

미용업 근로자의 직무관련 요인 노출 수준 비교
- 감정노동, 직무 및 사회심리적 스트레스, 피로도를 중심으로 -
이혜영* · 유숙희** · 최서연***

*서정대학교 피부미용과 · **연성대학교 뷰티스타일리스트과 · ***인하대학교 의학과

Comparison of exposure levels to occupational factors for
beauty workers

Hye-Young Lee* · Sook-Hee Yoo** · Seo-Yeon Choi***

*Dept. of Beauty, Seojeong University · **Dept. of Beauty, Yeonsung University

***Dept. of Social & Preventive Medicine, Inha University

Abstract

The purpose of this study was to compare the exposure levels to emotional labor, occupational and socio-psychological stress, and fatigue for workers engaged in the fields of beauty business (make-up, skin, nail, and hair). For this purpose, a survey was carried out and a statistical analysis was performed for 813 persons

As a result, emotional labor was found to be linked with 3 factors of emotional control, emotional dissonance, and positive emotional expression. The exposure level of emotional control was found to be high in the area of hair care and that of positive emotional expression was high in the area of nail care. Based on evaluation of Occupational Stress Scale(KOSS), the stress were found to be highest among workers engaged in the field of make-up and lowest among those in the field of nail. The exposure level of psychosocial stress was found to be the highest in the area of make-up and the lowest in the area of nail care. The exposure level of fatigue was found to be the highest in the area of make-up and the lowest in the area of nail care, showing a difference in the exposure level of stress by area of beauty business.

The study confirmed that there is a difference in the exposure level related to emotional labor, job stress, psychosocial stress, and fatigue by area of beauty business.

Keywords: Emotional labor, Job stress, Psychosocial stress, Fatigue

† Corresponding Author: Seo-Yeon Choi, Dept. of Social & Preventive Medicine, Inha University, 100 Inharo, Nam-gu, Incheon. 402-751. Tel: 032-860-8702, E-mail: welcom-news@hanmail.net
Received July 20, 2013; Revision Received September 9, 2013; Accepted September 5, 2013.

1. 서론

산업사회의 발달과 생활수준의 향상으로 미용업 근로자들은 고객 관리 및 마케팅, 아름다움을 표현하는 기술의 전문성과 건강관리까지 고려한 서비스 제공 등으로 그 영역이 확대되고 있다. 이러한 업무 범위의 확대는 미용업 근로자 수의 증가와 더불어 메이크업, 피부미용, 네일, 헤어 분야 등의 미용 산업 직군의 전문화와 다양화를 가져왔으며, 미용업이 서비스 산업의 한 분야로 인정받는 핵심적인 원인을 제공하는 계기가 되었다[1].

그러나 인적 서비스를 기반으로 운영되는 미용산업의 특성상 근로자들은 과중한 업무와 열악한 작업 환경에 시달리고 있으며, 특히, 대인관계, 고객 및 동료와의 관계, 단조로운 업무, 장시간 서서 일하는 노동 강도 등으로 많은 스트레스를 경험하고 있다[2][3]. 또한 고객에게 친절과 웃음을 강요받는 육체노동과 정신노동 이외의 또 다른 감정노동에 노출되어 있는데 고객의 문제를 원활히 해결할 수 없거나 고객과의 면담 시 자신의 대화능력(면담술)이 부족하다고 느끼는 경우에 사회심리적 스트레스를 많이 받는 것으로 보고되고 있다[4][5].

최근 서비스 업종의 근로자가 경험하는 감정노동에 관한 관심이 증가하고 있는데 감정(感情)은 대인관계의 상호작용 과정에서 자연스럽게 교환이 이루어지는 것으로서, 스트레스나 갈등의 과정에서 생성되는 느낌으로 대인적 상호작용 과정에서 어조, 표현, 몸짓 등 외부적으로 드러나는 감정표현을 직무의 일부로 연기하기 위해 종업원이 자신의 감정을 조절하려는 노력'으로 정의된다[6][7]. 과거에는 감정과 대인관계의 영향이 중요하게 인식되지 않았으나 최근에는 고객만족이 기업의 핵심전략으로 중요하게 적용되면서 친절과 웃음을 강요받는 감정노동자에 대한 관리가 중요하게 대두되고 있다. 이는 서비스직의 비율이 높아지고 있는 우리나라의 산업구조의 변화 속에서 근로자의 상당 비율이 감정노동에 종사하고 있으며, 지속적으로 감정노동과 관련한 근로자의 심리적, 건강적인부분에 영향을 미칠 것으로 예측되고 있기 때문이다[8].

직무 수행과정에서 발생하는 직무 스트레스는 근로자 개개인의 건강 수준 및 삶의 질에 부정적인 영향을 주고 나아가 직무만족도 및 직무몰입의 저하로 인한 생산성의 하락, 의료이용 및 산업재해의 증가 등 치명적인 사회적 부담을 유발시키는 것으로 보고되고 있다. 특히, 인간관계의 갈등, 업무과중, 업무의 자율성(결정권한)의 결여, 역할 모호성, 보상 부적절, 비합리적 권

위적 직장문화 등과 같은 직업적 특성에서 오는 직무 스트레스가 주요한 위험요인으로 인식되고 있으며, 외부의 위협이나 손실이 개인에게 위협을 가함으로써 발생하는 사회적·심리적 인간의 갈등상태를 나타내는 사회심리적 스트레스 또한 직무스트레스와 함께 정확학원인의 파악과 예방 대책에 관한 중요성이 대두되고 있다[9][10][11].

업무 수행과정에서 발생하는 감정노동, 직무스트레스 및 사회 심리적 스트레스는 직접적 또는 간접적인 기전을 통하여 인체에 영향을 주게 되는데 김신정(1990), 한영숙 등(2000)은 간접적인 영향 요인으로 피로를 언급하고 있으며, 고단하다는 주관적 느낌이 작업능률의 저하와 생체기능에 변화를 가져온다고 하였다[12][13]. 미용업 근로자들의 경우 업무와 관련한 직무스트레스를 비롯하여 고객 응대의 사회 심리적 스트레스, 감정노동에 노출되어 있으며, 신체 피로도에 영향을 미칠 것으로 예상된다. 그러나 이러한 요인들은 개별적인 영향보다는 복합적으로 표출되기 때문에 신체적·정신적·사회적 문제를 발생시킬 수 있어 이에 대한 관리 대책 마련이 필요하다고 판단된다[14][15].

이에 본 연구에서는 미용업을 메이크업, 헤어, 네일, 피부 분야로 분류하고 각 분야별 근로자의 감정노동, 직무스트레스, 사회 심리적 스트레스, 피로도의 노출 수준을 파악하여 향후 미용업 근로자적 정신 및 건강 예방프로그램 개발과 업무환경 개선을 위한 자료의 활용 목적으로 활용되기를 기대한다.

2. 연구 대상 및 방법

2.1 연구 대상 및 조사 기간

미용업 근로자의 감정노동, 한국인 직무 스트레스, 사회심리적 스트레스, 피로도 측정을 위한 예비 설문 조사는 2009년 11월 20일부터 2009년 12월 30일까지 메이크업 근로자 30명, 피부미용 근로자 30명, 네일 근로자 30명, 헤어 근로자 30명, 총 120명을 대상으로 시행한 후 설문문항의 적절성을 진단하고 일부 문항을 수정 보완하여 본 조사를 실시하였다. 본 설문 조사는 2010년 1월 10일부터 2010년 5월 30일까지 설문에 대한 여성 미용업 근로자 900명을 대상으로 하였으며, 이중 설문 응답이 부실하거나 회수하지 못한 87명을 제외한 813명에 대해 최종 분석을 실시하였으며, 미용업 분야별로는 메이크업 분야 145명(17.8%), 피부 분야 180명(22.1%), 네일 분야 216명(26.65), 헤어 분야 272명(33.5%)이 참여하였다.

2.2 설문 구성 및 통계방법

2.2.1 설문 문항 구성 및 평가방법

본 연구의 설문 문항은 연구대상자의 일반적 특성, 근무특성 문항, 감정노동 11문항, 한국인 직무스트레스 43문항, 사회심리적 스트레스 18문항, 피로도 19문항으로 구성하였다. 이들 설문 문항은 여러 개의 문항에 대하여 응답자의 태도를 측정하고 항목에 대한 측정치를 합산하여 평가 대상자의 태도 점수를 얻어내는 Likert 척도(Likert Scale)로 구성되어 있다. Likert 척도는 4점에서 7점까지 다양하게 구성되어 있는데 이는 설문 도구의 개발자가 응답자의 반응을 점수로 반영하는데 있어 가장 우호적인 것을 높은 점수, 비우호적인 것을 낮은 점수로 부여하도록 점수의 단계를 동등하게 가점된 간격으로 척도를 제시하였기 때문에 각 설문 문항별로 차이가 있다.

감정노동은 미용업 근로자의 감정노동 평가도구는 심성우(2008), 김민주와 김두라(2008), 김규년(2007)이 개발한 측정척도 중에 일부를 추출해 11문항으로 구성하였으며, 여러 개의 문항에 대하여 응답자의 태도를 측정하고 항목에 대한 측정치를 합산하여 평가 대상자의 태도 점수를 얻어내는 Likert 5점 척도를 이용하였다[16][17][18].

직무스트레스는 한국산업안전공단에서 한국인 직무스트레스 기본형 43문항으로 구성 되어 있는 평가도구를 개발하여 사용하였으며, 4점 척도로 구성되었다. 이들 문항은 물리환경, 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직업불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화의 하위 8개 영역으로 분류 후 점수를 평가하도록 구성되어 있으며, 각 영역별로 하위 25%, 하위 50%, 상위 50%, 상위 25%로 스트레스 노출 수준을 파악할 수 있다.

사회 심리적 스트레스는 장세진(2000)이 개발한 PWI를 기초로 재개발한 단축형 PWI-SF, 18문항을 사용하였다[11]. 사회 심리적 스트레스 측정 설문은 0점에서 3점까지의 각 해당 점수의 총합으로 평가 할 수 있으며, 평가 방법은 총점을 도출한 후, 8점 이하는 건강군, 9~26점은 잠재적 스트레스군, 27점 이상은 고위험 스트레스군으로 분류하며 노출 수준을 평가할 수 있으며, 점수가 높을수록 사회 심리적 스트레스가 높은 것으로 수준을 평가할 수 있다.

다차원 피로척도의 평가 방법은 Likert 7점 척도로 구성되어 있으며, 각 해당 점수의 총합으로 평가할 수 있다. 피로도 평가방법은 근래 2주 동안 본인이 느꼈던 피로 수준에 자기기입식으로 응답하게 하는 도구이며, 하위 25%인 73점 이하일 때 피로도가 비교적 낮다고

할 수 있고, 74~94점은 중간 수준, 상위 25%인 95점 이상은 매우 높은 피로도도로 평가하였다.

2.2.2 통계방법

본 연구에서 사용한 통계방법은 감정노동, 직무 스트레스와 사회심리적 스트레스, 피로도의 각 문항 간 신뢰도 평가는 Cronbach's Alpha를 이용한 신뢰도 분석(Reliability Analysis)을 이용하였으며, 감정노동은 요인분석을 실시하여 각 하위변인을 설정하였다. 미용업 각 분야에 대한 감정노동 평가 결과 비교, 미용업 각 분야에 대한 직무 스트레스의 영역별 노출 수준 비교, 미용업 각 분야에 대한 사회심리적 스트레스의 평가 비교, 미용업 각 분야에 대한 피로도의 평가 비교는 일원배치 분산분석(One-Way ANOVA)의 Duncan의 사후 검정 방법과 χ^2 을 이용하여 차이를 살펴보았다. 본 연구의 설문조사 통계는 통계 Package SPSS 18.0을 사용하였다.

3. 결 과

3.1 미용업 근로자의 감정노동 평가

미용업 근로자의 감정 노동 평가에 활용된 11문항에 대하여 변수들이 공통적으로 가지고 있는 개념을 파악하기 위해 요인분석을 실시하였으며, 그 결과 3개의 하위 영역으로 분류되었다. '직장생활을 잘하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다', '고객이 나에게 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다', '나는 직장 내에서 웃는 경우 보다 일부러 웃는 경우가 많다', '나는 기분이 나쁠 때 고객들에게 표현하지 않도록 최선을 다한다', '고객들을 위하여 실제 감정을 왜곡한다'의 문항이 포함된 하위 영역 1은 '감정 절제'라고 명명하였으며, 문항 '직장 생활에서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 어렵다고 느낀다', '고객들을 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다', '표현되는 행동과 실제 감정의 차이 때문에 혼란스러울 때가 있다'의 문항이 포함된 하위 영역 2는 '감정 부조화'로 명명하였다. '나는 고객에게 아주 풍부한 감정을 표현한다', '나는 고객에게 다양한 감정을 표현한다'의 문항이 포함된 하위 영역 3은 '긍정적 감정 표출'이라고 명명하였으며, 미용업 근로자의 감정 노동 평가에서 하위 영역간의 Cronbach's Alpha를 이용한 신뢰도 평가 결과 '감정 절제'는 0.778, '감정 부조화'는 0.779, '긍정적 감정 표출'은 0.711로 신뢰도를 확보할 수 있었다<Table 1>.

<Table 1> Analysis of factors on beauty workers' emotional labor

요인명	미용업 근로자 감정노동 문항	요인 적재량	고유값	분산 (누적분산)	Cronbach's α
감정 절제	나는 기분이 나쁠 때 고객들에게 표현하지 않도록 최선을 다한다.	0.784	2.783	25.300 (25.300)	0.778
	고객이 나에게 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다.	0.774			
	직장생활을 잘 하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다.	0.689			
	고객들을 위하여 실제 감정을 왜곡한다.	0.681			
	나는 직장 내에서 웃는 경우 보다 일부러 웃는 경우가 많다.	0.526			
감정 부조화	고객들을 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다.	0.830	2.561	23.283 (48.583)	0.779
	표현되는 행동과 실제 감정의 차이 때문에 혼란스러울 때가 있다.	0.761			
	직장 생활에서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 어렵다고 느낀다.	0.757			
	고객 응대 시 나의 실제 감정과 내가 표현하는 것과는 상당한 차이가 있다.	0.586			
긍정적 감정 표출	나는 고객에게 다양한 감정을 표현한다.	0.877	1.590	14.451 (63.033)	0.711
	나는 고객에게 아주 풍부한 감정을 표현한다.	0.875			

3.2 미용업 분야별 감정노동 평가 비교

미용업 각 분야에 대한 감정노동 하위 영역의 비교 결과 하위 영역 1의 '감정 절제'는 피부 분야가 3.7667점으로 가장 높게 나타나 고객 응대에 있어서 감정 절제가 가장 많이 필요한 분야로 평가되었다(F=3.748, p<0.05). 하위영역 3의 '긍정적 감정 표출'은 네일 분야

가 3.2593점으로 높게 나타났으며(F=5.405, p<0.01), 이는 네일의 경우에는 한 고객을 일대일로 시술하는 작업 특성과 그에 따른 응대 시간이 길어, 다양한 고객을 접하게 되는 서비스 형태에서 나온 결과로 유추할 수 있는데, 고객 개개인에 대하여 외향적 서비스 부분의 만족도를 높여주기 위해 긍정적인 감정 표출을 표현하고 이는 근무특성에 기인한다고 할 수 있다<Table 2>.

<Table 2> Comparison of emotional labor by fields of beauty business

하위 영역	미용업 분야	n	Mean±SD	F
감정 절제	메이크업	145	3.5379b±.73429	3.748*
	피부미용	180	3.7667a±.70640	
	네일	216	3.5944b±.64984	
	헤어	272	3.6451ab±.57919	
감정 부조화	메이크업	145	2.8036±.80845	1.803
	피부미용	180	2.7000±.76150	
	네일	216	2.8611±.76579	
	헤어	272	2.8470±.72406	
긍정적 감정 표출	메이크업	145	3.0345b±.77874	5.405**
	피부미용	180	2.9655b±.80026	
	네일	216	3.2593a±.76700	
	헤어	272	3.1103ab±.70237	

*p<0.05, **p<0.01, Duncan test a > b > c

3.3 미용업 근로자의 직무스트레스 평가 비교

미용업 각 분야에 대한 직무 스트레스 43문항 8개 영역에 대한 평가 비교 결과 물리적 환경 영역의 경우 네일 분야의 평가가 가장 높은 것으로 나타났으며 (F=24.669, p<0.001), 직무 요구 영역은 메이크업과 헤어 분야(F=7.891, p<0.001), 직무 자율 영역은 피부미용과 헤어 분야(F=12.904, p<0.001), 직무불안 영역은 메이크업 분야(F=14.573, p<0.001). 관계갈등 영역은 메이크업과 피부미용 분야(F=7.542, p<0.001), 조직체계 영역은 메이크업 분야(F=5.333, p<0.01)의 직무스트레스

영역별 평가 점수가 높은 것으로 나타났다. 보상 부적절 영역은 메이크업, 피부미용, 네일, 헤어의 모든 분야에 차이 없이 스트레스 평가 점수가 유사하게 평가되었으며(F=1.169), 직장문화 영역은 피부미용 분야와 네일 분야의 영역별 평가 점수가 높은 것으로 나타났다 (F=3.356, p<0.05). 직무 스트레스 전체에 대한 평가 결과 메이크업 분야가 41.771점으로 스트레스 노출이 가장 큰 것으로 평가되었으며, 네일 분야가 38.318점으로 가장 스트레스 노출이 적은 것으로 평가되었다(F=2.752, p<0.05)<Table 3>.

<Table 3> Comparison of exposure levels to occupational stress by fields of beauty business

하위 영역	미용업 분야	n	Mean±SD	F
물리적 환경	메이크업	145	37.548 ^b ±12.2186	24.669 ^{***}
	피부미용	180	27.037 ^c ±14.0005	
	네일	216	39.609 ^b ±21.8192	
	헤어	272	38.807 ^b ±14.4759	
직무요구	메이크업	145	55.316 ^b ±15.5242	7.891 ^{**}
	피부미용	180	47.778 ^c ±16.1729	
	네일	216	47.415 ^c ±24.9076	
	헤어	272	52.420 ^b ±13.5789	
직무자율	메이크업	145	34.023 ^c ±10.7360	12.094 ^{***}
	피부미용	180	42.667 ^b ±13.2136	
	네일	216	35.494 ^c ±20.4311	
	헤어	272	40.000 ^b ±14.0520	
직무불안	메이크업	145	45.690 ^a ±20.6731	14.573 ^{***}
	피부미용	180	40.833 ^b ±15.9068	
	네일	216	33.488 ^c ±24.0042	
	헤어	272	35.478 ^c ±15.8469	
관계갈등	메이크업	145	44.636 ^b ±16.5300	7.452 ^{**}
	피부미용	180	44.259 ^b ±11.4610	
	네일	216	38.220 ^c ±23.1551	
	헤어	272	39.502 ^c ±12.5125	
조직체계	메이크업	145	43.678 ^a ±14.7451	5.333 ^{**}
	피부미용	180	41.270 ^{ab} ±11.3226	
	네일	216	37.257 ^c ±20.7524	
	헤어	272	38.690 ^{bc} ±16.1413	
보상 부적절	메이크업	145	40.230 ^c ±8.8637	1.169
	피부미용	180	40.370 ^c ±10.6613	
	네일	216	40.226 ^c ±16.0903	
	헤어	272	42.034 ^c ±12.5131	
직장문화	메이크업	145	30.460 ^c ±18.7983	3.356 [*]
	피부미용	180	36.667 ^b ±20.0790	
	네일	216	35.957 ^b ±20.9789	
	헤어	272	34.130 ^{bc} ±17.2077	
직무스트레스 전체	메이크업	145	41.771 ^b ±7.7623	2.752 [*]
	피부미용	180	39.994 ^{bc} ±7.3235	
	네일	216	38.318 ^c ±16.7870	
	헤어	272	40.163 ^{bc} ±9.7504	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001, Duncan test a > b > c

3.4 미용업 분야별 사회심리적 스트레스 및 피로도에 대한 노출 수준 비교

미용업 각 분야의 사회심리적 스트레스에 대한 노출 수준 비교 결과 모든 분야에서 건강군(8점 이하)에 비하여 잠재적 스트레스군(9점~26점)이 높게 나타났으며, 고위험 스트레스군(27점 이상)은 전체 응답자 중 차지하는 부분이 없어 제외되었다. 건강군(8점 이하)은 네일 분야가 76명(35.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 잠재적 스트레스군(9점~26점)은 메이크업 분야가 135명(93.1%)으로 높게 나타나 메이크업 분야에 종사하는

근로자의 사회심리적 스트레스가 높은 것으로 평가되었다($\chi^2=39.488, p<0.001$).

미용 각 분야별 피로도 노출 수준 비교 결과 매우 높은 피로군(상위 25%: 95점 이상)은 메이크업 분야가 75명(51.7%)으로 다른 미용 분야에 비하여 높게 나타났으며, 중간 피로군(백분위 50%: 74~94점)은 피부미용 분야가 114명(63.3%), 낮은 피로군(하위 25% 수준: 73점 이하)은 헤어 분야에서 46명(16.9%)으로 나타나 미용업 각 분야별로 피로도의 노출 수준에 차이를 보였다($\chi^2=32.422, p<0.001$)<Table 4>.

<Table 4> Comparison of exposure levels to socio-psychological stress and fatigue by fields of beauty business

분류	노출수준	분야				Total	χ^2 (df)
		메이크업	피부미용	네일	헤어		
사회심리적 스트레스	건강군(8점 이하)	10(6.9)	42(23.3)	76(35.2)	68(25.0)	196(24.1)	39.488*** (3)
	잠재적 스트레스군 (9점~26점)	135(93.1)	138(76.7)	140(64.8)	204(75.0)	617(75.9)	
피로도	낮은 피로군 (하위 25% 수준: 73점 이하)	20(13.8)	18(10.0)	30(13.9)	46(16.9)	114(14.0)	32.422*** (6)
	중간 피로군 (백분위 50%: 74~94점)	50(34.5)	114(63.3)	99(45.8)	124(45.6)	387(47.6)	
	매우 높은 피로군 (상위 25%: 95점 이상)	75(51.7)	48(26.7)	87(40.3)	102(37.5)	312(38.4)	
	Total	145(100.0)	180(100.0)	216(100.0)	270(100.0)	803(100.0)	

***p<0.001

3.5 미용업 분야별 사회심리적 스트레스 및 피로도에 대한 평가 비교

미용업 각 분야에 대한 사회심리적 스트레스 평가 결과를 비교한 결과 메이크업 분야와 피부미용 분야가 33.69점, 31.13점으로 사회심리적 스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났으며, 네일 분야는 29.13점으로 사

회심리적 스트레스를 덜 받는 것으로 평가되었다($F=13.769, p<0.001$).

피로도는 메이크업 분야가 94.55점으로 피로를 가장 많이 느끼는 것으로 나타났으며, 다음으로 피부미용 분야 89.20점, 헤어 분야 87.57점, 네일 분야 86.69점으로 나타나 미용업 각 분야별 차이를 보였다($F=5.308, p<0.01$)<Table 5>.

<Table 5> Comparison of evaluation of socio-psychological stress and fatigue by fields of beauty business

하위 영역	미용업 분야	n	Mean±SD	F
사회심리적 스트레스	메이크업	145	33.69 ^a ±5.768	13.769***
	피부미용	180	31.13 ^a ±6.595	
	네일	216	29.13 ^c ±7.652	
	헤어	272	30.23 ^{ab} ±6.726	
피로도	메이크업	145	94.55 ^b ±17.626	5.308**
	피부미용	180	89.20 ^f ±15.449	
	네일	216	86.69 ^f ±25.019	
	헤어	272	87.57 ^f ±18.424	

p<0.01, *p<0.001, Duncan test a>b>c

4. 결론 및 고찰

미용업은 고객들에게 단순한 시술 서비스의 개념에서 벗어나 신체적 아름다움과 심리적 만족감을 줄 수 있는 업무 특성이외에도 고객의 눈높이에 맞추어 제공되는 서비스, 미용실의 환경, 고객을 대하는 직원들의 태도 등 많은 부분들을 평가 받고 있어 직무 스트레스, 감정노동, 사회심리적 스트레스 및 피로도는 다른 직종에 비하여 높다고 할 수 있다[19].

본 연구 결과 미용업 근로자의 감정노동 평가에서 피부 분야의 '감정절제' 요인이 가장 높게 나타난 반면, '긍정적 감정 표출'은 네일 분야가 높게 나타나 고객 응대에 있어서 감정 절제가 가장 많이 필요한 분야는 피부 분야로 나타났다. 일반적으로 피부미용 시술을 받는 고객들은 심신의 안정을 위해 조용한 환경에서 시술 받기를 원하고 탈의를 한 상태에서 시술을 받기 때문에 고객의 감정이 예민해질 가능성도 있으므로 감정 절제가 요구된다고 볼 수 있는 분야이다. 또한 네일 분야는 작업 시 활발한 고객과의 대화가 가능하고, 고객에게 외향적 서비스를 제공하고 긍정적인 감정을 표출함으로써 고객 만족도를 높일 수 있는 대인(代人) 서비스업이라는 업무 특성에 기인하는 것으로 사료된다.

작업의 형태가 점점 다양해지면서 신체적 정신적 스트레스가 중요한 질병원인으로 간주되고 서비스업의 경우 대인 관계가 직무 수행에 큰 비중을 차지한다고 하였으며, 헤어 미용사가 인지한 스트레스 정도는 '고객과의 갈등' 영역에서 가장 스트레스가 높게 나타났으며, 직원들과의 대인관계를, 피로원인으로 지적한 경우가 높게 나타나 대인 관계가 큰 영향을 미칠 것으로 예상 된다[20][21].

직무 스트레스 평가 결과, 메이크업 분야가 다른 분야에 비해 직무 스트레스를 더 받는 것으로 나타났으며, 네일 분야는 상대적으로 적게 받는 것으로 평가되었다. 직무 스트레스 요인 중 '직무불안 영역'과 '조직 체계 영역'은 직업에 대한 안정성과 조직의 운영체계, 의사소통 결여, 승진가능성·직위 부적합을 측정하는 것을 말하는데 메이크업 분야의 경우 안정적으로 근무하는 산업군에 속하는 직무 범위가 적어, 직무 불안을 느끼게 됨에 따라 심리적인 요인에 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있다. 사회심리적 스트레스는 메이크업과 피부미용 분야가 다른 미용 분야에 비해 높게 나타났으며, 잠재적 스트레스군의 경우 메이크업 분야가 93.1%로 높게 나타나 직무 스트레스 및 사회심리적 스트레스가 높은 것으로 평가되었다.

미용사의 건강증진행위와 관련 요인에 대한 연구 결과에서 피로는 '고단하다'는 주관적인 느낌이 있고 이

로 인해 작업 능률이 떨어지며, 생체 기능의 변화를 초래한다고 분석하였으며, 피로의 발생 원인으로서는 작업 내용(작업자세와 작업 강도), 작업환경 조건, 근무제(교대제)와 작업시간, 작업의 적응력과 숙련도가 영향을 미친다고 하였다[22][23]. 본 연구의 경우 메이크업 분야에서 매우 높은 피로군의 피로도가, 피부미용 분야에서 중간 피로군의 피로도가 나타나 미용업 각 분야에 따라 피로도의 노출 차이를 보였다. 이은희(2005)의 연구에서 피로도는 헤어 분야 근로자가 2.99점, 피부미용 분야 근로자가 2.68점으로 헤어 분야 근로자가 피부미용 분야 근로자에 비해 높게 평가 되어 본 연구 결과와 차이를 보였다[24].

감정노동에 대한 노출이 많을수록 피로도의 영향력이 높았고, 감정노동이 낮을수록 사회심리적 스트레스는 직접적인 영향력이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 고객의 서비스 만족도를 높여주기 위해 미용업 근로자들이 감정노동을 할 경우, 급격한 피로감이나 고단함을 느끼는 것으로 나타난 반면, 감정노동을 많이 하는 미용업 근로자들의 사회심리적 스트레스는 낮아지는 것을 알 수 있었다. 감정노동은 고객의 심리적 감정 상태를 충족시키는 노동의 한 형태이며, 개인적인 감정에 의한 노동으로 볼 수 있으며, 사회심리적 스트레스는 외부의 위협이나 손실에 의해 느껴지는 사회적·심리적 스트레스라고 표현 할 수 있다. 또한 사회심리적 스트레스와 피로도의 직접적인 영향력을 분석해보면 미용업 전체, 메이크업, 피부미용, 헤어 근로자들의 사회심리적 스트레스가 높아질수록 피로도가 낮아지는 것으로 평가 되었다.

현재 국내 미용산업은 분야에 관계없이 프랜차이즈를 포함한 대형화, 전문화의 추세를 보이고 있어 발전 가능성이 높고 인력 고용 시장도 매우 넓다. 그러나 각종 제품사용으로 인한 유해화학물질 노출과 열악한 근무환경, 전문적인 기술 습득, 강도 높은 고객관리와 마케팅 등으로 미용업에 종사하는 근로자의 신체적·정신적 노동 강도는 더욱 높아지고 있다. 2011년 고용노동부에서는 미용업 근로자를 위한 산업재해 예방을 위한 가이드라인을 발표하여 안전사고에 대한 지침을 제시한 바 있으며, 2011년과 2012년에는 미용업 근로자를 위한 작업환경 연구가 시도된 바 있으나 아직까지 법적인 관리 방안은 마련되어 있지 않은 실정이다.

이에 미용업 관련 업체 수와 종사하는 근로자 수를 파악하여 각 분야별 유해환경 노출에 관한 정기적인 관리와 감정노동, 스트레스 등을 줄일 수 있는 교육 시스템 마련, 근로자건강센터 등의 유관기관을 통하여 신체적·정신적 증상에 대하여 상담 및 관리 할 수 있는 관리 기관 협력체계 구축을 제안한다.

5. 참고 문헌

- [1] 광형심(1998). “여성의 모발미용에 대한 의식 행태 조산연구”, 경산대학교 보건대학원 석사학위논문.
- [2] 윤재선(2010). “미용사의 직무스트레스와 대처방안에 관한 연구”, 서경대학교 대학원 석사학위 논문.
- [3] 김춘일(1998). “일부 미용업 종사자들의 직책별 요통 유병률과 관련요인”, 조선대학교 환경보건대학원 석사학위 논문.
- [4] 김상표, 윤세준(2002). “감정노동-인간 감정의상업화에 대한 평가와 대안의 모색-”. 연세경영연구. 39(2). pp.205-234.
- [5] 윤재선(2010). “미용사의 직무스트레스와 대처방안에 관한 연구”, 서경대학교 대학원 석사학위 논문. pp.1-78.
- [6] 정무관, 임효창, 최항석(2008). “감정노동의 결과에 관한 연구-콜센터 종사자를 대상으로”, 서비스경영학회지. pp.319-345.
- [7] 김상표(2007). “개인 특성, 고객과의 상호작용 특성 그리고 관리기제가 감정노동 수행전략에 미치는 효과”, 경영학연구. 36(2). pp.355-384.
- [8] 김수연, 장세진, 김형렬, 노재훈(2002). “서비스직의 근로자의 감정노동과 우울한 수준. 대한산업의학회지”, 14(3). pp.227-235.
- [9] 장세진(2000). “피로” 대한예방의학회지, 건강통계자료 및 표준화 방안. 서울: 계축문화지. 5. pp. 144-181.
- [10] 장세진, 고상백, 강동묵, 김성아, 강명근, 이철갑, 정진주, 조정진, 손미아, 채창호, 김정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재범, 우종민, 김수영, 김정연, 하미나, 박정선, 이경용, 김형렬, 공정옥, 김인아, 김정수, 박준호, 현숙정, 손동국(2005). 대한산업의학회지. 17(4).pp.47-55.
- [11] 박용억, 이동호(1999). “사회·심리적 스트레스 요인이 건강상태에 미치는 영향”, 한국 보건교육건강증진학회. 16(1). pp.61-82.
- [12] 김신정(1990). “정상임부가 자각하는 피로”, 대한간호학회지. 29(2). pp.248-2
- [13] 한영숙, 김은하, 이창은(2000). “서울지경에 위치한 미용실에 근무하는 미용사의 피로도 조사 연구”, 한국미용학회지. 6(3). pp.689-703.
- [14] 강수경(1999). “미용사의 피로 자각 증상에 관한 조사”. 한국미용학회지. 5.(1). pp.7-23.
- [15] 전정선(2010). “메이크업 아티스트들의 근골격계 질환에 관한 자각 증상”, 대구한의대학교 대학원 석사학위 논문.
- [16] 심성우(2008). “국외여행 전문 인솔자의 감정노동의 유형에 따른 직무만족 영향 요인 연구”, 세종대학교 일반대학원 박사학위 논문.
- [17] 김민주, 김두라(2008). “외식산업 종사자의 감정노동과 감정노동자의 정서, 커뮤니케이션 스킬간의 인간관계”, 한국조리학회지. 14(2). pp.73-85.
- [18] 김규년(2007). “호텔종사자의 감정노동과 직무만족-조직적 자원의 조절효과를 중심으로-”, 경기대학교 대학원 석사학위 논문.
- [19] 이복희(2008). “CIT(Critical Incident Technique)분류 방법을 이용한 미용 서비스 만족도에 따른 고객의 재이용 의도”, 서경대학교 미용예술대학원 석사학위 논문.
- [20] 정성태(2006). “도시철도 노동자의 작업환경 특성과 직무 스트레스, 사회심리적 스트레스, 피로도 사이의 관련성”, 강원대학교 대학원 박사학위 논문. pp.2-3.
- [21] 이무진(2002). “미용사의 스트레스 결정 요인”, 경희대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- [22] 박종·김혜향·김신원(2004). “일부 미용사의 건강증진행위와 관련 요인”, 한국보건교육건강증진학회. 21(2). pp.117-131.
- [23] 최연희(2004). “미용실 종사자의 피로도 수준에 영향을 미치는 요인분석”, 대구한의대학교 대학원 박사학위 논문.
- [24] 이은희(2005). “미용업종사자의 업무유형에 따른 직무만족도와 피로도”, 대구한의대학교 보건대학원 석사학위논문.

저 자 소 개

이 혜 영



서경대학교 미용예술학과 석사 졸업, 현 서경대학교 박사과정 재학 중, 현 서경대학 피부미용학과 겸임교수, 현 디지털서울문화예술대학교 미용예술학과 외래 강사
관심분야는 미용보건, 산업안전 분야

주소: 경기도 양주시 은현면 용암리 681-1 서경대학 피부미용과

유 숙 회



서경대학교 미용예술학 석사와 박사 취득.
현 연성대학교 겸임교수, 한국네일디자인협회 고문으로 활동 중
관심분야: 미용보건과 미용경영

주소: 경기 안양시 만안구 안양동 922-1(양화로37번길 34) 뷰티스타일리스트과 디자인 1관

최 서 연



현 한국RMS(주) 수석연구원으로 재직중.
인하대학교 산업공학과 공학박사, 인하대학교 의학과 사회 및 예방의학 박사 과정.
관심분야는 인간공학

주소: 인천광역시 남구 용현 1,4동 인하대학교 2북 668A