



헤어미용사의 회복탄력성과 직무만족의 관계에서 그릿(Grit)의 매개 효과

정희영*

계명문화대학교 뷰티코디네이션학부, 교수

The Mediating Effect of Grit in the Relationship between Resilience and Job Satisfaction of Hairdressers

Hee-Young Jeong*

Professor, Division of Beauty Coordination, Keimyung College University

This study was conducted to provide basic data for efficient human management and management efficiency for improving job satisfaction by examining the effect of hair designer's resilience on job satisfaction and confirming the mediating effect of grit in the relationship between resilience and job satisfaction. For the study, 210 questionnaires were distributed and collected from July 15 to August 10, 2019 to hairdressers with more than two years of industrial experience, and a total of 203 copies were used for analysis, excluding unscrupulous responses. To analyze the collected data, frequency analysis, factor analysis, reliability analysis, and one-way variance analysis were performed using SPSS 26.0K, and the mediating effect was tested by applying Process Macro Model 4. As a result of analyzing the difference in resilience according to the general characteristics of hairdressers, it was found that the higher the education level, the higher the work experience, the higher the resilience. As a result of analyzing the difference in grit according to general characteristics, the grit of hairdressers was found to be higher as the age of the hairdresser was older and as the experience of working in the beauty industry increased. As a result of analyzing the mediating effect of grit between resilience and job satisfaction, resilience has a significant effect on grit, grit has a significant effect on job satisfaction, and the total effect of the path between resilience and job satisfaction is more than the direct effect. It was verified that grit plays a mediating role between resilience and job satisfaction. Therefore, it is considered that the industry needs to develop and operate various programs that can improve grit in order to improve the job satisfaction of hairdressers.

Keywords: Grit, Hairdressers, Job Satisfaction, Mediating effect, Resilience

I. 서 론

헤어미용사는 고객에게 어울리는 헤어스타일을 연출해 줌으로써 개인의 이미지 향상에 큰 역할을 담당한다. 또한 고객에게 어울리는 헤어스타일을 추천하며 헤어미용 전문제품을 사용하여 본인 스스로 헤어스타일을 연출할 수 있도록 조언하거나 모발을 건강하게 관리할 수 있도록 홈케어 방법을 설명해 주기도 한다. 이처럼 헤어스타일과 관련한 일련의 활동을 통하여 고객의 삶의 질 향상에 기여하는 헤어미용사(Jeong, 2014)의 직무만족은 매우 중요한 주제로서 그 연구가 활발히 이루어지고 있다(Jeon & Park, 2020; Jeong, 2020a; Jeong, 2014; Kwak

& Song, 2014).

직무만족은 개인이 직무를 통해서 얻게 되는 유쾌한 정서, 자기 성취감 및 지향성 등으로 정의된다(Jeong, 2014). Locke (1976)는 직무만족을 개인이 직무 또는 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가하여 느끼는 유쾌함이나 좋은 정서라고 정의하였다. 헤어미용사의 직무만족도와 관련된 연구는 다양하게 이루어져 왔으며 최근에는 개인의 정서적인 요인과 직무만족도와의 관계 연구가 주목받고 있다.

특히 긍정심리학의 강조와 함께 연구의 폭이 확장된 회복탄력성은 직무만족에 영향을 미치는 중요한 변인으로 대두되었다. 회복탄력성은 다시 튀어 오르거나 원래 상태로 되돌아오는 뜻으로 자신에게 닥치는 온갖 역경과 어려움을 오히려 도약의 발판으로 삼는 힘이며 심리학에서는 주로 정신적 저항력을 의미하는 말로 쓰인다(Kim, 2019).

회복탄력성은 인생의 역경을 극복하고 적응하는 능력이며

*Corresponding author: Hee-Young Jeong

Tel : +82-53-589-7659

E-mail : jhy0701@hanmail.net

접수일(2021년 2월 1일)/수정일(2021년 3월 5일)/채택일(2021년 6월 2일)

스트레스에 노출된 이후 회복하는 속도와 정도에 기여하는 속성이다. 또한 개인이 부정적 상황에서 보이는 동화와 조절의 결과이기도 하다(Leipold & Greve, 2009). 이러한 회복탄력성은 타고난 것이 아니라 변화와 도전적인 환경에서의 긍정적인 적응과 개인의 발달을 포함하는 역동적인 개념으로 환경 요인들의 상호작용에 의해 영향을 받는다(Dyer & McGuinness, 1996). Kim(2011)은 회복탄력성은 개인의 심리적인 면으로써 변화하는 환경에 적응하고 스스로에게 유리한 방향으로 그 환경을 이용하려는 인간의 총체적 능력, 즉 역경과 어려움을 극복하고 오히려 도약, 성장하는 힘이라 하였다.

Jeong(2020b)은 회복탄력성이 높은 헤어미용사일수록 조직몰입이 높으며 조직몰입도가 높을수록 직무성과 또한 높다고 주장하였다. Park(2019)의 연구에서도 보육교사의 회복탄력성과 직무만족도는 높은 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 이처럼 회복탄력성은 헤어미용사의 직무만족도와 밀접한 관련이 있는 변인이다.

회복탄력성과 더불어 정서적 내재적 변인 중 최근 그 중요성이 강조되고 있는 그릿(Grit)은 역경이나 실패에도 불구하고 장기적인 목표를 이루기 위해 계속하여 열심히 노력하는 성격 특성으로, 장기적인 목표를 성취하기 위한 인내와 열정으로 정의된다(Duckworth et al., 2007). 그릿이 강한 개인은 장기적인 과제를 향해 맹렬히 일하며, 방해요소와 지루함, 심지어 실패에도 불구하고 관심과 노력을 유지하는 성향이 있다(Hong et al., 2019). 이러한 성향은 곧 자신이 세운 목표를 성공적으로 수행하는데 필요한 노력을 기울이게 하고, 장애에 부딪히게 되더라도 스스로 그것을 극복하고 쉽게 포기하지 않는 힘과 능력의 원천이 된다(Duckworth et al., 2007). 이처럼 그릿은 개인의 장기적인 과제를 향한 노력에 있어 중요한 역할을 하는 요인이다.

헤어미용사는 고객만족을 위한 꾸준한 노력과 함께 열악한 근무여건을 극복하기 위한 은근과 끈기를 요구하는 직업이다. 따라서 헤어미용사에게 있어 회복탄력성과 그릿은 매우 중요한 정서적 요인이라 할 수 있다. 최근 들어 헤어미용사의 회복탄력성과 직무만족의 관계에 관한 연구가 부분적으로 이루어지고 있으나 회복탄력성과 직무만족 사이에서 그릿의 매개역할을 연구한 사례는 전무한 실정이므로 이에 대한 연구의 필요성이 제기된다.

본 연구는 헤어미용사의 회복탄력성이 직무만족에 미치는 영향을 분석하고 회복탄력성이 직무만족에 영향을 미치는데 있어 그릿의 매개효과를 검증함으로써 헤어미용사의 직무만족 향상을 위한 효율적인 인적관리 및 경영 효율화를 위한 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다. 또한 헤어미용사의 인구통계적 특성에 따른 회복탄력성과 그릿의 차이를 분석하여 인구통계적 특성에 따라 회복탄력성과 그릿을 향상할 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 회복탄력성(Resilience)

회복탄력성은 개인의 심리적인 면으로써 변화하는 환경에 적응하고 스스로에게 유리한 방향으로 그 환경을 이용하려는 인간의 총체적 능력, 즉 역경과 어려움을 극복하고 오히려 도약, 성장하는 힘이다(Kim, 2011). 회복탄력성은 실패나 부정적인 상황을 극복하고 원래의 안정된 심리적 상태를 되찾는 성질이나 능력을 말하며 어원은 라틴어 ‘resiliere’에서 비롯되었다(Kim, 2019). 리질리언스는 튕겨서 되돌아온다는 의미를 가지고 있는데 이전의 상태로 돌아가는 능력을 뜻하는 복원력, 회복탄력성 등을 의미한다(Lim, 2016). 리질리언스는 해방, 충격, 트라우마(trauma) 등으로부터 보호하거나 그 피해를 감소시키는 상대적으로 안정적이고 내재적인 속성을 의미하며(Bhamra & Burnard, 2011) 환경공학, 공학, 생태학, 심리학, 조직행동 등 각각의 분야에 따라서 다양하게 정의되고 있다(Go & Ahn, 2016).

최근 들어서 미래 예측 능력과 위기극복 능력의 중요 요소로 회복탄력성이 활용되며 주로 어떤 과정이나 작용으로 인하여 부정적인 영향을 최소화할 수 있다는 측면에서 많은 관심을 받고 있다. 또한 급변하는 환경 변화에 적응하고 대응하기 위한 정책 수립 등 다양한 분야에서의 활용방안이 모색되고 있으며 활발한 논의와 함께 그 중요성이 높아지고 있다(Kim et al., 2015).

본 연구에서의 회복탄력성은 어려운 일이 생겨도 가능한 해결책을 찾으려고 노력하며 원만한 대인관계와 긍정적인 생각으로 원래의 안정된 심리상태를 찾으려는 능력으로 정의하고자 한다.

2. 그릿(Grit)

Pintrich & Schunk(2002)는 특정한 행동을 촉발시키고, 그 방향성을 결정하며, 나아가 그 행동을 지속할 수 있도록 하는 원동력인 동기에 대하여 연구하였다. 이러한 동기는 삶의 다양한 측면에서, 특히 교육학적인 측면에서 매우 중요한 사회정서 역량으로 간주되고 있다. 동기의 여러 차원 중에서도 특히 내재적 동기와 연관이 많은 그릿(Grit)은 주로 투지나 끈기, 불굴의 의지를 모두 아우르는 개념이다(Duckworth, 2016).

Duckworth et al.(2007)은 그릿(Grit)을 ‘장기적 목표에 대한 끈기와 열정(perseverance and passion for long-term goals)’으로 정의하고 있다. 이는 곧 자신이 세운 목표를 성공적으로 수행하는데 필요한 노력과 장애에 부딪히게 될지라도 스스로 그것을 극복하며 포기하지 않는 힘과 능력의 원천이 바로 그릿이라는 것이다. 그릿의 개념 정의에 있어 주목할 것은 자신이 좋아

하는 일에 대해 쉽게 흥미를 잃지 않는 관심의 지속성과 노력의 꾸준함을 강조한다는 점이다(Kim et al., 2015). 그릿은 몰입과 비슷한 속성을 보이며 그릿이 높은 사람은 명확한 목표를 갖고 그 목표를 달성하기 위해 집중적으로 노력하는 모습을 보인다(Lee, 2015).

그릿이 관심의 지속성과 노력의 꾸준함을 강조한다는 점을 고려할 때, 헤어미용사의 직무만족과 그릿은 밀접한 관계가 있음을 예측할 수 있다. 헤어미용사는 새로운 헤어스타일과 유행에 대하여 지속적인 관심을 가져야 하며 꾸준한 노력으로 고객 만족을 이끌어 내야 하는 직무이기 때문이다. 그릿이 높은 헤어미용사는 어려운 여건 속에서도 직무만족이 높을 가능성이 크다. 또한 자신의 목표를 달성하는데 필요한 것들을 준비하고 계획할 가능성도 높다. 따라서 그릿과 직무만족도의 관계를 연구하는 것은 의미있는 일이 될 것이다.

본 연구에서는 그릿을 어떤 일을 처리하는데 오랜 기간이 걸려도 꾸준히 관심을 갖고 집중하여 노력하며 어려움이 있어도 포기하거나 좌절하지 않는 성격 특성으로 정의하고자 한다.

3. 직무만족도(Job Satisfaction)

직무만족은 직무환경과 수준에 대한 한 개인의 태도로서 임금, 직무 그 자체, 승진기회, 동료 등 여러 가지 요소들에 의해 결정되고(Choi & Shim, 2013) 자신의 직무 또는 그 자체를 통해서 얻게 되는 긍정적이고 유쾌한 정서 반응이다(Kim et al., 2017).

McCormick & Tiffin(1974)는 직무만족이란 어떤 직무에서 얻어지거나 경험되는 욕구충족의 함수로 보고 직무만족의 본질은 직무에서 얻어지는 자기실현의 감정과 자신의 직무에서 얻어지는 자신의 성취감이라고 하였다. Ahn(2014)은 직무만족은 작업이나 작업 수행의 평가에서 오는 기쁨이나 긍정적인 감정 상태를 말하는 것으로 감정적이며 정서적인 반응으로서 인

간이 직무로부터 얻는 기쁨의 정도라고 하였다.

직무만족은 개인이 직무를 통해서 얻게 되는 좋은 감정, 즉 긍정적이고 흡족한 마음 상태를 의미한다. 일생을 살아가면서 자신이 하는 일에 대하여 만족감을 갖는다는 것은 삶의 질과 관련되는 매우 중요한 것이므로 직무만족에 영향을 미치는 다양한 요소들에 관한 연구가 지속적으로 이루어지고 있다(Jeong, 2020a).

본 연구에서는 직무만족을 자신의 직무와 관련한 근무환경 및 보수, 동료관계 등의 제반 여건에 대한 긍정적인 정서반응으로 정의하고자 한다.

III. 내용 및 방법

1. 연구대상 및 자료의 수집

연구를 위하여 2년 이상 산업체 경력이 있는 헤어미용사를 대상으로 2019년 7월 15일부터 8월 10일까지 210부의 설문지를 배부하여 회수한 다음 불성실한 응답을 제외하고 총 203부를 분석에 사용하였다.

2. 연구문제

회복탄력성, 그릿, 직무만족의 타당도 및 신뢰도를 알아보고 헤어미용사의 일반적 특성에 따른 회복탄력성과 그릿의 차이를 분석한다. 또한 회복탄력성이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 후 회복탄력성이 직무만족에 영향을 미치는 데 있어 그릿의 매개효과를 분석한다.

3. 측정도구 및 자료의 분석

본 연구를 위하여 회복탄력성의 측정도구는 Lim(2016)과

Table 1. Measuring instrument

Classification	Dimension	Number of questions	Previous research
Resilience	Self Control	4	Lim(2016), Jeong(2020b)
	Relation	4	
	Positivity	3	
Grit	Persistence of interest	4	Ryu(2016), Seo(2019)
	Consistency of effort	3	
Job Satisfaction	Interpersonal satisfaction	6	Jeong(2020a), Oh(2010)
	Job content satisfaction	5	
	Service environmental satisfaction	3	
	Turnover environmental satisfaction	3	
	Economical satisfaction	2	
General characteristic	Age, Education, Career, Position	4	

Jeong(2020b)의 연구를, 그릿의 측정도구는 Ryu(2016)와 Seo(2019)의 연구를, 직무만족도의 측정도구는 Jeong(2020a), Oh(2010)의 연구를 참고하여 본 연구에 맞게 수정 및 보완한 후 Likert 5단계 평점 척도로 설문을 작성하여 사용하였다 (Table 1).

수집한 자료를 분석하기 위하여 SPSS 26.0K를 사용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 일원배치분산분석을 실시하였으며 Process Macro Model 4를 적용하여 매개효과를 검증하였다.

Table 2. General characteristics

Variable	Item	Frequency (Persons)	Percentage (%)
Age	20s	107	52.7
	30s	64	31.5
	over 40s	32	15.8
Education	High school graduate	83	40.9
	College graduate	81	39.9
	University graduate or higher	39	19.2
Career	2~5 years	103	50.7
	5~8 years	46	22.7
	over 8 years	54	16.6
Position	junior, Associate Designer	77	37.9
	Designer	82	40.4
	Administrator	44	21.7
Sum		203	100.0

Table 3. Validity and reliability of resilience

Resilience Items	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Communality
	Self Control	Relation	Positivity	
When a problem arises, thinks of possible solutions first and then tries to solve them	.87	.11	.05	.77
When something difficult happens, think deeply about the cause and try to solve it	.82	-.01	.19	.72
In most situations, I believe I know the reason for the problem	.73	.15	.18	.59
When I think about something, I know how it will affect my mood	.67	.29	.07	.54
Most of the people I meet often like me	.22	.81	.03	.71
I tend to have many friends who help each other	.01	.81	.27	.73
I have friends to talk to each other openly	.08	.81	.06	.69
I can lead the conversation well depending on the atmosphere or the conversation partner	.26	.64	.30	.56
I am satisfied with my life	.13	.18	.88	.82
I have everything I thought was important in my life	.10	.13	.84	.82
The various conditions of my life are satisfactory	.20	.15	.83	.76
Eigenvalue	2.61	2.57	2.42	
Variance explained(%)	23.69	23.39	22.04	
Total variance explained(%)	23.69	47.03	69.20	
Cronbach's α	.81	.82	.86	

IV. 결과 및 고찰

1. 연구 대상자의 일반적 특성

연구 대상자의 일반적 특성을 살펴보면 연령은 20대가 52.7%, 30대 31.5%, 40대 이상 15.8%이며, 학력은 고졸 40.9%, 전문대졸 39.9%, 대졸 이상 19.2%로 나타났다. 근무경력은 2~5년 50.7%, 5~8년 22.7%, 8년 이상 16.6%이며 직위는 중상(초급 디자이너, 준디자이너) 37.9%, 디자이너 40.4%, 관리자(실장, 원장) 21.7%이다(Table 2).

2. 요인분석

1) 회복탄력성의 타당도 및 신뢰도

KMO 표본적합도 검정 결과 KMO 값이 .81로 나타나 변수 쌍의 상관이 다른 변수에 의해 잘 설명되므로 요인분석을 하기에 적절한 표본임이 확인되었으며 Bartlett의 단위행렬 검정결과 $\chi^2=968.84(df=55, p<.001)$ 이어서 변수들 사이에 요인을 이룰 만한 상관관계가 충분하므로 요인분석을 실시하였다. 분석결과 3개의 요인이 도출되었다(Table 3).

제 1요인은 '자기조절' 요인으로 요인 적재값은 .67~.87로 나타났다며 고유값은 2.61로 나타났다. 제 2요인은 '대인관계' 요인으로 요인 적재값은 .64~.81으로 나타났으며 고유값은 2.57로 나타났다. 제 3요인은 '긍정성' 요인으로 요인 적재값은 .83~.88으로 나타났으며 고유값은 2.42로 나타났다. 요인분석 결과 도출된 3개의 요인이 전체 분산의 69.20%를 설명하고 있

Table 4. Validity and reliability of grit

Grit Items	Factor 1	Factor 2	Communality
	Persistence of interest	Consistency of effort	
Even if it takes a long time to do something, focus on it and do it well	.86	.26	.81
Even if it takes more than a few months to solve a problem, I don't lose interest	.83	.28	.77
I finish everything I started	.82	.25	.74
I tend to concentrate on things that take months to achieve	.79	.26	.69
I am not discouraged by frustration	.21	.86	.78
I am not frustrated by difficulties	.25	.78	.68
I don't give up or get discouraged when I fail	.30	.74	.64
Eigenvalue	2.94	2.17	
Variance explained(%)	41.96	30.93	
Total variance explained(%)	41.96	72.88	
Cronbach's α	.89	.78	

는 것으로 나타났으며 신뢰도 검증 결과 Cronbach's α 값은 .81~.86으로 높게 나타나 신뢰성이 확보되었다.

2) 그릿의 타당도 및 신뢰도

KMO 표본적합도 검증 결과 KMO 값이 .86으로 나타나 변수쌍의 상관이 다른 변수에 의해 잘 설명되므로 요인분석을 하기에 적절한 표본임이 확인되었다. 또한 Bartlett의 단위행렬 검증결과 $\chi^2=729.12(df=21, p<.001)$ 이어서 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하므로 요인분석을 실시하였다. 분석결과 2개의 요인이 도출되었다(Table 4).

제 1요인은 '관심의 지속성' 요인으로 요인 적재값은 .79~.86로 나타났으며 고유값은 2.94로 나타났다. 제 2요인은 '노력의 일관성' 요인으로 요인 적재값은 .74~.86으로 나타났으며 고유값은 2.17로 나타났다. 요인분석 결과 도출된 2개의 요인이 전체 분산의 72.88%를 설명하고 있는 것으로 나타났으며 신뢰도 검증 결과 Cronbach's α 값은 .78~.89로 높게 나타나 신뢰성이 확보되었다.

3) 직무만족의 신뢰도 및 타당도

KMO 표본적합도 검증 결과 KMO 값이 .87로 나타나 변수쌍의 상관이 다른 변수에 의해 잘 설명되므로 요인분석을 하기에 적절한 표본임이 확인되었으며 Bartlett의 단위행렬 검증결과 $\chi^2=2355.863(df=190, p<.001)$ 이어서 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하므로 요인분석을 실시하였다. 분석결과 5개의 요인이 도출되었다(Table 5).

제 1요인은 '인간관계 만족' 요인으로 요인 적재값은 .78~.81로 나타났으며 고유값은 4.24로 나타났다. 제 2요인은 '직무내용 만족' 요인으로 요인 적재값은 .70~.80으로 나타났으며 고유값은 3.41로 나타났다. 제 3요인은 '근무환경 만족' 요인으로 요인 적재값은 .72~.87로 나타났으며 고유값은 2.41으로 나타

났다. 제 4요인은 '이직환경 만족' 요인 적재값은 .77~.87로 나타났으며 고유값은 2.16으로 나타났다. 제 5요인은 '경제적 만족' 요인으로 요인 적재값은 .70~.84이며 고유값은 2.10으로 나타났다.

요인분석 결과 도출된 5개의 요인이 전체 분산의 71.60%를 설명하고 있는 것으로 나타났으며 신뢰도 검증 결과 Cronbach's α 값은 .61~.91으로 나타나 신뢰성이 확보되었다.

3. 헤어미용사의 일반적 특성에 따른 회복탄력성의 차이

헤어미용사의 일반적 특성에 따른 회복탄력성의 차이를 알아보기 위해 일원배치분산분석을 실시하고 사후분석으로 Duncan's multiple range test를 실시하였다(Table 6). 분석결과 헤어미용사의 회복탄력성은 연령과 직위에서는 유의한 차이가 나타나지 않았으며 학력과 근무경력에서 유의한 차이를 보였다. 학력에서는 대학 졸업 이상 집단의 자기조절이 가장 높은 것으로 나타났으며 근무경력에서는 8년 이상의 집단에서 긍정성이 가장 높은 것으로 나타났다.

이러한 결과는 학력이 높은 헤어미용사일수록 어려운 일이 생겼을 때 그 이유가 무엇인지 깊이 생각한 후에 해결하려고 노력하며 가능한 해결책을 먼저 생각하는 등 자신의 감정을 잘 조절하는 것으로 해석할 수 있다. 또한 근무 경력이 높을수록 경험을 통해서 얻은 여러 가지 맥락을 활용하면서 모든 것이 잘 될 것이라는 희망적인 생각과 감사하는 마음을 가지며 삶에 대한 긍정적인 자세를 취하는 것으로 해석할 수 있다.

이는 임상간호사의 회복탄력성이 학력과 근무경력에서 유의한 차이가 나타나지 않았다고 보고한 Kim(2013)의 연구와 보육교사의 근무경력에 따른 회복탄력성에 차이가 나타나지 않았다고 보고한 Jang(2014)의 연구와는 상이한 결과이다. 한편 Lim(2016)은 정서표현성이 높아지면 자아존중감이 높아지고

Table 5. Validity and reliability of the job satisfaction

Job Satisfaction Items	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Communality
	Interpersonal satisfaction	Job content satisfaction	Service environmental satisfaction	Turnover environmental satisfaction	Economical satisfaction	
When I work hard, my colleagues praise me.	.81	.12	.04	-.10	.06	.69
I have a good relationship with my boss or coworker.	.80	.21	-.02	.01	.08	.69
My colleagues help me a lot in my work	.79	.23	.12	.02	.14	.71
I can rely on my coworkers when work is difficult	.79	.19	.19	.15	.05	.73
There is no difficulty due to conflict with colleagues in the business process.	.79	.20	.24	.08	.03	.72
Other colleagues trust my opinion and personality	.78	.31	.24	.01	.03	.77
My current job is suitable for my ability.	.14	.80	.16	.06	.18	.71
I'm doing a good job at the hair salon	.19	.79	.12	.09	.10	.70
I value my current work	.26	.77	.08	-.10	.22	.72
I know exactly the plans and goals of my work	.31	.75	.08	-.04	.09	.68
My job at the beauty salon is clearly defined	.30	.70	0.10	-.07	.26	.67
The working hours of the salon where I work is appropriate	.15	.12	.87	-.02	.24	.84
It's appropriate to close the hair salon where I work	.12	.22	.83	-.14	.17	.79
The workload is reasonable	.25	.06	.72	.01	.12	.60
I can move to another hair salon	-.03	-.02	-.08	.86	-.10	.76
There are many beauty salons where people with my job experience can get a job	.04	-.01	-.03	.83	-.10	.70
If I want to move to another hair salon, it will gladly meet the conditions I want	.06	.01	-.01	.77	.03	.60
My wage level is set as much as I have tried	.04	.23	.25	-.07	.84	.83
My wages will increase even more	.13	.20	.07	-.01	.77	.65
My wage is appropriate compared to the wage level of the same job in other hair salons	.07	.25	0.40	-.18	.70	.75
Eigenvalue	4.24	3.41	2.41	2.16	2.10	
Variance explained(%)	21.19	17.07	12.05	10.78	10.52	
Total variance explained(%)	21.19	38.26	50.31	61.09	71.60	
Cronbach's α	.91	.88	.83	.77	.61	

이에 따라 회복탄력성도 높아진다고 주장하였다. Kim & Choi (2017)는 유치원 교사의 행복감이 자아탄력성과 교사효능감에 미치는 영향에 관한 연구에서 행복감이 높은 유치원교사일수록 회복탄력성이 높게 나타났다고 보고하였다.

이러한 맥락에서 본다면 본 연구의 결과 비록 헤어미용사의 학력과 근무경력이 높을수록 회복탄력성이 높은 것으로 나타났지만 회복탄력성이 개인의 정서적, 내재적 특성임을 고려할 때 학력이나 근무경력과 관계없이 직장 내 독서활동 등 각종 정서함양 프로그램 운영 등을 통해서 헤어미용사들이 정서적으로 안정감을 가질 수 있는 환경조성과 분위기 마련이 필요할 것이다.

또한 헤어미용사들은 스스로 다양한 정서활동을 통해서 회

복탄력성을 향상하고 직무만족도를 높여야 할 것이다. 즉 어려운 상황에서도 헤어미용사들이 회복탄력성을 꾸준히 향상할 수 있도록 개인과 산업체가 함께 노력함으로써 직무만족도를 높이고 상호 발전을 이끌어 나가야 할 것이다.

4. 헤어미용사의 일반적 특성에 따른 그릿의 차이

헤어미용사의 일반적 특성에 따른 그릿의 차이를 알아보기 위해 일원배치분산분석을 실시하고 사후분석으로 Duncan's multiple range test를 실시하였다(Table 7).

분석결과 헤어미용사의 그릿은 연령과 근무경력에서 유의한 차이가 나타났다. 연령의 경우 노력의 일관성, 관심의 지속성

Table 6. Difference in resilience according to general characteristics

Age	20s(n=107)	30s(n=64)	Over 40s(n=32)	F value
Resilience				
Self control	3.68a	3.75a	3.77a	.45
Relation	3.48a	3.75a	3.61a	.79
Positivity	3.64	3.86	3.90	2.45
Education	High school graduate(n=83)	College graduate(n=81)	University graduate or higher(n=39)	
Resilience				
Self control	3.79a	3.58b	3.86a	4.55*
Relation	3.72a	3.69a	3.90a	1.64
Positivity	3.82	3.68	3.76	.65
Career	2~5 years((n=103)	5~8 years(n=46)	over 8 years(n=54)	
Resilience				
Self control	3.71a	3.65a	3.79a	.80
Relation	3.80a	3.70a	3.68a	.82
Positivity	3.72ab	3.52b	4.00a	.50**
Position	junior, Associate Designer(n=77)	Designer(n=82)	Administrator(n=44)	
Resilience				
Self control	3.73a	3.73a	3.68a	.13
Relation	3.74a	3.80a	3.63a	1.01
Positivity	3.66a	3.78a	3.86a	1.00

*p≤.05 Duncan's multiple range test: a>b *p<.05, **p<.01, ***p<.001

모두 40대 이상의 집단에서 가장 높게 나타났으며 20대 집단이 가장 낮은 것으로 나타났다. 근무경력은 8년 이상의 집단에서 노력의 일관성과 관심의 지속성이 모두 높게 나타났다. 이는

연령이 높을수록, 그리고 미용산업체 근무 경력이 많을수록 그릿이 높다는 것을 의미한다. 즉 헤어미용사는 자신의 직무에 처음 임했을 때보다 근무경력이 쌓이고 나이가 들어감에 따라

Table 7. Differences in grit according to general characteristics

Age	20s(n=107)	30s(n=64)	Over 40s(n=32)	F Value
Grit				
Consistency of effort	3.37b	3.67a	3.85a	6.77**
Persistence of interest	3.31b	3.63a	3.78a	7.32**
Education	High school graduate(n=83)	College graduate(n=81)	University graduate or higher(n=39)	
Grit				
Consistency of effort	3.57a	3.49a	3.57a	.28
Persistence of interest	3.57a	3.42a	3.45a	.86
Carrer	2~5 years((n=103)	5~8 years(n=46)	over 8 years(n=54)	
Grit				
Consistency of effort	3.43b	3.51b	3.78a	3.94*
Persistence of interest	3.41b	3.42b	3.70a	3.04*
Position	junior, Associate Designer(n=77)	Designer(n=82)	Administrator(n=44)	
Grit				
Consistency of effort	3.48a	3.56a	3.61a	.44
Persistence of interest	3.40a	3.55a	3.53a	.88

*p≤.05 Duncan's multiple range test: a>b *p<.05, **p<.01, ***p<.001

Table 8. Mediating effect of grit between resilience and job satisfaction

Antecedent variable		Consequence variable	B	se	t	p	LLCI	ULCI	R ²	F
Resilience	→	Grit	.73	.07	9.81	***	.58	.87	.32	96.17***
Resilience	→	Job Satisfaction	.30	.06	4.80	***	.18	.42	.28	39.32***
Grit	→	Job Satisfaction	.17	.05	3.41	***	.07	.26		

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

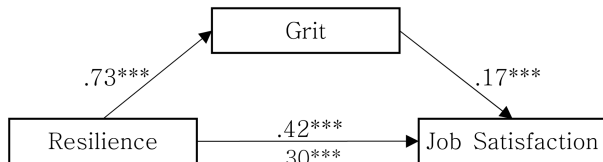


Fig. 1. Mediator model of grit

직무에 대한 자신감과 자부심을 얻게 됨으로써 그릿이 향상된다고 해석할 수 있다.

Seo(2019)는 대학생의 학년에 따른 그릿의 차이 연구에서 학년별로 그릿의 차이가 없다고 보고하면서 그릿은 단기간에 길러지는 특성이 아닌 장기간에 걸친 노력과 끈기를 유지하는 능력이기 때문에 학년별로 명확한 차이가 나타나지 않는다고 주장하였다.

이러한 점을 고려할 때 전문대학의 미용관련학과에서 학생들의 전공능력 향상을 위한 교육 이외에도 비교과프로그램 등을 통해서 학생들의 그릿을 향상할 수 있는 교육이 필요하다는 것을 알 수 있다. 또한 산업체에서도 근무경력이 짧고 연령이 낮은 직원들, 즉 인턴과 초급디자이너들의 그릿을 향상할 수 있는 방안을 모색하고 그들의 그릿을 높일 수 있는 자체 프로그램 개발·운영함으로써 장기적으로 그릿을 향상시켜 직무 만족으로 이어지도록 노력해야 할 것이라 사료된다.

5. 헤어미용사의 회복탄력성과 직무만족의 관계에서 그릿의 매개 효과

회복탄력성이 직무만족도에 영향을 미치는데 있어 그릿의 매개효과를 검증하기 위하여 SPSS의 Process Macro Model 4 (Hayes, 2017)를 적용하고 Bootstrap 샘플 5,000개, 신뢰구간 95%로 설정하여 분석하였다. 그 결과 회복탄력성은 그릿에 유의한 정(+)의 영향을 미치고(B=.73, t=9.81, p<.001), 그릿은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향(B=.17, t=3.41 p<.001)을 주어, 그릿이 회복탄력성과 직무만족 사이에서 매개하였다(Table 8). 즉 직무만족에 대한 회복탄력성의 총효과는 B=.42(p<.001)이었으나 매개변수인 그릿이 투입되면서 직무만족에 대한 회복탄력성의 직접효과는 B=.30(p<.001)으로 감소하여 그릿이 매개하였음을 알 수 있다(Fig. 1).

회복탄력성이 그릿에 유의미한 영향을 미치고 그릿은 직무

만족에 유의미한 영향을 미치는 점, 그리고 회복탄력성과 직무만족간 경로의 총효과가 직접효과보다 큰 점은 매개효과가 있음을 의미한다. 이와 같은 결과를 통하여 그릿은 회복탄력성과 직무만족 사이에서 매개역할을 하고 있음을 검증하였다.

Lee(2012)는 특수학교 교사의 회복탄력성이 직무만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치며 직무만족을 위해서는 회복탄력성을 높여야 한다고 주장하였다. Kim & Park(2020)의 연구에서도 헤어살롱 종사자의 회복탄력성이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하고 그들이 회복탄력성을 잃지 않도록 살롱 내에서 직무의 성과에 대한 보상과 함께 자기개발을 위한 세미나를 제공하는 등 긍정성을 유지시켜 직무만족감을 높여야 한다고 주장하였다. 이러한 결과는 직무만족에 있어 회복탄력성이 중요한 요인임을 강조하는 것으로 본 연구의 결과와 맥을 같이 하고 있다.

Jeong(2020)은 그릿이 직무만족에 정(+)적인 영향을 미치며 그릿이 높은 사람들은 본인이 목표로했던 일자리에 종사하는 경우가 많을 뿐 만 아니라 직무만족을 느끼는 경향이 있다고 주장하였다. 또한 그릿과 직무만족은 유의미한 상관이 있다고 보고한 선행연구(Lee, 2019; Koo et al., 2018; Kang & Park, 2018)도 본 연구의 결과와 유사하다.

따라서 헤어미용사의 직무만족도 향상을 위해서는 그릿과 회복탄력성을 향상할 수 있는 다양한 방안 모색이 필요할 것이다.

회복탄력성이 직무만족에 영향을 미치는 데 있어 그릿의 간접효과와 유의성 검증을 위해 Bootstrapping(Shrout & Bolger, 2002)을 사용한 분석결과는 Table 9와 같다. 회복탄력성이 그릿을 경유하여 직무만족에 이르는 경로의 경우 간접효과의 95% 신뢰구간에서 0을 포함하고 있지 않기 때문에 회복탄력성과 직무만족 사이에서 그릿의 매개효과는 정(+)적으로 유의한 것으로 확인되었다(B=.12, CI[.05~.20]). 이로써 그릿이 회복탄

Table 9. Indirect effects of grit between resilience and job satisfaction

	Effect	se	LLCI*	ULCI**
Total Effect	.42	.05	.32	.53
Direct Effect	.30	.06	.18	.42
Indirect Effect	.12	.04	.05	.20

*LLCI=95% bootstrapped low limit confidence level

**ULCI=95% bootstrapped upper limit confidence level

력성과 직무만족을 높이는데 효과적인 정서적 요인임을 확인하였다.

V. 결 론

본 연구는 회복탄력성이 직무만족에 영향을 미치는데 있어 그릿의 매개효과를 검증함으로써 헤어미용사의 직무만족 향상을 위한 효율적인 인적관리 및 경영관리를 위한 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다. 또한 헤어미용사의 인구통계적 특성에 따른 회복탄력성과 그릿의 차이를 분석하여 인구통계적 특성에 따라 회복탄력성과 그릿을 향상할 수 있는 방안을 제시하고자 하였다.

연구결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 회복탄력성이 개인의 정서적, 내재적 특성임을 고려할 때 연령이나 근무경력과 관계없이 직장내 독서활동이나 각종 정서함양 프로그램 등을 통해서 회복탄력성을 꾸준히 향상시킴으로써 헤어미용사의 직무만족도를 높일 수 있는 다양한 노력이 이루어져야 할 것이다. 특히 고등학교와 전문대학 졸업자, 산업체 근무경력이 낮은 헤어미용사의 회복탄력성 향상에 더 많은 노력을 기울여야 할 것이다.

둘째, 헤어미용사의 그릿은 연령이 높을수록, 그리고 미용산업체 근무 경력이 많을수록 높게 나타났으므로 산업체에서는 연령과 근무 경력이 낮은 직원들의 그릿을 향상할 수 있는 다양한 방안을 모색해야 할 것이며 대학의 미용관련학과에서도 비교과 프로그램 등을 통해서 학생들의 그릿을 향상할 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다.

셋째, 헤어미용사의 그릿은 회복탄력성과 직무만족 사이에서 매개역할을 하고 있음이 확인되었으므로 헤어미용사의 직무만족을 높이기 위해서 그릿을 성장시킬 필요가 있음을 알 수 있다. 그러므로 산업체에서는 헤어미용사 개개인의 관심사가 무엇인지를 파악하고 그 관심사가 개인과 소속 산업체의 발전을 위한 아이디어로 제시될 수 있도록 분위기를 조성하고 지원하는 환경 마련이 필요할 것이다. 또한 회복탄력성과 그릿을 향상할 수 있는 다양한 프로그램을 개발하여 운영함으로써 헤어미용사의 직무만족도를 향상할 수 있을 것으로 사료된다.

본 연구는 헤어미용사의 회복탄력성과 그릿이 직무만족에 미치는 영향을 분석하고 헤어미용사의 회복탄력성과 직무만족 사이에서 그릿의 매개효과를 검증함으로써 직무만족에 있어 개인의 정서적, 내재적 요인인 그릿의 중요성을 규명하고 산업체에 그릿을 향상할 수 있는 환경 마련과 그릿 관련 교육프로그램 개발의 필요성을 제안하고 인지도를 제고하였다는데 그 의의가 있다.

헤어미용사의 직무만족은 개인의 행복과 삶의 질 향상은 물론 미용산업 전반에 많은 영향을 미치는 중요한 요소이므로 직무만족과 관련된 다양한 정서적 변인들과 그릿과의 관계 연구

가 활발히 이루어져야 할 것이다.

References

- Ahn, S. T. (2014). The impact of welfare social workers' job stress and job awareness on job satisfaction. Master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Bhamra, R., Dani, S., & Burnard, K. (2011). Resilience: The Concept, a Literature Review of Future Directions. *International Journal of Production Research*, 49(1), 5375-5393.
- Choi, H. G., & Shim, W. G. (2013). The Effects of Internal Marketing on The Job Satisfaction, Customer Orientation, Service Delivery Level in The Local Governments. *Korea Customer Satisfaction Management Association*, 15(4), 59-78.
- Duckworth, A. L. (2016). *Grit: The Power of Passion and Perseverance* (1st ed.). New York: Scribner Book Company.
- Duckworth, A. L., Peterson, C., Matthews, M. D., & Kelly, D. R. (2007). Grit: Perseverance and passion for long-term goals. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(6), 1087-1101.
- Dyer, J. G., & McGuinness, T. M. (1996). Resilience: Analysis of the concept. *Archives of Psychiatric Nursing*, 10(5), 276-282.
- Go, S. J., & Ahn, S. J. (2016). A Study on the Applicability and the Method of Resilience of Preliminary Feasibility Study. *The Korean Association for Local Government Studies*, 20(2), 347-364.
- Hayes, A. F. (2017). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis* (2nd ed.): A Regression-Based Approach. NY: Guilford Press.
- Hong, S. H., Jo, K. H., Lee, H. J., Kim, H. J., Yoon, M. R., Kang, Y. K., & Son, S. K. (2019). Development and Validation of the Resilience Scale with Korean Youth. *Future Oriented Youth Society*, 16(1), 57-86.
- Jang, Y. J. (2014). The Effects of Teachers' Emotional Quotient and Ego-resilience on the Teachers' Efficacy. Master's thesis, Suwon University, Hwaseong.
- Jeon, G. O., & Park, E. J. (2020). The Mediating Effect of Customer Orientation on the Relationship between Learning Performance and Job Satisfaction of Hair Beauty Works and Congruent Learning Workers. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 6(3), 495-506.
- Jeong, H. Y. (2014). Effects of Achievement Motivation of Hairdressers on Job Satisfaction. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 10(4), 688-695.
- Jeong, H. Y. (2020a). The Effect of Hairdresser's Occupational Awareness on Job Satisfaction. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 26(4), 904-912.
- Jeong, H. Y. (2020b). The Effect of Hair designers' Resilience on Organizational Commitment. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 26(2), 402-410.
- Jeong, S. J. (2020). Grit and Job Satisfaction: A Mediation of Goal-Work Congruence and Moderation of Socioeconomic Status. Master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Kang, H. M., & Park, S. Y. (2018). Difference of job satisfaction and turnover intention according to grit duster type in early child-

- hood teachers. *Korean Association for Learner-centered Curriculum and Instruction*, 18(21), 787-806.
- Kim, D. H., Jeon, D. W., Ha, S. J., Kim, T. H., Kim, J. O., Shin, J. D., Han, W. S., Jeong, S. H., & Kang, S. J. (2015). Possibility of a new paradigm in the city: Resilience. *Urban Information Service*, 405, 3-26.
- Kim, H. H., Kim, M. S., Uhm, M. A., Hur, S. H., & Nam, S. K. (2017). *The Effects of Sympathy Module and Psychological Capital on Job Satisfaction and Happiness*, 30(2), 247-273.
- Kim, J. H. (2011). Resilience. Koyang: Wisdomhouse.
- Kim, J. H. (2019). Resilience. Koyang: Wisdomhouse.
- Kim, J. Y., & Park, E. J. (2020). A Study on the Relationship among the Resilience, Customer Orientation, and Job Satisfaction of Hair Salon Workers. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 26(4), 733-742.
- Kim, M. J., Park, Y. S., & Kwon, Y. H. (2015). The Effects of Clinical Nurses' Resilience and Social Problem-Solving Ability on Burnout. *Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 16(2), 1284-1291.
- Kim, M. S., Lee, S. H., Paik, S. H., & Choi, Y. S. (2015). The environmental factors affecting students' grit scores and their differences across sex and grade. *Korean Association for Learner-centered Curriculum and Instruction*, 15(5), 297-322.
- Kim, S. R., & Choi, I. S. (2017). The effects of kindergarten teachers' happiness on ego resilience and teacher efficacy. *The Korean Society for Earthly Childhood Education&care*, 12(1), 29-51.
- Koo, D. W., Kim, J. Y., & Kim, H. S. (2018). The Effect of GRIT on Job Satisfaction, Affective Commitment, and Customer Orientation: Focused on Hotel Employees. *Foodservice Management Society of Korea*, 21(2), 29-53.
- Kwak, K. S., & Song, Y. S. (2014). The Relation Between the Job Satisfaction Factors, Degree of Occupational Satisfaction and Turnover Intention of Hair Beauty Service Industry Workers in Korea. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 20(4), 583-589.
- Lee, J. H. (2012). A Study on the Relationship among Special School Teachers' Burnout, Job Satisfaction, and Resilience. Doctoral dissertation, Dankook University, Seoul.
- Lee, S. R. (2015). Effects of grit, deliberate practice and contingencies of self-worth on academic achievement. Doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul.
- Lee, S. Y. (2019). The Effects of Workers' Grit on The Job Satisfaction - The Mediating Effects of Creativity and Job Involvement -. Master's thesis, Myoungji University, Seoul.
- Leipold, B., & Greve, W. (2009). Resilience: A conceptual bridge between coping and development. *European Psychologist*, 14(1), 40-50.
- Lim, S. M. (2016). Mediating effect of self-esteem in the relationship between emotional expression and resilience. Master's thesis, Korea University, Seoul.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Cause of Job Satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- McCormick, E. J., & Tiffin, J. (1974). *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Oh, R. (2010). The Effect of the Job Satisfaction Factor of Job Satisfaction of Hair Designers on Job Satisfaction and Turnover Intention. Master's thesis, Seokyeong University, Seoul.
- Park, H. S. (2019). The Effects of Childcare Teachers' Resilience and Job Satisfaction on Organizational Commitment. Master's thesis, Incheon National University, Incheon.
- Pintrich, P. R., & Schunk, D. H. (2002). *Motivation in education: Theory, research, and applications*. Upper Saddle River, NJ: Merrill Prentice-Hall.
- Ryu, J. J. (2018). Moderating Effects of Life Goal in the Relationship among Grit, Self-Determination, Growth Mindset. Master's thesis, Seoul National University of Education, Seoul.
- Seo, H. J. (2019). The Relationships Among Grit, Career Barriers, and Career Preparation Behavior Perceived by College Students. Master's thesis, Chungbuk National University, Cheongju.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in Experimental and Nonexperimental Studies: New Procedures and Recommendations. *Psychological Methods*, 7(4), 422-445.