

긍정심리자본이 직무만족을 매개로 조직동일시와 태만행동에 미치는 영향에 관한 연구

(A Study on the Influence of Positive Psychological Capital on the Organizational Identification and the Loafing Behaviors with Job Satisfaction as a Mediator)

한 나 영¹⁾

(Han Na-Young)

요약 본 연구는 긍정심리자본(자기효능감, 낙관주의, 희망, 복원력)이 직무만족을 매개로 조직 동일시와 태만행동에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 이를 통해 긍정심리자본이 어떤 경로를 통해 조직 동일시, 태만행동에 영향을 미치는지를 통합적으로 알아보고자 한다.

부산 소재 금융업을 대상으로 공변량 구조방정식 모형을 통해 실증 분석을 하였다. 실증분석 결과 첫째, 긍정심리자본 중 자기효능감, 희망, 복원력이 직무만족에 정(+)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 그 중에서 희망이 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 낙관주의는 직무만족에 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 직무만족이 조직 동일시에 정(+)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 셋째, 직무만족이 태만행동에 부(-)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 긍정심리자본과 조직 동일시 및 태만행동의 관계에서 직무만족의 매개효과를 살펴본 결과 희망과 태만행동의 관계에서 직무만족의 매개효과를 제외하고 모두 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 끝으로 본 연구의 요약 및 시사점, 한계점 그리고 미래 연구방향을 제시하였다.

핵심주제어 : 긍정심리자본, 직무만족, 조직 동일시, 태만행동

Abstract This Study is to Analyze the Positive Psychological Capital(self-efficacy, optimism, hope, resilience) on the Organizational Identification and the Loafing Behaviors with Job Satisfaction as a Mediator. By doing this, it is also to Comprehensively Understand how Positive Psychological Capital Affects the Organizational Identification and the Loafing Behaviors.

An Empirical Analysis has been Conducted through the Covariance Structural Equation Model Targeting the Financial Industry in Busan. The Results of this Empirical Analysis are as Follows. Firstly, Self-Efficacy, Optimism, hope, and Resilience Among the Positive Psychological Capitals are Found to have a Positive(+) Significant Effect on Job Satisfaction, of Which hope is Found to have the Greatest Effect on it. On the other Hand, Optimism is Found not to have a Significant Effect on Job Satisfaction. Secondly, job Satisfaction is Found to have a Positive(+) Significant on the Organizational Identification.

* Corresponding Author : 114005@kosin.ac.kr

Manuscript received Mar, 25, 2017 / revised Apr, 15, 2017 /
accepted Apr, 23, 2017

1) 고신대학교 IT경영학과, 제1저자

Thirdly, job Satisfaction is found to have a negative(-) significant on the loafing behaviors. Fourthly, the results of investigating the mediating effect of job satisfaction in the relation of positive psychological capital, organizational identification, and loafing behaviors show that all have a mediating effect except for the mediating effect of job satisfaction in the relation of hope and loafing behaviors. Finally, the summary, suggestions, limit, and the direction for future researches are presented.

Key Words : Positive Psychological Capital, Job Satisfaction, Organizational Identification, Loafing Behaviors

1. 서 론

최근 기업은 환경변화에 대응하기 위하여 제도와 시스템 중심의 구조적 혁신에서 탈피하여 인적자원이 갖고 있는 잠재능력과 역량에 관심을 갖기 시작하였고, 특히 고객과의 직접 상호작용이 빈번하게 이루어지는 서비스 기업은 구성원들의 조직과 일에 대한 몰입을 높이며, 고객지향적인 태도를 강화시키는 노력에 조직의 역량을 집중시키고 있다. 따라서 최근 학계에서 인간행동을 긍정적인 측면에서 바라보고자 하는 긍정심리학의 흐름으로 긍정적 조직행동(positive organizational behavior)의 개념들 중에서 잠재적으로 개발의 가능성이 높다고 평가받은 긍정적인 심리적 하위 요인들 즉, 자기효능감(self-efficacy), 낙관주의(optimism), 희망(hope), 복원력(resilience)을 자본으로 개념화한 긍정심리자본을 새로운 인적자원개발 패러다임으로 제시하고 있다.

긍정심리자본은 인적자본, 경제적 자본, 사회적 자본을 넘어 하나의 자본 개념으로서 조직 구성원의 태도 및 행동에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하고 있다[1]. 이와 같은 구성원들의 긍정심리자본은 조직의 지속적인 성장과 경쟁력을 위해서 상당히 중요한 역할을 하며, 긍정적인 심리적 자본을 경험한 구성원들은 조직의 혜택인 교육 및 훈련개발을 통해 구성원들 자신의 성과에 직접적으로 긍정적인 영향을 미치게 된다[2].

금융업 종사자들은 치열한 경쟁 속에서 매일 자신의 감정을 숨기고 조직의 목표에 맞춰 업무를 수행하기 때문에 고객으로부터 불쾌한 언행을

경험하거나, 감정노동에 따른 정신적인 스트레스를 경험한다. 이러한 상황에서 금융업 종사자들이 복합적인 긍정심리상태인 긍정심리자본을 보유할 필요성은 높아 보인다.

조직구성원들이 조직에서 담당하고 있는 직무에 관한 만족의 여부는 그 조직의 성과와 관련하여 매우 중요한 의미를 갖는다. 이러한 직무만족에 관한 연구들은 1940년대 이후로 최근까지 조직의 효과성을 평가하는 중요한 기준이 되고 있고 현재까지도 활발하게 연구되는 사회과학 연구의 한 분야이기도 하다.

최근 실증적 연구에서 긍정심리자본이 직무만족에 긍정적인 영향을 미치며, 이직의도와 조직냉소주의 등 부정적 태도에는 부정적인 영향을 미친다고 보고되고 있다. Luthans, Norman, Avolio와 Avey[1]는 긍정심리자본이 직무만족에 어떤 영향을 미치는지를 알아보기 위해서 정보기술 조직과 서비스 조직의 구성원들을 대상으로 두 번의 실증연구를 수행하였다. 그 결과 긍정심리자본 수준이 높은 구성원들은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

긍정심리자본과 직무만족 간의 실증연구는 국외에서는 연구들이 활발히 이루어지고 있지만, 국내에서는 이들 간의 실증적 연구 뿐 아니라 긍정심리자본과 구성원들의 태도에 관한 연구가 다소 부족한 실정이다. 또한 최근 조직의 성과에 대한 개인적인 공헌이 종종 명확하지 않거나 혹은 공헌에 따른 보상의 불충분함의 문제가 비일비재 하고 있어 조직의 성과나 직무에 다소 무관심한 태도인 태만행동이 많이 일어나고 있다.

따라서 본 연구에서는 부산 소재 금융업 종사원들을 대상으로 조직 내 구성원들의 긍정심리자

본이 구성원들의 긍정적/부정적인 태도에 어떻게 영향을 미치는지 포괄적으로 다루어 연구하고자 한다. 즉 긍정심리자본이 직무만족을 매개로 하여 조직 동일시에 미치는 영향과 태만행동에 미치는 영향에 대하여 알아보하고자 한다.

이를 위한 연구의 세부 목적은 다음과 같다.

첫째, 조직 내 구성원들이 인식하는 긍정심리자본을 자기효능감, 낙관주의, 희망, 복원력으로 나누어 조직 내 구성원들의 긍정심리자본이 직무에 관한 만족에 어떤 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

둘째, 직무만족이 조직 동일시에 미치는 영향과 직무만족이 태만행동에 미치는 영향을 알아보고자 한다.

셋째, 긍정심리자본과 조직 동일시, 태만행동간의 관계에서 직무만족의 매개효과를 알아보고자 한다.

긍정심리자본은 변화하는 사회 및 경영환경에 부합하는 조직변화를 이끌어내는 행동특성을 육성시킬 수 있다는 점에서 개인과 조직개발 분야에서 큰 의미를 부여하기에 중요한 주제로 볼 수 있다. 이상의 실증연구를 토대로 하여 조직 내 구성원들의 긍정심리자본의 중요성을 강조하며 조직 내구성원들의 긍정적인 태도는 높이며 부정적인 태도를 감소시키기 위한 전략적 방안을 도출하고자 한다.

2. 이론적 배경 및 가설설정

2.1 긍정심리자본 개념 및 구성요소

긍정심리자본에 관한 연구들은 사람들의 인식 속에 내재되어 있는 스트레스, 절망, 좌절감, 분노와 같은 부정적 요인과 문제의식에 집중하는 관점을 강점과 긍정성의 시각으로 바라보는 긍정심리학에서 출발하였고, 보다 체계적이고 과학적 방식으로 이러한 긍정적 요인을 증진시키는 방법을 제시하고 있다[4].

긍정심리자본은 자기효능감(self-efficacy), 낙관주의(optimism), 희망(hope) 및 복원력(resilience)과 같은 긍정적인 심리적 속성들의 개발의 가능

성이 높다는 관점에서 자본으로 정의되었다[3].

특히 긍정적인 측면에서의 심리학적 접근은 Seligman[5]을 중심으로 한 몇몇의 학자들이 앞으로의 심리학은 인간의 긍정적 측면과 인간행동에 관한 이해를 높이는 데 더욱 노력해야 할 필요성을 제시한 후로 이러한 관점을 지향하는 많은 연구들이 지속적으로 이루어지고 있다[6][7][8][9]. 그리고 이러한 긍정심리학의 새로운 흐름이 조직 관리와 리더십 분야에 접목되면서, 조직행동분야도 보다 새로운 시각에서 조직 내 구성원들의 태도 및 행동을 보다 폭넓게 이해하고자 하는 인식들이 나타나고 있다[10].

긍정적인 초점에서 인간을 이해하려는 노력 중의 하나인 긍정적 조직행동(Positive Organizational Behavior, POB)의 경우 조직 구성원들의 어떤 심리적 자원과 강점들이 조직에 유효한 태도나 행동 및 성과의 향상에 기여할 수 있는가에 관한 연구의 방향을 제시해주고 있다[2][11].

이러한 긍정조직행동(POS)의 관점에서 본다면, 모든 긍정적 행동요소가 긍정심리자본에 포함되는 것이 아니고 조직차원의 관리통제 가능성, 학습을 통한 개발가능성, 성과향상에 기여 가능성 등의 특성을 충족시켜야 한다고 볼 수 있다.

최근 연구자들이 주목하는 개인수준에서 긍정심리자본의 구성요인은 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력 4개 요인이다. 이들 4개 요인들에 관한 연구는 각각의 이론적 배경과 개념적 정의를 명확히 설정하며, 분석틀을 구축하여 측정 가능하도록 발전시킴으로써 실질적인 조직개발에 적용할 수 있는 체계로 발전하였다[12][13]. 즉, 긍정심리자본은 일상적인 혹은 도전적인 상황에서 자아개념(self-concept)을 긍정적으로 이끄는 심리적 체제로 자기효능감(self-efficacy), 낙관주의(optimism), 희망(hope) 그리고 복원력(resilience)의 다차원적인 개념으로 이루어진 개인의 긍정적인 심리상태를 뜻한다[3]. 이러한 긍정심리자본은 구성원들로 하여금 도전적 과업에 성공하기 위해서 필요한 자신감(자기효능감)을 가지게 하며, 현재와 미래의 성공에 대해서 낙관적이며(낙관주의), 목표를 위해서 인내하게 한다. 또한 필요한 순간에는 성공하기 위해서 목표에 대한 경로를 다시 설정하기도 하며(희망), 문제나 역경에 직면

했을 경우에는 견뎌내어 좌절로부터 원 상태로 되돌아오거나 혹은 그것을 뛰어 넘게 하는(복원력) 개인의 복합적 긍정적인 심리상태로 정의된다[3].

최용득과 이동섭[14]은 긍정심리자본에 관하여 긍정적인 심리상태들의 복합체로 목표달성과 업무를 위해 필요한 긍정적 인지상태와 동기부여를 촉진함으로써 조직에 유효한 태도나 행동 및 성과에 공헌할 수 있으며 보다 중요하게는 조직적 차원의 개입과 노력을 통하여 효과적으로 육성 및 관리 될 수 있다는 연구결과를 주장하였다.

또한 긍정심리자본의 구성개념들은 사실상 서로 독립적인 요소들로 이들 간의 관별타당성이 존재하고 각각의 독립된 구성개념으로 실증되었다[10]. 하지만 이들이 가지는 공통적인 심리적 개념들은 바로 성취와 성공을 향한 긍정적 인식 상태를 핵심으로 삼고 있기 때문에 이를 공통점으로 인식하고 통합한 상위 구성개념으로 긍정심리자본의 이용을 권고하고 있다[3].

자기효능감은 조직행동의 연구에서 가장 많은 관심을 받아왔고, 현재까지 긍정조직행동을 가장 설명하고 있는 대표적 변수이다[15].

Bandura[16]는 자기효능감을 사회적 인지이론의 중요한 요소의 하나로 제시하고 ‘개인이 바람직한 효과를 만들어내는 행위를 성공적으로 이행할 수 있다는 스스로의 신념 및 가치’로 정의하였다. 개인이 처한 특별한 상황에서 본인의 행동에 대한 믿음을 뜻하며, 자기효능감이 높은 구성원들은 스스로 처한 특별한 상황에서 본인의 행동능력에 강한 믿음을 보인다고 제시하였다. 즉, 자기 효능감은 개인이 처한 상황과 환경에서 주어지는 특정한 과업을 수행할 경우, 본인 스스로 동기를 부여하고 행동을 하나의 방향으로 결집시킬 수 있는 능력에 대한 자신감 혹은 신뢰로 정리할 수 있다[17][18].

자기효능감은 목표설정과 관하여 목표달성을 위한 동기부여와 성과의 창출을 강화시키며, 자기효능감이 높은 구성원들은 어려운 일을 직접 찾아내어 자발적으로 도전적 목표를 추구하지만, 자기효능감이 낮은 구성원들은 다소 쉽게 포기하고 노력을 덜 하는 경향이 있다[19]. 자기 효능감에 관한 기존 선행연구를 보면, 구성원 개개인의

자기 효능감은 집단적 자기 효능감으로 발전될 수 있으며 이러한 집단적 효능감은 집단의 성과 달성과 동기부여 그리고 문제해결에 직접 관련이 있고 조직원들의 업무 수행이나 업무만족과도 긍정적인 관련이 있다고 한다[3].

희망은 시도의 성공가능성, 목표의 성취가능성에 대한 믿음을 바탕으로 그것을 추구하고자 하는 의지와 목표의 달성경로에 대한 긍정적인 동기부여 상태이다[20]. 희망은 목표달성을 위해서 에너지를 집중시키고 목표도달과정에서의 자기 성공확신 등의 긍정적인 동기 상태들이 상호작용하는 상태이다[20].

Snyder[21]에 의하면, 희망은 ‘목표를 향한 에너지의 결집, 성공하려는 의지와 가장 효과적인 방법 모색, 목표 달성을 위한 계획 등의 상호작용을 통하여 생산된 긍정적인 동기부여 상태’를 뜻한다. 다시 말해 희망은 현실적 목표를 설정하고 본인이 나아 갈 방향을 결정하고 성공하고자 하는 의지를 결집한 후 내재적인 컨트롤을 지각해 목표에 도달하고자 하는 인지적 상태 혹은 생각이다. 따라서 희망에는 기대과업의 성공, 의지, 동기감 뿐만 아니라 목표달성의 경로도 포함한다[20].

낙관주의는 좌절과 어려움에도 불구하고 미래의 삶이 중국에는 나아질 것이라고 하는 강한 신념을 의미한다. 특히 도전의 실패와 좌절을 겪은 상황에서 포기하지 않고 다시 재도전하는 마음가짐을 말한다.

Goleman[22]은 ‘실패와 좌절의 상황에서도 모든 일이 잘 될 수 있다는 강한 기대를 갖는 것으로 어려운 상황에서 절망에 빠지지 않도록 하는 태도’라고 낙관주의를 정의 내렸다. 낙관주의도 역시 희망과 같이 기질적인 특성이기도 하나 Seligman[23]이 ‘학습된 낙관주의’를 통하여 무기력의 학습과정을 밝힌 것처럼 학습되거나 발견될 수 있다고 한다. Seligman[23]은 낙관주의는 긍정적 사건을 영구적, 개인적, 보급성이 있는 것으로 귀착하고, 부정적인 사건을 일시적, 외부적, 특수한 상황의 것으로 귀착하는 과정에서 시작된다고 주장하였다.

복원력은 ‘역경에 직면했을 때 혹은 위험한 상황일 경우 긍정적으로 상황을 인식하고 대처하는

특성'을 뜻한다[24][25]. 복원력은 불확실성이 높은 상황 혹은 다중적인 관계 및 업무하중에 의하여 조성되는 스트레스 강박의 상황에서 보다 안정성 있게 상황에 대처할 수 있도록 만들어준다[26]. 복원력은 회복탄력성이라고 하는데 복원력이 높은 구성원들은 역경과 고통을 창조적 과정의 불가피한 산물로 여기기에 부정적인 현실도 긍정적 의미로 바꾸어 해석을 한다.

복원력에 대한 연구는 개인이 어려운 상황에 처하였을 경우 본인의 강점을 기초로 어려움을 긍정적인 차원으로 전환시키는 개인의 심리적인 관점에 초점을 두고 있다[27]. 복원력이 높은 구성원들은 낮은 구성원들에 비하여 다양하고 복잡한 개인직무와 조직적인 문제에 대해서 보다 객관적으로 상황을 인식하며, 불확실성에 대해서도 유연하게 대처하는 매우 효과적인 방법을 찾는 능력을 가지고 있다[28]. 또한 복원력은 긍정심리자본의 구성개념인 자기효능감, 희망, 낙관성과 더불어 상호시너지 효과를 발생시키며, 이를 통해서 구성원은 긍정적인 정서에 대한 인지수준을 한 단계 높일 수 있는 것이다[29]. 국내에서도 박권홍[4]의 연구에서 복원력이 긍정심리자본의 하위구성요소들과 시너지를 함께 발휘하게 될 때 복원력의 효과를 극대화 시킬 수 있다고 주장한다.

2.2 긍정심리자본과 직무만족의 관계

직무만족은 개인의 직무 혹은 경험으로부터 긍정적이거나 유쾌한 정서적인 상태로 정의하였고[30], Porter[31] 등은 직무만족의 경우 어떤 사람이 받는 가치 있는 결과의 크기 정도와 자신이 받아야만 한다고 느끼는 결과의 크기 정도 간의 차이에 의해 결정된다고 주장하였다. Luthans[11]의 연구에서 직무만족이 직무의 결과가 기대에 만족하거나 혹은 기대보다 다소 높게 나타날 경우 나타나며 직무자체, 급여, 승진, 상사와 동료 간의 관계와 같이 직무관련 태도로 나타난다는 것을 확인하였다. 이러한 직무만족은 조직행동뿐 아니라 경영과학, 산업심리학과 같은 여러 분야에서 연구되어져 왔으며, 정의에 대해서는 다양한 견해가 있으나 정리해 보면, 자신의 직무에 대해서 기대했던 결과와 실제 발생된 결과의 크

기 비교를 통해서 비롯된 임금, 복리후생, 승진 등을 포함하는 자신의 직무에 대한 긍정적인 감정 상태로 정의할 수 있다.

최근에 자기효능감, 낙관주의, 희망 그리고 복원력과 같은 긍정심리 역량을 지닌 조직구성원들은 그렇지 않은 구성원들에 비해서 높은 생산성과 더불어 높은 성과를 보인다는 사실이 제시되고 있다. Luthans와 Youssef[2]는 긍정심리자본이 직무만족, 조직몰입, 직무행복에 유의한 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였다. Luthans et al.[1] 또한 지원적 조직분위기 상황에서 긍정심리자본이 종업성과, 조직몰입, 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 제시하였으며 Larson과 Luthans[32]은 생산노동자를 대상으로 한 실험에서 이와 같은 사실을 다시 한 번 확인하였다.

직무만족은 개인특성이나 조직특성에 따라 다르게 나타나는데, 자기효능감, 낙관주의, 희망, 복원력 등 긍정심리자본이 충만한 구성원일수록 만족할 만한 성과를 달성하기 위해서 자신의 직무에 더욱 만족하며 업무를 수행할 것으로 예상되어진다.

이상과 같은 선행연구와 논리에 의하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 긍정심리자본은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1: 자기효능감은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2: 낙관주의는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3: 희망은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4: 복원력은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 직무만족과 조직동일시의 관계

조직동일시(organizational identification)는 조직목표와 구성원들의 목표가 점차적으로 통합되고 수렴되는 과정으로 볼 수 있다[33]. Ashforth와 Mael[34]은 조직 환경에서 사회적 정체성의

중요성을 제시하였다. 그들은 조직 동일시를 ‘구성원들이 조직과의 심리적인 일체감을 인지하는 정도’로 정의하였다. 그들에 의하면 구성원들의 조직 동일시가 높을수록 조직과 더욱 명확한 정체성을 갖는다고 하며 또한 조직의 성공을 자신들의 성공으로서 경험하게 되기 때문에 구성원들은 더욱 높은 성과를 내기 위해서 노력한다고 제시하였다.

조직 동일시는 사회적 정체성 이론(social identification theory)에 바탕을 두고 있다. 이론에 따르면 구성원들의 사회적 정체성은 구성원들이 조직의 일원이 된다는 것을 뜻하고 구성원들의 태도 및 행동에 중요한 영향을 미치게 된다. 그리고 조직의 일원으로서 자신을 인지하는 구성원들일수록 조직 가치와 규범에 일치하도록 행동한다[33].

직무만족이 조직 동일시에 미치는 영향에 대한 연구들은 자신의 직무에 긍정적인 태도가 형성되면 조직 동일시가 증가한다는 것이 대부분이다.

Efraty, Sirgy와 Claiborne[35]는 일상적인 생활에서의 경험이 조직생활에서의 경험에 영향을 미친다는 spillover model에 근거하여 일반적인 생활에 만족하는 사람이 업무에 대해서도 만족한다는 가설을 검증한 이후 이러한 직무만족이 조직 동일시에 직접적인 영향을 미친다는 것을 제시하였다. Miller et al.[36]은 직무만족과 조직 동일시 간에 일관되게도 높은 관련성이 있음을 서로 다른 표본들을 통하여 입증하면서 주장하였다. Van Knippenberg et al.[37]은 사람들은 자기 개념과 연관된 태도, 대상에 대해 긍정적으로 평가하는 경향 때문에 직무에 대해서도 긍정적인 태도를 형성하며, 이로 인해 조직 동일시가 높아진다고 제시하였다.

자신의 직무에 대하여 긍정적인 태도가 형성되면 구성원들은 소속 기업에 대한 자긍심, 애사심이 형성되어 조직 동일시가 높아질 것으로 예상되어진다.

이상과 같은 선행연구와 논리에 의하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2: 직무만족은 조직 동일시에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.4 직무만족과 태만행동의 관계

태만(neglect)은 업무에 있어서는 부정적인 근무행태를 뜻한다. 구체적으로는 관계가 악화되는 것에 대하여 수동적으로 방관하거나, 노력이나 관심을 줄이거나, 상승적인 결근이나 지각을 하거나, 개인적인 용무를 위해서 조직의 시간을 이용하거나, 실수를 의식적·무의식적으로 계속 유발하거나, 상황이 악화되는 것을 수동적으로 허용하는 것을 의미하는데, 여기에는 또한 실수, 몰입의 양과 질의 감소 등이 포함되며 심리적으로 우울, 스트레스도 여기 포함시킨다. 다른 시각에서 정의하면, 태만은 ‘어떤 그룹의 공통의 과제를 수행하는 데 있어 구성원 각 개인당 투입하는 노력의 평균량과 산출량이 명확하지 않아서 나타나는 업무적 능률의 저하’를 뜻하는 것으로 개인적인 차원의 개념이라고 할 수 있고, 조직 내 태만행위들의 예는 지각, 실수율의 증가, 잦은 결근 등이 있다[38].

직무만족은 조직 구성원이 자신의 직무에 대하여 가지고 있는 긍정적 정서적 상태(Locke, 1976)로서 긍정적인 태도를 가진 구성원은 조직의 발전에 공헌하지만, 자신의 직무에 무관심하거나 부정적 태도를 가진 구성원은 조직생활에 적응하지 못하고 이직을 선택하기도 한다[39].

Steers와 Mowday[40]의 연구에서 직무에 대한 기대 및 가치관, 조직적 특성 및 경험, 근무성과 등에 의해서 직무만족이 결정된다는 점을 제시하면서 직무만족 여부에 따라 조직에서 계속적으로 근무할 것 인지 혹은 이직할 것인지에 대한 의도를 형성시키고 이러한 상황은 조직적 배려에 의해 잔류하거나 이직하는 행동으로 이어진다고 주장하였다. 이직의도와 마찬가지로 직무만족 여부에 따라 조직 내에서의 업무 태만에 대한 의도가 형성되어지고 이러한 상황이 조직이나 상사의 지원에 따라 조직시민행동으로 나타나기도 하고 혹은 파괴적이고 소극적인 태만행동으로 이어질 것으로 예상되어진다.

가설 3: 직무만족은 태만행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.5 연구모형

본 연구는 조직 구성원들이 인식하는 긍정심리자본이 직무만족과 조직 동일시, 태만행동에 미치는 영향을 검증함과 동시에 직무만족의 매개효과를 함께 검증하고자 한다. 이는 조직구성원들의 긍정심리자본, 직무만족, 조직 동일시, 태만행동에 대한 이해는 개인의 문제일 뿐 아니라 향후 기업의 생존 전략과도 관계가 되기 때문에 이러한 개념들 간의 관계에 대한 이해를 다소 높임으로써 학문적, 실무적으로 많은 도움을 줄 수 있을 것으로 기대된다.

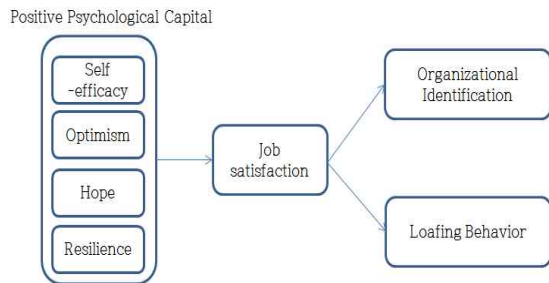


Fig. 1 Research Model

3. 실증분석

3.1 자료수집 및 분석방법

금융업 종사자를 대상으로 하여 설문내용의 구성 및 이해정도를 파악하기 위해서 예비조사를 먼저 실시하였다. 예비조사 분석 결과와 금융업 종사자 중 관리자급을 대상으로 한 인터뷰 결과를 기초로 하여 설문지를 다시 수정·보완하였다.

본 조사는 2016년 12월-2017년 1월까지 부산 소재 금융업 종사자를 대상으로 하여 실시하였고 총 200부를 배포하여 170부를 회수하였고 그 중에서 무응답이거나 불성실하게 작성된 설문지 15부를 제외한 총 155부를 최종분석에 사용하였다.

실증분석을 위해 SPSS 22.0, AMOS 22.0 프로그램을 사용하였다. 본 연구의 자료처리를 위한 통계적 방법을 기술하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해서 빈도분석을 실시하고자 한다.

둘째, 본 연구에서 사용된 긍정심리자본, 직무만족, 조직 동일시, 태만행동 변수들에 대한 타당성과 신뢰성을 파악하기 위해 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하고자 한다.

셋째, 변수들의 기술적 통계 분석과 변수들 간

Table 1 Demographic Characteristics

Character	Item	Frequency	Ratio(%)
Gender	Man	92	59.4
	Woman	63	40.6
Age	20s	63	40.6
	30s	42	27.1
	40s	19	12.3
	50s	27	17.4
	60s or more	4	2.6
Years of continuous service	2 years or less	38	24.5
	3-5 years	51	32.9
	6-10 years	30	19.4
	11-15 years	12	7.8
	16-20 years	13	8.4
	More than 21 years	11	7.0
Position	staff	61	39.4
	Senior clerk	18	11.6
	Assistant manager	31	20.0
	Manager	16	10.3
	Deputy general manager	14	9.0
	Senior manager	15	9.7

Table 2 Cronbach's α of individual scale

Scale	Subfactor	Item	Cronbach's α
Positive Psychological Capital	Self-efficacy	5	.896
	Optimism	4	.865
	Hope	5	.881
	Resilience	5	.824
Job Satisfaction	Job Satisfaction	4	.868
Organizational Identification	Organizational Identification	5	.894
Loafing Behaviors	Loafing Behaviors	4	.825

의 상관관계분석을 실시하고자 한다.

넷째, 가설을 검정하기 위하여 구조방정식모형(SEM)을 이용한 인과관계분석을 실시하고자 한다.

3.2 표본자료의 특성

본 연구의 응답자의 일반적인 특성은 Table 1과 같다.

성별은 남성과 여성이 각각 59.4%, 40.6%로서 남성이 다소 높았다. 연령은 20대가 40.6%, 30대가 27.1%로 높게 나타났다. 근속년수는 3-5년이 32.9%, 2년 이하가 24.5%로 높게 나타났다. 직급은 일반사원이 39.4%, 대리가 20.0%로 높게 나타났다으며 나머지는 비슷한 수준을 보이고 있다.

3.3 신뢰성 및 타당성 분석

신뢰성을 검증하기 위하여 가장 많이 활용되고 있는 방법인 Cronbach's α 계수를 사용하였다. 본 연구의 신뢰성 검정 결과는 Table 2에서 제시된 것과 같으며 모든 요인들이 Nunnally[41]가 제시하는 사회과학 수준인 0.7이상으로 나타나 전반적으로 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 판단된다.

타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시하였다. 우선 탐색적 요인분석을 실시하기 위하여 주성분분석(principal component analysis)방법을 사용하였으며, 베리맥스(varimax)회전에 의한 직교회전을 실시하였다. 또한 요인 수 결정은 고유치(eigenvalue)는

1.0이상을 기준으로 요인 적재치(factor loading)는 0.5이상을 포함시켰다[42]. 그 결과 낙관주의에서 한 항목이 제외되고 총 7개 항목이 추출되었으며 이들 요인들이 전체 변량의 70% 이상을 설명하고 있다.

본 연구에서는 분석에 사용되는 모든 변수들을 응답자들의 자기보고방식을 통하여 획득하였다. 그러나 이런 경우 동일방법편의가 발생할 수 있는 문제가 있다. 동일방법편의의 가능성을 확인하기 위해 Harmana's 단일요인검증(single factor test)을 실시하였다. 만약 동일방법편의가 심각하게 발생하고 있다면 측정문항들이 한 요인으로 수렴되거나, 독립변수와 종속변수 공변량의 대부분을 설명하는 하나의 일반적 요인이 도출된다[43][44].

본 연구에서 사용된 모든 구성개념을 대상으로 회전하지 않는 요인분석을 실시한 결과, 모든 측정변수들이 하나의 요인으로 수렴하지 않은 것으로 나타났다. 또한 설명력이 가장 큰 요인이 전체 분산의 28.97%만을 설명하고 있어 큰 문제는 없는 것으로 볼 수 있다.

본 연구는 탐색적 요인분석에 이어서 AMOS 22.0 프로그램을 사용하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 일반적으로 확인적 요인분석을 통하여 받아들여지는 적합도 수준으로 χ^2 의 값이 유의미하여야 하며, GFI는 0.8이상, CFI, IFI, TLI는 0.9이상, RMSEA는 0.08이하이다.

확인적 요인분석을 실시한 결과 $\chi^2=688.121$ (d.f.=436, p=0.000), GFI=0.891, AGFI=0.847, IFI=0.920, CFI=0.920, RMSEA=0.052로 나타나 측정

Table 3 Results of CFA

Variable	Item	B	S.E.	C.R.	p	CR	AVE
Self-efficacy	X11	.770				.992	.861
	X12	.833	.101	10.895	.000		
	X13	.793	.095	10.267	.000		
	X14	.817	.090	10.642	.000		
	X15	.855	.093	11.489	.000		
Optimism	X22	.817				.983	.849
	X23	.794	.078	10.766	.000		
	X24	.736	.081	10.181	.000		
	X25	.780	.080	10.515	.000		
Hope	X35	.751				.981	.859
	X34	.868	.100	10.996	.000		
	X33	.722	.100	8.949	.000		
	X32	.753	.097	9.382	.000		
Resilience	X31	.858	.110	10.864	.000	.981	.812
	X45	.510					
	X44	.797	.197	6.458	.000		
	X43	.790	.200	6.431	.000		
	X42	.728	.209	6.171	.000		
Job Satisfaction	X41	.763	.232	6.323	.000	.977	.830
	X54	.819					
	X53	.842	.084	11.652	.000		
	X52	.677	.094	8.914	.000		
Loafing Behaviors	X51	.830	.080	11.454	.000	.973	.800
	X61	.739					
	X62	.853	.129	9.312	.000		
	X63	.610	.120	6.966	.000		
Organizational Identification	X64	.685	.128	8.335	.000	.985	.830
	X71	.668					
	X72	.856	.136	9.000	.000		
	X73	.882	.138	9.216	.000		
	X74	.773	.134	8.300	.000		
	X75	.751	.104	10.101	.000		
$\chi^2=688.121$ (d.f.=436, p=0.000), GFI=.891, AGFI=.847, IFI=.920, CFI=.920, RMSEA=.052							

모형은 큰 무리가 없는 것으로 나타났다.

또한 집중타당성을 평가하기 위해 요인적재량을 살펴본 결과 모든 요인들이 0.5 이상임이 확인되었다. 또한 개념신뢰도(CR: Construct Reliability)와 평균분산추출값(AVE: Average Variance Extracted)을 알아본 결과, 개념 신뢰도는 모두 0.7이상으로 나타났으며, 평균분산추출값은 모두 0.5이상으로 나타나 측정도구의 집중타당성이 있는 것으로 판단된다. 주요변수들 간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과 Table 4에 제시된 바와 같으며 구성개념들 간의 상관계수들이 통계적으로 유의한 수준에서 나타나 판별타당

성 또한 있는 것으로 판단된다.

3.4 가설검증 결과

본 연구에서 사용된 가설검증을 위하여 AMOS 22.0을 이용하여 구조방정식 모형을 검증하였다.

연구모형의 적합도는 $\chi^2=838.354$ (d.f.=450, p=0.000), GFI=0.869, AGFI=0.829, IFI=0.917, CFI=0.917, RMSEA=0.062로 나타나 모든 지표가 평가기준에 충족됨을 알 수 있다.

따라서 본 연구모형은 공분산구조분석의 종합적인 평가기준을 삼는 지표들과 비교해 볼 때 만

Table 4 Descriptive statistics for the scale and inter-construct correlations

	Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7
Self-efficacy(1)	3.646	.643	1	.059	.042	.039	.045	.041	.041
Optimism(2)	3.695	.758	.525**	1	.059	.055	.057	.052	.051
Hope(3)	3.654	.610	.527**	.588**	1	.041	.045	.037	.037
Resilience(4)	3.418	.677	.362**	.432**	.476**	1	.044	.036	.032
Job Satisfaction (5)	3.344	.672	.392**	.320**	.429**	.410**	1	.053	.044
Organizational Identification (6)	3.556	.788	.339**	.281**	.301**	.358**	.459**	1	.045
Loafing Behaviors(7)	2.226	.737	-.321**	-.277**	-.302**	-.147	-.296**	-.320**	1

** p<0.01 대각선의 아래는 상관계수를 나타내고, 대각선의 위는 상관계수의 표준오차임

족할 만한 수준으로 판단된다. 본 연구에서 제시한 연구가설의 검증결과는 Table 5에 제시하였다.

첫째, 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향은 경로계수가 자기효능감이 .274(p=.005), 희망이 .449(p=.000), 복원력이 .310(p=.000)으로 나타났다. 이는 기존연구[2]와 같이 정(+의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-1, 1-3, 1-4는 채택되었다. 특히 긍정심리자본 중 희망의 경로계수가 .449(p=.000)로 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

반면 낙관주의는 .149(p=.147)로 비유의적인 것으로 나타나 가설 1-2는 기각되었다. 이는 금융업의 경우 업무 특성 상 항상 정확하고 객관적인 것이 요구되기 때문에 ‘결과가 낙관적일 것이다, ‘결과가 좋을 것이다’라는 낙관적인 믿음만으로는

직무만족에까지 이르지 못하는 것으로 판단된다.

둘째, 직무만족이 조직 동일시에 미치는 영향은 경로계수가 .557(p=.000)로 정(+의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다. 또한 셋째, 직무만족이 태만행동에 미치는 영향은 경로계수가 -.330(p=.000)으로 부(-)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3도 채택되었다.

마지막으로 Kenny, Kashy와 Bolger[45]의 매개효과 분석 절차에 따라 매개효과를 분석하였다. 첫째, 매개변수(직무만족)를 고려하지 않을 때 독립변수(자기효능감, 낙관주의, 희망, 복원력)가 종속변수(조직 동일시, 태만행동)에 유의한 영향을 미치고(1단계) 둘째, 독립변수가 매개변수에

Table 5 Results of Hypothesis Testing

Hypothesis		B	S.E.	C.R.	p
H1-1	self-efficacy → Job Satisfaction	.274	.104	2.434	.005
H1-2	optimism → Job Satisfaction	.149	.126	.940	.147
H1-3	hope → Job Satisfaction	.449	.174	2.777	.000
H1-4	resilience → Job Satisfaction	.310	.140	2.774	.000
H2	Job Satisfaction → Organizational Identification	.557	.107	5.591	.000
H3	Job Satisfaction → Loafing Behaviors	-.330	.099	-3.413	.000

$\chi^2=838.354(d.f.=450, p=.000)$, GFI=.869, AGFI=.829, IFI=.917, CFI=.917, RMSEA=.062

유의한 영향을 미치고(2단계) 셋째, 독립변수와 매개변수가 종속변수에 미치는 영향을 동시에 고려하였을 경우 매개변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치며(3단계) 1단계에서 독립변수가 종속변수에 미쳤던 유의한 영향이 유의하게 감소하거나 혹은 유의하지 않아야 한다(4단계).

이와 같은 절차에 따라 긍정심리자본과 조직 동일시, 태만행동 간의 관계에 대한 직무만족의 매개효과를 분석하였다.

분석결과에 의하면, 자기효능감의 경우 1단계 분석에서 자기효능감이 조직동일시($\beta=.415, p<0.01$), 태만행동($\beta=-.368, p<0.01$)에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계 분석에서 자기효능감이 직무만족($\beta=.514, p<0.01$)에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3단계 분석에서 직무만족과 조직 동일시($\beta=.607, p<0.01$)와의 관계는 유의하게 나왔지만 자기효능감과 조직 동일시와의 관계는 유의미하지 않았다.

또한 직무만족과 태만행동($\beta=-.299, p<0.05$)와의 관계는 유의하게 나왔으며 자기효능감과 태만행동($\beta=-.266, p<0.05$)는 유의한 영향이 1단계보다 감소하였다.

낙관주의의 경우 1단계 분석에서 낙관주의가 조직동일시($\beta=.292, p<0.01$), 태만행동($\beta=-.269, p<0.01$)에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계 분석에서 낙관주의가 직무만족($\beta=.372, p<0.01$)에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3단계 분석에서 직무만족과 조직 동일시($\beta=.628, p<0.01$)와의 관계는 유의하

게 나왔지만 낙관주의와 조직 동일시와의 관계는 유의미하지 않았다. 또한 직무만족과 태만행동($\beta=-.238, p<0.05$)와의 관계는 유의하게 나왔으며 낙관주의와 태만행동($\beta=-.180, p<0.10$)는 유의한 영향이 1단계보다 감소하였다.

희망의 경우 1단계 분석에서 희망이 조직동일시($\beta=.389, p<0.01$), 태만행동($\beta=-.364, p<0.01$)에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계 분석에서 희망이 직무만족($\beta=.583, p<0.01$)에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3단계 분석에서 직무만족과 조직 동일시($\beta=.651, p<0.01$)와의 관계는 유의하게 나왔지만 희망과 조직 동일시와의 관계는 유의미하지 않았다. 또한 직무만족과 태만행동($\beta=-.267, p<0.05$)와의 관계는 유의하게 나왔으며 희망과 태만행동($\beta=-.207, p<0.10$)는 유의한 영향이 1단계보다 감소하였다.

복원력의 경우 1단계 분석에서 복원력이 조직 동일시($\beta=.416, p<0.01$), 태만행동($\beta=-.324, p<0.01$)에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계 분석에서 복원력이 직무만족($\beta=.506, p<0.01$)에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3단계 분석에서 직무만족과 조직 동일시($\beta=.597, p<0.01$)와의 관계는 유의하게 나왔지만 복원력과 조직 동일시와의 관계는 유의미하지 않았다. 또한 직무만족과 태만행동($\beta=-.327, p<0.01$)와의 관계는 유의하게 나왔으며 복원력과 태만행동의 관계는 유의미하지 않았다.

따라서 긍정심리자본(자기효능감, 낙관주의, 희망,

Table 6 Sobel test

Relationship	sobel test	p
self-efficacy→Job Satisfaction→Organizational Identification	4.811	.000
self-efficacy→Job Satisfaction→Loafing Behaviors	-2.967	.001
optimism→Job Satisfaction→Organizational Identification	4.423	.000
optimism→Job Satisfaction→Loafing Behaviors	-2.330	.009
hope→Job Satisfaction→Organizational Identification	5.110	.000
hope→Job Satisfaction→Loafing Behaviors	-1.996	.022
resilience→Job Satisfaction→Organizational Identification	4.828	.000
resilience→Job Satisfaction→Loafing Behaviors	-2.979	.001

복원력)과 조직 동일시 및 태만행동의 관계에서 직무만족의 매개효과는 있는 것으로 나타났다.

한편, 이와 같은 매개효과가 통계적으로 유의미한 것인지를 검증하기 위하여 Sobel Test를 실시하였다. Sobel Test는 해당변수의 비표준화 계수와 표준오차를 이용하여 매개효과를 계산하고 통계적 유의성을 확인하는 과정이다.

검증결과, Table 6에서 나타난 바와 같이 긍정심리자본(자기효능감, 낙관주의, 복원력)과 조직 동일시 및 태만행동의 관계에서 대체로 직무만족의 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 반면 희망과 태만행동의 관계에서 직무만족의 매개효과는 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다.

4. 결론

본 연구는 긍정심리자본(자기효능감, 낙관주의, 희망, 복원력)이 직무만족을 매개로 조직 동일시와 태만행동에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 이를 통해 긍정심리자본이 어떤 경로를 통해 조직 동일시, 태만행동에 영향을 미치는지를 통합적으로 알아보하고자 한다.

부산 소재 금융업을 대상으로 공변량 구조방정식 모형을 통해 실증 분석을 하였다. 실증분석 결과 첫째, 긍정심리자본 중 자기효능감, 희망, 복원력이 직무만족에 정(+)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 그 중에서 희망이 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

반면 낙관주의는 직무만족에 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 직무만족이 조직 동일시에 정(+)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 셋째, 직무만족이 태만행동에 부(-)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 긍정심리자본과 조직 동일시 및 태만행동의 관계에서 직무만족의 매개효과를 살펴본 결과 희망과 태만행동의 관계에서 직무만족의 매개효과를 제외하고 모두 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

이러한 실증 분석의 결과는 다음과 같은 이론적·실무적 시사점을 제공한다.

이론적 시사점은 첫째, 구성원들이 인식하는 긍정심리자본이 구성원들의 긍정적인 태도와 부정적인 행동에 동시에 영향을 미치게 되는 메커니즘을 검증하는 실증연구는 많이 부족한 실정이다. 긍정심리자본과 구성원들의 긍정적인 태도인 조직 동일시, 부정적인 행동인 태만행동 간의 통합적인 관계를 파악하는 것은 매우 의의가 있다.

둘째, 긍정심리자본과 조직 동일시, 태만행동의 관계에서 영향을 주는 매개변수에 대한 실증적 연구가 부족한 상태에서 직무만족의 매개효과를 검증하여 영향력과 경로를 확인하였다는 점에서 중요한 시사점이 있다. 직무만족은 긍정심리자본과 조직 동일시, 태만행동 간의 관계에서 부분적 매개역할을 하였다. 이는 구성원들의 긍정심리자본은 조직동일시와 반생산적 과업행동에 직접적으로 영향을 미치기도 하지만 직무만족을 통해서 조직 동일시와 태만행동에 영향을 미친다고 할 수 있다.

실무적 시사점은 첫째, 긍정심리자본은 직무만족에 정(+)의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 긍정적인 감정을 지니고 있는 구성원들은 주어진 환경에 대해서 긍정적인 심리적 강점을 이용하여 진취적인 사고와 행동을 함으로써 자신의 직무에도 긍정적으로 연결된다는 기존의 연구와 일관성을 가진다[2]. 또한 긍정적 감정을 지니고 있는 구성원들은 본인의 직무에도 긍정적으로 진이된다는 기존의 연구와 일관성을 가진다[1]. 따라서 구성원 개인이 미래에 대한 희망과 자신감을 가지고 역경을 잘 극복해 내는 탄력적인 조직적 생활을 한다면 구성원들의 직무의 만족도는 높아지게 되며 이는 조직성과에도 많은 기여를 할 것으로 보인다.

둘째, 긍정심리자본을 가지고 있는 조직구성원들은 자신의 직무에서 진정한 즐거움과 가치를 찾으며 조직과 자신을 동일시하며 태만행동을 하지 않는 것으로 나타났다. 이를 위해 금융업의 경우 실무적 차원의 긍정심리자본 향상을 위해서 보다 다양한 프로그램을 통해 교육시키고 개발시켜야 한다.

예를 들면 신입사원이나 경력이 짧은 사원의 경우에 조직생활에 적응하는데 많은 기간과 어려움을 겪는데 이러한 어려움을 최소화하기 위한

해결방법으로 각 부서별로 멘토링 제도를 실시하여 상사 및 동료와의 유대관계를 강화하는 것이 도움이 될 수 있다. 멘토링 프로그램을 활용하여 업무수행 시 충분히 일어날 수 있는 여러 가지 문제를 스스로 해결하게끔 하여 작은 성공의 경험을 지속적으로 반복하게 하거나, 정기적 관리자 코칭 프로그램 운영으로 구성원의 과거에 관한 관대함, 현재에 관한 감사, 미래에 관한 기회의 탐색을 장려하는 것도 긍정심리자본을 향상시키는 데 도움이 될 수 있다. 또한 미래의 불확실성을 하나의 성장과 발전의 기회로 볼 수 있도록 하기 위해 희망과 긍정 등 심리적 강점을 강화하는 교육이나 작업업무에 대한 패러다임의 전환을 가져올 수 있는 교육 프로그램을 제공하는 것도 좋은 방법이 될 수 있다.

셋째, 조직 동일시 수준을 높이고 태만행동을 줄이기 위해서 직무만족을 높이기 위한 관리방안도 검토해야 할 것이다. 먼저 감정노동이 심한 직무특성 상 직무만족을 높이기 위해 업무로 발생하는 스트레스를 풀고 상호간의 정서적 이해를 위한 조직적 차원의 노력이 필요하다. 또한 관리자의 지원 및 관심을 보다 강화하는 방법을 모색하는 것이 매우 필요하다. 관리자는 구성원들의 업무의 모든 부분을 관여하는 만큼 관리자에게 구성원들에 대한 관심과 지원 강화의 중요성을 인지시키며 리더로서의 역량을 보다 강화시켜 구성원들에게 긍정적인 영향력을 미칠 수 있도록 해야 한다.

본 연구의 결과를 토대로 후속 연구와 관련하여 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 본 연구 대상은 부산 소재 금융업 종사자를 대상으로 연구하였으므로 향후 연구에서는 표본 설계의 객관성을 위하여 광범위한 지역으로 다양한 표본을 대상으로 한 연구가 이루어져야 한다.

둘째, 본 연구에서는 구성원의 태도와 행동에 있어서 긍정심리자본의 필요성을 강조하고 있지만 어떻게 구성원들이 긍정심리자본이 형성될 수 있는지를 제대로 제시하지 못하고 있으므로 향후 연구에서는 긍정심리자본의 선행변수들을 함께 고려하는 연구가 이루어져야 한다.

셋째, 설문조사의 응답률을 높이기 위해 최소한의 설문문항을 통한 응답결과를 바탕으로 분석

을 실시하였으므로 향후 연구에서는 추가적인 설문 문항의 개발과 검증이 이루어져야 한다.

References

- [1] Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., and Avey, J. B., "The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate - employee Performance Relationship," *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 28, pp. 219-238, 2008.
- [2] Luthans, F. and Youssef, C. M., "Emerging Positive Organizational Behavior," *Journal of Management*, Vol. 33, pp. 321-349, 2007.
- [3] Luthans, F. C., Youssef, C. M., and Avolio, B. J., *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*, Oxford, UK, Oxford University Press, 2007.
- [4] Park, K. H., "Positive Psychological Capital and Leadership Performance", Department of Business Administration, Graduate School of Soongsil University, 2010.
- [5] Seligman, M., *Learned optimism*, New York: Pocket Books, 1998.
- [6] Diener, E., "Subjective Well-Being: The Science of Happiness and a Proposal for National Index," *American Psychologist*, Vol. 55, No. 1, pp. 34-43, 2000.
- [7] Peterson, C., "The Future of Optimism," *American Psychologist*, Vol. 55, No. 1, pp. 44-55, 2000.
- [8] Snyder, C. R., "Hope Theory: Rainbows in the Mind," *An International Journal for the Advancement of Psychological Theory*, Vol. 13, No. 4, pp. 249-275, 2002.
- [9] Seligman, M. E. P. and Csikszentmihalyi, M., "Positive Psychology," *American Psychologist*, Vol. 55, pp. 5-14, 2000.
- [10] Kim, J. Y. and Kim, M. S., "The Effects of Positive Psychological Capital on Employee Job Satisfaction and Effective

- Commitment", Korean Association Of Business Education, Vol. 26, No. 3, pp. 117-148, 2011.
- [11] Luthans, F., "The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior", Journal of Organizational Behavior, Vol. 23, No. 6, pp. 695-706, 2002.
- [12] Luthans, F., Vogelgesang, G. R., and Lester, P. B., "Developing the Psychological Capital of Resiliency," Human Resource Development Review, Vol. 5, pp. 25-44, 2006.
- [13] Luthans, F. and Youssef, C. M., "Human, Social and now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage," Organizational Dynamics, Vol. 33, pp. 143-160, 2004.
- [14] Choi, Y. D. and Lee, D. S., "Effect of Positive Psychological Capital", Korean Academy of Management Publications, pp. 74-100, 2011.
- [15] Luthans, F., "Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths," Academy of Management Executive, Vol. 16, No. 1, pp. 57-72, 2002.
- [16] Bandura, A., "Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change," Psychological Review, Vol. 84, No. 2, pp. 191-215, 1977.
- [17] Stajkovic, A. D. and Luthans, F., "Self-Efficacy and Work-Related Performance: A Meta-Analysis," *Psychological Bulletin*, Vol. 124, pp. 240-261, 1998.
- [18] Bandura, A., Cultivate Self-efficacy for Personal and Organizational Effectiveness, In E. Locke(ed.). Handbook of principles of Organizational Behavior. 120-136, Oxford, UK, 2001.
- [19] Bandura, A. and Locke, E. A., "Negative Self-Efficacy and Goal Effects Revisited," Journal of Applied Psychology, Vol. 88, No. 1, pp. 87-99, 2003.
- [20] Snyder, C. R., Ybasco, F. C., Borders, T. F., Babyak, M. A., and Higgins, R. L., "Development and Validation of the State Hope Scale," Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 70, No. 2, pp. 321-335, 1996.
- [21] Snyder, C. R., "Hope Theory: Rainbows in the Mind," An International Journal for the Advancement of psychological Theory, Vol. 13, No. 4, pp. 249-275, 2002.
- [22] Goleman, D., Emotional Intelligence, New York: Bantam Books, 1995.
- [23] Seligman, M. E. P., Learned Optimism: How to Change your Mind and your Life, New York: Pocket Books, 1998.
- [24] Masten, A. S., "Ordinary Magic: Resilience Process in Development," American Psychologist, Vol. 56, No. 3, pp. 227-239, 2001.
- [25] Masten, A. S. and Reed, M. J., Resilience in Development, In C. R. Snyder & S. J. Lopez, eds, Handbook of Positive Psychology, 74-88. Oxford UK: Oxford University Press, 2002.
- [26] Tugade, M. M., Fredrickson, B. L., and Barrett, L. F., "Psychological Resilience and Positive Emotional Granularity," Journal of Personality, Vol. 72, pp. 1161-1190, 2004.
- [27] Rutter, M., "Resilience in the Face of Adversity: Protective Factors and Resistance to Psychiatric Disorder," British Journal of Psychiatry, Vol. 147, pp. 598-611, 1985.
- [28] Coutu, D. L., "How Resilience Works," Harvard Business Review, Vol. 80, No. 5, pp. 46-55, 2002.
- [29] Richardson, G. E., "The Meta Theory of Resilience and Resiliency," Journal of Clinical Psychology, Vol. 58, No. 3, pp. 307-321, 2002.

- [30] Locke, E. A., "What is job satisfaction?," *Organizational Behavior And Human Performance*, Vol. 7, pp. 211-230, 1976.
- [31] Porter, L. W. and Steers, R. M., "Organizational, Work and Personnel Factorship Employee Turnover and Absenteeism," *Psychological Bulletin*, Vol. 80, pp. 151-176, 1974.
- [32] Larson, M. and Luthans, F., "The Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes", *Journal of Leadership and Organization Studies*, Vol. 13, pp. 44-61, 2006.
- [33] Mael, F. A. and Ashforth, B. E., "Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of the Reformulated Model of Organizational Identification", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 13, pp. 103-123, 1992.
- [34] Ashforth, B. E. and Mael, F. A., "Social Identity and the Organization", *Academy of Management Review*, Vol. 14, pp. 20-39, 1989.
- [35] Efraty, D., Sirgy, M., and Claiborne, C., "The Effects of Personal Alienation On Organizational Identification: A quality-of-work-life Model", *Journal of business and Psychology*, pp. 57-77, 1991.
- [36] Miller, V. D., Allen, M., Casey, M. K., and Johnson, J. R., "Reconsidering the Organizational Identification Questionnaire", *Management Communication Quarterly*, Vol. 13, No. 4, pp. 626-658, 2000.
- [37] Van Knippenberg, D. and Van Schie, E. C. M., "Foci and Correlates of Organizational Identification," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 73, pp. 137-147, 2000.
- [38] Farrell, D., "Exit, Voice, Loyalty, and Neglect as Responses to Job Dissatisfaction: A Multidimensional Scaling Study", *Academy of Management Journal*, Vol. 26, No. 4, pp. 596-607, 1983.
- [39] Bae, E. S., Ryu, J. S., and Park, H. G., "A Study on the Factors about Job Satisfaction and Social Workers' Turnover - Focused on the Differences Between Using Facility and Living Facility", *Korean Journal of Social Welfare*, Vol. 65, No. 1, pp. 59-81, 2013.
- [40] Steers, R. M. and Mowday, R. T., *Employee Turnover and the Post Decision Accommodation Process*, In B. M. Staq & L. L. Cummings(Eds.), *Research in Organizational Behaviors*. Greenwich, CT: JAI Press, 1981.
- [41] Nunnally, J. C., *Psychometric Theory*, New York, NY: McGraw-Hill, 1978.
- [42] Kim, E. J., Moon, Y. E., and Kim, J. W., "Impact of CSR Activity and the Fitness in Small and Medium Enterprises on Corporate Image and Purchase Intention", *The Journal of Internet Electronic Commerce Research*, Vol. 16, No. 3, pp. 195-213, 2016.
- [43] Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., and Podsakoff, N. P., "Common Method Biases in Behavioral Research: a Critical Review of the Literature and Recommended Remedies", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 88, No. 5, pp. 879-903, 2003.
- [44] Joo, J. H. and Shin, M. S., "Moderating Effects of Online Platform Business Ecosystems between Customer Participation and Psychological Ownership: A Comparison of Kakao and Facebook Ecosystems", *The Journal of Information Systems*, Vol. 25, No. 1, pp. 75-104, 2016.
- [45] Kenny, D. A., Kashy, D., and Bolger, N., *Data Analysis in Social Psychology*. In D. Gilbert, S. Fiske, and G. Lindzey (Eds.), *Handbook of Social Psychology* (4th ed., pp. 233-265). New York: McGraw-Hill, 1998.



한 나 영 (Han Na-Young)

- 정회원
- 동아대학교 경영학과 경영학학사
- 부경대학교 경영학과 경영학석사
- 부경대학교 경영학과 경영학박사
- 고신대학교 IT경영학과 조교수
- 관심분야 : 조직행동론, 인적자원관리, 경영조직론