

# 미용종사자의 회복탄력성과 행복지수 및 직무만족도의 상관관계연구

## Study of Correlations Resilience of the Beauty Industry Employees and Job Satisfaction and Happiness Index

김미현

동명대학교 뷰티케어학과

Mi-Hyun Kim(grimass@naver.com)

### 요약

미용 산업은 다른 어떤 산업보다도 미용종사자의 전문적인 노동에 의존하고 있다. 이러한 미용종사자는 고객과 직접 접촉하고 지극히 세심한 배려를 요하는 서비스업으로 서비스의 접점에 있는 종사자의 행복감은 미용 산업의 성장에 가장 중요하다고 할 수 있다. 따라서 미용종사자의 회복탄력성, 행복지수, 직무만족 분석을 통해 고객의 만족만을 강조하는 서비스 산업에서 서비스업의 성공여부는 서비스 종사자를 통해 이루어 질 수 있다는 새로운 패러다임을 제시하고자 했다. 본 연구에서 미용종사자의 회복탄력성과 행복지수 및 직무만족도의 상관관계를 가설을 통해 검증해본 결과 미용종사자의 회복탄력성은 행복지수와 직무만족에, 행복지수는 직무만족과 회복탄력성에, 직무만족은 회복탄력성과 행복지수에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결국 개인의 행복이 증대되면 직무에 대한 만족이 증대되고 직무의 성과도 높아지게 되므로 미용 산업의 발전을 위해서는 미용인의 행복을 증진시킬 수 있는 방안에 대한 고려가 필요할 것으로 보인다.

■ 중심어 : | 행복지수 | 회복탄력성 | 직무만족 | 미용 |

### Abstract

The beauty industry relies heavier upon the specialized labor of beauty industry employees than any other industry. Beauty industry employees directly meet their clients and are required to provide services with extremely delicate care. The sense of happiness of employees working at the interface of service provision matters most importantly for beauty industry growth.

In this study, the correlation among beauty industry employees' resilience, happiness index and job satisfaction was tested under hypotheses. As a result, their resilience was found to have a significant effect on happiness index and job satisfaction; happiness index, on job satisfaction and resilience; and job satisfaction, on resilience and happiness index. Consequentially, it was found that when individual happiness increased, their job satisfaction moved up along with job performance. In this sense, for the further development of beauty industry, it is deemed necessary to consider methods to improve the sense of happiness of beauty industry employees.

■ keyword : | Happiness Index | Resilience | Job Satisfaction | Beauty |

\* 이 논문은 2015년 동명대학교 교내학술 연구비 지원에 의하여 연구되었음.(2015A035)

접수일자 : 2016년 10월 10일

심사완료일 : 2016년 11월 07일

수정일자 : 2016년 10월 26일

교신저자 : 김미현, e-mail : grimass@naver.com

## I. 서론

우리나라의 미용 산업은 1980년대 이후 국가의 경제적 성장과 더불어 급격한 성장을 보였으며[1] 다른 어떤 산업보다도 미용종사자의 전문적인 노동력에 의존하고 있는 산업으로 전문 인력 확보와 안정적인 운용은 미용 산업의 경쟁력 강화를 결정짓는 가장 기본적인 요인이라고 할 수 있다[2].

그러나 미용종사자는 고객과 직접 대면하고 접촉하는 감정 노동으로 손님의 신체의 일부를 취급하는 지극히 세심한 배려를 요하는 서비스업으로 인해[3] 신체적, 정신적으로 쉽게 피로를 느끼게 되면서 행복하지 않은 미용종사자는 잦은 이직과 서비스의 질을 저하시키게 되며 이는 곧 미용 산업의 발달을 저해하게 될 것이다[4]. 그러므로 서비스의 접점에 있는 미용종사자의 행복감은 미용 산업의 성장에 가장 중요하다고 할 수 있다. 특히 인간의 행복은 자신의 직업에서의 성취와 만족과 관련이 있으며 이들은 상호 영향을 주고받는다. 인간의 삶의 만족인 행복을 연구한 Veenhoven(1991)은 행복의 주요 요인으로 직무 만족을 꼽았으며, 역으로 직무만족 자체가 직무를 수행하는 사람의 행복도와 관련이 있음을 주장하였다. 직무만족과 전반적인 삶의 행복과의 상호작용에 대한 장기효과 연구는 전반적 삶의 행복이 직업 만족에 미치는 영향이 더욱 우세하다는 것을 발견하였다. 보다 일반적인 관점에서 인간의 행복에 있어 직무만족의 중요성을 제언하면 인간들은 깨어있는 시간의 대부분을 직장에서 영위한다[5]. 또한 홍경임[6], 이수진[7], 김정숙의 행복에 대한 연구에서도 전체적으로 행복이 직업의 만족에 미치는 영향이 크다고 주장하였다[8]. 그러나 이러한 행복지수는 개개인의 성향 즉, 회복탄력성에 따라서도 많은 차이가 있을 수 있으며 직무만족에도 영향을 미치게 됨에도 미용종사자의 행복에 관한 선행연구는 극히 미미하다. 따라서 본 연구자는 미용종사자의 회복탄력성, 행복지수, 직무만족의 상관관계를 밝혀 보고자한다. 이를 통해 고객만족만을 특히 강조하는 미용서비스 산업의 성공여부가 종사자의 행복을 통해 이루어 질 수 있음을 제시해 보고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 회복 탄력성

우리 모두는 인생의 역경을 이겨낼 잠재적인 힘을 지니고 있다. 그러한 힘을 학자들은 회복탄력성이라 부른다[9]. 또한 김주환은 회복 탄력성은 꼭 커다란 역경을 이겨내기 위해서만 필요한 힘이 아니며 자잘한 일상 속에서 겪는 수많은 스트레스와 인생의 고민과 인간관계에서의 갈등을 자연스럽게 이겨내기 위해서도 필요한 힘이라고 한다[10]. Werner와 Smith(1982)의 카우이섬 아동들에 관한 연구에서 동일하게 열악한 환경에서 태어나 자란 아동 3분의 2는 심각한 문제행동을 보이는가 하면, 3분의 1은 정상적인 발달을 보이고 심지어 모범적인 성인으로 성장할 수 있었다고 한다[11]. 이러한 결과는 개인의 회복탄력성에 따라 극복할 수 있는 무게가 동일한 조건의 시련에도 다를 수 있음을 보여주고 있다. 김주환(2011)에 따르면 후천적으로 자기조절능력(통제성)과, 대인관계능력(사회성)을 발달시키고 습관화 한다면 긍정성의 계발 즉 자기 자신에게 일어나는 다양한 일들에 대해 긍정적으로 받아들이고 대처할 수 있다고 한다. 따라서 역경은 개인의 회복탄력성에 따라 극복여부가 결정되는 것 이지 역경 그 자체에 달려 있는 것이 아니며, 역경을 겪는 사람 즉, 회복 탄력성에 달려있는 것 이다[12]. 김주혜, 심은경(2016)의 회복탄력성과 직무성과대한 연구에서는 피부미용종사자의 경우 연령은 40대, 직급은 실장, 월급은 높을수록 회복탄력성이 가장 높게 나타나고 회복탄력성이 높을수록 직무성과가 높은 것으로 나타나 회복탄력성이 직무성과에 영향을 미친다고 할 수 있다[13].

### 2. 행복

행복은 사전적으로 개인이 일상생활에서 충분한 만족과 기쁨을 느끼어 흐뭇한 상태를 의미하며, 개인이 자신의 삶의 질에 대해 긍정적으로 생각하는 정도를 의미한다[14]. 행복이란 각 개인이 가지는 조건이나 기준에 차이가 있기 때문에 객관과 규범적인 기준의 행복보다는 각 개인의 주관적인 경험과 생각이 행복을 결정하는 기준으로 보았다[15]. 직장인의 행복이 중요한 이유

는 긍정적 사고가 개인적인 삶의 만족을 높일 뿐만 아니라 조직 사회의 건강성을 높이는 중요한 요인이 되기 때문이다[16]. 박선희, 이지영(2016)은 대인관계 강점이 정서노동상황에서 행복에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다[17], 고정욱(2013)의 연구에서는 직장에서의 행복감을 느끼지 못할 경우 이직할 의도를 가지고 조직결과에 부정적인 측면을 초래할 수 있다고 했다[18].

### 3. 직무만족

Smith(1955)는 직무만족이란 종사원이 본인의 직무와 관련되어 경험하는 감정의 총 합의로 정의하였고 모든 감정의 균형 상태에서 기인되는 일련의 태도라 하였다[19]. 직무 만족도는 그 직무를 수행하는 자의 업무환경과 개인의 정서적 감정, 직무를 대하는 자세와 경험 등이 자신이 추구하는 가치와 부합하게 될 때 증가함을 알 수 있다. 즉 직무만족은 직무에 대한 정서적 반응이며 자기 성찰을 통해 이해된다고 할 수 있다[20]. 특히 미용종사자는 신체와 감정노동을 동시에 제공해야하기 때문에 직무만족은 더욱 중요한 일이다. 이정윤, 이인희(2016)의 연구에서는 피부미용사의 직무만족은 직무환경이 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다[21]. 김금난, 이정순, 최태부의 연구에서는 미용종사자들의 직무만족에 영향을 미치는 직무 특성 중 자신의 업무가 고객으로부터 존중받고 전문능력을 발휘할 수 있는 환경과 스스로 자신의 능력에 대한 효능감을 갖는 것이 중요하다고 했다[22].

### 4. 미용종사자

미용은 용모를 아름답게 가꾸고 꾸미는 일련의 행위들을 의미한다. 미용종사자는 파마, 머리카락 자르기, 모양내기, 염색, 머리피부 손질, 머리감기, 손톱손질 및 화장, 피부미용, 얼굴손질 및 화장을 업무로 하는 이들을 일컫는다. 미용 종사자의 경우 고객과의 접촉이 업무의 대부분을 차지하고 있다[23]. 이처럼 인적 의존도가 높은 미용종사자는 과도한 노동시간과 다양한 고객의 요구 등으로 미용종사자들의 건강을 해치고 자부심을 상실시키는 요인이 될 수 있으며 고객들에게 제공하는 서비스의 질을 저하시킬 수 있다[24].

## III. 내용 및 방법

### 1. 연구모형 및 가설

본 연구는 서비스 산업 종사자에 대한 선행연구들을 바탕으로 종사자에게 의존하는 산업인 미용 산업에서 미용서비스종사자의 회복탄력성과 행복지수 및 직무만족도가 서로 영향을 미칠 것으로 보며 상관관계를 파악하고자 하였다. 이에 따라 독립변수를 회복탄력성으로 선정하고, 종속변수를 행복지수 및 직무만족도로 선정하여 인과관계를 분석하고자 다음 [그림 1]과 같은 연구모형 및 가설을 설정하였다.

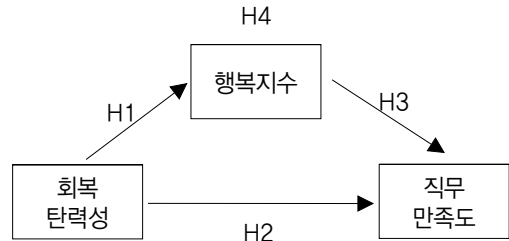


그림 1. 연구모형

- H1. 미용종사자의 회복탄력성은 행복지수에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2. 미용종사자의 회복탄력성은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  - H2-1. 미용종사자의 회복탄력성은 내재적 요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  - H2-2. 미용종사자의 회복탄력성은 외재적 요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3. 미용종사자의 행복지수는 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  - H3-1. 미용종사자의 행복지수는 내재적 요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
  - H3-2. 미용종사자의 행복지수는 외재적 요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H4. 행복지수는 미용종사자의 회복탄력성이 직무만족도에 미치는 영향을 매개할 것이다.
  - H4-1. 행복지수는 미용종사자의 회복탄력성이 내재적 요인에 미치는 영향을 매개할 것이다.

H4-2. 행복지수는 미용종사자의 회복탄력성이 외재적 요인에 미치는 영향을 매개할 것이다.

## 2. 측정도구 및 설문지 구성

### 2.1 회복탄력성

회복탄력성은 Reibeach와 Shatte(2002)가 개발한 회복탄력성 지수 검사(Resilience Quotient Test : RQT) 문항을 한국문화에 맞게 수정 보완한 김주환(2011)의 한국형 회복탄력성 지수 검사(KRQ-53)를 사용하였다. 한국형 회복탄력성 지수 검사(KRQ-53)는 3개의 하위요인과 총 53개의 문항으로 구성되어 있다. 이 척도의 하위요인은 자기조절능력(감정조절력 6문항, 원인분석력 6문항, 충동통제력 6문항), 대인관계능력(소통능력 6문항, 공감능력 6문항, 자아확장력 6문항), 긍정성(자아낙관성 6문항, 생활만족도 5문항, 감사하기 6문항)으로 구성되어 있다. 회복탄력성 척도의 측정방법은 Likert식 5점 척도이며, 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)', '그렇지 않다(2점)', '보통이다(3점)', '그렇다(4점)', '매우 그렇다(5점)'로 평정하였다. 응답 가능 점수는 53~265점으로 응답점수가 높을수록 회복탄력성은 높음을 의미하고, 결과 처리 시 부정적인 내용의 문항은 역 채점을 한 후 사용하였다. 문항들의 내적 합치도(Internal-Item Consistency)를 알아보기 위해 문항에 대한 신뢰도를 분석한 결과[표 1]과 같다. 전체 신뢰도는 0.927로 나타났고, 하위요인별로 자기조절능력은 0.824, 대인관계능력은 0.857, 긍정성은 0.870으로 나타났다.

표 1. 회복탄력성의 문항구성 및 신뢰도

구분		문항번호	문항수	신뢰도
회복탄력성	자기조절능력	감정조절력	1, 2, 3, 4*, 5*, 6*	6
		충동통제력	7, 8, 9, 10*, 11*, 12*	6
		원인분석력	13, 14, 15, 16*, 17*, 18*	6
	대인관계능력	소통능력	19, 20, 21, 22*, 23*, 24*	6
		공감능력	25, 26, 27, 28*, 29*, 30*	6
		자아확장력	31, 32, 33, 34*, 35*, 36*	6
	긍정성	자아낙관성	37, 38, 39, 40*, 41*, 42*	6
		생활만족도	43, 44, 45, 46, 47	5
		감사하기	48, 49, 50, 51*, 52*, 53*	6
전체			53	.927

### 2.2 행복지수

행복지수는 서은국·구계선(2010)의 단축형 행복척

도(Concise Measure of Subjective Well-Being: COMOSWB)를 사용하였다[25]. 본 척도는 삶의 만족, 긍정적 정서, 부정적 정서의 3개 하위요인 9문항으로 구성되어 있는데 삶의 만족은 개인적 측면에 대한 만족도와 대인관계, 소속집단에 대한 만족도를 측정하고, 긍정적 정서와 부정적 정서는 행복과 밀접하게 연관된 정서의 양을 측정한다. 채점에 있어 전혀 그렇지 않다 1점부터 매우 그렇다 7점까지 7점 Likert 척도를 사용하였다. 총 행복점수는 삶의 만족 점수와 긍정적 정서 점수의 합에서 부정적 정서의 점수를 뺀 것이다. 그러나 연구의 편의를 위해 계산된 행복지수에서 15를 더한 후, 전체에 1.85를 곱하여 100점 만점으로 환산한 행복지수 점수를 사용하였다. 문항들의 내적 합치도(Internal-Item Consistency)를 알아보기 위해 문항에 대한 신뢰도를 분석한 결과 전체[표 2]와 같다. 신뢰도는 0.893으로 나타났고, 하위요인별로 삶의 만족은 0.863, 긍정적 정서는 0.908, 부정적 정서는 0.833으로 나타났다.

표 2. 행복지수의 문항구성 및 신뢰도

구분	문항번호	문항수	신뢰도
행복지수	삶의 만족	1, 2, 3	3
	긍정적 정서	4, 5, 6	3
	부정적 정서	7, 8, 9	3
전체		9	.893

### 2.3 직무만족도

직무만족도는 Dawis와 Lofquist(1984)가 개발하여 이후 직무만족 조사도구로 많이 활용되고 있는 미네소타 직무만족 설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ)를 박아이린(2005)이 검사의 문항 및 척도 타당성 분석의 연구에서 사용한 설문을 사용하였다. 이 도구는 내재적 요인은 업무량, 독립성, 다양성, 인정, 윤리 가치, 직무의 난이도, 문제해결의 성취감, 자율성, 발전 가능성, 승진, 사회적 서비스, 책임감의 12가지를 포함하고, 외재적 요인은 급여, 근무환경, 사내정책, 동료와의 관계, 상사의 감독 유형, 상사의 의사결정방식, 사회적 지위, 직업의 안정성의 8가지를 포함한다. 문항들의 내적 합치도(Internal-Item Consistency)를 알아보기 위해 문항에 대한 신뢰도를 분석한 결과는 [표 3]과 같

다. 전체 신뢰도는 0.917로 나타났고, 하위요인별로 내재적 요인은 0.880, 외재적 요인은 0.837로 나타났다.

표 3. 직무만족의 문항구성 및 신뢰도

구분		문항번호	문항수	신뢰도
직무 만족도	내재적 요인	1, 2, 3, 7, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 19, 20	12	.881
	외재적 요인	4, 5, 6, 8, 12, 13, 17, 18	8	.837
전체			20	.917

### 3. 연구대상 및 방법

본 연구의 대상은 부산광역시 소재한 미용업에 근무하고 있는 미용종사자로 단순 무작위 추출법을 이용하여 표본을 추출하였다. 자료조사를 위한 설문지 300부를 2015년 6월1일부터 6월15일까지 총 15일간 미용종사자들에게 직접 배부하고 회수한 결과 수집한 자료 중 응답이 성실하지 못 하거나 누락이 많은 9명의 설문지를 분석에서 제외하고 총 291부의 설문지를 채택하여 유효 표본으로 선정하였다.

### 4. 자료분석방법

수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩과 데이터 크리닝 과정을 거쳐, SPSS v. 21.0 통계 패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다. 첫째, 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정도구의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's  $\alpha$ 계수를 산출하였다. 셋째, 주요 변수의 평균, 표준편차를 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시하였다. 넷째, 각 변수간에 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 사용하였다. 다섯째, 가설검증을 위하여 선행회귀분석을 실시하였으며, 매개효과 검증을 위하여 3단계 매개회귀분석을 실시하였다.

## V. 연구결과

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도

분석을 실시한 결과는[표 4]와 같고 그 결과 성별은 여자 264명(90.7%), 남자 27명(9.3%), 연령은 21-30세 175명(60.2%), 31세 이상은 116명(39.9%) 순으로 나타났다. 최종학력은 전문대졸이상이 207명(71.1%), 결혼여부는 미혼자(72.9%)의 응답수가 높게 나타났다. 직업선택은 본인의지에 의한 선택이 84.5%로 가장 높게 나타났다. 월 소득은 100-200만원 미만이 148명(50.9%)으로 가장 높게 나타났다. 근무연수는 1-5년 미만이 39.2%, 직급은 스텝이 28.2%, 고용형태는 정규직 65.6%로 가장 높게 나타났다. 종사업종은 헤어가 35.7%로 가장 높게 나타났고, 동료인원수는 10명 이상이 34.4%로 가장 높게 나타났다.

표 4. 조사대상자의 일반적 특성

구분		빈도(N)	퍼센트(%)
성별	여자	264	90.7
	남자	27	9.3
연령	21-25세	89	30.6
	26-30세	86	29.6
	31-40세	84	28.9
	41세 이상	32	11.0
최종 학력	고졸이하	84	28.9
	전문대졸	110	37.8
	대학교졸	78	26.8
	대학원 이상	19	6.5
결혼 여부	기혼	79	27.1
	미혼	212	72.9
직업 선택	본인의지	246	84.5
	타인권유	45	15.5
월 소득	100만원 미만	31	10.7
	100-200만원 미만	148	50.9
	200-300만원 미만	58	19.9
	300만원 이상	54	18.6
근무연수	1년 미만	80	27.5
	1-5년 미만	114	39.2
	5-10년 미만	54	18.6
	10년 이상	43	14.8
직급	스텝	82	28.2
	디자이너	56	19.2
	매니저(팀장, 실장)	55	18.9
	원장	39	13.4
	감사	59	20.3
고용 형태	정규직	191	65.6
	계약직, 아르바이트	45	15.5
	개인사업자	55	18.9
종사 업종	헤어	104	35.7
	피부	45	15.5
	네일	56	19.2
	메이크업	86	29.6
동료 인원수	1인	15	5.2
	1-3명 미만	45	15.5
	3-5명 미만	60	20.6
	5-10명 미만	71	24.4
	10명 이상	100	34.4
전체		291	100.0

2. 주요 변수의 기술통계

주요 변수의 기술통계를 알아보기 위하여 기술통계 분석을 실시한 결과는 [표 5]와 같이 회복탄력성은 전체 평균 184.45점으로 나타났고, 하위요인별 자기조절능력 평균 60.43점, 대인관계능력 평균 63.76점, 긍정성 평균 60.26점으로 나타났다. 행복지수는 전체 평균 58.84점으로 나타났고, 하위요인별 삶의 만족 평균 14.40점, 긍정적 정서 평균 13.79점, 부정적 정서 평균 11.38점으로 나타났다. 직무만족은 전체 평균 72.01점으로 나타났고, 하위요인별 내재적 요인 평균 44.31점, 외재적 요인 평균 27.70점으로 나타났다.

표 5. 주요 변수의 기술통계

구분	하위요인	최소값	최대값	평균(M)	표준편차 (SD)
회복탄력성	자기조절능력	40	90	60.43	7.732
	대인관계능력	43	90	63.76	8.134
	긍정성	37	81	60.26	8.269
	전체	132	261	184.45	20.529
행복지수	삶의 만족	5	21	14.40	3.327
	긍정적 정서	5	21	13.79	3.584
	부정적 정서	3	21	11.38	3.848
	전체(백분위)	17	100	58.84	16.370
직무만족	내재적 요인	27	60	44.31	6.192
	외재적 요인	13	40	27.70	4.788
	전체	41	100	72.01	10.242

3. 각 변수 간 상관관계 검증

각 변수 간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시한 결과는 [표 6]과 같이 회복탄력성의 하위요인별 자기조절능력( $r=.459, p<.001$ ), 대인관계능력( $r=.329, p<.001$ ), 긍정성( $r=.518, p<.001$ )은 행복지수와 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 회복탄력성의 하위요인별 자기조절능력( $r=.531, p<.001$ ), 대인관계능력( $r=.480, p<.001$ ), 긍정성( $r=.574, p<.001$ )은 직무만족의 하위요인별 내재적 요인과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 회복탄력성의 하위요인별 자기조절능력( $r=.369, p<.001$ ), 대인관계능력( $r=.306, p<.001$ ), 긍정성( $r=.419, p<.001$ )은 외재적 요인과의 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

마지막으로 행복지수는 직무만족의 하위요인별 내재

적 요인( $r=.568, p<.001$ ), 외재적 요인( $r=.566, p<.001$ )과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

표 6. 각 변수 간 상관관계 검증

구분	회복탄력성			행복지수	직무만족	
	자기조절능력	대인관계능력	긍정성		내재적 요인	외재적 요인
자기조절능력	1					
대인관계능력	.526***	1				
긍정성	.602***	.625***	1			
행복지수	.459***	.329***	.518***	1		
내재적 요인	.531***	.480***	.574***	.568***	1	
외재적 요인	.369***	.306***	.419***	.566***	.736***	1

\*\*\* $p<.001$

4. 가설의 검증

4.1 가설1의 검증

H1. 미용종사자의 회복탄력성은 행복지수에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

표 7. 미용종사자의 회복탄력성이 행복지수에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	-13.865	7.357		-1.885	.060
자기조절능력	.516	.135	.244	3.840***	.000
대인관계능력	-.102	.131	-.051	-.783	.434
긍정성	.797	.137	.403	5.817***	.000

$R^2 = .304, Adj. R^2 = .296, F=41.724$ \*\*\*,  $p=.000$

\*\*\* $p<.001$

미용종사자의 회복탄력성이 행복지수에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 [표 7]과 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 30.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다( $F=41.724, p<.001$ ). 독립변수별로는 긍정성( $\beta=.403, p<.001$ ), 자기조절능력( $\beta=.244, p<.001$ )이 행복지수에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 미용

종사자의 행복지수 향상에 있어서는 회복탄력성의 하위요인별 자기조절능력, 긍정성이 중요한 요인임을 알 수 있다. 즉, 삶의 만족, 긍정적 정서, 부정적 정서 등의 행복지수가 높을수록 회복탄력성의 하위 요인인 긍정성, 자기조절능력 등에 중요한 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

4.2 가설2의 검증

**H2. 미용종사자의 회복탄력성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

H2-1. 미용종사자의 회복탄력성은 내재적 요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

표 8. 미용종사자의 회복탄력성이 내재적 요인에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	10.151	2.596		3.910	.000
자기조절능력	.208	.047	.259	4.376***	.000
대인관계능력	.102	.046	.134	2.218*	.027
긍정성	.250	.048	.334	5.176***	.000

R<sup>2</sup> =.394, Adj. R<sup>2</sup> =.388, F=62.223\*\*\*, p=.000  
\*p<.05, \*\*\*p<.001

미용종사자의 회복탄력성이 내재적 요인에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 [표 8]과 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 39.4% 이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다(F=62.223, p<.001). 독립변수별로는 긍정성(β=.334, p<.001), 자기조절능력(β=.259, p<.001), 대인관계능력(β=.134, p<.05)순으로 내재적 요인에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 회복탄력성중 긍정성이 높을수록 직무만족이 높게 나타남을 알 수 있다. 병원간호사를 대상으로 한 박숙희(2014), 항공사 객실 승무원을 대상으로 한 조한주(2015), 뷰티 어드바이저를 대상으로 한 서유희(2016)의 연구에서도 회복탄력성은 직무만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한선영(2015)의 연구에서도 직장인의 회

복탄력성중 긍정성이 높을수록 직무만족이 높아지는 본 연구결과와 유사한 결과를 볼 수 있었다[26].

H2-2. 미용종사자의 회복탄력성은 외재적 요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

미용종사자의 회복탄력성이 외재적 요인에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 [표 9]와 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 19.8% 이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다(F=23.577, p<.001). 독립변수별로는 긍정성(β=.295, p<.001), 자기조절능력(β=.177, p<.05)순으로 높게 나타났다. 즉, 회복탄력성중 긍정성이 높을수록 자기조절능력이 높게 나타남을 알 수 있었다. 권수현(2010)의 연구에서도 교사의 회복탄력성이 유아교육업무에 영향력이 높게 나타나 본 연구와 유사한 결과로 나타났다.

표 9. 미용종사자의 회복탄력성이 외재적 요인에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	9.718	2.310		4.207	.000
자기조절능력	.109	.042	.177	2.592*	.010
대인관계능력	.017	.041	.029	.413	.680
긍정성	.171	.043	.295	3.969***	.000

R<sup>2</sup> =.198, Adj. R<sup>2</sup> =.189, F=23.577\*\*\*, p=.000  
\*p<.05, \*\*\*p<.001

4.3 가설3의 검증

**H3. 미용종사자의 행복지수는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

H3-1. 미용종사자의 행복지수는 내재적 요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

미용종사자의 행복지수가 내재적 요인에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과는 [표 10]과 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 32.2%

이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다( $F=137.328, p<.001$ ). 독립변수로서 행복지수( $\beta=.568, p<.001$ )는 내재적 요인에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 미용종사자의 내재적 요인 향상에 있어서는 행복지수가 중요한 요인임을 알 수 있다. 행복지수가 높을수록 자신에게 부여되는 업무량이나 업무 수행능력에 만족하고 있음을 알 수 있는 결과라고 생각된다.

표 10. 미용종사자의 행복지수가 내재적 요인에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	31.676	1.119		28.310	.000
행복지수	.215	.018	.568	11.719***	.000

$R^2 = .322, \text{Adj. } R^2 = .320, F=137.328^{***}, p=.000$

\*\*\* $p<.001$

H3-2. 미용종사자의 행복지수는 외재적 요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

표 11. 미용종사자의 행복지수가 외재적 요인에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	17.970	.867		20.736	.000
행복지수	.165	.014	.566	11.657***	.000

$R^2 = .320, \text{Adj. } R^2 = .317, F=135.895^{***}, p=.000$

\*\*\* $p<.001$

미용종사자의 행복지수가 외재적 요인에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과는 [표 11]과 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 32.0%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다( $F=135.895, p<.001$ ). 독립변수로서 행복지수( $\beta=.566, p<.001$ )는 외재적 요인에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 행복지수가 높을수록 상사의 의사결정이나 근무환경인 외재적 요인에 만족하는 것으로 나타났다. 보육교사를 대상으로 한 직무만족도가 심리적 행복감에 미치는 영향을 연구한 김유진, 정민정의 연구에서도 직무만족도와 심리적 행복감 간의 상관관은 유의미했으며, 구성원의 행복을 증진시킴에

따라 종사자 개개인의 직무만족에 의미를 두고 있는 김정은(2012)의 연구는 행복지수를 높여 직무만족도를 높이고자하는 본 연구내용과 유사하게 나타났다.

4.4 가설4의 검증

**H4. 행복지수는 미용종사자의 회복탄력성이 직무만족도에 미치는 영향을 매개할 것이다.**

H4-1. 행복지수는 미용종사자의 회복탄력성이 내재적 요인에 미치는 영향을 매개할 것이다.

표 12. 미용종사자의 회복탄력성과 내재적 요인의 관계에서 행복지수의 매개효과

단계	자기조절능력		대인관계능력		긍정성	
	$\beta$	t	$\beta$	t	$\beta$	t
step1	.459	8.792***	.329	5.921***	.518	10.283***
step2	.369	6.75***	.306	5.464***	.419	7.850***
step3 (독립)	.139	2.566*	.135	2.646**	.173	3.093**
step3 (매개)	.502	9.275***	.521	10.252***	.476	8.521***
F-value (p)	72.553***		72.860***		74.745***	
R <sup>2</sup>	.335		.336		.342	
채택 여부	부분매개		부분매개		부분매개	

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

미용종사자의 회복탄력성과 내재적 요인의 관계에서 행복지수의 매개역할을 분석한 결과는 [표 12]와 같다. 분석결과 회복탄력성의 하위요인별 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성은 step1에서 매개변수인 행복지수에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개조건을 충족하였다( $p<.001$ ). 또한 step1 매개조건을 충족한 변수에 대해 step2 매개조건 분석결과 회복탄력성의 하위요인별 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성은 내재적 요인에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 매개조건을 충족하였다( $p<.001$ ).

step2 매개조건을 충족한 변수에 대해 step3 매개조건 분석 결과 독립변수인 회복탄력성의 하위요인별 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성의 회귀계수가 유의



미하고, 매개변수인 행복지수도 유의미하게 나타나 행복지수는 미용종사자의 회복탄력성(자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성)과 내재적 요인 간의 관계에서 부분매개 조건을 충족하고 있는 것으로 나타났다.

H4-2. 행복지수는 미용종사자의 회복탄력성이 외재적 요인에 미치는 영향을 매개할 것이다.

미용종사자의 회복탄력성과 외재적 요인의 관계에서 행복지수의 매개역할을 분석한 결과는 [표 13]과 같다. 분석결과 회복탄력성의 하위요인별 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성은 step1에서 매개변수인 행복지수에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개조건을 충족하였다(p<.001). 또한 step1 매개조건을 충족한 변수에 대해 step 2 매개조건 분석결과 회복탄력성의 하위요인별 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성은 외재적 요인에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 매개조건을 충족하였다(p<.001).

step2 매개조건을 충족한 변수에 대해 step3 매개조건 분석 결과 독립변수인 회복탄력성의 하위요인별 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성의 회귀계수가 유의미하고, 매개변수인 행복지수도 유의미하게 나타나 행복지수는 미용종사자의 회복탄력성(자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성)과 외재적 요인 간의 관계에서 부분매개 조건을 충족하고 있는 것으로 나타났다.

표 13. 미용종사자의 회복탄력성과 외재적 요인의 관계에서 행복지수의 매개효과

단계	자기조절능력			대인관계능력			긍정성		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p
step1	.459	8.792***	.000	.329	5.921***	.000	.518	10.283***	.000
step2	.369	6.756***	.000	.306	5.464***	.000	.419	7.860***	.000
step3 (독립)	.139	2.566*	.011	.135	2.646*	.009	.173	3.093**	.002
step3 (매개)	.502	9.275***	.000	.521	10.232***	.000	.476	8.521***	.000
F-value (p)	72.553***			72.860***			74.745***		
R <sup>2</sup>	.335			.336			.342		
채택여부	부분매개			부분매개			부분매개		

주) step1은 매개변수에 대한 독립변수의, step2는 종속변수에 대한 독립변수의, step3은 종속변수에 대한 독립변수 및 매개변수의 회귀분석 결과이며, \* R<sup>2</sup> 값과 F값은 step3의 회귀식 결과를 나타낸 것임. \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

## V. 결론 및 논의

본 연구는 미용종사자의 회복탄력성과 행복지수 및 직무만족도에 관한 연구로 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 미용종사자의 회복탄력성은 미용종사자의 행복지수 향상에 있어서 회복탄력성의 자기조절능력, 긍정성이 중요한 요인으로 나타났다. 둘째, 미용종사자의 회복탄력성은 직무만족도 요인 중 내재적 요인 향상에 있어서 회복탄력성요인인 긍정성, 자기조절능력, 대인관계 능력과 인과관계에 있으며 외재적 요인 향상에 있어서는 회복탄력성의 자기조절능력, 긍정성이 중요한 요인임을 알 수 있다. 셋째, 미용종사자의 행복지수는 직무만족도 요인 중 내재적 요인 향상과 외재적 요인 향상에 있어서는 행복지수가 중요한 요인으로 나타났다. 넷째, 행복지수는 미용종사자의 회복탄력성과 내, 외재적 요인 간의 관계에서 부분매개 조건을 충족하고 있는 것으로 나타났다. 즉, 행복지수는 회복탄력성이 높을수록 내적 직무만족도는 물론 외적 직무만족도를 높이는 데 매개적 영향을 미치게 된다. 행복지수가 높을수록 직무만족도를 높일 수 있을 뿐만 아니라 업무상 찾아오는 시련이나 좌절에 대한 회복탄력성이 유연해짐을 알 수 있다. 회복탄력성이 높을 때 직무만족의 정도를 더욱 높일 수 있고 매개적 영향력이 미치는 것을 알 수 있었다.

본 연구를 통해 고객만족만을 강조하는 미용서비스 산업이 아닌 내부고객인 미용종사자들의 만족감을 높이는 것이 업무능력이 상승될 수 있다는 패러다임을 제시하는데 의의가 있다. 그러나 조사 대상자를 부산지역 미용인으로 제한함으로 인해 향후 대상자의 확대 연구가 요구된다. 또한 미용종사자의 회복탄력성, 행복지수 및 직무만족을 높일 수 있는 구체적인 방법제시에 대한 후속 연구가 필요하다고 사료된다.

## 참고 문헌

- [1] 박성애, “피부관리실 종사자들의 직무만족도에 관한 연구,” 미용산업연구, 제4권 제2호, pp.43-51, 2013.
- [2] 최미정, *패션종사자의 직장 행복 요인이 직무 성과에 미치는 영향에 관한 연구*, 연세대학교 생활

- 환경대학원, 석사학위논문, 2014.
- [3] 박성애, “피부관리실 종사자들의 직무만족도에 관한 연구,” 미용산업연구, 제4권, 제2호, p.44, 2013.
- [4] 김유정, 외2명 “웰리스가 미용종사자의 주관적 행복감에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국미용학회지, 제22권, 제1호, pp.114-127, 2016.
- [5] 이수진, *중등교사의 행복지수, 성격강점, 직무만족도의 관계*, 고려대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2013.
- [6] 홍경임, *직장인의 행복, 사회적지지, 자기효능감, 직무만족 및 조직몰입간의 구조적 관계*, 계명대학교 대학원 교육학과, 박사학위논문, 2014.
- [7] 이수진, *중등교사의 행복지수, 성격강점, 직무만족도의 관계*, 고려대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2013.
- [8] 김정숙, *한국인의 행복 인식 유형*, 연세대학교 대학원 심리학과, 석사학위논문, 2012.
- [9] 김경은, *뷰티산업 종사자의 사회적 교환관계, 행복 및 조직효과성 간의 관계*, 동양대학교 대학원 경영학과, 박사학위논문, 2012.
- [10] 김주환, *회복탄력성*, 위즈덤하우스, p.19, 2016.
- [11] 한선영, *회복탄력성, 일-삶 균형과 직무만족의 관계*, 고려대학교 대학원, 2015.
- [12] 김주환, *회복탄력성*, 위즈덤하우스, p.19, 2016.
- [13] 김주혜, 심은경, “피부관리사의 회복탄력성이 직무성과에 미치는 영향,” 한국인체예술헌학회지, 제17권, 제3호, pp.149-161, 2016
- [14] 김경은, *뷰티산업 종사자의 사회적 교환관계, 행복 및 조직효과성 간의 관계*, 동양대학교 대학원 경영학과, 박사학위논문, p.21, 2012.
- [15] 박성혜, 박은주, “유아교사의 교직적성과 행복감과의 관계,” 유아교육학론집, 제18권, 제6호, pp.165-190, 2014.
- [16] 홍경임, *직장인의 행복, 사회적지지, 자기효능감, 직무만족 및 조직몰입간의 구조적 관계*, 계명대학교 대학원 교육학과, 박사학위논문, p.28, 2014.
- [17] 박선희, 이지영, “정서노동 상황에서 서비스 접점 종업원들의 대인관계 강점이 행복에 미치는 영향,” 한국심리학회지, 제29권, 제2호, pp.203-232, 2016.
- [18] 고정옥, “임상간호사의 감정노동이 직장에서의 행복감에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제13권, 제4호, pp.250-261, 2013.
- [19] 김연선, 김건, “호텔리어의 직무환경이 감정소진과 직무만족 그리고 이직의도에 미치는 연구,” 한국콘텐츠학회지, 제15권, 제7호, pp.544-554, 2015.
- [20] 이수진, *중등교사의 행복지수, 성격강점, 직무만족도의 관계*, 고려대학교 교육대학원, 석사학위논문, p.19, 2013.
- [21] 이정윤, 이인희, “피부미용사의 직무환경 및 직업존중감이 직무만족도에 미치는 영향,” 한국산업경제학회지, 제17권, 제4호, pp.573-586, 2016.
- [22] 김금란, 외 2명, “미용분야 직무특성이 미용전문가의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국미용학회지, 제15권, 제2호, pp.408-417, 2009.
- [23] 김경은, *뷰티산업 종사자의 사회적 교환관계, 행복 및 조직효과성 간의 관계*, 동양대학교 대학원 경영학과, 박사학위논문, p.8, 2012.
- [24] 김유정 “웰리스가 미용종사자의 주관적 행복감에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국미용학회지, 제22권, 제1호, pp.114-127, 2016.
- [25] 서은국, 구재선, “단축형 행복척도(COMOSWB) 개발 및 타당화,” 한국심리학회지, 제25권, 제1호, pp.95-113, 2011.
- [26] 한선영, *회복탄력성, 일-삶 균형과 직무만족의 관계*, 고려대학교 대학원, p.55, 2015.

저 자 소 개

김 미 현(MI-Hyung Kim)

종신회원



- 2009년 2월 : 중앙대학교 의류학과(의류학 박사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 동명대학교 뷰티케어학과 교수

<관심분야> : 행복, 컬러테라피, 미용