

석사학위논문

사회적 불안심리(COVID-19)로 인한
뷰티전문가의
이직의도와 직무스트레스 연구

2022년

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

뷰티에스테틱전공

문 희 경

석사학위논문
지도교수 김현정

사회적 불안심리(COVID-19)로 인한
뷰티전문가의
이직의도와 직무스트레스 연구

A Study of Beauty Experts' Turnover Intention
and Job Stress due to Social Anxiety caused by
COVID-19

2021년 12월 일

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

뷰티에스테틱전공

문희경

석사학위논문
지도교수 김현정

사회적 불안심리(COVID-19)로 인한
뷰티전문가의
이직의도와 직무스트레스 연구

A Study of Beauty Experts' Turnover Intention
and job Stress due to Social Anxiety caused by
COVID-19

위 논문을 예술학 석사학위 논문으로 제출함

2021년 12월 일

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

뷰티에스테틱전공

문 희 경

문희경의 예술학 석사학위 논문을 인준함

2021년 12월 일

심사위원장 이 준숙 (인)

심 사 위 원 김 현정 (인)

심 사 위 원 김 혜지 (인)

국 문 초 록

사회적 불안심리(COVID-19)로 인한 뷰티전문가의 이직의도와 직무스트레스 연구

한 성 대 학 교 예 술 대 학 원
뷰 티 예 술 학 과
뷰 티 에 스 테 틱 전 공
문 회 경

코로나바이러스 감염증(COVID-19) 확산에 따른 사회적 불안감은 사람들 간의 대면접촉을 기피하게 되었고 정부의 감염예방 지침으로 사회적 거리두기가 실시됨에 따라 국내 대면서비스 산업은 경기침체라는 변화를 직면하게 되었다. 특히 뷰티산업 분야는 고객과의 직접 대면을 해야 하는 상황으로 코로나바이러스로 인한 뷰티전문가의 건강 및 고용, 경제적 위기의식이 더 크게 느껴질 것이며 이로 인해 직무스트레스나 이직으로 나타날 수밖에 없다.

본 연구에서는 사회적 불안감으로 인한 뷰티전문가들의 이직의도 및 직무스트레스에 대한 연구를 하고자 2021년 10월 20일부터 11월 11일까지 서울·경기·광주에 거주하는 뷰티전문가 268명을 대상으로 설문을 통해 조사하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 인구통계학적 특성에 따른 뷰티전문가의 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스에 대한 차이분석결과를 살펴보면,

연령에서 사회적불안감은 20대, 지각된 건강불안감은 50대 이상 집단이 높았으며 고용불안감은 20대, 40대, 50대 이상이 높게 느끼고 있는 것으로 나타났다. 이직의도는 20대, 30대가 높았으며 직무스트레스로 업무압박 스트레스와 근무환경 스트레스에서 높게 나타났다.

직종에서는 건강·고용불안감은 네일과 타투직종에서 높게 나타났으며, 사회적불안감은 피부(와싱), 네일, 타투(반영구)직종에서 높았다. 이직의도와 직무스트레스는 네일 직종이 높게 나타났다.

규모에서는 중소기업 개인샵과 프리랜서 집단, 이직의도는 중소기업 개인샵 집단, 직무스트레스는 대형 프랜차이즈 집단이 높은 평균치를 나타냈다.

직책에서는 고용불안감 요인은 직원 집단에서 높게 나왔다. 이직의도는 종사자들이 높았고, 직무스트레스 중 업무압박 스트레스에서는 실장(팀장)집단, 근무환경 스트레스는 직원 집단, 성과보상 스트레스는 프리랜서 집단이 높게 나타났다.

둘째, 사회적 불안심리(COVID-19)가 뷰티전문가의 이직의도에 정적영향을 주는 것으로 나타났다. 특히 이직의도에서 사회적 불안심리(COVID-19)의 하위요인인 고용불안감은 코로나 19시대에 이직의도에 결정적 영향을 주기 때문에 뷰티산업의 고용불안감 대처가 시급함을 암시한다고 할 수 있다.

셋째, 사회적 불안심리(COVID-19)가 뷰티전문가의 직무스트레스에 정적영향을 주는 것으로 나타났다. 직무스트레스의 경우 사회적 불안심리(COVID-19)의 하위요인 일부는 업무압박, 근무환경, 성과보상, 매출압박 등의 스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 코로나-19시대의 사회적 불안심리(COVID-19)가 높아지면 높아질수록 이직의도와 직무스트레스가 정적으로 상승할 수 있다는 사실을 입증하는 결과라고 할 수 있겠다.

넷째, 사회적 불안심리(COVID-19)가 뷰티전문가의 이직의도와 직무스트레스와의 관계에서는 통계적 유의한 관계가 있는 것으로 확인되었다. 일반적으로 직무스트레스에 의해 이직의도에 영향을 미치는데 반하여 본 연구에서는 사회적 불안심리(COVID-19) 상황에서 이직의도에 의해 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구의 결과를 볼 때 코로나19시대에 뷰티전문가가 지각하는 사회적 불안심리(COVID-19)는 이직의도에 영향을 미치고 이는 결국 직무스트레스에 영향을 미친다고 나타났다. 건강적, 사회적, 고용적 측면에서 뷰티전문가의 대처가 절실히 요구되며, 특히 고용적 불안을 감소시키기 위해 국가적 지원이나 정책 마련이 시급하게 이루어져야 함을 시사한다.

【주제어】 뷰티전문가, 이직의도, 직무스트레스, 코로나바이러스(COVID-19), 사회적 불안심리(COVID-19)

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구배경 및 연구목적	1
1.2 연구문제 및 가설설정	3
1.2.1 연구문제	3
1.2.2 가설설정	4
1.3 주요술어의 조작적 정의	5
1.4 연구범위 및 구성	7
II. 이론적 배경 및 선행연구	8
2.1 사회적 불안심리(COVID-19)에 의한 뷰티산업현황	8
2.1.1 사회적 불안심리(COVID-19) 요소 원인	8
2.1.2 사회적 불안심리(COVID-19)로 인한 소비심리	11
2.1.3 뷰티산업현황	12
2.2 이직의도와 직무스트레스에 대한 연구	19
2.2.1 뷰티전문가의 이직의도	19
2.2.2 뷰티전문가의 직무스트레스 분류	21
III. 연구방법	27
3.1 연구모형	27
3.2 연구 참여자	28
3.3 측정도구	32
3.4 측정도구의 타당도 및 신뢰도 분석	34
3.5 자료 분석	43
IV. 연구결과	44

4.1 인구사회학적 특성에 따른 평균차이 분석	44
4.1.1 연령에 따른 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 평균 차이분석	44
4.1.2 직종에 따른 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 평균 차이분석	47
4.1.3 규모에 따른 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 평균 차이분석	49
4.1.4 직책에 따른 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 평균 차이분석	51
4.1.5 측정 변인의 기술통계량	53
4.2 변수들의 상관관계 분석	55
4.3 사회적 불안심리(COVID-19)가 이직의도에 미치는 영향	56
4.4 사회적 불안심리(COVID-19)가 직무스트레스에 미치는 영향	58
4.4.1 사회적 불안심리(COVID-19)가 업무압박 스트레스에 미치는 영향 ..	58
4.4.2 사회적 불안심리(COVID-19)가 근무환경 스트레스에 미치는 영향 ..	59
4.4.3 사회적 불안심리(COVID-19)가 성과보상 스트레스에 미치는 영향 ..	60
4.4.4 사회적 불안심리(COVID-19)가 매출압박 스트레스에 미치는 영향 ..	61
4.5 이직의도가 직무스트레스에 미치는 영향	62
4.5.1 이직의도가 업무압박 스트레스에 미치는 영향	62
4.5.2 이직의도가 근무환경 스트레스에 미치는 영향	63
4.5.3 이직의도가 성과보상 스트레스에 미치는 영향	64
4.5.4 이직의도가 매출압박 스트레스에 미치는 영향	64
4.6 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스의 관계모형 분석	65
 V. 결 론	69
5.1 연구결과 요약 및 결론	69
5.2 연구의 한계 및 제언	71
 참 고 문 헌	73
 부 록	79
 ABSTRACT	85

표 목 차

[표 2-1] 전국사업체조사	14
[표 2-2] 프랜차이즈 산업 현황	15
[표 2-3] 4차산업 뷰티현황	18
[표 2-4] 대표적 연구자들의 스트레스 유발 요인	22
[표 2-5] 스트레스 유발요인(종합)	24
[표 3-1] 조사 표본	29
[표 3-2] 연구 참여자의 일반적 특성	31
[표 3-3] 질문지 정보	32
[표 3-4] 사회적 불안심리(COVID-19) 요인분석 결과	37
[표 3-5] 이직의도 요인분석 결과	38
[표 3-6] 직무스트레스 요인분석 결과	40
[표 3-7] 사회적 불안심리(COVID-19), 직무스트레스, 이직의도 측정도구의 신뢰도 분석 결과	42
[표 4-1] 연령에 따른 사회적불안감(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 평균 차이 분석	46
[표 4-2] 직종에 따른 사회적불안감(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 평균 차이 분석	48
[표 4-3] 규모에 따른 사회적불안감(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 평균 차이 분석	50
[표 4-4] 직책에 따른 사회적불안감(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 평균 차이 분석	52
[표 4-5] 각 변인의 기술통계	54
[표 4-6] 변수들 간 상관관계 분석 결과	56
[표 4-7] 사회적 불안심리(COVID-19)가 이직의도에 미치는 영향	58

[표 4-8] 사회적 불안심리(COVID-19)가 업무압박 스트레스에 미치는 영향	59
[표 4-9] 사회적 불안심리(COVID-19)가 근무환경 스트레스에 미치는 영향	60
[표 4-10] 사회적 불안심리(COVID-19)가 성과보상 스트레스에 미치는 영향	61
[표 4-11] 사회적 불안심리(COVID-19)가 매출압박 스트레스에 미치는 영향	62
[표 4-12] 이직의도가 업무압박 스트레스에 미치는 영향	63
[표 4-13] 이직의도가 근무환경 스트레스에 미치는 영향	63
[표 4-14] 이직의도가 성과보상 스트레스에 미치는 영향	64
[표 4-15] 이직의도가 매출압박 스트레스에 미치는 영향	65
[표 4-16] 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 모텔적합지수	66
[표 4-17] 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 최대우도 모수추정치	67

그림 목 차

[그림 2-1] 코로나바이러스 전염 과정	9
[그림 2-2] 세계 비건 화장품	16
[그림 3-1] 연구모형	27
[그림 4-1] 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스의 구조방정식모형	68

I. 서 론

1.1 연구배경 및 목적

코로나바이러스감염증-19(COVID-19)발발과 전 세계적 대유행(Pandemic)으로 인하여 사람들의 사회적·신체적·정신적 건강이 위협받고 있다. 코로나-19의 재 확산에 대한 우려와 불안감으로 정부에서는 사회적 거리두기(Social distancing)를 실행하였고 건강에 대한 개인들의 위험 인식이 더욱 높아지면서 사람들의 사회활동이 위축되었다. 최근까지 경험하고 있는 코로나-19의 양상들은 모두의 삶을 변화시켰다. 장기화된 코로나-19로 인한 감염의 불안은 소비심리에도 영향을 주었고 특히 코로나-19는 사람 간의 비말을 통한 전염성을 가지고 있기 때문에 대면 서비스를 해야 하는 산업에 경기침체라는 악영향을 끼칠 수 있다.

뷰티산업은 대면을 해야 하는 직업 특성상 바이러스 감염에 대해 취약하다. 그동안 뷰티업종은 공중위생업에 속하여 위생관리를 철저히 하고 있었지만 현재 바이러스감염에 대한 방역관리에 더욱 신경을 써야하는 부분에 업무적, 심리적 불안은 더욱 가중되고 있다.

또한 코로나19라는 특수한 상황에서 사회적 위험과 사회적 위기에서 비롯된 불안감, 두려움, 불확실성과 같은 부정적인 심리에서 오는 소비심리가 뷰티산업에 악영향을 미친다고 하였다(이현녀, 2021).

외출 자제로 소비가 감소하기 시작하였으며, 코로나19 사태와 장기화로 산업체는 인력을 감축하기 시작하였다. 한국은행의 지역경제 보고서에 의하면, 인력을 축소한 업종의 비중은 서비스업이 가장 높은 것으로 나타났다(이주열, 2020). 이처럼 사회적 위험과 사회적 위기는 각 분야의 뷰티 산업에도 영향을 미치고 있으며, 뷰티전문가들이 지각하고 있는 사회적 위험은 전염과 위험으로 인한 심리적 불안, 코로나19의 장기화로 인한 미래에 대한 불안감, 사회적 거리두기로 인한 일상생활 파괴가 가져온 스트레스 등 각각의 위험이

미치는 영향력이 많을 것으로 생각되어진다.

기존에 선행연구에서는 뷰티산업이 유망직종으로 각광받고 많은 인재들이 지원하고 있는 데 비해 현재 우리나라의 뷰티산업은 외형적인 성장에만 치중되어 낮은 보수, 많은 잡무 등의 근무조건으로 인해 스트레스가 증가하여 직업에 대한 선호도와 만족도가 낮아지는 실정이다(이준신, 2014). 또한 인적서비스를 중심으로 한다는 점에서 조직구성원들에 역할이 커지고 있어 직무스트레스가 높으며 이직의도가 높아지고 있는 실정이다(이현남, 2014). 뷰티산업 종사자들의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로 과중한 업무와 열악한 작업환경을 주요 원인으로 보고 있다(정주임, 소영진, 1998). 또한 업무 특성상 고객과 많은 시간을 접촉하고 고객의 기대에 부응하는 질 높은 서비스를 제공하기 위하여 자신의 의지와는 상관없이 감정노동이 불가피한 상황에 놓여있다(박윤희, 정연자, 2016). 뷰티산업의 직무 특성상 고객의 신체를 매개로 장시간 감정노동을 실시하기에 심리적 스트레스를 경험하기도 한다(최외숙, 이종렬, 2011). 직무스트레스 중에서 직무스트레스가 이직의도에 가장 큰 영향을 미친다(고경숙, 2008). 이렇듯 뷰티산업은 사람들의 미에 대한 욕구와 행위에 대한 매개를 통하여 고부가가치를 창출하는 산업으로 많은 노력과 헌신적인 정성을 기울이고 있지만 심각한 직무스트레스로 인한 업무에 불만은 뷰티산업 성장의 기반을 저해하는 원인이 되고 있다(박윤희, 2016).

정부는 사회적 거리두기로 외출 자제를 권고했고, 사회적 위기에 따른 소비자들의 외출자제로 뷰티샵 방문이 줄어드는 현 상황에서 코로나19 이후 뷰티전문가가 느끼는 불안감의 정도와 이로 인한 직무스트레스, 이직의도에 관한 연구는 미흡한 실정이다.

본 연구에서는 코로나19의 시대에 바이러스감염의 불안으로 대면서비스산업의 경기침체와 사회적 불안심리(COVID-19)로 인한 각 분야의 뷰티전문가들에게 어떠한 영향을 미치는지 그로인한 이직의도와 직무스트레스에 대해 연구를 하고자 하며, 뷰티전문가의 건강과 근무환경, 고용불안감에서 안전할 수 있도록 하기 위한 전략수립의 기초자료로 제공하고자 한다.

1.2 연구문제 및 가설설정

1.2.1 연구문제

본 연구는 뷰티전문가의 사회적 불안심리(COVID-19)로 인한 직무스트레스와 이직의도에 대한 연구로 다음과 같은 4가지의 연구문제를 설정하였다.

〈연구문제1〉 인구통계학적 특성에 따라 뷰티전문가의 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스에 대한 차이가 있는가?

〈연구문제2〉 사회적 불안심리(COVID-19)가 뷰티전문가의 이직의도에 영향을 미치는가?

〈연구문제3〉 사회적 불안심리(COVID-19)가 뷰티전문가의 직무스트레스에 영향을 미치는가?

〈연구문제4〉 사회적 불안심리(COVID-19)가 뷰티전문가의 이직의도와 직무스트레스와의 관계에서 어떤 영향이 있는가?

1.2.2 가설설정

본 연구는 뷰티전문가의 사회적 불안심리(COVID-19)로 인한 직무스트레스와 이직의도에 대한 연구로 다음과 같은 4가지의 가설을 설정하였다.

〈가설1〉 인구통계학적 특성에 따라 뷰티전문가의 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스에 대한 차이가 있을 것이다.

〈가설2〉 사회적 불안심리(COVID-19)가 뷰티전문가의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

〈가설3〉 사회적 불안심리(COVID-19)가 뷰티전문가의 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.

〈가설4〉 사회적 불안심리(COVID-19)가 뷰티전문가의 이직의도와 직무스트레스와의 관계에서 영향을 미칠 것이다.

1.3 주요술어 조작적 정의

1.3.1 사회적 불안심리(COVID-19)

사전적 의미로 사회적 불안은 사회적 상황에서의 긴장이며 마음의 작용과 의식의 심리상태를 말한다. 사회불안(Social Anxiety)은 타인에게 관찰될 수 있는 사회적 수행상황, 대인간 상호작용 상황에 노출되는 것에 대해 극심한 공포를 느끼거나 불안해하는 것을 의미한다(APA, 2013).

본 연구에서 사회적 불안심리(COVID-19)란, 코로나바이러스 감염증이라는 사회적 재난으로 인해 뷰티전문가들이 대면을 하는 직업 특성상에서 오는 사회적 불안요소에 의한 건강적 불안감, 사회적 불안감, 고용불안감이라고 조작 정의한다.

1.3.2 뷰티전문가

뷰티는 근본적으로 사람의 감성을 자극하는 인자로서 사전적인 의미로는 감각, 특히 시청을 매개로 얻어지는 기쁨, 쾌락의 근본적 경험을 주는 아름다움이라는 뜻을 지니고 있다(박수향, 2011). 미적 감각, 감동, 체험, 세련됨 등이 가미된 다양한 체험과 소비를 일으키면서 뷰티업계에 종사하는 사람들을 뷰티전문가라고 한다(이은주, 2016).

본 연구에서 뷰티전문가란 뷰티산업에 종사하는 사람으로 피부(왁싱), 헤어, 메이크업(속눈썹), 네일, 타투(반영구) 각 분야에서 종사하는 사람으로 조작 정의한다.

1.3.3 이직의도

이직의도는 사전적으로 직장을 떠나려는 마음속에 품은 생각을 말한다. 직원들이 자신의 충분한 능력을 발휘하지 못하거나, 성과를 달성하지 못하였을 때, 자신이 속한 조직으로부터 만족스럽지 못할 때에 불만을 가지게 되고 직장을 떠나려는 의도를 가지게 되는 것이 이직의도이다(Rose, 1991).

본 연구에서 이직의도란, 뷰티전문가들의 사회적 불안심리(COVID-19)로 인해서 현재 근무하는 곳에서 근무를 할 것인지 다른 직장으로 탐색, 이동할 것이라고 조작 정의한다.

1.3.4 직무스트레스

한국산업안전보건공단(2012)에서는 직무스트레스요인이라 함은 작업과 관련하여 생체에 가해지는 정신적·육체적 자극에 대하여 체내에서 일어나는 생물학적, 심리적, 행동적 반응을 유발하는 요인이라 정의하였고, 다양한 선행 연구들을 살펴보면 직무스트레스란 직무와 관련하여 직무수행자가 받게 되는 심리적, 신체적 스트레스라고 할 수 있다(김한성, 2013).

본 연구에서는 사회적 불안심리(COVID-19)로 뷰티전문가들이 받는 직무스트레스를 코로나19상황의 근무환경, 업무압박, 성과보상, 매출압박에서 오는 직무스트레스로 조작 정의한다.

1.4 연구범위 및 연구구성

본 연구는 4가지 연구문제에 대하여 다음과 같이 연구를 진행하였다. 연구목적은 관련 서적과 선행연구를 활용하여 실증적 연구와 문헌적 연구를 병행 하였고, 설문지를 구성하여 자료를 분석하였다.

본 연구는 총 5장으로 구성하고, 연구의 범위는 다음과 같다.

첫째, 연구의 배경 및 목적, 주요술어의 조작적 정의, 연구문제와 가설설정, 연구범위 및 연구구성을 서술하였다.

둘째, 본 연구에 관한 이론적 배경, 선행연구와 그와 관련된 문헌, 논문을 분석하여 서술하였다.

셋째, 연구모형, 연구 참여자, 연구 절차와 연구방법, 연구 결과의 분석과 기술을 서술하였다.

넷째, 연구 조사 분석 결과를 서술하였다.

다섯째, 연구 결과 요약 및 결론과 연구의 한계 및 제언을 서술하였다.

Ⅱ. 이론적 배경 및 선행연구

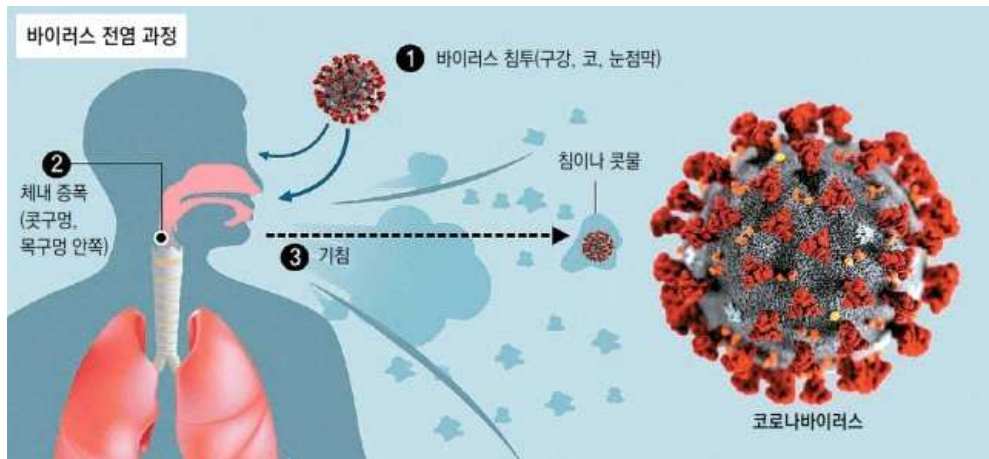
2.1 사회적 불안심리(COVID-19)에 의한 뷰티산업현황

2.1.1 사회적 불안 요소 원인

최근 우리나라 대중매체에서는 불안하다는 말이 끊임없이 나오고 있으며 일상에서도 불안이라는 말을 자주 접할 수 있다. 일반적으로 불안은 예상치 못한 위협, 부정적 사건 발생에 대한 불확실성의 평가 및 이런 사건을 통제할 수 없는 현상이라 할 수 있으며 사회적 불안에 대해 웨스턴 외(Western, Bloome, Sosnaud and Tach, 2012)는 “예측 불가능한 사회적 삶의 사건들을 겪음으로써 느끼게 되는 위협”이라고 정의하였다.

사회적 불안의 요소란, 개인 자신이 속한 사회적 환경에서 기회 및 개인의 발전을 위협하거나 위기 상황을 일으키는 위험 요소라 할 수 있다. 이종택 외(이종택·김범준·최인철·박수애, 2008)의 연구에 따르면 과거에는 정치 및 안보와 관련된 사건들이 한국 사회 개인들의 불안감 수준을 높였으나 현재는 정치나 경제 영역에 대한 불안감이 높다고 하였고 미래에 대한 불확실성이 한국 사회 개인들의 불안감 수준에 중요한 영역을 차지한다고 하였다. 그러나 최근 2019년 12월 이후 전 세계가 공통적으로 나타난 사회적 불안 요소는 바로 ‘바이러스’이다. 본 연구자의 연구에서는 사회적 불안 요소로 코로나바이러스에 대해 다루고자 하였다.

2019년 12월 코로나바이러스(COVID-19)가 중국 후베이성 우한 시에서 처음 발생한 뒤 중국과 전 세계로 확산된 호흡기 질환이다. 2020년 2월 12일 세계보건기구에서 공식명칭을 COVID-19로 발표했다. 국내 질병관리본부는 코로나바이러스-19로 명명하였고, 대한민국 정부는 질병관리청의 건의를 수용해 긴 영어식 이름을 줄여서 ‘코로나19’라고 부르기로 결정했다(백승원, 2021).



출처 : <https://www.donga.com/news/It/article/all/20200825/102635645/1>

[그림 2-1] 코로나바이러스 전염 과정

코로나19[그림 2-1]는 호흡기 질환을 유발하는 RNA바이러스로 외피둘기로 둘러싸인 왕관(Corna)모양이라 코로나바이러스라 명명되었다. 특징은 감기 증상을 내는 것으로 알려져 있고 폐를 직접 공격하는 경향을 보이며, 소화 기능 이상을 일으킨다는 것이다.

전파 경로는 매우 다양하여 감염자와의 밀접한 접촉이 없더라도 일상생활을 통해서 감염될 수도 있다. “비말”을 통한 감염이 일반적으로 알려졌으나, 2021년 이후 세계보건기구 WHO와 미국 질병통제예방센터 CDC(Centers for Disease Control and Prevention)가 공기 감염의 가능성을 인정했다. 감염자와 밀폐된 공간에 있을 경우, 공기로도 감염될 수 있어 주의해야하며, CDC와 WHO 모두 마스크 착용을 권고하였다.

감기 예방법과 동일하여 손 씻기와 소독, 사람이 밀집한 장소 멀리하기, 마스크 착용, 기침이나 호흡기 증상 있는 사람에게서 멀어질 것, 야생고기는 충분히 익히기 등이 요구된다. 감염자의 재채기와 기침과 콧물, 객담에는 코로나바이러스가 포함될 수 있으므로 감염자가 접촉했던 물건 등 감염에 주의할 필요가 있다.

2003년 중증급성호흡기증후군(SARS), 2009년 신종플루, 2015년 중동호흡기증후군(MERS), 이어 2020년 1월 20일 코로나바이러스-19(COVID-19)

는 국내에서 처음 발생한 이후 누적 확진자는 39만 명, 사망자는 3천 만명(2021년 11월 기준, 질병관리청)이 발생했다. 세계적으로는 2억 5천만 명의 확진자와 5백만 명(2021년 11월 기준)의 사망자가 발생하는 등 막대한 인명 피해를 기록했고, 호흡기감염에 대한 시민들 사이에 감염 공포가 증폭되었다. 이로 인해 정부는 코로나19의 감염 확산을 막기 위해 감염 통제 조치로 사회적 거리두기를 실시하게 되었다. 또한 질병관리청(2021)은 거리두기 예방 수칙으로 비누로 손을 30초 이상 씻기, 밀집된 실외에서는 마스크 착용하기, 많은 사람이 모이는 장소는 자제하기, 사람과 사람사이 두 팔 간격 최소 1m 거리두기, 자주 만지는 표면은 소독하기, 매일 주기적으로 환기하기 등 코로나-19 생활수칙 10가지를 권고하고 있다.

현재 코로나19로 인해 우리 사회는 사회·경제적 어려움이 증가하고, 스트레스 및 불안에 노출되어 있어 사회적 위험이 크다고 할 수 있다(이현녀, 2021). 특히, 문화 및 관광, 대면서비스 산업이 크게 위축되어 내수시장이 침체되는 등 심각한 경제적, 사회적, 정치적 파급효과를 가져왔다. 뷰티산업 역시 대면을 해야 하는 서비스 직종으로 피부, 헤어, 메이크업, 왁싱, 속눈썹 등의 각 분야의 뷰티전문가들에게도 코로나19는 사회적 불안 요소의 원인이 되고 있다.

2.1.2 사회적 불안심리(COVID-19)로 인한 소비심리

외출 자제로 매장방문이 줄고 온라인을 통한 구매와 배달이 증가되었고, 불필요하거나 급하지 않는 소비는 축소되는 분위기가 두드러졌다. 코로나 감염 확산에 대한 불안감이라는 두려움에서 비롯된 소비심리의 변화가 있었고, 감염 확산의 안정 시기를 예측할 수 없어 대체 구매 수단으로 대면이 적은 소형 마트나 온라인 구매로 이동했다(최재연, 2020). 거리두기는 일상이 됐고 학교는 비대면 원격수업으로 사회경제적 영향과 소비자의 지출 감소에 의한 기업의 생존 가능성을 높이기 위한 원격근무의 가능성을 모색하였다. 코로나 19로 비대면 문화가 확산되었다. 코로나19가 잠시 안정기에 접어들었을 때 참았던 소비를 몰아서 하는 보복소비가 폭발적으로 나타났으며, 사회적 거리두기와 외출 자제로 억눌렀던 스트레스를 자신에 대한 보상 소비로 나타냈다(이현녀, 2021).

소비심리란 상품의 소비, 서비스의 사용이나 수용에 관련된 인간의 행동에 관한 것으로(강명주, 2009), 미국심리학회에서는 소비심리를 소비행동의 심리적인 측면과 행동적인 측면에 초점을 두고 연구하는 심리학의 한 분야로 보았다(김해경, 2020). 소비심리를 경험자의 입장에서 본다면 소비자태도의 형성문제도 중요하지만 소비자들의 태도를 어떻게 변화시키는가 하는데 더욱 관심이 많으며 소비자 태도란 지속성을 갖는 것이 일시적이거나 환경적 노력에 의해 소비자 태도도 변하게 된다(김경훈, 1984).

사회적 불안으로 인한 소비심리를 매슬로의 인간의 욕구 단계설에서 설명할 수 있다. 1단계로 생리적 욕구를 말하는데 생명을 유지하려는 욕구로서의, 식, 주에 대한 기본적인 생존욕구 단계이다. 2단계는 안전의 욕구로 건강, 사고, 병(감염)에 위협에서 자신을 보호하고 안전하려는 욕구이다. 3단계로 사회적 욕구로 가족, 친구, 친척, 집단, 단체, 회사 소속되어 지키고 싶은 애정의 욕구이다. 4단계는 존중의 욕구로 남들로부터 존중받고 싶은 욕구이다. 5단계는 자아실현 욕구로 자신의 잠재력을 실현하려는 욕구이다. 이현녀(2021)의 연구에서는 매슬로의 5단계를 감염으로부터 벗어나 건강하게 살고 사회적 위협으로부터 주변인들과 가족, 자신이 감염되어 고통을 받거나 사망에 이르

는 경우를 피하고 싶은 욕구라고 나타났다. 코로나19로 인해 사회가 위험에 빠지면서 사람들의 심리와 생활에 미치는 가장 큰 요소는 감염으로 인해 발생할 수 있는 사회적 위험의 여러 부정적인 일들에 대한 두려움이다(박동주, 2021).

코로나19는 소비 패턴에 있어서 많은 변화를 가져다주었다. 지금까지 사회적으로 문제인 코로나19로 인한 뷰티 소비와 소비심리, 뷰티매장의 대응방안이 일반적 심리, 기대심리, 보상심리에 영향을 미치는 것으로 나타났다(박동주, 2021). 코로나19 상황에서의 달라진 뷰티 소비심리, 뷰티 소비행태에 대해서 다음 뷰티산업현황에서 다루고자 한다.

2.1.3 뷰티산업현황

뷰티산업이란 ‘인체를 건강하고 아름답게 관리하기 위해 서비스 등을 제공하는 산업’이다(최윤정, 2017). 2010년 8월 24일 뷰티산업진흥법안 공청회에서는 뷰티산업을 “이용업, 미용업 및 이와 관련된 서비스 산업, 화장품 미용기기 등의 제조 개발 및 성능 향상에 관련된 산업, 그 밖에 인체를 건강하고 아름답게 관리 유지하기 위하여 필요한 재료 물품 및 서비스와 관련된 산업으로서 대통령령으로 정하는 산업” 이라고 정의하고 있다(이동희 외, 2014). 인간의 원초적인 아름다움을 추구하려는 내면의 욕구를 충족시키기 위하여 인적 서비스를 기초로 고도로 숙달된 기술을 타인에게 적용시키는 예술적 요소가 포함된 산업이다(김현정, 2021).

국내 뷰티 산업에는 크게 피부, 헤어, 메이크업, 네일 등의 뷰티서비스 산업과 화장품의 생산과 유통에 따른 뷰티화장품산업, 그리고 뷰티서비스산업과 유사하나 화장품이나 기기 사용 없이 미용적 목적을 추구하는 뷰티헬스 및 패션산업으로 나누어 설명할 수 있다(최윤정, 2017).

우리나라의 뷰티산업은 정부로부터 사치산업으로 인식되어 필요 이상의 규제를 받아왔으나 점차 뷰티산업은 2차 산업과 3차 산업이 결합된 환경 친화적인 산업이라는 인식의 전환과 내수 진작과 함께 높은 고용 창출 효과로

산업 규모와 발전 가능성이 높은 산업으로 평가받고 있다(김경미, 2018).

현대사회의 급속한 산업발전은 생활수준의 향상과 의료기술의 발달로 인간의 평균수명이 연장되면서 아름다움과 삶에 대한 관심이 높아지고 있다. 아름답고 건강한 삶의 추구는 인간 욕구이며 인간의 보편적인 성향이다.

많은 미용 관련 학과가 개설되면서 사회적, 학문적으로도 관심을 받게 되고 뷰티산업에 필요한 많은 연구가 발표되면서 지속적인 발전을 거듭하고 있다.

또한 한류의 확산으로 인해 한국문화와 한국 연예인들의 외모에 대한 세계적인 관심이 높아지면서, 국내 화장품 기업들의 해외 진출이 활성화되고 있으며, K-Beauty가 확산되고 첨단 고부가가치 미래 산업으로 국가 경제 기여도가 매우 높은 ‘효자산업’으로 각광 받고 있다(산업연구원, ‘화장품 뷰티 진흥센터 건립 기본계획 수립 및 타당성 연구’, 2015).

2019년 전국사업체조사에 보면 뷰티산업 관련 사업체 수는 144,577개, 관련 종사자는 216,635명으로 나타났다. 2019년 기준 세부 업종별 사업체수는 헤어미용은 105,020개, 피부미용이 23,093개, 기타(네일, 메이크업 등) 업종이 16,464개로 나타났으며, 종사자 수는 피부미용이 33,062명, 헤어미용이 162,257명, 기타(네일, 메이크업 등) 업종이 21,316명으로 조사되었다(통계청 전국사업체조사 2019년).

[표 2-1] 전국사업체조사

년도	종사자규모별	헤어 미용업	피부 미용업	기타 미용업
2016	사업체수	96,000	18,340	10,362
	종사자수	150,633	28,340	16,368
2017	사업체수	100,126	20,150	13,345
	종사자수	158,983	29,736	19,907
2018	사업체수	102,930	21,964	14,907
	종사자수	159,981	31,917	20,696
2019	사업체수	105,020	23,093	16,464
	종사자수	162,257	33,062	21,316

[표 2-1] 통계청 자료의 의한 전국사업체조사를 보면 2016년부터 2019년 사업체수와 종사자수가 꾸준히 늘어나는 것을 볼 수 있다. 코로나19전과 후를 비교하려 했으나 2019년도이후 통계자료는 확인되지 않았다.

프랜차이즈 업체들이 맞고 있는 위기는 표면적, 구조적인 이유로 볼 수 있다. 한국프랜차이즈협회의 연구의 프랜차이즈 산업의 현상을 요약해보면 아래 [표 2-2]와 같다(안성남, 2013).

[표 2-2] 프랜차이즈 산업 현상

산업의 현상	주요 요인
과열 경쟁과 창의성 부족	창의성과 혁신 정신의 부족 불황과 과열 경쟁
경쟁의 후진성	기업가 정신 부재와 경영의 후진성 파행적 보상 운영 관행
관련 법규의 정비	관련 법규의 미비
인력 문제	능력개발 잘못된 이직 기업 문화의 성숙
심각한 외식업 편중	외식업 접근성 용이

출처 : “뷰티서비스산업의 프랜차이즈 시스템에 관한 연구“, 안성남, (2013). p34.

프랜차이즈 산업의 문제점은 여러 가지 긍정적 효과, 부정적 효과들이 프랜차이즈 산업에서 여러 형태로 나타나고 있다. 프랜차이즈 기업의 낮은 경쟁력, 가격경쟁의 심화, 무분별한 브랜드 확대 경쟁, 이원화된 창업 및 프랜차이즈산업 정책 및 관리, 가맹본부의 경영 관리 미흡, 국제화 미흡, 프랜차이즈산업의 중요성에 대한 인식 부족과 불신이다(안성남, 2013).

코로나19로 마스크 착용이 일상화되어 피부 진정 제품과 트러블제품 위주로 판매가 늘고 있고, 색조나 립스틱 소비는 줄어들었다. 마스크 착용으로 눈을 강조하는 속눈썹, 속눈썹핀, 반영구, 아이메이크업 중심으로 관심도가 높아졌다. 코로나19 초기에는 손세정제 부족이 이어지면서 상대적으로 비누가 판매율이 올랐고, 재택근무의 확산에 따라 집에 머무는 시간이 많아지면서 피부 관리와 건강을 포함한 상품의 개발과 위생에 대한 인식이 강화되면서 위생적인 펌프나 에어리스(안개 형태로 분사되도록 하는 기구), 스프레이 등의 형태가 새롭게 주목을 받고 있으며 친환경 화장품을 찾는 소비심리가 나타났다.

2020년 ‘비건 뷰티’ 시장이 가파르게 성장하고 있으며, 동물성 원료를 사용하지 않는 비건 뷰티의 수요가 높아지고 뷰티업계의 트렌드로 떠오르고 있다. 전 세계 비건 화장품 시장 규모는 2020년 153억달러(18조원)에 달하고 2025년에는 208억달러(24조원)에 증가할 것으로 전망했다. 뷰티 업계에서도 코스메틱의 원료뿐만 아니라 동물 실험을 거치지 않고, 동물성 성분도 일절 사용되지 않은 비건 뷰티를 찾는 소비자들이 나타났고, 비건 뷰티의 인기가 더욱 높아지고 있으며 공정과정과 패키지까지 고려하여 다양한 비건 뷰티 용품이 등장하고 있다(황제이, 2021).



출처: <https://www.vegannews.co.kr/news/article.html?no=11598>

[그림2-2] 세계 비건 화장품

최근 뷰티산업 중 가장 두드러진 성장세를 보이는 콘텐츠(컴퓨터 통신이나 인터넷 등을 통해 제공되는 영상, 음성 등을 제작해 처리, 유통, 정보) 중 하나가 뷰티 유튜브 콘텐츠다. 과거에는 유익한 정보로서의 콘텐츠를 중요시했다면, 현재에는 정보를 바탕으로 한 흥미, 재미 요소를 중요하게 생각하고 있어, 뷰티 콘텐츠는 소비패러다임이 변화하고 있음을 제시하고 있다(문서영, 2019). 오늘날 유튜브를 활용해 이용자들이 새로운 지식이나 기술을 습득하는 것이 활성화되면서, 뷰티 콘텐츠의 소비는 계속 늘어나고 있다. 이들을 ‘뷰티 유튜버’, 혹은 ‘뷰티 크리에이터’라고 부른다(김윤정, 윤천성, 2020). 코로나19 발생 이후 10배 가까이 상승한 것으로 나타나고 있다. 또한 빅데이터를 기반으로 한 IT와 융합한 4차 뷰티산업도 비대면 뷰티산업의 하나로 첨단 기술 형태이다. {표2-3}에 비대면 시대를 맞아 빠르게 변화하고 있는 4차 산업혁명과 뷰티산업 현황을 피부, 헤어, 메이크업, 네일 분야별로 구분하여 정리해보았다. 이렇듯 뷰티전문가들도 변화하는 뷰티산업에 고용적 측면에서도 대처가 절실히 요구된다.

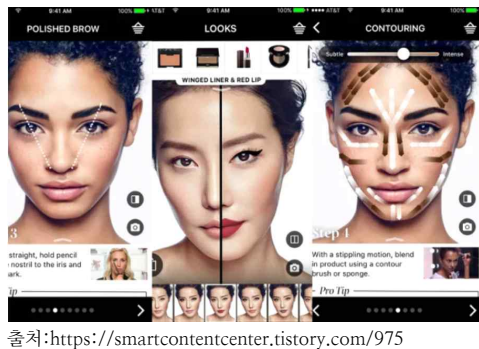
[표 2-3] 4차산업 뷰티현황



루미니 키오스크 V2는 매장(화장품)을 찾은 소비자가 거울을 보면 인공지능이 개인별 피부를 분석, 피부 상태에 맞는 화장품을 추천하는 스마트 미러다.



독일 헨켈의 살롱랩은 모발진단에서부터 증강현실 모발염색, 맞춤 헤어케어 제품의 즉석 제조 및 사용에 이르기까지 한자리에서 토털 서비스 가능한 첨단기술 시스템 커넥티드 디바이스이다.



프랑스 로레알의 AR(증강현실)로 가상 메이크업 뷰티 앱으로 화장품을 가상으로 체험해 볼 수 있는 서비스로 인공지능(AI)기술에 기반한 첨단 기술 앱이다.



핑거네일 투 고에서 개발한 자동 네일아트 머신기 디지털 네일아트 단말기로 여성의 손톱을 다양한 이미지를 단 몇 초만에 그려준다.

2.2 이직의도 및 직무스트레스에 대한 연구

2.2.1 뷰티전문가의 이직의도

이직은 크게 내적인 측면, 직원에 대한 임금, 복지수준, 휴일근무 등과 외적인 측면, 직무, 작업환경, 역할갈등 등의 문제로 인하여 동종 또는 이종의 직장으로 이동하는 조직구성원이 실제로 조직을 떠나는 행위이며(유승학, 1993), 이직의도는 현재 직장을 떠나고 싶어 하는 상태를 뜻하며 현 직장이나 조직에서 근무조건에 만족하지 않거나 성취감 결여로 인해 자신이 속해 있는 직장이나 조직을 떠나려 하는 것을 의미하며 현재 조직의 구성원이기를 포기하려는 성향을 지닌 자로서 이직이 직접적인 행동으로 나타나지 않은 상태를 말한다.(서지영, 2002), 높은 이직률은 신규직원 모집과 선발, 훈련 등에 많은 비용이 요구되어 손실을 초래하며, 동료의 사기를 저하시키고 업무의 전문성, 비용, 질, 역량 면에서 긍정적인 영향보다 부정적인 영향이 더 크게 작용한다(이은주, 2002).

기업관점에서 노동이동(Labour Turnover)은 노동제공자가 기업에 들어오는 입사(assession)와 떠나는 이직(separation)으로 구분된다. 또한 이직은 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분할 수 있으며, 사회 체계의 구성원이 경계를 넘나드는 개인의 이동통로라고 할 수 있고 취직(accession), 승진(promotion) 등이 포함 된다(장미옥, 2007). 조직차원에서 통제가 가능한 이직과 통제가 불가능 이직의 유형으로 나누어 생각해 볼 수 있는데 자발적 이직의 경우에는 개인 의사결정으로 퇴직을 희망하는 경우라면 비자발적 경우에는 업무 생산성 저하로 인한 저평가 대상자와 구조적 변화로 인하여 의도하지 않게 퇴직을 권고 받기도 한다(서윤희, 2015).

이직의도와 관련된 선행연구를 보면, 고경숙(2008)의 미용종사자의 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구에서는 조직이 직무의 실체와 종사자들의 직무기대를 조화시키지 못하면 이직률은 높아지지만 직무만족감이 높은 사람은 이직할 가능성이 적고, 급여 외에 새로운 기술교육으로 개인의 능력을 개발해

주는 산업체를 선호한다고 하였다.

이현남(2014)의 연구에서는 이직의도의 최소화는 직무만족(직무스트레스 내포)과 관계가 있고 직무만족을 통해 이직의도를 줄이는 데 목적이 있다고 하였다. 박윤희(2016)의 한국 뷰티종사자의 직무스트레스 측정도구 개발 연구에서는 직무스트레스가 낮아지면 이직의도도 낮아졌다고 하였다.

서윤희(2015)의 연구에서는 직무만족이 이직의도에 미치는 영향 연구결과 가족-여가균형, 서비스-신념, 성장-승진, 근무환경이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나왔다. 박성아(2021)의 연구에서는 직무스트레스가 낮으면 이직의도는 줄어듦과 작업능률은 향상하는 등 전반적인 성과와 연관이 있다고 하였다.

김민석(2021)의 미용실 종사자의 교육만족도와 교육요구도가 직무적용만족도, 이직요인에 미치는 영향 : 프랜차이즈 체인점과 직영점을 중심으로 연구에서는 체인점의 경우, 교육만족도는 직무적용만족도에 영향을 미치고, 각 지점에서 따로 교육을 제공해주는 교육 강사가 평균적 교육이 아닌 개인의 주관적인 이론과 기술을 가르쳐 주기 때문에 통일성 부족으로 이직을 고려하는 것이라고 나타냈다.

본 연구에서는 코로나19바이러스감염이라는 취약한 환경에서 각 분야의 뷰티전문가들의 이직의도에 대해서 연구해보았다. 첫 번째, 종종 직장을 그만두고 싶은 생각이 드는 지 두 번째, 현재 직장을 떠나 다른 직장에서 일을 하고 싶은 지 세 번째, 이직은 생각하고 있으나 실행하지 못하고 상황과 조건이 맞지 않는다. 네 번째, 현재보다 근무여건이 나빠진다면 지금의 직장을 떠날 생각을 가지고 있는지 다섯 번째, 지금보다 나은 보상과 신분이 보장된다면 이직할 의사가 있는지를 말한다. 이러한 이직의도가 이직을 완전히 예측할 수는 없지만, 구체적인 행동은 이직을 예견하는 것이며, 확률 상 이직의도가 있으면 이직으로 이어질 가능성이 높음을 대변한다(이윤주, 2016). 이직에 효과적으로 대처하기 위해서는 이직결정에 영향을 주는 요인을 밝혀냄으로써 보다 근원적이고 사전적인 대응책을 마련하고, 경영에 전반적인 관점에서 이직 관리에 대한 정책을 수립해야 할 것이다(조규훈, 2003).

2.2.2 뷰티전문가의 직무스트레스 분류

오늘날에는 코로나19 상황에서의 직무환경과 직무내용이 복잡해짐에 따라 조직구성원들이 수많은 스트레스에 노출되어 있어 개인과 조직을 위협하는 중요한 문제로 직무스트레스가 부각되고 있다(김태은, 2021). 스트레스는 일반적으로 “적응하기 어려운 환경이나 조건에 처할 때 느끼는 심리적·신체적 긴장상태”를 말하며, 장기간 지속되면 심장병, 위궤양, 고혈압 따위의 신체적 질환을 일으키기도 하고, 우울증 따위의 심리적 부적응, 긴장, 불안, 짜증으로 순화되기도 한다(이준신, 2015). 직무스트레스란 직무와 관련하여 개인이 받게 되는 신체적 · 심리적 스트레스이고, 정확한 측정은 어렵지만 직무스트레스가 클수록 결근율과 이직의도가 증가된다는 것이 일반적이다(양애선, 강윤희, 2013).

직무스트레스(Job Stressors)에 대한 분류는 연구자들의 관점에 따라 다소 차이를 보이고 있다. Beerhr. T. A, Newman,J.E(1978), Ivancevich,J. M, Matteson, M. T(1980), Brief, A. P, Schuler, R. S & Van, Sell. M(1981), Quick, J. C., & Quick, J. D(1984), Baron, R. A(1986)등 연구자들이 주장하는 직무스트레스 분류는 다음의 [표2-4], [표2-5]와 같다(이종목, 박한기, 1988).

[표 2-4] 대표적 연구자들의 스트레스 유발요인

연구자	주요스트레스	세부 스트레스 요인
Beehr. T. A, Newman,J.E (1978)	1. 환경요인(environmental facet)	1. 직무용건 및 과제특성 2. 역할요건 또는 기대 3. 조직의 특성 및 조건 4. 조직외적 요건 및 조건
	2. 개인요인(personal fact)	1. 신체적 조건 2. 인구통계학적 특성 3. 심리적 조건(성격 및 행동 특성) 4. 생활단계조건
	3. 과정요인(process facet)	1. 심리적 과정 2. 신체적 과정
Ivancevich,J. M, Matteson, M. T (1980)	1. 물리적 환경요인(Physical environmental stressors)	1. 조명 2. 소음 3. 온도 4. 진동 5. 공기오염
	2. 개인수준요인(individual level stressors)	1. 책임성 2. 역할보호성 3. 작업과적 4. 역할갈등 5. 직업발달요인
	3. 집단요인(group stressors)	1. 집단응집력 부족 2. 부적절한 집단지원 3. 집단내 집단간 갈등
	4. 조직요인(orga. stressors)	1. 지도영향력 2. 조직구조 3. 조직영역 4. 과제특성 5. 기술 6. 조직풍토 7. 작업교대 정책
	5. 조직외적 요인 (extraorganizational stressors)	1. 이사 2. 가족 3. 경제력 4. 종족 및 계급 5. 주거지역
Brief, A. P, Schuler, R. S & Van, Sell. M (1981)	1. 조직특성 및 과정 (orga,characteristics and processes)	1. 조직의정책 2. 조직의구조 3. 조직의 과정

	2. 직무요건 및 역할특성 (job demands and role characteristics)	1. 대인관계 2. 작업조건 3. 직무요건 4. 역할특성
	3. 개인특성 및 기대 (individual characteristics and expectations)	1. 경력관계 2. 개인적 특성
Quick, J. C., & Quick, J. D (1984)	1. 과업요건(task demands)	1. 직업범주 2. 관리직무 3. 경력발달 4. 일상직무 5. 경계범위활동 6. 업적평가 7. 작업과적 8. 직무불안정
	2. 물리적요건(physical demands)	1. 온도 2. 조명 3. 음파 및 진동 4. 사무실 설계
	3. 역할요건(role demands)	1. 역할갈등 2. 사회적밀도 3. 조급한성격 4. 지도유형 5. 집단압력
	4. 대인관계적요건 (interpersonal demands)	1. 지위부조화 2. 사회적밀도 3. 조급한성격 4. 지도유형 5. 집단압력
Baron, R. A (1986)	1. 조직요인(orga. factors)	1. 직업요건 2. 역할갈등 3. 역할모호성 4. 과적 5. 책임과다 6. 사회적 지원 부족 7. 의사결정에의 참여부족 8. 불공정한 업적평가
	2. 개인적요인 (personal factors)	1. 생활사건 2. 태도(긴장해소율의개인차) 3. A형행동

출처 : 직무스트레스 척도제작에 관한 연구(1), p243-244 (이종목, 박한기, 1988)

[표2-5] 스트레스 유발요인(종합)

주요 스트레스 요인	세부 스트레스 요인
1. 물리적 환경요인(physical environment related stressors)	1. 조명 2. 소음 3. 온도 4. 음파 및 진동 5. 공기오염 6. 사무실설계 7. 사회적 밀도
2. 조직관련요인(organization related stressors)	1. 직업요건 2. 조직구조 3. 경계-범위역할 4. 집단응집력 5. 조직풍토 6. 집단내 및 집단응집력 7. 경력발달 8. 수행실적 평가 9. 작업교대 정책 10. 지도유형
3. 직무관련요인(job related stressors)	1. 과제특성 2. 기술 3. 역할과적 4. 역할갈등 5. 역할모호성 6. 의사결정참여
4. 개인관련요인(person related stressors)	1. A형행동 2. 능력 및 경험 3. 욕구 및 가치 4. 통제소재 5. 생활사건 6. 인구통계적변인
5. 조직외 관련요인(extra organization related stressors)	1. 가족 2. 이주 3. 경제적 지위 4. 사회적 지원

출처 : 직무스트레스 척도제작에 관한 연구(1) p.244 (이종목, 박한기, 1988)

MaGgrath는 개인과 환경을 중시하는 입장에서 직무스트레스 요인을 6가지, 즉 과업요인, 역할요인, 행동상황요인, 물리적 상황요인, 사회적 상황요인, 개인시스템 내의 요인으로 제시하였다.(이주형, 김영철, 2002)

이와 같이 직무스트레스 요인에는 물리적 환경요인, 조직관련, 직무관련, 사회관련, 개인관련 등 다양한 스트레스 구성요소들이 존재한다. 우리나라 직장인들에게 일반적이면서 문화적 특성에 맞게 직무스트레스를 측정하기 위해 연구되어진 ‘한국인 직무스트레스를 측정도구의 표준화(KOSS)’가 체계적이며, 기존 연구에도 많이 인용되었다(정다인, 2019)

직무스트레스요인 관련 선행연구를 보면, 이현남(2015)은 직장에서 직무 및 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인이라고 하고 서비스 수준이 높아지면서 조직내적 스트레스의 원천, 대인관계, 과부하근무, 근로조건환경 등을 나타냈다. 직무스트레스 구성요인으로 동료관계 갈등, 상사관계 갈등, 업무보상, 평가, 감정노동, 물리적 환경, 근무 안정성, 직무요구, 의사결정 책임, 업무 복잡성, 업무경계 갈등 요인으로 나타냈다(박윤희, 2017).

김한성(2013)은 업무 수행 시 종종 불안감, 긴장감, 우울감, 피로감, 좌절감, 중압감으로 나타났다. 최윤정(2017)은 직무관련으로 업무 수행 능력, 업무량, 상사의 업무지시 불분명, 업무 수행시 전문지식 또는 다양한 기술, 인간관계관련으로 상사 업무지시의 불합리화, 상사와의 관계에 불편, 동료와의 스트레스, 직원 상호간의 의사소통 문제라고 나타났다. 뷰티 어드바이저의 경우 근무의 형태가 다양하지 못하기 때문에 직무와 관련된 스트레스보다는 인간관계에서 스트레스가 일어나고 끊임없이 요구되는 일에 대한 부담감과 동료와의 마찰에 대해 일부 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다(최현아, 2008).

본 연구에서는 뷰티샵이라는 공간에서 대면 서비스를 해야 하는 직업 특성을 갖고 있는 뷰티전문가들이 코로나19상황에서의 직무스트레스에 대해서 연구해보았다. 직무스트레스를 업무압박 스트레스, 근무환경 스트레스, 성과보상 스트레스, 매출압박 스트레스로 분류해보았고 각 분야의 뷰티전문가들에 사회적 불안심리(COVID-19)로 인한 직무스트레스를 알아보았다.

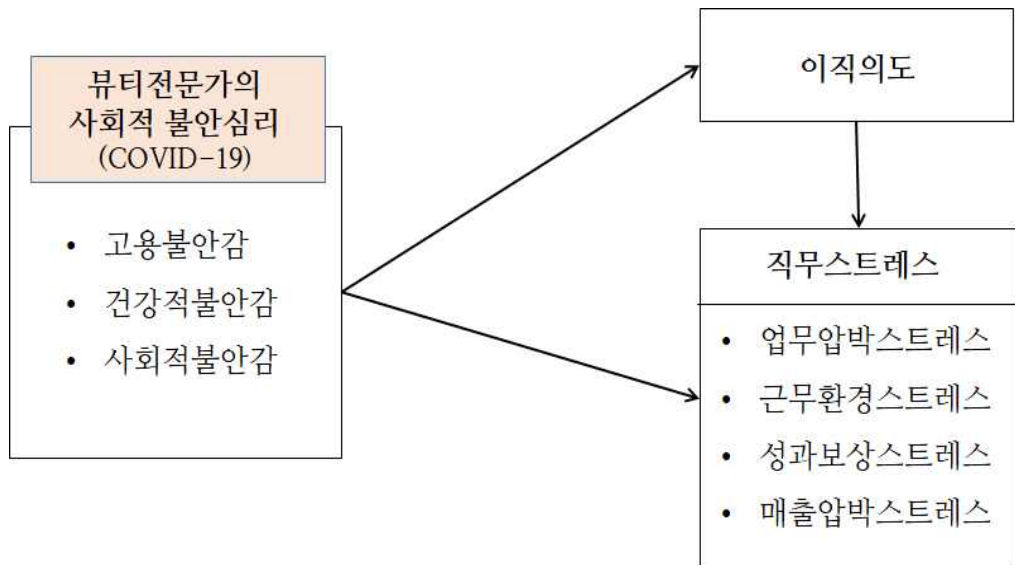
첫 번째, 업무압박 스트레스로써 직무로부터 가지는 부담정도로, 많은 업무

량과 피로로 인한 무력감, 업무로 인한 심리적 압박감과 우울감 등이 속한다. 두 번째, 코로나19 근무환경 스트레스로써 뷰티샵이라는 공간이 코로나19바이러스에 취약한 환경과 감염될 우려와 가족에게 전파될까 염려에 대한 불안감을 말하며, 세 번째, 성과보상 스트레스는 코로나19로 인해 조직 내에 성과를 이루기 힘들고 급여 인상의 기회가 줄어들고 승진의 기회가 줄어드는 것을 말한다. 네 번째, 매출압박과 부족한 매출이 있고, 매출액이 정해져 있고 매출액이 공개되며 매출로 인한 정신적인 스트레스를 받는 등을 말한다.

Ⅲ. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구는 사회적 불안심리(COVID-19)로 인한 뷰티전문가들의 이직의도 및 직무스트레스에 대한 연구이다. 연구의 모형을 나타내면 다음과 같다.



[그림 3-1] 연구모형

3.2 연구 참여자

본 연구의 연구참여자는 서울·경기·광주 지역의 20대 이상 뷰티 전문가 295명을 대상으로 조사하였다. 표집은 먼저 서울·경기·광주 지역 뷰티전문가를 모집단으로 선정하고 이에 편의표집방법(convenience sampling method)을 채택하여 연구참여자를 선정하였다.

연구참여자 선정 및 조사는 2021년 10월 11부터 2021년 11월 10일까지 4주간 실시하였다. 자료 수집 방법은 연구자의 샵을 방문한 고객을 대상으로 실시하였으며 연구목적과 방법을 설명한 후 설문지를 통하여 자료를 수집하였다. 그러나 최근 국내 코로나19(COVID-19) 상황에서 연구대상자가 대면 조사를 원하지 않을 경우 일부 비대면 조사도 병행 조사하였다. 비대면 조사는 포털사이트 구글 질문지를 이용하였으며 이메일 방법으로 병행하여 조사되었다.

자료 수집 방법은 연구참가자의 인권 및 윤리적인 문제를 고려하여 연구 목적과 의의를 설명하고 연구 참여에 동의한 대상자의 자기평가기입법(self-adminstration method)방법으로 자료를 수집하였으며, 완성된 설문지는 즉시 회수하였다.

한편 본 연구의 변수 측정에 있어 질문의 명확성과 측정도구의 신뢰도를 파악하기 위해 2021년 9월 23일부터 9월 26일까지 서울·경기 뷰티전문가를 대상으로 예비조사(pilot test)를 실시하여 측정도구의 내용타당도를 확보한 후 본 자료를 수집하였다.

[표 3-1] 조사 표본

조사 대상	20-50대 이상 남녀
모집단	뷰티전문가
자료수집	자기기입법
조사 기간	2021년 10월 20일-11월 11일
배포 설문지 회수설문지	배포한 총 설문지 : 295부
	회수된 설문지 : 280부
	제외된 설문지 : 12부
	분석에 사용된 설문지 : 268부

본 연구의 연구참여자의 일반적 특성은 [표 3-2]과 같다.

먼저 구체적으로 살펴보면 성별은 남자가 13명(4.9%), 여자가 255명(95.1%)로 여자 참여자가 절대적으로 높은 비율을 나타내었다. 다음으로 연령은 20대가 76명(28.4%), 30대가 107명(39.4%), 40대가 43명(16.08%), 50대 이상이 42명(15.71%)로 30대가 가장 높은 비율을 나타내었다.

다음으로 결혼유무는 미혼이 150명 56.0%이었으며, 기혼은 118명 44.0%로 미혼이 다소 높은 비율을 나타내었다. 최종학력은 고등학교 졸업이 61명(22.81%), 전문대학교 졸업(재학)이 63명(23.5%)로 대학교졸업(재학)이 47명(17.5%), 대학원졸업(재학)이 97명(36.2%)로 대학원졸업(재학)이 가장 높은 빈도수를 나타내었다.

또한 직종은 피부(왁싱) 73명(27.2%), 헤어 73명(27.2%), 메이크업(속눈썹) 44명(16.4%), 네일 49명(18.3%), 타투(반영구) 29명(10.8%)로 피부(왁싱)과 헤어가 가장 높은 사례수를 나타내었다.

다음으로 경력은 1년 미만 62명(23.1%), 1년 이상~3년 미만 60명(22.4%), 3년 이상~5년 미만 50명(18.7%), 5년 이상 96명(35.8%)로 5년 이상이 가장 높은 비율을 보였다. 규모는 대형프랜차이즈 52명(19.4%), 중소규모 개인샵 87명(32.5%), 개인 뷰티 1인샵 68명(25.4%), 프리랜서 61명(22.88%)로 중소규모 개인샵 집단이 가장 높은 비율을 보였다.

마지막으로 직책은 원장 84명(31.3%), 실장(팀장) 41명(15.3%), 직원 76명(28.4%), 프리랜서 67명(25.0%)로 원장 집단이 가장 높은 반응 비율을 보였다.

[표 3-2] 연구참여자의 일반적 특성 (N=268)

특성	구분	사례수	빈도(%)	누적빈도(%)
성별	남	13	4.9	4.9
	여	255	95.1	100
	계	268	100	
연령 (세)	20대	76	28.4	28.4
	30대	107	39.9	68.3
	40대	43	16.0	84.3
	50대 이상	42	15.7	100
	계	268	100	
결혼 유무	미혼	150	56.0	56.0
	기혼	118	44.0	100
	계	268	100	
학력	고등학교 졸업	61	22.8	22.8
	전문대졸업(재학)	63	23.5	46.3
	대학교졸업(재학)	47	17.5	63.8
	대학원졸업(재학)	97	36.2	100
	계	268	100	
직종	피부(와싱)	73	27.2	27.2
	헤어	73	27.2	54.4
	메이크업(속눈썹)	44	16.4	70.8
	네일	49	18.3	89.1
	타투(반영구)	29	10.9	100
	계	268	100	
경력	1년미만	62	23.1	23.1
	1년이상-3년 미만	60	22.4	45.5
	3년이상-5년미만	50	18.7	64.2
	5년이상	96	35.8	100
	계	268	100	
규모	대형프랜차이즈	52	19.4	19.4
	중소규모 개인샵	87	32.5	51.9
	개인 뷰티 1인샵	68	25.4	77.2
	프래랜서	61	22.8	100
	계	268	100	
직책	원장	84	31.3	31.3
	실장(팀장)	41	15.3	46.6
	직원	76	28.4	75.0
	프리랜서	67	25.0	100
	계	268	100	

3.3 측정 도구

3.3.1. 질문지의 구성

본 연구에서의 자료 수집을 위한 질문지는 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스였다. 본 연구에서 변수들의 실증적 연구를 규명하기 위한 질문지 구성은 다음과 같습니다. [표 3-3]은 본 연구에 사용된 질문지의 구체적 정보를 나타내고 있다.

[표 3-3] 질문지 정보

구성지표	구성내용	문항수	문항정보	척도	출처
인구통계학적 특성	성별	8	1-4	명목척도	연구자
	연령				
	결혼유무				
	학력				
	직종				
	경력				
	규모 직책				
사회적 불안심리 (COVID-19)	건강적 불안감	11	1-3	5점 Likert	2021, 최양선 2021, 이명희
	사회적 불안감		4-6		
	고용불안감		7-11		
이직의도		5	1-5	5점 Likert	2017, 나상문
직무스트레스	업무압박스트레스	22	1-8	5점 Likert	2021, 이명희 2021, 신리현 2017, 박윤희
	근무환경스트레스		9-12		
	성과보상스트레스		13-15		
	매출압박스트레스		16-22		
합계		46			

3.3.2 일반적 특성

연구참여자의 인구사회학적 특성을 알아보기 위하여 성별, 연령, 결혼유무, 학력, 직종, 경력, 규모, 직책 8문항을 명목척도로 구성하였다.

3.3.3 사회적 불안심리(COVID-19)

본 연구에서 사용 한 사회적 불안심리(COVID-19) 질문지는 최양선(2021)의 ‘코로나-19(COVID-19)로 인한 사회적 위험이 라이브 커머스의 소비가치와 지속이용의도에 미치는 영향’ 연구와 이명희(2021)의 ‘외식업 종사자들의 조직 공정성 인식이 직무스트레스와 고용불안정성에 미치는 영향’의 연구에서 사용한 사회적 불안심리(COVID-19) 질문지를 사용하였다. 이 질문지는 건강적 불안감, 사회적 불안감, 고용불안감의 3개 하위요인 11문항, 5점 Likert 척도(1점 전혀 아니다 ~ 5점 매우그렇다)로 구성되어 있다. 최양선(2021)의 연구에서 보고된 Cronbach's α 값은 건강적 불안감 .869, 사회적 불안감 .877, 고용불안감 .897로 보고되었다. 본 연구에서는 설문지의 내용을 본 연구 방향에 맞게 일부 수정, 보완하여 사용하였으며, Cronbach's α 값은 건강적 불안감 .789, 사회적 불안감 .763, 고용불안감 .908로 확인되었다.

3.3.4 이직의도

본 연구에서 사용 한 이직의도 질문지는 나상문(2021)의 ‘호텔종사원이 지각하는 고용불안정성이 직무스트레스, 이직의도와 조직시민행동에 미치는 영향에 있어 마음 챙김의 조절효과에 관한 연구’ 연구에서 사용한 이직의도 질문지를 사용하였다. 5문항, 5점 Likert 척도(1점 전혀 아니다 ~ 5점 매우그렇다)로 구성되어 있다. 나상문(2021)의 연구에서 보고된 Cronbach's α 값은 이직의도

.896, 로 보고되었다. 본 연구에서는 설문지의 내용을 본 연구 방향에 맞게 일부 수정, 보완하여 사용하였으며, Cronbach's α 값은 이직의도 .866으로 확인되었다.

3.3.5 직무스트레스

본 연구에서 사용 한 이직의도 질문지는 이명희(2021)의 '외식업 종사자들의 조직 공정성 인식이 직무스트레스와 고용불안정성에 미치는 영향' 연구와 신리현(2021)의 'Post COVID-19 항공사 객실승무원의 고용상태 차이에 따른 직업스트레스 및 조직효과성에 미치는 영향' 연구와 박윤희(2017)의 '한국 뷰티종사자들의 직무스트레스 측정도구 개발' 연구에서 사용한 직무스트레스 질문지를 사용하였다. 이 질문지는 업무압박 스트레스, 근무환경 스트레스, 성과 보상 스트레스, 매출압박 직무스트레스의 4개 하위요인 22문항, 5점 Likert 척도(1점 전혀 아니다 ~ 5점 매우그렇다)로 구성되어 있다. 이명희(2021)의 연구에서 보고된 Cronbach's α 값은 업무압박 스트레스 .886, 근무환경 스트레스 .834, 성과보상 스트레스 .835, 매출압박 직무스트레스 .843로 보고되었다. 본 연구에서는 설문지의 내용을 본 연구 방향에 맞게 일부 수정, 보완하여 사용하였으며, Cronbach's α 값은 업무압박 스트레스 .916, 근무환경 스트레스 .847, 성과보상 스트레스 .799, 매출압박 스트레스 .942로 확인되었다.

3.4 측정 도구의 타당도 및 신뢰도 분석

3.4.1 사회적 불안심리(COVID-19) 질문지의 타당도

본 연구에서 사용한 질문지의 타당도(Validity)를 확인하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA: Exploratory Factor Analysis)의 구인타당도(construct validity)를 실시하였다. 타당도는 연구자가 측정하고자 하는 개념, 속성을 사

용한 측정도구에 의하여 제대로 측정되고 반영되었는지의 정도를 나타내는 타당도를 말한다(김구, 2011; Hinkin, 1995).

탐색적 요인분석(EFA)은 변수들의 상호 관련성에 기초하여 변수들의 공통적인 잠재적 구조 혹은 차원을 파악하고 설명하는 목적을 가진다(양병화, 2006). 따라서 사회과학의 연구 또는 질문지를 사용한 연구에서 요인분석은 연구결과를 산출하는데 있어 가장 먼저 분석되어야 할 분석 방법으로 알려져 있다.

본 연구에서 요인분석 절차 및 방법은 요인분석의 회전방식은 Varimax의 직교회전 방식을 이용하여 문항을 추출하였다. 또한 표본의 적합성과 요인분석에 적합한 자료임을 검증하기 위하여 KMO(Kaiser-Mayer-Olkin) Index와 Bartlett 구형성 검증을 실시하였다.

요인 추출은 고유 값(eigenvalue) 1.0 이상, 요인부하량(factor loading)은 그 값이 .50 이상만을 유의한 문항으로 추출하였으며, 요인구조의 합리적 요인모형을 만들기 위하여 각 문항의 공통변량을 확인하여 .50 이상 문항을 선별하였다.

[표3-4]은 사회적 불안심리(COVID-19) 측정도구의 탐색적 요인분석 결과이다. 그 결과 표본의 적절성과 요인분석에 적합한 자료임을 확인하는 KMO와 Bartlett의 구형성 검증을 통해 확인하였으며, KMO지수 .829로 요인분석 가능한 자료임이 확인되었다. 또한 Bartlett 구성형검증에서는 $X^2=1524.577$, $p<.001$ 수준에서 유의하여 변수 간 상관의 0이라는 영가설을 기각함으로써 변수가 각각 선형적 관계를 나타내었다(우종필, 2016).

일반적으로 KMO 지수는 1에 가까울수록 표본의 자료가 요인분석하기에 적합한 자료로 판단할 수 있다(김계수, 2013). Kaiser(1974)에 의하면 KMO 지수가 .90 이상이면 매우 훌륭하고 .80-.90의 경우 가치 있으며, .70-.79의 경우 양호로 보고하고 있다. 일반적으로 사회학적 고찰의 경우 .70 이상의 지수를 보이면 요인분석 가능한 자료로서 판단할 수 있다(김현정, 2021).

한편 요인들이 가진 변수의 분산은 입력변수의 75.258%의 설명력을 나타내었다. 김계수(2013)는 사회과학 분야에서 공통 분산의 값이 60% 이상일 때 측정도구로서 선별된 문항이 충분한 설명력을 보인다고 하였다. 따라서 본 연구에서 사용한 사회적 불안심리(COVID-19) 측정도구는 뷰티전문가의 사회적 불안심리(COVID-19)를 충분한 설명력을 가진 측정도구라고 할 수 있겠다.

본 연구에서 요인분석을 통하여 건강적 불안감 3문항, 사회적 불안감 2문항, 고용불안감 5문항이 10문항이 최종 선정되었다. 문항들의 요인적재치 건강적 불안감 .706~.891, 사회적 불안감 .834~.854, 고용불안감 .704~.877의 범주로 나타났으며, 공통성도 .667~.827로 나타났다.

[표 3-4] 사회적 불안심리(COVID-19) 요인분석 결과

변수	문항 번호	요인1 (고용불안감)	요인2 (건강적불안감)	요인3 (사회적불안감)	공통성
고용 불안감	문항11	.877	.072	.229	.827
	문항 7	.853	.228	.175	.810
	문항 8	.849	.218	.059	.772
	문항10	.770	.092	.256	.667
	문항9	.704	.120	.410	.679
건강적 불안감	문항 1	.069	.891	.047	.800
	문항 2	.187	.872	.084	.803
	문항 3	.166	.706	.119	.540
사회적 불안감	문항 5	.311	-.004	.854	.826
	문항 6	.218	.240	.834	.801
Eigenvalues		4.773	1.737	1.016	
Variance(%)		47.731	17.365	10.161	
Cumulative		47.731	65.097	75.258	
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)					.829
Bartlett 구성형 검증			Chi-Square(X^2)		1524.577
			df(p)		45(.000)

3.4.2 이직의도 측정도구의 타당도

[표3-5]은 이직의도 측정도구의 탐색적 요인분석 결과이다. 그 결과 표본의 적절성과 요인분석에 적합한 자료임을 확인하는 KMO와 Bartlett의 구형성 검증에서는 $X^2=775.345$, $p<.001$ 로 유의하여 요인분석 가능한 자료로서 확인되었다.

요인들이 가진 변수의 총 분산은 65.932%의 설명력을 나타내었다.

본 연구에서 요인분석을 통하여 이직의도는 단일차원으로 규명되었으며 최종 5문항이 선정되었다. 문항들의 요인적재치는 .765~.847의 범주를 나타내었으며, 공통성 지수는 .586-.719의 범주를 나타내었다.

[표 3-5] 이직의도 요인분석 결과

변수	문항 번호	요인1 (이직의도)	공통성
이직 의도	문항 2	.847	.719
	문항 1	.841	.706
	문항 3	.832	.693
	문항 4	.770	.593
	문항 5	.765	.586
Eigenvalues		3.297	
Variance(%)		65.932	
Cumulative		65.932	
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)			.775
Bartlett 구성형 검증		Chi-Square(X^2)	775.345
		df(p)	10(.000)

3.4.3 직무스트레스 측정도구의 타당도

[표3-6]은 직무스트레스 측정도구의 탐색적 요인분석 결과이다. 요인분석 결과 표본의 적절성과 요인분석에 적합한 자료임을 확인하는 KMO와 Bartlett의 구형성 검증을 통해 확인하였으며, KMO지수 .819로 요인분석 가능한 자료임이 확인되었다. 또한 Bartlett 구성형 검증에서는 $X^2=3499.447$, $p<.001$ 수준에서 유의하여 변수 간 상관의 0이라는 영가설을 기각함으로써 변수는 각각 선형적 관계를 나타내었다.

한편 요인들이 가진 변수의 분산은 입력변수의 70.157%의 설명력을 나타내었다. 본 연구에서 요인분석을 통하여 업무압박 스트레스 8문항, 성과보상 스트레스 3문항, 매출압박 스트레스 2문항, 근무환경 스트레스 5문항 총 18 문항이 선정되었다. 문항들의 요인 적재치는 업무압박 스트레스 .575~.819, 성과보상 스트레스 .753 ~.870, 매출압박 스트레스 .800~.848, 근무환경 스트레스 .934~.892의 범주로 나타내었다. 한편 공통성은 .578~.8979의 범주를 나타냈다.

[표3-6] 직무스트레스 요인분석 결과

변수	문항 번호	요인1 (업무압박 스트레스)	요인2 (코로나 근무환경 스트레스)	요인3 (성과보상 스트레스)	요인4 (매출압박 직무스트레스)	공통성
업무 압박 스트 레스	문항 2	.819	.151	.137	-.029	.712
	문항 6	.811	.154	.156	.188	.741
	문항 1	.803	.092	.016	.123	.669
	문항 4	.795	.054	.066	.089	.648
	문항 7	.751	.267	.173	.139	.685
	문항 8	.730	.185	.136	.193	.623
	문항 3	.729	.127	.199	-.048	.704
	문항 5	.575	.317	.317	.215	.578
코로나 근무 환경 스트 레스	문항18	.232	.892	.185	.115	.897
	문항21	.164	.869	.069	.167	.814
	문항22	.092	.845	.241	.105	.791
	문항16	.257	.835	.164	.175	.821
	문항17	.171	.834	.162	.124	.766
성과 보상 스트 레스	문항10	.188	.197	.870	.100	.841
	문항11	.222	.148	.837	.136	.790
	문항 9	.154	.249	.753	.142	.673
매출 압박 스트 레스	문항14	.264	.160	.204	.848	.856
	문항13	.106	.362	.162	.800	.809
Eigenvalues		13.533	2.093	1.391	1.224	
Variance(%)		52.050	8.050	5.350	4.706	
Cumulative		52.050	60.100	64.450	70.157	
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)						.904
Bartlett 구성형 검증				Chi-Square(X^2)	3499.447	
				df(p)	153(.000)	

3.4.4 측정도구의 신뢰도

본 연구에서 측정도구의 신뢰도는 내적일치도를 확인하는 Cronbach's α 값으로 검증하였다. [표3-7]은 본 연구에서 자료수집을 위한 측정도구의 신뢰도 분석 결과이다. 먼저 사회적 불안심리(COVID-19) 측정도구의 신뢰도는 건강적 불안감 .879, 사회적 불안감 .763, 고용불안감 .908로 나타났다.

다음으로 이직의도 측정도구의 신뢰도 값은 .866으로 나타났다.

마지막으로 직무스트레스 신뢰도 값은 업무압박 스트레스 .916, 성과보상 스트레스 .847, 매출압박 스트레스 .799로 나타났다.

한편 항목 제거 시 신뢰도 값도 모두 요인 전체 신뢰도 값 보다 모두 낮게 나타나 문항 제거 고려 대상이 아님을 확인할 수 있었다.

[표 3-7] 사회적 불안심리(COVID-19), 직무스트레스, 이직의도 측정도구의 신뢰도 분석 결과

요인	문항 번호	문항수	Cronbach's α	항목삭제시 Cronbach's α
사회적 불안 심리	건강적 불안감	1	.789	.665
		2		.631
		3		.784
	사회적 불안감	5	.763	—
		6		—
	고용불안감	7	.908	.876
		8		.888
		9		.900
		10		.899
		11		.873
이직의도		1	.866	.829
		2		.825
		3		.832
		4		.853
		5		.851
직무 스트 레스	업무압박 스트레스	1	.916	.905
		2		.902
		3		.910
		4		.906
		5		.912
		6		.898
		7		.902
		8		.906
	성과보상 스트레스	9	.847	.843
		10		.717
		11		.771
	매출압박 스트레스	13	.799	—
		14		—
	매출압박 스트레스	16	.942	.927
		17		.935
		18		.916
		21		.931
		22		.935

3.5 자료 분석

본 연구에서 설정된 연구문제를 검증하고 분석하기 위하여 각각 SPSS 26.0 version, AMOS 26.0 version 통계패키지 프로그램을 활용하여 기술통계(description), 탐색적 요인분석(EFA) 상관관계분석(correlation analysis), 다중회귀분석(multiple regression), 구조방정식모델(SEM: Structural Equation Modeling) 분석을 실시하였다. 모든 통계적 유의 수준은 $p < .05$ 수준으로 설정하였다. 구체적인 통계 분석 방법은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 사용한 측정도구의 타당도 분석을 위하여 탐색적 요인 분석(Exploratory factor analysis)과 신뢰도 분석(Cronbach's α)을 실시하였다.

둘째, 본 연구의 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스의 변수 간 상호관련성을 분석하기 위하여 상관관계분석(Correlation analysis)을 실시하였다.

셋째, 사회적 불안심리(COVID-19)가 이직의도와 직무스트레스에 미치는 영향을 규명하고자 다중회귀분석(multiple regression)을 실시하였다.

넷째, 이직의도가 직무스트레스에 미치는 영향을 규명하고자 단순회귀분석(simple regression)을 실시하였다.

다섯째, 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스에 대한 인과적 해석을 위하여 구조방정식모델(SEM) 분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

4.1 인구 사회학적 특성에 따른 평균차이분석

4.1.1 연령에 따른 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 평균 차이분석

[표4-1]은 연령에 따른 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 대한 집단 간 평균차이를 분석한 일원분산분석(one-way ANOVA) 결과이다.

분석결과, 연령에 따른 사회적 불안심리(COVID-19)의 집단 간 평균의 차이는 하위요인인 건강적 불안감($F=3.853$, $p<.01$), 사회적 불안감($F=8.458$, $p<.001$), 고용불안감($F=11.914$, $p<.001$)에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 집단 간 통계적 유의한 차이에 따라 Scheffe's 사후검증을 실시하였다. 그 결과 사회적 불안심리(COVID-19)로 인한 건강적 불안감요인은 30대, 40대, 50대 이상 집단이 20대 집단에 비해 높은 평균치를 보였으며 그 중 50대 이상의 집단이 건강에 대한 불안감이 높았다. 사회적 불안감 요인에서는 20대가 50대 이상 집단보다 높은 평균치를 나타냈으며 40대, 50대 이상 집단보다 30대 집단에서 높은 평균치를 나타냈다. 고용불안감 요인에서는 20대, 40대, 50대 이상의 집단이 30대 집단보다 상대적으로 높은 평균치를 나타냈다.

연령에 따른 이직의도의 집단 간 평균의 차이 분석에서는 $F=11.995$, $p<.001$ 로 집단간 통계적 유의한 평균 차이를 나타내었으며 사후검증 결과 40대와 50대 이상 집단보다 20대와 30대의 집단에서 통계적 유의한 평균치 차이가 있었으며 30대가 가장 높은 평균치를 나타내었다.

또한, 연령에 따른 직무스트레스의 집단 간 평균차이 분석에서 하위요인인 업무압박 스트레스, 근무환경 스트레스, 성과보상 스트레스, 매출압박 스트레스 중 업무압박 스트레스($F=13.650$, $p<.001$), 근무환경 스트레스($F=14.135$, $p<.001$)에서 통계적 유의한 차이를 나타내었다. 집단 간 유의한 차이를 확

인하기 위하여 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과, 업무압박 스트레스에서 20대·30대 집단과 40대·50대 이상 집단 간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 20대와 30대 집단이 40대와 50대 이상 집단보다 높은 업무압박 스트레스요인 평균치를 나타내고 있어 40대와 50대 이상 집단보다 20대와 30대 집단에서 업무압박 스트레스를 더 받고 있다고 할 수 있다. 근무환경 스트레스요인에서는 50대 이상보다는 20대와 40대에서, 20대와 40대 보다는 30대에서 상대적으로 높은 평균치를 나타내어 통계적 유의하였다. 그러나 성과 보상 스트레스와 매출압박 스트레스요인에서는 집단 간 통계적으로 유의하게 나타나지 않았다.

[표4-1] 연령에 따른 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스
평균 차이 분석

요 인		N	M ± SD	F	sig	post-hoc	
사 회	지각된 건강 불안감	20대 ^{a)}	76	3.36 ± .78	3.853	.010**	a<b,c,d
		30대 ^{b)}	107	3.73 ± .87			
		40대 ^{c)}	43	3.71 ± .76			
		50대 이상 ^{d)}	42	3.76 ± .79			
적 불 안	지각된 사회적 불안감	20대 ^{a)}	76	2.59 ± .98	8.458	.000** *	d<a c,d<b
		30대 ^{b)}	107	2.72 ± 1.06			
		40대 ^{c)}	43	2.24 ± .83			
		50대 이상 ^{d)}	42	1.89 ± .82			
심 리	고용 불안감	20대 ^{a)}	76	2.69 ± .91	11.91 4	.000** *	b<a,c,d
		30대 ^{b)}	107	2.27 ± .95			
		40대 ^{c)}	43	2.52 ± 1.11			
		50대 이상 ^{d)}	42	2.39 ± 1.05			
이직의도		20대 ^{a)}	76	3.55 ± .92	11.99 5	.000** *	c,d<a,b
		30대 ^{b)}	107	3.67 ± .77			
		40대 ^{c)}	43	2.98 ± 1.19			
		50대 이상 ^{d)}	42	2.85 ± .87			
직 무 스 트 레 스	업무압박 스트레스	20대 ^{a)}	76	3.34 ± .82	13.65 0	.000** *	c,d<a,b
		30대 ^{b)}	107	3.24 ± .85			
		40대 ^{c)}	43	2.71 ± .91			
		50대 이상 ^{d)}	42	2.46 ± .86			
트 레 스	근무환경 스트레스	20대 ^{a)}	76	3.42 ± .83	14.13 5	.000** *	d<a,c<b
		30대 ^{b)}	107	3.92 ± .76			
		40대 ^{c)}	43	3.46 ± 1.12			
		50대 이상 ^{d)}	42	2.93 ± .92			
스	성과보상 스트레스	20대 ^{a)}	76	3.11 ± .91	2.422	.066	-
		30대 ^{b)}	107	3.28 ± 1.06			
		40대 ^{c)}	43	2.86 ± 1.15			
		50대 이상 ^{d)}	42	2.89 ± .97			
스	매출압박 스트레스	20대 ^{a)}	76	3.12 ± 1.15	6.005	.001	-
		30대 ^{b)}	107	3.67 ± .83			
		40대 ^{c)}	43	3.50 ± 1.23			
		50대 이상 ^{d)}	42	3.04 ± 1.05			

4.1.2 직종에 따른 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 평균 차이분석

[표4-2]은 직종에 따른 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스의 집단 간 평균 차이 분석을 위한 일원분산분석(one-way ANOVA) 결과이다.

직종에 따른 사회적 불안심리(COVID-19)의 집단 간 평균 차이 분석에서는 건강적 불안감 요인($F=3.453$, $p<.01$), 사회적 불안감($F=4.481$, $p<.01$), 고용불안감($F=3.422$, $p<.05$)에서 집단 간 통계적 유의한 차이를 나타내었다. 집단 간 통계적 유의한 차이에 따라 Scheffe's 사후검증을 실시하였다. 그 결과 구체적으로 살펴보면, 건강적 불안감은 네일직종과 타투(반영구) 직종이 헤어 직종보다 상대적으로 높은 건강적 불안감 요인 평균치를 나타내었다. 이러한 결과는 사회적 불안심리(COVID-19)라는 사회적 불안한 상황에서 네일과 타투 직종은 업무에 있어 고객과 정면을 마주하는 상황이라 타 직종에 비해 건강불안감 다소 높은 것으로 사료된다. 사회적 불안감 요인에서는 피부(악성), 네일, 타투(반영구) 직종이 헤어 직종보다 다소 높은 평균치를 나타냈으며 고용불안감 요인에서 네일직종과 타투(반영구) 직종이 헤어 직종보다 상대적으로 높은 평균치를 나타냈다.

직종에 따른 이직의도의 집단 간 평균 차이 분석에서는 $F=2.980$, $p<.05$ 로 집단 간 통계적 유의한 평균 차이를 나타내었으며, Scheffe's 사후검증 결과에서는 네일 직종이 헤어 직종보다 높은 평균치를 나타내어 네일직종에 근무하는 뷰티전문가의 이직의도가 타 직종에 비해 높은 것으로 나타났다.

직종에 따른 직무스트레스의 집단 간 평균 차이 결과에서는 업무압박 스트레스($F=2.757$, $p<.05$), 근무환경 스트레스($F=4.527$, $p<.001$)에서 집단 간 통계적 유의한 차이를 나타냈다. 구체적 내용을 보면, 업무압박 스트레스에서 네일 직종이 헤어 직종보다 높은 평균치를 나타내었다. 근무환경 스트레스에서는 메이크업(속눈썹), 네일, 타투(반영구) 직종이 헤어 직종보다 더 높은 평균치를 보였다.

[표4-2] 직종에 따른 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스
평균 차이 분석

요 인			N	M ± SD	F	sig	post-hoc
사회적 불안심리	건강적 불안감	피부(악성) ^{a)}	73	3.63 ± .78	3.453	.009**	b< d,e
		헤어 ^{b)}	73	3.36 ± 1.00			
		메이크업(속눈썹) ^{c)}	44	3.73 ± .82			
		네일 ^{d)}	49	3.78 ± .65			
		타투(반영구) ^{e)}	29	3.90 ± .56			
	사회적 불안감	피부(악성) ^{a)}	73	2.58 ± .79	4.481	.002**	b< a,d,e
		헤어 ^{b)}	73	2.08 ± .98			
		메이크업(속눈썹) ^{c)}	44	2.57 ± 1.21			
		네일 ^{d)}	49	2.65 ± .99			
		타투(반영구) ^{e)}	29	2.79 ± .80			
	고용 불안감	피부(악성) ^{a)}	73	2.79 ± .94	3.422	.010*	b< d,e
		헤어 ^{b)}	73	2.52 ± 1.01			
		메이크업(속눈썹) ^{c)}	44	3.00 ± 1.20			
		네일 ^{d)}	49	3.07 ± 1.01			
		타투(반영구) ^{e)}	29	3.17 ± .97			
이직의도		피부(악성) ^{a)}	73	3.43 ± 1.05	2.980	.020*	b< d
		헤어 ^{b)}	73	3.10 ± .90			
		메이크업(속눈썹) ^{c)}	44	3.45 ± 1.12			
		네일 ^{d)}	49	3.69 ± .78			
		타투(반영구) ^{e)}	29	3.46 ± .76			
	업무압박 스트레스	피부(악성) ^{a)}	73	3.13 ± .85	2.757	.028*	b< d
		헤어 ^{b)}	73	2.78 ± 1.03			
		메이크업(속눈썹) ^{c)}	44	3.03 ± .95			
		네일 ^{d)}	49	3.26 ± .79			
		타투(반영구) ^{e)}	29	3.21 ± .78			
직무스트레스	근무환경 스트레스	피부(악성) ^{a)}	73	3.53 ± .96	4.527	.001**	b< c,d,e
		헤어 ^{b)}	73	3.20 ± .96			
		메이크업(속눈썹) ^{c)}	44	3.69 ± 1.10			
		네일 ^{d)}	49	3.79 ± .64			
		타투(반영구) ^{e)}	29	3.84 ± .69			
	성과보상 스트레스	피부(악성) ^{a)}	73	3.18 ± .94	2.185	.071	-
		헤어 ^{b)}	73	2.80 ± 1.00			
		메이크업(속눈썹) ^{c)}	44	3.22 ± 1.20			
		네일 ^{d)}	49	3.23 ± .96			
		타투(반영구) ^{e)}	29	3.24 ± 1.07			
매출압박 스트레스		피부(악성) ^{a)}	73	3.34 ± 1.08	1.039	.388	-
		헤어 ^{b)}	73	3.27 ± 1.04			
		메이크업(속눈썹) ^{c)}	44	3.30 ± 1.21			
		네일 ^{d)}	49	3.60 ± 1.01			
		타투(반영구) ^{e)}	29	3.57 ± .94			

4.1.3 규모에 따른 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 평균 차이분석

[표4-3]은 규모에 따른 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스의 집단 간 평균 차이 분석을 위한 일원분산분석(one-way ANOVA) 결과이다.

규모에 따른 사회적 불안심리(COVID-19)의 집단 간 평균 차이 분석에서는 건강적 불안감 요인($F=6.731$, $p<.001$)에서 집단 간 통계적 유의한 차이를 나타내었다. 집단 간 통계적 유의한 차이에 따라 Scheffe's 사후검증을 실시하였다. 그 결과 건강적 불안감은 중소기업 개인샵과 프리랜서 집단이 대형프랜차이즈와 개인 뷰티 1인샵 집단에 비해 상대적으로 높은 건강적 불안감 요인 평균치를 나타내었다.

규모에 따른 이직의도의 집단 간 평균 차이 분석에서는 $F=2.934$, $p<.05$ 로 집단 간 통계적 유의한 평균 차이를 나타내었으며, Scheffe's 사후검증 결과에서는 중소기업 개인샵 집단이 개인 뷰티 1인샵 집단보다 높은 평균치를 나타내어 사회적 불안심리(COVID-19) 상황에서 개인 뷰티 1인샵 집단보다 중소기업 개인샵에서 근무하는 뷰티전문가들이 이직의도를 더 가지고 있는 것으로 사료된다.

규모에 따른 직무스트레스의 집단 간 평균 차이 결과에서는 업무압박 스트레스($F=2.719$, $p<.05$), 근무환경 스트레스($F=7.853$, $p<.001$), 매출압박 스트레스($F=3.191$, $p<.05$)에서 집단 간 통계적 유의한 차이를 나타냈다. 구체적 내용을 보면, 업무압박 스트레스에서 대형프랜차이즈 집단이 개인 뷰티 1인샵 집단보다 높은 평균치를 나타내었다. 근무환경 스트레스에서는 대형프랜차이즈와 중소기업 개인샵 집단이 개인 뷰티 1인샵 집단보다 더 높은 평균치를 보였다. 매출압박 스트레스에서는 중소기업 개인샵 집단이 프리랜서 집단보다 높은 평균치를 나타내었으며 집단 간 큰 차이는 없지만 중소기업 개인샵이 매출압박 스트레스를 많이 받고 있는 것으로 사료된다.

[표4-3] 규모에 따른 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스
평균 차이 분석

요 인		N	M ± SD	F	sig	post-hoc
사회적	건강적	대형프랜차이즈 ^{a)}	52 3.29 ± .96	6.731	.000**	a,c<b,d
		중소규모 개인샵 ^{b)}	87 3.88 ± .70			
	불안감	개인 뷰티 1인샵 ^{c)}	68 3.49 ± .79			
		프래랜서 ^{d)}	61 3.72 ± .81			
불안	사회적	대형프랜차이즈 ^{a)}	52 2.53 ± 1.06	.943	.420	-
		중소규모 개인샵 ^{b)}	87 2.41 ± .97			
	불안감	개인 뷰티 1인샵 ^{c)}	68 2.38 ± 1.03			
		프래랜서 ^{d)}	61 2.64 ± .98			
심리	고용	대형프랜차이즈 ^{a)}	52 2.84 ± 1.08	1.657	.177	-
		중소규모 개인샵 ^{b)}	87 3.02 ± 1.09			
	불안감	개인 뷰티 1인샵 ^{c)}	68 2.64 ± 1.06			
		프래랜서 ^{d)}	61 2.83 ± .89			
이직의도		대형프랜차이즈 ^{a)}	52 3.37 ± 1.01	2.934	.034*	c<b
		중소규모 개인샵 ^{b)}	87 3.62 ± 1.02			
		개인 뷰티 1인샵 ^{c)}	68 3.16 ± .93			
		프래랜서 ^{d)}	61 3.35 ± .81			
직무스트레스	업무압박	대형프랜차이즈 ^{a)}	52 3.34 ± .82	2.719	.045*	c<a
		중소규모 개인샵 ^{b)}	87 3.06 ± .91			
	스트레스	개인 뷰티 1인샵 ^{c)}	68 2.87 ± .94			
		프래랜서 ^{d)}	61 3.03 ± .93			
트레스	근무환경	대형프랜차이즈 ^{a)}	52 3.66 ± .85	7.853	.000***	c<a,b
		중소규모 개인샵 ^{b)}	87 3.87 ± .87			
	스트레스	개인 뷰티 1인샵 ^{c)}	68 3.22 ± .92			
		프래랜서 ^{d)}	61 3.36 ± .96			
트레스	성과보상	대형프랜차이즈 ^{a)}	52 3.16 ± 1.07	1.976	.066	-
		중소규모 개인샵 ^{b)}	87 3.11 ± 1.04			
	스트레스	개인 뷰티 1인샵 ^{c)}	68 2.87 ± 1.00			
		프래랜서 ^{d)}	61 3.30 ± .99			
트레스	매출압박	대형프랜차이즈 ^{a)}	52 3.41 ± .98	3.191	.024*	d<b
		중소규모 개인샵 ^{b)}	87 3.55 ± .98			
	스트레스	개인 뷰티 1인샵 ^{c)}	68 3.49 ± 1.20			
		프래랜서 ^{d)}	61 3.03 ± 1.06			

4.1.4 직책에 따른 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 평균 차이분석

[표4-4]은 직책에 따른 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스의 집단 간 평균 차이 분석을 위한 일원분산분석(one-way ANOVA) 결과이다.

직책에 따른 사회적 불안심리(COVID-19)의 집단 간 평균 차이 분석에서는 고용불안감 요인($F=4.686$, $p<.01$)에서 집단 간 통계적 유의한 차이를 나타내었다. 집단 간 통계적 유의한 차이에 따라 Scheffe's 사후검증을 실시하였다. 그 결과 고용불안감은 원장 집단 보다 직원 집단이 상대적으로 높은 고용불안감 요인 평균치를 나타내었다.

직책에 따른 이직의도의 집단 간 평균 차이 분석에서는 $F=7.847$, $p<.001$ 로 집단 간 통계적 유의한 평균 차이를 나타내었으며, Scheffe's 사후검증 결과에서는 실장(팀장), 직원, 프리랜서 집단이 원장 집단 보다 높은 평균치를 나타내어 사회적 불안심리(COVID-19) 상황에서 이직의도가 원장보다는 종사자들이 이직의도를 더 느끼고 있다고 할 수 있다.

직책에 따른 직무스트레스의 집단 간 평균 차이 결과에서는 업무압박 스트레스($F=4.971$, $p<.01$), 근무환경 스트레스($F=3.442$, $p<.05$), 성과보상 스트레스($F=3.194$, $p<.05$)에서 집단 간 통계적 유의한 차이를 나타냈다. 구체적으로 살펴보면, 업무압박 스트레스에서 실장(팀장)과 직원 집단이 원장 집단보다 높은 평균치를 나타내었다. 근무환경 스트레스에서도 직원 집단이 원장 집단보다 더 높은 평균치를 나타내었으며 성과보상 스트레스에서는 프리랜서 집단이 원장 집단보다 높은 성과보상 요인 평균치를 나타내었다.

[표4-4] 직책에 따른 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스
평균 차이 분석

요 인			N	M ± SD	F	sig	post-hoc
사 회 적 불 안 심 리	건강적 불안감	원장 ^{a)}	84	3.74 ± .76	2.375	.071	-
		실장(팀장) ^{b)}	41	3.37 ± .95			
		직원 ^{c)}	76	3.56 ± .85			
		프레랜서 ^{d)}	67	3.73 ± .78			
	사회적 불안감	원장 ^{a)}	84	2.24 ± .96	2.281	.080	-
		실장(팀장) ^{b)}	41	2.51 ± 1.15			
		직원 ^{c)}	76	2.59 ± 1.01			
		프레랜서 ^{d)}	67	2.61 ± .94			
	고용 불안감	원장 ^{a)}	84	2.52 ± 1.12	4.686	.003**	a<c
		실장(팀장) ^{b)}	41	3.02 ± 1.07			
		직원 ^{c)}	76	3.09 ± 1.00			
		프레랜서 ^{d)}	67	2.88 ± .88			
이직의도		원장 ^{a)}	84	3.00 ± 1.14	7.847	.000***	a<b,c,d
		실장(팀장) ^{b)}	41	3.68 ± .86			
		직원 ^{c)}	76	3.63 ± .81			
		프레랜서 ^{d)}	67	3.44 ± .79			
직 무 스트레스	업무압박 스트레스	원장 ^{a)}	84	2.77 ± .95	4.971	.002**	a<b,c
		실장(팀장) ^{b)}	41	3.35 ± .93			
		직원 ^{c)}	76	3.16 ± .88			
		프레랜서 ^{d)}	67	3.14 ± .82			
	근무환경 스트레스	원장 ^{a)}	84	3.34 ± 1.04	3.442	.017*	a<c
		실장(팀장) ^{b)}	41	3.71 ± 1.03			
		직원 ^{c)}	76	3.76 ± .76			
		프레랜서 ^{d)}	67	3.46 ± .85			
트 레 스	성과보상 스트레스	원장 ^{a)}	84	2.89 ± 1.10	3.194	.024*	a<d
		실장(팀장) ^{b)}	41	3.21 ± 1.18			
		직원 ^{c)}	76	3.03 ± .97			
		프레랜서 ^{d)}	67	3.38 ± .84			
	매출압박 스트레스	원장 ^{a)}	84	3.51 ± 1.08	1.977	.118	-
		실장(팀장) ^{b)}	41	3.60 ± 1.00			
		직원 ^{c)}	76	3.33 ± .94			
		프레랜서 ^{d)}	67	3.17 ± 1.18			

4.1.5 측정 변인의 기술통계량

본 연구에서는 뷰티전문가의 사회적 불안심리(COVID-19)가 이직의도 및 직무스트레스에 미치는 영향을 규명하기 위해 앞서 도에 미치는 영향 규명에 앞서 변인 간 기술통계를 분석하였다. 본 연구에는 최종 구조방정식모형을 검증하기 때문에 정규성 확보가 선행되어야 한다. 따라서 본 연구에서는 각각의 변인들에 대한 평균(M)과 표준편차(SD), 왜도와 첨도를 확인하였다. Kline(2011)은 왜도가 절대값 3.0 이상이거나 첨도가 절대 값 10.0 이상일 경우 정규성의 문제로 인해 왜곡된 결과가 도출될 수 있다고 보고되고 있다.

구체적으로 살펴보면 사회적 불안심리(COVID-19)의 기술통계를 살펴보면 건강적 불안감은 평균은 $M=3.63$, $SD=.83$, 사회적 불안감은 평균 $M=2.48$, $SD=1.01$, 고용불안감은 $M=2.85$, $SD=1.04$ 로 건강적 불안감 요인이 가장 높게 나타났다으며, 사회적 불안감 평균이 상대적으로 낮게 나타났다.

다음으로 이직의도의 평균은 $M=3.39$, $SD=.96$ 으로 나타났다.

마지막으로 직무스트레스는 업무압박 스트레스는 $M=3.06$, $SD=.91$, 근무환경 스트레스 $M=3.55$, $SD=.93$, 성과보상 스트레스 $M=3.10$, $SD=1.03$, 매출압박 스트레스 $M=3.39$, $SD=1.06$ 으로 근무환경 스트레스가 가장 높은 평균치를 나타내었으며 상대적으로 업무압박 스트레스가 가장 낮은 평균치를 나타내었다.

한편 모든 변인들의 왜도와 첨도를 확인한 결과 절대값 .30~10.0 이상인 문항은 발견되지 않아 자료의 정규성 가정을 만족하는 것으로 나타났다.

[표 4-5] 각 변인의 기술통계

변인	요인	평균	표준편차	왜도	첨도
사회적 불안심리 (COVID-19)	건강적 불안감	3.63	.83	-.568	-.016
	사회적 불안감	2.48	1.01	.386	-.468
	고용불안감	2.85	1.04	-.196	-.992
이직의도		3.39	.96	-.369	-.247
직무스트레스	업무압박 스트레스	3.06	.91	-.059	-.397
	근무환경 스트레스	3.55	.93	-.741	.186
	성과보상 스트레스	3.10	1.03	-.227	-.500
	매출압박 스트레스	3.39	1.06	-.487	-.458

4.2 변수들의 상관관계 분석

변수들의 상호 관련성을 검증하기 위하여 상관관계분석(Correlation analysis)을 실시하였다. [4-6]은 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도 직무스트레스와의 상관관계 분석 결과이다.

먼저 뷰티전문가의 사회적 불안심리(COVID-19)와 이직의도 간의 상관관계를 분석한 결과 건강적 불안감과 이직의도($r=.266, p<.001$), 사회적 불안감과 이직의도($r=.346, p<.001$), 고용불안감과 이직의도($r=.493, p<.001$)로 모두 통계적 유의하게 정적(+) 상관관계를 나타내었다.

다음으로 사회적 불안심리(COVID-19)와 직무스트레스 간 상관관계를 분석한 결과 건강적 불안감과 업무압박 스트레스($r=.218, p<.01$), 근무환경 스트레스($r=.444, p<.001$), 성과보상 스트레스($r=.378, p<.001$), 매출압박 스트레스($r=.302, p<.001$)로 모두 정적(+) 상관관계를 나타내었다.

사회적 불안감과 직무스트레스 간 상관관계 분석에서는 업무압박 스트레스($r=.554, p<.01$), 근무환경 스트레스($r=.341, p<.001$), 성과보상 스트레스($r=.396, p<.001$), 매출압박 스트레스($r=.389, p<.001$)로 모두 정적(+) 상관관계를 나타내었다.

마지막으로 고용불안감과 직무스트레스 간 상관관계 분석에서는 업무압박 스트레스($r=.462, p<.01$), 근무환경 스트레스($r=.563, p<.001$), 성과보상 스트레스($r=.531, p<.001$), 매출압박 스트레스($r=.450, p<.001$)로 모두 정적(+) 상관관계를 나타내었다.

이러한 결과는 코로나19(COVID-19) 시대의 사회적 불안심리(COVID-19)가 높아지면 높아질수록 이직의도와 직무스트레스가 정적으로 상승할 수 있다는 사실을 입증하는 결과라고 할 수 있겠다.

[표4-6] 변수들 간 상관관계 분석 결과

요 인		사회적 불안심리			이직 의도	직무스트레스			
		건강적 불안감	사회적 불안감	고용 불안감		업무 압박 스트 레스	코로나 근무 환경 스트 레스	성과 보상 스트 레스	매출 압박 직무 스트 레스
사회적 불안 심리	건강적 불안감	1							
	사회적 불안감	.266***	1						
	고용 불안감	.352***	.546***	1					
이직의도		.208***	.346***	.493***	1				
직무 스트 레스	업무압박 스트레스	.218**	.554***	.462***	.577***	1			
	근무환경 스트레스	.444***	.341***	.563***	.488***	.444***	1		
	성과보상 스트레스	.378***	.396***	.531***	.430***	.413***	.425***	1	
	매출압박 스트레스	.302***	.389***	.450***	.415***	.448***	.453***	.485***	1

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

4.3 사회적 불안심리(COVID-19)가 이직의도에 미치는 영향

사회적 불안심리(COVID-19)가 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 사회적 불안심리(COVID-19)를 독립변인으로 이직의도를 종속변인으로 설정하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

[표4-7]은 사회적 불안심리(COVID-19)가 이직의도에 미치는 영향관계를 규명하기 위한 다중회귀분석 결과이다.

먼저 독립변인 사회적 불안심리(COVID-19)가 종속변인 이직의도에 대한 결정계수(R^2)는 .253로 25.3% 설명력을 나타내었다. 또한 회귀모형의 분산분석 결과 $F=29.730$, $p<.001$ 로 회귀분석 가능한 자료임이 확인되었다. Durbin-Watson 지수는 1.705로 2에 근접하여(우종필, 2016) 요인 간 자기상관이 없어 다중공선성(multiple collinearity)의 문제는 없는 것으로 나타났다.

사회적 불안심리(COVID-19)가 이직의도에 미치는 영향력을 가진 변수로는 고용 불안감 요인으로 $\beta=.425$, $t=6.467$, $p<.001$ 수준에서 통계적 유의하게 정적(+) 영향이 있는 것으로 나타났다. 즉 코로나19 시대의 사회적 불안심리(COVID-19)는 이직의도에 영향을 미치는 변수임이 확인되었다. 특히 코로나19 시대의 고용불안감은 이직의도에 결정적 영향 변수로서 고용불안감 대처가 시급함을 암시한다

[표4-7]. 사회적 불안심리(COVID-19)가 이직의도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수	표준화 계수	t	p
		B			
이직의도	(상수)	1.899	.243	7.817	.000
	건강적 불안감	.035	.066	.030	.602
	사회적 불안감	.102	.061	.106	.097
	고용 불안감	.392	.061	.425	.000
$R^2=.253$, adj $R^2=.244$, $F=29.730$, $p<.001$ Durbin-Watson=1.705					

4.4. 사회적 불안심리(COVID-19)가 직무스트레스에 미치는 영향

4.4.1 사회적 불안심리(COVID-19)가 업무압박 스트레스에 미치는 영향

[표4-8]은 사회적 불안심리(COVID-19)가 직무스트레스 하위 요인 중 업무압박 스트레스에 미치는 영향관계를 규명하기 위한 다중회귀분석 결과이다.

먼저 독립변인 사회적 불안심리(COVID-19)가 종속변인 업무압박 스트레스에 대한 결정계수(R^2)는 .344로 34.4%의 설명력을 보였으며, 회귀모형의 분산분석 결과 $F=46.176$, $p<.001$ 로 회귀분석 가능한 자료임이 확인되었다. Durbin-Watson 지수는 1.807로 2에 근접하여한 지수를 나타내어 다중공선성(multiple collinearity)의 문제는 없는 것으로 나타났다.

사회적 불안심리(COVID-19)가 업무압박 스트레스에 미치는 영향력을 가진 변수로는 사회적 불안감($\beta=.427$, $t=7.146$, $p<.001$), 고용불안감($\beta=.220$, $t=3.557$, $p<.05$) 순으로 모두 정적(+) 영향관계를 나타내었다.

[표4-8] 사회적 불안심리(COVID-19)가 업무압박 스트레스에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수	표준화 계수		<i>t</i>	<i>p</i>
		B	SE	β		
업무압박 스트레스	(상수)	1.444	.216		6.6856	.000
	건강적 불안감	.030	.059	.027	.501	.617
	사회적 불안감	.388	.054	.427	7.146	.000
	고용 불안감	.193	.054	.220	3.577	.040
$R^2=.344$, adj $R^2=.337$, $F=46.176$, $p<.001$ Durbin-Watson=1.807						

4.4.2 사회적 불안심리(COVID-19)가 근무환경 스트레스에 미치는 영향

[표4-9]은 사회적 불안심리(COVID-19)가 직무스트레스 하위 요인 중 근무환경 스트레스에 미치는 영향관계를 규명하기 위한 다중회귀분석 결과이다.

먼저 독립변인 사회적 불안심리(COVID-19)가 종속변인인 근무환경 스트레스에 대한 결정계수(R^2)는 .386으로 38.6%의 설명력을 보였다. 또한, 회귀 모형의 분산분석 결과는 $F=55.394$, $p<.001$ 로 회귀분석 가능한 자료임이 확인되었다. Durbin-Watson 지수는 1.677로 2에 근접한 지수를 나타내어 다중공선성(multiple collinearity)의 문제는 없는 것으로 나타났다.

사회적 불안심리(COVID-19)가 근무환경 스트레스에 미치는 영향력을 가진 변수로는 고용불안감($\beta=.454$, $t=7.632$, $p<.001$), 건강적 불안감($\beta=.279$, $t=5.3997$, $p<.001$) 순으로 정적(+) 영향관계를 나타내었다.

[표4-9] 사회적 불안심리(COVID-19)가 근무환경 스트레스에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수	표준화계수		t	p
		B	SE	β		
근무환경 스트레스	(상수)	1.202	.213		5.633	.000
	건강적 불안감	.315	.058	.279	5.399	.000
	사회적 불안감	.018	.054	.019	.332	.740
	고용 불안감	.407	.053	.454	7.632	.000
$R^2=.386$, adj $R^2=.379$, $F=55.394$, $p<.001$ Durbin-Watson=1.677						

4.4.3 사회적 불안심리(COVID-19)가 성과보상 스트레스에 미치는 영향

[표4-10]은 사회적 불안심리(COVID-19)가 직무스트레스 하위 요인 중 성과보상 스트레스에 대한 다중회귀분석 결과이다.

먼저 독립변인 사회적 불안심리(COVID-19)가 종속변인인 성과보상 스트레스에 대한 결정계수(R^2)는 .336으로 33.6%의 설명력을 보였다. 또한, 회귀 모형의 분산분석 결과는 $F=44.433$, $p<.001$ 로 회귀분석 가능한 자료임이 확인되었다. Durbin-Watson 지수는 1.968로 2에 근접한 지수를 나타내어 다중공선성(multiple collinearity)의 문제는 없는 것으로 나타났다.

사회적 불안심리(COVID-19)가 성과보상 스트레스에 미치는 영향력을 가진 변수로는 고용불안감($\beta=.387$, $t=6.244$, $p<.001$), 건강적 불안감($\beta=.208$, $t=3.861$, $p<.001$), 사회적 불안감($\beta=.130$, $t=2.164$, $p<.05$) 순으로 정적(+) 영향관계를 나타내었다.

[표4-10] 사회적 불안심리(COVID-19)가 성과보상 스트레스에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수	표준화계수		<i>t</i>	<i>p</i>
		B	SE	β		
성과보상 스트레스	(상수)	.749	.245		3.065	.002
	건강적 불안감	.258	.067	.208	3.861	.000
	사회적 불안감	.133	.061	.130	2.164	.031
	고용 불안감	.381	.061	.387	6.244	.000
$R^2=.336$, adj $R^2=.328$, $F=44.433$, $p<.001$ Durbin-Watson=1.968						

4.4.4 사회적 불안심리(COVID-19)가 매출압박 스트레스에 미치는 영향

[표4-11]은 사회적 불안심리(COVID-19)가 직무스트레스 하위 요인 중 매출압박 스트레스에 대한 다중회귀분석 결과이다.

먼저 독립변인 사회적 불안심리(COVID-19)가 종속변인인 매출압박 스트레스에 대한 결정계수(R^2)는 .251으로 25.1%의 설명력을 보였다. 또한, 회귀 모형의 분산분석 결과는 $F=25.255$, $p<.001$ 로 회귀분석 가능한 자료임이 확인되었다. Durbin-Watson 지수는 2.186로 2에 근접한 지수를 나타내어 다중공선성(multiple collinearity)의 문제는 없는 것으로 나타났다.

사회적 불안심리(COVID-19)가 매출압박 스트레스에 미치는 영향력을 가진 변수로는 고용불안감($\beta=.295$, $t=4.493$, $p<.001$), 사회적 불안감($\beta=.189$, $t=2.956$, $p<.01$), 건강적 불안감($\beta=.148$, $t=2.583$, $p<.05$) 순으로 정적(+) 영향 관계를 나타내었다.

[표4-11] 사회적 불안심리(COVID-19)가 매출압박 스트레스에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화	계수	표준화계수	t	p
		B	SE	β		
매출압박 스트레스	(상수)	1.350	.268		5.033	.000
	건강적 불안감	.189	.073	.148	2.583	.010
	사회적 불안감	.199	.067	.189	2.956	.003
	고용 불안감	.301	.067	.295	4.493	.000
$R^2=.251$, adj $R^2=.243$, $F=25.255$, $p<.001$ Durbin-Watson=2.186						

4.5. 이직의도가 직무스트레스에 미치는 영향

4.5.1 이직의도가 업무압박 스트레스에 미치는 영향

[표4-12]은 이직의도가 직무스트레스 하위 요인 중 업무압박 스트레스에 대한 단순회귀(simple regression)분석 결과이다.

먼저 독립변인 이직의도가 종속변인인 업무압박 스트레스에 대한 결정계수(R^2)는 .333으로 33.3%의 설명력을 보였다. 또한, 회귀모형의 분산분석 결과는 $F=132.992$, $p<.001$ 로 회귀분석 가능한 자료임이 확인되었다.

이직의도가 업무압박 스트레스에 미치는 영향은 $\beta=.577$, $t=11.532$, $p<.001$ 로 통계적 유의한 정적(+) 영향관계를 나타내었다.

[표4-12] 이직의도가 업무압박 스트레스에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수	표준화계수	t	p
		B			
업무압박 스트레스	(상수)	1.201		7.165	.000
	이직의도	.548	.577	11.532	.000
$R^2=.333$, adj $R^2=.331$, $F=132.992$, $p<.001$					

4.5.2 이직의도가 근무환경 스트레스에 미치는 영향

[표4-13]은 이직의도가 직무스트레스 하위 요인 중 근무환경 스트레스에 대한 단순회귀(simple regression)분석 결과이다.

먼저 독립변인 이직의도가 종속변인인 근무환경 스트레스에 대한 결정계수(R^2)는 .238으로 23.8%의 설명력을 보였다. 또한, 회귀모형의 분산분석 결과는 $F=83.256$, $p<.001$ 로 회귀분석 가능한 자료임이 확인되었다.

이직의도가 근무환경 스트레스에 미치는 영향은 $\beta=488$, $t=9.124$, $p<.001$ 로 통계적 유의한 정적(+) 영향관계를 나타내었다.

[표4-13] 이직의도가 근무환경 스트레스에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수	표준화계수	t	p
		B			
근무환경 스트레스	(상수)	1.940		10.600	.000
	이직의도	.473	.488	9.124	.000
$R^2=.238$, adj $R^2=.236$, $F=83.256$, $p<.001$					

4.5.3 이직의도가 성과보상 스트레스에 미치는 영향

[표4-14]은 이직의도가 직무스트레스 하위 요인 중 성과보상 스트레스에 대한 단순회귀(simple regression)분석 결과이다.

먼저 독립변인 이직의도가 종속변인인 성과보상 스트레스에 대한 결정계수(R^2)는 .184으로 18.4%의 설명력을 보였다. 또한, 회귀모형의 분산분석 결과는 $F=60.175$, $p<.001$ 로 회귀분석 가능한 자료임이 확인되었다.

이직의도가 성과보상 스트레스에 미치는 영향은 $\beta=.430$, $t=7.757$, $p<.001$ 로 통계적 유의한 정적(+) 영향관계를 나타내었다.

[표4-14] 이직의도가 성과보상 스트레스에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수	표준화계수	t	p
		B	SE β		
성과보상 스트레스	(상수)	1.544	.209	7.405	.000
	이직의도	.459	.059	.430	7.757 .000
$R^2=.184$, adj $R^2=.181$, $F=60.175$, $p<.001$					

4.5.4 이직의도가 매출압박 스트레스에 미치는 영향

[표4-15]은 이직의도가 직무스트레스 하위 요인 중 매출압박 스트레스에 대한 단순회귀(simple regression)분석 결과이다.

먼저 독립변인 이직의도가 종속변인인 매출압박 스트레스에 대한 결정계수(R^2)는 .173으로 17.3%의 설명력을 보였다. 또한, 회귀모형의 분산분석 결과는 $F=55.462$, $p<.001$ 로 회귀분석 가능한 자료임이 확인되었다.

이직의도가 매출압박 스트레스에 미치는 영향은 $\beta=.415$, $t=7.447$, $p<.001$ 로 통계적 유의한 정적(+) 영향관계를 나타내었다.

[표4-15] 이직의도가 매출압박 스트레스에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수	표준화계수		<i>t</i>	<i>p</i>
		B	SE	β		
매출압박 스트레스	(상수)	1.832	.217		8.442	.000
	이직의도	.458	.062	.415	7.447	.000
$R^2=.173$, adj $R^2=.169$, $F=55.462$, $p<.001$						

4.6 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스의 관계모형 분석

본 연구에서는 뷰티전문가의 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스와의 관계 모형을 분석하고자 구조방정식모델(SEM) 분석을 실시하였다. 구조방정식모형분석은 종속관계의 구체성에 대한 이론적 합리성을 제공하고 변수 간 인과관계를 검증하기 위한 통계기법으로 가설에 대한 요인으로 이루어진 구조적 모델 검증이 목적이다(김계수, 2004).

본 연구에서는 모형의 적합도를 분석하기 위하여 적합도를 평가하는 지수들의 선택에 있어 절대적합지수, 기초모형에 대한 제안모형의 적합도를 비교하는 증분적합지수, 그리고 근사오차평균 자승의 이중근(RMSEA)를 사용하였다. 구체적으로는 절대적합지수로는 χ^2 , 잔차평균이중근(RMR), 적합지수(GFI)를 사용하였다. 증분적합지수로는 표준적합지수(NFI), 증분적합지수(IFI), 그리고 비교적합지수(CFI)를 산출하였다. 그리고 χ^2 검증의 한계를 극복하기 위하여 개발된 적합지수인 RMSEA를 이용하였다. 또한 연구모형에서 경로의 유의성을 검정하기 위하여 경로계수 추정치와 임계치(Critical ratio)를 분석하였다.

본 연구에서 구조방정식모형은 사회적 불안심리(COVID-19)를 독립변수로 이직의도와 직무스트레스를 종속변인으로서 그 구조모형을 검증하였다.

[표4-16]은 뷰티전문가 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스의 관계모형에 대한 모델적합도(model fit)를 나타내고 있다.

그 결과 $\chi^2 = 123.094$, $df=48$, $p<.001$, $Q(\chi^2/df)=2.564$, GFI= .933, CFI= .932, CFI= .947, TLI=.933, IFI= .952, RMR=.049, RMSEA=.077로 나타났다. 모델 적합도 지수를 근거로 본 연구에서 검증하고자 하는 모델은 매우 타당한 모델임을 확인할 수 있었다.

[표4-16] 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 모델적합지수

χ^2	df	p	$Q(\chi^2/df)$	GFI	CFI	TLI	IFI	RMR	RMSEA
123.094	48	.000	2.564	.933	.951	.933	.952	.049	.077
			적합	적합	적합	적합	적합	적합	적합

한편 뷰티전문가의 사회적 불안심리(COVID-19)가 이직의도와 직무스트레스에 미치는 영향을 구체적으로 살펴보았다[표 4-13]. 먼저 사회적 불안심리가 이직의도와 관계성은 표준화회귀계수(SRW)=.642, $p<.001$ 수준에서 통계적 유의한 영향력을 나타내었다. 또한 사회적 불안심리(COVID-19)가 직무스트레스와의 관계성은 표준화회귀계수(SRW)=.653, $p<.001$ 수준에서 통계적 유의한 관계가 있는 것으로 확인되었다.

마지막으로 이직의도와 직무스트레스와의 관계성은 표준화회귀계수(SRW)=.393, $p<.001$ 수준에서 통계적 유의한 관계가 있는 것으로 확인되었다.

[그림 2]은 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 간 구조방정식모형을 나타내고 있다.

종합적으로 코로나19의 시대에서 뷰티전문가가 지각하는 사회적 불안심리(COVID-19)는 이직의도에 영향을 미치고 결국 직무스트레스에 영향을 미친다고 할 수 있겠다. 이러한 부정적 관계성은 결국 코로나19 시대에서 뷰티전문가가 사회적 불안심리(COVID-19)는 전반적인 뷰티 산업의 침체로 이어질 수 있음을 암시한다.

따라서 건강적, 사회적, 고용적 측면에서 뷰티 전문가의 대처가 절실히 요구된다. 또한 정책적으로 고용적 불안을 감소시키기 위해 국가적 지원이나 정책의 마련이 시급하게 이루어져야 할 것이다.

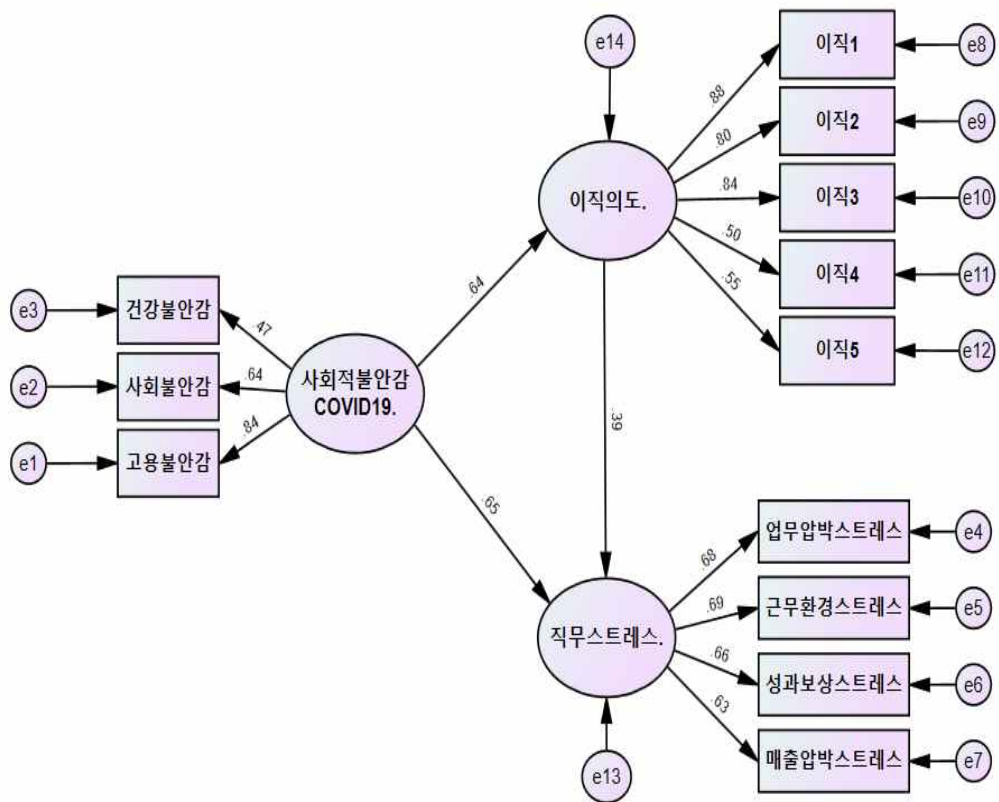
[표4-17] 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 최대우도 모수추정치

Path			SRW	Estimate	S.E.	C.R.
이직의도	←	사회적 불안심리	.642	.783	.093	8.450***
직무스트레스	←	사회적 불안심리	.653	.466	.072	6.446***
직무스트레스	←	이직의도	.393	.230	.045	5.159***

SRW(Standardized Regression Weights) 표준화 회귀 계수

Estimate 비표준화회귀계수 S.E. 표준오차

C.R. 기각률



[그림 4-1]. 사회적 불안심리, 이직의도, 직무스트레스의 구조방정식모형

V. 결 론

5.1 연구결과 요약 및 결론

본 연구는 코로나바이러스감염증(COVID-19) 확산에 따른 사회적 불안심리(COVID-19)로 인한 뷰티전문가의 이직의도와 직무스트레스 연구를 알아보기 위해 서울·경기·광주 지역의 20대 이상 뷰티전문가 268명을 대상으로 인구통계학적 특성, 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 등을 분석한 연구이다. 연구문제 검증 분석을 위해 본 연구는 문헌조사와 실증조사를 병행 실시하였고 정확한 결과를 위하여 질문조사를 실시 후 종합하여 결론을 내렸다.

본 연구의 주요결과를 요약하고, 이를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 인구 통계학적으로 보았을 때 사회적 불안심리(COVID-19), 이직의도, 직무스트레스 평균 차이 분석결과는 통계적으로 유의하게 나타났다.

연령에 따른 사회적 불안감은 20대, 30대가 높은 평균치를 보였고, 50대 이상 집단이 건강에 대한 불안감이 높았고, 고용불안감은 20대, 40대, 50대 이상 집단이 높은 평균치를 보였다. 이직의도는 30대가 가장 높게 나타났다. 직무스트레스는 업무압박 스트레스에서는 20대와 30대 집단이, 근무환경 스트레스에서는 30대에서 높게 나타났다.

직종에 따른 건강적 불안감 요인에서는 네일과 타투(반영구)직종이, 사회적 불안감은 피부(왁싱), 네일, 타투(반영구)직종이, 고용불안감 요인에서는 네일과 타투(반영구) 직종이 높은 평균치를 나타내었다. 이러한 결과는 사회적 불안한 상황에서 네일과 타투(반영구)직종은 업무에 있어 고객과 정면을 마주

하는 상황이라 타 직종에 비해 건강적 불안감이 다소 높은 것으로 사료된다. 네일 직종에 근무하는 뷰티전문가의 이직의도가 타 직종에 비해 높게 나타났다. 직무스트레스의 경우 업무압박 스트레스에서는 네일 직종이, 근무환경 스트레스에서는 메이크업(속눈썹), 네일, 타투(반영구) 직종이 높게 나타났다.

규모에 따른 건강적 불안감은 중소기업 개인샵과 프리랜서 집단이 높은 평균치를 나타냈고, 중소기업 개인샵에서 근무하는 뷰티전문가들이 이직의도를 더 가지고 있었다. 직무스트레스에서는 업무압박 스트레스에서 대형프랜차이즈 집단이, 근무환경 스트레스에서는 대형프랜차이즈와 중소기업 개인샵 집단이, 집단 간 큰 차이는 없지만 중소기업 개인샵이 매출압박 스트레스를 많이 받고 있는 것으로 사료된다.

직책에 따른 고용불안감은 직원 집단이 높은 평균치를 나타내었다. 원장보다 종사자들이 이직의도를 더 느끼고 있었고, 직무스트레스에서는 업무압박 스트레스에서 실장(팀장)과 직원 집단이, 근무환경 스트레스에서 직원 집단이, 프리랜서 집단이 원장 집단보다 높은 성과보상 요인 평균치를 나타내었다.

둘째, 사회적 불안심리(COVID-19)가 뷰티전문가의 이직의도에 미치는 영향력을 가진 변수로 고용불안감 요인으로 통계적으로 유의하게 영향이 있는 것으로 나타났다. 즉, 코로나19시대의 사회적 불안심리(COVID-19)는 이직의도에 영향을 미치는 변수임이 확인되었다. 특히, 코로나19시대의 고용불안감은 이직의도에 결정적 영향 변수로서 고용불안감 대처가 시급함을 암시한다.

셋째, 사회적 불안심리(COVID-19)가 뷰티전문가의 직무스트레스에 미치는 영향은 다음과 같다. 사회적 불안감, 고용불안감 순으로 업무압박 스트레스에 영향을 미쳤고, 고용불안감, 건강적 불안감 순으로 근무환경 스트레스에 영향을 미쳤고, 고용불안감, 건강적 불안감, 사회적 불안감 순으로 성과보상 스트레스에 영향을 미쳤고, 고용불안감, 사회적 불안감, 건강적 불안감 순으로 매출압박 스트레스에 영향을 미쳤다.

넷째, 사회적 불안심리(COVID-19)가 뷰티전문가의 이직의도와 직무스트레스와의 관계에서 영향이 있는가는 이직의도와 직무스트레스와의 관계성은 통계적 유의한 관계가 있는 것으로 확인되었다. 이직의도가 직무스트레스 하위 요인 중 업무압박, 근무환경, 성과보상, 매출압박 스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

종합적으로 본 연구의 의의는 코로나19의 시대에서 뷰티전문가가 지각하는 사회적 불안심리(COVID-19)는 이직의도에 영향을 미치고 결국 직무스트레스에 영향을 미친다고 할 수 있겠다. 이러한 부정적 관계성은 결국 코로나19시대에서 뷰티전문가의 사회적 불안심리(COVID-19)는 전반적인 뷰티산업의 침체로 이어질 수 있음을 암시한다.

5.2 연구의 한계 및 제언

본 연구에서 사회적 불안심리(COVID-19)는 뷰티전문가의 이직의도와 직무스트레스에 영향을 미친다는 결과를 토대로 제시한 시사점에도 불구하고 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, COVID-19 상황에서 비대면 온라인 설문조사와 대면 면접조사로 자료를 수집하였으나 설문지를 받기 힘든 상황에서 양적연구의 한계가 있었다.

둘째, 전국적으로 확대하여 많은 뷰티전문가에게 실시를 았은 점에 실증연구의 결과를 일반화 하는데 다소 한계가 있으며 향후 연구에서는 더 많은 뷰티전문가의 심층적 질적 연구가 필요하다고 사료된다.

하지만 본 연구는 코로나 바이러스로 인한 사회적 불안 상황에서 뷰티산업의 주축이 되는 서비스제공자인 뷰티전문가의 지각된 사회적, 건강적, 고용불안감과 직무스트레스, 이직의도를 분석했다는 점에 대해 의의가 있다고 볼 수 있다.

본 연구를 통해 코로나-19 상황뿐만 아니라 타 사회적 불안 속에서 건강적, 사회적, 고용적 측면에서 뷰티전문가를 취한 산업 안전대처가 절실히 요구된다. 또한 정책적으로 뷰티전문가의 고용적 불안을 감소시키기 위해 국가적 지원이나 정책의 마련이 시급하게 이루어지기를 바란다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강명주. (2009), “정보비대칭하에서의 국제 신디케이트론의 가격결정과 구조의 관계”, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 곽현선. (2021). “코로나-19 사회적 거리두기가 일상생활 스트레스에 미치는 영향 : 사회불안과 자기합리화 수준의 차이를 중심으로 ”, 대구대학교 대학원 재활의학과 재활심리석사학위논문.
- 고경숙, (2008). “미용종사자들의 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구”, 대구한의대학교, 보건학 박사학위논문.
- 김강준. (2020). “소반공무원 직무스트레스 영향요인이 조직시민행동 미치는 효과”, 강원대학교 산업과학대학원 석사학위논문
- 김경미, (2018). “뷰티산업분야의 연구동향에 대한 계량서지학적 분석”, 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 헤어미용전공 석사학위논문.
- 김경훈, (1984). “Display design이 소비심리에 미치는 영향”, 한양대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김계수, (2013). 『SmartPLS이용 쉬운 구조방정식모델 = Easy SEM with smartPLS』. 서울 : 청람.
- 김구, (2011). 『사회과학 연구조사 방법론의 이해 : 양적연구와 질적연구의 접근』. 서울 : 비앤엠북스.
- 김민석, (2021). “미용실종사자의 교육만족도와 교육요구도가 직무적용만족도, 이직요인에 미치는 영향 : 프랜차이즈 체인점과 직영점 중심으로”, 원광대학교 일반대학원, 박사학위논문.
- 김윤정, 윤천성, (2020). 『뷰티 유튜브 콘텐츠 현황에 관한 연구』 한국뷰티산업학회 뷰티산업연구 Vol. 14 No. 2

- 김종운, 유혜숙 (2017). 『고등학생의 감사성향과 심리적 안녕감 간의 관계에서 인지적 유연성과 사회불안의 매개효과』 학습자중심교과교육연구, 17, 799-818
- 김주희. (2021). “사회경제적 불안감이 시민성에 미치는 영향”, 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 김태은, (2021). “코로나19로 인한 학교 영양(교)사의 직무스트레스가 자기효능감, 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향”, 연세대학교 생활환경대학원, 석사학위논문.
- 김한성, (2013). “호텔직원의 자아탄력성과 직무스트레스, 이직의도의 관계에 대한 연구: 성별효과를 중심으로”, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김현정, (2021). “뷰티 서비스전문가의 자기관리 측정모델 개발”, 한성대학교 일반대학원 박사학위논문,
- 김해경, (2020). “라이프 뷰티디바이스 이용자의 소비심리 및 구매성향과 만족의 관계 : 신뢰감의 매개효과를 중심으로”, 건국대학교 산업대학원 석사학위논문.
- 나상문, (2017). “호텔조사원이 지각하는 고용불안정성이 직무스트레스, 이직의도와 조직시민 행동에 미치는 영향에 있어 마음 챙김이 조절효과에 관한 연구“, 호남대학교 대학원 박사학위논문, p 33-34.
- 문서영, 김연아 (2019) 『뷰티 전공자의 유튜브 뷰티 콘텐츠 이용동기, 만족도, 지속이용도에 관한 연구』 한국화장품미용학회, 한국화장품미용학회지, Vol. 9 No. 3
- 박동주, (2021). “코로나19로 인한 사회적 위험이 뷰티 소비심리와 구매행태에 미치는 영향 및 대응 방안”, 한남대학교 대학원, 박사학위논문.
- 박무규. (2019). “호텔직원의 조직공정성이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 유리천장의 매개효과와 성(Gender)과 타 기업”, 경기대학교 대학원 박사학위논문

- 박성아, (2021). “뷰티교강사의 심리적 소진과 직무열의의 관계에서 직무스트레스의 매개와 사회적지지의 조절효과”, 연세대학교 정경·창업대학원, 석사학위논문.
- 박수향, (2011). “뷰티 관련 자격증의 운영체계에 관한 연구”, 중앙대학교 대학원 박사학위논문, p 16
- 박지훈, (2021). “대학생의 사회불안이 심리적 안녕감에 미치는 영향 : 지각된 사회적 지지의 매개효과”, 아주대학교교육대학원 석사학위논문.
- 박윤희, (2021), “한국 뷰티종사자들의 직무스트레스 측정도구 개발”, 건국대학교, 석사학위논문.
- 박윤희, 정영자, (2016). 「한국령 헤어 미용 종사자 직무스트레스 측정도구 개발 및 타당화」. 『한국인체미용예술학회지』. 17(4). pp. 273-296.
- 서윤희, (2015). “뷰티어드바이저의 회복탄력성, 직무만족 및 이직의도 연구”, 서경대학교 미용예술대학원, 석사학위논문.
- 서지영, (2002). “유치원교사의 이직의도에 관한 이론적 모형 연구”, 숙명여자대학교, 박사학위논문.
- 신리현, (2021), “Post COVID-19 항공사 객실승무원의 고용상태 차이에 따른 직업스트레스 및 조직효과성에 미치는 영향”, 한국항공대학교 항공경영대학원, 석사학위논문.
- 안성남. (2013). “뷰티서비스산업의 프랜차이즈 시스템에 관한 연구”, 숙명여자대학교 원격대학원 석사학위논문
- 양병화, (2006). 『다변량 데이터의 분석법의 이해』 서울 : 커뮤니케이션북스.
- 양애선, 강윤희, 2013. 중환자실 신규간호사의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도. 이화여자대학교 간호과학연구소. Health & Nursing. Vol. 25 No. 2
- 우종필, (2016). [구조방정식모델 개념과 이해]. 서울 : 한나래.
- 우종필, (2021). “코로나19의 발생패턴이 대중의 심리적 반응과 실용적, 쾌락적 소비에 미치는 영향”, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 유승학, (1993). “서울 시내 호텔직원의 직무의식에 관한 연구 : 직무만족과 이직성향의 상관관계를 중심으로”. 경희대학교 경영대학원, 석사학위

논문.

- 이동우. (2013). “개인·환경적합성이 이직의도에 미치는 영향과 직무스트레스의 매개효과”, 중앙대학교 글로벌인적자원개발대학원 석사학위논문
- 이동희, 김진숙, 윤천성, (2014) 『뷰티산업진흥 조례 제정 지방자치단체에 관한 탐색적 연구』, 한국뷰티산업학회, 뷰티산업연구, Vol. 8 No.1[2014]
- 이명희. (2021), “외식업 종사자들의 조직 공정성 인식이 직무 스트레스와 고용불안정성에 미치는 영향 : 코로나로 인한 고용불안정성이 높은 집단과 낮은 집단의 비교 중심으로”, 세종대학교 대학원, 석사학위논문.
- 이민우, 유지은, (2020). 코로나-19의 사회경제적 영향 : 소비지출과 노동시장을 중심으로, 전북대학교 산업경제연구소, 아태경상저널, Vol. 12 No. 3
- 이종목, 박한기, 1988. 직무스트레스 척도제작에 관한연구(1). 한국심리학회지 심리학회지 : 사회 및 성격. Vol.4 No.1
- 이윤주. (2016). “대형항공사와 저비용항공사 객실승무원의 직업선택 동기가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향”, 경기대학교 서비스경영 전문대학원, 석사학위논문.
- 이은주. (2002). “종합병원 간호사의 이직의사에 영향을 미치는 요인 분석”, 한양대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 이은주. (2016). “뷰티전문가의 전문 · 신뢰 · 의사소통 능력이 고객만족에 미치는 영향”, 경일대학교 대학원 디자인학과 박사학위논문
- 이종윤. (2012). “대학도서관 사서의 직무스트레스 측정을 위한 도구 개발”, 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이주열. “지역경제보고서”, 한국은행, 2020
- 이주형, 김영철, 2002. 『직무스트레스와 이직의도의 인간관계 연구 : 식음료 서비스종사자를 대상으로』. 관광경영학회 관광경영연구. Vol. 16 No.-[2002]
- 이준신. (2014). “뷰티종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향”, 가천대학교 경영대학원, 석사학위논문.

- 이현남. (2014). “뷰티살롱 종사자의 직무만족도가 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향”, 용인대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 이현녀. (2021). “사회적 위험이 피부미용샵 이용고객의 소비심리에 미치는 영향”, 건국대학교 산업대학원 석사학위논문.
- 장미옥. (2007). “이직의도 결정요인에 대한 연구 : 직무, 경력, 임파워먼트 요인을 중심으로”, 서울산업대학교 산업대학원, 석사학위논문.
- 장혜린. (2014). “직무스트레스 요인과 직무만족 및 동기부여의 상관관계 : 국내K항공사 객실승무원을 중심으로”. 한국항공대학교 항공경영대학원 석사학위논문
- 정경애. (2002). “초등학교 보직교사의 직무스트레스와 대응양상”, 건국대학교 교육대학원 석사학위논문
- 정다인. (2019). “뷰티종사자의 직무스트레스와 업무성과에 미치는 영향 : 심리적자본의 매개효과를 중심으로. 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문.
- 정주임, 소영진, (1998). 「미용사의 업무환경에 따른 스트레스에 관한 연구 : 전주지역 미용사를 중심으로」. 『한국미용학회지』. 4(1). pp. 275-287.
- 조규훈. (2003). “조직몰입과 이직의도의 결정요인에 관한 연구”, 조선대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최소연. (2013). “서비스오남용과 관리자지원이 돌봄서비스 종사자의 직무소진에 미치는 영향 : 직무스트레스의 매개효과를 중심으로”,
- 최양선. (2021), “코로나-19(COVID-19)로 인한 사회적 위험이 라이브 커머스의 소비가치와 지속이용의도에 미치는 영향” 전남대학교 석사학위논문.
- 최현아. (2008). “유통방법 종류에 따른 화장품 판매직 사원(beauty Advisor) 직업에 대한 직무스트레스 및 직무만족도에 관한 연구, 건국대학교 산업대학원, 석사학위논문.
- 최윤정. (2017). “뷰티산업의 내부마케팅, 직무스트레스가 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향, 동영대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최외숙. (2011). “피부미용사의 스트레스, 근무환경이 직업만족도와 생활만족

도에 미치는 영향”, 계명대학교 대학원 박사학위논문.

최외숙, 이종렬, (2011). 「피부미용사의 근무환경, 스트레스, 직업만족도, 생활만족도에 관한 구조 모델」. 『대한 보건연구』. 37. pp. 1109-120.

최재연. (2020). “코로나-19(COVID-19)로 인한 사회적 위험이 소비심리와 HMR 구매패턴에 미치는 영향”, 석사학위논문.

화장품 신문(2005), 농림부-화장품은 사치품이다, 제646호, 2005 01.31, p.5.

황제이. (2021). “비건 뷰티가 뷰티산업에 미치는 영향-메이컵을 중심으로-”, 송원대학교 휴먼산업대학원 석사학위논문.

2. 국외문헌

American Psychiatric Association (1994). Diagnostic and statistical manual of mental disorders (4th ed.). Washington, DC: American Psychiatric Association p 6

Hinkin, T. R. (1995). A review of scale development practices in the study of organizations. Journal of Management, 21, 967-988.

Kaiser, H. F., & Rice, J. (1974). Little jiffy, mark IV. Educational and psychological measurement, 34(1), 111-117.

Rose. R. W. (1991), Comparison of Employee Turnover in Food and Beverage and other Departments in Hotel Properties. Texas woman's University Ph. D. Dissertation. 10-21.

3. 기타자료

한국교육학술정보원(KERIS) <http://www.riiss.kr>

네이버. <http://www.naver.co.kr>. 2021. 12.

통계청. <https://kostat.go.kr/>

미국CDC. <https://www.cdc.gov/>

부 록



사회적 불안심리(COVID-19)로 인한 뷰티전문가의 이직의도 및 직무스트레스 연구

안녕하십니까?

한성대학교 예술대학원 뷰티예술학과 석사과정 중에 있는 문 희경입니다.

본 설문지는 “사회적 불안 심리로 인한 뷰티전문가의 이직의도와 직무스트레스 연구”를 알아보기 위해 연구 목적으로 시행되는 설문입니다. 본 설문조사에 기재하신 모든 내용은 한국 통계법 제33조와 제34조에 의거 철저히 비밀이 보장되며, 무기명으로 통계 처리됩니다. 귀하의 솔직한 답변은 연구를 진행하는데 매우 중요한 자료가 될 것입니다. 이에 한문항도 빠짐없이 성실히 작성해 주시면 감사하겠습니다. 귀하의 가정에 건강과 행운이 함께하시기를 기원하오며 바쁘신 중에도 시간을 내주셔서 진심으로 감사드립니다.

2021. .

한성대학교 예술대학교
뷰티예술학과 석사과정
지도교수 : 김현정
연구자 : 문희경

연락처
morgio73@naver.com
010-8896-1356

I. 다음은 일반적 특성에 대한 문항입니다.
해당되는 곳에 표시(√)를 해주십시오.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까? ① 남 ② 여
2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?
① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상
3. 귀하의 결혼 여부는 어떻게 되십니까?
① 미혼 ② 기혼 ③ 기타
4. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?
① 고등학교졸업 ② 전문대졸업(재학포함) ③ 대학교졸업(재학생 포함)
④ 대학원졸업(재학생 포함)
5. 귀하의 직종은 어떻게 되십니까?
① 피부(약성) ② 헤어 ③ 메이크업(속눈썹) ④ 네일 ⑤ 타투(반영구)
6. 귀하의 총 경력은 어떻게 되십니까?
① 1년 미만 ② 1년 이상~3년 미만 ③ 3년 이상~5년 미만
④ 5년 이상
7. 귀하의 직장규모는 어떻게 되십니까?
① 대형프랜차이즈 ② 중소기업 개인 샵 2~5인 이하 ③ 개인뷰티 1인샵
④ 프리랜서
8. 귀하의 직책은 어떻게 되십니까?
① 원장 ② 실장(팀장) ③ 직원 ④ 프리랜서

Ⅱ. 다음은 사회적 불안감(코로나19)에 관한 문항입니다. 각 문항에 대해 귀하의 평소 생각이나 느낌에 가까운 곳에 표시(✓)를 하여 주시기 바랍니다.

하위요인	번호	항 목	전혀 그 지 않다	그 지 않다	보통 이다	그 지 않다	매우 그 지 않다
건강적불안감	1	밀폐되거나 인구가 밀집된 장소에 나가면 자신의 건강을 걱정하게 된다.					
	2	코로나19에 대한 소식을 보거나 들으면 두려움을 느낀다.					
	3	최근에 나는 몸이 건강한지 반복적으로 확인한 경우가 있다.					
사회적불안감	4	최근 한동안 사람과 접촉에 지나치게 반응을 했었다.					
	5	요즘의 자신은 매우 부정적이어서 스스로 일을 시작하기가 힘들다는 것을 느꼈다.					
	6	그동안 코로나19 때문에 시간이 많아져 오히려 자신을 안정시키기 힘들고 일에 집중할 수 없었다.					
고용불안감	7	나는 내 의지와 상관없이 일을 그만두게 될지도 모른다는 생각에 불안하다.					
	8	나는 나의 업무능력과 관계없이 일을 할 수 없게 될 수도 있다.					
	9	나는 나의 직장이나 부서 또는 내가 맡은 업무의 미래가 불투명하다고 생각한다.					
	10	나는 직원들의 수를 줄일 수도 있는 생각에 불안하다.					
	11	내가 일하는 직장의 고용 안정성에 대해 불안하다.					

Ⅲ. 다음은 직무스트레스에 관한 문항입니다. 각 문항에 대해 귀하의 평소 생각이
나 느낌에 가까운 곳에 표시(√)를 하여 주시기 바랍니다..

하 위 요 인	번 호	항 목	전혀 그 지 않 다	그 지 않 다	보통 이다	그 지 않 다	매우 그 지 않 다
업무압박스트레스	1	나는 너무 많은 업무량으로 스트레스를 받는다.					
	2	나는 일하는 중간에 충분한 휴식시간이 없어서 힘들다.					
	3	나는 여러 가지의 업무를 동시에 하는 것이 힘들다.					
	4	내가 일하는 업무 또는 그 업무로 인해 발생하는 여러 상황으로 인한 고민 때문에 잠을 이루지 못한 적도 있다.					
	5	나는 내 업무로 인해 종종 우울감을 느낀다.					
	6	나는 업무와 관련된 피로로 인해 무력감을 느낄 때가 많다.					
	7	나는 업무로 인한 심리적 압박감을 느낄 때가 많다.					
	8	나는 업무에 대한 스트레스 때문에 화를 내는 경우가 많다.					
근무환경스트레스	9	뷰티샵이라는 공간이 코로나-19바이러스에 취약한 환경이라고 느낀다.					
	10	코로나-19바이러스가 가족에게 전파될까 염려된다.					
	11	코로나-19바이러스에 감염될 우려에 불안감을 느낀다.					
	12	마스크 착용으로 업무수행이 불편하다.					

성과보상스트레스	13	코로나-19로 인해 조직내에서 성과를 이루기 힘들다는 생각을 한다.					
	14	코로나-19로 인해 승진 기회가 줄어들고 있다.					
	15	코로나-19로 인해 급여인상의 기회가 줄어들고 있다.					
매출압박직무스트레스	16	나는 매출압박을 받는다.					
	17	나는 매출에 신경이 쓰인다.					
	18	나는 매출 때문에 힘이 든다.					
	19	매달 매출액이 정해져 있다.					
	20	직원들의 매출액이 공개된다.					
	21	나는 매출 때문에 정신적 스트레스를 받는다.					
	22	부족한 매출액이 있다.					

Ⅳ. 다음은 이직의도에 관한 문항입니다. 각 문항에 대해 귀하의 평소 생각이나 느낌에 가까운 곳에 표시(√)를 하여 주시기 바랍니다.

문 항		전혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보통 이 다	그 렇 다	매우 그 렇 다
1	나는 종종 직장을 그만두고 싶은 생각이 든다.					
2	나는 다른 직장에서 일을 해보고 싶다.					
3	나는 이직을 생각하고 있으나 상황과 조건에 맞지 않아 실행하지 못하고 있다.					
4	나는 현재보다 근무여건이 나빠진다면 지금의 직장을 떠날 생각을 가지고 있다.					
5	나는 지금보다 나은 보상과 신분이 보장된다면 이직할 의사가 있다.					

설문에 응답해 주셔서 감사합니다.

ABSTRACT

A Study of Beauty Experts' Turnover Intention and Job Stress due to Social Anxiety caused by COVID-19

Moon, Hee-Kyoung

Major in Beauty Aesthetic

Dept. of Beauty Art & Design

Graduate School of Arts

Hansung University

Social anxiety with the spread of COVID-19 forced people to avoid face-to-face contact, and with social distancing by the government guidelines for infection prevention, the domestic face-to-face service industry encountered the change of recession. Especially, in the beauty industry field, employees should directly meet customers face to face, and beauty experts may feel greater health, employment, and economic crises due to COVID-19, which cannot but lead to job stress or turnover accordingly.

This study was conducted through a survey with 268 beauty experts residing in Seoul, Gyeonggi-do, and Gwangju from October 20 through November 11, 2021 in order to investigate beauty experts' turnover intention and job stress due to social anxiety caused by COVID-19 (hereafter, "social anxiety").

The results of this study are as follows.

First, an analysis of differences in beauty experts' social anxiety, turnover intention, and job stress according to demographic characteristics showed that

by age, social anxiety was high in those in their 20s; perceived health anxiety, in those in their 50s and over; and job insecurity, in those in their 20s, 40s, and 50s and over. The turnover intention was high in those in their 20s and 30s, and of the job stresses, work pressure stress and work environment stress were high.

By the type of business, health and job insecurity were high in the nail care and tattooing occupations, and social anxiety was high in the skin (waxing), nail care, and tattooing (semi-permanent) occupations. Turnover intention and job stress were high in the nail care occupation.

By size, the group of small and medium-sized private shops and the group of freelancers had high average social anxiety; the group of small and medium-sized private shops had high average turnover intention; and large franchise groups had high average job stress.

By position, the job insecurity factor was high in the group of employees. The turnover intention was high in employees; work pressure stress of job stresses, in the group of heads of a department (team leaders); work environment stress, in the group of staff members; and reward for performance stress, in the group of freelancers.

Second, it turned out that social anxiety had a positive impact on beauty experts' turnover intention. Especially, concerning turnover intention, since job insecurity, a sub-factor of social anxiety has a decisive impact on turnover intention in the era of COVID-19, it is judged that it is urgently necessary for the beauty industry to cope with job insecurity. For job stress, some sub-factors of social anxiety had impacts on the stresses of work pressure, work environment, reward for performance, and sales pressure. This result proves that the higher social anxiety in the era of COVID-19, the higher turnover intention may positively become.

Third, it turned out that social anxiety had a positive impact on beauty experts' job stress. For job stress, some sub-factors of social anxiety had impacts on the stresses of work pressure, work environment, reward for performance, and sales pressure stresses. This result proves that the higher social anxiety in the era of COVID-19, the higher job stress may positively become.

Fourth, it turned out that social anxiety had statistically significant relationships with beauty experts' turnover intention and job stress. In general, job stress affects turnover intention while in this study, in a situation of social anxiety, turnover intention affected job stress.

Therefore, in the results of this study, it turned out that in the era of COVID-19, the social anxiety perceived by beauty experts affected their turnover intention and consequently, affected job stress. It is urgently necessary for beauty experts to cope with it in health, social and employment aspects, and especially, this suggests that national support or policy formulation should urgently be made to reduce job insecurity.

【Key Words】 Beauty experts, Turnover intention, Job stress, Social anxiety, COVID-19