

내적 · 외적 미덕적 행위가 업무성과에 미치는 영향

- 질적 연구를 통한 연구모형 개발을 중심으로 -

고성훈* · 문태원**

<요 약>

본 연구의 목적은 독립변수로 사용된 조직 내 구성원들이 주는 미덕적 행위, 조직 내 구성원들이 받는 미덕적 행위, 조직 외 사회구성원들에게 주는 미덕적 행위, 조직 외 사회구성원들로부터 받는 미덕적 행위의 핵심범주를 질적 연구방법론을 통해 도출한 후 이들이 업무성과에 미치는 영향관계에 대한 연구모형을 설계하는 것이다. 즉, 개방코딩, 축 코딩, 선택코딩을 통해서 도출된 핵심범주로서 조직 내 구성원들이 서로 주고받는 미덕적 행위와 조직 외 사회 구성원들과 주고받는 미덕적 행위들이 조직 동일시, 긍정적 업무관련 정체성, 정서적 몰입, 감정고갈, 집단적 자긍심의 변수들을 통해 업무성과와 어떠한 인과관계가 있는지를 질적 연구를 통해 밝혀내는 것이다.

본 연구 방법은 국내 5개 소방서를 대상으로 50명의 소방대원들을 인터뷰한 후 이들에 대한 개방코딩과 축 코딩, 선택코딩을 실시하였다. 인터뷰 자료를 근거로 개방코딩, 축 코딩, 선택코딩 후 10개의 핵심범주를 도출해 낼 수가 있었다.

질적 연구 결과 최종적으로 10개의 핵심범주, 즉 조직 내 구성원들이 주는 미덕적 행위, 조직 내 구성원들이 받는 미덕적 행위, 조직 동일시, 긍정적 업무관련 정체성, 정서적 몰입, 감정 고갈, 집단적 자긍심이 인과적 영향관계를 맺으며 업무성과에 영향을 미친다는 것을 밝혀냈다.

이러한 질적 연구 방법론에 기반 하여 최종적으로 조직 내 구성원들이 서로 주고받는 미덕적 행위와 조직 외 사회 구성원들과 주고받는 미덕적 행위들의 핵심범주를 도출해 내게 되었고, 이를 바탕으로 연구모형을 설계하였다.

따라서 본 연구의 의의는 소방대원들이 조직 내 구성원들과 주고받는 미덕적 행위와 조직 외 사회구성원들과 주고받는 미덕적 행위에 대한 핵심범주들이 질적 연구방법론을 통해 도출되어 최종적으로 이들이 업무성과에 영향을 미치게 되는 연구모형을 설계하였다는데 의의가 있을 것이다.

핵심주제어: 내적 미덕 행위, 외적 미덕 행위, 질적 연구, 업무성과

I. 서론

조직 내에서 미덕의 중요성은 최근에 조직 과학에서 인식되어 왔지만 연구는 희소한 형편이다. Cameron et al.(2004)는 미덕의 의미를 정의 내리고, 이러한 미덕을 학문적으로 조직 과학의 선행연구와 연결시키고 있다. Cameron et al.(2004)의 연구는 경험적 연구(empirical study)로 이루어졌고, 18개의 조직을 대상으로 미덕과 조직성과(organizational performance)간의 관계를 연구하였다. Cameron et al.(2004)의 연구에서 미덕과 조직성과의 지각된 관계, 그리고 미덕과 조직성과의 객관적 지표들 사이의 관계는 유의한 것으로 밝혀졌다. 이들의 연구결과가 보여주고 있는 것은 조직 내에서 미덕에 의해 수행되는 주요한 두 가지 기능이 있다는 것이다. 즉, 자기 강화의 선순환을 만들어 내는 증폭 작용(Amplifying effect)과 다운사이징 같은 트라우마로부터 조직을 보호하고 강화시키는 완충 작용(Buffering effect)이 바로 조직 내 미덕의 두 가지 기능에 해당된다.

조직의 성과가 조직에 의해 활용 가능한 미덕 또는 조직 내의 미덕과 연관 될 수 있다는 생각은 최근까지 드문 발상이었다. 조직행동과 미덕적인 행동을 연결시키는 것은 전통적으로 학문에 있어서 불편한 생각으로 인식되어 왔었다. 경험주의와 미덕은 대체로 같은 영역에서 취급되어 오지 않았던 것이다. 그러나 Cameron et al.(2004)연구는 조직적 미덕의 개념을 측정하고 정의내림에 의해 분리된 영역을 결합시키려는 목적이 있으며 미덕과 조직성과와의 관계를 연구하려는 목적을 가지고 있다.

Seligman(2002)에 의하면 지난 과거 50년 동안 심리학적인 연구 분야에서 90%이상이 부정적인 현상 또는 부정적인 기능에서 정상적인 기능으로 전이되는 것에 초점을 맞추어 연구하였다

고 밝히고 있다. 조직 내에서 미덕의 질을 규정하는 것은 조직이 구성원들의 미덕적 행동을 지지하고, 그러한 행동이 조직 내에서 가능하게 하도록 하는 것을 의미한다. 그러므로 조직 내에서 미덕적 행위는 조직 구성원들의 초월적이고 가속화 된 행위를 언급해주게 된다. 즉, 조직 내 구성원들이 서로 주고받는 미덕적 행위들을 경험하게 될 때 이들은 부정적 정서보다는 긍정적 정서를 느끼게 되고, 이들은 이러한 미덕적 행위들을 바탕으로 조직 동일시, 조직몰입, 긍정적 업무관련 정체성 등을 경험하게 된다(Bartel, 2001).

최근 긍정조직학(POS)에서는 조직 내 구성원들이 주고받는 미덕적 행위들은 조직 구성원들에게서 돌봄과 감사, 초월, 긍정적 정체성과 같은 긍정적 정서를 유발시킨다고 주장한다. 긍정적 정체성은 긍정조직학에 이론적인 기반을 두고 있고, 긍정조직학은 긍정적 속성, 긍정적 과정, 그리고 조직과 구성원들의 긍정적 결과로서 정의된다(Cameron, Dutton, & Quinn, 2003). 긍정 조직학은 긍정적 일탈, 미덕, 감사, 긍정적 조직화, 초월, 긍정적 의미, 그리고 의미성의 개념을 통해 표현되어진다. 긍정 조직 학자들이 주장하고 있는 것은 부정적인 관점의 문제를 해결하려는 시도와 보다 깊이 있고 폭 넓은 조직 상황을 이해하려는 시도 사이의 불균형을 해소시키기 위해서는 긍정적 관점에 대한 조직 연구가 필수적이라는 것이다.

따라서 본 연구는 조직 내에서 발생하는 미덕적 행위들이 긍정적인 정서들과 관련을 맺고 있다는 긍정조직학(POS)의 선행연구를 기반으로 조직 내 구성원들이 미덕적 행위를 주고받음으로 인해 이들의 업무가 더욱 긍정적인 성격을 띠게 되고, 조직과 하나가 되려는 조직 동일시 뿐만 아니라 조직에 몰입하려는 정서적 몰입을 경험하게 될 것으로 예측하였다. 또한 본 연구에

서는 조직 내에서 조직구성원들이 경험하게 되는 미덕적 행위들은 이들이 업무를 통해 받게 되는 스트레스나 감정고갈을 약화시켜 주게 되고, 결국에는 조직 내 미덕적 행위들이 업무성공에 긍정적인 영향을 미치게 될 것이라는 문제제기에서 출발하고 있다.

한편, 최근에 많은 조직들이 조직 외 사회구성원들에게 기업의 사회적 책임 차원에서 공식적, 비공식적으로 봉사활동이나 사회적 책임 활동에 참여하고 있다. 조직 내에서 발생하는 미덕적 행위들은 구성원들에게 긍정적 정체성을 형성시키게 되고, 이러한 긍정적 정체성은 조직 내에서 행해지는 업무와 관련하여 미덕적이 될 때 긍정적 업무관련 정체성을 형성하게 된다(Gini, 1998).

긍정적 정체성은 개인이나 단체, 그리고 조직들에게 있어서 거대한 에너지와 동기부여의 원천이 될 뿐만 아니라 조직 업무에서 발생하는 것들에 대한 통찰력의 원천이 된다(Quinn, 1996 ; Quinn & Quinn, 2002). 여기서 우리가 주목해야 할 것은 긍정적 정체성은 활력이 넘치고, 생동감 있는 것이며, 그리고 조직 구성원들의 긍정적 정신을 창조해 낸다는 것이다. 만약 정체성이라는 것이 보편적인 미덕들과 연관되어 있고, 용기나 공감, 또는 통합성과 같은 것들을 강화시키는 성질을 포함하고 있는 것이라면 정체성이라는 것은 '긍정적'인 것으로 간주되고(Dutton et al., 2010), 정체성이 미덕적인 업무와 관련을 맺게 되면 긍정적 업무관련 정체성이 된다.

본 연구의 목적은 질적 연구 방법론에 의해

조직 내·외의 미덕적 행위들에 대한 핵심범주들을 발견하여 이들 핵심범주들의 영향 관계에 관한 연구모형을 설계하는데 있다. 즉, 본 연구에서는 질적 연구 방법을 이용하여 미덕적 행위에 대한 핵심범주들을 개발하기 위해 인터뷰 내용을 바탕으로 근거이론에 기반하여 개방코딩, 축코딩, 선택코딩을 하였고, 이들 핵심범주들의 인과관계를 통해 연구모형을 개발하였다.

II. 이론적 배경

1. 미덕의 정의와 속성

미덕에 대한 연구가 계속 진행되고 있지만 미덕은 매우 추상적인 개념으로 미덕에 대해 정의를 내리는 것은 매우 어려운 일이다. 그렇기 때문에 Cameron(2003)은 미덕과 비슷한 개념으로 많이 혼동되는 윤리(Ethics), 도덕(Morality), 가치(Values), 유효성(Effectiveness), 핵심역량(Core Competency), 사회적 책임(Social Responsibility), 시민의식(Citizenship)과 대조하여 아래의 <표 1>과 같이 미덕을 설명하고 있다. 이처럼 다른 미덕과 비슷한 개념들은 무엇이 기대되는가 아니면 조직에 어떤 도움이 되는가에 초점이 맞춰져 있다. 하지만 미덕은 다른 사람들의 호혜를 무시하고 이득을 촉진하는 방향으로 유도하는 다른 개념을 넘어서는 행동과 관련 있다(Cameron, 2003).

<표 1> 미덕과 유사한 개념들 간의 비교(Cameron, 2003)

개념	유사한 개념	미덕(virtue)
윤리 (Ethics)	<ul style="list-style-type: none"> · 나의 의무는 무엇인가? · 피해를 주지 않으려면 어떻게 해야 하는가? 	<ul style="list-style-type: none"> · 무엇이 고귀한가? · 이롭게 하려면 어떻게 해야 하는가?

도덕 (Morality)	<ul style="list-style-type: none"> · 무엇이 옳은가? · 무엇이 도덕인가? 	<ul style="list-style-type: none"> · 무엇이 최선인가? · 무엇이 명예로운가?
가치 (Values)	<ul style="list-style-type: none"> · 무엇이 근본적인 추경과 기대, 지향하는 것인가? · 무엇이 규범적인 것인가? 	<ul style="list-style-type: none"> · 무엇이 이로운 것인가? · 무엇이 생기를 주는 것인가?
유효성 (Effectiveness)	<ul style="list-style-type: none"> · 우리가 목표 달성과 가치 창출, 성공적인 성과를 달성했는가? · 우리가 성공적으로 경쟁했는가? 	<ul style="list-style-type: none"> · 우리의 최선을 발전시켰는가? · 우리가 인간성의 잠재력을 높이기 위해 추구했는가?
핵심역량 (Core Competency)	<ul style="list-style-type: none"> · 목적을 달성하기 위해 어떻게 해야 하는가? · 다른 사람들보다 더 잘할 수 있는가? · 우리만이 갖고 있는 강점은 무엇인가? 	<ul style="list-style-type: none"> · 우리가 하는 일에 심오한 목적이 있는가? · 우리가 다른 사람의 강점을 함양할 수 있는가?
사회적 책임 (Social Responsibility)	<ul style="list-style-type: none"> · 무엇이 기업의 일인가? · 기부나 자선행위를 통해 우리가 얻을 수 있는 것은 무엇인가? 	<ul style="list-style-type: none"> · 무엇이 자비로운 것인가? · 다른 사람을 풍요롭게 하기 위해서 어떻게 해야 하는가?
시민의식 (Citizenship)	<ul style="list-style-type: none"> · 무엇이 우리의 정당한 몫인가? · 지역사회에 되돌려 주려면 어떻게 해야 하는가? 	<ul style="list-style-type: none"> · 무엇이 우리에게 최선인가? · 무엇을 해야 옳은가?

Plato와 Aristotle은 미덕은 개인적인 선과 사회적인 선을 행하고자 하는 욕구와 행위라고 정의했고, 좀 더 최근에는 미덕이란 가장 고귀한 행동과 결과물 최상의 인간적인 상태 인간이 되하고자 하는 가장 높은 열망, 인간의 탁월함과 본질 등으로 정의한다(Weiner, 1993; Comte-Sponville, 2001; MacIntyre, 1984; Chapman & Galston, 1992; Dent, 1984).

Cameron(2003)은 조직의 미덕과 관련해 정의를 내리는 3가지 주요 속성을 언급하였다. 첫 번째 속성은 미덕은 인간의 장점, 자기제어 회복력(Baumeister & Exline, 1999), 의미 있는 인간의 목적과 초월적인 원칙(Emmons, 1999; Dent, 1984; Roberts, 1988), 왕성함과 도덕적 품성 등 인간이 원하고 되하고자 하는 것들과 관련이 있다. 인간적인 효과가 없는 욕구나 행위는 미덕이 아니다. 조직이 본질적으로 미덕이지도 미덕이 아니지도 않다면 필연적으로 본질적인 긍정적이거나 부정적인 인간의 영향을 가지지 못했기 때문이다. 둘째로

미덕은 무엇이 선인가 옳은가 함양할 가치가 있는가로 상징되는 도덕적 선과 관련이 있다. 물론 도덕적 선과 미덕을 구분하는 부분에 있어서 많은 논란이 있지만 거의 모든 사회나 문화는 그들이 미덕으로 여기는 특성의 기준이 있다. (Peterson & Seligman, 2002).

조직의 덕행은 인위감축으로 생긴 조직의 부정적 효과를 완화하고 조직의 최고 성과와도 긍정적 관련성을 갖는다는 점을 보여주고 있다. 덕행은 긍정적 결과를 촉진할 수 있는 증폭적 특성과 부정적 결과로부터 조직을 보호하는 완충적 특성을 갖는다. 덕행은 특히 긍정적 정서, 사회적 자본, 친 사회적 행동이라는 3가지 결과와 관계를 갖기 때문에 긍정적 효과를 증폭시키는 효과를 가진다.

첫째, 프레드릭슨, 셀리그만, 파인먼과 기타 연구자들은 덕을 베푸는 행위들이 개인에게 긍정적 감정을 일으켜, 덕행이 반복적으로 일어나게 하고 긍정적 안녕감을 확산시킨다고 보고하고

있다. 동정, 낙관주의, 기쁨 등과 같은 긍정적 감정은 조직에서의 긍정적 행동, 즉 지원적 행동, 진실된 대화, 박애주의 등과 같은 것들을 이끈다. 이러한 행동들은 결과적으로 긍정적 정서들의 상승 나선을 만들게 된다.

두 번째 추론은 덕행이 사회적 자본형성과 관련된다는 점이다. 이것은 (Dutton & Heaphy, 2003)가 지적했던 것과 같이 덕은 조직 구성원 사이에서 높은 질적관계를 형성하려는 경향 때문에 발생한다. 사람들은 좀 더 많은 정보와 좋은 정보를 교환하고, 긍정적 에너지를 느끼며, 관계의 강화를 원하고 가치있는 자원들을 충분히 교환하고 싶어한다. 그래서 덕행은 사회적 자본을 강화하며, 결과적으로 조직의 성과를 높인다.

셋째, 덕행은 친사회적 행동을 키운다. 친 사회적 행동은 개인이 타인에게 이익이 되는 방향으로 행동할 때 발생한다. 사람들은 자신들에게 도움이 되는 사람들과 상호교환을 이루려고 노력한다. 덕행을 목격하고 경험하게 되면 타인에게 이익이 되도록 행동하고자 하는 인간의 성향이 열리게 된다.

2. 미덕의 배경과 효과

미덕은 사회과학 연구에서 등한시 되는 주제였다. 미덕은 전통적으로 상대주의, 문화적 특성, 그리고 사회적 보수주의와 관련된 것이라고 보여졌고, 종교학이나 어울릴 주제라고 생각되어져 왔기 때문에 과학과는 무관한 것이라고 인식되어져 왔다(Chapman & Galston, 1992; MacIntyre, 1984; Schimmel, 1997). 특히 조직학에서의 학문적 관심은 매우 부족했고, 실무적 측면에서는 여러 가지 경제적 문제의 압박에 직면해 있기 때문에 미덕에 대해 신경 쓰기 어려웠다.

긍정심리학으로의 이동을 최초로 주장한 심리

학자 Martin Seligman는 지난50년 동안의 연구들의 99퍼센트는 인간성의 역기능을 강조하고 사람들의 긍정적인 미덕의 측면은 무시해 왔다고 주장했다(Seligman, 2002; 권석만, 2000). Luthans et al.(2002)은 긍정 심리학으로의 이동은 수년간의 연구에서 사람들의 잘못을 강조해 온 것에 대한 대응이라고 했고, University of Nebraska아니라 개인의 정신적 육체적 건강에 영향을 주는 미덕의 강한 힘에 대한 연구들에서는 조직의 행동과 리더십의 긍정적 접근을 통해 낙관론과 같은 좀 더 미덕적인 사려를 알아보고자 하였다.

이러한 흐름과 같이 Michigan 대학에는 긍정 조직학을 연구하는 연구소가 설립되고 인간성의 강화, 회복 그리고 치유의 개발을 이끌고, 공감과 같은 미덕적 행위와 감정을 촉진하고 가능하게 하는 개념에 대한 연구를 주도했다(Cameron et al., 2003; Lilius et al., 2008). 이러한 연구들은 조직의 성과도 포함하고 있다(Dutton & Ragins, 2006; Cameron & Lavine, 2006).

미덕은 초월적 행동들을 동기부여하고 촉진시키며, 그 종류로는 공감, 질서, 보유능력, 평정으로 구성되는 4가지 덕과 지혜, 용기, 동정, 경외심 등이 있다. 즉, 미덕적 행위는 긍정적 정서를 유발하며 긍정적 결과를 낳는다는 것이다. 초월적 행동은 2가지 경로를 거쳐 개인에게 도움이 될 수 있다. 첫째, 개인에게 혹은 문화적으로 가치 있는 목표는 주관적 안녕감을 높인다. 초월적 행동은 개인행동에서의 바람직한 변화 외에 역량, 자율성, 관계성 등과 같은 욕구를 만족시키게 도와줄 수 있다. 둘째, 행동들이 오랜 시간에 걸쳐서 좀 더 효과적으로 일어날 수 있도록 이끌어 줄 수 있다. 초월적 행동 노력들은 겉으로 보기에 중요할 수도 있고 그렇지 않을 수도 있으며, 조직에 의하여 보상을 받을 수도 있고 그렇지 못할 수도 있다. 그러나 정의된 개념에 의하면 그 결과

는 건설적이고 긍정적이다. 사회변화 이론들에 따르면 누군가가 초월적 행동을 할 때 그것이 가져다주는 이익을 사람과 조직이 깨닫게 되면 그들은 교대로 그런 긍정적 결과를 제공하는 행동을 따라하게 될 것이라고 예측한다.

미덕을 통해 발생한 초월적 행동은 개인적 또는 환경적 제약 요인들을 극복하고 긍정적 변화를 이루어 내는 자기 결정적 행동이다. 그와 같은 행동은 변화의 희생자가 된다거나 변화에서 단순히 살아남으려고 하는 것이 아니라 건설적이고 영향력이 높은 변화를 이루어내려는 욕구를 강화한다. 초월적 행동의 한 가지 중요한 특징은 그것이 현저하게 자기 결정적이라는 점이다. 초월적 행동은 환경의 제약이나 개인이 주관적으로 인식한 한계에 의해 이끌리는 것이 아니고 그에 의해 제약을 받는 것도 아니다. 사람은 그와 같은 요인들을 극복하고 비범한 변화를 만드는 행동을 동기화하는 첫 번째 원인이 되는 행위자이다.

초월적 행동의 산출물로는 특정 유형의 의사결정들과 과업의 성과들이 포함된다. 다른 목표들을 최소한으로 희생하면서, 특정 목표에 대한 효과를 극대화시키거나 여러 목표들을 최적화하는 의사결정은 초월적 행동이라 할 수 있다. 또한 높은 수준의 인지적 도덕발달에 의하여 이끌리는 윤리적 결정 즉, 스스로 결정한 목표도 초월적 산물이 될 수 있다(남미정·곽선화, 2011).

미덕은 모 아니면 도라는 식의 극단적인 것을 언급하는 것은 아니다. 즉, 개인이건 조직이건간에 완전히 미덕적이거나 완전히 미덕적이지 않은 것은 없으며, 또한 항상 미덕적이라는 것도 존재하지 않는다. 더구나 하나의 지표로 미덕의 다양한 지표들을 측정할 수가 없다. 즉, Cameron et al.(2004)의 연구에서는 3가지 주요한 속성으로 조직 연구에서 타당하게 설명할 수 있는 미덕과 관련된 도덕적 선함, 인간적인 영

향, 사회적 향상을 다루고 있다.

첫째, 미덕은 도덕적 선함과 연관되어 있다. 이것은 무엇이 선하고, 옳고, 가치 있는지를 나타내어 준다(McCullough & Snyder, 2000; Peterson, 2003). 여기서 미덕이라는 것은 아리스토텔레스가 사랑, 지혜, 충만 같은 ‘첫 번째 의도의 선함’ 또는 ‘자신의 목적을 위하여나 그 자체로서 선한 것’이라고 이름 붙인 것과 매우 밀접하게 연관된다.

둘째, 미덕은 의미 있는 목적과 초월적 원칙을 갖고 인간 존재의 개인적인 번영과 도덕적 특성, 인간의 강인함, 자기 통제, 탄력성과 연관되어 있다(Dent, 1984; Emmons, 1999; Roberts, 1988)

셋째, 미덕은 단지 자기중심적 이익을 뛰어넘어 사회적 향상으로 확장되는 특성을 지니고 있다. 미덕은 행위자의 도구적 바램을 초월하는 사회적 가치를 창조해 낸다. 또한 보상은 관계없이 타인에 대한 이익을 발생시키는 것이 미덕이다(Aristotle, 1995).

미덕은 시민의식, 사회적 책임, 윤리성과 같은 개념과 반대편에서 있는 것이 아니라 이들의 개념을 뛰어 넘어 더 확장된 개념을 제시해준다. 조직의 미덕과 관련하여 역설적인 것은 이익에 관한 설명 없이 미덕이 조직 연구에서 많은 관심을 받아오지 못했다는 것이다. 미덕은 위에서 제시한 세 가지 결과들 때문에 ‘증폭효과’(Amplifying effect)를 제시해 주고 있다. 즉, 긍정적 감정, 사회적 자본, 그리고 친사회적 행동이 바로 그것이다.

첫째, 몇몇 연구자들은 미덕적인 행위에 노출되는 것이 개인들에게 긍정적 감정을 생산해 내고, 미덕의 반복을 이끌어 내게 되고, 조직성과의 증가를 만들어 낸다고 보고한다. 둘째, 미덕의 증폭 효과의 두 번째 이유는 사회적 자본 형성과 관계있다는 것이다(Baker, 2000; Coleman, 1988). 조직 내의 사회적 자본은 정보, 영향, 자

본의 흐름을 통하여 개인들 사이의 관계를 언급해주고 있다. 셋째, 미덕은 친사회적 행동을 조성한다는 것이다. 친사회적 행동은 개인들이 타인에게 이득이 되는 방식으로 행동할 때 발생하게 된다. 몇몇 연구자들이 지적하고 있는 것은 개인들은 선함에 대한 내적 규정과 타인을 향한 내적 동기 때문에 친사회적 행동에 참여하는 것이다(Batson, 1991, 1994; Berkowitz, 1972).

다음으로 미덕은 조직 내에서 ‘완충효과’(Buffering effect)의 역할을 하게 된다(Bright et al., 2006). 미덕은 역시 탄력성, 연대감, 효능감에 의해 정신적 외상이나 정신적 고통 같은 부정적인 효과로부터 조직을 완충시키는 역할을 하게 된다(Masten et al., 1999; Weick, Sutcliffe, & Obstfeld, 1999). 인간적인 미덕을 형성하는 것은 개인의 정신적 외상의 부정적인 결과로부터 개인들을 완충시킬 수 있는 안전장치를 만들어내도록 돕는다. 미덕은 탄력성과 인성의 원천으로서 봉사하게 되고, 사회적 자본과 집단적 효능감을 유지하도록 돕고 있다(Sutcliffe & Vogus, 2003). 완충작용 효과는 특별히 조직의 구조조정과 유사한 정신적 외상과 관련하여 매우 중요하다(Turner, Barling., & Zacharatos, 2002). 조직의 구조조정의 효과와 관련된 선행 연구에서는 구조조정이나 정신적 외상을 경험하는 조직들은 거의 항상 12가지의 역기능적인 속성에서 단계적 확대를 경험한다고 설명하고 있다(Cameron, 1998; Cascio, Young., & Morris, 1997; McKinley, Sanchez., & Schick, 1995). 결과적으로 불행을 흡수하도록 돕고, 정신적 외상을 회복시키며, 어려운 환경 속에서 탄력을 유지하도록 하는 미덕과 관련된 탄력성은 조직이 12가지의 역기능적 속성을 극복하도록 하는 중요한 요소가 되고, 조직의 성과를 향상시키도록 만들어 준다(Gittell & Cameron, 2002).

3. 미덕적 행위가 조직동일시에 미치는 영향

사회정체성이론(Social Identity Theory)에 의하면 한 조직에 동일시한 사람은 자신의 조직 가치에 내재화되어 조직을 대신해 노력하려는 의지를 보이고 그 조직의 멤버십을 유지하려는 조직 몰입 상태를 보이게 된다(Wiesenfeld, Raghun & Garud, 2001). 즉, 조직 동일시가 높은 개인은 자신의 정체성을 강화하는 활동을 하거나 자신의 정체성을 구체화 할 수 있는 조직을 지원한다는 것이다(Abrams, Ando & Hinkle, 1998). 인적자원관리 부문에서 보면 한 조직의 구성원이 자신의 조직과 동일시를 느끼면 그 조직에 소속감 또는 일체감을 가지고, 자신을 그 조직의 관점에서 규명하여 조직과 일체가 되어 조직의 실패와 성공을 자신의 것으로 지각한다고 설명하고 있다(Ashforth & Mael, 1989).

정보제공자들에 대한 인터뷰 결과 몇몇 대원들은 조직 내에서 구성원들과 주고받는 미덕적 행위, 예를 들면 업무로 인해 화상을 당한 후 입원해 있을 때 동료 대원들이 돌봄의 미덕을 보였을 때나 경조사나 생일파티 등을 통해 사랑의 미덕적 행위를 경험하게 되면 조직과 더 가까워지게 되는 조직 동일시를 경험한다고 언급하고 있다. 다시말해 조직 내에서 구성원들이 경험하게 되는 미덕적 행위는 사회정체성이론에서 밝히고 있는 조직 가치에 자신을 내재화 시키는 원인이 되는 것이다(Kahn, 1993).

4. 미덕적 행위가 긍정적 업무관련 정체성에 미치는 영향

조직구성원들이 사회구성원들과 미덕적 행위를 주고, 받는 과정에서 이들은 친사회적 행동을

경험하게 되고, 이러한 친사회적 경험은 미덕의 증폭효과로서 개인들이 타인에게 이득이 되는 방식으로 행동할 때 발생하게 된다(Cameron et al., 2004). 몇몇 연구자들이 지적하고 있는 것은 개인들은 선함에 대한 내적 규정과 타인을 향한 내적 동기 때문에 친사회적 행동에 참여하는 것인데(Batson, 1991, 1994; Berkowitz, 1972), 조직 구성원들이 사회구성원들과 미덕적 행위를 주고 받으면서 이들의 업무는 긍정적이 된다(Dutton et al., 2010).

정보제공자들의 인터뷰 결과 이들이 사회구성원들에게 안심콜을 무료로 설치해 준다거나 주말에 도시락배달, 독거노인 봉사 등의 활동에 참여하게 될 때 소방대원으로서 긍정적 정체성을 경험한다고 응답하였고, 자신의 업무에 대해 더 긍정적인 정서를 느끼게 된다고 언급하였다.

Carroll(1979)은 사회적 책임을 경제적, 법적, 윤리적, 자선적 책임으로 구분하였는데, 소방대원들이 속한 소방서의 비공식적 봉사활동은 조직의 자선책 책임으로서 친사회적 경험의 의미를 갖는 미덕적 행위에 해당이 된다. 따라서 이들이 사회구성원들에게 주신 미덕적 행위들은 Cameron et al.(2004)이 주장한 미덕의 증폭효과로서 타인에게 이득이 되게 하는 내재적 동기를 유발시키게 되고, 결국 조직구성원들이 긍정적 업무관련 정체성을 갖게 하는 원동력이 된다(Dutton et al., 2010).

5. 조직 동일시가 정서적 몰입에 미치는 영향

사회교환이론에 따라 종업원 지원프로그램을 통해 조직이 개인에게 지원을 제공하면 개인은 조직이 그들의 물질적 욕구와 사회정서적 욕구를 기꺼이 만족시켜 줄 것이라 추정하며, 이러한

지원을 조직의 가치와 그들의 건강과 행복에 대한 돌봄, 호혜적 표준의 신호라 해석하여 조직에 대한 강한 감정적 자본이 형성된다(Rhoades & Eisenberger, 2002).

종업원지원 행위는 제도화된 행동과 임금을 넘어서 감정적, 재정적 도움을 주는 관행을 포함한다(Grant et al., 2008). 종업원 지원행위는 조직에 따라 다르게 행해지는데 보육이나 노인보호같이 직접지원해 주는 경우도 있고(Cascio, 2003; Goodstein, 1995), 필요한 동료에게 휴가를 기증할 수 있도록 하는 것과 같이 조직원에서 서로 도움을 줄 수 있는 기회를 제공하는 경우도 있다(Griffin Hospital, as cited in Cameron, 2008, p.11). Grant et al.(2008)의 연구에서 ESF(Employee Support Foundation)에 참여한 사람들은 조직 정체성을 보는 관점과 유대를 통해서 스스로의 정체성이 변화한다는 것을 밝혔으며 개인이 그들 스스로와 조직에 좀 더도움이 되고, 배려하고, 관대하게 봄으로써 긍정적인 정체성을 가지게 됨을 보여준다. 인터뷰와 종업원 설문에서 ESF에 참여함으로써 종업원의 조직에 대한 정서적 몰입과 애착이 증가하였음을 보여준다. 이러한 연구들의 질적·양적 분석은 조직의 친사회적 행위는 미덕적인 면에서 조직원과 조직 사이의 관계를 좀 더 긍정적이게 된다는 증거이다(Dutton et al., 2008).

6. 정서적 몰입이 업무성과에 미치는 영향

조직몰입과 직무성과의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면 대부분 조직몰입이 직무성과에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 조직몰입과 직무성과는 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타난 연구들이 다수 있다(Benkhoff, 1997;

Bashaw & Grant, 1994). Hackett et al.(1994)의 연구에서는 정서적 몰입이 직무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 지속적 몰입은 직무성과에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 홍경옥·강도용(2005)의 연구에서는 임파워먼트와 조직몰입, 직무성과의 관계를 연구하였는데 임파워먼트, 조직몰입, 직무성과의 관계가 모두 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타나 조직몰입이 직무성과에 영향을 주는 것으로 나타났다.

오인수(2007)의 연구에서는 직무만족, 조직몰입, 직무성과, 이직의도 간의 관련성을 기존선행 연구의 문헌고찰을 토대로 메타분석을 실시하였는데 조직몰입이 직무성과에 큰 관련성(0.52)을 보였다. 김연선·김성혁(2010)의 연구에서도 직무몰입과 직무성과는 정(+)의 상관관계가 있었으며 조직몰입이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

III. 질적 연구 방법

자료가 수집되면 자료의 분석이 이루어져야 하는데, 질적 연구에서의 자료를 분석하는 가이드라인은 다음과 같다. 분석은 연구의 과정 중에서 마지막 단계에서 이루어지는 것이 아니다. 자료가 수집되는 시기에서부터 나선형으로 분석은 이루어져야 한다. 즉, 분석은 첫 번째의 자료가 모아지는 즉시 빨리 시작해야 하는데 분석은 전체적으로 자료수집과 병행적으로 이루어지며 자료의 수집과 자료의 분석은 질적 연구의 본질을 이루고 있다.

분석의 과정은 체계적이고 대화적이어야 하지만 경직되어서는 안된다. 그러므로 분석의 과정은 순서에 따라 이루어져야 하며 분석의 과정은 모아진 자료를 모두 다 해체한 후 그 다음 분석

을 시작하여야 한다. 자료의 분석 과정에는 반성적 고찰이 포함되어야 하며 분석 결과 연구모델이 만들어질 수 있어야 한다. 메모는 자료에서 개념이 발전하는 것을 도와주며 메모는 반성적으로 기록되어 과정을 만들어나가므로 메모일기를 적게 되면 자료를 분석할 때 매우 유용하게 쓰일 수 있다. 그리고 주제가 비슷하고 의미가 있는 것을 하나로 묶어 자료를 단락으로 나누도록 한다.

컴퓨터 분석이 아닌 경우에는 단락이 되도록이면 작게 그리고 유사하게 나뉘도록 한다. 그리고 분석은 자료를 끝까지 읽은 후에 전체의 의미를 파악한 후에 시작한다. 자료의 단락은 만들어지는 체계에 의해서 범주화되는데 자료에서도 출된 것 중에서 우세한 것을 뽑아내야 한다. 범주화 과정은 자료에서 도출하는 귀납적인 과정이어야 하나 질적 연구의 전체 연구과정은 반성적인 과정이 연속되는 나선형의 연구과정이 되도록 한다. 핵심범주는 개념과 연구의 가설과 연결되어야 한다.

1. 정보제공자

연구에 참여한 정보 제공자들은 총 50명으로 국내 소방서 5개(강남, 강서, 서대문, 영등포, 종로 소방서)를 선정하여 각 소방서 당 10명씩 총 50명의 소방대원들을 대상으로 하였다. 정보제공자인 소방대원들의 업무분야는 구조, 구급, 진압, 행정팀장으로 구분이 되는데, 정보제공자의 업무분야가 한쪽으로 편중되는 것을 방지하기 위해 각 소방서 당 구조 3명, 구급 3명, 진압 3명, 행정팀장 1명으로 구성된 정보제공자를 선별하였다.

다양한 인터뷰 종류 중 ‘조직 관리자 인터뷰’는 현장의 일반 구성원과 달리 조직의 구조와

역사에 해박한 지식을 가지고 있어 연구자가 연구하려는 것을 쉽게 파악하고 조직의 형태, 유지, 관리의 근본적인 설명을 제공해 준다(김영천, 2012). 그러므로 본 연구에서는 조직 관리자로서 각 소방서의 최고 관리자급에 해당하는 행정팀장을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하였다. 또한 소방서와 같이 특수한 조직에서 발생하는 미덕(virtue)을 연구하는 데에는 장기간 소방서에 근무하면서 어느 정도 관리자의 입장에 있는 이들이 대원들의 업무를 평가하는 것뿐만 아니라 단기간 소방서에 근무하면서 근속년수가 짧은 대

원들이 느끼는 미덕도 본 연구에 좋은 정보를 제공해 줄 수 있다. 이에 부합하는 정보 제공자를 선정하기 위해 연구자는 5개 소방서의 소방사 대원들부터 행정팀장급의 직책을 맡은 이들을 선정하였다. 이들의 평균 근속 년수는 짧게는 1년, 길게는 20년 이상이다. 정보제공자들은 인터뷰 녹음과 본인의 인적사항을 간략히 메모하는 것에 동의를 하였고, 이들의 인적사항 특성은 인터뷰가 시행되었던 2012년 8월을 기준으로 한 것이다. 이러한 정보제공자들의 특성의 일부분을 나타내면 다음과 같다.

<표 2> 정보제공자의 특성

참여자	성별	나이	근속년수	직위	업무분야
A	남	20대 중반	2년	소방사	진압
B	남	40대 초반	17년	소방장	진압
C	남	50대 후반	33년	소방위	진압
D	남	20대 중반	1년	소방사	구조
E	남	20대 후반	2년	소방사	구조
F	남	30대 후반	12년	소방교	구조
G	남	40대 후반	21년	소방장	구급
H	남	20대 후반	3년	소방사	구급
I	여	30대 후반	11년	소방교	구급
J	여	50대 초반	30년	소방경	행정팀장

정보제공자의 선정에서 내근을 하는 소방대원들은 제외시키고 구조, 구급, 진압에 한정하였다. 본 연구에서는 조직 내에서 경험하는 미덕 뿐만 아니라 조직 외부의 사회구성원들과 주고받는 미덕을 살펴보고자 하는데, 내근 업무에 종사하는 대원들은 사회구성원들과의 접촉이 없기 때문에 정보제공자의 선정에서 제외하였다. 정보제공자들의 성별은 남자 45명, 여자 5명으로 구성되었다. 특히 여성 정보제공자들은 소방업무의 특성상 여성이 감당할 수 있는 구급 업무분야를 수행하고 있었다. 그리고 미덕을 경험한 대원들이 어떠한 업무성과를 보이고 있는지를 평가하기 위해 각 소방서의 최고 관리자인 행정팀장 1

명씩, 총5명을 선정하여 인터뷰를 실시하였다.

2. 소방서 선정

연구 대상 소방서는 국내 서울 소재에 위치한 5개의 소방서를 선정하였다. 서울 소재 소방서를 연구대상으로 선정한 이유는 서울이 경기도나 지방 소방서에 비해 119구조 출동 횟수도 많고, 화재 진압이나 민간인 구급활동이 월등히 많기 때문에 서울 소재 소방서 5곳을 선정하였다. 이들 5곳 소방서는 다른 소방서에 비해 출동횟수와 구조, 진압, 구급활동이 많기 때문에 연구 대상으로 선정되었고, 대원들 인터뷰를 위한 방문

전에 각 소방서의 행정팀장에게 이메일을 보내고, 이들 소방서 특징의 일부분을 아래 <표 3> 인터뷰 동의를 구하였다. 연구대상인 5곳의 소방 이 보여 주고 있다.
서는 강남, 강서, 서대문, 영등포, 종로 소방서이

<표 3> 소방서의 특징

소방서	소재지	설립 년도	조직도			업무 분야	출동횟수/ 하루
			소방행정과	현장 지휘대	예방과		
A	서울	1976	행정팀	1현장지휘대	예방팀	진압 구조 구급 기타출동	15회 이상
			장비회계팀	2현장 지휘대			
			홍보교육팀	3현장 지휘대	검사지도팀		
				대응총괄팀			
	구조구급팀						
B	서울	1968	행정팀	1현장지휘대	예방팀	진압 구조 구급 기타출동	5회 이상
			장비회계팀	2현장 지휘대			
			홍보교육팀	3현장 지휘대	검사지도팀		
				대응총괄팀			
	구조구급팀						

3. 반구조화된 인터뷰

반구조화(semi-structured)된 인터뷰는 피면담자의 경험과 상황을 그들의 언어와 관점으로 이해하기 위해 면담자와 얼굴을 맞대고 대화하는 것을 뜻한다. 심층 면담의 목적은 단순히 인터뷰 질문지의 대답을 얻는 것이 아니라 그들의 경험

과 생각, 거기서 비롯된 의미를 이해하고자 함에 있다(김영천, 2012 재인용). 정보제공자들에게 미덕적 행위에 대한 개념을 구체적인 사례를 들어가며 설명한 후 ‘조직 내에서 주고받는 미덕적 행위는 무엇인가’, 그리고 ‘조직 외부에서 사회구성원들과 주고받는 미덕적 행위는 무엇인가’라는 포괄적 질문을 제시하면서 인터뷰를 시작하였다.

<표 4> 인터뷰 질문지의 내용

소방서 내에서 대원들에게 주는 미덕적 행위	상사, 동료, 후임 대원들에게 미덕적 행위를 제공한 사례
	대원들에게 제공한 미덕적 행위의 속성 (지혜와 지식, 용기, 인간다움, 정의, 절제, 초월성)
	구체적으로 경험한 미덕적 행위의 속성 사례
	미덕적 행위를 제공하는 빈도수
소방서 내에서 대원들에게받는 미덕적 행위	상사, 동료, 후임 대원들에게 미덕적 행위를 받은 사례
	대원들로부터 받은 미덕적 행위의 속성 (지혜와 지식, 용기, 인간다움, 정의, 절제, 초월성)
	구체적으로 경험한 미덕적 행위의 속성 사례
	미덕적 행위를 제공 받은 빈도수

소방서 외부의 사회구성원들에게 주는 미덕적 행위	사회구성원들에게 미덕적 행위를 제공한 사례
	사회구성원들에게 제공한 미덕적 행위의 속성 (지혜와 지식, 용기, 인간다움, 정의, 절제, 초월성)
	구체적으로 경험한 미덕적 행위의 속성 사례
	공식적, 비공식적 미덕적 행위를 제공한 빈도수
소방서 외부의 사회구성원들에게서 받는 미덕적 행위	사회구성원들로부터 미덕적 행위를 받은 사례
	사회구성원들로부터 받은 미덕적 행위의 속성 (지혜와 지식, 용기, 인간다움, 정의, 절제, 초월성)
	구체적으로 경험한 미덕적 행위의 속성 사례
	공식적, 비공식적 미덕적 행위를 제공 받은 빈도수

정보제공자가 생소하게 생각할 수 있는 용어들은 사전에 쉽게 풀어서 설명하여 주었고, 자연스러운 생각과 인터뷰를 이끌어내기 위해 인터뷰 질문지의 내용을 정보제공자들이 이해할 수 있는 용어로 인터뷰 질문지를 작성하여 진행하였다. 그러나 개방형 인터뷰이기 때문에 준비된 인터뷰 질문에 적합한 대답이 나오지 않더라도 정보제공자가 하고 싶은 이야기를 충분히 할 수 있도록 하였다. 인터뷰는 15분~20분가량 진행하였고, 인터뷰 질문의 일부분을 위의 <표 4>가 보여주고 있다.

4. 개방코딩, 축 코딩, 선택코딩

개방코딩은 자료나 현상에서 개념을 도출하고, 자료의 속성(properties)과 차원(dimensions)에 따라 범주화하는(categorizing) 작업이다. 따라서 개방코딩은 인터뷰 자료에 이름을 붙여 개념화하는 작업에서부터 시작된다고 할 수 있다. 이때 정확하고 현미경적인 정밀성(microscopic precision)을 가지고 분석해야만 중요한 범주를 놓치는 위험을 줄일 수 있다(Strauss, 2001; Strauss & Corbin, 2008). 이 연구 역시 개방코딩 단계에서 자료와 인터뷰 녹취의 한 줄 한 줄을 분석단위로 삼아 꼼꼼하게 분석하였다. 단어, 구, 문장들의 의미에 대한 정밀한 분석만이 주요

개념과 범주를 정확히 포착할 수 있기 때문이다.

본 연구에서는 우선 개방형 질문으로 진행된 인터뷰를 녹취한 후 개방코딩으로 자료를 전사(transcribe)하였다. 인터뷰를 하면서 연구자의 이론적 민감성에 따라 떠오른 생각들과 정보 제공자가 강조하는 단어, 반복되는 어구, 맥락상의 의미 등은 메모 하며 개방 코딩이 진행되었다. 메모1은 하위범주를 찾아내는 데 사용되었고, 메모2는 연구자의 질문이 의미하는 바를 적었다. 총 50명 정보 제공자의 인터뷰를 녹취하였고, 녹취를 허용한 정보 제공자의 인터뷰들을 개방 코딩하였다.

축 코딩은 개방코딩으로 분석한 자료들을 재조합하는 과정이다. 개방코딩으로 도출한 개념들을 차이점과 유사점을 비교, 대조하여 유사한 자료와 사건들을 하나의 범주로 묶는 작업이 축 코딩이다. 축 코딩은 연구 대상에 대한 설명을 논리에 따라 체계적으로 전개하기 위해 인과적 조건(causal condition), 맥락적 조건(contextual condition), 현상(phenomenon), 중재적 조건(intervening condition), 작용·상호작용 전략(action/interaction strategy), 결과(consequence)의 범주들을 설정하고 이들을 하나의 패러다임으로 도식화하고 있다. 인과적 조건은 특정한 현상이 발생하는데 영향을 미치는 사건이나 일을 뜻한다. 맥락적 조건은 인과적 조건에 의해 현상

이 나타나는데 영향을 주는 환경적 요인이다. 이런 과정을 통해 중심현상이 나타나면 사람들은 처해진 상황에 따라 각기 다른 반응을 하게 되는데, 이 범주가 작용·상호작용 전략이다. 이때 작용·상호작용 전략은 현상을 둘러싼 중재적 요인의 영향을 받는다. 작용·상호작용 전략으로 나타난 산물이 결과 범주이다. 본 연구에서는 개방코딩 후 유사한 범주들을 모아서 축 코딩을 시행하였다.

개방코딩과 축 코딩을 통해서 추출된 개념과 범주들을 정교화하는 과정을 통해 패러다임 모형과 중심적인 주제가 되는 핵심범주를 도출하

는 작업이 선택코딩이다. 도출된 핵심범주는 다른 범주들과 비교·대조하여 관계성에 따라 가설적 관계의 진술이 만들어지며, 이를 토대로 서술적 이야기(storyline)가 작성된다. 분석 자료와 가설적 진술문, 서술적 이야기에서 반복적으로 나타나는 범주들을 유형화하여 이론화하면 근거이론 방법을 이용한 연구절차가 마무리된다.

본 연구에서는 개방코딩 후 유사한 범주들을 모아서 축 코딩을 한 후 마지막으로 선택코딩을 시행했다. 아래 <표 5>에서는 개방코딩, 축 코딩, 선택 코딩의 일부를 나타내 주고 있다.

<표 5> 선택 코딩의 일부

선택코딩	초집코딩	개방코딩	하위범주(속성 및 차원)		
감정고갈	스트레스	스트레스의 종류	업무적 스트레스		
			비업무적 스트레스		
		스트레스의 정도	안전	고	
	행정		저		
	스트레스의 주요 원천	진압시 실수나 안전사고			
	업무스트레스	업무로 인한 스트레스	정신적 스트레스	돈으로 감사표현 인격적인 무시	
			감사의 마음 표현 안하기		
			업무방해 스트레스	결과	법적대응
				원인	분노 개인주의
			비인격적인 대우		
	개인주의적 부르주아 발상				
	비업무스트레스	비업무 스트레스의 종류	기타출동 스트레스		
			육체적 스트레스	폭행당함	
				상해입음	
			정신적 스트레스	분노	
심리적 자괴감					
정지적 행정처리 스트레스					
업무관련스트레스	업무 관련 스트레스의 종류	육체적 스트레스	공상		
			사상		
		심리적 스트레스	짜증남		
미안함 눈치보임					
스트	업무 스트레스	업무량 과다 스트레스			

레스	레스	업무로 인한 탈진		
		업무시간 과다 스트레스		
	업무 외 스트레스	업무 외 봉사활동 스트레스		
		업무 외 기타 출동 스트레스		
스트레스	업무 스트레스	스트레스의 정도	과도한 스트레스	
			약한 스트레스(?)	
		스트레스의 원인		
		스트레스 대처법		
스트레스의 인지	나이어렵	저		
		나이많음	고	
비업무 스트레스	비업무 스트레스의 원천		주폭의 폭행	
		불필요한 구급출동		
		제도적 불합리성		

V. 질적 연구 결과

1. 조직 내 구성원들에게 주는 미덕적 행위(IVG)

본 연구는 근거이론 연구방법에서 널리 활용되는 스트라우스와 코빈(1990)의 개방코딩(open coding), 축코딩(axial coding), 선택코딩(selective coding)의 단계 절차를 거쳤다. 개방코딩 과정에서 자료에 대해 끊임없이 질문하고 적절한 이름 붙이기 과정을 거쳐 연구문제와 관련이 있다고 판단된 90개 범주를 도출하였다. 이 연구는 개방코딩으로 도출된 90개의 범주들을 대상으로 비교와 대조를 통해 유사한 범주들을 다시 재조합하는 축 코딩 과정을 거쳐 최종적으로 57개의 범주를 도출하였다.

본 연구에서 연구자는 개념적 코딩을 통해 원 자료로부터 이론으로 전환하였다. 즉, 정보제공자들의 인터뷰 녹취자료와 메모자료를 통해 1차, 2차, 3차 코딩을 실시하였다. 자료를 코딩하고, 코드를 자료와 비교함으로써 범주와 속성이 출현하는 것을 확인하였다. 첫 번째 코드는 개방코

드로 알려져 있는데 자료의 조그만 부분들이 개념화 되고, 가능한 참여자의 말이 많이 인용한다. 두 번째 코드는 더 추상적이고, 첫 번째 코드의 통합을 나타낸다. 세 번째(이론적) 코드는 더 낮은 수준의 코드간의 관계를 가설화한다. 첫 번째, 두 번째, 세 번째 단계 코드는 개념, 범주, 관계로 이해하면 된다(Spradley, 2003; Spradley, 2006). 본 연구에서는 이러한 질적 연구의 코딩 방법에 근거하여 정보제공자들의 인터뷰 내용을 아래 <표 6>과 같이 코딩하였다.

정보제공자들의 인터뷰 내용을 근거로 개방코딩, 축 코딩, 선택코딩을 통해 10가지로 크게 범주화하였다. 즉, 조직 내 구성원들이 주는 미덕적 행위(IVG), 조직 내 구성원들이 받는 미덕적 행위(IVR), 조직 외 사회구성원들이 주는 미덕적 행위(EVG), 조직 외 사회구성원들로부터 받는 미덕적 행위(EVR), 조직 동일시, 긍정적 업무관련 정체성, 정서적 몰입, 감정고갈, 집단적 자긍심, 업무성으로 정보제공자들의 인터뷰 내용이 범주화 되었다. 아래 <표 6>은 정보제공자들의 인터뷰 내용을 바탕으로 개방코딩, 축 코딩, 선택 코딩을 통해 조직 내 구성원들이 주는 미덕적 행위(IVG)의 범주가 나오는 과정을 보여주고 있다.

<표 6> 조직 내 구성원들에게 주는 미덕적 행위의 코딩

선택코딩	축 코딩	개방코딩	하위범주(속성 및 차원)	
조직 내 구성원들에게 주는 미덕적 행위	관심과 돌봄을 제공	관심과 배려의 종류	경조사 챙기기	
			기념일 챙기기	
		관심과 배려의 정도	비공식적 모임 마련하기	
			적극적 챙겨주기	
	소방직업 선택	직업 선택의 기준	소방관 직업의 특징	활동적인 것
				비활동적인 것
		소방관직업의 성격	봉사적 성격의 직업	
			비봉사적 성격의 직업(?)	
	리더십	업무 관련리더십	리더십의 종류	여성적 리더십
				남성적 리더십
		리더십의 속성	편안함	
			따뜻함	
			직선적	
				친근함
			리더십 전략	
	상담과 조언	조언하기	개인적인 조언	
			합리적인 조언	
		조언 받기	수궁하기	적극적 수궁
				소극적 수궁
			경험에서 나오는 조언	
팀워크	팀워크의 중요성	팀워크 형성 시기	단기	
			중기	
			장기	
		팀워크의 중요성을 인식하기		
		소통의 중요성		
팀워크 형성 유형	경험을 통한 팀워크 형성			
	업무를 통한 팀워크 형성			

2. 조직 내 구성원들이 받는 미덕적 행위(IVR)

정보제공자들의 인터뷰 내용을 근거로 개방코딩, 축 코딩, 선택코딩을 통해 조직 내 구성원들이 받는 미덕적 행위(IVR)로 범주화 되었다. 예를 들면, 개방코딩 후 축 코딩을 통해 멘토링 받

기, 공정한 근무평가, 희망 있는 직업 등으로 묶이게 되었고, 다시 이들 범주는 선택코딩을 통해 조직 내 구성원들이 받는 미덕적 행위(IVR)로 범주화 되었다. 아래 <표 7>은 조직 내 구성원들이 받는 미덕적 행위(IVR)의 범주가 나오는 과정을 보여주고 있다.

<표 7> 조직 내 구성원들이 받는 미덕적 행위의 코딩

선택코딩	초점코딩	개방코딩	하위범주(속성 및 차원)			
조직 외 사회구성원들에게 주는 미덕적 행위	봉사활동 참여	조직에 의한 공식적인 봉사활동	정기적인 봉사활동하기	업무분야 봉사 비업무분야 봉사		
			정신적인 위안 주기			
			현실적인 도움 주기	화재안전 점검 기본적인 의식주 도움 청결한 환경에 도움		
	봉사하기	외부봉사활동	개인차원	비번 때 봉사활동종류가 다양함		
			조직차원	조직마다 차이 리더의 방침		
		봉사활동 필요성 인식의 변화	반복적 참여 전	강제성 반감		
			반복적 참여 후	흥미로움 뿌듯함		
		봉사활동 참여 동기	비자발적 참여	참여횟수가 적음 교육으로 인식 초창기 단기간 참여		
				자발적 참여	장기간 참여 참여횟수가 많음	
			외부봉사활동 하기	봉사활동	조직단위 개인단위	
		봉사활동의 선행조건		평소의 가치관 심적 여유 재정적 안정		
				봉사활동을 하는 동기	근무평가의 근거 자료가 되기 때문	리더에 따라 다름 양적 근거 질적 근거(?)
					근무평가에 많이 반영되기 때문	
	소방업무 자체가 봉사적 업무이기 때문					
	조직단위로 하는 의무적 활동이기 때문					
	봉사의 마음	봉사활동에 관심이유	근평에 합리적으로 반영되기 때문			
			외부 봉사활동의 열정	개인적인 봉사활동	자발적 봉사 비자발적 봉사	
				조직차원의 봉사활동		
			자발적 봉사			
		비자발적 봉사				
		봉사활동에 관심이유	업무 중 가난한 사람들을 자주 다룸			
			불우한 사람들에 대한 연민			

3. 조직 외 사회구성원들에게 주는 미덕적 행위(EVG)

개방코딩은 질적 자료를 반복해서 읽으면서 자료가 내포하고 있는 내용의 범주를 찾아내는 작업이다. 이러한 개방 코딩은 질적 자료가 가지고 있는 다양한 주제어를 도출하여 이 후 축 코딩 같은 2차 분석을 보다 용이하게 해 주는 역할을 한다.

본 연구에서는 정보제공자들의 인터뷰 내용을

근거로 개방코딩을 먼저 수행하였고, 그 후 축 코딩을 통해 봉사활동 참여, 봉사하기, 외부봉사 활동하기, 외부봉사활동 등으로 범주화되었다. 그 후 선택코딩을 통해 최종적으로 조직 외 사회구성원들에게 주는 미덕적 행위(EVG)로 범주화 되었다. 아래 <표 8>은 정보제공자들의 인터뷰 내용을 바탕으로 개방코딩, 축 코딩, 선택코딩을 통해 조직 외 사회구성원들에게 주는 미덕적 행위(EVG)의 범주가 나오는 과정을 보여주고 있다.

<표 8> 조직 외 사회구성원들에게 주는 미덕적 행위의 코딩

선택코딩	축 코딩	개방코딩	하위범주(속성 및 차원)	
조직 내 구성원들에게 받는 미덕적 행위	멘토링 받기	멘토의 종류	공식적	문서상
			비공식적	실질적임
		좋은 멘토에 대한 생각	경력	
			능력	
			성격이 잘 맞음	
			(친근함?)	
		멘토로부터 배우기	인품이 좋음	
			모든 것 배우기	
		멘토와 만나서 하는 일	식사하기	
			커피마시기	
	역할 수행에 조언받기			
	멘토에 대한 감사한 마음 표현하기	타공무원 조직과 구성원들의 융화 정도 차이 비교하기		
		상대적으로 더 높은 융화도		
		업무상 나타나는 대화의 차이가 원인이라고 진단하기		
	공정한 근무평가	공정한 근무평가의 종류	합리적인 근무평가	
			능력 중심의 평가	
			자기 평가	
			객관적 평가	구급대원 평가 화재지압대원 평가 구조대원 평가(?)
	희망 있는 직업	미래에 유망한 직업으로서의 소망관	퇴직 후 노후대책	
			퇴직 후 제2의 직장을 얻음	전문직 다양한 분야
안정 된 직업				
정년이 보장되는 직업				
업무공정성	공정한 대우	동등하게 대우		
		편견 없이 대우		
공감받기	고통 공감에 대한 구체적 사례	동료의 어려운 상황 공감		
		상황의 개선을 위한 동료들의 도움		

			정신적 고통 완화
돌봄에 감사하기	동료들의 도움에 대한 보답		조속한 업무 복귀 위한 조기 퇴원
용서의 긍정적 결과	용서에 대한 후배의 보답		소방업무 몰입
소방직업에 대한 열정	직업선택의 이유		안전강조하기
			후배교육
			소방업무에 대한 자신감
멘토링	멘토에 관한 생각		열정
		매칭(fit)	조직-개인 성격-직업
		계급	
		나이대	
		상담내용	
창조적인 업무 숙달	능동적 업무배우기	단점	나이차에 따른 불편함
		장점	풍부한 경험
			선임에게 물어보기 혼자 찾아서 공부하기

4. 조직 외 사회구성원들로부터 받는 미덕적 행위(EVR)

본 연구에서는 정보제공자들의 인터뷰 내용을 근거로 개방코딩을 먼저 수행하였고, 그 후 축 코딩, 선택코딩을 통해 조직 외 사회구성원들로부터 받는 미덕적 행위(EVR)로 범주화 되었다. 개방코딩 후 축 코딩을 통해 감사의 표시, 봉사

적 인성, 감사표시, 감사 받기, 감사의 표시로 범주화 되었고, 이들을 선택코딩해서 최종적으로 조직 외 사회구성원들로부터 받는 미덕적 행위(EVR) 범주가 나오게 되었다. 아래 <표 9>는 정보제공자들의 인터뷰 내용을 바탕으로 개방코딩, 축 코딩, 선택코딩을 통해 조직 외 사회구성원들로부터 받는 미덕적 행위(EVR)의 범주가 나오는 과정을 보여주고 있다.

<표 9> 조직 외 사회구성원들로부터 받는 미덕적 행위의 코딩

선택코딩	초점코딩	개방코딩	하위범주(속성 및 차원)	
조직 외 사회구성원들로부터 받는 미덕적 행위	감사의 표시	시민들의 감사	정당한 감사	음료수 받기
			부당한 감사	금전 받기
			마음의 감사	
		감사의 효력	마더 테레사효과 면역항체가 생김	
		감사의 마음을 받은 결과	긍정적 정서	밝은 성격 성향이 좋음
			용기 있는 행동	타인을 기쁘게 함 적극적 업무처리 대안을 모색
	근무평가가 높음			
	봉사적 인성	봉사적 성향으로 변화되는 원인	봉사적 성격의 업무	
			인성의 변화	이타적 성향으로 변화

	감사의 표시	감사의 표시의 정도	봉사의 마음이 생김	
			봉사활동의 의미를 깨달음	
			시간의 흐름	초입시절 선입시절
			금융위기 전	훈훈함
			금융위기 이후	이기적
				각박함
				개인주의적
			감사함 표현하기	글로써 표현하기
				시민들과 함께 음료수 나누기
			민원인들의 감사의 표현	소방서 방문하기
음식물 제공				

5. 집단적 자긍심

적 자긍심은 조직구성원들이 자신이 속한 집단에 대해 경험하는 자긍심에 초점이 맞추어져 있다.

긍정적 업무관련 정체성이 조직구성원들 개인이 경험하는 긍정성에 초점이 맞추어져 있는 반면 집단

본 연구에서는 정보제공자들의 인터뷰 내용을 근거로 개방코딩을 먼저 수행하였고, 그 후 축 코딩,

<표 10> 집단적 자긍심의 코딩

선택코딩	초점코딩	개방코딩	하위범주(속성 및 차원)		
집단적 자긍심	업무 자긍심	하는 일에 대한 자부심 표현하기	적극적 표현 소극적 표현		
	자부심	자부심의 원인		초입시절	저
				선입시절	고
				업무상 적용	
				업무를 체화하기	
	소방직업에 대한 자부심	직업에 대한 자부심의 종류		정렬함에 따른 자부심	
				긍정적 이미지를 가지고 있다는 데서 오는 자부심	
				노력의 대가에 따른 자부심	
				시민들에게 인정받는데서 오는 자부심	
	자긍심의 저하	자부심을 저해하는 요소들	비현실적인 법률제도	현실과 이론의 차이	
				성숙하지 못한 시민의식	
	긍정적 자존감 형성	자존감	업무에 대한 긍정적 자부심	자존감	
				자기만의 틀	
	긍정적 자긍심 형성	자긍심	조직에 대한 자부심	자부심의 원천	
				자부심의 이유	도움받는다는 느낌
부모님이 기뻐함					
조직으로부터 도움을 받은 동료의 구체적 사례				대상	시간적

선택코딩을 통해 최종적으로 집단적 자긍심이 범주화되었다. 초점코딩으로 범주화된 것은 업무자긍심, 자부심, 소방직업에 대한 자부심, 자긍심의 저하, 긍정적 자존감 형성, 긍정적 자긍심 형성이고, 아래 <표 10>은 정보제공자들의 인터뷰 내용을 바탕으로 개방코딩, 축코딩, 선택코딩을 통해 집단적 자긍심의 핵심범주가 나오는 과정을 보여주고 있다.

6. 정서적 몰입

본 연구에서는 정보제공자들의 인터뷰 내용을

근거로 개방코딩을 먼저 수행하였고, 그 후 축코딩, 선택코딩을 통해 최종적으로 정서적 몰입이 범주화 되었다. 초점코딩으로 범주화 된 것은 업무자긍심, 자부심, 소방직업에 대한 자부심, 자긍심의 저하, 긍정적 자존감 형성, 긍정적 자긍심 형성이고, 아래 <표 11>은 정보제공자들의 인터뷰 내용을 바탕으로 개방코딩, 축 코딩, 선택코딩을 통해 집단적 자긍심의 핵심 범주가 나오는 과정을 보여주고 있다.

<표 11> 정서적 몰입의 코딩

선택코딩	초점코딩	개방코딩	하위범주(속성 및 차원)	
정서적 몰입	업무에 대한 소명의식	소방에 대한 소명의식 표현하기	가족의 조언 듣기	지인의 조언 듣기
			사회적 책임 인식	
			사회에 도움이 되는 업무를 비교 판단하기	
			자신의 소신을 행동에 옮기기	
			자신의 적성에 맞는 업무 찾기	
			소명의식과 현실적인 업무의 일치	
			하는 일에 대한 흥미	
			자기결단의 긴급성	
	긍정적 직무 만족	직무에 대해 만족감을 주는 경우	구급환자로부터 감사의 표현 받았을 때	
			자아 성취감	
		봉사가 주는 직무 만족	밥퍼드리기	식관 옮겨드리기
			(노인들의) 감사함 표현	
			만족감	
			직무성취에 긍정적	

7. 감정고갈

본 연구에서는 정보제공자들의 인터뷰 내용을 근거로 개방코딩을 먼저 수행하였고, 그 후 축코딩, 선택코딩을 통해 최종적으로 감정고갈의 핵심 범주가 나오는 과정을 보여주고 있다. 초점코딩으로 범주화 된 것은

스트레스, 업무스트레스, 비업무 스트레스, 업무관련 스트레스 등 이고, 아래 <표 12>는 정보 제공자들의 인터뷰 내용을 바탕으로 개방코딩, 축 코딩, 선택코딩을 통해 감정고갈의 핵심 범주가 나오는 과정을 보여주고 있다.

<표 12> 감정 고갈의 코딩

선택코딩	초점코딩	개방코딩	하위범주(속성 및 차원)		
감정고갈	스트레스	스트레스의 종류	업무적 스트레스		
			비업무적 스트레스		
		스트레스의 정도	안전	고	
	행정		저		
	스트레스의 주요 원천	진압시 실수나 안전사고			
	업무 스트레스	업무로 인한 스트레스	정신적 스트레스	돈으로 감사표현 인격적인 무시	
			감사의 마음 표현 안하기		
			업무방해 스트레스	결과	법적대응
				원인	분노 개인주의
			비인격적인 대우		
			개인주의적 부르주아 발상		
	기타출동 스트레스				
	비업무 스트레스	비업무 스트레스의 종류	육체적 스트레스	폭행당함 상해입음	
				정신적 스트레스	분노 무력감 심리적 자괴감
			정치적 행정처리 스트레스		
	업무관련 스트레스	업무 관련 스트레스의 종류	육체적 스트레스	공상 사상	
				심리적 스트레스	짜증남 미안함 눈치보임
	스트레스	업무 스트레스	업무량 과다 스트레스		
업무로 인한 탈진					
업무시간 과다 스트레스					
업무 외 스트레스		업무 외 봉사활동 스트레스			
		업무 외 기타 출동 스트레스			

8. 긍정적 업무관련 정체성

본 연구에서는 정보제공자들의 인터뷰 내용을 근거로 개방코딩을 먼저 수행하였고, 그 후 축 코딩, 선택코딩을 통해 최종적으로 감정고갈이 범주화 되었다. 초점코딩으로 범주화 된 것은 긍

정적 정체성, 업무관련 정체성, 이타적 인성, 긍정적인 이타적 인성 등이고, 아래 <표 13>은 정보제공자들의 인터뷰 내용을 바탕으로 개방코딩, 축 코딩, 선택코딩을 통해 긍정적 업무관련 정체성의 핵심 범주가 나오는 과정을 보여주고 있다.

<표 13> 긍정적 업무관련 정체성의 코딩

선택코딩	초점코딩	개방코딩	하위범주(속성 및 차원)		
긍정적 업무관련 정체성	긍정적 정체성	긍정적 정서	긍정적 자부심		
			긍정적 정체성		
			긍정적인 주위 평가		
			업무와 관련 된 긍정적인 마인드		
	업무관련 정체성	소방 대원들의 성향	이타적인 성향	소방서 외근업무	
			개인주의 성향	소방서 일반행정업무	
			나눔의 성향		
		소방업무의 성격	소방업무의 봉사적 성격		
			소방업무의 비봉사적 성격	일반행정	
	이타적 인성	인성의 변화	인성 변화의 원인	소방업무의 성격	
				장기간 소방업무에 참여	
			반복적으로 소방업무에 참여		
			인성 변화의 결과	부드러워짐	
			긍정적		
	긍정적 이타적 정서	직업의 특성에 따른 성격의 변화	본래의 성격		
			직무가 주는 영향		
	업무에 대한 긍정적 정체성	시민들의 격려가 주는 긍정적 효과	활력이 됨		
			동기부여 자극		
사회 환원이란 목적의식					
업무에 대한 긍정적 정체성	구급 업무 대한 자부심	개인적 판단	판단 실행		
		구급에 대한 자부심			
		새로운 구급지식을 배우려는 열망	열망의 실행		
긍정적 직업정신을 배양	경험을 통한 직업정신	꼼꼼한 환자케어			
		환자에 대한 정확한 진단			
		직업정신이 투철한 사람과 그렇지 않은 사람 비교			
		과거 경험을 통한 직업정신 고취			

9. 조직 동일시

본 연구에서는 정보제공자들의 인터뷰 내용을 근거로 개방코딩을 먼저 수행하였고, 그 후 축 코딩, 선택코딩을 통해 최종적으로 감정고갈이 범주화 되었다. 초점코딩으로 범주화 된 것은 조직과 하나가 되는 느낌 이다. 조직 동일시의 하위범주로서 업무에 대한 긍정적 정서, 직업에 대한 감사, 조직에 대한 감사, 조직과 더 가까워짐

이 인터뷰 내용에서 언급이 되었는데, 직접적으로 조직과 하나가 되는 조직 동일시를 언급한 정보제공자는 희소하였다. 개방코딩으로 범주화된 직업과 업무에 대한 감사, 조직에 대한 일체감을 느낌을 초점코딩, 선택 코딩하여 핵심범주를 도출해 내었다. 아래 <표 14>는 정보제공자들의 인터뷰 내용을 바탕으로 개방코딩, 축 코딩, 선택코딩을 통해 조직 동일시의 핵심 범주가 나오는 과정을 보여주고 있다.

<표 14> 조직 동일시의 코딩

선택코딩	초점코딩	방코딩	하위범주(속성 및 차원)
조직 동일시	조직과 하나가 되는 느낌	직업과 업무에 대한 감사	업무에 대한 긍정적 정서
			직업에 대한 감사
		조직에 대한 일체감을 느낌	조직에 대한 감사
			조직과 더 가까워 짐

10. 업무성과

본 연구에서는 정보제공자들의 인터뷰 내용을 근거로 개방코딩을 먼저 수행하였고, 그 후 축 코딩, 선택코딩을 통해 최종적으로 업무성과를 범주화 되었다. 초점코딩으로 범주화 된 것은 공정한 근무평가이다. 업무성과에 대해서는 정보제공자들 중에서 특별히 행정팀장의 인터뷰 내용이 인터뷰 절편들로 사용되었다. 인터뷰 절편의

하위범주로 합리적인 근무평가, 능력 중심의 평가, 자기평가, 객관적 평가가 언급되었고, 이들이 개방코딩에서 공정한 근무평가의 종류로 범주화 되었으며, 초점코딩에서 공정한 근무평가의 범주가 드러났다. 아래 <표 15>는 정보제공자들의 인터뷰 내용을 바탕으로 개방코딩, 축 코딩, 선택코딩을 통해 업무성과의 핵심 범주가 나오는 과정을 보여주고 있다.

<표 15> 업무성과의 코딩

선택코딩	초점코딩	개방코딩	하위범주(속성 및 차원)	
업무성과	공정한 근무평가	공정한 근무평가의 종류	합리적인 근무평가	
			능력 중심의 평가	
			자기 평가	
			객관적 평가	구급대원 평가
				화재지압대원 평가
				구조대원 평가(?)

11. 주제의 발견

인터뷰 분석 결과 조직 내 구성원들에게 주는 미덕적 행위, 조직 내 구성원들에게서 받는 미덕적 행위, 조직 외 사회구성원들에게 주는 미덕적 행위, 조직 외 사회구성원들로부터 받는 미덕적 행위가 정보 제공자들의 조직 동일시, 긍정적 업무 관련 정체성, 정서적 몰입, 정서적 고갈, 집단적 자긍심과 인과적 관계에 있는 것으로 밝혀졌고, 조직 구성원들의 미덕적 행위들은 결국 업무

성과에도 크게 영향을 미치고 있음이 드러났다. 이러한 조직구성원들의 미덕적 행위와 업무성과의 연관성 때문에 본 연구에서는 주제를 발견할 필요성이 있었다. 따라서 각 정보제공자 A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, O, R, S, T이 제공한 정보에 따라 조직 구성원들의 미덕적 행위와 조직 동일시, 긍정적 업무 관련 정체성, 정서적 몰입, 정서적 고갈, 집단적 자긍심, 업무성과에 대한 그래프를 작성하였고, 이 그래프들의 공통점을 종합하여 한 개의 조직 구

성원들의 미덕적 행위, 업무성과에 대한 그래프를 도출하였다. 정보 제공자들의 인터뷰 내용을 성분 분석까지 마친 후 이들의 공통점을 분석하여 작성된 그래프는 <그림 1>과 같다.

조직 내 미덕적 행위와 관련하여 분석한 그래프에서 실선으로 표시된 네모 상자는 조직 내 미덕적 행위와 관련된 총괄용어들이다. 그리고, 실선 네모 상자의 상·하단에 점선으로 표시된 네모 상자는 성분분석을 통해서 총괄용어와 가장 밀접한 관련이 있는 것으로 들어난 성분들에 해당한다. 영문 알파벳으로 표시된 기호는 20명의 정보제공자들 중에서 각 총괄용어들과의 관계를 언급한 사람들을 의미한다. 굵은 실선으로 표시된 화살표는 20명의 정보제공자들의 인터뷰 분석 결과 화살표 방향으로 정(+)의 영향을 미치고 있다는 의미이고, 굵은 점선으로 표시된 화살표는 화살표 방향으로 부(-)의 영향을 미치고 있다는 의미이다. 가는 점선으로 표시된 화살표는 정보제공자들 몇 명이 총괄용어들과의 관계를 언급하기는 하였지만 이들의 영향관계에 대해 회의적인 반응을 보이거나 크게 동의하지 않은 것을 의미한다.

예를 들면 조직 내 구성원들에게서 받는 미덕적 행위로 정보제공자들의 상당수가 소통의 조직문화, 소방업무에 대한 조언, 선임자들의 솔선수범과 인내력, 경조사나 기념일 챙기기, 업무에 대한 합당한 대우, 업무실수에 대한 용서와 사랑을 언급하였고, 이러한 미덕적 행위들을 받았을 때 B, C, D, E, F, H, I, J, M, N, O, P, O, R, S 정보제공자들은 소방서를 우리 소방서로 표현하고 싶거나 외부사람들이 소방서를 부정적으로 평가하는 것에 민감해 진다고 응답하였다. 하지만 조직 내 구성원들에게서 받는 미덕적 행위를 받았다고 하여도 스스로 미덕적인 사람으로 생각하거나 선천적으로 미덕적인 사람이라고 생각하는 정보제공자들은 A, D, M, R 뿐이었고, 이

들 모두 자신이 미덕적인 사람이라는 부분에 대해 회의적인 반응을 보여서 긍정적 업무관련 정체성 간의 관계는 점선으로 표시하였다.

한편, 조직 내 구성원들에게 주는 미덕적 행위와 조직 내 구성원들에게서 받는 미덕적 행위와 업무성과, 즉 소방업무에 대한 열정과 소명의식 등과 직접적인 영향관계에 있다 라는 인터뷰 내용은 정보제공자 A, D, S 와 B, F에 불과하였고, 직접적으로 미덕적 행위와 업무성과 간의 관계에 대해 언급을 하지 않았기 때문에 가는 점선으로 표시하였다.

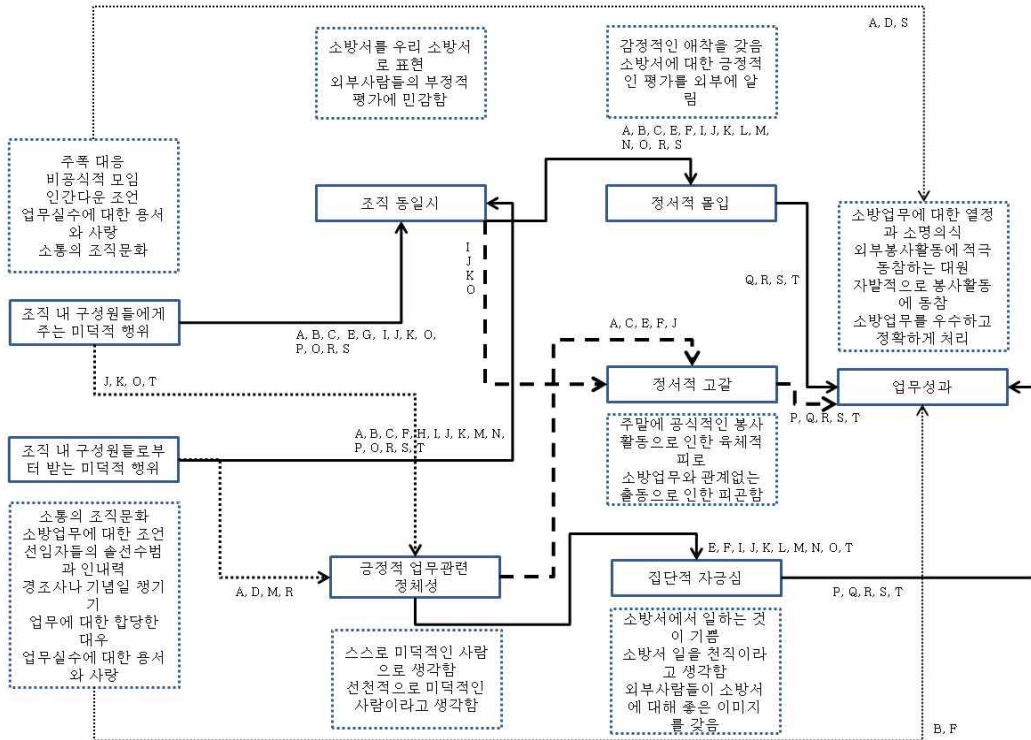
인터뷰 분석결과 소방서를 우리 소방서로 표현하는 조직동일시의 감정을 느낀 정보제공자는 I, J, K, O 였는데, 이들은 주말에 공식적인 봉사활동으로 인한 육체적 피로를 덜 느끼게 되고, 소방업무와 관계없는 출동을 나간다고 하여도 다른 정보제공자들에 비해 피곤함을 덜 느끼며 기쁜 마음으로 업무에 임한다고 응답하였다. 따라서 총괄용어 조직 동일시와 정서적 고갈간의 부(-)의 관계는 굵은 점선으로 표시하였다.

정보제공자들 A, C, E, F, J는 특별히 자신들이 선천적으로 소방 업무에 대해 미덕을 지니고 있는 사람으로 강하게 언급하였고, 업무를 통해 스스로가 미덕적인 사람으로 느끼게 된다고 응답하여, 이들 역시 주말에 공식적인 봉사활동으로 인한 육체적 피로를 덜 느끼게 되고, 소방업무와 관계없는 출동을 나간다고 하여도 다른 정보제공자들에 비해 피곤함을 덜 느끼며 기쁜 마음으로 업무에 임한다는 것을 알아낼 수 있었다. 따라서 총괄용어 긍정적 업무관련 정체성과 정서적 고갈 간의 부(-)의 관계는 굵은 점선으로 표시하였다.

조직 외 미덕적 행위와 관련하여 분석한 그래프에서 총괄용어 조직 동일시는 점선 네모 상자로 표시하였다. 왜냐하면 정보제공자 E, R이 조직 외 사회구성원들과 주고받는 미덕적 행위와

관련하여 외부 사람들의 부정적 평가에 민감하게 되고, 소방서의 발전이 곧 나의 발전이라는

것이 인터뷰 내용에서 크게 발견 되지 않았다.



<그림 1> 인터뷰 내용을 조직 내 미덕적 행위와 관련하여 분석한 그래프

즉, 조직 외 사회구성원들에게 소방안전 교육을 실시하거나 시민들에게 소방서비스를 제공하는 것 등이 조직 동일시와는 크게 관련 없음이 드러났다. 또한 조직 외 사회구성원들로부터 받는 미덕적 행위로서 정보제공자들은 시민들에게 박수를 받거나 감사의 편지와 음료수 등을 받는 것을 자주 언급하였는데, 이러한 미덕적 행위를 사회구성원들로부터 받게 되더라도 조직과 자신이 하나가 되는 조직 동일시에는 큰 영향관계가 없음이 분석결과와 드러났다.

조직 외 사회구성원들에게 주는 미덕적 행위

로 정보제공자들 D, F, G, J, K, L, M, N, O, P, Q, S, T는 외부봉사, 소방안전교육을 실시, 시민들에게 소방서비스를 제공, 소방대뉴얼대로 행동함, 소방업무의 본래 사명을 인식하기를 언급하였고, 이러한 미덕적 행위를 사회구성원들에게 제공할 때 이들은 스스로 미덕적인 사람으로 생각한다고 말하였다. 정보제공자들 A, B, C, D, F, I, J, K, M, R은 시민들에게 소방대원으로서 미덕적인 행위를 제공하게 되는 것이 본래의 업무 이전에 선천적으로 자신이 미덕적인 성향을 지녔기 때문이라고 언급하여 조직 외 사회구성원

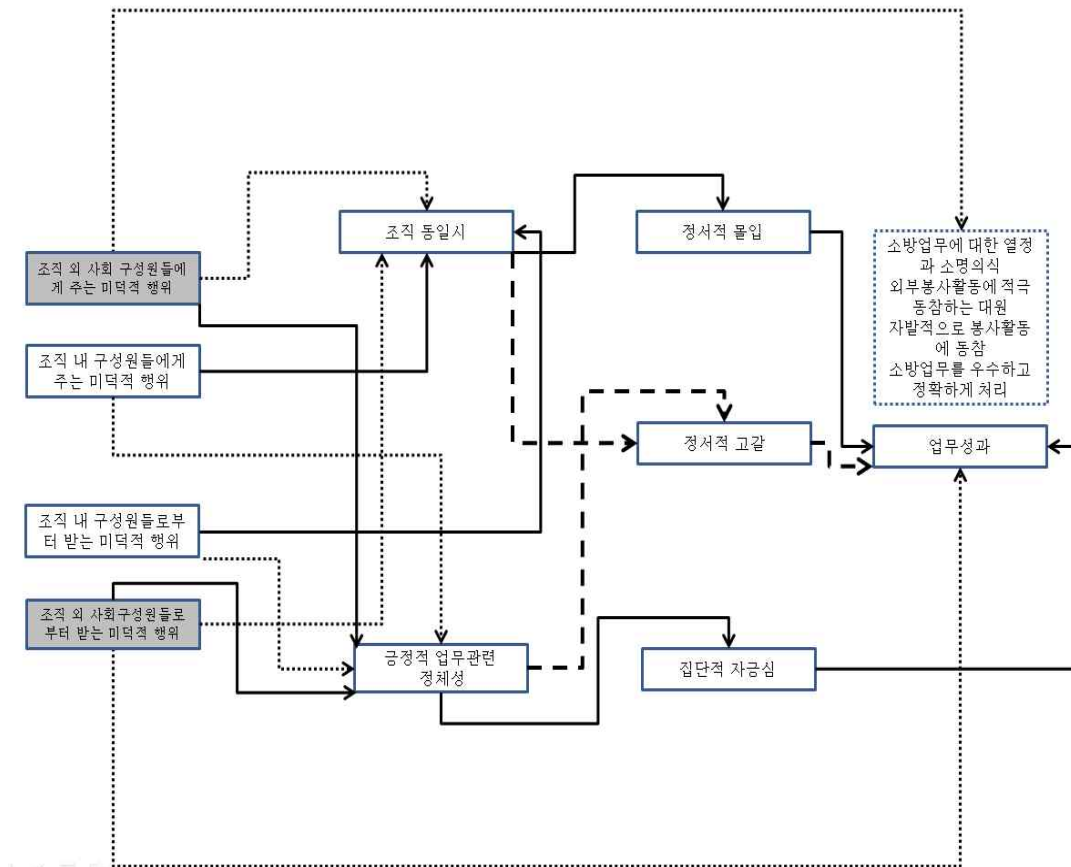
즉, 조직의 사회구성원들과 주고받는 미덕적 행위가 직접적으로 업무성과에 영향을 미친다고 보기보다는 총괄용어인 긍정적 업무관련 정체성, 정서적 고갈, 집단적 자긍심과 관계하여 영향을 미친다는 것이 드러났다.

정보제공자들 A, C, D, I, J, K, L, M, N, O, T는 인터뷰 내용에서 외부사람들이 소방서를 긍정적으로 평가하고, 외부 사람들이 소방서에 대해 좋은 이미지를 갖고 있는 것을 느끼면 힘이 솟고, 더욱 소방업무에 열정을 갖고 열심히 업무를 감당하고 싶다고 언급하였다. 또한 자식들이 학교나 외부에서 소방관 아빠를 자랑스러워하는 것을 볼 때 큰 자긍심과 뿌듯함을 느끼게 되고, 몸은 피곤하여도 주말에 하는 외부 봉사활동에

더욱 적극 동참하게 된다고 말하였다.

그러므로 조직 외 미덕적 행위와 관련하여 분석한 그래프에서 조직 외 사회구성원들과 주고받는 미덕적 행위들을 통해 정보제공자들은 집단적 자긍심이 향상이 되고, 결국 이를 통해 소방업무에 대한 열정이 생겨 업무성과에도 긍정적인 영향을 미치게 된다는 것이 정보제공자들 A, C, D, I, J, K, L, M, N, O, T에 의해 밝혀졌다.

조직 내·외 미덕적 행위와 관련하여 종합 분석한 그래프는 아래와 같다. 본 연구에서 50명의 정보제공자들을 인터뷰 한 후 그 중 20명의 정보 제공자들로부터 인터뷰 한 내용을 개방코딩한 후 영역분석, 분류분석, 성분분석을 거쳐 분



<그림 3> 인터뷰 내용을 조직 내·외 미덕적 행위와 관련하여 종합 분석한 그래프

석한 그래프가 최종적으로 밝히고 있는 것은 정보제공자들의 조직 내부와 외부에서의 미덕적 행위가 조직 동일시, 긍정적 업무관련 정체성, 정서적 몰입, 정서적 고갈, 집단적 자긍심과 인과적 관계를 지니게 되고, 이들과의 영향관계가 결국 정보제공자들의 업무성과에도 영향을 미치고 있다는 것이다. 인터뷰 내용을 조직 내·외 미덕적 행위와 관련하여 종합 분석한 그래프에서 실선 화살표는 각 총괄용어들 간의 정(+)의 관계를 나타내고, 굵은 점선은 부(-)의 관계를 나타내 주고 있다. 그리고 가는 점선은 인터뷰 내용의 성분분석 결과 총괄용어들 간의 인과적 관계가 거의 밝혀지지 않은 것을 나타내 주고 있다.

그러므로 본 연구에서는 정보제공자들의 인터뷰 내용을 바탕으로 개방코딩 후 영역분석, 분류분석, 성분분석을 거쳐 최종적으로 조직 내·외 미덕적 행위와 관련하여 종합 분석한 그래프에 기반 하여 실증적 연구를 위한 연구모형을 다음과 같이 만들게 되었다.

V. 연구모형

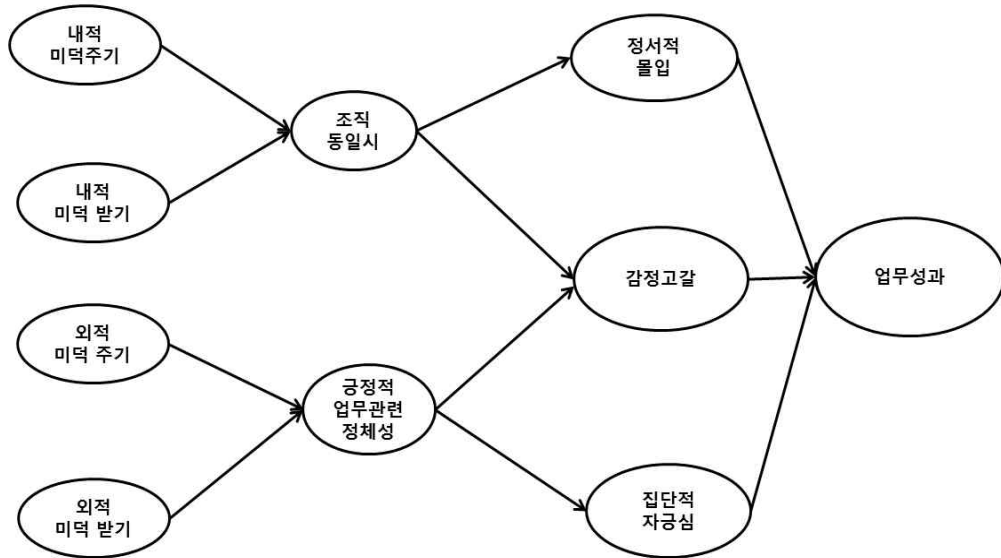
1. 연구모형

본 연구는 서울 소재 5개 소방서의 구조, 구급, 진압 대원 50명을 대상으로 2주간에 걸친 인터뷰를 시행했고, 그 결과 소방서 조직 내에서 조직구성원들이 주고받는 미덕과 소방서가 외부에 주고받는 미덕을 탐색적으로 살펴볼 수 있다. 녹취한 인터뷰 내용을 타이핑하고 분석한 후 개방코딩과 초점코딩을 작업을 하였고, 소방대원들의 인터뷰 내용에서 이들이 주고받는 미덕적 행위들, 그리고 사회구성원들과 주고받는 미덕적 행위들이 어떠한 변수들과 인과관계를 갖는지를

조사하였다.

소방대원들이 소방서 내에서 주고받는 미덕을 각각 내적미덕주기(Internal Virtue Giving), 내적미덕받기(Internal Virtue Receiving)라고 정의하였고, 사회구성원들과 주고받는 미덕을 외적미덕주기(External Virtue Giving), 외적미덕받기(External Virtue Giving)라고 정의하였다. 인터뷰 내용을 코딩한 결과 내적미덕주기와 내적미덕받기 변수가 긍정적 업무관련 정체성에 영향을 미치고, 긍정적 업무관련 정체성이(Positive Work Related Identity)조직 동일시에 영향을 미친다는 것이 밝혀졌다. 또한 외적미덕주기와 외적미덕 받기 변수들은 사회구성원들과 미덕을 주고받음에 있어서 집단적 자긍심(Collective Self Esteem)이 높아진다는 것을 알 수가 있었고, 조직 내 미덕적 행위들을 통해 형성된 조직 동일시와 외부 사회구성원들과의 미덕적 행위들을 통해 형성된 집단적 자긍심은 정서적 몰입(Affective Commitment)에 긍정적 영향을 미치게 되고, 결국에는 업무성과(Job Performance)를 향상시킨다는 것을 알아낼 수가 있었다(Crocker & Luhtanen, 1990; Crocker et al., 1994).

한편 인터뷰를 시행한 결과 50명의 소방대원들 중에는 소방관련 업무를 감당함에 있어서 조직 내부와 외부에서 감정고갈을 경험한다고 말한 사람이 여러 명 있었다. 따라서 본 연구에서는 내적미덕이 조직 동일시에 영향을 미치고, 외적미덕이 긍정적 업무관련 정체성에 영향을 미치는 관계에 있어서 조직 동일시와 긍정적 업무관련 정체성이 감정고갈(Emotional Exhaustion)을 감소시키게 될 것이라고 예측하였다. 본 논문에서는 이와 같이 50명 소방대원에 대한 인터뷰 내용을 코딩한 후 양적연구 검증을 위한 변수들 간의 인과관계를 탐색적으로 모색하였고, 그 결과 위 <그림 4>와 같은 연구모형을 도출할 수가 있었다.



<그림 4> 연구모형

VI. 토의 및 결론

1. 결론 및 이론적 시사점

본 연구의 이론적 시사점은 첫째, 질적 연구방법론과 양적연구방법론을 혼합해서 미덕적 행위가 업무성과에 미치는 영향관계를 밝혀냈다는 데 있다. 미덕적 행위와 관련해 기존 선행연구들은 실증적 검증방법으로 미덕적 행위를 측정할 수 있는 척도가 없었기 때문에 질적 연구로 일관되어 왔었다. 하지만 본 연구에서는 질적 연구방법론으로서 반구조화 된 인터뷰를 시행 한 후 이를 개방코딩, 축 코딩, 선택코딩 작업을 거친 후 핵심범주로서 10개의 총괄용어들을 도출해 내었고, 이들에 관한 연구모형을 설계하였다는데 이론적 시사점이 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 근거이론을 바탕으로 정보제공자들의 인터뷰 내용을 개방코딩, 축 코딩, 선택코딩을 하여 미덕적 행위에 대한 4개의 핵

심범주들을 도출해 내었다. 미덕적 행위에 대한 4개의 핵심범주들은 조직 내 구성원들이 주는 미덕적 행위, 조직 내 구성원들이 받는 미덕적 행위, 조직 외 사회구성원들에게 주는 미덕적 행위, 조직 외 사회구성원들로부터 받는 미덕적 행위이다. 따라서 질적 연구를 통해 도출된 미덕적 행위들에 대한 핵심범주들은 향후 미덕에 관한 실증적 연구에 이론적으로 기여하는 바가 클 것으로 여겨진다.

셋째, 최근에 Dutton과 그의 동료들은 미덕의 하위차원으로서 공감(compassion)에 관한 연구를 활발히 진행해 왔었고, 긍정조직학에서는 조직 구성원들의 미덕적 행위가 업무 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 연구들이 있어 왔다 (Cameron, Dutton., & Quinn, 2003). 하지만 공감과 업무성과간의 관계를 실증적으로 밝힌 연구뿐만 아니라 조직 내 구성원들의 미덕적 행위가 업무성과에 미치는 영향관계, 그리고 조직 외 사회구성원들과 주고받는 미덕적 행위와 업무성과 간의 관계를 질적 연구를 통해 실증적 연구

를 위한 연구모형을 설계한 연구는 찾아보기 힘들었다. 그러므로 본 연구의 이론적 시사점은 조직 내·구성원들이 주고받는 미덕적 행위의 하위 차원으로서 공감의 업무성과에 미치는 영향관계를 향후 실증적으로 검증하는데 이론적으로 기여할 것으로 보인다. 왜냐하면 정보제공자들이 많이 언급한 공감에 대한 질적 연구 방법론의 코딩은 실증적 연구를 위한 척도개발의 기반이 되기 때문이다.

2. 실천적 시사점

첫째, 본 연구는 특별히 소방서 조직 내에서 일하는 119 구조대원 및 진압, 구급 대원들을 상대로 질적 연구를 진행하였다. 기업이나 여러 관공서 조직 중 소방서 조직을 선택해서 미덕적 행위가 업무성과에 미치는 연구모형을 도출해 낸 이유는 소방서 조직이 다른 조직에 비해 조직 내·외에서 미덕적 행위를 주고받는 빈도가 높다는 연구자들의 판단 때문이다.

본 연구에서는 조직 내 구성원들이 주고받는 미덕적 행위와 조직 외 사회구성원들과 주고받는 미덕적 행위가 업무성과에 미치는 영향관계를 실증하기 위해 우선 반구조화 된 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 결과 소명의식이 강하고, 업무에 대한 열정과 배움의 의지가 높은 소방대원이 근무평가도 좋고, 인사사고도 높다는 것이 드러났다. 또한 소방서가 주말마다 외부에 봉사활동을 정기적으로 나가게 되는데, 이러한 사회구성원들에게 주는 미덕적 행위를 의무감에서 하는 대원보다 기쁘고 즐겁게 소명의식을 갖고 참여하는 대원의 업무성과가 더 높다는 행정팀장들의 인터뷰 결과를 얻어 낼 수가 있었다. 따라서 본 연구는 대원들이 조직 내부 또는 조직 외부에서 미덕적 행위를 주고받을 때 자신의 업무성과도 향상되고, 결국 승진이나 인사사고를

평가할 때 긍정적인 영향을 미친다는 것을 제시해 줌으로써 이들이 더욱 소명의식과 열정을 갖고, 조직 내부와 외부에서 미덕적 행위를 실천할 수 있는 동기부여를 해 주고 있다.

둘째, 반구조화 된 인터뷰결과 소방대원들이 가장 많이 감정 고갈로서 언급했던 것이 외상 후 스트레스였다. 즉, 긴급출동이 발생하여 사고현장에서 업무를 처리하고 난 후 시체나 절단당한 신체 일부를 목격한 후의 외상 후 스트레스는 장기간 소방대원들을 힘들게 하는 정신적 충격인 것이다. 본 연구에서는 미덕적 행위를 통해 형성된 조직 동일시와 집단적 자긍심이 소방대원들이 겪고 있는 감정 고갈을 감소시키는데 영향을 미친다는 연구결과를 제시함으로써 이들이 외상 후 스트레스를 어느 정도 해소시킬 수 있는 방법을 보여주고 있다.

셋째, 인터뷰 결과 대부분의 정보제공자들이 일관되게 스트레스의 원인으로 언급한 것이 업무 외 기타출동이었다. 즉, 화재진압이나 응급환자 이송 같은 소방업무 외에도 지붕에서 고양이 내려주기, 잠긴 현관문 열어주기, 별집 제거해주기 등 빈번한 기타출동으로 인해 소방대원들은 늘 지쳐간다고 말하였다. 본 연구에서는 ‘시민들이 자발적으로 소방대원들의 좋은 이미지를 홍보하고, 인터넷 게시판에 칭찬하는 글을 게시하는 것을 볼 때 소방이미지가 향상되고 있음을 느낀다’는 소방대원들의 설문조사와 인터뷰 내용을 기반으로 시민들이 어느 정도 소방대원들의 업무 외 출동에 대한 고충을 헤아리고 있다라는 것을 알 수가 있었다. 따라서 본 연구는 소방대원들의 기타 출동에 대한 고충을 줄일 수 있는 방안으로 시민들이 제공하는 미덕적 행위 중에서 인터넷 게시판에 소방관 업무 줄여주기, 기타출동 감소로 소방업무 활성화하기 등의 캠페인이 조성될 수 있는 실무적 시사점을 제공해 주고 있다.

넷째, 정보제공자들의 인터뷰 중에서 조직 외 사회구성원들에게 주는 미덕적 행위로서 가장 많이 언급된 부분은 외부 봉사활동이었다. 물론, 소명의식을 갖고 자발적으로 봉사에 참여하는 대원들도 있었던 반면, 근무평가에 외부봉사활동이 반영되기 때문에 비번 날 스트레스를 받으면서 참여하는 대원들도 있었다. 현재 우리나라 대부분의 기업들이 기업의 사회적 책임을 시행하고 있듯이 소방서 조직 역시 봉사적 업무성취에 걸맞게 활발하게 사회적 책임을 시행하고 있었다.

조직구성원들은 조직의 홍보나 산업계의 정보, 경영진의 경영철학, 조직이 지향하는 가치나 미션 등에 근거하여 나름대로 자신이 속한 기업의 사회적 성과에 대한 기대를 형성하게 된다. 그리고 이와 같은 기대를 바탕으로 조직의 사회적 성과를 평가하게 되는데, 이때 조직구성원들은 기업의 사회적 책임 활동의 효과성 뿐 아니라 그러한 활동의 정당성도 함께 평가한다(Bhattacharya et al., 2009). 따라서 조직구성원들은 자신이 속한 기업의 사회적 책임 활동이 효과성과 정당성을 모두 가지고 있는 것으로 판단되면, 그와 같은 사회적 책임 활동에 대해 몰입이 증가하거나, 조직 동일시 또는 조직시민행동 등과 같은 긍정적인 태도 및 행위를 나타나게 될 것이다(임창희·홍용기, 2012). 본 연구의 질적 연구 코딩분석에서도 드러났듯이 소방대원들은 처음에 외부봉사활동이 어떤 소중한 의미를 갖고 있고, 본인이 왜 비번 날 이러한 사회적 책임활동에 참여하는지 의아해했다고 밝히고 있다. 하지만 이들이 소방업무를 계속 해 나가면서 소방서 조직이 외부봉사 활동에 참여하는 정당성과 소중한 의미를 깨닫게 되면서부터 기쁜 마음으로 외부봉사에 흥미를 느끼며 참여했다고 언급했다.

그러므로 본 연구의 실무적 시사점으로는 소

방대원들이 조직 외 사회구성원들과 미덕적 행위를 주고받음으로써 기쁜 마음으로 외부봉사활동 및 사회적 책임 활동에 몰입하고, 더 나아가 시민들에게 보다 나은 소방서비스를 제공해 줄 수 있는 타당한 근거를 제시해 주고 있다.

마지막으로 본 연구에서는 조직 내 구성원들과 주고받는 미덕적 행위를 통해 조직 구성원들이 서로를 비인격적인 객체(objectivity)로서가 아니라 인격적인 주체(subjectivity)로서 바라볼 수 있는 시야를 열어주고 있다. 왜냐하면 미덕적 행위라는 것은 Peterson & Seligman(2004)의 연구에서도 밝히고 있듯이 인간 본연의 인격적인 관계의 요소들을 내포하고 있기 때문에 미덕적 행위를 경험한 조직구성원들 각각은 조직 내에서 서로를 더욱 인격적인 주체로서 인정하는 태도를 보이게 될 것이다.

또한 조직 외 사회구성원들과 주고받는 미덕적 행위를 통해 시민들은 소방대원들의 실수와 늦은 출동을 용서하고, 이해하는 인격적인 관계로 발전할 수가 있고, 대원들 역시 시민들을 물질적인 객체가 아닌 사랑과 돌봄의 대상으로서 인격적인 주체로 대할 수 있는 태도를 지니게 될 것이다. 따라서 본 연구는 조직 내부와 외부에서의 미덕적 행위를 통해 이들을 경험하는 조직 내·외 구성원들이 서로 서로를 인격적인 주체로서 대할 수 있는 태도변화를 이루게 할 수 있다는 실무적 시사점을 제공해 주고 있다.

3. 한계점과 향후연구

첫째, 반구조화 된 인터뷰를 진행하면서 소방대원들은 연구자의 질문에 주로 미덕적 행위를 언급하였지만 대원들의 몇 명은 최근 경영학 인사조직 연구 분야에서 활발히 연구되고 있는 공감(compassion)을 자주 언급하였다. 즉, 자신이 힘들어 하는 외상 후 스트레스를 다른 대원

들이 공감해주면서 위로해 줄 때 큰 마음의 위안을 얻고, 많은 힐링(healing)이 된다고 말하였다. 본 연구는 단순히 조직 내부와 외부에서의 미덕적 행위에 한정하여 업무성과 간의 관계를 연구하였다면 향후 연구에서는 질적 연구를 통해 공감(compassion)의 척도를 개발한 후 업무성과 간의 관계를 실증적으로 연구해야 할 것이다. 왜냐하면 공감은 미덕의 하위차원으로서 인사조직 연구에서 Dutton 과 그의 동료들에 의해 지금까지 활발하게 연구가 이루어져왔음에도 불구하고, 아직까지 경영학 인사조직 연구 분야에 공감(compassion)에 관한 척도가 없기 때문에 질적 연구방법론과 양적 연구방법론을 혼합한 공감(compassion)의 연구를 진행해 나가야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 서울 소재 소방서를 대상으로 이들 조직에 속한 대원들을 대상으로만 반구조화 된 인터뷰를 진행했고, 이들에게 설문조사를 했다는 한계점을 갖는다. 향후 연구에서는 서울 소재 소방서뿐만 아니라 전국에 분포되어 있는 소방서 중 구조, 구급, 진압 업무가 활발한 소방서를 선택하여 인터뷰와 설문조사를 진행하여 연구의 일반화를 이룰 필요가 있을 것이다.

셋째, 본 연구는 질적 연구방법 중 근거이론을 활용하였다. 이러한 질적 연구 방법론은 반구조화 된 인터뷰 자료를 연구문제와 관련지으면서 개념화 및 범주화 하는 작업은 중요한 의미를 놓치지 않으려는 연구자 개인의 직관, 즉 이론적 민감성(theoretical sensibility)에 크게 의존하고 있다. 인터뷰 과정 중에서 연구자는 은연 중 본 연구에서 도출해내고자 하는 핵심범주 또는 총괄용어를 염두 해 두면서 정보제공자들의 응답을 유도해 낸 감도 없지 않다. 질적 연구는 해석적 연구이기 때문에 연구자의 경험과 가치, 흥미 등이 불가피하게 연구에 영향을 미칠 수밖에 없겠지만(Cresswell, 1994), 철저하게 외부에 위치

한 연구자가 연구문제에 대한 분석을 제시도할 경우에도 동일한 또는 유사한 연구결과를 도출할 수 있을지에 대해 질문하지 않을 수 없다. 그러므로 향후 연구에서는 정보제공자들이 보다 자유로운 분위기 내에서 아무런 편견과 제약 없이 자신의 생각들을 드러낼 수 있도록 하는 인터뷰 기술이 필요할 것이다.

참고문헌

1. 고성훈·문태원(2013), “기업의 사회적 책임활동 인식이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 - 컴페션을 매개효과로,” *경영과 정보연구*, 32(3), 189-220.
2. 고성훈·문태원(2013), “조직 미덕이 조직 구성원에게 미치는 영향,” *경영과 정보연구*, 33(5), 1-34.
3. 권석만(2000), *긍정심리학: 행복의 과학적 탐구*, 서울: 학지사.
4. 김영천(2012), *질적 연구방법론*, 서울: 아카데미프레스.
5. 남미정·곽선화(2011), “조직구성원의 윤리적 의사결정 과정에 영향을 미치는 개인-조직변인에 관한연구,” *경영과 정보연구*, 30(1), 39-69.
6. 임창희·홍용기(2012), “직업과 조직에 관한 만족과 몰입이 전환의도에 미치는 영향에 관한 연구,” *경영과 정보연구*, 31(4), 377-395.
7. Spradley, J. P.(2003), *문화기술적 면접법*, 서울: 시그마프레스.
8. Spradley, J. P.(2006), *참여관찰법*, 서울: 시그마프레스.
9. Strauss, A.(2001), *근거이론의 단계*, 서울: 현문사.

10. Strauss, A. and Corbin, J.(2008), 근거이론의 이해, 서울: 한울아카데미.
11. Aristotle(1995), Nichomachean Ethics. In J. Barnes (Ed.), The complete works of Aristotle. Princeton, NJ: Princeton University Press. Dent, N. (1984). The moral psychology of the virtues. New York: Cambridge University Press.
12. Ashforth, E. B., and Mael, F.(1989), "Social Identity Theory and the Organization", *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
13. Baker, W.(2000), *Achieving success through social capital*. San Francisco: Jossey-Bass.
14. Bartel, C.A.(2001), "Social comparisons in Boundary-spanning Work: Effects of Community Outreach on Members' Organizational Identity and Identification", *Administrative Science Quarterly*, 46(3), 379-413.
15. Batson, C. D.(1991), *The altruism question: Toward a social-psychological answer*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
16. Batson, C. D.(1994), "Why act for the public good? Four answers", *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20(5), 603-610.
17. Baumeister, R. F. and Exline, J. J(1999). "Virtue, personality, and social relations: Self-control as the moral muscle", *Journal of Personality*, 67(6), 1165-1194.
18. Bright, D. S., Cameron, K. S., Caza. and Arran(2006), "The Amplifying and Buffering Effects of Virtuousness in Downsized Organizations", *Journal of Business Ethics*, 64(3), 249-269.
19. Cameron, K. S.(1998), "Strategic organizational downsizing: An extreme case", *Research in Organizational Behavior*, 20, 185-229.
20. Cameron, K. S.(2003), *Organizational virtuousness and performance*. In Kim S. Cameron, Jane E. Dutton, and Robert E. Quinn (Eds.) Positive Organizational Scholarship: Foundations of a New Discipline. San Francisco: Berrett-Koehler, 48-65.
21. Cameron, K. S., and Caza, A.(2004), "Introduction: Contributions to the Discipline of Positive Organizational Scholarship", *American Behavioral Scientist*, 47, 731 - 739.
22. Cameron, K. S., Bright, D., and Caza, A.(2004), "Exploring the relationships between organizational virtuousness and performance", *American Behavioral Scientist*, 47(6), 766-790.
23. Cameron, K. S. and M. Lavine(2006), *Making the Impossible Possible*. San Francisco: Berrett Koehler.
24. Cascio, W. F.(2003), *Changes in workers, work, and organizations*. In W. Borman, R. Klimoski, D. Ilgen(Eds.), *Handbook of psychology*, 12, 401-422.
25. Cascio, W. F., Clifford E. Y. and James, R. M.(1997), "Financial Consequences of Employment-Change Decisions in Major U.S. Corporations", *Academy of Management Journal*, 40(5), 1175-1189.
26. Chapman, J.W., and Galston, W.A.(1992), *Virtue*. New York: New York University Press.
27. Coleman, J. S.(1998), "Social capital in the creation of human capital", *American*

- Journal of Sociology*, 94, 95-120.
28. Crocker, J. and Luhtanen, R.(1990), "Collective self-esteem and ingroup bias", *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(1), 60-67.
 29. Crocker, J., Luhtanen, R., Blaine, B. and Broadnax, S.(1994), "Collective self-esteem and psychological well-being among white, black and Asian college students", *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20(5), 503-513.
 30. Dent, N.(1984), *The moral psychology of the virtues*, New York: Cambridge University.
 31. Dutton, J. E., Roberts, L. M. and Bednar, J.(2010), "Pathways for positive identity construction at work: Four types of positive identity and the building of social resources", *Academy of Management Review*, 35(2), 265-293.
 32. Emmons, R. A.(1999), *The psychology of ultimate concerns: Motivation and spirituality in personality*. New York: Guilford press.
 33. Gini, A.(1998), "Work, Identity and self. How we are formed by the work we do", *Journal of Business Ethics*, 17(7), 707-714.
 34. Gittell, J. H. and Cameron, K. S.(2002), "Compassionate leadership, relationships, and resilience: Airline responses to the crisis of 2001", Paper presented at the Academy of Management Meetings, Denver, Colorado.
 35. Goodstein, J.(1995), "Employer involvement in elder care: An organizational adaptation perspective", *Academy of Management Journal*, 38(6), 1567-1671.
 36. Grant, A. M., Dutton, J. E. and Rosso, B. D. (2008), "Giving commitment: Employee support programs and the prosocial sensemaking process", *Academy of Management Journal*, 51, 898-918.
 37. Kahn, W. A.(1993), "Caring for the care givers: Patterns of organizational care giving", *Administrative Science Quarterly*, 38(4), 539 - 563.
 38. Lilius, J. M., Worline, M. C., Maitlis, S., Kanov, J., Dutton, J. E. and Frost, P.(2008), "The contours and consequences of compassion at work", *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 193-218..
 39. Masten, A. S., Hubbard, J. J., Gest, S. D., Tellegen, A., Garmezy, N. and Ramirez, M.(1999), "Competence in the context of adversity: Pathways to reliance and maladaptation from childhood to late adolescence", *Development and Psychopathology*, 11, 143-169.
 40. Peterson, C.(2003), *Classification of positive traits in youth*. In R. M. Lerner, F. Jacobs, and D. Wertlieb (Eds.), *Promoting positive child, adolescent, and family development* Thousand Oaks, CA: Sage. 4, 227-255.
 41. Peterson, C. and Seligman, M. E. P.(2002), *Values in Action(VIA)Classification of Strengths*.
 42. Rhoades, L. and Eisenberger, R.(2002), "Perceived organizational support: A review of the literature", *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
 43. Robert, R. C.(1988), *Therapies and the grammar of virtue*. In R.H.Bell,(ED.), *The grammar of the heart: New essays in moral*

- philosophy and theology, 149-170.
44. Schimmel, S.(1997), *The Seven Deadly Sins: Jewish, Christian, and Classical Reflections on Human Nature*, New York: The Free Press.
 45. Seligman, M.E.P.(2002), *Authentic happiness*. New York: Free press.
 46. Sutcliffe, K. M., and Vogus, T. J.(2003), *Organizing for resilience*. In K. S. Cameron, J. E. Dutton. and R.E. Quinn (Eds.), *Positive organizational scholarship*. San Francisco: Berrett-Koehler, 94-110.
 47. Turner, N., Barling, J., and Zacharatos, A(2002), *Positive psychology at work*. In C. R. Snyder and S. J. Lopez(Eds.), *Handbook of positive psychology* New York: Oxford University Press. 715-730.
 48. Weick, K. E., Sutcliffe, K. M., and Obstfeld, D.(1999), "Organizing for high reliability: Processes of collective mindfulness", *Research in Organizational Behavior*, 1, 81-123.
 49. Weiner, N. O.(1993), *The harmony of the soul: Mental health and moral virtue reconsidered*. Albany, New York: State University of New York press.

Abstract

The Influence of Internal And External Virtuous Behaviors on Job Performance:
Focusing on the creating research model for the virtuous behaviors through
qualitative research

Ko, Sung-Hoon* · Moon, Tae-Won**

The purpose of this research is to examine that internal virtue (i.e. virtue between organizational members) and external virtue (i.e. virtue between organizational members and external members) positively associate with job performance when considering organizational identification, positive work-related identity, affective commitment, emotional exhaustion, and collective self-esteem as mediators. Virtue in organization has received attention as critical attribute of positive organizational scholarship. Cameron(2003) defined the study of virtue as a study of the capacity, attributes, and reserve in organization that facilitates the expression of positive deviance among organization member.

In addition, this study contributes to the qualitative investigation on how internal giving virtue (i.e. the employees' virtue for their organization), internal receiving virtue (i.e. virtue employees receive from their organization), external giving virtue (i.e. the organization's virtue for society), and external receiving virtue (i.e. virtue the organization receives from society), used as independent variables, influence job performance after creating research model for the four virtuous behaviors through qualitative research.

Therefore, this research contributes to the creation of research model for virtuous behaviors within organizations and virtuous behaviors with external members through qualitative study and sheds light on how these variables influence job performance by virtue of qualitative research.

Key Words: internal virtue, external virtue, qualitative research

* Ph.D, Department of Business Administration, Hongik University, baumhoffnung@naver.com

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