

뷰티 종사자의 직무스트레스와 소진 및 직무만족의 관계

이종숙 · 정명희[†]

성결대학교 뷰티디자인학과 교수 · 서정대학교 애완동물과 교수[†]

Relationship between job stress, burnout, and job satisfaction of beauty workers

Jong-Sook Lee · Myung-Hee Chung^{*†}

Prof., Dept. of Beauty Design, Sungkyul University

Prof., Dept. of Pet, Seojeong University^{*†}

(2020. 3. 17 접수; 2020. 5. 18 수정; 2020. 6. 24 채택)

Abstract

This study examined the relationship between job stress, burnout, and job satisfaction perceived by 185 beauty workers. Analysis and structural model analyses were conducted to derive the main results. The results are summarized and presented as follows. First, the job stress perceived by beauty workers has a statistically significant positive effect on burnout. Second, job stress perceived by beauty workers has a statistically significant negative effect on job satisfaction. Third, burnout felt by beauty workers has a statistically significant negative effect on job satisfaction. Through the above results, job stress and burnout should be lowered in order to increase the job satisfaction of beauty workers, and in particular, job stress must effectively be lowered in consideration of the fact that job stress is a determinant that increases burnout and reduces job satisfaction. A method must be discovered to achieve this end.

Key Words: job stress(직무스트레스), burnout(소진), job satisfaction(직무만족), beauty worker(뷰티 종사자)

I. 서론

한국사회에서 뷰티산업은 'K-뷰티'라고 불리울 정도로 대외적으로 한국 고유의 높은 가치를 지닌 브랜드로 거듭나고 있으며, 한국의 뷰티산업은 한류 열풍과 함께 빠른 속도로 급성장하고 있다. 이에 K-뷰티는 한국을 대표하는 고유의 브랜드이자 산업으로서 엄청난 부가가치를 창출해내고 있

다. 뷰티산업은 소비자들의 뷰티와 관련된 내재된 욕구를 해소하고, 감성을 충족시켜줄 수 있는 산업으로, 뷰티산업 종사자들은 감성 노동자로 인식되고 있다.

소비자와 접촉하는 시간이 많고, 소비자의 기대에 부응할 수 있는 높은 수준의 서비스를 제공해야 하기 때문에 자신의 의사와는 상관없이 감성 노동이 필수적인 뷰티산업 종사자들은 서비스의 질

[†]Corresponding author ; Myung-Hee Chung

Tel. +82-10-7583-7197

E-mail : mhchung@seojeong.ac.kr

을 높이고, 소비자의 만족도를 보장하지만(Kim et al., 2012; Choi et al., 2019), 때론 고객과 접촉하는 과정에서 감정적 상처를 받기도 한다(김윤, 2017; 박윤희, 2017), 또한 단순 반복적인 작업과 과도한 노동시간, 열악한 복리후생, 낮은 사회적 인식과 처우, 고용 불안정성 등 열악한 직무 환경으로 인해 많은 스트레스에 시달린다(Jung & Yoon, 2014; 박윤희, 2017). 이러한 직무스트레스는 결국 소비자들에 대한 서비스 질의 저하(이준신, 최영희, 2014)로 나타날 수 있다는 점에서 문제시되고 있다.

보통 직무스트레스는 과도한 작업의 부하나 피드백의 부족으로 인해 발생하는 반응(Tongchaiprasit & Ariyabuddhiphongs, 2016)이나 직무 요구사항과 근로자의 역량, 자원, 또는 요구가 일치하지 않을 때 일어나는 신체적, 정서적 반응이라고 할 수 있다(Naser et al., 2017). 이러한 직무스트레스의 원인은 주로 과도한 업무량이나 성과 위주의 평가, 피드백이나 직원의 부족 등에 기인하는 것으로(R. Murray-Gibbons, C. Gibbons et al. 2007), 신체적으로는 불안이나 걱정과 같은 감정을 유발하고, 심리사회적으로는 조직이나 직장의 생산성이나 효율성에 부정적 영향을 미치는 것으로 보고되어 있다(Cox & Rial-Gonzalez, 2002). 그러므로 직무스트레스는 직무수행이나 직무만족, 조직몰입 등과 같은 행위적, 정신적 요소를 포함하여 개인이나 조직 모두에 일정한 영향을 미친다(Beheshtifar et al., 2011).

뷰티종사자들과 같이 감정 노동자들의 직무스트레스가 높아질 경우에 소진이라는 부정적 요인이 나타난다(Kim, 2008; Choi et al., 2019). 스트레스는 화나 우울과 같은 부정적 감정을 예측할 수 있는 핵심 요인이기 때문에 스트레스의 누적으로 인해 발생하는 소진을 예측할 수 있는 결정 요인으로 보고되어 있다(Jeung et al., 2018; Choi et al., 2019). 보통 소진은 정신적, 신체적, 감정적으로 고갈된 상태로 에너지와 감정적 자원의 고갈로 인한 탈진상태를 의미한다(Maslach et al., 2001). 여러 연구들에 의하면, 직원의 만성적인 스트레스는 소진의 주요 원인으로 작용하며, 특히 감정적 노동자의 소진을 유발하는 핵심 요인이라고 보고한 바 있다(Tsaur & Tang, 2012; Hayes et al., 2015). 실제로 호텔 접객직원들을 대상으로

직무스트레스와 소진의 관계를 살펴본 결과, 직무스트레스는 소진에 정적 영향을 미치는 것으로 나타나 직무스트레스를 높게 지각할수록 소진도 높아지는 것으로 확인되었다(Choi et al., 2019). 재활병원 직업치료사의 직무스트레스는 소진과 정적 상관관계를 나타내었고(이혜경, 정재엽, 2014), 간호사들을 대상으로 한 연구에서도 직무스트레스는 소진을 높이는 예측요인으로 보고되었다(Garrosa et al., 2008; Guoet al., 2016).

또한 직무스트레스는 직무만족에 치명적인 영향을 미치는 요인으로, 직무만족을 낮추는 핵심요인으로 보고되기도 한다(Naser et al., 2017). 직무만족은 내재적 동기와 외적 동기가 합쳐진 감정 반응으로(Sancar, 2009), 직무만족은 해당 조직 내의 건전성이나 성과 등을 평가할 수 있는 기준이 된다. 종업원의 직무만족 상태가 높다는 것은 결과적으로 조직 내 생산성이나 효율성 증대에 따른 생산능률의 향상으로 이어지기 때문에 매우 중요한 개념이라고 할 수 있다(이준신, 최영희, 2014). 즉, 직무만족 수준이 높을 경우에는 양질의 작업이나 업무를 수행하는데 긍정적 영향을 미치며, 고객을 만족시킬 가능성을 높일 수 있으나(Nadiri & Tanova, 2010; Suttikun et al., 2018), 직무만족 수준이 낮을 경우에는 이직으로 이어지기도 한다(Ghiselli et al., 2001; Nadiri & Tanova, 2010). 또한 직무스트레스와 직무만족과 관련하여 직무스트레스는 직무만족과 높은 부적 상관관계를 형성한다(Tongchaiprasit & Ariyabuddhiphongs, 2016). 뷰티종사자들을 대상으로 한 연구들에서도 직무스트레스가 높을수록 뷰티샵 종사자들의 직무만족은 낮아지며(이준신, 최영희, 2014), 뷰티산업 종사자들도 직무스트레스는 직무만족에 부정적 영향을 미치며(김윤, 2017), 직무스트레스와 직무만족 간에 정적 상관이 존재하는 것으로 나타났다(박유정 외, 2013).

이외에도 소진은 직무만족에 중요한 영향을 미치는 요인이기도 하다. 바람직하지 못한 또는 부정적인 직무환경에 노출될 경우, 직무종사자들은 생리적으로나 심리적으로 높은 스트레스에 시달리게 되고, 자연스럽게 소진으로 이어지게 된다(Oh et al., 2016). 이러한 소진은 결과적으로 직무만족에 부정적 영향을 미친다. 여러 연구들은 소진이 직무만족과 높은 수준의 부적 상관을 나

타내었으며(Um & Harrison, 1998; Smith & Clark, 2011), 소진이 직무만족을 위협하는 핵심 요인으로 보고되기도 하였다(Lee & Ok, 2012; Cheng & O-Yang, 2018). 국내 연구에서도 감정노동자, 서비스 종사자, 일반 근로자 등의 소진은 직무만족에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다(고종식, 황진수, 2010; 김일성, 송계중, 2012; 정희경 외, 2016). 이상의 논의에 비추어보면, 감정노동자이면서 서비스종사자이기도 한 뷰티종사자들의 직무스트레스와 소진, 그리고 직무만족은 상호 간에 밀접한 관련이 있을 것으로 판단된다.

현재 급속도로 발전하고 있는 K-뷰티는 대표적인 한류 산업이 되었고, 그에 따라 K-뷰티 산업이 한국에서 차지하는 위상도 높아지고 있으나, 뷰티종사자들에 대한 처우나 복리후생, 인식은 상대적으로 높지 않다는 문제를 드러내고 있으며, 중국에 가서는 국내 뷰티산업의 질을 떨어뜨리고 경쟁력을 약화시키는 원인으로 작용할 가능성이 높다. 이에 뷰티종사자들의 직무만족을 높일 수 있는 방안을 모색할 필요가 있으며, 이를 위해 우선적으로 뷰티종사자들의 직무만족을 약화시키는 요인들이 무엇인가를 탐색하는 차원에서 직무스트레스와 소진, 그리고 직무만족의 관계를 살펴보고자 하였다. 직무스트레스나 소진은 뷰티종사자들과 같이 감정노동자들에게 직무만족을 낮추는 주요 요인으로 작용하지만, 실제로 뷰티종사자들을 대상으로 한 직무스트레스, 소진, 그리고 직무만족의 관계를 규명한 연구들은 찾아보기 어렵다. 이에 본 연구에서는 뷰티종사자들의 직무스트레스와 소진, 직무만족의 관계를 살펴봄으로서 뷰티종사자들의 직무만족을 높일 수 있는 방안을 도출하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 하였다. 이를 위한 연구가설을 다음과 같다.

연구가설 1. 뷰티종사자의 직무스트레스는 소진에 정적 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2. 뷰티종사자의 직무스트레스는 직무만족에 부적 영향을 미칠 것이다.

연구가설 3. 뷰티종사자의 소진은 직무만족에 부적 영향을 미칠 것이다.

II. 연구방법 및 절차

1. 조사대상

본 연구의 모집단은 뷰티산업 종사자들로, 서울과 경기 소재의 헤어, 메이크업, 네일, 피부미용 등에서 일하는 여성 뷰티종사자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 보조연구원 2인의 도움을 받아 매장을 직접 방문하여 해당 경영자(원장) 또는 관계자와의 면담을 통해 협조를 구하고, 해당 뷰티종사자들에게 연구의 목적을 간략하게 언급한 후 설문조사에 대한 동의를 거쳐 이루어졌다. 이상의 과정을 거쳐 최종적으로 196부를 수거하였고, 데이터를 코딩하는 과정에서 불성실하게 응답되었다고 판단되는 설문지 11부를 제외한 총 185부를 실제 분석에 활용하였다. 인구통계학적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 인구통계학적 특성

단위: n(%)

내용	구분	빈도(%)
직종	헤어	56(30.3)
	메이크업	24(13.0)
	네일아트	58(31.4)
	피부미용	47(25.4)
연령	20대	94(50.8)
	30대	57(30.8)
	40대	34(18.4)
근무 연수	1년 미만	69(37.3)
	1-3년 미만	51(27.6)
	3-5년 미만	39(21.1)
	5년 이상	26(14.1)

2. 측정도구

1) 직무스트레스

직무스트레스는 이준신(2014)이 사용한 문항을 참조하여 본 연구의 목적에 맞게 수정, 보완하여 활용하였다. 이 척도는 직무요구 3문항, 직무자율성 3문항, 관계갈등 3문항, 보상체계 3문항, 직장문화 3문항 등 총 5요인 15문항으로 구성되었으며, 각 문항은 '1점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 매우

그렇다'의 5점 척도로 평정, 전체 문항의 평균점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것으로 평가하였다.

2) 소진

소진은 Maslach et al.,(1996), 남진영(2011), 배수빈(2012)이 활용한 소진척도(The Maslach Burnout Inventory: MBI)를 참조하였다. 이 척도는 정서적 소진 5문항, 비인격화 5문항 등 총 2요인 10문항으로 구성되었으며, 각 문항은 '1점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 매우 그렇다'의 5점 척도로 평정, 전체 문항의 평균점수가 높을수록 소진이 높은 것으로 평가하였다.

3) 직무만족

직무만족은 김윤(2017)이 뷰티산업 종사자들의 직무만족을 파악하기 위해 사용한 문항을 참조하였다. 이 척도는 총 7문항으로 업무에 대한 전반적 만족, 근무조건, 임금수준, 직원들 간의 관계, 현 직장에 대한 만족, 현 직장 선택에 대한 만족, 그리고 현 직장의 교육 및 훈련제도에 대한 만족을 통해 직무만족을 평가하도록 구성되어 있다. 각 문항은 '1점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 매우 그렇

다'의 5점 척도를 통해 평정, 전체 문항의 평균점수가 높을수록 직무만족 수준이 높은 것으로 평가하였다.

3. 타당도와 신뢰성 검증

주요 측정도구의 타당도 검증을 위하여 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 탐색적 요인분석은 주성분분석(principal component analysis)의 베리맥스 회전기법(varimax rotation method)을 이용하여 아이겐 값이 1.0 이상, 요인부하량(factor loading)이 .60 이상이면서 다른 요인에 걸쳐 .40 이하인 문항만을 추출하였다. 또한 탐색적 요인분석 결과를 바탕으로 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하여 모델 적합도(model fit)와 표준화경로계수, 통계적 유의성을 통해 그 적합성을 검증하였다. 이후 신뢰도 분석(reliability analysis)을 통해 내적 합치도(Cronbach's α)를 평가, 측정도구에 대한 신뢰성을 검증하였다.

우선 직무스트레스에 대해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 2>와 같다. 직무스트레스에 대한 탐색적 요인분석의 적합성을 살펴본 결과, KMO=.78, $\chi^2=1160.54$, $p<.001$ 로 나타나

<표 2> Job stress: Exploratory factor analysis

	직무 요구	직장 문화	관계 갈등	보상 체계	직무 자율
6. 업무량이 너무 많아 힘들다.	.86	.01	.10	-.00	.09
일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	.82	.10	.20	-.00	.05
11. 여러 일들을 동시에 해야 한다.	.80	.00	.14	.09	.17
10. 직장 문화가 수직적이고 권위적이다.	.03	.74	.16	.03	-.04
5. 직장 분위기가 자유롭지 못하다.	.00	.73	.05	.07	.23
15. 성별, 나이에 대한 불이익이 존재한다.	.06	.71	.12	.29	-.05
8. 나는 동료와의 관계에 어려움을 느낀다.	.27	.13	.83	.05	.08
3. 나는 상사와의 관계에 어려움을 느낀다.	.21	.04	.83	.25	.01
13. 직장에서 나를 이해하고 알아주는 사람이 적다.	.03	.25	.74	.11	.32
9. 내 상황은 앞으로 좋아지지 못할 것 같다.	.06	.08	.12	.85	.10
14. 내 능력을 발휘할 수 있는 기회가 거의 없다.	.01	.15	.12	.84	.00
12. 내가 결정할 수 있는 것들이 거의 없다.	.12	.10	.10	.04	.84
7. 나의 업무량과 스케줄을 자유롭게 조정할 수 없다.	.17	.03	.14	.08	.81
eigenvalue	4.47	2.27	1.25	1.20	1.12
variance%	29.82	15.19	8.39	8.01	7.52
cumulative%	29.82	45.01	53.41	61.42	68.95

〈표 3〉 Job stress: Confirmatory factor analysis

	β	S.E.	t	Cronbach's α
11. 여러 일들을 동시에 해야 한다 ←직무요구	.73	-	-	.81
2. 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다 ←직무요구	.78	.11	9.74***	
6. 업무량이 너무 많아 힘들다 ←직무요구	.78	.09	9.96***	
15. 성별, 나이에 대한 불이익이 존재한다 ←직장문화	.86	-	-	.66
5. 장 분위기가 자유롭지 못하다 ←직장문화	.51	.10	5.70***	
10. 직장 문화가 수직적이고 권위적이다 ←직장문화	.52	.11	5.57***	
13. 직장에서 나를 이해하고 알아주는 사람이 적다 ←관계갈등	.71	-	-	.82
3. 나는 상사와의 관계에 어려움을 느낀다 ←관계갈등	.80	.10	10.60***	
8. 나는 동료와의 관계에 어려움을 느낀다 ←관계갈등	.83	.10	10.74***	
14. 내 능력을 발휘할 수 있는 기회가 거의 없다 ←보상체계	.83	-	-	.75
9. 내 상황은 앞으로 좋아지지 못할 것 같다 ←보상체계	.73	.13	6.28***	
7. 나의 업무량과 스케줄을 자유롭게 조정할 수 없다 ←직무자율	.77	-	-	.68
12. 내가 결정할 수 있는 것들이 거의 없다 ←직무자율	.67	.17	4.93***	

*** $p < .001$

〈표 4〉 Burnout: Exploratory factor analysis

	정서적 소진	비인격화
1. 나는 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낀다.	.80	.04
6. 나는 내 직업으로 인해 짜증스러움을 느낀다.	.71	.16
8. 사람들을 직접 대하면서 일한다는 것이 나에게서는 매우 큰 스트레스가 된다.	.68	.21
4. 사람들과 하루 종일 일을 하는 것은 정말 힘든 일이다.	.68	-.00
2. 나는 하루의 일과가 끝날 때면 녹초가 된다고 느낀다.	.67	.14
7. 나는 고객에게 무슨 일이 일어났는지에 대해 별 관심이 없다.	.02	.84
5. 내일을 선택한 후로 나는 사람들에게 점점 더 무감각해졌다.	.10	.71
9. 나는 고객에게 편안한 분위기를 쉽게 조성할 수 있다*.	.20	.70
eigenvalue	2.96	1.44
variance%	37.03	18.09
cumulative%	37.03	55.13

(주) *는 역코딩

해당 문항이 탐색적 요인분석에 적합한 것으로 평가되었다. 본 연구에서 직무스트레스는 직무요구(29.82%), 직장문화(15.19%), 관계갈등(8.39%), 보상체계(8.01%), 직무자율(7.52%) 5요인으로 추출되었으며, 전체 누적 설명량은 68.95%로 분석되었다. 이상의 결과를 바탕으로 확인적 요인분석을 실시하였으며, 적합도는 절대적합지수인 RMR, RMSEA, GFI와 증분적합지수인 NFI, IFI, CFI를 통해 평가하였다. 적합기준의 경우에 RMR은 .06 이하, RMSEA은 .10 이하, GFI와 NFI, IFI, CFI는 .90 이상이면 적합기준을 충족한 것으로 본다. 이상의 기준을 적용하여 직무스트레스에 대해 확인적 요인분석을 실시한 결과, 직무스

트레스 적합도는 RMR은 .04, RMSEA .05, GFI .94, NFI .90, IFI .96, CFI .96으로 나타나 모든 적합지수가 적합기준을 충족하였다.

〈표 3〉에 제시한 바와 같이 잠재변수가 관측변수에 미치는 영향은 모두 통계적으로 유의하였고, 표준화경로계수(β)의 범위는 최소 .51에서 최대 .86의 범위를 보인 것으로 나타났다. 추가적으로 추출된 요인들에 대해 신뢰도 분석을 통해 내적합치도(Cronbach's α)를 확인한 결과, 직무요구는 .81, 직장문화 .66, 관계갈등 .82, 보상체계 .75, 직무자율 .68로 나타났다.

다음으로 소진에 대해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 그 결과는 〈표 4〉와 같다. 탐색적 요

〈표 5〉 Burnout: Confirmatory factor analysis

	β	S.E.	t	Cronbach's α
2. 나는 하루의 일과가 끝날 때면 녹초가 된다고 느낀다 ←정서적 소진	.60	-	-	.76
4. 사람들과 하루 종일 일을 하는 것은 정말 힘든 일이다 ←정서적 소진	.54	.15	6.25***	
8. 사람들을 직접 대하면서 일한다는 것이 나에게서 매우 큰 스트레스가 된다 ←정서적 소진	.63	.16	7.04***	
6. 나는 내 직업으로 인해 짜증스러움을 느낀다 ←정서적 소진	.65	.15	6.90***	
2. 나는 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낀다 ←정서적 소진	.74	.15	7.75***	
9. 나는 고객에게 편안한 분위기를 쉽게 조성할 수 있다* ←비인격화	.61	-	-	.64
5. 내일을 선택한 후로 나는 사람들에게 점점 더 무감각해졌다 ←비인격화	.53	.17	4.98***	
7. 나는 고객에게 무슨 일이 일어났는지에 대해 별 관심이 없다 ←비인격화	.70	.20	5.34***	

(주) *는 역코딩

*** $p < .001$

〈표 6〉 Job satisfaction: Exploratory factor analysis

	직무만족
6. 현 직장 선택에 대한 만족	.75
4. 직원들 간의 관계에 대한 만족	.72
3. 임금 수준에 대한 만족	.72
7. 직장의 교육 및 훈련제도에 대한 만족	.71
2. 근무조건에 대한 만족	.69
5. 현 직장에 대한 근무 만족	.69
eigenvalue	3.09
variance%	54.55
cumulative%	54.55

*** $p < .001$

인분석의 적합성을 살펴본 결과, $KMO=.79$, $\chi^2=377.61$, $p < .001$ 로 나타나 해당 문항이 탐색적 요인분석에 적합한 것으로 평가되었다.

본 연구에서 소진은 정서적 소진(37.03%), 비인격화(18.09%) 2요인으로 추출되었으며, 전체 누적 설명량은 55.13%로 분석되었다. 이상의 결과에 기초하여 확인적 요인분석을 실시하였으며 그 결과는 〈표 5〉에 제시하였다. 적합도 결과, RMR은 .02, RMSEA .03, GFI .97, NFI .94, IFI .98, CFI .98로 나타나 모든 적합지수가 적합기준을 충족하였다. 또한 잠재변수가 관측변수에 미치는 영향은 모두 통계적으로 유의하였고, 표준화경로계수(β)의 범위는 최소 .53에서 최대 .74의 범위로 나타났다. 추출된 요인들에 대한 신뢰도 분석을 통

해 내적 합치도(Cronbach's α)를 확인한 결과, 정서적 소진은 .76, 비인격화는 .64로 확인되었다.

한편, 직무만족에 대해 탐색적 요인분석을 실시한 결과는 〈표 6〉과 같다. 탐색적 요인분석의 적합성을 살펴본 결과, $KMO=.83$, $\chi^2=368.62$, $p < .001$ 로 해당 문항이 탐색적 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 본 연구에서 직무만족은 단일요인으로 추출되었으며, 전체 누적 설명량은 54.55%로 분석되었다. 이상의 결과를 토대로 확인적 요인분석을 실시하여 적합도를 살펴본 결과, RMR .02, RMSEA .08, GFI .96, NFI .93, IFI .96, CFI .96으로 모든 적합지수가 적합기준을 충족하였다. 〈표 7〉에서 보는 것처럼, 잠재변수가 관측변수에 미치

〈표 7〉 Job satisfaction: Confirmatory factor analysis

	β	S.E.	t	Cronbach's α
5. 현 직장에 대한 근무 만족 ← 직무만족	.65	-	-	.81
2. 근무조건에 대한 만족 ← 직무만족	.70	.12	8.47***	
7. 직장의 교육 및 훈련제도에 대한 만족 ← 직무만족	.61	.12	7.29***	
3. 임금 수준에 대한 만족 ← 직무만족	.65	.12	7.61***	
4. 직원들 간의 관계에 대한 만족 ← 직무만족	.64	.13	7.57***	
6. 현 직장 선택에 대한 만족 ← 직무만족	.61	.13	7.24***	

*** $p < .001$

〈표 8〉 Correlation analysis

	직무스트레스				소진		
	직무요구	직장문화	관계갈등	보상체계	직무자율	정서소진	비인격화
직무요구	-						
직장문화	.32**	-					
관계갈등	.39**	.33**	-				
보상체계	.29**	.34**	.32**	-			
직무자율	.31**	.19**	.34**	.15*	-		
정서소진	.27**	.22**	.45**	.36**	.29**	-	
비인격화	.35**	.16*	.36**	.16*	.26**	.29**	-
직무만족	-.44**	-.14*	-.25**	-.26**	-.30**	-.40**	-.47**

* $p < .05$ ** $p < .01$

는 영향은 모두 통계적으로 유의하였고, 표준화경로계수(β)의 범위는 최소 .61에서 최대 .70의 범위를 나타내었다. 추출된 요인들에 대해 신뢰도 분석을 통해 내적 합치도(Cronbach's α)를 확인한 결과, 직무만족은 .81로 나타났다.

4. 자료분석

자료분석은 SPSS 21.0 프로그램과 AMOS 21.0 프로그램을 사용하여 뷰티산업 종사자의 직무스트레스, 소진, 직무만족의 관계를 분석하였다. 이를 위해 측정도구에 대한 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis), 신뢰도 분석(reliability analysis)을 수행하였으며, 상관관계분석(correlation analysis)과 구조모형분석(structural equation modeling analysis)을 실시하였다.

Ⅲ. 연구결과 및 논의

1. 상관관계 분석

뷰티종사자들의 직무스트레스와 소진, 직무만족의 상관을 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시하였다. 그 결과 〈표 8〉과 같이, 직무스트레스 하위요인인 직무요구($r = .27, p < .01$), 직장문화($r = .22, p < .01$), 관계갈등($r = .45, p < .01$), 보상체계($r = .36, p < .01$), 직무자율($r = .29, p < .01$)은 소진의 하위요인인 정서적 소진과 정적(+) 상관을 나타내었다. 또한 직무요구($r = .35, p < .01$), 직장문화($r = .16, p < .05$), 관계갈등($r = .36, p < .01$), 보상체계($r = .16, p < .05$), 직무자율($r = .26, p < .01$)은 소진의 하위요인인 비인격화와 정적(+) 상관을 보인 것으로 확인되었다.

직무스트레스와 직무만족의 상관을 살펴본 결과, 직무요구($r = -.44, p < .01$), 직장문화($r = -.14, p < .05$), 관계갈등($r = -.25, p < .01$), 보상체계($r = -.26, p < .01$), 직무자율($r = -.30, p < .01$)은 직무만족과 부적(-) 상관을 보였으며, 소진과 직무만족의 상관 결과, 소진의 하위요인인 정서적 소진($r = -.40, p < .01$)과 비인격화($r = -.47, p < .01$)는 직무만족과

부적(-) 상관을 나타낸 것으로 확인되었다.

2. 경로분석

뷰티종사자들의 직무스트레스와 소진, 직무만족의 관계를 살펴보기 위하여 구조모형분석(structural equation modeling analysis)을 실시하였다. 우선 본 연구에서 설정한 직무스트레스, 소진, 직무만족의 관계 모형이 타당한지를 검토하기 위한 적합도를 살펴본 결과, 모델 적합도는 RMR은 .05, RMSEA .10, GFI .93, NFI .93, IFI .96, CFI .96으로 나타나 대부분의 적합지수가 적합기준을 충족하여 본 연구에서 설정한 모형이 비교적 양호한 것으로 평가되었다.

이에 가설 1과 관련하여 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 살펴본 결과, 직무스트레스는 소진에 통계적으로 유의한 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.51, t=5.15, p<.001$). 그러므로 뷰티종사자들이 업무나 직무와 관련하여 업무량이 많거나(직무요구), 직장 분위기가 수직적이고 자유롭지 않으며(직장문화), 상사나 동료와의 관계에 어려움을 느끼며(관계갈등), 능력 발휘의 기회가 잘 주어지지 않고(보상체계), 업무나 스케줄 관련 자신이 결정할 수 있는 것이 거의 없다(직무자율)는 것과 관련된 직무스트레스를 높게 지각할수록 소진은 높아지는 것으로 평가할 수 있다. 이러한 결과는 직무스트레스와 소진 간에 높은 정적 상관이 있고(이혜경, 정재엽, 2014), 직무스트레스의 누적으로 인해 소진이 나타나며(Choi et al., 2019), 만성적인 직무스트레스는 소진을 유발하는 핵심 요인이라고 보고한 여러 선행연구들(Tsaur & Tang, 2012; 이혜경, 정재엽, 2014; Hayes et al., 2015; Garrosa et al., 2008; Guo et al., 2016)의 결과를 재증명하는 것이다. 뷰티종사자들은 감성노동자들로서, 감성노동자들은 고객을 응대하고 서비스를 제공하는 과정 속에서, 그리고 과도한 노동이나 열악한 복리후생, 낮은 사회적 인식 등으로 인해 높은 수준의 직무스트레스를 경험한다(Jung & Yoon, 2014; 박윤희, 2017). 이러한 직무스트레스는 결국 뷰티 관련 직무소진으로 이어짐으로 인해 결과적으로 서비스의 질적 수준을 저하시키고, 나아가 뷰티산업 전반에 부정적 영향을 미칠 수 있다(이준신, 최영희,

2014). 그러므로 뷰티종사자들의 직무스트레스로 인한 소진은 단순히 어느 뷰티 종사자나 업계의 문제가 아닌 국내 뷰티산업 전반의 문제로 확대될 수 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 결국 뷰티산업 전반에서 뷰티종사자들의 직무스트레스를 낮추거나 또는 최소화할 수 있는 방안 마련이 절실히 요구된다. 이를 위해서는 직무스트레스의 주요 원인이라고 할 수 있는 직무요구, 직장문화, 보상체계 등을 개선하고, 상사나 동료들과의 원만한 관계 속에서 갈등을 최소화할 수 있는 직무환경 조성이 우선되어야 할 것으로 사료된다.

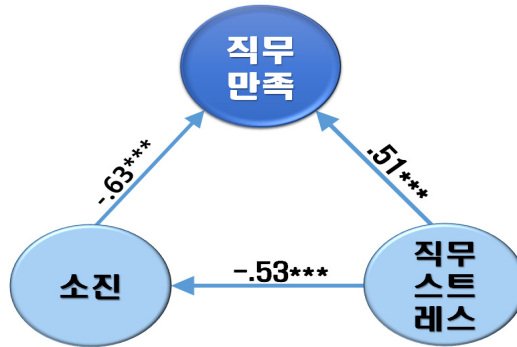
다음으로 가설 2와 관련하여 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 살펴본 결과, 직무스트레스는 직무만족에 통계적으로 유의한 부적(-) 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.53, t=-5.70, p<.001$). 그러므로 뷰티종사자들이 업무나 직무와 관련하여 직무요구, 직장문화, 관계갈등, 보상체계, 직무자율 등과 관련된 직무스트레스를 높게 지각할수록 현 직장이나 직원과의 관계, 임금 수준, 근무조건, 교육 및 훈련 등에 대한 직무만족은 낮아지는 것으로 평가할 수 있다. 이러한 결과는 직무스트레스가 직무만족을 효과적으로 예측할 수 있는 선행요인이며(Beheshtifar et al., 2011; Hoboubi et al., 2017), 직무스트레스 수준이 높을 경우에 상대적으로 직무만족은 감소한다고 보고한 여러 선행연구들의 결과(김윤, 2017; Lee & Choi, 2014; Park et al., 2013)와 일치하는 것이다. 직무만족은 직장 내 조직의 건전성이나 효율성, 생산성, 성과 등을 평가할 수 있는 중요한 기준이 된다(김윤, 2017; 이준신, 최영희, 2014). 그러므로 조직구성원의 직무만족 수준이 높다는 것은 그만큼 생산능률이 높고, 이러한 직무만족은 소비자나 고객에 대한 질 좋은 서비스로 이어질 수 있다는 점에서 매우 중요한 의미를 지닌다고 볼 수 있다(Suttikun et al., 2018). 따라서 직무스트레스는 뷰티종사자들의 직무만족 저하를 가져와 전체적으로 뷰티업계나 뷰티산업 전반의 생산성이나 효율성, 능률 등의 저하로 이어질 수 있다. 이에 뷰티종사자들의 직무스트레스를 낮추고 직무만족을 높일 수 있는 방안 모색이 절실히 필요하다.

마지막으로 가설 3과 관련하여 소진이 직무만족에 미치는 영향을 살펴본 결과, 소진은 직무만

〈표 9〉 Relationship between job stress, burnout and job satisfaction

	β	S.E.	t
H1. 직무스트레스→ 소진	.51	.18	5.15***
H2. 직무스트레스→ 직무만족	-.53	.19	-5.70***
H3. 소진→ 직무만족	-.63	.23	-5.87***

*** $p < .001$



*** $p < .001$

〈그림 1〉 Relationship between job stress, burnout and job satisfaction

족에 통계적으로 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = -.63, t = -5.87, p < .001$). 그러므로 뷰티종사자들이 업무나 직무에 대해 정서적 소진을 느끼고, 고객을 포함한 사람들에 대한 무관심 정도를 의미하는 비인격화 등의 소진을 높게 지각할수록 직장선택이나 직원들 간의 관계, 임금 수준, 직장 내 교육 및 훈련, 근무조건 등과 관련된 직무만족은 감소하는 것으로 평가할 수 있다. 이러한 결과는 소진이 직무만족에 부정적 영향을 미치며(Smith & Clark, 2011; Cheng & Yang, 2018), 직무 종사자들이 직무 관련 소진을 느낄수록 상대적으로 직무만족은 감소하였다고 보고한 여러 선행연구들(Jung et al., 2016)의 결과를 뒷받침하는 것이다. 전술한 바와 같이, 소진은 바람직하지 못한 직무환경 및 직무스트레스와 무관하지 않으며, 이로 인해 생리적으로나 심리적으로 에너지나 자원이 고갈됨을 의미한다(Maslach et al., 2001; Oh et al., 2016). 이러한 소진은 직무스트레스와 더불어 뷰티종사자의 직무만족을 낮추고 약화시킬 수 있는 선행요인이라고 평가할 수 있다.

본 연구의 결과에서 알 수 있듯이, 직무스트레스와 소진은 뷰티종사자들의 직무만족을 저해하는 선행요인이며, 직무스트레스와 소진에 의한 직무만족의 저하는 뷰티종사자들의 소비자 또는 고

객에 대한 서비스의 질적 하락뿐 아니라 조직 내 생산성이나 효율성, 능률의 저하로 이어져, 중국에서는 뷰티산업 전반에 걸쳐 성과나 경쟁률 하락이라는 문제를 유발할 수 있다. 결국 뷰티산업이 현재와 같이 높은 수준의 경쟁력을 유지하기 위해서는 뷰티종사들에 대한 직무스트레스와 소진을 낮춤으로서 직무만족을 효과적으로 높일 수 있는 방안을 모색할 필요가 있을 것이다.

IV. 결론 및 제언

본 연구는 뷰티종사자들의 직무스트레스와 소진, 직무만족의 관계를 파악하여 뷰티종사자들의 직무만족을 높일 수 있는 방안을 도출하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 뷰티종사자 185명을 대상으로 지각된 직무스트레스와 소진 및 직무만족의 관계를 살펴보았다. 결과는 SPSS 21.0과 AMOS 21.0 프로그램을 활용하여 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석, 상관관계분석, 그리고 구조모형분석을 실시하여 주요 결과를 도출하였다. 그 결과를 요약, 제시하면 다음과 같다.

첫째, 뷰티종사자들이 지각하는 직무스트레스는 소진에 통계적으로 유의한 정적 영향을 미치

는 것으로 나타났다.

둘째, 뷰티종사자들이 지각하는 직무스트레스는 직무만족에 통계적으로 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 뷰티종사자들의 소진은 직무만족에 통계적으로 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 결과를 통해 뷰티종사자들의 직무만족을 높이기 위해서는 직무스트레스와 소진을 낮추어야 하고, 특히, 직무스트레스는 소진을 높이고 직무만족을 감소시키는 결정 요인이라는 점을 고려하여 우선적으로 뷰티종사자들의 직무스트레스를 효과적으로 낮출 수 있는 방안을 절실히 모색해야 할 것으로 사료된다.

본 연구의 한계점으로는 연구대상이 서울과 경기도를 중심으로 한 뷰티종사자들을 대상으로 연구를 진행하였기 때문에 표본이 다양하지 못했다는 점이다. 이에 연구결과를 해석하는데 있어 표본의 다양성 문제를 고려하여 해석할 필요가 있을 것으로 사료된다. 추후 지속적인 연구를 통해 보다 많은 데이터를 축적하여 본 연구의 한계점을 보완해 나아가고자 한다.

참고문헌

- 고종식, 황진수. (2010). 직무소진이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 조절변수의 영향에 관한 가설검증을 중심으로. *산업경제연구*, 23(1), 523-545.
- 김윤. (2017). 뷰티 산업 종사자가 지각하는 조직 공정성과 조직유효성 간의 관계에서 직무스트레스의 매개효과. *예술인문사회융합멀티미디어논문지*, 7(1), 421-431.
- 김일성, 송계충. (2012). 직무스트레스 요인과 감정노동의 직무만족과의 관계에서 직무소진의 매개 효과 및 사회적 지원의 조절 효과 연구. *인적자원개발연구*, 15(2), 1-36.
- 남진영. (2011). *병원 원무행정근무자의 직무소진이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향*. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 박유정, 한은희, 임진숙, 한채정. (2013). 직무스트레스, 직무만족도, 감정노동이 미용종사자의 이직의도에 미치는 영향연구. *아시아뷰티화장품학술지*, 11(1), 111-118.
- 박윤희. (2017). *한국 뷰티종사자들의 직무스트레스 측정도구 개발*. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 배수빈. (2012). *대학병원 종사자들의 직무소진이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향*. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 이준신. (2014) *뷰티샵 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향*. 가천대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이준신, 최영희. (2014). 뷰티샵 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향. *한국뷰티경영학회지*, 2(2), 115-120.
- 이혜경, 정재엽. (2014). 재활병원 작업치료사의 직무 스트레스, 소진 및 공감만족에 관한 연구. *특수교육재활과학연구*, 53(3), 177-192.
- 정희경, 구본학, 한희섭. (2016). 서비스 종사자의 소진과 직무만족, 직무성과, 조직시민행동의 관계연구. *한국호텔외식관광경영학회*, 25(4), 77-94.
- Beheshtifar, M., Hoseinifar, H., & Moghadam, M. N. (2011). Effect procrastination on work-related stress. *European Journal of Economics Finance and Administrative Sciences*, 38, 59-64.
- Cheng J. C., & Yang, O. Y. (2018). Hotel employee job crafting, burnout, and satisfaction: The moderating role of perceived organizational support. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 78-85.
- Choi, H. M., Mohammad, A. A. A., & Kim, W. G. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 199-208.
- Cox, T., & Gonzalez, R. E. (2002). Work-related stress: The European picture. *Magazine of the European Agency for Safety and Health at Work*, 5, 4-6.
- Garrosa, E., Bernardo, M. J., & Lianq, Y. X. (2008). The relationship between social

- demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: An exploratory study. *Nursing Studies*, 45, 418-427.
- Ghiselli, R. F., La Lopa, J. M., & Bai, B. (2001). Job satisfaction, life satisfaction, and turnover intent: Among food-service managers. *Cornell Hospitality Quarterly*, 42, 28-37.
- Guo, J., Chen, J., Fu, J., Ge, X., Chen, M., & Liu, Y. (2016). Structural empowerment, job stress and burnout of nurses in China. *Applied Nursing Research*, 31, 41-45.
- Hayes, B., Douglas, C., & Bonner, A. (2015). Work environment, job satisfaction, stress and burnout among haemodialysis nurses. *Journal of Nursing Management*, 23, 588-598.
- Jeung, D. Y., Kim, C. S., & Chang, S. J. (2018). Emotional labor and burnout: A review of the literature. *Yonsei Medical Journal*, 59(2), 187-193.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2014). Antecedents and consequences of employees' job stress in a food service industry: Focused on emotional labor and turnover intent. *International Journal of Hospitality Management*, 38, 84-88.
- Kim, H. J. (2008). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151-161.
- Kim, T., Jung, E., Yoo, J., Lee, G., & Kim, J. (2012). Emotional intelligence and emotional labor acting strategies among frontline hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1029-1046.
- Lee, J. H., & Ok, C. H. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31(12), 1101-1112.
- Maslach, C., Jackson, S. F., & Leiter, M. P. (1996). *MBI-the maslach burnout inventory: manual*. CA.: Consulting Psychologists Press, Palo Alto,.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Murray, G. R., & Gibbons, C. (2007). Occupational stress in the chef profession. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(1).
- Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 33-41.
- Naser, H., Alireza, C., Ghanavati, F. K., Sareh, K., & Hosseini, A. A. (2017). The impact of job stress and job satisfaction of workforce productivity in an Iranian petrochemical industry. *Safety and Health at Work*, 8, 67-71.
- Oh, H., Uhm, D. C., & Yoon, Y. J. (2016). Workplace bullying, job stress, intent to leave, and nurses' perceptions of patient safety in South Korean hospitals. *Nursing Research*, 65, 380-388.
- Sancar, M. (2009). Leadership behaviors of school principals in relation to teacher job satisfaction in north Cyprus. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 2855-2864.
- Smith, R. J., & Clark, S. J. (2011). Does job resource loss reduce burnout and job exit for professionally trained social workers in child welfare. *Children and Youth Services Review*, 33(10), 1950-1959.
- Suttikun, C., Chang, H. J., & Bicksler, H. (2018). A qualitative exploration of day spa therapists' work motivations and job satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 34, 1-10.