

뷰티샵 종사자들의 감사가 삶의 만족도에 미치는 영향: 사회적 지지를 통한 자아존중감의 조절된 매개효과

심재숙[†]

가천대학교 경영학과

본 연구는 감사와 삶의 만족도 간의 관계에서 사회적 지지를 통한 자아존중감의 조절된 매개효과를 확인하는 데 목적이 있다. 연구대상자는 수도권에 위치한 뷰티샵에 종사하는 20대 이상의 성인 남녀 388명이었으며 감사 척도, 사회적 지지 척도, 자아존중감 척도, 삶의 만족도 척도를 사용하여 자료를 수집하였다. 분석 결과, 첫째, 감사는 삶의 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 사회적 지지는 감사와 삶의 만족도 간의 긍정적 관계를 매개하는 것으로 나타났다. 셋째, 자아존중감은 감사와 사회적 지지에 의한 삶의 만족도 간의 매개관계를 조절하며, 그 매개관계는 자아존중감이 낮은 사람들보다 높은 사람들이 더 크게 나타났다. 본 연구는 뷰티샵 종사자들의 감사가 사회적 지지의 매개효과를 통해 삶의 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 보여주었으며, 이 과정에서 사회적 지지의 매개효과와 자아존중감의 조절된 매개효과를 통합하여 검증함으로써 감사가 삶의 만족도에 미치는 포괄적인 메커니즘을 한층 더 이해할 수 있게 하였다.

주요어 : 감사, 사회적 지지, 자아존중감, 삶의 만족도

[†] 교신저자: 심재숙, 가천대학교 경영대학원, 경기도 성남시 13120, E-mail: pattyjs@gachon.ac.kr

뷰티산업은 인체를 아름답고 건강하게 관리하기 위해 서비스를 제공하는 산업이라고 할 수 있는데, 국내 뷰티산업은 이미용, 헤어미용, 피부미용, 메이크업, 네일아트, 이용 등으로 점차 전문화·세분화되어 발전을 거듭하고 있으며, 종사자 또한 크게 증가하고 있다. 그러나 국내 미용시장은 코로나19 장기화로 인한 경기악화, 미용서비스 시설의 과다와 고급화, 새로운 형태의 미용서비스 시설 탄생 및 미용 기술의 평준화에 따른 고객들의 선택 폭이 확대되는 등 급속한 환경변화로 인해 뷰티샵 경영에 어려움을 겪고 있다.

이와 같은 환경 속에서는 지속적인 경쟁우위 확보를 위한 새로운 전략이 필요한데, 최근 경영환경 변화의 가장 큰 특징은 외부고객의 만족을 중요시 하던 과거와 달리, 내부고객이라고 할 수 있는 종사자를 좀 더 중요시 여기고 있다는 점이다. 특히 뷰티산업은 타업종에 비하여 인적서비스의 의존도가 높은 산업으로 종사자의 역할이 매우 중요하며 고객 점점 서비스를 제공하는 종사자들의 역할에 의해 서비스상품의 품질이 결정되는 것은 물론 고객만족과 뷰티샵의 경영성과로 이어질 수 있다는 점에서 그 중요성이 더욱 크다(박민선, 지정훈, 2019).

따라서 뷰티샵 종사자들의 주관적 안녕감(Subjective well-being)은 고객 서비스에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 자신들의 태도나 행동, 그리고 뷰티샵 이미지 등에도 크게 영향을 미칠 수 있기 때문에 이들의 긍정적인 심리요인을 효과적으로 관리하는 것이 전반적인 삶의 만족도를 높이기 위한 전제조건이라고 할 수 있다. 이러한 배경은 뷰티샵 종사자들의 긍정적인 심리요인이 삶의 만족도와 어떠한 관계가 있는지에 대한 연구의 필요성이

있음을 의미한다. 주관적 안녕감은 긍정심리학의 중요한 연구분야이며, 이것은 개인의 삶에 대한 정서적 및 인지적 평가를 반영한다. 주관적 안녕감의 인지적 요소는 전반적인 삶의 질에 대한 주관적 평가인 삶의 만족도를 말한다(Diener & Diener 1995).

감사와 삶의 만족도

최근 인간의 강점과 미덕 등을 강조하는 긍정심리학이 부각되면서 감사(gratitude)에 대한 연구가 심리학자들 사이에서 많은 주목을 받기 시작하였다. 긍정심리학에서 긍정적 성향 중 하나인 감사는 자신의 안녕과 복지에 기여하는 혜택이나 도움을 준 인격, 비인격 대상에 대하여 고마움을 느끼는 것이다(Emmons & Crumpler, 2000). 심리적 상태로서 감사는 하나의 성향으로 간주되는 바, 감사는 긍정적 경험을 하거나 긍정적 결과를 얻은 것에 대한 다른 사람의 기여나 공헌을 인식하고 고마운 마음으로 반응하는 일반화된 경향성으로 정의된다(McCullough, Emmons & Tsang, 2002).

이러한 감사는 긍정적인 심리상태인 행복감이나 안녕감을 증진시키는 주요한 변인 중의 하나라는 것이 밝혀졌다. 감사와 삶의 만족도 간의 관계를 조사한 많은 연구들은 삶의 만족도를 개인의 삶의 질에 대한 전반적인 평가로 정의하고 주관적 안녕감의 중요한 요소로 간주하였다(Diener, Oishi & Lucas, 2003). 여러 실증적 연구들이 감사와 삶의 만족도 간의 긍정적인 상관관계를 보여주었다(McCullough et al., 2002; Watkins, Woodward, Stone & Kolts, 2003; Froh, Yurkewicz & Kashdan, 2009; Toussaint & Friedman, 2009; Sun & Kong, 2013). 감사성향이 높은 사람일수록 우울, 불안, 고독과 같은 심

리적 문제를 적게 경험하고, 삶에 대한 만족과 안녕감 또한 높아지므로(Adler & Fagley, 2005; 권선중, 김교현, 이홍석, 2006), 증진된 감사성향은 삶의 만족도와 안녕감을 높이고 사람들의 행복감에 영향을 준다. 더욱이 감사와 삶의 만족도 간의 긍정적인 관계는 사회적 바람직성(desirability)과 정서성(affectivity) 같은 성격적 특성을 통제 한 후에도 유의성을 보였다(McCullough et al., 2002). Wood, Joseph과 Maltby(2009)는 2단계 위계적 다중회귀분석을 사용하여 감사가 Big 5 성격 요인¹⁾을 통제 한 후에도 삶의 만족도와 유의한 관계가 있음을 밝혀내었다.

국내의 선행연구를 살펴보면, 이유미(2012)는 삶의 만족도의 예측변수로 감사에 주목하고 대학생들을 대상으로 한 연구에서 삶의 만족도에 영향을 주는 감사변수가 비교적 높은 상관관계가 있음을 보여주었다. 함경재와 변복희 및 천성문(2011)은 청소년들을 대상으로 한 연구에서 청소년의 감사성향이 높은 사람들은 감사성향이 낮은 사람들에 비해 삶에 대한 만족도가 높아서 자신과 주변사람들에게 더 호의적이고 만족감과 행복을 느낀다고 하였다. 손선희와 박정양 및 서경현(2015)은 일반인을 대상으로 한 연구에서 여성 직장인의 감사성향은 삶의 만족도와 행복감에 정적인 상관이 있음을 보여주었고, 김세이(2018)은 직장인을 대상으로 한 연구에서 감사성향과 삶의 만족도를 분석한 결과 감사성향이 높을수록 삶의 만족도도 높아지는 것으로 나타났다.

이러한 선행연구 결과들은 삶의 만족도는 성격 요인에 의해서 영향을 받지만 감사에 의

해서도 크게 영향을 받는다는 것을 뒷받침하고 있다. 그럼에도 불구하고 감사와 삶의 만족도 사이의 관계와 관련된 메커니즘에 대해서 여전히 많은 의문을 제기하고 있다.

사회적 지지의 매개효과

많은 선행연구들이 감사와 삶의 만족도 사이에 긍정적인 상관관계가 있음을 보여주었지만, 매개변수가 이들의 관계를 매개하는 정도는 상대적으로 덜 연구되었다(Wood, Froh & Geraghty, 2010). 문헌을 검토한 결과 감사와 삶의 만족도 간의 하나의 주요한 매개요인이 사회적 지지(social support)라는 것이 밝혀졌다(Kong, Ding & Zhao, 2015; You, Lee, Lee & Kim, 2018).

감사와 더불어 사회적 지지는 1970년대 중반 예방심리학(Preventive psychology)이 대두되면서 많은 관심의 대상이 되었다. 사회적 지지란 한 개인이 타인과의 상호작용에서 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원을 의미한다(Cohen & Hoberman, 1983). 인간은 사회적 존재이기 때문에 사회적 환경 내에서 타인과 상호작용을 통해서만 충족될 수 있는 기본적인 욕구를 가지고 있고, 이러한 상호작용을 통한 욕구충족 과정에서 얻게 되는 것이 사회적 지지이다. 이러한 사회적 지지는 실제로 지지를 얼마나 받느냐보다는 제공받은 지지에 대한 지각이 더욱 중요하다(Sarason, Sarason, Shearin & Pierce, 1987; 고영남, 2019 재인용). 감사를 하는 과정에서 주변 사람들에게 받은 도움을 인식하게 되기 때문에 감사성향은 지각된 사회적 지지를 향상하는 데 매우 효과적이다(McCullough, Kilpatrick, Emmons & Larson, 2001).

감사를 더 많이 느끼는 사람들은 더 많은

1) 외향성(extraversion), 친화성(agreeableness), 신경증(neuroticism), 개방성(openness), 성실성(conscientiousness)

사회적 지지를 경험하는 경향이 있는데, 이는 사회적 지지를 개선하는 데 있어서 감사의 중요성을 나타낸다. 감사를 느끼려면 자신이 받은 혜택이나 도움이 다른 사람의 수고에서 비롯되었다는 것을 인정해야 하므로, 사회적 지지의 지각이 감사의 정서와 관련되며 (신현숙, 김미정, 2009). 감사는 사회적 지지를 개선하는 것으로 나타났다(Froh et al., 2009). 즉, 감사하는 태도가 주변의 지지체계를 확인하게 하는 유도제 역할을 하면서(변상원, 이동귀, 2020), 사회적 지지의 지각을 촉진시키게 되며(고영남, 2019), 따라서 더 큰 안녕감을 경험할 수 있다(McCullough et al., 2002; Wood, Maltby, Gillett, Linley & Joseph, 2008). 감사성향이 높은 사람들은 더 큰 사회적 지지를 인식할 가능성이 있고(Froh et al., 2009; Wood et al., 2008), 가족과 친구들로부터 더 많은 사회적 지지를 받는 사람들은 더 큰 삶의 만족도를 나타낸다(Kong, Zhao & You, 2012a, b; Kong & You, 2013). 또한, 노혜숙과 신현숙(2008)의 고등학생을 대상으로 한 연구에서도 감사와 심리적 안녕감 사이에 사회적 지지가 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 따라서 감사는 사회적 지지의 강력한 예측변수이며, 감사와 주관적 안녕감의 인지적 요소인 삶의 만족도와와의 관계에서 사회적 지지가 매개효과가 있을 것으로 예상할 수 있다.

뷰티샵 내 상황은 상사나 동료와 많은 시간을 함께 지내기 때문에 이들의 지지는 종사자의 주관적 안녕감에 큰 영향을 미칠 수 있는 매우 중요한 부분이다. 이들의 지지에 대한 정도가 높을수록 뷰티샵 종사자가 경험하는 직무소진의 정도가 낮고, 자신의 역할에 대한 전문가적 인식이 높다고 할 수 있다. 따라서 사회적 지지는 주관적 안녕감의 한 요소인 삶

의 만족도에 직·간접적으로 영향을 미칠 수 있기 때문에 뷰티샵 종사자들의 감사와 삶의 만족도 간의 매개요인으로 작용할 수 있다.

자아존중감의 조절된 매개효과

자아존중감(self-esteem)이란 자신의 부정적 또는 긍정적 평가와 관련되어 자기 존경의 정도와 가치를 평가하는 개념으로 정의하고 있다(Rosenberg, 1986). Baumeister와 Tice(1994)는 자아존중감이 높은 사람은 자신의 능력과 힘, 좋은 자질에 주목하고, 자아존중감이 낮은 사람은 자신의 결함이나 약점, 좋지 않은 자질에 주목한다고 하였다. 결과적으로, 자아존중감이 높은 사람은 자기 확신감이 크고, 자기 자신을 긍정적으로 평가하여 자아존중감이 낮은 사람에 비해 심리적으로 더 행복한 삶을 영위하게 되지만, 자아존중감이 낮은 사람은 자신에 대한 확신감이 부족하여, 자신을 더 부정적으로 평가하게 되는 경향을 있는 것을 알 수 있다.

사회적 지지와 자아존중감 간의 관계를 조사한 심리학적 연구는 오랜 역사를 가지고 있다. 이론적 연구는 자아존중감의 결정요소로서 사회적 지지의 중요성을 강조해왔다(Rosenberg, 1979; Mruk, 1995). Caplan(1974)은 사회적 연대감을 지속시켜 주는 사회적 지지는 개인의 신체적, 심리적인 통합성을 유지시키는 데 중요한 역할을 하고, 사회적 상호작용 속에서 사회적 지지를 충분히 받고 성장하게 되면 자신을 긍정적으로 수용하며 인식하는 자아존중감이 발달하게 된다고 하였다. 다수의 선행연구들은 사회적 지지가 개인의 자아존중감 수준을 상당히 예측한다는 것을 보여주었으며(Hoffman, Ushpiz & Levy-Shiff, 1988; Kong et

al., 2012a; Kong & You, 2013), 사회적 지지가 자아존중감을 통해 삶의 만족에 직·간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다(Yarcheski, Mahon & Yarcheski, 2001; Kong et al., 2012a; Kong & You, 2013). 특히, Kong 등(2013)은 자아존중감이 사회적 지지가 삶의 만족도에 미치는 영향을 조절한다는 것을 보여주었다. 이러한 선행연구에 근거하여 본 연구에서도 자아존중감이 사회적 지지와 삶의 만족도 사이의 관계를 조절할 것이라고 보았다.

또한, 선행연구들은 감사하는 사람들이 더 높은 수준의 자아존중감을 가지고 있는 경향이 있다는 것을 보여주었다(Kashdan, Uswatte & Julian, 2006; Strelan, 2007; Li, Zhang, Li, Li & Ye, 2012;). 더욱이 자아존중감은 이론적으로나(Mack, 1983; Hermans, 1992) 실증적으로(Sedikides, Rudich, Gregg, Kumashiro & Rusbult, 2004; Kong et al., 2012b; Kong & You, 2013) 삶의 만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 한다. 따라서 감사는 더 큰 자아존중감 지각에 의해 더 높은 수준의 삶의 만족도와 관련될 가능성이 있다.

지금까지 살펴보면 국내에서도 감사는 최근 상담 심리학 분야뿐만 아니라 교육, 사회, 경제 분야 등에서 중요한 연구 주제가 되고 있다. 국내 선행연구에서도 감사가 삶의 만족도

와 관련이 있다는 것은 밝히고 있지만, 이 관계와 관련된 잠재적 매커니즘에 대한 연구는 아직도 부족한 실정이다. 특히 본 연구의 대상인 뷰티샵 종사자들의 긍정적인 심리요인을 효과적으로 관리하는 것이 이들의 전반적인 삶의 만족도를 높이기 위한 전제조건임에도 불구하고, 뷰티샵 종사자들의 긍정적인 심리적 요인으로 감사, 사회적 지지 및 자아존중감을 선택하고 이들 변인과 삶의 만족도 간의 관계를 조사한 연구는 없다. 따라서 본 연구는 앞에서 살펴본 내용을 기반으로 감사는 사회적 지지를 통하여 삶의 만족도에 긍정적인 영향을 미치며, 이 과정에서 자아존중감이 조절된 매개효과를 보일 것이라고 예상하고, 이를 확인하고자 하였다. 이에 따른 본 연구의 연구모형은 그림 1과 같으며, 연구의 가설은 다음과 같다.

가설 1. 뷰티샵 종사자들의 감사는 삶의 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 뷰티샵 종사자들의 사회적 지지는 감사와 삶의 만족도 간의 긍정적인 관계를 매개할 것이다.

가설 3. 뷰티샵 종사자들의 자아존중감은 감사와 사회적 지지에 의한 삶의 만족도 간의 매개관계를 조절할 것이며, 그 매개관계는 자아존중감이 낮은 사람들보다 높은 사람들이

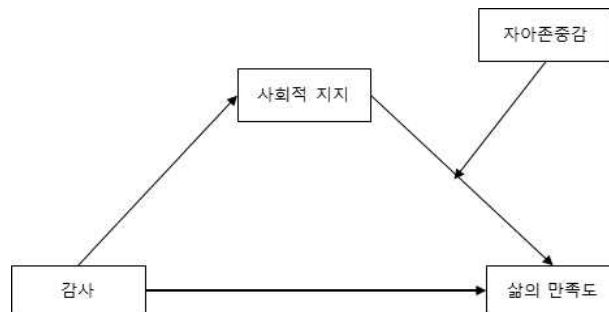


그림 1. 연구모형

더 클 것이다.

연구방법

연구대상 및 절차

본 연구는 수도권에 위치한 20대 이상의 뷰티샵 종사자들을 대상으로 감사, 사회적 지지, 자아존중감 및 삶의 만족도의 구조적 관계를 조사하는 것이다. 이를 위해 구조화된 설문지를 이용하여 한 달 동안 설문조사를 실시하였다. 설문지는 총 452부가 회수되었으며, 이중 불완전하거나 불성실한 설문지 64부를 제외한 유효표본 388부(유효표본율 85.8%)의 설문지를 분석 자료로 이용하였다.

최종 연구대상자 총 388명 중 남자는 72명(18.6%), 여자는 316명(81.4%)이었다. 연령대별로는 20대가 51명(13.1%), 30대가 137명(35.3%), 40대가 161명(41.5%), 50대 이상이 39명(10.1%)으로 나타나 40대가 가장 많이 응답하였다. 결혼여부는 기혼이 268명(69.1%), 미혼이 120명(30.9%)으로 나타났다. 학력수준에서는 고졸이 77명(19.8%), 전문대졸이 122명(31.4%), 대졸이 172명(44.3%), 대학원졸이 17명(4.4%)로 나타나 대졸 응답자가 가장 많았다. 뷰티샵에 근무한 기간은 1년 이상~3년 미만인 52명(13.4%), 3년 이상~5년 미만인 73명(18.8%), 5년 이상~7년 미만인 130명(33.5%), 7년 이상이 133명(34.3%)으로 응답자의 과반수 이상 5년 이상의 근무경력을 가지고 있는 것으로 나타났다. 근무하고 있는 뷰티샵의 형태는 프랜차이즈 뷰티샵(원장 포함 5인 미만)이 104명(26.8%), 프랜차이즈 뷰티샵(원장 포함 5인 이상)이 152명(39.2%), 개인 뷰티샵(원장 포함 5

인 미만)이 93명(24.0%), 개인 뷰티샵(원장 포함 5인 이상)이 39명(10.1%)로 응답자의 과반수 이상이 프랜차이즈 형태의 뷰티샵에 근무하는 것으로 나타났다.

측정 도구

감사 척도

감사는 일상생활 속에서 타인이나 사물에서 얻게 되는 이익에 대해 고마움과 기쁨으로 반응하는 개인의 긍정적인 정서적 특성이라고 할 수 있다. 감사 척도는 McCullough 등(2002)이 개발하였고, 권선중 등(2006)이 한국판 감사척도(K-GO-6)로 타당화하였고, 이를 김홍순과 송민경 및 김청송(2012), 한미리와 이승연(2017) 등이 사용한 척도 6개 문항을 사용하였다. 각 문항에 대한 응답방식은 5점 Likert 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 응답하도록 하였다. 6개 문항 중 부정적 진술 문항 2개는 역점수로 환산하였으며, 점수가 높을수록 감사성향이 높음을 의미한다. 권선중 등(2006)의 연구에서 내적 합치도(Cronbach's α)는 .73, 김홍순 등(2012)은 .79, 한미리와 이승연(2017)은 .82이었고, 본 연구에서는 .79로 나타났다.

사회적 지지 척도

사회적 지지는 개인에 의해 지각되는 사회적 관계의 질이라고 할 수 있다. 사회적 지지 척도는 House(1981), Halbesleben(2006), 육풍림(2012), 유은주와 심선녀 및 김순구(2014)이 사용한 척도 6개 문항을 사용하였다. 각 문항에 대한 응답방식은 5점 Likert 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 응답하도록 하였다. 이 척도에서 점수가 높을수록 상사, 동료

등으로부터 받은 사회적 지지의 지각 수준이 높다는 것을 의미한다. 육풍림(2012)의 연구에서 내적 합치도(Cronbach's α)는 .81, 유은주 등(2014)는 .82이었고, 본 연구에서는 .87로 나타났다.

자아존중감 척도

자아존중감은 자신을 중요하고 유능하며 가치 있다고 믿는 정도로, 자신에 대한 부정적인 혹은 긍정적인 태도를 의미한다. 자아존중감 척도는 Roesberg(1965)이 개발하고 유명미(2015), 정현식(2016), 강금이(2021) 등이 사용한 척도 긍정적 문항 5개를 사용하였다. 각 문항에 대한 응답방식은 5점 Likert 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 응답하도록 하였다. 이 척도에서 점수가 높을수록 자아존중감이 높음을 의미한다. 유명미(2015)의 연구에서 내적 합치도(Cronbach's α)는 .85, 정현식(2016)은 .85, 강금이(2021)은 .89이었고, 본 연구에서는 .83으로 나타났다.

삶의 만족도 척도

삶의 만족도는 각 개인이 지각하는 행복으로, 개인의 삶 전체에 걸친 주관적인 평가라고 할 수 있다. 삶의 만족도 척도는 Diner, Emmons, Larsen과 Griffin(1985)이 개발하고, Kong과 You(2013), Sun과 Kong(2013), Kong 등(2015), 천희창과 김지영(2021) 등이 사용한 척도 5개 문항을 사용하였다. 각 문항에 대한 응답방식은 5점 Likert 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 응답하도록 하였다. 이 척도에서 점수가 높을수록 삶의 만족도가 높음을 의미한다. 천희창과 김지영(2021)의 연구에서 내적 합치도(Cronbach's α)는 .88이었고, 본 연구에서는 .86으로 나타났다.

자료분석

자료분석은 SPSS 25.0 및 SPSS Macro v3.4를 사용하여 실시하였다. 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach's α 의 내적 합치도 계수를 구하였으며, 주요 변수들의 평균 및 표준편차 등의 통계를 산출하여 기술적 경향을 파악하였고, 특정 변수들 간의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson 상관계수를 살펴보았다. 그리고 주요 변수들 간의 가설관계를 검증하기 위해 Hayes(2013)가 개발한 Process Macro 방법 중 Model 4와 Model 14를 사용하였다.

본 연구가 SPSS의 PROCESS Macro 방법을 사용한 이유는 이 방법이 다음과 같은 몇 가지 장점을 가지고 있기 때문이다. 첫째, 연구자들이 부트스트래핑(bootstrapping) 절차에 기초하여 매개, 조절 및 조절된 매개(예, 조건부 과정모델) 효과를 동시에 조사할 수 있다. 둘째, 조절된 매개의 두 번째 단계(즉, 본 연구 모형)의 검증이 가능하다. 즉, 매개과정은 매개변수가 종속변수에 미치는 효과를 조절변수가 증가 또는 감소시키기 때문에 조절된다(Edward & Lambert, 2007; Preacher, Rucker & Hayes, 2007). 셋째, 가장 중요한 것으로 조절 매개지수를 제공함으로써 조절된 매개효과를 직접 검증하는 데 사용할 수 있다는 것이다.

결 과

기술통계와 상관분석

예측타당성과 판별타당성을 검증하기 위해 구성개념 간 상관계수를 비교·분석하였다.

예측타당성은 연구자가 예측한 가설 간 관계의 방향이 실제 자료에서 얻은 관계의 방향과 일치하는지를 파악하는 것이고, 판별타당성은 서로 상이한 개념을 동일한 측정방법으로 측정할 경우 결과값들 간에 상관관계가 낮아야 한다는 것을 말한다. 구체적으로 실제 자료를 통해 얻은 개념 간 상관행렬에서 상관계수의 부호와 가설의 부호가 같을 때 예측타당성이 있다고 판단하며, 판별타당성은 평균분산추출(AVE)값들이 개념 간 상관계수의 제곱(결정계수)을 상회할 때 판별타당성이 있다고 판단한다(Fornell & Larcker, 1981).

표 1에 나타난 바와 같이, 감사는 사회적 지지($r=.539, p<0.01$), 자아존중감($r=.358, p<0.01$), 삶의 만족도($r=.485, p<0.01$)와 유의한 정(+)의 상관관계를 보였고, 사회적 지지는 자아존중감($r=.211, p<0.01$), 삶의 만족도($r=.562, p<0.01$)와 유의한 정(+)의 상관관

계를 보였고, 자아존중감은 삶의 만족도($r=.390, p<0.01$)와 유의한 정(+)의 상관관계를 보였다. 따라서 주요 변수들 간의 관계는 본 연구에서 설정한 가설 방향을 지지하고 있어 예측타당성이 유의한 것으로 판단할 수 있다. 그리고 판별타당성의 판단기준에 따라 판별타당성을 살펴보면, 감사와 사회적 지지 간의 관계에서는 상관계수(0.539)의 제곱 값(0.291)이 AVE값인 0.686보다 작고, 감사와 자아존중감 간의 관계와 사회적 지지와 자아존중감 간의 관계에서도 각각의 상관계수(0.358, 0.211)의 제곱 값(0.128, 0.045)이 AVE값인 0.698보다 작으며, 감사와 삶의 만족도, 사회적 지지와 삶의 만족도 및 자아존중감과 삶의 만족도 간의 관계에서도 각각의 상관계수(0.485, 0.562, 0.390)의 제곱 값(0.235, 0.316, 0.152)이 AVE값인 0.714보다 작게 나타나 구성개념 간의 판별타당성도 유의한 것으로 확인할 수 있다.

표 1. 주요 변인의 기술통계량 및 상관분석 결과

변수	평균	표준 편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9	평균 분산 추출 (AVE) 값
1. 성별	1.81	0.39										
2. 연령	2.48	0.85	-.056									
3. 결혼유무	1.31	0.46	.033	-.074								
4. 학력	2.33	0.84	.023	.289**	.021							
5. 근무기간	2.89	1.03	-.117*	.750**	-.073	.148**						
6. 뷰티샵형태	2.17	0.94	-.061	-.021	.025	.068	-.004					
7. 감사	2.99	0.46	.069	.059	.075	.049	.075	-.070				.601
8. 사회적지지	3.12	0.55	-.004	-.041	.038	-.103*	.007	-.096	.539**			.686
9. 자아존중감	3.54	0.51	.026	.001	.063	.049	-.032	.012	.358**	.211**		.698
10. 삶의만족도	3.84	0.58	.069	-.005	.052	-.049	-.016	-.071	.485**	.562**	.390**	.714

* $p<0.05$, ** $p<0.01$; 양측 검증

매개효과 분석

Process Macro 방법 중 Model 4의 분석 결과는 표 2와 같다. 먼저 감사가 삶의 만족도에 미치는 직접효과(direct effect)는 비표준화 회귀 계수가 $\beta=0.319(t=5.168, p<0.001)$ 로 유의하게 나타났다. 따라서 “뷰티샵 종사자들의 감사는 삶의 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”라는 가설 1은 지지되었다. 또한 감사는 사회적 지지와 긍정적으로 관련되어 있으며($\beta=0.651, t=12.680, p<0.001$), 사회적 지지는 삶의 만족도와 긍정적으로 관련되어 있다($\beta=0.446, t=8.626, p<0.001$).

다음으로 감사와 삶의 만족도 간의 관계에서 사회적 지지의 매개효과(간접효과)를 조사

하고, 간접효과의 유의성을 평가하기 위해 부트스트래핑 분석을 실시하였다(Shrout & Bolger, 2002). 만일 부트스트래핑의 95% 신뢰구간이 0을 포함하지 않는 경우 유의미한 것으로 해석할 수 있다. 표 3은 감사와 삶의 만족도 간의 관계에서 사회적 지지의 간접효과에 대한 부트스트래핑 분석 결과를 나타낸 것이다.

분석 결과는 감사가 사회적 지지를 통하여 삶의 만족도에 미치는 간접효과 계수는 .290이며, [.200, .379]의 95% 신뢰구간을 나타내 신뢰구간에 0을 포함하고 있지 않아 유의성이 있는 것으로 나타났다. 따라서 “뷰티샵 종사자들의 사회적 지지는 감사와 삶의 만족도 간의 긍정적인 관계를 매개할 것이다”라는 가설 2는 지지되었다.

표 2. Process macro model 4의 분석 결과

종속변수 : 사회적 지지						
모델 요약						
<i>R</i>	<i>R</i> ²	<i>MSE</i>	<i>F</i>	<i>df</i> ₁	<i>df</i> ₂	<i>p</i>
.560	.314	.211	24.810	7.000	380.000	.000
모델						
	β	<i>se</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>LLCI</i>	<i>ULCI</i>
감사	.651	.051	12.680	.000	.550	.752
종속변수 : 삶의 만족도						
모델 요약						
<i>R</i>	<i>R</i> ²	<i>MSE</i>	<i>F</i>	<i>df</i> ₁	<i>df</i> ₂	<i>p</i>
.608	.369	.215	27.731	8.000	379.000	.000
모델						
	β	<i>se</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>LLCI</i>	<i>ULCI</i>
감사	.319	.062	5.168	.000	.198	.440
사회적 지지	.446	.052	8.626	.000	.344	.548

주) *LLCI* : β 의 95% 신뢰구간 내에서 하한값, *ULCI* : β 의 95% 신뢰구간 내에서 상한값

표 3. 사회적 지지의 간접효과 유의성 검증 결과

감사가 삶의 만족도에 미치는 간접효과 :				
매개변수	간접효과 계수	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
사회적 지지	.290	.047	.200	.379

주) *Boot LLCI* : Bootstrap 간접효과의 95% 신뢰구간 내에서 하한값.

Boot ULCI : Bootstrap 간접효과의 95% 신뢰구간 내에서 상한값

조절된 매개효과 분석

앞에서는 감사가 사회적 지지를 경유하여 삶의 만족도에 미치는 영향은 감사가 사회적 지지에 미치는 영향과 사회적 지지가 삶의 만족도에 미치는 영향을 계량화하여 간접효과(매개효과)를 추정하였다. 이러한 단순매개모형에서는 오직 독립변인만 매개변수에 영향을 미치고 종속변수에 미치는 변수는 독립변수와

매개변수에 국한시켰다. 그러나 매개과정은 서로 다른 상황(조절변수)에 따라 달라질 수 있다. 이러한 이유로 매개분석과 조절분석을 통합한 분석기법인 조건부 과정분석을 많이 사용한다. 본 연구모형은 Hayes(2013)가 제시한 Model Templates 중 Model 14에 해당한다. 이 모델은 감사→사회적 지지→삶의 만족도의 매개효과가 사회적 지지와 삶의 만족도 사이의 조절변수인 자아존중감에 의해 조절되는가를

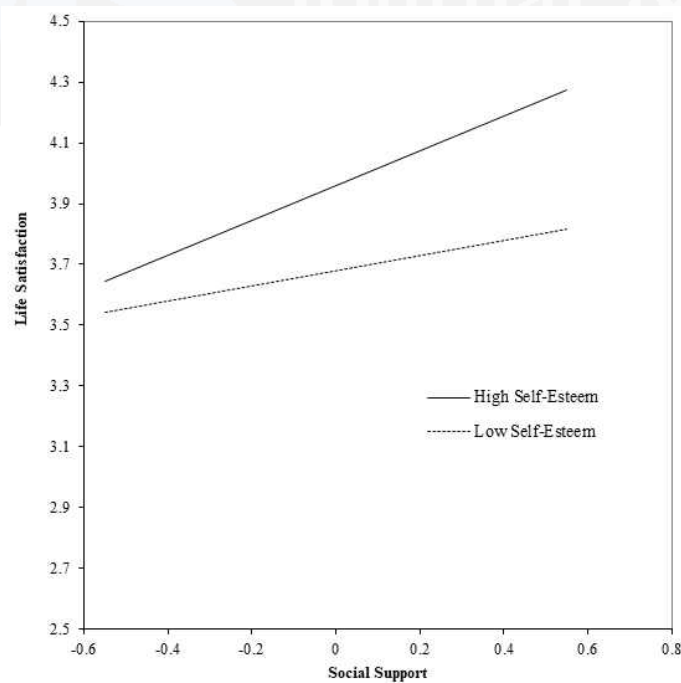


그림 2. 자아존중감의 조절효과

살펴보는 것이다. 조건부 과정분석을 실시하면서 매개변수와 조절변수의 회귀계수의 해석을 용이하게 하기 위하여, 사회적 지지와 자아존중감을 평균중심화하여 모형에 투입하였다. 분석 결과, 사회적 지지와 자아존중감의 상호작용항이 유의하게 나타났다($\beta=0.316, t=4.061, p<0.001$). 그러나 상호작용항의 유의성 검증은 사회적 지지가 삶의 만족도에 미치는 영향이 자아존중감에 의존한다는 사실만 알려줄 뿐이고, 자아존중감의 실질적인 조절효과 유무를 확인하기 위해서는 상호작용의 탐색이 필요하다. 이를 위해 많이 사용되는 방법 중의 하나가 특정값 선택방법이다. 이를 특정값 선택방법을 적용하여 그림으로 나타내면 그림 2와 같다. 그림 2에서 알 수 있듯이 본 연구의 예상대로 사회적 지지와 삶의 만족도 간의 관계를 나타내는 단순 기울기는 자아존중감의 수준이 낮을 때(simple slope=0.251, $t=3.746, p<0.001$)보다 높을 때(simple slope=0.573, $t=9.700, p<0.001$) 상대적으로 크게 나타났다. 이는 자아존중감이 낮을 때보다 높을 때 사회적 지지와 삶의 만족도 간의 긍정적인 관계가 더 강하다는 것을 나타내고 있다.

다음으로 본 연구는 감사가 사회적 지지를 통한 삶의 만족도에 미치는 조절된 매개효과

를 조사하였는데, 그 결과는 표 4와 같다. 조절된 매개효과는 독립변수가 매개변수를 거쳐 종속변수에 미치는 영향에 대하여 조절변수에 의해 어떻게 달라지는가를 확인할 수 있게 해주는데, 이를 조건부 간접효과(conditional indirect effect)라 한다. 분석 결과, 조절된 매개지수는 유의하게 나타났다(조절된 매개지수=.205, 95% 신뢰구간[.096, .319]).

상이한 조절변수 수준(M-1SD, M+1SD)에서 간접효과를 좀 더 명확히 확인하기 위해, 조절된 매개효과를 그래프로 나타내면 그림 3와 같다. 그림 3은 자아존중감이 낮은 수준에서는 조절된 매개효과가 .163이고 95% 신뢰구간 [0.069, 0.255]에 0을 포함하고 있지 않아 유의하게 나타났고, 자아존중감이 높은 수준에서는 조절된 매개효과가 .373이고 95% 신뢰구간 [0.254, 0.492]에 0을 포함하고 있지 않아 유의하게 나타났다. 즉, 자아존중감이 낮은 수준보다 높은 수준에서 조절된 매개효과가 상대적으로 크게 나타났다(.163, .205, .373). 따라서 “뷰티샵 종사자들의 자아존중감은 감사와 사회적 지지에 의한 삶의 만족도 간의 매개관계를 조절할 것이며, 그 매개관계는 자아존중감이 낮은 사람들보다 높은 사람들이 더 강할 것이다”라는 가설 3은 지지되었다.

표 4. 자아존중감(조절변수) 값에 따른 조절된 매개효과

조절된 매개지수					
매개변수	조절변수	지수	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
사회적 지지		.205	.057	.096	.319
	자아존중감		Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
	M-1SD	.163	.047	.069	.255
	M+1SD	.373	.060	.254	.492

주) Bootstrap sample size=5000

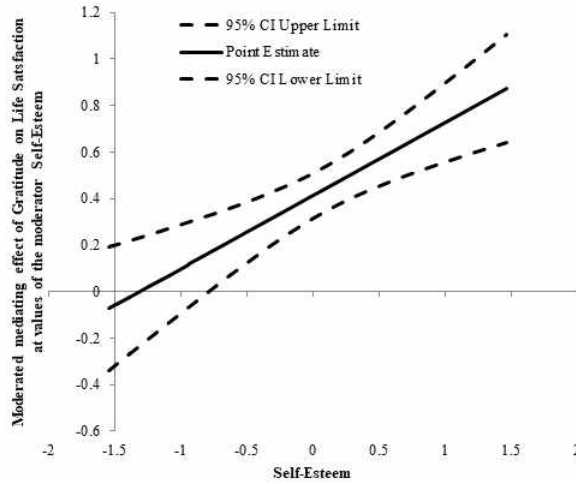


그림 3. 자아존중감의 조절된 매개효과

논 의

본 연구에서는 뷰티샵 종사자들을 대상으로 감사가 구체적으로 어떠한 과정을 거쳐 삶의 만족도에 영향을 미치는지 파악하기 위해 이를 설명할 수 있는 매개변수로 사회적 지지의 영향을 살펴보고, 감사가 사회적 지지를 통해 삶의 만족도에 미치는 과정에서 자아존중감의 조절된 매개효과를 조사하였다. 지금까지 대부분의 선행연구는 고등학생 또는 대학생, 청소년, 직장인을 대상으로 하였지만, 본 연구는 타 업종에 비해 인적서비스의 의존도가 높아 종사자들의 긍정적 심리요인의 관리가 무엇보다 중요한 뷰티샵 종사자들을 연구대상으로 하였다는 점에서 기존 선행연구와 차별성이 있다.

본 연구결과는 뷰티샵 종사자들의 감사는 삶의 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 뷰티샵 종사자들의 사회적 지지가 감사와 삶의 만족도 간에 매개요인으로 작용하며, 사회적 지지와 삶의 만족도 간

의 관계가 자아존중감을 통해 조절될 수 있음을 보여주는 조절된 매개모형을 검증함으로써 관련분야 연구에 이바지할 것이다. 그리고 뷰티샵 종사자들 사이에서 감사가 어떻게 더 높은 삶의 만족도로 이어질 수 있는지에 대한 심리적 과정을 이해하는 데 도움을 줄 것이다.

본 연구의 결과에 대한 구체적인 논의는 다음과 같다. 첫째, 뷰티샵 종사자들의 감사가 삶의 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 감사와 삶의 만족도 간에 긍정적인 관계가 있음을 밝혀낸 선행연구(Froh et al., 2008; Wood et al., 2009; Sun & Kong, 2013; 함경재 등, 2011; 손선희 등, 2015; 김세이, 2018)와 일치하는 것으로, 뷰티샵 종사자들의 감사와 삶의 만족도 간의 관계에서도 그 유의성이 있음을 확인시켜주고 있다. 둘째, 뷰티샵 종사자들의 사회적 지지는 감사와 삶의 만족도 간의 관계를 부분 매개하는 것으로 나타났다. 즉, 높은 수준의 감사성향을 지닌 사람들은 다른 사람들로부터 더 큰 사회적 지지를 인식하는 경향을 가지며,

이는 자신들의 삶의 만족도를 크게 느끼는데 기여한다고 할 수 있다. 이러한 결과는 감사 성향과 삶의 만족도, 심리적 안녕감의 관계에서 사회적 지지의 매개효과를 보고한 선행연구(Qiang & Baojuan, 2014; Xuefeng & Shoukuan, 2017; 노혜숙과 신현숙, 2008; 고영남, 2019)와 맥을 같이 하는 것으로, 감사와 삶의 만족도의 관계에서 감사성향이 뷰티샵종사자들의 사회적 지지를 통해 삶의 만족도에 영향을 미치고 있음을 실증적으로 보여주는 결과라고 할 수 있다. 본 연구결과에 비추어 볼 때, 뷰티샵 종사자들의 삶의 만족도를 향상시키기 위해서는 감사성향 수준이 낮은 종사자들의 경우에 사회적 지지가 보완역할을 할 수 있으므로 뷰티샵 경영자들은 종사자들의 사회적 지지에 대한 지각을 향상시키도록 노력하는 것이 이들의 삶의 만족도 증가에 기여할 수 있음을 시사한다. 셋째, 뷰티샵 종사자들의 자아존중감은 감사와 사회적 지지에 의한 삶의 만족도 간의 긍정적인 매개관계를 조절하는 것으로 나타났다. 즉, 자아존중감이 높을수록 감사와 삶의 만족도 간의 관계에서 사회적 지지에 의한 긍정적인 매개효과(조건부 간접효과)가 커지는 것을 확인할 수 있었다. 본 연구는 뷰티샵 종사자들의 긍정적인 심리적 요인으로 감사, 사회적 지지 및 자아존중감을 각각 독립변수, 매개변수 및 조절변수로 선택하여, 감사와 삶의 만족도 간의 관계에 기초가 되는 심리적 요인으로 사회적 지지와 자아존중감의 역할을 Process Macro 방법 중 Model 14(조절된 매개모델)로 검증하였다는 점에서 기존의 선행연구와 차이가 있다.

본 연구의 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 뷰티샵이라는 제한된 업종에 종사하는 사람들로부터 추출된 388개의

적은 표본을 사용한 횡단적 연구라는 점을 감안할 때, 본 연구결과의 일반화 정도에 한계가 있을 수 있다. 감사, 사회적 지지, 자아존중감 및 삶의 만족도 간의 인과성 혹은 방향성에 관한 결론을 이끌어내기 위해서는 향후 보다 많은 업종에서 추출된 많은 표본을 가지고 횡단적 연구는 물론 종단적 연구도 함께 이루어질 필요가 있다. 둘째, 본 연구의 가설 검증은 뷰티샵 종사자들의 자기보고식 설문응답 자료에 의존하고 있다. 본 연구에서 사용된 대부분의 변수들은 다른 사람이 아닌 자기 자신에 의해 가장 정확히 파악되는 개인의 인식, 태도 및 신념 등을 나타내는 변수들이다. 선행 연구에 의해 신뢰성과 타당성이 검증된 측정척도를 사용하였지만, 자기보고식 척도들은 성격상 주관적이며, 편향성(예, 사회적 바람직성)을 떨 수밖에는 없다. 평가를 위해 복수의 방법(예, 동료보고)을 사용하면 주관성의 영향을 감소시킬 수 있다. 셋째, 본 연구는 뷰티샵 종사자들의 긍정적인 심리적 요인으로 감사, 사회적 지지, 자아존중감 및 삶의 만족도를 연구변수로 채택하여, 이들 변수 간의 관계를 단일차원으로 분석하였다는 점에 한계가 있다. 향후에는 뷰티샵 종사자들을 대상으로 감사와 삶의 만족도 간의 관계에서 매개변수로 부정적인 심리요인(예, 스트레스)을 선택하거나, 또는 종속변수로 부정적인 심리요인(예, 이직의도)을 선택하여 연구해 볼 필요가 있다.

결론적으로 본 연구는 뷰티샵 종사자들의 감사가 사회적 지지의 매개효과를 통해 삶의 만족도에 영향을 미칠 수 있음을 보여주었으며, 이 과정에서 사회적 지지의 매개효과와 자아존중감의 조절된 매개효과를 통합하여 검증함으로써 감사가 삶의 만족도에 미치는 포괄적인 메커니즘을 한층 더 이해할 수 있게

하였다. 가능한 메커니즘을 고려할 때, 본 연구결과는 뷰티샵 종사자들의 삶의 만족도 증진을 목표로 하는 긍정적인 심리적 증재를 구현하는 방법에 대한 귀중한 지침을 제공할 수 있다. 감사의 증진은 미래에 뷰티샵 종사자들의 삶의 만족도를 증진시키는 데 도움이 되는 예방요법으로 작용할 수 있다. 또한, 그것은 뷰티샵 종사자들이 다른 사람들로부터 사회적 지지를 얻고 그들의 자아존중감을 높일 수 있도록 도와줌으로써 긍정적인 심리요인을 개선하는 적극적인 치료법으로 기능할 수도 있을 것이다.

참고문헌

- 강금이 (2021). 미용학과 유학생의 사회적 지지와 대학몰입의 관계에서 자아존중감의 매개효과. 서경대학교 박사학위논문.
- 고영남 (2019). 청소년의 감사성향과 주관적 안녕감의 관계에서 사회적 지지와 긍정심리자본의 매개효과. 학습자중심교과교육연구, 19(2), 1325-1345.
- 권선중, 김교현, 이홍석 (2006). 한국관감사성향척도(K-GQ_6)의 신뢰도 및 타당도. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 11(1), 177-190.
- 김세이 (2018). 직장인의 감사성향이 삶의 만족도에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과. 영남대학교 석사학위논문.
- 김홍순, 송민경, 김청송 (2012). 청소년의 행복과 심리적 특성과의 관계에서 감사성향과 사회적 지지의 중재모형. 한국심리학회지: 건강, 17(1), 253-270.
- 노지혜, 이민규 (2012). 나는 왜 감사해야 하는가?: 스트레스 상황에서 감사가 안녕감에 미치는 영향. 한국심리학회지: 임상, 30(1), 159-183.
- 노혜숙, 신현숙 (2008). 청소년의 감사성향과 심리적 안녕의 관계에서 사회적 지지의 매개효과. 청소년학연구, 15(2), 147-168.
- 박민선, 지정훈 (2019). 뷰티샵의 조직관리 시스템이 조직시민행동과 조직몰입에 미치는 영향 및 매개효과. 한국디자인문화학회지, 25(2), 217-234.
- 변상원, 이동귀 (2020). 감사태도와 감사표현이 연인관계 만족도에 미치는 영향: 자기자비와 사회적 지지를 매개로. 재활심리연구, 27(1), 175-193.
- 손선희, 박정양, 서경현 (2015). 여성 직장인의 감사성향과 주관적 웰빙 및 행복감 간의 관계 : 직무태도의 매개효과를 중심으로. 스트레스研究, 23(4), 215-223.
- 신현숙, 김미정 (2009). 감사증진 프로그램이 중학생의 주관적 안녕감과 지각된 사회적 지지에 미치는 영향. 청소년학연구, 16(1), 205-224.
- 유영미 (2015). 독서요법이 간호대학생의 자아존중감, 성격강점, 정서인식과 공감에 미치는 효과. 서울대학교 박사학위논문.
- 유은주, 심선녀, 김순구 (2014). 미용실 종사자의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진 및 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향. 디지털융복합연구, 12(12), 427-439.
- 육풍림 (2012). 감정노동, 내재적 특성, 사회적 지지가 소진 및 고객지향성, 조직유효성에 미치는 영향: 카지노 직원을 대상으로. 동국대학교 박사학위논문.
- 윤성민 (2013). 감사성향과 안녕감, 우울의 관계: 자아-적응 유연성의 매개효과. 한국심

- 리학회지, 32(4), 1003-1021.
- 이유미 (2012). 감사가 삶의 만족도에 미치는 영향: 긍정정서의 매개효과 검증. 대구대학교 대학원. 석사학위논문.
- 정현식 (2016). 대학생들의 정보 활용 능력이 자아존중감에 미치는 영향. 대구한의대학교 박사학위논문.
- 천희창, 김지영 (2021). 코로나-19 상황에서 대학생의 성격강점이 우울과 삶의 만족도에 미치는 영향: 역경후 성장의 매개효과. 한국심리학회지: 건강, 26(4), 739-761.
- 한미리, 이승연 (2017). 노인의 감사성향, 관계만족, 정신적 웰빙의 관계. 노인복지연구, 72(2), 35-60.
- 함경애, 변복희, 천성문 (2011). 청소년의 감사성향과 심리적 안녕감과 관계: 스트레스 대처전략의 조절효과. 상담학연구, 18(9), 169-188.
- Adler, M. G., & Fagley, N. S. (2005). Appreciation: Individual differences in finding value and meaning as a unique predictor of subjective well being. *Journal of Personality*, 73(1), 79-114.
- Baumeister, R. T., & Tice, D. M. (1994). Self-esteem and response to success and failure: Subsequent performance and intrinsic motivation. *Journal of Personality*, 53(3), 450-467.
- Caplan, G. (1974). Support systems. In G. Caplan (Ed.), *Support systems and community mental health: Lectures on concept development* (pp.1-40). New York : Behavioral Publications.
- Cohen, S., & Hoberman, H. (1983). Positive Events and Social Support as Buffer of Life Change Stress. *Journal of Applied Social Psychology*, 13(2), 99-125.
- Diener, E., & Diener, M. (1995). Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 653-663.
- Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.
- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Review of Psychology*, 54, 403-425.
- Edwards, J. R., & Lambert, L. S. (2007). Methods for integrating moderation and mediation: A general analytical framework using moderated path analysis. *Psychological Methods*, 12(1), 1-22.
- Emmons, R. A. & Crumpler, C. A. (2000). Gratitude as human strength: Appraising the evidence. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 19, 56-69.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Froh, J. J., Yurkewicz, C., & Kashdan, T. B. (2009). Gratitude and subjective well-being in early adolescence: examining gender differences. *Journal of Adolescence*, 32(3), 633-650.
- Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134-1145.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A*

- regression-based approach*. Guilford Press.
- Hermans, H. J. M. (1992). Unhappy self-esteem: A meaningful exception to the rule. *Journal of Psychology*, 126, 555-570.
- Hoffman, M. A., Ushpiz, V., & Levy-Shiff, R. (1988). Social support and self-esteem in adolescence. *Journal of Youth and Adolescence*, 17, 307-316.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Massachusetts: Addison-Wesley, Publishing Co..
- Kashdan, T. B., Uswatte, G., & Julian, T. (2006). Gratitude and hedonic and eudaemonic well-being in Vietnam war veterans. *Behaviour Research and Therapy*, 44, 177-199.
- Kong, F., Ding, K., & Zhao, J. (2015). The Relationships Among Gratitude, Self-esteem, Social Support and Life Satisfaction Among Undergraduate Students. *Journal of Happiness Studies*, 16(2), 477-489.
- Kong, F., & You, X. (2013). Loneliness and self-esteem as mediators between social support and life satisfaction in late adolescence. *Social Indicators Research*, 110, 271-279.
- Kong, F., Zhao, J., & You, X. (2012a). Social support mediates the influence of emotional intelligence on mental distress and life satisfaction in Chinese young adults. *Personality and Individual Differences*, 53, 513-517.
- Kong, F., Zhao, J., & You, X. (2012b). Emotional intelligence and life satisfaction in Chinese university students: The mediating role of self-esteem and social support. *Personality and Individual Differences*, 53, 1039-1043.
- Kong, F., Zhao, J., & You, X. (2013). Self-Esteem as Mediator and Moderator of the Relationship Between Social Support and Subjective Well-Being Among Chinese University Students. *Social Indicators Research*, 112(1), 151-161.
- Li, D., Zhang, W., Li, X., Li, N., & Ye, B. (2012). Gratitude and suicidal ideation and suicide attempts among Chinese Adolescents: Direct, mediated, and moderated effects. *Journal of adolescence*, 35, 55-66.
- Mack, J. E. (1983). Self-esteem and its development: An overview. In J. E. Mack & S. L. Ablon (Eds.), *The development and sustenance of self-esteem in childhood* (pp. 1-42). New York: International Universities Press.
- McCullough, M. E., Emmons, R. A., & Tsang, J. (2002). The grateful disposition: A conceptual and empirical topography. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(1), 112-127.
- McCullough, M. E., Kilpatrick, S. D., Emmons, R. A., & Larson, D. B. (2001). Is gratitude a moral affect? *Psychological Bulletin*, 127(2), 249-266.
- Mruk, C. (1995). *Self-esteem: Research, theory, and practice*. New York: Springer.
- Preacher, K. J., Rucker, D. D., & Hayes, A. F. (2007). Addressing moderated mediation hypotheses: Theory, methods, and prescriptions. *Multivariate Behavioral Research*, 42(1), 185-227.
- Qiang, Y., & Baojuan, Y. (2014). The effect of gratitude on adolescents' life satisfaction: The mediating role of perceived social support and the moderating role of stressful life events. *Psychological Science*, 37(3), 610-616.
- Rosenberg, M. (1979). *Conceiving the self*. New York: Basic Books.
- Rosenberg, M. (1986). Self-concept from middle

- childhood through adolescence. In Suls, J., and Greenwald, A. G. (eds.), *Psychological Perspectives on the Self*. Lawrence Erlbaum, Hillsdale, NJ.
- Sarason, I. G., Sarason, B. R., Shearin, E. N., & Pierce, G. R. (1987). A Brief Measure of Social Support: Practical and Theoretical Implications. *Journal of Social and Personal Relationships*, 4(4), 497-510.
- Sedikides, C., Rudich, E. A., Gregg, A. P., Kumashiro, M., & Rusbult, C. (2004). Are normal narcissists psychologically healthy?: Self-esteem matters. *Journal of Personality and Social Psychology*, 87, 400-416.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: New procedures and recommendations. *Psychological Methods*, 7, 422-445.
- Strelan, P. (2007). The prosocial, adaptive qualities of just world beliefs: Implications for the relationship between justice and forgiveness. *Personality and Individual Differences*, 43, 881-890.
- Sun, P., & Kong, F. (2013). Affective Mediators of the Influence of Gratitude on Life Satisfaction in Late Adolescence. *Social Indicators Research*, 114(3), 1361-1369.
- Toussaint, L., & Friedman, P. (2009). Forgiveness, gratitude, and well-being: The mediating role of affect and beliefs. *Journal of Happiness Studies*, 10, 635-654.
- Watkins, P. C., Woodward, K., Stone, T., & Kolts, R. L. (2003). Gratitude and happiness: Development of a measure of gratitude, and relationships with subjective well-being. *Social Behavior and Personality*, 31, 431-451.
- Wood, A. M., Froh, J. J., & Geraghty, A. W. (2010). Gratitude and well-being: A review and theoretical integration. *Clinical Psychology Review*, 30, 890-905.
- Wood, A. M., Joseph, S., & Maltby, J. (2009). Gratitude predicts psychological well-being above the big five facets. *Personality and Individual Differences*, 46(4), 443-447.
- Wood, A. M., Maltby, J., Gillett, R., Linley, P. A., & Joseph, S. (2008). The role of gratitude in the development of social support, stress, and depression: Two longitudinal studies. *Journal of Research in Personality*, 42, 854-871.
- Xuefeng, L., & Shoukuan, M. (2017). The relationship between high school students' gratitude and psychological well-being: A chain mediating effect of perceived social support and basic psychological needs. *Psychological Science*, 40(4), 878-884.
- Yarcheski, A., Mahon, N. E., & Yarcheski, T. J. (2001). Social support and well-being in early adolescents: The role of mediating variables. *Clinical Nursing Research*, 10, 163-181.
- You, S., Lee, J., Lee, Y., & Kim, E. (2018). Gratitude and life satisfaction in early adolescence: The mediating role of social support and emotional difficulties. *Personality and Individual Differences*, 130, 122-128.

1차원고접수 : 2022. 02. 10.
 심사통과접수 : 2022. 03. 29.
 최종원고접수 : 2021. 04. 01.

The effect of Employee's Gratitude on Life Satisfaction in Beauty Shops: A Moderated Mediating Effect of Self-Esteem through Social Support

Jae-Sook Shim

Department of Graduate School of Business, Gachon University

The aim of this study is to examine the mechanism through the gratitude leads to life satisfaction. To this purpose, this study was to investigate the effect of gratitude on life satisfaction. And it also was to verify whether there are the mediating effect of social support and the moderated mediating effect of self-esteem. In this study, hypotheses were verified using SPSS process macro with 388 sample data collected by a survey of men and women in their 20s or older working at beauty shops located in the Seoul metropolitan area. As a result of the study, first, it was found that gratitude had a positive effect on life satisfaction. Second, it was found that social support mediated the positive relationship between gratitude and life satisfaction. Third, self-esteem moderated the mediating relationship between gratitude and life satisfaction via social support, and those with higher self-esteem were found to be larger than those with lower self-esteem. This study showed that gratitude of beauty shop workers can have a positive effect on life satisfaction through the mediating effect of social support, and in this process, by integrating and verifying the mediating effect of social support and the moderated mediating effect of self-esteem, the comprehensive mechanism about the effect of gratitude on life satisfaction can be further understood.

Key words : Gratitude, Social Support, Self-Esteem, Life Satisfaction