
미용실 헤어분야 종사자들의 직업관련 변인에 따른 감정노동과 사회심리적 스트레스 차이

정숙희*, 심선녀**, 유은주***

Emotional Labor and Psychosocial Stress Difference of Hairdressers in Beauty Shops Depending on Variables related to Thrid Jobs

Sook-Hee Jung*, Sun-Nyu Shim**, Eun-Ju Yoo***

요약 본 연구는 미용실 헤어분야 종사자의 직업관련 변인에 따른 감정노동과 사회 심리적 스트레스의 차이를 파악하고자 하였다. 조사대상은 부산지역에 소재하는 미용실 헤어분야 종사자 191명이었으며, 감정노동 척도와 사회심리적 스트레스 척도를 사용하였다. 조사는 2011년 7월1일에서 7월 30일까지 실시되었으며, 분석은 t-test와 일원변량분석을 실시하고, 사후 검증으로 scheffe-test를 실시하였다. 결과는 다음과 같다. 첫째, 직업관련 변인에 따라 감정노동의 차이를 분석한 결과 절제영역에서는 월소득에 따라 차이가 있었으며, 감정노동의 부조화 영역에서는 직위, 월소득에 따라 차이가 있었다. 긍정적 감정표출 영역에서는 월소득, 월 휴무일에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 직업관련변인에 따라 사회 심리적 스트레스의 차이가 있는지 분석한 결과 연령, 직위, 학력, 근무경력, 월 소득, 근무시간, 월 휴무일에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 이상에서와 같이 직업관련변수 중 월소득이 감정노동과 사회심리적 스트레스 모두와 관계가 있음을 알 수 있다.

주제어 : 직업관련 변인, 감정노동, 감정절제, 긍정적 감정표출, 감정부조화, 사회심리스트레스

Abstract This study has attempted to figure out differences between emotional labor and psychosocial stress by occupation-related variables against hairdressing industry workers. For this, a total of 191 hairdressers in Busan were examined using emotional labor scale and psychosocial stress scale. The survey was conducted from July 1 to 30, 2011 using t-test, ANOVA and Scheffe's test. Then, the following results were obtained: First, according to analysis on difference in emotional labor by occupation-related variables, difference was found by monthly income in 'control of emotion' category. In terms of 'emotional dissonance,' difference was observed by job title and monthly income. In 'positive expression of emotions,' difference was detected by monthly income and number of off-days per month. Second, according to analysis on difference in psychosocial stress by occupation-related variables, differences were found by age, job title, education, work experience, monthly income, working hours and number of off-days per month. According to the analysis above, monthly income is related with both emotional labor and psychosocial stress among occupation-related variables.

Key Words : Occupation-related Variables, Emotional Labor, Positive Expression of Emotions, Emotional Dissonance, Psychosocial Stress

1. 서론

사회 환경이 다양하게 변화됨에 따라 고객의 욕구가

다변화되고 있는 현실에서 인간의 '감정'에 대한 논의는 필수불가결한 연구가 되고 있다. 감정을 노동의 한 요소,

*경남정보대학교 미용계열(교신저자)

**경동대학교 의료뷰티학과

***동서대학교 디자인전문대학원 디자인학과 박사과정

논문접수: 2013년 1월 9일, 1차 수정을 거쳐, 심사완료: 2013년 1월 31일, 확정일: 2013년 2월 20일

한 형태로 파악하려는 감정노동 연구는 Hochschild 가 처음으로 개념을 제시한 후 본격적인 후속연구들이 이루어지게 되었다[6]. 감정노동이란 고객과 판매원을 비롯한 서비스 제공자 간의 상호작용과 밀접하게 관련된 개념으로서 근래에 들어 특히 주목을 받고 있다. 감정노동은 본래 서비스 제공자가 고객을 대할 때 표현할 수 있는 감정은 한정되어 있고, 그것이 실제로 느끼는 감정과 다를 수 있다는 것에 착안하여 사회학자인 Arlie Hochschild가 창안한 개념이다[16].

감정노동을 수행하는 서비스 종사자는 조직 및 기업에서 정해지고 요구되는 감정표현 규범이 고객 접점 시 수행되어야 할 직무의 중요한 요소가 되고 있다. 특히 서비스는 무형적인 형태로 제공되기 때문에 고객이 지각하는 서비스의 질은 서비스를 제공하는 사람에 의해 좌우되므로 종사자의 감정이 중요하다고 볼 수 있다[12].

미용실 종사자의 경우도 다른 서비스 직종과 마찬가지로 고객과 직접 대면하여 서비스를 제공하므로 고객접점 시 종사자의 감정표현은 중요한 요소이며[4] 과업목적 을 이루기 위해 고객의 감정에 영향을 미치고자 감정노동을 수행한다[2].

고객에게 직접적으로 서비스를 제공하는 판매원이 감정노동을 성공적으로 수행했을 때에는 좋은 이미지를 심어주는 동시에 장기적 관계를 유지할 수 있는 장점이 있다. 그러나 문제가 되는 것은 지속적인 감정노동의 수행으로 인하여 판매원이 실제의 감정과 다른 감정을 계속 고객에게 표현함으로써 스트레스가 축적되고 자기 정체성에 혼란을 느낄 수 있다는 것이다[16].

감정노동자들은 감정관리가 업무인 관계로 개인의 실제마음과 상관없이 조직이 설정해 놓은 틀에 마음과 행동을 맞추어야 한다. 감정노동을 하다 보면 조직의 표현규칙에 따라 겉으로만 행동(표면행동, surfaceacting)하는 경우도 있고, 자신의 마음을 조직의 표현규칙에 맞추어 수정하려는 노력(내면행동, deep acting)을 할 때도 있다. 이 때 자신의 실제 감정은 표현하지도 못할 뿐 아니라 자신 스스로가 외면하기 때문에 자기소외(selfalienation)가 일어나고 실제 감정과 표현하는 감정이 일치하지 않은 감정 부조화(emotional dissonance)가 일어나게 된다.

또한 고객들에게 지속적으로 긍정적인 감정을 표현해야 하는 경우 감정 자원이 소모되고 직무소진을 초래한다[15]. 이와 같은 감정노동이 장기간 지속될 때 감정노

동자는 긴장, 직무만족 저하, 우울증, 대인 기피증, 화병, 심리적 소진 등을 느끼게 된다.

그러나 서비스 조직은 종사자 개인의 삶의 질이나 심리적 디스트레스에 대한 문제보다는 산업체의 영업창출을 위하여 노동자들에 대한 관리와 감독을 제도화된 형태로 강화하고 있을 뿐 서비스 노동자들이 겪는 스트레스와 정신적 고통은 개인적으로 해결해야 하는 문제로 여기고 있다[5]. 종사자 개인의 심리적 건강이 곧 고객서비스와 직결되며, 종사자 개인의 심리적 문제에 관심을 가질 필요가 있다.

선행연구에 의하면 백화점 판매사원[7], 호텔조리사[3], 키지노딜러[14]를 대상으로 한 연구에서 감정노동이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 서비스 직종종사자의 감정노동은 직무스트레스에 결정적인 영향을 미치는 변인임을 알 수 있다. 그러므로 종사자들의 직업만족도와 영업창출을 위해서는 종사자들의 감정노동과 심리적 스트레스를 완화시키는 것이 우선적으로 필요 할 것이다. 이러한 측면에서 감정노동과 사회심리적 스트레스와 관계되는 변수에 대한 연구가 필요할 것으로 생각된다.

따라서 본 연구에서는 헤어분야 종사자들의 직업관련 변수에 따라 헤어분야 종사자들의 감정노동과 사회심리적 스트레스가 차이가 있는지를 알아보고, 직업관련변수와 감정노동, 사회심리적 스트레스의 관계를 파악함으로써 산업체의 근무환경과 처우개선을 위한 기초자료로 제시하고자 한다.

나아가 내부 고객의 감정노동 및 심리적 스트레스 완화에 도움을 줌으로써 고객과의 생산적 인간관계를 실현시키는데 도움이 될 것으로 사료된다.

본 연구의 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 헤어분야 종사자들의 직업관련 변수에 따라 감정노동은 차이가 있는가?

둘째, 헤어분야 종사자들의 직업관련 변수에 따라 사회심리적 스트레스는 차이가 있는가?

2. 연구방법

2.1 연구대상 및 방법

본 연구는 부산지역에 소재하는 미용실의 헤어분야 종사자들을 대상으로 하였다. 본 연구의 조사 기간은 2011년 7월1일에서 7월 30일까지 설문조사가 실시되었으

며, 조사기간 중 200부의 설문지를 배포하여 회수한 200부의 설문지 중 충실하지 못하고 신뢰성이 떨어진다고 판단된 설문지 9부를 제외한 191부를 최종적으로 사용하였다. 조사 방법은 연구자가 부산지역의 미용실을 직접 방문하여 설문지를 배포하여 자기기입식 설문 방법을 사용하였고, 일부는 미용실을 방문하여 미용실 관리자에게 협조를 얻어 설문지를 배포하여 회수하였다.

2.2 조사도구

본 연구의 질문지 구성은 조사대상자의 일반적 특성, 감정노동 11문항, 고객지향성 15문항, 사회 심리적 스트레스(PWI-SF) 18문항으로 구성되어 있다.

2.2.1 감정노동 평가 척도

헤어분야 종사자의 감정노동 평가도구는 이해영[10]의 척도를 사용하였다. 이 척도는 11문항으로 구성되어 있으며, 3개의 하위 영역(감정표현의 주의성, 감정의 부조화, 감정표현의 빈도)을 포함하고 있다. 각 문항은 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점의 5점 Likert 척도로 구성하였다.

본 연구의 척도 신뢰도는 감정표현의 주의성은 Cronbach' a=.753, 감정의 부조화는 .629, 감정표현의 빈도는 .798로 나타났다.

2.2.2 사회심리적 스트레스 척도

헤어분야 종사자의 사회 심리적 스트레스 평가도구는 장세진[11]이 개발한 PWI를 이해영[10]이 재구성한 18문항의 단축형 PWI-SF를 사용하였다. 각 문항은 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점의 5점 Likert 척도로 구성하였다. 본 연구의 사회 심리적 스트레스 척도 신뢰도는 Cronbach' a=.835로 나타났다.

2.3 자료분석

본 연구를 위한 자료 분석은 SPSS 18.0을 사용하였으며, 통계적 유의수준은 0.05로 하였다. 구체적인 분석 방법은 다음과 같다.

첫째, 연구대상의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도 분석을 하였다.

둘째, 직업관련변인에 따라 감정노동에 차이가 있는지 알아보기 위하여 t-test와 일원변량분석을 실시하고 사후 검증으로 scheffe-test를 실시하였다.

셋째, 직업관련변인에 따라 심리사회적 스트레스가 차이가 있는지 알아보기 위하여 t-test와 일원변량분석을 실시하고 사후 검증으로 scheffe-test를 실시하였다.

3. 결과 및 고찰

3.1 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 표 1과 같다.

〈표 1〉 연구대상자의 일반적 특성 (N=191)

변인	구분	빈도(명)	백분율(%)
연령	19세-20세	18	9.4
	21세-29세	78	40.8
	30세-39세	51	26.7
	40세-49세	23	12.0
	50세 이상	21	11.0
학력	고졸	76	39.8
	전문대졸	99	51.8
	4년대졸 이상	16	8.4
근무시간	5시간-10시간 이하	37	19.4
	11시간 이상	154	80.6
근무경력	1년 이하	43	22.5
	2년-5년	72	37.7
	6년-10년	56	29.3
	11년 이상	20	10.5
월소득	100만원 이하	96	50.3
	101만원-150만원	24	12.6
	160만원-200만원	22	11.5
	250만원-300만원	15	7.9
	350만원-400만원	10	5.2
	450만원 이상	24	12.5
휴무(월)	1일-4일	101	52.9
	5일 이상	90	47.1
직위	실장 및 원장	93	48.7
	스텝	96	51.3

전체 조사대상자는 191명으로 연령은 19-20세 18명(9.4%), 21세에서 29세가 78명(40.8%), 30세에서 39세가 51명(26.7%), 40세에서 49세 23명(12.0), 50세 이상 21명(11.0%)로 21세에서 29세가 높은 빈도를 보이고 있다. 학력에서는 고졸76명(39.8%), 전문대졸99명(51.8%), 4년대졸 이상 16명(8.4%)로 학력에서는 전문대졸이 가장 높은 빈도를 나타내고 있다. 근무시간에서는 5시간에서 10시간 37명(19.4%), 11시간 이상 154명(80.6%)로 11시간 이상이 높은 빈도로 나타났다. 근무경력은 1년이하 43명(22.5%), 2년-5년 72명(37.7%), 6년-10년 56명(29.3%), 11년이상 20명(10.5%)으로 2-5년이 가장 높은 빈도로 나타

났다. 월소득은 50만원-100만원 96명(50.3%), 110만원-150만원 24명(12.6%), 160만원-200만원 22명(11.5%), 250만원-300만원 15명(7.9%), 350만원-400만원 10명(5.2%), 450만원 이상 24명(12.5%)로 50만원에서 100만원이 가장 높은 빈도로 나타났다. 휴무는 1일-4일 101명(52.9%), 5일 이상 90명(47.1%)으로 1일-4일이 높은 빈도로 나타났다. 직위는 실장 및 원장은 93명(48.7%), 스텝 96명(51.3%)로 스텝의 빈도가 높은 것으로 나타났다.

3.2 헤어 종사자의 직업관련 변인에 따른 감정노동의 차이

본 연구는 헤어종사자들의 변인에 따른 감정노동의 차이를 알아보고자 하였다. 이를 위하여 직업관련 변인으로는 감정노동은 하위요인(절제, 감정의 부조화, 긍정적 감정표출)으로 분류하여 그 차이를 알아보고자 하였다.

3.2.1 직업관련 변인에 따른 절제영역의 차이

헤어종사자들의 직업관련 변인에 따라 감정노동의 절제영역이 차이가 있는지 알아보기 위하여 t-test와 일원변량분석을 실시한 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 직업관련 변인에 따른 절제영역의 차이

변인	구분	빈도	M	SD	T/F
연령	20세이하	18	3.61	.54	.695
	21세-25세	78	3.83	.63	
	26-30세	51	3.75	.60	
	30세 이상	44	3.76	.56	
직위	디자이너 이상	93	3.78	.56	.043
	스텝	96	3.78	.61	
학력	고졸	76	3.70	.55	2.619
	전문대졸	99	3.77	.65	
	대졸이상	16	4.07	.33	
근무경력	1년	43	3.88	.53	.697
	2년-5년	72	3.73	.66	
	6년-10년	56	3.76	.57	
	10년이상	20	3.68	.57	
월소득	100만원 미만	47	3.75 a	.58	4.388 **
	100만원-200만원	77	3.67 a	.62	
	200만원-300만원	22	4.18 b	.53	
	300만원 이상	45	3.75 a	.52	
근무시간	10시간 미만	37	3.67	.58	1.69
	11시간	51	3.75	.61	
	12시간 이상	95	3.78	.61	
월휴무일	4일	101	3.80	.64	.670
	5일 이상	90	3.74	.54	

a, b: Scheffe-test의 결과임. 서로 다른 문자는 유의미한 차이가 있음.

**p<.01

직업관련 변인 중 월소득에 따라서만 차이가 있는 것으로 나타났다(F=4.388, P<.01). 사후검증결과 100만원 미만, 100만원대, 300만원대 이상 집단과 200만원대 집단 간에 차이를 보여 200만원대의 보수를 받는 사람이 감정 절제를 잘하는 것으로 나타났다. 200만원대가 가장 감정 절제가 잘 된다는 것은 수입이 낮거나 높은 집단보다 중간집단이 안정적으로 나타난 결과를 뒷받침 한다.

3.2.2 직업관련 변인에 따른 부조화영역의 차이

헤어종사자들의 직업관련변인에 따라 감정노동의 부조화 영역이 차이가 있는지 알아보기 위하여 t-test와 일원변량분석을 실시하였으며, 사후검증으로 scheffe-test 한 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 직업관련변인에 따른 부조화 영역의 차이

변인	구분	빈도	M	SD	T/F
연령	20세이하	18	3.28	.70	2.573
	21세-25세	78	3.14	.77	
	26-30세	51	2.95	.59	
	30세 이상	44	2.86	.60	
직위	디자이너 이상	93	2.94	.59	-2.26*
	스텝	96	3.16	.75	
학력	고졸	76	3.07	.75	.131
	전문대졸	99	3.02	.65	
	대졸이상	16	3.05	.65	
근무경력	1년	43	3.14	.67	2.355
	2년-5년	72	3.13	.78	
	6년-10년	56	2.84	.64	
	10년이상	20	3.05	.36	
월소득	100만원 미만	47	3.30 a	.67	3.385*
	100만원-200만원	77	3.00	.73	
	200만원-300만원	22	2.91	.59	
	300만원 이상	45	2.90 b	.63	
근무시간	10시간 미만	37	2.90	.68	1.699
	11시간	51	3.00	.68	
	12시간 이상	95	3.13	.70	
월휴무일	4일	101	3.05	.77	.167
	5일 이상	90	3.74	.54	

* p<.05

a, b: Scheffe-test의 결과임. 서로 다른 문자는 유의미한 차이가 있음

<표 3>에서와 같이 학력, 근무경력, 근무시간, 월, 휴무일에 따른 차이는 없었으나 직위, 월소득에 따라 부조화영역은 차이가 있는 것으로 나타났다.

변인별로 살펴보면 직위에 따라서는 부조화영역은 차이가 있는 것으로 나타났다(t=-2.26, p<.05). 디자이너(M=2.94)는 스텝(M=3.16)보다 부조화점수가 낮아 스텝

이 디자이너보다 감정표현의 부조화경향이 높았다.

학력에 따라서는 부조화영역은 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 근무경력에 따라서는 부조화영역은 차이가 있는 것으로 나타났으나(F=2.355, p<.05), 사후검증결과 집단 간 차이는 없었다. 그러나 김지은[1]의 연구에서는 고졸미만이 2.00으로 가장 낮고 대학교졸업이 2.39점으로 가장 높게 나타나 학력이 높을수록 감정표현의 빈도가 높게 나타났으나 경력에 따라 표면행동과 내면행동 감정표현의 빈도, 감정표현의 강도는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으며, 최현묵[13]의 연구에서는 근무경력이 많은 종업원이 감정표현 규범을 잘 알고 있지만 고객보다 적은 상호작용이 일어나는 작업역할을 가질 수 있다고 함으로써 근무경력과 감정표현 빈도 간에는 부-)적 관계를 설명하여 본 연구결과와 차이를 보였다.

월소득에 따라서 부조화는 차이가 있는 것으로 나타났다(F=3.385, P<.05). 사후검증결과 100만원 미만, 300만원 이상 집단 간에 차이를 보여 100만원대의 보수를 받는 사람이 감정의 부조화가 많다.

이상에서 직위, 근무경력, 월소득에 따라 감정의 부조화가 높은 것으로 나타났다. 감정의 부조화는 Rafaeli와 Sutton[18]이 언급한 것처럼 감정노동으로 인한 종업원의 감정표현이나 행동이 상충될 때 감정부조화가 발생하고 Brotheridge와 Grandey는 직원들이 경험하는 감정의 부조화는 직원들에게 긴장감과 피로를 유발시키는 주요한 원인이 된다고 하였다[15].

윤시내·이승륜[8]도 감정부조화가 서비스 수행을 저해하는 피로감을 유발하며 고객만족을 감소시킨다고 하였으며 경험, 감정과 다른 감정을 표현하는 것은 일시적으로 긍정적인 효과도 있지만 업무의 일부분으로서 만성적으로 겪게 되는 감정부조화는 감정적인 소진을 강화시키고 업무성과도 떨어지게 한다[17]. 어윤선·이형용[9]에서는 외식업체 직원이 감정부조화를 덜 경험할수록 고객에게 더 나은 행동과 서비스를 제공할 가능성이 높아진다고 하였다.

3.2.3 직업관련 변인에 따른 긍정적 감정표출 영역의 차이

헤어종사자들의 직업관련변인에 따라 긍정적 감정표출 영역이 차이가 있는지 알아보기 위하여 t-test와 일원변량분석을 실시하였으며, 사후검증으로 scheffe-test한

결과는 <표 4>와 같다.

<표 4>에서와 같이 월소득, 월 휴무일에 따라 긍정적 감정표출 영역은 차이가 있는 것으로 나타났다.

변인별로 살펴보면 월소득에 따라서는 긍정적 감정표출 영역은 차이가 있는 것으로 나타났다(F=1.186, p<.001). 사후검증결과 100만원 미만과 300만원 이상 집단이 100만원대의 보수를 받는 사람보다 점수가 높게 나타나 긍정적인 표현을 많이 하고 있음을 알 수 있다.

월 휴무일에 따라서 긍정적 감정표출 영역에는 차이가 있는 것으로 나타났다(t=2.102, P<.05). 휴무일이 4일인 사람이 5일이상인 사람보다 긍정적 감정표출을 많이 하는 것으로 나타났다.

100만원미만의 보수를 받고 있는 사람은 근무경력이 짧은 스텝으로 유추 할 수 있다. 직업의 특성상 스텝에게는 지속적인 서비스교육을 실시하고 있음으로 이것이 긍정적 감정표출에 영향을 미치는 것으로 보인다. 한편 300만원이상 보수를 받는 집단이 긍정적감정표출이 높은 것은 고객관리 능력 및 직무 수행능력이 높기 때문인 것으로 생각된다.

<표 4> 직업관련 변인에 따른 긍정적 감정표출 영역의 차이

변인	구분	빈도	M	SD	T/F
연령	20세이하	18	3.72	.75	1.572
	21세-25세	78	3.33	.72	
	26-30세	51	3.32	.79	
	30세 이상	44	3.42	.69	
직위	디자이너 이상	93	3.33	.80	-.914
	스텝	96	3.4	.69	
학력	고졸	76	3.27	.63	2.203
	전문대졸	99	3.43	.81	
	대졸이상	16	3.66	.68	
근무 경력	1년	43	3.35	.75	.587
	2년-5년	72	3.37	.78	
	6년-10년	56	3.49	.73	
	10년이상	20	3.25	.60	
월 소득	100만원 미만	47	3.65 a	.68	6.186***
	100만원-200만원	77	3.14 b	.74	
	200만원-300만원	22	3.34	.68	
	300만원 이상	45	3.56 a	.70	
근무 시간	10시간 미만	37	3.45	.82	.408
	11시간	51	3.30	.62	
	12시간 이상	95	3.37	.75	
월 휴무일	4일	101	3.49	.74	2.102*
	5일 이상	90	3.27	.73	

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

a, b: Scheffe-test의 결과임. 서로 다른 문자는 유의미한 차이가 있음

3.2.4 헤어 종사자의 직업관련 변인에 따른 사회 심리적 스트레스의 차이

헤어종사자들의 직업관련변인에 따른 사회 심리적 스트레스의 차이가 있는지 알아보기 위하여 t-test와 일원 변량분석을 실시하였으며, 사후검정으로 scheffe-test한 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 헤어 종사자의 직업관련 변인에 따른 사회심리적 스트레스의 차이

변인	구분	빈도	M	SD	T/F
연령	20세이하	18	3.07 a	.45	6.470***
	21세-25세	78	2.86 a	.57	
	26-30세	51	2.74	.44	
	30세 이상	44	2.55 b	.35	
직위	디자이너 이상	94	2.66	.41	-3.105**
	스텝	97	2.89	.56	
학력	고졸	76	2.90 a	.50	4.233*
	전문대졸	99	2.70 b	.49	
	대졸이상	16	2.65	.52	
근무 경력	1년	43	2.78	.58	2.813
	2년-5년	72	2.89	.47	
	6년-10년	56	2.64	.50	
	10년이상	20	2.71	.34	
월소득	100만원 미만	47	3.01 a	.56	5.576**
	100만원-200만원	77	2.77	.49	
	200만원-300만원	22	2.66	.41	
	300만원 이상	45	2.61 b	.43	
근무 시간	10시간 미만	37	2.49 a	.47	10.623***
	11시간	51	2.71	.45	
	12시간 이상	95	2.90 b	.49	
월 휴무일	4일	101	2.71	.52	-1.976
	5일 이상	90	2.85	.48	

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

a, b: Scheffe-test의 결과임. 서로 다른 문자는 유의미한 차이가 있음

<표 5>에서와 같이 연령, 직위, 학력, 근무경력, 월 소득, 근무시간, 월 휴무일에 따라 사회 심리적 스트레스의 차이가 있는 것으로 나타났다.

변인별로 살펴보면 연령에 따른 사회 심리적 스트레스는 차이가 있는 것으로 나타났다(F=6.670, p<.001). 사후검증결과 20세 이하 집단과 25세 집단이 30세 이상 집단보다 사회적 스트레스를 많이 받는다는 것을 알 수 있다.

학력에 따른 사회 심리적 스트레스는 차이가 있는 것으로 나타났다(F=4.233, p<.05). 사후검증결과 전문대졸 집단보다 고졸 집단이 사회적 스트레스를 많이 받는다는 것을 알 수 있다.

근무경력에 따른 사회 심리적 스트레스는 차이가 있는 것으로 나타났으나(F=2.813 p<.05). 사후검증결과 집

단 간 차이는 없었다.

월소득에 따른 사회심리적 스트레스는 차이가 있는 것으로 나타났다(F=5.576, p<.01). 사후검증결과 100만원 미만 집단이 300만원 이상 집단보다 사회적 스트레스를 많이 받는다는 것으로 나타났다.

근무시간에 따른 사회심리적 스트레스는 차이가 있는 것으로 나타났다(F=10.623, p<.001). 사후검증결과 10시간 미만 집단보다 12시간이상 집단이 사회적 스트레스가 많음을 알 수 있다.

월 휴무일에 따라서 사회 심리적 스트레스는 차이가 있는 것으로 나타났다(t=-1.976, p<.05).

이상의 결과로 미루어 보아 연령이 어리고 경력이 적은 스텝의 경우는 미용실 내부의 근무조건, 직원간의 관계, 고객접객 등의 어려움은 많으나 반면 월 소득이 적어 사회적 스트레스는 더 높을 것으로 생각된다.

4. 결론

본 연구는 부산지역에 소재하는 미용실 헤어분야 종사자 191명을 대상으로 헤어분야종사자들의 직업관련 변인에 따른 감정노동, 사회 심리적 스트레스의 차이를 파악하고자 하였다.

첫째, 직업관련 변인에 따라 감정노동의 차이를 분석한 결과 절제영역에서는 월소득에 따라 차이가 나타나 월소득이 200만원대의 사람이 감정절제를 잘하였다. 감정노동의 부조화 영역에서는 직위, 월소득에 따라 차이가 있었으며, 디자이너보다 스텝이, 월소득이 100만원미만인 경우가 감정의 부조화가 높았다. 긍정적 감정표출 영역에서는 월소득, 월 휴무일에 따라 차이가 있는 것으로 나타났으며, 100만원미만 집단과 300만원 이상 집단이 200만원대인 사람보다, 월휴무가 4일인 집단이 5일이상인 집단보다 긍정적 감정표출을 많이 하는 것으로 나타났다.

둘째, 직업관련변인에 따라 사회 심리적 스트레스의 차이가 있는지 분석한 결과 연령, 직위, 학력, 근무경력, 월 소득, 근무시간에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령과 학력이 낮고, 월소득이 적으며, 근무시간이 긴 집단이 사회심리적 스트레스가 높음을 알 수 있다. 이상에서와 같이 직업관련변수 중 월소득이 감정노동과 사회심리적 스트레스 모두와 관계가 있음을 알 수 있다.

이상의 결과를 통하여 직업관련변수가 헤어분야 종사자들의 감정노동과 사회 심리적 스트레스와 관계가 있음을 알 수 있었다. 감정노동과 사회 심리적 스트레스가 직무만족도와 깊은 관련성을 가지고 있음을 볼 때 헤어분야 종사자들의 감정노동과 사회 심리적 스트레스를 감소 시킴으로써 종사자들이 자신의 역량을 충분히 발휘할 수 있고, 이는 곧 고객만족도에 영향을 미칠 수 있을 것이다. 그러므로 산업체에서는 헤어분야 종사자들을 위한 근무환경 개선과 함께 처우개선이 필요한 것으로 사료된다.

본 연구의 한계점과 함께 추후연구를 위한 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 부산시 소재 미용실의 헤어분야 종사자들만 대상으로 하였으므로 연구결과를 일반화하는 데는 한계가 있다. 따라서 추후연구에서는 조사지역과 대상을 확대 실시할 필요가 있을 것이다. 또한 헤어분야 종사자와 피부관리, 메이크업분야의 종사자들과 비교 연구를 한다면 흥미로운 결과를 도출할 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 헤어분야종사자들의 심리적 스트레스에 초점을 맞추어 살펴보았으나, 추후 연구에서는 심리적 스트레스 뿐 아니라 신체적 스트레스를 함께 적용시켜 살펴볼 필요가 있을 것이다.

참 고 문 헌

[1] 김지은 (2012). 점점서비스 종사자의 감정노동과 서비스 교육만족도에 관한 연구. 석사학위논문, 숭실대학교.
 [2] 박주상 · 안승남 (2012). 경찰공무원의 감정노동, 직무스트레스가 고객지향성에 미치는 영향. 한국치안행정논집, 9(1), 49-70.
 [3] 송승현 (2011.). 호텔조리사의 친사회적 행동에 따른 감정노동, 직무스트레스, 직무만족 간의 관계연구. 박사학위논문, 순천대학교.
 [4] 서예지 · 고서영 · 권혜지 · 임미지 · 박은준(2011). 미용실종사자의 행동유형에 따른 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향. 한국미용예술학회지, 5(3).
 [5] 신경아 (2009.). 감정노동의 구조적원인과 결과의 개인화 콜센터 여성 노동자의 사례 연구. 한국산업노동학회, 15(2), 223-255.
 [6] 안준수 (2004). 감정노동에 관한 연구. 경기대학교 대학원논문집, 32, 133.

[7] 이송희 (2011). 백화점판매사원의 감정노동과 직무스트레스에 관한 연구. 석사학위논문, 경희대학교.
 [8] 윤시내 · 이승륜 (2007). 항공사 콜센터 상담원의 감정노동이 소진에 미치는영향. 관광경영학연구, 31(0), 99-117.
 [9] 어윤선 · 이형룡 (2009). 외식업체 직원의 공감적 요소가 감정부조화와 고객지향성에 미치는 영향. 외식경영연구, 12(1).
 [10] 이혜영 (2011). 미용업 종사자의 작업자세 평가와 감정노동, 직무 및 사회심리적 스트레스 피로도가 근골격계질환에 미치는 영향. 서경대학교 석사학위 논문, 1, 136-140.
 [11] 장세진외 (2005). 한국인 직무 스트레스 측도의 개발 및 표준화. 대한산업의학회지, 17(4), 297-317.
 [12] 최진숙 (2008). 서비스 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위 논문, 경희대학교.
 [13] 최현묵 (2011). 여행사직원의 감정노동과 고객지향적 판매행동의 관계연구. 박사학위논문, 경기대학교.
 [14] 홍유진 (2010). 카지노딜러의 직무특성이 감정노동과 직무스트레스에 미치는 영향. 석사학위논문, 계명대학교.
 [15] Brotheridge, C. M. and Grandey, A. A.(2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work. Journal of Vocational Behavior, 60(1): 17-39.
 [16] Hochschild, A. R.(1983, 2003). The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.
 [17] Morris, A. & Feldman, D. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. Academy of Management Review, 21(4): 990-999.
 [18] Rafaeli. A. and Sutton, R. I. (1989). The Expression Emotion in Organizational Life. Research in Organizational Behavior, 11(1): 1-42.

정 속 회



· 2001년 8월 : 고신대학교 (보건학 석사)
 · 2008년 2월 : 고신대학교 (보건학 박사)
 · 2005년 3월~현재 : 경남정보대학교 교수
 · 관심분야 : 미용보건

· E-Mail : bwjsh2000@hanmail.net

심 선 녀



- 2001년 8월 : 고신대학교(보건학석사)
- 2007년 8월 : 고신대학교(보건학 박사)
- 2003년 3월~현재 : 경동대학교 교수
- 관심분야 : 미용보건
- E-Mail : ssn9933@hanmail.net

유 은 주



- 2008년 8월 : 동서대학교(디자인학 석사)
- 2010년 8월 : 동서대학교(박사과정)
- 2008년 3월~현재 : 경남정보대학교 외래강사
- 관심분야 : 미용보건, 디자인
- E-Mail : ejotrpower@hanmail.net