

## 중소기업 구성원의 긍정심리자본, 직무소진, 조직시민행동의 영향관계

최성용 (호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 박사과정)\*

하규수 (호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 교수)\*\*

### 국 문 요 약

본 연구는 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향을 분석한 실증연구이다. 또한 긍정심리자본이 조직시민행동과 어떤 작용을 하며, 직무소진 간 블랙박스(Black box), 즉 매개변수로서 조직시민행동의 역할을 검증하고자 하였다. 그 다음에 조직시민행동의 하위요소를 개인지향 조직시민행동과 조직지향 조직시민행동의 둘로 나누어 함께 살펴보았다. 이를 위해 중소기업 구성원을 대상으로 설문조사를 실시하여 변수간의 관계를 비교분석 하였다. 긍정심리자본은 조직의 긍정적인 심리상태와 강점을 개발하여 효과성을 증진시킬 수 있기에 구성원의 직무소진을 감소시키고, 밀레니얼로 대변되는 젊은 세대들의 성향을 포용해 줄 수 있다는 점에서 그 관심이 높아지는 키워드로 연구의 필요성이 있다.

본 연구 결과 첫째, 중소기업 구성원의 긍정심리자본은 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 긍정심리자본은 직무소진에 유의미한 부의 영향을 미쳤다. 셋째, 긍정심리자본과 조직시민행동이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 검증이었다. 긍정심리자본과 직무소진의 영향 관계에서 조직지향 조직시민행동이 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 다만 조직시민행동 중 개인지향의 조직시민행동은 유효하지 않은 것으로 밝혀졌다. 이 연구는 그 동안 서비스 접점 분야의 감정노동자(승무원, 간호사, 상담원 등)나 보육교사, 사회복지사 등에 주로 연구되던 긍정심리자본과 직무소진을 조직시민행동의 매개변수를 활용해 중소기업 구성원들에게 적용한 것에 그 시사점을 둘 수 있다. 중소기업 구성원들의 회사에 대한 애사심과 임직원간의 배려심 향상, 그로 인한 조직구성원들의 조직몰입과 업무성과 등은 이 긍정심리자본과 조직시민행동을 통해 더 제고될 수 있을 것이다. 또한 자본과 자원이 상대적으로 부족한 중소기업들에게 지속가능경영을 할 수 있는 모멘텀을 제공할 수 있을 것이다.

핵심어: 긍정심리자본, 직무소진, 조직시민행동, 밀레니얼, 지속가능경영

## 1. 서론

2017년 11월, 중소기업중앙회가 중소기업 300개사를 대상으로 「중소기업의 경제상황 인식 및 정책 의견 조사」를 실시한 결과, 대한민국 경제의 가장 큰 현안으로 ‘근로시간 단축, 최저임금 상승 등에 따른 고용시장 변화’(67.3%)를 꼽았으며, 그 다음으로 ‘국내 내수경기 침체 지속 우려’(63.0%)에 대해 많이 응답했다. 중소기업 활성화를 위해 가장 우선적으로 추진해야 할 경제정책은 과반수이상(56.3%)이 ‘근로시간 단축, 최저임금 상승 등 가파른 노동정책 변화 부담 완화’라고 대답하여, 이에 대한 정책적 대응이 필요함을 시사하였다.

이 조사 결과처럼, 현재도 우리 중소기업은 일과 삶의 균형(약칭 워라벨, Work & Life Balance)이라는 정부 정책기조에 따라 근로시간 감축 및 최저임금 인상에 따른 대내외적 압박에 직면하고 있다. 또한 2020년 초부터 재해 수준이라고 하

는 코로나 바이러스로 인해 급속한 경기침체와 불황에도 직면해 있다. 이처럼 대내적인 것뿐만 아니라 통제가 불가능한 대외 변수까지 속속 생겨나고 있다. 중소기업은 「중소기업기본법」 제2조 제1항에서 ‘중소기업자는 업종의 특성과 상시 근로자수, 자산규모, 매출액 등을 참작하여 그 규모가 대통령령이 정하는 기준 이하이고, 그 소유 및 경영의 실질적인 독립성이 대통령령이 정하는 기준에 해당하는 기업을 영위하는 자’라고 일반적인 정의 규정을 두고 있다. 이에 따라 「중소기업기본법 시행령」에서는 중소기업의 규모 기준과 독립성 기준을 규정하고 있으며, 상시근로자수가 1천명 이상인 기업과 자산총액이 5천억원 이상인 기업은 중소기업에서 제외되도록 함으로써 중소기업의 상한기준을 두고 있다. 그런 맥락으로 시행령에서는 세부 업종에 따라 인원규모와 매출액의 기준을 달리하고 있다. 이런 양적인 규모에서 비롯되었겠지만, 실제 대부분의 중소기업들은 대기업에 비해 취약한 재무구조, 기술 또는 인적 경쟁력을 확보하지 못함으로써 발생하는 생

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

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

· 투고일: 2020-03-09 · 수정일: 2020-04-11 · 게재확정일: 2020-04-23

산성 저하, 비효율적 업무처리 방식에 기인한 고비용, 저효율의 구조적인 문제들을 가지고 있다. 중소기업은 이런 구조적 문제들 외에 창업주나 CEO와 관련된 인적 리스크에도 미래를 담보할 수 없으며, 지속경영을 할 수도 없다. 특히 4차 산업 혁명시대에는 기술의 급격한 발전과 시장변화로 인해 중소기업이 지속적 성과향상과 경쟁우위를 확보하기 위해서는 자원에 대한 관점을 확장할 필요가 있다. 시대환경에 맞는 새로운 조직자원을 발굴, 확보, 구축함과 동시에 기존에 보유하고 있는 자원을 변화시키고 융합하려는 노력이 뒷받침 되어야 할 것이다. 이 급속한 환경변화에 따라 기존의 토지, 자본, 공장 등으로 대표되는 고정형 조직자원에서 외부 환경변화에 능동적으로 대응이 가능할 수 있도록 변화와 확장이 가능한 문화, 긍정심리자본, 동적 역량 등과 같은 성장형 조직자원의 중요성이 점점 커질 것이다. 시설, 자본이 부족한 중소기업이 충분히 고심해볼 과제라 보이지만 현실은 녹록하지 않을 것이다. 실제 대기업에 비해 취약한 중소기업이 대내외적 변수로 인해 회사의 극한 어려움을 경험하게 될 때, 그 구성원들 또한 번아웃(Burnout)을 느끼게 된다. 실로 번아웃이란 직무 스트레스로 인해 초래되는 정서적, 신체적 소진 상태 즉 극단적 스트레스 상태를 지칭한다. 본래 스트레스란 적응하기 어려운 환경에 처할 때 느끼는 심리적, 신체적 긴장 상태로 적당한 스트레스는 업무효율을 높이고 기억력을 향상시키기도 한다. 반면 심한 스트레스는 우울증을 비롯한 다양한 정신과적 질환의 원인으로, 과도한 스트레스로 발생할 수 있는 대표적 질환이 번아웃이다. 이를 직무와 관련해서는 직무소진이라 말한다. 시설적인 인프라를 비롯해 자금과 인원마저 부족한 중소기업 구성원들에게 직무소진은 조직의 생산성 저하는 물론, 업무 이탈과 개인 건강에까지 커다란 위해요소로 여겨지고 있다. 최근 심리상담 전문가들의 의견에 따르면 코로나 이후 번아웃 되는 사람의 숫자가 급증하여 사회문제로 비화될 수 있다고 한다. 이런 시점에서 긍정심리자본은 조직의 긍정적인 심리상태와 강점을 개발하여 효과성을 증진시킬 수 있기에 구성원의 직무소진을 감소시키고, 밀레니얼로 대변되는 젊은 세대들의 성향을 포용해 줄 수 있다는 점에서 그 관심이 높아지고 있다. 이 밀레니얼 세대는 1982~2000년 사이에 태어난 신세대를 일컫는 말로, 이들은 전 세대에 비해 다분히 개인적이며 소셜네트워크서비스(약칭 SNS)에 익숙하다는 평가를 받고 있다. 이제 중소기업도 이 젊은 세대들의 개성과 성향을 반영하여 받아들이지 않으면 미래를 모색하기가 힘들 수 있다. 이를 위해 기존의 업무를 효율적으로 개선하고 조직구성원들이 창의적이고 능동적으로 근무할 수 있는 그야말로 새로운 조직문화를 만들어야 할 것이다. 반면 조직은 개개인들이 모인 집단이므로, 자유로운 분위기에서도 조직 구성원들의 회사에 대한 애사심과 동료애로 대변될 수 있는 조직시민행동이 중소기업의 성장과 발전에 중요한 요소라고 볼 수 있다.

본 연구는 중소기업의 건강하고 긍정적인 조직문화 조성을 위해, 긍정심리자본과 조직시민행동이 직무소진에 미치는 영

향을 비교하여 분석한 실증연구이다. 긍정심리자본은 개개인을 긍정적으로 변화게 하며 개인의 성과향상에도 영향을 미친다고 보고된다(Luthans et al, 2007). 바로 이 긍정심리자본은 성과와 성취를 향한 개개인의 긍정적 의지와 동기부여 상태를 의미한다. 또한 이것은 조직 내에서 창업주나 CEO 외에도 재능을 지닌 인재들의 창조성을 발굴할 뿐만 아니라 지속적 경쟁 우위를 유지하기 위해 인적 자원의 내적 수용력을 높이고 인간 및 사회를 발전시키며, 자본화를 할 수 있는 혁신적 방법을 찾아낼 수 있다. 즉 긍정심리자본은 개별 역할과 상호 관계적 역할을 통해서 긍정적인 조직 구성원의 강점을 발견하고, 개발하는 데에도 많은 기여를 한다. 그러므로 긍정심리자본이 중소기업 구성원의 직무소진에도 긍정적 영향을 끼쳐 회사의 지속적 성장과 번영을 위한 조직유효성을 이끌어 낼 수 있다. 이 조직유효성이란 조직이 목표한 바를 달성할 수 있는 정도를 의미하는 것으로, 긍정심리자본이 직무소진을 감소시킬 수 있을 때 더욱 효과적으로 목표를 이룰 수 있다. 이를 위해 조직 구성원들의 회사에 대한 애사심과 임직원간의 배려심 향상, 그로 인한 조직구성원들의 조직몰입과 업무성과 등 긍정적인 조직행동과 정서를 함께 개발하는 것이 현재의 불황을 극복하고, 한 단계 더 도약하는 길일 수 있다.

본 연구는 중소기업 구성원을 대상으로 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향 관계를 알아보는 것이며, 조직시민행동이 이들 사이의 블랙박스라 되는 매개변수로 그 역할을 하는지를 검증할 것이다. 결과적으로는 긍정심리자본이 조직시민행동과 함께 중소기업 구성원의 직무소진을 줄여들게 함으로써 생산적인 조직문화를 형성해 향후에도 지속경영을 달성하게 만드는데 도움을 줄 수 있을 것으로 본다.

## II. 이론적 배경 및 선행연구

### 2.1. 긍정심리자본의 개념 및 구성요소

#### 2.1.1. 긍정심리자본

긍정심리자본(Positive psychological capital)은 개인의 발전을 추구하는 긍정적인 심리상태를 지칭하는 것으로, 사전적으로는 사람과 사물에 대한 긍정적 사고로 인해 나타나는 마음속의 자본 또는 수단으로 풀이된다. 1990년대 후반에 창시된 긍정심리학의 영향을 받아서 조직행동 분야에서도 긍정 조직행동에 대한 접근이 시도되고 있다. 이는 개인이 지닌 긍정적 심리상태가 개인의 정신적, 신체적 건강뿐만 아니라 개인과 집단의 성과 향상에도 도움을 줄 수 있다는 것으로, 개인의 긍정적 심리상태가 조직의 자본으로 온전하게 이어질 수 있다고 보는 것이다(Seligman, 2002). Luthans(2002)는 긍정 지향 인적자원의 강점과 심리적 능력은 측정하고 개발할 수 있으며, 나아가 이러한 자원들을 효율적으로 관리하여 연구 및 적용함으로써 그 성과를 높일 수 있다고 하였다. 즉 긍정 조직행동은 긍정적 성향을 지닌 인적자원들의 강점과 심리적 능력이 회사 현장에서 성과의 개선을 위해 측정, 개발, 관리

될 수 있다는 것으로 평범한 수준인 조직 구성원들의 긍정적 심리상태와 강점을 개발함으로써, 조직 구성원들의 동기부여 과정에 중요한 역할을 담당할 수 있을 것으로 보았다. 정수희(2020)는 보육교사들의 긍정심리자본과 행복감이 조직몰입에 미치는 영향을 검증하는 연구에서 교사들의 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 긍정심리자본에 주목했다. 김성호(2018)는 R&D 연구원의 긍정심리자본 및 학습민첩성이 혁신행동에 미치는 영향을 검증하는 연구에서 혁신행동을 높이는 데 있어 긍정심리자본의 중요성을 확인하였다. 정민철(2011)은 긍정의 심리적 태도를 강조하여 개개인이 주어진 환경에 대해 긍정의 심리적 강점을 활용해 진취적 사고와 행동을 유도함으로써 성과를 향상시키는 것으로 그 정의를 제시하였다. 긍정심리자본이란 사람마다 다르게 나타나는 몇 가지 특성들을 체계화하여 하나의 ‘자본’개념으로 파악하려는 것이다(손은일 외, 2010). 즉 개개인의 심리적 성향 중 긍정적 특성인 희망, 자기효능감, 낙관주의, 복원력 등을 자본의 개념으로 파악한 것이다. 최옥득(2009)은 희망, 자기효능감, 낙관주의, 탄력성을 긍정적인 심리상태 자원으로써 한 개인의 강점을 발휘하는 것이라고 정의하기도 했고, 유현숙(2004)은 개인의 성향들 가운데 긍정적 부분인 희망, 자신감, 낙관주의, 탄력성을 개개인이 소유하고 있는 것으로 보았다.

### 2.1.2. 긍정심리자본의 구성요소

위에서 살펴본 것처럼, 본 논문에서 긍정심리자본의 구성요소는 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력으로 바라볼 것이다.

첫번째 자기효능감(self-efficacy)은 자신의 능력에 대한 전념을 뜻하는 것으로 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 의미한다(Stajkovic & Luthans, 1997). 또한 자기효능감은 업무수행 결과 외에도 조직문화를 뛰어넘어 업무 태도와도 긍정적인 관계가 있다는 사실이 실증적으로 밝혀졌다(Luthans, et al. 2006).

두번째로 희망(hope)은 긍정적 동기부여의 상태로 정의되며, 성공에 대한 믿음을 바탕으로 한다. 또한 목표를 달성하기 위한 동기적인 요소로 목표를 추구하는 단계에서 여러 가지 방법들을 추진하도록 하는 정신적 에너지인 것이다(Snyder, 2009). 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).

세번째인 낙관주의(Optimism)란 어떤 난관이나 좌절에도 불구하고, 미래가 나아질 것이라는 강한 믿음과 신념을 의미한다.

다. 또한 온갖 난관과 좌절에도 불구하고 미래의 삶은 궁극적으로 좋아질 것이라고 강력하게 믿는 신념을 의미한다(유현숙, 2004). 즉 어떠한 일에 실패했다라도 좌절하지 않고, 실패의 원인을 파악하여 다시 도전하고자 노력하는 마음가짐을 말한다. 높은 수준의 낙관주의를 가진 사람은 낮은 수준의 사람 보다 자신의 직무에서 진정한 즐거움과 보람을 찾고 높은 성과를 달성한다고 보고되고 있다(Youssef & Luthans, 2005).

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

## 2.2. 조직시민행동의 개념 및 구성요소

### 2.2.1. 조직시민행동

조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior)은 직무에 대한 최소한의 요구를 넘어서서 조직을 위해 과업 수행을 지원하는 사회적, 심리적 맥락의 유지와 강화에 기여하는 제 행동이다. 공식적인 직무역할로 규정되어 있지 않으며, 반응의 결과로 의미 있는 성과가 발생되더라도 보상이 있을 것이라는 최소한의 담보도 없지만 조직성과의 향상을 위한 자발적 행동이라고 할 수 있다(Bateman & Organ, 1983). 조직시민행동은 조직차원에서 요구되는 직무를 수행하는 과정에서 자신의 직위에 따른 역할을 초월하여 조직 내 동료 업무를 도와주거나 각종 필요 정보의 공유를 통해 조직차원의 업무흐름을 원활히 하거나 조직의 인제상에 부합되는 미래 이미지를 발현할 수 있도록 노력하는 구성원의 반응 태도와 행동을 의미한다. 일반적으로 이러한 보상과 평가의 경계 밖에 위치하는 비공식적 성격의 조직 태도와 활동이기 때문에 공식적 보상프로그램의 대상에 속하지도 않는 직무 외 행동인 것이다. 정지인(2020)은 직무스트레스가 카지노 종사원의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직시민행동을 공식적인 보상체계에 의해서 직접적으로나 명시적으로 인정되지 않는 개인의 자발적 행위이며, 개인의 자유로운 선택으로 조직의 효과적 기능을 증진시키는 행위라고 정의했다. 손성규(2018)는 긍정심리자본이 조직시민행동에 미치는 영향 연구에서 조직시민행동의 조직성과 지표 향상은 조직 구성원 개개인의 긍정심리에 의해 영향을 받을 뿐만 아니라, 조직후원인식을 경유해 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 보았다. 이러한 조직 구성원의 반응은 개인의 재량적 행동의 영

역에 속하는 문제이기는 하나 구성원의 조직에 대한 사회정체성 구축과 조직헌신 및 건강한 성과중심 조직문화를 조성하는데 필수적 핵심 요인으로 간주되고 있다(Mackenzie et al., 1983). 조직시민행동은 공식적인 보상시스템에 의해 직접적인 또는 명백하게 인정된 것이 아닌 자유재량으로서, 총체적으로 볼 때 조직의 효과적인 기능을 촉진하는 개인행동(Organ, 1988)이라고 할 수 있다. 그간의 경영담론 내에서 조직시민행동에 대한 많은 연구들이 수행되어 왔지만, 아직 개념의 통일적 동의를 획득하고 있지는 못하다. 그 배경에는 개념의 매력성에도 불구하고, 개념 타당성의 실증과정에서 나타나는 어려움에서 비롯된다. 조직시민행동은 자본운동을 본질로 하는 기업조직 혹은 효율성을 준거 기준으로 하는 비영리조직에서 시민정신을 발휘하는 구성원들의 태도와 행동성을 담아내고자 하는 의도성에서 대단히 매력적인 개념이라고 볼 수 있다. 실로 다양한 연구주체를 속에 결과변인 혹은 중개변인으로 채택되어 왔지만 실증과정에서나 연구모형에서 설정된 개념적 타당성을 온전히 검증해 내지 못하는 한계에도 불구하고 왔기 때문이다. 그럼에도 불구하고 조직시민행동에 대한 다양한 개념시도 속에서 공통된 점은 공식적인 직무역할은 아니지만, 조직화 과정에서 어떠한 형태로든 지대한 영향력을 주고받는 다양한 행동들이라는 것이다(Moorman & Blakely, 1995).

### 2.2.2. 조직시민행동의 구성요소

조직시민행동의 구성요소에 대한 선행연구를 살펴보면, 먼저 Organ(1988)은 이타심, 성실, 배려, 참여, 스포츠맨십 등 5가지로 분류하였다. Mackenzie et al.(1993)은 객관적 성과, 이타심, 배려, 참여, 스포츠맨십 등으로 분류했고, Nichoff & Moorman(1993)은 이타심, 양심, 참여, 스포츠맨십, 문예예방 등으로 구분하였다. Morrison(1994)은 이타성, 관여, 변화유지, 성실성, 스포츠맨십으로 파악했다. 이 구성요소들에 대한 견해는 연구자마다 차이가 있지만, 조직 구성원에게 직무분장상 수행력 이상의 노력과 성과에 대한 기대감이라는 공통점이 발견된다.

한편 Organ(1988)의 연구 개념을 수용한 많은 연구들은 조직시민행동의 측정변인에서 요인적출에 많은 어려움을 겪어왔고, 따라서 구성개념을 재정리한 Williams & Anderson(1991)의 입장을 수용한 후속연구들이 그 뒤를 따르기 시작했다. 조직시민행동은 Stamper & Van Dyne(2001), Halbesleben & Bowler(2007) 등의 연구로 개인지향의 조직시민행동(OCBI)와 조직지향의 조직시민행동(OCBO)으로 조직시민행동을 구분하는 것이 유용하다는 것을 밝혔다(윤수민, 2012).

본 논문은 조직시민행동에 대한 수정 입장을 수용했다. 이에 따라 조직시민행동의 구성요인은 수혜를 받는 직접적 대상에 따라 개인지향 조직시민행동과 조직지향 조직시민행동으로 나누어 볼 것이다.

세부적으로 개인지향의 조직시민행동은 다른 사람을 돕는

행동을 의미하며, 이타적 행동과 예의행동으로 구분한다. 이타적 행동은 이른바 친사회적 행동으로서 다른 사람을 자발적으로 도와주는 것을 말하고, 예의 행동은 다른 사람에 대해 기꺼이 배려심을 베푸는 것을 의미한다.

이에 반해 조직지향의 조직시민행동은 조직이나 집단 전체를 위해서 수행하는 모든 종류의 시민행동을 말하고, 신사적 행동, 성실한 행동, 시민덕목 행동으로 분류한다. 이 신사적 행동은 특정 유형의 행동에 관여하지 않음으로써 다른 사람들에게 도움이 된다는 점에서 다른 조직시민행동과도 구분된다. 또한 성실한 행동은 직장이 요구하는 바를 이행하는 것과 관련이 깊은 행동이다. 그 다음인 시민덕목 행동은 조직이나 집단 또는 팀을 위한 행동이라는 점에서 다른 조직시민행동과 구분된다고 본다.

다시 말해 개인지향 조직시민행동은 조직 내 특정한 개인에게 직접적으로 도움이 되는 행동을 하여 간접적으로 조직에 긍정적인 영향을 미치는 것을 뜻하고, 조직지향 조직시민행동은 직접적으로 조직에 전반적 혜택을 제공하는 제 행동을 의미한다.

## 2.3. 직무소진의 개념 및 구성요소

### 2.3.1. 직무소진

소진(Burnout)의 사전적 정의는 과도한 일로 인해 몹시 지친 상태를 의미한다. 직무소진은 교육, 의료, 사회사업 등 많은 사람들과 반복적이고 지속적으로 정서적 관계를 유지하고 서비스를 직접적으로 제공하는 분야의 종사자들에게 자주 나타난다. 주로 직무 스트레스와 관련성을 통해 정의하는 경우가 많은데, 거의 대부분의 직업에서 종사자들은 직무와 관련해 잠재적·현재적인 스트레스를 가지고 있으며 이는 바로 스트레스 상황으로 연계될 수 있기 때문이다. 소진(消盡)의 국어 사전적 의미는 ‘점점 줄어들어 다 없어짐’, 또는 ‘다 써서 없앴’이며, 영어의 ‘burnout’ 역시 ‘다 타다’, ‘정력을 다 써버리다’ 등으로 대동소이하다. 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, 1976).

박재훈(2019)은 연기자의 감정노동 또한 직무스트레스에 큰 영향을 미친다고 밝혔다. 실로 직무스트레스보다 한층 더한 직무소진은 대인접촉이 높은 직업을 가진 경우에 공통적으로 나타나는 장기적 현상으로 조직 구성원들이 대인 관계에서 겪게 되는 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하의 총체적인 현상으로 이해되었다(Golembiewski & Munzenrider, 1988; Maslach & Jackson, 1981). 양대현(2019)은 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계에서 직무소진이 기업 경쟁력뿐만 아니라 국가 경쟁력을 견인하는 대기업 인력들의 이직의도로 이어지고 있는 현상에 주목할 필요가 있다고 보았다. 이호찬

(2019)은 중고차 종사원의 감정노동과 직무소진이 고객지향성에 미치는 영향에서 중고차 거래과정의 서비스 행동 중에 발생할 수 있는 감정노동의 여러 요인들을 추출하여 직무소진으로 이어지는 상황을 대처하고 분석코자 하였다. 실제 조직구성원으로서 목표를 달성하기 위하여 담당 직무를 수행하는 과정에서 스트레스가 발생하게 되는데, 이때 적정수준의 스트레스는 효율적 업무수행을 위해 필요하지만 지속적인 스트레스를 해소하지 않고 누적하게 되면 심한 좌절감과 무력감, 상실감 등을 느끼게 되어 자신도 모르는 사이에 소진을 경험하게 된다.

직무 상황에서 발생하는 스트레스는 회복이 가능하지만, 소진은 회복이 불가능하고 소진 이전의 상태로 돌아가기 어렵기 때문에 스트레스보다 심각한 현상이라고 보았다(김윤진, 2008). Pines & Aronson(1988)은 직무소진을 정서적·심리적 증상과 함께 신체적 증상을 포함하면서 정서적인 상황에 장기간 관여하면서 나타난 신체적, 정서적, 정신적 고갈로 정의하였다. 신체적 고갈은 만성적 피로와 육체적 에너지 감소로 신체가 허약해지는 것 등을 의미하며, 정서적 고갈은 보통 무력감과 절망감으로 설명하고 있다. 정신적 고갈은 일과 일상생활 뿐만 아니라 자기 자신에 대한 부정적인 태도가 형성되는 것을 의미한다(장은미, 2017). 이상 선행연구들에서 직무소진에 대한 개념과 정의에 기초해 보면, 본 연구에서는 직무소진을 직무긴장 등의 정서적 고갈로 인하여 조직 구성원의 태도와 행동이 부정적으로 변해가는 과정 또는 상태로 정의한다. 직무소진을 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하의 세가지 구성요인으로 분류하게 된 것은 MBI(Maslach Burnout Inventory)가 개발(Maslach & Jackson, 1986)되었기 때문이었다.

### 2.3.2. 직무소진의 구성요소

위에서 보았듯이, 본 논문에서 직무소진의 구성요소는 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하로 구분해 볼 것이다.

첫번째 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 하위 영역 중 가장 많이 분석되고 연구되었으며, 실제로 연구 초기에는 정서적 고갈을 소진과 같은 개념으로 이해하기도 하였을 뿐만 아니라 현재에도 직무소진의 대표적 요인으로 꼽히고 있다(오정학·육풍림, 2011).

두번째 비인격화는 상대에 대해 부정적 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. 즉 정서적 고갈을 극복하기 위한 물리적 대안이 존재하지 않게 되면 그에 대한 심리적 대처반응으로 거리 두기가 발생하게 되고 이러한 거리 두기

는 헌신이 저하된 상태에서 나타나게 되며, 자신과 관계를 맺고 있는 사람들과 심리적 거리감을 유지하려 한다(장은미, 2017). 비인격적 태도가 지나치게 나타나면 상대를 사람으로 생각하기 보다는 단지 하나의 대상으로만 바라보게 되므로 자신과는 상관없다고 지각하는 경우들이 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. 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). 이처럼 성취감 저하라는 요인은 직무에 대한 열정과 생산성을 약화시키며 자아 존중감을 감소시키는 것이다.

## 2.4. 긍정심리자본과 조직시민행동의 관계

긍정심리자본은 직무만족과 성과에 긍정적인 영향을 미치며, 이직의도와 조직 냉소주의에 부정적인 영향을 미친다고 보고되고 있다. 기존 연구 결과를 종합해보면, 긍정심리자본 수준이 높은 사람은 동료나 상사를 적극적으로 돕고 자신의 조직을 위해 헌신적 행동을 할 것으로 기대된다. 조직시민행동은 많은 연구들로부터 조직에 긍정적인 영향을 미치는 중요한 변수로 인식되고 있으며, 그 효과성 또한 인정받고 있다. 조직에서 긍정적 감정을 지니고 있는 사람은 조직구성원들과 관계가 원만하고 동료와 상사의 일을 자신의 일처럼 생각하고 적극적으로 도우며, 조직의 성과와 발전을 위해 그야말로 혁신적 분위기를 조성할 것이다. Fredrickson(2001)에 따르면, 긍정적인 감정을 지니고 있는 사람은 조직의 발전과 성과향상을 위해 언제나 창의적인 아이디어를 제안하고 공유하는 역할 외 활동(extra-role behavior)이 많다고 강조했다. 또한 Masten & Reed(2002)도 긍정적인 사람은 부정적인 요인으로부터 덜 영향을 받으며 주위의 상황을 낙관적이고 긍정적으로 수용한다고 밝혔다. 반면에 부정적인 감정을 지니고 있는 사람들은 동료에 대한 험담, 모욕감, 지원 요청의 거절, 대화 거부, 비방 등과 같은 비정상적 행태를 보인다는 것이다. 이 조직시민행동에 반하여 개인이 조직과 조직 내 개인들에게 부정적 영향을 미치는 행동을 반생산적인 과업행동(counterproductive work behaviors)이라고 하는데, 이러한 반생산적 과업행동은 의도적으로 정해진 규범을 위반하고 조직과 조직구성원 모두에게 부정적인 결과가 생기게 만드는 비정상적인 행태들을 말한다(Robinson & Bennett, 1995). 이는 Avey et al.(2009)의 연구에서도 뒷받침할 수 있는데, 긍정심리자본이 반생산적 과업행동에 부의 영향을 미친다고 보고하였다. 따라서 긍정심리자본 수준이 높은 사람들은 그렇지 않은 사

람들에 비해 자신의 직무에서 요구되는 의무 이상의 부가적인 일을 함으로써 조직의 발전과 효과성에 자발적으로 공헌하는 행동을 하거나 앞으로 할 것으로 기대된다.

최근의 실증적 연구에서는 긍정심리자본이 조직시민행동에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. Avey et al.(2008)과 Walumbwa et al.(2010)은 긍정심리자본이 조직시민행동에 긍정적 영향을 미치는 것으로 증명하였다. 또한 Luthans et al.(2006)가 개발한 24개 문항을 사용하여 서비스 조직에 근무하는 336명을 대상으로 긍정심리자본과 조직시민행동 간의 관계에 대한 연구가설을 설정하고 실증적 분석을 하였는데, 그 결과에서 긍정심리자본은 조직시민행동에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국내 연구에서는 김지윤 외(2012)는 민간기업인 항공사 직원을 대상으로 하여 긍정심리자본이 조직시민행동에 긍정적 영향을 미치는 것으로 확인하였다.

## 2.5. 긍정심리자본과 직무소진의 관계

Bakker & Demerouti(2007)의 연구에서, 긍정심리자본이 높으면 조직 내에서 업무에 대한 부정적인 감정이 감소해 소진을 약간 덜 경험하는 것으로 나타났다. 이경숙·김민정(2019)은 노인복지관 사회복지사들의 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향관계를 검증하였다. 연구결과, 긍정심리자본이 직무소진의 하위 변인들인 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하에 유의미한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최은진(2012)은 병사의 군대 생활 스트레스와 군대 생활 적응과의 관계에서 긍정심리자본의 하위 변인 중 낙관성과 희망을 회귀 분석한 결과, 낙관성과 희망이 높게 되면 스트레스가 낮아지고 군 생활의 적응수준이 차례로 높아지는 것으로 나타났다. 김경은(2012)은 긍정심리를 근거한 프로그램들을 활용하면 건강한 대학생으로 성장할 수 있도록 도와주는 긍정의 효과를 나타내며, 개인이 지니는 강점과 미덕들을 개발하고 발휘함으로써 삶의 질을 향상시킬 수 있고 스트레스 완화에도 유의미한 긍정적 효과를 미치는 것으로 밝혔다. 김은선(2012)은 긍정심리 중심 문학치료 프로그램이 청소년 자녀들을 둔 어머니들의 양육 스트레스를 감소시키는데 효과가 있다고 밝혔으며, 부모 효능감을 향상하는 데에도 효과가 있다고 했다. 김숙명(2012)은 긍정 심리치료가 우울 성향을 지닌 중학생의 낙관성, 스트레스 및 심리적 안녕감에 미치는 효과 연구에서 긍정심리치료 프로그램에 참여해 우울한 성향을 보였던 중학생의 스트레스에 미치는 효과를 검증하기 위해 공변량 분석을 한 결과, 유의미하게 스트레스가 감소한 것을 알 수 있었다. 문장옥(2011)은 긍정 기도문을 쓴 군인들이 일반 기도문을 쓰거나 아무것도 하지 않은 집단들 보다 군대 생활의 만족도가 높게 나왔으며, 스트레스도 감소한 것으로 나타났다. 즉 긍정 기도문을 쓰면서 하루에 있었던 일들을 긍정적인 마음으로 바라보는 습관을 들임으로써, 자신의 삶에 대한 관점

들을 긍정적으로 해석하는 능력이 발달된 것으로 볼 수 있었다. 김요셉(2009)은 긍정적 자아 개념과 자기 신뢰감이 청소년기 스트레스에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정적 자아 개념 수준이 높을수록 스트레스는 낮아진다고 하였다.

이상의 선행 연구들을 살펴본 결과, 긍정심리자본은 직무소진에 유의미한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

## 2.6. 조직시민행동과 직무소진의 관계

Maslach의 연구 이후 직무 요구, 직무 만족, 조직 몰입, 이직 의도, 조직시민행동 등 다양한 선행 변수 및 결과 변수와 직무소진과의 관계 연구 등이 많이 이루어지고 있다. 특히 조직행동 분야를 대상으로 다양한 연구가 나타나고 있다(강태라, 2013). 직무소진은 개인에게 억압감, 피로감, 좌절감 등을 유발시켜 일의 동기를 떨어뜨리고, 빈번한 인적 쇄신과 생산을 감소 등과 같은 조직에 부정적인 결과를 초래할 수 있다. 조직시민행동의 결과 변수에 대한 연구의 시초는 Karambaya(1990)의 연구라고 할 수 있다. 1990년대 후반에 들어서 조직시민행동의 결과 영향과 관련된 대부분의 연구들이 조직성과 또는 조직효과성에 대한 조직시민행동의 긍정적 영향에 초점을 맞추고 있다. 특히 연구자들은 조직성과에 관련해서 양적, 질적인 측면 모두를 확인하는 연구에 관심을 가지고 있다(Podsakof et al, 2000; 윤만희, 2000). 그리고 조직구성원의 태도나 직무성과를 조직시민행동의 영향으로 다루는 연구들도 있는데, 이러한 연구들은 조직시민행동이 이직 의도와는 부의 영향을, 직무만족등과 같은 긍정적 개념의 변수에는 정의 영향을 준다고 주장하였는데 이는 조직시민행동의 긍정적인 측면과 영향에 대해 증명한 것이다(전재균·이철우, 2000; 이희자, 1998).

직무소진과 조직시민행동에 대한 선행 연구 중에는 상대적으로 조직시민행동이 독립변수가 되어 소진을 발생시킨다는 주장도 다수있다(안병주·차민석, 2013). 또한 이인재 외(2010), 한은미 외(2011)의 연구에서는 조직시민행동이 개인의 과부하라는 부정적인 결과를 초래함으로써 소진을 유발하는 것으로 나타났다. 김경석(2006)의 연구에서는 소진(스트레스와 긴장, 또는 갈등 등)의 매개역할을 중심으로 조직시민행동이 조직과 개인 양측에게 일으킬 수 있는 부정적 효과를 검증하였다. 이 연구 결과는 조직시민행동이 소진(피로, 고갈), 이직의도, 그리고 직장 가정갈등에 대하여 정의 영향을 미치고, 고갈(emotional exhaustion)은 조직시민행동과 이직의도 간의 관계와 조직시민행동과 직장, 가정갈등 간의 관계를 부분매개의 역할을 하는 것으로 나타났다. 그는 조직시민행동의 부정적 영향에 대해 높은 수준의 조직시민행동을 수행하는 개인들에게 긍정적 영향뿐만 아니라 과부하라는 부정적인 결과로 돌아올 수 있다는 점을 지적하였다. 이인재 외(2010) 연구에서는 공군 조종사들에 대한 설문조사 결과를 바탕으로 조직시민행동과 소진 간의 관계에 조절변수로 인지부조화를 설정하

여 조직시민행동의 부정적 효과를 검증하였다. 한은미 외(2011) 연구에서도 직장인을 대상으로 한 연구에서 조직시민행동이 소진과의 유의한 정의 관계를 확인하였고, 소진을 매개변수로 직무 태도에는 부의 영향을 주는 것으로 나타났다.

## 2.7. 긍정심리자본과 조직시민행동, 직무소진과의 관계

앞서 언급했듯이 긍정심리자본은 조직시민행동에 영향을 주는데 두 변인 사이의 관계를 대표적으로 연구한 Avey et al.(2008)의 연구에 의하면, 서비스 조직 근로자를 대상으로 분석한 결과 긍정심리자본이 높을수록 조직 구성원들의 조직시민행동 행위가 더욱 증가된다는 점을 밝혔다. 대다수의 연구에서 구성원들의 긍정심리자본은 이처럼 구성원들의 직무성과와 조직시민행동 등의 변인에 정(+)의 영향을 발휘하는 핵심 메커니즘으로 인정받고 있다(Judge, & Watanabe, 1993; Weiss, & Cropanzano, 1996). 최근 들어 조직시민행동의 결과변수에 대한 다양한 연구도 증가하고 있다. 이는 그동안 조직시민행동은 마땅히 조직유효성에 기여해야 하고, 또한 당연히 그럴 것이라는 묵시적 직관에 대한 본격적이고도 구체적인 확인 작업으로 이해할 수 있었다. 이에 1990년대 후반부터는 조직시민행동에 의해 영향을 받는 조직의 양적·질적 효과성 모듈을 재확인하는 연구가 활발하게 이루어지고 있다(Podsakoff et al, 2000; 김경석, 2006).

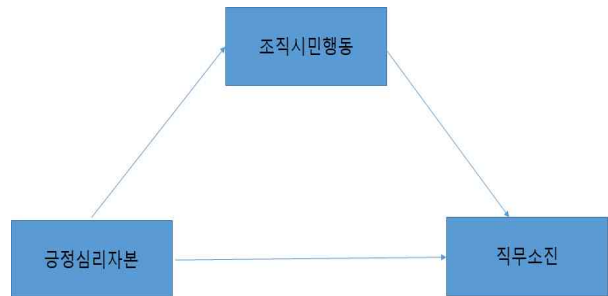
대부분의 연구들이 조직시민행동의 긍정적 결과를 밝히는 것에 초점을 맞추고 있지만, 선행변수로서의 조직시민행동이 결과변수에 미치는 부정적 영향을 규명하려는 연구도 함께 나타나고 있다. 김동환 외(2008)의 연구에서는 조직시민행동의 비용이 효익을 상쇄하는 수준에 따라 조직성과의 증감이 모두 가능하다고 주장했다. 공군 조종사들을 대상으로 한 이인재 외(2010)의 실증연구 결과 또한 독립변수인 조직시민행동은 고갈에 유의한 영향을 미치지 못하고 조직시민행동과 괴리는 오히려 부의 관계로 유의하게 나타났다. 이러한 결과가 나오에 따라 연구자들은 조직시민행동과 소진이 선행적 관계가 아닌 비선형적 관계를 가질 수 있다는 개념적 추론을 제시하였다. 즉 일정 수준까지의 조직시민행동에는 투자(시간, 정성 등)보다 소득(만족, 보람 등)의 크기가 커서 조직시민행동과 소진이 부의 관계를 나타내지만, 일정 수준을 넘어서게 되면 조직행동 수준이 높아짐에 따라 소진 수준도 높아지는 정의 관계를 보일 수 있다는 것이다. 따라서 본 연구에서는 중소기업 구성원의 긍정심리자본과 직무소진 사이의 블랙박스 즉, 매개변수로서 조직시민행동의 역할에 대하여 세심하게 검증할 것이다.

## III. 연구분석

### 3.1. 연구방법과 연구모형 검증

본 연구의 연구방법으로 실증분석을 위한 순서는 연구변수의 측정도구에 대한 신뢰성과 타당성을 확보한 다음에 연구변수에 대한 적합성을 검토하여 연구가설을 위한 검증을 실시했다. 설문에 의한 수집된 자료는 SPSS 23 프로그램으로 통계처리 되었으며, 통계분석을 위한 기법은 회귀분석과 매개 회귀분석을 적용하였다.

본 연구는 <그림 1>의 모형처럼, 중소기업 구성원의 긍정심리자본과 직무소진의 영향관계에 있어 조직시민행동이 매개 역할을 하는지를 규명하는 것이다. 이를 위해 긍정심리자본을 독립변수로, 직무소진을 종속변수로, 조직시민행동을 매개변수로 설정하였다. 따라서 기존 이론적 배경과 선행연구를 통해 다음과 같은 연구모형을 구성하여 도식화하였다.



<그림 1> 연구모형

위 연구모형을 통해 매개효과 검증은 다음과 같은 3단계 방법을 통하여 가설을 검증하고자 한다.

- 1단계: 중소기업 구성원의 긍정심리자본은 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 2단계: 중소기업 구성원의 긍정심리자본은 직무소진에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 3단계: 중소기업 구성원의 긍정심리자본과 직무소진의 영향관계에서 조직시민행동은 매개역할을 할 것이다.

### 3.2. 연구의 변수구성 및 조작적 정의

#### 3.2.1. 긍정심리자본

먼저 긍정심리자본은 직장에서 성과향상을 위해 개개인을 관리하고 평가하며, 발전시킬 수 있는 긍정적으로 지향된 인적자원의 힘과 수용력으로 정의할 수 있다. Luthans et al.(2007)이 제시하는 긍정심리자본의 개념적 정의를 바탕으로 하여 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의 등을 하위 구성요인으로 구성하였다. 긍정심리자본을 측정하기 위해서 사용된

도구는 Luthans et al.(2006)에 의해 개발된 척도를 활용해 변수 구성 요인별 6문항씩, 총 24문항으로 정숙희(2020) 등의 연구처럼 문항들을 구성하였다.

### 3.2.2. 조직시민행동

조직시민행동은 직무에 대한 최소한의 요구를 넘어서, 조직을 위해 과업수행을 지원하는 사회적, 심리적 맥락의 유지와 강화에 기여하는 행동으로 정의할 수 있다. Williams & Anderson(1991)의 입장을 수용하는 연구를 바탕으로 개인지향 조직시민행동(OCBI)과 조직지향 조직시민행동(OCBO)을 하위 요인으로 구성하였다. 동료애와 애사심을 나타내는 개인지향 조직시민행동 7문항, 조직지향 조직시민행동 5문항, 총 12문항으로 정지인(2020) 등의 연구에서 사용한 설문 문항을 활용하여 구성했다.

### 3.2.3. 직무소진

직무소진은 직무 스트레스에 대해 신체적, 정서적 상호작용 과정에서 자신의 자원으로 요구에 부응하지 못할 때 정서적으로 에너지가 고갈되고 다른 사람들을 비인격적으로 대하며, 자신의 직무에 대한 성취감을 느끼지 못하는 것으로 정의한다. 하위 차원들은 Maslach & Jackson(1986)의 소진검사(MBI: Maslach Burnout Inventory)에 기초해 양대현(2019) 등이 사용한 설문 문항을 바탕으로 해서 구성하였다. 직무소진은 직무들을 수행하면서 느끼는 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하와 같은 소진의 정도를 의미하는 것으로 보기에 정서적 고갈 9개 문항, 비인격화 5개 문항, 성취감 저하 8개 문항 등 총 22개 문항으로 하여 <표 1>과 같이 나타냈다.

<표 1> 변수구성 및 하위변수

변수 구성 (척도)	하위변수	설문		출처
		문항수	계	
긍정심리 자본 (5점척도)	자기효능감	1-6	6	Luthans & Avolio(2006), 정숙희(2020)
	희망	7-12	6	
	낙관주의	13-18	6	
	복원력	19-24	6	
조직시민 행동 (5점척도)	개인지향 조직시민행동	1~7	7	William & Anderson(1991), 정지인(2020)
	조직지향 조직시민행동	8-12	5	
	조직시민행동			
직무소진 (5점척도)	정서적 고갈	1-9	9	Maslach & Jackson(1986), 양대현(2019)
	비인격화	10-14	5	
	성취감 저하	15-22	8	
응답자 특성 (명목척도)	성별, 연령, 결혼여부, 소속업종, 근무기간, 인원수, 학력, 직군, 직급, 급여 외	1-10	10	

### 3.3. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 설문은 수도권에 거주하는 중소기업 구성원을 대상으로 2019년 8월 1일부터 8월 25일까지 구글 독스(Docs)를 활용하여 실시했다. 중소기업에 재직 중인 232명을 대상으로

온라인 설문 조사를 실시하여 불성실한 답변을 제외한 228부의 설문지를 회수하여 분석을 실시하였다. 자료 분석은 SPSS 통계프로그램(Ver. 23.0)을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

## IV. 실증분석

### 4.1. 조사자의 특성

조사 대상 228명의 일반적 특성을 <표 2>에서 살펴보면, 성별은 남성이 172명(75.4%)으로 다수를 차지했고 연령대는 40대가 116명(50.9%)으로 절반 이상이었으며, 혼인상태는 기혼이 174명(76.3%)으로 다수였다. 해당업종은 서비스업이 102명(44.7%)으로 비율이 높았고, 근무기간은 11년 이상이 92명(40.3%)으로 다수를 차지했다. 종업원 수는 10명 미만이 72명(31.6%), 300명 내외가 83명(36.4%)으로 다수를 차지했고 학력은 대졸이상(89.1%, 대학원졸 포함)이 대부분을 점유했으며, 직군은 경영지원직이 91명(39.9%)으로 그 비율이 높았다. 직급은 차장 이상이 154명(67.5%)으로 간부급이 주를 이루었고, 그에 따라 급여도 5백만원 내외가 133명(58.3%)으로 다수를 차지했다.

<표 2> 조사대상자의 일반적 특성(N=228)

구분	빈도	비율(%)	
성별	남성	172	75.4
	여성	56	24.6
연령	20대	12	5.3
	30대	53	23.2
	40대	116	50.9
	50대 이상	47	20.6
결혼여부	기혼	174	76.3
	미혼	54	23.7
해당업종	제조업	52	22.8
	도소매업	18	7.9
	서비스업	102	44.7
	기타	56	24.6
근무기간	1년미만	21	9.2
	1년~5년	69	30.3
	6년~10년	46	20.2
	11년 이상	92	40.3
종업원 수	10명 미만	72	31.6
	100명 미만	46	20.2
	200명 미만	27	11.8
	300명 내외	83	36.4
학력	고졸	8	3.5
	전문대졸	17	7.4
	대졸	108	47.4
	대학원졸	95	41.7
직군	경영지원직	91	39.9
	영업직	47	20.6
	생산 및 연구	30	13.2
	기타	60	26.3
직급	주임이하	18	7.9
	대리이하	22	9.7
	과장이하	34	14.9
	차장이상	154	67.5
급여	2백만원 이하	14	6.2
	3백만원 이하	29	12.7
	4백만원 이하	52	22.8
	5백만원 내외	133	58.3



## 4.2. 주요변수에 대한 기술통계

주요 변수의 기술통계를 통해 나타난 <표 3> 변수들의 평균을 살펴보면, 긍정심리자본의 하위 변수인 자기효능감은 3.96, 희망은 3.75, 낙관주의는 3.63, 복원력은 3.74로 나타났다. 평균의 크기는 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의 순으로 나타났고, 하위 변수간의 평균 차이는 0.3정도 차이가 났다. 조직시민행동의 하위변수인 개인지향 조직시민행동은 3.77, 조직지향 조직시민행동은 3.16으로 평균 차이가 0.6까지 생겼다. 직무소진의 하위 변수인 정서적 고갈은 3.09, 비인격화는 3.54, 성취감 저하는 3.54로 나타났다. 평균의 크기는 정서적 고갈이 높고, 상위와 하위의 평균 차이가 0.5이상 벌어졌다. 긍정심리자본은 3점 후반, 조직시민행동은 3점 중반, 직무소진은 3점 초반으로 긍정심리자본의 평균이 조직시민행동과 직무소진의 평균보다 다소 높은 것으로 나타났다.

<표 3> 주요변수의 기술통계량

구분	최소값	최대값	평균	표준편차	
긍정심리자본	자기효능감	2.00	5.00	3.96	.56
	희망	1.83	5.00	3.75	.56
	낙관주의	1.50	5.00	3.63	.55
	복원력	2.00	5.00	3.74	.52
조직시민행동	개인지향 조직시민행동	2.14	5.00	3.77	.49
	조직지향 조직시민행동	1.33	4.67	3.16	.39
직무소진	정서적 고갈	1.56	5.00	3.09	.66
	비인격화	1.60	5.00	3.54	.73
	성취감 저하	1.50	5.00	3.53	.62

## 4.3. 신뢰도 및 타당도

측정도구의 신뢰도를 검증하기 위해 크론바하알파(Cronbach's alpha) 계수를 사용했고, 신뢰성 계수 0.6이상을 기준으로 했다. <표 4>는 각 변수에 따른 하위항목의 신뢰도를 보여주고 있다.

<표 4> 신뢰도 분석

변수	초기항목수	제거후항목	크론바하알파
긍정심리자본	자기효능감	6	.848
	희망	6	.815
	낙관주의	6	.793
	복원력	6	.802
조직시민행동	개인지향 조직시민행동	7	.644
	조직지향 조직시민행동	5	.714
직무소진	정서적 고갈	9	.802
	비인격화	5	.899
	성취감 저하	8	.801

측정도구가 적절하게 추정되었는가를 검증하기 위하여 요인 분석을 이용해 타당성 검증을 실시하였다. 요인추출은 일반적으로 추정된 요인의 선형 결합인 주성분 분석을 이용했으며, 초기에 구했던 요인의 명확한 해석을 위해 배리맥스(Varimax) 방식을 이용하였다. 변수와 요인의 상관관계 정도를 나타내는 요인 적재량은 0.5이상을 기준으로 하였다.

### 4.3.1. 긍정심리자본의 타당도

긍정심리자본의 요인분석 결과에서 하위 요인은 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력의 4개 요인들이 도출되었다. 요인 적재치 0.5이상을 충족하지 못한 자기효능감 2개 문항, 희망 3개 문항, 낙관주의 3개 문항, 복원력 4개 문항을 제거 후 최종적으로 자기효능감 4개 문항, 희망 3개 문항, 낙관주의 3개 문항, 복원력 2개 문항 등 총 12개 문항에 대한 2차 요인분석과 신뢰도 검증을 실시했다. 최종 요인분석 결과, 하위 변수의 요인 적재치는 0.5이상으로 나타났으며, 2개 이상의 요인에 동시에 높은 상관을 보이는 문항은 없는 것으로 나타나서 타당성은 적합한 것으로 볼 수 있었다.

<표 5> 긍정심리자본 요인분석 결과

긍정심리자본 (설문번호)	구성요소			
	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4
자기효능감(2)	.705			
자기효능감(3)	.791			
자기효능감(4)	.779			
자기효능감(5)	.795			
희망(2)		.745		
희망(4)		.729		
희망(6)		.797		
낙관주의(3)			.788	
낙관주의(4)			.693	
낙관주의(6)			.820	
복원력(1)				.894
복원력(2)				.607
아이겐 밸류	9.209	1.662	1.288	1.058
설명분산(%)	38.371	6.927	5.368	4.407
누적분산(%)	38.371	45.297	50.666	55.073

### 4.3.2. 조직시민행동의 타당도

조직시민행동의 요인분석 결과에서 하위 요인은 개인지향 조직시민행동(OCBI)과 조직지향 시민행동(OCBO)의 2개 요인들이 도출되었다. OCBI는 7개 문항 모두 요인 적재치 0.5이상을 충족했고, OCBO는 0.5이상을 충족하지 못한 3개 문항을 제거 후 최종적으로는 OCBI 7개 문항, OCBO 2개 문항 등 총 9개 문항에 대한 2차 요인분석과 신뢰도 검증을 실시했다.

최종 요인분석 결과, 하위 변수의 요인 적재치는 0.5이상으로 나타났으며, 2개 이상의 요인에 동시에 높은 상관을 보이는 문항은 없는 것으로 나타나서 타당성은 적합한 것으로 볼 수 있었다.

<표 6> 조직시민행동 요인분석 결과

조직시민행동 (설문번호)	구성요소	
	요인 1	요인 2
개인지향 조직시민행동(1)	.713	
개인지향 조직시민행동(2)	.790	
개인지향 조직시민행동(3)	.679	
개인지향 조직시민행동(4)	.723	
개인지향 조직시민행동(5)	.697	
개인지향 조직시민행동(6)	.579	
개인지향 조직시민행동(7)	.694	
조직지향 조직시민행동(3)		.779
조직지향 조직시민행동(4)		.811
아이겐 벨류	3.089	1.670
설명분산(%)	29.298	29.298
누적분산(%)	12.848	42.146

4.3.3. 직무소진의 타당도

직무소진의 요인분석 결과, 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하의 3개 요인이 도출되었다. 요인 적재치 0.5를 충족하지 못한 변수는 정서적 고갈 5개 문항, 비인격화는 없었고, 성취감 저하는 1개 문항이 있어 제거 후 최종적으로 정서적 고갈 4개 문항, 비인격화 5개 문항, 성취감 저하 7개 문항의 총 16개 문항에 대해 요인분석과 신뢰도 검증을 실시하였다.

요인분석 결과로 하위 변수의 요인 적재치는 0.5이상으로 나타났으며, 2개 이상의 요인이 동시에 높은 상관을 보이는 문항은 없는 것으로 나타나 타당성은 적합한 것으로 볼 수 있었다.

<표 7> 직무소진 요인분석 결과

직무소진 (설문번호)	구성요소		
	요인 1	요인 2	요인 3
정서적 고갈(1)			.658
정서적 고갈(2)			.830
정서적 고갈(3)			.637
정서적 고갈(7)			.720
비인격화(1)		.633	
비인격화(2)		.823	
비인격화(3)		.710	
비인격화(4)		.744	
비인격화(5)		.630	
성취감 저하(2)	.709		
성취감 저하(3)	.610		
성취감 저하(4)	.744		
성취감 저하(5)	.631		
성취감 저하(6)	.708		
성취감 저하(7)	.655		
성취감 저하(8)	.745		
아이겐 벨류	9.107	1.607	1.445
설명분산(%)	41.395	7.306	6.557
누적분산(%)	41.395	48.701	55.268

4.4. 상관관계 분석결과

가설들을 검증하기에 앞서, 변인들 간의 방향과 관계가 어느 정도인지를 알아보기 위해 상관관계의 계수를 검증한 결과치를 <표 8>에서 살펴보면 긍정심리자본과 조직시민행동은 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 긍정심리자본과 직무소진은 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 조직시민행동과 직무소진의 관계에서는 개인지향 조직시민행동은 직무소진에 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 조직지향 조직시민행동은 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 8> 변수 간 상관(Pearson)관계

구분	공1	공2	공3	공4	직1	직2	직3	조1	조2	
공1	상관 계수	1								
	유의 수준									
	N	228								
공2	상관 계수	.540**	1							
	유의 수준	.000								
	N	228	228							
공3	상관 계수	.484**	.547**	1						
	유의 수준	.000	.000							
	N	228	228	228						
공4	상관 계수	.525**	.451**	.534**	1					
	유의 수준	.000	.000	.000						
	N	228	228	228	228					
직1	상관 계수	-.248**	-.287**	-.401**	-.381**	1				
	유의 수준	.000	.000	.000	.000					
	N	228	228	228	228	228				
직2	상관 계수	-.357**	-.282**	-.456**	-.425**	.556**	1			
	유의 수준	.000	.000	.000	.000	.000				
	N	228	228	228	228	228	228			
직3	상관 계수	-.542**	-.503**	-.553**	-.468**	.501**	.628**	1		
	유의 수준	.000	.000	.000	.000	.000	.000			
	N	228	228	228	228	228	228	228		
조1	상관 계수	.348**	.324**	.473**	.319**	-.121	-.307**	-.319**	1	
	유의 수준	.000	.000	.000	.000	.067	.000	.000		
	N	228	228	228	228	228	228	228	228	
조2	상관 계수	-.008	.129	.010	-.103	.045	.070	.113	-.050	1
	유의 수준	.907	.052	.884	.122	.504	.290	.088	.451	
	N	228	228	228	228	228	228	228	228	228

(참고) 긍정심리자본: 공1=자기효능감, 공2=희망, 공3=낙관주의, 공4=복원력  
 직무소진: 직1=정서적 고갈, 직2=비인격화, 직3=성취감 저하  
 조직시민행동: 조1=개인지향 조직시민행동, 조2=조직지향 조직시민행동  
 \*\*: 상관이 0.01수준에서 유의함(양쪽)

### 4.5. 회귀분석결과

#### 4.5.1. 긍정심리자본과 조직시민행동의 영향관계

긍정심리자본이 조직시민행동에 미치는 영향을 살펴보면, <표 9>와 같다. 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력을 포괄하는 긍정심리자본( $t=7.39, p=.000$ )은 조직시민행동(개인지향 조직시민행동, 조직지향 조직시민행동)에 유의한 영향을 미치는 것으로 결과가 나타났다.

분석결과, 긍정심리자본은 조직시민행동에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타나 1단계의 조건을 채택하였다.

다중회귀분석 결과  $F=54.599$ 로 유의수준  $P<.001$ 에서 유의한 결과를 보이고 있는 것으로 나타났으며, 변수들 간의 상관관계를 나타내는 R제곱은 .195(수정된 R제곱 .191)로 나타났다.

<표 9> 긍정심리자본과 조직시민행동 회귀분석 결과

종속 변수	독립 변수	비표준화계수		표준화 계수	t	유의 확률
		B	표준 오차	베타		
조직 시민 행동	(상수)	2.166	.174		12.41	.000
	긍정심리 자본	.341	.046	.441	7.39	.000
	R제곱=.195, 수정된 R제곱=.191, F=54.599					

#### 4.5.2. 긍정심리자본과 직무소진의 영향 관계

긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향을 <표 10>에서 살펴보면 다음과 같다. 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력을 포괄하는 긍정심리자본( $t=-11.83, p=.000$ )은 직무소진(정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 분석결과, 긍정심리자본은 직무소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 2단계의 조건도 채택하였다.

다중회귀분석 결과  $F=139.929$ 로 유의수준  $P<.001$ 에서 유의한 결과를 보이고 있는 것으로 나타났으며, 변수들 간의 상관관계를 나타내는 R제곱은 .382(수정된 R제곱 .380)로 나타났다.

<표 10> 긍정심리자본과 직무소진 회귀분석 결과

종속 변수	독립 변수	비표준화계수		표준화 계수	t	유의 확률
		B	표준 오차	베타		
직무 소진	(상수)	5.266	.224		23.37	.000
	긍정심리 자본	-.699	.059	-.618	-11.83	.000
	R제곱=.382, 수정된 R제곱=.380, F=139.929					

#### 4.5.3. 조직시민행동의 매개효과 영향관계

독립변수에 긍정심리자본과 조직시민행동을 투입하고, 종속 변수로 직무소진을 투입하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 11>과 같다. 분석결과, 조직시민행동은 직무소진에 유의하지 않은 영향( $t=.394, p=.694$ )을 미치는 것으로 나타났다. 유의수준( $p<.05$ )에도 미치지 못하는 결과가 나타났기에 조직시민행동의 하위 변수인 개인지향 조직시민행동과 조직지향 조직시민행동을 따로 투입하여 그 결과를 <표 12>와 같이 재검증하였다.

분석결과, 조직시민행동 중 조직지향 시민행동은 직무소진에 통계적 유의수준 하에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났기에 ( $t=2.087, p=.038$ ) 3단계 조건을 만족하였다.

다중회귀분석 결과  $F=73.58$ 이고, 유의수준  $P<.05$ 에서 유의한 결과를 보이고 있는 것으로 나타났으며, 변수들 간의 상관관계를 나타내는 R제곱은 .394(수정된 R제곱 .389)로 나타났다.

따라서 긍정심리자본과 직무소진의 관계에서 조직시민행동은 매개역할을 하는 것으로 밝혀졌다. 또한 2단계에서 도출한 표준화된 베타값이 3단계의 표준화된 베타값보다 크기에 부분 매개효과가 있는 것으로 판단할 수 있다.

<표 11> 조직시민행동 매개효과 분석 결과

종속 변수	독립 변수	비표준화계수		표준화 계수	t	유의 확률
		B	표준 오차	베타		
직무 소진	(상수)	5.153	.291		17.74	.000
	긍정심리 자본	-.711	.066	-.629	-10.77	.000
	조직 시민행동	.034	.085	.023	.394	.694
R제곱=.383, 수정된 R제곱=.377, F=69.78						

<표 12> 조직지향 조직시민행동(OCBO) 매개효과 분석 결과

종속 변수	독립 변수	비표준화계수		표준화 계수	t	유의 확률
		B	표준 오차	베타		
직무 소진	(상수)	5.030	.241		20.85	.000
	긍정심리 자본	-.702	.059	-.621	-11.96	.000
	조직지향 (OCBO)	.091	.044	.108	2.087	.038
R제곱=.394, 수정된 R제곱=.389, F=73.58						

\* $P<.05$ , \*\* $P<.01$ , \*\*\* $P<.001$

## V. 결론

### 5.1. 연구의 요약 및 시사점

본 연구의 목적은 중소기업 구성원의 긍정심리자본(자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력)과 조직시민행동(개인지향 조직시민행동, 조직지향 조직시민행동)이 직무소진(정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하)에 어떤 영향을 미치는지 실증적으로 규명하는데 있다.

이를 위해 본 연구는 2019년 8월 1일~25일(이외 추가 5일)까지 약 1개월간 수도권에 근무하는 중소기업 구성원 232명을 대상으로 설문조사를 실시하여 그 중 유효한 228명분의 수집된 자료를 바탕으로 SPSS 통계프로그램(Ver. 23.0)을 이용하여 통계분석을 실시하였고, 그 결과를 제시했다.

현재 우리 중소기업은 대내외적 압박에 직면해 있으며 자금도, 인력도, 시설도 부족하기에 언제나 고비용, 저효율의 구조적 문제를 지니고 있다. 이제라도 4차 산업 혁명시대에 걸맞는 새로운 조직자원을 발굴, 확보, 구축함과 동시에 기존에 보유하고 있는 자원을 변화시키고 융합하려는 노력이 뒷받침되어야 할 것이다. 외부 환경변화에 능동적으로 대응이 가능할 수 있도록 변화와 확장이 가능한 문화, 긍정심리자본, 동적 역량과 같은 성장형 조직자원의 중요성이 점점 커질 것이기 때문에 본 연구의 가설 검정을 통해 다음과 같이 그 실마리를 찾아보고자 했다.

첫째, 중소기업 구성원의 긍정심리자본은 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치는가에 대한 검증이다. 긍정심리자본은 개발과 측정이 가능한 자원으로 구성원 개별 역할과 상호 관계적 역할을 통해서 긍정적인 조직 구성원의 강점을 발견하고, 화합하는데 많은 기여를 하기에 동료애 및 애사심으로 대변되는 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 중소기업 구성원들이 긍정적인 상태를 유지하고 노력함으로써 동료애와 애사심으로 대변되는 조직시민행동이 높아질 수 있는 것으로 판단한다.

둘째, 긍정심리자본은 직무소진에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무소진은 장기간에 걸쳐 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 지속적, 반복적, 정서적인 압박을 받은 결과 발견되는 현상이다(Maslach, 1976). 소진은 더 이상 특정 서비스 종사자에게만 나타나는 것이 아니라, 직장 내외에서 업무관계나 대인관계를 통해 발생할 수 있는 증후군이다. 이로 인해 중소기업의 생산성 저하나 개개인의 건강 손상 등에 이르기까지 위협요소가 되어가고 있다. 이처럼 중소기업의 구성원이 긍정심리자본을 축적하게 되면, 직무소진에 이르는 상태를 예방하거나 그 부정적 효과를 줄일 수 있는 것으로 파악된다.

셋째, 긍정심리자본과 조직시민행동이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 검증이다. 긍정심리자본과 직무소진의 영향 관계에서 조직지향 조직시민행동이 매개역할을 하는

것으로 밝혀졌다. 선행연구에서는 강요된 조직시민행동이 직무소진에 부(-)의 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나기도 했다. 그래서 자발적이고, 바람직한 상태의 긍정심리자본과 조직시민행동이 직무소진에 영향을 미칠 수 있을 것으로 판단되기에 조직시민행동 중 조직지향의 조직시민행동이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만 조직시민행동 중 개인지향의 조직시민행동은 유효하지 않은 것으로 나타났다.

이 연구는 그 동안 서비스 접점 분야의 감정노동자(승무원, 간호사, 상담원 등)나 보육교사, 사회복지사 등에 주로 연구되던 긍정심리자본과 직무소진을 조직시민행동의 매개변수를 활용해 중소기업 구성원들에게 적용한 것에 그 의미를 둘 수 있다. 중소기업의 구성원도 수많은 대인관계로 인한 갈등상황에 직면할 수 있고 이를 세부적으로 구분하게 되면, 내부고객(상사 및 동료, 부하)과 외부고객(관계사 및 협력사)을 지속적으로 상대한다는 것이다. 그 지속적 관계 속에서 직무소진을 수차 경험할 수 있기 때문에 긍정심리자본과 조직시민행동이 이를 상쇄할 수 있다는 것이다.

### 5.2. 연구의 한계 및 향후 방향

이 연구는 중소기업 구성원의 긍정심리자본이 직무소진에 긍정적 영향을 끼쳐 회사의 성장과 번영을 위한 조직유효성을 이끌어 낼 수 있고, 회사애와 동료애를 나타내는 조직시민행동이 이를 매개할 수 있다고 본 것이다. 하지만 조직이 목표를 달성해 내는 정도를 측정하는 조직 유효성의 관점에서 조직의 성과에 영향을 미치는 변수들은 이외에도 다양할 것이다. 직무 만족이나 몰입을 통해 그 유효성을 파악할 수도 있고, CEO나 종업원의 성향이나 자질, 능력이 유효성에 영향을 미칠 수도 있다. 따라서 본 연구는 긍정심리자본과 조직시민행동, 직무소진이라는 한정적인 요소로 조직 유효성을 파악할 수 있다는 한계를 지니고 있다.

또한 중소기업은 다양한 업종 및 해당 직군에 따라 그 적용이 달라질 수 있고, 그것을 반영하기에는 모수가 적은 한계도 가지고 있기에 이를 일반화하기에는 무리가 있다.

그래서 향후 연구에서는 직무소진과 반대 성격인 직무몰입을 추가하여 쌍방의 영향을 미치는 여러 요소들을 파악해 보는 연구도 필요할 것이다. 조직유효성에 큰 영향을 미치는 직무만족이나 조직문화, 조직몰입 등의 요인들과 긍정심리자본을 매개나 조절 변수로 투입하여 검증해 보는 것도 기대한다.

실제로 긍정심리자본과 같은 성장형 조직자원은 변화와 개발을 통해 조직의 긍정적 역량과 조직문화로 유의미하게 자리잡을 수 있을 것이고, 결과적으로 중소기업의 생산성을 유지하거나 향상하는데 일익을 담당할 것으로 본다. 기술적, 물적 자원의 제약이 많은 중소기업 구성원들이 긍정심리자본과 자발적인 조직시민행동을 통해 직무소진을 줄임으로써 위기

를 극복하고, 좋은 기회를 찾아낼 수 있는 모멘텀(momentum)이 생겨날 수 있다고 믿기 때문이다.

앞으로 중소기업들이 효과적 인력관리와 생산적인 조직문화를 유지하고 발전시키기 위해서는 임직원이 보유하고 개발할 만한 긍정심리자본과 조직시민행동의 중요성을 공감하면서 이를 회사 임직원의 교육 및 동기부여 방안과 제도로서 뒷받침해야 할 것이다.

## REFERENCE

강태라(2013). *직무스트레스와 직무소진 및 조직시민행동간의 관계 연구* 석사학위논문, 전북대학교.

김경석(2006). *조직시민행동의 부정적 효과에 대한 연구: 소진의 매개역할을 중심으로 인사관리연구*, 30(4), 91-120

김정은(2012). *예방적 집단미술치료가 대학생의 자기표현 향상과 스트레스 감소에 미치는 효과* 석사학위논문, 한양대학교.

김동환·양인덕(2008). *조직시민행동과 조직성과의 관계에 대한 비판적 고찰*. *경영학연구*, 7(6), 1461-1495.

김성호(2018). *R&D 연구원의 긍정심리자본 및 학습민첩성과 혁신 행동의 관계* 석사학위논문, 고려대학교.

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.

김윤진(2008). *노인장기요양보호에 대한 요양보호사의 직무만족도에 관한 연구* 박사학위논문, 원광대학교.

김은선(2012). *긍정심리중심 문학치료 프로그램이 청소년 자녀를 둔 어머니의 양육스트레스 감소와 부모효능감 향상에 미치는 효과* 석사학위논문, 경북대학교.

김지윤·김강식·이동명(2012). *항공사 종사자의 셀프리더십, 조직시민 행동, 심리적 자본의 관계 연구*. *한국항공경영학회지*, 10(1), 111-129.

문장욱(2011). *긍정기도문쓰기가 군생활 만족도 및 자아존중감, 군 생활 스트레스에 미치는 영향에 관한 연구* 석사학위논문, 고려대학교.

박재훈(2019). *연기자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 감정부조화의 매개효과 중심으로*. *벤처창업연구*, 14(5), 127-139.

손성규(2018). *긍정심리자본이 조직시민행동에 미치는 영향* 석사학위논문, 동명대학교.

손은일·조용석·송정수(2010). *제조업 종사원의 심리적 자본이 사회적 지지와 직무만족에 미치는 영향*. *고객만족경영연구*, 12(1), 157-174.

안병주·차민석(2013). *리더 구성원 교환관계(LMX)가 조직시민행동에 미치는 영향: 군 조직 고용형태의 조절효과와 조직몰입의 매개효과 검증*. *대한경영학회지*, 26(9), 2453-2475

양대현(2019). *대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계* 박사학위논문, 서울대학교.

오정학·육풍림(2011). *카지노종사원의 직무요구, 직무자원과 소진 그리고 직무만족의 관계*. *관광연구*, 26(4), 375-398.

유현숙(2004). *여성의 인적·사회적·심리적 자본에 관한 실증연구* 박사학위논문, 대전대학교.

윤수민(2012). *조직몰입, 직무안정성, 그리고 조직문화가 조직시민 행동에 미치는 영향* 석사학위논문, 부산대학교.

윤혜미·박병금(2004). *아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구*. *사회복지학회*, 56(3), 279-301.

이경숙·김민정(2019). *노인복지관 사회복지사의 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 요인에 관한 연구*. *한국콘텐츠학회논문지*, 19(4), 581-597.

이인재·이지환·차민석(2010). *조직시민행동이 수행자에게 미치는 부정적 효과: 공공조종사 조직에서의 실증연구*. *인사조직연구*, 18(1), 123-165.

이호찬(2019). *중고차 종사원의 감정노동과 직무소진이 고객지향성에 미치는 영향 연구* 박사학위논문, 상지대학교.

이희자(1998). *조직구성원의 자발적 조직행동에 관한 연구* 박사학위논문, 서울대학교.

장은미(2017). *원장과의 교환관계가 보육교사의 이직의도에 미치는 영향: 직무소진, 커뮤니케이션 만족의 매개효과와 자기효능감의 조절효과를 중심으로* 석사학위논문, 협성대학교.

전재균·이철우(2000). *체인레스토랑 종업원의 조직시민행동과 이직 의도와 의 관계*. *대한관광경영학회*, 15(2), 157-171.

정민철(2011). *심리적 자본이 직무열의에 미치는 영향* 석사학위논문, 한국외국어대학교.

정숙희(2020). *보육교사의 긍정심리자본과 행복감 및 조직 몰입과의 구조관계 분석* 박사학위논문, 협성대학교.

정지인(2020). *직무스트레스가 카지노 종사원의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구* 박사학위논문, 경기대학교.

최동희(2011). *조직 갈등이 호텔 종업원의 소진에 미치는 영향* 박사학위논문, 세종대학교.

최용득(2009). *조직맥락에서의 긍정심리역량의 선행요인과 결과에 관한 연구* 석사학위논문, 서강대학교.

최은진(2012). *병사의 군 생활 스트레스와 군 생활 적응과의 관계에서 희망의 중재효과*. *인간발달연구*, 19(3), 129-146.

한은미·임창희·홍용기(2011). *조직시민행동과 직무태도의 관계에 미치는 조직 동일시와 소진의 역할*. *인적자원관리연구*, 18(1), 1-22.

황송자(2017). *사회복지기관 종사자의 감정노동과 직무소진의 관계 및 사회적 지원의 조절효과*. *대한안전경영과학회지*, 19(3), 59-70.

Ahn, B. J., & Cha, M. S.(2013). *The Effect of leader-members exchange relationship (LMX) on organizational citizenship behavior: The moderation effect of military employment form and the mediation effect of organizational commitment*. *Journal of the Korean Management Association*, 26(9) 2453-2475

Ashforth & Lee(1990). *Defensive Behavior in Organization; A Preliminary Model*. *Human Relations*, 43(7), 621-648

Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M.(2009). *Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover*. *Human resource management*, 48(5), 677-693.

Avey, J. B., Wernsing, T. S. & Luthans, F.(2008). *Can positive employees help positive organizational change, Impact Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviors*. *Journal of Applied Behavioral Science*, 44.

Bandura, A.(1997). *Self efficacy: The exercise of control*. *Personnel Psychology*, 50(3), 801-804.

Bakker, A. B., & Demerouti, E.(2007). *The Job Demands-Resources Model: State of the Art Article in*. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.

Bateman, T. S., & Organ, D. W.(1983). *Job Satisfaction and*

- God Soldiers: The Relationship Between Afect and Employe Citizenship. *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Choi, D. H.(2011). *The Impact of organizational conflicts on the burnout of hotel employees*. Doctoral dissertation, Sejong University.
- Choi, Y. D.(2009). *A Study on the precedent factors and results of positive psychological capability in organizational context*. Master's thesis, Sogang University.
- Choi, E. J.(2012). Intermediation Effect of hope in the relationship between military life stress and military life adaptation. *Human Development Research*, 19(3) 129-146.
- Fredrickson(2001). The role of positive emotions in positive psychology. *American Psychologist*, 56(3), 218-226.
- Golembiewski & Munzenrider(1988). Stress in organizations: Toward a phase model of burnout. *NY, Praeger*, 26-28
- Halbesleben & Bowler(2007). Emotional exhaustion and job performance: the mediating role of motivation. *Journal of Applied Psychology*, 92, 93-106.
- Han, E. M., & Lim, C. H., & Hong, Y. K.(2011). The role of organizational identification and burnout on the relationship between organizational citizenship behavior and job attitude. *Human Development Research*, 18(1), 1-22.
- Hwang, S. J.(2017). The relationship between emotional labor and job burnout of social welfare workers and the moderation effect of social support. *The Korea Institute of Safety Management*, 19(3), 59-70.
- Jang, E. M.(2017). *Focusing on the effect of exchange relationship with the director on the turnover intention of child care teachers: The mediation effect of job burnout, communication satisfaction, and the moderation effect of self-efficacy*, Master's thesis, Hyupseong University.
- Jeon, J. G., & Lee, C. W.(2000). Relationship between organizational citizen behavior and turnover of chain restaurant employees. *Korea Tourism Management Association*, 15(2), 157-171.
- Judge, & Watanabe(1993). Another look at the job-satisfaction-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78(6), 939-948.
- Jung, M. C.(2011). *The Effect of psychological capital on the job engagement*. Master's thesis, Hankuk University of Foreign Studies.
- Jung, J. I.(2020). *A Study on the influence of job stress on the organizational citizen Behavior of casino workers*. Doctoral dissertation, Kyunggi University.
- Jung, S. H.(2020). *Analysis of the structural relationship between positive psychology capital and sense of happiness and organizational engagement of child care teachers*. Doctoral dissertation, Hyupsung University.
- Kang, T. R.(2013). *Research on the relationship between job stress and job burnout and organizational citizenship behavior*. Master's thesis, Chonbuk National University.
- Karambayya, R.(1990). *Contextual Predictors of Organizational Citizenship Behavior*. Best Paper Proceedings of the National Academy of Management, San Francisco.
- Kim, K. S.(2006). A Study on the negative Effect of organizational citizenship behavior: Focused on the role of the mediation effects of burnout. *Personnel Management Research*, 30(4), 91-120.
- Kim, D. H., & Yang, I. D.(2008). Critical review of the Relationship between organizational citizenship behavior and organizational performance. *Management Research*, 7(6), 1461-1495.
- Kim, Y. J.(2008). *A Study on the job satisfaction of nursing care workers with long-term care insurance for the elderly*. Doctoral dissertation, Wonkwang University.
- Kim, Y. S.(2009). *A Study on the Influence of Positive Self-concept and Self-Relief on Youth Stress*. Master's thesis, Chung-Ang University.
- Kim, E. S.(2012). *The Positive psychology-oriented literature therapy program has the effect of reducing the parenting stress of mothers with adolescent children and improving their parents' effectiveness*, Master's thesis, Kyungpook National University.
- Kim, J. Y., Kim, K. S., & Lee, D. M.(2012). Research on the relationship between self-leadership, organizational citizenship behavior, and psychological capital of airline workers. *Journal of the Korean Air Management Association*, 10(1), 111-129.
- Kim, K. E.(2012). *The Effect of preventive collective art therapy on improving self-expression and reducing stress of university students*, Master's thesis, Hanyang University.
- Kim, S. M.(2012). *Positive psychotherapy's effect on the optimism, stress and psychological well-being of depressed middle school students*. Master's thesis, Kyungsung University.
- Kim, S. H.(2018). *The Relationship between positive psychology capital and learning agility and innovative behavior of R&D research institute*, Master's thesis, Korea University.
- Lee, H. J.(1998). *A Study on the voluntary organizational behavior of organization members*, Doctoral dissertation, Seoul National University.
- Lee, I. J., Lee, J. H., & Cha, M. S.(2010). The Negative effect of organizational citizenship behavior on performers: Empirical research in Air Force pilot organization. *Personnel and organizational studies*, 18(1), 123-165.
- Lee, H. C.(2019). *A Study on the influence of emotional labor and job burnout of used car workers on customer orientation*, Doctoral dissertation, Sangji University.
- Lee, K. S., & Kim, M. J.(2019). A Study on the factors of positive psychological capital of social welfare workers in senior citizens' welfare center, *Journal of the Korea creative content association*, 19(4) and 581-597.
- 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., Zhu, W., & Avolio, B. J.(2006). The impact of efficacy on work attitudes across cultures. *Journal of World Business*, 41(2), 121-132.
- Mackenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Fetter, R.(1993). The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Evaluations of Sales Performance. *Journal of Marketing*, 57, 70-80.
- Maslach, C.(1976). Burned-out. *Human Behavior*, 9, 16-22.
- 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(1), 397-422.
- Masten & Reed(2002). Resilience in development, In C. R. Snyder and S. Lopez (Eds.). *Handbook of Positive Psychology*, UK, *Oxford University Press*, 227-239.
- Moon J. O.(2011). *A Study on the effect of positive prayer writing on military life satisfaction, self-esteem, and military life stress*. Master's thesis, Korea University
- Moorman, R. H., & Blakely, G. L.(1995). Individualism-Collectivism as an Individual Difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 16, 127-142.
- Morrison, E. W.(1994). Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior: The Importance of the Employee's Perspective, *The Academy of Management Journal*, 37(6), 1543-1567.
- Niehoff & Moorman(1993). Justice As A Mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*, 36(3), 527-556.
- Oh, J. H., & Yuk, P. R.(2011). Job requirements of casino workers, the relationship between job resources and burnout and job satisfaction. *Tourism research*, 26(4) and 375-398.
- Organ, D. W.(1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books.
- Park, J. H.(2019). A Study on effects of actor's emotional labor on job stress: Focused on mediation effect of emotional dissonance. *Journal of Business venturing and entrepreneurship*,14(5) 127-139.
- Pines, A., & Aronson, E.(1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. New York: Free Press; London: Collier Macmillan, ©1988.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G.(2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 1(26), 513-563.
- Robinson, & Bennett(1995). *A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A multidimensional Scaling Study*. *The Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Seligman(2002). *Handbook of Positive psychology, positive prevention, and positive therapy*. NY: Oxford University Press.
- Son, E. I., Cho, Y. S., & Song, J. S.(2010). Impact of the psychological capital of manufacturing workers on social support and job satisfaction. *Customer satisfaction management research*, 12(1), 157-174.
- Son, S. K.(2018). *The Influence of positive psychological capital on organizational citizenship behavior*, Master's thesis, Dongmyeong University.
- Stajkovic, & Luthans(1997). Self efficacy and work-related performance: a meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124, 240-261.
- Stamper, & Van Dyne(2001). Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement and Validation. *Academy of Management Journal*, 1(37), 765-802.
- Snyder, C. R.(2009). *TARGET ARTICLE: Hope Theory: Rainbows in the Mind* Pages 249-275 19 Nov.
- Walumbwa, F. O., Peterson, S. J., Avolio, B. J., & Hartnell, C. A.(2010). An investigation of the relationships among leader and follower psychological capital, service climate, and job performance. *Personnel psychology*, 63(4), 937-963.
- Weiss, & Cropanzano(1996). *Affective events theory*. In B. Staw & L. L. Cummings (Eds.). *Research in organizational behavior*. Greenwich, CT: JAI.
- Williams, & Anderson(1991). The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Fairness Perceptions on Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied* Volume 132, 1998-Issue 3.
- Yang, D. H.(2019). *Job stress factors, job burnout, intention of turnover, relationship of self-efficacy and social support*. Doctoral dissertation, Seoul National University.
- Yoo, H. S.(2004). *Empirical studies on women's human, social and psychological capital*. Doctoral dissertation, Daejeon University.
- Yoon, H. M., & Park, B. G.(2004). Research on the factors related to burnout of child abuse prevention center counselors. *Society for social welfare*, 56(3), 279-301.
- Yoon, S. M.(2012). *Organizational commitment, job security and the impact of organizational culture on organizational citizenship behavior*. Master's thesis, Pusan National University.
- 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.

# A Study on the Influence of Positive Psychological Capital of Small and Medium Business Members, Job Burnout, and Organizational Citizen Behavior

Choi Sung Yong\*

Ha Kyu Soo\*\*

## Abstract

This study is an empirical study analyzing the effects of positive psychological capital on job burnout. In addition, positive psychological capital played a role in organizational citizenship behavior, and tried to verify the role of organizational citizenship behavior as a black box, or parameter, between job burnout. And then, the sub-factors of organizational citizenship behavior were divided into two: individual-oriented organizational citizenship behavior and organization-oriented organizational citizenship behavior. To this end, a questionnaire survey was conducted for members of small and medium-sized enterprises to compare and analyze the relationship between variables. Positive psychological capital is increasing interest in that it can reduce the job burnout of members and embrace the propensity of young generations represented by millennials because it can improve the effectiveness by developing positive mental states and strengths of the organization. There is a need for research as a keyword.

As a result of this study, first, it was found that positive psychological capital of SME(small and medium-sized enterprises) members had a positive effect on organizational citizenship behavior. Second, positive psychological capital was found to have a significant negative effect on job burnout. Third, it was a verification of how positive psychological capital and organizational citizenship behavior affect job burnout. In the relationship between positive psychological capital and job burnout, organization-oriented organizational citizenship behavior was found to play a mediating role. However, it was found that individual-oriented organizational citizenship behaviors among the organizational citizenship behaviors are not valid. In this study, positive psychological capital and job burnout, which have been mainly studied in service workers' emotional workers(crew, nurses, counselors, etc.), nursery teachers, and social workers, were applied to SME members by using the parameters of organizational citizenship behavior. You can put that implication on things. The positive psychological capital and organizational citizenship behavior can be further enhanced through SME members' love for the company, improvement of consideration among employees and resulting organizational commitment and work performance. It could also provide momentum for sustainable management for small and medium-sized enterprises that are relatively short of capital and resources.

*Keywords: Positive Psychological Capital, Job Burnout, Organizational Citizenship Behavior, Millennials, Sustainable Management*

---

\* First Author, Associate Professor, 1st author, Ph.D. in venture business administration at Hoseo University, ottoogi@hanmail.net

\*\* Corresponding Author, Professor, Correspondent, Professor of Venture Management at Hoseo University, ksh@hoseo.edu