

사회복지사의 조직공정성인식, 조직신뢰, 조직냉소주의와 조직몰입의 통합적 관계에 관한 연구

-일 가치감 효과에 대한 결합 분석-

강 철 희⁺

(연세대학교)

주 명 관

(연세대학교)

이 상 철⁺⁺

(서울시복지재단)

[요 약]

본 연구의 목적은 세 가지의 연구 목적을 갖는다. 첫째, 사회복지조직의 사회복지사가 인식하는 조직공정성이 조직몰입에 미치는 영향력을 검증한다. 둘째, 조직공정성과 조직몰입과의 관계에 있어서 조직공정성은 조직신뢰에 영향을 미쳐서 조직몰입으로 이어지게 된다는 주장과 조직공정성이 조직냉소주의에 영향을 미쳐서 조직몰입의 수준에 영향을 미친다는 주장을 경쟁적으로 설정하여 조직신뢰와 조직냉소주의의 매개효과가 과연 사회복지현장에서는 어떻게 작용하고 있는지를 실증적으로 검증한다. 마지막으로 사회복지기관에서 근무하는 사회복지사 직무특수성의 핵심의 하나라 할 수 있는 일가치감이 조직공정성, 조직신뢰, 조직냉소주의, 조직몰입의 통합적 관계에서 어떠한 작용을 하는지를 검증한다. 본 연구를 위한 자료는 사회복지이용시설에 근무하는 사회복지사 중 해당기관 경력 2년 이상의 사회복지사를 대상으로 층화표집을 통해 구축하였는데, 총 564명의 응답을 최종분석 자료로 사용하였다. 분석결과, 조직공정성과 조직몰입과의 관계는 정적인 방향에서 유의미하게 나타났으며(가설 1 지지), 일가치감과 조직몰입의 관계 역시 정적인 방향에서 유의미하게 나타났다(가설 2 지지). 그러나 조직신뢰와 조직냉소주의의 매개효과는 모두 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 조직공정성과 조직몰입 사이의 관계에서 조직신뢰와 조직냉소주의의 매개효과에 대한 논의가 하나의 쟁점으로 부상하는 영리영역과 달리 사회복지기관은 조직공정성 그 자체 그리고 사회복지사가 지니는 일가치감

+ 주저자
++ 교신저자

에 주도적으로 영향을 받는 독특한 관계구조를 갖고 있다는 사실을 보여준다.

주제어 : 일가치감, 조직공정성, 조직몰입, 조직신뢰, 조직냉소주의

1. 서론

사회복지조직은 특수성을 지니는 조직이다. 다른 조직에 비해 사회복지조직은 조직운영의 투명성과 책임성에 대한 내외적 기대가 상대적으로 높다. 아울러 사회복지조직에서 일하는 사회복지사들의 동기적 순수성은 상대적으로 높고 보다 가치지향적이라고 말할 수 있다. 이와 같은 사회복지조직 및 사회복지사의 속성을 반영해볼 때 조직의 사회적 미션 달성을 위한 조직관리 과제로서 조직공정성은 매우 중요한 의미를 지닌다. 본 연구에서는 일차적으로는 조직공정성이 조직구성원들의 조직몰입에 어떠한 영향을 미칠 것인가를 파악해보는 것에 관심을 갖는다. 이차적으로 본 연구는 조직공정성이라는 독립변수와 조직몰입이라는 종속변수의 관계를 설명할 수 있는 두 가지 경로에 주목한다. 이론적 논의 및 기존의 연구결과들에 따르면, 조직공정성은 조직신뢰에 영향을 미쳐서 조직몰입으로 이어지게 된다는 주장도 존재하고, 또 다른 한편에서는 조직냉소주의에 영향을 미쳐서 조직몰입으로 이어지게 된다는 주장도 존재한다. 즉 본 연구에서는 이차적으로 조직신뢰와 조직냉소주의의 매개효과가 과연 사회복지현장에서 실제로 어떻게 기능하고 있는지를 통합적으로 검증해 보고자 한다.

한편 본 연구에서 살펴보고자하는 개념들은 사회복지조직에 적용될 수는 있으나, 실제에 있어서는 주로 영리영역 즉 영리기업의 근로자들을 중심으로 최근 20~30년간 논의되고 검증되어 온 것이라 할 수 있다. 즉 이러한 개념들은 기본적으로는 영리기업의 미션인 이윤창출을 위해 근로자들을 더욱 동기화시키고 생산성을 극대화시키기 위한 목적에서 활용되어져 왔다고 말할 수 있다. 따라서 영리기업을 중심으로 개발된 이론적 개념들을 미션이 매우 상이한 비영리기관, 즉 사회복지기관에 그대로 적용하는 것은 많은 제한성을 지닐 수 있다고 생각된다. 이러한 제한성에 대한 인식을 고려할 때, 사회복지기관의 사회복지사 고유의 특성을 나타내는 개념을 기존의 연구모형에 반영하면서 비영리조직의 속성을 더욱 더 분명하게 반영할 수 있는 접근이 필요하다고 생각된다. 영리기업의 근로자들과 사회복지기관의 사회복지사들 간의 가장 큰 차별적 속성은 바로 직업과 일에 대한 신념 및 가치에서 발생한다고 말할 수 있다. 즉 영리기업의 경우, 조직미션달성을 위해 직원들에게 요구하는 핵심자질은 주로 지식(knowledge), 기술(skill), 능력(ability) 등이라 할 수 있다. 영리기업에서 이렇게 지식, 기술, 능력을 중요하게 고려하는 이유는 이 세 가지 요소가 바로 생산성 및 업무성과에 대한 가장 좋은 예측변수이기 때문이다. 한편, 사회복지조직의 사회복지사에게 있어서 가장 중요하게 언급되는 것은 사회복지실천의 3대 구성요소인 지식과 기술, 그리고 사회복지 가치(value)이다(전선영, 2004; 최명민, 2008). 즉 영리기업과 사회복지기관의 인적자원에게 요구되는 필요 요소에 있어서 업무성과와 직결되는 지식과 기술은 공통적으로 존재하고 있다. 그러나 하나의 차이가 주목되는데 그것은 바로 사회복지

지사의 경우, 조직 미션달성을 위한 사회복지 가치가 핵심적으로 요구된다는 점이다. 즉 사회복지의 업무는 가치적 요소를 많이 갖고 있기에 이러한 요소의 겸비는 필수적이며 핵심적인 것이라고 말할 수 있다. 삼차적으로 본 연구는 영리기업의 전문가와는 다르게 가치에 기반해서 직업적 활동을 구성 및 발전시키는 속성을 갖는 사회복지사가 일하는 사회복지조직에서 위의 통합적 관계에 부가적으로 일 가치감이라는 것이 어떠한 작용을 행하는지를 결합시켜 이의 효과를 검증해 보고자 한다.

정리하면, 본 연구에서는 기존에 간과했던 부분인 사회복지사의 일가치감이라는 고유의 속성을 반영하여 사회복지현장을 대상으로 조직공정성, 조직신뢰, 조직냉소주의, 조직몰입의 관계를 종합적으로 검증해 보고자 한다. 이와 같은 연구를 통해 사회복지현장의 상황에 대한 실제적 이해 제고와 함께 이론적인 차원에서의 지식확장에 기여해 보고자 한다.

2. 선행연구 고찰

1) 직무태도로서 조직몰입의 중요성

조직이론가들은 태도(attitude)를 행동의 가장 중요한 결정요인으로 보고, 태도의 형성과 변화, 그리고 태도와 행동 간의 관계에 대한 연구에 많은 노력을 기울여 왔다(김정남, 1999). 아울러 조직에서 개인행동을 이해하기위해 노력하는 조직행동(organizational behavior)에서 태도를 주된 주제로 다루는 이유는 조직구성원의 직무태도(job attitude)¹⁾가 조직성과와 관계가 크기 때문이다(임창희, 2006). 전통적으로 조직론에서 직무태도와 관련하여 가장 많이 연구된 주제는 직무만족과 조직몰입이라고 말할 수 있다(임창희, 2006). 이 중 조직몰입 증대는 개인성과향상 뿐만 아니라 조직참여의욕 증대, 팀 협력 향상 등과 같은 광범위한 조직유효성에 영향을 미친다는 연구결과들과 함께 현장과 이론 모든 측면에서 주목받는 직무태도관련 변수라 말할 수 있다.

이러한 중요성을 갖는 조직몰입의 개념과 사회복지조직과 관련된 지금까지의 연구결과와 방향을 정리해 보면 다음과 같다. 조직몰입은 조직구성원들이 소속된 조직에 대한 보편적이고 체계적인 반응으로서 정서적 조직몰입과 거래적 조직몰입, 그리고 규범적 조직몰입으로 구분된다(Allen and Meyer, 1990). 정서적 조직몰입은 조직과의 관계를 유지하고 싶은 정서에 의하여 형성되는 태도로 정의할 수 있으며, 거래적 조직몰입은 경제적인 계산에 의해 형성되는 태도, 그리고 규범적 조직몰입은 책임감에 근거하여 조직에 충직하게 의무를 성심 성의껏 수행해야 한다는 내재된 가치관 또는 내적인 규범체계의 정도를 의미한다(Meyer, Allen and Gellatly, 1990).

사회복지조직의 생활시설 및 이용시설을 중심으로 이루어진 실증적 연구의 경우, 많은 연구들이 정

1) 태도란 개인이 환경내의 대상들에 대해 호의적이거나 비호의적으로 반응하는 성향으로서 특정태도 대상에 대한 정서적인 경향성을 의미한다(Steers, 1991). 이와 같은 태도에 대한 정의를 직무태도에 반영하자면, 직무태도는 개인이 조직내의 직무에 대해 호의적이거나 비호의적으로 반응하는 정서적인 경향성을 의미한다.

서적 조직몰입에 초점을 두고 연구를 진행해 온 경향성을 갖는다(최소연, 2004; 오인근, 2003; 김정연, 2002). 그러한 경향성이 발현되는 배경에는 사회복지조직의 특성상 조직의 사명에 기반한 조직활동에 대한 구성원들의 헌신적인 몰입을 의미하는 정서적 조직몰입이 조직성과를 보다 효과적이고 효율적으로 달성하는데 보다 큰 영향을 미칠 수 있다는 인식이 존재하기 때문이라고 말할 수 있다(강철희, 김교성, 2003). 즉 사회복지조직의 경우, 조직몰입에 대한 연구는 거래적이고 유지적인 측면이 부각되는 거래적 조직몰입에 비해 조직에 대한 강한 소속감, 조직충성도를 나타내는 정서적 조직몰입에 대한 논의가 보다 큰 적합성을 갖는 보다 중요한 변수일 수 있기 때문에 이에 대해 보다 집중적으로 연구가 진행되고 왔다고 해석해 볼 수 있다.

그러나 비록 조직에 대한 헌신적 몰입을 의미하는 정서적 조직몰입이 사회복지조직에서는 조직성과를 보다 효과적이고 효율적으로 달성할 수 있게 이끄는 실제적 개념이라 하더라도, 조직몰입 연구에 있어서 하나의 구성개념에만 집중하는 것은 사회복지조직 조직몰입이라는 전체 개념에 대한 이해를 제한할 수 있는 부분적 연구일 수 있다. 따라서 본 연구는 조직몰입의 전반적인 개념을 포괄적으로 다룸으로서 개념의 충분성을 확보하면서 조직몰입이라는 현상에 대한 보편적 이해 제고의 필요성을 제기해 보고자 한다.

2) 조직공정성과 조직몰입의 관계

최근들어 조직공정성에 대한 연구가 활발해진 배경에는 다수의 문헌들에서 조직공정성이 조직효과성 제고에 이바지한다는 논의들에 의해 광범위하게 촉발되었다고 말할 수 있다(Greenberg, 1987, 1990). Greenberg(1990)는 조직공정성 연구가 촉발된 배경에 대해 근무지내에서 조직구성원에 대한 배려 차원에서 공정성의 역할을 설명하고 강조하고자 하는 욕구가 증가되어 왔기 때문이라고 지적하고 있다. 여하튼 조직공정성은 산업심리학과 조직심리학 및 경영학의 인적자원관리와 조직행동 분야에서 지난 20여년에 걸쳐 가장 많이 연구된 주제 중 하나로서 그 중요성은 영리영역을 비롯하여 비영리영역 등의 다양한 산업 영역으로 확산되고 있다고 말할 수 있다(Cropanzano and Greenberg, 1997).

이러한 영향력 하에서 사회복지조직에서도 조직사명 달성에 영향을 미치는 요인들에 연구가 활발하게 이뤄져 왔다. Maslow(1954)의 욕구위계설과 같은 동기이론에서 시작된 조직 구성원의 동기(motivation)에 대한 관심 및 Hackman과 Oldham(1980)의 직무재설계(work redesign)와 같은 조직 특성(organizational characteristic)에 대한 관심을 넘어 최근에는 조직 내에서의 개인과 조직의 상호작용을 통한 동기화 제고에 초점을 두며 조직공정성 연구에 보다 많은 관심을 집중시키고 있다.

이러한 배경에서 논의되는 조직공정성의 구성개념은 기본적으로 분배·절차·상호작용공정성으로 구분된다. 분배공정성이란 조직의 성과·결과 등을 분배하는 것과 관련된 공정성으로서 주로 경제적 보상과 관련된 공정성이라고 말할 수 있다(Muchinsky, 2003). 사회복지조직의 경우, 궁극적으로 사회의 안녕과 문제해결에 보다 많은 초점이 맞추어져 있기에 그리고 경제적 보상의 정도가 상대적으로 제한적이기에, 경제적 보상의 분배와 관련된 분배공정성에 대한 관심 및 중요성은 영리기업과는 다를 수 있으나 여전히 유효한 하위개념이라 할 수 있다. 분배공정성이 조직의 성과분배에 대한 공정성이

라고 말할 수 있는 반면, 절차공정성은 조직의 성과물을 산출하기까지의 과정에서 발생되고 인지되는 공정성을 의미한다. 즉, 절차공정성의 핵심은 결과물을 생산하는데 필요한 의사결정과정의 얼마나 공정하게 실행되는지와 관련되어 있다(Cropanzano and Greenberg, 1997). 조직의 다양한 의사결정 또는 업적평가의 결과물에 대한 보상배분의 공정성 지각을 다루는 분배공정성이 일회성의 단기적인 성격을 가질 수 있는 반면에, 조직의 규칙에 의한 절차수행과정에 있어 공정성지각을 다루는 절차공정성은 조직구성원들의 조직생활전반에 장기적·지속적인 영향을 갖는다는 점에 비추어볼 때 상대적으로 보다 중요하게 다뤄져 오고 있고 비영리조직에 대한 시사점도 동등하게 지닌다고 말할 수 있다(서용원, 2002). 분배·절차공정성 이외에 새롭게 주목을 받고 있는 공정성은 Bies와 Moag(1986)이 제시한 상호작용공정성이다. 상호작용공정성은 조직구성원들이 조직의 공정성에 대하여 지각하는 수준을 결정함에 있어서 조직과 구성원 간 상호 주고받는 개입의 질적 수준, 즉 상호간의 의사소통에 기반한 의사결정을 의미한다(Bies and Moag, 1986). 상호작용공정성은 영리와 비영리 모두를 포괄해서 어느 영역에서든지 실제적인 의미를 동일하게 갖기에 비영리조직 공정성에 대한 연구에서도 새롭게 부상하는 하위개념이라 할 수 있다.

조직몰입과 조직공정성과의 관계에 대해서 Robinson 등(1994)은 조직몰입은 일관성을 가지고 성실한 관계를 유지하느냐에 달려있는데 그러한 관계는 특히 공정성에 대한 지각과 관련이 있다고 지적한다. 좀 더 구체적으로 조직공정성을 분배·절차·상호작용공정성으로 구분하고 이들의 효과를 비교차원에서 연구한 결과들을 살펴보면 대체로 조직몰입은 분배공정성보다는 절차·상호작용공정성과 밀접한 관계를 가지는 것으로 지적되고 있다. 즉, 분배공정성은 임금 만족 및 직무만족과 같은 개인적인 결과에 대한 만족과 관련이 있는 반면, 절차·상호작용공정성은 조직 및 조직의 권위 체계에 대한 평가에 해당하는 조직몰입에 더 큰 영향을 미치는 것으로 보고된다(Konovsky et al., 1987; Cropanzano and Folger, 1991). 이상의 연구들을 정리해 보면, 조직공정성과 조직몰입간의 관계는 많은 연구들에서 일관적으로 지지되고 있다고 말할 수 있다.

3) 조직신뢰와 조직냉소주의

(1) 조직신뢰와 조직공정성 및 조직몰입과의 관계

신뢰는 1980년대 말 이래 사회과학연구의 핵심 주제라 할 수 있을 정도로 주목받는 개념이다. 사회과학의 각 분야들에서는 지금까지 대인간 관계에서의 신뢰(Wrightsman, 1991; Hegelson, 1994)는 물론, 보다 거시적인 조직 간의 신뢰(Bradach and Eccles, 1989; Powell, 1990; Perrow, 1992; Gulati, 1995), 개인과 조직 간의 신뢰(Zaheer, 1998), 개인과 사회제도 간의 신뢰(Barber, 1982; Zucker, 1986; Fukuyama, 1995) 등을 폭넓게 연구해 왔다고 말할 수 있다. 신뢰에 대해서는 다양한 정의들이 존재할 수 있으나 핵심적인 부분을 정리해서 재개념화 한다면, 신뢰는 타인의 의도나 행동에 대한 긍정적인 기대에 근거하여 타인행동의 취약성(vulnerable) 즉, 내가 피해를 입을 수도 있는 상황에서도 위험을 감수하고자 하는 의지(willingness)로 정의할 수 있다(Bromiley and Cummings, 1995;

Hosmer, 1995; Mayer, Davis, and Schoorman, 1995). 이러한 의미를 갖는 신뢰를 조직에 적용한 연구 결과를 보면, 기본적으로 신뢰는 조직구성원들 간의 거래비용 감소, 협력 및 이타적인 행동 제고, 불확실성과 변화 및 복잡한 상황에 대한 조직의 적응력 증진 등의 효용성을 갖는다고 정리되고 있다.

보다 구체적인 내용을 살펴보면, 조직공정성과 조직신뢰 그리고 조직신뢰와 조직몰입간의 관계에 대해서는 각각 정적인 관계가 존재한다고 보고되고 있다. 조직공정성의 각 구성개념별 조직신뢰에 대한 설명 분산에 있어서 다소 상이한 결과가 보고되기도 하나, 종합하자면 조직공정성은 조직신뢰의 예측변수로서 기여한다고 일반화할 수 있다(Konovsky and Pugh, 1994; Colquitt, 2001; Tan and Tan, 2000). 즉 조직공정성은 조직신뢰와 밀접한 관련성을 가진다고 말할 수 있다. 조직신뢰와 조직몰입과의 관계에 있어서도 조직신뢰는 조직몰입의 예측변수로서 기능한다는 연구가 많다(Cook and Wall, 1980; DeCotis and Summer, 1987). 즉 조직신뢰는 조직의 성공과 또는 팀의 성과 그리고 개별 구성원들 간의 협력을 증진시키며, 또한 조직구성원들로부터 신뢰를 받는 조직은 구성원의 이해와 협력을 통해 조직몰입을 제고시키는 효과를 지닌다고 논의되고 있다. 한편 사회복지사를 대상으로 연구한 최소연(2005)은 조직공정성은 조직신뢰를 매개로 하여 조직시민행동에 미치는 효과는 갖는데, 이 과정에서 신뢰는 완전매개효과를 갖는다고 보고한다. 최소연의 연구에서 결과변수로 설정한 조직시민행동은 본 연구에서 결과변수로 설정한 조직몰입과는 다소의 개념적 차이를 갖는 변수이긴 하나, 조직의 효과적 기능을 의미하는 조직시민행동과 조직몰입은 조직행동(organizational behavior)을 기술하는 유사한 결과변수로서 상호 관련된 개념으로 간주할 수도 있다고 생각한다. 여하튼 이러한 연구 결과들을 종합해 볼 때, 조직신뢰가 조직공정성과 조직몰입의 관계에 있어 매개변수로서의 기능을 가질 수 있음을 추론해볼 수 있다.

(2) 조직냉소주의의 조직공정성 및 조직몰입과의 관계

조직냉소주의는 조직, 부서, 제도 등에 대한 경멸과 불신, 실망, 좌절감을 갖는 태도를 의미하며 (Anderson, 1996), 구성원들이 고용되어있는 조직에 대해 지각하는 부정적인 태도로 정의된다(Dean, Brandes, and Dharwadkar, 1998). 또한 조직냉소주의는 조직구성원이 조직에서의 경험에 기초해서 조직이나 조직내의 특정 대상 및 조직의 변화노력시도에 대해 갖는 부정적인 신념, 정서, 태도, 행동 등으로 정의할 수 있다(강철희, 김교성, 2003).

조직공정성과 조직냉소주의간의 관계에 대한 연구들은 조직냉소주의의 예측변수로서 조직공정성을 논의하고 있으며(Brandes, 1997; Stevens and O'Neill, 1983), 또한 조직몰입에 영향을 미치는 변수로서 조직냉소주의를 논의하고 있다(Wanous, Reichers, and Austin, 1994; Abraham, 2000). 이러한 관계에서 조직공정성과 조직몰입 간 관계에서 조직냉소주의의 매개효과가 설정되는데, 지금까지의 많은 연구들은 매개적 관계가 유의한 것으로 보고하고 있다(Bernerth, Armenakis, Feild, and Walker, 2007; Brandes, 1997). 국내의 사회복지조직에 대한 연구에서도 사회복지사가 지각한 인사관리 공정성이 조직냉소주의를 매개로 조직몰입에 영향을 미치는데, 이 과정에서 냉소주의가 완전매개효과를 갖고 있음이 보고되고 있다(강철희·김교성, 2003). 종합적으로 볼 때, 이와 같은 연구결과들은 조직공정성과 조직몰입간의 관계에 있어서 조직냉소주의가 매개효과를 지니고 있음을 보여주고 있다고 정

리할 수 있다.

(3) 조직신뢰와 조직냉소주의의 매개효과 논의

앞에서 조직공정성과 조직몰입 간의 관계에 있어 조직신뢰와 조직냉소주의 각각이매개효과를 지닐 수 있음을 정리하였다. 즉 기존의 연구들에 의하면 조직공정성은 조직신뢰를 매개로 조직몰입에 영향을 미칠 것이라는 검증을 하고 있고(Aryee, 2002; Pillai et al., 1999; Konovsky and Pugh, 1994), 아울러서 조직공정성은 조직냉소주의를 매개로 조직몰입에 영향을 미칠 것이라는 검증을 하고 있다(Bernerth, Armenakis, Feild, and Walker, 2007; Brandes, 1997; 강철희, 김교성, 2003).

이러한 기존의 검증에도 불구하고 지금까지 조직공정성과 조직몰입간의 관계에 있어서 조직신뢰와 조직냉소주의의 매개효과가 사회복지현장에서는 과연 어떻게 작용하고 있는지를 포괄적으로 검증한 연구는 거의 존재하지 않았다 할 수 있다. 또한 조직신뢰와 조직냉소주의간 과연 어떠한 경로가 더욱 큰 영향력을 지니고 있는지에 대한 연구는 시도되어진 바가 없다.

이와 관련해서 조직신뢰와 조직냉소주의 개념의 속성을 고찰함을 통해 다음과 같은 논리를 제시해 볼 수 있을 것으로 생각된다. 우선 조직신뢰를 보면, 이는 내가 피해를 입을 수 있는 위험가능성이 존재하더라도 이를 감수하고자 하는 긍정적인 의지라는 개념적 특성을 갖는다. 반면에 조직냉소주의는 구성원들이 고용되어 있는 조직, 부서 등에 대한 경멸, 불신, 실망, 좌절감과 같은 부정적 태도라는 개념적 특성을 가지고 있다. 따라서 신뢰는 긍정성에 기반한 의지, 냉소주의는 부정성에 기반한 태도로 단순화 시킬 수 있으며, 신뢰와 냉소는 각각 긍정성과 부정성을 의미한다고 볼 수 있다. 즉 이 두 개념에 대해서 동전의 양면일 수 있다는 시각도 가질 수 있지만, 이런 시각과는 다르게 서로 다른 속성의 것일 수 있다는 논리도 가능할 수 있다. 정서적 자극과 관련한 Schwartz, Ahern, 그리고 Brown(1979)의 연구가 유사한 예라 할 수 있다. 이들은 긍정적 정서적 자극과 부정적 정서적 자극을 주었을 때의 얼굴 근육의 반응에 대해 연구하였는데, 이들에 의하면 긍정적인 정서자극에 비해 부정적인 정서자극을 주었을 때 얼굴 근육의 반응이 격렬하게 나타났다는 결과를 보고한다. 즉 부정성이 긍정성에 비해 보다 큰 영향력을 미칠 수 있음을 보여주는데, 이러한 시각과 유사하게 조직공정성과 조직몰입간의 관계에 있어서 부정성에 해당하는 조직냉소주의는 긍정성에 해당하는 조직신뢰와는 다른 수준에서의 매개효과를 가질 수 있을 것으로 기대해 볼 수 있다. 이러한 시각에서 본 연구에서는 이 두 매개변수의 효과를 동시에 경쟁적으로 설정해 보고자 한다.

4) 일에 대한 가치감과 사회복지사의 특수성

사람들은 누구나 자신이 가치있는 존재라고 느끼고 싶어한다(Baumeister and Wilson, 1996; Maslow, 1954; McGregor, 1960). 그러한 욕구는 일상생활에서 뿐 아니라 일을 중심으로 하는 직장생활에서도 마찬가지라고 말할 수 있다. 일가치감이란 자신이 하는 일이 가치있고, 자신이 조직 내에서 필요한 존재이며, 이러한 가치들이 충족되었을 때 느끼게 되는 긍정적 정서라고 말할 수 있다. 일가치감에 대한 연구 결과에 따르면, 이와 같은 가치인식과 긍정적 정서경험이 개인의 행복감과 심리적 안

녕감에 영향을 미칠 뿐만 아니라(Jahoda, 1982; Warr, 1987) 직무태도변수인 직무만족과 조직몰입 등에도 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Pinder, 1984; Ryan, 1980). 일가치감과 조직몰입과의 관계를 중심으로 경험적 연구결과를 보다 구체적으로 살펴보면, 다음과 같다. 먼저 Orzack(1959)은 일에 대한 가치감은 일반직에 비해 전문직 종사자의 경우 삶의 주된 관심사(central life interest)가 일에 초점이 더욱 더 맞추어져 있기 때문에 이들에 있어 보다 중요성을 지닌다고 강조한다. 그리고 종교와 관련지워 기독교적 직업윤리와 결합된 일에 대한 가치감과 조직몰입은 보다 더 유의미한 관계를 나타낸다는 보고도 있다(Andolsek & Stebe, 2004; Kindron, 1978). 일 가치감의 영향은 서구뿐 아니라 아시아적 배경을 지닌 사회에서도 일관적이라는 사실을 Putti, Aryee, Liang(1989)의 연구 및 오동근(2004)의 연구에서도 일관적으로 보고된다. 이에 더해, 최근에서는 다수의 연구에서 일가치감이라는 긍정적인 정서가 직무만족 등의 결과변수에 유의한 영향을 미친다는 결과를 제시하고 있다(Gardner and Pierce, 1998; Brief, Burcher, and Roberson, 1995; Kraiger, Billings, and Isen, 1989). 이와 같은 결과는 높은 일가치감을 가진 사람들은 자신과 일에 대해 긍정적인 태도를 가지게 되므로 자신의 직무에 만족하게 되고, 조직에 더욱 몰입할 수 있게 될 것이라는 추론을 가능하게 한다. 특히 일가치감의 중요성이 보다 큰 비영리영역에서 이런 가치감에 대한 보다 큰 의미를 지니는 사회복지사의 경우 그 영향력은 보다 지대할 것으로 추론된다.

참으로 영리영역과 사회복지영역을 비교해 볼 때 사회복지영역이 지니는 특수성은 바로 사회복지가치의 중요성과 필요성이 일에 배태되어져 있다는 점이라 할 수 있다. 즉, 사회복지실천의 3대 구성요소는 바로 지식, 기술, 가치인데, 이 중 사회복지실천의 존재의 이유를 구성하는 중요한 한 축이 바로 가치라고 논할 수 있을 정도로 가치는 사회복지사에게 있어서 필수적인 측면이라고 말할 수 있다(최명민, 2008). 이러한 점은 업무성과를 창출하기위한 구성요소로 지식, 기술, 능력 등을 핵심적으로 언급하고 있는 영리영역과 사회복지영역을 구별하는 매우 핵심적 요소라 할 수 있다(Goldstein and Ford, 2002). 즉 사회복지전문직 즉 사회복지사에게 있어서 영리영역과 차별화되는 가장 중요한 요소 중 하나가 바로 일에 있어서 가치를 배태하고 있는지 혹은 그렇지 못한지와 관련되어져 있다는 것을 인식할 수 있다. 특히 사회복지사는 일반적으로는 사회적 약자 및 소수자를 주된 대상으로 하는 전문직이고 사회복지조직은 일반적으로 이러한 약자 및 소수자에 대한 돌봄과 배려를 중심으로 한다는 것을 고려할 때, 사회복지조직과 사회복지사에게 있어서 가치는 핵심적 속성이라 말할 수 있다. 이러한 사실에 비춰볼 때, 사회복지전문직을 대상으로 하는 연구에서 직업 또는 일에 있어서의 가치감은 보다 중요하게 취급되어야 할 필요성이 있다. 즉 이타주의와 같은 가치가 기반이 되어 일을 하게 된다는 점에서 일에 있어서의 가치감이 매우 핵심적 속성을 지니고 있다고 말할 수 있다. 따라서 사회복지전문직을 대상으로 조직행동 관련 연구를 진행하는 경우, 영리영역의 연구경향과 달리 사회복지전문직의 고유한 특성이라고 말할 수 있는 사회복지사의 일에 대한 가치감 개념을 반영해서 그 속성의 영향력을 함께 검증하는 노력은 절대적으로 필요한 접근이어야 한다고 말할 수 있다. 이러한 논리에서 다음에서는 조직공정성, 조직신뢰 및 조직냉소주의, 조직몰입의 통합적 관계에 부가적으로 일 가치감이라는 것을 결합시켜 조직몰입에 대한 이의 효과를 종합적으로 검증해 보고자 한다.

3. 연구방법

1) 연구가설

본 연구의 목적에 따라 설정된 가설을 정리하면 다음과 같다.

(1) 직접효과가설

가설 1: 사회복지사의 조직공정성인식은 사회복지사의 조직몰입에 정적인 방향에서 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 사회복지사의 일가치감은 사회복지사의 조직몰입에 정적인 방향에서 유의한 영향을 미칠 것이다.

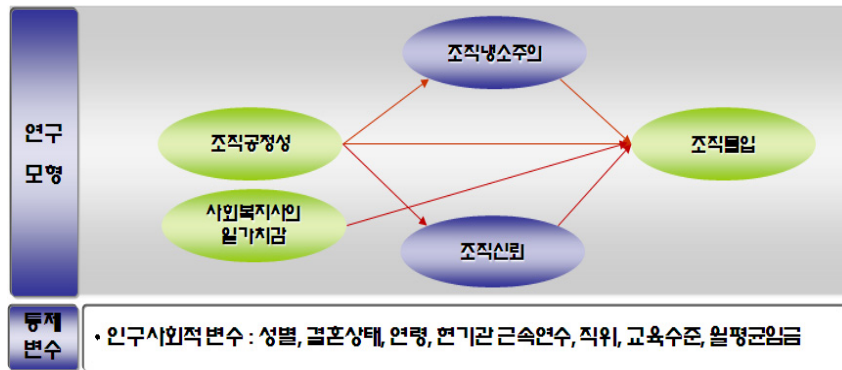
(2) 간접효과가설

가설 3: 조직공정성인식과 조직몰입 간의 관계에 있어 사회복지사가 지니는 조직냉소주의의 매개 효과는 부적적인 방향에서 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 조직공정성인식과 조직몰입간의 관계에 있어 사회복지사가 지니는 조직신뢰의 매개효과는 정적인 방향에서 유의한 영향을 미칠 것이다.

2) 연구모형

연구가설을 연구모형으로 정리해 보면, [그림 1]과 같은 관계들이 설정될 수 있다. 본 연구의 모형에서는 조직공정성과 조직몰입과의 관계에 있어 기존에 쟁점이 되었던 조직냉소주의와 조직신뢰의 매개효과에 대한 통합적 검증을 포함시킨다. 그러나 사회복지사 일가치감의 경우, 이의 조직냉소주의 및 조직신뢰와의 매개적 논의 혹은 통합적 논의가 바가 아직까지는 부재한 관계로 지금까지의 선행연구에 기초해서 조직몰입에 대한 직접 효과만을 설정한다.



[그림 1] 연구모형

3) 변수에 대한 조작적 정의 및 측정

(1) 조직공정성

조직공정성을 측정하기 위한 척도는 사회복지사를 대상으로 연구한 최소연(2005)의 척도를 활용하였다. 조직공정성 척도는 총 20개(분배공정성 5문항, 절차공정성 7문항, 상호작용 공정성 9문항)의 5점 리커트 척도 문항으로 구성되어 있으며, 신뢰도는 세 요인 모두 .90 이상으로서 안정적인 것으로 나타났다. 본 연구에서 조직공정성의 하위요인에 대한 내적일관성 신뢰도는 각각 분배공정성 .95, 절차공정성 .93, 상호작용공정성 .93로서 안정적인 것으로 나타났다.

(2) 조직몰입

조직몰입은 Allen과 Mayer(1990)의 총 10문항(거래적 4문항, 정서적 3문항, 규범적 3문항)을 사회복지사를 대상으로 번역하여 사용한 강철희·김교성(2003)의 5점 리커트 척도를 사용하였다. 본 연구에서 조직몰입의 각 하위요인에 대한 내적일관성 신뢰도는 정서적 조직몰입 .83, 거래적 조직몰입 .68, 규범적 조직몰입 .66인 것으로 나타났다.

(3) 조직신뢰

조직신뢰는 Nyhan과 Marlowe(1993)의 6문항으로 구성된 5점 리커트 척도를 사용하였다. Nyhan과 Marlowe(1993) 척도의 내적일관성신뢰도는 0.82인 것으로 보고되는데, 본 연구에서는 .87로서 안정적인 것으로 나타났다.

(4) 조직냉소주의

조직냉소주의는 Atwater 등(2000)의 6문항으로 구성된 5점 리커트 척도를 사용하였다. 그들의 신뢰도는 .85인 것으로 보고되는데, 본 연구에서 조직냉소주의에 대한 내적일관성 신뢰도는 .79인 것으로 나타났다.

(5) 일가치감

일가치감은 오동근·이영석·김명연·서용원(2004)이 개발한 일가치감(perceived value of work) 척도를 사용하였으며, 문항속성은 5점 리커트 척도로 구성하였다. 내적일관성 신뢰도에 있어서 오동근 등(2004)의 연구에서는 .94인 것으로 보고하는데, 본 연구에서는 .91로서 일관성에 있어서 안정적인 것으로 나타났다.

(6) 통제변수

본 연구에서 다루고자하는 변수들과 관련된 통제변수 설정에 대한 논의들을 정리해 보면 다음과 같다. 조직에서 공정성에 대해 메타분석(meta-analysis)한 Cohen-Charash와 Spector(2001)의 연구에 의하면 공정성을 지각하는 개인의 특성으로서는 연령, 성별, 인종, 근속연수 등이 조직공정성에 영향을 주는 것으로 나타났다. 조직몰입의 선행변수 및 결과변수에 대해 정리한 Steers(1977)에 의하면, 개인특성(연령, 교육수준)과 직무특성이 조직몰입에 영향을 주는 것으로 나타났다. 조직냉소주의에 대해서는 개인특성(Watson, Clack, and Tellegen, 1988)이 외생변수로 작용할 수 있음이 논의된다. 조직신뢰에 대해서는 이영석 등(2004)의 연구에서 직급, 성별, 조직규모, 재직기간, 연령이 유의한 관계를 보이는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 이상에서 논의되고 있는 연령, 성별, 근속연수, 교육수준과 같은 외생변수들을 통제함으로써 조직공정성, 조직몰입, 조직신뢰 및 조직냉소주의간의 관계에 있어 분석모형의 내적타당성을 더욱 엄격하게 구축해 보고자 한다.

4) 자료수집 및 분석방법

(1) 자료수집

표적대상모집단(target population)은 사회복지조직 중 이용시설에 근무하는 사회복지사 중 해당기관 경력 2년 이상의 사회복지사를 대상으로 하였다. 본 연구는 조직에 대한 직무태도 변수들 간의 관계를 검증하는 것이 목적이다. 따라서 직무태도가 일정한 수준으로 형성되기 위해서는 해당기관에 최소한 2년 이상의 경력이 필요할 것으로 판단하여 이 기준에 맞는 이들만을 대상으로 연구를 진행하였다. 조사기간은 2009년 10월 27일(화)부터 11월 13일(금)까지 총 18일간 진행하였다.

표집방법으로는 모수통계를 적용하기위해 확률표집방법 중 층화표집(stratified sampling)을 사용하여 사회복지 이용시설별 층화표집방법을 사용하였다. 2009년 1월 기점으로 서울-경기지역 이용시설의 현황 및 수효를 살펴보면, 총 기관수는 260개이었다. 구체적으로는 종합사회복지관 150개 기관(58%), 노인복지관 52개 기관(20%), 장애인복지관 58개 기관(22%)인 것으로 나타났다. 본 연구에서는 서울-경기지역 이용시설의 35%에 해당하는 89개 기관을 대상으로 사회복지 이용시설 유형에 따라 층화표집을 실시하였다. 층화표집 결과 종합사회복지관 48개소(54%), 노인복지관 20개소(22.5%), 장애인복지관 21개소(23.5%)를 대상으로 자료수집을 실시하였다.

자료수집방법은 우편조사방법을 사용하였으며, 관찰방법으로는 설문조사를 실시하였다. 설문조사 회수율을 사회복지이용시설별로 살펴보면, 종합사회복지관 44개소(91.7%), 노인복지관 13개소(65.0%), 장애인복지관 13개소(61.9%)인 것으로 나타났다. 한편 설문조사 회수율에 있어 응답자 대비 조사대상자 비율을 보면, 총 응답자인 669명 대비 조사대상자는 891명으로 최종 회수율은 75.1%였다. 마지막으로 본 조사는 현재 근무하고 있는 기관에서 경력 2년 이상의 사회복지사를 대상으로 하였기에, 이 조건에 해당하지 않는 105명을 분석에서는 제외하였는데, 최종 표본수는 564명인 것으로 나타났다.

(2) 분석방법

본 연구에서는 두 개 이상의 매개효과를 검증하는데 있어서 그 타당도를 제고시키기 위한 목적에서 구조방정식모형을 적용하였다. 매개효과분석방법은 연구모형의 특성을 반영하여 다변량 델타방법으로서 가장 대표적 매개효과 분석방법인 소벨검증(Sobel test)을 적용하는 직접추정방식을 사용하였다(홍세희, 2008).

4. 분석결과

1) 조사대상자 특성

조사대상자의 특성은 <표 1>과 같다. 성별에 있어서 여성은 64.5%였으며, 남성은 35.5%로 나타나 여성의 비율이 높게 나타났다. 결혼상태에 있어서는 미혼 51.1%, 기혼 48.2%로서 기혼과 미혼이 유사한 비율을 나타냈다. 연령대는 20대 44%, 30대 45.9%로서 높게 나타났으며, 40대는 8.3%, 50대는 1.8%로 상대적으로 낮은 비율을 나타냈다. 최종학력수준에 있어서는 대학교 졸업이 74.3%로서 과반수 이상의 비율을 나타냈으며, 석사졸업이 21.6%로 나타났다. 조사대상 기관유형에 대한 빈도는 종합사회복지관 62.6%, 장애인복지관 20.9%, 노인복지관 16.5%로 나타났다. 임금수준에 있어서는 세액 공제전 월평균임금은 대략 198만9천원으로 나타났다. 보다 구체적으로 세액 공제전 월평균임금을 구분하여 살펴보자면 150만원 이상 200만원 미만인 48.4%로서 가장 높은 빈도를 보였으며, 200만원 이상 250만원 미만이 23.9%로 나타났다. 근로상태에 있어서는 정규직이 95.7%로서 대다수를 나타내었다. 현재 근무하는 기관의 근무경력은 평균 5년으로 나타났으며, 조사대상 기관의 지역소재 빈도는 서울 78.5%, 경기 21.5%로 나타났다.

〈표 1〉 조사대상자 특성(N=564)

변수	속성	N (%)	변수	속성	N (%)
성별	여성	364 (64.5)	임금 수준	100만원이상~150만원미만	48 (8.5)
	남성	200 (35.5)		150만원이상~200만원미만	273 (48.4)
결혼 상태	미혼	288 (51.1)		200만원이상~250만원미만	135 (23.9)
	기혼	272 (48.2)		250만원이상~300만원미만	79 (14.0)
	기타	4 (0.7)		300만원이상	29 (5.1)
연령대	20대	248 (44.0)	근로 상태	정규직	540 (95.7)
	30대	259 (45.9)		계약직	23 (4.1)
	40대	47 (8.3)		기타	1 (0.2)
	50대	10 (1.8)	지역	서울	443 (78.5)
고졸	1 (0.2)	경기		121 (21.5)	
학력 수준	전문대졸	20 (3.5)	현재 근무 경력	2년이상 3년미만	188 (33.3)
	대졸	419 (74.3)		3년이상 4년미만	104 (18.4)
	석사	122 (21.6)		4년이상 5년미만	59 (10.5)
	박사	2 (0.4)		5년이상 6년미만	51 (9.0)
기관 유형	종합사회복지관	353 (62.6)		6년이상 7년미만	22 (3.9)
	장애인복지관	118 (20.9)	7년이상 8년미만	29 (5.1)	
	노인복지관	93 (16.5)	8년이상 9년미만	27 (4.8)	
직급	중간관리자	215 (38.1)	9년이상 10년미만	25 (4.4)	
	일선사회복지사	333 (59.0)	10년이상 11년미만	27 (4.8)	
	기타	16 (2.8)	11년이상	32 (5.7)	

2) 주요 측정변수들에 대한 기술통계치

주요 측정변수들에 대한 기술통계치는 〈표 2〉와 같다. 조직몰입은 5점척도상에서 평균 3.44로 나타났다. 조직몰입의 하위개념으로서 정서적 조직몰입은 평균 4.14로서 문항에 대해 동의하는 정도에 있어서 다소 긍정적으로 나타났으며, 거래적 조직몰입은 3.49로서 보통 이상, 규범적 조직몰입은 2.87로서 다소 부정적으로 나타났다. 이와같은 결과는 사회복지사는 복지관에 대한 정서적 애착 및 소속감을 나타내는 정서적 조직몰입에 있어서 다소 긍정적으로 인식하고 있으며, 조직을 떠나는데 수반되는 비용에 대한 인식정도를 의미하는 거래적 조직몰입은 보통의 수준이며, 그리고 책임감에 근거하여 조직에 충직하고 의무를 성실성있게 수행해야한다는 내재된 가치관이나 내적인 규범체계의 정도를 의미하는 규범적 조직몰입의 경우 다소 부정적으로 인식하고 있는 것으로 해석할 수 있다. 조직공정성은 5점척도를 기준으로 평균 3.37로 나타나 보통정도의 수준으로 나타났다. 조직공정성의 하위개념으로서 상호작용공정성의 평균은 3.61로서 가장 높은 수준을 나타냈으며 분배공정성의 평균은 3.37, 절차공정성의 평균은 3.19로서 가장 낮은 수준을 나타냈다. 조직공정성에 대한 기술통계치의 수준만으로

해석해볼 때 자신의 업무에 대한 의사결정이 이루어질 때 관리자와 일선사회복지사간 쌍방향 의사소통을 공정성을 제고하고자하는 노력을 의미하는 상호작용공정성 수준이 분배공정성 및 절차공정성 수준에 비해 높게 나타났다고 말할 수 있다. 반면, 해당 기관에서 임금, 승진, 부서이동, 업무분담과 같은 중요한 결정이 이루어지는 과정상에서 구성원들이 지각하는 공정성을 의미하는 절차공정성 수준은 상호작용공정성과 분배공정성에 비해 낮은 것으로 나타났다. 조직냉소주의는 평균 2.43으로 나타나 조직 구성원이 조직의 상황에 대해 갖는 부정적인 정서와 신념 수준은 다소 낮은 것으로 해석할 수 있으며, 조직신뢰는 평균 3.52로서 보통 이상으로 나타났다. 사회복지사의 일가치감 평균은 3.59로 나타났으며, 전반적으로 자신이 하는 일이 가치있고 중요하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 2〉 주요 측정변수에 대한 기술통계치(N=564)

측정변수	하위개념	척도 속성	Mean (SD)	Skewness	Kurtosis
조직몰입			3.44 (0.52)	0.05	0.09
	정서적 조직몰입	5점 척도	4.14 (0.62)	-0.47	0.09
	거래적 조직몰입	5점 척도	3.49 (0.72)	-0.33	-0.05
	규범적 조직몰입	5점 척도	2.87 (0.79)	0.14	-0.21
조직공정성			3.37 (0.60)	-0.04	0.06
	분배공정성	5점 척도	3.20 (0.78)	-0.11	-0.11
	절차공정성	5점 척도	3.19 (0.78)	-0.09	-0.07
	상호작용공정성	5점 척도	3.61 (0.64)	-0.26	0.53
조직냉소주의		5점 척도	2.43 (0.65)	0.26	-0.07
조직신뢰		5점 척도	3.52 (0.66)	-0.31	0.49
일가치감			3.59 (0.53)	0.03	-0.15
	가치충족정서	5점 척도	3.87 (0.57)	-0.27	0.43
	일가치인식	5점 척도	3.98 (0.65)	-0.10	-0.37
	자기가치인식	5점 척도	2.92 (0.71)	-0.02	0.12

3) 연구모형 전반적 적합도 검증

연구모형 검증을 위한 분석 소프트웨어는 AMOS7.0을 사용하였다. 분석자료는 원자료, 모수추정방식은 최대우도법을 적용하였다. 모형수렴가능성을 높이기위해 측정모형에 있어서 요인에 척도를 제공하는 방식으로는 각 요인에 해당하는 측정변수 중 하나의 요인계수를 1.0으로 고정하여 측정변수의 척도를 이론변수화하는 방식을 택하였다.

연구모형에 대한 전반적 적합도지수는 $\chi^2 = 892.357$ (df=314), TLI=.895, CFI=.913, RMSEA=.057로 나타났다. 연구모형에 대한 적합도 지수를 통한 모형평가를 정리해 보면, TLI는 거의 0.90에 근접해있고 CFI는 0.90 이상이며 RMSEA는 0.05를 다소 초과하고 있다. 종합적으로 평가해 보자면 수용

가능한 적합도를 보이고 있다고 말할 수 있다.

4) 연구모형에 대한 직접효과 및 간접효과 검증

구조방정식모형은 측정모형(measurement model)에 기반하여 이론구조모형(structural model)을 검증하기위한 목적으로 활용된다(이순목, 1990). 따라서 다음에서는 연구모형 검증에 있어서 이론구조모형 검증에 초점을 맞추어 논의하고자 한다. 즉 본 연구에서는 조직공정성과 조직몰입 간의 관계에 있어서 조직신뢰와 조직냉소주의의 통합적 매개효과 검증과 함께 사회복지전문직 고유의 특성인 일가치감과 조직몰입과의 관계를 결합하여 설정함으로써 조직몰입에 대한 종합적 설명구조를 타당화 하는 차원에서 연구모형을 설정하였다. 이런 의도에 따라 다음에서는 하위구성개념(sub-construct)들 간의 관계에 초점을 맞추기 보다는 상위구성개념(high-order construct)들 간의 관계에 초점을 맞추며 이론모형 검증이라는 연구목적을 충실히 수행해 보고자 한다.

(1) 직접효과 검증

연구모형에 있어서 직접효과 검증결과는 <표 3>과 같다. 조직공정성이 조직몰입에 영향을 미치는 직접효과는 정적으로 유의하게 나타났다. 즉 조직공정성 수준이 높아짐에 따라 조직몰입의 수준 역시 높아지는 것으로 해석할 수 있다. 그리고 표준화된 추정치를 통해 조직몰입에 대한 영향력의 정도를 보면, 이에 대한 조직몰입에의 영향력은 본 연구 모형에서 설정된 관계들 중 가장 큰 것으로 나타났다.

<표 3> 직접효과 검증(N=564)

구분	경로	추정치	표준 오차	t값	표준화된 추정치
연구 모형	조직공정성 → 조직몰입	1.243	0.522	2.383*	1.325
	조직공정성 → 조직냉소주의	-0.869	0.077	-11.287**	-0.779
	조직공정성 → 조직신뢰	0.886	0.078	11.333**	0.957
	조직냉소주의 → 조직몰입	0.055	0.083	0.663	0.065
	조직신뢰 → 조직몰입	0.672	0.52	1.292	0.663
	일가치감 → 조직몰입	0.636	0.074	8.586**	0.545
인구 사회적 변수	성별 → 조직몰입	0.006	0.039	0.154	0.007
	연령 → 조직몰입	0.006	0.004	1.354	0.078
	월평균임금 → 조직몰입	0	0.001	-0.645	-0.041
	결혼상태 → 조직몰입	0.058	0.043	1.338	0.068
	현기관근무연수 → 조직몰입	0.001	0.001	1.691+	0.093
	교육수준 → 조직몰입	-0.068	0.042	-1.631	-0.077
	직위 → 조직몰입	0.074	0.042	1.749+	0.09

† p<.10, * p<.05, ** p<.01

한편 조직공정성이 조직냉소주의에 미치는 직접효과는 부적으로 유의하게 나타났으며, 조직공정성이 조직신뢰에 미치는 직접효과는 정적으로 유의하게 나타났다. 이와 같은 결과는 조직공정성 수준이

높아짐에 따라 조직냉소주의의 수준은 낮아지는 반면에, 조직신뢰의 수준은 높아진다고 해석할 수 있다. 한편 조직냉소주의와 조직신뢰가 조직몰입에 영향을 미치는 직접효과는 모두 유의하지 않았다.

다음으로 사회복지사의 직업에 대한 신념을 나타내는 일가치감의 조직몰입에 대한 직접효과는 정적으로 유의하게 나타났다. 즉 사회복지사가 자신의 일에 대한 가치감을 높게 지각하면 할수록 조직몰입의 수준이 증가하는 것으로 해석할 수 있다. 그리고 이의 조직몰입에 대한 영향력을 표준화된 추정치 값을 통해 살펴보면, 조직공정성의 효과에 비해서는 상대적으로 더 낮은 정도인 것으로 나타났다.

한편, 통제의 차원에서 설정된 인구사회적 변수들의 영향력을 정리해 보면, 현기관의 근무연수 및 직위만이 사회과학 현상에 대한 통계 결과 해석에서는 수용 가능하다고 볼 수도 있는 수준에서 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

② 간접효과 검증

간접효과 즉, 조직신뢰의 매개효과와 조직냉소주의의 매개효과 검증을 위한 소벨검증 결과는 <표 4>와 같다. 조직신뢰의 매개효과검증 결과 검증통계치(test statistic)는 정적으로 나타났으나 유의하지는 않았다. 또한 조직냉소주의의 매개효과검증 결과 부적으로 나타났으나 유의하지 않았다. 이와 같은 결과는 조직공정성과 조직몰입 간 관계에 있어서 조직신뢰와 조직냉소주의의 매개효과는 존재하지 않는다고 해석할 수 있다.

<표 4> 간접효과 검증을 위한 Sobel test 결과

간접효과	모형화	검증통계치	표준오차
조직신뢰의 매개효과	조직공정성→조직신뢰→조직몰입	1.284	.463
조직냉소주의의 매개효과	조직공정성→조직냉소주의→조직몰입	-0.662	.072

† p<.10, * p<.05, ** p<.01

5. 결론

본 연구의 결과와 의미 및 과제를 정리해 보면 다음과 같다. 먼저 본 연구가 지니는 중요한 가치는 조직공정성, 조직신뢰, 조직냉소주의, 조직몰입의 통합적 관계에 대한 검증에 더해 사회복지조직에 종사하는 사회복지사의 일에 대한 가치감을 결합해서 그 관계들을 종합적으로 검증해 보았을 때, 사회복지조직에서 일가치감이라는 현상이 매우 중요한 영향력을 미친다는 이론적 중요성을 검증했다는 점이라고 말할 수 있다. 구체적으로 정리하면, 조직공정성 인식이 조직몰입에 미치는 영향력은 기존의 연구 결과에서와 별반 차이가 없으나, 매개변수로 논의되어온 조직신뢰와 조직냉소주의의 경우 일가치감이 결합되었을 때 신뢰와 냉소주의의 영향력이 미미해 지는 현상, 즉 매개효과의 영향력이 유의하지 않게 되는 현상이 관찰되어졌다는 사실에서 본 연구는 새로운 중요한 발견을 제시하는 의미를

갖는다고 말할 수 있다. 이러한 연구결과는 조직공정성에서 조직몰입으로 이어지는 논리적 모형에 대한 확장을 가능케 하는 것으로서 조직공정성과 조직몰입의 관계에 대한 기존의 일반적 논리 모형의 경우 분명 영역별 특수성에 의한 제한성을 지니고 있다는 사실을 분명하게 보여주는 결과일 수 있다고 판단된다. 아울러서 본 연구의 결과는 향후의 후속 연구에서는 현상의 보편성에 대한 이해와 함께 연구의 대상이 지니는 특수성에 대해 보다 높은 수준의 민감성을 가지면서 보다 구체적으로 대상이 되는 조직의 구성원들의 인식과 행동이 어떠한 속성과 구조에 의해서 어떻게 영향을 받는지에 대한 연구를 보다 엄밀하고 엄격하게 수행해 나갈 필요성이 있다는 사실을 다시 한 번 인식케 해 준다.

아울러서 본 연구의 결과는 사회복지조직의 경우에 있어 사회복지와 관련된 일의 가치감이 반영될 경우 조직공정성과 조직몰입의 관계에서 조직신뢰나 조직냉소주의를 통한 매개효과의 영향력이 전혀 없이 조직공정성과 일 가치감의 직접적 효과만을 갖고 있음을 보여주는데, 이는 다양한 시각에서 해석할 수 있는 여지도 제공하고 있다고 생각된다. 먼저는 사회복지조직의 특수성이 반영된 개념인 일에 대한 가치감 자체가 조직신뢰와 조직냉소주의를 상쇄시킬 수 있는 이유가 크기 때문에 이런 결과가 발생할 수도 있고, 좀 더 미시적인 시각에서 보면 대상이 되는 클라이언트에 대한 몰입의 이유에서 조직냉소주의 자체가 설 자리가 없어서 그러한 결과가 발생할 수도 있을 것으로 해석된다. 기본적으로는 전자의 해석을 수용하는 본 연구에서는 이러한 현상이 발생하는 사회복지전문직 특수성에 대한 구체적 이해가 향후 보다 면밀하게 후속연구에서 논의되어질 수 있기를 기대해 본다.

본 연구를 통해 정리 및 논의될 수는 있는 또 다른 바는 바로 조직공정성과 조직몰입간의 관계에 관한 것이다. 본 연구의 결과는 조직공정성과 조직몰입의 관계가 다른 연구에서와 마찬가지로 일관적으로 유의한 관계임을 보여주었다. 이러한 결과는 전통적으로 영리기업영역에서 뿐만 아니라, 사회복지기관을 포함하는 비영리영역에서도 일관적으로 발견되는 현상으로서, 영리든 비영리든 조직구성원의 조직몰입을 제고하는데 있어 공정성에 입각한 조직운영이 무엇보다도 중요한 것임을 인식하게 한다. 특히 사회복지조직에서는 미션의 고귀함에 비해서 운영상의 비체계성으로 인해서 공정성이 체계적으로 구축되고 운용되는데 있어 많은 제한성을 지니고 있는데, 본 연구의 결과는 공정성에서의 차이가 사회복지조직 구성원의 조직몰입의 차이에 기여하는 정도가 가장 크다는 것을 다시 한 번 확인시켜주고 있다. 따라서 사회복지조직은 미션의 고귀함에 대한 관리와 더불어서 무엇보다도 다양한 측면에서 조직의 공정성을 파악하면서 이를 바람직한 방향에서 더욱 더 체계화시키기 위한 노력에 경진해야 함을 인식해야 할 것으로 본다.

마지막으로 본 연구의 결과는 조직공정성과 조직몰입간의 관계에 있어서 조직신뢰 및 조직냉소주의가 갖는 매개효과와 관련해서 기대와는 다르게 유의미한 관계가 설정되지 않음을 보여주는데, 이러한 결과 역시 매우 의미 있는 이해와 논의를 제공한다. 즉 사회복지조직에서는 조직공정성의 부재로 인해서 조직냉소주의가 제고되고 조직냉소주의의 증가에 따라서 조직몰입이 저하되는 일반적인 관계가 존재하지 않는 특수성을 지니고 있다는 것을 보여주었다. 그리고 사회복지조직에서는 조직공정성의 강화로 인해서 조직신뢰가 제고되고 조직신뢰의 증가에 따라서 조직몰입이 제고되는 일반적인 관계가 존재하지 않는 특수성을 지니고 있다는 것을 보여주었다. 그러나 이런 결과에 대해서는 매우 주의 깊은 이해가 필요할 것으로 본다. 기본적으로 조직공정성은 조직냉소주의 및 조직신뢰에 영향을

줄 수 있고 이를 바탕으로 조직몰입이 제고될 수 있어야 하는데, 즉 이러한 일반적 논리 구조에 맞는 현상이 사회복지조직에서도 관찰되어질 수 있어야 하는데 사회복지조직의 경우 사회복지사가 지니는 가치적 특수성으로 인해서 일반적 관계가 상쇄되는 것이 발생한다는 것을 제시해 준다. 그러나 이에 관해서는 보다 주의 깊은 이해와 논의가 필요할 것으로 본다. 즉 본 연구는 사회복지사가 지니는 가치적 특수성이 의미 있는 영향력을 지니는 것이긴 하나, 향후에도 지속적으로 가치에 의해서 조직몰입에 대한 일반적 논리 구조가 상쇄되도록 하는 사회복지조직의 상황이 과연 바람직한 것인지 즉 그러한 관계의 현상이 발견되는 것이 바람직한 것인지에 대한 논의 주제를 제기하는 매우 의미 있는 연구결과라고 생각된다. 이 문제와 관련해서는 향후의 후속 논의는 현재의 사회복지조직 현장의 상황과 관련지어 더욱 냉정하고 엄밀하게 논의를 진행할 필요성이 있다고 생각된다. 아울러서 이와 같은 결과를 바탕으로 향후의 후속 연구에서는 사회복지기관의 어떠한 속성이 혹은 사회복지사들의 어떠한 속성이 이러한 특수한 결과에 기여하는지 혹은 조직몰입의 통합적 관계와 관련된 일반적 논리구조의 현상에 근접하는지에 대하여 보다 구체적인 체계적인 검증을 행할 필요성이 있다고 생각된다.

참고문헌

- 강철희, 김교성. 2003. "사회복지사의 조직몰입에 관한 연구: 조직 냉소주의의 매개효과를 중심으로". 『한국사회복지학』. 53: 257-283.
- 서용원. 1994. "분배공정성과 절차공정성의 차별효과에 관한 구조모델 분석". 한국심리학회 1994년도 학술발표논문집, 441-454.
- 서용원. 2002. "공정성 지각과 리더 행동간의 관계: 분배공정리더십과 절차공정리더십의 차별효과". 『한국심리학회지: 산업 및 조직』. 15(3): 113-132.
- 오동근, 이영석, 김명언, 서용원. 2004. "일가치감 및 그 결정요인의 척도개발 및 타당화". 『한국심리학회지: 산업 및 조직』. 17(2): 187-221.
- 오동근. 2004. "일가치감이 직무효과성에 미치는 영향". 『한국심리학회지: 산업 및 조직』. 17(3) : 375-399.
- 임준철, 윤정구. 1998. "분배공정성과 절차공정성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 차별적 영향에 관한 연구". 『경영학연구』. 27(1) : 93-112.
- 최소연. 2005. "조직공정성과 조직후원인식이 사회복지사의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구". 『한국사회복지행정학』 7(2): 69-95.
- Abraham, R. 2000. "Organizational cynicism: Bases and consequences." *Genetic, Social, and General Psychology Monographs* 126(3): 269-292.
- Allen, N. J., and Mayer, J. P. 1990. "The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization." *Journal of Occupational Psychology* 63: 1-18.
- Anderson, L. M. 1996. "Employee cynicism: An examination using a contract violation framework." *Human Relations* 49(11): 1395-1418.
- Andolsek, D. M., and Stebe, J. 2004. "Multinational perspectives on work values and commitment" *International Journal of Cross Cultural Management* 4(2): 181-209.

- Atwater, L. E., Waldman, D. A., Atwater, D., and Cartier, P. 2000. "An upward feedback field experiment: supervisors cynicism, reactions, and commitment to subordinates." *Personnel Psychology* 53: 275-297.
- Baumeister, R. F., and Wilson, B. 1996. "Life stories and the four needs for meaning." *Psychological Inquiry* 7(4): 322-377.
- Bies, R. J., and Moag, J. S. 1986. "Interactional justice: Communication criteria of fairness." *Research in Negotiation in Organization* 1: 43-55.
- Brandes, P. M. 1997. *Organizational cynicism: It's nature, antecedents, and consequences*. Doctoral Dissertation, University of Cincinnati.
- Brief, A. P., Burcher, A. H., and Roberson, L. 1995. "Cookies, disposition and job attitudes: the effects of positive mood-inducing events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment" *Organization Behavior and Human Decision Process* 62(1): 55-62.
- Colquitt, J. A. 2001. "On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure." *Journal of Applied Psychology* 86(3): 386-400.
- Cropanzano, R., and Greenberg, J. 1997. Progress in organizational justice: Tunneling through the maze. In C. Cooper and I. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 317-372). New York: Wiley.
- Dean, J. W., Brandes, P., and Dharwadkar, R. 1998. "Organizational cynicism." *Academy of Management Review* 23(2): 341-352.
- Gardner, D. G., and Pierce, J. I. 1998. "Self-esteem and self-efficacy within the organizational context" *Group and Organizational Management* 23: 48-70.
- Greenberg, J. 1987. "A taxonomy of organizational justice theories." *Academy of Management Review* 12: 9-22.
- Hackman, J. R., and Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Jahoda, M. 1982. *Employment and unemployment: a social-psychological analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kindron, A. 1978. "Work values and organizational commitment" *The Academy of Management Journal* 21(2): 239-247.
- Kraiger, K., Billings, R. S., and Isen, A. M. 1989. "The influence of positive affective states on task perceptions and satisfaction" *Organization Behavior and Human Decision Process* 44: 12-25.
- Maslow, A. H. 1954. *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., and Schoorman, F. D. 1995. "An integrative model of organizational trust." *Academy of Management Review* 20: 709-734.
- McGregor, D. 1960. *The human side of enterprise*. NY: McGraw-Hill.
- Meyer, J. P., and Allen, N. J. 1997. *Commitment in the workplace*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Muchinsky, P. M. 2003. *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology(7th ed.)*. Belmont CA: Thomson/Wadsworth.
- Pinder, C. C. 1984. *Work motivation: theory, issues, and applications*. Glenview, IL: Scott Foresman and Company.

- Putti, J. M., Aryee, S., and Liang, T. K. 1989. "Work values and organizational commitment: A study in the Asian context" *Human Relations* 42(3): 275-288.
- Ryan, T. A. 1980. *Intentional behavior: an approach to human motivation*. New York: Ronald Press.
- Schwartz, G. E., Ahern, G. L., and Brown, S. L. (1979). "Lateralized facial muscle response to positive and negative emotional stimuli." *Psychophysiology* 16(6): 561-571.
- Sober, E., and Wilson, D. S. (1998). *Unto others: the evolution and psychology of unselfish behavior*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Steers, R. M., and Porter, L. W. (1991). *Motivation and work behavior(5th)*. New York: McGraw-Hill.
- Stevens, G. B., O'Neill, P. 1983. "Expectation and burnout in the development disabilities field." *American Journal of Community Psychology* 11: 615-616.
- Wanous, J. P., Reichers, A. E., and Austin, J. T. 1994. "Organizational cynicism: An initial study." *Academy of Management Best Papers Proceedings*, 269-273.
- Warr, P. 1987. *Work, unemployment and mental health*. Oxford: Clarendon Press.

A Study of the Causal Relationship among Organizational Fairness, Organizational Trust, Organizational Cynicism, and Organizational Commitment:

-Combined Examination on Effect of Social Workers' Perceived Work Value-

Kang, Chul-Hee
(Yonsei University)

Joo, Myung-Kwan
(Yonsei University)

Lee, Sang-Chul
(Seoul Welfare Foundation)

This study has three objectives. First, it examines the relationship between organizational fairness and organizational commitment perceived by social workers in Korea. Second, it simultaneously examines mediating effects of organizational trust and organizational cynicism in the relationship between organizational fairness and organizational commitment. Third, it also examines the effect of social workers' perceived work value on the combined model by considering the unique characteristics of social work profession. This study employs the stratified cluster sampling method on social workers with more than two year work experiences in their current social service agencies that are located in Seoul and Kyungki province; finally it analyzes the responses from 564 social workers by using the method of structural equation modeling. This study has the following results: (1) there is a positive causal relationship between organizational fairness and organizational commitment perceived by social workers; (2) there is also a positive causal relationship between social workers' perceived work value and organizational commitment; and (3) in the mediating effects of organizational trust and organizational cynicism, there are no mediating effects in the relationship between organizational fairness and organizational commitment. This study discusses the importance of social workers' perceived work value and theoretical and practical implications of the results.

Key words : perceived work value, organizational fairness, organizational commitment, organizational trust, organizational cynicism

[논문 접수일 : 11. 08. 09, 심사일 : 11. 09. 06, 게재 확정일 : 11. 11. 03]