

〈발표3〉

조직문화가 사회복지사 다중몰입에 미치는 영향 연구 - 종합사회복지관을 중심으로 -

강종수(강원대)

류기형(부산대)

I. 연구 배경

조직문화는 조직구성원들인 사회복지사들이 공유하는 기본 전제와 가치관에 대한 거시적인 개념으로서, 신념, 가정, 기대를 포함하고 조직의 상징물과 환경을 지각하는 독특한 방식을 나타내 주며 아울러 조직 내의 규범, 역할, 가치를 형성한다. 조직문화에 대한 관심은 ‘조직문화가 경쟁력의 한 원천 또는 조직성과의 향상을 가져오는 한 요인’이라는 기본 인식과 ‘조직의 효과성은 조직문화의 유형에 따라 달라 진다’는 이른바 조직문화유형론에 대한 공감대가 형성되고 있기 때문이다. 이러한 배경에 따라 조직문화에 대한 기존 연구는 조직내 실존하는 문화적 특성을 밝혀내 문화적 프로필을 규명하려는 서술적 접근과 조직효과성 등 조직특성변수와 조직문화간의 인과관계를 규명하려는 인과적 접근으로 진행되어 왔다.

조직문화의 가장 큰 기능은 조직문화가 구성원들에게 자신이 속한 조직은 어떤 조직인지 그리고 그 안에서 어떻게 행동해야 하는지에 대한 확실한 이해를 만들어 낸다는 것이다. 그리고 조직 내적 측면에서 구성원들이 조직의 정체성을 공유하게 하면서 조직 내에서의 의사소통방식, 의사결정방식, 과업수행방식에 영향을 미쳐 조직의 통합을 가져오고 이러한 과정을 통해 궁극적으로 조직 성과에 큰 작용을 갖는다. 즉 사회복지관의 조직문화는 사회복지사 개인의 행동은 물론 복지관 전체 행동에 중요한 영향을 미치므로 조직구성원의 태도와 행동, 조직성과와 서비스 질 향상에 영향을 미치게 된다.

조직문화와 조직성과에 관한 기존 연구들은 초기의 ‘강한 문화가설’ 즉 강한 문화라는 문화강도가 조직성과의 향상을 가져온다는 이론으로부터 출발해서 조직문화의 특성과 상황 요인들간의 적합성이 조직성과를 좌우한다는 상황적합적 접근과 특정한 문화특성 즉 긍정적인 문화특성 내지 바람직한 문화유형을 갖고 있는 조직은 그렇지 못한 조직에 비해 성과가 우수하다는 특성론적 접근으로 발전하고 있다. 사회복지관은 나름의 고유한 특징을 갖고 있고, 그렇다면 어떠한 조직문화적 특성을 갖고 있으며 또한 어떠한 유형의 조직문화가 조직효과성에 영향을 미치는지를 파악하는 것은 중요하다 할 것이다. 사회복지조직을 대상으로 선행연구들(황성철, 2003; 강홍구, 2001 등)이진 행되었으나 대부분 단편적인 인과관계를 중심으로 진행되었다. 가령 황성철(2003)의 연구는 조직문화가 임파워먼트에 미치는 영향을, 강홍구(2001)의 연구는 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 등에 한정되어 있다. 조직문화는 조직자체와 조직구성원들이 함께 공유하고 있는 가치체계에 근거하고 있고 이 가치체계는 조직의 목적이나 전략 및 제반행동에 관한 방향과 지표를 제공하며, 또한

조직문화는 통제수단의 하나로서 통제의 효과적인 사용은 성과를 향상시킬 수 있으며 조직 목표 수행 시 필요한 정보를 제공해 줄 수 있다. 따라서 본 연구에서는 사회복지관의 조직문화유형을 중심으로 사회복지사들의 직무몰입과 이외에 조직몰입, 경력몰입 그리고 관계몰입으로 대표되는 다중몰입(multiple commitment)에 미치는 영향을 종합적으로 분석함으로써 사회복지관 사회복지사를 대상으로 적합한 조직문화유형 내지 차별적 관리전략을 모색하고자 한다.

II. 연구방법

1. 조사대상 및 자료분석

본 연구의 조사대상과 표집은 부산소재 28개 및 경남소재 11개 도합 44개 종합사회복지관에 우편 및 방문조사를 통해 구조화된 설문지 700부를 배포하고 이중 39개 종합사회복지관으로부터 463부를 회수하였다(회수율 66.14%). 다만 결측값이 10%를 넘고 다소 일관된 중앙값을 보이는 불성실 응답을 제외한 417명의 자료를 분석하였다. 자료분석은 SPSS 13.0 for Window를 사용하였다.

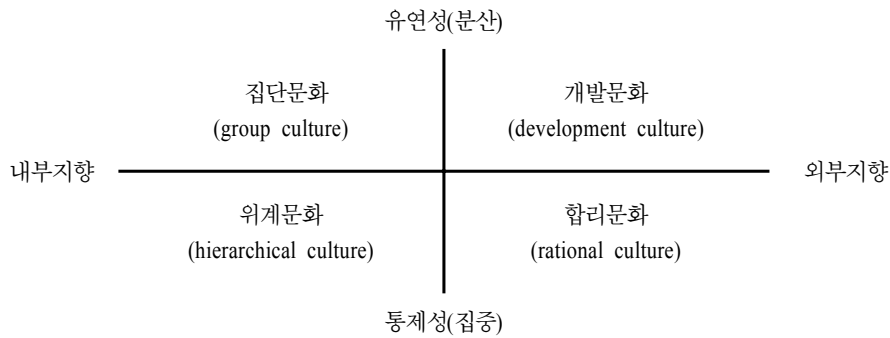
2. 다중몰입 연구방법론

다중몰입에 관한 연구방법은 현재 알려진 것이 없고, 다만 이중몰입(dual commitment)의 네 가지 방법론 즉 분류적 접근, 차원적 접근, 단일 측정법 그리고 평행모형접근법을 확장하여 사용할 수 있을 것이다.¹⁾ 이중 본 연구에서는 동일하거나 유사한 집단의 독립변수들을 사용하여 회귀식을 구한 다음에 회귀식 간의 동일 혹은 대응하는 독립변수들의 회귀계수를 비교하여 특정 독립변수가 두 종속변수의 공통 결정요인인지를 밝히는 평행모형접근법(parallel model approach)을 네 가지 몰입유형에 확장하여 사용하였다. 즉 회귀계수 검증 결과 네 가지 회귀식 모두에서 동일한 부호를 갖고 있으면서 통계적으로 유의하게 나타나면 그 독립변수를 다중몰입의 공통결정요인으로 파악하였다.

3. 측정도구

조직문화는 Kimberly and Quinn(1984)의 경쟁가치모형(competing value model)에 따른 유형을 사용하였다. 경쟁가치모형은 조직을 관리하는 측면에서 크게 유연성을 갖고 있는가 아니면 통제성을 강조하는가에 따라(통제성-유연성), 그리고 조직을 보는 관점의 측면에서 미시적이고 내부지향적인가 아니면 거시적이고 외부지향적인가(내부지향-외부지향)를 기준으로 다음 <그림 1>과 같이 4가지로 분류하였다.

1) 각 연구방법들에 대한 자세한 설명은 강종수(2007a)를 참고 바람.



<그림 1> Kimberly and Quinn의 조직문화 유형

사회복지사 다중몰입은 “자신이 수행하는 직무(job commitment)와 근무하는 조직(organizational commitment), 종사하는 사회복지전문직의 경력(career commitment) 그리고 실천서비스를 제공하는 클라이언트와의 관계(relationship commitment)에 동시에 정서적으로 애착하고 규범적으로 헌신하는 것”을 의미하고, 측정도구는 Allen and Meyer(1990)가 제시한 하위구성요인 중 정서적 몰입과 규범적 몰입으로 개념화하여 Cohen(2003)이 제시한 다중몰입 매트릭스모델에 따라 각 몰입 유형별 선행 척도를 바탕으로 문항을 작성하여 측정하였다.2)

III. 연구결과

1. 측정도구의 요인분석 결과와 신뢰도 계수

측정도구의 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시한 결과 변수들은 예상된 구성개념에 대해 일관적이었다. 조직문화의 요인적재량은 .71~.89, 다중몰입은 .66~.82로 나타났고, KMO 표본적합도는 .85와 .95로 나타났다. 각 변수의 신뢰도는 $\alpha=.77\sim.93$ 으로 나타났다.

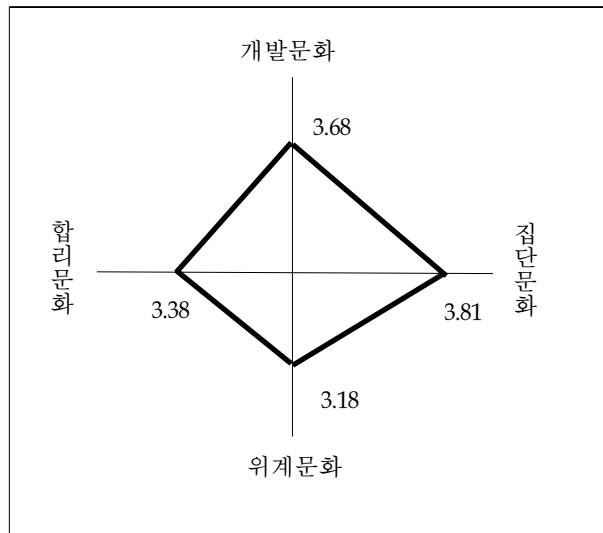
<표 1> 측정도구의 요인분석 결과와 신뢰도 계수

변수	문항수	평균(분산)	요인 적재량	회전 제공합	분산 %	KMO 측도값	Bartlett 구형성검정	크론바하 알파(α)
조직문화	12					.85	2527.10 (***)	
개발문화	3	3.68(.73)	.71~.84	2.15	17.96			.83
집단문화	3	3.81(.77)	.81~.89	2.76	22.72			.89
합리문화	3	3.38(.71)	.77~.85	2.23	18.62			.77
위계문화	3	3.18(.75)	.80~.82	1.98	16.53			.81
다중몰입	23					.95	8099.84 (***)	
직무몰입	6	4.09(.66)	.66~.79	4.44	19.29			.92
조직몰입	6	3.81(.71)	.75~.82	4.66	20.24			.93
경력몰입	5	4.18(.67)	.77~.82	4.46	19.29			.93
관계몰입	6	3.96(.60)	.73~.81	3.55	15.42			.90

2) 사회복지사 다중몰입의 측정과 판별타당성 등에 대해서는 강종수(2007b)를 참고 바람.

2. 종합사회복지관 조직문화 프로파일

종합사회복지관의 조직문화를 유형별 프로파일로 그려보면, 강도측면에서 집단문화(3.81)와 개발문화(3.68)가 상대적으로 강하고 합리문화(3.38)와 위계문화(3.18)가 상대적으로 약하게 나타났다.



<그림 2> 조직문화 프로파일

3. 조직문화가 다중몰입에 미치는 영향

종합사회복지관의 조직문화가 사회복지사의 다중몰입에 미치는 영향을 평행모형을 통해 분석한 결과 집단문화와 개발문화는 본 연구에서 제시한 네 가지 몰입유형 즉 직무몰입·조직몰입·경력몰입·관계몰입 모두에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이외에 합리문화는 조직몰입과 관계몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 위계문화는 어떠한 몰입유형에도 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 각 회귀식의 R²은 조직몰입이 .36으로 가장 높고, 직무몰입은 .20, 경력몰입은 .14, 관계몰입은 .11로 나타났으며, 독립변수간의 다중공선성 문제는 발생하지 않았다.

<표 2> 조직문화와 다중몰입 평행모형 분석

	직무몰입			조직몰입			경력몰입			관계몰입		
	B (SE)	β	VIF	B (SE)	β	VIF	B (SE)	β	VIF	B (SE)	β	VIF
인구사회적 특성												
(상수)	1.80 (.35)			.79 (.34)			2.12 (.36)			2.43 (.34)		
성별(여)	.01 (.08)	.01	1.12	.06 (.07)	.04	1.12	.05 (.08)	.03	1.12	.01 (.07)	.01	1.13
연령	.03 (.07)	.03	1.70	.10 (.06)	.09	1.71	.04 (.07)	.03	1.71	.05 (.06)	.06	1.71
자격등급(1)	.20 (.07)	.15**	1.23	.21 (.07)	.14**	1.24	.15 (.07)	.11*	1.23	.07 (.07)	.06	1.24
학력	.13 (.06)	.12**	1.34	.12 (.06)	.10*	1.34	.11 (.06)	.11*	1.34	.04 (.06)	.04	1.34
재직기간	.01 (.01)	.03	1.65	.01 (.01)	.06	1.66	.02 (.01)	.09	1.66	.01 (.01)	.04	1.66
조직문화												
개발문화	.17 (.06)	.18**	1.86	.15 (.06)	.16**	1.85	.13 (.06)	.14*	1.86	.09 (.06)	.13*	1.84
집단문화	.17 (.05)	.20***	1.48	.33 (.05)	.36***	1.48	.17 (.05)	.19***	1.49	.11 (.05)	.14**	1.48
합리문화	.08 (.06)	.09	1.87	.11 (.06)	.11*	1.88	.03 (.06)	.03	1.89	.09 (.06)	.12*	1.85
위계문화	.01 (.05)	.01	1.37	.04 (.05)	.04	1.38	.10 (.05)	.09	1.37	.07 (.05)	.09	1.37
R ² (Adj. R ²)	.20(.18)			.36(.34)			.14(.12)			.11(.09)		
D-W	2.14			2.02			1.94			2.01		
F	10.06***			22.67***			6.63***			5.27***		

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

주) 성별 0=남, 자격등급 0=2·3급,

IV. 결론 및 논의

본 연구의 결과를 요약하고 논의해 보면 다음과 같다. 첫째, 우선 종합사회복지관의 조직문화는 사회복지사의 조직몰입뿐만 아니라 직무몰입이나 경력몰입 등 다양한 몰입유형에 긍정적으로 영향을 미치는 것으로 나타나 효율적인 조직관리행정 측면에서의 중요성을 알 수 있다.

둘째, 종합사회복지관의 조직문화는 선행의 연구 결과들과 유사하게 집단문화와 개발문화가 상대적으로 강하게 나타나고 있어 과업중심이라기 보다는 구성원 상호간의 협력이나 신뢰감, 집단의 식에 바탕을 둔 인간중심적 유형으로 인식하는 비중이 높음을 의미한다. 이러한 조직문화적 인식은 상호 신뢰관계에 바탕을 둔 화목과 친밀감이 강조되는 조직적 특성과 사회복지사의 창의성과 도전이 강조되는 전문직업적 특성에 부합되는 조직문화를 형성하고 있다고 보여 진다.

셋째, 평행모형 분석결과 집단문화와 개발문화만이 사회복지사의 네 가지 몰입유형 모두에 긍정

적인 영향을 미치는 것으로 나타나 종합사회복지관의 조직문화를 인간중심적이며 외부변화에 적극적이고 도전적인 문화로 형성해 나가야 할 것이다. 즉 조직구성원간의 친밀감과 신뢰, 상호 협력을 통해 동기부여하고 참여적이고 사려 깊은 리더십을 필요로 하며 모험과 도전 그리고 진취적이고 창의적인 사고를 존중하며 신속하고 융통성 업무특성을 갖도록 하여야 할 것이다. 반대로 명령과 지시 그리고 엄격한 규칙에 의한 업무수행이 강조되는 위계문화는 사회복지사의 자율적인 의사결정과 전문성 발휘에 도움이 되지 않으므로 조직몰입 등 어떠한 유형의 근로몰입에도 긍정적인 영향을 미치지 못하는 것으로 보여 진다.

그러나 본 연구는 복잡한 조직문화를 단순화한 점, 측정단위가 개인이므로 매우 주관적이라는 점, 부서나 팀에 따라 하위문화가 다를 수 있다는 점, 특히 조직문화는 설립자나 최고관리자의 이념이나 가치 그리고 조직구조 및 조직윤리 등에 영향을 받으므로 조직문화가 형성된 원인 등에 대한 고찰이 이루어지지 않은 한계가 있다.

참 고 문 헌

- 강종수a. 2007. "조직과 경력에 대한 사회복지사의 이중몰입 연구", 『사회복지연구』 34: 131-155.
- 강종수b. 2007. "사회복지사 다중몰입의 판별타당성과 이탈의도와의 관계모형 연구", 한국사회복지학회 2007년 추계국제학술대회 자료집 : 389-394.
- 강흥구. 2001. "조직문화가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구", 『한국사회복지학』 47: 7-33.
- 황성철. 2003. "사회복지관 조직문화와 사회복지사 임파워먼트", 『한국사회복지행정학』 9: 113-135.
- Allen, N. J., and J. P. Meyer. 1990. "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization." *journal of Occupational Psychology* 63: 1-18.
- Cohen, A. 2003. *Multiple Commitments in the Workplace: An Integrative Approach*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Kimberly, J. P., and R. E. Quinn. 1984. Paradox, Planning and Perversence: Guidelines for Managerial Practice. *Managing Organizational Transitions*, Illinois: Irwin.