

---

# 사회복지관의 조직풍토가 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

## Study on the Influence of Organizational Climates for Social Worker's Job Satisfaction in Social Welfare Centers

---

김용민

대불대학교 사회복지학과

Yong-Min Kim(ymkhs@mail.daebul.ac.kr)

---

### 요약

본 연구 목적은 전국의 사회복지관에 종사하는 사회복지사를 대상으로 기관의 조직풍토에 대한 지각 정도를 측정하고, 사회복지사의 조직풍토 수준이 직무만족에 미치는 영향을 알아보는 것이다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 남성이 여성보다, 25세 이하가 40세 이상보다 조직풍토를 긍정적으로 인지한 것으로 나타났다. 둘째, 29세 이하가 40세 이상보다, 대학원 재학 이상이 대학교 졸업생 보다 직무에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 셋째, 선임사회복지사 이상이 일반 사회복지사 보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 넷째, 사회복지사가 기관의 조직풍토와 하위요인(슈퍼비전, 개인 자율성, 업무배정, 인센티브)에 대해 긍정적으로 인지할수록 직무만족이 향상되었다. 다섯째, 조직풍토에 대해 긍정적으로 인지할수록, 연령이 많을수록, 대학원 재학 이상일수록, 여성일수록 직무 만족도가 높았지만, 무엇보다 직무만족에 영향을 미치는 가장 큰 요인은 조직풍토인 것으로 나타났다.

■ 중심어 : | 사회복지관 | 조직풍토 | 직무만족 |

### Abstract

The Purpose of this study is to examine on the influence of organizational climates for social worker's job satisfaction in social welfare centers. Results were as follows that (1) the man's perception about organizational climates was more affirmative than woman's perception and under age 25 was more affirmative than over age 40 about organizational climates. (2) under age 29 was more affirmative than over age 40 about job satisfaction and over being in a graduate school was more affirmative than the college graduates about job satisfaction. (3) over a senior social worker was more affirmative than general social worker about job satisfaction. (4) The more social worker has affirmative perception about organizational climates, the more upgraded social worker's job satisfaction becomes. (5) The largest influence of social worker's job satisfaction was organizational climates.

■ keyword : | Social Welfare Center | Organizational Climates | Job Satisfaction |

## I. 서론

우리나라 사회복지관은 1921년 태화여자관(현, 태화기독교사회복지관)과 1968년 목포사회복지관(현, 목포시종합사회복지관)으로 출발하여 운영되어 오던 것이 1980~90년대에 이르러 정부의 저소득층에 대한 복지정책의 일환으로 종합사회복지관의 확충사업을 대통령 공약사업으로 선정 및 추진함으로써 2009년 7월 현재 420개소의 사회복지관으로 양적인 성장을 이루었다.

사회복지관의 목적은 도움이 필요한 클라이언트에게 양질의 서비스를 제공하는 것이다. 사회복지 서비스는 다른 분야와는 달리 사회복지사와 클라이언트의 인간대 인간으로서의 만남 그 자체가 사회복지실천의 장을 형성하고 있기 때문에 사회복지사들이 자신의 업무를 통하여 얼마나 만족하느냐의 문제는 업무수행능력 향상을 비롯한 서비스의 질에까지 영향을 미치는 중요한 문제이다. 즉, 사회복지사들의 직무만족의 정도는 클라이언트에게 사회복지 서비스가 직접적으로 제공되는 사회복지실천의 장에 영향을 미치게 되고, 이러한 영향은 결국 사회복지 서비스의 질과 전문성에 영향을 주게 된다. 그렇기 때문에 사회복지사의 직무만족에 관한 관심과 연구는 매우 중요하다.

2009년 7월 현재까지 사회복지관 사회복지사의 직무만족에 관한 연구는 많은 편이다. 대표적 연구는 이수진[1], 이여진[2], 안진희[3], 이희경[4], 최소연[5], 김경화·정은주[6], 김규내[7] 등의 연구들을 지적할 수 있다. 이들 연구들에서는 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 자율성, 보상, 업무의 전문성, 공평한 승진 기회, 슈퍼비전, 업무량, 인정 및 지지 등을 지적하고 있다. 이러한 요소들은 사회복지사의 태도, 동기부여, 가치 등에 영향을 주며, 이러한 영향이 사회복지사와 클라이언트 간의 상호작용에도 영향을 미치게 되어 궁극적으로는 클라이언트에게 제공되는 서비스의 질에 영향을 미치는 중요한 요소들이다. 조직을 연구하는 학자들은 이것들을 조직풍토라는 개념으로 설명하고 있다.

조직풍토라는 개념은 한 조직과 다른 조직을 구분할 수 있는 일련의 조직 속성을 의미하며[8], 어떤 한 체계에서 느낄 수 있는 분위기 즉, 조직의 전반적인 감정을

뜻한다[9]. 이러한 조직풍토의 개념은 인간에 있어서 성격(personality)의 개념과 유사하다. 이는 각 개인의 성격이 각 개인의 속성을 나타내는 것과 같이 조직풍토도 조직의 일정한 속성을 나타낸다. 이러한 조직의 속성에는 보상, 배려, 온정, 일체감, 자율성 등과 같은 것들을 포함하고 있으며, 이것들을 조직풍토라고 한다.

사회복지사의 직무만족과 관련하여 조직풍토 연구가 갖는 중요성은 조직풍토가 조직구성원들의 업무수행과 관련되는 행위, 인식, 태도 등을 통해서 조직성과에 영향을 미치기 때문이다. 그리고 사회복지조직의 성공여부는 서비스 제공자인 사회복지사와 수혜자인 클라이언트 간의 상호작용에 달려있는데, 이들 상호작용의 질적 내용은 상호작용이 일어나는 곳의 조직풍토와 자신의 업무에 대한 사회복지사의 만족도에 의해 반영되고 만들어지기 때문에 사회복지분야에서 조직풍토의 연구는 매우 중요하다고 볼 수 있겠다.

사회복지분야에서 이러한 조직풍토와 관련된 연구는 극히 미약한 수준에 있다. 2009년 현재까지 조사한 결과 약 8편의 논문이 있는 것으로 조사되었다. 이들 연구 논문들은 크게 3가지로 집약되는데, 첫째는, 사회복지관의 조직풍토와 조직몰입에 관한 연구[10][11]이며, 둘째는, 사회복지관의 조직풍토가 조직효과성(직무성과)에 미치는 영향에 관한 연구[12][13]이다. 그리고 셋째는 사회복지조직의 풍토가 사회복지사(전담공무원)의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구이다[14-17].

이와 같이 사회복지조직에서 조직풍토에 대한 연구는 조직몰입, 조직효과성, 직무만족에 관한 연구가 전부이며, 특히, 본 연구와 관련 있는 직무만족에 관한 연구는 총 4편뿐이 없다. 그러나 다행히도, “사회복지사의 직무만족에 관한 연구”라는 선행연구들은 많이 존재하는데, 이러한 연구들에서는 보상, 자율성, 온정, 슈퍼비전, 업무의 전문성 등과 같은 조직풍토들이 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치고 있다는 간접적인 연구결과들이 존재하고 있다([3-5][7][14][17]). 그러나 이러한 간접적인 연구결과만으로는 조직풍토가 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향을 충분히 설명할 수가 없기 때문에 본 연구에서는 “조직풍토가 사회복지사의 직무만족에 영향을 미칠 것.”이라는 연구가설을 설정하고, 이

러한 가설검정을 위해 사회복지관에 종사하는 사회복지사를 대상으로 사회복지관의 조직풍토에 대한 지각을 측정하고, 이들 변인에 따라 직무만족에 차이가 있는지 그리고 직무만족에 대해 이들 변인들의 상대적 영향력이 어떠한지를 밝혀보고자 한다. 이를 통해 사회복지 서비스의 질 향상을 위한 개선방안의 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 조직풍토의 개념과 구성요소

모든 조직에는 그 조직만이 지니고 있는 분위기(풍토)가 있으며, 이러한 조직의 풍토는 동일한 기능을 수행하는 조직이라도 각기 다르다. 어떤 조직은 기관장과 직원간의 사이가 매우 호의적이며 가족과 같은 분위기를 느낄 수 있는 반면에, 어떤 조직은 매우 권위적이고 딱딱한 분위기를 느낄 수 있는 조직도 있다.

조직을 연구하는 관점과 조직풍토(organizational climate)에 대한 정의는 이론가들에 따라 각기 다르지만, 조직을 연구하는 기본전제는 동일하다. 첫째, 한 조직은 다른 조직과 풍토(climate)가 다르다. 둘째, 조직풍토(조직 분위기)는 비교적 지속성이 있다. 셋째, 조직풍토는 개개 구성원의 행동에 영향을 준다[18]. 이와 같은 전제를 가지고 조직풍토를 연구하는 이론가들의 조직풍토에 대한 정의들을 살펴보면 다음과 같다.

조직풍토는 작업환경에서 발견되는 속성으로서, 조직에 의해 의식적 또는 무의식적으로 취해진 행동들의 결과이며, 다음 행동에 영향을 주는 조직의 성격이다 [19]. 조직풍토는 개인특성과 상호작용하여 조직에서의 행동에 영향을 준다. Litwin과 Stringer는 조직풍토를 조직의 중요한 환경적 요인과 그 특정 조직에서 일하는 사람들의 가치, 태도, 신념간의 상호작용으로 인지되는 주관적 개념이라고 정의하였다. 이들은 '동기(motivation)와 조직풍토'라는 연구에서 리더십 스타일에 따라 상이한 조직풍토가 형성되고, 일단 형성된 조직풍토는 동기 부여에 영향을 미치며, 조직의 성과와 만족에 영향을 미친다는 결론을 내렸다[20].

Forehand와 Gilmer는 조직풍토를 한 조직을 묘사하는 일련의 특성으로서, (1) 그 조직을 다른 조직들과 구별시켜 주며 (2) 비교적 장기간 지속되며 (3) 조직내에서 구성원들의 행동에 영향을 미치는 특성들로 정의하였다[21]. 이들의 정의는 조직풍토 개념에 대한 초창기의 정의로서, 조직풍토를 구성원들의 지각에 기초한 것으로 보기 보다는 객관적인 조직 속성으로 나타내주고 있다.

그러나 Tagiuri와 Litwin은 Forehand와 Gilmer의 정의가 개인의 지각을 곁여하고 있는 불충분한 정의라고 지적하였다. 조직풍토는 조직구성원들에 의해서 해석되어지는 것으로서, 이러한 해석이 이루어지는 방식이 구성원들의 태도와 동기에 직접적으로 영향을 미친다고 지적하면서 다음과 같이 정의하였다. "조직풍토는 조직의 내적 환경이 갖고 있는 비교적 지속적인 특성을 지닌 (1) 조직구성원들에 의해서 경험되고, (2) 그들의 행동에 영향을 미치며, 그리고 (3) 조직의 특정한 특성들이 가지고 있는 가치들로 묘사될 수 있다." Hellriegel과 Slocum도 역시 조직풍토를 특정 조직에 대해 '지각된' 일련의 속성으로 정의하고 있으며, Joyce와 Slocum도 "조직풍토든 집단풍토든 모든 풍토는 속성상 궁극적으로 지각적이고 심리적이다"라고 지적하였다[22].

지금까지 살펴본 바와 같이 조직풍토는 조직의 상황 속성으로 특징 지우는 조직풍토와 개인속성의 풍토로 구분되는데, 상황속성으로서의 조직풍토는 객관적으로 측정 가능한 조직속성이나 주요영향을 조직풍토로 보는 견해로서, 여기서 말하는 조직속성이란 조직구조, 규모, 목표지향성 등이 포함되며, 조직맥락, 절차, 물리적 외부환경, 시스템의 가치관, 규범이 이에 속한다. 이외에도 Forehand와 Gilmer, 그리고 Lawrence와 Lorsh 등도 이러한 범주의 견해를 취한 학자이다. 그러나 대다수의 학자들은 조직풍토를 개인속성으로 보는데 개인속성으로서의 조직풍토는 조직의 객관적 특성과 구성원의 성격, 가치관, 욕구 등과의 상호작용으로, 구성원의 지각을 통해 드러나는 풍토로서 정의한다. 이와 같은 견해를 취한 학자로는 Cambell, Litwin과 Stringer, Syms, Hall, Slocum 등을 들 수 있다. 이러한 견해들을 종합해 보면 조직풍토는 다음과 같이 설명될 수 있다[14].

1. 조직의 객관적 환경의 지속적인 활동에 의해 결정된다.
2. 조직구성원들의 주관적 판단에 의해서 경험되어진 것이다
3. 조직구성원들의 행동에 영향을 미친다.
4. 조직풍토는 몇 가지 차원으로 나누어 설명된다.
5. 다른 조직과는 구별되는 특성이 있다.

지금까지 살펴본 조직풍토에 대한 정의들을 요약하면, 첫째는, 거시적 관점에서 조직 전체를 단위로 하여 객관적인 방법으로 조직풍토를 연구하고자 하는 정의(상황속성)이고, 두 번째는, 미시적 관점에서 개인을 단위로 하여 주관적인 방법으로 조직풍토를 연구하고자 하는 정의(개인속성)이다. 이러한 접근 방법과 정의 중에서 후자의 것이 오늘날 널리 이용되고 있고 지배적이다[18][22]. 따라서 본 연구에서 추구하는 연구방법과 조직풍토의 개념도 역시 '개인속성'으로 보는 미시적 관점에 의한 주관적 개념으로 이해하고자 한다. Litwin과 Stringer[20]는 조직구조, 책임, 위험부담, 보상, 인정, 지원, 성과나 목표의 기준, 갈등, 일체감을 조직풍토를 설명할 수 있는 요인으로 보았다. Meyer는 조직의 명확성, 책임, 표준, 보상, 후호적 단계정신, 제한된 동조성을 조직풍토의 요인으로 보았다. 그리고 Halpin과 Croft는 조직풍토의 구성 요소를 친밀감, 업무의 과다, 사기, 이탈, 추진성, 상하급자간의 무관심, 인정과 배려, 생산(목표)의 강조 8가지 요인으로 분류하였는데, Halpin은 이러한 조직풍토의 요인들을 다시 6개의 유형 즉, 개방적 풍토, 자율적 풍토, 통제적 풍토, 친교적 풍토, 우보적 풍토, 폐쇄적 풍토로 구분하였다[18]. Campbell 등에 의하면 지금까지 개발된 조직풍토에 관한 질문지들은 각기 다른 측정요소들을 가지고 있으나 그 요소들은 4가지의 공통요인으로 설명되고 있다고 주장하였다. 그들이 설명한 조직풍토의 공통요인은 첫째, 개인의 자율성, 둘째, 구조의 정도, 셋째, 보상지향, 넷째, 감독자의 배려와 온정이다[23].

## 2. 직무만족의 개념과 구성요소

사회복지조직에서 사회복지사가 직무수행과 직무환경에 만족을 느낄 때 자신이나 조직을 위해 보람을 갖고 공헌을 하게 되며, 행복감과 만족감도 높아지게 된다. 따라서 조직과 직무는 긍정적인 태도를 갖는 반면

그렇지 못한 사회복지사는 부정적인 태도를 갖게 되어 조직이나 개인 모두에게 유익하지 못한 결과를 초래하게 됨으로 사회복지사가 자기의 직무를 수행함에 있어서 과업수행에 만족하고 있는가하는 것은 사회복지조직의 발전과 유지를 위해 중요한 의미를 갖는다.

직무만족에 관한 연구는 심리학자들에 의해서 20세기 초부터 활발하게 전개되었다. 이들은 직무만족은 직무에 대한 개인의 감정적 태도 또는 지향적이라고 정의하고, 직무에 대한 구성원들의 태도, 감정, 감각 등을 강조하였다. 직무만족의 개념에 대한 정의는 학자들마다 다양하며, 이에 대해 살펴보면 다음과 같다.

직무만족을 처음 연구한 학자는 Hoppock로 직무만족이란 조직구성원의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합상태이며, 직무수행자의 직무수준과 직무만족 사이에는 긍정적인 관계가 있음을 증명하였다. Steer과 Porter는 개인이 직무와 직무경험을 통하여 기쁨을 느끼는 정서적 상태 즉, 자기의 직무에 대하여 만족하는 상태라고 진술함으로써 직무환경에 대해 개인이 취하게 되는 직무만족도를 설명하고 있다. 이들은 직무만족을 구성원이 자기가 맡은 직무에 만족하는 정도라고 정의 하였다[24]. Acker는 직무만족이란 직무상황에 대한 가치 평가의 결과로 긍정적인 감정의 상태이며, 이는 직무에 대한 요구와 직무특성과 관련된 것이라고 정의 하였다. 이상의 직무만족에 대한 제 논의를 바탕으로 직무만족을 개인이 속한 조직에서 직무와 직무특성 그리고 직무수행을 통해 갖게 되는 긍정적인 감정상태 또는 직무에서 얻거나 경험되어지는 만족의 정도로 정의 된다[25].

직무는 하나의 실체가 아니고 과업, 역할 책임, 상호작용, 유인, 보상 등의 다양한 특성들로 상호 연관되어 있으므로 직무만족의 요인 또한 다양한 차원들에 의해 이루어진다[26]. 이러한 직무만족의 요인들은 크게 개인적 요인과 환경적 요인으로 구분된다. 개인적 요인은 성, 나이 등과 같은 인구 통계학적 요인과 개인의 성격 특질 그리고 태도로 다시 나누어진다. 환경적 요인은 사회, 경제적 환경의 거시적 차원에서부터 직무환경의 미시적 차원에 까지 세분화 된다. 여기서 개인적 특질은 직무만족 정도를 직접적으로 결정한다기 보다는 직

무환경과 개인의 반응간의 관계를 완화하거나 영향을 미치는 매개적인 요소로서 작용한다[27].

### 3. 조직풍토와 직무만족간의 관계

국내의 여러 문헌 연구들 속에서 조직풍토와 직무만족 간에는 분명한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. Litwin & Stringer는 모의실험을 통해서 리더십 스타일, 조직풍토 동기부여의 관계를 연구하였는데, 리더십 스타일에 따라 상이한 조직풍토가 형성되고, 일단 형성된 조직풍토는 동기부여에 영향을 미치며 따라서 성과와 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다[20]. 그리고 Friedlander & Margulies는 다른 가치체계의 개인은 다른 풍토에서 더 만족한다고 하면서, 개인의 만족은 조직풍토가 다르게 구성되는 것에 따라 다르게 나타난다고 하였다[28]. 이는 각 조직에 따라 조직풍토가 다르게 형성되며 직무만족에도 다르게 영향을 미침을 의미한다. Pitchard & Karasick는 국립특허연쇄점과 제조업체를 대상으로 한 조직풍토와 만족, 성과와의 관계에 대한 연구에서 11가지 조직풍토 요인중 자율성을 제외한 나머지 10가지 요소가 직무만족과 관련이 있음을 보여주고 있다. 또한 Lafollette & Sims는 병원조직을 대상으로 한 연구에서 직무, 감독, 동료관계, 승진, 임금 등의 직무만족차원과 조직풍토 요인과는 매우 높은 상관관계를 가짐을 밝히고 있다[29].

한편 우리나라에서 행하여진 연구를 보면, 김양옥[30]은 학교의 조직풍토가 친교적, 헌신적, 인간지향적일수록 그리고 교장의 행동에 대하여 긍정적으로 인식할수록 직무만족도가 높다고 지적하였다. 그리고 사회복지조직을 대상으로 연구한 신원정[14]의 연구에서는 감독자의 배려, 자율성, 보상, 지위구조 등과 같은 조직풍토가 직무만족에 영향을 미치고 있음을 나타내고 있다. 그리고 서호정[17]의 연구에서도 보상, 조직내 지지, 배려 등의 조직풍토가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### 4. 분석틀

이상에서 살펴본 바와 같이, 조직풍토는 직무만족과는 상관관계를 가지는데 이 상관성은 조직풍토가 조직

구성원의 행동과 태도에 영향을 미치는 요소로서 작용하는 것을 나타내며, 서로 다른 조직체에서 각 조직풍토 요인의 지각정도는 다르게 나타나고 이에 따라 직무만족도도 달라진다는 기본 가정하에 본 연구의 분석틀을 제시하면 다음과 같다.

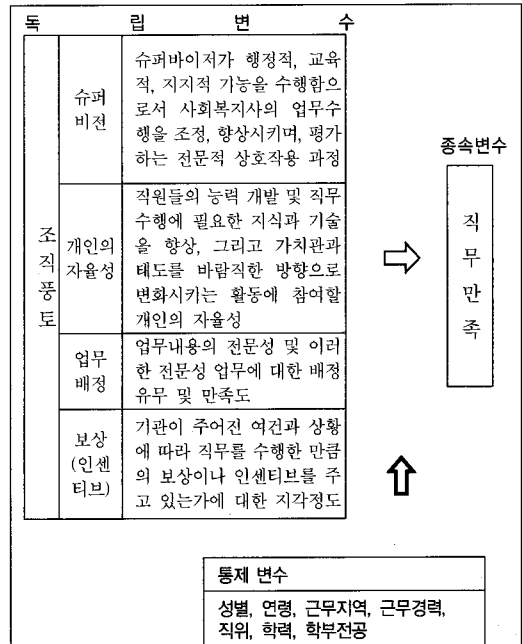


그림 1. 연구의 분석틀

## III. 연구방법

### 1. 연구대상 및 자료수집

2009년 7월 현재 전국의 사회복지관은 총 420개이며, 이들 사회복지관에 종사하는 사회복지사를 대상으로 전수조사를 실시하였다. 설문은 전국 420개 사회복지관에 총 4,200부의 설문이 배포되었으며, 이중 620부가 회수되었다. 회수된 설문 중 부적절하거나, 불성실한 응답 사례를 제외한 570부가 본 연구에서 분석되었다. 조사기간은 2009년 7월부터 8월까지 약 1달 정도에 걸쳐 실시하였다.

## 2. 측정도구

본 연구의 조직풍토 척도는 선행연구 분석을 통해 조직풍토에 대한 개념들을 정리하였고, 이러한 개념들을 사회복지학과 교수 4명으로부터 내용타당도를 검증 받아 개발하였다. 직무만족 척도는 외국에서 검증되었던 척도를 이용하였다. 아울러 전체 설문 문항들은 사회복지관에 근무 경험이 있는 교수 4명과 현장 전문가 4명의 자문을 통해 수정과정을 거친 후, 사회복지관에 근무하는 사회복지사 20명을 대상으로 사전 조사를 실시하였다. 사전 조사 결과에서 나타난 문항 오류를 수정함으로써 타당도를 확보하여 본 조사에 사용하였다. 본 연구에서 사용된 주요 변수의 측정도구는 다음과 같다.

### 2.1 독립변수(조직풍토 변인)

조직풍토는 조직의 환경적 요소와 조직원의 가치, 태도, 신념이 복합적인 상호작용을 거쳐 결과적으로 조직원이 인지하는 일련의 조직 속성을 의미한다. 이 조직풍토 척도는 리커트형 5점 척도 4개 하위요인(슈퍼비전, 개인의 자율성, 업무배정, 인센티브) 18문항으로 구성되었다. 본 조사의 Cronbach  $\alpha$ 값은 다음과 같다.

표 1. 조직풍토와 하위요인의 신뢰도

구분		Cronbach $\alpha$
조직풍토		.930
하 위 요 인	슈퍼비전	.825
	개인의 자율성	.876
	업무배정	.656
	인센티브	.863

### 2.2 종속변수(직무만족 변인)

직무만족이란 직무, 슈퍼바이저, 동료, 봉급 및 현재 또는 미래의 직업의 발전 가능성과 같은 전반적인 직무 성격에 대한 만족을 의미한다. 본 연구에서 직무만족 척도는 Brayfield & Rothe[31]가 직무에 대한 만족을 측정하기 위해 개발한 일반적인 직무만족 척도를 사용하였다. 이 직무만족 척도는 리커트형 5점 척도 18문항으로 점수 범위는 18점에서 90점까지로 구성되었다. 한편 설문의 방향성을 일치시키기 위해, 점수가 높은 부

정적인 문항에 대해서는 역코딩 하였다. 따라서 점수가 높을수록 직무만족 수준이 높음을 의미한다. 개발 당시 Cronbach  $\alpha$ 는 .87이었고, 본 조사에서는 Cronbach  $\alpha$ 는 .901로 신뢰도는 높은 수준으로 나타났다.

## 3. 자료분석

본 연구에서는 통계패키지(SPSS, ver 14.0)를 이용하여 분석하였다. 첫째, 응답자의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 조직풍토 수준과 직무만족 수준을 일반적 특성(성, 성별, 연령, 교육수준, 근무지역, 근무경력, 직위) 등으로 구분하여 살펴보기 위해 집단 간 평균차이 검증인 t분식, ANOVA를 실시하였고, 사후분석 방법은 Scheffe와 LSD를 이용하였다. 셋째, 조직풍토 및 하위요인과 직무만족과의 관련성을 알아보기 위해서 상관관계 분석을 실시하였다. 넷째, 응답자의 일반적 특성을 통제한 후 2단계에서 조직풍토 변인을 직무만족에 투입하여 순수한 설명력과 영향력을 검토하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 일반적 특성

응답자의 남녀 비율은 여성이 62.98%이고, 남성이 37.02%로 여성이 높은 비율을 차지하였다. 이는 사회복지 현장을 남성보다는 여성이 선호하는 경향을 반영하는 결과로 이해할 수 있고, 기존 연구[32][33]에서도 비슷한 성비로 나타나고 있다. 응답자의 평균연령은 30.94세였고, 26세-29세가 37.54%로 가장 높았고, 25세 이하가 16.67%, 40세 이상이 12.11% 순으로 조사되었다. 교육수준은 전체 응답자 중 대학교 졸업 이하가 80.88%로 대학원 재학 이상 19.12%보다 높은 비율을 차지하였다.

한편 응답자의 직장 근무와 관련된 특징을 살펴본 결과, 근무지역은 도시지역이 82.81%로 농어촌 지역 17.19%보다 높은 비율을 보였다. 현 응답자의 직장근무 경력과 관련해서는 6개월 이상 - 3년 미만 44.91%, 3년 이상 - 5년 미만 20.53%, 5년 이상 34.56%, 3년 이상

-5년 미만 20.53% 순이었다. 아울러 응답자의 직위와 관련해서는 일반 사회복지사가 70.18%로 선임 사회복지사 이상 29.83%보다 높은 비율을 차지하였다.

2. 조직풍토가 직무만족에 미치는 영향

조직풍토 및 하위요인이 직무만족에 미치는 영향을 분석하기에 앞서 조직풍토 및 하위요인과 직무만족 간 관련성을 알아보기 위해서 상관관계를 분석하였다. 그 결과는 [표 2]와 같다. 종속변수인 직무만족은 독립변수인 조직풍토와 유의한 상관관계를 갖는 것으로 분석되었다( $r=.53, p<.001$ ). 조직풍토 하위요인별로는 슈퍼비전( $r=.41, p<.001$ ), 개인자율성( $r=.43, p<.001$ ), 업무배정( $r=.57, p<.001$ ), 인센티브( $r=.42, p<.001$ )가 직무만족과 유의한 정적 상관관계를 가지고 있는 것으로 조사되었다. 따라서 사회복지사가 기관의 조직풍토와 하위요인 슈퍼비전, 개인의 자율성, 업무배정, 인센티브에 대해 긍정적으로 인지할수록 직무만족이 향상됨을 알 수 있다.

표 2. 조직풍토와 직무만족 간 상관관계

변수		직무만족도
조직풍토		0.53***
하위 요인	슈퍼비전	0.41***
	개인자율성	0.43***
	업무배정	0.57***
	인센티브	0.42***

\*\*\*p<.001

한편 조직풍토가 직무만족에 미치는 영향을 살펴보기에 앞서 회귀분석의 기본가정을 충족되었는지 검토하기 위해서 다음과 같은 과정을 거쳤다. 첫째, 본 연구의 사례 수는 570개인 관계로 중심극한정리에 의해서 정규분포곡선을 이루었다고 할 수 있지만[34], 더 정밀한 검토를 위해서 이상점이 존재하는 여부를 평가하고, 왜도와 첨도를 검토하였다. 그 결과 전반적으로 정규성을 충족시키는 것으로 나타났다. 다중공선성 문제에 대한 검증은 다양한 방법이 있지만 가장 간단한 방법은 독립변수 간 상관관계를 검토하는 방법과 보다 엄격한 방법으로 분산팽창계수(VIF) 및 공차한계(tolerance)를

검토하는 방법이 있다. 이때 공차한계 값이 .10이하일 때, 또는 분산팽창계수 값이 .10 이상일 때 다중공선성 문제가 없다고 볼 수 있다. 본 연구에서 분산팽창계수(VIF)와 공차한계(tolerance) 값을 살펴본 결과 분산팽창계수(VIF) 값은 각각 1.022에서 2.162이었고, 공차한계(tolerance) 값은 .463에서 .963이었다. 따라서 두 변수 간에 다중공선성 문제는 없다고 이해할 수 있다[35]. 아울러 자기상관 문제를 검증해볼 수 있는 방법으로 Dubin-Watson 검정법을 사용하였다. 본 연구에서는 Dubin-Watson 값이 1.839에서 1.946의 범위로 2에 근접하였다. 따라서 거론된 전제조건들을 모두 고려할 때, 본 연구에서는 회귀분석의 기본가정을 충족되었음을 검증하였다.

일반적 특성을 통제한 상태에서 조직풍토가 직무만족에 미치는 순수한 설명력과 영향력을 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 [표 3]과 같다.

먼저 모델 1단계에서는, 직무만족에 대해 응답자의 일반적 특성 변인들(성별, 연령, 교육수준, 근무지역, 근무경력, 직위)은 3.5%의 유의한 설명력을 가지며, 교육수준( $\beta=0.137$ ), 연령( $\beta=0.106$ ), 근무경력( $\beta=-0.096$ ), 직위( $\beta=0.050$ ), 근무지역( $\beta=-0.033$ ) 순으로 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 즉 응답자가 대학원 재학이상 일수록, 나이가 많을수록, 근무경력이 짧을수록, 직위가 높을수록, 근무지역이 농어촌일수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다.

모델 2단계에서는 응답자의 일반적 특성 변인들(성별, 연령, 교육수준, 근무지역, 근무경력, 직위)을 통제 한 상태에서 조직풍토 변인을 투입한 결과, 직무만족에 대해 설명력이 33.3%로 모델 1단계에 비해 28.8%의 유의한 증가를 보였다. 아울러 직무만족에 대해서는 조직풍토( $\beta=0.558$ ), 연령( $\beta=0.208$ ), 교육수준( $\beta=0.144$ ), 근무경력( $\beta=-0.105$ ), 성별( $\beta=-0.061$ ) 순으로 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 즉 조직풍토에 대해 긍정적으로 인지할수록, 연령이 많을수록, 대학원 재학 이상 일수록, 여성일수록 직무 만족도 높았지만, 무엇보다 직무만족에 영향을 미치는 가장 큰 요인이 조직풍토임을 알 수 있다. 이는 조직풍토를 긍정적으로 인지할수록 직무만족도가 높았던 선행연구 결과([14][17][20][28][29])

와도 일치한다.

한편 특징적으로 일반적 특성 변인들을 통제했을 때, 성별은 1단계와 달리 유의성이 나타난 반면, 근무지역과 직위는 유의성이 상실한 것으로 나타났다. 이는 응답자의 일부 특성이 직무만족 정도를 직접적으로 결정하기 보다는 직무환경과 상호작용을 통해 직무만족을 완화 또는 향상시키거나, 또는 이외 기타 변인이 조직풍토와 직무만족과의 관계에서 매개적인 요소로서 작용하고 있음[27]을 추정할 수 있다. 따라서 이에 대한 추후 연구가 필요하다.

표 3. 조직풍토가 직무만족에 미치는 영향

Model	직무만족								
	1단계				2단계				
	상수	B	β	t	상수	B	β	t	
성별		0.003	0.000	0.004		-1.280	-0.061	-1.717**	
연령		0.159	0.106	2.152**		0.312	0.208	5.013***	
교육수준		3.531	0.137	2.921***		3.711	0.144	3.690***	
근무지역	62.513	-0.886	-0.033	-0.770*	21.231	-0.250	-0.009	-0.261	
근무경력		-1.096	-0.096	-1.714**		-1.201	-0.105	-2.258**	
직위		1.094	0.050	0.878*		-0.519	-0.023	-0.498	
조직풍토						0.381	0.558	15.850***	
		R <sup>2</sup> = .035 F = 3.402**				R <sup>2</sup> = .333 F = 40.099*** ΔR <sup>2</sup> = 298***			

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

- 주 : (더미) 1. 성별 : ① 여자, ② 남자  
 2. 교육수준 : ① 대학교 졸업 이하 ② 대학원 재학 이상  
 3. 근무지역 : ① 도시, ② 농어촌  
 4. 직위 : ① 일반사회복지사, ② 선임 사회복지사 이상

### V. 결론 및 제언

본 연구 목적은 사회복지관에 종사하는 사회복지사를 대상으로 기관의 조직풍토에 대한 지각 정도를 측정하고, 사회복지사가 지각한 조직풍토 수준이 직무만족에 미치는 영향을 알아보는 것이다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 상관관계 분석을 통하여 조직풍토와 조직풍토 하위요인인 슈퍼비전, (교육에 참여할) 개인의 자율성, 업무배정, 인센티브가 직무만족과 유의한 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지사가 조직풍토 하위요인인 슈퍼비전, (교육에 참여할) 개인의 자율성, 업무배정, 인센티브에 대해 긍정적으로 인지할수록 직무만족이 향상됨을 의미한다.

둘째, 조직풍토가 직무만족에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 모델 1단계에서는 일반적 특성 변인(성별, 연령, 교육수준, 근무지역, 근무경력, 직위)들이 3.5%의 설명력을 가지고 있는 반면에, 모델 2단계에서는 일반적 특성 변인을 통제 한 상태에서 조직풍토 변인을 투입한 결과, 직무만족에 대한 설명력이 전체 33.3%이며, 모델 1단계에 비해 28.8%의 설명력이 증가하였다. 이는 무엇보다 직무만족에 영향을 미치는 가장 큰 요인이 조직풍토임을 나타내주고 있다.

이러한 연구결과들로 알 수 있는 것은 사회복지관에 근무하는 사회복지사가 조직풍토 하위요인인 슈퍼비전, (교육에 참여할) 개인의 자율성, 업무배정, 인센티브에 대해 긍정적으로 인지할수록 직무만족이 향상됨을 의미한다. 따라서 이러한 연구결과를 바탕으로 사회복지사가 조직풍토 하위요인 즉, 슈퍼비전, 개인의 자율성, 업무배정, 인센티브를 보다 긍정적으로 인지할 수 있도록 몇 가지 실천적 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지사가 조직풍토 하위요인인 슈퍼비전을 긍정적으로 인지할수록 직무만족이 향상된다고 나타난 연구결과는 다음과 같은 실천적 제언을 담고 있다.

일선 사회복지관의 중간관리자를 대상으로 한 슈퍼바이저의 자세와 역할 그리고 슈퍼비전의 방법 및 내용 등에 관한 교육과 훈련이 요구된다. 일반적으로 우리나라 사회복지관의 사회복지사들은 사회복지관에 처음 입사 후, 제대로 훈련받은 중간관리자(슈퍼바이저)로부터 슈퍼비전을 받아 성장하는 경우가 드물다. 또한 4~5년후에는 제대로 훈련받지 못한 이들 사회복지사들이 중간관리자가(슈퍼바이저)가 되어 다시 일반 사회복지사들에게 슈퍼비전을 주게 되는 악순환이 반복되고 있는 것이 우리나라 사회복지관의 현실이다. 슈퍼바이저



를 위한 체계적인 교육과 훈련 프로그램은 개별 사회복지관의 노력으로 마련되는 것도 중요하지만, 보건복지가족부와 한국사회복지사협회의 노력으로 정책적으로 접근할 필요가 있다.

둘째, 사회복지사가 조직풍토 하위요인인 (교육에 참여할) 개인의 자율성을 긍정적으로 인지할수록 직무만족이 향상된다고 나타난 연구결과는 다음과 같은 실천적 제언을 담고 있다. 사회복지사의 재교육 기회는 보장되어야 하며, 재교육의 내용도 다양화 되어야 할 것이다. 2009년부터 사회복지사의 보수교육이 의무화되어 연 8시간 이상 교육을 받아야 하지만, 이러한 연 8시간의 의무보수교육 이외에도, 종합사회복지관에 종사하는 사회복지사가 담당하는 각 영역별로 보다 다양한 내용의 교육이 이뤄져야 할 것이다. 이를 위해서는 보건복지가족부와 한국사회복지관협회의 노력이 중요하다. 특히, 이러한 교육기회가 사회복지관과 사회복지사에게 주어질 때, 무엇보다 중요한 것은 교육의 당사자인 사회복지사의 참여의지와 참여하고자 하는 사회복지사에 대한 사회복지관장의 배려가 더욱 중요하다.

셋째, 사회복지사가 조직풍토 하위요인인 업무배정에 긍정적으로 인지할수록 직무만족이 향상된다고 나타난 연구결과는 다음과 같은 실천적 제언을 담고 있다.

업무배정에 대한 형평성이 이뤄져야 할 것이다. 사회복지관의 업무는 일반적으로 사회복지적 전문성이 요구되는 업무와 사회교육 프로그램, 차량운행 등과 같은 사회복지의 비전문적 업무 등으로 구성되어 있다. 사회복지의 비전문적 업무를 배정 받은 사회복지사들과 사회복지의 전문적 업무를 배정 받은 사회복지사들과의 업무배정 형평성은 반드시 고려되어야 할 것이다. 이를 위해서 사회복지관장들은 직원관리와 업무배정에 대한 보다 체계적이고 효과적인 운영 시스템을 개발하여 도입하여야 할 것이다.

넷째, 사회복지사가 조직풍토 하위요인인 인센티브를 긍정적으로 인지할수록 직무만족이 향상된다고 나타난 연구결과는 다음과 같은 실천적 제언을 담고 있다.

사회복지사의 노력과 그 결과에 대한 인센티브는 보장되어야 할 것이다. 사회복지관의 사회복지사들은 담당업무량이 타 직종에 비해 많은 편이며, 이러한 과중

한 업무량으로 인하여 야근을 하게 되는 경우도 많다. 또한 업무의 특성상, 야간과 주말에 프로그램을 진행해야 할 경우도 많다. 어느 사회복지사는 오전 9시에 출근하여, 중고생 방과후 프로그램을 위해 밤11시까지 주 2~3회 고정적으로 진행함에도 불구하고, 이에 대한 인센티브를 제공받지 못하는 경우도 있다. 자신이 노력한 것에 대해 적절한 보상을 바라는 것은 인간의 존엄을 지닌 사회복지사로서 당연한 욕구이자 권리인 것이다. 이를 보장하기 위해 가장 먼저 변화되어야 할 것은 사회복지관장의 구시대적인 사고방식이다. 예를 들면, “예전에 내가 일반 사회복지사로 근무할 때는 주 3~4일 야근하는 것 혹은 주말에 늦게까지 근무하는 것은 당연한 것이며, 이렇게 근무해야 진정한 사회복지사이다. 요즘 사회복지사들은 특하면 보상이나 인센티브를 보장해달라고 하는데, 사회복지사로서 자질이 부족하다.” 등과 같은 사회복지관장의 구시대적인 사고가 먼저 변화되어야 할 것이다.

이상의 제언들은 본 연구의 결과 즉, 직무만족에 영향을 미치는 가장 큰 요인이 조직풍토(슈퍼비전, 개인 자율성, 업무배정, 인센티브)로 나타난 것을 토대로 제시하였다. 그러나 본 연구에서는 직무만족에 영향을 주는 조직풍토(슈퍼비전, 개인 자율성, 업무배정, 인센티브)를 어떻게 하면, 향상시킬 것인지에 대한 실증적 연구는 다루고 있지 않고 있어, 이에 대한 후속연구가 요구되고 있다.

#### 참고 문헌

- [1] 이수진, *사회복지사의 직무만족에 관한 연구*, 이화여자대학교 석사학위논문, 1994.
- [2] 이여진, *사회복지사들의 직무특성과 직무전문성 정도가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구*, 연세대학교 석사학위논문, 1998.
- [3] 안진희, *사회복지사의 직무만족에 관한 연구*, 건국대학교 석사학위논문, 2002.
- [4] 이희경, *사회복지사의 직무만족도에 관한 연구*, 청주대학교 석사학위논문, 2002.

- [5] 최소연, *사회복지조직의 인적자원개발과 직무만족관계에 관한 연구*, 이화여자대학교 석사학위논문, 2003.
- [6] 김경희, 정은주, “사회복지관 일선사회복지사의 직무만족 결정변인에 관한 연구”, *사회연구*, Vol.12, No.2, pp.107-131, 2006.
- [7] 김규나, *종합사회복지관 사회복지사의 전문성인식과 직무만족에 관한 연구*, 상지대학교 석사학위논문, 2007.
- [8] D. Hellriegel and J. W. Slocum, "Organization at Climate: Measure, Research and Contingencies," *Academy of Management Journal*. Vol.17. No.12. pp.225-280, 1974.
- [9] S. L. Fink, R. S. Jernks, and R. D. Willitz, *Designing and Managing Organizations*. Home Wood. Illinois: Richard L. Irwin, INC. 1983
- [10] 노정주, *사회복지관의 조직풍토와 사회복지사의 조직몰입에 관한 연구*, 신라대학교 석사학위논문, 2004.
- [11] 허민근, *사회복지사가 인식한 조직풍토가 조직몰입에 미치는 영향*, 경성대학교 석사학위논문, 2004.
- [12] 조정아, *사회복지관의 조직풍토가 조직효율성에 미치는 영향에 관한 연구: 서울시 사회복지관을 중심으로*, 연세대학교 석사학위논문, 2001.
- [13] 최예숙, *사회복지사의 사회복지조직 풍토에 대한 인식이 직무성과에 미치는 영향*. 전주대학교 석사학위논문, 2002.
- [14] 신원정, *사회복지조직의 풍토가 사회사업가의 직무 만족도에 미치는 영향에 관한 연구*, 서울대학교 석사학위논문, 1991.
- [15] 한동일, *행정조직풍토가 사회복지전문요원의 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구*, 청주대학교 박사 학위논문, 1993.
- [16] 박선화, *사회복지전문요원 직무만족도에 관한 실증적 연구: 조직풍토를 중심으로*. 한성대학교 석사 학위논문, 1998.
- [17] 서호정, *사회복지조직의 조직풍토와 직무만족에 관한 연구*, 중앙대학교 석사학위논문, 2002.
- [18] 이종복, 4 개의 조직풍토 비교연구, 고려대학교 행동과학연구소, *행동과학연구*. Vol.5, No.1. pp.75-84, 1980.
- [19] R. M. Steers and L. W. Porter, *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw-Hill 1975
- [20] G. H. Litwin and R. Stringer, *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University Press. 1968.
- [21] G. A. Forehand and B. Gilmer, "Environmental Variation in Studies of Organizational Behavior," *Psychological Bulletin*. Vol.62, No.6. 1964.
- [22] 신태현, 김영조, 조직풍토와 심리풍토에 대한 개념적·방법론적 검토. *서울산업대학논문집*. 33. pp.109-121. 1991.
- [23] J. P. Campbell, M. D. Dunnette, and E. E. Lawler, and K. E. Weick, *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. NY: McGraw - Hill. 1970.
- [24] R. Hoppock, *Job Satisfaction*. New York: Harper & Rou.. 1935.
- [25] G. M. Acker, "The Effect of Organizational Conditions on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health Care," *Community Mental Health Journal*, Vol.40, No.1, pp.65-73, 1999.
- [26] 유병주, *직무만족과 직무수행에 관한 연구*, 고려대학교 박사학위논문, 1982.
- [27] S. E. Stanley and T. D. Taber, "Job Satisfaction Indicators and Their Correlates," *American Behavioral Scientist*. Vol.18, No.3. pp.333-368, 1975.
- [28] F. Friedlander and N. Margulies, "Multiple Items of Organizational Climate and Individual Value System upon job Satisfaction," *Personel Psychology*, 22. pp.171-183, 1969.
- [29] W. R. Lafollette and H. P. Sims, "Is Satisfaction

Redundant with Organizational Climate?".  
Organizational Behavior and Human  
Performance. 13. pp.257-278. 1975.

- [30] 김양욱, *학교조직풍토가 교사의 직무만족에 미치는 영향*, 창원대학교 석사학위논문, 1993.
- [31] H. A. Brayfield and H. F. Rothe, "An Index of Job Satisfaction," *Applied Psychology*, 35. pp.307-311, 1951.
- [32] 강홍구, *사회복지사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구*, 한국사회복지학, Vol.58, No.2, pp.355-375, 2006.
- [33] 박경일, *지역사회복지관 사회복지사의 갈등수준과 갈등원인에 대한 요인분석*, 한국사회복지학회 2001년도 추계학술대회, 2005.
- [34] 김태근, *U-Can 회귀분석*, 서울: 인간과 복지, 2005.
- [35] 이학식, 임지훈. *SPSS14.0 매뉴얼*, 경기: 법문사, 2008.

#### 저자 소개

김 용 민(Yong-Min Kim)

정회원



- 1989년 2월 : 강남대 사회사업학과(문학사)
- 1992년 8월 : 대구대학교 사회복지학과(문학석사)
- 2003년 2월 : 성균관대학교 사회복지학과 박사과정수료
- 2003년 9월 ~ 2009년 현재 : 대불대학교 사회복지학과 교수

<관심분야> : 지역사회복지, 학교사회복지, 상담