

## 미용업 관련 종사자의 직업 정체성, 정서노동 및 우울의 상관관계

강리리<sup>1</sup>, 조희숙<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>삼육보건대학 간호과, <sup>2</sup>삼육보건대학 피부미용과

### Relationship of Professional Identity, Emotional Labor and Depression in Beauty Business Workers

Lily Kang<sup>1</sup> and Hee-Sook Cho<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Sahmyook Health University Nursing, <sup>2</sup>Sahmyook Health University Cosmetology & Beauty

**요약** 본 연구는 미용업 종사자들의 직업정체성, 정서노동과 우울의 관계를 파악하고 우울에 영향을 미치는 요인을 분석하여 미용업 종사자들의 우울 증세의 기초자료를 제공하고자 시도된 서술적 조사연구이다. 연구대상은 서울시에 있는 미용업 사업체 25곳에서 근무하는 종사자 158명을 대상으로 하였다. 자료수집기간은 2011년 4월 12일부터 5월 13일까지였으며, 자료수집 방법은 구조화된 설문지를 사용하였다. 자료분석은 SPSS 16.0 Program을 이용하였다. 연구결과, 대상자들의 우울에 영향을 미치는 요인을 다중회귀 분석한 결과, 직업정체성 영역 중에서는 자율성, 정서노동 영역 중에서는 감정표현의 다양성 및 표면행위가 우울에 23.6%로 기여하는 요인으로 나타났다. 대상자들의 직업정체성은 정서노동의 하위 영역중 감정표현의 빈도와 진심행위와는 순상관관계가 있었고, 표면행위와 우울과는 역상관관계가 있었다. 정서노동의 하위 영역 중 감정표현의 빈도, 감정표현의 다양성은 우울과 역상관관계를 보이고, 표면행위는 우울과 순상관관계가 있는 것으로 나타났다. 본 연구결과를 바탕으로 미용업 종사자들의 우울에 대한 중재를 위해서 직업 정체성 확립에 대한 프로그램과 감정표현 증진과 표면행위 감소를 위한 프로그램이 필요하다는 것을 확인할 수 있었다.

**Abstract** This study was conducted as descriptive research to examine the relations among beauty business workers' professional identity, emotional labor and depression, to analyze factors that influence their depression, and to provide basic information necessary to develop interventions for beauty business workers' depression. The subjects of this study were 158 beauty business workers sampled from 25 beauty shops in Seoul. Data were collected using a structured questionnaire during the period from April 12 to May 13, 2011. From the collected data were obtained real numbers, percentages, and the means and standard deviations of professional identity, emotional labor and depression using the SPSS 16.0 Program. In addition, multiple regression analysis was performed to determine the correlations among the variables and to identify factors influencing the beauty business workers' depression. In the results of multiple regression analysis on factors that influence the subjects' depression, factors found to explain their depression were autonomy among the sub factors of professional identity, and the diversity of emotional expressions and surface acting among the sub factors of emotional labor, and these factors explained 23.6% of their depression. The subjects' professional identity was in a positive correlation with the frequency of emotional expressions and deep acting among the sub factors of emotional labor, and in a negative correlation with surface acting and depression. The Frequency of emotional expression and the diversity of emotional expressions which the sub factors of emotional labor were in a negative correlation with depression and in a positive correlation with surface acting and depression. In order to relieve beauty business workers from their depression based on these results, there should be education or programs for establishing beauty business workers' professional identity and program for increasing of emotional expressions and decreasing of surface acting.

**Key Words** : Professional Identity, Emotional Labor, Depression

본 논문은 2011학년도 삼육보건대학 교육역량강화사업단의 지원을 받아 수행된 논문임.

\*교신저자 : 조희숙(chs4670@shu.ac.kr)

접수일 11년 06월 02일

수정일 (1차 11년 07월 04일, 2차 11년 07월 06일)

게재확정일 11년 07월 07일

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

현대의 서비스 산업은 고객중심과 고객만족의 전략으로 기업경영과 이윤을 추구하고 있다. 따라서 서비스 산업 종사자들은 고객 제일주의 이념 하에서 자신의 본래의 감정을 조절하고 통제 관리하도록 하는 정서노동을 요구받고 있는 실정이다[1]. 정서노동은 기업이나 조직이 고객만족을 위해 직원들에게 감정표현 규범에 의해 자신의 감정이나 느낌을 고객에게 연출[2]하도록 하는 것이다.

이러한 정서노동은 직무스트레스 증가 [3-6], 직무만족도 감소 [7-9], 우울과 소진[1,10-14], 이직의도 증가 [8,15,16] 등의 영향이 있는 반면, 서비스 제공수준 향상과 조직 기반 자긍심과 성취 욕구에 긍정적인 영향 [17,18]을 주는 것으로 보고하고 있어 정서노동과 관련되는 선행적 요인 및 결과적 요인들과 더불어 정서노동 관리에 대한 보다 다양한 측면에 해가 필요한 상황이다.

지금까지 정서노동 관련 국내 연구들은 주로 호텔 종사원[8,14,15], 항공사 승무원[7,19,20], 백화점 종사자 [3,21], 간호사[1,22-24]들을 대상으로 이루어졌으며, 미용업 관련 종사자[4,18]들의 정서노동 관련 연구는 부족하였고, 연구도구의 일관성이 없으며 정서노동의 주개념인 표현행위와 진심행위를 포함하고 있는 연구는 거의 없었다.

미용업의 경우 인적 서비스 산업의 대표적인 특성을 가지고 있으며, 근무 특성 상 반복 작업과 부적절한 자세, 과도한 근무시간 등으로 인한 신체적, 정신적인 노동 외에 장시간 고객과의 대면 접촉과 상호작용으로 정서노동에 노출되어 있다[25].

더욱이 최근의 미용 산업은 단순한 고객 접대와 기술 제공에서 진보하여 고객관리의 전문적이고 세분화된 서비스와 마케팅으로까지 확대되고 있는 실정이다[4]. 또한, 프랜차이즈 경영으로까지 확대되고 있어 개인 종사자의 이미지가 곧 기업의 이미지와 연결되므로 외모와 복장, 행동, 언어와 상황별 고객 응대의 매뉴얼까지 교육 통제하고 있어[26] 정서노동은 더욱 과중될 수 있는 상황이다. 또한, 미용업 종사자의 정서노동과 관련된 국외 논문에서도 신체적인 업무와 더불어 고객 만족의 이중 부담과 관련하여 정서노동이 심각하다[27,28]고 보고하고 있다.

정서노동 관련 대상자들에게 심리적으로 문제가 되는 대표적인 것이 우울증으로 전국민간서비스산업 노동조합 연맹의 한 연구보고에 의하면 서비스직 노동자 3,096명

대상으로 정서노동 후유증 실태를 조사한 결과, 심리 상담과 정신과 치료가 필요한 중등도 및 고도의 우울증 증세가 있는 종사자들이 26.6%에 이르는 것으로 보고[29]하고 있어 심각한 상황임을 알 수 있다. 미용업 종사자 역시 고객중심과 장기간 고객 대면으로 인한 과도한 스트레스로 인해 우울증의 위험이 있는 대상자들로 일부 연구에서 가벼운 우울증 이상에 노출되어 있는 대상자들이 29%정도임을 보고하고 있다[30].

한편, 고객만족 지향의 전문적 서비스 직종으로서의 미용업은 관련 직업정체성이 중요한 요인 하나가 될 수 있는데, 이는 고객에 대한 서비스의 질을 좌우하고 직무만족에 영향을 주는 변수[31]로 작용할 수 있기 때문이다.

따라서, 본 연구에서는 미용업 관련 종사자의 직무만족과 서비스에 영향을 주는 변수인 직업정체성과 고객과의 대면에서 필요시 되는 정서노동 및 정서노동과 관련되는 우울의 상관관계와 우울에 영향을 미치는 요인을 파악하여 미용관련 종사자의 우울 증재를 위한 구체적인 증재 방안의 자료를 제공하고자 본 연구를 시도하였다.

### 1.2 연구목적

본 연구의 목적은 미용업 종사자들을 대상으로 직업정체성, 정서노동 및 우울에 대해 파악하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 미용업 종사자들의 직업정체성, 정서노동, 우울은 어느 정도인가?
- 2) 미용업 종사자들의 직업정체성, 정서노동, 우울 사이의 관계는 어떠한가?
- 3) 미용업 종사자들의 우울에 영향을 미치는 요인은 어떠한 것이 있는가?

## 2. 연구방법

### 2.1 연구설계

본 연구는 일부 미용업 종사자의 직업정체성, 정서노동, 우울의 정도를 파악하고 각 변인들 간의 관련성과 우울에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위한 서술적 조사 연구이다.

### 2.2 연구대상자

본 연구의 대상은 서울시에 있는 일부 미용업 사업체 25곳에 근무하는 대상자로 헤어, 피부 네일 등 관련 업무에 종사하는 158명이었다.

### 2.3 연구도구

#### 2.3.1 직업정체성

본 연구에서 직업정체성은 Hall(1968)과 Snizek(1972)의 척도를 호텔 종사원을 대상으로 적용했던 김재환[32]의 직업정체성 측정도구를 미용업 종사에 맞게 수정보완한 도구를 사용하였다. 5점 척도 18문항으로 이루어졌으며, 하위영역으로는 자율성, 서비스 신념, 소명의식, 전문직 기반으로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 직업정체성이 높음을 의미한다. 김재환[32]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  값은 .66~.80이었으며, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  값은 .61~.82이었다.

#### 2.3.2 정서노동

본 연구에서 정서노동은 Brotheridge와 Lee(1998)가 개발하고 이복임[2]이 수정·보완한 정서노동 측정도구를 사용하였다. 5점 척도 15문항이며, 하위영역으로는 감정표현의 빈도, 감정표현의 지속시간, 감정표현의 다양성, 표면행위, 진심행위가 각각 5문항으로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 해당 정서노동이 높음을 의미한다. 표면행위는 실제 느끼지 않는 감정을 표현하는 것으로 자기 감정을 조작하는 행위이며, 진심행위는 자기가 표현해야 하는 감정을 실제 느끼거나 경험하려고 애쓰는 행위이다. 호텔, 백화점, 보험회사 종사자를 대상으로 한 이복임 [2]의 연구에서는 .76~ .88이었다. 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  값은 .73 ~ .86이었다.

#### 2.3.3 우울

본 연구에서 우울은 조맹제, 김계희 [33]의 한국판 Center for Epidemiologic Studies Depression Scale (CES-D)의 도구를 사용하였다. 총 20문항의 0~3점까지로 이루어졌으며, 점수가 높을수록 우울이 높음을 의미한다. 본 연구의 Cronbach's  $\alpha$  값은 .83이었다.

### 2.4 자료수집기간 및 방법

본 연구의 자료수집 기간은 2011년 4월 12일부터 5월 13일까지였으며, 서울시에 있는 헤어, 피부, 네일 등의 업무를 하는 25곳의 관리자들과 협조를 얻어 대상자들에게 연구의 취지와 목적, 익명성의 보장과 연구 참여자로서의 권리를 설명한 후 연구 참여를 수락 한 후 대상자들에게 설문지를 배부하였다. 설문지 작성은 20~30분 정도 소요되었으며 총 170부를 배부하여 부적합한 12부를 제외한 158부의 자료를 회수하여 분석하였다.

### 2.5 자료분석방법

본 연구의 자료분석은 SPSS 16.0 Program을 사용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 분석하였고, 대상자의 직업정체성, 정서노동, 우울은 평균과 표준편차를 제시하였다. 대상자의 변인들 간에 상관관계는 Pearson's correlation coefficients 로 분석하였고, 우울에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해서는 다중회귀 분석을 실시하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 표 1과 같다. 대상자의 연령은 20~29세가 54.5%, 30~39세가 20.3%를 나타내었다. 성별은 남자가 6.3%, 여자가 93.7%로 대부분이 여성들이었다. 결혼상태는 미혼 63.3%, 기혼 36.7%였으며, 종교는 있다 48.1%, 없다 51.9%였다. 근무분야는 헤어 63.3%, 피부 16.5%, 네일 7.6%, 메이크업 12.7%였다. 근무시간은 8시간~10시간이 미만이 41.8%로 가장 많았고, 근무경력 5년 미만이 49.4%가 가장 많았다. 직위는 스탭이 39.2%로 많았으며, 직장형태는 원장포함 5인 미만이 46.8%로 많았다.

[표 1] 대상자의 일반적 특성 (N= 158)  
[Table 1] General Characteristics

일반적 특성	분류	빈도	백분율
연령	20-29	86	54.5
	30-39	32	20.3
	40-49	28	17.7
	50세 이상	12	7.6
성별	남	10	6.3
	여	148	93.7
결혼상태	미혼	100	63.3
	기혼	58	36.7
종교	유	76	48.1
	무	82	51.9
	없음	0	0.0
근무분야	헤어	100	63.3
	피부	26	16.5
	네일	12	7.6
	메이크업	20	12.7
근무시간	8시간 미만	30	19.0
	8시간 이상~10시간 미만	66	41.8

	10시간 이상~12시간 미만	44	27.8
	12시간 이상	18	11.4
근무경력	5년 미만	78	49.4
	5년 이상 -10년 미만	40	25.3
	10년 이상 -15년 미만	26	16.5
	15년 이상 - 20년 미만	14	8.9
직위	원장	38	24.1
	디자이너 및 실장	46	29.1
	스텝	62	39.2
	기타	12	7.6
직장형태	프랜차이즈 점포	20	12.7
	원장 포함 5인 이상 점포	32	20.3
	원장 포함 5인 미만 점포	74	46.8
	기타	32	20.3

**3.2 대상자의 직업정체성, 정서노동, 우울 정도**

대상자의 직업정체성, 정서노동, 우울 정도는 표 2와 같다. 전체 직업정체성은 3.62점이었으며, 전문적 기반이 3.71점으로 가장 높았고, 소명의식 3.67점, 자율성 3.56점, 서비스 신념은 3.50점이었다. 전체 정서노동은 3.47점이었고 감정표현의 빈도가 4.07점으로 가장 높았고, 진심행

위 3.64점, 감정표현의 다양성 3.56점, 표면행위 3.04점, 감정표현의 지속시간이 3.03점이었다. 우울은 1.86점으로 나타났다.

[표 2] 대상자의 직업정체성 정서노동 우울정도 (N=158)

[Table 2] Descriptive Data of Major Variables

변수	평균± 표준편차
<b>직업정체성</b>	3.62±5.45
자율성	3.56±2.79
서비스 신념	3.50±1.47
소명의식	3.67±3.09
전문적 기반	3.71±2.30
<b>정서노동</b>	3.47±2.79
감정표현의 빈도	4.07±1.67
감정표현의 지속시간	3.03±1.47
감정표현의 다양성	3.56±2.23
표면행위	3.04±2.21
진심행위	3.64±1.74
<b>우울</b>	0.78±.39

[표 3] 대상자의 직업정체성, 정서노동, 우울간의 상관관계 (N= 158)

[Table 3] Correlations among Variables

변수	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
X1	1											
X2	.83 (***)	1										
X3	.64 (***)	.42 (***)	1									
X4	.83 (***)	.52 (***)	.37 (***)	1								
X5	.75 (***)	.57 (***)	.36 (***)	.55 (***)	1							
X6	.14	.04	.09	.12	.07	1						
X7	.35 (***)	.07	.30 (***)	.37 (***)	.27 (***)	.56 (***)	1					
X8	-.08	-.14	.00	.01	.02	.13	-.01	1				
X9	.10	.11	-.03	.06	.05	.55 (***)	.24 (**)	-.38 (***)	1			
X10	-.18 (°)	-.01	-.12	-.30 (***)	-.13	.54 (***)	-.08	-.06	.09	1		
X11	.29 (***)	.09	-.20 (°)	.30 (***)	.14	.71 (***)	.43 (***)	.05	.17(°)	.19(°)	1	
X12	-.48 (***)	-.41 (***)	-.29 (***)	-.42 (***)	-.37 (***)	.00	-.25 (**)	.14	-.23 (**)	.30 (***)	-.01	1

X1= 직업정체성(전체), X2= 자율성, X3= 서비스신념 X4=소명의식, X5=전문직기반, X6= 감정노동, X7= 감정표현의 빈도, X8= 감정표현의 지속시간, X9= 감정표현의 다양성, X10= 표면행위, X11=진심행위, X12= 우울

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

### 3.3 대상자의 직업정체성, 정서노동, 우울간의 상관관계

대상자의 직업정체성, 정서노동, 우울의 상관관계는 표 3과 같다. 직업정체성은 정서노동의 하위영역 중 감정표현의 빈도( $r=.35, p<.001$ )와 진심행위( $r=.29, p<.001$ )와는 순상관관계가 있는 것으로 나타났고, 표면행위( $r=-.18, p<.05$ ), 우울( $r=-.48, p<.001$ )과는 역상관관계를 보였다. 각각의 하위 영역들 간의 상관관계를 세부적으로 살펴보면, 직업정체성의 하위 영역인 서비스 신념( $r=.30, p<.001$ ), 소명의식( $r=.37, p<.001$ ), 전문직 기반( $r=.27, p<.01$ )은 모두 정서노동의 빈도와 순상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 또한, 서비스 신념은 표면행위( $r=-.20, p<.05$ )와 역상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 소명의식은 정서노동의 하위 영역 중 표면행위( $r=-.30, p<.001$ )와 역상관관계를 보이고 진심행위( $r=.30, p<.001$ )와는 순관관계를 나타내었다.

직업정체성의 하위 영역인 자율성( $r=-.41, p<.001$ ), 서비스 신념( $r=-.29$ ), 소명의식( $r=-.42, p<.001$ ), 전문직 기반( $r=-.37, p<.001$ )은 모두 우울과 역상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

### 3.4 대상자의 우울에 영향을 미치는 요인

대상자의 우울에 영향을 미치는 요인은 표 4와 같다. 우울의 영향요인을 파악하기 위하여 유의한 상관관계를 보이는 변수들을 포함하여 단계 적 회귀분석을 실시하였다.

독립변수들 간의 다중공선성을 분석한 결과, 공차한계 범위가 .442~.808, 분산팽창인자가 1.237~2.264로 나타나 다중공선성의 문제가 없는 것으로 파악되었다. 다중회귀 분석 결과, 본 연구 대상자의 우울에 영향을 미치는 변인은 자율성( $t=-2.11, p<.05$ ), 감정표현의 다양성( $t=-2.49, p<.05$ ), 표면행위( $t=2.86, p<.01$ )이었으며, 이들 변인들은 우울에 대하여 23.6%의 설명력이 있는 것으로 나타났다.

[표 4] 우울 영향요인 (N= 158)

[Table 4] Influencing Factors on Dprssion

변수	B	SE	$\beta$	t	P
자율성	-.61	0.29	-.22	-2.11	<.05
감정표현의 다양성	-.66	0.26	-.19	-2.49	<.05
표면행위	.83	0.29	.23	2.87	<.01

Adj R<sup>2</sup> = .236 F= 6.54 P <.001

## 4. 논의

본 연구는 미용업 관련 종사자의 직업정체성, 정서노동 및 우울의 관계와 우울의 영향 요인을 파악하고 중재 방안 모색을 위해 시도되었다.

연구결과 대상자들의 직업정체성 정도는 3.62점으로 나타났다. 이는 동일한 도구를 사용한 최윤정[34]의 연구에서 요양보호사의 직업정체성 3.58점보다는 높게 나타났다. 각 하위 영역별 점수를 살펴보면, 자율성 3.56점, 서비스 신념 3.50점, 소명의식 3.67점, 전문직 기반 3.71점으로 나타났다. 이는 최윤정[34]의 연구에서 자율성 3.55점, 서비스 신념 3.68점, 소명의식 3.66점, 전문직 기반 3.41점과는 상이하게 나타났다. 자율성과 서명의식은 유사하나 서비스 신념은 약간 낮으며, 전문직 기반이 높은 것으로 볼 수 있는데 이는 직업적 차이에 기인한 것으로 사료되며, 미용업 종사자가 보다 전문적 직업이라는 정체성이 높음을 알 수 있다. 현대의 미용업이 단순 기술 제공에서 벗어나 전문성과 더불어 빠른 속도로 다양화되고 세분화 되어 가고 있어[4] 전문직 기반을 확보해가고 있음을 알 수 있다.

X1= 직업정체성(전체), X2= 자율성, X3= 서비스신념 X4=소명의식, X5=전문직기반, X6= 감정노동, X7= 감정표현의 빈도, X8= 감정표현의 지속시간, X9= 감정표현의 다양성, X10= 표면행위, X11=진심행위, X12= 우울 대상자의 정서노동은 전체 정서노동이 3.47점으로 나타났는데, 이는 이해영[4]의 연구에서 미용업 종사자의 정서노동이 3.15점과 차선경 외[35]의 연구에서 간호사의 정서노동이 3.41점으로 나타난 것보다 높게 나타났다. 또한, 세부 영역을 살펴보면 감정표현의 빈도 4.07점, 감정표현의 지속시간, 3.03점, 감정표현의 다양성 3.56점, 표면행위 3.04점, 진심행위 3.64점으로 간호사 대상의 차선경 외[35]의 연구에서 감정표현의 빈도 3.90점, 감정표현의 지속시간 3.24점, 감정표현의 다양성 3.47점, 표면행위 2.92점, 진심행위 3.49점인 것과 비교해 볼 때, 감정표현의 지속시간을 제외한 감정표현의 빈도, 감정표현의 다양성, 표면행위 및 진심행위가 높게 나타났다. 이는 미용업 종사자들이 주로 대면적 서비스가 주를 이루고 있으며 다른 직업에 비해 장시간 지속되는 고객과의 상호작용으로 인해 정서적 스트레스를 경험 [25,36]함으로 인해 정서노동이 높게 나타난 것으로 사료되며 대상자들의 정서노동과 관련된 중재 방안이 실제적으로 요구되어 진다고 볼 수 있다.

대상자의 우울은 0.78점이며, 전체 평균은 15.59점이나, 일반적인 역학 연구의 우울 절단점수 21점 이상을 우울증상자로 보는 기준 [10]에 의하면 21점 이상자가 42

명으로 전체 대상자의 26.6%가 우울한 대상자로 나타났다. 이는 허정애 [30]의 연구에서 미용종사자들의 가벼운 우울 증상 이상이 29%로 나타난 결과와도 유사하였다. 그러나, 은행업 종사자의 우울증상 20%[10], 국내 근로자들 우울 증상을 15.9%, 금융기관 및 보험 관련 업종의 우울증상 14.5%[37]와 비교하여 볼 때 높은 수준임을 알 수 있다. 이는 미용업 자체가 가지는 대인적 서비스와 관련하여 과중한 스트레스와 더불어 새로운 기술 습득에 대한 부담감과 압박감, 분야별 전문화와 세분화에 따른 빠른 변화와 적응에 대한 부담감 및 열악한 근무조건과 관련되어 있다고 볼 수 있으며[30] 미용업 종사자에 대한 우울에 대한 중재 방안을 적극적으로 모색해야 함을 알 수 있다.

대상자의 직업정체성과 정서노동 및 우울과의 상관관계를 살펴보면, 직업정체성은 정서노동의 하위영역 중 감정표현의 빈도와 진심행위와는 순상관계가 있고, 표면행위, 우울과는 역상관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 직업정체성이 확고하고 높을수록 감정표현의 빈도와 진심행위가 증가하고 표면행위와 우울은 감소할 수 있음을 의미하는 것으로 이해할 수 있다. 직업정체성은 관련 업무에서 직무만족도를 증가시킬 수 있는 요인으로 제시 [31,38]하고 있는 바 관련 업무의 긍정적인 측면과 자신의 감정을 통제해야 하는 표면행위와 우울 감소와 관련되어 있어 보다 전문적이고 확고한 정체성 확립을 위한 교육과 프로그램이 정서노동과 우울 중재와 연관되어 있음을 알 수 있다.

직업정체성의 하위 영역인 서비스 신념, 소명의식, 전문직 기반은 모두 감정노동의 빈도와 순상관계를 보이고 소명의식은 진심행위와 순상관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 직업에 대한 서비스 시념과 소명의식 및 전문직 기반이 정서노동의 감정표현의 빈도를 증진시키고 직업에 대한 소명의식은 고객에 대한 진심행위를 증가시킬 수 있는 것으로 고객과의 관계에 있어 적극적인 감정표현으로 인해 원활한 상호작용이 이루어질 수 있으며, 자기가 표현해야 하는 감정을 실제 느끼거나 경험하려고 애쓰는 행위인 진심행위를 통해 대상자의 건강에도 긍정적인 영향[39]을 미친다고 볼 수 있다. 소명의식은 표면행위와 역상관계를 나타내었는데 이는 소명의식이 높을수록 표면행위가 감소함을 의미한다고 볼 수 있다. 표면행위(surface acting)는 자신이 속으로 어떻게 느끼는가에 상관없이 오직 표현을 바꾸는 데 초점[2]을 두는 것으로 이는 거짓자아의 개념과 연결되어 개인에게 있어 자신이 보이고 싶어 하는 감정을 실제로 표현하려고 노력하는 진심행위(deep acting)와는 감정적 부조화를 야기할 수 있다. 감정부조화는 자신의 감정을 계속적으로 억

누르고 겉으로 드러나는 정서노동을 행함에 따라 궁극적으로 낮은 자아존중감, 냉소, 소외, 우울증상 등 다양한 부정적인 영향[10]을 주므로 종사자들의 소명의식 증진을 통해 표면행위의 적절한 중재가 있을 수 있다고 본다. 또한, 표면행위를 적게 하고 진심행위를 많이 할수록 건강[40]하므로 직업의 정체성 중 소명의식이 진심행위와 표면행위에 관련성이 있으므로 대상자들에게 소명의식에 대한 중재 프로그램이나 교육에 대한 방안을 모색할 필요가 있다. 또한, 서비스 신념은 감정노동의 진심행위와 역상관계가 있는 것으로 나타났는데, 이는 서비스신념이 높을수록 진심행위가 감소됨을 의미하는 것으로 일반적인 생각은 서비스신념이 높을수록 진심행위가 증가할 것이라는 예측과는 상반된 결과이다. 이는 대상자들이 업무에서 과도한 서비스 신념이나 압박은 오히려 진심행위에 대한 부담감으로 작용해 진심행위가 감소될 수 있으므로 적절한 서비스신념을 포함한 직업정체성 확립을 고려할 필요가 있다고 본다.

직업정체성의 하위 영역인 자율성, 서비스 신념, 소명의식, 전문직 기반은 모두 우울과 역상관계를 나타내었다. 이는 김수연[11]의 연구에서 자율성이 우울과 역상관계를 보인 결과와 일치한다. 이는 대상자들의 우울 발생에 개인적 직업정체성이 관련되므로 우울의 예방적 측면에서라도 직업적 정체성 확립을 위한 정기적 교육 및 프로그램 개발이 필요하다.

정서노동의 하위 영역 중 감정표현의 빈도, 감정표현의 다양성은 우울과 역상관계를 보이고, 표면행위는 우울과 순상관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 백화점, 보험회사, 호텔 서비스 대상자들의 이복임[2]의 연구에서 표면행위와 우울이 순상관계를 보인 것과 일치였다. 또한, 콜센타 직원들을 대상으로 한 Holman, Chissick, Totterdell[41]의 연구에서 감정적 부조화와 우울이 양의 상관관계에 있다는 것과도 유사하고, 내면으로 느끼는 감정을 무시하고 외면으로의 표현에 중점을 두는 표면행위가 감정적 소진과 연결된다는 연구결과[40,42,43]와 유사하였다. 그러나, 감정표현의 빈도와 다양성은 우울과 상관관계가 없는 것으로 나타난 결과와는 상이하였는데, 이는 관련 대상자들의 직업적 차이에 기인한 것으로 사료된다.

대상자들의 우울에 영향을 미치는 요인을 다중회귀분석을 통해 분석한 결과 대상자들의 우울에 영향을 미치는 유의미한 변수는 직업정체성 영역에서는 자율성이 그리고 정서노동의 영역에서는 감정표현의 다양성과 표면행위로 우울의 23.6%를 설명하였다. 우울은 현대인들에게 있어 스트레스와 더불어 익숙하고 친숙한 질병의 하나로 쉽게 간과할 수 있으나, 개인에게 있어 부적응과 심

리적인 고통을 초래 할 뿐만 아니라 최근 심각한 사회문제로 대두되는 자살위험성을 증가시키는 질병[44]이기 때문에 적극적인 중재가 필요하다. 미용업 종사자의 우울관련 다양한 선행적 요인에 대한 탐색적인 연구가 필요하며 특히, 고객중심을 강조하는 현대의 미용 산업의 특징상 자신의 감정을 가장하는 표면행위에 대한 사업주 및 기업체의 강조가 있는바 이는 자신이 실제 느끼는 감정을 표현하는 진심행위와의 감정부조화를 초래할 수 있음을 유념해야 할 것이다. 감정 부조화는 앞서 언급된 낮은 자아존중감, 냉소, 소외, 우울증상 외에 직무만족도와 조직몰입을 저하시키고 이직의향을 증대시키는 등 정신건강에 부정적인 영향[45]을 미치는 것을 감안할 때, 감정부조화의 원인이 되는 표면행위 감소를 위한 중재안이 포함된 프로그램이 있어야 한다고 본다. 서비스 관련 업무이므로 고객중심이 되어야 하지만, 종사자의 정신건강도 주요한 부분이므로 정서노동과 우울 중재에 있어 인간관계 증진과 상호작용 촉진을 위한 의사소통 훈련 프로그램을 포함하는 것도 유용할 것으로 사료된다.

한편 본 연구가 일정 지역 대상자를 대상으로 하고 분야의 종사자가 주로 많아 제한점이 있으므로 추후 연구에서 검정할 필요가 있다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 미용업 종사자의 직업정체성, 정서노동과 우울에 대한 관계와 우울에 영향을 미치는 요인을 파악하여 미용업 종사자들의 우울 중재의 자료를 제공하고자 시행되었다.

미용업 종사자의 우울에 영향을 미치는 요인을 다중회귀 분석한 결과, 미용업 종사자의 우울에 영향을 미치는 요인은 직업정체성 영역 중에서 자율성, 감정노동 영역 중에서 감정표현의 다양성, 표면행위가 우울의 23.6%로 설명하였다.

또한, 미용업 종사자의 직업정체성은 정서노동의 하위영역중 감정표현의 빈도와 진심행위와는 순상관관계가 있었고, 표면행위와 우울과는 역상관관계가 있었다. 또한, 정서노동의 하위 영역 중 감정표현의 빈도, 감정표현의 다양성은 우울과 역상관관계를 보이고, 표면행위는 우울과 순상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 미용업 종사자의 직업정체성이 높을수록 감정표현의 빈도와 진심행위가 증가하고 표면행위와 우울은 감소함을 알 수 있으며, 감정표현의 빈도와 다양성이 높을수록 우울이 감소하며, 표면행위가 증가하면 우울이 증가하는 것을 알 수 있다.

이상의 연구 결과를 통해 볼 때, 미용업 종사자의 우울 중재 및 예방을 위해서는 자율성과 감정표현의 다양성을 증진하고 표면행위 감소를 위한 중재 방법을 개발하고 적용하도록 노력해야 할 것이다. 자율성은 전문직업의 독립적인 영역을 확고히 하고 전문직관을 명확히 함으로 확보할 수 있을 것이며, 감정표현의 다양성과 표면행위와 관련하여서는 감정표현의 장려와 더불어 건강한 의사소통 프로그램을 통한 의사소통 훈련이 도움이 될 수 있을 것이다. 이러한 노력은 미용업 종사자의 우울 예방과 건강한 직업생활 유지에 도움이 되는 방안이 되기도 할 것이다.

본 연구가 일정 지역의 미용업 종사자를 대상으로 하고 분야의 대상자로 주로 많아 보다 다양한 지역과 대다수의 대상자와 분야별 차이에 대한 연구와 정서노동과 우울과 관련된 다른 변인을 포함한 후속 연구가 이루어져야 할 것이다.

## Reference

- [1] Kim, I. S., "The Role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turn over intention among hospital nurses." The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, Vol.15, No.4, pp. 515-526, 2009.
- [2] Lee, B. I., "Development of a model for emotional labor worker's health", Unpublished doctoral dissertation, Seoul University, 2006.
- [3] Lee, S. H., "The research about emotional labor and job stress of the department store sales associates : moderating effect of superior's leadership ", Unpublished master's thesis, Kyung-hee university, 2011.
- [4] Lee, H. Y., "The assessment of beauty artists' work positions and the influence of their emotional labor, job and socio-psychological stress, and fatigue on their musculoskeletal disorders", Unpublished doctoral dissertation, Seokyeong university, 2011.
- [5] Lee, J. T., "The structural relationship of emotional labor, job stress, job burnout, and turnover intention in service encounter", Unpublished doctoral dissertation, Chung-ang university, 2011.
- [6] Kim, H. A., "Contribution of emotional labor to job stress of dietitians in school foodservice", Korean Society of Food & Cookery Science, Vol.26, No1, pp. 41-53, 2010.

- [7] Han, J. H., Lim, J. P., Lee, S. K., "A study of emotional labor and job stress effects on job attitude of airline employees", *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, Vol.30, pp. 37-51, 2008.
- [8] Park, S. H., "The effects of employment status on the emotional labor, job satisfaction, and turnover intention of the hotel cook employees", Unpublished master's thesis, Dong-eui University, 2010.
- [9] Cho, H. I., Kim, J. C., "The influence of emotional labor on job burnout, occupational commitment and job satisfaction in golf instructors, Vol.39, No.1, pp. 87-101, 2010.
- [10] Chu, S. H., Ryou, H. C., Bae, K. J., Song, J. C., Lee, S. J., Kim, I. A., "Association between emotional labor and symptoms of depression among bankers", *The Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.22, No.4, pp. 316-323, 2010.
- [11] Kim, S. Y., Jang, S. J., Kim, H. R., Roh, J. H., "A study on the relationship between emotional labor and depressive symptoms among korean industrial service employees", *The Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.14, No.3, pp. 224-235, 2002.
- [12] Kim, K. H., "An effect of skin scuba leader's emotion labor on burnout and turnover intention", Unpublished master's thesis, Catholic university of DAEGU, 2009.
- [13] LEE, J. E., "The study on the effects of the emotional labor, emotional dissonance, emotional exhaustion and job attribute of hotel employees", *Tourism Research*, Vol. 25, No. 2, pp. 253-269, 2010.
- [14] Lee, Y. R., Hong, S. H., "An effect of the emotional labor on the burnout and the job satisfaction of the hotel employees", *Tourism Research*, Vol. 25, No. 1, pp. 185-203, 2010.
- [15] Lee, S. I., "How emotional labor of the golf course caddies influence on job satisfaction and on changing jobs", Unpublished master's thesis, Cheongju university, 2010.
- [16] Lee, S. Y., "A study on the emotional labor, motional exhaustion and turnover intention of call center tele-communicators", Unpublished master's thesis, Hoseo university, 2008.
- [17] Zapf, D. Holz, M., "On the positive and negative effect of emotion work in organizations.", *European of Work and Organizational Psychology*, Vol. 15, No.1, pp.1-28, 2006.
- [18] Kim, M. Y., Jang, E. J., Kim, G. E., Moon, M. S., "A study on correlation of individual characteristics, emotional labor and role behavior in beauty-industrialist", *The Korean Academic Association of Business Administration Autumn conference book*, pp. 171-188, 2010.
- [19] Lee, S. M., "The effect of cabin crew's emotional labor on employee commitment". Unpublished master's thesis, Korea University, 2010.
- [20] Lee, B. H., "The effect that emotional labor of cabin crew of airlines has on customer service", Unpublished master's thesis, Incheon University, 2010.
- [21] Choo, H. J., Kim, H. S., Jeon, D. K., "The effect of a salesperson's affectivity and the performance stressor on emotional labor at the department stores", *Journal of the Korean Society of Clothing and Textiles*, Vol.34, No.3 pp. 411-423, 2010.
- [22] Ham, M. J., "Path analysis of emotional labor and burnout of nurses", Unpublished malster's thesis, Gyeongsang University, 2011.
- [23] Oh. Y. M., "study on nurses' emotional labor and organizational effectiveness", Unpublished master's thesis, Hanyang University, 2010.
- [24] Jeon, J. H., "The influence of emotional labor on urnout band job satisfaction", Unpublished master's thesis, Kyungpook University, 2010.
- [25] Pack, S. H., "A study on emotional labor, burnout and job satisfaction among beauty shop workers", Unpublished master's thesis, Inje University, 2003.
- [26] Seo, J. W., "Emotional laborers' interactive embodied labor-labor process in hairdressers belonging to franchise enterprise-", *Modern Social Science Research*, Vol.13, pp 125-152, 2009.
- [27] Toerien, M., Kitzinger, C., "Emotional labor in the beauty salon: Turn design of task dircted talk", *Feminism Psychology*, Vol.17, No. 2, pp. 162-172, 2007.
- [28] Toerien, M., Kitzinger, C., "Emotional labour in action: Navigating multiple involements in the beauty salon", *Sociology*, Vol.41, No. 4, pp. 645-662, 2007.
- [29] <http://news.hankooki.com>, 2011.3.2
- [30] Heo, J. E., "A study on job stress, depression and leisure activities among workers in the beauty industry", Unpublished master's thesis, Seokyeong university, 2010.
- [31] Song, S. J., "The effect of self esteem and professional identity on the job satisfaction of hair dsigners." Unpublished master's thesis, Wonkwang University, 2010.
- [32] Kim, J. H., "Effects of organizational support for hotel



workers on their occupational identity”, Unpublished master's thesis, Sejong University, 2007.

[33] Cho, M. J., Kim, G. H., "Diagnostic Validity of the CES-D(Korean Version) in the Assessment of DSM-III-R Major Depression", Journal of the Korean Neuropsychiatric Association, Vol.32, No.3, pp. 381-399, 1993.

[34] Choi, Y. J., "The Effects of the Care Worker Training Program on Professional Identity”, Unpublished master's thesis, Soongsil University, 2009.

[35] Cha, S. K., Shin, I. S., Kim, G. Y., Lee, B. Y., Ahn, S. Y., Jang, H. S., Kwon, E. J., Kim, D. H., "The Degrees of Emotional Labor and the Its Related Factors among Clinical Nurses”, Journal of Korean Clinical Nursing Research, Vol.15, No2, pp.23-35, 2009.

[36] Ko, K. S., " A study on job stress and turnover intention of employees in beauty salons", Unpublished master's thesis, Daegu Haany University, 2008.

[37] Cho, J.J., Kim, J.Y., Chang, S.J., Fiedler, N., Koh, S.B., Crabtree, B.F., Kang, D.M., Kim, Y.K., Choi, Y.H., "Occupational stress and Depression in Korean employees”, Int Arch Occup Environ Health, Vol. 82, No1, pp. 47-57, 2008.

[38] Kim, J. H., " Study of the relationship between career indentity and the work satisfaction among elementary school health teachers", Unpublished master's thesis, Pusan University, 2009.

[39] Lee, D. M., Kim, K. S., "Emotional labor and employee's health." Korean-German Academy of Economics and Management, Vol. 28, No. 3, pp.21-41. 2010.

[40] Krumel, S.M., Geddes, D., "Exploring the demension of emotional labor: The heart of Hchschild's work”, Management Communication Quarterly, Vol.14, No1, pp.8-49. 2000.

[41] Holman, D. Chissick, C.Totterdell, P., "The effect of performance monitoring on emotional labor and well-being in call center”, Motiv Emot, Vol. 26, No.1, pp. 57-81, 2002.

[42] Lings, L. Durden, G. Lee, N. Cadogan, J., "The role of Emotional Labour and Role Stress on Burnout and Psychological Strain in High Contact Service Employees”, Proceedings of Academy of Marketin Conference, pp. 6-9, 2010.

[43] Naring, G. Briet, M. Brouwers, A., "Beyond demand-control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers”, Work & Stress, Vol. 20, No.4, pp. 303-315, 2006.

[44] You, S.M., Lee, M.S., Jeon, T.Y., Kim, H. C., Kim, J. M., Yim, H. W., Hwang, S. H., "Classification and characteristics of depression subtypes: latent class analysis", The Korean Journal of Clinical Psychology, Vol.30, No. 2, pp. 553-570, 2011.

[45] Park, S.E., "The effect of emotional dissonance on the employee's job attitudes and the moderating role of job autonomy and social supports", Korean management Review, Vol.38, No.2, pp.379-405, 2009.

**강 리 리(Lily Kang)**

[정회원]



- 2000년 2월 : 삼육대학교대학원 간호학과 (간호학석사)
- 2010년 8월 : 가톨릭대학교대학원 간호학과(간호학박사)
- 1998년 3월 ~ 현재 : 삼육보건대학 간호과 부교수

<관심분야>  
정신간호, 우울, 상담

**조 희 숙(Hee-Sook Cho)**

[정회원]



- 1994년 2월 : 성신여자대학교대학원 식품영양학화 (이학석사)
- 2000년 8월 : 성신여자대학교대학원 식품영양학화 (이학박사)
- 2004년 3월 ~ 현재 : 삼육보건대학 피부미용과 부교수

<관심분야>  
미용, 식품 영양