

<https://doi.org/10.7236/JIIBC.2019.19.5.195>  
JIIBC 2019-5-28

## 서비스업 근로자들의 긍정심리자본이 완벽주의와 역할갈등을 통해 서비스 성과에 미치는 영향

### Effects of Positive Psychological Capital of Service Industry Workers on the Service Performances through Perfectionism and Role Conflict

박철훈\*, 이신복\*\*, 박찬욱\*\*\*

Chol-Hoon, Park\*, Sin-Bok, Lee\*\*, Chanuk, Park\*\*\*

**요약** 본 논문에서는 서비스업 근로자들의 긍정심리자본이 서비스업 근로자들 개인의 완벽주의와 역할갈등을 통해 서비스 성과에 어떻게 미치는 지에 관하여 연구하였다. 이는 기존 서비스업 근로자들이 겪고 있는 감정노동이나 업무 스트레스 등의 문제점들을 실제적인 해결방안을 제시하고자 서비스업 근로자를 중심으로 분석하였다. 연구결과 긍정심리자본 요인 중 자기효능감과 희망, 복원력은 완벽주의와 역할갈등에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 낙관성만 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 본 연구를 토대로 서비스업 근로자들이 가지는 실태와 문제점에 대해서 알 수 있었으며, 좀 더 나은 서비스를 제공받기 위해서는 서비스업 근로자들의 근로 환경적인 부분들을 개선 및 지원 해야 할 것으로 보여진다. 다시 말해 이러한 결과는 서비스업 근로자들의 자기효능감을 높이고 복원력을 증진 시켜야 한다는 것에 대한 부분을 의미하는 결과로 보이며, 서비스업 관련자들이나 관련 기관에 기초자료로 제공하고자 한다.

**Abstract** In this article, it was studied how positive psychological capital in the service industry workers affected the service performances by perfectionism and role conflict in the service industry employees. This was to suggest the practical solutions on the emotional labor or job stress that the existing workers in the service industry were experiencing. Upon the study results, self-efficacy, hope, and resilience among the factors of positive psychological capital showed to affect perfectionism and role conflict while optimism did not. Based on this study, the practices and problems of the workers in the service industry could be understood and it seems to improve and support their working environment to provide better services. In other words, these results mean to enhance the self-efficacy and resilience of the workers in the service industry so as to provide the stakeholders of service industry or related institutions with the basic data.

**Key Words** : Service Industry Workers, Positive Psychological Capital, Perfectionism, Role Conflict, Service Performances

\*정희원, 한국교육기술대학교 기술경영 박사수료

\*\*정희원, 단국대학교 천안캠퍼스 교양교육대학 교양학부

\*\*\*정희원, 한국문화관광연구원 콘텐츠산업경제연구센터 (교신저자)  
접수일자 2019년 9월 2일, 수정완료 2019년 10월 2일  
게재확정일자 2019년 10월 4일

Received: 2 September, 2019 / Revised: 2 October, 2019 /

Accepted: 4 October, 2019

\*\*\*Corresponding Author: chanukpark@kcti.re.kr

Content Industry & Economic Center, Korea Culture & Tourism Institute, Korea

## I. 서 론

일과 여가의 조화 문제는 국내에서의 국민 소득이 향상되면서 지속적으로 고민되어온 문제이다<sup>[1]</sup>. 이는 개인 근로자의 고민이면서도 근로자를 고용하는 조직 관리자, 더 나아가 관련 정책을 수립하는 정책 당국에 이르는 제반의 공통 관심 사항이기도 하다. 한국의 업무강도는 세대 변화에 따라 지속적으로 개선되어 왔다<sup>[3]</sup>. 과거 경제 발전이 국가 우선순위로 부각되던 시기에는 생존을 위한 경제활동을 한다는 것 자체가 중요했기 때문에 여가활동이 크게 중요하게 받아들여지지 않았으나 2004년 7월부터 단계적으로 주5일제가 시행되었고 유연근무제와 더불어 최근에는 다시 52시간 근로 의무화 등이 적용되는 시점이다<sup>[5]</sup>.

최근에 우리나라에서 일과 여가의 조화 문제는 세대 간의 갈등으로까지 번지는 추세이다. 정당한 대가없이 청년층의 봉사만을 강요한다는 의미의 '열정페이', 일과 생활의 밸런스를 의미하는 '워라밸(work-life balance)', 과 같은 용어가 이제는 그리 생소하지 않다. 또한 서점가에서 최근에 인기를 끄는 책들은 '하마터면 열심히 살 뻔했다'와 같이 고용자와 근로자의 시각 차이를 극명하게 보여주는 책들이다. 이러한 변화는 1997년 외환위기 이후 자기개발서가 유행하였고, 이후 인문학 열풍이 불었던 것과 이어진 또 다른 변화양상이다. 임흥택(2018)의 저서 '90년생이 온다'에 따르면 1990년생 이전세대가 겪은 경험과 그 이후 세대가 겪은 사회 경험에 차이가 크기 때문에 1990년대 생이 근로현장에 투입되는 현재 시점에 일터에서 벌어지는 갈등의 원인이 된다고 지적하고 있다.

그러나 사람들이 개인의 워라밸만을 중시하고 조직의 임무나 부여한 일은 등한히 한다고 보는 것은 선부른 선입관일 수 있다. 과거 직장은 돈을 벌기 위한 수단으로 여겨지는 경우도 많았지만 오늘날은 자신이 원하는 일을 직업으로 삼기 위한 다양한 노력들이 이루어지고 있다. 덕업일치(좋아하는 일과 업무의 일치)라는 말이 유행할 정도로 자신이 맡은 일을 좋아하고 일을 통해서 보람을 찾고자 하는 경우도 생기고 있기 때문이다. 직장생활은 적성에 맞는 일을 찾아서 자신의 원하는 꿈을 이루는 측면도 많아지고 있으며 이러한 개인들이 많아진다는 것은 우리사회가 구축한 긍정적인 심리자본(positive psychology capital)이다.

직업을 보는 인식이 다양해진 만큼 기업들이 과거처럼 무조건적인 봉사를 강요하거나 책임완수만을 요구하는 것은 매우 위험한 일이다. 어떤 면에서 한국사회는 오늘

날 이러한 변화의 중간과정에 있다고 볼 수 있고 동일한 세대 내에서도 일을 보는 관점이 다양한 만큼 앞으로도 다양한 갈등이 생길 수 밖에 없다. 이에 본 연구는 관련 이론을 통하여 직장인들이 겪는 다양한 심리적 갈등상태를 파악하고자 한다.

먼저 직장인들이 가지는 인식을 살피고자 하고, 이를 긍정심리자본 이론에서 찾고자 한다. 긍정심리자본은 개인의 심리적 강점을 바탕으로 목표를 달성하고 성과를 향상시킬 수 있는 긍정적 심리상태를 말하는데<sup>[17]</sup>, 긍정심리자본을 가늠하는 데에는 주로 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의 등의 4가지 하위 차원들이 거론된다<sup>[14]</sup>.

다음으로, 직업 현장에서 발생하는 상반적인 갈등 상황을 살피고자 한다. 이를 위해 직장인들이 일터에서 겪는 갈등을 완벽주의(책임완수), 다음은 역할갈등(책임회피)으로 나누어 살필 것이다.

마지막으로 이러한 갈등이 서비스 성과에 미치는 영향을 살피고자 한다. 이를 통하여 관련 학계, 산업 분야 및 정책 분야에 시사점을 제공하고자 한다.

## II. 선행연구와 가설설정

### 1. 긍정심리자본

긍정심리학은 조직행동학 분야에서 긍정조직학 및 긍정조직행동 등의 세부학문으로 분화되어 발전하고 있다. 긍정심리학은 개인과 조직의 긍정적인 측면에 초점을 맞추기 때문에 행복, 몰입, 창의성 등을 내기 위한 개인 특성, 자질, 조직 문화 등에 관하여 연구하고 있다<sup>[18]</sup>.

긍정심리자본(positive psychology capital)은 개인 심리의 장점에 기반하여 정한 목표를 완수하고 원하는 성과를 향상시킬 수 있도록 하는 긍정적 심리상태를 일컫는다<sup>[17]</sup>. 긍정심리자본은 보다 장기적인 관점에서 연구되는 요인이다. 흔히 자본(capital)이라고 했을 때 이것이 선천적으로 타고나는 자질적 특징이 아니라 학습 및 훈련을 통하여 개선될 수 있는 상태적인 특징을 가지기에 연구하는데 있어서의 가치성이 더 높은 것으로 평가된다<sup>[9]</sup>.

긍정심리자본은 크게 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의라는 4가지 하위 차원에 의해 이루어진 구성개념이다<sup>[14,17]</sup>. 자기효능감은(self-efficacy)은 원하는 과업 수행을 위해 필요한 행동을 스스로 할 수 있다는 신념, 희망(hope)은 목표 달성 및 달성을 위한 계획들이 성공적으로 이루어질 것이라는 믿음 혹은 동기와 상태, 낙관주

의(optimism)는 목적했던 것이 잘 되지 않더라도 좌절하지 않고 재도전하는 용기와 열정, 복원력(resilience)은 어려움을 이겨내는 과정에서의 자신감이나 행동적 성장 등을 의미한다<sup>[8,14,19,26]</sup>.

## 2. 책임완수와 회피: 완벽주의와 역할갈등

긍정심리자본의 하위차원인 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의 등의 4가지 요인은 개인이 사회 활동을 해 나감에 있어서 부딪히는 여러 가지 상황에서 어려움을 극복하는 자산으로 작용하기에 직업을 대하는 태도에 영향을 미칠 수 있을 것이다<sup>[12,14]</sup>. 이는 청년층이 추구하는 가치 역시 자아성취, 웰빙, 행복과 같은 긍정적인 가치들이고 최근 일과 여가의 조화를 중시하는 경향은 부모세대 내지 기성세대들이 일에만 매몰되어 결과적으로 삶이 행복하지 않았던 것에 대한 반작용이므로 일을 대하는 태도에는 다양한 관점이 있을 수 있고 결과적으로 다양한 갈등이 발생할 수 있다<sup>[13]</sup>.

이에 책임완수와 회피라는 상반되는 상황을 살피기 위하여 완벽주의와 역할갈등이라는 요인을 활용하고자 한다. 먼저 완벽주의(perfectionism)는 이루고자 하는 완벽한 상태가 존재한다고 믿는 신념이다<sup>[23]</sup>. 본래 완벽주의는 과업 일부 실패를 전체 실패로 본능 과잉 일반화, 자신이나 타인의 업무 수행에 대한 엄격한 평가와 실패에 대한 자기 비난 및 파괴적인 사고를 하는 등 문제를 이분법적으로 보는 등 부정적인 개념을 포함하고 있다<sup>[15]</sup>. 조직 활동은 이윤을 내야하는 기업의 특성 때문에 완벽한 업무를 요구받는 경우가 많다. 특히 서비스업은 서비스 전달이 제대로 이루어지지 않는 경우 즉각적인 고객의 비판을 받는 경우가 많기 때문에 이러한 현실을 반영하기 위한 적절한 변수인 것으로 여겨진다<sup>[10]</sup>.

다음으로 역할갈등(role conflict)은 역할에 대한 기대와 역할 수행 간에 인식이 상충하거나, 양립이 불가능한 역할 요구 중 한 가지를 선택함에 따라 겪게 되는 심리적 불일치 상황을 말한다<sup>[24]</sup>. 직장생활을 위해 자신이 생각하는 정도 이상의 요구를 받는 상황에서의 회피 태도를 파악하기 위해 적절한 변수 선택으로 생각된다.

이상의 요인 배치는 조직 내에서 겪는 다소 복합적인 심리를 반영하기 위한 것으로 완벽주의 역할갈등 모두 긍정 혹은 부정적인 의미 모두를 내포하고 있다. 때문에 긍정심리자본의 4가지 요인들은 모두 긍정적인 요인이라 하더라도 완벽주의와 역할갈등에 미치는 영향력은 다소 다양하게 나타날 것으로 보인다.

먼저 긍정심리자본 요인 중 자기효능감, 복원력은 스

스로 잘 할 수 있다는 자신감 내지 실패를 극복할 수 있다는 심리를 말한다. 이러한 성향이 높은 사람은 내적 자존감이 높기 때문에 외부 기준에 의해 자기 평가가 바뀌는 경향이 적다. 때문에 일에 대한 태도 역시 완벽주의로 흐르거나 역할갈등을 회피하고자 하는 경향이 낮을 것이다. 이에 다음과 같은 가설을 수립하고자 한다.

- H1-1:자기효능감이 높을수록 완벽주의가 낮을 것이다.
- H1-1:자기효능감이 높을수록 역할갈등이 낮을 것이다.
- H4-1:복원력이 높을수록 완벽주의가 낮을 것이다.
- H4-2:복원력이 높을수록 역할갈등이 낮을 것이다.

다음으로 긍정심리자본 요인 중 희망, 낙관주의는 개인이 처한 현재 상황을 반영하는 요인이다. 희망이라는 것은 현재 잘하고 있다는 것이고 낙관주의 역시 현실을 인정하고 긍정적으로 받아들이려는 태도와 관련성이 큰 것으로 보인다. 이 때문에 희망과 낙관성이 높을수록 완벽주의가 높아지지만 이와 함께 역할갈등 역시 높아질 것으로 생각된다. 이에 다음과 같은 가설을 수립하고자 한다.

- H2-1:희망이 높을수록 완벽주의가 높을 것이다.
- H2-2:희망이 높을수록 역할갈등이 높을 것이다.
- H3-1:낙관성이 높을수록 완벽주의가 높을 것이다.
- H3-2:낙관성이 높을수록 역할갈등이 높을 것이다.

## 3. 서비스 성과

조직 내에서의 업무태도는 서비스 성과에 영향을 줄 수 있다. 상반적인 업무태도인 완벽주의와 역할갈등은 각각 서비스 성과에 긍·부정의 영향을 주게 된다. 책임완수에 가까운 완벽주의는 서비스 성과에 긍정적인 영향을 줄 것으로 예상되고, 역할갈등이 높을수록 서비스성과는 낮아질 것으로 여겨진다. 이에 다음과 같은 가설을 수립하고자 한다.

- H5-1:완벽주의가 높을수록 서비스 성과가 높을 것이다.
- H5-2:역할갈등이 높을수록 서비스 성과가 낮을 것이다.

## III. 연구방법

### 1. 표본설계와 측정 도구

본 연구의 대상은 서비스 근로자를 대상으로 제시된 연구 모형의 검증에 위해 서비스 근로자의 긍정심리자본과 근로자의 완벽주의, 역할갈등 그리고 서비스 성과에 관하여 묻는 설문지를 실시하였다. 설문 조사는 무작위 추출법이 이용되었는데, 서울에서 근무하는 서비스 근로자들을 대상으로 설문지 230부 배포하여 220부를 회수하였으며 그중 불성실한 응답을 한 8부를 제외한 총 212부가 분석에 사용되었다. 설문 기간은 2019년 7월 1일부터 14일까지 총 2주간 진행되었다. 변수들에 대한 측정 항목은 선행연구들을 참고하여 본 연구에 맞도록 수정하여 구성하였다. 설문을 통한 각 구성개념에 대한 모든 질문은 해당 질문에 리커트 5점 척도로 구성하였다. 측정에 사용된 세부항목은 표 1. 에 제시된 바와 같다.

## 2. 분석방법

본 연구는 SPSS 24.0 통계패키지를 이용하여 실증연구 대상자에 대한 인구 통계적 특성을 파악하기 위해서 빈도분석을 실시하였고, 또한 연구 모형에 포함된 각 변수의 인과관계, 설정한 각 경로의 효과를 검증하기 위해서 AMOS 24.0 프로그램을 이용하여 구조 방정식모형(SEM) 분석을 하였다. 즉, 측정모형의 개발은 확인적 요인 분석을 실시하였으며, 이 측정모형의 개발을 통해 요인들의 집중타당도와 판별 타당도를 검증하였다. 마지막으로 연구 모형의 가설을 검증하기 위해 AMOS 24.0을 이용한 구조방정식 모델 분석을 실시하였다.

## IV. 분석결과

### 1. 표본의 특성

본 연구에 이용된 표본의 인구 통계적 특성은 표 1과 같았다. 성별로는 남성이 24명(11.3%), 여성이 188명(88.7%)의 분포를 보였고, 학력은 전문대 졸업자가 38명(17.9%), 4년 재 졸업자가 161명(75.9%), 석사 이상 졸업자 13명(6.2%)로 나타났다. 그리고 결혼 여부로는 미혼이 108명(51.0%), 기혼이 104명(49.0%)로 나타났으며, 직장 규모로 대기업은 78명(36.8%), 중소기업은 134명(63.2%)로 나타났다. 또한, 취업형태로 정규직이 191명(90.0%), 비정규직이 21명(10.0%)이며, 서비스 교육 여부로는 받지 않은 인원이 124명(58.5%)으로 받은 인원 88명(41.5%)보다 많은 것으로 나타났다. 마지막으로 직업유형으로 일반 근로자가 180명(84.5%), 개인사업자가 32명(15.5%)으로 나타났다.

표 1. 인구 통계적 특성

Table 1. Sample Demographics

구분	항목	빈도	백분율
성별	남자	24	11.3
	여자	188	88.7
	합계	212	100.0
학력	전문대졸	38	17.9
	4년제졸	161	75.9
	석사 이상	13	6.2
	합계	212	100.0
결혼 여부	미혼	108	51.0
	기혼	104	49.0
	합계	212	100.0
직장 규모	대기업	78	36.8
	중소기업	134	63.2
	합계	212	100.0
취업 형태	정규직	191	90.0
	비정규직	21	10.0
	합계	212	100.0
서비스 교육 여부	무	124	58.5
	유	88	41.5
	합계	212	100.0
직업 유형	일반근로자	180	84.5
	개인사업자	32	15.5
	합계	212	100.0

표 2. 측정항목

Table 2. list of measurement

구분	변수	측정 문항	참고문헌
독립 변수	자기 효능감	나는 장기적인 문제를 분석해서 해결책을 찾는 일에 자신이 있는 편이다.	[16, 17, 20]
		나는 내 업무 분야에서 어려움에 처했을 때 이에 대응할 자신이 있는 편이다.	
		나는 내 업무 분야에 대한 목표를 설정할 수 있는 자신이 있는 편이다.	
	희망	나는 현재 내 목표를 열정적으로 추진해 나가고 있는 편이다.	[16, 17, 20]
		나는 지금 직장에서 상당히 성공한 편이라고 생각하고 있는 편이다.	
		요즘 나 자신을 위해 설정한 업무목표를 잘 충족시켜나가고 있는 편이다.	
복원력	나는 직장에서 겪게 되는 좌절을 잘 견디며 극복해내는 편이다.	[16, 17, 20]	
	나는 직장에서 겪는 어려움을 다양한 방식으로 잘 관리하는 편이다.		
	나는 직장에서 스트레스를 받는 일이 생겨도 침착하게 대처하는 편이다.		
낙관성	나는 항상 내 직무의 밝은 면을 보려고 노력하는 편이다.	[16, 17, 20]	
	내 직무는 항상 내가 원하는 방향으로 풀릴 것이라고 믿는 편이다.		
	나는 내 업무와 관련하여 문제가 생겨도 그 일이 잘 풀릴 것이라고 믿는 편이다.		
매개 변수	완벽주의	내가 목표로 하는 모든 일은 잘하려고 항상 노력하는 편이다.	[20]
		나는 어떤 일이 제대로 되었다고 느낄 때까지 계속해서 일하는 편이다.	
	역할갈등	나는 완벽하게 일하는 것을 좋아하는 편이다.	[6, 16]
나는 갈등 상황 시 갈등을 피하려고 논의의 주제를 바꾸는 편이다.			
나는 어떤 문제나 갈등이 있다는 사실을 부정하는 편이다.			
종속 변수	서비스 성과	나는 갈등 문제를 회피하는 편이다.	[21]
		나는 고객에게 항상 친절하고 도움이 되고자 노력하는 편이다.	
		나는 고객이 필요로 할 때 언제든지 도울 수 있는 편이다.	

## 2. 측정항목의 신뢰성과 타당성

최종 수집된 데이터(n=212)로 측정모형의 타당성 검증을 실시하였다. 측정모형의 타당성 검증은 일반적으로 많이 사용하는 측정항목의 신뢰성 검사와 타당성 검사가 있다. 이 중 타당성은 집중타당성(convergent validity)과 판별 타당성(discriminant validity)을 통한 측정항목의 타당성 검사를 실시하였다. 신뢰성 검증은 사회과학 연구에서 일반적으로 가장 많이 사용되고 있는 Cronbach's  $\alpha$  계수(0.7 이상)를 이용하였다. 그리고 AMOS 24.0을 사용하여 확인적 요인분석 결과 중 요인적재 값을 집중 타당성 검증을 위해 사용하였으며, 일반적으로 요인적재량은  $\pm 0.4$  이상이면 유의한 것으로 판단된다<sup>[2]</sup>.

판별 타당성은 유사한 두 개의 개념이 뚜렷이 구별되는 정도를 검증하며, 이를 위해 Fomell and Larcker(1981)가 제시한 평균분산추출(average variance extracted: AVE)과 Pearson 상관 관계분석 방법을 사용하였다. 각 구성 개념에서 AVE의 제곱 값이 해당 구성 개념과 다른 구성 개념 간의 상관 계수 값을 초과하면 판별 타당성이 존재하는 것으로 본다<sup>[4]</sup>.

표 3. 은 본 연구에서 사용된 변수들의 신뢰성 및 타당성 검사 결과를 보여주고 있다. 신뢰성 측정 결과 신뢰성을 저해하는 항목은 없었으며, 신뢰성 검증에 사용된 Cronbach's  $\alpha$  값은 0.757에서 0.842로 분포되어 권장치(0.7 이상) 이상으로 나타나 측정항목의 신뢰성은 확보된 것으로 판단된다. 또한, 타당성을 검증하는 요인적재 값 역시 기존 연구에서 제시하는 기준치 이상으로 나타나 측정항목에 대한 타당성의 문제가 없는 것으로 나타났다. 마지막으로 평균분산추출 값을 이용한 판별 타당성은 역시 문제가 없는 것으로 나타났기 때문에 확보된 것으로 판단된다. 이러한 결과는 설문 문항의 내적 일관성 및 타당성을 통계적으로 증명하고 있다. 표 3. 은 측정모형에 대한 신뢰성과 타당성 검증결과를 보여주고 있다. 측정모형의 신뢰성 및 타당성 검증 후에, 수집된 데이터가 연구 모형에 적합한지를 검증하기 위해 AMOS 24.0을 사용하여 적합도 검증을 실시하였다. 초기 측정모형의 적합도 검증은 총 21개의 측정항목으로 실시하였다. 적합도 검증은 기존 연구에서 일반적으로 많이 사용하는 GFI(Goodness-of-fit Index) 0.9 이상이며, NFI(Normed Fit Index) 0.9 이상, RMR(Root Mean Square Residual) 0.05 이하, CFI (Comparative Fit Index) 0.9 이상에 대한  $p$ 값( $>0.05$ )등을 사용하였다. 측정모형의 적합도를 검증한 결과, 적합도는  $\chi^2 = 257.653$  ( $df=168$ ),  $p =$

0.000,  $\chi^2/df = 1.534$ , GFI = 0.897, NFI = 0.883, CFI = 0.955, RMR = 0.04로 대부분의 지수가 권장치를 충족하게 나타나 적합도에 문제가 없는 것으로 판단된다. 이는 곧 본 연구 모형을 검증하기 위해 수집된 데이터가 연구 모형에 적합하다고 해석할 수 있다.

표 4. 에서 보는 바와 같이 분산추출지수가 각 요인의 상관 계수의 제곱 값보다 크게 나타났다<sup>[4]</sup>. 이를 통해 구성 개념들 간의 판별 타당성이 확보되었다.

## 3. 연구 모형 검증결과

총 212개의 데이터로 측정모형의 타당성 검증 후 연구 모형에서 제시한 변수들 간의 영향을 검증하기 위해 AMOS 24.0을 사용하여 구조 방정식(SEM)을 실시하였다. 구조 방정식 분석을 통해 두 가지 중요한 결과를 도출해 낼 수 있다. 첫 번째 결과는 구조모형의 적합도 정도이다. 구조 모형의 적합도 결과는  $\chi^2=366.722$  ( $df=173$ ),  $p = 0.000$ ,  $\chi^2/df = 2.12$ , GFI = 0.865, NFI = 0.834, CFI = 0.903, RMR = 0.084로 나타나 연구가설의 검증에는 별무리가 없을 것으로 판단되었다. 두 번째 구조방정식 분석을 통해 얻을 수 있는 결과는 경로계수( $\beta$ )이다. 이는 두 변수간의 인과관계의 정보를 나타낸다<sup>[27]</sup>.

가설검증 결과는 다음과 같다. 첫 번째, 긍정심리자본 중 자기효능감이 업무태도에서의 완벽주의 성향과 역할갈등 성향에 각각  $-4.913(p<0.05)$ ,  $-4.183(p<0.05)$ 의 영향력을 나타냄으로써 통계적으로 유의하여 모두 채택이 되었다. 이는 자기효능감이 높은 사람일수록 주변 환경을 통제할 가능성이 크다는 사실을 보여주는 결과로 생각된다.

두 번째로 긍정심리자본 중 희망은 업무태도에서의 완벽주의 성향과 역할갈등 성향에 각각  $5.486(p<0.1)$ ,  $4.669(p<0.05)$ 의 영향력을 나타냄으로써 통계적으로 유의하므로 모두 채택이 되었다. 이는 희망이 높은 사람일수록 개인적으로 완벽을 추구하거나 또한 그로 인해 다른 사람들과의 갈등을 조장할 수도 있다는 것을 나타내는 결과이다.

세 번째로는 긍정심리자본 중 낙관성은 업무태도에서의 완벽주의 성향과 역할갈등 성향에 각각 유의한 영향을 미치지 못하여 가설이 기각되었다.

네 번째로는 긍정심리자본 중 복원력은 업무태도에서의 완벽주의 성향과 역할갈등 성향에 각각  $-3.007(p<0.05)$ ,  $-2.705(p<0.05)$ 의 영향력을 나타냄으로써 통계적으로 유의하므로 모두 채택이 되었다. 이는 복원력이 높은 사람은 자기효능감과 같이 업무 태도 면에서 주변 환경을 통제할 가능성을 보여준다.

표 3. 측정항목의 신뢰성과 타당성

Table 3. Reliability and validity of measurement items

변수	측정항목	요인적재량	측정오차	Cronbach's $\alpha$	C.R	AVE
자기 효능감	효능감3	0.733	0.286	0.789	0.861	0.673
	효능감2	0.774	0.24			
	효능감1	0.736	0.288			
희망	희망3	0.811	0.225	0.792	0.847	0.650
	희망2	0.753	0.367			
	희망1	0.695	0.328			
낙관성	낙관성3	0.761	0.255	0.842	0.908	0.768
	낙관성2	0.823	0.163			
	낙관성1	0.826	0.167			
복원력	복원력3	0.693	0.296	0.770	0.838	0.634
	복원력2	0.799	0.278			
	복원력1	0.704	0.357			
완벽주의	완벽3	0.803	0.406	0.805	0.776	0.536
	완벽2	0.76	0.476			
	완벽1	0.727	0.632			
역할갈등	역할3	0.655	0.924	0.802	0.790	0.560
	역할2	0.854	0.243			
	역할1	0.831	0.287			
서비스 성과	성과3	0.585	0.493	0.757	0.834	0.631
	성과2	0.804	0.254			
	성과1	0.789	0.197			

표 4. 구성 개념의 상관관계, 평균, 표준편차

Table 4. Correlations among Constructs

요인	요인 간 상관계수						
	1	2	3	4	5	6	7
자기효능감	0.802						
희망	.630**	0.806					
낙관성	.584**	.581**	0.876				
복원력	.494**	.574**	.524**	0.796			
완벽주의	-.204**	-.175*	-.116	-.262**	0.732		
역할갈등	-.247**	-.249**	-.230**	-.330**	.482**	0.748	
서비스 성과	.511**	.477**	.499**	.480**	-.041	-.197**	0.783
평균	3.631	3.676	3.844	3.816	3.338	2.557	3.670
표준편차	.659	.711	.645	.685	.933	.909	.670

\*\* p<0.01, \* p<0.05, 대각선에 있는 수치는 평균 분산 추출 값(AVE)임

표 5. 가설검증 결과

Table 5. Hypotheses Testing Results

연구문제	경로	경로계수	결과
H1-1	자기효능감 → 완벽주의	-4.913**	채택
H1-2	자기효능감 → 역할갈등	-4.183**	채택
H2-1	희망 → 완벽주의	5.486*	채택
H2-2	희망 → 역할갈등	4.669**	채택
H3-1	낙관성 → 완벽주의	0.807	기각
H3-2	낙관성 → 역할갈등	0.504	기각
H4-1	복원력 → 완벽주의	-3.007**	채택
H4-2	복원력 → 역할갈등	-2.705**	채택
H5-1	완벽주의 → 서비스 성과	0.147**	채택
H5-2	역할갈등 → 서비스 성과	-0.251***	채택

\*:P<0.1, \*\*:P<0.05, \*\*\*:P<0.01, ns: Not Significant

마지막으로 업무태도 중 완벽주의는 서비스 성과에 0.147( $p<0.05$ )의 영향력을 나타내었고, 역할갈등은 서비스 성과에 -0.251( $p<0.01$ )의 영향력을 나타냄으로써 유의하여 모두 채택되었다. 이는 개인적으로 완벽하려는 성향은 소비자에게도 이어져 성과 긍정적으로 나타났지만, 역할갈등 부분은 서비스 성과에 역효과를 내는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 표 5. 에 제시되어 있고 이를 종합하여 그림으로 나타내면 그림 1. 와 같이 요약 된다.

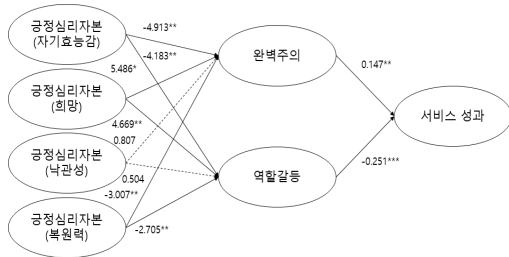


그림 1. 구조방정식 결과  
 Fig. 1. Structural equation results

## V. 결론 및 시사점

### 1. 연구결과 요약 및 시사점

일과 여가의 조화 문제는 개인에게 중요한 일이기도 하지만 개개인이 모여 이루어지는 조직에서도 매우 중요한 문제이다. 여가 시간의 확보는 개인의 웰빙을 위해 반드시 필요한 사항이나, 조직이나 팀이 해결해야 할 문제의 총량이 변화하지 않는 상황에서 세대 변화에 따른 인식관 차이, 혹은 정부 정책 등 외부요인에 의한 근로시간 감소는 향후 조직 내에 다양한 갈등을 불러일으킬 수 있다. 본 연구는 이러한 현실을 반영하여 연구 변수를 설정하고 변수 간의 관계를 설정하고 검증하여 시사점을 발견하고자 하였다. 본 연구의 시사점은 다음과 같이 요약 된다.

첫째, 긍정심리자본 요인 중 자기효능감, 복원력이 높은 근로자들은 향후에도 자신들의 업무 스타일을 고수할 가능성이 크다. 자기효능감과 복원력이 높을수록 완벽주의와 역할갈등 모두 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 자기효능감과 복원력이 높은 직원들은 향후에도 자신의 주관을 굽히지 않고 추구해 나갈 가능성이 많다는 것을 알게 해 준다.

둘째, 긍정심리자본 요인 중 희망이 높은 근로자들은 앞으로도 업무 완수를 위해 노력하겠으나 역할 갈등으로

인한 스트레스 역시 높게 받을 것이다. 분석결과 희망이 높을수록 완벽주의와 역할갈등 모두 높은 것으로 나타났다. 이는 현재 잘하고 있다고 인식하는 직원일수록 향후에도 조직의 요구에 맞추어 업무를 완수하기 위해 노력하지만 반대로 역할에 대한 갈등 때문에 높은 스트레스를 받게 될 것이라는 점을 알게 해 준다.

셋째, 서비스 성과를 높이는 데는 직원들의 완벽주의를 강조하는 것보다 역할갈등을 줄이기 위해 노력하는 것이 보다 효과적이다. 완벽주의와 역할갈등 모두 서비스 성과에 유의한 영향을 주지만 역할갈등의 부정적 영향이 더욱 큰 것으로 나타났다. 따라서 단기적으로 보았을 때는 긍정심리자본 중 희망 요인의 성향이 높은 직원이 업무를 완수하는 것으로 보일지라도 서비스 성과 측면에서는 오히려 자기효능감과 복원력이 높은 직원들이 더 큰 역할을 할 수 있다는 점을 알게 해 준다.

### 2. 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

다음과 같은 한계점을 지니고 있다. 첫째, 서울 지역 서비스업 근로자들만을 대상으로 표본을 설정해서 자료를 수집했기 때문에 연구결과의 일반화 제약이라는 한계점을 가지고 있다. 둘째, 긍정심리자본을 서비스업에 대한 선행 연구가 많지 않기 때문에 본 연구에는 많은 영향 요인들을 포함시키지 못하였다. 본 연구에 포함된 요인 이외에도 고려 해야 될 많은 심리적인 요인들이 있을 것이다.

## References

- [1] Ahn, H.J. and Ha, Y.M., "Analysis of the Relationship between the Type of Experience and Blog Texts", The Journal of Korean Institute of Information Technology, Vol. 15, No. 2, pp. 131-140, 2017.
- [2] Barclay, D., Higgins, C., & Thompson, R., "The partial least squares(PLS) approach to casual modeling: personal computer adoption ans use as an illustration", 1995.
- [3] Choi, E.S. & Ha, Y.M., "Work-related Stress and Risk Factors among Korean Employees", Journal of Korean Academy of Nursing, Vol. 39, No. 4, pp. 549-561, 2009.
- [4] Fornell, C., & Larcker, D. F., "Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics", 1981.
- [5] Hong, J-Y. & Jang, H., "A Study on Determinants Influencing in Operating Flexible Working Hour System and their Impact on the Employment Performance", Korean Journal of Labor Studies, Vol. 25, No. 1, pp. 113-145, 2019.

- [6] Hwang, K-M., "The Effect of the Medium and Small Hospitals Nurses Role Conflict on Organization Effectiveness of Positive Psychological Capital", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol. 19, No. 1, pp. 60-73, 2019.
- [7] Jun, W.C., "A Study on Usefulness of Convergent Education Curriculum for Gifted Children in IT", *The Institute of Internet, Broadcasting and Communication*, Vol. 8, No. 2, pp. 53-48, 2016.
- [8] Kang, H-C. & Lee, D-H., "A Study on the Antecedents and the Behavioral Outcomes of Positive Psychological Capital", *Journal of Human Resource Management Research*, Vol. 23, No. 2, pp. 129-151, 2016.
- [9] Kim, D.C. & Kim, D.G., "The Relationship among Main Factors of Positive Organizational Behavior: Focusing on Authentic Leadership, Psychological Capital, and Psychological Ownership", *Korean Public Administration Review*, Vol. 46, No. 4, pp. 27-51, 2012.
- [10] Kim, G.S., "The Model Development of 6 Sigma and Understanding of Process Quality in the Service Industry: Using the Structural Equation Modeling", *Journal of Korean Society for Quality Management*, Vol. 35, No. 2, pp. 84-99, 2007.
- [11] Kim, J.K., Lee, Y.K., "The Effect Of Organizational Structure, Organizational Culture, WLB Policy On Organizational Efficiency - Focused On Mediation Effect Of Work-Life Balance-", *Journal of Human Resource Management Research*, Vol. 16, No. 4, pp. 57-77, 2009.
- [12] Kim, J.S. & Park, J.C., "The Multi-level Analysis on the Causal Relationship among Organizational Culture, Psychological Capital, and Organizational Commitment", *Journal of Human Resource Management Research*, Vol. 20, No. 3, pp. 51-74, 2013.
- [13] Kim, S.G. & An, G.Y., "The Effects of Psychological Capital on Innovation Behavior and Organizational Commitment, and the Moderating Effect of Organizational Support", *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, Vol. 13, No. 4, pp. 245-254, 2018.
- [14] Lee, D.S. & Choi, Y.D., "A Study on Antecedents and Consequences of Positive Psychological Capital in Organizations", *Journal of Human Resource Management Research*, Vol. 39, No. 1, pp. 1-28, 2010.
- [15] Lee, H.J., "Self-Efficacy as a Mediator in the Relationship between Perfectionism and Self-Handicapping Strategies as a Academic Procrastination", *Korean Journal of Teacher Education*, Vol. 28, No. 3, pp. 91-112, 2012.
- [16] Lee, S.H. & Kim, Y.H., "A Study on the Moderating Effect of Positive Psychological Capital in the Relationship between Emotional Labor and Role Stress of Hotel Employees", *Tourism Research*, Vol. 39, No. 4, pp. 285-312, 2014.
- [17] Luthans, F., "The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, Vol. 23, No. 6, pp. 695-706, 2002.
- [18] Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. M., "Psychological capital development: toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, Vol. 27, No. 3, pp. 387-393, 2006.
- [19] Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M., "Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction", *Personnel psychology*, Vol. 60, No. 3, pp. 541-572, 2007.
- [20] Noh, G. O., & Im, Y. S., "The influence of perfectionism and positive psychological capital on job stress of nursing students", *Journal of the Korean Data Analysis Society*, Vol. 19, No. 3, pp. 1655-1688, 2017.
- [21] Noh, S.H. & Kwon, T.I., "An Influence of Fun Leadership on Service Effect in Hotel Business:Focused on the Mediating Effect of Followership and Group Cohesiveness", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 25, No. 4, pp. 145-161, 2011.
- [22] Oh, D-S., Lee, S.B., An, K-H., & Moon, J-H., "The Effect of the SNS service and personal characteristics on Participation Intention", *The Journal of The Institute of Internet, Broadcasting and Communication(JIIBC)*, Vol. 17, No. 3, pp. 243-258, 2017.
- [23] Rhéaume, J., Freeston, M. H., Dugas, M. J., Letarte, H., & Ladouceur, R., "Perfectionism, responsibility and obsessive-compulsive symptoms", *Behaviour Research and Therapy*, Vol. 33, No. 7, pp. 785-794, 1995.
- [24] Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I., "Role conflict and ambiguity in complex organizations", *Administrative science quarterly*, Vol. 15, No. 2, pp. 150-163, 1970.
- [25] Scheier, M. F., & Carver, C. S., "Effects of optimism on psychological and physical well-being: Theoretical overview and empirical update", *Cognitive therapy and research*, Vol. 16, No. 2, pp. 201-228, 1992.
- [26] Seligman, M. E., "Building human strength: Psychology's forgotten mission", 1998.
- [27] Wixom, B. H., & Watson, H. J., "An empirical investigation of the factors affecting data warehousing success", *MIS quarterly*, Vol. 25, No. 1, pp. 17-41, 2001.



## 저 자 소 개

### 박 철 훈(정회원)



- 2002년 : 단국대학교 전자계산학과 학사
- 2004년 : 단국대학교 컴퓨터과학 석사
- 2007년 : 청주대학교 컴퓨터과학 석사
- 2018년 : 한국 교육기술대학교 기술 경영 박사수료
- 현재 : 아이존과학연구소 대표, 글로벌 스마트융합협동조합 이사장

• 주 관심분야 : 창업, 취업, 창업심리, 교육, HRD 등

### 이 신 복(정회원)



- 2009년 : 경희대학교 경영학 석사
- 2016년 : 서강대학교 경영학 박사
- 현재 : 단국대학교 교양교육대학 교양 학부 초빙교수 및 남서울대학교 경영학과 강사

• 주 관심분야 : 소비자 행동, MIS, 생산 관리, 창의성, 창업 경영, 일반 경영, 취업, 소비자 심리

### 박 찬 욱(정회원)



- 2002년 : 금오공과대학교 소프트웨어 공학 학사
- 2007년 : 경희대학교 국제경영 석사
- 2012년 : 경희대학교 국제경영 박사
- 현재 : 한국문화관광연구원 콘텐츠산업경제연구센터 부연구위원
- 주 관심분야 : 문화콘텐츠, 창의성, 산학연협력, 문화R&D