

창업자의 희망이 감정적 소모와 심리적 웰빙에 미치는 영향*

이종건(중앙대학교 경영학부 교수)**

나병민(동서울대학교 창업보육센터 매니저)***

국 문 요 약

창업자의 희망은 창업에 있어서 중요한 역할을 하지만, 창업자의 희망의 본질과 그 역할에 대한 이론적 및 실무적 이해가 부족하다. 이에 본 연구에서는 창업자의 희망이 감정적 소모와 심리적 웰빙에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 심리적 웰빙은 자아수용, 개인적 성장, 긍정적 관계로 구분하였다. 연구자료는 창업기업의 156명의 CEO를 대상으로 수집하였다. 분석결과는 창업자의 희망이 클수록 그들의 감정적 소모가 낮아지는 반면, 심리적 웰빙이 높아진다는 것을 제시한다. 또한, 분석결과는 창업자의 감정적 소모가 클수록 그들의 심리적 웰빙이 낮아진다는 것을 제시한다. 마지막으로, 본 연구결과의 이론적 및 실무적 시사점이 논의되었다.

핵심주제어: 희망, 감정적 소모, 심리적 웰빙

1. 서론

나는 우리가 TV에서 보는 사람들과 같이 수년 내에 성공적인 창업가가 될 것이라고 희망한다. 그것이 나의 꿈이다. 나는 이러한 꿈을 실현하기 위하여 희생을 하고 수많은 힘든 일을 할 준비가 되어 있다.

-Hannah Gaze, 2005

창업자들은 누구나 성공적인 창업가가 되고자 하는 희망을 갖는다. 창업연구에 있어서 설립자 또는 창업자가 새로운 벤처창업과정에 갖는 영향은 간과될 수 없다(Seeborn et al., 2007). 왜냐하면, 사업의 성공이 다양한 원인에서 기인하지만, 사업성공의 중요한 결정요소 가운데 한 가지가 창업자 자신이기 때문이다. 설립자와 벤처 사이에 감성적 및 행동적 유대가 강하기 때문에, 많은 창업벤처의 현실은 벤처의 성과가 창업자의 행동에 밀접하게 연결되어 있다(Coelho, De Meza & Reyniers, 2004). 창업자가 희망을 가질 때는 창업 상황에 긍정적이고, 진취적이며, 낙관적일 것이다. 하지만 사업전망이 불투명해지거나 어려워질 때, 정신적인 고민을 하게 된다. 정신적 고민을 경험하는 사람들은 사업의 시작과 함께 정신적 고민이 찾아올 때 자신감을 잃을 수 있으며, 감정적으로 탈진상태에 이르게 되며, 결과적으로 심리적으로 불만족스럽고 불행함을 느끼게 된다.

창업자와 새로운 벤처성공 사이의 관계의 본질을 보다 잘 이해하기 위해서는 창업자 개인의 감정에 대한 연구가 중요하다(Cardon et al., 2009). 창업자와 관련된 연구에 있어서 무엇보다도 심리적 요인들의 관계를 연구해야 하는 이유는 창업

활동 내에서만 존재하는 독특한 창업문화라는 공간 안에서의 대인관계 및 문화 적응 등에 관련된 어려움이 창업자들에게 많은 영향을 미치고 있기 때문이다(Timmons, 1994). 개인적 창업자의 역할과 새로운 벤처의 성공 및 실패사이에는 밀접한 상호연관이 있다. 희망이론은 긍정적인 심리학 영역에서 많은 관심을 받아 왔다. 희망은 목표 지향적 사고로서 사람들은 원하는 목표를 달성할 수 있는 길을 찾을 수 있다는 것과 그러한 길을 사용할 수 있는 동기를 인식한다(Lopez, Snyder & Teramoto Pedrotti, 2003). 많은 연구들이 삶에 있어서 희망을 중요성을 주장해 왔다. 희망이 강한 사람은 약한 사람들에 비해 도전적이고, 초점을 맞추고, 긍정적인 정서 상태를 유지한다(Snyder, 1994).

희망은 불안과 스트레스를 낮추며 심리적인 웰빙을 높이는 것으로 밝혀져 왔다. 불확실한 상황에서도 자신의 목표를 실천하게 하는 긍정적인 의지와 태도를 갖도록 한다. 더 높은 희망을 가진 창업자들은 자신의 목표를 달성할 수 있다는 긍정적인 관점과 태도를 가지기 때문에 정서적인 감정의 소진이 더 완화될 수 있으며 불안감이 더 낮아진다. 또한, 희망수준이 높은 창업자들은 희망수준이 낮은 창업자들에 비하여 자신의 현재의 상황에 대하여 긍정적으로 수용하며, 자신의 영역을 확장하고, 변화를 시도하려고 하며, 다른 사람과의 관계가 더 긍정적이다.

창업과 관련된 많은 선행연구들이 창업의 성공요인을 밝혀내기 위하여 외부환경적요인, 창업조직의 특성 및 창업벤처기업의 자원, 창업기업의 전략 등 많은 분야를 연구해왔지만, 정작 창업의 성공요인의 핵심인 창업자와 관련된 연구가 부

* 이 논문은 2013년도 중앙대학교 연구년 지원비로 작성된 논문임.

** 교신저자, 중앙대학교 경영학부 교수, jkeonlee@cau.ac.kr

*** 공동저자, 동서울대학교 창업보육센터 매니저, nabm@daum.net

· 투고일: 2013-11-21 · 수정일: 2013-12-24 · 게재확정일: 2013-12-26

족한 실정에 있다. 이에 본 연구에서는 창업자의 희망이 감정적 소모 및 심리적 웰빙에 미치는 영향과 감정적 소진이 심리적 웰빙에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 이를 통하여 창업자의 희망, 감정적 소모, 심리적 웰빙 간의 관계를 밝힘으로써 창업자들이 희망적 태도를 갖는 것과 감정적 소모를 예방하는 노력의 중요성에 대하여 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 희망과 감정적 소모

초기 학자인 Menninger(1959)는 희망을 “목표획득을 위한 긍정적인 기대”로 정의하였으며, Stotland(1969)는 희망을 “목표달성에 대한 제로보다 큰 기대”라고 정의하였다. 그는 희망이 높다는 것은 목표달성에 대한 가능성을 높게 지각하는 것이라고 주장하였다. 희망은 긍정적인 동기부여적 상태로서, 이는 성공적 대리인에 대해 상호작용적으로 도출된 감각(목표 지향의 에너지)과 경로(목표를 달성하기 위한 계획)에 기초를 두고 있다(Snyder, Irving & Anderson, 1991). 창업자들의 희망 수준이 높을 때, 그들의 창업기업의 성공에 대한 기대감이 높을 것이며, 심리적인 상태는 긍정적이며 낙관적일 것이다. 즉, 높은 희망을 가진 창업자의 감정적 소모는 낮아질 것이다.

창업환경은 매우 불확실하여 예측이 어렵고 성공에 대한 확신을 갖기 어려워 창업자의 불안감은 일반적인 직장에 비하여 더욱 크고 그리하여 감정적 소모가 초래하게 된다. 감정적 소모는 일종의 긴장, 비인격화는 일종의 방어적 대처이며, 성취감의 저하는 감정적 소모를 통해서 간접적으로 영향을 받는 일종의 자기평가이다(Lee & Ashforth, 1996). 자신의 직무에 의해 감정적으로 소모되었거나 과도하게 베푼 느낌을 반영한 감정적 소모는 신체적인 피로와 심리 및 정서적으로 소진된 느낌에 의해 나타난다(Wright & Cropanzano, 1998).

창업자는 충분한 자원(예, 인적 및 물적 자원)이 없는 가운데 수익을 창출하기 위하여 끊임없이 노력을 해야 하며 불완전한 사업여건으로 인하여 불안감과 긴장감이 매우 높아짐으로써 감정적 소모를 겪기 쉽다. 이러한 감정적 소모를 이겨낼 수 있는 데에는 미래에 대한 기대감이 필요하다. 창업자가 미래에 대한 기대감을 갖기 위해서는 창업기업이 잘될 것이라는 성공 및 성장가능성에 대한 희망이 절대적이다. 그러므로 희망수준이 높은 창업자는 희망수준이 낮은 창업자에 비하여 감정적 소모를 덜 느낄 것이다. 이러한 논의에 기초하여, 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1. 희망은 감정적 소모에 대하여 부(-)의 방향으로 관련될 것이다.

2.2 창업자의 희망과 심리적 웰빙

Jones, Norman & Wier(2010)의 연구에 의하면, 활력은 심리적 웰빙에 긍정적인 영향을 미친다. 이러한 활력의 수준은 사람이 얼마만큼 희망적인가에 따라서 달라질 수 있다. 심리적 웰빙은 총체적 정서에 대한 개인의 인식으로서 개인의 주관적인 행복을 말한다(McDowell & Newell, 1987). 창업자의 희망이 강하면, 그들의 창업기업의 성공을 개인적인 성장을 적극 추진하고, 자신에 대한 긍정적인 사고를 하며, 그들은 타인과의 관계를 원만하게 유지할 것이다. 그러므로 창업자들의 사업에 대한 희망은 창업자의 심리적 웰빙에 긍정적 영향을 줄 것이다.

창업자의 조직 내 희망은 그들이 사업조직 안에서 인지하고 느끼는 기분의 상태를 말한다(George & Brief, 1992). 조직 내 구성원의 일에 대한 희망이 개인 및 조직의 성과에 영향을 미치기 때문에(Luthans, 2002; Luthans, Youssef & Avolio, 2007), 창업자가 사업영역 내에서 사업과 관련하여 갖는 희망도 개인의 심리적 웰빙은 물론 조직 및 조직구성원들에게 긍정적인 영향을 줄 것이다. Shepherd & Haynie(2011)는 부정적인 자신의 관점이 심리적 웰빙을 감소시킨다고 주장하였다. 이러한 논의에 기초하여, 본 연구는 창업자의 희망이 높을수록 심리적 웰빙이 높아질 것으로 예측하였으며, 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 2. 희망은 (a) 자아수용, (b) 개인적 성장, (c) 긍정적인 관계에 대하여 정(+)의 방향으로 관련될 것이다.

2.3 감정적 소모와 심리적 웰빙

긍정적인 정서는 개인이 주관적으로 경험하고, 객관적인 요인이 삶의 질에 미치는 영향은 약해서 객관적인 지표들이 긍정적인 정서를 직접적으로 평가하지 못하는 한계가 있다(Schwarz & Strack, 1991). 정신건강은 직무스트레스와 부(-)의 방향으로 관련되기에(Wong & Law, 2002), 창업자의 직무스트레스가 대기업의 재직자에 비해 더 높으므로, 창업자의 정신건강 수준이 그들보다 더 낮게 나타날 수 있다(Cooper, 1997; Goleman, 1998). 사업의 실패에 대한 불안감, 충분한 휴식이 없이 일해야 하는 업무량의 과다, 일정하지 않은 수익 등이 창업자가 겪는 환경상의 부정적인 측면일 수 있다. 이러한 부정적인 결과는 정서적인 소진을 초래하며 결국은 심리적인 웰빙 수준을 크게 떨어뜨리는 결과를 초래한다.

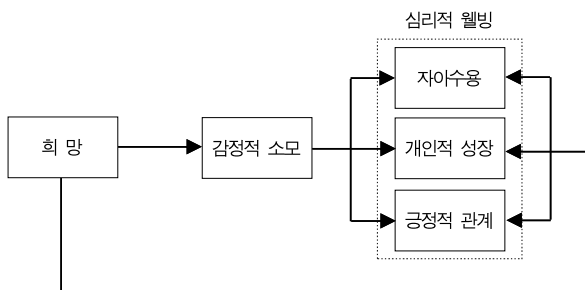
감정적 소모는 정서적 자원의 기진맥진한 느낌과 에너지의 결핍을 말한다(Cordes & Dougherty, 1993). 자신의 직무에 의해 감정적으로 소모되었거나 과도하게 베푼 느낌을 반영한 감정적 소모는 신체적인 피로와 심리 및 정서적으로 소진된 느낌에 의해 나타난다(Wright & Cropanzano, 1998). 감정적 소모는 소진의 예측지표로서 중요하게 고려된다(Maslach & Jacksons, 1984). 많은 부정적인 결과는 개인 및 조직에 대한

소진이나 역할 스트레스와 관련된다(Cordes & Dougherty, 1993). 창업자의 개인에 대한 소진의 결과는 감소된 자기존중감, 불안, 무력함, 우울과 같은 심리적 웰빙의 악화를 초래한다.

특히, 창업자들이 감정적으로 지치게 될 때, 자신에 대한 수용, 개인적인 발전 및 성장, 타인과의 긍정적 관계의 유지가 어려워질 것이며, 이러한 감정적인 소진은 심리적 웰빙에 대하여 부정적인 영향이 있으며, 자신의 삶의 질을 부정적으로 인식하게 한다(Ebener & O'Connell, 2010). Jones, Norman & Wier(2010)는 감정적 소모, 비인격화, 개인적 성취의 감소의 세 가지 하위차원으로 구성된 직무소진이 심리적 웰빙에 대하여 부(-)의 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다. 그리하여 본 연구는 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 3. 감정적 소모는 (a) 자아수용, (b) 개인적 성장, (c) 긍정적 관계에 대하여 부(-)의 방향으로 관련될 것이다.

<그림 1>은 희망, 감정적 소모, 심리적 웰빙에 대한 가설화된 관계를 제시한다.



<그림 1> 연구모형

III. 연구방법

3.1 연구표본

본 연구는 창업기업의 CEO를 대상으로 250부의 설문지를 배포하여 자기응답식으로 작성한 후 156부를 회수하여(회수율: 62.4%) 가설검증에 사용하였다. 응답자의 인구통계학적 특성을 보면, 응답자의 80.8%가 남성이고, 19.2%가 여성으로 남성이 훨씬 많았으며, 기혼자가 40.4%이고 미혼자가 59.6%로서 기혼자가 더 많은 비중을 차지하였다. 교육수준별로는 대졸이 59.6%로 가장 많았으며, 석사 25.1%, 전문대졸 11.5%, 고졸 3.8%순이었다.

3.2. 변수의 측정

3.2.1 창업자 희망

본 연구는 창업자 희망을 Snyder et al.(1991)이 사용한 8개의 문항을 가지고 리커트식 7점 척도로 측정하였다(1=전혀

그렇지 않음, 7=전적으로 그러함). 측정문항의 예로는 “나는 곤경에서 벗어날 많은 방법을 생각해 낼 수 있다.”, “나는 열정적으로 나의 목표를 추구한다.”, “나는 어떤 문제든지 간에 수많은 해결방식이 있다고 생각한다.” 등을 들 수 있다.

3.2.2 감정적 소모

본 연구는 감정적 소모를 Maslach & Jackson(1981)이 사용한 9문항을 가지고 리커트식 7점 척도로 측정하였다(1=전혀 그렇지 않음, 7=전적으로 그러함). 측정문항의 예로는 “나는 하루 종일 사람들과 일하는 것은 정말 부담이 된다.”, “나는 업무에서 심적 피로를 느낀다.”, “나는 나의 업무로부터 좌절감을 느낀다.” 등을 들 수 있다.

3.2.3 심리적 웰빙

본 연구는 심리적 웰빙을 개인적 성장, 자아수용, 긍정적 관계의 세 가지로 구분하였으며, Springer & Hauser(2006)가 사용한 문항을 가지고 리커트식 7점 척도로 측정하였다(1=전혀 그렇지 않음, 7=전적으로 그러함). 개인적 성장은 7개의 문항을 사용하여 측정하였으며, 그 예로는 “나는 오래전에 삶의 커다란 개선이나 변화를 시도하는 것을 포기하였다(r).”, “나는 어떤 일을 하기 위한 새로운 시도를 원하지 않는다.”, “나는 나의 영역을 확장시키는 활동에 관심이 없다(r).” 등을 들 수 있다. 이 문항들은 분석을 위하여 역으로 코딩되었다. 자아수용은 7개의 문항을 사용하여 측정하였으며, 그 예로는 “나는 친구 및 지인과 나를 비교해보면, 현재의 내 자신에 대해서 기분이 좋아진다.”, “일반적으로, 나는 내 자신에게 확신을 갖고 있으며 긍정적이다.”, “과거에는 좋은 일도 있었고 나쁜 일도 있었지만, 전체적으로, 과거를 바꾸고 싶은 마음은 없다.” 등을 들 수 있다. 긍정적 관계는 9개의 문항을 사용하여 측정하였으며, 그 예로는 “나는 나의 친구들을 신뢰할 수 있고, 그들도 나를 신뢰할 수 있다고 생각한다.”, “대부분의 사람들은 내가 사람들을 좋아하고 인정이 많다고 본다.”, “사람들은 내가 타인과 가까이 시간을 함께 보내는 베푸는 사람이라고 생각한다.” 등을 들 수 있다.

3.2.4 통제변수

본 연구는 창업자들의 심리적 웰빙에 영향을 줄 수 있는 창업자의 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 근속연수를 통제하였다. 창업자의 성별은 남성=1, 여성=0으로 더미화 하였으며, 연령은 만 나이로 측정하였다. 결혼여부는 기혼=1, 미혼=0으로 더미화 하였다. 교육수준은 5개의 범주로 구분하였으며(1=고졸, 2=대졸, 3=대졸, 4=석사, 5=박사), 근속연수는 현 직장 근속하고 있는 연수를 측정하였다.

3.3. 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구는 연구도구의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석

을 하였다. 측정문항이 타 요인에 묶이거나, 공유치 및 적재치가 0.4미만인 경우에는 제거하였다. 감정적 소모는 총 9문항 가운데 2문항이 제거되었고, 창업자 희망은 2문항이 제거되었으며, 개인적 수용은 3문항, 자아수용은 3문항, 긍정적

관계는 6문항이 각각 제거되었다(<표 1> 참조). 그리고 변수들의 신뢰성 분석을 위하여 크론바하의 α 계수를 측정하였다. 측정결과, 변수들의 신뢰도 계수는 0.74이상으로서 신뢰가 높은 것으로 나타났다.

<표 1> 변수에 대한 요인 및 신뢰도 분석결과^a

문 항	감정적 소모	희망	개인적 성장	자아 수용	긍정적 관계	공유치
나는 하루 종일 사람들과 일하는 것은 정말 부담이 된다.	.830	-.087	-.088	.069	-.128	.726
나는 업무에서 심적 피로를 느낀다.	.797	-.014	.104	.018	.077	.652
나는 나의 업무로부터 좌절감을 느낀다.	.795	.001	-.183	-.328	.015	.774
나는 나의 업무로부터 극도의 피로감을 느낀다.	.788	.052	-.200	-.236	.051	.722
나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 해야 한다고 생각하면 피곤함을 느낀다.	.739	-.190	-.271	-.130	-.196	.711
사람들을 직접 대하며 일하는 것은 나에게 너무 많은 스트레스를 준다.	.736	.165	-.027	-.022	-.091	.578
나는 요즈음 업무수행에 있어서 한계에 다다랐다고 느낀다.	.690	-.151	-.377	-.220	.009	.689
나는 어떤 문제든지 간에 수많은 해결방식이 있다고 생각한다.	.100	.894	.073	.056	-.117	.832
나의 과거 경험들은 나의 미래를 준비하는데 내게 도움이 되어왔다.	-.002	.870	.162	.006	.127	.799
나는 삶에서 나에게 중요한 것들을 얻을 수 있는 많은 방법들을 생각을 해낼 수 있다.	.024	.868	-.061	.191	.056	.798
나는 곤경에서 벗어날 많은 방법을 생각해낼 수 있다.	-.045	.835	.095	.060	.228	.763
다른 사람들이 낙심에 빠졌을 지라도, 나는 내가 그 문제를 해결할 수 있는 방법을 찾을 수 있다는 것을 알고 있다.	-.048	.768	.093	.147	.274	.698
나는 열정적으로 나의 목표를 추구한다.	-.264	.664	.218	-.054	.368	.696
나는 오래전에 삶의 커다란 개선이나 변화를 시도하는 것을 포기하였다(r).	-.272	.072	.839	.247	.004	.844
나는 어떤 일을 하기 위한 새로운 시도를 원하지 않는다. 나의 인생은 지금 이대로 괜찮다(r).	-.020	.096	.828	-.055	-.129	.714
나는 나의 영역을 확장시키는 활동에 관심이 없다(r).	-.347	.056	.725	.025	.289	.733
“늙은 개에게 새로운 재주를 가르칠 수 없다”라는 속담은 맞는 말이다(r).	-.110	.189	.706	.173	.225	.626
나는 친구 및 지인과 나를 비교해보면, 현재의 내 자신에 대해서 기분이 좋아진다.	-.150	.101	.134	.839	.220	.803
일반적으로, 나는 내 자신에게 확신을 갖고 있으며 긍정적이다.	-.094	.228	.267	.822	.170	.837
과거에는 좋은 일도 있었고 나쁜 일도 있었지만, 전체적으로, 과거를 바꾸고 싶은 마음은 없다.	-.163	-.022	-.231	.738	-.017	.626
나는 과거에 약간의 실수를 했지만, 결국 모든 것이 최선의 상황으로 잘 해결되었다고 생각한다.	-.103	.121	.330	.736	.267	.746
나는 나의 친구들을 신뢰할 수 있고, 그들도 나를 신뢰할 수 있다고 생각한다.	-.075	.162	-.007	.060	.776	.638
대부분의 사람들은 내가 사람들을 좋아하고 인정이 많다고 본다.	-.006	.184	.141	.143	.769	.665
사람들은 내가 타인과 가까이 시간을 함께 보내는 베푸는 사람이라고 생각한다.	-.019	.161	.050	.351	.705	.648
크론바하 α 계수	.903	.914	.839	.848	.736	-
아이젠값	4.506	4.350	3.096	3.008	2.357	-
설명분산(%)	18.776	18.126	12.899	12.532	9.822	-
누적분산(%)	18.776	36.901	49.801	62.333	72.156	-

^a r은 역코딩을 의미함.

IV. 분석결과

본 연구는 측정변수들의 동일방법편의를 판단하기 위하여 연구자들에 의해 가장 많이 사용되어온 기법 중의 하나인 Harman의 단일요인 검사를 하였다(Podsakoff et al., 2003). 이 검사는 단일 잠재요인이 측정변수들 간의 공분산의 대부분을 설명할 때, 동일방법편의가 심각한 문제가 된다는 가정에 기

초를 두고 있다. 탐색적 요인분석으로부터 다섯 가지의 요인으로서 총 설명력이 72.16%였으며, 회전하지 않은 단일 요인으로 추출할 경우의 측정변수들 간의 공분산에 대한 설명력이 30.71%로 매우 낮게 나타났다. 이러한 결과는 동일방법편의가 본 연구에 있어서 유의적인 문제가 아니라는 것을 제시한다.

<표 2>는 연구에 포함된 변수들의 평균, 표준편차, 그리고 변수들 간의 상관관계를 제시한다. 본 연구는 가설검증을 위

하여 회귀분석을 하였다. 가설 1은 창업자의 희망이 감정적 소모에 대하여 부(-)의 방향으로 관련될 것이라는 것을 예측한다. 분석결과, <표 3>의 모형 1에 제시된 바와 같이, 창업

자의 희망이 클수록 감정적 소모가 낮아지는 것으로 나타났다($\beta = -.135, p < .10$). 그리하여 가설 1은 지지되었다.

<표 2> 변수들의 평균, 표준편차, 상관관계^a

변수	평균	표준편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. 성별 ^b	.81	.40									
2. 연령	36.00	7.84	-.131								
3. 결혼 ^c	.40	.49	-.096	-.597***							
4. 교육수준	3.06	.72	.515***	-.140 ⁺	.043						
5. 근속연수	5.71	5.77	-.050	.606***	-.303***	.125					
6. 희망	5.35	.95	.101	.121	-.018	.098	-.064				
7. 감정적 소모	3.91	1.13	-.125	.121	.064	.074	.258**	-.137 ⁺			
8. 자아수용	4.48	1.03	.158 ⁺	.079	-.004	.113	.033	.255**	-.331***		
9. 개인적 성장	4.67	1.12	.075	.186 [*]	-.083	.035	.252**	.285***	-.428***	.317***	
10. 긍정적 관계	4.76	.78	.102	.237**	-.068	.105	.018	.403***	-.154 ⁺	.409***	.237**

^a N = 156, ^b 1=남성, 0=여성임. ^c 1=기혼, 0=미혼임.
⁺ $p < .10$, ^{*} $p < .05$, ^{**} $p < .01$, ^{***} $p < .001$

가설 2는 창업자의 희망이 심리적 웰빙에 대하여 정(+)의 방향으로 관련될 것이라는 것을 예측한다. 분석결과, <표 3>의 모형 2, 4, 6에 제시된 바와 같이 창업자의 희망은 자아수용($\beta = .224, p < .01$), 개인적 성장($\beta = .307, p < .001$), 긍정적 관계($\beta = .327, p < .001$)에 대하여 정(+)의 영향이 있는 것으로 밝혀졌다. 그리하여 가설 2a, 2b, 2c는 각각 지지되었다.

가설 3은 감정적 소모가 심리적 웰빙에 대하여 부(-)의 방향으로 관련될 것이라는 것을 예측한다. 분석결과, <표 3>의 모형 3, 5, 7에 제시된 바와 같이, 감정적 소모는 자아수용($\beta = -.349, p < .001$), 개인적 성장($\beta = -.507, p < .001$), 긍정적 관계($\beta = -.138, p < .10$)에 대하여 각각 부(-)의 영향이 있는 것으로 밝혀졌다. 그리하여 가설 3a, 3b, 3c는 각각 지지되었다.

<표 3> 감정적 소모 및 심리적 웰빙에 대한 회귀분석 결과^a

변수	감정적 소모	자아수용			개인적 성장		긍정적 관계	
	모형 1	모형 2	모형 3	모형 4	모형 5	모형 6	모형 7	
통제변수								
성별 ^b	-.143	.145	.095	.104	.031	.068	.049	
연령	.121	.130***	.172	-.033	.028	.409**	.425***	
결혼 ^c	.176 ⁺	.090	.151	.011	.100	.128	.153	
학력	.145	.031	.081	-.092	-.019	.112	.132	
근속연수	.204 ⁺	-.001	.070	.312**	.415***	-.181 ⁺	-.153	
독립변수								
희망	-.135 ⁺	.224**	.176 [*]	.307***	.239 [*]	.327***	.308***	
감정적 소모			-.349***		-.507***		-.138 ⁺	
R^2	.126**	.093***	.167***	.164***	.388***	.236***	.252	
수정된 R^2	.090	.057	.134	.130	.359	.205	.217	
자유도(df)	6, 149	6, 149	7, 148	6, 149	7, 148	6, 149	7, 148	

^a N = 156, ^b 1=남성, 0=여성임. ^c 1=기혼, 0=미혼임.
⁺ $p < .10$, ^{*} $p < .05$, ^{**} $p < .01$, ^{***} $p < .001$

V. 논의 및 결론

본 연구는 창업자의 희망, 감정적 소모, 심리적 웰빙 간의 관계에 대한 이해를 위하여 이론적 틀을 제시하였다. 본 연구 결과는 크게 세 가지로 요약할 수 있다. 첫째, 창업자의 희망은 감정적 소모에 대하여 부(-)의 영향을 갖는다. 이러한 결과는 창업자가 자신의 사업달성을 위한 길을 찾고 그 길을 실행하려고 하는 노력이 있을 때, 감정적 소모가 낮아진다는 것을 의미한다. 둘째, 창업자의 희망은 심리적 웰빙(자아수용,

개인적 성장, 긍정적 관계)에 대하여 정(+)의 영향을 갖는다. 이는 개인의 목표달성의 수준이 개인의 웰빙에 영향을 미친다는 Brunstein(1993)과 McGregor & Little(1998)의 주장과 일치한다. 이러한 결과는 창업자가 희망적일수록 자신이 처한 상황을 긍정적으로 받아들이며, 사업영역을 넓히는 데에 관심을 가지며, 타인과의 관계가 좋아진다는 것을 의미한다. 셋째, 창업자의 감정적 소모는 심리적 웰빙에 대하여 부(-)의 영향을 갖는다. 이는 감정적 소모, 비인격화, 개인적 성취의 감소의 세 가지 하위차원으로 구성된 직무소진이 심리적 웰빙에 대

하여 부(-)의 영향을 미친다는 Jones, Norman & Wier(2010)의 연구결과와 일치한다. 이러한 결과는 창업자가 감정적으로 소진될수록 자신의 상황에 대하여 부정적이며, 사업확장에 소극적이며, 타인이 보는 자신의 모습에 대하여 부정적이라는 것을 의미한다.

본 연구의 이론적 및 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 창업자들을 대상으로 창업자의 희망, 감정적 소모, 심리적 웰빙(개인성장, 긍정적 대인관계, 자아수용)간의 관계를 최초로 밝혔다는 점에서 이론적 기여를 한다. 창업에 관련된 많은 선행연구들이 창업의 성공요인을 밝혀내기 위한 외부환경적요인, 창업조직의 특성 및 창업벤처기업의 자원, 창업기업의 전략, 창업자의 특징 등을 분석해 왔지만, 창업성공의 핵심인 창업자와 관련된 연구가 부족한 실정에서 창업자들의 희망, 감정적 소모, 심리적 웰빙과 같은 심리적 특성에 대한 연구를 하였다는 점에서 본 논문의 이론적 의의가 있다.

또한, 창업관련 연구에 있어서 지금까지는 창업지향성이 창업성공에 미치는 연구와 같이 창업가정신의 긍정적인 면을 주로 연구주제로 하였다(Hakala & Kohtamäki, 2010; Moruku, 2013). 창업자가 겪는 스트레스나 소진과 같은 어두운 측면이 창업자의 사업에 대한 만족 및 몰입 그리고 사업성공에 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 연구가 부족하였다. 창업환경의 특성상 창업자가 사업성공에 미치는 영향력은 절대적이다. 그러므로 긍정적인 측면뿐만 아니라 부정적인 측면을 포함하여 창업자의 특성을 잘 이해할 필요가 있다. 본 연구결과에서와 같이, 어려운 사업환경에 있는 창업자의 입장에서는 감정적 소진이 쉽게 나타날 수 있으며 이러한 소진이 심리적 웰빙을 떨어뜨림으로써 결과적으로는 사업전체에 부정적 영향을 줄 가능성이 커지게 된다. 본 연구가 이러한 가능성이 현실성이 있는 문제라는 것을 제기하고 있다는 점에서 이론적 시사점이 있다고 하겠다.

둘째, 실무적인 관점으로부터, 본 연구는 창업자가 감정적으로 소진되지 않도록 대책을 강구할 것을 제시한다. 왜냐하면, 창업자가 감정적으로 탈진이 되면 자아수용, 개인적 성장, 긍정적 관계와 같은 심리적 웰빙이 낮아지기 때문이다. 창업자가 감정적으로 지치게 되면 자기존중감, 사업확장에 대한 열정, 대인관계에 대한 자신감 등이 낮아짐으로써 조직몰입, 창업만족, 더 나아가 사업성공에 악영향을 줄 수 있다. 또한, 심리적 웰빙이 낮아짐으로써 감정적인 소진의 가속화를 가져오게 되어 심리적인 악순환을 겪게 될 수 있다. 창업자들이 정서적인 차원에서 긍정적인 상태를 유지할 때, 개인적인 성장에 대한 노력과 자신에 대하여 긍정적으로 평가하고 긍정적인 태도를 갖게 된다. 그러므로 창업자들은 산책, 가족과의 시간, 운동, 음악회, 여가시간 등을 통하여 자신의 정서가 탈진되지 않도록 다양한 관점에서의 노력을 해야 할 것이다.

셋째, 본 연구는 창업자들이 긍정적인 희망을 가질 것을 제시한다. 왜냐하면, 창업자들의 희망수준이 높을 때, 창업성공에 부정적 영향을 미치는 감정적 소모를 낮추며, 반면에 심리적 웰빙의 수준을 높일 수 있기 때문이다. Ryff &

Singer(2003)는 웰빙을 부정적 감정이나 경험이 없는 것이 아니라 오히려 도전이나 어려움을 어떻게 다루고 변화시키느냐에 달려있다고 보았다. 심리적 웰빙에 긍정적 영향을 미치는 희망은 꿈과 구별되는 현실적인 목표와 목표에 이르는 통로 그리고 이러한 통로를 사용할 줄 아는 능력을 가질 때 높아질 수 있다. 즉, 창업자들이 긍정적인 희망을 하기 위해서는 실력을 쌓는 것이 필요할 것이다. 사업과 관련한 필요한 지식, 정보, 및 기술, 사업을 진행함에 따른 위험성, 재무적인 문제, 인적자원의 문제 등을 사전에 충분히 검토하고 준비하는 노력이 필요하다. 사업성공의 가능성이 클 때, 창업자들의 희망수준은 자연스럽게 높아지게 될 것이다.

본 연구는 다음과 같은 몇 가지의 한계점을 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 표본이 창업자 156명에 한정되어 있으므로, 연구결과와 일반화에 따른 한계가 있다. 향후연구에서는 표본의 수를 많이 늘리고, 다양한 산업분야에서 활동하고 있는 창업자들을 대상으로 자료를 수집하여 분석을 할 필요가 있다. 둘째, 변수의 사용에 따른 한계가 있다. 본 연구에서는 창업자의 희망이 심리적 요인에 미치는 영향에 대하여 분석하였는데 향후 연구에서는 재무적 성과와 같은 객관적인 변수를 사용한 분석이 필요하다. 마지막으로, 본 연구는 창업자의 희망과 감정적 소모가 심리적 웰빙에 영향을 미치는 중요한 선행요인이라는 것을 밝히고 있다. 향후 연구에서는 창업자의 희망수준을 높이려면 어떠한 노력이 필요하며, 창업자의 감정적 소모를 낮추려면 어떠한 노력이 필요한 지에 대한 분석이 필요하다.

REFERENCE

- Brunstein, J. C.(1993), Personal goals and subjective well-being: A longitudinal study, *Journal of Personality and Social Psychology*, 65(5), 1061-1070.
- Cardon, M. S., Wincent, J., Singh, J., & Drnovsek, M.(2009), The nature and experience of entrepreneurial passion, *Academy of Management Review*, 34(3), 511-532.
- Coelho, C., De Meza, D., & Reyniers, D.(2004), Irrational exuberance, entrepreneurial finance and public policy, *International Tax and Public Finance*, 11(4), 391-417.
- Cooper, R. K.(1997), Applying emotional intelligence in workplace, *Training & Development*, 51, 31-38.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W.(1993), A review and integration of research on job burnout, *Academy of Management, Review*, 18(4), 621-656.
- Ebener, D. R., O'Connell, D. J.(2010), How might servant leadership work? *Nonprofit Management and Leadership*, 20(3), 315-335.
- Gaze, H.(2005), I hope in years to come I will be a successful entrepreneur, *Director*, 59(4), 98-100.
- George, J. M., & Brief, A. P.(1992), Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship, *Psychological Bulletin*, 112(2), 310-329.

- Goleman, D.(1998), *Working with emotional intelligence*, New York; Bantam Books.
- Hakala, H., & Kohtamäki, M.(2010), The interplay between orientations: Entrepreneurial, technology and customer orientation in software companies, *Journal of Enterprising Culture*, 18(3), 265-290.
- Jones, A., Norman, C. S., & Wier, B.(2010), Healthy lifestyle as a coping mechanism for role stress in public accounting, *Behavioral research in accounting*, 22(1), 21-41.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E.(1996), A meta-analytic examination of the correlated of the three dimensions of job burnout, *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Lopez, S. J., Snyder, C. R., & Teramoto Pedtrotti, J.(2003), Hope, cognitions, and emotions. In S. J. Lopez & C. R. Snyder(Eds.), *Positive psychological assessment: A handbook of models and measures*(pp. 94-107), Washington, DC; American Psychological Association.
- Luthans, F.(2002), Positive organizational behavior: developing and managing psychological strengths, *Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J.(2007), *Psychological capital*, New York; Oxford University Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1981), The measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1984), Burnout in organizational settings. In S. Okmp(Ed), *Applied social psychology annual application in organizational settings*(pp. 133-153), Beverly Hills, CA; Sage.
- McDowell, I., & Newell, C.(1987), *Measuring health: a guide to rating scales and questionnaires*, New York; Oxford University Press.
- McGregor, I., & Little, B. R.(1998), Personal projects, happiness, and meaning: on doing well and being yourself, *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(2), 494-512.
- Menninger, K.(1959), The academic lecture hope, *American Journal of Psychiatry*, 116(6), 481-491.
- Moruku, R. K.(2013), Does entrepreneurial orientation predict entrepreneurial behavior? *International Journal of Entrepreneurship*, 17, 41-60.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P.(2003), Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies, *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
- Ryff, C. D., & Singer, B.(2003), Ironies of the human condition: Well-being and health on the way to mortality. In L. G. Aspinwall & U. M. Staudinger(Eds.), *A psychology of human strengths: Fundamental questions and future directions for a positive psychology*(pp. 271-288), Washington DC; APA.
- Schwarz, N., & Strack, F.(1991), Evaluating one's life: A judgment model of subjective well-being. In F. Strack, M. Argyle, and N. Schwarz(Eds.), *Subjective well-being: An interdisciplinary perspective*(pp. 27-47), Oxford; Pergamon.
- Seebom, P., Dixon, S., Holcroft, A., & Scott, J.(2007), Enabling the entrepreneur, *A Life in the Day*, 11(2), 6-10.
- Shepherd, D. A., & Haynie, J. M.(2011), Venture failure, stigma and impression management: A self-verification, self-determination view, *Strategic Entrepreneurship Journal*, 5(2), 178-197.
- Snyder, C. R.(1994), *The psychology of hope: You can get there from here*, New York, NY; Free Pr.
- Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R., Holleran, S. A., Irving, L. M., Sigmon, S. T., Yoshinobu L., Gibb, J., Langelle, C., & Harney, P.(1991), The will and the ways: Development and validation of an individual-differences measure of hope, *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(4), 570-585.
- Snyder, C. R., Irving, L. M., & Anderson, J. R.(1991), Hope and health: Measuring the will and the ways. In C. R. Snyder & D. R. Forsyth(Eds.), *The handbook of social and clinical psychology: The health perspective*(pp. 285-305), Elmsford, New York; Pergamon.
- Springer, K. W., & Hauser, R. M.(2006), An assessment of the construct validity of Ryff's scales of psychological well-being: Method, mode, and measurement effects, *Social Science Research*, 35(4), 1080-1102.
- Stotland, E.(1969), *The psychology of hope*, San Francisco, CA; Jossey-Bass.
- Timmons, J. A.(1994), *New venture creation: Entrepreneurship for the 21st century*, Chicago, IL; Irwin.
- Wong, C., & Law, K. S.(2002), The effects of leader and follower emotional intelligence on attitudes and performance: An exploratory study, *Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R.(1998), Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover, *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486-493.

The Effects of Entrepreneurs' Hope on Emotional Exhaustion and Psychological Well-Being

Jong-Keon Lee*

Byeong-Min Na**

Abstract

Entrepreneurial hope plays an important role in entrepreneurship, but theoretical and practical understanding of what it is and what it does is lacking. This study examined the effects of entrepreneurs' hope on their emotional exhaustion and psychological well-being. Psychological well-being was classified into three dimensions: self-acceptance, personal growth, and positive relationships. Data were collected from 156 CEOs of entrepreneurial firms. Results of this study indicated that entrepreneurs' hope was negatively related to emotional exhaustion, but positively related to self-acceptance, personal growth, and positive relationships. Results also indicated that emotional exhaustion was negatively related to self-acceptance, personal growth, and positive relationships. Finally, the theoretical and practical implications of the results were discussed.

Key Words: Hope, Emotional Exhaustion, Psychological Well-Being.

* Corresponding Author, Professor, School of Business Administration, Chung-Ang University

** Co-Author, Manager, Business Incubation Center, Dongseoul College