

사회복지사의 윤리 요인 인식이 직무태도에 미치는 영향

The Effect of Social Workers' Perception about Ethical Issue and Contents on Their Job Attitude

전오진*, 박선화**, 박현식***

한국갈등관리연구원*, 청암대학교 간호학과**, 호서대학교 노인복지전공***

Oh-Jin Jun(junojin@empal.com)*, Sun-Hwa Park(sopiaroren77@hanmail.net)**,
Hyun-Sik Park(phs7922@hoseo.edu)***

요약

본 연구는 윤리적 조직풍토, 윤리적 민감성 그리고 도덕적 고충이 사회복지사의 직무만족, 소진 그리고 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 규명하고자 시도되었다. 충남지역의 사회복지사 253명을 대상으로 실증 분석을 수행결과는 다음과 같다. 첫째, 사회복지사 소속기관의 윤리적 조직 풍토 인식이 직무만족도를 높이고 이직의도를 낮추지만, 소진과는 통계적으로 무의미했다. 둘째, 윤리적 민감성은 직무만족도에 긍정적 영향을 미치고 있으나 소진과 이직의도를 높이는 것으로 분석되었다. 셋째, 사회복지사가 직접적인 경험으로 유발되는 도덕적 고충이 직무만족도를 저하시키고, 소진이나 이직의도를 높이는 것으로 분석되었다. 이와 같은 결과로 사회복지조직의 윤리적 조직풍토 조성을 위해서는 청렴교육과 운영자의 윤리경영의식을 높여야 한다. 또한 사회복지사의 윤리적 민감성 제고를 위한 청렴교육 및 감수성 훈련이 필요하다는 시사점을 얻었다.

■ 중심어 : | 윤리적 조직풍토 | 윤리적 민감성 | 도덕적 고충 | 직무만족도 | 소진 | 이직의도 |

Abstract

This study was conducted in order to examine how ethical climate, ethical sensitivity, and moral distress influence social workers' job satisfaction, burnout, and turnover intention. First, social workers' perception of ethical climate in their organization enhanced job satisfaction and lowered turnover intention, but its association with burnout was not statistically significant. Second, ethical sensitivity was found to have a positive effect on job satisfaction, and to increase burnout and turnover intention. Third, moral distress, which is induced by social workers' direct experiences, was found to lower job satisfaction and increase burnout and turnover intention.

■ keyword : | Ethical Climate | Ethical Sensitivity | Moral Distress | Burnout | Turnover Intention |

1. 서론

사회복지학분야에서 윤리 문제에 관심을 갖기 시작한 것은 극히 최근에서 부터이다. 이런 현상은 학문의

정체성 확립과 관련이 깊다. Banks[1]에 따르면, 사회복지윤리(Social work ethics)에 대해 광범위하게 연구된 이유는 사회복지분야의 전문성 향상과 사회복지교육과정의 확립되었기 때문이라고 설명하고 있다. 특히,

접수일자 : 2015년 06월 10일
수정일자 : 2015년 06월 30일

심사완료일 : 2015년 06월 30일
교신저자 : 박현식, e-mail : phs7922@hoseo.edu

세계적으로 응용윤리(applied ethics)의 유행에서도 영향을 받았다. 사회적 정의, 생명의료윤리, 직업윤리, 환경윤리 등 응용윤리의 쟁점들이 인간의 책임성에 대한 끊임없는 윤리적 물음으로 사회복지의 맥락에서 이론화되고 실천화되었다는 것이다. 또한 사회복지실천영역에서 여러 국가에서 제기된 사회복지체계의 재구조화 경향, 서비스 이용자 및 시민의 통제와 관리 감독을 위한 장치의 도입, 그리고 전문직업적인 실천가들의 직업 규정 강화 경향이 실천 및 연구영역에서 사회복지윤리에 대한 연구가 확대된 이유라는 것이다.

국내에서도 사회복지실천영역에서 윤리적 문제가 본격적으로 논의되기 시작한 것은 1990년대 후반부터라고 할 수 있다. 1980년대 경제성장에 따른 사회적 소외계층을 포함하는 시민의 복지욕구가 다양하게 표출하였고, 이에 따라 사회복지서비스의 확대 필요성이 제기되었다. 열악한 사회복지환경에 놓여있던 정부로서는 인프라를 구축하는 공급확대정책을 시도할 수 밖에 없었다. 사회복지시설 확충의 양적인 확대와 더불어 전담인력확충이 시작되었다. 1990년대 후반 들어서 사회복지시설의 급격한 공급 확대에 따라 사회적 영향력이 증대하고 전문역량을 갖춘 사회복지인력이 공급되면서 사회적 책임성에 대한 인식이 높아지고, 윤리적인 문제의식이 등장하기 시작했다. 이와 같이, 사회복지시스템의 재구조화, 사회복지서비스이용자의 권리의식이 향상 및 시민의 감시와 통제 메커니즘의 도입, 그리고 전문직업적인 실천가의 윤리강령 등 직무규정 강화가 윤리 문제에 대한 관심을 고조 시켰다[1].

오늘날 사회복지사라는 직업이 생긴 이래로 가장 복잡한 윤리적 딜레마에 직면해 있다고 해도 과언이 아니다[2]. 사회복지사가 직면하는 윤리적 상황은 크게 두 가지로 구분할 수 있다. 첫째는 조직인으로서의 윤리적 상황이다. 사회복지조직의 구성원으로서 조직의 목표와 조직 가치에 부합하도록 노력해야 하지만 개인의 목표와 가치가 불일치할 때 윤리적 딜레마 상황에 처할 수 있다. 둘째는 전문직업인으로서 윤리적 상황이다. 사회복지사는 다양한 클라이언트를 만나면서 비밀보장에 관한 윤리적 딜레마, 개인적 가치와 전문적 가치가 상충할 때 그리고 클라이언트의 자기결정권에 관한 윤

리적 갈등 상황에 빠질 수도 있다. 따라서 사회복지사는 윤리적 딜레마를 이해하고 이에 대처할 수 있는 능력을 갖추고 딜레마 상황에서 바람직한 윤리적 판단을 내릴 수 있어야 한다.

국내에서 사회복지 윤리관련 연구는 2000년대 들어서 확대되기 시작했는데 크게 3가지 흐름의 경향을 보인다. 첫째는 사회복지 종사자의 윤리적 의사결정과 행동 양태 변화와 관련한 연구들이다[3-8]. 이들은 사회복지사가 윤리적 상황에 직면하면서 윤리적 행동에 이르는 과정에서 윤리적 민감성, 윤리적 판단, 윤리적 결정의 과정을 겪게 되는데 이런 태도와 관련된 연구들이다. 윤리적 의사결정이나 윤리적 민감성, 윤리적 딜레마가 주된 연구주제로 사회복지사의 직무 태도를 측정하는 수준이다.

둘째의 흐름은 윤리경영, 윤리강령에 관한 규범적 윤리와 관련된 연구들이다[9-15]. 윤리경영, 윤리강령, 윤리교육의 효과를 측정하는 행태론적 접근방법을 시도하고 있으며, 조직차원의 조직풍토와 조직성과간 관계 등이 해당한다.

셋째는 사회복지사의 윤리의식, 전문성과 관련한 연구들이다[3][16-19]. 사회복지사와 클라이언트의 관계에서 전문성의 매개효과를 분석하거나, 윤리의식에 미치는 영향요인, 클라이언트의 인권과 사회복지사의 윤리적 책임 등을 주제로 삼고 있다.

그러나 사회복지윤리에 대한 연구가 확대되고 있음에도 사회복지 조직수준의 윤리적 조직풍토 조성에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 사회복지조직의 윤리적 조직풍토는 사회복지사의 직무헌신 및 직무만족도를 높여서 소진율과 이직률을 낮추는 요인이다. 사회복지조직의 책임성과 투명성은 사회복지서비스의 품질을 결정하는 사회복지사의 직무태도에 상당한 영향을 미치는 것으로 윤리적 조직풍토조성이 요구되는 것이다. 또한 사회복지실천에서 사회복지사가 선택할 수 있는 다한 윤리적 상황에서 윤리적 쟁점과 문제를 인식하고 윤리적 사고 및 인식을 갖추고 있어야 한다. 사회복지서비스를 제공하는 사회복지사들이 윤리적 민감성이 부족하다면 윤리적 의사결정을 할 수 없게 되는 것이다. 하지만 사회복지실천에서 클라이언트에게 어떤 서비스

를 제공할 것인지 결정하는 윤리적 민감성이 사회복지사의 직무태도에 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 또한 사회복지사는 개인의 윤리 혹은 윤리적 표준이 조직의 그것과 다를 때 도덕적 고충[20]이 발생하게 되는데 이것이 해결되지 않으면, 무력감, 죄책감, 자아비판, 낮은 자존감을 경험하게 되고[21], 직무 불만족으로 연결되어 이직의 원인이 된다고[22]하여 그 중요성이 강조 되고 있다. 그러나 사회복지분야에서 윤리적 조직풍토나 윤리적 민감성 연구에 비해 상대적으로 부족한 편이다.

이런 배경에서 본 연구는 조직차원에서의 윤리적 조직풍토와 개인차원의 윤리적 민감성과 도덕적 고충이 사회복지사의 직무만족도, 소진, 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고자 수행되었다.

따라서 본 연구는 다음과 같은 연구 질문에 해답을 찾고자 한다. 첫째, 사회복지사의 윤리적 조직풍토의 인식 수준이 직무태도(직무만족도, 소진, 이직의도)에 어떠한 영향을 미치는가? 둘째, 사회복지사가 지각하는 윤리적 민감성 인식 수준이 직무태도에 어떠한 영향을 미치는가? 셋째, 사회복지사가 지각하는 도덕적 고충 인식 수준과 직무태도에 어떠한 영향을 미치는가?

이런 질문에 해답을 제공함으로써 궁극적으로 사회복지조직의 윤리적 조직풍토 조성과 윤리적 민감성 증진 방안 및 도덕적 고충을 저감할 수 있는 사회복지적 측면에서 시사점을 얻는데 목적을 두고 있다.

II. 이론적 배경과 가설

1. 이론적 배경

1.1 윤리적 조직풍토

최근 사회복지시설의 정부 보조금 부정수급이나 사용자 인권 유린 사례에서 보듯이 사회복지시설의 비윤리적 행위가 개인의 비위 행위 차원을 넘어서 조직차원에서 얼마나 용인되고 비호되는지 여실히 보여주고 있다. 이런 측면에서 윤리적인 조직 환경 조성은 개인의 비윤리적 행위를 억제하고 조직적인 비윤리적 행위를 해소하여 높은 수준의 사회복지서비스를 제공할 수 있

도록 하는데 있어서 윤리적 조직풍토 조성이 요구되는 것이다.

윤리적 조직풍토(Ethical Climate) 개념을 본격적으로 제기한 Victor 와 Cullen[23]에 따르면 “윤리적으로 올바른 행동이 무엇인가, 그리고 윤리적 이슈들을 어떻게 다루어야 하는가에 대한 공유된 지각”(p. 51)으로 정의하고 있다. 다시 말해 윤리적인 콘텐츠가 조직의 정책이나 규칙 그리고 조직구성원의 인식과 행동에 체화되어 있는 조직 풍토(organizational climate)를 말한다. 윤리적 조직풍토는 조직문화를 반영하지만 좀 더 특별한 조직의 도덕적 또는 윤리적 풍토에 초점을 두는 것으로 윤리적 내용을 담은 조직의 전형적 관행과 절차에 관한 보편적인 인식을 의미한다[24]. 조직수준에서 윤리적 행위와 조직 환경 연구는 ‘윤리적 조직풍토’와 ‘윤리적 조직문화(ethical culture)’라는 개념이 활용되고 있다. Denison[25]은 광범위한 조직문화와 조직풍토의 문헌을 검토한 결과, 조직 혹은 ‘작업(work)’ 풍토가 더욱 일시적이고, 정교하게 정의되고, 측정이 용이하고 더욱 통제된 것에 비하여, 조직문화는 상당히 안정적이고, 가치기반적이고 또한 개인과 조직간의 상징적 상호작용에 의한 구체성있는 조직성으로 구분하는 경향이 있다고 한다[26]. 윤리적 조직풍토는 Victor와 Cullen[23][27]의 연구 이후 광범위하게 이루어진 것에 비하여 윤리적 조직문화 연구는 상대적으로 편수도 적고 분화되어 있는 편이다[28].

Victor 와 Cullen[23]는 윤리적 기준(이기주의, 박애주의, 원칙주의)과 분석수준(개인, 조직, 사회)에 따라 9가지 유형의 윤리적 조직풍토유형으로 구분하고 있다. 자기이익형은 각 개인들이 자신의 독점적 자기이익을 고려하는 유형이며, 회사이익형은 회사의 이익이 최우선되는 유형이다. 효율형은 집단의 주요 관심사가 시스템에서 각 구성원들이 자원을 유용하게 사용하는가 하는 것으로서 조직 활동 등 시스템의 효율성이 우선시되는 유형이다. 우정형 풍토는 작업 집단의 규범이 조직적 멤버십의 관여 없이 인간의 존엄과 가치를 강조하는 유형이며 팀이익형 풍토는 모든 사람이 팀 또는 응집력있는 집단으로서 서로 함께 일하는 것을 강조하는 유형이다. 사회적 책임형은 조직행동의 결과가 조직의

부의 고객과 공중에 미치는 영향을 우선시하는 유형이며, 개인적 도덕성은 각 구성원들이 자신의 개인적 도덕신념에 입각하여 윤리적 의사결정을 하는 형이며, 규칙과 절차형은 조직내의 의무규정과 절차를 우선시하는 유형이다. 마지막으로 법과 강령형은 조직외부의 통제기구를 중요시하는 유형이다[9]. Victor 와 Cullen은 9개 윤리적 조직풍토 유형에 각각 4개의 문항을 구성하여 36문항의 윤리적 풍토 설문지(Ethical Climate Questionnaire : ECQ)를 개발하였다. 그러나 경험적 분석에서 9개 유형을 도출하는 경우가 거의 없으며, 자신의 연구에서도 5개 요인으로 분류되는 등 실증적인 결과를 도출하지 못하고 있다. 그러나 조직의 윤리 풍토 연구에서 가장 인기있는 측정도구를 제시하고 있다고 평가된다.

표 1. 윤리적 조직풍토의 유형

윤리적기준 \ 분석위치	개인	조직	사회
이기주의	자기이익형	회사이익형	효율성
공리주의	우정형	팀이익형	사회적 책임
원칙주의	개인도덕형	규칙과 절차형	법과 강령형

1.2 윤리적 민감성

윤리적 민감성(Ethical sensitivity)이라는 용어를 처음 사용한 Rest[29]는 도덕적 행동과 관련한 4개의 구성요소 모형을 제안하면서 윤리적 민감성(moral sensitivity), 도덕적 판단(moral judgment), 도덕적 동기(moral motivation), 그리고 도덕적 행동(moral action)을 들고 있다. 첫째, 윤리적 민감성은 자신의 행동이 타인에게 어떠한 영향을 끼칠지에 대한 인식 능력을 말한다. 둘째, 도덕적 판단은 가능한 행동중에서 무엇이 가장 도덕적인지 판단하는 능력으로 도덕적 이상을 최선으로 충족시킬 수 있는 행동과정이다. 셋째, 도덕적 동기는 여러 경쟁하는 가치들 중에서 도덕적 가치를 선택하고 행동할 힘을 갖게 하는 능력으로 개인이 실제적으로 수행할 행동을 결정하는 과정을 포함한다. 마지막으로 도덕적 행동은 위험하고 예기치 않은 곤경의 상황에서 유혹에 저항하고 인내와 단호함 등을 통해 결정한 바를 실천에 옮기는 것과 관련된 능력이다[30]. Rest[29]에서

는 도덕적(moral)이라는 용어가 사용되었으나 전문가 집단의 윤리강령(ethical code)라고 불리는 것이 보편적으로 받아들임으로서 ‘윤리적’(ethical)이라는 용어로 대체되었다고 한다[31][32].

Weaver 등[32]은 1970년부터 2006까지 200편의 논문과 저술을 분석하였는데, 그들은 윤리적 민감성은 행동할 수 있는 용기와 예측 가능한 결과에 대한 부수적인 역량에 따른 임상 경험, 학교교육, 자기학습 등 윤리적 행동을 위한 강령에 대한 결정적인 이해를 필요로 하는 ‘불확실한 돌봄 상황에서 열정과 지식을 통해 결정하는 능력’[32]이라고 정의하였다. 또한 학문분야별로 간호학(47), 의학(19), 심리학(28), 치과의학(5), 임상윤리(12), 신학(9), 교육학(11), 법학(7), 비즈니스 및 회계(15), 언론학(8), 철학(21), 정치와 사회과학(10), 여성학(8)으로 분석된바 있다. 그들의 분석과 같이, 윤리적 민감성이 주도적으로 이루어지는 분야는 간호학이다. 간호사는 의사, 환자, 병원의 관계에서 간호행위가 이루어지는데, 전문적인 의료 서비스의 제공과 환자 및 그 가족과의 관계에서 윤리적인 문제로 고통을 겪고 있다는 것이다. 사회복지사도 전문가집단, 기관, 클라이언트와 관계에서 간호행위와 유사한 사회복지서비스행위를 수행하는 과정에 놓이게 된다. Ulrich 등[33]에 따르면, 간호사나 사회복지사들에게서 윤리적 스트레스가 가장 많이 나타난다고 한다. 이들은 관료적 보건 서비스 시스템 속에서 서비스를 제공하고, 매일같이 환자와 상호작용을 통해 의료 및 보건서비스를 전달하고, 이 과정에서 심각한 윤리적 문제에 직면하고 윤리 관련 스트레스(ethics-related stress)를 경험하게 된다는 것이다(p. 1709). 이처럼 윤리적 민감성은 클라이언트와 관계에서 형성되는 것으로 사회복지학에서도 광범위한 연구가 필요하다고 판단된다. 이처럼 전문직업인의 윤리적 민감성은 전문직업인의 용기와 책임성 그리고 감수성으로 특징을 가진 관계를 통해서 클라이언트의 고통과 취약성, 불확실성의 맥락에서 개발되었다고 할 수 있다. 윤리적 민감성 개념은 학문영역에 따라 학자마다 다양하게 정의되고 있다. Schluter 등[22]은 환자의 욕구를 식별하기 위해서 언어적 혹은 비언어적 표현과 행위를 해석하고 인식하는 돌봄인(Caregiver)에게 요구되

는 것으로 정의하고 있다. 정신병동간호현장에서 윤리적 민감성을 연구한 Luzen 등[34]은 윤리적 문제를 발견할 수 있는 능력이며, 개인 상황의 취약성에 대한 맥락적이고 직관적인 이해 및 개인을 대신한 윤리적 의사결정 결과에 대한 통찰력이라고 정의했다. 이들은 도덕적 민감성(moral sensitivity)을 관계인식, 구조화된 도덕적 의미, 선행표현, 자율성, 도덕적 갈등경험, 규칙의 6가지의 이론적 차원으로 범주화했다.

또한 윤리적 민감성이 도덕적 상상(moral imagination)과 윤리적 이슈의 인식(recognition of ethical issues)으로 구성되어 있다고 주장한다. 도덕적 상상은 도덕적 관심을 지각하는 능력이고 윤리적 이슈의 인식은 도덕적 상상능력의 적용과정으로 보이는 것을 분석하고, 상황의 도덕적 측면의 가치를 인식하는 것이다[35].

마케팅 분야에서 Hunt 등[36]은 윤리적 이슈의 존재를 인식할 수 있는 개인의 능력이라고 설명하고 있으며, Sparks 등[37]은 의사결정상황이 윤리적 내용과 그 내용을 구성하는 윤리적 이슈의 중요성을 인식하는 능력이라고 정의하고 있다.

국내연구에서 최명민[7]은 전체 윤리적 결정과정의 시작 단계부터 요구되는 요소로서 개인이 당면한 상황에 윤리적 이슈가 존재하는지를 파악해 내고 그 상대적 중요성을 결정할 수 있는 능력이라고 정의하고 있다. 또한, 최명민[38]은 정신보건 사회복지사의 윤리적 민감성을 증진시키기 위한 프로그램 개발을 하였으며, 경험적 평가를 통해 프로그램이 참가자의 윤리적 측면에 대한 인식과 윤리적 민감성에 긍정적 변화를 주는 것으로 보고하였다. 최명민[7]은 윤리적 민감성을 측정하고 분석할 수 있는 검사 도구를 개발하고 실제 적용해 보는 연구도 수행하였다. 주석진 등[8]은 학교사회복지사들의 인구나사회학적 특성과 윤리관련 특성요인들이 윤리적 민감성에 어떠한 영향을 미치는지 경험적 연구를 수행하였는데, 실천현장에서 윤리교육의 훈련을 받는 경험이 있는 경우와 대학에서 윤리교과목 이수경험이 있는 경우에 학교사회복지사의 윤리적 민감성이 높아지는 것으로 분석되었다.

1.3 도덕적 고충

도덕적 고충(moral distress)은 간호학분야에서 Jameton[39]이 제안한 이후에 지속적으로 연구되는 개념이다. Jameton[40]은 임상환경에서 간호사가 윤리적 문제와 직면하는 다른 세 가지 차원을 도덕적 불확실성(moral uncertainty), 도덕적 딜레마(moral dilemma), 도덕적 고충(moral distress)으로 유형화하였다. 무엇이 옳은 것인지 불확실할 때 도덕적 불확실성을 경험하게 되고 이런 경험이 무엇을 해야 옳은지를 알면서도 하지 못할 때 도덕적 고충을 느끼게 된다는 것이다. 도덕적 딜레마는 두 개 이상의 윤리 원칙이 상황에 적용될 때 어떻게 해야 옳은지 잘 알지 못하는 혼돈을 말한다. 여기서 원칙 즉, 도덕적 원칙이라는 것은 개인 혹은 사회 집단에 의해서 수용되는 옳고 그름의 원칙이라고 할 수 있다. 그러므로 도덕적 고충은 '개인이 어떻게 하는 것이 옳은지 알고 있으나 조직의 제약에 의해서 옳은 행동을 추구하는 것이 거의 불가능한 상황'[39]이라고 정의했다.

도덕적 고충(moral distress)은 도덕적 딜레마, 도덕적 스트레스(moral stress) 혹은 윤리 스트레스(ethical stress), 윤리 관련 스트레스(Ethics-related stress) 등의 용어를 혼동하여 사용하는 경향이 있다. 윤리 스트레스(ethics stress)는 윤리적 쟁점 혹은 윤리적 딜레마와 관련된 스트레스[41]라고 정의하고 있으며, 도덕적 스트레스(moral stress)는 윤리적 문제에 대한 개인적 그리고 조직적 측면에서의 불일치[42]라고 정의하고 있다. 윤리관련스트레스(ethics-related stress)는 도덕적 고충의 감정적, 신체적, 사회심리적 결과인 직업적인 스트레스[33]이다. 그러나 윤리적 스트레스(Ethical stress)에 대해 연구한 O'Donnell 등[43]의 연구에서는 도덕적 고충(moral distress)의 문헌을 인용하고 있는 점을 볼 때, 도덕적 고충이나 윤리적 스트레스는 혼용하여 쓰이는 것으로 보인다.

Menzel[20]은 실천현장에서 윤리 스트레스(ethical stress)는 개인의 윤리 혹은 윤리적 표준이 조직의 그것과 다를 때 발생한다고 한다. 이런 경우는 두가지 경우인데, 개인의 윤리적 표준이 조직의 윤리적 표준보다 높을 때, 혹은 조직의 윤리적 표준이 개인의 윤리적 표

준보다 높을 때이다. 또한 윤리 도입 스트레스(ethics - induced stress)는 개인의 윤리적 견해 혹은 표준이 조직의 구성원의 지배적인 윤리적 품위, 윤리적 환경, 혹은 윤리적 표준과 다를 때 발생한다. 즉 개인과 조직의 다른 사람간에 윤리적 관점의 불일치가 이런 스트레스를 만든다[44]고 지적하고 있다.

Nathaniel[45]은 인간이 도덕적인 문제를 인식하고 도덕적 책임감을 인식하게 되는 상황에 대한 반응으로서 정신, 신체 또는 인간관계에 영향을 미치는 고통 혹은 고통이며, 올바른 행동에 대한 도덕적 판단을 말한다. Linda[46]은 도덕적 고통은 해야 할 옳은 일을 알지만, 기관이나 함께 하는 동료가 자신이 최선이라고 알고 있는 것을 못하게 하거나 어렵게 만들 때 나타나는 것이라고 했다.

윤리적 문제를 내포한 상황에서 어떻게 하는 것이 옳은지를 인식하고 있지만, 시간의 부족, 감독자의 반대, 기관의 정책 혹은 법적인 고려 같은 여러 가지 제약으로 옳은 것을 따르지 못할 때 경험하는 고통스러운 감정 혹은 심리적 불균형 현상을 말한다[47].

도덕적 고통이 해결되지 않으면, 무력감, 죄책감, 자아비판, 낮은 자존감을 경험하게 되고[21], 직무 불만족으로 이어져 이직의 원인이 된다고 보고하였다[22]. 또한, 서비스 품질과 만족도가 저하되는 결과가 초래됨으로써 심각한 문제로 인식되고 있다[48]. 공공부문에서도 윤리적 스트레스(ethics stress)는 낮은 직무만족과 이직의 문제를 야기할 것이다[44].

2. 선행연구와 가설

2.1 윤리적 조직풍토와 직무태도

윤리적 조직풍토 연구들은 결과변수로 구성원의 직무태도(job attitude)를 설정하고 상관관계를 분석하곤 한다. 일반적으로 윤리적 조직풍토와 직무태도간에는 통계적으로 유의한 수준의 상관관계를 보인다고 한다. 많은 연구에서 윤리적 조직풍토는 조직구성원의 직무만족도를 높이고 소진과 이직의도를 낮춘다는 결과를 보고하고 있다.

첫째, Victor 등의 윤리적 조직풍토 지수를 활용하여 직무만족도간의 관계를 규명하는 연구들에서는 대체로

직무만족도를 향상시키는 선행변수로 측정되었다[24][27][49-61]. 그러나 Victor 와 Cullen의 윤리적 조직 풍토의 하부유형별로 보면, 자기이익형과 직무만족도간에는 부(-)적 관계로 분석된 경우[51][59]도 있으며, 효율형[49][59]과도 부(-) 관계를 맺고 있었으며, 회사의 규칙과 절차형[58]에서도 직무만족도를 저하시키는 요인으로 분석된 경우도 있다. 하지만, 지방자치단체 공무원을 대상으로 한 연구[24]에서는 자기이익형과 개인도덕형이 직무만족도와 통계적으로 유의미한 수준을 보이지 못했으며, 4개 기업 조직원을 대상으로 한 Victor 와 Cullen[27]연구에서도 독립형, 규칙, 법과 강령유형이 통계적으로 무의미한 수준인 것으로 보고되었다. 또한, 이상수 등[62]의 연구에서도 이기주의 기준이 통계적으로 무의미한 수준이었다.

이외에도 윤리적 조직풍토를 측정하는 다른 측정도구를 활용한 연구에서는 대체로 직무만족도를 높이는 것으로 분석되었다[15][24][33][63][64]. 사회복지시설 종사자를 대상으로 한 최소연[15]연구와 노동자를 대상으로 한 이경우[65]는 Trevino[66]이 개발한 척도를 이용하여 분석한 결과 직무만족도를 향상시키는 것으로 나타났다. 또한, 간호사와 사회복지사를 대상으로 한 Ulrich 등[33]의 연구는 Olsen의 HECS의 척도를 활용하여 직무만족도와 정(+)의 관계를, Shwepker[53]의 척도를 활용한 Mulki 등[67]의 연구에서도 윤리적 조직풍토가 직무만족도를 향상시키는 것으로 나타났다.

둘째, 윤리적 조직풍토의 인식과 직무만족과의 정(+)적인 관계가 유지될 것이라는 경험적인 연구결과를 바탕으로 사회복지사의 이직의도를 낮출 것이라는 예측도 가능하게 한다. 사회복지사는 클라이언트와 관계를 유지하는 휴먼서비스 제공자로서 전문직업인의 성격을 가지고 있으면서도 낮은 보상, 열악한 근무환경으로 인해 이직율이 매우 높은 편이다. 특히, 사회복지시설 종사자인 사회복지사의 이직의도(Turnover intention)는 휴먼복지서비스의 수혜자에게 안정적인 서비스 제공 차원과 기관성과 창출이라는 차원에도 부정적인 영향을 미칠 것이다. 선행연구들은 윤리적 조직풍토가 이직의도를 낮추는 효과를 가져 온다고 분석하고 있다 [15][33][53][56][57][63][65][67-69]. 여행사 종사자를 대

상으로 한 김용순 등[69]은 Luria 등[70]이 환대산업을 대상으로 개발한 윤리적 풍토 척도를 활용하여 분석하였는데, 이직의도와 부(-)적 관계를 맺고 있는 것으로 분석되었다. 또한 DeConinck 등[68]은 Babin 등[71]의 윤리적 작업풍토 척도 (Ethical work climate)를 활용하여 책임성/신뢰, 동료행위를 분석한 결과 각각 이직과 이직의도를 낮추는 효과를 보였다. 그리고 Trevino의 윤리풍토 문항을 활용한 최소연[15]과 이경우[65]의 연구에서도 이직의도와 부(-) 관계를 맺고 있는 것으로 분석되었으며, Olsen[72]의 병원 윤리적 풍토 설문지 (HESC)를 활용한 Ulrich 등[33]과 Hart[63]의 연구에서도 이직의도를 낮추는 것으로 분석되었다.

셋째, 소진(burnout)은 전문직업인으로서 사회복지사가 복지서비스 제공자로서의 직무를 수행하는 과정에서 신체적·정신적으로 피로감이 나타나고 무기력과 자기혐오, 직무거부 등의 스트레스가 발생하는 것을 말한다. 소진의 선행변수로서 윤리적 조직풍토를 고려한 연구는 찾아보기 어렵다. 하지만, 소진이 직무만족도를 저하시키고[73-76], 이직의도[77]를 높일 것이라는 연구들을 볼 때 윤리적 조직풍토가 사회복지사의 소진을 낮출 것으로 예측해 볼 수 있다. 이와 같은 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출하였다.

가설[1] 사회복지사의 윤리적 조직풍토인식이 높을수록 직무만족도가 높을 것이다.

가설[2] 사회복지사의 윤리적 조직풍토인식이 높을수록 소진이 낮을 것이다.

가설[3] 사회복지사의 윤리적 조직풍토인식이 높을수록 이직의도가 낮을 것이다.

2.2 윤리적 민감성과 직무태도

선행연구들은 윤리적 민감성을 결과변수로 주로 연구되었다. 윤리적 민감성에 영향을 미치는 요인을 규명하거나 독립변수에 따른 윤리적 민감성 차이를 분석하는 것이었다. 윤리적 민감성을 윤리적 의사결정과정의 한 단계로 보는 관점에서 보면[78], 이 과정에 영향을 미치는 개인적과 환경적 영향이 윤리적 민감성에 영향을 미치게 된다. 하지만, 윤리적 민감성과 다른 성과변

수들과의 관계에 대한 연구는 매우 미흡한 실정이다. 직무만족이나 조직몰입과 같은 직무태도 변수를 구성변인으로 측정한 Yetmar와 Easteman[79]의 결과를 볼 때, 직무태도 요인을 성과변수로 측정하는 것이 가능할 것이다.

가설[4] 사회복지사의 윤리적 민감성이 높을수록 직무만족도가 향상될 것이다.

가설[5] 사회복지사의 윤리적 민감성이 높을수록 소진이 낮아질 것이다.

가설[6] 사회복지사의 윤리적 민감성이 높을수록 이직의도는 낮아질 것이다.

2.3 도덕적 고충과 직무태도

도덕적 고충(moral distress)은 윤리적이고 가치적 판단을 요구하는 환경에서의 심리적인 스트레스를 말한다. 사회복지사는 전문가집단과 클라이언트의 중재, 기관의 가용자원과 클라이언트의 서비스 품질 연계와 같은 전문직업인으로서 경험하는 윤리적 문제는 주로 도덕적 고충의 형태로 나타나기 마련이다. 사회복지사는 기관의 조직원으로서 지위와 역할을 수행하면서도 문제집단의 클라이언트에게 적절한 서비스를 제공하지 못할 때, 혹은 전문가집단에게 클라이언트를 연결할 때에 전문가보다는 권한이 적은데서 기관의 조직구성원의 서비스 질에서 도덕적 고충을 경험하게 될 것이다. 전문가집단의 판단이나, 기관의 경영방침이나 관행, 그리고 클라이언트의 가족의 의사를 따라야 하는 입장에서 자신의 윤리적 판단과 상이한 상황을 경험하게 되고, 동료 사회복지사의 비윤리적 행위를 지각하게 될 때 도덕적 고충을 경험하게 된다는 것이다. 이런 도덕적 고충이 해소되지 않으면 무력감, 죄책감, 자괴감, 낮은 자존감을 경험하게 되고[21], 직무 불만족으로 연결되어 이직 원인이 된다고 보고하고 있다[22].

첫째, 도덕적 고충과 윤리적 조직풍토는 직무만족도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 도덕적 고충과 직무태도와의 관계 연구는 주로 간호학에서 진행되고 있는데, 호스피스 간호사를 대상으로 연구[80]에서 도덕적 고충이 직무만족도를 저하시키는 것은

로 분석되었다. 요양병원 간호사를 대상으로 한 연구 [81]에서는 도덕적 고충의 정도(the intensity of moral distress)가 환자와의 대면 만족, 동료의 자문기회, 성장가능성의 만족도에 모두 낮게 나타난 경우도 있다. 대인 접촉이 빈번한 금융기관콜센터 직원대상의 연구[82]에서는 도덕적 스트레스의 정도와 빈도는 직무만족도를 저하시키고 이직의도(turnover intension)를 높이는 것으로 분석되었다. 그러나 요르단 정신병원간호사를 대상으로 한 연구[83]에서는 무의미한 결과를 도출하기도 하였다.

둘째, 일반적으로 도덕적 고충은 소진율을 높인다. Hamaideh[83]는 요르단 정신병원 간호사를 대상으로 직무만족[Job Satisfaction Scale], 소진[MBI : [83], 이직의도를 측정한 결과 직무만족과는 무의미하였지만, 소진과 이직의도를 높이는 것으로 나타났다. 또한 이란 의과 대학병원 중환자실 간호사를 대상으로 한 연구에서는 소진[Copenhagen Burnout Inventory]을 높이고 이직의도도 높이는 것으로 분석되었다[85].

셋째, 경험적으로 방대하지는 않지만 도덕적 고충이 증가하면 직무만족도를 낮추고 소진을 높이는 것으로 보고하고 있다. 소진과 직무만족도는 사회복지사의 보직 변경이나 이직에 영향을 미치는 요인들이다. 따라서 도덕적 고충은 이직의 중요한 결정요인이 된다. 비록 간호사를 대상으로 한 연구지만 Hamaideh[83]과 Shoorideh[85]는 이직의도를 높이는 것으로 분석된바 있으며, 미국 중환자실 간호사를 대상으로 한 Melzer와 Huckabay[85]의 연구에서는 고충감(painfu feeling)이 소진과는 무의미한 관계이만, 고충 경험 빈도(frequency)는 MBI의 정서적 고갈(emotional exhaustion)과 정(+)적인 관계를 맺고 있는 것으로 분석되었다. 국내 간호사를 대상으로 연구[87]에서 MDS적도의 ‘환자의 관심무시’ 요인이 이직의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이와 같이 도덕적 고충에 대한 연구는 간호학에서 주로 연구되었다. 간호사는 병원, 의사, 환자, 환자가족과의 관계에서 윤리적 고충의 경험과 정도가 높은데서 연유한다. 사회복지사도 기관, 전문가 집단, 클라이언트, 클라이언트 가족과의 공감형성(rapport)이 중요한 만큼 사회복지사를 대상으로 한 경

험적 연구가 절실한 것이다.

가설[7] 도덕적 고충은 직무만족도를 저하시킬 것이다.

가설[8] 도덕적 고충은 소진을 높일 것이다.

가설[9] 도덕적 고충은 이직의도를 높일 것이다.

2.4 직무태도간 관계

사회복지사의 소진과 직무만족도에 부정적인 상관관계를 맺고 있다[73][76][84][88][89]. 사회복지사의 소진 현상은 조직목표 달성과 과업수행에 지장을 초래할 것이라는 것은 쉽게 예상할 수 있다. 소진은 업무의 집중력을 저하시키고 동료나 클라이언트와의 라포형성에도 곤란을 겪게 되며 열정이 사라지는 현상으로 직무만족도를 저하시킨다. 또한, 사회복지사의 소진은 이직의도를 높일 것이다. 소진은 이직연구의 선행변수로서 연구되어왔다[84][90]. 소진과 이직의도간의 상관성 연구에서는 대체로 정(+)의 관계를 보이고 있다[89][91]. 소진은 직장 내의 만성적인 스트레스 요인과 이직의사를 매개하는 변인이다[75]. 즉, 높은 수준의 스트레스를 경험하는 사람은 소진의 정도가 심해지고 그로 인해 이직할 생각이 더 커지는 것이다. 이와 같이 사회복지사의 소진은 직무만족도를 낮추고, 이직의도를 높일 것이다. 또한 직무만족도는 이직의도에 부(-)적 관계를 일 것이라고 예측할 수 있다. 사회복지사의 경우에도 이와 같은 연쇄적 인과관계가 존재하는지 확인할 필요가 있다.

가설[10] 사회복지사의 소진이 높을수록 직무만족도가 낮아진다.

가설[11] 사회복지사의 소진이 높을수록 이직의도가 높아진다.

가설[12] 사회복지사의 직무만족도가 높을수록 이직의도가 낮아진다.

III. 연구설계

1. 가설적 분석모형

사회복지는 근본적으로 휴먼서비스이다. 휴먼서비스

의 의미는 그 서비스가 사람을 대상으로 하는 서비스이며 서비스 제공도 사람에 의해서 이루어진다. 휴먼서비스 기관이 비윤리적인 행위를 일삼거나 구성원의 비윤리적 행위를 눈감아주면 서비스 수혜자에게 가장 효율적인 서비스를 제공하지 못하게 되는 것이다. 따라서 휴먼서비스를 제공하는 기관이나 휴먼서비스를 제공하는 사회복지사는 보다 높은 수준의 윤리적 표준이나 윤리의식을 가져야 한다. 특히, 사회복지사가 기관의 비윤리적인 조직 분위기로 인식하게 되면 조직 유효성에 부정적인 영향을 미치게 될 것이다. 개인차원에서 윤리적 쟁점과 내용에 대한 인식수준과 개인의 비윤리적인 서비스의 경험이 직무만족이나 소진 그리고 이직의도에 부정적인 영향을 주어, 보다 좋은 휴먼서비스를 제공하지 못할 수도 있다. 이 연구는 이런 문제인식에서 출발하고 있다. 따라서 사회복지사가 인식하는 윤리적인 쟁점과 내용에 대해 조직차원의 인식과 개인차원의 인식이 직무태도에 어떤 영향을 미치는지 밝혀보고자 하는 것이다. 조직차원의 윤리적 조직풍토와 개인차원의 윤리적 민감성과 도덕적 고충이 직무만족도와 소진 그리고 이직의도에 어떤 영향을 미치는지를 선행연구 결과를 기초하여 가설을 설정하고 이를 검증하기 위한 가설적 연구모형을 [그림 1]과 같이 구축하였다.

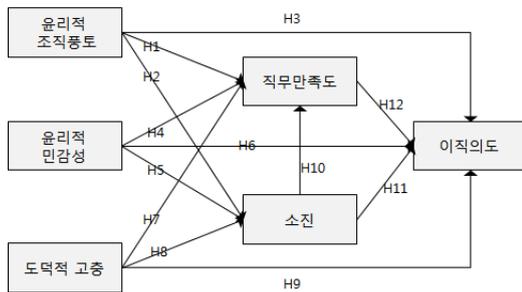


그림 1. 가설적 분석모형

2. 측정도구

2.1 윤리적 조직풍토

윤리적 조직풍토 측정도구는 Victor 와 Cullen[27]의 윤리풍토설문지(Ethical Climate Questionnaire : ECQ)가 국내·외적으로 가장 많이 활용되고 있으며, Babin

등[71]의 윤리적직무풍토척도(Ethical Work Climate scale: EWC)와 Menzel[92]의 윤리적 풍토 지표(Ethical Climate index) 등이 활용되고 있다. Victor 와 Cullen[23]의 ECQ는 거의 25년 이상 동안 가장 영향력 있는 측정도구였다. Mayer[28]는 지난 25년간의 윤리적 조직풍토와 관련한 100편의 문헌을 메타 분석한 연구에서 75편이 Victor 와 Cullen의 윤리적 풍토 설문지(ECQ)를 활용한 연구였다고 밝힌바 있다. 그들은 윤리적 풍토는 ‘조직의 정책이나 규칙 그리고 구성원의 행태나 인식에 체화된 윤리적 내용의 정도’[27]라고 조작적 정의하고 있다. 또한 윤리적 직무분위기척도(Ethical Work Climate Scale : EWCS)도 종종 활용되고 있다. Babin 등[71]은 책임성·신뢰(responsibility·trust), 동료행위(peer behavior), 윤리적 규범(ethical norms)의 3요인으로 유형화하고 13개 항목을 개발하여 활용하였으며, 마케팅 분야에서 주로 활용하고 있다[94-96].

Menzel[20]은 9개 항목으로 구성된 윤리적 풍토 지수(Ethical Climate Scale)를 개발하였는데, 주로 행정학 분야에서 동료직원과 상사에 대한 구성원의 윤리적 표준과 윤리적 행동을 측정하고자 하였다. 1993년에는 매우 낮음에서 매우 높음으로 7점 척도로 구성되어 활용하였다. 그러나 1996년 연구에서는 4점 척도로 구성하고 매우 동의(1점)에서 매우 동의하지 않음(4점)으로 구성되어 활용하였는데, Cronbach's α 에 의한 신뢰도는 0.86으로 조사된바 있어[44] 신뢰성을 확보하였다. 주로 공공분야의 윤리적 풍토를 측정할 때 활용되는데[97], 본 연구에도 Menzel의 ECS 지수를 활용하여 윤리적 조직풍토를 측정하였으며, 매우 그렇다(5점)에서 전혀 그렇지 않다(1)의 5점 척도로 구성하였다.

2.2 윤리적 민감성

윤리적 민감성은 크게 세 가지 방법으로 사용하여 측정되고 있다. 구조화된 질문방법, 비구조화된 설문방법, 그 중간형태(semi-structured)의 설문방법이다[35]. 사회복지분야에서 윤리적 민감성에 대한 연구 척도는 Lutzen(1993)의 간호학에서 활용된 척도를 활용한 주석진 등[5]의 연구와 윤리적 민감성 검사 도구를 개발하여 활용한 최명민[7]의 연구가 있다. Lutzen[98]의 도

덕민감성 설문지(MSQ)는 간호학에서 활용하기 위해서 설계된 것으로 30문항을 7점 척도로 조사하였다. 본 연구에서는 MSQ의 27개 문항을 사회복지실천 현실에 부합하도록 번역하고 5점 척도로 구축하였다. 간호학에 적합하도록 설계된 문항을 사회복지실천 현실에 부합하도록 보완하여 번역하였고, 사회복지학 전공 1인, 행정학 전공 1인, 간호학과 교수 1인 그리고 오랜 사회복지분야 근무경력을 가진 사회복지사 2인의 의견을 수렴하여 수정·보완하는 과정을 거쳤다. 척도는 전혀 그렇지 않다(1)에서 매우 그렇다(5)의 5점 척도로 측정하였다.

2.3 도덕적 고충

도덕적 고충 측정도구로 가장 많이 활용되는 것은 Corly의 MDS(moral distress scale)로 Jameton[39]의 도덕적 고충개념과 Wilkinson[99]의 연구결과를 기초로 설계되었으며 주로 간호학분야에 활용되고 있다. Corly[100]는 중환자실간호사의 도덕적 고충 수준을 측정하기 위해서 32문항에 7점 척도(1에서 7점)로 설계하였고, 행위반응(14문항), 적극적 간호(9문항), 정직성(8문항)로 이론적으로 의미 있게 구성되었다. 이 후 Corly 등[101]의 연구에서는 38문항으로 수정하고 빈도(frequency)와 고충의 정도(intensity)로 구분하고 각각 7점 척도(0에서 6점)으로 설계하였고, 개인적 책임성(20문항), 환자에게 최선의 이익이 아닌 것(7문항), 속임수(3문항), 윤리적 고려(8문항)로 구성하였다. Corly의 MDS척도는 다른 학자들에 의해 21문항에서 38문항으로 변화되고 척도도 0-6에서 0-4까지 수정하여 활용되고 있다.

본 연구는 Corly의 도구를 활용하여 Hamric[102]과 Sirilla[103]연구에서 21개 문항으로 수정한(MDS-R) 도구의 7문항을 활용하였다. 0에서 4점까지 빈도와 고충의 수준(level of disturbance)을 측정하였다.

2.4 소진

소진 측정 도구는 MBI(Maslach Burnout Inventory), BM(Burnout Measure), SBS(Staff Burnout Scale)등이 있다. 1976년부터 1996년까지 학회지에 발표된 논문을

통해 3개의 도구(MBI 93%, BM 5%, SBS 2%)가 주로 사용되고 있음을 알 수 있었다[104][105]. 또한, 최근 개발된 CBI (Copenhagen burnout inventor)도 활용되고 있는데, Kristensen 등[106]에 의해 개발되었으며, 19개 문항으로 구성되어 있다. CBI는 휴먼 서비스를 제공하는 분야의 직업군을 대상으로 개인의 소진, 업무와 관련된 소진, 고객과 관련된 소진을 측정하였다[106][105]. MBI는 Maslach 와 Jackson[84]에 의해 개발되었으며, 22개 문항으로 구성되어 있다. MBI는 휴먼 서비스를 제공하는 분야에서 일하는 사람 특히, 간호사를 대상으로 정서적 소진, 비인간화, 개인적 성취감을 측정하였다[84]. 본 연구에서는 MBI의 문항중에서 정서적 고갈(3문항), 비인격화(2문항), 성취감 감소(3문항)를 추출하고 5점 척도로 구성하였다.

2.5 직무만족도

직무만족 측정척도 중 가장 널리 사용되고 있는 JDI(Job Descriptive Index)는 직무만족의 결정요인으로서 직무자체, 임금, 감독, 승진 기회, 감독 또는 감독자, 동료작업자 등 총 5개의 요인을 포함하고 있다. 본 연구에서는 '상사와의 관계', '동료', '업무량', '기관의 자원', '보수', '전반적인 직무'에 대한 만족하는 정도를 물었다. 5점 척도로 구성하였으며 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'으로 구성하였다.

2.6 이직의도

이직의도는 구성원이 조직 구성원이기를 포기하고 스스로 조직을 떠나려고 하는 성향의 정도이다. 본 연구에서는 Michael 과 Spector[107]가 사용한 척도를 수정한 4개 문항을 사용하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'의 5점 척도로 구성하였다.

3. 자료수집

표본은 충남사회복지사협회에서 실시하는 보수교육에 참가하는 사회복지사를 대상으로 실시하였다. 조사 기간은 2014년 11월 26일부터 12월 16일까지 약 20일간이며 충남지역에서 실시한 6차례의 보수교육에 참가하

는 대상으로 실시하였으며, 협회 관련 종사자의 협조를 구해 집단배포하고 회수하는 방식으로 실시되었다. 총 300부를 배포하여 273부가 회수되었으며(회수율 91%), 이 중 불성실 응답자를 제외한 253부를 최종분석에 활용하였다. 통계분석은 SPSS, 18과 AMOS 7.0 버전을 활용하여 분석하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 특성

조사대상자의 속성에 대한 빈도분석을 실시한 결과는 [표 2]와 같다. 전체 조사대상자의 성별분포는 남성과 여성이 각각 39.1%(99명)와 60.9%(154명)로 나타나, 여성의 비율이 상대적으로 높게 표출되었다. 하지만 전국 사회복지사의 성별분포가 각각 27.6%(남성), 72.4%(여성)인데[108] 비해 본 조사에서는 남성 사회복지사의 비율이 과대 대표된 경향이 있으나 전반적으로 분석하는데 어려움이 없을 것으로 판단한다.

평균연령은 남성과 여성이 각각 40.19세와 37.44세로 나타나, 남성의 평균연령이 높았다. 응답자의 월평균소득은 약 198만원으로 나타났으며 남성과 여성이 각각 219만원, 183만원으로 분석되어 남성이 상대적으로 소득수준이 높은 것으로 나타났다. 사회복지사의 급여는 전체 노동자 평균 임금 243만원(통계청 기준)의 약 80%인 196만원이하 정도 수준으로 조사된 바 있어 [108], 본 조사의 응답자의 월소득분포와 비교하여 상당히 평균하계 표출되었다고 볼 수 있다. 더불어 이러한 임금수준은 다른 전문보건의료인력에 비해서 낮은 수준이며 근무여건도 매우 열악하여 소진과 이직의 문제가 발생하기도 한다. 평균근속기간은 약 4.5년이며 남성은 5년, 여성은 4.1년으로 분석되어 남성의 근속기간이 좀 더 긴 것으로 분석되었다. 전국 사회복지사의 경우와 비교하여 평균근속기간이 약 3.4년에 비해 상대적으로 높은 근속기간으로 보인다. 자격증은 74.3%가 2급 자격을 소지하고 있으며 1급은 25.3%로, 그리고 3급(1명)도 조사되었다.

응답자가 소속한 기관의 특성을 보면, 이용시설(48.8%)

이 가장 많았고 생활시설(33.2%)과 복합시설(17.0%)의 순이었다. 또한 기관의 서비스대상별로 보면, 여성·청소년·아동이 38.7%로 가장 높았고, 지역사회(기타)(30.9%), 노인(28.4%), 문제집단(5.1%)의 순으로 나타났다. 마지막으로 기관에서 최근 2년간 윤리 혹은 청렴교육의 유무에 대하여 있다는 응답이 63.0%, 없다는 의견은 37.0%로 나타났다.

표 2. 응답자의 속성

변수	범주	빈도(%)
성별	남성	99(39.1)
	여성	154(60.9)
	계	253(100.0)
연령 최소 22 최대 67 평균 38.5세	20대	70(27.7)
	30대	64(25.3)
	40대	68(26.9)
	50대이상	51(20.2)
	계	253(100.0)
월소득 최소 20 최대 500 평균 198.0만원	150만원이하	74(31.8)
	150 ~ 249만원	109(46.8)
	250만원이상	50(21.5)
	계	233(100.0)
근무기간 최소 1.0 최대 30.0 평균 4.5년	5년이하	179(74.6)
	5~9년	30(12.5)
	10년이상	31(12.9)
	계	240(100.0)
자격증 급수	1급	64(25.3)
	2급	168(74.3)
	3급	1(0.4)
	계	253(100.0)
기관형태	생활시설	82(33.2)
	이용시설	123(49.8)
	복합시설(기타)	42(17.0)
	계	247(100.0)
청렴교육 유무	있음	153(63.0)
	없음	90(37.0)
	계	243(100.0)

2. 척도의 신뢰성분석

동일한 개념을 측정하기 위해 여러 항목을 이용하는 경우, 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로써 측정도구의 신뢰도를 높이기 위한 방법으로 Cronbach's α 계수를 이용하였다. 첫째, 윤리적 조직풍토 변수는 9개 문항을 투입한 결과 α 값이 0.859이었으나 1번 문항 '부서 직원은 성과의 보답으로 선물을 받음'을 제거하자 α 값이 0.868이 안정되었다. 둘째, 윤리적 민감성 변수는 모두 27개 문항으로 설계

하였다. 당초에 a 값 0.807이었으나 내적 일관도를 저해하는 항목으로 나타난 4번 문항 ‘클라이언트의 의사에 반하는 결정을 할 때 나의 생각을 따르도록’, 16번 문항 ‘클라이언트에 확신이 없을 때 동료의 지식에 의존’, 19번 문항 ‘웁은 일이 무엇인지 판단되지 않을 때 경험이 중요’, 20번 문항 ‘클라이언트가 거절할 때 나의 규칙에 따르도록’, 22번 문항 ‘클라이언트 없이 의사결정’, 25문항 ‘클라이언트를 위한 어려운 결정시 느낌에 의존’ 문항을 단계적으로 제거하자 a 값이 0.823으로 안정되었다. 셋째, 소진은 8개 문항을 투입한 결과 a 값이 0.761을 보였다. 넷째로 직무만족도는 7문항으로 a 값이 0.889를 보였다. 마지막으로 이직의도는 4문항으로 a 값이 0.900로 나타났다. 따라서 신뢰도는 모든 요인들이 0.7이상의 a 값을 보여주어 신뢰할 만 한 수준이라고 할 수 있다.

3. 변수간 상관관계분석

상관관계분석은 경험적으로 변수간의 관계가 어떻게 형성되어 있는가를 보여주기에 때문에 현재 윤리적 쟁점과 내용 인식수준과 직무태도 변수간의 상관성을 잘 보여준다는 점에서 기술적인 목적에서 유의미한 시사점을 얻을 수 있다. 분석결과[표 3]에서 나타난 몇 가지 특징을 살펴보면 다음과 같다.

표 3. 주요변수간 상관관계분석

변수	1	2	3	4	5	6
1	1					
2	.18**	1				
3	-.27**	-.01	1			
4	.30**	.24**	-.24**	1		
5	-.08	.11	.24**	-.27**	1	
6	-.27**	.05	.31**	-.44**	.44**	1
Mean	4.00	3.19	2.12	3.08	2.32	2.93
SD	.97	.99	1.71	.97	.71	1.07

* 참조 : ** $p < 0.01$

** 변수명 : 윤리적 조직풍토=1, 윤리적 민감성=2, 도덕적 고충=3, 직무만족도=4, 소진=5, 이직의도=6.

첫째, 조직차원에서 분석된 윤리적 조직풍토 변수와 직무만족도와는 정(+)의 관계, 이직의도와는 부(-)의 관계를 맺고 있었으며, 소진과는 무의한 관계를 맺고 있었다. 윤리적인 조직풍토는 직무만족도를 높이고

[49][51][54][58][61][62][65][109][110], 이직의도[15][33][56][57][63][65][67-69]를 감소시킨다는 선행연구결과 일치하는 것이다. 그러나 소진과는 뚜렷한 상관성을 발견하지 못했다. 한편, 윤리적 민감성과는 정(+)의 관계를, 도덕적 고충과는 부(-)의 관계를 맺고 있었다. Jaafarpour 와 Khani[112]의 연구에서도 윤리적 조직풍토와 윤리적 민감성과 약하지만 정(+)의 상관관계를 맺고 있다는 연구결과와 일치하는 것이다.

둘째, 윤리적 민감성 변수와 직무만족도와는 정(+)의 관계를 맺고 있으나 소진과 이직의도와는 통계적으로 유의미하지 못했다. 윤리적 민감성과 직무태도와의 상관성에 대한 연구는 매우 드물다. 미국 회계사를 대상으로 한 Yetmar 와 Eastman[79]의 연구에서 비록 윤리적 민감성의 선행변수로 직무만족도를 측정하였는데, 정(+)의 관계를 맺고 있어서 이를 근거로 미루어 보면 어느 정도 일치하는 결과를 보인 것이다. 또한 도덕적 고충과의 관계도 통계적으로 유의한 수준은 아니었다.

셋째, 도덕적 고충 변수는 직무만족도와 부(-)의 관계를, 소진과 이직의도와는 정(+)의 관계를 맺고 있었다. 도덕적 고충과 직무만족도와는 관계를 Veer, 등[81]과 DeTienne, 등[82]의 연구 결과와 일치하는 것이다. 또한 도덕적 고충과 소진과 정(+)의 관계는 요르단대형 정신병원 정신건강간호사를 대상으로 한 Hamaideh[83]의 결과, 이란 의과대학 중환자실 간호사를 대상으로 한 Shoorideh[85]의 연구결과와 일치하는 결과를 도출했다. 도덕적 고충과 이직의도와는 정(+)적 관계는 Meltzer 와 Huckabay[86], Hamaideh[83], Shoorideh[85], DeTienne 등[82], 간호사를 대상으로 한 한수정[87]연구와 일치하는 결과로 해석 가능하다.

넷째, 직무만족도와 소진 및 이직의도와는 부(-)의 상관관계를 맺고 있으며, 소진과 이직의도는 정(+)의 상관을 맺고 있었다.

4. 가설검증과 논의

4.1 분석 모형의 검증

본 연구는 사회복지사의 윤리적 쟁점 인식 수준이 직무태도 변수에 어떠한 영향을 미치는지 고찰하고자 하였다. 분석 모형을 검증하는데 있어서 총합적도에 의한

구성개념간의 상관관계행렬 자료를 이용한 인관관계분석을 실시하여 얻은 적합도지수는 $\chi^2 = 23.166(df = 3, p = .000)$ GFI = .971, AGFI = .800, NFI = .891, RMR = .101로 나타나 일반적인 평가기준으로 보는 지표들과 비교할 때 기본적인 적합도 지수를 대부분 만족시키는 것으로 나타났다. 그러나 간명적합지수(AGFI)의 수준이 권장수준[111]인 0.90에는 미달하여 문제가 보이지만 다른 지수들은 권장수준을 만족하기 때문에 전반적으로 연구모형은 만족스러운 것으로 판단하고자 한다.

4.2 가설검증

연구가설에 따른 분석결과를 [표 4]로 정리하고 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지조직의 윤리적 조직풍토는 사회복지사의 직무만족도, 소진 그리고 이직률을 낮출 것으로 예측했다. 가설[1]의 경우, 사회복지조직의 윤리적 조직풍토는 직무만족도를 높일 것이라는 가설은 경로계수가 .204($t=3.625, p<0.001$)로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 선행연구들[15][24][27][49-62][64][65][67][68][109][114]과 일치하는 결과를 도출한 것이다. 즉, 사회복지조직의 윤리적 조직 환경 조성이 구성원의 직무만족도 향상에 기여하는 요인으로 분석된 것이다.

또한 윤리적 조직풍토는 소진을 낮출 것으로 가설을 설정하였으나, 통계적으로 유의미한 수준을 보이지 못했다. 윤리적 조직풍토와 소진에 대한 경험적인 선행연구가 미흡하여 비교할 수 없으나 소진과 무의미한 관계인 것은 매우 특징적인 것이다. 사실, 사회복지 실천 현장에서 소진은 조직구성원의 직무만족도를 낮추고 이직의도를 높이는 선행요인으로 분석되어 윤리적 조직풍토에 대한 인식이 높을수록 소진이 낮아질 것이라는 가설설정이 가능했던 것이다. 그러나 본 연구에서는 지지 받지 못했다. 그리고 윤리적 조직풍토는 사회복지사의 이직의도를 감소시킬 것으로 예측하였는데, 두 변수 간에는 경로계수가 $-0.156(p<0.001)$ 로 나타나 가설[3]은 채택되었다. 이런 결과는 선행연구들[53][57][56][65][67][68]과 상당부분 일치하는 결과이다.

사회복지조직의 윤리적 조직풍토는 사회복지사의 조직 유효성에도 긍정적인 영향을 미치고 조직성과향상

에 기여할 수 있음을 시사하는 것이다. 사실, 사회복지조직에서 윤리적 운영이라는 측면은 등한시하는 경향이 있었다. 하지만 사회복지조직의 윤리적 조직풍토 조성은 조직구성원의 직무성과와 직접적인 영향을 주며 나아가 조직성과를 향상시키는 요인이 되므로 윤리적 조직풍토 조성이 중요시 된다고 하겠다.

둘째, 사회복지사의 윤리적 민감성은 직무만족도를 높이고, 소진을 낮추며, 이직의도를 낮출 것으로 예상했다. 가설[4]의 경우, 윤리적 민감성 요인과 직무만족도 간에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어 가설이 채택되었다. 실증적인 선행연구가 부족하여 다른 연구과의 일치성여부를 판단하기 어렵지만, 윤리적 민감성의 선행요인으로 직무만족도가 긍정적인 영향을 미친 연구결과[79]로 볼 때, 윤리적 민감성은 직무만족도를 향상시키는 요인으로 볼 수 있다. 그러나 윤리적 민감성이 높을수록 소진과 부(-)관계일 것이라는 가설[5]과 윤리적 민감성과 이직의도와 부(-)적 영향을 미칠 것이라는 가설[6]은 기각되었다. 오히려 윤리적 민감성과 소진과 이직의도에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 이는 상관관계분석에서는 무의미한 관계였으나 경로분석에서는 미약하지만 긍정적인 경향을 보인 것이다. 이는 사회복지사가 지나친 윤리적 민감성 수준 인식이 오히려 소진이나 이직의도에 영향을 주는 것이 아닌가 판단된다. 이에 대한 더 엄밀한 조사도구와 좀 더 광범위한 연구가 지속될 필요가 있다.

표 4. 가설검증

가설	경로	표준화 계수	표준오차	t	가설 채택
가설1	1	0.204	0.054	3.63***	채택
가설2	2	-0.038	0.044	-0.84	기각
가설3	3	-0.156	0.057	-2.72***	채택
가설4	4	0.225	0.056	4.04***	채택
가설5	5	0.087	0.044	2.01*	기각
가설6	6	0.126	0.057	2.21*	기각
가설7	7	-0.073	0.033	-2.24***	채택
가설8	8	0.094	0.025	3.75***	채택
가설9	9	0.078	0.033	2.40*	채택
가설10	10	-0.337	0.080	-4.22***	채택
가설11	11	0.459	0.082	5.59***	채택
가설 12	12	-0.347	0.063	-5.542***	채택

* 주: * p(0.5), ** p(0.01), *** p(0.001)

** 참조 : 1=윤리적 조직풍토 → 직무만족도, 2=윤리적 조직풍토 → 소진, 3=윤리적 조직풍토 → 이직의도, 4=윤리적 민감성 → 직무만족도, 5=윤리적 민감성 → 소진, 6=윤리적 민감성 → 이직의도, 7=도덕적 고충 → 직무만족도, 8=도덕적 고충 → 소진, 9=도덕적 고충 → 이직의도, 10=소진 → 직무만족도, 11=소진 → 이직의도, 12=직무만족도 → 이직의도

셋째, 사회복지사의 도덕적 고충은 직무만족도를 낮추고, 소진을 높이며, 이직의도를 높일 것이라고 예측하였다. 먼저, 도덕적 고충과 직무만족도는 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설[7]은 경로계수가 $-.073(p<.0001)$ 로 나타나 채택되었다. 이는 선행연구들[81][82]과 일치하는 결과이다. 사회복지사가 인식하는 도덕적 고충의 빈도와 정도는 직무만족도를 저하시키는 요인으로 분석된 것이다. 또한, 도덕적 고충이 소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설[8]은 경로계수가 $.094(p<.0001)$ 로 나타나 채택되었다. 이런 결과는 간호사를 대상으로 한 Hamaideh[83]의 연구와 Schoorideh[85]의 연구결과와 일치하는 견해이다. 사회복지사의 소진현상은 직무만족도를 저하시키고, 결과적으로 클라이언트에게 보다 좋은 복지서비스를 제공하지 못하고 기관에게도 조직성과가 저하되는 결과를 낳게 된다. 사회복지사의 도덕적 고충을 저감시키기 위해서는 윤리적 조직풍토를 ($r=-.237$) 조성하도록 노력해야 할 것이며 지속적인 윤리 및 청렴교육이 수행되어야 할 것이다. 마지막으로 도덕적 고충이 이직을 높일 것이라는 가설[9]은 경로계수가 $.078(p<.05)$ 로 나타나 채택되었다. 이런 결과는 선행연구들[82][83][85-87]과 일치하는 결과이다. 이와 같은 결과로 볼 때, 사회복지사가 지각하는 도덕적 고충의 경험과 정도는 직무태도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 사회복지사의 도덕적 고충을 저감시키기 위해서는 도덕적 고충의 내용을 재확인하고 이해하여 윤리의식을 고취할 수 있는 윤리 및 청렴교육프로그램을 수행하고 전반적으로 윤리적 조직풍토조성을 위한 노력이 요구된다.

마지막으로, 사회복지사의 직무만족도가 높을수록 이직의도가 낮을 것이라는 가설[10]은 경로계수가 $-.347(p<.0001)$ 로 나타나 채택되었으며, 사회복지사의 소진이 이직의도를 높일 것이라는 가설[11]도 역시 경로계수가 $.459(p<.0001)$ 로 나타나 채택되었다. 소진이 직무만족도에 부정적인 영향을 주는 결과는 선행연구들 [73][76][84][88][89]과 일치하는 결과를 도출하였다. 이는 사회복지사의 소진이 직무만족도를 저하시키고 이직의도로 이어지는 경로를 확인한 것으로 사회복지사의 소진현상에 대한 정확한 진단과 소진 방지를 위한

노력이 절실히 요구되는 결과이기도 한다. 또한 직무만족도와 소진이 이직의도에 부정적인 결과를 미치는 결과는 국내 사회복지분야의 선행연구들[89][91]과 일치하는 것이다.

[그림 2]는 가설적 분석모형을 인과관계형태로 검증 결과를 표현해 놓은 것이다.

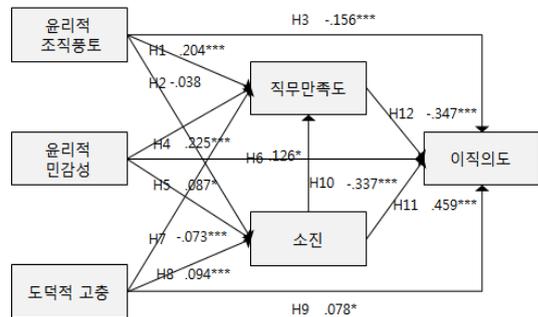


그림 2. 가설검증결과

V. 결론

본 연구는 조직차원에서 윤리적 조직풍토와 개인차원의 윤리적 민감성과 도덕적 고충이 사회복지사의 직무만족, 소진 그리고 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 규명하고자 시행되었다. 이를 통해서 사회복지조직의 윤리적 조직풍토 조성과 사회복지사의 윤리적 민감성을 증진시키고 도덕적 고충을 완화할 수 있는 방안을 도출하는데 기초 자료로 활용하는데 기여하고자 시행되었다.

이런 목적을 달성하고자 사회복지사 253명을 대상으로 윤리적 조직풍토, 윤리적 민감성, 도덕적 고충이 어떻게 사회복지사의 직무만족, 소진 그리고 이직의도에 영향을 미치는지 분석하였다. 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 조직차원의 윤리적 조직 풍토의 인식이 직무만족도를 높이고 이직의도를 낮추는 것으로 분석되었으나, 소진은 통계적으로 유의미한 결과를 도출하지 못했다. 둘째, 사회복지사가 지각하는 윤리적 민감성이 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으

로 분석되었다. 하지만 윤리적 민감성이 소진과 이직의도에 부정적인 영향을 미칠 것이라는 가설과 달리 통계적으로 미약하지만 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 셋째, 사회복지사가 직접적인 경험으로 유발되는 도덕적 고충이 직무만족도를 낮추는 요인으로 나타났으며, 소진이나 이직의도에는 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 마지막으로 직무태도간의 영향관계에서는 사회복지사의 소진이 직무만족도를 낮추는 요인이면서 이직의도를 높이는 요인으로 분석되었으며, 직무만족도가 높을수록 이직의도를 낮추는 요인이라는 선행연구와 일치하는 결과를 도출하였다.

이와 같은 연구결과를 통해서 얻은 사회복지학적 측면에서 함의를 도출하면 다음과 같다. 첫째, 사회복지사들이 사회복지서비스에 대한 만족감을 느끼며 직무를 수행할 수 있도록 여건조성하고 경력개발과 능력개발이 지속적으로 이루어질 수 있는 방안을 고안해야 한다. 특히, 사회복지조직의 윤리적 조직풍토의 구성이 사회복지사의 직무만족을 높이고 이직의도를 낮추는 결과는 이를 더욱 뒷받침하는 것이라고 볼 수 있다. 무엇보다도 먼저, 사회복지조직의 윤리적 수준을 향상시켜야 한다. 구체적으로 비윤리적 행위에 대한 적발과 처벌이 즉각적으로 이루어져야 하고 예방을 위한 청렴교육이 전면적으로 시행되어야 할 것이다. 또한 시설 운영자의 윤리적 상황 인식이 제고되어야 하고 조직 내의 윤리적 기풍을 조성하는데 솔선수범해야 할 것이다. 윤리적인 조직 경영과 상사의 윤리적 상황인식과 윤리경영 의지, 부하직원의 윤리적 행위에 대한 지지를 보내는 것이 사회복지사의 직무에 대한 긍정적인 태도를 고취시킬 수 있으며[24], 이직을 줄일 수 있을 것이다.

둘째, 사회복지사가 지각하는 윤리적 민감성 수준을 높이기 위해서 청렴교육과 민감성 향상 프로그램을 도입해야 한다. 윤리적 민감성 수준이 높을수록 사회복지사의 직무만족도가 높아지는 경향은 윤리적 민감성 향상 노력이 절실히 요구하는 것이다. 윤리적 민감성 향상은 윤리교육 및 청렴교육에 의해서 향상될 수 있음을 국내연구에서 입증되었다[113]. 이처럼 사회복지사의 윤리적 민감성의 수준이 높아지는 것은 전문적 보호나 서비스를 받는 수혜자의 고통과 취약성에 도덕적으로

반응하는 능력이 향상된다는 것을 의미하므로[32][113] 윤리적 민감성 향상 프로그램 개발과 조직내의 청렴교육 혹은 윤리교육이 절실히 요구된다고 하겠다.

셋째는 사회복지사가 지각하는 도덕적 고충은 직무에 대한 부정적인 태도로 발현될 수 있으므로 도덕적 고충을 저감할 수 있는 노력이 요구된다. 특히, 도덕적 고충을 저감시키기 위해서는 윤리적 조직 분위기 조성을 위한 대책이 필요하고 지속적인 윤리와 청렴교육이 필요하다고 본다. 또한 사회복지행위의 주체간 윤리적 갈등상황에 대한 중재 노력이 필요할 것으로 생각된다.

이런 이론적·정책적 함의에도 불구하고 몇 가지 한계가 지적될 수 있다. 먼저 윤리적 민감성과 직무태도와의 관계이다. 특히, 윤리적 민감성이 높을수록 직무만족도를 높이는 결과는 충분히 예측된 결과인데 비하여, 소진과 이직의도에도 통계적으로 유의미성이 미비하나 정(+)적인 관계를 맺고 있다는 점이다. 윤리적 민감성에 대한 많은 연구에서도 직무태도를 결과변수로 측정 한 연구가 부족하여 이론적 측면에서 해명하기 대단히 곤란한 측면이 있다. 이런 결과는 윤리적 민감성의 측정도구에서 비롯된 것이 아닐까 생각한다. 간호사를 대상으로 개발한 Luzen[98]의 도덕적 민감성 설문지를 수정·보완하여 활용하였는데, 이는 간호행위와 사회복지행위가 매우 유사하고 간호사나 사회복지사는 돌봄의 연속성을 통해서 양질의 돌봄 서비스 전달이라는 근본적인 역할과 기능은 유사하다고[33] 판단했기 때문이다. 후속연구에서는 사회복지실천 현실에 적합한 도구 개발과 더 엄밀한 조사가 요구된다. 이런 한계에도 불구하고 사회복지사가 지각하는 조직차원이나 개인차원의 윤리적 이슈와 내용이 사회복지사의 직무태도에 대한 영향을 실증해냄으로써 인적자원관리를 위한 하나의 지침이 될 수 있다고 판단된다.

참고 문헌

- [1] S. Banks, "Critical Commentary : Social Work Ethics," *British Journal of Social Work*, Vol.38, pp.1238-1249, 2008.

- [2] S. S. Manning, "The Social Worker as Moral Citizen : Ethics in Action," *Social Work*, Vol.42, No.3, pp.223-230, 1997.
- [3] 이강희, "사회복지 종사자들의 사회복지 윤리의식에 관한 연구", 21세기사회복지연구, 제10권, 제2호, pp.59-84, 2013.
- [4] 이세원, "아동보호전문기관 사회복지사의 윤리적 딜레마와 의사결정에 관한 연구", 한국사회복지학, 제60권, 제1호, pp.53-76, 2008.
- [5] 주석진, "학교사회복지 현장에서의 윤리적 갈등에 관한 탐색적 연구", 임상사회사업연구, 제7권, 제2호, pp.45-70, 2010.
- [6] 정기원, "사회복지조직에서의 윤리적 의사결정 : 비판적 사고 모형의 적용", 한국사회복지행정학, 제9권, pp.189-211, 2003.
- [7] 최명민, "사회복지사 윤리적 민감성 검사도구 (SWEST) 개발 및 활용에 관한 연구", 한국사회복지학, 제60권, 제2호, pp.5-28, 2008.
- [8] 주석진, 조성심, "학교사회복지사의 인구사회학적 특성과 윤리관련특성요인이 윤리적 민감성에 미치는 영향", 청소년복지연구, 제14권, 제1호, pp.21-40, 2012.
- [9] 최상훈, 김정아, 권경자, "사회복지사가 지각하는 윤리풍토가 경력몰입에 미치는 영향", 사회복지연구, 제42권, 제1호, pp.55-82, 2011.
- [10] 오승환, "사회복지시설의 윤리경영이 조직몰입에 미치는 영향 : 사회적 바람직함의 매개효과를 중심으로", 한국사회복지행정학, 제17권, 제4호, pp.91-122, 2015.
- [11] 강성경, "이중관계와 관련된 윤리적 딜레마에 대한 교육", 한국사회복지교육, 제12권, pp.31-49, 2010.
- [12] 오승환, 박경일, "윤리경영이 조직이미지에 미치는 영향에 관한 연구 : 조직몰입의 매개효과를 중심으로", 한국지역사회복지학, 제48권, pp.45-75, 2014.
- [13] 강병노, 김한욱, "지역사회에서 사회복지윤리경영모델개발을 위한 질적 사례 연구", 한국사회복지행정학, 제14권, 제3호, pp.105-139, 2012.
- [14] 양옥경, 최명민, "사회복지기관 윤리경영 자가점검지표 개발에 관한 연구", 한국사회복지행정학, 제12권, 제2호, pp.43-77, 2010.
- [15] 최소연, "사회복지시설의 조직윤리에 관한 연구 : 윤리적 리더십, 조직윤리풍토, 조직유효성의 관계", 한국사회복지행정학, 제15권, 제4호, pp.313-344, 2013.
- [16] 김동원, 조남신, "의료사회복지사의 소명의식과 윤리의식에 영향을 미치는 요인에 관한 연구", 한국인사행정학회보, 제11권, 제2호, pp.221-244, 2012.
- [17] 조은희, "사회복지사의 윤리적 행동이 조직성과에 미치는 영향에 대한 집단문화의 매개효과에 관한 연구", 신학과 목회, 제36권, pp.235-262, 2011.
- [18] 김용민, "사회복지사가 인지한 전문적 능력이 윤리적 책임에 미치는 영향", 보건사회연구, 제31권, 제4호, pp.125-153, 2011.
- [19] 조성희, 성정현, "한부모가족복지시설 종사자의 윤리의식이 클라이언트와의 관계에 미치는 영향 : 전문성의 매개효과를 중심으로", 한국사회복지행정학, 제16권, 제3호, pp.259-281, 2014.
- [20] D. C. Menzel, "Ethics Induced Stress in the Local Government Workplace", *Public Personnel Management*, Vol.22, No.4, pp.523-536., 1993.
- [21] R. Deady and J. McCarthy, "A Study of The Situations, Features, and Coping Mechanisms Experienced by Irish Psychiatric Nurses Experiencing Moral Distress," *Perspectives in Psychiatric Care*, Vol.46, No.3, pp.209-220, 2010.
- [22] J. Schluter, S. Winch, K. Holzhauser, and A. Henderson, "Nurses' Moral Sensitivity and Hospital Ethical Climate: A literature review," *Nursing ethics*, Vol.15, No.3, pp.304-321, 2008
- [23] B. Victor and J. B. Cullen, "A Theory and Measure of Ethical Climate in Organizations," *Research in Corporate Social Performance and Policy*, Vol.9, pp.51-71, 1987.

- [24] 김호정, “윤리풍토 인식과 조직몰입, 직무만족의 관계 : 경상남도 행정조직을 중심으로”, 한국행정연구, 제16권, 제4호, pp.255-285, 2007.
- [25] D. R. Denison, “What Is the Difference Between Organizational Culture and Organizational Climate? A Native’s Point of View on a Decade of Paradigm Wars,” *Academy of Management Review*, Vol.21, No.3, pp.619-654, 1996.
- [26] E. D. Raile, “Building Ethical Capital : Perceptions of Ethical Climate in the Public Sector,” *Public Administration Review*, Vol.73, No.2, pp.253-262, 2012.
- [27] B. Victor and J. B. Cullen, “The Organizational Bases of Ethical Work Climates,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.33, pp.101-125, 1988.
- [28] D. M. Mayer, “A Review of the Literature on Ethical Climate and Culture,” Benjamin Schneider, Karen M. Barbera (eds.), *The Oxford Handbook of Organizational Climate and Culture*. London : Oxford University Press. 2014.
- [29] J. R. Rest, “Morality,” in Fravell, J. H. & E. M. Markman(ed.) *Handbook of Child Psychology, Cognitive Development*. N. Y. : John Wiler & Sons, pp.556-629, 1983.
- [30] S. R. Sirin, M. M. Brabeck, A. Satiani, and L. Rogers-Serin, “Validation of a Measure of Ethical Sensitivity and Examination of the Effects of Previous Multicultural and Ethics Courses on Ethical Sensitivity,” *Ethics & Behavior*, Vol.13, No.3, pp.221-234, 2003.
- [31] M. J. Bebeau, J. R. Rest, and C. M. Yamoore, “Measuring Dental Students’ Ethical Sensitivity,” *Journal of Dental Education*, Vol.49, pp.225-235, 1985.
- [32] K. Weaver, J. Morse and C. Mitcham, “Ethical Sensitivity in Professional Practice : Concept Analysis,” *Journal of advanced Nursing*, Vol.62, No.5, pp.607-618, 2008.
- [33] C. Ulrich, P. O’Donnell, C. Taylor, A. Farrar, M. Danis, and C. Grady, “Ethical Climate, Ethics Stress, and the Job Satisfaction of Nurses and Social Workers in the United States,” *Social Science & Medicine*, Vol.65, No.8, pp.1708-1719, 2007.
- [34] K. Lützén, A. Johansson, and G. Nordström, “Moral Sensitivity : Some Differences Between Nurses and Physicians,” *Nursing Ethics*, Vol.7, No.6, pp.520-530, 2000.
- [35] 최도립, 조영선, “윤리적 민감성에 관한 연구 : 대학생을 중심으로”, 한국인사행정학회보, 제10권, 제2호, pp.61-84, 2011.
- [36] S. D. Hunt and S. J. Vitell, “The General Theory of Marketing Ethics: A Retrospective and Revision, *Ethics in Marketing*,” N. Craig Smith and John A. Quelch, (eds.) Homewood, IL: Richard D. Irwin, pp.775-784, 1992.
- [37] J. R. Spark and S. D. Hunt, “Marketing Researcher Ethical Sensitivity : Conceptualization, Measurement, and Exploratory Investigation,” *Journal of Marketing*, Vol. 62 (April 1998), pp.92-109, 1998.
- [38] 최명민, “정신보건사회복지사의 윤리적 민감성 훈련프로그램 개발 및 평가”, *정신보건과 사회복지*, 제20권, pp.182-215, 2005.
- [39] A. Jameton, *Nursing Practice: The Ethical Issues*, Englewood Cliffs, N J: Prentice-Hall; 1984.
- [40] A. Jameton, *Dilemmas of Moral Distress: Moral Responsibility and Nursing Practice*, Clinical Issues Perinat Womens Health Nurs, 1993.
- [41] M. L. Raines, “Ethical Decision Making in Nurses : Relationships among Moral Reasoning, Coping Style, and Ethics Stress,” *JONAS Healthc Law Ethics Regul.*, Vol.2, No.1, pp.29-41, 2000.
- [42] D. C. Wyld and C. A. Jones, “The Importance of Context: The Ethical Work Climate Construct

- and Models of Ethical Decision Making - An Agenda for Research,” *Journal of Business Ethics*, Vol.16, pp.465-472, 1997.
- [43] P. O'Donnell, A. Farrar, K. Brintzenhofszoc, A. P. Conrad, M. Danis, C. Grady, C. Taylor, and M. C. Ulrich, “Predictors of Ethical Stress, Moral Action and Job Satisfaction in Health Care Social Workers,” *Social Work in Health Care*, Vol.46, No.3, pp.29-51, 2008.
- [44] D. C. Menzel, “Ethics Stress in Public Organizations,” *Public Productivity & Management Review*, Vol.20, No.1, pp.70-83, 1996.
- [45] A. K. Nathaniel, “Moral reckoning in nursing,” *Western Journal of Nursing Research*, Vol.28, pp.419-438, 2006.
- [46] B. T. Linda, “Moral Distress in Perinatal Nursing,” *Journal of Perinatal and Neonatal Nursing*, Vol.14, No.2, pp.36-43, 2000.
- [47] M. Corley, P. Minick, R. K. Elswick, and Jacobs, Mary, “Nurse Moral Distress and Ethical Work Environment,” *Nursing Ethics*, Vol.12, No.4, pp.381-390, 2005.
- [48] M. C. Corley, “Nurse Moral Distress: A Proposed Theory and Research Agenda,” *Nursing Ethics*, Vol.9, No.6, pp.636-650, 2002.
- [49] J. Joseph and S. P. Deshpande, “The Impact of Ethical Climate on Job Satisfaction on Nurses,” *Healthcare Management Review*, Vol.22, No.1, pp.76-81, 1997.
- [50] R. L. Sims and T. L. Keon, “Ethical Work Climate as a Factor in the Development of Person-Organization Fit,” *Journal of Business Ethics*, Vol.16, No.11, pp.1095-1105, 1997.
- [51] S. P. Deshpande, “The Impact of Ethical Climate Types on Facets of Job Satisfaction: An Empirical Investigation,” *Journal of Business Ethics*, Vol.15, pp.655-660, 1996.
- [52] H. C. Koh and E. H. Y. Boo, “The Link between Organizational Ethics and Job Satisfaction : A Study of Managers in Singapore,” *Journal of Business Ethics*, Vol.29, pp.309-324, 2001.
- [53] C. H. Schwepker, “Ethical Climate's Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention in the Salesforce,” *Journal of Business Research*, Vol.54, pp.39-52, 2001.
- [54] C. H. Schwepker and M. D. Hartline, “Managing the Ethical Climate of Customer-Contact Service Employees,” *Journal of Service Research*, Vol.7, No.4, pp.377-397, 2005.
- [55] N. Y. Kim and Graham Miller, “Perceptions of the Ethical Climate in the Korean Tourism Industry,” *Journal of Business Ethics*, Vol.82, pp.941-954, 2008.
- [56] M. L. Ambrose, A. Arnaud, and M. Schminke, “Individual Moral Development and Ethical Climate : The Influence of Person - Organization Fit on Job Attitude,” *J. of Business Ethics*, Vol.77, pp.323-333, 2008.
- [57] R. Stewart, S. D. Volpone, D. R. Avery, and P. McKay, “You Support Diversity, but are You Ethical? Examining the Interactive Effects of Diversity and Ethical Climate Perceptions on Turnover Intention,” *Journal of Business Ethics*, Vol.100, pp.581-593, 2011.
- [58] 이학중, 이종건, “조직구성원의 윤리 풍토에 대한 지각과 조직효율성간의 관계에 관한 실증적 연구”, *기업윤리연구*, 제2권, pp.107-129, 2000.
- [59] 김난영, “관광산업 조직윤리풍토가 종사원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, *관광·레저연구*, 제19권, 제4호, pp.87-104, 2007.
- [60] 한필구, 전병호, 강병구, “조직의 윤리풍토와 협조적 노사관계와의 인과관계에 관한 연구”, *산업교육연구*, 제23권, 제2호, pp.267-289, 2009.

- [61] 노윤구, 정면숙, 이영숙, “병원조직의 윤리풍토가 간호사의 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향”, 간호행정학회지, 제19권, 제4호, pp.513-524, 2013.
- [62] 이상수, 이승용, 정인서, “기업윤리풍토가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향관계”, 인사관리연구, 제32집, 제2권, pp.1-21, 2008.
- [63] S. E. Hart, “Hospital Ethical Climates and Registered Nurses’ Turnover Intentions,” *Journal of Nursing Scholarship*, Vol.37, No.2, pp.173-177, 2005.
- [64] F. M. Parker, R. B. Lazenby, and J. L. Brown, “The Relationship of Moral Distress, Ethical Environment and Nurse Job Satisfaction,” *Online Journal of Health Ethics*, Vol.10, No.1, <http://aquila.usm.edu/ojhe/vol10/iss1/2>, 2013.
- [65] 이경우, *윤리경영이 경영성과에 미치는 영향 : 윤리적 조직풍토의 매개 효과*, 동아대학교, 박사학위논문, 2007.
- [66] L. K. Trevino, K. D. Butterfield, and D. L. McCabe, “The Ethical Context in Organizations : Influences on Employee Attitudes and Behaviors,” *Business Ethics Quarterly*, Vol.8, No.3, pp.447-476, 1998.
- [67] J. P. Mulki, J. F. Jaramillo, and W. B. Locander, “Effect of Ethical Climate on Turnover Intention : Linking Attitudinal - and Stress Theory,” *Journal of Business Ethics*, Vol.78, No.4, pp.559-574, 2008.
- [68] J. B. DeConinck, M. B. DeConinck, and D. Banerjee, “Outcomes of an Ethical Work Climate among Salespeople,” *International Journal of Business Administration*, Vol.4, No.4, pp.1-8, 2013.
- [69] 김용순, 권문호, “여행사에서의 윤리적 풍토와 이직의도 : 신뢰와 조직동일시의 매개효과”, *한국콘텐츠학회논문지*, 제11권, 제9호, pp.496-505, 2011.
- [70] G. Luria and D. Yagil, “Procedural Justice, Ethical Climate and Service Outcomes in Restaurants,” *International Journal of Hospitality Management*, Vol.27, pp.276-283, 2008.
- [71] J. B. Babin, J. S. Boles, and D. P. Robin, “Representing the Perceived Ethical Work Climate Among Marketing Employees,” *J. of the Academy of Marketing Science*, Vol.28, No.3, pp.345-358, 2000.
- [72] L. L. Olson, “Hospital Nurses’ Perceptions of the Ethical Climate of their Work Setting,” *Journal of Nursing Scholarship*, Vol.30, pp.345-349, 1998.
- [73] 이은희, 김경호, “사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, *사회연구*, 제16권, 제2호, pp.167-193, 2008.
- [74] 박연희, 주미연, 박미정, “노인복지시설 종사자의 이직의도 영향요인 : 광주·전남지역 노인복지시설 중심으로”, *사회복지정책*, 제36권, 제4호, pp.241-262, 2009.
- [75] 김준환, *사회복지사 이직의도 영향요인에 관한 연구*, 고려대학교, 박사학위논문, 2013.
- [76] 윤혜미, 박병금, “아동학대예방센터 상담원의 소진관련요인에 관한 연구”, *한국사회복지학*, 제56권, 제3호, pp.279-301, 2004.
- [77] 이동수, “종합사회복지관 종사자의 소진요인이 이직의도와 조직시민행동에 미친 영향”, *한국거버넌스학회보*, 제16권, 제2호, pp.129-149, 2009.
- [78] P. D. Wittmer, “Ethical Sensitivity in Management Decision : Developing and Testing a Perceptual Measure Among Management and Professional Student Group,” *Teaching Business Ethics*, Vol.4, pp.181-205, 2000.
- [79] S. A. Yetmar and K. K. Eastman, “Tax Practitioners’ Ethical Sensitivity : A Model and Empirical Examination,” *Journal of Business Ethics*, Vol.26, pp.271-288, 2000.
- [80] A. B. Hamric and L. J. Blackhall, “Nurse - Physician Perspectives on the Care of Dying Patients in Intensive Care Units : Collaboration, Moral Distress, and Ethical Climate,” *Crit Care*

- Med., Vol.35, pp.422-429, 2007.
- [81] A. J. E. Veer, A. L. De Francke, A. Struijs, and D. L. Willems, "Determinants of Moral Distress in Daily Nursing Practice : a Cross Sectional Correlational Questionnaire Survey," *International Journal of Nursing Studies*, Vol.50, No.1, pp.100-108, 2013.
- [82] K. B. DeTienne, B. R. Agle, J. C. Phillips, and Marc-Charles, Ingerson, "The Impact of Moral Distress Compared to other Stressors on Employee Fatigue, Job Satisfaction, and Turnover : an Empirical Investigation," *Journal of Business Ethics*, Vol.110, No.3, pp.377-391, 2012.
- [83] S. H. Hamaideh, "Moral Distress and its Correlates among Mental Health Nurses in Jordan," *International Journal of Mental Health Nursing*, Vol.23, pp.33-41, 2014.
- [84] C. Maslach and S. E. Jackson, "The Measurement of Experienced Burnout," *Journal of Occupational Behaviour*, Vol.2, pp.99-113, 1981.
- [85] F. A. Shoorideh, T. Ashktorab, F. Y. Yaghmaei and H. A. Majd, "Relationship Between ICU Nurses' Moral Distress with Burnout and Anticipated Turnover," *Nurs Ethics*, Vol.22, pp.64-76, 2015.
- [86] L. S. Meltzer and L. M. Huckabay, "Critical Care Nurses' Perceptions of Futile Care and its Effect on Burnout," *American Journal of Critical Care*, Vol.13, No.3, pp.202-208, 2004.
- [87] 한수정, "간호사가 지각하는 도덕적 고뇌와 이직 의도", *한국콘텐츠학회논문지*, 제12권, 제3호, pp.276-284, 2012.
- [88] E. W. Brewer and L. F. Clippard, "Burnout and Job Satisfaction among Student Support Services Personnel," *Human Resource Development Quarterly*, Vol.13, No.2, pp.169-186, 2002.
- [89] 공계순, "지역아동센터 생활복지사의 직무환경과 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구", *한국가족복지학*, 제15권, 제4호, pp.23-48, 2010.
- [90] D. J. Schleicher, S. D. Hansen, and K. E. Fox, "Job Attitudes and Work Values," In S. Zedeck (Ed.), *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Vol.3, pp.137-189, Washington, DC: American Psychological Association, 2011.
- [91] 최소연, 장현숙, "다문화가족지원센터 사회복지사의 업무관련특성과 소진 및 이직의도의 관계", *한국지역사회복지학*, 제43권, pp.297-318, 2012.
- [92] D. S. Menzel, "The Ethical Environment of Local Government Managers," *American Review of Public Administration*, Vol.25, No.3, pp.247-261, 1995.
- [93] J. B. Cullen, B. Victor, and J. W. Bronson, "The Ethical Climate Questionnaire : a Assessment of its Development and Validity," *Psychological Reports*, Vol.73, pp.667-674, 1993.
- [94] J. B. DeConinck, "The Impact of a Corporate Code of Ethics and Organizational Justice on Sales Mangers' Ethical Judgments and Reaction to Unethical Behavior," *Marketing Management Journal*, Vol.13, pp.23-31, 2003.
- [95] J. B. DeConinck, "The Effect of Ethical Climate and Moral Intensity on Marketing Managers' Ethical Perceptions and Behavioral Intentions," *The Marketing Management Journal*, Vol.14, No.1, pp.129-137, 2004.
- [96] J. B. DeConinck, "The Influence of Ethical Climate on Marketing Employers' Job Attitudes and Behaviors," *Journal of Business Research*, Vol.63, pp.348-391, 2010.
- [97] I. Beerli, R. Dayan, E. Vigoda-Gadot, and S. Werner, "Advancing Ethics in Public Organizations : The Impact of an Ethics Program on

- Employees' Perceptions and Behaviors in a Regional Council," *Journal of Business Ethics* Vol.112, No.1, pp.59-78, 2013.
- [98] K. Luzen, *Moral Sensitivity : a Study of Subjective Aspects of the Process of Moral Decision Making in Psychiatric Care*, Doctoral dissertation, Karolinska Institute, Huddinge University Hospital, Stockholm. 1993.
- [99] J. M. Wilkinson, "Moral Distress in Nursing Practice : Experience and Effect," *Nursing Forum*, Vol.23, No.1, pp.16-29, 1987.
- [100] M. C. Corley, "Moral Distress in Critical Care Nurses," *American Journal of Critical Care*, Vol.4, pp.280-285, 1995.
- [101] M. C. Corley, R. K. Elswick, and M. Gorman and T. Clor, "Development and Evaluation of a Moral Distress Scale," *J. of Advanced Nursing*, Vol.33, pp.250-256, 2001.
- [102] A. B. Hamric, C. T. Borchers, and E. G. Epstein, "Development and Testing of an Instrument to Measure Moral Distress in Healthcare Professionals," *AJOB Primary Research*, Vol.3, No.2, pp.1-9, 2012.
- [103] J. Sirilla, *Moral Distress in Nurses Providing Direct Patient Care on Inpatient Oncology Units*, Doctoral dissertation of Ohio State University, 2013.
- [104] W. B. Schaufeli and D. Enzmann, "The Burnout Companion to Study and Practice: A critical Analysis," London: Taylor & Francis, 1998.
- [105] 강정희, 김철웅, "말라크 소진 측정도구 (Maslach Burnout Inventory)의 적용가능성 평가", *성인간호학회지*, 제24권, 제1호, pp.31-37, 2012.
- [106] T. S. Kristensen, M. Borritz, E. Villadsen, and K. B. Christensen, "The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool for the Assessment of Burnout," *Work and Stress*, Vol.19, pp.192-207, 2005.
- [107] C. E. Michaels and P. E. Spector, "Causes of Employee Turnover : A Test of the Mobley, Griffeth, Hand and Meglino Model," *Journal of Applied Psychology*, Vol.67, No.1, pp.53-59, 1982.
- [108] 국가인권위원회, *사회복지사 인권상황 실태조사*, 국가인권위원회, 2013.
- [109] 권혜림, 주재진, "경찰조직의 윤리풍토와 직무만족관계에 대한 조직문화의 조절효과", *한국경찰학회보*, 제16권, 제4호, pp.3-26, 2014.
- [110] B. Victor and J. B. Cullen, "A Theory and Measure of Ethical Climate in Organizations," *Research in Corporate Social Performance and Policy*, Vol.9, pp.51-71, 1987.
- [111] 신건권, *AMOS 20 통계분석 따라하기*, 도서출판 청람, 2013.
- [112] M. Jaafarpour and A. Khani, "Evaluation of the Nurses' Job Satisfaction, and its Association with their Moral Sensitivities and Well-Being," *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, Vol.6, No.10, pp.1761-1764, 2012.
- [113] 최명민, "사회복지윤리교육의 현황 및 효과에 관한 연구 : 윤리적 민감성을 중심으로", *한국사회복지학*, 제61권, 제4호, pp.381-402, 2009.
- [114] 모지환, 이중섭, 문영주, "관료적 조직풍토가 조직몰입에 미치는 영향 : 공직 비윤리행동과 직무만족의 매개효과를 중심으로", *한국지역사회복지학*, 제38권, 제9호, pp.271-300, 2011.

저 자 소 개

전 오 진(Oh-Jin Jun)

정회원



- 2008년 8월 : 호서대학교 대학원 행정학과(행정학박사)
- 2014년 11월 : 단국대학교 공공관리학과 박사후연구원
- 2015년 1월 ~ 현재 : 한국갈등관리연구원 연구위원

<관심분야> : 조직 및 인사관리, 공직윤리, 시민참여

박 선 화(Sun-Hwa Park)

정회원



- 2009년 2월 : 충남대학교 대학원 간호학과(간호학석사)
- 2012년 2월 : 충남대학교 대학원 간호학과(박사과정 수료)
- 2014년 8월 : 순천향대학교 천안병원 근무

▪ 2014년 9월 ~ 현재 : 청암대학교 간호학과 조교수

<관심분야> : 성인간호, 노인간호, 시뮬레이션

박 현 식(Hyun-Sik Park)

정회원



- 1999년 8월 : 서울신학대학교 대학원 사회복지학과(문학석사)
- 2005년 2월 : 대전대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2011년 : Hamburg University of Applied Science(Invited Professor)

▪ 2005년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 노인복지학과 교수

<관심분야> : 사회복지, 노인복지정책, 노인장기요양보험, 노인문화