

석사학위논문

코로나19시대 헤어미용종사자의
사회적지지가 직무스트레스와 우울감에
미치는 영향

2023년

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

헤어디자인전공

윤미화

석사학위논문
지도교수 권오혁

코로나19시대 헤어미용종사자의
사회적지지가 직무스트레스와 우울감에
미치는 영향

The Effect of Social Support to
Hair Salon Workers on their Occupational Stress
and Epression During the COVID-19 Pandemic

2022년 12월 일

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

헤어디자인전공

윤미화

석사학위논문
지도교수 권오혁

코로나19시대 헤어미용종사자의
사회적지지가 직무스트레스와 우울감에
미치는 영향

The Effect of Social Support to
Hair Salon Workers on their Occupational Stress
and Epression During the COVID-19 Pandemic

위 논문을 예술학 석사학위 논문으로 제출함

2022년 12월 일

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

헤어디자인전공

윤미화

윤미화의 예술학 석사학위 논문을 인준함

2022년 12월 일

심사위원장 김수연 (인)

심사위원 이정민 (인)

심사위원 권오혁 (인)

국 문 초 록

코로나19시대 헤어미용종사자의 사회적지지가 직무스트레스와 우울감에 미치는 영향

한 성 대 학 교 예 술 대 학 원
부 티 예 술 학 과
헤 어 디 자 인 전 공
운 미 화

코로나19는 전 세계가 지금까지 경험해보지 못한 신종 감염병으로 전국민의 사회적, 경제적, 정신적, 육체적 모든 영역에서 심각한 영향을 받고 있다. 코로나19로 인해 경제적 위기는 물론 사회적 질서 위기에 직면하였으며, 코로나19 확산을 억제하기 위한 강도 높은 사회적 거리두기는 경제활동 위축뿐만 아니라 경제활동의 형태와 방식까지 바꾸어 놓았다. 이러한 여파로 인하여 헤어미용분야에서도 경기 악화와 실업률 증가로 인한 변화가 불가피하게 되었으며, 코로나19의 유행이 장기화 되면서 우울감을 호소하는 사람들이 증가하고 있다. 따라서 본 연구는 헤어미용종사자의 사회적지지가 직무스트레스와 우울감에 미치는 영향을 알아봄으로써 미용종사자 개인의 건강한 삶을 위한 지침과 인적자원을 중심으로, 미용산업의 효율적인 경영을 위한 기초자료를 제시하고자 한다.

본 연구는 서울, 인천, 경기지역의 미용실에 종사하는 헤어미용종사자를 대상으로 총 420부의 설문지를 온라인과 오프라인으로 배포하여 390부를 최종 분석자료로 사용하였고, 자료분석은 SPSS 23.0 프로그램을 활용하여 빈도

분석, 기술통계, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다.

본 연구의 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 헤어미용종사자의 사회적 지지가 직무스트레스에 미치는 영향을 알아본 결과, 사회적 지지는 직무스트레스에 부(-)의 영향 관계임을 확인할 수 있고, 사회적 지지가 직무스트레스의 하위요인인 동료관계 갈등, 블랙컨슈머, 매출압박, 감정노동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 헤어미용종사자의 직무스트레스가 우울감에 미치는 영향을 알아본 결과, 직무스트레스는 우울감에 정(+)의 영향 관계가 있음을 확인할 수 있고, 직무스트레스의 하위요인인 동료관계 갈등, 블랙컨슈머, 매출압박, 감정노동이 우울감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 헤어미용종사자의 사회적 지지가 우울감에 미치는 영향을 알아본 결과, 사회적 지지는 우울감에 부(-)의 영향 관계가 있음을 확인할 수 있다. 이는 헤어미용종사자의 사회적 지지가 높을수록 우울감이 낮아지는 것을 알 수 있다.

본 연구결과를 통해 헤어미용종사자가 미용현장에서 겪는 동료관계 갈등, 블랙컨슈머, 매출압박, 감정노동으로 인한 직무스트레스는 우울감에 영향을 미치는 것을 알 수 있었고, 헤어미용종사자의 사회적 지지는 그들이 겪는 직무스트레스와 우울감을 감소시키는 주요 변수임을 알 수 있었다.

【주요어】 사회적지지, 직무스트레스, 우울감, 헤어미용종사자

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 필요성 및 목적	1
1.2 연구문제	5
1.3 연구범위 및 구성	6
II. 이론적 배경	7
2.1 코로나19	7
2.1.1 코로나19의 개념과 영향력	7
2.2 사회적지지의 정의와 구성요소	10
2.2.1 사회적지지의 정의	10
2.2.2 사회적지지의 구성요소	12
2.2.2.1 사회적지지의 구성요인	13
2.2.3 사회적지지의 선행연구	16
2.3 직무스트레스의 개념 및 구성요인	17
2.3.1 직무스트레스의 개념	17
2.3.2 직무스트레스의 구성요인	19
2.3.2.1 직무스트레스의 요인	21
2.3.3 직무스트레스의 선행연구	24
2.4 우울감	25
2.4.1 우울감의 개념	25
2.4.2 우울감의 선행연구	28
III. 연구방법 및 절차	29
3.1 연구모형과 가설설정	29
3.1.1 연구모형	29

3.1.2 연구가설	30
3.1.2.1 사회적지지와 직무스트레스의 영향 관계	30
3.1.2.2 직무스트레스와 우울감의 영향 관계	30
3.1.2.3 사회적지지와 우울감의 영향 관계	31
3.2 조작적 정의	32
3.2.1 사회적지지	32
3.2.2 직무스트레스	32
3.2.3 우울감	32
3.3 조사대상 및 자료수집	33
3.4 측정도구의 구성	34
3.5 자료의 분석방법	36
IV. 연구결과 및 고찰	38
4.1 인구통계학적특성	38
4.2 기술통계	42
4.3 측정도구의 타당도와 신뢰도 분석	45
4.3.1 사회적지지의 요인분석 및 신뢰도 분석	45
4.3.2 직무스트레스의 요인분석 및 신뢰도 분석	46
4.3.3 우울감의 요인분석 및 신뢰도 분석	47
4.4 측정변수의 기술통계 및 상관관계 분석	48
4.4.1 측정변수의 기술통계 분석	48
4.4.2 측정변수의 상관관계 분석	49
4.5 가설의 검증	51
4.5.1 사회적지지가 직무스트레스에 미치는 영향	51
4.5.2 직무스트레스가 우울감에 미치는 영향	56
4.5.3 사회적지지가 우울감에 미치는 영향	60
V. 결 론	61

5.1 연구결과 요약 및 제언	61
5.2 연구의 한계 및 시사점	64
참 고 문 헌	66
ABSTRACT	79

표 목 차

[표 2-1] 사회적지지 선행연구	16
[표 2-2] 직무스트레스 선행연구	24
[표 2-3] 우울감 선행연구	28
[표 3-1] 조사대상 표본	33
[표 3-2] 측정도구의 구성	34
[표 4-1] 인구통계학적 특성(1)	39
[표 4-2] 인구통계학적 특성(2)	41
[표 4-3] 사회적지지, 직무스트레스의 기술통계 분석	43
[표 4-4] 우울감의 기술통계 분석	44
[표 4-5] 사회적지지의 요인분석 및 신뢰도	45
[표 4-6] 직무스트레스의 요인분석 및 신뢰도	46
[표 4-7] 우울감의 요인분석 및 신뢰도	47
[표 4-8] 측정변수의 기술통계 분석	48
[표 4-9] 측정변수의 상관관계 분석	50
[표 4-10] 사회적지지와 직무스트레스의 회귀분석	51
[표 4-11] 사회적지지와 동료관계 갈등의 회귀분석	52
[표 4-12] 사회적지지와 블랙컨슈머의 회귀분석	53
[표 4-13] 사회적지지와 매출압박의 회귀분석	54
[표 4-14] 사회적지지와 감정노동의 회귀분석	55
[표 4-15] 사회적지지가 직무스트레스에 미치는 영향 검증	55
[표 4-16] 직무스트레스와 우울감의 회귀분석	56
[표 4-17] 동료관계 갈등과 우울감의 회귀분석	57
[표 4-18] 블랙컨슈머와 우울감의 회귀분석	58
[표 4-19] 매출압박과 우울감의 회귀분석	58
[표 4-20] 감정노동과 우울감의 회귀분석	59
[표 4-21] 직무스트레스가 우울감에 미치는 영향 검증	59
[표 4-22] 사회적지지와 우울감의 회귀분석	60
[표 4-23] 사회적지지가 우울감에 미치는 영향 검증	60

그림 목 차

[그림 3-1] 연구모형	29
---------------------	----

I. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

코로나19 바이러스는 2019년 12월 중국 우한에서 시작되어 2020년 전 세계적으로 확산되면서 세계보건기구(WHO)에서는 3월 11일 팬데믹(세계적 대유행)을 선포하였다(남혜정, 2022). 코로나19는 전 세계가 지금까지 경험해보지 못한 신종 감염병으로 의료인뿐만 아니라 전 국민의 사회적, 경제적, 정신적, 육체적 모든 영역에서 심각한 영향을 받고 있다(배정이 외, 2021). 그 중 코로나19로 인해 경제적 위기는 물론 사회적 질서 위기에 직면하였으며, 코로나19 확산을 억제하기 위한 강도높은 사회적 거리두기의 지속은 경제적 측면에서 코로나19로 인한 위험 지각에 따른 경제 붕괴가 천문학적인 비용을 초래하는 것으로 나타났다(송민기, 2020). 특히, 코로나19 전파력을 예방하기 위한 마스크 쓰기 및 사회적 거리두기는 경제활동을 위축시킬 뿐만 아니라 경제활동의 형태와 방식까지 바꾸어 놓았다(이민우, 유지은, 2020). 대면보다는 비대면 경제활동이 증가함으로써 대면 위주의 서비스를 제공하는 헤어미용 분야에서도 경기 악화, 실업률 증가로 인한 변화가 불가피 하게 되었다(김다현, 2022). 또한 코로나19의 유행이 장기화 되면서 이에 따른 정신적 피로를 호소하는 사람들이 늘고 있고, ‘코로나19’와 ‘우울감(blue)’이 합쳐진 ‘코로나 우울(Corona Blue:코로나 블루)’이라는 신조어가 생겨났다(이명진, 2021).

우울은 전 세계적으로 대표적인 정신건강 문제 중 하나이고 전 세계 성인의 5.0%가 우울을 경험하는 것으로 추정되며, 우울은 전반적인 질병 부담의 주요 원인으로 지목되고 있다(CHD, 2022: WHO, 2022). 특히, 한국의 우울 유병률은 2020년 현재 OECD회원국 중 가장 높은 수준이다(OECD, 2021). 국민건강통계에 따르면 한국 성인(19세 이상 64세 이하)의 우울장애 유병률은 2018년 4.1%에서 2020년 5.4%로 증가하였고(질병관리청, 2022), 건강보험심사평가원(2021) 자료에 의하면 우울로 진단받은 사람은 2013년 약 53만

명에서 2020년 약 77만 명으로 증가하였다(김지선, 2022).

우울감은 청소년부터 노년기까지 인생의 전반에 걸쳐 나타날 수 있는 흔한 감정이고, 일상에서 누구에게나 발생할 수 있는 심리적인 질환이지만 방관하면 정서적, 생리적, 인지적, 행동 등에 영향을 미치며 식욕과 체중이 감소하는 등의 신체 증상까지 나타나게 된다(한찬선, 2021). 일반적으로 우울증상이 장기간에 걸쳐 일어나고 심화되면 부정적인 자아개념, 활동수준 저하, 흥미상실, 주의집중 곤란, 의욕상실에 시달리며, 불면, 두통, 소화불량 및 위장장애 등의 증상이 나타나는데, 이러한 우울감은 스트레스의 결과로 나타나는 가장 일반적 감정이다(이상희, 2015).

우울감과 관련한 선행연구를 살펴보았을 때, 김지윤(2021)의 연구에서 직무스트레스가 우울에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났고, 근로자를 대상으로 연구한 김하경(2019)의 연구와 직장인을 대상으로 연구한 정영종(2021)의 연구, 보육교사를 대상으로 연구한 박선민(2020)의 연구와 미용종사자를 대상으로 연구한 양미경(2019)의 연구에서 우울감에 영향을 미치는 요인이 직무스트레스임을 알 수 있었다. 반면에 경찰관을 대상으로 연구한 이소연(2019)의 연구, 노인을 대상으로 연구한 함석필(2022)의 연구와 김현승(2022)의 연구에서 높은 사회적 지지는 우울감을 낮추는 것으로 나타났다.

이러한 우울감을 감소시키는 변인으로 사회적 지지에 주목할 필요가 있다. 사회적 지지가 결여되거나 부족할 경우, 개인의 정서적 안정감과 자존감을 서서히 떨어뜨려 우울증을 유발시킬 수 있는데, 이러한 개인의 정서적 생활을 유지하는데 필수적 조건이 사회적 지지이며 사회적 지지의 원천은 가족, 배우자, 친구, 동료 등이라 할 수 있다. 이들로부터 주어지는 사회적 지지는 우울증을 유발하는 사건을 차단시켜 주고 어려움을 겪게 되더라도 이겨낼 수 있다는 자신감을 주게 된다(이소연, 2019). 또한 사회적 지지는 스트레스의 원인이 되는 요인을 개인이 스스로 통제할 수 있도록 하기도 하며 스트레스의 부정적인 영향에 저항할 수 있도록 도와주기도 한다(김종미, 2022).

사회적 지지와 관련한 선행연구를 살펴보면 헤어종사자를 대상으로 연구한 이은혜(2022)의 연구와 노인을 대상으로 연구한 한찬선(2021)의 연구에서 사회적 지지는 우울감에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 전국의 20

대 이상 성인을 대상으로 연구한 노예림(2021)의 연구에서 사회적 지지는 우울과 부(-)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 애완동물 미용사를 대상으로 연구한 민자욱(2019)의 연구에서 사회적 지지는 직무스트레스와 부(-)의 영향 관계에 있는 것으로 나타났고, 보육교사를 대상으로 한 이가희(2021)의 연구에서 사회적 지지가 낮으면 직무스트레스가 증가하고 이직의도에 영향을 미친다고 하였다.

한편, 현대사회는 물질문명의 풍요로운 삶을 향유함에도 불구하고 빠르게 변화하는 정치, 경제, 사회, 환경변화에 대한 불안과 스트레스로 많은 사람들이 정신적, 신체적 건강에 좋지 않은 영향을 받고 있다(김경옥, 2022). 그렇기에 현대를 살아가는 사람은 누구나 스트레스를 경험하고 있고, 사람들이 겪고 있는 스트레스 정도는 해가 더해질수록 심해지고 있는 상황이다(양미경, 2019). 특히 많은 직업군 중에서도 미용종사자들은 고객에게 서비스를 제공하면서 겪는 감정을 억제하고, 동료직원들과의 관계에서의 경쟁심, 복잡한 인간관계, 상사와의 갈등, 급증하는 새로운 지식과 기술 습득, 부적절한 근무환경, 고객들의 높은 기술 수준 요구, 업무량 과중 등 지속적인 업무상의 스트레스가 누적되면서 정신적, 신체적으로 많은 에너지가 소모되어 다른 직업군에 비해 높은 스트레스를 경험하고 있다(강보경, 2021). 이처럼 대인 서비스를 제공하는 미용사들에게 일어나는 직무스트레스는 생리적, 정신적 체계에 유해한 영향을 줄 뿐 아니라, 능률, 사기, 업무 수행을 감소시켜 결과적으로 고객에 대한 불친절함, 잦은 실수 등을 함으로써 효과적인 미용행위를 할 수 없게 되고 미용사 자신은 부정적인 자아개념 및 직업적 태도를 갖게 될 뿐만 아니라 자기 직업과 환경에 대한 불만족을 갖게 되어 미용사에게 우울을 야기하기도 한다(양미경, 2019).

이러한 직무스트레스에 관한 선행연구를 살펴보면, 헤어미용종사자를 대상으로 연구한 김소현(2022)의 연구에서 미용사의 직무스트레스는 건강과 직무몰입에 부(-)의 영향을 미치고, 서예인(2022)의 연구에서 헤어미용업 종사자의 직무스트레스는 직무태도에 부(-)의 영향을 미친다고 하였다. 또한 강보경(2021)의 연구에서 미용종사자의 직무스트레스가 우울 및 신체화, 강박 등의 정신건강에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이렇듯 미용종사자들이

현장에서 직무스트레스를 경험하고 있음에도 불구하고, 직무스트레스의 예방적 차원에서의 미용종사자의 사회적 지지에 대한 연구는 미비한 실정이며, 직무스트레스와 우울감과 관련하여 타 분야에서는 많은 연구가 진행되고 있으나, 미용종사자를 대상으로 하는 우울감에 영향을 미치는 사회적 지지와 직무스트레스에 관한 연구 또한 많이 부족한 실정이다.

앞에서 설명한 바와 같이, 미용종사자의 사회적 지지와 그들이 느끼는 직무스트레스, 우울감에 관한 연구는 미용종사자 개인의 정신건강 및 신체적 건강관리를 위해 필요하며, 고객을 향한 서비스 질 개선에 중요한 사항이다. 따라서 미용종사자들의 직무스트레스와 우울을 최소화하여 긍정적인 직무성과를 유도하는 방법을 개발하고 발전시키기 위해 헤어미용종사자의 사회적 지지와 직무스트레스, 우울감에 대한 연구의 필요성을 제기하였다.

이에 본 연구는 미용종사자의 사회적지지가 직무스트레스와 우울감에 미치는 영향을 알아봄으로써 미용종사자 개인의 건강한 삶을 위한 지침과 인적 자원을 중심으로, 미용산업의 효율적인 경영을 위한 기초자료를 제시하고자 한다.

1.2 연구문제

본 연구에서는 헤어미용종사자의 사회적지지가 직무스트레스와 우울감에 미치는 영향 관계를 알아봄으로써, 미용종사자 개인의 건강한 삶을 위한 지침과 인적자원을 중심으로 미용산업의 효율적인 경영을 위한 기초자료를 제시하고자 다음과 같은 연구 문제를 설정하였다.

연구문제 1. 헤어미용종사자의 사회적지지는 직무스트레스에 영향을 미칠 것인가?

연구문제 2. 헤어미용종사자의 직무스트레스는 우울에 영향을 미칠 것인가?

연구문제 3. 헤어미용종사자의 사회적지지는 우울에 영향을 미칠 것인가?

1.3 연구범위 및 구성

본 연구는 총 5장으로 구성하였으며 구체적인 범위와 구성은 다음과 같다.

I장에서는 연구의 필요성 및 목적, 연구문제, 연구의 범위 및 구성을 기술하였다.

II장에서는 이론적 배경으로 코로나19의 개념과 영향력과 사회적지지, 직무스트레스, 우울감에 대한 개념, 구성요인, 선행연구로 구성하였다.

III장에서는 연구 방법 및 절차로 연구모형 설계, 연구가설, 변수의 조작적 정의, 조사대상 및 자료수집, 측정도구, 분석방법 및 절차를 기술하였다.

IV장에서는 연구결과 및 고찰로 인구통계학적 특성, 측정 도구의 타당도와 신뢰도분석, 상관관계 분석, 연구가설의 검정과 그에 따른 고찰로 구성하였다.

V장에서는 결론으로 연구결과에 따른 연구결과 요약 및 제언, 연구의 한계 및 시사점을 기술하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 코로나19

2.1.1 코로나19의 개념과 영향력

코로나19는 2019년 12월 중국 후베이성 우한에서 발병하였으며, 초기에는 원인을 알 수 없는 호흡기 전염병으로만 알려졌으나, 세계보건기구(WHO)가 2020년 1월 9일 해당 폐렴의 원인으로 새로운 유형의 코로나 바이러스라고 밝혔다(김진희, 2022). 이어서 “2020년 2월 12일 ICD에서 ‘Coronavirus Disease 2019(COVID-19)’를 공식 명명하였고, ‘CO’는 코로나(corona), ‘VI’는 바이러스(virus), ‘D’는 질병(disease), ‘19’는 신종 코로나 바이러스가 처음 발병 보고된 2019년을 의미”한다. 같은 날, 우리 정부는 한글 공식 명으로 ‘코로나바이러스 감염증-19’(국문약칭 ‘코로나19’)를 명명하였다(전환주 외, 2020).

현재까지 코로나19의 전파 경로는 기침, 재채기와 같은 비말감염과 코로나19에 오염된 물건을 접촉 후 손을 씻지 않고 호흡기 계통과 눈 주변 등을 만졌을 때 감염되는 것으로 알려진 상태이고, 코로나19는 하루에서 최대 14일 정도의 잠복기를 가지며, 평균 4~7일 정도이다. 증상은 경증에서 중증까지 다양하게 나타난다. 주로 권태감, 발열, 기침과 호흡곤란을 동반하며 심한 경우 폐렴까지도 발생할 수 있다(김성태, 2021). 이 외에도 권태감, 근육통, 피로감, 설사, 가래, 인후통, 투통, 콧물, 객혈과 오심 등이 나타나는 것으로 알려져 있으며, 무증상 감염 사례도 종종 나오고 있다. 최근 보도에 따르면, Covid-19는 기저질환과 만나면 더 치명적인 것으로 알려져 있다(박이슬, 2021).

코로나19가 2020년도 전 세계적으로 확산되면서 세계보건기구(WHO)는 2020년 3월 11일자로 코로나19에 대해 팬데믹(Pandemic)을 선포하였으며,

팬데믹(Pandemic)이란 세계보건기구(WHO)가 선포하는 감염병 최고 등급으로(김미혜, 2021), 세계적으로 감염병이 대유행하는 상태를 말한다. WHO가 설정한 팬데믹 기준으로 강력한 전염성, 사람 대 사람 간 전염, 동일한 전염병이 2개 대륙 이상에서 발생하는 것이다(박현정, 남미우, 2021).

코로나19가 세계적으로 확산되자 세계보건기구(WHO)는 팬데믹(pandemic)을 선포한 가운데, 각국은 감염병 확산을 막고자 국경과 지역, 거리를 봉쇄하면서 경제활동이 위축되었고, 이는 직장 폐쇄와 휴직, 실직으로 이어졌다(조영화, 2020). 많은 연구기관과 연구자들은 코로나19로 인하여 전 세계가 경기침체에 진입한 것이 아닌가 하는 우려를 제기하고 있으며, 특히, 재택근무가 불가능한 많은 임금 노동자들이 코로나19로 인하여 더이상 노동할 수 없거나 임금을 받지 못하게 되는 상황에 처하게 되었다(김정명, 2020). 한편, 우리나라도 코로나19로 인해 질병관리본부는 2020년 1월 20일 감염병 위기 경고를 ‘주의’ 단계로 상향하였고, 2020년 1월 27일 ‘경계’로 격상하였으며, 2020년 2월 23일에 감염병 위기단계를 ‘심각’ 수준으로 상향 하였다(질병관리본부, 2020). 이후 지속적으로 확진환자가 발생하였고, 지역 내 뿐만 아니라 전국적으로 광범위한 전파가 이루어져 대유행 상태로 확산되었으며, 이를 위해 국내에서는 강력한 사회적 거리두기를 실시하기로 하였다(김미혜, 2021). 이러한 사회적 거리두기 방역 조치로 국가는 사람들의 외부활동을 제한하였고, 이에 사람들은 답답함과 무기력함, 코로나바이러스에 감염될 수 있다는 불안감 및 두려움 등으로 우울감을 유발했으며, 이러한 정신적 상태를 일컫는 ‘코로나 블루’라는 신조어가 등장하기도 했다. 2020년 경기연구원에서 실시한 ‘코로나19로 인한 국민 정신건강 실태조사’에 따르면 전국 15세 이상 전체 응답자 1,500명중 47.5%가 코로나19로 인해 ‘다소’ 또는 ‘심각’ 수준의 불안과 우울을 느끼는 것으로 조사되었다(최선용, 2021).

그리고 코로나19의 확산을 억제하기 위한 사회적 거리두기의 장기화로 천문학적인 비용이 초래되는 경제 붕괴현상이 나타났고, 이로 인한 코로나 감염의 사회적 위험에 따른 불안감, 부정적인 심리 인식에 따라 소비심리 및 소비행동에 변화를 보이고 있다. 또한 코로나 바이러스 확산으로 대면 서비스를 주요기반으로 해오던 서비스 산업 영역에서는 고객과 직접적인 대면없이 서

비스와 제품을 판매하는 비대면의 대중화를 앞당기는 계기가 되었고, 이러한 흐름에 발 맞춰 다양한 분야의 업체에서는 고객들을 대상으로 원하는 시간과 날짜에 이용이 가능하도록 사전 예약을 받는 예약 시스템으로 전환하기 시작하였다(남혜정, 2021). 한편, 사람들은 밀폐된 공간이나 다중이용시설을 방문하기를 꺼려했으며, 이로 인한 사회전반에 걸친 경기침체로 경제적 어려움을 겪고 있다(송은영, 2021).

코로나19의 영향으로 2020년 1월부터 9월까지 창업한 전국 미용실 수는 5,577개로 헤어샵의 창업은 전년대비 6,610개로 15.6% 감소했으며, 미용실의 경우 생활 필수요소가 아니기 때문에 한두 달 늦게 머리를 손질하더라도 생활에 큰 영향을 주지 않아 확진자가 증가할 경우 소비자가 미용실 방문을 꺼리는 경우가 많기 때문에 매출 또한 감소하는 추세이다(허경주, 2021). 이러한 경제적인 어려움과 매출 감소에 부담을 느낀 헤어샵의 경우 매장 입구에서부터 고객방문 시 발열여부, 2주 이내 해외여행을 다녀온 경험이 있는지를 확인하고, 시술의자 사이마다 칸막이를 설치하고 헤어샵 곳곳에 손소독제를 비치하며, 마스크 증정과 고객 시술 시 필요한 용품들을 일회용으로 교체하는 실정(김미혜, 2021)임에도 불구하고, 다중 이용 시설인 미용업의 특성상 고객들의 위험지각 발생은 불가항력적일 것이며 이로 인한 고객들의 방문 감소와 방문주기가 길어져 미용업의 전반적인 매출 감소가 이어지고 있다(송혜연, 2021).

2.2 사회적지지의 정의와 구성요소

2.2.1. 사회적지지의 정의

사회적지지는 사랑, 인정, 정보, 물질적 원조 등 개인이 대인관계로부터 얻을 수 있는 긍정적 자원이며 동시에 타인과의 상호작용을 통하여 얻어지는 어떤 것, 즉 자신이 타인으로부터 사랑받고, 존중받으며, 가치 있다고 생각되고 커뮤니케이션 관계망의 일원이라는 것을 믿도록 하는 정보라고 할 수 있으며(김지영, 2018; 이한주, 2022), 한 개인이 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적 자원이라고 할 수 있다(Cohen & Hoberman, 1983; 이한아, 2019). 또한 사회적지지는 스트레스로 인한 개인의 심리적 고통을 도와주고 좌절을 극복하게 해주어 문제 해결의 도전을 받아들여 능력을 강화하는 측면에서 1970년 중반부터 예방 심리학이 대두되면서 관심이 높아져 연구가 시작되었으며 학자마다 그 개념과 정의가 다양하다(조성희, 2007; 민자옥, 2019).

사회적지지에 대한 국외학자들의 정의를 살펴보면, House(1981)는 호감이나 사랑, 연민 등의 정서적 관심, 물질이나 서비스 제공 등의 도구적 원조, 그리고 주위환경에 대한 정보 및 자신에 대한 긍정적 평가 가운데 하나 혹은 둘 이상의 내용을 포함하는 대인적 관계로 정의하였고(서정진, 2021), Kahn & Antonucci(1980)는 사회적지지를 대인관계에서 애정을 교류하는 것, 상대방의 언어, 행동의 적절성에 대한 동의 혹은 승인, 그리고 물품이나 금전의 도움을 주고받는 것 등이 포함되는 것으로 정의하였으며(김영금, 2019), Gottlieb(1983)에 따르면 사회적지지만 사회적으로 친한 사람이나 친한 존재라고 여겨지는 사람들에 의해 제공되는 언어적·비언어적 정보나 충고, 가시적인 형태의 도움이나 행동 그리고 수혜자에게 정서적·행동적으로 바람직한 효과를 제공하는 것으로 정의하였다. 또한, Caplan(1974)은 사회적지지만 의지할 수 있는 사람, 돌봐주고 사랑하고 가치 있는 사람을 알게 하는 인간의 존재라고 정의 하였으며(김나연, 2016), Thompson(1995)는 사회적지지를 의미 있고 지속적인 대인관계를 통해 안전, 관여, 소속감을 얻게 되는 사회적 관계

의 유용성이라고 하였다(이한아, 2019).

국내에서는 사회적지지를 개인을 둘러싸고 있는 가족, 친구, 친척, 이웃으로부터 제공받는 정서, 정보, 물질, 평가적인 도움이라고 정의 내렸고(박지원 1985), 여인주(2015)는 개인이 사회적 관계에서 상호작용을 통해 심리적, 물리적으로 얻을 수 있는 긍정적인 지원이라고 하였으며, 이학기(2020)는 사회적지지를 자신에게 의미 있는 타인과 조직으로부터 애정과 보살핌을 받고, 이를 통해 자신이 귀하고 가치 있는 존재로 인식되는 것으로 정의하였다.

사회적지지에 대한 설명은 다양하다. 그렇지만, 공통적으로 크게 구조와 기능, 이 두 가지 속성으로 구분하여 설명할 수 있다. 사회적지지의 구조적 측면으로 사회적지지망이라고 명하는 것으로써, 이는 개인을 둘러싸고 있는 사회 환경과의 연결을 의미하고, 이것은 사회적지지의 객관적인 측면에 해당한다. 김미령(2005)은 사회적지지의 구조적 측면을 3가지로 구분하여 설명한다. 첫 번째는 결혼, 우정, 가족의 결속과 같이 눈에 보이지 않고 물리적이지만 개인과 개인을 연결시켜 주는 구조관계의 존재로, 두 번째는 배우자, 자녀, 친구, 연인, 형제, 자매와 같은 관계에 의한 사회 조직망을 의미하는 관계구조로, 세 번째는 개인마다 다양하게 나타나는 관계구조의 빈도, 크기, 밀도 등을 의미하는 관계구조의 특징으로 구분할 수 있다. 그러나 이러한 사회적지지망은 사회적지지의 기능적 측면에 우선하여 형성되어야 한다(노예림, 2021).

사회적지지의 긍정적 기능을 여러 연구를 통해 살펴보면, 사회적지지는 심리적 안정과 정서적 안정과 같은 신체 건강을 유지하는데 도움을 주고, 스트레스가 많은 사람에게 정서적인 안정을 형성하는데 긍정적인 기능을 한다는 점이 입증되고 있다. 사회적지지는 위기시 자아기능을 강화하고, 적응을 촉진시키며 변화에 적응할 수 있게 하는 역할을 하고, 스트레스 인자와 스트레스 증상 그리고 건강과의 영향 관계에서 중요한 영향을 미치는 매개요인으로 작용하며, 부적절하고 불충분한 사회적지지는 여성의 우울증 발생과 관련이 높은 것으로 알려져 있다(김나연, 2016). 그리고 사회적지지를 낮게 지각하는 사람일수록 스스로를 수용하는데 회의적이며 자신의 부정적인 특성에 더 초점을 맞추어 스스로를 지각하고 다른 사람들 역시 자신을 부정적으로 평가하

리라고 믿는 반면, 사회적지지를 높게 지각하는 사람일수록 자신이 필요할 때 이용할 수 있는 지지에 더 만족해 한다(주성아, 2009; 이소연, 2019). 또한 사회적지지가 부족하거나 결여되면 개인의 정서적 안정감과 자존감을 서서히 떨어뜨려 우울증을 유발할 수 있다. 이렇게 개인의 정서적 생활을 유지하는데 필수적 조건이 사회적지지이며 사회적지지의 원천은 가족, 배우자, 친한 친구, 동료 등이라 할 수 있는데, 이들로부터 주어지는 사회적지지는 우울증이 발현되는 사건을 차단시켜주고 어려움에 처했을 때, 이겨낼 수 있다는 자신감을 갖게 한다(권석만, 2013; 이소연, 2019).

2.2.2 사회적지지의 구성요소

사회적지지의 구성요소를 보면 다차원적인 개념으로서 여러 형태로 분류되고 있는데, 지원의 전문성을 기준으로 공식적 지지와 비공식 지지로 나누어지며, 제공되는 자원의 속성에 따라 정서적 지지, 도구적 지지, 정보적 지지로 분류되고, 친밀도를 기준으로 1차적 지지자, 2차적 지지자, 직장 내 지지자 등으로 분류되기도 한다(김나연, 2016; 안영철, 2021).

사회적지지에 대한 유형 분류는 다양하지만 본 연구에서는 두 가지로 분류하였다. 사회적지지를 제공하는 원천(source)이 무엇이냐에 따라 분류되기도 하며, 사회적지지가 발휘하는 기능에 따라 분류하기도 한다(정현선, 2021).

House(1981)는 사회적지지를 크게 공식적인 원천과 비공식적인 원천으로 나누었는데, 공식적인 원천(formal source)은 사회사업가, 사회복지사, 의사, 간호사, 상담사와 같이 개인이나 가족에게 더욱 전문적인 도움을 줄 수 있는 전문가 또는 준전문가나 단체를 말하며, 비공식적인 원천(informal sources)은 가족, 친구, 직장 상사나 동료와 같이 비공식적이고 비전문적인 원천을 말한다(맹현호, 2013; 정현선, 2021).

또한 작업 관련지지와 비작업 관련 지지의 유형으로 분류할 수 있다(Beehr, King&king, 1990; Halbesleben, 2006). 여기서 작업 관련 지지는 조직에서의 대인관계의 핵심인 상사나 동료로부터 업무와 관련된 정보와 자원을 제공받는 것을 의미하고, 비작업 관련 지지는 가족, 친구와 같이 조직 이

외의 상황에서 발생한 지지를 의미한다(정현선, 2021).

따라서 본 연구에서는 비공식적인 원천인 가족, 친구, 직장동료로 구분하여 헤어미용종사자의 사회적지지를 알아보고자한다.

2.2.2.1 사회적지지의 구성요인

1) 친구지지

Damon(1977)은 친구란 도움을 요청할 때 도와주며, 서로 이해하고 사적인 생각을 공유할 뿐만 아니라 감정과 비밀을 이야기하는 등 심리적 문제 해결을 돕고 심리적 고통이나 불편함을 주지 않도록 하는 지속적이며 양방적인 관계라고 하였다(노진하, 2007; 이은혜, 2022). Parker & Asher(1993)는 친구관계는 서로 배려하고 인정해 주며, 비밀을 나누는 등 친밀한 상호관계를 유지하는 관계라고 하였고(정재경, 2018), Hartup(1992)은 친구관계는 일반적으로 수직적이기보다는 수평적 구조로서 친구간의 사회적 교환은 평등성을 가지고 있으며, 가족은 일반적으로 사랑으로 돌봄으로써 관계가 유지되지만 친구와의 경우에는 무조건적으로 관계가 유지되지 않는 특성을 가지고 있다(노진하, 2007; 이은혜, 2022).

인간은 모두 사회 속에서 사회적 관계를 맺고, 상호작용을 통해 사회적지지를 주고받으며 살아간다(오경아, 2020). 이러한 사회적지지는 사회적 관계를 통해 개인이 타인들로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원을 의미하는데, 친구는 사회적지지를 제공하는 중요한 사회적지지 자원이라고 할 수 있다(송지영, 2016).

친구는 관심을 가지는 바가 서로 같고 또한 역사적으로 함께 경험한 집단이므로, 친구는 유용한 사회적지지 수준이 되며(최선하, 2016), 사회생활을 위해서는 친구들과 대인관계를 형성하면서 사회적 관계망을 넓혀나갈 수 있으며, 친구의 지지는 친구와의 관계 형성을 좌우할 뿐만 아니라 자아정체감 발달에 직·간접적으로 영향을 미친다. 또한 친구와의 관계는 부모나 형제 등과 같이 혈연적인 관계와는 다르게 자발적 상호 의존적인 관계라는 새로운 대인

관계로서 가족원으로부터 제공받는 지지와는 원천적으로 다른 매우 중요한 사회적 지지원이라고 할 수 있다(임명숙, 2016; 이한주, 2022).

친구지지는 친구로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 지원을 의미하고, 사회적 관계를 통하여 친구로부터 얻을 수 있는 사랑, 인정, 정보, 물질적 제공 등 모든 형태의 긍정적 지원을 의미한다(박선애, 2015).

2) 동료지지

동료관계는 두 사람간의 자발적인 상호 의존적 관계로서 각각의 개인적인 특성과 수준에서 형성되는 비공식적이며 친밀한 관계를 의미하는데(서정진, 2021; 노금수, 2019), 동료관계에서 중요한 것은 상호 신뢰에 있다고 볼 수 있는데 개인적 문제 감정, 자유로운 표현에 의한 논의, 개인의 사생활에 관한 고민, 자아개념을 확대하는 기회 등을 제공하는 관계로 신뢰에 기초하고 있다(서정진, 2021; Hartup, 1983).

동료지지만 사회적지지 중에서도 조직 안에서 동료에게 받는 다양한 도움이나 위로 등을 포함하는 지지를 의미하고(Dunst, Trivette & Deal, 1988; 한수희, 2022), 직무관련 문제에 있어서 동료가 도움을 주는 정도를 말한다(정현선, 2021). 또한 동료지지는 존중과 공유된 책임성, 도움에 대한 동의어의 원리를 토대로 정서적이고 정신적인 고통에 대한 공유된 경험을 가진 다른 사람의 상황에 대해 공감적으로 이해하고 도움을 주고받는 것을 의미한다(Meadet al., 2001; 주찬미, 2021).

동료지지에 있어서 동료는 직장상사, 동료, 후배 모두를 포함한다고 할 수 있다. 상사는 직무와 관련하여 부하에게 정서적, 정보적, 도구적으로 도움과 지원을 줄 수도 있고, 부하는 상사가 자신에게 관심과 지원을 제공한다는 것을 알 때 자신에게 맡겨진 직무를 더욱 효율적으로 수행할 수 있을 뿐만 아니라 정신 및 신체적 스트레스를 경감시키는데 도움을 얻을 수 있다(이경자, 2017). 또한 친하거나 가까이 있는 사람에게 위협이나 어려움에 부딪혔을 때 지지를 추구하거나 제공하는 것으로 정신적, 물질적인 도움을 비롯하여 심리적 지원을 받음으로써 업무역량 향상에 도움을 준다(이영란, 2020).

3) 가족지지

가족은 둘 이상의 혈연, 결혼 또는 입양으로 이루어진 관계로 구성원들 간의 상호작용을 통해 성장발달에 영향을 주며 이를 통해 개인의 가치관과 신념을 만드는데 중요한 매개체가 되는 사회의 기본단위이고(김태영, 2015), 가족은 개인적으로 또는 집단적으로 가족 구성원을 지지하고 보호하는 능력을 가지고 일생을 통해 위기에 적응하도록 돕는 사회적 지지체로서 중요성을 갖는다(김미정, 2019).

Friedman(1986)은 “가족의 근본기능은 구성원과 사회의 욕구를 충족시켜주는 것이며, 가족 기능은 가족구조의 결과물” 이라고 하였는데 정서적 기능을 중요한 기능으로 설명하였다. 정서적 기능은 가족구성원의 심리적 욕구 충족과 성격유지, 안정화를 이루는 하나의 기능으로 보았으며 사회 심리적 보호와 가족구성원의 지지 및 가족구성원의 사회 심리적 욕구를 충족시킴으로써 그 구성원들이 건강한 발달이나 성장을 지지 하는 역할을 수행한다고 하였다(김태영, 2015).

Cobb(1976)에 의하면 가족 지지도는 가족 구성원이 서로를 돌봐 주고 사랑하고 존중하며 가치관 형성을 갖게 해 주며, 서로간의 의사소통을 통한 책임이 있는 가족 구성원에 포함되어 상호책임의 조직 속에 속한다는 것을 느끼게 해 주는 것을 의미한다고 주장하였다(송희원, 2019). 또한, Caplan & Killilea(1976)는 “가족의 지지 체제 기능을 다음과 같이 요약하였다. 가족 지지는 개인에게 자신의 행동에 대해 무엇을 느끼는지를 알고, 이에 적응하는 방법을 가르쳐주고 개인의 신념, 가치 및 자신의 행동에 대한 믿음을 알게 해 주는 원천이며, 문제 해결의 안내자, 중재자로서의 역할을 한다”고 하였다. 그리고 세대를 아울러 모든 연령층을 돌보는 것을 도와주고 물질적 도움은 물론, 질병이나 사고 등의 위기시 실제적 도움을 준다고 하였으며, 휴식처의 역할을 하고 정서기여를 해줌으로써 사랑과 안위를 제공한다고 정의하였다(이향희, 2017). 따라서 가족지지만 한 개인이 가족관 내에서 상호작용과 가족 구성원 간의 적절한 기대와 관심은 정서적 도움 및 문제해결에 도움이 될 수 있는 긍정적인 영향을 미치는 중요한 변인이라고 할 수 있다(김미정, 2019).

2.2.3 사회적지지의 선행연구

사회적지지의 선행연구는 다음 [표 2-1]과 같다.

[표 2-1] 사회적지지 선행연구

연 구 자	연 구 주 제
이한주(2022)	노인 주야간보호센터 운영 서비스와 센터 만족도에 관한 연구 - 가족지지, 친구지지 조절효과를 중심으로
이은혜(2022)	헤어미용종사자의 사회적지지가 우울감에 미치는 영향
한찬선(2021)	노년기 사회적지지와 노인 우울감의 관계에서 자아존중감의 매개효과
안영철(2021)	노인요양시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 - 사회적지지의 조절 효과를 중심으로
정현선(2021)	항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향 - 해석수준 및 사회적지지의 조절효과
노예림(2020)	코로나19시기 마음챙김이 우울에 미치는 영향 - 사회적지지의 매개효과
김지윤(2020)	신규간호사의 직무스트레스, 자기효능감, 회복탄력성, 사회적지지가 우울에 미치는 영향
이소연(2019)	경찰관의 직무스트레스가 우울에 미치는 영향 - 자아존중감과 사회적지지의 매개효과
민자옥(2019)	애완동물 미용사의 전문 직업성과 사회적지지가 직무 스트레스에 미치는 영향
이한아(2018)	보육교사의 우울이 소진에 미치는 영향과 사회적지지의 조절효과

2.3 직무스트레스의 개념 및 구성요인

2.3.1 직무스트레스의 개념

스트레스(Stress)는 라틴어 Stringere(단단히 죄다, 굳건히 하다, 압축하다)에서 유래된 말로, 어떤 물체에 더해지는 힘과 압력이라는 뜻으로 사용되었다. 체계적이고 과학적인 용어로 쓰이기 이전인 14세기에는 어려운, 곤경, 역경 또는 고통의 의미로 사용되었고, 17세기에는 기계 현상에 대한 설명으로 긴장, 압력, 힘을 의미하는 용어로 물리학에서 사용되었다, 19세기에 이르러 의학에서 스트레스와 긴장으로 질병과 건강을 설명하면서 스트레스라는 용어가 체계적이고 과학적으로 사용되기 시작하였다(이소연, 2019). 20세기에는 스트레스(Stress)가 인간의 정신 및 육체 전반에 미치는 개념으로 보고 그 영향에 관해서 연구가 활발히 이루어지기 시작하면서 스트레스(Stress)의 개념이 보다 광범위해졌다(양미경, 2019).

스트레스는 생리학자 Cannon(1914)이 최초로 명명한 용어로, Cannon은 ‘유기체에 해를 가하는 감정상태’로 정의하였으며, 스트레스의 어원은 Selye(1986)의 생활 스트레스(The Stressor Life)연구에서 조직 구성원의 육체적·심리적 측면에서 역기능을 주는 자극에 대한 반응으로 조직 구성원에게 위협적인 요인으로 작용하는 직무 환경의 특성에 대한 조직구성의 반응 또는 역기능적 감정이나 의식으로 정의하고 있는데 이것이 일반적으로 인식하는 스트레스를 의미한다(유나경, 2018).

스트레스는 신체건강뿐만 아니라 정신건강에도 많은 영향을 미치며, 치열한 경쟁 속에서 빠르게 나아가고 있는 현대인들은 수많은 스트레스로 인해 지쳐있고, 이러한 스트레스로부터 오는 원인 모를 질병들에 노출되어 있다(강보경, 2021). 한국 통계청의 사회조사 결과에 따르면, 인구의 66%가 전반적인 일상생활에서 스트레스를 경험하고 있으며, 그 중 직장에서 경험하는 스트레스가 72.9%로 가장 높으며, 지난 1년 동안 자살 생각을 한번 이상 하였던 사람은 6.8%이며, 그 중 7.8%가 직장문제에서 비롯되었다(정영중, 2021). 또

한 2018년 통계청 자료에서 13세 이상 국민을 대상으로 스트레스의 수준을 조사한 결과, 직장에서 스트레스를 느낀다고 응답한 사람이 응답자의 71.8%, 다음으로 학교생활 49.6%, 가정생활 40.8% 순으로 생활 영역 중에서 직장에서의 스트레스가 가장 심하게 나타났다(임영빈, 2020).

직무스트레스란 스트레스가 조직적으로 연구되면서 사용되어진 용어이며, 직장에서 근무환경과 관련되어 나타나는 스트레스 요인을 의미하고, 직무스트레스는 개인이 직업적 의무를 수행함에 있어 개인과 직무환경 요소의 상호간의 간섭에서 오는 불일치로 발생하는 생리적·심리적 불균형 상태를 말한다(강보경, 2021). 미국 국립 산업안전보건 연구소(NIOSCH, 1999)는 직무스트레스를 업무상 요구하는 상황이 근로자의 능력이나 자원, 바람(요구)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적·정서적 반응이며, 유럽위원회(European Commission)는 업무내용, 업무조직 및 작업환경의 부정적 측면에 대한 정서적, 인지적·행동적 및 생리적 반응으로 고도의 각성 및 걱정, 극복이 안 되는 상태라고 하였다(정아름, 2009; 유나경, 2018).

국외 선행연구들에 의하면 Mcgrath(1976)는 직무스트레스란 개인과 환경의 상호작용을 포함하는 것으로 개인이 자신의 행동에 대한 요구, 기회가 직무 환경적 제약에 직면하게 될 때 발생하는 것으로 정의 하였고(김정민, 2018), Beehr & Newman(1978)은 직무스트레스는 개인이 일과 관련된 요소들로 인해 정상적인 일을 수행하기 어렵거나 심리적·신체적 조건을 변경하는 직무 수행자와 직무 관련 요소 사이의 상호작용이라고 정의하였다(완안, 2010; 김문정, 2022). 그리고 Parker & Decotiis(1983)는 스트레스를 자신의 감정에 대한 개인의 주관적 인식으로 보고 작업환경의 조건이나 발생된 사건의 결과로 인해 특정 종사자가 체험하는 역기능적 의식이나 감정을 직무스트레스로 정의하였으며, Lazarus & Folkman(1984)는 직무스트레스를 환경과 개인 간의 구체적 관계에 초점을 두고 개인이 환경적 요구를 인식할 때 주어진 자원에 대해 어떠한 평가를 하는가에 따른 결과라고 하였다(서예인, 2022).

한편, 국내 선행연구를 살펴보면 김은숙(2019)은 직무스트레스를 부정적인 직무환경이나 과도한 직무 요구로 인해 근로자들이 느끼는 감정의 부조화라고 정의하였으며, 서예인(2022)은 헤어 미용 종사자의 직무스트레스를 미용실

에서 미용업종사자들이 고객에게 헤어 시술을 제공하는 과정에서 발행하는 스트레스라고 정의하였다. 그리고 박윤희(2017)는 “직무스트레스를 구조적 업무환경에 처한 근로자들이 개인적인 능력이나 직무에서 요구하는 것들이 일치하지 않거나 자신의 대처능력을 뛰어넘을 때 발생하는 내·외적인 갈등에 대한 긍정 또는 부정적으로 발현되는 잠재적 반응” 으로 정의하였다.

직무스트레스는 조직 간의 상호관계를 부정적으로 변화시키고, 주어진 일을 제대로 완수하지 못하게 하며, 결국은 조직에 좋지 않은 영향을 주기도 하지만, 개인의 정신적, 육체적 삶을 망치기도 하는 심각한 일이다. 특히 미용종사자들은 스스로의 감정과 상관없이 조직이 원하는 방식으로 고객을 대하면서 고객에게 미소 지으며 친절하게 공손한 자세를 보여야 하는 행위가 하나의 직무스트레스로 다가오게 되는데, 이러한 스트레스는 사업장의 조직몰입도 저하 및 이직의도에 영향을 미치고 신체적인 질병 및 심리적 우울증 발생, 자살시도(김문정, 2022) 등의 종사자의 개인 건강에 적신호를 줄 수 있다.

따라서 본 연구에서는 미용종사자들의 직무스트레스를 미용종사자가 고객 접객 시 직무를 수행함에 있어 직무환경 요인, 개인과 고객 간의 상호관계 작용에서 오는 불일치로 발생하는 신체적, 심리적 불균형 상태로 정의 한다.

2.3.2 직무스트레스의 구성요인

직무스트레스 구성요인은 개인의 지각, 과거경험, 스트레스와 과업성과 간의 관계, 대인관계 등을 포함한 직무환경과 관련하여 발생하는 스트레스 요인을 의미한다(장영호, 2016). 직무스트레스 구성요인에 대한 논의는 연구자들의 관점에 따라 다소 차이를 보이고 있으나, 직무스트레스의 구성요인이 일반적으로 직무특성이나 작업환경특성과 관련이 있다는 점에서 직무수행과 밀접하게 관계를 맺고 있음을 시사하고 있다(김은숙, 2019).

직무스트레스의 구성요인에 대한 국외 연구사례를 통해 살펴보면, Beaton 등(1993)은 근무환경, 조직 내 역할, 대인관계, 경력개발, 외부조직에 대한 책임 등을 요인으로 보았고, Baker 등(2001)은 조직요인, 사건요인 등을 직무스트레스 요인으로 보았다(이소연, 2019). 그리고 Ivancevich 등(2013)은 “직무

관련요인, 개인요인, 조직관련 요인의 3가지 요인으로 구분하면서, 경력개발과 보상, 작업과의 관계, 시간압박, 기술변화, 의사소통, 작업과중, 역할모호성 등이 직무스트레스의 원인”이라고 하였고, Parker-Ress(2011)는 “환경적 요인, 개인내적 요인, 대인적 요인의 3가지 요인으로 구분하면서, 불합리한 급여 보상, 직무특성에 따른 승진 기회의 제한, 오래된 시설, 과중한 업무량, 행정지원의 부족 등을 직무스트레스의 원인”으로 보았으며(박수경, 2017), Stranks(2005)는 직무스트레스를 유발하는 요인을 불충분하고 적절하지 않은 작업 공간, 조명, 습도, 소음, 환기 등의 물리적 환경, 과도한 업무와 인력부족으로 인한 연장근무, 부서 간의 협조, 불충분한 업무 교육 등을 들면서 조직관리, 조직자체, 경력개발, 조직 내에서의 역할과 관계, 개인·사회적 관계 등으로 보았다(송경진, 2021).

국내연구에서 이종목과 박한기(1988)는 “사무직 근로자들의 직무스트레스를 측정할 수 있는 척도”를 국내 최초로 개발하였고, 구성요인을 물리적 환경과 조직 관련, 직무관련, 개인관련, 조직 외 관련요인인 5개의 영역으로 구분하였고, 장세진(2004)의 연구에서 국내·외 직무스트레스 측정 척도에 대한 연구를 검토 분석하여 한국인 직무스트레스 측정도구를 개발하면서 물리환경, 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무 불안정, 조직체계, 보상부적절, 조직문화 등 8개의 직무스트레스의 구성요인으로 구분하였다(이상현, 2015). 또한 이종윤(2012)은 직무스트레스 구성요인으로 상사관계 갈등, 동료관계 갈등, 감정노동, 업무보상 평가, 근무 안정성, 물리적 환경, 의사결정 책임, 직무요구, 업무 복잡성, 업무경계 갈등요인으로 보고 조직 내에서 발생하는 직무스트레스 원인에 대한 다양한 하부요인을 세분화하였으며(박윤희, 2017), 강보경(2021)과 안은수(2022)는 직무스트레스를 교육, 심리, 신체, 경제, 업무스트레스의 5개의 구성요인으로 구분하였다.

다양한 직업에 종사하는 사람들을 대상으로 직무 스트레스의 원인과 구성요인에 관한 연구는 지속적으로 연구되어 왔고, 연구결과 각 직업에 종사하는 사람들의 조직 구성원, 업무강도, 근무환경에 따라 다르게 지각되어져, 발생하는 원인과 직무스트레스 결과가 다르게 나타났다. 또한 직업에 따라 간호사, 사무직, 일반 교사, 생산직, 공무원, 골프캐디 등의 직업적 특성에 따라 직무

스트레스를 경험하는 종류와 원인이 다르며, 교사라도 대상과 보직에 따라 다른 직무스트레스를 경험하는 것으로 나타났다(박윤희, 2017).

따라서 본 연구에서는 미용종사자들의 직업적 특성을 고려하여 민자욱(2019)연구자가 사용하고, 박윤희(2017)연구자가 개발한 ‘한국 뷰티 종사자들의 직무스트레스 측정도구(KBEJSS)’를 바탕으로 수정·보완하여 직원관계갈등, 블랙컨슈머, 매출압박, 감정노동 요인의 4개 요인으로 구성하였다.

2.3.2.1 직무스트레스의 요인

1) 동료관계 갈등

갈등이란 두 가지 이상의 목표나 동기, 정서가 서로 충돌하는 현상으로 이러한 현상은 개인 또는 집단의 내부나 외부에서 발생할 수 있다고 사전적으로 정의되며, 갈등은 다른 사람들의 행동 및 목표에 간섭하는 행동에서부터 그것에 대한 지각과 같은 심리적인 요인 등 다양한 영역에 걸쳐 있다(조영용, 2022). 관계갈등은 일반적으로 조직 내 구성원들 간에 업무와 관련되지 않은 의사소통이나 대인 관계적 측면에서 부정적인 정서를 겪는 것을 말하는데, Jehn(1995)에 따르면 관계갈등은 집단 내에서 구성원 간에 대인 관계적 부조화가 일어날 때 발생한다(유다현, 2022). 또한, 관계갈등은 보다 나은 조직 경쟁력을 갖추기 위해 창의적 사고를 바탕으로 하는 구성원들이 조직에 부정적인 영향을 미치는 방해요소, 즉 역량부족, 비협조, 저항, 무관심, 조직지원 실패 등을 말한다(박윤희, 2017). 이러한 관계갈등은 구성원들 간에 불편한 감정 및 행동을 유발하고, 조직 안에서 복잡한 정보의 처리를 위한 인지적 기능을 방해하기 때문에, 구성원들이 효과적으로 업무를 수행할 수 없어 최선의 결과를 가져오기 어렵다(고형욱, 2020).

2) 블랙컨슈머

‘블랙컨슈머(Blackconsumer)’란 ‘악의 있는’, ‘나쁜’, ‘사악한’을 뜻하는 영

어 형용사 블랙(Black)과 ‘소비자’를 뜻하는 명사 컨슈머(consumer)를 결합한 신조어로, 통상적으로 ‘블랙컨슈머’를 번역하면 ‘흑인소비자’가 되는데, 이는 흑인을 비하하는 개념으로 사용될 수 있어 주의가 필요하다(장소영, 2019). 블랙컨슈머라는 용어는 학문적으로 정의되거나 규정되기 보다는 실제 언론에서 주로 사용되어 왔으며, 이들 언론에서 언급하고 있는 블랙컨슈머 사례들은 주로 기업의 약점을 공격하는 소비자, 과도한 보상을 요구하는 소비자, 악성 민원이나 타당성이 결여된 진실되지 않은 사실을 불특정 다수에게 공포하고 퍼뜨리는 소비자, 문제점이나 결함이 있는 제품이나 서비스를 찾아내서 관련 기업에 과도한 보상을 요구하는 소비자 등을 지칭하며(신봉섭, 2015), 의도적 고의성을 가진 소비자가 상품이나 서비스에 대해 문제를 삼아 기업과 종업원을 상대로 과도한 피해보상을 요구하고, 억지를 써서 보상 받으려고 하는 소비자로 정의할 수 있다(장소영, 2019).

블랙컨슈머 행동은 그 행동적 특징이 통상적으로 불만고객의 행동과 비슷하나 전 기업이나 종업원을 기만할 목적을 내포하고 있는가 하는 의도성의 여부에 따라 구분된다(이혜정, 2015).

3) 매출압박

구성원의 인사나 승진 인센티브 등기를 부여하고 조직을 향상시키기 위한 실적 중심의 지표로써 받는 부담감으로 마케팅 홍보, 이벤트를 동원하여 조직의 목표액을 설정하고 개인의 판매액을 높이기 위한 비공식적인 금액을 말한다(박윤희, 2017).

4) 감정노동

Hochschild(1983)는 감정노동을 타인에게 표현하는 얼굴 표정이나 몸짓을 나타내기 위해 종사자 스스로 감정을 관리하는 것이라고 하였다. 이는 조직에서 요구하는 표현규칙에 따라 자신의 감정을 조절하고 관리하여 감정을 표현하는 것이다(이민송, 2020).

감정노동을 요구하는 업무의 특징은 다음과 같다. 첫째, 감정노동은 고객과의 대면 또는 음성의 상호교류 과정에서 발생하고, 둘째, 감정노동자의 감정은 고객의 감정이나 태도 및 행위에 영향력을 미치기 위한 목적으로 표현되며, 셋째, 감정노동은 감정노동자들이 자신의 감정을 통제하고, 조직이 요구하는 감정을 표출하기 원하는 곳에서 조직의 감정표현 규칙에 관한 요구를 충족시키기 위하여 발생하는 독특한 노동형태이기 때문에 감정노동 수행 시 감정표출은 조직이 정한 특정 규칙에 따라야 한다(장동옥, 2017). 이 때, 감정노동이 지속될 경우 긴장감과 심리적인 압박감으로 인해 감정소진 상태와 과도한 스트레스가 지속될 수 있으며, 심리학적으로 감정노동은 역할 수행자의 내적 관점에서 그들의 직무만족, 직무소진, 스트레스, 심리적 안녕감과 사업성과에 악영향을 미친다(김주연, 2020).

2.2.3 직무스트레스의 선행연구

직무스트레스의 선행연구는 다음 [표 2-2]와 같다.

[표 2-2] 직무스트레스 선행연구

연구자	연구주제
김문정(2022)	헤어미용종사자들의 직무스트레스와 건강증진행위와의 상관성 연구
김경옥(2022)	미용경영자의 직무스트레스가 직무성과와 삶의 질에 미치는 관계 연구
서예인(2022)	헤어미용업종사자의 직무스트레스와 감정노동이 직무태도에 미치는 영향
천재민(2022)	고객 불량행동이 반영구화장 종사자의 감정노동 및 직무스트레스에 미치는 영향
강보경(2021)	미용종사자의 분노표현, 직무 스트레스 및 정신건강에 관한 연구
김경수(2020)	고객불량행동이 호텔종사원의 직무스트레스와 자기효능감 및 이탈 의도에 미치는 영향
양미경(2019)	미용사의 직무스트레스와 우울에 대한 연구 - 희망의 조절효과를 중심으로
정다인(2019)	헤어 미용인의 직무스트레스와 감정노동이 직무만족에 미치는 영향
이승주(2018)	호텔종사원의 직무스트레스가 직무소진 및 고객지향성에 미치는 영향
한상미(2018)	간호사의 직무스트레스와 자아존중감 및 분노조절능력이 우울에 미치는 영향 - 자아존중감 및 분노조절 능력의 조절효과
박윤희(2017)	한국 뷰티종사자들의 직무스트레스 측정 도구 개발

2.4 우울감

2.4.1 우울감의 개념

현대 사회에서 대부분의 사람들은 슬픈 감정이나 우울감을 종종 느끼며 살아간다. 이러한 우울한 감정들은 일시적으로 느꼈다가도 다시 일상에서의 생활 속에서 우울한 감정들이 회복되어 지나가기도 하지만 지속된 우울은 정상적인 일상생활을 방해하고 우울감을 느끼는 개인과 주변의 사람들에게 부정적인 영향을 주고 고통을 주는 심각한 질병이다(이화용, 2016).

일생에 한번 정도는 대부분의 사람들이 우울을 경험하는데, 남성보다 여성에게서 흔히 발생하는 질환이다. 여러 역학적 연구에 의하면 우울증은 남자보다 여자가 2배 정도 많이 나타난다는 것이 일관된 보고이며, 우울장애의 시점 발병률은 남자가 2~3%이고 여자는 5~9%로 남성보다 여성 우울의 발병률이 높다. 그 이유는 남성 중심적 사회에서 여성들이 심리적인 스트레스와 좌절을 더 많이 경험하기 때문이라는 주장과 스트레스에 대한 여성의 대처방식이 비효율적이어서 우울증에 취약하다는 주장이 있다(이소연, 2019).

우울이란 사전적 의미로 마음이 어둡고 답답한 상태, 근심되거나 답답하여 활기가 없는 상태를 의미하며(네이버 국어사전, 2018), 미국정신의학회 정신장애의 진단 및 통계편람 제 4판에 의하면 우울증은 ‘기분장애에 속하는 것으로 우울한 정서 상태 뿐 아니라 복합적인 정신적·신체적 증상들 즉, 의욕상실, 불면증, 자살충동 및 자살 시도 등에 수반하는 것으로 이들 중 5가지 이상이 2주 동안에 나타나는 것’으로 설명하고 있다(양미경, 2019). 또한 심리학계나 의학계의 관점에서 논의되는 우울 또는 우울장애란 지속적으로 우울한 상태에서 의욕과 흥미를 잃고 부정적 사고, 무가치감 등의 우울감을 주요 증상으로 하여 다양한 인지 및 정신 신체증상을 일으켜 일상 기능의 저하를 가져오는 현상으로 압축된다(이소연, 2019).

우울증이 주된 증상은 크게 4가지로 나뉜다. 첫 번째는 슬픈 감정과 외로움, 공허감, 부정적·정서적인 증상을 지속적으로 동반하는 것이고, 두 번째는

자기비난과 자신에 대한 죄의식 및 무가치함을 느끼고 사고력과 주의력이 저하되는 인지적 증상이 지속적으로 나타나는 것이며, 세 번째는 행동적 증상으로 해야 할 일을 계속해서 미루거나 지연시키는 일이 반복적으로 발생하며, 사회적으로 위축되거나, 자신감을 잃고 수면장애, 피로감, 활동량 감소 등 초조하거나 안정적이지 않은 행동을 하며(박선민, 2019), 심하게는 자살 시도 등 자학적인 행동을 할 수 있다. 네 번째는 식욕감퇴, 체중 감소, 불면증, 피로와 같은 증상을 느끼며 전반적으로 무기력한 상태를 가지는 신체적 증상이 나타나게 된다(송경진, 2021; 이순희, 2020).

Gotlib(1992)의 연구를 살펴보면 “우울한 사람들의 대인관계에 관한 특징을 연구했는데, 사회적 네트워크 및 지지의 부족, 부족한 사회적 기술, 대인관계 내에서의 특징적인 행동으로 밝혔다. 또한 우울 증상들은 환자와 밀접한 관계가 있는 주의 사람들과의 관계를 더욱 어렵게 만들며, 만족스러운 대인관계와 친밀한 관계의 유지를 어렵게 만든다”는 것이다. 이렇듯 우울 증상을 가진 사람들은 대인관계에서 어려움을 많이 호소하며 다른 사람과의 상호작용이 별로 도움이 되지 않고 즐겁지도 않다고 주장하는데, 자기 비난적 우울을 지닌 사람들은 대인 관계에서 상대방과의 갈등 상황에 처하게 되면 부정적인 인지와 주관적인 정서(화, 슬픔, 상대방에게 복수하고 싶은 욕구)를 많이 경험하게 된다(장영호, 2015). 또한 이러한 우울은 가볍게 지나가기도 하지만 우울증상이 지속되면 일상생활에서의 의욕상실, 대인관계 문제, 인지적 기능 상실을 초래할 수 있으며 심한 경우 자살에까지 이르게 한다. 우울에 빠지게 되면 생활의 활기가 저하되고 모든 일에 대한 의욕과 흥미가 사라지며 슬프게 느껴지는 일과 걱정거리가 많아지고 주위 사람들에 대한 관심도 줄어들게 된다(최미영, 2011; 이소연 2019).

임상적으로 우울을 진단할 때 몇 가지 공통적인 특징들을 발견할 수 있는데, 이는 세 가지 측면에서 정서적 측면, 인지적 측면, 그리고 신체적 측면으로 설명될 수 있다. 첫 번째 정서적 측면에서는 우울한 감정이 시간이 흘러도 쉽게 사라지지 않거나 오랫동안 지속되어 악화되는데, 이때 우울한 감정은 보통 슬픔이나 무력감, 공허한 기분을 느끼는 것을 의미하며 지나친 걱정, 침울함, 상실감과 더불어 실망감 및 저조한 기분을 느끼는 상태를 일컫는다. 두

번째 인지적 측면에서는 인지체계 또는 사고의 변화를 나타내고, 자신에 대한 부정적 개념이 발전해 타인과 세상에 대해서 비관적 사고를 하게 된다. 세 번째 신체적 측면에서는 불면증 또는 과면증과 같은 증상, 식욕저하, 신체와 행동의 둔화 등의 변화가 함께 수반된다(강보미, 2015; 안은수, 2022).

또한 우울은 개인에게 스트레스와 심리적인 좌절이 주는 부정적인 생활사건들이 방아쇠 역할을 하는데, 부정적인 환경요인에는 좌절감을 안겨주는 주요 생활사건, 부정적인 사건들이 누적되어 생겨나는 미세한 생활사건, 아무런 일이 없었는데 웬지 기분과 의욕이 침체되며 우울감과 무기력감이 밀려들게 만드는 사회적지지의 결여가 있으며, 이러한 결핍이 오래 지속될 경우 개인의 정서적 안정감과 자존감을 서서히 잠식하여 우울증을 촉발시킬 수 있다(권석만, 2000; 박선민, 2019). 이러한 우울증은 개인을 고통스러운 부적응 상태로 몰아넣는 무서운 장애이지만, 전문적 치료를 받게 되면 회복이 잘 되는 장애이며, 이런 사실을 잘 모르는 우울증을 지닌 사람들이 적절한 치료를 받지 않은 채 고통스러운 삶을 살아가는 경향이 있다. 우울은 개인적 약함의 징후이거나 의지력을 없애고 싶다고 하여 없앨 수 있는 상황이 아니지만 적절한 치료를 통해 상태를 긍정적으로 만들 수 있다(배점모, 2011; 이소연 2019).

2.4.2 우울감의 선행연구

우울감의 선행연구는 다음 [표 2-3]과 같다.

[표 2-3] 우울감 선행연구

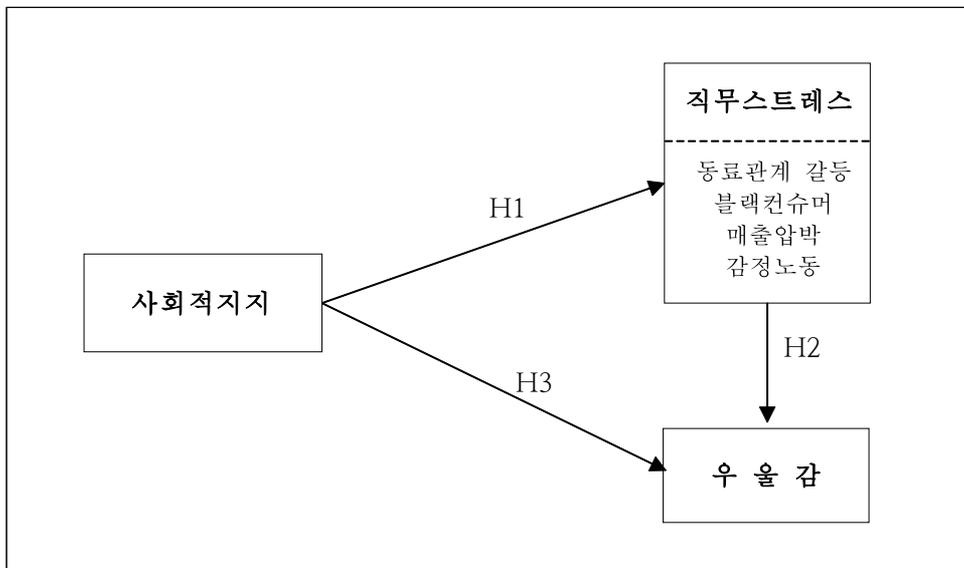
연구자	연구주제
안은수(2022)	미용사의 다차원적 완벽주의와 반복사고 유형에 따른 직무 스트레스와 우울의 차이
류경선(2022)	코로나-19 유행상황에서 임상간호사의 불안과 감염관리 직무스트레스가 우울에 미치는 영향
정영중(2021)	중소사업체 근로자의 직무스트레스가 우울에 미치는 영향 연구 - 자기효능감의 매개 효과, 스트레스 대처방식의 조절 효과
오경미(2021)	보육교사의 직무스트레스와 행복감 간의 관계 - 우울의 매개효과와 교사효능감의 조절된 매개효과
서대민(2021)	직업군인의 직무스트레스와 우울의 관계 - 가족기능의 조절효과를 중심으로
김지윤(2020)	신규간호사의 직무스트레스, 자기효능감, 회복탄력성, 사회적지지가 우울에 미치는 영향
박선민(2020)	보육교사의 직무스트레스, 자아분화, 우울의 관계
서정대(2020)	야간근무와 직무스트레스가 업무관련 우울에 미치는 영향
오지혜(2019)	교대근무 간호사의 직무스트레스, 우울, 정서지능, 자아존중감, 셀프리더십이 회복 탄력성에 미치는 영향
이소연(2019)	경찰관의 직무스트레스가 우울에 미치는 영향 - 자아 존중감과 사회적지지의 매개효과

Ⅲ. 연구방법 및 절차

3.1 연구모형과 가설설정

3.1.1 연구모형

본 연구는 헤어미용종사자의 사회적지지가 직무스트레스와 우울감에 미치는 영향을 알아보고자 연구를 시도하였다. 이를 위하여 헤어미용종사자의 사회적지지가 독립변수, 직무스트레스(동료관계 갈등, 블랙컨슈머, 매출압박, 감정노동)와 우울감을 종속변수로 설정하여 다음의 [그림 3-1]과 같은 연구모형을 제시하였다.



[그림 3-1] 연구모형

3.1.2 연구가설

본 연구는 헤어미용종사자의 사회적지지가 직무스트레스와 우울감의 영향 관계를 알아보고자 선행연구와 실증연구를 토대로 연구모형 설정을 하고 이를 근거로 하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

3.1.2.1 사회적지지와 직무스트레스의 영향 관계

민자욱(2019)의 연구에서 사회적지지는 직무스트레스에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고 보육교사를 대상으로 연구한 이가희(2022)의 연구에서 사회적지지가 낮으면 직무스트레스가 증가하고 이직의도에 영향을 미친다고 하였다. 따라서 선행연구들을 근거로 헤어미용종사자의 사회적지지가 직무스트레스에 영향을 미칠 것으로 예상하여 본 연구에서는 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H1. 헤어미용종사자의 사회적지지는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

- 1-1 사회적지지는 동료관계 갈등에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-2 사회적지지는 블랙컨슈머에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3 사회적지지는 매출압박에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-4. 사회적지지는 감정노동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3.1.2.2 직무스트레스와 우울감의 영향 관계

신규 간호사를 대상으로 연구한 김지윤(2021)의 연구에서 우울에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 직무스트레스로 나타났고, 보육교사를 대상으로 연구한 박선민(2020)의 연구에서 보육교사의 직무스트레스와 우울은 정(+)적인 상관을 보인다고 하였으며, 직장인을 대상으로 연구한 정영종(2021)의 연구와 미

용사를 대상으로 연구한 양미경(2019)의 연구에서도 직무스트레스는 우울에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

H2. 직무스트레스는 우울감에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2-1 동료관계 갈등은 우울감에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2-2 블랙컨슈머는 우울감에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2-3 매출압박은 우울감에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2-4 감정노동은 우울감에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.1.2.3 사회적지지와 우울감의 영향 관계

헤어종사자를 대상으로 연구한 이은혜(2022)의 연구와 노인을 대상으로 연구한 한찬선(2021)의 연구에서 사회적지지는 우울감에 부(-)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 전국의 20대 이상 성인을 대상으로 연구한 노예림(2021)의 연구에서 사회적지지는 우울과 부적상관이 있는 것으로 나타났다.

H3. 헤어미용종사자의 사회적지지는 우울감에 부(-)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.2 조작적 정의

3.2.1 사회적지지

사회적지지는 한 개인이 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적 자원(Cohen & Hoberman, 1983)이라고 할 수 있고(이한아, 2018), 상사, 동료, 가족, 친구와 같은 자신에게 중요한 타인으로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적 자원(김태경, 2011)이라고 하였다.

본 연구에서 사회적지지는 개인이 대인관계 또는 가족구성원과의 관계를 통해 얻어지는 긍정적 자원을 말하며, 한 개인이 어려움에 처했을 때 친구, 동료 또는 가족으로부터 받게 되는 관심, 사랑, 인정, 도움 등이라고 조작적으로 정의한다.

3.2.2 직무스트레스

서예인(2022)연구자는 헤어미용종사자의 직무스트레스를 미용실에서 미용업 종사자들이 고객에게 헤어 시술을 제공하는 과정에서 발생하는 스트레스라고 정의하였고, 김은숙(2019)연구자는 “직무스트레스를 부정적인 직무환경이나 과도한 직무요구로 인해 근로자들이 느끼는 감정의 부조화”라고 정의하였다.

본 연구에서 직무스트레스는 미용종사자가 고객 접객시 직무를 수행함에 있어 직무환경 요인과 개인과 고객 간의 상호관계 작용에서 오는 불일치로 발생하는 신체적, 심리적 불균형 상태로 조작적으로 정의한다.

3.2.3 우울감

우울이란 슬픈 감정이 심하고 의기소침한 상태와 사고 및 활동 저하를 나타내는 부정적 감정반응을 의미한다(오지혜, 2019).

본 연구에서 우울감을 일상의 부정적인 환경요인과 스트레스로 인해 정신적, 신체적 기능들이 모두 떨어진 상태라고 조작적으로 정의한다.

3.3 조사대상 및 자료수집

본 연구는 서울, 인천, 경기지역의 미용실에 종사하는 헤어미용종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 자료수집은 자기기입식 설문조사 방법을 실시하여, 2022년 9월 15일부터 2022년 9월 30일까지 30명의 사전 데이터로 예비 조사를 실시하였고, 이 자료를 바탕으로 설문 문항을 수정·보완하였다. 본 조사는 2022년 10월 18일부터 2022년 11월 10일까지 실시하였으며, 총 420부의 설문지를 온라인과 오프라인을 통해 배포하였고, 이 중에 조사에 사용하기에 부적합하다고 판단되는 30부의 설문지를 제외한 390부가 최종 분석 자료로 사용되었다.

[표 3-1] 조사대상 표본

절 차	내 용
조사 대상자	헤어미용종사자
자 료 수 집	자기기입식 설문조사
사 전 예 비 조 사 기 간	2022년 9월 15일부터 2022년 9월 30일
본 조사기간	2022년 10월 18일부터 2022년 11월 10일
설문지 배포 및 회수	배포: 420부
	제외: 30부
	총 사용된 설문 데이터: 390부

3.4 측정도구의 구성

본 연구에 사용된 문항은 총 54문항으로서, 크게 인구통계학적 특성, 사회적지지, 직무스트레스, 우울감에 대한 문항으로 구성하였으며 구성은 다음[표 3-2]와 같다.

[표 3-2] 측정도구의 구성

측정변인	문항수	출처	척도	
인구통계학적 특성	10	김주연(2021) 안은수(2022)	명목척도	
사회적지지	친구지지, 동료지지, 가족지지	12	남이환(2017) 전혜정(2020)	등간척도 5점 리커트
직무스트레스	동료관계 갈등, 블랙컨슈머, 매출압박, 감정노동	15	민자옥(2019) 박윤희(2017) (KBEJSS)	
우울감	17	이산 등(2016) /(K-CESD-R) 김지운(2020) 이은혜(2022)		
합계	총 54문항			

3.4.1 인구통계학적 특성

본 연구에서는 인구통계학적 특성을 김주연(2021), 안은수(2022)의 선행연구를 바탕으로 수정·보완하여 10문항으로 구성하였고, 명목척도가 사용되었다.

3.4.2 사회적지지의 측정도구

본 연구에서는 사회적지지를 측정하기 위하여 Zimet, G. D. Dahlem, N,

W., Zimet, S. G. & Farley, G. K(1988)에 의하여 개발된 ‘지각된 사회적 지지척도 MPSS’를 가지고 남이환(2017), 전해정(2020)의 선행연구를 바탕으로 수정·보완하여 12문항으로 구성하였고, 각 문항은 5점 리커트 척도(1점: 전혀 그렇지 않다 ~ 5점: 매우 그렇다)로서 점수가 높으면 사회적지지를 많이 받고있음을 의미한다.

3.4.3 직무스트레스의 측정도구

본 연구에서는 직무스트레스를 측정하기 위해 미용종사자들의 직업적 특성을 고려하여 민자욱(2019)연구자가 사용하고, 박윤희(2017)연구자가 개발한 한국 뷰티 종사자들의 직무스트레스 측정도구(KBEJSS)’를 바탕으로 수정·보완하여 직원관계갈등, 블랙킨슈머, 매출압박, 감정노동 요인의 4개 요인으로 구성하였다. 박윤희(2017)연구자가 개발한 ‘한국 뷰티 종사자들의 직무스트레스 측정도구(KBEJSS)’를 바탕으로 수정·보완하여 15문항으로 구성하였고, 5점 리커트 척도(1점: 전혀 그렇지 않다 ~ 5점: 매우 그렇다)로서 점수가 높으면 직무스트레스가 높은 것으로 평가한다.

3.4.4 우울감의 측정도구

본 연구에서는 우울을 측정하기 위해 김지윤(2020), 이은혜(2022)연구자가 사용한 한국역학연구 우울척도 개정판(K-CESD-R)을 설문문항을 바탕으로 수정·보완하여 17문항으로 구성하였다. 한국 역학연구 우울척도 개정판(K-CESD-R)은 Radloff(1977)가 개발한 우울척도 CES-D(The Center for Epidemiological Studies-Depression Scale)를 Eaton등 (2004)이 DSM-IV의 진단 기준 개정에 맞추어 개정한 CESD-R도구를 국내에서 이 산 등(2016)이 번안하고 타당화한 우울측정도구이다(김지윤, 2020). 본 도구는 5점 리커트척도로, 심각도에 따라 0점(극히 드물다), 1점(가끔 있었다), 2점(종종 있었다), 3점(대부분 있었다), 4점(한 달간 거의 매일)까지로 측정했다.

3.5 자료의 분석방법

본 연구의 수집 자료를 통계적 방법으로 분석하기 위해 수집된 자료는 데이터 코딩(Data-Coding)과정을 거쳐 SPSS Ver. 23.0 통계 패키지를 활용하여 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 표본의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

둘째, 개별 변수들의 측정항목들에 대한 정규성을 검증하기 위해 기술통계(Descriptive statistics)를 분석하였고, 왜도(Skewness)와 첨도(Kurtosis) 통계량을 산출하여 자료의 정규성을 판정하였다.

셋째, 측정도구의 타당성을 분석하기 위해서 요인의 타당성을 검증하고, 요인의 구조를 이해하기 위해서 다변량 통계기법 중의 하나인 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 실시하였다. 타당성 지표를 확인하기 위한 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)은 수많은 변수들을 상관관계가 높은 것끼리 묶어줌으로써 같은 개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 묶이는지 확인하고, 그 내용을 단순화시키는 분석방법이다(이 정, 2017). 특히, 요인의 수를 줄이고 정보손실 최소화를 위해 주성분 분석(Principal Components Analysis)방식을 사용하였다. 또한 요인회전은 요인들 간의 상호 독립성을 확보하기 위하여 각 요인의 축 사이의 각도를 90도로 유지하는 직각 회전방식인 베리맥스(varimax) 방식을 사용하였다(정은주, 2015). 그리고 요인 분석결과 요인별로 분류된 측정 항목들에 대하여 측정하고자 하는 개념이 설문 응답자의 응답을 통해 정확하고 일관되게 측정되었는지 여부를 점검하기 위한 신뢰도 분석(Reliability Analysis)을 하였고, 신뢰성 검증을 위해 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha)를 통한 측정 문항들의 내적 일관성(internal consistency)을 조사하였다.

넷째, 독립변수와 종속변수의 상관관계 파악하기 위해 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였다. 상관관계분석(Correlation Analysis)은 연구하고

자 하는 변수 간의 관계를 분석하기 위해 사용하는 방법으로, 특정 변수와 다른 변수 간의 관계 및 그 관계의 크기, 그리고 변화의 방향성에 대하여 파악할 수 있는 것으로(정승민, 2020), 두 변수간의 선형관계의 정도를 나타내는 상관 계수는 -1 에서 $+1$ 사이의 값을 가지며 부호에 관계없이 상관계수의 절대 값 크기가 변수들의 연관성 정도를 판단하는 기준이 된다(이훈영, 2013).

다섯째, 미용종사자의 사회적지지가 직무스트레스와 우울감에 미치는 영향 관계를 분석하기 위해서 회귀분석(Regression Analysis)을 실시하였다.

IV. 연구결과 및 고찰

4.1 인구통계학적 특성

본 연구는 미용서비스 산업에 종사하는 종사자 390명을 대상으로 하였고, 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 결과는 [표 4-1]과 [표 4-2]와 같다.

분석결과 응답자의 성별은 남성이 60명(15.4%), 여성이 330명(84.6%)으로 여성의 비율이 매우 높게 나타났다. 연령은 50대 이상이 166명(42.6%), 40대가 111명(28.5%), 30대가 74명(19.0%), 20대가 39명(10.0%) 순으로 나타났고, 미혼이 121명(21.0%), 기혼이 269명(69.0%)으로 미혼의 비율이 높게 나타났다.

최종학력은 고등학교 졸업 이하가 177명(45.4%), 2년제 대학 재학/졸업이 103명(26.4%), 대학원 재학/수료/졸업이 69명(17.7%), 4년제 대학교 재학/졸업이 41명(10.5%) 순으로 나타났고, 미용 경력은 20년 이상이 162명(41.5%), 10~20년 미만이 99명(25.4%), 5~10년 미만이 58명(14.9%), 3~5년 미만이 43명(11.0%), 1~3년 미만이 28명(7.2%) 순으로 나타났다.

[표 4-1] 인구통계학적 특성(1)

구 분	내 용	빈 도(N)	백분율(%)
성별	남성	60	15.4
	여성	330	84.6
	계	390	100.0
연령	20대	39	10.0
	30대	74	19.0
	40대	111	28.5
	50대 이상	166	42.6
	계	390	100.0
결혼여부	미혼	121	21.0
	기혼	269	69.0
	계	390	100.0
학력	고등학교 졸업 이하	177	45.4
	2년제 대학 재학/졸업	103	26.4
	4년제 대학교 재학/졸업	41	10.5
	대학원 재학/수료/졸업	69	17.7
	계	390	100.0
경력	1 ~ 3년 미만	28	7.2
	3 ~ 5년 미만	43	11.0
	5 ~ 10년 미만	58	14.9
	10 ~ 20년 미만	99	25.4
	20년 이상	162	41.5
	계	390	100.0

현재 종사하고 있는 미용실의 직급으로는 원장이 263명(67.4%), 디자이너가 51명(13.1%), 실장이 37명(9.5%), 스텝이 24명(6.2%), 그리고 기타가 15명(3.8%) 순으로 나타났으며, 월 평균 소득은 300~400만원 미만이 124명(31.8%), 200~300만원 미만이 118명(30.3%), 400만원 이상이 115명(29.5%), 200만원 미만이 33명(8.5%) 순으로 나타났다.

현재 종사하고 있는 미용실에서의 근무형태로는 자영업(1인 샵)이 232명(59.5%), 프리랜서가 64명(16.4%), 개인샵(2인 이상 근무)이 62명(15.9%), 프랜차이즈샵이 32명(8.2%) 순으로 나타났다. 일 평균 고객 응대시간으로는 6~9시간 미만이 256명(65.8%), 9~12시간 미만이 70명(17.9%), 3~6시간 미만이 54명(13.8%), 3시간 미만이 10명(2.6%) 순으로 나타났으며, 월 평균 휴무일수로는 4~6일 미만이 167명(42.8%), 6~8일 미만이 109명(27.9%), 4일 미만이 89명(22.8%), 8일 이상이 25명(6.4%) 순으로 나타났다.

[표 4-2] 인구통계학적 특성(2)

구 분	내 용	빈 도(N)	백분율(%)
직급	스텝	24	6.2
	디자이너	51	13.1
	실장	37	9.5
	원장	263	67.4
	기타	15	3.8
	계	390	100.0
월 평균 소득	200만원 미만	33	8.5
	200 ~ 300만원 미만	118	30.3
	300 ~ 400만원 미만	124	31.8
	400만원 이상	115	29.5
	계	390	100.0
근무형태	프리랜서	64	16.4
	자영업(1인 샵)	232	59.5
	프랜차이즈샵	32	8.2
	개인샵(2인 이상 근무)	62	15.9
	계	390	100.0
일 평균 응대시간	3시간 미만	10	2.6
	3 ~ 6시간 미만	54	13.8
	6 ~ 9시간 미만	256	65.6
	9 ~ 12시간 미만	70	17.9
	계	390	100.0
월 평균 휴무 일수	4일 미만	89	22.8
	4 ~ 6일 미만	167	42.8
	6 ~ 8일 미만	109	27.9
	8일 이상	25	6.4
	계	390	100.0

4.2 기술통계

개별 변수들의 측정항목들에 대한 정규성을 검증하기 위해 기술통계 분석을 실시하였다. 이는 왜도와 첨도를 활용한 일변량 정규성으로 검정이 가능하며, 왜도 절대값이 3 이상, 첨도 절대값 8 이상이 없으면 정규성을 가지는 것으로 판단할 수 있다(신건권, 2013). 사회적지지, 직무스트레스가 정규성을 갖는지 확인하기 위하여 [표 4-3]과 같이 왜도와 첨도를 측정하였다. 검증결과 사회적지지의 왜도는 $-0.685 \sim -0.138$, 첨도가 $-0.328 \sim 0.527$ 의 값을 보였으며, 직무스트레스의 왜도는 $-0.775 \sim 0.291$, 첨도가 $-0.919 \sim 0.743$ 의 값을 보이고 있다. 따라서 본 연구에서 활용된 사회적지지와 직무스트레스의 분석 자료는 정규성을 갖는 것으로 확인하였다.

[표 4-3] 사회적지지, 직무스트레스의 기술통계 분석

	문항	평균(M)	표준편차 (SD)	왜도	첨도
사회적지지	사회적지지1	3.25	.957	-.214	-.328
	사회적지지2	3.42	.873	-.138	-.110
	사회적지지3	3.60	.871	-.353	-.109
	사회적지지4	3.58	.869	-.372	.005
	사회적지지5	3.26	.998	-.378	-.164
	사회적지지6	3.14	.984	-.280	-.281
	사회적지지7	3.16	.966	-.437	-.060
	사회적지지8	3.18	.984	-.366	-.180
	사회적지지9	3.94	.841	-.642	.514
	사회적지지10	3.96	.832	-.614	.235
	사회적지지11	3.93	.865	-.608	.288
	사회적지지12	3.95	.851	-.685	.527
직무 스트레스	직무스트레스1	2.48	1.038	.187	-.666
	직무스트레스2	2.58	1.125	.205	-.919
	직무스트레스3	2.47	1.057	.291	-.732
	직무스트레스4	2.82	1.065	.004	-.766
	직무스트레스5	2.97	.973	.063	-.520
	직무스트레스6	2.86	1.056	.221	-.572
	직무스트레스7	2.84	1.084	.108	-.734
	직무스트레스8	3.19	1.008	-.147	-.562
	직무스트레스9	3.30	1.005	-.235	-.465
	직무스트레스10	2.60	1.150	.224	-.908
	직무스트레스11	3.22	1.112	-.022	-.805
	직무스트레스12	3.64	.961	-.753	.461
	직무스트레스13	3.71	.903	-.775	.743
	직무스트레스14	3.75	.877	-.682	.507
	직무스트레스15	3.55	.978	-.457	-.285

우울감이 정규성을 갖는지 확인하기 위하여 [표 4-4]와 같이 왜도와 첨도를 측정하였다. 검증결과 왜도는 0.524 ~ 2.676, 첨도가 -0.580 ~ 7.465의 값을 보여 본 연구에서 활용된 우울감의 분석 자료는 정규성을 갖는 것으로 확인하였다.

[표 4-4] 우울감의 기술통계 분석

문항	평균(M)	표준편차(SD)	왜도	첨도	
우울감1	1.72	.929	1.041	.136	
우울감2	1.76	.939	1.167	.957	
우울감3	1.76	.929	1.118	.782	
우울감4	1.67	.918	1.337	1.323	
우울감5	1.72	.899	1.135	.715	
우울감6	1.92	1.000	.773	-.239	
우울감7	1.72	.909	.926	-.341	
우울감8	1.50	.747	1.187	.086	
우울감	우울감9	1.86	.993	.750	-.580
우울감10	2.12	1.065	.550	-.551	
우울감11	1.68	.920	1.231	.812	
우울감12	1.31	.723	2.676	7.465	
우울감13	2.38	1.185	.524	-.546	
우울감14	1.48	.781	1.645	2.421	
우울감15	1.36	.713	1.850	2.341	
우울감16	1.98	1.073	.748	-.459	
우울감17	1.98	1.017	.654	-.479	

4.3 측정도구의 타당도와 신뢰도 분석

4.3.1. 사회적지지의 요인분석 및 신뢰도 분석

사회적지지의 요인분석 및 신뢰도 분석은 [표 4-5]와 같다. 사회적지지의 전체 분산 설명력은 82.566%를 설명하고 있고, KMO 표준 적합도는 0.851으로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정결과 $\chi^2=4172.917$, $p<0.001$ 로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 선행연구를 바탕으로 사회적지지의 하위 요인을 동료지지, 가족지지, 친구지지 등으로 명명하였다. 이들 요인의 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 가 동료지지 0.953, 가족지지 0.913, 친구지지 0.913으로 나타나 모든 문항에 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-5] 사회적지지의 요인분석 및 신뢰도

	동료지지	가족지지	친구지지
나의 슬픔과 기쁨을 함께 나눌 동료가 있다.	.921		
내 주위에는 내가 어려울 때 나를 도와줄 동료가 있다.	.908		
내 인생에는 나의 감정을 보살펴 주는 동료가 있다.	.906		
나에게는 나를 진정으로 위로해 줄 동료가 있다.	.898		
정서적 도움과 지지를 가족들로부터 얻는다.		.915	
가족들은 일을 결정할 때 도움을 주려고 노력한다.		.901	
나의 문제들에 대해 가족들과 이야기를 나눌 수 있다.		.854	
가족들은 나에게 도움을 주고자 진정으로 노력한다.		.833	
나의 슬픔과 기쁨을 함께 나눌 친구들이 있다.			.873
친구들은 나에게 도움을 주고자 진정으로 노력한다.			.859
일들이 잘못되었을 때 나의 친구에게 의지할 수 있다.			.850
나의 문제에 대하여 친구들과 이야기를 나눌 수 있다.			.846
합계	3.534	3.193	3.181
% 분산	29.448	26.605	26.512
% 누적	29.448	56.053	82.566
Cronbach's α	.953	.913	.913

4.3.2. 직무스트레스의 요인분석 및 신뢰도 분석

직무스트레스의 요인분석 및 신뢰도 분석은 [표 4-6]과 같다. 직무스트레스는 척도 순화과정을 통하여 10번 항목이 제거되었다. 최종적으로 분석한 결과, 직무스트레스의 전체 분산 설명력이 79.772%를 설명하고 있다. 그리고 KMO 표준 적합도는 0.851로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정결과 $\chi^2=3825.772$, $p<0.001$ 로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 선행연구를 바탕으로 직무스트레스의 블랙컨슈머, 감정노동, 동료관계 갈등, 매출압박 등으로 명명하였다. 이들 요인의 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 가 블랙컨슈머 0.897, 감정노동 0.875, 동료관계 갈등 0.933, 매출압박 0.889로 나타나 모든 문항에 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-6] 직무스트레스의 요인분석 및 신뢰도

	블랙 컨슈머	감정 노동	동료관계 갈등	매출압박
무리한 가격할인을 요구하는 고객이 있다.	.852			
트집을 잡아 보상을 요구하는 고객이 있다.	.851			
마음에 들지 않으면 환불 및 몇 배의 보상을 요구하는 고객이 있다.	.808			
찾은 스타일 변경을 요구하는 고객이 있다.	.790			
화가 나지만 웃는 경우가 있다.		.879		
고객을 대할 때 부정적인 감정을 숨긴다.		.842		
나의 행위는 내 감정과 다를 때도 있다.		.824		
고객의 기분에 따라 내 감정을 맞춰야 한다.		.689		
동료 간의 협조가 원활하지 않다.			.926	
동료의 업무처리가 불성실하다.			.919	
동료 간에 서로의 영역을 경계한다.			.912	
매출때문에 힘이 든다.				.900
매출압박을 받는다.				.862
매출때문에 정신적 스트레스를 받는다.				.831
합계	3.095	2.919	2.671	2.484
% 분산	22.105	20.848	19.076	17.744
% 누적	22.105	42.952	62.028	79.772
Cronbach's α	.897	.875	.933	.889

4.3.3. 우울감의 요인분석 및 신뢰도 분석

우울감의 요인분석 및 신뢰도 분석은 [표 4-7]과 같다. 우울감은 척도 순화과정을 통하여 7번, 8번 항목이 제거되었다. 최종적으로 분석한 결과, 우울감의 전체 분산 설명력은 51.192%를 설명하고 있다. 그리고 KMO 표준 적합도는 0.922로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정결과 $\chi^2=3680.944$, $p<0.001$ 로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 가 0.929으로 나타나 모든 문항에 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-7] 우울감의 요인분석 및 신뢰도

	요인 적재값
상당히 우울했다.	.830
마음이 슬펐다.	.810
상당히 우울했다.	.793
울적한 기분을 떨쳐 버릴 수 없었다.	.776
일이 손에 잡히지 않았다.	.769
내 움직임이 너무 둔해진 것처럼 느껴졌다.	.749
일상 활동에 대한 흥미를 잃었다.	.737
중요한 일에 집중할 수가 없었다.	.737
안절부절 못했다.	.723
나 자신이 싫었다.	.710
잠들기가 많이 힘들었다.	.683
항상 피곤했다.	.634
(살을 빼려고)노력하지 않았는데, 몸무게가 많이 줄었다.	.618
식욕이 없었다.	.570
죽음을 생각한 적 있다.	.514
합계	7.679
% 분산	51.192
% 누적	51.192
Cronbach's α	.929

4.4 측정변수의 기술통계 및 상관관계 분석

4.4.1 측정변수의 기술통계 분석

본 연구의 측정변수 수준을 파악하기 위해 기술통계 분석을 실시한 결과는 [표 4-8]과 같다. 모든 변수는 5점 Likert 척도로 측정되었는데 평균 산출 결과, 사회적지지의 하위요인 중 가족지지 3.94, 친구지지 3.46, 동료지지 3.19 순으로 상대적으로 가족의 지지를 많이 받는 것으로 나타났으며, 직무스트레스의 하위요인 중 감정노동 3.66, 매출압박 3.24, 블랙컨슈머 2.87, 동료관계 갈등 2.51 순으로 나타나 감정노동과 업무성과와 관련된 스트레스를 높게 지각하는 것으로 나타났다. 또한 우울감은 1.75로 조사 대상자들은 대체로 낮은 우울감을 가지고 있는 것으로 나타났다.

[표 4-8] 측정변수의 기술통계 분석

		최소값	최대값	평균(M)	표준편차(SD)
사회적 지지	친구지지	1.00	5.00	3.46	.796
	동료지지	1.00	5.00	3.19	.921
	가족지지	1.00	5.00	3.94	.755
직무 스트레스	동료관계 갈등	1.00	5.00	2.51	1.008
	블랙컨슈머	1.00	5.00	2.87	.913
	매출압박	1.00	5.00	3.24	.944
	감정노동	1.00	5.00	3.66	.793
	우울감	1.00	5.00	1.78	.670

4.4.2 측정변수의 상관관계분석

본 논문에서는 사회적지지와 직무스트레스 및 우울감 간의 영향 관계를 검증하기 위하여 각 변수들에 대한 상관분석을 실시한 결과는 [표 4-9]와 같다.

사회적지지의 친구지지는 동일 변수의 동료지지($r=0.529, p<0.001$) 및 가족지지($r=0.443, p<0.001$)와 양의 상관관계가 존재하였다. 직무스트레스의 동료관계 갈등($r=-0.380, p<0.001$), 블랙컨슈머($r=-0.432, p<0.001$), 매출압박($r=-0.429, p<0.001$) 그리고 감정노동($r=-0.319, p<0.001$)과 음의 상관관계 존재하였으며, 또한 우울감($r=-0.368, p<0.001$)과도 음의 상관관계가 존재하였다.

사회적지지의 동료지지는 동일 변수의 가족지지($r=0.502, p<0.001$)와 양의 상관관계가 존재하였다. 직무스트레스의 동료관계 갈등($r=-0.427, p<0.01$), 블랙컨슈머($r=-0.687, p<0.001$), 매출압박($r=-0.484, p<0.001$) 그리고 감정노동($r=-0.364, p<0.001$)과 음의 상관관계 존재하였으며, 또한 우울감($r=-0.401, p<0.001$)과도 음의 상관관계가 존재하였다.

사회적지지의 가족지지는 직무스트레스의 동료관계 갈등($r=-0.317, p<0.001$), 블랙컨슈머($r=-0.587, p<0.001$), 매출압박($r=-0.462, p<0.001$) 그리고 감정노동($r=-0.473, p<0.001$)과 음의 상관관계가 존재하였으며, 또한 우울감($r=-0.431, p<0.001$)과도 음의 상관관계가 존재하였다.

직무스트레스의 동료관계 갈등은 동일변수의 블랙컨슈머($r=0.527, p<0.001$), 매출압박($r=0.532, p<0.001$) 그리고 감정노동($r=0.452, p<0.001$)과 양의 상관관계 존재하였으며, 또한 우울감($r=0.241, p<0.001$)과도 양의 상관관계가 존재하였다.

직무스트레스의 블랙컨슈머는 동일변수의 매출압박($r=0.512, p<0.001$) 그리고 감정노동($r=0.492, p<0.001$)과 양의 상관관계 존재하였으며, 또한 우울감($r=0.296, p<0.001$)과도 양의 상관관계가 존재하였다.

직무스트레스의 매출압박은 동일변수의 감정노동($r=0.341, p<0.001$)과 양의 상관관계 존재하였으며, 또한 우울감($r=0.226, p<0.001$)과도 양의 상관관계가 존재하였다. 직무스트레스의 감정노동은 우울감($r=0.326, p<0.001$)과 양의 상관관계가 존재하였다.

[표 4-9] 측정변수의 상관관계 분석

	사회적지지			직무 스트레스			우울감	
	1	2	3	4	5	6		7
	1	1						
사회적 지지	2	.529***	1					
	3	.443***	.502***	1				
	4	-.380***	-.427***	-.317***	1			
직무 스트레스	5	-.432***	-.687***	-.587***	.527***	1		
	6	-.429***	-.484***	-.462***	.532***	.512***	1	
	7	-.319***	-.364***	-.473***	.452***	.492***	.341***	1
우울감	-.368***	-.401***	-.431***	.241***	.296***	.226***	.326***	1
평균	3.81	3.67	3.56	3.19	3.29	3.47	3.57	1.67
표준편차	.783	.656	.632	.729	.801	.706	.756	.805

*** $p < 0.001$

1: 친구지지, 2: 동료지지, 3: 가족지지, 4: 동료관계 갈등, 5: 블랙컨슈머, 6: 매출압박, 7: 감정노동

4.5 가설의 검증

미용종사자의 사회적지지가 직무스트레스와 우울감 간의 영향 관계를 회귀분석(Regression Analysis)을 통해 검증하고자 한다.

4.5.1 사회적지지가 직무스트레스에 미치는 영향

헤어미용종사자의 사회적지지를 독립변수로 하고, 직무스트레스를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 [표 4-10]과 같다.

회귀모형을 분석하면 사회적지지의 회귀 모형은 $F=165.298(p<0.000)$, Durbin-Watson 값은 1.898으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 직무스트레스를 39.9% 설명하고 있다.

분석결과, 미용종사자의 사회적지지는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-0.525, p<0.001$). 따라서 가설 1은 채택되었다. 이는, 특수교사를 대상으로 연구한 최희재(2016)의 연구와 객실 승무원을 대상으로 연구한 이미림(2018)의 연구, 그리고 유아교사를 대상으로 연구한 김세루·진재섭(2021)의 연구에서 사회적지지가 높을수록 직무스트레스가 낮아진다는 결과를 나타냈다. 따라서 본 연구를 지지한다.

[표 4-10] 사회적지지와 직무스트레스의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	1.138	.164		7.143***	.000
사회적지지	-.587	.044	-.525	-5.148***	.000
$F=165.298(p<.001)$, Durbin-Watson=1.898, $R^2=.399$					

*** $p<.001$

종속변수: 직무스트레스

사회적지지와 직무스트레스의 동료관계 갈등 간의 영향 관계를 분석한 결과는 [표 4-11]과 같다. 사회적지지와 동료관계 갈등의 회귀모형은 $F=173.674$ ($p<0.000$), Durbin-Watson은 1.982로 잔차들 간에 상관관계가 없기 때문에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있고, 또한 종속변수인 동료관계 갈등을 25.0% 설명하고 있다. 분석결과, 미용종사자의 사회적지지는 직무스트레스의 하위요인인 동료관계 갈등에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-0.461$, $p<0.001$). 따라서 가설 1-1은 채택되었다. 이는 어린이집 교사를 대상으로 연구한 박미란(2020)의 연구에서 사회적지지가 높을수록 교사갈등의 수준은 줄어들고 직무만족도의 수준은 높아진다고 하였고, 여성 직장인을 대상으로 연구한 김은수(2019)의 연구에서 사회적지지가 대인관계에 영향을 미치는 요인으로 나타나 본 연구 결과를 지지한다.

[표 4-11] 사회적지지와 동료관계 갈등의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	1.238	.233		3.324***	.000
사회적지지	-.518	.060	-.461	-8.583***	.000

$F=173.674(p<.001)$, Durbin-Watson=1.982, $R^2=.250$

*** $p<0.001$

종속변수 : 동료관계 갈등

다음 [표 4-12]와 같이, 사회적지지와 직무스트레스의 하위요인인 블랙컨슈머의 회귀모형은 $F=100.545$ ($p<0.000$), Durbin-Watson은 1.891로 잔차들 간에 상관관계가 없기 때문에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있고, 또한 종속변수인 블랙컨슈머를 42.1% 설명하고 있다. 분석결과, 미용종사자의 사회적지지는 직무스트레스의 블랙컨슈머에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-0.651$, $p<0.001$). 따라서 가설 1-2는 채택되었다. 이는 항공사 종사자를 대상으로 연구한 유정현(2018)의 연구에서 고객의 불량행동이 항공사 종사자의 감정소진에 정(+)의 영향을 미치고 항공사 종사자의 감정소진과 조

직시민행동 간의 영향 관계에서 사회적 지원이 조절효과가 있음을 검증하였고, 커피전문점 종사자를 대상으로 연구한 임지은(2019)의 연구에서도 고객불량행동이 직무태도에 영향을 미치고 사회적 지원이 두 변인과의 관계에서 조절효과가 있는 것으로 나타난바, 이는 사회적지지가 블랙컨슈머로 인한 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 사료된다.

[표 4-12] 사회적지지와 블랙컨슈머의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	.446	.218		12.042***	.000
사회적지지	-.803	.057	-.651	-6.161***	.000

$F=100.545(p<.001)$, Durbin-Watson=1.891, $R^2=.421$

*** $p<0.001$

종속변수 : 블랙컨슈머

다음 [표 4-13]과 같이, 사회적지지와 직무스트레스 하위요인인 매출압박의 회귀모형은 $F=98.532(p<0.000)$, Durbin-Watson은 1.895로 잔차들 간에 상관관계가 없기 때문에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있고, 또한 종속변수인 매출압박을 25.3% 설명하고 있다. 분석결과, 미용종사자의 사회적지지는 직무스트레스의 매출압박에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = -0.505$, $p<0.001$). 따라서 가설 1-3은 채택되었다. 이는 항공사 객실 승무원을 대상으로 연구한 정현선(2021)의 연구에서 직무스트레스의 하위요인인 보상부적절은 이직의도에 영향을 미치고 사회적지지는 이를 조절하는 것으로 나타났고, 빌딩관리 근로자를 대상으로 연구한 곽치순(2019)의 연구에서 가족지지가 낮을 경우, 보상부적절이 증가할수록 직무열의가 감소하지만, 가족지지가 높을 경우, 보상부적절이 낮아도 직무열의가 높아지는 것으로 나타났다. 이를 통해 사회적지지가 매출에 대한 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 추론할 수 있다. 따라서 이들의 연구는 본 연구를 지지한다.

[표 4-13] 사회적지지와 매출압박의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	1.441	.208		7.079***	.000
사회적지지	-.551	.047	-.505	-9.931***	.000

$F=98.532(p<.001)$, Durbin-Watson=1.895, $R^2=.253$

*** $p<0.001$

종속변수 : 매출압박

이어서, [표 4-14]와 같이 사회적지지와 직무스트레스 하위요인인 감정노동의 회귀모형은 $F=102.522(p<0.000)$, Durbin-Watson은 1.877로 잔차들 간에 상관관계가 없기 때문에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있고, 또한 종속변수인 감정노동을 30.3% 설명하고 있다. 분석결과, 미용종사자의 사회적지지는 직무스트레스의 감정노동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($\beta=-0.302$, $p<0.001$). 따라서 가설 1-4는 채택되었다. 이는 초등교사를 대상으로 연구한 이다은(2017)의 연구에서 감정노동 상황에서 심리적 소진을 예방하는데 사회적지지가 추가적인 긍정적 역할을 한다고 하였고, 애완동물 미용사를 대상으로 연구한 민자옥(2019)의 연구에서 감정노동으로 인한 직무스트레스의 감소를 위해서는 사회적지지의 하위 요인인 동료지지가 중요한 요인으로 나타나 본 연구를 지지하나, 요양보호사를 대상으로 연구한 이미자(2020)의 연구에서는 사회적지지와 감정노동은 정(+)의 상관관계를 보이고 정(+)의 유의미한 영향을 미친다고 하였는데, 이는 본 연구결과와 상반된 결과이다.

[표 4-14] 사회적지지와 감정노동의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	β		
(상수)	1.321	.258		9.079***	.000
사회적지지	-.621	.046	-.302	-10.931***	.000

$F=102.522(p<.001)$, Durbin-Watson=1.877, $R^2=.303$

*** $p<.001$

종속변수 : 감정노동

헤어미용종사자의 사회적지지가 직무스트레스에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-15]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-15] 사회적지지가 직무스트레스에 미치는 영향 검증

연구 가설		지지 여부
가설 1	미용종사자의 사회적지지는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-1	사회적지지는 동료관계 갈등에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-2	사회적지지는 블랙컨슈머에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-3	사회적지지는 매출압박에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-4	사회적지지는 감정노동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택

4.5.2. 직무스트레스가 우울감에 미치는 영향

헤어미미용종사자의 직무스트레스를 독립변수로 하고, 우울감을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 [표 4-16]과 같다.

회귀모형을 분석하면 직무스트레스의 회귀 모형은 $F=128.510(p<0.000)$, Durbin-Watson 값은 1.891로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 우울감을 39.1% 설명하고 있다.

분석결과, 미용종사자의 직무스트레스는 우울감에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=0.307, p<0.001$). 따라서 가설 2는 채택되었다. 이는 보육교사를 대상으로 연구한 박선민(2020)의 연구, 경찰관을 대상으로 연구한 이소연(2019)의 연구, 미용사를 대상으로 연구한 양미경(2019)의 연구에서 직무스트레스는 우울감에 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구를 지지한다.

[표 4-16] 직무스트레스와 우울감의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	3.337	.250		12.472***	.000
직무스트레스	.399	.075	.307	5.339***	.000

$F=128.510(p<.001)$, Durbin-Watson=1.891, $R^2=.391$

*** $p<0.001$

종속변수 : 우울감

직무스트레스의 하위요인인 동료관계 갈등과 우울감 간의 영향 관계를 분석한 결과는 [표 4-17]과 같다. 직무스트레스와 동료관계 갈등의 회귀모형은 $F=117.256(p<0.000)$, Durbin-Watson은 1.816로 잔차들 간에 상관관계가 없기 때문에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있고, 또한 종속변수인 우울감을 25.6% 설명하고 있다. 분석결과, 미용종사자의 직무스트레스의 하위요인인 동료관계 갈등은 우울감에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=0.244$,

$p < 0.001$). 따라서 가설 2-1은 채택되었다. 이는 관계갈등이 우울에 유의한 정(+)영향을 미치는 것으로 나타난 양미경(2019)의 연구, 조혜빈(2016)의 연구와 일치한다.

[표 4-17] 동료관계 갈등과 우울감의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	2.636	.211		12.853***	.000
동료관계 갈등	.469	.063	.244	4.154***	.000

$F=117.256(p < .001)$, Durbin-Watson=1.816, $R^2=.256$

*** $p < 0.001$

종속변수 : 우울감

그리고 직무스트레스의 하위요인인 블랙컨슈머와 우울감 간의 영향 관계를 분석한 결과는 [표 4-18]과 같다. 직무스트레스와 블랙컨슈머의 회귀모형은 $F=124.278(p < 0.000)$, Durbin-Watson은 1.914로 잔차들 간에 상관관계가 없기 때문에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있고, 또한 종속변수인 우울감을 37.8% 설명하고 있다.

분석결과, 헤어미용종사자의 직무스트레스의 하위요인인 블랙컨슈머는 우울감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=0.386$, $p < 0.001$). 따라서 가설 2-2는 채택되었다. 이는 호텔종사원을 대상으로 연구한 장영호(2016)의 연구에서 고객불량행동으로 인해 직무스트레스가 높아지고, 고객불량행동과 직무스트레스는 우울에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 조선배(2017)의 연구에서 불량고객 행동이 점점 종사원의 부정적 감정반응에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 블랙컨슈머로 인한 직무스트레스가 우울감에 영향을 미치는 것으로 추론할 수 있다. 따라서 이들의 연구는 본 연구를 지지한다.

[표 4-18] 블랙컨슈머와 우울감의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	2.877	.209		13.769***	.000
블랙컨슈머	.287	.058	.386	6.927***	.000

$F=124.278(p<.001)$, Durbin-Watson=1.914, $R^2=.378$

*** $p<0.001$

종속변수 : 우울감

직무스트레스의 하위요인인 매출압박과 우울감 간의 영향 관계를 분석한 결과는 [표 4-19]와 같다. 직무스트레스와 매출압박의 회귀모형은 $F=119.127$ ($p<0.000$), Durbin-Watson은 1.902로 잔차들 간에 상관관계가 없기 때문에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있고, 또한 종속변수인 우울감을 36.2% 설명하고 있다. 분석결과, 헤어미용종사자의 직무스트레스의 하위요인인 매출압박은 우울감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=0.256$, $p<0.001$). 따라서 가설 2-3은 채택되었다. 이는 근로자를 대상으로 연구한 서정대(2020)의 연구에서 직무스트레스의 요인인 보상 적절성이 낮을수록 우울에 유의한 영향을 미친다고 하였고, 미용사를 대상으로 연구한 양미경(2019)의 연구에서 직무스트레스 요인인 보상 부적절은 우울감에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 나타냈다. 따라서 이러한 연구를 통해 매출압박으로 인한 직무스트레스가 우울감에 영향을 미침을 뒷받침한다.

[표 4-19] 매출압박과 우울감의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	2.943	.249		11.820***	.000
매출압박	.291	.067	.256	5.373***	.000

$F=119.127(p<.001)$, Durbin-Watson=1.902, *adj.* $R^2=.362$

*** $p<0.001$

종속변수 : 우울감

이어서, 직무스트레스의 하위요인인 감정노동과 우울감 간의 영향 관계를 분석한 결과 [표 4-20]과 같다. 직무스트레스와 감정노동의 회귀모형은 $F=126.356$ ($p<0.000$), Durbin-Watson은 1.926로 잔차들 간에 상관관계가 없기 때문에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있고, 또한 종속변수인 우울감을 37.6%로 설명하고 있다. 분석결과, 헤어미용종사자의 직무스트레스의 하위요인인 감정노동은 우울감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=0.432$, $p<0.001$). 따라서 가설 2-4는 채택되었다. 이는 네일종사자를 대상으로 연구한 이화용(2016)의 연구와 호텔종사자를 대상으로 연구한 이상현(2015)의 연구에서 감정노동은 우울감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구를 지지한다.

[표 4-20] 감정노동과 우울감의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	3.636	.311		11.653***	.000
감정노동	.479	.061	.432	7.134***	.000

$F=126.356(p<0.001)$, Durbin-Watson=1.926, $R^2=.376$

*** $p<0.001$

종속변수 : 우울감

헤어미용종사자의 직무스트레스가 우울감에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-21]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-21] 직무스트레스가 우울감에 미치는 영향 검증

연구 가설		지지 여부
가설 2	미용종사자의 직무스트레스는 우울감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-1	동료관계 갈등은 우울감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-2	블랙컨슈머는 우울감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-3	매출압박은 우울감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-4	감정노동은 우울감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

4.5.3. 사회적지지가 우울감에 미치는 영향

헤어미용종사자의 사회적지지를 독립변수로 하고, 우울감을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 [표 4-22]와 같다.

회귀모형을 분석하면 사회적지지의 회귀 모형은 $F=173.256(p<0.000)$, Durbin-Watson 값은 1.881로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 우울감을 38.4% 설명하고 있다.

분석결과, 헤어미용종사자의 사회적지지는 우울감에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.372, p<0.001$). 따라서 가설 4는 채택되었다. 이는 헤어미용종사자를 대상으로 연구한 이은혜(2022)연구와, 노인을 대상으로 연구한 한찬선(2021)의 연구에서 사회적지지는 우울감에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구결과와 일치한다.

[표 4-22] 사회적지지와 우울감의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	β		
(상수)	3.814	.250		13.025***	.000
사회적지지	-.638	.069	-.372	-7.575***	.000

$F=173.256(p<.001)$, Durbin-Watson=1.881, $R^2=.384$

*** $p<0.001$

종속변수 : 우울감

미용종사자의 사회적지지가 우울감에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-23]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-23] 사회적지지가 우울감에 미치는 영향에 검증

연구 가 설		지지 여부
가설 3	미용종사자의 사회적지지는 우울감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택

V. 결 론

5.1 연구결과 요약 및 제언

본 연구는 헤어미용종사자의 사회적지지가 직무스트레스와 우울감에 미치는 영향을 알아봄으로써 헤어미용종사자 개인의 건강한 삶을 위한 지침과 인적자원을 중심으로, 미용산업의 효율적인 경영을 위한 기초자료를 제시하고자 함이 그 목적이다.

첫째, 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아본 결과, 성별은 여성의 비율이 매우 높게 나타났고, 연령은 50대 이상이 가장 많았으며, 미혼보다 기혼자의 비율이 더 높게 나타났다. 최종학력은 고등학교 졸업 이하가, 미용 경력은 20년 이상 된 헤어미용종사자의 비율이 높게 조사되었으며, 현재 종사하고 있는 미용실의 직급으로는 원장, 월 평균 소득은 300~400만원 미만이 가장 높게 조사되었다. 또한, 현재 종사하고 있는 미용실에서의 근무형태로는 자영업(1인 샵)이, 일 평균 고객 응대시간으로는 6~9시간 미만이, 월 평균 휴무일수로는 4~6일 미만이 가장 높게 조사되었다.

둘째, 헤어미용종사자의 사회적지지가 직무스트레스에 미치는 영향을 알아본 결과, 사회적지지는 직무스트레스에 부(-)의 영향 관계임을 확인할 수 있다. 이는 헤어미용종사자의 사회적지지가 높을수록 직무스트레스가 감소함을 나타내준다. 또한, 사회적지지가 직무스트레스의 하위요인인 동료관계 갈등, 블랙컨슈머, 매출압박, 감정노동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 친구, 동료, 가족으로부터 받는 사회적지지는 미용현장에서 느끼는 동료관계 갈등, 블랙컨슈머, 매출압박, 감정노동으로 인한 헤어미용종사자의 직무스트레스를 경감시킬 수 있는 의미로 해석되어 진다.

셋째, 헤어미용종사자의 직무스트레스가 우울감에 미치는 영향을 알아본 결과, 직무스트레스는 우울감에 정(+)¹의 영향 관계가 있음을 확인할 수 있다. 이는 헤어미용종사자의 직무스트레스가 높을수록 우울감이 높아지는 것을 나타낸다. 또한, 직무스트레스의 하위요인인 동료관계 갈등, 블랙컨슈머, 매출압박, 감정노동이 우울감에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 헤어미용종사자가 미용현장에서 느끼는 동료관계 갈등, 블랙컨슈머, 매출압박, 감정노동으로 인한 직무스트레스가 우울감을 높이는 주요 요인임을 알 수 있다.

넷째, 헤어미용종사자의 사회적지지가 우울감에 미치는 영향을 알아본 결과, 사회적지지는 우울감에 부(-)¹의 영향 관계가 있음을 확인할 수 있다. 이는 헤어미용종사자의 사회적지지가 높을수록 우울감이 낮아지는 것을 알 수 있다. 다시말해, 친구, 동료, 가족으로부터 받는 사회적지지는 헤어미용종사자의 우울감을 경감시켜 줄 수 있다는 의미로 해석되어진다.

본 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 헤어미용종사자의 사회적지지가 직무스트레스와 우울감을 낮추는 요인으로 나타나 헤어미용종사자에게 사회적지지가 중요함을 알 수 있었다. 이러한 결과를 토대로 헤어미용종사자들의 높은 직무스트레스와 우울한 상황에서 가족, 친구, 동료로부터 시간적 배려와 공감, 해결방안 제시, 따뜻한 조언과 위로 등을 제공받는다면, 이들이 서비스 접점 현장에서 겪고 있는 직무스트레스와, 이로 인해 유발되는 우울감은 감소될 수 있을 것이다. 또한 상사와 동료, 선배와 후배간의 1:1 멘토 형성 등의 지지프로그램을 통한 사회적지지 체계를 강화 시킬 필요가 있다고 사료된다.

둘째, 헤어미용종사자의 우울감을 높이는 주요 변인은 감정노동, 매출압박, 블랙컨슈머, 동료관계 갈등으로 생기는 직무스트레스이다. 헤어미용종사자의 직무스트레스를 경감시키기 위해, 근무현장에서 자존감과 자신감을 높이고 상사와 고객으로부터 인정받을 수 있도록 미용종사자 개개인은 기술교육을 통한 적극적인 자기계발과 업무능력을 향상시킬 필요가 있다고 사료된다. 또한,

근무현장에서 미용종사자들이 능력에 맞는 직무를 수행 할 수 있도록 경영자는 그들의 업무를 분담시켜 줄 필요가 있고, 미용종사자가 개인의 능력을 발휘해 업무성으로 이루어질 수 있도록 미용종사자의 업무성과에 대한 적절한 보상체계를 만들 필요가 있다고 사료된다. 그리고 미용종사자들은 일반적으로 하룻동안 많은 시간을 동료와 함께 지내다보니 동료와의 관계가 나쁠수록 직무스트레스가 높아 질 수 있다. 따라서 헤어미용종사자 스스로도 긍정적이고 협조적인 업무분위기를 만들어 직무스트레스를 경감시키려는 노력이 필요할 것이다.

셋째, 헤어미용종사자들이 개인의 직무스트레스와 우울감을 다스리기 위한 방법으로 규칙적인 가벼운 운동과 30분 정도의 일광욕 즐기기, 충분한 숙면과 건강한 식단으로 구성된 규칙적인 식사하기, 개인적인 공간에서 반려식물을 가꾸거나 반려동물과 교감 나누기, 음악 감상 등 개인의 여가활동을 통해 정신적 안정을 취하는 것을 추천한다.

5.2 연구의 한계 및 시사점

본 연구는 현장에서 겪는 헤어미용종사자들의 직무스트레스는 그들의 우울감을 높이고 동료관계 갈등, 블랙컨슈머, 매출압박, 감정노동으로 인해 유발되는 직무스트레스와 우울감을 경감시키는 주요 변인은 사회적지지임을 검증하면서, 연구를 진행하는 과정 중에 다음과 같은 한계점이 있었다.

첫째, 조사대상이 서울, 경기, 인천지역의 헤어미용종사자를 대상으로 표본을 구성하여 분석이 이루어졌기 때문에 연구의 결과를 일반화하기에는 다소 무리가 있을 수 있다. 향후 연구에서는 지역을 확대하여 직무스트레스와 우울감에 영향을 미치는 다양한 변인들을 파악하는 연구가 필요할 것이다.

둘째, 본 연구를 진행하기 위하여 설문지법을 사용하였는데 설문지법은 많은 대상을 수집할 수 있는 장점도 가지고 있으나, 설문지의 내용과 응답자의 작성태도에 따라 차이가 날 수 있다는 단점이 있어 추후 후속 연구에는 측정의 정확성을 높이기 위한 면접법이나 관찰법을 병행하는 것도 좋을 것으로 사료된다.

셋째, 본 연구의 설문 대상자들이 주로 1인샵을 운영하는 20년 이상 경력의 원장들의 비율이 높아, 다양한 근무형태와 경력, 직책 등을 구성하고 있는 헤어미용종사자들의 사회적지지와 직무스트레스, 우울감을 잘 담아내지 못하였다. 여러 근무형태와 경력, 직책에 따라 헤어미용종사자들이 겪는 직무스트레스와 우울감 그리고 사회적지지의 요인이 다르게 작용하리라 사료된다. 향후 연구에서는 다양한 근무형태와 경력, 직책 등을 구성하고 있는 헤어미용종사자들의 비율을 고려하여 설문을 받는다면 미용종사자들이 겪는 스트레스와 우울, 사회적지지에 대한 구체적인 연구가 될 것으로 사료된다.

넷째, 본 연구는 코로나19 상황을 반영한 헤어미용종사자의 사회적지지와 직무스트레스, 우울감과 관련한 횡단적 연구였다면, 향후 코로나19 발생 이전

과 이후의 직무스트레스와 우울감에 대한 종단적 연구를 통해 헤어미용종사자들의 삶의 질을 높이고 긍정적인 직무성과를 이끌어 낼 수 있는 방법을 모색할 수 있을 것이라 사료된다.

이와 같은 한계점에도 불구하고, 본 연구가 지니는 시사점과 의의는 다음과 같다. 코로나19시대에 맞물려 사회적인 문제로 대두되는 우울과 관련한 연구는 간호사, 보육교사, 요양보호사 등의 타 분야에서 다양하게 연구되어지고 있지만, 미용종사자 대상의 연구는 아직 미비한 실정이며, 우울감에 영향을 미치는 직무스트레스와 사회적지지에 대한 연구 또한 미비하다. 그러나 본 연구에서는 헤어미용종사자 개인의 정신적, 육체적 건강상태의 중요 지표가 되는 우울감에 영향을 주는 변인이 미용현장에서 겪는 동료관계 갈등, 감정노동, 블랙컨슈머, 매출압박으로 인한 직무스트레이고, 사회적지지는 직무스트레스와 우울감을 경감시켜주는 주요 변인임을 규명함으로써, 미용종사자의 정신건강을 위하여 직무스트레스를 경감시키고, 사회적지지를 강화하는 프로그램과 지원체제를 위한 방향들을 제시하여 미용산업의 효율적인 경영을 위한 기초자료로 제시하고자 한다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강보경. (2021). “미용종사자의 분노표현, 직무스트레스 및 정신건강에 관한 연구”. 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문
- 강보미. (2015). “기독교 대학생이 우울 및 자아탄력성과 대학생활 적응의 관계연구”. 송실대학교 대학원 석사학위논문
- 고형욱. (2020). “감정노동이 직무만족에 미치는 영향: 일터영성과 관계갈등의 조절된 매개효과를 중심으로”. 건국대학교 대학원 석사학위논문
- 곽치순. (2019). “빌딩관리 근로자의 직무스트레스가 직무열의에 미치는 영향: 사회적지지의 조절효과를 중심으로”. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문
- 권석만. (2000). 『우울증』. 서울:학지사
- 권석만. (2013). 『현대이상심리학』. 서울: 학지사
- 김경옥. (2022). “미용경영자의 직무스트레스가 직무성과와 삶의 질에 미치는 관계 연구”. 초당대학교 대학원 박사학위논문
- 김나연. (2016). “노인요양시설 종사자의 직무스트레스, 사회적지지가 직무만족에 미치는 영향”. 국제신학대학원 대학교 박사학위논문
- 김다현. (2022). “코로나19로 인한 헤어 종사자들의 위생 인식에 관한 연구”. 남부대학교 일반대학원 석사학위논문
- 김문정. (2022). “헤어미용업 종사자들의 직무 스트레스와 건강증진행위와의 상관성 연구”. 동덕여자대학교 미래전략융합대학원 석사학위논문
- 김미령. (2005). 사회적지지의 개념과 효과에 관한 이론 및 방법론적 고찰. 「임상사회사업연구」, 2(1), pp. 99-121.
- 김미정. (2019). “가족지지 및 교수지지와 대학생의 진로결정수준과의 관계: 자기결정성 동기와 자기조절학습 능력 매개효과”. 목포대학교 대학원 박사학

위논문

- 김미혜. (2021). “코로나19(COVID-19) 발생 이후 헤어샵 방문형태 변화 연구”.
성결대학교 프라임대학원 석사학위논문
- 김성태. (2021). “코로나-19가 사회적 불안감에 미치는 영향: 게임 산업종사자
중심으로”. 가천대학교 게임대학원 석사학위논문
- 김세루, 진재섭. (2021). 유아교사의 회복탄력성과 사회적지지가 직무스트레스에
미치는 영향. 「보건의료생명과학저널」, 9(1), pp. 153-160.
- 김소현. (2022). “헤어미용 종사자의 직무스트레스가 건강 및 직무몰입에 미치는
영향”. 광주여자대학교 일반대학원 석사학위논문
- 김영금. (2019). “영유아교사의 직무스트레스, 조직몰입, 사회적지지, 회복탄력성
및 행복감간의 구조적 관계분석”. 동아대학교 대학원 박사학위논문
- 김은수. (2019). “여성 직장인의 미의식과 사회문화적 태도가 대인관계 형성에 미
치는 영향: 자아존중감과 사회적지지를 중심으로”. CHA의과학대학교 일
반대학원 박사학위논문
- 김은숙. (2019). “미용종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 자
아존중감의 매개효과를 중심으로”. 동덕여자대학교 대학원 박사학위
논문
- 김정명. (2020). 코로나19의 확산이 미국 노동시장에 미친 영향과 정부대책.
「한국노동연구원」, 18(4), pp. 61-71.
- 김정민. (2018). “미용종사자의 여가활동과 직원 간 친밀감 및 직무만족, 직무스
트레스 연구”. 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문
- 김종미. (2022). “고객 불량행동이 간호사의 직무스트레스에 미치는 영향과 사회
적지지의 조절효과”. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문
- 김주연. (2020). “미용서비스 종사자의 감정노동과 직무소진이 일과 삶의 질에 미치
는 영향: 업무 분야별 직급별 비교“. 한성대학교 대학원 박사학위논문
- 김지영. (2018). “노인복지관 운영서비스품질이 이용자 만족도에 미치는 영향에
관한 연구”. 경희대학교 공공대학원 석사학위논문
- 김지윤. (2020). “신규간호사의 직무스트레스, 자기효능감, 회복탄력성, 사회적지
지가 우울에 미치는 영향”. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문

- 김태경. (2011). “임상간호사의 직무스트레스가 우울에 미치는 영향: 스트레스 대처방식과 사회적지지의 매개효과를 중심으로”. 충주대학교 대학원 석사학위논문
- 김태영. (2015). “치매노인 주부양자의 마음챙김과 가족지지가 스트레스대처행동에 미치는 영향”. 단국대학교 행정법무대학원 석사학위논문
- 김하경. (2019). “근로자의 고용형태와 직무스트레스가 우울에 미치는 영향”. 가톨릭대학교 보건대학원 석사학위논문
- 김현승. (2022). “노인의 사회적지지, 불확실성, 우울, 자기효능감이 삶의 질에 미치는 영향의 구조관계 분석”. 남부대학교 대학원 박사학위논문
- 남이환. (2017). “결혼이주여성의 사회적지지가 한국어 능력에 미치는 영향: 가족, 친구, 타자의 지지유형”. 팽택대학교 사회복지대학원 석사학위논문
- 남정희. (2021). “코로나19로 인한 사회적 위험인식에 따른 피부관리실 이용 실태”. 숙명여자대학교 원격대학원. 석사학위논문
- 남혜정. (2022). “코로나-19 이후 뷰티샵 예약불이행(No-Show)이 고객감정과 행동의도에 미치는 영향”. 서경대학교 일반대학원 석사학위논문
- 노금수. (2019). “노인요양시설의 요양보호사 요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한연구: 자기효능감과 자아탄력성을 매개변수로”. 칼빈대학교 대학원 박사학위논문
- 노예림. (2021). “코로나 19시기 마음챙김이 우울에 미치는 영향: 사회적지지의 매개효과”. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문
- 노진하. (2007). “중학생이 지각한 부모-자녀 의사소통, 친구지지, 및 교사관계와 학교적응 간 관계”. 전남대학교 교육대학원 석사학위논문
- 류경선. (2022). “코로나-19 유행상황에서 임상간호사의 불안과 감염관리 직무스트레스가 우울에 미치는 영향”. 건양대학교 일반대학원 석사학위논문
- 맹연호. (2013). “항공사 객실승무원의 직무스트레스가 경력만족에 미치는 영향”. 한국항공대학교 대학원 석사학위논문
- 문 정. (2022). “헤어미용업 종사자들의 직무스트레스와 건강증진행위와의 상관성 연구”. 동덕여자대학교 미래전략융합대학원 석사학위논문
- 민자욱. (2019). “애완동물 미용사의 전문 직업성과 사회적지지가 직무스트레스에

- 미치는 영향”. 원광대학교 보건·보완의학대학원 석사학위논문
- 박미란. (2020). “어린이집 팀티칭 교사의 갈등 및 사회적지지가 직무만족도에 미치는 영향: 사회적지지의 매개효과”. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문
- 박선민. (2019). “보육교사의 직무스트레스, 자아분화, 우울의 관계”, 숙명여자대학교 교육대학원 석사학위논문
- 박선애. (2015). “여고생이 지각하는 외모만족도와 친구지지가 학교생활만족에 미치는 영향”. 대구한의대학교 대학원. 석사학위논문
- 박수진. (2017). “보육교사의 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향: 이직의도의 매개효과와 사회적지지의 조절효과 검증”. 우석대학교 일반대학원 박사학위논문
- 박윤희. (2017). “한국 뷰티종사자들의 직무스트레스 측정도구 개발”. 건국대학교 대학원 박사학위논문
- 박이슬. (2021). “코로나19 팬데믹 시대의 가족스트레스, 인지적 대처와 우울 및 가족 기능”. 충북대학교 석사학위논문
- 박지원. (1985). “사회적지지척도 개발을 위한 일 연구”. 연세대학교 대학원 박사학위논문
- 박현정, 남미우. (2021). 코로나19가 소비자의 뷰티 분야 카타르시스 소비에 미치는 영향. 「한국과학예술융합학회」, 39(1), pp. 151-164.
- 배점모. (2011). “경찰공무원과 소방공무원의 외상후 스트레스와 심리적 복지감 및 우울간의 관계 비교 연구”. 서울시립대학교 대학원 박사학위논문
- 배정어, 이은경, 김비주, 이은주. (2021). COVID-19 팬데믹 재난 상황에서 간호사의 소진 영향요인. 「대한스트레스학회」, 29(2), pp. 80-86.
- 서예인. (2022). “헤어미용업 종사자의 직무스트레스와 감정노동이 직무태도에 미치는 영향”. 창신대학교 복지문화대학원 석사학위논문
- 서정대. (2020). “야간근무와 직무스트레스가 업무관련 우울에 미치는 영향”. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문
- 서정진. (2021). “요양보호사의 사회적지지가 서비스 질에 미치는 영향에서 직무만족과 직무스트레스의 매개효과”. 칼빈대학교 대학원 박사학위논문

- 송경진. (2021). “의료기관 종사자의 고용형태에 따른 직무스트레스가 정서적 소진, 우울에 미치는 영향”. 동의대학교 대학원 박사학위논문
- 송민기. (2020). 코로나19 재확산 및 경제 붕괴 방지를 위한 사회적 거리두기 강도 조절 필요성. 「주간금융브리프」, 29(8), pp. 10-13.
- 송은영. (2021). “언택트시대 4차 산업혁명의 변화에 따른 커피산업의 동향 SWOT분석”. 서울벤처대학원대학교 박사학위논문
- 송지영. (2016). “중학생의 우울과 충동성이 스마트폰 중독에 미치는 영향: 친구 지지의 조절 효과를 중심으로”. 조선대학교 정책대학원 석사학위논문
- 송지준. (2013). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』. 서울: 21세기사. (127-128)
- 송혜연. (2021). “미용실 소비자의 선호 미용실 형태에 따른 COVID-19 위험지각과 방역대책 연구”. 서경대학교 대학원 석사학위논문
- 송희원 (2019). “소방공무원의 가족지지도 및 회복탄력성이 외상후 스트레스 장애에 미치는 영향”. 중앙대학교 건강간호대학원 석사학위논문
- 신건권. (2013). 『(석박사학위 및 학술논문 작성 중심의) Amos20 통계분석 따라하기』. 청람
- 신봉섭. (2015). 인구통계적 특성에 따른 블랙컨슈머 성향과 성향이 보복의도와 자기정당성에 미치는 영향. 「한국콘텐츠학회논문지」, 25(7), pp. 379-388.
- 안영철. (2021). “노인요양시설 종사자의 직무스트레스가 서비스질에 미치는 영향: 사회적지지의 조절 효과를 중심으로”. 삼육대학교 대학원 박사학위논문
- 안은수. (2022). “미용사의 다차원적인 완벽주의와 반복사고 유형에 따른 직무 스트레스와 우울의 차이”. 서경대학교 일반대학원 석사학위논문
- 양미경. (2019). “미용사의 직무스트레스와 우울에 대한 연구: 희망의 조절효과를 중심으로”. 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문
- 여인주. (2015). “사회적지지와 정서조절이 호텔조직구성원의 고객지향성에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과”. 경기대학교 대학원 박사학위논문
- 오경아. (2020). “노인의 이웃·친구지원망과 사회활동이 성공적 노화에 미치는 영

- 향: 자아탄력성의 매개효과를 중심으로”. 전남대학교 정책대학원 석사학위논문
- 오지혜. (2019). “교대근무간호사의 직무스트레스, 우울, 정서지능, 자아존중감, 셀프리더십이 회복탄력성에 미치는 영향”. 성신여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 완 안. (2010). “직무 스트레스가 직무만족도에 미치는 영향: 한·중 비교연구”. 경상대학교 대학원 석사학위논문
- 유나경. (2018). “미용업 근로자의 감정노동과 직무스트레스가 이직 경험에 미치는 영향”. 차의과대학교 일반대학원 박사학위논문
- 유다현. (2022). “스타트업 공유정신모형이 구성의 이직의도에 미치는 영향: 관계갈등과 과업갈등 지각의 매개효과”. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문
- 유정현. (2018). “항공사 종사원의 고객불량행동 지각이 감정소진과 조직시민행동에 미치는 영향 연구: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로”. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문
- 이가희. (2022). “보육교사의 사회적지지와 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향”. 가톨릭대학교 교육대학원 석사학위논문
- 이경자. (2017). “소방공무원의 직업정체성과 동료지지가 삶의 질에 미치는 영향: 적극적 스트레스대처를 매개로”. 서울한영대학교 대학원 박사학위논문
- 이다은. (2017). “초등교사의 감정노동, 자아탄력성, 사회적지지와 심리적 소진의 관계”. 서울교육대학교 교육전문대학원 석사학위논문
- 이명진. (2021). “코로나19(COVID-19)시대의 직업불안정성과 사회심리적 건강과의 관계에서 회복탄력성의 조절효과”. 한신대학교 정신분석대학원 석사학위논문
- 이미림. (2018). “사회적지지가 항공사 객실승무원의 직무스트레스와 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향: A항공사 중심으로”. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문
- 이미자. (2020). “요양보호사의 감정노동과 직무만족간의 관계에서 감성지능과 사회적지지의 매개효과”. 순복음대학원대학교 박사학위논문
- 이민송. (2020). “공공기관 종사자의 감정노동이 조직성과에 미치는 영향: 직무만

- 족의 매개효과를 중심으로”. 한양대학교 대학원 석사학위논문
- 이민우, 유지은 (2020). 코로나19의 사회경제적 영향: 소비지출과 노동시장을 중심으로. 「아태경상저널」, 12(3), pp. 121-141.
- 이 산, 오승택, 류소연, 전진용, 이건설, 이 은, 박진영, 이상욱, 최원정. (2016). 한국판 역학연구 우울척도 개정판(K-CESD-R)의 표준화 연구. 「한국정신신체의학회」, 24(1), pp. 83-93.
- 이상현. (2015). “호텔종사원의 감정노동과 우울증상, 직무스트레스 간의 영향관계 연구: 서울지역 특급 호텔을 중심으로”. 경희대학교 대학원 석사학위논문
- 이상희. (2015). “산림치유프로그램이 직무스트레스 고위험군의 직무스트레스, 우울감 및 기분상태, 자아존중감, 심박변이도에 미치는 영향”. 충북대학교 대학원 석사학위논문
- 이소연. (2019). “경찰관의 직무스트레스가 우울에 미치는 영향: 자아존중감과 사회적지지의 매개효과”. 영남대학교 교육대학원 석사학위논문
- 이영란. (2020). “노인의료복지시설 요양보호사에 대한 사회적지지가 서비스 질에 미치는 영향: 직무만족과 이직의도가 매개효과”. 국제신학대학원 대학교 박사학위논문
- 이은혜, (2022). “헤어미용종사자의 사회적지지가 우울감에 미치는 영향: 심리적 안녕감의 매개효과를 중심으로”, 한성대학교 예술대학원 석사학위논문
- 이 정. (2017), “감정노동이 조직성과에 미치는 영향: 감성지능의 조절효과를 중심으로”. 원광대학교 대학원 석사학위논문
- 이종목, 박한기. (1988). 직무스트레스 척도 제작에 관한 연구. 「한국심리학회」, 4(1), pp. 241-262.
- 이종윤. (2012). “대학도서관 사서의 직무스트레스 측정을 위한 도구 개발”. 경기대학교 대학원 박사학위논문
- 이학기. (2020). “지하철기관사 직무스트레스가 정신건강문제와 직무만족에 미치는 영향: 사회적지지의 매개효과를 중심으로”. 용문상담심리대학원대학교 석사학위논문
- 이한아. (2019). “보육교사의 우울이 소진에 미치는 영향과 사회적지지의 조

- 절효과”, 연세대학교 교육대학원 석사학위논문
- 이한주. (2022). “노인 주·야간보호센터 운영 서비스와 센터 만족도에 관한 연구: 가족지지, 친구지지 조절효과를 중심으로”. 연세대학교 정경·창업대학원 석사학위논문
- 이향의. (2017). “가족지지와 진로의사결정 유형의 관계: 자아 탄력성을 매개로” 대전대학교 교육대학원 석사학위논문
- 이혜정. (2015). “여행사 종업원이 지각한 블래컨슈머의 행동이 소진에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과”. 계명대학교 대학원 석사학위논문
- 이화용. (2016). “네일살롱 종사자들의 감정노동과 직무스트레스가 우울감에 미치는 영향”. 동덕여자대학교 비만미용향장대학원 석사학위논문
- 이훈영. (2012). 『연구조사방법론』. 서울: 청람. p.66.
- 임명숙. (2016). “노인의료복지시설 입소노인의 주부양자에 대한 사회적지지가 부양 의식과 부양부담에 미치는 영향에 관한 연구”. 백석대학교 기독교전문 대학원 박사학위논문
- 임영빈. (2020). “제조업에 종사하는 근로자의 직무스트레스가 우울감에 미치는 영향”. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문
- 임지은. (2019). “고객불량행동이 커피전문점 종사자의 직무태도에 미치는 영향: 사회적지원의 조절효과를 중심으로”. 경기대학교 대학원 석사학위논문
- 장동욱. (2017). “외식기업조리사의 성격유형이 감정노동, 직무스트레스 및 직무소진에 미치는 영향”. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문
- 장세진, 고상백, 강동묵, 김성아, 강명근, 이철갑, 정전주, 조정진, 손미아, 채창호, 김정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재범, 우종민, 김수영, 김정연, 하미나, 박정선, 이경용, 김형렬, 공정옥, 김인아, 김정수, 박준호, 현숙정, 손동국. (2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화 연구. 「대한직업환경의학회」, 17(4), pp. 298-300.
- 장소영. (2019). “뷰티서비스 종사자의 블랙컨슈머 행동유형 분석”. 중앙대학교 예술대학원 석사학위논문
- 장영호. (2016). “고객불량행동이 호텔종사원의 직무스트레스와 우울증상에 미치는 영향: 사회적지원의 조절효과를 중심으로”. 경기대학교 관광전문대학

원 석사학위논문

- 전혜정. (2020). “노인이 지각한 사회적지지와 우울의 관계에서 삶의 의미의 매개 효과”. 제주대학교 교육대학원 석사학위논문
- 전환주, 김창용, 이승화, 윤상순, 김승택, 송영훈. (2020). 코로나19 대응을 위한 국내외 치료제 및 백신 개발 현황과 과제. 『한국보건산업진흥원』. vol. 302.
- 정 진. (2021). “사회적지지가 서비스 질에 미치는 영향에서 직무만족과 직무스트레스의 매개효과”. 칼빈대학교 대학원 박사학위 논문
- 정승민. (2020). “윈도우베이커리 종사원의 직무스트레스가 자기효능감과 이직의도에 미치는 영향”. 청운대학교 대학원 석사학위논문
- 정아름. (2009). “카지노 딜러의 직무스트레스가 감정노동에 미치는 영향: 성격유형의 조절효과를 중심으로”. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문
- 정영중. (2021). “중소사업체 근로자의 직무스트레스가 우울에 미치는 영향 연구: 자기효능감의 매개 효과, 스트레스 대처방식의 조절 효과”. 배재대학교대학원 박사학위논문
- 정은주. (2015). “항공사 승무원 취업준비생의 셀프리더십이 진로결정 자기효능감과 진로준비행동에 미치는 영향 연구”. 경기대학교 관광전문대학원. 석사학위논문
- 정재경. (2018). “북한 이탈청소년이 경험하는 가족 및 친구지지가 문화적응 스트레스에 미치는 영향에 대한 내적통제성의 매개효과”. 연세대학교 대학원 석사학위논문
- 정현선. (2021). “항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향: 해석수준 및 사회적지지의 조절효과”. 세종대학교 대학원 박사학위논문
- 조성희. (2007). “대학생의 동아리 활동과 사회적지지, 학업적응도 및 대학생활만족도와와의 관계연구”. 연세대학교 대학원 석사학위논문
- 조영용. (2022). “공공기관 직원의 갈등요인이 직무스트레스 및 직무성과에 미치는 영향: 상사지원과 조직지원의 조절효과를 중심으로”. 부경대학교 경영대학원 석사학위논문

- 조영화. 『코로나19와 노동시장』. 경기일보. (2020.10.28.).
- 조혜빈. (2016), “간호장교의 직무스트레스와 우울과의 관련성”. 충남대학교 보건대학원 석사학위논문
- 주성아. (2009). “직무수행 중 사상사고를 경험한 지하철 승무원의 외상후 스트레스 장애(PTSD) 연구”. 이화여자대학교 석사학위논문
- 주찬미. (2021). “정신장애인의 자기스티크마가 임파워먼트에 미치는 영향: 장애 정체감과 동료지지의 이중매개효과”. 서울대학교 대학원 석사학위논문
- 질병관리청. (2022). 『2020국민건강통계: 국민건강영양조사』. 제 8기 2차년(2020).
- 최미영. (2011). “우울증 중년여성을 위한 내성강화 프로그램 개발 및 효과”. 고려대학교 대학원 박사학위논문
- 최선용 (2021). “선별진료소 간호사의 코로나19 관련 업무로 인한 직무스트레스 경험: 서울소재 일개 상급종합병원 대상으로”. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문
- 최선하. (2016). “독거노인의 사회적지지가 심리적 안녕감에 미치는 영향에 관한 연구”. 공주대학교 대학원 석사학위논문
- 최희재. (2016). “특수교사의 사회적지지와 교사효능감이 직무스트레스에 미치는 영향”. 제주대학교 교육대학원 석사학위논문
- 통계청. (2019). 『2019년 하반기 지역별 고용조사 취업자의 산업 및 직업별 특성 보도자료』
- 한수희. (2022). “호스피스 병동 간호사가 지각한 간호조직문화, 동료지지, 공감역량이 전문직 삶의 질에 미치는 영향”. 충남대학교 대학원 석사학위논문
- 한찬선. (2021). “노년기 사회적지지와 노인우울감의 관계에서 자아존중감의 매개효과”. 서울한영대학교 대학원 석사학위논문
- 함석필. (2022). “도시지역 거주 노인의 사회적지지, 신체적 기능 및 주관적 행복감이 우울에 미치는 영향”. 남서울대학교 대학원 박사학위논문
- 허경주. 『“머리 손질 한 두 달 안해도”...코로나 여파로 미용실 매출·창업 ‘뚝’』. 한국일보. (2020. 11. 29).

2. 국외문헌

- Baker, S. R. & Williams, K.(2001). Relation between Social Problem-Solving Appraisals, Work Stress and Psychological Distress in Male Firefighters, Stress and Health, Vol.17.
- Beaton, R. D. & Murphy, S. A.(1993). Sources of occupational stress among firefighters/EMTs and airefighters/parmedics and correlations with job-related outcomes. Prehospital and Disaster Medicine, 8(2), pp. 140-150.
- Beehr, T. A. & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health organizational effectiveness: A facet analysis model, and literature review, Persnal Psychology, 31(4), pp. 665-699.
- Beehr, T. A., King, L. A. & King, D. W. (1990). Social support and occupational stress: Talking to supervisors. Journal of Vocational Behavior, 36(1), pp.61-81.
- Cannon, W. B.(1914). The Interrelations of emotions as suggested by recent physiological researches. 『J. Psychology』 25, pp. 256-282.
- Caplan, G.(1974). Support Systems and Community Mental Health. Behavioral Publication.
- Caplan, G. & Killilea, M. (1976). Support Systems and Mutual Help. New York: Grune & Stratton.
- Cobb, S. (1976). Social support as a Moderator PsychosomaticMedicine. 38(5), pp. 300-314
- Cohen, S. & Hoperman. H. M. (1983). Positive events and social support as buffers of kife change stress. Journal of Applide Social Psychology, 13(2), pp. 99-125.
- Damon, W. (1977). The social world of the child. San Francisco: Jossey-bass
- Dunst, C. J., Trivette, C. M., & Deal, A. (1988). Enabling and empowering families. Cambridge, MA: Brookling Books, 5, pp. 165-201.

- Eaton WW, Smith C, Ybarra M, Muntaner C, Tien A. (2004). Center for Epidemiologic Studies Depression Scale: review and revision (CESD and CESD-R). In Maruish ME, editor. Use of Psychological testing for Treatment Planning and Outcomes Assessment, 3rd ed. Lawrence Erlbaum: Mahwah, pp. 363-377.
- Gotlib, I. H. & Hammen, C. L. (1992), Psychological Aspects of Depression: Toward a Cognitive Interpersonal Integration. New York: John Wiley & sons
- Gottlieb, Benjamin (1983). Social Support Strategies: Guidelines for Mental Health Practice. Beverly Hills: Sage.
- Hartup, S. (1983) The pictorial Scale of perceived competence and social acceptance for young children. Child Development. 55: 1962-1982.
- House, J. S. (1981) "Work Stress and Social Support Reading." Addison-Wesley Publishing.
- House, J. S. (1981). Workstress and social support. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Ivancevich, J., Konopaske, R. & Matteson, M. (2013). Organizational Behavior and Management (10th ed.). London: McGraw-Hill.
- Kahn, R. L., & Antonucci, T. C. (1980). Convoys over the lifecourse: Attachment, roles, and social support. In P. B. Baltes & O. G. Brim (Eds.), Life-span Development and behavior, (pp. 254-283). New York: Academic Press.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and coping, New York: Spring Publishing co.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and Behavior in Organizations. 『Handbook of Industrial and Organizational Psychology』 49(1), pp. 57-75.
- Mead, S., & Copeland, M. E. (2000). What recovery means to us: Consumers' perspectives Community Mental Health Journal, 36(3), pp. 315-328.

- NIOSH(1999). 『StreesatworkDHHs(NIOSH) publication』 . pp. 99-101.
- Parker, D. F. & Decotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress, *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), pp. 1760-1771.
- Parker, J. G. & Asher, S. R. (1993). Friendship and friendship quality in middle childhood: Links with peer group acceptance and feelings of loneliness and social dissatisfaction. *Developmental psychology* 29(4), pp. 611-621.
- Parker-Ress, R. (2011). Meeting the child in steiner kindergartens: exporation of beliefs, values, and practices, Routledge.
- Radloff LS. (1977). The CES-D scale a self-report depression scale for research in the general population. *Appl Psychol Meas* 1:385-401.
- Seyle, H., (1986). The stress of Life, In T. A. Beehr and T. M. Franz(Eds.), *The current debate about the meaning of job stress*, 『J. Organizational Behavior Management』 8, pp. 5-18.
- Stranks. J. W. (2005). *Stress at work: management and prevention.*, Elsevier /Butter Worth-Heinemann.

3. 웹사이트 외 기타자료

- 네이버 백과사전(2018). <http://100.naver.com>
- WHO(2022). Depression.(2022.06.06.).
<https://www.who.int/news-room/fact=sheets/detail/depression>
- OECD(2021). A New Benchmark for Mental Health Systems: Tackling the Social and Economic Costs Of Mental Ill-Health. (2021.09.23.)
<https://www.oecd.org/health/a-new-becchmark-for-mental-health-systems-4ed-890f6-en.htm>

ABSTRACT

The Effect of Social Support to Hair Salon Workers on their Occupational Stress and Epression During the COVID-19 Pandemic

Yun, Mi-Hwa

Major in Hair Design

Dept. of Beauty and Arts

Graduate School of Arts

Hansung University

COVID-19, a new global infectious disease, severely generates social, physiological, psychological economic and physical effects on the nation. Because of COVID-19, we face a social order and economic crisis; the attempt to slow the spread of COVID-19 by practicing strict social distancing causes economic contraction and changes the form of economic activities. Economic recession and increased unemployment rate bring unavoidable change to the hair care service industry as well. Furthermore, a growing number of people feel depressed because of the prolonged pandemic situation. In this sense, this paper presents an effective way to manage a business in the cosmetology industry, focusing on the instruction to help cosmetologists to live a healthy life and manage human resources, by investigating the effect of social support on

hair salon workers on their occupational stress and depression.

For this paper, 420 copies of survey were distributed to hair salon workers in Seoul, Incheon and Gyeonggi province; 390 copies were collected and used for the final analysis; frequency analysis, descriptive statistics, factor analysis, reliability analysis, regression analysis, and correlation analysis are conducted with the help of SPSS 23.0 program.

The findings of this study are as follows.

First, the result of the effect of hair salon workers' social support on their occupational stress indicates that social support affects occupational stress negatively; social support affects the subfactor of occupational stress including conflict with coworkers, disrespectful consumers, pressure to meet one's sales quota and emotional labor negatively.

Second, the result of the effect of hair salon workers' occupational stress on depression indicates that occupational stress affects depression positively; the subfactor of occupational stress including conflict with coworkers, disrespectful consumers, pressure to meet one's sales quota and emotional labor affect depression positively.

Third, the result of the effect of social support to hair salon workers on depression indicates that social support affects depression negatively. Namely, stronger social support for hair salon workers lowers their depression score.

These findings show the occupational stress of hair salon workers, including conflict with coworkers, disrespectful consumers, pressure to meet one's sales quota and emotional labor, affect depression, and social support is the key variant to reduce their occupational stress and depression.

【Keywords】 Social Support, Occupational Stress, Depression During, Hair Salon Workers