

## 사회복지기관 기혼 여성 사회복지사의 일과 가정 양립을 위한 가족 친화적 조직문화에 대한 연구

송 유 미<sup>+</sup>

(대구사이버대학교)

이 선 자<sup>++</sup>

(한국복지사이버대학교)

이 제 상

(경북대학교)

### [요 약]

본 논문은 가족 친화적 조직문화가 사회복지기관 기혼 여성 사회복지사의 직무열의에 미치는 영향과, 양자 간에 일-가정 갈등이 가진 매개효과를 규명하고, 이를 바탕으로 사회복지기관의 바람직한 가족 친화적 조직문화 조성을 위한 방안을 제시하는데 목적이 있다. 연구결과, 가족 친화적 조직문화는 직무열의에 직접적인 영향을 미치고, 일-가정 갈등을 매개로 직무열의에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이로써 일-가정 갈등이 가족 친화적 조직문화와 직무열의 간의 매개효과가 있음을 알 수 있었다. 따라서 가족 친화적 조직문화가 기혼 여성 사회복지사의 일-가정 갈등을 경감시키고 직무열의를 향상시키는 좋은 방안임을 확인할 수 있었다. 이 결과를 바탕으로 사회복지기관의 가족 친화적 조직문화를 형성하기 위해서는 일과 가정의 조화를 중시하는 가치를 공유하는 수준을 넘어, 조직 내 모든 근로자에게 적용되는 탄력근무제와 직무표준화, 성과관리제 그리고 인사시스템 등을 갖추어야 한다고 제언했다.

주제어: 사회복지기관, 기혼 여성 사회복지사, 일과 가정 양립, 가족 친화적 조직문화, 일-가정 갈등, 직무열의

+ 주저자

++ 교신저자

## 1. 서론

최근 저출산·고령화, 노동시장의 불안정성, 여성의 노동시장 진입 활성화, 맞벌이가족의 확대 등 사회경제적 변화 속에서 일과 가정 생활의 균형이 대부분 복지국가들이 당면하고 있는 시대적 과제가 되고 있다(홍승아 외, 2008). 이에 정부는 남녀의 노동참여와 가족생활의 양립을 지원해 줄 수 있는 정책들을 추진해오고 있다. 또한 사회복지분야를 비롯한 사회의 모든 분야에서 일과 가정 양립의 필요성이 지속적으로 제기되어 왔다.

특히 사회복지분야는 대인 서비스의 제공과 전달을 목적으로 하는 서비스 직종이므로 여성 종사자의 수가 남성 종사자의 수보다 우위를 차지하고 있는 분야이다. 2011년 말 현재 보건업 및 사회복지 서비스업의 총 종사자 109만 9,876명 가운데 여성이 77.8%(85만 5,579명)을 차지하고 있다(고용노동통계, 2013). 2013년 9월말까지 사회복지사 자격증을 발급받은 사회복지사는 총62만 9,254명으로, 여성이 전체 73.7%(46만 3,769명)로 압도적으로 많고(한국사회복지사협회, 2013a), 사회복지 관련직에 종사하는 사회복지사는 총4만 8,700여명으로 그 중 여성비율이 70.8%에 달한다(한국사회복지사협회, 2013b).

하지만 사회복지기관의 기혼 여성 사회복지사들은 일과 돌봄 노동을 해야 하는 이중 부담 때문에 일과 가정 양립에 어려움이 많다. 그래서 만혼 내지는 출산 연기 등을 선택하고 결국 이직이나 퇴직으로 내몰리는 경우가 많다(김태홍·고은아, 2001). 이로 말미암아, 서비스 이용자는 서비스 단절, 새로운 사회복지사에 대한 적응 등 또 다른 여러 감정적 수고로움을 경험해야한다. 그래서 사회복지기관에서 여성의 일과 가정의 양립이 더욱 절실하고, 이를 위해 사회복지기관의 가족 친화적 조직문화의 필요성이 제기되고 있다(장보석, 2008; 송유미, 2012).

기혼 여성 근로자의 일-가정 갈등은 직장에서의 직무 요구와 가정에서의 역할 요구사이에 균형을 이루지 못하기 때문에 발생한다. 만약 조직 내에 이중부담을 완화시켜주는 가족 친화적 조직문화가 형성된다면 일-가정 갈등을 감소시켜줄 수 있고, 그렇게 된다면 기혼 여성 근로자의 만족감을 높여 직무열의가 높아질 것으로 예상할 수 있다. 강정희(2009)에 따르면, 가족 친화적 조직문화는 기혼 여성 종사자가 일과 가정을 양립하는 데 따른 갈등을 감소시켜줄 수 있는 중요한 요인이 되고, 나아가 직무열의를 높이며, 직무열의는 조직 구성원의 성격과 사회적 관계에 영향을 미친다. 장보석(2008)에 따르면, 가족 친화적 조직문화는 조직의 성과에 영향을 미치며, 이는 서비스의 이용자 복지에도 직결되고 있다. 이요행 외(2005)에 따르면 일-가정 갈등이 조직몰입, 직장생활만족, 이직의도, 가정생활만족에 미치는 가족 친화적 조직문화의 영향을 매개변수로 작용하였다. 이는 가족 친화적 조직문화가 종사자에게 직장과의 역할 요구를 지원함으로써 직무열의를 높여줄 수 있을 것임을 시사한다. 가족 친화적 조직문화는 일-가정 갈등 감소에 직접 영향을 끼쳐 가정생활의 만족도를 높이고, 일-가정 갈등 감소는 종사자의 직무열의를 높여 업무의 성과를 높인다. 이 때문에 일-가정 갈등이 가족 친화적인 조직문화와 직무열의와의 관계에서 매개적인 효과가 있을 것으로 사료된다.

그러나 사회복지기관이 가족 친화적으로 운영되어야 조직의 경쟁력을 강화할 수 있다는 인식이 부재하고, 서비스 대상자에 대한 서비스 향상에만 초점을 두고 전문가의 소진 해소나 이직률 감소, 사회복지기관 홍보 및 이미지 개선 등의 측면을 간과하기 때문에 적극적으로 조직문화를 도입하는 분위기가 형성되지 못한 실정이며(임인숙, 2003; 이준우, 2008), 가족 친화적 조직문화의 효과에 대한 확신 또한 부족하다(정기선·장은미, 2005). 그러므로 가족을 고려한 조직문화가 사회복지기관 기혼 여성 사회복지사의 일과 가정의 역할 요구를 지원함으로써 일-가정 갈등을 감소시키고, 감소된 일-가정 갈등은 기혼여성의 직무열의를 증가시키는가는 매우 중요한 연구과제가 될 것으로 본다.

따라서 본 연구는 가족 친화적 조직문화가 사회복지기관 기혼 여성 사회복지사의 직무열의에 미치는 영향과, 양자 간에 일-가정 갈등이 가진 매개효과를 규명하고, 이를 바탕으로 사회복지기관의 바람직한 가족 친화적 조직문화 조성을 위한 방안을 제시하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 1) 가족 친화적 조직문화와 사회복지기관

가족 친화적 조직문화는 직장과 가정이라는 두 영역에서 어느 한 역할에 충실하게 되면 상대적으로 다른 역할에 소홀하게 되므로, 역할 간 갈등을 해소하고 두 영역 사이에 균형있는 삶을 누릴 수 있도록 지원하는 조직문화라고 볼 수 있다(김미숙, 2012; Frone et al., 1992).

‘가족친화제도’는 이러한 일과 가정의 갈등을 해소하고 두 영역 사이에서 균형있는 삶을 누릴 수 있도록 지원하는 제도로서, 가족 친화적 정책 및 가족친화 프로그램, 그리고 일과 삶의 균형(work-life balance) 정책 등 다양한 명칭으로 사용되고 있다(김미숙, 2012). 우리나라 법률에서는 가족친화제도가 탄력적 근무제(시차출퇴근제, 재택근무제, 시간제 근무 등), 자녀의 출산·양육 및 교육 지원 제도(배우자 출산휴가제, 육아휴직제, 직장보육 지원, 자녀 교육지원 프로그램 등), 부양가족 지원제도(부모 돌봄 서비스, 가족간호휴직제 등), 근로자 지원제도(근로자 건강·교육·상담프로그램 등) 등을 갖추고 있고 『가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률』 제2조에서 이를 정의하고 있다. 또한 OECD는 기업에서의 가족친화제도 개념을 “가족의 자원과 아동발달에 적절한 환경을 조성함으로써 근로자의 일·가족생활의 조화를 촉진하고 자녀를 둔 근로자에게 일과 양육에 대한 선택의 폭을 넓혀주며 양성평등의 고용기회를 촉진하는 제도”라고 정의하고 있다(OECD, 2002).

그러나 실제로 많은 조직에서 그 정책이나 방침의 사용여부는 아직 초보 수준에 머물러있다. 그래서 가족친화제도의 활용에 대한 의문이 제기되고 있고, 근로자의 가정생활에 가치를 두는 조직 분위기, 직장상사 및 동료의 지원 등의 비공식적인 지원이 부각되고 있다(김미숙, 2012; Allen et al., 2000). 가족 친화적 제도가 일과 가정의 양립에 도움을 줄 수 있지만, 이러한 제도의 이용 가능성 자체만으로는 일과 가정의 갈등을 감소시켜주지 않기 때문이다.

가족 친화적 제도가 잘 활용될 수 있도록 하기 위해서는 무엇보다 가족 친화적인 조직문화를 조성하는 것이 필요하다. 특히 직장상사나 동료가 일과 가정의 갈등을 줄이기 위하여 노력하는 근로자들을 얼마나 잘 지원하느냐가 매우 중요하다(Allen et al., 2000). 상사 또는 동료의 지원이 이루어지지 않으면 조직원들은 가족 친화적인 프로그램이 존재하더라도 실제 사용하는 것을 단념하게 된다(Kofodimos, 1995). 그러므로 실제 가족 친화적 정책이나 프로그램을 사용하는데 어떤 불이익도 발생하지 않도록 하는 건전한 조직문화를 조성하는 것이 우선적으로 필요하다(김미숙, 2012).

조직은 비전과 목표 달성을 위해 직무의 효과성 및 생산성이 향상되기를 기대하기 때문에 근로자들의 조직행동에 높은 관심을 갖는다. 그래서 근로자들의 동기부여 및 직업환경 개선은 인력관리 측면에서 매우 중요한 과제이다(박기동·박주승, 2006; 강정희, 2009). 그럼에도 불구하고 조직에서 과도한 스트레스와 긴장 때문에 직장가정을 양립해야 하는 기혼여성은 가정에서 자신의 역할을 다하지 못해서 갈등을 겪는 경우가 많다. 이는 직무열의에 부정적 영향을 미친다(김현욱·유태용, 2009).

한편, 사회복지분야에는 사회복지사업법, 장애인복지법, 노인복지법 등 여러 법령에 의해 규정된 다양한 사회복지시설들이 존재한다. 하지만 이 논문에서 사회복지기관은 사회복지사업법에 의한 사회복지관, 장애인복지법에 근거한 장애인복지관, 노인복지법에 근거한 노인복지관 등을 포함해 정의한다.

여기에 종사하는 사회복지사들은 주로 클라이언트의 문제와 욕구를 해결하고 삶의 행복을 지원하기 위해, 자신의 다양한 가치, 지식, 기술을 가지고(장보석, 2008) 클라이언트에게 서비스를 제공한다.

또 사회복지사는 타 분야보다 수용적이고 관용적이고 이해심이 많고 정서적으로 따뜻한 직무태도가 요구되는(장보석, 2008) 감정노동 종사자라는 특성이 있다. 사회복지사는 자신의 감정을 숨기고 클라이언트가 원하는 감정을 표현하도록 조직으로부터 요구받고 있으며, 고객과의 대면 접촉 시 자신의 감정을 조절하여 조직이 요구하는 감정을 표현해야 한다. 이러한 특성 때문에 사회복지기관의 조직문화는 사회복지사에게 매우 중요한 환경이 된다. 특히, 사회복지기관은 감정노동의 특성상 일반적으로 여성이 차지하는 비중이 높다. 여성은 가정과 일을 양립해야 하는 이중 역할을 요구받기 때문에 그들에게 가정생활을 지원하는 조직문화가 중요하다. 김영옥 외(2007)는 가족 친화적인 조직문화 조성이 문제해결의 핵심으로 꼽고 있다.

Thompson 외(1999)는 가족 친화적 조직문화를 종사자의 가정과 직장생활을 조화시킬 수 있도록 지원하고 이에 대한 가치를 공유하는 믿음이며, 더 나아가 이를 인식하고 행동하는 전체적인 방식이라고 정의했다. 여기에 근무시간에 대한 기대, 복지 프로그램 사용으로 인한 불이익에 대한 우려, 조직의 관리적 지원 등을 하위변수로 구성하였다(강정희, 2009; Thompson et al., 1999).

첫째, '근무시간에 대한 기대요구'는 조직이 직원에게 얼마나 오랫동안 일하기를 기대하는지를 나타내는 것이다. 근무시간 길이로 조직원의 공헌과 헌신을 판별하는 조직문화는 종사자로 하여금 가정일로 인해 근무시간을 줄이는 것을 꺼리도록 만들며 이는 일-가정 갈등이 증가한다는 연구결과에서 확인할 수 있다(이요행 외, 2005; 장보석, 2008; Parasuraman et al., 1996; Frone et al., 1997). 특히 어린 자녀가 있는 기혼 여성종사자의 경우는 직장에 투여하는 정도와 비슷한 크기의 시간 및 에너지의 투자가 필요하리라고 예상할 수 있다.

둘째, '공정성' 즉, 복지프로그램 사용으로 인한 불이익에 대한 우려는 근로자가 육아와 가사에 들

이는 시간이나 사내 복지프로그램 사용이 자신의 경력에 부정적인 영향을 미칠지 모른다는 우려 정도를 나타낸다. Finkel 외(1994)의 연구에서는 응답자의 77%가 육아휴직의 사용이 자신의 경력에 타격을 입힐 것이라고 생각했으며, 이 외 연구에서도 종사자들이 경력에 미칠 부정적인 결과를 염려하여 복지프로그램 이용을 꺼려하는 것으로 나타났다(이요행 외, 2005; 장보석, 2008; Perlow, 1995).

셋째, '상사 및 동료 지원'은 종사자가 맡은 가정 역할에 대해 조직 차원에서 지원하는 분위기를 의미하며, 일과 가정 간의 균형을 이루도록 지원하는 조직분위기에서 종사자는 일-가정 갈등을 덜 경험하는 것으로 나타났다(Thomas and Ganster, 1995).

일과 가정을 양립해야 하는 기혼 여성 사회복지사의 경우 조직문화로 인한 일-가정 갈등이 직무에 대한 열의를 떨어뜨릴 수 있기 때문에 사회복지기관에서는 조직문화의 가족친화성이 매우 중요한 과제라 하겠다.

## 2) 사회복지기관 기혼 여성 사회복지사의 일-가정 갈등과 직무열의

일-가정 갈등은 직장과 가정에서 요구하는 역할들의 불균형으로 일어나는 갈등이다. 일반적으로 기혼 여성종사자의 경우 일에서의 직무요구와 가정에서의 역할요구가 일치하지 않기 때문에 발생된다(강정희, 2009; Greenhaus and Beutell, 1985). 이는 직무열의에 부정적 영향을 미치며(강정희, 2009), 이직의도를 증가시키는(김태홍·고인아, 2001) 등 경력단절의 악순환으로 연결되고 있다(김지경, 2002; 박주희, 2005).

직무열의는 '업무에 대한 긍정적이고 활력적이며 헌신하고 몰두하는 마음가짐'으로 정의되고, 하위 변수로 열정(vigor), 헌신(dedication), 몰두(absorption)로 구성된다(Schaufeli et al., 2002). 직무열의가 높은 사람들은 자신의 업무를 통해 활력을 느끼고, 열정과 헌신을 가지고 업무에 임하며, 업무를 하는 동안 몰두하고 업무를 통해 행복을 느끼는 성향이 높다고 할 수 있다(김현욱·유태용, 2009).

그러나 양적 업무과다, 근무시간의 경직성 등 사회복지기관의 조직환경은 사회복지사들의 심리적 긴장이나 불안 등을 야기하여(김현욱·유태용, 2009) 일-가정 갈등문제를 안고 있는 기혼 여성 사회복지사에게 큰 부담을 줄 것이다. 그러면 그들에게 업무에 대한 열정, 헌신 그리고 몰두를 기대하기는 무리일 것이다. 또한 사회복지사 직무가 감정노동의 특성에 따라 일-가정 갈등이 클라이언트와의 관계에서 감정 부조화를 유발시키고, 클라이언트에게 전이될 수 있기 때문에 사회복지사는 감정조화를 이룰 수 있어야 한다. 그러기 위해서는 일-가정 갈등을 최소화할 수 있는 노력이 개인적으로 필요하지만, 사회복지기관의 조직 차원에서도 필요하다.

Greenhaus와 Beutell(1985)은 직장과 가정에서의 역할 갈등의 근원을 시간, 긴장, 행동의 세 측면에서 관찰하였다. 직장과 가정 영역 사이의 역할들이 서로 영향을 미치지만 한편으로는 규범과 요구가 다르기 때문에 갈등이 발생한다고 보고, 물리적 시간갈등, 심리적 긴장갈등, 기대역할에 따른 행동갈등으로 나누었다(강정희, 2009; 김현욱·유태용, 2009).

첫째, 시간에 근거한 갈등(time-based conflict)은 한정된 자원인 시간을 어느 한 역할에 쏟음으로

써 다른 역할에 참여하는 것이 어려울 때 발생하는 갈등을 의미한다. 시간은 모든 사람에게 한정된 자원이므로 개인에게 여러 영역의 역할이 요구될 경우, 한 영역의 역할에 시간을 사용하는 동안 동시에 다른 영역의 역할에 동일하게 시간을 사용할 수 없다. 직장에서의 시간 갈등은 근로시간의 양뿐만 아니라 초과 근무의 빈도, 교대 근무의 비규칙성 등에 따라 경험하게 되며 근로시간이 융통성 있게 조절되지 않을 때 시간에 근거한 갈등이 심화된다는 것이다.

사회복지기관의 경우 휴면서비스 조직으로서 사회복지서비스 이용자와 접촉하는 시간과 행정업무의 과다 등으로 갈등이 크며 이는 소진(이은희·김경호, 2008)에 강력한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있어 근무 시간에 근거한 갈등이 심각할 것으로 예측된다.

둘째, 긴장에 근거한 갈등(strain-based conflict)은 한 역할을 수행할 때 생기는 긴장으로 인해 다른 역할을 수행하는데 지장을 겪게 됨으로써 발생하는 갈등을 의미한다. 긴장은 긴박감, 분노, 피로, 우울, 냉담, 민감 등의 증상으로 나타난다. 직장에서의 피로로 인해 가정에서는 가족과의 접촉을 피하게 하고, 경직된 일의 시간과 지나친 출장, 초과 근무는 긴장갈등과 시간갈등을 동시에 일으킨다. 시간갈등과 긴장갈등은 개념적으로는 다르지만 직장영역에서는 어느 정도 공통된 근원을 내포하고 있다고 할 수 있겠다(김현욱·유태용, 2009).

셋째, 행동에 근거한 갈등(behavior-based conflict)은 한 역할에서의 특별한 행동이 다른 역할에서 원하는 행동으로 즉시 이행되지 못할 때 발생하는 갈등이다(김현욱·유태용, 2009). 기혼 여성 사회복지사의 경우 직장에서 요구하는 전형적인 행동 유형은 이성적이며 객관적이고, 위계질서에 능동적으로 대처하는 행동이다. 그러나 가족 구성원들이 엄마로서, 배우자로서 기대하는 행동 유형은 정서적이고 주관적이며, 위계질서와 관계없이 따뜻하며 양육적이기를 바랄 것이다. 기대하는 역할이 다르고 그 역할이 기대에 부합되는 행동을 할 수 없을 때, 행동에 근거한 갈등이 발생할 수 있다.

이상과 같이 사회복지기관 기혼여성의 일-가정 갈등은 양립 과정에서 각각 서로 다른 역할이 요구될 때, 중압감에서 발생하며 그 근원은 시간, 긴장, 행동에 근거하여 발생하는 갈등을 포함하고 있다.

### 3) 가족 친화적 조직문화와 직무열의 간 일-가정 갈등의 매개효과

이요행 외(2005)는 일-가정 갈등이 조직몰입, 직장생활만족, 이직의도, 가정생활만족에 미치는 가족 친화적 조직문화의 영향을 매개하였다고 했다. 이는 가족 친화적 조직문화가 종사자에게 직장가정의 역할 요구를 지원함으로써 일-가정 갈등을 감소시키며, 직무열의를 높여줄 수 있을 것을 시사한다.

일-가정 갈등의 매개효과에 관한 연구 중 상반된 결과도 있다. 강정희(2009: 83-84)는 조직문화의 가족친화성은 직무열의에 유의미한 정적 상관을 보였으나 그 과정에서 일-가정 갈등의 매개효과는 미미하게 나타났다고 보고했다. 이로써 직무열의에 대한 가족 친화적 조직문화의 영향은 일-가정 갈등에 의해 부분적으로 매개할 것이라는 주장은 기각되었다. 일-가정 갈등의 매개효과가 나타나지 않은 결과에 대해서는 조사대상자들의 일-가정 갈등이 크게 높지 않았다고 설명하였다.

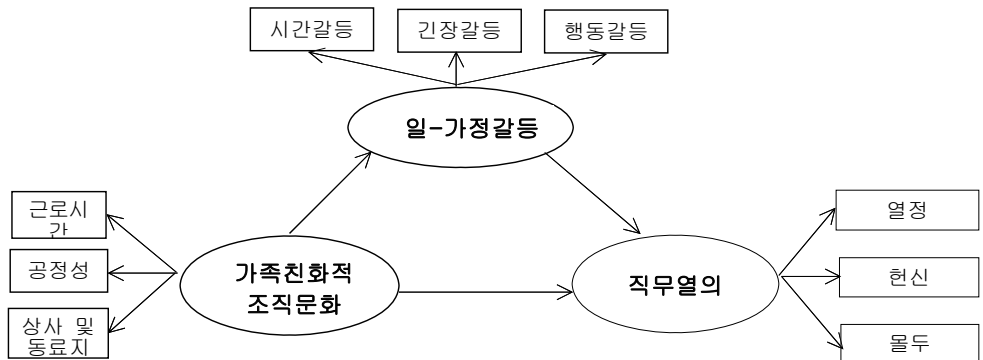
그러나 사회복지기관은 보수, 근무시간, 근무환경 등이 매우 열악한 상황으로 인해 2012년 사회복지사의 58.4%가 이직을 경험했고, 종사자들의 41.6%가 이직을 고려하고 있다는 연구결과(한국사회복

지사협회, 2013b)에 따라 사회복지기관 종사자의 업무갈등은 매우 심각한 것으로 예측된다. 이런 상황에서 가족 친화적 조직문화가 조성된다면, 종사자들은 조직에 보답하려는 심리적 기제에 의한 내적 동기의 자극으로 직무열의를 향상시킬 수 있을 것이다(강정희, 2009). 따라서 사회복지기관의 가족 친화적인 조직문화와 직무열의와의 관계에서 일-가정 갈등은 매개적인 효과가 있을 것으로 사료된다.

### 3. 연구방법

#### 1) 연구모형

본 연구는 선행연구와 관련문헌에 대한 폭넓은 검토를 바탕으로 사회복지기관의 가족 친화적 조직 문화가 기혼 여성종사자의 직무열의에 미치는 영향과, 양자간에 일-가정 갈등이 가진 매개효과를 파악하기 위해 진행되었다. 본 연구의 연구모형을 제시하면 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

#### 2) 조사대상 및 자료수집

본 조사는 2012년 9월부터 11월까지 유의표집방식에 따른 자료수집이 이루어졌다. 먼저 대구, 경북, 경남지역 종합사회복지관, 장애인복지관, 노인복지관 등 사회복지기관 40곳을 무작위로 선정하여 이 기관에 종사하는 기혼 여성 사회복지사를 대상으로 진행하였다. 기혼 여성은 20세 이상 60세 미만으로 하여 실제로 일-가정 갈등을 경험할 것으로 예측되는 연령으로 규정하였고, 여성 종사자 중 본 설문에 응답하겠다고 동의한 경우에만 조사를 실시하였다. 설문조사 방법은 조사자가 직접 방문하는 면접조사와 우편조사방법을 병행하였다.

배포된 설문지는 총 400부였고 이 중 회수되어진 설문지는 370부로서 92.5%의 회수율을 보였다. 그 중에서 응답을 다하지 않았거나, 불성실하게 응답한 설문지 33부를 제외하고, 최종 분석에 활용된

설문지는 337부이다.

### 3) 조사도구

본 연구는 가족 친화적 조직문화가 기혼 여성 사회복지사의 직무열의에 미치는 영향과, 일-가정 갈등이 양자 간에 가진 매개효과를 파악하기 위해 구조화된 설문지를 이용하였다. 설문지의 내용은 가족 친화적 조직문화, 일-가정 갈등, 직무열의, 일반적 특성과 관련된 문항으로 구성되었다. 본 조사에 앞서 조사도구의 안정성과 신뢰도 검증을 위해 사회복지기관 기혼여성을 대상으로 1차 예비조사를 거쳐 조사도구를 수정, 보완한 후 본 조사를 실시하였다.

#### (1) 가족 친화적 조직문화

가족 친화적 조직문화는 '근로시간 기대요구', '공정성', '상사 및 동료의 지원'으로 구성된 Thompson 외(강정희, 2009 재인용: 16)의 Work-Family Culture 문항을 사회복지기관 사회복지사에 맞게 재구성하여 사용하였다.

'근로시간 기대요구'는 근무시간 이외에 일하는 것을 조직에 대한 충성도, 또는 일을 열심히 하는 정도로 간주하는가를 질문하였다. '공정성'은 가족 친화적 제도나 프로그램을 이용하는 것이 승진이나 경력관리에 부정적인 영향을 미치는가를 물었다. '상사 및 동료 지원'은 개인적인 가정문제가 생겼을 때 회사의 상사, 동료로부터 도움을 받을 수 있는가를 질문하였다. 근로시간 기대요구와 공정성은 역문항이다. 평가는 5점 Likert 척도로 측정하였으며, '매우 그렇지 않다'에 1점, '대체로 그렇지 않다'에 2점, '보통이다'에 3점, '대체로 그렇다'에 4점, '매우 그렇다'에 5점을 부여하였다. 점수가 높을수록 조직 문화가 가족 친화적임을 나타낸다. Cronbach's alpha 값은 .79이며, 하위변수인 '근로시간 기대요구', '공정성', '상사 및 동료의 지원' 각각의 Cronbach's alpha 값은 각각 .74, .79, .81인 것으로 나타났다.

#### (2) 일-가정 갈등

일-가정 갈등은 Greenhaus와 Beutell(1985)이 분류한 시간에 근거한 갈등, 긴장에 근거한 갈등, 행동에 근거한 갈등을 이론적 근거로 Calson 외(2000)와 강정희(2009)가 개발한 것을 사회복지기관 사회복지사에 맞게 재구성하여 사용하였다. 평가는 5점 Likert 척도로 측정하였으며, '매우 그렇지 않다'에 1점, '대체로 그렇지 않다'에 2점, '보통이다'에 3점, '대체로 그렇다'에 4점, '매우 그렇다'에 5점으로 채점하였다. 점수가 높을수록 일-가정 갈등이 높은 것으로 해석된다. Cronbach's alpha 값은 .78이며, 하위변수인 '시간에 근거한 갈등', '긴장에 근거한 갈등', '행동에 근거한 갈등' 각각의 Cronbach's alpha 값은 .74, .75, .82인 것으로 각각 나타났다.



### (3) 직무열의

직무열의 척도는 Schaufeli 외(2002)가 개발한 Utrecht Work Engagement Scale(UWES)을 강정희(2009)가 인용한 것을, 다시 사회복지기관 사회복지사에 맞게 재구성하여 사용하였다. 열정, 헌신, 몰두 등 3개의 하위변수로 구성되어 있다. 열정은 에너지와 관련된 문항으로, 헌신은 직무에서 느끼는 의미와 가치를 묻는 문항으로, 몰두는 직무에 몰입된 상태를 묻는 문항으로 구성되었다. 평가는 5점 Likert 척도로 측정하였으며, '매우 그렇지 않다'에 1점, '대체로 그렇지 않다'에 2점, '보통이다'에 3점, '대체로 그렇다'에 4점, '매우 그렇다'에 5점으로 채점하였다. 따라서 점수가 높을수록 직무열의가 높은 것으로 해석된다. Cronbach's alpha 값은 .73이며, 하위변수인 열정, 헌신, 몰두 각각의 Cronbach's alpha 값은 각각 .76, .73, .72인 것으로 나타났다.

### 4) 자료 분석 방법

본 연구의 자료 분석은 SPSS Ver. 18.0과 AMOS 18.0 프로그램을 이용하였으며 분석을 위한 전체 조건과 분석방법은 다음과 같다.

먼저 본 연구에 사용된 측정도구의 신뢰도 검증을 위하여 요인별 문항 간 내적 일관도를 측정하는 Cronbach's  $\alpha$  계수를 산출하였다. 그리고 본 연구의 조사대상자와 주요변수의 특성을 기술하기 위하여 SPSS Ver 18.0을 활용하여 빈도, 백분율, 평균, 표준편차를 제시하였다.

다음으로 가족 친화적 분위기가 일-가정 갈등과 직무열의에 미치는 직·간접적인 영향을 규명하기 위하여 AMOS 18.0 프로그램을 활용하여 구조방정식 모형 분석을 실시하였다. 구조방정식 모형 분석에 앞서 각 변인간의 관계를 알아보기 위하여 상관분석을 실시하고 각 변인 간 정규분포성을 확인하기 위해 왜도와 첨도 값을 분석하였다. 변인 간 다중공선성의 문제 확인을 위해 분산확대지수(VIF) 값을 활용하고 최대우도법을 적용하여 분석하였다. 다음으로 구조방정식 모형의 적합도를 평가하기 위해 상대적 적합도 지수인 TLI, CFI, 그리고 절대적 적합도 지수인 RMSEA를 이용하였다. 이러한 지수들을 사용한 이유는 표본크기에 민감하게 영향을 많이 받지 않고, 특히 TLI와 RMSEA는 모형의 설명력뿐만 아니라 간명성도 고려하기 때문이다(홍세희, 2000; 우정원·홍혜영, 2011). TLI와 CFI는 0.9 이상이면 모형의 적합도가 좋은 것으로 해석되고, RMSEA의 경우  $RMSEA < .05$  이면 좋은 적합도,  $RMSEA < .08$  이면 괜찮은 적합도,  $RMSEA < .10$  이면 보통의 적합도,  $RMSEA > .10$  이면 나쁜 적합도를 나타낸다(우정원·홍혜영, 2011). 동일프로그램을 이용하여 총효과를 직접효과와 간접효과로 분해하여 추정치를 확인하였고 경로별 효과분해 분석은 연구자가 직접 계산하여 확인하였다.

이 연구에서는 매개모형에서 간접효과의 통계적 유의성을 확인하기 위하여 Sobel 검증을 동시에 실시하였다. Sobel(1982)은 독립변수와 종속변수 사이에서 매개변인의 효과를 분석하기 위한 Sobel's Z-Score를 계산할 수 있는 방정식을 제시하였다(맹두열, 2011에서 재인용: 67). 매개효과계수는 점 추정을 통해 나온 결과이기 때문에 이에 대한 통계적 유의도를 확인하기 위해서는 구간추정에 근거한 검증이 이루어져야 한다(맹두열, 2011: 67). 이러한 효과 검증방법을 제시한 것이 Sobel test이다. 그

공식은 다음과 같다.

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{b^2s_a^2 + a^2s_b^2}}$$

Sobel 검증은 Z검증 통계치로 해석할 수 있으며 Z값이 임계치 1.96보다 크거나 -1.96보다 작으면 매개효과가 있는 것으로 본다.

## 4. 연구결과 및 분석

### 1) 조사대상자의 일반적 특성

〈표 1〉 조사대상자의 일반적 특성

단위: 명(%), (n=337)

	변 수	빈도(백분율)
연령	20대	42(12.5)
	30대	159(47.2)
	40대	83(24.6)
	50대 이상 60대 이하	53(15.7)
학력	대학졸업	276(81.8)
	대학원졸업	61(18.2)
	5년 이하	43(12.7)
근무기간	6-10년	147(43.6)
	11-15년	86(25.6)
	16년 이상	61(18.1)
	사회복지사	190(56.4)
직급	대리급	53(15.7)
	과장급	43(12.8)
	부장급 이상	51(15.1)

본 연구의 조사대상자의 일반적 특성은 〈표 1〉과 같다. 최종 분석대상은 337명이며, 연령은 30대가 159명(47.2%)으로 가장 많고, 40대가 83명(24.6%), 50대 이상 60대 이하가 53명(15.7%), 20대가 42명(12.5%)으로 나타났다. 학력은 대학졸업이 276명(81.8%)으로 가장 많고, 대학원 졸업이 61명(18.2%)으로 나타났다. 근무기간은 6-10년이 147명(43.6%), 11-15년이 86명(25.6%), 16년 이상이 61명(18.1%), 5년 이하가 43명(12.7%)이었다. 직급은 사회복지사가 190명(56.4%)이고, 대리급은 53명(15.7%), 과장급이 43명(12.8%), 그 이상이 51명(15.1%)으로 나타났고 일반사회복지사에서 중간관리층까지 분포되어져 있다.

## 2) 주요 변수의 특성

### (1) 주요 변수의 기술통계

연구모형에 포함된 주요 변수는 가족 친화적 문화, 일-가정 갈등, 직무열의이며, 이들 변수에 대한 응답의 특성을 파악하기 위해 평균, 표준편차를 살펴보면 다음의 <표 2>와 같다.

<표 2> 주요 변수의 기술통계

	개 념	평 균	표준편차
가족 친화적 문화	근로시간 기대요구*	1.97	0.66
	공정성*	1.89	0.70
	상사 및 동료지원	3.84	1.25
일-가정 갈등	시간갈등	4.21	1.89
	긴장갈등	3.97	1.22
	행동갈등	4.04	1.38
직무열의	열정	3.98	1.33
	헌신	4.11	1.50
	몰두	3.21	1.24

\*역문항처리

조사대상자가 응답한 주요변수의 특성을 살펴보면 가족 친화적 문화의 경우 근로시간 기대요구와 공정성의 점수는 각각 1.97, 1.89로 나타났다. 이는 가족 친화적 문화 요인은 점수가 높을수록 그 조직이 가족 친화적 문화를 가지고 있다는 것인데, 근로시간 기대요구와 공정성을 역문항 처리하여 환산한 평균점수가 매우 낮게 나타났다. 따라서 사회복지기관은 근로시간 이외의 업무에 대해서 매우 당연하게 인식한다거나 조직에 대한 충성도로 인식하는 정도가 높은 것으로 파악된다. 또 사회복지기관에서 조직 내 가족 친화적 제도를 활용한다거나 프로그램을 자주 이용한 경우 승진 등에 불이익을 당했거나 당할 우려가 있다는 부분을 높게 응답하였다. 그러나 상사 및 동료 지원은 조직 내에서 매우 도움이 된다고 인식하고 있어, 조직원이 가족 친화적 문화를 통한 지지를 인식하는데 유용하게 기여할 요인으로 파악된다.

일-가정 갈등은 시간갈등, 긴장갈등, 행동갈등의 평균점수가 각각 4.21, 3.97, 4.04로 나타났다. 이 가운데 사회복지기관 내 기혼여성이 가장 갈등을 느끼는 부분은 시간 갈등이었다. 이는 앞서 살펴본 근로시간 기대요구와 상반되는 요인으로써 근로시간 기대요구가 높은 조직일수록 가정에서 활용해야 하는 시간이 줄어들게 되고 시간 갈등을 경험하는 것으로 사료된다. 그 외의 긴장갈등, 행동갈등도 중간값 이상의 점수를 나타내고 있어 일-가정 갈등이 심각한 것으로 볼 수 있다.

직무열의는 열정, 헌신, 몰두이며 이것의 평균값은 각각 3.98, 4.11, 3.21이다. 모두 중간값 이상의 값

을 나타내고 있어 사회복지사들의 직무열의는 다소 높은 것을 볼 수 있다. 그 중에 열정과 헌신이 매우 높게 나타났으나 몰두는 다른 요인에 비해 낮게 나타났다. 몰두 요인은 열정과 헌신에 비해 매우 심리적 요인이라기보다는 실제적 행동요인이라고 볼 수 있다. 즉 열정을 가지고 있으나 몰두하기 어려울 수 있고, 헌신하고자 하는 의지는 높으나 현실적인 제약으로 몰두가 힘들 수 있다. 여성들의 경우 일-가정 양립을 추구해야 하는 입장에서 몰두에 현실적 어려움이 있음을 예상할 수 있다.

**(2) 주요 변수의 자료특성**

각 변인들이 정규분포를 따르는지를 확인하기 위하여 첨도와 왜도를 살펴보았으며, 이 때 모든 변인은 Curran 외(1996)가 제시한 정규분포의 기준(왜도<2, 첨도<7)을 충족하고 있었다. 모든 변수에서 왜도의 절대값이 3 미만이고 첨도의 절대값이 10미만인 것으로 나타나 변수들의 분포가 정규성을 크게 벗어나지 않는다고 볼 수 있다.

〈표 3〉 주요 변수의 왜도 및 첨도

	F	F1	F2	F3	C	C1	C2	C3	W	W1	W2	W3
왜도	.06	.08	.07	.09	.11	.10	.09	.28	.96	.45	.37	.21
첨도	-.40	-.34	-.21	-.39	1.08	-.51	2.01	.68	.04	.35	.43	.75

\*주: F=가족 친화적 조직문화, F1=근로시간 기대요구, F2=공정성, F3=상사 및 동료지원  
 C=직장-가정 갈등, C1=시간갈등, C2=긴장갈등, C3=행동갈등  
 W=직무열의, W1=열정, W2=헌신, W3=몰두

**(3) 주요변수간의 상관관계**

본 연구에서 가족 친화적 문화와 일-가정 갈등, 직무열의 간의 잠재변수의 상관관계를 살펴보면 〈표 4〉와 같다.

〈표 4〉 잠재변수간의 상관관계

	가족 친화적 문화	일-가정 갈등	직무열의
가족 친화적 문화	-		
일-가정 갈등	-.39**	-	
직무열의	.44**	-.24**	-

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

가족 친화적 조직문화와 일-가정 갈등과의 관계가 유의미한 부적 상관으로 나타났으며(r=-.39, \*\*p<.01), 가족 친화적 조직문화와 직무열의간의 상관관계는 유의미한 정적 상관을 가지는 것으로 나타났다(r=.44, \*\*p<.01). 일-가정 갈등과 직무열의간의 상관관계는 유의미한 부적 상관성을 보였다

( $r = -.24, **p < .01$ ).

### 3) 측정모형 분석

이 연구의 측정모형인 가족 친화적 문화, 일-가정 갈등, 조직열의의 측정변인간의 관계구조가 경험적 자료와 얼마나 일치하는지를 살펴보기 위해 수집된 자료를 대상으로 확인적 요인분석을 실시하였고 그 결과를 살펴보면 <표 5>와 같다.

<표 5> 측정모형 분석

측정변수	비표준화 계수	표준화 계수	S.E.	C.R.	P
가족 친화적 문화 → 근로시간 기대요구	1.000	.791			
가족 친화적 문화 → 공정성	.605	.687	.095	6.391	.000
가족 친화적 문화 → 상사 및 동료지원	.526	.762	.104	5.033	.000
일-가정 갈등 → 시간갈등	1.000	.779			
일-가정 갈등 → 긴장갈등	.724	.631	.055	13.084	.000
일-가정 갈등 → 행동갈등	.569	.656	.081	7.045	.000
직무열의 → 열정	1.000	.748			
직무열의 → 헌신	.547	.722	.080	6.806	.000
직무열의 → 몰두	1.284	.779	.721	8.182	.000

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

측정모형의 적합도는 유의도 .001 수준에서  $TLI = .923$ ,  $CFI = .941$ ,  $RMSEA = .074$ 로 각각 나타났다. 따라서 본 연구의 측정모형은 연구의 자료를 잘 설명하도록 적합하게 설계되었다고 판단할 수 있다. 각 잠재변수에서 측정변수에 이르는 추정치가 1을 넘는 요인적재량이 없어 통계적으로 유의미함을 알 수 있었다.

연구모형의 측정변인은 척도의 하위요인으로 구성하였다. 가족 친화적 조직문화의 하위요인은 근로시간 기대요구, 공정성, 상사 및 동료 지원으로, 일-가정 갈등은 시간갈등, 긴장갈등, 행동갈등으로 구성하였다. 직무열의는 열정, 헌신, 몰두로 분석되었다.

### 4) 구조모형 분석

#### (1) 구조모형 분석

연구모형은 이론적 배경을 바탕으로 하여, 가족 친화적 조직문화가 일-가정 갈등에 미치는 영향과 일-가정 갈등이 직무열의에 미치는 영향, 그리고 가족 친화적 조직문화가 직무열의에 미치는 영향에 대한 모든 경로를 고려하였다. 연구모형을 분석한 결과 모든 경로계수가 유의한 값을 나타내고 있으며 연구모형을 그대로 최종모형으로 수용하고 있었다. 최종모형의 결과를 살펴보면 <그림 2>에서 보

는 것과 같다.

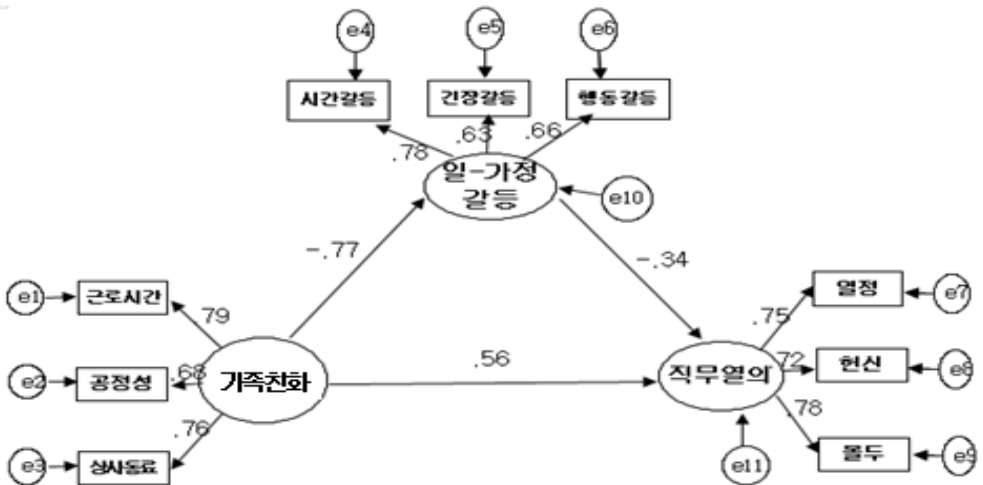
〈표 6〉은 이 연구에서 사용한 모형의 적합도 지수를 나타내는 것으로, 각 지수가 기준에 부합한 것을 알 수 있다. 이는 이론적인 근거에 의한 가설적인 경로 설정이 적합함을 의미한다.

먼저 표본이 아닌 모집단에서 모형을 추정하는 경우 기대되는 적합도인 RMSEA의 90% 신뢰구간 추정치가 .05~.08의 범위 내에 포함되어 있고 TLI가 .924, CFI가 .943로 나타나 모형의 적합도를 수용하기에 큰 문제가 없는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 모형의 적합도 지수

모델	$\chi^2$	df	p	CFI	TLI	RMSEA (90% 신뢰구간)
모형	166.1	22	.000	.943	.924	.073

최종모형으로 선택된 모형의 모수 추정치의 결과는 〈그림 2〉와 같다. 본 연구의 모형을 분석한 결과 가족 친화적 조직문화는 일-가정 갈등에 부정 영향을 미치는 것으로 나타났고(-.77), 일-가정 갈등은 직무열의에는 부정 영향을 미치는 것으로 나타났다(-.34). 그리고 가족 친화적 조직문화는 직무열의에는 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(.56). 조직문화의 가족친화성이 높아지면 일-가정 갈등은 낮아지는 것을 볼 수 있으며, 일-가정 갈등이 낮아지면 직무열의를 높일 수 있을 것으로 분석된다. 또한 가족 친화적 조직문화와 직무열의 간의 관계는 가족 친화적 조직문화가 높아질수록 직무열의도 높아지는 관계임을 검증하였다.



\*제시된 모수치는 표준화 계수임.  
〈그림 2〉 최종모형 분석결과

(2) 효과분해 분석

구조모형이 적합하다고 평가되었고 경로별 계수를 모두 확인하였기 때문에 주요 변수 간의 구조적 관계를 정확하게 파악하고자 효과분해 분석을 실시하였다. 효과분해 분석결과는 <표 7>과 같다.

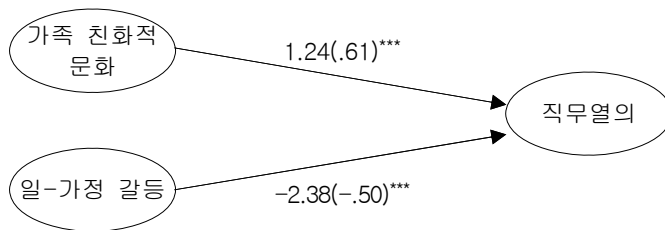
가족 친화적 문화가 직무열의에 미치는 직접효과는 .56이며, 일-가정 갈등을 매개로 한 총효과는 -.55로 나타나 가족 친화적 문화가 직무열의에 직접적으로 미치는 긍정적 효과를 일-가정 갈등이 부정적으로 매개하는 것으로 나타났다.

<표 7> 효과분해 분석결과

	총효과	직접효과	간접효과
가족 친화적 문화 → 일-가정 갈등	-0.77	-0.77	-
가족 친화적 문화 → 직무열의	-0.55	.56	-1.11
일-가정 갈등 → 직무열의	-0.34	-0.34	-

(3) 매개효과 분석

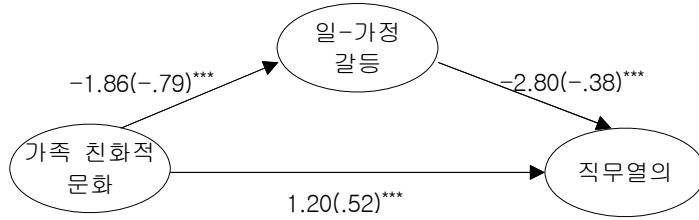
다음으로 일-가정 갈등이 가족 친화적 문화와 직무열의를 매개하는지 검증하기 위하여 가족 친화적 문화, 일-가정 갈등이 직무열의에 미치는 주효과를 분석하고, 가족 친화적 문화와 직무열의 간 일-가정 갈등의 매개효과를 각각 분석하여 비교하였다.



<그림 3> 주효과 모형

먼저 가족 친화적 조직문화, 직장-가정 갈등이 직무열의에 미치는 주효과는 <그림 3>과 같다. 주효과 모형의 적합도는 CFI=.902, TLI=.921, RMSEA=.071로 나타나 적합하였다. 또한 각 요인간의 직접 경로계수가 모두 유의미함(p<.001)을 확인할 수 있다. 이때 가족 친화적 조직문화는 정적 영향을 미치고(.61), 일-가정 갈등은 직무열의에 부정적 영향(-.50)을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 가족 친화적 조직문화와 직무열의 간 일-가정 갈등의 매개효과를 분석하면 <그림 4>와 같다. 이 모형의 적합도 지수를 살펴보면, CFI=.940, TLI=.926, RMSEA=.067로 모형이 적합하게 나타났다. 이때 가족 친화적 조직문화, 일-가정 갈등, 직무열의 간의 경로가 유의미함(p<.001)을 알 수 있다.



〈그림 4〉 매개효과 모형

〈그림 3〉과 〈그림 4〉를 통해 알 수 있듯이 가족 친화적 조직문화는 직무열의에 긍정적인 영향을 미치고 일-가정 갈등요인은 직무열의에 대하여 부정적인 영향을 미치고 있다. 뿐만 아니라 일-가정 갈등은 가족 친화적 조직문화와 직무열의 간에 매개하여 부정적 영향을 더 가중시키는 것을 볼 수 있다. 즉, 가족 친화적 조직문화가 직무열의에 미치는 주효과 1.24가 일-가정 갈등을 매개로한 모형에서는 1.20으로 감소된 것을 볼 때 일-가정 갈등이 부분 매개(partial mediation)로서 직무열의를 낮출 수 있음을 시사한다.

본 연구의 매개효과를 검증하기 위해 Sobel 검증 결과 Z값이 3.39로 나타나 임계치가 1.96보다 크므로 매개변인의 효과가 유의미한 것으로 볼 수 있다. 조직문화의 가족친화성이 낮으면 사회복지기관 내 기혼 여성종사자들은 시간갈등, 긴장갈등, 행동갈등 등 일-가정 갈등을 경험하게 되고, 이에 따라 자신의 직무에 대한 열정, 헌신, 몰두를 방해받게 된다. 즉, 가족 친화적 조직문화와 직무열의 간의 일-가정 갈등의 매개효과를 확인할 수 있었다.

따라서 직장 내 가족 친화적 조직문화를 더 향상시키고 일-가정 갈등의 영향력을 줄인다면, 기혼 여성 사회복지사들의 직무열의를 향상시킬 수 있을 것으로 사료된다.

## 5. 논의 및 제언

### 1) 논의

본 연구에서 가족 친화적 조직문화는 일-가정 갈등에 유의미한 수준에서 부정적인 영향을 미치고, 직무열의에는 유의미하게 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또 가족 친화적 조직문화는 일-가정 갈등을 매개로 하여 직무열의에 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타나 부분 매개효과가 있음을 알 수 있었다.

따라서 사회복지기관의 가족 친화적 조직문화가 기혼 여성 사회복지사의 일-가정 갈등을 경감시키고 직무열의를 향상시킨다는 사실을 확인할 수 있었다. 이는 사회복지기관이 가족 친화적으로 조직문화를 형성할 때 기혼 여성 사회복지사들은 조직에 보답하려는 심리적 기제에 의한 내적 동기의 자극으로 직무열의를 향상시킨다는 이요행 외(2005)와 강정희(2009)의 연구결과와도 유사하다. 장재윤·



김혜숙(2003)은 상사의 지원을 강조하면서 직장 여성들의 과다 업무에 대해 상사가 가족에 대한 지원이 많이 해줄수록 직무만족도가 높았다고 하였다.

본 연구 대상자들 대부분이 30-40대(71.7%)임을 감안할 때 그들은 주로 자녀를 출산하거나 출산한 자녀를 양육하면서 동시에 가사노동을 책임져야 하는(송유미, 2012) 연령이기 때문에, 가족 친화적 조직문화는 그들의 직무열의를 높여 줄 것이고 그 결과 사회복지서비스의 질도 향상될 것이다. 따라서 본 연구의 결과는 기혼 여성 사회복지사를 지원하는 가족 친화적인 조직문화가 조직의 인적자원 관리 측면에서 매우 중요한 요인이라고 할 수 있겠다.

특히, 본 연구대상자들의 가족친화적 조직문화의 평균은 동일한 척도를 활용하여 타 전문직 여성 종사자를 조사한 연구(강정희, 2009; 김현옥·유태용, 2009)와 비교해 볼 때, 근로시간 기대효과, 상사 및 동료지원은 유사한 평균값을 보였다. 그러나 공정성 부분은 타 전문직에 비해 매우 낮게 나타나(이선희 외, 2008; 강정희, 2009) 사회복지기관 내 가족친화적 문화를 기반으로 한 공정한 조직 관리가 부족한 것을 볼 수 있다. 또한 일-가정 갈등은 시간갈등, 긴장갈등, 행동갈등 모두 타 전문직에 비해 평균값이 높게 나타나(이선희 외, 2008; 강정희, 2009) 사회복지기관 기혼 여성 사회복지사의 경우 일과 가정간의 갈등을 높게 경험하는 것으로 나타났다. 이 가운데 시간갈등은 타 전문직에 비해 매우 높은 것으로 분석되었다. 직무열의의 경우 열정과 헌신은 타 전문직에 비해(정혜연, 2008; 강정희, 2009) 유사한 평균값을 보였으나, 몰두는 낮은 결과를 보이고 있어 사회복지기관 기혼 여성 사회복지사는 조직 내 직무에 몰두하는 것에 어려움을 겪고 있다고 볼 수 있다.

사회복지기관 종사자들 중에는 업무량이 과도하고 경쟁에 노출되는 상황이 많아, 휴일이나 공휴일에 출근하거나 퇴근해서 가족관계보다 일에 더 많은 시간과 힘을 쏟는(김왕배, 2007; 한영근, 2012) 등 근무시간 이외에 일하는 경우가 많다. 어떤 경우는 승진, 경력관리를 위해 가족 친화적 제도나 프로그램 이용을 꺼리거나 심지어는 출산휴가를 앞두고 이후 낙오될 수 있다는 생각을 하게 되고 이러한 불안감은 휴식보다는 일을 추구하게 된다. 이런 조직문화는 기혼여성이 일-가정을 양립하는데 장애요인이 된다.

사회복지기관의 구성원으로서 기혼여성이 어머니나 아내, 며느리의 역할을 제대로 수행하지 못해 느끼는 갈등은 여러 가지 문제로 파급될 수 있다. 일을 원함에도 자녀를 비롯한 가족을 돌보기 어려운 조직 환경으로 인해 극단적으로 '직장과의 결별'을 선택할 수밖에 없을 것이다. 이는 사회복지 분야에서 볼 때 훈련된 종사자를 상실하는 결과를 가져온다. 더욱이 사회복지 분야는 전문가의 경력과 임상적 경험에 기초한 전문성이 발휘되어야 하는 인간서비스 영역이기 때문에 인력관리는 매우 중요하다(장보석, 2008). 저출산의 원인을 일-가정 양립 곤란으로 꼽고 있는 김승권(2005), 이삼식 외(2007), 송유미(2012) 등의 주장에 따라 가족 친화적 조직문화는 현재 우리나라의 초저출산의 근본적인 문제를 해결할 수 있는 핵심과제이기도 하다.

또한 가족 친화적 조직문화와 직무열의 간의 일-가정 갈등은 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 특히 기혼여성의 일-가정 갈등은 시간에 의한 갈등이 가장 높게 나타났다. 이선희 외(2008)의 연구에서 가족 친화적 조직문화는 구성원에게 일-가정 갈등을 감소시키고 조직몰입을 향상시키며 이직의도를 낮추지만, 일-가정 갈등이 이직의도에 미치는 간접효과의 양이 매우 미미하였다고 보고하였다.

상대적으로 가족 친화적 조직문화의 영향력을 강조하였다. 그러나 이요행 외(2005)의 연구에서는 맞벌이 여성의 일-가정 갈등은 가족 친화적 조직문화가 직장만족과 이직의도에 미치는 영향을 완전 매개한다고 하였다. 일-가정 갈등의 감소 없이 가족 친화적 조직문화만으로는 직장만족의 증가와 이직 의도의 감소가 일어나지 않는다며 일-가정 갈등의 감소를 강조하였다. 반면에 강정희(2009)는 직무열의에 대한 가족 친화적 조직문화 지각의 영향에 있어 일-가정 갈등에 의해 부분적으로 매개할 것이라는 주장이 기각되어 본 연구 결과와 일치하지 않았다. 강정희(2009)는 일반 근로자들을 대상으로 했기 때문에, 일-가정 갈등이 비교적 높지 않은 결과가 도출됐을 것이라는 추론이 가능하다.

사회복지기관 종사자들 대부분은 퇴근 후에도 끊임없이 일에 대해 생각하거나 타 직종 종사자들보다 근무시간이 더 길어 한정된 자원인 시간을 어느 한 역할에 쏟음으로써 다른 역할에 참여한다는 것은 역할과다로 이어지고, 결국 일-가정 갈등에 직접적으로 영향을 미칠 수 있다(이은희, 2000; 송유미, 2005; Frone et al., 1992). 강정희(2009)는 기혼근로자의 일-가정 갈등 가운데 시간에 의한 갈등이 가장 높게 나타나, 근로자의 일과 가정 양립에 시간적 여유를 줄 수 있는 탄력적 근무제도의 필요성을 강조하기도 했다.

따라서 가족 친화적 조직문화는 출산·양육기에 여성의 노동시장 이탈을 방지하는 방안이며 사회복지서비스의 질을 향상시키는 첩경이다(김영옥 외, 2007). 특히 사회복지기관 종사자들이 타직종 종사자들보다 열악한 근무환경임을 고려할 때 가족 친화적 조직문화는 무엇보다 시급히 조성해야 할 조직환경이다.

## 2) 제언

본 연구 결과에서 가족 친화적 조직문화가 직무열의에 직접적 영향을 그리고 일-가정갈등을 통해 매개적 영향을 미친다는 사실을 확인함에 따라, 사회복지기관에서 가족 친화적 조직문화를 조성하는 것이 사회복지 현장의 시급한 당면과제임을 확인할 수 있었다. 앞서 가족 친화적 조직문화는 Thompson 외(1999)의 정의에 따라, 종사자의 가정과 직장생활의 조화라는 가치를 공유하는 믿음이며, 나아가 이를 인식하고 행동하는 방식이라고 제시했다. 하위변수인 근무시간에 대한 기대, 공정성, 상사·동료의 지원도 그 가치를 공유하는 믿음 연장선상에서 이해할 수 있다.

하지만 우리나라의 가족친화제도인 탄력적 근무제, 근로자 지원제도, 자녀의 출산·양육 및 교육 지원 제도, 부양가족 지원제도 등은 해당 근로자와 그 가족에게 적용되는 개별적인 성격을 가지고 있다. 그래서 가족친화제도를 이용한 근로자와 이용하지 않는 근로자 사이에 불협화음과 갈등의 소지를 안고 있다. 이들 간에 근무시간과 직무의 유기적 상관성에 따라 근무시간에 대한 기대를 갖게 하고, 비이용 근로자의 정당한 성과가 폄하되거나 이용 근로자가 불이익을 감수해야 할 우려가 현실화될 수 있다. 그러면 동료들 간 반목과 질서 그리고 갈등을 야기할 뿐만 아니라, 조직의 분위기를 망치고 조직의 성과를 떨어뜨릴 수 있다. 이 때문에 가족 친화제도의 시행이 오히려 가족 친화적 조직문화 형성을 방해할 가능성마저 존재한다.

그래서 가족 친화적 제도가 잘 활용될 수 있도록 하기 위해서는 무엇보다 일과 가정의 조화를 중시

하는 가족 친화적인 조직문화를 조성하는 것이 필요하다. 여기서 가족 친화적 조직문화란 가치를 공유하는 수준을 넘어, 조직 내 모든 근로자에게 통용되는 보편적인 탄력근무제와 직무표준화, 성과관리제 그리고 인사승진제도 등에 이르는 수준까지 공유될 필요가 있다. 특정인만이 이용할 수 있는 것이 아니라, 원하는 근로자라면 누구나 이용할 수 있어야 한다.

첫째, 사회복지기관에 적합한 탄력근무제를 도입하면, 근무시간에 대한 기대가 상당부분 해소될 수 있다. 이 탄력근무제는 개인뿐 만아니라 기관 내에 시간과 직무의 유기성을 고려한 제도이어야 한다. 예를 들어 오전 9시부터 오후 6시까지 근무하는 사회복지기관이라면, 업무협력과 소통을 위해 오전 10시부터 오후 3시까지는 집중 근무하도록 하고, 나머지 시간은 자율적으로 출퇴근시간을 정하도록 하는 것이다. 동시에 직무와 성과관리에 대한 지침도 마련되어야 한다.

둘째, 가족 친화적인 근무시간제, 직무 분장, 성과관리제가 마련된 상황에서 복지프로그램을 이용한 근로자가 불이익을 받지 않고, 반대로 이용하지 않았지만 동료를 지원한 근로자에게 이익을 주는 인사승진제도를 마련해야 한다. 그렇다면 가족친화적 제도를 이용한 근로자와 이용치 않는 근로자간 반목과 질시를 해소해 공정성을 담보할 수 있을 것이다.

셋째, 조직 내 모든 근로자에게 적용되는 가족 친화적 제도가 마련된다면, 서로의 삶의 질과 직무성과를 높이기 위해 동료들은 협력을, 상사는 지원을 아끼지 않을 것이다. 특히 사회복지기관의 종사자가 여성이 압도적으로 많다는 특수성을 감안한다면, 다른 조직보다 더 빨리 가족 친화적 제도가 구체화될 수 있을 것이다.

그러나 가족 친화적 조직문화를 조성하는 것이 사회복지기관의 당면과제이지만, '문화'라는 특수성으로 인해 단기간에, 특정 기관의 주도나 특정 제도의 시행만으로는 가족 친화적 조직문화를 형성하는데 한계가 있다.

역사적 관점에서 보자면, 가족 친화적 조직문화나 일-가정 양립 등은 새로운 시대의 산물이다. 남편은 가계수입을 유지하고, 아내는 가사육아에 전념한다는 전통적 역할 합의가 무너졌다. 그 대신 남편이나 아내 모두 경제적 역할과 가사 육아 역할을 담당하는 현대적 역할 합의도 성숙되지 않았다(이충남 역, 2010: 78). 이혼율 증가, 여성의 고학력화 등에 의한 출산·육아의 기회비용 증가, 남편의 계속 취업 불확실성 증대 등으로 인해 전통적 역할 합의가 이전 효력을 잃었다. 일과 가정을 모두 소중히 여겨 어느 쪽도 희생하고 싶지 않다는 양립 지향인이 늘어났다(이충남 역, 2010: 78)는 의미는 가족 친화적 조직문화와 일-가정 양립의 필요성도 증대되었다는 뜻이다. 그래서 바람직한 가족 친화적 조직문화를 가꾸어가기 위해서는 양성평등적인 현대적 역할합의가 전제되어야 한다. 가정 내에서는 부부가 대화, 가정 내 협업, 공유 체험을 통해서 역할을 협력 분담하여 서로 도와주고 있다는 문화가 필요하고, 사회적으로 현대적 역할 합의가 성숙되어야 한다. 이를 위해 국가적, 조직적 그리고 개인적 차원에서 노력해야 한다.

끝으로 본 연구는 대구·경북·경남지역의 사회복지기관 기혼 여성 사회복지사를 대상으로 이루어졌기 때문에 지역적 특성 및 문화가 반영되었을 가능성 또한 배제할 수 없을 것으로 사료된다. 향후 연구에서는 지역적 한계를 보완하고, 가족 친화적 조직문화와 일-가정 갈등에 영향을 미칠 수 있는 인구사회학적 특성을 다각적으로 구성하여 연구할 것을 제언한다.

## 참고문헌

- 고용노동통계, 2013, “직종분류별 통계(직종 중(소)분류별: 2009년 이후, 표준직업분류 6차)”, <http://laborstat.molab.go.kr/>
- 강정희, 2009, “가족 친화적 기업복지제도의 제공 정도와 조직문화의 가족친화성이 기혼근로자의 직무열의에 미치는 영향과 직장-가정 갈등의 매개효과”, 경기대학교 박사학위논문.
- 김미숙, 2012, “직장여성의 직장-가정갈등이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 가족 친화적 조직문화의 조절효과를 중심으로”, 제주대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김승권, 2005, “저출산의 원인과 대책”, 『국회도서관보』, 42(12):2-12.
- 김영옥·최숙희·전기택·이선행, 2007, 『출산, 육아로 인한 여성의 노동시장 이탈방지를 위한 정책 방안』, 서울: 노동부.
- 김왕배, 2007, “노동중독: 직무태도와 조직특성의 관점에서 본 사회심리적 접근”, 『한국사회학』, 41(2):90-117.
- 김지경, 2002, “젊은 기혼여성의 출산 후 취업연속성 결정요인”, 『대한가정학회지』, 42(3): 91-104.
- 김태홍·고은아, 2001, 『가족 친화적인 고용정책의 현황과 활성화 방안』, 서울: 한국여성정책연구원.
- 김현옥·유태용, 2009, “직무관련 변인이 일-가정 갈등에 미치는 영향과 조직몰입 및 직무열의에 대한 일-가정갈등의 효과”. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 22(2):155-182.
- 맹두열, “노인복지서비스 품질이 재이용의사에 미치는 영향”, 경기대학교 박사학위논문.
- 박기동·박주승, 2006, 『조직행동론』, 서울: 박영사.
- 박주희, 2005, “취업주부의 다중역할 수행의 효과-취업주부의 역할만족도와 긴장도 및 역할만족도와 긴장도에 영향을 미치는 요인들”, 『한국가정관리학회지』, 23(6):117-131.
- 송유미, 2005, “종합사회복지관 사회복지사의 직무스트레스 관리에 관한 연구”, 대구대학교 박사학위논문.
- \_\_\_\_\_, 2012, “저출산의 원인에 관한 연구: 산업사회의 변화와 여성의 사회진출을 중심으로”, 한국보건사회연구원 주최 『저출산·고령화 대응 학술심포지엄』 자료집, pp. 13-56, 12월 17일.
- 우정원·홍혜영, 2011, “가족 친화적 조직분위기, 직장-가정갈등과 심리적 안녕감이 조직몰입에 미치는 영향”, 『한국심리학회지: 일반』, 30(4):933-957.
- 이삼식·윤홍식·김두섭·장혜경·김혜원·신윤정·박중서·장보현·차승은·송유진·천희란·김정석·김혜영·김영란·최숙희·이은진·유계숙·김경희·김향아·이현주·남기철·김필숙·최은영, 2007, 『출산 및 양육 친화적 가족문화 및 직장문화조성방안(총괄보고서)』, 경제·인문사회연구회 협동연구총서.
- 이선희·김문식·박수경, 2008, “가족 친화적 경영이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 대한 직장-가정 갈등의 매개효과 가설 검증”, 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 21(3):383-410.
- 이요행·방묘진·오세진, 2005, “가족 친화적 조직문화가 조직몰입, 직장만족, 이직의도 그리고 가정만족에 미치는 영향: 직장-가정 갈등의 매개효과를 중심으로”, 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 18(3):639-657.
- 이은희, 2000, “일과 가족 갈등의 통합모형: 선행변인, 결과변인과의 관계”, 『한국심리학회지: 일반』, 19(2):1-42.
- 이은희·김경호, 2008, “사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 『사회연구』, 16:167-193.
- 이준우, 2008, 『전문사회복지실천기술론』, 서울: 파란마음.

- 이충남 역, 2010, 『일과 가정의 양립과 저출산』, 아마구치 가즈오(山口一男), 2010, Work Life Balance and Low Fertility, 서울: 한국보건사회연구원.
- 임인숙, 2003, “한국기업의 가족 친화적 제도의 한계-취업여성을 위한 육아지원 제도를 중심으로”, 『가족과 문화』, 15(3):63-86.
- 장보석, 2008, “사회복지기관 종사자의 가족 친화적 조직문화 인식정도가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 강남대학교 석사학위논문.
- 장재윤·김혜숙, 2003, “직장-가정 간 갈등이 삶의 만족 및 직무태도에 미치는 효과에 있어서의 성차: 우리나라 관리직 공무원들을 대상으로”, 『한국심리학회지: 사회문제』, 9(1):23-42.
- 정기선·장은미, 2005, “가족 친화적 정책이 종업원들의 조직몰입에 미치는 효과”, 『가족과 문화』, 17(1):59-84.
- 정혜연, 2008, “내적 통제 소재와 직무열의의 관계 연구: 사회적 교환관계와 조직 기반 자긍심의 매개효과를 중심으로”, 고려대학교 석사학위논문.
- 한국사회복지사협회, 2013a, “2013년 9월 사회복지사 자격증 발급현황”, www.welfare.net.
- \_\_\_\_\_, 2013b, 『2012년 한국사회복지사 기초통계연감』.
- 한영근, 2012, “업무환경이 사회복지사의 소진에 미치는 영향: 일중독의 매개효과”, 서울시립대학교 석사학위논문.
- 홍세희, 2000, “구조방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거”, 『한국심리학회지: 임상』, 19(1):161-177.
- 홍승아·류연규·김영미·최숙희·김현숙·송다영, 2008, 『일가족양립정책의 국제비교연구 및 한국의 정책과제』, 서울: 한국여성정책연구원.
- Allen, T. D., Herst D. E. L., Bruck, C. S., and Sutton, M., 2000, “Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2):278-308.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., and Williams, L. J., 2000, “Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict”, *Journal of Vocational Behavior*, 56:249-276.
- Curran, P. J., West, S. G., and Finch, J. F., 1996, “The robustness of test statistics to nonnormality and specification error in confirmatory factor analysis”, *Psychological Methods*, 1(1):16-29.
- Finkel, S. K., and Olswang, S., and She, N., 1994, “Childbirth, tenure, and promotion for women faculty”, *Review of Higher Education*, 17(3):259-270.
- Frone, M. R., Russell, M., and Cooper, M. L., 1992, “Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface”, *Journal of Applied Psychology*, 77(1):65-78.
- Frone, M. R., Yardley, J. K., and Markel, K. S., 1997, “Developing and testing an integrative model of the work-family interface”, *Journal of Vocational Behavior*, 50(2):145-167.
- Greenhaus, J. H., and Beutell, N. J., 1985, “Sources of conflict between work and family roles”, *The Academy of Management Review*, 10(1):76-88.
- Kofodimos, J. R., 1995, *Beyond Work-Family Program: Confronting and Resolving the Underlying Causes of Work-personal Life Conflict*, Greensboro, NC:Center for Creative Leadership.
- OECD, 2002, *Babies and Bosses: Reconciling Work and Family Life*.
- Parasuraman, S., Purohit, Y. S., Godshalk, V. M., and Beutell, N. J., 1996, “Work and family variables,

- entrepreneurial career success, and psychological well-being”, *Journal of Vocational Behavior*, 48:275-300.
- Perlow, L. A., 1995, “Putting the work back into work/family”, *Group and Organization Management*, 20:227-239.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., and Bakker, A. B., 2002, “The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory analytic approach”, *Journal of Happiness Studies*, 3:71-92.
- Thomas, L. T., and Ganster, D. C., 1995, “Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective”, *Journal of Applied Psychology*, 80(1):6-15.
- Thompson, C. A., Beauvais, L. L., and Lyness, K. S., 1999, “When work-family benefits are not enough: The influence of work-family culture on benefit utilization, organizational attachment, and work-family conflict”, *Journal of Vocational Behavior*, 54(3):392-415.

## The Study on the Family-Friendly Organizational Culture for Enhancing the Job Engagement of the Married Female Social Worker in the Social Welfare Organization

Song, Yoomee

(Daegu Cyber University)

Lee, Sunja

(Corea Welfare Cyber University)

Lee, Jesang

(Kyungpook National University)

The modern society has undergone the fast change of the family structure and labor market. Particularly, the compatibility of work and family life became the era's agenda while the labor force participation rate of the women increased. However, the family-friendly organizational culture was not created and the job engagement of the married female workers was decreased. The married female workers complained of suffering due to the work and family conflict.

This research was conducted to study a relationship between family-friendly organizational culture and job engagement of married female social workers, and secondly to investigate if family conflict affect the relationship. From the results of the study, it was known that family-friendly organizational culture has effect on the job engagement, and work and family conflict play an intermediary role between the organizational culture and job engagement. Therefore, it can be explained that family-friendly organizational culture enhances the job engagement of married female social workers, and the culture would be a good measure of the compatibility of work and family life.

Based on the study, it is suggested that public relation and education need to be preceded for the spread of family-friendly organizational culture by national initiated programs.

Secondly, in terms of welfare organization, related regulations and guidelines need to be prepared, and thirdly, in the view of individual respect, members of

family should have their own rights to put forth an opinion grandly with firm faith of the compatibility of work and family life.

Key words: social welfare organization, married female social worker, family-friendly organizational culture, the work and family conflict, job engagement, compatibility.

[논문 접수일 : 13. 10. 02, 심사일 : 13. 10. 18, 게재 확정일 : 13. 11. 11]