

1인 가구 증가와 인구 고령화에 따른 반려동물 케어 인력 관리: 반려동물 미용사의 감성지능이 이직의도에 미치는 영향

신 현 민*

허 제 강

오 인 하**

전국대학교

서울사이버대학교

전국대학교

본 연구는 1인 가구 증가와 초고령사회 진입에 따른 돌봄 서비스 수요가 구조적으로 확대되는 상황에서, 반려동물 미용사의 감성지능이 이직의도에 미치는 영향과 그 과정에서 직무스트레스 및 직무소진이 수행하는 순차적 이중매개효과를 규명하고자 하였다. 이를 위해 국내 임금근로 형태로 1년 이상 근무 중인 반려동물 미용사 242명을 대상으로 온라인 설문을 실시하였으며, 불성실 응답자 8명을 제외한 234명의 자료를 SPSS 29.0과 PROCESS Macro 4.3(Model 6)을 활용한 부트스트래핑으로 분석하였다. 분석 결과, 감성지능과 이직의도의 관계에서 직무스트레스를 통한 단독 매개효과와 직무스트레스 및 직무소진을 순차적으로 경유하는 이중매개효과가 모두 유의하였다. 반면 직무소진의 단독 매개효과와 감성지능의 직접효과는 유의하지 않아, 감성지능의 영향이 간접경로를 통해 주로 전달됨이 확인되었다. 이러한 결과는 고령화 시대 반려동물 돌봄 인프라로서의 기능을 담당하는 반려동물 미용 서비스 분야에서 숙련 인력의 이직의도를 억제하기 위해, 개인 차원의 감성 역량 강화와 함께 직무스트레스 완화 및 소진 예방을 위한 조직 차원의 체계적 지원이 병행되어야 함을 시사한다.

주요어 : 반려동물 미용사, 감성지능, 직무스트레스, 직무소진, 이직의도

* 주저자: 신현민/전국대학교 박사수료/서울시 광진구 능동로 120
/E-mail: shm0217@konkuk.ac.kr

** 교신저자: 오인하/전국대학교 산업경영융합학부 교수/서울시 광진구 능동로 120
/Tel: 02-450-0446/E-mail: inhaoh@konkuk.ac.kr

I. 서론

한국 사회는 저출산고령화와 소가구화가 동시에 심화되는 인구·가구 구조의 변화를 경험하고 있다. 우리나라의 65세 이상 고령인구는 지속적으로 증가하여 2025년 처음으로 20%를 넘어서며 초고령사회에 진입하였고, 2050년에는 그 비율이 40%를 넘어설 것으로 전망된다(통계청, 2025). 1~2인 가구 비율 역시 2022년 전체 가구의 62.7%에서 2052년에는 76.8%로 확대될 것으로 예상된다(통계청, 2024). 이러한 인구·가구 구조의 변화는 사회적 연결망의 약화와 정서적 고립 위험을 수반하며(이미영, 이미경, 2023), 특히 은퇴 이후 사회적 관계망이 축소되고 배우자 사별 등으로 정서적 취약성이 누적되는 고령자에게 그 영향이 두드러지게 나타난다(장미수, 한나, 2024). 이러한 맥락에서 반려동물은 고령자의 일상적 정서 교감과 돌봄의 대상으로 자리 잡고 있으며, 65세 이상을 대상으로 한 동물매개중재의 메타분석에서도 반려동물과의 상호작용이 노인의 우울 증상을 유의하게 감소시킨다는 사실이 확인된 바 있다(Villarreal-Zegarra et al., 2024).

이와 같은 사회 변화 속에서 반려동물은 더 이상 단순한 사육 대상이 아니라 가족구성원으로 받아들여지고 있으며, 이른바 ‘펫 휴머니제이션(Pet Humanization)’ 현상은 반려동물 연관산업의 빠른 성장으로 이어지고 있다(조수민, 한진수, 2024). 국내 반려동물 양육 가구 비율은 꾸준히 증가하여 2025년 기준 국내 반려동물 양육 가구는 전체의 약 4분의 1에 달하며(농림축산식품부, 2025), 관련 산업 시장 규모는 2032년까지 20조 원 규모로 성장할 것으로 전망된다(관계부처합동, 2023). 특히 고령자와 1인 가구의 양육 비중이 확대됨에 따라 반려동물의 위생·외형·건강관리 등 일상적 돌봄을 전문가에게 위임하는 수요가 구조적으로 증가하고 있다. 이러한 흐름 속에서 반려동물 관련 영업업체와 종사자 가운데 미용업이 가장 큰 비중을 차지한다는 점

은(농림축산검역본부, 2024; 황윤재, 김경진, 2024), 반려동물 미용 서비스가 산업 내 핵심 서비스 영역을 넘어 고령화 시대 반려동물 돌봄 인프라의 중심축으로 기능하고 있음을 시사한다.

그러나 이러한 수요 확대와 산업의 양적 성장이 곧바로 숙련 인력의 안정적 유지로 이어지는 것은 아니다. 반려동물 미용사는 장시간의 반복 작업, 고정된 자세, 소음, 피로 가루 노출, 날카로운 도구 사용, 안전사고 위험 등 다양한 신체적 부담을 지속적으로 경험한다(박효진, 정구철, 2020). 여기에 더하여 반려동물의 돌발 행동에 대응하면서 보호자의 요구도 동시에 수용해야 하는 이중적 감정노동 환경에 놓이게 되며(서희, 2025), 양육 가구의 고령화 추세는 이러한 이중 감정노동 구조 위에 고령 보호자 특유의 정서적 응대 요구를 추가로 중첩시킨다. 고령 보호자는 축소된 사회적 관계망 속에서 반려동물에 대한 정서적 의존 및 애착 수준이 상대적으로 높게 나타날 가능성이 있으며(Kretzler et al., 2022), 상담과 서비스 제공 과정에서 보다 상세한 설명과 반복적인 안심, 그리고 보호자의 불안에 공감하고 이를 완화하는 의사소통을 요구하게 된다. 이처럼 신체적 부담에 더해 동물과 보호자를 동시에 상대하는 감정노동, 그리고 고령 보호자 응대에서 비롯되는 추가적 정서 요구가 중첩되는 복합적 직무 구조는 반려동물 미용사의 직무스트레스를 가중시키는 구조적 조건으로 작용할 수 있다(이민화, 유기웅, 2024).

직무스트레스가 지속되고 누적될 경우 이는 직무소진으로 이어질 가능성이 크다. 직무소진은 장기간의 직무 요구와 정서적 소모로 인해 발생하는 심리적 고갈 상태로, 서비스 직군에서 특히 빈번하게 나타나는 대표적 부정 정서 반응이다(Maslach & Jackson, 1981). 즉, 직무스트레스가 직무 상황에서 일차적 심리 반응이라면, 직무소진은 그 스트레스가 만성화된 결과로 이해할 수 있다. 반려동물 산업 종사자를 대상으로 한 연구에서도 직무스트레스

는 심리적 소진과 유의한 정적 관련을 보였으며, 과도한 스트레스와 소진은 업무에 대한 부정적 태도와 이탈 성향을 강화하는 것으로 보고되었다(박효진, 정구철, 2020). 이직의도는 구성원이 현재의 조직을 자발적으로 떠나고자 하는 의향으로, 실제 이직행위를 예측하는 가장 강력한 선행지표로 기능한다(Mobley, 1977). 특히 반려동물 미용사의 경우, 동물별 특성 파악, 품종별 미용 기법, 보호자 응대 방식 등 장기간의 현장 경험을 통해 축적된 숙련 역량은 이직 시 회수가 어려운 손실이 된다. 이러한 점에서 숙련 인력의 유출은 서비스의 연속성, 품질, 안전성 저하로 이어질 수 있으며, 이직의도의 관리는 산업 차원의 핵심 과제라 할 수 있다(박현숙, 2023; Chmiel et al., 2022).

이러한 부정적 경로를 완화할 수 있는 개인적 보호요인으로 감성지능에 주목할 필요가 있다. 감성지능은 자신과 타인의 감정을 정확하게 인식하고 이해하며, 이를 적절히 조절하고 활용하는 능력을 의미한다(Wong & Law, 2002). 선행연구에서 감성지능은 직무스트레스를 낮추는 개인 자원으로 기능하며(Hong & Lee, 2016), 감성지능이 높을수록 소진 수준이 유의하게 낮아지고(Chen et al., 2024), 이를 통해 이직의도가 간접적으로 억제되는 경로가 확인된 바 있다(임은숙, 조성제, 2023). 특히 반려동물 미용사는 반려동물의 정서 상태와 행동에 민감하게 반응해야 할 뿐 아니라, 보호자의 요구와 정서적 반응을 함께 조율해야 하는 다층적 대인서비스 구조 속에서 일한다. 따라서 이들에게 감성지능은 단순한 개인 특성을 넘어, 직무스트레스의 지각과 정서적 고갈의 진행을 완충할 수 있는 핵심 심리 자원으로 작동할 가능성이 있다.

그럼에도 불구하고 기존 연구는 이 문제를 통합적으로 다루지 못하고 있다. 반려동물 미용사를 대상으로 한 기존 연구는 직무스트레스의 선행요인이거나 스트레스-소진-이직의도 간의 개별 관계를 부분적으로 규명하는 데 그쳐, 감성지능에서 이직의도

에 이르는 연속적 심리 경로를 설명하지 못하고 있다. 또한 감성지능과 이직의도를 연결하는 연구는 간호사, 유아교사, 장애인시설 종사자 등 다른 휴먼 서비스 직군에 편중되어 있으며, 반려동물 관련 직군에서도 주로 조절효과 수준의 검증에 머물러 있어(김관숙, 2024), 감성지능이 직무스트레스와 직무소진을 거쳐 이직의도에 이르는 매개경로는 충분히 규명되지 않았다. 이에 본 연구는 반려동물 미용사를 대상으로 감성지능이 이직의도에 미치는 영향을 확인하고, 그 과정에서 직무스트레스와 직무소진이 수행하는 순차적 이중매개효과를 구조적으로 규명함으로써, 반려동물 미용 서비스 분야의 숙련 인력 유지와 현장 중심 인적자원관리 전략 수립을 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직무요구-자원 모형에 기반한 감성지능과 이직의도

직무요구-자원(Job Demands-Resources: JD-R) 모형은 모든 직무 환경의 특성을 직무요구와 직무자원이라는 두 가지 보편적 범주로 구분하여, 종사자의 소진, 동기부여, 직무태도 등 다양한 결과변수를 설명하는 대표적 이론 틀이다(Bakker & Demerouti, 2007). 직무요구는 업무 수행을 위해 지속적인 신체적·정신적 노력을 요구하며 그 과정에서 신체적·심리적 부담을 수반하는 직무 특성을 의미하고, 직무자원은 직무목표 달성을 지원하고 개인의 성장과 발전을 촉진하며 직무요구로 인한 부담을 줄이는 요인을 뜻한다. JD-R 모형에 따르면 과도한 직무요구는 종사자에게 긴장과 피로, 스트레스 반응을 유발하고, 이러한 반응이 누적될수록 소진으로 이어지는 건강손상과정이 강화된다. 한편, 최근 JD-R 연구는 자원을 단순히 직무요구의 부정적 영향을 완충하는 요인으로만 보지 않고, 개인이 보유한 심리

적 능력과 정서조절 역량 등 개인자원이 직무요구에 대한 지각과 해석, 정서적 반응, 자기조절 과정에 선행적으로 영향을 미칠 수 있음을 강조하고 있다(Bakker et al., 2023). 특히 Bakker와 de Vries (2021)는 JD-R 이론에 자기조절 관점을 통합하여, 개인자원이 높을수록 스트레스 상황에서도 자기조절이 활발하게 작동하여 소진으로의 이행이 억제됨을 이론적으로 설명하였다. 따라서 동일한 직무요구에 노출되더라도 어떤 개인자원을 보유하고 있는냐에 따라 직무상황이 스트레스로 지각되는 정도와 이후 소진의 축적 수준, 나아가 이직의도까지 달라질 수 있다.

반려동물 미용사의 직무는 이러한 JD-R 모형의 설명 틀에 잘 부합하는 대표적 서비스 직무이다. 동물과 보호자라는 이중의 서비스 대상을 동시에 상대하며, 미용기술 수행뿐 아니라 고객응대, 정서조절, 위생관리, 안전관리 등을 복합적으로 수행해야 한다(서희, 2025; 민자옥 외, 2021). 이처럼 다양한 직무요구가 동시에 작동하는 환경에서는 개인이 보유한 정서적 자원과 대처 역량이 직무경험의 질을 좌우할 가능성이 크다.

이러한 직무 특성 속에서 감성지능은 반려동물 미용사의 핵심 개인자원으로 기능할 수 있다. 감성지능은 자신과 타인의 감정을 정확히 인식하고 이해하며, 이를 효과적으로 조절하고 문제 해결에 활용하는 능력으로 정의되며(Wong & Law, 2002), 자기감정 이해, 타인감정 이해, 감정조절, 감정활용의 네 차원으로 구성된다. 감성지능이 높은 종사자는 직무 상황에서 경험하는 부정적 정서를 보다 적절하게 인식하고 조절할 수 있으며, 대인관계 갈등이나 정서적 압박을 완화하는 방향으로 행동할 가능성이 높다. 이는 JD-R 모형의 확장 관점에서 개인자원이 직무요구에 대한 지각과 정서적 반응에 영향을 미치고, 나아가 건강손상과정의 강도를 낮출 수 있다는 논의와 이론적으로 부합한다(Bakker & Demerouti, 2017).

선행연구에서도 감성지능은 직무 관련 부정적 결과를 낮추는 보호요인으로 일관되게 확인되어 왔다(김수민, 2022). Chen 외(2024)는 감정노동, 직무소진, 감성지능의 관계를 규명한 아시아 지역 33편의 실증연구를 통합한 메타분석에서 감성지능이 직무소진과 통계적으로 유의한 부적 관계를 갖는다고 보고하였으며, 감정노동 강도가 높은 서비스직에서 감성지능이 소진을 예방하는 핵심 개인자원으로 기능할 가능성을 제시하였다. 반려동물 미용사를 직접 대상으로 한 감성지능 연구는 아직 제한적이므로, 본 연구에서는 직무 구조와 감정노동 특성이 유사한 휴먼서비스 직군의 선행연구를 보완적으로 검토할 필요가 있다. Hong과 Lee(2016)는 간호사를 대상으로 감성지능이 직무스트레스와 소진을 낮추며, 이를 통해 이직의도에 간접적으로 영향을 미침을 구조방정식 모형으로 검증하였다. 임은숙과 조성제(2023)는 유아교사의 감성지능이 이직의도에 부정적 영향을 미치며 회복탄력성이 이를 부분 매개함을 확인하였고, 박선희와 신호철(2023)은 보육교사를 대상으로 감성지능이 이직의도에 유의한 영향을 미치며, 그 관계에서 직무스트레스와 직무만족이 부분 매개효과를 가진다고 보고하였다. 한편 동물 관련 서비스 인접 직군에서도 감성지능의 보호적 역할이 확인된다. 김관숙(2024)은 동물보건을 대상으로 한 연구에서 감성지능이 직무배태성과 이직의도의 관계를 유의하게 조절함을 보고하여, 본 직군과 인접한 동물 케어 직군에서도 감성지능이 이직의도 형성 과정에 의미 있게 개입함을 시사하였다. 이러한 점을 종합하면, 반려동물 미용사에게서도 감성지능이 직무스트레스와 직무소진을 완충함으로써 이직의도를 낮추는 방향으로 기능할 가능성이 크다.

이상의 논의를 종합하면, 감성지능은 반려동물 미용사의 높은 직무요구 환경에서 스트레스와 소진의 누적을 완충하는 개인자원으로 작용하며, 결과적으로 이직의도를 낮추는 방향으로 기능할 것으로 예상된다. 따라서 본 연구는 JD-R 모형을 이론적

토대로 하여 감성지능을 반려동물 미용사의 이직의도를 설명하는 핵심 선행변수로 설정하고자 한다.

2. 직무스트레스와 직무소진의 건강손상과정

JD-R 모형에서 직무요구가 충분히 조절되지 못하면 개인은 지속적인 긴장, 피로, 심리적 압박을 경험하게 되며, 이 과정은 직무스트레스와 직무소진으로 이어지는 건강손상과정으로 설명된다(Bakker & Demerouti, 2017). 즉 직무스트레스는 과도한 직무요구에 대한 초기 반응이고, 직무소진은 이러한 스트레스가 장기적으로 누적된 결과 상태라고 볼 수 있다. 따라서 두 변수는 개념적으로 구분되지만, 시간적·논리적으로는 연속선상에 놓여 있다.

직무스트레스는 직무요구가 근로자의 능력이나 자원과 일치하지 않을 때 발생하는 유해한 신체적·정서적 반응으로 정의된다(장세진 외, 2005). 반려동물 미용사를 직접 대상으로 한 선행연구들은 이들의 직무스트레스가 단일 요인에 의해 형성되는 것이 아니라 다차원적이고 복합적인 구조를 지님을 보여준다. 서희(2025)는 반려동물 미용사가 동물과 보호자를 동시에 상대하는 이중 감정노동 구조 속에서 직무스트레스를 경험한다고 보았고, 박현숙(2023)은 이들의 스트레스가 매출 압박, 감정노동, 직원 간 갈등, 열악한 보상, 직업병 위험 등 관계적·정서적·보상적·신체적 부담이 중첩된 결과임을 보고하였다. 또한 박효진과 정구철(2020)은 반려동물산업 종사자가 동물과 보호자로부터 다양한 직무요구에 동시에 노출되며, 이러한 복합적 요구가 심리적 소진과 연결될 수 있음을 지적하였다. 이처럼 반려동물 미용사의 직무스트레스는 신체적·정서적·관계적 부담이 중첩된 복합적 스트레스라 할 수 있다.

직무소진은 이러한 만성적 스트레스가 해소되지 못하고 누적될 때 나타나는 에너지 고갈 상태를 의미한다. Maslach와 Jackson(1981)은 소진을 정서적

고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하를 특징으로 하는 심리적 증후군으로 설명하였으며, Kristensen 외(2005)는 소진을 개인적 소진, 업무 관련 소진, 고객 관련 소진으로 개념적으로 구분함으로써 대인서비스직의 소진 양상을 보다 정교하게 포착하고자 하였다. 이처럼 소진은 단순한 피로나 일시적 피로감이 아니라 장기적인 직무요구와 에너지 고갈이 축적된 결과라는 점에서 직무스트레스보다 후행적인 상태 개념이라 할 수 있다. 특히 박효진과 정구철(2020)은 반려동물산업 종사자를 대상으로 직무스트레스와 심리적 소진 간 유의한 정적 관련성을 보고함으로써, 스트레스가 누적될수록 소진으로 심화될 수 있음을 보여주었다. 따라서 직무스트레스와 직무소진은 분리된 변수이면서도 건강손상과정 안에서 순차적으로 연결되는 개념으로 이해할 필요가 있다.

이직의도는 구성원이 현재의 조직이나 직업을 자발적으로 떠나고자 하는 의도적이고 주관적인 심리상태를 의미하며, 실제 이직행동을 예측하는 대표적 선행지표로 간주된다(Mobley, 1977). 숙련기술과 대인서비스가 결합된 직무에서는 이직의도가 서비스의 연속성, 품질, 고객 신뢰, 인력관리 비용과 직결된다는 점에서 특히 중요하다. 반려동물 미용사의 경우 동물별 특성 파악, 품종별 미용기법, 보호자 응대 방식 등 현장경험을 통해 축적된 숙련 역량의 비중이 높으므로, 이직의도는 단순한 태도 변수를 넘어 산업 내 숙련 인력 유지와 직결되는 핵심 결과변수로 이해할 필요가 있다(박현숙, 2023; Chmiel et al., 2022).

직무소진이 이직의도를 강화하는 경로는 유사 서비스 직군에서 일관되게 확인되며, 반려동물 관련 직군 연구도 이러한 가능성을 뒷받침한다. 반려동물 산업에 직접 관련된 연구로 박효진과 정구철(2020)은 반려동물산업 종사자를 대상으로 직무스트레스가 높을수록 심리적 소진이 유의하게 증가하고, 소진은 이탈 성향을 강화하는 방향으로 작동함을 보

고하였다. 유사한 구조를 공유하는 인접 서비스 직군에서도 동일한 경로가 실증되었다. 이병록(2025)은 노인여가복지시설 종사자를 대상으로 소진이 이직의도를 강화하는 핵심 매개변수임을 확인하였으며, 이재무(2025)는 여성 사회복지사를 대상으로 JD-R 모델을 적용한 결과 직무요구가 직무소진을 매개로 이직의도에 영향을 미치는 경로가 가장 큰 설명력을 가진다고 제시하였다. 미용업이라는 직무 환경의 유사성 측면에서 안채리(2022)는 미용 종사자의 소진이 높을수록 이직의도가 상승함을 보고하며, 스트레스-소진-이직의 연쇄 경로가 미용 관련 서비스직 전반에 걸쳐 작동하는 구조적 패턴임을 시사하였다.

이상의 이론적 논의를 종합하면, JD-R 모형의 건강손상과정 관점에서 반려동물 미용사의 높은 직무요구는 먼저 직무스트레스를 유발하고, 이러한 스트레스가 반복·누적될수록 직무소진으로 전환되며, 최종적으로 이직의도를 강화하는 연쇄 경로가 형성된다. 반대로 감성지능이라는 개인자원은 이 경로의 시작 단계에서 스트레스 지각을 낮추고, 이후 소진으로의 이행을 완화하는 역할을 수행한다. 특히 감성지능이 이직의도에 미치는 영향은 단일 경로보다 직무스트레스와 직무소진을 순차적으로 거치는 간접 경로를 통해 더욱 정교하게 설명될 수 있다. 김수진과 이수란(2025)은 개인 내적 자원이 부정적 결과변수에 미치는 영향이 두 개의 심리적 기제를 순차적으로 경유하는 이중매개 경로를 통해 더욱 정교하게 설명될 수 있음을 실증하였으며, 이는 감성지능이라는 개인자원이 직무스트레스 완화를 통해 소진을 억제하고, 궁극적으로 이직의도를 낮추는 순차적 경로를 형성할 가능성을 시사한다.

본 연구의 구체적인 연구가설은 다음과 같고, 개념적 연구모형은 [그림 1]에 제시하였다.

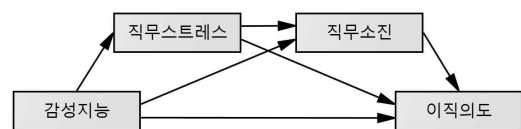
가설 1. 반려동물 미용사의 감성지능은 이직의도

에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 반려동물 미용사의 감성지능과 이직의도의 관계를 직무스트레스가 매개할 것이다.

가설 3. 반려동물 미용사의 감성지능과 이직의도의 관계를 직무소진이 매개할 것이다.

가설 4. 반려동물 미용사의 감성지능과 이직의도의 관계를 직무스트레스와 직무소진이 순차적으로 매개할 것이다.



[그림 1] 연구모형

III. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 국내에서 반려동물 미용 업무를 수행하는 종사자 중 현재 임금근로(고용) 형태로 근무하고 있으며, 반려동물 미용 업무 경력이 1년 이상인 자로 한정하였다. 설문조사는 2026년 2월 1일부터 2월 8일까지 진행되었으며, 총 242명이 설문 참여하였고 불성실하게 응답한 8명을 제외한 234명의 자료를 분석하였다. 인구통계학적 특성을, 빈도분석을 통해 산출한 결과는 <표 1>에 제시하였다. 성별은 여성이 193명(82.5%)으로 절대다수를 차지하였고, 연령은 30~39세가 145명(62.0%)으로 가장 많았다. 학력은 전문대 졸업이 124명(53.0%)으로 과반을 차지하였으며, 경력은 5년 이상이 77명(32.9%)으로 가장 많았다. 고용형태는 정규직이 192명(82.1%)으로 비정규직에 비해 높은 비율을 나타냈다.

<표 1> 연구대상자의 인구통계학적 특성(N=234)

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	41	17.5
	여성	193	82.5
연령	20~29세	78	33.3
	30~39세	145	62.0
	40~49세	11	4.7
학력	고졸 이하	16	6.8
	전문대 졸업	124	53.0
	대학교 졸업	93	39.7
	대학원 졸업	1	0.4
경력	1~2년	20	8.5
	2~3년	73	31.2
	3~5년	64	27.4
	5년 이상	77	32.9
고용형태	비정규직	42	17.9
	정규직	192	82.1

2. 측정도구

1) 감성지능

감성지능은 Wong과 Law(2002)가 개발한 WLEIS (Wong and Law Emotional Intelligence Scale)를 정하림 외(2020)가 한국어판으로 타당화한 K-WLEIS를 바탕으로 측정하였다. 본 척도는 자기감정 이해, 타인감정 이해, 감정조절, 감정활용의 4개 하위 영역을 포함하며 총 16문항으로 구성된다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지의 Likert 5점 척도로 평정되며, 점수가 높을수록 감성지능 수준이 높음을 의미한다. 구체적으로 “나는 대부분의 경우 내가 느끼고 있는 어떤 감정의 원인에 대해 잘 알고 있다”, “나는 다른 사람들의 감정과 느낌을 관찰하는 데 뛰어난 편이다” 등의 문항이 포함된다. 본 연구에서의 내적 신뢰도 계수는

.856이다.

2) 직무스트레스

직무스트레스는 한국산업안전보건공단에서 개발한 한국인 직무스트레스 요인 단축형 도구(장세진 외, 2005)를 기반으로, 이세희(2020)가 미용업 종사자의 직무 특성에 맞춰 보완한 척도를 사용하였다. 본 척도는 물리적 환경(3문항), 직무자율성결여(4문항), 조직체계(3문항), 보상부적절(3문항) 등으로 구성하였다. 각 문항은 5점 척도로 평정되며, 긍정 방향 문항은 역채점하여 점수가 높을수록 직무스트레스 수준이 높은 것으로 해석하였다. 구체적으로 “내 일은 위험하여 사고를 당할 가능성이 있다”, “나는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다”, “내가 업무를 완료하는 데 필요한 지원을 제공받는다” 등이 포함된다. 해당 척도는 피로미용사를 대상으로 보완된 도구이나, 반복 작업, 불편한 자세, 안전사고 가능성, 업무지원 부족 등의 측정 내용은 반려동물 미용사의 직무스트레스 요인과 개념적으로 부합한다. 본 연구에서 전체 척도의 내적 신뢰도 계수는 .702이다.

3) 직무소진

직무소진은 Kristensen 등(2005)이 개발한 CBI (Copenhagen Burnout Inventory)를 강종수(2022)가 한국어판으로 타당화한 K-CBI 가운데 반려동물 미용사의 이직의도와 직접 연결되는 업무 맥락의 소진을 포착하기 위해 업무관련 소진 척도를 활용하여 측정하였다. 본 척도는 업무 수행 과정에서 경험하는 신체적·심리적 피로 수준을 측정하는 6개 문항으로 구성된다. 각 문항은 5점 척도로 평정되며, 점수가 높을수록 직무소진 수준이 높음을 의미한다. 구체적으로 “일이 나를 정서적으로 지치게 한다”, “근무를 마칠 때쯤이면 지쳤다고 느낀다” 등의 문

항이 포함된다. 본 연구에서의 내적 신뢰도 계수는 .896이다.

4) 이직의도

이직의도는 Mobley(1982)의 개념 정의를 바탕으로 권혜진(2022)이 수정·보완한 척도를 사용하여 측정하였다. 본 척도는 현 직장을 떠나려는 의향과 타 직종으로의 전직 탐색 의도 등을 포함하는 6개 문항으로 구성된다. 각 문항은 5점 척도로 평정되며, 점수가 높을수록 이직의도 수준이 높음을 의미한다. 구체적으로 “나는 더 나은 조건의 직장이 있다면 이직할 생각이 있다”, “나는 가끔 다른 직장의 채용 공고를 검색해 본다” 등의 문항이 포함된다. 본 연구에서의 내적 신뢰도 계수는 .897이다.

3. 분석방법

수집된 자료는 SPSS 29.0과 PROCESS Macro 4.3을 사용하여 분석하였다. 첫째, 연구대상자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하고, 주요 변수의 기술통계량을 산출하였다. 둘째, 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach's α 계수를 확인하였다. 셋째, 변수 간 상관관계를 확인하기 위해 Pearson 상관분석을 수행하였다. 넷째, 감성지능과 이직의도의 관계에서 직무스트레스와 직무소진의 순차적 이중매개효과를 검증하기 위해 PROCESS Macro Model 6을 적용하였다. 또한 부트스트래핑(bootstrapping) 방법을 통해 매개 효과의 통계적 유의성을 확인하였다. 인구통계학적 변수(성별, 연령, 학력, 경력, 고용형태)를 공변량으로 투입한 예비분석 결과, 주요 분석 결과에 실질적인 차이가 없는 것으로 나타나 본 연구에서는 해석의 명료성을 위해 공변량을 포함하지 않은 모형을 채택하였다.

IV. 연구결과

1. 기술통계 및 상관분석

본격적인 분석에 앞서 자기보고식 측정에 따른 공통방법편의 가능성을 점검하기 위해 Harman의 단일요인 검증을 실시하였다(Podsakoff et al., 2003). 그 결과 첫 번째 요인이 전체 분산의 28.14%를 설명하여 단일 요인이 분산의 대부분을 설명하지 않는 것으로 나타났다. 또한 다중공선성을 점검한 결과, 분산팽창지수(VIF)는 감성지능 1.79, 직무스트레스 2.41, 직무소진 1.73으로 모두 기준인 10 미만으로 나타났다. 따라서 본 연구 자료는 공통방법편의와 다중공선성 측면에서 심각한 문제가 없는 것으로 판단하였다.

본 연구에서 사용된 변수들의 기술통계와 상관관계는 <표 2>에 제시하였다. 모든 변수들은 왜도와 첨도의 절댓값이 각각 2와 7을 넘지 않으므로 정규 분포를 이루고 있음을 확인하였다(Curran, West, & Finch, 1996). 감성지능은 직무스트레스($r=-.662, p<.001$), 직무소진($r=-.468, p<.001$), 이직의도($r=-.485, p<.001$)와 유의한 부적인 상관관계를 보였으며, 직무스트레스는 직무소진($r=.648, p<.001$) 및 이직의도($r=.631, p<.001$)와, 직무소진은 이직의도($r=.714, p<.001$)와 유의한 정적인 상관관계를 나타냈다.

<표 2> 주요 변수의 기술통계 및 상관분석

변수	1	2	3	4
1. 감성지능	1			
2. 직무스트레스	-.662***	1		
3. 직무소진	-.468***	.648***	1	
4. 이직의도	-.485***	.631***	.714***	1
평균	4.16	2.07	2.11	2.14
표준편차	0.45	0.43	0.89	0.91

변수	1	2	3	4
왜도	-1.569	.458	1.140	1.126
첨도	2.378	.099	-.002	.207

*** $p < .001$

2. 감성지능과 이직의도 간 관계에서 직무스트레스와 직무소진의 순차매개효과

감성지능과 이직의도 간 관계에서 직무스트레스와 직무소진의 순차매개효과를 알아보기 위해 Hayes (2022)가 제시한 PROCESS Macro의 Model 6을 적용하여 <표 3>에 제시하였다. 그 결과, 감성지능은 직무스트레스에 유의한 부(-)적 영향을 미쳤다($B = -0.63, p < .001$). 직무스트레스는 직무소진에 유의한 정(+)적 영향을 미쳤으며($B = 1.25, p < .001$), 직무스트레스와 직무소진은 각각 이직의도에 유의한 정(+)적 영향을 미쳤다(직무스트레스: $B = 0.50, p < .001$; 직무소진: $B = 0.53, p < .001$). 반면 감성지능이 직무소진에 미치는 영향($B = -0.14, p = .306$)과 감성지능이 이직의도에 미치는 직접효과($B = -0.17, p = .151$)는 통계적으로 유의하지 않았다. 이는 감성지능과 이직의도 간의 관련성이 직접경로보다 직무스트레스와 직무소진을 경유하는 간접경로를 통해 더 잘 설명될 수 있음을 시사한다.

<표 3> 회귀분석 결과(PROCESS Macro Model 6)

종속 변수	독립 변수	B	SE	t	R ²	F
2	1	-0.63	0.05	-13.47***	.44	181.41***
	3	-0.14	0.13	-1.03	.42	84.59***
3	2	1.25	0.14	9.03***		
	1	-0.17	0.12	-1.44	.56	98.40***
4	2	0.50	0.14	3.52***		
	3	0.53	0.06	9.05***		

1. 감성지능, 2. 직무스트레스, 3. 직무소진, 4. 이직의도

*** $p < .001$. 비표준화 계수 보고.

다음으로 감성지능과 이직의도의 관계에서 직무스트레스와 직무소진의 순차매개효과가 통계적으로 유의한지 검증하기 위해 신뢰구간을 95%로 설정한 후 5,000회의 부트스트래핑을 실시하였으며, 그 결과는 <표 4>와 같다. 구체적 간접효과를 살펴보면, 직무스트레스를 통한 단독 매개경로(Ind1)는 유의하였으나($B = -0.32, 95\% \text{ CI} [-0.54, -0.12]$), 직무소진을 통한 단독 매개경로(Ind2)는 신뢰구간에 0이 포함되어 유의하지 않았다($B = -0.07, 95\% \text{ CI} [-0.23, 0.07]$). 순차적 이중매개경로(Ind3)는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($B = -0.42, 95\% \text{ CI} [-0.59, -0.26]$). 이상의 결과를 종합하면, 가설 1은 감성지능이 이직의도에 미치는 총효과가 유의한 부정적 방향으로 나타나 지지되었다. 다만 직접효과는 유의하지 않아, 감성지능의 영향은 직접경로보다 간접경로를 통해 전달되는 것으로 해석된다. 가설 2와 가설 4는 각각 직무스트레스를 통한 단독 매개경로와 순차적 이중매개경로가 유의하여 지지되었으며, 가설 3은 직무소진을 통한 단독 매개경로가 유의하지 않아 기각되었다.

<표 4> 매개효과 검증 결과

경로	Bootstrap 추정치		95% 신뢰구간	
	효과크기	SE	LLCI	ULCI
1→4 (total effect)	-0.98	0.13	-1.20	-0.75
1→4 (direct effect)	-0.17	0.12	-0.40	0.06
1→2→4 (ind1)	-0.32	0.11	-0.54	-0.12
1→3→4 (ind2)	-0.07	0.07	-0.23	0.07
1→2→3→4 (ind3)	-0.42	0.08	-0.59	-0.26

1. 감성지능, 2. 직무스트레스, 3. 직무소진, 4. 이직의도

LLCI: 95% 신뢰구간 하한값

ULCI: 95% 신뢰구간 상한값

V. 결론 및 제언

초고령사회 진입과 1~2인 가구의 증가, 반려동물의 가족화 현상이 맞물리면서 반려동물 서비스 산업은 빠르게 확대되고 있으며, 반려동물 미용 서비스는 고령자와 1인 가구의 일상적 돌봄 수요를 흡수하는 생활밀착형 인프라로 기능해 가고 있다. 그러나 산업의 외형적 성장만으로 현장의 지속가능성이 담보되는 것은 아니며, 서비스의 질과 안전성, 그리고 고령 양육가구에 대한 서비스 접근성은 결국 숙련 인력의 안정적 유지에 의해 좌우된다. 특히 반려동물 미용사는 동물과 보호자를 동시에 상대하면서 숙련기술, 감정노동, 안전관리 요구가 중첩되는 직무 특성을 보이며, 여기에 고령 보호자 특유의 높은 정서적 애착까지 더해지는 다층적 응대 구조에 놓여 있다. 따라서 이들의 인력 유지 문제는 단순한 고용관리 차원을 넘어 산업의 서비스 품질과 현장 안전, 나아가 고령화 시대 반려동물 돌봄 인프라의 지속 가능성을 결정하는 핵심 과제로 볼 수 있다. 이러한 문제의식에서 본 연구는 반려동물 미용사를 대상으로 감성지능이 이직의도에 미치는 영향을 확인하고, 그 과정에서 직무스트레스와 직무소진이 어떠한 심리적 경로를 통해 작동하는지를 실증적으로 분석하였다. 연구결과와 그에 따른 시사점은 다음과 같다.

첫째, 감성지능이 이직의도에 미치는 총효과는 유의한 부(-)의 방향을 보였으나, 직접효과는 통계적으로 유의하지 않았으며, 반면 간접효과를 구체적으로 살펴본 결과, 직무스트레스를 통한 단독 매개 경로와 직무스트레스 및 직무소진을 순차적으로 경유하는 이중매개경로는 유의하게 나타난 반면, 직무소진의 단독 매개경로는 유의하지 않았다. 이는 감성지능이 이직의도에 독립적으로 영향을 미치는 직접적 원인이 아니라, 직무 상황에서 지각되는 심리적 반응을 경유할 때 비로소 이직의도에 전달되는 구조를 가짐을 시사한다. 즉 감성지능이라는 개인

내적 자원은 이직의도의 일차적 결정 요인이 아니라, 직무 수행 과정에서 경험되는 스트레스 및 소진이라는 심리적 기제가 매개될 때 비로소 이직 억제 기능이 발현되는 간접적 선행 자원임을 시사한다. 이러한 결과는 감성지능의 효과가 직접 경로가 아닌 매개 경로를 통해 이직의도에 작동함을 보고한 박선희와 신호철(2023)의 연구와 맥을 같이한다. 따라서 반려동물 미용사의 이직을 설명할 때 감성지능 자체의 수준만을 고려하는 단일 변인 접근으로는 불충분하며, 감성지능이 작동하는 구체적 심리 경로를 함께 규명해야 함을 확인할 수 있다.

둘째, 감성지능이 직무스트레스를 매개로 이직의도에 영향을 미치는 단독 매개경로가 유의하게 확인되었다. 이는 감성지능이 이직의도에 간접적으로 작동하는 세 가지 경로 가운데, 직무스트레스 지각 단계에서 일차적으로 개입하는 경로가 반려동물 미용사 집단에서 독립적으로 작동함을 의미한다. 반려동물 미용사의 직무스트레스는 일반 서비스직과 구별되는 고유한 발생 구조를 가진다. 서희(2025)는 반려동물 미용사를 대상으로 고객에 대한 감정노동이 직무스트레스에 가장 강력한 영향을 미치며, 특히 감정의 부조화와 감정표현 주의성이 스트레스를 유발하는 핵심 요인임을 확인하였다. 더욱이 양육가구의 고령화 추세는 반복적 안심 요구와 높은 정서적 민감성을 동반한 보호자 응대라는 새로운 감정노동 요소를 동반할 가능성이 있으며, 이는 미용사가 경험하는 감정 부조화의 강도와 빈도를 높이는 방향으로 작용할 수 있다. 이러한 직군 특성을 고려할 때, 자신과 타인의 감정을 정확히 인식하고 조절하는 감성지능은 보호자 응대 과정에서 발생하는 감정 부조화를 일차적으로 완충하는 핵심 자원으로 기능한다. 즉 동일한 직무 자극에 노출되더라도 감성지능이 높은 미용사는 그 자극을 스트레스로 지각하는 수준 자체가 낮아지며, 이는 소진 단계로 이행하기 이전의 초기 국면에서 이직 의사를 직접적으로 약화시키는 효과로 이어진다. 반려동물 미

용사의 직무 부하가 이직 충동의 유력한 선행 요인을 실증한 박현숙(2023)의 연구와도 일치하며, 감성지능이 스트레스 지각 단계에 선제적으로 개입하는 일차적 보호 기제임을 뒷받침한다.

셋째, 감성지능과 이직의도의 관계에서 직무소진의 단독 매개경로는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 감성지능과 소진 간 유의한 부적 관계를 보고한 Chen et al.(2024)의 메타분석 결과와 표면적으로는 차이를 보인다. 그러나 본 연구의 상관분석에서는 감성지능과 직무소진 간 유의한 부적 상관이 확인되었으므로, 감성지능과 소진의 전반적 관련성 자체가 부정된 것은 아니다. 차이는 직무스트레스를 동시에 투입한 순차매개모형에서 감성지능이 직무소진에 미치는 고유한 직접경로가 유의하지 않았다는 데 있다. 이는 반려동물 미용사의 소진이 감성지능이라는 개인 내적 자원만으로 직접 설명되기보다, 동물의 돌발 행동, 안전사고 위험, 반복적 신체 부담, 보호자 응대 등 직무요구가 먼저 스트레스로 지각된 이후 누적되는 후행적 심리 반응임을 시사한다. 따라서 본 연구 결과는 감성지능의 소진 완화 효과가 직무스트레스 지각을 경유할 때 더 분명하게 나타나는 반려동물 미용 직무의 맥락적 특성을 보여주며, 직무스트레스와 직무소진을 순차적으로 경유하는 이중매개경로의 유의성과도 일관된 방향을 이룬다.

넷째, 감성지능 → 직무스트레스 → 직무소진 → 이직의도의 순차적 이중매개경로의 간접효과가 유의하게 확인되었다. 이는 감성지능과 이직의도의 관계에서 직무소진의 단독 매개경로 해석과 연결되는 결과로, 감성지능이 직무소진에 미치는 영향은 스트레스 지각의 완화라는 선행 과정을 경유할 때 비로소 유효하게 작동함을 보여준다. 즉 감성지능은 직무스트레스 지각을 낮추고, 이 완화된 스트레스가 소진으로 전이되는 속도를 늦춤으로써 최종적으로 이직의도를 억제하는 연쇄적 경로가 구조화되어 있음을 실증적으로 확인한 것이다. 김수진과 이수란

(2025)이 개인 내적 자원의 영향이 순차적 매개 기제를 통해 결과변수에 작용하는 구조를 입증한 것과 방법론적으로 일치하며, 반려동물산업 종사자의 직무스트레스가 심리적 소진을 예측한다는 박효진과 정구철(2020), 소진이 이직의도를 강화하는 핵심 기제임을 보여준 이병록(2025)의 논의와도 부합한다. 따라서 반려동물 미용사의 이직 억제를 위한 개입은 단일 변수 수준에 머무르기보다 스트레스-소진의 연쇄 경로 전체를 겨냥하는 방식으로 설계될 필요가 있다.

이상의 결과는 반려동물 미용사의 이직의도를 낮추기 위한 접근이 개인의 적응력만을 강조하는 수준에 머물러서는 안 되며, 직무환경과 심리적 회복 체계를 함께 고려하는 다층적 전략으로 전환되어야 함을 시사한다. 아울러 이러한 시사점은 이직 억제가 단순한 인력 유지의 문제를 넘어, 반려동물 미용 서비스의 전문성 유지, 고객 신뢰 확보, 현장 안전의 안정적 관리, 나아가 동물복지 수준과도 간접적으로 관련될 수 있음을 보여준다. 특히 고령 보호자와 1인 가구 양육자의 비중이 지속적으로 확대되는 인구·가구 구조 변화 속에서, 숙련 미용사의 이탈은 개별 사업장의 인력 문제를 넘어 고령 양육가구의 일상적 돌봄 서비스 접근성을 저하시킬 수 있다는 점에서 사회적 함의가 더욱 크다.

무엇보다 우선되어야 할 과제는 첫째, 직무스트레스 요인의 구조적 완화이다. 사업장 차원에서는 예약 운영의 표준화, 적정 작업량 배분, 휴게시간 보장, 안전사고를 줄이기 위한 작업환경 및 장비 개선, 보호자 응대 매뉴얼 정비 등을 통해 스트레스 유발 요인을 선제적으로 낮출 필요가 있다. 보호자 응대 매뉴얼은 보호자의 연령, 양육 경험, 반려동물 애착 수준, 서비스 이해도 등을 고려하여 세분화할 필요가 있다. 예컨대 반복 설명 요청, 높은 안심 요구, 반려동물 건강 이상 징후 전달과 같은 상황에서는 보호자의 정서적 부담을 줄이면서도 필요한 정보를 정확히 전달할 수 있는 의사소통 방식을 사전

에 체계화할 필요가 있다. 아울러 동물의 공격성, 물림 사고, 보호자 민원과 같은 고강도 사건에 대비한 대응 절차를 사전에 마련하고, 사건 발생 시 팀 차원의 디브리핑과 관리자의 즉각적 지원이 이루어질 수 있도록 체계화할 필요가 있다.

둘째, 직무스트레스가 잔존하는 현실을 고려할 때 직무소진의 조기 탐지와 회복 지원 체계는 필수적인 안전망이다. 직무소진은 이직의도를 유의하게 강화하였으며, 본 연구에서 사용한 소진 척도가 업무 수행 과정의 신체적·심리적 피로를 포괄한다는 점을 감안하면, 정기적 소진 점검, 작업 후 회복시간 보장, 심리상담·동료지지 같은 회복 자원을 제도화할 필요가 있다. 나아가 신규 종사자와 저연차 종사자를 대상으로 한 멘토링, 사례공유 모임, 슈퍼비전 체계는 소진의 누적을 예방하는 데 실질적인 도움이 될 수 있다. 특히 직무스트레스가 직무소진을 강하게 예측한 점을 고려하면, 소진이 심화된 이후의 사후적 개입보다 소진의 누적을 예방하는 사전적 관리가 보다 타당하다.

셋째, 반려동물 미용사를 대상으로 한 감성지능 기반 역량 개발 프로그램은 이직 억제에 직접 처방이라기보다, 스트레스 지각과 대처를 개선하여 간접 경로를 강화하는 보완적 개입으로 설계하는 것이 적절하다. 즉 보호자 응대 상황에서의 정서 인식·조절 및 의사소통 역량을 강화하고, 직무 내 정서적 회복을 촉진하는 교육·코칭 프로그램을 통해 직무스트레스를 완화함으로써 이직의도를 낮추는 데 기여할 수 있다. 다만 이러한 교육은 일반적 심리교육에 그쳐서는 안 되며, 반려동물 미용 현장에서 실제로 경험하는 고객 응대, 안전사고, 시간압박, 동물행동 대처 상황을 반영한 직무 맥락 중심 프로그램으로 구체화될 필요가 있다. 고령 보호자의 불안과 애착 정서를 민감하게 포착하고 공감적으로 응대하는 소통 역량, 반려동물 건강 이상 징후를 보호자의 정서적 부담을 최소화하는 방식으로 전달하는 의사소통 기술 등은 고령화 시대에 요구되는 핵심 실무

역량으로 우선적으로 반영되어야 한다.

본 연구는 횡단적 설계와 자기보고식 자료를 활용하였다는 점에서 변수 간 인과관계를 확정적으로 해석하는 데 한계가 있다. 또한 보호자의 연령대, 보호자별 정서적 요구 수준을 별도로 측정하지 않았다는 한계가 있다. 따라서 고령 보호자 응대와 관련된 논의는 본 연구에서 직접 검증된 결과라기보다, 인구 고령화와 1인 가구 증가에 따른 반려동물 미용 서비스 환경 변화의 가능성을 설명하는 해석적 논의로 제한하여 이해할 필요가 있다. 후속 연구에서는 보호자 연령대, 보호자의 반려동물 애착 수준, 민원 경험 등을 별도 문항으로 측정하여 이를 직접 검증할 필요가 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 반려동물 미용사라는 상대적으로 연구가 부족한 직군을 대상으로 감성지능, 직무스트레스, 직무소진, 이직의도의 연쇄적 관계를 실증적으로 규명하였다는 점에서 의의가 있으며, 고령화 시대 반려동물 돌봄 인프라의 지속가능성을 확보하기 위한 숙련 인력 유지와 질적 성장 전략 수립의 중요한 기초자료가 될 것이다.

참고문헌

- 강종수 (2022). 한국어판 코펜하겐소진척도(K-CBI) 타당화 연구. *사회복지정책과실천*, 8(1), 211-239.
- 관계부처합동 (2023). *반려동물 연관산업 육성대책*. 관계부처합동.
- 권혜진 (2022). 테크노스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 심리적 계약위반과 조직냉소주의의 매개 효과와 잡 크래프팅과 교정피드백의 조절 및 조절된 매개효과를 중심으로. *박사학위논문*, 고려대학교 대학원.
- 김관숙 (2024). 동물보건사의 직무배태성이 이직의도에 미치는 영향: 감성지능의 조절효과. *한국동물보건학회지*, 3(3), 117-134.
- 김수민 (2022). 감성지능이 직무소진과 이직의도에

- 미치는 영향: 신뢰의 조절효과를 중심으로. 창조와 혁신, 15(2), 1-35.
- 김수진, 이수란 (2025). 부모소명이 취업모의 정서적 소진에 미치는 영향: 가정요구와 시간-기반 갈등의 이중매개 효과를 중심으로. 미래사회, 16(3), 69-83.
- 농림축산검역본부 (2024). 2024년 반려동물 보호·복지 실태조사. 농림축산검역본부.
- 농림축산식품부 (2025). 2025 반려동물 양육현황 조사. 농림축산식품부.
- 민자옥, 이현주, 이미란 (2021). 애완동물 미용사의 전문 직업성과 사회적 지지가 직무 스트레스에 미치는 영향. 한국웰니스학회지, 16(1), 171-181.
- 박선희, 신호철 (2023). 보육교사의 감성지능이 이직의도에 미치는 영향: 직무스트레스와 직무만족의 매개효과. 글로벌경영학회지, 20(1), 121-142.
- 박현숙 (2023). 반려동물 미용사의 직무스트레스와 고용불안이 이직의도에 미치는 영향: 경력몰입의 매개효과. 석사학위논문, 건국대학교 농축대학원.
- 박효진, 정구철 (2020). 반려동물산업 종사자의 직무스트레스와 심리적 소진, 동물학대 경험 및 생명존중의식 간의 관계. 한국웰니스학회지, 15(2), 367-378.
- 서희 (2025). 반려동물 미용사의 감정노동과 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향. 석사학위논문, 건국대학교 대학원.
- 안채리 (2022). 미용실 디자이너의 자기효능감이 감정소진과 이직의도에 미치는 영향. 대한미용학회지, 18(1), 109-116.
- 이미영, 이미경 (2023). 청·중년층 1인가구와 다인가구의 신체적, 정신적 건강인식 비교: 2021년 지역사회건강조사를 중심으로. 미래사회, 14(2), 87-96.
- 이민화, 유기웅 (2024). 반려동물미용사의 성격과 업무몰입과의 관계에서 개인-직무적합성의 매개효과. 한국콘텐츠학회논문지, 24(3), 450-462.
- 이병록 (2025). 노인여가복지시설 종사자의 조직공정성과 이직의도의 관계에서 소진과 직무만족의 이중매개효과. 한국산학기술학회논문지, 26(5), 197-203.
- 이세희 (2020). 피부미용실과 병의원에 근무하는 피부미용사의 감정노동, 직무스트레스, 복리후생, 급여산정인식 및 이직의도 비교 연구. 박사학위논문, 한서대학교 대학원.
- 이재무 (2025). 직무요구-자원 모형을 활용한 여성 사회복지사의 직무 요인 관계 구조 분석. 여성연구, 126(3), 217-241.
- 임은숙, 조성제 (2023). 유아교사의 감성지능이 이직의도에 미치는 영향: 회복탄력성의 매개효과. 한국산학기술학회논문지, 24(11), 511-518.
- 장미수, 한나 (2024). 은퇴 노인의 우울감, 주관적 건강 상태, 전반적 삶의 질의 관계: 일자리 기대감의 조절된 매개효과. 미래사회, 15(3), 53-74.
- 장세진, 고상백, 강동묵, 김성아, 강명근, 이철갑, 정진주, 조정진, 손미아, 채창호, 김정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재범, 우종민, 김수영, 김정연, 하미나, ... 손동국 (2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 대한산업의학회지, 17(4), 297-317.
- 정하림, 최희정, 박명숙 (2020). 한국어판 감성지능 측정도구의 신뢰도와 타당도 검증. 대한간호학회지, 50(4), 611-620.
- 조수민, 한진수 (2024). 반려동물 의인화가 주관적 안녕감에 미치는 영향: 애착 매개효과. 한국웰니스학회지, 19(1), 57-63.
- 통계청 (2024). 장래가구추계: 2022~2052년. 통계청.
- 통계청 (2025). 2025 고령자 통계. 통계청.
- 황운재, 김경진 (2024). 반려동물 연관산업 현황과 대응 과제. 한국농촌경제연구원.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art.

- Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.
- Bakker, A. B., & de Vries, J. D. (2021). Job demands–resources theory and self–regulation: New explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress, & Coping*, 34(1), 1–21.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz–Vergel, A. (2023). Job demands–resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25–53.
- Chen, Y.–C., Huang, Z.–L., & Chu, H.–C. (2024). Relationships between emotional labor, job burnout, and emotional intelligence: An analysis combining meta–analysis and structural equation modeling. *BMC Psychology*, 12(1), 672.
- Chmiel, J., Pumphrey, S., & Rozanski, E. (2022). Ocular injuries related to grooming visits in dogs: 161 cases (2004–2020). *Journal of the American Animal Hospital Association*, 58(6), 277–282.
- Curran, P. J., West, S. G., & Finch, J. F. (1996). The robustness of test statistics to non–normality and specification error in confirmatory factor analysis. *Psychological Methods*, 1(1), 16–29.
- Hayes, A. F. (2022). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression–based approach* (3rd ed.). Guilford Press.
- Hong, E., & Lee, Y. S. (2016). The mediating effect of emotional intelligence between emotional labour, job stress, burnout and nurses’ turnover intention. *International Journal of Nursing Practice*, 22, 625–632.
- Kretzler, B., König, H.–H., & Hajek, A. (2022). Pet ownership, loneliness, and social isolation: A systematic review. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 57(10), 1935–1957.
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192–207.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99–113.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237–240.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover: Causes, consequences, and control*. Addison–Wesley.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903.
- Villarreal–Zegarra, D., Yllescas–Panta, T., Malaquias–Obregon, S., Damaso–Roman, A., & Mayo–Puchoc, N. (2024). Effectiveness of animal–assisted therapy and pet–robot interventions in reducing depressive symptoms among older adults: A systematic review and meta–analysis. *Complementary Therapies in Medicine*, 80, 103023.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of

leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.

투고일자: 2026. 4. 22.

심사일자: 2026. 5. 26.

게재확정일자: 2026. 5. 28.

Pet Care Workforce Management in an Era of Rising Single-Person Households and Population Aging: The Effect of Emotional Intelligence on Turnover Intention among Pet Groomers

HyunMin Shin

JeKang Her

InHa Oh

Konkuk University

Seoul Cyber University

Konkuk University

This study examined the effect of emotional intelligence on turnover intention among pet groomers and verified the sequential dual mediating roles of job stress and burnout in this relationship. An online survey was conducted on 242 wage-employed pet groomers in Korea with at least one year of work experience. After excluding 8 careless responses, data from 234 participants were analyzed using SPSS 29.0 and PROCESS Macro 4.3 (Model 6) with bootstrapping. The results showed that job stress significantly mediated the relationship between emotional intelligence and turnover intention. Additionally, the sequential path through job stress and burnout was significant. In contrast, the single mediating effect of job burnout and direct effect of emotional intelligence on turnover intention were not significant. These findings indicate that emotional intelligence is linked to turnover intention mainly through indirect psychological pathways rather than direct paths. The results suggest that retaining skilled pet groomers requires not only strengthening individual emotional competencies but also establishing organizational systems to reduce job stress and prevent burnout in the pet grooming sector, which increasingly functions as a care infrastructure in an aging society.

Key words: Pet Groomer, Emotional Intelligence, Job Stress, Burnout, Turnover Intention