

# 사회복지시설 윤리경영과 직무만족, 조직시민행동, 직무성과 간의 관계

이경철\*, 박정환\*\*, 구자역\*

\*명신대학교 사회복지학과

\*\*제주대학교 교육학과

e-mail:leekckg@hanmail.net

## Casual Model Study among Variables Related to Ethical Management, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior and Job Performance

Kyung-Cheol Lee\*, Jung-Hwan Park\*\*, Koo-Ja Eok\*

\*Dept of Social Welfare, Myungshin University

\*\*Dept of Education, Jeju National University

### 요 약

본 연구는 조직시민행동의 선행요인으로 조직관리 차원에서 주요하게 고려되고 있는 윤리경영 이라는 원인(외생, 독립)변수가 매개변수인 경영자 신뢰 및 조직냉소주의를 매개하여, 이들이 결과(내생, 종속)변수인 직무태도 및 행동(조직시민행동, 직무만족, 직무성과, 이직의도)과 어떠한 인과관계를 갖고 있는지를 규명하는데 주력하였다. 이는 추 후 사회복지시설에서 사회복지조직 혹은 사회복지사를 대상으로 진행되는 연구의 이론적인 기반을 구축하는데 기여한 논문이라는 점에서 연구의 의의가 있다.

### 1. 서론

#### 1.1 연구의 필요성 및 목적

1998년 외환위기 이후 본격적으로 국내에 도입된 윤리경영은 오늘날 기업에 있어서 지속성장을 위한 필수조건으로 인식되고 있다. 그러나 2010년 10월 국정감사를 전후하여 우리나라 대표적인 사회복지조직인 사회복지공동모금회의 직원들에게 나타난 도덕적 해이와 관련된 연속된 방송과 신문보도로 인해 어느때 보다 사회복지조직의 윤리경영에 대한 관심이 뜨거워 지고 있다.

우선 비영리 사회복지조직에서의 윤리경영은 조직 활동이나 서비스의 효과성이 전문 인력에 의존하고 있다는 점에서 중요하다고 할 수 있다. 즉 사회복지조직이 제공하는 서비스 대부분이 휴먼 서비스이기 때문에, 인력의 질이 서비스의 질로 연결되며 조직의 역량을 결정한다[2]. 사회복지조직에서의 활동은 사회복지사의 전문적인 지식과 기술에 입각한 활동이 중요시되기 때문에, 전문성을 가지고 있는 종사자들에 대한 의존도가 높다[3]. 따라서 조직구성원

능력의 심한 편차, 낮은 조직력, 높은 이직률은 조직 경영에 어려움이 된다. 그렇기에 사회복지 조직이 질 높은 서비스를 제공하기 위해서는 조직의 윤리경영이 필요하다. 그러나 비영리 사회복지조직의 윤리경영이 기업에서와 마찬가지로 조직구성원의 조직몰입에 영향을 미치는지에 대한 경험적 연구는 거의 이루어지지 않고 있다.

둘째, 많은 선행연구들이 직무태도의 주요한 변수로서 조직몰입, 직무만족, 이직의도, 조직시민행동 등에 대하여 다루어 왔다[8]. 그렇지만 본 연구에서는 조직몰입과 조직시민행동 및 직무만족을 결과변수로 구성하고 연구를 진행할 예정이다. 이들 연구 중 최근에 보다 주목되고 있는 구성원의 행동과 관련된 주제가 조직성원의 자발적인 역할외 행동을 설명하는 조직시민행동(OCB : Organizational Citizenship Behavior)이다. 조직시민행동은 성원의 이타주의적이며 조직의 협력을 증진하는 긍정적인 행동으로 “조직의 효과적인 기능을 총체적으로 증진하는 공식적 보상체계에 의존하지 않는 개인의 자유

재량의 행동”[6]이다.

조직시민행동이 조직의 성과를 예측하는 중요요인이라는 학자들의 지적 하에 [7].[5].[4]. 이에 영향을 미치는 선행요소들을 파악하여 조직관리 차원의 함의 도출에 주력하고 있다. 역할 수행의 주 인력인 사회복지사에 대한 내부의 경제적 보상은 매우 미흡하다는 난제를 안고 있으므로 경제적 비용을 최소화하면서 성원의 자발적 역할 행동을 강화하는 관리방안의 마련이 필요한 상황이라 하겠다[1].

그러므로 조직시민행동의 선행요인으로 조직관리 측면에서 중요하게 고려되고 있는 윤리경영이 경영자(상사) 신뢰, 조직냉소주의를 매개하여, 각각의 요인들이 조직시민행동에 영향을 미치면서 또한 결과변수인 직무성과, 직무만족, 이직의도 간에도 서로 관계를 갖고 조직시민행동에 직간접적인 영향을 미칠수 있으므로, 종사자들의 태도 및 행동에 영향을 미치는 이들의 관계를 명확히 파악하는 것은 성과를 지향하는 역할행동의 촉발과 관련된 관리방안을 모색하는데 있어 매우 중요하다고 하겠다[1]. 그러나 사회복지조직분야의 연구에서 이들 관련 변수들을 총체적이고 통합적으로 다루면서 서로간의 관계를 파악하고 있는 연구는 아직 미흡한 실정이다.

이에 본 연구는 사회복지사를 대상으로 조직시민행동의 선행요인으로 조직관리 차원에서 중요하게 고려되고 있는 윤리경영이 매개변수인 경영자 신뢰 및 조직냉소주의를 매개로 하여, 이들이 결과변수인 직무태도 및 행동(조직시민행동, 직무만족, 직무성과, 이직의도)에 어떠한 영향을 미치는지를 통합적으로 규명하는데 그 목적이 있다.

## 1.2 연구문제

본 연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

**<연구문제 1>** 사회복지조직에서 윤리경영과 직무태도 및 행동(조직시민행동, 직무만족, 직무성과, 이직의도)사이의 인과적 관계는 어떠한가?

**<연구문제 2>** 사회복지조직에서 윤리경영과 직무태도 및 행동(조직시민행동, 직무만족, 직무성과, 이직의도)사이의 관계에 경영자(상사)신뢰는 매개효

과가 있는가?

**<연구문제 3>** 사회복지조직에서 윤리경영과 직무태도 및 행동(조직시민행동, 직무만족, 직무성과, 이직의도)사이의 관계에 조직냉소주의가 매개효과가 있는가?

## 2. 연구방법

### 2.1. 연구 대상

본 연구의 연구대상은 5개 광역시(서울, 부산, 대구, 대전, 광주)의 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관, 아동양육시설, 장애인생활시설/정신요양시설, 양로시설 등에서 현재 2년이상 종사하고 있는 사회복지사로써, 윤리경영 관련 교육(보수교육 포함)을 이수한 사회복지사 401명 이다. 이들의 직위는 시설장을 제외한 일반사회복지사, 선임사회복지사(주임/대리), 중간관리자(과장/팀장) 및 최고중간관리자(부관장/국장/부장)인 사회복지사 이다.

### 2.2. 연구기간, 연구도구 및 자료분석방법

연구기간은 2011년 9월15일-9월30일(2주간)이며, 연구도구의 측정변수는 독립(외생, 원인)변수로 윤리경영을, 매개변수로 경영자신뢰, 조직냉소주의를, 종속(내생, 결과)변수로는 직무만족, 직무성과, 이직의도, 조직시민행동을 설정하였으며, 자료분석방법은 구조방정식모델분석인 AMOS를 통해 시행하였다.

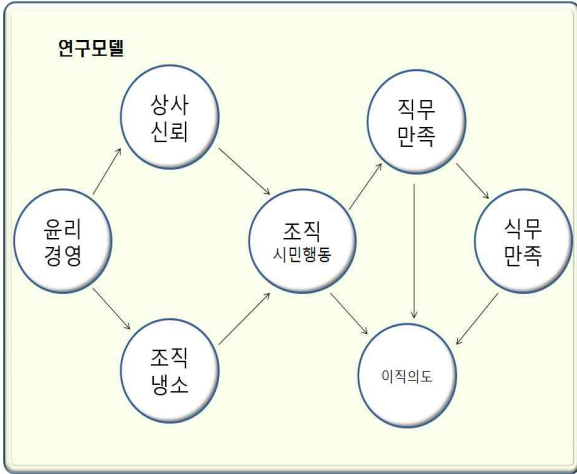
### 2.3. 연구의 분석틀

윤리경영(기관의 윤리적 원칙 및 전략, 기관의 윤리적 인프라 구축, 이용자 권리)이 상사에 대한 신뢰와 조직냉소주의를 매개하여 직무만족, 조직시민행동, 직무성과, 이직의도에 영향을 미치는 지를 살펴 보았다.

## 3. 연구결과

### 3.1. 구조방정식 모형의 결과 도형

구조방정식 모형의 연구분석틀에 따른 결과를 도형으로 정리하면 다음과 같다.



[그림3-1] 연구의분석틀

민행동		신뢰				9	
조직시	<---	조직냉소	-.39			-7.0	.000
민행동		주의	5	-.210	.030	86	
직무만	<---	조직	.756	1.263	.098	12.9	.000
족		시민행동				06	
이직의	<---	조직시민	-.17	-.380	.178	-2.1	.033
도		행동	9			37	
이직의	<---	직무만족	-.42	-.545	.105	-5.1	.000
도			8			95	
직무성	<---	직무만족	.703	.609	.053	11.5	.000
과						27	
직무성	<---	이직의도	.075	.051	.039	1.32	.186
과						1	

4. 논의, 결론 및 시사점

본 연구에 제시된 구조방정식 모형의 결과 도형의 검증결과를 가지고 논의 및 결론을 내리면 다음과 같다.

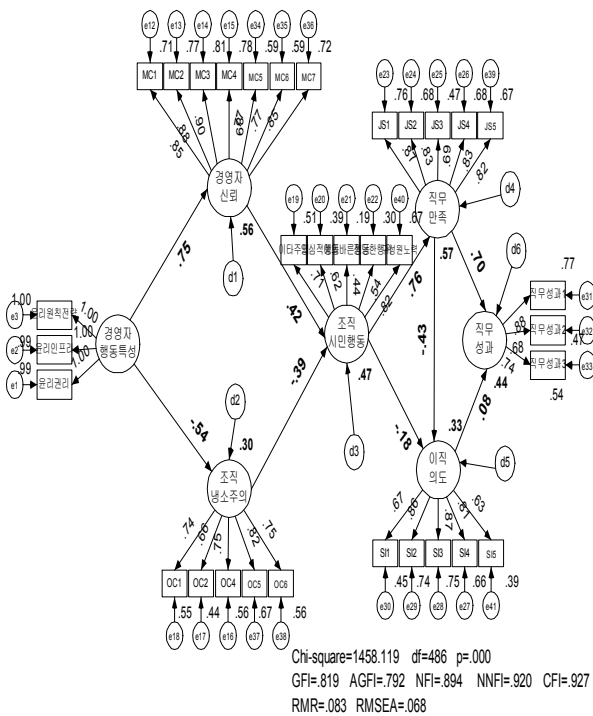
첫째, 사회복지사들이 가질 수 있는 조직냉소주의가 높을수록 직무만족, 조직시민행동에 부(-)적인 영향력을 가진다는 사실을 확인할 수 있었다.

둘째, 사회복지조직의 윤리경영에서 기관의 윤리적 원칙 및 전략과 기관의 윤리적 인프라 구축에 대한 인식 수준이 긍정적일수록 경영자 신뢰는 높아지고, 조직냉소주의는 감소하고 있다. 즉 경영자신뢰가 높을수록 조직시민행동도 높아지며, 조직냉소주의가 감소할수록 조직시민행동이 증가하였다.

셋째, 조직시민행동이 증가할수록 이직의도가 감소하였으며, 직무만족이 높을수록 직무성과는 높아지고 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과가 가지는 실천적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 사회복지조직에서 상사들을 체계적으로 관리할 방안구축의 필요성이 있는데, 구체적으로 중간관리자급 이상들을 관리하는 역량강화 프로그램과 교육이 개발되고 제공되어야 하며, 종사자들에게 신뢰를 주고 배려하는 조직문화를 형성하기 위한 정책과 제도를 갖추어야 한다. 아울러 종사자의 부정적인 정서와 신념을 최소화 하는 관리방안으로 참여적인 경영의 확대, 개별 사회복지사들이 담당하고 있는 업무를 중심으로 표준화 작업이 선행되어야 한다.



[그림 3-2] 구조방정식 모형의 결과 도형

주) 실선은 유의한 경로, 점선은 유의하지 않은 경로를 각각 나타내며, 수치는 표준화계수를 의미함.

3.2. 잠재변수간 경로 유의성 검증 결과

[표 1] 잠재변수간 경로 유의성 검증 결과

			표준화	비표준화	S.E.	C.R.	P
경영자 신뢰	<---	윤리 경영	.751	.858	.046	18.617	.000
조직냉소주의	<---	윤리 경영	-.544	-.717	.066	-10.857	.000
조직시	<---	경영자	.424	.261	.033	7.97	.000

둘째, 본 연구가 실천현장에서 갖는 중요한 함의로 사회복지 조직관리가 단편적으로 행해져서는 안되며, 종사자관리에 대한 통합적인 관리방안이 필요하다. 즉 종사자에 대한 보상이 미흡한 만큼 보상에 의존하지 않는 다른 요인들에 대한 포괄적인 관리가 행해지므로써 종사자들이 조직에 대해서 긍정적인 신념과 태도 및 역할을 수행할 수 있도록 해야 한다. 재정적으로 열악하지만 상사를 신뢰하며, 그로인해 부정적인 정서가 최소화된다면 긍정적인 직무태도와 행동을 수행하게 될 것이다. 따라서 조직시민행동의 원인변수 및 매개변수들이 상호연결되어 있다는 것에 대한 인식을 통해 종사자관리에 대한 통합적인 관리방안의 필요성을 시사하고 있다.

셋째, 사회복지조직의 관리자에게 윤리경영이 실제적으로 확대 실시되어야 함을 강조하고 있다. 즉 사회복지실천현장에서 무엇보다도 윤리경영을 위한 전략과 인프라 구축이 더욱 확충되어야 한다는 점을 시사하고 있다. 물론 사회복지조직에서 윤리경영은 조직구성원의 공감과 조직의 문화로 받아들여져 자연스레 실행되어야 할 것이다. 사회복지조직이 윤리경영을 실천할 때는 먼저 내부 구성원들이 충분히 공감할 수 있는 분위기를 조성하고, 관리자는 그 필요성을 충분히 제시해야 할 것이다. 따라서 윤리경영은 사회복지실천현장에서 강제적인 업무나 절차로 실행되어지는 것이 아닌 종사자들이 충분히 공감하여 이루어질 수 있도록 이루어져야 한다. 아울러 윤리경영의 실천사항을 반드시 확인하고 평가하여 그에 따른 결과를 어떠한 형태로든지 보상을 실시하여야 한다는 것이 매우 중요하다. 따라서 윤리경영을 실시하고 있거나, 앞으로 실시하려는 기관에서는 실무에 이를 적용함으로써 종사자의 조직시민행동과 직무만족을 향상시키고 이직의도를 감소시켜 종사자의 내적태도 변화를 통한 업무생산성의 향상을 가져오게 되는 실무적인 측면에서 본 연구의 시사점이 있다.

수간의 인과모형 연구, 광주대학교 박사학위논문, 2009.

- [2] 이명구, “사회복지기관의 윤리경영-경영역량 강화를 위한 철학과 비전으로서의 윤리경영-”, 사회복지 윤리경영 교육·실천 매뉴얼, 한국 사회복지사협회, 2007.
- [3] Hasenfeld, Y., Human Service Organizations, San Fransco, CA: Jossey-Bass Pulishers. 1992.
- [4] Kaufman, J. D., Stamper, C. L., and Tesluk. P. E. "Do supportive organizations make for good corporate citizens?" *Journal of Managerial Issues*. XIII(4). 436-499. 2001.
- [5] MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., and Ahearne, M. Unpublished data analysis. indiana university school of business: Bloomington, Indiana. In Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. and Bachrach. D. G.(2000). "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research.: *Journal of Managenment*. 26(3). 513-563. 1996.
- [6] Organ, D. W. Organizational Citizenship Behavior: The Good Solider Syndromes. Lexington. MA: Lexington Books. 1988.
- [7] Podsakoff, P. M. and MacKenzie, S. E. "Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness.' *Journal of Marketing Research* 31. 351-363. 1994.
- [8] Porter, I. W., Steers. R. M., Mowday, R. T., and Boulian. P. V. "Organizational, work, and personal factors in employee turnover and abenteeism, *Psychological Bulletin*. 80. 151-176. 1974.

#### 참고문헌

- [1] 이경철, 사회복지사의 직무태도 및 행동관련 변