

# 사회복지사들이 경험하는 컴페션이 정서적 몰입에 미치는 영향

— 긍정심리자본의 매개효과와 조직 동일시의 조절효과 —

유인에\* · 고성훈\*\* · 문태원\*\*\*

## 〈요 약〉

사회복지 조직에서 가장 필요로 하는 것이 공감능력임에도 불구하고 현재까지 사회복지사들을 대상으로 한 컴페션에 대한 실증적 연구가 많이 부족했던 것이 사실이다. 그래서 본 연구는 사회복지사들이 경험하는 컴페션과 결과변수 간의 인과관계를 실증할 필요성을 절감하게 되었다.

본 연구의 목적은 첫째, 사회복지 시설 내에서 사회복지사들이 경험하는 컴페션이 긍정심리자본에 미치는 영향을 실증하는 것이고, 둘째 컴페션을 통하여 형성한 긍정심리자본이 정서적 몰입에 미치는 영향을 실증하는 것이다. 셋째, 본 연구의 목적은 컴페션과 정서적 몰입의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증하는 것이고, 넷째, 긍정심리자본과 정서적 몰입(Affective commitment)의 관계에서 조직 동일시의 조절효과를 실증하는 것이 본 연구의 목적이다.

본 연구에서는 실증적 연구를 위해 서울과 경기도에 위치한 사회복지 시설 내의 사회복지사들 369명을 대상으로 설문조사를 한 후 가설을 검증하였다.

본 연구 결과 사회복지사들이 경험하는 컴페션이 긍정심리자본에 정(+의 영향을 미치는 것으로 실증되었고, 긍정심리자본이 정서적 몰입에 정(+의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 컴페션과 정서적 몰입의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과 역시 유의한 것으로 실증되었고, 긍정심리자본과 정서적 몰입의 관계에서 조직 동일시가 조절작용을 하는 것으로 유의하게 실증되었다.

따라서 본 연구는 사회복지사들이 경험하는 컴페션과 결과변수의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과와 조직 동일시의 조절효과를 실증했다는 이론적 시사점이 있고, 사회복지사들이 고객을 대하는 태도에 있어서 더 공감적인 행위를 할 수 있도록 공감능력을 강화시켜 준다는 실무적 시사점이 있을 것이다.

핵심키워드: 컴페션, 긍정심리자본, 정서적 몰입, 조직 동일시

논문접수일: 2018년 06월 19일    수정일: 2018년 08월 13일    게재확정일: 2019년 02월 08일

\*    평택대학교 사회복지학과 박사(제1저자), ria520@hanmail.net

\*\*    경북대학교 경영학과 조빙교수(교신저자), baumhoffnung@naver.com

\*\*\*    홍익대학교 경영학과 부교수(공동저자), twmoon@hongik.ac.kr

## I. 서 론

사회복지조직은 그 어느 때보다 빠르게 변화하며 욕구 또한 다양해지고 있어 효과적인 조직 관리 능력이 질실히 요구되고 있다. 만약 사회복지 조직이 변화하는 환경에 적절히 대처할 능력이 부족하다면 경쟁에서 밀려나 조직이 위기 상황에 직면할 수도 있을 것이다. 사회복지조직의 경우 클라이언트를 일차적으로 대면하는 사회복지사들의 태도와 가치, 행동이 매우 중요하며 이들의 행동과 태도는 시설 내 고객에게 긍정적 또는 부정적인 영향을 미치게 될 것이다. 따라서 효과적 조직 관리를 위해서는 사회복지조직의 구성원인 사회복지사들에 대한 관심과 지지가 중요한 위치를 차지할 것이다(박영국, 2009).

Weiss and Cropanzano(1996)에 따르면, 사회적 집단에서 경험하게 되는 컴페션은 긍정적 감정을 발생시키는 중요한 사건이 된다. 집단 내에서 경험되는 컴페션은 자신과 컴페션 제공자인 동료 간에 친근한 연대감이 형성되었다는 인식을 갖게 하고, 나아가 컴페션을 반복 경험할수록 소속 집단에 애착을 갖게 되면서 안정과 치유의 긍정 공간으로 여기게 된다(Frost et al., 2000; Dutton, 2003; Kanov et al., 2004; Lilius et al., 2008). 이러한 관계를 보여주는 선행연구에서 Davidson(2002)은 컴페션이 긍정적인 정서를 형성하는 것과 관련 있다고 강조하였으며, 고성훈·문태원(2012)도 조직 구성원이 경험하는 컴페션이 자신과 조직에 대하여 긍정정체성을 형성한다고 밝히고 있다. 또한 긍정정서는 심리적 자원을 확보하게 하여 불안과 같은 부정적인 감정을 완화 시키고 낙관주의나 희망, 또는 자기효능감과 자아 존중감(탄력성) 등과 같은 자원을 유발하게 된다고 하였다(서성무 외, 2012).

그러므로 위에서 제시한 컴페션과 관련된 선

행연구에 기반하여 컴페션을 경험한 사회복지사들이 긍정심리 자본을 형성하게 될 때, 심리적 고통을 수반한 채 직무를 수행하는 것에 따른 비효율성은 감소하게 될 것이며, 많은 경험과 노하우를 터득한 사회복지사들의 정서적 몰입은 더욱 증가하게 될 것이다. 즉, 시설 내에서 돌봄(caring)과 심적인 치유(healing)를 필요로 하는 고객들을 사회복지사들이 컴페션의 마음을 갖고 응대한다면 긍정적 감정을 기반으로 한 긍정심리자본을 형성하여 낙관주의, 희망, 복원력 등이 향상되게 되고, 결국에는 자신이 하는 사회복지 업무에 더욱 애착을 갖고 몰입하는 정서적 몰입을 경험하게 될 것이다.

그러므로 본 연구에서는 컴페션과 관련된 국내·외 선행연구에 기반하여 사회복지사들이 기관 및 시설 내에서 경험하는 컴페션이 긍정적 심리자본을 형성하여 결국 정서적 몰입에 어떠한 영향을 미치게 될지 실증하고자 하며, 더 나아가 컴페션과 정서적 몰입의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과, 그리고 긍정심리자본과 정서적 몰입의 관계에서 조직동일시의 조절효과를 실증하고자 한다.

## II. 이론적 배경 및 가설

### 1. 컴페션이 긍정심리자본에 미치는 영향

조직 내 조직구성원들이 컴페션적인 행위를 서로 주고받게 되면 이들은 서로 간에 더욱 끈끈한 정서적 경험을 하게 되고(Quinn & Dutton, 2005), 에너지 생성이 활발해지는 활력적인 양질의 관계가 형성되어(Baker et al., 2004), 결국 직무 수행을 할 때에 긍정적 정서와 정체성을 경험하게 된다(Dutton & Heaphy, 2003). 이렇게

조직 구성원들이 경험한 컴페션으로 인해 형성된 긍정적 정서와 긍정적 정체성은 신선하고 (Isen, Johnson, Metz, & Robinson, 1985), 고착되지 않은 유연성을 지니며(Isen & Daubman, 1984), 창조적이면서 창의적이고(Isen, Daubman, & Nowicki, 1987), 융합적이면서 효율적인 사고(Isen, Rosenzweig, & Young, 1991; Isen et al., 1991)를 가능하게 한다.

조직 내에서 양질의 활력적 관계를 통해 형성된 긍정적 정서와 긍정적 조직 정체성은 자신의 업무에 있어서 희망과 낙관성을 갖게 되고, 또한 업무를 통해 조직에 긍정적인 영향을 미친다는 인식을 나타내는 긍정심리자본에 영향을 미칠 것으로 기대된다(Dutton & Heaphy, 2003).

한편, Lilius et al.(2008)은 조직 내 컴페션은 미덕의 하위차원으로 설명하면서 구성원들이 직무를 수행하는 가운데 다양한 고통을 경험한다 할지라도 자신의 업무를 긍정적으로 생각하도록 의미부여를 해주고 긍정 감정을 유발시키는 자원이 된다고 하였다. 조직 내에서 컴페션을 경험한 조직구성원들은 긍정적 감정을 느끼게 되고, 이러한 긍정적 감정은 긍정적인 정체성을 발달시켜서(Lilius et al., 2008; Dutton et al., 2010), 긍정심리자본을 형성하는 선행변수가 될 것으로 예상된다.

Weiss & Cropanzano(1996)도 조직 구성원 간에 컴페션을 주고받는 행위는 정감 있는 중요한 사건으로 구성원 간 더욱 많은 긍정적 의사소통과 긍정감정을 발생하게 한다고 하였다. 조직 구성원들이 서로에 대해 컴페션을 갖게 될 때 컴페션은 상대방에 대한 연대감을 강화시키는 역할을 하게 되며, 결국 다양한 긍정적 감정들을 유발시키게 된다(Miller & Stiver, 1997). 이는 조직 내에서 부딪히게 되는 고통스러운 사건 속에서도 구성원들이 긍정적인 의미를 발견할 수 있도록 도움을 주며, 결국 긍정적인 감정을 유발

시키는 결과를 가져오는 데에 도움을 준다 (Folkman & Moskowitz, 2000; Fredrickson, Tugade, Waugh & Larkin, 2003).

따라서 Lilius et al.(2008)은 조직 안에서 경험하게 되는 컴페션과 감정 사이에는 강한 긍정적인 관계가 있음을 주장하였다. 이러한 점에서 조직 내에서 경험하는 진정성을 가진 컴페션은 조직 구성원들의 개인적·사회적 정체성에 긍정적 감정을 유발시켜, 조직 구성원들로 하여금 긍정적 심리상태를 형성하는 역할을 하게 되는 것이다.

또한 조직 내에서 경험하는 컴페션은 조직 구성원의 건강과 행복을 촉진시키고, 자기효능감을 강화시키며, 완충기능과 회복력을 향상시키는 속성을 갖고 있어서(Cameron, 2003), 조직구성원의 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력에 긍정적인 영향력을 미칠 것으로 보인다.

이러한 관계는 여러 선행연구들에서 확인할 수 있는데, Davidson(2002)은 컴페션과 긍정 정서 형성과의 관련성을 주장하면서, 긍정정서는 심리적 자원을 확보하게 하여 걱정이나 불안과 같은 부정 감정을 누그러뜨리게 한다고 하였다. 고성훈·문태원(2012)도 컴페션이 조직 구성원의 긍정정체성을 형성한다고 주장하였으며, 긍정정서는 자기효능감과 자아존중감 그리고 낙관성이나 희망 등과 같은 자원을 이끌어 낸다고 하였다. 이는 개인이 부정적인 상태를 극복해 나갈 수 있는 자원으로, 심리적 자원을 많이 보유한 개인은 자신에게 불행한 사건이 발생하면 이를 기반으로 불안과 같은 부정적인 상태에 빠져드는 것이 아니라 이 사건을 보다 긍정적인 방식으로 해석하고 이를 해결하려는 의지를 보인다. 이를 통해 개인은 부정적 정서나 감정에 빠지지 않게 된다(서성무 외, 2012).

따라서 본 연구에서는 위에서 언급된 컴페션과 긍정적 정체성, 긍정심리자본 간의 관계에 대한

국내·외 선행연구들을 기반으로 컴페션이 긍정 심리자본에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상한다.

*가설 1: 컴페션은 긍정심리자본에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.*

## 2. 긍정심리 자본이 정서적 몰입에 미치는 영향

Luthans, Avey & Patera(2008)는 지원적 조직 분위기 상황에서 긍정심리자본이 조직구성원의 정서적 몰입, 직무성공에 긍정적 영향을 미친다고 하였다. 국내 연구에서도 김주엽(2011)은 긍정심리자본이 정서적 몰입에 정(+)<sup>2</sup>의 영향을 미쳐 지각된 성과를 보이며, 직장에서의 행복감과 주관적 안녕감을 주어 이직률을 낮추게 한다는 연구 결과를 보여주었다. 최용득과 이동섭(2011)은 긍정심리자본이 직무의 정서적 몰입에 긍정적 영향을 미치며, 특히 서비스 업종을 대상으로 이루어진 선행연구결과에서 긍정심리자본은 구성원의 정서적 몰입에 유의한 영향을 미치고, 조직구성원의 긍정심리자본이 높을수록 정서적 몰입이 높아진다는 결과를 제시하고 있다(정민주 외, 2012; 여인주, 2014; 김인숙 외, 2015).

본 연구는 정서적 사건이론(Affective Events Theory: AET)(Weiss & Cropanzano, 1996)에 근거하여 긍정심리자본을 조직구성원들이 인식한 컴페션과 정서적 몰입 간의 관계를 매개하는 매개변수로 보았다. 정서적 사건 이론이란, 조직 내에서 직무를 수행하면서 경험하게 되는 다양한 사건들이 존재하며, 그 사건들은 종사자들에게 특정정서를 유발시키고, 이렇게 발생된 특정정서는 근로종사자들의 직무태도 및 직무행동과 직무성공에 어떻게 영향을 미칠 수 있는가를 설명하는 이론이다(Weiss & Cropanzano, 1996;

Ashkanasy & Daus, 2002). 이때 나타나는 직무 행동은 감정이나 심리정서적인 측면의 영향을 받아 발생하게 되는 행동과 인지적 판단에 의해 발생하는 행동으로 구분될 수 있다. 감정이나 심리정서에 의해 발생한 행동은 감정과 정서에 의해 직접 영향을 받게 되는 반면, 인지적 판단에 의해 발생하는 행동은 직무태도에 간접적으로 영향을 미치게 되므로 종사자들의 심리·정서적 측면에 대한 조직 관리가 중요함을 시사하고 있다(남기은·이선희, 2014). 또한 Brief & Weiss (2002)는 직장 내에서 경험하게 되는 심리적인 무형의 감정이나 정서는 확연하게 측정되지는 않지만 직무 만족, 조직몰입, 이직 의도와 같은 직무 성과와 관련이 있음을 강조하면서 직장 내에서 정서관리를 간과하지 말 것과 그 중요성을 제안하고 있다.

정서적 몰입(affective commitment)은 집단에 갖는 심리적 애착 정도를 의미하며 긍정적 감정이 중심이 된다(채순화, 2004). 조직에 대한 정서적 몰입도가 높은 구성원은 자신을 조직과 동일시하며 조직 구성원으로서의 자격을 즐기면서 정서적 애착을 느끼게 된다. 조직의 일원임을 자랑스럽게 여기면서 조직에 강한 애착심을 가지고 헌신 하는 것이다(오인근, 최재성, 2004). 이것을 응집적 몰입(cohesion commitment)이라고도 표현하며 근로자가 조직에 대한 감성적인 관계적 느낌, 긍정적인 컴페션대, 그리고 높은 참여의식을 반영하는 상태라고 할 수 있다. 정서적 몰입은 조직 내에서의 긍정적인 경험으로, 직업 관련 특징과 개인 성격, 구조적 특징 등에서 유발할 수 있다(Meyer & Allen, 1990). 정서적 몰입은 조직원이 조직에 대해 느끼는 심리적 애착심, 따뜻함, 충성심, 다정함, 호의, 소속감, 유쾌함, 행복감 등의 감정을 통해 조직에 대해 조직의 종사자가 개별적으로 느끼는 심리적 애착심의 정도라고 할 수 있다.

정서적 몰입은 개인 혹은 상황 속성 변수로서 개인이 조직을 위한 행동에 참여할 가능성, 행동 등의 추구로 실제적으로 가치가 있다고 여기는 것이다. 자신의 목표와도 일치하여 업무를 수행할 때에 주체적으로 성과를 이끌어낼 수 있는 가능성이 높게 된다. 정서적 몰입은 조직구성원들이 충성심과 열정을 자기 스스로 나타내려는 의지이고, 조직이나 구성원과 긍정적 관계를 맺으려하는 욕망, 의지 등의 감정과 태도라고 할 수 있다(윤종락, 2016). 더 나아가 조직 구성원들이 정서적으로 몰입되면 조직의 목표와 개인의 목표를 동일시하게 되고 조직의 구성원이라는 긍지와 자긍심을 갖게 된다.

정서적 몰입(affirmative commitment)은 조직 몰입의 3가지 차원인 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입 중 하나로 학자마다 다양하게 정의하고 있어 그 개념에 모호함이 존재하지만, 일반적으로 정서적 몰입은 종업원이 자신이 속한 조직에 대하여 충성심을 느끼는 정도로 정의 할 수 있다.

본질적으로, 정서적 몰입은 조직을 좋아하는 것에 기초한 충성을 나타내고, 계속적 몰입은 개인이 다른 어느 곳에서도 이보다 더 나은 직무를 얻을 가능성이 없다는 생각에서 발생하는 충성을 나타내며, 규범적 몰입은 조직에 충성해야 한다는 의무감으로부터 나오는 충성이라고 할 수 있다. Meyer(1993)와 그의 동료들은 조직 구성원이 스스로 자신의 직무에 즐거움으로 집중할 때 정서적으로 몰입이 되어 적극적으로 조직 목적 달성에 참여하게 되며, 그렇지 않은 구성원보다 조직에 대해서 더 강한 심리적 애착을 가지려는 경향을 보인다고 주장한다. 즉, 정서적 몰입은 조직구성원이 조직에 노력과 충성을 하려는 의욕이나 개인의 존재를 조직과 결합시키려는 태도, 조직목적에 수용하려는 신념 등이 그 내용을 이루고 있으며(이강수, 2016), 구성원이

조직에 계속 남아있겠다고 결정하는 것에 영향을 미친다고 하였다(Meyer(1997). 자신이 속한 조직이 지원적이라는 긍정적인 인지를 하게 되면 조직에 대한 정서적인 몰입은 더욱 증대 되며(한광현, 1998; Rhoades, Eisenberger, & Armeli, 2001), 자신이 조직으로부터 보호받고 중요하게 여겨진다는 지각을 통해서 구성원의 조직 몰입은 더욱 증가된다. 이는 조직구성원에게 자기 정체성(self-identity)을 복돋우는 결과로 이어지게 된다(Meyer & Allen, 1991).

Grant et al.(2008)의 연구에서는 ESF(Employee Support Foundation)에 참여한 사람들은 조직과의 애착적인 유대를 갖으면서 자신의 정체성을 변화시켰고 조직 정체성에 대한 인식도 변화했다는 것을 밝혔다. 그리고 스스로 조직에 더욱 도움이 되려는 호의적 태도가 되었고, 배려하는 자세도 증가하여 자신의 긍정적인 정체성을 높였으며 나아가 조직에 대한 정서적 몰입과 애착이 증가하였음을 보여주었다. 이러한 맥락에서 사회복지사들이 근무하는 기관이나 시설의 조직 내부에서 형성된 긍정심리자본은 조직에 대한 정서적 몰입을 증가시키는 긍정적 관계가 있을 것으로 예측할 수 있다. 사회복지사들이 조직 내 구성원들로 부터 경험하게 되는 컴페션은 긍정심리자본을 형성하게 되어(Lilius et al., 2008) 개인의 긍정적 정체성은 점점 더 커지게 되고, 이로 인해 조직에 대한 정서적 몰입은 더욱 커지게 될 것이다(Lilius et al., 2008; Dutton, Roberts., & Bednad, 2010).

따라서 본 연구는 긍정심리자본과 정서적 몰입 간의 관계에 대한 국·내외 선행연구를 기반으로 아래와 같은 가설을 설정하였다.

*가설 2: 긍정심리자본은 정서적 몰입에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.*

### 3. 컴페션과 정서적 몰입 간의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과

사회 복지 시설 내에서 고객을 상대하는 사회복지사들은 돌봄과 서비스의 차원에서 빈번히 컴페션을 경험하게 된다. 타인의 고통(suffering)이 발생했을 때 그 고통을 주목하고, 느끼고, 반응하게 되는 컴페션은 사회복지사들에게 있어서 익숙한 인간 본연의 감정이면서 긍정적 감정을 형성하게 하는 또 다른 감정의 원천이 된다(Lilius et al., 2008). Lilius et al.(2008)의 연구에서도 밝혔듯이 컴페션을 경험하는 조직 내 구성원들은 긍정적 감정(PE)을 느끼게 되고, 이러한 긍정적 감정은 조직 구성원의 건강과 행복을 촉진시키고, 자기 효능감을 강화시키며, 완충기능과 회복력을 향상시키는 속성을 갖고 있어서(Cameron, 2003), 긍정심리자본의 형성에 강한 영향력을 미칠 것으로 보인다(Davidson, 2002).

조직 내에서 경험하는 컴페션은 자신과 컴페션 제공자인 동료 간에 친근한 연대감이 형성되었다는 인식을 갖게 하고, 컴페션을 계속 경험할수록 소속 집단에 애착을 느끼면서 안정과 치유의 긍정 공간으로 여기게 된다(Frost et al., 2000; Dutton, 2003; Kanov et al., 2004; Lilius et al., 2008). 이러한 관계를 보여주는 선행연구에서 Davidson(2002)은 컴페션이 긍정적인 정서를 형성하는 것과 관련 있다고 강조하였으며, 고성훈·문태원(2012)도 조직 구성원이 경험하는 컴페션이 자신과 조직에 대하여 긍정정체성을 형성한다고 주장하였고, 컴페션을 통해 형성된 긍정적 감정 또는 긍정적 정체성은 긍정심리자본의 하위 요소인 낙관주의, 회복력 등에 긍정적인 영향을 미치게 될 것으로 예측한다.

한편, 사회복지시설 종사자들을 대상으로 한 박현홍(2013)의 연구에서 긍정심리자본은 직무만족

과 정서적 몰입에 정(+의 영향을 미치는 것으로 밝히고 있다. 사회복지시설 종사자의 자기효능감과 회복력이 높고, 희망과 낙관주의가 높을수록 조직에 대한 정서적 몰입이 높았으며, 이러한 긍정심리 자본 요인 모두는 조직의 정서적 몰입에 영향을 미치는 주요 예측 요인임을 밝혔다.

따라서 컴페션이 긍정심리자본에 영향을 미치는 인간 본연의 감정이고, 긍정심리자본이 정서적 몰입의 선행변수라는 국내·외 선행 연구결과를 바탕으로 시설 내에서 컴페션을 경험한 사회복지사들이 긍정심리자본을 형성한 후 이러한 긍정심리자본이 정서적 몰입을 높이는데 긍정적 영향을 미치게 될 것으로 예측할 수 있고, 컴페션과 정서적 몰입 간의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 실증적으로 검증해 보려고 한다.

*가설 3: 컴페션과 정서적 몰입의 관계에서 긍정심리자본이 매개할 것이다.*

### 4. 긍정심리자본과 정서적 몰입 간의 관계에서 조직 동일시의 조절효과

Youssef & Luthans (2007)는 긍정심리자본과 조직 내 구성원들의 태도적, 행위적 결과에 대한 연구를 통해 긍정심리자본이 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 준다는 점을 밝혔으며, Luthans et al.(2008)은 지원적 조직분위기 상황에서 긍정심리자본이 구성원의 직무성성과 직무만족, 조직몰입에 긍정적 영향을 미친다고 실증하였다. 이러한 연구결과는 긍정심리자본을 형성하는 하위차원으로 자기효능감, 희망, 낙관주의 그리고 회복력이 직무성과 또는 정서적 몰입에도 긍정적 영향을 미친다고 볼 수 있다(주보름, 2012).

긍정심리자본과 정서적 몰입의 관계에 대한

국내 선행연구에서는 김주엽·김명수(2011)가 한 연구에서 긍정심리자본이 직무만족과 정서적 몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였으며, 정감주(2011)의 연구에서는 합리적인 문화에서 긍정심리자본의 구성요소인 자기효능감과 유사한 개념인 자기존중감이 정서적 몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 실증하여 긍정심리자본이 정서적 몰입에 긍정적 영향을 미칠 수 있다는 국외 선행연구 결과를 지지하고 있다(정선우, 2012). 한편 사회복지 시설 내에서 긍정심리자본을 형성한 사회복지사들은 긍정적인 마음과 낙관주의 성향을 가지고 자신의 일에 정서적으로 몰입을 하게 되는데, VanKnippenberg & VanShie (2000)에 의하면 조직구성원이 자신의 직무에 긍정적인 태도를 갖게 되고 이러한 긍정적인 태도가 조직단위로 확장되게 된다.

조직 내에서 컴페션을 경험한 사회복지사들이 미래에 대한 희망과 낙관주의를 갖고 내면 세계를 회복하며, 자기효능감까지 갖게 되었을 때 긍정심리자본이 형성되게 되며, 이들이 조직과 하나가 되는 조직 동일시 또한 높아지게 되면 사회복지사들의 정서적 몰입이 더욱 강화가 될 것으로 예측한다.

따라서 본 연구에서는 긍정심리자본을 형성한 사회복지사들이 긍정적인 태도를 갖고, 점점 조직과 하나가 되어 조직에 의미를 부여하는 조직

동일시를 경험하게 되면 더욱 정서적으로 자신이 하고자 하는 사회복지사 업무에 몰입하게 될 것으로 예측하여 긍정심리자본과 정서적 몰입의 관계에서 조직동일시의 조절효과를 실증적으로 검증하고자 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설 4: 컴페션과 긍정심리자본의 관계에서 조직동일시가 조절할 것이다.

### III. 연구방법과 자료 수집

#### 1. 조사대상자

본 연구는 서울과 경기지역에 소재한 사회복지 기관 및 시설 내 사회복지사들을 대상으로 설정하고 조사 시기는 2018년 4월 1일~4월 25일까지 연구자가 기관 및 시설을 방문하여 조사하는 방법과 연구내용을 각 기관 및 시설의 관장에게 설명하여 우편으로 조사하고 다시 회수하는 방법으로 설문조사를 시행하였다. 조사 단체는 경기도의 13개 사회복지 기관 및 시설과 서울지역 12개 시설을 대상으로 하였다. 총 표집 대상 인원은 375명이며, 불성실한 응답지 설문지 6부를 제외하고 성실하게 응답한 최종 369부의 설문지를 통계분석에 이용하였다.

<표 1> 인구통계학적 특징

항 목		빈도(명)	백분율(%)
성별	남자	185	50.1
	여자	184	49.9
연령	20~29세	67	18.2
	30~39세	136	36.9
	40~49세	103	27.9
	50~59세	56	15.2
	60세 이상	6	1.6

종교	기독교	126	34.1
	천주교	33	8.9
	불교	54	14.6
	무교	139	37.7
	기타	17	4.6
직위	일선 담당자	175	47.4
	부장/사무국장	14	3.8
	팀장/과장	49	13.3
	선임 사회복지사	56	15.2
	기타	75	20.3
근무기간	1~4년	145	39.3
	5~9년	145	39.3
	10~14년	52	14.1
	15~19년	24	6.5
	20년 이상	3	0.8
학력	2년제 대학 졸업	169	45.8
	4년제 대학 졸업	150	40.7
	대학원 석사 재학 및 졸업	47	12.7
	대학원 박사 재학 및 졸업	3	0.8
소득수준	200만 원 이하	48	13.0
	201~300만 원 이하	183	49.6
	301~400만 원 이하	42	11.4
	401~500만 원 이하	10	2.7
	501만 원 이상	86	23.3

## 2. 변수의 조작적 정의 및 측정

### 2.1 컴페션(Compassion)

본 연구는 Lilius, Worline, Maitlis, Kanov, Dutton, & Frost(2008)이 사용한 컴페션 척도 3개 항목을 활용하였다. 문항의 예로는 ‘나는 나의 직장으로부터 자주 컴페션을 경험한다’, ‘나는 나의 상사로부터 자주 컴페션을 경험한다’, ‘나는 나의 동료들로부터 자주 컴페션을 경험한다’이다. 각각의 문항들은 “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”까지의 Likert식 5점 척도로 응답하게 하였고, 점수가 높을수록 컴페션이 높다는 것을 의미한다. Lilius, Worline, Maitlis, Kanov, Dutton, & Frost(2008)의 연구에서 컴페션의 신뢰도는  $\alpha$

= .79였으며, 본 연구의 신뢰도 계수 Cronbach's alpha는  $\alpha = .785$ 였다.

본 연구에서는 컴페션에 대한 조작적 정의로서 사회복지 기관 및 시설 내에서 종사하는 사회복지사들이 고통이 발생했을 때 동료나 상급자, 또는 후배 사회복지사들과 주고받는 물질적, 정신적, 시간적 감정이라고 정의하였다.

### 2.2 긍정심리자본(PPC)

긍정심리자본은 개인의 긍정적인 심리상태로 정신적·신체적 건강을 포함하는 개념으로서, Luthans et al.(2007)이 개발한 긍정심리자본의 4개의 하위구성요소인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력에 대한 총 24개의 문항을 긍정심리자



본 척도(Psychological capital questionnaire: PCQ)로 사용하였다. 긍정심리자본의 하위차원 중 희망에 해당하는 문항의 예는 “나는 직장에서 난관에 부딪혔을 때 그것을 벗어날 수 있는 많은 방법을 생각해 낼 수 있다.” 자기효능감에 해당하는 문항의 예는 “나는 장기적인 문제를 해석해서 해결책을 찾는 일에 자신 있다.” 등으로 구성되었고, 낙관주의에 해당하는 문항의 예는 “나와 관련된 업무상 일들의 전망이 불확실 할 때 나는 보통 최상의 결과를 기대한다.”이고 마지막으로 회복력에 해당하는 문항의 예는 “내가 직장에서 좌절을 겪었을 때 그것을 떨쳐버리고 회복하는데 어려움을 느낀다.”로 구성되었다. 각각의 문항들은 “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”까지의 Likert식 5점 척도로 응답하게 하였고, 점수가 높을수록 긍정심리자본이 높다는 것을 의미한다. 신뢰도는 Luthans et al.(2007) 등의 연구에서는 긍정심리자본 희망 Cronbach's alpha = .88, 회복력 Cronbach's alpha = 0.89, 자기효능감 Cronbach's alpha = .89, 낙관주의 Cronbach's alpha = .89였으며, 본 연구에서 Cronbach's alpha = .89였다.

본 연구에서는 사회복지 기관 및 시설 내에서 종사하는 사회복지사들이 경험한 컴페션을 통하여 형성되는 희망, 자기 효능감, 낙관주의, 회복력이라고 조작적으로 정의를 내리고자 한다.

### 2.3 정서적 몰입(AC)

정서적 몰입은 직무성과와 밀접한 관계가 있으며(Steer & Braunstein, 1976), 한 조직에 대해 개인이 동일시되어 가는 정도라고 할 수 있다(Moch, 1980). 본 연구에서는 Meyer & Allen (1987)이 제시한 정서적 애착을 중심으로 개인이 조직과 자신을 동일시하고 조직에 관여하며, 조직에 대해 강하게 느끼는 애착 정도로 정의하였다. 정서적 몰입을 측정하기 위해 사용되는 도구

는 Allen과 Meyer(1990)에 개발한 조직몰입 척도를 번역하여 사용하였으며, 이 중 정서적 몰입에 해당되는 5항목으로 구성하였다.

항목의 예는 “나는 조직에서 일을 할 때 나의 일에 감정적으로 애착을 느낀다,” “나는 우리 기관의 일이 내 자신의 문제인 것처럼 느껴진다.” “나는 기관에서 일을 할 때 내가 속한 기관에 강한 소속감을 갖는다” 등으로 Likert식 5점 척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 정서적 몰입이 높다는 것을 의미한다. 신뢰도는 Allen & Meyer (1990)의 연구에서는 Cronbach's alpha = .90이었으나, 본 연구에서 Cronbach's alpha는 .768이었다.

본 연구에서는 사회복지 기과 및 시설 내에서 종사하는 사회복지사들이 점점 조직과 하나가 되어가면서 정서적으로 자신이 속한 조직에 몰입하는 정도를 정서적 몰입이라고 조작적으로 정의를 내리고자 한다.

### 2.4 조직 동일시(OI)

조직 동일시는 조직 정체성의 형성을 통해 조직 구성원들이 조직과 ‘하나(oneness)’가 되고, 소속되어 있는 조직에 대해 공유함으로써 조직과 자신을 공동운명체로 인식하게 된다고 정의한다. 조직 동일시는 Meal & Ashforth(1992)의 연구에서 사용된 5가지 항목을 번역해서 사용하였다.

## IV. 가설검증 및 연구결과

### 1. 변수들 간의 확인적 요인분석(CFA) 및 연구모형의 적합도 검증

집중타당성을 확인하기 위해 잠재요인 신뢰도와 평균분산추출(AVE: Average Variance Extracted)을 AMOS 분석에서 얻은 각 문항별 표준화된

회귀계수 자료에 의해 계산한 결과 모든 잠재변수의 잠재요인 신뢰도가 일반적으로 추천되는 0.7을 넘었고, 평균분산추출(AVE)은 0.6을 상회해야 만족할 만한 수준이라고 본다. 본 연구에서 사용된 문항들이 이를 모두 만족시키고 있다. 연

구모형 전체의 적합도 수치들은  $\chi^2=610.429(p=.000)$ , CFI=.904, TLI=.913, GFI=.806, NFI=.833, RMSEA=.059, RMR=.042로 나타나, 모델 적합도를 판단하는 전통적 기준을 만족시키고 있다.

<표 2> 확인적 요인분석(CFA)

Construct	Items	$\lambda$	$t$	SMC	AVE		
컴페션	컴페션1	.849	-	.621	.778		
	컴페션2	.880	7.293	.752			
	컴페션3	.915	8.231	.693			
긍정심리자본	긍정심리자본1	.919	-	.480	.798		
	긍정심리자본2	.855	9.237	.419			
	긍정심리자본3	.893	7.946	.501			
	긍정심리자본4	.812	9.516	.457			
	긍정심리자본5	.789	8.343	.430			
	긍정심리자본6	.855	-	.552			
	긍정심리자본7	.977	10.896	.532			
	긍정심리자본8	.843	12.115	.387			
	긍정심리자본9	.906	10.987	.425			
	긍정심리자본10	.807	12.552	.573			
	긍정심리자본11	.945	12.239	.552			
	긍정심리자본12	.869	11.669	.572			
	긍정심리자본13	.814	9.195	.397			
	긍정심리자본14	.747	9.114	.425			
	긍정심리자본15	.809	9.894	.573			
	긍정심리자본16	.877	9.606	.584			
	긍정심리자본18	.911	8.679	.599			
	긍정심리자본19	.809	9.896	.674			
	긍정심리자본20	.877	7.538	.588			
	긍정심리자본21	.923	9.114	.641			
	긍정심리자본23	.869	9.666	.751			
	긍정심리자본24	.913	8.843	.650			
	정서적 몰입	정서적 몰입1	.897	-		.700	.717
		정서적 몰입2	.824	7.896		.641	
정서적 몰입3		.889	9.563	.599			
정서적 몰입4		.899	8.986	.674			
정서적 몰입5		.910	8.677	.488			
조직 동일시	조직 동일시1	.877	9.211	.661	.711		
	조직 동일시2	.923	9.876	.643			
	조직 동일시3	.848	8.343	.527			
	조직 동일시4	.869	9.676	.614			
	조직 동일시5	.913	8.347	.477			

$\chi^2=610.429(p=.000)$ , CFI=.904, TLI=.913, GFI=.806, NFI=.833, RMSEA=.059, RMR=.042

주) 회귀 가중치를 1로 고정하였으며 t값, p값은 추정되지 않음.

## 2. 변수들 간의 상관관계와 타당도

본 연구에서는 주요 변인을 잠재변인으로 설정한 연구모형의 분석을 위해 구조방정식모형 분석용 통계프로그램인 AMOS 20.0을 사용하여 확인적 요인분석을 실시하였고, SPSS 23.0을 이용하여 상관관계분석을 하였다. 또한 본 연구에서는 자료의 수집 과정에서 발생한 결측값의 처리를 위해 FIML(Full Information Maximum

Likelihood)을 통해 모형을 추정하였다.

구조방정식 모형분석을 실시하기 전 다중 공선성을 검토하기 위해 회귀분석을 실시하였고, 변수들 간의 연관성을 검토하기 위해 상관관계 분석을 실시하여 그 결과인 피어슨 상관관계(Pearson correlation coefficient)를 살펴보았다. 또한 본 연구에서는 회귀분석을 통한 다중공선성 진단결과 VIF 수치가 1.443~1.631로 다중공선성 문제는 심각하게 발생하지 않을 것으로 판단하였다.

<표 3> 변수들 간의 상관관계 분석

	1	2	3	4
1. 컴페션	.778			
2. 긍정심리자본	.375**	.798		
3. 정서적 몰입	.389**	.571**	.717	
4. 조직 동일시	.171**	.553**	.523**	.711
Mean	3.724	3.526	3.545	3.726
SD	.651	.436	.606	.644

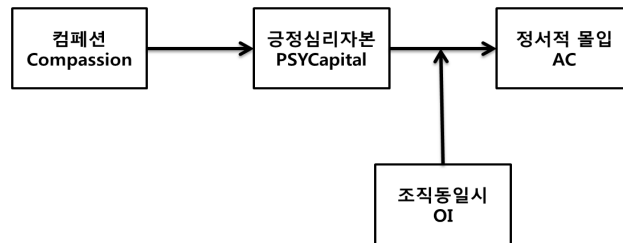
\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001 The number in the diagonal is the square root of the AVE

## 3. 가설 검증 및 연구모형의 경로 분석

### 3.1 연구모형의 경로계수 분석

확인적 요인분석 후 항목들 간의 높은 상관관계를 보이는 긍정심리자본17, 긍정심리자본22번 항목을 제거한 후 최종적으로 컴페션 3문항, 긍정심리자본 22문항, 정서적 몰입 5문항, 조직 동일시 5문항을 선택하여 구조방정식 분석을 통해

가설검증을 실시하였다. 연구모형의 적합성이 검증되었으므로 구조방정식 모형 분석에서 추정된 경로계수를 통해 본 연구의 가설을 검증하였다. 검증 결과 시설 내에서 사회복지사들이 경험하는 컴페션이 긍정심리자본에 미치는 영향이 유의한 것으로 검증되었고(p=.000\*\*\*<.001), 긍정심리자본이 정서적 몰입에 미치는 영향 역시 p=.000\*\*\*<.001로 유의한 것으로 실증되었다.



<그림 1> 연구모형

<표 4> 연구모형의 경로분석

가설	경로	표준화계수	SE	CR	P	가설지지 여부
H1	컴페션 → 긍정심리자본	.388	.044	8.176	.000***	지지
H2	긍정심리자본 → 정서적 몰입	.457	.066	9.656	.000***	지지

주) \*\*\*p<.001

따라서 본 연구에서 예측한 <가설1>과 <가설 2>는 모두 지지가 되었다.

### 3.2 컴페션과 정서적 몰입의 관계에서 긍정 심리자본의 매개효과

경영학분야에서 변수간의 인과관계를 명확하게 파악하기 위해 매개변수(mediator)를 이용해서 매개효과를 분석하는 것은 광범위하게 이용되고 있다(MacKinnon et al., 2012). 회귀분석에 기반을 둔 Baron and Kenny 1986)와 Sobel (1982)의 매개효과 분석방법은 지난 30년 동안 많은 논문에서 사용되어 왔다(MacKinnon et al., 2012). 그러나 이들의 방법은 연구모형에서 측정 오차를 반영하지 못하고 있으며, 다중매개(multiple mediation)와 이중매개(double mediation) 모형과

같은 정교한 매개모형을 검증하는데 한계를 갖고 있는 것으로 보고되고 있다(Preacher and Hayes, 2004; 2008; Hayes et al., 2010).

이와 같은 Baron and Kenny(1986)와 Sobel (1982)이 제안한 매개효과 측정방법의 한계를 극복하기 위한 방법들이 논의되었다. 위의 두 가지 방법의 대안으로 최근 가장 많이 논문에서 사용되고 있는 방법이 부트스트랩을 이용한 방법이다. Bootstrapping은 간접효과가 통계적으로 유의한지를 판단하는 역할을 하게 된다(CI95%=LLCI value, ULCI value). <표 5>에서 보듯이 Bootstrapping을 이용한 컴페션과 직무성과 간의 간접효과는 LL95CI=.1146, UL95CI=.2408로 0(제로)가 95% CI [.1146, .2408]에 포함되지 않기 때문에 매개효과가 검증되었고, <가설3>는 지지되었다.

<표 5> 긍정심리자본의 매개효과 분석

Direct effect of X(컴페션) on Y(정서적 몰입)				
	Effect	SE	t	p
	.0270	.0186	1.4484	.1486
Indirect effect of X(컴페션) on Y(정서적 몰입)				
	Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI
긍정심리자본	.0822	.0215	.1146	.2408

### 3.3 긍정심리자본과 정서적 몰입관계에서 조직 동일시의 조절효과

본 연구에서는 시설 내 사회복지사들이 경험하는 긍정심리자본과 정서적 몰입의 관계에서

조직동일시가 조절할 것이라고 예측하였다. 조직 동일시의 조절효과 검증방법으로는 Preacher and Heys(2004)가 개발한 Process Macro 프로그램을 통하여 분석하였다. 본 연구결과 LLCI=.4084

~ULCI=.7290 사이에 제로(0)이 포함되지 않으므로 긍정심리자본과 정서적 몰입의 관계에서 조직 동일시가 조절할 것이라고 예측한 <가설4>은 지지되었다.

<표 6> 조직 동일시의 조절효과 분석

Conditional Effect of Focal Predictor at Values of the Moderator Variable							
조직동일시(OI)		b	SE	t	p	LLCI(b)	ULCI(b)
긍정심리자본	3.0849	.4785	.0881	5.4293	.0000	.3052	.6518
조직동일시	3.7287	.5236	.0697	7.5112	.0000	.3865	.6607
긍정심리자본 × 조직동일시	4.3725	.5687	.0815	6.9766	.0000	.4084	.7290

## V. 토의 및 결론

### 1. 결론

본 연구에서는 시설 내 사회복지사들이 경험하는 컴페션이 긍정심리자본에 유의한 영향을 미칠 것으로 예측하였는데, 실증적 분석을 통한 가설 검증 결과 <가설1>은 지지가 되었고, 긍정심리자본을 형성한 사회복지사들이 정서적 몰입을 하게 될 것이라는 <가설2>역시 유의하게 실증되어 가설이 지지되었다. 또한 컴페션과 정서적 몰입의 관계에서 긍정심리자본이 매개할 것이라는 <가설3>역시 지지가 되었고, 긍정심리자본과 정서적 몰입의 관계에서 조직 동일시가 조절하게 될 것이라는 <가설4>역시 지지가 되어 본 연구에서 예측했던 가설은 모두 유의하게 지지가 되었다.

한편, Podsakoff et al.(2003)은 공통방법오류(CMB)의 원인을 4가지로 분류하였고, 탐색적 요인분석(EFA)를 활용하여 CMB를 확인하는 HarMon의 단일요인검사법은 매우 유용한 것으로 알려져 있다. 단일요인검사를 실시한 결과, 고유치가 1 이상인 요인이 총 3개가 도출되었고, 첫 번째 요인이 설명력도 총 분산의 13.11%만 설명하였다. 그러므로 본 연구의 결과는 공통방

법오류에 따른 문제가 심각하지 않은 것으로 판단되며, 변수들 간의 상관행렬에 요인의 공통성이 내포되어 있는지 확인하기 위해 실시한 Bartlett 검정(p<0.001) 역시 변수들 간의 관계가 단위행렬이 아니라는 점이 검증되었으며, KMO 측정치(0.904)도 최저기준치(0.5)를 상회하여 전체 변수에 대한 본 연구의 표본이 적합함을 보여주고 있었다.

그러므로 본 연구는 고통과 아픔, 치유와 돌봄의 장소인 사회복지 시설 내에서 고객을 상대하는 사회복지사들이 경험하는 컴페션이 긍정적 감정을 유발시켜 긍정심리자본을 형성하게 해주며, 결국 사회복지사들 자신이 속한 사회복지 조직 내에 더욱 몰입하고 애착을 갖게 하는 정서적 몰입을 경험하게 될 것이라는 것을 시사해주고 있다.

### 2. 이론적 시사점

첫째, 본 연구에서는 국내에서는 최초로 사회복지사들이 시설 내에서 경험하는 컴페션이 성과변수 미치는 영향관계를 실증하였다는데 이론적 시사점이 있을 것이다. 지금까지 컴페션과 관련된 국내 선행연구로서 컴페션과 이직의도 간의 관계(고성훈·문태원, 2012), CSR인식과 컴페

선의 관계(고성훈·문태원, 2013), 컴페션과 기업 성과 간의 관계(이승국, 2018) 등을 실증한 논문들이 있었지만 사회복지 시설 내에서 구성원들이 경험하는 컴페션과 종속변수로서 정서적 몰입 간의 관계를 최초로 실증하였다는데 연구의 의의가 있을 것이다.

둘째, 최근에 긍정조직학(POS)에서 Dutton et al.을 중심으로 조직 구성원들의 컴페션적인 행위에 대해 관심을 가지기 시작하면서 조직 내 구성원들의 컴페션적 행위에 대한 추상적인 연구가 진행되어 왔었고, 조직 구성원들의 미덕적 행위가 업무 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 연구들이 있어왔다(Cameron, Dutton, and Quinn, 2003). 하지만 사회복지 시설 내 구성원들의 컴페션적인 행위가 긍정심리자본을 매개로 정서적 몰입에 미치는 영향관계를 실증적으로 밝힌 연구는 드물었다. 따라서 본 연구는 사회복지 시설 내에서 사회복지사들이 경험하게 되는 컴페션적인 행위와 종속변수 간의 인과관계를 긍정심리자본을 매개로 실증하였다는데 이론적 시사점이 있을 것이다.

### 3. 실천적 시사점

첫째, 본 연구가 시사하는 점은 사회복지사들이 긍정심리자본을 형성하여 조직생활을 행복하고 건강하게 영위할 수 있도록 도움을 주는데 있다. 더 나아가 사회복지사들이 사회복지 시설 및 기관에서 자신에게 맡겨진 직무를 창의적으로 할 뿐만 아니라, 사회복지 실천 현장에서 클라이언트를 더욱 긍정적인 감정으로 서비스를 제공 할 수 있도록 독려 하는데 기여할 것이다. 이러한 차원에서 사회복지사들이 긍정심리자본을 형성할 수 있도록 조직 차원에서 사회복지사의 복지와 처우개선을 통하여 자주 컴페션을 경험할 수 있는 기회가 있어야 할 것이다(Batson,

1994). 또한 긍정심리자본은 짧은 시간의 교육과 개발을 통하여도 증진될 수 있으므로 개별 기관에서의 교육과 프로그램을 주기적으로 실시할 필요성이 있을 것이다. 그리고 매년 참여해야 하는 사회복지사 보수교육 과정에 긍정심리자본을 증진시킬 수 있는 교육 프로그램을 구성할 필요성을 제안한다.

둘째, 본 연구결과 긍정심리자본은 정서적 몰입에 정(+의 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 긍정적인 감정을 지니고 있는 사회복지사들은 주어진 환경에 대해서 긍정적인 심리적 강점을 이용하여 진취적인 사고와 행동을 함으로써 자신의 직무에도 긍정적으로 연결된다는 기존의 연구와 그 맥을 같이한다. 따라서 긍정적 감정을 지니고 있는 사회복지사들은 본인의 직무에도 긍정적으로 전이된다는 기존의 연구를 기반으로 구성원 개인이 미래에 대한 희망과 자신감을 가지고 역경을 잘 극복해 내는 탄력적인 조직적 생활을 한다면 사회복지사들의 정서적 몰입도는 높아지게 되며 이는 향후 직무성과에도 많은 기여를 할 것으로 보인다.

셋째, 본 연구의 결과의 실천적 시사점은 컴페션을 경험한 사회복지사들의 정서적 몰입이 향상된다는 것이며, 나아가 사회복지사들 간에 협동하고 서로 간에 돌봄을 베풀며, 정직과 존중이 존재하고, 신뢰의 긍정적인 조직 문화가 형성되게 될 것이다. 또한 사회복지 기관 및 시설은 활력적인 에너지가 넘쳐 서비스 효과가 증대되고 사회복지사들의 행복 수준이 높아지는 선순환이 일어 날 것으로 예상된다.

### 4. 한계점과 향후연구

첫째, 본 연구 대상은 서울과 경기도의 한정된 지역 내 사회복지사들을 대상으로 연구하였으

로 향후 연구에서는 표본 설계의 객관성을 위하여 광범위한 지역으로 다양한 표본을 대상으로 한 연구가 이루어져야 할 것이다. 향후 연구에서는 표본의 일반화를 이루기 위하여 다양한 지역과 연령, 기관에 설문을 배포하여 컴페션과 성과간의 관계를 실증할 필요가 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 사회복지사들의 태도와 행동에 있어서 긍정심리자본의 필요성을 강조하고 있지만 어떻게 구성원들이 긍정심리자본이 형성될 수 있는지를 컴페션이라는 변수만을 사용하여 제시하고 있으므로 향후 연구에서는 긍정심리자본의 선행변수들을 컴페션 외에 다른 변수도 함께 고려하는 연구가 이루어져야 할 것이다(Wuthnow, 1991).

셋째, 본 연구는 국내 사회복지 분야의 논문으로는 최초로 컴페션을 독립변수로 사용하여 실증 연구를 수행하였기 때문에 컴페션의 척도에 대한 다양한 방법의 타당성을 확보해야하는 한계를 가지고 있다. 지금까지의 컴페션에 대한 실증연구는 많이 부족하기 때문에 향후 실증연구를 위해서 척도의 타당성을 확보하기 위한 연구 및 척도의 개발이 필요할 것이다.

넷째, 본 연구는 임의표본 추출을 통해 선정된 표본이기 때문에 조직의 분위기와 문화 차이에 따라 컴페션이 개인에게 발생한 정도를 면밀하게 반영하기 어려운 표본추출 방법상의 한계를 가지고 있다. 그리고 횡단적 분석(cross-sectional study)을 사용함으로써 인과관계의 방향성을 명확하게 밝히지 못한 한계가 있다. 따라서 후속 연구에서는 표본의 수를 늘리고, 종단 연구를 통해 컴페션에 대한 연구가 이루어져야 하겠다(고성훈·문태원, 2013; 문태원·고성훈, 2017).

다섯째, 컴페션은 부정적 관점으로 이해하면 공감피로가 될 수 있고, 긍정적 관점으로 이해하면 공감만족이 될 수도 있기 때문에 향후 연구

에서는 고통을 기반으로 성립하는 감정인 컴페션을 부정적 관점에서 이해하는 연구도 수행되어야 할 것이다.

여섯째, 본 연구에서는 컴페션과 긍정심리자본의 인과관계를 실증하면서 긍정심리자본의 하위차원인 낙관주의, 희망, 회복력, 자기효능감과의 인과관계를 실증하지 않았다. 따라서 향후 연구에서는 긍정심리자본의 4가지 하위차원과 컴페션 또는 성과변수간의 인과관계를 실증하는 연구가 수행되어야 할 것이다.

## 참고문헌

1. 고성훈·문태원(2012), “공감이 이직의도에 미치는 영향: 긍정적 정서성과 조직몰입의 이중매개 효과를 중심으로,” *인사조직연구*, 20(3), 29-76.
2. 고성훈·문태원(2013), “기업의 사회적 책임활동 인식이 조직몰입에 미치는 영향에 미치는 연구 컴페션을 매개효과로,” *경영과 정보연구*, 32(3), 139-220.
3. 구소연·고성훈·문태원(2018), “오케스트라 조직 내에서 경험한 컴페션이 직무성과에 미치는 영향-심리적 안녕감과 자기효능감을 매개로,” *경영과 정보연구*, 37(2), 43-62.
4. 문태원·고성훈(2017), “The Effect of Acts of Compassion Within Organizations on Corporate Reputation: Contributions to Employee Volunteering,” *경영과 정보연구*, 36(2), 133-156.
5. 주보름(2012), “다국적기업 구성원의 긍정심리자본 과 조직몰입이 직무성과에 미치는 영향,” *고려대학교 대학원 석사학위논문*.
6. Adams V. H, C. R. Snyder, K. L. Rand, E. A. King, D. R. Seligman and K. M. Pulvers

- (2002), Hope in the workplace, In R. Giacalone and C. Jurkiewicz(Eds.), Workplace spirituality and organization performance, New York, Sharpe, 367-377.
7. Abrams, D. & Hogg, M. A.(1988), "Comments on the motivational status of self-esteem in social identity and intergroup discrimination," *European Journal of Social Psychology*, 18(4), 317-334.
  8. Abrams, D, K. Ando, & Hinkle, S.(1998), "Psychological attachment to the group," *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24(10), 1027-1039.
  9. Ashforth, B. E, & Mael, F.(1989), "Social Identity Theory and the Organization," *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
  10. Ashforth, B. E. & Mael, F. A.(1996), "Organizational Identity and Strategy as a Context for the Individual," *Advances in Strategic Management*, 13, 19-64.
  11. Ashkanasy, N. M. & Daus, C. S.(2002), "Emotion in the workplace The new challenge for managers," *Academy of Management Executive*, 16(1), 76-86.
  12. Allen, T. D & M. C. Rush.(1998), "The effect of Organizational Citizenship Behavior on Performance Judgements: A Field Study and a Laboratory Experiment," *Journal of Applied Psychology*, 83, 247-269.
  13. Avey, J. B. Wernsing, T. S. & Luthans, F.(2008), "Can positive employees help positive organizational change," *Journal of Applied Behavioral Science*. 44(1), 48-70.
  14. Bhawe, D. P. & Glomb, T. M.(2009), "Emotional labour demands, wages and gender: A within-person, between-jobs study," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(3), 683- 707.
  15. Batson, C. D.(1994), "Why act for the public good-Four answers," *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20, 603-610.
  16. Blum, L.(1980). Compassion. In A. O. Rorty (Ed.), Explaining emotions, Berkeley : University of California Press.
  17. Brief, A. P., & Weiss, H. M.(2002), "Organizational behavior: Affect in the workplace," *Annual review of psychology*, 53(1), 279-307.
  18. Cohen, S. & McKay, G.(1984), "Social support, stress, and the buffering hypothesis: A theoretical analysis," In A. Baum, J.E. Singer, and S. E. Taylor(Eds.), Handbook of psychology and health, 4, 253-268.
  19. Dutton, J. E. & Dukerich, J. M.(1991), "Keeping an eye on the mirror: Image and identity In organizational adaptation," *Academy of Management Journal*, 34, 517-554.
  20. Dutton, J. E, Frost, P. J, Worline, M. C, Lilius, J. M, & Kanov, J. M.(2002), "Leading in times of trauma," *Harvard Business Review*, 80(1), 54-61.
  21. Dutton, J. E. & Heaphy, E. D.(2003), "The power of high-quality connections," In Cameron K. S, Dutton J. E, Quinn R. E(Eds.), Positive organizational scholarship: 264-278, San Francisco: Berrett Koehler.
  22. Dutton, J. E. & Ragins, B. R.(2007), "Exploring positive relationships at work: building theoretical and research foundation,"



- Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
23. Dutton, J. E, Worline, M. C, Frost, P. J., & Lilius, J. M.(2006), "Explaining compassion organizing, *Administrative Science Quarterly*, 51, 59-96.
  24. Dutton, J. E, Roberts, L. M, & Bednar, J.(2010), "Pathways for positive identity construction atwork: four types of positive identity and the building of social resources," *Academy of Management Review*, 35, 265-293.
  25. Fredrickson, B. L.(1998), "What good are positive emotions?," *Review of General Psychology*, 2, 300-319.
  26. Fredrickson, B. L, & Joiner, T.(2002). "Positive emotions trigger upward spirals toward emotional well-being," *Psychological Science*, 13, 172-175.
  27. Fredrickson, B. L.(2003), "The value of positive emotions: The emerging science of positive psychology in understanding why it's good to feel good," *American Scientist*, 91, 330-335.
  28. Fredrickson, B. L, Tugade, M. M., Waugh, C. E., & G. R. Larkin(2003), "What good are positive emotions in crises? A prospective study of resilience and emotions following the terrorist attacks on the United States on September 11, 2001," *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(2), 365-376.
  29. Frost, P. J.(1999), "Why compassion counts," *Journal of Management Inquiry*, 8, 127-133.
  30. Frost, P. J, Dutton, J. E., Worline, M. C., & Wilson, A.(2000), "Narratives of compassion in organizations," In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organizations*, 25-45, London: Sage.
  31. Frost, P. J.(2003), "Toxic emotions at work: How compassionate managers handle pain and conflict," Boston, MA: Harvard Business School Press.
  32. Lilius, J. M, Worline, M. C, Maitlis, S, Kanov, J, Dutton, J. E, & Frost, P.(2008), "The contours and consequences of compassion at work," *Journal of Organizational Behavior*, 29, 193-218.
  33. 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.
  34. Luthans, F, Avolio, B. J, Walumbwa, F. O., & Li, W.(2005), "The Psychological Capital of Chinese Workers: Exploring the Relationship with Performance," *Management and Organization Review*, 1, 247-269.
  35. 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.
  36. Luthans, F, Vogelgesang, G. R, & Lester, P. B.(2006), "Developing the Psychological Capital of Resiliency," *Human Resource Development Review*, 5, 25-44.
  37. Luthans, F. & B. J. Avolio(2009), "The 'Point' of positive organizational behavior," *Journal of Organizational Behavior*, 30(2), 291-307.

38. Luthans, F. & Youssef, C. M.(2004), "Human, Social and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage," *Organizational Dynamics*, 33, 143-160.
39. Luthans, F. & Youssef, C. M.(2007), "Emerging Positive Organizational Behavior," *Journal of Management*, 33 321-349.
40. Luthans, F, Youssef, C. M., & Avolio, B. J.(2007), *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*, Oxford, UK: Oxford University Press.
41. Meyer, J. P. & Allen, N. J.(1991), "A three-component conceptualization of organizational commitment," *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
42. Weiss, H. M, & Cropanzano, R.(1996), "Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work," In B. M. Staw, and L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74, New York: Elsevier Science.
43. Wiesenfeld, B, Raghun, S. & Garud, G.(2001), "Organizational identification among virtual workers: The role of need for affiliation and perceived work based social support," *Journal of Management*, 27(2), 213-228.
44. Wispé, L.(1986), "The distinction between sympathy and empathy: to call forth a concept, a word is needed," *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(3), 14-321.
45. Wuthnow, R.(1991), *Acts of compassion: caring for others and helping ourselves* Princeton, NJ: Princeton University Press.
46. Youssef, C. M., & Luthans, F.(2007). "Positive Organizational Behavior in the Workplace: The Impact of Hope, Optimism, and Resilience," *Journal of Management*, 33, 774-800.

## Abstract

### The Effect of compassion experienced by social workers on Affective Commitment – Mediating Effect of Positive Psychological Capital and Moderating Effect of Organizational Identification –

Ryu, In-Ae\* · Ko, Sung-Hoon\*\* · Moon, Tae-Won\*\*\*

It is true that there are not enough empirical studies on the companionship to social welfare workers until now. Thus, this study has reduced the need to demonstrate the causal relationship between compassion experienced and outcome variables by social workers. The purpose of this study is to demonstrate the impact of the compassion experienced by social workers in social welfare facilities on positive psychological capital, and to the psychological effect formed by the psychosomatic concentration. Third, the purpose of this study is to verify the effect of positive psychological capital on the relationship between compassion and affective commitment, and fourth, the relationship between positive psychological capital and organizational identification.

For empirical research, the hypothesis was verified after a survey of 369 social workers at social welfare facilities in Seoul and Gyeonggi Province.

The study showed that the compassion experienced by social workers had a positive(+) effect on positive psychological capital, and that positive psychological capital had a positive(+) effect on affective commitment. In the relationship between compassion and affective commitment, the effect of the mediation of positive psychological capital has also been proven to be significant. In addition in the relationship between positive psychological capital and affective commitment, it has been noted that organizational identification has also been proven to be significant.

Therefore, this study has theoretical implications for the mediating effect of the positive psychological capital and the moderating effect of organizational identification in relation to the compassion. This study will have practical implications for enhancing social workers ' behavior to be more compassionate in their attitude to customers.

Key Words: compassion, positive psychological capital, affective commitment, organizational identification

---

\* First Author, Ph.D, Department of Social Welfare, Pyeongtaek University, ria520@hanmail.net

\*\* Corresponding Author, Visiting Professor, Department of Business Administration, Kyungpook National University, baumhoffnung@naver.com

\*\*\* Co-Author, Associate Professor, Department of Business Administration, Hongik University, twmoon@hongik.ac.kr