

긍정심리자본이 중소기업 구성원의 직무소진에 미치는 영향연구

최성용*

호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 박사과정

하규수**

호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 교수

국 문 요 약

우리나라 중소기업을 ‘9988’이라는 숫자에 대입해 비유하기도 한다. 기업 숫자로 보면 전체기업의 99%가 중소기업이고, 전체 근로자의 약 88%가 중소기업에 종사하고 있다(중소기업 중앙회, 2015년 중소기업위상지표, 2015. 5)는 의미이다. 하지만 대부분의 중소기업은 대기업에 비해 취약한 재무구조, 기술 또는 인적 경쟁력을 확보하지 못함으로써 발생하는 생산성 저하, 비효율적 업무처리 방식에 기인한 고비용, 저효율의 구조적 문제를 지니고 있다. 더욱이 21세기 시장경제 흐름에 따른 환경변화에 빠르게 대처하지 못하는 현실이 앞으로의 미래를 더 암울하게 바라보는 이유이기도 하다. 중소기업은 이러한 구조적 문제 외에 창업주나 CEO 관련된 인적 리스크에도 미래를 담보할 수 없으며, 지속가능 경영을 할 수도 없다. 특히 회사가 어려움에 봉착했을 때 중소기업의 구성원들은 소진(Burnout, 번아웃)을 경험하게 되며, 이를 업무와 관련해서는 직무소진이라 말한다. 직무만족을 저하시키는 이 직무소진은 개인에게 부정적 개념을 가지게 하여 직무수행 능력을 저하시키며, 개인적 측면에서도 신체적, 심리적으로 부정적 영향을 미치게 한다. 본 연구는 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향에 대해 초점을 맞추고자 한다. 긍정심리자본이 중소기업 구성원의 직무소진에 긍정적 영향을 끼쳐 회사의 성장과 번영을 위한 조직유효성을 이끌어 낼 수 있다고 보기 때문이다. 이 연구는 중소기업 구성원의 긍정심리자본을 높여 직무소진을 줄이게 함으로써 향후 지속가능한 경영을 달성하게 만드는 단초가 될 것으로 본다.

핵심어: 긍정심리자본, 번아웃(Burnout), 직무소진, 조직유효성, CEO 리스크

1. 서론

번아웃(Burnout)이란 직무 스트레스로 인해 초래되는 정서적, 신체적 소진 상태 즉 극단적 스트레스 상태를 지칭한다. 이를 직무와 관련해서는 직무소진이라 말한다. 시설 인프라를 비롯해 자금과 인원마저 부족한 중소기업 구성원들에게 직무소진은 조직의 생산성 저하는 물론 업무이탈과 개인 건강에까지 위해요소가 될 수 있다.

그래서 중소기업 구성원의 정신건강을 높이는 척도로, 긍정성을 배가할 수 있는 키워드인 긍정심리자본에 대해 알아보기로 할 것이다. 긍정심리자본은 개개인을 긍정적으로 변화게 하며 개인적 성과향상에도 영향을 미친다고 보고된다(Peterson, Luthans, Avolio, Walumbwa & Zhang, 2011, *Personal Psychology*, 64, 427-450). 이는 성취와 성공을 향한 개인의 긍정적인 의지와 동기부여 상태를 의미한다. 또한 조직 내에서 창업주나 CEO 외에도 재능 있는 인재들

의 창조성을 발굴할 뿐만 아니라 지속적인 경쟁우위를 유지하기 위해 인적 자원의 내적인 수용력을 높이고 인간 및 사회를 발전시키며, 자본화할 수 있는 혁신적 방법을 찾아내는 것이다. 긍정심리자본은 개별 및 상호 관계적 역할을 통해서 긍정적인 조직원의 강점을 발견하고, 개발하는 데 많은 기여를 한다. 그러므로 긍정심리자본이 중소기업 구성원의 직무소진에도 긍정적 영향을 끼쳐 회사의 지속적 성장과 번영을 위한 조직유효성을 이끌어 낼 수 있다. 조직유효성이란 조직이 목표한 바를 이룰 수 있는 정도를 의미하는 것으로, 긍정심리자본이 직무소진을 감소시킬 수 있을 때 더욱 효과적으로 달성될 수 있다. 이 연구의 목적은 긍정심리자본이 중소기업 구성원의 직무소진에 끼치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 중국에는 긍정심리자본이 중소기업 구성원의 직무소진을 줄여줄 수 있도록 함으로써 긍정조직 문화를 형성해 향후에도 지속가능한 경영을 달성하게 만드는 데 도움을 줄 수 있을 것이다.

* * 제1저자, 호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 박사과정, ottoogi@hanmail.net

** 교신저자, 호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 교수, ksh@hoseo.edu

II. 이론적 배경

2.1. 긍정심리자본의 개념 및 구성요소

긍정심리학의 영향을 받아 조직행동분야에서도 긍정적인 조직행동에 대한 접근이 시도되고 있다. 이는 개인이 지닌 긍정적 심리상태가 개인의 정신적, 신체적 건강뿐만 아니라 개인과 집단의 성과향상에 도움을 줄 수 있다는 것으로, 개인의 긍정적 심리상태가 조직의 자본으로 이어질 수 있다고 보는 것이다(Seligman,2002). Luthans(2002)는 긍정지향의 인적자원의 강점과 심리적 능력은 측정, 개발할 수 있으며, 나아가 이러한 자원을 효율적으로 관리하여 연구하고 응용하여 성과를 높일 수 있다고 하였다. 즉 긍정적 조직행동은 긍정적인 성향을 가진 인적자원의 강점과 심리적 능력이 조직현장에서 성과개선을 위해 측정되고 개발 관리 될 수 있다는 것으로, 보통 수준의 조직구성원들의 긍정적인 심리상태와 강점을 개발함으로써 조직구성원들의 동기부여과정에 중요한 역할을 담당할 수 있을 것으로 기대한다. 정민철(2011)은 긍정적인 심리적 태도를 강조하여 개인이 주어진 환경에 대해 긍정적인 심리적 강점을 활용하여 진취적인 사고와 행동을 함으로써 성과를 향상시키는 것으로 그 정의를 제시하였다. 또한 긍정심리자본이란 사람마다 다르게 나타나는 몇 가지 특성들을 체계화하여 하나의 ‘자본’개념으로 파악하려는 것이다(손은일, 조용석, 송정수, 2010). 즉 개인의 심리적 성향 중 긍정적인 특성인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력 등을 자본개념으로 파악한 것이다. 최용득(2009)은 자기효능감, 희망, 낙관주의, 탄력성의 긍정적인 심리상태 자원으로 한 개인의 강점 발휘라고 정의하기도 하였고, 유현숙(2004)은 개인의 성향가운데 긍정적인 부분인 자신감, 희망, 낙관주의, 탄력성을 개인이 소유하고 있는 것으로 정의하였다. 긍정심리자본의 네가지 구성요소는 다음과 같다.

먼저 자기효능감(self-efficacy)에 대한 정의는 개인의 능력(ability)또는 성과에 대한 기대(expectation)보다는 긍정적인 신념(positive belief)을 의미한다(Bandura,1997). 이와 같은 자기효능감에 대한 정의를 작업장에 적용했을 경우, 작업장의 맥락 안에서 구체적인 과업을 성공적으로 수행하기 위해 요구되는 인지적 자원, 동기, 행동방식들을 운용하는 자신의 능력에 대한 자신감 또는 확신을 의미한다고 말할 수 있다(Stajkovic& Luthans,1997). 또한 업무수행 결과 외에도 자기효능감은 조직문화를 뛰어넘어 업무태도와도 긍정적인 관계가 있다는 사실이 실증적으로 밝혀졌다(Luthans,Zhu,& Avolio,2006).

두 번째 희망(hope)은 목표를 달성하기 위한 동기적인 요소로 목표를 추구하는 단계에서 여러 가지 방법들을 추진하도록 하는 정신적 에너지이다(Snyder,2002). 즉, 긍정심리자본에서의 희망은 목표를 이루기 위해 지속적으로 노력하고 대안을 찾으려는 마음이다(정민철,2011). 높은 희망을 가진 사람들은 일반적으로 자신이 원하는 것을 얻기 위한 방법이나 새로운 대안을 개발할 수 있다고 생각한다(Luthans& Youssef,2004).

세 번째 낙관주의(Optimism)란 온갖 난관과 좌절에도 불구하고 미래의 삶은 궁극적으로 좋아질 것이라고 강력하게 믿는 신념을 의미한다(유현숙,2004). 즉 어떤 일에 실패하였더라도 좌절하지 않고, 실패의 원인을 파악하고 다시 도전해보고자 하는 마음가짐을 말한다. 높은 수준의 낙관주의를 가진 사람은 낮은 사람 보다 자신의 직무에서 진정한 즐거움과 보람을 찾고 높은 성과를 달성한다고 보고되고 있다(Youssef& Luthans,2007).

마지막으로 복원력(resilience)이란 역경, 갈등, 실패 또는 이와 반대로 긍정적인 사건이나 과정 및 증가된 책임에 대한 부담감으로부터 원래의 상태로 되돌아오거나 그것을 뛰어넘는 힘이다(Luthans,2002). 복원력은 매우 위험한 상황 또는 역경에 직면했을 때 긍정적으로 상황에 대처하고 적응하는 특성을 나타낸다(Masten,2001;Masten & Reed,2002). 조직측면에 적용하였을 때 복원력은 역경, 불확실성, 갈등, 실패 또는 심지어 긍정적인 변화와 진보 그리고 과중한 업무책임감으로부터 유연하게 대처하는 긍정적인 심리적 역량으로서 정의할 수 있다(Luthans,2002).

2.2. 직무소진의 개념 및 구성요소

직무소진은 주로 직무스트레스와 관련하여 정의되는 경우가 많은데, 모든 직업에서 종사자들은 직무와 관련하여 잠재적·현재적 스트레스를 가지고 있으며 이는 스트레스 상황으로 연결될 수 있기 때문이다. 소진(消盡)의 사전적 의미는 ‘점점 줄어들어 다 없어짐’, 또는 ‘다 써서 없앴’이며, 영어의 ‘burnout’ 역시 ‘다 타다’, ‘정력을 다 써버리다’이다(장은미, 2017). 소진에 대한 초기 연구는 서비스직, 의료직에 종사하는 사람들이 감정적 고갈과 몰입의 손실을 경험한다는 사실을 발견하게 되었고, 이후 사람을 대상으로 휴먼서비스를 제공하는 직업군에서 나타나는 직무관련 증후군을 소진이라고 정의하였다(Maslach & Pines, 1976). 즉 직무소진은 대인접촉이 높은 직업을 가진 경우 공통적으로 나타나는 장기적인 현상으로 구성원들이 대인관계를 하면서 겪게 되는 정서적 고갈, 비인격화, 성취감

저하의 총체적인 현상으로 이해되었다(Golembiewski & Munzenrider, 1988; Maslach & Jackson, 1982). 조직 구성원으로서 목표를 달성하기 위하여 담당 직무를 수행하는 과정에서 스트레스가 발생하게 되는데, 이때 적정수준의 스트레스는 효율적인 업무수행을 위해 필요하지만 지속적인 스트레스를 해소하지 않고 누적하게 되면 심한 좌절감과 무력감, 상실감 등을 느끼게 되어 소진을 경험하게 된다(장은미, 2017). 직무 상황에서 발생하는 스트레스는 회복이 가능하지만 소진은 회복이 불가능하고 소진 이전의 상태로 돌아가기 어렵기 때문에 스트레스보다 심각한 현상이라고 보았다(김윤진, 2013). Pines & Aronson(1988)은 직무소진을 “정서적·심리적 증상과 함께 신체적 증상을 포함하면서 정서적인 상황에 장기간 관여하면서 나타난 신체적, 정서적, 정신적 고갈”로 정의하였다. 신체적 고갈은 만성 피로와 육체적 에너지 감소로 허약해지는 것을 의미하며, 정서적 고갈은 무력감과 절망감으로 설명하고 있다. 정신적 고갈은 일과 일상생활 뿐만 아니라 자기 자신에 대한 부정적인 태도가 형성되는 것을 의미한다(장은미, 2017). 이상 선행연구들의 직무소진에 대한 개념과 정의에 기초하여 본 연구에서는 직무소진을 “직무긴장 등의 정서적 고갈로 인하여 조직 구성원의 태도와 행동이 부정적으로 변화하는 과정 또는 상태”로 정의한다. 직무소진을 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하의 세 가지 구성요인으로 나누게 된 것은 MBI(Maslach Burnout Inventory)가 개발(Maslach & Jackson, 1982)되었기 때문이었다.

세부적으로 정서적 고갈은 직무 대상자 또는 서비스 이용자와 정서적 상호작용을 하는 과정 속에서 개인에게 나타나는 지친 감정을 말하며 신체적·정서적 자원 고갈의 개념을 모두 포함하고 있다(최동희, 2011). 정서적 고갈은 직무소진의 3개 하위영역 중 가장 많이 분석되고 연구되었으며 실제로 연구 초기에는 정서적 고갈을 소진과 같은 개념으로 이해하기도 하였을 뿐만 아니라 현재에도 직무소진의 대표적 요인으로 꼽히고 있다(오정학·육종림, 2011).

다음으로 비인격화는 상대방에 대하여 부정적인 반응으로 나타나는 것을 의미한다. 이러한 비인격화는 개인이 정서적 탈진을 경험하고 이를 극복하기 위한 대안이 존재하지 않는 경우의 심리적 대처반응이라고 할 수 있다(Ashforth & Lee, 1990). 이러한 비인격화를 경험한 구성원들은 자기 업무에 대한 부정적인 태도와 인식을 보이게 된다(황송자, 2017). 즉 정서적 고갈을 극복하기 위한 물리적 대안이 존재하지 않게 되면 그에 대한 심리적 대처반응으로 거리 두기가 발생하게 되고 이러한 거리 두기는 헌신이 저하된 상태에서 나타나게 되며, 자신과 관계를 맺

고 있는 사람들과 심리적 거리감을 유지하려 한다(장은미, 2017). 비인격적인 태도가 지나치게 나타나면 상대방을 사람으로 보기보다는 단지 하나의 대상으로만 바라보게 되어 자신과 상관없다고 지각하는 경우가 발생하게 된다.

마지막으로 성취감 저하는 자기 자신의 발전과 성취감을 얻는 대신 자기 자신을 부정적으로 인식하고 업무 시 의욕 저하 등 개인 성취감 상실로 나타나는 것을 의미한다(황송자, 2017). 이러한 사람들은 자기 자신을 부정하게 되고, 이탈, 사기 저하, 생산성 감소, 무능력한 대응, 능력 상실 등의 행동 특성을 보이게 된다(Jones, 1981). 일반적으로 정서적 탈진 이후에 비인격적 태도로 일하게 되면서 점차 업무에 대한 투입이 줄어들고 더 이상 개인적인 성취감을 느끼지 못하게 되는 것을 말한다(윤혜미·박병금, 2004).

2.3. 긍정심리자본과 직무소진의 관계

이경숙, 김민정(2019)은 노인복지관 사회복지사들의 긍정심리자본이 직무소진의 하위변인인 감정고갈, 비인격화, 성취감 저하에 유의미한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최은진(2012)은 병사의 군 생활 스트레스와 군 생활 적응과의 관계에서 긍정심리자본의 하위변인 낙관성과 희망을 희귀분석한 결과, 낙관성과 희망이 높으면 스트레스가 낮아지고 군 생활 적응수준이 높아지는 것으로 나타났다. 김경은(2012)은 긍정심리를 근거한 프로그램을 활용하면 건강한 대학생으로 성장할 수 있도록 도와주고 긍정적인 효과를 나타내며, 개인이 지니는 강점과 미덕을 개발하고 발휘함으로써 삶의 질을 향상하게 시킬 수 있고 스트레스 완화에 유의미한 긍정적인 효과를 미치는 것으로 밝혀냈다. 김은선(2012)은 긍정심리중심 문학치료 프로그램은 청소년 자녀를 둔 어머니의 양육 스트레스를 감소시키는데 효과가 있다고 했으며, 부모 효능감을 향상하는데도 효과가 있다고 하였다. 김숙명(2012)은 긍정심리치료가 우울성향 중학생의 낙관성, 스트레스 및 심리적 안녕감에 미치는 효과 연구에서 긍정심리치료 프로그램에 참여한 우울성향 중학생의 스트레스에 미치는 효과를 검증하기 위해 공변량 분석을 한 결과, 유의미하게 스트레스가 감소한 것을 알 수 있었다. 문장욱(2011)은 긍정기도문을 쓴 군인들이 일반기도문을 쓰거나 아무것도 하지 않은 집단보다 군 생활 만족도가 높게 나왔으며, 스트레스가 감소한 것으로 나타났다. 즉 긍정기도문을 쓰면서 하루에 있었던 일들을 긍정적으로 바라보는 습관을 들임으로써, 자신의 삶에 대한 관점을 긍정적으로 해석하는 능력이 발달된 것으로 볼 수 있었다. 김요셉(2009)은 긍정적인 자아개념 수준이 높을수록 스트레스는 낮아진다고 하였다.

III. 조사설계

3.1. 설문구성 및 가설설정

먼저 Luthans et al.(2007)이 제시하고 있는 긍정심리자본의 개념적 정의를 바탕으로 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의 등을 하위 구성요인으로 정의하였다. 긍정심리자본을 측정하기 위해서 사용된 도구는 Luthans et al.(2007)에 의해 개발된 척도를 활용하여 구성요인별 6문항씩, 총 24 문항으로 연구의 목적에 맞게 구성하였다.

또한 직무소진의 하위 차원은 Maslach & Jackson(1981)의 소진검사(MBI: Maslach Burnout Inventory)에 기초하여 양대현(2019) 등이 사용한 설문 문항을 바탕으로 구성하였다. 직무소진은 직무를 수행하면서 느끼는 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하와 같은 소진의 정도를 의미한다. 정서적 고갈 9개 문항, 비인격화 5개 문항, 성취감 저하 8개 문항, 총 22개 문항으로 구성하였다.

본 연구에서는 독립변수인 긍정심리자본이 종속변수인 직무소진에 끼치는 영향력을 파악하는데 목적이 있다.

본 연구의 가설은 다음과 같다.

가설1: 긍정심리자본은 중소기업 구성원의 직무소진에 부의 영향을 미칠 것이다.

- 1-1: 자기효능감은 직무소진에 부의 영향을 미칠 것이다.
- 1-2: 희망은 직무소진에 부의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3: 낙관주의는 직무소진에 부의 영향을 미칠 것이다.
- 1-4: 복원력은 직무소진에 부의 영향을 미칠 것이다.

3.2. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 설문은 중소기업 재직자를 대상으로 2019년 8월 1일부터 8월 20일까지 구글 독스를 활용해 실시했다. 중소기업에 재직 중인 232명을 대상으로 온라인 설문 조사를 실시하여 불성실한 답변을 제외한 228부의 설문지를 회수하여 분석을 실시하였다. 자료분석은 SPSS 통계프로그램(Ver. 23.0)을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

IV. 연구결과

본 연구에서는 긍정심리자본이 중소기업 구성원의 직무소진에 미치는 영향을 알기 위해 선형 함수(linear function)를 이용한 다중회귀분석을 실시하였다. 선형 함수는 독립변수와 종속변수간의 관계가 선형(linear)이라고 가정하고,

이를 모형화한 것이다. 본 연구에서는 선형 모형분석 결과 독립변수의 VIF(Variance Inflation Factor)값이 10 미만으로 다중공선성 문제가 발견되지 않았다. 모형의 수정결정계수(R^2)는 0.397로 연구가설의 분석결과는 표1과 같다.

<표 7> 분석 결과

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	VIF
	B	표준오차	β			
(상수)	5.253	0.225		23.329	0.000	
자기효능감	-0.158*	0.065	-0.162	-2.424	0.016	1.678
희망	-0.062	0.057	-0.073	-1.095	0.275	1.681
낙관주의	-0.301*	0.060	-0.337	-4.999	0.000	1.710
복원력	-0.186*	0.058	-0.212	-3.221	0.001	1.626
모형 추정결과	$Adj R^2=0.397, F=38.439(p=0.000)$					
종속변수 : 직무소진 주)*는 1%수준에서 통계적으로 유의						

분석 결과 긍정심리자본과 직무소진은 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 긍정심리자본이 증가할수록 직무소진이 감소하는 것으로 볼 수 있다. 긍정심리자본의 하위변수 중 자기효능감, 낙관주의와 복원력이 직무소진에 유의한 것으로 나타났으며, 인구통계학적 변인 중에서는 연령이 유의한 것으로 나타났다. 다만 긍정심리자본의 하위변수인 희망은 유효하지 않았다.

V. 결론

본 연구는 긍정심리자본(자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력)이 중소기업 구성원의 직무소진에 미치는 영향을 검증하는데 그 목적이 있다. 중소기업에 근무하는 재직자를 대상으로 한 연구결과는 다음과 같다.

긍정심리자본은 중소기업 구성원의 직무소진에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 하위변수가 직무소진에 미치는 영향의 크기는 낙관주의>복원력>자기효능감>희망순으로 나타났다. 다만 하위변수 중 희망은 유의하지 않은 것으로 확인되었다.

본 연구는 그동안 서비스 접점 분야의 감성노동자(실례로 사회복지사나 간호사, 승무원 등)에게만 연구되던 긍정심리자본과 직무소진을 다양한 중소기업 구성원까지 적용한 것에 의의가 있다. 다만 중소기업의 업종별 수준에 따른 효과를 측정하기에 그 모수가 적은 한계를 가지고 있다.

향후 연구에서는 중소기업 구성원의 긍정심리자본과 직무소진 영향 연구에 매개나 조절변수로 직무만족이나 직무몰입 등의 요소를 검증해보기를 기대한다.

앞으로 중소기업도 효과적인 인력관리와 생산적 조직문화 유지를 위해 발전시키기 위해서 긍정심리자본의 중요성

을 공감하고, 동기부여와 제도로 뒷받침해야 할 것이다.

참고문헌

- 김경은(2012). 예방적 집단미술치료가 대학생의 자기표현 향상과 스트레스 감소에 미치는 효과 긍정심리 이론을 중심으로 석사학위논문, 한양대학교.
- 김숙명(2012). 긍정심리치료가 우울성향 중학생의 낙관성, 스트레스 및 심리적 안녕감에 미치는 효과. 석사학위논문. 경성대학교.
- 김요셉(2009). 긍정적 자아개념과 자기신뢰감이 청소년기 스트레스에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 중앙대학교 사회개발대학원.
- 김은선(2012). 긍정심리중심 문학치료 프로그램이 청소년 자녀를 둔 어머니의 양육스트레스 감소와 부모효능감 향상에 미치는 효과. 석사학위논문, 경북대학교.
- 양대현(2019). 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계. 박사학위논문, 서울대학교 대학원.
- 오정학·육풍림(2011). 카지노종사원의 직무요구, 직무자원과 소진 그리고 직무만족의 관계. *관광연구*, 26(4).
- 유현숙(2004). 여성의 인적·사회적·심리적 자본에 관한 실증연구: 대전광역시를 중심으로 박사학위논문, 대전대학교.
- 윤혜미·박병금(2004). 아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구. *한국사회복지학회*, 56(3).
- 이경숙·김민정(2019). 노인복지관 사회복지사의 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 요인에 관한 연구. *한국콘텐츠학회논문지*, 19(4).
- 장은미(2017). 원장과의 교환관계가 보육교사의 이직의도에 미치는 영향 직무소진, 커뮤니케이션 만족의 매개효과와 자기 효능감의 조절효과를 중심으로 석사학위논문, 협성대학교 대학원.
- 정민철(2011). 심리적 자본이 직무열의에 미치는 영향 임파워먼트의 매개효과를 중심으로 석사학위논문, 한국외국어대학교 대학원.
- 최동희(2011). 조직 갈등이 호텔 종업원의 소진에 미치는 영향. 박사학위논문, 세종대학교 대학원.
- 최은진(2012). 병사의 군 생활 스트레스와 군 생활 적응과의 관계에서 희망의 중재효과. *인간발달연구*, 19(3).
- 황송자(2017). 사회복지기관 종사자의 감정노동과 직무소진의 관계 및 사회적 지원의 조절효과. *대한안전경영과학지*.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152.
- Bandura, A.(1997). Self efficacy: The exercise of control. *Personnel Psychology*, 50(3), 801-804.
- Bandura, A., & Locke, E. A.(2003). Negative self efficacy and goal effects revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 87-99.
- Bonanno, G. A.(2004). Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events?. *American Psychologist*, 59(1), 20-28.
- Luthans, F.(2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695-706.
- Luthans, F., & Youssef, C. M.(2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M.(2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., Luthans, K. W. & Luthans, B. C.(2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizon*, 47(1), 45-50.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J.(2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. New York, NY: Oxford University Press.
- Luthans, F., Zhu, W., & Avolio, B. J.(2006). The impact of efficacy on work attitudes across cultures. *Journal of World Business*, 41(2), 121-132.
- Maslach, C.(1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1986). *Maslach burnout inventory manual, 2nd edition*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P.(2001). Job burnout. In S. T. Fiske, D. L.Schacter, & C. Zahn Waxler (Eds.), *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C., & Pines, A.(1977). The burnout syndrome in daycare setting. *Child Care Quart*, 6, 100~113.
- Williams, M. R., & Attaway, J. S.(1996). Exploring salespersons' customer orientation as a mediator of organizational culture's influence on buyer seller relationships. *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, 16(4), 33-52.
- Youssef, C. M., & Luthans, F.(2005). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774-800.