

긍정심리자본이 직무수행노력에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과와 상사지원과 감정부조화의 조절효과*

오 창 택

국문요약

본 연구의 목적은 긍정심리자본이 직무수행노력에 영향을 미치는 과정에서 직무만족이 매개역할을 하는지를 밝혀보고, 상사지원이 긍정심리자본, 직무만족, 직무수행노력 간의 관계를 조절하는지 알아보며, 감정부조화가 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계를 조절하는지를 검증하는 데 있다. 이를 위해 경찰관들을 대상으로 설문조사를 실시하여 총 334명의 유효응답 자료를 분석에 사용하였다. 분석결과, 직무만족은 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 관계를 부분매개하는 것으로 나타났다. 그리고 상사지원은 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 관계와 직무만족과 직무수행노력 간의 관계를, 감정부조화는 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계를 조절하는 것으로 검증되었다. 마지막으로 이 연구에서의 결과를 토대로 연구의 시사점을 논의하였다.

주제어: 긍정심리자본, 직무만족, 직무수행노력, 상사지원, 감정부조화

I. 서론

세월호 참사로 선박운항 및 인명구조와 관련된 공무원들에게 많은 비난과 질책이 쏟아졌다. ‘복지부동’, ‘보신주의’ 등 공직사회의 고질적인 병폐가 확인되어 해양경찰은 해양경비안전본부로 거듭나게 되었다. 경찰공무원법 제18조 2항에 “경찰공무원은 직무를 게을리 하거나 유기해서는 아니 된다.”라고 규정하고 있는데, 이러한 경찰관의 의무에 충실하지 못한 결과라 하겠다. 따라서 지금은 그 어느 때보다도 경찰관들의 직무수행에 더욱 많은 노력이 요구되고 있으며, 직무수행노력은 직무성공(Christen et al., 2006; Mulki et al., 2009)와 서비스 질(Yoon et al., 2001)에 정적 영향을 미치는 것으로 보고되고 있기에 이러한 직무수행노력의 제고에 기여할 수 있는 요인들에 대한 규명은 학술적으로나 실무적으로 의미가 있다고 하겠다.

이러한 맥락에서 경찰관을 대상으로 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 인과관계를 검증해볼 필요가 있다. 긍정심리자본 그 자체의 특성인 긍정성으로 인해 긍정심리자본은 직무수행노력의 제고에 기여할 것으로 추정되기 때문이다. 또한 긍정심리자본은 조직구성원의 태도와 행태에 긍

* 좀 더 나은 논문이 될 수 있도록 심사과정에서 유익한 논평을 해주신 심사위원님들께 감사드립니다.

정적인 영향을 미치는 것으로 보고(이병철·이채익, 2009; 김동철·김대건, 2012; 김용순, 2012; 이철희 외, 2012; Luthans et al., 2007; Luthans et al., 2008)되고 있기에 경찰관의 직무수행노력의 제고에 기여하여 경찰조직이 긍정적인 상태로 변화·발전하는 데에 일조할 수 있을 것으로 예측되기 때문이다. 그럼에도 불구하고 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 직접적인 인과관계와 더불어 긍정심리자본이 직무만족을 통해 직무수행노력에 미치는 간접적인 영향은 그동안 기존연구에서 다루지지 않았다.

인지가 태도에 영향을 미치고 태도가 다시 행태에 영향을 미치는 과정에서 환경적 요인들이 영향을 미칠 수 있다. 환경적 요인들 가운데 하나인 상사지원은 동기유발역할을 수행(Karatepe & Olugbade, 2009; Mostert, 2011)하기에 인지적 요인인 긍정심리자본과 태도적 요인인 직무만족, 그리고 행태적 요인인 직무수행노력 간의 관계에서 조절역할을 수행할 것으로 예측된다.

한편, 감정표현에 대한 조직의 역할기대와 조직구성원의 실제 감정 간의 충돌로 발생하는 감정부조화는 불안과 긴장감을 유발한다(Hochschild, 2003; Van Gelderen et al., 2007). 일반직 공무원들과 달리 거의 대부분의 경찰관들은 직분에 상응하는 역할수행을 촉진할 수 있는 제복을 착용하기에 이러한 감정부조화를 자주 경험할 가능성이 높으나 그 정도는 접촉상대에 따라 차이가 있을 것이다. 건전한 일반시민에서부터 파렴치한 범죄자에 이르기까지 매우 다양한 사람들을 상대하기 때문이다. 이러한 맥락에서 경찰관의 경우, 감정부조화의 정도에 따라 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향은 달라질 것으로 예측된다.

만약 본 연구를 통해 상사지원과 감정부조화가 이들 변인들 간의 관계를 조절하는 것으로 밝혀진다면, 기존연구들이 이들 변인들 간의 관계에서 상사지원과 감정부조화의 조절역할을 다루지 않았다는 점에서 그리고 중국적으로 경찰관들의 직무수행노력 제고방안 마련에 기여할 수 있다는 점에서 이 연구는 학술적·실무적 의의를 지닐 수 있다.

따라서 본 연구의 목적은 경찰관을 대상으로 설문조사를 실시하여 자료를 수집·분석함으로써 먼저, 긍정심리자본이 직무수행노력에 영향을 미치는 과정에서 직무만족이 매개역할을 하는지를 밝혀보고, 두 번째, 상사지원이 긍정심리자본, 직무만족, 직무수행노력 간의 관계를 조절하는지를 알아보며, 세 번째, 감정부조화가 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계를 조절하는지를 검증하는 데 있다.

II. 이론적 논의

1. 기존연구 검토

긍정심리학의 영향을 받아 생성된 긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의로 이루어진 구성개념이다(Luthans et al., 2007). 기존연구들을 검토해 보면, 이들 4개의 하위요인들은 공통적으로 업무나 목표달성을 위한 인지상태 및 동기유발 성향과 관련이 있고 결과변인에 대한 긍정적인 공헌형태가 유사함에도 불구하고 그동안 이론적으로 서로 독립된 개념으로 간주되어 혼

히 개별적으로 연구되어왔다(오은혜·탁진국, 2012: 731). 예컨대, 윤정임·정남운(2009)은 긍정심리자본의 구성요인들 가운데 하나인 낙관주의와 직무소진 간의 관계를 검증하였고, 오창택(2013)은 긍정심리자본의 한 구성요인인 자기효능감이 직무열의에 미치는 영향을 검증하였으며, Feldman & Synder(2005)는 긍정심리자본의 또 다른 구성요인인 희망과 우울 간의 관계를 검증하였다. 또한 긍정심리자본에 관한 기존연구들을 검토해보면, 긍정심리자본이 직무만족(Luthans et al., 2008), 직무열의(이철희 외, 2012), 조직시민행동(이병철·이채익, 2009), 직무성과(Luthans et al., 2007; Luthans et al., 2008), 조직몰입(김용순, 2012) 등에 직접 미치는 영향을 검증한 연구들은 존재한다. 그리고 직무수행노력에 관한 기존연구들을 검토해보면, 서비스 풍토, 지원적 관리(Yoon et al., 2001), 동기유발, 상사만족, 조직몰입(Testa, 2001), 윤리적 풍토, 직무만족(Mulki et al., 2009), 원격근무, 역할명료성, 직무몰입, 훈련, 보수만족, 합리적인 업무량, 리더와 종업원 간 상호작용(Caillier, 2014), 이윤배분, 직무자율성, 상사환류, 사회적 분위기, 역할과부하(Christen et al., 2006) 등이 직무수행노력에 직접 미치는 영향을 검증한 연구들이 존재한다. 그러나 전술한 바와 같이 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 직접적인 인과관계와 더불어 긍정심리자본이 직무만족을 통해 직무수행노력에 미치는 간접적인 영향은 그동안 기존연구에서 검증되지 않았다. 그리고 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계에서 서비스풍토가 조절역할을 수행한다는 연구(김용순, 2012)나 긍정심리자본과 주관적 경력성공 간의 관계에서 코칭리더십이 조절역할을 수행한다는 연구(오은혜·탁진국, 2012) 등은 존재한다. 하지만 기존연구(Jung & Tak, 2008; Guchait et al., 2014; Schaible & Gecas, 2010 등)에서 상사지원과 감정부조화가 다양한 변인들 간의 관계에서 조절역할을 수행한다고 보고되고 있음에도 불구하고 긍정심리자본·직무만족·직무수행노력 간의 관계에서 상사지원과 감정부조화가 조절역할을 수행하는지는 그동안 검증되지 않았다. 이상의 결과들은 긍정심리자본이 비교적 최근에 생성된 개념이라는 점에서 그 주된 이유를 찾을 수 있다.

본 연구는 이상에서 검토한 기존연구들과 적어도 다음과 같은 점에서 차별성을 지닌다. 첫 번째, 본 연구는 긍정심리자본을 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의를 합산해 통합된 구성개념으로 조망하여 이와 기존의 긍정심리자본 연구에서 거의 다뤄지지 않았던 변인들 간의 관계를 경험적으로 검증한다. 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의는 그동안 서로 독립된 개념으로 간주되어 흔히 개별적으로 연구되어왔고, 이들 4개 요인을 통합한 긍정심리자본의 개념은 비교적 최근에 생성되었다. 긍정심리자본의 경우, 그 개념적 논의에 관한 연구(Luthans et al., 2006; Luthans & Youssef, 2007 등)는 비교적 많은 편이나 다른 연구변인들(직무만족, 직무소진, 조직몰입, 조직시민행동 등)에 비해 실증연구가 상대적으로 크게 부족한 편이다. 두 번째, 본 연구는 경찰관을 연구대상으로 한다. 기존연구들(김용순, 2012; 오은혜·탁진국, 2012; Luthans et al. 2007; Luthans et al. 2008 등)은 거의 대부분 민간영리기관의 직원들을 대상으로 수행되었다. 세 번째, 본 연구는 그동안 기존연구에서 다뤄지지 않았던 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 직접적인 인과관계와 함께 긍정심리자본이 직무만족을 통해 직무수행노력에 미치는 간접적인 영향도 검증한다. 네 번째, 본 연구에서는 상사지원이 긍정심리자본·직무만족·직무수행노력 간의 관계를 조절하는지 그리고 감정부조화가 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계를 조절하는지를 알아본다. 기존연구에서는 이를 검증하지 않았다.

2. 긍정심리자본

어떤 심리적 행태가 긍정조직행태¹⁾에 포함되기 위해서는 다음의 기준들을 충족시켜야 한다(Luthans, 2002a: 59; Luthans et al., 2007: 11-16). 먼저, 긍정성을 지녀야 한다. 두 번째, 광범위한 이론과 연구에 기초해야 한다. 세 번째, 타당한 측정방법을 통해 측정 가능해야 한다. 네 번째, 기질적 속성이 아닌 변화 가능한 상태 유사적(state-like) 속성을 지녀야 한다. 마지막으로 개인 및 조직의 성과에 정적 영향을 미칠 수 있어야 한다. Luthans(2002b)는 다양한 기존연구들을 검토하여 이러한 기준을 충족시키는 4개의 요인들을 제시하였는데 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의가 바로 그것이다. 그리고 그는 이들 요인으로 이루어진 상위 구성개념으로 긍정심리자본을 제안하였다. 긍정심리자본이란 발전을 추구하는 개인의 긍정적인 심리상태를 뜻한다(Luthans et al., 2007: 3). 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의로 구성된 개인의 동기유발적 성향이 곧 긍정심리자본인 것이다. 그리고 자기효능감은 주어진 상황에서 특정 과업을 성공적으로 수행하는데 필요한 동기유발, 인지적 자원, 행동방침을 동원할 수 있는 자신의 능력에 대한 개인의 확신을 의미한다(Stajkovic & Luthans, 1998: 66). 희망은 목표를 향해 나아가기 위한 동기유발(목표달성의지: agency)과 목표달성방법(목표달성경로: pathway)의 탐색을 수반하는 목표에 대한 사고과정을 뜻한다(Snyder, 1995: 355). 복원력이란 역경, 불확실성, 갈등, 실패나 심지어 긍정적인 변화, 진전, 책임중대 등과 같은 긍정 스트레스적 사건(eustressful event)에 직면했을 때에도 원래 상태로 되돌아오는 긍정적인 심리적 역량을 의미한다(Luthans, 2002b: 702). 낙관주의는 긍정적·부정적 사건들에 대한 설명방식을 지칭한다(Peterson et al., 2008: 344). 즉, 긍정적 사건들은 개인 내부적·지속(안정적)적·만연(전반)적 요인으로 인해, 그리고 부정적 사건들은 외부 환경적·일시(불안정)적·특수 상황적 요인으로 인해 발생한다고 설명하는 귀인방식을 의미한다(Luthans et al., 2007: 17). 사건발생 원인을 자신에게 유리한 쪽으로 해석하는 방식이 곧 낙관주의인 것이다.

Luthans 외(2007)의 경험적 연구결과, 개별 하위차원들을 합산한 상위차원의 긍정심리자본이 개별 하위차원들인 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의보다 각기 직무만족과 직무성과를 보다 잘 예측하는 것으로 나타났다. 이러한 이유들로 인해 본 연구에서는 긍정심리자본을 통합적이고 단일적인 구성개념으로 간주하여 연구를 수행하고자 한다.

3. 직무만족

직무만족은 다수의 연구(이병철·이채익, 2009; Mulki et al., 2009 등)에서 긍정적인 태도와 행동에 의해 증대되는 것으로 널리 검증되어왔다. 이러한 직무만족은 조직구성원이 자신의 직무를 좋아하는 정도를 반영하는 태도를 지칭한다(Mulki et al., 2009: 129). 긍정심리자본은 이러한 직무만족에 정적 영향을 미칠 것으로 추정된다. 자기효능감·희망·복원력·낙관주의 수준이 높은 사

1) 긍정심리자본의 상위 구성개념인 긍정조직행태는 직장에서의 성과개선을 위해 측정·개발이 가능하고 효과적으로 관리 가능한 긍정 지향적인 인적자원의 장점과 심리적 역량에 대한 연구와 응용을 의미한다(Luthans, 2002a: 59).

람은 매사에 긍정적으로 사고하고 행동하는 경향이 있기 때문이다. 즉, 자기효능적인 사람은 자신을 위해 높은 목표를 설정하며, 어려운 과업을 스스로 선택하고, 도전을 즐기며, 스스로 동기를 높게 유발시키고, 성공적인 과업달성을 위해 필요한 노력을 많이 투여하며, 난관에 직면했을 때에도 높은 인내력을 발휘한다(Luthans, 2002b: 700; Luthans et al., 2007: 38). 목표달성의지가 강렬하고 목표달성경로를 잘 탐색하는 희망 수준이 높은 사람은 긍정적 감정적 상태에서 도전감을 지닌 채 실패보다는 성공을 염두에 두고 주어진 목표에 접근한다(Snyder, 1995: 355). 높은 복원력을 지닌 사람은 도전적인 환경(조직변화 등)에 긍정적으로 적응·성장할 수 있는 능력을 지닌다(Luthans, 2002b: 702; Avey et al., 2008: 54-55). 낙관주의자는 자기 삶 속의 긍정적 결과를 자신의 공로로 돌리고 그러한 결과의 발생원인을 통제할 수 있다고 생각하며, 자신의 과거·현재·미래의 좋은 국면들을 긍정적으로 조망·내면화하여 항상 열심히 일할 수 있는 능력이 있고 자신의 업무영역에서 성공할 수 있다고 확신하며, 역경에 직면했을 때 그 원인을 외부적·일시적·특수 상황적 요인에서 찾아 자신의 미래에 대한 긍정적 조망과 자신감을 유지하기 위해 계속 노력한다(Luthans et al., 2007: 91; Avey et al., 2008: 54).

기존연구들을 검토해보면, 긍정심리자본은 직무만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 예컨대, 이병철·이채익(2009)은 지방공무원을 대상으로 한 설문조사를 통해 긍정심리자본이 직무만족에 정적 영향을 미친다고 보고하였다. 또한 김용순(2012), Luthans 외(2007), Luthans 외(2008)의 연구에서도 긍정심리자본은 직무만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 경험적 연구결과에 기초해볼 때에도 긍정심리자본은 직무만족에 정적 영향을 미칠 것으로 예상된다.

4. 직무수행능력

직무수행능력은 직무수행을 대변하는 주요 변인들 가운데 하나로 여러 연구들(Yoon et al., 2001; Mulki et al., 2009 등)에서 긍정적인 태도와 행동에 의해 증대되는 것으로 검증되었다. 직무수행능력은 조직구성원이 과업목표를 달성하기 위해 자신의 직무수행행동에 투여하는 에너지의 양을 의미한다(Christen et al., 2006: 141). 긍정심리자본의 하위차원인 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의는 개인적 자원에 해당된다(Bakker & Leiter, 2010). 개인적 자원이란 사람들이 가치 있게 평가하는 개인적 특성을 뜻한다(Ouweneel et al., 2011: 143). 이는 직무수행목표를 달성하는 데 순기능으로 작용하고, 위협이나 또는 이와 관련된 생리적·심리적 비용으로부터 보호하며, 개인적인 성장과 발전을 자극한다(Xanthopoulou et al., 2009: 236). 이러한 개인적 자원의 역할에 비춰볼 때, 긍정심리자본은 직무수행능력에 정적 영향을 미칠 것으로 추정된다. 한편, 긍정심리자본과 직무수행능력 간의 관계는 그동안 기존연구에서 다뤄지지 않았지만, 긍정심리자본이 직무열의(이철희 외, 2012), 조직시민행동(이병철·이채익, 2009), 직무성과(Luthans et al., 2007; Luthans et al., 2008)에 정적 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 이러한 연구결과에 기초하여 추론해볼 때에도 긍정심리자본은 직무수행능력에 정적 영향을 미칠 것으로 예측된다.

직무만족과 직무수행능력 간의 관계를 검증한 기존연구들은 서로 불일치한 결과를 보고하고

있다. 예컨대, Mulki 외(2009)²⁾는 직무만족이 직무수행노력에 정적 영향을 미친다고 보고한 반면, Caillier(2014)³⁾는 직무만족이 직무수행노력에 부적 영향을 미친다고 제시하였다. Testa(2001)⁴⁾는 직무만족의 하위차원인 회사만족이 직무수행노력에 유의한 영향을 미치지 않으며, 또 다른 하위차원인 상사만족은 직무수행노력에 부적 영향을 미친다고 보고하였다. 이에 반해 Yoon 외(2001)⁵⁾는 직무수행노력이 직무만족에 정적 영향을 미친다고 보고한 반면, Christen 외(2006)⁶⁾는 직무수행노력이 직무만족에 부적 영향을 미친다고 제시하였다.

이처럼 기존연구들은 상이한 연구결과를 제시하고 있지만, 사회적 교환이론과 긍정적 감정의 확장-형성이론에 비춰볼 때, 직무만족이 직무수행노력에 정적 영향을 미칠 것으로 예측된다. 사회적 교환이론(Cropanzano & Mitchell, 2005)에 따르면, 조직구성원들은 조직으로부터 편익을 얻게 되면, 보답의 의무감이 생성되고 이러한 의무를 다하기 위해 과업목표 달성을 위해 더욱 많은 노력을 발휘하게 된다. 따라서 조직이 제공한 직무나 직무상황에 만족할수록 조직구성원들은 이에 대한 보답으로 자신의 직무수행에 보다 많은 노력을 경주할 가능성이 높다. 긍정적 감정의 확장-형성이론(Fredrickson, 2004)에 따르면, 긍정적 감정들(만족, 즐거움, 기쁨 등)은 사고-행동 대안들(thought-action repertoires)을 확장시키고 개인의 신체적·지적·사회적·심리적 자원을 형성시킨다. 따라서 자신의 직무에 만족한 조직구성원일수록 긍정적 감정들을 자주 경험하여 신체적·지적·사회적·심리적 역량이 충만할 가능성이 높기 때문에 자신의 직무수행에 보다 많은 노력을 발휘할 것으로 추정된다.

요컨대, 본 연구에서는 Mulki 외(2009)의 경험적 연구결과와 사회적 교환이론 및 긍정적 감정의 확장-형성이론에 기초해 볼 때 직무만족은 직무수행노력에 정적 영향을 직접 미칠 것으로 예측된다.

긍정심리자본이 직무만족을 통해 직무수행노력에 미치는 간접적인 영향은 기존연구에서 다뤄지지 않았다. 하지만, 이상에서 기술한 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계와 직무만족과 직무수행노력 간의 관계를 종합적으로 고려해볼 때, 긍정심리자본은 직무만족을 통해 직무수행노력에 간접적으로 영향을 미칠 가능성이 크다. 자원보존이론(Hobfoll, 1989)의 자원획득의 선순환(gain cycle)원칙에 따르면, 자원을 보유한 사람은 보다 더 많은 자원획득이 가능해지고 이러한 자원의 축적은 또 다른 후속의 자원획득을 가져온다. 여기서 자원은 사람들이 가치 있다고 평가하는 것들을 지칭한다. 이러한 개념에 비춰볼 때 긍정심리자본, 직무만족, 직무수행노력은 자원

-
- 2) Mulki 외(2009)는 노력발휘역량이 한정되어 있는 인간은 노력의 강도와 지속성을 조절하며 보다 높은 만족을 가져오는 활동에 보다 많은 노력을 투여하기에 자신의 직무에 만족했을 때 보다 많은 노력을 기울일 것으로 예측하였다.
 - 3) Caillier(2014)는 직무수행노력을 재량적 행동으로 간주하여 태도인 직무만족이 행태인 직무수행노력에 정적 영향을 미칠 것으로 예측하였으나, 검증결과 이들 양자 간에 부적 인과관계가 있는 것으로 나타나 후속연구에서 이를 재검증할 필요가 있음을 제시하였다.
 - 4) Testa(2001)는 직무수행노력을 조직시민행동이나 친사회적 행동과 유사한 개념으로 조명하여 태도인 직무만족이 행태인 직무수행노력에 정적 영향을 미칠 것으로 추정하였다.
 - 5) Yoon 외(2001)는 직무 그 자체에 대한 노력발휘는 내재적 욕구의 충족을 가져와 유능감, 자기결정성, 효과성 등을 경험함으로써 직무수행노력이 직무만족에 정적 영향을 미칠 것으로 예측하였다.
 - 6) Christen 외(2006)는 대리이론(agency theory)에 기초해 직무수행노력을 종사자 입장에서의 비용으로 조명함으로써 직무수행노력이 직무만족에 부적 영향을 미칠 것으로 추정하였다.

에 해당되며, 따라서 긍정심리자본은 직무만족을 가져오고 직무만족은 다시 직무수행노력을 야기할 가능성이 있다. 또한 Bagozzi(1992)의 태도이론에 따르면, 인지적 평가가 감정적 반응을 야기하고 감정적 반응은 다시 행태를 낳는다. 따라서 인지적 평가요소인 긍정심리자본에 대한 지각이 감정적 반응요소인 직무만족을 야기하고, 직무만족은 다시 행태적 요소인 직무수행노력을 가져올 가능성이 있다.

요컨대, 본 연구에서는 이상에서 기술한 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계와 직무만족과 직무수행노력 간의 관계를 종합적으로 고려하여 추론해볼 때, 그리고 자원보존이론의 자원회득의 선순환원칙과 Bagozzi(1992)의 태도이론에 기초해 예측해볼 때, 긍정심리자본은 직무만족을 통해 직무수행노력에 정적 영향을 간접적으로 미칠 것으로 예상된다.

5. 상사지원

다수의 연구에서 상사지원은 변인들 간의 관계를 조절하는 것으로 보고되고 있다. 예컨대, Jung & Tak(2008)은 상사지원이 많을수록 경력정체가 직무만족에 미치는 부적 영향이 약화될 뿐만 아니라 경력정체가 조직몰입에 미치는 부적 영향도 약화된다고 보고하였다. 전력회사직원들을 대상으로 연구를 수행한 Dysvik 외(2013)는 상사지원이 적을수록 훈련강도가 직무수행노력에 미치는 부적 영향은 강화된다고 보고하였다. Guchait 외(2014)는 상사지원이 많을수록 동료지원이 심리적 안정감에 미치는 정적 영향은 강화된다고 보고하였다.

상사지원이란 부하직원들의 안녕과 기여에 대한 상사의 관심과 인정에 대해 부하직원이 지각하는 정도를 뜻한다(Eisenberger et al., 2002: 565). 상사지원은 직무자원에 해당된다(Karatepe & Olugbade, 2009; Mostert, 2011). 직무자원이란 직무요구 및 이와 관련된 생리적·심리적 비용을 감소시키고, 과업목표를 달성하는 데 순기능으로 작용하며, 개인적 성장·학습·발전을 자극하는 직무수행 환경상의 물리적·심리적·사회적·조직적 국면을 지칭한다(Demerouti et al., 2001: 501; Schaufeli & Bakker, 2004: 296). 직무자원은 조직구성원들의 성장·학습·발전을 촉진시키기 때문에 내재적 동기유발역할을 수행할 뿐만 아니라 또한 과업목표 달성의 수단이 되기 때문에 외재적 동기유발역할도 수행한다(Schaufeli & Bakker, 2004: 298).

이상에서 긍정심리자본이 충만한 사람은 자신의 직무에 더 만족하고 자신의 직무수행에 노력을 더 기울이며, 그리고 자신의 직무에 만족한 사람은 자신의 직무수행에 노력을 더 발휘할 것으로 예상하였다. 하지만 상사지원이라는 환경적 요인을 고려하면 이러한 정적 인과관계들의 강도는 달라질 것으로 추정된다. 상사가 부하직원들의 안녕에 적극적으로 관심을 표명하고 부하직원들에 대한 인정과 지원을 아끼지 않는 환경 속에서는 직무요구의 부정적 영향이 최소화되고, 개인적인 성장·학습·발전이 촉진되며, 과업목표를 달성하려는 의지가 고양될 가능성이 높기 때문에 긍정심리자본이 충만한 사람은 자신의 직무에 더 만족하고 자신의 직무수행에 더 많은 노력을 발휘할 가능성이 크다. 그리고 같은 이유로 이러한 환경 속에서는 자신의 직무에 만족한 사람이 자신의 직무수행에 노력을 더 많이 기울일 가능성도 크다. 따라서 상사지원이 많은 환경에서는 긍정심리자본과 직무만족 간의, 긍정심리자본과 직무수행노력 간의, 그리고 직무만족과

직무수행노력 간의 정적 인과관계가 각기 강화될 수 있다. 반면에 상사가 부하직원들의 안녕에 무관심하고 부하직원들에 대한 인정과 지원을 제공하지 않는 환경 속에서는 생리적·심리적 비용(감정고갈 등)을 초래하는 직무요구의 부정적 영향에서 자유롭지 못하고 과업목표 달성을 위한 외재적 동기유발이 부재하기 때문에 긍정심리자본이 충분하더라도 자신의 직무에 덜 만족하고 직무수행에 노력을 덜 기울일 가능성이 크다. 또한 같은 이유로 이러한 환경 속에서는 자신의 직무에 만족하더라도 자신의 직무수행에 노력을 덜 발휘할 가능성도 크다. 따라서 상사지원이 적은 환경에서는 긍정심리자본과 직무만족 간의, 긍정심리자본과 직무수행노력 간의, 그리고 직무만족과 직무수행노력 간의 정적 인과관계가 각기 약화될 수 있다.

그리고 이상에서 제시한 여러 변인들 간의 관계에서 상사지원의 조절효과를 검증한 기존연구(Jung & Tak, 2008; Dysvik et al., 2013; Guchait et al., 2014 등)의 결과에 기초해 추론해볼 때에도 긍정심리자본과 직무만족 간의, 긍정심리자본과 직무수행노력 간의, 그리고 직무만족과 직무수행노력 간의 정적 인과관계에서 상사지원은 조절역할을 수행할 것으로 추정된다.

6. 감정부조화

감정부조화 역시 여러 변인들 간의 관계에서 조절역할을 수행하는 것으로 보고되고 있다. 예컨대, Heuven 외(2006)는 감정부조화가 높을수록 긍정심리자본의 하위차원인 자기효능감이 직무열의에 미치는 정적 영향은 약화된다고 보고하였다. 경찰관을 대상으로 연구를 수행한 Schaible & Gecas(2010)는 감정부조화가 높을수록 가치부조화가 비인격화에 미치는 정적 영향은 강화된다고 보고하였다. 인지부조화 원리의 원용에 기초(Hochschild, 2003: 90)한 구성개념인 감정부조화는 조직구성원의 감정표현이 조직의 감정표현규칙과는 부합하나 자신의 내적 감정과는 충돌하는 상태를 의미한다(Rafaeli & Sutton, 1987: 32; Mann, 1999: 353). 여기서 감정표현규칙(emotional display rules)이란 상황적합적인 감정표현에 관한 명시적·묵시적 규범을 뜻한다(Morris & Feldman, 1996: 988). 감정부조화는 규범적 감정(조직이 구성원들에게 표현하도록 또는 표현하지 말도록 요구하는 상황적합적인 감정)과 직무수행 중 느낀 실제 감정 간의 충돌로 인해 발생(Rafaeli & Sutton, 1987: 32; Morris & Feldman, 1996: 992)하기에 역할갈등의 한 형태이자 직무스트레스 유발인자로 조명된다(Rafaeli & Sutton, 1987: 32; Cheung & Tang, 2012: 50). 그러므로 감정부조화는 인지부조화와 마찬가지로 불안감, 긴장감, 업무괴리감, 낮은 자기존중감, 우울감, 냉소주의를 창출하여 스트레스나 감정고갈 등과 같은 부정적인 결과를 가져올 수 있다(Hochschild, 2003: 90; Lewig & Dollard, 2003: 368; Glomb & Tews, 2004: 2-3). Van Gelderen 외(2007)는 경찰관을 대상으로 한 실증연구를 통해 감정부조화가 심리적 긴장에 정적 영향을 미친다고 보고하였다.

이러한 감정부조화의 특성에 기초해 추론해볼 때, 조직의 감정표현규칙과 자신의 내적 감정 간의 부조화 수준이 높은 사람은 높은 불안감·긴장감·업무괴리감과 낮은 자기존중감을 갖게 되어 긍정심리자본이 충분하더라도 자신의 직무에 덜 만족하게 될 가능성이 있다. 따라서 감정부조화 수준이 높은 경우에는 긍정심리자본과 직무만족 간의 정적 인과관계가 약화될 수 있다. 반

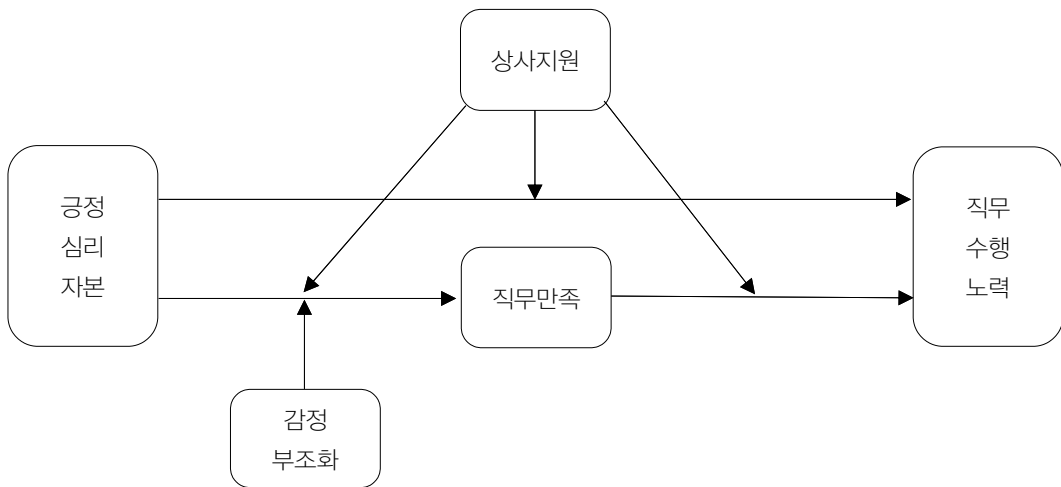
면에 조직의 감정표현규칙과 자신의 내적 감정 간의 부조화 수준이 낮은 사람(즉, 감정조화 수준이 높은 사람)은 높은 안정감·자기존중감과 낮은 긴장감을 갖게 되어 긍정심리자본이 충만할 때 자신의 직무에 더 만족할 것으로 예상된다. 따라서 감정조화 수준이 높은 경우에는 긍정심리자본과 직무만족 간의 정적 인과관계가 강화될 수 있다.

그리고 이상에서 제시한 여러 변인들 간의 관계에서 상사지원의 조절효과를 검증한 기존연구들(Heuven et al., 2006; Schaible & Gecas, 2010 등)의 결과에 기초해 추론해볼 때에도 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계에서 감정부조화는 조절역할을 수행할 것으로 추정된다.

7. 연구의 모형과 가설

이상에서 기술한 이론적 논의를 기반으로 본 연구에서는 <그림 1>과 같은 연구모형과 다음과 같은 연구가설들을 설정하였다.

<그림 1> 연구모형



- 가설 1: 긍정심리자본은 직무만족에 정적 영향을 직접 미칠 것이다.
- 가설 2: 긍정심리자본은 직무수행능력에 정적 영향을 직접 미칠 것이다.
- 가설 3: 직무만족은 직무수행능력에 정적 영향을 직접 미칠 것이다.
- 가설 4: 긍정심리자본은 직무만족을 통해 직무수행능력에 정적 영향을 간접적으로 미칠 것이다.
- 가설 5: 상사지원은 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 상사지원 수준이 낮을 때보다 높을 때 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 정적 영향은 더 강할 것이다.
- 가설 6: 상사지원은 긍정심리자본과 직무수행능력 간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 상사지원 수준이 낮을 때보다 높을 때 긍정심리자본이 직무수행능력에 미치는 정적 영

향은 더 강할 것이다.

가설 7: 상사지원은 직무만족과 직무수행노력 간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 상사지원 수준이 낮을 때보다 높을 때 직무만족이 직무수행노력에 미치는 정적 영향은 더 강할 것이다.

가설 8: 감정부조화는 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 감정부조화 수준이 낮을 때보다 높을 때 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 정적 영향은 더 약할 것이다.

Ⅲ. 연구방법

1. 자료수집

본 연구에서는 설문수집 자료를 통계적으로 분석하여 연구가설을 검증하는 경험적 연구방법을 채택하였다. 표출대상은 서울지방경찰청 및 인천지방경찰청과 그 산하의 경찰서, 지구대(파출소) 등에 근무하면서 시민 및 용의자와 접촉하는 순경 이상의 경찰관들이다. 표본은 표출대상자 정보에 대한 접근상의 어려움과 연구자의 경제적·시간적 능력의 한계로 인하여 불가피하게 비확률적 표출방법인 편의표출방법을 통해 추출하였다. 설문조사기간은 2014년 2월 10일부터 동년 4월 10일까지 2달에 걸쳐 이루어졌다. 직접 방문과 전자우편을 통해 총 500매의 설문지를 배부하여 393매를 방문회수함으로써 회수율은 78.6%였다. 그리고 회수된 393매의 설문지 가운데 연구자의 판단에 응답자의 답변이 현저히 불실실(상당수의 기입누락, 이중기입, 불명확한 기입, 매 문항마다 동일 응답번호로 획일기입 등)하거나 연구에 적합하지 않은 데이터(이상치 등)를 보유한 설문지 59매를 제외시키고 남은 334매의 유효설문지를 대상으로 SPSS 19.0과 AMOS 18.0을 사용하여 가설검증을 위한 일련의 통계적 분석들을 실시하였다.

2. 측정도구

본 연구에서는 기본적으로 기존연구에서 사용한 문항들을 경찰관의 업무환경에 맞게 문구를 조정함으로써 변인들을 측정하였다. 긍정심리자본은 Luthans 외(2007: 237-238)가 개발한 24개 문항들 가운데 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의의 개념에 대한 대표성이 상대적으로 더 높다고 판단한 문항들을 각기 4문항씩 선별하여 총 16문항으로 측정하였다. 직무만족은 Mulki 외(2009: 136)가 사용한 3개 문항으로, 직무수행노력은 Yoon 외(2001: 509)가 사용한 5개 문항으로, 상사지원은 Humborstad 외(2008: 64)가 사용한 4개 문항으로, 그리고 감정부조화는 Cheung & Tang(2012: 58)이 사용한 5개 문항으로 각기 측정하였다.

〈표 1〉 측정변인의 질문내용, 왜도, 첨도(N=334)⁷⁾

잠재변인	질문내용	왜도	첨도	
긍정심리자본	자기 효능감	나는 상사와의 회의에서 내 업무분야를 설명하는 데 자신이 있다.	-0.067	3.074
		나는 우리 부서의 업무수행방향을 논의할 때 도움이 될 자신이 있다.	-0.191	3.113
		나는 내 업무분야와 관련된 목표를 설정하는 데 도움이 될 자신이 있다.	-0.061	-3.247
		나는 동료들 앞에서 내가 가진 정보나 의견을 전달하는 데 자신이 있다.	-0.108	3.031
	희망	업무 중 일이 잘 안 풀릴 때, 나는 다양한 해결방안을 생각해낼 수 있다.	0.324	-3.294
		현재 나는 내가 맡은 일에서 상당히 성공한 편이라고 생각한다.	-0.126	3.353
		나는 현재의 내 업무목표에 도달할 수 있는 다양한 방안을 생각해낼 수 있다.	0.074	3.053
		나는 현재 내 스스로 설정한 업무목표를 잘 달성하고 있다.	0.046	-3.198
	복원력	나는 평소 업무수행 중에 겪는 어려움을 어떻게 해서든지 잘 극복한다.	-0.071	-3.248
		해야 할 업무가 많거든, 나는 "그래, 내 힘으로 잘 처리할 수 있어"라고 생각한다.	-0.218	-3.139
		나는 평소 업무수행 중 겪게 되는 스트레스를 쉽게 잘 극복한다.	-0.028	-3.275
		나는 이전에 어려움을 겪어왔기 때문에 업무 중 힘든 시간을 잘 극복할 수 있다.	-0.068	-3.077
	낙관주의	업무 중 일의 결과가 불확실할 때, 나는 보통 최선의 결과를 기대한다.	-0.287	-3.178
		나는 항상 내 업무의 긍정적인 면을 보려고 한다.	-0.346	-3.063
		나는 내가 하는 일의 미래 전망에 대해 낙관적이다.	-0.248	-3.350
		나는 "힘들 때가 있으면 반드시 즐거울 때도 있다"는 생각으로 내 업무에 임한다.	-0.426	3.298
직무만족	전반적으로 나는 나의 직무에 만족한다.	0.004	-3.396	
	일반적으로 나는 현재 수행하고 있는 일에 즐거움을 느끼고 있다.	-0.060	-3.338	
	일반적으로 나는 현재 수행하고 있는 업무를 좋아한다.	-0.220	-3.007	
직무수행 노력	해야 할 업무가 있을 때, 나는 그 업무를 완수하기 위해 나의 에너지를 전부 쏟아 붓는다.	-0.363	3.093	
	일할 때, 나는 매우 열심히 일한다.	-0.356	3.098	
	나는 나의 업무수행에 최대한도로 전력투구한다.	-0.251	3.037	
	나는 성공적으로 업무를 수행하기 위해 최선을 다해 열심히 노력한다.	-0.512	3.410	
감정부조화	일할 때, 나는 정말로 최선을 다해 힘껏 노력한다.	-0.293	3.049	
	경찰조직의 요구에 부응하기 위해, 나는 용의자나 시민들과의 접촉 시 느끼게 되는 나의 진짜 감정을 의도적으로 억누른다.	-0.388	-3.207	
	대민업무 중 겉으로 표현하는 나의 감정은 나의 진짜 감정과는 다르다.	-0.192	-3.558	
	용의자나 시민들에게 표현하는 나의 감정은 전적으로 경찰조직의 요구에 의한 것이지 내가 그들과의 접촉에서 실제로 드러내고 싶은 진짜 감정은 아니다.	-0.021	-3.508	
상사지원	경찰조직이 용의자나 시민들에게 표현하도록 요구한 감정은 가끔 나의 진짜 감정과는 다르다.	-0.053	-3.469	
	용의자나 시민들과 접촉할 때, 내가 표현한 감정은 나의 진짜 감정과는 다르다.	-0.251	-3.404	
상사지원	나의 직속상관은 내게 호의적이며 다가가기 쉽다.	-0.276	-3.014	
	나의 직속상관은 내가 좀 더 편하고 즐겁게 일할 수 있도록 도와준다.	-0.132	-3.228	
	나의 직속상관은 모든 직원들을 인격적으로 자신과 동등하게 잘 대우해준다.	-0.146	-3.197	
	나의 직속상관은 직원들의 개인적인 대소사를 잘 챙겨준다.	-0.154	-3.450	

7) 첨도의 경우, SPSS 프로그램에서는 '3'이 빠진 계수가 제시된다(배병렬, 2011: 199). 따라서 본 연구에서는 첨도의 경우 SPSS를 통한 분석결과에서 3을 더하여 첨도 값을 제시하였다.

이들 문항은 <표 1>에서 확인할 수 있으며, 응답척도는 모두 “전혀 그렇지 않다.”에서 “매우 그렇다.”에 이르는 리커트형 5점 척도를 사용하였고, 점수가 높을수록 각 변인의 수준이 높음을 나타낸다.

3. 신뢰도와 타당도

본 연구에서는 측정도구의 신뢰도와 타당도를 검증하고 Ping(1996)의 조절효과검증방법을 통해 상사지원과 감정부조화의 조절효과를 검증하기 위해 수집한 원자료를 기초로 측정모형을 먼저 검증한 후 구조모형을 검증하는 2단계 접근방법을 이용하였다. 측정모형의 검증을 위한 확인적 요인분석을 실시하기에 앞서 수집된 자료 분포의 정규성을 점검하기 위해 개별변인의 왜도와 첨도를 산출하였다. 그 결과, <표 1>에서 보듯이 왜도≤ 3, 첨도≤ 8(배병렬, 2011: 198-199)로 본 연구의 자료는 정규분포를 이루고 있었다.

다음은 측정모형을 검증하기 위해 먼저 최대우도법을 이용한 개별 확인적 요인분석을 실시하였고, 이를 통해 산출한 모형의 적합도는 표본의 크기에 거의 영향을 받지 않는 IFI, TLI, CFI와 모형의 간명성까지도 고려하는 RMSEA 지수를 이용하여 평가하였다. 모형의 적합도는 <표 2>에서 보듯이 대체로 양호하게 나타났다. 다음은 전체 확인적 요인분석을 실시한 결과, 모형의 적합도는 $\chi^2=406.843$, d.f.= 179(p<0.001), IFI=0.949, TLI=0.940, CFI=0.949, RMSEA=0.062로 전반적으로 양호하였다. 또한 <표 3>에서 보듯이 평균분산추출치, 개념신뢰도, Cronbach's α , 각 잠재변인과 해당 관측변인들 간 경로계수들의 유의성, 표준요인적재치들을 검토해볼 때, 측정도구의 신뢰도와 수렴타당도는 대체적으로 양호하였다. 그리고 <표 4>에서 보듯이, 두 잠재요인 각각의 평균분산추출치가 그 두 잠재요인들 간의 상관계수제곱을 상회하기 때문에 측정도구의 판별타당도 역시 양호하였다.

<표 2> 개별 확인적 요인분석결과

잠재변수		관측 변수수	모형 적합도				
			χ^2 (d.f.)	IFI	TLI	CFI	RMSEA
긍정 심리 자본	자기효능감	4	338.785(100)***	0.922	0.905	0.921	0.085
	희망	4					
	복원력	4					
	낙관주의	4					
직무만족		3	-	-	-	-	-
직무수행노력		5	17.101(5)**	0.990	0.981	0.990	0.085
감정부조화		5	45.485(5)***	0.953	0.905	0.952	0.156
상사지원		4	39.804(2)***	0.951	0.853	0.951	0.238

주: * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001; 긍정심리자본에 대한 개별 확인적 요인분석 결과는 2차 확인적 요인분석 결과임.

〈표 3〉 측정모형 검증결과: 신뢰도, 수렴타당도, 오차분산, 분산

잠재변인	관측변인	비표준요인 적재치	표준 오차	t	표준요인 적재치	오차 분산	분산	평균분산 추출치	개념 신뢰도	α
긍정심리자본	자기효능감	1.000			0.677	0.233	0.197	0.605	0.941	0.854
	희망	0.986	0.079	12.439	0.779	0.125				
	복원력	1.180	0.088	13.353	0.855	0.101				
	낙관주의	1.107	0.088	12.580	0.790	0.146				
직무만족	직무만족1	1.000			0.726	0.271	0.302	0.645	0.902	0.838
	직무만족2	1.200	0.083	14.474	0.867	0.144				
	직무만족3	1.163	0.084	13.821	0.811	0.212				
직무수행능력	직무수행능력1	1.000			0.727	0.282	0.316	0.712	0.954	0.924
	직무수행능력2	1.164	0.075	15.459	0.849	0.166				
	직무수행능력3	1.186	0.073	16.165	0.887	0.121				
	직무수행능력4	1.240	0.077	16.032	0.880	0.142				
	직무수행능력5	1.171	0.074	15.798	0.867	0.143				
감정부조화	감정부조화1	1.000			0.595	0.519	0.284	0.591	0.897	0.874
	감정부조화2	1.396	0.127	10.974	0.802	0.306				
	감정부조화3	1.356	0.123	11.004	0.806	0.281				
	감정부조화4	1.346	0.121	11.099	0.818	0.254				
	감정부조화5	1.403	0.128	10.948	0.799	0.316				
상사지원	상사지원1	1.000			0.794	0.263	0.448	0.655	0.917	0.880
	상사지원2	1.150	0.061	18.760	0.924	0.102				
	상사지원3	1.001	0.062	16.272	0.810	0.235				
	상사지원4	0.839	0.063	13.356	0.692	0.344				

주: 요인적재치는 모두 $p < 0.001$ 수준에서 유의함.

〈표 4〉 측정모형 검증결과: 판별타당도, 공분산

잠재요인	평균분산추출치(AVE)	r	r^2	공분산
긍정심리자본 ↔ 직무만족	긍정심리자본=0.605 직무만족=0.645	0.682	0.465	0.166***
긍정심리자본 ↔ 직무수행능력	긍정심리자본=0.605 직무수행능력=0.712	0.583	0.340	0.146***
긍정심리자본 ↔ 감정부조화	긍정심리자본=0.605 감정부조화=0.591	-0.038	0.001	-0.009
직무만족 ↔ 직무수행능력	직무만족=0.645 직무수행능력=0.712	0.513	0.263	0.158***
직무만족 ↔ 감정부조화	직무만족=0.645 감정부조화=0.591	-0.157	0.025	-0.046*
직무수행능력 ↔ 감정부조화	직무수행능력=0.712 감정부조화=0.591	0.098	0.010	0.029
긍정심리자본 ↔ 상사지원	긍정심리자본=0.605 상사지원=0.655	0.574	0.329	0.171***
직무만족 ↔ 상사지원	직무만족=0.645 상사지원=0.655	0.640	0.410	0.235***
직무수행능력 ↔ 상사지원	직무수행능력=0.712 상사지원=0.655	0.330	0.109	0.124***
감정부조화 ↔ 상사지원	감정부조화=0.591 상사지원=0.655	-0.228	0.052	-0.081***

IV. 분석결과

1. 표본의 일반적 특성

유효 설문응답자 334명 가운데 남성이 309명(92.5%)이고 여성이 25명(7.5%)으로 응답자의 거의 대부분이 남성이었다. 평균연령은 38.506세(SD=9.811)로 20대가 41명(12.3%), 30대가 146명(43.7%), 40대가 90명(26.9%), 50대 이상이 57명(17.1%)으로 30대의 비중이 상대적으로 가장 높았다. 근무기관은 지방경찰청(본청)이 41명(12.3%), 경찰서가 111명(33.2%), 지구대(파출소)가 166명(49.7%), 무응답이 16명(4.8%)으로 지구대의 비중이 상대적으로 가장 높았다. 직위는 순경이 83명(24.9%), 경장이 63명(18.9%), 경사가 89명(26.6%), 경위가 82명(24.6%), 경감 이상이 13명(3.9%), 무응답이 4명(1.2%)이었다. 학력은 고교졸업 89명(26.6%), 전문대학졸업이 75명(22.5%), 대학졸업이 152명(45.5%), 대학원졸업이 6명(1.8%), 기타가 12명(3.6%)으로 과반수에 가까운 사람들이 대학졸업 이상의 고학력자들이었다. 경찰재직기간은 5년 미만이 108명(32.3%), 5년 이상 10년 미만이 59명(17.7%), 10년 이상 15년 미만이 38명(11.4%), 15년 이상이 129명(38.6%)이었다.

2. 연구가설의 검증결과와 논의

본 연구에서 설정한 연구모형을 검증하기 위해 측정모형을 먼저 검증하고 그 다음 구조모형을 검증하는 Ping(1996)의 2단계 분석절차에 입각하여 분석을 실시하였으며, 단일지표방식(즉, 다중공선성 문제의 예방을 위해 평균중심화를 통해 다중지표변인들의 값들을 구한 후, 이들의 평균으로 단일지표변인의 값을 산출하는 방식)으로 상호작용효과를 검증하였다.

분석절차의 1단계로 먼저 <표 1>에서 제시한 왜도와 첨도를 기반으로 관측변인들의 정규성을 점검하여 조절효과 검증을 위해 구조방정식모형분석기법을 사용할 수 있음을 확인하였고, 최대우도법에 의한 구조방정식모형분석기법을 이용하여 측정모형을 분석함으로써 <표 3>과 <표 4>에서 제시한 주요효과변인들(긍정심리자본과 직무만족)과 조절효과변인들(상사지원과 감정부조화)의 분산 및 공분산, 그리고 이들 변인 각각의 지표변인들의 요인계수(비표준요인적재치)와 오차분산을 산출하였다.

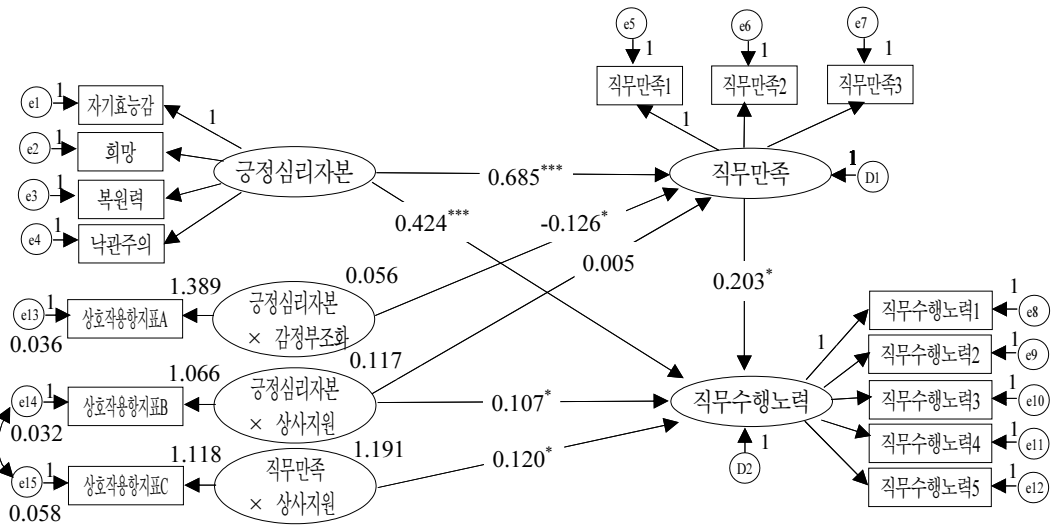
2단계에서는 단일지표변인의 구성을 위해 다중공선성 문제를 고려하여 해당 지표변인들을 각기 평균중심화한 후 이들의 평균점수를 구하였으며, 또한 1단계에서 산출한 이들 값들을 기반으로 상호작용항의 분산 및 상호작용항 지표변인의 요인계수와 오차분산값을 계산하였다. 이러한 계산을 통해 산출한 긍정심리자본과 상사지원 상호작용항의 분산값⁸⁾은 0.117이며, 긍정심리자본과 상사지원 상호작용항 지표변인의 요인계수값⁹⁾은 1.066이고, 긍정심리자본과 상사지원 상호작용

8) 긍정심리자본과 상사지원 상호작용항의 분산: $\text{Var}(XZ) = \text{Var}(X)\text{Var}(Z) + \text{Cov}(X, Z)^2$
 $= (0.197)(0.448) + (0.171)^2 = 0.117$

9) 긍정심리자본과 상사지원 상호작용항 지표변인의 요인계수 = $\Gamma_X\Gamma_Z$
 $= \left(\frac{1.000+0.986+1.180+1.107}{4} \right) \left(\frac{1.000+1.150+1.001+0.839}{4} \right) = (1.068)(0.998) = 1.066$

용항 지표변인의 오차분산값¹⁰⁾은 0.032이었다. 긍정심리자본과 감정부조화 상호작용항의 분산값은 0.056이며, 긍정심리자본과 감정부조화 상호작용항 지표변인의 요인계수값은 1.389이고, 긍정심리자본과 상사지원 상호작용항 지표변인의 오차분산값은 0.036이었다. 그리고 직무만족과 상사지원 상호작용항의 분산값은 0.191이고, 직무만족과 상사지원 상호작용항 지표변인의 요인계수값은 1.118이며, 직무만족과 상사지원 상호작용항 지표변인의 오차분산값은 0.058이었다.

〈그림 2〉 구조모형검증결과: 상사지원과 감정부조화의 조절효과



주: * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001; → 위의 수치는 표준경로계수임.

〈그림 2〉에서 보듯이 구조모형에서 이들 값을 고정시킨 후, 최대우도법에 의한 구조방정식모형 분석기법으로 이를 검증한 결과, $\chi^2=222.300$, $d.f.=88$ ($p<0.001$), $IFI=0.952$, $TLI=0.942$, $CFI=0.952$, $RMSEA=0.068$ 로 모형의 적합도는 전반적으로 양호하였다. 그리고 긍정심리자본이 직무만족에 이르는 경로($\beta=0.685$, $p<0.001$)는 유의하게 나타났다. 따라서 “긍정심리자본은 직무만족에 정적 영향을 직접 미칠 것이다.”라는 가설 1은 채택되었다. 이는 긍정심리자본이 충분한 사람일수록 자신의 직무에 더 만족한다는 것을 시사한다. 이러한 결과는 자기효능감·희망·복원력·낙관주의가 공통적으로 지니는 특성인 긍정성에서 주로 기인된 결과라 하겠으며, 이병철·이채익(2009), 김용순(2012), Luthans 외(2007), Luthans 외(2008)의 연구결과와 일치한다. 다음 긍정심리자본이 직무수행능력에 이르는 경로($\beta=0.424$, $p<0.001$)도 유의하였다. 따라서 “긍정심리자본은 직무수행능력에 정적 영향을 직접 미칠 것이다.”라는 가설 2도 채택되었다. 이는 긍정심리자본이 충분한 사람일수록 자신의 직무수행에 더 많은 노력을 기울인다는 것을 시사하며, 긍정심리자본이 동기유발역할을 수행함으

10) 긍정심리자본과 상사지원 상호작용항 지표변인의 오차분산 = $\Gamma x^2 \text{Var}(X) \theta z + \Gamma z^2 \text{Var}(Z) \theta x + \theta x \theta z$
 $= (1.068)^2(0.197) \left(\frac{0.263 + 0.102 + 0.235 + 0.344}{4^2} \right) + (0.998)^2(0.448) \left(\frac{0.233 + 0.125 + 0.101 + 0.146}{4^2} \right)$
 $+ (0.038)(0.059) = 0.013 + 0.002 + 0.002 = 0.032$

로 인해 주로 야기된 결과라 하겠다. 그리고 긍정심리자본이 긍정적 결과를 발생시킨다는 점에서, 이는 이병철·이채익(2009), 이철희 외(2012), Luthans 외(2007), Luthans 외(2008)의 연구결과와 유사하다고 하겠다. 다음 직무만족이 직무수행노력에 이르는 경로($\beta=0.203$, $p<0.05$)도 유의하게 나타났다. 따라서 “직무만족은 직무수행노력에 정적 영향을 직접 미칠 것이다.”라는 가설 3도 지지되었다. 이는 직무에 만족하는 사람일수록 자신의 직무수행에 더 많은 노력을 경주한다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 사회적 교환이론과 긍정적 감정의 확장-형성이론을 지지하며, Mulki 외(2009)의 연구결과와 일치한다.

다음은 긍정심리자본의 직무수행노력에 대한 간접효과($0.139=0.685 \times 0.203$)의 통계적 유의성을 검증하기 위해 편향수정된 Bootstrapping 검증을 실시하였다. 그 결과, <표 6>에서 보듯이 긍정심리자본이 직무만족을 통해 직무수행노력에 이르는 표준간접경로계수 0.139는 유의수준 $p<0.01$ 에서 통계적으로 유의하였다. 이는 직무만족이 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 관계에서 매개역할을 수행한다는 것을 의미한다. 따라서 “긍정심리자본은 직무만족을 통해 직무수행노력에 정적 영향을 간접적으로 미칠 것이다.”라는 가설 4도 채택되었다. 이러한 결과는 자원보존이론(Hobfoll, 1989)의 자원획득의 선순환원칙과 Bagozzi(1992)의 태도이론을 지지하며, 긍정심리자본이 충만한 사람은 직무에 만족하여 자신의 직무수행에 더 많은 노력을 기울인다는 것을 시사한다.

〈표 6〉 Bootstrapping 검증결과: 직무만족의 매개효과

추정경로(가설에서 예상한 방향성)	표준 전체 효과	표준 직접 효과	표준 간접 효과	편향수정된 신뢰구간(95%) (하한값, 상한값)
긍정심리자본 → 직무만족 → 직무수행노력(+)	0.563**	0.424**	0.139**	(0.029, 0.267)

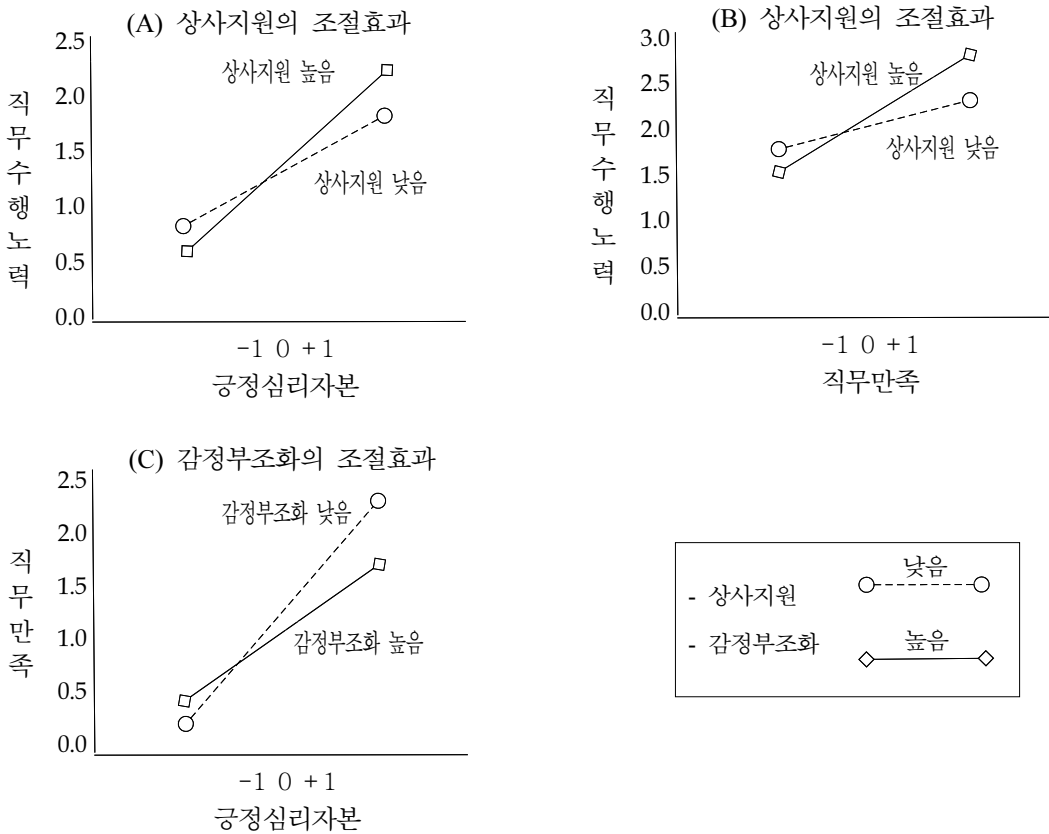
주: * $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

한편, 이상의 <그림 2>에서 보듯이 긍정심리자본과 상사지원의 상호작용항이 직무만족에 이르는 경로($\beta=0.005$, n.s.)는 유의하지 않았다. 이는 상사지원이 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계를 조절하지 않는다는 것을 의미한다. 따라서 상사지원이 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계를 조절할 것으로 예측한 가설 5는 기각되었다. 자신의 업무처리능력에 대한 믿음(자기효능감)이 강하고, 미래(희망)와 현실(낙관주의)을 긍정적으로 인지하며, 스스로 역경을 견뎌낼 수 있는 힘(복원력)이 강한 사람은 자율적인 업무수행을 선호할 수 있다. 상사지원은 자율적인 업무수행을 선호하는 경찰관들에게 긍정적인 영향을 주기보다는 오히려 불필요한 간섭으로 해석되어 그들의 직무만족에 큰 영향을 미치지 않았을 가능성이 있다. 하지만 이러한 결과에 대한 보다 타당한 해석을 위해서는 추가적인 후속연구가 요구된다.

다음 긍정심리자본과 상사지원의 상호작용항이 직무수행노력에 이르는 경로($\beta=0.107$, $p<0.05$)는 유의하였다. 이는 상사지원이 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 관계를 조절한다는 것을 의미한다. 그러므로 이러한 분석결과가 가설에서 예측한 방향성과 일치하는지를 밝히기 위해 Aiken & West(1991)가 제안한 방식에 따라 조절변인인 상사지원의 값을 평균보다 1SD 큰 값과

1SD 작은 값을 기준으로 높은 수준과 낮은 수준으로 구분하여 긍정심리자본, 상사지원, 직무수행능력 간의 관계를 회귀선으로 나타내었다.

<그림 3> 상사지원과 감정부조화의 조절효과 검증결과



<그림 3>의 (A)에서 보듯이, 상사지원이 낮을 때보다 높을 때 긍정심리자본과 직무수행능력 간의 정적 관계가 더 강하게 나타났다. 따라서 “상사지원은 긍정심리자본과 직무수행능력 간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 상사지원 수준이 낮을 때보다 높을 때 긍정심리자본이 직무수행능력에 미치는 정적 영향은 더 강할 것이다.”라는 가설 6은 채택되었다. 다음 직무만족과 상사지원의 상호작용항이 직무수행능력에 이르는 경로($\beta=0.120, p<0.05$)도 유의하였다. 이는 상사지원이 직무만족과 직무수행능력 간의 관계를 조절한다는 것을 의미한다. 그러므로 이러한 분석결과가 가설에서 예측한 방향성과 일치하는지를 밝히기 위해 상사지원 값을 평균 $\pm 1SD$ 를 기준으로 높은 수준과 낮은 수준으로 구분하여 그래프로 나타내었다. <그림 3>의 (B)에서 보듯이, 상사지원이 낮을 때보다 높을 때 직무만족과 직무수행능력 간의 정적 관계가 더 강하게 나타났다. 따라서 “상사지원은 직무만족과 직무수행능력 간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 상사지원 수준이 낮을 때보다 높을 때 직무만족이 직무수행능력에 미치는 정적 영향은 더 강할 것이다.”라는 가설 7도 채택되었다.

이상에서 상사지원 수준이 낮을 때보다 높을 때 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 정적 관계와 직무만족과 직무수행노력 간의 정적 관계가 각기 강화되는 것으로 분석되었다. 상사지원은 직무요구 및 이와 관련된 생리적·심리적 비용을 감소시키고, 과업목표를 달성하는 데 순기능으로 작용하며, 개인적 성장·학습·발전을 자극하기에 상사지원이 높은 환경에서는 긍정심리자본과 직무수행노력 간 정적 관계와 직무만족과 직무수행노력 간의 정적 관계가 각기 강화된 반면, 상사지원이 낮은 환경에서는 직무요구의 부정적 영향에서 자유롭지 못하고 과업목표달성을 위한 외재적 동기유발이 부재하기에 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 정적 관계와 직무만족과 직무수행노력 간의 정적 관계가 각기 약화된 것으로 해석할 수 있다.

다음 긍정심리자본과 감정부조화의 상호작용항이 직무만족에 이르는 경로($\beta=-0.126, p<0.05$)는 유의하였다. 이는 감정부조화가 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계를 조절한다는 것을 뜻한다. 이러한 분석결과가 가설에서 예측한 방향과 일치하는지를 밝히기 위해 감정부조화 값을 평균 $\pm 1SD$ 를 기준으로 높은 수준과 낮은 수준으로 구분하여 그래프로 나타내었다. <그림 3>의 (C)에서 보듯이 감정부조화가 낮을 때보다 높을 때 긍정심리자본과 직무만족 간의 정적 관계가 더 약하게 나타났다. 따라서 “감정부조화는 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 감정부조화 수준이 낮을 때보다 높을 때 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 정적 영향은 더 약할 것이다.”라는 가설 8은 채택되었다. 조직의 감정표현규칙과 내적 감정 간의 부조화는 높은 불안감·긴장감·업무괴리감과 낮은 자기존중감을 야기시켜 긍정심리자본과 직무만족 간의 정적 관계를 약화시킨 반면, 조직의 감정표현규칙과 내적 감정 간의 조화는 낮은 긴장감과 높은 안정감·자기존중감을 유발하여 긍정심리자본과 직무만족 간의 정적 관계를 강화시킨 것으로 판단된다.

V. 결론

본 연구에서는 경찰관을 대상으로 수집한 자료를 기반으로 먼저, 긍정심리자본이 직무수행노력에 영향을 미치는 과정에서 직무만족이 매개역할을 하는지를 알아보았고, 두 번째, 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계, 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 관계, 직무만족과 직무수행노력 간의 관계에서 상사지원이 각기 조절역할을 하는지를 검증하였으며, 마지막으로 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계에서 감정부조화가 조절역할을 하는지를 밝혀보았다.

연구결과에 따르면, 먼저 긍정심리자본은 직무만족에 정적 영향을 직접 미치는 것으로 나타났다. 이를 통해 경찰관은 긍정심리자본이 충만할수록 자신의 직무에 더 만족한다는 것을 알 수 있다. 두 번째, 긍정심리자본은 직무수행노력에 정적 영향을 직접 미치는 것으로 나타났다. 이를 통해 경찰관은 긍정심리자본이 충만할수록 자신의 직무수행에 더 많은 노력을 경주한다는 것을 알 수 있다. 세 번째, 직무만족은 직무수행노력에 정적 영향을 직접 미치는 것으로 나타났다. 이를 통해 경찰관은 자신의 직무에 만족할수록 직무수행에 더 많은 노력을 기울인다는 것을 알 수 있다. 네 번째, 긍정심리자본은 직무만족을 통해 직무수행노력에 정적 영향을 간접적으로 미치는 것으로 판명되었다. 이를 통해 자신의 업무처리능력에 대한 믿음(자기효능감)이 강하고, 미래(희망)와 현

실(낙관주의)을 긍정적으로 인지하며, 고난과 역경을 견뎌낼 수 있는 힘(복원력)이 강한 경찰관은 자신의 직무에 만족(직무만족)하여 직무수행에 더 많은 노력을 경주한다(직무수행노력)는 것을 알 수 있다. 다섯 번째, 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계에서 상사지원의 조절효과를 확인할 수 없었으나, 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 관계와 직무만족과 직무수행노력 간의 관계에서 상사지원은 조절역할을 수행하는 것으로 밝혀졌다. 구체적으로, 상사지원 수준이 낮을 때보다 높을 때, 긍정심리자본이 직무수행노력에 미치는 정적 영향과 직무만족이 직무수행노력에 미치는 정적 영향은 더 강하게 나타났다. 이를 통해 경찰조직의 근무환경에서 상사가 부하직원들의 안녕에 적극적으로 관심을 표명하고 부하직원들에 대한 인정과 지원을 보다 많이 제공(상사지원)할수록 긍정심리자본이 직무수행노력에 미치는 정적 영향은 강화되며, 또한 직무만족이 직무수행노력에 미치는 정적 영향도 강화된다는 것을 알 수 있다. 마지막으로 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계에서 감정부조화는 조절역할을 수행하는 것으로 나타났다. 구체적으로 감정부조화 수준이 낮을 때보다 높을 때 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 정적 영향은 더 약하게 나타났다. 이를 통해 경찰조직의 감정표현규칙과 경찰관의 내적 감정 간의 부조화(감정부조화)가 높을수록 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 정적 영향은 약화된다는 것을 알 수 있다.

본 연구의 이론적인 시사점은 첫 번째, 긍정심리자본과 직무만족이 각기 직무수행노력에 정적 영향을 직접 미친다는 것을 밝힘으로써 직무수행노력의 직접적인 원인들을 이해하는 데 기여하였다는 점을 들 수 있다. 본 연구는 기존연구에서 다루지 않은 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 관계성을 검증하여 긍정심리자본이 직무수행노력에 정적 영향을 직접 미친다는 것을 규명하였다. 더불어 직무만족과 직무수행노력 간의 관계성을 검증한 기존연구들(Testa, 2001; Yoon et al., 2001; Christen et al., 2006; Mulki et al., 2009; Caillier, 2014)이 서로 불일치한 연구결과들을 보고하고 있는 실정에서 본 연구는 직무만족이 직무수행노력에 정적 영향을 직접 미친다는 것을 밝혔다. 두 번째, 긍정심리자본이 직무만족을 통해 직무수행노력에 정적 영향을 간접적으로 미친다는 것을 규명함으로써 직무수행노력의 발생과정을 이해하는 데 기여하였다는 점을 들 수 있다. 지방공무원들을 대상으로 긍정심리자본과 조직시민행동 간의 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증한 연구(이병철·이채익, 2009)나 정부조직과 준정부조직의 구성원들을 대상으로 진성리더십과 심리적 주인 의식 간의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증한 연구(김동철·김대건, 2012) 등은 존재하지만, 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 관계에서 직무만족을 매개변인으로 다룬 연구는 찾아볼 수 없다. 이러한 실정에서 본 연구는 경찰관들을 대상으로 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 관계에서 직무만족의 매개효과를 밝혔다는 점에서 의미가 있다. 세 번째, 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 관계와 직무만족과 직무수행노력 간의 관계에서 상사지원의 조절효과를 밝혔다는 데 의미가 있다. 지금까지 상사지원의 조절효과는 여러 연구들(Jung & Tak, 2008; Dysvik et al., 2013; Guchait et al., 2014 등)에 의해 검증되었다. 하지만 긍정심리자본과 직무수행노력 간의 관계와 직무만족과 직무수행노력 간의 관계에서 상사지원의 조절효과는 기존연구에서 다루지지 않았다. 네 번째, 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계에서 감정부조화의 조절효과를 검증했다는 데 의미가 있다. 감정부조화의 조절효과를 검증한 연구들(Heuven et al., 2006; Schaible & Gecas, 2010 등)은 다수 존재한다. 하지만 감정부조화의 수준에 따라 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향이 달라질 수 있다는

것은 그동안 연구되지 않았다. 마지막으로 경찰관을 대상으로 한 긍정심리자본과 직무수행노력에 관한 연구가 국내외적으로 부족한 실정에서 본 연구는 이 분야의 후속연구들을 이끌어내는 데 있어서도 이론적으로 기여할 수 있을 것이다.

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫 번째, 긍정심리자본은 직무수행노력의 증대에 직접 기여할 뿐만 아니라 직무만족을 통해 간접적으로도 기여하는 것으로 검증되었기에 경찰관들의 직무수행노력의 증대를 위해서는 긍정심리자본(자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력)의 제고에 많은 관심을 기울일 필요가 있음을 시사해준다. 두 번째, 긍정심리자본과 직무만족이 각기 직무수행노력에 영향을 미치는 정도는 상사지원의 수준에 따라 달라지는 것으로 판명되었기에 경찰관들의 직무수행노력의 제고를 위해서는 상사지원을 활성화할 필요가 있음을 시사해준다. 세 번째, 긍정심리자본이 충분한 경찰관이라 할지라도 감정부조화 수준에 따라 직무만족의 정도가 달라지며 이러한 직무만족은 직무수행노력에 직접 영향을 미치는 것으로 규명되었기에 경찰관들의 직무수행노력의 제고를 위해서는 감정부조화 수준을 감소시킬 필요가 있음을 시사해준다.

이상의 실무적 시사점에 의거하여 경찰관의 직무수행노력 제고방안을 제시해보면 다음과 같다.¹¹⁾ 첫 번째, 경찰관들의 자기효능감 수준을 높여야 한다. 이를 위해 경찰관들에게 숙달경험과 대리경험을 쌓을 수 있고 업무목표의 자력성취에 대한 확신과 심리적·생리적 각성을 촉진시킬 수 있는 교육·훈련기회를 좀 더 많이 제공할 필요가 있다. 기본적으로 경찰관은 신규채용자 및 승진임용자의 경우 기본교육과정을 이수하게 되어있고, 경위 이하의 경찰관일 경우, 직능을 달리하는 부서로 전보될 때 부서의 직능에 해당하는 직무훈련과정을 이수해야 한다. 이러한 교육·훈련 과정에 자신감 배양에 초점을 맞춘 프로그램들을 좀 더 많이 편성할 필요가 있다.

두 번째, 경찰관들의 희망 수준을 높여야 한다. 이를 위해 업무목표 설정과정에 관련 업무담당 경찰관들을 참여시켜 업무목표를 명확하게 설정·제시할 필요가 있다. 또한 업무목표달성 방법과 절차를 좀 더 구체적으로 제시하여 목표달성경로를 경찰관들이 명확하게 인지할 수 있도록 해야 한다.

세 번째, 경찰관들의 낙관주의 수준을 높여야 한다. 이를 위해 ‘과거에 대한 관대함’, ‘현재에 대한 감사나 인정’, ‘미래에 대한 기회탐색’을 실행할 수 있도록 경찰관들에게 자기성찰기회를 제공할 필요가 있다. 특히 미래상황을 예측하여 경찰조직의 장기적인 발전방안과 비전을 마련·주지시킴으로써 경찰관 개개인들의 경력개발계획 설정에 도움을 제공할 필요가 있다.

네 번째, 경찰관들의 복원력 수준을 높여야 한다. 이를 위해 경찰관들에게 목표달성에 필요한 자원(재능, 기술, 네트워크 등)을 스스로 발견해낼 수 있는 기회를 제공하고 목표달성의 위험요소들을 제거할 수 있도록 도움을 제공할 필요가 있다.

다섯 번째, 상위경찰관이 부하경찰관들에게 사회적 도움을 제공하는 상사지원 수준을 높여야 한다. 이를 위해 상사가 신입직원이나 직속부하직원들에게 좀 더 편하고 즐겁게 일할 수 있도록 세심한 배려를 제공하고 인격적으로 자신과 동등하게 잘 대우해주며 개인적인 대소사까지 관심을 갖고 지원해주는 경찰조직풍토의 조성공식적인 멘토링 제도의 도입 및 활성화가 필요하다.

마지막으로, 경찰관들의 감정부조화 수준을 감소시켜야 한다. 이를 위해 경찰관 채용 시 면접

11) 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력의 제고수단은 Luthans 외(2007: 213-216)의 제안을 반영하였다.

을 좀 더 강화하여 사회성이나 직무주도성이 높은 사람을 경찰관으로 채용할 필요가 있다. 또한 기존직원들을 대상으로 감성지능(즉, 감정을 인식하고 조절할 수 있는 능력)의 개발을 위한 교육·훈련을 실시할 필요가 있다. 그리고 자신의 직무를 통제할 수 있는 권한이 좀 더 많이 주어졌을 때 직무수행동기가 잘 유발되고 직무주도성을 발휘할 가능성이 높기 때문에 법률이나 직무규정이 허용하는 범위 내에서 직무자율성이나 직무재량권을 좀 더 많이 부여할 필요가 있다.

참고문헌

- 경찰공무원법. (개정 2014.1.14, 법률 제12233호).
- 김동철·김대건. (2012). 긍정조직행태 주요 요인 간 관계에 관한 연구: 진성리더십, 심리적 자본, 심리적 주인의식을 중심으로. 『한국행정학보』, 46(4): 27-51.
- 김용순 (2012). 호텔기업에서 심리적 자본, 직무태도 및 서비스 풍토의 관계. 한국콘텐츠학회논문집, 12(10): 480-488.
- 배병렬. (2011). 「Amos 19 구조방정식 모델링: 원리와 실제」. 서울: 도서출판청람.
- 오은혜·탁진국. (2012). 경력계획이 주관적 경력성공에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과와 미래시간전망과 코칭리더십의 조절효과. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 25(4): 727-748.
- 오창택. (2013). 개인-조직부합은 자기효능감과 소명의를 통해 직무열의를 제고시키는가? 『한국행정학보』, 47(4): 121-143.
- 윤정임·정남운. (2009). 낙관성, 인지적 정서조절 및 상담자 소진의 관계. 『한국심리학회지: 상담 및 치료』, 21: 49-68.
- 이병철·이채익. (2009). 지방공무원의 심리적 자본이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. 『지방정부연구』, 13(3): 67-85.
- 이철희·신강현·허창구. (2012). 변혁적 리더십과 거래적 리더십이 직무열의에 미치는 영향: 심리적 자본의 매개효과를 중심으로. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 25(1): 147-169.
- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- 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. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44(1): 48-70.
- Bagozzi, R. P. (1992). The Self-Regulation of Attitudes, Intentions, and Behavior. *Social Psychology Quarterly*, 55(2): 178-204.
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). Where to Go from Here: Integration and Future Research on Work Engagement, In Bakker, A. B. & Leiter, M. P. (eds.). *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*, 181-196. New York: Psychology Press.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social

- Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51: 1173-1182.
- Caillier, J. G. (2014). Do Role Clarity and Job Satisfaction Mediate the Relationship between Telework and Work Effort? *International Journal of Public Administration*, 37: 193-201.
- Cheung, F. Y-L., & Tang, C. S-K. (2012). The Effect of Emotional Dissonance and Emotional Intelligence on Work-Family Interference. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 44(1): 50-58.
- Christen, M., Iyer, G., & Soberman, D. (2006). Job Satisfaction, Job Performance, and Effort: A Reexamination Using Agency Theory. *Journal of Marketing*, 70(1): 137-150.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management*, 31(6): 874-900.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3): 499-512.
- Dysvik, A., Kuvaas, B., & Buch, R. (2013). Perceived Training Intensity and Work Effort: The Moderating Role of Perceived Supervisor Support. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, <http://dx.doi.org/10.1080/1359432X.2013.764602>
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3): 565-573.
- Feldman, D. B., & Synder, C. R. (2005). Hope and the Meaningful Life: Theoretical and Empirical Associations between Goal-Directed Thinking and Life Meaning. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 24(3): 401-421.
- Fredrickson, B. L. (2004). The Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions. *Philosophical Transactions of the Royal Society of London*, 359(1449): 1367-1377.
- Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1): 1-23.
- Guchait, P., Paşamehmetoğlu, A., & Dawson, M. (2014). Perceived Supervisor and Co-Worker Support for Error Management: Impact on Perceived Psychological Safety and Service Recovery Performance. *International Journal of Hospitality Management*, 41: 28-37.
- Heuven, E., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Huisman, N. (2006). The Role of Self-Efficacy in Performing Emotion Work. *Journal of Vocational Behavior*, 69: 222-235.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44(3): 513-524.
- Hochschild, A. R. (2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Humborstad, S. I. W., Humborstad, B., & Whitfield, R. (2008). Burnout and Service Employees' Willingness to Deliver Quality Service. *Journal of Human Resources in Hospitality &*

- Tourism, 7(1): 45-64.
- Jung, J-H., & Tak, J. (2008). The Effects of Perceived Career Plateau on Employees' Attitudes: Moderating Effects of Career Motivation and Perceived Supervisor Support with Korean Employees. *Journal of Career Development*, 35(2): 187-201.
- Karatepe, O. M., & Olugbade, O. A. (2009). The Effects of Job and Personal Resources on Hotel Employees' Work Engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 28: 504-512.
- Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional Dissonance, Emotional Exhaustion and Job Satisfaction in Call Centre Workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4): 366-392.
- Luthans, F. (2002a). Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths. *Academy of Management Executive*, 16(1): 57-75.
- Luthans, F. (2002b). The Need for and Meaning of Positive Organization Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6): 695-706.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging Positive Organizational Behavior. *Journal of Management*, 33(3): 321-349.
- 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., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate: Employee Performance Relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29: 219-238.
- Luthans, F., Vogelgesang, G. R., & Lester, P. B. (2006). Developing the Psychological Capital of Resiliency. *Human Resource Development Review*, 5(1): 25-44.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. Oxford, England: Oxford University Press.
- Mann, S. (1999). Emotion at Work: To What Extent are We Expressing, Suppressing, or Faking It? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3): 347-369.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Mostert, K. (2011). Job Characteristics, Work-Home Interference and Burnout: Testing a Structural Model in the South African Context. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(5): 1036-1053.
- Mulki, J. P., Jaramillo, J. F., & Locander, W. B. (2009). Critical Role of Leadership on Ethical Climate and Salesperson Behaviors. *Journal of Business Ethics*, 86(2): 125-141.
- Ouweneel, E., Le Blanc, P. M., & Schaufeli, W. B. (2011). Flourishing Students: A Longitudinal Study on Positive Emotions, Personal Resources, and Study Engagement. *The Journal of*

- Positive Psychology, 6(2): 142-153.
- Peterson, S. H., Balthazard, P. A., Waldman, D. A., & Thatcher, R. W. (2008). Neuroscientific Implications of Psychological Capital: Are the Brains of Optimistic, Hopeful, Confident, and Resilient Leaders Different? *Organizational Dynamics*, 37(4): 342-353.
- Ping, R. A. (1996). Latent Variable Regression: A Technique for Estimating Interaction and Quadratic Coefficients. *Multivariate Behavioral Research*, 31: 95-120.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management Review*, 12(1): 23-37.
- Schaible, L. M., & Gecas, V. (2010). The Impact of Emotional Labor and Value Dissonance on Burnout among Police Officers. *Police Quarterly*, 13(3): 316-341.
- 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.
- Snyder, C. R. (1995). Conceptualizing, Measuring, and Nurturing Hope. *Journal of Counseling and Development*, 73(3): 355-360.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Social Cognitive Theory and Self-Efficacy: Going Beyond Traditional Motivational and Behavioral Approaches. *Organizational Dynamics*, 26: 62-74.
- Testa, M. R. (2001). Predictors of Service Effort: An Investigation of Cruise Line Service Workers. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 2(1/2): 11-27.
- Van Gelderen, B., Heuven, E., Van Veldhoven, M., Zeelenberg, M., & Croon, M. (2007). Psychological Strain and Emotional Labor among Police-Officers: A Diary Study. *Journal of Vocational Behavior*, 71: 446-459.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal Relationships between Job Resources, Personal Resources, and Work Engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74: 235-244.
- Yoon, M. H., Beatty, S. E., & Suh, J. (2001). The Effect of Work Climate on Critical Employee and Customer Outcomes: An Employee-Level Analysis. *International Journal of Service Industry Management*, 12(5): 500-521.

오창택(吳昌澤): 광운대학교에서 행정학박사학위(논문: 공공서비스 질의 전략적 관리적소에 관한 연구, 1997)를 취득하고, 현재 한영신학대학교 기독교아동복지학과 교수로 재직하고 있다. 연구관심분야는 조직관리, 비영리서비스마케팅, 사회복지행정 등이고, 최근 주요논문으로는 “개인-조직부합은 자기효능감과 소명의식을 통해 직무열의를 제고시키는가?”(한국행정학보, 2013), “사회복지종사자의 감정노동수행전략이 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향: 감정고갈의 매개효과를 중심으로”(한국행정학보, 2012), “사회복지조직구성원들의 근무환경에서 개인-직무부합이 조직일탈행동에 미치는 영향: 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로”(한국사회복지학, 2012) 등이 있다(foxtamer@naver.com).

Abstract

The Effect of Positive Psychological Capital on Work Effort: The Mediating Effect of Job Satisfaction and the Moderating Effects of Supervisor Support and Emotional Dissonance

Oh, Chang Taek

The purpose of this study was to examine the mediating effect of job satisfaction on the relationship between positive psychological capital and work effort, the moderating effect of supervisor support on the relationships among positive psychological capital, job satisfaction, and work effort, and the moderating effect of emotional dissonance on the relationship between positive psychological capital and job satisfaction. Data were collected by questionnaire from 334 Korea police officers. As a result, job satisfaction partially mediated the relationship between positive psychological capital and work effort. Supervisor support moderated the relationship between positive psychological capital and work effort and the relationship between job satisfaction and work effort. Also emotional dissonance moderated the relationship between positive psychological capital and job satisfaction. Finally, Implication of results was discussed.

Key Words: positive psychological capital, work effort, job satisfaction, supervisor support, emotional dissonance

