

공감(Compassion)개념에 대한 이해

최형진¹ · 이상민² · 노세리³

한양대학교 대학원 경영학 대학원생¹, 한양대학교 경영대학 부교수², 한국노동연구원³

Understanding the Compassion as a Concept

Choi, Hyung Jin¹ · Lee, Sang Min² · No, Se Ri³

¹Graduate Student, Graduate School, Collage of Business Administration, Hanyang University, Seoul

²Professor, Collage of Business Administration, Hanyang University, Seoul

³Researcher, Korea Labor Institute, Sejong, Korea

Purpose: Compassion is often entangled with similar concepts such as empathy, sympathy and pity. The purpose of this study is to understand and to distinguish compassion from empathy, sympathy and pity as a concept.

Methods: We compared three similar concepts such as empathy, sympathy and pity, to compassion theoretically in order to distinguish each of the differences from similarities with literary reviews. **Results:** We have derived six key features of compassion as follow. First, objects of compassion are the individuals who have experienced suffering. Second, compassion encompasses the relativity of suffering. Third, compassion must be connected with action. Fourth, the main purpose of the compassionate act is to transmit compassionate feeling to others. Fifth, a relatively accurate understanding for others precedes compassionate act. Sixth, compassion is based on other-oriented emotion. **Conclusion:** Based on the above results, compassion can be a useful concept to reduce employee's suffering in the organization.

Key Words: Compassion; Empathy; Sympathy; Concept

서론

1. 연구의 필요성

공감(compassion)이란 타인의 고통에 주목하고 그들의 감정을 느끼며, 더 나아가 그 고통을 완화시킬 수 있도록 실제적인 도움을 주는 행동이다. 공감은 제공자가 공감이 필요한 대상과 유대감이 있어야만 발생하는 것이 아니기 때문에 형성된 유대감의 정도와 상관없이 모든 개인은 공감의 대상이 될 수 있다(Kanov et al., 2004).

개인은 삶에서 일어난 괴로운 일에 대한 자신의 감정을 업무에 반영하기에 그들을 방치할 경우 조직에도 여러 가지 부정적

인 결과가 발생할 수 있다(Zaslow, 2002). 구체적으로 조직에 속한 개인이 고통을 경험하면 슬픔으로 인해 업무에서 몰입이 저하되거나 자신감이 위축되는 상태를 겪을 수 있으며, 더 나아가 태만이나 이직과 같은 결과로 이어져 조직생산성에 부정적인 영향을 미칠 수 있다(Choi, Lee, & No, 2016; Kanov et al., 2004).

과거 개인이 경험하는 고통의 종류는 빈곤, 질병, 죽음 등에 한정적이었지만, 오늘날에는 스트레스, 소진, 질투, 좌절, 외로움, 차별, 상대적 빈곤, 자기혐오 등으로 다양해져 정신질환 같이 이전엔 없었던 새로운 심리적인 질병들을 만들었다. 이로 인해 현대 사회에서는 개인의 감정과 권리에 대한 관심이 높아졌다. 특히 공감은 개인의 부정적인 감정과 고통을 줄여주는 기

주요어: 공감, 동감, 동정, 개념

Corresponding author: Choi, Hyung Jin <https://orcid.org/0000-0003-0920-5881>

Graduate School, Collage of Business Administration, Hanyang University, 222 Wangsimni-ro, Seongdong-gu, Seoul 04763, Korea.

Tel: +82-2-2220-2791, Fax: +82-2-2296-0249, E-mail: choikk1@nate.com

Received: Mar 12, 2020 / Revised: Apr 9, 2020 / Accepted: May 11, 2020

능을 하기 때문에, 최근 조직에서 주목되고 있다(Ko & Moon, 2012; Lilius et al., 2008). 다수의 개인은 삶의 대부분의 시간을 조직에서 보내기 때문에 조직에서의 공감은 더욱 중요해지고 있다(Choi et al., 2016; Engen & Singer, 2015; Madden, Duchon, Madden, & Plowman, 2012). 공감은 또한 간호사회와 매우 밀접한 연관이 있다. 간호사와 환자 관계에서 발생하는 공감은 직무요구로 받아들여져 간호사들의 소진을 일으키기 쉽다(e.g. compassion fatigue). 그러나 간호사와 간호사의 상호간 호혜성을 지닌 쌍방향적 공감은 서로의 심리적 자원을 채워줌으로써 조직에서 발생하는 부정적인 감정을 조절하는 기재로 작용할 수 있다(Choi, 2014; Clark, 1997; Kanov et al., 2004; Lilius et al., 2008).

공감은 성별과 같이 선천적인 것에 영향을 받으나, 특정 문화에서는 행동의 제약을 받아 타인의 고통을 느꼈더라도 표현하지 않기도 한다(Clark, 1997; Howe, 2012). 반대로 조직의 관행, 정책, 시스템과 리더십을 통해서 공감이 활성화되기도 한다. 따라서 공감이라는 것은 주어진 환경에 따라 후천적으로 손실될 수도 있고 개발될 수도 있는 것이다(Kanov et al., 2004; Rifkin, 2010). 이러한 후천적 공감능력 개발가능성에 대한 논의에 근거하여 일부 학자들은 오늘날 조직 공감의 중요성을 강조하고 이를 활성화시키기 위한 관행과 시스템에 대한 이론적인 논의를 확장시키고 있다. 한 구성원에게 발생한 부정의 사건을 퍼뜨려 고통에 주목하는 것을 장려하는 ‘의사소통 시스템’과 구성원 간 강력한 사회적 유대를 형성할 수 있는 ‘역할 상호의존성이 높은 업무구조’ 등을 예로 들 수 있다(Dutton, Worline, Frost, & Lilius, 2006; Kanov et al., 2004; Lilius, Worline, Dutton, Kanov, & Maitlis, 2011; Madden et al., 2012).

공감(compassion)이라는 용어는 다른 유사개념들과 혼동되기 쉽다. Cassell (2002)은 연구자들이 공감을 동감(empathy), 동정(sympathy), 연민(pity)과 같은 유사개념들과 종종 혼동하고 있음을 지적하였는데, 국내 연구에서도 분과별로 용어에 대한 번역과 의미에 대한 해석이 조금씩 다르다. 예를 들어 조직분야에서 ‘compassion’을 공감으로, ‘empathy’을 동감으로 표기한다면, 심리학에서는 ‘compassion’을 연민으로 ‘empathy’를 공감으로 표기하기도 한다(Choi, 2014). 그러나 조직에서의 공감이 언제나 긍정적인 것은 아니다(Clark, 1997). 각 개념의 차이를 명확하게 인지하지 못한 상태에서 조직에서 공감을 무조건적으로 장려할 경우 원하는 긍정적인 효과를 얻지 못할 수 있으며 오히려 역효과를 발생시킬 수도 있다. 이는 이론측면에서의 연구자들의 혼란 또는 적용측면에서의 실무자들의 혼란을 야기할 수 있다(Kanov et al., 2004). 그

러므로 조직 내 공감에 대한 연구를 바르게 활성화하려면 먼저 공감과 혼동되는 유사개념을 비교하여 그 차이부터 명확히 이해해야 할 필요가 있다.

본 연구에서는 문헌고찰을 통해 공감에 대한 이론적 정의를 살펴보고 공감(compassion)과 동감(empathy), 동정(sympathy), 연민(pity) 유사한 개념들과의 유사점과 차이점을 비교하고 이들 간의 관계를 확인함으로써 공감이라는 개념을 보다 명확하게 이해할 수 있게 하고자 하였다.

2. 연구목적

본 연구는 공감(compassion)개념에 대한 이해를 바탕으로 공감연구 및 공감활성화에 관련하여 이론적인 방향성을 제공하고자 하며, 구체적인 절차는 아래와 같다.

- 공감(compassion)의 개념을 정의한다.
- 공감의 유사개념을 정의한다.
- 공감과 유사개념의 관계를 비교분석한다.
- 공감만의 특징과 성립조건을 제시한다.

3. 연구방법

본 연구는 Kanov et al.,(2004)의 공감(compassion)이라는 개념과 효과에 대한 정확한 이해가 필요하다 논의에 기초하여, 조직학 공감 문헌에 반복적으로 인용되었던 대표 원전 Clark (1997): Misery and Company: Sympathy in everyday Life와 Gilbert (2005): Compassion Conceptualizations, Research and Use in Psychotherapy에서 공감과 유사개념의 구성요소를 찾아 개념의 속성을 일차적으로 분류하였다. 이후 공감(compassion), 동감(empathy), 동정(sympathy), 공감피로(compassion fatigue), 공감만족(compassion satisfaction), 도움행동(helping behavior), 돌봄(care-giving), 친사회적 행동(prosocial behavior), 사회적 지지(social support), 정서적 지지(emotional support), 물질적 지지(material support), 타인의 고통(other's suffering) 등을 핵심어로 RISS, DBpia, Kiss, Google Scholar 등을 검색하여 심리학, 간호학, 철학, 경영학(조직학), 교육학에서 공감과 유사개념이 각 분과에서는 어떻게 번역되고 어떤 속성을 포함하고 있으며 어떤 의미를 가지고 사용되고 있는지 확인하고 분류하는 작업을 수행하였다. 마지막으로 선행연구에서 제시된 속성인 이해, 사고, 행동관점(Gilbert, 2005; Kanov et al., 2004; Clark, 1997)으로 공통점과 차이점을 분류하고 공감의 고유한 특징을 이론적으로 도출하였다.

본 론

1. 공감(compassion)의 개념적 정의

공감(compassion)이란 이타주의에 기초한 태도, 감정, 덕목으로, 타인의 고통을 완화시키고자 하는 욕구로 정의된다(Kanov et al., 2004). 공감의 대상은 긍정적인 상태의 개인이 아니라 부정적인 상태에서 고통을 받고 있는 개인이다. 공감은 고통을 겪고 있는 개인에게만 제공되는 것으로 기쁘고 즐거운 상태의 개인과는 관련이 없다(Blum, 1980). 그리고 고통(suffering)은 지진·홍수와 같은 자연재해, 위험, 곤경, 아픔 등과 같은 개인적 시련, 상사의 언어적 폭력, 동료 간 불화, 조직정 치료부터 오는 고통 등과 같은 것을 포함한다. 그러나 고통의 정도가 상대적으로 미약한 짜증이나 불편함은 엄밀히 말해서 공감을 받아야 할 대상이라고 보기 어렵다(Blum, 1980; Kanov et al., 2004; Zaslow, 2002).

극도의 부정적 상태에 처한 개인의 고통을 덜어주기 위하여 공감을 제공하는 행동방식은 크게 세 가지가 있다(Lilius et al., 2008). 첫째, 감정적 지지(emotional support)는 안부 묻기, 안아주기 같이 언어 및 비언어적 지지 표현을 말한다. 둘째, 시간과 유연성 제공(time and flexibility)은 동료가 고통으로 인해 극심한 스트레스를 경험하고, 이로 인해 업무를 제대로 수행하고 있지 못하는 상황일 때 자신의 업무가 아님에도 불구하고 소정의 시간을 내어 업무를 마칠 수 있도록 도움을 주거나 또는 업무시간을 자신과 바꿔줌으로써 공감을 표현하는 것이다. 그래서 이는 역할 외 행동이라고 볼 수 있으며 자발적인 지원과 같다. 셋째, 물질적 지지(material support)는 구성원에게 물질을 제공함으로써 자신이 그들의 고통에 공감 및 지지하고 있음을 표현하는 방식이다. 이 방식에는 음식이나 간식, 꽃, 편지, 선물, 응원 메시지 등을 제공하거나 금전적인 지원이 속한다(Clark, 1997).

공감은 고통을 경험하고 있는 개인에게 다양한 긍정적 영향을 미칠 수 있다. 고통을 받고 있는 개인이 공감을 받으면 고립된 기분이 해소되고 고통에 대하여 좀 더 부드럽게 반응할 수 있으며, 고통으로 인하여 경험하였던 부정적인 정서를 환기하는데 도움이 된다(Bates, 2005). 그리고 공감은 개인의 고통을 단순히 감소시키는 것에서만 그치는 것이 아니라 공감을 제공한 구성원과의 사회적 유대관계를 형성하고 자아존중감 및 자기효능감 상승, 조직에 대한 긍정적 정체성, 감정, 태도 형성, 조직에 대한 정서적 몰입 증가, 직무현신, 과업성과 향상, 업무일탈 감소, 그리고 이직의도 감소 등과 같은 긍정적인 효과들을

발생시킬 수 있다(Choi et al., 2016; Choi, Lee, & No, 2015; Clark, 1997; Kanov et al., 2004; Ko & Moon, 2012; Lilius et al., 2008; Oh et al., 2013).

그러나 이와 같이 공감이 긍정적인 효과를 내려면 반드시 행동으로 대상에게 표현되어야 한다. 만약에 대상의 고통을 이해하더라도 대상의 고통을 덜어주는 행위를 하지 않으면 공감의 효과를 기대할 수 없다. Kanov 등(2004)은 조직에서 공감이 효과를 얻기 위해서 ‘주목하기(noticing)’, ‘느끼기(feeling)’, 그리고 ‘반응하기(responding)’라는 단계가 순차적으로 이루어져야 한다고 제시하였다. 첫째, 주목하기는 조직구성원에게 부정적인 사건이 발생했을 때 그들의 고통을 알아채고 이를 의식하는 것을 의미한다. 주목이라는 것은 적극적으로 능동적으로 인지하는 것을 의미한다. 만약 주목하기가 선행되지 않을 경우에, 그들의 고통을 우연히 목격함으로써 인지할 수는 있으나 그들의 감정을 느끼는 것은 불가능하다(Kanov et al., 2004). 둘째, 느끼기는 구성원이 겪는 고통을 함께 하는 것을 의미한다(Von Dietze & Orb, 2000). 이는 상대의 고통을 인식하는 것을 넘어서 그들이 겪고 있는 고통을 자신의 내부로 가져와 상상력을 통해 복원함으로써 그들과 같은 관점에서 고통을 느끼고 그들의 감정을 이해하고 걱정하는 것이다(Kanov et al., 2004). 셋째, 반응하기는 구성원의 고통에 대한 느끼기가 그들의 고통을 제거하기 위한 행동으로 연결되는 것을 말한다(Von Dietze & Orb, 2000). 반응하기는 구성원의 고통을 주목하고 느낀 후에 감정적으로 반응하여 행동으로 표현함으로써 상대가 고통을 인내할 수 있도록 힘을 실어주는 것이다(Kanov et al., 2004). 이와 같이 개별 구성요소가 순차적으로 이루어져야 실제 공감을 표현하는 행동이 나타날 수 있으며 공감의 긍정적 효과가 발생할 수 있다.

2. 국내외 문헌고찰

공감은 동감, 동정, 연민 등과 같은 개념들과 종종 혼동된다. 특히 국내에서 해외 연구를 번역하는 과정에서 분과학문 간에 차이로 국문표기 상 혼선이 발생하고 있다. 조직학 분야에서는 공감(compassion), 동감(empathy), 동정(sympathy)으로 표기하고 있는 반면에(e.g., Oh et al., 2013), 심리학에서는 공감(empathy), 공감(sympathy), 연민(compassion)으로 표기한다(Kim, 2013). 철학에서는 공감(compassion), 공감(sympathy), 동정(pity), 연민(pity)으로(e.g., Lee, 2014), 간호학에서는 공감(empathy), 공감만족(compassion satisfaction), 공감피로(compassion fatigue)로 표기하고 있다(Choi, 2014), 기타 분야

에서도 보면, 공감(compassion), 공감(empathy), 공감(sym-
pathy), 연민(compassion), 동정(sympathy)으로 표시하고
있다(e.g., Kang, 2013). 그러나 선행연구는 표기상 혼선이 존
재함에도 불구하고 이를 크게 문제로 삼고 있지 않으며, 각 분
야에서는 서로 다른 용어 표기 방식을 고수하고 있는 형편이다
(Choi, 2014).

그렇다면 왜 이러한 혼선이 발생하는 것일까? 이러한 혼동
이 발생하는 이유로 크게 다음의 두 가지를 생각해 볼 수 있다.
첫째, 각 개념들이 서로 겹치는 공통분모가 존재하기에 구태여
유사개념들과의 차이 또는 구분해야 할 필요성을 인식하지 못
했기 때문일 것이다. 둘째, 공감과 유사개념 간에 차이를 인식
했더라도 이들을 구성원의 행복과 안녕 그리고 조직건강이라
는 동일한 목표를 지향하는 것으로 보고 구분하는 것을 중요하
게 생각하지 않았기 때문일 것이다. 선행연구에 따르면 공감과
유사개념들은 완벽하게 분리되거나 구별될 수는 없다고 주장
하였다(Kanov et al., 2004; Lilius et al., 2008). 실제로 공감은
혼동되는 유사개념들과 일정 수준 이상의 공통분모와 높은 상
관관계를 갖고 있거나 상호 강화적인 호혜성을 지니고 있다. 그
러므로 그동안 개념 구분에 대한 문제의식을 제대로 갖지 못하
거나 중요하다고 여기지 않았을 수도 있다.

그러나 중요한 것은 각 개념들은 서로 다른 차이를 가지고
있으며 이를 이해하는 것이 필요하다는 것이다(Cassell, 2002).
그렇기에 일부 선행연구는 각각의 개념에 차이가 있다는 것을
인식하고 이론적으로 구분하려는 시도를 보여 왔다(Cassell,
2002; Clark, 1997; Bierhoff, 2005; Engen & Singer, 2015;
Gilbert, 2005; Kang, 2013; Kanov et al., 2004). 그렇지만 이와
관련된 선행연구는 공감과 동감의 차이, 공감과 연민의 차이
등 공감과 유사개념들 간의 개별적 차이만을 논의하고 있을 뿐,
공감과 혼동되고 있는 유사개념들을 종합적으로 고려하여 공
감과 비교·분석하려는 시도는 부족하였다.

3. 유사개념과 공감의 관계

1) 동감(Empathy)

동감이란 타인의 내면으로 들어가 타인의 입장을 취해봄으
로써 그들의 기쁨이나 슬픔의 감정을 자신의 감정인 것처럼 이
해하고 느끼는 것이다. 다시 말해 타인의 입장에서 생각하고 상
상력을 발휘하여 그들의 경험을 자신의 경험으로 복원하는 것
이다(Batson, Ahmad., Lishner, & Tsang, 2002; Clark, 1997;
Howe, 2012; Kanov et al., 2004; Wispe, 1986). 타인의 느낌과
동일한 느낌을 공유한다는 의미에서 ‘감정이입’으로 번역되기

도 한다(Park, 2014). 동감은 타인의 대한 이해가 핵심이기에
타인의 감정에 대한 정확한 이해가 가장 중요한 문제이다
(Clark, 1997).

Clark (1997)의 논의에 따르면, 동감의 경험은 인지적, 물리
적, 감정적 동감이라는 3개의 유형으로 구분된다. 첫째, 인지적
동감(cognitive empathy)이란 타인의 입장을 취함으로써 타
인의 감정, 사고, 의도를 추측하여 타인의 관점을 수용하고 인
식하는 것이다. 둘째, 물리적 동감(physical empathy)은 타인
의 감정에 신체적으로 반응하는 것이다. 타인이 웃음을 지으면
자신도 미소를 짓게 되고, 타인이 슬픔에 빠지면 자신도 눈물
을 흘리는 것을 예로 들 수 있다. 셋째는 감정적 동감(emotional
empathy)은 타인이 처한 특정 상황에 대해 감정적으로 반
응하는 것을 의미한다. 구체적으로 타인의 곤경에 대한 지각이
걱정이나 분개와 같은 감정의 형태로 나타나는 것이다. 세 가지
유형의 동감은 순차적으로 나타날 수도 있고 동시다발적으로
발생할 수도 있다(Clark, 1997).

효과 측면에서 동감은 타인을 이해함으로써 그들에 대한 편
견과 고정관념을 줄일 수 있다(Galinsky & Ku, 2004). 또한 그
들의 행동을 예측하고 적절한 반응을 보이는데 도움을 줄 수 있
기에 긍정적인 대인관계를 촉진할 수 있다. 이와 동시에 그들과
같은 관점을 수용함으로써 이해를 바탕으로 대인관계에서 발
생할 수 있는 부정적인 감정, 갈등상태, 공격행동을 감소시키
는 역할을 할 수 있다. 더 나아가 이후의 대인관계에서도 배려
와 같은 타인지향적인 태도를 취하게 하고 특히 곤경에 처해있
는 구성원을 목격했을 경우 도움행동과 같은 이타성 행동을 촉
진하는 매개체 역할을 한다(Batson et al., 2002; Clark, 1997;
Kanov et al., 2004).

동감과 공감은 모두 타인의 관점에서 그들을 이해하려는 욕
구에서 시작한다는 점에서 발생하는 동기가 같다고 볼 수 있다.
그러나 동감과 공감은 행동의 포함 여부와 수혜 대상에서 차이
를 보인다.

첫째, 공감은 행동을 포함하지만 동감은 행동으로 나타나지
않는다. 공감은 앞서 논의한 바와 같이 주목하기, 느끼기, 행동
하기 등과 같은 순차적인 단계를 거쳐 다양한 표현방식을 통해
상대의 고통을 제거하고 완화시키기 위한 직접적 또는 간접적
인 행동이 나타난다(Kanov et al., 2004). 그리고 고통을 제거
하기 위하여 감정적 지지, 시간과 유연성 제공, 물질적 지지의
행동을 보인다(Lilius et al., 2008). 그러나 동감은 타인의 입
장을 이해했는지라도 그 느낌을 행동을 통해 타인에게 전달되지
않은 상태다. 다시 말해, 동감은 외부로 표출되지 되지 않고 개
인 내부적으로 발생한 수준에서 그친다. 구체적으로 동감은 타

인의 감정, 사고, 의도를 추측하여 타인의 관점을 수용하거나 인지하는 것, 눈물과 웃음과 같은 신체적인 반응으로 동감이 나타나는 것 그리고 타인의 상황에 이입하여 감정의 형태로 나타나는 것으로 구분되는데(Batson et al., 2002; Clark, 1997; Lilius et al., 2008; Kanov et al., 2004), 이는 동감이 자신의 표현이나 행동을 타인에게 전달하는 것에 주안을 두지 않으며, 타인에 대한 자신의 편견이나 고정관념, 부정적 감정, 공격적 행동 등을 감소시키고 자신이 긍정적인 사회적 관계를 맺도록 하여 조직에 간접적으로 기여하는 것을 의미한다(Galinsky & Ku, 2004; Clark, 1997). 즉, 자신이 느낀 동감은 동감을 발생시킨 상대방에게 직접적인 행동을 전달하는 방식으로 연결되지 않는다. 그러므로 동감은 타인으로부터 발생한 감정이 본인의 내부에서 그치는 것이라면, 공감은 이것이 외부로 표출된다고 할 수 있다. 이러한 측면에서 행동으로 연결되는 공감이 동감에 비해 타인의 고통에 더 깊은 수준에서 참여하는 것으로 볼 수 있다(Von Dietze & Orb, 2000; Wispe, 1986). 이러한 점에서 다수의 학자들은 공감을 동감보다 더 포괄적인 개념으로 본다. 일부 학자들은 동감을 공감의 일부 구성요소로 취급하기도 한다(Kanov et al., 2004). 이는 동감이 공감의 둘째 단계인 느끼기와 같다고 볼 수 있기 때문이다. 타인의 상황을 자신의 내부로 가져와 복원하여 그들의 역할을 같은 관점에서 취하고 경험하고 느낀다는 것이 공감의 느끼기 특성과 매우 유사하다.

둘째, 공감은 고통으로 인해 심각한 부정적 상태에 처한 개인을 대상으로 한정하여 제공되지만 동감의 대상에는 제한이 없다. 동감은 타인의 슬픔과 기쁨에 모두 반응한다(Blum, 1980). Clark (1997) 연구에서 보면, 타인이 슬픔에 빠지면 자신도 이에 동감하여 눈물을 흘리고 우울한 느낌을 갖게 될 수 있다. 그러나 이와 반대로 타인이 긍정적인 경험으로 인해 웃음을 지으면 이에 동감하여 자신도 미소를 짓거나 기분 좋은 느낌을 가질 수 있다. 이와 같이 동감은 개인의 긍정적 또는 부정적 측면에 모두 발생한다는 점에서 공감에 비해 대상의 폭이 더 넓다고 할 수 있다(Table 1).

2) 동정(Sympathy)

동정은 함께 한다는 것을 의미하는 ‘syn’ 과 격정, 열정, 감정 상태를 뜻하는 ‘파토스(pathos)’가 결합한 합성어로, 타자와 함께 또는 타자와 동일한 감정 상태를 느끼는 것을 의미한다(Park, 2014). 이는 타인의 고통을 목격했을 때 무의식적으로 발생하는 것이며, 그들의 고통에 대해 지각(perception), 이해(understanding), 반응(reaction)함으로써 그들의 행복과 안녕을 위한 염려나 보살핌 행동으로 나타난다(Kanov et al., 2004).

동정은 외로움, 슬픔, 질병, 죽음, 실업, 빈곤, 차별 등과 같이 특정한 곤경을 마주하고 있는 개인에게 제공된다. 동정을 제공하는 방식에는 여러 가지가 있으나, Clark (1997)에 따르면 동정의 유형은 크게 거시적 측면과 미시적인 측면으로 구분할 수 있다. 첫째 거시적 동정은 금전이나 시간을 제공하는 것과 같이 실질적인 도움을 주는 형식을 취한다. 금전적 제공의 사례는, 아버지가 없는 가족, 절망적으로 빈곤한 가족에게 생계의 도움을 주기 위해 금전적 지원을 제공하거나(Clark, 1997), 사랑하는 사람이나 지인의 죽음으로 상실의 고통을 겪고 있는 개인에게 격려와 위로 차원에서 장례식 비용에 금전적으로 일조하는 것을 들 수 있다(Clark, 1997; Kanov et al., 2004). 이는 직접적으로 전달될 수도 있으며, 자선사업가나 대리인과 같이 특정 단체의 사람들을 통해서도 간접적으로 전달될 수 있다(Clark, 1997). 시간 제공의 구체적 사례는 어려움을 겪는 사람들을 위한 자원봉사에서 찾을 수 있다. 조직에서 동정은 업무수행에 어려움을 겪는 구성원에게 업무를 마칠 수 있도록 업무 외적으로 도움을 주거나 상담을 통해 동정 대상의 이야기를 들어주는 것이다(Clark, 1997; Lilius et al., 2008). 둘째, 미시적 동정은 편지, 카드, 꽃, 음식 등 비교적 저렴한 선물을 제공하여 동정을 표현하는 것이다. 특히 힘든 일을 겪은 개인에게 보내는 위로 메시지는 수신자 내부에서 구체화 또는 상징화하여 긍정적인 효력을 발휘할 수 있다. 따라서 때로는 전화통화로 위로를 전하는 것보다 선물을 통해 표현되는 동정이 더 큰 효력을 발휘할

Table 1. Compassion and Empathy

Categories		Compassion	Empathy
Definition		Compassion motivates people to get out of pain to help them physically and emotionally.	Empathy is thinking and using your imagination from another person's point of view, restoring their experience to your own
Similarity	Understanding	To understand them from the perspective of others	
Difference	Objects	Limited to individuals in negative condition	Can empathize with everyone.
	Expression	To relieve pain through certain action.	Understand others but do not appear to behave

수 있다(Clark, 1997). 동정을 받은 개인의 경우, 곤경으로 인해 발생한 부정적 정서를 조절할 수 있으며, 자아존중감이 상승하고 동정제공자와 정서적 유대관계를 형성할 수 있다(Choi, 2014). 그 외에도 동정은 실질적 문제 해결, 심리 치유, 위안, 친밀함, 따뜻함, 사랑, 감사, 사회적 결속 등과 연관이 있다(Clark, 1997; Park, 2014).

동정은 ‘동감’, ‘동정느낌’, ‘표출’이라는 세 가지 요소로 구성된 과정을 거쳐서 나타난다. 첫째, 동감이란 타인의 감정을 이해하는 것으로, 앞서 언급한 동감(empathy)의 내용과 같다. 둘째, 동정느낌(sympathy sentiment)이란 자신의 감정이 타인의 감정으로 스며드는 것이다. 이는 동감보다 더 깊은 수준으로 타인의 감정에 빠지는 것을 의미한다. 예를 들어서, 동생의 남편이 죽었을 때 자신도 동생의 슬픔에 깊숙이 빠져버려 절망의 감정을 주체할 수 없게 되는 것이다. 셋째, 표출(display)이란 고통 받는 대상에게 동정을 제공함으로써 동정을 외부로 표출하는 것이다. 예를 들어서 장례식에 참여하여 지인의 죽음으로 인해 고통 받고 있는 개인에게 금전이나 위로와 같은 지지 표현을 통해 동정을 표출한다(Clark, 1997).

동정 과정(sympathy-giving process)에서 ‘동감’은 ‘동정느낌’과 ‘표출’의 필수조건이지만, ‘동정느낌’이 ‘표출’의 필수조건은 아니다. 타인의 곤경을 목격하여 그들의 감정에 ‘동감’하고, 더 나아가 그들의 감정에 빠져 ‘동정느낌’을 갖게 되었으나 동정을 ‘표출’하지 않을 수 있다. 이를 동정의 감정이 개인 내부에 머물러 있다는 의미에서 ‘비밀동정(covert sympathy)’이라 한다. 반대로 ‘동감’ 후에 당사자에게 동정을 ‘표출’했지만, 동정을 제공한 개인이 대상자에게 ‘동정느낌’을 가지고 있지 않은 경우가 있는데, 이는 ‘표면적 동정(surface sympathy)’이라 한다. 동정 과정의 세 가지 구성요소를 모두 포함한 동정은 이상적인 동정으로 여겨지며 ‘심층적 동정(deep sympathy)’이라 한다(Clark, 1997).

동정은 타인의 고통에 반응하는 감정이며 적극적인 이해를 선행한다는 점에서 공감과 공통점을 가진다(Kanov et al., 2004). 이 두 개념은 모두 동감을 실제 행동으로 이어지기 전에 발생하는 요인으로 포함한다. 동정 과정에서 동감은 첫째 요소이며 필수선행조건이고, 공감의 세 가지 단계 중에서 둘째 단계인 느끼기는 동감의 특성과 일치한다. 또한 동정과 공감은 모두 고통을 겪고 있는 타인을 대상으로 하여 제공되며, 선물 제공, 금전적 지원, 시간 제공 등과 같은 행동으로 나타난다는 점에서도 유사하다(Clark, 1997; Kanov et al., 2004; Lilius et al., 2008).

그러나 동정과 공감은 이해 수준에서 차이를 보인다. 동정은 공감에 비하여 타인의 고통에 대한 이해의 정도가 낮을 수 있다

(Gilbert, 2005). 동정과 공감은 모두 타인에 대한 동일시를 통하여 이해하는 것을 전제로 한다(Cassell, 2002; Gilbert, 2005; Kang, 2013). 그러나 공감은 동정에 비해 비교적 자신과 타인의 관계를 적절히 구분하여, 타인의 감정에 빠지는 것보다 타인의 감정을 이해하는 것에 치중한다(Gilbert, 2005; Kanov et al., 2004). 이에 반해 동정은 타인의 고통에 동감적인 이해에서 더 나아가 그들의 감정에 한층 깊게 빠져서 함께 절망을 느끼는 과정을 수반한다(Clark, 1997). 그렇기 때문에 타인의 고통에 대한 몰입이나 동일시의 정도가 공감에 비해서 더 강할 수 있다. 가령 고통을 경험하고 있는 대상을 동정하는 한 개인이 대상보다 더 분노하거나 고통스런 상황에 몰입할 수 있다(Howe, 2012). 이는 대상의 상황에 자신을 과도하게 투영함으로써 지나친 감정이입으로 객관성을 상실한 상태라고 할 수 있다. 동정 주체의 과도한 감정이입은 고통을 겪는 당사자에게 지나친 위로나 동정표현 또는 분노감을 표출하도록 한다. 그래서 동정을 받는 당사자가 오히려 거부반응을 갖거나 진정되었던 부정적 감정을 다시 고조시키는 역효과를 초래할 수 있다(Cassell, 2002; Howe, 2012).

동정 과정에서 이해의 정확도가 떨어지는 이유는, 동정느낌을 거치지 않고 곧바로 표출로 이어지는 표면적 동정이 가능하기 때문이다. 이는 거짓동정(feigned sympathy)이라고 볼 수 있다(Clark, 1997). 이는 오히려 동정을 제공받는 당사자로 하여금 불쾌함 또는 분노를 자아낼 수 있다. Kang (2013)와 Cassell (2002)의 논의에 따르면, 표면적 동정의 결과 “나는 동정을 원하지 않아”, “나를 동정하지 마세요”, “나는 너에게 동정 받을 사람이 아니야”와 같이 동정에 대한 부정적 감정이 표출될 수 있다. 이에 반해 공감은 행동으로 나타날 때 공감의 단계가 순차적으로 발생하기 때문에, 동정에서 발생하는 역효과가 발생할 확률이 적다고 볼 수 있다(Kanov et al., 2004).

3) 연민(pity)

연민이란 타인의 불행을 염려하는 것으로 고통을 받지 않아도 될 사람이 겪고 있는 고통스러운 악을 볼 때 발생하는 감정이다(Kim, 2003). 사전적으로는 ‘불쌍하고 가련하게 여김’으로 정의된다. 이는 타인의 고통에 참여함으로써 생기며, 타인이 경험한 원치 않은 고통에 대한 동일시 또는 자신도 언젠가 같은 고통을 겪을지 모른다는 공포의 감정이 연민을 발생시킨다. 타인의 극심한 고통을 목격했을 때 발생한 슬픔과 자비의 감정이 합쳐지면 비로소 연민을 경험하게 된다. Cassell (2002)에 따르면 연민은 자비의 감정과 유사하다. 결국, 연민은 동병상련(同病相憐)과 측은지심(惻隱之心)이 합쳐진 감정으로도

볼 수 있다(Kim, 2003; Lee, 2014)(Table 2).

연민은 발생하는 대상이 지극히 제한된다는 특징을 가지고 있다. 아리스토텔레스는 ‘도덕성이 매우 뛰어나지는 않지만 일반적으로 선량한 편에 속하는 사람이 스스로의 결점으로 인해 처벌을 받아 불행에 빠졌을 때 연민의 감정이 생긴다’고 하였다(Kim, 2003). 연민의 대상이 제한되는 이유는, 인간은 자신이 겪게 될 수 있다고 생각하는 부정적 사건에 한정해서만 타인에게 연민을 느끼기 때문이다. 연민은 비극적 경험에서 주로 발생하며, 연민의 근원은 자기 자신에게도 일어날 수 있는 경험이라는 유사성의 원리에 기초하고 있다(Cassell, 2002; Kim, 2003; Lee, 2014). 이 때문에 공간적으로 인접하거나 또는 가깝고 친밀한 지인에게 연민의 감정을 더욱 쉽게 발생할 수 있으며, 연민의 강도 역시 관계에 따라 다르게 나타날 수 있다(Cassell, 2002; Kim, 2003). 그래서 연민이란 스스로가 타인의 고통을 어떤 수준으로 받아들이는지에 따라 연민의 감정 발생 여부 및 감정의 강도가 달라질 수 있는 것이다.

연민의 제공 및 표현 방식은 앞서 언급한 공감 및 동정과 다르지 않다. 하지만 파괴적인 재난과 같은 분명한 악에 반응하기에 물리적이고 실재적인 종류의 도움을 통해 제공되는 경향이 있다. 연민과 공감은 모두 타인의 고통으로부터 발생하며 직접적으로 그들의 고통을 느끼기보다 상상력을 통해 간접적으로 그들의 감정을 느끼고 고통을 이해하는 것이라는 공통점을 가지며, 상대의 고통을 줄여주기 위하여 금전적 지원 등과 같은 행동을 보인다는 점에서 유사하다(Kim, 2003).

그러나 연민과 공감은 동기, 반응하는 고통의 폭, 그리고 대상에서 차이를 보인다. 첫째, 연민의 동기는 공감에 비하여 자기중심적이다. 연민은 자식의 죽음과 같이 어느 누구에게 발생하더라도 고통스러운 분명한 상황을 목격하였을 때 주로 발생하며, 자신과 지인들에게 언제든지 발생할 수 있다는 공포의 감정이 타자를 향한 연민을 이끌어낸다(Cassell, 2002). 연민은

동변상련(同病相憐), 즉 유사성의 원리를 기초로 하기 때문에 선량하거나 평범한 개인이 나쁜 상황을 겪을 이유가 없음에도 불구하고 몇 가지 사건으로부터 고통을 경험하게 되었을 때 더욱 발생하기 쉽다(Kim, 2003; Lee, 2014). 이는 자신도 그 고통의 대상이 될 수 있다는 공포를 쉽게 겪기 때문이다. 연민은 타인이 경험한 부정적 상황으로부터 시작은되었지만, 실제로 연민의 감정을 느끼는 것은 자기중심적인 사고의 흐름에서 발생한다. 그러므로 타인의 고통과 본질적으로 무관한 자기중심적 연민은 타인에게 도움을 주고자 하는 행동으로 이어지지 않게 되면 타인의 고통과 관련 없이 곧 시들해진다(Sontag, 2003). 고통을 경험한 상대에게 해줄 수 있는 일이 아무 것도 없다고 느끼게 되면, 상대의 고통에 무감각해지거나 냉소적으로 변하게 되기 때문이다. 자기중심적 동기를 가지고 있는 연민은 남의 불행을 가엾게 여기는 마음인 측은지심(惻隱之心)의 원리를 포함한다(Kim, 2003). 연민은 공감과 마찬가지로 타자의 상황에 대한 동일시가 발생하지만, 측은지심에서 비롯된다는 점에서 타자와 자신 사이 일정 수준 이상의 거리감을 두며, 자신을 중심으로 타인의 고통을 이해하기 때문에 그들의 감정에 참여하는 정도는 다소 수동적이라고 볼 수 있다(Cassell, 2002). 이에 반해 공감은 타인의 입장에서 그들의 고통에 동감하고 이해하려는 노력이 선행되기에, 자기중심이 아닌 타인을 중심으로 고통을 평가하고 판단한다(Kanov et al., 2004). 그리고 공감은 연민에 비하여 타인의 감정에 더욱 능동적으로 참여한다. 공감은 연민과 달리 죽음과 지진, 홍수와 같은 재난 등과 같이 절대적으로 부정적인 상황뿐만 아니라 동료와의 불화, 상사의 모욕, 조직 내 정치세력에 의한 스트레스 등과 같은 상대적으로 부정적인 상황에도 반응할 수 있다(Kanov et al., 2004).

둘째, 연민은 공감에 비하여 타인의 고통에 대한 반응의 폭에서 한정적이다. 연민은 죽음과 같이 명백하게 고통스러운 상황에서 주로 반응한다. 이에 비해 공감으로 반응하게 되는 고통

Table 2. Compassion and Sympathy

Categories		Compassion	Sympathy
Definition		Compassion motivates people to get out of pain to help them physically and emotionally.	Sympathy is the perception, understanding, and reaction to the distress or need of another life form.
Similarity	Understanding	To understand them from the perspective of others	
	Objects	The person suffering is targeted.	
	Expression	Delivered through materials things or emotional expressions.	
Difference	Objects	Seeking an accurate and deep understanding of the suffering of others.	Can lead to rejection or adverse effects due to lack of understanding.

의 폭이 연민으로 반응하게 되는 고통의 폭보다 훨씬 넓다. 공감은 자신이 상대의 입장에서 그들과 동일한 시점을 유지하면서 상대가 겪은 고통을 바라보기 때문에, 고통의 종류, 원인, 크기와 상관없이 상대의 고통을 사소한 것으로 보지 않고 어떠한 것이든 심각하게 여긴다(Kanov et al., 2004).

셋째, 연민은 대상에 따라 감정의 발생 여부가 달라진다. 연민은 자신과 유사한 처지에 놓인 타인이 고통을 경험할 때 발생하지만, 공감은 연민처럼 그 대상이 누군지에 따라 감정의 발생 여부가 달라지지 않으며, 고통을 경험하고 있는 모든 개인이 공감의 대상이 된다(Blum, 1980; Kim, 2003). 공감 과정에서 상대와 자신이 가진 유사성이 그들의 고통에 주목하도록 할 수는 있지만, 항상 유사성을 바탕으로 공감이 발생하지는 않는다(Kanov et al., 2004). 공감은 유사성을 넘어 타인중심적인 사고를 바탕으로 고통을 겪는 개인을 의식적으로 느끼는 과정을 수반하게 된다(Table 3).

연구결과

1. 공감과 유사개념과의 관계

앞서 제시된 이론적 비교과정을 살펴보면 먼저 공감과 나머지 세 가지 유사개념으로부터 공통된 특징을 발견할 수 있다. 먼저 공감, 동정, 연민은 모두 동감을 하위구성요소로 포함할 수 있다. 각각의 개념들은 타인의 고통에 대한 이해를 수반할 수 있다는 점에서 동감이라는 동일한 공통분모를 가질 수 있다. 또한 행동측면에서 타인의 고통을 줄여주기 위한 공감행동은 동정이나 연민과 부분적으로 유사하다. 구체적으로 공감과 동정, 연민은 고통을 받고 있는 개인에게 다소 한정된다는 점과

그들의 고통을 완화시키기 위한 실제적인 도움을 제공한다는 점이 행동대상과 행동유형 측면에서 유사한 모습을 보인다.

자세히 살펴보면 공감과 나머지 세 개의 유사개념들은 서로 구분될 수 있는 각기 다른 차이도 가지고 있다는 것을 알 수 있다. 첫째, 동감(empathy)은 공감과 유사하게 타인의 고통을 깊이 인식한다. 그러나 동감은 고통으로 인하여 괴로워하는 개인에게만 제공되는 공감과 달리 긍정적인 그리고 부정적인 상태에 있는 모든 대상에게 제공한다. 그리고 동감은 인식하기, 느끼기, 그리고 행동하기의 순차적인 단계를 가진 공감과 달리 항상 행동으로 나타나는 것은 아니다.

둘째, 동정(sympathy)은 공감과 유사하게 타인의 고통을 깊이 인식하지만, 자칫 지나친 감정이입으로 인하여 고통을 정확하게 이해하는 정도가 떨어질 수 있다. 그리고 고통으로 인하여 괴로워하는 상대에게 제공한다는 점에서 공감과 유사성을 가지지만, 앞서 언급한 것과 같이 공감과 같이 정확한 이해를 바탕으로 제공하지 않고 감정이입으로 인하여 상황에 대한 지나친 몰입으로 인해 상대에게 거부감을 살 수 있는 등의 역효과가 발생 가능하다. 그리고 금전적 지원이나 시간의 제공을 한다는 점에서 공감과 행동 유형은 유사하다고 볼 수 있다.

셋째, 연민(pity)은 타인의 고통을 깊이 느끼고 이해한다는 점에서 공감과 유사하다. 그리고 고통으로 인하여 괴로워하는 개인에게 제공한다는 것은 큰 범위에서 공감과 동일하지만, 자세히 보면 연민은 재난이나 죽음과 같은 가시적인 고통에 처한 개인에게만 제공되며 또한 자신이 이해할 수 있는 대상에게만 제공한다는 점에서 공감에 비하여 대상이 한정적이라고 볼 수 있다. 또한 공감은 고통에 처한 모든 타인에게 제공한다는 점에서 타인 중심적인 사고를 바탕으로 하는 반면, 연민은 자신이 이해할 수 있는 대상에게만 제공한다는 점에서 공감에 비하여

Table 3. Compassion and Pity

Categories		Compassion	Pity
Definition		Compassion motivates people to get out of pain to help them physically and emotionally.	Pity is an emotion that arises when one sees the painful evil that a person who suffers from another's misfortune does not have to suffer.
Similarity	Understanding	Feeling and understanding the suffering of others is preceded.	
	Objects	The person suffering is targeted.	
Differerence	Thinking system	Understanding based on others' centered thinking	Understanding based on self-centered thinking
	Objects	Individuals in relative and various painful situations.	Individuals in extreme pain, such as death of a friend or disaster.
	Expression	Delivered through materials things or emotional expressions.	Mainly Delivered through material or economic assistance.

자기중심적인 사고가 행동 제공의 동기가 된다고 볼 수 있다. 그리고 공감은 자신이 공감 행동을 보여서 문제해결의 가능성이 낮아도 행동을 제공하지만, 연민은 자신의 행동이 상대방에게 도움이 되지 않는다고 인식하면 더 이상 연민을 보이지 않는다는 차이를 가진다.

2. 이해수준 및 사고체계 비교분석

또한 타인의 고통에 대한 이해수준과 사고체계, 제공 대상의 범위와 구체적인 행동 유형이라는 네 가지 기준을 통하여 각 개념의 공통되는 부분과 세밀한 차이를 보다 구체적으로 나타낼 수 있다. 먼저 이해수준과 사고체계 측면에선 Figure 1과 같이 각 개념을 위치시킬 수 있다. 자세히 말하자면, 공감과 동감은 고통의 상대성을 인정하고 타인이 경험하고 있는 고통을 그들의 관점에서 이해하려는 노력을 수반하기 때문에, 행동 이전 대상에 고통과 관련하여 비교적 정확한 이해가 선행되어질 수 있다. 다시 말해, 공감과 동감은 타인의 고통을 인지했을 때 타인 중심적인 사고체계에 기초하기 때문에 이해의 정확도가 높다.

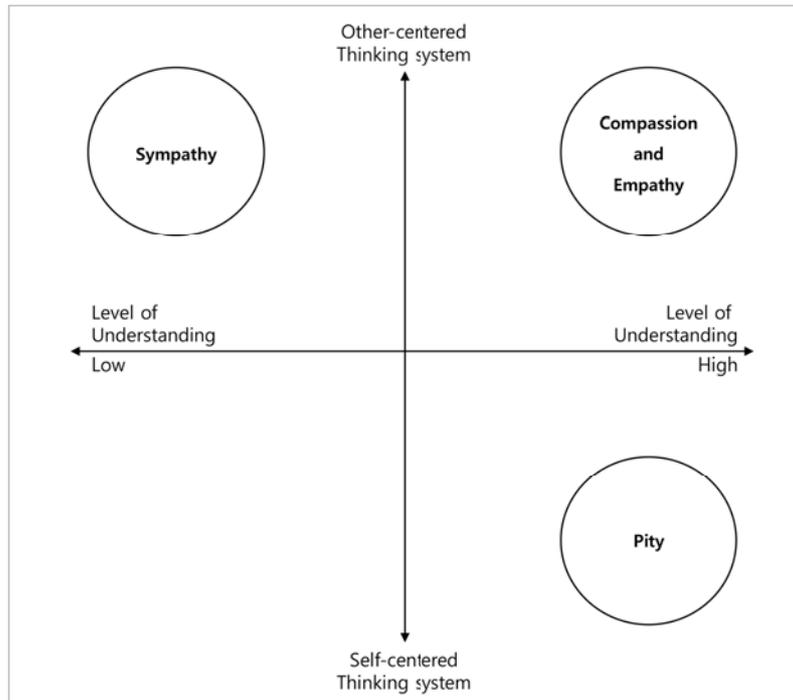
이에 비해 동정은 공감과 매우 유사하며 특히 동감을 선행한다는 점이 동일하다. 이는 고통의 상대성을 인정하며 그들의 입장에서 이해하려는 적극적인 노력까지 수반한다는 것을 의미

한다. 하지만 동정은 타인중심 사고체계에 시작되더라도 이후 그들의 감정에 깊게 빠지는 과정에 들어설 때 차이는 발생하게 된다. 특히 타인의 고통에 대한 지나친 감정이입은 과한 감정반응을 이끌기 때문에 대상의 고통의 정도를 정확히 이해하지 못할 수 있다. 정확한 이해가 선행되지 않은 동정은 대상의 불편함, 거부감, 불쾌감을 야기할 수 있다.

반대로, 연민의 감정은 자기중심적인 사고체계에 기초하여 나타난다. 때문에 연민은 공감과 동감처럼 타인의 고통을 이해할 수 있으나, 자신이 이해할 수 있는 대상에게만 제공된다. 주로 자신과 대상의 유사성 또는 그들의 고통과 유사한 이전의 경험이 연민의 감정을 발생시키는 데 많은 영향을 미친다. 따라서 연민은 타자와의 관계에 따라 자연히 발생하는 것으로 다소 수동적이라 할 수 있다. 이는 타자의 입장에서 그들을 이해하려는 능동적인 노력이 요구되지 않기 때문에 공감과 동감에 비해 이해의 정확도는 상대적으로 낮을 수 있다(Figure 1).

3. 행동대상 및 행동유형 비교분석

행동측면에서 살펴보면 Figure 2와 같이 공감과 동정은 행동대상과 행동유형이 매우 유사하다. 구체적으로 공감과 동정은 고통을 경험하고 있는 부정의 대상에만 한정된다. 그러나



*Compassion is similar to deep sympathy, Sympathy means surface sympathy.

Figure 1. Level of understanding and thinking system for the suffering of others.

고통의 상대성을 인정하기에 가족 또는 지인의 죽음, 재난과 같은 큰 고통에서부터 질병, 조직 내 상사의 모욕, 조직 내 정치에서 오는 스트레스, 동료와의 불화와 같은 고통에도 반응할 수 있다. 다시 말해, 상대적인 고통으로부터 괴로움을 겪는 모든 개인이 대상이 된다. 또한 공감과 동정은 재정적 지원 및 시간의 제공처럼 실제적인 도움에서부터 편지, 카드, 꽃, 음식, 응원 메시지까지 특정 행동방식에 제한되지 않기에 매우 다양하다.

연민 또한 부정의 대상에만 한정된다. 그러나 연민의 감정은 대상이 죽음과 재난 등과 같이 가시적이고 극명한 고통을 경험할 때 발생한다. 다시 말해, 연민은 고통의 상대성을 인정하기 보다 자신이 타자의 고통을 이해할 수 있는지의 여부에 더 큰 영향을 받는다. 따라서 연민은 공감과 동정에 비해 도움행동의 대상이 상대적으로 더 제한된다. 또한 연민은 주로 재정적인 지원 그리고 시간의 제공과 같은 물리적이고 실제적인 도움을 주로 제공한다. 자신도 고통을 경험하고 있는 개인과 유사한 존재이며, 언젠가 그들과 같은 고통을 겪을지도 모른다는 감정이 연민을 발생시키기에, 그들의 상황을 개선시킬 수 없다고 느끼게 되면 무감각해지고 냉소적으로 변하기 때문이다. 이에 반해 공감과 동정은 상대의 상황에 대한 개선 여부에 영향을 받지 않으며 작은 호의에서 오는 상징성의 힘을 믿기에 다양한 방법으로 제공될 수 있다. 그러므로 행동유형에서 연민은 공감과 동정에 비해 더 한정된 방식에 제한되는 것으로 볼 수 있다.

반면 동감은 고통을 겪고 있는 부정의 대상에만 한정되지 않는다. 동감은 기쁜 일을 겪고 있는 개인에게도 가능하다. 따라서 동감은 공감, 동정, 연민과는 달리 대상의 폭이 넓다. 한편 동감은 개인 내부에서 일어난 것으로 타자의 고통을 줄여주기 위한 직접적인 행동으로 나타나는 것이 아니다. 타인에 대한 편견, 고정관념을 없애거나, 부정적인 감정 또는 대상을 향한 공격적인 행동을 감소시키는 것과 같이 간접적으로 영향을 미치기에 행동 유형이 지극히 제한되는 것으로 볼 수 있다.

앞서 살펴본 것과 같이 공감과 다른 세 가지 유사개념들이 상호배타적인 것은 아니다. 구체적인 예로, 종류와 관계없이 모든 도움행동들은 동감의 능력을 향상시키는데 기여할 수 있으며(Rifkin, 2010), 타인에 대한 동감은 공감과 동정, 연민을 촉진시킬 수 있다(Clark, 1997; Kanov et al., 2004; Lee, 2014; Oh, 2013). 그리고 표면적인 거짓동정 또한 진정한 동정으로 연결되는 발판이 될 수 있으며(Clark, 1997), 동정은 공감과 연민의 감정을 일으키는 심리적 작동원리가 될 수 있다(Kim, 2003). 그러나 공감과 세 가지 개념들이 타자의 행복이라는 공통된 목표를 지향한다고 하더라도 이제까지의 논의와 같이 공감과 다른 개념들 간에는 차이가 있다. 그리고 개념들 간의 차이를 명확하게 함으로써 연구자 또는 실무자가 연구를 설계하고 실제 조직을 설계하는데 분명한 가이드를 제시할 수 있다는 점에서 개념 간의 특성 구분은 필요하다고 볼 수 있다(Figure 2).

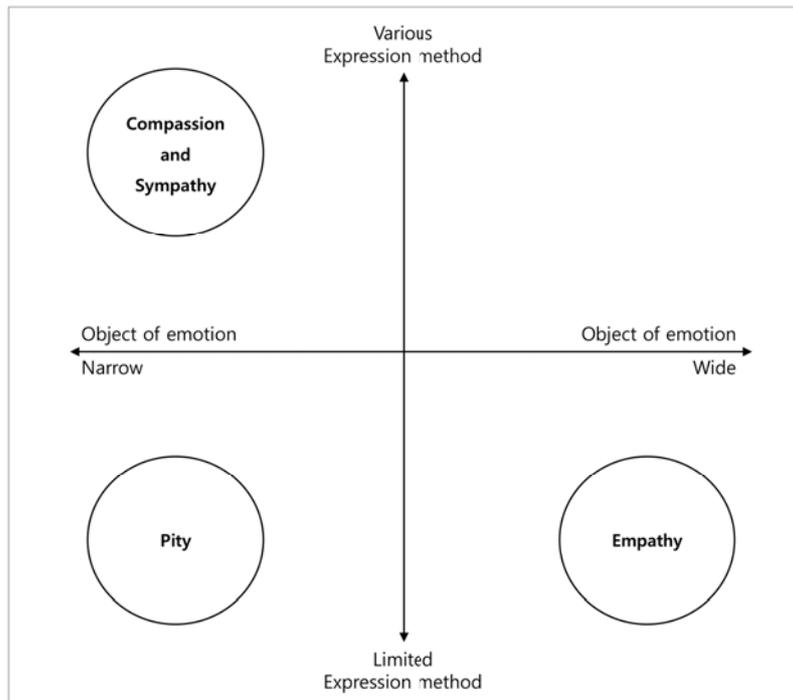


Figure 2. Range of objects and expression methods.

4. 공감의 6가지 특징

공감과 유사하게 사용되는 개념들과의 비교 분석을 통하여 다음과 같은 공감의 6가지 특징을 도출하였다. 첫째, 공감의 대상은 고통을 경험하고 있는 개인이다. 다시 말해, 이는 개인적으로 심각한 고통을 경험하고 있는 부정의 상태에 놓인 개인에게만 제공된다. 따라서 짜증과 불편함과 같은 다소 고통과 거리가 먼 상태의 대상까지는 공감의 대상으로 포함하지 않는다(Blum, 1980).

둘째, 공감은 고통에 대한 상대성을 인정한다. 공감은 타인의 감정에 능동적으로 참여하는 다소 적극적인 감정이다. 그러므로 사랑하는 상대의 죽음이나 자연재해와 같은 누구에게나 분명한 고통뿐 아니라, 차별·실업·외로움·스트레스와 같은 개인에 따라 상대적 고통으로 여길 수도 있고 아닐 수도 있는 개인 별 요소까지 감안하여 공감의 대상에 포함할 수 있다(Clark, 1997; Kanov et al., 2004). 즉, 모든 고통은 공감의 대상이 되는 것이다.

셋째, 공감은 행동으로 이어져야 한다. 공감은 타인의 고통을 완화시키고 그들의 행복과 안녕을 위해 제공되는 것이다. 따라서 그들의 고통을 제거하기 위한 직접적인 행동으로 나타나지 않으면 기대했던 긍정의 효과를 얻을 수 없다. 그러므로 공감은 타자의 고통을 느끼고 이해하는 과정을 거쳐 종국에는 행동으로 이어져야 한다.

넷째, 공감 행동의 주요한 목적은 감정의 전달이다. 이는 공감이 문제해결을 지향하는 것이 아닌 연대의 감정과 이해를 전달하여 고통을 완화하는 것에 목적이 있다는 것을 의미한다. 그래서 공감을 전달하기 위한 방법에는 제한이 없다. 예를 들면, 공감은 재정적인 지원이나 업무지원과 같은 시간의 제공이라는 문제해결에 실제 도움이 되는 행동을 보이기도 하지만 꽃이나 간식 제공, 포옹, 응원메시지 또는 편지 등과 같은 격려표현 등 비교적 간소한 표현을 통해서도 제공될 수도 있다(Clark, 1997; Kanov et al., 2004; Lilius et al., 2008).

다섯째, 이해는 공감의 구성요소로서 공감행동에 반드시 깊은 이해가 선행되어야 한다.(Gilbert, 2005). 구체적으로 공감은 타인의 고통을 완화시키기 위하여 행동으로 나타나는데, 이러한 행동이 발생하기 위해서는 타인의 고통이 보내는 신호에 주목하고, 타인의 내면으로 들어가 같은 관점을 취함으로써 고통을 함께 느끼고 이해하는 과정이 선행된다. 이는 타인의 고통의 존재를 단순히 인정하는 것이 아니라, 타인의 고통정도를 인식한 후 그들의 고통을 충분히 깊이 이해하고 비로소 행동으로 연결하는 것을 의미한다(Kanov et al., 2004).

여섯째, 공감행동에 비교적 정확한 이해가 선행된다. 공감은 감정과 이해의 방향이 위에서 아래로 향하는 것이 아닌 동등한 수준에서 이루어지기 때문에 대상에 따른 상대적인 이해가 가능하다. 이처럼 공감은 일정수준 타인과의 동일시를 전제하더라도 타인의 감정에 압도되는 것은 아니다(Cassell, 2002; Clark, 1997; Kanov et al., 2004). 따라서 적절한 수준의 이해를 바탕으로 타인에 대한 공감을 표현할 수 있어 거부감과 같은 과도한 공감표현으로 인한 잘못된 결과를 예방할 수 있다.

일곱째, 공감은 타인지향적인 특징을 지닌다. 위에서 언급한 것과 같이, 공감의 동기는 타인 지향적인 관점에 따라 타인의 고통으로부터 시작되며 그들의 입장에서 그 고통의 정도를 이해한다. 그리고 그들의 행복과 안녕을 위한 이타심에 기초하여 행동을 보인다(Blum, 1980; Kanov et al., 2004). 그러므로 공감은 자기중심적인 사고 아래 특정 이익 또는 결과를 얻기 위한 행동으로 볼 수 없으며 타인 중심적인 관점에서 자발적으로 취해지는 행동이라고 볼 수 있다.

논 의

1. 이론적 및 실무적 시사점

본 연구는 공감과 혼동되는 유사한 3개의 개념 간의 공통점과 차이점을 함께 논의함으로써 각 개념들의 특성과 공감과의 관련성을 알아보았다. 그리고 더 나아가 이를 바탕으로 3개의 개념과 달리 공감이 가지는 특성을 제시하였다. 그 결과, 각 개념들이 공감과 일정 정도 유사성을 공유한다는 점에서 표시나 의미의 혼란을 가져올 수 있다는 것을 이해하였다. 하지만 공감과 3가지 개념들은 몇 가지 기준을 통하여 명확한 특성을 구분할 수 있으며, 여기서 비롯되는 공감만의 특성이 있다는 것을 알게 되었다.

우리의 연구는 다음과 같은 세 가지 이론적 기여점을 가진다.

첫째, 공감과 혼동될 수 있는 몇 가지 유사개념들을 통합적으로 고려하여 공감의 특성을 이론적으로 구분하였다. 이전 연구에서는 일부 유사개념들을 공감과 동일한 것으로 여기거나 각 개념의 속성을 나열 또는 공통점과 차이점에 대해 간략하게 언급하였을 뿐, 적극적으로 각 개념들을 구분하려는 시도가 비교적 적었다(Bierhoff, 2005; Kanov et al., 2004; Lilius et al., 2008). 이에 본 연구는 공감과 혼동되어 사용되는 3가지 개념들의 개별적인 특징을 살피고 이를 공감과 비교함으로써 Figure 1, Figure 2를 통해 공통점과 차이점을 도식화하는 등 보다 적극적으로 분류하고자 하였다. 그리고 이를 바탕으로 공감이 가

지는 특성을 논의하였다. 이러한 시도는 공감만의 독립된 특징을 제시하고 공감의 명확한 개념을 이해하는데 기여하였다고 본다.

둘째, 공감과 유사개념들을 총체적으로 비교하여 개별 개념들 간의 특성을 제시하였다. 본 연구는 선행연구에서 공감과 유사개념들 간의 혼란이 있다는 점에 착안하고 공감과 혼동될 수 있는 몇 가지 개념을 제시하고 이러한 개념들과 공감이 명확하게 구분될 수 있는 특성을 이해수준, 사고체계, 행동대상 그리고 행동유형이라는 4가지 기준을 바탕으로 논의하였다. 그리고 더 나아가 위 4가지 기준에 따라 공감과 유사개념들이 가지는 특성을 위치관계를 통하여 제시하고 논하였다. 이를 통해 공감과 유사개념들이 어떠한 차이를 가지고 있는지 보다 명확하게 알 수 있으며, 차후 공감뿐 아니라 다른 개념들의 발전에도 기여할 수 있을 것이라고 본다.

셋째, 본 연구의 결과는 왜 공감이 동감, 동정, 연민보다 조직에서 더 중요한 덕목인지 보여줄 수 있다. 오늘날 현대인들은 저마다의 고통을 겪고 있다. 개인 중심적인 사회에서 현대인의 개인감정에 대한 관심은 스트레스, 외로움, 차별, 자기혐오 등과 같은 다양한 고통을 만들어냈다(Clark, 1997; Kanov et al., 2004). 고통을 경험하고 있는 이들은 조직 구성원들의 애정 어린 공감을 필요로 하며, 정서적인 또는 실질적인 도움을 원한다(Lilius et al., 2008). 그들의 고통은 조직 업무에 반영되는 경향이 있으며, 이는 나아가 전체 조직성과에도 부정적인 영향을 준다(Zaslow, 2002; Kanov et al., 2004). 따라서 구성원들의 고통을 완화하는 것은 오늘날 조직이 가진 하나의 중대한 과제이다. 그러므로 위의 3개념 모두 타자의 행복이라는 공통된 목표를 지향하며 상호보완적인 관계일지라도, 구성원을 이해하는 것에서 그치거나 고통을 완화시키기 위한 직접적인 도움행동으로 연결되지 않을 수 있는 동감(empathy), 구성원의 고통을 상기시키거나 불편함을 주어 역효과를 초래할 수 있는 동정(sympathy), 그리고 다소 수동적으로 구성원의 고통을 마주하는 연민(pity)보다, 타인의 관점에서 그들의 고통을 마주하고 이에 기초한 적절한 이해를 바탕으로 고통을 완화하기 위한 적극적이고 직접적인 행동으로 연결됨으로써 구성원의 고통의 감소와 더 긴밀한 관계를 가진다는 점에서 공감(compassion)이 오늘날 조직이 본질적으로 추구해야 할 덕목을 보여 준다.

본 연구는 다음과 같은 다섯 가지 실천적 시사점을 가진다. 먼저, 본 연구결과를 바탕으로 실무자들은 공감조직설계의 방향성을 구체화하는데 도움이 될 수 있다. 예를 들어, 공감하는 조직을 설계하기 위해 실무자는 아래와 같은 원칙을 숙지할 수 있다. 첫째, 조직 내 고통 받는 개인을 적극적으로 주목하되, 타

인의 고통을 함부로 평가하지 말고 상대성을 인정하며 그들을 이해하려 노력해야 한다. 둘째, 타인에 대한 정확한 이해를 선행하기 위해 동감능력을 키워야 한다. 셋째, 동감과 공감은 상황에 따라 타인의 고통을 줄이고자 하는 공감행동으로 연결되지 않을 수 있기에 적극적인 표현을 권장하는 문화를 형성해야 한다. 넷째, 과도한 몰입으로 인한 지나친 공감표현을 지양함으로써 역효과를 방지한다. 다섯째, 구성원들에게 재정적 지원, 시간의 제공과 같은 직접적인 표현 외에도 자신의 감정을 전달할 수 있는 편지, 카드, 음식, 꽃과 같이 상징의 힘을 가진 다양한 공감표현 방식들이 존재한다는 사실을 인지시킨다.

다음으로, 본 연구결과는 실무자들이 공감을 활성화 할 수 있는 구체적인 제도를 설계하는 데 기초자료가 될 수 있다. 예를 들면, 타인의 고통에 이입하는 데 결정적인 역할을 하는 동감은 공감의 두 번째 핵심요소 느끼기(feeling)과 유사하다(Clark, 1997; Kanov et al., 2004). 따라서 동감능력을 높이는 제도와 관행을 통해 공감을 활성화하는 데 기여할 수 있다. Rifkin (2010)에 따르면, 연극 기법(역할 바꾸기)를 통해 개인의 동감능력을 활성화시킬 수 있다. 그러므로 실무자들은 이와 관련된 실제 교육 프로그램을 고려해 볼 수 있을 것이다. 또한 공감은 구성원 간의 상호작용 속에서 타인의 고통을 감지하는 주목(noticing)으로부터 시작된다. 따라서 구성원들의 공감행동을 발생시키기 위해서는 상호작용을 촉진할 수 있는 정기적인 소규모 팀 활동과 같은 제도를 마련하여 구성원 간 주목을 장려하고 조직 내 공감을 활성화해야 한다(Kanov et al., 2004). 이와 같이 본 연구에서 제시한 공감의 주요 특성들을 통해 조직 내 공감활성화를 위한 구체적인 제도와 시스템 설계에 있어 하나의 방향성을 제시할 수 있다.

2. 연구의 한계점 및 향후 연구를 위한 제언

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가진다.

첫째, 본 연구는 공감과 세 가지 유사개념들을 이론적으로 비교분석하고 있지만 이러한 차이점을 실증적으로 밝혀내지는 못하였다. 본 연구는 공감과 유사개념 간의 공통점과 차이가 존재할 수 있다는 가정을 구체화하여 이론적 가능성을 제시한 것이다. 따라서 본 연구의 논의를 증명하기 위해서는 향후 실증적 접근이 필요하다. 이를 위해서는 먼저 공감에 대한 척도개발 연구가 선행되어야 한다. 그동안 공감의 긍정적 효과를 검증해 왔던 조직학 연구에서는 Lilius 등(2008)에서 사용된 척도와 논의에 기초하여 이루어지고 있다(Ko & Moon, 2012; Oh et al., 2013). 하지만 이는 3개의 문항으로 구성된 척도로, 본 연구

에서 논의된 공감미 타 개념과 분별될 수 있는 특징들을 모두 포괄하고 있지는 못하다(예: 나는 조직에서 자주 공감을 경험한다, 상사로부터 자주 공감을 경험한다, 직장동료들로부터 자주 공감을 경험한다). 이러한 점에서 공감의 유사개념과 차이를 실증하기 위해서는 먼저 공감의 특성이 반영된 측정도구의 확보가 필요하다.

둘째, 공감의 부정적인 측면에 대한 논의를 포함하지 않았다. 앞서 논의된 것과 같이 공감은 분명 조직에 긍정적으로 작용할 수 있으나, 다른 한편으로 공감으로 인한 부작용의 가능성 또한 존재한다. 예를 들면, 공감을 통해 형성된 유대관계가 서로 간 기대 불일치로 인해 무너질 수 있으며(Toegel, Kilduff, & Anand, 2013), 수혜자가 제공자에게 과도하게 의존하게 되면 공감을 제공한 개인은 대상자에 대한 부담과 피로를 느낄 수도 있다(Clark, 1997). 향후 연구에서는 공감의 올바른 정착을 위해 비판적 관점에서 공감의 역효과 및 방지와 같은 부정적 측면과 극복방안에 대한 논의 또한 진행되어야 할 것이다.

결론 및 제언

본 연구는 공감과 혼동되는 유사한 3개의 개념 간의 공통점과 차이점을 분석함으로써 각 개념들의 특성과 공감과의 관련성을 확인하였다. 그리고 더 나아가 이를 바탕으로 동정, 동감, 연민 등 3개의 개념과 다른 공감이 가지는 특성을 제시하였다. 이들 3개 개념들은 공감과 일정 정도 유사성을 공유하고 있기에 의미의 혼란을 가져올 수 있음을 확인하였다. 우리는 위와 같은 의미의 혼란을 줄이기 위해 공감과 3가지 개념들이 서로 다른 특성이 있음을 이론적으로 분류하고자 하였으며, 그 결과 공감만의 6가지 특징이 있음을 확인하였다. 구체적으로 첫째, 공감의 대상은 고통을 경험하고 있는 개인이다. 둘째, 공감은 고통에 대한 상대성을 인정한다. 셋째, 공감은 행동으로 이어진다. 넷째, 공감은 감정을 행동으로써 전달한다. 다섯째, 공감 행동은 정확한 이해를 선행한다. 여섯째, 공감은 타인지향적인 특징을 지닌다.

이상과 같은 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 본 연구는 공감과 세 가지 유사개념들을 이론적으로 비교분석하고 있지만 이러한 차이점을 실증적으로 밝혀내지는 못하였으므로 향후 연구에서는 본 연구의 이론적 논의를 보다 발전시키기 위하여 실증적 연구를 할 필요가 있다. 둘째, 공감의 부정적인 측면에 대한 것으로 공감은 분명 조직에 긍정적으로 작용할 수 있으나, 공감으로 인한 부작용의 가능성 또한 존재할 수 있다. 따라서 공감의 역효과와 같은 부정적 측면과 이에 대한 극복방안에 대한 연구도 필요할 것이다.

REFERENCES

- Bates, T. (2005). The expression of compassion in group cognitive therapy. In Gilbert. P (Ed.), *Compassion: Conceptualizations, research and use in psychotherapy* (pp. 369- 386). New York, NY: Routledge.
- Batson, C. D., Ahmad, N., Lishner, D. A., & Tsang, J. (2002). Empathy and altruism. In C. R. Snyder and S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology*. Oxford University Press, New York.
- Bierhoff, H. (2005). The psychology of compassion and prosocial behavior. In Gilbert. P (Ed), *Compassion: Conceptualizations, research and use in psychotherapy* (pp. 148-167). New York, NY: ROUTLEDGE.
- Blum, L. (1980). Compassion. In A. O. Rorty (Ed.), *Explaining emotions* (pp. 507-517). Berkeley: University of California Press.
- Choi, H. J. (2014). *The effects of organizational compassion on employees' self-regulation*, Unpublished master's thesis, University of Hanyang, Seoul.
- Choi, H. J., Lee, S. M., & No, S. R. (2015). The effects of compassion on anxiety: Focused on a mediating effect of positive affect, *Koreanische Zeitschrift für Wirtschaftswissenschaften*, 33(3), 83-105. <https://doi.org/10.18237/KDGW.33.3.083>.
- Choi, H. J., Lee, S. M., & No, S. R. (2016). Effects of compassion on employees' self-regulation. *Social Behavior and Personality*, 44(7), 1173-1190. <https://doi.org/10.2224/sbp.2016.44.7.1173>.
- Cassell, E. J. (2002). *Compassion*. In C. R. Snyder and S. J. Lopez (Eds), *Handbook of Positive Psychology* (pp. 434-445). New York: Oxford University Press.
- Clark, C. (1997). *Misery and company: sympathy in everyday life*, Chicago: The University of Chicago Press.
- Dutton, J. E., Worline, M. C., Frost, P. J., & Lilius, J. (2006). Explaining compassion organizing. *Administrative Science Quarterly*, 51(1), 59-96.
- Engen, H. G., & Singer, T. (2015). Compassion-based emotion regulation up-regulates experienced positive affect and associated neural networks. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 10, 1291-1301. <https://doi.org/bcmd>
- Galinsky, A. D., & Ku, G. (2004). The effects of perspective-taking on prejudice: The moderation role of self-evaluation. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30, 594-603.
- Gilbert, P. (2005). Compassion and cruelty: A biopsychosocial approach. In Gilbert. P (Ed), *Compassion: Conceptualizations, research and use in psychotherapy* (pp. 9-74). New York, NY: Routledge.
- Howe, D. (2012). *Empathy: What it is and why it matters*. NY: Palgrave Macmillan.
- Kang, S. J. (2013). *Class for Feeling by Kang Sin Joo*. Seoul: Mineumsa.
- Kanov, J. M., Maitlis, S., Worline, M. C., Dutton, J. E., Frost, P. J., & Lilius, J. M. (2004). Compassion in organizational life. *American Behavioral Scientist*, 47(6), 808-827.

- <https://doi.org/dqz2r>.
- Kim, Y. H. (2003). Moral implications of Sympathy and Passion of pity. *Korean Journal of Philosophy (CHEOLHAK)*, 76, 155-180.
- Ko, S. H., & Moon, T. W. (2012). Focusing on the double mediation effect of positive identity and organizational commitment [In Korean]. *Korean Academy of Management*, 20, 29-76.
- Lee, G. B. (2014). Interplay of passion, reason, and pity in the moral education of rousseau. *The Korean Journal of Philosophy of Education*, 36(2), 121-143.
- Lilius, J. M., Worline, M. C., Dutton, J. E., Kanov, J. M., & Maitlis, S. (2011). Understanding compassion capability. *Human Relationship*, 64(7), 873-899.
- Lilius, J. M., Worline, M. C., Maitlis, S., Kanov, J., Dutton, J. E., & Frost, P. (2008). The contours and consequences of compassion at work. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 193-218. <https://doi.org/dv4ch7>
- Madden, L. T., Duchon, D., Madden, T. M., & Plowman, D. A. (2012). Emergent organizational capacity for compassion. *Academy of Management Review*, 37(4), 689-708.
- Oh, A. R., Park, K. K., & Yong, H. J. (2013). A study of relationships among compassion, emotional engagement and work performance. *Korean Academy of Organozation & Management*, 37(2), 41-74.
- Park, B. J. (2014). 'Sympathy' and philosophical counseling in the light of max Scheler's concept of sympathy. *Sogang Journal of Philosophy*, 36, 9-40.
- Rifkin, J. (2010). *The empathic civilization: The race to global consciousness in a world in crisis*. New York, NY: Jeremy P. Tarcher Inc.
- Sontag, S. (2003). *Regarding the pain of others*. New York, NY: Farrar, Straus and Giroux.
- Toegel, G., Kilduff, M., & Anand, N. (2013). Emotion helping by managers: An emergent understanding of discrepant role expectations and outcomes, *Academy of Management Journal*, 56(2), 334-357.
- Von Dietze, E., & Orb, A. (2000). Compassionate care: A moral dimension of nursing. *Nursing Inquiry*, 7(3), 166-174.
- Wispe, L. (1986). The distinction between sympathy and empathy, *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 314-321.
- Zaslow, J. (2002). New index aims to calculate the annual cost of despair, *Wall Street Journal*, 1-12.