미용종사자의 분노표현이 정신건강에 미치는 영향

강보경¹ · 박은준^{2,*}

¹서경대학교 미용예술대학원 미용예술학과, 대학원생

²서경대학교 헤어 메이크업디자인학과, 교수

The Influence of Anger Expression on Mental Health of a Beauty Professionals

Bo-Kyung Kang¹ and Eun-Jun Park^{2,*}

¹Graduate Student, Dept of Beauty Arts, Graduate school of Beauty Art, SeoKyeong University

²Professor, Dept. of Hair and Makeup Design, The College of Beauty Art, SeoKyeong University

In modern society, anger is a personal problem that not only affects physically and mentally, but has emerged as a major social problem. In the process of this change, social problems and criminal phenomena are also appearing due to incorrect expression of anger. However, the biggest problem with wrong expression of anger is not only negative emotion expression, but it can also cause stress disorder, physical and mental illness, and damage mental health. Therefore, for healthy mental health, the problem of wrong expression of anger must be improved, and efforts to improve it with correct expression of anger are necessary. Although there are many prior studies on the effect of stress on mental health, prior studies on the effect of anger expression on mental health are insufficient. Therefore, this study aims to maintain and manage healthy mental health of beauty workers by studying the effect of anger expression of beauty workers on mental health. The subject of this study was set up for beauty workers in the metropolitan area, and was conducted from October 15, 2019 to November 10, 2019. A total of 305 questionnaires were distributed to collect 305 copies, and 300 copies were used as final analysis data. Was used. As a result of this study, it was found that expression of anger (expression, control, suppression) has a positive (+) effect on mental health (depression, body, compulsion). Efforts for healthy mental health are needed by continuously improving the problem of anger expression for a thought and healthy mental health. Based on the results of this study, we hope that the healthy mental health of beauty workers will be maintained and managed, and the subject of this study is limited to beauty workers in the metropolitan area. I will be able to. I hope that this study will be used as basic data in the future and will have a more positive effect on modern people.

Keywords: Anger expression, Beauty worker, Mental health

I. 서 론

현대의 경제는 서비스시장의 규모가 커지고, 산업이 소비자에게 지향적으로 형성되면서 고객만족을 위한 서비스경쟁의 과열로 인하여 서비스 기업은 고객에 대한 무조건적인 맹종을 종사자에게 요구하고 있다(Kim et al., 2018). 이로 인해 종사자들은 고객에게 밝은 모습을 보여야 한다는 강박관념에 사로잡혀 얼굴은 웃고 있지만 마음은 우울한 상태가 이어지는 인지적 부조화 상태인 스마일 마스크 증후군에 시달리게 되어 정신건강에 큰 위협을 받고 있다(Lee, 2003).

고객이 다양한 서비스를 요구하는 만큼 미용종사자들은 근무환경에서 분노가 흔히 경험 할 수 있는 감정 중 하나가 되었고, 스트레스가 발생할 가능성이 높아져 정신건강에 부정적인 영향 되었으며, 분노를 느끼거나 화가 나더라도 그것을 표현하기보단 참고 억제함으로써 나타나는 과도한 스트레스는 당사자를 정신적, 신체적으로 힘들게 하므로 미용종사자들의 분노를 표현하는 방법은 정신건강에 중요한 요소로 작용된다(Sin, 2017).

분노라는 감정을 적절하게 표현하지 못하게 될 경우 신체적 건강뿐만 아니라 정신적 건강에도 영향을 미치게 되어 불과 몇 년 전부터 지금까지도 큰 이슈가 되고 있는 문지 마 폭행 및 살인처럼 사회적 문제가 되며(Yunhap News, 2019), 낮은 자아 존중감, 공황장애, 정서적 불안증세, 우울증세 또한 잘못된 분노 표현방법 중 하나이다(Cha et al., 2012).

*Corresponding author: Eun-Jun Park

Tel : +82-2-940-7846

E-mail : ayamdream@hanmail.net

접수일(2020년 9월 26일)/수정일(2021년 1월 26일)/채택일(2021년 3월 15일)

미용종사자들은 고객과의 관계에서 서비스를 제공하며 감정을 억제하기도 하지만(Go, 2007), 미용서비스업의 전반적인 업무는 단순 반복 작업에서부터 하이 테크닉을 구사하는 세밀한 업무까지 다양하고, 업무수행 시 동료 직원들 간의 경쟁심, 복잡한 인간관계의 유지, 상사와의 갈등, 급증하는 새로운 지식과 기술의 습득, 고객들의 높은 기술 수준 요구, 부적절한 근무 환경, 업무량 과중 등 지속적인 업무상의 스트레스가 누적되면서 정신적, 신체적으로 많은 에너지가 소모되어 다른 직무 종사자에 비해 높은 스트레스를 경험하고 있다(Son, 2000). 또한 서서 일하는 시간이 대부분이어서 피로해지기 쉽고, 이에 따라 신체·정신적 건강을 해칠 뿐만 아니라 업무 수행 및 조직에 부정적인 영향을 미치게 된다(Yun, 2010).

미용종사자의 분노표현 및 정신건강에 관한 선행연구 중 Jang (2009)의 연구에 따르면 스트레스를 적절히 예방하고 스트레스에 효과적으로 대응하지 않으면 긴장, 강박, 우울 등과 같은 정신적 장애를 유발할 뿐만 아니라 행동 내지 적응장애와 신체적 질환을 초래하며, 결과적으로 근로자들의 건강과 조직의 성과에 심각한 문제를 유발할 수 있다고 하였으며, Yang (2019)의 연구에서는 미용종사자들은 사회적 변화에 따라 대중들의 미적 욕구를 만족시켜야 하는 부담감과 그로인한 높은 기술 수준 요구, 미흡한 복지수준, 과도한 업무량으로 인해 그들 역시 정신건강의 위협으로부터 안전할 수 없다는 결론을 도출하였다.

또한, Go (1997)은 분노표현 방식과 분노표현의 적절성이 우울에 어떠한 영향을 미치는지 연구한 결과 분노를 많이 경험한 사람일수록 더 우울해 진다고 해석하였고, Yu (2011)의 연구에서는 분노표현이 높아질 때 분노를 통제하지 못하면 스트레스 증가로 인한 정신건강이 나빠질 것이라는 연구결과를 토대로 분노표현의 중요성을 강조하였으며, Han (2007)은 고등학생의 분노표현방식이 우울 및 자기효능감에 미치는 영향을 알아본 결과 분노를 적절하게 표현하고 조절하는 것이 우울수준을 낮추는 중요한 방법이라는 결론을 도출하였다.

다만, 대부분의 선행연구들은 미용종사자의 분노표현방법 및 정신건강과 각각의 연구에 대해서만 진행되었을 뿐이며 주요 요인에 관한 연관성이 미흡하고 미용서비스 산업에 관련하여 미용종사자의 분노표현과 직무스트레스, 정신건강에 대한 연구는 미비한 실정이다. 이에 본 연구에서는 미용종사자들이 받는 분노를 세 가지의 표현방법으로 구분하고, 표현방법 별로 정신적 건강에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고 연구함으로써, 선행연구들과의 차별성을 가지며 미용종사자들의 올바른 분노표현으로 인해 정신건강이 건강하게 유지하고 관리되어 원활한 산업 발전에 긍정적인 영향을 주기 위한 기초자료를 마련하는데 그 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 미용종사자의 개념

미용종사자는 고객의 용모를 아름답게 꾸기기 위해 헤어 미용, 피부 미용, 메이크업, 네일아트, 두피 및 두발관리 등 전반적인 미용작업과 서비스 적 업무를 수행하는 사람을 말한다. Jang (2014)은 아름다워지려는 인간의 심리적 욕구를 충족시켜 그로 인하여 원만한 대인 관계를 갖게 하고, 자신감으로 생산의욕을 높인다고 하였으며, 미용이란 복식 이외의 여러 가지 인위적인 방법으로 용모에 물리적·화학적 기교를 행하는 것으로 얼굴, 두발, 피부, 손톱, 발톱 등의 상태를 개선하고 아름답게 미화시키는 예술이며 동시에 과학적 이론을 응용한 것이라 할 수 있다.

공중위생법 제 2조에 의하면 ‘미용업이란 손님의 얼굴, 머리, 피부 등을 손질하여 손님의 외모를 아름답게 꾸며주는 영업’이라고 정의 하였고(Ministry of Health and Welfare, 2019), 미용은 크게 헤어 미용, 피부 관리, 메이크업, 네일아트 등의 범주로 구분되어 세부적으로 분야가 나누어지며 각 분야별 전문 종사자가 나오게 되었다.

2. 분노표현의 개념과 구성요인

분노란 인간관계 속에서 인간이 갖는 다양한 정서와 감정 중에 하나라고 할 수 있다. Go (2001)는 분노표현은 화가 나는 것을 의식하고 그 감정에 대해 스스로 대처하는 행동적 반응이라고 하였으며, 분노표현이란 분노를 유발한 대상과 상황에 대해 비판하는 말과 행동, 불쾌한 표정을 짓는 등 말이나 행동으로 표현하는 방식이라고 하였다. Novaco (1979)는 분노를 스트레스에 대한 생리적 반응으로 보고 위험상황이 닥쳤을 때 생리적으로 일어나는 반응이라고 하였고, An (1991)은 분노를 개인의 욕구가 어떠한 모습으로 방해를 받고 있을 때에 나타나는 불쾌감을 제거하려고 하는 반응에 수반되는 정서라고 하였으며, Han (1995)은 분노란 피해자가 자신이 입은 손상을 가해자의 내적 의도에 귀인 시키면서 그러한 의도가 부당한 것이라고 생각하는 경우에 경험하는 정서 상태라고 하였다. 또한, Han (2007)은 분노는 인간이 가지고 있는 기본적인 정서로서 심리적인 좌절로 인한 감정적인 반응이며, 사회적인 학습의 결과로 생겨난 행동으로 적절히 방출되어야 할 감정이라고 했다.

이처럼 분노의 감정은 누구나 한번 씩 경험하는 일반적인 상황이지만 분노를 표현하는 방식은 사람마다 다를 수 있고, 설령 비슷한 상황에서 비슷한 강도의 분노를 경험한다 하더라도 분노를 느끼는 대상이 누구인지에 따라 분노를 표현하는 방식이 차이날 수 있다(Park et al., 2011).

선행연구로는 Jung (2010)의 연구에서는 대학생의 완벽주의

와 분노표현 방식이 우울에 영향을 미치는 결과를 보였으며, 분노표현 방식의 영역을 분노억압, 분노표출, 분노조절로 구성하여 연구하였다. Oh (2012)의 연구에서는 간호사의 감정노동과 분노표현 양식이 서비스제공 수준에 심리적 안녕감에 영향을 미치는 결과를 보였고, 전문적인 상담 인력을 통한 심리적인 상담 제도를 운영하거나 근로자를 지원 프로그램을 도입하는 등의 기초자료를 제공하였다.

아울러, Hong (2012)는 대상자의 분노표현 유형을 확인하기 위해 분노표현의 하위 항목인 분노 조절, 분노억제 및 분노표출 점수의 평균을 구하고 평균의 표준화 점수를 구한 후 군집분석을 실시하여 분노표현유형에 따른 건강행위 차이에 대해 분석하여 기초자료를 제공하였다.

본 연구에서는 Spielberger (1988) 등의 선행연구를 바탕으로 분노라는 감정의 표현 방식을 표출, 억제, 조절로 구분하여 표현하였으며, 추가적으로 Hong (2012)의 선행연구를 토대로 미용종사자의 분노표현유형을 구분하여 분노조절 유형, 표출-억제 유형, 고분노표현 유형으로 구분하였다.

1) 표출

표출이란 자신의 분노를 환경 속의 타인이나 대상에게 나타내는 경우를 말한다. 또한, 분노표출이란 언어적으로 상대방을 공격하고, 감정이 실린 말과 물건을 바닥에 던지거나 바닥을 때리고 문을 팡 닫는 등의 화난 행동을 하는 것을 의미한다. 본 연구에서는 분노표출은 자신의 분노를 느끼는 대상이 아니라 타 대상에게 나타내는 경우로 신체적·언어적 폭력, 욕설, 비난, 모욕 등의 행위를 하여 표현하는 것을 말한다.

2) 억제

억제란 드러내지 않으며, 마음에 담아두거나 억압하는 성향을 말한다. 분노 유발 상황과 관련된 사고와 기억 혹은 분노 자체의 감정을 억제하거나 부정하는 것이며, 자신의 분노를 자기 내부로 돌리거나 억압하는 것이다(Averill, 1982). 본 연구에서의 분노억제는 분노를 마음속에 담아두거나 억압하여 쌓아두는 성향을 말하며, 분노를 심리적·정신적인 내적으로 돌리거나 분노라는 감정을 부정하는 것을 의미한다.

3) 조절

조절이란 사전적 의미로 어떤 대상의 상태를 조작하거나 제어하여 적절한 수준으로 맞추는 것이며, 자신이 가지고 있는 분노 감정을 간접적인 방식으로 표현하고 분노를 지배하여 조절, 관리하려고 노력하는 것을 말한다(Spielberger, 1983). 본 연구에서의 분노조절은 자신의 분노 상태를 지각하여 스스로 분노를 관리하고 진정시키기 위해 상대의 권리와 감정을 존중하며 자신의 감정을 통제하는 것을 의미한다.

3. 미용종사자의 분노표현의 유형

4. 정신건강의 개념과 구성요인

사전적의미로 정신건강이란 인간의 심리적 기능이 어느 정도 정상적인가를 나타내는 개념이다. 정신건강이란 인간의 심리적 기능이 어느 정도 정상적인가를 나타내는 개념으로 일반적으로 정신질환이 없고, 정상 범주에 있으며, 잘 적응하고 있고, 불만이 적고 행복감을 느끼는 사람 등의 조건을 갖춘 경우로 볼 수 있다. 인간이 정신기능의 생리적·심리적·사회적 측면이 상호 심각한 갈등 없이 고유의 기능을 발휘하고 있으며 사회집단과 현실적 적응을 하고 있음을 가리킨다.

Song (1991)은 본래 정신건강이란 용어는 정신질환의 유무를 지칭하기 위한 정신 병리학적인 개념에서 시작되었으나, 현재는 개인의 정상적인 정신 상태를 나타내기 위한 보편적인 용어로 정의하고 있다 하였고, Carrol (1969)은 정신건강은 자신과 타인을 존중하는 마음이며, 자신과 타인의 한계나 모든 행동의 인과관계를 이해하고 자아실현의 욕구를 지니며 계속해서 어떤 성취감이나 목표를 향해 노력하는 것을 의미한다고 하였다. Kim, Sung (2013)와 Kim (2011)는 정신건강을 측정하기 위하여 우울, 불안을 포함하여 신체화, 강박증, 대인예민성, 적대감, 공포불안, 편집증 등에 대한 측정을 통해 정신건강에 대한 연구를 하였다.

또한, Korean Educational Psychology Association (2000)에 따르면 정신건강이 다양한 환경 속에서 긍정적으로 적응하는 개인의 통합된 성격발달이라 정의할 수 있으며, 정서적 안정감이 생활환경 속에서 여러 행동으로 나타나고, 이러한 행동들이 개인의 성격 속에서 통합되어 건전한 정신 상태를 나타내게 된다고 하였다.

선행연구로는 Kim (2012)은 직무 스트레스가 사회복지사의 정신건강에 미치는 영향을 연구한 결과 직무 스트레스가 정신건강과의 관계에서 직접적인 영향을 미치고, 직무 스트레스가 사회적 지지를 매개하여 정신건강에 미치며, 사회복지사가 클라이언트에게 양적·질적으로 향상된 서비스를 제공할 수 있도록 직무 스트레스 및 정신건강 관리를 위한 프로그램에 대한 방안을 마련하였다. Kim (2012)는 일개 간호학과 학생들의 정신건강과 자아개념에 관해 연구한 결과 간호학과 학생들의 정신건강과 자아개념의 관계를 파악하고, 긍정적인 정신건강 유지 및 증진과 자아개념 형성할 수 있도록 효과적인 교육과정 학생지도에 기초자료를 제공하였다.

본 연구에서는 Korean Educational Psychology Association (2000) 선행연구를 바탕으로 정신건강과 밀접하게 연관되어 있는 우울, 신체, 강박으로 하위요인을 분류하였다.

1) 우울

우울은 의욕 저하와 우울감을 증상으로 하여 다양한 인지 및 정신, 신체적인 증상을 일으켜 일상기능의 저하를 가져오는 정신질환이다. 우울은 기분 장애 중 한 요소로 개인의 복지를 위협하며 일상생활에서 특이한 사건이나 특정 사유에 의해 발생하는 스트레스에서 비롯된 갈등이나 불안과 더불어 흔히 나타나는 부정적인 정서라고 정의할 수 있다(Bae, 2011). 본 연구에서는 우울은 공허한 감정상태와 답답함을 느끼는 상황을 말한다.

2) 신체

신체의 사전적 의미는 물질로 구성된 인간의 실체를 의미한다. 본 연구에서 신체는 신체화와 동일 시 되는데, 이는 욕동, 방어 등의 사이에서 갈등과 같은 여러 갈래의 자극에 정신적인 것을 제외한 신체적으로 반응하는 경향성을 말한다(Park, 2012). 아울러, 신체와 정신이 밀접한 관계를 가지고 있다고 판단하여 긴장상태로 인해 통증을 느끼거나 숙면을 취하지 못하는 상황을 말한다.

3) 강박

강박은 생각하지 않으려고 해도 부정적인 생각이나 심각한 걱정이 억지로 나타나는 현상을 의미한다. 아울러, 행동이나 생각을 멈추고자 하면 불안하여 같은 행동이나 사고를 반복하고 원리원칙을 고집하여 사소한 일에도 쉽게 결정을 내리지 못하고 고정된 규율에 집착하는 것을 의미한다(An et al., 2002). 본 연구에서 강박은 불안증세로 인해 완벽하려고 하는 마음이 짐과 그로 인해 긴장하고 신경 쓰는 성향이 나타나는 상황을 말한다.

III. 내용 및 방법

1. 연구문제

본 연구에서는 미용종사자들의 분노표현이 정신건강에 미치는 영향을 파악하고 이와 관련해서 각 변수들의 차이를 분석하여 미용종사자들의 정신건강을 건강하게 유지할 수 있는 대처 방안과 개발에 필요한 자료를 제공하기 위한 것이며 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 조사대상의 일반적 특성을 알아본다.

둘째, 분노표현, 정신건강의 타당성 및 신뢰도를 알아본다.

셋째, 분노표현이 정신건강에 미치는 영향을 알아본다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 조사대상은 수도권 지역의 미용종사자를 대상으

로 설정하였으며, 분노표현, 정신건강에 관한 연구 목적을 달성하기 위한 총 305부의 설문지가 미용종사자에게 배포되었고, 회수된 305부 중 분석 자료로 불충분한 5부를 제외한 300부의 설문지가 최종 분석 자료로 사용되었다.

3. 측정도구 및 자료 분석방법

본 연구의 자료의 수집방법은 자기기입식 설문지법이 사용되었고, 사용된 측정도구의 내용은 조사대상의 일반적 특성은 명목척도로 구성하였으며 Choi (2016), Sin (2017) 등의 연구에서 사용된 문항을 참고하여 8문항으로 구성하였고, 분노표현 문항은 Sin (2017) 등의 연구에서 사용된 문항을 참고하여 15문항으로 구성하였으며, 정신건강 문항은 Kim (2012), Sin (2017)의 연구에서 사용된 문항을 참고하여 20문항으로 재구성하였다.

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 22.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 자료를 분석하기 위해 사용된 구체적인 통계 기법은 다음과 같다.

첫째, 조사대상의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 분노표현, 정신건강의 타당성 및 신뢰도를 알아보기 위해 각각에 대해 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였으며, 요인분석의 경우, 주성분분석법이 사용되었고, 요인의 회전방법으로는 Varimax가 사용되었다.

셋째, 분노표현과 정신건강의 관계를 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

IV. 결과 및 고찰

1. 연구대상의 일반적 특성

조사대상의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시한 결과는 다음 <Table 1>과 같다.

성별은 여성 81.7%, 남성 18.3%로 여성이 높게 나타났다. 연령은 20대가 65.0%로 가장 높게 나타났고, 다음은 30대 27.7%, 40대 이상 7.3% 순으로 나타났다. 결혼여부는 미혼이 76.0%로 가장 높게 나타났고, 다음은 기혼 22.7%, 기타(사별, 별거, 이혼) 1.3% 순으로 나타났다. 최종학력의 경우 대학교 재학/졸업이 65.4%로 가장 높게 나타났고, 다음은 전문대 재학/졸업 15.3%, 대학원 재학/졸업 10.0%, 고졸이하 9.3% 순으로 나타났다. 미용교육을 받은 곳으로는 대학교가 28.0%로 가장 높게 나타났고, 다음은 평생교육원 26.3%, 학원 17.7%, 직장 10.7%, 전문대 9.7%, 대학원 4.3%, 재교육기관 3.3% 순으로 나타났다. 전공은 헤어가 63.0%로 가장 높게 나타났고, 다음은 메이크업 15.7%,

Table 1. General characteristics of the subject

		(N=300,%)	
		Sum	
	Question	Frequency (N)	Percent (%)
Gender	male	55	18.3
	female	245	81.7
Age	20's	195	65.0
	30's	83	27.7
	Over 40	22	7.3
Marital Status	single	228	76.0
	married	68	22.7
	Etc	4	1.3
Final education	High school graduate	28	9.3
	College graduate	46	15.3
	University graduation	196	65.4
	Graduate graduation	30	10.0
Place where you received beauty education	College	29	9.7
	University	84	28.0
	Lifelong Education Center	79	26.3
	Graduate	13	4.3
	Salon	32	10.7
	Academy	53	17.7
	Re-educational institution	10	3.3
Major	hair	189	63.0
	make up	47	15.7
	skin	39	13.0
	nail art	23	7.7
	Etc	2	.6
Position	Ledger and Manager	25	8.3
	Manager and Director	50	16.7
	designer	72	24.0
	Interns and trainees	121	40.3
	Etc	32	10.7
Monthly income	Less than 1 million won	65	21.7
	More than 1 million won to less than 2 million won	103	34.3
	Over 2 million won to less than 3 million won	61	20.3
	More than 3 million won to less than 4 million won	48	16.0
	4 million won or more	23	7.7
Sum		300	100.0

피부 13.0%, 네일아트 7.7%, 기타 0.6% 순으로 나타났다. 직급의 경우 인턴 및 교육생이 40.3%로 가장 높게 나타났고, 다음은 디자이너 24.0%, 점장 및 실장 16.7%, 기타 10.7%, 원장 및

매니저 8.3% 순으로 나타났다. 월 평균 소득의 경우 100만원에서 200만원 미만 34.3%로 가장 높게 나타났고, 다음은 100만원 미만 21.7%, 200만원에서 300만원 미만 20.3%, 300만원에서 400만원 미만 16.0%, 400만원 이상 7.7% 순으로 나타났다.

2. 분노표현, 정신건강의 타당성 및 신뢰도

1) 분노표현의 타당성 및 신뢰도

분노표현 문항의 타당성을 검증하기 위해 요인분석 한 결과 <Table 2>과 같이 세 개의 요인이 도출되었다. Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=1697.547(df=78, Sig=.000)$, KMO값 0.793로 나타났으며, 공통성은 0.425이상으로 나타났다.

첫 번째 요인은 '표출' 요인으로 요인적재값은 0.515~0.888로 나타났으며, 고유값은 3.314, 분산설명비율은 25.4%로 나타났다. 두 번째 요인은 '조절' 요인으로 요인적재값은 0.761~0.832로 나타났으며, 고유값은 2.612, 분산설명비율은 20.0%로 나타났다. 세 번째 요인은 '억제' 요인으로 요인적재값은 0.698~0.852로 나타났으며, 고유값은 2.524, 분산설명비율은 19.4%로 나타났다.

요인분석 결과 도출된 세 개의 요인이 전체 분산의 65.0% 이상 설명되고 있는 것으로 나타났다.

신뢰도 검증 결과, 신뢰도 계수인 Cronbach's α 가 0.778~0.861로 높게 나타나, 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

2) 정신건강의 타당성 및 신뢰도

정신건강 문항의 타당성을 검증하기 위해 요인분석 한 결과 <Table 3>와 같이 세 개의 요인이 도출되었다. Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=2860.368(df=105, Sig=.000)$, KMO값 0.907로 나타났다. 공통성은 0.467이상으로 나타났다.

첫 번째 요인은 '우울' 요인으로 요인적재값은 0.611~0.855로 나타났으며, 고유값은 4.962, 분산설명비율은 33.0%로 나타났다. 두 번째 요인은 '신체' 요인으로 요인적재값은 0.716~0.842로 나타났으며, 고유값은 2.976, 분산설명비율은 19.8%로 나타났다. 세 번째 요인은 '강박' 요인으로 요인적재값은 0.804~0.902로 나타났으며, 고유값은 2.434, 분산설명비율은 16.2%로 나타났다.

요인분석 결과 도출된 세 개의 요인이 전체 분산의 69.1% 이상 설명되고 있는 것으로 나타났다.

신뢰도 검증 결과, 신뢰도 계수인 Cronbach's α 가 0.844~0.921로 높게 나타나, 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

3. 분노표현이 정신건강에 미치는 영향

분노표현이 정신건강에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과

Table 2. Validity and reliability of anger expression

Anger expression questions	factor 1	factor 2	factor 3
	Express	control	Suppress
When I feel angry, I fight.	.888	-.067	.014
When I feel angry, I lose control and get angry.	.866	-.077	.084
I scream when I feel angry.	.836	-.083	.172
When I feel angry, I throw things.	.797	-.049	.083
When I feel angry, I criticize others inside me.	.515	.071	.392
When I feel angry, I try to stay cool.	-.019	.832	-.010
When I feel angry, I try to control my actions.	-.136	.823	.050
When I feel angry, I try to be patient and understand.	-.032	.781	.072
When I feel angry, I try to resist it.	-.011	.761	.078
When I feel angry, I go away to get away from people.	-.056	.088	.852
When I feel angry, I don't say anything.	.012	.085	.750
When I feel angry, I feel fat or vomit.	.306	-.081	.734
When I feel angry, I avoid the other person's gaze.	.240	.076	.698
Eigenvalue	3.314	2.612	2.524
Description (%)	25.489	20.092	19.419
Cumulative variance (%)	25.489	45.581	65.000
Reliability factor (Cronbach's α)	.861	.815	.778

Table 3. Mental health relevance and reliability

Mental Health Questions	factor 1	factor 2	factor 3
	depressed	body	compulsion
I often get sad even in small things.	.855	.189	.128
I often feel stuck doing what I want to do.	.803	.270	.092
I often feel depressed and cry.	.792	.294	.085
I seem to be alone even when I'm often with other people.	.769	.257	.108
I often feel depressed for no reason.	.743	.310	.113
My nerves are often sensitive and my mind is not stable.	.732	.329	.121
I often worry about small things.	.651	.219	.288
When I work, I often get nervous.	.611	.169	.255
I am often tired and have difficulty digesting or nausea.	.201	.842	.088
I often choke, my chest or heart is stuffy, or my heart beats.	.336	.806	.086
I am often dizzy or have muscle or neuralgia.	.357	.729	.166
Even after I sleep often, I do not feel refreshed.	.339	.716	.082
I like to behave with exact rules.	.079	.085	.902
I am uncomfortable if I deviate from the established rules.	.212	.139	.840
I want things to be organized according to established rules.	.188	.072	.804
Eigenvalue	4.962	2.976	2.434
Description (%)	33.080	19.839	16.228
Cumulative variance (%)	33.080	52.919	69.147
Reliability factor (Cronbach's α)	.921	.861	.844

Table 4. The effect of anger expression on mental health

Dependent variable (Mental health)	Independent variable (Expression of anger)	Coefficient(B)	Standard error of the coefficient (SE B)	β	t	p
depressed	(constant)	.000	.054		.000	1.000
	Express	.263	.054	.263	4.825 ***	.000
	control	-.076	.054	-.076	-1.398	.163
	Suppress	.218	.054	.218	4.002 ***	.000
adj R ² =.113 F=13.751 p=.000						
body	(constant)	.000	.057		.000	1.000
	Express	.151	.057	.151	2.661 **	.008
	control	.164	.057	.164	2.887 **	.004
	Suppress	.005	.057	.005	.093	.926
adj R ² =.040 F=5.143 p=.002						
factor	(constant)	.000	.057		.000	1.000
	Express	.003	.057	.003	.053	.957
	control	.213	.057	.213	3.746 ***	.000
	Suppress	-.015	.057	-.015	-.267	.790
adj R ² =.036 F=4.703 p=.003						

p<.01, *p<.001

는 <Table 4>와 같다.

정신건강의 우울은 분노표현의 표출, 억제 요인이 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고 표출, 억제 변수가 우울 요인을 예측하는데 11.3%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다($p<.001$). 독립변수의 영향력을 살펴보면 표출($\beta=.263$), 억제($\beta=.218$) 순으로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 표출, 억제가 높아질수록 우울도 높아지고 있음을 의미한다.

정신건강의 신체는 분노표현의 표출, 조절 요인이 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고 표출, 조절 변수가 신체 요인을 예측하는데 4.0%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다($p<.01$). 독립변수의 영향력을 살펴보면 조절($\beta=.164$), 표출($\beta=.151$) 순으로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 표출, 조절이 높아질수록 신체도 높아지고 있음을 의미한다.

정신건강의 강박은 분노표현의 조절 요인이 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고 조절 변수가 강박 요인을 예측하는데 3.6%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다($p<.01$). 독립변수의 영향력을 살펴보면 조절($\beta=.213$) 으로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 조절이 높아질수록 강박도 높아지고 있음을 의미한다. 이처럼 분노조절을 통해 우울 요인에는 긍정적인 영향을 미칠 수 있지만 있지만 강박 요인에는 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나며, 분노를 억제할 시 신체이상 및 강박 요인에는 긍정적인 영향을 미칠 수 있지만 우울 요인에는 부정적인 영향을

미치는 것으로 나타났다. 이에 따라, 미용종사자의 분노표현유형 중 분노조절유형은 사소한 일에도 자주 슬퍼지며, 아무런 이유 없이 우울할 때가 많은 상황에서는 상대방의 시선을 피하거나 자리를 피하는 등의 부정적인 태도가 아닌 분노를 표출하지 않고 자제심을 유지한다면 우울감 해소에 효율적으로 대응할 수 있어 정신건강에 긍정적인 영향을 미칠 것이라 판단되며, 불규칙적인 생활에 대한 걱정이 많고, 평소에 긴장을 자주하는 체질이라면 그 상황을 참고 이해하기보단 표출-억제 유형 및 고분노 표현처럼 분노를 표출하며, 냉정을 유지하기보단 감정적으로 대응한다면 정해져 있는 규칙에서 벗어난다 하더라도 정신건강에 부정적인 부분을 많이 해소할 수 있을 것이라 사료된다. 이는 선행 연구 중 Sin(2017)의 연구 결과와 같이 분노 억제 및 표출을 통해 스트레스로 인한 정신건강에 부정적인 부분을 해소하며, 분노조절을 통해 정신건강에 긍정적인 부분을 해소하는 것으로 연구 결과가 나타나 본 연구를 지지하고 있다.

V. 결 론

건강한 정신건강을 위해서는 올바른 분노표현에 대한 대처방안에 필요성에 제기되어 다양한 분야에서 분노표현, 정신건강에 관해 각기 꾸준히 연구가 이루어지고 있으며, 본 연구에서는 미용종사자들의 분노표현과 정신건강의 연관성을 알아보고 증명하여 미용종사자의 건강한 정신을 유지·관리하여 원활한 미용서비스업 발전에 긍정적인 영향을 주기 위한 기초자료

를 제공하는데 그 목적이 있다.

또한, 미용종사자들이 받는 분노를 세 가지의 표현방법으로 구분하고, 표현방법 별로 정신건강에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고 조사·분석하여 올바른 분노표현방법을 연구하여 전문성을 다루고 그 쟁점을 분석하고자 하였다.

이에 따라, 본 연구는 다른 선행 연구와는 다르게 스트레스가 정신건강에 미치는 영향을 연구하는 것이 아닌 분노표현방법이 정신건강에 어떠한 영향을 주는지에 대해 연구하여 다른 선행 논문과는 차이를 보이며 본 연구의 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 조사대상의 일반적 특성을 알아본 결과 성별은 ‘여자’, 연령은 ‘20대’, 결혼여부는 ‘미혼’, 학력은 ‘대학교(재학/졸업)’, 미용교육을 받은 곳은 ‘대학교’, 전공은 ‘헤어’, 직급은 ‘인턴 및 교육생’, 월 소득은 ‘100~200만원’이 가장 높게 나타났다.

둘째, 분노표현, 정신건강의 타당성 및 신뢰도를 알아본 결과, 분노표현의 타당성 및 신뢰도는 표출, 조절, 억제 총 3개의 요인으로, 정신건강의 타당성 및 신뢰도는 우울, 신체, 강박 총 3개의 요인이 도출되었다.

셋째, 분노표현이 정신건강에 미치는 영향을 알아본 결과, 분노표현의 조절요인은 정신건강의 우울 요인에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 자신이 가지고 있는 분노 감정을 간접적인 방식으로 표현하고 지배하며 관리한다면, 스트레스에서 비롯된 갈등이나 불안을 해소할 수 있는 것으로 사료되며, 공허한 느낌이나 무력함, 피로 및 의욕감소 같은 사회생활이나 업무생활에 심각한 지장을 주는 상태를 해소할 수 있을 것이라 판단된다.

또한, 분노표현의 억제 요인은 정신건강의 신체 요인에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 분노 유발 상황과 관련된 사고와 기억의 감정을 억제하거나 자신의 분노를 자기내부로 돌리거나 억압한다면, 근무생활의 긴장상태 해소 및 불면증에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이라 사료되며, 신체적인 측면의 정신에너지에 긍정의 영향을 미칠 수 있을 것이라 판단된다.

아울러, 분노표현의 표출 및 억제요인은 정신건강의 강박 요인에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조절 요인은 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 근무 생활에서 불안을 없애기 위해 정형화된 반복적인 행동을 하거나, 완벽하려고 하는 마음가짐으로 인해 불안증세가 높아진다면 자신의 의견과 상태를 합리적으로 설명하면서 차분하고 진지하게 판단하기보다는, 분노를 겉으로 드러내어 타인이나 대상에게 나타내는 행동을 취하거나 또는 자신의 분노를 억압하여 자기 내부로 돌려 내부에서 해소하는 것이 강박에 대한 효과적인 방안이라고 판단된다.

시간이 지날수록 미용 업의 경쟁은 심화되고 있고 이제는 서비스 또한 실력이 되는 시대로써 본 연구에서는 미용종사자의

분노표현과 정신건강에 도움이 되도록 실질적인 방안을 제시하고자 한다. 이를 위한 구체적인 시사점은 다음과 같다.

첫째, 미용종사자의 정신건강 관리 시에는 분노표현의 유형을 확인하고 유형별 특성을 고려하여 미용종사자들이 사회에서 받아들여지는 건강하고 효율적인 방법으로 분노를 표현하고 이를 조절하는 기술을 증진시킬 수 있는 분노 조절 프로그램을 기반으로 분노라는 감정을 이해하고 받아들임으로써 자기만의 분노를 긍정적으로 수용할 수 있도록 해야 할 것으로 판단된다.

둘째, 분노를 경험하는 사건에 대해서 긍정적인 방향으로 해석하게 되면 분노표출을 억제하더라도 분노 상태가 높아지지 않는다는 것을 토대로 긍정적인 해석을 행하는 것과 억제 훈련 프로그램을 개발하는 것이 필요하다 판단되며, 억제와 긍정적인 해석의 개인별 진단을 통해서 분노 억제를 효과적으로 활용할 수 있도록 하는 방안을 마련한다면 근무 생활 및 일상생활에서 신체적 긴장상태 해소의 좋은 영향을 미칠 것이라 사료된다.

셋째, 강박 요인이 높은 종사자의 경우 분노 조절을 통한 객관적인 합리화 같은 올바르게 못한 분노표현으로 인하여 대인관계 및 적응에 문제가 발생할 수 있으므로 과도한 책임감에 개입할 수 있도록, 분노를 조절하는 것이 아닌 미국심리학회(APA Task Force on Psychological Interventions)에서 권장하는 노출 및 반응방지법을 활용하여 불안의 근원이 되는 대상이나 환경에 환자를 직접적으로 노출 시켜 강박장애에 대한 분노표출을 심화시키거나 내적인 측면에서 분노억제를 통한 자기합리화를 할 수 있도록 해야 할 것으로 사료된다.

본 연구는 수도권 지역의 근무경험이 있는 미용종사자를 대상으로 표본을 구성하였으며 연구 결과를 일반화 시키는데 제한점을 가질 수 있다. 향후 연구에서는 더 넓은 지역을 대상으로 하고 다양한 변수와 요인들이 포함된 연구가 필요할 것이다.

아울러 향후에도 본 연구의 결과를 바탕으로 이 연구가 기초자료로 사용되어 올바른 분노표현으로 인한 현대인들에게 더욱 더 긍정적인 영향을 미치는 연구가 계속되어 미용종사자들의 건강한 정신건강이 유지·관리되기를 바라고 앞으로도 본 연구에 이은 후속 연구들을 통해 미용종사자들의 정신과 신체를 건강하게 가꾸어 업무에 안정적으로 도움이 되고 더 나아가 직업의 자부심과 따뜻한 마음으로 고객에게 서비스를 제공할 수 있는 연구들이 계속 되길 기대한다.

References

- An, G. S. et al. (1991). Introduction to Psychology. Seoul: Hyungseol Publishing House, pp.152-161.
- Averill, J. P. (1982). Anger and aggression: An essay on emotion. New York: Springer-Verlag, p.74.
- Bea, J. M. (2011). A Comparative Study on the Relationship between

- Post-traumatic Stress, Psychological Welfare, and Depression in Police and Firefighters. Master's thesis, University of Seoul Graduate School, p.31.
- Carrol, N. A. (1969). *Mental Hygiene*, Englewood Cliffs. New York: Prentice all, Inc, pp.25-145.
- Cha, N. H., & Sea, E. J. (2012). Expression of Anger and Self-esteem of Nursing Students. *Korean Society of Community Nursing*, 23(4), 451-459.
- Chol, S. H. (2016). A Study on Job Satisfaction, Job Stress, and Willingness to Turnover of Female Beauty Workers in Their Twenties. Master's thesis, Seokyeong University Graduate School of Beauty Art, pp.5-84.
- Go, E. Y. (1997). The Influence of Anger Expression and Relevance of Anger Expression on Depression. Master's thesis, Catholic University, pp.23-24.
- Go, K. H. (2001). Characteristic anger, anger expression style and irrational beliefs. Master's thesis, Ewha Women University, pp.1-3.
- Go, K. S. (2007). A Study on Job Stress and Turnover Intention of Beauty Workers. Doctoral dissertation, Daegu Haany University, p.2.
- Han, G. S. et al. (1995). *Social Psychology* (Second Edition). Seoul: Hakjisa, pp.298-350.
- Han, J. Y. (2007). The Influence of High School Students' Anger Expression Style on Depression and Self-Efficacy. Master's thesis, Hankuk University of Foreign Studies, pp.1-6.
- Hong, E. M. (2012). The Influence of Anger Expression Style on Health Behavior in Coronary Artery Disease Patients. Master's thesis, Ajou University Graduate School, pp.19-24.
- Jang, M. (2009). The relationship between job stress, social support, self-efficacy and depression of airline cabin attendants. Master's thesis, Ewha Womans University Graduate School, pp.4-7.
- Jang, M. A. (2019). The Effect of Personality Education of Skin Beauties on Job Stress and Turnover Intention. Master's thesis, Konkuk University Graduate School of Education, pp.59-60.
- Jang, S. Y. et al. (2014). *Introduction to Cosmetology*. Seoul: Gwangmungak, pp.13-15.
- Jung, H. G. (2010). The Influence of University Students' Perfectionism and Anger Expression on Depression. Master's thesis, Dongguk University Graduate School of Education, pp.14-16.
- Kang, E. R. (2019). Depression in Korea's 20s: Depression doubled in 5 years. *yunhap news*, July 29.
- Kim, C. G. (2011). Influence of Job Stress of Child Care Teachers on Mental Health. *Korean Infant Child Care*, 69, 315-336.
- Kim, H. R. (2012). A Study on the Self-Concept and Mental Health of Nursing Students. Master's thesis, Hanyang University Graduate School of Clinical Nursing Information, pp.8-49.
- Kim, J. E. (2012). The Effects of Job Stress on Mental Health of Social Workers: Focused on the Effects of Social Support. Master's thesis, Kyungpook National University, pp.18-93.
- Kim, J. E., & Sung, H. J. (2013). The effect of job stress on the mental health of social workers. *Social Science Discourse and Policy*, 6(1), 187-213.
- Kim, N. D. et al. (2018). *Trend Korea 2019*. Seoul: Window of the future, pp.417-441.
- Korean Educational Psychology Association. (2000). *Educational Psychology Glossary*. Seoul: Hakjisa, pp.234-350.
- Lee, M. S. (2003). Social stress and mental health in middle-aged men. *Korean Society of Social Sciences*, 37(3), 25-56.
- Ministry of Health and Welfare. (2019). Definition of Article 2, Paragraph 5 of the Public Health Management Act.
- Novaco, R. W. (1979). The cognitive regulation of anger and stress. In P. C. Kendall & S. D. Hollon(Eds.). *Cognitive-behavioral intervention: Theory, research and procedures*. New York: Academic Press, pp.241-285.
- Oh, J. A. (2012). The Influence of Nurses' Anger Expression Style and Emotional Labor on Psychological Well-being and Service Provision Level. Master's thesis, Graduate School of Counseling and Welfare Policy, Kwangwoon University, pp.2-3.
- Park, H. J. (2012). Analysis of medical use trend of depressed patients. Master's thesis, Korea University Graduate School of Public Health, p.1.
- Park, S. H. et al. (2011). Differences in interpersonal relations and happiness among subgroups according to the anger expression style. *Journal of the Korean Psychological Association: Society and Personality*, 25(3), 77-92.
- Sin, S. N. (2016). Effects of Beauty Worker's Stress on Expression of Anger and Mental Health: Focused on the Mediating Effect of Resilience. Doctoral dissertation, Seokyeong University Graduate School of Beauty Art, pp.6-83.
- Son, J. H. (2000). A Study on Job Stress and Coping Methods of Beauticians. Master's thesis, Dongduk Women's University Graduate School of Industry, p.1.
- Song, E. Y. (1991). A Study on the Effects of State Anxiety on Mental Health in Middle-aged Women. Master's thesis, Ewha Womans University Graduate School, pp.5-7.
- Spielberger, C. D., Jacobs, G. A., Russell, S., & Crane, R. S. (1983). Assessment of anger: The State-Trait Anger Scale, p.83.
- Spielberger, C. D., Krasner, S. S., & Solomon, E. P. (1988). The experience, expression, and control of anger. In M. P. Janisse (Ed). *Health Psychology: Individual differences and stress*. New York: Springer Verlag, pp.89-108.
- Yang, M. G. (2019). A Study on Job Stress and Depression of Beauticians: Focused on the Moderating Effect of Hope. Master's thesis, Seokyeong University Graduate School of Beauty Art, p.1.
- You, M. J. (2011). The effect of clinical nurse's expression of characteristic anger due to job stress on job satisfaction, organizational commitment, and organizational performance. Master's thesis, Konkuk University Graduate School of Education, p.44.
- Yun, J. S. (2010). A Study on Job Stress and Coping Measures for Beauticians. Master's thesis, Seokyeong University Graduate School of Beauty Art, pp.1-2.