

## 조직몰입과 직무만족간의 관계에 대한 심리적 임파워먼트의 매개 효과

남희수(세계사이버대학 사회복지학과 조교수)\*

### 국 문 요 약

본 연구에서는 수도권에 소재한 사회복지 이용 및 생활시설에 종사하는 사회복지사 215명을 대상으로 편의모집(purposive sampling)하여 조사하였다. 연구의 목적은 조직몰입과 심리적 임파워먼트가 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지에 관한 규명과 조직몰입과 직무만족간의 관계에 있어서 심리적 임파워먼트의 매개효과를 검증하고자 하였다. 검증결과 먼저 심리적 임파워먼트는 직무만족에 대해 각각 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회복지사의 심리적 임파워먼트 수준이 높아지면 조직몰입과 직무만족이 높아진다는 점이다. 매개효과에 대한 검증결과에 있어 심리적 임파워먼트의 의미성은 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입과 직무만족간의 관계에서 매개효과를 확인하였다. 또한 자기권한에서도 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입과 직무만족간의 관계에서 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 끝으로 역량 역시 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입과 직무만족간의 관계에서 매개효과가 나타났다. 검증결과를 통하여 앞서 제시한 4개의 가설들은 모두 유의한 것으로 확인되었다. 본 검증결과를 통한 연구의 함의는 우선 사회복지사의 심리적 임파워먼트는 조직몰입과 직무만족에 긍정적인 영향을 주는 것으로 확인되어 임파워먼트가 조직에 유용한 관리기법이 될 수 있음을 알 수 있었다. 이러한 논의를 통해 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것이 확인되었기에 효율적인 조직효과성, 즉 직무만족과 조직몰입을 높이기 위해 임파워먼트의 증대가 반드시 필요하다고 할 수 있다.

핵심주제어: 심리적 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입, 사회복지사

## 1. 서론

오늘날 시대의 변화와 함께 사회복지기관을 둘러싼 환경의 변화는 과거 어느 때보다도 많은 변화를 이루어왔다. 국민의 경제소득과 삶의 질의 향상, 고령화 사회, 사회복지서비스에 대한 기대수준의 향상 등은 조직구성원들로 하여금 직무몰입 및 책임감을 요구하고 있다. 조직 내 업무내용과 성격의 변화를 진취적으로 주도하려는 조직구성원들의 자세와 행동이 무엇보다도 중요하다(Crant, 2000). 사회복지실천과정에서 사회복지사의 임파워먼트가 클라이언트에게 제공되는 서비스에 유의미한 영향을 미친다고 보고되는 가운데 조직효과성을 높이기 위한 방안으로 사회복지사의 임파워먼트에 대한 연구의 중요성을 강조하고 있다(최희경, 2007). 조직구성원들의 심리적 임파워먼트는 자기 효능감을 갖게 되고, 자존감이 향상되는 것으로 나타났다(Sabiston 등, 1995). 즉 임파워된 조직구성원들은 자기 효능감으로 인한 업무의 활력과 함께 업무에 몰입할 수 있다. 다시 말하면 임파워된 조직구성원들은 업무에 헌신적이며 자신의 경력을 증대시키며, 업무에서 발생하는 문제를 해결하기 위해 가능성 있는 접근을 시도하며, 변화에 대해 적극적이며, 창의적이고 궁극적으로 구성원들은 상황에 대한 지배력을 갖게 되며, 강한 동기유발로 인한 타인까지도

임파워시키거나 동기화 시킬 수 있다고 보고되고 있다(Laschinger 등, 1996). 임파워된 개개인들은 업무를 성공으로 수행하기를 희망하며, 도전적인 상황에서 결코 좌절하지 않으며 일을 주도적으로 진행한다. 뿐만 아니라 심리적 임파워먼트는 성취 욕구(need for achievement), 자기 효능감(self-efficacy), 자긍심(self-esteem), 통제위 위치(locus of control) 등에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(임창희, 2000). 따라서 사회복지사의 파업에 긍정적인 감정과 조직에 몰입할 수 있기 위해서는 무엇보다도 구성원들이 심리적으로 임파워되어야 할 것으로 사료된다. 심리적 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직 구성원 사이의 권한이나 권력을 공정하게 배분하는 것은 조직의 유효성 중에서도 특히 조직구성원의 직무만족과 직접적인 관련이 있음을 언급하고 있으며 Kanter(1986a), 임파워먼트는 직무만족과 조직몰입에 유의미한 영향을 미치며 조직의 성과를 증대시키는 것으로 나타났으며, 조직몰입과 직무만족간의 관계에 대한 임파워먼트의 매개변수는 영향을 미치고 있으며(정해주, 1998), 임파워먼트가 간호사의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 있어서도 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(최희경, 2000). 한편 심리적 임파워먼트는 조직몰입 및 직무만족, 고객만족 등에 유의미한 영향을 미치는 것으로 보고

\* 세계사이버대학 사회복지학과 조교수, m9128@world.ac.kr

· 투고일: 2013-02-23 · 수정일: 2013-04-15 · 게재확정일: 2013-06-10

되고 있다(Sparrower, 1994; Spteitzer, Kizilos & Nason, 1997). 이와 관련한 선행연구에서 어떠한 매개효과의 필요성이 제기되었지만, 지금까지는 부분적으로 다루어졌을 뿐이다. 이처럼 사회복지사의 심리적 임파워먼트의 영향력과 역할은 아주 의미 있는 주제임에도 불구하고 심리적 임파워먼트를 이들 관계의 매개변수로 한 연구는 없는 실정이다. 따라서 본 연구에서는 조직몰입이 직무만족에 미치는 효과에 대하여 문헌적 고찰과 함께 이를 실증분석하며, 나아가 조직몰입과 직무만족과의 관계를 살펴봄으로써 실무적 시사점을 도출하고자 한다. 구체적으로 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째는 조직몰입과 심리적 임파워먼트가 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 규명하고자 한다. 둘째는 조직몰입과 직무만족 간의 관계에 있어서 심리적 임파워먼트의 매개효과를 검증하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 조직몰입

조직몰입(organizational commitment)은 조직구성원들이 조직에 대해 갖는 성향을 나타내는 개념으로 직무만족과 함께 조직의 유효성을 검증하는데 일반적으로 사용되고 있으며 (Angle and Perry, 1986), ‘개인의 특정 조직에 대한 동일시 및 관여(involverment)의 강도’(Porter, Steers, Mowday, & Boulian, 1974)로 ‘조직의 목표수행에 대한 역할과 조직의 가치관에 대한 감정적 애착’(Buchanan, 1974)으로 보고되고 있다. Mowday, Porter 및 Steers(1982)는 조직구성원의 조직몰입이 개인과 조직에 긍정적 영향을 미친다고 보았는데, 개인의 입장에서는 조직에 몰입함으로써 조직으로부터 개별적 배려가 주어지는데, 즉 외적보상(external reward)과 함께 심리적 안녕감을 얻게 되며, 조직의 입장에서는 조직구성원들의 조직몰입은 결근, 이직, 또는 조직의 변형과 발전에 영향요인으로 작용한다고 보았다. 본 연구에서는 다양한 학자들의 조직몰입의 구성요인 중 Allen & Meyer(1991)의 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입으로 개념화한 분류를 연구대상으로 하였다. 이유에 있어서는 최근 직무만족과 조직몰입의 관계를 분석한 국내외의 많은 연구를 통해서도 상기 세 가지 차원의 몰입개념이 주로 이용되고 있기에, 따라서 연구결과와 비교 분석에 용이하다고 사료되었기 때문이다. 따라서 조직몰입이란 조직구성원이 조직생활을 통해 자신의 가치기준에 긍정적 영향을 미치는 것으로 판단되어 직무와 관련한 조직의 목표에 더욱 몰입하는 것을 의미한다.

### 2.2 심리적 임파워먼트

심리적 임파워먼트의 사전적 의미는 ‘권한부여, 권력 위임, 능력을 주다’는 의미를 지니고 있으며(Lawler, 1992), 심리적 임파워먼트란 개인이 자신의 삶 또는 중요한 측면에 파워를

가진 듯이 느끼고 행동하게 되는 전반적인 과정을 의미한다 (Congr & Kanungo, 1988; Thomas & Velthouse, 1990; Spreitzer, 1996). 임파워먼트에 관한 연구는 연구자들의 견해가 다를 뿐 아니라 다양한 내용으로 구성되어 있다. Spreitzer(1995, 1996)는 조직 구성원의 심리적 임파워먼트를 충족시키는 조직 문화는 구성원의 직무동기를 향상시킬 뿐 아니라 직무 수행에 까지 영향을 미친다고 보고 있으며, 그는 실증 연구를 통해 심리적 임파워먼트의 네 차원으로 구성하였는데 다음과 같다. 의미성(meaning)은 업무에 대한 기본적인 관심 정도로 개인이 자신의 이상 및 역할에서의 요구 및 가치와 자신의 행동 간의 일치 정도와 연관된다. 유능성(competence)은 업무를 수행하는 데 필요한 자신의 능력을 사용하여 직무를 잘 수행할 수 있다는 믿음과 확신의 정도로 자기효능감과 유사한 개념이다. 영향력(impact)은 개인이 업무에서 전략적, 결과물 등에 영향을 미칠 수 있는 정도를 의미하는 것으로 자신에게 주어진 일에 의미를 부여하고, 자율적으로 일을 수행하며, 효과적으로 일을 수행할 수 있다는 자신감으로 자신이 소속집단에 영향력을 미칠 수 있는 정도라고 할 수 있다. 자기결정력(self-determination) 행위 수행 방법에 대해 본인 스스로가 자신의 행동을 선택하고 주도하며 조절할 수 있다는 느낌으로 과업을 주도하고 직무 수행 과정에서의 자율성을 자유롭게 결정할 수 있을 의미한다. 이러한 네 차원의 요인들을 과업 역할에 대한 수동적인 지향성이 아닌 능동적인 지향성을 반영하며 이러한 요인들은 직무에 대한 동기부여가 가능하다. 한편 종사자가 직무스트레스를 받고 있는데, 즉 업무특성, 대인관계특성, 기관특성 등에서 주관적으로 직무환경에 대한 인식이 부정적일수록 소진의 정도가 높은 것으로 나타났다 (Leiter & Harvie, 1997; Huberty & Huebner, 1988; Edwards, 2002 재인용). 또한 Liden et al.(1994)은 조직적 여러 상황 요인과 조직 유효성 사이에 존재하는 조절 변수나 매개 변수가 있어야 함을 강조하고 있다. 이에 따라 본 연구에서는 사회복지사의 조직몰입과 직무만족 사이에 존재하는 여러 가지 변인들이 있겠으나, 심리적 임파워먼트의 개념을 도입하여 그에 미치는 매개효과를 검증하고자 한다.

### 3.2 직무만족

일반적으로 직무만족은 조직의 유효성을 규명하는데 사용되고 있는데, 많은 연구자들에 의한 다양한 선행연구가 보고되고 있으며, 또한 연구자들의 다양한 견해로 인해 개념의 일치를 이루지 못하고 있다. 조직 구성원들의 직무만족에 대한 연구는 Hoppock(1935)에 의해 시작되어 현재까지 활발하게 연구되어지고 있는데, 그는 직무만족을 개인이 직무에 만족하게 만드는 심리적, 신체적, 환경적 상황의 조합이라 하였다. 그 후 Locke(1976)는 ‘개인이 자신의 직무나 이를 통해서 얻게 되는 경험을 평해서 나타내는 유쾌함이나 긍정적인 정서 상태’라고 정의하였다. 또한 Locke(1976)는 직무만족의 주요 요인을 개인적 요인과 환경적 요인으로 나누어 설명하고 있

는데, 개인적 요인으로는 태도와 가치, 신념, 욕구로 분류하였고, 환경적 요인으로는 직무자체 내용, 적절한 임금, 사회적 인정, 승진 기회, 휴식 공간 확충과 같은 후생복지, 신뢰와 현조관계를 유지하는 동료, 공정하고 유익한 관리 감독을 실시하는 상사나 기관 등으로 분류하면서 환경적 요인과 직무만족의 중요성을 강조하고 있다. 한편 Beatty(1981)는 Locke의 정의를 이용하여 직문만족이란 조직구성원의 직무가치를 달성하고 촉진시키는 것으로 개인별로 직무 평가에서 얻은 유쾌한 감정 상태라고 정의하고 있다. 국내 연구에서 정중훈·송현진(2010)은 인간과 조직과의 관계에 있어 조직의 구조적, 관리적 특성에 의하여 영향을 받은 직무만족 요인에 대한 개인적 감정의 상태라고 정의하였으며, 여호근(2006)은 직무만족은 직무내용, 승진기회, 급여, 직무 환경 등 여러 가지 요인에 의해 형성되며 특히, 경영성과에 주요 작용을 하는 것으로 보고되면서 종사원들의 직무에 대한 긍정적 반응을 지닐 수 있도록 이에 대한 동기 부여가 필요하다고 보고 있다.

### III. 연구가설

본 연구는 조직몰입과 심리적 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향과 조직몰입과 직무만족 간의 관계에 있어서 심리적 임파워먼트가 매개작용을 하는지에 대해 연구하는데 목적이 있다. 본 연구의 초점이 세 주요 변수들에 집중하고 있는데 그 이유는 조직몰입과 심리적 임파워먼트의 중요성을 적극적으로 인식하고 이러한 주요 변수들과 직무만족과의 관계에서 조직몰입과 심리적 임파워먼트의 영향관계에 연구범위를 제한하기 때문이다. 본 연구의 범위를 이와 같이 제한하는 이유는 직무만족에 영향을 미치는 변수들을 상당수 존재하고 조직몰입과 직무만족 사이에 매개적 영향을 미칠 수 있는 변수가 다수 존재할 수 있으며 그 변수들을 모두 포함할 수 없음을 있다. 즉 본 연구는 조직몰입과 직무만족에 영향을 주는 과정에서 영향을 미치는 모든 변수들에 관심을 가지는 것이 아니라 조직몰입과 심리적 임파워먼트가 직무만족에 영향을 주는 관계에 초점을 집중하고자 한다.

본 연구에서는 두 가지의 가설을 제시하였다. 하지만 가설 가운데 매개효과를 검증하고자 하는 가설 2에 초점을 두고 있다. 매개효과를 검증하기 위해서는 고안된 조직몰입과 심리적 임파워먼트, 조직몰입과 직무만족 사이에서 유의미한 관계가 성립되어야 한다. 따라서 간결성(parsimony)의 원칙에 따라 매개효과를 검증하는 과정에서는 매개변수인 심리적 임파워먼트가 통제되지 않은 상황에서 독립변수인 조직몰입이 직무만족에 대한 영향관계를 나타낼 수 없으므로 가설 1에 대한 검증을 별도로 실시한다. 그 다음으로 매개변수인 심리적 임파워먼트가 통제된 상황에서 독립변수인 조직몰입이 직무만족에 대한 영향관계를 파악하여 매개효과 여부를 판단할 수 있는 가설 2에 대한 검증을 실시하고자 한다.

### 3.1 심리적 임파워먼트와 직무만족간의 관계

심리적 임파워먼트를 조직구성원이 많이 경험할수록 직무와 관련한 결과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 보고되고 있으며(Spreitzer, 1995), 호텔종업원의 직무만족은 심리적 임파워먼트의 결정요소로서 업무에 대해 지각된 의미감이 클수록 더 높아지며, 업무처리의 자율성을 바탕으로 지각된 자기권한이 클수록 더 높아진다고 밝히고 있다(황윤용·정지철, 2005). 한편 권한이 부여된 조직구성원은 직무만족, 충성도, 성과 및 동료간의 유대관계에 유의미한 영향을 미치며(Fulford & Enz, 1995), 조직구성원 사이의 권한이나 권력을 배분하는 것(empowering)은 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Hocutt & Stone, 1998; 박대환·남중현·이용기, 2002). 또한 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서(이승길, 2003; 박한용, 2006)도 임파워먼트와 직무만족 간의 상관관계분석에서 임파워먼트의 구성요소인 의미성, 역량성, 자기결정권, 영향성이 직무만족도와 관계가 있는 것으로 나타났으며, 회귀분석 결과에서도 의미성, 역량성, 자기결정성, 영향성 모두 직무만족과 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 임파워먼트가 높을수록 조직구성원들의 직무만족도가 높다는 것을 의미하는 것이다. 위와 같은 논리적 근거 및 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 사회복지사의 심리적 임파워먼트가 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 가정하고 다음과 같은 연구기설을 설정하였다.

*가설 1 : 심리적 임파워먼트는 직무만족에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.*

### 3.2 조직몰입과 심리적 임파워먼트간의 관계

Thomas와 Velthous(1990)는 임파워먼트를 직무과정에서 자신의 노력이 결과에 미치는 영향, 주어진 임무를 잘 처리할 수 있는 능력, 자신의 목표를 기준으로 한 직무에 대한 의미감, 능동적으로 직무를 선택할 수 있는 선택 등 내적 직무동기(intrinsic work motivation)를 조직구성원에 부여하는 과정이 강화되어 개인은 업무에 대한 자신의 의미성이 높아질 때 조직몰입이 강화된다고 보고되고 있다. Kanter(1986b)는 임파워된 개인은 조직몰입도가 증가한다는 양자 간의 정(+)의 관계를 제시하고 있다. 또한 Zimmerman(1990)의 연구에서는 임파워먼트와 정서적 몰입 및 유지적 몰입간의 관계에서 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 심리적 임파워먼트가 조직몰입과 주인의식에 미치는 영향에 관한 연구에서도 심리적 임파워먼트는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(이원기·천명섭, 2007). 또한 심리적 임파워먼트는 조직몰입에 정적인 영향을 미칠 수 있으며, 이는 경험적으로도 지지된 것으로 나타났다(Bhatnagar, 2005; Eby et al., 1999). 한편 차윤석(1992)의 임파워먼트와 조직몰입간의 연구

결과에서 직무만족보다 조직몰입의 구성요소인 정서적 몰입과의 상관관계가 높게 나타났으며, 유지적 몰입 간에는 부(-)의 상관관계가 나타났다. 이영희(2005)의 임파워먼트가 직무만족, 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 임파워먼트와 조직몰입 간에 정(+)의 상관관계가 나타났다. 이러한 결과들은 심리적 임파워먼트가 조직구성들의 긍정적인 영향을 미치며 이는 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 가정해 볼 수 있으며, 이와 같은 선행연구를 통해서 조직몰입이 심리적 임파워먼트에 유의한 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있다.

### 3.3 조직몰입과 직무만족간의 관계

조직구성원들의 직무수행과정 또는 직무수행결과에 따른 적절한 대우가 자신의 기준에 부합할 때 조직의 목적에 몰입하며 이러한 조직몰입이 직무만족이라는 동기를 형성함으로 직무만족과 조직몰입간 관계는 매우 밀접하게 관계하고 있다. 김진석(2009)의 평생교육담당공무원의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서는 직무만족이 조직몰입에 정(+)의 영향력이 있는 것으로 나타났으며 하위요인별로는 직무만족이 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김형준(2004)의 사회복지사의 조직몰입에 영향을 미치는 직무요인에 관한 연구에서도 직무욕구 요인(의사결정참여, 보상, 공적 전달체계, 자율성, 성취성, 업무내용, 자체, 역할 모호성) 중 성취성과 의사결정이 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김진화(2011)의 평생교육사들의 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입의 관계 연구에서 조직몰입과 직무만족 간에는 정(+)의 상관관계를 보였으며, 직무만족의 하위요인과는 직무, 보수, 상사, 동료, 근무시설, 이직의도, 승진 등 모든 요인과 정(+)의 상관관계를 보였다. 한편 조직몰입과 직무만족간에 긍정적인 영향을 미친다는 선행연구 많지만 반면 견해를 달리하는 경우도 보고되고 있다. 이를테면 공공부분의 사회복지서비스 분야에 종사하는 일반 공무원들에게 조사한 결과 두 변인간에 .375의 상관관계가 나타났다고 보고하는(Balfour & Wechsler, 1990) 반면, 공공부분 전문집단에서 조사한 결과 .66이란 높은 상관관계가 두 변인간에 나타났다고 보고되고 있다.

### 3.4 심리적 임파워먼트의 매개작용

본 연구에서의 매개변수는 심리적 임파워먼트로서 많은 선행연구에서 심리적 임파워먼트가 매개변수로서의 인과관계를 규명하기 위한 다양한 연구결과들이 제시되고 있다. 이를테면 심리적 임파워먼트가 독립변수가 되는 경우와 종속변수 심리적 임파워먼트가 되는 경우도 있다. 하지만 심리적 임파워먼트가 매개변수로 작용하는 경우를 많은 선행연구들에 쉽게 찾아 볼 수 있다. 한편 조직몰입과 직무만족과의 관계를 연구한 결과들은 대부분 직무몰입과 직무만족간에는 어떠한 매개적 기능으로 인해 긍정적인 상관관계가 있는 것으로 추론

할 수 있다. 이원기·천명섭(2007)의 연구에서는 심리적 임파워먼트가 조직몰입과 주인의식에 미치는 영향관계에서 임파워먼트가 매개변수로 작용할 것인가 하는 분석에서 4개의 가설내용의 모두 유의한 관계를 보였다. 구체적으로 심리적 임파워먼트는 조직몰입과 주인의식에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 연구가설은 모두 채택되었으며, 또한 매개변수인 심리적 임파워먼트는 독립변수인 구조적 임파워먼트와 종속변수인 조직몰입과 주인의식 간의 관계를 매개할 것이라는 가설 역시 모두 채택되었다. 따라서 심리적 임파워먼트는 직무만족에 영향을 미치게 되고 조직몰입은 심리적 임파워먼트와 직무만족에 영향을 미칠 것이다. 이러한 논의를 기초하여 다음과 같이 가설을 설정할 수 있다.

가설 2 : 심리적 임파워먼트는 조직몰입과 직무만족의 관계를 매개할 것이다.

가설 2-1 : 의미성은 조직몰입과 직무만족의 관계를 매개할 것이다.

가설 2-2 : 역량은 조직몰입과 직무만족의 관계를 매개할 것이다.

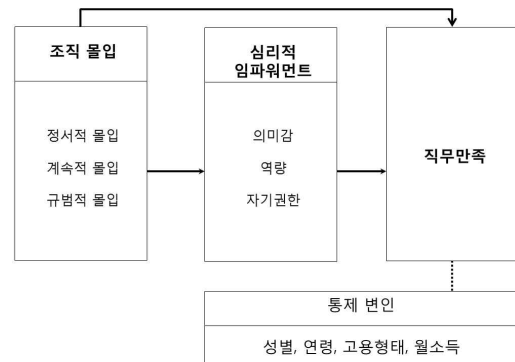
가설 2-3 : 자기권한은 조직몰입과 직무만족의 관계를 매개할 것이다.

## IV. 연구모형 및 연구방법

### 4.1 연구모형의 설정

본 연구는 사회복지사의 조직몰입과 심리적 임파워먼트가 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지에 관한 규명과 조직몰입과 직무만족 간의 관계에 있어서 심리적 임파워먼트의 매개효과를 검증하기 위해 다음과 같이 연구모형을 구성하였다.

조직몰입의 하위요인으로 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입으로 각각의 독립변수로 종속변수는 직무만족으로 설정하였다. 그리고 심리적 임파워먼트의 하위요인에는 의미감, 역량, 자기권한이며 이는 매개변수로 설정하였으며, 통제변수로는 설별, 연령, 고용형태, 월소득으로 설정하였다. 이러한 변수들 간의 관계를 모형화하면 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구 모형

## 4.2 표본 및 자료수집방법

본 연구에서는 수도권에 소재한 사회복지 이용 및 생활시설에 종사하는 사회복지사들로 280명을 대상으로 편의모집(purposive sampling)하여 조사하였다. 사회복지사를 대상으로 실시되는 본 설문조사는 2012년 6월 20일부터 7월 25일까지 우편 및 직접방문을 통해 실시하였으며, 수거된 223부 중 표기가 불성실한 응답자를 제외한 총 215부의 설문지를 분석에 사용되었다. 분석대상인 표본의 인구사회학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 응답자 전체의 52.1%가 여성이고 남성은 47.9%의 비율을 형성하고 있었다. 연령별로는 20대가 26.5%, 30대가 34.9%, 40대가 22.3%, 50대가 12.6%, 60대 이상이 3.9%이었다. 결혼유무에 대해 기혼자가 78.6%, 미혼자가 21.4%로 나타났다. 교육수준은 고졸이 3.7%, 전문대졸이 14.9%, 대졸 이상이 81.4%로 나타났다. 고용형태별로는 정규직이 35.4%, 비정규직 59.4, 파트타임 4.2%, 기타 4.2%이었다. 재직기간은 2년 미만 20.0%, 3년~5년 34.4%, 6년~7년 24.2%, 8~10년 15.8%, 11년 이상 5.6%이었다. 사회복지사 자격증은 1급소지자 53.3%, 2급소지자, 3급 3.3%이었다. 월소득은 80만원~110만원 미만 6.1%, 110만원~140만원 미만 34.0%, 140만원~170만원 미만 50.2%, 170만원~200만원 미만 7.9%, 200만원 이상 1.9%이었다.

## 4.3 주요 변수의 측정과 타당도 및 신뢰도 평가

### 4.3.1 독립변수

본 연구에서 사용할 조직몰입의 측정도구는 조직몰입의 측정도구는 특정조직에 대한 개인의 상대적인 동일시나 관여강도를 측정하기 위한 척도로, Allen & Meyer(1991)의 분류에 의한 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입 분류를 김형준(2004), 노영애(2006), 이재용(2010) 등의 연구에서 번안하여 사용한 것을 본 연구에서 수정, 보완하여 구성하였다. 총 9개 문항의 Likert 5점 척도이며 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)로 점수화 하였다. 본 연구에서 사회적 인정에 대한 Cronbach  $\alpha$  계수는 정서적 몰입이 .826으로 신뢰도가 높다는 것을 알 수 있으며, 계속적 몰입 .770이며, 규범적 몰입이 .684이다.

### 4.3.2 매개변수

심리적 임파워먼트는 사회복지사가 자신의 직무에 대하여 자신감, 의미감, 영향력, 결정권을 지각함으로써 내재적 과업동기를 증진시키는 심리적 과정이다(Spreitzer, 1995). 본 연구에서는 Spreitzer(1995)의 척도를 중심으로 여관구(2009)가 수정 보완하여 구성된 측정문항을 사용하였다. Likert 유형의 7점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)를 통해 평가되었으며, 점수가 높을수록 심리적 임파워먼트를 높게 인식하는 것으로 해석된다. 또한 문항 수는 의미감 3문항, 역량 3문항,

자기권한 6문항으로 총 12문항으로 구성되었다. 본 연구에서 신뢰도는 의미감=.905, 역량=.889, 자기권한=.951으로 전체 Cronbach  $\alpha$  계수의 값은 .970으로 신뢰도가 매우 높다는 것을 알 수 있다.

### 4.3.3 종속변수

직무만족은 Weiss et al.(1967)의 MSO(Minnesota Satisfaction Questionnaire)을 활용해 측정하였다. MSO는 내재적 만족(internal satisfaction)의 12문항의 합으로 측정되며, 외재적 만족(external satisfaction)은 6문항의 합으로 측정된다. 본 연구에서의 측정도구는 박아이린(2005)이 번안하고 번안에 대한 타당성을 검증한 직무만족도 검사(K-MSQ)를 사용하여 전반적 직무만족을 측정하였다. 직무만족은 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 직무만족에 대한 Cronbach  $\alpha$  계수의 값은 .964로 신뢰도가 매우 높다는 것을 알 수 있다.

### 4.3.4 변수간의 상관관계

<표 1>는 가설검증을 위한 선행단계로 연구변수들과 통제변수들의 상관관계를 보여준다. 조직몰입의 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입은 심리적 임파워먼트의 의미성, 역량, 자기권한과 유의적인 정(+)의 상관관계가 나타나고 있다. 상관분석을 통해서 조직몰입의 세 가지요인과 심리적 임파워먼트의 네 가지 요인 및 직무만족은 서로 높은 관련성이 있음을 확인하였다.

<표 1> 주요변수들 간의 상관관계

|        | 성별         | 연령        | 고용 형태 | 월소득   | 자기 권한      | 의미감        | 역량         | 정서적 몰입     | 계속적 몰입     | 규범적 몰입     | 직무 만족 |
|--------|------------|-----------|-------|-------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------|
| 성별     | 1.000      |           |       |       |            |            |            |            |            |            |       |
| 연령     | -.126 (*)  | 1.000     |       |       |            |            |            |            |            |            |       |
| 고용 형태  | -.065 (**) | .142 (**) | 1.000 |       |            |            |            |            |            |            |       |
| 월소득    | -.077      | .004      | .078  | 1.000 |            |            |            |            |            |            |       |
| 자기 권한  | -.050      | .036      | .064  | -.066 | 1.000      |            |            |            |            |            |       |
| 의미감    | -.088      | .027      | .051  | -.036 | .898 (***) | 1.000      |            |            |            |            |       |
| 역량     | -.051      | .025      | .020  | -.038 | .881 (***) | .839 (***) | 1.000      |            |            |            |       |
| 정서적 몰입 | .000       | .024      | .051  | -.072 | .777 (***) | .840 (***) | .758 (***) | 1.000      |            |            |       |
| 계속적 몰입 | -.005      | .071      | .006  | -.071 | .737 (***) | .796 (***) | .694 (***) | .850 (***) | 1.000      |            |       |
| 규범적 몰입 | .012       | -.066     | .011  | -.087 | .731 (***) | .805 (***) | .696 (***) | .849 (***) | .820 (***) | 1.000      |       |
| 직무 만족  | -.027      | .044      | .066  | -.072 | .854 (***) | .879 (***) | .815 (***) | .823 (***) | .788 (***) | .767 (***) | 1.000 |

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

## V. 가설검증결과

가설검증에 앞서 연구변수들의 다중공선성을 검토한 결과, 분산팽창요인(variance inflation factor)은 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 따라서 추정된 계수들은 통계적으로 유의한 것으로 판단된다.

### 5.1 가설 1의 검증

심리적 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 가설 1을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과 <표 2>에서 보는 바와 같이 자기권한, 의미감, 역량은 직무만족에 대해 각각 정(+)의 영향을 미치는 것으로 통계적으로 유의한 것으로 검증되었다. 따라서 가설 1은 채택되었다. 이와 같은 결과는 박재산(2002)의 연구에서 조직의 구성원이 임파워먼트가 높을수록 직무만족과 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 보고된 것과 일치하고 있다.

<표 2> 가설 1에 대한 회귀분석 결과표

| 독립변수           | 종속변수    |         |         |
|----------------|---------|---------|---------|
|                | 직무만족    |         |         |
| 통제변수 :         |         |         |         |
| 성별             | .024    | .064    | .023    |
| 연령             | .013    | .010    | .015    |
| 고용형태           | .012    | .023    | .053    |
| 월소득            | -.012   | -.029   | -.034   |
| 연구변수 :         |         |         |         |
| 자기권한           | .528*** |         |         |
| 의미감            |         | .578*** |         |
| 역량             |         |         | .542*** |
| R <sup>2</sup> | .730*** | .777*** | .669*** |

\* p < 0.10, \*\* p < 0.05, \*\*\* p < 0.01

### 5.2 가설 2의 검증

가설 2는 조직몰입의 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입과 직무만족 간에 있어서 심리적 임파워먼트의 자기권한, 의미감, 역량의 매개작용에 관한 것이다. 가설 2를 검증하기

위해 3단계 매개회귀분석을 실시하였다.

Baron와 Kenny(1986)는 매개작용을 완전매개와 부분매개로 구분하고 각 매개작용이 성립되기 위해서는 충족되어야 하는 네 가지 조건들을 제시하였다. 즉 (1) 1단계에서 독립변수는 매개변수에 유의적인 영향을 미쳐야 하고, (2) 2단계에서 독립변수는 종속변수에 유의적인 영향을 미쳐야 하며, (3) 3단계에서 매개변수는 종속변수에 유의적인 영향을 미쳐야 한다. (4) 매개변수를 포함한 회귀방정식에서 종속변수에 대한 독립변수의 영향은 조건 (2)의 경우보다 적거나 전혀 없어야 한다. 감소한 경우는 부분매개효과가 존재함을 의미하며 전혀 없는 경우는 완전매개효과가 존재함을 의미한다.

#### 5.2.1 가설 2-1의 검증

<표 3>는 가설 2-1에 대한 단계별 회귀분석결과를 보여준다. 먼저 1단계인 회귀식 1에서 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입은 각각 자기권한에 대해 통계적으로 유의한 영향이 있는 것( $\beta=1.295, p<0.01$ ;  $\beta=1.208, p<0.01$ ;  $\beta=1.085, p<0.01$ )으로 나타나 매개회귀분석 조건(1)이 충족되었다. 2단계인 회귀식 2에서 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입은 각각 직무만족에 대해 통계적으로 유의한 영향이 있는 것( $\beta=0.847, p<0.01$ ;  $\beta=0.796, p<0.01$ ;  $\beta=0.703, p<0.01$ )으로 나타나 매개회귀분석 조건(2)가 충족되었다. 3단계인 회귀식 3에서 자기권한이 직무만족에 대해 통계적으로 유의한 영향이 있는 것( $\beta=0.326, p<0.01$ ;  $\beta=0.365, p<0.01$ ;  $\beta=0.381, p<0.01$ )으로 나타났으며, 매개회귀분석 조건(3) 또한 충족되었다. 마지막으로 회귀식 3에서의 직무만족에 대한 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입의 영향이 회귀식 2에 비해 감소( $\beta=0.847$ 에서  $\beta=0.425$ ,  $\beta=0.796$ 에서  $\beta=0.355$ ,  $\beta=0.703$ 에서  $\beta=0.290$ )하고 있어 조건 (4)도 충족시키고 있다. 따라서 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입과 직무만족 간의 관계에서 자기권한이 부분매개를 하는 것으로 나타났으며, 가설 2-1은 채택되었다. 이는 심리적 임파워먼트와 직무몰입 및 직무만족 간의 관계를 연구한 선행연구(Spreitzer, 1995; Thomas & Velthouse, 1990; 석기현, 2003; 조운진, 2011)와도 일치하고 있다.

<표 3> 가설 2-1에 대한 3단계 매개회귀분석 결과표

| 독립변수           | 종속변수     |          |          | 회귀식 2   |         |         | 회귀식 3   |         |         |
|----------------|----------|----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                | 자기권한     |          |          | 직무만족    |         |         | 직무만족    |         |         |
| 통제변수 :         |          |          |          |         |         |         |         |         |         |
| 성별             | -.092    | -.083    | -.081    | -.020   | -.016   | -.016   | .008    | .014    | .016    |
| 연령             | -.001    | -.035    | .058     | .012    | -.010   | .050**  | .010    | .0006   | .026    |
| 고용형태           | .029     | .095     | .063     | .018    | .061    | .041    | .008    | .026    | .016    |
| 월소득            | -.023    | -.030    | -.014    | -.015   | -.020   | -.011   | -.007   | -.008   | -.004   |
| 연구변수 :         |          |          |          |         |         |         |         |         |         |
| 정서적 몰입         | 1.295*** |          |          | .847*** |         |         | .425*** |         |         |
| 계속적 몰입         |          | 1.208*** |          |         | .796*** |         |         | .355*** |         |
| 규범적 몰입         |          |          | 1.085*** |         |         | .703*** |         |         | .290*** |
| 자기권한           |          |          |          |         |         |         | .326*** | .365*** | .381*** |
| R <sup>2</sup> | .609***  | .549***  | .543***  | .684*** | .625*** | .599*** | .793*** | .782*** | .772*** |

<표 4> 가설 2-2에 대한 3단계 매개회귀분석 결과표

| 독립변수           | 회귀식 1    |          |          | 회귀식 2   |         |         | 회귀식 3   |         |         |
|----------------|----------|----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                | 의미감      |          |          | 직무만족    |         |         | 직무만족    |         |         |
| 통제변수 :         |          |          |          |         |         |         |         |         |         |
| 성별             | -.152**  | -.143*   | -.141*   | -.020   | -.016   | -.016   | .041    | .048    | .054    |
| 연령             | .001     | -.033    | .062*    | .012    | -.010   | .050**  | .010    | .003    | .018    |
| 고용형태           | -.001    | .066     | .033     | .018    | .061    | .041    | .018    | .031    | .024    |
| 월소득            | .017     | .009     | .027     | -.015   | -.020   | -.011   | -.022   | -.024   | -.023   |
| 연구변수 :         |          |          |          |         |         |         |         |         |         |
| 정서적 몰입         | 1.323*** |          |          | .847*** |         |         | .299*** |         |         |
| 계속적 몰입         |          | 1.231*** |          |         | .796*** |         |         | .242*** |         |
| 규범적 몰입         |          |          | 1.129*** |         |         | .703*** |         |         | .156*** |
| 의미감            |          |          |          |         |         |         | .414*** | .450*** | .484*** |
| R <sup>2</sup> | .716***  | .641***  | .660***  | .684*** | .625*** | .599*** | .797*** | .794*** | .783*** |

<표 5> 가설 2-3에 대한 3단계 매개회귀분석 결과표

| 독립변수           | 회귀식 1    |          |         | 회귀식 2   |         |         | 회귀식 3   |         |         |
|----------------|----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                | 역량       |          |         | 직무만족    |         |         | 직무만족    |         |         |
| 통제변수 :         |          |          |         |         |         |         |         |         |         |
| 성별             | -.084    | -.076    | -.074   | -.020   | -.016   | -.016   | .002    | .010    | .011    |
| 연령             | -.003    | -.032    | .049    | .012    | -.010   | .050**  | .011    | -.001   | .031    |
| 고용형태           | -.043    | .016     | -.011   | .018    | .061    | .041    | .030    | .055    | .044    |
| 월소득            | .014     | .005     | .019    | -.015   | -.020   | -.011   | -.019   | -.021   | -.017   |
| 연구변수 :         |          |          |         |         |         |         |         |         |         |
| 정서적 몰입         | 1.179*** |          |         | .847*** |         |         | .505*** |         |         |
| 계속적 몰입         |          | 1.058*** |         |         | .796*** |         |         | .437*** |         |
| 규범적 몰입         |          |          | .961*** |         |         | .703*** |         |         | .362*** |
| 역량             |          |          |         |         |         |         | .290*** | .340*** | .355*** |
| R <sup>2</sup> | .582***  | .485***  | .490*** | .684*** | .625*** | .599*** | .763*** | .759*** | .743*** |

5.2.2 가설 2-2의 검증

<표 4>는 가설 2-2에 대한 단계별 회귀분석결과를 보여준다. 먼저 1단계인 회귀식 1에서 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입은 각각 의미감에 대해 통계적으로 유의한 영향이 있는 것( $\beta=1.323, p<0.01$ ;  $\beta=1.231, p<0.01$ ;  $\beta=1.129, p<0.01$ )으로 나타나 매개회귀분석 조건(1)이 충족되었다. 2단계인 회귀식 2에서 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입은 각각 직무만족에 대해 통계적으로 유의한 영향이 있는 것( $\beta=0.847, p<0.01$ ;  $\beta=0.796, p<0.01$ ;  $\beta=0.703, p<0.01$ )으로 나타나 매개회귀분석 조건(2)가 충족되었다. 3단계인 회귀식 3에서 의미감이 직무만족에 대해 통계적으로 유의한 영향이 있는 것( $\beta=0.414, p<0.01$ ;  $\beta=0.450, p<0.01$ ;  $\beta=0.484, p<0.01$ )으로 나타났으며, 매개회귀분석 조건(3) 또한 충족되었다. 마지막으로 회귀식 3에서의 직무만족에 대한 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입의 영향이 회귀식 2에 비해 감소( $\beta=0.847$ 에서  $\beta=0.299, \beta=0.796$ 에서  $\beta=0.242, \beta=0.703$ 에서  $\beta=0.156$ )하고 있어 조건 (4)도 충족시키고 있다. 따라서 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입과 직무만족 간의 관계에서 의미감이 부분매개를 하는 것으로 나타났으며, 가설 2-2은 채택되었다. 이와 같은 결과는 Brown & Peterson(1993)의 연구와 일치하는 결과를 보여주고 있다.

5.2.3 가설 2-3의 검증

<표 5>는 가설 2-3에 대한 단계별 회귀분석결과를 보여준다. 먼저 1단계인 회귀식 1에서 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입은 각각 역량에 대해 통계적으로 유의한 영향이 있는 것( $\beta=1.179, p<0.01$ ;  $\beta=1.058, p<0.01$ ;  $\beta=0.961, p<0.01$ )으로 나타나 매개회귀분석 조건(1)이 충족되었다. 2단계인 회귀식 2에서 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입은 각각 직무만족에 대해 통계적으로 유의한 영향이 있는 것( $\beta=0.847, p<0.01$ ;  $\beta=0.796, p<0.01$ ;  $\beta=0.703, p<0.01$ )으로 나타나 매개회귀분석 조건(2)가 충족되었다. 3단계인 회귀식 3에서 역량이 직무만족에 대해 통계적으로 유의한 영향이 있는 것( $\beta=0.290, p<0.01$ ;  $\beta=0.340, p<0.01$ ;  $\beta=0.355, p<0.01$ )으로 나타났으며, 매개회귀분석 조건(3) 또한 충족되었다. 마지막으로 회귀식 3에서의 직무만족에 대한 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입의 영향이 회귀식 2에 비해 감소( $\beta=0.847$ 에서  $\beta=0.505, \beta=0.796$ 에서  $\beta=0.437, \beta=0.703$ 에서  $\beta=0.362$ )하고 있어 조건 (4)도 충족시키고 있다. 따라서 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입과 직무만족 간의 관계에서 역량이 부분매개를 하는 것으로 나타났으며, 가설 2-3은 채택되었다.

## VI. 토의 및 결론

본 연구는 사회복지사의 심리적 임파워먼트를 통한 조직구성원의 조직몰입과 직무만족에 중요성에 주목하였고, 그러한 심리적 임파워먼트가 조직몰입과 직무만족에 어떠한 매개효과로 작용하는지를 검증하기 위해 구조모형화하고 이를 실증 분석 하였다는 데 의의가 있다. 각 설문은 Likert 5점과 7점을 사용하였고, 수집된 자료를 분석하기 위해 SAS(Statistical Analysis System)을 이용하였다. 인구통계학적 변수를 처리하기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였으며, 측정문항에 대한 신뢰도 분석을 통하여 신뢰도를 분석하고 각 측정요인에 대한 빈도 분석을 실시하였다. 각 측정개념에 대하여 어떤 연관성이 있는지 알아보기 위하여 상관분석을 실시하였으며, 각각의 독립변수들이 종속변수에 대하여 어떠한 영향을 주고 있는지 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

이에 본 연구는 조직몰입의 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입과 직무만족 간의 관계에서 심리적 임파워먼트의 의미성, 역량, 자기권한이 매개효과가 있었는지 다차원적으로 접근하여 검증하였으며, 검증결과를 요약해보면 다음과 같다.

먼저 심리적 임파워먼트는 직무만족에 대해 각각 정(+ )의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회복지사의 심리적 임파워먼트 수준이 높아지면 조직몰입과 직무만족이 높아진다는 점이다. 즉 사회복지사의 자기권한, 의미감, 역량이 높을수록, 사회복지사의 심리적 임파워먼트는 강해짐을 의미한다. 따라서 심리적 임파워먼트를 향상시키면 조직몰입과 직무만족도가 더욱 높아진다고 할 수 있다.

다음으로 매개효과에 대한 검증결과를 살펴보면 심리적 임파워먼트의 의미성은 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입과 직무만족간의 관계에서 매개효과를 확인하였다. 또한 자기권한에서도 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입과 직무만족간의 관계에서 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 즉 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입은 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 동시에 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입이 의미성, 역량, 자기권한에 영향을 미치고 의미성, 역량, 자기권한이 다시 직무만족에 간접적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 끝으로 역량 역시 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입과 직무만족간의 관계에서 매개효과가 나타났다. 이처럼 검증결과 제시한 4개의 가설들은 모두 유의한 것으로 나타났다.

본 연구는 사회복지사의 직무몰입, 심리적 임파워먼트, 그리고 직무만족 간의 관계에 대한 실증적인 연구 발전에 기여하였다는 점에서 시사점을 들 수 있겠다. 또한 심리적 임파워먼트의 세 가지 차원 모두 매개변수로 설정하여 실증적으로 직무몰입의 세 가지 하위차원과 직무만족 간의 관계에서 대체적으로 모두 매개효과가 나타난 결과를 확인하였다는 점에서 이론적으로 의미 있는 큰 시사점을 들 수 있다. 또한 임파워먼트가 사회복지사의 조직몰입과 직무만족에 어떠한 영향을

미치는가에 대한 연구가 필요한 시점에서 사회복지사의 임파워먼트와 조직몰입 및 직무만족간의 관계를 실증적으로 분석함으로써 이 분야의 연구의 폭을 확대하는 계기를 마련했다는 점에 의의가 있다.

본 검증결과를 통한 연구의 함의는 우선 사회복지사의 심리적 임파워먼트는 조직몰입과 직무만족에 긍정적인 영향을 주는 것으로 확인되어 임파워먼트가 조직에 유용한 관리기법이 될 수 있음을 알 수 있었다. 임파워먼트의 모든 구성요소가 직무몰입과 직무만족에 유의한 주는 것으로 확인되었기에 따라서 조직구성원의 임파워먼트를 향상시키면 직무몰입과 직무만족이 더욱 높아질 것이다. 즉 사회복지사의 의미성, 역량, 자기권한에 대한 영향력이 커질수록 직무몰입과 직무만족에 유의적인 관계를 의미하는 것이다. 또한 임파워먼트의 세 가지 차원 모두가 직무몰입과 유의한 관계를 나타낸 연구결과를 통해 직무몰입에 대한 심리적 임파워먼트의 중요성을 확인할 수 있다. 따라서 사회복지사의 심리적 임파워먼트를 향상시키면 직무몰입도와 직무만족도가 높아진다고 할 수 있다. 이처럼 임파워먼트의 세 차원 모두가 직무몰입과 직무만족간의 유의한 관계를 나타낸 연구결과를 통해 직무몰입도와 직무만족도의 매개에 있어 심리적 임파워먼트의 중요성을 확인할 수 있었다. 심리적 임파워먼트를 통해 자신의 역량을 갖추고 자신에게 주어진 자기권한을 적극적으로 행사하면서 자신의 업무를 자율적으로 수행하고 통제하며 더 나아가서는 조직구성원들이 자신의 과업활동을 통해 의미감을 느낄 때 자긍심을 가지고 지속적으로 직무에 몰두하여 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 이러한 논의를 통해 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것이 확인되었기에 효율적인 조직효과성, 즉 직무만족과 조직몰입을 높이기 위해 임파워먼트의 증대가 반드시 필요하다고 할 수 있다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있어 후속연구를 위한 제언을 한다. 첫째, 본 연구는 설문조사를 토대로 하는 자기보고식(self-report)이기에 개인적 특성에 따른 공통방법분산(common method variance)의 가능성이 높다. 둘째, 수집된 자료는 어느 한 시점에서의 횡단적 연구(cross-sectional study) 방법을 실시하였기 때문에 연구결과에 대한 확실한 결론을 내리기에는 한계가 있다. 향후 연구에서는 종단적 연구방법을 통하여 심리적 스트레스와 직무몰입의 특성들이 직무만족의 증가나 감소를 일으키는 인과 관계 과정을 설명할 수 있을 것이다. 또한 특정 시점에서 자신이 인지하는 상태만을 측정하였기에 연구결과의 원인과 결과에 대한 추론이 용이하지 않을 가능성이 있다. 셋째, 본 연구에서 종속변수로 정한 직무만족의 개념은 적용상의 이유로 인하여 심리적 효과성의 대표인 직무만족만을 사용하였다. 이러한 과정에서 경제적 측면과 관리적 측면의 지표에 대한 분석이 누락되어 일반화하기는 어렵다. 넷째, 조사대상이 경기도 지역의 사회복지사를 대상으로 검증하였기 때문에 연구의 결과를 일반화하는 데에는 한계가 있다. 따라서 다양한 분야의 업종을 대상으로 실증적 연구를 해야 할 것이다.



## Reference

- Allen, N. J. and Meyer, J. P.(1991), A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Angle, H. L. and Perry, J. L.(1986). Dual Commitment Labor Management Relationship Climates. *The Academy of Management Journal*, 29(1), 31-50.
- Balfour, D. L. and Wechsler, B.(1990). Organizational commitment, A reconceptualization and empirical test of public-private difference. *Review of Public Personnel Administration*, 10(1), 23-40.
- Betty, R. W. and Schnier, C. E.(1981). *Personnel Administration, An Experimental Skill Building Approach(2nd ed.)*, New York, NY; Addison-Wesley Publishing Company.
- Bhatnagar, J.(2005). The power og psychological empowerment as an antecedents to organizational commitment in Indian managers. *Human Resource Development International*, 8, 419-433.
- Baron. R. M., & Kenny, D. A.(1986) The moderator-mediator distinction in social psychological research : Conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Brown, S. P., & Peterson, R. A.(1993). Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: A Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 63-73.
- Buchanan II, B.(1974). Building Organizational Commitment, the Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
- Cha, Y. S.(1992). *A study of Vision aptitude, empowerment and organizational effectiveness*, Master's Thesis, Graduate School, Seoul National University.
- Crant, J. M.(2000), Proactive Behavior in organization, *Journal of Management*, 26, 425-462.
- Choi, H. G.(2007). *A search for the direction of occupational ability development of professional educators based on knowledge base*, Doctoral Thesis, Graduate School, Korea National University of Education.
- Choi, H. G.(2000). *The Impact of leadership types and empowerment on the job satisfaction and organizational commitment of nurses*. Master's Thesis, Graduate School, Sookmyung Women's University.
- Congr, J. and Kanungo, R.(1988), The Empowerment Process, Integrating Theory and Practice, *Academy of Management Review*, 34, 471-482.
- Eby, L. T., Freeman, D. M., Rush, M. C. and Lance, C. E. (1999). Motivational bases of affective commitment, A partial test og an integrative theoretical model, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72, 463-483.
- Edwards, D., Hannugan, B., Fothergill and Burnard, P.(2002), Stress management for mental health professionals, a review of effective techniques, In Sun, S. K and Lim, H. S and Kang, S. O.(2012), The impact of social support and job-related tension on burnout of social workers in public sector. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 7(1), 135-144.
- Fulford, M. D. and Enz, C. A.(1995). The Impact of Empowerment on Service Employees, *Journal of Management Issues*, 7(2), 161-175.
- Hocutt, M. A. and Stone, T. H.(1998). The Impact of Employee Empowerment on the Quality a Service Recover Effort. *Journal of Quality Management*, 3(1), 117-132.
- Hoppock, R.(1935), *Job satisfaction*. New York; Harper.
- Huberty, T. J. and Huebner, E. S.(1988), A National Survey of Burnout Among School Psychologists, In Sun, S. K and Lim, H. S and Kang, S. O.(2012), The impact of social support and job-related tension on burnout of social workers in public sector. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 7(1), 135-144.
- Hwang, Y. Y. and Jeong, J. C.(2005). Adjustment effect of job commitment on the influence of psychological empowerment over job satisfaction, focusing on hotel service workers, *Industry & Economy Studies*, 18(4), 1541-1564.
- Jeong, H. J.(1998), *A study of the influence of empowerment over job satisfaction and organization commitment*. Master's thesis, Seoul National University
- Jeong, J. H. and Song, H. J.(2010), The Impact of the organizational commitment and job satisfaction in accordance with demographic characteristics on Resort workers' intention to switch the job. *Tourism Studies*, 23, 3-20.
- Jo, Y. J.(2011). *A Study of the job satisfaction of care workers, focusing on mediate effect of psychological empowerment*, Master's Thesis, Graduate School, Chungnam University.
- Kanter, R. M.(1986a), Commitment and Social Organization, A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Commitment, *American Sociological Review*, 33, 499-517.
- Kanter, R. M.(1986b), Empowering People to Act on ideas, *Executive Excellence*, February, 5-6.
- Kim, H. J.(2004). *A Study of Work factors influencing the organizational commitment of social workers*. Master's Thesis, Graduate School of Social Welfare Gwangju University.
- Kim, J. H.(2011). *A study of the influence of the job stress of medical social workers on their job satisfaction and organization commitment*, Master's thesis or Doctoral Dissertation, Graduate School of Public Administration, Soon Chun Hyang University.
- Kim, J. S.(2009). *A Study of the influence of Job satisfaction of Public Social Workers on organizational commitment*. Master's Thesis, Graduate School of Social Studies, Dongguk University
- Laschinger, H. K. and Havens, D. S.(1996). Staff nurse work empowerment and perceived control over nursing practice. Conditions for work effectiveness, *The Journal of Nursing Administration*. 26(9), 27-35.

- Lawler, E. E.(1992). *The Ultimate Advantage, Creating the High Involvement Organization*. San Francisco; Jossey-Bass.
- Lee, J. Y.(2010). *A study of the influence of empowerment of caretakers on their job satisfaction and organization commitment*. Master's thesis, Graduate School of Social Science, Dongkuk University.
- Lee, S. G.(2003). *A study of the influence of the empowerment of police officers on their job satisfaction*, Doctoral Thesis, Graduate school, Wonkwang University.
- Lee, W. G. and Cheon, M. S.(2007). The Influence of psychological empowerment over organizational commitment and self-ownership, *Recurring Journal*, 21(8), 21-49.
- Lee, Y. H.(2005). A study of job satisfaction and the intention of job switching for flight attendants by empowerment. Academic Research thesis, *Tourism Management Studies*, 9(23), 297-318.
- Leiter, M. P. & Harvie, P. L.(1997), Burnout Among Mental Health Workers, A Review and a Research Agenda, In Sun, S. K and Lim, H. S and Kang, S. O.(2012), The impact of social support and job-related tension on burnout of social workers in public sector. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 7(1), 135-144.
- Lim, C. H.(2000). An impact of negative emotional traits on empowerment effect. *Human Resources Development & Research*, 2(2), 71-99.
- Liden R. C., Wayne, S. J., Bradway, L. & Murphy, S.(1994), *A Field Investigation of Individual Empowerment. Group Empowerment and Task Interdependence*. Paper Presented at the Academy of Management Annual Meeting, Dallas, TX.
- Locke, E. A.(1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction, Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, in Marvin D. Dunnette(ed.), Chicago; Rand McNally College Publishing Company.
- Mowday, R. T., Potter, L. W. and Steers, R. M.(1982). *Employee-organization linkages*. NY; Academic Press.
- Noh, Y. A.(2007). *A study of the influence of empowerment of airline ground workers on their job satisfaction and organization commitment*, Master thesis, Graduate School of Kyonggi University.
- Park, D. H., Nam, J. H., Lee, Y. G.(2002). Structural relations among leading variables that influence service providers' pro-social behaviors, focusing on food and beverage departments of hotels. *Hotel Management Studies*, 11(2), 55-74.
- Park, H. Y.(2006). *A study of the empowerment of workers in the residential facilities for the disabled on job satisfaction and organizational commitment*, Master's Thesis, Graduate School of Administration, Chung-Ang University.
- Park, I.(2005). *A Validation. A study of the Minnesota satisfaction questionnaire (MSQ)*, Doctoral Thesis, Seoul National University
- Park, J. S.(2004). The relationships between organizational/vocational characteristics, empowerment, job satisfaction and organization commitment perceived by hospital administration workers, *Korean Journal of Health Policy and Administration*, 14(1), 65-88.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. and Boulian, P. V.(1974), Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians, *Journal of Applied psychology*, 59, 603-609.
- Sabinston, J. A., Laschinger H. K.(1995), Staff nurses work empowerment and perceived autonomy. Testing Kanter's theory of structural power in organization, *The Journal of Nursing Administration*, 25(9), 42-50.
- Seok, G. H.(2003), *A study of the influence of leadership over workers' psychological empowerment, job satisfaction and organization commitment: focusing on the air transportation industry*. Doctoral Thesis of Graduate School at Sejong University
- Song, H. J.(2010), *The impact of organization commitment, job satisfaction, organizational justice of resort workers on their intention to change jobs*. Master's thesis, Graduate School of Kwandong University
- Sparrower, R. T.(1994), Empowerment in Hopitality Industry, An Exploration of Antecedents and Outcomes, *Hospitality Research Journal*, 17, 51-73.
- Spreitzer, G. M.(1995), Psychological Empowerment in the Workplace, Dimension, Measurement, and Validation, *Academy of Management Journal*, 38, 1442-1465.
- Spreitzer, G. M.(1996), Structural Characteristics of Psychological Empowerment, *Academy of Management Journal*, 39, 483-504.
- Spreitzer, G. M., Mark A. Kizilos and Spephen W. Nason(1997). A Dimensional Analysis of the Relationship between Psychological Empowerment and Effectiveness, Satisfaction, and Strain. *Journal of Managemen.*, 23(5), 679-705.
- Thomas, K. W. and Velthouse, B. A.(1990). Cognitive Elements of Empowerment, An Interpretative Model of Intrinsic Task Motivation. *Academy of Management Review*, 15, 666-681.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. & Lofquist, L. H.(1967), *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minneapolis, MN; University of Minnesota.
- Yeo, H. G.(2006), A study of how job satisfaction factors affect hotel corporation workers in their service orientations, *The Korea Academic Society of Tourism and Leisure*, 18(35), 389-402.
- Yeo, G. G.(2009). *A study of the influence of the awareness of organizational justice on the innovative actions of public workers: focusing on the mediate effect of the trust in superior and psychological empowerment awareness*. Master's thesis, Graduate School of Public Administration, Korea University.
- Zimmerman, B. J. and Martinez, M.(1990), student Difference in self-regulated learning. *Journal of Educational Psychology*, 82(1), 51-59.

# The Mediating Effect of Psychological Empowerment on the Relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction

Nam, Hee Soo\*

## Abstract

This study is conducted in the form of purposive sampling among 215 social workers working in social welfare and living facilities located in the metropolitan area. The purpose of this study is to understand how organizational commitment and psychological empowerment affects job satisfaction and investigate the mediating effect of psychological empowerment when it comes to the relationship between organizational commitment and job satisfaction.

In this study, it is observed that there is a significant impact of psychological empowerment on job satisfaction. The higher the level of psychological empowerment is, social workers tend to have a higher level of organizational commitment and job satisfaction. The result of investigation on mediating effect supports a mediating effect of psychological empowerment on the relationship between emotional/continuance/normative commitment and job satisfaction. In addition, the self-authority appears to have a mediating effect on the relationship between emotional/continuance/normative commitment and job satisfaction. Finally, competence also has a mediating effect on the relationship. The result supports the significant effect of the four hypotheses presented in this study.

The result of this study implies that social workers' psychological empowerment has a positive effect on their organizational commitment and job satisfaction. Therefore, it can be used by an organization as an effective management technique.

*Key words: Psychological Empowerment, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Social Worker*

---

\* Professor, Dept. of Social Welfare, World Cyber College, Korea.