미용업 종사자의 감정노동, 직무 및 사회심리적 스트레스, 피로도가 근골격계질환 관련 자각증상에 미치는 영향

이 혜 영* · 최 서 연**
*연성대학교 뷰티스타일리스트과 · **인하대학교 대학원 의학과

Effect of Emotional Labor, Job and Psychosocial Stress, and Fatigue of Beauty Industry Workers on the perceived Symptoms of Musculoskeletal Diseases

Hye-Young Lee* · Seo-Yeon Choi**
*Dept. of Beauty ,Yeonsung University
**Dept. of Social & Preventive Medicine, Inha University

Abstract

This study attempted to evaluate the direct and indirect effect of emotional labor, job and psychosocial stress, and fatigue of beauty industry workers on their musculoskeletal diseases.

The findings of this study showed that, among the workers with perceived symptoms of musculoskeletal diseases, the body part with the most commonly occurring symptom was the shoulder, followed by neck, low back, wrist, arm, foot and knee. As for the effect of work-related psychological factors on musculoskeletal diseases, it was found that the workers with musculoskeletal diseases were more affected by emotional labor and fatigue than non-symptom workers. It was also shown that when their job stress increased, the fatigue level also increased, though their psychosocial stress decreased. In addition, it was found that both direct and indirect effects of emotional labor on fatigue were high, and the indirect effect of job stress through fatigue on musculoskeletal diseases was significant.

Keyword: Beauty industry, Emotional labor, Psychosocial stress, Fatigue

1. 서 론

현대 산업사회의 급속한 발전은 생활수준의 향상과 더불어 대중의 생활 방식에 많은 영향을 주고 있다. 이로 인하여 제조업 중심의 산업 구조는 서비스업의 증가라는 변화를 가져오게 되었으며, 서비스 분야 중 미용업은 아름다움을 추구하고자 하는 인간의 본능을 표출하는 기본적인 욕구에서 출발하여 과거에 비하여 헤어, 메이크업, 네일, 피부관리 등 그 업종이 세분화·전문화되고 있으며, 프렌차이즈 등의 사업체 규모의 확장 및 종사하는 근로자의 수는 매년 증가 추세를 보이고 있다.

국내의 미용업은 2009년도 통계청의 전국사업체 조사에 따르면 전국의 두발미용업 사업장은 7만 8천여개소로 종사자는 약 11만 9천명, 피부미용업은 전국에 1만 1천여개 사업장의 2만여명이 종사하는 것으로 알려져 있으나 등록되지 않은 네일 관련 업종 및 프리랜서로 근무하는 메이크업 관련 분야의 근로자를 포함한다면 그 규모는 매우 크다고 할 수 있다.

† 교신저자: 최서연, 인천광역시 남구 용현1·4동 인하대학교 2북 668A
Tel: 032-860-702, E-mail: welcom-news@hanmail.net
2012년 10월 20일 접수; 2012년 12월 11일 수정본 접수; 2012년 12월 13일 게재확정

미용업의 가장 큰 특징은 인적서비스를 중심으로 이루어진다는 점에서 다른 산업군과 차이가 있지만 감정노동, 사회심리적 스트레스 및 직무 스트레스, 화학물질이 함유되어 있는 제품 사용, 부자연스러운 작업자세, 무리한 힘의 사용, 반복성, 지속시간, 접촉 스트레스, 진동 등으로 인한 근골격계질환 발생 등으로 과중한 업무와 열악한 작업 환경에 노출되어 있는 것으로 보고되고 있다.

직무스트레스 및 사회심리적 스트레스와 근골격계질환에 관련성은 고 긴장군에서의 질병과의 연관성이 높았으며, 직무 스트레스 항목 중 업무과다, 업무 자율성 부재, 업무의 모호성, 업무의 단순성, 낮은 사회적 지지 수준 등의 요인이 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다[1][2][3][4][5]. 미용업 종사자를 대상으로 수행된 연구에서는 사회심리적 스트레스가 메이크업과 피부 분야가 다른 미용 분야에 비해 높다고 보고된 바 있으며, 이는 작업 능률과 생체 기능의 변화에도 영향을 미치는 것으로 알려져 있다[6][7][8].

고객에게 친절과 웃음을 강요받는 대표적인 서비스 업종인 미용업은 다른 산업군에 비하여 감정노동에 노출되어 있으나 아직까지 이에 대한 연구는 부족한 실정이다. 김상표 등(2002)은 서비스 노동에서 두드러지는데, 이는 서비스 조직들이 갖고 있는 특별한 믿음에 기인하며, 육체노동과 정신노동 이외에도 그것들과 차별화될 수 있는 또 하나의 노동을 수행하고 있음에 주목하고 이를 '감정노동'이라 명명한 바 있다[9]. 감정노동은 업무상 요구되는 특정한 감정 상태를 연출하거나 유지하기 위해 행하는 일체의 감정관리 활동이 직무의 40%이상을 차지하며, 개인의 감정관리 활동이 사적영역을 벗어난 공적영역에서 임금을 받고 팔리게 되어 '사용가치'로써 뿐만 아니라 '교환가치'의 성격을 동시에 지니게 되는데 감정관리 활동은 상품화된 노동력의 일부로써 감정 관리 활동이 곧 감정노동의 성격을 갖게 된다고 할 수 있다[10][11]. 미국의 경우 여성 노동자의 50%가 감정노동에 종사하는 것으로 추산되고 있으며, 과거 고객과의 직접 접촉을 하는 대인 서비스 노동자들은 산업에서 감정을 중요한 노동 능력으로 인정하지 않았으나, 최근에는 고객만족이 기업의 핵심전략으로 중요하게 적용되면서 친절과 웃음을 강요받는 감정노동자가 중요하게 대두되고 있는 실정으로 미용업에 종사하는 근로자의 감정노동에 대한 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것으로 판단된다[12][13]. 이무진(2002)의 연구에 의하면 헤어 미용사가 인지한 스트레스 정도는 '고객과의 갈등' 영역에서 가장 높게 나타났으며, 직원들과의 대인관계를 피로원인이라는 결과를 발표한 바 있으며, 이영수(1990)은 미용사들이 대인관계로 인해서 상당한 심리적 부담감을 갖고 있다고 하여 고객과의 갈등 및 대인관계가 직무스트레스 및 피로도에 영향을 미치며 더 나아가 심리적인 감정 상태에까지 영향을 미치고 있는 것으로 판단되며, 직무스트레스 및 사회심리적 스트레스, 감정노동은 상호 영향을 미치기 때문에 복합적인 영향 평가가 이루어져야 할 것이다[14][15].

병원 근로자를 대상으로 연구한 최순영 등(2008a; 2009b)에 의하면 직무 및 사회심리적 스트레스가 근골격계질환 관련 작업자세에 미치는 직접적인 영향보다는 피로도 통하여 미치는 간접적인 영향이 크다고 하였으며, 각 신체별 근골격계질환 관련 작업자세 또한 간접적인 영향이 크다고 발표한 바 있다. 한상환(2000)은 업무관련 상지 근골격계질환에서 직무 스트레스 중심 위험요인과 경로 결정 요인으로 근골격계질환에 물리적 작업요인이 가장 크고, 사회심리적 요인은 간접효과를 나타낸다고 하였다.

미용업에 종사하는 근로자의 사회심리적 스트레스 및 직무 스트레스, 피로도에 관련된 연구들을 살펴보면 대부분 직무형태, 직무특성과 관련된 연구들이 대부분으로 실태조사 위주의 연구가 진행되었으며, 근골격계질환 관련 연구들은 자각증상과 더불어 미용업 근로자의 작업 관련 인간공학적 평가에 대한 연구가 발표되고 있으나 영향 요인에 대한 평가는 이루어진 바가 없다.

이에 본 연구에서는 미용업에 종사하는 근로자를 대상으로 감정노동, 직무·사회심리적 스트레스, 피로도가 근골격계질환 관련 자각증상에 미치는 영향을 직·간접적으로 평가 하고자 하며, 이를 통하여 다른 산업군과의 비교 연구를 통하여 미용업 종사자의 작업 관련 노출에 따른 개선 방안을 제시하고자 한다.

2. 연구 대상 및 방법

2.1 연구 대상 및 조사 기간

본 연구는 미용업에 종사하는 여성 근로자를 대상으로 감정노동, 직무 및 사회심리적 스트레스, 피로도가 근골격계질환 관련 자각증상에 미치는 영향을 연구하기 위하여 2010년 1월 10일부터 2010년 5월 30일까지 서울·경기 지역의 900명을 대상으로 설문 조사를 수행하였으며, 이중 설문 응답이 부실하거나 회수하지 못한 87명을 제외한 813명에 대해 최종 분석을 실시하였다. 미용업 각 분야별 연구대상자는 메이크업 분야 145명(17.8%), 피부미용 180명(22.1%), 네일 분야 216명(26.6%), 헤어 분야 272명(33.5%)이 참여하였다.

2.2 연구방법

2.2.1 설문 문항 구성

본 연구의 설문 문항은 조사대상자의 일반적 특성, 근무특성 문항, 감정노동 6문항, 근골격계질환 관련 자각증상 21문항, 한국인 직무스트레스 43문항, 사회심리적 스트레스 18문항, 피로도 19문항으로 구성하였다.

2.2.2 근골격계질환 관련 자각증상 평가 설문

근골격계질환 관련 자각증상 평가 방법은 산업안전공단(한국산업안전공단, 2003)에서 만들어진 근골격계질환 증상조사표 설문지를 이용하였으며, 본 연구에서는 신체부위 목, 어깨, 허리, 팔, 손목, 무릎, 발과 이들 신체 부위 중 한 곳이라도 근골격계질환 관련 자각증상자로 평가된 경우 전체로 정의하여 근골격계질환을 평가하였다[18].

근골격계질환관련 증상유무의 결정 방법은 미국 산업안전보건연구원의 기준 1(NIOSH, 1997)에 의하여 근골격계질환 관련 자각증상 설문 내용 중 증상이 적어도 1주일이상 지속되거나 혹은 과거 1년간 적어도 한 달에 한번이상 상지의 관절부위(목, 어깨, 팔꿈치, 손목)에서 지속되는 하나 이상의 증상들(통증, 쑤시는 느낌, 뻣뻣함, 화끈거리는 느낌, 무감각 또는 찌릿찌릿함)이 발생하는 경우에 증상자라 하였다[19].

2.2.3 감정노동 평가 설문

미용업 종사자의 감정노동 평가도구는 심성우(2008), 김민주 등(2008), 김규년(2007)이 개발한 측정척도 중에 일부를 추출해 11문항으로 구성되어 있는 문항을 사용하였다[20][21][22]. 감정노동 측정 설문은 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않다, 보통이다, 그렇다, 매우 그렇다 Likert 5점 척도로 구성되었으며, 본 연구에서는 총점의 평균을 사용하였다.

2.2.4 한국인 직무스트레스(KOSS) 평가 설문지

본 연구에서는 근골격계질환 관련 자각증상에 미치는 영향을 직·간접적으로 평가하기 위하여 한국인 직무스트레스(KOSS)의 43문항의 기본형 총점의 평균을 사용하였다.

2.2.5 사회심리적 스트레스(PWI-SF) 및 피로도 평가 설문지

사회심리적 스트레스(PWI-SF) 설문지는 총 18문항으로 구성되어 있으며 '건강군(8점 이하)', '잠재적 스트레스군(9~26점)', '고위험 스트레스군(27점 이상)'으로 평가하였다.

피로도의 설문 문항은 총 19문항으로 구성되어 있으며, '낮은 피로군(73점 이하)' '중간 피로군(74~94점)', '매우 높은 피로군(95점 이상)'으로 평가하였다.

2.3 통계방법

본 연구에 사용된 통계 방법은 다음과 같다.

첫째, 본연구 대상자의 일반적 특성 및 근무특성, 근골격계질환 관련 자각증상 분류는 n과 %를 이용한 빈도분석을 사용하였으며, 감정노동, 한국인 직무스트레스(KOSS), 사회심리적 스트레스(PWI-SF), 피로도(MFS)의 평균은 일표본 T검정방법을 이용하였다.

둘째, 근골격계질환 관련 자각증상, 감정노동, 직무 및 사회심리적 스트레스, 피로도의 상호 관련성을 파악하기 위하여 상관관계분석방법을 사용하였으며, 감정노동, 직무 및 사회심리적 스트레스, 피로도가 근골격계질환 관련 자각증상에 미치는 영향을 알아보기 위하여 경로분석을 실시하였다. 경로모형의 적합도는 GFI(기초적합치, goodness of fit index)의 적합도 지수를 활용하였으며, 적합도 지수가 0.9이상이면 적합모형이라고 판단 할 수 있다[23]. 본 연구의 경로 분석 결과는 자료를 표준화 하여 변인간의 상대적인 영향력을 판단하는 경로계수는 대문자 P, 유의확률은 소문자 p를 이용하여 차이를 표시하였다. 본 연구의 설문조사 통계 및 경로분석은 통계 Package SPSS 15.0과 AMOS 7.0을 사용하였다.

3. 결 과

3.1 일반적 특성 및 근무 특성

본 연구에 참여한 연구 대상자의 일반적 특성 중 연령별 특성을 살펴보면 20세 이상 25세 미만 142명(17.5%), 25세 이상 30세 미만 260명(32.0%), 30세 이상 35세 미만 140명(17.2%), 35세 이상 40세 미만 110명(13.5%), 40세 이상 68명(8.4%)으로 나타났으며, 결혼여부에 대하여 기혼 241명(29.6%), 미혼 536명(65.9%)으로 기혼에 비하여 미혼인 대상자가 많은 것으로 파악되었다.

연구 대상자의 근무 특성을 살펴보면 1일 근무시간은 8시간 미만 87명(10.7%), 8시간 이상 10시간 미만 164명(20.2%), 10시간 이상 12시간 미만 406명(49.9%), 12시간 이상 147명(18.1%)으로 10시간 이상 12시간 미만을 근무하는 경우가 가장 많았으며, 근무 경력으로는

5년 미만 354명(43.6%), 5년 이상 10년 미만 255명(31.4%), 10년 이상 15년 미만 93명(11.4%), 15년 이상 48명(5.9%)으로 나타났다. 현재 근무하고 있는 직장의 직위로는 원장 176명(21.6%), 디자이너 및 실장 333명(41.0%), 스텝 132명(16.2%)으로 디자이너 및 실장의 참여가 가장 많았으며, 현재 근무하고 있는 직장의 형태로는 프랜차이즈 104명(12.8%), 원장 포함 5인 이상 220명(27.1%), 원장 포함 5인 미만 329명(40.5%)으로 원장 포함 5인 미만이 가장 높게 나타났다<Table 1>.

<Table 1> 일반적 특성 및 근무 특성

구분			N	%
일반적 특성	연령	20세 이상 25세 미만	142	17.5
		25세 이상 30세 미만	260	32.0
		30세 이상 35세 미만	140	17.2
		35세 이상 40세 미만	110	13.5
		40세 이상 45세 미만	68	8.4
		45세 이상	58	7.1
		무응답	35	4.3
	결혼 여부	기혼	241	29.6
		미혼	536	65.9
		무응답	36	4.4
근무특성	근무 시간 (1일)	8시간 미만	87	10.7
		8시간 이상 10시간 미만	164	20.2
		10시간 이상 12시간 미만	406	49.9
		12시간 이상	147	18.1
		무응답	9	1.1
	근무 경력 (년)	5년 미만	354	43.6
		5년 이상 10년 미만	255	31.4
		10년 이상 15년 미만	93	11.4
		15년 이상 20년 미만	48	5.9
		무응답	63	7.7
	현 근무 직위	원장	176	21.6
		디자이너 및 실장	333	41.0
		스텝	132	16.2
		기타	160	19.7
		무응답	12	1.5
	현 근무 형태	프랜차이즈	104	12.8
		원장 포함 5인 이상	220	27.1
		원장 포함 5인 이하	329	40.5
		기타	150	18.5
		무응답	10	1.2
Total			813	100.0

3.2 미용업 종사자의 근골격계질환 관련 자각증상 평가

미용업 종사자의 근골격계질환 자각증사자는 신체부위 목의 경우 133명(16.4%), 어깨 192명(23.6%), 허리 126명(15.5%), 팔 90명(11.1%), 손목 118명(14.5%), 무릎 63명(7.7%), 발 71명(8.7%)으로 신체부위 중 어깨의 근골격계질환 관련 자각증상자가 가장 많았으며, 다음으로 어깨, 목, 허리, 손목, 팔, 발, 무릎 순으로 나타났다. 신체 부위 중 한 곳이라도 근골격계질환 관련 자각증상자로 평가된 경우 전체 근골격계질환 관련 자각증상자는 280명(34.4%)으로 평가되었다<Table 2>.

<Table 2> 미용업 종사자의 근골격계질환 관련 자각증상 평가

신체부위	증상 유무	n	%
목	무증상자	680	83.6
	증상자	133	16.4
어깨	무증상자	621	76.4
	증상자	192	23.6
허리	무증상자	687	84.5
	증상자	126	15.5
팔	무증상자	723	88.9
	증상자	90	11.1
손목	무증상자	695	85.5
	증상자	118	14.5
무릎	무증상자	750	92.3
	증상자	63	7.7
발	무증상자	742	91.3
	증상자	71	8.7
전체	무증상자	533	65.6
	증상자	280	34.4
Total		813	100.0

3.3 미용업 종사자의 감정노동 평가

본 연구에 사용된 미용업 근로자의 감정노동 11문항의 전체 평균은 3.24점으로 나타났으며, 각 문항별 평가 결과 '나는 기분이 나쁠 때 고객들에게 표현하지 않도록 최선을 다한다'의 문항이 3.92점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '고객이 나에게 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다' 3.90점, '직장생활을 잘 하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다' 3.81점으로 나타났다.

이와 반대로 감정 노동에 대한 평가가 가장 낮은 문항은 '표현되는 행동과 실제 감정의 차이 때문에 혼란스러울 때가 있다' 2.61점이었으며, 다음으로 '고객들을 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다' 2.62점, '직장 생활에서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 어렵다고 느낀다' 2.97점 순으로 나타났다<Table 3>.

<Table 3> 미용업 종사자의 감정노동 평가

미용업 종사자 감정노동에 대한 문항별 평균	Mean±SD
나는 기분이 나쁠 때 고객들에게 표현하지 않도록 최선을 다한다.	3.92±.772
고객이 나에게 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다.	3.90±.848
직장생활을 잘 하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다.	3.81±.996
고객들을 위하여 실제 감정을 왜곡한다.	3.38±.879
나는 직장 내에서 웃는 경우 보다 일부러 웃는 경우가 많다.	3.18±1.020
고객들을 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다.	2.62±1.067
표현되는 행동과 실제 감정의 차이 때문에 혼란스러울 때가 있다.	2.61±.980
직장 생활에서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 어렵다고 느낀다.	2.97±.905
고객 응대 시 나의 실제 감정과 내가 표현하는 것과는 상당한 차이가 있다.	3.03±.963
나는 고객에게 다양한 감정을 표현한다.	3.22±.815
나는 고객에게 아주 풍부한 감정을 표현한다.	2.99±.912
Total	3.24±0.92

3.4 한국인 직무스트레스(KOSS), 사회심리적 스트레스(PWI-SF) 및 피로도(MFS) 평균

미용업 근로자의 한국인 직무스트레스 평가도구(KOSS)의 43문항의 기본형 총점의 평균 50.40점으로 사위 50%에 해당하여 전체적인 직무스트레스가 높은 것으로 평가되었으며, 사회심리적 스트레스(PWI-SF) 18문항에 대한 평균 점수는 30.76점으로 고위험 스트레스군에 해당하는 것으로 파악되었다. 설문 19문항의 7점 척도를 이용한 피로도(MFS)의 평균 점수는 88.94점으로 중간 수준의 피로를 호소하는 것으로 파악되었다 <Table 4>.

<Table 4> 한국인 직무스트레스(KOSS), 사회심리적 스트레스(PWI-SF) 및 피로도(MFS) 평균

사회심리적스트레스	Mean±SD
한국인 직무스트레스(KOSS) 총점	50.40±4.32
사회심리적스트레스(PWI-SF)	30.76±6.956
다차원피로도(MFS)	88.94±19.858

3.5 미용업 종사자의 근골격계질환 관련 자각 증상, 감정노동, 한국인 직무스트레스(KOSS), 사회심리적 스트레스(PWI-SF) 및 피로도(MFS)의 상호 관련성

미용업 종사자의 작업 관련 심리적인 요인이 근골격계질환에 미치는 영향을 살펴본 결과 근골격계질환(전체)은 감정노동 0.109, 피로도(전체) 0.209로 상관관계를 보였으며, 이는 근골격계질환자가 무증상자에 비하여 감정노동과 피로도에 영향을 더 많이 받는다는 것을 의미한다.

감정노동(전체)은 피로도(전체)와 0.301로 정적 상관관계를 보여 감정노동에 노출될수록 피로도가 증가하는 것으로 해석되었으며, 직무 스트레스(전체)는 사회심리적 스트레스(전체)와는 음의 상관관계를, 피로도(전체)와는 양의 상관관계를 보였다. 이는 직무 스트레스가 증가할수록 오히려 사회심리적 스트레스는 낮아지지만 피로도가 증가한다는 것을 의미한다<Table 5>.

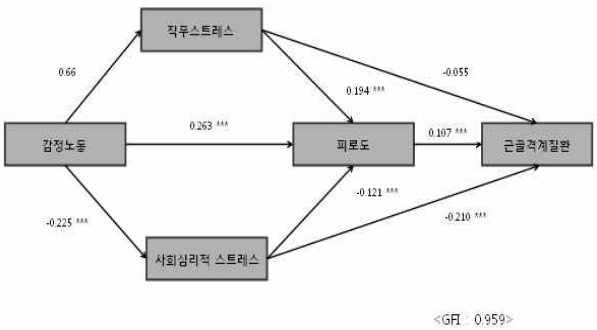
<Table 5> 미용업 종사자의 근골격계질환 관련 자각 증상, 감정노동, 한국인 직무스트레스(KOSS), 사회심리적 스트레스(PWI-SF) 및 피로도(MFS)의 상호 관련성

상관관계	근골격계 질환 (전체)	감정 노동 (전체)	직무 스트레스 (전체)	사회심리적 스트레스 (전체)	피로도 (전체)
근골격계질환 (전체)	1	0.109**	0.058	-0.234**	0.209**
감정노동(전체)		1	0.066	-0.225**	0.301**
직무스트레스(전체)			1	-0.332**	0.250**
사회심리적 스트레스(전체)				1	-0.243**
피로도(전체)					1

3.6 감정노동, 직무 스트레스, 사회심리적 스트레스, 피로도가 근골격계질환에 미치는 직 · 간접 영향 평가

감정노동, 직무 스트레스, 사회심리적 스트레스, 피로도가 근골격계질환에 미치는 직 · 간접 영향 평가를 위하여 <Table 5>의 상관관계 분석 결과를 기초하여 각각의 경로모형을 설정하였으며, 경로 모형의 $\chi 2$ =91.747(p<0.001), df=2, 적합도 GFI=0.959로써 변인들 간의 관계를 잘 설명할 수 있는 양호한 모형이었다.

분석 결과 감정노동이 직무 스트레스와 사회심리적 스트레스에 미치는 직접적인 영향에 대한 경로계수를 살펴보면 각각 P=0.666, P=-0.255(p<0.001)였으며, 감정노동이 피로도에 미치는 직접적인 영향에 대한 경로계수 P=0.263(p<0.001), 피로도를 통하여 근골격계질환에 미치는 간접적인 영향에 대한 경로계수 P=0.170(p<0.001)로 나타났다. 직무 스트레스가 근골격계질환에 미치는 직접적인 영향에 대한 경로계수는 P=-0.055, 피로도를 통하여 근골격계질환에 미치는 간접적인 영향에 대한 경로계수는 P=0.194(p<0.001), P=0.170(p<0.001)으로 나타났으며, 사회심리적 스트레스가 근골격계질환에 미치는 직접적인 영향에 대한 경로계수는 P=-0.210(p<0.001), 피로도를 통하여 근골격계질환에 미치는 간접적인 영향에 대한 경로계수는 P=-0.121(p<0.001), P=0.170(p<0.001)으로 나타났다<Figure 1>.



<Figure 1> 미용업 종사자의 감정노동, 직무 스트레스 및 사회심리적 스트레스, 피로도가 근골격계질환에 미치는 직 · 간접 영향 평가

4. 고 찰

지금까지의 선행 연구들은 미용업 종사자들의 미용업 종사자들의 근골격계질환 관련 요인이나[24][25], 근골격계질환과 직무 스트레스 연관성[26], 직무스트레스 연구[27], 근무특성과 피로도의 관련성[28], 사회심리적 스트레스와 피로도 연구[29]들이 대부분이었다. 그러나 본 연구에서는 미용업이 고객을 대상으로 하는 서비스업이기 때문에 정신적·육체적 스트레스와 피로감에 미치는 영향력을 알아보고자 하여 감정노동, 직무 스트레스, 사회심리적 스트레스, 피로도가 근골격계질환에 미치는 직 · 간접 영향 평가를 하였다. 미용업 종사자들의 신체 부위 중 근골격계질환 관련 자각증상자로 평가된 인원은 34.4%였으며, 어깨, 목, 허리, 손목, 팔, 발, 무릎 순으로 나타났다. 또한 박성원의 연구에서는 신체부위에 나타나는 통증을 살펴 본 결과 어깨 96.4%로 나타났으며[30], 박수경 외의 연구에서도 어깨(61.0%), 목(59.9%), 허리(53.2%), 손 및 손목(41.6%)의 순으로 분석되어 본 연구를 지지하는 결과를 보였다[31]. 이러한 결과는 미용업의 작업자세가 어깨를 많이 사용하고 있다는 것을 알 수 있었으며, 본 연구의 감정노동의 평가 결과는 '나는 기분이 나쁠 때 고객들에게 표현하지 않도록 최선을 다한다'의 감정절제 문항이 3.92점으로 가장 높게 나타났으며, 정숙희 외 연구에서도 감정노동이 5점 만점에서 3.04~3.77 중간이상으로 나타났으며 헤어 분야 종사자들이 감정 표현의 주의성이 3.77로 나타나 감정 표현을 많이 절제하고 있는 것으로 나타났다[32]. 본 연구에서는 근골격계질환 무증상자에 비하여 증상자가 감정노동과 피로도에 더 영향을 받으며, 감정노동 또한 피로도에 미치는 영향이 높은 것으로 연구결과가 나타났다. 그에 반해 직무스트레스가 증가할수록 사회심리적 스트레스는 낮아지며, 사회심리적 스트레스가 낮아질 수록 피로도와 근골격계질환에 미치는 직접적 연향이 큰 것으로 나타났다.

작업의 형태가 점점 다양해지면서 신체적 정신적 스트레스가 중요한 질병원인으로 간주되고 있으며[33], 미용업이 육체적, 정신적 스트레스가 중요시 되는데 본 연구 결과는 사회 심리적 스트레스 요인이 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 정의를 통해 유추할 수 있다, 사회 심리적 스트레스는 외부의 위협이나 손실에 의해 느껴지는 스트레스라고 할 수 있으며, 일대일의 미용업 접객 서비스의 특징상 외부의 위협이나 손실보다는 개인 고객의 심리적 감정 상태를 충족시키는 감정노동을 할 경우 급격한 피로감이나 고단함을 느끼는 것으로 나타나 감정노동과 피로도가 근골격계질환에 영향이 있는 것을 알 수 있었다.

추후 사회심리적 스트레스와의 연관성 부분은 좀 더 세밀한 척도를 이용해 연구해야할 과제로 남아있으며, 본 연구에서는 미용업 종사자의 근골격계질환, 감정노동, 직무 스트레스, 사회심리적 스트레스, 피로도의 특성을 분석하고 경로모형을 구성한 결과 영향력에 대해 알 수 있었다.

5. 결론 및 제언

2003년 이후 우리나라에서는 근골격계질 관련 유해요인 조사가 법규에 의하여 정책적으로 관리되면서 이에 대한 유해요인 및 자각증상자에 대한 조사가 시작되었다고 할 수 있다. 근골격계질환의 가장 큰 특징으로는 신체의 노화에 따라 자연적으로 발생한 질병이 아닌 신체 부위별 육체적 동작 정도, 특히 작업특성(작업 관련)과 매우 밀접한 관계를 가지고 있는 것으로 파악되고 있으며, 이는 불안전한 작업환경 및 작업 자세, 무리한 동작, 등이 발병의 주된 요인으로 근골격계질환인 목, 어깨, 팔 및 손 부위, 발 부위, 등에 통증과 감각이상이 나타나는 것으로 알려져 있다.

본 연구에서의 미용업 종사자의 감정노동, 직무 및 사회심리적 스트레스, 피로도가 근골격계질환에 나타난 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 미용업 종사자의 근골격계질환 자각증사자는 신체부위 중 어깨의 근골격계질환 관련 자각증상자가 가장 많았으며, 목, 허리, 손목, 팔, 발, 무릎 순으로 나타났다. 미용업의 작업자세가 상반신 위주로 사용을 하며, 네일 업무를 제외하고 장시간 서 있거나 구부린 상태에서 작업에 임하기 때문에 근골격계에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다.

둘째, 미용업 종사자의 감정노동 각 문항별 평가 결과는 '나는 기분이 나쁠 때 고객들에게 표현하지 않도록 최선을 다한다'의 문항이 3.92점으로 가장 높게 나타났으며, 이와 반대로 평가가 가장 낮은 문항은 '표현되는 행동과 실제 감정의 차이 때문에 혼란스러울 때가 있다' 2.61점으로 나타났다. 이러한 결과는 미용업은 고객을 접객하는 서비스업으로 미용업 종사자는 고객을 위해 서비스를 제공하는 것을 중요한 의무로 인지하지만 그로 인한 실제 감정과의 혼란스러움을 느끼지 않는다는 것을 알 수 있다.

셋째, 미용업 종사자의 작업 관련 심리적인 요인이 근골격계질환에 미치는 영향을 살펴본 결과 근골격계질환자가 무증상자에 비하여 감정노동과 피로도에 영향을 더 많이 받는다는 것을 의미하며 심리적 요인에 피로도가 영향을 받는 것을 알 수 있다. 그에 반해 직무 스트레스가 증가할수록 사회심리적 스트레스는 낮아지지만 피로도가 증가한다는 결과는 업무에 관한 일의 증가는 육체적인 피로와 연관이 있으며 업무적인 부분이 사회적인 속성을 띠는 인간의 갈등을 느끼게 하는 사회심리적 스트레스에 영향력이 적은 것으로 알 수 있다.

넷째, 감정노동이 피로도에 미치는 영향에서 직·간접적인 영향이 모두 높은 것으로 나타났으며 직무 스트레스가 피로도를 통해 근골격계질환에 미치는 간접적인 영향이 큰 것으로 나타났다. 감정노동이 낮을수록 사회심리적 스트레스가 높아지고, 사회심리적 스트레스가 낮아질수록 피로도와 근골격계질환에 미치는 직접적인 영향이 큰 것으로 평가되었다.

본 연구는 미용업 종사자의 감정노동, 직무 및 사회심리적 스트레스, 피로도가 근골격계질환 관련 자각증상에 미치는 영향에 관해 알아보았고, 현재 메이크업, 피부, 헤어, 네일에 종사하는 종사자들에 대한 전반적인 조사가 이루어졌다는데 그 의의가 있다. 이를 통하여 미용업 종사자들의 근골격계질환에 대응 할 수 있는 기초 자료로 활용이 가능할 것으로 예상되며, 본 연구에서 다루어지지 않았던 근무시간, 근무경력, 직장형태, 직위가 미용업 종사자들에게 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구가 필요할 것으로 사료된다.

6. 참 고 문 헌

[1] Hopkions, A. (1990). Stress, the quality of work, and repetition strain injury in Austrailia. Work and Stress. 4(2). pp.129-138.

[2] Bernerd, B., Sauter, S., Fine, L.J. & Peterson, M., Hales, T. (1994). Job task and psychosocial risk factors for work-related musculoskeletal disorders among newspaper employees. Scand J Work Environ Health. 120(6). pp.417-426.

[3] Hales, T.R., Sauter, S.L., Peterson, M.R. & Fine, L.J., Putz-Anderson, V., Schileifer, L.R. (1994). Musculoskeletal disorders among visual display terminal users in a telecommunications company. Ergonomics. 37(10). pp.1603-1621.

[4] Heokstra, E.J., Hurrell, J.J. & Swanson, N.G. (1994). Hazard evaluation and technical report: Social Security Administration Teleservice Centres, Bosten MA, et al.: NIOSH(US), NIOSH Report No. 92-0382-2450.

[5] 한상환(2000). 업무관련 상지 근골격계질환에서 직무 스트레스 중심의 위험 요인과 경로 결정 요인. 서울대학교 대학원 박사학위논문.

[6] 박종, 김혜향, 김신원(2004). 일부 미용사의 건강증진행위와 관련 요인. 한국보건교육건강증진학회. 21(2). pp.117-131.

[7] 최연희(2004). 미용실 종사자의 피로도 수준에 영향을 미치는 요인분석. 대구한의대학교 대학원 박사학위 논문. pp.8-15.

[8] 이은희(2005). 미용업 종사자의 업무유형에 따른 직무만족도와 피로도. 대구한의대학교 보건대학원 석사학위 논문. p38-40.

[9] 김상표 · 윤세준(2002). 감정노동-인간 감정

의 상업화에 대한 평가와 대안의 모색-. 연세경영연구. 39(2). pp.205-234.
[10] 조기홍, 송재철, 정영숙, 김혜숙, 김정애, 정현경, 황정옥, 추상효, 최영신(2008). 금융노동자의 직무스트레스 및 건강실태 보고서. 한국노동조합총연맹. pp.3
[11] Hochscild, A. R(1979). Emotion Work, Fedling Rules and Social Structure. American Journal of Sociology In. 이정식 · 전신현 편역(1995). 감정사회학. 한울아카데미. pp.106-107.
[12] Hochschild A. R(1983). The managed heart. Berkeley University of California Press.
[13] 조기홍, 최순영, 박동현(2007). 금융직 여성 근로자의 직무스트레스 실태와 근골격계질환 자각증상과의 관련성 연구. 대한안전경영과학회. 9(4). pp.17-28.
[14] 이무진(2002). 미용사의 스트레스 결정 요인. 경희대학교 경영대학원 석사학위 논문.
[15] 이영수(1990). 일부산업장 근로자들에 있어서 스트레스 지각 정도와 건강습관과의 관련, 대한예방의학회. 23(1). pp.33-42.
[16] 최순영a, 손창원, 허국강, 박동현(2008). 병원근로자의 근골격계질환에 대한 인간공학적 위험도 및 사회심리적 요인의 영향에 대한 연구 -경로분석 모델을 중심으로-. 대한안전경영과학회. 10(4). pp.21-30.
[17] 최순영, 임수정, 이양호, 박동현(2009). 병원근로자의 직무스트레스와 작업자세 위험도가 각 신체부위의 근골격계질환에 미치는 영향 - 경로분석 모델을 중심으로 -. 대한안전경영과학회. 11(4). pp.57-67.
[18] http://www.kosha.or.kr/ 한국산업안전공단.
[19] 산업안전보건법 제1장 총칙 제1조.
[20] 심성우(2008). 국외여행 전문 인솔자의 감정노동의 유형에 따른 직무만족 영향 요인 연구. 세종대학교 일반대학원 박사학위 논문.
[21] 김민주 · 김두라(2008). 외식산업 종사자의 감정노동과 감정노동자의 정서, 커뮤니케이션 스킬간의 인간관계. 한국조리학회지. 14(2). pp.73-85.
[22] 김규년(2007). 호텔종사자의 감정노동과 직무만족-조직적 자원의 조절효과를 중심으로- 경기대학교 대학원 석사학위 논문.
[23] 조현철 (1999). 인과관계 모델의 구성원리와 분석사례. LISREL에 의한 구조방정식모델. 서울: 법문사.
[24] 권현숙(2004). 미용업 종사자들의 근골격계질환과 관련요인. 대구한의대학교 대학원 박사학위 논문. pp.1-98.
[25] 이혜영 외(2008). 미용업 근로자의 근무특성과 근골격계질환 자각증상과의 관련성 연구. 대한안전경영학회지. 10(4). pp.31-37.
[26] 오선영(2010). 미용업종사자들의 업무수행 관련 근골격계부담작업과 직무스트레스 부하 관련요인. 대구한의대학교 대학원 박사학위 논문. pp.1-88.
[27] 윤재선(2010). 미용사의 직무스트레스와 대처 방안에 관한 연구, 서경대학교 대학원 석사학위 논문. pp.1-78.
[28] 김시찬 · 이혜영(2008). 미용업 종사자의 근무특성과 피로도의 관련성 연구, 한국메이크업디자인학회지. 4(3). pp.193-201.
[29] 이혜영 · 오인영(2010). 미용사의 근무특성에 따른 사회심리적 스트레스(PWI-SF)와 피로도(MFS)연구. 한국미용학회지. 16(2). pp.411-419.
[30] 박성원(2002). 미용사의 작업자세와 통증에 관한 연구. 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위 논문. p.37.
[31] 박수경 외(2000). 미용사들의 작업관련성 근골격계 장애에 관한 연구. 대한산업의학회지. 12(3). pp.395-404.
[32] 정숙희 · 심선녀(2012). 미용실 헤어분야 종사자들의 감정노동과 사회 심리적 스트레스가 고객 지향성에 미치는 영향. 대한 모발과학회. 8(1). pp33-38.
[33] 정성태(2006). 도시철도 노동자의 작업환경 특성과 직무 스트레스, 사회심리적 스트레스, 피로도 사이의 관련성. 강원대학교 대학원 박사학위 논문. pp.2-3.

저 자 소 개

이 혜 영

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

주소: 경기도 양주시 은현면 용암리 681-1 서정대학 피부미용과

최 서 연

고려대학교 대학원 보건학 석사, 인하대학교 산업공학과 박사 취득. 현재 인하대학교 의학과 박사과정, 관심분야: 산업보건, 인간공학

주소: 인천광역시 남구 용현동 4동 인하대학교 2북 668A