한국사회복지학
Korean Journal of Social Welfare, Vol. 67, No. 3, 2015. 8, pp. 83-105

조직신뢰와 오류관리문화와의 관계에 대한 연구

- 사회복지이용시설을 중심으로 -

이 상 철
(동서울대학교)

[요 약]

본 연구는 크게 두 가지의 연구목적을 갖는다. 첫째, 사회복지연구에 있어서 개념적 중요성이 높은 조직신뢰와 오류관리문화와의 관계를 검증함으로써 오류관리문화의 이론적 위치를 검증한다. 둘째, 이전 연구와는 다르게 사회복지사의 직무특수성을 반영하는 일가치감과 측정의 타당도 제고를 위한 사회적 바람직성의 영향력에 주목하면서 연구모형 적확성 제고를 위한 제언을 시도한다. 이를 위해 본 연구는 서울·경기지역의 사회복지이용시설 즉 종합사회복지관, 장애인복지관, 노인복지관에 근무하는 경력 2년 이상의 사회복지사를 대상으로 층화표집 방법을 활용하여 조사된 564명의 자료를 활용한다. 주요 분석 결과를 중심으로 핵심 논의를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 조직신뢰에 대하여 인구사회학적 변수를 통제한 상태에서 사회적 바람직성의 증분설명량이 유의하게 나타남에 따라 향후 측정의 타당도 제고를 위해 제3변수 효과에 의한 체계적 편향방지 가능성에 대하여 논의하였다. 둘째, 조직신뢰에 대하여 인구사회학적 변수와 사회적 바람직성을 통제한 상태에서 사회복지사의 직무특수성을 나타내는 일가치감의 증분설명량이 유의하게 나타남에 따라 향후 연구에서 연구모형구성의 적확성을 제고하기 위한 방안에 대해 논의하였다. 셋째, 조직신뢰에 대하여 인구사회학적 변수, 사회적 바람직성, 사회복지사의 일가치감을 통제한 상태에서 오류관리문화의 증분설명력은 사회복지이용시설별로 유의하게 나타남에 따라 오류관리문화의 이론적 함의와 오류관리문화 정착을 위한 실천적 함의에 대하여 논의하였다.

주제어 : 오류관리문화, 조직신뢰, 사회적 바람직성, 사회복지사의 일가치감

1. 서론

인간은 조직생활에서 합리성(rationality)을 추구하는 존재라고 말할 수 있다. 일반적으로 완전한 합리성이란 의사결정자들이 잘 정의된 문제와 고려될 수 있는 대안의 완벽한 배열 및 각 대안의 결과에 대한 완벽한 정보를 가지고 있으며, 내외부 이해관계자들의 선호와 가치에 관한 완전한 정보를 확보하고 있으며, 아울러 충분한 시간과 기술 및 자원을 보유하고 있음을 가정하고 있다(Simon, 1997). 그러나 Simon(1972)은 현실상황에서는 합리성의 제약요건이라고 말할 수 있는 위험성과 불확실성 수준이 높은 업무환경과 대안에 대한 정보의 불확실성과 복잡성이 존재하므로 완전한 합리성에 기초하여 오류발생 가능성이 존재하지 않는 최적의 의사결정은 사실상 불가능함을 지적하는 '제한된 합리성(bounded rationality)'개념을 제안하며, 업무상 발생할 수 밖에 없는 오류 즉 부적절한 과오 또는 잘못(error)을 수용하며 이를 통해 배우고 학습해 나가는 시행착오방법(trial-and-error methods)을 활용하여 만족스러운 결과를 도출하는 것이 최선임을 강조하고 있다.

제한된 합리성 개념은 사회복지기관과 사회복지전문가에도 적용된다고 말할 수 있다. 사회복지기관과 사회복지전문가의 업무는 사회복지 윤리와 가치에 기반하여 다차원적이고 복합적인 욕구를 내재화하고 있는 클라이언트에게 사회복지서비스를 제공하는 활동을 중점적으로 수행하므로, 타 영역에 비해 상대적으로 불확실성과 복잡성 수준이 높은 업무특성을 보인다고 말할 수 있다. 예를 들어 사회복지기관과 사회복지전문가의 경우 업무특성상 윤리적 딜레마와 같이 윤리적 판단을 요구하는 상황에 직면하는 경우가 타 영역에 비해 많고, 사회복지 윤리 및 가치와 상충되는 의사결정으로 인해 부적절한 개입 및 서비스(malpractice)와 같은 오류 발생 가능성이 높은 영역이 사회복지영역이라고 말할 수 있다(최명민, 2008; 양옥경·최명민, 2010). 한편 사회복지기관 및 사회복지전문가가 범할 수 있는 오류들은 클라이언트와의 갈등야기, 시간의 손실, 조직구성원들의 사기저하 등과 같은 부정적인 결과로 인해 결과적으로 해당 사회복지기관의 위기를 초래할 수 있다는 점에서 이를 극복하기 위한 대안 모색이 필요하다고 말할 수 있다.

이를 위해 많은 연구자들은 사회복지 가치와 윤리, 윤리경영과 관련된 연구를 수행하여 왔다(김용석·고은정, 2014; 양옥경·최명민, 2010; 최명민, 2008). 이와 같은 연구들은 사회복지전문가라는 개인차원에서 사회복지 가치와 윤리에 대한 민감성을 가지게 된다면 사회복지실천영역에서 범할 수 있는 오류들은 최소화할 수 있다는 가정을 하고 있다고 말할 수 있다. 이와 같은 관점은 오류발생의 책임소재에 있어서 사회복지 가치와 윤리에 민감하지 않고 부주의한 사회복지전문가의 개인적 책임으로 돌릴 수 있는 개연성이 존재한다고 말할 수 있다. 그러나 사회복지 현장에서는 수많은 가치들이 존재함에 따라 거의 항상 윤리적 판단을 요구하는 상황에 직면하는 사회복지전문가의 업무특성을 고려해 보았을 때(최명민, 2008), 사회복지전문가가 범할 수 있는 오류들은 개인의 부주의함에 기초한다기보다는 자연발생적인 현상이라고 말할 수 있다.

이와 같은 맥락에서 본 연구에서는 제한된 합리성 개념에 기초하여 사회복지 윤리와 가치를 구현

하기 위한 사회복지전문가의 업무특성상 자연발생적으로 범할 수 있는 오류들을 조직문화 차원에서 수용하고, 개방적 의사소통을 통해 신속하게 공유함으로써 부정적 결과를 최소화하며, 오류발생의 원인과 효과적 대처방안 등에 대한 조직학습을 통해 개인의 직무성과 향상과 조직혁신에 기여하는 오류관리문화에 주목하면서 조직신뢰와의 관계에서 그 영향력을 검증하고자 한다. 조직신뢰는 합리성의 제약요건에 해당하는 인지적 한계와 시간·자원·정보의 제약에 의해 위험성과 불확실성 수준이 높은 업무환경 하에서 위기극복을 위해 조직구성원들을 결합하고 묶는 접착제와 같은 기능을 수행하므로, 이는 제한된 합리성 개념에 기초하고 있는 오류관리문화와 밀접한 관계가 존재할 것으로 기대할 수 있다. 아울러 사회복지윤리와 가치에 입각하여 업무를 수행하고 있는 사회복지사의 직무특수성을 반영하는 일가치감과 측정의 타당도 제고를 위해 사회적 바람직성의 영향력을 결과변수인 조직신뢰와의 관계 속에서 통계적인 통제를 실시함으로써 사회복지분야 관련 연구모형구성의 적확성 제고를 위한 제안을 하고자 한다. 본 연구는 조직가치의 내재화를 의미하는 조직문화의 관점에서 오류관리문화의 영향력을 검증하기 위해 서울·경기 지역 사회복지이용시설에서 근무하는 경력 2년 이상의 사회복지사를 대상으로 층화표집방법을 사용한 564명의 자료를 활용한다.

2. 이론적 배경

1) 사회복지기관에서 조직신뢰의 개념적 중요성

신뢰(trust)는 1980년대 말이래 사회과학연구의 핵심 주제라 할 수 있을 정도로 주목받는 개념이다. 사회과학의 각 분야들에서는 지금까지 대인간 관계에서의 신뢰(Wrightsman, 1991)는 물론, 보다 거시적인 조직 간의 신뢰(Gulati, 1995), 개인과 조직 간의 신뢰(Zaheer et al., 1998), 개인과 사회제도 간의 신뢰(Zucker, 1986; Fukuyama, 1995) 등을 폭넓게 연구해 왔다고 말할 수 있다. 신뢰에 대해서는 다양한 정의들이 존재할 수 있으나 핵심적인 부분을 정리해서 재개념화한다면, 신뢰는 타인의 의도나 행동에 대한 긍정적인 기대에 근거하여 타인행동의 취약성(vulnerable) 즉, 내가 피해를 입을 수도 있는 상황에서도 위험을 감수하고자 하는 의지(willingness)로 정의할 수 있다(Mayer et al., 1995).

조직신뢰(organization trust)는 조직 구성원이 조직에 대해 갖는 신뢰라고 말할 수 있으며, 구체적으로는 조직구성원이 조직내 구성원과 조직의 제도 및 정책에 대한 긍정적 기대에 근거하여 불확실한 위험 상황에서도 이를 감수하고자 하는 의지라고 정의할 수 있다(Mayer et al., 1995; 김현옥, 2001). 이와같은 조직신뢰는 조직의 장기적인 발전과 조직구성원의 심리적 안정에 매우 중요한 요소로 평가됨으로써 개념적 중요성이 부각되었다고 말할 수 있다(Cook and Wall, 1980). 구체적으로 조직신뢰는 조직내 의사소통의 양(Muchinsky, 1977), 조직성과(Earley, 1986)를 증대시킬 뿐만 아니라, 조직구성원의 자발적인 행동인 조직시민행동(McAllister, 1995)과 문제해결능력(Zand, 1972)을 증진시키고, 협력행동을 유발하며(Gambetta, 1988), 갈등과 거래비용을 감소시켜 조직의 효율성과 효과성 향상

(Williamson, 1993)에 기여한다는 연구결과가 존재한다. 이상의 논의들을 정리하자면 조직신뢰는 조직구성원간 활발한 의사소통을 통한 협력체계를 구축하기 위한 토대를 제공함으로써 조직구성원들 간의 거래비용을 감소시키고, 협력 및 이타적인 행동을 제고하며, 불확실성과 변화 및 복잡한 상황에 대한 조직의 적응력 증진 등의 효용성을 갖는다고 정리할 수 있다(강철희 외, 2012).

한편 사회복지기관을 대상으로 한 연구에서 조직신뢰의 개념적 중요성을 논의하자면 다음과 같다. 사회복지기관은 다차원적이고 복합적인 욕구를 내재화하고 있는 클라이언트를 대상으로 사회복지 윤리와 가치에 기초하여 사회복지서비스를 효과적으로 제공하는 것을 목적으로 한다(이상철, 2011). 한편 사회복지기관은 업무특성상 윤리적 딜레마와 같이 윤리적 판단을 요구하는 상황에 직면하는 경우가 타 영역에 비해 많고, 사회복지 윤리 및 가치와 상충되는 의사결정으로 인해 부적절한 개입 및 서비스(malpractice)와 같은 오류 발생 가능성이 높은 영역에 해당하므로, 사회복지전문가 상호간의 협력체계 구축을 통해 거래비용을 감소시키고, 원조전문직으로서 이타적 행동을 제고함으로써 불확실성과 변화 및 복잡한 상황에 대한 조직의 적응력을 증진시키는 것이 필요하다. 조직신뢰에 대한 통합모형을 제안한 Mayer 외(1995)는 조직신뢰의 핵심적인 기능은 업무성과 달성에 영향을 미치는 위기요인을 탐지하고 지각하면서 이에 효과적으로 대처하기 위한 동료와의 협력체계 구축에 초점이 맞추어져 있음을 지적하면서, 조직신뢰 연구가 필요한 영역은 반복적이고 일상적인 업무를 수행하는 환경이 아닌 다차원적이고 복합적이며 불확실성 수준이 높은 업무환경에서 이론적 중요성이 매우 높다고 논의한 바 있다. 이와 같은 Mayer 외(1995)의 지적은 다차원적이고 복합적이며 고도의 불확실성이 존재하는 위기상황에서 위기극복을 위한 구성원간 협력적 대응이 필요한 사회복지기관의 경우 조직구성원들을 결합하고 묶는 접착제와 같은 기능을 수행하는 조직신뢰 연구의 필요성을 논거하고 있다고 말할 수 있다.

2) 오류관리문화와 사회복지기관과의 관련성

전통적으로 조직 및 업무상 발생한 오류와 관련된 연구들은 직무복잡성과 불확실성 수준이 높은 반면 신속한 상황판단 및 개입이 요구되는 비행기조종사, 의사 및 간호사 등 항공 및 의료분야의 직무특성에 초점이 맞추어져 왔다(Helmreich, 1998; Sexton et al., 2000). 오류관리 관련 연구에서 주로 다루는 오류의 유형은 크게 다섯 가지로서 의사소통에 있어서의 오류(communications error), 무엇을 해야 하는가에 대해서는 알고 있으나 잘못 처리함으로써 발생하는 절차적인 오류(procedural errors), 해야 하는 것을 알지 못함으로써 발생하는 숙달오류(proficiency errors), 의사결정에 있어서의 오류(decision errors), 마지막으로 의도적인 명령불복종과 같은 공식적인 정책 및 절차를 위반하는 오류(violations of formal policy or procedure)로 구분해볼 수 있다.

초기 연구들은 오류발생을 부정적인 사건으로서 개념화함으로서 오류발생을 예방하고 억제하기 위한 오류회피문화(error aversion culture)에 대한 연구에 초점이 맞춰져 왔다. 오류회피문화의 관점에서 오류는 인간의 부주의에 의해 발생한다고 가정하고 있으며, 인간의 완전무결한 이성과 완전한 합

리성에 의해 오류발생은 충분히 예측 가능하고 또한 제거할 수 있다는 관점을 견지하고 있다(Sitkin, 1996). 그러나 오류회피문화는 오류가 발생할 수 있는 내외적 정보를 모두 확보하고 있으며, 충분한 정보하에서 항상 최적의 의사결정을 내릴 수 있다는 완전한 합리성 가정에 기초하고 있다는 점에서 현실가능성이 낮다는 비판을 받고 있다고 말할 수 있다(Reason, 1990).

최근에는 오류에 대하여 장기적이고 효과적인 접근을 통해 부정적 결과를 최소화하고, 오류발생의 원인과 효과적 대처방안 등을 조직학습함으로써 개인의 직무성과 향상과 조직혁신에 기여할 수 있다는 측면에서 오류관리문화 관련 연구가 활발히 진행되고 있는 추세라고 말할 수 있다(Frese, 1995; Nordstrom et al., 1998; Van Dyck et al., 2005). 오류관리문화(error management culture)는 상대적으로 직무복잡성과 불확실성 수준이 높으나 신속한 상황판단 및 개입이 요구되는 직무특성하에서 제한된 합리성의 존재인 인간은 자연발생적으로 오류를 범할 수 있음을 가정하고 있다(Gardner and Pierce, 1998; Reason, 1997). 즉 오류발생의 책임을 전적으로 부주의한 개인에게 전가하기보다는 직무특성에 기인하는 측면도 인정하고 있는 관점이라고 말할 수 있다.

오류관리문화에서 가장 경계하는 것은 개인차원에서 발생한 오류들을 은폐함으로써 초래되는 조직차원의 위기 발생 상황이라고 말할 수 있다. 즉 오류회피문화와 같이 오류발생을 전적으로 개인의 책임으로 돌릴 경우 개인들은 징계와 같은 부정적인 결과에 대한 심리적 긴장으로 인해 오류 은폐를 시도할 수 있고, 오류해결의 기회를 놓치게 된 문제들이 누적되면서 조직차원의 문제와 위기를 촉발시키게 된다는 것이다. 따라서 오류관리문화에서는 오류발생에 대해 개인의 책임이 아닌 자연발생적인 현상으로 바라보는 특성이 존재하고, 오류발생 원인에 대한 신속한 파악 및 보고가 이루어지는 개방적 의사소통 문화 구축을 강조하며, 조직구성원간 상호협력 문화 구축을 통해 오류발생으로 인한 부정적 결과를 최소화하고, 오류발생 원인진단과 효과적 대처방안에 대한 지식의 공유 및 확산을 위한 조직학습 문화 구축을 통해 조직혁신의 토대 형성을 강조하는 특성이 존재한다고 말할 수 있다(Van Dyck et al., 2005).

한편 항공 및 의료분야에서 중점적으로 적용되어 온 오류관리문화 개념이 사회복지기관에 적용할 수 있을 것인가에 대해서는 파일럿을 대상으로 오류관리문화에 대해 연구한 Thomas(2004)의 논의가 중요한 시사점을 제공해 준다고 말할 수 있다. 파일럿은 직무특성상 시시각각 발생하는 비행위협요인들에 대하여 개인적인 판단하에 효과적인 대처가 요구됨에 따라 조직구조에 있어서 낮은 공식화와 높은 자율성을 그 특징으로 한다. 한편 사회복지기관의 사회복지전문가 역시 복잡다단한 인간 즉 클라이언트를 대상으로 적절한 사회복지서비스를 제공해야 하는 직무특성상 자율성의 수준이 높다고 볼 수 있으며, 또한 조직구조에 있어서 공식화의 수준이 낮은 특성을 나타낸다(황성철 외, 2009). 정리하자면 파일럿과 사회복지기관의 사회복지전문가는 유사한 직무특성과 조직구조를 가지고 있다고 말할 수 있다.

오류관리가 조직문화로 정착되어야 하는 근거는 다음과 같다. 높은 자율성과 낮은 공식화를 특징으로 하는 직무의 경우 개인적인 판단에 의해 문제상황에 대처하게 됨으로써 Thomas(2004)가 지적한 바와 같이 조직내 공식적인 절차를 위반하는 오류, 의사결정오류, 의사소통오류, 숙달오류 등이 발생할 가능성이 높아진다고 말할 수 있다. 이와 같은 문제점을 보완하기 위한 개념이 바로 조직문화라고

말할 수 있다. 조직문화는 조직구성원의 행동을 해당 조직의 명령이나 지시에 의해서 관리하고 통제하기보다는 조직구성원 각자가 판단할 수 있는 준거 또는 기준이 조직문화를 통해 제시되고 체화됨으로써 각자가 자율적으로 판단하고 행동한다 하더라도 조직의 기본틀에서 벗어나지는 않게 하는 기능을 수행한다(이창우, 1998). 또한 조직문화 자체가 조직구성원들의 행동에 있어서 기준으로 작용함에 따라 불확실한 상황에서도 적절한 행동양식과 사고양식이 발현될 수 있도록 하는 기능을 수행한다(이창우, 1998). 따라서 사회복지전문가의 오류발생빈도를 낮추고 이에 대한 효과적인 관리를 위해서는 오류관리를 기관의 조직문화로 정착시키고 활성화시켜 나가려는 노력이 무엇보다도 필요하다고 말할 수 있다. 한편, 오류관리에 대한 조직문화를 체화하기 위해서는 일정기간 이상의 경력이 필요하므로 본 연구에서는 해당 기관 경력 2년 이상의 사회복지사를 대상으로 조사를 실시하였다. 또한 본 연구에서는 항공·의료·영리기업에서 주로 사용되어 온 오류관리문화를 사회복지기관에 적용하기 위해 내용요인을 추출하여 분석에 활용하고자 한다.

3) 조직신뢰와 오류관리문화와의 관계

사회복지영역에서 조직신뢰와 오류관리문화와의 관계에 대한 경험적 연구는 존재하지 않는다. 사회복지기관을 중심으로 조직신뢰와 오류관리문화와의 개념적 관계 설정을 위한 논의를 하자면 다음과 같다.

오류관리문화가 필요한 직무특성은 반복적이고 정해진 업무매뉴얼에 따라 단순반복적인 업무 보다는 직무복잡성과 불확실성 수준이 높아 신속한 상황판단 및 개입이 요구되는 직무 즉 오류 발생 가능성이 높은 직무에서 적용가능성이 높다고 말할 수 있다(예: Thomas, 2004). 즉 오류관리문화는 오류발생가능성이 높은 위기상황에서 효과적으로 적용할 수 있는 개념이라고 말할 수 있다.

한편 조직신뢰는 다차원적이고 복합적이며 불확실성 수준이 높은 업무환경에서 이론적 중요성을 갖는다고 논의한 바 있으며(Mayer et al., 1995), 조직신뢰의 효용성에 대해서는 조직구성원간 협력적 대응을 통한 위기극복을 위해 구성원들을 결합하고 묶는 접착제 기능을 수행함으로써 조직의 적응력을 향상시킨다(강철희 외, 2012)는 점에 대해 논의한 바 있다.

이상과 같은 오류관리문화와 조직신뢰의 이론적 관계에 대한 논의를 정리하자면 다음과 같은 추론이 가능하다고 말할 수 있다. 첫째, 오류관리문화와 조직신뢰 개념이 효과적으로 적용될 수 있는 조직환경은 복잡성과 불확실성 수준이 높은 직무특성이라는 공통점이 존재하며, 이는 사회복지전문가의 직무특성과 유사하다고 말할 수 있다. 둘째, 직무특성에 있어서 불확실성과 복잡성이 증가함에 따라 오류가 발생하는 위기상황에서 효과적으로 오류를 관리하는 조직문화 즉 오류관리문화가 작동되는 수준은 불확실한 위험상황에서도 조직구성원들이 이를 감수하고 협력적 대응을 통해 위기를 극복해나가고자 하는 의지로 정의되는 조직신뢰에 영향을 미칠 것이라는 추론이 가능하다. 따라서 오류관리문화가 작동하는 위기상황 하에서 조직구성원들을 하나로 묶어 공동의 노력으로 불확실성을 감소시켜 나가고자 하는 조직신뢰는 상호 밀접한 이론적 관계가 존재한다고 말할 수 있다. 정리하자면 사회복지

영역에 있어서 오류관리문화와 조직신뢰간의 이론적 관계에 대하여 효과적인 오류관리문화는 조직신뢰의 강화에 영향을 미칠 수 있다는 추론이 가능하다고 말할 수 있다.

한편 사회복지이용시설에서 근무하는 사회복지사의 직무스트레스 수준에 대한 최수찬 외(2007)의 연구에 의하면 조직신뢰와 오류관리문화의 공통적인 직무환경으로 논의한 직무복잡성과 직무불확실성에 있어서 사회복지이용시설별 통계적으로 유의미한 차이를 보고하고 있다. 즉 사회복지사에게 있어서 업무역할 갈등, 실천방법에 대한 의견 불일치, 사회복지전문직으로서 자율성에 대한 기대와의 괴리 등에 있어서는 종합사회복지관, 노인종합복지관, 장애인복지관별 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 이와 같은 결과는 사회복지이용시설 유형별로 직무환경이 상이함에 따라 조직신뢰의 수준이 다르게 나타날 수 있으며, 조직신뢰와 밀접한 관계가 존재하는 오류관리문화의 수준 역시 사회복지이용시설 유형별로 상이하게 나타날 수 있다는 추론이 가능하다. 따라서 본 연구에서는 사회복지이용시설 유형별 조직신뢰와 오류관리문화와의 관계를 살펴보고자 한다.

4) 모형적합성 제고를 위한 통제변수 설정

본 연구에서는 사회복지시설 유형별 조직신뢰와 오류관리문화와의 관계에 있어서 사회복지사의 일가치감과 사회적 바람직성을 통계적으로 통제함으로써 모형적합성을 제고하고자 한다. 구체적으로 논의하자면 다음과 같다.

(1) 조직신뢰와 사회복지사의 일가치감과의 관계

조직신뢰에 가장 큰 영향을 미치는 근접변수는 해당 조직을 신뢰할 만하다고 지각하는 요인이라고 말할 수 있으며, 크게 두 가지 요인으로 구분해볼 수 있다(Mayer et al., 1995). 첫 번째는 동료의 직무역량에 대한 믿음이며(Deutsch, 1960; Butler, 1991; Cook and Wall, 1980; Good, 1988; Lieberman, 1981), 두 번째는 해당 조직에서 우리는 지역사회에 기여하기 위한 선한 의도와 도덕적 책무를 다하기 위하여 업무를 수행하고 있다는 공유가치에 대한 믿음이다(Lieberman, 1981; Ring and Van de Ven, 1992; Butler, 1991; Sitkin and Roth, 1993; Hart et al., 1986). 이와 같은 논의를 정리하자면 조직신뢰의 근접변수는 직업윤리와 가치에 대한 믿음과 이에 근거한 응집력이라고 말할 수 있다. 사회복지영역에 있어서 조직신뢰에 대한 근접변수는 사회복지전문가로서의 직업윤리와 가치에 대한 믿음을 나타내는 사회복지사의 일가치감이라고 말할 수 있다.

사회복지현장에서 일하는 사회복지사는 사회복지윤리와 가치에 기초하여 인간의 주체성에 대한 믿음과 함께 인간에 대한 긍정적인 속성 및 태도를 타 직종에 비해 상대적으로 많이 가지고 있는 원조전문직(helping profession)이라는 특성이 존재한다(이상철, 2011). 사회복지사는 일반적으로는 사회적 약자 및 소수자를 주된 대상으로 하는 전문직이고 사회복지조직은 일반적으로 이러한 약자 및 소수자에 대한 돌봄과 배려를 중심으로 한다는 것을 고려할 때, 사회복지조직과 사회복지사에게 있어서 사회복지윤리와 가치는 핵심적 속성이라 말할 수 있다. 이러한 사실에 비춰볼 때, 사회복지전문직을 대

상으로 하는 연구에서 직업 또는 일에 있어서의 가치감은 보다 중요하게 취급되어야 할 필요성이 있다. 즉 이타주의와 같은 가치가 기반이 되어 일을 하게 된다는 점에서 일에 있어서의 가치감이 매우 핵심적 속성을 지니고 있다고 말할 수 있다. 따라서 사회복지전문직을 대상으로 조직행동 관련 연구를 진행하는 경우, 영리영역의 연구경향과 달리 사회복지전문직의 고유한 특성이라고 말할 수 있는 사회복지사의 일에 대한 가치감 개념을 반영해서 그 속성의 영향력을 함께 검증하는 노력은 절대적으로 필요한 접근이어야 한다고 말할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 사회복지사의 사회복지윤리와 가치를 일가치감(perceived value of work) 개념을 활용하여 살펴보고자 한다. 일가치감(perceived value of work)이란 자신이 하는 일이 가치있고, 자신이 조직 내에서 필요한 존재이며, 이러한 가치들이 충족되었을 때 느끼게 되는 긍정적 정서라고 말할 수 있다. 일가치감에 대한 연구 결과에 따르면, 이와 같은 가치인식과 긍정적 정서경험이 개인의 행복감과 심리적 안녕감에 영향을 미칠 뿐만 아니라(Jahoda, 1982; Warr, 1987), 일가치감이라는 긍정적인 정서가 직무성과 등의 결과변수에 유의한 영향을 미친다는 결과를 제시하고 있다(Gardner and Pierce, 1998; Brief et al., 1995). 이와 같은 결과는 높은 일가치감을 가진 사람들은 자신과 일에 대해 긍정적인 태도를 가지게 되므로 자신의 직무에 만족하게 되고, 조직에 더욱 몰입할 수 있게 될 것이라는 추론을 가능하게 한다. 특히 일가치감의 중요성이 보다 큰 사회복지현장에서 이런 가치감에 대한 보다 큰 의미를 지니는 사회복지사의 경우 그 영향력은 보다 지대할 것으로 추론된다. 본 연구에서는 조직신뢰에 대한 사회복지사의 일가치감을 통제변수로 활용하고자 한다.

(2) 조직신뢰와 사회적 바람직성의 관계

본 연구에서 결과변수로 논의한 조직신뢰는 해당 조직에서 바람직한 친사회적 경향성을 나타내는 대표적인 태도(attitude)[1] 변수이며, 사회적 바람직성은 자신의 생각 및 의견보다는 사회·문화적 규범을 따르는 것이 보다 바람직하다고 여기는 경향성 즉 친사회적 경향성(pro-social propensity)을 의미함에 따라 조직신뢰와 사회적 바람직성은 개념적인 관련성이 존재한다고 말할 수 있다(Johnson and Fendrich, 2002; Mick, 1996; Paulhus, 1984; Tilgner et al., 2004). 즉 조직신뢰와 같은 태도변수에 대한 측정에 있어서 개인들은 사회적으로 보다 바람직한 모습으로 비춰지기를 원하기 때문에 개인의 생각 및 의견을 내세우기보다는 사회·문화적 규범에 입각하여 자신의 모습을 감추려하는(faking) 경향성이 존재한다고 말할 수 있다. 이와 같은 사회적 바람직성은 특히 자기보고식 설문조사에서 특히 타당도의 문제를 야기할 수 있다. 즉 자기보고식 설문조사에 있어서 응답자들은 조사에 임하면서 자신을 좀 더 긍정적인 방향으로 제시하려는 경향을 나타낼 수 있는 개연성이 존재한다. 따라서 사회적 바람직성은 연구자가 조사한 결과와 실제 응답자의 행태에 있어서 큰 격차를 유발할 수 있는 위험성이 존재하기 때문에 측정의 타당도에 영향을 미칠 수 있는 외생변수로 지적되어 왔다(Fisher, 1993; Holtgraves, 2004; Jo et al., 1997; King and Bruner, 2000; McCrae and Costa, 1983; Mick, 1996). 사회복지연구와 실천에서 사회적 바람직성에 대한 이해의 필요성을 강조한 김용석(2010) 역시 태도변수

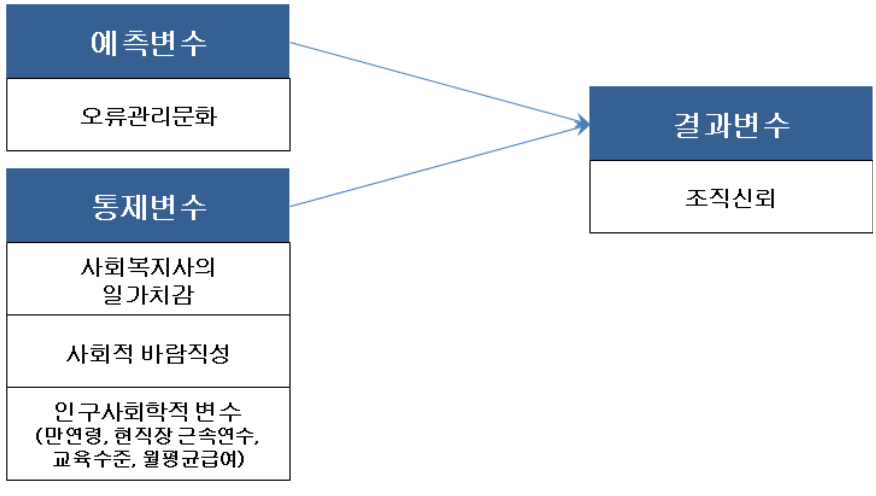
1) 태도(attitude)는 개인이 환경내의 대상들에 대해 호의적이거나 비호의적으로 반응하는 성향으로써 특정 태도대상에 대한 정서적인 경향성을 의미한다(Steers, 1981)

측정의 정확성을 제고하기 위해 체계적 오류의 주요 발생 원인이라고 지적되고 있는 사회적 바람직성을 통제함으로써 타당도를 향상시키기 위한 노력이 필요함을 강조하였다. 이와 같은 맥락하에서 본 연구에서는 태도변수에 해당하는 조직신뢰와 개념적 관련성이 높은 사회적 바람직성을 통제함으로써 측정의 타당도를 제고하고자 한다.

3. 연구모형 및 연구문제

1) 연구모형

본 연구에서는 이론적 배경의 논의를 통해 다음과 같은 연구모형을 설정하고 검증하고자 한다.



2) 연구문제

본 연구에서는 다음과 같은 두 가지의 연구문제에 관심을 갖는다.

첫째, 사회복지이용시설 유형에 따라 조직신뢰의 수준은 상이하게 나타날 것인가?

둘째, 사회복지이용시설 유형에 따라 조직신뢰와 오류관리문화와의 관계는 상이하게 나타날 것인가?

4. 연구방법

1) 자료수집방법

표적대상모집단(target population)은 사회복지조직 중 이용시설에 근무하는 사회복지사 중 해당기관 경력 2년 이상의 사회복지사를 대상으로 하였다. 조사기간은 2009년 10월 27일(화)부터 11월 13일(금)까지 총 18일간 진행하였다. 표집방법으로는 모수통계를 적용하기위해 확률표집방법 중 층화표집(stratified sampling)을 사용하여 사회복지 이용시설별, 그리고 기관의 규모에 따라 가·나·다형별 층화표집을 사용하였다. 2009년 1월 현재 서울-경기지역 이용시설의 현황 및 수효를 살펴보면 총 기관수는 260개이며, 구체적으로는 종합사회복지관 150개 기관(58%), 노인복지관 52개 기관(20%), 장애인복지관 58개 기관(22%)로 나타났다. 본 연구에서는 서울-경기지역 이용시설의 35%에 해당하는 89개 기관을 대상으로 사회복지 이용시설 유형에 따라 층화표집을 실시하였다. 층화표집 결과 종합사회복지관 48개소(54%) 353명, 노인복지관 20개소(22.5%) 93명, 장애인복지관 21개소(23.5%) 118명에 대해 자료수집을 실시하였다.

자료수집방법은 우편조사를 통한 설문조사를 실시하였다. 우편조사를 통한 응답의 질적 수준 제고와 회수율을 높이기 위해 본 조사에서 사용한 방법은 다음과 같다. 우선 설문조사 대상 기관별 코디네이터를 중간관리자급으로 한 분을 섭외하였다. 코디네이터의 역할과 책임으로서는 설문지를 조사대상인 사회복지사들에게 배포하고 수거하는 역할과 사회복지사들이 설문지에 성실히 응답할 수 있도록 독려하는 책임을 부여하였다. 이와 같은 코디네이터의 역할과 책임에 대해서는 섭외과정상에서 충분히 설명하였으며, 이에 동의하는 분들에 대해서만 코디네이터로 섭외하였다. 둘째, 설문조사에 보다 책임성을 가지고 성실히 응답할 수 있도록 코디네이터와 설문조사에 응답하는 사회복지사들을 대상으로 소정의 사례금을 지급하였다. 셋째, 코디네이터와 조사기간 동안 주기적으로 연락을 시도함으로서 현재 설문조사 진행상황을 파악하고자 하였다. 넷째, 연구자와 코디네이터간 상호 동의한 설문조사기한이 초과되었을 경우 해당 코디네이터에게 재차 연락을 시도하여 빠른 설문지 회수를 위한 도움을 요청하였다.

설문조사 회수율을 정리하자면 기관회수율은 70.7%(총 89개 기관 대상 대비 70개 기관 회수)였으며, 조사대상자인 사회복지사의 회수율은 75.1%(조사대상 총 891명 대비 669명 회수)로 나타났다. 구체적으로 사회복지이용시설별 회수율을 살펴보면 종합사회복지관 44개소(91.7%), 노인복지관 13개소(65.0%), 장애인복지관 13개소(61.9%)로 나타났다. 한편 본 조사는 현재 근무하고 있는 기관에서 경력 2년 이상의 사회복지사를 대상으로 하였으나, 자료수집과정에서 코디네이터의 개인적 착오로 인하여 이 조건에 해당하지 않는 105명을 제외하였으며, 최종 표본수는 564명으로 나타났다. 최종표본수 564명의 설문응답을 살펴본 결과 불성실 응답은 발견되지 않았다. 따라서 최종분석을 위한 자료는 서

울경기지역 사회복지이용시설 70개 기관의 사회복지사 564명의 응답에 기초하여 분석하였다.

2) 측정변수 및 척도

(1) 조직신뢰

조직신뢰 척도는 Nyhan과 Marlowe(1997)의 6문항을 본 연구에서는 사용한다. 문항의 척도수준은 5점(1=전혀 동의하지 않는다, 5=매우 동의한다) 리커트 척도로 구성하였으며, 각 문항에 대한 동의정도를 측정하였다. Nyhan과 Marlowe(1997)의 척도의 내적일관성신뢰도는 0.82로서 전반적으로 안정적으로 나타났다. 본 연구에서 조직신뢰에 대한 내적일관성신뢰도는 .865로서 전반적으로 안정적인 편으로 나타났다.

(2) 오류관리문화

오류관리문화에 관한 척도는 Van Dyck 외(2005)가 개발하였고 총 17문항(5점척)으로 구성되어 있으며 내적일관성신뢰도는 .92로 나타났다. 본 연구에서 오류관리문화의 내적일관성신뢰도는 .923으로 나타나 선행연구와 유사한 결과를 나타내고 있으며 문항특성간 일관성은 안정적인 것으로 나타났다. 문항의 척도수준은 5점(1=전혀 동의하지 않는다, 5=매우 동의한다) 리커트 척도로 구성하였으며, 각 문항에 대한 동의정도를 측정하였다.

(3) 통제변수

① 사회복지사의 일가치감

본 연구에서는 사회복지사의 특성을 반영하여 직업에 대한 신념 즉, 일에 대한 가치감을 측정하고자 한다. 이를 위해 오동근 외(2004)가 총 14문항으로 개발한 일가치감(perceived value of work) 척도를 사용하였다. 문항의 척도수준은 5점(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다) 리커트 척도로 구성하였으며, 각 문항에 대한 동의정도를 측정하였다. 내적일관성신뢰도에 있어서 오동근 외(2004)의 연구에서는 일가치감의 내적일관성신뢰도는 .941로서 안정적으로 나타났으며, 본 연구에서 일가치감에 대한 내적일관성신뢰도는 .914로서 문항특성의 일관성에 있어서 안정적인 것으로 나타났다.

② 사회적 바람직성

사회적 바람직성의 척도는 Loo와 Thorpe(2000)의 연구에서 원척도인 Marlowe-Crowne Scale(Crowne and Marlowe, 1960)의 33문항으로 구성된 척도에 비해 보다 타당도와 신뢰도가 확보된 것으로 나타난 Reynold(1982)의 간편형(short version) 13문항을 사용하였다. 문항의 척도수준은 5점(1=전혀 동의하지 않는다, 5=매우 동의한다) 리커트척도로 구성하였으며, 각 문항에 대한 동의정도를 측정하였다. 사회적 바람직성 척도의 내적일관성신뢰도는 .72로 나타나 안정적인 것으로 보고되었다(Youssef and Luthans, 2007). 본 연구에서 사회적 바람직성의 내적일관성신뢰도는 .717로 나타나 안정적인 것으로 나타났다.

③ 인구사회적 변수

일반적으로 사회복지분야의 조직신뢰 관련 연구들에 의하면 성별, 연령, 근무기간, 교육수준을 통제변수로 설정한 바 있다(최소연, 2013; 강철희·이상철, 2013). 이에 따라 본 연구에서는 성별, 만연령, 월급여수준, 교육수준, 현 직장 근속기간을 통제변수로 설정하고자 한다.

3) 분석방법

본 연구에서는 세 가지의 분석방법을 사용한다. 첫째, 조사대상자 특성과 분석모형의 주요변수를 대상으로 기술통계치 분석을 실시하였다. 둘째, 사회복지이용시설 즉 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관에 따라 조직신뢰의 수준이 다르게 나타나는지를 살펴보기 위해 ANCOVA를 실시하였다. 셋째, 사회복지이용시설 유형별 조직신뢰의 수준이 다르게 나타날 경우 사회복지이용시설 유형별 오류관리문화의 내용요인구조가 조직신뢰에 미치는 효과를 이론단계적 다중회귀분석모형을 활용하여 검증하였다. 한편 이론적 배경에서 논의하였던 사회적 바람직성, 사회적 바람직성과 인구사회학적 변수는 통계적으로 통제하였다. 분석을 위한 통계패키지는 SPSS18.0을 활용하였다.

5. 분석결과

1) 조사대상자 특성 및 주요변수에 대한 기술통계치

본 연구의 조사대상자 특성은 〈표 1〉과 같다. 만연령은 30대와 20대가 89.9%로서 빈도가 매우 높게 나타났으며, 만연령 평균은 31.6세로 나타났다. 교육수준은 대졸(74.3%)과 대학원졸(22.0%)의 빈도가 높게 나타났다. 현 직장경력은 3년 이하(37.6%)와 3년 초과 5년 이하(27.0%)의 빈도가 높게 나타났으며, 평균 현 직장경력은 5년으로 나타났다. 월급여수준은 평균 198.9만원으로 나타났다.

〈표 1〉 조사대상자 특성(N=564)

구분	내용	N(%)	구분	내용	N(%)
만연령 (평균 31.6)	20대	248 (44.0)	교육수준	고졸	1 (0.2)
	30대	259 (45.9)		전문대졸	20 (3.5)
	40대	47 (8.3)		대졸	419 (74.3)
	50대	10 (1.8)		대학원졸	124 (22.0)
현 직장 근속기간 (평균 5.0)	3년 이하	212 (37.6)	월급여수준 (평균 198.9만원)	100만원 이상 150만원 이하	101 (17.9)
	3년 초과 5년 이하	152 (27.0)		150만원 초과 200만원 이하	278 (49.3)
	5년 초과 7년 이하	71 (12.6)		200만원 초과 250만원 이하	114 (20.2)
	7년 초과 10년 이하	84 (14.9)		250만원 초과 300만원 이하	54 (9.6)
	10년 초과	45 (8.0)		300만원 초과	17 (3.0)

본 연구에서 설정한 주요 변수들에 대한 기술통계치는 〈표 2〉와 같다. 조직신뢰는 5점척도상에서 평균 3.52, 오류관리문화의 평균은 3.54, 일가치감의 평균은 3.59로써 모두 보통 이상의 동의도를 보이는 것으로 나타났다. 한편 사회적 바람직성은 평균 2.77로 나타나 전반적으로 사회적 바람직성 수준은 다소 낮게 나타났다고 해석할 수 있다.

〈표 2〉 주요 변수에 대한 기술통계치

	N	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
조직신뢰	564	1.00	5.00	3.52	.66	-.308	.493
사회적 바람직성	564	1.00	4.13	2.77	.54	-.205	-.195
일가치감	564	2.08	5.00	3.59	.53	.030	-.150
오류관리문화	562	1.88	5.00	3.54	.50	.051	.349

2) 조직신뢰에 대한 사회복지이용시설 유형별 ANCOVA 결과

조직신뢰에 대해 사회복지이용시설 유형 즉 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관별 통계적으로 차이가 유의미한지를 살펴보기 위해 ANCOVA를 실시한 결과는 〈표 3〉과 같다. 분석모형은 조직신뢰에 대해 만연령, 현직장 근속기간, 교육수준, 월 급여수준, 사회적 바람직성, 사회복지사 일가치감, 오류관리문화를 공분산으로 설정하고, 사회복지 이용시설 유형을 독립변수로 설정하였다. 분석결과 조직신뢰에 대하여 사회복지 이용시설 유형간에는 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 이와 같은 결과는 조직신뢰에 대하여 사회복지 이용시설 유형별 직무특성은 차별적인 효과를 나타낸다고 해석할 수 있다. 따라서 조직신뢰에 대해 오류관리문화 역시 사회복지이용시설 유형에 따라 차별적인 효과를 나타낸다고 볼 수 있으며, 이에 따라 사회복지이용시설 유형별 조직신뢰에 대한 오류관리문화의 영향력을 구분하여 이론단계적 회귀분석을 실시하였다.

〈표 3〉 조직신뢰에 대한 사회복지이용시설 유형별 ANCOVA 결과

변수		Partial SS	d.f	MS	F
수정 모형		97.279	9	10.809	41.134**
요인	사회복지이용시설 유형별	4.333	2	2.167	8.245**
공분산	만 연령	.467	1	.467	1.776
	현 직장 근속기간	.196	1	.196	.747
	교육수준	.839	1	.839	3.194
	월 급여수준	.208	1	.208	.790
	사회적 바람직성	7.225	1	7.225	27.497**
	사회복지사 일가치감	13.114	1	13.114	49.906**
	오류관리문화	26.853	1	26.853	102.195**
오차		145.047	554	.263	
합계		242.326	563		

*p<0.05, **p<0.01

3) 조직신뢰에 대한 이론단계적 회귀분석 결과

조직신뢰에 대한 이론단계적 회귀분석을 위해 총 네 개의 모형을 검증하였다. 모형1은 조직신뢰에 대한 인구사회학적 변수로 구성된 모형이고, 모형2는 모형1에 측정의 타당도 제고를 위해 사회적 바람직성이 추가된 모형이며, 모형3은 모형2에 사회복지사의 직무특성을 반영한 일가치감이 추가된 모형, 마지막으로 모형4는 모형3에 사회복지이용시설의 특성을 반영한 오류관리문화의 내용요인구조[2]가 반영된 모형이다. 조직신뢰에 대해 각 모형별 추가된 변수에 대한 증분타당도(incremental validity) 검증은 ΔR^2에 따른 F검증결과를 중점적으로 살펴보고자 하며, 조직신뢰에 대한 각 변수들의 영향력은 모형4의 회귀계수를 중심으로 살펴보고자 한다. 조직신뢰에 대한 위계적 회귀분석 결과는 〈표 4〉와 같다.

우선 조직신뢰에 대한 위계적 회귀분석의 증분타당도 검증 결과를 중심으로 사회복지이용시설 전체와 종합사회복지관, 장애인복지관, 노인복지관으로 구분하여 논의하자면 다음과 같다. 사회복지이용시설의 조직신뢰에 대한 증분타당도는 사회적 바람직성의 ΔR^2는 7.7%로 유의수준 .01수준에서 유의하였고, 사회복지사의 직무특수성을 반영하는 일가치감의 ΔR^2는 17.1%로 유의수준 .01수준에서 유의하였으며, 오류관리문화의 세 요인에 대한 ΔR^2는 12.0%로 유의수준 .05수준에서 유의하게 나타났다. 사회복지이용시설 중 종합사회복지관에 대해서는 조직신뢰에 대한 증분타당도가 사회적 바람직성의 ΔR^2는 5.2%로 유의수준 .01수준에서 유의하였고, 사회복지사의 직무특수성을 반영하는 일가치감의 ΔR^2는 15.0%로 유의수준 .01수준에서 유의하였으며, 오류관리문화의 세 요인에 대한 ΔR^2는 12.3%로 유의수준 .01수준에서 유의하게 나타났다. 사회복지이용시설 중 장애인복지관에 대해서는 조직신뢰에 대한 증분타당도가 사회적 바람직성의 ΔR^2는 10.4%로 유의수준 .01수준에서 유의하였고, 사회복지사의 직무특수성을 반영하는 일가치감의 ΔR^2는 17.2%로 유의수준 .01수준에서 유의하였으며, 오류관리문화의 세 요인에 대한 ΔR^2는 18.5%로 유의수준 .01수준에서 유의하게 나타났다. 사회복지이용시설 중 노인복지관에 대해서는 조직신뢰에 대한 증분타당도가 사회적 바람직성의 ΔR^2는 15.7%로 유의수준 .01수준에서 유의하였고, 사회복지사의 직무특수성을 반영하는 일가치감의 ΔR^2는 15.6%로 유의수준 .01수준에서 유의하였으며, 오류관리문화의 세 요인에 대한 ΔR^2는 8.4%로 유의수준 .01수준에서 유의하게 나타났다.

조직신뢰에 대한 각 회귀계수에 대한 검증결과를 모형4를 중심으로 살펴보고자 한다. 사회복지이용시설 전체를 대상으로 조직신뢰에 대한 회귀계수 검증결과는 통제변수로 설정한 사회적 바람직성이 부적으로 유의하게 나타났으며, 사회복지사의 직무특수성을 나타내는 일가치감의 효과는 정적으로 유

2) 항공·의료분야와 영리기업을 대상으로 주로 논의되어 왔던 오류관리문화를 사회복지이용시설에 구성개념타당화함으로써 추출된 내용요인구조는 별도의 논문에서 구체적으로 논의하고자 한다.

의하게 나타났다. 사회복지이용시설을 대상으로 조직신뢰에 대한 오류관리문화의 내용요인구조는 오류발생 지식 공유를 통한 부정적 결과 최소화(요인1)와 오류발생시 효과적 대처를 위한 상호협력체계 구축(요인2)이 정적으로 유의하게 나타났다. 사회복지이용시설 중 종합사회복지관을 대상으로 조직신뢰에 대한 회귀계수 검증결과는 통제변수로 설정한 사회적 바람직성이 부적으로 유의하게 나타났다. 조직신뢰에 대한 사회복지사의 직무특수성을 나타내는 일가치감의 효과는 정적으로 유의하게 나타났다. 조직신뢰에 대한 오류관리문화의 요인구조는 오류발생 지식 공유를 통한 부정적 결과 최소화(요인1)와 오류발생시 효과적 대처를 위한 상호협력체계 구축(요인2), 오류관리를 통한 업무효과성 제고(요인3)가 정적으로 유의하게 나타났다. 사회복지이용시설 중 장애인복지관을 대상으로 조직신뢰에 대한 회귀계수 검증결과는 통제변수로 설정한 사회적 바람직성이 부적으로 유의하게 나타났다. 조직신뢰에 대한 사회복지사의 직무특수성을 나타내는 일가치감의 효과는 정적으로 유의하게 나타났다. 조직신뢰에 대한 오류관리문화의 요인구조는 오류발생 지식 공유를 통한 부정적 결과 최소화(요인1)과 오류발생시 효과적 대처를 위한 상호협력체계 구축(요인2)이 정적으로 유의하게 나타났다. 사회복지이용시설 중 노인복지관을 대상으로 조직신뢰에 대한 회귀계수 검증결과는 통제변수로 설정한 사회적 바람직성이 부적으로 유의하게 나타났다. 조직신뢰에 대한 사회복지사의 직무특수성을 나타내는 일가치감의 효과는 정적으로 유의하게 나타났다. 조직신뢰에 대한 오류관리문화의 요인구조는 오류발생 지식 공유를 통한 부정적 결과 최소화(요인1)가 정적으로 유의하게 나타났다.

〈표 4〉 조직신뢰에 대한 사회복지이용시설별 이론단계적 회귀분석 결과

모형	변수	사회복지이용시설 (N=564)		종합사회복지관 (N=353)		장애인복지관 (N=118)		노인복지관 (N=93)	
		b	SE	b	SE	b	SE	b	SE
1	상수	1.644*	.702	1.832*	.863	4.188*	1.814	-1.286	1.586
	만연령	.006	.006	.004	.008	.009	.018	.017	.013
	현 직장 근속연수	-.001	.001	.000	.001	.000	.002	.000	.002
	교육수준	-.132*	.064	-.046	.079	-.228	.154	-.251	.150
	월 급여수준	.406**	.155	.337	.187	-.072	.417	.963**	.351
2	상수	2.922**	.700	2.846**	.872	5.003**	1.737	1.317	1.557
	만연령	.003	.006	.003	.008	.002	.017	.008	.012
	현 직장 근속연수	-.001	.001	.000	.001	.000	.002	.000	.002
	교육수준	-.147*	.062	-.055	.077	-.252	.146	-.297*	.136
	월 급여수준	.371*	.149	.294	.182	.059	.397	.823*	.320
	사회적 바람직성	-.340**	.050	-.260**	.059	-.455**	.125	-.517**	.117
3	상수	1.912**	.636	2.316**	.802	2.147	1.655	.562	1.388
	만연령	.005	.006	.006	.007	-.009	.016	.014	.011
	현 직장 근속연수	-.001	.001	-.001	.001	-.001	.002	.000	.002
	교육수준	-.153**	.056	-.082	.071	-.217	.132	-.255*	.121
	월 급여수준	.151	.135	.065	.170	.179	.358	.391	.297
	사회적 바람직성	-.255**	.045	-.226**	.054	-.297*	.116	-.324**	.111
	일가치감	.537**	.047	.460**	.056	.598**	.114	.616**	.124
4	상수	.484	.599	.898	.764	.339	1.484	-.095	1.348
	만연령	.006	.005	.005	.007	-.001	.014	.013	.010
	현 직장 근속연수	-.001	.001	.000	.001	-.001	.002	.000	.002
	교육수준	-.097	.051	.014	.067	-.140	.116	-.242*	.115
	월 급여수준	.140	.125	.059	.157	.086	.315	.336	.283
	사회적 바람직성	-.194**	.042	-.169**	.051	-.204*	.102	-.299**	.106

모형	변수	사회복지이용시설 (N=564)		종합사회복지관 (N=353)		장애인복지관 (N=118)		노인복지관 (N=93)	
		b	SE	b	SE	b	SE	b	SE
	일가치감	.350**	.047	.275**	.057	.456**	.109	.409**	.132
	오류관리문화 요인 1[3]	.303**	.062	.261**	.075	.284*	.149	.390**	.157
	오류관리문화 요인 2[4]	.179**	.046	.090*	.053	.483**	.115	.117	.128
	오류관리문화 요인 3[5]	.016	.057	.119*	.070	-.203	.141	-.057	.131
종합효과	모형 1	$F_{(4,557)}$=3.238* R^2=0.023		$F_{(4,347)}$=1.781 R^2=0.20		$F_{(4,113)}$=0.697 R^2=0.24		$F_{(4,87)}$=3.795** R^2=0.149	
	모형 2	$F_{(1,556)}$=47.253** ΔR^2=0.077 R^2=0.099		$F_{(1,346)}$=19.551** ΔR^2=0.052 R^2=0.073		$F_{(1,112)}$=13.344** ΔR^2=0.104 R^2=0.128		$F_{(1,86)}$=19.416** ΔR^2=0.157 R^2=0.305	
	모형 3	$F_{(1,555)}$=130.287** ΔR^2=0.171 R^2=0.271		$F_{(1,345)}$=66.332** ΔR^2=0.150 R^2=0.222		$F_{(1,111)}$=27.345** ΔR^2=0.172 R^2=0.300		$F_{(1,85)}$=24.555** ΔR^2=0.156 R^2=0.461	
	모형 4	$F_{(3,552)}$=36.087* ΔR^2=0.120 R^2=0.390		$F_{(3,342)}$=21.396** ΔR^2=0.123 R^2=0.345		$F_{(3,108)}$=12.948** ΔR^2=0.185 R^2=0.485		$F_{(3,82)}$=5.076** ΔR^2=0.084 R^2=0.545	

*p<0.05, **p<0.01

6. 결론 및 논의

본 연구는 사회복지학계에서 비교적 생소한 개념이라고 말할 수 있는 오류관리문화의 개념을 사회복지이용시설의 특성을 반영하여 내용요인을 추출하였으며, 다차원적이고 복합적인 업무환경으로 인해 불확실성이 높은 사회복지기관에서 개념적 중요성이 높다고 판단되는 조직신뢰에 대한 오류관리문화의 영향력을 살펴봄으로써 오류관리문화의 이론적 위치를 검증해 보았다는 점에서 의의를 가진다고 말할 수 있다. 연구결과를 중심으로 사회복지이용시설에 대한 오류관리문화 최종 요인구조의 의미와 연구문제를 중심으로 조직신뢰에 대한 이론단계적 회귀분석 결과를 논의하자면 다음과 같다.

사회복지이용시설에 대한 오류관리문화의 최종 내용요인구조는 3요인으로써, 요인1은 '오류발생 지식공유를 통한 부정적 결과 최소화(8문항)', 요인2는 '오류발생시 효과적 대처를 위한 상호협력체계 구축(4문항)', 요인3은 '오류관리를 통한 업무효과성 제고(5문항)'로 명명하였다. 오류관리문화의 최종 요인구조를 내용적으로 해석해보자면 요인1과 요인2는 현재적 관점에서 오류발생시 조직의 대처양식을 나타낸다고 말할 수 있는 반면, 요인3은 미래적이면서 장기적인 관점에서 오류발생을 통한 효과적 관리를 통해 업무효과성을 향상시킬 수 있을 것이라는 인식을 나타낸다고 말할 수 있다. 정리하자면 사회복지이용시설을 대상으로 타당화한 오류관리문화의 요인구조는 현재적 관점을 포함하고 있는 동시에 장기적이면서 미래적인 관점을 반영하고 있다고 해석할 수 있다. 이와 같은 오류관리문화의 요

3) 오류관리문화 요인 1 : 오류발생 지식 공유를 위한 부정적 결과 최소화
4) 오류관리문화 요인 2 : 오류발생시 효과적 대처를 위한 상호협력체계 구축
5) 오류관리문화 요인 3 : 오류관리를 통한 업무효과성 제고

인구조의 특성이 사회복지이용시설별 조직신뢰에 미치는 영향에 대한 논의를 이론단계적 회귀분석결과와 연구문제를 중심으로 정리해보자면 다음과 같다.

우선 연구모형구성의 적확성(model specification)과 관련하여 논의하자면 다음과 같다. Cohen과 Cohen(1983)은 효과의 크기와 관련한 논의에서 사회과학연구에서 25% 이상의 설명분산을 가질 경우 매우 높은 것이라고 평가하고 있다는 점에 비추어 볼 때, 조직신뢰에 대한 설명분산의 범위(range)가 34.5%에서 54.5%를 나타낸다는 것은 본 연구의 모형구성이 매우 적확한 것이었음을 나타낸다고 말할 수 있다. 이와 같은 결과가 나타난 배경으로는 크게 두 가지를 논의하고자 한다. 첫째, 사회복지전문가의 업무특성 즉 사회복지 윤리와 가치에 기반한 실천행동을 반영함으로써 연구모형구성의 적확성을 높이기 위한 노력이 필요하다고 논의할 수 있다. 정부·영리 영역과 달리 사회복지영역은 사회복지 가치와 윤리에 기초하지 않은 경우 부적절한 개입 및 서비스(malpractice)가 발생할 수 있는 특수성이 존재한다. 따라서 사회복지연구에 있어서 사회복지전문가의 직무특수성에 대한 관심과 연구가 보다 확장될 필요성이 존재한다고 말할 수 있다. 한편 최근의 연구에서는 사회복지사의 직무특수성을 반영하는 사회복지 가치척도의 개발(김용석·고은정, 2014)과 사회복지사 윤리적 민감성 검사도구 개발(최명민, 2008) 등의 연구들이 제시되고 있으나 아직은 미흡한 수준이라고 볼 수 있다. 둘째, 측정의 타당도 제고를 위해 사회적 바람직성의 영향력을 고려함으로써 연구모형 구성의 적확성을 향상시키고자 하는 노력이 필요하다고 말할 수 있다. 사회복지연구와 실천 영역에서 측정의 정확성을 향상시키기 위한 방안으로서 사회적 바람직성 척도의 활용을 제안한 김용석(2010)의 연구는 시사하는 바가 크다고 사료된다. 본 연구결과를 통해 구체적으로 논의하자면 다음과 같다.

사회복지이용시설별 측정의 타당도 제고를 위한 사회적 바람직성과 사회복지사의 직무특성을 반영하는 일가치감, 그리고 오류관리문화의 요인구조에 대한 증분타당도(incremental validity)와 조직신뢰에 대한 영향력에 대하여 각각 논의해보자면 다음과 같다. 첫째 사회복지사의 직무특수성을 나타내는 일가치감의 증분타당도의 범위는 사회복지이용시설별 15.0%에서 17.2%까지 매우 높게 나타났으며, 조직신뢰에 대한 회귀계수는 사회복지이용시설 각각에 공통적으로 정적으로 유의하게 나타남에 따라 사회복지사의 일가치감에 대한 인식이 높을수록 조직신뢰의 수준은 높아진다고 말할 수 있다. 이와 같은 결과는 사회복지이용시설에서 근무하는 사회복지사 관련 연구를 수행할 경우 원조전문직의 특성을 반영하여 사회복지 윤리와 가치를 반영하는 개념을 연구모형에 포함하는 것이 연구모형구성의 적절성을 향상시킬 수 있는 전략이 될 수 있음을 시사한다고 말할 수 있다.

둘째, 위계적 회귀분석에서 인구사회학적 변수를 통제한 상태에서 모형2에 해당하는 사회적 바람직성의 설명분산의 범위는 5.2%에서 15.7%로서 유의하게 나타났으며, 조직신뢰에 대한 회귀계수는 부적으로 유의하게 나타났다. 이와 같은 결과는 앞서 논의한 바와 같이 측정의 타당도를 고려해보았을 때 사회적 바람직성의 설명분산이 결코 무시할 수 있을 정도로 작다고 말할 수 없는 크기를 나타낸다고 해석할 수 있다. 따라서 향후 사회복지기관을 대상으로 한 연구들에서는 사회적 바람직성 척도를 통제한 상태에서 변수간의 관계를 논의하는 것이 제3변수 효과에 의한 편향(bias)을 방지할 수 있는 방안이 되지 않을까 판단된다.

셋째, 인구사회적 변수와 사회적 바람직성, 그리고 사회복지사의 일가치감을 통제한 상태에서 조직

신뢰에 대한 오류관리문화 요인구조의 증분타당도는 사회복지이용시설별로 8.4%에서 18.5%의 범위를 보이며 유의하게 나타났다. 이와같은 결과는 사회복지학계에서 비교적 생소한 개념에 해당하는 오류관리문화의 이론적 위치를 밝히는 중요한 발견이라고 말할 수 있다. 오류관리문화의 개념이 주로 영리기업을 중심으로 활발하게 논의가 이루어지고 있는 최근의 연구경향성을 고려해볼 때, 향후 연구에서는 사회복지기관을 포함한 비영리조직을 대상으로 오류관리문화의 개념적 효용성과 관련된 다양한 타당화 연구 필요성이 제기된다고 말할 수 있다. 한편 조직신뢰에 대한 오류관리문화의 요인구조는 사회복지이용시설별 상이한 영향력을 보이는 것으로 나타났다. 조직신뢰에 대하여 종합사회복지관의 경우 오류관리문화의 세 요인 모두 정적으로 유의한 결과를 나타내는 반면, 장애인복지관에서는 오류관리문화 요인1과 요인2가 정적으로 유의한 결과를 나타냈으며, 노인복지관에서는 오류관리문화 요인1만이 정적으로 유의한 결과가 나타났다고 말할 수 있다. 한편 사회복지이용시설별로 오류관리문화의 요인구조가 차별적인 영향력이 나타나는 배경으로는 다양한 측면이 작용할 수 있으나, 본 고에서는 사회복지이용시설별 대상 클라이언트의 특성을 통해 조심스럽게 예측해보고자 한다. 종합사회복지관의 경우 저소득층을 포함하여 장애인, 노인 등 다양한 인구집단을 대상으로 사회복지서비스를 제공하는 특성이 존재한다. 연령대별로, 특성별로 다양한 클라이언트의 속성이 존재하므로 불확실성 수준이 상대적으로 매우 높다고 볼 수 있으므로, 오류관리를 통해 통합적인 연령대별·특성별 통합적인 대응 노하우 개발 필요성이 높다고 말할 수 있다. 따라서 조직신뢰에 대하여 오류발생을 통한 지식공유를 통해 부정적 결과를 최소화(요인1)하고, 상호협력체계 구축 필요성이 제기되며(요인2), 장기적인 관점에서 업무효과성을 제고(요인3)하고자 하는 경향성이 나타났으리라 예측해볼 수 있다. 장애인복지관의 경우에 있어서는 노인복지관에 비해 상대적으로 장애라는 특성을 가진 다양한 연령층(아동, 청소년, 장년, 노인 등)에 대한 효과적인 케어를 위해 협력체계 구축이 중요한 특성을 나타낸다. 즉 종합사회복지관이 연령대별·대상특성별 불확실성 수준이 높다면, 장애인복지관의 경우 연령대별 특성만을 고려하면 되므로 불확실성 수준은 종합사회복지관에 비해 상대적으로 낮다고 말할 수 있다. 따라서 조직신뢰에 대하여 현재적 관점에서 오류발생을 통한 부정적 결과 최소화(요인1)와 협력체계 구축 활성화(요인2)가 영향력을 미쳤을 것으로 예측된다. 노인복지관의 경우 연령대별 변수와 대상특성별 불확실성을 고려해야하는 종합사회복지관에 비해 연령대와 대상특성별 변수가 상대적으로 적으며, 보수성 수준이 높은 노인의 특성에 따라 현상의 문제 해결에 초점을 두는 경향성이 나타나는 것으로 보여진다. 또한 장애인복지관의 경우 협력적 대처가 중요하게 고려되는 점에 비해 노인복지관의 경우 담당 사회복지사의 개인적 케어가 중요하게 고려됨에 따라 협력체계 구축과 대응 노하우 축적을 통한 업무성과 제고와 조직신뢰와의 관계는 유의미하지 않은 것으로 해석해볼 수 있다. 한편, 이와 같은 해석은 연구모형 검증결과에 기초한 해석이 아니므로 엄밀한 의미에서 사후소급가설화(expost facto hypothesizing)의 오류에 해당할 수 있는 개연성이 존재한다고 말할 수 있다(김기덕 외 역, 2008). 따라서 본 연구에서는 사회복지이용시설별 오류관리문화의 요인구조가 조직신뢰에 차별적인 영향력이 나타난 연구결과에 대하여 추후 연구과제로 남겨두고자 한다.

한편 사회복지기관에 있어서 오류관리문화의 조성 및 정착을 위해 가장 시급한 사안은 오류관리문화의 필요성에 대한 최고경영자의 높은 인식수준 및 오류관리문화를 조직에 조성하고 정착시키기 위

한 최고경영자의 강한 의지와 몰입이 요구된다고 말할 수 있다. 또한 사회복지전문가들에게 있어서는 업무상 오류의 발생은 예측을 통해 막을 수 없는 자연스러운 현상으로 인식하는 자세가 요구된다고 볼 수 있다. 즉 조직에서 업무상 오류는 누구나가 저지를 수 있는 현상이므로 오류발생에 대한 부정적인 인식수준을 낮추는 것이 필요하며, 이와같은 관점이 조직문화로 정착되는 것이 필요하다고 말할 수 있다. 또한 사회복지전문가의 오류발생시 이를 은폐하려 하기 보다는 체계적으로 오류발생에 대한 신속한 공유와 대처를 통해 부정적인 결과발생을 최소화하고, 사회복지기관에서 발생한 오류들을 공유함으로서 학습의 기회로 활용하는 조직문화 구축이 시급하다고 말할 수 있다. 한편, Rochlin(1999)에 의하면 오류관리문화 조성 및 정착을 위해 적절한 조직규모는 조직 자체가 단일의 문화적 동질성 수준이 높다고 보여지는 팀수준 또는 중소규모의 조직이 적절하다는 제안을 하고 있다. 사회복지기관의 규모는 큰 조직규모를 나타낸다기보다는 대체적으로 중소규모를 나타낸다는 점에서, 사회복지기관은 오류관리문화의 조성 및 정착이 다른 조직에 비하여 비교적 용이한 조직규모를 가지고 있는 강점이 존재한다고 말할 수 있다. 요컨대 사회복지기관에서 발생하는 오류관리에 대한 수용성, 합리성, 유연성이 기관에 공통된 가치 및 태도로서 뿌리를 내리고 점차 조직문화로서의 오류관리문화가 강화되고 확대되어 나감에 따라 사회복지사의 직무태도 수준에 있어서의 향상을 기대해 본다.

본 연구에서 시도한 오류관리문화의 개념은 항공 및 의료분야로부터 개념화가 시작되어 영리기업을 중심으로 활발하게 논의되고 있으며, 사회복지현장에서도 매우 유용한 이론적 기여를 할 수 있으리라 생각한다. 본 연구가 사회복지현장 및 비영리조직을 대상으로 오류관리문화 연구를 위한 시금석이 되기를 기대한다.

참고문헌

강철희 · 이상철, 2013, “한국인의 보편적 신뢰 영향요인에 관한 연구 : 시민의 사회참여행동과 사회적 불평등 인식의 영향력 검증”, 『한국사회복지행정학』, 15(4): 1-28.

강철희 · 이상철 · 주명관, 2012, “사회복지사의 조직공정성 인식, 조직신뢰, 조직냉소주의와 조직몰입의 통합적 관계에 관한 연구”, 『한국사회복지학』, 64(1): 31-51.

김기덕 · 김용석 · 유태균 · 이기영 · 이선우 · 정슬기 역, 2008, 『사회복지조사방법론(6판)』. Rubin, A., and Babbie, E. R. 2008, Research Methods for Social Work, 서울: 센게이지러닝코리아.

김용석, 2010, “사회적 바람직성 척도의 개발”, 『한국사회복지행정학』, 12(3): 1-39.

김용석 · 고은정, 2014, “사회복지 가치 척도의 개발”, 『한국사회복지학』, 66(1): 277-306.

김현옥, 2001, “정부개혁과 조직신뢰: 정부조직 인사개혁 사례”, 『한국사회학』, 35(4): 57-93.

양옥경 · 최명민, 2010, “사회복지기관 윤리경영 자가점검지표 개발에 관한 연구”, 『한국사회복지행정학』, 12(2): 43-77.

오동근 · 이영석 · 김명언 · 서용원, 2004, “일가치감 및 그 결정요인의 척도개발 및 타당화”, 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 17(2): 187-221.

이상철, 2011, “오류관리문화와 직무만족 및 조직몰입과의 관계: 사회복지사의 심리적 자본과의 상호작용효과 분석”, 『한국사회복지학』, 63(2): 81-108.

이창우, 1998, “조직문화”, 성균관대학교산업심리학과 편, 『산업 및 조직심리학』, 서울: 박영사, 540-567.

최명민, 2008, “사회복지사 윤리적 민감성 검사도구 개발 및 활용에 관한 연구”, 『한국사회복지학』, 60(2): 5-28.

최소연, 2013, “사회복지시설의 조직윤리에 관한 연구: 윤리적 리더십, 조직윤리풍토, 조직유효성의 관계”, 『한국사회복지행정학』, 15(4): 313-344.

최수찬・김상아・이정은・박웅섭, 2007, “서울시 사회복지시설 근무 사회복지사들의 직무스트레스 수준”, 『대한산업의학회지』, 19(4): 259-267.

황성철・정무성・강철희・최재성, 2009, 『사회복지행정론(개정판)』, 서울: 학현사.

Gambetta, D., 1988, “Can we trust?”, 213-237, in *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, edited by Gambetta, D., Cambridge, Massachusetts: Basil Blackwell.

Barber, B., 1983, *The Logic and Limits of Trust*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press.

Brief, A. P., Butcher, A. H., and Roberson, L., 1995, “Cookies, disposition and job attitudes: the effects of positive mood-inducing events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment”, *Organization Behavior and Human Decision Processes*, 62(1): 55-62.

Butler, J. K., 1991, “Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a conditions of trust inventory”, *Journal of Management*, 17: 643-663.

Cohen, J., and Cohen, P., 1983, *Applied Multiple Regression Correlation Analysis for the Behavioral Science(2nd ed.)*. Hillsdale, New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates.

Cook, J., and Wall, T., 1980, “New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfillment”. *Journal of Occupational Psychology*, 53: 39-52.

Crowne, D. P., and Marlowe, D., 1960, “A new scale of social desirability independent of psychopathology”, *Journal of Counseling Psychology*, 24: 349-354.

Deutsch, M., 1960, “The effect of motivational orientation upon trust and suspicion”, *Human Relations*, 13: 123-140.

Earley, P. C., 1986, “Trust, perceives importance of praise and criticism, and work performance: An examinational of feedback in the United States and England”, *Journal of Management*, 12: 457-473.

Fisher, R. J., 1993, “Social desirability bias and the validity of indirect questioning”, *Journal of Consumer Psychology*, 20: 303-315.

Frese, M., 1995, “Error management in training: Conceptual and empirical results”, 112-124 , in *Organizational Learning and Technological Change*, edited by Zucchermaglio, C., Bagnara, S., and Stucky, S., Berlin, Germany: Springer-Verlag.

Fukuyama, F., 1995, *Trust: the Social Virtues and Creation of Prosperity*. London: The Free Press..

Gardner, D. C., and Pierce, J. L., 1998, “Self-esteem and self-efficacy within the organizational context”, *Group and Organization Management*, 23: 48-70.

Good, D., 1988, “Individuals, interpersonal relations, and trust”, 131-185, in *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, edited by Gambetta, D., Cambridge, Massachusetts: Basil Blackwell.

Gulati, R., 1995, “Does familiarity breed trust? the implications of repeated ties for contractual choice

in alliances", *Academy of Management Journal*, 38(1): 85-112.

Hart, K. M., Capps, H. R., Cangemi, J. P., and Caillouet, L. M., 1986, "Exploring organizational trust and its multiple dimensions: A case study of general motors", *Organization Development Journal*, 4(2): 31-39.

Helmreich, R. L., 1998, "Error management as organizational strategy", Proceedings of the IATA Human Factors Seminar: 1-7, Bangkok, Thailand, April 20-22.

Holtgraves, T., 2004, "Social desirability and self-reports: Testing models of socially desirable responding", *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30(2): 161-172.

Jahoda, M., 1982, *Employment and Unemployment: A Social-psychological Analysis*, Cambridge: Cambridge University Press.

Jo, M., Nelson, J. E., and Kiecker, P. A., 1997, "A model for controlling social desirability bias by direct and indirect questioning", *Marketing Letters*, 8(4): 429-437.

Johnson, T. P., and Frendrich, M., 2002, *A Validation of the Crowne-Marlowe Social Desirability Scale*. Presented paper at the annual meeting of the American Association for Public Opinion Research, May.

King, M. F., and Bruner, G. C., 2000, "Social desirability bias: A neglected aspect of validity testing", *Psychology and Marketing*, 17(2): 79-103.

Lieberman, J. K., 1981, *The Litigious Society.* New York: Basic Books.

Loo, R., and Thorpe, K., 2000, "Confirmatory factor analyses of the full and short versions of the Marlowe-Crowne Social Desirability Scale", *Journal of Social Psychology*, 140: 628-635.

Mayer, R. C., Davis, J. H., and Schoorman, F. D., 1995, "An integrative model of organizational trust", *Academy of Management Review*, 20: 709-734.

McAllister, D. J., 1995, "Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations", *Academy of Management Journal*, 38: 24-59.

McCrae, R., and Costa, P. T., 1983, "Social desirability scales: More substance than style", *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 51(6): 882-888.

Mick, D. G., 1996, "Are studies of dark side variables confounded by socially desirable responding? The case of materialism", *Journal of Consumer Research*, 23: 106-119.

Muchinsky, P. M., 1977, "An interorganizational analysis of the Roberts and O'Reilly organizational communication questionnaire", *Journal of Applied Psychology*, 62: 184-188.

Nordstrom, C. R., Wendland, D., and Williams, K. B., 1998, "To err is human: An examination of the effectiveness of error management training", *Journal of Business and Psychology*, 12: 269-282.

Nyhan, R. C., and Marlowe, H. A., 1997, "Development and psychometric properties of the organizational trust inventory", *Evaluation Review*, 21(5): 614-635.

Paulhus, D. L., 1984, "Two-component models of social desirability responding", *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(3): 598-609.

Reason, J., 1990, *Human Error*, Cambridge, England: Cambridge University Press.

Reason, J., 1997, *Managing the Risk of Organizational Accidents*. Hampshire, England: Ashgate Publishing.

Reynold, W., 1982, "Development of reliable and valid short forms of the Marlowe-Crowne Social

Desirability Scale", *Journal of Clinical Psychology*, 38: 119-125.

Ring, S. M., and Van de Ven, A., 1992, "Structuring cooperative relationships between organizations", *Strategic Management Journal*, 13: 483-498.

Robinson, S. L., 1996, "Trust and breach of psychological contract", *Administrative Science Quarterly*, 41: 574-599.

Rochlin, G. I., 1999, "Safe operation as a social construct", *Ergonomics*, 42: 1549-1560.

Sexton, J. B., Thomas, E. J., and Helmreich, R. L., 2000, "Error, stress, and teamwork in medicine and aviation: Cross sectional survey", *British Medical Journal*, 320: 745-749.

Simon, H. A., 1972, "Theories of bounded rationality", 161-171, in *Decision and Organization*, edited by McGuire, C. B., and Rander, R., Amsterdam: North-Holland Pub. Co.

Simon, H. A., 1997, *Administrative Behavior*. NY: The Free Press.

Sitkin, S. B., 1996, "Learning through failure: The strategy of small losses", 541-577, in *Organizational Learning*, edited by Cohen, M., and Sproull, U., Thousand Oaks, CA: Sage.

Sitkin, S. B., and Roth, N. L., 1993, "Explaining the limited effectiveness of legalistic remedies for trust/distrust", *Organization Science*, 4: 367-392.

Steers, R. M., 1981, *Introduction to Organizational Behavior*, Scott, IL: Gleview, Foresman and Company.

Thomas, M. J. W., 2004, "Predictors of threat and error management: Identification of core nontechnical skills and implications for training systems design", *The International Journal of Aviation Psychology*, 14(2): 207-231.

Tilgner, L., Wertheim, E. H., and Paxton, S. J., 2004, "Effect of social desirability on adolescent girls' response to an eating disorders prevention program", *International Journal of Eating Disorders*, 35(2): 211-216.

Van Dyck, C., Frese, M., Baer, M., and Sonnentag, S., 2005, "Organizational error management culture and its impact on performance: A two-study replication", *Journal of Applied Psychology*, 90(6): 1228-1240.

Warr, P., 1987, *Work, Unemployment and Mental Health*. Oxford: Clarendon Press.

Williamson, O. E., 1993, "Calculativeness, trust and economic organization", *Journal of Law and Economics*, 30: 453-486.

Wrightsman, L. S., 1991, *Interpersonal Trust and Attitudes Toward Human Nature*, San Diego, CA, US : Academic Press.

Youssef, C. M., and Luthans, F., 2007, "Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience", *Journal of Management*, 33(5): 774-800.

Zaheer, A., McEvily, B., and Perrone, V., 1998, "Does trust matter? exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance", *Organization Science*, 9(2): 141-159.

Zand, D. E., 1972, "Trust and managerial problem solving", *Administrative Science Quarterly*, 17: 229-239.

Zucker, L. G., 1986, "Production of trust: institutional sources of economic structure", *Research in Organizational Behavior*, 8: 53-111.

A Study of the Causal Relationship between Organizational Trust and Error Management Culture across Social Service Agencies

Lee, Sangchul
(Dongseoul University)

This study has two objectives. First, it examines the relationship between organizational trust and error management culture. Second, it also examines the effect of social workers' perceived work value on the combined model by considering the unique characteristics of social work profession and social desirability. This study employs the stratified sampling method on social workers with more than two year work experiences in their current social service agencies that are located in Seoul and Kyungki province; finally it analyzes the responses from 564 social workers by using the method of multiple regression modeling. This study has the following results: (1) there is a causal relationship between social desirability and organizational trust perceived by social workers; (2) there is a positive causal relationship between social workers' perceived work value and organizational trust; and (3) there is also a positive causal relationship between factor structure of error management culture and organizational trust. This study discusses the theoretical and practical implications of the results.

Key words: organizational trust, error management culture, social desirability, perceived value of work

〔논문 접수일 : 15. 03. 26, 심사일 : 15. 04. 13, 게재 확정일 : 15. 07. 08〕