

사회복지사의 조직몰입에 관한 연구:

조직 냉소주의의 매개효과를 중심으로*

강철희** · 김교성***

[요 약]

본 연구는 사회복지조직 구성원의 성과에 매우 중요한 영향력을 갖는 조직몰입에 초점을 두고 조직 몰입의 선행요인들 및 매개요인과 조직몰입과의 관계 구조를 실증적으로 파악하였다. 이를 위해 본 연구는 조직 냉소주의를 조직몰입에 매개요인으로 설정하고, 조직차원(인사관리시스템), 직무차원(직무 특성), 개인차원(자기통제)의 요인을 선행요인으로 구성한 후 이들의 구조적인 관계를 검증해 보았다. 분석을 위한 자료는 2002년 7월 1일부터 8월 30일까지 서울·경기지역의 173개 사회복지조직(종합 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관)에서 519명의 사회복지사들을 추출한 후 이들을 대상으로 우편 설문조사를 실시하여 회수한 330개 사례를 기초로 구성하였다. 그리고 요인들의 관계에 대한 분석을 위해 구조방정식 모델을 활용하였다. 연구의 결과, 사회복지사들의 인사관리시스템 운영에 대한 긍정적인 인식은 조직 냉소주의를 감소시키고, 조직 냉소주의는 조직몰입에 부정적인 영향을 갖는 인과적 관계가 있음을 파악할 수 있었다. 또한 직무특성과 자기통제 역시 조직 냉소주의와 부적인 관계를 갖고, 조직몰입과는 정적인 관계를 갖고 있음을 파악할 수 있었다. 본 연구의 결과는 사회복지조직에서 인사관리의 공정한 실행과 이에 대한 이해를 높이려는 노력 그리고 직무의 구성을 보다 체계화하는 노력이 사회복지사들이 가질 수 있는 조직 냉소주의를 제거하고, 그들의 조직몰입을 강화하는데 무엇보다도 중요한 요인임을 시사하고 있다.

주제어: 조직몰입, 조직 냉소주의, 인사관리시스템, 직무특성, 자기통제

*이 논문은 2001년도 한국학술진흥재단의 지원에 의하여 연구되었음(KRF-2001-042-C00160).

**이화여자대학교 사회복지학과 부교수

***승실대학교 사회복지학과 조교수

1. 서론

사회복지조직이 그 성과를 증대시키면서 사회복지조직의 주요 이해당사자들에 대해 그 책임성을 나타내려는 노력은 사회복지조직 존재의 의미를 확보하는 차원에서 그리고 구성원들의 동기를 촉진하는 차원에서 매우 중요한 의미를 갖는다. 사회복지조직과 같은 비영리조직에서 성과의 제고에는 많은 요인들이 영향을 미칠 수 있는데, 그 중에서도 무엇보다도 중요한 것의 하나가 바로 조직의 미션에 기반한 조직 활동에 대한 구성원들의 헌신적인 몰입이다. 즉 사회복지조직에서 구성원의 조직몰입(organizational commitment)은 조직성과를 보다 효과적이고 효율적으로 달성하는데 큰 영향을 미칠 수 있는 매우 중요한 변수인 것이다.

이러한 시각에서 본 연구는 사회복지조직에 종사하는 사회복지사들의 조직몰입 현상에 최종적인 관심을 두면서 조직몰입에 영향을 미치는 선행 변수들은 무엇일까를 검증하는데 연구의 기본 목적을 둔다. 특히 조직몰입의 선행변수들과 조직몰입의 관계를 파악하는데 있어, 본 연구는 사회복지조직에서의 헌신이나 조직몰입에 중요한 영향력을 가질 수 있는 조직 냉소주의(organizational cynicism) 요인의 기능 즉 그 매개적 관계에 주목하였다. 기업 및 경찰조직 등의 공공조직을 대상으로 한 연구들은 조직 냉소주의가 조직의 발전적 변화를 저해하는 매우 역기능적인 요인임을 밝히고 있다(Andersson & Bateman, 1997; O'Connell, Holzman, & Armandi, 1986; Wanous, Reichers, & Austin, 1994). 조직의 발전과 변화에 역기능적인 영향력을 갖는 조직 냉소주의는 사회복지조직과 같이 전문 인력 그 자체가 조직의 성과 달성에 핵심적인 기능을 하는 조직에서 보다 큰 영향력과 중요한 의미를 가질 수 있다(Abraham, 2000). 즉, 물질적 보상보다는 사회를 돕고자 하는 고귀한 사명의식에서 사회복지직을 선택한 사회복지 전문인들에게 조직 냉소주의가 스며들고 강화되는 것은 조직의 성과 차원에서 그리고 전문직업의 안정적 발전 차원에서 매우 부정적인 요소가 될 수 있는 것이다. 따라서 이러한 조직 냉소주의의 발생과 강화에 영향을 미치는 요인들에 대한 파악과 함께 이러한 요인들에 대한 개입의 방안을 마련하는 것은 사회복지조직의 운영과정에서 매우 중요한 과제가 될 수 있다. 이러한 측면에서 조직 냉소주의에 영향을 미치는 요인들에 대한 실증적인 접근을 통해 그 현상을 파악하면서 실천적인 대안을 제시하는 것도 연구의 또 하나의 목적이 될 수 있다.

이러한 목적 하에 본 연구는 기존의 논의와 연구결과에 기초해서 연구모형을 구성하였다. 그러나 조직 냉소주의에 대한 연구는 아직 그 논의가 충분하고 광범위하게 이루어지고 있지 않기 때문에, 즉 조직 냉소주의의 선행요인과 결과요인에 대한 논의가 충분하게 구성되어져 있지 않기 때문에 요인들의 관계들을 선명하게 나타내는 데에는 제한성이 있을 수 있다. 그럼에도 불구하고 기존의 논의 및 실증적인 연구들은 본 연구에서 분석하고자 하는 모델의 구성을 가능케 한다. 일부 연구들은 조직 냉소주의는 조직의 특성 특히 인사관리시스템에 의해 영향을 많이 받고 있으며(Brandes, 1997), 직무의 특성에 의해서도 영향을 받고 있다는 결과를 보여주고 있다(Meyerson, 1990). 다만, 조직 냉소주의에 대한 개인특성 변수의 영향력에 대해서는 상반된 견해가 존재하고 있다(Wanous, Reichers, & Austin,

1994; Watson, Clack, & Tellegen, 1988). 그리고 조직 냉소주의의 결과요인과의 관계에 대해서는 조직구성원들의 조직몰입에 조직 냉소주의가 매우 큰 영향을 가질 수 있다고 보고 되고 있다(Wanous, Reichers, & Austin, 1994). 한편, 조직냉소주의의 선행요인과 결과요인에 대한 논의와는 다르게, 조직 냉소주의의 선행요인들과 조직몰입의 관계에 대한 연구들은 이미 많이 진행되어져 왔고, 실증적인 분석의 결과도 많이 보고되고 있다(Alexander & Ruderman, 1987; Buchanan, 1974; Folger & Konvsky, 1989; Hall & Schneider, 1972; Marsh & Mannari, 1977; Morris & Koch, 1979; Morris & Shenman, 1981; Steers, 1977; Steers & Spencer, 1977; Stevens, Beyer, & Trice, 1978). 이러한 선행 연구의 단편적인 논의와 연구 결과들을 종합하여, 본 연구는 조직 냉소주의의 조직몰입에의 매개효과를 중심으로 조직차원, 직무차원, 개인차원 의 요인들과의 구조적 관계를 설정하여 전체 모형을 분석함으로써 이러한 관계들을 보다 포괄적으로 검증하고자 하였다. 보다 구체적으로 설명하면, 본 연구는 조직차원의 인사관리시스템 운영, 직무차원의 직무특성, 개인차원의 자기통제를 조직 냉소주의의 선행요인으로 설정하고, 이들 요인과 조직 냉소주의의 관계를 살펴봄과, 동시에 앞서 설명한 모든 요인들을 조직몰입의 선행요인으로 설정하여 각각의 요인들과 조직몰입의 인과적 관계와 조직 냉소주의와 조직몰입과의 관계를 실증적으로 분석해 보고자 하였다. 이러한 모형의 검증을 위해 본 연구는 2002년 7월 1일부터 8월 30일까지 서울·경기지역의 173개 사회복지조직(종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관)의 519명의 사회복지사들을 대상으로 우편설문조사를 실시하고, 회수된 330개 사례를 기초로 본 연구의 자료를 구성하였다. 그리고 모형에 대한 분석을 위해서는 구조방정식 모델(SEM: structural equation modeling)을 활용하였다.

본 연구에서 매개 요인으로 설정한 조직 냉소주의는 아직 조직 이론의 영역에서조차 실증적인 연구가 많이 이루어지고 있지 않은 주제이다. 이러한 상황에서 본 연구는 조직몰입과 관련된 기존의 논의를 바탕으로 다양한 요인들의 관계 구조를 구성하고, 구조방정식 모형을 활용하여 그 관계들을 실증적으로 분석함으로써, 조직 냉소주의와 조직몰입에 대한 이론적 논의를 발전시킬 수 있다는 측면과 그리고 사회복지 현장에 대한 이해를 제고하고 동시에 개입 다안에 대한 논의를 활성화시킬 수 있다는 실천적인 측면에서 매우 중요한 의미를 가질 수 있다.

2. 조직몰입과 냉소주의에 대한 이론적 배경

1) 조직몰입(Organizational Commitment)

조직몰입의 개념에 대해서는 지금까지 많은 논의가 진행되어져 왔다. Scholl(1981)은 조직몰입은 조직에 대한 개인의 기대와 공평함이 충족되지 않거나 기능하지 않은 상황에서도 개인의 행동을 안정적으로 불러일으키는 힘이라고 정의한다. Weiner(1982)는 조직몰입은 내재화된 믿음의 총체로서 조직을 위한 개인의 희생, 강화 또는 처벌에 의존하지 않는 행위와 조직에 대한 개인적인 몰입 행위 등으로 구성될 수 있음을 논의하고 있다. 한편, O'Reilly & Chartman(1986)은 조직몰입은 조직에 대한

개인의 심리적인 애착(attachment)에 기초하는 것으로, 이러한 심리적인 애착은 순응하는 행동, 동일시 행동, 조직가치의 내재화 행동 등으로 구성되어 있다고 정의하였다.

일반적으로 조직몰입은 한 조직에 대한 개인의 동일시(identification)와 관여(involverment)의 정도를 의미하는 것으로, 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 갖고 몰두하는가에 초점을 두고 이해되어지는 경향이 있다(Katz & Kahn, 1990). 조직몰입의 구성에 대해 국내의 연구들도 이러한 방향에서 접근하고 있는데, 김영진(1995)과 김규환(1997)은 조직몰입을 각각 '조직에 대해 일체감을 느끼는 심리적인 상태', 그리고 '조직의 구성원들이 자신이 속하는 조직에 대해 심리적으로 애착을 갖고 조직의 발전을 위해 노력하려는 의지 그리고 이와 함께 그 조직의 구성원으로 계속 남아 있으려는 상태'라고 정의하면서 조직몰입의 감정적 차원을 강조하고 있다. 신두봉(1997)도 조직몰입을 두 가지 차원에서 접근하고 있는데, 조직몰입은 구성원이 자신이 속해있는 조직에 대한 애착과 긍지를 나타내는 애착몰입과 계속해서 근무하고 싶어 하는 근속몰입으로 구성되어 있다고 정의하였다.

한편, 정대훈(2001)은 Mowday, Steers, & Porter(1979)의 연구에 기초하여 조직몰입을 ① 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, ② 조직을 위해 상당한 노력을 기꺼이 바치겠다는 의지, 그리고 ③ 조직의 구성원으로 남고자 하는 구성원의 강한 욕구 등의 세 가지 차원으로 구분하여 조직몰입의 구성을 좀 더 다차원적으로 이해하고 있다. 김정주(1999)도 Allen & Meyer(1990)의 연구 모형에 기초하여 조직몰입의 개념을 다음과 같은 세 가지 차원에서 구성하였다. 즉 조직몰입은 ① 조직의 목적과 규범 등에 대한 동일시로부터 발생하는 정의적 몰입, ② 조직으로부터 받은 혜택 또는 조직에 대한 투자로부터 발생하는 근속적 몰입, 그리고 ③ 조직에 대한 도덕적 책임감 등에서 기인하는 규범적 몰입 등으로 구성되어 있다는 것이다. 그가 언급한 Allen & Meyer(1990)의 조직몰입 구성에 대한 모델은 기존의 연구들이 정서적 몰입의 측면에 많은 초점을 두고 있음에 비해 감정적 몰입, 거래적 몰입, 규범적 몰입 등의 세 가지 차원에서 보다 다각적이고 포괄적으로 접근하고 있다는 점에서 긍정적인 평가를 받고 있다.

2) 조직 냉소주의(Organizational Cynicism)

냉소주의는 현대 조직·경영 이론분야에서 새롭게 조명되고 있는 개념이다. 일반적으로 냉소는 부정적인 의미를 내포하는데, Oxford 사전(1989)은 냉소적인(cynic) 사람이란 '인간의 동기, 행동의 진실, 도덕적 선함에 있어 불신의 경향을 보이며 조소하거나 야유 등으로 표현하는 것이 예사인 사람'으로 정의한다. 즉 냉소는 타인 혹은 조직과 같은 대상에 대한 부정적인 태도를 전체로 하고 있음을 의미하는 것이다.

Dean, Brandes, & Dharwadkar(1998)는 냉소주의에 대한 다양한 접근을 정리하면서 조직 냉소주의에 대한 정의를 시도하였다. 그들은 지금까지의 냉소주의 연구가 성격적(personality) 냉소주의, 사회·제도적(societal·institutional) 냉소주의, 조직구성원(employee) 냉소주의, 조직변화노력(organizational change)에 대한 냉소주의, 그리고 직업적(work, occupational) 냉소주의 차원에서 접근되어졌음을 논하면서, 이러한 논의들에 기초해 볼 때 조직 냉소주의는 기본적으로는 조직구성원이 자신이

고용된 조직에 대해 나타내는 부정적인 태도를 의미하는 것이라고 정의하였다. 이러한 정의와 함께 그들은 조직 냉소주의는 ① 조직의 청렴성(integrity)이 부족하다는 믿음(belief), ② 조직에 대한 부정적인 정서(affect), 그리고 ③ 이러한 믿음과 정서에 기반 하여 발생하는 조직에 대한 비난과 비판적인 행동(behavior) 경향성 등의 세 가지 내용으로 구성된다고 주장하였다. 그리고 그들은 조직 냉소주의의 각 내용에 대해서 다음과 같이 설명하였는데, ① 조직의 청렴성이 부족하다는 믿음은 조직의 업무 실행과정에서 공정함, 정직함, 진실함과 같은 원칙이 부족한 가운데 발생하고, ② 조직에 대한 부정적인 정서는 Izarc(1977)이 언급한 감정의 형태 중 체념손상-경멸(contemp-scorn), 화-분노(anger-rage), 고통-번민(distress-anguish), 물쾌-혐오(disgust-revulsion), 수치-굴욕(shame-humiliation) 등으로 구성되며, ③ 조직에 대한 비난과 비판적인 행동은 조직에 대해 강한 냉소적 표현으로 직접적으로 말하거나 혹은 냉소적 유미를 통해 간접적으로 말하는 방식을 통해 표현되어진다.

Anderson(1996)은 냉소주의에 대한 다양한 차원 가운데 조직구성원 냉소주의에 대해 초점을 두면서 냉소주의는 직장에서 사업조직, 집행부, 그리고 다른 대상에 대한 경멸과 불신이라는 모습뿐만 아니라 좌절, 부의미, 환멸 등으로 특징 지워질 수 있는 태도라고 정의하고 있다. Guastello, Rieke, Guastello, Billings(1992)도 조직구성원으로서의 개인 차원에 보다 많이 주목하면서, 냉소주의를 자신이나 다른 사람 그리고 조직과 사회에 대한 기대로부터 실망하면서 발생하는 낙심과 환멸감 또는 다른 사람과 조직 등에 이용당했다는 감정이라고 정의하고 있다. 한편, Wanous, Reichers, & Austin(1994)은 냉소주의는 개인의 성격 속성 즉 부정적 정서(negative affectivity)의 특성과는 무관한 것으로서 부당하게 처리된 조직변화 시도에 반복적으로 노출됨에 의해서 발생하고 특히 변화를 이끌어 가는 이들에 대한 불신에서 발생하는 조직에 대한 비판적 태도나 절망적 태도라고 정의하고 있다. 즉 이들은 냉소주의에 대한 접근에 있어 냉소주의가 조직변화 노력에 대한 불신과 절망감의 차원에서 이해되어질 필요성을 제시하고 있는 것이다. 이러한 냉소주의에 대한 논의의 내용들을 종합해 볼 때, 조직 냉소주의는 조직구성원이 조직에서의 경험에 기초해서 조직이나 조직 내의 특정 대상 및 조직의 변화노력시도에 대해 갖는 부정적인 신념, 정서, 태도, 행동 등으로 정의할 수 있다.

3) 조직 냉소주의와 조직몰입의 관계 및 선행변수들에 관한 기존 연구 검토

조직구성원의 조직몰입에 영향을 미치는 변수들의 구성은 매우 다양하게 접근될 수 있다. 본 연구는 선행변수의 구성을 조직의 차원에서, 직무의 차원에서, 개인적 특성 차원에서 접근하고 있기 때문에 이러한 차원의 변수들을 중심으로 선행 연구의 결과들을 정리하고자 한다.

우선 조직시스템 차원에서 조직몰입과 직접적인 관계를 갖는 선행변수로 인사관리시스템에 대해 많이 주목하고 있다. Alexander & Ruderman(1987)과 Folger & Konvsky(1989)의 연구는 인사관리의 공정성이 조직몰입에 매우 중요한 수준에서 정적인 관련성을 갖는다고 보고하고 있다. 한편, 정대훈(2001)은 일반기업 조직 구성원들을 대상으로 한 연구에서 조직지원이 조직몰입에 유의미한 설명력을 갖는다고 보고하고 있는데, 조직지원의 인식은 조직이 구성원의 공헌을 가치 있게 생각하며 조직이 구성원의 복지를 위해 관심을 보이는 정도에 대해 구성원들이 총체적으로 형성하는 믿음을 의미하

는 것으로, 이러한 조직지원은 인사관리의 주요 내용이다. 따라서 그의 연구는 조직지원 등의 인사관리 영역에서의 노력이 구성원의 조직몰입에 지대한 영향력을 가질 수 있음을 보여주는 것이다. 김규환(1997)은 정부출연 연구조직에 대한 연구를 통해 보상체계가 조직몰입과 긍정적인 관계를 보이고 있음을 보고하였다. 보상체계는 인사관리시스템을 구성하는 또 하나의 중요한 요소이므로, 이러한 연구 결과는 인사관리시스템의 수립과 이의 공정한 운영이 구성원들의 조직몰입에 매우 중요한 영향력을 가질 수 있음을 확인시켜 주는 결과이다. 그러나 김영진(1995)은 제조업 생산직 노동자를 대상으로 한 연구에서 인사관리의 분배공정성이 구성원의 직장만족도와 노조몰입 등에는 유의미한 영향을 미치지, 조직몰입과 직무몰입에는 유의미한 영향력을 갖지 않는다고 보고하여, 앞선 연구들과 상반된 결과를 보여주고 있다. 따라서 인사관리시스템과 조직몰입의 관계를 매개변수나 조절변수와 같은 다른 변수들과의 관계 속에서 설정하면서 분석해 볼 필요성이 제기되는 것이다.

기존의 연구들은 직무차원에서 조직몰입과 직접적인 관계를 갖는 선행변수로 직무특성에 대해 많이 주목하고 있다. 기존의 많은 연구들은 직무갈등(Morris & Koch, 1979; Morris & Sherman, 1981), 과업의 정체성(Steers, 1977), 직무기술의 숙련도(Stevens, Beyer, & Trice, 1978), 업무의 범위(Hall & Schneider, 1972; Buchanan, 1974; Marsh & Mannari, 1977; Steers & Spencer, 1977)가 조직몰입에 통계적으로 유의미한 수준에서 관련성을 가진다고 보고하고 있다. 제조업 생산직 노동자를 대상으로 연구한 김영진(1995)은 직무특성 중 하나인 직무기술의 숙련도가 조직몰입에 유의미한 영향력을 가지고 있음을 보고하였다. 또한 김정주(1999)는 청소년지도자들을 대상으로 한 연구에서 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 과업자율성, 피드백 등의 다섯 차원으로 구성된 직무특성 중 과업자율성이 구성원의 정의적, 근속적, 규범적 몰입의 수준에 가장 큰 영향력을 가지고 있음을 보고하였다. 연구의 결과를 보다 자세하게 살펴보면, 과업중요성과 피드백은 정의적 몰입과 정적인 관계를 가지나, 근속적 몰입이나 규범적 몰입과는 유의미한 관계를 갖지 않는 것으로 밝혀졌다. 신두봉(1997)도 직무특성을 기술다양성, 작업정체성, 과업중요성, 과업자율성, 피드백으로 구성하고, 국내 공기업, 국내 민간기업, 국내의 외국계 기업 구성원들을 대상으로 직무특성과 조직몰입과의 관계에 대해 분석하였다. 그는 집단마다 조금씩의 차이가 있기는 하나, 조직의 성격과 상관없이 모든 직무특성 변수들이 근속몰입, 애착몰입, 조직몰입 변수와 정의 상관관계를 가지고 있다고 보고하였다. 이러한 연구에 기초해 볼 때, 직업 집단별로 조금은 상이한 경향이 발견되나, 일반적으로 직무특성은 조직몰입에 직접적인 관련성을 가진다고 할 수 있다.

개인차원에서 조직몰입과 직접적인 관계를 갖는 선행변수로는 개인의 자기통제 수준에 관해 주목할 수 있다. 개인차원의 연구들은 앞서의 두 차원의 변수들처럼 광범위하게 연구되지는 않았지만, 정해주(1998)의 연구는 개인적 차원의 자기통제가 조직의 몰입과 관련성을 가질 수 있다는 사실을 보여주고 있다. 그는 대기업 사무직 종사자들을 대상으로 한 연구에서 지각된 자기통제 정도와 조직몰입 간에는 통계적으로 유의미한 수준에서 관련성이 있음을 보고하였다. 이 연구는 자기통제와 대인통제 모두 조직몰입에 유의미한 변수임을 보여주고 있다. 그의 연구는 흥미롭게도 임파워먼트(empowerment)를 매개변수로 설정하여 조직몰입에 대한 간접적인 관계에 대해서도 분석하고 있는데, 연구의 결과 자기통제가 임파워먼트를 통해서도 조직몰입에 간접적인 영향력을 가지고 있음을 보

여주고 있다. 이러한 결과는 자기통제 변수는 조직몰입과 직접적인 관계를 가지며, 동시에 매개변수를 통한 간접적인 관계도 가질 수 있음을 시사하는 것이다.

조직구성원의 조직 냉소주의의 선행변수의 구성 역시 위에서 논의한 틀과 일관된 방식에서 접근할 수 있다. 즉 조직냉소주의 선행변수의 구성 역시 조직의 차원, 직무의 차원, 그리고 개인적 특성의 차원에서 접근이 가능하다. Brandes(1997)는 조직 냉소주의의 예측요인으로 인사관리시스템의 특성, 직무특성, 수퍼바이저나 상사와 조직구성원과의 상호교환 관계성 등을 제시하면서 미국 중서부 제조회사 직원들을 대상으로 이러한 관계에 대해 실증적으로 분석하였다. 연구의 결과는 인사관리의 공정성, 직무 다양성, 리더와 구성원의 상호교환관계 변수 모두가 조직 냉소주의에 매우 중요한 예측 요인임을 보고하고 있는데, 이러한 결과는 조직차원과 직무차원의 변수들의 조직 냉소주의를 설명하는 중요한 요인이라는 것을 보여주는 것이다. 또한 Fitzgerald(2002)도 미국 제조업의 구성원들을 대상으로 조직의 인사관리 공정성과 조직 냉소주의의 관계를 분석하였는데, 이 연구의 결과도 조직차원의 변수인 인사관리 공정성이 조직 냉소주의에 매우 유의미한 예측요인임을 보고하고 있다. 전문직 종사자들을 대상으로 한 Anderson & Bateman(1997)의 연구도 높은 수준의 보상, 성과와 연계한 보상, 낮은 조직성과, 기혹하고 즉각적인 해고 등의 요인이 조직 구성원의 조직 냉소주의를 설명하는 매우 중요한 요인임을 보고하고 있다. 이 연구 역시 보상이나 해고 능과 같은 인사관리시스템 요인이 조직 냉소주의에 미치는 영향력이 매우 크다는 사실을 보여주는 것이다.

한편, Meyerson(1990)과 Stevens & O'Neill(1983)은 사회가 조직구성원들에게 부과한 역할과 업무에서의 실제 역할 사이의 격차, 즉 그 불균형이 사회복지사와 같은 전문직 원조 직업인의 조직에 대한 냉소적 태도에 중요한 영향력을 가질 수 있음을 보고하였다. 이들은 조직 구성원들이 가질 수 있는 역할갈등과 역할모호성은 조직구성원이 가질 수 있는 조직 냉소주의에 직접적 원인이 될 수 있으며, 동시에 전문직업인의 핵심 대상인 클라이언트에 대한 냉소적 태도르까지 연결될 수 있다고 주장하였다. 특히 Meyerson(1990)은 조직 냉소주의의 예측요인과 결과요인은 소진과 거의 동일하게 가정될 수 있음을 주장하였다. 즉 부적절한 인사관리시스템과 더불어 과도한 스트레스, 과도한 역할, 충족되지 않은 조직구성원 개인의 직무기대, 부적절한 직무 기대 등이 조직구성원의 조직 냉소주의에 매우 중요한 영향력을 가질 수 있다는 것이다. 이러한 연구 결과들은 직무의 구성 등과 같은 직무특성 요인이 조직 냉소주의에의 영향력이 매우 크다는 사실을 보여주는 것이다.

Cuastello, Rieke, & Billings(1992) 등은 냉소주의가 개인의 성격속성과 어떠한 관련성이 있는가에 관해서 연구하였는데, 이들의 연구는 개인의 성격속성과 냉소주의는 유의미한 관계를 갖고 있지 않다고 보고하였다. 그리고 Wanous, Reichers, & Austin(1994)도 개인의 성격 속성 가운데 하나인 부정적 정서(negative affectivity)의 특성과 조직구성원의 냉소주의와의 관계는 무관하다고 강조하였다. 그러나 Watson, Clark, & Tellegen(1988)은 부정적인 정서를 가진 사람들이 보다 냉소적일 수 있다고 주장하여 앞선 연구들과는 상반된 결과를 보여주고 있다. 따라서 이러한 연구의 결과에 비추어 볼 때, 조직 냉소주의에 대한 개인적 속성의 영향력을 검증해 보는 노력이 필요하며, 동시에 조직 냉소주의와 다른 변수와의 관계를 살펴보는 데 있어 이러한 개인적 속성과 관련된 변수들의 통계가 필요하다는 것을 시사해 주고 있다.

조직구성원이 가지는 조직 냉소주의와 결과변수의 관계에 대해서도 많은 논의가 있다. 기존의 연구들은 조직 냉소주의는 조직만족, 조직헌신, 조직시민행동 등의 선행변수로 기능할 수 있음을 보여주고 있다. 즉 조직 냉소주의가 조직에 대한 태도, 성과 및 행동에 영향을 미칠 수 있다는 것이다. Regoli, Crank, & Rivera(1987)는 경찰조직의 냉소주의에 관한 연구에서 전문직업인으로서의 냉소주의가 조직구성원과의 관계, 상사와의 관계, 시민과의 관계, 업무에 대한 만족에 영향을 미칠 수 있음을 보고하였다. 또한 Wanous, Reichers, & Austin(1994)은 제조업 종사자들을 대상으로 한 연구에서 조직 냉소주의가 조직구성원의 동기, 직무만족 및 조직몰입과 매우 유의미한 관계를 가지고 있다고 주장하였다. 조직구성원들이 조직에 대한 냉소적인 태도를 보일 때 조직에서 변화를 만들기 위한 노력의 정도는 더 낮고, 업무에서 성공적인 성취를 기대하는 정도도 더 낮으며, 동시에 직무에 대한 만족도와 조직몰입의 정도도 낮아질 수 있다는 것이다. Brandes(1997)도 조직 냉소주의가 조직몰입과 조직구성원의 조직에의 자발적 관여(involverment)에 중요한 예측요인이라고 주장하였다. 또한 Brandes, Dharwadkar, & Dean(2000)은 조직구성원들과 그들의 슈퍼바이저 129쌍을 대상으로 한 연구에서, 조직의 정직함과 고결함에 대해 부정적인 경험을 한 구성원들은 조직에 냉소적인 태도를 지닐 가능성이 높으며, 냉소적인 태도를 갖는 이들은 조직몰입의 수준과 조직에의 자발적인 관여의 수준이 보다 낮은 사실을 보여주고 있다. 즉 조직 냉소주의의 결과요인과의 관계를 실증적으로 분석한 이들의 연구는 조직 냉소주의가 조직몰입에 선행변수임을 보여주고 있는 것이다. 한편, Abraham(2000)은 서비스업 종사자들을 대상으로 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동 등에 대한 냉소주의의 영향력을 분석하였는데, 그녀의 연구 역시 조직구성원의 냉소주의가 조직몰입에 부정적인 방향에서 영향력을 가지고 있음을 보고하고 있다. 조직 냉소주의의 결과변수의 규명에 초점을 두고 있는 Newson(2002)의 연구도 조직구성원의 냉소주의가 조직몰입, 직무에 대한 만족, 조직시민행동에 통계적으로 유의미한 수준에서 설명력을 가지고 있다고 보고하여 Abraham의 연구 결과에 동의하고 있다. 마지막으로 조직 냉소주의와 조직몰입의 관계와 관련하여 국내에서 유일하게 연구된 박영희(2002)의 연구는 조직구성원의 조직 냉소주의가 조직몰입과 조직시민행동에 통계적으로 유의미한 설명력을 가지고 있다고 주장하고 있다. 그녀의 연구는 특질적 냉소주의를 통제한 상황에서도 조직 냉소주의가 조직몰입의 정서적 측면과 규범적 측면에 매우 유의한 설명력을 가지고 있다고 보고함으로써, 조직 냉소주의가 조직몰입과 인과적 관계를 가지고 있음을 확인시켜 주고 있다. 이러한 선행 연구의 결과들을 정리해 보면, 조직 냉소주의와 조직몰입은 그 관계가 인과적 관계로 구성될 수 있음을 보여주는 것이다.

3. 연구방법

1) 연구모형과 주요가설

본 연구는 사회복지사의 조직몰입에 영향을 미치는 요인들의 관계를 선행요인들의 직접효과와 조직 냉소주의를 통한 간접효과로 설정하여 종합적으로 살펴보고자 하였다. 따라서 본 연구는 사회복지

사의 인사관리시스템과 직무특성에 대한 인식, 그리고 지각된 자기통제를 연구의 독립변수로 구성하고, 조직몰입을 종속변수로 설정하여, 조직 냉소주의를 매개변수로 설정하여 연구 모형을 구성하고, 그 관계들을 분석하고자 하였다. 본 연구는 선행연구의 교찰을 통해 인사관리시스템, 직무특성, 자기통제, 조직냉소주의, 그리고 조직몰입 변수들의 관계에 관해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

〈가설 1〉

가설 1-1. 사회복지사의 인사관리시스템에 대한 인식은 직무특성과 자기통제 그리고 조직 냉소주의를 통제했을 때, 조직몰입 정도에 직접적인 영향력을 갖는다.

가설 1-2. 사회복지사의 인사관리시스템에 대한 인식은 조직몰입 정도에 대해 조직 냉소주의를 통한 간접적인 영향력을 갖는다.

〈가설 2〉

가설 2-1. 사회복지사의 직무특성은 인사관리시스템과 자기통제 그리고 조직 냉소주의의 변수를 통제했을 때, 조직몰입 정도에 직접적인 영향력을 갖는다.

가설 2-2. 사회복지사의 직무특성은 조직몰입 정도에 대해 조직 냉소주의를 통한 간접적인 영향력을 갖는다.

〈가설 3〉

가설 3-1. 사회복지사의 지각된 자기통제 정도는 인사관리시스템과 직무특성 그리고 조직 냉소주의를 통제했을 때, 조직몰입 정도에 직접적인 영향력을 갖는다.

가설 3-2. 사회복지사의 지각된 자기통제 정도는 조직몰입 정도에 대해 조직 냉소주의를 통한 간접적인 영향력을 갖는다.

2) 연구대상과 자료수집방법

본 연구의 대상은 서울·경기지역의 종합사회복지관, 노인복지관, 그리고 장애인복지관에서 근무하는 팀장 혹은 과장급 사회복지사, 선임 사회복지사, 그리고 일선 사회복지사이다. 자료수집방법으로 우편조사방법을 사용하였으며, 질문지의 배부와 회수에 소요된 총 조사기간은 2002년 7월 1일부터 8월 30일까지이었다.

본 연구는 1998년 이전에 설립된 서울·경기지역의 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 중 조직 구성에서 팀장 혹은 과장급 사회복지사, 선임 사회복지사, 일선 사회복지사를 모두 고용하고 있는 복지관 총 173개 선정하고 이들 복지관에 519부(173개 기관 × 3부)의 질문지를 발송하였다. 발송된 질문지 가운데 342개의 질문지가 회수되었으며, 자료 정리(data cleaning) 작업을 통해 누락된 사례(12개)를 제외하고, 총 330개 사례를 최종 연구대상으로 활용하였다.

3) 변수와 측정도구

본 연구의 종속변수는 사회복지사들이 가지는 조직몰입의 정도이다. 조직몰입이란 앞서도 언급하였듯이 조직구성원이 조직에 대해 느끼는 심리적인 애착, 조직에서 이직하는데 수반되는 비용에 대한 인식, 그리고 책임감에 근거하여 조직에 충직하게 의무를 성심 성의껏 수행해야 한다는 내재된 가치관 혹은 내적인 규범체계의 정도를 의미한다(김정주, 1999). 본 연구에서는 조직몰입의 정도를 측정하기 위해 감정적 몰입(affective commitment), 거래(근속)적 몰입(continuance commitment), 규범적 몰입(normative commitment) 등으로 조직몰입의 내용을 구성한 Allen & Meyer(1990)의 척도를 이용하였다. 이 척도는 국내에서 많이 번역되어 사용되어지는데, 본 연구는 김정주(1999)가 번역한 척도를 사용하였다. 본 연구에서 분석된 척도의 신뢰도, Cronbach's α 값은 0.816이었다.

본 연구의 독립변수는 인사관리시스템(personnel management), 직무특성(job characteristics), 그리고 자기통제(self control)이다. 본 연구는 사회복지사들이 인식한 인사관리시스템을 측정하는데 있어, 중립성, 일관성, 정확성, 윤리성, 신뢰성, 상호성 등의 여섯 가지 하위 영역을 중심으로 그 내용을 구성한 정범구(1993)의 척도를 이용하였다. 이 척도의 Cronbach's α 값은 0.855이었다. 다음으로 사회복지사들이 인지한 자신의 직무에 대한 특성은 기술다양성(skill variety), 과업정체성(task identity), 과업 중요성(task significance), 과업자율성(task autonomy), 피드백(feedback) 등의 다섯 가지 하위 영역을 중심으로 그 내용을 구성한 Hackman & Older(1975)의 Job Diagnostic Survey(JDS) 척도를 사용하였다. 이 척도 역시 국내에서 많이 번역되어 사용되어지는데, 본 연구는 신두봉(1998)이 번역한 척도를 활용하였다. 이 척도의 Cronbach's α 값은 0.700이었다. 한편, 개인의 자기 행동과 성과, 그리고 대인관계에 대한 통제력을 의미하는 지각된(perceived) 자기통제의 수준을 측정하기 위해 정해주(1998)가 번역하여 사용한 Paulhus & Selst (1990)의 척도를 활용하였다. 이 척도의 Cronbach's α 값은 0.824이었다.

본 연구모범의 구성에서 매개 변수로 설정된 조직 냉소주의의 측정을 위해 본 연구는 조직 냉소주의에 대한 Atwar, Waldman, Atwar, & Cartier(2000)의 척도를 직접 번역하여 사용하였다. 이 척도는 조직 구성원 개인이 종업원으로서 갖는 냉소성과 조직의 변화에 대해서 느끼는 냉소성 모두 포괄하는 특징을 갖는다. 본 연구에서 활용된 이 조직 냉소주의 척도의 Cronbach's α 값은 0.873이었다.

본 연구에서 활용한 척도들 모두는 '매우 그렇다'부터 '전혀 그렇지 않다'까지의 5점 척도로 구성되어 있다. 다음의 <표 1>은 본 연구에서 활용된 변수들 각각의 하위변수 개념을 정리한 것이고, <표 2>는 본 연구에서 활용된 변수와 측정도구, 그리고 각 변수의 하위 문항의 수를 정리한 것이다.

〈표 1〉 주요 변수들의 개념적 정의

변수명	하위변수명	개념적 정의
인사관리 시스템	중립성	인사관리시스템이 중립적인 영역에서 편파적이지 않은 결정을 수행하는 정도
	일관성	사람과 시간의 변화에 상관없이 편파적이지 않은 결정을 수행하는 정도
	정확성	정확한 정보와 잘 알려진 의견, 그리고 전문적인 의견에 의거하여 운영되어지고 있는 정도
	윤리성	속이거나, 뇌물에 의해, 혹은 사생활 침해 등 비윤리적인 것이 반영되지 않은 채 윤리적으로 운용되는 정도
	신뢰성	합리성과 구성원 대우 및 존경차원에서 신뢰할만한 정도
	상호성	구성원의 의견개선과 의견수렴, 정보제공 등이 자유롭고 원활하게 이루어지고 있는 정도
직무특성	기술다양성	다양하고 상이한 기술이나 재능을 활용할 수 있도록 직무가 다양하고 상이한 활동을 요구하는 정도
	작업정체성	직무가 전체단위의 완성을 요구하는 정도와 직무가 정체성을 가질 수 있는 한 부분의 작업을 요구하는 정도
	과업중요성	직무가 다른 사람의 작업이나 생활에 실질적인 영향을 미칠 수 있는 정도
	과업자율성	직무수행에 필요한 작업의 계획, 방법, 절차를 결정하는데 있어 개인에게 부여되어 있는 자유 및 재량권의 정도
	피드백	직무가 요구하고 있는 활동의 수행결과와 효과성여부에 대해 직접적이고 명확한 정보를 얻을 수 있는 정도
자기통제	자기통제	개인이 자신의 행동과 성과, 그리고 대인관계에서 가져게 되는 통제 정도
조직 냉소주의	냉소주의	개인이 조직이나 조직 내의 특정 대상에 대해 갖는 부정적인 신념, 정서, 태도, 행동
조직몰입	감정	조직에 대해 느끼는 심리적인 애착 정도 (조직에 대한 동일시, 참여, 감정적 애착 정도)
	거래	조직을 떠나는데 수반되는 비용에 대한 인식 정도
	규범	책임감에 근거하여 조직에 충직하고 의무를 성실성의껏 수행해야 한다는 내제된 가치관이나 내적인 규범체계의 정도

〈표 2〉 주요변수와 측정도구

변수명	하위변수명	문항수	Original Scale출처	국내사용자
개인특성	성, 연령, 학력, 종사기간, 지위	5	-	-
인사관리 시스템	중립성	6	-	성범구(1993)
	일관성	6		
	정확성	6		
	윤리성	4		
	신뢰성	4		
직무특성	상호성	6	Hackman & Oldier(1975)	신두봉(1998)
	기술다양성	3		
	과업정체성	3		
	과업중요성	3		
	과업자율성	3		
피드백	3			
자기통제	지각된 자기통제	9	Paulhus & Seist(1990)	정해주(1998)
조직 냉소주의	냉소주의	6	Atwar, Waldman, Atwar, & Cartier(2000)	원척도번역
조직몰입	감정	8	Allen & Meyer (1990)	김정주(1999)
	거래 (계속, 근속)	8		
	규범	8		

4) 분석방법

본 연구는 자료를 인구복쪽에 적합하게 분석하기 위해 기술적 통계(descriptive analysis) 분석방법과 함께 각 변수들의 관계 구조를 검증하는 구조방정식 모형 분석(structural equation modeling)의 방법을 사용하였다. 본 연구에서 사용하게 될 구조방정식 모형은 구조모형(이론, 잠재모형)과 측정모형으로 이루어져 있는데, 이 구조방정식 모형은 두개의 모형이 관계를 이루어서 서로간의 영향력과 연관성을 하나의 관계식으로 선정하여 분석하는 기법이다. 구조방정식 모형을 이용하여 분석할 경우, 연구자는 측정변수와 잠재변수 간의 관계를 동시에 파악할 수 있고(Bollen, 1989), 잠재변수들 간의 관계에 대한 검증할 수 있으며, 다양하게 설정된 관제들을 여러 가지 모델들로 구성하여 비교·검증할 수 있다는 장점이 있다(허준, 최인규, 2000). 또한 구조방정식 모형은 연구에서 사용되는 모든 측정변수와 잠재변수의 관계상의 오차를 고려하여 보다 정확한 측정이 가능케 한다(김석우, 최태진, 1998). 이와 함께 구조방정식 모형은 한 종속변수가 다음 종속변수와의 관계에서는 독립변수가 되는 경우, 즉 매개변수의 구성이 필요한 때 유용한 분석방법으로 평가되는 분석방법이다(조선훈, 1996). 성리하면, 본 연구는 이론에 대한 검토과정을 통해 구상한 변수들 간의 인과관계 모형의 적절성에 대한 의미를 구조방정식 모형 분석을 통해 검증하고 해석하였다.1) 본 연구는 구조방정식 모형의 분석을

1) 다만, 구조방정식 모형은 현상을 설명하는 주요 개념들 간의 구조적인 관계를 제시하는 것을 주요 목적으로 하기 때문에, 분석에 포함된 변수 이외의 변인들의 영향력에 대한 통제를 하지 못하는 한

위해서는 AMOS 프로그램 version 4.0을 사용하였고, 기술적인 분석을 위해서는 윈도우형 SPSS 프로그램 version 11.0을 사용하였다.

4. 분석결과

1) 연구대상자의 일반적 특성에 대한 기술적 분석결과

본 연구의 대상자인 사회복지사들의 인구사회학적 특성은 아래의 <표 3>에 정리된 바와 같다. 먼저 연구대상자의 성별 분포를 보면 남자가 137명(41.5%)이고, 여자가 192명(58.2%)으로 여성 사회복지사의 비중이 좀 더 높은 것으로 나타났다. 연구대상자들의 학력분포를 살펴보면, 대학교 졸업이 219명으로 전체 연구대상자의 66.4%이고, 대학원 이상의 학력을 가진 사회복지사가 전체 연구대상자의 27.0%인 89명으로 사회복지사들의 학력이 전반적으로 매우 높은 것으로 나타났다. 연구 대상 사회복지사들의 평균 연령은 31.5세이고, 평균 근무기간은 42개월 정도이다.

한편 연구대상자들이 근무하는 조직에서의 지위 분포를 살펴보면, 일선사회복지사가 127명(38.5%), 선임사회복지사가 51명(15.5%), 그리고 과장 및 팀장급의 사회복지사가 149명(45.2%)에 이르는 것으로 나타났다. 마지막으로 연구대상자들이 근무하는 사회복지조직을 특성별로 구분해 보면, 사회복지관이 66.8%로 가장 많고, 노인복지관과 장애인복지관은 각각 17.3%와 15.8%인 것으로 나타났다. 사회복지관의 경우, 니형이 117명으로 전체의 35.5%를 차지하고 있다.

<표 3> 연구 대상자의 인구사회학적인 특성

변수	구분	빈도(명)	%	변수	구분	빈도(명)	%		
학력	고졸	3	0.9	성별	여	192	58.2		
	전문대졸	16	4.8		남	137	41.5		
	대졸	219	66.4	종류	사회복지관 가형	83	25.2		
	대학원이상	89	27.0		사회복지관 나형	117	35.5		
지위	일선사회복지사	127	38.5		사회복지관 사형	21	6.4		
	선임사회복지사	51	15.5		노인복지관	57	17.3		
	과장 혹은 팀장급 사회복지사	149	45.2	장애인복지관	52	15.8			
연령(세)	평균값	31.5	표준편차	5.0097	근무기간(개월)	평균값	42.0	표준편차	33.1823

계를 가지고 있다.

2) 연구 모형의 주요 구성요인에 대한 기술적 분석

연구 모형의 주요 구성요인들에 대한 기술적 분석의 결과는 <표 4>에 정리된 바와 같다. 먼저 조직 요인을 대표하는 것이라 볼 수 있는 인사관리시스템에 대한 인식을 보면, 총합의 값을 5점 기준으로 표준화시켰을 때, 평균 3.06점인 것으로 나타나, 본 연구의 대상자들은 자기조직의 인사관리시스템의 전반적인 내용과 기능에 대해 중간성도의 수준으로 평가하는 것을 알 수 있다. 하위 영역별로 그 내용을 보다 구체적으로 살펴보면, 중립성 영역이 1.33점으로 가장 낮게 인식되고, 일관성 영역이 3.45점, 윤리성 영역이 3.57점으로 상대적으로 높게 인식되고 있으며, 정확성 영역이 3.11점, 신뢰성 영역이 3.29점, 상호성 영역은 3.12점으로 전체 평균값에 가까운 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지사들이 조직의 인사관리시스템이 일관적이고 윤리적으로 운영되고 있다고 생각하나, 인사관리제도가 편파적이지 않고 중립적으로 운영되고 있는지에 대해서는 그리 높게 평가하고 있지 않다는 사실을 보여 주는 것이다.

다음으로 사회복지조직 직무에 대한 평가라 할 수 있는 직무특성에 인식을 살펴보면, 총합을 5점 기준으로 표준화시켰을 때, 평균 3.43점으로 나타나 본 연구의 대상자들은 자기조직에서의 직무특성에 대해서 전반적으로 긍정적인 인식을 하는 것을 알 수 있다. 하위 영역별로 그 내용을 보다 구체적으로 살펴보면, 기능다양성과 과업정체성 영역이 각각 3.02점과 3.17점으로 상대적으로 낮게 인식되고, 과업중요성 영역이 3.71점, 피드백 영역이 3.79점으로 상대적으로 높게 인식되며, 과업자율성 영역은 3.47점으로 전체 평균값에 가까운 것으로 나타났다. 결국 사회복지사들은 그들의 직무가 가지는 특성에 대해 '다른 사람의 작업이나 생활에 실질적인 영향을 미치는 정도', 그리고 '수행결과나 효과성에 대한 직접적인 피드백을 받을 수 있는 정도'에 높은 평가를 하고 있다. 그러나 그들의 직무가 다양한 기술이나 재능을 활용할 만큼 기능상 다양한 활동을 요구하지 않는 것으로 평가하고 있다.

조직의 구성원이 인식한 자기통제의 수준을 살펴보면, 총합을 5점 기준으로 표준화시켰을 때, 평균 3.64점인 것으로 나타나 본 연구의 대상자들은 자기조직에서의 자기통제 수준에 대해서 전반적으로 긍정적인 인식을 하는 것으로 나타났다. 본 연구 대상자들의 조직 내에서의 통제 인식을 하위 영역별로 보다 구체적으로 보면, 개인의 의지에 따른 학습, 개인적 노력의 개방성, 대인관계의 통제, 담론 형성 능력이 각각 3.50점, 3.46점, 3.44점, 3.50점으로 다른 항목에 비해 상대적으로 낮게 인식하는 반면, 일의 달성 항목, 계획과 수행의 일치 항목, 일상생활에 대한 자율적 조정 항목, 친분관계에 대한 조정 항목, 원조획득에 대한 조정 항목의 평균값은 각각 3.80점, 3.93점, 3.67점, 3.74점, 3.75점인 것으로 나타나 상대적으로 더욱 긍정적인 방향에서 인식하는 것으로 나타났다.

<표 4> 연구 모형의 주요 구성요인들의 특성

잠재 변수	하부구성 및 총합	평균값	중간값	표준편차
인사 관리 시스템	중립성	1.83	1.82	0.74
	일관성	3.45	3.50	0.76
	정확성	3.11	3.00	0.78
	윤리성	3.57	3.75	0.72
	신뢰성	3.29	3.25	0.80
	상호성	3.12	3.17	0.44
	총합	3.06	3.09	0.42
직무 특성	기능다양성	3.02	3.00	0.51
	과업정체성	3.17	3.33	0.51
	과업중요성	3.71	3.67	0.66
	과업자율성	3.47	3.67	0.77
	피드백	3.79	4.00	0.54
	총합	3.43	3.40	0.35
	자기 통제	문항 1: 일의 달성	3.80	4.00
문항 2: 계획과 수행의 일치		3.93	4.00	0.57
문항 3: 개인의 의지에 따른 학습		3.50	4.00	0.76
문항 4: 개인적 노력의 개방성		3.46	4.00	0.81
문항 5: 일상생활에 대한 자율적 조정		3.67	4.00	0.67
문항 6: 대인관계에 대한 통제		3.44	3.50	0.72
문항 7: 친분관계에 대한 조정		3.74	4.00	0.63
문항 8: 다른 형성 능력		3.50	4.00	0.70
문항 9: 원조 획득에 대한 조정		3.75	4.00	0.59
총합		3.64	3.67	0.45
조직 냉소주의	문항 1: 조직미래의 부재	2.71	3.00	0.96
	문항 2: 업무 보상에서의 불공정	2.82	3.00	0.86
	문항 3: 조직개선의 무의미성	2.58	2.00	0.97
	문항 4: 일상업무에 대한 변화의 부재	2.82	3.00	1.00
	문항 5: 변화노력에 대한 포기	2.75	3.00	1.00
	문항 6: 자발성의 불가	2.68	3.00	1.02
	총합	2.72	2.67	0.77
조직 몰입	감정적 몰입	3.31	3.38	0.62
	거래적 몰입	2.90	2.88	0.45
	규범적 몰입	2.92	3.00	0.55
	총합	3.05	3.06	0.39

한편 본 연구에서 매개변수로 설정한 조직 냉소주의, 즉 조직에 대한 냉소적 인식의 내용을 살펴보면, 총합의 값을 5점 기준으로 표준화시켰을 때, 평균은 2.72점으로 본 연구의 대상자들은 자기조직에 대해서 전반적으로 냉소적인 인식의 정도가 그리 크지 않은 것으로 나타났다. 본 연구 대상자들의 조직에 대한 냉소적 인식의 정도를 하위 영역별로 보다 구체적으로 보면, 조직개선의 무의미성 항목의

평균값은 2.58점으로 냉소적인 인식이 다른 항목에 비해 상대적으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 그리고 조직미래의 부재 항목, 업무보상에서의 불공정 항목, 일상 업무에 대한 변화의 부재 항목, 변화노력에 대한 포기 항목, 자발성의 불가 항목은 평균값이 각각 2.71점, 2.82점, 2.82점, 2.75점, 2.68점으로 중간 점수인 3점에 이르지 않는 것으로 나타났다. 그러나 이들 항목의 점수는 조직개선의 무의미성 항목에 비해 상대적으로 더 높은 것으로 나타났는데, 이는 이들 항목에서 본 연구대상자들이 상대적으로 다소 냉소적인 인식을 갖고 있음을 보여주는 것이다. 그리고 다른 구성요인들에 비해 조직 냉소주의 변수의 하부 항목들은 1.00이상의 표준편차를 가진 항목들이 3개나 되고, 나머지 항목들도 표준편차가 1.00에 근접할 정도로 큰 것으로 나타났는데, 이는 조직 냉소주의 각 항목들에 대한 사회복지사들의 인식의 차이가 매우 크다는 사실을 보여주는 것이다.

마지막으로 본 연구에서 종속변수로 설정한 조직몰입의 수준을 살펴보면, 총합을 5점 기준으로 표준화시켰을 때, 평균 3.05점인 것으로 나타났다. 즉 본 연구의 대상자들은 자기조직에 대해서 전반적으로 중간성도의 몰입을 갖는다고 평가하였다. 이를 하위 영역별로 보다 구체적으로 살펴보면, 감정적 몰입 영역의 평균값이 3.31점으로 거래적 몰입이나 규범적 몰입 영역에 비해 상대적으로 높은 수준의 몰입을 갖는다고 평가하였다. 사실 거래적 몰입 영역과 규범적 몰입 영역의 평균값은 각각 2.90점과 2.92점으로 중간 점수인 3점에 다소 미치지 않는 수준이다. 이러한 결과는 본 연구 대상인 사회복지사들이 조직에 대해 가지는 심리적인 애착의 정도는 중간 이상이고, 다른 조직으로 옮기는데 수반되는 비용을 고려하는 정도나 내재적 가치관에 의해 조직에 헌신하고 몰입하는 정도는 중간보다 낮은 수준이라는 것을 의미한다. 조직몰입 요인 하부 영역들의 표준편차는 조직 냉소주의 등의 다른 구성요인들에 비해 상대적으로 매우 작은 것으로 나타나, 조직몰입의 각 영역에서의 인식 편차는 크지 않음을 알 수 있다.

3) 모형검증

인사관리시스템, 직무특성, 자기통제, 조직 냉소주의, 조직몰입의 관계구조를 분석한 결과는 아래의 <표 5>에 나타나듯이 모형부합지수가 적합하지 못한 것으로 나타났다. 이에 수정지수(modification indices)를 검토하고, 관련 가능한 측정변인의 측정오차가 서로 상관관계를 갖는다고 가정하여, <모형 1>과 같이 수정한 결과 모형부합도가 이전의 그것보다 보다 향상되는 것으로 나타났다. <모형 1>의 X^2 값은 516.87이고, 자유도(df)는 323이며, 자유도의 증감에 따른 X^2 값의 변화를 보기 위해 X^2 값을 자유도로 나눈 비율인 Q값은 1.60으로 제시된 모형과 자료 사이의 적합도가 적절함을 보여준다. 또한 GFI, TLI값이 0.90 이상이고, AGFI, NFI값도 0.90 수준에 근접한 수치를 보이며, RMSEA도 0.04로 모델로 수용하기 적합한 수준임을 나타낸다. 이러한 정보에 기초해서 본 연구에서 설정한 모형이 현실적인 자료에 잘 부합된다고 판단할 수 있다.

〈표 5〉 모형부합도 평가결과

모형	χ^2	df	p	Q	GFI	AGFI	NFI	TLI	RMSEA
기초모형	1197.869	372	0.000	3.220	0.792	0.757	0.723	0.770	0.082
모형 1	516.875	323	0.000	1.600	0.902	0.868	0.881	0.938	0.043

(1) 측정모형분석

사회복지사들의 조직몰입에 대한 인사관리, 직무특성, 자기통제, 조직냉소주의에 대한 관계에서 각 이론변수들에 대한 측정모형의 결과는 다음의 〈표 6〉에 정리되어 있는 바와 같다. 측정모형의 분석의 결과, 인사관리시스템을 나타내는 측정변수인 중립성, 일관성, 정확성, 윤리성 신뢰성, 상호성은 모두 유의수준 0.001에서 모두 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 직무특성을 나타내는 측정변수에 있어서는 과업중요성과 과업자율성, 피드백 통계학적으로 유의미한 것으로 나타났으나, 기능다양성과 과업정체성은 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 자기통제와 조직냉소주의는 각각 9개의 6개의 문항으로 측정되었는데, 측정 문항 모두 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 조직몰입은 감정적, 거래적, 규범적 몰입으로 측정되었는데, 거래적 몰입은 통계적으로 유의미하지 않으나, 감정적 몰입과 규범적 몰입은 유의미한 것으로 나타났다.

〈표 6〉 측정모형 분석결과

잠재 변수	경로	Estimate	SE	CR
인사 관리	중립성 ← 인사관리	-2.058 ***	0.273	-7.535
	일관성 ← 인사관리	2.671 ***	0.339	7.891
	정확성 ← 인사관리	2.656 ***	0.325	8.162
	윤리성 ← 인사관리	1.713 ***	0.189	9.087
	신뢰성 ← 인사관리	1.762 ***	0.170	10.358
	상호성 ← 인사관리	1.000		
직무 특성	기능다양성 ← 직무특성	-0.101	0.097	-1.033
	과업정체성 ← 직무특성	0.033	0.093	0.353
	과업중요성 ← 직무특성	1.029 ***	0.136	7.558
	과업자율성 ← 직무특성	1.615 ***	0.182	8.870
	피드백 ← 직무특성	1.000		

〈표 6〉 계속

잠재 변수	경로	Estimate	SE	CR
자기 통제	문항 1 ← 자기통제	0.807 ***	0.157	5.136
	문항 2 ← 자기통제	0.819 ***	0.125	6.569
	문항 3 ← 자기통제	1.823 ***	0.243	7.514
	문항 4 ← 자기통제	2.043 ***	0.272	7.515
	문항 5 ← 자기통제	1.490 ***	0.190	7.852
	문항 6 ← 자기통제	1.493 ***	0.196	7.607
	문항 7 ← 자기통제	0.359 ***	0.129	2.785
	문항 8 ← 자기통제	1.137 ***	0.167	6.798
	문항 9 ← 자기통제	1.000		
조직 냉소주의	문항 1 ← 조직냉소주의	0.705 ***	0.077	9.137
	문항 2 ← 조직냉소주의	0.535 ***	0.069	7.748
	문항 3 ← 조직냉소주의	0.992 ***	0.075	13.246
	문항 4 ← 조직냉소주의	0.990 ***	0.070	14.144
	문항 5 ← 조직냉소주의	1.082 ***	0.072	15.112
	문항 6 ← 조직냉소주의	1.000		
조직 몰입	감정적 몰입 ← 조직몰입	1.000		
	거래적 몰입 ← 조직몰입	-0.003	0.059	-0.060
	규범적 몰입 ← 조직몰입	0.435 ***	0.067	6.462

*** $p < .001$

(2) 이론 모형 분석

본 연구는 앞에서 제시한 문헌 연구에 기초하여 인사관리시스템, 직무특성, 자기통제, 냉소주의, 조직몰입의 관계구조를 〈모형 1〉과 같이 설정하고 구조방정식 모형을 통해 그 관계구조를 검증하였다. 아울러서 본 연구는 보다 간결한 모형의 탐색을 위해 〈모형 1〉에 대해서 Anderson & Bateman(1997) 및 Fitzgerald(2002)의 논의, 즉 인사관리공정성, 조직냉소주의, 결과변수들의 관계에 있어 조직냉소주의를 통한 간접적 영향력에 관한 논의에 기초해서 한 가지 변형을 시도하였다. 한 가지 변형의 내용을 갖는 모형인 〈모형 2〉는 〈모형 1〉에서 인사관리가 조직몰입에 미치는 직접효과의 계수를 0으로 고정시킨 모형이다. 즉 본 연구는 〈모형 2〉를 〈모형 1〉과 비교함으로써 보다 간결한 모형의 구성을 탐색해 보고자 하였다.

① 모형의 합치도 지수

〈모형 1〉과 〈모형 2〉 이론 모형의 합치도를 비교해 보면 〈표 7〉과 같다. 두 모형의 χ^2 값의 차이는 2.639인데, 이 값은 자유도(df) 1에서 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 두 모형의 합치도는 거의 동일한 수준이라고 판단할 수 있다. 이런 경우, 간결함의 원칙(principle of

parsimony)에 의해 더 단순한 모형인 <모형 2>가 선호될 수 있는데, 이러한 간결한 모형의 정확성에 대해서는 후속연구들에 의해서 보다 진지하게 탐색되면서 지속적으로 검증되어야 할 것으로 본다.

<표 7> 이론모형의 합치도

경로	모형1	모형2
χ^2	516.875	519.514
df	323	324
P	0.000	0.000
GFI	0.902	0.901
AGFI	0.868	0.867
RMSEA	0.043	0.043
NFI	0.881	0.880
TLI	0.938	0.938

② 모형의 경로계수 값과 통계적 유의도

인사관리시스템, 직무특성, 자기통제, 냉소주의, 조직몰입의 이론(잠재)변수간의 구조간의 경로에 대한 계수는 다음의 <표 8>에서 정리된 바와 같다. <표 8>에서 나타나듯이, 기본적으로 <모형 1>과 <모형 2>는 계수의 크기에 있어서 다소의 차이가 있으나, 그 관계의 방향과 관계의 유의 수준에서는 크게 차이가 없음을 인식할 수 있다. 또한 <모형 1>은 본 연구에서 설정한 가설들 중에서 자기통제의 간접경로 즉 자기통제의 조직 냉소주의로의 경로가 통계적으로 다소 덜 엄격한 수준(marginal level)에서 유의하고, 인사관리의 직접적인 경로 역시 통계적으로 다소 덜 엄격한 수준(marginal level)에서 유의하며, 나머지 경로들의 경우에는 모두 통계적으로 매우 유의한 수준임을 보여준다. 그리고 <모형 1>에서의 인사관리시스템의 조직몰입에 대한 직접경로에 대한 제거를 통해 모델을 수정하여 구성된 <모형 2>도 <모형 1>에서의와 같은 결과를 갖는 것으로 나타났다. 즉 인사관리시스템의 조직몰입에의 직접적 영향력 경로를 제거한 <모형 2>와 같은 축소 모형이 더 간결하고 효율적인 모형이기는 하나, <모형 1>과 같은 포괄모형에 기초해서 그 결과를 분석했을 때에도 본 연구에서 구성된 가설들은 모두 받아들여 질 수 있는 것으로 나타났다. 따라서 사회복지사들이 인식한 인사관리시스템과 직무특성, 그리고 자기통제의 수준은 각각 조직몰입 정도에 직접적인 영향력을 가지고 있으며, 동시에 조직 냉소주의 변수를 통한 간접적 영향력도 가지고 있다고 말할 수 있다.

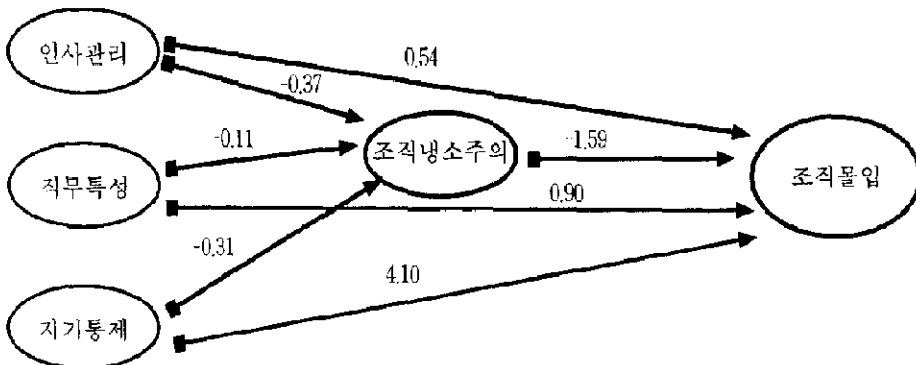
기본적으로 두 모델 모두 인사관리시스템에 대한 인식이 조직 냉소주의에 부적인 관계를 갖고, 자기통제와 직무특성 역시 조직 냉소주의에 부적인 관계를 가지고 있음을 확인해 주었다. 그 관계를 통계적인 유의도를 기준으로 살펴보면, 조직의 인사관리시스템과 조직 냉소주의 관계가 상대적으로 더 높은 수준에서 유의한 것으로 나타났는데, 이러한 사실로부터 이 두 변수의 관계가 상대적으로 보다 강한 의미를 가지고 있음을 인식할 수 있다.

그리고 두 모델 모두에서 조직 냉소주의는 조직몰입과 부적인 관계를 갖는 관계임을 확인해 주고 있다. 또한 직무특성과 자기통제는 조직몰입과 정적인 관계를 갖는 관계임을 확인해 주고 있다. 조직몰입과의 이러한 관계들을 통계적인 유의도를 기준으로 살펴보면, 조직 냉소주의와 자기통제의 조직몰입과의 관계가 상대적으로 더 높은 수준에서 유의한 것으로 나타났고 조직냉소주의의 경우 표준오차가 매우 적은 것으로 나타났는데, 이러한 결과 역시 조직 냉소주의와 조직몰입의 관계가 상대적으로 보다 강한 의미를 가지고 있다는 사실을 인식할 수 있게 한다. <그림 1>과 <그림 2>는 두 모델에서 각 변수들의 구조 간 경로와 계수를 정리하여 나타낸 것이다.

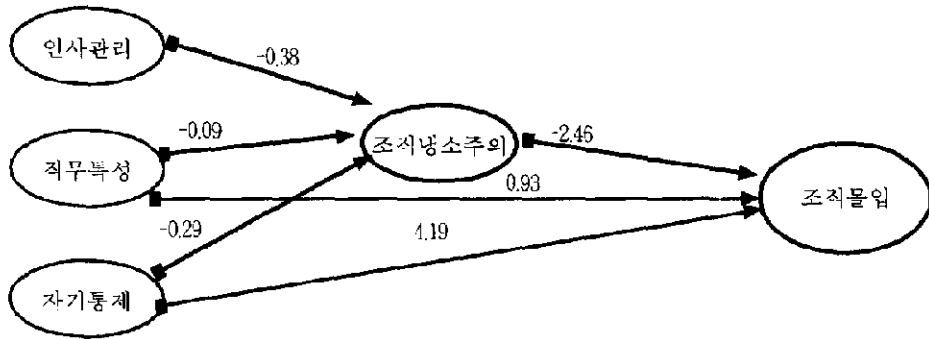
<표 8> 이론 모형의 경로 계수값 : <모형 1>과 <모형 2>의 비교

경로	모형1		모형2	
	Estimate	SE	Estimate	SE
조직냉소주의←인사관리	-0.367 ***	0.060	-0.381 ***	0.062
조직냉소주의←직무특성	-0.108 *	0.055	-0.092 *	0.055
조직냉소주의←자기통제	-0.308 #	0.164	-0.289 #	0.163
조직몰입←조직냉소주의	-1.590 **	0.576	-2.460 ***	0.443
조직몰입←인사관리	0.535 #	0.304	0.000	-
조직몰입←직무특성	0.899 **	0.316	0.932 **	0.320
조직몰입←자기통제	4.103 ***	1.004	4.191 ***	1.029

*** p<.001 ** p<.01 * p<.05 # p<.1



<그림 1 - 모형 1>



〈그림 2 - 모형 2〉

5. 논 의

〈모형 1〉과 〈모형 2〉를 토대로 이룬 모형 분석의 결과를 논의해 보면 다음과 같다. 먼저 모형분석의 결과는 무엇보다도 사회복지조직의 인사관리시스템이 조직 냉소주의를 발생시키게 하는데 매우 강력한 영향력을 가지고 있음을 인식케 한다. 물론 사회복지사들의 직무특성과 자기통제 수준도 조직 냉소주의에 영향을 미치지만, 모형에 대한 분석결과에 의하면 인사관리시스템이 보다 강하게 조직 냉소주의에 영향을 미친다는 것을 확인시켜 주고 있다. 이러한 결과는 직무의 특성과 자기통제의 정도가 조직 냉소주의를 줄이는데 일정부분 기여하지만, 무엇보다도 인사관리시스템의 적절한 기능과 운영이 사회복지사들의 조직 냉소주의를 방지하고 줄이는데 매우 중요한 역할을 할 수 있음을 보여주는 것이다. 특히 〈모형 2〉에서 제시되고 있는 바와 같이 인사관리시스템의 조직몰입에 대한 직접적인 영향력이 상대적으로 제한적일 수 있는 상황에서, 이러한 결과는 인사관리시스템의 의미를 다시 한번 확인케 할 수 있다. 즉 인사관리시스템이 조직 냉소주의를 매개로 하여 조직몰입에 대해 부정적인 영향력을 갖는다는 본 연구의 결과는 사회복지조직에서 인사관리의 공정한 실행과 공정한 실행에 대한 구성원들의 이해를 높이려는 노력이 사회복지사들이 가질 수 있는 조직 냉소주의를 제거하고 그들의 조직몰입을 강화하는데 무엇보다도 중요한 요인이 될 수 있음을 시사해 준다.

또한 〈모형 1〉과 〈모형 2〉는 직무특성과 자기통제 변수가 조직몰입에 직접적인 영향력을 가질 수 있음을 보여주고 있다. 인사관리시스템의 경우 조직 냉소주의를 통해서 조직몰입에 간접적인 영향력을 가지는 경향성이 더 있어 보이나, 직무특성과 자기통제의 경우에는 조직 냉소주의를 통한 간접적인 영향력도 존재하는 동시에 조직몰입에 대한 직접적인 영향력도 가지고 있음을 보여준다. 이러한 결과는 직무의 적절한 구성과 직무에 대한 이해 제고를 위한 적절한 지도가 조직 구성원들의 조직몰입에 중요한 의미를 기질 수 있음을 시사하는 것이다. 동시에 조직에서 자기통제력의 실천을 가질 수 있도록 기회를 제공하고, 이에 대한 지속적인 훈련과 교육을 통한 자기통제력 강화의 기회를 제공하는 것도 조직 구성원들의 조직몰입에 매우 중요한 효과를 가질 수 있음을 시사하는 것이다.

본 연구에서 설정한 구조모형에 대한 분석 결과는 사회복지조직 구성원들의 조직몰입에 대한 관계에서 다양한 요인들이 이에 직접적인 영향력을 가짐과 동시에 조직 냉소주의라는 매개요인을 통해 조직몰입에 간접적인 영향을 가질 수 있음을 보여주고 있다. 다시 말해, 조직 구성원들의 인사관리의 운영에 대한 인식이 조직 냉소주의에 매우 중요한 영향력을 가지고 있고, 조직 냉소주의는 조직몰입에 매우 중요한 영향력을 가질 가능성이 매우 높으며, 이러한 요인들 간의 인과적 관계가 실제로 존재하고 있다는 사실을 확인시켜 주고 있다. 이러한 연구 결과는 조직 냉소주의의 선행요인들과 조직 냉소주의의 결과요인들의 관계에 대한 이론적인 측면에서의 이해를 강화하면서, 변수들 간의 관계를 실증적으로 분석하여 현상을 보다 정확하게 파악하고, 실증적 분석의 결과에 기초하여 조직의 성과를 높이기 위해 조직 냉소주의에 대한 개입활동의 대안들을 마련하는 것이 중요한 과제임을 시사해 주고 있다. 동시에 조직의 특성을 반영하면서 이러한 변수들 간의 관계에 대해 보다 엄밀하고 정교한 논리 구성을 통해 연구를 설계하면서 보다 적합한 척도의 구성을 통해 후속 연구를 수행하고 확대하는 작업이 매우 필요함을 시사해 주고 있다.

6. 결 론

본 연구는 사회복지조직 구성원의 조직몰입에 영향을 미치는 요인들을 조직 수준의 요인, 직무 수준의 요인, 개인 수준의 요인으로 구성한 후 조직 냉소주의 요인의 매개효과에 초점을 두고 서울과 경기지역의 사회복지사들로부터 형성한 자료를 기초로 그 관계 구조를 검증해 보았다. 분석의 결과, 조직 인사관리시스템이 조직 냉소주의에 부적인 방향에서 매우 중요한 영향력을 가지고 있음을 파악할 수 있었다. 즉 조직의 인사관리시스템에 대한 평가가 부정적일수록 조직 냉소주의의 경향은 커질 수 있으며, 반대로 인사관리시스템에 대한 긍정적인 평가는 조직 냉소주의의 경향을 약화시킬 수 있음을 확인할 수 있었다. 그리고 무엇보다도 중요한 것은 사회복지사들이 가질 수 있는 조직에 대한 냉소주의가 그들의 조직몰입에 부정적인 영향력을 가질 수 있다는 사실을 확인할 수 있었다. 이러한 연구 결과는 사회복지조직에서 조직몰입을 강화하는데 있어 무엇보다도 많은 초점을 두고 노력해야 하는 부분의 하나가 바로 인사관리시스템을 적절하고 공정하게 운영하는 것임을 시사한다. 조직차원에서의 인사관리시스템의 안정화와 공정화 노력이 사회복지사들의 조직몰입 수준의 향상을 도모하는데 크게 기여할 수 있다는 것이다.

또한 연구의 결과가 보여주는 직무특성과 자기통제가 조직 냉소주의와 조직몰입에 대해 갖는 영향력을 고려해 볼 때, 사회복지조직에서 사회복지사들의 직무에 대한 보다 적절한 구성과 제시, 그리고 그에 대한 보다 적절한 지도와 운영도 매우 필요할 수 있음을 시사한다. Meyerson(1990)이 강조하듯이 과도한 역할, 충족되지 않은 조직구성원 개인의 직무기대, 부적절한 직무 기대 등은 조직구성원의 조직 냉소주의 그리고 궁극적으로는 조직몰입에 매우 부정적인 영향력을 가질 수 있다. 따라서 본 연구의 결과에 기초해 볼 때, 사회복지조직에서 직무의 구성 등과 같은 직무특성에 대한 보다 체계적인 개입을 통해 사회복지사들의 조직 냉소주의의 확대 가능성을 줄이는 노력이 필요하다 하겠다. 본 연

구의 또 다른 결과는 사회복지사는 개인의 자기통제 수준을 강화하기 위한 노력을 해야 하고, 사회복지조직은 그들이 조직에서 자기통제의 수준을 향상시킬 수 있도록 그에 대한 기본적인 교육과 훈련을 제공하는 일도 필요하다는 점을 시사하고 있다. 사실자기통제와 같은 개인속성과 조직 냉소주의의 관계에 대해 선행연구들은 다소 상반된 논의를 보여주고 있는데, 본 연구의 결과는 자기통제와 같은 개인적 특성이 조직 냉소주의에 다소 영향력을 가지고 있음을 확인해 주고 있다. 이러한 결과는 자기통제와 조직 냉소주의 사이의 관계가 인과적 관계로 단정적으로 말할 수는 없으나 어떤 관계성이 있을 수 있다는 정도의 잠정적인 결론수준에서 이해하는 것이 적절할 수 있음을 시사하고, 동시에 조직의 특성을 통제하면서 개인적 속성과 조직 냉소주의의 관계에 대해 후속적 연구를 진행해 볼 필요성이 있음을 시사하는 것이라고 이해할 수 있다.

본 연구에서 설정한 모델의 핵심 구성 요인들의 관계에 대한 분석에서 나타난 결과로부터 가질 수 있는 중요한 실천적 함의는 크게 두 가지이다. 첫 번째는 물질적인 것보다는 인간과 사회에 대한 관심을 특징으로 하고 조직의 비전 같은 요소를 통해 전문 인력을 개발하는 사회복지조직에서는 인사관리시스템의 적절한 구성과 긍정적인 운영이 조직성과의 제고라는 측면에서 매우 큰 의미를 가지며, 또한 그 파급효과가 매우 다양하게 나타날 수 있기 때문에 이에 대한 철저한 관리와 노력이 필요하다는 것이다. 두 번째는 사회복지직의 직무가 쉽게 정형화될 수 없는 직무라 할지라도 그 특성을 보다 다양하고 분명하게 구성해 주는 노력이 조직성과의 제고 측면에서 매우 큰 의미를 가질 수 있다는 것이다. 본 연구는 인사관리에 대한 긍정적인 인식은 조직 냉소주의를 감소시키고, 조직 냉소주의의 증대는 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 인과관계가 형성되어 있다는 선행연구의 내용들을 실증적으로 검증함으로써 이론적인 측면에서 다양한 변수들의 관계에 대해 확인하였을 뿐만 아니라, 실천적인 측면에서 영리조직과 다른 특성을 갖는 사회복지조직의 운영에 있어 무엇에 보다 많은 비중을 두면서 관리해 나가야 하는 것인가에 대한 선명한 인식을 제공해 주는 나름의 기여를 하였다. 결론적으로 사회복지조직에서 인사관리시스템의 내용을 보다 체계화하기 위한 집중적인 노력과 함께 이를 보다 공정하게 운영하기 위한 체계적인 노력이 무엇보다도 필요하며, 동시에 전문직이 요구하는 수준에서 사회복지조직의 특성에 맞게 직무를 적절하게 구성하고 이에 따라 그 직무가 수행되도록 지도하는 것도 요구된다 하겠다.

마지막으로 본 연구는 이론적인 측면 및 실증적 연구의 측면에서 볼 때, 다음과 같은 후속연구의 필요성을 제기하고자 한다. 조직 냉소주의와 같은 수준에서 중요한 변수로 논의될 수 있는 조직신뢰 변수와 조직 냉소주의를 매개변수로 설정하여, 긍정적인 내용을 갖는 조직신뢰와 부정적인 내용을 갖는 조직 냉소주의의 관계를 함께 분석하고, 동시에 이러한 요인들과 조직몰입, 조직만족, 그리고 조직 시민행동과 같은 결과요인들과의 관계 구조를 파악해 보는 노력이 필요할 것이라고 본다. 이러한 후속 연구의 노력은 조직의 운영에 긍정적인 기능을 수행할 수 있는 요인과 부정적인 기능을 수행하는 요인의 영향력을 상호 비교하면서 변수들 간의 전반적인 관계들을 보다 총체적으로 이해하게 하는데 기여하고, 동시에 강화와 제거라는 측면에서 사회복지조직의 관리적 과제가 무엇인가를 더욱 분명하게 인식하는데 기여할 수 있기 때문이다.

참 고 문 헌

- 김규환. 1997. "조직몰입의 결정요인에 관한 연구: 정부출연 연구기관에 대한 실증적 연구," 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 김석우, 최태진. 1998. "구조방정식 모형의 이론 및 적용," 『부산사대논문집』, 제36권.
- 김영진. 1995. "인사관리체계의 분배공정성과 절차공정성: 제조업 생산직 노동자를 중심으로," 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 김정주. 1999. "청소년지도자의 조직몰입과 관련변인," 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 박영희. 2001. "조직냉소주의: 차원구명, 측정도구개발 및 조직변인과의 관계성 탐색," 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 신두봉. 1997. "조직몰입의 유형과 영향변수에 관한 탐색적 연구: 기업유형을 중심으로," 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 정대훈. 2001. "조직지원에 대한 인식과 조직몰입 및 조직시민행동의 관계에 관한 연구," 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 정해주. 1998. "임파워먼트가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구," 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 조선배. 1996. 『LISREL 구조방정식 모델』, 영지문화사.
- 허준, 최인규. 2000. 『AMOS를 이용한 구조방정식 모형과 경로분석』, SPSS 아카데미.
- Abraham, R. 2000. "Organizational Cynicism: Basis & Consequences," *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126, 3, pp. 269-292.
- Alexander, S. & Ruderman, M. 1987. "The Role of Procedural and Distributive Justice in Organizational Behavior," *Social Justice Research*, 1, pp. 177-198.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. 1990. "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization," *Journal of Occupational Psychology*, 63, pp. 1-18.
- Anderson, L. M. 1996. "Employee Cynicism: An Examination Using a Contract Violation Framework," *Human Relations*, 49, 11, pp. 1395-1418.
- Anderson, L. M. & Bateman, T. S. 1997. "Cynicism in the Workplace: Some Cause and Effects," *Journal of Organizational Behavior*, 18, pp. 449-470.
- Atwar, L. E., Waldman, D. A., Atwar, D., & Cartier, P. 2000. "An Upward Feedback Field Experiment: Supervisors' Cynicism, Reactions, and Commitment to Subordinates," *Personnel Psychology*, 53, pp. 275-297.
- Bollen, K. A. 1989. *Structural Equation with Latent Variables*, John Wiley & Sons.
- Brandes, P. M. 1997. *Organizational Cynicism: Its Nature, Antecedents, and Consequences*, Doctoral Dissertation, University of Cincinnati.
- Brandes, P. M., Dharwadkar, R., & Dean, J. W. 2000. "Does Organizational Cynicism Matter: Employee and Supervisor Perspectives on Work Outcomes," Unpublished Working Paper.
- Buchanan, E. 1974. "Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work

- Organizations," *Administrative Science Quarterly*, 19, pp. 533-546.
- Dean, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. 1998. "Organizational Cynicism," *Academy of Management Review*, 23, 2, pp. 341-352.
- Fitzgerald, M. R. 2002. *Organizational Cynicism: Its Relationship to Perceived Organizational Injustice and Explanatory Style*, Doctoral Dissertation, University of Cincinnati.
- Folger, R. & Konovsky, M. 1989. "Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to Pay Raise Decisions," *Academy of Management Journal*, 32, pp. 115-130.
- Guastello, S., Rieke, M. L., Guastello, D., & Billings, S. W. 1992. "A Study of Cynicism, Personality, and Work Values," *Journal of Psychology*, 126, pp. 37-48.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. 1975. "Development of the Job Diagnostic Survey," *Journal of Applied Psychology*, pp. 159-170.
- Hall, D. T. & Schneider, B. 1972. "Correlates of Organizational Identification as a Function of Career Pattern and Organizational Type," *Administrative Science Quarterly*, 17, pp. 340-350.
- Izard, D. E. 1977. *Human Emotions*, New York: Plenum.
- Marsh, R. M. & Mannari, H. 1977. "Organizational Commitment and Turnover: A Predictor Study," *Administrative Science Quarterly*, 22, pp. 57-75.
- Meyerson, D. E. 1990. "Uncovering Socially Undesirable Emotions: Experiences of Role Ambiguity in Organizations," *American Behavioral Scientist*, 33, pp. 296-307.
- Morris, J. & Koch, J. 1979. "Impacts of Role Perceptions on Organizational Commitment, Job Involvement and Psychosomatic Illness among Three Vocational Groupings," *Journal of Vocational Behavior*, 14, pp. 88-101.
- Morris, J. H. & Sherman, J. D. 1981. "Generalizability of an Organizational Commitment Model," *Academy of Management Journal*, 24, pp. 512-526.
- Mowday, R., Steers, R. M., & Porter, L. W. 1979. "The Measurement of Organizational Commitment," *Journal of Vocational Behavior*, 14, pp. 224-247.
- Newson, D. R. 2002. *Organizational Cynicism: the Impact on citizenship Behavior and Organizational Change*, Doctoral Dissertation, University of South Florida.
- Oxford English Dictionary. 1989.
- O'Reilly, C. & Chartman, J. 1986. "Organizational Commitment and Psychological Attachment: the Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior," *Journal of Applied Psychology*, 71, pp. 492-499.
- Paulhus, D. L. & Selst, V. M. 1990. "Spheres of Control: An Interactionist Approach to Assessment of Perceived Control," in Lefcourt, H. M. (eds.), *Research with the Locus of Control Construct: Assessment Methods*, Vol 1, New York: Academic Press, pp. 161-188.
- Regoli, B., Crank, J. P., & Rivera, G. F. 1990. "The Construction and Implementation of an Alternative Measure of Police Cynicism," *Criminal Justice and Behavior*, 17, 4, pp. 395-409.
- Schall, R. W. 1981. "Differentiating Organizational Commitment from Expectancy as a Motivating Force," *Academy of Management Review*, 6, pp. 589-599.
- Steers, R. M. 1977. "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment," *Administrative Science Quarterly*, 22, pp. 46-56.

- Steers, R. M. & Spencer, D. G. 1977. "The Role of Achievement Motivation in Job Design," *Journal of Applied Psychology*, 62, pp. 472-479.
- Stevens, G. B. & O'Neill, P. 1983. "Expectations and Burnout in the Developmental Disabilities Field," *American Journal of Community Psychology*, 11, pp. 615-616.
- Stevens, J. M., Beyer, J. M. & Trice, H. M. 1978. "Assessing Personal Role and Organizational Predictors of Managerial Commitment," *Academy of Management Journal*, 21, pp. 380-396.
- Wanous, J. P., Reichers, A. E., & Austin, J. T., 1994. "Organizational Cynicism: An Initial Study," *Academy of Management Best Papers Proceedings*, pp. 269-273.
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. 1988. "Development and Validation of a Brief Measure of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales," *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, pp. 1063-1070.
- Weiner, Y. 1982. "Commitment in Organizations: A Normative View," *Academy of Management Review*, 7, pp. 418-428.

An Empirical Study of Social Workers' Organizational Commitment: Analyzing Mediating Effect of Organizational Cynicism

Kang, Chul-Hee

(Associate Professor of Social Welfare, Ewha Womans University)

Kim, Kyo-Seong

(Assistant Professor of Social Work, SoongSil University)

The main objective of this study is to examine antecedents and outcome of organizational cynicism. This paper focuses on organizational commitment of social worker as outcome variable. Thus, this study attempts to examine structural relation of variables of organizational level(personnel management), job level(job characteristics), and individual level(level of self-control) on the level of organizational commitment, with special concern about the mediating effect of organizational cynicism. The study conducted mail survey and collected information for data analysis from 330 social workers working at 173 social welfare organizations in Seoul and Kyong-gi area. The study used structural equation modeling(SEM) method for analyzing the constructed model. Main results are as follows: ① evaluation about personnel management is negatively related to organizational cynicism; ② evaluation about job characteristics is negatively related to organizational cynicism; ③ evaluation about self-control is negatively related to organizational cynicism; ④ organizational cynicism exerts negative effect on the level of organizational commitment; and ⑤ evaluation about personnel management, evaluation about job characteristics, and evaluation about self-control exerts positive effect on the level of organizational commitment. Among the results of this study, this paper focuses on the function of personnel management system on organizational cynicism. This paper emphasizes that social welfare organizations must make a lot of efforts for making fair personnel system in order to reduce social workers' organizational cynicism and ultimately promote their organizational commitment.

Key words : organizational commitment, organizational cynicism, personnel management system, job characteristics, self-control

[접수일 2003.3.14 게재확정일 2003.4.2]