

헤어서비스전문가의 블랙컨슈머 행동지각이 정서적 소진 및 자아탄력성에 미치는 영향

마은정¹ · 고경숙^{2,†}

¹원광대학교 대학원 뷰티디자인학부, 박사과정 대학원생

²원광대학교 뷰티디자인학부, 교수

(2021년 4월 29일 접수: 2021년 8월 18일 수정: 2021년 8월 20일 채택)

The Effects of Black Consumer Behavior Perception on Emotional Exhaustion and ego resiliency of Hair Service Professionals

Eun-Jung Ma¹ · Kyoung-Sook Ko^{2,†}

¹Dept. of Beauty Design, Graduate School of WonKwang University

²Dept. of Beauty Design, Wonkwang University

(Received April 29, 2021; Revised August 18, 2021; Accepted August 20, 2021)

요약 : 본 연구는 헤어서비스전문가의 블랙컨슈머 행동지각이 정서적 소진과 자아탄력성에 미치는 영향에 대하여 연구하는 것을 목적으로 한다. 서울, 경기, 전남지역 헤어미용전문가를 대상으로 318부의 설문지가 최종 분석 자료로 사용되었으며 SPSS 26.0 통계 프로그램을 사용하여 분석 되었다. 연구결과는 첫째, 블랙컨슈머 행동지각이 정서적 소진에 정적(+)^{상관관계를} 보였고, 블랙컨슈머 행동지각이 자아탄력성에 부적(-)^{상관관계를} 보였다. 정서적 소진과 자아탄력성은 서로 부적(-)^{상관관계를} 보였다. 둘째, 블랙컨슈머 요인 중 과도성이 정서적 소진에 영향을 미치고 있음이 확인되었다. 셋째, 블랙컨슈머 요인 중 과도성, 상승성이 자아탄력성에 영향을 미치고 있음이 확인되었다. 넷째, 정서적 소진은 자아탄력성에 영향을 미치고 있음이 확인되었다.

주제어 : 블랙컨슈머, 행동지각, 정서적 소진, 자아탄력성, 헤어서비스전문가

Abstract : The purpose of this study was to determine the effects of black consumers' perception of behavior on Emotional exhaust and ego resiliency among hair service experts. The 318 questionnaires for hair and beauty experts in Seoul, Gyeonggi Province and Jeollanam-do were used as the final analysis data and were analyzed using the SPSS 26.0 statistics program. Analysis method to analyze frequency factor analysis, reliability analysis, Correlation analysis, Multiple regression analysis was performed. First, black consumers' perception of behavior showed a positive correlation with emotional exhaust, and black consumers' perception of behavior showed a

[†]Corresponding author

(E-mail: koks31@wku.ac.kr)

negative correlation with ago resiliency. the emotional exhaust and ago resiliency showed a negative correlation with each other. Second, it was confirmed that excessive among the black consumer factors affects has an effect on emotional exhaust. Third, it was confirmed that excessive and Habitual among the black consumer factors affects on ago resiliency. Fourth, it was confirmed that emotional exhaust has an effect on ago resiliency.

Keywords : Black Consumer, Behavior Perception, Emotional Exhaustion, Ago Resiliency, Hair Service Professionals

1. 서론

고객이 매장 밖을 나서면 그 곳을 향해 소금을 뿌렸던 시절이 있었다. 마음에 들지 않는 고객에 대한 대응을 표현한 행동으로 추측된다. 요즘 고객만족, 고객감동 마케팅, 소비자 권리 강화와 같은 서비스 산업의 환경 변화는 때로는 고객에 대한 일방적인 친절과 복종을 요구한다. 서비스업 전문가들이 서비스 과정에서 고객에게 고품질의 서비스를 제공하는 것은 당연하다. 그러나 서비스 제공자와 이를 수렴하는 소비자 간의 관계가 절대적 갑을 관계는 아니며 이들 간의 상호 존중과 평등관계는 서비스 산업을 더욱 활성화시킬 수 있는 동기제가 된다. 일부 소비자에게서 서비스나 상품에 대한 악성 민원을 고의적으로 제기하여 부당한 이익을 얻으려고 하는 블랙컨슈머(Black consumer)가 점차적으로 증가하고 있다. 블랙컨슈머는 학문적 키워드라기보다는 사회의 시사점을 제공하는 시사적 단어로 사용되고 있다. 일반적으로 블랙컨슈머는 악성을 뜻하는 의미의 단어 '블랙(black)'과 소비자를 뜻하는 컨슈머(consumer)의 합성어로 알려져 있으며 기업과 거래한 제품이나 인적·물적 서비스에 대하여 보상을 목적으로 의도적, 악의적, 계획적으로 악성 민원을 제기하는 소비자로 정의할 수 있다[1].

블랙컨슈머의 출현은 소비자의 불만의 목소리를 현장에서 듣고 이를 서비스나 제품의 질 향상으로 수정할 수 있다는 순기능을 가질 수 있다. 한편으로 기업의 입장에서 악의적인 소비자의 주장을 전적으로 수용할 수 없고 선량한 소비자 및 기업의 발전을 위협하는 요인으로 작용하기도 한다. 특히 뷰티 서비스는 고객과 일대일 접점을 기본 요소로 유형보다는 무형의 서비스를 제공하는 경우가 많고 서비스 품질의 평가는 오직 서비스 수렴자인 소비자가 절대적으로 평가한다는 측

면에서 볼 때 서비스제공자와 소비자 간 갈등이 유발될 가능성이 높게 예측된다. 따라서 뷰티 서비스 전문가의 삶의 질 그리고 뷰티 산업의 활성화를 위해서는 뷰티 현장에서의 블랙컨슈머의 명확한 정의와 더불어 학문적 연구가 필요한 시점이 되었다.

블랙컨슈머의 신조어가 출현되기 전 블랙컨슈머와 유사한 개념으로 고객불량행동(deviant consumer behavior) 또는 불량고객(deviant consumer)으로 사용되어져 왔다[2]. 대부분의 선행연구들은 불량고객행위가 기업이나 서비스에 종사하는 다양한 사람들에게 직무소진, 직무스트레스를 유발하고 나아가 개인의 자아존중감, 자기 효능감과 같은 성격적 특성에도 부정적 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 최근 시사적 관점에서의 블랙컨슈머를 학문적 영역으로 유입하기 위한 일련의 연구들이 소수 발견되고 있다. 최초로 블랙컨슈머의 측정도구 개발 연구를 통하여 블랙컨슈머의 학문적 영역으로의 유입을 시도하는 연구가 진행되었다[3]. 이 연구에 의하면 블랙컨슈머의 속성과 차원을 상습성, 억지성, 기만성, 과도성의 4가지 행동특성으로 구분하고 이를 토대로 블랙컨슈머를 정량적으로 측정할 수 있는 측정도구를 개발하였다. 블랙컨슈머 측정도구 개발 이후 블랙컨슈머의 다양한 학계 간 연구들이 진행되었다.

뷰티 서비스 측면에서도 소수의 블랙컨슈머 연구가 진행되었다. 세부적으로 뷰티 서비스 종사자의 블랙컨슈머 행동 지각이 그들의 직무열의와 자아존중감에 미치는 영향에 대한 연구를 진행하였으며[4], 뷰티서비스 종사자의 블랙컨슈머 행동 유형 분석에 대하여 심층적 연구를 진행하였다[5]. 이러한 선행연구들은 블랙컨슈머의 부정적 행동들이 서비스 전문가의 직무과정 또는 일상생활에 부정적 영향을 미치고 있다는 것을 확인하

는 의미 있는 연구라고 할 수 있다. 그러나 아직까지 뷰티 서비스 분야에서 블랙컨슈머 연구는 초기 단계로 인식되고 있으며 블랙컨슈머와 관련된 다양한 사회·심리적 연구들이 양적·질적 풍부하게 진행되어야 한다고 선행연구들은 보고하고 있다.

본 연구에서 정의하는 블랙컨슈머 행동은 고객이 기업을 상대로 서비스 품질에 대한 고의적이고 반복적인 문제제기와 과도한 보상을 요구하는 악성 행동을 의미한다. ‘고객이 기업을 대상으로 하여 사전 계획에 의해 고의적으로 제품의 품질이나 서비스에 문제를 제기하고, 기업을 상대로 과도한 보상이나 교환을 반복적으로 요구하고, 이러한 행위를 반복적으로 악용하는 소비자의 행동’으로 정의할 수 있다[6].

본 연구에서 정의하는 정서적 소진은 대인관계에서의 스트레스로 인한 부정적인 감정에 따른 신체적, 정서적 탈진 상태이다. 소진은 반복되거나 누적된 심한 스트레스로 의욕을 상실하고, 매사가 피곤하고, 귀찮고, 탈진하여, 절망과 좌절감, 우울감, 불면증 등을 느끼는 상태를 뜻 한다[7,8]. 소진은 정서적 소진, 비인격화, 개인적 성취감 감소라는 3가지 차원으로 구분되며, 그 중 정서적 소진은 과도한 심리적 부담이나 요구들로 인해 개인의 정서적 자원들이 고갈되었다고 느끼는 것으로 정의 된다[9]. 고객에게 질 높은 서비스 품질을 제공하여 고객만족을 최우선으로 하는 헤어미용사들은 고객의 다양한 요구에 따른 감정노동으로 직무소진이 발생하기 쉽다[10].

그리고 본 연구에서 정의하는 자아탄력성은 어려운 환경에서의 효율적 적응능력과 자아를 통제할 수 있는 대응능력이자 조절능력이다. 자아탄력성은 스트레스나 역경 혹은 예상치 못한 상황을 효율적으로 적응할 수 있도록 이상적인 사고나 충동을 통제하고자 하는 모든 노력으로 볼 수 있는 동시에 어려운 환경에서 부적응을 예방하고 대처의 효율성을 증가시킬 수 있는 개인적 특성으로 볼 수 있다[11]. 따라서 자아탄력성은 단순히 스트레스를 견뎌내는 저항능력이나 일반적인 상황에서 충동을 표출하거나 억압하는 수준과 달리, 구체적인 상황에 따라 자아 통제를 강화하거나 완화시키는 뛰어난 대응능력이자, 자아의 동기 조절과 인지능력 등을 포함하는 종합적인 개념이다[12].

따라서 본 연구의 목적은 헤어 서비스 전문가가 경험하고 인지하는 블랙컨슈머 행동들이 그들

의 정서적 소진과 자아탄력성에 어떠한 관련성이 있는지를 탐색하고자 하였다. 본 연구를 통해 헤어 서비스 전문가들에게 블랙컨슈머 행동과 관련된 다양한 사회 심리적 관련성을 탐색하게 될 것이며 나아가 블랙컨슈머에 대한 대처 전략을 수립하는데 기초자료로서 활용될 수 있을 것이다.

2. 연구방법

2.1. 연구 대상 및 기간

본 연구의 참여자는 서울, 경기, 전남지역 헤어 서비스전문가를 대상으로 조사하였다. 표집방법은 헤어 뷰티샵 전문가를 모집단으로 설정하고 이에 편의표집방법을 채택하여(convenience sampling method)의 표본추출을 하였으며 이에 318명을 조사하였다. 자료 수집기간은 2020년 9월25-10월31일까지 36일 동안 실시하였으며 이에 최초 350명을 조사하였으나 자료의 누락 및 불성실 응답 설문 32부를 제외하고 최종 318명을 연구의 목적에 부합하게 분석하였다. Table 1 은 연구 참여자의 일반적 특성이다. 성별은 여자 83.0%, 남자 17.0% 순으로 나타났다. 연령은 50대 이상이 37.7%, 40대 34.0%, 30대 15.1%, 20대 13.2% 순으로 나타났다. 직급은 원장 또는 점장 등 경영자 69.2%, 일반미용사 14.5%, 팀장 또는 실장 등 관리자 10.1%, 스텝 6.3%, 순으로 나타났다. 경력은 10년 이상이 71.7%, 6~9년 미만 11.9%, 3~6년 미만 6.9%, 1~3년 미만 5.7%, 1년 미만 3.8%순으로 나타났다.

2.2. 연구문제

본 연구의 목적은 헤어서비스전문가가 경험하고 인지하는 블랙컨슈머 행동들이 그들의 정서적 소진과 자아탄력성에 어떠한 관련성이 있는지를 분석하고자 하였다.

첫째, 헤어서비스전문가의 블랙컨슈머 행동지각, 정서적 소진 및 자아탄력성의 상호관련성은 어떠한가? 둘째, 헤어서비스전문가의 블랙컨슈머 행동지각이 정서적 소진에 미치는 영향은 어떠한가? 셋째, 헤어서비스전문가의 블랙컨슈머 행동지각이 자아탄력성에 미치는 영향은 어떠한가? 넷째, 헤어서비스전문가의 정서적 소진이 자아탄력성에 미치는 영향은 어떠한가?

Table 1. General Characteristics(N=318)

Category		Frequency (N)	Percentage (%)
Gender	Male	54	17.0
	Female	264	83.0
Age	20 s	42	13.2
	30 s	48	15.1
	40 s	108	34.0
	50 s or older	120	37.7
Position	Assistant	20	6.3
	Hair stylist	46	14.5
	Supervisor	32	10.1
	Manager	220	69.2
Service life	Not more than 1 years	12	3.8
	Not more than 1~3 years	18	5.7
	Not more than 3~6 years	22	6.9
	Not more than 6~9 years	38	11.9
	More than 10 years	228	71.7

2.3. 측정도구

본 연구에서 목적을 달성하기 위하여 사용된 측정도구는 블랙컨슈머 행동지각, 정서적소진, 자아탄력성 이었다. 측정도구의 구체적 정보는 다음과 같다.

2.3.1. 블랙컨슈머 행동지각

본 연구의 블랙컨슈머 행동지각 측정도구는 뷰티서비스종사자의 블랙컨슈머 행동지각이 직무소진 및 정신건강의 연구에서 사용한 블랙컨슈머 행동지각 척도를 사용하였고 이 연구에서 도출된 신뢰도(Cronbach's α) 값은 상습성 .801, 억지성 .672, 기만성 .783, 과도성 .824로 보고하였다[13]. 평가는 점수가 높으면 높을수록 블랙컨슈머 행동지각이 높은 것으로 평가한다. 본 측정도구는 상습성, 기만성, 과도성의 3개 하위요인 12문항으로 구성되어 있다.

2.3.2. 정서적 소진

본 연구의 정서적 소진을 측정하기 위하여 사용된 측정도구는 정서적 고갈을 뷰티 분야에 맞게 수정 보완하여 사용하였고 이 연구에서 도출된 항공사 객실승무원의 직무 스트레스 신뢰도(Cronbach's α) 값은 .882로 보고되었다[14]. 평가는 점수가 높으면 높을수록 정서적 소진이 높

은 것으로 평가한다. 본 측정도구는 단일차원의 5문항으로 구성되어 있다.

2.3.3. 자아탄력성

본 연구에서 자아탄력성을 측정하기 위하여 사용한 측정도구는 헤어미용종사자 업무수행능력 연구에서 사용한 자아탄력성 척도를 일부 수정 보완하여 사용하였고 이 연구에서 분석된 신뢰도(Cronbach's α) 값은 사회성 .818, 긍정성 .762, 통제성 .653으로 나타났다[15]. 평가는 점수가 높으면 높을수록 자아탄력성이 높은 것으로 평가한다. 본 측정도구는 사회성, 통제성 2개 하위요인 7문항으로 구성되어 있다.

2.4. 측정도구의 타당성 및 신뢰도

본 연구에서 사용한 블랙컨슈머 행동지각, 정서적 소진, 자아탄력성 질문지에 대한 구인타당도를 확인하기 위하여 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 요인분석의 목적은 여러 변수들 간의 공분산과 상관관계 등을 이용하여 변수들 간의 상호관계를 분석하고 그 결과를 토대로 문항과 변수들 간의 상관성 및 구조를 파악하는 것이다. 먼저 요인분석의 회전 방법은 요인 간 독립성을 최대한 유지하면서 회전시키는 베리맥스(Varimax) 방식의 직교회전(orthogonal rotation)

을 실시하였으며 표본의 적합성과 요인분석에 적합한 자료임을 검증하기 위하여 KMO(Kaiser-Mayer-Olkin) Index와 Bartlett 구형성 검증을 실시하였다.

2.4.1. 블랙컨슈머 행동지각의 타당성 및 신뢰도

Table 2 는 블랙컨슈머 행동지각 질문지의 요인분석 결과이다. 그 결과 KMO 지수는 .874, Bartlett $X^2=1772.660$, $p<.001$ 로 표본의 적절성과 요인분석에 적합한 자료임이 확인되었으며 나아가 자료들의 선형적 관계로 구성되어 있음이 확인되었다. 한편 요인들이 가진 변수의 총 분산은 65.074%의 설명력을 나타내었다.

한편 질문지의 신뢰도 분석은 문항의 내적일치도를 확인하는 Cronbach's α 값을 확인하였다. 그 결과 기만성은 .787, 과도성은 .836, 상습성은 .796으로 나타났다.

2.4.2. 정서적 소진의 타당성 및 신뢰도

Table 3 은 정서적 소진 질문지의 요인분석 결과이다. 그 결과 KMO 지수는 .742, Bartlett $X^2=276.181$, $p<.001$ 로 표본의 적절성과 요인분석에 적합한 자료임이 확인되었다. 요인분석 결과 정서적 소진은 단일 차원으로 확인되었으며, 요인들이 가진 변수의 총 분산은 56.362%의 설명력을 나타내었다. 한편 지각된 유용성의 신뢰도 값(Cronbach's α)은 .736으로 나타났다.

2.4.3. 자아탄력성의 타당성 및 신뢰도

Table 4 는 자아탄력성 질문지의 요인분석 결과이다. 그 결과 KMO 지수는 .763, Bartlett $X^2=391.442$, $p<.001$ 로 표본의 적절성과 요인분석에 적합한 자료임이 확인되었다. 요인분석 결과 자아탄력성은 두 가지 차원으로 확인되었으며, 요인들이 가진 변수의 총 분산은 56.061%의 설명력을 나타내었다. 한편 자아탄력성의 신뢰도 값(Cronbach's α)은 통제성 .716, 사회성 .608로 나타났다.

2.5. 자료처리 및 방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS 통계패키지 version 26.0을 활용하여 분석되었다. 분석 방법으로는 먼저 사회 인구학적 특성을 살펴보기 위한 기술통계(descriptive statistical analysis), 측정

도구의 타당도 및 신뢰도를 알아보기 위하여 요인분석(factor analysis), 신뢰도분석(reliability analysis)을 실시하였다. 또한 변인들 간의 상관관계를 분석(correlation analysis)하였으며 변인들 간 영향력을 살펴보기 위하여 단순 및 다중회귀분석(simple & multiple regression)을 실시하였다. 통계적 유의수준은 $p<.05$ 로 설정하여 분석하였다.

3. 결과

3.1. 헤어서비스전문가의 블랙컨슈머 행동지각, 정서적 소진, 자아탄력성과의 상호 관련성

Table 5 는 블랙컨슈머 행동지각, 정서적 소진, 자아탄력성과 상호 관련성을 탐색하기 위한 상관관계분석 결과이다. 각각의 변수 간 상관계수를 확인한 결과 모두 .80 미만으로 나타나 다중공선성이 확보된 것으로 판단된다. 결과를 살펴보면 블랙컨슈머 행동지각중 기만성은 정서적 소진($r=.193$)과 정적(+)
상관관계를 보였으며, 자아탄력성의 통제성($r=-.211$), 사회성($r=-.204$)은 부적(-) 상관관계를 보였다. 블랙컨슈머 행동지각 중 과도성은 정서적 소진($r=.224$)과 정적(+)
상관관계를 자아탄력성의 통제성($r=-.224$), 사회성($r=-.171$)은 부적(-) 상관관계를 보였다. 블랙컨슈머 행동지각중 상습성은 정서적 소진($r=.164$)과 정적(+)
상관관계를 자아탄력성의 통제성($r=-.203$), 사회성($r=-.228$)은 부적(-) 상관관계를 보였다. 정서적 소진은 자아탄력성의 통제성($r=-.158$), 사회성($r=-.124$)과 부적(-) 상관관계를 보였다.

3.2. 연구 검증

3.2.1. 블랙컨슈머 행동지각이 정서적 소진에 미치는 영향

Table 6 은 블랙컨슈머 행동지각이 정서적 소진에 미치는 영향력에 대한 다중회귀분석 결과이다. 먼저 독립변인들 간 상호 독립성을 확인하기 위하여 다중공선성(multicollinearity)분석을 실시한 결과 Durbin-Watson 지수는 2.017로 2에 근접하였으며, 분산팽창요인(VIF: Variance Inflation Factor) 지수도 1.739-1.946의 범주를 보여 선행 연구들[16]에서 보고되고 있는 충족 지수인 10미

Table 2. The verification of the reliability and validity of the Perception of Black Consumer Behavior

Factor	Question	Component		
		Factor1	Factor2	Factor3
Deceptive	Even if a defect occurred at the customer's own negligence, it was hidden and requested for repair, exchange, or refund.	.802	.299	.156
	A customer has purchased and used a product(or service), and then returned it pretending not to use it.	.757	.210	.117
	There is a pretend that a public visitor deliberately made a defect on a product (or service) and requested an exchange or refund.	.697	.216	.249
	There have been times when a customer lied, "I did everything else," and demanded a lot of compensation.	.564	.255	.183
Excessive	A customer has been pretending to take legal action against an employee of the company.	.221	.842	.226
	Even if a customer has a customer has a small defect, I have said violently that I would post it on the Internet if the company (or store) did not compensate.	.211	.815	.178
	Even if the customer is small, there is a pretense to protest against the company (or store), and demand compensation by considering the amount of time and cost to come here.	.388	.683	.218
	Customers have ever requested compensation at a level of damage or higher.	.362	.515	.344
Habitual	Customers have repeatedly requested overcompensation from a company (or store).	.022	.357	.790
	Customers were initially rewarded purely for the fault of the corporate axis (or store), and then incentivized to receive similar rewards for subsequent purchases of products (or services).	.286	.175	.776
	After the public noticed that the rewards were handled well for a specific part, I used it again after this.	.219	.207	.705
	Whill a customer purchases a product (or service), it has often been falsely compensated for a flaw of similar content.	.438	.040	.579
	Eigenvalue	5.643	1.126	1.040
	Variance(%)	47.023	9.384	8.668
	Cumulative(%)	47.023	56.407	65.074
	Cronbach's α	.787	.836	.796
KMO & Bartlett's test: KMO=.874, Bartlett's test $\chi^2=1772.660(df=66, p<.001)$				

Table 3. The verification of the reliability and validity of the Perception of Emotional exhaust

Factor	Question	Factor
Emotional exhaust	Dealing with customers is both strength.	.814
	Feeling emotionally exhausted from work.	.787
	When I go to work and think about doing a job roll, I lose energy.	.731
	It feels completely exhausted at the end of the day.	.656
Eigenvalue		2.254
Variance(%)		56.362
Cumulative(%)		56.362
Cronbach's α		.736
KMO & Bartlett's test: KMO=.742, Bartlett's test $\chi^2=276.181(df=6, p<.001)$		

Table 4. The verification of the reliability and validity of the Perception of ago resiliency

Factor	Question	Component	
		Factor1	Factor2
Controllability	I tend to deal with difficult things carefully.	.743	.134
	I have good control over my emotions when faced with difficult things.	.727	.044
	I have good control over my emotions.	.713	.069
	I know how to deal with difficult situations.	.706	.194
Sociality	I have a friend who can open heart to conversation.	-.080	.793
	I tend to lead conversations well.	.167	.738
	Most of the people I meet regularly like me.	.325	.697
Eigenvalue		2.616	1.308
Variance(%)		37.378	18.683
Cumulative(%)		37.378	56.061
Cronbach's α		.716	.608
KMO & Bartlett's test: KMO=.763, Bartlett's test $\chi^2=391.442(df=21, p<.001)$			

Table 5. Analysis of correlation between each variables

Factor	Black Consumer behavior			Emotional exhaust	Ago resiliency	
	Deceptive	Excessive	Habitual		Controll-ability	Sociality
Deceptive	1					
Excessive	.637**	1				
Habitual	.578**	.600**	1			
Emotional exhaust	.193**	.224**	.164**	1		
Controllability	-.211**	-.224**	-.203**	-.158**	1	
Sociality	-.204**	-.171**	-.228**	-.124*	.306**	1

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

Table 6. Effect of the Perception of Black Consumer Behavior on Emotional exhaust

Dependent variable	Independent variable	B	SE	β	t	p	T	VIF
Emotional exhaust	(Constant)	2.380	.138		17.274	.000		
	Deceptive	.061	.060	.077	1.029	.304	.535	1.871
	Excessive	.118	.056	.162	2.115	.035	.514	1.946
	Habitual	.018	.058	.022	.306	.760	.575	1.739
$R=.234, R^2=.055, adj R^2=.046, F=6.071, p<.000$					Durbin-Watson 2.017			

Table 7. Effect of the Perception of Black Consumer Behavior on controllability

Dependent variable	Independent variable	B	SE	β	t	p	T	VIF
Controllability	(Constant)	4.091	.119		34.317	.000		
	Deceptive	-.050	.052	-.072	-.967	.334	.535	1.871
	Excessive	-.101	.048	-.158	-2.084	.038	.514	1.946
	Habitual	-.046	.050	-.067	-.928	.354	.575	1.739
$R=.260, R^2=.068, adj R^2=.059, F=7.579, p<.000$					Durbin-Watson 1.767			

Table 8. Effect of the Perception of Black Consumer Behavior on Sociality

Dependent variable	Independent variable	B	SE	β	t	p	T	VIF
Sociality	(Constant)	4.167	.126		34.317	.000		
	Deceptive	-.078	.055	-.107	-1.434	.152	.535	1.871
	Excessive	-.003	.051	-.005	-.061	.952	.514	1.946
	Habitual	-.119	.053	-.163	-2.256	.025	.575	1.739
$R=.245, R^2=.060, adj R^2=.051, F=6.657, p<.000$					Durbin-Watson 2.009			

만으로 나타났다. 따라서 독립변인은 상호 독립적으로 변별할 수 있는 다중공선성이 확인되었다. 블랙컨슈머 행동지각이 정서적 소진과의 관계에서 다중상관계수(R)는 .234, 결정계수(R^2)는 .055, 수정된 R^2 는 .046로 나타났으며 독립변인이 종속변인에 미치는 설명력은 5.5%로 나타났다. 또한 회귀모형의 적합도에 대한 분산분석 결과 $F=6.071, p<.001$ 수준에서 통계적 유의하게 나타나 회귀식이 유효한 자료임이 확인되었다. 블랙컨슈머 행동지각이 정서적 소진에 미치는 요인으로는 과도성 $\beta=.162, t=2.115, p<.05$ 로 통계적 유의하게 정적(+) 영향력을 나타내었다.

3.2.2. 블랙컨슈머 행동지각이 자아탄력성에 미치는 영향

Table 7, Table 8 은 블랙컨슈머 행동지각이

자아탄력성에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과이다. 블랙컨슈머 행동지각이 통제성과의 관계에서 다중상관계수(R)는 .260, 결정계수(R^2)는 .068, 수정된 R^2 .059로 나타났으며 독립변인이 종속변인에 미치는 설명력은 6.8%로 나타났다. 또한 회귀모형의 적합도에 대한 분산분석 결과 $F=7.579, p<.001$ 수준에서 통계적 유의하게 나타나 회귀식이 유효한 자료임이 확인되었다. 블랙컨슈머 행동지각이 통제성에 미치는 요인으로는 과도성 $\beta=-.158, t=-2.084, p<.05$ 이 통계적 유의하게 부적(-) 영향력을 나타내었다. 한편 블랙컨슈머 행동지각이 자아탄력성 요인 중 사회성에 미치는 영향력에 대한 다중회귀분석 결과이다. 블랙컨슈머 행동지각이 사회성의 관계에서 다중상관계수(R)는 .260, 결정계수(R^2)는 .060, 수정된 R^2 는 .051로 나타났으며 독립변인이 종속변인에

Table 9. Effect of the Perception of Emotional exhaust on controllability

Dependent variable	Independent variable	B	SE	β	t	p
Controllability	(Constant)	3.973	.144		27.587	.000
	Emotional exhaust	-.138	.048	-.158	-2.842	.005
$R=.158, R^2=.025, adj R^2=.022, F=8.076, p<.01$						

Table 10. Effect of the Perception of Emotional exhaust on Sociality

Dependent variable	Independent variable	B	SE	β	t	p
Sociality	(Constant)	3.970	.152		26.034	.000
	Emotional exhaust	-.113	.051	-.124	-2.213	.028
$R=.124, R^2=.015, adj R^2=.012, F=4.898, p<.05$						

미치는 설명력은 6.0%로 나타났다. 또한 회귀모형의 적합도에 대한 분산분석 결과 $F=6.657, p<.001$ 수준에서 통계적 유의하게 나타나 회귀식이 유효한 자료임이 확인되었다. 블랙컨슈머 행동지각이 사회성에 미치는 요인으로는 상습성 $\beta = -.163, t = -2.256, p < .05$ 로 통계적 유의하게 부적(-) 영향력을 나타내었다.

3.2.3. 정서적소진이 자아탄력성에 미치는 영향

Table 9, Table 10 은 정서적 소진이 자아탄력성에 대한 단순회귀분석 결과이다. 먼저 정서적 소진이 자아탄력성의 통계성과의 관계에서 다중상관계수(R)는 .158, 결정계수(R^2)는 .025, 수정된 R^2 는 .022로 나타났으며 독립변인이 종속변인에 미치는 설명력은 2.5%로 나타났다. 또한 회귀모형의 적합도에 대한 분산분석 결과 $F=8.076, p < .01$ 수준에서 통계적 유의하게 나타나 회귀식이 유효한 자료임이 확인되었다. 정서적 소진이 통제성에 미치는 요인으로는 $\beta = -.158, t = -2.842, p < .01$ 수준에서 통계적 유의하게 부적(-) 영향력을 나타내었다. 한편, Table 10 은 정서적 소진이 자아탄력성 요인 중 사회성에 미치는 영향력에 대한 단순회귀분석 결과이다. 정서적 소진이 사회성과의 관계에서 다중상관계수(R)는 .124, 결정계수(R^2)는 .015, 수정된 R^2 는 .012로 나타났으며 독립변인이 종속변인에 미치는 설명력은 1.5%로 나타났다. 또한 회귀모형의 적합도에 대한 분산분석 결과 $F=4.898, p < .05$ 수준에서 통계

적 유의하게 나타나 회귀식이 유효한 자료임이 확인되었다. 정서적 소진이 사회성에 미치는 요인으로는 $\beta = -.124, t = -2.213, p < .05$ 수준에서 통계적 유의하게 부적(-) 영향력을 나타내었다.

4. 논 의

본 연구는 헤어서비스전문가가 경험하고 인지하는 블랙컨슈머 행동들이 그들의 정서적 소진과 자아탄력성에 어떠한 관련성이 있는지를 탐색하고자 하였다. 이와 같은 결과를 통해 정당한 권리주장이 아닌 악의성이 다분한 과도한 요구와 감정을 앞세워 영업에 어려움을 일으키는 블랙컨슈머의 행동은 헤어서비스전문가들의 정서적소진과 자아탄력성에 영향을 미치는 변인이라는 것을 확인할 수 있었다. 본 연구의 요약은 다음과 같다.

첫째, 헤어서비스전문가의 블랙컨슈머 행동지각, 정서적 소진, 자아탄력성 간의 상호관련성을 살펴본 결과에서 블랙컨슈머 행동지각은 정서적 소진에 정적(+), 상관관계를 보였고, 자아탄력성의 모든 하위요인에서는 부적(-)상관관계를 보였다. 정서적 소진과 자아탄력성은 서로 부적(-)상관관계를 보였다. 호텔종사자를 대상으로 한 연구에서는 고객의 불량행동으로 인해 직접적으로 종사원에게 피해가 가해지는 경우에 직무스트레스를 받

음에 있어서 자아탄력성이 영향력을 미치는 것으로 나타났다[16]. 또한 고객 불량행동, 감정노동, 직무열의, 서비스 사보타주의 영향관계에 대한 연구에서 고객 불량행동을 높게 인식하게 될수록 서비스 종사원들의 감정노동을 유발하는 것을 확인할 수 있어서[17] 본 연구와 같은 맥락인 것으로 확인되었다.

둘째, 블랙컨슈머 행동지각이 정서적소진에 미치는 영향을 살펴본 결과에서 블랙컨슈머 행동지각의 과도성 요인이 정서적소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나, 기만성요인과 상습성요인은 정서적소진에 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이를 통해 적정선을 넘어서는 과도한 보상을 요구하는 고객의 행동이 많을수록 종사원들의 정서적 소진을 심화시키는 것으로 확인되었다. 서비스 접점 종사원을 대상으로 한 조사에서 수시로 경험하는 불량행동들로 인하여 스트레스와 피로에 의한 정서적 소진을 겪고 있는 것으로 확인되었고 이에 따른 시사점으로 종사원 스스로 고객 불량행동에 대처하는 자세와 노력이 필요함을 보고하였다[18]. 여행사 종사원을 대상으로 한 연구에서 관광 상품 및 서비스를 소비하는 과정 중 블랙컨슈머 행동으로 소진의 하위 요인 중 감정고갈에 영향을 미치는 것으로 확인되어 본 연구와 유사한 결과를 보였다[19].

셋째, 블랙컨슈머 행동지각이 자아탄력성에 미치는 영향을 살펴본 결과에서 블랙컨슈머의 과도한 행동이 많아질수록 자아탄력성의 통제성은 낮아지는 것으로 나타났다. 또한 블랙컨슈머의 상습적인 행동이 많아질수록 자아탄력성의 사회성 요인에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 카지노 고객의 공격성이 소진의 구성요인 중 정서적 탈진과 비인간화요인에 영향을 미칠 때 자아탄력성에 의해 조절되는 것으로 나타났으며, 자아탄력성이 높은 직원은 고객의 공격성에도 소진 증상을 완화시킬 수 있는 역량을 갖춘 것으로 판단하였고, 구성원의 자아탄력성을 높일 수 있는 부분에 대한 관심과 노력이 필요하다고 하였다[20]. 고객의 불량행동인 무례한 행동, 무례한 요구는 고객지향성인 업무상 자세, 개인적 자세에 영향을 미치지 않음으로 인해 개인의 자아탄력성이 조절효과를 가질 것이란 가설은 기각되었으나 자아탄력성 자체가 고객지향성에는 영향을 미치는 것으로 확인되어 자아탄력성은 객실승무원과 같은 서비스업 종사자에게 중요한 덕목의 하나라고 보고하였다[21].

넷째, 정서적소진이 자아탄력성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 미용서비스종사자를 대상으로 한 연구에서 자아탄력성이 직무스트레스 감소에 영향을 미쳐 간접적으로 직무소진을 감소시켜 준다는 결과와 부분적으로 일치한다[22]. 보육교사의 심리적 소진을 높이는 변인으로 자아탄력성 중 자신감 저하와 낙관적 태도의 부족으로 연구됨으로써[23], 호텔 집객종사원의 직무소진과 이직 의도와와의 영향관계에서 자아탄력성은 정서적 고갈과 이직의도간의 영향관계를 조절하는 것으로 보고되어 본 연구와 유사한 결과를 보였다[24]. 이러한 연구결과는 정서적소진의 강도가 높아질수록 자아탄력성의 통제성 요인과 사회성 요인이 저하되는 것으로 나타나 밀접한 연관이 있음을 확인할 수 있었다.

5. 결론 및 제언

본 연구의 결과를 토대로 블랙컨슈머의 과도한 행동으로 인해 헤어서비스전문가는 감정을 잘 제어하지 못하고 문제해결에 어려움을 초래 한다는 것을 알 수 있었다. 또한 자아탄력성이 높은 사람일수록 정서적 소진을 낮출 수 있다는 것을 확인할 수 있었다. 헤어서비스전문가들의 정서적 소진을 감소시키는 과도한 보상을 요구하는 고객에 대한 대응 매뉴얼을 체계화해야 할 것이다. 따라서 과도하게 보상을 요구하는 악의적인 소비자에 대한 기업 차원의 적극적인 대응이 필요하다. 적정 수준의 보상 범위를 정하고 합리적인 다양한 대안을 제시해야 할 것이다. 고객이 적정선을 넘지 않을 수 있도록 하여 조직적으로 지지해 주는 환경을 만들어 줌으로써 극도의 스트레스 상황인 정서적 소진을 예방할 수 있을 것이다.

자아탄력성이 높을수록 타인과의 관계나 상황 변화에서도 스트레스를 받지 않고 긍정적인 삶의 태도를 유지할 수 있음을 알 수 있었다. 헤어서비스전문가들의 자아탄력성을 높일 수 있는 방안으로 어려운 과제를 성공적으로 수행하고자하는 성취동기를 이끌어줄 수 있는 프로그램의 구성이 필요하다. 직장 내 헤어서비스전문가상호간의 격려와 위로, 조언을 할 수 있는 긍정적인 상호작용과 상황 시뮬레이션을 통한 대처능력을 학습함으로써 감정을 잘 통제할 수 있도록 하여 문제해결능력 함양과 변화에 적응할 수 있는 헤어서비스전문가 관리가 이루어져야 할 것이다.

본 연구의 제한점 및 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 설문대상자가 서울, 경기, 광주지역의 헤어서비스전문가만을 대상으로 하였기 때문에 본 연구의 결과를 일반화시키기엔 다소무리가 있을 것으로 판단된다. 또한 헤어서비스전문가만을 대상으로 하였기에 미용분야 간 블랙컨슈머에 대한 정서적소진과 자아탄력성에 대한 차이가 존재할 수 있으므로, 피부미용 종사자, 네일 및 헤어미용 종사자, 메이크업 종사자 등 각 분야별로 연구하여 비교, 분석이 이루어지기를 기대한다.

둘째, 헤어미용전문가가 인식하는 블랙컨슈머 행동에 대한 명확한 기준과 개념화를 통해 보다 정확한 뷰티영역의 연구가 필요할 것으로 판단된다.

셋째, 본 연구에서 블랙컨슈머 행동을 측정하기 위하여 타 연구 영역에서 도출한 블랙컨슈머 행동 척도를 이용하였다. 따라서 미래 연구에서는 헤어 서비스 영역의 독특한 특성, 문화, 환경에 부합되는 측정도구 개발 연구가 선행되어야 할 것으로 판단된다.

References

1. E. K. Lee, J. O. Jeon, "Evolving Black Consumer: Co-Offending Behavior of Black Consumers", *Korean Journal of Consumer and Advertising Psychology*, Vol.15, No.3 pp. 435-461, (2014).
2. B. S. Shin, "Black consumer tendency upon demographic characteristics and the effect of black consumer tendency on retaliation intention and self-justification", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.15 pp. 379-388, (2015).
3. E. K. Lee, E. M. Lee, J. O. Jeon, "A study on the conceptualization of 'black consumer behavior and scale development", *Journal of Marketing Management Research*, Vol.18, No.4 pp. 183-207, (2013).
4. M. S. Choi, K. B. Jung, Y. J. Lee, "The Effect of Perception of Black Consumer Behavior on the Job Enthusiasm and Self-esteem of Beauty Service Workers", *The Journal of the Asian J Beauty Cosmetology*, Vol.18, No.2 pp. 183-193, (2020).
5. S. Y. Jang, *Type of black consumers' behavior analyzed by workers in beauty service*. p.71, Unpublished Master's thesis, Art Chung Ang University, (2019).
6. J. H. Yang, H. G. Kwon, "The Effect of Black Consumer Behavior on the Intention of Turnover: Focusing on the Mediation Effect of Psychological Contract Violation", *Journal of Digital Convergence*, Vol.17, No.12 pp. 139-145, (2019).
7. Y. M. Park, J. W. Byun, "The effects of complaining behavior from airline customers perceived by cabin crew on job stress, burnout and turnover intention : Focusing on the mediating effect of burnout", *Journal of Hotel Management*, Vol.25, No.3 pp. 253-272, (2015).
8. Freudenberger. H. J, "Staff burnout", *Journal of Social Issues*, Vol.30, No.1, pp.159-165, (1974).
9. Maslach. C, Jackson. S. E, "The measurement of experienced burnout", *Journal of Occupational Behavior*, Vol.2 pp.99-113, (1981).
10. S. B. Jeon, "Effects of Emotional Labor of Hairdresser on Job Burnout and Turn over Intention", *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*, Vol.13, No.8 pp. 13-24, (2019).
11. G. Y. Shim, *The Casual Relationship among Career Attitude Maturity, Parental At teachment, Psychological Separation, Ego-Resilience, and Self-Esteem of Under graduates*, Thesis for Master for Science in Education. p.25, Unpublished Master's thesis, Seoul National University, (2013).
12. M. S. Koh, *Relations of Ego-Resiliency, Decision Making Style, and Attributional Style-With Attachment and Life Stress-*. p.3, Unpublished Master's thesis, Sungshi Women's University, (2002).
13. H. S. Seo, M. S. Lee, S. H. Park, "The effects of the perception of black consumer

- behavior on job burnout and mental health in beauty service employees", *Journal of the Korean Society of Beauty and Art*, Vol.20, No.1 pp. 181-196, (2019).
14. K. M. Park. *Jay customer's Behavior influencing Job Stress and Emotional Exhaustion of Cabin*. p.146, Unpublished doctoral dissertation, Sejong University. (2014).
 15. J. W. Jeong, H. J. Jeon, "The Effects of Ego-resilience on Competence at Work among Beauty Hair Stylists", *Journal of the Korean Society of Beauty and Art*, Vol.19, No.1 pp. 147-161, (2018).
 16. N. R. Park. *The Effect of Customers' Bed Behavior on Hotel Employees' Occupational Stress: Focusing on the Moderating Role of Ego-resilience*. p.86, Unpublished Master's thesis, Kyonggi University, (2016).
 17. J. Y. Kim, "The structural relationship of customer badness behavior, emotional labor, Job engagement and service sabotage perceived by hotel employees, *Journal of Tourism Research*, Vol.45, No.3 pp. 99-123, (2020).
 18. S. B. Jo, "The Effect of Jay-customer's Behaviors on Employee's Emotional Burn out", *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, Vol.25, No.5 pp. 221-233, (2016).
 19. H. J. Lee, Y. K. Kim, "Effects of Consumers' Behavior perceived by a Travel Agent on Burnout - Mediating Effects of Self-Efficacy-*Journal of Tourism Research*, Vol.31, No.1 pp. 215-230, (2016).
 20. S. A. Park. *The study on effects of casino customer aggression on the emotional burnout of dealers : focused on moderating role of ego-resilience*. p.78, Unpublished Master's thesis, Tourism & Hospitality Kyonggi University, (2017).
 21. J. S. Jeong. *The Effects of Customers' Malpractice on Customer Orientation: The Control Effects of Self Resilience*. pp.51-54, Unpublished Master's thesis, Korea Aerospace University, (2018).
 22. Y. S. Sheen. *The Effects of Ego-Resilience on the Job Stress and Burn-out : Focused on the Beauty Service Workers*. p.48, Unpublished Master's thesis, Business Administration Yong In University, (2013).
 23. S. H. Bae, Y. H. Kim, S. Y. Han, "Effects of job stress, ego-resilience and burnout on teacher's turnover intention", *Journal of Early Childhood Education & Educare Welfare*, Vol.18, No. 1 pp. 233-258, (2014).
 24. S. Y. Choi, "The Effects of Job Stress of Hotel Employees on Job Burnout and Turnover Intention: Focusing on the Moderating Effect of Ego resilience", *International Journal of Tourism Management and Sciences*, Vol.33, No.7 pp. 259-280, (2018)