

컴페션(compassion)이 잡 크래프팅(Job Crafting)에 미치는 영향 : 긍정심리자본의 매개효과와 심층행동의 조절효과

고성훈

경북대학교 경상대학 경영학부 초빙교수

The Effect of compassion on Job Crafting : Mediating effect of positive psychological capital and moderating effect of Deep Acting

Sung-Hoon Ko

Dept. of Business, Kyungpook National University, visiting professor

요 약 본 연구는 국내 기업에 근무하는 탈북민 270명을 표본으로 수집하였다. 본 연구의 목적은 첫째, 조직 내에서 탈북민들이 경험하는 컴페션이 긍정 심리자본에 미치는 영향을 검증하는 것이고, 둘째는 컴페션을 통하여 형성한 긍정 심리자본이 잡 크래프팅에 미치는 영향을 실증하는 것이다. 셋째, 본 연구의 목적은 컴페션과 잡 크래프팅의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증하는 것이고, 마지막으로 컴페션과 긍정심리자본의 관계에서 심층행동의 조절효과를 실증하는 것이다. 본 연구 결과 탈북민들이 경험하는 컴페션이 긍정심리자본에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 실증되었고, 긍정심리자본이 잡 크래프팅에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 또한 연구결과 긍정심리자본의 매개효과와 심층행동의 조절효과 역시 유의한 것으로 검증되어 모든 가설이 지지되었다. 본 연구는 한국 기업에 근무하면서 공감적인 돌봄을 필요로 하는 탈북민들에게 긍정적 정서와 능동적인 업무설계의 동기부여를 제공해 준다는 시사점이 있을 것이다.

주제어 : 컴페션, 긍정심리자본, 잡 크래프팅, 심층행동, 탈북민

Abstract This study collected 270 defectors working in domestic companies as a sample. The purpose of this study is to examine the effects of compassion experienced by defectors on positive psychological capital in the organization and secondly to demonstrate the effect of positive psychological capital formed through compassion on job crafting. Third, the purpose of this study is to verify the mediating effect of positive psychological capital in the relationship between compassion and job crafting, and finally to demonstrate the moderating effect of deep acting in the relationship between compassion and positive psychological capital.

As a result of this study, it is proved that the compassion experienced by the defectors has a positive effect on positive psychological capital, and positive psychological capital has a positive effect on job crafting. In addition, the mediating effect of positive psychological capital and the moderating effect of deep acting were also proved to be significant and all hypotheses were supported. This study suggests that it provides motivation for positive emotions and active work design to defectors who need sympathetic care while working for Korean companies.

Key Words : compassion, positive psychological capital, job crafting, deep acting, defector

*Corresponding Author : Sung-Hoon Ko(baumhoffnung@naver.com)

Received September 18, 2018

Revised March 19, 2019

Accepted April 20, 2019

Published April 28, 2019

1. 서론

Lilius et al.(2008)[1]는 컴페션이란 감정은 동정이나 연민과는 달리 다른 이의 고통을 내 자신의 고통처럼 함께 느끼고 함께 아파하며 함께 경험하는 감정이며 반드시 고통당하는 타인을 위한 행위를 수반한다고 주장한다. 또한 조직 내에서 경험하는 컴페션은 긍정적인 감정을 갖게 하여 조직 내에서 자신의 업무를 능동적으로 처리할 수 있는 동기부여가 되기 때문에 조직 내에서 경험하는 컴페션과 긍정적 감정은 서로 강한 상관관계를 갖고 있다.

현재까지 컴페션과 잡 크래프팅의 인과관계를 실증한 연구는 없었고, 이성화·고성훈·문태원(2016)[2]의 연구에서 미덕과 긍정심리자본, 잡 크래프팅의 인과관계를 실증하였다. 또한 고성훈·문태원(2012)[3]의 연구에서는 컴페션과 이직의도의 관계에서 심층행동과 표면행동의 조절효과를 실증하였지만 본 연구는 컴페션과 긍정심리자본의 관계에서 심층행동의 조절효과를 실증하는 차별점을 보이고 있다.

고성훈(2018)[4]의 연구에서는 사회복지사들을 대상으로 이들이 조직 내에서 경험하는 컴페션과 조직 동일시, 그리고 집단적 자긍심의 인과관계를 실증하였고, 다른 국내연구에서는 조직 내 구성원들이 경험하는 컴페션과 긍정리더십, 그리고 집단적 자긍심의 인과관계를 밝혀내었다[5].

탈북민들은 아픔과 상처를 안고 대한민국에서 살아가는 사회구성원이자 조직 내에서 컴페션을 가장 많이 필요로 하는 조직 구성원이기도 한다. 본 연구는 컴페션을 가장 많이 필요로 하는 기업 내 탈북민들을 대상으로 이들이 경험하는 컴페션이 긍정심리자본과 잡 크래프팅에 어떠한 영향을 미치게 될지 실증적 연구를 시행하고자 한다.

따라서 본 연구의 목적은 첫째, 탈북민들이 경험하는 컴페션이 긍정 심리자본에 미치는 영향을 실증하는 것이고 둘째, 긍정심리자본이 잡 크래프팅에 미치는 영향을 실증하는 것이다. 셋째, 컴페션과 잡 크래프팅의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증하는 것이고 넷째, 컴페션과 긍정심리자본의 관계에서 심층행동의 조절효과를 검증하는 것이 본 연구의 목적이다.

2. 이론적 배경 및 가설

2.1. 컴페션과 긍정 심리자본의 관계

긍정적 조직행동의 개념 중에서 잠재적으로 개발 가능성이 높다고 평가받은 긍정적인 심리의 하위속성은 희망, 복원력, 낙관주의, 자기효능감이고, 이를 자본으로 개념화시킨 것이 긍정심리자본이다. 이러한 긍정심리자본은 인적 자원 개발패러다임으로 새롭게 제시되었다[6]. 긍정심리자본은 구성원의 복합적인 긍정적 심리상태를 의미한다[7].

조직 내에서 사랑과 돌봄의 행위를 필요로 하는 탈북민들은 정신적, 시간적, 물질적으로 고통의 감정을 경험하게 된다. 고통(suffering)을 기반으로 성립하는 컴페션은 조직 내에서 다른 조직구성원들과 서로 정신적, 시간적, 물질적으로 주고 받는 행위(Acts)를 통하여 나타나게 된다[1].

또한 Weiss & Cropanzano(1996)[8]의 연구에서 조직구성원 간에 컴페션을 주고받는 행위는 조직 내 정감 있는 중요한 사건으로 조직 구성원들 사이에 더욱 많은 긍정적 의사소통과 긍정감정을 유발시키게 된다고 하였다. 구성원들이 동료나 상사, 부하직원에 대해 컴페션적인 감정을 갖게 될 때 컴페션은 상대방에 대한 높은 관계의 연대감(HQC)을 강화시키는 역할을 하게 되며, 결국 다양한 긍정적 감정들을 유발시키게 된다[9].

컴페션을 경험한 조직 내 탈북민들은 자신의 내면 속에서 긍정적인 감정을 갖게 되고[1], 조직 내에서 구성원들에게 컴페션에 관한 이야기들을 퍼트리면서 긍정심리자본의 하위요소인 낙관주의와 희망을 느끼게 되고, 정신적 또는 육체적으로 회복되는 회복력을 경험하게 될 것이다. 또한 자신이 어려움에 처했을 때 동료나 상사, 부하직원으로부터 컴페션을 경험한 탈북민들은 본인에게 주어진 구체적 과업의 성공적 수행을 위해 필요한 동기부여를 얻게 되어 더욱 자신감을 갖고 업무에 임하게 될 것이다[9].

따라서 본 연구에서는 컴페션과 긍정심리자본의 관계에 대한 국내·외 선행연구들을 기반으로 컴페션이 긍정심리자본에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상하며 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설1. 탈북민들이 경험하는 컴페션은 긍정심리자본에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2.2 긍정 심리자본이 잡 크래프팅에 미치는 영향

긍정심리자본을 강하게 형성하고 있는 조직 구성원은 자신의 근무환경과 직무 역할을 자신의 주도하에서 바꿀 수 있다고 생각한다[10]. 이러한 맥락에서 긍정심리자본은 조직구성원들이 능동적으로 자신의 과업을 수행하는 잡 크래프팅의 원동력이 되며, 자신이 하고 있는 일에 의미를 부여하여 재해석하는 잡 크래프팅의 과정과 유사하다. 기존연구에서는 잡 크래프팅의 선행변수로서 주도성을 언급하고 있고, Bateman & Crant(1993)[11]은 주도성(proactive personality)을 ‘조직 구성원이 조직 환경변화에 어떠한 영향을 미치고자 하는 상대적으로 안정된 경향성’으로 정의한다.

선행연구에서는 주도성을 가진 구성원들은 자신의 환경을 능동적이며 적극적으로 변화시키려 하는 성향을 가진 사람들이라고 밝히고 있다[12]. 주도성을 가진 조직 구성원들은 기회를 발견하고, 기회에 대해 행동을 취하며 의미 있는 성과가 나올 때까지 주도성 있는 행위를 지속하게 된다[13].

실제로 선행 연구결과 주도성을 가진 조직구성원들은 조직 내에서 잡 크래프팅을 더 많이 시도한다고 밝히고 있다[14]. 높은 주도성을 가진 조직구성원들은 스스로 자신의 직무요구와 물적, 인적자원을 적절히 조절함으로써 자신을 둘러싼 조직 문화와 환경을 긍정적으로 바꾸고 있었다.

또한 국내 연구에서는 잡 크래프팅의 선행변수로서 소명의식을 설정하여 실증한 연구가 있었고(윤소천 외, 2013)[15], 소명의식을 갖고 업무에 종사하는 구성원들은 자신이 조직 내에서 담당하는 업무가 사회와 조직에서 큰 의미를 지닌다고 생각하며, 자신의 삶에 의미를 부여하게 된다. 그리고 소명의식을 지닌 구성원들은 자신이 하고 있는 일에 대한 인식의 변화를 일으키게 된다[15]. 긍정심리자본의 하위차원들의 속성과 유사한 소명의식은 조직 구성원들의 인식을 변화시켜 잡 크래프팅에 긍정적인 영향을 미치게 되고, 자신의 업무를 스스로 변화시켜 나가면서 자신의 일을 더욱 의미 있게 만들게 된다[16].

따라서 본 연구에서는 잡 크래프팅의 선행변수에 대한 선행연구와 긍정심리자본과 잡크래프팅의 관계에 대한 국내·외 실증적 연구를 기반으로 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설2. 탈북민들이 형성한 긍정심리자본은 잡 크래프팅에 정(+의) 영향을 미칠 것이다.

2.3 컴페션과 잡 크래프팅의 관계에서 긍정 심리자본의 매개효과

조직 내 구성원들 관계에서 고통(suffering)에 반응하는 감정으로 컴페션을 경험한 탈북민들은 Lilius et al.(2008)[1]의 연구에서 밝힌바와 같이 긍정적인 감정을 지니면서 긍정심리자본의 하위 차원인 낙관주의, 희망, 회복력, 자기 효능감을 경험하게 된다. 이렇게 긍정심리자본을 형성한 탈북민들은 이전 상태로의 단순 회귀가 아닌 보다 나은 미래를 위한 전진을 의미하기 때문에[6] 업무에서 능동적이고 창의적인 변화를 일으키게 되고, 자신에게 주어진 업무를 창의적이고 능동적으로 설계하는 잡 크래프팅에 긍정적인 영향을 미치게 될 것이다[17].

이성화·고성훈·문태원(2016)[2]의 연구에서는 인식된 미덕과 잡크래프팅의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 실증하였다. 따라서 본 연구에서는 미덕의 하위차원이기도 한 컴페션이 긍정심리자본을 매개로 잡 크래프팅에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상하였다.

또한 조직 내에서 컴페션을 경험하면서 탈북민들이 형성한 긍정심리자본은 잡 크래프팅의 선행변수인 주도성과 유사한 복합구성개념(composite construct)이다. 즉, “한 개인이 발전할 수 있는 긍정적 심리적 상태로서 도전적인 과업을 성공적으로 해낼 수 있다는 자신감(자기 효능감), 현재 또는 미래의 성공에 대한 낙관적 생각(낙관주의), 설정한 목표를 추구하고 필요할 경우 성공을 위해 경로를 재설정 하는 것(희망), 고통과 역경에 직면했을 때 성공을 위해 인내하며 다시 일어서는 것(복원력)등의 특징을 지니는 것”[18]으로 정의되기 때문에 본 연구는 컴페션과 잡 크래프팅의 관계에서 탈북민들이 형성한 긍정심리자본이 매개한다는 가설을 아래와 같이 설정하였다.

가설3. 탈북민들이 경험한 컴페션과 잡 크래프팅의 관계에서 긍정 심리자본이 매개 할 것이다.

2.4 컴페션과 긍정심리자본의 관계에서 심층행동의 조절효과

Dutton et al.[19]의 연구도 밝히고 있듯이 조직 내에서 컴페션을 주고받는 구성원들은 긍정적 정체성(POI)을 형성할 뿐만 아니라 긍정적인 마음 상태를 보이게 되어 결국 긍정심리자본을 형성하게 된다[1,3]. 만약 탈북민들이 조직 내에서 경험하는 컴페션이 꾸며낸 감정이 아닌 내적인 감정 상태를 표현하는 진실된 감정이라면 구성원들은 더 강하게 긍정적 감정을 갖은 후 긍정심리자본을 더 강하게 형성하게 될 것이다. 즉, 컴페션은 Hochschild(1983)[20]가 언급했던 심층행동에 의해 더 강하게 긍정심리자본을 형성하는 결과를 가져올 것으로 예측한다.

고통에 처한 조직 구성원들에게 반응하는 인간 본연의 감정인 컴페션을 탈북민들이 경험할 경우 이러한 감정은 감정노동에서 언급하는 표면행위(surface acting)가 진정성 있는 심층행동(deep acting)으로서 미래에 대한 낙관주의와 희망을 갖게 하고[3], 더 나아가 상처입고 아픔에 처한 탈북민들에게 회복력과 자기효능감을 갖게 함으로 긍정심리자본을 더욱 강화시킬 것으로 예상된다.

따라서 본 연구에서는 컴페션과 긍정심리자본의 관계에서 심층행동에 대한 조절효과 가설을 아래와 같이 설정하였다.

가설4. 탈북민들이 경험한 컴페션과 긍정심리자본의 관계에서 심층행동이 조절 할 것이다.

3. 연구 방법과 자료 수집

3.1 연구 대상 및 절차

본 연구는 한국 기업 내에서 근무하는 탈북민들을 대상으로 2018년 1월 초부터 2018년 3월 말까지 설문지를 배포하였다. 총 300명에게 설문지를 배포하였으며 이 중 280명으로부터 설문지를 회수하여 93.33%의 회수율을 보였다. 그중 기록내용이 누락되었거나 응답의 중심화 경향이 두드러지게 보인 10부를 제외한 결과 본 연구의 분석은 총 270명의 응답자로부터 얻은 자료에 기초하였다.

표본은 탈북민 직원의 경우 남성 150명(55.55%), 여성 120명(44.44%)으로 구성되었으며 연령별로는 20대 30명(11.11%), 30대 82명(30.37%), 40대 73명(27.03%) 50대 85명(31.48%)로 구성되었으며 학력별로는 고졸이하/고졸 20명(7.40%), 전문대졸 67명(24.81%), 4년제 대졸 130명

(48.14%), 대학원 이상 53명(19.62%)으로 나타났다. 표본 대상들이 근무하는 기업은 주로 중소기업 제조업 분야에서 많이 근무하였고, 이들의 직위는 차장이상 30명(11.11%), 과장 25명(9.25%), 대리 40명(14.81%), 사원 175명(64.81%)을 나타내고 있다.

3.2 도구의 측정

3.2.1 컴페션(Compassion)

탈북민들이 조직 내에서 경험하는 컴페션의 조작적 정의는 ‘고통에 처했을 때 동료나 상사, 그리고 직장으로부터 시간적, 정신적, 물질적으로 돌봄의 행위를 받는 것’으로 하였다. 본 연구는 Lilius et al.(2008)[1]이 사용한 컴페션 척도 3개 항목을 활용하였다. 문항의 예로는 ‘나는 나의 직장으로부터 자주 컴페션을 경험한다’, ‘나는 나의 상사로부터 자주 컴페션을 경험 한다’, ‘나는 나의 동료들로부터 자주 컴페션을 경험 한다’이다. 각각의 문항들은 Likert식 5점 척도로 응답하게 하였고, 컴페션 항목들의 신뢰도 계수 Cronbach's alpha는 $\alpha=.853$ 였다.

3.2.2 긍정심리자본(PsyCapital)

긍정심리자본의 조작적 정의는 ‘탈북민들이 조직 내에서 회복력을 경험하며 미래에 대한 자신감과 희망, 낙관적 사고를 갖는 것’으로 하였다. 긍정심리자본은 Luthans et al.(2007)[6]이 개발한 긍정심리자본의 4개의 하위구성요소인 희망, 자기 효능감, 낙관주의, 회복력에 대한 총 24개 문항을 긍정심리자본 척도(psychological capital questionnaire: PCQ)로 사용하였다. 문항의 예로는 “나는 직장에서 난관에 부딪혔을 때 그것을 벗어날 수 있는 많은 방법을 생각해 낼 수 있다”, 자기 효능감에 해당하는 문항의 예는 “나는 장기적인 문제를 해석해서 해결책을 찾는 일에 자신 있다.” 등으로 구성되었고, 각각의 문항들은 Likert식 5점 척도로 응답하게 하였다. 긍정 심리자본의 Cronbach's alpha는 $\alpha=.905$ 였다.

3.2.3 잡 크래프팅(JC)

잡 크래프팅의 조작적 정의는 ‘조직에서 담당하는 업무를 능동적으로 처리하며 자신만의 방식으로 재설계하는 것’으로 하였다. 잡 크래프팅은 Wrzesniewski & Dutton(2001)[16] 그리고 Morrison & Phelps(1999)[13] 연구에서 개발된 4항목으로 이루어진 척도를 번역하여 사용하였다. 문항의 예로는 “나는 조직에서 맡은 일을 개

선시하기 위하여 나 자신만의 새로운 방법을 찾는다”, “나는 업무를 보다 수월하게 할 수 있도록 일하는 방식을 스스로 변경한다”등으로 구성되었으며, Likert식 5 점 척도로 측정하였다. 잡 크래프팅 항목들의 신뢰도계수 Cronbach’s alpha는 .884이었다.

3.2.4 심층행동(DA)

심층행동의 조작적 정의는 ‘다른 사람에게 보이는 긍정적 감정을 진정성 있게 느끼고 경험하는 것’으로 하였다. 심층행동 척도는 Diefendorff et al.(2005)[21]의 연구에서 사용된 심층행동 척도를 사용했다. 문항의 예로는 ‘나는 다른 사람들에게 나타내야 하는 긍정적 감정을 실제로 경험하려고 노력한다’, ‘나는 다른 사람들에게 보여야 하는 긍정적 감정을 실제로 느끼려고 한다’ 등 총 3문항이며 Likert 식 5점 척도로 응답하게 하였다. 신뢰도계수 Cronbach’s alpha는 .888이었다.

3.3 연구모형

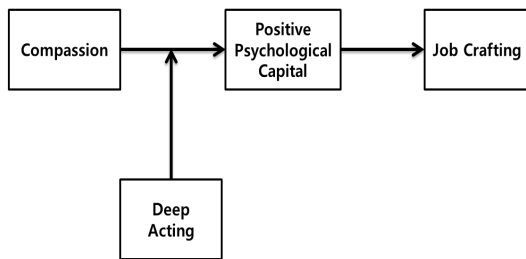


Fig. 1. Research Model

4. 연구결과

4.1 변수들 간의 확인적 요인분석(CFA) 및 연구모형의 적합도 검증

모든 잠재변수의 잠재요인 신뢰도가 일반적으로 추천되는 0.7을 넘었고, 평균분산추출(AVE)은 0.6을 상회해야 만족할 만한 수준이라고 본다. 본 연구에서 사용된 문항들은 전통적 수준에서 제시한 수치를 모두 만족시키고 있다. 연구모형 전체의 적합도 수치들은 $\chi^2 = 630.519(p=.000)$, CFI=.921, TLI=.913, GFI=.894, NFI=.881, RMSEA=.059, RMR=.045로 나타나, 모델 적합도를 판단하는 전통적 기준을 만족시키고 있다.

4.2 변수들 간의 상관관계와 타당도

본 연구에서는 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.

Table1. Correlation Analysis Result

	1	2	3	4
1. Compassion	.790			
2. PsyCapital	.277**	.712		
3. Job Crafting	.230**	.678**	.775	
4. Deep Acting	.265**	.515**	.460**	.736
Mean	3.745	3.658	3.125	3.794
SD	.695	.605	.632	.658

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

또한 본 연구에서는 회귀분석을 통한 다중공선성 진단결과 VIF 수치가 1.411 ~1.635로 다중공선성 문제는 심각하게 발생하지 않을 것으로 판단하였다.

4.3 가설 검증 및 연구모형의 경로 분석

4.3.1 연구모형의 경로계수 분석

CFA(확인적 요인분석) 후 항목들 간의 높은 상관관계를 보이는 항목을 제거한 후 최종적으로 컴페션 3문항, 긍정심리자본 22문항, 잡 크래프팅 4문항, 심층행동 5문항을 선택하여 구조방정식 분석을 통해 가설검증을 실시하였다.

CFA 분석 후 연구모형의 적합성이 검증되었고, 가설 검증은 Amos23 프로그램을 통해 구조방정식으로 실증하였다. 컴페션이 잡 크래프팅에 미치는 직접효과는 $p = .004^{***} < .01$ 로 나타났고, 가설 검증 결과 조직 내 탈북민들이 경험하는 컴페션이 긍정심리자본에 미치는 영향이 유의한 것으로 검증되었다($p = .000^{***} < .001$). 또한 긍정심리자본이 잡 크래프팅에 미치는 영향 역시 $p = .000^{***} < .001$ 로 유의한 것으로 실증되어 본 연구에서 예측한 <가설1>과 <가설2>는 모두 지지가 되었다.

Table 2. Path analysis of research model

H	Path	b	SE	CR	P	Test
H1	Compassion → PsyCapital	.330	.043	7.222	.000***	Accept
H2	PsyCapital→ JC	.301	.040	6.532	.000***	Accept

***p<.001

4.3.2 컴페션과 잡 크래프팅의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과

본 연구에서는 기존의 매개효과 분석방법을 보완하는 차원에서 Bootstrapping 방식을 이용하여 긍정심리자본의 매개효과를 검증하였다. 부스트래핑은 그 특성상 수천 번의 재표본추출 작업을 필요로 하기 때문에 과거에는 컴퓨터의 성능저하로 인하여 실질적으로 연구에 이용되는 경우는 드물었다. 그러나 최근 컴퓨터 기능이 급격히 향상됨에 따라 PC에서도 부스트래핑을 이용한 추정 작업이 상당히 용이해 졌다고 할 수 있다.

Table3에서 보듯이 Bootstrapping을 이용한 컴페션과 잡 크래프팅 간의 간접효과는 LL95CI=.1140, UL95CI=.3498로 0(제로)가 95% CI [.1140, .3498]에 포함되지 않기 때문에 매개효과가 검증되었고, <가설3>은 지지되었다.

Table 3. Mediating Effect of Positive Psychological Capital on Compassion and Job Crafting

Direct effect of X(compassion) on Y(JC)				
	Effect	SE	t	p
	.064	.060	1.067	.000
Indirect effect of X(compassion) on Y(JC)				
	Effect	Boot SE	Boot LLCI	BootULCI
PsyCapital	.230	.060	.1140	.3498

4.3.3 컴페션과 긍정심리자본 관계에서 심층행동의 조절효과

본 연구에서는 Preacher & Hayes(2004;2008)[22, 23]의 Process방식의 Macro를 이용하여 심층행동의 조절효과를 분석하였다. Process Macro 분석방법은 Baron& Kenny(1986)의 인과 단계전략방법과 부스트래핑(bootstrapping) 방법에 의한 결과를 동시에 보여주는 장점이 있다. Table4에서 보듯이 Bootstrapping을 이용한 컴페션과 잡 크래프팅 간의 간접효과는 LL95CI=.6623,

UL95CI=2.2738로 0(제로)가 95% CI [.6623, 2.2738]에 포함되지 않기 때문에 조절효과가 검증되었고, <가설4>는 지지되었다.

Table 4. Moderating Effect of Deep Acting on Compassion and Positive Psychological Capital

Deep Acting	b	se	t	p	LLCI(b)	ULCI(b)
23.273	1.468	.408	3.593	.000	.6623	2.2738

5. 결론 및 시사점

5.1 결론

실증적 분석을 통한 가설 검증 결과 <가설1>은 지지되었고, 긍정심리자본을 형성한 탈북민들이 잡 크래프팅을 하게 될 것이라는 <가설2>역시 유의하게 실증되어 가설이 지지되었다. 또한 컴페션과 잡 크래프팅의 관계에서 긍정심리자본이 매개할 것이라는 <가설3>은 지지되었고, 컴페션과 긍정심리자본 간의 관계에서 심층행동이 조절할 것이라는 <가설4> 역시 지지되어 본 연구에서 예측한 가설은 모두 채택이 되었다.

그러므로 본 연구는 고통과 아픔의 장소인 북한을 탈출하여 한국으로 넘어 온 탈북민들이 생활 터전으로서 조직 내에서 일하면서 컴페션을 경험할 때 이들로 하여금 낙관주의, 희망, 회복력, 자기 효능감 같은 긍정심리자본을 형성한 후 결국 자신의 업무를 자기주도적으로 설계할 수 있는 역량까지 가지게 될 것이라는 것을 시사해 주고 있다.

5.2 시사점

첫째, 본 연구에서는 국내에서는 최초로 탈북민들을 대상으로 조직 내에서 경험하는 컴페션이 성과변수 미치는 영향관계를 실증하였다는데 이론적 시사점이 있을 것이다. 지금까지 컴페션과 관련된 국내 선행연구로서 컴페션과 이직의도 간의 관계[3], CSR인식과 컴페션의 관계[24], 컴페션과 직무성과 간의 관계[25] 컴페션과 심리적 안녕감 간의 관계[25] 등을 실증한 논문들이 있었지만 본 연구는 조직 내 탈북민들이 경험하는 컴페션과 종속변수로서 잡 크래프팅 간의 관계를 최초로 실증하였다는데 이론적 시사점이 있을 것이다.

둘째, 본 연구는 조직 내에서 컴페션을 필요로 하는 탈북민들이 동료나 상사, 그리고 부하직원들과 컴페션을 주고받으면서 긍정심리자본을 매개로 잡 크래프팅에 유의한 영향을 미치게 된다는 가설을 실증함으로써 컴페션과 잡 크래프팅의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 실증하였는데 이론적 시사점이 있을 것이다.

셋째, 본 연구의 실천적 시사점은 탈북민들이 긍정심리자본을 형성하여 조직생활을 행복하고 건강하게 영위할 수 있도록 도움을 주고, 이들에게 공감능력 뿐 아니라 삶에 대한 낙관주의, 희망, 회복력, 자기효능감도 제공해 줄 수 있을 것이다[1, 3, 5].

넷째, 본 연구의 결과의 실천적 시사점은 컴페션을 경험한 탈북민들의 긍정적 감정이 향상된다는 것이며, 더 나아가 탈북민들이 조직 내에서 이질적인 조직구성원들과 협동하고 높은 관계의 질(HQC)의 인간관계를 할 수 있는 동기부여를 제공해 주고 있다[26-29].

다섯째, 본 연구는 국내 경영학 분야의 논문으로는 최초로 기업에서 일하는 탈북민들을 대상으로 컴페션, 긍정심리자본, 잡 크래프팅 간의 인과관계를 실증하였기 때문에 컴페션의 척도에 대한 다양한 방법의 타당성을 확보해야 한다는 한계를 가지고 있다. 지금까지 컴페션에 대한 실증연구는 많이 부족하기 때문에 향후 실증연구를 위해서는 척도의 타당성을 확보하기 위한 질적 연구와 양적연구의 혼합적 연구 및 척도의 개발이 필요할 것이다.

REFERENCES

- [1] J. M. Lilius, M. C. Worline, S. Maitlis, J. Kanov, J. E. Dutton & P. Frost.(2008). The contours and consequences of compassion at work, *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 193-218.
- [2] S. H. Lee, S. H. Ko & T. W. Moon. (2016). Relationship between organizational virtue perceived by organizational members and job performance—focusing on the mediating effect of positive psychological capital, *Management & Information Systems Review*, 35(5), 81-108.
- [3] S. H. Ko, T. W. Moon. (2012). The Effect of Compassion within Organizations on Intention to Leave:Focusing on the Double Mediation Effect of Positive Identity and Organizational Commitment, *Korean Journal of Management*, 20(3), 29-76.
- [4] S. H. Ko. (2018). The Effects of Compassion experienced by Social Workers on Collective Self-Esteem: Mediating Effect of Positive Work-Related Identity and Moderating Effect of Organizational Identification, *Journal of Digital Convergence*, 16(10), 179-185.
- [5] S. H. Ko. (2018). The Effect of Compassion and Positive Leadership Experienced by Organizational Members on Collective Self Esteem and Job Performance : Mediating Effect of Positive Organizational Identity, *Journal of CEO and Management Studies*, 21(4), 39-59.
- [6] F. Luthans, B. J. Avolio, J. B. Avey & S. M. Norman. (2007). Positive Psychological Capital : Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction, *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- [7] F. Luthans & C. M. Youssef. (2007). Emerging Positive Organizational Behavior, *Journal of Management*, 33(3), 321-349.
- [8] H. M. Weiss & R. Cropanzano. (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.
- [9] J. B. Miller, J. V. Jordan, A. G. Kaplan, I. P. Stiver & J. L. Surrey. (1997). Some misconceptions and reconceptions of a relational approach, *Women's growth in diversity: More writings from the Stone Center*, 25-49.
- [9] A. Bandura. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- [10] G. M. Spreitzer. (1995). Individual empowerment in the workplace: Dimensions, measurement and validation, *Academy of Management Journal*, 38, 1442-1465.
- [11] T. S. Bateman & J. M. Crant. (1993). The proactive component of organizational behavior: A measure and correlates, *Journal of organizational behavior*, 14(2), 103-118.
- [12] D. M. Buss.(1987). Selection, evocation, and manipulation, *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 1214-1221.
- [13] E. W. Morrison & C. C. Phelps. (1999). Taking charge at work: Extra role efforts to initiate workplace change. *Academy of management Journal*, 42(4), 403-419.
- [14] A. B. Bakker, T. Maria & D. Daantje. (2012). Proactive personality and job performance: The role of job crafting and work engagement, *Human Relations*, 65(10), 1359-1378.
- [15] S. C. Yoon, J.H.Lee, Y.W.Sohn & Y.J.Ha(2013). The Effect of Calling on Organizational Commitment and Turnover Intention - The Mediated Effect of

- Psychological Capital and Organizational Identification and the Moderating Effect of Transformational Leadership and Perceived Supervisor Support, *Journal of Human Resource Management Research*, 20(4), 61-86.
- [16] A. Wrzesniewski & J. E. Dutton. (2001). Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work, *Academy of management review*, 26(2), 179-201.
- [17] A. M. Grant, S. Parker & C. Collins. (2009). Getting credit for proactive behavior: supervisor reactions depend on what you value and how you feel, *Personnel Psychology*, 62(1), 31-55.
- [18] F. Luthans, B. J. Avolio, F. O. Walumbwa & W. Li. (2005). The psychological capital of chinese workers: exploring the relationship with performance, *Management and Organization Review*, 1(2), 249-271.
- [19] 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.
- [20] A. R. Hochschild. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley University of California Press.
- [21] J. M. Diefendorff, M. H. Croyle & R. H. Gosser. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies, *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- [22] K. J. Preacher & A. F. Hayes. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models, *Behavior Research Methods, Instruments, and Computers*, 36(4), 717-731.
- [23] K. J. Preacher & A. F. Hayes. (2008). Asymptotic and Resampling Strategies for Assessing and Comparing Indirect Effects in Multiple Mediator Models, *Behavior Research Methods*, 40(3), 879-891.
- [24] S. H. Ko, T.W. Moon. (2013). The Effect of CSR Perception Within Organizations on Organizational Commitment : Focusing on The Mediation Effect of Compassion, *Management and Information Systems Review*, 32(3), 189-220.
- [25] S. Y. Ku, S. H. Ko & T. W. Moon. (2018). The Effect of Compassion within Orchestra Organization on Job Performance : Focusing on the mediation effect of psychological well-being and self efficacy, *Management and Information Systems Review*, 37(2), 43-62.
- [26] S. W. Lee. (2015). Effects of Positive Attitude of Laughter Recreation Convergence Education on Psychological Happiness, *Journal of the Korea Convergence Society*, 6(3), 37-49.
- [27] J. M. Kang & J. O. Kwon. (2017). A Convergence Effect of Positive Psychological Capital and Psychological Well-being on Work Engagement of Medium and Small Hospitals Nurses, *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(4), 89-99.
- [28] O. H. Kweon & J. W. Moon. (2018). The Effect of Positive Parenting Attitude on Mobile Phone Dependency :A convergent approach to the Mediating Effects of Ego-Resiliency and Gender-Moderating effects, *Journal of Convergence for Information Technology*, 8(4), 145-152.
- [29] K. S. Kim, K. S. Shin & H. M. Lee. (2017). The Effect of Positive and Negative Parenting Attitudes on Adolescents' Smartphone Dependency in the Time of Convergence : Focusing on the Mediating Effect of Poor Attachment, *Journal of Convergence for Information Technology*, 7(4), 139-149.

고 성 훈(Ko, Sung Hoon)

[정회원]



- 2014년 2월 : 홍익대학교 경영학과(경영학박사)
- 2017년 3월 ~ 현재 : 경북대학교 경영학부 초빙교수
- 관심분야 : 조직행동, Compassion, Virtue, CSR

· E-Mail : baumhoffnung@naver.com