

직무과부하가 직무탈진에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과와 사회적 지지와 성격의 조절효과*

김 형 주

유 태 용[†]

광운대학교 산업심리학과

본 연구의 목적은 첫째, 직무과부하가 직무탈진에 미치는 영향에서 긍정심리자본의 매개효과를 살펴보는 데 있고, 둘째, 직무과부하가 긍정심리자본에 미치는 영향에 있어서 환경적 변인인 사회적 지지의 조절효과를 검증하는 데 있으며, 셋째, 직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계에서 개인특성 변인인 정서적 안정성과 외향성의 조절효과를 검증하는 데 있다. 이를 위하여 기업 및 공공기관, 학교 등 다양한 조직에 근무하는 직장인들에게 설문조사를 실시하여 총 312명의 자료를 분석하였다. 연구결과, 직무과부하는 긍정심리자본에 부적으로 영향을 미쳤고, 직무탈진에 정적으로 영향을 미쳤다. 또한 직무과부하가 직무탈진에 미치는 영향에 있어 긍정심리자본이 매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 조절효과를 검증한 결과, 사회적 지지가 높을 때 직무과부하와 긍정심리자본 간의 부적 관계가 더 약하게 나타났으며, 외향성이 높을 때 직무과부하와 긍정심리자본 간의 부적 관계가 더 약하게 나타났다. 따라서 사회적 지지와 외향성이 직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계를 조절한다는 것을 알 수 있었다. 마지막으로 이러한 연구결과를 토대로 연구의 시사점과 제한점, 추후연구 과제에 대해서 논의하였다.

주요어 : 직무과부하, 직무탈진, 긍정심리자본, 사회적 지지, 정서적 안정성, 외향성

* 보다 나은 논문이 되도록 귀중한 조언을 해주신 심사위원들께 감사드립니다.

† 교신저자 : 유태용, 광운대학교 산업심리학과, 02-940-5422, tyoo@kw.ac.kr

최근 온라인 취업포털 사이트 잡링크가 직장인 2,381명을 대상으로 스트레스에 대한 설문조사를 실시한 결과, 응답자의 89.3%가 직장에서 스트레스를 받고 있다고 밝혔다. 스트레스 원인 중 1순위는 '업무 부담감과 연일 계속되는 야근'이 27.8%로 가장 많았고 '상사나 부하직원, 동료와의 갈등'(26.8%)과 '감원 등 실직불안'(19.5%), '비전없는 업무'(14.3%), '기대에 못미치는 급여'(7.9%)가 뒤를 이었다(서울경제, 2004). 또한 OECD의 통계에 따르면 위의 설문조사 결과 1위 응답을 뒷받침하듯 우리나라 근로자들의 연평균 근로시간은 2,243시간으로 OECD 국가들의 평균(1,766시간)보다 약 500시간을 더 일하고 있는 것으로 나타났다(OECD, 2010). 이러한 업무과중으로 야기되는 직무스트레스는 개인의 정신 및 신체적 건강을 손상시킬 수 있으며 근로자들의 건강 이상은 생산성 저하, 의료비 증대 등 사회 경제적 손실로 이어질 수 있다(박진아, 오세진, 2011).

최근 조직 차원에서 직무스트레스 요인을 줄이려는 노력과 더불어, 개인이 지각하는 직무스트레스가 부정적인 결과로 이어지지 않도록 하는 방안으로 회복(recovery)이 강조되고 있다(박진아, 오세진, 2011). 회복이란 스트레스에 대한 반응이 생겨나는 과정과 반대되는 과정으로 스트레스를 겪는 동안 요구되었던 개인의 기능체계가 본래의 상태로 돌아가는 즉, 회복되는 과정을 뜻한다(Meijman & Mulder, 1998). 회복과 관련된 선행연구에 따르면 회복 수준은 손상된 신체적, 정신적 건강을 나타내는 심신불편, 탈진 등과 관련이 있는 것으로 나타났다(Elfering, Grebner, Semmer, & Gerber, 2002; Sluiter, Van der Beek, & Frings-Dresen, 1999). 따라서 회복은 과중한 업무로 인한 스

트레스가 탈진으로 이어질 수 있는 과정에서 예방 역할을 할 수 있는데, 개인이 가진 긍정심리자본이 회복의 대표적인 예일 수 있다. 긍정심리를 처음으로 언급한 학자는 Seligman (1998)으로 그는 개인의 약점보다는 강점, 질병과 병리적 현상보다는 건강과 활력에 더 관심을 가져야함을 강조했다. 그는 인간은 부정적인 상황에서도 효과적으로 대처할 수 있으며, 스트레스로 인한 부정적 반응을 회복하기 위한 긍정적인 힘을 가지고 있음을 강조했다.

긍정심리자본은 Luthans, Luthans 및 Luthans (2004)에 의해 최초로 제안되었다. 그들은 조직구성원의 태도나 행동에 영향을 주는 개인 성향을 파악하기 위해 긍정 심리학 문헌 및 동기유발 등에 관한 다양한 연구들을 포괄적으로 검토한 후 자신감, 희망, 낙천성, 탄력성의 4개의 요인으로 구성된 긍정심리자본을 제안했다. 긍정심리자본은 일이 계획대로 진행되지 않아도 비판적으로 생각하지 않고 긍정적으로 생각하는 자신감(Bandura, 1997), 어려운 일에 부딪쳐도 이를 발전의 계기로 삼는 희망(Snyder, 2002), 실패 상황에서도 좌절하지 않으며, 긍정적인 면을 찾으려고 노력하는 낙천성(Seligman, 1998), 자신감을 가지고 잘못된 일에 집착하지 않으며, 향후 어떻게 대처할 것인가를 더 많이 생각하는 탄력성(Masten & Reed, 2002), 이렇게 4가지 하위요인으로 구성되어 있다(Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007).

본 연구의 목적은 첫째, 직무과부하와 직무탈진 간의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증하는 데 있다. 긍정심리자본에 대해 국내에서 이루어진 연구를 살펴보면, 윤정임과 정남운(2009)은 상담자를 대상으로 긍정심리자본의 구성요인 중 하나인 낙관성과 탈진

과의 관계를 검증했으며, 여선영(2005)은 긍정심리자본 구성요인 중 탄력성과 탈진과의 관계를 검증했다. 이처럼 국내에서 이루어진 대부분의 긍정심리자본에 대한 연구는 긍정심리자본을 종합적이고 통합적인 개념으로 검증하기 보다는 긍정심리자본의 하위요인들 중 일부를 선택하여 탈진과의 관계를 검증했다. 해외연구의 경우 Li, Ying, Jialiang, Jiana 및 Lie(2012)은 외과의사를 대상으로 직무 스트레스와 우울증상과의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증했으며, Avey, Wernsing 및 Mhatre(2010)는 스트레스와 불안 간의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증했다. 이와 같이 해외에서 이루어진 연구들은 긍정심리자본을 통합적인 개념으로 다루었지만 주로 우울이나 불안과 같은 정서와 관련된 변인과 긍정심리자본과의 관계를 검증했다. 즉, 실제 조직장면에서 스트레스로 인해 쉽게 야기되는 직무탈진과 긍정심리자본과의 관계에 대한 연구는 지금까지 이루어지지 않았다. 따라서 본 연구에서는 긍정심리자본을 하나의 단일 구성개념으로 간주하여 조직장면에서 스트레스 1순위인 직무과부하가 직무탈진으로 이어지는 과정에서 긍정심리자본의 매개역할을 검증하고자 한다.

둘째, 직무요구의 하위차원인 직무과부하와 직무자원의 하위차원인 사회적 지지와의 상호작용이 긍정심리자본에 어떻게 영향을 미치는지를 검증하고자 한다. Bakker와 Demerouti(2007)은 직무요구-자원 모델이 스트레스 및 동기를 통해 조직성과에 미치는 영향을 검증했다. 그들은 역할과부하, 직무과부하, 업무처리 시간 등으로 구성된 하위차원들의 합산점수를 직무요구의 총 점수로 활용했으며, 직무자원 역시 사회적 지지, 자율성, 피드백 등의

직무특성으로 구성된 각 하위차원들의 합산점수를 직무자원의 총 점수로 이용했다. 이처럼 Bakker와 Demerouti(2007)는 직무요구 및 자원의 하위차원들의 합산된 점수를 사용하여 직무요구-자원 모델을 검증했을 뿐, 직무요구의 어떤 특정 변인이 직무자원의 어떤 특정 변인과 서로 상호작용하여 스트레스 및 동기에 영향을 주게 되는지에 대한 실증연구는 수행하지 않았다. 따라서 본 연구에서는 직무요구의 하위차원인 직무과부하와의 상호작용이 검증된 적이 없는 사회적 지지를 연구에 포함하여 이러한 변인들의 상호작용이 어떻게 개인의 긍정심리자본에 영향을 미치는지 검증할 것이다.

셋째, 직무과부하와 긍정심리자본과의 관계에서 성격의 조절효과를 검증할 것이다. 운전기사를 대상으로 성격과 스트레스 간의 관계를 밝힌 Langford와 Glendon(2002)의 연구결과에 따르면 신경증과 외향성은 스트레스와 유의한 상관을 나타냈다. 예민하고 불안할수록 그리고 내향적인 사람일수록 그렇지 않은 개인에 비해 스트레스를 더 많이 받는다고 보고했다. 지금까지 많은 연구에서 성격과 스트레스와의 관계를 검증해왔다. 그러나 이러한 스트레스에 의해 인간이 가진 긍정적인 측면인 긍정심리자본이 저하되는 과정에서 성격의 역할을 검증한 연구는 아직 없다. 성격은 삶을 살아감에 있어 진행되는 긴장과 스트레스에 적응하는 중요한 결정 요소이며(Watson & Hubbard, 1996), 잠재적으로 대처 선택과 대처 효율성에 영향을 미치는 중요한 개인차 변인이다. 따라서 본 연구에서는 직무과부하가 긍정심리자본에 미치는 영향에 있어서 성격의 조절효과를 검증하고자 한다.

직무과부하와 직무탈진 간의 관계

직무과부하란 직무요구(job demand)의 하위 구성개념으로(Karasek, 1979), 직무를 수행함에 있어 주어진 시간 내에 요구되는 일이 과도하다고 지각하는 것을 의미한다(Caplan & Jones, 1975). 직무과부하와 관련된 선행연구를 살펴보면 대다수 연구들이 직무과부하를 하나의 독립적인 변인으로 다루기보다는 직무요구의 하위차원에 속하는 다른 변인들과 함께 사용하여, 직무요구와 탈진 간의 관계를 주로 연구하였다. 직무요구가 높은 상황에 처한 근로자들은 그들의 업무에 보다 많은 에너지를 투입해야 하므로 초기에는 이를 극복하려고 노력한다(Schaufeli & Bakker, 2004). 그러나 계속 지속되는 직무요구는 탈진이나 성취감 저하를 초래하여 업무성과를 감소시키며(황광현, 2010; Bakker, Demerouti, De Boer, & Schaufeli, 2003), 자신의 직무에 대한 만족이나 직장 생활전반에 걸친 만족을 감소시키는 것으로 나타났다(Kadushin & Kulys, 1995; Grundeld, Zitzeisberger, Coristine, Whelan, Aspelund, & Evans, 2005).

직무요구와 직무탈진 간 관계를 다룬 연구들에서 직무요구의 하위차원으로 가장 광범위하게 연구된 변인은 역할갈등과 역할모호성이다. Lee와 Ashforth(1996)의 메타분석 결과에 의하면 역할과 관련된 변인이 직무요구 하위차원으로 가장 많이 연구되었지만, 정서적 소진과 가장 높은 상관을 나타낸 변인은 직무과부하였다. 직무과부하는 탈진에 관한 연구들에서 가장 자주 언급되는 선행변인으로서, 제한된 시간 내에서 해결해야 할 일들이 너무 많거나(Lee & Ashforth, 1996), 또는 직무를 수행하는 데 필요한 기술이나 능력이 부족하다고 느낄 때(Burke & Richardsen, 1996) 탈진을 경험

하게 된다. 특히 Cordes, Dougherty 및 Blum (1997)은 업무관련 요인 중 양적 과부하는 시간과 인력이 불충분할 경우 역할수행의 기준을 유지하고자 노력하는 과정에서 탈진을 유발시키는 주요 원인이라고 보고했다.

이러한 연구들을 종합하면, 양적으로나 질적으로 과부하된 업무는 직무탈진으로 이어질 수 있다. 과도한 업무로 인해 개인은 점차적으로 업무로부터 피로감을 느끼게 되며 결국 정서적으로 소진이 된다. 또한 이러한 정서적 피로감을 완화시키기 위해 타인과의 관계를 스스로 제한하면서 심리적으로 거리감을 두게 된다. 많은 선행 연구결과에서 알 수 있듯이 과도한 업무량은 직무탈진에 강한 정적 영향을 미치는 요인 중의 하나이므로 이를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 직무과부하는 직무탈진과 정적인 관계가 있을 것이다.

직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계

긍정심리자본은 개인이 주어진 환경에 대하여 심리적 강점을 긍정적으로 활용하여 진취적인 사고와 행동을 함으로써 조직성과를 향상시키는 것을 의미한다. 긍정심리자본과 직무 관련 변인과의 관계를 검증한 연구는 국내·외에 많지 않으며, 실제로 직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계를 검증한 논문은 없는 실정이다.

먼저 국내연구를 살펴보면, 최명운(2010)이 특수학급 교사를 상대로 대인관계 스트레스와 탈진의 관계에서 낙관성의 매개효과를 검증했다. 그는 대인관계 스트레스가 탈진의 하위영역인 비인간화 요인에 영향을 미치는 데 있어

서 낙관성이 부분적으로 매개한다는 것을 밝혔다. 즉, 대인관계 스트레스를 잘 관리하고 상황을 긍정적으로 해석할 수 있는 낙관적 신념을 유지하게 된다면 탈진을 감소시킬 수 있음을 알 수 있다. 김향미(2011)는 변혁적 리더십이 구성원의 직무스트레스에 미치는 영향을 다룬 연구에서 개인의 긍정심리자본과 직무스트레스와 간의 부적관계를 검증했다. 즉, 직무스트레스가 높아지면 개인의 긍정심리자본 또한 낮아짐을 밝혔다.

직무와 관련된 스트레스와 긍정심리자본과의 관계를 다룬 해외연구로서 Avey, Luthans 및 Jensen(2009)은 종업원의 스트레스 증상과 이직과의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증했다. 그들은 스트레스 증상이 긍정심리자본과 부적상관이 있으며 이는 곧 이직의도와 구직행동으로 이어짐을 밝혔다. 높은 스트레스로 인한 불안, 우울 등의 증상은 낮은 긍정심리자본을 초래하며 이는 곧 이직의도 혹은 구직행동을 하게 함을 시사한다. Li 등(2012)은 중국 외과의사들을 대상으로 직무 스트레스와 우울증상과의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증했다. 직무스트레스가 높은 외과의사들은 우울증상을 겪게 되는데, 이들의 관계에서 긍정심리자본이 부분매개함을 발견했다. 종합하면, 직무스트레스는 우울감을 일으키는데, 이 과정에서 높은 스트레스로 인해 개인은 자신의 긍정적인 심리적 강점을 활용하지 못하고 진취적인 사고와 행동을 하지 못함으로써 우울증상을 겪을 수 있음을 알 수 있다.

이와 같은 선행연구 결과를 토대로, 직무스트레스원인 직무과부하는 개인에게 많은 인지 및 신체적 자원을 요구하며 이는 곧 개인의 긍정심리자본을 소모하게 할 것임을 추론할

수 있다. 자신에게 과도하게 부과된 업무는 자신이 가진 긍정적인 힘을 소모하게 함으로써 미래와 현실에 대해 부정적으로 생각하게 되고, 스스로에 대한 긍정적 믿음이 떨어지고, 이러한 상황을 참고 견딜 수 있는 내적 힘이 저하될 가능성이 크다. 따라서 이러한 추론을 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출하였다.

가설 2. 직무과부하는 긍정심리자본과 부적 인 관계가 있을 것이다.

긍정심리자본과 직무탈진 간의 관계

긍정심리자본과 탈진과의 관계에 대한 연구는 지금까지 거의 이루어지지 않았지만, 먼저 국내 논문을 살펴보면, 윤정임과 정남운(2009)은 상담자를 대상으로 긍정심리자본의 구성요소인 낙관성과 탈진과의 관계에서 인지적 정서조절의 매개효과를 검증했다. 연구결과, 낙관성은 탈진에 부적영향을 미쳤다. 이 연구결과는 낙관적 태도를 가질수록 상담자가 직업적 회의를 덜 겪는다는 다른 연구결과(여선영, 2005)와 일치하며, 낙관성 수준이 높을수록 스트레스를 더 낮게 지각하고, 더 높은 심리적 안녕감을 보고한다는 연구결과(김민정, 2006)와도 일치한다. 즉, 스트레스 상황에서도 좌절하지 않고 긍정적인 면을 찾으려고 노력하는 낙관성이 낮아지면 탈진이 높아짐을 알 수 있다.

국외 연구를 살펴보면 이 둘의 관계를 검증한 연구는 거의 없지만, 냉소주의 및 이탈을 예측하는 변인으로 탈진을 예로 들 수 있으므로 이와 관련된 연구는 다음과 같다. Avey, Wernsing 및 Luthans(2008)은 직장인들을 대상으로 긍정심리자본과 태도(몰입 및 냉소주의)

및 행동(조직시민행동 및 이탈) 간의 관계를 연구했다. 연구 결과, 긍정심리자본은 몰입 및 조직시민행동과 정적 관계를, 냉소주의 및 이탈과는 부적 관계를 보였다. 자신의 긍정적 강점을 믿고 주어진 상황 그 자체를 긍정적으로 해석하는 개인일수록 높은 몰입 및 시민행동을 보이지만, 그렇지 않은 개인은 냉소주의 및 이탈의 경향을 보임을 알 수 있다. Avey 등(2010)은 긍정심리자본을 매개로, 긍정적 감정과 스트레스 및 불안과의 관계를 검증했으며 그 결과, 높은 긍정적 감정은 높은 긍정심리자본을 통해 스트레스 및 불안 수준을 낮추었다. 긍정적 사고와 긍정적 감정을 가진 개인일수록 자신의 강점을 믿고 상황을 긍정적으로 해석하여 궁극적으로 그들의 불안을 낮출 수 있음을 시사한다.

이상의 연구결과를 정리하면, 긍정심리자본은 냉소주의 및 이탈과 부적 상관이 있으며, 낙관성은 탈진과 부적 상관이 있다. 따라서 자신이 가진 긍정적 힘을 믿지 못하고, 자신의 상황과 미래에 부정적으로 생각하는 개인일수록 정서적으로 더 많이 소진될 수 있고, 소극적인 인간관계로 이어질 수 있음을 추론할 수 있다. 이와 같은 선행연구와 추론을 바탕으로 긍정심리자본과 탈진과의 부적 관계를 예상할 수 있으므로 다음과 같은 가설을 설정했다.

가설 3. 긍정심리자본은 직무탈진과 부적의 관계가 있을 것이다.

긍정심리자본의 매개효과

긍정심리자본은 많은 연구에서 상태(state)와 같은 변인으로 검증이 되고 있다. Wright(2007)

은 긍정심리자본을 성격이나 핵심자기평가와 같은 기질적 성향과 비교한 결과, 긍정심리자본은 이 두 변인들처럼 안정적이지 않으며 상태적인 성향이 강해서 변화될 수 있고 개발될 수 있다고 주장하였다. 이는 개인이 가진 심리자본은 시간에 따라 개발 및 소모될 수도 있음을 의미한다. 따라서 본 연구에서는 긍정심리자본을 기질적 성향보다는 상태적 성향의 관점으로 검증할 것이다.

본 연구에서는 직무과부하와 직무탈진과의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증하고자 하지만 이 둘의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 밝힌 연구는 아직까지 없으므로, 관련된 유사 선행연구들을 먼저 살펴보고자 한다. 국내 연구에서는 최명운(2010)이 대인관계 스트레스와 탈진과의 관계에서 낙관성의 매개효과를 검증했으며, 국외 연구에서는 Li 등(2012)이 중국 외과 의사들을 상대로 직무 스트레스와 우울증상과의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증했다. Avey 등(2008)은 긍정심리자본과 조직냉소주의 및 조직시민행동 간의 관계, 그리고 이들 간의 관계에서 긍정적 감정이 어떠한 역할을 하는지에 대한 연구를 수행했다.

이처럼 국내에서 이루어진 연구의 경우 긍정심리자본을 통합적이고 단일적인 개념으로 간주하여 매개효과를 검증하기보다는 긍정심리자본의 하위 구성요인들 중 일부만을 선택하여 검증했으며, 해외연구의 경우 긍정심리자본과 주로 임상적 우울 혹은 스트레스 증상의 정서와 관련하여 검증이 이루어졌다. 따라서 본 연구에서는 조직장면에서 긍정심리자본을 하나의 단일 구성개념으로 간주하여 매개효과를 검증하고자 한다. 즉, 직무과부하가 직무탈진을 유발하며 이 과정에서 긍정심리자

본이 매개할 수 있음을 가정한다. 개인은 과도한 업무로 인해 정서적으로 소진되고, 타인에게 무관심해지며 자신의 직무에 관해 열정을 잃어버리게 된다. 이 과정에서 자신이 가진 긍정의 힘을 믿지 못하고(자신감), 미래(희망)와 현실(낙관주의)에 대해 부정적으로 인지하며, 이러한 상황을 견뎌낼 수 있는 힘(탄력성)이 소모되어 정신적으로 소진하여 결국엔 직무탈진으로 이어질 것이라고 추론할 수 있다. 직무과부하와 직무탈진과의 정적 관계, 직무과부하와 긍정심리자본과의 부적 관계, 긍정심리자본과 직무탈진과의 부적 관계에 대한 추론을 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출하였다.

가설 4. 긍정심리자본은 직무과부하와 직무탈진 간의 관계를 매개할 것이다.

사회적 지지의 조절효과

직무과부하가 직무요구의 하위차원 중 하나인 반면, 사회적 지지는 직무요구의 부적효과를 조절하는 직무자원의 하위차원 중 하나이다. 많은 선행연구에서(Demerouti et al, 2001; Bakker & Demerouti, 2007) 직무과부하, 역할갈등, 역할모호성 등 직무요구의 각각 하위차원들의 점수를 합산하여 직무요구의 총 점수로 사용했고, 직무자원 역시 사회적 지지, 피드백 등 여러 하위차원들의 합한 점수를 직무자원의 총 점수로 사용했다. 즉, 직무요구와 직무자원 간의 상호작용 검증에 있어 각각의 하위차원들 간의 상호작용을 검증한 연구는 드물다. 따라서 먼저 이들의 상위차원인 직무요구와 직무자원의 상호작용에 대한 선행연구를 살펴보면, Lee와 Ashforth(1996)는 역할갈등, 역

할모호성, 역할스트레스, 과도한 업무량, 시간 압박과 같은 직무요구들이 직무탈진의 하위요소인 정서적 소진과 강한 정적 상관관계가 있고, 사회적 지지, 학습기회, 자율성 등의 직무자원은 이 둘의 관계를 조절한다는 것을 밝혔다. Burke와 Greenglass(1995) 역시 자율성과 사회적 지지 같은 직무자원은 직무요구와 직무탈진 간의 관계를 조절한다고 주장하였다. 역할갈등과 같이 개인에게 과도하게 요구되는 직무요구는 직무탈진의 하위차원 중 정서적 소진에 가장 강한 부적영향을 준다(Lee & Ashforth, 1996). 이 관계에서 동료 및 상사가 지원해주고, 업무에서 학습할 기회와 자율성 등의 직무자원이 풍부할 때 정서적 소진에 미치는 직무요구의 부적 영향이 약해진다는 것을 밝혔다.

이러한 선행연구를 바탕으로 사회적 지지를 많이 받는 개인은 그렇지 않은 개인보다 직무과부하로 인한 긍정심리자본의 손실이 더 적을 것으로 예상할 수 있다. 반면에 직무과부하가 높음에도 동료 및 상사에게 지원과 지지를 받지 못할 경우 스스로에 대한 긍정성이 낮아질 수 있다. 즉, 사회적 지지를 많이 받지 못한 개인은 직무과부하가 높아짐으로 인해 자신이 가진 긍정적 힘에 대한 믿음을 의미하는 긍정심리자본이 손실될 수 있을 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정했다.

가설 5. 사회적 지지는 직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계를 조절 할 것이다. 구체적으로, 직무과부하와 긍정심리자본 간의 부적 관계는 사회적 지지가 낮을 때 보다 높을 때 더 약할 것이다.

정서적 안정성의 조절효과

‘정서적 안정성(Emotional Stability)’은 동일차원의 반대 쪽 특성을 나타내기 위하여 흔히 신경증(Neuroticism)이라고 불리며, 이는 정서적 불안정, 환경에 대한 민감성, 불안감, 피로감, 긴장의 정도를 나타낸다. 정서적 안정성 점수가 낮은 사람은 걱정이 많고, 항상 긴장되어 있으며, 불안하고, 우울하고, 변덕이 심하며, 의기소침하고, 까다롭고, 화를 잘 내는 등의 경향을 보인다.

직무과부하와 성격 간의 관계를 본 연구는 없지만, 국내연구 중 직무스트레스와 성격과의 관계를 검증한 박랑희와 유태용(2007)의 연구에서 성격 5요인 중 외향성, 성실성, 신경증에 따라 스트레스 대처와 평가 방법이 다르며 이러한 성격 변인들과 스트레스 간에 유의한 관련성이 있음을 보고했다. 외향성과 성실성은 직무스트레스와 부적 상관을 나타냈고, 신경증은 정적 상관을 나타냈다. 즉, 정서적 안정성이 낮은 사람(신경증이 높은)은 스트레스 상황을 더욱 부정적인 것으로 지각하고 회피 또는 무시와 같은 비효과적인 정서 중심적 대처 방식을 사용하여 더 많은 직무스트레스를 받는다고 보고했다. 국외연구를 살펴보면, Langford와 Glendon(2002)의 운전기사를 대상으로 한 신경증과 스트레스의 관계에 대한 연구 결과, 정서적 안정성이 낮은(신경증이 높은) 개인은 상황을 위협적이고 부정적으로 평가하는 경향이 높아 스트레스에 노출될 가능성이 크다고 보고했다.

이러한 선행연구를 바탕으로 정서적 안정성이 낮은 개인은 그렇지 않은 개인보다 직무과부하로 인한 직무스트레스에 노출될 가능성이 크기 때문에 긍정심리자본의 손실이 더 클 수

있다. 반대로, 정서적 안정성이 높은 개인은 그렇지 않은 개인보다 침착하고 효과적으로 스트레스에 대처할 가능성이 높고, 자신이 가진 긍정의 힘을 믿고 그 상황을 긍정적으로 해석하여 견딜 수 있을 것이므로 직무과부하로 인한 긍정심리자본의 손실을 완화시켜 줄 수 있을 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정했다.

가설 6. 정서적 안정성은 직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계를 조절 할 것이다. 구체적으로, 직무과부하와 긍정심리자본 간의 부적 관계는 정서적 안정성이 낮을 때 보다 높을 때 더 약할 것이다.

외향성의 조절효과

‘외향성(Extraversion)’은 타인과의 교제나 상호작용을 원하고 타인의 관심을 끌고자 하는 정도를 나타낸다. 외향성 요인과 관련된 특성은 적극성, 사교성, 자기주장성, 활동성, 주도성, 집단성향성 등이 있다. 외향성이 높은 사람들은 사교적이고 모임을 좋아하며 적극적이다. 또한, 자극과 흥분을 좋아하고, 열성적이며 낙천적이다. 그에 반해 외향성이 낮은 사람들은 조용하고, 수줍고, 말이 없고, 뒤로 물러서는 경향이 있다(John, 1990).

외향성이 높은 사람은 긍정적인 정서를 보이며 사람들과의 상호작용의 강도나 빈도를 높게 가지며 자극에 대한 높은 욕구를 보인다. 또한, 외향성이 높은 사람의 낙천적이고 자신감 있는 성격은 자신들의 경험 중 긍정적이고 밝은 부분에 초점을 두도록 자신을 이끌며, 스트레스 상황에 처했을 때 이성적이고 문제 해결을 위한 대처 전략 사용, 긍정적인 재평

가, 사회적 지지 구하기를 사용하는 경향이 있다(Watson & Hubbard, 1996). 따라서 외향성이 높은 사람들은 높은 직무과부하로 인해 발생하는 스트레스 상황에 처했을 때도 효과적으로 대처하여 정신적 및 신체적 건강의 악화를 막을 수 있을 것으로 예상된다.

실제 선행연구를 살펴보면 Vollrath, Knoch 및 Cassano(1999)는 외향성이 높은 사람들은 일상 스트레스 수준을 낮게 평가할 뿐 아니라 스트레스로 인한 건강의 위협을 덜 느끼는 것으로 나타났다. 운전기사의 스트레스와 외향성 간의 관계를 살펴본 Langford와 Glendon(2002)의 연구에서도 외향성과 스트레스 간에 부적 상관이 있음을 보고하였다. 국내 연구를 살펴보면 박량희와 유태용(2007)은 직무요구-통제와 직무스트레스 간의 관계에서 외향성의 조절효과를 검증했다. 그들은 외향성이 높은 개인은 직무요구를 낮게 지각하여 외향성이 낮은 개인보다 직무스트레스를 덜 받는다고 보고했다.

성격 5요인 중 외향성은 낙관성과 관련이 있으며(Costa & McCrae, 1992), 문제를 긍정적으로 재평가하는 경향과 관련이 있다. 즉, 외향성이 높은 개인은 환경과 타인과의 상호작용에 적극적이며, 관계에 있어 사교적이며 활동적이다. 따라서 그들은 이러한 상호작용에 의해 에너지를 받게 되며 이러한 인적 네트워크를 많이 가진 개인일수록 환경에 대해 긍정적으로 평가하는 낙관주의적 경향을 가지고, 힘든 경험이라도 긍정적인 방향으로 인식하려고 하고, 스트레스 상황을 도전으로 보는 경향이 있다(David & Suls, 1999). 또한 외향성이 높은 개인은 이성적일 뿐 아니라 효과적인 문제 해결 대처전략을 사용하며(Dorn & Matthews, 1992), 다양한 사람들과 인적 네트워크를 구축

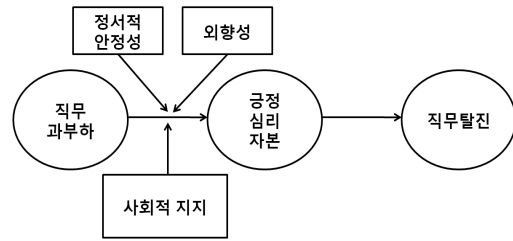


그림 1. 연구모형

함으로써 더 많은 자신감을 가진다.

이러한 선행 연구를 바탕으로 외향성이 높은 사람들은 낮은 사람들보다 직무과부하가 높은 상황을 도전으로 인식하고 긍정적인 재평가를 할 가능성이 크므로, 직무과부하로 인한 긍정심리자본의 손실이 더 적을 것이라고 예상할 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정했다.

가설 7. 외향성은 직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계를 조절 할 것이다. 구체적으로, 직무과부하와 긍정심리자본 간의 부적 관계는 외향성이 낮을 때 보다 높을 때 더 약할 것이다.

위의 가설들을 토대로 본 연구의 연구모형을 제시하면 그림 1과 같다.

방 법

조사대상 및 자료수집 절차

본 연구에서는 국내 기업, 공공기관, 학교 등 다양한 조직에 종사하고 있는 직장인 349명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 응답이 불성실하거나 미응답 문항이 다수 포함되

어있는 설문지 37부를 제외한 총 312부를 최종적으로 통계분석에 사용하였다. 결과를 살펴보면 전체 312명 대상자 중 남성이 176명으로 56.4%를 차지하고 여성은 136명으로 43.6%를 차지한다. 연령대는 20대는 143명(45.8%), 30대는 101명(32.4%), 40대는 63명(20.2%), 50대는 5명(1.6%)으로 나타났다. 근속년수는 10개월부터 약 28년까지의 분포를 나타냈으며 평균은 약 4년 10개월, 표준편차는 약 5년 6개월로 나타났다. 직급은 사원급은 198명(63.5%), 대리급은 89명(28.5%), 과장급은 23명(7.4%), 차장급은 2명(0.6%)으로 나타났다. 마지막으로 직종은 영업직이 45명(14.4%), 관리 및 지원직은 36명(11.5%), 연구 및 개발직은 29명(9.3%), 생산 및 기술직은 29명(9.3%), 서비스직은 92명(29.5%), 기타는 81명(26%)으로 나타났다. 기타에는 공무원, 전문직, 교사 등이 포함됐다.

측정도구

직무과부하

직무과부하를 측정하기 위해 Leiter와 Maslach (2004)가 개발한 직장생활의 여섯 가지 영역 중 업무과부하에 관한 영역을 선택하여 최우성과 이종구(2010)가 국내 실정에 맞게 번안하여 사용한 총 5개 문항에다 원문에 있던 한 문항을 더하여 총 6개 문항을 본 연구 맥락에 맞게 수정하여 사용하였다. 문항의 예로는 “반드시 해야 하는 일을 수행할 시간이 부족하다.”, “장시간 강도 높게 일을 한다.” 등이 있다. 직무과부하의 내적 일치 신뢰도 계수는(Cronbach's α)는 .87로 안정적인 수준을 보였다.

긍정심리자본

긍정심리자본을 측정하기 위해 Luthans,

Youssef 및 Avolio(2007)의 연구에서 개발한 24개 문항 중 이철희, 신강현 및 허창구(2012)가 번안하여 사용한 Psychological Capital Questionary 축약본(PCQ-12) 12개 문항을 본 연구 맥락에 맞게 수정하여 사용하였다. 본 문항은 자기효능감 3개 문항, 희망 4개 문항, 탄력성 3개 문항, 낙관주의 2개 문항으로 구성되어 있다. 문항의 예로는 “나는 상사와의 회의에서 내 업무분야에 대해 자신있게 설명한다(자기효능감).”, “현재 나는 직장에서 상당히 성공한 편이라고 생각한다(희망).”, “나는 이전에 어려움을 겪어왔기 때문에 업무상 어려움이 닦혔을 때 잘 대처해나갈 수 있다(탄력성).”, “나는 항상 내 직무의 긍정적인 면을 보려고 한다(낙관주의).” 등이 있다. 긍정심리자본의 내적 일치 신뢰도 계수는(Cronbach's α)는 .89로 안정적인 수준을 보였다.

직무탈진

직무탈진을 측정하기 위해 신강현(2003)이 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도 타당화 연구에서 사용한 MBI-GS 중 소진 4개 문항, 냉소주의 5개 문항을 본 연구에 맞게 수정하여 사용했다. 직무탈진 하위요인 중 직무효능감의 경우 직무열의의 하위요인으로 보는 것이 더 타당하다는 Schaufeli와 Bakker(2004)의 실증 연구결과를 토대로 본 연구에서는 정서적 소진과 냉소주의의 문항만을 사용했다. 소진 문항의 예는 “내가 맡은 일을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다.”, “아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.” 등이고 냉소주의 문항의 예는 “내가 맡은 일을 하는데 있어서 소극적이다.”, “나의 직무 중요성이 의심스럽다.” 등이 있다. 직무탈진의 내적 일치 신뢰도 계수는(Cronbach's α)는 .87로

안정적인 수준을 보였다.

사회적지지

사회적 지지를 측정하기 위해 장세진과 고상백(2005)의 연구에서 개발한 한국인 직무 스트레스 측정 문항 중 하위차원인 관계갈등에 속하는 총 4개 문항을 사용했다. 본 문항은 회사 내에서의 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지의 부족을 평가하는 것으로 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지가 포함되어 있다. 문항의 예로 “나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.”, “직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.” 등이 있다. 사회적 지지의 내적 일치 신뢰도 계수는(Cronbach's α)는 .75로 나타났다.

정서적 안정성

정서적 안정성을 측정하기 위해 Goldberg(1993)의 International Personality Item Pool(IPIP) 웹사이트(<http://ipip.ori.org>)의 5요인 성격검사 50개 문항 중 정서적 안정성에 관한 10개 문항을 사용하였으며, 문항에 대한 응답은 5점 척도로 이루어졌다. 문항의 예로는 “자주 우울해진다”, “화를 잘 내는 편이다”, “쉽게 불안해진다” 등이 있다. 정서적 안정성의 내적 일치 신뢰도 계수는(Cronbach's α)는 .88으로 안정적인 수준을 보였다.

외향성

외향성을 측정하기 위해 Goldberg(1993)의 International Personality Item Pool(IPIP) 웹사이트(<http://ipip.ori.org>)의 5요인 성격검사 50개 문항 중 외향성에 관한 10개 문항을 사용하였으며, 문항에 대한 응답은 5점 척도로 이루어졌다. 문항의 예로는 “나는 말을 많이 하지 않는 편

이다”, “대화를 먼저 시작하는 편이다”, “모르는 사람들과 있을 때는 과묵해진다” 등이 있다. 외향성의 내적 일치 신뢰도 계수는(Cronbach's α)는 .90으로 안정적인 수준을 보였다.

분석방법

본 연구에 사용된 변인들 간의 관계성을 알아보기 위해 SPSS 19.0과 AMOS 19.0 프로그램을 사용하였다. 첫 번째로 연구에 사용된 각 변인들의 측정 문항의 신뢰도 계수를 확인하기 위해 SPSS를 통해 신뢰도 분석을 실시하고, 두 번째로 변인들 간의 상호연관성을 확인하기 위해 상관분석을 실시하였다. 세 번째로 매개변인으로 사용된 긍정심리자본의 매개효과를 확인하기 위해 구조방정식 분석방법을 사용하였다. 마지막으로 사회적 지지, 정서적 안정성, 외향성의 조절효과를 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

결 과

측정변인들의 기술통계치와 상호상관

본 연구에 포함된 변인들 간의 관련성을 살펴보기 위해 먼저 상관분석을 실시하였으며, 측정 변인들의 평균, 표준편차, 상호상관을 표 1에 제시하였다. 분석결과 본 연구의 선행변인인 직무과부하와 긍정심리자본($r=-.100, p=.075$)과의 관계는 .05수준은 아니지만 .10수준에서 유의한 부적 상관을 보였으며, 직무탈진($r=.587, p<.001$)과의 관계에서 유의한 정적 상관을 보였다. 매개변인인 긍정심리자본과 직무탈진 간 관계도 유의한 부적 상관을 보였다

표 1. 측정 변인들 간의 기술 통계치 및 상호상관

변인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. 성별											
2. 연령	-.024										
3. 직급	-.285***	.192**									
4. 직종	-.087	-.268***	.025								
5. 근무기간	-.240***	.638***	.401***	.030							
6. 직무과부하	.020	.013	-.037	-.122*	-.039	(.87)					
7. 긍정심리자본	.019	-.127*	.123*	-.005	-.044	-.100	(.89)				
8. 직무탈진	-.063	.140*	.012	-.040	.058	.587***	-.521***	(.87)			
9. 사회적 지지	.138*	-.298***	-.031	-.079	-.204***	.027	.491***	-.310***	(.75)		
10. 정서적안정성	-.137*	-.040	-.001	.088	.108	-.312***	.441***	-.441***	.199***	(.88)	
11. 외향성	.181**	-.264***	-.136*	-.090	-.265***	.195**	.541***	-.227***	.415***	.263***	(.90)
평균(M)	1.44	31.83	1.44	4.06	4.99	3.11	3.48	2.86	3.75	3.19	3.31
표준편차(SD)	.497	7.93	.65	1.79	5.60	.81	.53	.70	.64	.65	.65

N=312, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

주1. 대각선 괄호 안은 변인의 신뢰도 계수를 나타냄.

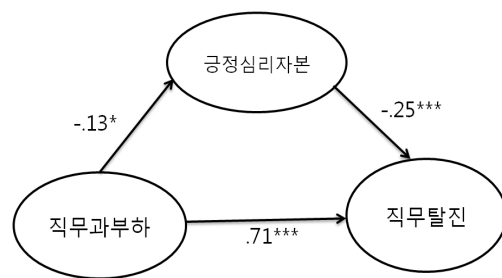
($r = -.521, p < .001$).

직무과부하와 긍정심리자본의 관계에서 조절변인인 사회적 지지는 직무과부하와 유의하지 않은 상관($r = .027$)을 나타냈고, 긍정심리자본과는 유의한 정적 상관($r = .491, p < .001$)을 보였다. 정서적 안정성은 직무과부하와 유의한 부적 상관($r = -.312, p < .001$)을 보였고, 긍정심리자본과는 유의한 정적 상관($r = .441, p < .001$)을 보였다. 또한 외향성의 경우 직무과부하와 유의한 정적 상관($r = .195, p < .01$)을 보였고, 긍정심리자본과도 유의한 정적 상관($r = .541, p < .001$)을 나타냈다.

긍정심리자본의 매개효과

직무과부하와 직무탈진 간의 관계에서 긍정

심리자본의 매개효과를 검증하기 위해 구조방정식 모형을 이용하여 직무과부하와 직무탈진 간 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증한 결과를 그림 2에 제시하였다. 예측변인, 매개변인, 준거변인 간의 관계에 관한 가설 1, 가설 2, 가설 3에 대한 검증 결과, 예측변인인



* $p < .05$, *** $p < .001$

그림 2. 긍정심리자본의 매개효과

표 2. 완전매개모형 및 부분매개모형의 부합도 지수

모형	부합도 지수					
	χ^2	df	RMSEA	CFI	IFI	TLI
완전매개	753.69	268	.076	.901	.902	.870
부분매개	558.23	267	.059	.940	.941	.922

직무과부하는 준거변인인 직무탈진을 유의하게 정적으로 예측하여($\beta=.71, p<.001$) 가설 1이 지지되었다. 그리고 예측변인인 직무과부하는 매개변인인 긍정심리자본을 유의하게 부적적으로 예측하여($\beta=-.13, p<.05$) 가설 2가 지지되었다. 마지막으로 매개변인인 긍정심리자본은 준거변인인 직무탈진을 유의하게 부적적으로 예측하여($\beta=-.25, p<.001$) 가설 3도 지지되었다.

직무과부하와 직무탈진 간의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과의 유형을 파악하기 위해 완전매개모형과 부분매개모형을 비교한 모형 적합도 결과를 표 2에 제시하였다. 두 모형을 비교한 결과, 전반적인 부합지수는 부분매개모형이 더 양호한 것으로 나타났다. 또한 차이 검증 결과 자유도 1에서 유의한 차이($\Delta\chi^2=195.46, p<.001$)를 보였다. 따라서 상대적으로 더 양호한 부합지수를 보이는 부분매개 모

형이 더 적합한 모형임을 알 수 있다. 추가적으로 경로계수의 매개효과 유의성을 알아보기 위해 Sobel Test를 실시한 결과 유의한 Z값($Z=1.88, p<.05$)을 보였다. 위의 분석결과를 토대로 긍정심리자본이 직무과부하와 직무탈진 간의 관계를 매개할 것이라는 가설 4가 지지되었다.

직무과부하와 긍정심리자본 간 관계에서 사회적 지지의 조절효과

직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계에서 사회적 지지의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시했다. 1단계에는 직무과부하나 긍정심리자본에 영향을 미칠 것으로 판단되는 인구통계학적 변인들을 투입하여 이들이 미치는 영향을 통제하였다. 2단계에서는 예측변인인 직무과부하와 조절변인인 사회적

표 3. 직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계에서 사회적 지지의 조절효과

단계	변인	긍정심리자본		
		β	R^2	ΔR^2
1	인구통계학 변인		.029*	
2	직무과부하	-.107*	.256***	.227***
	사회적 지지	.502***		
3	직무과부하×사회적 지지	.157**	.273***	.017**

N=312, * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

지지를 투입하였으며, 마지막 3단계에서는 직무과부하와 사회적 지지의 상호작용항을 투입하였다. 조절효과의 여부는 3단계에서 R^2 변화량의 유의성으로 판단하였다. 상호작용항은 다중공선성을 줄이고, 해석을 용이하게 하기 위해서 직무과부하와 사회적 지지 변인을 센터링한 후 두 변인을 곱한 값을 사용하였다.

조절효과 분석결과를 표 3에 제시하였다. 2단계에서 긍정심리자본에 대해 직무과부하($\beta = -.107, p < .05$)와 사회적 지지($\beta = .502, p < .001$)의 주효과가 나타났으며 두 변인의 상호작용항이 투입되었을 때 R^2 변화량($\Delta R^2 = .017, p < .01$)이 유의하게 증가하였다. 이러한 결과는 사회적 지지가 직무과부하와 긍정심리자본과의 관계에서 조절효과를 가지는 것을 의미한다.

분석결과가 연구가설과 일치하는지를 검증하기 위해 상호작용 그래프를 작성하여 확인하였다. 그림 3은 직무과부하와 사회적 지지의 상호작용효과를 나타낸 그래프이다. 본 결과가 가설에서 예측한 방향과 일치하는지를 확인하기 위해 사회적 지지 값을 평균보다 1SD 큰 값과 1SD 작은 값을 기준으로 높은 수준과 낮은 수준으로 구분하여 상호작용 그

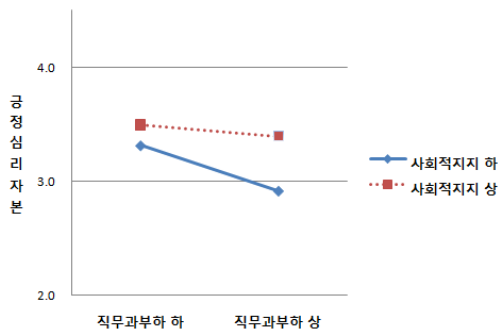


그림 3. 직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계에서 사회적 지지의 조절효과

래프를 작성하였다. 그림 3에서 보듯이, 사회적 지지가 낮을 때 보다 높을 때 직무과부하와 긍정심리자본 간의 부적 관계가 더 약하게 나타났다. 따라서 사회적 지지가 낮을 때 보다 높을 때 직무과부하와 긍정심리자본 간의 부적 관계가 더 약할 것이라고 가정했던 가설 5가 지지되었다.

직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계에서 정서적 안정성의 조절효과

직무과부하와 긍정심리자본과의 관계에서 정서적 안정성의 조절효과를 가정했던 가설 6을 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 1단계에는 직무과부하나 긍정심리자본에 영향을 미칠 것으로 판단되는 인구통계학적 변인들을 투입하여 이들이 미치는 영향을 통제하였다. 2단계에서는 예측변인인 직무과부하와 조절변인인 정서적 안정성을 투입하였으며, 마지막 3단계에서는 직무과부하와 정서적 안정성의 상호작용항을 투입하였다. 조절효과의 여부는 3단계에서 R^2 변화량의 유의성으로 판단하였다. 상호작용항은 다중공선성을 줄이고, 해석을 용이하게 하기 위해서 직무과부하와 정서적 안정성 변인을 센터링한 후 두 변인을 곱한 값을 사용하였다.

조절효과 분석결과를 표 4에 제시하였다. 2단계에서 긍정심리자본에 대한 직무과부하($\beta = -.046$)의 주효과가 나타나지 않았지만 정서적 안정성($\beta = .421, p < .001$)의 주효과는 발견되었으며 두 변인의 상호작용항이 투입되었을 때 R^2 변화량($\Delta R^2 = .006$)이 증가하였지만 유의하지 않았다. 따라서 직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계에서 정서적 안정성의 조절효과를 설정한 가설 6은 기각되었다.

표 4. 직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계에서 정서적 안정성의 조절효과

단계	변인	긍정심리자본		
		β	R^2	ΔR^2
1	인구통계학 변인		.029*	
2	직무과부하	-.046	.237***	.208***
	정서적 안정성	.421***		
3	직무과부하×정서적 안정성	.077	.243***	.006

N=312, * $p < .05$, *** $p < .001$

직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계에서 외향성의 조절효과

직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계에서 외향성의 조절효과를 설정한 가설 7을 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시했다. 1단계에는 직무과부하나 긍정심리자본에 영향을 미칠 것으로 판단되는 인구통계학적 변인들을 투입하여 이들이 미치는 영향을 통제하였다. 2단계에서는 예측변인인 직무과부하와 조절변인인 외향성 투입하였으며, 마지막 3단계에서는 직무과부하와 외향성의 상호작용항을 투입하였다. 조절효과의 여부는 3단계에서 R^2 변화량의 유의성으로 판단하였다. 상호작용항은 다중공선성을 줄이고, 해석을 용이하게 하기

위해서 직무과부하와 외향성 변인을 센터링한 후 두 변인을 곱한 값을 사용하였다.

조절효과 분석결과를 표 5에 제시하였다. 2단계에서 긍정심리자본에 대해 직무과부하($\beta = -.210, p < .001$)와 외향성($\beta = .618, p < .001$)의 주효과가 나타났으며 두 변인의 상호작용항이 투입되었을 때 R^2 변화량($\Delta R^2 = .050, p < .001$)이 유의하게 증가하였다. 이러한 결과는 외향성이 직무과부하와 긍정심리자본과의 관계에서 조절효과를 가지는 것을 의미한다.

분석결과가 연구가설과 일치하는지를 검증하기 위해 상호작용 그래프를 작성하여 확인하였다. 그림 4는 직무과부하와 외향성의 상호작용효과를 나타낸 그래프이다. 본 결과가 가설에서 예측한 방향과 일치하는지를 확인하

표 5. 직무과부하와 긍정심리자본 간 관계에서 외향성의 조절효과

단계	변인	긍정심리자본		
		β	R^2	ΔR^2
1	인구통계학 변인		.029*	
2	직무과부하	-.210***	.363***	.334***
	외향성	.618***		
3	직무과부하×외향성	.249***	.413***	.050***

N=312, * $p < .05$, *** $p < .001$

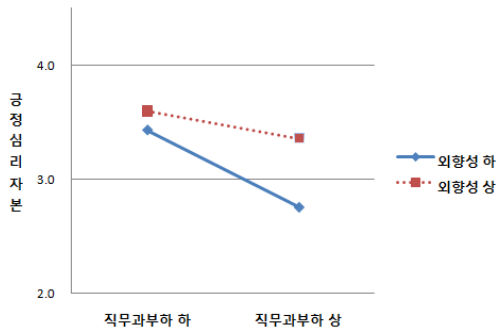


그림 4. 직무과부하와 긍정심리자본 간 관계에서 외향성의 조절효과

기 위해 외향성 값을 평균보다 1SD 큰 값과 1SD 작은 값을 기준으로 높은 수준과 낮은 수준으로 구분하여 상호작용 그래프를 작성하였다. 그림 4에서 보듯이, 외향성이 낮을 때 보다 높을 때 직무과부하와 긍정심리자본 간의 부적 관계가 더 약하게 나타났다. 따라서 외향성이 낮을 때 보다 높을 때 직무과부하와 긍정심리자본 간의 부적관계가 더 약할 것을 가정한 가설 7이 지지되었다.

논 의

본 연구의 목적은 첫째, 환경변인인 직무과부하가 어떻게 개인의 긍정심리자본에 영향을 주어 직무탈진으로 이어지는지에 대한 인과적 메커니즘을 밝히고 둘째, 긍정심리자본에 미치는 영향에 있어서 직무요구의 하위차원인 직무과부하와 직무자원의 하위차원인 사회적 지지 간의 상호작용 효과를 검증하고 셋째, 직무과부하와 긍정심리자본과의 관계에서 성격의 조절효과를 검증하는 데 있었다. 분석결과, 직무과부하와 직무탈진 간의 관계에서 효과크기가 다소 약하지만 긍정심리자본의 부분

매개효과를 발견하였고, 직무과부하와 긍정심리자본 간 관계에서 사회적 지지와 외향성의 조절역할을 발견하였다. 본 연구결과의 자세한 내용은 아래와 같다.

첫째, 긍정심리자본은 직무과부하와 직무탈진 간 관계를 부분적으로 매개하는 것으로 나타났다. 직무과부하가 직무탈진에 미치는 직접효과가 .71($p < .001$)로 긍정심리자본을 통한 간접효과보다 훨씬 더 크게 나타나기는 했지만, 조직장면에서 긍정심리자본이 직무과부하와 직무탈진 간의 관계를 매개한다는 것을 처음으로 발견하였다. 이러한 결과는 직무과부하가 직무탈진에 직접적인 영향(신강현, 2003)을 미칠 뿐만 아니라, 그 영향력이 약하기는 하지만 직무과부하가 긍정심리자본의 저하를 통해 직무탈진으로 이어지는 간접효과도 있다는 것을 의미한다. 직무과부하가 높으면 점차적으로 직무탈진으로 이어지게 되는데 직무과부하를 느끼는 개인은 자신의 업무에서 긍정적인 면을 보지 못하고(최명운, 2010), 업무와 관련된 미래에 대해 부정적으로 지각하거나, 직장 내에서 자신의 목표 및 성공에 대한 희망과 스트레스에 대한 탄력성(여선영, 2005)이 저하되고, 스스로에 대한 자신감이 낮아짐으로써 궁극적으로 직무탈진으로 이어질 수 있음을 나타낸다.

둘째, 직무과부하와 긍정심리자본 간의 부적 관계를 환경적 변인인 사회적 지지가 조절하는 것으로 나타났다. 구체적으로 직무과부하와 긍정심리자본과의 관계에서 사회적 지지가 낮을 때 보다 높을 때 부적 관계가 약화되었다. 즉, 직무과부하가 높더라도 상사 및 동료의 지지 정도가 높다면 낮은 사회적 지지를 가진 개인들보다 직무과부하와 긍정심리자본 간의 부적 관계가 더 약하게 나타났다. 이는

직무요구-자원 모델의 상호작용을 검증했던 많은 연구(Lee & Ashforth, 1996; Burke & Greenglass, 1995)를 지지하는 결과이며, 직무과부하가 높더라도 사회적 지지가 완충작용을 하여 긍정심리자본의 저하가 적어진다는 것을 의미한다.

셋째, 직무과부하와 긍정심리자본 간의 부적 관계를 개인특성 변인인 외향성이 조절하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 준거변인은 다르지만 직무요구-통제 모델에서 외향성의 조절효과를 검증했던 연구들(박량희, 유태용, 2007; Totterdell, Wood, & Wall, 2006)과 유사한 결과이다. 구체적으로 직무과부하와 긍정심리자본과의 관계에서 외향성이 낮을 때 보다 높을 때 부적 관계가 약화되었다. 즉, 과도한 업무로 인하여 개인이 가진 긍정적인 힘이 소모될 수 있지만, 외향성이 높은 개인은 타인과의 상호작용을 통해 에너지를 얻을 수 있기 때문에 외향성이 낮은 사람보다 직무과부하로 인하여 긍정심리자본이 덜 소모되었다. 이러한 결과는 직무과부하가 높더라도 외향적인 성격이 완충작용을 하여 긍정심리자본의 저하가 적어진다는 것을 의미한다.

넷째, 직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계에서 정서적 안정성의 조절효과를 가정한 가설 6은 기각되었다. 본 연구에서 정서적 안정성이 낮을 때 보다 높을 때 직무과부하와 긍정심리자본의 부적 관계가 더 약할 것이라고 가정했으나 분석결과 가설이 지지되지 않았다. 표 4를 보면, 2단계에서 직무과부하는 긍정심리자본에 대해 유의하진 않지만 부적 주효과($\beta = -.046$)를 가지며, 정서적 안정성은 유의한 정적 주효과($\beta = .421, p < .001$)를 나타냈다. 그러나 3단계에서 이들의 상호작용항 회귀계수($\beta = .077, p = .128$)가 유의하지 않았다.

전반적인 결과의 패턴은 사회적 지지나 외향성의 조절효과 검증 결과와 유사하지만, 직무과부하와 정서적 안정성의 상호작용항 계수의 유의수준이 .128로 .05 수준에서 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 추후 연구에서 표본수를 더 크게 하여 통계적 검증력을 증가시킨다면 유의한 결과를 얻을 가능성이 있을 것으로 추측해본다.

본 연구의 학문적 의의는 다음과 같다. 첫째, 개인의 긍정심리자본을 통합적인 개념으로 간주하여 직무과부하와 직무탈진 간의 관계에서 매개효과를 검증했다는 데 의의가 있다. 서론에서 언급했듯이, 국내 연구의 경우 긍정심리자본 중 특정 구성요인만을 선택하여 탈진과의 관계를 연구하였다(김민정, 2006; 여선영, 2005; 최명운, 2010). 또한 긍정심리자본을 매개효과로 사용한 해외 선행연구들을 보면 대다수 스트레스와 관련된 부정적인 태도나 감정, 우울, 불안 등과 같은 개인의 정서를 주로 다루었다(Li et al., 2012; Avey et al., 2008). 하지만 본 연구에서는 긍정심리자본이라는 단일 개념을 사용하여 조직장면에서 직무과부하와 직무탈진 간의 관계에서 긍정심리자본이 매개역할을 한다는 것을 검증했다는 데 의의가 있다. 직무탈진에 대한 직무과부하의 직접효과가 긍정심리자본의 매개효과보다 훨씬 커서 매개효과의 영향력이 다소 미미해 보일 수 있지만, 대다수 연구에서 긍정심리자본의 선행변인으로 리더십 유형을 검증한 연구(이미형, 김계하, 2012; Clapp-Smith, Vogelgesang, & Avey, 2009; Woolley, Caza, & Levy, 2011)와 달리 본 연구는 직무관련 변인인 직무탈진의 선행변인으로 개인이 가진 긍정심리자본을 다루었다는 데 의의가 있다.

둘째, 직무요구의 하위차원들 중 탈진과 가

장 상관성이 높지만 비교적 연구가 덜 된 직무 과부하와 직무자원의 하위차원인 사회적 지지 간의 상호작용을 다룸으로써 직무요구-자원 모델을 보다 정교화하여 검증했다는 데 의의가 있다. 기존 연구들은 여러 하위차원으로 구성된 직무요구와 직무자원 모델을 사용하여 탈진과의 관계를 검증하였다. 그러나 구체적으로 어떤 하위차원이 탈진에 영향을 주는지, 또한 어떤 하위차원들이 상호작용 효과를 가지는지에 대하여 검증한 연구들은 거의 없었다. 따라서 본 연구에서는 이러한 검증을 통해 탈진과 가장 상관성이 높은 직무과부하의 영향을 완충시켜 줄 수 있는 사회적 지지의 조절효과를 검증했다는 데 의의가 있다.

셋째, 직무과부하와 긍정심리자본 간의 관계에서 외향성의 조절효과를 검증했다는 데 의의가 있다. 많은 연구들이 탈진, 스트레스 등과 같은 인간의 부정적 반응에 대한 선행변인으로 성격(Langford & Glendon, 2002)의 영향력을 검증했지만, 본 연구에서 직무과부하가 인간의 긍정적 힘을 대변하는 긍정심리자본에 미치는 영향에서 외향성과 같은 성격변인이 조절한다는 것을 처음으로 밝혔다는 데 학문적 의의가 있다.

최근 급격한 기술변화 및 세계화에 따른 치열한 경쟁 등으로 인해 감량경영 조치들과 팀제 등의 도입으로, 직무가 복잡해지고 직무범위가 증대하게 되었다. 이런 현상은 직장인들에게 더 많은 업무량과 책임감 및 역할갈등, 대인간 갈등 등을 겪게 하여 직무 스트레스를 증가시킨다. 직무요구는 스트레스를 유발시켜 각종 생리적, 심리적, 행동적 건강 문제를 일으키게 되며, 심해지면 정신과적 스트레스성 질병으로 이어진다. 이러한 질병들이 만성화 되면 심각한 후유증이 발생할 수 있는데, 이

는 개인들에게도 심각한 결과를 초래할 뿐 아니라 조직에도 큰 손실이며 더 나아가 의료비 증가와 사회적 지원 손실 등으로 이어져 국가적으로 큰 손해이다(윤장원, 2006).

따라서 본 연구는 다음과 같은 실무적 시사점을 지닌다. 첫째, 본 연구결과에 따르면 직무스트레스의 주원인인 직무과부하가 직무탈진으로 이어지는 과정에서 개인의 긍정심리자본이 다소 약하지만 매개역할을 하고 사회적 지지와 외향적 성격이 직무과부하가 긍정심리자본에 미치는 부적 영향을 조절한다. 따라서 직무과부하로 인한 긍정심리자본의 저하를 막기 위하여 상사 및 동료의 지지가 매우 중요하기 때문에 멘토링 제도 등을 통해 조직구성원들 간의 긴밀한 유대관계를 구축할 필요가 있다. 또한 외향적인 사람들은 직무과부하로 인하여 긍정심리자본의 저하가 상대적으로 적지만 덜 외향적인 사람들은 직무과부하로 인해 긍정심리자본이 급격하게 저하될 수 있다. 따라서 외향적이지 않은 조직구성원들에 대하여 조직 차원에서 각별한 관심을 기울이고 이들에게는 상사와의 면담 및 상담 등을 제도화할 필요가 있다. 또한 외향적인 사람일수록 직무과부하로 인한 긍정심리자본 저하가 적기 때문에 종업원을 선발할 때 직무과부하가 특히 높은 직무의 경우 내향적인 사람보다는 외향적인 사람을 선발하는 것이 조직측면에서는 더 효과적일 수 있음을 시사한다.

둘째, 본 연구에서는 개인변인인 긍정심리자본을 변할 수 있는 상태(state)라고 정의하여 효과크기가 다소 약하지만 긍정심리자본의 매개효과를 검증했다. 이러한 결과는 조직차원에서 개인의 긍정심리자본을 향상시킬 수 있다는 실무적 시사점을 지닌다. 직무과부하가 직무탈진으로 이어지지만 이 과정에서 개인의

긍정심리자본이 매개역할을 하기 때문에 조직 차원에서 긍정심리자본을 향상시킬 수 있는 방안을 마련할 필요가 있다. 조직이 처음부터 직무과부하를 줄여주면 좋겠지만 치열한 경쟁 환경 속에서 현실적으로 쉽지 않으므로 조직 구성원들이 직무과부하로 스트레스를 겪고 있을 때 긍정심리자본을 높일 수 있는 교육프로그램(예, 명상프로그램) 및 복지프로그램(예, EAP)을 실시함으로써 탈진으로 가는 과정을 약화시키거나 예방할 수 있을 것이다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서 사용한 사회적 지지 문항은 조직에서 상사와 동료들의 지지를 알아보는 4개 문항으로 구성되어 있었다. 하지만 이러한 개념이 도구적 지지, 정서적 지지 등 다양한 사회적 지지의 개념을 모두 포함하고 있다고 보기 어려울 수 있다. 본 연구에서 사용한 사회적 지지 문항(장세진, 고상백, 2005)은 직장 내에서의 지지 체계수준을 파악하는 것이 목적인 문항이므로 추후 연구에서 사회적 지지의 다양한 개념이 포함된 문항을 사용한다면 보다 포괄적인 사회적 지지 개념의 조절효과를 검증할 수 있을 것이다.

둘째, 방법론적인 제한점으로 매개효과와의 인과관계를 확인을 위해서는 여러 시점에 걸친 종단 연구가 필요하나 본 연구는 단일시점에서 연구가 이루어졌다. 본 연구에서는 제한된 시간 내에 처리해야 할 업무가 많을수록 시간이 지남에 따라 개인은 자신이 가진 긍정적인 힘에 대해 점점 부정적으로 인식하게 되고 이로 인해 소진이 되고, 타인들에게 무관심해질 수 있음을 가정했다. 그러나 단일 시점에서 측정이 이루어져 긍정심리자본이 점차 소모되는 과정을 관찰하지 못했으므로 이로 인해 긍정심리자본의 매개효과가 미미하게 나

타났을 가능성이 있다. 따라서 추후연구에서 종단 연구설계를 사용한다면 직무과부하와 직무탈진 간의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 조금 더 명확하게 검증할 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구에서는 조절변인으로 5개 성격특성 변인들 중 정서적 안정성과 외향성만을 다루었다. 물론 직무과부하로 인한 스트레스에 가장 영향을 많이 미치는 것으로 밝혀진 두 가지 성격요인들(박량희, 유태용, 2007)을 중심으로 연구를 진행하였지만, 성격 그 자체는 직무과부하와 같은 스트레스원에 대한 반응에 미치는 중요한 변인으로 고려되고 있다. 또한 지금까지 성격요인이 긍정심리자본에 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구가 많지 않으므로 앞으로의 연구에서는 다양한 성격요인을 포함한 개인특성 변인들이 긍정심리자본의 형성에 어떤 영향을 미치는지를 연구할 필요가 있다.

참고문헌

- 김민정 (2006). 낙관성이 심리적 안녕감에 미치는 영향: 인지적 정서조절전략과 사회적 지지를 매개변인으로. 가톨릭대학교 석사학위 논문.
- 김향미 (2011). 변혁적 리더십이 구성원의 직무 스트레스에 미치는 영향: 심리적 자본의 조절효과. 울산대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 박량희, 유태용 (2007). 개인의 성격, 직무 요구, 직무 통제가 직무 스트레스에 미치는 영향. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 20, 1-20.

- 박진아, 오세진 (2011). 직무요구와 비합리적 조직문화가 정서소진에 미치는 영향: 심리적 분리의 매개효과를 중심으로. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 24, 809-833.
- 서울경제 (2004). 직장인 80% 스트레스 질병 경험, 2004년 3월 4일자.
- 신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도 (MBI-GS)에 대한 타당화 연구. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 16, 1-17.
- 여선영 (2005). 아동상담자의 자아탄력성 및 사회적 지지와 심리적 탈진과의 관계. 숙명여자대학교 석사학위 논문.
- 윤장원 (2006). 서비스직에서 직무요구와 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향과 개인특성의 조절효과, *대한경영학회지*, 19, 2531-2559.
- 윤정임, 정남운 (2009). 낙관성, 인지적 정서조절 및 상담자 소진의 관계. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 21, 49-68.
- 이미형, 김계하 (2012). 수간호사의 변혁적 리더십이 일반간호사의 심리적 안정감, 스트레스 및 신체화에 미치는 영향: 긍정심리자본이 매개효과를 중심으로. *간호행정학회지*, 18, 166-175.
- 이철희, 신강현, 허창구 (2012). 변혁적 리더십과 거래적 리더십이 직무열의에 미치는 영향: 심리적 자본의 매개효과를 중심으로. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 25, 147-169.
- 장세진, 고상백 (2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. *대한산업의학회지*, 17, 297-317.
- 최명운 (2010). 초등학교 특수학급 교사의 대인관계 스트레스가 소진에 미치는 영향: 낙관성의 매개효과를 중심으로. *경북대학교 교육대학원 석사학위 논문*.
- 최우성, 이종구 (2010). 콜센터 상담원의 직무탈진과 정서노동의 전후 관계 확인. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 23, 181-200.
- 황광현 (2010). 개인-집단주의 가치성향이 직무요구-자원과 직무소진 과정에 미치는 영향. *경영교육논총*, 63, 287-310.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: a positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Manage*, 48, 677-693.
- Avey, J. B., Wernsing, T. S., & Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organizational change? impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *Journal of Applied Behavioral Science*, 44, 48-70.
- Avey, J. B., Wernsing, T. S., & Mhatre, K. H. (2010). A longitudinal analysis of positive psychological constructs and emotions on stress, anxiety, and well-being. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18, 216-228.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E., & Schaufeli, W. E. (2003). Job demands and job resource as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341-356.
- Burke R. J., & Richardsen, A. M. (1996). Stress, burnout and health. In C. Cooper(ed.),

- Handbook of stress, medicine and health*. Boca Raton, FL: CRC Press, Inc.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations, 48*, 187-202.
- Caplan, R. D., & Jones, K. W. (1975). Effects of work load, role ambiguity and type A personality on anxiety, depression and heart rate. *Journal of Applied Psychology, 60*, 713-719.
- Clapp-Smith, R., Vogelgesang, G. R., & Avey, J. B. (2009). Authentic leadership and positive psychological capital: the mediating role of trust at the group level of analysis. *Journal of Leadership and Organizational Studies, 15*, 227-240.
- Cordes, S. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review, 18*, 621-656.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W., & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models. *Journal of Organizational Behavior, 18*, 685-701.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). *NEO personality inventory revised (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) Professional Manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- David, J. P., & Suls, J. (1999). Coping efforts in daily life: Role of big five traits and problem appraisals. *Journal of Personality, 67*, 265-294.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*, 499-512.
- Dorn, L., & Matthews, G. (1992). Two further studies of personality correlates of driver stress. *Personality and Individual Differences, 13*, 929-951.
- Elfering, A., Grebner, S., Semmer, N. K., & Gerber, H. (2002). Time control, catecholamines and back pain among young nurses. *Journal of Work Environment and Health, 28*, 386-393.
- Goldberg, L. R. (1993). The structure of phenotype personality traits. *American Psychologists, 48*, 26-34.
- Grundeld, E., Zitzisberger, L., Coristine, M., Whelan, J., Aspelund, F., & Evans, W. K. (2005). Job stress and job satisfaction of cancer care workers. *Psycho-Oncology, 14*, 61-69.
- John, O. P. (1990). The big five factor taxonomy: dimensions of personality in the natural language and in questionnaires. In L. Pervin (Ed.), *Handbook of personality theory and research*(pp.66-100). New York: Guilford.
- Kadushin, G., & Kulys, R. (1995). Job satisfaction among social work discharge planners. *Health and Social Work, 20*, 174-186.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*, 285-308.
- Langford, C., & Glendon, A. I. (2002). Effects of neuroticism, extraversion, circadian type and age on reported driver stress. *Work & Stress, 16*, 316-334.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of*

- Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In P. L. Perrewe & D. C. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well-being* (Vol. 3, PP. 91-134). Oxford: Elsevier.
- Li, L., Ying, C., Jialiang, F., Jiana, W., & Lie, W. (2012). The mediating role of psychological capital on the association between occupational stress and depressive symptoms among Chinese physicians: a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 12, 219-236.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007) Psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: going beyond human and social capital. *Business Horizon*, 47, 45-50.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital*. New York: Oxford University Press.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). *Historical and conceptual development of burnout*. Washington, D. C.: Taylor and Francis.
- Masten, A. S., & Reed, M. G. J. (2002). Resilience in development. In Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (Eds.), *Handbook of positive psychology*(pp.74-88). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In P. J. Drenth, H. Thierry & C. J. de Wolff (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology* (2nd, pp.5-33). Hove, England: Erlbaum.
- OECD (2010). *OECD Employment Outlook 2010*.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Seligman, M. E. P. (1998). *Learned optimism*. New York: Pocket Books.
- Sluiter, J. K., Van der Beek, A. J., & Frings-Dresen, M. H. W. (1999). The influence of work characteristics on the need for recovery and experienced health: A study on coach drivers. *Ergonomics*, 42, 573-583.
- Snyder, C. R. (2002). Hope theory: Rainbow in the Mind. *Psychological Inquiry*, 13, 249-276.
- Totterdell, P., Wood, S., & Wall, T. (2006). An intra-individual test of the demands-control model: A weekly diary study of psychological strain in portfolio workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 63-84.
- Vollrath, M., Knoch, D., & Cassano, L. (1999). Personality, risky health behavior, and perceived susceptibility to health risks. *European Journal of Personality*, 13, 39-50.
- Watson, D., & Hubbard, B. (1996). Adaptational style and dispositional structure: Coping in the context of the five-factor model. *Journal of Personality*, 64, 737-774.
- Woolley, L., Caza, A., & Levy, L. (2011). Authentic leadership and follower development: psychological capital, positive work climate,

- and gender, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 18, 438-448.
- Wright, T. A. (2007). A look at two methodological challenges for scholars interesting in positive organizational behavior. In D. L. Nelson & C. L. Cooper (Eds.), *Positive organizational behavior* (pp.177-190). Thousand Oaks, CA: Sage.
- 1차 원고접수 : 2013. 01. 07
2차 원고접수 : 2013. 04. 10
최종게재결정 : 2013. 05. 20

The Effect of Job Overload on Job Burnout: The Mediating Effect of Positive Psychological Capital and Moderating Effect of Social Support and Personality

Hyung-Ju Kim

Tae-Yong Yoo

Kwangwoon University

The first purpose of this study was to examine the effect of job overload on job burnout through a mediating variable of positive psychological capital. And the second purpose was to examine the moderating effect of social support as an environmental variable and personality(emotional stability and extraversion) as a personal variable on the relationship between job overload and positive psychological capital. Data were gathered from 312 employees who were working in various organizations in Korea. As results, job overload had negative relationship with positive psychological capital and positive relationship with job burnout. Positive psychological capital had mediation effect on the relationship between job overload and job burnout. And social support had moderating effect on the relationship job overload and positive psychological capital because the relationship was less negative when social support was high than low. Also the extraversion had moderating effect on the relationship job overload and positive psychological capital because the relationship was less negative when extraversion was high than low. Finally the implications for research and practice, limitations, and future research tasks were discussed.

Key words : Job overload, Positive psychological capital, Job burnout, Social Support, Emotional Stability, Extraversion