

사회복지사의 직무만족과 자기효능감

김종환^o
^o제주산업정보대학
e-mail: kimjh02@yahoo.co.kr

A Social Worker's Job Satisfaction and Self-efficacy

Jong-Hwan Kim^o
^oJeju College of Technology

● 요 약 ●

본 논문에서는 사회복지사의 직무만족과 자기효능감과의 관계에 대한 실증적 탐색을 위한 이론적 배경을 제안한다. 선행 연구들에 의하면 자기효능감이 높은 사람일수록 해당 직무를 적극적으로 선택하고 많은 노력을 경주하고, 지속적으로 시도할 가능성이 높고 따라서 한 개인이 취하는 행동이나 과업이 성공할 확률이 높다고 한다. 하지만 사회복지 영역에 있어서는 업무의 특수성상, 다른 사회과학 영역에서와는 다른 이론적 차이점이 존재할 것으로 추정된다. 따라서 이 논문에서는 직무만족과 자기효능감에 대한 기존 사회과학 영역에서의 이론적 배경들을 살펴보고, 향후 실증분석을 통하여 사회복지실천 연구의 영역확장을 꾀할 수 있는 기초를 제공하고자 한다.

키워드: 사회복지사(a social worker), 직무만족(job satisfaction), 자기효능감(self-efficacy)

I. 서론

현대 복지국가화 경향에 발맞추어 각종 사회문제 해결에 있어 사회복지사의 역할은 날로 중요해지고 있다. 이는 여러 실천적 분야에서 사회복지사는 내적으로 개인과 가족적 측면에서부터 외적으로 전반적 사회의 변화를 추구하여 사회 발전의 효과로 나타나고 있기 때문이다. 이와 함께 사회복지사의 역할 증대에 있어서 직무만족은 궁극적으로는 고객 만족의 서비스 제공과 복지 대상의 만족감 제고에 막대한 영향을 미치기 때문에 그 중요성이 날로 증대되고 있는데, 직무만족에 영향을 미치는 다양한 요인들 중에서 사회복지사의 자기효능감과 관련된 연구는 최근 중요하게 대두되고 있는 연구과제 중 하나이다.

이는 사회복지사의 역량이 자신의 삶을 규제하여 타인(클라이언트 혹은 동료 사회복지사)에게 긍정적인 영향을 미칠 수 있도록 자신의 능력을 향상시킬 수 있는 지식, 기술, 자원을 획득하는 것을 의미한다.[1] 이는 사회복지 서비스 전달체계의 마지막 단계에서 직접적 서비스를 제공하고 있는 사회복지사의 사회복지실천에 대한 자기효능감이 실제 업무 수행에 직접적인 영향을 미치는 중요한 요소이기 때문이다.

이와 관련된 기존 연구의 공통된 특징은 자기효능감이란 다양한 방법으로 향상될 수 있을 뿐만 아니라 직업적 역량의 강화에 필수적인 것으로 평가된다는 점이다. 특히 사회복지 영역에서 자기효능감과 직무만족의 관계에 대한 연구는 사회복지사를 중심으로 사회복지의 궁극적 목적 달성을 위해 중요한 시사점을 제시하게 될 것이다.

따라서 이 연구에서는 사회복지사의 직무만족 제고를 위한 자기효능감 요인에 대한 실증적 탐색을 위한 이론적 배경을 제공하는데 그 목적이 있다.

II. 직무만족

1. 개념

직무만족(Job Satisfaction)에 대한 개념정의는 학자들에 따라 다양하게 정의되고 있는데, McCormick and Tiffin은 개인이 자신의 직무에 대해 가지고 있는 감정적 반응으로서 각 개인의 가치 체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다고 정의함으로써 직무만족은 욕구 및 가치 등과 관련이 있음을 연구했고,[2] 이후의 연구에서는 직무만족의 강도나 일관성의 정도가 상황에 따라 변할 수 있고 다양한 원천으로부터 형성될 수 있다고 함으로써 직무만족의 개인적 요인보다는 환경적 요인을 더 강조하였다.[3]

또한 Smith는 직무만족을 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 좋은 감정과 나쁜 감정의 조화 또는 이러한 좋고 나쁨의 균형 상태에서 기인된 일련의 태도라고 정의하였다.[4]

반면, Lawler는 직무만족의 내용을 두 가지로 세분화하였다. 즉 직무를 통해서 얻게 되는 전체적 경험을 나타내는 전반적 만족과 직무와 관련된 단면 또는 요인별 만족으로 구분하였다.[5] 이 연구에 의하면 전반적 직무만족이란 조직구성원이 직무상의 역할에 대해서 지니고 있는 총체적인 감정적 반응을 말하는 것이고, 요인별 만족이란 직무를 구성하는 여러 측면을 만족의 복합지표로 보는

관점이다.

2. 관련 이론

직무만족의 원인을 설명하는 이론에는 크게 두 가지가 있다. Herzberg가 제시한 Two-factor 이론에 따르면, 직무만족은 내용요인과 상황요인에 의해 각각 긍정적 혹은 부정적으로 영향을 받는다 고 한다. 전자에 대해서는 만족도가 높을수록, 후자에 대해서는 불만족도가 낮을수록 직무만족이 높다는 것이다. 긍정적인 요인으로는 성취감, 인정, 승진, 책임 등이 포함되며 부정적 요인으로는 주로 조직 내의 감독체계, 보수수준, 근무조건 등이 포함된다.[6]

또 다른 이론으로 Locke는 가치이론을 통해,[7] 직무만족이란 개인이 지니는 욕구 또는 가치를 개인의 직무가 가져다주는 보상 또는 결과가 어느 정도 부합시켜주는지에 따라 결정된다고 주장하였다. 따라서 직무의 보상 또는 결과가 개인의 욕구 또는 가치를 충족시키면 그만큼 직무만족은 높아지고 충족시키지 못하면 직무만족은 낮아진다는 것이다.[8]

직무만족은 구성원의 집중도, 정신건강 및 육체적인 건강에 큰 영향을 미치며 삶의 질에도 긍정적인 영향을 미친다.[9]

사회복지사의 직무만족과 관련해서는 Vroom은 영향 요인으로 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진기회, 작업시간을 제시하였다.[10] 그리고 Smith, Kendall과 Hulin에 의해 개발된 JDI는 직무자체, 임금, 감독, 승진, 동료 등을 선정하였다.[11] 또한 Porter and Steers는 직무만족 요인을 조직전체요인(급여와 승진기회, 회사정책과 절차, 조직구조), 작업환경요인(감독스타일, 참여적 의사결정, 작업집단 규모, 동료작업자와의 관계, 작업조건), 직무내용요인(직무범위, 역할모호성과 역할갈등), 개인적요인(연령과 근속, 성격) 등 4가지 차원에서 분류하였다.[12]

한편, Lawler가 주장하는 바와 같이[13] 전반적 직무만족과 단면 또는 요인별 직무만족으로 구분하여 직무만족결정요인을 측정 한 연구로는 최재열과 김준곤의 연구가 있다. 전자는 조직전체요인(임금, 승진, 인사과, 교육훈련), 직무환경요인(관리감독, 인간관계, 의사소통, 의사결정, 작업조건), 직무내용요인(직무범위, 역할요인)과 전체적 직무만족으로 분류하였으며,[14] 후자는 단면별 직무만족도(상사 및 간부의 감독, 회사정책 및 운영, 급여수준, 복지후생, 동료간의관계, 근무조건 및 업무부담, 개인발전 및 승진, 일체감)와 전체적 만족도로 구분하여 직무만족을 측정하였다.[15]

이상의 직무만족요인에 대한 연구자들의 견해를 종합해 볼 때, 직무만족에 영향을 미치는 요인들은 중복되기도 하고 서로 상이한 요인들이 나타나기도 했지만, 대체적으로 직무자체, 임금, 감독, 승진, 동료 등이 중요하게 다루어짐을 알 수 있다.

III. 자기효능감

1. 개념

인간의 행동은 인간 내적 요인(인지적 요인)과 인간 외적 요인(환경적 요인) 사이의 복잡한 상호작용에 의해 학습되고 조절된다. 자기효능감 이론은 Bandura의 사회학습이론으로부터 파생되었다.[16] 자기효능감이란 애매하고, 예측할 수 없으며, 그리고 어느

정도 긴장되는 요소들이 포함되어 있는 구체적 상황에서 요구되는 활동을 얼마만큼 해낼 수 있다는 자신의 능력에 대한 개인적 판단을 말한다.

또한 어떤 활동을 선택하여 얼마나 노력을 쏟는가 또는 장애에 처해서 그 활동을 얼마나 오래 지속하는가의 정도에 영향을 미친다고 가정된다. 그러므로 성취상황에서 자기효능감이 높은 사람은 과제동기를 일으키게 되고 그에 따라 기능의 획득도 더 커진다는 것이다.[17]

자기효능감에 대해서는 지금까지 다양한 학자들에 의해서 정의되고 있는데 학자들이 주장하는 자기효능감의 개념을 정리하여 보면 다음과 같다.[18]

Bandura(1986)는 자기효능감이란 “어떤 결과를 이루기 위해 필요한 행동을 조직하고 수행할 수 있는 개인의 능력에 대한 판단”이라고 정의하였다. 덧붙여 Bandura(1977)는 구체적 자신감을 자기효능감이라 칭하고 이것을 행동적 변화를 중재하는 공통 인지기제라 하였다. 따라서 특정한 상황에 대해 어떤 결과를 수반할 것이라는 평가를 뜻하는 결과기대가 같다고 하더라도, 필요 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 신념을 의미하는 효능기대가 높다면 그 과제를 수행하는데 문제가 없지만 효능기대가 낮아지면 그 과제를 수행하고자 하는 의지가 약해지기 때문에 포기할 수도 있게 된다.

이러한 자기효능감은 주어진 상황에서 얼마나 유능할 수 있는가에 대한 개인의 판단인 동시에, 특정행동을 수행할 수 있는지에 대한 개인의 신념을 의미하는 것이다.[19]

또한 Martocchio[20]와 Eden & Aviram[21]은 자기효능감이란 “과제수행에 필요한 동기, 인지적 원천, 행동의 방향을 이끌 수 있는 개인의 능력에 대한 판단이며 성공에 필요한 신체적, 지적, 감정적 원천을 움직이게 하는 개인의 능력에 대한 믿음”이라고 정의를 내리고 있다.

또한 자기효능감의 판단은 사고유형과 정서적 반응에도 영향을 준다. 스스로 무능하다고 생각하는 사람들은 실제 이상으로 개인적인 결함에 집착하고 잠재적인 어려움을 상상하기 때문에 과제수행이 방해를 받으며 과제에 적절한 주의를 기울이지 못하지만 자기효능감이 높은 사람은 상황적 요구에 적절한 주의와 노력을 기울인다고 한다. 즉 자기효능감에 대한 판단은 과제수행의 동기(예: 노력의 양, 지속의 정도), 활동의 선택, 사고의 형태 및 정서반응을 결정하는 내재적 동기로 작용한다.[22]

지금까지의 자기효능감에 대한 선행연구에 비추어 볼 때 자아효능감은 주어진 상황에서 중요한 결정을 내리고, 특정행동을 수행할 수 있는가에 대한 수행의 수준을 결정짓는다는 점에서 사회복지사의 직무만족과 관련하여 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다.

2. 구성요소

자기효능감의 구성요소를 제시하기 전에 자기효능감의 세 가지 차원에 대하여 먼저 살펴보면,[23] 자기효능감은 수준, 강도, 일반화의 세 가지 차원을 지니며, 이 세 가지 차원은 실제의 행동성취에 중요한 영향을 미치며, 각기 그 정도가 다르다고 하였다.

먼저 수준(magnitude or level)은 과제들을 난이도에 따라 배열할 때 쉬운 과제에 대해서는 높은 성취기대를 보이고, 과제가 어려

위집에 따라 점차 낮은 성취기대를 보인다. 강도(strength)가 약한 자기효능감은 곤란하거나 어려운 상황에 직면하였을 때 쉽게 소거되지만, 강한 자기효능감은 쉽게 소거되지 않으며 대처행동을 자극시킨다. 그리고 일반화(generality)는 자기효능감이 어느 정도 범위의 상황이나 대상에까지 적용될 수 있는가 하는 문제와 관련을 맺는다.

이러한 세 가지 차원을 지니는 자기효능감은 자신감, 자기 조절 효능감, 과제 난이도 선호도 등의 세 가지 하위요인들로 구성되어 있다. 먼저 자신감이란 자신의 가치와 능력에 대한 확신 또는 신념의 정도라고 할 수 있으나, 자기효능감을 구성하는 요소로서의 자신감은 자신의 능력에 대한 개인의 확신 또는 신념의 정도라는 축소된 의미를 적용할 수 있다.[24] 다음 자기 조절 효능감이란 개인이 어떠한 과제를 달성하기 위해 자기 조절, 즉 자기-관찰, 자기-판단인 인지 과정과 자기-반응의 동기 과정을 잘 사용할 수 있는가에 대한 효능기대라고 할 수 있다. [25] 마지막으로 과제 난이도 선호도란 개인이 어떤 수행 상황에서 목표를 선택하고 설정할 때 어떤 수준의 난이도를 선호하는가를 측정하는 것이다. 따라서 자기효능감은 자신이 통제하고 다룰 수 있다고 생각하는 도전적인 과제를 선택하는 과정을 통해 표출된다.

IV. 결론

사회복지사와 관련된 그동안의 선행 연구 동향들을 살펴보면, 크게 다음의 두 가지로 분류될 수 있다. 먼저 외적 접근으로 조직 구조, 조직특성, 직무특성, 사회복지사가 지각한 리더의 리더십 등에 관련된 연구이며, 다음 내적 접근으로 사회복지사의 역량강화와 자기효능감에 관한 연구이다.

앞서 밝힌 바와 같이 이 연구에서는 사회복지사의 직무만족 제고를 위한 자기효능감 요인에 대한 실증적 탐색을 위한 이론적 배경을 제공하는데 그 목적이 있다. 이미 선진 각국에서는 사회과학 분야의 다양한 성과와 관련된 자기효능감 이론에 대한 관심이 증가하고 있으며,[26] 이러한 연구 동향은 사회복지 분야에 있어서도 결코 예외는 아니다.[27]

이는 개인이 지각하는 자기효능감에 따라 행동을 선택하는 경향이 다르기 때문에 자기효능감이 낮은 사람들은 도전적인 과제를 회피하는데 반해 자기효능감이 높은 사람들은 도전적인 과제를 선택하고 열심히 수행하려는 경향이 있기 때문이다.[28]

이처럼 직무만족과 자기효능감에 관한 연구는 이론적 체계 및 실증분석 결과를 통하여, 사회복지실천 연구의 영역 확장을 꾀할 수 있을 것으로 본다. 그동안 우리나라의 연구 결과들이 자기효능감 변수들 중 일부에 대해서만 제한적으로 직무만족과의 인과관계가 입증된 결과들을 생각해 볼 때, 향후에는 사회복지사와 관련된 제반 요인들에 대한 심층적 실증 분석이 이뤄져야 할 것이다.

참고문헌

- [1] Zastrow, C. 1995. *The Practice of Social Work*(5th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company. p.522.
- [2] McCormick, E. J., and J. Tiflin. 1974. *Industrial Psychology*. 6th ed., Prentice-Hall. Inc., N.J.
- [3] McCormick, E. J., and D. Ilgen. 1980. *Industrial Psychology*. 7th ed., Prentice-Hall. Inc., N.J.
- [4] Smith, H. C. 1995. *Psychology of industrial behavior*. New York: McGraw-Hill.
- [5] Lawler, E. E. III. 1973. *Motivation in work organizations*. monterey. Calif. Brooks/Cole.
- [6] 방하남. 2000. “직무만족도와 생활만족도의 결정요인과 상호 작용효과에 관한 연구”. 노동경제논집 23, pp.133-154.
- [7] Locke, E. A. 1976. *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. in M.D. Dunnette, ed.
- [8] 박대식. 1999. “정부출연연구기관 연구원들의 직무만족과 조직몰입”. 한국행정논총. 11(1). pp.51-66.
- [9] Iris, B., and Barrett, G. V. 1977. “Some relationship between job and life satisfaction and job improvement.” *Journal of Applied Psychology* 56:301-304.
- [10] Vroom, V. H. 1964. *Work and Motivation*. New York. John Wiley and Sons Inc.
- [11] Smith, P. C., L. Kendall, and M. Hulin. 1969. *The Measurement of Satisfaction in Work and Behavior*. Chicago: Raud McNally.
- [12] Porter. W. L. & Steers, M. R.1973, *Organizational work and personal factors in employee turnover and absenteeism*, Psychological Bulletin, 80.
- [13] Lawler, 1973. 전거서.
- [14] 최재열. 1991. “직무만족 수준의 결정요인에 관한 실증적 연구”. 조선대학교대학원 박사학위논문.
- [15] 김준곤. 1992. “직무만족과 리더행동이 조직몰입에 미치는 영향”. 성균관대학교대학원 박사학위논문.
- [16] Bandura, A. 1977. “Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change.” *Psychological Review* 84; Bandura, A. 1978. “Reflections on self-efficacy.” *Advances in Behavior Research and Therapy* 1 ; Bandura, A. 1982. “Self-efficacy mechanism in human agency.” *American Psychologist* 37; Bandura, A. 1986. *Social foundation of thought and action: A social-cognitive view*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.; Bandura, A. 1995. *Exercise of Personal and Collective Efficacy in Changing Societies*. In A. Bandura (Ed.), *Self-efficacy in Changing Societies*. New York:Cambridge University Press.; Bandura, A. 1997. *Self-efficacy: The Exercise of Control*. New York: H. W. Freeman.

- [17] 최건수. 1995. 노력귀인 피드백이 아동의 자아효능감과 학업 성취에 미치는 효과, 서울대학교 석사학위논문.
- [18] 최공집. 2004. 직장인의 생활스포츠 활동이 조직시민행동에 미치는 영향, 원광대학교 박사학위논문.
- [19] Peterson, C., & Stunkard, J. 1992. *Cognates of personal control: Locus of control, self efficacy, and explanatory style*. Applied & Preventive Psychology, 1.
- [20] Martocchio, Joseph J., 1994. *The effects of absence culture on individual absence*. Human Relations(HR), 47.
- [21] Eden, D., & Aviram, A. 1993. *Self-efficacy training to speed reemployment: Helping people to help themselves*. Journal of Applied Psychology, 78.
- [22] 조승우·김아영, 1998. 초등학교 아동의 목표지향성과 자기조절학습전략 사용 및 자기 효능감과의 관계. 교육과학연구 제 27호.
- [23] 최공집. 전개서. 2004.
- [24] Sherer, M. & Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W., 1983. *The self-efficacy scale: Construction and validation*. Psychological Reports, 51.
- [25] 김아영. 1996. 목표설정이론과 자기효능감-자기조절 이론체계 하에서의 관계에 대한 이해, 산업 및 조직심리학회 춘계 학술발표대회 논문집.
- [26] Bandura, 1977, 1978, 1982, 1986, 1995; Gist, M. E. 1987. "Self-efficacy: Implications for organizational behavior and human resource management." *Academy of Management Review* 3; Kanfer, R. and F. H. Kanfer. 1991. "Goals and self-regulation: Applications of theory to work settings." *Advances in Motivation and Achievement* 7; Mitchell, R. R., H. Hopper, D. Daniels, J. George-Falvy, and L. R. James. 1994. "Predicting self-efficacy and performance during skill acquisition." *Journal of Applied Psychology* 79; Maddux, J. E. 1995. "Self-efficacy theory: An introduction.", in *Self-efficacy, adaptation, and adjustment: Theory, research, and application*, edited by J. E. Maddux.; Saks, A. 1995. "Longitudinal field investigation of the moderating and mediating effects of self-efficacy on the relationship between training and newcomer adjustment." *Journal of Applied Psychology* 80, New York: Plenum Press.
- [27] Vroom, V. H. 1964. *op. cit.* ; Smith, P. C., L. Kendall, and M. Hulin. 1969. *op. cit.* ; Porter. W. L. & Steers, M. R. 1973, *op. cit.*
- [28] Bandura, A. 1986. *op. cit.*