 피부관리실 종사자의 전문직 정체성이 높을수록 이직의도 수준이 낮아진다는 것을 알 수 있었다. 이러한 결과는 서영희(2016)와 한은희(2018)의 연구[46,47]에서 직업에 대한 전문직 정체성이 높을수록 이직의도가 낮아진다고 보고한 것과 일맥상통한다. 따라서 피부관리실 종사자의 이직의도를 낮추기 위해서는 피부미용관련 학교·피부미용협회 등은 전문직 정체성에 따른 문제점을 인지하고, 전문직 인식도취를 위한 다양한 교육의 기회를 제공할 수 있어야 할 것으로 보여진다.

넷째, 피부관리실 종사자의 역할스트레스와 이직의도 간의 관계에서 전문직 정체성의 매개효과를 살펴보면, 피부관리실 종사자의 역할스트레스와 이직의도의 관계에서 전문직 정체성은 유의한 매개효과가 있음을 검증하였다. 즉, 피부관리실 종사자의 역할스트레스가 높을수록 이직의도 수준이 높아지는 상황에서 피부관리실 종사자의 전문직 정체성 수준이 높다면 아무리 스트레스가 많더라도 이직하고자 하는 의도를 완화시켜주는 역할을 하고 있음을 알 수 있었다. 이러한 결과는 전문직 정체성이 종사자의 직무특성과 직무만족도의 관계에서 매개역할을 한다고 보고한 차명진과 제석봉(2009)의 연구결과[43]와 맥을 함께한다. 이에 종사자의 역할특성 및 스트레스 수준에 따라 전문직 정체성은 이직의도를 낮추고, 직무만족도를 높여줄 수 있는 중요한 요인이라는 것을 확인할 수 있었다. 따라서 본 연구의 결과를 활용한 경영자들의 올바른 이해와 합리적인 인력 관리 여부가 피부비용 업계 종사자들의 고질적 문제인 이직률과 함께 업무 생산성 향상에 큰 도움을 줄 것이라 생각된다. 또한 정부에서는 피부관리실 종사자가 전문직으로 인정을 받고 발전할 수 있도록 장기적인 관점에서 미용인을 보호 및 육성할 수 있도록 지원해야 할 것이며, 일관성 없는 정책으로 인해 혼돈의 야기를 불러일으켜 직업의 안정성에 불안 요소를 제공하지 말아야 할 것이다.

이에 본 연구의 제한점과 향후 연구 과제를 제시하면 다음과 같다. 우선, 본 연구는 편의 표본 추출방법을 이용하여 설문응답자들을 서울·경기지역의 피부관리실 종사자를 대상으로 하였다라는 점과 대상자 대부분이 여성이라는 점에 의해 연구결과를 일반화하기에는 다소 무리가 있다. 따라서 추후 연구에서는 보다 광범위한 지역 및 대상자를 남성으로 확대시키고, 피부관리실 종사자의 구체적인 직위를 구분하여 분석할 필요가 있다. 둘째, 피부관리실 종사자의 이직의도는 역할스트레스가 전문직 정체성 보다 더 큰 영향을 미치는 것으로 보아서, 피부관리실

종사자의 전문직 정체성의 중요성을 재고시킬 수 있는 교육프로그램을 제작할 필요가 있다. 셋째, 본 연구는 피부관리실 종사자 대상 위주로 조사한 것으로 추후 연구에서는 피부관리실을 직접 경영하는 원장만을 따로 조사하여 역할스트레스, 전문직 정체성, 이직의도 간의 관계에 대해 조사할 필요가 있다.

References

- [1] I. Y. Jung, K. H. Lee, S. A. Jin, Y. W. Lee, "Innovation source analysis and sustainability diagnosis of K-beauty industry", *STEPI Insight*, No.269, pp.1-42, 2021.
- [2] J. H. Cho, H. J. Hwang, S. Y. Cho, "A Study on the Effects of Emotional Labor on Job Stress in Beauty Workers", *Korean Society of Cosmetics and Cosmetology*, Vol.7, No.2, pp.259-267, 2017.
- [3] D. I. Jeong, J. Y. Kim, "The Effect of Beauty Service Worker's Job Stress on Work Performance : The Mediating Effect of Psychological Capital", *Korean Society of Cosmetics and Cosmetology*, Vol.8, No.3, pp.309-323, 2018.
- [4] J. E. Park, J. Y. Lee, "The Relationship between Job Environment, LMX and Turnover Intention in Beauty Industry Workers", *Korean Society of Cosmetics and Cosmetology*, Vol.9, No.3, pp.363-373, 2019.
- [5] S. Y. Bae, H. J. Hwang, "The Effect of Appearance Management on Job Performance of Medical Beauty Workers", *Korean Society of Cosmetics and Cosmetology*, Vol.10, No.2, pp.307-322, 2020.
- [6] S. H. Lee, J. H. Ji, "The Effect of Employees' Psychological Capital on Organizational Citizenship Behavior and Pro-social Behavior Intention in Skin Care Shops", *The Korean Society Of Design Culture*, Vol.27, No.4, pp.401-414, 2021.
- [7] J. H. Park, I. H. Lee, "Effects of Professionalism of Skin Care Industry Workers on the Relational Commitment and Customer Satisfaction", *Korean Beauty Society*, Vol.27, No.2, pp.455-463, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.52660/jksc.2021.27.2.455>
- [8] H. K. Kim, "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", *The Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.23, No.3, pp.458-470, 2022.
DOI: <https://doi.org/10.5762/kais.2022.23.3.458>
- [9] M. N. Jo, J. B. Cha, "The Effect of Franchise Food Service Employees' Emotional Labor on Role Stress, Job Burnout and Turnover Intention", *The Tourism Sciences Society of Korea*, Vol.42, No.4, pp.89-109, 2018.
DOI: <https://doi.org/10.17086/jts.2018.42.4.89.109>

- [10] H. K. Lee, C. Y. Nam, "The Effects of Job Stress, Depression, and Psychological Happiness on Job Satisfaction of Office Workers", *The Korean Academic Society Of Nursing Education*, Vol.21, No.4, pp.490-498, 2015.
DOI: <https://doi.org/10.5977/jkasne.2015.21.4.490>
- [11] K. J. Choi, K. L. Yu, "The Effects of the Role Stress and Emotional Labor on Burnout of Caregivers at Long-term Care Facilities for the Elderly : Mediating Effects of Mindfulness", *Korean Society of Gerontological Social Welfare*, Vol.73, No.4, pp.55-86, 2018.
DOI: <https://doi.org/10.21194/kjgsw.73.4.201812.55>
- [12] S. J. Jang, W. S. Suh, "Impacts on the Influence of Role Conflict and Job Stress on Empowerment, Job Satisfaction, and Organizational Commitment: Comparative analysis of Administrative Nurses and Clinical Nurses", *The Korean Society Of Health And Welfare*, Vol.22, No.2, pp.161-184, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.23948/kswh.2020.06.22.2.161>
- [13] D. H. Yang, *The relationship among job stressors, job burnout, turnover intention, self-efficacy and social support of office workers in large corporations*. Doctoral Thesis, Seoul National University of Korea, 2019.
- [14] Y. J. Yu, "Effect of Professional Identity on the Happiness of Social Workers : Focused on Job Satisfaction Mediated Effect", *Korean Society for Wellness*, Vol.15, No.1, pp.357-366, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.21097/ksw.2020.02.15.1.357>
- [15] M. G. Kim, C. Lee, "The influence of informal learning on professional identity and mediating effect of learning agility in vocational counselors", *The Korean Society For Human Resource Development*, Vol.20, No.3, pp.205-229, 2018.
DOI: <https://doi.org/10.18211/kjhrdq.2018.20.3.008>
- [16] M. Y. Kim, *A study on the impacts of client violence on the burnout of social workers at community welfare centers : With a focus on the moderating effects of professional identity*. Master Thesis, Daegu University of Korea, 2010.
- [17] N. S. Heo, "The relationship between job stress and burnout of Korean elementary school teachers with the moderating effect of professional identity", *The Korea Association of Yeolin Education*, Vol.24, No.1, pp.253-274, 2016.
DOI: <https://doi.org/10.18230/tive.2016.24.1.253>
- [18] H. J. Shim, "The influence of incivility and stress experienced by dental hygiene (department) students in clinical practice upon professional Identity", *The Society of Convergence for Small and Medium Business*, Vol.11, No.12, pp.182-193, 2021.
- [19] J. R. Rizzo, R. J. House, S. I. Lirzman, "Role conflict and ambiguity in complex organizations", *Administrative Science Quarterly*, Vol.15, No.2, pp.150-163, 1970.
DOI: <https://doi.org/10.2307/2391486>
- [20] Y. S. Park, Y. H. Ji, *Understanding and treatment of police job stress*, Seoul: Hakjisa, 2012.
- [21] A. D., Jr. Szilagyi, M. J., Jr. Wallace, *Organizational behavior and performance*. (5th ed.), Harper Collins Publishers, 1990.
- [22] P. T. Senatra, "Role conflict, role ambiguity, and organizational climate in a public accounting firm", *Accounting Review*, Vol.55, No.4, pp.594-603, 1980.
<https://www.istor.org/stable/245777>
- [23] H. S. Jang, C. N. Kim, "Impacts of newspaper contents producers' role stress and burnout on their job satisfaction", *The Korea Contents Association*, Vol.10, No.10, pp.209-218, 2010.
- [24] H. C. Choi, "The effect of spiritual well-being on social workers' job stress role factors and job involvement relations: Focused on organizations of Korea association of christian social welfare centers in the seoul · Gyeongin district ", *The Korea Academy of Church Social Work*, No.15, pp.7-43, 2011.
- [25] S. O. Lim, H. H. Kim, "The moderating effects of professional identity on the relationship between job stress and burnout of care workers from care facilities", *Academy of Korean Social Welfare Administration*, Vol.13, No.3, pp.153-178, 2011.
- [26] J. W. Park, *A Study on the professional identity of social worker*. Doctoral Thesis, Seoul National University of Korea, 1994.
- [27] D. S. Chung, S. L. Lee, "The relationship between school counselor's job satisfaction and burnout: Moderated mediation effects of professional identity by cognitive flexibility and social support", *Korean Association For Learner: Centered Curriculum And Instruction*, Vol.22, No.9, pp.349-365, 2022.
DOI: <https://doi.org/10.22251/jlcci.2022.22.9.349>
- [28] Y. O. Park, *A study on the effects of social welfare specialists' job satisfaction on their identity as professionals*. Master Thesis, Yonsei University of Korea, 2004.
- [29] Y. K. Kang, *Research on the factors which affect the organizational commitment of professional officers of the ROK Army with the mediating effect of professional identity*. Doctoral Thesis, Seoul National University of Korea, 2013.
- [30] Y. J. Lee, "Women's Occupational Activities and Identity", *Journal of Gender Equality Studies*, Vol.8, pp.85-119, 2004.
- [31] I. H. Jeong, D. W. Lee, G. H. Kwon, "A study on job turnover predictive model of youth workers: Focused on decision tree model", *Graduate School of Governance*, Vol.31, No.3, pp.147-174, 2018.
DOI: <https://doi.org/10.16973/jgs.2018.13.3.006>
- [32] L. W. Porter, R. M. Steers, "Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism", *Psychological Bulletin*, Vol.80, No.2, pp.151-176, 1973.
DOI: <https://doi.org/10.21236/ad0751672>

- [33] J. P. Meyer, N. J. Allen, "A three-component conceptualization of organizational commitment", *Human Resource Management Review*, Vol.1, No.1, pp.61-89, 1991.
DOI: <https://doi.org/10.21236/ad0751672>
- [34] K. S. Park, I. O. Choi, "The moderating effect of trust on the relationship between air force pilot's organizational conflict and turnover intention", *Korea Research Institute for Vocational Education & Training*, Vol.14, No.2, pp.153-176, 2011.
DOI: <https://doi.org/10.36907/krivet.2011.14.2.153>
- [35] J. H. Kim, *Impact of work-family conflict and family-work conflict of estheticians on organizational commitment and turnover intentions*. Master Thesis, Sungshin Women's University of Korea, 2016.
- [36] H. K. Yun, *Effect of mentors role function and personality characteristics on role stress and organization effectiveness of newly-appointed dental hygienists*. Doctoral Thesis, Yeungnam University of Korea, 2013.
- [37] Y. D. Kim, *Moderating effects of social support on the relationship between role stress and turnover intention among the local independent hotel employees*. Master Thesis, Honam University of Korea, 2018.
- [38] Y. K. Choi, *The effects of role ambiguity on job performance and turnover intention in social worker: The mediating effect of emotional exhaustion and moderating effect of role identity and psychological meaningfulness*. Master Thesis, Soongsil University of Korea, 2019.
- [39] H. Y. Park, *The relationship between role stress and turnover intention of youth counselors in public counseling institution: The mediation effect of burnout moderated by intrinsic motivation*. Master Thesis, Kwangwoon University of Korea, 2020.
- [40] Y. J. Moon, "Latent means analysis of mentor of role stress, professional identity and job performance for public social workers", *Korean Association For Social Welfare Studies*, No.35, pp.93-115, 2007.
DOI: <https://doi.org/10.16999/kasws.2007..35.93>
- [41] S. K. Butler, M. G. Constantine, "Collective self-esteem and burnout in professional school counselors", *Professional School Counseling*, Vol.9, No.1, pp.55-62, 2005.
DOI: <https://doi.org/10.5330/prsc.9.1.17n44151163720u5>
- [42] Y. K. Lan, "The role of counselor's collective self-esteem in the relationship between job satisfaction and counselor burnout", *The Korean Journal Of Educational Methodology Studies*, Vol.20, No.1, pp.197-213, 2008.
- [43] M. J. Cha, S. B. Je, "Mediating effect of professional identity on the relationship between job- and organization-related factors and job satisfaction among social workers in senior welfare facilities", *Korea Gerontological Society*, Vol.29, No.2, pp.669-682, 2009.
- [44] J. S. Kim, K. L. Yu, "A moderating effect of professional identity for the professional school counselors in the relationship between role conflict and burnout", *Korean Counseling Psychological Association*, Vol.22, No.1, pp.53-69, 2010.
- [45] W. C. Sim, M. J. Hwang, C. J. Moon, "Professional identity, job satisfaction and retention of licensed social workers in Korea", *The Journal of Pubic Welfare Administration*, Vol.18, No.1, pp.111-133, 2008.
- [46] Y. H. Seo, *A study on influence of professional identity, emotional labor, and role conflict of advertisement models on turnover intention*. Doctoral Thesis, Konkuk University of Korea, 2016.
- [47] E. H. Han, *The effect of home-based care worker's organizational support perceptions on the service quality and the turnover intentions, the mediating effect and the moderating effect*. Doctoral Thesis, Daegu Hanny University of Korea, 2018.
- [48] J. M. Park, *The effects of role ambiguity and role conflict on job instability and organizational commitment of employees at financial institutions*. Master Thesis, Korea University of Korea, 2018.
- [49] H. H. Yun, *The impact of overseas volunteer's role stress and interpersonal stress on the volunteer activity satisfaction*. Master Thesis, Chungang University of Korea, 2018.
- [50] R. H. Hall, "Professionalism and bureaucratization", *American Sociological Review*, Vol.33, No.1, pp.92-104, 1968.
DOI: <https://doi.org/10.2307/2092242>
- [51] W. E. Snizek, "Hall's Professionalism scale: An empirical reassessment", *American Sociological Review*, Vol.37, No.1, pp.109-114, 1972.
DOI: <https://doi.org/10.2307/2093498>
- [52] M. J. Kim, *Organizational culture, professional identity and organizational performance in operating room*. Master Thesis, Hanyang University of Korea, 2013.
- [53] T. R. Mitchell, T. W. Lee, "The unfolding model of voluntary turnover and job embeddedness: Foundations for a comprehensive theory of attachment", *Research in Organizational Behavior*, Vol.23, pp.189-246, 2001.
DOI: [https://doi.org/10.1016/S0191-3085\(01\)23006-8](https://doi.org/10.1016/S0191-3085(01)23006-8)
- [54] S. Y. Jo, *The effects of work environment of estheticians on job satisfaction and turnover intention*. Master Thesis, Seokyeong University of Korea, 2014.
- [55] J. M. Oh, *The effects of exchanges between leaders and employees in skin care shops on job satisfaction and turnover intention*. Master Thesis, Songwon University of Korea, 2014.
- [56] H. S. Lee, *Structural equation model analysis and AMOS 24*. Seoul: Jibhyeonjae.
- [57] S. H. Hong, J. Song, "Testing the interaction effects in regression and structural equation models: Theories and procedures", *The Korean Journal of Human Development*, Vol.21, No.4, pp.1-24, 2014.
DOI: <http://doi.org/10.15284/kjhd.2014.21.4.1>
- [58] 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: <https://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