Journal of Digital Convergence
Vol. 17. No. 5, pp. 1-10, 2019

ISSN 1738-1916
https://doi.org/10.14400/JDC.2019.17.5.001

경찰관들이 경험하는 컴페션(Compassion)과 미덕(Virtue)이 조직 동일시에 미치는 영향: 긍정적 감정의 매개효과와 집단적 자긍심의 조절효과

조승원
평택대학교 일반대학원 상담학과 박사수료

The Effects of Compassion and Virtue experienced by police officer on Organizational Identification : Mediating effects of positive emotions and moderating effect of collective self-esteem

Seung-Won Jo
Ph.D Candidate, Department of Counseling Science, Pyeong-taek University

요 약 본 연구의 목적은 첫째, 경찰관들이 조직 내에서 경험하는 컴페션과 미덕이 긍정적 감정에 미치는 영향을 검증하고 둘째, 긍정적 감정이 종속변수인 조직 동일시에 미치는 영향을 실증하는 것이다. 셋째, 컴페션과 조직 동일시, 미덕과 조직 동일시 사이의 관계에서 긍정적 감정의 매개효과를 검증하고 넷째, 긍정적 감정과 조직 동일시 사이의 관계에서 집단적 자긍심의 조절효과를 실증하고자 한다. 본 연구의 표본추출은 전국 지방경찰청 소속 경찰관서에 근무하는 남·녀 경찰관 353명을 대상으로 설문조사 한 후 가설검증에 이들 표본을 사용하였다. 연구결과 경찰관이 경험한 컴페션과 미덕이 긍정적 감정에 긍정적 효과를 미치는 것이 검증되었고, 긍정적 감정이 조직 동일시 현상에 긍정적 영향을 미치는 것이 확인되었다. 그리고 컴페션과 미덕, 조직동일시 사이의 관계에서 긍정적 감정이 완전 매개 역할을 하는 것으로 나타났으며, 긍정적 감정과 조직동일시와의 관계에서 집단적 자긍심이 조절 역할을 하는 것으로 확인되었다. 본 연구의 이론적 시사점은 엄격한 위계관계가 유지되고 직무스트레스가 높은 경찰 조직에 컴페션과 미덕적 행위를 확산시켜 긍정적인 조직문화를 조성시키는데 기여하게 될 것이다.

주제어 : 컴페션, 미덕, 긍정적 감정, 조직 동일시, 집단적 자긍심

Abstract The purpose of this study is to verify the effect of the compaction and virtue experienced by police officers in the organization on positive emotion and, second, to demonstrate the effect of positive emotion on the organization uniformity, which is subordinate variable. Third, we intend to verify the mediated effect of positive emotion in the relationship between compassion and organization uniformity, and fourthly, to demonstrate the coordination effect of collective self-esteem in the relationship between positive emotion and organization identicalness. Sampling of this study was conducted on 353 male and female police officers working at police stations belonging to the National Police Agency and used these samples for hypothesis testing. Studies have confirmed that the compaction and virtue experienced by police officers have a positive effect on positive emotion, and that positive emotion has a positive effect on the phenomenon of tissue co-ordination. And it has been shown that positive emotion plays a full role in the relationship between compassion, virtue and organizational co-ordination, and that positive emotion and collective self-esteem plays a controlling role in the relationship with organizational co-ordination. The theoretical implications of this study will contribute to creating a positive organizational culture by maintaining a strict hierarchical relationship and spreading the compaction and virtuous behavior to police organizations with high task stress.

Key Words : Compassion, Virtue, Positive emotion, Organization identification, Collective self-esteem

*Corresponding Author : Seung-Won Jo(fundsw@police.go.kr)
Received February 7, 2019 Revised March 9, 2019
Accepted May 20, 2019 Published May 28, 2019

1. 서론

경찰은 업무특성상 위험에 노출되는 빈도가 높고, 불규칙한 주야간 교대근무와 위계적 조직문화 등으로 직무스트레스가 가장 높은 직업군에 속해 있다[1]. 이와 같은 높은 직무스트레스는 조직 내부적으로 직무만족을 감소시킬 뿐 아니라 업무성과와 밀접한 관계가 있는 조직동일시 현상을 감소시키는 주요 원인이 되고 있다[2,3, 50]. 조직동일시란 조직구성원들이 소속된 조직과 끝까지 함께하겠다는 정체성에 관한 개념으로서 조직에 대한 투철한 사명감과 충성심을 갖춰야하는 경찰관들에 특별히 요구되는 덕목 중의 하나이다[4].

조직에 동일시되지 못한 구성원들은 조직에 대한 애착감이 떨어지고 업무효율성이 감소되며, 직장을 떠나려고 하는 이직 성향을 나타내게 된다[5]. 이와 같은 부정적인 결과를 감소시키고 조직동일시 현상을 높이는 효율적인 방안을 모색할 필요가 있다. 그러나 지금까지 경찰관과 조직동일시에 대한 연구는 경찰관의 감정노동과 결과변수의 관계에서 조직동일시를 조절변수로 연구한 김상호(2009)[6]의 연구 외에는 찾아보기 어려운 실정이다. . 이에 최근 주목 받고 있는 긍정 심리학을 토대로 경찰관의 조직동일시 현상을 높일 수 있는 다양한 변인에 대한 실증 연구를 진행해 보고자 한다.

조직 내에서 고통을 겪고 있는 동료나 상사, 그리고 부하직원에 대해 감정적, 시간적, 물질적인 도움을 주고 받는 행위를 의미하는 컴페션은(Lilius et al., 2008)[7] 미국 미시간 대학의 Dutton과 동료 연구자들에 위해 활발히 연구되어 오고 있다.

컴페션을 경험한 조직 구성원들은 고통스러운 사건을 직면하게 되더라도 그 안에서 긍정적인 의미를 찾으려고 노력하고(Folkman & Moskowitz, 2000; Fredrickson, Tugade, Waugh & Larkin, 2003)[8, 9], 컴페션을 경험하는 회수가 증가하면 할수록 긍정적 감정도 함께 증가된다. 이와 같이 컴페션의 경험으로 인해 증가된 개인의 긍정적 감정은 긍정적 정체성을 향상시켜 결국 조직에 대한 애착심을 증가시키게 된다(Lilius et al., 2008)[7]. 또한 컴페션은 구성원들이 조직의 목표와 가치관을 수용하도록 도와주어 소속된 조직과 끝까지 함께 하겠다는 조직 잔류의지를 더욱 강하게 만든다(O'reilly & Charman, 1986)[10].

한편, 조직 내에서 미덕(virtue)의 중요성은 조직 과학 분야에서 강조되어 왔지만 관련된 연구 자료는 매우 미미한 편이다. Cameron(2003)[11]은 조직 미덕을 조직이 갖고 있는 긍정적인 특성이라고 정의하고, 하위 구성 항목으로 낙관주의(optimism), 신뢰(trust), 컴페션(compassion), 성실성(integrity), 용서(forgiveness)로 설정하였다. Peterson & Seligman(2004)[12]는 미덕을 도덕적으로 선한 행동과 관계가 있는 개념으로서 개인적 이익을 넘어 사회적 향상을 지향하는 행위라고 정의하였고, Rhee, Dutton & Bagozzi(2006)[13]은 조직의 미덕적 행동을 조직이 도덕적 규범을 따르거나 윤리적 개선의 형태를 따를 때 집단적으로 나타나는 인식된 활동이라고 정의하였다.

조직 미덕은 근본적으로 부정적 측면보다는 긍정적인 측면을 주목하고 있기 때문에 조직 구성원이 조직 미덕을 자주 경험하면 할수록 조직정체성도 함께 향상된다(Rhee, Dutton & Bagozzi, 2006)[13]. 동료들에게 덕을 베푸는 모습을 관찰한 구성원들은 덕을 베푸는 자에 대해 애정과 관심을 갖게 되고 결국 자신도 덕을 베푸는 행동에 동참 하게 된다(Hatch, 1999; Eisenberg, 1990; Sethi & Nicholson, 2001; Leavitt, 1996; Quinn & Dutton, 2002)[8-12]. 이와 같이 조직 미덕은 다른 구성원과 함께 협동하여 동반 성장할 수 있는 기반이 되는 조직문화인 것이다(하원식 외, 2012)[20].

조직 안에서 활동하고 있는 구성원들은 정신적, 물질적인 고통을 많이 겪고 있고, 동료나 상사 또는 조직의 따뜻한 공감(compassion)을 요구하고 있다(Dutton & Heaphy, 2003)[20]. 그 이유는 개인보다는 조직차원에서 보살핌을 받았을 때 더 큰 심리적 안정감을 얻을 수 있기 때문이다[8]. 컴페션을 경험한 조직 구성원들은 자기 마음속에서 긍정적인 감정을 이끌어 내려고 노력하고(Lilius, Worline, Maitlis, Kanov, Dutton, & Frost, 2008)[21], 자신이 경험한 공감의 효과를 동료들에게 이야기하게 된다. 뿐만 아니라 조직과 일심동체가 되려는 조직 동일시 현상을 나타내며 다른 구성원들에게 자기가 일하고 있는 조직을 자랑스럽게 여기는 집단적 자긍심을 형성하게 될 것으로 예측할 수 있다.

본 연구는 경찰관들이 조직 내에서 컴페션과 미덕을 경험할 경우 긍정적 감정을 매개로 조직 동일시에 미치는 영향을 최초로 실증하는데 그 의의가 있다. 또한 독립변수로서 컴페션과 미덕의 변수를 최초로 설정하였고, 긍정적 감정과 조직 동일시의 관계에서 집단적 자긍심의 조절효과를 최초로 실증하였다는데 차별점이 있을 것이다.

따라서 본 연구는 조직 내에서 컴페션과 미덕의 중요성이 강조되고 있는 최근 연구의 흐름을 반영하여 엄격한 위계관계가 유지되고 있는 경찰 조직 내에서의 컴페션과 미덕의 효과성을 연구해 볼 필요가 있을 것으로 판단된다. 구체적으로 첫째, 경찰관들이 조직 내에서 경험

하는 컴페션과 미덕이 긍정적 감정에 미치는 영향을 검증하고, 둘째, 긍정적 감정이 종속변수인 조직 동일시에 미치는 영향을 실증하는 것이다. 셋째, 컴페션과 조직 동일시, 미덕과 조직 동일시 사이의 관계에서 긍정적 감정의 매개효과를 검증하고, 넷째, 긍정적 감정과 조직 동일시 사이의 관계에서 집단적 자긍심의 조절효과를 실증하고자 한다.

2. 이론적 배경 및 가설

2.1 컴페션과 긍정적 감정

컴페션은 같이 한다는 의미의 com과 고통, 정열, 격정의 뜻을 담고 있는 passion이 합성된 단어이다. 컴페션에 대한 지금까지의 선행연구들은 인간의 정서적 측면을 강조한 종교학과 심리학 분야에 편중되어 연구되어 왔기 때문에 조직행동분야에서는 아주 짧은 연구 역사를 가지고 있다(Lilius et al., 2008)[7]. 조직 내 구성원들 간에 발생되는 고통(Suffering)에 대한 보살핌을 의미하는 컴페션은 실질적 행동을 통해서만 나타나는 결과물이기 때문에 행동(action)이 따르지 않는 비슷한 의미의 감정이입(Empathy), 동정심(Sympathy), 그리고 연민(pity)과는 구분되는 개념이다(Lilius et al., 2008)[7].

컴페션은 고통을 당하고 있는 대상에게 다가서는 여러 가지 접근 방식 중의 하나이며(Frost et al., 2000)[16], 자기 자신의 의무감이나 보상심리와는 관계없이 고통에 놓여 있는 상대방을 깊이 사랑하고 가엾게 여기는 행위를 의미한다(Wispé, 1986; Post, 2002)[23, 24]. Kahn(1993)[15]에 따르면 컴페션은 특별한 목적을 갖지 않고 따뜻함과 친절한 마음을 표현하는 행동으로써 상대방에게 긍정적인 마음 상태를 보여주는 것이라고 하였다. 또한, 컴페션은 고통을 받고 있는 상대방을 인식하고, 심리적 고통에 공감을 하며, 그 고통을 해결해 주거나 경감시킬 수 있도록 돕는 행위(action)를 말한다(Kanov, Maitlis, Worline, Dutton, Frost, & Lilius, 2004)[26].

Dutton et al.,(2002)[27]는 조직의 리더가 구성원들이 겪고 있는 고통을 이해하고 그 고통이 해소될 수 있도록 도움을 준다면 조직의 가치가 높아 질 수 있다고 하였다. 컴페션은 조직 내의 동료 사이에서 뿐만 아니라 조직 내에서 공식적으로 형성된 경로(channel)를 통해서도 나타나며, 이러한 컴페션은 조직 내에서 예고 없이 발생하는 위기를 극복하게 해주고 구성원들이 고통을 이겨낼 수 있는 힘이 되도록 도와준다(Dutton et al., 2002)[27].

구성원들의 긍정적인 감정을 활성화시키기 위해서는 조직차원에서 고통을 겪고 있는 대상자의 입장을 공감하고 이해해 주는 노력과 지도(coaching)가 필요하다(Boyatzis, Smith, & Blaize, 2006)[28]. 컴페션은 조직 내에서 구성원들이 보살핌을 받고 있다고 느끼게 하거나, 자신과 조직이 하나라고 느끼는 동질감을 갖게 하는데 도움을 준다. 또한 컴페션은 조직 안에서 발생된 고통의 상처를 치유해주는 역할을 하기도 한다(고성훈 외, 2012)[29].

상대방에 대한 공감적 반응은 다른 사람들과 소통을 촉진시켜 동료애를 느끼게 하고, 조직 구성원으로서 자긍심과 만족감을 갖게 한다. 컴페션을 주고받게 되면 구성원들 간의 만남에 대한 느낌을 긍정적으로 변화시키는 역할도 한다. 고통에 직면했을 때 상대방에게 컴페션적인 반응을 경험하게 되면 미약했던 유대관계가 강화된다(Frost et al., 2000)[22]. 직장 내에서 경험하는 컴페션은 구성원들의 감정에 직접 또는 간접적인 영향을 미치며, 구성원들 사이에서 발생한 갈등을 완화시킬 뿐만아니라 정서적 몰입을 강화함으로써 결국 구성원들의 긍정심리자본을 높이는 역할을 한다. 이와 같이 조직 내에서 구성원들이 컴페션을 경험하는 것은 조직에 대한 긍정적인 감정을 발생시키며, 성공적 조직의 구성원으로서 자긍심과 같은 긍정적인 감정을 갖게 한다(Cialdini, Borden, Thorne, Walker, Freeman, & Sloan, 1976)[24].

위와 같이 컴페션과 긍정적 감정에 대한 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 경찰관들이 조직 내에서 경험하는 컴페션은 긍정적 감정에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2.2 미덕과 긍정적 감정

Cameron(2003)[11]은 조직의 미덕의 특징을 3가지 하위범주로 구분하여 설명하고 있다. 첫째, 미덕은 어떤 행동이 선하고 옳은 것이며 개선시킬 가치가 있는 도덕적 선(moral goodness)과 관계가 있고(McCullough & Snyder, 2000)[31], 둘째, 미덕은 사람의 성장과 도덕적 품성, 사람의 강점과 자아절제력, 회복력(Baumeister & Exline, 1999, 2000)[32], 가치 있는 목적과 초월적인 원칙(Roberts, 1988)[33]과 같은 사람(human beings)과 관련이 있다. 셋째, 미덕은 자기중심적 이익을 초월한 사회 개조(social betterment)를 의미하는 것이다.

조직 내에서 미덕을 경험한 구성원들은 자발적으로 조직시민행동을 나타내는 경향이 있다. 즉 조직의 과업달성을

위해 개인의 가치관을 조직 가치관과 일치시켜 행동하려는 현상이 나타나는 것이다(Baker, 2000; Hun & Andrews, 2006)[34]. 덕을 베푸는 행위를 관찰한 구성원들은 덕행을 한 사람에게 애정과 관심을 갖게 되고 상대방의 행동을 지지하게 되며 결국 자신도 덕행에 동참하게 된다(Hatch, 1999; Eisenberg, 1990; Sethi & Nicholson, 2001; Leavitt, 1996; Quinn & Dutton, 2002)[14-18]. 미덕을 행하는 모습을 관찰함으로써 향상되는 정서적 고양감은 파급효과를 통해 조직 전체에 확산된다. 특히 조직 리더가 덕을 베푸는 행동을 보이게 되면 구성원뿐만 아니라 조직 전체가 긍정적인 영향을 주게 된다.

이와 같이 조직 미덕은 타인과 협동하여 동반성장할 수 있는 조직 문화를 만들어 줄뿐만 아니라 구성원들이 긍정적인 감정을 지니게 하는 역할을 한다(Lilius et al, 2008)[35]. 따라서 미덕과 긍정적 감정에 대한 국내·외 선행연구를 근거로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2. 경찰관들이 조직 내에서 경험하는 미덕은 긍정적 감정에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2.3 긍정적 감정과 조직동일시

특정한 집단의 조직문화는 구성원 개인의 감정과 행동에 많은 영향을 준다. Tajfel(1978)과 Turner(1984)에 의해 정립된 사회정체성 이론에 따르면 구성원들은 조직의 특성에 자신의 가치관을 연결하며 사회정체성을 형성하게 되고, 이를 통해 개인의 가치관을 확립할 뿐만 아니라 자아 존중감, 구성원들간의 이타주의, 소속감 등을 증가시킨다고 한다(Tajfel, 1982; Kramer, 1993)[36, 37].

조직 속에서 컴페션을 경험한 구성원들은 사회정체성 이론을 근거로 하여 자신이 소속된 집단 안에서 긍정적인 감정을 형성한 후 조직과 동일시되는 현상을 나타내게 된다(Ashforth & Mael, 1989)[38].

Van Knippenberg et al.(2000)[39]은 자신의 가치관과 연결된 대상에 대해 긍정적으로 평가하는 인간의 습성 때문에 자신의 업무에 대해서도 긍정적인 태도를 보이며 이로 인하여 조직 동일시 현상이 높아진다고 하였다.

Dutton et al.(2010)[40]의 연구에서도 확인되었듯이 조직 안에서 컴페션을 경험한 구성원들은 긍정적인 자아정체성을 형성하게 되어 긍정적인 감정을 유지하게 된다. 경찰관들이 동료 뿐아니라 조직 차원에서의 컴페션과 보살핌을 받게 된다면 이들은 동료들과 조직에 대해 긍정적 감정을 갖게 되고 조직과 하나가 되는 마음을 갖게 될 것이다.

이와 같이 경찰 조직 내에서 상사 또는 동료 직원들로부터 컴페션을 주고받은 경찰관들은 긍정적인 태도를 갖춘 후 경찰 조직과 성공과 실패를 함께 경험하며 운명을 함께 하겠다는 조직 동일시 현상을 보이게 될 것으로 예상된다.

따라서 본 연구에서는 컴페션과 긍정적 감정에 대한 선행연구를 기반으로 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 경찰관들이 조직 내에서 형성하는 긍정적 감정은 조직 동일시에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2.4 컴페션과 조직 동일시, 미덕과 조직 동일시의 관계에서 긍정적 감정의 매개효과

경찰 조직 내에서 경찰관들이 주고받는 컴페션은 구성원들에게 긍정적 감정을 불러일으키게 하고(Lilius et al.,2008)[35], 사회적 정체성 이론에 기반하여 경찰조직과 하나가 되려고 하는 조직 동일시 현상을 일으키게 된다. 즉, 업무특성상 심리적인 긴장과 압박에 노출되어 있는 경찰관들이 조직 속에서 컴페션을 경험하게 되면 긍정적인 감정이 생기게 되고(Dutton et al., 2010)[39], 이러한 컴페션적인 조직문화가 조성된 경찰조직과 점점 하나가 되려고 하는 조직 동일시 현상이 나타나게 된다.

그러므로 본 연구에서는 경찰관들이 경험하는 컴페션과 조직 동일시 관계에서 긍정적 감정이 매개할 것으로 예측하였다.

또한 컴페션과 마찬가지로 미덕은 조직 내에서 선한 행위를 의미하며, 미덕의 하위 구성요소인 신뢰성, 용서, 컴페션, 성실성 등은 선행연구에서도 확인되었듯이 (Cameron et al., 2003)[41] 조직 내에서 긍정적 감정을 발생시켜 조직 동일시 현상을 일으키게 된다고 하였다(이성화 외, 2016)[42].

따라서 본 연구에서는 미덕과 관련된 Cameron et al.(2003)[41]의 연구와 조직 동일시에 대한 선행연구를 기반으로 경찰관들이 조직 내에서 경험하는 미덕과 조직 동일시 관계에서 긍정적 감정이 매개할 것으로 예측하고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 4. 컴페션과 조직동일시 관계에서 긍정적 감정이 매개 할 것이다.

가설 5. 미덕과 조직동일시 관계에서 긍정적 감정이 매개 할 것이다.

2.5 긍정적 감정과 조직 동일시의 관계에서 집단적 자긍심의 조절효과

Bartel(2001)[43]은 조직과 구성원들의 자발적인 자선 행위가 구성원들의 집단적 자긍심(collective self esteem)을 상승시키고 이로 인해 조직 정체성과 조직 동일시에 긍정적인 영향을 준다고 말했다. 경찰관들은 컴패션을 통해 조직 내에서 형성한 긍정적 감정을 다른 집단의 구성원들과 상호작용하면서 다른 조직과 차이점을 발견하게 되고, 이를 통해 경찰들은 컴패션적인 보살핌을 받았다는 긍정적인 감정을 가지고 스스로가 경찰 조직에 소속되어 있다는 현실을 자랑스럽게 생각하게 된다. 그러므로 동료 간에 주고받은 돌봄 행위로 인해 자발적으로 자선활동에 동참하게 된 경찰관들은 그들이 속한 경찰 조직에 대한 긍정적인 평가를 하게 되면서 더욱 강하게 조직 동일시 현상을 일으키게 된다.

따라서 본 연구에서는 긍정적 감정과 집단적 자긍심에 관한 국내·외 선행연구에 기반 하여(Lilius et al., 2008; Bartel, 2001)[35,43] 집단적 자긍심에 대해 아래와 같이 가설을 설정하였다.

가설 6. 긍정적 감정과 조직동일시 관계에서 집단적 자긍심이 조절 할 것이다.

3. 연구 방법

3.1 연구 대상 및 절차

본 연구는 경찰관들이 조직 내에서 컴패션과 미덕을 경험하였을 때 조직 동일시에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 알아보고자 하였다. 이를 위해 전국 지방경찰청 소속 경찰관서에 근무하는 남·녀 경찰관 370명을 대상으로 설문을 진행하였다. 편의표본 추출방법과 자기기입식 방법을 이용한 설문지는 경찰 내부 전산망 e-메일을 이용하여 배포 한 후 e-메일 또는 우편으로 회수하였다. 설문조사 시기는 2018년 11월 1 일 ~ 2018년 11월 21일까지 진행하였고, 불성실하게 응답하거나 설문항목에 체크가 누락된 설문지를 제외한 최종 353부를 가설검증 및 통계분석에 사용하였다.

3.2 도구의 측정

3.2.1 컴패션(Compassion)

컴패션은 상대방을 이해하고 함께 느끼면서 어려움에 처한 상대방에게 감정적, 물질적, 시간적으로 도움을 주는 행동(action)을 수반하는 행위를 의미하는 것이다(Lilius et al, 2008)[35].

본 연구에서는 Lilius et al,.(2008)[21]이 사용한 컴패션 측정항목을 사용하였다. 총 3개의 항목으로 구성되어 있으며, 문항의 예로는 '나는 경찰관으로 일 하면서 나 또는 동료가 고통에 처했을 때 서로(나와 동료) 감정적, 시간적, 물질적 지원을 주고받았다' 등이 있다. 항목 측정은 Likert식 5점 척도로 응답하게 하였고, 점수가 높을수록 컴패션이 높다는 것을 의미한다. 컴패션 항목들의 신뢰도 계수 Cronbach's alpha는 α=.853이었다.

3.2.2 미덕

미덕은 Cameron이 정의한 개인이 이루고자 열망한 가장 최고의 상태, 즉 낙관주의(optimism), 신뢰(trust), 컴패션(compassion),성실성(integrity),용서(forgiveness) 등 5개 하위차원으로 구성된 개념을 의미한다. 측정도구는 Cameron et al.(2004)[44]이 개발한 측정항목을 수정하여 사용하였다. 총 13가지의 문항으로 구성된 항목을 사용하였으며, 문항의 예로는 ' 우리 조직에서는 구성우너들을 아끼는 행동을 쉽게 볼 수 있다.'등이 있다. 항목 측정은 Likert식 5점 척도를 사용하였다. 미덕의 측정항목들의 신뢰도 계수 Cronbach's alpha는 α=.878 이었다.

3.2.3 긍정적 감정

긍정적 감정은 소속된 조직 안에서 경험하는 긍정적인 감정을 의미한다. 본 연구는 Lilius, Worline, Maitlis, Kanov, Dutton, & Frost(2008)[35]이 사용한 긍정적 감정 척도 4개 항목을 활용하였다. 문항의 예로는 '나는 모든 일에 있어 자랑스럽게 생각한다',등이다. 항목측정은 Likert식 점 척도를 사용하였다. 측정항목들의 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)는 α=.854로 나타났다.

3.2.4 조직 동일시

조직 동일시는 조직 구성원들이 자신이 속한 조직과 하나가 되는 정도를 의미한다. 조직 동일시는 Mael & Ashforth(1992)[45]의 연구에서 사용 된 6가지 항목을 번역해서 사용하였다. 문항의 예로는 '나는 경찰 조직에 대해 말할 때 '우리 조직'이라는 표현을 쓴다' 등이 있다. 조직 동일시 항목들의 신뢰도계수 Cronbach's alpha는 α=.890이였다.

3.2.5 집단적 자긍심

집단적 자긍심이란 자신이 속한 조직에 대하여 스스로 긍지를 갖고 다른 사람들에게 자랑하고 홍보하는 행위를 말한다. 집단적 자긍심 척도는 Luhtanen R. & Crocker(1992)[46]가 연구 개발한 척도 8개 항목을 번역하여 사용하였다. 구체적인 항목으로 '나는 경찰 조직에서 일을 할 때, 우리 기관의 일원이 된 것에 대해 기쁘게 생각한다'. 등을 사용하였고, Likert식 5점 척도로 측정 하였다. 이들 측정항목들의 신뢰도계수 Cronbach's alpha는 α=.862 였다.

3.3 연구모형

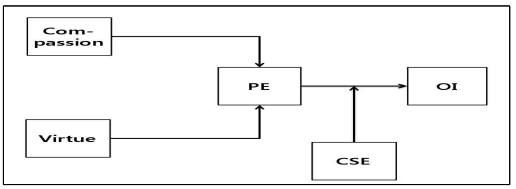

Fig. 1. Research Model

4. 연구결과

수집된 자료는 코딩 실시 후 AMOS(analysis of moment structure) 20.0을 이용하여 확인적 요인분석과 가설검증을 실시하였고, SPSS(Stati -stical Package for Social Science) 20.0을 이용하여 신뢰도분석, 빈도분석, 그리고 상관관계 분석을 실시하였다. 또한 긍정적 감정의 매개효과검증을 위하여 Preacher & Hayes(2008)가 개발한 붓스트랩(Bootstrapping) 방법을 사용하였다[47]. 붓스트랩 기법은 기존의 자료로부터 자료의 복원을 허용하여 재 표본추출을 하는 통계방법으로 모분포에 대한 가정이 불확실할 때 효과적으로 사용할 수 있는 검정방법이다(허원무, 2013)[49].

4.1 변수들 사이의 확인적 요인분석(CFA) 및 연구모델의 적합도 검증

평균분산추출(Average Variance Extracted)는 Fornell & Larcker (1981)에 의해서 제시된 개념으로 이들 값이 적어도 0.6 이상이어야 관측변인과 타당한 관련성이 있다고 본다. 본 연구의 AVE 검증결과 모든 잠재변수의 잠재요인 신뢰도 값이 0.7을 넘었다.

CFA 분석결과 연구모형 전체의 적합도 수치들은 CFI = .922 TLI = .913 IFI = .923 NFI = .869 RMR = .049 RMSEA =.059로 검증되어 전통적인 기준을 충족시키는 모델 적합도를 나타내고 있다.

4.2 변수들 사이의 상관관계와 타당도

본 연구의 연구모형에 대한 분석을 위해 구조방정식모형 분석용 통계프로그램인 AMOS 20.0을 사용하였다. 확인적 요인분석을 실행하여 항목 간에 높은 상관관계가 높고 요인적재량 값이 높은 virtue(미덕) 11번 항목을 제거 한 후 SPSS 23.0을 이용하여 상관관계분석을 하였다.

Table 1에서 나타난 것처럼 잠재변인들 간의 상관계수절대 값의 범위가 .262**~.587** (p<.01)인 것으로 확인되었다.

Table 1. Correlabdion Analysis Result

Categories	1	2	3	4	5
1. Compassion	.681				
2. Virtue	.432**	.701			
3. PE	.262	.336**	.601		
4. OI	.323	.384	.463**	.677	
5. CSE	.408	.556	.508	.587**	.721
Mean	3.7384	3.3149	3.4560	3.8258	3.5302
SD	.74018	.70069	.80032	.72661	.61623

*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

본 연구에서는 컴페션이 긍정적 감정에 유의한 영향을 미칠 것이라는 <가설1>을 검증 한 결과 표준화 계수 b=.260, 표준오차 SE =.056, CR =5.012, 유의확률 ***p = .000 < .001로 나타나 <가설1>은 지지가 되었다. 둘째 미덕이 긍정적 감정에 유의한 영향을 미칠 것이라는 <가설2>을 검증 한 결과 표준화 계수 b=.352 , 표준오차 SE =.058, CR =6.898, 유의확률 ***p = .000 < .001 으로 나타나 <가설2> 역시 지지가 되었다.

셋째, 긍정적 감정이 조직동일시에 유의한 영향을 미칠 것이라는 <가설3>을 검증 한 결과 표준화 계수 b=.449, 표준오차 SE=.044, CR =9.212, 유의확률 ***p = .000 < .001로 나타나 <가설3>은 지지가 되었다. 이와 같이 본 연구에서 예측했던 <가설1>과 <가설2>, <가설3> 역시 모두 지지 되었다. 검증 결과는 다음의 Table 2 와 같다.

Table 2. Path analysis of research model

H	Path	b	SE	CR	P	Test
H1	Compassion→PE	.260	.056	5.012	.000***	Accept
H2	Virtue→ PE	.352	.058	6.898	.000***	Accept
H3	PE→ OI	.449	.044	9.212	.000***	Accept

***p＜.001

4.3.2 컴페션과 조직동일시 관계에서 긍정적 감정의 매개효과

본 연구에서는 매개효과 검증을 위해 Preacher & Hayes(2004)[47]가 개발한 Process방식을 이용하였다. Bootstrapping을 이용한 컴페션과 조직동일시 사이에서의 매개효과 분석결과는 LL95CI=.445, UL95CI= .1788로 0(zero)가 95% CI[.445, .1788]에 포함되지 않았음으로 매개효과가 유의한 것으로 검증되었고, <가설4>는 지지되었다. 매개효과 검증결과는 아래 Table 3과 같다.

Table 3. Mediating Effect of Positive Emotion on Compassion and Organizational Identification

Direct effect of X(compassion) on Y(OI)				
	Effect	SE	t	p
	.2149	.0479	4.4843	.0000
Indirect effect of X(compassion) on Y(OI)				
	Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI
PE	.1002	.0363	0.445	.1788

4.3.3. 미덕과 조직 동일시의 관계에서 긍정적 감정의 매개효과

<가설5>의 매개효과 검증을 위한 분석방법 역시 Preacher & Hayes(2004)[42]가 개발한 Process방식을 이용하였다[47]. 분석 결과 Table 4에 나타난 것처럼 Bootstrapping을 이용한 컴페션과 조직 동일시 간의 간접효과는 LL95CI=.0550, UL95CI= .2307, 0(zero)가 95% CI[.0550, .2307]에 포함되지 않았기 않았음으로 매개효과가 유의한 것으로 검증되었으며, <가설5> 역시 지지되었다. 매개효과 검증결과는 아래 Table 4와 같다.

Table 4. Mediating Effect of Positive Emotion on Virtue and Organizational Identification

Direct effect of X(vritue) on Y(OI)				
	Effect	SE	t	p
	.2891	.0519	5.5732	.0000
Indirect effect of X(virtue) on Y(OI)				
	Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI
PE	.1281	.0485	.0550	.2307

4.3.4 긍정적 감정과 조직 동일시의 관계에서 집단적 자긍심의 조절효과

본 연구에서는 국내 경찰관 들이 경험하는 긍정적 감정과 조직 동일시의 관계에서 집단적 자긍심이 조절효과를 미칠 것이라고 예측하였다. 조절효과 검증 방법으로 Preacher & Heys(2004)[47]가 연구 개발한 Process Macro program을 통해 분석한 결과 LLCI =.0525~ ULCI= .2895 사이에 zero(0)이 포함되지 않으므로 집단적 자긍심의 조절효과가 유의한 것으로 실증되었다. 따라서 <가설6>는 지지되었고, 조절효과 검증결과는 아래 Table 5와 같다.

Table 5. Morerating Effect of CSE on Positive Emotion and Organizational Identification

Calibration Effect Validation						
CSE	b	se	t	p	LLCI(b)	ULCI(b)
2.9190	.1919	.0540	3.5522	.0004	.0856	.2982
3.5351	.1815	.0458	3.9609	.0001	.0913	.2716
4.1512	.1710	.0603	2.8379	.0048	.0525	.2895

5. 결론 및 시사점

5.1 결론

본 연구는 모든 가설을 실증적 분석을 통해 가설검증을 실시하였다. 먼저 경찰관이 경험한 컴페션과 미덕이 긍정적 감정에 유의하게 효과를 줄 것이라고 예측하였던 <가설1>은 유의하게 지지되었다. 또한 긍정적 감정이 증가된 경찰관들에게서 조직 동일시 현상이 나타나게 될 것으로 예측했던 <가설2>와 <가설3>도 지지되었다. 컴페션과 미덕, 조직동일시 사이의 관계에서 긍정적 감정이 매개 역할을 할 것으로 예측했던 <가설4>와<가설5> 역시 유의한 결과로 실증되어 지지되었고, 긍정적 감정과 조직 동일시와의 관계에서 집단적 자긍심이 조절 역할을 할 것이라는 <가설6>도 유의하게 검증되어 지지되었다.

따라서 본 연구는 엄격한 계층적 조직 구조와 신체적 위험을 감수해야하는 업무특성으로 가장 높은 직무스트레스를 겪고 있는(Anderson, et al., 2002)[49] 경찰관들이 컴페션과 미덕을 경험하게 되면 부정적 환경 속에서도 긍정적인 감정을 갖게 되고 집단적 자긍심 역시 높아져 조직과 끝까지 함께 하겠다는 조직 동일시 현상을 보이게 될 것이라 사실을 검증하였다.

5.2 시사점

본 연구의 이론적인 시사점은 첫째, 국내에서는 최초로 경찰관들이 경험하는 컴페션과 미덕이 조직 동일시의 관계에서 긍정적 감정의 매개효과를 실증했다는데 있다. 둘째, 조직 내에서 경찰관들이 컴페션과 미덕을 통해서 형성하는 긍정적 감정과 조직 동일시의 관계에서 집단적 자긍심의 조절효과를 실증하였다는데 있다.

실천적 시사점으로는 높은 직무스트레스에 노출되어 있는 경찰관들이 부정적 직무환경 속에서도 조직 내에서 서로 컴페션과 미덕을 주고 받음으로써 긍정점 감정을 증가시켜 심리적 안정에 도움을 주는데 있다. 이를 위해서 경찰관들이 긍정적 감정을 향상시킬 수 있도록 조직 차원에서 컴페션과 미덕이 확산될 수 있는 공감능력 향상 프로그램을 제도적으로 도입할 필요가 있을 것이다.

투철한 국가관과 사명감은 국민의 신체와 재산을 보호할 의무를 갖고 있는 경찰관에게 가장 필요한 덕목이다. 이와 같은 직업의식은 자신이 소속된 조직에 대한 자긍심과 조직과 내가 하나라는 조직 동일시 의식이 높았을 때 나타나는 현상이다. 본 연구에서 검증된 것처럼 경찰관들이 조직 내에서 컴페션과 미덕을 경험하면 할수록 조직 동일시 현상이 높아지는 것이 확인되었다.

따라서 경찰 조직 내에 컴페션과 미덕이 확산될 수 있는 상·하 직원 간의 멘토링 제도와 참여식 직무교육 같은 실질적 실행 프로그램이 제도적으로 정착되어야 할 것이다.

5.3. 연구의 한계점

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 경찰관들이 조직 안에서 경험하는 컴페션과 미덕이 긍정적 감정과 조직 동일시에 미치는 영향에 대한 관계를 실증하였지만 이러한 변수들 간의 관계에 영향을 미칠 수 있는 또 다른 변수들을 폭넓게 적용하지 못한 한계점이 있다. 따라서 향후 연구에서는 긍정적 감정 및 조직 동일시의 선·후행 변수를 다른 변수들을 설정하여 검증할 필요가 있을 것이다.

둘째, 횡단적 연구의 한계점도 있다. 국내 경찰관들이 조직 내에서 경험하는 컴페션과 미덕, 그리고 긍정적 감정과 조직동일시 등을 2018년이 아닌 다른 시점에서 이들 변수들을 측정하였다면 경찰관들이 경험하는 컴페션과 미덕이 긍정적 감정과 조직 동일시에 미치는 효과를 좀더 명확하게 밝혀 낼 수 있을 것이다. 따라서 향후연구에서는 기존의 컴페션과 미덕에 대한 국내·외 연구를 기반으로 종단적 연구 설계를 통해 시간적 추이에 따라 조직 내 경찰관들이 경험하는 컴페션과 미덕이 조직에 미치는 효과를 살펴볼 필요가 있을 것이다.

셋째, 연구 대상의 표본과 수집한 지역이 편중된 한계점을 가지고 있다. 표본의 대상이 서울·경기 지역의 경찰관들로 편중되었기 때문에 연구결과의 일반화에 어려움이 있다. 향후 연구에서는 표본조사의 수집 지역이 전국적으로 확대하여 표본 수집 후 연구의 일반화를 높일 필요가 있을 것이다.

REFERENCES

[1] Y. S. Moon. (2011). Police officers' job stress levels and factors of influence. *Local government research, 14(4),* 41-60.

[2] J. A. Waters & W. Ussery. (2007). Police stress: history, contributing factors, symptoms, and interventions. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 30(2),* 169-186

[3] R. J. Burke & Mikkelsen. (2005). Burnout, job stress and attitudes towards the use of force by Norweigian police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 28(2),* 269-278.

[4] J. Y. Yoon & W. S. Hong. (2007). A Study on the Performance of Business Management According to the Job Satisfaction of the Employees of the Family Restaurant. *Food Management Study, 10(1),* 7-9

[5] J. K. Kim & K. O. Lee. (2009). The impact of the manager's leadership on the co-ordination of hotel employees. *Korea Tourism Research Institute, 23(2),* 361-378

[6] S. H. Kim. (2009). A Study on the Emotional Labor of Police Officers: Focused on the Relationship with Vocational Mistress and the Effects of Organizational Co-ordination. *Journal of the Korean Academy of Police, 11(2),* 5-35

[7] 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.

[8] S. Folkman & J. T. Moskowitz. (2000). Positive affect and the other side of coping. *American psychologist, 55(6),* 647.

[9] B. L. Fredrickson, M. M. Tugade, C. E. Waugh. & 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 September11, 2001". *Journal of Personality and Social Psychology, 84(2),* 365-376.

[10] C. A. O'Reilly & J. Chatman. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology, 71(3),* 492-499.

[11] K. S. Cameron. (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.

[12] C. Peterson & Seligman. (2004). *M.E.P.Character Strengths and Virtues: A Handbook and Classification.* New York: Oxford University Press.

[13] S. Rhee, J. E. Dutton & R. P. Bagozzi. (2006). Making Sense of Organizational Actions with Virtue Frames and Its Links to Organizational Attachment, *Journal of Management, Spirituality & Religion, 3(1),* 34-59.

[14] M. J. Hatch. (1999). Exploring the empty spaces of organizing: How improvisational jazz helps redescribe organizational structure. *Organi zationa Studies, 20,* 75-100.

[15] E.M.Eisenberg. (1990). Jamming: Transcendence through organizing. *Communication Research. 17,* 139-164.

[16] R. Sethi & C. Y. Nicholson. (2001). Structural and contextual correlates of charged behavior in product development teams. *Journal of Product Innovation Management,. 18,* 154-168.

[17] H. J. Leavitt. (1996). The old days, hot groups, and managers lib. *Adminstrative Science Quarterly. 41,* 288-300.

[18] R. W. Quinn, & J. E. Dutton. (2002). *Coordination as energy-in-conversation: Aprocess theory of organizing. Working paper,* University of michigan Business School.

[19] W. S. Ha & J. K. Tak. (2012). The Effects of Coaching Leadership on Contextual Performance and Creative Behavior: Moderating Effect of Organizational Virtue and Learning Goal Orientation. *Journal of the Korean Psychological Association, 25 (1),* 195-213

[20] J. E. Dutton & E. D. Heaphy. (2003), *The Power of High-Quality Connections. Positive Organizational Scholarship.* San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.

[21] J. M, Lilius, M. C. Worline, S. Maitlis, J. Kanov, J, E. Dutton & P. J. Frost. (2008). "The contours and consequences of compassion at work", *Journal of Organizational Behavior, 29,* 193-218.

[22] P. J. Frost, J. E. Dutton, M. C. Worline & A. Wilson. (2000). Narratives of compassion in organizations. *In S. Fineman (Eds.), Emotion in organizations,* 25-45

[23] L. Wispé. (1986). The distinction between sympathy and empathy: to call forth a concept, a word is needed. *Journal of Personality and Social Psychology, 50,* 314-321.

[24] S. G. Post. (2004). The tradition of agape. In S. G. Post, L. G. Underwood, J. P. Schloss, & W. B. Hurlbut (Eds.). *Altruism and altruistic love: science, philosophy, and religion in dialogue,* 51-64.

[25] W. A. Kahn. (1993). Caring for the care givers: Patterns of organizational care giving, *Administrative Science Quarterly, 38,* 539-563.

[26] J. M. Kanov, S. Maitlis, M. C. Worline, J. E. Dutton, P. J. Frost & J. M. Lilius. (2004). Compassion in organizational life, *American Behavioral Scientist, 47(6),* 808-827.

[27] J. E. Dutton, P. J. Frost, M. C. Worline, J. M. Lilius & J. M. Kanov. (2002). Leading in times of trauma. *Harvard Business Review, 80(1),* 54-61.

[28] R. E. Boyatzis, M. L. Smith., N. Blaize. (2006). Developing sustainable leaders through coaching and compassion, *Academy of Management Learning & Education, 5(1),* 8-24.

[29] 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.

[30] R. B. Cialdini, R. J. Borden, A. Thorne, M. R. Walker, S. Freeman, & L. R. Sloan. (1976). Basking in reflected glory: Three(football) field studies. *Journal of Personality and Social Psychology, 34,* 366-375.

[31] M. E. McCullough & C. R. Snyder. (2000). Classical sources of human strength: Revisiting an old home and building a new one, *Journal of Social and Clinical Psychology, 19(1),* 1-10.

[32] R. F. Baumeister & J. J. Exline. (1999). "Virtue, personality, and social relations: Self-control as the moral muscle", *Journal of Personality, 67(6),* 1165-1194.

[33] R. C. Roberts. (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.

[34] W. Bake. (2000). *Achieving success through social capital.* San Francisco: Jossey-Bass.

[35] 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.

[36] H. Tajfel. (1982). *Instrumentality, identity and social comparisons, In H. Tajfel (Ed.), Social identity and intergroup relations.* Cambridge, England: Cambridge University Press, 483-507.

[37] R. M. Kramer. (1993). Cooperation and Organizational identification, Social Psychology in organization: *Advances in Theory and Research. Englewood Cliffs,* NJ: Prentice-Hall.

[38] E. B. Ashforth & F. Mael. (1989). Social Identity Theory and the Organization. *Academy of Management Review, 14(1),* 20-39.

[39] D. Van Knippenberg & E. C. M. Van Schie. (2000). Fociand Correlates of Organizational Identification. *Journal of Occupational and Organizationa*l.

[40] 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,* 265-293.

[41] K. S. Cameron. (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. 101-123.

[42] S. Y. Rhee, H. W. Park, J. H. Bae & H. K. Moon. (2016). The effect of organizational virtues perceived by organizational members on job performance and job crafting. *The Korea Society of Management Information Systems, 35 (5),* 81-108

[43] C. A. Barte. (2001). Social comparisons in Boundary-spanning Work: Effects of Community Outreach on Members' Organizational Identity and Identification, *Administrative Science Quarterly, 46(3),* 379-413.

[44] K. S. Cameron, D. Bright & A. Caza. (2004), Exploringthe relationships between organizational virtuousness and performance, *American Behavioral Scientist, 47(6),* 766-790.

[45] 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,* 103-123.

[46] R. Luhtans & J. Crocker. (1992). A collective self-esteem scale: Self-evaluation of one's social identity. *Personality and Social Psychology Bulletin, 18(3),* 302-318.

[47] 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,* 879-891.

[48] W. M. Heo. (2013), Recent Trends in Mediating Effect Analysis: Simplified, Multi- and Dual-Mediated Effects Analysis Using Bootstrapping. *Corporate and Innovation Studies, 6(3),* 43-59

[49] G. S. Anderson, R. Litzinberger & D. Plecas. (2002). Physical Evedence of police officer stress. policing: *An International Journal of Police Strategies & Managemment, 25(2),* 399-420.

[50] Y. B. Park. (2017). The Convergence effect of job stress of counselors on sexual orientation - Focusing on ego resilience. *Journal of Convergence for Information Technology, 7(6),* 193-199.

조 승 원(Jo, Seung Won) [정회원]

· 2010년 1월 ~ 2011년 1월 : 중앙경찰학교 교수요원
· 2013년 2월 ~ 현재 : 평택대학교 일반대학원 상담학과 (박사 수료)
· 관심분야 : Compassion, 긍정조직학
· E-Mail : fundsw@police.go.kr