

# 미용업 관련 종사자의 감정노동, 스트레스 대처행동이 직무긴장에 미치는 영향

조희숙<sup>1</sup>, 강리리<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>삼육보건대학교 뷰티헤어과, 간호과

## Impact of emotional labor and stress coping behaviors on job strain in cosmetology industry workers

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

<sup>1</sup>Department of Beauty Hair, Nursing, Shamyook Health University

**요약** 본 연구는 미용업 종사자들의 감정노동, 스트레스 대처행동이 직무긴장에 미치는 영향을 파악하여 미용업 관련 종사자들의 직무긴장 완화와 직무효율성 증진을 위한 기초자료를 제공하고자 시도된 서술적 조사연구이다. 대상자들의 직무긴장에 영향을 미치는 요인을 다중회귀 분석한 결과, 감정노동의 표면행위와 문제중심 대처, 무관심 대처, 사회적 지지대처가 직무긴장에 30% 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 대상자들의 감정노동 중 표면행위는 직무긴장과 순상관관계가 있으며, 스트레스 대처행동에서 문제중심대처와 사회적 지지대처와는 역상관관계가 있는 것으로 나타났다. 감정노동 중 진심행위는 문제중심대처, 희망대처, 사회적 지지대처, 긍정대처, 긴장해소대처와 순상관관계가 있는 것으로 나타났다. 본 연구결과를 바탕으로 미용업 종사자들의 직무긴장에 대한 증재에 있어서는 감정노동에 대한 증재와 더불어 건강하고 긍정적인 스트레스대처에 대한 교육과 증재 프로그램이 필요하다.

**Abstract** This is a descriptive study that attempts to provide basic information for easing job strain and enhancing the efficiency of cosmetology industry workers by examining the effects that the emotional labor and stress-coping of cosmetology workers have on their job strain. As a result of a multiple regression analysis of the factors affecting the subjects job strain, their surface acting and problem-focused coping, unconcern coping, social support were seen as factors that accounted for 30% of their job strain. Of the emotional labor of the subjects, the external behaviors displayed positive correlations with job strain; and they showed negative correlations with problem-focused coping and social support. Concerning emotional labor, sincere behavior was found to have positive correlations with problem-focused coping, hoping, social support, positive coping and strain relieving. Based on the results of this study, it is deemed that, along with interventions for emotional labor, education and intervention programs for a healthy and positive stress coping are needed in regards to interventions for cosmetology professionals.

**Key Words** : Emotional labor, Stress coping, Job strain

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

미용 산업은 최근 분야별 세분화와 전문화를 통한 집약적 성장이 가속화 되고 있다. 또한, 다른 산업에 비해

인적자원에 대한 의존도가 높은 산업분야로 인적 자원을 통한 서비스 제공을 위해 개인의 감정, 사고, 의도를 통제하고 자신의 감정이나 느낌을 연출하도록 하는 감정노동이 강조한다[1].

국내 주요 서비스산업 203개에 종사하는 현직자 5567

\*Corresponding Author : Kang Lily(Shamyook Health Univ.)

Tel: +82-2-3407-8605 email: [lily@shu.ac.kr](mailto:lily@shu.ac.kr)

Received September 3, 2013

Revised (1st November 11, 2013, 2nd February 12, 2014, 3rd February 19, 2014)

Accepted March 6, 2014

명을 대상으로 감정노동 실태를 조사한 한국직업능력개발원의 보고에 의하면 5점 만점에 음식서비스 관련직 4.13점, 영업 및 판매관련직 4.10점, 미용, 숙박, 여행 관련직 4.04점, 사회복지 및 종교 관련직 4.02점으로 나타나[2] 미용업 관련 종사자들의 감정노동이 높은 것을 알 수 있다. 더욱이 최근에는 미용업이 기업적 이윤 창출의 사업 확대로 인해 세분화된 서비스와 마케팅으로까지 확대되고 있고, 프랜차이즈 경영으로 종사자들을 교육 통제하고 있어 감정노동은 더욱 가중될 수 있는 상황이라 볼 수 있다[3-6].

또한, 감정노동과 더불어 직무와 관련된 직무긴장감을 경험할 수 있다. 직무긴장은 유해한 직무환경으로 인해 개인이 스트레스를 받고 그 결과 생리적, 심리적, 행동적 반응을 보이게 되는 현상을 말한다[7]. 이러한 직무긴장은 정신건강 뿐만 아니라 관상동맥 질환, 고혈압, 심근경색 등 심혈관질환과 직업성 근골격계질환 및 알코올 중독, 흡연, 약물복용 등의 상황과 관련성이 있음이 연구되어 왔다[8]. 직무긴장은 대상자들의 신체적, 정신적 건강 뿐만 아니라 관련 업무의 효율성을 저해하는 요인으로 작용되어 질 수 있다.

미용업 종사자들은 장시간의 근무, 근무여건에 따른 불규칙한 생활과 더불어 각종 화학제로 인해 호흡기 및 피부질환과 더불어 비노기 질환 등의 건강상 위험요인과 함께 다양한 직무관련 스트레스를 경험한다[9]. 스트레스는 그 자체가 문제가 되는 것이 아니라 어떻게 대처하느냐가 개인의 신체적, 정신적 건강에 영향을 줄 수 있다. 스트레스 대처행동은 스트레스를 주는 환경과의 교류관계에서 내외적 요구를 조절하고 줄이거나 견디려는 인지적이며 행동적인 노력[10]으로 개인의 정신건강과 매우 밀접한 요인이 된다고 볼 수 있다. 미용업 종사자들은 고객중심과 장기간 고객 대면으로 인한 과도한 스트레스로 인해 우울증의 위험이 있는 대상자들로 일부 연구에서 가벼운 우울증 이상에 노출되어 있는 대상자들이 29% 정도임을 보고[11]하고 있다.

이러한 현실에도 불구하고 미용업 종사자들의 감정노동과 직무긴장 그리고 스트레스 대처 행동에 대한 관련 연구들이 미비하였다. 미용업 관련 종사자들의 스트레스 대처 행동들이 앞서 제기한 감정노동, 직무긴장과 관련성을 확인하고 관련 영향요인에 대한 분석을 통해 효율적인 스트레스 관리와 더불어 직무에 대한 생산적이고 효율적인 방법을 모색하는 것은 중요한 의미가 있다고 본다.

이에 본 연구에서는 미용업 관련 종사자의 감정노동, 스트레스 대처행동이 직무긴장에 미치는 영향을 파악하여 감정노동 완화에 적합한 스트레스 대처 행동 파악과 직무긴장 완화를 위한 프로그램 및 교육을 위한 기초 자

료를 제공하고자 본 연구를 시도하였다.

## 1.2 연구목적

본 연구의 목적은 미용업 종사자들을 대상으로 감정노동, 스트레스 대처행동, 직무긴장에 대해 파악하기 위한 것이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 미용업 종사자들의 감정노동, 스트레스 대처행동, 직무긴장의 관계는 어떠한가?
- 2) 미용업 종사자들의 직무긴장에 영향을 미치는 요인은 어떠한 것이 있는가?

## 2. 연구방법

### 2.1 연구설계

본 연구는 일부 미용업 종사자의 감정노동, 스트레스 대처행동, 직무긴장의 관련성과 직무긴장에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2.2 연구대상자

본 연구의 대상은 서울시에 있는 일부 미용업 사업체 25곳에 근무하는 대상자로 헤어, 피부, 네일, 메이크업 등 관련 업무에 종사하는 200명이었다.

### 2.3 연구도구

#### 2.3.1 감정노동

본 연구에서 정서노동은 Brotheridge와 Lee(1998)가 개발하고 이복임[1]이 수정·보완한 감정노동 측정도구를 사용하였다. 감정표현의 빈도, 감정표현의 지속시간, 감정표현의 다양성, 표면행위, 진심행위의 하위영역으로 되어 있으며 각 5문항씩 총 15문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 표면행위, 진심행위의 영역을 사용하여 분석하였다. 5점 척도이며 해당 영역점수가 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[1]의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$ 값 .76~.88이었다. 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .77~.89이었다.

#### 2.3.2 스트레스 대처행동

본 연구에서 스트레스 대처행동은 장숙희[12]의 스트레스 대처방식에 대한 측정도구를 사용하였다. 이 도구는

한정석, 오가실(1990)이 Lazatus & Folkman이 개발한 도구를 번역한 것으로 문제중심 대처, 희망적 대처, 무관심 대처, 사회적 지지탐색 대처, 긍정적 관점대처, 긴장해소 대처 등 6개 영역의 하위영역으로 되어 있고 총 33문항으로 구성되어 있다. 문제중심대처는 문제해결을 위한 직접적인 행동을 취하는 대처방식이며, 희망적 대처는 문제상황에 대해 정서적 변화와 바람의 대처방식이다. 무관심 대처는 문제상황과 거리를 두고 초월하는 방식으로 대처하는 것이며, 사회적 지지탐색 대처는 문제상황에서 주위 사람들에게 도움을 요청하는 방식으로 행동하는 것이다. 긍정적 관점 대처는 문제를 긍정적인 것으로 해석하고 노력하는 대처방식이며, 긴장해소 대처는 문제를 해결하기 위해서 휴식이나 운동등의 방법을 취하는 대처방식이다. 4점 척도이며 해당영역 점수가 높을수록 해당영역의 대처행동이 높음을 의미한다. 장숙희의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .72 였고, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .79였다.

### 2.3.3 직무긴장

본 연구에서 직무긴장은 손러[9]의 직무긴장도구를 사용하였다. 이 도구는 House & Rizzo가 개발한 도구로 총 6문항으로 구성되어 있다. 5점 척도로 되어 있으며 점수가 높을수록 직무긴장이 높음을 의미한다. 손러의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .79였고, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .83이었다.

### 2.4 자료수집기간 및 방법

본 연구의 자료수집 기간은 2013년 4월 15일부터 5월 20일까지 였으며, 서울시에 있는 헤어, 피부, 네일 등의 업무를 하는 25곳의 관리자들의 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 220부를 배부하여 부적합한 20부를 제외한 200부의 자료를 회수하여 분석하였다.

### 2.5 자료분석방법

본 연구의 자료분석은 SPSS 16.0 Program을 사용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 분석하였고, 대상자의 감정노동, 스트레스 대처행동, 직무긴장의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였고, 직무긴장에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해서 다중회귀 분석을 실시하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다.

[Table 1] General Characteristics

Properties	Categorize	Frequency	Percentage
Age	20-29	82	41.0
	30-39	66	33.0
	40-49	34	17.0
	50 over	18	9.0
Gender	Male	20	10.0
	Female	180	90.0
Marital status	Unmarried	130	65.0
	Married	70	35.0
Religion	Yes	98	49.0
	No	102	51.0
Major	Hair	130	65.0
	Skin	36	18.0
	Nail	14	7.0
	Make-Up	20	10.0

### 3.2 대상자의 감정노동, 스트레스 대처행동, 직무긴장의 상관관계

대상자의 감정노동, 스트레스 대처행동, 직무긴장의 상관관계는 Table 2와 같다.

대상자들의 감정노동 중 표면행위는 직무긴장( $r=.30, p<.001$ )과 순상관관계가 있으며, 스트레스 대처행동에서 문제중심대처( $r=-.19, p<.05$ )와 사회적 지지대처( $r=-.15, p<.05$ )와는 역상관관계가 있는 것으로 나타났다. 감정노동 중 진심행위는 문제중심대처( $r=.38, p<.001$ ), 희망대처( $r=.23, p<.05$ ), 사회적 지지대처( $r=.27, p<.001$ ), 긍정대처( $r=.48, p<.001$ ), 긴장해소대처( $r=.35, p<.001$ )와 순상관관계가 있는 것으로 나타났다. 스트레스대처 행동의 각 영역들은 서로 순상관관계가 있는 것으로 나타났다.

### 3.3 대상자의 직무긴장에 영향을 미치는 요인

대상자의 직무긴장에 영향을 미치는 요인은 Table 3과 같다. 직무긴장의 영향요인을 파악하기 위하여 유의한 상관관계를 보이는 변수들을 포함하여 단계적 회귀분석을 실시하였다.

독립변수들 간의 다중공선성을 분석한 결과, 공차한계 범위가 .543 ~ .806, 분산팽창인자가 1.237 ~ 2.287로 나타나 다중공선성의 문제가 없는 것으로 파악되었다. 다중회귀분석 결과, 본 연구 대상자의 직무긴장에 영향을 미치는 변인은 표면행위( $t=3.54, p<.01$ ), 문제중심대처( $t=2.92$ ,

[Table 2] Correlations among Variables

Variable	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
X1	1								
X2	.30 (.000)	1							
X3	.14 (.057)	.17 (.022)	1						
X4	.22 (.003)	-.19 (.011)	.36 (.000)	1					
X5	.22 (.004)	.19 (.011)	.23 (.002)	.40 (.000)	1				
X6	.39 (.000)	.18 (.015)	.02 (.795)	.38 (.000)	.45 (.000)	1			
X7	.03 (.648)	-.15 (.045)	.27 (.000)	.55 (.000)	.55 (.000)	.39 (.000)	1		
X8	.07 (.354)	-.10 (.196)	.43 (.000)	.69 (.000)	.37 (.000)	.27 (.000)	.49 (.000)	1	
X9	.31 (.000)	.06 (.375)	.35 (.000)	.42 (.000)	.55 (.000)	.49 (.000)	.59 (.000)	.33 (.000)	1

X1=job strain X2=surface acting X3=deep acting X4=problem-focused coping X5=hoping  
X6=unconcern coping X7=social support X8=positive coping X9=strain relieving

p<.01), 무관심대처(t=3.90, p<.001), 사회적 지지대처(t=-2.49, p<.05)이었으며, 이들 변인들은 직무긴장에 대하여 30%의 설명력이 있는 것으로 나타났다.

[Table 3] Influencing Factors on job strain

Variable	B	SE	β	t	P
Surface acting	.45	.12	.27	3.54	.001
Problem-focused coping	.26	.09	.29	2.92	.004
Unconcern coping	.36	.09	.32	3.90	.000
Social support	-.27	.11	-.24	-2.49	.014
Adj R <sup>2</sup> =.300 F= 7.73 P <.001					

#### 4. 논의

본 연구는 미용업 관련 종사자의 감정노동, 스트레스 대처행동, 직무긴장의 관계와 직무긴장의 영향 요인을 파악하고 중재 방안 모색을 위해 시도되었다.

대상자의 감정노동, 스트레스 대처행동과 직무긴장의 상관관계를 살펴보면, 대상자의 감정노동 중 표면행위는 직무긴장과 순상관계가 있는 것으로 나타났다.

이는 서비스 기업 직원들의 감정노동요구와 직무긴장의 관계를 연구한 손려[9]의 연구결과에서 나타난 긍정적 감정표현요구와 부정적 감정숨기기 요구에서 직무긴장과 순상관계가 있는 것으로 나타난 연구결과와 일치하였다. 또한, 감정표현 요구가 높을수록 직무긴장이나 직무스트레스와 감정고갈(emotional exhaustion)의 수준이 높은 것으로 분석한 Brotheridge & Grandey[13]의 연구결과와도 일치하였다. 감정노동의 주요 개념 중 하나인 표면행위가 증가할수록 직무긴장이 증가하는 것으로 볼 수 있는데, 표면행위(surface acting)는 자신이 속으로 어떻게 느끼는가에 상관없이 오직 표현을 바꾸는 데 초점[1]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. 이러한 감정적 부조화는 직무의 긴장감을 증가시킬 수 있으며, 또한 자신의 감정을 계속해서 억누르고 겉으로 드러나는 행동을 하므로 인해 궁극적으로 낮은 자아존중감, 냉소, 소외, 우울증상 등 다양한 부정적인 영향[14]을 주므로 표면행위에 대한 건강한 측면의 적절한 중재가 요구되어 진다고 볼 수 있다. 더욱이 최근 미용업계의 기업화에 따른 서비스 마케팅 강조로 인해 관련 종사자들의 감정노동으로 인한 다양한 심리적 문제가 발생할 수 있다.

직무만족도와 조직몰입을 저하시키고 이직의향을 증

대사키는 등 정신건강에 부정적인 영향[15]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 고객과의 상호작용과 관련된 건강한 의사소통 훈련 프로그램을 적용한 훈련 프로그램이 현장실무에 적용하는 미용업 종사자들에게 유용할 것으로 사료된다.

또한, 표면행위는 스트레스 대처행동에서 문제중심대처와 사회적 지지대처와는 역상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 표면행위가 증가할수록 문제중심대처와 사회적 지지대처가 감소하는 것으로 나타났다. 감정노동과 스트레스 대처행동의 직접적 관련 연구가 없어 비교하기 어려우나, 감정노동의 표면행위는 실제로 느끼지 않는 감정을 연극 배우와 같이 얼굴표정, 제스처, 목소리톤과 같은 언어적, 비언어적 단서의 표현으로 자기감정을 조작해 남을 속이는 행위이므로 문제해결을 위한 직접적인 의사결정이나 행동을 하지 않는 것과 연관성이 있다고 사료된다. 스트레스 대처행동 중에서 문제중심 대처와 사회적 지지대처가 감소한다는 것은 스트레스 대처행동에 대한 긍정적이고 효율적인 영역인 문제중심 대처와 사회적 지지대처에 문제가 생기는 것으로 이는 정서적 소진[16]이나 높은 수준의 우울발생의 가능성[17]을 예측할 수 있는 문제라 사료된다

또한, 감정노동 중 진심행위는 문제중심 대처, 희망대처, 사회적 지지대처, 긍정대처, 긴장해소대처와 순상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 미용업 관련 종사자의 감정노동이 직무스트레스와 스트레스 대처방식에 미치는 영향을 조사한 서예지[18]의 연구에서 감정의 빈도와 지속성이 높을수록 스트레스 대처방식 중 상황대처가 증가하는 결과와 유사하였다. 이는 감정노동의 영역 중 진심행위를 통한 긍정적 스트레스 대처행동에 대한 보다 구체적인 교육이나 현실적인 지지에 대한 관련 연구가 필요하다고 본다. 감정의 부조화를 덜 강요당하는 진심행위의 경우 긍정적이고 효율적인 대처와 순상관관계가 있는 것으로 나타났다. 미용업 관련 종사자들의 감정표현에 대한 건강한 방법과 더불어 직무환경과 직무 스트레스를 중재함으로써 인해 직업에 대한 정체성 확립 및 직업사명에 대한 긍정적 자존감 향상 등을 고려한 프로그램 적용을 통해 보다 효율적이고 건강한 직업생활을 영위하도록 중재하는 것이 필요하리라 사료된다. 그러므로 표면행위를 적게 하고 진심행위를 많이 할수록 건강[19]하므로 대상자들에 대한 감정노동관련 직무 개선에 대한 긍정적 대안이 필요하다. 미용업 관련 종사자들을 위한 효율적인 스트레스 대처행동에 대한 프로그램 뿐만 아니라 근본적

인 직무에 대한 인식전환의 중재프로그램들도 개발되어야 하리라 생각된다.

대상자들의 직무긴장에 영향을 미치는 요인을 다중회귀분석을 통해 분석한 결과 대상자들의 직무긴장에 영향을 미치는 유의미한 변수는 표면행위, 문제중심대처, 무관심대처, 사회적 지지대처였다. 이들 변인들은 직무긴장에 대하여 30%의 설명력이 있는 것으로 나타났다. 직무긴장은 직무수행에 있어서 나타나게 되는 현상이지만, 보다 건강하고 효율적인 직무 수행을 위해 중재되어야 할 부분이라 생각된다. 특히, 고객중심을 강조하는 현대의 미용 산업의 특징상 자신의 감정을 가장하는 표면행위에 대한 사업주 및 기업의 강조가 있는바 이는 자신이 실제 느끼는 감정을 표현하는 진심행위와의 감정부조화를 초래할 수 있음을 유념해야 할 것이다. 그러므로 서비스 산업의 시대에 미용업 관련 종사자들을 위해 감정노동에 대한 보다 세부적이고 보다 효율적인 스트레스 대처행동에 대한 중재를 통해 적극적 중재가 필요하다.

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

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 미용업 종사자의 감정노동, 스트레스 대처행동, 직무긴장에 대한 관계와 직무긴장에 영향을 미치는 요인을 파악하여 미용업 종사자들의 직무긴장 중재의 자료를 제공하고자 시행되었다.

미용업 종사자의 직무긴장에 영향을 미치는 요인을 다중회귀 분석한 결과, 표면행위, 문제중심대처, 무관심대처, 사회적 지지대처였으며, 이들 변인들은 직무긴장을 30%로 설명하였다.

또한, 대상자의 감정노동, 스트레스 대처행동과 직무긴장의 상관관계는 대상자의 감정노동 중 표면행위는 직무긴장과 순상관관계가 있는 것으로 나타났다. 표면행위는 스트레스 대처행동에서 문제중심 대처와 사회적 지지대처와는 역상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한, 감정노동 중 진심행위는 문제중심 대처, 희망대처, 사회적 지지대처, 긍정대처, 긴장해소대처와 순상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 표면행위의 증가는 직무긴장을 증가시키고 문제중심 대처와 사회적 지지대처를 감소하는 것과 관계가 있고 진심행위의 증가는 문제중심 대처, 희망대처, 사회적 지지대처, 긍정대처, 긴장해소대처를 증가시키는 것과 관계가 있음을 의미한다고 볼 수 있다.

이상의 연구 결과를 통해 볼 때, 미용업 종사자의 직무

긴장 증재를 위해서는 감정의 부조화를 초래할 가능성이 있는 표면행위를 감소시키고 보다 고객에 대한 서비스를 건강하게 할 수 있는 진심행위를 증진하는 프로그램이 필요하며 다양한 직무스트레스를 건강하게 대처할 수 있는 건강한 스트레스 대처 행동에 대한 프로그램이 적용되어야 할 것이다.

본 연구가 일정 지역의 미용업 종사자를 대상으로 하고 특정분야의 대상자가 주로 많아 보다 다양한 지역과 다양한 분야에 대한 연구와 감정노동과 관련된 다른 변인을 포함한 후속 연구가 이루어져야 할 것이다.

## References

- [1] Lee, B. I., "Development of a model for emotional labor worker's health", Unpublished doctoral dissertation, Seoul University, 2006.
- [2] Shim, E. J. "Emotional labor employees", *medical today*, 2013. 7. 8
- [3] 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.
- [4] 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.
- [5] Toerien, M., Kitzinger, C., "Emotional labor in the beauty salon: Turn design of task directed talk", *Feminism Psychology*, Vol.17, No. 2, pp.162-172, 2007. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/0959353507076548>
- [6] Toerien, M., Kitzinger, C., "Emotional labour in action: Navigating multiple involements in the beauty salon", *Sociology*, Vol.41, No. 4, pp.645-662, 2007. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/0038038507078918>
- [7] 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.
- [8] Choi, M.,S., Ahn, K., S., "Job stress and reaction of dental hygienist by using the job strain model", *Korea Society of Dental Hygiene*, Vol.10, No.4, pp.595-605, 2010.
- [9] Lee, J. Y & Ha, K.,Y., "Effects of Burnout on the emotional labor of hair designer", *Journal of Fashion Business*, Vol.16, No 4, pp.186-199, 2012. DOI: <http://dx.doi.org/10.12940/jfb.2012.16.4.186>
- [10] Lazarus, R., S., Folkman, S., *Stress, appraisal and coping*, New York, Springer.
- [11] Sun, L, "A study on the influence of service employee's emotional labor requirement on job induced tension" Unpublished master's thesis, Kyung-Hee university, 2010.
- [12] Jang, S., H., "Comparison study on the work stress and the coping method of social workers at the senior care facilities and hospice nurses", Unpublished master's thesis, Keimyung University, 2006.
- [13] Brotheridge, C.,M., Grandey, A., A., "Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of 'people work'", *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, pp.57-67, 2002. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>
- [14] 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.
- [15] 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.
- [16] Heo, C, G., Lee, C., H., Shin, K., H., Lee, J., H., " The effect of extraversion and neuroticism on emotional exhaustion: mediating effect of coping strategies" *The Korean Journal of Health psychology*, Vol. 15, No. 3, pp.445-462, 2010.
- [17] Cho, S., E., Oh, K., J., "Emotional clarity, emotional intensity, emotional awareness and their involvement in stress coping style and depression", *The Korean Journal of Health psychology*, Vol. 12, No. 4, pp.797-812, 2007.
- [18] Seo, Y, J. "A study on Influence of emotional labor for hair service employee's job stress and coping strategies", Unpublished master's thesis, Seokyeong university, 2013.
- [19] Krumel, S.M., Geddes, D., "Exploring the demension of emotional labor: The heart of Hchschildwork" *Management Communication Quarterly*, Vol.14, No1, pp.8-49. 2000. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/0893318900141002>

**조 희 숙(Hee-Sook Cho)**

[정회원]



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

<관심분야>  
미용, 식품 영양

---

**강 리 리(Lily Kang)**

[정회원]



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

<관심분야>  
정신간호, 우울, 상담