한국사회복지학
Korean Journal of Social Welfare, Vol. 67, No. 3, 2015. 8, pp. 31-55

언어폭력경험이 이직의도에 미치는 영향과 이용자-제공자 교환관계(CMX)와 직무만족의 매개효과검증

- 건강가정지원센터 일반직과 아이돌봄직의 다집단분석과 잠재평균차이 검증 -

신 용 석
(성균관대학교)
강 태 인[+]
(성균관대학교)
윤 성 은[++]
(성균관대학교)

[요 약]

본 연구는 사회복지서비스 제공자들이 이용자로부터 당하는 언어폭력경험이 이직의도에 미치는 영향을 확인하고, 두 변수의 관계에서 이용자-제공자 교환관계(CMX)와 직무만족의 매개효과를 검증하였다. 더불어 해당 변수들의 관계에서 직종 간에 차이가 있는지를 알아보고자 건강가정지원센터 직원들을 일반직과 아이돌봄직으로 구분하여 다집단분석과 잠재평균차이 분석을 시도하였다.

연구목적을 위해 서울 및 경기지역 건강가정지원센터 56곳에서 근무하는 직원들을 대상으로 전수조사하여 319개의 응답을 최종분석에 활용하였고, 결과는 다음과 같다. 첫째, 사회복지서비스 제공자들의 언어폭력경험과 이용자-제공자 교환관계, CMX와 직무만족 그리고 직무만족과 이직의도 간의 관계는 통계적으로 유의미한 것으로 검증되었다. 둘째, 언어폭력경험과 이직의도 사이에서 CMX와 직무만족이 완전매개역할을 하는 것으로 나타났다. 셋째, CMX와 직무만족을 매개로 하여 언어폭력경험이 이직의도에 미치는 구조적 관계에서 직종 간 차이는 없었으나, 언어폭력경험과 CMX의 잠재평균은 통계적으로 유의미한 차이를 보였다.

이러한 연구결과에 따라 사회복지서비스 제공자들에 대한 언어폭력경험의 부정적 영향을 최소화하고 CMX 질을 높이기 위한 실천적 정책적 방안들을 제언하였다.

주제어: 언어폭력, 이용자-제공자 교환관계(CMX), 이직의도, 건강가정지원센터

[+] 주저자
[++] 교신저자

1. 서론

전통적으로 일반 서비스 조직에서는 이용자와 종업원의 관계에 대한 관심이 높았다. 이는 이용자와 종업원의 관계의 질이 조직의 성과와 밀접한 관련이 있기 때문이다(Bowen and Schneider, 1995). 그런데 최근 일반 서비스 조직 연구결과들은 언어폭력과 같은 불평행동이 이용자와 종업원의 관계의 질을 저하시키는 것으로 보여주고 있다(구자관, 2007; 초필연 외, 2014). 이는 대인업무를 주로 하는 사회복지 서비스 조직에서도 언어폭력이 이용자와 서비스 제공자 관계의 질에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고(박미은, 2007; 김경호·방희명, 2010), 미국 사회복지사 대상 연구(Tully et al., 1993)에서 사회복지사의 62% 그리고 서울시사회복지시설 직원 대상연구(최수찬, 2005)에서 종사자의 53.8%가 언어폭력을 경험했을 만큼 사회복지서비스 조직도 언어폭력에 상당히 노출되어 있음을 보여주고 있다.

한편 건강가정지원센터는 일·가정의 양립을 돕기 위한 보편적 가족복지 서비스를 제공하는 기관 중에 하나로 건강가정지원센터도 직원들도 서비스 제공과정에서 이용자들로부터 언어폭력에 노출될 개연성이 있다. 특히 건강가정지원센터는 아이돌봄 지원사업의 주요 위탁 기관이기도 하다(2014년 아이돌봄 위탁 기관 211개 중 155개가 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터). 이 때문에 건강가정지원센터 내에는 보편적 가족복지 서비스를 제공하는 일반직원과 아이돌봄서비스를 담당하는 직원으로 구분된다. 또한 아이돌봄서비스 담당자의 주요업무는 일종의 콜센터처럼 전화상담을 통해 욕구가 있는 이용자와 아이돌보미를 연계해주는 것이다. 아이돌봄서비스는 민감한 자녀돌봄 관련 서비스이다. 부모들은 자녀를 맡겨야하기 때문에 신중할 수밖에 없고 한정된 이용시간 때문에 서비스 선택에 예민할 수밖에 없다. 또한 부모들은 민간돌봄서비스에 비해 국가가 제공하는 아이돌봄서비스가 비용이 적게 들면서도 더 질 높은 서비스를 제공한다는 기대 때문에 늘 대기자가 있을 만큼 이용자들의 서비스 욕구가 높은 편이다. 그러나 기대한 만큼 서비스를 제공받지 못하는 경우, 법률에 의해 주어지는 보편적 가족서비스를 제공받지 못한다는 박탈감으로 인해 서비스에 대한 불만이 일반 서비스보다 클 수밖에 없다. 더불어 아이돌봄서비스는 맞벌이 부부 등을 고려하여 서비스를 연계하는 직원들을 직접대면을 하지 않고 온라인과 전화상담으로 연계하다보니 서비스 내용에 대해 사소한 오해가 생기는 경우, 부모들에 의한 민원제기와 언어폭력이 빈번히 발생하는 형편이다. 이 때문에 아이돌봄직 직원들은 언어폭력을 경험할 개연성이 일반직 직원들보다 상대적으로 높을 것으로 예측된다.

사실 사회복지서비스의 질은 종사자들에 의해 결정되는 부분이 많다(신중환·김정우, 2013). 왜냐하면 사회복지서비스 특성상 종사자들이 서비스 생산자 역할과 서비스를 전달하는 제공자 역할을 동시에 수행하기 때문이다. 이 때문에 사회복지서비스 기관에서 이용자를 만나는 최접점 종사자들의 역할은 그 기관의 성과의 시작과 끝이라고 해도 과언이 아니다. 문제는 언어폭력경험이 사회복지 서비스 제공자들로 하여금 직무태도에 부정적인 영향을 끼칠 뿐만 아니라 이직으로 이어져 조직효과성에 상당한 저해요소가 될 수 있다는 점이다. 특히 어느 조직이나 직원의 장기근속을 통한 서비스의 질의

향상이 중요하지만 무형의 서비스를 제공하는 사회복지서비스 기관의 경우 직원의 전문성과 업무에 대한 숙련도 및 이용자에 대한 깊은 이해가 필요한 사업 특성상 직원들의 장기근속이 매우 중요하다. 그런데도 경기도 건강가정지원센터장협의회 내부자료(신용석 외, 2014)에 따르면 건강가정지원센터 직원들의 평균근속년수는 3년 미만으로 한국근로자 평균 5년7개월(통계청, 2014), 서울시 사회복지사 4년(서동명, 2013)에 비해 현저히 낮은 편이다. 이처럼 다른 사회복지서비스 기관에 비해서 건강가정지원센터 직원들의 이직률이 상대적으로 높다는 것은 언어폭력경험이 이직의도에 어떤 영향을 미치는지를 반드시 확인해야 하는 실천적 필요성을 제기한다.

한편, 언어폭력과 이직의도의 관계에 관한 기존 연구들은 두 변수 사이에 심리적 요인의 매개효과를 검증하는데 주력해 왔다. 이는 언어폭력이 부당한 폭력적 말을 사용해서 상대방에게 정서적인 강제력을 행사하여 정당한 이유가 없이 당하는 사람에게 굴욕감을 주고, 심리적으로 우울증 자존감 손상을 경험하며 시간이 지나도 쉽게 해결되지 않는 분노감이나 부정적 감정을 갖게 하기 때문이다(박경현, 2001; Hadley, 1990; Oscardi and Leary, 1994). 실제로 구자관(2007)의 연구에서는 고객들로부터 언어폭력을 경험한 서비스 제공자들이 분노와 소진을 경험하고 결국 이직의도로 이어진다고 보고하였다. 또한 직접적인 대면서비스가 아닌 콜센터 상담원을 대상으로 한 남유신(2014)의 연구에서도 언어폭력경험이 분노와 소진이라는 심리적 요인을 매개로 사회복지 서비스 제공자의 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

그러나 여기서 언어폭력경험과 이직의도 사이에 분노와 소진과 같은 직원들의 내부 심리적 요인만이 매개역할을 할 것인가라는 의문이 생긴다. 왜냐하면 사회복지 서비스 제공자는 이용자와의 외부적 서비스 관계에서 언어폭력을 경험한다고 보면, 이는 언어폭력이 서비스 접점의 이용자와 제공자의 관계에 매우 부정적인 영향을 미쳐 결국은 직원 스스로의 업무에 대한 직무만족이 낮아질 수 있고 이는 곧 이직의도로 이어질 수 있다는 추론이 가능하기 때문이다. 이러한 추론을 바탕으로 본 연구는 언어폭력과 이직의도 관계에서 외부적 요인으로서 이용자-제공자의 교환관계(customer-member exchange: CMX)와 직무만족이 어떤 매개역할을 하는지 확인해 보고자 한다.

한편 최근에 기존 일반서비스조직에서는 서비스 품질이나 조직성과와 밀접한 관련성을 고려하여 CMX에 관한 연구가 활발히 진행되었다(윤만희, 2009; 김인웅, 2010; 이지환, 2012). 윤만희(2009)는 기존의 조직연구에서 활발히 논의된 상사-종업원의 교환관계(leader-member exchange: LMX)를 기반으로 CMX 개념을 도출하였다. 그는 CMX를 일종의 사회적 화폐(social currencies)로 보고 CMX가 직무만족과 같은 직무태도에 중요한 영향을 미칠 수 있음을 확인했다. 또한 골프장 캐디를 대상으로 한 이지환(2012)의 연구에서는 CMX가 직무만족에 통계적으로 정적인 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 외식산업종업원을 대상으로 한 김인웅(2010)의 연구에서도 CMX의 질에 따라 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 밝힌 바 있다.

그런데 언어폭력과 이직의도 관계에서 CMX와 직무만족의 매개효과 검증과 관련해서 기존 CMX와 관련한 기존 연구들에서는 다음과 같은 두 가지 한계점이 있다. 첫째로 지금까지 CMX에 영향을 미칠 수 있는 변수들에 대한 별도의 연구가 거의 없었다. 그러나 언어폭력에 부착된 고객의 부정적 감정이 교환관계에 있는 서비스 제공자의 감정에도 전염되어 자연스럽게 교환관계의 질을 저하시킬

수 있다. 이로 인해 서비스 제공자가 지각한 CMX에도 부정적인 결과로 이어질 수 있다고 유추해 본다면, 언어폭력과 CMX의 관계를 검증해볼 필요가 있다. 둘째로 기존의 CMX 관련 연구에서는 CMX가 이직의도에 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구가 없었다. 다만 윤만희와 박정준(2005)은 '고객'을 '외부의 상사' 혹은 대체리더십(substitute for leadership)이라고 전제하고 LMX에서 CMX를 개념을 도출한 바 있는데, LMX와 직무태도(직무만족, 이직의도)와의 관계를 통해 CMX와 이직의도와의 관계를 유추해볼 수 있다. 장현아와 최애경(2007)은 상사-비서 교환관계(LMX)가 직무만족을 매개로 이직의도에 영향을 미친다는 것을 확인했는데, 이러한 선행연구에 근거하여 CMX가 직무만족을 매개로 이직의도와의 관계를 확인해보고자 한다. 이를 통해 본 연구는 CMX의 선행변수를 발견하고 CMX가 이직의도에 미치는 영향을 확인함으로써 향후 종사자와 관련된 서비스 질과 조직효과성에 관련된 연구에서 일정한 학문적 기여를 할 수 있을 것으로 기대된다.

마지막으로 본 연구는 건강가정지원센터 직원들의 언어폭력경험이 이직의도와의 관계와 CMX와 직무만족의 매개효과 검증과정에서 건강가정지원센터 직원들을 다양한 욕구를 직접 대면하여 이용자에게 서비스를 제공하는 일반직과 주로 전화연결을 통해 서비스를 제공하는 아이돌봄직으로 구분하여 각각 업무특성에 따라 그 경험이 차이가 나는지 확인해보고자 한다. 이를 통해 직종 간에 언어폭력경험과 CMX, 직무만족, 이직의도에서 유의미한 차이가 난다면, 향후 조직효과성 제고와 서비스 질 향상을 위해 고려해야 할 실천적·정책적 방안을 제시할 수 있을 것으로 기대한다.

2. 이론적 배경

1) 이용자-제공자 교환관계(customer-member-exchange: CMX)

조직의 성과를 결정짓는 핵심적인 요소 중에 하나가 인적자원관리라는 것은 주지의 사실이다(김순희·이용일, 2009). 이 때문에 일반서비스 조직 종업원의 직무관련 태도 행위와 관련된 연구들이 광범위하게 이루어져 왔다(Heskett et al., 1997). 특히 근래에는 직무관련 태도와 행위를 넘어서 서비스 접점에서 종업원들이 교환관계의 중요성이 부각되고 있다. 왜냐하면 서비스 제공자들의 직무관련 태도와 행위는 독립적인 것이 아니고 서비스 제공과 관련된 다양한 교환관계 속에서 발생하기 때문이다(이지환, 2012; Bowen and Schneider, 1995). 교환관계와 관련된 선행연구들은 종업원들이 직무수행과정에서 상사와의 교환관계(LMX: leader-member exchange)와 조직후원인식(POS: perceived organizational support)에 대한 논의를 중심으로 종업원이 상사 그리고 조직과의 원만한 교환관계를 통해 어떤 업무성과를 가져오는지에 관한 연구가 주류를 이루고 있다(서재현, 2000; 최소연, 2005; 오선균, 2010; 정대용·조철호, 2010; 고환상·서재현, 2012; Graen and Uhi-Bien, 1995; Liden and Maslyn, 1998).

한편 최근에는 LMX와 POS는 내부적 교환관계 못지않게 종업원이 고객과 맺는 외부적 교환관계

에 대한 관심이 집중되고 있다(윤만희, 2009; 김종우, 2012; 이지환, 2012). 왜냐하면 서비스는 서비스 접점에서 생산과 소비와 품질관리가 이뤄지기 때문에 종업원과 고객과의 관계가 직무성과와 밀접한 관련이 있기 때문이다. 윤만희(2009)는 고객과 종업원의 교환관계(CMX: customer-member exchange)는 고객들과의 접촉을 통한 상호작용을 통해 형성된다고 했다. 사회복지에서 자주 거론되는 클라이언트와 워커 사이의 '라포(rapport)'개념(Gremler and Gwinner, 2000) 혹은 고객과 종업원 사이에 긍정적 관계를 표현하는 소위 '거래우정'(commercial friendship)(Price and Arnould, 1999)과 맥락을 같이하는 CMX 개념은 사회교환이론을 이론적 배경으로 하고 있다.

사회교환이론에 따르면 모든 교환관계는 기본적으로 경제적 혹은 사회적 원칙에 의해 설명된다고 할 수 있다. 특히 사회적 관계에서 상대방에게 선의를 베풀면 상대방도 나에게 좋은 것으로 보답할 것이라는 기본적인 믿음을 바탕으로 성립한다고 보았다. 이것을 가리켜 호혜의 규범(norm of reciprocity)이라고 하는데(Blau, 1964), 사람들은 누군가로부터 긍정적인 호의를 받게 되면 그에 걸맞은 좋은 것으로 되돌려 갚아야 한다는 심리적 의무감을 갖게 된다는 것이다(Gouldner, 1960). 호혜의 규범을 교환관계(CMX)에 적용해 보면 고객과 종업원은 주어진 서비스 형식과 내용에서 상호적 교환관계를 맺는다고 볼 수 있고, 교환관계의 질, 즉 고객과 종업원 간에 보여주는 태도와 행위에 따라서 서비스의 품질 수준이 결정될 수 있다는 것이다. 호혜적 교환관계를 유지할수록 서비스 품질도 높아지고, 고객의 충성도가 함께 높아짐으로 서비스 교환관계에 선순환이 가능하다고 할 수 있다. 반면에 서비스 교환관계에 부정적 감정이나 태도가 개입되는 경우 서비스의 품질 저하와 고객의 서비스 재구매를 기대하기 어렵게 되어 조직업무 성과에 악영향을 끼칠 수 있게 된다(배병렬·이민우, 2001). 결국 CMX 개념은 서비스 접점에서 경험하는 고객의 태도와 행위, 그리고 서비스 관계에서 자신이 해야 하는 역할에 대한 종합적인 판단이 삽입된 개념이다. 이 때문에 윤만희(2009)는 기존의 상사와 종업원의 교환관계(LMX, leader-member exchange), 팀과 종업원의 교환관계(TMX, team-member exchange)를 고객과 종업원으로 확장시켜 종업원이 이용자와 주고받는 교환관계(CMX)를 고안하였다. 그리고 그는 CMX를 '종업원이 고객과의 상호작용에 대한 종업원의 정신적 종합 혹은 요약으로서 장·단기적인 시간에 걸쳐 형성된 일반화된 느낌'이라고 정의하였다. 이후 CMX는 다양한 일반서비스직 종업원들에 관한 연구들(김종우, 2012; 이지환, 2012)에서 활용되었고, 학교조직을 대상으로 한 송란호(2012)의 연구에서 사용하였으나, 사회복지서비스 조직에서 연구는 거의 없었다. 이에 본 연구에서는 CMX를 '사회복지서비스 제공자가 이용자와의 상호작용에 대해 지각한 느낌'으로 정의하여 검증하고자 한다.

2) 언어폭력경험과 CMX의 관계

Uhl-Bien 외(2000)는 고객과의 관계에서 존경, 신뢰, 의무감 등이 중요한 부분을 차지한다고 한다. 박정준(2003)은 서비스 종업원들의 교환관계의 하위변인으로 존중과 신뢰요인, 감성, 좋아함 요인, 협조요인으로 설정하여 측정했고, 송란호(2012)는 교사와 학생 간에 정서적 친밀감을 CMX 하위구성요소의 하나로 언급한 바 있다. CMX가 긍정적 감정과 태도들로 구성되고 있음을 보여준다. 이 때문에

Bowen과 Schneider(1995)도 고객의 좋은 감정은 종업원의 감정을 전염시키고 이들의 향후 행동에도 중대한 영향을 미친다고 지적한 바 있다. 이점에 착안하여 윤만희(2009)는 역시 고객의 긍정적인 태도와 감정에 대한 종업원의 평가에 따라 CMX 구성과 수준이 달라 질 수 있다고 말한다.

그러나 현실적으로 서비스 접점에서 이용자와 종업원 간에 긍정적인 감정과 태도만 교환한다고 보기 힘들다. 예를 들어 고객의 언어폭력이나 불평행동은 종업원에게 부정적인 감정을 유발시킬 수 있고(이환의, 2008; 초필연 외, 2014), 서비스 접점에서 경험한 사건의 맥락에 따라 감정반응이 달라질 수 있기 때문에, 종업원이 지각한 CMX는 부정적·긍정적 감정요소가 함께 포함되어 있다고 보는 것이 더 바람직하다. 따라서 CMX에 대한 더 올바른 이해를 위해서는 CMX에 영향을 미치는 사건이나 경험들에 대한 연구가 필요하다. 그런데 CMX에 대한 기존연구(윤만희, 2009; 김인웅, 2010; 김종우, 2012; 이지환, 2012)에서는 CMX에 영향을 미치는 사건이나 경험에 대한 검증이 없었을 뿐더러 CMX 자체가 긍정적인 하위요소만을 가지는 것으로 전제한 한계가 있었다. 이에 본 연구에서는 서비스 제공자의 부정적 감정을 유발시키는 대표적인 경험 중에 하나인 언어폭력경험이 서비스 제공자가 지각한 CMX에 어떤 영향을 미치는지 검증해 보고자 한다.

한편, 언어폭력경험은 서비스 제공자들이 경험하는 대표적인 직무스트레스 요인 중 하나로 알려져 있다(Dormann and Zapf, 2004). 언어폭력은 부당한 폭력적 말을 사용해서 상대방에게 정서적인 강제력을 행사하여 정당한 이유가 없이 굴욕감을 주고 품위를 떨어뜨리는 행위(박경현, 2001)로써, 서비스 제공자들은 이용자의 언어폭력으로 인해 굴욕감을 느끼거나 자아존중감을 손상받기 쉽다(Hadley, 1990). 더욱이 Oscardi와 Leary(1994)는 언어폭력의 빈도에 따라 우울과 자존감의 손상이 비례적 상관관계를 가지며, 시간이 지나도 부정적인 감정이 쉽게 해결되지 않는다고 말한다. 마찬가지로 서비스 교환관계에서 언어폭력과 같은 부정적인 경험은 감정적 고갈과 정서적 소진을 가져오고 낮은 성취감과 낮은 직무만족과 함께 결국 이직(移職)으로 이어지는 경우가 많다(Maslach et al., 2001; Brewer and Clippard, 2002). 구자관(2007)의 연구에서는 고객들로부터 언어폭력을 경험한 카지노 딜러들이 분노와 소진을 경험하고 결국 이직의도로 이어진다고 보고하였다. 또한 직접적인 대면서비스가 아닌 콜센터 상담원을 대상으로 한 남유신(2014)의 연구에서도 언어폭력경험이 분노와 소진을 매개로 종업원의 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 언어폭력은 고객 자신에게도 부정적인 감정을 가져온다. 그 결과 언어폭력에 부착된 고객의 부정적 감정이 교환관계에 있는 종업원의 감정에도 전염되어 자연스럽게 교환관계의 질을 저하시키고 이로 인해 종업원이 지각한 CMX에도 부정적인 결과로 이어질 수 있다고 유추해볼 수 있다.

사실 일반조직뿐만 아니라 사회복지서비스 조직의 직원들도 이용자들로부터 언어폭력을 종종 경험한다. 다수의 선행연구는 사회복지서비스 조직에서 이용자의 언어폭력은 다른 유형의 폭력보다 더 빈번히 발생한다고 보고하고 있다(최수찬, 2005; Tully et al., 1993; Newhill et al., 2003). 문제는 일반조직과 마찬가지로 사회복지서비스 제공자들 역시 언어폭력경험을 통해 감정적 고갈과 소진을 경험한다는 것이다. 김태현(2008)은 노숙인 복지시설에 근무한 종사자들이 이용자들로부터 당한 언어폭력경험 등이 감정적 고갈과 소진에 유의미한 영향을 미치는 것을 확인했다. 또한 이정은과 조영은(2008)의 연구에서는 이용자의 폭력을 경험한 사회복지 서비스 제공자들이 스트레스와 소진을 경험하고 결

국 조직몰입에 실패해 이직의도에까지 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

이에 본 연구는 건강가정지원센터 서비스 제공자들의 언어폭력경험이 CMX와 직무만족을 매개로 이직의도에 어떤 영향을 미치는지 확인해 보고자 한다. 특히 언어폭력에 노출된 빈도가 높을수록 종업원들의 감정적 손상이 많고 결과적으로 직무수행에 부정적인 영향을 미친다는 선행연구(구자관, 2007; 남유신, 2014; Oscardi and Leary, 1994)에 착안하여, 실제 건강가정지원센터 내에 아이돌봄직과 일반직 직원들이 그 업무특성의 차이로 인해 서비스 제공과정에서 이용자로부터 경험하는 언어폭력 정도가 다를 것으로 보고, 집단분석을 통해 두 집단 간에 언어폭력경험이 어떻게 다른지 그리고 언어폭력경험이 직원들이 지각한 CMX와 직무만족을 매개로 이직의도로 가는 경로에 집단 간에 어느 정도 차이가 있는지도 확인해 보고자 한다.

3) CMX와 직무수행과의 관계

한편, 서비스 제공자들은 이용자로부터 긍정적인 호의를 받게 되면 보답해야 한다고 생각한다(Cole et al., 2002). 윤만희(2009)는 사회교환이론에 근거하여 CMX에서 주고받는 호의나 양질의 제공물로 일종의 사회적 화폐(social currencies)로 보았다. 즉 종업원 입장에서 교환 상대방에게 제공할 수 있는 사회적 화폐를 고객만족, 직무만족, 몰입, 신뢰, 호의와 같은 태도적 화폐(attitudinal currencies)와 이직감소, 혁신, 역할 외 행위, 서비스 수행과 같은 행위적 화폐(behavioral currencies)로 구분하였다. 이 중에 본 연구에서는 사회복지서비스 제공자가 지각한 이용자와의 교환관계(CMX)가 태도변수인 직무만족과 행위변수인 이직의도와 어떠한 관련을 맺고 있는지를 검증해 보고자 한다.

(1) CMX와 직무만족

직무만족(Job satisfaction)은 조직구성원이 자신의 직무에 대해 가지는 태도로서 조직성과에 영향을 미치는 중요한 개념이라 할 수 있는데(Fisher, 2000), 서비스 교환관계의 질에 따라 직무만족에 영향을 미칠 것이다. 전통적으로 직무만족은 해당 직무가 개인의 가치를 얼마나 만족시켜 주는지에 살피는 인지적 요소를 중요하게 생각했다(Judge and Ilies, 2004), 최근에는 인지적 요소 못지않게 직무만족에서 정서적 요소가 점점 더 부각되고 있다(Brief and Weiss, 2002). 이 때문에 Locke(1969) 역시 직무만족을 가리켜 종업원이 자신의 직무에 대해 가지는 즐거운 감정 상태라고 말한다.

한편 Bowen(1983)은 종업원이 고객으로부터 팁이나 칭찬 등의 양질의 긍정적 감정 보상을 받는 경우 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 말한 바 있는데, 이와 같은 긍정적 감정 보상은 CMX의 구성요소가 될 수 있다. 즉 긍정적인 감정은 종사자들의 자신들의 업무를 유쾌하고 훌륭하게 수행할 수 있게 해줄 수 있다고 보는 것이다(Bowen and Schneider, 1995). 이에 기초하여 윤만희(2009)는 호텔과 레스토랑에서 근무하는 서비스 종업원 700명을 대상으로 한 연구에서 다양한 교환관계(LMX, TMX, CMX)들과 직무만족과의 관계를 확인하였다. 그는 상사로부터 칭찬이나 인정을 받는 LMX가 종업원의 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것처럼(장현아·최애경, 2007; 지계웅, 2009), CMX 역시 종업원의 직무수행에 영향을 미칠 것이라고 했다. 특히 서비스 종업원에게 고객은 '상사'

와 같은 아니 어느 때는 상사보다 오히려 더 상사 같은 '외부의 상사' 혹은 대체리더십(substitute for leadership)이라고 생각할 수 있다. 그러한 고객들로부터 칭찬이나 인정을 받게 되는 양질의 사회적 교환은 종업원의 내적 동기를 유발시켜 성공적인 직무성과로 이어질 수 있다고 보았다(윤만희·박정준, 2005). 이후 김인웅(2010)은 호텔종사원들을 대상으로 한 연구에서 LMX와 TMX를 비롯하여 CMX가 임파워먼트를 매개로 직무만족에 유의미한 영향을 미친다고 보고하였고, 이지환(2012)의 골프장 캐디를 대상으로 연구에서도 종업원들이 지각하는 CMX가 직무만족에 긍정적 영향을 미친다고 확인했다. 그러나 사회복지서비스 분야에서 CMX와 서비스 제공자의 직무수행과의 관계를 검증한 연구가 거의 없었다. 이점에 착안하여 본 연구는 건강가정지원센터 직원처럼 사회복지서비스 제공자가 지각한 CMX가 직무만족과 어떤 관계를 갖는지를 확인해 보고자 한다.

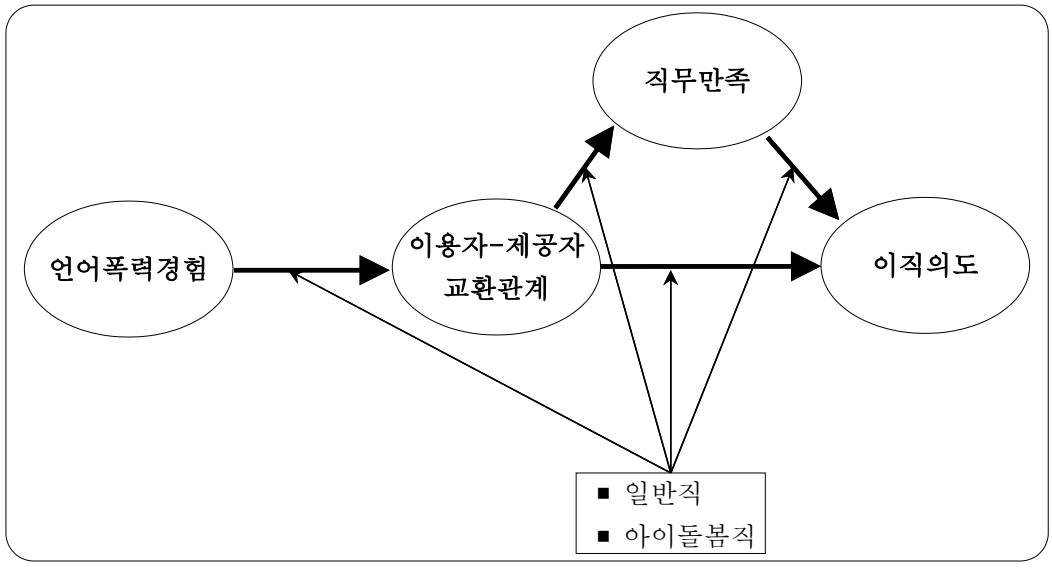
(2) CMX와 이직의도

이직의도는 현재 일하는 조직을 기회가 주어지면 언제라도 조직을 떠나려 하는 마음의 자세를 표출하는 것이라 할 수 있다(Iverson, 1992). 일찍부터 이직의도는 이직의 직접적인 선행요인으로 이직의도와 실제 이직 간에 유의미한 정적 관계가 있는 것으로 알려져 있다(Bluedorn, 1982). 물론 종업원들이 이직의도가 있다고 해서 모두 이직으로 이어지는 것은 아니다. 그러나 잦은 이직은 조직구성원의 업무연속성을 떨어뜨리고, 이에 따른 서비스품질 저하로 이어져 조직에 미치는 부정적 영향을 고려해 볼 때, 조직구성원이 이직의도를 갖는 것 자체가 문제가 될 수 있다.

그렇다면 CMX와 이직의도는 어떤 관련이 있을까? 이직의도에 다양한 선행변수가 있으나 직무만족이 이직의도 영향을 미친다는 것은 이미 잘 알려진 사실이다(Mobley et al., 1979; Michaels and Spector, 1982). 또한 앞서 살핀 것처럼 CMX가 직무만족에 유의미한 영향을 미친다는 연구 결과는 많이 있었다(윤만희, 2009; 김인웅, 2010; 이지환, 2012). 그러나 CMX와 이직의도의 관계를 바로 확인한 연구는 지금까지 거의 없었다. 다만 고객을 '외부의 상사' 혹은 대체리더십(substitute for leadership)이라고 전제했던 연구들(윤만희·박정준, 2005; 윤만희, 2009)의 제안에 따라 LMX와 직무태도(직무만족, 이직의도)와의 관계를 통해 CMX와 이직의도와의 관계를 유추해볼 수 있다. 먼저 장현아와 최애경(2007)의 연구에서 상사-비서 교환관계(LMX)가 이직의도에 유의미한 수준에서 영향을 미치기도 하고 직무만족을 매개로 이직의도까지 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 전수진과 구관모(2003)의 연구에서는 비서와 상사간의 교환관계(LMX)가 직무만족에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났으나 LMX가 이직의도에 바로 영향을 미치는 것은 아니었다. 천순덕 외(2006)의 연구에서도 LMX가 이직의도에 바로 영향을 미치지 않고 직무만족을 매개로 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 혼재된 선행연구결과를 재확인하기 위해 본 연구는 건강가정지원센터 서비스 제공자가 지각한 CMX가 이직의도의 관계와 함께 두 변수사이에 직무만족의 매개효과도 함께 확인해 보고자 한다.

4) 연구 가설 및 연구모형

앞에서 언급한 이론 및 선행연구 검토를 토대로 건강가정지원센터 서비스 제공자의 언어폭력경험이 이직의도와의 관계에서 이용자-제공자의 교환관계와 직무만족이 어떠한 역할을 하는지를 밝히고자 연구모형을 다음과 같이 제시하였다. 언어폭력경험은 이용자-제공자의 교환관계와 직무만족을 통해 이직의도에 간접적인 영향을 미치는 것으로 파악하였으며, 이러한 영향력과 특성은 건강가정지원센터의 담당업무의 특성상 일반직과 아이돌봄직 간 차이가 나타날 것으로 예측되기에 이를 검증하기 위한 연구모형과 가설을 다음과 같이 설정하였다.



〈그림 1〉 연구 모형

[가설 1] 언어폭력경험은 이용자-제공자 교환관계(CMX)에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 2] 이용자-제공자 교환관계(CMX)는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 3] 이용자-제공자 교환관계(CMX)는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 4] 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 5] 언어폭력 경험은 이용자-제공자 교환관계(CMX)와 직무만족을 매개로 하여 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

[가설 6] 언어폭력 경험과 이용자-제공자 교환관계(CMX), 직무만족, 이직의도 간의 관계는 건강가정지원센터의 일반직과 아이돌봄직 집단 간 차이가 있을 것이다.

[가설 7] 건강가정지원센터의 일반직과 아이돌봄직 집단 간 이용자-제공자 교환관계(CMX), 직무만족, 이직의도 잠재평균은 차이가 있을 것이다.

3. 연구방법

1) 연구대상 및 자료수집

본 연구의 조사대상은 서울 및 경기지역에 위치한 건강가정지원센터 56곳에서 근무하는 직원들이다. 서울 25곳, 경기도 31곳 총 56개 기관을 모두 전수 조사하기 위해서 일부 센터장과의 포커스 면접을 통해 설문지의 타당도를 검증받았으며, 한차례 예비조사를 거쳐 설문지를 수정한 뒤, 최종설문지로 확정하였다. 자료 수집을 위한 도구는 자기기입식 설문지이며, 조사를 시작하기에 앞서 각 기관의 센터장과 직원들에게 본 연구의 목적과 취지를 충분히 설명하고 동의를 구하였으며 자발적 참여와 비밀보장을 설명하였다. 설문조사는 2014년 4월과 5월에 걸쳐 진행되었으며, 설문지를 배부한 56개 기관 가운데 서울 24개 기관과 경기 24개 기관이 조사에 응답(85.7%)하였으며, 회수된 설문지 319개 가운데 답변이 불성실하여 사용하기에 어려운 자료를 제외하고 본 연구에서는 312부가 사용되었다.

2) 변수의 정의 및 측정도구

(1) 언어폭력경험

본 연구에서의 언어폭력경험은 사회복지서비스 제공자가 대면 혹은 전화상담 업무 중에 이용자로부터 경험하는 폭력적인 언어표현으로 정의하며, 언어폭력경험을 측정하기 위해 최수찬(2005), 구자관(2007), 남유신(2014)의 선행 연구에서 사용한 문항들을 기초로 하여 활용하였다. 이들의 측정문항은 서로 유사한 문항들로 구성되었기 때문에 본 연구에 적합하도록 유사한 문항들을 분류, 선별한 3개 문항을 건강가정지원센터 현장에서 발생하는 언어폭력으로 재구성하여 측정에 사용하였다. 문항은 5점 척도로, 언어폭력경험의 정도를 '전혀 없다(1점)'~'매우 자주 경험한다(5점)'의 빈도로 응답하도록 구성하였다. 따라서 빈도 점수가 높을수록 언어폭력경험의 수준이 높은 것을 의미한다. 신뢰도 계수는 .886으로 나타났다.

(2) 이용자-제공자 교환관계(CMX)

이용자-제공자 교환관계(CMX)는 '사회복지서비스 제공자가 이용자와의 상호작용에 대해 지각한 느낌'으로 정의한다. 본 연구에서는 윤만희(2009)가 기존의 상사와 종업원의 교환관계(LMX, leader-member exchange)와 팀과 종업원의 교환관계(TMX, team-member exchange)를 활용하여 개발한 도구를 김종우(2012)가 자신의 연구에 맞게 타당성을 입증한 CMX 척도를 이용하였다. 이 척도는 이용자가 서비스 제공자에게 보이는 전문가적 존중, 칭찬, 신뢰, 호의, 우정 등의 5문항으로 구성되었고, 본 연구에서의 신뢰도는 .912이다.

(3) 직무만족

직무만족은 조직구성원이 자신의 직무에 대해 가지는 정서적인 태도로 정의하며, 본 연구에서는 Brayfield와 Rothe(1951)의 직무만족지표(Job Satisfaction Index)를 7차 한국노동패널에서 한국 실정에 맞도록 활용된 '전반적 직무만족 지표'를 사용하였다. 타당성이 검증된 5문항으로 구성되었으며 본 연구에서의 신뢰도 계수는 .920으로 나타났다.

(4) 이직의도

본 연구에서의 이직의도는 현재 일하는 조직을 떠나려는 조직구성원의 태도로 정의하며, Becker(1992)가 개발하고 조영숙(1999)이 번역 사용한 척도를 사용하였다. 이 척도는 사회복지서비스 분야에서 김성희(2001)와 원도연(2014)에 의해 타당성이 입증되었으며, 리커트 5점 척도로 총 4문항으로 구성되었다. 본 연구에서의 신뢰도 계수는 .862로 나타났다.

3) 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 22와 AMOS 22를 활용하여 분석하였으며, 우선 자료가 결측치(missing value)을 포함하고 있으므로, 이를 통계적으로 대체(imputation) 하였다. 결측치는 결측여부가 자료내의 다른 변수의 값과 관련이 있는 MAR(missing at random)을 가정하므로 편향과 왜곡의 문제를 최대한 극복할 수 있는 다중 대체(multiple imputation)법으로 대체 하였으며 이를 위해서는 Mplus 7.2 프로그램을 이용하였다. 조사대상자의 일반적 특성을 확인하기 위해 기술통계분석과 빈도분석을 실시하였으며, 측정도구의 신뢰도 검증을 위해서 내적일관성검증(Cronbach's Alpha)을 하였다. 변수들의 왜도, 첨도를 통하여 다변량 정규성을 확인하였으며 가설 검증을 위해서 구조방정식모형분석을 실시하였으며, 모형의 적합도를 평가하기 위해서 간명성과 명확한 해석기준이 확립된 적합도 지수를 적용하였다(김주환 외, 2009). 또한 연구모형에서 제시된 변인들 간의 매개효과를 검증하기 위해서 간접효과에 대한 신뢰구간을 설정하여 유의성을 검증하는 부트스트래핑의 신뢰구간(bias-corrected)을 이용하였다. 그리고 건강가정지원센터에서 근무하는 직원의 일반직과 아이돌봄직에 따른 구조관계의 차이를 검증하기 위해서 집단별로 경로계수의 차이를 검증하는 다집단분석(multi-group analysis)을 실시하였으며, 직종 간 각 잠재변인의 차이 검증을 위해서는 측정오차를 통제하여 잠재변인의 평균을 직접 비교가 가능한 잠재평균분석을 하였다.

4. 연구결과

1) 연구대상자의 일반적 특성

〈표 1〉 일반적 특성

(n=312)

구분		빈도(명)	%	평균	표준편차
성별	남성	17	5.4	-	-
	여성	295	94.6		
혼인상태	미혼	197	63.1	-	-
	기혼	111	35.6		
	기타	3	1.0		
연령	20대	150	48.1	32.14	7.880
	30대	103	33.0		
	40대	47	15.1		
	50대 이상	12	3.8		
학력	고졸 이하	2	.6	-	-
	전문대졸 이하	23	7.4		
	대졸 이하	198	63.5		
	대학원재학 이상	89	28.5		
현 조직 근무기간	6개월 미만	48	15.4	26.91 (개월)	22.031
	6개월 이상 1년 미만	29	9.3		
	1년 이상 3년 미만	144	46.2		
	3년 이상	91	29.2		
담당업무	일반직	197	63.1	-	-
	아이돌봄직	115	36.9		

조사대상자의 성별의 경우 남성이 17명(5.4%), 여성이 295명(94.6%)으로 나타나 여성이 비율이 압도적으로 높은 것으로 나타났다. 혼인상태는 미혼이 197명(63.1%)으로 가장 많았으며, 기혼 111명(35.6%), 기타 3명(1.0%)의 순이었다. 연령은 20대 150명(48.1%), 30대 103명(33.0%), 40대 47명(15.1%), 50대 이상 12명(3.8%)의 순으로 나타났다. 학력에 있어서는 대졸 이하가 198명(63.5%)으로 가장 많았으며, 대학원재학 이상 89명(28.5%), 전문대졸 23명(7.4%), 고졸 이하 2명(.6%)으로 조사되었다. 현 조직 근무기간의 경우 1년 이상 3년 미만이 144명(46.2%)으로 가장 많았으며, 3년 이상은 91명(29.2%), 1년 미만인 자는 77명(24.7%)이며, 평균 근무기간은 26.9개월 인 것으로 나타났다. 담당업무는 일반직이 197명(63.1%), 아이돌봄직이 115명(36.9%)으로 나타났다.

2) 측정모형 및 구조모형 분석

구조방정식모형이 회귀계수 추정을 사용하므로 변수의 정규성을 가정하는데, 일반적으로 왜도와 첨도의 절대 값을 통해 검증한다. 구조방정식모형 적용시에는 왜도가 2이상, 첨도는 7이상이 아니면 추정에 영향을 줄 정도는 아닌 것으로 간주한다(Curran et al., 1996). 본 연구에서 사용된 변수들은 왜도는 -.341에서 .915, 첨도는 -.614에서 .365의 범위에 있기 때문에 정상분포 조건을 만족하는 것으로 확인되었다.

(1) 측정모형분석

측정모형에 대한 검증은 잠재변수와 측정변수간의 타당도를 확인하기 위해 확인적 요인분석을 실시하는데, 〈표 2〉에서와 같이 적합도 지수(TLI=.936, CFI=946, RMSEA=.076)를 통하여 검증한 결과 본 연구에서는 측정모형이 적합한 수준에서 자료에 잘 부합된다고 볼 수 있다. 또한 표준화 요인부하량이 모든 변수에서 .5이상으로 유의미한 수준(p<.001)이며, 평균분산추출값(AVE)이 .5이상, 개념신뢰도(construct reliability)가 .7이상을 보여 집중타당성을 확보한 것으로 나타났다.

〈표 2〉 측정모형 분석결과

경로		Estimate		S.E	C.R.	AVE	개념 신뢰도
		비표준화(B)	표준화(β)				
언어폭력 경험	→ 폭력경험1	1.000	.866			.677	.862
	→ 폭력경험2	.863	.814	.051	16.903***		
	→ 폭력경험3	1.000	.869	.055	18.112***		
이용자-제공자 교환관계	→ 관계1	1.000	.745			.803	.953
	→ 관계2	.931	.724	.072	12.874***		
	→ 관계3	1.087	.869	.069	15.747***		
	→ 관계4	1.117	.895	.069	16.240***		
	→ 관계5	1.094	.868	.070	15.733***		
직무만족	→ 만족1	1.000	.864			.724	.929
	→ 만족2	1.015	.910	.045	22.411***		
	→ 만족3	1.074	.781	.063	17.051***		
	→ 만족4	1.024	.809	.057	18.092***		
	→ 만족5	1.090	.839	.057	19.273***		
이직의도	→ 이직의도1	1.000	.788			.574	.843
	→ 이직의도2	1.093	.858	.067	16.347***		
	→ 이직의도3	1.004	.794	.067	14.904***		
	→ 이직의도4	.849	.700	.066	12.812***		
x^2=318.125, df=113, TLI=.936, CFI=.946, RMSEA=.076							

* .9 이상 좋은 적합도(홍세희, 2000)
** <.10:보통 적합도, <.05~.08:괜찮은 적합도, <.05:좋은 적합도(Browne and Cudeck, 1993)

(2) 구조모형분석

확인적 요인분석을 통하여 측정모형의 적절함을 확인한 후, 구조모형을 검증하였다. 그러나 초기모형과 비교하여 수정모형이 x^2통계량도 유의하게 변화 되었으며, 모든 적합도 지수의 수준도 개선되었기에 이를 최종모형으로 선택하였다.

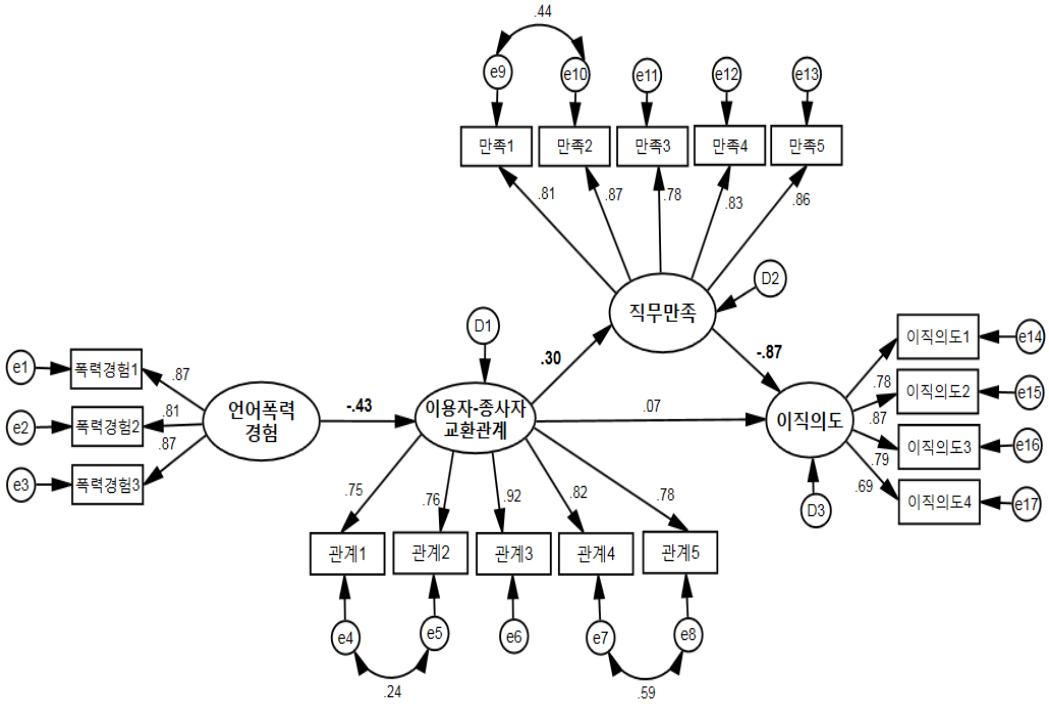
〈표 3〉 수정모형에 따른 모형적합도 비교

모형	x^2	df	$\triangle x^2$	CFI	TLI	RMSEA
초기모형	344.512	115	-	.940	.929	.080
수정모형	200.371	112	$\triangle x^2$=144.141/df=3	.977	.972	.050

〈표 4〉 구조모형의 경로계수

경로	Estimate		S.E	C.R.	P
	비표준화(B)	표준화(β)			
언어폭력경험 → 이용자-제공자 교환관계	-.240	-.427	.036	-6.706	.000
이용자-제공자 교환관계 → 직무만족	.380	.300	.080	4.767	.000
이용자-제공자 교환관계 → 이직의도	.108	.070	.068	1.588	.112
직무만족 → 이직의도	-1.069	-.875	.083	-12.941	.000

본 연구에서 설정한 연구모형의 주요 변수들 간의 관계를 살펴보면, 언어폭력경험이 CMX에 미치는 직접적인 효과의 경로계수는 -.427로 p<.001 수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타나 [가설 1]은 지지되었다. 이는 이용자로부터의 언어폭력경험이 많을수록 CMX는 나빠짐을 의미한다. 또한 CMX가 직무만족에 미치는 경로계수는 .300로 p<.001 수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타나 [가설 2]는 지지되었다. 즉, CMX가 좋을수록 직무만족이 높아지는 것을 의미한다. 그리고 CMX가 이직의도에 미치는 직접적인 경로계수는 통계적으로 유의미하지 않으므로 [가설 3]은 지지되지 않았다. 마지막으로 직무만족이 이직의도에 미치는 경로계수는 -.875(p<.001)로 부적(-)인 방향으로 통계적으로 유의미하게 나타나 [가설 4]는 지지되었다. 이는 직무만족이 높아질수록 이직의도는 감소하는 것을 의미한다.



〈그림 2〉 구조모형 분석결과

3) 매개효과 분석

언어폭력경험이 이직의도에 미치는 영향관계에서 CMX와 직무만족의 매개효과 결과는 〈표 5〉에 제시하였다. 언어폭력경험은 이용자-제공자 교환관계와 직무만족을 매개로 이직의도에 미치는 간접효과의 크기(β=.082, p<.01)는 부트스트래핑 방식을 통하여 통계적으로 유의미함을 확인하였으므로 [가설 5]는 지지되었다. 이들의 관계는 앞 절에서 살펴보았듯이, CMX와 이직의도의 직접적인 경로계수가 통계적으로 유의하지 않으므로 완전매개 역할을 하는 것으로 결론내릴 수 있다. 즉, 언어폭력을 경험한 CMX는 이직의도에 직접적으로 영향을 미치기 보다는 직무만족을 통하여 간접적으로 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다.

〈표 5〉 Bootstrapping을 통한 매개효과 검증

경로	95% CI			
	간접효과	S.E.	Lower	Upper
언어폭력경험 → 이용자-제공자 교환관계(CMX) → 직무만족 → 이직의도	.082**	.033	.026	.154

* p<.05, ** p<.01

Note. Percentile 95% CIs for Bias corrected are defined using the values that mark the upper and lower 2.5% of each distribution. CI = confidence interval. 95% CI(.026, .154)가 0을 포함하지 않으므로 간접효과는 유의도 5%에서 유의한 결과를 나타냈다.

4) 일반직과 아이돌봄직 간의 다집단분석

일반직과 아이돌봄직 간의 각 경로추정치 차이검증을 위해서 먼저 기저모형의 적합도(x^2=338.710, df=224, TLI=.962, CFI=.969, RMSEA=.041)를 통하여 수용 가능함을 확인하고 측정동일성을 검증하였다. 이는 잠재변인들을 구성하고 있는 측정지표에 대해 두 집단(일반직, 아이돌봄직)이 모두 동일하게 인식하고 있는지를 확인하기 위한 것으로, 카이자승의 변화량($\triangle x^2$=8.315<18.31, df=10)이 유의하지 않았으며 적합도(TLI=.964, CFI=.969, RMSEA=.039)가 오히려 좋아졌으므로 측정동일성이 성립되어 다음 단계인 경로계수 차이검증을 진행할 수 있었다. 이후 두 집단 간 경로계수의 차이를 검증하기 위해 경로계수에 아무런 제약을 하지 않은 비제약모형과 경로계수가 동일하다고 가정한 제약모형을 비교 분석하였다. <표 7>에 제시하였듯이 최적의 구조동일성 모형을 찾기 위해 두 집단 간 경로계수의 차이가 가장 작은 경로부터 동일화 제약을 가하고, 그 모형과 이전 단계의 모형을 검증하는 과정을 단계별로 반복하였다.

<표 6> 일반직과 아이돌봄직 간 경로동일성 제약모형 검증

	x^2	$\triangle x^2$	df	p	TLI	판정
기저모형	338.710	-	224	.000	.962	채택
측정동일성모형	347.025	8.315	234	.000	.964	채택
구조동일성모형(1)	347.402	.377	235	.000	.965	채택
구조동일성모형(2)	348.269	.867	236	.000	.965	채택
구조동일성모형(3)	349.755	1.486	237	.000	.965	채택
구조동일성모형(4)	353.202	3.447	238	.000	.964	채택

<표 6>에서 제시하였듯이 모든 경로계수를 제약한 모형까지 동일성 검증을 한 결과, x^2 차이는 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았다. 이는 두 집단 간 경로계수의 차이가 없다는 것을 의미하므로, [가설 6]은 지지되지 않았다.

<표 7> 구조동일성모형의 단계별 경로계수차이

모형단계	언어폭력경험 → CMX	CMX → 직무만족	CMX → 이직의도	직무만족 → 이직의도
1단계	-1.892	.844	-.621	-.900
2단계	-1.871	.935		-1.202
3단계	-1.866			-1.299
4단계	-1.863			

5) 일반직과 아이돌봄직 간의 잠재변인평균 차이 검증

건강가정지원센터에서의 근무 직종에 따라 잠재변인의 차이가 있는지를 알아보고자 하였다. 잠재변인의 평균은 직접적으로 생성되지 않은 변수이므로 측정하는 것이 불가능하고, 전통적인 t-test로 다수의 측정변수를 합산하여 검증할 경우, 측정오차가 포함되기에 정확도가 떨어지므로 측정오차를 고려하여 잠재변인간의 직접적인 평균비교가 가능한 잠재평균분석을 실시하였다. 이를 위해서 두 집단 간의 형태동일성, 측정동일성, 절편동일성이 모두 성립이 되어야 한다(Hong et al., 2003). 〈표 8〉에서 제시하였듯이 각 모형의 x^2와 적합도 지수를 동일화 제약을 가한 모형과 비교한 결과, $\triangle x^2$의 변화량(df=10일 때, $\triangle x^2$=9.408< 18.31, df=13일 때, $\triangle x^2$=15.077<22.36)이 유의미한 차이를 나타내지 않았으며, TLI, CFI, RMSEA의 적합도 지수는 오히려 좋아지거나 유사하므로 동일성을 확보한 것으로 간주하고, 잠재평균의 차이분석을 실시할 수 있었다.

〈표 8〉 일반직과 아이돌봄직 간 동일성 검증

모형	x^2	df	TLI	CFI	RMSEA	$\triangle x^2(\triangle df)$
형태동일성(기저모형)	307.592	220	.970	.976	.036	
측정동일성	317.000	230	.972	.976	.035	9.408(10)
측정 및 절편 동일성	332.077	243	.973	.976	.034	15.077(13)

잠재평균분석에서는 참조집단의 잠재변수평균 값을 0으로 고정하고 다른 집단의 평균값을 상대적으로 추정하여 그 값이 통계적으로 유의미한지를 검증한다. 따라서 통계적으로 유의미할 경우 두 집단의 잠재평균의 차이는 유의하게 된다. 본 연구에서는 건강가정지원센터의 일반직 집단을 참조집단으로 잠재평균을 0으로 고정하고, 아이돌봄직 집단의 잠재평균을 추정하였다. 추정된 잠재평균의 차이는 〈표 9〉와 같으며, 언어폭력경험과 CMX에 있어서 평균차이가 통계적으로 유의하였다. 즉, 언어폭력경험의 경우 일반직에 비해 아이돌봄직 집단이 1.024 더 많이 경험하는 것으로 나타났으며(p<.001), 이용자-제공자 교환관계도 일반직 집단보다 -.357 더 낮게 나타났다(p<.001). 이러한 차이 정도는 코헨의 효과 크기를 산출하여 판단하는데 이 기준에 미루어 보았을 때 언어폭력경험은 두 집단 간의 차이가 크게 존재한다는 것을 알 수 있으며, CMX도 중간수준 크기 이상의 차이가 있음이 확인되었다. 따라서 [가설 7]은 부분적으로 지지되었다. 즉, 건강가정지원센터 직원들의 이용자-제공자 교환관계는 언어폭력경험으로부터 직접적인 영향을 받고 있는데, 특히 이들 서비스 제공자들 중에 아이돌봄직 집단의 경우 언어폭력을 더 많이 경험하고 있으며, 이로 인한 CMX도 상대적으로 낮음을 알 수 있다.

〈표 9〉 일반직과 아이돌봄직 간 잠재평균 차이분석 결과

잠재변수	일반직 (Reference Group)	아이돌봄직	C.R.	효과크기(d)[1]
언어폭력경험	0	1.024	8.746***	1.19
CMX	0	-.357	-5.255***	.67
직무만족	0	.004	-.044	.01
이직의도	0	.025	.223	.03

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

5. 결론 및 논의

본 연구는 사회복지서비스 기관인 건강가정지원센터의 직원들의 언어폭력경험이 이직의도와의 관계에서 이용자-제공자의 교환관계(CMX)와 직무만족이 어떠한 역할을 하는지를 규명하는데 있다. 이에 대한 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 건강가정지원센터 직원들이 경험하는 이용자로부터의 언어폭력경험은 CMX를 낮아지게 하는 것으로 검증되었다. 또한 CMX는 직무만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 즉, CMX가 좋을수록 직무만족도가 높아지는 것을 의미한다. 이는 일반조직을 대상으로 한 선행연구와 일치하며 사회복지서비스 조직에서도 동일한 경향을 보이는 것으로 검증되었다(윤만희, 2009; 김종우, 2012; 김인웅, 2010; 이지환, 2012). 그리고 직무만족은 이직의도에 영향을 주는 것으로 검증되었다. 직무만족이 높을수록 이직의도가 감소되어 기존의 연구와 일치되었다(Mobley et al., 1979; Michaels and Spector, 1982).

둘째, 건강가정지원센터 직원들의 언어폭력 경험은 CMX와 직무만족을 매개로 하여 이직의도에 영향을 주는 것으로 검증되었다. 언어폭력 경험이 바로 이직의도에 직접적인 영향을 미치기 보다는 직무만족을 통하여 간접적으로 영향을 미침을 의미한다.

셋째, CMX와 직무만족을 매개로 하는 언어폭력경험과 이직의도간의 구조관계를 나타내는 경로계수의 직종 간 차이는 없었다. 그러나 요인자체의 차이를 검증하는 잠재평균분석을 통하여 언어폭력경험과 CMX요인에서 직종 간 유의미한 차이를 확인하였다. 즉, 아이돌봄직 집단이 일반직 집단에 비해 언어폭력경험이 많으며, CMX는 낮은 것으로 나타났다.

이와 같은 결과들을 중심으로 연구의 의의를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 이용자로부터의 언어폭력경험이 많을수록 CMX는 낮아지는 것으로 검증이 되었다. 이는 언어폭력경험이 CMX에 중요한 요인임을 보여주고 있다. 사회복지서비스 기관에서 제공되는 서비스는 무형의 서비스로 그 질을 결정하는 주요한 요인이 서비스 접점에 있는 이용자와 제공자간의 관계이

1) 효과크기(d)는 .2 이하면 작은 크기, .5는 중간 수준의 크기, .8이상이면 큰 것으로 해석한다(Cohen, 1988).

다. 즉 이용자들이 자신들이 받는 서비스에 대한 불만으로 나타나는 언어폭력은 결국 CMX를 악화시키고 직무만족에도 영향을 주며 결과적으로 이용자 받는 서비스의 질을 악화 시키는 악순환의 구조를 양산하고 있는 것이다. 이런 구조적인 문제를 해결하기 위해 이용자와 제공자 그리고 사회복지서비스 조직 및 서비스를 결정하는 정부의 노력이 함께 필요하다.

예측불가능하게 발생하는 언어폭력의 경험 자체를 통제할 수는 없지만 최소화할 수 있는 환경의 조성과 언어폭력이 발생한 이후의 체계적인 대응을 통해 직원들을 보호한다면 연쇄적으로 일어나는 악순환의 구조를 완화 시킬 수 있을 것이다. 이를 위해 기관의 서비스 특성에 맞춘 적절한 이용자 응대 매뉴얼의 개발이 요구된다고 할 수 있다. 특히 직원들의 인권을 보호하기 위해 언어폭력을 포함한 다양한 위협에 대한 명확한 기관의 운영 지침을 세우고 이용자들에게 지속적 홍보를 통한 계도와 더불어 서비스 대응전략을 세워가는 것이 필요하다.

둘째, 언어폭력 경험은 CMX와 직무만족을 매개로 하여 이직의도에 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 언어폭력 경험을 당한 그 순간 이직을 하는 것은 아니지만 그 경험이 CMX와 직무만족을 통해 결과적으로 이직까지 고려하게 하는 것이다. 본 연구의 대상인 건강가정지원센터의 제공자와 아이돌봄직의 평균 근속 연수가 2년 2개월로 한국근로자 평균 5년 7개월, 서울시 사회복지사 4년(서동명, 2013; 통계청, 2014)에 비해 짧을 것을 통해 폭력경험이 이직률에 영향을 미칠 수 있음을 추론할 수 있다. 이들의 이직의도에는 분명 언어적 폭력을 경험함으로 발생한 CMX의 불만이 자리 잡고 있는 것이다. 언어폭력의 경험을 사회복지서비스 조직에서 통제할 수는 없지만 언어폭력이 발생한 순간의 적절한 개입을 통해 직원들을 보호한다면 이직의도까지 이르는 상황을 예방 할 수 있을 것이다. 사회복지서비스 조직의 경우 언어폭력을 경험함으로써 정서적 혼란 및 업무에 대한 갈등이 발생함에도 불구하고 인력이 작거나 전담업무의 특성으로 인해 계속해서 서비스를 제공하는 업무를 진행하는 경우가 많다. 이는 서비스 제공자들에게 지속적 감정적 상처와 함께 향후의 다른 이용자와의 관계에도 어려움을 주며 조직 내의 다른 직원들에게도 정서적 영향을 미치게 된다. 언어폭력 등이 발생할 경우 바로 업무에서 분리시키고 다른 직원들이 업무를 지원하여 서비스의 공백을 줄이며 정서적 혼란을 진정시킬 수 방안이 제시되는 기관 차원의 대응 절차의 개발 및 매뉴얼을 개발하는 등 지속적인 대처방안이 모색되어야 할 것이다.

셋째, 언어폭력의 경험이 건강가정지원센터의 일반직보다 아이돌봄직에서 더 많이 경험되고 있으며 CMX도 상대적으로 낮은 것으로 검증되었다. 아이돌봄직의 업무 특성에 기인한 언어폭력 경험이 높음을 알 수 있다. 아이돌봄서비스는 이용자와 아이돌보미를 시스템 연계 혹은 1:1로 연결하는 서비스의 형태이다. 즉 실제 아이돌봄직 직원이 직접 대면보다는 콜센터처럼 전화를 통해 연계여부를 확인하고 서비스 과정에서 발생하는 민원을 처리하는 경우가 많다. 이 때문에 아이돌봄직 직원들은 이용자의 사소한 오해로 인해 심각한 언어폭력을 당하는 경우가 많다. 그러나 더 큰 문제는 아이돌봄 서비스 민원의 원인을 보면 몇 가지 서비스 자체의 구조적인 요인들이 적지 않다는 것이다. 첫째, 아이돌봄서비스 신청이 매월 25일 경에 한 번에 이루어져 이용자들의 시스템 접속의 어려움과 그 시기를 놓치면 원하는 시기에 서비스를 신청하지 못하다는 점이 이용자들을 예민하게 만든다. 물건을 사는 홈쇼핑이 아닌 아이의 돌봄을 맡겨야 하는 주요한 서비스 신청이기 때문에 이 시기에 민원이 폭주하

며 이런 전화응대를 하는 아이돌봄직 직원들에게 언어폭력이 발생하게 된다. 둘째, 직원들이 이용자와의 대면부족으로 상호이해의 기회가 없다는 것이다. 우선 아이돌봄서비스 등급판정이 기관에서 주민자치센터로 이관되어 이용자들은 주민자치센터만 방문하는 경우가 많다. 그래서 등급판정과 서비스 개시 및 서비스가 진행되는 동안 이용자와 아이돌봄직 직원 사이의 대면이 전혀 없는 경우가 많다. 전화 혹은 온라인상 대면은 상대에 대한 인식이 낮아져 문제가 발생하면 민원제기에서 넘어서 언어폭력까지 발생하는 경우가 늘고 있다. 시스템을 통한 업무 전달체계의 간소화 및 등급판정의 공정함은 필요하지만 아이돌봄 서비스 기관에 이용자들에 대한 직접 대면이 가능하도록 서비스를 개선할 필요가 있다. 서비스 제공기관은 아이돌보미를 선발하고 교육시켜 파견하며 매월 간담회와 정기적이 보수교육을 진행하고 아이돌봄직 직원과 아이돌보미 활동가의 관계 맺음을 통해 양질의 서비스를 제공하고자 노력하고 있다. 이 과정에서 서비스의 주요한 축인 이용자가 배제되어 있다. 서비스를 제공받기 위한 기본적인 부모교육이나 서비스 제공기관의 간단한 면접 등의 보완적 제도가 있어 이용자-아이돌보미 활동가-아이돌봄직 직원 간의 연계와 대면 접촉을 통해 온라인 서비스에서 노출되는 언어폭력을 예방할 수 있도록 노력해야 할 것이다. 복지서비스의 확대와 예산 절감을 위해 최근 사례관리 및 온라인을 통한 서비스가 증가되고 있는데 아이돌봄사업을 통해 검토되었듯이 언어폭력에 심각성이 예상됨으로서 서비스 현장에서 이에 대한 대응이 필요할 것이다.

넷째, 언어폭력 경험과 CMX, 직무만족, 이직의도 간의 관계는 건강가정지원센터의 일반직과 아이돌봄직 집단 간 차이가 없는 것으로 검증되었다. 실제 언어폭력의 경험은 아이돌봄직이 일반직보다 높게 나타났지만 언어폭력 경험과 CMX, 직무만족, 이직의도까지 가는 경로에서 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 즉 개별 아이돌봄직이 언어폭력의 경험이 높고 CMX가 나쁨에도 불구하고 직무만족을 매개로한 이직의도에서 일반직과 차이가 없다는 것은 이 서비스를 제공하는 건강가정지원센터의 조직문화나 기관특성에 기인한다고 유추할 수 있다. 특히 설문조사 대상인 서울·경기지역 건강가정지원센터들 모두 아이돌봄사업을 위탁하여 서비스를 제공하고 있고 별도의 사업임에도 불구하고 건강가정사업의 연장선상에서 진행하며 아이돌봄직 직원 역시 건강가정지원센터 소속 직원으로서 근무하는 경향이 높기 때문이다. 이는 개인 업무가 가진 어려움이나 위기가 조직의 문화나 특성으로 인하여 완충작용을 한다는 것을 간접적으로 시사하는 것이다. 아이돌봄지원사업은 별도의 사업으로 직원채용도 별도로 진행되지만 대부분의 건강가정지원센터의 경우 하나의 조직으로 받아들여 기관에 따라서는 일반직과 아이돌봄직 직원의 업무전환이 가능하고 직원 처우에서도 동일한 수준을 유지하려고 노력중이다. 사회복지서비스 기관이 가지는 높은 가치성과 기관의 긍정적 문화는 언어폭력경험과 같은 조직 외부적 위기 속에서도 직원들에게 조직적 레질리언스를 갖도록 한다고 볼 수 있다. 향후 조직구성원들의 조직 충성도를 일으키는 사회복지서비스 기관 고유의 조직 문화에 대한 연구가 필요할 것으로 사료된다. 이에 대한 후속적 연구가 진행되어 그 요인을 밝힌다면 사회복지서비스 조직의 성과를 높이는데 기여할 수 있을 것이다.

참고문헌

고환상 · 서재현, 2012, “변혁적 리더십, 조직후원인식, 성취욕구가 조직몰입에 미치는 영향”, 『대한경영학회지』, 25(1): 435-459.

구자관, 2007, “언어폭력이 카지노딜러의 소진, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향 : 분노조절 기제의 조절효과를 중심으로”, 경기대학교 박사학위논문.

김경호 · 방희명, 2010, “클라이언트 폭력이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향“, 『한국사회복지행정학』, 12(3): 40-74.

김성희, 2001, “사회복지사의 조직헌신과 이직의도에 관한 연구: 지역사회복지관을 중심으로”, 이화여자대학교 석사학위논문.

김순희 · 이용일, 2009, “항공사 객실승무원이 지각하는 리더-멤버교환관계, 임파워먼트, 조직몰입 간의 구조적 관계”, 『관광연구』, 24(3): 125-146.

김주환 · 김민규 · 홍세희, 2009, 『구조방정식모형으로 논문쓰기』, 서울: 커뮤니케이션북스.

김인웅, 2010, “고객-상사-동료-종사원간 관계의 질이 임파워먼트, 직무만족, 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구”, 『한국외식산업학회지』, 6(2): 137-164.

김종우, 2012, “동료 및 고객과의 교환관계와 다차원적 정서노동 간의 관계에 관한 탐색적 연구”, 『한국인사조직학회 발표논문집』, 2012(1): 281-292.

김태현, 2008, “노숙인 복지시설에서의 클라이언트 폭력이 시설종사자의 소진에 미치는 영향에 대한 연구: 시설대응의 조절효과를 중심으로”, 연세대학교 석사학위논문.

남유신, 2014, “고객의 언어폭력이 컨택센타 상담사의 분노, 소진, 이직의도에 미치는 영향”, Tourism Research, 39(2): 17-39.

박경현, 2001, “언어폭력 예방을 위한 국어 교육의 방향”, 『경찰대학 논문집』, 21: 315-353.

박미은, 2007, “현장 정신보건사회복지사들이 경험한 클라이언트 폭력과 관련특성“, 『사회과학연구』, 23(2): 349-371.

박정준, 2003, “서비스 종업원의 복수교환관계 지각이 역할외적 행위와 서비스 품질에 미치는 영향”, 대구대학교 박사학위논문.

배병렬 · 이민우, 2001, “서비스제공자의 고객지향성이 관계 질 및 재구매의도에 미치는 영향”, ASIA MARKETING JOURNAL(구 한국마케팅저널), 3(2): 21-40.

서동명, 2013, “서울시 사회복지사 근로 실태조사분석결과”, http://dfscenter.welfare.seoul.kr.

서재현, 2000, “조직공정성이 조직후원인식에 미치는 영향에 관한 연구: 상사에 대한 신뢰의 매개역할을 중심으로”, 『경영학연구』, 29(3): 451-472.

송란호, 2012, “학교장의 감성적 리더십, LMX(Leader-Member Exchange), TMX(Team-Member Exchange), CMX(Customer-Member Exchange) 및 학교조직효과성 간의 인과관계 연구”, 인하대학교 박사학위논문.

신용석 · 강태인 · 윤성은, 2014, “건강가정지원센터 종사자가 경험하는 작업사건이 서비스 질에 미치는 영향”, 『한국생활과학회지』, 23(5): 773-787.

신중환 · 김정우, 2013, “사회복지사의 감성노동과 비과업행동의 관계에서 감정부조화의 매개효과와 감성적 리더십의 조절효과“, 『한국사회복지학』, 65(4): 137-163.

오선균, 2010, “사회복지기관의 리더-구성원 교환관계 (LMX) 가 조직성과에 미치는 영향: 조직신뢰의

매개효과와 조직풍토의 조절효과를 중심으로", 청주대학교 박사학위논문.
원도연, 2014, "사회복지사의 직무만족도와 이직의도와의 관계에 관한 연구: 수퍼바이저 스타일과 직무스트레스의 조절효과", 성균관대학교 석사학위논문.
윤만희, 2009, "서비스종업원의 교환관계 확장이 직무관련 태도와 서비스 수행에 미치는 영향", 『마케팅연구』, 24(2): 51-79.
윤만희·박정준, 2005, "서비스종업원의 교환관계인식이 역할내외적 행위수행에 미치는 영향", 『경영학연구』, 34(3): 783-813.
이정은·조영은, 2008, "클라이언트 폭력과 사회복지 종사자의 스트레스, 소진, 조직몰입 이직의도의 구조적 관계", 『한국사회복지조사연구』, 19(단일호): 83-104.
이지환, 2012, "골프장 캐디의 교환관계가 직무만족과 서비스 수행에 미치는 영향", 『한국체육학회지-인문사회과학』, 51(2): 279-289.
이환의, 2008, "고객불량행동이 호텔종사원의 부정적 감정과 친사회적 행동의도에 미치는 영향: 자기감시성과 내외통제성의 조절효과", 경기대학교 박사학위논문.
장현아·최애경, 2007, "상사-비서 교환관계 (LMX)의 질이 직무태도에 미치는 영향", 『비서학논총』, 16(2): 49-71.
전수진·구관모, 2003, "상사-비서간 교환관계가 비서의 직무태도에 미치는 영향", 『비서학논총』, 12(1): 151-172.
조영숙, 1999, "비서직 경력관련변수가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향", 『비서학논총』, 8(1): 101-124.
정대용·조철호, 2010, "상사부하 교환관계 (LMX)에 기반한 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향", 『대한경영학회지』, 23(5): 2353-2375.
지계웅, 2009, "호텔 식음료부서 직원의 직무동기와 LMX가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향", 『호텔경영학연구』, 18(2): 77-94.
천순덕·이은용·이승곤·이수범, 2006, "직무스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구", 『관광연구저널』, 20(1): 17-34.
초필연·이근태·강기두, 2014, "고객 불량행동으로 인한 종업원의 정서적 반응이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구", 『대한경영학회지』, 27(2): 285-309.
최소연, 2005, "조직공정성과 조직후원인식이 사회복지사의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구", 『한국사회복지행정학』, 7(2): 69-94.
최수찬, 2005, 『복지시설 종사자 위험관리 실태조사』, 서울: 서울복지재단.
통계청, 2014, "2014년 8월 경제활동인구조사-근로형태별 부가조사결과 보도자료", http://kostat.go.kr.
홍세희, 2000, "구조방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거", 『한국심리학회지: 임상』, 19(1): 161-177.
Becker, T. E., 1992, "Foci and bases of commitment: Are they distinctions worth making?", *Academy of Management Journal*, 35: 232-244.
Blau, P. M., 1964, *Exchange and Power in Social Life*, New York: Transaction Publishers.
Bluedorn, A. C., 1982, "A unified model of turnover from organizations", *Human Relations*, 35(2): 135-153.
Bowen, D. E., 1983, *Customers as Substitutes for Leadership in Service Organizations: Their Role as Non-Leader Sources of Guidance and Support*, Ann Arbor, Mich.: University Microfilms.

Bowen, D. E., and Schneider, B., 1995, *Winning the Service Game*, Boston, MA: Harvard Business School Press.

Brewer, E. W., and Clippard, L. F., 2002, "Burnout and job satisfaction among student support services personnel", *Human Resource Development Quartely*, 13(2): 169-186.

Brayfield, A. H., and Rothe, H. F., 1951, "An index of job satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, 35(5): 307.

Brief, A. P., and Weiss, H. M., 2002, "Organizational behavior: Affect in the workplace", *Annual Review of Psychology*, 53(1): 279-307.

Browne, M. W., and Cudeck, R., 1993, "Alternative ways of assessing model fit", *Sociological Methods Research*, 21(2): 230-258.

Cohen, J., 1988, *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*, Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Cole, M. S., Schaninger, W. S., and Harris, S. G., 2002, "The workplace social exchange network a multi level, conceptual examination", *Group & Organization Management*, 27(1): 142-167.

Curran, P. J., West, S. G., and Finch, J., 1996, "The robustness of test statistics to non-normality and specification error in confirmatory factor analysis", *Psychological Methods*, 1: 16-29.

Dormann, C., and Zapf, D., 2004, "Customer-related social stressors and burnout", *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1): 61-82.

Fisher, C. D., 2000, "Mood and emotion while working: Missing pieces of job satisfaction", *Journal of Organizational Behavior*, 21(2): 125-139.

Graen, G. B., and Uhl-Bien, M., 1995, "Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective", *The Leadership Quarterly*, 6(2): 219-247.

Gremler, D. D., and Gwinner, K. P., 2000, "Customer-employee rapport in service relationships", *Journal of Service Research*, 3(1): 82-104.

Gouldner, A. W., 1960, "The norm of reciprocity: A preliminary statement", *American Sociological Review,* 161-178.

Hadley, M., 1990, "Abuse of nurses in the workplace. Alberta Association of Registered", *Nurses News Letter*, 46(9): 6-9.

Heskett, J. L., Sasser, W. E., and Schlesinger, L. A., 1997, *The Service Profit Chain*, New York: Simon and Schuster.

Hong, S., Malik, M. L., and Lee, M. K., 2003, "Testing configural, metric, scalar, and latent mean invariance across genders in sociotropy and autonomy using a non-Western sample", *Educational and Psychological Measurement*, 63(4): 636-654.

Iverson, R. D., 1992, *Employee Intent to Stay: An Empirical Test of a Revision of the Price and Mueller Model*, The University of Iowa, unpublished doctoral dissertation.

Judge, T. A., and Ilies, R., 2004, "Affect and job satisfaction: a study of their relationship at work and at home", *Journal of Applied Psychology*, 89(4): 661.

Liden, R. C., and Maslyn, J. M., 1998, "Multidimensionafity of leader-member exchange: An empirical assessment through scale development", *Journal of Management*, 24(1): 43-72.

Locke, E. A., 1969, "What is job satisfaction?", *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4): 309-336.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., and Leiter, M. P., 2001, "Job burnout", *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Michaels, C. E., and Spector, P. E., 1982, "Causes of employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino model", *Journal of Applied Psychology*, 67(1): 53-59.

Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., and Meglino, B. M., 1979, "Review and conceptual analysis of the employee turnover process", *Psychological Bulletin*, 86(3): 493-522.

Newhill, C. E., Safran, J. D., and Muran, J. C., 2003, *Client Violence in Social Work Practice: Prevention, Intervention, and Research*, New York: Guilford Press.

Oscardi, M., and O'Leary, K. D., 1994, "Depressive symptomatology, self-esteem and self-blamein battered women", *Journal of Family Violence*, 7(4): 249-259.

Price, L. L., and Arnould, E. J., 1999, "Commercial friendships: service provider-client relationships in context", *The Journal of Marketing,* 38-56.

Tully, C. T., Kropf, N. P., and Price, J. L., 1993, "Is field a hard hat area? A study of violence in field placements", *Journal of Social Work Education*, 29(2): 191-199.

Uhl-Bien, M., Graen, G., and Scandura, T., 2000, "Implications of Leader-Member Exchange(LMX) for strategic human resource management systems: Relationships as social capital for competitive advantage", 137-185, in Research in *Personnel and Human Resources Management*, 18, edited by Ferris, G. R., Greenwich, CT: JAI Press.

The Effects of Verbal Violence Experience on Turnover Intention and the Mediating Effect of Customer-member Exchange(CMX) and Job Satisfaction

- Multi-group and Latent Means Analysis across Job Position -

Shin, Yongseok
(Sungkyunkwan University)
Kang, Taein
(Sungkyunkwan University)
Yun, Sungeun
(Sungkyunkwan University)

The purpose of this study is to identify the effect of verbal violence experience by employees on turnover intention and the mediating effect of customer-member exchange(CMX) and job satisfaction in local healthy family support center(HFSC). Additionally, the multi-group analysis and latent mean analysis showed varying results across working for general service and child-care service. For the purpose, study conducted a survey among all the employees at 56 local HFSC in Seoul and Gyeonggi-do Province. Of a total of questionnaires distributed, 319 were returned and analysed. The result of this study were as follows First, verbal violence experience by employees effected on CMX, CMX effected on job satisfaction, job satisfaction effected on turnover intention. Second, CMX and job satisfaction acceptance have statistically significant mediating effects between verbal violence experience and turnover intention. Third, as result of multi-group analysis, the structural relationship were no significant differences found in job position. In the latent means analysis, working for child-care service showed significantly higher latent mean values in verbal violence experience and CMX than general service. Based on the results, policy and practice implications of this study were discussed intervention with considerations given to the difference of the job position.

Key words: verbal violence experience, customer-member exchange(CMX), turnover intention, local healthy family support center

［논문 접수일 : 15. 03. 05, 심사일 : 15. 04. 13, 게재 확정일 : 15. 05. 20］