

사회복지전담공무원의 지식경영활동이 조직혁신에 미치는 영향: 상사·동료지원, 감정공유의 매개효과

전선영* · 정은주**

[요약]

본 연구는 급속도로 변화되는 최첨단의 기술혁신과 지식창조의 시대에 공공사회복지 영역에서 조직혁신을 꾀할 수 있는 방안을 찾고자 서울특별시 사회복지전담공무원을 대상으로 지식경영활동과 조직혁신의 관계, 그리고 이들의 관계에서 상사·동료지원과 감정공유가 매개역할을 하는지를 구조방정식 모형으로 검증하였다. 연구결과, 지식경영활동과 감정공유는 조직혁신에 직접적인 영향을 미쳤고 상사·동료지원은 조직혁신에 영향을 미치지 않는다는 것을 알 수 있었으며, 지식경영활동은 조직내 공무원들 간의 감정공유를 통해 더욱 조직혁신을 높일 수 있음을 확인하였다. 따라서 공공복지서비스를 전달함에 있어서 정보의 창출과 공유 및 활용의 중요성을 인지할 필요가 있으며 업무수행 과정에서 발생할 수 있는 감정을 상호 공유하는 시스템을 활용하여 조직혁신을 꾀하고 업무성과에 긍정적인 변화를 도모할 필요가 있을 것이다.

주제어 : 사회복지전담공무원, 지식경영활동, 상사·동료지원, 감정공유, 조직혁신

* 용인대학교 사회복지학과 부교수, 주저자(unipink1@nate.com)

** 서울여자대학교 전임연구원, 교신저자(jeju1123@hanmail.net)

I. 서 론

본 연구는, 최첨단의 혁신문명 속에 4차 산업혁명을 최초로 핵심 의제로 삼았던 2016년 다보스포럼(WEF) 이후, 급변하는 지역사회복지실천현장에서 ‘공공사회복지 영역에서 혁신적 변화를 위해 무엇을 준비해야 하는가?’에 대한 고민에서 시작되었다.

‘직업의 로봇 대체 확률 한국판 서비스’¹⁾에 의하면 임상심리사(대체 확률 0.28%), 정신건강상담치료사(0.31%), 사회복지사(0.35%) 등의 직업은 향후 20년 내 로봇 대체 확률이 가장 낮은 직업군으로 손꼽히고 있으며, 그 중 사회복지사는 전체 직업 가운데 여덟 번째로 낮은 직업 대체 확률을 나타내고 있다. 사회복지실천은 접수→사정→계획→실행→모니터링·평가·재사정·조정→변경된 계획의 수립과 실행 또는 종결이라는 일련의 과정을 전통적으로 적용하고 있는 사람 중심적 실천이다. 특히 클라이언트의 문제해결을 위해 예술성과 과학성에 근거하여 종합적인 사정과 평가를 실행하는 사회복지전문직 영역은 AI기술의 발전 속에서도 여전히 중요한 분야로 남겨질 것이다.

그러나 미래사회의 사회복지직에 대한 낙관적인 전망에도 불구하고 여전히 불안정한 고용시장과 청년실업난의 심각성 가운데 수많은 젊은 청년들은 안정적인 직장을 찾아 공무원이 되고자 장기적인 취업준비를 하고 있고, 사회복지전공생들도 이러한 사회적 분위기 속에서 예외는 아니다.

Susskind와 Susskind(2015)는 미래사회에서 전문직 전반에 나타나는 패턴의 변화를 기술하며 급변하는 변화에 따른 혼란을 줄이기 위해 전문직들의 성찰과 준비가 요구된다고 하였다. 사회복지 역시 변화하고 있는 미래사회에서 과업의 성과를 진작하기 위해 전문가로서의 지식과 기술 숙련 정도를 높이고, 원조 전문가다운 성품과 소질을 함양하는 등 개인적 요소를 연마하는 것에서 더 나아가 동시에 미래사회에 맞는 조직구조로의 혁신적 변화가 모색될 필요가 있다.

공무원인 동시에 사회복지전문실천가인 공공복지영역에서의 사회복지전담공무원은 지역사회에서 사회복지정책과 제도를 직·간접적으로 실현하고 있다. 사회복지전담공무원은 관료조직에서 일하는 ‘전문적 개인’이 아니라 제도와 제도 사이에서 제도적 장치들을 다루고 조정하는 ‘제도적 조정자’에 가깝다(김인숙, 2017). 그런데 이들은 정책결

1) 매일경제, 직업의 미래, <http://channel.mk.co.kr/event/2016/job/>

정기관인 보건복지부의 직무내용 관리와 행정안전부의 근무환경 관리의 이중 관리체계를 적용받고 있어 각기 다른 규정과 지침의 적용으로 인한 충돌과 불균형 뿐 아니라, 복잡한 복지 욕구에 대응할 수 있는 전문성을 요구받고 있다(김기영, 2014; 장신재, 2003). 이에 사회복지전담공무원이 속한 공공복지분야의 조직혁신은 생소한 주제가 아니며 더 이상 간과할 수 없는 중요한 문제이다.

조직혁신은 지식의 변화나 새로운 결합을 요구하므로 조직 구성원들 간의 지식 창출, 공유 및 활용이 혁신에 반드시 동반된다(Collinson, 2001). 결국 혁신은 조직의 지식경영 활동의 영향을 직접적으로 받게 되는 것이다. 본 연구에서 관심을 갖고 있는 지식경영은 조직과 고객의 가치를 극대화하기 위해 조직 구성원이 과업활동을 수행하는 과정에서 생성된 지식을 조직 내 타인과 상호 교환할 수 있는 형태로 저장하여 활용하고 이를 공유함으로써 조직적 자산으로 전환하는 일련의 과정을 의미한다(Prusak, 1997). 경쟁우위의 수단으로 시장 환경보다 조직 내부의 핵심역량의 중요성이 강조되면서(Grant, 1996), 지식을 중요한 생산요소로 여기고 지식과 정보의 독점이 아니라 공유를 통하여 사회적 발전을 도모해야한다는 지식경영이 강조되고 있다. 더욱이 상사의 지원을 많이 받는다고 인식하는 구성원은 조직에 대한 애착심이 강할 뿐만 아니라, 상사로부터 내부의 중요정보와 업무에 대한 재량권을 보다 많이 제공받으므로 조직을 위해 더욱 성심껏 일하는 것으로 나타났으며(Proenca, 1999), 상사와의 관계는 인간적 갈등, 직무성과에 대한 불확실성, 문제해결을 위한 협력을 주도하는 긍정적인 힘을 가지고 있다(홍순복, 2007). 구성원 간의 신뢰는 서로의 상호존중이 원천이며, 조직생활의 복잡성을 줄여주고 상호간의 긍정적인 반응과 성과를 유도하므로 협력적인 분위기를 만드는 기본적 요소라고 인식되고 있으며(Yilmaz, Hunt, 2001), 동료 간의 신뢰는 참여적 분위기를 조성하고 주인의식을 가지게 하는 상호작용을 이끈다고 알려져 있다(배병룡, 2005). 또한 공유된 긍정 정서는 상호작용을 촉진하여 인지적, 사회적 즉흥성을 활성화하고 장기적으로 심리적, 사회적 자원을 구축함으로써 집단 내 다양한 사회적 프로세스와 성과에 영향을 미칠 뿐 아니라, 직장 내 공감을 불러일으키고 협력 관계를 구축하며 원활한 관계적 조정과 협력적 직무 재창조 활동을 촉진하는 역할을 한다(이승윤, 고성훈, 2017). 그러므로 조직의 가치창출은 노동이나 자본, 재화와 같은 능력보다는 지식의 획득, 창조, 공유 및 활용 능력을 강조하는 지식경영활동과 상사 및 동료의 지원, 긍정적인 감정공유에 의해 더욱 좌우될 것으로 기대된다.

이미 변화하는 환경에 능동적 대응을 하는 최근 연구들은 조직의 생존과 성과는 조직이 지식을 어떻게 관리하고 활용하느냐에 달려있음을 확인하고 있으며(권기완, 2014; 김정옥, 2007; 오원석, 2008; 이란, 2014; 정기영, 2016), 더 나아가 상사·동료 지원과 조직혁신과의 관련성(권창희, 홍경옥, 2014; 남종훈, 2006; 이미영, 2014; 손예진, 2015), 감정공유와 조직혁신과의 관련성(강현진, 2016; 나기환, 최민석, 한수진, 2015; 이승윤, 고성훈, 2017; 박종철, 임지원, 홍성준, 2014; 예지은, 2015; 정형식, 김영심, 이규현, 2014; 채상명, 2016; 최철휴, 2011) 등에 관심을 기울이며 제한적이거나 급변하는 조직의 생존과 생산성 제고를 위한 연구에 박차를 가하고 있다.

아직까지 사회복지현장에 4차 산업혁명 영향력 하에서의 대응을 연구한 조직관련 연구는 손에 꼽히는 정도이다. 본 연구는 변화하는 환경이 사회복지에 미칠 영향을 생각하며, 사회복지공무원 조직을 대상으로 지식경영활동이 조직혁신에 과연 유효한지, 또한 상사·동료지원과 감정공유 접근이 조직혁신에 기여를 하는지, 더 나아가 사회복지전담공무원의 지식경영활동이 조직혁신에 영향을 미치는 과정에서 상사·동료지원과 감정공유가 매개를 하는지 밝히는데 기본적인 목적을 두고 있다.

사회복지는 클라이언트 중심의 유연한 사고로 문제를 인식하고 해결점을 찾고자 하는 창조적이며 예술적인 전문실천이다. 사회복지조직도 지식공유를 기반으로 동료와 상사의 지원 및 감정공유를 통한 사무행정으로 조직의 효과성을 진작시킬 필요가 있겠다. 이를 통해 본 연구는 미래사회에도 여전히 중요한 역할을 차지하게 될 공공사회복지조직 관리에 대한 관련 연구의 기초자료로 기여하고자 한다.

II. 문헌고찰

1. 사회복지전담공무원 조직의 특성과 조직혁신의 필요성

우리나라 사회복지전담공무원 조직의 운영체계는 정책결정기관인 보건복지부의 직무내용 관리와 행정안전부의 근무환경 관리의 이중 관리체계를 적용하고 있어 이에 따른 한계들이 나타나고 있다. 즉, 전문성이 부족한 행정자치부의 지방행정체계를 통해 공공복지급여 및 서비스 전달을 하는데서 비롯되는 한계, 보건복지부와 행정안전부

의 각기 다른 규정과 지침에 따른 충돌과 불균형으로 인한 공무원 인사관리의 한계, 수요 증가에 따른 급격한 업무 확대에 의한 인력의 한계, 복잡한 복지 욕구에 대응할 수 있는 담당 공무원의 전문성이 요구되에도 전문성을 보유한 전문인력의 충원보다는 기존 일반행정 인력의 재배치를 하는 일시적인 전환배치의 한계 등으로 정리할 수 있다(장신재, 2003; 김기영, 2014).

이미 시작된 4차 산업혁명 시대 가운데에서도 사회복지실천은 공히 사람 의존적인 전문직으로 그 자리가 더욱 견고해질 것이며, 클라이언트에 대한 개별화된 욕구사정과 서비스의 통합적 제공 및 평가는 전문가의 주요 역할로 더욱 강조될 것이다. 따라서 사회복지 전문성을 가진 공무원이 초기상담, 욕구사정, 사례관리 등의 업무 진행에 행정조직의 이원화 된 관리문제가 한계를 나타내지 않도록 사회복지서비스에 대한 중간 관리자 및 실무 담당자 간의 이해와 소통을 늘려 조직을 혁신하는 것이 중요한 해법이 될 것이다.

사회복지전담공무원 조직의 서비스는 정형화하기 어려운 다양한 상황에서 제공되는 경우가 많아 공무원의 융통성과 재량권 행사를 정당하게 만든다. 즉, 빈곤계층을 중심으로 하는 수급자 중심의 서비스는 공무원에 대한 의존도가 매우 높을 뿐 아니라, 제한적인 복지 예산으로 선택적 자원할당이 요구되는 상황에서 공무원의 재량행위가 더욱 불가피하다. 이렇듯 공무원의 과업이 미치는 영향력이 지대한 상황에서 고객의 가치를 극대화하고 과업의 성과를 혁신적으로 높이기 위한 조직혁신은 절대적으로 필요한 과업이 아닐 수 없다. 이에 본 연구는 사회복지실천의 주요 중심축 중 하나인 공무원 조직에 관심을 가지고, 조직혁신과 관련 요인들의 분석을 통해 우리나라 공무원 조직이 갖는 한계를 극복하고 공공복지서비스의 가치 극대화에 기여하고자 한다.

2. 지식경영활동과 조직혁신의 관계

지식경영이란 기업구성원 개개인이 소유한 지식이나 각 부서가 갖고 있는 지식을 최대한 발굴하여 조직전체의 보편적 지식으로 제공함으로써 조직의 모든 경영활동에 그 지식을 사용하도록 하는 전략을 의미한다(허영기, 2015; Liebowitz, 2001). 조직혁신은 조직내에서 새로운 제품과 서비스와 생산과정을 창출해 나가는 것을 말한다(Tushman, O'Reilly, Nadler, 1989). 그러나 조직혁신에 대한 개념이 학자마다 다양하

게 제시되고 있는 것은 학자들마다의 관심분야가 다르고 연구 주제가 다르기 때문이지 만(장원영, 2016; Damanpour, 1991), 공통적인 강조점은 조직은 혁신을 통하여 경쟁우위를 창출하고 지속시키기 위해 채택하는 중대하고 필수불가결한 활동이라는 것이다.

지식경영은 혁신의 선행요인으로 자주 인용되는 개념으로서(Lin, Lee, Hung, 2006), 선행연구들은 조직혁신이 조직의 지식자원에 전적으로 의존하고 있으며(Carneiro, 2000), 지식경영활동에 의해 창출된 지식은 조직의 업무나 혁신에 활용되면서 경쟁적 이점의 원천이 되고 있음을 강조한다. 조직이 원하는 혁신을 중심으로 지식경영활동이 실행되어야 혁신에 필요한 자원이 획득되고 구현되며 개발될 수 있기 때문에 지식경영과 혁신은 서로 인과관계가 있으며(Tranfield, Young, Partington, 2003), 지식활동에 의한 직접적인 성과가 지식경영의 성과를 효과적으로 설명할 수 있다(Davenport, 1999). 실증분석을 통한 인과관계도 다수 발견할 수 있는데 즉, 지식경영과 제품개발 및 새로운 프로세스가 혁신성과를 결정하는 주요 요인이었으며(Prajogo, Power, Sohal, 2004), 지식경영활동이 제품혁신 및 시스템과 공정혁신으로 나타나는 혁신성과에 결정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Gloet, Terziowski, 2004). 국내 연구에서도 지식경영활동이 높은 기업의 혁신성과가 높게 나타났으며(임상중, 도상호, 2011), 지식획득과 지식활용 등의 지식경영이 조직혁신, 인사혁신, 제품혁신, 공정혁신 모두에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(박노국, 안관영, 고광만, 2013). 따라서 지식경영활동과 조직혁신의 관계에 대한 긍정적인 가설 설정이 가능하다.

이러한 측면에서 신기술과 새로운 환경 돌입으로 불확실성이 높은 최근의 환경 하에서 조직이 경쟁력을 확보하고 유지하기 위해서는 지속적인 지식창출 및 관리가 필요하다. 이미 존재하는 지식을 어떻게 축적·공유·활용하느냐와 새로운 지식창출을 통한 혁신지향적 지식관리가 무엇보다 중요하겠다.

3. 상사·동료지원의 매개효과

구성원들의 혁신행동을 강화하여 조직혁신을 향상시키기 위해서는 조직의 지원과 더불어 조직 내에서 힘을 가진 상사의 역할이 중요하다. 상사의 지원은 사회적 지원에 포함되는 개념으로 조직구성원이 업무를 원활히 수행할 수 있도록 돕는 역할을 한다(Cohen, Wills, 1985). 상사의 지원은 부하가 지각하는 상사의 도움 및 친근함의 정도

로 정의할 수 있다(Tsui et al., 2017).

먼저 상사지원과 조직혁신 간의 선행연구를 살펴보면, 상사의 긍정적인 격려와 지원은 권위적이고 통제적인 상사보다 부하직원의 업무성과를 향상시키는 조직분위기를 조성하게 되고, 이러한 분위기는 구성원의 창의적이고 혁신적인 행동과 성과에 긍정적인 영향을 미치고 있다(Burnside, 1990). Babin과 Boles(1996)의 연구에서도 상사의 지원에 대한 조직구성원의 인식은 직무만족에 직접적인 긍정적 영향을 미치며, 상사의 지원은 역할모호성을 감소시키고 이는 결국 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하고 있다. 또한 조직의 후원을 인식한 구성원일수록 조직에 보답하겠다는 의무감을 느끼며, 감정(존중, 인정, 소속)의 충족을 통해 조직이 주는 압박을 줄이고 구성원의 행복을 강화하며 성과에 대한 기대를 높이게 되며(Rhoades, Eisenberger, 2002), 상사지원을 인식한 구성원들은 결근이 줄어들었고(Eisenberger et al., 1986), 근면성, 몰입, 혁신성이 높아졌다(Eisenberger, Fasolo, Davis-LaMastro, 1990). 즉, 조직 구성원들은 상사의 지원을 통해서 자신의 역량을 최대한 이끌어내고자 하는 의지를 키울 수 있고, 상사의 지원에 대한 인식은 개인의 행복증진 뿐 아니라 직무수행에도 긍정적인 영향을 미치고 바람직한 직무행동을 유발하고 있음을 알 수 있다.

또한 수평적이고 동등한 관계를 바탕으로 하는 수평적 조직문화의 중요성이 높아지고 직급보다 능력이 중시되는 성과중심의 사회로 인식되면서, 구성원 간의 원만한 동료관계 형성이 강조되고 있다(손예진, 2014). 즉, 동료 간의 신뢰는 조직생활과 업무의 복잡성을 줄이는데 도움이 되고 상호간의 긍정적인 반응과 성과를 유도하며 상호존중을 기반으로 협력적인 분위기를 만드는데 필수 요소로 기능한다는 것이다(Yilma, Hunt, 2001).

동료지원과 조직혁신 간의 선행연구를 살펴보면, 동료지원은 조직 구성원의 태도에도 영향을 미치는 요소이며, 동료의 지원을 통해 조직구성원으로써 인정과 존중을 받는다는 인식을 가질 수 있고 더 나아가 조직생활의 질과 업무의 결과물까지 결정하는 원인으로 작용하고 있다(이소정, 홍아정, 2017). 동료의 지원은 양질의 팀-구성원 관계를 형성하고 상호 긍정적인 교환관계를 이루게 하여 새로운 아이디어나 도움을 쉽게 받아 자신의 업무와 관련된 변화를 추구해나갈 수 있으며, 개별구성원의 혁신행동을 촉진하는데 중요한 역할을 하게하며(김일천, 김종우, 이지우, 2004), 동료의 지원이 많을수록 직무만족이 높아지며(Seers et al., 1983), 동료의 지원을 통해 구성원 사이에

상호교환 관계의 질이 높다고 지각하는 사람일수록 혁신행동을 많이 하는 것을 알 수 있다(이인석, 1999).

이로써 상사의 지원과 동료의 지원에 대한 긍정적인 인식은 조직구성원의 심리는 물론 혁신적인 조직행동에도 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 따라서 상사·동료 지원과 조직혁신 간에 긍정적인 가설 설정이 가능하다.

마지막으로 지식경영활동과 상사·동료 지원과의 관계를 살펴보면, 지식경영활동은 상호호혜적인 상사·동료지원 관계를 구축하게 함을 알 수 있다. 지식경영은 그 자체가 목적이 될 수는 없고 경쟁우위 확보나 성과증대 또는 부가가치의 창출 등 기업의 유효성을 향상시키는 것이므로 기업이 지식경영활동 도입을 적용함에 따라 나타나게 되는 혁신적인 조직성과를 측정하여 지식경영의 결과에 대한 성공여부를 논의하는 개념이다(이도열, 2007; 강경숙, 2014). 이러한 지식경영에서 가장 중요한 영역인 ‘지식관리’를 수행하는 가운데에는 지식을 개인 및 조직차원에서 효과적으로 획득하게하고, 이를 다른 구성원과 효율적으로 공유하게하며, 조직내에 체계적으로 저장하는 일련의 과정이 따른다(강경숙, 2014; 김승수, 2004; 김준, 2008). 이 과정 간에는 지식을 축적하고 함께 나누는 조직구성원들의 협력과 지원 과정이 필수적으로 동반되기 때문이다.

아직까지 지식경영활동과 상사·동료지원의 관계를 실증적으로 분석한 논문은 찾아보기 어렵지만, 상기와 같이 지식경영활동과 상사·동료지원 간의 관계에 대한 가설 설정은 논리적으로 가능하다. 따라서 이상의 논의를 근거로 지식경영활동과 상사·동료지원, 그리고 조직혁신 간의 매개적 관계에 관한 가설 설정이 가능하다.

4. 감정공유의 매개효과

감정공유(emotion sharing)란 자신이 느끼는 감정을 다른 사람과 개방적이고 솔직하게 소통하는 것을 말한다(Liu, Xu, Weitz, 2011). 그동안 조직에서는 감정을 합리적 의사결정을 하는 이성의 반대 역할로 간주되면서 감정을 표현보다는 억제할 것을 더 타당하게 여겨왔다(Ashforth, Humphrey, 1995). 그러나 조직구성원의 자기주도적 행동에 대한 관심이 높아지고 민주주의적 고양에 따른 인본주의적 고려의 필요성이 제기되는 사회분위기가 조성됨에 따라(Fisher, Ashkanasy, 2000), 2000년대 초반부터 조직 내 감정(emotion)을 다루는 연구논문들이 늘어났다.

먼저, 감정공유와 조직혁신 간의 선행연구를 살펴보면, 업무처리 과정에서 겪는 감정 경험들은 조직구성원의 심리적 측면의 정서반응으로 변환되어 구성원들의 업무태도와 행동에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있다(Weiss, Cropanzano, 1996). 즉, 감정을 다루거나 공유하는 과정을 효과적으로 활용하면 개인의 심리적인 평정 외에도 대인관계에 긍정적인 영향을 미치며, 직무만족, 업무 효율성, 고객지향성 등에 효과적이라는 것이다. 더 나아가 조직구성원의 긍정감정은 상사의 긍정적인 평가, 대인관계와 관련된 성과, 서비스 질과 관련된 고객의 높은 평가 등 업무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Lyubomirsky, King, Diener, 2005; Staw, Barsade, 1993).

특히 감정공유는 자신이 겪은 경험을 얘기하며 공유하는 과정에서 상호간에 유대감이 생겨 불필요한 오해나 갈등을 줄이고 상호이해를 높이고 업무에 집중하게 한다(Liu, Xu, Weitz, 2011). 원활한 감정공유는 활발한 지식전달과 정보교환과 연결되어 직무에 대한 만족감도 높아질 뿐 아니라, 자신이 느끼는 감정을 동료나 상사에게 개방적으로 표현함으로써 감정을 숨기거나 오해나 갈등을 해결하기 위해 사용할 수 있는 불필요한 에너지 낭비를 막아 업무의 효율성을 높이게 된다. 이승윤과 고성훈(2017)은 공유된 긍정 정서가 상호작용을 촉진하여 인지적, 사회적 즉흥성을 활성화하고 장기적으로 심리적, 사회적 자원을 구축함으로써 집단 내 다양한 사회적 프로세스와 성과에 영향을 미치는 과정을 밝힘으로써 구성원들의 번영감과 성장을 도모하고 평균 이상의 탁월한 조직으로 나아가는 방향 제시에 기여하는 긍정적인 조직학의 관계를 구성한다고 강조하였다. 이렇듯, 감정공유가 조직구성원들의 직무만족과 조직몰입을 높이고(박동수, 강희락, 장연, 2009; 채상명, 2015; Wong, Law, 2002), 직원들의 이직의도와 직무스트레스를 낮추며(구정대, 2007; 한지현, 유태용, 2005), 조직 번영과 성과에 기여하는(이승윤, 고성훈, 2017) 등 조직관리에 긍정적인 효과가 입증되고 있다. 따라서 감정공유와 조직혁신과의 긍정적인 관계에 대한 가설 설정이 가능하다.

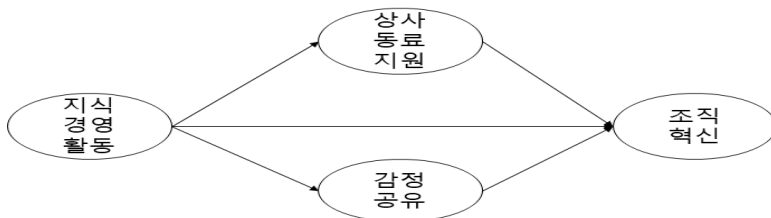
마지막으로 지식경영활동과 감정공유와의 관계를 살펴보기 위해서는 감정의 발생에 주목해 볼 필요가 있다. 실제적인 의사결정이나 행동에 즉각적으로 활용될 수 있는 고부가가치인 지식은 인간의 경험, 상황 및 인지적 활동과 결합하게 된다(Prusak, 1997). 이러한 지식은 진실, 믿음, 전망, 개념, 판단, 방법, 비법 등으로 이루어져 특정한 상황과 문제 해결에 적용하기 위해 축적, 구성, 통합되어 보유하는 과정을 거치게 된다(Wiig, 1997). 이 과정 중에 관련된 감정을 함께 축적하게 되는 것이다. 즉, 지식공유,

저장, 창조, 활용을 맥으로 하는 지식경영활동은 지식을 보관하고 있는 사람의 감정과 자연스럽게 결부된다. 따라서 지식경영활동과 감정공유 간의 관계 설정은 논리적으로 가능하다. 이상의 논의를 근거로 지식경영활동과 감정공유, 그리고 조직혁신 간의 매개적 관계에 관한 가설 설정이 가능하다.

조직관리 분야의 다양한 분야에서 감정공유에 관심을 보이고 있지만, 아직까지 사회복지사를 대상으로 한 연구에서는 감정공유보다는 감정 관련 연구 맥락 중 하나인 감성지능에 보다 초점이 맞춰진 연구가 진행되기 시작했다(강수연, 이창환, 2011; 류정옥, 2009; 문승연, 김춘희, 2015; 박정령, 2015; 이혜진, 이창원, 2011; 신중환, 2014). 그리고 사회복지사의 감성지능은 개인의 안녕감과 조직에서의 적응 및 몰입, 유효성, 고객지향성 등에 긍정적인 영향을 나타내는 것으로 확인되고 있다. 이에 조직관리의 새로운 연구분야 중 한 요소인 감정공유가 사회복지실천 영역에서도 조직혁신에 유효한 영향을 미치는지를 확인해 볼 필요가 있겠다.

5. 연구의 모형 및 가설

본 연구에서는 이상의 문헌검토에 기초한 이론적 논의를 통해 다음과 같은 연구의 모형[그림 1]과 연구가설을 설정하였다.



[그림 1] 연구모형

가설 1: 사회복지전담공무원의 지식경영활동, 상사·동료지원, 감정공유는 조직혁신에 직접적인 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 사회복지전담공무원의 상사·동료지원은 지식경영활동과 조직혁신의 관계를 매개할 것이다.

가설 3: 사회복지전담공무원의 감정공유는 지식경영활동과 조직혁신의 관계를 매개할 것이다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구대상은 사회복지서비스 업무를 담당하고 있는 서울특별시의 사회복지전담공무원이다. 2018년 3월 10일부터 4월 10일까지 서울특별시에서 근무하고 있는 사회복지전담공무원들 대상으로 조사를 수행하였으며 편의표집방식으로 서울특별시를 4개의 권역으로 구분하였다. 각 권역마다 2개구씩 임의선정 하였으며, 동북권은 노원구와 동대문구, 동남권에서는 서초구와 강남구, 서북권에서는 서대문구와 마포구, 서남권에서는 양천구와 강서구를 선정하였으며(나상희, 2017), 이렇게 선정된 구에서 근무하는 사회복지전담공무원에게 전화를 걸어 본 연구의 취지를 설명하고, 설문에 동의한 공무원에게 설문지를 의뢰하여 개별적으로 발송하였다. 총 400부 배포하여 333부를 회수하였다. 회수된 설문지 중 불성실(확실적 기입, 인구사회학적 문항 무응답 기입 등)하게 응답한 설문지를 제외한 후 총 321부를 분석에 사용하였다.

연구대상자의 일반적 특징을 보면 <표 1>과 같다. 성별에 있어서는 여자가 전체 229명(71.3%)으로 거의 3배 가까이 남자에 비해서 많았다. 연령은 30대가 147명(47.6%)으로 가장 많았으며, 경력은 평균 9년 5개월 정도였으며, 직급은 8급이 99명(31.1%)으로 가장 많았다.

〈표 1〉 연구대상자의 일반적 특성

구분	항목	빈도(명)	비율(%)	구분	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남	92	28.7	경력	3년이하	75	26.1
	여	229	71.3		4년-10년	113	39.4
	합계	321	100.0		11년-20년	67	23.3
연령	20대	54	17.5		21년-30년	32	11.1
	30대	147	47.6		합계	287	100.0
	40대	83	26.9	평균 9년 5개월			
	50대	25	8.1	직급	6급	43	13.5
	합계	309	100.0		7급	77	24.2
학력	전문대졸	18	5.6		8급	99	31.1
	대졸	269	84.3		9급	87	27.4
	대학원 이상	32	10.0		기타	12	3.8
	합계	319	100.0		합계	318	100.0

2. 자료분석방법

자료분석방법으로 먼저, 표본의 일반적 특징을 파악하기 위해 SPSS(PASW) 21.0을 사용하여 빈도분석, 기술통계분석과 정규성 확인을 실시하였다. 측정도구의 신뢰도 및 타당도 검증을 위하여 AMOS 21.0을 이용하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 각 변인들 간의 인과관계 및 매개효과 검증을 위해 구조방정식 모형 검증과 Bootstrapping²⁾ (Cheung, Lau, 2008) 검증을 실시하였다. 추가적으로 매개경로의 유의성을 확인하고자 Sobel test 검증을 하였다.

3. 측정도구

1) 독립변인: 지식경영활동

본 연구에서 지식경영활동은 조직원과 부서에서 보유한 지식을 최대한 발굴하여 조직 전

2) AMOS 통계프로그램에서 Bootstrapping의 고정값은 200이다. 또한 Cheung과 Lau(2008)연구에서는 보통 500, 또는 1000를 추천하고 있다. 본 연구에서는 3가지 sample방식으로 모두 분석한 결과, 같은 결과가 도출되었다.

체의 보편적 지식으로 공유함으로써 조직의 모든 경영활동에 그 지식을 사용하는 개념이다. 이를 측정하기 위해 지식경영활동 측정 문항은 정기영(2016)이 사용한 지식경영활동 12개 문항을 사용하였다. 정기영은 지식경영활동척도를 Alavi와 Leidner(2001), Gold et al.(2001), 김호열(2006), 허명숙과 천명중(2007)의 선행연구를 근거로 해서 지식획득, 지식이전, 지식 활용 등으로 구성하여 12개 문항으로 구성하였고, 본 척도는 이를 그대로 적용하였다. 정기영(2016) 연구에서의 신뢰도(Cronbach's α)는 .957이었으며, 본 연구에서의 신뢰도(Cronbach's α)는 .922로 신뢰도가 우수한 척도인 것으로 나타났다. 응답척도는 모두 “전혀 그렇지 않다”(1점)에서 “매우 그렇다”(5점)에 이르는 리커트형 5점 척도이다.

2) 매개변인: 상사·동료지원, 감정공유

본 연구에서 상사·동료지원은 조직 내 상사·동료가 조직구성원이 업무를 원활히 수행할 수 있도록 돕는 사회적 지원활동을 의미하며, 상사·동료지원 문항은 Halbesleben(2006), 이진욱(2003)의 연구에 기초하여 신한춘(2013)이 사용한 6개 문항을 사용하였다. 신한춘(2013) 연구에서의 신뢰도(Cronbach's α)는 .911이었으며, 본 연구에서의 신뢰도(Cronbach's α)는 .845이었다. 응답척도는 리커트형 5점 척도이다.

본 연구의 감정공유는 업무향상을 위해 조직원 개인이 느끼는 감정을 다른 사람과 개방적이고 솔직하게 소통하는 것을 의미한다. 이를 위해 감정공유 문항은 예지은(2015)이 사용한 4개 문항을 그대로 사용하였다. 예지은(2015)은 Liu, Xu, Weitz(2011)가 개발한 4문항을 사용하였으며, 응답척도는 리커트형 5점 척도로 측정하였다. 예지은(2015)의 연구에서의 신뢰도(Cronbach's α)는 .941이었으며, 본 연구에서의 신뢰도(Cronbach's α)는 .904이었다.

3) 종속변인: 조직혁신

본 연구에서 조직혁신은 조직 내 혁신을 통해서 변화하는 클라이언트나 이용자의 욕구를 충족시키기 위한 혁신지각, 혁신개발, 혁신실행활동을 의미하며, 조직혁신의 측정도구는 장원영(2016)이 사용한 12개 문항의 척도를 사용하였다. 장원영(2016)은 조직혁신을 측정하기 위해 Scott와 Bruce(1994), 그리고 Kleysen과 Street(2001)가 개발한 척도를 사용하였다. 장원영(2016)의 연구에서 조직혁신 신뢰도 12개 문항의 전체 신뢰도는 제시

되지 않았으며, 각 3개 하부 요인으로 나누어 혁신지각(4문항) .727, 혁신개발(4문항) .740, 혁신실행(4문항) .625로 제시하였으며, 척도문항의 신뢰도가 아주 우수하지는 않았다. 그러나 본 연구에서의 조직혁신 신뢰도(Cronbach's α)는 .909로 매우 높게 나타났다. 응답척도는 5점에 이르는 리커트 척도이다.

4) 측정도구의 신뢰도, 타당도

〈표 2〉에서 보듯이 측정모형의 적합도($\chi^2=1916.832$, $df=521$, $p<0.001$, $IFI=.903$, $TLI=.893$, $CFI=.902$, $RMSEA=.065$)를 확인할 수 있다.

〈표 2〉 전체 확인적 요인분석

잠재 변인		요인 적재 치	표준 요인 적재 치	S.E.	t	AVE (Cronbach's α)
지식 경영 활동	1. 조직내 새로운 지식창출함	1	.589			.590 (.922)
	2. 획득한 경험이나 노하우 수집	1.103	.666	.114	9.68	
	3. 새로운 지식이나 서비스를 습득	0.903	.611	.099	9.087	
	4. 다양한 필요정보나 지식 획득하는 활동수행	1.098	.656	.115	9.577	
	5. 획득한 지식이나 정보 전수공유	1.31	.744	.125	10.441	
	6. 부서 간의 지식이나 정보 교류	1.118	.634	.120	9.347	
	7. 조직원지식을 조직지식으로 흡수, 확산	1.357	.756	.129	10.542	
	8. 조직의 지식을 조직구성원에게 이전	1.385	.790	.128	10.849	
	9. 획득한 새로운 지식 업무 활용	1.236	.802	.113	10.961	
	10. 문제해결을 위하여 조직보유지식 활용	1.175	.798	.108	10.925	
	11. 구성원들이 필요한 정보나 지식 체계적 활용	1.173	.697	.117	9.994	
	12. 실패나 경험으로부터 얻은 지식을 공유·활용	1.219	.766	.115	10.642	

사회복지전담공무원의 지식경영활동이 조직혁신에 미치는 영향

상사·동료 지원	1. 상사는 내 업무에 귀기울임	1	.847			.554 (.845)
	2. 상사는 나의 업무에 도움을 줌	1.138	.933	.044	26.132	
	3. 어려운 일이 생기면 상사 의지	1.143	.902	.066	17.397	
	4. 조직내 친한 직장동료있음	0.355	.378	.053	6.723	
	5. 동료들은 업무상 도움을 줌	0.442	.471	.052	8.518	
	6. 중요한 문제들에 동료와 상의함	0.436	.339	.073	5.98	
감정 공유	1. 나의 솔직한 감정을 전달함	1	.802			.739 (.904)
	2. 특정 이슈에 대한 감정을 공유함	1.097	.857	.063	17.527	
	3. 나의 감정에 대해 터놓고 말함	1.192	.917	.063	18.977	
	4. 내가 느끼는 감정 표현함	0.941	.773	.062	15.266	
조직 혁신	1. 조직의 경쟁력과 변화대응을 위해서 혁신 필요	1	.363			.547 (.909)
	2. 조직은 지속적으로 혁신활동을 추진하여야함	0.87	.320	.099	8.799	
	3. 혁신관련 정보나 지식을 기회 닿는대로 습득함	1.899	.617	.319	5.954	
	4. 창의적인 아이디어 발상법 관심 많음	2.288	.719	.368	6.216	
	5. 문제해결을 위한 새로운 아이디어를 개발노력	2.477	.801	.388	6.379	
	6. 업무수행에 도움이 되는 외부의 새로운 기술이나 방법 적용	2.07	.742	.330	6.27	
	7. 주위동료들이 아이디어 내고 실행하도록 도움	1.905	.671	.312	6.106	
	8. 동료가 제안한 아이디어를 잘 활용	1.832	.670	.300	6.103	
	9. 혁신행동수행을 위한 적절한 계획과 일정 세움	2.346	.783	.369	6.35	
	10. 아이디어 실행을 위한 필요자원 요청	2.194	.757	.348	6.299	
	11. 혁신적인 행동 시행하고 있음	2.184	.762	.346	6.31	
	12. 앞으로도 조직혁신 활동에 참여할 것임	1.869	.689	.304	6.152	

참고: 측정모형적합도 ($\chi^2 = 1916.832$, $df = 521$, $p < 0.001$, $IFI = .903$, $TLI = .893$, $CFI = .902$, $RMSEA = .065$)

일반적으로 모형적합도의 기준은 IFI, CFI, TLI는 .9이상, RMSEA는 .05~.08의 값을 양호한 수준으로 제시(배병렬, 2007)되고 있는데, 본 연구에서는 TLI값만 .9에서 약간 못미치는 .893이었고 나머지는 모두 기준 이상의 값으로 나타나 수정을 가하지 않고 그대로 분석에 적용하였다. 또한 측정도구의 적합도가 연구모형을 분석을 위한 신뢰도와 타당도 수준을 일정정도 확보하였기에 구조방정식으로 연구모형을 분석하는 기초가 되었다.

4. 분석결과

1) 변인의 기술통계 및 상관관계

본 연구의 구조모형을 검증하기 위한 기초분석으로 잠재변인의 평균, 표준편차, 그리고 변인 간의 관계양상을 파악하고 다중공선성 문제를 확인하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다.

〈표 3〉과 같이, 지식경영활동 변인의 평균은 5점 기준으로 3.430점이며, 상사·동료지원 변인의 평균은 3.711점, 감정공유 변인의 평균은 2.865점, 조직혁신 변인의 평균은 3.174점인 것으로 나타났다. 지식경영활동의 평균값을 일반 공무원의 평균점수 2.93점(윤창근, 최정인, 정세인, 2017)과 비교하였을 때 보다 높은 점수를 나타낸 것을 알 수 있다. 지식공유는 지식전달자와 지식습득자 간에 불균형이 발생하며 상호 호혜적이지 않아 지식공유과정에서 절반가량은 지식공유의 이득을 얻지 못할 수도 있어 지식공유 정도가 중간값에도 못미칠 수 있다는 연구(윤창근 외, 2017)가 있다. 그러나 본 연구에서는 지식경영활동 평균이 3.43점으로 비교적 높은 수준으로 나타났는데, 이는 사회복지전담공무원과 일반 공무원과의 차이를 보여주는 측면일 수도 있겠고 추후 연구를 통해 좀 더 논의가 필요하리라 판단된다.

변인들과의 상관관계를 분석한 결과, 지식경영활동과 상사·동료지원의 상관관계는 .458로 가장 높은 상관관계를 보이고 있었으며, 지식경영활동과 감정공유는 .329, 지식경영활동과 조직혁신과의 관계는 .410의 관계를 보이고 있었다. 각 변인들의 유의수준은 .001에서 유의한 수준으로 나타났다. 각 변인의 평균분산추출치의 제공근 수치는 지식경영활동 .768, 상사·동료지원 .744, 감정공유 .860, 조직혁신 .740 이었으며, 이에 대응하는 상관계수들의 값과 비교한 결과 상관계수보다 평균분산추출치의 제공근값이 모두 상회하고 있기 때문에 측정도구의 판별타당도는 양호한 것으로 확인할 수 있었다.

〈표 3〉 각 변인들의 기술통계 및 상관관계, 판별타당도 분석결과

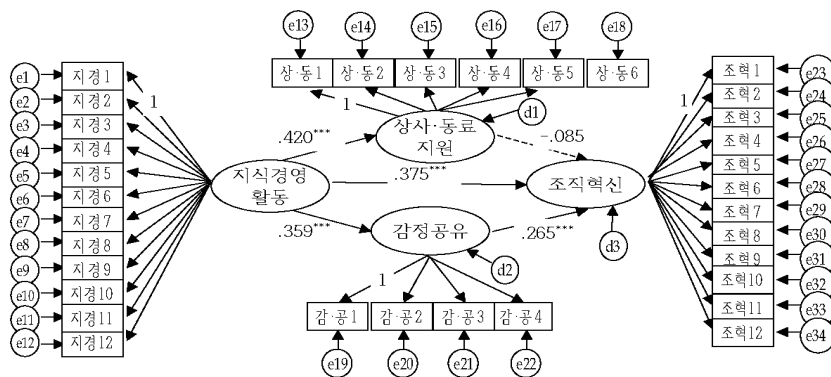
변인	기술통계				잠재변인간 상관관계, 판별타당도			
	평균	표준 편차	왜도	첨도	지식경영 활동	상사·동 료지원	감정 공유	조직 혁신
지식경영활동	3.430	.559	-.375	1.233	(.768)			
상사·동료지원	3.711	.602	-.182	.185	.458***	(.744)		
감정공유	2.865	.764	.125	.477	.329***	.499***	(.860)	
조직혁신	3.174	.499	-.156	1.579	.410***	.239***	.324***	(.740)

참고: 표 안의 수치들은 확인적 요인분석에서 제공하는 잠재변인들 간의 상관관계수임

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

2) 연구모형 검증 적합도 결과

본 연구에서 제시한 지식경영활동, 상사·동료지원, 감정공유, 조직혁신과의 관계에 관한 연구 모형의 적합성을 검증하였다. [그림 2]에서 보듯이 모형의 적합도($\chi^2(df): 1976.737(522)$ ***, IFI=.906, CFI=.905, TLI=.897, RMSEA=.064)는 매우 우수하다고는 할 수 없으나 가설검증을 하는데 무리는 없는 수준(배병렬, 2007)으로 확인되었다.



참고: 구조모형의 적합도($\chi^2(df): 1976.737(522)$ ***, IFI=.906, CFI=.905, TLI=.897, RMSEA=.064), * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$, 모형 내 선 위의 수치는 표준경로계수이며, 실선은 유의한 변인을, 점선은 유의하지 않은 변인을 표시한 것임

[그림 2] 연구모형 검증결과

3) 변인들 간의 직접 영향관계 가설검증

변인들 간의 관계를 파악하여 연구가설에 대한 검증을 하기 위하여 구조모형의 직접 경로분석을 실시하였다. 분석결과는 <표 4>와 같다.

지식경영활동이 조직혁신에 미치는 직접적인 영향의 표준경로계수를 보면 .375($t=4.187$, $p<0.001$)로 매우 유의미한 영향관계에 있었으며, 감정공유가 조직혁신에 미치는 영향의 표준경로계수는 .265($t=3.720$, $p<0.001$)로 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만 상사·동료지원이 조직혁신에 미치는 영향의 표준경로계수는 -.085($t=1.400$, $p>0.05$)로 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다. 이러한 결과로 사회복지전담공무원의 지식경영활동이 높아질수록 조직혁신의 의지도 높아진다는 것을 알 수 있었다. 또한 감정공유가 높아지면 조직혁신에도 긍정적인 영향을 보이는 것으로 나타났다. 그러나 아직까지 상사·동료지원이 조직혁신의 관계는 통계적인 유의성은 보이지 않았으며, 분석결과에서 상사·동료지원과 조직혁신의 관계가 부적인 영향을 보인다는 것 또한 의외의 결과로 보여진다. 이는 앞으로 후속연구를 통해 지속적으로 점검해볼만한 결과라 여겨진다. 따라서 가설 1은 부분적으로 채택되었다.

<표 4> 지식경영활동, 상사·동료지원, 감정공유가 조직혁신에 미치는 직접 효과 검증결과

가설	추정경로	비경로 계수	표준경로 계수	표준 오차	t	가설수용 여부
가설 1-1	지식경영 활동 → 조직혁신	0.203	0.375	0.049	4.187***	채택
가설 1-2	상사·동료 지원 → 조직혁신	-0.029	-0.085	0.021	-1.400	기각
가설 1-3	감정공유 → 조직혁신	0.095	0.265	0.025	3.720***	채택

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

4) 상사·동료지원, 감정공유의 매개효과 가설검증

상정한 지식경영활동과 조직혁신과의 관계에서 상사·동료지원과 감정공유의 변인이 매개효과를 가지는지를 확인하고자 Bootstrapping 검증(<표 5>)과 Sobel test(<표 6>) 검증을 실시하였다. 먼저 Bootstrapping 검증결과, 지식경영활동과 조직혁신과의 관계

에서 직접효과의 표준화 계수는 .375($p<0.01$), 간접효과의 표준화계수는 .060($p<0.05$), 전체효과의 표준화계수는 .435($p<0.01$)로 나타났으며, 95% 신뢰구간(0.151, 0.357)에 0을 포함하지 않기에 상사·동료지원과 감정공유의 매개효과는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다. 또한 추가적으로 Sobel test(Soper, 2013) 검증을 통해 매개변인인 상사·동료지원과 감정공유가 매개변인의 역할을 하는지 통계적인 의미를 파악한 결과, 상사·동료지원은 지식경영활동과 조직혁신 간의 관계를 매개하지 않았고($z=-1.29$, $p=0.09$), 감정공유는 통계적으로 유의미한 매개역할을 하는 것으로 나타났다($z=2.80$ $p=0.002$). 따라서 가설 2는 기각되었고, 가설 3은 채택되었다.

〈표 5〉 매개경로 Bootstrapping 검증 결과

추 정 경 로			전체 효과	직접 효과	간접 효과	편향수정된 신뢰구간(95%)
지식경영활동	→ 상사·동료지원 감정공유	→ 조직혁신	0.435**	0.375**	0.060*	(0.151, 0.357)

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$, 전체·직접·간접효과계수는 모두 표준화된 계수임

〈표 6〉 상사·동료지원 및 감정공유의 매개효과 Sobel test 검증결과

가설	추정경로 표준경로계수(표준오차)				Z	p	가설수용여부
가설 2	지식경영활동	→ 상사·동료 지원	→ 조직혁신		-1.29	0.09	기각
가설 3	지식경영활동	→ 감정공유	→ 조직혁신		2.80	0.002	채택

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

V. 논의 및 결론

조직경쟁에서 살아남을 수 있기 위해서 영리기업은 물론, 비영리조직에서도 끊임없는 혁신과 창조 노력을 기울이고 있다. 이러한 가운데 본 연구는 협력적인 지역사회복지지실천을 위해서 우선적으로 공공사회복지영역에서 조직혁신을 창출할 수 있는 방안

은 무엇일까에 대한 고민에서 시작하였고, 사회복지실천에 가장 충실한 것이 가장 경쟁력 있는 조직관리라는 점에 주목하였다.

이에 본 연구는 서울특별시에서 사회복지서비스 업무를 담당하고 있는 사회복지전담공무원을 대상으로 사회복지전담공무원의 지식경영활동이 조직혁신에 영향을 미치는지, 이들의 관계에서 상사·동료지원과 감정공유가 매개역할을 하는지를 파악하고자 구조방정식 모형으로 분석하여 이를 검증하였다.

연구결과를 간단하게 요약하면 첫째, 지식경영활동, 감정공유는 조직혁신에 직접적인 영향을 미쳤으나, 상사·동료지원은 조직혁신에 직접적인 영향을 미치지 않았다. 사회복지전담공무원의 지식경영활동이 높아질수록 조직혁신의지가 높아진다는 것을 알 수 있었고, 또한 감정공유가 높아지면 조직혁신에도 긍정적인 영향을 보이는 것을 알 수 있었다. 즉, 조직혁신을 이끄는 길은 지식에 기반한 경영활동과 감정공유가 가능할 때 이루어진다는 것으로, 이러한 결과는 박노국 외(2013)의 연구에서 지식경영활동이 조직혁신에 직접적인 영향 관계에 있다는 결과와도 일치하며, Gloet와 Terziowski(2004)와 윤창근 외(2017)의 연구에서 지식공유가 조직성장에 영향을 미친다는 연구와 유사하다고 할 수 있겠다.

둘째, 상사·동료지원과 감정공유가 지식경영활동과 조직혁신 간의 관계를 매개하는지 검증한 결과, 상사·동료지원은 매개하지 않았고, 감정공유는 매개하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 흥미롭다. 지식경영활동은 공무원 상사·동료 간 서로 지원이 이뤄질 때 조직혁신을 이끌 것이라 예측한 것과는 다르게 상사·동료지원은 매개효과를 나타내지 않았다. 반면 지식경영활동은 조직구성원들 간의 감정공유를 통해 더욱 조직혁신을 높일 수 있는 것으로 나타났다. 상사·동료지원이 조직혁신에도 영향을 미치지 않았고 매개역할을 하지 않았다는 결과는 공무원조직의 특수성에 기인한 것으로 해석해 볼 수 있겠다. 즉, 공무원은 업무와 지침, 규정에 의해 공공사무를 처리해야하는 집단으로, 특히 사회복지전담공무원의 근무여건은 복지담당 인력 부족의 심각성, 숙지해야 할 다양한 지침과 기준, 과중한 직무 부담과 악성 민원에 따른 스트레스 등이 심각하여(김인숙, 2017; 정창훈, 2004), 항상 시간과 업무량에 쫓기고 있다. 이러한 환경은 개인의 업무를 분담할 인력이 부족하고(정승진, 박애선, 2009), 다른 사람을 지원할 여력을 없게 만들뿐 아니라 사회복지전담공무원의 투신과 자살(한겨레, 2018.05.31.)로 연결되어 상사나 동료의 지원을 현실적으로 기대하기란 어려운 상황을 짐작하게 한다.

이상의 연구 결과를 기반으로 사회복지전담공무원의 지식경영활동과 상사·동료지원, 감정공유, 조직혁신과의 관계측면에서의 조직관리와 추후연구를 위한 제언을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지전담공무원이 속한 주민센터나 공공조직에서 사회복지서비스를 전달함에 있어서 조직혁신을 피하기 위해서 지식경영활동이 요구된다고 하겠다. 지식경영활동은 사회복지전담공무원의 효율적인 업무능력향상을 위한 방안으로서 민원인들에게 적합한 서비스를 제공하여 문제해결을 도울 수 있기 때문이다. 따라서 조직 내 새로운 지식이나 서비스를 창출하거나 습득하고, 획득한 경험이나 노하우를 수집하여 공유할 필요가 있다. 또한 부서 간 업무 회피나 충돌을 피하고 부서 간 지식과 정보를 적극적으로 교류하여 획득한 새로운 지식을 업무에 적극 활용하는 제도를 도입하고 강조할 필요가 있겠다.

둘째, 지식경영활동이 감정의 공유를 통해 조직혁신을 더욱 강화할 수 있다는 점에 주목할 필요가 있겠다. 공공조직은 일반적으로 법제도에 기반한 업무규정과 매뉴얼에 의해 업무를 수행하는 조직이다. 그래서 직장 내 조직구성원끼리 감정을 공유하면서 업무를 수행하는 것이 불필요하다고 여겨지는 문화가 있을 수도 있다. 이러한 연유로 본 조사에서도 감정공유의 평균점수가 3점에 약간 못미치는 2.865점(5점 기준)에 그치고 있다. 그럼에도 불구하고 일반 공무원들과는 달리 사회복지전담공무원은 사회복지사로서 사회복지학문이 가지고 있는 사회복지 철학과 가치, 사회봉사라는 전문직 정체성을 강하게 가지고 있을 수밖에 없다. 때문에 함께 일하는 동료 간에, 또한 서비스를 제공하는 클라이언트 간에 감정을 공유하고 공감을 해야 하는 공유기술을 발휘하는 것이 당연시되고 있다. 특히 사회복지전담공무원은 과중한 업무와 인력부족, 업무상충(이철주, 한승주, 2014) 등의 문제로 ‘소진’(이형렬, 송경민, 2010), ‘인권문제’(국가인권위원회, 2013), ‘스트레스’(이선영, 손호중, 2013) 등에 시달리고 있어 업무 중에 발생하는 부정적인 감정해소가 시급한 상황이다. 따라서 감정공유가 중요한 매개역할을 담당하고 있는 것으로 확인된 이상, 사회복지전담공무원이 업무를 통해 느끼는 솔직한 감정을 타인에게 전달하고, 특정 이슈에 대한 감정을 공유하며, 나의 감정을 터놓고 말할 수 있는 사람이 있고 내가 느끼는 감정을 표현할 수 있도록 장려하는 것이 개인의 건강 뿐 아니라 조직혁신에도 도움이 된다는 것에 주목할 필요가 있다. 따라서 사회복지전담공무원 부서 내에 감정을 표현하고 다룰 수 있는 슈퍼비전 제도의 도입과 조직

차원의 상담 시스템을 도입하여 과중한 업무에 시달리는 공무원들의 정서적 지지와 감정해소에 제도적인 대처를 할 필요가 있겠다.

셋째, 상사·동료지원은 지식경영활동과 조직혁신의 관계를 매개하지 않았다. 공공영역에서의 사회복지전담공무원은 각자 할당된 자신의 업무에 책임을 지고 업무를 수행해야한다. 이럴 때 상사나 동료들이 행하는 업무관련 지원들이 자칫 월권이나 간섭으로 여겨질 수 있는 경우가 발생할 수 있을지 모른다. 위에서도 언급했듯이 상사·동료지원이 지식경영활동과 조직혁신 사이에서 매개를 하지 못한다는 결과는 공무원조직의 특수성에서 기인하는 결과일 수 있다. 지금은 4차 산업혁명 시대이다. 자신이 알고 있는 지식의 보유가 자신만을 위해주는 고유 가치로 작용하는 시기는 끝났다고 할 수 있다. 문헌연구에서 살펴보았듯이 상사·동료지원은 지식경영활동의 부산물이며, 조직혁신에도 현격한 기여를 하고 있는 변인이다. 비록 본 연구에서는 그 유효성이 입증되지 못하였지만, 추후 지식경영활동과 상사·동료지원, 그리고 조직혁신의 관계에 대해 좀 더 연구해 볼 필요가 있을 것이다.

본 연구는 연구취지에 동의한 서울특별시 사회복지전담공무원만을 대상으로 연구를 수행하였기에 일반화하는데 한계가 있을 수 있다. 본 연구는 4차 산업혁명을 대비하여 사회복지계가 나아갈 방향을 찾는 가운데 공공사회복지조직의 지식경영활동을 통한 조직혁신 활동을 먼저 제안하였다. 그러나 일부 변인의 측정도구 중 요인적재치가 낮은 문항이 존재하기도 하였고 연구모형에서 다양한 통제변인을 포함하지 않은 점은 연구의 한계라 할 수 있겠다. 이후 보다 검증된 측정도구의 적용과 통제변인을 포함한 분석이 요청된다.

그럼에도 불구하고 사회복지전담공무원을 대상으로 한 조직혁신에 관한 국내외 연구가 최소한 실정에서, 지식경영활동이 조직혁신에 영향을 미칠 것이고 이들의 관계는 상사·동료지원과 감정공유를 통해 더욱 강화될 수 있다는 가설을 경험적 검증을 통해 증명했다는 점에서 본 연구의 의의가 있겠다. 앞으로도 공공복지조직의 혁신을 이룰 수 있는 다양한 연구가 더욱 모색되어 주민들의 복지 향상에 기여할 수 있기를 바란다.

참고문헌

- 강경숙. 2014. “지식공유가 개인 및 조직의 성과에 미치는 영향- 평가제도와 인센티브제도의 조절효과를 중심으로 -”. 인하대학교 박사학위논문(미간행).
- 강수현 · 이창환. 2011. “사회복지종사자의 감성지능 수준에 따라 감정노동이 소진에 미치는 영향”. 『사회과학연구』 37(2): 53-72.
- 강현진. 2016. “감정노동자의 감성지능, 감정표현규칙 및 감정노동전략에 관한 연구”. 경희대학교 박사학위논문(미간행).
- 구정대. 2007. “감성적 리더십과 직무스트레스 및 이직성향과의 관계에 관한 연구”. 『관광학연구』 31(5): 375-392.
- 국가인권위원회. 2013. 『사회복지사 인권상황실태조사』. 국가인권위원회.
- 권기완. 2014. “호텔주방의 지식경영활동이 조직성과에 미치는 영향”. 한성대학교 석사학위논문(미간행).
- 권창희 · 홍경옥. 2014. “관광숙박업 종사원의 직장-가정간 갈등이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 상사·동료지원의 조절효과를 중심으로”. 『한국관광·레저학회』 26(6): 189-208.
- 김기영. 2014. “사회복지전담공무원의 조직 및 직무특성이 이중몰입에 미치는 영향”. 세종대학교 박사학위논문(미간행).
- 김승수. 2004. “지식경영 성공요인과 지식공유, 경영성과 간의 연계성에 관한 연구”. 단국대학교 박사학위 논문(미간행).
- 김인숙. 2017. “사회복지전담공무원의 일 조직화: 공공담론의 역설과 실패”. 『사회복지행정학』 19(1): 101-139.
- 김일천 · 김종우 · 이지우. 2004. “혁신적 업무행동의 선행요인에 관한 연구”. 『경영연구』 19(2): 281-316.
- 김정옥. 2007. “지식경영요인이 혁신경영성과에 미치는 영향”. 충주대학교 석사학위논문(미간행).
- 김준. 2008. “지식경영자산 및 지식공유와 조직성과 간의 관계에 관한 연구”. 안양대학교 박사학위논문(미간행).
- 김호열. 2006. “지식경영의 기반구조와 지식관리시스템의 프로세스 역량이 기업성과에 미치는 영향”. 경북대학교 박사학위논문(미간행).

- 나기환 · 최민석 · 한수진. 2015. “여성공무원의 인적 네트워크가 감정공유를 통한 정서적 조직몰입과 개인적응 성과에 미치는 영향”. 『한국인사조직학회 발표논문집』 추계, 153-174.
- 나상희. 2017. “사회복지전달체계 구성원칙과 사회복지공무원의 직무성과 : 전문직업적 정체성의 조절효과를 중심으로”. 용인대학교 박사학위논문(미간행).
- 남중훈. 2006. “조직구성원의 일중독이 조직유효성에 미치는 영향 : 상사와 동료의 지원을 조절변수로”. 서강대학교 석사학위논문(미간행).
- 류정옥. 2009. “사회복지사의 감성지능이 직무소진과 심리적 안녕감에 미치는 영향”. 울산대학교 석사학위논문(미간행).
- 문승연 · 김춘희. 2015. “사회복지사의 행복이 고객지향성에 미치는 영향 - 외상후 스트레스와 감성지능을 중심으로 -”. 『한국자치행정학보』 29(4): 347-369.
- 박노국 · 안관영 · 고광만. 2013. “중소기업의 지식경영활동과 혁신의 관계: 기업중용합회 참여의 조절효과”. 『벤처창업연구』 8(1): 137-147.
- 박동수 · 강희락 · 장연. 2009. “조직구성원이 인지한 CEO의 감성리더십과 조직유효성의 관계에서 신뢰의 조절효과: 중소기업 CEO를 중심으로”. 『대한경영학회지』 22(5): 2741-2768.
- 박정령. 2015. “사례관리 사회복지사의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구 : 감성지능과 LMX의 조절효과를 중심으로”. 경성대학교 석사학위논문(미간행).
- 박종철 · 임지원 · 홍성준. 2014. “사회적 감정공유와 동기 체계가 목표달성가능성에 미치는 영향: 목표몰입의 매개역할”. 『한국전략마케팅학회』 22(3): 95-114.
- 배병렬. 2007. 『Amos 7에 의한 구조방정식 모델링-원리와 실제-』. 서울: 도서출판 청람.
- 배병룡. 2005. “조직내 신뢰가 반응성에 미치는 영향: 협력, 민주성 및 조직몰입의 매개를 통하여”. 『한국행정학보』 39(3): 67-86.
- 손예진. 2015. “조직지원, 상사지원, 동료지원이 조직몰입과 혁신행동에 미치는 영향 : 국내 서비스업 종사자를 중심으로”. 경기대학교 석사학위논문(미간행).
- 신중환. 2014. “상사의 감성지능이 사회복지사의 혁신행동과 조직시민행동에 미치는 영향”. 『한국행정학회』 48(4): 157-177.
- 신한춘. 2013. 감정노동이 소진에 미치는 영향: 사회적 지원과 유머분위기의 조절효과. 동아대학교 박사학위논문(미간행).
- 예지은. 2015. “상사의 감성지능과 부하의 감정공유가 직무열의와 조직몰입에 미치는 영향-긍정심리자본의 매개효과를 중심으로 -”. 성균관대학교 박사학위논문(미간행).

- 오원석. 2008. “지식경영요인이 생산성 성과에 미치는 영향에 관한 연구-중소제조기업을 중심으로-”. 동국대학교 석사학위논문(미간행).
- 윤창근·최정인·정세인. 2017. “지식공유와 성과 간의 인과구조: 구조방정식을 활용한 지식공유의 결정모형과 성과에 대한 영향 분석”. 『지방정부연구』 21(2): 231-259.
- 이도열. 2007. “지식자산, 지식공유, 조직유효성의 관계에 관한 연구”. 전북대학교 박사학위논문(미간행).
- 이란. 2014. “원가기획시스템의 지식경영활동을 통한 기업혁신에 대한 영향”. 경북대학교 석사학위논문(미간행).
- 이미영. 2014. “상사의 리더십과 동료 지원이 감정노동자의 직무만족도에 미치는 영향 : K 회사 콜센터 상담사들을 대상으로”. 고려대학교 석사학위논문(미간행).
- 이선영·손호중. 2013. “공공조직에서의 변혁적 리더십과 직무스트레스 관계에 관한 연구: 경기도 사회복지전담공무원을 대상으로”. 『지방정부연구』 17(3): 223-244.
- 이소정·홍아정. 2017. “상사 지원과 동료 지원이 일몰입을 매개로 지식공유에 미치는 영향”. 『지식경영연구』 18(2): 1-22.
- 이승윤·고성훈. 2017. “공유된 긍정 정서의 기제, 선행요인과 결과에 대한 고찰 및 긍정 조직학에의 적용”. 『인사조직연구』 25(2): 159-192.
- 이인석. 1999. “혁신행동의 선행요인에 관한 실증적 연구”. 『인사관리연구』 23(1): 35-54.
- 이진욱. 2003. “직무요구가 정서적 소진과 직무비관여에 미치는 영향: 개인적 자원과 직무 자원의 조절효과를 중심으로”. 고려대학교 석사학위논문(미간행).
- 이철주·한승주. 2014. “관료제 구조와 사회복지 업무의 충돌, 그리고 재량행위의 왜곡”. 『정부학연구』 20(1): 75-118.
- 이형렬·송경민. 2010. “여성 사회복지전담공무원의 소진에 영향을 미치는 요인”. 『GRI 연구논총』 12(2): 171-200.
- 이혜진·이창원. 2011. “사회복지관장의 리더십 유형이 종사자의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 복지관장 감성지능의 조절효과를 중심으로”. 『한국정책학회보』 20(1): 213-242.
- 임상중·고상호. 2011. “지식경영, 종합적 품질경영(TQM), 혁신성과 간의 관계”. 『재무와 회계정보저널』 11(2): 81-97.
- 장신재. 2003. “사회복지전담공무원의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 연세대학교 박사학위논문(미간행).

- 장원영. 2016. “코레일의 조직문화 및 조직혁신의 관계와 리더십의 역할 연구”. 한남대학교 박사학위논문(미간행).
- 정기영. 2016. “조직의 관리시스템, 분권화, 정보기술지원이 지식경영활동 및 경영성과에 미치는 영향”. 안양대학교 박사학위논문(미간행).
- 정승진·박애선. 2009. “주민생활지원서비스 개편에 따른 사회복지전달체계의 변화 경험에 관한 질적 연구”. 『한국사회복지질적연구』 3(2): 39-63.
- 정창훈. 2014. “서울특별시 사회복지담당공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향- 사회적 지원의 조절효과를 중심으로 -”. 시립대학교 박사학위논문(미간행).
- 정형식·김영심·이규현. 2014. “사회적 감정공유가 환자의 심리적 안정 및 치료효과에 미치는 영향”. 『고객만족경영연구』 16(2): 181-202.
- 채상명. 2016. “긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구-협력적 노사관계와 감정공유의 조절효과를 중심으로-”. 동명대학교 박사학위논문(미간행).
- 최철휴. 2011. “LMX와 혁신적 업무행동의 관계에서 커뮤니케이션 개방성의 매개역할”. 부경대학교 석사학위논문(미간행).
- 한지현·유태용. 2005. “상사의 정서지능이 부하의 태도와 상사 과업수행에 미치는 영향”. 『한국심리학회지』 18(1): 177-199.
- 허영기. 2015. “경영자의 전략적 지향성이 혁신성과에 미치는 영향-지식경영활동의 매개효과를 중심으로”. 호남대학교 박사학위논문(미간행).
- 허명숙·천명중. 2007. 『지식경영시스템』, 서울: 한경사.
- 홍순복. 2007. “공공조직에서 상사신뢰와 조직유효성에 미치는 영향”. 『한국콘텐츠학회논문지』 7(3): 197-206.
- Alavi, M., and Leidner, D. E. 2001. “Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues.” MIS Quarterly 25(1): 107-136.
- Ashforth, B. E., and Humphrey, R. H. 1995. “Emotion in the Workplace: A Reappraisal.” Human Relations 48(2): 97-125.
- Babin, B. J., and Boles, J. S. 1996. “The Effects of Perceived Co-worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction.” Journal of Retailing 72(1): 57-75.

- Burnside, R. M. 1990. "Improving Corporate Climate for Creativity." pp. 265-284. in *Innovation and Creativity at Work: Psychological and Organizational Strategies*, edited by West, M. A. and Farr, J. L., New York: John Wiley & Sons.
- Carneiro, A. 2000. "How does Knowledge Management Influence Innovation and Competitiveness." *Journal of Knowledge Management* 4(1): 87-98.
- Cheung, G. W., and Lau, R. S. 2008. "Testing Mediation and Suppression Effects of Latent Variables: Bootstrapping with Structural Equation Models. *Organizational Research Methods*," 11(2): 296-325.
- Cohen, S., and Wills, T. A. 1985. "Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis." *Psychological Bulletin* 98(2): 310-357.
- Collinson, S. 2001. "Developing and Deploying Knowledge for Innovation: British and Japanese Corporations Compared." *International Journal of Innovation Management* 5(1): 73-103.
- Damanpour, F. 1991. "Organizational Innovation: A Meta-analysis of Effects of Determinants and Moderators." *The Academy of Management Journal* 34(3): 555-590.
- Davenport, T. H. 1999. *Knowledge Management and Broaderfirm : Strategy, Advantage and Performance*. Knowledge Management Handbook, BocaRaton : CRC Press.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., and Davis-LaMastro, V. 1990. "Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation." *Journal of Applied Psychology* 75(1): 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., and Sowa, D. 1986. "Perceived Organizational Support." *Journal of Applied Psychology* 71(3): 500.
- Fisher, C. D., and Ashkanasy, N. M. 2000. "The Emerging Role of Emotions in Work Life: An Introduction." *Journal of Organizational Behaviour* 21(2): 123-129.
- Gloet, M., and Terziovski, M. 2004. "Exploring the Relationship Between Knowledge Management Practices and Innovation Performance." *Journal of Manufacturing Technology Management* 5(5): 402-409.
- Gold, A. H., Malhotra, A., and Segars, A. H. 2001. "Knowledge Management: an Organizational Capabilities Perspective." *Management Information Systems* 18(1): 185-214.
- Grant, R. M. 1996. "Toward a Knowledge-based Theory of the Firm." *Strategic*

- Management Journal 17(Winter Special Issue) 109-122.
- Halbesleben, J. R. B. 2006. "Sources of Social Support and Burnout: A Meta-analytic Test of the Conservation of Resources Model." *Journal of Applied Psychology* 91(5): 1134-1145.
- Kleysen, R. F., and Street, C. T. 2001. "Toward a Multi-dimensional Measure of Individual Innovative Behavior." *Journal of Intellectual Capital* 3(3): 284-296.
- Liebowiz, J. 2001. "Knowledge Manage Mentand It's Link to Artificial Intelligence." *Expert Systems with Applications* 20: 1-6.
- Lin, B. W., Lee, Y. K, and Hung, S. H. 2006, "R&D Intensity and Commercialization Orientation Effect on Financial Performance." *Journal of Business Research* 59: 679-685.
- Liu, Y., Xu, J., and Weitz, B. A. 2011. "The Role of Emotional Expression and Mentoring in Internship Learning." *Academy of Management Learning & Education* 10(1): 94-110.
- Lyubomirsky, S., King, L., and Diener, E. 2005. "The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success?." *Psychological Bulletin* 131(6): 803-855.
- Prajogo, D. I., Power, D. J., and Sohal, A. S. 2004. "The Role of Trading Partner Relationships in Determining Innovation Performance: An Empirical Examination." *European Journal of Innovation Management* 7(3): 178-186.
- Proenca, E. J. 1999. "Employee Reactions to Managed Care." *Health Care Management Review* 24(2): 57-70.
- Prusak, L. 1997. *Knowledge in Organizations*. Washington: Butterworth-Heinemann.
- Rhoades, L., and Eisenberger, R. 2002. "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature." *Journal of Applied Psychology* 87: 698-714.
- Scott, S. G. and Bruce, R. A. 1994. "Determinants of Innovative Behavior: A Path Model of Individual Innovation in the Workplace." *The Academy of Management Journal* 37(3): 580-607.
- Seers, A., Megee, G. W., Serey, T. T., and Graen, G. B. 1983. "The Interaction of Job Stress and Social Support: A Strong Investigation." *Academy of Management Journal* 26: 273-284.

- Soper, D. 2013. "Sobel Test Calculator for the Significance of Mediation."
[<http://www.danielsoper.com/statcalc>].
- Staw, B. M., and Barsade, S. G. 1993. "Affect and Managerial Performance: A Test of the Sadder-but-wiser vs. Happier-and-smarter Hypotheses." *Administrative Science Quarterly* 304-331.
- Susskind, R., and Susskind, D. 2015. *The Future of the Professions: How Technology will Transform the Work of Human Experts*. Oxford: Oxford University Press.
- Tranfield, D., Young, M., and Partington, D. 2003. "Knowledge Management Routines for Innovation Projects: Developing a Hierarchical Process Model." *International Journal of Innovation Management* 7(1): 27-49.
- Tsui, A. S., Pearce, J. L., Porter, L. W., and Tripoli, A. M. 2017. "Alternative Approaches to the Employee-organization Relationship: Dose Investment in Employees Pay Off." *Academy of Management Journal* 40(5) [<https://doi.org/10.5465/256928>].
- Tushman, M. L., O'Reilly, C., and Nadler, D. A. 1989. *The Management of Organizations*. Harper & Row.
- Weiss, H. M., and Cropanzano, R. 1996. "Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work." in *Research in Organizational Behavior: An Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews*, edited by Staw, Barry M. and Cummings, L. L.. Greenwich, CT: JAI Press.
- Wiig, K. M. 1997. "Knowledge Management: An Introduction and Perspective." *Journal of Knowledge Management* 1(1): 6-14.
- Wong, C. S., and Law, K. S. 2002. "The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study." *The Leadership Quarterly* 13(3): 243-274.
- Yilmaz, C., and Hunt, S. D. 2001. "Salesperson Cooperation: The Influence of Relational Task, Organizational and Personal Factors." *Journal of the Academy of Marketing Science* 29(4): 335-357.
- 한겨레. 2018. "인권보장 시급하다" 사회복지사 공무원 투신". 2018.05.31.
[<http://www.hani.co.kr/arti/society/area/847237.html>].

Abstract

The Effect of Public Social Worker's Knowledge Management on Organizational Innovation: Mediating Effects of Supervisor-Colleague Support and Sharing Emotions

Sun Young, Jeon* · Eun Jue, Jung**

In order to seek measures for organizational innovation in the field of public social welfares in the era of fast-changing, cutting edge technological innovation and knowledge creation, this study targets the public social workers of Seoul Metropolitan City and verifies the relationship between knowledge management and organizational innovation, and whether supervisor-colleague support and sharing emotions have mediating effects using structural equation model. The result of the research suggests that knowledge management and sharing emotions posed direct impact on organizational innovation while supervisor-colleague support did not influence organizational innovation. Second, when the mediating effects of supervisor-colleague support and sharing emotions on the relationship between knowledge management and organizational innovation was verified, supervisor-colleague support did not have mediating effect while sharing emotions did. It was found that the more frequent the knowledge management and sharing emotions of public social worker, the more positive influence it has on organizational innovation. It was also verified that knowledge management enhances organizational innovation more through sharing emotions. Therefore the importance of creating, sharing and applying information in conveying public social welfare service needs to be recognized, and it is advisable to seek organizational innovation and positive change in terms of business performance

* Associate Professor, YongIn University

** Full-time Researcher, Seoul Women's University

by exploiting the system which would allow reciprocal sharing of emotion that may arise in the process of job performance.

Keywords : Public Social Worker, Knowledge Management, Supervisor-Colleague Support, Sharing Emotions, Organizational Innovation

[논문투고일: 2018.06.30, 심사일: 1차-2018.08.16 / 2차-2018.08.22, 심사완료일: 2018.08.23]