

## 오류관리문화와 직무만족 및 조직몰입과의 관계 - 사회복지사의 심리적 자본과의 상호작용효과 분석 -

이 상 철

(서울시복지재단 정책개발실 부전문위원)

### [요 약]

본 연구는 사회복지사의 직무태도 즉 직무만족과 조직몰입에 대한 오류관리문화와 심리적 자본의 영향력을 보고자 한다. 자료수집은 서울과 경기지역의 사회복지이용시설에 종사하는 경력 2년 이상의 사회복지사를 대상으로 층화표집을 사용하였으며, 최종적으로 총 89개 기관 564명의 자료를 표집하였다. 연구의 주요결과는 다음과 같다. 첫째, 사회복지기관의 오류관리문화와 심리적 자본의 수준을 동시에 제고시킬 경우 사회복지사의 직무태도는 정적으로 향상되는 것으로 나타났다. 둘째, 오류관리문화와 심리적 자본은 각각 사회복지사의 직무태도 제고에 기여하는 것으로 나타났다. 한편 사회복지사의 직무태도 제고에 있어서 오류관리문화와 심리적 자본 각각의 주효과에 비해 상호작용효과의 크기가 보다 높게 나타났다는 점에서 사회복지기관에 대한 시사점이 존재한다고 말할 수 있다. 이와 같은 결과를 기초로 이론적 및 실천적 함의를 논의하였다.

주제어: 오류관리문화, 심리적 자본, 직무만족, 조직몰입, 다층모형

### 1. 서론

사회복지기관의 구성은 사람, 즉 원조전문인(helping profession)을 중심으로 한다. 즉, 전문인의 직무성공을 통해서 사회복지기관은 조직의 성과를 구축한다. 따라서 사회복지사의 직무성공에 영향을 미치는 요인에 대한 엄밀한 검증과 이를 통한 지식의 축적은 매우 중요할 수 있다. 직무성공을 논하는데 있어 다양한 시각이 존재할 수 있으나, 직무성공(job performance) 인식의 핵심적인 개념은 직무태도(job attitude) 변수로서 직무만족(job satisfaction)과 조직몰입(organizational commitment)이라고 할 수 있다. 즉, 직무성공은 직무만족과 조직몰입이라는 직무태도(job attitude)를 기반으로 해서

실제적인 성과가 발현되는 것이기에 직무성과를 직무만족과 조직몰입이라는 차원에서 접근하는 것은 직무성과의 기저를 이해하는데 있어 매우 의미있는 일이라고 말할 수 있다. 따라서 본 연구는 직무태도 변수인 직무만족과 조직몰입을 중심으로 설정하면서 이에 대한 영향력의 구조를 다각적인 차원에서 검증하는데 의미를 둘 수 있다.

사회복지사의 직무태도를 설명하는데 있어 그 영향력의 구조는 기존의 방식과 달리 두 가지 차원에서 접근할 수 있다. 즉 기존의 방식은 개인의 차원에서 모든 것을 설명하려는 방식이었으나, 이에는 제한성이 많다고 말할 수 있다. 따라서 새롭고 보다 유효성이 높은 접근 방식에서 강조하는 것은 두 가지 차원에서의 이해, 즉 조직차원에서의 영향력을 망라하면서 개인차원에서의 영향력을 포괄적으로 구축하는 노력이 필요하다. 직무태도는 개인적 속성 이외에도 조직의 속성에 의해서 많은 영향을 받을 수 있기 때문이다.

직무태도는 사회복지기관 자체가 갖는 속성의 영향을 크게 받을 수 있는데, 사회복지기관과 직무태도와의 연결고리는 다음과 같이 설명할 수 있다. 사회복지기관은 클라이언트에게 사회복지서비스를 제공하는 활동을 중심으로 둔다고 말할 수 있다. 따라서 서비스의 품질관리(quality control)를 통한 사회복지적 개입의 효과성을 높이는 것은 사회복지기관에 있어 무엇보다도 중요하다고 말할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 사회복지서비스의 품질을 제고시키기 위한 방안으로서 조직수준에서는 오류관리문화(error management culture), 개인수준에서는 심리적 자본(psychological capital)을 통해 직무태도 효과성에 대해 검증하였다.

사회복지서비스의 품질 제고를 통한 사회복지사의 직무태도 인식에 긍정적인 영향을 미칠 수 있리라 기대하는 오류관리문화와 심리적 자본에 대한 연구필요성을 논의하자면 다음과 같다. 오류관리(error management)는 서비스(service)와 관련된 품질관리(quality control) 및 품질향상(quality improvement)을 위한 중요한 접근방법으로서 최근 들어 항공 및 의학 분야에서 활발한 연구가 수행되어왔으며, 영리기업분야에서도 연구가 시작되고 있는 추세라고 말할 수 있다. 오류관리의 개념을 사회복지기관에 적용하는 것이 필요하다고 생각하는 이유는 사회복지기관은 바로 사회복지서비스에 중점을 두는 기관이기 때문이다. 일반적으로 서비스는 눈에 보이지 않는 무형성(intangibility) 수준이 높은 특성이 존재하고, 서비스를 제공하는 사회복지사와 클라이언트별 개인차가 상호작용하면서 서비스의 양적-질적 수준이 달라질 수 있다는 점에서 이질성(heterogeneity) 수준이 높다고 볼 수 있으며, 마지막으로 서비스의 생산과 소비가 동시에 이루어진다는 점에서 동시성(simultaneity) 수준 역시 높은 특성이 나타남에 따라 사회복지서비스에 있어서 체계적인 품질관리(quality control)가 용이하지 않은 특성을 나타낸다(곽원섭, 1999). 따라서 사회복지서비스의 품질관리 및 품질제고를 통한 사회복지사의 직무태도 제고를 위해 오류관리에 대한 연구의 필요성이 제기된다고 말할 수 있다.

한편, 효과적으로 오류관리를 수행하기 위해서는 조직구성원들이 오류를 탐지하고, 분석하고, 신속하게 발생한 오류를 교정하는 과정에서 개방적 의사소통과 조직구성원들간 상호협력의 필요성이 제기된다. 따라서 오류관리는 개인수준에서 이루어지는 것 보다는 조직수준에서 이루어지는 것이 보다 효과적이라고 말할 수 있다. 따라서 많은 연구자들은 오류관리를 조직내에서 공유된 규범, 가치, 그리고 실천 시스템으로 정착시키기 위해서는 조직문화의 차원에서 오류관리를 적용하는 것이 바람직할 것이

라는 제안을 하고 있다. 따라서 본 연구에서는 조직문화의 한 유형으로서 오류관리문화를 살펴보고자 한다.

사회복지사는 원조전문직(helping profession) 중 하나로서 인간의 주체성에 대한 믿음과 함께 인간에 대한 긍정적인 속성 및 태도를 타 직종에 비해 상대적으로 많이 가지고 있다고 말할 수 있다. 한편, 최근 들어 활발한 연구가 이루어지고 있는 개념 중 심리적 자본(psychological capital)은 긍정적 조직행동(positive organizational behavior)의 개념들 중 잠재적으로 개발가능성 수준이 높다고 평가받은 인간의 긍정적 심리적 속성들 즉, 희망(hope), 현실적 낙관주의(realistic optimism), 자기효능감(self-efficacy), 탄력성(resilience)을 자본(capital)으로 개념화함으로써 새로운 인적자원개발 패러다임의 가능성을 제시해 주고 있는 개념이라고 말할 수 있다(Luthans et al., 2007). 잠재적으로 개발가능한 인간의 긍정적 속성들을 자본이라고 표현할 때 사회복지사는 타직종에 비해 심리적 자본이 높은 수준이라고 말할 수 있으며, 또한 심리적 자본이 필요한 직종이라고 말할 수 있다. 즉, 클라이언트의 긍정적인 변화 유도를 목적으로 도움을 제공하는 사회복지사에게 있어서는 긍정적인 심리적 자본 수준이 낮을 경우 클라이언트에 대한 개입은 효과적이지 않을 수 있다고 말할 수 있다. 달리 표현하자면 각 클라이언트에 대해 효과적으로 개입하는 사회복지사는 심리적 자본의 수준이 높다고 말할 수 있을 것이다. 따라서 사회복지사의 직무태도 제고를 위해 심리적 자본의 영향력에 대해 살펴보는 것은 의미있는 일이라고 말할 수 있다.

본 연구에서는 개인수준에 해당하는 심리적 자본과 조직수준에 해당하는 오류관리문화가 사회복지사의 직무태도 인식에 미치는 효과를 검증하고자 한다. 한편, 전통적으로 직무태도에 강한 영향을 미치는 것으로 알려진 개념인 조직공정성, 사회적 바람직성, 그리고 인구사회적 변수들을 통계적으로 통제된 상태에서 심리적 자본, 오류관리문화, 그리고 심리적 자본과 오류관리문화의 상호작용 각각이 직무태도 인식에 미치는 효과를 검증해 봄으로써 이론적 정교성 및 실천적 함의를 제시해 보고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 1) 직무성과와 직무태도간 관계

조직행동(organizational behavior)이란 조직내 개인과 집단의 행동을 체계적으로 연구함으로써 조직내의 인간행동에 관한 지식을 쌓아가고자 하는 학문을 의미한다(Greenberg and Baron, 2003). 전통적으로 조직행동에서 가장 많이 연구되어온 주제는 직무태도(job attitude)<sup>1)</sup>로서, 그 핵심개념은 직무만족(job satisfaction)과 조직몰입(organizational commitment)이라고 말할 수 있다(임창희, 2006; Steers, 1981; 김정남, 1999; Judge, Parker, Colbert, Heller, and Ilies, 2001). 조직행동에서 직무태도를

1) 직무태도(job attitude)란 개인이 직무환경내의 대상들에 대해 호의적이거나 비호의적으로 반응하는 경향으로서 특정태도 대상에 대한 정서적 경향성으로 정의할 수 있다(Steers, 1981).

중요하게 다루는 가장 큰 이유는 직무성과와의 관련성이 매우 높기 때문이다(Steers, 1981; 임창희, 2006; 김정남, 1999). 예를 들어 직무성과(job performance)와 직무태도의 순수한(error-free) 관계에 대해 메타분석(meta-analysis)한 연구들에 의하면 직무성과와 조직몰입, 그리고 직무성과와 직무만족 간 교정된 상관계수(corrected mean correlation)는 Cohen(1982)의 효과의 크기(effect size)로 살펴볼 때 중간크기 또는 높은 크기로 나타났다(Ricketta, 2002; Judge, Thoresen, Bono, and Patton, 2001; Iaffaldano and Muchinsky, 1985; Petty, McGee, Cavender, 1984). 이와 같은 결과는 표본크기가 상대적으로 작음으로서 야기되는 검증력(power)의 한계, 측정오차(measurement error)의 한계, 범위축소(range restriction)의 한계 등을 교정(correction)하였을 경우 직무태도 변수 중 직무만족과 조직몰입이 직무성과와의 순수한 관련성이 정적으로 크게 나타났다고 해석할 수 있다. 따라서 많은 연구들에서는 직무성과를 직접적으로 측정하는 것이 현실적으로 어려울 경우 직무만족과 조직몰입과 같은 직무태도 변수를 직무성과에 대한 대리변수(proxy variable)로서 사용하는 경향이 존재한다고 말할 수 있다(예: Mathieu and Zajac, 1990; Ricketta, 2002).

직무만족은 조직구성원들이 자신의 직무에 대해 갖고 있는 태도로서 직무에 대한 개인의 정서반응을 의미한다(Steers, 1981). 즉, 직무만족은 자신의 직무나 직무경험에 대한 평가로부터 비롯되는 유쾌하거나 긍정적인 정서상태로 해석할 수 있으며(Locke, 1976), 또한 직무로부터 개인이 가치있다고 생각하는 것을 실제로 구현하고 있다는 인식수준을 의미한다(김정남, 1999). 직무만족에 대한 연구가 활발히 이루어지고 있는 이유로는 직무만족이 직무성과의 결정요인이라는 연구결과들 때문이다(Vroom, 1964; Porter and Steers, 1973; Hulin, 1968; Ilgen and Hollenback, 1977; Herzberg, Mausner, and Snyderman, 1959).

조직몰입은 조직의 목표와 가치관의 수용을 나타내는 규범적 몰입, 조직에 대한 애착으로 인해 조직을 떠나지 않으려고 하는 지속적 몰입, 그리고 조직에 충성하고 공헌하려는 의지 등을 나타내는 정서적 몰입으로 구분할 수 있다(예: Cohen and Kirchmeyer, 1995; Durham, Grube and Castaneda, 1994; Meyer, Paunonen, Gellatly, Goffin and Jackson, 1989; McGee and Ford, 1987; Mowday, Porter and Steers, 1982). 조직몰입의 증대는 생산성(productivity)과 직무성과(job performance) 향상을 가져오고 이직 및 결근율을 낮춘다는 다수의 연구들에 의해 그 중요성이 부각되고 있다고 말할 수 있다(Meyer, Paunonen, Gellatly, Goffin and Jackson, 1989; Mowday, Porter and Steers, 1982). 또한 최근에는 조직몰입이 단순히 직무성과 향상 뿐만 아니라 교육훈련 및 참여의욕 증대, 팀 협력의 증대, 심지어는 조직혁신에 기여한다는 연구결과가 제시됨에 따라 그 중요성이 더욱 부각되고 있다고 말할 수 있다(Agarwala, 2003; Lum, Kervin, Clark, Reid, and Sirola, 1998; Stevens, Beyer, and Trice, 1978).

본 연구에서는 현실적으로 직접적인 측정이 어려운 사회복지사의 직무성과 대신에 전통적으로 직무성과와의 높은 관련성이 논의되어 왔으며 직무성과에 대한 대리변수로서 기능해 온 직무만족과 조직몰입을 결과변수로 모형화하고자 한다.

## 2) 오류관리문화와 직무태도와의 관계

거의 모든 조직의 구성원들은 업무상 그리고 조직생활내에서 오류(error)를 범한다고 말할 수 있다. 조직에서 발생하는 이러한 오류는 일반적으로 시간의 손실, 결함이 존재하는 생산물의 산출, 조직구성원들의 사기저하 등과 같은 부정적인 결과를 초래한다고 인식되어 왔다(Rhamy, 1999; Petersen, 1996; Helmreich, 2000; Sexton, Thomas, and Helmreich, 2000; Hales and Pronovost, 2006; Haselton and Buss, 2000). 그러나 최근에는 오류에 대한 효과적인 관리에 따라 오류를 통한 학습 및 조직혁신 등과 같은 긍정적인 결과를 이끌어낼 수 있다는 연구결과들이 제시되고 있어, 조직에서 발생하는 오류들에 대한 효과적인 관리방안에 대한 관심이 높아지고 있는 추세라고 말할 수 있다(Frese, 1995; Nordstrom, Wendland and Williams, 1998; Keith and Frese, 2005; Heimbeck, Frese, Sonnentag and Keith, 2003; van Dyck et al, 2005).

전통적으로 조직 및 업무상 오류로 인해 발생하는 부정적인 결과들은 오류의 긍정적 결과에 비해 상대적으로 단기간내에 발생하며 가시적인 관찰이 용이하다는 특성으로 인하여 학계에서 높은 관심의 대상이 되어 왔다(Reason, 1990; Meijman and Mulder, 1998). 이와 같은 연구경향성에 기초하여 대부분의 연구들은 오류를 부정적인 사건으로서 개념화하는 경향성이 나타났으며, 가능한 한 오류발생을 막기 위한 시도로서 오류억제(error prevention)의 개념을 주로 적용해 왔다(Reason, 1990).

반면, 최근 들어서는 장기적인 관점에서 오류에 대한 효과적인 접근을 통해 오류를 통한 학습동기를 고무시키고, 또한 보다 실험적이고 혁신적인 시도를 통해 보다 향상된 조직성적을 창출할 수 있다는 경험적 연구결과를 토대로 오류를 통한 조직의 긍정적 결과를 창출하고자 하는 연구가 활발히 진행되고 있는 추세이다(Frese, 1995; Nordstrom, et al., 1998; van Dyck, et al., 2005).

업무상 또는 조직내에서 발생한 오류들을 효과적으로 관리하기 위해서는 조직구성원들이 오류를 탐지하고, 분석하고, 오류를 신속하게 교정하고 대처하는 과정이 필요하며, 이를 위해서는 개방적 의사소통과 조직구성원들간 상호협력의 필요성이 제기된다(van Dyck et al., 2005). 즉 오류관리는 개인 수준에서 이루어지는 것 보다는 조직수준에서 이루어지는 것이 보다 효과적이라고 말할 수 있다. 그러므로 오류관리를 조직내에서 공유된 규범, 가치, 그리고 실천 시스템으로 정착시키기 위한 가장 바람직한 방법은 오류관리를 조직문화로 녹여내는 것 즉, 오류관리문화의 형태로 전환하는 것이 바람직할 것이라고 제안하고 있다(van Dyck et al., 2005; Klein, Dansereau, and Hall, 1994; Reichers and Schneider, 1990). 오류관리문화와 직무태도 및 직무성과관련 변수들간의 관련성을 살펴보자면 다음과 같다.

오류관리문화와 오류회피문화가 조직성가에 미치는 영향에 대해 네덜란드와 독일의 기업들을 대상으로 연구한 van Dyck 등(2005)의 연구에 의하면, 회사의 목표달성 정도 및 재무적 성과 모두에 대해 오류회피문화는 유의하지 않게 나타난 반면 오류관리문화는 정적으로 유의하게 나타났다. 역시 독일의 기업들을 대상으로 오류관리문화와 오류회피문화가 회사의 목표달성 정도와 총자산이익률(return on assets)에 미치는 효과에 대해 이론단계적 회귀분석을 실시해본 결과 오류회피문화와 달리 오류관

리문화는 회사목표달성과 총자산이익률에 정적으로 유의한 결과가 나타났음을 보고하였다(van Dyck et al., 2005). 이와 같은 결과는 국가의 특성과 상관없이 오투회피문화는 기업의 성과 제고에 기여하지 못하는 반면, 오투관리문화는 기업성과제고에 유의미한 영향을 미치고 있음을 나타내고 있다고 정리할 수 있다. 이와 같은 논의에 따라 본 연구에서는 오투회피문화에 대한 논의보다는 오투관리문화가 사회복지사의 직무태도에 미치는 효과에 대해 검증해보고자 한다.

### 3) 심리적 자본과 직무태도와의 관계

긍정적 심리학(positive psychology) 문헌으로부터 도출된 용어인 긍정적 조직행동(positive organizational behavior)은 조직 및 구성원들에 대한 긍정적 태도, 직무만족, 조직몰입, 조직학습, 동기 부여, 조직내 의사소통 활성화, 구성원간 협력적 관계 구축, 조직혁신과 같은 긍정적인 조직행동 결과들을 제고하기 위한 목적에서 인간에 대한 긍정적 접근법(positive approach)에 초점을 맞추고 새롭게 등장하고 있는 개념이라고 말할 수 있다(Luthans and Youssef, 2007; Luthans, Youssef, and Avolio, 2007). 긍정적 심리학에 뿌리를 두고 있는 긍정적 조직행동이 부각되기 시작한 배경은 지금까지 인간에 대한 부정적이고 병리적인 접근법 또는 문제중심의 접근법(problem oriented approach)이 인간에 대한 이해를 제고시키기 위한 목적달성에 기여하지 못했다는 자성에 근거하고 있다고 말할 수 있다(Luthans et al., 2007). 예를 들어 그동안 심리학 및 사회학의 조직행동 관련 연구들은 주로 병리적이고 문제중심의 부정적인 관점들 및 개념들<sup>2)</sup>에만 초점을 맞추어 왔다는 것이다(Luthans et al., 2007). 즉 인간행동에 있어서 그동안의 부정적인 관점 및 개념들은 인간의 긍정적인 강점들(human strengths)을 꽃피우기 위한 최적의 기능을 수행하는데 있어서 한계를 나타냈으며, 결국 인간행동에 대한 이해에 있어서 부적절한 결과들만을 양산했다는 비판에 직면하게 되었다고 정리할 수 있다(Luthans et al., 2007).

이와 같은 배경하에 인간의 긍정적인 속성을 개발함으로써 인간의 강점을 제고하기 위해 개발된 개념이 심리적 자본(psychological capital)이라고 말할 수 있다. 심리적 자본은 긍정적 조직행동의 개념들로부터 잠재적으로 개발가능성 수준이 높다고 평가받은 인간의 긍정적 심리적 속성들 즉, 희망(hope), 현실적 낙관주의(realistic optimism), 자기효능감(self-efficacy), 탄력성(resilience)을 자본(capital)으로 개념화함으로써 인적자원개발 패러다임의 새로운 가능성을 제시해주고 있는 개념이라고 말할 수 있다(Luthans et al., 2007). 심리적 자본이라는 개념은 사회복지영역에서는 생소하게 다가올 수밖에 없다고 생각한다. 심리적 자본이라는 개념 자체가 최근이라고 말할 수 있는 2007년에 등장하였으며, 또한 현재까지 영리기업 중심으로 타당화가 이루어져 왔기 때문에 사회복지영역에 있어서는 생소한 개념이라고 볼 수 있다. 한편 심리적 자본이 부각되고 있는 배경은 첫째 고정된 특질(trait)에 가까운 성격(personality)에 비해 개발가능성이 높은 상태변수(state-like)에 가깝기 때문에 교육

2) 병리적 관점의 연구주제들은 스트레스(stress), 소진(burnout), 갈등(conflict), 정서노동(emotional labor) 등 부정적 인간행동에 대한 연구들을 의미함.

및 훈련을 통해 인간의 긍정적인 속성을 개발해 나가는 것이 가능하며, 둘째 심리적 자본 향상은 곧 직무성과향상에 기여할 수 있다는 연구결과들이 제시되고 있다는 점을 지적할 수 있다(Luthans, Avolio, and Youssef, 2007).

한편 사회복지영역에서 심리적 자본과 같이 인간의 긍정적 속성에 대한 개념을 다루어오지 않은 것은 아니다. 심리적 자본과 유사하게 인간의 긍정적 속성을 강조한 대표적인 개념으로는 사회복지실천에 있어서 중요하게 다루어 온 강점관점(strength perspective)을 예로 들 수 있다. 강점관점은 전통적 사회복지실천의 문제중심적, 병리적 접근에서 벗어나 클라이언트의 강점과 능력에 대해 최대한 이끌어내는 것을 원조과정(helping process)의 가장 핵심적인 부분으로 채택하는 관점이다(Rapport, 1990; Kaplan and Girard, 1995; Cowger, 1997). 강점관점을 이론적으로 체계화한 Saleebey(1997)에 의하면 강점관점은 클라이언트와 그들의 환경, 그리고 그들이 현재 처한 상황에 대한 부정적인 시각보다는 긍정적인 관점에서의 전환을 출발점으로 설정함으로써 문제에 초점을 맞추기보다는 클라이언트의 가능성에 눈을 돌려야 한다고 말하고 있다(송성자, 최중신, 2003). 즉 클라이언트 및 그들의 환경에 대한 긍정적 강점에 대한 강조는 개인과 가족의 병리, 질병, 결핍, 비정상, 문제 등에 초점을 둔 심리분석적 이론의 지배적 영향력하의 전통적인 사회복지실천이론이 결국 개인과 집단, 지역사회의 성장 및 발전에 기여하지 못했으며, 또한 삶의 의미를 변화시키도록 돕는데 큰 도움을 주지 못했다는 반성으로부터 시작되었다는 점은 긍정적 심리학의 태동과 맥을 같이하고 있다고 말할 수 있다(최희경·이인숙, 2005; 송성자·최중신, 2003).

사회복지실천에 있어서 강점관점과 비교해볼 때 심리적 자본의 효용성은 다음과 같다. 첫째, 심리적 자본은 인간의 긍정적인 심리적 속성인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 탄력성을 자본화함으로써 강점관점과 비교해볼 때 이론적인 구체성을 가지고 있다고 말할 수 있다. 둘째, 심리적 자본은 다양한 직무영역에 대한 타당화 연구들을 통해 직무성과에 직접적으로 기여하는 개념으로서 부각되고 있다는 점에서 실천적인 개념으로서의 강점관점과 차이가 존재한다고 말할 수 있다. 셋째, 심리적 자본은 교육 및 훈련을 통해서 구체적으로 개발가능한 개념이라는 점에서 강점관점과 차별성을 갖는다고 말할 수 있다. 정리하자면 심리적 자본은 이론적 구체성, 직무성과와의 관련성, 그리고 교육 및 훈련을 통해 구체적으로 개발가능한 개념이라는 점에서 사회복지실천현장에 있어서의 강점관점을 대체 및 보완할 수 있는 개념이라고 말할 수 있다. 심리적 자본이 다른 직업과 달리 사회복지실천에 있어서 사회복지사에게 보다 적절하고 효과적일 수 있는 개념으로 자리매김할 수 있는 배경을 설명하자면 다음과 같다. 사회복지사는 원조전문직(helping profession) 중 하나로서 인간의 주체성에 대한 믿음과 함께 인간에 대한 긍정적인 속성 및 태도를 타 직종에 비해 상대적으로 많이 가지고 있다고 말할 수 있다. 잠재적으로 개발가능한 인간의 긍정적 속성들을 자본이라고 표현할 때 사회복지사는 타직종에 비해 심리적 자본이 높은 수준이라고 말할 수 있으며, 또한 심리적 자본이 필요한 직종이라고 말할 수 있다. 즉, 클라이언트의 긍정적인 변화 유도를 목적으로 도움을 제공하는 사회복지사에게 있어서는 희망, 낙관주의, 자기효능감, 탄력성과 같은 긍정적인 심리적 자본 수준이 낮을 경우 클라이언트에 대한 개입은 효과적이지 않을 수 있다고 말할 수 있다. 달리 표현하자면 각 클라이언트에 대해 효과적으로 개입하는 사회복지사는 심리적 자본의 수준이 높다고 말할 수 있을 것이다. 따라서 사회복지사의 직

무성과 제고를 위해 심리적 자본의 영향력에 대해 살펴보는 것은 의미있는 일이라고 말할 수 있다.

심리적 자본과 직무태도 및 직무성과와의 관련성에 대해 다양한 산업영역과 문화권에 대해 타당화(validation)한 경험적 연구결과들을 살펴보자면 다음과 같다. 우선 심리적 자본과 직무태도 및 직무성과와의 관련성에 대한 타당화는 산업영역별로는 대규모 항공우주기업의 공학자 및 기술자들, 유통회사 직원들, 병원의 간호사들, 보험회사의 보험설계사들, 제조업 근로자들, 패스트푸드 매장의 관리자들, 자영업자들, 정보기술 공학자들, 정부조직 공무원들을 대상으로 타당화하였으며, 또한 미국, 인도, 중국 등에 대해 교차문화적 연구(cross-cultural study)를 통한 타당화 결과 심리적 자본의 각 구성개념들이 직무태도 및 직무성과에 미치는 효과에 비해 상위 구성개념으로서 심리적 자본이 직무태도 및 직무성과에 미치는 효과의 증분타당도(incremental validity)가 대략 20%정도 높게 나타나고 있음을 보고하고 있다(Luthans, Youssef, and Avolio, 2007; Luthans, Avolio, Avey, and Norman, 2007; Luthans, Norman, Avolio, and Avey, 2008).

이상과 같은 논의들을 정리해 보면 심리적 자본이라는 개념은 희망, 현실적인 낙관주의, 자기효능감, 탄력성과 같이 기존에 존재해 왔던 각각의 구성개념들을 단순히 산술적으로 결합한 개념으로 이해하기보다는 심리적 자본의 하위 구성개념들이 결합하면서 시너지효과를 발현하는 상위구성개념으로서 심리적 자본의 중요성을 개념화하는 것이 보다 적절하다고 말할 수 있다. 따라서 본 연구는 사회복지사를 대상으로 심리적 자본이 사회복지사의 직무태도에 미치는 영향을 검증해 보고자 한다.

#### 4) 직무태도에 영향을 미치는 예측변수들에 대한 논의

본 연구에서 주된 관심은 직무태도 변수인 직무만족과 조직몰입에 대한 심리적 자본과 오류관리문화의 영향력을 살펴보고자 한다. 한편 선행연구들에 의해 직무태도와의 관련성에 있어서 중요하게 다루어지는 변수들이 존재할 경우 이 변수들을 통계적으로 통제함에 의해서 심리적 자본과 오류관리문화의 증분타당도(incremental validity)를 검증할 수 있을 것이다. 즉, 직무태도에 영향을 미치는 주요 변수들의 설명분산을 통제(partial-out)한 이후에도 심리적 자본과 오류관리문화가 직무태도를 설명하는 분산이 유의할 경우 심리적 자본과 오류관리문화의 이론적 위치는 보다 분명해질 것이다. 선행연구들을 살펴본 결과 직무태도에 대한 근접변수로서 밀접하게 영향을 미치는 변수로는 조직공정성(organizational fairness), 사회적 바람직성(social desirability), 그리고 인구사회적 변수들을 고려해 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 전통적으로 직무태도에 대해 근접변수로서 영향을 미치는 것으로 고려되는 조직공정성, 사회적 바람직성, 인구사회적 변수들을 통제변수(control variables)로 설정하였다.



### 3. 연구가설 및 연구모형

#### 1) 연구가설

##### (1) 오류관리문화와 직무태도와의 관계에 대한 가설화

가설1. 오류관리문화는 직무태도에 정적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-1. 오류관리문화는 직무만족에 정적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-2. 오류관리문화는 조직몰입에 정적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

##### (2) 심리적 자본과 직무태도와의 관계에 대한 가설화

가설2. 심리적 자본은 직무태도에 정적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2-1. 심리적 자본은 직무만족에 정적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2-2. 심리적 자본은 조직몰입에 정적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

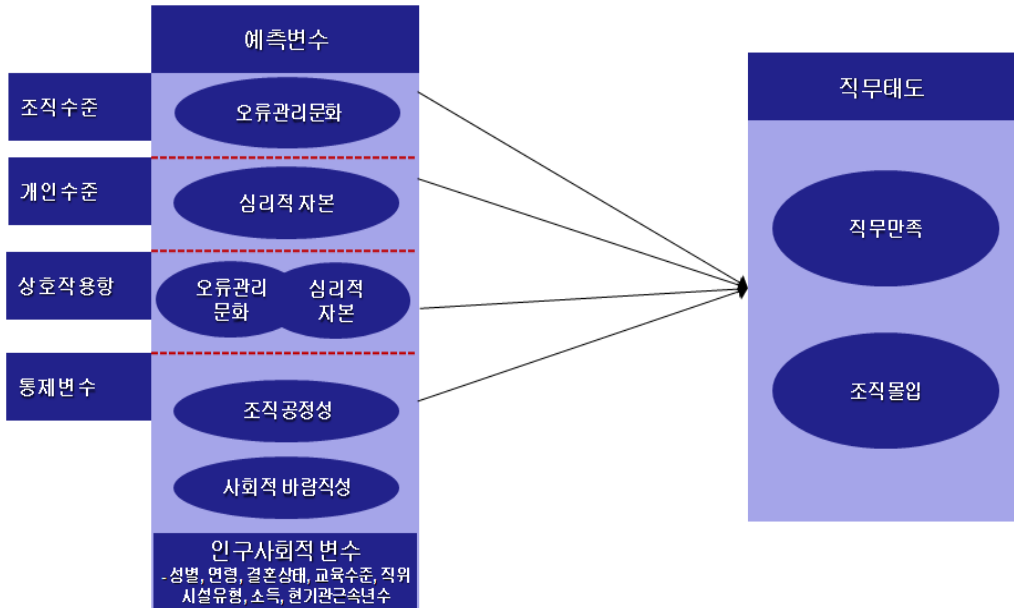
##### (3) 직무태도에 대한 오류관리문화와 심리적 자본과의 상호작용 가설화

가설3. 오류관리문화와 심리적 자본의 상호작용효과는 직무태도에 정적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설3-1. 오류관리문화와 심리적 자본의 상호작용효과는 직무만족에 정적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설3-2. 오류관리문화와 심리적 자본의 상호작용효과는 조직몰입에 정적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

## 2) 연구모형



〈그림 1〉 연구모형

## 4. 연구방법

### 1) 측정척도

#### (1) 오류관리문화

오류관리문화에 관한 척도는 van Dyck, Frese, Baer, 그리고 Sonnentag(2005)가 개발하였고 총 17 문항(5점척)으로 구성되어 있으며 내적일관성신뢰도는 .92로 나타났다. 본 연구에서 오류관리문화의 내적일관성신뢰도는 .923으로 나타나 선행연구와 유사한 결과를 나타내고 있으며 문항특성간 일관성은 안정적인 것으로 나타났다.

#### (2) 심리적 자본

심리적 자본은 총 24문항 6점척도로 구성되어 있으며(1=전적으로 동의하지 않는다, 6=전적으로 동의한다), 내적일관성신뢰도는 네 번 측정했을 때 범위가 .72~.89로서 대체적으로 안정적인 것으로

나타났다. 심리적 자본의 하위구성개념에 대한 내적일관성신뢰도 역시 네 번 측정시 범위는 희망(hope) .72~.80, 탄력성(resilience) .66~.72, 자기효능감(self-efficacy) .75~.85, 낙관주의(optimism) .69~.79로 안정적으로 나타났다(Luthans, Avolio, Avey, and Norman, 2007). 본 연구에서 심리적 자본의 내적일관성신뢰도는 다음과 같다. 우선 상위구성개념으로서 심리적 자본에 대한 내적일관성신뢰도는 .926으로서 안정적으로 나타났다. 하위구성개념별 내적일관성 신뢰도는 각각 희망(hope)은 .882, 탄력성(resilience)은 .794, 자기효능감(self-efficacy)은 .896, 낙관주의(optimism)는 .774로서 선행연구 결과와 유사하거나 다소 높은 것으로 나타났다.

### (3) 직무태도

직무만족은 Hackman과 Oldham(1980)의 4문항을 사용하고자 하며 내적일관성신뢰도의 범위는 .86~.89로서 안정적으로 나타났다. 본 연구에서 직무만족의 내적일관성신뢰도는 .70으로 나타났다. 조직몰입은 거래적 조직몰입 4문항, 정서적 조직몰입 3문항, 규범적 조직몰입 3문항으로 구분한 Allen과 Mayer(1996)의 10문항으로 구성된 척도를 원칙대로 이용하였다. 조직몰입 관련 강철희와 김교성(2003) 연구에서 내적일관성신뢰도는 .82로서 안정적으로 나타났으며, 본 연구에서의 내적일관성신뢰도는 .783으로 나타났다.

### (4) 통제변수

일반적으로 직무만족 및 조직몰입과 같은 직무태도에 대한 연구들에 의하면 성별, 연령, 근무기간, 직위, 교육수준을 통제변수로 설정한 바 있으며(예: Iaffaldano and Muchinsky, 1985; Judge, Thoresen, Bono, Patton, 2001), 이와 같은 변수들은 응답자의 심리적 역량(psychological resource capacities)과 직무관련 성과(work-related outcomes)와의 관계에 있어 체계적인 관계를 갖기 때문에 통제변수로 설정하는 것이 바람직하다는 지적에 따라 본 연구에서도 성별, 연령, 소득수준, 교육수준, 직위, 결혼상태, 근무기간을 통제변수로 설정하였다.

조직공정성을 측정하기 위한 척도는 Moorman(1991), Niehoff와 Moorman(1993)이 개발한 조직공정성 척도(organizational justice scale)를 활용하고자 한다. 이 척도는 총 21개의 문항으로 구성되어 있으며, 분배공정성 5문항, 절차공정성 7문항, 상호작용 공정성 9문항으로 구성된 요인으로서 구성개념타당화가 이루어졌으며(Colquitt, Simmering, 1998), 신뢰도는 세 요인 모두 .90이상으로서 안정적인 것으로 나타났다(최소연, 2005; 조성우, 2006). 본 연구에서 조직공정성의 내적일관성신뢰도는 .951로 나타났다.

직무태도에 영향을 미치는 심리적 자본은 긍정적 조직행동(positive organizational behavior)에 해당하는 개념으로서 사회적 바람직성(social desirability)을 통제변수로 설정하는 것이 바람직하다는 지적을 반영하였다(Larson, Luthans, 2006; Luthans, Norman, Avolio, and Avey, 2008; Youssef and Luthans, 2007). 사회적 바람직성의 척도는 Loo와 Thorpe(2000)의 연구에서 원칙적인 Marlowe-Crowne Scale(Crowne and Marlowe, 1960)의 33문항으로 구성된 척도에 비해 보다 타당도와 신뢰도가 확보된 것으로 나타난 Reynold(1982)의 간편형(short version) 13문항을 사용하였다. 사

회적 바람직성척도의 내적일관성신뢰도는 .72로 나타나 안정적인 것으로 보고되었다(Youssef and Luthans, 2007). 본 연구에서 사회적 바람직성의 내적일관성신뢰도는 .717로 나타나 Youssef와 Luthans(2007)의 연구와 유사한 결과를 나타냈다.

## 2) 자료수집

표적대상모집단(target population)은 사회복지 이용시설의 해당기관 경력 2년 이상의 사회복지사를 대상으로 하였다. 조사기간은 2009년 10월 27일(화)부터 11월 13일(금)까지 총 18일간 설문조사를 실시하였다.

표집방법은 모수통계를 적용하기 위해 확률표집방법 중 층화표집(stratified sampling)을 사용하여 사회복지 이용시설별, 기관규모별 층화표집을 사용하였다. 2009년 1월 현재 서울-경기지역 이용시설의 수효는 260개였으며, 구체적으로는 종합사회복지관 150개 기관(58%), 노인복지관 52개 기관(20%), 장애인복지관 58개 기관(22%)로 나타났다. 본 연구에서는 서울-경기지역 이용시설의 35%에 해당하는 89개 기관을 대상으로 사회복지 이용시설 유형에 따라 층화표집을 실시하였다. 층화표집 결과 종합사회복지관 48개소(54%) 353명, 노인복지관 20개소(22.5%) 93명, 장애인복지관 21개소(23.5%) 118명에 대해 자료수집을 실시하였다.

자료수집방법은 우편조사를 통한 설문조사를 실시하였다. 우편조사를 통한 응답의 질적 수준 제고와 회수율을 높이기 위해 본 조사에서 사용한 방법은 다음과 같다. 우선 설문조사 대상 기관별 코디네이터를 중간관리자급으로 한 분을 섭외하였다. 코디네이터의 역할과 책임으로서는 설문지를 조사대상인 사회복지사들에게 배포하고 수거하는 역할과 사회복지사들이 설문지에 성실히 응답할 수 있도록 독려하는 책임을 부여하였다. 이와 같은 코디네이터의 역할과 책임에 대해서는 섭외과정상에서 충분히 설명하였으며, 이에 동의하는 분들에게만 코디네이터로 섭외하였다. 둘째, 설문조사에 보다 책임성을 가지고 성실히 응답할 수 있도록 코디네이터와 설문조사에 응답하는 사회복지사들을 대상으로 소정의 사례금을 지급하였다. 셋째, 코디네이터와 조사기간 동안 주기적으로 연락을 시도함으로써 현재 설문조사 진행상황을 파악하고자 하였다. 넷째, 연구자와 코디네이터간 상호 동의를 위한 설문조사기한이 초과되었을 경우 해당 코디네이터에게 재차 연락을 시도하여 빠른 설문지 회수를 위한 도움을 요청하였다.

설문조사 회수율을 정리하자면 기관회수율은 70.7%(총 89개 기관 대상 대비 70개 기관 회수)였으며, 조사대상자인 사회복지사의 회수율은 75.1%(조사대상 총 891명 대비 669명 회수)로 나타났다. 구체적으로 사회복지이용시설별 회수율을 살펴보면 종합사회복지관 44개소(91.7%), 노인복지관 13개소(65.0%), 장애인복지관 13개소(61.9%)로 나타났다. 한편 본 조사는 현재 근무하고 있는 기관에서 경력 2년 이상의 사회복지사를 대상으로 하였으므로 이 조건에 해당하지 않는 105명을 제외한 최종 표본수는 564명으로 나타났다. 최종표본수 564명의 설문응답을 살펴본 결과 불성실 응답은 발견되지 않았다. 따라서 최종분석을 위한 자료는 70개 기관의 사회복지사 564명의 응답을 바탕으로 분석을 시행하였다.

### 3) 분석방법

본 연구에서는 분석방법으로서는 개인수준과 조직수준의 영향력을 모형화하여 분석하는 방법론으로서 다층모형(multilevel model)을 사용하였다. 다층모형을 적용한 기존의 연구들을 살펴보면 상호작용효과를 검증하는데 있어 사전가설검증 방식이 아닌 사후가설검증 방식을 주로 채택하고 있다고 말할 수 있다. 사전가설검증 방식을 의미하는 적극적 타당화(strong program of validation)는 정교한 이론적 해석에 초점을 맞추어 변수간 관계에 대한 예측을 제시하는 논리적 연결망(nomological network)을 설정한 이후, 경쟁가설들에 대한 검증을 통해 타당화하는 방식이다(Cronbach, 1988). 이와 같은 적극적 타당화는 McGuire(1983)에 의해 제안된 맥락주의에 바탕을 두고 이론틀 내의 논리적 연결망에서 각 변수들이 차지하는 위치를 경쟁가설에 대한 검증을 통해 찾고 이를 통해 일반화하는 방식을 의미한다(Cronbach, 1988에서 재인용). 따라서 사후가설검증 방식은 정교한 이론모형에 기반한 연구라기보다는 탐색적 연구의 성격을 가지기 때문에 이론적 정교성 수준은 상대적으로 낮다고 말할 수 있다.

본 연구에서는 적극적 타당화에 의한 사전가설 검증 방식을 적용하기 위해 전통적으로 직무태도 및 직무성과에 강한 영향을 미치는 것으로 알려진 조직공정성을 통계적으로 통제하고자 한다. 이를 통해 심리적 자본, 오류관리문화, 그리고 심리적 자본과 오류관리문화의 상호작용항 각각이 직무태도에 미치는 효과를 검증함으로써 이론적 정교성을 제고하고자 한다.

## 5. 분석결과

### 1) 조사대상자 특성

본 연구의 조사대상자의 특성은 <표 1>과 같다. 대체적으로 한국사회복지사협회(2006)의 한국사회복지사·사회복지근로자 기초실태조사보고서의 인구사회적 변수 관련 기술통계치와 유사한 비율을 나타냄에 따라 표집의 대표성이 지켜지는 것으로 해석할 수 있다.

〈표 1〉 조사대상자 특성(N=564)

변수	구분	N(%)	변수	구분	N(%)
성별	여성	364(64.5)	결혼상태	미혼	288(51.1)
	남성	200(35.5)		기혼	272(48.2)
연령대	20대	248(44.0)		기타	4(0.7)
	30대	259(45.9)	교육수준	고졸	1(0.2)
	40대	47(8.3)		전문대졸	20(3.5)
	50대	10(1.8)		대졸	419(74.3)
10(1.8)		석사		122(21.6)	
시설유형	종합사회복지관	353(62.6)	박사	2(0.4)	
	장애인복지관	118(20.9)	소재지역	서울	443(78.5)
	노인복지관	93(16.5)		경기	121(21.5)
현기관 근무년수	2년이상 3년미만	188(33.3)	직위	중간관리자	215(38.1)
	3년이상 4년미만	104(18.4)		일선사회복지사	333(59.0)
	4년이상 5년미만	59(10.5)		기타	16(2.8)
	5년이상 6년미만	51(9.0)	월평균입급	100만원이상~150만원미만	48(8.5)
	6년이상 7년미만	22(3.9)		150만원이상~200만원미만	273(48.4)
	7년이상 8년미만	29(5.1)		200만원이상~250만원미만	135(23.9)
	8년이상 9년미만	27(4.8)		250만원이상~300만원미만	79(14.0)
	9년이상 10년미만	25(4.4)		300만원이상	29(5.1)
	10년이상 11년미만	27(4.8)			
	11년이상	32(5.7)			

## 2) 주요변수들에 대한 기술통계치

본 연구모형에 설정한 주요 변수들에 대한 기술통계치는 〈표 2〉와 같다. 직무만족은 척도속성(scale attribute)에 있어서 5점 등간척도(interval)로 측정하였으며, 평균은 4.05(표준편차 .51)로서 대체적으로 직무만족에 동의하는 수준으로 나타났다. 조직몰입의 척도속성은 5점 등간척도이며, 평균은 3.44(표준편차 .52)로 나타나 응답자들은 조직몰입에 보통 이상의 동의도를 보이는 것으로 나타났다. 개인 수준의 심리적 자본은 6점 등간척도로서 평균은 4.40(표준편차 .57)로 나타나 응답자들은 심리적 자본의 수준에 대해 대체적으로 동의를 보이고 있는 것으로 나타났다. 조직수준 변수로서 오류관리문화의 기술통계치를 살펴보면 척도속성은 5점 등간척도였으며, 평균은 3.54(표준편차 .50)로서 보통정도 수준의 동의도로 나타났다. 조직수준 변수로서 통제변수에 해당하는 조직공정성의 척도속성은 5점 등간척도로서 평균은 3.37(표준편차 .60)로서 보통 정도 수준의 동의도를 나타냈다. 사회적 바람직성의 척도속성은 5점 등간척도였으며 평균은 2.78(표준편차 .51)로 나타나 응답자들이 사회적 바람직성에 대해 대체적으로 동의하지 않는 수준을 나타냈다고 볼 수 있다.

〈표 2〉 주요변수들에 대한 기술통계치(N=564)

구성개념	내적일관성 신뢰도	척도 속성	평균	표준 편차	왜도	첨도
직무만족	0.70	5점	4.05	0.51	-0.29	0.21
조직몰입	0.78	5점	3.44	0.52	0.05	0.09
심리적 자본	0.93	6점	4.40	0.57	0.07	-0.04
오류관리문화	0.92	5점	3.54	0.50	0.05	0.35
조직공정성	0.95	5점	3.37	0.60	-0.04	0.06
사회적 바람직성	0.72	5점	2.78	0.51	-0.16	-0.30

### 3) 직무만족 및 조직몰입에 대한 다층모형분석 결과

직무태도 즉 직무만족 및 조직몰입에 대한 다층모형분석결과를 다음과 같은 순서로 살펴보고자 한다. 우선 분석모형 즉, 무조건평균모형(unconditional mean model), 무조건무선계수모형(unconditional random coefficient model), 조건적무선계수모형(conditional random coefficient model)을 기술하고, 각 분석모형별 무선효과(random effects)를 살펴보고자 한다. 이를 통해 분석모형에 따라 개인수준과 조직수준별 최대설명분산 중에서 각 수준별 투입한 변수들의 설명분산비율을 살펴보고자 한다. 이후 조건적무선계수모형(conditional random coefficient model)을 대상으로 종속변수인 직무태도에 대해 독립변수들의 주효과와 상호작용효과를 살펴보고자 한다.

#### (1) 무조건평균모형(unconditional mean model)

우선 직무태도에 대한 다층모형분석을 위한 분석모형에 있어 무조건평균모형은 다음과 같다.

$$Y_{ij}(\text{직무만족}) = \beta_{0j} + R_{ij}, \quad R_{ij} \sim N(0, \sigma^2)$$

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + U_{0j}, \quad U_{0j} \sim N(0, \tau_0)$$

무조건평균모형에서 개인수준의 변수와 조직수준의 변수가 종속변수인 직무태도에 대해 어느 정도의 최대 설명분산이 존재하는지를 알아보기 위한 분산분할(variance partitioning) 결과 무조건평균모형에서 직무만족에 대해 개인수준에서 설명할 수 있는 최대 분산 비율은 89.2%로 나타났으며, 조직수준에서 설명할 수 있는 최대 분산 비율은 10.8%로 나타났으며, 조직몰입에 대해서는 개인수준의 최대 설명분산은 91.7%, 조직수준의 최대 설명분산은 8.3%로 나타났다(서민원, 2003). 즉, 무조건평균모형 분석을 통한 분산분할은 직무태도에 대한 개인수준에서의 최대설명분산과 조직수준에서의 최대설명분산에 대하여 앞으로의 무조건무선계수모형과 조건적무선계수모형(conditional random coefficient model)에서 각 수준별 독립변수를 모형화하여 설명될 필요성이 존재함을 시사하고 있다고 말할 수 있다.

(2) 무조건무선계수모형(unconditional random coefficient model)

개인수준 모형으로서 종속변수인  $Y_{ij}$ (직무태도)는 j번째 사회복지기관의 i번째 사회복지사의 직무태도 측정치의 값을 의미한다.  $\beta_{0j}$ 는 j번째 기관의 평균추정치를 나타내고,  $\beta_{1j}$ 은 j번째 사회복지기관의 심리적 자본에 대한 회귀계수를 의미한다. 이와 같이  $\beta_{2j}$ 부터  $\beta_{10j}$ 까지는 각 독립변수들의 회귀계수를 나타낸다. 또한  $R_{ij}$ 는 j번째 사회복지기관의 i번째 사회복지사의 오차를 나타낸다. 여기에서 오차는 정상분포를 이루며 평균은 0, 분산은  $\sigma^2$ 이다.

조직수준 모형은 개인수준 모형의 각 회귀계수에 대하여 각 집단의 특성을 반영하고 있는 것을 모형화한 것이다. 한편 개인수준 모형의 독립변수들은 변수의 특성에 따라 사회복지기관의 특성이 보다 반영됨에 따라 분산이 고정되어 있다고 볼 수 있는 변수들과 개인의 특성이 보다 반영됨에 따라 분산이 무선적이라고 가정할 수 있는 변수로 구분해 볼 수 있다. 예를 들어 성별, 결혼상태, 연령, 교육수준은 사회복지기관의 특성에 따라 일정한 분산을 나타낸다고 말할 수 있다기보다는 개인차 변수들에 해당하기 때문에 무선적인 분산을 갖는다고 볼 수 있다. 즉, 이와 같은 개인차 변수들의 경우 무선효과(random effect)를 갖는다고 가정해 볼 수 있다. 반면에 사회복지기관에서의 업무 및 고유한 기관 특성과 관련되어 있는 심리적 자본, 사회적 바람직성, 조직공정성, 현재 소속되어 있는 사회복지기관에서의 근속연수, 직위, 월평균임금과 같은 변수들은 사회복지기관에 따라 대체적으로 고유한 그리고 일정한 분산이 나타날 것으로 기대할 수 있다. 즉 이와 같이 사회복지기관 고유의 특성이 반영될 수 있는 변수들은 고정효과(fixed effect)를 나타낸다고 볼 수 있다. 따라서 조직수준 모형 구성에 있어서 개인차 변수들에 해당하는 성별( $\beta_{4j}$ ), 결혼상태( $\beta_{5j}$ ), 연령( $\beta_{6j}$ ), 교육수준( $\beta_{7j}$ )에 대해서는 각 회귀계수의 모집단 분산인  $\tau_4, \tau_5, \tau_6, \tau_7$ 을 설정함으로써 무선효과를 모형상에 구현하였으며, 사회복지기관의 고유한 특성이 반영되는 변수들인 심리적 자본, 사회적 바람직성, 조직공정성, 현재 소속되어 있는 사회복지기관에서의 근속연수, 직위, 월평균임금에 대해서는 고정효과를 아래와 같은 모형에 구현하였다.

$$Y_{ij}(\text{직무태도}) = \beta_{0j} + \beta_{1j}(\text{심리적 자본}) + \beta_{2j}(\text{사회적 바람직성}) + \beta_{3j}(\text{조직공정성}) + \beta_{4j}(\text{성별}) + \beta_{5j}(\text{결혼상태}) + \beta_{6j}(\text{연령}) + \beta_{7j}(\text{교육수준}) + \beta_{8j}(\text{현기관 근속연수}) + \beta_{9j}(\text{직위}) + \beta_{10j}(\text{월평균임금}) + R_{ij}, \quad R_{ij} \sim N(0, \sigma^2)$$

$$\begin{aligned} \beta_{0j} &= \gamma_{00} + U_{0j}, & U_{0j} &\sim N(0, \tau_0) \\ \beta_{1j} &= \gamma_{10} \\ \beta_{2j} &= \gamma_{20} \\ \beta_{3j} &= \gamma_{30} \\ \beta_{4j} &= \gamma_{40} + U_{4j}, & U_{4j} &\sim N(0, \tau_4) \\ \beta_{5j} &= \gamma_{50} + U_{5j}, & U_{5j} &\sim N(0, \tau_5) \\ \beta_{6j} &= \gamma_{60} + U_{6j}, & U_{6j} &\sim N(0, \tau_6) \\ \beta_{7j} &= \gamma_{70} + U_{7j}, & U_{7j} &\sim N(0, \tau_7) \\ \beta_{8j} &= \gamma_{80} \\ \beta_{9j} &= \gamma_{90} \\ \beta_{10j} &= \gamma_{100} \end{aligned}$$

직무만족과 조직몰입에 대해 개인수준이 미치는 효과에 대한 무조건무선계수모형분석결과 무선효과는 모두 유의수준 .05수준에서 유의하지 않았으며, 직무만족에 대해 개인수준에서 설명할 수 있는



최대 분산 비율인 89.2% 중에서 본 연구모형상의 개인수준의 변수들은 23.4%의 설명분산을 나타내고 있으며, 조직몰입에 대해서는 개인수준이 차지하는 분산크기인 91.7% 중에서 독립변수들의 설명분산은 31.8%로 나타났다(서민원, 2003). 사회과학에서  $R^2$ 의 크기에 대하여 절대적인 기준이 존재하지는 않는다고 말할 수 있다. 한편 직무만족과 조직몰입에 대한 개인수준의 이와 같은 설명분산의 크기는 그리 작은 크기라고 말하기는 어려울 것으로 보인다. 따라서 개인수준에 대한 무조건무선계수모형의 구성은 간명성과 함께 설명량의 수준을 고려해 볼 때 적절하게 구성되어 있다고 말할 수 있다.

다음으로 조직수준 즉 사회복지기관의 수준에 해당하는 오류관리문화, 사회복지이용시설의 유형, 기관내 사회복지사의 비율이 독립변수로 설정했을 경우 조직수준의 분산 중 어느 정도의 설명분산을 나타내고 있는지를 분석하기 위해 조건적무선계수모형을 구성해 보고자 한다.

### (3) 조건적무선계수모형(conditional random coefficient model)

조직수준의 모형에 있어서는 기관의 특성을 반영하여 모형화하기 위하여 오류관리문화, 기관유형 즉 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관과 같은 사회복지이용시설의 유형을 구분해 놓았으며, 해당 기관내에서 사회복지사의 비율을 조직수준의 독립변수로 설정하여  $\beta_{0j}$ 에 모형화하였다. 따라서  $\beta_{0j}$ 항을 통해 조직수준에서 오류관리문화, 사회복지이용시설의 유형, 그리고 해당 기관내 사회복지사의 비율이 직무만족에 미치는 주효과를 검증해 보고자 한다. 또한 개인수준 모형상에서 심리적 자본의 회귀계수에 해당하는  $\beta_{1j}$ 에 대하여 조직수준 모형에 있어서 오류관리문화를 추가함으로써 심리적 자본과 오류관리문화와의 상호작용항에 대한 검증이 가능하도록 모형화하였다.

$$Y_{ij}(\text{직무태도}) = \beta_{0j} + \beta_{1j}(\text{심리적 자본}) + \beta_{2j}(\text{사회적 바람직성}) + \beta_{3j}(\text{조직공정성}) + \beta_{4j}(\text{성별}) + \beta_{5j}(\text{결혼상태}) \\ + \beta_{6j}(\text{연령}) + \beta_{7j}(\text{교육수준}) + \beta_{8j}(\text{현기관 근무연수}) + \beta_{9j}(\text{직위}) + \beta_{10j}(\text{월평균임금}) + R_{ij}, \quad R_{ij} \sim N(0, \sigma^2)$$

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}(\text{오류관리문화}) + \gamma_{02}(\text{기관유형}) + \gamma_{03}(\text{기관내 사회복지사 비율}) + U_{0j}, \quad U_{0j} \sim N(0, \tau_0)$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{10} + \gamma_{11}(\text{오류관리문화})$$

$$\beta_{2j} = \gamma_{20}$$

$$\beta_{3j} = \gamma_{30}$$

$$\beta_{4j} = \gamma_{40} + U_{4j}, \quad U_{4j} \sim N(0, \tau_4)$$

$$\beta_{5j} = \gamma_{50} + U_{5j}, \quad U_{5j} \sim N(0, \tau_5)$$

$$\beta_{6j} = \gamma_{60} + U_{6j}, \quad U_{6j} \sim N(0, \tau_6)$$

$$\beta_{7j} = \gamma_{70} + U_{7j}, \quad U_{7j} \sim N(0, \tau_7)$$

$$\beta_{8j} = \gamma_{80}$$

$$\beta_{9j} = \gamma_{90}$$

$$\beta_{10j} = \gamma_{100}$$

직무태도에 대해 조직수준이 미치는 효과에 대한 조건적무선계수모형(conditional random coefficient model)분석결과 무선효과는 모두 유의수준 .05에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이와 같은 조건적무선계수모형(conditional random coefficient model)상에서 조직수준의 독립변수로 모형화한 오류관리문화와 기관유형, 그리고 해당 기관내 사회복지사의 비율의 설명분산에 대한 효과의 크기를 분할하였을 때 종속변수인 직무만족에 대한 조직수준의 설명분산은 .180으로 나타났다. 이와 같

은 결과는 무조건평균모형에서 직무만족에 대해 조직수준에서 설명할 수 있는 최대 분산 비율인 10.8% 중에서 본 연구모형상의 조직수준의 변수들은 18.0%를 설명하고 있는 것으로 해석할 수 있다. 또한 조직몰입에 대한 조건적무선계수모형(conditional random coefficient model)의 무선효과를 살펴 본 결과 조직수준의 최대 설명분산인 8.3% 중 오류관리문화, 사회복지이용시설 유형, 그리고 해당 기관내 사회복지사의 비율이 설명하는 분산은 .100으로 나타났다. 이와 같은 결과는 무조건평균모형상에서 조직몰입에 대해 조직수준의 최대 설명분산인 8.3%에 대하여 오류관리문화, 사회복지이용시설 유형, 그리고 해당 기관내 사회복지사의 비율은 10.0%를 설명하고 있다고 해석할 수 있다. 조직수준의 변수로서 오류관리문화, 사회복지이용시설의 유형, 그리고 해당 기관내 사회복지사의 비율이라는 세 개의 변수를 통해 결코 작다고 말할 수 없는  $R^2_{조직수준}$  을 보이는 것은 조직수준 모형의 간명성과 설명력을 동시에 충족시키고 있다고 말할 수 있다. 따라서 조직수준의 모형구성에 있어서의 충분성과 적절성의 수준은 높다고 말할 수 있다.

#### (4) 직무만족 및 조직몰입에 대한 고정효과 분석 결과

사회복지사의 직무태도 즉 직무만족과 조직몰입에 대한 고정효과 분석결과는 <표 4>와 같다. 한편 직무태도에 대한 고정효과 분석결과는 양방검증(two-tailed test)의 결과인 반면, 가설은 방향성을 설정한 일방가설(one-tailed hypothesis)을 나타낸다. 따라서 직무태도에 대한 고정효과 분석결과에 대해서는 일방가설화를 유념하면서 해석하는 것이 보다 적절할 것으로 보인다. 또한 통제변수에 대한 주효과 해석은 주된 관심사가 아니므로 지면관계상 생략하도록 하겠다.

직무만족에 대하여 개인수준의 심리적 자본과 조직수준의 오류관리문화에 대한 상호작용효과는 방향성에 있어서 정적(positive)이었으며 유의도 .10수준에서 대체적으로 유의한 수준(marginally significance)으로 나타났다. 한편 본 연구에서는 직무만족에 대하여 심리적 자본과 오류관리문화의 상호작용효과에 대한 가설화에 있어서 일방가설을 제시하였으므로 상호작용효과는 유의도 .05수준에서 유의하게 나타났다고 해석하는 것이 적절할 것이다. 결론적으로 직무만족에 대하여 심리적 자본과 오류관리문화의 상호작용효과는 정적으로 유의하게 나타났다고 말할 수 있다. <그림 2>를 통해 직무만족에 대한 심리적 자본과 오류관리문화의 상호작용효과를 보다 자세히 살펴보자면 다음과 같다. 심리적 자본과 오류관리문화의 수준이 동시에 낮은 경우 직무만족의 수준은 가장 낮게 나타났다. 또한 심리적 자본의 수준이 낮을 경우 오류관리문화의 수준이 중간 또는 높을 경우에 비하여 오류관리문화의 수준이 낮을 경우 특히 직무만족의 수준이 낮게 나타난 것을 알 수 있다. 이와 같은 결과는 심리적 자본의 수준이 낮고 업무상 오류발생시 이에 대한 관리의 수준이 낮을 경우 직무만족의 수준은 오류관리문화의 수준이 중간 이상일 경우에 비해 가장 낮은 것으로 나타났다. 사회복지사의 심리적 자본이 낮은 수준에서 높은 수준으로 변화할 경우 오류관리문화의 수준에 따라 직무만족이 향상되는 기울기에 있어서는 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 즉 사회복지사의 심리적 자본이 낮은 수준에서 높은 수준으로 증가할 경우 직무만족의 기울기는 낮은 수준의 오류관리문화의 특성을 나타내는 집단에 비해 높은 수준의 오류관리문화를 나타내는 집단의 기울기가 높게 나타났다. 이와같은 결과는 사회복지

사의 심리적 자본을 향상시킬 경우 직무만족은 높아지리라 예상할 수 있으나 오류관리문화의 수준이 낮을 경우에 비해 오류관리문화의 수준이 높을 경우 직무만족의 향상 수준은 매우 높게 나타날 수 있음을 기대할 수 있으리라 예상할 수 있다. 한편, 사회복지사의 심리적 자본이 낮은 수준에서 높은 수준으로 변화해나갈 때 중간정도 수준의 오류관리문화를 나타내는 집단의 직무만족 수준의 기울기는 높은 수준의 오류관리문화를 나타내는 집단과 낮은 수준의 오류관리문화를 나타내는 집단에 비해 가장 완만한 기울기를 나타냈다. 그러나 직무만족 수준에 있어서는 낮은 수준의 오류관리문화를 나타낸 집단에 비해서는 높은 수준을 나타냈다. 결론적으로 사회복지사의 직무만족에 있어서 심리적 자본과 오류관리문화와의 상호작용효과는 심리적 자본의 수준이 증가할 경우 오류관리문화의 수준에 따라 직무만족의 수준은 달라질 수 있다고 정리할 수 있다. 또한 심리적 자본의 수준이 증가할 경우 높은 수준의 오류관리문화가 나타나는 사회복지기관일수록 사회복지사의 높은 직무만족 수준을 예상할 수 있다는 분석결과는 사회복지기관에 대한 시사점이 존재한다고 말할 수 있다.

사회복지사의 직무만족 수준에 있어서 독립변수들의 주효과 결과들에 대해 논의하자면 다음과 같다. 직무만족에 대하여 개인수준에 해당하는 사회복지사의 심리적 자본의 효과는 정적으로 유의하게 나타났다. 이와 같은 결과는 심리적 자본의 수준이 증가함에 따라 직무만족의 수준 역시 증가하는 것으로 해석할 수 있다. 또한 조직수준에서 논의한 오류관리문화는 직무만족에 대하여 정적으로 유의하게 나타났다. 이와 같은 결과는 사회복지기관에 있어서 사회복지사가 업무상 발생한 오류들에 대하여 기관차원에서 신속하게 발생한 오류를 관리하는 문화의 수준이 높을수록 사회복지사의 직무만족의 향상에 기여할 수 있다는 결과라고 해석할 수 있다. 따라서 기관차원에서 오류관리문화를 수용하고 이를 체계적으로 정착시키는 노력을 통해 사회복지사의 직무만족 수준을 제고할 수 있는 방안이 될 수 있다는 가능성을 제기할 수 있으리라 생각할 수 있다.

두 번째 결과변수인 조직몰입에 대한 고정효과분석결과에 대한 해석은 다음과 같다. 조직몰입에 대해 개인수준의 심리적 자본과 조직수준의 오류관리문화간의 상호작용효과는 정적으로 유의하게 나타났다. <그림 3>을 통해 조직몰입에 대한 심리적 자본과 오류관리문화간의 상호작용효과를 보다 자세히 살펴보면 다음과 같다. 우선 사회복지사의 심리적 자본의 수준이 낮은 경우 조직몰입의 수준은 오류관리문화의 수준에 따라 순차적으로 나타나고 있는 것을 확인할 수 있다. 즉, 사회복지사의 심리적 자본의 수준이 낮은 경우 상대적으로 낮은 수준에 해당하는 오류관리문화의 조직몰입 수준이 가장 낮게 나타났으며, 중간수준을 나타내는 오류관리문화의 조직몰입 수준은 높은 수준을 나타내는 오류관리문화의 조직몰입수준에 비해 상대적으로 낮게 나타났다. 이와 같은 경향성은 심리적 자본의 수준이 높은 경우 오류관리문화의 수준이 높아짐에 따라 조직몰입의 수준 역시 높아지는 경향성이 유지되었다. 다만 심리적 자본의 수준이 낮은 상태에서 높은 상태로 증가해나갈 때 조직몰입에 영향을 미치는 기울기의 변화는 오류관리문화의 수준에 따라 연동되어 나가는 경향성을 나타내었다. 즉, 심리적 자본과 조직몰입간의 관계에 있어서 낮은 수준의 오류관리문화의 기울기에 비해 중간 수준의 오류관리문화의 기울기가 보다 높게 나타났으며, 또한 중간수준의 오류관리문화의 기울기에 비해 높은 수준의 오류관리문화의 기울기는 정적으로 보다 높아지는 경향성을 나타내었다. 정리하자면 심리적 자본이 낮은 수준에서 높은 수준으로 증가할 경우 높은 수준의 오류관리문화를 보이는 집단의 조직몰입에

대한 기울기가 가장 정적으로 크게 나타났으며, 결과적으로 조직몰입의 수준이 가장 높게 나타났다. 또한 심리적 자본이 낮은 수준에서 높은 수준으로 증가할 경우 중간 수준의 오류관리문화를 나타내는 집단의 조직몰입에 대한 기울기가 높은 수준의 오류관리문화를 나타내는 집단의 기울기에 비해 상대적으로 낮게 나타났으나 기울기의 방향성에 있어서 정적(positive)으로 나타남에 따라 조직몰입 수준의 증가를 나타내었다. 마지막으로 심리적 자본이 낮은 수준에서 높은 수준으로 증가할 경우 낮은 수준의 오류관리문화를 나타내는 집단의 조직몰입에 대한 기울기가 중간 수준의 오류관리문화를 나타내는 집단의 기울기에 비해 상대적으로 낮게 나타났으나 기울기의 방향성에 있어서 정적(positive)으로 나타남에 따라 조직몰입 수준의 증가를 나타내었으나 가장 낮은 조직몰입의 증가를 보였다. 이와 같은 결과를 요약하자면 사회복지사의 심리적 자본의 수준이 증가함에 따라 조직몰입의 증가를 나타내지만, 오류관리문화의 수준에 따라 조직몰입 향상의 폭은 달라질 수 있다고 말할 수 있다. 즉, 사회복지사의 심리적 자본의 수준향상과 함께 오류관리문화의 수준을 제고시키기 위해 노력할 경우 사회복지사의 조직몰입의 수준은 매우 높은 수준을 나타낼 것이라고 기대할 수 있을 것이다. 따라서 사회복지사의 긍정적 속성을 강화시키기 위한 인적자원개발 노력과 함께 사회복지사의 업무상 오류가 발생할 경우 이를 기관차원에서 조직적으로 관리하기 위한 노력을 통해 오류관리문화의 수준을 향상시킬 경우 사회복지사의 조직몰입수준은 가장 높은 수준을 보일 것이라는 논의가 가능하리라 생각한다. 한편, 조직몰입에 대해 개인수준에서 심리적 자본의 주효과는 정적으로 유의하게 나타났다. 즉, 사회복지사의 심리적 자본의 수준이 증가할수록 조직몰입의 수준은 증가한다고 말할 수 있다. 따라서 오류관리문화에 대한 수용 및 정착시키고자 하는 기관차원의 노력이 존재할 경우 조직몰입의 수준이 증가할 수 있다고 해석할 수 있다.

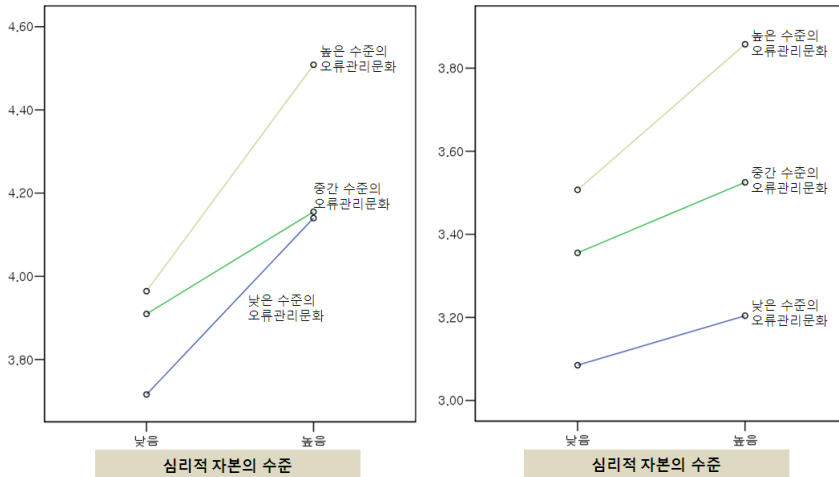
<표 3> 직무만족 및 조직몰입에 대한 고정효과 분석 결과a( $N_{\text{개인}}=551$ ,  $N_{\text{조직}}=67$ )

구분	고정효과	직무만족		조직몰입	
		추정치	표준오차	추정치	표준오차
개인수준	조정된 전체평균( $\gamma_{00}$ )	4.015**	0.110	3.238**	0.127
	심리적 자본( $\gamma_{10}$ )	0.330**	0.035	0.149**	0.036
	사회적 바람직성( $\gamma_{20}$ )	0.087†	0.051	0.147**	0.038
	조직공정성( $\gamma_{30}$ )	0.175**	0.042	0.365**	0.037
	성별( $\gamma_{40}$ )	-0.053†	0.032	0.033	0.041
	결혼상태( $\gamma_{50}$ )	0.034	0.038	0.016	0.055
	연령( $\gamma_{60}$ )	0.003	0.004	0.010†	0.005
	교육수준( $\gamma_{70}$ )	-0.058†	0.034	-0.057	0.048
	현기관 근속연수( $\gamma_{80}$ )	0.001	0.001	0.001†	0.001
	직위( $\gamma_{90}$ )	0.008	0.046	0.070	0.044
	월평균임금( $\gamma_{100}$ )	-0.001	0.000	0.000	0.001
조직수준	오류관리문화( $\gamma_{01}$ )	0.171*	0.070	0.154†	0.083
	기관유형( $\gamma_{02}$ )	0.002	0.029	0.028	0.028
	사회복지사 비율( $\gamma_{03}$ )	-0.002	0.002	0.001	0.001

구분	고정효과	직무만족		조직몰입	
		추정치	표준오차	추정치	표준오차
상호작용	오류관리문화×심리적 자본	0.161†	0.096	0.250*	0.104

\*\*p<.01, \*p<.05, † p<.10

a: 직무만족 및 조직몰입에 대한 고정효과분석결과는 양방검증(two-tailed test) 결과임



〈그림 2〉 직무만족에 대한 심리적 자본과 오류관 〈그림 3〉 조직몰입에 대한 심리적 자본과 오류관 리문화간 상호작용효과

## 6. 결론 및 논의

본 연구에서 사회복지사의 직무태도에 영향을 미치는 개념으로 제시한 개인수준에서의 심리적 자본과 조직수준에서의 오류관리문화는 비교적 최근 들어 활발히 연구되고 있는 개념들로서 연구진행단계에 있어서는 초기단계에 해당한다고 말할 수 있다. 이와 같이 연구진행단계에 있어서 초기단계에 해당하는 개념들은 학계에서 이미 정착된 개념들에 비해 상대적으로 광범위하고 다각적인 타당화가 미흡하고 또한 아직까지는 학계에서 충분한 논의의 장이 형성되지 못한 제한점이 존재한다고 말할 수 있다. 따라서 자칫 그 개념적 중요성이 간과될 수 있고 추후 연구자들이 해당되는 영역에서 개념적 정교화 노력을 간과할 경우 개념이 사장될 수도 있는 위험성을 지적할 수 있다. 그러나 새로운 개념과 이론들은 기존의 개념 및 이론으로는 설명되지 않은 사회적 행위들에 대해 새로운 가설을 통한 비판과 검증을 통해 보다 적절한 설명 및 해석의 틀을 제공해 줄 수 있으며, 기존의 사회적 현상들에 대해서는 새로운 시각에서 보다 적절한 재해석을 가능하게 할 수 있다는 점에서 그 효용성은 높다고 말할 수 있다.

본 연구에서 살펴본 심리적 자본과 오류관리문화는 비교적 새로운 개념임에 비해서 조직공정성 개념은 1960년대부터의 많은 연구들에 의해 다양한 성과관련 변수들에 대한 예측변수로서 지지를 받음

으로서 전통적으로 정착되어 온 개념이라고 말할 수 있다(Cropanzano and Greenberg, 1997). 따라서 본 연구에서는 사회복지사의 직무태도와 관련하여 전통적인 개념인 조직공정성과 새로운 개념으로서 심리적 자본 및 오류관리문화를 상호 경쟁시켜 봄으로써 조직공정성에 비해 심리적 자본 및 오류관리문화가 사회복지사의 직무태도에 대하여 보다 추가적인 설명력 및 예측력이 존재하는지를 검증해보고자 하였다. 연구결과 조직공정성이 사회복지사의 직무태도에 영향을 미치는 분산을 통제(partial-out)하고 난 이후에도 심리적 자본과 오류관리문화의 추가설명분산 즉 증분타당도(incremental validity)는 유의하게 나타났다는 결론을 내릴 수 있었다. 이와 같은 결론에 따라서 본 연구는 사회복지사의 직무태도에 대한 연구에 있어서 조직공정성의 효과 이외에 추가적으로 심리적 자본과 오류관리문화가 사회복지사의 직무태도에 대한 새로운 설명변수 및 예측변수로서 기능할 수 있다는 가능성을 제시함으로써 새로운 지식창출에 이바지할 수 있었다는 점을 이론적 의의로 지적할 수 있다.

두 번째 시사점으로서 오류관리문화와 심리적 자본의 상호작용효과가 사회복지사의 직무태도에 미치는 효과에 대해 지적할 수 있다. 이와 같은 상호작용효과에 대한 가설화의 배경으로서 오류관리문화는 조직문화의 한 유형으로서 해당 사회복지기관에 근무하는 사회복지사들에게 공유된 규범 및 가치를 형성하고 조성함으로써 개인수준의 심리적 자본에도 영향을 미침으로써 기관별 고유의 결합효과를 나타낼 것으로 기대할 수 있었기 때문이다. 이와 같은 오류관리문화와 심리적 자본의 결합효과가 사회복지사의 직무태도에 미치는 효과는 오류관리문화 및 심리적 자본 각각이 직무태도에 개별적 영향을 미치는 주효과에 비해 기울기에 있어서 보다 크게 나타날 것이라고 기대할 수 있다. 연구결과 사회복지사의 직무태도 중 직무만족과 조직몰입에 대하여 오류관리문화와 심리적 자본간의 상호작용 효과는 정적인 방향에서 유의하게 나타났으며, 이와 같은 결과는 사회복지사의 직무태도에 있어서 오류관리문화와 심리적 자본간 결합효과가 유의하게 나타날 것이라는 기대에 부합하는 결과라고 말할 수 있다. 또한 사회복지사의 직무태도에 대한 심리적 자본의 수준과 오류관리문화의 수준이 동시에 향상되면서 나타나는 결합효과는 심리적 자본과 오류관리문화 각각의 개별적인 주효과에 비하여 상대적으로 더욱 더 높아질 수 있는 가능성을 제기한다는 점에서 연구의 의의가 있다고 말할 수 있다. 따라서 사회복지사의 직무태도를 효과적으로 제고시키기 위해서는 심리적 자본의 수준을 향상시켜 나가기 위한 노력과 함께 오류관리문화의 수준을 높이기 위한 기관차원의 노력을 지속적으로 견지해나가는 것이 필요하다고 말할 수 있다.

마지막으로 오류에 대한 합리성, 수용성, 유연성의 조직가치를 구현하는 오류관리문화 구축 필요성에 대해 논의하고자 한다. 모든 조직 발생하는 업무상 오류는 막을 수도 없으며 회피할 수도 없다. 이는 사회복지기관에서도 예외가 아니다. 더욱이 사회복지기관의 경우 다양한 욕구를 가진 개별 클라이언트의 특성을 반영하여 개별적인 서비스를 제공해야 하는 특성을 나타내기 때문에(강영숙, 2005; 강홍구, 2006) 사회복지기관에서는 상대적으로 오류발생가능성이 높다고 말할 수 있다. 따라서 사회복지기관에 있어서 오류의 발생을 자연스러운 현상으로 받아들이고, 이에 대해 수용하는 자세는 사회복지현장의 특성을 반영해보았을 때 현실적인 합리성을 갖는다고 말할 수 있다. 한편 오류의 발생은 조직 전체에 부정적인 영향을 미칠 수 있으므로 단기적으로는 기관차원에서 신속하게 오류발생 사실을 파악하고 조직에 미치는 부정적 영향력을 최소화하기 위한 조직적인 오류관리노력이 필요하며, 장기적으

로는 업무상 오류를 통해 조직의 문제를 진단하고 해결방안을 모색하는 학습과정을 통해 조직혁신을 이루어내기 위한 유연성이 요구된다고 볼 수 있다. 정리하자면 사회복지기관의 사회복지사들에게는 자연발생적인 오류에 대해 인정하는 수용성, 다각적인 오류들에 대한 대처에 있어서의 유연성, 조직의 목적과 부합하는 방향에서 가장 효과적으로 오류를 관리하기 위한 합리성이 요구된다고 말할 수 있다.

사회복지기관에 있어서 효과적인 오류관리를 위해서는 조직문화의 관점으로 살펴보아야 하는 또 하나의 이유는 바로 사회복지기관의 특성 때문이라고 말할 수 있다. 사회복지기관의 사회복지사는 복잡하고 미묘한 인간 즉 클라이언트에게 사회복지서비스를 주로 제공한다는 점에서 복잡하고 유동적인 성격의 비정형적인 직무(non-routine job)를 수행하는 전문가로서 자율성이 매우 높은 직무특성을 가지고 있다. 따라서 사회복지기관의 조직구조는 사회복지사에 대한 과업의 표준화와 관련된 공식화(formalization)의 수준이 낮은 특성을 나타낸다. 따라서 만일 사회복지기관에서 오류가 발생했을 때에는 공식화의 수준이 높지 않기 때문에 기관차원에서 오류발생에 대한 지침들을 즉시 내릴 수 없는 조직구조의 한계를 가지고 있다고 말할 수 있다. 이와 같은 사회복지기관의 조직구조의 한계를 극복할 수 있는 방안이 바로 조직문화로의 정착 및 강화라고 말할 수 있다. 따라서 사회복지기관에 있어서 효과적인 오류관리를 위해서는 조직문화로서 정착시켜 나가는 노력이 필요하다고 말할 수 있다.

오류관리문화를 사회복지기관에서 정착시키기 위한 방안 모색을 위해서는 Schein(1985)의 조언에 귀를 기울일 필요가 있다고 말할 수 있다. Schein(1985)은 조직문화의 조성 및 정착을 위한 동력(driving force)으로서 가장 중요한 요소는 경영자의 확고한 의지와 하향식(top-down) 접근을 통한 조직학습이라고 강조한 바 있다. 그러나 조직문화의 조성에서 최고경영자의 의지와 몰입은 충분 조건으로 작용할 수는 있으나 조직문화가 조직전반에 정착되는데 있어서의 필요조건은 되지 못한다고 지적한다. 즉 조직문화가 조직전반에 정착되기 위한 필요조건으로서는 조직구성원간의 열린 대화(open communication)를 통해 가치, 신념, 규범체계에 대한 공유가 필수적이며 또한 이에 대한 지속적인 조직적 지원을 통한 학습활동을 조성하는 것이 조직문화의 조성 및 정착을 위한 필요조건이라고 지적할 수 있다. 한편, Rochlin(1999)에 의하면 오류관리문화 조성 및 정착을 위해 적절한 조직규모는 조직 자체가 단일의 문화적 동질성 수준이 높다고 보여지는 팀수준 또는 중소기업의 조직이 적절하다는 제안을 하고 있다. 따라서 중소기업에 해당하는 사회복지기관은 타 조직에 비해 상대적으로 오류관리가 조직문화로서 쉽게 정착될 수 있는 환경적 요인을 나타내고 있다고 볼 수 있다. 요컨대 사회복지기관에서 발생하는 오류관리에 대한 수용성, 합리성, 유연성이 기관에 공통된 가치 및 태도로서 뿌리를 내리고 점차 조직문화로서의 오류관리문화가 강화되고 확대되어 나감에 따라 사회복지사의 직무태도 수준에 있어서의 향상을 기대해 본다.

## 참고문헌

- 강영숙. 2005. "사회복지조직 관리자들이 인지하고 있는 성공적 조직운영을 위한 경영특성에 관한 연구". 『한국사회복지학회 학술대회자료집』.
- 강철희, 김교성. 2003. "사회복지사의 조직몰입에 관한 연구: 조직 냉소주의의 매개효과를 중심으로". 『한국사회복지학』 53: 257-283.
- 강홍구. 2006. "사회복지사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구". 『한국사회복지학』 58(2): 355-375.
- 김정남. 1999. 『태도 및 직무만족』 산업 및 조직심리학. 박영사.
- 서민원. 2003. "다층모형의 논리적 구조와 적용: 대학교육 효과 측정과 분석". 『교육평가연구』 16(2): 43-63.
- 송성자, 최중신. 2003. "강점관점의 사회복지 실천을 위한 해결지향적 질문기법". 『한국가족복지학』 12: 100-124.
- 임창희. 2006. 『조직행동(3판)』 학현사.
- 최희경, 이인숙. 2005. "비정형가족의 특성과 가족복지에의 함의: 강점관점을 중심으로". 『한국가족복지학』 15: 245-283.
- Agarwala, T. 2003. "Innovative human resource practices and organizational commitment: An empirical investigation". *International Journal of Human Resource Management*, 14(2): 175-197.
- Allen, N. J., and Meyer, J. P. 1996. "Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity". *Journal of Vocational Behavior*, 49: 252-276.
- Colquitt, J. A., and Simmeriung, M. J. 1998. "Conscientiousness, goal orientation, and motivation to learning during the learning process". *Journal of Applied Psychology*, 83(4): 654-665.
- Crowne, D. P., and Marlowe, D. 1960. "A new scale of social desirability independent of psychopathology". *Journal of Counseling Psychology*, 24: 349-354.
- Frese, M. 1995. Error management in training: Conceptual and empirical results. In C. Zucchermaglio, S. Bagnara, and S. Stucky (Eds.), *Organizational learning and technological change*. Berlin, Germany: Springer-Verlag.
- Greenberg, J., and Baron, R. A. 2003. *Behavior in organizations*(8th ed.), Pearson Education Inc. NJ: Upper Saddle River.
- Hackman, J. R., and Oldham, G. R. 1980. *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. 1959. *The motivation and work*. New York: Wiley.
- Hulin, C. L. 1968. "Effects of changes in job satisfaction level on employee turnover". *Journal of Applied Psychology*, 52: 122-126.
- Iaffaldano, M. T., and Muchinsky, P. M. 1985. "Job satisfaction and job performance: a Meta-analysis". *Psychological Bulletin*, 97(2): 251-273.
- Ilgén, D. R., and Hollenback, J. H. 1977. "The role of job satisfaction in absence behavior". *Organizational Behavior and Human Performance*, 19: 148-161.



- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., and Patton, G. K. 2001. "The job satisfaction-job performance relationship: a qualitative and quantitative review". *Psychological Bulletin*, 127(3): 376-407.
- Judge, T., Parker, S., Colbert, A. E., Heller, D., and Ilies, R. 2001. Job satisfaction: A cross-culture review. In N. Anderson., Ones, D. S., Sinangil, H. K., and Viswesvaran, C (Ed.), *Handbook of industrial, work and Organizational Psychology*. Sage.
- Kaplan, L., and Girard, J. 1995. *Strengthening high-risk families*. NY: Modern Library.
- Keith, N., and Frese, M. 2005. "Self-regulation in error management training: Emotion control and metacognition as mediators of performance effects". *Journal of Personality and Social Psychology*, 48: 339-348.
- Langan-fox, J. 2001. Communication in organizations: Speed, Diversity, networks, and influence on organizational effectiveness, human health, and relationships. In N. Anderson., Ones, D. S., Sinangil, H. K., and Viswesvaran, C (Ed.), *Handbook of industrial, work and Organizational Psychology*. Sage.
- Larson, M. and Luthans, F. 2006. "Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes". *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13: 44-61.
- Locke, E. A. 1976. The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnett (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Loo, R., and Thorpe, K. 2000. "Confirmatory factor analyses of the full and short versions of the Marlowe-Crowne Social Desirability Scale". *Journal of Social Psychology*, 140: 628-635.
- Lum, L., Kervin, J., Clark, K., Reid, F., and Sirola, W. 1998. "Explaining nursing turnover intent: Job satisfaction, pay satisfaction, or organizational commitment". *Journal of Organizational Behavior*, 19: 305-320.
- Luthans, F., and Youssef, C. M. 2004. "Human, social and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage". *Organizational Dynamics*, 33(2): 143-160.
- Luthans, F., and Youssef, C. M. 2007. "Emerging positive organizational behavior". *Journal of Management*, 33: 321-349.
- Luthans, F., Avey, J. B., and Patera, J. L. 2008. "Experimental analysis of a web-based intervention to develop positive psychological capital". *Academy of Management Learning and Education*, 7(2): 2009-221.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S., and Combs, G. 2006. "Psychological capital development: Toward a micro-intervention". *Journal of Organizational Behavior*, 27: 387-393.
- Luthans, F., Avolio, J. B., Walumbwa, F., and Li, W. 2005. "The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance". *Management and Organization Review*, 1: 247-269.
- Luthans, F., Youssef, C. M., and Avolio, B. J. 2007. *Psychological capital*. New York: Oxford University Press.
- McCrae, R., and Costa, P. T. 1983. "Social desirability scales: more substance than style". *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 51(6): 882-888.

- McCune, J. C. 1997. "Making lemonade". *Management Review*, 86: 49-53.
- Meijman, T. F., and Mulder, G. 1998. Psychological aspects of workload. In P. Drenth, H. Thierry, and C. De Wolff (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology*. London: Psychology Press.
- Mick, D. G. 1996. "Are studies of dark side variables confounded by socially desirable responding?" *Journal of Consumer Research*, 23: 106-119.
- Nordstrom, C. R., Wendland, D., and Williams, K. B. 1998. "To err is human: An examination of the effectiveness of error management training". *Journal of Business and Psychology*, 12: 269-282.
- Ones, D. S., Mount, M. K., Barrick, M. R., and Hunter, J. E. 1994. "Personality and job performance: A critique of the Tett, Jackson, and Rothstein(1991) meta-analysis". *Personnel Psychology*, 47: 147-156.
- Petty, M. M., McGee, G. W., and Cavender, J. W. 1984. "A Meta-analysis of the relationships between individual job satisfaction and individual performance". *Academy of Management Review*, 9(4): 712-721.
- Popper, K. R. 1959. *The logic of scientific discovery*. London: Hutchinson.
- Popper, K. R. 1961. *The poverty of historicism*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Porter, L. W., and Steers, R. M. 1973. "Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism". *Psychological Bulletin*, 80: 151-176.
- Reason, J. 1990. *Human error*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Reichers, A. E., Wanous, J. P., and Austin, J. T. 1997. "Understanding and managing cynicism about organizational change". *Academy of Management Executive*, 11(1): 48-59.
- Reynold, W. 1982. "Development of reliable and valid short forms of the Marlowe-Crowne Social Desirability Scale". *Journal of Clinical Psychology*, 38: 119-125.
- Rhamy, J. 1999. *Error management: An important part of quality control*. AABB Press.
- Rochlin, G. I. 1999. "Safe operation as a social construct". *Ergonomics*, 42: 1549-1560.
- Saleebey, D. 1997. Introduction: power in the people. In D. Saleebey(Ed.). *The strengths perspective in social work practice*(2nd, ed.). NY: Longman Publishers.
- Sexton, J. B., Thomas, E. J., and Helmreich, R. L. 2000. "Error, stress, and teamwork in medicine and aviation: Cross sectional survey". *British Medical Journal*, 320: 745-749.
- Steers, R. M. 1981. *Introduction to organizational behavior*. Scott, IL: Gleview, Foresman and Company.
- Stevens, J. M., Beyer, J. M., and Trice, H. M. 1978. "Assessing personal role, and organizational predictors of managerial commitment". *Academy of Management Journal*, 21: 370-391.
- van Dyck, C., Frese, M., Baer, M., and Sonnentag, S. 2005. "Organizational error management culture and its impact on performance: A two-study replication". *Journal of Applied Psychology*, 90(6): 1228-1240.
- Vroom, V. H. 1964. *Work and motivation*. New York: Willey.
- Youssef, C. M., and Luthans, F. 2007. "Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience". *Journal of Management*, 33(5): 774-800.

## The Relationship Between Error Management Culture and Job Satisfaction-organizational Commitment

- The Analysis of Interaction Effect on Social Worker's Psychological Capital -

Lee, Sang-Chul

(Seoul Welfare Foundation)

The purpose of the study is to examine the effect of error management culture and psychological capital on job satisfaction and organizational commitment from social workers. This study was focused on the relationship between error management culture, psychological capital and job satisfaction and organizational commitment, controlled organizational fairness. The data was collected from social workers in Seoul, Kyunggi areas using stratified sampling method. A total of 564 social workers and 89 human service organizations were finally used for multilevel analysis. The survey had conducted for 18 days, from October 27 to november 13 in 2009 by mail. The major finding of this study are as follows. First, interaction effect between error management culture and psychological capital was significant job satisfaction and organizational commitment in positive direction. Second, main effect of error management culture in human service organizations was positively significant job satisfaction and organizational commitment on social workers. So it was important to enhance the level of error management culture in order to increase the job satisfaction and organizational commitment. Third, main effect of psychological capital on social workers was positively significant job satisfaction and organizational commitment. According to the results of this study, it was suggested the theoretical and practical implications for increasing and strengthen the error management culture and psychological capital.

Key words: error management culture, psychological capital, job satisfaction, organizational commitment, multilevel model.

[논문 접수일 : 10. 11. 25, 심사일 : 10. 12. 08, 게재 확정일 : 11. 2. 11]