

사회복지사의 맥락적 수행에 대한 개념타당성 연구

조 성 우

(성균관대학교)

[요 약]

이 연구의 목적은 최근 직무수행의 새로운 영역으로 주목받고 있는 맥락적 수행(contextual performance)이 사회복지 실천이론과 현장에서도 타당한 개념으로 인정받을 수 있는가를 검토하는 것이다. 이를 위해 본 연구에서는 현장의 관리자들을 대상으로 예비조사를 실시하여 연구실행의 가능성을 확인하였다. 이후 본 조사에서는 전국의 사회복지사 170명을 대상으로 맥락적 수행의 행동사례에 대한 질적 분석을 하였고, 질적분석 결과를 근거로 평가지표를 개발해 연구참여자를 대상으로 직무수행에 대한 상사·자기평가를 실시하였다. 이를 위해 다중속성-다중평정(multitrait-multimethod, MTMM) 자료를 구성하여 위계적 내재모형에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 질적·양적 통합연구분석 결과, 사회복지사의 맥락적 수행의 영역은 '조직지향 수행', '동료지향 수행', '클라이언트지향 수행', '자기지향 수행'의 4가지 영역으로 분류되었고, 이들은 기존의 직무수행과는 어느 정도 변별타당도를 갖는 것으로 파악되었다. 본 연구에서는 이러한 연구결과에 근거하여 향후 사회복지사의 직무수행에 대한 연구전망과 제언을 제시하였다.

주제어: 맥락적 수행, 직무수행, 통합연구방법론, 확인적 요인분석, 사회복지사

1. 연구의 필요성

최근 사회복지 시설평가와 사회복지사 국가자격시험 실시 등을 계기로 사회복지사의 직무수행(job performance)에 대한 관심이 고조되고 있다. 이러한 관심을 반영하듯이 국내에서는 사회복지사를 대상으로 하는 직무수행 관련 연구들이 증가하기 시작했다. 직무수행이란 조직의 성과에 영향을 미치는 구성원의 활동(Campbell, 1990a)으로서 그 동안 인적자원관리 분야의 많은 연구자들이 직무수행의 본질과 영역을 밝히고자 노력해 왔다. 전통적으로 직무수행이란 공식적으로 조직 구성원에게 요구되는 과업행동 혹은 그로 인한 결과로서 인식되어 왔다. 그러나 공식적으로 조직 구성원에게 주어진 과업은 아니지만, 묵시적으로 요구되고 간접적으로 조직의 성과에 기여하는 직무수행의 또 다른 차원에

대한 탐색적 연구가 최근 이루어지고 있다. 이것은 조직을 위해 자발적으로 행동하고, 추가적인 노력을 투입하고, 동료들 도와주고, 조직규칙과 목표를 따르는 것을 주요 내용으로 하며, '맥락적 수행(contextual performance)'이라고 정의되었다(Borman and Motowidlo, 1993). 맥락적 수행이 기존의 직무수행과 다른 점은, 직무수행은 조직의 성과와 직접적인 관련을 맺고 있는 반면, 맥락적 수행은 이와 달리 직접적이기보다는 간접적인 관련을 맺고 있다는 것이다. 예를 들어, 자동차 공장에서는 종업원이 타이어를 자동차에 견고하게 장착하는 것(직무수행)은 튼튼한 자동차를 생산(성과)하는데 직접적으로 관련되어 있는 일이다. 그러나 자동차 공장에서 동료에게 친절한 행동을 보이거나, 근무시간을 잘 지키는 것(맥락적 수행)은 튼튼한 자동차를 생산하는데 직접적인 영향을 주기보다는 생산적 근무분위기를 조성해서 고품질의 자동차가 생산되도록 간접적인 영향을 미치게 된다. 그런 의미에서 본다면, 영리조직 내에서 직무수행과 맥락적 수행은 대체로 명쾌히 구분될 수 있다. 그러나 인간을 대상으로 서비스를 제공하는 사회복지직의 경우는 과연 맥락적 수행이 조직의 성과에 간접적으로만 영향을 미치는가에 대해서는 의문이다. 좀더 근본적인 질문으로, 사회복지분야에서는 전통적인 직무수행과 맥락적 수행이 구분되지 않거나 혹은 맥락적 수행이 아예 존재하지 않을 수도 있다. 이에 대해서 올간(Organ, 1997)도 상담가 직종을 예로 들며, 이러한 종류의 직종은 직무자체가 본질적으로 맥락적 행동으로 구성되어 있으므로 전통적인 직무수행과 변별시켜 명칭을 붙이는 것이 어렵다고 설명했다. 그렇다면 상담 업무와 같이 타인을 돕는 업무가 주를 이루는 사회복지사의 직무수행은 맥락적 요소를 포함하고 있는 것인가? 이에 대한 기존 연구는 전무하다. 만약 사회복지사의 직무수행에 맥락적 요소가 포함된다면 그것은 사회복지 이론연구와 실천현장에 적용될 수 있는 새로운 함의를 제공할 수 있게 된다. 이러한 궁금증에서 본 연구는 시작되었으며, 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 사회복지사의 직무수행에서 맥락적 수행을 구성하는 직무내용에는 어떤 것들이 있는가? 둘째, 사회복지사의 맥락적 수행은 개념적으로나 경험적으로 타당한가?

2. 이론적 논의

1) 사회복지사의 직무수행에 관한 연구 : 맥락적 수행이 설명되었는가?

사회복지사의 직무수행과 관련된 연구는 자격증 제도의 발전과 더불어 지속적으로 이루어졌다. 하지만, 지금까지의 연구는 직무수행 자체에 관한 연구보다는 근무환경, 직무만족, 이직의도 등과 같은 관련 변인에 관한 연구들이 대부분이며 직무만족과 소진에 대한 연구, 사회복지사의 업무환경에 대한 연구가 이들 연구의 대표적 범주라 할 수 있다(이현주, 2003). 이러한 주제의 연구로는 이명신(2004), 남세진·조흥식(1994), 이영미(1990) 등이 보고한 직무만족 및 소진 연구와 김성한(1998), 윤혜미(1991)의 이직의도 연구 등이 있다. 이외에도 사회복지사의 직무수행에 관련된 다른 종류의 연구로는 능력과 동기가 사회복지종사자의 직무성과에 미치는 영향을 다룬 연구(이인재, 1993)도 있다.

사회복지사의 직무 자체를 본격적으로 설명하려는 시도들은 최근 들어 진행되기 시작하였다. 김기환·서진환·최선희(1997), 김태성·최일섭·조홍식·윤현숙·김혜란(1998), 변재관(2000), 강혜규·윤상용(2001), 이현주(2003), 엄명용(2004), 강홍구·윤현숙(2005)의 연구들을 이 범주의 연구로 볼 수 있다. 김기환 외(1997)는 의료사회복지사의 직무영역을 분류하였으며, 그 외 나머지 연구에서는 일반 사회복지사의 직무영역을 파악하고 직무를 분류하였다. 다만 엄명용(2004)의 연구는 직수가 아닌 사회복지사들이 사용하는 실천기술을 분류하긴 하였다. 그러나 실제 분석방법 및 연구결과가 직무분석과 유사하므로 직무분석 결과로 간주해도 무방하다. 이들 연구 중에는 단순히 직무영역을 분류하는 데서 멈추지 않고 직무수행의 결정모형을 설명하려는 시도도 있다. 이현주(2003)의 연구에서는 직무수행의 결정요인에 대한 분석도 다루고 있다. 하지만 그 예측변수가 자격증 급수, 근무시설 유형, 직급 등으로서, 전통적으로 인적자원관리 이론에서 중요하게 인식되어 온 예측변수(능력, 직무지식, 직무기술, 태도변인 등)는 전혀 다루지 못한 한계를 갖고 있다. 또한 엄명용(2004)의 연구를 제외한 나머지 연구들의 공통적인 한계점은 사회복지사의 직무수행 영역을 연구자의 임의적 판단에 따라 분류했다는 점이다. 엄명용의 연구에서는 요인분석을 통해 직무영역을 통계적으로 분류하였다. 이런 상황에서 본다면 사회복지전문직의 직무수행 자체에 대한 연구는 아직 시작단계에 머무르고 있다고 판단할 수 있다. 외국에서도 사회복지사의 직무수행을 체계적으로 분류된 연구사례가 많이 보고되지는 않았다. 테어(Teare, 1981)의 보고서 정도가 대표적이다. 이것은 미국 정부의 의뢰로 시작된 것으로서 1980년도에 사회복지사를 대상으로 한 직무조사결과를 담고 있다. 하지만 오늘날 수용하기에는 지나치게 전통적 직무 역할에만 초점을 두고 있다는 한계를 갖고 있다.

앞서 설명한 국내 직무수행 관련 연구들(김기환 외, 1997; 김태성 외, 1998; 변재관 외, 2000; 강혜규·윤상용, 2001; 이현주, 2003; 엄명용, 2004; 강홍구·윤현숙, 2005)이 파악하고 있는 사회복지사의 직무수행 영역을 살펴보자(〈표 1〉 참조). 먼저 김기환 외(1997)의 연구를 보면 의료사회복지사의 직무를 크게 ① 심리사회정신적 문제해결 직무, ② 경제적 문제해결 직무, ③ 지역사회자원연결 직무, ④ 사회복지 및 재활문제해결 직무, ⑤ 팀접근(Team Approach) 직무, ⑥ 사회사업부서의 순수행정직무, ⑦ 교육 및 연구조사 직무로 구분하였다. 이들 일곱 가지 직무는 각 직무별로 여러 개의 과업(task)을 포함한다. 김태성 외(1998)의 연구에서는 직무수행을 ① 직접적인 서비스, ② 자원개발과 연계를 위한 직무, ③ 지역사회를 대상으로 한 활동, ④ 행정업무와 연구조사의 4가지 차원으로 분류하였다. 강혜규와 윤상용(2001), 이현주(2003)의 연구에서는 ① 복지서비스 업무, ② 복지행정 업무, ③ 기관행정 업무의 3가지 차원으로 직무를 분류하였고, 엄명용(2004)의 연구에서는 ① 개별대상 개입, ② 집단대상 개입, ③ 가족대상 개입, ④ 지역사회조직, ⑤ 자원봉사자관리, ⑥ 프로그램 개발 및 평가, ⑦ 조직관리의 종류로 직무를 분류하였다. 가장 최근에 조사된 것으로는 강홍구와 윤현숙(2005)의 연구결과가 있다. 이 연구에서는 ① 접수, ② 사정, ③ 직접서비스 수행, ④ 점검, ⑤ 평가 및 종결, ⑥ 사후관리, ⑦ 간접서비스 수행, ⑧ 자기개발, ⑨ 업무형성과유지, ⑩ 인력관리, ⑪ 기획 및 재정관리, ⑫ 시설관리의 차원으로 직무를 분류하였다.

<표 1> 사회복지사의 직무수행 영역에 관한 선행연구 결과

연구자	김기환 외(1997)	김태성 외(1998)	강혜규·윤상용(2001) 및 이현주(2003)	엄명용(2004)	강홍구와 윤현숙(2005)
연구대상	의료사회복지사	사회복지사	사회복지사	사회복지사	사회복지사
직무분류	1. 심리사회정신적 문제해결 직무 (문제원인조사 및 사정, 개별치료, 개별상담, 가족치료, 가족상담, 집단치료, 집단활동지도, 환자가족교육, 정보제공)	1. 직접적인 서비스 (사례발견, 정보수집과 접수, 개별상담, 가족상담과 가족치료, 집단상담운영과 치료, 사후관리, 클라이언트에 대한 직접적 수발)	1. 복지서비스 업무 (대상자적절도보기, 돌봄준비, 상담, 재활 및 치료, 교육프로그램 실시, 재가서비스관리, 정보제공·서비스의뢰,복지자원발굴, 기타)	1. 개별대상 개입 (사정, 감정개입, 의사소통, 개입주도)	1. 접수 (방문, 의뢰 이유 파악)
	2. 경제적 문제해결 직무 (사회보장 및 법적제도 정보제공과 지원, 진로비지원, 후원 연결)	2. 자원개발과 연계를 위한 직무 (의뢰서비스, 재정적자원지원, 직업훈련과 취업알선, 지역사회자원정보제공과 알선, 자원봉사자모집과 관리운영)	-	2. 집단대상 개입 (집단응집력강화, 집단관리, 역할설정)	2. 사정 (정보수집, 개입목표 정하기)
	3. 지역사회자원연결 직무 (자원개발 및 정보망 조성, 기존 자원체계에 대한 정보제공, 자원연결)	3. 지역사회를 대상으로한 활동 (지역사회교육프로그램 운영, 지역주민 가족관리, 지역사회에 대한 직접적 서비스, 대외활동, 사회행동)	-	3. 가족대상 개입 (가족사정 및 자원연결, 도구활용)	3. 직접서비스 수행 (정보제공, 구체적 서비스 지원, 프로그램 시행)
	4. 사회복지 및 재활문제 해결직무 (퇴원계획상담, 추가/자가 치료 지원, 직업재활상담지도, 회복상태 및 사회적응도평가, 사회생활훈련지도)	-	-	4. 지역사회조직 (지역사회자원관리, 사례관리)	4. 점검 (점검)
	5. Team Approach 직무 (회진참여, Case Conference, 고위험환자조기발견, 사례분석)	-	-	-	5. 평가 및 종결 (목표달성 확인, 종결, 의뢰)
-	-	-	-	6. 사후관리 (사후관리)	
간접 서비스 관련 직무	6. 사회사업부서의 순수행정직무 (보고서 및 업무일지기록, 회의, 부하 지휘감독, 병원경영관계 회의)	4. 행정업무와 연구조사 (행정업무처리, 행사기획과 실시, 기관홍보, 프로그램기획과 평가, 조사연구, 직원지도감독, 실습생교육)	2. 복지행정업무 (기안 및 결재, 서비스제공일지정리, 사업기획, 프로그램 개발, 자원봉사자 교육, 외부기관협조, 기타)	5. 자원봉사자 관리 (관계유지, 자원봉사자이해,교육,배치)	7. 간접서비스 수행 (옹호, 모금 및 후원금관리,자원봉사자관리, 지역사회연계망 조직)
	7. 교육 및 연구조사 직무 (실습생지도, 신규직원교육, 교육참여, 연구 및 조사)	-	3. 기관행정업무 (직원관리·수퍼비전, 예산 및 문서행정, 시설관리, 기타)	6. 프로그램 개발 및 평가 (프로포절작성, 프로그램 성과평가, 프로그램자원확보, 홍보)	8. 자기개발 (전문성 향상, 자기관리)
	-	-	-	7. 조직관리 (인적자원관리, 실습생관리, 예산관리, 문서관리)	9. 업무형성과 유지 (업무유지, 협력관계 유지)
	-	-	-	-	10. 인력관리 (직원교육, 업무수행도 평가, 직원고충처리, 실습생지도)
	-	-	-	-	11. 기획 및 재정관리 (업무지침/사업계획마련, 재정관리)
	-	-	-	-	12. 시설관리 (시설안전,비품,공동용품 관리)

이상의 연구결과를 보면 두 가지 공통적인 특징이 있다. 하나는 대체로 직무가 클라이언트를 직접 만나서 원조활동을 하는 직접서비스 영역과 행정업무와 관련된 간접서비스 영역으로 분류될 수 있다는 점이다. 다른 하나는 이보다 더 중요한 사실로서, 바로 이들 결과에서는 맥락적 수행이 전혀 반영되지 않았다는 점이다. 연구결과에 제시된 내용은 대체로 공식적으로 요구되는 업무행동이며 동시에 기술적 핵심(technical core)¹⁾에 직접적으로 관련되어 있는 사항들이다. 다만, 강흥구와 윤현숙(2005) 연구에서, 자기개발 직무 중 '자기관리'의 일부과업(시간관리, 건강관리)은 맥락적 수행의 측면과 유사하다고 볼 수 있을 뿐이다.

이상의 논의를 정리해 보면, 최근 사회복지사의 직무수행의 다양한 측면을 파악하고자 하는 연구들이 시도되기 시작했으나, 실제 연구결과를 살펴보면 모두 사회복지사의 과업수행(공식적으로 요구되는 행동)만을 설명하고 있다는 점이다. 따라서 맥락적 수행에 대한 탐색은 전무하다 하겠다.

2) 직무수행의 개념

직무수행의 본질적 측면에 대해 살펴보자. 직무수행과 관련된 많은 연구들에서 직무수행에 대한 다양한 정의를 하고 있다. 이들 연구에서 내린 정의는 연구마다 상이하므로 하나의 단일개념으로 이해하는 것은 사실상 불가능하다. 이러한 맥락에서 캠벨, 맥클로이, 오플러, 세이저(Campbell, McCloy, Oppler, and Sager, 1993)도 직무수행의 개념이 혼재되어 있다고 설명했으며 직무수행에 대한 정의를 내리는 일이 어렵다고 주장하였다. 오히려 정작 중요한 직무수행보다는 직무수행에 영향을 미치는 선행변인의 개념을 설명하는 연구가 사실 더 많았던 것이다(Campbell, McHenry, and Wise, 1990). 직무수행의 영어표현인 job performance는 그 동안 다양한 의미로 국내에서 사용되어 왔다. 예를 들어 직무수행, 업무수행, 직무성과, 근무성과, 사고과 등이 그것이다. 이것은 그만큼 이 개념이 다양한 맥락에서 이해되고 있음을 설명해주는 예가 된다. 여기서는 직무수행의 본질에 접근하고자 하는 주요 이론들을 살펴봄으로써 사회복지사의 직무수행에 대한 이해를 넓히는 것이 유용하다고 본다. 이러한 접근들은 직무수행을 다각도에서 이해하고자 하는 논의에서 시작된다. 두 가지를 소개하면, 첫째는 직무수행의 본질적 속성이 행동인가? 결과인가?에 대한 논의이며, 둘째는 연구방법론적 관점에서 직무수행을 단일요인구조로 볼 것인가? 아니면 다요인구조로 볼 것인가에 대한 논의이다. 먼저 첫 번째 논점에 대해 살펴보면, performance를 행동적 차원에 한정해서 이해해야 한다는 입장(Campbell, 1990a; Campbell, McHenry, and Wise, 1990)과 결과차원까지 확장해서 이해해야 한다는 입장(Kane, 1986)간의 차이를 발견할 수 있다. 전자는 주로 심리학 분야에서 수용되는 입장이고, 후자는 경영학 분야에서 수용되는 입장이다. 사회복지학에서는 이에 대한 입장이 아직 정리되지는 않고 있으며 깊이 있는 논의 또한 부족한 실정이다. 직무수행을 행동적 차원에서 이해해야 한다는 입장(주로 심리학)에서는, 만약 직무수행을 결과로서 판단할 경우 종사자 개인의 직무수행에는 능력, 태도, 지식, 기술 등

1) 핵심운영부문(operating core)이라고도 한다. Mintzberg(1983)에 의해 제시된 것으로, 조직의 일선에서 서비스나 제품의 생산과 직접적으로 관련된 업무를 담당하는 부문을 의미한다. 예를 들어, 자동차 회사에서는 공장이 이 영역에 포함되고 학교에서는 교실이 여기에 포함된다.

의 개인적 요인 뿐 아니라 개인이 속한 상위 집단과 조직 요인들도 포함되기 때문에 심리적 환원주의 입장에서 개인차 모형을 설명할 때 이 부분, 즉 집단이나 조직요인까지 모두 고려해서 논의하기가 여간 불편한 것이 아니다. 따라서 캠프벨과 캠프벨(Campbell and Campbell, 1988), 캠프벨(Campbell, 1990a)은 직무수행이 효과성(effectiveness)과 생산성(productivity)과는 변별되는 개념으로 설명하였고, 이들의 연구에 따르면 직무수행은 '조직 내의 직무, 지위, 역할의 맥락 속에서 발생하는 것으로서 행동 자체이며, 단일한 행동이 아닌 복합적 행동'으로 정의되었다. 따라서 직무수행을 결과의 개념으로 확장하는 것이 적절하지 않다는 것이 이들 연구의 기본적 입장이다. 모토위들로, 볼만, 그리고 슈미츠(Motowidlo, Borman, and Schmit, 1997)도 직무수행에 대한 기본적 가정에서 직무수행을 '조직에 기여하는 다차원적 행동 삽화'로 정의하였다. 그들에 따르면 수행은 행동적 구성개념으로서 평가의 대상이 되는 행동 삽화이다. 이 같은 관점에서 볼 때, 직무수행은 행동에 초점을 둔 개념으로서 이해할 수 있다. 하지만, 직무수행을 단지 행동 자체를 넘어서 결과까지도 보는 입장도 있다. 캔(Kane, 1986)은 직무수행은 직무를 구성하는 요소에 영향을 미치는 수행의 결과물이며, 이는 오직 결과의 기록을 통해 평가할 수 있다는 입장이다. 또한 그는 직무수행을 수행자(者)와 구별되어 존재하는 별개의 현상으로 지목하였다. 따라서 직무수행에는 개인적 요인 외에도 개인이 속한 조직 및 사회적 상황이 영향을 줄 수 있게 된다. 그의 입장에서 본다면 직무수행은 결과의 영역까지로 확대된 것이다. 실제 많은 연구에서 직무수행을 결과(result, output, outcome)로 조작화하여 다루어왔고, 마티스와 잭슨(Mathis and Jackson, 2003)도 직무수행의 평가기준으로 성과물(output)의 수량과 품질을 제안하였다. 이것으로 볼 때, 직무수행은 행동적 차원에 국한되는 의미 뿐 아니라 결과로서 조망하는 것도 가능하다. 직무수행이 행동적 차원에 속하는지 아니면 결과적 차원에 속하는지에 대해 아직 연구자들의 합의에 이르지 못했다. 특히 사회복지사의 직무수행에 대해 그것이 행동의 영역에 속하는 것인지, 아니면 결과의 영역까지 확장된 것인지에 대한 논의는 거의 없다. 다만 학문적 선호도에 따라 다른 의미로 사용될 뿐이다. 이상의 논의를 종합하면 직무수행은 활용하고자 하는 목적에 따라 어느 입장이든 수용하는 것이 가능하다고 볼 수 있겠다. 그러나 본 연구에서는 직무수행을 성과와 관련을 맺고 있는 행동 차원으로 조망하여 이것을 '평가가 가능한 직무행동'으로 정의하고자 한다. 그 이유는 두 가지인데, 하나는 본 연구와 직접 관련된 것으로서 맥락적 수행이론 역시 직무수행을 행동으로 이해하는 논의에 근거를 두고 시작되었기 때문이다. 만약 직무수행을 결과차원으로 이해한다면 맥락적 수행은 논의될 여지마저 빼앗기게 된다. 다른 하나는 연구방법론 상의 한계로서, 사회복지사의 직무수행을 결과로 보게 되면 실제 이를 조작화하고 측정하는 것이 매우 어렵기 때문이다. 사회복지 분야에서 직무수행의 결과는 인간의 변화로 생각할 수 있다. 그러나 프로그램의 참여 여부에 따른 인간변화를 측정하기 쉽지만, 개인의 직무수행 정도에 따른 인간변화를 측정하는 것은 대단히 어렵다. 따라서 본 연구에서는 이러한 이론적 근거와 현실적 어려움으로 인해 직무수행을 행동차원으로 이해하고자 한다.

직무수행과 관련된 두 번째 논점은 직무수행을 단일 요인구조로 보는 입장과 다요인구조 보는 입장으로 크게 구분된다. 이 분야의 초기 연구에서는 직무수행을 단일한 구조로 보았다. 예를 들어, 손다이크(Thorndike, 1949)는 '궁극의 준거(Ultimate criterion)'란 이름으로 직무수행의 준거로서 단일준거를 제안하였지만(Smith, 1976에서 재인용), 이후에 많은 비판을 받게 된다. 스미스(Smith, 1976)는

단일준거보다는 다차원적 준거를 사용해야 한다고 주장했다. 그에 따르면 단일 준거는 논리적인 근거와 경험적 이유로 인해 지양해야 하는데, 여기서 논리적 이유는 직무수행은 다면적 속성을 지니므로 단일 측정치를 사용해서 측정할 경우, 수행이 지니는 다양한 속성을 간과할 수 있다는 것을 의미한다. 또한 경험적 이유는 실제로 수량적 평가에서 이러한 접근이 가능하지 않으며 정확성도 거의 없다는 것이다. 캠벨 외(1990)도 실제 산업분야에서 직무수행의 준거로 활용되는 자료의 종류가 대략 200여 개로 매우 다양한데, 이것들을 합산해서 사용하는 것은 비논리적이고 직무수행의 다면적 속성을 왜곡하는 것으로 설명하였다. 또한 초기 연구에서 수행을 단일구조로 이해했던 이유는 단지 직무수행과 관련된 연구에서 수행이 편의에 따라 단일한 준거로 측정되었기 때문이라고 캠벨, 글라서, 오스월드(Campbell, Glasser, and Oswald, 1996)는 설명하였다. 이에 비해 수행을 다요인구조(Multiple-factor)로 이해하려는 접근에는 여러 학자들의 기여가 있었다. 대표적으로 캠벨 등(1990a; 1993; 1996)에 따르면 수행은 다음의 8가지 요소로 구성이 되어 있다. 그것은 '직무고유의 과업 숙련성', '직무공통의 과업 숙련성', '서면 및 의사소통 과업숙련성', '노력의 증명', '훈육의 유지', '동료 및 팀수행의 촉진', '수퍼비전과 리더십' 그리고 '관리 및 행정'요인이다. 하지만 모든 직무가 이상의 8가지 영역에 포함되는 것은 아니다. 캠벨(1990a)은 단지 이러한 영역들은 직무수행을 대표한 요소들이며, 특히 '직무고유의 과업 숙련성', '노력의 증명', '훈육의 유지'는 모든 직무수행의 핵심요소라고 설명했다. 또한 캠벨 외(1990)도 직무수행을 하나의 성과물이나 단일요인으로 간주하는 것은 적절치 않기 때문에 직무수행을 다면적 영역을 포함한다고 주장했다.

이상의 논의를 통해 본 연구에서는 우선 직무수행은 결과 차원보다는 행동 차원에서 설명하는 것이 더욱 적절하다고 보고, 이러한 직무수행의 영역은 다차원적 개념으로 구성되는 것으로 이해하고자 한다.

3) 맥락적 수행의 개념

최근의 직무수행관련 연구에서는 직무수행의 새로운 영역을 찾아내었다. 볼만과 모토위들로(Borman and Motowidlo, 1993)는 '맥락적 수행을 포함한 준거영역의 확장(Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance)'라는 논문을 통해 직무수행에는 조직의 기술적 핵심(Technical core)에 직접적으로 관련성을 보이는 과업수행(task performance)²⁾ 외에도, 비록 간접적이긴 하지만 기술적 핵심에 영향을 미치는 또 다른 직무수행의 영역, 즉 맥락적 수행이 있음을 설명하였다. 그들에 따르면, 조직의 구성원은 자신의 직무(job)에 포함되는 활동 이외의 것들로 조직 효과성에 기여를 하며 이들은 다음의 5가지 차원으로 구성이 된다. 첫째, 공식적 직무의 부분이 아닌 과업활동들을 자발적으로 수행하는 것. 둘째, 자신의 과업활동을 성공적으로 완수하기 위해 노력과 열정을 지속하는 것. 셋째, 다른 사람들과 협력하고, 타인을 돕는 것. 넷째, 개인적으로 불편하더라도 조

2) 과업수행이란 일반적으로 조직으로부터 공식적으로 요구받으며 기술적 핵심에 직접적으로 기여하는 행동을 의미한다. 따라서 전체 직무수행은 과업수행과 맥락적 수행으로 구분된다(Borman and Motowidlo, 1997).

직의 규칙과 절차를 지키는 것. 다섯째, 조직의 목표를 지지하고 따르는 것이다. 볼만과 모토위들로(1993)는 이상의 맥락적 수행이 최소한 4가지 점에서 과업수행과 상이하다고 보았는데 우선은 과업수행이 기술적 핵심에 직접적으로 영향을 미치지만 맥락적 수행은 그 자체로서는 기술적 핵심에 직접적으로 기여하지는 않는다는 것이다. 둘째는 과업수행은 보통 같은 조직 내에서 여러 직무들 사이에 다양한 형태를 지닌다. 하지만 맥락적 수행은 모든 직무에 있어 공통적이다. 셋째는 과업수행의 변량원은 과업활동을 수행하는 숙련성과 이 숙련성과 관계를 맺고 있는 지식, 기술, 능력이다. 그러나 맥락적 수행의 변량원은 숙련성이 아니라 개인의 의지와 성향이다. 넷째, 과업수행은 규정된 역할이고 공식적인 직무의 부분으로 인정이 되는 반면, 맥락적 수행은 규정된 역할이 아니다. 이러한 차이점이 맥락적 수행을 직무수행(과업수행)으로부터 변별시키는 특성으로 볼 수 있다.

이러한 자발적이고 이타적인 조직구성원의 행동이 '맥락적 수행'이라 이름이 붙여진 뒤 본격적으로 연구된 것은 최근의 일이지만, 사실 이와 유사한 논의들은 이전부터 있었다. 버나드(Barnard, 1938)는 조직에 대한 종업원의 협력적 노력의 중요성을 언급하였고, 카츠(Katz, 1964)도 공식적인 역할수행 외에도 자발적이며 이타적인 행동이 조직이 기능하는데 중요하다고 주장하였다. 또한 스미스, 올간, 그리고 니어(Smith, Organ, and Near, 1983)도 조직내 타인들에게 자발적인 친사회적 행동을 보이는 이타주의적 행동과 조직의 규칙 및 절차를 준수하고자 하는 성실성을 연구하였고 브리프와 모토위들로(Brief and Motowidlo, 1986)는 조직 내에서 개인, 집단, 조직의 복지를 증진시키는 친사회적 조직 행동(prosocial organization behavior)을 지적했다. 가장 최근의 연구로는 캠벨(1990b)의 프로젝트A가 있다. 프로젝트A는 미국 군대의 직무수행에 대한 대단위 장기연구로서 이 연구에서도 직접적으로 맥락적 수행이라는 용어를 제시하지는 않았지만 맥락적 수행을 모형화시키고자 하는 시도가 있었으며 맥락적 수행연구가 본격적으로 촉발되는데 큰 영향을 미쳤다. 따라서 이 연구에 대해 좀더 자세히 살펴볼 필요가 있다. 캠벨은 군인들을 대상으로 한 직무수행 연구에서 맥락적 행동의 세 가지 차원을 설명하였다. 첫째는 '조직몰입(organizational commitment)'이다. 이것은 구성원이 조직과 동일시하거나 조직에 관여하는 힘을 의미하는 것으로, 구체적인 내용은 조직의 목표를 수용하고 내면화하는 것, 조직목표를 이루기 위해 추가적인 노력을 투입하는 것, 조직에 남으려는 의도로 설명되었다. 둘째는 '조직사회화(organizational socialization)'로서 조직 내 역할을 담당하기 위해 사회적 지식과 기술을 습득하는 과정을 의미한다. 셋째는 '사기(morale)'로서 이것은 어려움을 극복하는 마음, 성공에 대한 자신감, 이상의 실현, 용기와 훈육 등을 의미한다. 캠벨은 이것들이 군대조직 군인이 갖추어야 하는 다면적이면서 동시에 맥락적인 수행의 요소로 정의하였다. 그는 이러한 3가지 측면의 요소들을 결합해서 '군인 효과성 모형'을 제시하였다. 이 모형에서는 군인효과성에 영향을 미치는 세 가지 요인으로 '결의(determination)', '팀협력(teamwork)', '충성(allegiance)'이 제시되었다. 여기서 '결의'는 '조직몰입'과 '사기'의 결합요인으로 인내, 대항, 성실, 진취, 훈육 등으로 나타나고, '팀협력'은 '사기'와 '조직사회화'의 결합요인으로 협동, 우정, 관심, 격려, 리더쉽 등으로 나타난다. 또한 '충성'은 '조직몰입'과 '조직사회화'의 결합요인으로 질서, 규율, 권위, 적응 등으로 나타난다. 여기서 이들 요인의 중요한 특성을 살펴보면, 이들 요인마다 지향하는 방향이 다르다는 점을 지적하고 하고 싶다. 우선 충성은 조직에 대한 행동으로서 조직지향적이고, 팀협력은 동료를 지향하는 행동이다. 그리고 결의는 헌신하고자

하는 자신에 대한 마음가짐이므로 자가지향적 행동으로 이해할 수 있다. 따라서 군인의 맥락적 수행 방향은 조직, 동료, 자신으로 구분됨을 알 수 있다.

한편, 맥락적 수행과 유사한 개념으로 연구되는 것으로 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior)을 들 수 있다. 조직시민행동이 맥락적 수행연구를 촉발하는데 직접적으로 기여하지는 않았으나, 최근 맥락적 수행과 조직시민행동 이론이 통합되어 가는 추세이기 때문에 이 개념을 이해하는 것도 중요하다. 조직시민행동은 올간(Organ)에 의해 발전되어 온 개념이다. 이 이론은 1990년대 이후, 맥락적 수행과 비교되며 어느 것이 더 우월한 개념인가에 대한 비교논쟁에 빠지기도 하였다. 올간(Organ, 1988)은 조직시민행동을 자유재량적인 개인행동으로 보았다. 또한 이것은 공식적 보상체계에 의해 보상받지는 않으면서 조직의 효과적인 기능을 촉진하는 역할을 한다고 정의하였다. 그러나 이 개념정의는 나중에 두 가지 중요한 비판에 직면하게 되었는데, 하나는 조직시민행동 역시 조직에 의해 요구되는 직무맥락에서 나오는 것이므로 이를 자유재량적인 행동으로 보기에 문제가 있다는 것이며, 다른 하나는 이런 행동은 어떠한 경로를 통해서든지 결국 보상받게 되어 있으므로 보상받지 않는다는 정의도 잘못되었다는 것이다. 이러한 비판에 대해 올간은 자신의 개념정의에 문제가 있음을 인정하고 조직시민행동에 대한 정의를 '과업수행을 둘러싼 사회심리적 환경을 지원하는 수행'으로 수정하였다(1997: 95). 그러나 이 정의를 보면 알 수 있듯이 조직시민행동에 대한 새로운 정의는 맥락적 수행의 개념을 그대로 차용한 것에 지나지 않는다. 맥락적 수행과 조직시민행동의 개념 중 어떤 것이 더욱 우월한가에 대한 논쟁에서 올간은 맥락적 수행의 개념에게 조직시민행동의 정의를 양보한 것이다. 이에 대해 모토위들로(Motowidlo, 2000)는 자신이 정의한 맥락적 수행의 개념이 심리적 구성 개념(construct)³⁾이거나, 아니면 모토위들로 외의 이전 연구(1997)에 근거해서 최소한 행동적 삽화의 총합모형(aggregate model)⁴⁾으로 볼 수 있는 반면, 올간의 조직시민행동은 구성개념인지 총합모형인지 알 수 없다며 만약 이것이 구성개념이면 이타적 '의지'나 조직협력의 '기질'의 속성이고, 만약 총합모형이라면 맥락적 수행과 동일한 개념이라고 보았다. 그리고 둘 다 아니라면 단지 '동료에 대한 도움'이나 '협력'에 새로운 이름을 붙인 것에 지나지 않다고 비판하였다. 여기서 한 가지 주목할 점이 있는데, 사실 모토위들로 자신도 맥락적 수행이 구성개념인지에 대해 확신하지 못했다는 점이다. 그러나 이러한 두 개념의 우월성 논쟁은 최근 두 명칭을 '시민수행 행동'으로 전환하는 연구들(Borman, Penner, Allen, and Motowidlo, 2001; Coleman and Borman, 2000)이 등장하면서 새롭게 통합되고 있다. 어쨌든 조직시민행동은 맥락적 수행과 마찬가지로, 과업수행 외의 행동으로 조직의 발전과 효과성에 기여한다(Michinsky, 2003)는 점에서 맥락적 수행과 내용적으로는 상당히 유사한 측면이 있다. 조직시민행동은 직무수행의 영역을 파악하려는 시도에서 직접적으로 파생된 개념이 아니며 연구의 기원이 맥락적 수행과 다르지만, 그 내용이 맥락적 수행과 유사하며 이제는 맥락적 수행과 통합되어 거대이론(grand theory)으로서 발전되어 가고 있는 추세이다. 모토위들로(2000)도 비록 용어의 정의는 다르지만 조직시민행동은 맥락적 수행에 의해 표현된 행동패턴과 유사한 행동으로 정의가 되며, 따라서 용어의 선택은 전적으로 학문적 선택에 따르면 된다고 설명하였다.

3) 요인분석 등의 계량적 방법을 통해 타당한 요인구조가 도출되는 이론변인을 의미한다.

4) 행동지표들을 가지고 선형 혹은 비선형조합을 해서 하나의 지표로 만드는 접근을 의미한다.

4) 맥락적 수행의 개념타당도에 관한 실증연구

맥락적 수행의 개념타당도에 관한 실증적인 연구는 그리 많지 않다. 그만큼 이 분야의 연구가 아직 시작단계임을 의미한다. 개념타당도와 관련된 연구로서 두 가지 연구를 소개한다. 첫번째 연구는 모토 위들로와 반스카터(Motowidlo and Van Scotter, 1994)에 의한 연구로 715명의 미국 공군 기계기술자들을 대상으로 연구가 진행되었다. 이 연구의 목적은 맥락적 수행이 과업수행과 변별되는 증거를 찾는 데 있다. 이 연구의 주요 결과를 보면, 우선 맥락적 수행은 과업수행과 통계적으로 유의하나 높지 않은 상관을 맺고 있는 것으로 나타났다. 이 연구에서는 직무경험과 성격변인(작업지향, 주도성, 믿음, 직성, 적응, 협동, 내적통제)이 맥락적 수행 및 과업수행에 어떠한 상관을 맺고 있는가를 분석하는 것을 통해 두 개념의 변별정도를 파악하였다. 분석결과, 직무경험은 과업수행과는 높은 상관을 맺고 맥락적 수행과는 상대적으로 낮은 상관을 보이는 것으로 나타났다. 반면에 성격은 오히려 맥락적 수행과는 유의한 상관을 맺고 있으나, 과업수행과는 상관이 별로 없는 것으로 나타났다. 이로 보건데, 맥락적 수행이 과업수행으로부터 변별되는 증거를 찾았다고 이 연구는 보고하고 있다. 그러나 이 연구의 한계는 단순히 맥락적 수행이 과업수행과 변별된다는 것뿐이지 이 개념의 내적구조를 충분히 설명하지 못했다는 것이다.

두 번째 연구는 콘웨이(Conway, 1996)에 의한 것으로서 이러한 한계를 보완하고 있다. 콘웨이는 맥락적 수행이 과업수행과 변별타당도를 갖고 있는지를 좀더 심층적으로 분석하였다. 그는 이 연구에서 맥락적 수행과 관련된 변인을 다룬 선행연구 15개의 연구 자료를 수집해서 자신의 연구목적에 맞게 재분석하였다. 이 연구에서는 두 가지 방법을 적용해서 개념타당도를 검토하였는데, 하나는 구성개념이 과연 내적으로 일관된 구조인가이며, 다른 하나는 구성개념이 다른 구성개념과 교차된 관계를 분석하는 것이었다. 이를 위해 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis, CFA)을 사용하였다. 분석결과, 맥락적 수행의 하위차원들이 서로 높은 상관을 유지한 반면, 과업수행과는 상대적으로 낮은 상관을 보이는 것으로 나타났다. 따라서 맥락적 수행이 내적으로 일관적인 요인구조를 형성하는 동시에 과업수행과는 변별되는 것으로 나타났다. 특히 이 연구에서는 맥락적 수행을 '기술적 핵심'과 직접 관련된 직무를 맡고 있는 종사자(주로 일선실무자)와 '기술적 핵심'에 직접 관여하지는 않는 직무를 맡고 있는 종사자(주로 관리자)의 구분하여 어떤 직무의 맥락적 수행이 우수한 변별타당도를 보이는가에 대해서도 접근하고 있다. 결과에 따르면 일선 실무자의 맥락적 수행이 더 높은 변별타당도를 갖는 것으로 설명하고 있다. 이들 두 연구 모두에서 맥락적 수행이 과업수행으로부터 변별타당도를 갖고 있음이 밝혀졌다.

5) 연구가설 제시

이상의 논의를 정리하면, 우선 맥락적 수행도 직무수행의 일부이므로 행동적 삽화로 이해하는 것이

가능하다(Campbell et al., 1990; 1993; 1996; Motowidlo, Borman, and Schmit, 1997). 또한 맥락적 수행은 조직의 기술적 핵심에 직접적으로 관련을 맺는 과업수행과 달리, 간접적인 영향을 미치므로 과업수행과 변별될 수 있다(Motowidlo, 2000; Borman, Penner, Allen, and Motowidlo, 2001; Coleman and Borman, 2000; Borman and Motowidlo, 1993). 그리고 비록 많은 연구는 아니지만 몇몇 실증연구가 이를 증명해 주고 있으므로(Motowidlo and Van Scotter, 1994; Conway, 1996) 맥락적 수행은 개념타당도(construct validity)를 갖출 것으로 볼 수 있다. 이상의 검토에 근거해서 다음의 연구 가설을 제시한다.

연구가설 : 사회복지사의 맥락적 수행은 개념 타당도를 갖출 것이다.

3. 연구방법

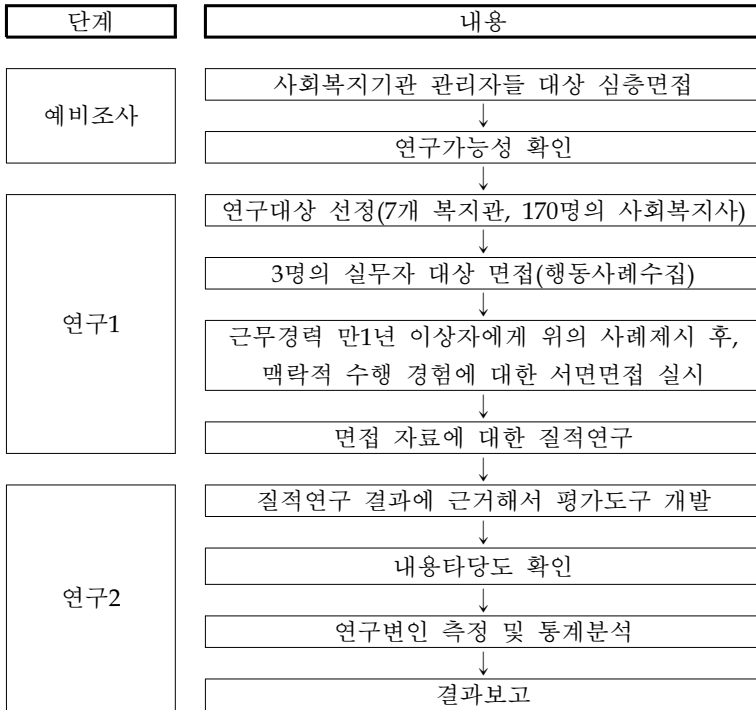
본 연구에서는 질적연구방법과 양적연구방법을 상호보완적으로 사용하는 통합방법론을 적용하였다⁵⁾. 그리고 이것을 실행하기에 앞서 예비조사를 실시하였다.

예비조사를 실시한 이유는 탐색적 차원에서 사회복지사의 맥락적 수행이 발견될 수 있는가를 검토하기 위해서다. 이를 통해 연구 실행가능성을 확인할 수 있다. 또한 맥락적 수행이 국가적·문화적 상황에 따라 상이한 형태로 나타날 수 있다는 포드사코프, 맥킨지, 페인, 그리고 바크락(Podsakoff, Mackenzie, Paine, and Bachrach, 2000)의 견해를 존중해서, 일단 한국 사회복지사의 행동은 어떻게 나타날지도 미리 경험할 필요가 있기 때문이다.

본 조사에서는 질적연구 방법을 통해 맥락적 수행의 영역을 좀더 깊이 있게 탐색·발견한 후(연구 1), 이것의 타당도를 연역적 관점에서 양적연구 방법을 사용해 검증(연구2)하였다. 전반적인 연구과정은 <표 2>와 같다.

5) 인식론적 관점에서 질적연구와 양적연구가 서로 배타적이므로 혼용될 수 없다는 입장이 있긴 하지만, 최근 연구방법의 동향은 서로의 단점을 보완하여 이를 통합해 가야 한다는 주장(Patton, 2002; 채선희, 1996)이 등장하고 있다는 것이다. 연구변인을 현상으로부터 분리하고 완전히 객체화시켜 분석하는 하는 것이 양적연구의 한계이다. 그러나 연구변인을 현상으로부터 분리하지 않기 위해, 먼저 질적연구를 사용해서 연구변인을 탐색·경험·추출하고, 이를 많은 연구사례를 통해 양적으로 일반화시킨다면 양적연구와 질적연구의 장점을 모두 살리게 된다.

〈표 2〉 연구과정



1) 예비 조사

연구실행 가능성을 예비조사를 통해 검토하였다. 패튼(Patton, 2002)이 소개한 전형적 사례표집 (typical case sampling)을 적용하여, 사회복지조직에서 인사관리의 경험이 풍부한 4명의 관리자들을 대상으로 심층면접을 실시하였다.

〈표 3〉 조사대상자

이름	나이	근무 조직유형	직위	총 경력	관리경력
1. 김○○(男)	50세	복지관	관장	22년	16년
2. 정○○(女)	42세	복지관	과장	20년	10년
3. 문○○(女)	37세	복지관	과장	11년	2년
4. 송○○(男)	43세	병원	실장	17년	11년

〈표 3〉의 관리자들에게 실제 사회복지 현장에서 부하직원을 관리해오면서 경험한 맥락적 수행의 사례를 수집하였다. 면접내용을 질적으로 분석한 결과⁶⁾, 매사에 일관적 태도를 유지하며 일하는 성실한 사회복지사의 업무사례, 언제나 솔선수범하며 일을 하는 행동사례, 어려움 속에서도 묵묵히 담당업

무를 감당하는 불편감수 사례, 동료들 도와주고 원만한 대인관계를 유지하는 행동사례, 클라이언트에 대한 열정과 정성을 보이는 행동사례 등을 수집할 수 있었다. 이러한 예비조사를 통해 사회복지사의 맥락적 수행을 더욱 심층적으로 찾아내는 것이 가능함을 확인하게 되었다.

2) 본조사의 연구대상

본조사의 연구대상은 비영리 사회복지조직에서 근무하고 있는 사회복지사들이다. 표집방법은 기본적으로는 군집표집을 이용하였다. 지역적으로 제주도를 제외한 나머지 시·도에 소재한 19개 사회복지관을 선정(서울 7곳, 경기 4곳, 경상 4곳, 전라 3곳, 강원 1곳)하였다. 이것은 사회복지관의 전국분포를 고려한 비율이다. 그러나 충청지역의 비율이 반영되지 못했다. 그 다음 근무하고 있는 사회복지사 전원(총 170명)을 대상으로 자료를 수집하였다.

이들 연구대상자들의 특성을 살펴보면, 우선 사회복지사 자격증 취득현황을 분석한 결과, 1급 자격증 소지자가 141명(82.9%), 2-3급 소지자가 29명(17.1%)으로 나타났다. 성별은 남성이 51명(30%), 여성이 119명(70%)이며, 이들의 평균연령은 약 30세($sd \pm 5.61$ 세, 최소=21세, 최대=59세)로 나타났다. 학력은 2년제대학 졸업 이하가 15명(8.8%), 4년제 대학졸업자가 92명(54.1%), 대학원 재학 이상인 경우가 36명(37.1%)로 조사되었다. 직장관련 특성을 살펴보면, 직위는 일선실무자가 115명(67.6%), 대리, 과장, 부장급의 중간관리자가 51명(30.2%), 관장급의 최고관리자가 3명(1.8%)로 파악되었다. 근무형태는 정규직이 115명(92.3%), 계약직이 13명(7.7%)이며 무응답이 2명이었다. 이들의 사회복지관련 총 경력은 평균 52.5개월($sd \pm 43.48$ 개월)로 파악되었다.

3) <연구1>의 연구절차

우선 <연구1>을 위해 실제 업무를 수행하면서 경험한 자신 혹은 타인의 맥락적 행동 사례를 파악하기 위한 서면면접을 실시하였다. 순서는 다음과 같다. 먼저 면접도구 개발을 위해 연구대상 중 실무경험이 풍부한 3명의 사회복지사들을 대상으로 면접을 하였다. 이 면접에서 실제 업무현장에서 경험한 맥락적 수행사례를 수집하였고, 이를 서면 면접의 '예시'로 제시하였다. 질문의 내용은 다음과 같다. "잠시 눈을 감고 귀하께서 업무수행을 하시며 경험한 성공의 사건을 떠올려 보십시오. 스스로 생각하기에 '일을 잘한 경험', 혹은 '남들로부터 칭찬을 받았던 행동'을 떠올려 보신 후 소개해 주십시오.", "평소 주변에서 출선수범하여 동료나 이용인을 돕거나, 조직을 위해 헌신적으로 노력한 직원을 보신 적이 있다면 소개해 주십시오." 전체 조사대상자 중 근무경력이 만 1년 이상인 자에게 이 사례들을 예시로 제공하고, 이를 참고하여 본인들이 경험한 맥락적 수행을 '구체적인 행동용어'로 표현해서 지필응답하게 하였다. 이 때 경험한 사례 중 가장 결정적이고, 중요한 것만을 작성하게 하였다.

이렇게 수집된 경험사례를 가지고 맥락적 수행의 현상학적 의미를 파악하는 질적 분석을 시도하였

6) 참고로 구체적인 면접내용 및 분석결과는 <부록>으로 제시하였음.

다. 이 때 연구자의 편의(bias)를 배제하기 위해 질적 연구에서 추천되는 '삼각측량법(triangulation: Patton, 2002)'을 도입하여 주연구자 1명과 대학원생으로 구성된 보조연구자 2명이 각자 자신의 관점에서 자료를 분석하고 이를 수정, 통합하였다. 구체적인 분석 순서는 다음과 같다. 우선, 원자료가 함축하고 있는 의미를 충분히 이해하기 위해 주연구자와 보조연구자들이 원자료를 각자 반복적으로 읽었다. 그 다음 각자 원자료에서 맥락적 행동을 반영하는 의미를 지니는 것으로 판단된 경험사례를 분류하였고, 여기에서 맥락적 수행을 표현하는 주요 진술들(절이나 문장)을 추출하였다. 이것은 나중에 분류의 타당성을 확인하는 근거자료가 된다. 그리고 주요 진술들로부터 의미 있는 맥락적 수행의 행동차원을 도출하였고 이를 주제로 묶었다. 그리고 이들 주제를 주제군으로 분류하였다. 끝으로 분류의 적절성을 심층적으로 논의하였다.

4) <연구2>의 연구절차

<연구2>에서는 <연구1>의 질적 분석 결과에 근거해서 사회복지사의 맥락적 수행을 평가하는 항목을 구성하였다. <연구1>의 결과에서 맥락적 수행의 영역을 조직지향 수행, 클라이언트지향 수행, 동료지향 수행, 자기지향 수행의 4가지 차원으로 범주화하게 되어 이들 영역을 평가하는 항목을 각각 구성하였다. 또한 과업수행을 평가하기 위한 항목도 구성하였다. 이것은 강흥구와 윤현숙(2005)의 연구 결과에서 제시한 '사회복지사의 표준직무' 중 일선실무자와 관리자 모두 공통적으로 수행할 것으로 기대되는 과업요소(task element)들을 근거로 문항을 구성하였다. 예를 들어, '서비스 계획수립'이라는 과업요소에 근거해서 <표 4>의 '문항15. (피평가자는)사업을 사업계획서대로 진행한다.'라는 평가항목을 만들었고, '주요 문제와 관련된 자료수집'이라는 과업요소에 근거해서 '문항16. 클라이언트의 문제를 적도나 평가도구를 활용해서 진단한다.'라는 평가문항을 만들었다. 이러한 방식으로 직접 서비스 수행을 평가하는 문항 4개, 간접서비스를 평가하는 문항 5개를 구성하였다.

이렇게 구성된 평가항목을 이용해서 직무수행에 대한 상사평가 및 자기평가를 실시하였다. 연구대상자들(n=170)은 모두 직속상사에 의해 자신의 직무수행을 평가받고, 동시에 스스로 자신의 직무수행을 평가한 것이다. 측정은 5점 리커트 척도(매우미흡-매우우수)를 이용하였다. 이들 항목의 신뢰도를 분석한 결과는 <표 4>에 제시되어 있다. 대체로 신뢰도 결과에 문제는 없다. 다만 직접서비스 수행에 대한 자기평가 점수에서 알파계수가 낮게 나왔다. 그러나 반분계수는 큰 문제가 없으므로 전반적으로 신뢰도의 문제는 없다고 판단하였다. 평가항목의 타당도는 몇 가지 절차를 거쳤다. 사실 맥락적 수행의 평가항목은 질적연구 결과에서 도출한 것으로 이미 어느 정도의 타당성을 확보하고 있기도 하다. 그러나 연구의 엄격성을 가하기 위해 추가작업을 실시하였다. 일단 주연구자 이외에 사회복지학 전공교수 1명, 대학원생(보조연구자) 2명으로부터 맥락적 수행 및 과업수행에 대한 내용타당도를 확인받았다. 다음으로 맥락적 수행의 내용타당도를 추가로 확인하기 위해 연구대상자(n=170)에게 각 맥락적 수행개념들이 본인의 직무수행에 실제 활용되고 있는지를 4점척도로 질문하였다. 그 결과, 모든 개념이 평균2.5이상의 점수를 얻었다. 따라서 내용적으로 타당하다고 볼 수 있다. 과업수행의 타당도는 과업수행이 기존 연구(강흥구·윤현숙, 2005)에 근거를 두고 있으므로 타당도에 큰 문제는 없다.

고 판단하였다.

〈표 4〉 문항 및 신뢰도 분석결과

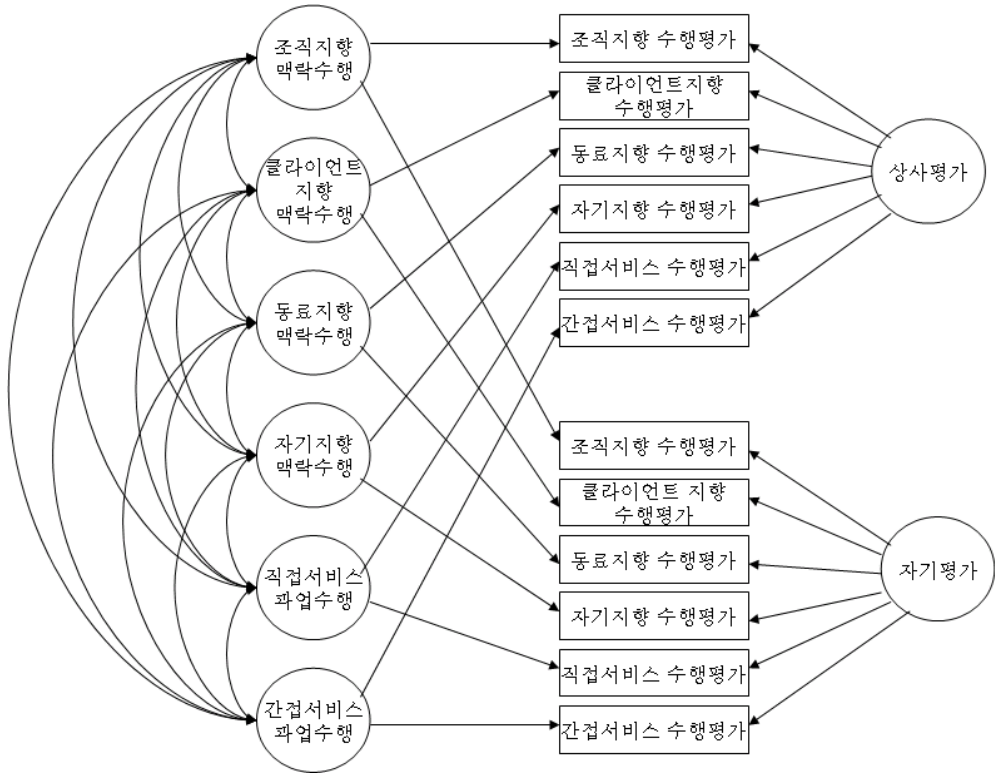
개념	문항내용	상사평가 신뢰도*	자기평가 신뢰도*	
맥락적 수행	조직 지향 수행	1.(피평가자는) 기관의 암묵적 규칙(조직문화)을 잘 따른다.	.807	.656
		2.기관의 업무규정을 잘 따른다.		
		3.업무시간에 개인용무를 본다(역코딩).		
		4.불편한 업무여건에 대해 불평하지 않는다.		
		5.정중하고 예의바른 말투를 사용한다.		
	CT 지향 수행	6.클라이언트의 결정권을 최대한 따른다.	.844	.795
		7.클라이언트가 무엇을 원하는지 파악하고자 한다.		
		8.클라이언트의 직장, 가족, 취미 등의 주변상황에 대한 관심을 표현한다.		
	동료 지향 수행	9.직원들을 칭찬하고 격려하는 말을 한다.	.839	.751
		10.남이 시키지 않아도 타인의 어려움을 도와준다.		
		11.남들이 꺼리는 일도 맡는다.		
	자기 지향 수행	12.어려워 보이는 일에도 두려움이 없다.	.803	.683
		13.실패해도 낙심하지 않고 새로운 대안을 찾는다.		
		14.무엇이든 배우려는 자세를 보인다.		
과업 수행	직접 서비스 수행	15.사업을 사업계획서대로 진행한다.	.800	.573 (.641)**
		16.클라이언트의 문제를 척도나 평가도구를 활용해서 진단한다.		
		17.클라이언트의 문제나 상태를 실제로 해결·개선한다.		
	간접 서비스 수행	18.사후관리 서비스를 제공한다.	.779	.631
		19.업무수행결과는 모두 자료로 만들어 보관한다.		
		20.기록한 문서를 체계적으로 관리한다.		
		21.합리적 근거를 갖고서 적절한 예산을 수립한다.		
		22.지역사회 협력기관의 리스트를 문서로 관리하고 업데이트 한다.		
		23.기금신청을 위한 프로포절을 작성한다.		

*Cronbach's alpha

**Spearman-Brown의 반분계수

수집된 자료는 다음과 같이 분석하였다. 하나의 개념이 타당화되기 위해서는 내적으로 일관적인 요인구조를 갖추는 동시에 외적으로는 다른 요인구조와 변별되어야 한다. 이러한 관점에서 본 연구에서는 맥락적 수행의 개념타당도를 검증하기 위해 '위계적 내재모형에 대한 확인적 요인분석(Hierarchically nested CFA Models)'을 활용하였다. 이것은 콘웨이(1996)가 소개한 방법으로 세 가지 모형(모형 1, 2, 3)을 만들어 적합도 차이를 분석하는 방법이다. 여기서는 〈그림 1〉을 가지고 설명하겠다. 모형 1, 2, 3은 모두 요인간의 공변량을 어떻게 처리하는가에 따라 차이가 난다. 모형1은 단일요인구조 모형으로 모든 요인들간 공변량을 모두 동일하게 제약하는 모형이다. 이 모형은 사회복지사의 직무수행이 단일요인구조임을 제시한다. 모형2는 2요인구조 모형으로서 맥락적 수행요인들과 과업수행 요인간의 공변량을 동일하게 제약(예:조직지향 수행과 직접서비스 수행간의 공변량 값과, 동료지향

향 수행과 간접서비스 수행간의 공변량 값을 서로 동일하게 제약)하는 동시에, 요인내 공변량끼리도 동일하게 제약하는 모형이다. 따라서 이것은 사회복지사의 직무수행이 맥락적 수행 요인과 과업수행 요인으로 양분됨을 의미한다. 끝으로 모형3은 자유모형으로 모든 공변량을 자유모수로 추정하게 된다. 이것은 직무수행을 다요인적 구조로 이해하는 모형이다. 여기서 본 연구의 주된 관심은 모형1과 모형2의 비교이다. 이것을 통해 만약 모형1과 모형2의 적합도에서 유의한 차이가 발생하면(물론 모형2의 적합도가 우수해야 함) 과업수행과 맥락적 수행이 서로 변별된다고 이해할 수 있다. 모형2와 모형3의 비교는 부차적인 분석으로서 맥락적 수행이 내적으로 얼마나 일관적인 구조를 갖추는지를 파악하고 동시에 후속연구를 위한 풍성한 설명력을 제시하는데 목적이 있다.



<그림 1> MTMM 자료에 대한 확인적 요인분석 모형도

한편 일반 설문조사도 마찬가지이지만, 특히 직무수행에 대한 측정에서는 더욱 심각한 측정의 오차가 발생할 우려가 있다. 왜냐하면 이것은 책임이 따르는 행동에 대한 실제적 평가이므로 누가 평가하느냐에 따라 점수가 부풀려지거나 축소될 수 있다. 따라서 일반적으로 직무수행 평가는 다평가자에 의한 평정을 사용한다. 그러나 다평가자에 의한 평정을 하게 될 경우에는 새로운 측정의 오차가 발생할 수 있다. 이 경우에 발생하는 오차문제는 방법효과(동일한 평가자가 여러 항목을 측정하는데서 발생하는 측정오차의 문제)로 인한 것이다. 따라서 본 연구에서는 방법효과 문제를 해결하기 위해 다중

속성-다중평정(multitriat-multimethod, MTMM)자료를 구성해서 이에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 이 방법은 동일한 평가자에게서 측정된 문항에 내재된 평가자 공변량(일종의 오차)을 산출하는 방법이다. 이를 통해 방법효과와 영향력을 제거하고 모형의 적합도를 높일 수 있게 된다. 참고로 모수추정법은 최대우도법을 사용했고, 모든 통계검증은 유의수준(α) = .05에서 했음을 밝힌다.

4. 연구결과

1) 연구1의 결과 : 맥락적 수행에 대한 질적분석

사회복지사들이 직무수행을 하면서 경험한 맥락적 수행의 사례에 대한 질적분석을 하였다. 사회복지사들이 실천현장에서 보이는 행동은 모두 11개의 주제로 분류되었다. 총 36개의 문장과 절에서 11개의 주제를 찾아낸 것이다. 자세한 내용은 다음과 같다.

우선 <표 5>와 같이 총 36개의 맥락적 수행을 설명하는 주요 진술들을 찾아내었다. 사회복지사가 경험하는 맥락적 수행의 행동을 현상학적 관점에서 이해하기 위해서는 연구자의 간주관성이 필수적이다. 본 연구에서는 사실 선행연구에 대한 탐구로 인해 이러한 간주관성을 유지하는 것이 다른 질적연구에 비해 한계가 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구에서는 연구자의 편의가 반영되는 것을 최대한 제한하기 위해 보조 연구자 2명과 함께 의미 있는 행동 진술들을 각각 선정하고 이를 통합하였다. 무수히 많은 진술들이 발견되었으나, 그중에서 가장 중요하다고 판단된 36개의 진술들을 선정하였다. 이러한 진술들의 내용을 살펴보면, 대체로 그 행동자체가 조직의 성과나 클라이언트 삶의 변화에 직접적인 영향력을 행사하지는 않으며, 간접적으로 기여하는 행동들로 구성되어 있다는 점을 발견하게 된다.

<표 5> 사회복지사가 경험한 맥락적 수행에 관한 주요 진술들

주요 진술들
1. 주말에 일을 해야 하는 상황에서 자신의 일이 아닐지라도 함께 나와서 일을 도와준다.
2. 모두 바쁜 상황에서 각자의 상황을 이해하고 자발적으로 나서 동료의 업무를 분담하여 처리한다.
3. 자신의 업무가 아닌 다른 직원의 일로 야근을 하게 되는 상황에서도 싫은 마음이나 표정이 없이 따뜻하게 말해주고 대해 줌으로써 동료직원이 부담을 갖지 않도록 해준다.
4. 모든 조직의 변화가 있었음에도 불구하고 기존의 방식을 유지하며 자신의 업무스타일로 사업을 진행해 나갔다. 그때 자신이 너무 자신의 주관대로만 생각하고 행동했다는 걸 깨달았다.
5. 조직의 목적과 특성, 방향성에 맞게 자신의 업무 방식도 조절해 나가는 융통성이 필요함을 알게 됐다.
6. 업무성공의 노하우는 우리 기관에 대해 잘 이해하고 있기 때문이고, 기관의 지침에 따라 고객의 수준에 맞추어 이야기를 하기 때문인 것 같다.

7. 다른 복지관에서 몇 년간 근무하다 현재 일하고 있는 복지관으로 왔을 때는 시스템이 너무나도 달라서 적응하기가 힘들었다. 이곳에서는 자신이 맡은 부분은 본인이 꼭 처리해야 하는 문화가 그 땐 더욱 강하게 느껴졌던 것 같다
8. 업무기구나 비품을 사무실 밖에서 사적인 용도로 사용하지 않는다.
9. 근무시간 내에 상사 또는 동료 직원이 대학원 강의 준비 또는 과제를 이유로 업무를 소홀히 하는 경우가 종종 발생한다.
10. 근무시간에 외근을 다녀오는 길에 은행불일이나 개인 업무를 두루두루 본다.
11. 한 어머니는 감정기복이 심하고 약간 지능이 떨어져 인간관계 형성에도 문제를 갖고 있었는데 어머니와도 꾸준한 상담을 통해 어머니의 상황을 개선시킨 적이 있다.
12. 수시로 부모님과 전화통화를 통해 아동에 대한 정보를 교환하고 있어 아이들의 변화에 대해 더 잘 알 수 있다.
13. 어르신들의 마음에 항상 그리워하고, 협조자, 안식처 등으로 생각될 수 있는 자녀, 손자, 친구 등으로 다양한 모습을 가지고 어르신을 대하였다. 어르신들도 어색한 모습에서 이제는 편안하고 가족 같은 사회복지사로 다가가는 저를 맞이하시고 이제는 서로의 안부를 묻고 말하지 않아도 서로의 감정까지 대략 알 수 있는 신뢰를 쌓게 되었다.
14. 항상 웃으면서 인사하고, 힘든 일이 있어도 밝은 모습으로 이야기 하는 성격 때문에 여러 사람들에게서 교육문화를 담당하기에 적합하다는 이야기를 종종 듣는다.
15. 그들이 원하는 서비스가 종료될 시기가 되면 그들을 찾아가서 후속 서비스나 기타 필요한 서비스의 유/무를 묻고 관심을 보여..(중략) 최대한 친절하게, 절대 강요하지 말고 ‘약장사가 아니라 진정으로 관심 있는 사람’이라는 신뢰를 가질 수 있게 하고 필요로 하는 정보를 제공했다.
16. 한글반에 참여하고 계신 어르신들을 대상으로 한글을 몰라서 어려운 점, 배운 후 하고 싶은 일들을 1:1로 면접 조사하여 새로 프로그램을 진행하였다. 우리가 계획하기보다는 필요로 하는 분들의 목소리를 듣고.
17. 부모님 간담회를 개최하여 어머니들의 의견을 듣고, 부분적으로 방학프로그램에 반영하였으며
18. 아동들의 의견을 반영하여 (아이스링크, 물놀이, 놀이동산을 다녀왔다.)
19. 복지관에서 대외적인 사람들을 많이 만나는 게 업무인 만큼 자신의 행동이나 말이 본인이 몸담은 복지관의 이미지로 인식되는 경우가 많아서 특히 협력기관 관계자들을 만나는 경우 사용하는 언어에 유념하고, 긍정적인 분위기를 조성한다.
20. 직원 건강검진 내용을 외부에 의뢰했는데 2달이 넘도록 연락이 없어서 매우 짜증이 났지만 사회복지기관의 이미지에 영향을 주지 않아야 한다는 생각에 예의를 지키며 여러 차례 정중히 연락하여 자료를 받은 적이 있다.
21. 자신의 일도 아닌데 땀을 흘려가면서 일을 하는 모습을 보면 인간적인 면모도 볼 수 있고
22. 야외 행사가 있었던 날 행사가 끝나고 비가 오기 시작했다. 한 직원은 담당 부서에 속해 있지도 않으면서 끝까지 남아서 정리를 도와주었다.
23. 권위적일 수 있는 위치에 있으면서도 권력을 행사하기보다, 직원들을 잘 챙겨주고, 어려운 일도 마다하지 않는다. 집도 먼데 항상 일찍 오셔서 본받고 싶다는 생각이 든다.
24. 이 지역이 연고지가 아니다 보니 지역사회에 아는 인적 자원이 없어서 어려움을 겪고 있었는데 다른 부서의 팀장님께서 그 사정을 아시고 본인이 아시는 분들을 소개시켜 주시고 없는 시간 중에도 함께 동행해 주셔서 넉넉한 후원 활동을 할 수 있었다.
25. 지역팀과 재가팀에 남아 직원 둘은 모든 잡무에 있어서 술선수범하여 함께 한다. 그 모습이 옆에서 지켜보기 너무 좋다.

-
26. 크리스마스 이브에 저소득 가정 지원을 위해 케익이 100상자 정도 후원된 적이 있었다. 수송 차량의 지원으로 인해 밤 9시에 도착했다. 각 대상자에게 전달할 생각에 마음이 막막하였으나 복지관 선생님들이 크리스마스 이브임에도 불구하고 모두 남아서 물품 전달을 도와주고 10시가 훨씬 넘은 시간에 퇴근을 하였다.
-
27. 선생님들과도 업무적 관계로의 만남이지만 친근감을 가지고 관계형성을 하다 보니 선생님들의 업무 외의 시간에도 도움을 받을 수 있었다.
-
28. 이분들과 가정상황 등의 어려움에 대해 얘기를 하게 되어 인간적인 친밀감도 형성되었다.
-
29. 구청의 요청으로 본 기관에 장애인 편의시설을 설치해야 하는 상황이었으나 확보된 예산이 없었다. 개인적으로도 기관 이용자 중 장애인 분들을 생각해서라도 꼭 시설을 설치해야겠다는 생각에 외부 기관에 후원 요청을 하여 그 결과 편의시설을 설치할 수 있었다.
-
30. 복지관에 와서 처음으로 열과 성을 다해 시작한 장애인프로그램이 중단되게 되었다. 나는 물리치료사들과 기존의 이용자들의 욕구조사를 다시 하여 이 사업을 아동들에게도 확대하면 좋을 것이라는 결론을 얻고 구청과 어린이 집들을 방문하여 이용자도 모으고 교사도 채용했다, 다들 열의는 있었으나 지속시킬 재정이 마땅치 않아 다시 한 번 어려움에 처하게 되었다. 이번에도 역시 보고만 있지 않고 장애아반 교사와 사회복지사인 본인이 직접 발로 뛰어 외부 자원을 얻어낼 수 있었다.
-
31. 이미용 서비스를 처음 담당하게 되었을 때는 자원봉사자가 적었다. 그래서 이미용 협회, 미용학원, 인근 미용실에 연락을 하여 자원봉사자를 찾았다. 그러나 미용사들이 시간약속을 잘 지키지 않아 연락을 하면 봉사에 참여하다고 해놓고 결석과 지각을 반복해서 하다 보니 대상자들을 새벽부터 기다고, 이런 모습을 보니 정말 안타까운 마음과 답답한 마음이 교차하였다. (중략) 시간을 들인 전략이 통했는지 그날 이후 자원봉사자를 정회원과 비정기 회원으로 구분하였고 결석자는 자신의 사정을 설명했고, 지각자도 없었다. 오랜 시간이 걸렸지만 지금 열심히 봉사하는 분들을 보면 그때 주눅 들거나 포기하지 않고 장기전을 계획하길 잘한 것 같다.
-
32. 관심 있는 교육이나 세미나 등에 대해 관장님께 교육의 필요성이나 중요성을 설명 드리고 자비를 들여서라도 참석한다.
-
33. 익숙지 않은 업무가 있다면 그 업무를 수행하는 요령에 대해 교육받고 의문사항이나 문제점에 대해 동료나 상사로부터 피드백을 주고받는다.
-
34. 스스로 뒤처지지 않는 사람이 되기 위해 잘 모르는 사회복지의 새로운 기술과 지식, 그리고 상식을 접하기 위해 메모하는 습관과 자료를 찾아 업무노트에 스크랩해서 항상 볼 수 있도록 한다.
-
35. 청소년 파트를 담당하게 되면서 청소년들에게 직업탐색 프로그램을 제공하는 것이 좋겠다고 생각했다. 그래서 6개월 정도 주말을 투자해서 타 지역에 가서 관련 프로그램을 공부하였다.
-
36. 담당 부서가 바뀌면서 대상자를 상담하는데 있어서 변화가 필요하여 상담기법과 모델에 대해 다시 시간을 내어 공부하였다.
-

이러한 진술문들을 근거로 맥락적 수행의 본질을 설명하는 ‘의미 있는 행동차원들’을 찾아내었다. 이것은 총 25개의 행동차원으로 구성이 되며, 유사한 행동패턴을 보이는 것들을 모아서 11가지의 주제로 묶었다. 각각을 설명하면 다음과 같다(〈표 6〉 참조).

우선, 자신의 어려움이나 불편을 감수하고서라도 일하는 기관을 위해 헌신하는 행동차원이 발견되었다. 이것은 불리한 상황에서도 업무에 충실하거나 기관의 공식적 사업계획을 따르기 위해 자신의 사적 계획을 수정하는 행동으로 설명된다. 본 연구에서는 이것을 ‘불편감수’로 명명하였다. 둘째, 조직

의 명시적 규칙과 묵시적 규칙을 충실히 지키고, 또한 조직문화를 이해하고 따르고자 하는 행동차원이 발견되었다. 이러한 행동을 위해서는 기관 분위기에 맞는 태도와 의사소통 방식을 사용해야 한다. 그리고 조직의 일원으로서 기관의 목표에 적합한 사업을 계획하고 수행해야 한다. 이러한 행동을 '조직문화이해'로 명명하였다. 셋째, 기관의 인적, 물적, 시간적, 금전적 자원들을 사적으로 유용하는 것과 관련된 행동차원이 발견되었다. 기관의 비품을 사적으로 유용하고 근무시간에 공식적인 업무활동 이외에 개인적 용무를 보는 것 등이 이러한 행동의 예가 된다. 이것을 '조직에 대한 도덕적 책임성'이라고 명명하였다. 넷째, 클라이언트를 위한 추가적인 노력을 보이거나 그들의 가족의 위해 헌신하고자 하는 행동차원을 찾아내었다. 이것은 클라이언트 및 그 가족에 대한 책임감을 느끼고, 열정과 따뜻한 관심을 보이는 행동으로 표현된다. 이것을 가리켜 '클라이언트에 대한 헌신'으로 명명하였다. 다섯째, 이와 유사한 주제로서 '클라이언트 존중'의 의미를 갖는 주제를 찾아내었다. 이것은 클라이언트의 생각과 입장을 존중하고, 클라이언트가 원하는 것이 무엇인지 파악하기 위해 최선을 다하는 태도를 의미한다. '클라이언트에 대한 헌신'은 클라이언트를 위해 사회복지사가 자신의 헌신을 감수하거나 추가적인 노력을 보이는 행동인 것에 비해, 클라이언트 존중은 모든 실천행동에서 클라이언트 중심으로 사고하고 행동하는 경향으로 설명할 수 있다. 여섯째, 타인에게 불편함을 줄 수 있는 자기 생각과 감정을 통제하고 타인에게 호감을 주는 언행을 보이는 행동차원을 찾아내었다. 이러한 행동의 동기는 자신의 이미지에 대한 고려보다는 자신이 몸담고 있는 기관의 이미지를 고양시키는데 있다. 이것을 '이미지 관리'로 명명하였다. 일곱째, 동료의 어려움을 보거나 혹은 동료가 과중한 업무로 힘들어 할 때 동료에게 도움을 주는 행동 영역을 찾아내었다. 이러한 행동은 주로 타인의 요구보다는 자발적으로 수행되는 경우가 많다. 이것을 '이타적 행동'이라 명명하였다. 여덟째는 '술선수범'으로서 앞서 설명한 '이타적 행동'과 유사한 행동적 의미를 내포한다. 이것은 기관에서 남들이 맡기를 꺼려하는 일을 다른 사람보다 한 발 앞서나가 담당하고, 행동으로 실천하는 모습을 설명한다. 이러한 행동은 타인의 모범이 되는 경우가 많다. 술선수범이 이타적 행동에 비해 자기헌신적 속성이 더 강하다고 볼 수 있다. 아홉째는 업무와 관련해서 만나는 사람들과 원만하고 동시에 상호지지적인 관계를 유지하는 행동을 의미하는 것으로서 '인간관계 형성'으로 명명하였다. 이타적 행동과 술선수범이 자기헌신적이고 좀 더 가시적 행동으로 표현된다면, 인간관계 형성은 친밀의 정서를 통해 경험될 수 있다. 열째, 어려움에도 굴복하지 않고 끝까지 임무를 완성하고, 새로운 경험을 적극적으로 수용하고자 하는 의지와 태도로 설명되는 행동차원들을 찾아내었다. 이것을 '도전정신'이라 명명하였다. 이것은 앞서 설명한 주제들과 달리 사회복지사 내면으로부터 나오는 내적동기이다. 끝으로 열한째는 '적극적 자기학습'으로 명명하였다. 이것은 실천현장에서 업무를 수행할 때 문제가 발생할 경우, 문제를 해결하기 위해 스스로 연구하고 자신을 개발시켜 더 나은 해결책을 찾는 행동적 의미를 지닌다. 본 연구에서는 이상의 11가지 주제들이 사회복지사의 맥락적 수행의 본질적 의미를 설명하는 특성으로 간주하였다.

<표 6> 주요 진술로부터 구성한 주제와 의미 있는 행동차원

주제와 의미 있는 행동차원 (괄호 안 번호는 행동차원의 근거가 되는 <표 5>의 진술번호)	
불편감수	이타적 행동
1. 기관의 스케줄에 개인시간을 조정하는 행동(1)	13. 타인의 일을 내 일처럼 담당하는 행동(21)
2. 불편한 상황에서도 업무에 충실한 태도(2,3)	14. 자발적으로 동료들을 돕는 행동(22)
조직문화이해	솔선수범
3. 기관의 목표 및 방향을 이해하는 행동(4,5)	15. 동료들에게 모범을 보이는 행동(23)
4. 기관의 규정 및 규칙을 준수하는 행동(6)	16. 어려운 일을 남들보다 먼저 담당하는 행동(2,25)
5. 기관의 암묵적인 규칙과 문화를 따르는 행동(7)	17. 동료들을 돕기 위해 남들이 꺼리는 일도 맡는 행동(26)
조직에 대한 도덕적 책임성	인간관계형성
6. 기관의 비품을 사적으로 유용하지 않는 행동(8)	18. 친밀감이 느껴지는 말과 행동(27)
7. 근무시간에 개인용무를 보지 않는 행동(9,10)	19. 어려움을 함께 나누는 행동(28)
클라이언트에 대한 헌신	도전정신
8. 어려움이 있어도 클라이언트의 가족을 위해 수고하는 행동(11,12)	20. 어려운 일에도 좌절하지 않고 도전하는 행동(29,30)
9. 클라이언트를 위해 추가적인 업무를 수행(13,14,15)	21. 실패에도 낙심하지 않고 끝까지 노력하는 행동(31)
클라이언트 존중	적극적 자기학습
10. 클라이언트의 욕구 파악 행동(16)	22. 모르는 것이 있을 때 항상 배우려는 태도(32)
11. 클라이언트의 입장을 존중하는 행동(17,18)	23. 문제가 생길 때 직접 해답을 찾으려는 행동(33)
이미지 관리	24. 스스로 자기를 개발하는 행동(34,35)
12. 기관의 이미지를 위해 예의를 지키는 행동(19,20)	25. 자신에 대한 투자(36)

이러한 주제들을 더 큰 주제군으로 분류하여 좀더 의미 있는 구조로 발전시켰다. 이러한 작업은 질적발견의 결과를 요약해 주는 동시에 발견물에 대한 타당성을 확인하는 기능을 한다. 모든 질적연구자는 자신의 연구에서 의미를 찾아낸 주제들이 얼마나 타당한 구조를 지니는지를 판단해야 한다. 패튼(2002)은 질적 연구의 결과물이 타당한지를 판단하기 위해 논리적 분석의 필요성을 제안하며 그 구체적인 방법으로 교차분류(cross-classification)를 소개하였다. 이것은 분류체계의 한 축을 다른 축과 교차시키는 방법으로서 실제 자료와 논리적 구조 사이에서의 유의성을 검토하는 기법이다. 일반적으로 질적연구의 분류결과가 하나의 축으로는 분류되기 쉬우나 타당한 의미를 지니면서 두 개 이상의 축들 간의 교차구조 속에서 동시에 분류되기는 어렵다. 이 방법의 이점은 다음의 두 가지이다. 하나는 분류결과에 대한 신뢰성을 높일 수 있으며, 다른 하나는 분류 틀에 대한 창의적인 발견을 지향하게 되어 후속연구에 많은 정보를 제공하게 된다는 점이다. 본 연구에서는 주제 찾기를 통해 찾아낸 11가

지 종류의 맥락적 수행에 대해 교차축을 적용하려 분류를 시도하였다. 이들 두 개의 축은 ① 맥락적 수행의 결과(자기헌신을 하는가? 자기성장을 하는가?)와 ② 맥락적 수행의 지향점(대상이 누구인가?)로 행렬구조화 하였다. 결과는 <표 7>과 같다. 교차분류 결과를 보면, 맥락적 수행의 결과가 자기헌신(희생)적인 경우와 학습과 성장을 이루는 경우로 분류됨을 이해할 수 있다. 동시에 맥락적 수행의 지향점(방향)을 알게 된다. 우선, 첫 번째 축은 맥락적 수행이 수행자 본인에게 “가시적으로” 어떠한 결과를 가져오는지를 설명한다. 두 가지가 있으며, 하나는 자기헌신적인 경우이고, 두 번째는 자기학습과 성장을 이끌어 오는 경우이다. 예를 들어, 불편감수, 클라이언트에 대한 헌신, 술선수범 등의 행동들은 모두 사회복지사 자신의 수고를 재료로 삼는다. 물론 자기희생도 궁극적으로는 자신을 성장시키는 원동력이 될 수 있으나, 이것을 성장 자체와 동일시하기는 어렵다. 이에 비해 조직문화를 이해하고, 클라이언트를 존중하고, 동료와 친밀한 관계를 형성하고, 자기학습을 하는 것은 모두 자기성장의 성과를 이끌어 온다.

또 다른 분류기준은 사회복지사의 맥락적 수행의 방향이 조직, 클라이언트, 동료, 자신 중 누구를 향하고 있는가이다. 여기서 조직을 지향하는 경우는 비록 맥락적 수행이 사람에게 행해질 수 있으나, 그 근본적인 의도가 조직 분위기를 고양시켜 고품질의 서비스를 생산하는 분위기를 조성할 수 있는 경우를 의미한다. 이 경우 이러한 맥락적 수행의 직접적인 혜택을 조직이 받게 된다. (물론 궁극적으로는 사람에게 혜택을 줄 것이다.) 이에 비해 고객, 동료 및 자신을 지향하는 경우는 맥락적 수행이 직접적으로 사람에게 행해지는 경우로서 결과적으로 타인 및 자신에게 직접적인 도움을 주게 된다.

<표 7> 사회복지사가 경험하는 맥락적 수행의 행렬구조

축 I: 맥락적 수행의 결과

		자기헌신	자기학습 · 성장
축 II · 맥락적 수행의 대상	조직	불편감수	조직문화 이해 도덕적 책임성 이미지 관리
	CT	클라이언트에 대한 헌신	클라이언트 존중
	동료	술선수범 이타적 행동	인간관계 형성
	자신		적극적 자기학습 도전정신

이상으로 사회복지사의 맥락적 수행의 주제들(11개)과 이들을 분류하는 기준들을 제시해 보았다. 분류기준의 제시를 통해 맥락적 수행의 차원과 의미를 더욱 깊이 이해할 수 있게 되었다. 질적연구 결과를 종합하면, 사회복지사의 맥락적 수행이 다양한 행동적 차원으로 설명되는 것이 가능하다.

2) 연구2의 결과 : 맥락적 수행의 개념은 타당한가?

이상의 맥락적 수행이 과업적 수행과 변별되고, 동시에 내적으로 일관성을 유지하는지를 양적접근을 통해 분석하였다. 본 연구에서는 우선 과업수행을 앞서 설명한 국내의 직무분석에 대한 선행연구 결과에 따라 직접서비스 직무와 간접서비스 직무로 구분하였고, 맥락적 수행은 <연구1>에 근거해서 조직지향, 클라이언트 지향, 동료지향, 자가지향 수행으로 구분하였다⁷⁾. 따라서 과업수행 개념 2가지, 맥락적 수행개념 4가지로, 직무수행은 총 6가지 하위개념을 갖게 된다. 맥락적 수행의 개념타당도를 확인하기 위해서 본 연구에서는 세 가지 내재모형에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 세 가지 내재모형은, 과업수행과 맥락적 수행이 변별되지 못하도록 8개의 개념간 공변량을 하나의 모수로 제약을 한 단일요인 구조 모형(모형1)과, 과업수행 요인과 맥락적 수행 요인간 공변량을 동일하게 제약하고 동시에 요인내 공변량도 동일하게 제약하는 2요인모형(모형2), 끝으로 요인간 모수를 자유모수로 전환시킨 자유모형(모형3)으로 구성된다. 이들에 대한 확인적 요인분석을 실시한 결과를 <표 8>에 제시하였다.

<표 8> 내재모형에 대한 적합도 검증 결과

적합도 지수	모형1 : 모형2			모형2 : 모형3		
	χ^2_{diff}	df	ΔTLI	χ^2_{diff}	df	ΔTLI
	44.104*	5	.088	38.387*	9	.055

*p<.05

결과를 보기에 앞서 적합도 지수에 대해 소개하면, 일반적으로 내재모형에 대한 적합도 검증에서는 χ^2 를 사용한다. 그러나 χ^2 검증의 경우 표본의 크기에 민감하다. 따라서 본 연구에서는 TLI(터커-루이스 지수)도 함께 사용하였다. TLI는 주로 적합도 비교에 사용된다. 이 지수는 그 값이 .01만 변화해도 의미 있는 변화로 인정되며, 만약 χ^2 와 함께 사용했을 때 χ^2 차이에서도 유의하며 동시에 TLI의 값도 .01이상 차이를 보이면 이것은 비교하는 모형 간에 큰 차이를 보인다는 강력한 증거로 제시될 수 있다(Conway, 1996). 참고로 본 연구에서는 TLI값이 모형1을 제외한 나머지 모형2와 모형3에서 모두 .90이상의 우수한 적합도로 나타났다. 이제 결과를 보면, 먼저 모형1과 모형2의 적합도 차이결과, χ^2 와 TLI 모두에서 의미 있는 차이를 보였다. 이것은 모형1보다 모형2가 적합도에서 더욱 우수함을 의미한다. 즉, 직무수행을 단일요인구조로 보는 것보다는 맥락적 수행과 과업수행으로 변별되는 2요인모형이 더욱 현실반영적이라 할 수 있다. 따라서 이 결과는 연구가설이 수용되었음을 확인하는 근거가 된다. 참고로 2요인모형의 경우, 과업수행요인들과 맥락적 수행요인들간의 평균상관이 0.334수준으로 나타났다. 이것은 서로 어느 정도 관련은 있으나 높지 않은 상관으로 이해할 수 있다. 따라서 이러한 연구

7) 이러한 분류를 위해 축II를 선택한 이유는 축I보다 축II에 의한 분류가 더욱 많은 설명력을 갖고 있으며, 동시에 선행연구와도 그 의미를 비교하는데 유용했기 때문이다.

결과도 맥락적 수행은 과업수행으로부터 변별타당도를 갖는다는 사실을 보완적으로나마 입증해 준다.

다음으로 모형2와 모형3간의 적합도 차이결과를 살펴보자. 이 결과는 맥락적 수행에 대한 좀더 풍부한 설명력을 제공하기 위한 것이다. 검증결과를 보면, 통계적으로 유의한 수준에서 두 모형간의 차이가 발생한 것을 알 수 있다. 이것은 사회복지사의 직무수행을 맥락적 수행과 과업수행으로 단순히 변별되는 2요인구조로 구성되는 것보다는 더욱 복잡한 다차원적 개념구조로 짜여져 있음을 의미한다. 따라서 사회복지사의 직무수행의 하위차원은 매우 복잡하며, 이들 하위차원 간의 관계에 대한 좀더 깊이 있는 이해가 필요하다. 세밀한 이해를 위해 <표 9>에 자유모형 내 각 요인들 간의 상관계수를 제시하였다.

<표 9> 직무수행 요인 간 상관

요인	1	2	3	4	5	6
1. 조직지향 수행	1.000					
2. 클라이언트지향 수행	.393*	1.000				
3. 동료지향 수행	.471*	.765*	1.000			
4. 자기지향 수행	.576*	.558*	.855*	1.000		
5. 직접서비스 수행	.341*	.577*	.356*	.465*	1.000	
6. 간접서비스 수행	.302*	.284*	.060	.313*	.561*	1.000

*p<.05

요인간의 상관관계를 살펴보면, 우선 한 쌍만 제외하고 모든 요인들 간에 통계적으로 유의한 상관관계를 보이고 있다. 이것은 기본적으로 이들 요인들이 서로 완전히 변별되지는 않고 어느 정도 관련성을 유지하는 것을 말해준다. 그리고 맥락적 수행 요인들은 서로 높은 상관관계를 유지하는 반면, 상대적으로 과업수행 요인들과는 낮은 상관을 보이는 것으로 나타났다. 이것은 맥락적 수행 요인이 내적으로 일관성을 유지하는 동시에 과업수행으로부터는 변별되는 구조임을 다시 한번 설명하는 증거이다. 과업수행 입장에서도 대체로 직접서비스와 간접서비스는 높은 수준의 상관관계를 유지하지만, 맥락적 수행과는 낮은 수준의 상관관계를 형성하고 있다. 이러한 결과들은 콘웨이(1996)의 연구결과와도 일치한다.

이제 각 요인들 간의 관계를 구체적으로 살펴보자. 우선, 자기지향 수행은 다른 맥락적 수행들과 전반적으로 높은 상관을 형성하고 있으며 특히 동료지향 수행과는 대단히 높은 상관($r=.855$)을 형성하고 있는 것으로 나타났다. 이것은 기본적으로 사회복지사 본인이 매사에 열심히 일하고, 항상 배우려는 태도를 유지하면, 다른 영역의 맥락적 수행에서도 열심히 행동하게 된다는 것으로 이해할 수 있다. 또한 고객지향 수행과 동료지향 수행간의 상관 역시 매우 높다($r=.765$). 이것은 이들 두 요인이 사람이라는 공통점을 공유하고 있기 때문이다. 그럼에도 불구하고 이들 요인이 변별되는 이유는 직접서비스와의 관련성에서 찾을 수 있다. 고객지향 수행은 직접서비스와는 높은 상관($r=.577$)을 맺고 있으나 동료지향 수행은 직접서비스와는 상대적으로 낮은 상관($r=.356$)을 맺고 있다. 따라서 고객지향 수행

과 동료지향 수행은 상호 밀접한 개념이지만, 같은 개념으로 보기는 어렵다. 한편 동료지향 수행은 간접서비스와 상관이 별로 없는 것($r=.060$)으로 나타났다. 이것은 사회복지사의 간접서비스 직무내용이 동료와 협력해서 일하기보다는 개별적으로 수행되기 때문으로 이해된다. 그리고 조직지향 수행의 경우, 다른 맥락적 수행들과 상대적으로 낮은 상관을 보이고 있다. 이것은 다른 맥락적 수행들이 사람(타인·자기)과의 관계 속에서 형성되는 행동인 것에 비해, 조직지향 수행은 자신이 근무하는 조직을 이롭게 하는 행동이므로 맥락적 수행내부에서도 어느 정도의 변별력을 갖는 것으로 이해할 수 있다. 끝으로 고객지향 수행과 직접서비스 수행간의 관계를 좀더 살펴보자. <표 9>의 상관분석 전체를 놓고 볼 때, 다른 맥락적 수행 요인들은 모두 과업수행과 변별되는 성향을 보이나, 고객지향 수행은 직접서비스와 상관이 크다($r=.577$). 이것은 고객지향 수행이 직접서비스 수행과는 분명히 변별되지 못하고 있음을 의미한다.

5. 결론 및 제언

직무수행의 새로운 영역으로 주목받고 있는 '맥락적 수행'이 과연 사회복지사의 직무수행에서는 어떠한 형태로 발견되고, 기존의 직무수행과는 변별될 수 있는지를 확인하는 것이 이 연구의 주된 관심이었다. 본 연구에서는 선행연구에 대한 검토를 통해 사회복지사의 맥락적 수행이 다차원적 행동삽화로 구성되며, 동시에 이것은 전통적 직무수행인 과업수행과 경험적으로 변별될 수 있다고 보았다. 그래서 이를 검증하기 위해 질적·양적 통합적 연구방법론을 적용하였다. 주요 결과 및 논의는 다음과 같다. 우선 실제 경험행동 사례에 대한 탐색결과, 사회복지사가 수행해 온 맥락적 수행은 11가지의 주제로 발견되었다. 이것은 불편감수, 조직문화이해, 조직에 대한 도덕적 책임성, 클라이언트에 대한 헌신, 클라이언트 존중, 이미지 관리, 이타적 행동, 솔선수범, 인간관계 형성, 도전정신, 적극적 자기학습이다. 본 연구에서는 이들 맥락적 수행의 차원들을 유사한 영역별로 행렬구조화하였다. 이 때 분류 기준은 두 가지이며, 한쪽 차원은 자기헌신 영역과 자기학습·성장 영역으로 분류하였고, 다른 차원으로는 기관지향, 클라이언트지향, 동료지향, 자기지향 영역으로 분류하였다. 이것은 사회복지사의 맥락적 수행이 다양한 행동적 차원으로 설명됨을 의미한다. 또한 이러한 결과는 볼만과 모토위들로(1993)의 맥락적 수행에 대한 5가지 정의(첫째, 공식적 직무의 부분이 아닌 업무활동들을 자발적으로 수행하는 행동. 둘째, 자신의 업무활동을 성공적으로 완수하기 위해 노력과 열정을 지속하는 행동. 셋째, 다른 사람들과 협력하고 타인을 돕는 행동. 넷째, 개인적으로 불편하더라도 조직의 규칙과 절차를 지키는 행동. 다섯째, 조직의 목표를 지지하고 따르는 행동)에 의해서도 지지를 받는다. 11가지 주제는 이상의 5가지 정의와 맥락적으로 모두 일치하기 때문이다. 더 나아가 본 연구에서는 현상학적 접근을 통해 사회복지사의 다양하면서 동시에 구체적인 행동차원을 풍부하게 설명한 기여가 있다. 이것은 맥락적 수행과 관련한 선행연구들에서도 설명하지 못한 것들이다. 특히 사회복지사의 직무수행 연구에서는 전혀 설명하지 못한 성과이다.

그 다음으로, 이렇게 탐색된 맥락적 수행이 과연 기존의 사회복지사 직무분석 연구에서 밝힌 영역

과 변별되는지를 경험적으로 검증하였다. 이것은 사회복지지의 맥락적 수행이 개념적으로 타당한지 (construct validity)를 확인한 것이다. 분석결과, 사회복지사의 맥락적 수행은 개념적 타당성을 확보한 것으로 파악되었다. 맥락적 수행과 과업수행이 변별이 안 되는 단일요인 모형보다는 이들이 서로 변별되는 2요인 구조가 더욱 적합한 것으로 파악되었기 때문이다. 이것은 본 연구의 가장 중요한 관심인, '사회복지사에게 맥락적 수행이 구별될 필요가 있는가'에 대한 답을 제시해 준 결과이다. 따라서 비영리 사회복지분야에서도 맥락적 수행에 대한 접근이 가능함을 확인하게 되었다. 특히 본 연구에서는 맥락적 수행이 과업수행과 변별되는 것만을 설명하지 않고, 더 나아가 직무수행의 각 하위요인들 간의 상호관련성을 면밀히 분석하였다. 그 결과 맥락적 수행의 하위요인들은 내적으로는 일관적인 관계를 유지하고, 동시에 외적으로는 과업수행과 변별된다는 사실을 설명할 수 있었다. 이것은 모토위들로와 반스카터(1994)의 연구결과를 뛰어넘는 성과로 볼 수 있다. 무엇보다 이러한 연구결과는 경험자료 분석에서 측정오차를 제거하기 위해 다중속성-다중평정(MTMM)자료를 구성하여 도출한 결과인 만큼, 연구결과에 대한 전반적인 신뢰성을 높였다고 판단할 만 하다. 그러나 이상의 연구 성과에도 불구하고 맥락적 수행과 과업수행간의 관계가 아직 충분히 설명된 것은 아니다. 예를 들어, 맥락적 수행 중 클라이언트지향 수행이 직접서비스수행과 변별되지 못한 것으로 나타났다. 직접서비스 역시 클라이언트를 대상으로 하는 수행이므로, 이 두 요인간의 공변량이 매우 크게 나타났기 때문으로 이해할 수 있다. 이것은 상담가의 업무(과업)는 맥락적이라는 울간(1997)의 입장과 일치하는 것으로 사회복지사의 맥락적 수행 중 클라이언트와 만남에서 이루어지는 활동은 직접서비스 직무와 변별되기 어렵다는 사실을 설명한다. 그러나 간접서비스와는 여전히 변별되는 것으로 나타난 점을 보면, 사회복지사의 직무수행이 얼마나 다차원적이고 복잡한가를 알 수 있다. 결론적으로 본 연구결과를 종합해 본다면 사회복지사의 직무수행에서 기본적으로 맥락적 수행이 어느 정도의 개념타당도를 갖고 있고, 내적으로도 일관적인 요인구조를 형성하나, 일부 내재 요인은 과업수행과 제대로 변별되지 못하는 것으로 볼 수 있다.

이상의 연구결과를 가지고 향후 이론연구와 실천현장에 적용할 시사점을 살펴보자면, 우선 사회복지사의 직무수행에 대한 좀더 심층적인 연구가 필요하다. 서두에서 언급하였듯이 사실 사회복지사의 직무를 이해하고자 하는 시도는 시설평가와 자격제도 강화를 계기로 시작된 측면도 있다. 따라서 그동안 사회복지사 직무수행 연구는 명시적이고, 표준화할 수 있는 과업을 탐구의 대상으로 삼았다. 그러나 그러한 전통적인 직무분석으로는 사회복지사의 직무영역을 온전히 설명하기에는 한계가 있음을 본 연구결과가 확인시켜 주었다. 전통적인 직무영역 이외에도 또 다른 영역이 얼마든지 있을 수 있다. 또한 맥락적 수행도 이론변인으로 파악되었으므로 맥락적 수행과 관련된 또 다른 변인들은 무엇이고 이들간의 관계는 어떻게 설명할 수 있는가를 다루는 연구도 향후 진행되어야 한다. 실천현장에 대한 적용점을 살펴보면, 종사자의 맥락적 수행을 조직관리자가 평가하는 것이 적절한지에 대한 결정이 필요할 것이다. 맥락적 수행도 조직의 성과에 영향을 미치는 행동이므로 평가해야 한다는 것이 당연시될 수 있지만, 자발적이고 추가적인 노력으로 나타나는 맥락적 수행을 평가하게 된다면 조직분위기가 경직될 것이라는 우려(Borman and Motowidlo, 1993)도 있다. 따라서 맥락적 수행을 어떻게 관리·활용할지에 대한 준비를 해야 할 것이다.

본 연구결과는 이상의 의미 있는 결과를 제공했지만, 나름대로의 한계점이 있다. 우선 질적 연구에서, 현상학적 관점에서 연구자의 편의를 배제하고 원자료를 선별하고 의미를 부여해야 했으나 선행연구의 결과로부터 충분히 자유롭지 못했다는 점을 들 수 있다. 그리고 양적 연구에서는 연구참여자가 전체 사회복지사를 대표하지 못한다는 점이다. 따라서 연구 결과를 일반화시키는 데는 한계가 있을 수 있다.

참고문헌

- 강혜규·윤상용. 2001. 『사회복지인력의 수급분석과 정책과제』. 한국보건사회연구원.
- 강홍구·윤현숙. 2005. “사회복지사의 직무분석과 표준직무개발에 관한 연구”. 『한국사회복지행정학』 14: 33-62.
- 김기환·서진환·최선희. 1997. “의료사회사업가의 직무표준화를 위한 연구”. 『한국사회복지학』 33: 1-28.
- 김성한. 1998. “사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구”. 서울대학교 사회복지학과 박사학위논문(미간행).
- 김태성·최일섭·조홍식·윤현숙·김혜란. 1998. 『사회복지전문직과 교육제도』. 서울: 소화.
- 남세진·조홍식. 1994. “도시·농촌간 사회복지전문요원의 직무수행과 직무만족에 관한 연구”. 『한국사회복지학』 24: 59-88.
- 변재관. 2000. 『공공 민간 지역복지전문인력의 직무분석을 통한 사회복지전달체계 효율화 방안 연구』. 한국보건사회연구원.
- 엄명용. 2005. “한국 사회복지실천 현장 내 기본 실천기술의 실증적 확인 및 분류”. 『한국사회복지학』 57: 61-91.
- 이명신. 2004. “사회복지사의 소진과정(burnout process)모델-직업관련 스트레스 요인, 직무 스트레스와 전문직 효능성에 의한 소진 경로 분석”. 『한국사회복지학』 56(4): 5-34.
- 이인재. 1993. “사회복지실무자의 직무성과 결정요인”. 서울대학교 사회복지학과 박사학위논문(미간행).
- 이영미. 1990. “사회사업가들의 BURNOUT에 관한 연구”. 연세대학교 사회복지학과 석사학위논문(미간행).
- 이현주. 2003. “사회복지사의 자격등급과 직무의 관계분석: 자격제도의 의미구현을 위한 시론”. 『사회복지연구』 21: 161-188.
- 이희태·김석용. 2001. “NGO 근무자의 직무만족 영향요인 분석”. 『한국지방자치학』 13(2): 253-273.
- 윤혜미. 1991. “사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout에 관한 연구”. 『한국사회복지학』 18: 83-116.
- 채선희. 1996. “사회과학연구방법론의 재정립을 위한 개념적 접근: 질적·양적방법을 중심으로”. 『교육학연구』 34(5): 281-297.
- 최인섭·초의수. 2001. “사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성과에 미치는 요인에 관한 연구”. 『사회복지정책』 13: 282-311.

- Borman, W. C., and S. J. Motowidlo. 1993. "Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance." pp. 71-98. in *Personnel selection in organizations*, edited by N. Schmitt and W. C. Borman. SanFrancisco: Jossey-Bass.
- Borman, W. C., L. A. Penner, and T. D. Allen, 2001. "Personality Predictors of citizenship performance." *International Journal of Selection and Assessment* 9 : 52-69.
- Brief, A. P., and J. Stephan. 1986. "Prosocial organizational behaviors." *Academy of Management Review* 11: 710-725.
- Campbell, J. P. 1990a. "Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology." pp. 687-732. in *Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed.), edited by M. D. Dunnette and L. M. Hough. Palo Alto CA: Consulting Psychologists Press.
- _____. 1990b. "An overview of the army selection and classification project(project A)." *Personnel Psychology* 43: 231-239.
- Campbell, J. P., J. J. McHenry, and L. L. Wise. 1990. "Modeling Job Performance in A Population of Job." *Personnel Psychology* 43: 313-333.
- Campbell, J. P., R. A. McCloy, S. H. Oppler, and C. E. Sager, 1993. "A Theory of Performance." pp. 35-70. in *Personnel selection in organizations*, edited by N. Schmitt and W. C. Borman. SanFrancisco: Jossey-Bass.
- Campbell, J. P., M. B. Gasser, F. L. Oswald. 1996. "The substantive nature of job performance variability." pp. 258-299. in *Individual differences and behavior in organizations*, edited by K. R. Murphy. San Francisco: Jossey-Bass.
- Coleman, V. I., and W. C. Borman. 2000. "Investigating the underlying structure of the citizenship performance domain." *Human Resource Management Review* 10: 25-44.
- Conway, James M. 1996. "Additional Construct Validity Evidence for the Task/Contextual Performance Distinction" *Human Performance* 9: 309-329.
- Kane, J. S. 1986. "Performance distribution assessment." pp. 237-273. in *Performance Assessment: Methods and Applications*, edited by R. A. Berk. MD: John Hopkins University Press.
- Katz, D. 1964. "The motivational basis of organizational behavior." *Behavioral Science* 9: 131-146.
- Mathis, R. L, and J. H. Jackson. 2003. Human Resource Management. Thomson.
- Motowidlo, S. J., and J. R. Van Scotter. 1994. "Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance." *Journal of Applied Psychology* 79: 475-480.
- Motowidlo, S. J., W. C. Borman, and M. J. Schmit. 1997. "A theory of individual differences in task and contextual performance." *Human performance* 10: 71-83.
- Motowidlo, S. J. 2000. "Some basic issues related to contextual performance and organizational citizenship behavior in human resource management." *Human*

- Resource Management Review* 10: 115-126.
- Muchinsky, P. M. 2003. *Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology* (7th ed.). Belmont CA: Thomsom/Wadsworth.
- Organ, D. W. 1997. "Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time." *Human Performance* 10: 85-97.
- Organ, D. W. 1988. *Organization citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Book.
- Patton, M. Q. 2002. *Qualitative research and evaluation methods*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- Podsakoff, P. M., S. B. MacKenzie, J. B. Paine, and D. G. Bachrach. 2000. "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research." *Journal of Management* 26: 513-563
- Smith, P. C. 1976. "Behaviors, results, and organizational effectiveness: The problem of criteria." pp. 745-775. in *Handbook of industrial and organizational psychology*, edited by M. D. Dunnette. Chicago: Rand McNally.
- Smith, C. A., D. W. Organ, and J. P. Near. 1983. "Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents." *Journal of Applied Psychology* 68: 653-663.
- Teare, R. J. 1981. *Social Work Practice in a Public Welfare Setting*. NY: Preager.
- Thorndike, R. L. 1949. *Personnel selection*. New York: Wiley.

A Study on Construct Validity of Contextual Performance for Social Workers

Cho, Sung-Woo
(Sungkyunkwan University)

The purpose of this paper is to test construct validity of contextual performance of social worker. The participants in this study included 170 social worker in community welfare center nationwide. A narrative data of social work practice experience and MTMM(multitriat-multimethod) data on job performance were collected. I classified meaningful contextual behavior cases by qualitative methods, and examined discriminant validity of contextual and task performance by CFA model. Data analysis showed that social workers' contextual performance has discriminant validity and sub constructs of this concept have internal consistency. However, some construct are not completely independent.

Key words: contextual performance, task performance, MTMM, social worker.

[논문접수일 2006. 1. 14. 게재확정일 2006. 3. 27.]

〈부록〉 예비조사: 맥락적 수행의 사례들

주요 진술들	주제	주제군
-그 직원은 언제나, 항상 같은 모습을 보여주죠	일관성	성실
-일도 열심히 하고요		
-출근이 빠른 사람을 보면 성실하다고 생각합니다	일찍출근	
-아무래도 일찍 출근하면 좋겠죠	업무성실	
-우수한 직원을 뽑으려면 성실을 제일로 뽑겠습니다		
-그 친구는 자기의 맡은 일에 대해 성실한 사람입니다	지각, 결근, 태만	
-술 먹고 아침에 늦게 오는 직원		
-무단결근도 마찬가지로요		
-낮에 인터넷하고	업무책임감	
-거짓으로 보고하고 허위로 보고하는 사람		
-지역사회에 나가서 저금통을 수거할 때, 낮에 나가서 불 일을 보고 오는 직원이 있어요	예동(proactive)	
-항상 사전에 미리 와서 보고하는 직원이 있어요		
-체크를 안 해도 미리미리 하는 직원이 있습니다.	진취	솔선수범
-다소 벅찬 일이 업무로 주었을 때, 해보겠다는 태도를 보여주었던 적이 있어요		
-힘든 일이 주어질 때, 몸을 사리는 직원이에요	참여	
-두려워하지 않아야		
-행사가 있을 때, 행사 전에 미리 상의하고, 질문하고	자발성	
-적극적으로 다가간 경우		
-요구하지도 않았는데 자발적으로 행동하더군요	절제	
-새로운 프로그램을 지시하지 않았는데 주변에서 실시하는 프로그램을 벤치마킹해서 제시한 적이 있어요		
-마음이 불편한 일이 있어도 화를 내지 않아요	추가 근무	불편감수
-일이 몰리더라도 수용하는 직원을 보면 칭찬하고 싶습니다.		
-야근을 열심히 하는 사람입니다.	예의	
-많은 복지관에서 연말에는 크리스마스 카드를 만들어 파는데 크리스마스 카드를 잘 파는 사람이에요. 가외적인 일을 잘한다고 볼 수 있죠. 그러면, 저놈은 이것도 잘 하고 저것도 잘하는구나		
-위스타트에 본인이 자기 일에 쫓기는데도 불구하고 참여한 경우가 있어요. 공무원이 해야 될 일인데 그 사람이 내용을 몰라서 이 직원이 도와준 적이 있어요	대인관계	원만한 대인관계
-인사를 잘해요		
-의사소통에 도움이 되죠	동료도움	
-동료간의 관계가 원만한 직원이 있습니다.		
-자기 일은 잘하는데 관계가 안 좋은 사람이 간혹 있어요	분란	
-몸으로 때우는 일이 있거든요, 기증품을 이동할 때, 담당자가 아닌데도 나가서 도와주는 직원이 있어요		
-직원 중 누가 아프다고 하면 드링크를 사다가 주는 직원이 있어요	조직융화	
-파벌을 형성하는 사람이에요..왕따를 시키고		
-쓸데없이, 근거없는 말을 퍼뜨리는 사람	협력적 태도	
-조직이 융화되면 조직의 효과로 나타난다고 봅니다		
-서로 합심해야 다른 일이 잘 됩니다	협력적 태도	
-업무분장으로 일을 나누려는 직원보다 자신이 일단 수용하면 협조를 구하는 직원이 있어요		
-대인관계에서 열심히하면 수퍼바이저에게 좋은 점수를 받죠		
-다학제간 팀어프로치는 하는데, 팀혁신에서 관계가 안되면 어려워요		
-내과에서 간호사, 영양사의 관계에 있어 실력이 부족하면 점수받기 힘들다		

-클라이언트가 불평에도 설득이나 설명을 해주는 직원이 있어요	고객에 대한 책임감	클라이언트에 대한 애정
-몇 년이 지나도 자원봉사자의 이름을 잘 기억해주는 직원이 있어요	따듯한 관심	
-식사시간에 자원봉사자에게 먼저 다가가서 마실 물이 필요하지, 아니면 불편한 게 없느냐 하고 묻는 직원이 있어요		
-한 아동이 이가 아파서 고생했는데, 후원자가 이민을 가는 상황에서 사회복지사의 호소력이 전달되어서 치과진료비가 그 자리에서 결재되었어요	열정	
-할아버지, 할머니에게 겨울에 내의를 사준 직원이 있어요. 할아버지가 지병이 있었는데 나중에 돌아가셨어요. 이 직원은 병원에도 못 가봤는데, 나중에 할머니가 목걸이를 사 가지고 오셨어요. 할머니가 직원에게 정표로 해주고 싶었다며.. 평생 시 고마워.. 고마운 마음을 전하고 싶어서	정성	
-수술을 앞두고 있는 환자를 만났더니 안정을 찾게 되었어요. 나중에 고맙다는 편지를 받기도 했구요		