

조직구성원의 공감미가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향[†]

- 직무스트레스의 매개효과 -

최수형*

<요 약>

본 연구는 조직유효성에 영향을 미치는 요소 중에서 최근 이슈화 되고 있으며 심리학과 교육학에서 중시되어 다루어지는 주제인 공감(empathy)을 경영학에 접목시켜 직무스트레스라는 매개를 통해 조직유효성(직무만족, 이직의도)과의 관계와 연구의 한계점을 알아보려 한다. 수도권을 중심으로 충청도, 경상도, 전라도 등을 포함한 5개 지역에 분포되어있는 기업 직장인들을 대상으로 설문조사를 실시하였고 결과는 spss 21 통계프로그램 사용하여 분석하였다.

본 연구의 결과 첫째, 공감의 하위요인 인지적, 정서적 공감 중에서 인지적 공감은 직무스트레스에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 둘째, 공감의 하위요인 인지적, 정서적 공감은 모두 직무만족에 정(+), 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 공감의 하위요인 인지적, 정서적 공감에서 인지적 공감은 이직의도에 대해 부(-)의 영향을 미치는 것을 알 수 있으나 정서적 공감은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 넷째, 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미치며 이직의도에 정(+), 영향을 미치는 것을 발견하였다. 마지막으로 공감과 직무만족 및 이직의도의 관계에 있어서 직무스트레스의 매개역할을 확인하였다. 이상의 실증연구결과를 바탕으로 연구의 의의 및 한계점, 향후 연구방향을 제시하였다.

핵심주제어: 공감, 조직유효성, 직무스트레스, 직무만족, 이직의도

I. 서론

급변하는 현대사회는 새로운 시대로의 또 다른 도약을 위해 그 환경에 맞는 여러 요소들을 미리 예측하고 준비하여 적절히 활용하고 적용시켜나아가야 한다. 무엇보다 중요한 것은 이러한 변화에 적응하며 대처해 나가는 것은 인간이 해야 하는 일이며 인간은 타인과의 다양한 관계를 맺으며 의사 결정을 위해 타협하고 획기적인 아이디어를 도출한다.

즉 인간은 원래부터 다양한 관계를 형성해 나가고 있으며 어떠한 조직에 속하게 되고 조직의 구성원으로 살아가게 된다. 달라이라마 (Dalai Lama)는 “나의 행복은 타인에게 달려있다”고 말했으며 그만큼 인간에게는 타인과의 관계가 중요하다고 강조하고 있다(조은숙, 2013).

최근 많은 논문이나 학술지 그리고 심리학과 교육학에서 주로 다루었던 내용을 경영학으로 접목시켜 다루는 주제 중 하나는 공감(empathy)이다. 개인이 속한 조직이나 집단 내에서 구성원들과의 공감이라는 감정적인 교류를 통하여 도움을 주고 도움을 통해 자연스러운 동기부여가 가능하고 구성원 간의 상호작용이 활발해짐으로 친절, 애정, 따뜻한 등의 긍정적인 감정을 나타내게 된다(유동균, 2011). 또한, 조직의 리더는 구성원들에게 공감을 표현하고, 그에 대한 조취를 취해줌으로써 회복을 통한 전체 조직에게 긍정적 반응을 일으켜 기업의 능력을 강화시킨다(Dutton et al., 2002). 그러므로 공감은 분명히 조직이나 집단에 긍정적 효과로 작용하여 조직의 목표를 효과적으로 달성할 수 있게 하며 원만한 유대관계를 형성하는데 도움이 된다.

특히 현대 조직의 특징 중 하나는 다양성이다. 여성 인력의 증가, 해외인재유입 및 경력직 채용과 같은 다양한 인력의 유입으로 기업의 인적구성은 점점 다양해지고 있다. 다양성은 창의성이

나 재무적성과, 조직문화에 긍정적인 영향을 미치기도 하지만 조직에서 경험하는 이질성으로 인한 몰입의 감소 등 부정적 영향과도 관련되어 있다(박정우, 2009). 조직구성원들이 성별이나 국적, 문화, 가치관이 다른 동료에 대한 공감능력을 가질 때 다양성으로 초래되는 부정적 결과를 줄이고 긍정적 성과를 유도할 수 있을 것이다.

우리는 스트레스를 받을 수 있는 환경에 많이 노출되어 있다. 이러한 스트레스는 가정, 학교, 직장, 인간과 인간 사이의 관계에서 심리적·육체적으로 스트레스를 받는다. 특히 직장인의 경우 직무로 인한 스트레스가 가장 크다고 할 수 있다. 경제적, 사회적 필요에 의해 조직의 구성원이 되며 개인의 직무를 수행하게 되는데 이러한 직무를 가질 때 그 직무 자체에서 오는 스트레스와 개인이 속한 조직의 구성원들과의 상호작용 과정에서 오는 스트레스는 분명 존재한다. 또한 개인은 자신의 고통과 고난에 대해 타인과 나누는 것을 피하는 성향이 있을 수 있는데 이때 조직 내 스트레스에 대한 공감을 얻기는 쉽지 않을 것이다(김태형, 2013). 최근 기업사례에서도 이러한 직무 스트레스로 인한 직무만족도가 낮아지고 이직률이 높아지는 추세가 다양하게 나타난다.

이처럼 본 연구는 조직유효성에 영향을 미치는 요소 중에서 최근 이슈화 되고 있으며 심리학과 교육학에서 중시되어 다루어지는 주제인 공감(empathy)을 경영학에 접목시켜 조직유효성과의 관계를 알아보고 공감이 직무스트레스라는 매개변수를 통해 조직유효성(직무만족, 이직의도)이 미치는 영향에 대한 시사점을 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 공감

1.1 공감의 개념

공감의 개념은 긍정심리학과 관련되어 등장한 개념이다. 여러 세기 동안 심리학을 연구하는 학자들은 마음의 부정적인 면에 몰입했으나 이러한 경향에 대해 반성하고 개인의 강점과 미덕 등 긍정적 심리에 초점을 맞추자는 새로운 연구 동향이 Martin Seligman에 의해 등장하였다. 긍정심리학은 인간의 긍정적인 심리적 측면을 과학적으로 연구하고 인간의 행복과 성장을 지원하는 학문으로서 인간의 잠재력을 계발하고 행복을 추구하는 하나의 패러다임이라고 할 수 있다. 긍정심리학에서의 행복에는 쾌락주의 즉 행복감, 긍정 정서, 삶의 만족도 등을 강조하는 관점과 목적의식, 자율성, 공감, 지혜를 등을 강조하는 자기실현적 관점이 있다(정한길, 2016).

최근 긍정심리학의 주제는 긍정적 상태에 대한 연구로서 행복감(서연실·온은아, 2016; 김권수, 2016; 이해경·남춘연, 2015), 만족감(오옥선, 2014; 강은택·장정구·마강래, 2016), 낙관성(이민아, 2016; 조혜은·문일봉, 2014), 몰입(이홍용·박은아, 2016; 유정선, 2016), 자율성(최병권, 2013; 이홍재·변찬복·박성중, 2013) 등의 긍정적이고 행복한 상태에 대한 구성요소, 그리고 이러한 요소들이 삶에 미치는 효과를 연구하고 있다. 하지만 경영학에 있어 조직 속의 개인의 행복 및 조직유효성에 영향을 미치는 요인은 타인과의 관계 속에서 형성되는 긍정적 감정이라고 할 수 있으며 여기에는 공감이라는 개념이 중요한 역할을 한다. 공감에 대한 연구는 상대적으로 적지만 조직유효성과의 관련성에 관한 연구는 많지 않다. 공감에 관한 연구가 28,780여

건에서 조직유효성(직무만족(450여건), 이직의도(55여건)에 관한 연구는 상대적으로 많지 않다. 이러한 배경을 근거로 본 연구에서는 공감과 조직유효성 변수들 간의 관계에 대해 살펴보고자 한다.

공감(empathy)은 명확히 정의하기는 어렵지만 수많은 학자들에 의해서 접근방식의 다양성을 통해 정의되고 있다. 공감은 타인과의 상호관계에 있어서 관계에 대한 질이 결정되는 중요한 요인이 되며 타인의 감정과 심리상태를 같이 느끼고 이해하는 능력이다. 최초의 공감이라는 용어는 독일 학자 Vische가 'Einfühlung(감정이입)'을 사용하기 시작하면서 개념이 성립되었다. 즉 공감이란 '상대방 마음을 본인이 직접 느끼다'의 의미로 발전되었으며 또한 'empathia'는 '안'을 뜻하는 'em'과 '고통'또는 '열정'을 뜻하는 'pathos'의 합성어로서 '안에서 느끼는 고통이나 열정'을 의미한다(박성희, 2004).

Allport에 의해 전개된 공감에 대한 초기 견해는 이론적으로 설명이 가능하다. '나는 사물과, 나 자신과, 다른 사람에 대해서 알고 있다. 이 3가지 지식유형의 근원은 공감이다.'라는 말로써 공감을 정의하고자 했으며 공감은 곧 나의 입장에서 상대방의 입장과 그 상황을 느끼고 파악하는 행위인 것이다(서영준, 2014).

Rogers(1957)는 상담자와 내담자의 치료를 통해 변화되기 위한 필요충분조건으로 무조건적 존중, 공감이해, 일치성을 촉진적으로 제시하여 개념화하고 공감이란 타인의 개인적인 세계에 들어가 익숙해지며 동질감을 느끼고 그 사람의 경험에 대한 내면적 느낌과 의미에 대해 민감하게 반응하는 것이라고 정의했다.

이처럼 공감은 많은 선행연구에서 볼 수 있듯이 학자들의 개인적 견해에 따라 다양하게 해석되고 있다. 이후 공감을 단일적 측면으로 보기보다는 다차원적이며, 동기적인 측면, 정서적인 측

면으로 보는 견해가 많다(Eisenberg & Stryer, 1987; Hoffman, 1982).

공감적 반응의 중요한 조건은 자신의 상황 보다는 타인의 상황에 일치되는 감정을 갖도록 하는 심리적 과정이며, 공감능력을 공감적 고통으로 보고 모방, 고전적 조건화, 직접적인 연상, 매개된 연상, 역할 채택의 다섯 가지 방법을 통해 발생된다고 하였다. 공감적 고통의 다섯 가지 발생 방법 중 역할 채택은 인지적 측면에서 본 공감 발생 방법으로 볼 수 있으며 이러한 다섯 가지 방법은 인지적 측면과 정서적 측면이 통합적으로 적용된 방법이라고 볼 수 있다(Hoffman, 1984).

Davis(1994)도 공감에 관한 통합모형을 제시하고 있으며, 이 모형에서 공감과 관련되는 측면들이 크게 네 가지 개념을 가진다. 첫 번째는 공감자 또는 공감대상자의 생물학적 개인차, 학습 상황, 특성 변인으로 구성되어 있다. 두 번째인 과정은 비인지적, 단순 인지적, 고급 인지적요인 등으로 구성된다. 세 번째로 개인의 내적 결과는 정서적 결과와 비정서적 결과로 나누어지는데 공감적 개인적 고통, 분노, 관심 등은 정서적 결과에 대한 대인지각의 정확성, 귀인판단(원인에 대한 판단)등에 대해 비정서적인 요인에 포함되어 있다. 마지막으로 대인 관계적 결과는 사회적 행동, 공격성, 도움행동 등을 포함하고 있다(배성경, 2012).

1.2 공감의 구성요소

1.2.1 인지적 요소

공감에서의 인지적 요소는 지적인 작용이나 공감적 정서를 이끌어 내는 작용을 의미한다. 다수의 학자들은 공감의 요소라고 수긍하는 부분으로 관점수용(perceptive-taking)이나 역할수용(role-taking)을 말한다(Rogers, 1975; Davis, 1980; Hoffman, 1982). Mead(1934)와 Piaget

(1932)로부터 관점수용과 역할수용에 대한 연구가 시작되었다.

‘역할수용(role-taking)’의 관점에서 공감을 바라본 Mead는 공감을 ‘타자의 역할을 취해보고 대안적인 조망을 취해볼 수 있는 능력’으로 정의하였다(Mead, 1934; 박성희, 2004). 특히 역할수행(role-taking)을 통한 사회적 공감(Social empathy)의 획득은 타자의 행위를 예측케 하고 적절한 반응으로 대처할 수 있도록 해 줌으로써 대인관계에서의 상호작용을 촉진시켜 줄 수 있다고 주장하며 역할수용 측면을 부각시키고 있다(김현주, 2009).

이러한 역할수용은 3가지 영역으로 정서적, 지각적, 인지적 역할 수용으로 나뉜다. 정서적 역할수용은 타인이 체험하고 있는 정서적 반응을 추론하는 능력이다(Davis, 1994). 지각적 역할수용은 주어진 어떠한 대상에 대해 다른 위치에 있는 사람에게 어떻게 보일까 상상하도록 하는 것이며, 인지적 역할 수용은 타인의 동기, 생각, 의지 등을 추론하는 능력이다.

Piaget의 탈 중심화 개념에서 한층 더 나아가 역할수용 기술이 중요하다고 언급하였다. 이를 중심으로 한 인지 발달적 입장은, 공감능력도 연속적 변화를 통해 발달하는 것은 인지능력과 흡사하다고 주장한다(Piaget, 1965). 아동의 탈중심적(decentering) 사고는 자기중심적(egocentric)인 사고로부터 변화되며 공감에 대한 탈중심적 사고는 7세 이후부터 발달한다고 보았다. 여기에서의 역할수용은 상대방의 입장과 관점에서 역할을 취해보고 상대방의 지각적 경험인 활동을 추론해보는 것으로 타인 지향적인 차원에서의 역할 수용을 말한다(Feshbach, 1978).

Davis(1980)은 인지적 특성을 관점수용과 상상하기로 정의한다. 관점수용은 정서적 역할수용과 인지적 역할수용을 포괄하는 개념이다. 관점수용은 일상생활 속에서 타인에 대한 심리적

관점을 자발적으로 이해하려는 것이라면 상상하기는 허구적 상황을 만들어 자신의 감정을 이입하는 것이다.

1.2.2 정서적 요소

Kohut(1971)에 따르면 정서적 공감은 기뻐하는 사람을 보면 기뻐지고, 슬퍼하는 사람을 보면 함께 슬퍼지는 것으로 타인의 감정 상태에 민감하게 반응하면서 일어나는 현상이다. Barnett(1982)는 “타인의 정서와 완벽한 일치는 하지 않더라도 일체되는 정서의 대리경험”이라고 정의하였고, Hoffman(1984)은 공감을 자신의 상황보다는 타인이 처한 상황에 부합하는 정서적 반응이라고 하였다. 이처럼 여러 학자들은 정서적 측면의 공감을 정의하고 있다. 공감의 정서적 요소에 대해 임상심리학자들은 립스와 유사하게 공감을 정서적인 현상으로 파악하려고 시도하였는데, Winnicott(1965)는 모자관계로부터 공감의 원초적인 형태 시작된다고 보았다. 이러한 정서적 감염을 인지적 능력이나 반성적 사고가 발달하지 않은 상태에서도 전염적으로 일어나는 정서적 반응이라는 점에서 ‘원시적 반응 또는 준공감적 반응’이라고 보았다(박성희, 2004).

공감에 의한 정서 반응을 개인적 고통과 공감적 관심으로 구분하고 개인적 고통은 부정적인 타인의 경험에 대한 불쾌함과 불안한 감정을 경험하는 것이며 공감적 관심은 어떠한 경험을 하고 있는 타인에 대해 온정, 연민, 관심의 감정을 경험하는 경향이라고 하였다(Davis, 1980).

2. 직무스트레스

직무스트레스는 조직구성원들의 형태와 성과, 조직이 낼 수 있는 성과에 대하여 직접적, 간접적으로 미치는 유의미한 영향이 큰 점에서 많은 연구에서 주제로 다루어져 왔다. 직무스트레스의

개념은 많은 학자들에 의해 다양하게 정의되어 진다.

직무스트레스의 초기 연구들에서는 직무스트레스가 개인에게 영향을 주는 외부의 자극이라고 개념화하였고, 차후 연구들에서는 외부의 환경적 요인에 의해 발생하는 개인의 심리적·생리적 반응으로 정의하였다. (엄유경, 2008). Beehr(1994)는 개인의 직무욕구와 기능 및 능력간의 부적합 상황, 즉 어떤 개인이 갖는 욕구가 실제로 직무환경에서 제공되고 있는 욕구만족의 불일치가 직무스트레스라고 정의한다.

박희서, 오세윤, 노시평(2001)은 직무스트레스란 조직구성원들의 심리적, 육체적 안정성을 저해하도록 하는 것들로 직무를 수행함에 있어 관련된 특정한 부정적 환경요인 또는 조직구성원에게 위협을 줄 수 있는 직무환경의 특성으로 이해한다. 우계태(2007)은 직무스트레스란 직무를 수행하는 과정에서 조직구성원이 경험 할 수 있는 직무와 관련된 스트레스를 말한다. 직무스트레스는 스트레스의 한 종류로 볼 수 있으며 일반 스트레스 보다는 직무적 차원에서 발생하는 구체적, 한계적 성격을 보이고 있으나 스트레스의 기본적인 성질이 같다고 보았다.

산업 안전대사전에 의하면 직무스트레스를 직무특성과 개인특성의 상호작용 관점에서 개인이 정상적 기능으로부터 이탈하도록 심리적, 신체적 조건을 변화시키거나 저해 하는 등 직무와 관련성 있는 요소가 작업자와 상호작용하는 상황이며, 개인이 가진 자원과 능력이 환경요구의 부적합 또는 개인의 욕구와 이를 만족시켜 주는 직무환경의 부적합으로 정의 내렸다(최상복, 2004).

3. 직무만족

학자들의 직무만족에 대한 정의는 차이가 있으며 직무만족은 조직 운영을 평가 하는 주요

기준이 되기 때문에 오랜 기간 동안 연구가 지속되고 있다. 체계적으로 시작된 직무만족의 연구는 Hoppock(1935)에 의해 시작되었다(최연선, 2011).

대표적인 직무만족의 정의로, Locke(1976)는 직무만족은 자신의 일과 직무 또는 직무와 관련된 평가에서 가질 수 있는 유쾌한 또는 긍정적인 정서상의 감정적인 상태라고 정의하였다. 또한 유사한 개념으로 Smith 등(1969)는 직무만족을 전반적으로 좋거나 싫은 직무에 대한 감정적 균형 상태에서 나타나는 태도라고 정의하였다(김종구, 2009). Acker(2004)는 직무만족을 자신의 직무에서 요구되는 특성과 관련된 직무상황으로부터 오는 평가에 대해 갖는 감정적인 상태로 정의하였으며 자신의 일을 지속적으로 유지하며 업무와 클라이언트에 집중할 수 있도록 촉진하는 요소라고 하였다.

2000년대 이후의 연구에서 Weiss(2002)는 직무만족은 태도이며 개인의 직업이나 직무환경에 대하여 긍정적, 부정적인 평가와 판단을 내리는 것이라고 정의 하였다. 송영태(2007)는 직무를 “임금이나 관리와 관련된 직무와 같은 직무조건에 대한 정서적인 반응으로서 보통 직장생활의 질이나 사기와 비슷한 개념”으로 정의하였다. 황상희(2013)는 직무만족을 직무 혹은 직무 경험에 대하여 조직구성원의 주관적인 평가에 근거한 태도 혹은 정서로써 환경과의 상호작용과 개인의 특성에 의해 나타난 심리사회적 적응상태라고 정의하였다.

4. 이직의도

이직에 대한 연구는 미국에서 1950년대부터 시작되어 현재까지 이어져 오고 있으며, 이직의 중요성은 인적자원관리 측면에서 크다고 할 수

있다(이승수, 2013).

이직은 자신 스스로나 고용주에 의해 일시적 또는 영구적으로 고용이 종료되는 것을 말하며 현재의 담당 업무와 구성원으로서의 신분을 포기하고 다른 직무나 조직으로 옮겨가는 것으로 의미한다(Allen & Meyer 1990; Iverson, 1992).

Stone(1994)은 이직의도를 자발적 또는 비자발적 이유에서 종사원들이 영구적 또는 일시적으로 조직을 떠나는 행동이라고 정의하였으며, 이진규·박상로(1995)는 이직을 종사원 개인이 조직과 고용계약을 종결하는 상태 또는 조직과 종사원과의 관계를 조직이 단절하는 것으로 정의한다. Price(2001)는 이직이란 조직 구성원 신분에서 벗어나는 이동으로 정의하고 있다.

이직에 대한 개념에 대한 정의는 일반적으로 다양하게 제시되고 있으나, 광의의 개념과 협의의 개념으로 구분할 수 있다. 광의의 개념은 승진, 배치, 취직, 철회, 전환 등이 포함되는 사회체계의 구성원으로서의 개인적인 이동 경로라고 할 수 있다(Price,1977).

협의를 개념은 소속된 조직으로부터 금전적인 보상을 받고 있는 개인이 조직 내에서 소속 구성원으로서의 자격에 대한 종결을 뜻한다(Molbey, 1982). 이채윤(2007)은 이직을 조직 구성원으로서 개인이 속한 회사와의 고용단계가 단절되는 것이라고 정의하였다.

5. 선행연구 및 가설설정

5.1 공감과 직무스트레스

서성덕(2008)의 연구에서 공감적 이해수준 정도가 높을수록 직무스트레스를 적게 받는다는 결과를 밝혀냈다. 배성경(2012)은 공감능력이 아동의 스트레스에 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것을 밝혀냈다.

그러나 이희은 등(2013)은 공감이 직무스트레스에 직접적 영향을 미치지 않는다고 주장하였다. 이해경·정재엽(2014)은 재활병원 작업치료를 대상으로 공감만족과 직무스트레스, 소진에 대한 상관관계를 연구하였는데 공감만족은 직무스트레스와 소진에 대해 강한 부적관계를 갖는 것을 보여주었고, 김성렬·김혜영·강정희(2014)는 상급 종합병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 공감피로, 공감만족, 소진, 직무스트레스의 상관관계를 연구한 결과 공감피로와 소진은 유의한 양의 상관관계를 보였으며, 공감만족은 소진과 역 상관관계를 보였다. 또한 직무 스트레스 공감 피로 및 소진과 양의 상관관계를 보였다. 공감만족과 직무스트레스와의 관계는 통계적으로 유의하지 않음을 보여주었다. 따라서 본 연구에서는 선행연구를 토대로 가설1을 설정한다.

가설1. 공감은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-1. 정서적 공감은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2. 인지적 공감은 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

5.2 공감과 직무만족

심혜진(2014)는 직장인들을 대상으로 한 연구에서 상사의 공감능력은 부하직원의 직무만족도에 긍정적인 영향을 주는 것을 밝혀냈다. 즉, 상사에 대한 공감능력이 높으면 직무만족도가 높아진다고 하였다. 김준영(2005)는 교사를 대상으로 한 그의 연구에서 공감은 직무만족과 유의한 정(+)적 관계를 갖는다고 했으며 공감이 높을수록 직무만족이 높아진다고 밝혀냈다.

이란영(2007)은 정규직 보건교사들을 대상으로 한 연구에서는 보건교사의 아동에 대한 공감정도가 보건교사의 효능감과 긍정적인 상관관계가

있다고 보여주고 있으며, 공감이 높은 보건교사일수록 직무만족도가 높다고 하였다. 이선미(2014)는 공감과 직무만족간에 유의한 상관관계를 가지며 공감이 커질수록 직무만족이 높아지는 것을 검증하였다. 따라서 이상의 선행연구를 바탕으로 공감이 높을수록 직무만족이 높을 것으로 예상하며 가설 2를 설정한다.

가설2. 공감은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-1. 정서적 공감은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-2. 인지적 공감은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

5.3 공감과 이직의도

김현대(2011)은 사회복지시설에서 근무하는 직원을 대상으로 내부서비스품질과 이직의도 및 내부고객만족의 관계에 대한 연구를 하였는데 내부서비스품질의 요소 중 공감은 내부고객만족에 영향을 주며, 내부고객만족은 이직의도에 영향을 주므로 이는 유의미한 관계를 형성하므로 공감은 이직의도에 영향을 미친다고 주장하였다.

최형진(2014)는 종합병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 한 연구에서 공감은 이직의도와 부(-)의 관계가 있는 것을 밝혀내었다. 고성훈과 문태원(2012)의 연구에서는 공감이 긍정적 정체성과 조직몰입의 이중매개효과를 통해 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다는 것을 증명하였다. 앞선 선행연구들에서 나타난 바와 같이 공감이 높을수록 이직의도가 경감된다는 것을 확인하였으므로 본 연구에서는 다음과 같은 가설3을 설정하였다.

가설3. 공감은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설3-1. 정서적 공감은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설3-2. 인지적 공감은 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

5.4 직무스트레스와 직무만족

목형균(2011)은 대학병원에서 근무하는 의사들을 대상으로 독립변수를 직무스트레스, 종속변수를 직무몰입으로 설정하여 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 연구하였으며 직무스트레스가 직무만족에 부(-)의 영향을 미친다고 주장하였다. 오미숙(2011)은 정부출연연구기관을 대상으로 하는 연구에서 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미친다고 밝혀내었다. 유현조(2014)의 연구에서는 직무스트레스가 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것을 검증하였다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음의 가설4를 설정한다.

가설4. 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

5.5 직무스트레스와 이직의도

양은경(2010)은 중소기업 직장인을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스와 이직의도의 관계를 분석한 결과 직무스트레스가 이직의도에 유의한 영향을 미친다고 주장하였다. 김한성(2013)은 호텔직원을 대상으로 직무스트레스와 이직의도의 관계에 대한 연구를 하였으며 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 이직의도에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것을 보여주고 있다.

안진신(2014)은 중국 중소형 병원 종사자들을 대상으로 연구한 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구를 보면 직무스트레스가 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것을 보여주

고 있으며 특히, 직무스트레스의 요인 중 직무관련 정신적 압박감, 시간적 압박감, 걱정이 커지면 이직의도도 높아질 것이라는 것을 증명하였다. 추주형(2014)은 사회복지사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대해 실증분석을 통해 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 밝혀내었다. 이러한 선행 연구의 검증결과를 근거로 하여 아래와 같은 가설5를 설정하였다.

가설5. 직무스트레스는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

5.6 직무스트레스의 매개효과

이동철(2012)의 연구에서 공감과 직무태도 사이에서 직무스트레스의 매개효과를 검증하였으며, 박규석(2014)은 그의 연구에서 공감과 조직유효성 사이에서 직무스트레스가 매개역할을 한다고 밝혀내었다. 이러한 선행연구 결과들에 근거하여 아래와 같은 가설 6, 7을 설정하였다.

가설6. 직무스트레스는 공감과 직무만족의 관계를 매개할 것이다.

가설6-1. 직무스트레스는 정서적 공감과 직무만족의 관계를 매개할 것이다.

가설6-2. 직무스트레스는 인지적 공감과 직무만족의 관계를 매개할 것이다.

가설7. 직무스트레스는 공감과 이직의도의 관계를 매개할 것이다.

가설7-1. 직무스트레스는 정서적 공감과 이직의도의 관계를 매개할 것이다.

가설7-2. 직무스트레스는 인지적 공감과 이직의도의 관계를 매개할 것이다.

Ⅲ. 연구방법

1. 자료수집 및 표본의 특성

본 연구의 표본은 시간, 접근성 등을 고려하여 수도권, 경기도, 경상도, 충청도, 전라도 소재의 팀 단위로 이루어지고 있는 중소기업, 대기업, 공공기관을 대상으로 임의표본추출방법을 사용하였으며, 조사방법은 서면작성과 이메일로 이루어졌다. 기간은 2016년 1월 12일부터 1월 26일까지 총 338부의 설문지를 배포한 후 330부를 회수하였고, 그 중 유효한 설문지 324부를 분석에 사용하였다. 본 연구 표본의 인구통계학적

특성을 정리하면 <표 1>과 같다.

2. 변수의 조작적 정의

본 논문에서는 공감을 인지적 공감과 정서적 공감으로 분류하였는데, 인지적 공감은 “자신으로부터 벗어나서 상대방의 관점과 입장에서 보려는 능력과 가상의 인물이 되어보는 상상력”으로 정의하였으며 정서적 공감은 “타인의 불행과 고통에 부정적인 정서를 느끼는 것과 타인에 대한 경험에 관심을 갖는 느낌”으로 정의하였다.

공감 측정은 인지적 공감과 정서적 공감을 동시에 측정할 수 있는 Davis(1983)가 제시한 대인

<표 1> 표본의 특성

문항	항목	빈도	비율(%)
성별	남성	205	63.3
	여성	119	36.7
연령	20대	77	23.8
	30대	178	54.9
	40대	46	14.2
	50대 이상	23	7.1
학력	고졸 이하	25	7.7
	전문대졸	63	19.4
	대졸	193	59.6
	대학원졸 이상	43	13.3
연봉	1500만원 미만	20	6.2
	1500-2000만원	41	12.7
	2000-2500만원	58	17.9
	2500-3000만원	67	20.7
	3000만 원 이상	138	42.6
근속연수	1년 미만	41	12.7
	1년-3년	72	22.2
	3년-5년	119	36.7
	5년 이상	92	28.4
직군	관리직	87	26.9
	연구직	63	19.4
	생산직	55	17.0
	영업직	61	18.8
	기타	58	17.9

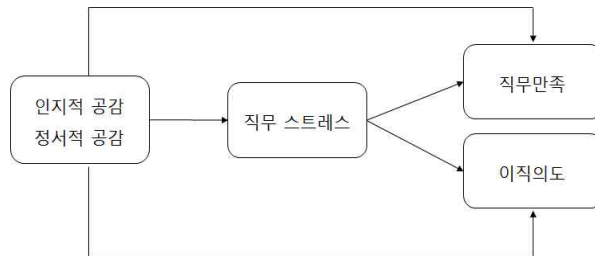
반응성 지수 IRI를 본 연구에 적합하게 수정하여 14개 측정문항을 사용하였고 Likert 5점 척도로 측정하였다.

본 연구에서 직무스트레스를 조직원이 업무환경에서 인식할 수 있는 조건이나 수행하는 업무에 관한 결과로서 개인이 느낄 수 있는 부정적 인식 또는 감정의 상태로 정의하였다(Paker & DeCotiis, 1983). 직무스트레스 측정은 Paker & DeCotiis(1983)가 제시한 설문문항을 본 연구에 적합하게 수정하여 19개의 문항을 사용하였고 Likert 5점 척도로 측정하였다.

본 연구에서 직무만족을 직원이 직무가치를 달성 하고 촉진하는 것으로 그 개인의 직무평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적 상태로 정의하였다(Locke, 1976). 측정문항은 직무만족의 측정을 위해서 Locke(1976)의 연구에서 개발된 항목을 이용하여 총 7개의 문항을 사용하였으며 Likert 5점 척도로 측정하였다.

본 연구에서 이직의도를 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도로 정의하였으며(Mocttaz, 1988), Mobley(1982)는 이직을 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 자의로 조직 내 구성원으로서의 역할을 포기하는 것이라고 하였다. 이직의도 측정을 위해 Michael&Spector(1982)의 연구와 Mobley(1982)의 연구에서 개발된 항목을 이용하여 총 7개의 문항을 사용하여 측정하였고, Likert 5점 척도를 활용하였다.

본 연구의 목적은 공감의 조직유효성과의 관계를 밝히는데 있다. 연구를 통해 공감이 직무만족, 이직의도에 영향을 미치는데 직무스트레스가 매개효과를 갖는지 검정하고자 한다. 본 연구의 변수 들 간 관계를 연구모형으로 나타내면 다음의 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

V. 분석결과

1. 타당성 및 신뢰성 분석

공감, 직무스트레스, 직무만족, 이직의도에 대한 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인적재량 0.4 이상을 기준으로 하여 분석한 결과는 <표 2>과 같다. 요인분석의 결과 일부 문항은 제외되었는데, 정서적 공감의 경우

동료와의 관계에 대한 것 외의 일반적인 정서적 공감을 묻는 문항 2개가 제외되었으며(‘내가 보는 일에 감동한다’, ‘내 자신을 부드러운 사람으로 설명할 수 있다’) 인지적 공감은 ‘동료의 관점에서 생각하는 것이 쉽다’와 ‘동료의 관점을 더 좋게 이해하려고 한다’의 두 개의 문항이 제외되었다.

또한 신뢰성은 내적일관성을 보여주는 Cronbach’s Alpha 값으로 검증하였는데 조사도

구의 Cronbach's Alpha 값이 모두 0.6이상으로 장 높으며, 정서적 공감이 .685로 가장 낮게 나타났었다. 직무스트레스의 신뢰도가 .914로 가

<표 2> 타당성과 신뢰성 분석결과

		요인적재량					Cronbach's Alpha
		요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	
직무스트레스	js13	.715	.097	-.053	-.266	.002	.914
	js9	.703	.088	.004	.080	-.124	
	js10	.689	.062	-.185	-.223	.020	
	js4	.663	.054	.009	.071	-.155	
	js5	.663	-.037	.021	-.089	-.074	
	js7	.655	.136	-.117	-.346	.061	
	js14	.654	.178	-.229	-.192	.049	
	js6	.640	.144	-.234	-.066	-.130	
	js15	.638	.207	-.235	-.237	-.004	
	js11	.622	.125	-.092	-.212	.089	
	js12	.615	.055	-.005	-.028	.022	
	js2	.603	.320	-.267	-.084	.010	
	js8	.576	.418	-.155	.038	-.044	
	js1	.547	.234	-.427	.079	-.096	
js3	.465	.160	-.361	.062	.035		
이직의도	ti5	.182	.781	-.151	-.184	-.066	.865
	ti7	.066	.768	-.091	-.172	-.138	
	ti2	.106	.751	-.077	-.143	-.120	
	ti6	.153	.737	-.124	-.159	-.081	
	ti4	.190	.722	-.140	-.146	-.042	
	ti1	.397	.511	-.278	.015	-.089	
직무만족	js2_A	-.172	-.388	.659	.241	.212	.751
	js7_A	-.298	-.381	.629	.252	.080	
	js6_A	-.253	-.341	.626	.232	.072	
	js1_A	-.052	.079	.622	.104	.169	
	js3_A	-.236	-.440	.617	.185	.058	
인지적 공감	em14	-.127	-.281	.139	.620	.119	.690
	em13	-.144	-.161	.187	.588	.208	
	em12	.015	-.157	.069	.580	.176	
	em11	-.110	-.095	.072	.578	.137	
	em9	-.214	-.045	.082	.555	.174	
정서적 공감	em1	.013	.076	.014	.128	.717	.685
	em2	-.081	-.080	.169	.111	.686	
	em3	.008	-.140	.069	.173	.647	
	em4	-.006	-.127	.002	.210	.632	
	em5	-.088	-.247	.225	.094	.432	
eigen value		6.624	4.466	2.924	2.594	2.360	
분산		18.401	12.406	8.123	7.205	6.556	
누적		18.401	30.808	38.931	46.136	52.692	

<표 3> 상관관계 분석결과

구분	평균	표준편차	성별	연령	학력	연봉	근속연수	직군	정서적 공감	인지적 공감	직무스트레스	직무만족	이직의도
성별	1.37	0.483	1										
연령	2.05	0.815	-.114*	1									
학력	2.78	0.769	.031	.105	1								
연봉	3.81	1.279	-.162**	.472**	.304**	1							
근속연수	2.81	0.989	-.047	.591**	.068	.534**	1						
직군	2.81	1.465	.188**	-.128*	-.132*	-.231**	-.148**	1					
정서적 공감	3.99	0.568	.027	.174**	.165**	.336**	.256**	-.131*	1				
인지적 공감	3.86	0.583	.004	.140*	.132*	.285**	.145**	-.166**	.459**	1			
직무스트레스	2.42	0.792	.024	-.088	-.147**	-.200**	-.094	.150**	-.181**	-.387**	1		
직무만족	3.53	1.073	.064	.074	.115*	.293**	.117*	-.163**	.369**	.481**	-.512**	1	
이직의도	2.58	0.921	-.040	-.169**	-.133*	-.325**	-.223**	.117*	-.320**	-.450**	.499**	-.564**	1

*p<.05, **p<.01

2. 상관관계 분석

상관관계 분석결과는 <표 3>와 같다. 통제변수로 설정한 성별, 연령, 학력, 연봉, 근속연수, 직군과 독립변수, 조절변수, 종속변수와의 상관관계를 분석하였다. 독립변수, 조절변수, 종속변수 간의 상관관계를 살펴보면 정서적 공감과 인지적 공감은 서로 정(+)의 상관관계를 보이고 있으며 직무스트레스와는 부(-)의 상관관계, 직무만족과는 정(+)의 상관관계, 이직의도와는 부(-)의 상관관계를 보여주고 있다.

3. 가설 검증

3.1 가설 1, 2, 3 검증

<표 4>는 가설1, 2에 대한 검증, <표 5>의 일부는 가설 3를 검증하기 위한 회귀분석 결과를 보여준다.

가설1은 공감이 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 검증이다. 정서적 공감과 인지적 공감의 상관관계가 강하게 나타났기 때문에 두 독립변수를 분리하여 각각 회귀분석을 실시하였다. 검증결과, 정서적 공감은 직무스트레스에 유의한

영향을 미치지 않으며 인지적 공감은 부(-)의 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되어 가설 1은 부분적으로 지지되었다. 인지적 공감이 직무스트레스에 미치는 영향은 $\beta = -.339(p < .001)$ 로 분석되었다.

가설2는 공감이 직무만족에 미치는 영향에 대한 검증이다. 가설2-1 정서적 공감은 $\beta = .278(p < .001)$, 가설 2-2 인지적 공감은 $\beta = .394(p < .001)$ 로 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 지지되었다.

가설3은 공감이 이직의도에 미치는 영향에 대한 검증이다. 가설 3-1 정서적 공감은 $\beta = -.221(p < .001)$, 인지적 공감은 $\beta = -.374(p < .001)$ 로 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3도 지지되었다.

정리하면 공감의 하위변수 중 인지적 공감은 직무스트레스, 직무만족, 이직의도에 모두 유의한 영향을 주고 있으나 정서적 공감은 직무만족과 이직의도에만 유의한 영향을 주고 직무스트레스에는 유의한 영향을 미치지 않음을 확인하였다. 정서적 공감은 주로 동료에게 발생하는 문제나 부당한 일과 관련이 있는데 이에 대해 열

마나 동료의 편에 서거나 연민을 느끼는 정도이며 인지적 공감은 나의 의견이나 결정과 다른 견해에 대해서도 고려하고 이해하는 공감능력을 의미한다.

인지적 공감은 직무스트레스를 낮추지만 정서적 공감은 직무스트레스에 유의한 영향을 주지 못하는 이유는 직무스트레스를 경험하게 되는 상황이 조직에서 겪게 되는 부당한 일이나 문제보다는 업무와 관련된 의사결정에서 초래되는 걱정이나 초조함, 피곤함 등으로 인한 것이기 때문일 수 있다. 따라서 의견이나 결정을 내리는 측면에서 다른 사람의 견해를 존중하는 능력을 가진 사람일수록 직무스트레스를 덜 받는 것으로

이해할 수 있다.

3.2 가설4, 5 검증

<표 5>에서 가설 4, 5를 검증하기 위한 회귀 분석결과를 정리하였다.

가설4는 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 대한 검증으로, 직무스트레스의 β 값은 $-0.447(p<.001)$ 로 부(-)의 유의한 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 가설 5는 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향으로, 회귀분석 결과 직무스트레스의 $\beta=.442(p<.001)$ 로 나타났다. 따라서 가설 4와 5는 지지되었다.

<표 4> 가설 1, 2 검증을 위한 회귀분석

구분	가설1-1		가설1-2		가설 2-1		가설 2-2	
	정서적 공감→직무스트레스		인지적 공감→직무스트레스		정서적 공감→직무만족		인지적 공감→직무만족	
	모델 I Beta	모델 II Beta	모델 I Beta	모델 II Beta	모델 I Beta	모델 II Beta	모델 I Beta	모델 II Beta
성별_남성	.046	.035	.046	.016	-.153	-.124*	-.153**	-.119*
연령	-.007	-.009	-.007	.005	-.039	-.033	-.039	-.053
학력더미1	.095	.088	.095	.065	-.002	.018	-.002	.033
학력더미2	.066	.066	.066	.086	.020	.021	.020	-.002
학력더미3	-.035	-.033	-.035	-.025	.073	.065	.073	.061
연봉	-.165*	-.138	-.165*	-.071	.341	.267***	.341***	.231***
근속연수	.015	.026	.015	.001	-.051	-.082	-.051	-.034
직군더미1	.057	.062	.057	.043	-.133	-.145*	-.133	-.116
직군더미2	.080	.083	.080	.083	-.015	-.024	-.015	-.018
직군더미3	.044	.056	.044	.039	-.058	-.092	-.058	-.052
직군더미4	.221***	.211**	.221**	.155***	-.286	-.258***	-.286***	-.210**
정서적 공감		-.101				.278**		
인지적 공감				-.339***				.394***
F	2.480***	2.527***	2.480***	5.683***	5.975***	8.115***	5.975***	11.530***
R ²	.080	.089	.080	.048	.174	.238	.174	.309
수정된 R ²	.048	.054	.180	.148	.145	.209	.145	.282

N= 324, p<0.05* p<0.01** p<0.001***

<표 5> 가설 3, 4, 5 검증을 위한 회귀분석

구분	가설3-1		가설3-2		가설 4		가설 5	
	정서적 공감→이직의도		인지적 공감→이직의도		직무스트레스→직무만족		직무스트레스→이직의도	
	모델 I	모델 II	모델 I	모델 II	모델 I	모델 II	모델 I	모델 II
	Beta	Beta	Beta	Beta	Beta	Beta	Beta	Beta
성별_남성	.119*	.095	.119*	.086	-.153**	-.133**	.119*	.098*
연령	.001	-.004	.001	.015	-.039	-.042	.001	.004
학력더미1	.045	.029	.045	.012	-.002	.041	.045	.003
학력더미2	.013	.013	.013	.034	.020	.050	.013	-.016
학력더미3	-.069	-.063	-.069	-.057	.073	.057	-.069	-.053
연봉	-.300***	-.241**	-.300***	-.196**	.341***	.267***	-.300***	-.227***
근속연수	-.065	-.040	-.065	-.081	-.051	-.044	-.065	-.071
직군더미1	.162*	.172*	.162*	.146*	-.133	-.107	.162*	.137*
직군더미2	.125	.133	.125	.128	-.015	.021	.125	.090
직군더미3	.128	.155*	.128	.122	-.058	-.038	.128	.108
직군더미4	.223**	.200**	.223**	.151*	-.286***	-.187**	.223**	.125
정서적 공감		-.221***						
인지적 공감				-.374***				
직무스트레스						-.447***		.442***
F	4.974***	6.074***	4.974***	9.608***	5.975***	14.435***	4.974***	12.681***
R ²	.149	.119	.149	.270	.174	.358	.149	.329
수정된 R ²	.190	.159	.119	.242	.145	.333	.119	.303

N= 324, p<0.05* p<0.01** p<0.001***

3.3 가설6, 7 검증

가설6과 7은 직무스트레스의 매개효과에 관한 검증으로 결과는 <표 5>에서 제시하였다. 매개효과를 검증하기 위해 단계적 회귀분석을 실시하였는데, 1단계는 통제변수, 2단계는 독립변수, 3단계는 매개변수를 투입하여 회귀계수 값의 변화를 관찰하여 매개효과를 검증하였다.

Baron의 매개효과 검증을 위한 3단계 회귀분석 절차에 따르면 독립변수→매개변수, 독립변수→종속변수, 독립변수·매개변수→종속변수의 각 회귀분석이 유의하여야 한다. 가설 1에서 검증한 바와 같이 독립변수 중 정서적 공감은 매개변수인 직무스트레스와 유의한 관계에 있지 않기 때문에 매개효과 검증을 위한 조건을 충족시키지 않는다. 따라서 정서적 공감이 직무스트레스를 매개하여 직무만족 및 이직의도에 영향을 미칠

것이라는 가설 6-1과 7-1은 기각되었으며 가설 검증결과 제시에서 생략하였다.

가설 6-2와 7-2는 각각 인지적 공감이 직무스트레스를 매개로 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 설정하였으며 결과를 살펴보면 다음과 같다. 가설 6-2 검증 결과, 3단계에서 매개변수 직무스트레스를 투입하자 독립변수인 인지적 공감의 영향력이 유의한 수준에서 감소함을 볼 수 있다($\beta=.394 \rightarrow \beta=.272$). 또한 sobel test 결과 Z값이 유의하여 매개효과의 유의성을 확인하였다. 가설 7-2를 검증하기 위해 이직의도를 종속변수로 하여 매개변수를 추가로 투입하자 독립변수인 인지적 공감의 영향력이 유의한 수준에서 감소함을 보여주고 있다($\beta=-.374 \rightarrow \beta=-.251$) Sobel test 결과 역시 Z값이 유의한 것으로 확인되었다.

따라서 가설 6과 7은 각각 인지적 공감이 직 치는 영향력에 대한 가설만 지지되었고 부분채 무스트레스를 매개로 직무만족과 이직의도에 미 택되었다.

<표 6> 직무스트레스의 매개효과 검증

구분	가설6-2			가설7-2		
	인지적 공감→직무스트레스→직무만족			인지적 공감→직무스트레스→이직의도		
	모델 I	모델 II	모델 III	모델 I	모델 II	모델 III
	Beta		Beta	Beta	Beta	Beta
성별_남성	-.153**	-.119*	-.113*	.119*	.086	.080
연령	-.039	-.053	-.051	.001	.015	.013
학력더미1	-.002	.033	.056	.045	.012	-.011
학력더미2	.020	-.002	.029	.013	.034	.003
학력더미3	.073	.061	.052	-.069	-.057	-.048
연봉	.341***	.231***	.206**	-.300***	-.196**	-.170**
근속연수	-.051	-.034	-.034	-.065	-.081	-.081
직군더미1	-.133	-.116	-.100	.162*	.146*	.131
직군더미2	-.015	-.018	.012	.125	.128	.098
직군더미3	-.058	-.052	-.038	.128	.122	.108
직군더미4	-.286***	-.210**	-.154*	.223**	.151*	.095
인지적 공감		.394***	.272***		-.374***	-.251***
직무스트레스			-.360***			.361***
F	5.975***	11.580***	16.920***	4.974***	9.608***	14.456***
R ²	.174	.309	.415	.149	.270	.377
수정된 R ²	.145	.282	.391	.119	.242	.351
sobel test	Z=5.145(p=.000)			Z=-5.0999(p=.000)		

N= 324, p<0.05* p<0.01** p<0.001***

VI. 결 론

본 연구에서는 선행연구를 기반으로 분석을 통해 공감, 직무스트레스, 직무만족, 이직의도에 대한 명확한 개념을 이해하고 실증적으로 이들의 관계에 있어서 공감이 직무스트레스와 직무만족, 이직의도에 미치는 영향과 직무스트레스의 매개효과가 어떠한 영향을 미치는지에 대해 알아보고자 하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 가설1 공감의 하위요인 인지적, 정서적 공감에서 정서적 공감은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났지만 인지적 공감은 직무

스트레스에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 즉, 동료에 대해 인식하는 생각, 믿음, 의도, 인식이 포함되는 인지적 공감이 높은 종업원일수록 불안감이 낮으며 직무스트레스를 더 적게 받는다는 것을 알 수 있다. 둘째, 가설2 공감의 하위요인 인지적, 정서적 공감은 모두 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 인지적, 정서적 공감이 크면 클수록 자신이 갖게 되는 직무에 대한 확신과 자신감, 효용성이 높아지며 직무에 대한 만족도가 높아진다는 것을 의미한다. 셋째, 가설3 공감의 하위요인 인지적, 정서적 공감에서 인지적 공감은 이직의

도에 대해 부(-)의 영향을 미치는 것을 알 수 있으니 정서적 공감은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 직장의 동료들에게 느끼는 공감대나 동질감과 같은 개인이 지각하는 마음과 심리적 상태가 높을수록 조직에 대해 헌신하려는 의지가 높아지고 불만이나 불안 등의 부정적인 요소들을 어느 정도 해소함으로써 조직을 떠나려고 하는 의도가 낮아지게 되는 것으로 해석할 수 있다. 넷째, 가설 4와5에서 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미치며 이직의도에 정(+의 영향을 미치는 것을 발견하였다. 즉, 종업원들은 직무스트레스를 받을수록 업무수행에 대한 불안과 불만을 갖게 되며 직무에 대해 어려움을 느끼는 경험을 통해 현재와 다른 직무를 찾게 되거나 직무를 중단하고 속해있는 조직을 떠나려는 의도와 의지가 높아지는 것을 알 수 있다. 다섯째, 가설 6과 7에서 공감과 직무만족 및 이직의도의 관계에 있어서 직무스트레스의 매개역할을 확인하였다. 구체적으로 살펴보면 인지적 공감과 직무만족 및 이직의도 사이에서 직무스트레스는 부분매개 효과를 하는 것으로 나타났다. 그러나 정서적 공감과 직무만족 및 이직의도에서는 매개효과가 없는 것을 보여주었다. 인지적 공감이 직접 직무만족을 높이고 이직의도를 낮추는 효과가 있으나 직무스트레스를 낮춤으로 직무만족과 이직의도에 영향을 준다는 것을 의미한다.

본 연구결과로부터 몇 가지 시사점을 도출하면 다음과 같다. 첫째, 조직구성원의 직무 스트레스 관리 방안의 하나로써 공감 능력의 활용 가능성이 있다. 특히 본 연구에서는 인지적 공감이 직무스트레스를 낮추는 효과가 있음을 확인할 수 있었다. 인지적 공감은 타인과의 의견차이, 의사결정에서의 차이를 인정하고 이해하고 입장을 바꾸어 생각하려는 능력과 관련되어 있다. 현대 조직에서의 다양성은 이러한 인지적 공감능력을

매우 필요로 한다. 조직 내의 다양성은 체계적으로 관리한다면 창의성을 도출하는 요인이 되지만 내버려두면 갈등을 유발하는 환경을 조성할 수도 있다. 조직구성원들이 동료나 상사, 부하의 생각과 결정이 자신과 다름을 인정하고 이해하며 나아가 이러한 공감을 토대로 건설적인 비판을 할 수 있다면 조직의 발전에 매우 중요한 요소가 될 것이다.

둘째, 직무스트레스의 매개효과로서 직무만족을 개선하고 이직의도를 낮추는 기능이다. 직무만족과 이직의도를 관리하기 위해 직무스트레스에 주목할 필요가 있다는 것이다. 사실상 적절한 수준의 긴장과 완화는 조직의 분위기를 관리하는 데 도움이 된다. 그러나 직무스트레스는 종업원들의 신체적·정서적 건강 및 업무성능에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 사실에 또한 주목할 필요가 있다. 본 연구결과에서는 공감능력을 개선할 때 직무스트레스를 낮추어 직무만족과 이직의도를 관리할 수 있음을 보여준다. 따라서 종업원 교육이나 팀 수준의 관리를 통해 인지적 공감 능력을 개선하고 이를 통해 직무스트레스를 낮춘다면 일에 대한 만족도가 높아지고 조직을 떠나고자 하는 마음도 줄어들 수 있다. 종업원의 직무스트레스를 관리함과 동시에 만족도를 높일 수 있는 방안으로 활용될 수 있을 것이다.

본 연구에서는 앞에서 제시한 바와 같이 여러 가지 의미를 도출하였으나, 선행연구들과 마찬가지로 몇 가지 한계점을 가지므로 차후 연구에서 개선되어야 할 점들을 논의해 보고자 한다. 첫째, 공감의 측정 항목들은 외국의 학자들에 의해 개발되었던 것을 그대로 적용한 점에 있어서 국내의 정서와 적합하지 않는 부분이 존재하며 공감에 대한 명확한 구분을 나누는데 한계가 있었으며, 기존의 연구가 부족한 실정이다. 그러므로 추가 연구를 통해 국내 정서에 맞는 측정 항목

들을 개발 및 검증할 필요가 있다. 둘째, 실증 분석을 위한 조사대상자의 선정에서 광범위한 지역과 다양한 규모의 기업에서 종사하는 종업원들을 대상으로 설문을 진행한 한계점을 가진다. 규모가 큰 체계화된 기업에 비해 규모가 작은 기업에서 종사하는 종업원들은 부가적인 환경적 요소에서 가질 수 있는 만족도의 차이가 있을 것이다. 이에 대해 다양한 연구 방법의 개발 및 연구범위의 체계화 및 구체화 등을 통해 지속적 연구가 필요할 것이다. 셋째, 추후 연구에서는 기업의 환경과 체계변화의 흐름에 따라 종업원들의 개인, 직무, 조직 등에 대한 특성들이 공감에 영향을 미칠 수 있는 여러 가지의 다른 변수들에 대해 조사할 필요가 있다. 본 연구는 기업에서 종사하는 종업원 개인이 느낄 수 있는 공감에 대해 진행된 연구이다. 즉, 현재 같은 조직에서 근무하고 있는 종업원들이 동료에 대해 느끼는 지각을 통해 업무를 수행하는 과정 속에서 발생될 수 있는 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향이 어떠한지 알아보기 위해 진행되었다. 실증분석 결과, 인지적 공감은 모든 변수들과의 관계에서 유의한 효과가 나타나는 결과를 갖지만 정서적 공감의 경우 각 변수들과 유의한 효과가 많이 보이지 않았다. 다시 말해 직무스트레스를 줄이기 위해서는 동료에 대해 개인이 느끼는 인지적 공감이 높아야 하며, 직무스트레스에 대한 개인의 지각정도에 따라 직무만족이 높아지며 이직의도가 낮아진다는 것을 알 수가 있다.

공감을 통해 직무만족을 높이고 이직의도를 줄일 수는 있지만, 근본적으로 직무 스트레스를 줄이기 위한 조직적 노력을 기울일 필요가 있다. 본 논문에서 제시한 바와 같이 동료와의 인지적 공감을 높일 수 있도록 구조 및 환경적 요인을 개선해 나간다면 결과적으로 직무 스트레스를 줄이고 성과를 개선할 수 있을 것이다.

참고문헌

1. 강은택, 강정구, 마강래(2016). 1인 가구의 주관적 삶의 만족감에 관한 연구, 사회과학연구, 27(1), 3-23
2. 고성훈·문태원(2012). 공감이 이직의도에 미치는 영향, 인사·조직연구, 20(3), 29-76.
3. 김권수(2016). 호텔접객종사원의 고객관계스트레스와 직장행복이 정신건강에 미치는 영향, 관광학연구, 40(4), 131-147.
4. 김성렬·김혜영·강정희(2014). Type D 성격 유형에 따른 간호사의 공감 피로, 소진, 공감 만족 및 직무 스트레스, 간호행정학회지, 20(3), 273-281.
5. 김종구(2009). 서번트리더십에 대한 부하직원의 인식이 상사에 대한 신뢰를 매개로 하여 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 협동조합을 중심으로, 연세대학교, 석사학위논문.
6. 김준영(2005). 교사의 희망과 공감이 자이존중감, 직무만족도 및 훈육유형에 미치는 영향, 가톨릭대학교, 석사학위논문.
7. 김한성(2013). 호텔직원의 자아탄력성과 직무스트레스, 이직의도의 관계에 대한 연구, 세종대학교, 석사학위논문.
8. 김현대(2011). 사회복지시설의 내부서비스품질이 내부고객만족과 이직의도에 미치는 영향, 서울시립대학교, 석사학위논문.
9. 김현주(2009). 공감능력과 결혼만족도의 관계에서 용서의 매개효과. 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.
10. 김태형(2013). 트라우마 한국사회. 서해문집.
11. 목형균(2011). 대학병원 의사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입의 관계, 한국외국어대학교, 석사학위논문.
12. 박규석(2014). 비인격적 감독과 부하의 태도

- 및 행동의 관계에서 직무스트레스의 매개효과 및 권력거리의 조절효과, 순천대학교, 박사학위논문.
13. 박성희(1993). 공감의 특성과 이타행동, 서울대학교, 박사학위논문.
 14. 박성희(2004). 공감학-어제와 오늘. 서울: 학지사.
 15. 배성경(2012). 공감능력 및 자기통제력과 아동의 스트레스와의 관계, 고려대학교, 석사학위논문.
 16. 박정우(2009). 기업조직에서의 수직적, 수평적 다양성이 조직 구성원들의 리더 신뢰, 조직몰입 및 직무만족에 미치는 효과: 다수준적 접근. 서울대학교, 석사학위논문.
 17. 박희서·오세윤·노시평(2001). 일선 공무원의 역할스트레스가 이직충동에 미친 영향에 대한 경로분석모형 검증, 한국행정학회, 35(3), 197-219
 18. 서성덕(2008). 특수교사의 공감적 이해수준에 따른 교사효능감 및 직무스트레스, 경희대학교, 석사학위논문.
 19. 서연실·온은아(2016). 유아교사의 심리적 임파워먼트, 직무만족, 행복감 간의 구조적 관계, 어린이미디어연구, 15(3), 1-22.
 20. 서영준(2014). 공감과 배려의 화법 교수-학습 방안 연구, 동국대학교, 석사학위논문.
 21. 송영태(2007). 직무만족이 이직의도에 미치는 영향: 전기공사업계를 중심으로, 고려대학교, 석사학위논문.
 22. 심혜진(2014). 사무직 직원의 성 및 성인애착에 따른 지각된 상사의 공감능력과 직무만족도의 관계, 홍익대학교, 석사학위논문.
 23. 안진신(2014). 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 숭실대학교, 석사학위논문.
 24. 양은경(2010). 직장인의 직무스트레스와 직무만족도 및 이직의도에 관한 연구, 고려대학교, 석사학위논문.
 25. 엄유경(2008). 경찰조직에서 직무스트레스, 조직변화저항 및 조직학습역량의 관계, 숙명여자대학교, 석사학위논문.
 26. 오미숙(2011). 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 정부출연기관을 중심으로, 한양대학교, 석사학위논문.
 27. 오옥선(2014). 유아 교사의 완벽주의 성향이 교사 효능감, 직무스트레스, 삶의 만족감에 미치는 영향, 열린유아교육연구, 19(5), 291-310.
 28. 우제태(2007). 일선경찰의 직무스트레스와 직무만족의 관계에 관한 실증분석, 한국공안행정학회. 16(2), 143-169.
 29. 유동균(2011). 조직 내 공감이 직무성과에 미치는 영향, 홍익대학교, 석사학위논문.
 30. 유정선(2016). 여행사 종사원의 종사원만족이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과를 중심으로, 68, 69-94.
 31. 유현조(2014). 호텔 식음료 직원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향, 세종대학교, 석사학위논문.
 32. 이동철(2013). 조직 내 갈등, 사회적 지지와 직무태도 간 관계 및 직무 스트레스의 매개효과에 관한 연구, 국민대학교, 박사학위논문.
 33. 이란영(2007). 아동에 대한 보건교사의 공감 수준과 전문상담교사 자격증 소지 여부가 교사효능감 및 직무만족도에 미치는 효과, 한국교육대학교, 석사학위논문.
 34. 이민아(2016). 한국 직장인의 우연사건 대처 기술 유형에 따른 진로적응성, 진로낙관성 및 직무만족의 차이, 2016(8), 199-199.
 35. 이선미(2014). 초등학교 일반교사와 특수교사의 공감능력, 정서상태, 직무만족도 차이 분

- 석, 경희대학교, 석사학위논문.
36. 이승수(2013). 일과 생활의 균형이 신입사원의 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향, 고려대학교, 석사학위논문.
37. 이해경·남준연(2015). 직장인의 직무스트레스, 우울, 심리적 행복감이 직무만족도에 미치는 영향. 한국간호교육학회지, 21(4), 489-497.
38. 이해경·정재엽(2014). 재활병원 작업치료사의 직무 스트레스, 소진 및 공감만족에 관한 연구, 특수교육재활과학연구, 53(3), 177-192.
39. 이희은·김순호·김현익·우연희·문수백(2013). 보육교사의 부정적 훈육행동과 관련 변인들 간의 관계 구조분석: 직무스트레스, 공감, 직장내 지지를 중심으로, 열린유아교육연구, 18(4), 127-148.
40. 이흥용·박은아(2016). 베이커리종사자의 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향-경력몰입의 조절효과를 중심으로, 15(1), 263-282.
41. 이진규·박상로(1995). 경력정체인식과 통계 위치에 따른 직무만족과 경력만족 및 이직의도, 경영논총, 39(1), 329-353
42. 이채운(2007). 직무스트레스와 상사의 리더십이 이직에 미치는 영향에 관한 연구, 한양대학교, 석사학위논문.
43. 이홍재·변찬복·박성중(2013). 직무자율성, 직무만족, 정서적 조직몰입과 지식공유행동의 구조적 영향관계-서울시 특1급 호텔 종사자를 대상으로, 28(3), 145-168.
44. 조은숙(2013). 공감에 기초한 배려윤리교육 연구, 한국교육대학교, 석사학위논문.
45. 조혜은·문일봉(2014). 치과위생사의 낙관성, 자기효능감, 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향, 40(4), 121-132.
46. 최상복(2004). 돌출영역 억제 및 강화 기능을 갖는 선택적 주의집중 시가시스템, 경북대학교, 박사학위논문.
47. 최병권(2013). 업무과부하, 직무소진, 이직의도의 관계에서 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과, 37(4), 145-170.
48. 최연선(2011). 전문직업적 정체성과 최고관리자의 리더십이 사회복지조직구성원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 다수준(multi-Level)분석, 사회복지실천, 10, 75-104.
49. 최형진(2014). 조직공감이 구성원의 자기조절에 미치는 영향, 한양대학교, 석사학위논문.
50. 추주형(2014). 사회복지사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 연구, 서울시립대학교, 석사학위논문.
51. 황상희(2013). 취업 척수손상장애인의 직무만족에 관한 연구, 공주대학교, 박사학위논문.
52. Acker, G. M. (2004). The Effect of Organizational Conditions(role conflict, role ambiguity, opportunities for professional development, and social support)on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health Care. *Community Mental Health Journal*. 40(1), 65-73.
53. Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, normative and continuance commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
54. Barnett, M. A., Hoeward, J. A., Melton, E. M., & Dino, G. A. (1982). Effect of inducing sadness about self or other on helping behavior in high and low empathic children. *Child Development*, 53, 920-923.
55. Beehr, T.A. (1994). *Psychological Stress in the Workplace*, New York: Routledge.

56. Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10, 85.
57. Davis, M. H. (1983). Interpersonal Reactivity Index, IRI
58. Davis, M. H.(1994). Empathy: A social psychological approach. Madison. WI: Brown & Benchmark.
59. Dutton, J. E., Frost, P. J., Worline, M. C., Lilius, J. M., & Kanov, J. M. (2002). Leading in times of trauma, *Harvard Business Review* 80(1), 54-61.
60. Eisenberg, N., & Strayer, J. (1987). Empathy and its development, 146-162. New York: Cambridge University Press.
61. Feshbach, N. D. (1978). Studies of empathic behaviors in children. *In experimental personality research*, Vol. 8, New York: Academic press.
62. Hoffman, M. L. (1982). The measurement of empathy. In C. E. Izard(Ed), *Measuring emotion in infants and children*, 279-296, Cambridge, MA: Cambridge University Press.
63. Hoffman, M. L. (1984). Interaction of affect and cognition in empathy. In C. E. Izard, J. Kagan, & R. B. Zajonc(Eds.), *Emotions, cognition, and behavior*, 103-131, Cambridge, England: Cambridge University Press.
64. Hoppock, R.(1935), *Job Satisfaction*, New York: Harper& Row.
65. Iverson, R. D. (1992). Employee intent to stay: An empirical test of a revision of the price and Mueller model. Doctoral Dissertation, University of Iowa, Iowa City.
66. Kohut, H. (1971). *The analysis of the self*. New York: International University Press.
67. Locke, E. A.(1976). The nature and causes of job satisfaction, In M.D. Dunnette, (Ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand Macnally.
68. Mead, G. H.(1934). *Mind, self and society*. Chicago: University of Chicago Press.
69. Michaels, C. E. & Spector, P. E.(1982). Causes of employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino model. *Journal of Applied Psychology*, 67(1), 53-59.
70. Molbey, W. H. (1982). *Employee turnover causes, consequences and control*, reading, MA: Addison-wesley.
71. Mottaz, C. J. (1988). *Determinants of organizational commitment*
72. Paker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). occupational Determinants of Job Stres, Organizational Behavior and Human Performance, *University of Michigan USA*, 32, 160-177.
73. Piaget, J.(1932). 아동의 도덕발달(송명자, 김상윤 역).UUP. 450-471.
74. Piaget, J.(1965). *The moral judgement of the child*. New York: Basic Books. 홍길희 (1983) 재인용.
75. Price, J. L (1977). *The study of turnover*. Ames, IA: Iowa State University press.
76. Price, J. L. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower*, 22(7), 600-624.

77. Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of consulting psychology*, 21(2), 95-103.
78. Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally.
79. Smith, D. B. & Shields, J. (2013). factors Related to Social Service Worker's Job Satisfaction: Revisiting Herzberg's Motivation to Work, *Administration in Social Work*, 37, 189-198.
80. Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21, 95-103.
81. Rogers, C. R. (1975). Empathic: An unappreciated way of being. *The Counseling Psychologist*, 5, 2-10.
82. Weiss, H. M. (2002). Deconstructing Job Satisfaction: Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194.
83. Winnicott, D. W. (1965). The maturational process and the facilitating environment. New York: International Univ. Press.

Abstract

An Impact of Empathy on the Job Satisfaction and Turnover Intention[†] - Focused on the Mediating Effect of Job Stress -

Choi, Su-Heyong,*

This research was conducted to examine the effects of cognitive and emotional empathy amongst employees, and its contribution to the enhancement of the effectiveness of an organization. Further, 'job stress' was used as the moderating value. For this purpose, examination procedures were based on theoretical ground drawn from previous research papers, and an appropriate hypothesis established. Statistical methods were also employed to obtain empirical evidence. This study consisted of four variables. The independent variable is categorised into the factors of cognitive and emotional empathy. Job stress as the moderating value as well as job satisfaction and turnover intention as members of the dependent variable. A survey was carried out targeting employees of numerous firms working in teams, and a total of 324 samples were collected and processed by the software package SPSS 21 for windows as a means to verify the set study model and hypothesis. The results of the study are as follows: The two factor of cognitive and emotional empathy did not present with any significant effects. However, cognitive empathy in relation to job stress was found to inflict negative effects. The study also found the two factors to play a significant role in asserting positive effects on an individual's level of satisfaction on his/her job. While the study further explained that cognitive understanding had the tendency to impose negative effects on the turnover intention, emotional empathy did not demonstrate significant effects. Job related stress negatively effects the level of satisfaction of an individual's given task or a job and positive relation with turnover intention. It was confirmed that job stress had a degree of intermediary role upon other factors such as empathy, job satisfaction and turnover intention. The results of the study purported that empathy can raise the level of an individual's job satisfaction and curb turnover intention. In order to accomplish depreciated levels of job related stress, it is vital that firms consistently input fervent endeavours to be subserved. It must be able to create an environment wherein employees may enjoy the improved structure of the company to empathies with each other. These transitions would allow firms to achieve maximum efficiency and improvements on the effectiveness of an organization.

Key Words: Empathy, Organizational Effectiveness, job stress, job satisfaction, turnover intention

[†] This study was supported by the Fund for Humanities & Social Studies at Pusan National University 2015

* Professor, Dept. of Business Administration, Pusan National University, empire@pusan.ac.kr