

헤어디자이너의 감정노동이 소진에 미치는 영향⁺

이지영 · 하경연*

한국국제대학교 호텔관광학과 부교수

한국국제대학교 미용예술학과 조교수*

Effects of Burn-out on the Emotional Labor of Hair Designer

Lee Jiyoung · Ha Kyungyun*

Associate professor, Dept. of Hotel & Tourism, International University of Korea

Assistant professor, Dept. of Beauty Design, International University of Korea*

Abstract

Most of employees in service area frequently and strongly experience job-stress caused by emotional labour than in general. This job-stress is supposed to incur employees' burn-out, which burn-out brings a lower service quality in various aspects of physical and spiritual hospitality. The purpose of this study is to identify the impacts of burn-out on emotional labour of hair designer, with 155 primary data from a sample of 200 employees of hair shop in Seoul and Gyeongnam area. The reliability and validity of the collected data were checked through the calculation of Cronbach's α and factor analysis. The empirical research made by regression analysis confirms that emotional labour significantly has a negative effect on burn-out of hair designer. Therefore, hypothesis presented to mediate the effect of burn-out on emotional labour of hair designer was supported in positive. Hopefully, this study contributes to hair business shops for setting up a management strategy on effective job-satisfaction of hair designer.

Key Words : hair designer(헤어디자이너), Emotional Labor(감정노동), burn-out(소진), job-stress(직무스트레스)

1. 서론

1. 문제의 제기

한국의 미용 산업은 반세기 오랜 역사와 경험을 바탕으로 2조원이 넘는 방대한 시장을 가진 산업이다. 현대인들은 높은 경제성장과 함께 개성화, 다양화를 통한 나만의 멋을 추구하고 있다. 이러한 현대인들의 미적욕구를 충족시키고 체계적인 기업의 면모를 갖추기 위해 미용업계는 보다 체계적이고 효율적인 경영이 이루어져야 한다. 이를 위해서 인적서비스 의존도가 매우 높은 미용업계는 무엇보다 감각 있고 유능한 인재를 양성하고 적극 활용하는 관리정책이 필요하다. 그러나 거대한 시장 규모와는 달리 미용업계는 전문 미용경영의 미흡, 미용업 종사자들의 직무불만족 등에서 오는 높은 이직률로 인한 고질적 인력난, 열악한 직원들의 복리 후생 등의 난제를 갖고 있다¹⁾. 즉, 미용업 종사자들은 장시간의 노동, 불확실한 승진체계, 열악한 복지후생시설, 낮은 임금, 직무 내용의 복잡성과 오랜 시간의 반복 작업으로 인해 정신적, 신체적으로 많은 스트레스를 받고 있는 것이다²⁾.

미용업종사자들의 경우 직업 특성상 장시간의 근무시간, 근무여건에 따른 불규칙한 식생활과 각종 화학제품 사용들로 인하여 호흡기 질환, 피부과 질환, 안과 질환, 비뇨기계 질환 등 건강에 대해 위험을 주는 요인들에 노출되어 있는 실정이다. 노동부(산업재해분석, 1997-2000년) 조사에 따르면 해마다 미용인들의 직업 관련성 근골격 통증비율이 증가하고 있으며, 현재 미용업의 업무상 질병 중에서 직업 관련성 근골격 통증비율이 1998년에 6.7%, 2000년에는 32.2%로 해마다 늘어나고 있는 실정으로 나타났다. 이는 평생직업인인 전문직 미용인들에게 보건학적인 측면에서 큰 걸림돌로 작용하고 있다.

최고의 인적서비스를 지향하는 서비스업체 종업원들은 고객들의 요구와 조직의 요구를 동시에 만족시켜야 하는 갈등을 경험할 가능성이 다른 직종에 근무하는 종업원들에 비해 매우 높다하겠다³⁾. 따라서 미용업 종사자들은 스스로의 심리적, 신체적 상황과 상관없이 고객에게는 친절하게 웃는 얼굴과 공손한

언어를 사용해야 하는 것이 하나의 직무스트레스이며, 심리적인 갈등을 일으키게 만드는 원인이 된다⁴⁾. 또한 이러한 직무스트레스와 심리적인 갈등은 나아가 소진증상(symptoms of burn-out)을 유발하게 된다⁵⁾. 이러한 연구는 그 동안 조직행동분야에서 도외시되어왔던 개인의 감정에 관한 연구⁶⁾가 종업원들의 감정관리와 조직의 직무성과 향상에 중요한 관련이 있다는 결과⁷⁾로 규명되면서 종업원들의 감정관리에 대한 관심이 대두되기 시작하였다.

미용업처럼 오랜 시간 빈번한 대인접촉을 해야 하는 서비스업 종사원의 경우 이들의 직무활동에서 행동이나 노동결과물은 물론 개인의 감정, 사고, 의도 등도 통제의 대상이 된다. 정형화된 상황을 반복적으로 경험해야 하는 이들은 직무수행 중에 발생하는 불쾌한 감정에 대해서도 본인의 감정노출 없이 습관적으로 대응하도록 요구되어진다. 고객과 접촉하는 동안 조직의 기대에 부응하기 위해 다양한 시도를 하는 종업원들은 스트레스와 같은 다양한 심리적 결과를 야기하게 된다. 특히 감정이 개인의 자발성으로 부터 표출되는 것이 아닌 외부의 힘에 의해 강요된 노동으로 나타나는 경우 그 자체가 개인의 우울 정도 및 스트레스에 부정적 영향을 줄 수 있다. 다시 말하면 서비스업에 종사하는 근로자들이 높은 스트레스를 경험할 경우 쉽게 소진에 노출되며, 그 결과 이직의도 혹은 이직이 증가하거나 개인의 만족과 조직의 성과 또한 떨어지게 되는 것이다⁸⁾. 따라서 인적 서비스 업무를 수행하는 근로자들을 관리하는 기업측면에서 직무수행 과정에서 유발되는 소진증상을 적절하게 관리하는 것은 매우 중요한 관심사라 할 수 있다.

따라서 앞에서 제기한 문제인식을 바탕으로 본 연구의 목적은 다음과 같다. 먼저 미용실의 토털미용 서비스를 담당하는 헤어디자이너를 연구대상으로 제한하고, 그들이 인식하는 감정노동과 소진에 대한 개념을 살펴본 후 이에 대한 상호관계를 밝히고자 한다. 그리고 헤어디자이너의 직무만족을 위한 관리 방향을 고찰하여 고객들의 만족은 물론 미용업체에 대해 헤어디자이너의 효율적 직무만족 경영전략을 제시하는 것이다.

II. 이론적 배경

1. 감정노동

대부분의 서비스 기업들이 펼치는 서비스 마케팅 전략은 고객위주의 전략이 대부분이며 서비스를 만들어내는 직원을 위한 전략은 극히 드물다. 고객들이 서비스 직원들과 접촉하는 동안 기업과 상품에 대한 좋은 이미지를 오래 남기기 위해서는 상품의 우수성은 물론이고 고객과 서비스 직원과의 관계가 매우 중요하다. 이러한 좋은 관계를 유지하기 위해서 기업에서는 고객과 서비스 직원들이 상품판매를 위해 만나는 서비스 접점(service encounter)관계에서의 직원들의 언어, 행동, 태도가 기업의 이익에 중대한 영향력을 행사한다 할 수 있다⁹⁾. 특히 이러한 부분은 호텔, 항공사, 외식업체, 백화점, 서비스 센터 등 인적서비스가 중요 상품으로 판매되는 기업에게 더욱 중요시 되고 있다¹⁰⁾.

따라서 일반적으로 기업들은 고객이 종업원과 접촉하는 이른바 서비스 접점(service encounter) 시점에서 우호적인 감정을 갖게 하도록 서비스 제공자들에게 고객에 대한 감정표현에 대하여 일정한 기준을 세우고 통제하고 있다. 그러나 서비스 제공자들도 한 사람의 인간이므로 기업이 요구하는 외적 감정표현과 내적 마음상태를 항상 일치하도록 유지하기가 어렵다.

개인적으로 직무에 지치고 힘든 상황에서 기업의 목표와 기대에 부응하기 위해서 그들은 자신의 내부 감정과 갈등을 일으키며 억지스러운 미소와 감정을 표현하기도 한다. 이러한 종사원들의 노력을 감정노동(emotional labor)이라 하며, 필연적으로 종사원들은 그들의 감정을 통제하고 조직이 기대하는 규범을 지켜 고객들과 접촉에서 조직에서 요구하는 감정표현의 기준을 수용하고 대응하는 과정에서 감정노동을 경험하게 된다.

이러한 감정노동으로 인한 서비스업의 종업원들은 일반 사무직 근로자보다 더 빈번하고, 더 강하게 직무스트레스를 경험하게 될 것이며, 이러한 감정노동으로 인한 직무스트레스는 종업원들의 소진을 유발한다¹¹⁾¹²⁾.

2. 소진

Maslach¹³⁾은 주로 사람들과의 관계가 계속적이고 반복적인 의료분야, 사회사업, 교사와 같은 서비스직 종사자들이 받는 정신적 압박의 결과로 나타나는 정서적, 정신적, 신체적 탈진 및 고갈상태를 소진으로 개념화하였다. 그리고 소진의 구성개념으로 감정고갈은 타인과의 과도한 접촉에 의해서 개인의 감정적 자원이 고갈된 상태를 말하며 주로 고객과의 직접적인 접촉이 많은 서비스업종에 종사하는 사람들에게 많이 나타난다¹⁴⁾.

비인격화는 조직구성원이 고객과의 문제 발생 상황을 해결하기 위한 과정에서 발생한 감정적 고갈을 극복하기 위한 심리적 대응으로 볼 수 있다¹⁵⁾. 이는 판매원들이 업무 상황에서 고객을 비인격화 즉 사물화 하는 냉소적이고 냉담한 태도가 특징이다. 김상희¹⁶⁾는 고객을 비인격화하는 판매원은 고객을 인간이기보다는 하나의 대상으로 간주하고, 거리감을 둔 감정적 냉담함을 나타내며, 냉소적이고 회의적인 태도를 취한다고 밝혔다. 성취감 저하는 생산성 및 능력 저하, 의욕 상실, 허탈감 등과 관련되는 것으로 이 경우, 자기 자신을 부정적으로 평가하며, 결국 성취감 저하로 나타난다. 이러한 성취감 저하는 비효율성, 동기화의 감소 및 자존감 저하로 이어지고, 감정노동에 관한 선행연구에서도 감정노동을 지각하는 종업원들은 그것을 극복하는데 한계를 느끼며 결국 소진을 경험하게 된다고 말하고 있다¹⁷⁾¹⁸⁾¹⁹⁾.

III. 연구방법

1. 연구문제 설정

1) 감정노동과 소진

Grandey²⁰⁾는 감정노동의 개념적 모델에서 감정노동의 결과변수로 소진, 직무만족, 기업의 성과 등을 제시하였으며, Johnson et al.²¹⁾은 조직의 감정표현과 규범에 의한 종사자들의 감정노동은 소진에 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 하였다.

Brotheridge, Lee²²⁾는 서비스업 종사자들이 자신의 감정을 억누르고 상황에 적합한 감정을 표현하기 위한 지나친 노력을 하는 경우, 개인은 감정고갈을 경험하게 되며 이는 타인과의 관계에 있어 냉담해지며 상대방을 물건처럼 대하거나 부정적으로 대하게 되면서 비인격화가 나타난다고 하였으며, 감정노동은 감정고갈과 비인격화에 정(+)²³⁾의 영향을 미치고, 개인성취감에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Dormann et al.²⁴⁾은 감정노동의 수행결과에 대한 연구에서 감정부조화가 소진에 영향을 미치는 중요한 요인이라는 것을 밝혔으며, 윤시내, 이승훈²⁵⁾의 연구에서도 감정노동의 하위요인인 감정부조화가 감정고갈, 비인격화, 개인성취감에 영향을 미친다고 하였다.

백화점판매원을 대상으로 한 서문식, 김상희²⁶⁾의 연구와 콜센터 직원을 대상으로 한 Lewig, Dollard²⁷⁾의 연구에서도 감정부조화가 소진의 선행 변수임을 확인하였다. 또한 IT 전문가를 대상으로 한 Rutner, Hardgrave, McKnight²⁸⁾의 연구에서도 감정부조화는 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같이 감정노동과 소진과의 관계에 대한 논의의 바탕으로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 헤어 디자이너의 감정노동은 소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-1: 헤어 디자이너의 감정노동은 감정고갈에 정(+)²⁹⁾의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2: 헤어디자이너의 감정노동은 비인격화에 정(+)³⁰⁾의 영향을 미칠 것이다.

가설1-3: 헤어디자이너의 감정노동은 개인성취감에 부(-)³¹⁾의 영향을 미칠 것이다.

2) 설문지 구성

본 연구에서 사용한 질문지의 구성내용은 인구통계학적 특성에 관한 항목 6개 문항, 감정노동에 관한 항목 19개 문항, 소진에 관한 항목 16개 문항으로 총 41개 문항으로 구성하였다.

자료 수집은 2012년 3월 1일에서 2012년 3월 15일까지 약 15일간 미용실에서 근무하는 헤어디자이너들을 대상으로 약 200부의 설문지를 나눠주고 작성하도록 하였다. 이들 중 응답이 부실하거나 상당수의 질문 문항에 응답을 하지 않은 질문지 45부를 제외한 155부를 최종 결과분석에 사용하였다.

본 연구를 위해 사용된 척도는 전혀 그렇지 않다(1)에서 매우 그렇다(5)까지 5단계 Likert 척도를 활용하였으며, 각각의 설문 항목들은 응답자로 하여금 각 항목에 대한 그들의 동의 혹은 반대하는 정도를 표시하도록 하였다. 질문지의 구성 지표 및 구성 내용과 문항 수는 <표 1>과 같다.

<표 1> 설문지의 구성 및 내용

구 성 지 표	구 성 내 용	문 항 수
인구통계학적 특성	성별, 결혼여부, 연령, 학력, 근무년수, 소득	6
감정노동	감정표현의 다양성	1-4
	감정표현의 지속시간	5-7
	감정표현의 강도	8-11
	감정표현의 빈도	12-16
	감정부조화	17-19
소진	감정고갈	1,4,9,12,15
	비인격화	2,5,6,10,13
	개인성취감	3,7,8,11,14,16
총 문 항 수		41

1) 감정노동

실제 조사연구에 사용된 설문지를 살펴보면 다음과 같다. 감정노동의 경우 감정표현의 다양성, 지속기간, 강도, 빈도, 감정부조화로 구분하였으며, Morris & Feldman²⁹⁾의 연구를 바탕으로, 수정 보완한 Brotheridge & Lee³⁰⁾, Brotheridge & Lee³¹⁾, Diefendorff, Croyle, Grosserand³²⁾의 연구를 기초로 하여 구성하였으며, 설문지 구성은 헤어디자이너들이 고객들을 대할 때 나타날 수 있는 감정노동의 5가지 차원을 모두 사용하였고, 본 연구의 목적에 맞게 일부 수정, 보완하여 사용하였다.

각 하위영역별 설문지 구성을 구체적으로 살펴보면 ‘나는 고객에게 풍부한 감정을 표현한다’, ‘나는 고객에게 다양한 감정을 표현한다’ 등과 같이 다양성 3문항, ‘나는 고객과 만나는 시간이 적다’, ‘나는 고객에게 할애하는 시간이 적다’ 등과 같이 지속기간 3문항, ‘나는 대부분의 시간을 고객과 함께 보낸다’, ‘나는 고객을 상대하는 일이 많다’ 등과 같이 빈도 3문항으로 구성하였고, ‘나는 고객을 대할 때 나의 감정을 강하게 표현한다’, ‘나는 고객을 대할 때 나의 감정을 격하게 표현한다’ 등과 같이 강도 3문항, ‘나는 고객을 대할 때 실제로보다 더 부드럽게 감정을 표현한다’, ‘나는 고객을 대할 때 부정적인 감정을 숨긴다’, ‘나는 고객을 대할 때 실제 감정과 표현하는 감정이 다르다’와 같이 3문항으로 감정부조화를 구성하였다.

2) 소진

소진은 Schaufeli, et al.,³³⁾이 개발한 Maslach Burnout Inventory-General Survey(MBI-GS)를 사용하였다. 이 척도는 인적서비스 전문직에 초점을 맞춘 MBI를 일반전문직에도 적용할 수 있도록 수정된 척도이다.³⁴⁾³⁵⁾ 이 개념화 및 척도는 많은 연구들로부터 그 타당성 및 신뢰성을 입증 받아 최근 들어 가장 많이 사용되고 있을 뿐 아니라 다양한 직업에도 적용할 수 있는 장점을 가지고 있다.³⁶⁾³⁷⁾³⁸⁾³⁹⁾

소진의 각 하위영역별 설문지 구성을 살펴보면 감정고갈의 경우 ‘나는 나의 업무로 인해 정서적으로 메말라 간다’, ‘나는 업무를 마칠 때 쯤 이면 완전히

지쳐있다’ 등과 같이 감정고갈을 측정하는 항목 5문항, 비인격화의 경우 ‘나는 현재 나의 업무를 시작한 이래 내가 하는 업무에 대해 흥미를 잃어가고 있다’, ‘나는 내가하는 업무에 열성적이지 않다’ 등과 같이 비인격화 5문항으로 구성하였다. 개인성취감의 경우 ‘나는 업무를 수행하면서 발생한 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다’, ‘나는 회사에 효과적으로 기여하고 있다고 생각 한다’ 등과 같이 개인성취감 6문항으로 구성하였다.

IV. 연구결과

1. 연구대상

본 연구의 대상은 경남, 서울 일부지역 미용실에 종사하고 있는 종사원을 연구대상으로 편의추출방법 (convenient sampling method) 실시하여 총 200부의 질문지를 배부하였으며, 이들 중 응답이 부실하거나 상당수의 질문 문항에 응답을 하지 않은 질문지 45부를 제외한 155부를 최종 결과분석에 사용하였다.

조사대상의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 전체 응답자 중 성별 분포는 남성이 21.3%, 여성이 78.7% 으로 여성이 월등히 많은 편이었으며, 이는 우리나라 헤어디자이너의 일반적 성비를 비교해 볼 때 적정하다고 판단된다. 연령별 분포에서는 20대가 72.9%, 30대는 24.5%, 40대는 2.6%로 나타났으며, 결혼여부에서는 미혼이 84.5%, 기혼이 15.5%로 나타났고, 학력별 분포에서는 고졸이 51.0%, 대졸 45.2%, 대학원졸이 3.9%로 나타났다.

근무 연수에서는 5년 이하 69.7%, 6~10년 22.6%, 11~15년 5.8%, 16~20년 1.9%의 분포를 보이고 있는데 이는 미용실 헤어디자이너의 높은 이직률을 의미한다 할 수 있다. 또한 응답자들의 소득을 살펴보면, 100만원 이하 49.7%, 100~200만원 미만 32.3%, 200~300만원 미만 9.7%, 300~400만원 미만 3.2%, 400만원 이상 5.2%로 나타났다. 이와 같은 소득분포를 통해 우리나라 헤어디자이너들의 수입이 그다지 높지 않음을 알 수 있다.<표 2>

<표 2> 표본의 일반적 특성

구분		빈도수	구성비율(%)
성별	남성	33	21.3%
	여성	122	78.7%
연령별	20대	113	72.9%
	30대	38	24.5%
	40대	4	2.6%
학력	고 졸	79	51.0%
	대졸	70	45.2%
	대학원이상	6	3.9%
결혼여부	미혼	131	84.5%
	기혼	24	15.5%
근무년수	5년이하	108	69.7%
	6-10년	35	22.6%
	11-15년	9	5.8%
	16년 이상	3	1.9%
월 소득	100만원미만	77	49.7%
	100-200만원	50	32.3%
	200-300만원	15	9.7%
	300-400만원	5	3.2%
	400만원이상	8	5.2%
계		183	100

<표 2> 감정노동 요인분석 결과

문항	Factor Loadings					Eigen Value	분산(%)	Cronbach α
표현빈도15	.840	.112	-.038	-.041	.003	3.683	21.664	.794
표현빈도16	.816	.026	-.031	.025	.011			
표현빈도13	.679	.008	-.058	-.115	.172			
표현빈도14	.649	-.021	-.046	.333	-.191			
표현빈도12	.645	.131	-.078	.308	-.079			
감정부조화19	.044	.928	-.112	.184	.004	2.394	14.082	.886
감정부조화18	.055	.927	-.074	.172	.013			
감정부조화17	.093	.790	-.016	.032	-.010			
표현강도9	-.020	-.039	.823	-.097	-.026	2.185	12.855	.668
표현강도8	.068	-.012	.697	.216	.233			
표현강도10	-.120	-.039	.695	-.022	.220			
표현강도11	-.181	-.148	.592	-.239	-.220			
지속기간5	.026	.001	-.054	.833	-.029	1.574	9.259	.620
지속기간7	.076	.195	.015	.693	.180			
지속기간6	.088	.198	-.044	.564	.222			
표현다양성4	-.005	.040	.077	.085	.896	1.176	6.918	.788
표현다양성3	-.012	-.049	.133	.196	.823			

2. 측정척도의 신뢰성과 타당성 검증

본 연구를 위해 사용된 척도는 5점 Likert 척도를 활용하였으며, 응답자로 하여금 각 항목에 대한 그들의 동의 혹은 반대하는 정도를 표시하도록 하였다.

요인분석을 통하여 항목을 제거한 후, 신뢰성을 검토하였는데, 항목 제거 시에는 Cronbach' α값을 고려하였다.

1) 감정노동

감정노동과 관련된 변수들의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시한 결과, 17문항은 고유값 1을 넘는 5개 요인으로 나타났다. 하지만 이 중 감정표현의 다양성 1문항과 2문항이 기대와 다르게 신뢰도를 저해하는 요인으로 나타나 이들 문항은 분석에서 제외시켰다.

아래 <표 2>에서 제시하고 있는 바와 같이 17개의 문항은 고유값이 1이 넘는 5개의 요인으로 묶여졌다. 요인분석에서 얻어진 고유값은 1.176에서 3.683에 이르는 다소 높은 값을 지니고 있다. 또한 이들 4개 요인은 전체 변량에 대해 감정표현의 빈도 21.66%, 감정부조화 14.08%, 감정표현의 강도 12.86%, 감정표현의 지속시간 9.26%, 감정표현의 다양성 6.92%를 설명하고 있고 이들 5개의 요인 모두는 전체 변량의 64.78%를 설명하고 있다.

또한 본 연구는 Cronbach' α 계수를 통해 본 연구모형의 변수들을 측정하기 위하여 사용된 척도들의 내적 일치성을 평가하였다.⁴⁰⁾ <표 2>에 나타난 바와 같이, 5개 요인들에서 모두 .620에서 .886에 이르는 다소 높은 내적 일치성을 지니고 있다고 볼 수 있다.

2) 소진

소진과 관련된 변수들의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시한 결과, 13문항이 고유값 1을 넘는 3개 요인으로 나타났다. 하지만 이 중 개인성취감 12, 13 문항은 기대와 다르게 다른 요인에 적재되었으며, 이들 문항은 개념적으로 뚜렷한 차이를 보일뿐만 아니라 의도된 요인에서도 낮은 적재치를 보임으로써 이들 문항은 분석에서 제외시켰다.

또한 신뢰도 분석에서 개인성취감 11문항이 신뢰도를 저해하는 요인으로 나타나 추가로 제거하였다.

그 결과 다음의 <표 3>과 같은 결과를 얻을 수 있었으며, 소진의 경우 13개의 문항이 고유값이 1이 넘는 3개의 요인으로 묶여졌다. 요인분석에서 얻어진 고유값은 1.424에서 3.499에 이르는 다소 높은 값을 지니고 있다. 또한 이들 3개 요인은 전체 변량에 대해 감정고갈 26.92%, 비인격화 23.11%, 개인성취감 10.95%를 설명하고 있고 이들 3개의 요인 모두는 전체 변량의 60.98%를 설명하고 있다.

<표 3> 소진 요인분석 결과

문항	Factor Loadings			Eigen Value	분산(%)	Cronbach α
감정고갈2	.890	-.060	-.001	3.499	26.92	.885
감정고갈4	.860	-.029	-.186			
감정고갈5	.838	.051	-.034			
감정고갈3	.825	-.058	-.049			
감정고갈1	.716	.040	.146			
비인격화9	.053	.832	.005	3.005	23.11	.746
비인격화10	.006	.770	-.011			
비인격화7	-.071	.654	-.252			
비인격화6	-.148	.612	-.157			
비인격화8	.118	.588	-.220			
개인성취감16	.045	-.142	.768	1.424	10.95	.684
개인성취감15	-.014	-.207	.764			
개인성취감14	-.100	-.103	.744			

또한 본 연구는 Cronbach' α 계수를 통해 척도들의 내적 일치성을 평가하였는데, 비인격화가 다소 낮은 내적 일치성을 보였지만 그 외 다른 변수들은 모두 .684에서 .885에 이르는 다소 높은 내적 일치성을 지니고 있다고 볼 수 있다.

3. 가설검정

감정노동이 소진에 미치는 영향을 평가하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과가 아래의 <표 4>에 제시되고 있다. 회귀분석 결과에는 비표준회귀계수(B), 표준회귀계수(β 값), 그 계수의 t값 그리고 그 계수의 유의성(p값)이 제시되었다.

1) 감정노동과 감정고갈

감정고갈에 대한 감정노동의 회귀분석 결과는 <표 4>에서 보이듯이 감정표현의 다양성을 제외한 감정표현의 강도, 빈도, 감정부조화가 감정고갈에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있는 반면 지속기간은 감정고갈에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 회귀모형에 포함된 각 변수가 감정고갈에 미치는 상대적 영향력을 표준화된 회귀계수를 통해 알 수 있는데, 감정표현의 강도가 다른 변수들보다 감정고갈에 상대적으로 더 큰 영향을 미쳤다. 그 다음 순으로 감정표현의 빈도, 감정부조화, 지속기간이 감정고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감정표현의 강도, 감정표현의 빈도 및 감정부조화가 증가될수록 종업원들이 보다 높은 수준의 감정고갈을 경험하는 반면, 보다 고객과의 접촉기간이

길수록 감정고갈을 해소하는 것으로 나타났다.

이는 Gutek⁴¹⁾의 연구에서와 같이 '서비스 제공자가 고객 간의 관계가 길어지면 길어질수록 관계유형에서는 자신의 감정을 진실 된 것으로 발전시키려하며, 이러한 감정표현의 지속기간이 길면 길수록 고객에게 자신의 진실 된 감정을 표현하려는 노력이 더 심한 감정노동을 유발하게 될 것이다'라고 주장한 연구결과와 일치한다. 또한 이러한 결과는 '직무 자율성이 보장되어 있는 서비스업 종사자들에게서는 스스로 일에 대한 성취감을 얻을 수 있기 때문에 직무소진의 부정적인 결과보다는 긍정적인 결과를 나타낸다'라고 하는 선행연구⁴²⁾의 결과를 지지하여 주고 있다. 따라서 헤어디자이너들이 인식하는 감정노동과 소진은 역기능적인 측면과 함께 순기능적인 측면이 함께 공존하고 있다는 것을 보여주며 헤어디자이너들이 서비스를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 여러 가지 문제점을 해결하는 노력이 수반된다면 감정노동의 순기능을 극대화시킬 수 있을 것으로 판단된다.

2) 감정노동과 비인격화

비인격화에 대한 감정노동의 회귀분석 결과는 <표 5>에 제시되어 있다. 비인격화에 대해서는 감정표현의 다양성과 빈도가 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있는 반면, 지속기간, 감정표현의 강도, 감정부조화는 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이들 변수들의 상대적 영향력을 살펴보면, 감정표현의 다양성이 다른 변수들보다 비인격화에 상대적으로 가장 큰 영향력을 미치고 있었으며, 감정표현의

<표 4> 감정노동과 감정고갈과의 관계

변수	B	SE B	t-value	Sig T
감정표현 다양성	-.012	-.010	-.117	.907
감정표현 지속기간	-.265	-.191	-2.203*	.029*
감정표현 강도	.321	.231	2.925**	.004**
감정표현 빈도	.271	.212	2.668**	.008**
감정부조화	.265	.224	2.746**	.007**

R²=.131 Adjusted R²=.102 DF=5 F=4.499 p=.001

* p<.05, ** p<.01

빈도, 지속기간, 강도, 감정부조화 순으로 영향을 미치고 있었다. 이는 감정표현의 다양성과 빈도가 증가하면 할수록 종업원들이 보다 높은 수준의 비인격화를 경험하는 것을 의미한다.

이러한 결과는 과도한 업무 이행이나 조직 내 환경에 적응하기 위한 감정적 노력이 판매원의 신체적·정신적 무력감인 탈진의 원인 요인이라는 것을 의미한다.

위와 같은 결과는 감정노동 중 감정표현의 다양성과 빈도가 높을수록 고객에게서 이탈하게 되고, 이러한 비인격화는 단순한 불만족의 감정을 능가할 뿐만 아니라 직원들은 직무불만족, 낮은 자존감, 나쁜 건강상태, 정신적 고갈의 심화를 나타낸다. 이는 박효진⁴³⁾의 연구에서 감정노동은 소진요인에 정(+)⁴³⁾의 영향을 미친다는 연구결과와 일치하며, 이를 통해 Hochschild⁴⁴⁾의 주장대로 감정노동의 부정적인 결과를 입증하는 것이다.

3) 감정노동과 개인성취감

개인성취감에 대한 감정노동의 회귀분석 결과는 <표 6>에 제시되어 있다. 개인성취감에 대한 회귀분석결과는 감정표현의 다양성, 지속기간, 감정부조화가 유의한 정(+)⁴⁵⁾의 영향을 미친 반면, 감정표현의 강도와 빈도는 유의한 영향을 미치지 않았다.

이들 변수들의 상대적 영향력을 살펴보면 지속기간, 감정표현의 빈도, 감정부조화, 감정표현의 강도 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 지속기간, 다양성, 감정부조화가 증가되면 될수록 종업원들이 보다 개인성취감이 많이 낮아진다는 것을 의미한다.

위와 같은 결과는 서비스 역할을 수행하는 종사원들이 자신의 감정을 조직이 원하는 방식대로 표현할 것을 요구 받으면 감정적 부조화를 경험하게 된다는 것이다. 또한 이러한 감정적 부조화가 감정노동을 수행하는 종사원의 직무만족을 낮출 뿐만 아니라 정신적 고갈의 정도를 강화시켜 결국 고객에게 제공되는 서비스의 질을 낮춘다고 밝힌 Abraham⁴⁵⁾의 연구결과와 일치하는 것으로, 헤어디자이너들이 감정부

<표 5> 감정노동과 비인격화와의 관계

변수	B	SE B	t-value	Sig. T
감정표현 다양성	.203	.208	2.516*	.013*
감정표현 지속기간	.117	.111	1.282	.202
감정표현 강도	-.110	-.105	-1.321	.188
감정표현 빈도	.162	.167	2.098*	.038*
감정부조화	.005	.005	.065	.948

R²=.124 Adjusted R²=.095 DF=5 F=4.228 p=.001

* p<.05, ** p<.01

<표 6> 감정노동과 개인성취감과의 관계

변수	B	SE B	t-value	Sig. T
감정표현 다양성	-.136	-.174	-2.125*	.035*
감정표현 지속기간	-.152	-.180	-2.091*	.038*
감정표현 강도	-.025	-.030	-.380	.705
감정표현 빈도	.007	.008	.106	.916
감정부조화	-.125	-.175	-2.152*	.033*

R²=.139 Adjusted R²=.110 DF=5 F=4.795 p=.000

* p<.05, ** p<.01

조화를 높게 지각할수록 헤어디자이너의 소진은 심화되는 것으로 나타났다.

V. 결론

본 연구는 소진에 영향을 미치는 변수들 가운데 감정노동의 하위요인인 감정표현의 다양성, 감정표현의 지속기간, 감정표현의 강도, 감정표현의 빈도, 감정부조화를 소진의 원인변수로 설정하여, 이러한 변수들이 소진에 미치는 영향을 검증하고자 하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 가설검정을 위한 회귀분석 결과 감정노동과 감정고갈과의 관계에서 감정표현의 다양성을 제외한 감정표현의 지속기간, 감정표현의 강도, 감정표현의 빈도, 감정부조화 모두 소진결과인 감정고갈에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 소진이 감정노동 결과의 한 요소로 간주되어 정서적으로 부담이 되는 환경에 오랜 시간동안 노출됨으로써 비롯되는 심리적, 정서적, 정신적 소진상태를 경험하게 된다고 하는 이수연⁴⁶⁾의 연구결과를 지지한다고 할 수 있다.

둘째, 감정노동과 비인격화와의 관계에서는 감정표현의 다양성과 감정표현의 빈도만이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다른 요인들은 비인격화에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 판명되었다. 이러한 결과는 자신의 내면 감정과는 다르게 감정표현을 해야 하는 감정표현의 다양성의 경우 이러한 심리적 불편함이 감정고갈로 발전한다는 여러 선행연구⁴⁷⁾⁴⁸⁾⁴⁹⁾의 결과를 실증적으로 지지하여 주고 있다.

셋째, 감정노동과 개인성취감과의 관계에서 감정표현의 다양성, 감정표현의 지속기간, 감정부조화는 개인성취감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감정표현의 강도와 감정표현의 빈도는 개인성취감에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 감정노동이 감정적 고갈, 비인격화, 그리고 개인성취감의 모든 소진 변수에 부정적인 영향을 미친다고 보고한 선행연구⁵⁰⁾⁵¹⁾⁵²⁾의 결과를 부분적으로 지지하고 있으며, 감정노동과 소

진에 대한 선행연구⁵³⁾⁵⁴⁾⁵⁵⁾에서 감정노동은 소진에 정(+)⁵³⁾의 영향관계를 갖는다는 연구결과를 실증적으로 입증하고 있다. 다시 말해서 헤어디자이너들은 업무를 수행하는 과정에서 감정노동을 경험하게 되는데 이러한 경험은 헤어디자이너의 감정표현이 노동의 형태로 인식되어버린 과정이라 할 수 있다. 따라서 이러한 감정노동이 소진까지 이어질 수 있음을 의미하는 것이다.

이상과 같은 분석결과로 다음과 같은 시사점을 얻을 수 있다.

첫째, 헤어디자이너들이 서비스 수행 과정에서 느끼게 되는 대고객 감정노동이 서비스를 수행하는데 많은 부정적인 결과를 초래하여 결국 기업이 목표로 하는 성과를 낮출 수 있다는 점이다. 따라서 헤어디자이너들이 서비스 제공 중에 겪게 되는 감정노동을 경감시킬 수 있는 내부 시스템 개발에 관심을 가져야 할 것이다. 예컨대, 헤어디자이너들의 심리적 갈등을 파악하기 위해 이들의 고충을 들어주는 시스템을 갖추거나 헤어디자이너의 불안과 문제를 파악할 수 있는 제도를 시행하는 것도 이들의 감정노동을 해소시키는데 도움이 될 것이다. 또한 헤어디자이너의 감정에 영향을 미칠 수 있는 지나친 업무량과 다른 직원과의 역할갈등 등 부정적인 감정을 유발시키는 업무환경을 배제하고, 직무에 대한 자율성과 재량권, 긍정적 피드백을 제공함으로써 긍정적인 마음으로 업무에 몰입할 수 있는 조직 환경 조성이 필요하다 할 것이다.

둘째, 헤어디자이너의 감정노동이 소진에 정(+)⁵³⁾의 영향을 미친다는 결과는 종사원들의 감정노동이 소진을 유발시키는 것을 사전에 방지할 수 있는 업체의 전략적 방안 모색의 필요성을 제시한다.

셋째, 감정노동, 탈진감과 같이 헤어디자이너의 행동에 부정적으로 영향을 미치는 요인을 감소시키는 역할을 할 수 있는 교육과 훈련을 실시해야 한다는 것이다. 헤어디자이너의 능동적인 업무태도, 업무수행에 대한 체계적인 계획과 실천을 통하여 효율적으로 서비스가 완수되면서 헤어디자이너의 서비스 수행에 대한 성취감이 높아지도록 유도하여야 할 것이다.

자신이 속한 조직의 안녕과 번영을 위해 맡은 직무

를 수행하면서 경험하는 감정노동은 누구나 경험하는 일반적인 것들이다. 그러나 과도한 감정노동에 장기간 노출되면서 소진현상에 이르게 되면 신체적, 정서적, 정신적 기력이 고갈되고 나아가 개인의 성취감 저하라는 결과를 초래하게 된다. 그러므로 헤어디자이너의 감정노동과 소진현상을 완화시키는 방안을 모색하는데 본 연구 결과가 효과적으로 활용될 수 있을 것으로 기대한다.

본 연구는 의도한 연구목적은 부분적으로 달성하였지만 실증연구과정에서의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 측정상의 문제이다. 앞에서 언급했듯이 감정노동 척도는 지극히 인간의 내면적인 상황들에 대한 질문이므로 감정을 유형화하고 해석하는 방식에 논란의 여지가 있다는 점이다. 설문문항과 관련하여, 선행연구에서 신뢰도와 타당성이 검증된 설문문항을 사용하였다. 그러나 외국에서 사용된 내용을 그대로 번역하여 사용하였으므로 국내 상황과 문화에 적합하지 않는 부분이 있었고, 연구자의 주관에 개입된 번역작업으로 인해 측정문항의 객관화에 문제의 여지가 있다.

둘째, 설문자료가 본인에 대한 측정자료이므로 신뢰성이 미흡하다는 한계점을 지니고 있다. 향후 연구에서는 정성적 연구와 정량적 연구를 서로 보완하는 방식으로 개선되어야 할 필요성이 있다.

셋째, Gutek⁵⁶⁾이 제시한 서비스기업의 인카운터 유형과 관계유형을 확인하기 위해 응답자들을 선별하여 설문조사를 실시하는 등 최대한 객관성을 유지하려 하였다. 그러나 연구 대상에서 제외된 많은 서비스업체들을 대표하기에는 대표성에 대한 논란의 소지가 있다. 따라서 본 연구에서 밝혀졌던 감정노동 차원이 전체 서비스 산업으로 일반화되기 위해서는 보다 정밀하고 세밀한 분류작업을 통해서 표본대상을 적용한 후속연구의 필요성이 제기된다.

참고문헌

- 1) 이정림(2007), “헤어미용 직업의 이직에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 숙명여자대학교 석사학위논문. p.1.
- 2) 김은경(2005). “미용사와 피부관리사의 직무만족도 및 이직의사 견해분석”, 고신대학교 석사학위논문, p.1.
- 3) Boles, J. S., Johnston, M. W., Hair, J. F. Jr.(1997), “Role stress, work-family conflict and emotional exhaustion: inter-relationships and effects on some work-related consequences”, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 17, pp.17-28.
- 4) Pugliesi, K.(1999), “The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction and Well-Being”, *Motivation and Emotion*, 23, pp.125-154.
- 5) 이지영, 지진호(2007), “직무요구, 소진과정에서 감정지능의 조절효과”, *인적자원관리연구*, 14(4), pp.277-294.
- 6) Putnam, L. L., Mumby, D. K.(1993), *Organizations, emotion and the Myth of Rationality*. In Stephen Fineman(ED), *Emotion in Organizations*, Sage, London. pp.36-57.
- 7) Arvey, R. D., Murphy, K.(1998), "Performance evaluation in work settings", *Annual Review of Psychology*, 49, pp.141-168.
- 8) Singh, J, Jerry R. Goolsby, Gary K. Rhoads.(1994), "Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives," *Journal of Marketing Research*, Vol.34. No.4. pp.558-569.
- 9) Staw, B.M., Barsade, S. G.(1993), “Affect and managerial performance: A test of the sadder-but-wiser vs. happier-and-smarter hypothesis”, *Administrative Science Quarterly*, 38, pp.304-331.
- 10) Schneider, B., Bowen, D. E.(1995), *Winning the service game*. Boston, MA: Harvard Business School Press, Boston, MA. Sekaran, U.(1989). Paths to the job satisfaction of bank employees, *Journal of*

- organizational behaviour*, vol. 10, pp.347-359.
- 11) Brotheridge, C. M., Lee, R. T.(2003), "Development and validation of an emotional labor scale", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, pp.365-379.
 - 12) Grandey, Alicia A.(2000), "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor," *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), pp.95-110.
 - 13) Maslach, C.(1976), Burn-out. *Human Behavior*, 5, pp.16-22.
 - 14) Maslach, C.(1993), *Burnout: A Multidimensional Perspective*, In: Schaufeli, W. B., Maslach, C. Marek T. (Eds) Professional Burnout: Recent developments in theory and research, Washington, DC: Taylor & Francis. pp.20-31.
 - 15) Thomas A., Douglas G.(1997), "The contribution of burnout to work performance", *Journal of Organizational Behavior*, 18, pp.491-499.
 - 16) 김상희(2006), "판매원의 감정지능과 탈진감 및 고객 지향적 판매행동의 관계에 관한 연구", *경영학연구*, 35(1), pp.183-225.
 - 17) Abraham, R.(1998), "Emotional dissonance in organizations: a conceptualization of consequences", mediators and moderators", *Leadership & Organization Development Journal*, 19(3), pp.137-146.
 - 18) Grandey, Alicia A.(2000), op.cit., pp.95-110.
 - 19) Hochschild, Arlie Russel.(1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press. p.5.
 - 20) Grandey, Alicia A.(2000), op.cit., 5(1), pp.95-110.
 - 21) Johnson, Hazel-Anne, M., Paul E. Spector. (2007), "Service with a Smile : Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional Labor process?", *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(4), pp.319-333.
 - 22) Brotheridge, C. M., Lee, R. T.(2003), "Development and validation of an emotional labor scale", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, pp.365-379.
 - 23) Brotheridge, C., Grandey, A. (2002), "Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work", *Journal of Vocational Behavior*, 60, pp.17-39.
 - 24) Dormann, C., Zapf, D., Isic, A.(2002), "Emotional requirements at work and their consequences for call-center jobs", *Work and Organizational Psychology. Frankfurt University*. 46, pp.201-215.
 - 25) 윤시내, 이승륜(2007), "항공사 콜센터 상담원의 감정노동이 소진에 미치는 영향", *관광경영학연구*, 11(1), pp.99-117.
 - 26) 서문식, 김상희(2002), "판매원의 감정부조화와 감정적 고갈이 고객지향성 및 고객이 서비스품질 평가에 미치는 영향", *마케팅연구*, 17(4), pp.47-72.
 - 27) Lewig A., Dollard, F.(2003), "Emotional dissonance, emotional exhaustion, and job satisfaction in all call centre workers", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), pp.366-392.
 - 28) Rutner, P., Hardgrave, B., McKnight, D. (2008), "Emotional dissonance and the information technology professional", *MIS Quartely*, 32(3), pp.635-652.
 - 29) Morris, J. Andrew, Daniel C. Feldman.(1997), "Managing Emotions in the workplace," *Journal of Managerial Issues*, 9(3), pp.257-274.
 - 30) Brotheridge, C. M., Lee, R. T.(1998), *On the dimensionality of emotional labour: Development and validation of an emotional*

- labour scale*. Paper presented at the First conference on Emotions in Organizational Life, San Diego. State University, San Diego, CA, August. pp.7-8.
- 31) Brotheridge, C. M., Lee, R. T.(2003), op. cit., 76, pp.365-379.
- 32) Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., Gosserand, R. H.(2005), "The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies", *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), pp. 339-357.
- 33) Schaufeli, W. B., Van Dierendonck, D., Van Gorp, K.(1996). Burnout and reciprocity: towards a duallevel social exchange model. *Work and Stress*, 10, pp.224-237.
- 34) Bakker. A. B., Demerouti., E., Schaufeli, W. B.(2005), "The crossover of burnout and work engabement among working couples", *Human Relations*, 58(5), pp.661-689.
- 35) Schaufeli, W. B., Van Dierendonck, D., Van Gorp, K.(1996), op.cit., pp. 224-237.
- 36) 신강현(2003), "일반직 종사자를 위한 직무소진 척도(MBI_GS)에 대한 타당화 연구", *한국심리학회지: 산업 및 조직, 한국심리학회*, 16(3), pp.1-17.
- 37) Bakker. A. B., Demerouti., E., Euwema. M. C.(2005), "Job resources buffer the impact of job demands on burnout", *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), pp.170-180.
- 38) Bakker. A. B., Demerouti., E., Schaufeli, W. B.(2005), op.cit., pp.661-689.
- 39) Schaufeli, W. B., Bakker. A. B.(2004), "Job demands and job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study", *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), pp.293-315.
- 40) Nunnally, J. C.(1978), *Psychometric Theory*, 2nd ed. New York: McGraw-Hill Book Company. p.136.
- 41) Gutek, B. A.(1995), *The Dynamics of Service: Reflections on the Changing Nature of Customer/Provider Interactions*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco. Review by Diane MacGillivray, 17(2), pp.56-57.
- 42) Brotheridge, C., Grandey, A.(2002), op.cit., pp.17-39.
- 43) 박효진(2002), "호텔종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구", 경기대학교 석사학위논문. p.64-65.
- 44) Hochschild, Arlie Russel.(1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press. p.5.
- 45) Abraham, R.(1999), "The Impact of Emotional Dissonance on Organizational commitment and Intention to Turnover", *The Journal of Psychology*, 133(4), pp.441-455.
- 46) 이수연(2008), "콜센터 상담원의 감정노동과 감정소진 및 이직의도에 관한 연구", 호서대학교 박사학위논문. pp.88-90.
- 47) 서문식, 김상희(2002), op.cit., pp. 47-72.
- 48) Ashforth, B. E., Humphrey, R. H.(1993), *Emotinoal Labor in Service Roles: The Influence of Identity*. *Academy of Management Review*, 18(1), pp.88-115.
- 49) Morris . A., Feldman, D. C.(1996), "The Dimension Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, 21, pp.986-1010.
- 50) Dormann, C., Zapf, D., Isic, A.(2002), op. cit., pp.201-215.
- 51) Deery, S., Iverson, R., Wallsh, J.(2002), "Work Relationships In Telephone Call Centers: Understanding Emotional Exhaustion And Employee Withdraw", *Journal of Management Studies*. Vol.39, Issue 4, pp.471-496.
- 52) Zapf, D. C. Seifert, Schmutte. B., Mertini, H., Holz, M.(2001), "Emotion work and Job

- Stressors and Their Effects on Burnout",
Psychology and Health, 16. pp.527-545.
- 53) Rafaeli, A., Sutton, R. I.(1987), "The Expression of Emotion as Part of the Work Role", *Academy of management Review*, 12, pp.23-27.
- 54) Grandey, A. A.(2003), "When the show must go on : Surface acting and acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery", *Academy of Management Journal*, 46(1), pp.86-96
- 55) Brotheridge, C. M., Lee, R. T.(2003), op. cit., pp.365-379.
- 56) Gutek, B. A.(1995), op.cit., pp.56-57.

접수일(2012년 7월 27일),
수정일(1차 : 2012년 8월 20일),
게재확정일(2012년 9월 3일)