

사회복지조직구성원들의 근무환경에서 개인-직무부합이 조직일탈행동에 미치는 영향 - 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로 -

오 창 택

(한영신학대학교)

[요 약]

본 연구의 목적은 개인-직무부합이 조직일탈행동에 영향을 미치는 과정과 이러한 과정에서 직무만족과 조직몰입(정서몰입과 근속몰입)의 매개효과를 규명하는 데 있다. 본 연구를 위해 사회복지조직에 재직하고 있는 일반직원 533명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 분석결과, 개인-직무부합은 직무만족, 정서몰입, 근속몰입에 정적 영향을 직접 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족도 정서몰입과 근속몰입에 정적 영향을 직접 주는 것으로 밝혀졌다. 또한 직무만족과 정서몰입은 조직일탈행동에 부적 영향을 직접 주며, 이들 중 조직일탈행동에 미치는 영향은 직무만족이 상대적으로 좀 더 강한 것으로 나타났다. 그리고 개인-직무부합이 정서몰입과 근속몰입에 미치는 과정에서 직무만족은 부분매개 역할을 하였고, 직무만족이 조직일탈행동에 미치는 과정에서 정서몰입은 부분매개 역할을 하는 것으로 밝혀졌다. 즉, 개인-직무부합은 직무만족과 정서몰입을 통해 조직일탈행동에 간접적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 마지막으로 이 연구에서의 결과를 토대로 연구의 시사점과 추후 연구과제에 대해 논의하였다.

주제어: 개인-직무부합, 직무만족, 정서몰입, 근속몰입, 조직일탈행동

1. 서 론

Etzioni(1961: 66-67)가 제시한 조직의 유형에 비추볼 때, 사회복지조직들 가운데 극소수(예컨대, 구금적 정신병원)는 강제적 조직에 포함되지만, 거의 대다수는 강제적 조직이나 공리적 조직보다는

규범적 조직에 속한다고 볼 수 있다. 조직구성원들이 경제적·타산적 이익에 대한 고려보다는 조직이 추구하는 가치와 사명에 자발적으로 동조(복종)함으로써 조직과의 일체감을 형성하는 조직이 바로 사회복지조직이라 하겠다. 그럼에도 불구하고 사회복지조직의 구성원들이 아무리 재직 조직의 가치와 사명에 자발적으로 동조한다할지라도 현재 수행하고 있는 직무가 자신의 적성과 능력(기술, 지식, 시간, 에너지 등)에 맞지 않는다고 생각하거나 또는 평소 자신이 원했던 직무가 아니라고 지각하게 되면, 부정적인 반응을 나타낼 가능성이 높다. 즉, 사회복지조직 내에서 낮은 개인-직무부합은 낮은 직무만족, 높은 직무소진, 높은 이직의도 등과 같은 부정적인 결과와 연계될 가능성이 높다. 그리고 이와 반대로 현재 수행하고 있는 직무가 자신의 적성과 능력에 잘 맞거나 평소 원했던 직무라고 생각하게 되면, 다시 말해서 사회복지조직 내에서 높은 개인-직무부합은 높은 조직몰입, 빈번한 조직시민행동, 높은 고객지향성 등과 같은 긍정적인 반응을 유발할 가능성이 높다. 예를 들어, 군(county) 보건부 직원들을 대상으로 개인-직무부합이 감정고갈에 부적 영향을, 직무만족에 대해서는 정적 영향을 미친다는 것을 규명한 Mulki, Jaramillo와 Locander(2006)의 연구결과는 이러한 주장을 뒷받침하는 하나의 경험적인 연구결과이다. 이렇듯 사회복지조직 내에서의 개인-직무부합, 즉 개인과 직무 간의 일치 정도에 대한 지각은 개인의 여러 긍·부정적 반응을 유발하여 개인의 안녕(well-being)에 영향을 줄 수 있고, 나아가 사회복지조직의 효과성(클라이언트 만족 포함)이나 생산성에도 기여할 수 있다. 따라서 이러한 개인-직무부합은 사회복지조직의 관리적 측면에서 결코 소홀히 다룰 수 없는 중요 요인들 가운데 하나라 하겠다.

개인-직무부합에 관한 기존연구들을 검토해 보면, 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스, 이직의도에 대한 개인-직무부합의 직접적인 영향을 검증한 연구들(예컨대, 최명옥·유태용, 2005; Kristof-Brown, Zimmerman, and Johnson, 2005; Tak, 2011)은 다수 존재하는 것으로 나타났다. 그러나 개인-직무부합이 매개변수를 통해 결과변수에 미치는 간접적인 영향을 규명한 연구는 드문 편이었다. 또한 기존 연구들에서는 개인-직무부합이 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스, 이직의도에 미치는 영향을 주로 검증하였지만, 개인-직무부합과 조직일탈행동 간의 인과적 관계를 검증한 연구는 희소하였으며, 사회복지조직의 구성원들을 대상으로 이를 검증한 연구는 더더욱 드물었다.

대다수의 사회복지조직은 정부로부터 보조금을 지원받거나 사회로부터 기부금을 후원받아 운영되고 있기 때문에 그 구성원들은 주어진 업무에 최선을 다하고, 깨끗하고 투명한 윤리적 행정을 실현하며, 봉사하는 자세로 클라이언트들에게 양질의 사회복지서비스를 제공해야 할 사회적 의무와 책임이 있다. 그럼에도 불구하고 일부 구성원들이 요보호자들(노인, 장애인, 노숙인 등)을 위해 집행해야 할 자금을 개인적으로 유용하거나 횡령함으로써 해당 조직과 그 조직의 다른 구성원들은 물론이고 다른 사회복지조직들과 더 나아가 사회복지서비스 수혜대상자들에게까지도 마음의 상처와 경제적인 피해를 주는 사건들이 최근에 들어 연이어 발생하여 사회에 커다란 충격을 주었다. 예컨대, 20억 가량의 기부취소, 약 1,300명 소액기부자들의 후원중단, 임시주거비지원을 통한 노숙인 사회복지지원사업의 중단 등을 가져온 사회복지공동모금회와 백혈병소아암협회의 일부 직원들이 저지른 성금유용사건(중앙일보, 2010. 12. 7)과 전임 사회복지관관장의 보조금횡령사건(한국일보, 2012. 1. 25) 등이 여기에 해당되는 대표적인 사건들이다. 이러한 사례들에서 보듯이, 일탈행동은 그 행위자의 재직 조직과 다른

구성원들에게 피해를 주기 때문에 조직의 효과성과 경쟁력을 저하시키고 더 나아가 다른 조직과 사회 전체에도 부정적인 영향을 준다. 따라서 사회복지조직구성원들의 조직일탈행동에 대한 관리는 중요하며 이러한 관리에 기여할 수 있는 조직일탈행동의 원인 규명에 관한 연구가 필요하다. 그럼에도 불구하고 사회복지조직구성원들을 대상으로 한 조직일탈행동의 원인 규명에 관한 연구는 국내외적으로 매우 드문 실정이다.

그리고 개인-직무부합, 직무만족, 조직몰입, 조직일탈행동 간의 관계성을 검증한 기존연구들을 검토해 보면, 조직몰입을 단일차원으로 조명한 연구들(예컨대, 최명옥·유태용, 2005; Kristof-Brown et al., 2005; Mulki et al., 2006)이 많았다. 조직몰입에 대한 최근의 연구동향은 조직몰입을 다중차원으로 이루어진 구성개념으로 간주한다. 연구대상이 되는 현상을 단일차원보다는 다중차원으로 조명하여 연구를 수행할 때, 좀 더 정교한 이론적·실무적 시사점과 실천적 방안을 제시해줄 수 있을 것이다. 따라서 이를 고려하여 이들 변수들 간의 관계성을 검증할 필요가 있다. 한편, 일시적으로 자신의 직무에 불만족을 느끼거나 한 때 조직규범을 위반(지각, 결근, 업무 중 사적인 용무로 인터넷 사용 등)한 사람이라 할지라도 조직에 대한 감정적인 애착심이나 조직에 남아 계속 근무하고자 하는 바람은 높을 수 있다. 이러한 맥락에서 직무만족과 조직일탈행동은 일시적인 사건이나 현상(상관의 질책, 피곤, 기분상태 등)에 의해 쉽게 영향을 받을 수 있는 상황지향성이 비교적 강한 개념이라고 볼 수 있다. 이에 비해 조직몰입은 일시적인 사건이나 현상에 의해 쉽게 변화하지 않는 상황지향성이 상대적으로 약한 안정적인 개념이라 하겠다(Mowday, Porter and Steers, 1982: 28; Carmeli and Freund 2004: 291). 상황지향성이라는 측면에서 직무만족과 조직일탈행동은 상호 동질적이지만, 조직몰입과 조직일탈행동은 서로 이질적이라고 볼 수 있다. 따라서 직무만족과 조직일탈행동 간의 인과적 관계의 강도가 조직몰입과 조직일탈행동 간의 인과적 관계의 강도에 비해 상대적으로 좀 더 강할 것으로 예상된다.

따라서 본 연구에서는 개인-직무부합의 영향을 받을 것으로 예상되는 결과변수로 조직일탈행동을 상정하고 개인-직무부합이 조직일탈행동에 영향을 미치는 과정에서 직무만족과 더불어 조직몰입의 하위 구성차원인 정서몰입과 근속몰입이 매개역할을 하는지를 사회복지조직의 구성원들을 대상으로 검증하고자 한다. 그리고 직무만족과 조직일탈행동 간의 인과관계의 강도가 조직몰입(정서몰입과 근속몰입)과 조직일탈행동 간의 인과관계의 강도에 비해 상대적으로 좀 더 강한지도 부수적으로 밝혀보고자 한다.

2. 문헌검토: 가설설정

1) 개인-직무부합

어떤 개념이든 간에 과학적 연구의 유용한 도구로 자리매김 되기 위해서는 그 개념적 범위에 대한 연구자들 간의 일치된 합의와 다른 유사개념과의 상호독립성을 확보하고 있어야 한다(오창택, 2006:

158). 개인-직무부합은 개인-환경부합(person-environment fit)의 한 유형이다. 개인-환경부합은 개인과 작업환경 간의 적합성의 정도를 의미하는 광의적인 개념(Ehrhart and Makransky, 2007: 206)이다. 그리고 이는 작업환경을 무엇으로 조명하느냐에 따라 개인-직업부합, 개인-조직부합, 개인-직무부합, 개인-집단부합, 개인-수퍼바이저부합 등으로 나누어볼 수 있다(최명옥·유태용, 2005; Kristof, 1996; Kristof-Brown et al., 2005; Lee, Reiche and Song, 2010). 여기서 개인-직무부합이란 일반적으로 개인의 특성과 직무의 특성 사이의 일치 정도를 의미한다(Donavan, Brown and Mowen, 2004: 129; Guan, Deng, Bond, Chen and Chan, 2010: 250). 이러한 개인-직무부합은 개인의 특성과 특정 직무의 특성 간의 관계에 초점을 맞추는 반면, 개인-조직부합은 개인의 특성과 그 개인이 근무하는 조직의 특성(가치, 문화, 윤리, 목표, 사명, 전략 등) 간의 적합성과 관련이 있기 때문에 양자는 구별된다(최명옥·유태용, 2005: 142-143; Lauver and Kristof-Brown, 2001: 455; Lee et al., 2010: 154). 또한 동일 맥락에서 작업환경으로 상정되는 대상(직무, 직업, 작업집단, 수퍼바이저)이 상이하기에 개인-직무부합은 개인-직업부합, 개인-집단부합, 개인-수퍼바이저부합 등과도 구별된다(Kristof, 1996: 7-8; Lee et al., 2010: 155).

개인-직무부합과 관련해서는 2가지 관점이 존재한다(최명옥·유태용, 2005: 143; Edwards, 1996: 294-297; Kristof, 1996: 8; Guan et al., 2010: 251). 요구-능력 관점과 수요(또는 가치)-공급 관점이 그것이다. 요구-능력 관점에서의 개인-직무부합은 개인이 직무요구에 부합할 수 있는 능력을 소유하고 있을 때 발생한다. 여기서 직무요구란 개인에게 부여된 직무수행 상의 양적·질적 요구를 지칭하며, 이는 객관적 직무요구(직무수행의 속도, 양, 난이도 등)와 사회적 직무요구(직무수행에 대한 역할 기대, 직무수행규범 등)로 나누어볼 수 있다. 그리고 능력 속에는 직무요구에 부합하기 위해 개인이 활용할 수 있는 기술, 지식, 시간, 에너지 등이 포함된다. 기술, 지식 등과 같은 몇몇 능력은 사용할수록 향상되지만, 정신적 에너지와 육체적 에너지 등과 같은 다른 몇몇 능력은 사용할수록 감소되기에 재충전이 요구된다. 한편, 수요(또는 가치)-공급 관점에서의 개인-직무부합은 직무수행 상의 공급이 개인의 수요 또는 가치를 충족시킬 때 발생한다. 여기서 수요 또는 가치는 개인이 소유한 의식적인 바람이나 중요도를 의미하며, 따라서 이는 선호, 흥미, 동기, 목표 등을 수반한다. 그리고 공급이란 개인의 수요나 가치를 충족시킬 수 있는 직무속성의 양, 빈도, 질을 지칭한다.

그리고 개인-직무부합은 지각된(주관적) 개인-직무부합과 실제적(객관적) 개인-직무부합으로 나누어볼 수 있다(Kristof, 1996: 10-15; Ehrhart and Makransky, 2007: 207-208; Tak, 2011: 316). 지각된 개인-직무부합은 개인특성과 직무특성 간의 일치 정도에 대한 직접적인 평가를 의미한다. 이는 일반적으로 개인으로 하여금 자신의 특성과 자신의 직무특성이 얼마나 잘 부합하는지를 직접 판단하게 함으로써 측정한다. 이에 비해 실제적 개인-직무부합은 각기 별개로 평가된 개인특성과 직무특성 간의 비교를 통한 간접적인 평가를 지칭한다. 따라서 일반적으로 이는 개인으로 하여금 자신의 특성과 자신의 직무특성을 개별적으로 평가하게끔 하여 양 특성들을 비교함으로써 간접적으로 측정한다. 본 연구에서는 개인-직무부합을 지각된 개인-직무부합으로만 조명함으로써 개인-직무부합에 대한 연구 범위를 한정하고자 한다. 메타분석을 수행한 Kristof-Brown 외(2005)의 연구결과에서 지각된 개인-직무부합이 실제적 개인-직무부합에 비해 직무만족과 조직몰입에 대한 예측력이 상대적으로 좀 더 높은

것으로 나타났기 때문이다.

2) 직무만족

직무만족이란 사람들이 자신들의 직무를 얼마나 좋아하는지 또는 얼마나 싫어하는지의 정도를 반영하는 직무특성에 대한 태도를 의미한다. 직무와 관련된 대상, 즉 직무의 특정 국면들(급여, 승진기회, 상사, 동료, 직무 그 자체, 작업환경 등)이나 직무 전반에 대한 조직구성원의 긍정적인 정서적 지향성이나 태도가 곧 직무만족인 것이다(오인수·김광현·Darnold·황종오·유태용·박영아·박량희, 2007: 48; Cramer, 1996: 389). 이러한 직무만족은 유사개념인 직무관여(job involvement)와는 개념적으로 구별된다. 여기서 직무관여란 개인이 자신과 자신의 직무를 심리적으로 동일시하는 정도를 의미한다(Cramer, 1996: 389).

개인-직무부합과 직무만족 간의 인과적 관계는 유사성-매력이론(similarity-attraction theory)으로 설명가능하다. 이 이론(Byrne, 1971)에서는 유사성이 유사한 원천(대상)에 대한 매력과 긍정적인 평가에 자극으로 작용한다고 가정한다. 사람들은 대부분 자신의 특성과 유사한 특성을 지닌 대상(타인, 직무, 조직 등)에 대해 매력을 느끼거나 긍정적으로 평가하는 경향이 있다는 것이다. 따라서 이 이론에 비추볼 때, 자신이 직무를 수행하는 데 요구되는 능력을 가지고 있거나 직무가 자신이 원했던 특성을 가지고 있다고 생각하는 사람은 직무의 특정 국면들이나 직무 전반에 대해서 긍정적인 반응을 나타낼 가능성이 높다고 하겠다.

한편, 개인-직무부합과 직무만족 간의 관계를 검증한 기존연구들을 검토해 보면, 양자는 정적인 관계에 있는 것으로 나타났다. 예컨대, Kristof-Brown 외(2005)는 62편의 개별 연구들을 대상으로 메타분석을 실시하여 개인-직무부합은 직무만족과 높은 정적인 관련성($\rho=0.56$)이 있는 것으로 보고하였다. 그리고 Mulki 외(2006)는 사회복지조직의 구성원들, 즉 군(county) 보건부 직원들을 대상으로 개인-직무부합이 직무만족에 정적인 영향을 미친다는 것을 규명하였다. 이외에도 최명옥·유태용(2005), Lauver와 Kristof-Brown(2001), Donovan 외(2004), 등의 연구에서 양자 간에는 정적인 인과적 관계가 존재하는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 유사성-매력이론과 이러한 경험적인 연구결과에 기반을 두고서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 개인-직무부합은 직무만족에 정적 영향을 미칠 것이다.

3) 조직몰입

일반적으로 조직몰입은 조직구성원이 자신의 소속 조직에 결속되어 있는 심리적 상태를 의미한다(Allen and Meyer, 1996: 252). 그리고 이러한 조직몰입은 유사개념인 직무만족과 2가지 측면에서 구분된다. 첫 번째, 직무만족은 직무의 특정 국면들이나 직무 전반에 대한 정서적 반응을 반영하는 반면,

조직몰입은 조직 전체에 대한 일반적인 정서적 반응을 반영하기 때문에 조직몰입은 직무만족에 비해 좀 더 포괄적인 개념이다(오인수 외, 2007: 48; Mowday et al., 1982: 28). 두 번째, 직무만족은 상황 지향성이 강하고 일시적 사건에 대한 반응이지만, 조직몰입은 상황지향성이 약하고 장기적인 조직경험에 기초한 반응으로 직무만족에 비해 상대적으로 좀 더 안정적인 개념이다(Mowday 외, 1982: 28; Carmeli and Freund 2004: 291).

이러한 조직몰입은 크게 3가지 유형으로 나누어볼 수 있다(오인근·최재성, 2004; 김옥희, 2011; Allen and Meyer, 1996; Meyer, Stanley, Herscovitch and Topolnytsky, 2002). 정서몰입, 근속몰입, 규범몰입이 바로 그것이다. 정서몰입(affective commitment)이란 조직에 대한 조직구성원의 감정적인 애착을, 근속몰입(continuance commitment)은 조직이탈 관련 비용(예컨대, 매몰비용이나 기회비용)에 기반을 둔 조직구성원의 지속적인 조직 잔류 바람을 뜻한다. 그리고 규범몰입(normative commitment)이란 조직규범의 내재화에 기반을 둔 조직에 대한 조직구성원의 의무감이나 사명감 또는 도덕적 책임감을 지칭한다. 정서몰입은 '바람(desire)'에, 근속몰입은 '필요성(need)'에, 규범몰입은 '의무감(obligation)'에 각기 기반을 두고서 형성되기 때문에 이들 개념 간에는 상호배타성이 존재한다(Jaros, Jermier, Koehler and Sincich, 1993: 955; Allen and Meyer, 1996: 253). 그럼에도 불구하고 본 연구에서는 규범몰입을 제외하고 정서몰입과 근속몰입만을 연구대상으로 상정하고자 한다. Meyer 외(2002)의 메타분석에 의한 연구결과에서 정서몰입과 규범몰입은 상관관계가 높은 것으로 밝혀졌기 때문이다.

기존의 연구결과들을 검토해 보면, 개인-직무부합은 직무만족뿐만 아니라 조직몰입과도 관련성이 있는 것으로 나타났다. 예컨대, Kristof-Brown 외(2005)는 62편의 개별 연구들을 대상으로 메타분석을 실시하여 개인-직무부합은 조직몰입과도 높은 정적 관련성($\rho=0.47$)이 있다는 것을 규명하였다. 이외에도 최명옥·유태용(2005), Lauver와 Kristof-Brown(2001) 등의 연구에서도 개인-직무부합은 직무만족과 조직몰입에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이렇듯 기존연구결과에서 개인-직무부합과 조직몰입 간에 정적인 관계가 존재하는 것으로 나타났기 때문에 개인-직무부합이 조직몰입의 하위 구성차원들인 정서몰입과 근속몰입에 정적인 영향을 미칠 것으로 예상된다. 그러므로 본 연구에서는 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

가설 2: 개인-직무부합은 정서몰입에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 개인-직무부합은 근속몰입에 정적 영향을 미칠 것이다.

다음 직무만족과 조직몰입 간의 관계성을 검증한 연구들은 검토해 보면, 양자 간에는 유의한 관계성이 존재하는 것으로 나타났다. 예컨대, 49편의 개별 연구들을 대상으로 메타분석을 수행한 오인수 외(2007)의 연구결과에서 직무만족과 조직몰입 간 진점수 상관은 0.76이며, 이러한 정적 관계성은 80% 확신구간에서 일반화되는 것으로 나타났다. 그러나 양자 간의 인과의 방향성에 있어서는 상이한 결과가 존재하는 것으로 확인되었다. 직무만족이 조직몰입에 정적 영향을 미친다는 연구결과들(오인근·최재성, 2004; 김옥희, 2011; Yang, 2010)과 이와 대조적으로 조직몰입이 직무만족에 정적 영향

을 미친다는 연구결과들(Cheng and Stockdale, 2003; Carmeli and Freund 2004; Vilela, González and Ferrín, 2008)이 병존하는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 시간의 흐름에 따른 사건발생의 전후 관계에 대한 연구자들 간의 관점의 차이에서 기인된 결과라 볼 수 있다. 직무만족에서 조직몰입으로 인과의 방향성이 형성된다고 보는 연구들은 양자가 모두 정서적 요소를 반영한다는 측면에서 동일맥락에 있지만, 직무만족은 직무의 특정 국면들이나 직무 전반에 대한 정서적 반응인 반면, 조직몰입은 직무에 비해 좀 더 광범위한 조직 전체에 대한 정서적 반응이기 때문에 상대적으로 협의적인 대상에 대한 반응(직무만족)이 좀 더 광의적인 대상에 대한 반응(조직몰입)을 이끌 것이라는 가정을 반영한다. 이에 비해 조직몰입에서 직무만족으로 인과의 방향성이 형성된다고 보는 연구들은 직무만족의 경우 입사 후의 직무경험에 기반을 두고서 형성되는 반면 조직몰입은 입사 전의 조직경험에 기인해서도 형성될 수 있다는 가정을 반영한다. 이렇듯 양 연구의 기초가 되는 가정들은 그 나름대로 설득력이 있다고 하겠다.

본 연구에서는 직무만족에서 조직몰입으로 인과의 방향성이 형성될 것으로 가정하고자 한다. 입사 전 사회복지현장실습 경험이 있는 사회복지사뿐만 아니라 사회복지사 자격증이 없는 사회복지조직의 일반직원들도 본 연구의 자료수집대상에 포함되기 때문이다. 또한 사회복지학계의 주류적 연구경향성은 직무만족이 조직몰입에 영향을 미친다고 보는 관점을 반영하고 있기 때문이다. 이러한 맥락에서 본 연구에서는 직무만족이 정서몰입과 근속몰입에 정적 영향을 미친다는 연구결과(김옥희, 2011; Yang, 2010)에 기반을 두고서 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

가설 4: 직무만족은 정서몰입에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설 5: 직무만족은 근속몰입에 정적 영향을 미칠 것이다.

한편, 자원보존이론(conservation of resources theory)의 '자원획득의 선순환원칙'에 비취볼 때, 개인-직무부합은 직무만족을 통해 정서몰입과 근속몰입에 간접적인 영향을 미칠 것으로 예상된다. 이 이론(Hobfoll and Lilly, 1993: 131-132; Hobfoll, 2011: 117-118)에서는 몇 가지 원칙들을 제시하고 있는데 그 중에 하나는 자원획득의 선순환(gain cycle)원칙이다. 이는 자원을 보유한 사람들은 자원획득 능력이 보다 더 뛰어난 뿐만 아니라 그러한 자원획득은 추가적인 후속의 자원획득을 가져온다는 것이다. 여기서 '자원'이란 사람들이 가치가 있다고 평가하는 것들이나, 또는 가치가 있는 것들을 확보하는데 활용되는 수단을 의미한다(Hobfoll and Lilly, 1993: 129). 이러한 개념에 비취볼 때, 개인-직무부합, 직무만족, 조직몰입(정서몰입과 근속몰입)은 자원에 해당된다고 볼 수 있고, 따라서 자원획득의 선순환원칙에 비취볼 때 자신이 직무를 수행하는 데 요구되는 능력을 가지고 있거나 직무를 자신이 원했던 특성을 가지고 있다고 생각하는 사람은 직무의 특정 국면들이나 직무 전반에 대해서 만족할 가능성이 높고, 이러한 만족은 다시 조직에 대한 감정적인 애착심과 지속적인 조직 잔류 바람을 낳을 가능성이 높다고 하겠다. 한편, 전술한 바와 같이 개인-직무부합은 조직몰입에 직접 영향을 미친다는 연구결과들(최명옥·유태용, 2005; Lauver and Kristof-Brown, 2001)이 존재한다. 따라서 본 연구에서는 자원보존이론에서의 자원획득의 선순환원칙과 이러한 경험적 연구결과들에 기반을 두고서 다음

과 같은 가설들을 설정하였다.

가설 6: 직무만족은 개인-직무부합과 정서몰입의 관계에서 부분 매개역할을 수행할 것이다.

가설 7: 직무만족은 개인-직무부합과 근속몰입의 관계에서 부분 매개역할을 수행할 것이다.

4) 조직일탈행동

조직일탈행동(organizational deviance 또는 workplace deviance)이란 조직의 규범을 위반함으로써 소속 조직이나 그 조직 내 다른 구성원들의 안녕을 위협하는 조직구성원의 행동을 의미한다(Robinson and Bennett, 1995: 556). 이러한 조직일탈행동은 조직규범을 위반하는 행동이라는 점에서 건설적 일탈행동(constructive deviance)이나 친사회적 규칙파괴행동(pro-social rule-breaking)과 유사하지만, 조직과 다른 조직구성원들에게 피해를 준다는 점에서는 이들 두 행동과 차이가 난다(Parks, Ma and Gallager, 2010: 703-708). 즉, 건설적 일탈행동이나 친사회적 규칙파괴행동은 잘못된 관행이나 규범을 파괴하여 조직이나 사회에 유익을 제공하는 행동이라는 점에서 조직일탈행동과는 차이가 난다. 그리고 조직일탈행동은 그 행위의 목적이 조직에 피해를 주는 데 있다는 점에서 반생산적 작업행동(counter productive work behavior)이나 조직보복행동(organizational retaliatory behavior)과 매우 유사하지만, 그 행위의 목적달성수단을 조직적으로나 사회적으로 유익한 규범을 위반하는 행동으로만 구체적으로 한정한다는 점에서 이들 두 행동과 차이가 난다(Parks et al., 2010: 703-708). 즉, 반생산적 작업행동과 조직보복행동은 목적달성수단이 광범위하다는 점에서 조직일탈행동에 비해 광의적인 개념이다. 또한 일탈행위의 주체가 직장인이라는 점에서 조직일탈행동은 청소년일탈행동과 구분될 수 있다. 그리고 관료와 비관료의 일탈행동들을 모두 포함한다는 측면에서 조직일탈행동은 관료부패행동보다 좀 더 포괄적인 개념이라고 볼 수 있다.

개인-직무부합과 조직일탈행동 간의 인과관계는 Adams(1965: 267-299)의 사회교환이론(일명 공정성이론)으로 설명가능하다. 이 이론에서는 구성원이 소속 조직과의 교환관계에서 불공정성을 지각하게 되면 상호호혜의 원칙이 무너졌다고 생각하기 때문에 조직일탈행동이나 이직 등과 같은 부정적인 현상을 유발한다고 가정한다. 따라서 이 이론에 비취볼 때, 조직이 부여한 직무가 자신의 능력에 맞지 않거나 평소 원했던 직무가 아니라고 지각할 경우, 조직구성원은 상호호혜의 원칙이 무너졌다고 생각하여 지각, 결근, 대충 일함 등과 같은 조직일탈행동을 자주 수행할 것으로 예상된다. 그리고 경험적 연구들을 검토해 보면, 개인-직무부합과 조직일탈행동 간의 인과관계가 유의하지 않다는 연구(Avey, Luthans and Youssef, 2010)가 존재하지만, 개인-직무부합이 조직일탈행동에 유의한 영향을 미친다는 연구(김영일·유태용, 2008)도 존재한다. 따라서 본 연구에서는 공정성이론과 김영일·유태용(2008)의 경험적 연구결과에 기반을 두고서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 8: 개인-직무부합은 조직일탈행동에 부적 영향을 미칠 것이다.

또한 이상의 공정성이론에 비취볼 때, 조직이 부여한 직무에서 불만족을 느낄 경우, 조직구성원은 상호호혜의 원칙이 무너졌다고 생각하여 조직일탈행동을 자주 수행할 것으로 예상된다. 직무만족과 조직일탈행동 간의 이러한 인과적 관계성은 Blau(1964: 93-94)의 사회교환이론에 비취볼 때도 역시 유효할 것으로 예측된다. 이 이론에서는 교환의 매개물을 유형적인 물질로 한정하지 않고 애정, 사회적 인정, 신뢰 등과 같은 사회적 재화로까지 확대시킨다. 또한 이 이론에서는 교환관계에서 한 당사자가 다른 한 당사자에게 혜택을 받게 되면 언젠가는 보답해야 한다는 의무감, 감사함, 신뢰가 생성되며, 받은 혜택에 대한 보답은 구체적이거나 명확하게 정해지는 것이 아니라고 가정한다. 이렇듯 사회적 교환관계에서 비명시적인 의무감(unspecified obligation)이 수반된다는 것은 사회교환이론의 핵심적인 가정이다. 이러한 사회교환이론에 비취볼 때, 조직이 부여한 직무에서 만족할 경우, 조직구성원은 직무만족에 대한 보답으로 조직일탈행동을 덜 수행할 것으로 예상된다. 한편, 직무만족과 조직일탈행동 간의 인과관계를 검증한 연구들은 국내외적으로 찾아보기 힘들지만, 이들 간의 상관관계를 분석한 연구는 존재한다. 예컨대, Lim과 Teo(2009)의 연구에서 직무만족과 조직일탈행동 간에는 유의한 부적 상관관계성($r = -0.35, p < 0.01$)이 존재하는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 Adams(1965)의 공정성이론 및 Blau(1964)의 사회교환이론과 이러한 경험적 연구결과에 기반을 두고서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 9: 직무만족은 조직일탈행동에 부적 영향을 미칠 것이다.

사회교환이론의 관점에 비취볼 때, 조직몰입(정서몰입과 근속몰입)은 구성원과 소속 조직 간에 이루어지는 사회적 재화(애정, 신뢰 등)를 매개로 한 호의적 교환의 산물로 간주될 수 있다. 소속 조직에 몰입된 구성원은 조직과 호의적인 사회적 교환관계에 있다고 볼 수 있다. 이러한 구성원은 소속 조직을 지지할 의무감을 갖게 될 것이고, 조직과 자신을 강하게 동일시하는 경향이 있으며, 조직의 편익을 위해 자신을 기꺼이 희생할 가능성이 높고, 또한 조직에 피해를 주는 행동은 거의 수행하지 않을 가능성이 높다(Rupp and Cropanzano, 2002: 926-927; Cropanzano, Rupp and Byrne, 2003: 161; Lavelle, Rupp and Brockner, 2007: 845). 이러한 맥락에서 조직몰입은 조직일탈행동에 부적 영향을 미칠 것으로 예상된다. 그리고 Mulki 외(2006)의 경험적 연구에서도 조직몰입은 조직일탈행동에 부적 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

한편, 조직구성원이 조직의 규범을 위반하여 해당 조직과 다른 조직구성원들에게 피해를 주는 행동들(공상으로 많은 시간을 보냄, 정해진 시간보다 더 많은 휴식시간을 가짐, 지각, 결근, 상관의 지시 무시 등)은 대부분 일시적인 사건이나 현상(날씨, 권태로움, 피로, 기분상태, 상관이나 동료의 비난 등)에 의해 쉽게 영향을 받을 수 있다. 따라서 상황지향성이 비교적 강하다는 측면에서 조직일탈행동은 직무만족과 서로 공통점을 지니지만, 조직몰입과는 차이가 난다고 하겠다. 전술한 바와 같이 직무만족은 상황지향성이 강한 개념인 반면, 조직몰입은 상황지향성이 상대적으로 약한 안정적인 개념이기 때문이다(Mowday et al., 1982: 28; Carmeli and Freund 2004: 291). 일시적으로 직무에 불만족을 느끼거나 순간적으로 한 때 조직규범을 위반한 사람이라 할지라도 조직에 대한 감정적인 애착심이나 지속

적인 조직 잔류 바람은 높을 수 있다. 따라서 직무만족이 조직일탈행동에 미치는 영향력의 강도는 조직몰입(정서몰입과 근속몰입)이 조직일탈행동에 미치는 영향력의 강도에 비해 상대적으로 좀 더 강할 것으로 예상된다. 그러므로 본 연구에서는 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

가설 10: 정서몰입은 조직일탈행동에 부정 영향을 미칠 것이며, 이러한 영향력의 강도는 직무만족이 조직일탈행동에 미치는 영향력의 강도에 비해 상대적으로 더 낮을 것이다.

가설 11: 근속몰입은 조직일탈행동에 부정 영향을 미칠 것이며, 이러한 영향력의 강도는 직무만족이 조직일탈행동에 미치는 영향력의 강도에 비해 상대적으로 더 낮을 것이다.

그리고 Bagozzi(1992)가 제시한 태도-의도-행동의 관계성 모형에 비취볼 때, 직무만족은 정서몰입과 근속몰입을 통해 조직일탈행동에 간접적인 영향을 미칠 것으로 예상된다. 이 모형에서는 행동(behavior)을 상황에 대한 개인적 평가와 이러한 평가에 뒤따르는 반응에서 기인하는 대응활동(coping activity)으로 조명한다. 이상에서 기술한 바와 같이, 직무만족은 직무의 특정 국면들(상사, 동료, 임금, 작업환경 등)이나 직무 전반에 대한 평가, 즉 상황적 평가를 나타낸다. 조직몰입(정서몰입과 근속몰입)은 상황적 평가(직무만족)에 뒤따르는 긍정적 반응이다. 그리고 조직일탈행동은 이러한 긍정적 반응의 결과로 나타나는 대응활동에 해당된다. 그러므로 직무만족은 정서몰입과 근속몰입에 영향을 미치고, 이러한 정서몰입과 근속몰입은 다시 조직일탈행동에 영향을 미칠 것으로 예상된다. 한편, 본 연구에서는 이상에서 Lim과 Teo(2009)의 경험적 연구결과와 Adams(1965)의 공정성이론 및 Blau(1964)의 사회교환이론의 관점에 기반을 두고서 직무만족이 조직일탈행동에 직접적인 영향을 미칠 것으로 예상하였다. 따라서 본 연구에서는 이상의 논의를 기반으로 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

가설 12: 정서몰입은 직무만족과 조직일탈행동 간의 관계에서 부분 매개역할을 수행할 것이다.

가설 13: 근속몰입은 직무만족과 조직일탈행동 간의 관계에서 부분 매개역할을 수행할 것이다.

3. 연구방법

1) 자료수집

본 연구는 설문을 통해 수집한 자료들을 통계적으로 분석하여 가설을 검증하는 경험적 조사연구방법을 채택하였다. 편의표집(convenience sampling)방법에 의해 서울시, 부산시, 광주시, 강원도, 충청남도, 경기도 지역에 소재해 있는 노인복지시설, 장애인복지시설, 아동복지시설, 종합사회복지관 등에 근무하는 직원들을 대상으로 2011년 1월 4일부터 1월 23일까지 총 620여 명의 설문지를 직접 방문 및

우편을 통해 배포하여 586매를 회수하였다. 이들 설문지 가운데 연구자의 판단에 응답자의 답변이 현저히 불성실(상당수의 기입누락, 이중기입, 불명확한 기입, 매 문항마다 동일 응답번호로 획일기입 등)한 설문지 총 53매를 제외시키고 남은 533매의 유효 설문지를 대상으로 SPSS 18.0과 AMOS 18을 사용하여 가설검증을 위한 일련의 통계적 분석들을 실시하였다.

2) 변수측정

본 연구에서는 기본적으로 측정도구의 내용타당도를 확보하기 위해 기존연구에서 공통적으로 많이 사용한 문항들을, 그리고 수렴타당도를 높이기 위해 가급적 기존연구의 요인분석결과에서 높은 요인 적재치를 보이는 문항들을 중심으로 사회복지조직 환경에 맞게 수정하여 설문을 구성함으로써 변수들을 측정하였다.

개인-직무부합은 최명옥·유태용(2005: 151), 김영일·유태용(2008: 40), Lauver와 Kristof-Brown(2001: 460), Donovan 외(2004: 144), Mulki 외(2006: 1226), Guan 외(2010: 255), Tak(2011: 317)의 연구에서 공통적으로 많이 사용한 문항들을 중심으로 6개 문항을 선정하여 측정하였다. 개인-직무부합 문항의 예는 “내 직무는 나의 적성과 소질에 잘 맞는다.”, “내가 가진 재능이나 기술은 현재 내 직무에서 필요로 하는 재능이나 기술에 잘 맞는다.” 등이다.

직무만족은 Cramer(1996: 393), Edwards(1996: 310), Lauver와 Kristof-Brown(2001: 461), Carmeli와 Freund(2004: 297), Donovan 외(2004: 144), Mulki 외(2006: 1226), Vilela 외(2008: 1012), Lim과 Teo(2009: 424), Guan 외(2010: 256), Yang(2010: 613)의 연구에서 공통적으로 많이 사용한 문항들을 중심으로 4개 문항을 선정하여 측정하였다. 직무만족 문항의 예는 “전반적으로 나는 나의 직무에 만족한다.”, “전반적으로 나는 현재 수행하고 있는 일을 좋아한다.” 등이다.

조직몰입(즉, 정서몰입과 근속몰입)은 최명옥·유태용(2005: 148), Mowday 외(1982: 221), Jaros 외(1993: 994), Cramer(1996: 393-394), Cheng과 Stockdale(2003: 473), Carmeli와 Freund(2004: 297), Donovan 외(2004: 144), Mulki 외(2006: 1226), Vilela 외(2008: 1012), Lim과 Teo(2009: 425), Yang(2010: 613)의 연구에서 공통적으로 많이 사용한 문항들을 중심으로 12개 문항(정서몰입 7개 문항과 근속몰입 5개 문항)을 선정하여 측정하였다. 정서몰입 문항의 예는 “나는 현 직장에 강한 애착심을 가지고 있다.”, “나는 현 직장에 강한 소속감을 가지고 있다.” 등이다. 근속몰입 문항의 예는 “현 상황에서 다른 직장을 택한다는 것은 나에게 너무 큰 경제적·심리적 부담이 된다.”, “현 시점에서 직장생활을 그만두면, 나의 삶은 상당히 흔들리게 될 것이다.” 등이다.

조직일탈행동은 김영일·유태용(2008: 34), Robinson과 Bennett(1995: 571-572), Mulki 외(2006: 1226), Lim와 Teo(2009: 425)의 연구에서 공통적으로 사용한 문항들을 중심으로 7개 문항을 선정하여 측정하였다. 조직일탈행동 문항의 예는 “나는 근무시간 중에 공상이나 쓸데없는 생각으로 많은 시간을 보낸다.”, “나는 근무할 때 노력을 거의 기울이지 않고 대충 일한다.” 등이다. 한편, 개인-직무부합, 직무만족, 조직몰입 문항들은 “전혀 그렇지 않다.”에서 “매우 그렇다.”에 이르는 리커트형 7점 응답척도를, 그리고 조직일탈행동은 “전혀 하지 않는다.”에서 “매우 자주 한다.”에 이르는 리커트형 7점

응답척도를 사용하였으며, 점수가 높을수록 각 변수의 수준이 높음을 나타낸다.

3) 신뢰도와 타당도 및 동일방법편의

본 연구에서는 수집된 자료를 기반으로 모형검증을 위한 2단계 접근법을 적용하였다. 먼저 측정도구의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위해 29개의 관측변수와 5개의 잠재변수로 구성된 측정모형을 대상으로 확인적 요인분석을 실시하였다.

적정수준 이상의 모형적합도를 확보하기 위해 수정지수와 표준요인적재치에 대한 검토를 기반으로 총 3개 문항, 즉 직무만족에서 1개 문항(“전반적으로 현재 수행하고 있는 직무는 불만족스럽다.”)과 조직일탈행동에서 2개 문항(“나는 허락 없이 늦게 출근한다.”와 “나는 상사의 지시를 무시한다.”)을 제거하였다. 그리고 이를 통해 산출한 측정모형의 적합도는 표본의 크기에 거의 영향을 받지 않는 것으로 알려진 CFI, TLI, IFI와 모형의 간명성(parsimoniousness)까지도 고려하는 RMSEA 지수를 통해 평가하였다(홍세희, 2000: 165-171; 이유재·공태식, 2005: 17; 김진호·홍세희·추병대, 2007: 905). 그 결과, $\chi^2=1054.244$, d.f.=289(p<0.001), CFI=0.935, TLI=0.927, IFI=0.936, RMSEA=0.071로 측정모형의 적합도는 일반적인 평가기준을 충족시키는 것으로 나타났다.

다음 측정도구의 신뢰도와 수렴타당도(convergent validity)는 평균분산추출치(AVE: Average Variance Extracted), 합성신뢰도(CR: Composite Reliability), Cronbach's α 값이 일반적인 기준치를 상회하는지 그리고 각 잠재변수와 해당 관측변수들 간 경로계수들이 유의하며 표준요인적재치가 높은지의 여부로 평가하였다. 다음 <표 1>에서 보듯이 평균분산추출치가 0.50 이상, 합성신뢰도와 α 값은 0.70 이상으로 일반적인 기준치를 모두 상회하는 것으로 나타남으로써 측정도구의 신뢰도는 존재하는 것으로 밝혀졌다.

또한 측정도구의 수렴타당도는 평균분산추출치와 합성신뢰도가 일반적인 기준치를 상회할 뿐만 아니라 각 잠재변수와 해당 관측변수들 간의 관계가 모두 p<0.001 수준에서 유의하며 표준요인적재치도 0.593으로 나타난 1개 항목만 제외하고 나머지 항목들은 모두 0.70 이상으로 높게 나타났다. 수렴타당도의 관정에 있어서 표준요인적재치들은 적어도 0.50 이상은 되어야 하고, 0.70 이상이면 더욱 좋다(배병렬, 2007: 284). 따라서 이러한 결과는 본 연구의 측정도구에 수렴타당도가 존재함을 시사한다.

<표 1> 신뢰도 및 수렴타당도

잠재 변수	측정항목	비표준 요인 적재치	t값	표준 요인 적재치	AVE 값	CR 값	α값
개인-직무부합	내 직무는 적성과 소질에 잘 맞음	1.000	-	0.820	0.732	0.889	0.942
	내 직무는 원했던 직무특성을 가지고 있음	1.039	24.876	0.874			
	내 직무는 내가 추구하는 목표를 이루기에 적합함	1.116	24.846	0.873			
	내 직무는 나의 욕구를 충족시킴	1.102	24.379	0.863			
	내 직무는 평소 하고 싶었던 일과 잘 맞음	1.165	25.486	0.887			
	내 재능이나 기술은 내 직무에서 필요로 하는 재능이나 기술에 잘 맞음	1.008	22.314	0.814			
직무만족	나의 직무에 만족함	1.000	-	0.865	0.798	0.882	0.922
	현재 수행하는 일에 즐거움을 느끼고 있음	1.059	29.522	0.917			
	현재 수행하는 일을 좋아함	1.083	28.379	0.897			
정서몰입	현 직장에 강한 애착심을 가지고 있음	1.000	-	0.877	0.708	0.905	0.944
	현 직장에 강한 소속감을 가지고 있음	0.995	28.011	0.867			
	현 직장은 나에게 큰 삶의 의미를 부여해줌	1.032	28.436	0.874			
	동료들이 진짜 한 식구 같다는 생각이 듦	0.938	24.171	0.803			
	주변 사람들에게 현 직장을 좋게 말함	0.959	26.022	0.835			
	직장이 잘 되는 것이 곧 내가 잘 되는 것임	0.935	25.021	0.818			
	현 직장의 장래에 깊은 관심을 가짐	0.955	24.721	0.813			
근속몰입	다른 직장을 구하지 않은 상태에서 현 직장을 그만둔다면 매우 불안할 것임	1.000	-	0.706	0.676	0.769	0.922
	현 상황에서 다른 직장을 택한다는 것은 경제적·심리적 부담이 큼	1.130	18.681	0.850			
	다른 직장을 구한다는 것은 사실상 나에게 힘든 일임	1.195	19.089	0.870			
	현 직장을 그만두면 나의 삶은 상당히 흔들리게 될 것임	1.281	19.987	0.917			
	현 상황에서 다른 직장을 갖기 위해서는 개인적 희생을 감수할 각오가 있어야 함	1.059	16.503	0.748			
조직일탈행동	공상으로 많은 시간을 보냄	1.000	-	0.735	0.606	0.827	0.880
	근무 시 대충 일함	1.150	19.678	0.873			
	의도적으로 천천히 일함	1.118	19.194	0.850			
	정해진 시간보다 더 많은 휴식시간을 가짐	1.020	18.249	0.808			
	아프다는 핑계로 출근하지 않음	0.614	13.242	0.593			

참고: 비표준 요인적재치는 모두 p<0.001 수준에서 유의함

적합도: $\chi^2=1054.244$, d.f.=289(p<0.001), CFI=0.935, TLI=0.927, IFI=0.936, RMSEA=0.071

다음은 잠재변수들 간 판별타당도(discriminant validity)를 검증하기 위해 특정 잠재변수에 대한 평균분산추출치의 제곱근(square root of AVE) 수치가 그 잠재변수와 다른 잠재변수들 간의 상관계

수들을 상회하는지의 여부를 검토하였다(Fornell and Larcker, 1981). 다음 <표 2>에서 보듯이, 평균분산추출치의 제곱근 수치가 그에 대응하는 상관계수들을 모두 상회하는 것으로 나타났다. 그러므로 본 연구의 측정도구는 판별타당도도 존재한다고 판단해볼 수 있다.

<표 2> 판별타당도

상관행렬	개인-직무 부합	직무만족	정서몰입	근속몰입	조직 일탈행동
개인-직무부합	(0.856)				
직무만족	0.675	(0.893)			
정서몰입	0.647	0.793	(0.841)		
근속몰입	0.392	0.330	0.485	(0.822)	
조직일탈행동	-0.148	-0.265	-0.263	-0.096	(0.778)
평균	4.640	5.216	5.318	4.113	2.062
표준편차	1.265	1.170	1.153	1.497	1.062
왜도	-0.293	-0.517	-0.614	-0.060	1.216
첨도	3.020	3.423	3.357	-3.613	4.135

참고: 상관행렬에서 주대각선상의 괄호 안 수치들은 평균분산추출치의 제곱근을, 그리고 그 이외의 수치들은 확인적 요인분석에서 제공하는 변수들 간의 상관계수를 나타냄.

본 연구에서는 동일인을 대상으로 한 자기보고법(self-report)에 의해 외생변수와 내생변수를 측정하였다. 따라서 측정도구의 타당도에 심각한 영향을 미치는 동일방법편의의 문제가 제기될 수 있다. 여기서 동일방법편의(common method bias)란 “독립변수와 종속변수를 동일한 측정도구와 응답원에 의해 측정함으로써 발생하는 오류”를 의미한다(박원우·김미숙·정상명·허규만, 2007: 94). 따라서 본 연구에서는 최종적으로 남은 21개 항목을 대상으로 동일방법편의의 통계적 사후 해결법으로 널리 활용되는 1요인 검증(one-factor test)을 실시하였다. 동일방법편의가 심각한 경우, 회전시키지 않은 요인분석에서 단일요인이 추출되거나 전체분산의 대부분을 설명하는 1개의 보편요인이 추출된다. 분석결과, 이러한 현상은 발견되지 않았다. 따라서 본 연구에서 사용된 자료는 동일방법편의의 문제가 심각하지 않다고 볼 수 있다. 그리고 분산팽창지수(VIF)를 산출한 결과, 그 값들이 모두 3.0 이하로 다중공선성도 문제가 없는 것으로 나타났다.

4. 분석결과

1) 표본의 일반적 특성

유효 설문응답자 533명 중 남성은 123명(23.1%)이고 여성은 410명(76.9%)으로 여성응답자의 비중이 상대적으로 높았다. 또한 이들의 평균연령은 41.43(표준편차=11.429)세이고, 현 직장 평균근무기간

은 34.65개월(표준편차=30.196)이었으며, 사회복지사자격증을 소유한 사람은 259명(48.6%)으로 절반 가까이 사회복지사인 것으로 나타났다. 그리고 <표 3>에서 보듯이 학력은 전문대 이상이 330명(61.9%)이며, 고용상태는 정규직이 347명(65.1%)이고, 직급은 일반평직원이 443명(83.1%)이며, 재직 조직은 노인복지시설이 326명(61.2%)으로 각기 해당 범주에서 상대적으로 높은 비중을 나타내었다.

<표 3> 유효 설문응답자의 인구통계학적 정보(n=533)

구분	내용	빈도(명)	%	구분	내용	빈도(명)	%	
성별	남 성	123	23.1	자격	사회복지사 자격증	259	48.6	
	여 성	410	76.9		중	없음	274	51.4
학력	고졸 이하	203	38.1	고용	정규직	347	65.1	
	전문대졸 이상	330	61.9		상태	비정규직	186	34.9
재직 조직	노인복지시설	326	61.2	직급	과장급 이상	58	10.9	
	장애인복지시설	119	22.3		대리 및 주임	32	6.0	
	기타 사회복지조직	88	16.5		일반평직원	443	83.1	
연령	20대	104	19.5	현직	12개월 이하	145	27.2	
	30대	127	23.8		평균	13~36개월	192	36.0
	40대	150	28.1		근무	37~84개월	165	31.0
	50대 이상	152	28.5		기간	85개월 이상	31	5.8

2) 연구가설의 검증결과

다음 가설검증을 위해 수집된 자료를 기반으로 AMOS 18 프로그램의 최대우도법을 이용하여 본 연구의 구조모형을 검증하였다. 그 결과, $\chi^2=1103.274$, d.f.=290($p<0.001$), CFI=0.931, TLI=0.923, IFI=0.932, RMSEA=0.073으로 구조모형의 적합도는 일반적인 평가기준을 충족시키는 것으로 나타났다. 그리고 변수들 간의 직접적인 인과관계를 반영하는 가설들에 대한 검증결과를 제시해 보면 다음 <표 4>와 같다.

개인-직무부합의 직무만족에 대한 경로계수는 $\gamma_1=0.675$ ($t=15.284$, $p<0.001$)로 나타났다. 개인-직무부합이 높아질수록 직무만족도 높아지는 것으로 판명되었다. 따라서 “개인-직무부합은 직무만족에 정적 영향을 미칠 것이다.”라는 연구가설 1은 채택되었다. 개인-직무부합의 정서몰입에 대한 경로계수는 $\gamma_2=0.207$ ($t=4.821$, $p<0.001$)이며, 개인-직무부합의 근속몰입에 대한 경로계수는 $\gamma_3=0.292$ ($t=4.655$, $p<0.001$)로, 개인-직무부합은 정서몰입뿐만 아니라 근속몰입에도 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 “개인-직무부합은 정서몰입에 정적 영향을 미칠 것이다.”라는 연구가설 2와 “개인-직무부합은 근속몰입에 정적 영향을 미칠 것이다.”라는 연구가설 3은 모두 채택되었다. 다음 직무만족의 정서몰입에 대한 경로계수는 $\beta_1=0.656$ ($t=13.757$, $p<0.001$)이며, 직무만족의 근속몰입에 대한 경로계수는 $\beta_2=0.157$ ($t=2.541$, $p<0.05$)로 나타났다. 따라서 “직무만족은 정서몰입에 정적 영향을 미칠 것

이다.”라는 연구가설 4와 “직무만족은 근속몰입에 정적 영향을 미칠 것이다.”라는 연구가설 5도 채택되었다.

〈표 4〉 잠재변수들 간의 직접 경로계수

추정경로(가설에서 예상한 방향성)		비표준 경로계수	표준오차	t값	표준 경로계수
개인-직무부합 → 직무만족	(+)	0.631	0.041	15.284***	0.675
개인-직무부합 → 정서몰입	(+)	0.208	0.043	4.821***	0.207
개인-직무부합 → 근속몰입	(+)	0.321	0.069	4.655***	0.292
직무만족 → 정서몰입	(+)	0.704	0.051	13.757***	0.656
직무만족 → 근속몰입	(+)	0.184	0.073	2.541*	0.157
개인-직무부합 → 조직일탈행동	(-)	0.078	0.061	1.281	0.087
직무만족 → 조직일탈행동	(-)	-0.182	0.086	-2.121*	-0.191
정서몰입 → 조직일탈행동	(-)	-0.156	0.076	-2.061*	-0.175
근속몰입 → 조직일탈행동	(-)	0.014	0.041	0.349	0.018

참고: * p<0.5, *** p<0.001; +는 변수 간 정적 관계를, -는 변수 간 부적 관계를 나타냄.

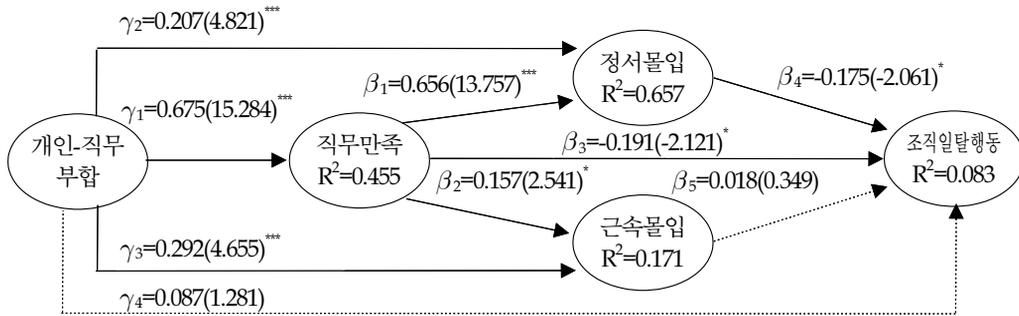
적합도: $\chi^2=1103.274$, d.f.=290(p<0.001), CFI=0.931, TLI=0.923, IFI=0.932, RMSEA=0.073

한편, 개인-직무부합의 조직일탈행동에 대한 경로계수는 $\gamma_4=0.087$ ($t=1.281$, $p>0.05$)로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 “개인-직무부합은 조직일탈행동에 부적 영향을 미칠 것이다.”라는 연구가설 8은 기각되었다. 그리고 직무만족의 조직일탈행동에 대한 경로계수는 $\beta_3=-0.191$ ($t=-2.121$, $p<0.05$)로 유의하게 나타나, “직무만족은 조직일탈행동에 부적 영향을 미칠 것이다.”라는 연구가설 9는 채택되었다. 다음 “정서몰입은 조직일탈행동에 부적 영향을 미칠 것이며, 이러한 영향력의 강도는 직무만족이 조직일탈행동에 미치는 영향력의 강도에 비해 상대적으로 더 낮을 것이다.”라는 연구가설 10은 기본모형(관련 경로계수들을 free로 둔 비제약모형)과 경쟁모형(직무만족의 조직일탈행동에 대한 경로계수와 정서몰입의 조직일탈행동에 대한 경로계수가 동일하다는 제약 식을 둔 제약모형)을 대상으로 한 χ^2 차이검증방식을 통해 검증하였다. 비제약모형에서 정서몰입의 조직일탈행동에 대한 경로계수는 $\beta_4=-0.175$ ($t=-2.061$, $p<0.05$)로 직무만족의 조직일탈행동에 대한 경로계수인 $\beta_3=-0.191$ ($t=-2.121$, $p<0.05$)에 비해서 약간 더 작은 것으로 나타났다. 따라서 이 차이가 통계적으로 유의한지를 검증하기 위해 기본모형(비제약모형: $\chi^2=1103.274$, d.f.=290)과 경쟁모형(제약모형: $\chi^2=1639.824$, d.f.=292)을 대상으로 한 χ^2 차이검증을 실시한 결과, 기본모형과 경쟁모형 간에는 χ^2 값이 차이가 있는 것으로 나타났다($\Delta\chi^2=536.55$, Δ d.f.=2, $p<0.001$). 요컨대, 정서몰입과 직무만족은 모두 조직일탈행동에 유의한 부적 영향을 미치고, 조직일탈행동에 미치는 영향력의 강도는 정서몰입이 상대적으로 더 낮은 것으로 나타났기 때문에 연구가설 10은 지지되었다. 그러나 “근속몰입은 조직일탈행동에 부적 영향을 미칠 것이며, 이러한 영향력의 강도는 직무만족이 조직일탈행동에 미치는 영향력의 강도에 비해 상대

적으로 더 낮을 것이다.”라는 연구가설 11은 기본모형(비제약모형)에서 근속몰입의 조직일탈행동에 대한 경로계수가 $\beta_5=0.018(t=0.349, p>0.05)$ 로 유의하지 않은 것으로 나타나 각각되었다.

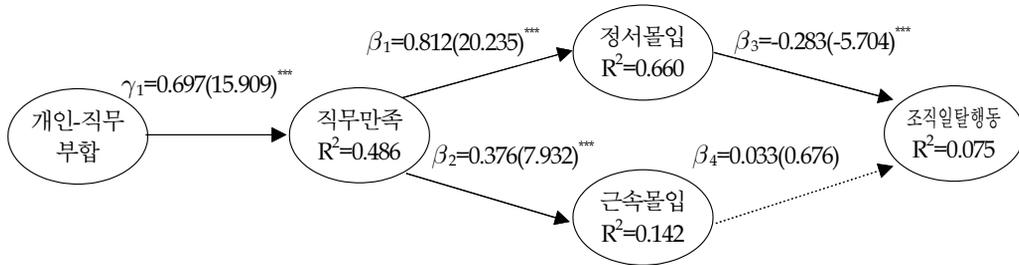
다음은 개인-직무부합과 조직일탈행동 간의 관계에서 직무만족과 조직몰입(정서몰입과 근속몰입)의 매개역할을 검증하기 위해 제안모형(연구가설에 기초한 모형), 완전매개모형, 비매개모형을 비교하였다. 그 결과는 <그림 1>과 같다. 제안모형 속에는 완전매개모형과 비매개모형이 모두 포함(nested)되기 때문에 모형의 적합도 지수를 이용하여 이들 모형의 우수성을 비교해볼 수 있다.

A. 제안모형(가설에 기초한 모형)



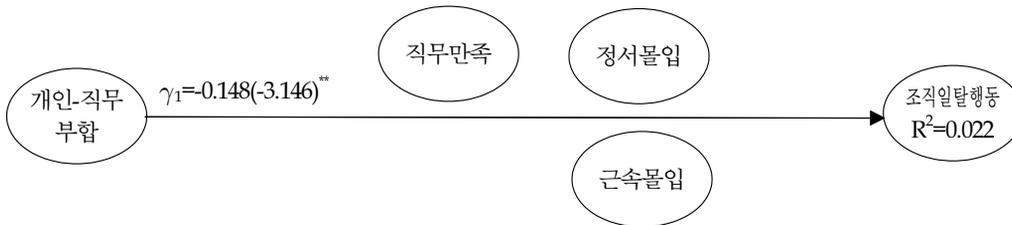
적합도: $\chi^2=1103.274, d.f.=290(p<0.001), CFI=0.931, TLI=0.923, IFI=0.932, RMSEA=0.073$

B. 완전매개모형



적합도: $\chi^2=1148.814, d.f.=294(p<0.001), CFI=0.928, TLI=0.920, IFI=0.928, RMSEA=0.074$

C. 비매개모형



적합도: $\chi^2=1957.609, d.f.=298(p<0.001), CFI=0.860, TLI=0.847, IFI=0.860, RMSEA=0.102$

참고: * $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$, 수치는 표준경로계수이며 ()안은 t값임

실선화살표는 유의적 관계를, 점선화살표는 비유의적 관계를 나타냄

<그림 1> 모형비교

먼저 제안모형($\chi^2=1103.274$, d.f.=290)과 완전매개모형($\chi^2=1148.814$, d.f.=294)을 대상으로 χ^2 차이검증을 실시했을 때, χ^2 차이 값은 45.54이며 자유도 차이 값은 4로 유의수준 $p<0.001$ 에서 유의한 차이가 있었다. χ^2 차이검증 결과가 유의하면 자유도를 상실하였더라도 그 만큼 χ^2 값이 개선된 것을 의미하기에 자유도가 작은 모형을 채택한다. 이에 더하여 CFI, TLI, IFI, RMSEA 값들을 비교해볼 때에도 완전매개모형(CFI=0.928, TLI=0.920, IFI=0.928, RMSEA=0.074)에 비해 제안모형(CFI=0.931, TLI=0.923, IFI=0.932, RMSEA=0.073)이 상대적으로 더 우수한 모형으로 판명되었다.

다음 제안모형($\chi^2=1103.274$, d.f.=290)과 비매개모형($\chi^2=1957.609$, d.f.=298)을 대상으로 χ^2 차이검증을 실시했을 때에도, χ^2 차이 값은 854.335이며 자유도 차이 값은 8로 유의수준 $p<0.001$ 에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 비매개모형보다는 자유도가 작은 제안모형이 더 우수하다고 볼 수 있다. 또한 나머지 적합도 지수들을 비교해볼 때에도 비매개모형(CFI=0.860, TLI=0.847, IFI=0.860, RMSEA=0.102)에 비해 제안모형이 상대적으로 더 우수한 모형으로 밝혀졌다. 그리고 조직일탈행동에 대한 선행변수들의 설명력의 경우, 비매개모형은 0.022인 반면, 제안모형은 0.083으로 나타났다. 이는 독립변수와 결과변수 간의 관계에 매개변수가 개입됨으로써 결과변수에 대한 설명력이 증가됨을 의미하며, 따라서 매개변수의 존재가치가 인정되었다고 볼 수 있다.

다음은 채택된 제안모형에서 직무만족과 정서몰입이 개인-직무부합과 조직일탈행동 간의 관계에서 유의한 매개변수인지를 재확인하기 위해 Sobel 검증을 실시하였다. 그 결과, <표 5>에서 보듯이 개인-직무부합→직무만족→정서몰입의 경로와 개인-직무부합→직무만족→근속몰입의 경로에서 개인-직무부합이 직무만족을 통해 정서몰입과 근속몰입에 미치는 간접효과는 각기 유의하게 나타나 직무만족의 매개작용을 확인할 수 있었다. 또한 직무만족→정서몰입→조직일탈행동의 경로에서 직무만족이 정서몰입을 통해 조직일탈행동에 미치는 간접효과도 유의하게 나타나 정서몰입의 매개작용도 확인할 수 있었다.

<표 5> Sobel 검증

추정 경로	표준 전체효과	표준 직접효과	표준 간접효과	Sobel의 Z값	p값
개인-직무부합→직무만족→정서몰입	0.650	0.207	0.443	10.276	0.000
개인-직무부합→직무만족→근속몰입	0.397	0.292	0.106	2.487	0.006
직무만족→정서몰입→조직일탈행동	-0.304	-0.191	-0.112	-2.030	0.021

따라서 이상의 분석결과를 종합적으로 검토해 볼 때, “직무만족은 개인-직무부합과 정서몰입의 관계에서 부분 매개역할을 수행할 것이다.”라는 연구가설 6과 “직무만족은 개인-직무부합과 근속몰입의 관계에서 부분 매개역할을 수행할 것이다.”라는 연구가설 7은 모두 채택되었다. 그리고 “정서몰입은 직무만족과 조직일탈행동 간의 관계에서 부분 매개역할을 수행할 것이다.”라는 연구가설 12도 지지되었다. 그러나 근속몰입은 조직일탈행동에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타남으로써 “근속몰입

은 직무만족과 조직일탈행동 간의 관계에서 부분 매개역할을 수행할 것이다.”라는 연구가설 13은 기각되었다. 요컨대, 개인-직무부합과 조직일탈행동 간의 관계에서 직무만족과 정서몰입은 매개역할을 수행하지만, 근속몰입은 매개역할을 수행하지 않는 것으로 밝혀졌다.

5. 결 론: 연구결과에 대한 논의

본 연구에서는 사회복지조직(노인복지시설, 장애인복지시설, 아동복지시설, 종합사회복지관)의 구성원들을 대상으로 개인-직무부합과 조직일탈행동 간의 관계를 알아보았고, 개인-직무부합이 조직일탈행동에 영향을 미치는 과정에서 직무만족과 조직몰입(정서몰입과 근속몰입)이 매개역할을 하는지를 규명해 보았다. 그리고 부수적으로 직무만족과 조직일탈행동 간의 인과관계의 강도가 조직몰입(정서몰입과 근속몰입)과 조직일탈행동 간의 인과관계의 강도에 비해 상대적으로 좀 더 강한지도 알아보았다.

연구결과를 간략하게 제시해 보면, 먼저 직무만족과 조직몰입(정서몰입과 근속몰입)에 직접 영향을 미칠 것으로 예상한 원인변수들은 모두 이들 변수에 유의한 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 개인-직무부합은 기존의 연구결과(최명옥·유태용, 2005; Lauver and Kristof-Brown, 2001; Donovan et al., 2004; Kristof-Brown et al., 2005; Mulki et al., 2006)와 동일하게 직무만족에 정적 영향을 직접 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 자신이 직무를 수행하는 데 요구되는 능력을 가지고 있거나 직무가 자신이 원했던 특성을 가지고 있다고 느끼는 사람은 자신의 직무에 만족한다는 것을 시사한다. 또한 기존의 연구결과(최명옥·유태용, 2005; Lauver and Kristof-Brown, 2001; Kristof-Brown et al., 2005)와 일치하게 개인-직무부합은 정서몰입과 근속몰입에도 정적 영향을 직접 미치는 것으로 밝혀졌다. 따라서 자신이 직무를 수행하는 데 요구되는 능력을 가지고 있거나 직무가 자신이 원했던 특성을 가지고 있다고 생각하는 사람일수록 소속 조직에 대한 감정적인 애착심과 지속적인 조직 잔류 바람이 높다는 것을 알 수 있다. 그리고 직무만족도 정서몰입과 근속몰입에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무에 대한 만족도가 높은 사람일수록 조직에 대한 애착심과 조직 잔류 바람이 높다는 것을 의미하며, 이는 기존 연구결과(김옥희, 2011; Yang, 2010)와도 일치한다.

다음 조직일탈행동에 직접 영향을 미칠 것으로 예상한 변수들은 조직일탈행동에 모두 유의한 영향을 주는 것은 아닌 것으로 밝혀졌다. 직무만족과 조직일탈행동 간에는 부적 상관관계가 존재한다는 Lim과 Teo(2009)의 연구결과와 같은 맥락에서 직무만족은 조직일탈행동에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 자신의 직무에 대한 만족도가 높은 사람일수록 조직일탈행동을 덜 하고 자신의 직무에 대한 만족도가 낮은 사람일수록 조직일탈행동을 더 자주 한다는 것을 의미한다. 이와 더불어 정서몰입도 조직일탈행동에 부적 영향을 직접 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 Mulki 외(2006)의 연구결과와 일치하며, 조직에 대한 감정적인 애착심이 높은 사람일수록 조직일탈행동을 덜 하고, 조직에 대한 감정적인 애착심이 낮은 사람일수록 조직일탈행동을 더 자주 한다는 것을 시사한다. 그리고 직무만족과 정서몰입 중 조직일탈행동에 미치는 영향은 직무만족이 더 강한 것으로 나

타났다. 따라서 조직일탈행동의 예방과 감소를 위해서는 직무만족의 관리에 좀 더 많은 관심과 노력이 기울일 필요가 있음을 알 수 있다. 이렇듯 직무만족과 정서몰입은 조직일탈행동에 부정 영향을 직접 미치는 것으로 나타났으나, 개인-직무부합과 근속몰입은 예상과 달리 조직일탈행동에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직일탈행동이 주로 인지적 반응보다는 정서적 반응에 의해 직접 영향을 받을 수도 있음을 시사한다. 개인-직무부합(직무와 적성·능력 간의 일치 정도에 대한 평가)과 근속몰입(필요성, 즉 이탈비용과 잔류편익의 계산에 기초한 조직 잔류 바람)은 인지적 반응에, 그리고 직무만족과 정서몰입은 정서적 반응에 해당된다고 볼 수 있기 때문이다.

다음 직무만족과 정서몰입은 개인-직무부합과 조직일탈행동 간의 관계에서 매개역할을 수행하지만 근속몰입은 매개역할을 수행하지 않는 것으로 밝혀졌다. 직무만족은 개인-직무부합이 정서몰입과 근속몰입에 영향을 미치는 과정에서 부분적으로 매개역할을 하는 것으로 판명되었다. 이러한 결과는 개인-직무부합이 정서몰입과 근속몰입에 직접적으로 영향을 줄 수도 있으나 직무만족을 통해서 정서몰입과 근속몰입에 간접적으로 영향을 미칠 수 있음을 의미한다. 즉, 자신이 직무를 수행하는 데 요구되는 능력을 가지고 있거나 직무가 자신이 원했던 특성을 가지고 있다고 생각하는 사람들(개인-직무부합)은 자신의 직무에 만족하게 되어(직무만족), 조직에 대한 감정적인 애착심(정서몰입)과 조직에 계속 잔류하고자 하는 바람(근속몰입)을 갖게 된다는 것을 알 수 있다. 그리고 정서몰입은 직무만족이 조직일탈행동에 영향을 미치는 과정에서 부분적으로 매개역할을 하는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 직무만족이 조직일탈행동에 직접적으로 영향을 줄 수도 있지만 정서몰입을 통해 조직일탈행동에 간접적으로 영향을 줄 수 있음을 시사한다. 다시 말해서, 자신의 직무에 만족하는 사람은 조직에 대한 감정적인 애착심(정서몰입)을 갖게 되어 공상으로 많은 시간을 보내거나 의도적으로 천천히 일하는 행동을 덜 한다(조직일탈행동)는 것을 알 수 있다. 그러나 근속몰입은 직무만족과 조직일탈행동 간의 관계에서 매개역할을 하지 않는 것으로 밝혀졌다. 이상의 연구결과들을 간략하게 요약해 보면 <표 6>과 같으며, 중국적으로 개인-직무부합은 직무만족과 정서몰입을 통해 조직일탈행동에 간접적으로 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

<표 6> 연구결과 요약

채택된 가설	가설 1: 개인-직무부합→직무만족	가설 6: 개인-직무부합→직무만족→정서몰입
	가설 2: 개인-직무부합→정서몰입	가설 7: 개인-직무부합→직무만족→근속몰입
	가설 3: 개인-직무부합→근속몰입	가설 9: 직무만족→조직일탈행동
	가설 4: 직무만족→정서몰입	가설 10: 정서몰입→조직일탈행동
	가설 5: 직무만족→근속몰입	가설 12: 직무만족→정서몰입→조직일탈행동
기각된 가설	가설 8: 개인-직무부합→조직일탈행동	가설 13: 직무만족→근속몰입→조직일탈행동
	가설 11: 근속몰입→조직일탈행동	

본 연구의 이론적 시사점으로는 먼저 개인-직무부합이 매개변수를 통해 결과변수에 미치는 간접적

인 영향을 규명한 연구가 국내외적으로 희소한 상황에서 개인-직무부합이 직무만족과 정서몰입을 통해 조직일탈행동에 간접적인 영향을 준다는 것을 규명함으로써 조직일탈행동의 발생과정을 이해하는데 기여하였다는 점을 들 수 있다. 또한 국민성금과 사회복지보조금의 유용 및 횡령사건이 최근 연이어 발생하여 일부 사회복지조직구성원들의 일탈행동이 사회문제로 자주 부각됨으로써 이러한 일탈행동에 대한 예방과 감소의 필요성이 높아지는 상황에서 직무만족과 정서몰입이 조직일탈행동에 직접 영향을 주며 그 영향은 직무만족이 상대적으로 좀 더 강하다는 것을 밝힘으로써 조직일탈행동의 직접적인 원인들과 이러한 원인들의 상대적 강도를 이해하는 데 기여하였다는 점도 들 수 있다. 그리고 청소년들의 일탈행동에 관한 연구는 다수 존재하지만 사회복지조직구성원들의 일탈행동에 관한 연구는 희소하며, 이와 더불어 사회복지조직구성원들을 대상으로 한 개인-직무부합에 관한 연구도 역시 희소한 편이라는 점에서 본 연구는 사회복지 학술영역에서 이들 변수에 관한 후속연구들을 이끌어내는 데 있어서도 이론적으로 기여할 수 있을 것이다.

본 연구는 다음과 같은 실무적 시사점을 제공한다. 개인-직무부합이 직무만족과 정서몰입을 통해 조직일탈행동에 간접적으로 영향을 주고 직무만족, 정서몰입, 근속몰입에 대해서는 직접적으로 영향을 미친다는 것을 밝힘으로써 직무만족, 정서몰입, 근속몰입을 높이고 궁극적으로는 조직일탈행동을 감소시키기 위해 개인-직무부합을 제고시킬 수 있는 방안에 더욱 많은 관심을 가질 필요가 있음을 시사한다.

개인-직무부합을 높일 수 있는 방안으로 우선적으로 고려해볼 수 있는 것은 사회복지현장실습 관리의 대폭적인 강화에 있다. 근무조건 및 환경(임금, 근로시간, 복리후생제도 등), 업무의 성격 및 유형(프로그램 운영 및 개발, 행정·조직관리, 상담, 교육, 사례관리, 자원봉사관리 등)과 더불어 사회복지업무를 수행하는 데 필요로 되는 자질과 능력(기술, 지식, 시간, 에너지 등)이 무엇인지를 정확하게 파악할 수 있도록 하기 위해 현재 사회복지사자격증 취득의 필수요건으로 사회복지현장실습을 실시하고 있다. 그런데 최근에 들어 이러한 사회복지현장실습이 부실 또는 허위로 이루어지는 경우가 자주 발생하여 사회문제로 부각되고 있다(한국일보, 2012. 3. 8.). 따라서 개인-직무부합의 제고를 위해서는 현장실습 옴부즈맨제도(감찰제도)나 현장실습기관인증제도의 도입 등을 통해 사회복지현장실습 관리를 대폭적으로 강화할 필요가 있다.

개인-직무부합을 높일 수 있는 또 다른 방안으로는 입사지원자들에게 입사 후 담당하게 될 직무에 관해 긍정적인 정보뿐만 아니라 부정적인 정보까지도 정확하게 제공하는 것이다. 이렇듯 직무에 관한 긍정적인 정보와 부정적인 정보를 정확하고도 상세하게 제공하는 것을 '현실적 직무안내(realistic job preview)'라 하며, 탁진국(2007)의 연구결과 이러한 현실적 직무안내는 개인-직무부합에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이외에도 지금까지 많이 시행하고 있지만 앞으로도 계속 시행할 필요가 있는 방안들이 있다. 직원들이 수행하길 원하는 직무를 개별적으로 파악하여 인사관리에 반영하는 방안과 신입사원(특히 비사회복지사)을 선발할 때 사회복지기관에서의 자원봉사 경험자를 우선적으로 채용하거나 적성검사, 성격검사 등을 통해 사회복지업무를 잘 수행할 가능성이 높은 사람을 채용하는 방안, 그리고 보수교육이나 워크숍 등을 더욱 실효성 있게 강화하여 직무요구에 부합하는 업무수행능력을 배양케 하는 방안이 그것이다.

후속연구에서 다루어볼 필요가 있는 몇몇 연구과제가 있다. 먼저 본 연구에서는 개인-직무부합에만 연구범위를 한정하여 결과변수에 미치는 매개변수들을 검증하였다. 앞으로의 연구에서는 개인-직무부합과 더불어 개인-직업부합, 개인-조직부합, 개인-집단부합, 개인-수퍼바이저부합 등이 결과변수에 영향을 미치는 과정에서 매개변인들의 존재를 규명해볼 필요가 있다. 직무나 조직에 대한 개인의 태도와 행동에 미치는 영향은 개인과 부합하는 작업환경이 무엇이냐에 따라 차이가 날 수 있기 때문이다.

두 번째, 본 연구에서는 직무만족과 조직일탈행동을 단일차원의 개념으로 간주하였다. 직무만족은 내재적 직무만족과 외재적 직무만족으로 나누어볼 수 있고(Zeinabadi, 2010), 조직일탈행동은 비정직 행동, 규정위반 행동, 신체적 및 언어적 폭력행동으로 구분해볼 수 있다(김영일·유태용, 2008). 따라서 후속연구에서는 직무만족과 조직일탈행동을 복수차원으로 이루어진 구성개념으로 조명하여 변수들 간의 관계성을 검증해볼 필요가 있다. 단일차원보다는 이렇듯 복수차원으로 조명하여 연구를 수행할 때, 좀 더 정교한 이론적·실무적 시사점과 실천적 방안을 제시해줄 수 있기 때문이다.

세 번째, 본 연구에서는 직무만족과 정서몰입이 조직일탈행동에 부정 영향을 직접 미치는 것으로 나타났지만 개인-직무만족과 근속몰입은 예상과 달리 조직일탈행동에 직접 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직일탈행동이 주로 인지적 반응보다는 정서적 반응에 의해 직접 영향을 받을 수도 있음을 의미하지만, 이는 후속연구에서 재검증해볼 필요가 있다. 김영일·유태용(2008)의 연구에서 개인-직무부합이 조직일탈행동에 부정 영향을 미치는 것으로 나타났고, Mulki 외(2006)의 연구에서는 조직몰입이 조직일탈행동에 부정 영향을 주는 것으로 나타났기 때문이다.

참고문헌

- 김영일·유태용. 2008. "조직구성원의 개인-환경 부합과 정직성이 직장 내 일탈행동에 미치는 영향". 『한국심리학회지: 산업 및 조직』 21(1): 27-58.
- 김옥희. 2011. "노인돌보미의 직무만족이 조직몰입에 미치는 요인연구: 노인돌보미 집단 간 차이를 중심으로". 『노인복지연구』 52: 279-304.
- 김진호·홍세희·추병대. 2007. "경영학 연구에서의 구조방정식 모형의 적용: 문헌 연구와 비판". 『경영학연구』 36(4): 897-923.
- 박원우·김미숙·정상명·허규만. 2007. "동일방법편의(Common Method Bias)의 원인과 해결방법". 『인사·조직연구』 15(1): 89-133.
- 배병렬. 2007. 『Amos 7에 의한 구조방정식모델링』. 서울: 도서출판청람.
- 오인근·최재성. 2004. "사회복지사의 직무특성과 조직몰입에 대한 분석: 서울시 소재 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관간의 비교연구". 『한국사회복지행정학』 6(2): 91-116.
- 오인수·김광현·T. C. Darnold·황중오·유태용·박영아·박량희. 2007. "직무만족, 조직몰입, 성과, 이직의도 간의 관련성: 문헌고찰 및 메타분석". 『인사·조직연구』 15(4): 43-86.
- 오창택. 2006. "전반적인 만족과 구전의도의 제고적소: 서비스 질과의 관계를 중심으로". 『한국행정학보』 40(3): 153-177.
- 이유재·공태식. 2005. "고객시민행동과 고객불평행동이 서비스품질지각과 고객만족 및 재구매의도에 미

- 치는 영향”. 『한국마케팅저널』 7(3): 1-27.
- 중앙일보. 2010. 12. 7. “사회복지공동모금회 이어 백혈병소아암협회 성금 유용, 그 후”.
- 최명옥·유태용. 2005. “개인-조직, 개인-직무, 개인-상사 부합이 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: 부합들간의 상호작용 효과를 중심으로”. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』 18(1): 139-162.
- 탁진국. 2007. “개인-직무 부합의 선행변인과 이직의도와의 관계: 신입사원을 중심으로”. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』 20(4): 459-473.
- 한국일보. 2012. 1. 25. “복지시설 보조금 수억 ‘꿀깍’ 목사 일가족 적발”.
- 한국일보. 2012. 3. 8. “현장실습 안 받고 딴 사회복지사 자격증”.
- 홍세희. 2000. “구조방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거”. 『한국심리학회지: 임상』 19(1): 161-177.
- Adams, J. S. 1965. “Inequity in Social Exchange”. pp. 267-299, in *Advance in Experimental Social Psychology*, edited by L. Berkowitz. New York: Academic Press.
- Allen, N. J. and J. P. Meyer. 1996. “Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity.” *Journal of Vocational Behavior* 49: 252-276.
- Avey, J. B., F. Luthans, and C. M. Youssef. 2010. “The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors.” *Journal of Management* 36(2): 430-452.
- Bagozzi, R. P. 1992. “The Self Regulation on Attitude, Intention, and Behavior.” *Social Psychology Quarterly* 55(2): 178-204.
- Blau, P. M. 1964. *Exchange and Power in Social Life*. New York: Wiley.
- Byrne, D. 1971. *The Attraction Paradigm*. New York: Academic Press.
- Carmeli, A. and A. Freund. 2004. “Work Commitment, Job Satisfaction, and Job Performance: An Empirical Investigation.” *International Journal of Organization Theory and Behavior* 7(3): 289-309.
- Cheng, Y. and M. S. Stockdale. 2003. “The Validity of the Three-Component Model of Organizational Commitment in a Chinese Context.” *Journal of Vocational Behavior* 62: 465-489.
- Cramer, D. 1996. “Job Satisfaction and Organizational Continuance Commitment: A Two-Wave Panel Study.” *Journal of Organizational Behavior* 17(4): 389-400.
- Cropanzano, R., D. E. Rupp, and Z. S. Byrne. 2003. “The Relationship of Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behaviors.” *Journal of Applied Psychology* 88(1): 160-169.
- Donavan, D. T., T. J. Brown, and J. C., Mowen. 2004. “Internal Benefits of Service-Worker Customer Orientation: Job Satisfaction, Commitment, and Organizational Citizenship Behaviors.” *Journal of Marketing* 68(1): 128-146.
- Edwards, J. R. 1996. “An Examination of Competing Versions of the Person-Environment Fit Approach to Stress.” *Academy of Management Journal* 39(2): 292-339.
- Ehrhart, K. H. and G. Makransky. 2007. “Testing Vocational Interests and Personality as Predictors of Person-Vocation and Person-Job Fit.” *Journal of Career Assessment* 15(2): 206-226.
- Etzioni, A. 1961. *A Comparative Analysis of Complex Organizations: On Power, Involvement, and Their Correlates*. New York: The Free Press.

- Fornell, C. and J. R. Larcker. 1981. "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error." *Journal of Marketing Research* 18(1): 39-50.
- Guan, Y., H. Deng, M. H. Bond, S. X. Chen, and C. C. Chan. 2010. "Person-Job Fit and Work-related Attitudes among Chinese Employees: Need for Cognitive Closure as Moderator." *Basic and Applied Social Psychology* 32: 250-260.
- Hobfoll, S. E. 2011. "Conservation of Resource Caravans and Engaged Settings." *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 84: 116-122.
- Hobfoll, S. E. and R. S. Lilly. 1993. "Resource Conservation as a Strategy for Community Psychology." *Journal of Community Psychology* 21: 128-148.
- Jaros, S. J., J. M. Jermier, J. W. Koehler, and T. Sincich. 1993. "Effects of Continuance, Affective, and Moral Commitment on the Withdrawal Process: An Evaluation of Eight Structural Equation Models." *Academy of Management Journal* 36(5): 951-995.
- Kristof, A. L. 1996. "Person-Organization Fit: An Integrative Review of Its Conceptualizations, Measurement, and Implications." *Personnel Psychology* 49(1): 1-49.
- Kristof-Brown, A., R. D. Zimmerman, and E. C. Johnson. 2005. "Consequences of Individuals' Fit at Work: A Meta-Analysis of Person-Job, Person-Organization, Person-Group, and Person-Supervisor Fit." *Personnel Psychology* 58: 281-342.
- Lauver, K. J. and A. Kristof-Brown. 2001. "Distinguishing between Employees' Perceptions of Person-Job and Person-Organization Fit." *Journal of Vocational Behavior* 59: 454-470.
- Lavelle, J. J., D. E. Rupp, and J. Brockner. 2007. "Taking a Multifoci Approach to the Study of Justice, Social Exchange, and Citizenship Behavior: The Target Similarity Model?" *Journal of Management* 33: 841-866.
- Lee, Y., B. S. Reiche, and D. Song. 2010. "How do Newcomers Fit in?: The Dynamics between Person-Environment Fit and Social Capital across Cultures." *International Journal of Cross Cultural Management* 10(2): 153-174.
- Lim, V. K. G. and T. S. H. Teo. 2009. "Mind Your E-manners: Impact of Cyber Incivility on Employees' Work Attitude and Behavior." *Information & Management* 46: 419-425.
- Meyer, J. P., D. J. Stanley, L. Herscovitch, and L. Topolnytsky. 2002. "Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-Analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences." *Journal of Vocational Behavior* 61: 20-52.
- Mowday, R. T., L. M. Porter, and R. M. Steers. 1982. *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academic Press.
- Mulki, J. P., F. Jaramillo, and W. B. Locander. 2006. "Emotional Exhaustion and Organizational Deviance: Can the Right Job and a Leader' Style Make a Difference?" *Journal of Business Research* 59: 1222-1230.
- Parks, J. M., L. Ma, and D. G. Gallagher. 2010. "Elasticity in the 'Rules' of the Game: Exploring Organizational Expedience." *Human Relations* 63(5): 701-730.
- Robinson, S. L. and R. J. Bennett. 1995. "A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study." *Academy of Management Journal* 38(2): 555-572.
- Rupp, D. E. and R. Cropanzano. 2002. "The Mediating Effects of Social Exchange Relationships in

- Predicting Workplace Outcomes from Multifoci Organizational Justice.” *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 89: 925-946.
- Tak, J. 2011. “Relationships between Various Person-Environment Fit Types and Employee Withdrawal Behavior: A Longitudinal Study.” *Journal of Vocational Behavior* 78: 315-320.
- Vilela, B. B., J. A. V. González, and P. F. Ferrín. 2008. “Person-Organization Fit, OCB and Performance Appraisal: Evidence from Matched Supervisor- Salesperson Data Set in a Spanish Context.” *Industrial Marketing Management* 37: 1005-1019.
- Yang, J-T. 2010. “Antecedents and Consequences of Job Satisfaction in the Hotel Industry.” *International Journal of Hospitality Management* 29: 609-619.
- Zeinabadi, H. 2010. “Job Satisfaction and Organizational Commitment as Antecedents of Organizational Citizenship Behavior(OCB) of Teachers.” *Procedia Social and Behavioral Sciences* 5: 998-1003.

The Influence of Person-Job Fit on Organizational Deviance in Social Welfare Organization Members' Work Settings -Focus on Mediating Effects of Job Satisfaction and Organizational Commitment-

Oh, Chang-Taek
(Hanyoung Theological University)

The purpose of this study was to examine the influence of person-job fit on organizational deviance and mediating effects of job satisfaction and organizational commitment(affective commitment and continuance commitment) on this relationship. Data were collected from 533 employees who were working in social welfare organizations by questionnaires. The result indicated that there were significantly positive relationships between person-job fit and job satisfaction or organizational commitment(affective commitment and continuance commitment). Also, there were significantly positive relationships between job satisfaction and affective commitment or continuance commitment. In addition, job satisfaction and affective commitment were negatively related to organizational deviance, and job satisfaction is more strongly related to organizational deviance than affective commitment. It was found that job satisfaction partially mediated the relationship between person-job fit and organizational commitment(affective commitment and continuance commitment) and affective commitment partially mediated the relationship between job satisfaction and organizational deviance. It was found that the person-job fit indirectly impacts organizational deviance though job satisfaction and affective commitment. Based on these results, the implication of this study and future research tasks were discussed.

Key words: person-job fit, job satisfaction, affective commitment, continuance commitment, organizational deviance.

[논문 접수일 : 12. 04. 12, 심사일 : 12. 05. 07, 게재 확정일 : 12. 06. 13]