

# 사회복지사들이 경험하는 컴패션이 집단적 자긍심에 미치는 영향: 긍정적 업무관련 정체성의 매개효과와 조직 동일시의 조절효과

고성훈

경북대학교 경상대학 경영학부 초빙교수

## 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

Sung-Hoon Ko

Dept. of Business, Kyungpook National University, visiting professor

요 약 본 연구의 목적은 컴패션이 긍정적 업무 관련 정체성을 매개로 집단적 자긍심에 미치는 영향을 실증하는 것이고, 긍정적 업무관련 정체성의 매개효과와 조직 동일시의 조절효과를 실증하는 것이다. 본 연구는 2018년 4월1일부터 4월25일까지 서울지역 12개 사회복지기관과 경기지역 13개 사회복지 기관에 근무하는 사회복지사 369명을 표본으로 하였다. 본 연구 결과 사회복지사들이 경험하는 컴패션이 긍정적 업무관련정체성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 실증되었다. 또한 긍정적 업무관련정체성이 집단적 자긍심에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었으며, 긍정적 업무관련정체성의 매개효과와 조직 동일시의 조절효과 역시 유의한 것으로 실증되었다. 따라서 본 연구는 사회복지사들이 조직 내에서 컴패션을 경험할 때 업무에 대한 긍정성과 집단에 대한 자긍심, 그리고 조직 동일시를 갖게 될 것을 시사해준다.

주제어 : 컴패션, 긍정적 업무관련 정체성, 집단적 자긍심, 조직 동일시, 사회복지사

**Abstract** The purpose of this study is to demonstrate the effect of compassion on collective self esteem through positive work-related identity, and to demonstrate the mediating effect of positive work-related identity and the moderating effect of organizational identification. In this study, The data collection was targeted at 369 social workers working in 13 social welfare facilities and institutions in Gyeonggi Province and 12 in Seoul from April 1 to April 25, 2018. It was demonstrated that compassion had a positive effect on positive work-related identity. Also, it was proved that positive work-related identity had a positive effect on collective self esteem, and mediating effect of positive work-related identity and moderating effect of organizational identification were also significant. Therefore, this study suggests social workers experienced compassion will have positive work-related identity, collective self esteem, and organizational identification.

**Key Words** : Compassion, Positive work-related identity, Collective self esteem, Organizational identification, Social worker

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

Received August 14, 2018

Revised September 12, 2018

Accepted October 20, 2018

Published October 28, 2018

## 1. 서론

과거 사회복지 분야에서의 선행연구들은 사회복지시설 안에 있어서 클라이언트에 대한 감정어임이나 경청 등을 연구주제로 다루어왔고, 사회복지사들이 경험하는 직무 스트레스나 감정고갈, 이직의도, 감정소진 등에 대한 연구도 다소 수행되어 왔었다. 하지만, 사회복지사들이 조직 내에서 지녀야 하는 집단적 자긍심이나 긍정적 업무 관련 정체성에 영향을 미치는 선행요소로서 사회복지사들의 아픔을 치유하는 차원으로 컴페션이라는 주제를 통하여 실증했던 선행연구는 거의 찾아볼 수 없다.

한편, 컴페션과 관련된 국내·외 선행연구에서는 컴페션을 경험한 구성원들은 긍정적 조직 정체성(Positive Organizational Identity, POI) 또는 긍정적 업무관련 정체성(Positive Work-Related Identity)을 형성하며, 조직 구성원들의 긍정적 감정과 역량 등의 개발을 통해 조직 구성원의 직무 성과를 높이는 동기기부여의 원천이 되며 조직에 대한 강한 애착을 갖게 된다는 사실을 보여 주었다[1,2].

컴페션과 긍정적 업무관련정체성과 같은 변수들은 현대 사회복지시설 현장에서 고통에서 직면하는 사회복지사들에게 필요하고 의미가 있는 감정 변수이다. 고통을 기반으로 성립하는 컴페션은 사회복지사들로 하여금 긍정적 감정을 유발시키고 긍정적 정서를 형성하여 결국 긍정적 업무관련정체성을 형성하게 될 것이다. 즉, 조직 내에서의 이들이 하는 컴페션적인 경험은 구성원들이 겪게 되는 다양한 고통 속에서도 긍정적인 감정을 유발시키고, 긍정적인 업무관련 정체성을 발달 시키는 요인이 된다[1,3].

사회복지 조직은 아픔과 치유가 공존하는 장소이면서 컴페션과 돌봄을 서로 주고받는 공간이 된다. 무엇보다도 사회복지 시설 내 복지사들은 클라이언트들에게 돌봄을 베풀면서 이들을 치유하고, 공감능력을 제공하지만 자신들 역시 컴페션과 돌봄을 필요로 하게 된다.

따라서 본 연구에서는 사회복지사들이 조직 내에서 컴페션을 서로 주고 받게 되었을 때 업무에 대한 긍정적 업무관련 정체성이 향상되고, 이로 인하여 결과적으로 자신이 속한 집단에 대한 자긍심을 갖을 뿐만 아니라 조직 동일시를 경험하게 될 것이라는 실증적 연구를 진행하게 되었다.

본 연구의 목적은 첫째, 사회복지사들이 경험하는 컴

페션이 긍정적 업무관련 정체성에 미치는 영향을 실증하는 것이고 둘째, 긍정적 업무관련 정체성이 집단적 자긍심에 미치는 영향을 실증하는 것이다. 셋째, 컴페션과 집단적 자긍심의 관계에서 긍정적 업무관련 정체성의 매개 효과를 검증하는 것이고 넷째, 컴페션과 긍정적 업무관련정체성의 관계에서 조직 동일시의 조절효과를 검증하는 것이 본 연구의 목적이다.

## 2. 이론적 배경 및 가설

### 2.1 컴페션과 긍정적 업무관련 정체성의 관계

Lilius et al.(2008)[3]의 연구에서 밝힌 것은 컴페션을 경험하는 구성원들은 긍정적 감정이 생겨 조직 내에서 긍정적 정서를 형성한다는 것이다. 이렇게 컴페션을 통하여 긍정적 감정을 지닌 구성원들은 Dutton et al.(2010)[1]의 연구에서도 밝혔듯이 긍정적 정체성을 형성하여 자신이 하고 있는 업무에 대해 긍정적 감정을 지니게 된다.

사회복지 조직 내에서 클라이언트를 접하고 돌봄의 행위를 제공하는 사회복지사들은 정신적, 시간적, 물질적으로 고통의 감정을 경험하게 된다. 고통(suffering)을 기반으로 성립하는 컴페션은 사회복지 조직 내에서 복지사들이 서로 정신적, 시간적, 물질적으로 주고 받는 행위(Acts)를 통하여 나타나게 된다[3]. 컴페션을 경험한 조직 내 사회복지사들은 자신의 내면 속에서 긍정적인 감정 갖게 되고[3], 시설 내에서 사회복지사 또는 클라이언트들에게 컴페션에 관한 이야기들을 퍼트리면서 자신의 업무에 대해 긍정적인 정체성을 형성하게 된다[1]. 즉, 고통에 반응하는 감정으로서 컴페션을 경험한 사회복지사들이 자신이 하고 있는 사회복지 업무에 대해 긍정적인 감정을 갖으면서 업무에 관련된 정체성 역시 긍정성을 띄게 되는 긍정적 업무관련 정체성(PWRI)이 컴페션을 통하여 유발되게 된다.

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

가설1. 사회복지사들이 경험하는 컴페션은 긍정적 업무관련정체성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

## 2.2 컴페션과 집단적 자긍심의 관계

긍정적인 업무 관련 정체성을 구성하고자 하는 욕구는 많은 심리학과 사회학의 중심적인 추정이다[4].

Bartel(2001)[5]는 지역사회에 대한 봉사 활동의 참여가 조직 구성원의 조직정체성, 대인관계 협력과 노력에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 보여주었는데, 조직 내에서 사회복지사들이 고객을 위해 돌봄의 행위를 제공하는 것 역시 이들에게 긍정적인 정체성을 형성하게 만든다[1].

고성훈·문태원(2015)[13]의 연구에서는 외부 사회구성원들과의 상호작용은 조직 사이의 비교를 촉진하고 이 비교를 통해 조직 구성원은 좋은 기본 상태를 가지고 조직에 속해 있음을 다행이라고 생각하게 된다고 밝히고 있다. 조직 내에서 컴페션을 경험한 사회복지사들이 긍정적 업무관련 정체성을 형성 한 후 외부 구성원인 고객과 상호작용을 하면서 자신이 속한 조직에 대해 더욱 집단적 자긍심을 갖게 될 것이라고 선행연구는 밝히고 있다[13].

Bartel(2001)[5]은 조직 및 조직구성원의 봉사활동 참여가 조직 구성원의 집단적 자긍심(collective self esteem) 상승을 통해 조직 동일시와 조직 정체성에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 보여 주었다. 사회복지사들은 자신이 컴페션을 통해 조직 내에서 형성한 긍정적 업무관련 정체성을 외부 조직구성원들과 상호작용하면서 사회복지 조직을 비교하게 되고, 이 비교를 통해 사회복지사들은 컴페션적인 돌봄을 받았다는 긍정적인 업무관련 정체성을 가지고 조직에 속해있다는 사실을 자랑스럽게 생각하게 된다. 그러므로 고객에 대한 돌봄과 봉사활동에 참여하려는 조직 구성원들은 그들이 속한 조직의 평가가 긍정적으로 변화하게 된다[5].

따라서 본 연구에서는 긍정적 업무관련정체성과 집단적 자긍심에 관한 국내·외 선행연구에 기반 하여 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설2. 사회복지사들이 형성한 긍정적 업무관련정체성은 집단적 자긍심에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 2.3 컴페션과 집단적 자긍심의 관계에서 긍정적 업무관련정체성의 매개효과

조직 내에서 사회복지사들 관계에서 고통(suffering)

에 반응하는 감정으로 컴페션을 경험한 사회복지사들은 Lilius et al.(2008)[3]의 연구에서 밝힌 바와 같이 긍정적 감정을 지니면서 자신이 하고 있는 업무에 관련된 정체성을 긍정적으로 만들게 되고, 결국 긍정적 업무관련 정체성을 지니게 된다.

컴페션을 통하여 자신이 하고 있는 업무에 대해 긍정적 정체성을 형성한 사회복지사들은 자신이 속한 조직을 자랑스럽게 생각하며 조직 내 뿐만 아니라 조직 밖 구성원들에게 조직에 대한 긍정적 감정을 퍼뜨리게 된다[9]. 즉, 자신의 고통에 반응하는 컴페션을 경험한 사회복지사들은 긍정적 업무관련 정체성을 형성한 후 자신이 속한 조직을 알리고, 자랑스럽게 퍼뜨리는 집단적 자긍심을 보이게 된다.

따라서 본 연구는 컴페션과 집단적 자긍심의 관계에서 사회복지사들이 형성하는 긍정적 업무관련정체성이 매개한다는 가설을 아래와 같이 설정하였다.

가설3. 사회복지사들이 경험한 컴페션과 집단적 자긍심의 관계에서 긍정적 업무관련정체성이 매개할 것이다.

## 2.4 컴페션과 긍정적 업무관련정체성의 관계에서 조직 동일시의 조절효과

조직 내에서 컴페션을 주고받는 구성원들은 긍정적 정체성(POI)을 형성할 뿐만 아니라 긍정적인 마음 상태를 보이게 되어 결국 긍정적 업무관련 정체성을 형성하게 된다[3,6]. 만약 조직 내에서 컴페션을 경험하는 사회복지사들이 사회적 정체성 이론(SIT)에 기반을 두고 있는 조직 동일시 현상을 보이게 되면 조직의 일원으로서 더욱 긍정적인 정체성이 형성되어[7], 더 강하게 긍정적 업무관련정체성을 형성하는 결과를 가져올 것으로 예측한다[3,14].

현재까지 컴페션과 관련된 국내·외연구에서는 컴페션과 긍정적 감정의 관계[3], 컴페션과 긍정적 정체성의 관계[1], 컴페션과 이직의도의 관계[14]등을 실증하였지만 본 연구는 기존연구과는 차별적으로 컴페션과 긍정적 업무관련 정체성의 관계에서 조직 동일시의 조절효과를 실증하고자 한다.

따라서 본 연구에서는 컴페션과 긍정적 업무관련정체성의 관계에서 조직 동일시의 조절효과에 대한 가설을 아래와 같이 설정하였다.

가설4. 사회복지사들이 경험한 컴페션과 긍정적 업무 관련 정체성의 관계에서 조직 동일시가 조절할 것이다.

### 3. 연구 방법과 자료 수집

#### 3.1 연구 대상 및 절차

본 연구는 서울과 경기지역에 소재한 사회복지 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. 설문 대상 인원은 375명이며, 불성실하게 응답한 설문지 6부를 제외하고 최종 369부의 설문지를 실증적 분석에 이용하였다.

조사 대상자의 성별로 남자 185명(50.1%), 여자 184명(49.9%)으로 남녀 비율이 비슷하였다. 연령대는 30-39세 136명(36.9%)이 가장 많았고 다음으로 40-49세 103명(27.9%), 20-29세 67명(18.2%), 50-59세 56명(15.2%) 기타 60세 이상 6명(1.6%)순으로 나타났다. 응답자의 종교유형은 무교가 139명(37.7%)이었으며, 다음은 기독교 126명(34.1%), 불교 54명(14.6%), 천주교 33명(8.9%), 기타 17명(4.6%)으로 나타났다.

#### 3.2 도구의 측정

##### 3.2.1 컴페션(Compassion)

본 연구는 Lilius et al.(2008)[3]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 하였다. 컴페션 항목들의 신뢰도 계수 Cronbach's alpha는  $\alpha=.785$ 였다.

##### 3.2.2 긍정적 업무관련 정체성(PWRI)

업무관련 정체성은 미덕적인 속성을 지녔을 경우 더 긍정적이 되며[1,12,13], 본 연구에서는 이러한 '미덕적인 속성(virtuous attributes)을 지닌 업무관련 정체성'을 긍

정적 업무관련 정체성으로 조작적 정의 내렸다. 긍정적 업무관련 정체성의 4개 항목은 Bednar et al.[8]의 연구 논문에 나오는 항목들을 기반으로 미덕적인 속성에 맞게 번역하여 사용하였다. 문항의 예로는 '사회복지사로서 나는 나 자신을 미덕적인 사람으로 정의 한다', '사회복지사로서 나는 미덕적인 사람이다', '사회복지사로서 나는 미덕적 성향을 나타내는 전형적인 사람의 예가 되고 있다', '사회복지사로서 나는 미덕적인 성향을 지닌 사람이다'이다. 각각의 문항들은 Likert식 5점 척도로 응답하게 하였고, 긍정적 업무관련 정체성의 Cronbach's alpha는  $\alpha=.910$ 였다.

##### 3.2.3 집단적 자긍심(CSE)

집단적 자긍심이란 자신이 속한 집단의 가치나 중요성에 대해 높이 평가하고 가치 있게 여기고 인정하고 좋아하는 정도이다[9]. 집단적 자긍심은 Crocker & R. Luhtanen(1990)[9]가 개발한 집단적 자긍심 척도 8개의 항목을 번역하여 사용하였다. 구체적인 측정항목으로 "나는 우리 조직에서 일하는 것이 좋다", "나는 우리 조직에서 일하는 것에 대해 후회하지 않는다" 등을 사용하였고, 이들 8개 문항들은 Likert식 5점 척도로 측정 하였다. 이들 측정항목들의 신뢰도계수 Cronbach's alpha는  $\alpha=.778$ 을 나타내었다.

##### 3.2.4 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 Mael & Ashforth.(1992)[7]의 연구에서 사용 된 5가지 항목을 번역해서 사용하였고, 조직 동일시 항목들의 신뢰도계수 Cronbach's alpha는  $\alpha=.858$ 이었다.

#### 3.3 연구모형

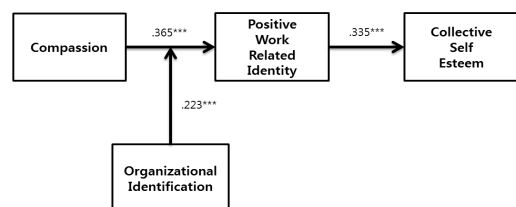


Fig. 1. Research Model

### 4. 연구결과

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

본 연구에서는 평균분산추출(AVE: Average Variance Extracted)과 신뢰도 값을 계산한 결과 모든 잠재변수의 잠재요인 신뢰도가 0.7을 넘었고, 평균분산추출(AVE)은 0.6을 상회해야 만족할 만한 수준이라고 본다. CFA분석 결과 연구모형 전체의 적합도 수치들은 모델 적합도를 판단하는 전통적 기준을 만족시키고 있다.

Table 1. Confirmatory factor analysis Result

	CFI	TLI	GFI	NFI	RMSEA	RMR
<b>CFA</b>	.917	.903	.896	.885	.049	.042
	Variables					
	compassion	Positive work-related identity	collective self esteem	organizational identification		
<b>AVE</b>	.747	.725	.790	.721		

#### 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. 또한 본 연구에서는 회귀분석을 통한 다중 공선성 진단결과 VIF 수치가 1.060~1.087로 다중공선성 문제는 심각하게 발생하지 않을 것으로 판단하였고, 상관관계분석 결과는 Table 1과 같다.

컴페션과 긍정적 업무관련정체성의 관계는 Dutton et al.[1]의 연구에서 밝혀졌고, Luhtanen & Crocker(1992)[10]의 연구에서는 집단적 자긍심과 정체성의 관계를 실증하였다. 또한 Mael & Ashforth(1992)[7]의 연구에서는 조직 동일시 척도를 개발하였고, Lilius et al.(2008)[3]의 연구에서는 컴페션에 척도를 개발하여 본 연구의 상관관계 분석에 사용한 척도들에 대한 타당성을 보여주고 있다.

Table 2. Correlation Analysis Result

	1	2	3	4
<b>1. Compassion</b>	.747			
<b>2. PWRI</b>	.188**	.725		
<b>3. CSE</b>	.297**	.473**	.790	
<b>4. OI</b>	.171**	.471**	.492**	.721
<b>Mean</b>	3.724	3.556	3.588	3.726
<b>SD</b>	.651	.690	.535	.644

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

#### 4.3 가설 검증 및 연구모형의 경로 분석

##### 4.3.1 연구모형의 경로계수 분석

확인적 요인분석 후 항목들 간의 높은 상관관계를 보이는 항목을 제거한 후 최종적으로 컴페션 3문항, 긍정적 업무관련 정체성 4문항, 집단적 자긍심 7문항, 조직 동일시 5문항을 선택하여 구조방정식 분석을 통해 가설검증을 실시하였다.

CFA 분석 후 연구모형의 적합성이 검증되었고, <가설1>에 대한 검증 결과 시설 내에서 사회복지사들이 경험하는 컴페션이 긍정적 업무관련 정체성에 미치는 영향은  $b=.365, SE=.059, CR=7.582$ 로 유의한 것으로 검증되었다( $p < .001$ ). <가설2>에 대한 검증결과 긍정적 업무관련 정체성이 집단적 자긍심에 미치는 영향 역시  $b=.335, SE=.070, CR=6.592$  ( $p<.001$ )로 유의한 것으로 실증되어 본 연구에서 예측한 <가설1>과 <가설2>는 모두 지지되었다. 가설 검증결과는 아래 Table 3 와 같다.

Table 3. Path analysis of research model

H	Path	b	SE	CR	P	Test
H1	Compassion → PWRI	.365	.059	7.582	.000***	Accept
H2	PWRI → CSE	.335	.070	6.592	.000***	Accept

\*\*\*p<.001

##### 4.3.2 컴페션과 집단적 자긍심의 관계에서 긍정적 업무관련 정체성의 매개효과

본 연구에서는 기존의 매개효과 분석방법을 보완하는 차원에서 Bootstrapping 방식을 이용하여 매개효과를 검증하였고, Table 3에서 보듯이 Bootstrapping을 이용한 컴페션과 집단적 자긍심 간의 간접효과는  $LL95CI=.023,$

UL95CI=.108로 0(제로)가 95% CI[.023, .108]에 포함되지 않기 때문에 매개효과가 검증되었고, <가설3>은 지지되었다. 매개효과 검증결과는 아래 Table3과 같다.

Table 4. Mediating Effect of PWRI on Compassion and Collective Self Esteem

Direct effect of X(compassion) on Y(CSE)				
	Effect	SE	t	p
	.193	.038	5.044	.000
Indirect effect of X(compassion) on Y(CSE)				
	Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI
PWRI	.060	.021	.023	.108

### 4.3.3 컴페션과 긍정적 업무관련 정체성의 관계에서 조직 동일시의 조절효과

본 연구에서는 Preacher & Hayes(2004)[11]의 Process 방식의 Macro를 이용하여 조직 동일시의 조절효과를 분석한 결과 Table4에서 보듯이 Bootstrapping을 이용한 컴페션과 긍정적 업무관련 정체성 간의 간접효과는 LL95CI=.091, UL95CI=.354로 0(제로)가 95% CI[.091, .354]에 포함되지 않기 때문에 조절효과가 검증되었고, <가설4>는 지지되었다. 조절효과 검증결과는 아래 Table 4와 같다.

Table 5. Moderating Effect of Organizational Identification on Compassion and Positive Work Related Identity

OI	b	se	t	p	LLCI(b)	ULCI(b)
3.084	.223	.066	3.342	.000	.091	.354

## 5. 결론 및 시사점

### 5.1 결론

본 연구에서는 시설 내 사회복지사들이 경험하는 컴페션이 긍정적 업무관련 정체성에 유의한 영향을 미칠 것으로 예측하였는데, 실증적 분석을 통한 가설 검증 결과 <가설1>은 지지되었고, 긍정적 업무관련 정체성을 경험한 사회복지사들이 집단적 자긍심을 보이게 될 것이라는 <가설2>역시 유의하게 실증되어 가설이 지지되었다. 또한 긍정적 업무관련 정체성의 매개효과와 조직 동

일시의 조절효과 역시 모두 유의한 것으로 실증되어 <가설3>과 <가설4> 모두 지지가 되었다.

그러므로 본 연구는 고통과 아픔, 치유와 돌봄의 장소인 사회복지 시설 내에서 고객을 상대하는 사회복지사들이 경험하는 컴페션이 긍정적 감정을 유발시켜 긍정적 업무관련 정체성을 형성하게 해주며, 결국 사회복지사들이 자신이 속한 사회복지 조직을 자랑스러워하는 집단적 자긍심을 보일 뿐 아니라 조직과 하나가 되는 조직 동일시를 경험하게 될 것이라는 것을 시사해주고 있다.

### 5.2 시사점

첫째, 본 연구에서는 국내에서는 최초로 사회복지사들이 시설 내에서 경험하는 컴페션이 집단적 자긍심에 미치는 영향관계를 실증하였는데 이론적 시사점이 있을 것이다. 지금까지 집단적 자긍심과 관련 된 국내 선행연구로서 미덕과 집단적 자긍심의 관계[12], 긍정적 업무관련 정체성과 집단적 자긍심의 관계[13]. 등을 실증한 논문들이 있었다. 하지만 본 연구는 사회복지 시설 내에서 구성원들이 경험하는 컴페션과 긍정적 업무관련 정체성을 매개로 집단적 자긍심에 미치는 영향관계를 최초로 실증하였다는데 연구의 의의가 있을 것이다.

둘째, 최근에 Dutton교수와 그의 동료들을 중심으로 컴페션과 정서적 몰입의 관계[3], 컴페션과 긍정적 정체성의 관계[1] 등을 실증적으로 연구해왔고, 미덕과 성과 변수 간의 인과관계를 실증한연구들이 있어왔다[15]. 하지만 사회복지 시설 내 구성원들의 컴페션적인 행위와 긍정적 업무관련 정체성, 그리고 집단적 자긍심과 조직 동일시의 영향관계를 실증적으로 밝힌 연구는 드물었다. 따라서 본 연구는 사회복지 시설 내에서 사회복지사들이 경험하게 되는 컴페션적인 행위와 종속변수 간의 인과관계를 긍정적 업무관련 정체성을 매개로 실증하였는데 이론적 시사점이 있을 것이다.

셋째, 본 연구의 실천적 시사점은 사회복지사들이 긍정적 업무관련 정체성을 형성하여 자신의 업무를 더욱 능동적이면서 긍정적으로 수행할 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 제공할 수 있도록 독려 하는데 기여할 것이다. 이러한 차원에서 사회복지사들이 긍정적 업무관련 정체성을 형성할 수 있도록 조직 차원에서 사

회복지사의 복지와 처우개선을 통하여 자부 컴페션을 경험할 수 있는 공감의 조직문화를 만들어가야 할 것이다.

넷째, 본 연구의 결과의 실천적 시사점은 고객에게 컴페션을 베풀고 돌봄의 행위를 하는 사회복지사들이 조직 내에서 자신 스스로가 컴페션적인 행위를 받았을 때 더욱 고객을 살아 있는 인격체와 유기체로 대우할 수 있는 서비스를 제공할 것으로 본다.

다섯째, 본 연구에서는 컴페션의 매개변수로 긍정적 업무관련 정체성을 설정하였지만 향후 연구에서는 Dutton, Roberts & Bednar(2010)[1]의 연구에서도 밝힌 긍정적 정체성 변수를 매개변수로 설정한 컴페션과 결과 변수 간의 실증적 연구도 시행되어야 할 것이다.

## REFERENCES

- [1] J. E. Dutton, L. M. Roberts & J. Bednar. (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.
- [2] S. Y. Rhee, H. W. Park, J. H. Bae & H. K. Moon. (2008). What facilitates energizing relationships in organizations?: perspectives from multiple levels, *Korean Journal Of Management*, 16(2), 95-128.
- [3] 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.
- [4] J. C. Turner. (1982). Towards a cognitive redefinition of the social group, *Social identity and intergroup relations*, 15-40.
- [5] C. A. Bartel. (2001). Social comparisons in Boundary-spanning Work: Effects of Community Outreach on Members' Organizational Identity and Identification, *Administrative Science Quarterly*, 46(3), 379-413.
- [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. A. Mael & B. E. Ashforth. (1992). Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of the Reformulated Model of Organizational Identification, *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 103-123.
- [8] J. Bednar, B. Owens, J. E. Dutton & L. M. Roberts. (2011). Finding the positive in individual's identities: An investigation of the reliability and validity of a six different measures of positive organizational identity[Working papers].
- [9] J. Crocker & R. Luhtanen. (1990). Collective self-esteem and ingroup bias. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(1), 60-67.
- [10] R. Luhtanen & J. Crocker. (1992). A collective self-esteem scale: Self evaluation of one's social identity. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18(3), 302-318.
- [11] 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.
- [12] S. H. Ko & T. W. Moon. (2014). 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.
- [13] S. H. Ko & T. W. Moon. (2015). The Influence of Internal And External Virtuous Behaviors on Job Performance: Focusing on the creating research model for the virtuous behaviors through qualitative research, *Management & Information Systems Review*, 34(4), 31-66.
- [14] 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.
- [15] K. S. Cameron, D. Bright & A. Caza. (2004). Exploring the relationships between organizational virtuousness and performance. *American Behavioral Scientist*, 47(6), 766-790.

고 성 훈(Ko, Sung Hoon)

[정회원]



- 2014년 2월 : 홍익대학교 경영학과(경영학박사)
- 2017년 3월 ~ 현재 : 경북대학교 경영학부 초빙교수
- 관심분야 : 조직행동, Compassion, CSR, Virtue
- E-Mail : baumhoffnung@naver.com