

사회복지 조직구조와 공정성이 사회복지사의 다중몰입에 미치는 영향 연구

강종수(부산대학교), 류기형(부산대학교)

I. 문제제기

사회복지 서비스나 활동은 공식적이고 조직적인 활동이므로 조직체를 통해 계획되고 제공된다(Wilensky and Lebeaux, 1965). 따라서 사회복지 서비스는 조직을 떠나서 생각할 수 없으므로 사회복지 활동을 위하여 어떻게 조직을 만들것이나와 만들어진 조직이 어떻게 기능하게 할 것이냐가 중요한 관심사가 아닐 수 없다(최성재·남기민, 2006). 특히 사회복지조직의 조직목적에 향해 활동을 조직화하고 과업이 수행되는 과정을 공식화하고 의사결정의 지점과 방식을 결정해 주는 것을 기본내용으로 하는 조직구조는 조직 목적을 달성하는 데 필요한 산출물을 보다 효율적이고 효과적으로 생산해 내기 위한 기능을 수행한다.

조직구조가 조직구성원의 직무태도 혹은 조직효과성에 영향을 미친다는 사실들이 선행연구를 통해 밝혀졌고(Porter and Lawler, 1965; Berger and Cummings, 1979; 강경석·이봉우, 1998; 주효진, 2004), 따라서 많은 연구들이 어떤 형태의 조직구조가 조직효과성을 증대시키는데 적합한지를 규명하고자 다양한 조직들을 대상으로 시도되었으나 사회복지조직을 대상으로 한 연구는 찾아보기 어렵다.

또한 사회복지조직은 효율적인 관리를 위해 공정한 관리와 합리적 운영이 반드시 담보되어야 하며, 그렇지 않을 경우 조직구성원인 사회복지사들의 불만감을 높여 개인의 이익만을 추구하는 불공정한 게임에 몰두하게 되어 사회적으로 인정된 조직의 존립정당성이 훼손되거나 존립기반이 흔들릴 수 있다. 동기부여이론에 의하면 만일 보상이 적절하지 않다고 지각하는 경우 즉 분배공정성에 불만을 가지게 되면 임금만족도가 낮아져 일하고자 하는 의욕을 상실하게 되고 결과적으로는 조직에 대한 몰입도가 약화되어 이

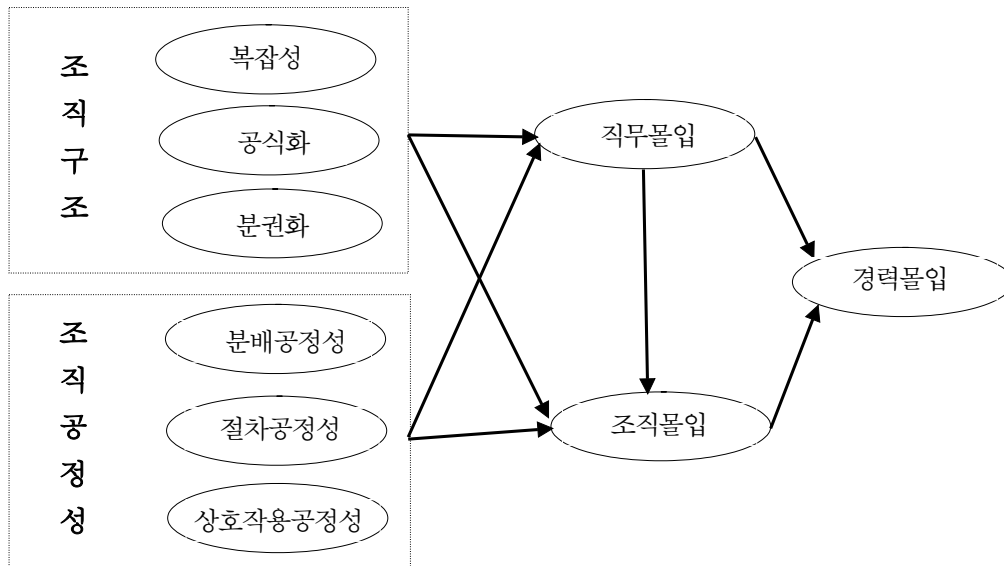
직 내지 심지어 사회복지직을 떠나려는 경력변경의도를 갖게 될 수 있다.

따라서 본 연구에서는 효율적인 사회복지 조직관리를 위해 조직구조와 조직공정성의 중요성에 착안하여, 공공부문의 사회복지전담공무원과 민간부문의 사회복지관 및 생활시설 사회복지사를 대상으로 조직구조를 복잡성, 공식화, 분권화로, 조직공정성을 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성으로 각 측정하여 이들이 사회복지사가 현재 수행하는 직무와 근무조직 그리고 사회복지전문직에 대한 경력이라는 다중의 몰입대상에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구모형

본 연구의 연구모형은 다음 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

2. 측정도구와 신뢰도

본 연구에서 사용된 측정도구의 조작적 정의, 원척도, 신뢰도는 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 측정도구의 조작적 정의 및 신뢰도 등

척도		조작적 정의	원천도	신뢰도
조직구조	공식화	업무규칙의 명확한 문서화, 업무절차의 명확한 설정, 지시와 명령의 명확한 기준	원구환(2004)	.8843
	분권화	업무수행에 충분한 권한, 상급자 의견에 이의제기, 공동문제에 대한 의견교환		.8140
	복잡성	직원들의 업무 분화, 상하의 계층 수 분화, 업무의 지리적/공간적 분화		.8372
조직공정성	분배 공정성	사회복지사 개인의 기여와 비교해서 조직으로부터 공정한 보상을 받고 있다고 인식하는 정도	Price and Muller(1986)	.9002
	절차 공정성	결과를 결정하는데 사용된 방법과 과정이 공정하다고 인식하는 정도	Leventhal(1980), Moorman(1991)	.9590
	상호작용 공정성	절차들이 시행되는 과정에서 발생하는 대인 관계적 상호작용이 공정하다고 인식하는 정도	Rhee(1995)	.8294

3. 조사대상

본 연구의 조사대상은 부산·경남의 사회복지사로서, 전담공무원과 사회복지관 및 생활시설 사회복지사를 대상으로 표본할당하여 구조화된 설문조사를 실시하고 이중 326명의 자료를 분석하였다. 자료분석은 SPSS/PC+ 12.0을 사용하여 기술통계분석을, 그리고 연구모형 검증을 위해 구조방정식모형을 AMOS 5.0을 통해 시행하였다. 수집된 자료의 결측치는 AMOS프로그램의 FILM(full information maximum likelihood)으로 처리하였다.

III. 연구결과

1. 조사대상자의 인구사회적 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면, 성별로는 여성이 257명(78.8%)으로 남성 69명(21.2%)에 비해 다수를 차지하고 있으며, 연령대로는 20대(44.2%)가, 자격등급별로는 1급이 212명(65.0%), 학력별로는 대졸이 168명(51.5%), 사회복지경력은 1년 이상 5년 미만이 147명(44.2%)으로 가장 많았다. 기관별로 전담공무원은 40대가 24.0%로 다소 많고, 1급 소지자가 84.8%, 대졸이 75.0%, 10년 이상 경력이 41.0%이었으며, 사회복지관은

대졸과 대학원재학/졸업이 각 46.5%와 36.6%이었고, 경력이 1년 이상 5년 미만이 59.6%이었다. 생활시설은 2급 소지자가 47.2%, 전문대졸이 41.6%이었다.

2. 연구모형 검증

1) 모형적합도 분석

연구모형이 주어진 자료와 잘 맞는지를 알아보기 위해 구조방정식모형의 계수산출법으로 최대우도법을 사용하여 검증한 결과 전체적인 모형적합도는 전체대상자(전담공무원, 사회복지관, 생활시설)의 경우 NFI=.971(.931, .939, .948), RFI=.965(.915, .926, .936), IFI=.982(.967, .971, .975), TLI=.978(.959, .964, .969), CFI=.982(.967, .971, .975), RMSEA=.070(.098, .082, .083)로 나타나 대체적으로 적합한 것으로 판명된다. 다만 카이차승 값이 적절하지 않지만 이 자체가 사례수의 크기에 지나치게 민감한 계수이므로 이를 직접 해석하지는 않았다.

2) 모형 분석

<표 2> 연구모형의 경로계수(전체)

경로	비표준화 경로계수	표준오차	표준화 경로계수	C.R(t)
복잡성→직무몰입	.229	.104	.235	2.201*
공식화→직무몰입	-.208	.097	-.212	-2.154*
분권화→직무몰입	.133	.079	.145*	2.689*
분배공정성→직무몰입	.058	.057	.062	1.010
절차공정성→직무몰입	-.024	.087	-.032	-.281
상호작용공정성→직무몰입	.389	.095	.511	4.091***
복잡성→조직몰입	-.234	.083	-.240	-2.935**
공식화→조직몰입	.186	.076	.183	1.453
분권화→조직몰입	.302	.063	.317	4.777***
분배공정성→조직몰입	.031	.043	.032	.717
절차공정성→조직몰입	.122	.065	.153	1.870
상호작용공정성→조직몰입	.159	.076	.201	2.90**
직무몰입→조직몰입	.522	.075	.504	6.890***
직무몰입→경력몰입	.387	.107	.326	3.635***
조직몰입→경력몰입	.365	.095	.319	3.837***

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

연구모형을 대상으로 이론변인간 경로계수 및 통계적 유의도를 살펴보면 다음 <표 2>와 같이 조직구조의 복잡성은 직무몰입과 조직몰입에, 공식화는 직무몰입에, 분권화는 직무몰입과 조직몰입에 영향을 미치고, 조직공정성의 상호작용공정성은 직무몰입과 조직몰입 모두에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만 복잡성은 직무몰입에는 정(+)¹의 그리고 조직몰입에는 부(-)²의 서로 상반된 영향을 미치고, 공식화는 직무몰입에 부(-)³의 영향을 미친다. 또한 직무몰입은 조직몰입과 경력몰입에, 조직몰입은 경력몰입에 각각 정(+)⁴의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3) 기관별 분석

기관별 차이를 분석해 보면, 전담공무원은 조직구조의 복잡성은 조직몰입에, 공식화는 직무몰입과 조직몰입에, 분권화는 직무몰입에 영향을 미치고, 조직구조는 절차공정성만이 직무몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만 복잡성은 조직몰입에, 공식화는 직무몰입에 각 부(-)⁵의 영향을 미친다. 사회복지관은 조직구조의 분권화만이 조직몰입에, 조직공정성의 절차공정성과 상호작용공정성이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 생활시설은 조직구조의 복잡성이 직무몰입과 조직몰입에, 분권화가 조직몰입에, 조직공정성의 상호작용공정성이 조직몰입에 각 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역시 복잡성은 직무몰입에는 정(+)⁶의, 조직몰입에는 부(-)⁷의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 세 기관 모두 직무몰입은 조직몰입과 경력몰입에, 조직몰입은 경력몰입에 유의하게 정(+)⁸의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

IV. 결론 및 논의

본 연구의 결과를 요약하고 논의해 보면 다음과 같다. 첫째, 업무가 수평적으로 분화되고 계층이 수직적으로 잘 분화된 경우 업무의 전문성을 발휘할 수 있으므로 직무몰입에 긍정적인 영향을 미치지만, 조직몰입에는 오히려 부정적인 영향을 미친다. 반면에 업무규칙이나 절차가 지나치게 명확하고 문서화되어 있을수록 전문적 재량을 침해할 우려가 있으므로 직무몰입에는 오히려 부정적인 영향을 미친다. 특히 업무처리에 충분한 권한이 하부의 일선 사회복지사에게 주어질 경우 직무몰입이나 조직몰입 모두 긍정적인 영향을 미치므로 사회복지조직에서 분권화가 매우 중요함을 알 수 있다.

둘째, 조직공정성은 상호작용공정성이 직무몰입과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나, 사회복지조직에서는 분배공정성이나 절차공정성보다는 집단가치이론에

따라 설정된 절차가 실제로 시행될 때 발생하는 기관과 사회복지사간의 의사소통에서 공정하게 인식하는 정도 즉 대인관계적 처우의 질이 매우 중요함을 알 수 있다.

셋째, 사회복지사가 자신이 수행하는 직무에 몰입할 경우 근무조직과 사회복지전문직의 경력에도 몰입하게 되고, 또한 근무조직에 몰입할수록 사회복지전문직의 경력에도 몰입하는 다중몰입이 성립되므로, 사회복지 조직구조와 조직공정성 역시 중요하게 다루어져야 할 조직행정의 대상이라 할 것이다. 다만 기관별로 그 영향관계와 경로가 상이하므로 조직특성에 맞는 차별된 접근과 관리방식이 요구된다 할 것이다.

참 고 문 헌

- 강경석·이봉우. 1998. “학교조직의 전문화·조직구조특성·조직효과성의 인과관계”. 『교육행정학연구』 16(3): 127-148.
- 원구환. 2004. “복잡성, 공식화, 분권화의 조직구조화 변수간의 상관성 분석-우정사업본부 중심으로”. 『한국행정연구』 13(1): 118-137.
- 주효진. 2004. “조직구조, 조직문화 및 조직 효과성의 관계에 관한 연구: 업무특성별 기관분류를 중심으로”. 『행정논총』 42(2): 29-53.
- 최성재·남기민. 2006. 『사회복지행정론』 (개정2판). 나남출판.
- Berger, C. J., and L. L. Cummings. 1976. "Organizational structure, attitudes, and behavior". in B. W. Staw and L. L. Cummings(Eds.). *Research in Organizational Behavior*. Greenwich. Conn: JAI Press.
- Moorman, R. H. 1991. "Relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior". *Journal of Applied Psychology* 76(6): 845-855.
- Porter, L. W., and E. E. Lawler. 1965. "Properties of Organizational Structure in Relation to Job Attitudes and Job Behavior". *Psychological Bulletin* 64: 23-51.
- Price, J. L., and Muller, C. W. 1986. *Handbook of Organizational Measurement*. Marchfield, MA: Pittman.
- Rhee, J. 1996. "Organizational justice in an employee participation program". Doctoral Dissertation. Cornell University.
- Wilensky, H., and C. Lebeaux. 1965. *Industrial Society and Social Welfare*. New York: The Free Press.