

사회복지사의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향과 조직몰입의 조절역할

한경혜*, 임왕규**

호서대학교 벤처전문대학원 노인복지학과*, 호서대학교 벤처전문대학원디지털정책학회 정보경영학과**

The Effect of Social Workers' Job Stress on Organizational Effectiveness and the Moderating Role of Organizational Commitment

Kyung-Hae Han*, Wang-Kyu Lim**

Dept. of Elderly Welfare, Gradual School of Venture, Hoseo University, PhD*

Dept. of Management Information, Gradual School of Venture, Hoseo University, Professor**

요 약 본 연구는 사회복지사들의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향과 직무스트레스-조직유효성 간의 관계에서 조직몰입의 조절역할을 탐구하는데 그 목적이 있었다. 본 연구를 위해서 수도권 소재 사회복지기관에 근무하는 263명의 사회복지사들로부터 자료를 수집하였다. 자료수집도구로는 구조화된 질문지를 사용하였으며, 위계적 회귀분석방법을 이용하여 자료를 분석하였다. 연구결과 사회복지사들의 직무스트레스는 조직유효성에 해로운 영향을 미친다는 것을 발견하였다. 즉 직무스트레스 요인들인 역할모호성, 역할갈등 및 업무량 모두 조직유효성 변수들인 직무만족과 조직시민행위에 부정적인 영향을 미치는 반면에 이직의도에는 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 조직몰입은 사회복지사들의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 해로운 영향을 완충하는 것으로 나타났다. 본 연구는 조직몰입의 조절효과를 경험적으로 확인했다는 점에서 중요한 의미가 있으며, 향후 연구에서는 조직몰입의 조절역할에 대한 이론적 기제를 규명할 필요가 있을 것이다.

주제어 : 사회복지사, 직무스트레스, 조직유효성, 조직몰입, 조절효과

Abstract The purpose of this study was to investigate the effects of job stress on organizational effectiveness and the moderating role of organizational commitment among social workers. For this study, data were collected from 236 social workers employed at social welfare institutions in the Metropolitan area with structured questionnaires and analyzed using hierarchical regression analysis technique. This study found that three job stress variables(role ambiguity, role conflict and workload) had negative effects on social workers' job satisfaction and organizational citizenship behavior, whereas they positively impacted on their intent to stay, and that organizational commitment buffered the deleterious effects on job stress on organizational effectiveness.

Key Words : Social Worker, Job Stress, Organizational Effectiveness, Organizational Commitment, Moderating Effect

Received 10 May 2017, Revised 19 June 2017

Accepted 20 July 2017, Published 28 July 2017

Corresponding Author: Wang-Kyu Lim

(Dept. of Management Information, Gradual School of Venture, Hoseo University, Professor)

Email: wklim@hoseo.edu

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 머릿말

산업화와 핵가족화의 진전으로 우리 사회는 급격한 변화를 겪고 있다. 이로 인한 가족규모와 구성 및 기능과 역할의 변화와 더불어 각종 사회문제의 증가 등으로 사회복지서비스에 대한 수요가 급증하고 있는 실정이다[1]. 이러한 복지수요의 충족을 위해서 정부는 사회복지시설의 확충과 관련 전문가의 육성 및 공급에 힘을 쏟고 있다. 우리나라 사회복지시설 현황을 보면, 2006년도에 3,050개소의 시설에 사회복지사를 포함한 종사자가 40,304명 그리고 생활인원은 119,697명이었으나, 10년이 지난 2015년에는 60,738개소의 시설에 종사자가 515,678명, 그리고 생활인원은 221,163명으로 대폭 늘어났다[2].

이렇듯 사회복지사를 포함한 복지시설 종사자는 과거에 비해 큰 폭으로 증가했음에도 불구하고, 이들의 근로환경은 타 산업종사자에 비해 전반적으로 매우 열악한 것으로 지적되고 있다. 낮은 보수수준과 과중한 근로시간, 업무한계의 불분명성, 복지수혜자와 복지제공자 간의 기대불일치와 갈등, 희생과 봉사만 기대하는 사회적 인식, 복지수혜자들의 과도한 복지요구와 복지수혜대상 가족들의 지나친 간섭 등의 문제들로 인해 복지시설종사자들은 심각한 스트레스를 겪고 있으며, 이는 이직율의 증가로 나타나고 있다[3,4], 이는 사회복지 전문인력의 전문성 저하와 전문 인력의 안정적 수급 저해를 야기하여 사회복지서비스의 전반적인 질적 저하를 초래하고 있다[3,5].

조직구성원들이 조직생활에서 경험하는 이와 같은 스트레스 요인들은 조직유효성에 매우 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다[1,6,7,8,9,10]. 그럼에도 불구하고, 우리나라 사회복지시설의 경우 현재까지 표면적인 서비스 수준에만 관심을 보이는 반면, 그러한 서비스 수준이나 조직유효성에 영향을 미치는 사회복지사의 스트레스 문제에는 많은 관심을 두지 않고 있다[3,11,12,13]. 일반적으로 심한 스트레스를 경험하는 직무환경에서는 질적으로 우수한 서비스나 높은 수준의 조직성과를 기대하기가 어렵다. 이러한 점을 고려할 때, 사회복지사의 직무스트레스와 조직유효성 간의 관계를 실증적으로 규명하여 사회복지시설의 조직유효성을 제고하기 위한 효율적인 인적자원 관리방안의 마련이 시급한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 사회복지사들의 직무스트레스가 조

조직유효성에 미치는 영향을 탐구하는 한편 연구결과를 바탕으로 정책적 시사점을 제시하고자 한다.

그동안 조직연구자들은 직무 스트레스의 부정적인 영향과 관련하여 사회적 지지의 완충역할에 주목해왔으며, 사회적 지지가 직무스트레스의 부정적 영향을 감소시키는 완충 역할을 수행하는 것으로 밝혀졌다[14,15,16,17]. 본 연구에서는 직무스트레스의 부정적 영향을 조절하는 요인으로서 조직몰입의 역할을 탐구하고자 한다. 그동안 조직몰입에 대한 거의 대부분의 연구들은 조직몰입의 결정요인이나 조직몰입이 초래하는 결과, 아니면 매개변수로서의 조직몰입의 역할에 주로 관심을 보여 왔다. 그러나 조직몰입 관련 문헌들은 조직과 구성원 간의 심리적 유대를 가리키는 조직몰입이 직무스트레스-결과 간 관계를 조절할 가능성을 꾸준히 제기해왔다[18,19]. 그럼에도 불구하고 조직몰입의 조절역할에 대한 경험적 연구는 거의 이루어지지 않고 있다.

따라서 본 연구에서는 사회복지사들을 대상으로 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향과 더불어 직무스트레스-조직유효성 간의 관계에서 조직몰입의 조절효과를 실증적으로 탐구하고자 한다. 본 연구를 통하여 사회복지사의 직무스트레스와 조직유효성 및 조직몰입 간의 관계에 대한 이론적 이해를 도모하는 한편 실무차원에서 사회복지사들의 인적자원관리의 효율적 방안을 위한 시사점을 도출하고자 한다.

2. 연구의 이론적 배경

2.1 직무스트레스

조직생활에서 구성원들이 겪는 스트레스는 조직연구자의 주요 관심사의 하나인데, 그 이유는 스트레스로 인한 부작용이 조직에 미치는 해로운 영향 때문이다. 스트레스로 인한 부정적인 정신적, 신체적, 행태적 결과는 물론 직무성과와 생산성 저하 등 조직 전반에 미치는 해로운 영향도 매우 큰 것으로 알려지고 있으며, 따라서 스트레스가 조직 및 구성원들에게 미치는 해로운 영향을 최소화하기 위해서 스트레스의 원인과 영향에 대한 이해와 관리가 절실하게 요청된다고 할 수 있다[20,21,7].

조직연구에서 일반적으로 스트레스는 '환경의 요구가 지나쳐서 개인의 능력한계를 벗어날 때 발생하는 개인과

환경의 불균형 혹은 부적합 상태'를 가리킨다[22]. 스트레스는 개인이 특정 상황이나 사물을 위협으로 간주하지만 그에 대처할 수 있는 능력이 없다고 생각할 때 유발된다[23]. 스트레스 관련 연구들은 스트레스가 신체적·심리적·행태적 측면에서 개인에게 다양한 문제를 야기한다는 것을 밝혀주고 있다. 구체적으로 생리적·신체적 측면에서는 생체 균형이 무너진 생리적 병리상태를 야기하고, 사회·심리학적 관점에서는 개인의 지각된 요구와 지각된 반응 간의 불균형상태를 보이며, 행태학적 관점에서는 외부환경의 요구와 개인의 행동 간의 부조화 상태를 경험하는 것으로 보고되고 있다[8,24,25].

개인에게 스트레스를 야기하는 원천은 매우 다양하며, 다양한 스트레스의 원천들의 작용으로 일상적인 가정과 사회생활에서나 조직생활에서 온갖 종류의 스트레스를 경험한다. 본 연구는 조직생활에서의 스트레스에 주된 관심이 있다. 조직에서의 스트레스 유발요인도 매우 다양한데, Ivancevich and Matterson[26]는 조직에서의 스트레스 유발요인들을 개인 수준 요인, 집단 수준 요인, 물리적 환경 요인, 조직 수준 요인, 조직 외적 요인 등의 다섯 유형으로 구분하고 있으며, Parker and Decotis[27]는 대인관계 요인, 직무자체 요인, 조직 내 역할 요인, 경력 개발 요인, 조직상의 특성 요인, 그리고 외부조직에 대한 책임과 헌신 요인의 6가지 유형으로 분류하고 있다. 또한 스트레스 유발요인들에 대한 학자들의 분류를 검토한 박용열[28]은 스트레스 유발요인을 물리적 환경 관련 요인, 조직 관련 요인, 직무 관련 요인, 역할 관련 요인, 개인 관련 요인, 조직 외적 관련요인의 6가지 유형으로 정리하고 있다. 이렇듯 학자들마다 스트레스의 범주 구분이 학자들마다 동일하지 않으며, 각각의 범주에 속하는 구체적인 개별적 스트레스 요인들 또한 적지 않은 차이를 보이고 있다[29].

이러한 차이에도 불구하고 대부분의 조직연구자들은 개인이나 조직에 미치는 영향의 측면에서 직무 관련 스트레스, 즉 직무스트레스가 가장 중요하다고 보고, 주로 이에 초점을 맞추어 연구를 하고 있다. 본 연구의 관심도 직무스트레스에 있으며, 이에 초점을 맞추어 연구를 진행하고자 한다. 직무스트레스는 조직구성원이 자신의 업무결과로서 경험하는 불안감을 가리키며, 일반적으로 직무요구와 자원 간의 균형이 상실될 때 발생한다[30,31]. 다시 말해서, 직무스트레스는 개인에 대한 조직의 요구

와 그 개인의 능력 및 기술, 혹은 조직에서 제공하는 자원 간에 불일치가 발생할 때 야기된다[32,33,24].

직무스트레스 범주에 속하는 개별적인 스트레스 요인들에 대해서 학자들 간에 견해의 차이가 있다. 그러나 대부분의 학자들은 공통적으로 역할모호성, 역할갈등 및 업무량의 세 요인을 중요한 직무스트레스 요인들로 간주하고, 주로 이들 세 요인에 초점을 맞추어 연구하는 경향을 보이고 있다[35,36,37,38,1]. 복지시설종사자들을 대상으로 한 최근의 근로여건 실태조사[3,4]도 역할모호성, 역할갈등 및 업무량의 세 요인이 사회복지사들에게 가장 중요한 스트레스 요인들이라는 것을 시사하고 있다. 이러한 점들을 고려하여 본 연구에서는 역할갈등, 역할모호성 및 업무량의 세 요인을 사회복지사들의 중요한 직무스트레스 요인으로 검토하고자 한다. 본 연구에서 역할모호성은 역할기대가 불명확한 정도를 의미하고, 역할갈등은 역할기대가 일치하지 않는 정도를 가리키며, 그리고 업무량은 역할수행자에 대한 요구가 대처능력을 초과하는 정도를 나타낸다[33,36].

2.2 조직유효성

조직경영자들은 효율적이고 효과적으로 운영되는 조직, 즉 유효한 조직(effective organization)의 구축을 지향하고 있다. 이와 관련하여 '조직이 얼마나 잘 되고 있는가' 또는 '얼마나 효과적으로 운영되고 있는가'를 나타내는 조직성과의 평가기준을 가리키는 개념으로 조직유효성(organizational effectiveness)라는 용어가 사용되고 있다[39]. 그러나 조직유효성이 무엇을 의미하는가를 둘러싸고 학자들간에 일치된 견해가 존재하지 않으며, 이에 대한 접근방식과 평가기준도 매우 다양한 것이 현실이다. 조직유효성에 대한 주요한 접근방식들을 몇 가지만 들면, 목표적 접근, 체제자원적 접근, 내부과정적 접근, 경쟁가치접근 등이 있다. 목표적 접근은 조직이 설정한 목표의 달성 정도에 초점을 두고, 체제자원적 접근은 조직이 높은 성과를 낼 수 있도록 필요한 자원을 얼마나 효과적으로 획득하고 있는지에 초점을 맞추고 있다. 그리고 내부과정적 접근은 조직 내에서 이루어지는 내부활동에 초점을 맞추어 내부의 건전성 및 효율성을 평가하고, 경쟁가치접근은 다차원적인 종합적인 평가기준을 사용하여 조직성과를 평가하고 있다[40,41].

이들 접근방식에 따라 조직유효성의 의미가 달리 정

의되고 있고 이에 따라 상이한 평가기준이 제시되고 있는데, 실제로 조직유효성 연구들은 매우 다양한 평가기준들을 사용하고 있다. 그동안 수행된 조직유효성 관련 연구들을 검토한 Campbell[42]은 조직유효성 평가기준을 크게 심리적 지표, 경제적 지표 그리고 관리적 지표의 세 범주로 정리하고 있다. 구체적으로 심리적 지표에는 직무만족, 사기 등이, 경제적 지표에는 생산성, 수익 등이, 그리고 관리적 지표에는 결근율, 이직율 등이 포함된다. 한편 기존 연구들을 검토한 Dalton, Todor, Spendolini, Fielding and Porter[43]은 조직유효성 평가기준들을 경제적·재무적 유효성 차원과 심리적·행위적 유효성 차원의 두 범주로 구분했는데, 전자의 예로는 수익성, 성장성, 생산성, 총매출액 등을 그리고 후자의 예로는 구성원들의 사기, 직무만족, 조직몰입, 조직시민행위, 이직의도 등을 제시하고 있다.

이렇듯 접근방법과 관심의 초점에 따라 매우 다양한 조직유효성 평가기준들이 사용되고 있다. 본 연구의 실질적인 관심사는 사회복지사들의 효율적인 인적자원관리 측면에서의 조직유효성에 있으며, 인적자원관리 측면에서의 조직유효성 지표로는 직무만족, 조직시민행위, 이직의도 등이 주로 많이 사용된다[1,6,44,45,46,47]. 따라서 본 연구에서도 선행연구들과 마찬가지로 조직유효성 지표로 직무만족, 조직시민행위 및 이직의도의 세 변수를 검토하고자 한다. 본 연구에서 직무만족은 조직구성원이 자신의 일을 좋아하는 정도를 가리키며[48], 조직시민행위는 조직구성원이 조직효율성 증진을 위해 자발적으로 행하는 재량적 행동[49]을 의미하고, 이직의도는 조직구성원이 조직을 자발적으로 떠나려는 것을 가리킨다[50].

2.3 직무스트레스와 조직유효성간의 관계

직무 스트레스-결과 간 관계(stress-outcome relationship)를 설명하는 이론들로는 경영관리적 스트레스모형[51], Gibson과 동료들의 직무스트레스 통합모형[52] NIOSH의 직무스트레스 통합모형[53] 등이 대표적이다. 이 모형들은 스트레스-결과 간 관계에 대한 설명방식에서 차이를 보이고 있지만, 직무스트레스가 개인의 신체적, 심리적, 정신적 건강과 행태, 집단 및 조직성공에 매우 부정적인 영향을 미친다고 공통적으로 지적하고 있다. 이에 덧붙여, 국내외의 경험적인 연구들도 직무스트레스가 개인의 건강과 행태, 조직성과와 유효성 등에 중대한 부정적

인 영향을 미친다는 것을 보여주고 있다[6,1,8,46,54,55,56].

본 연구의 주된 관심사 중의 하나는 사회복지사들의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향의 탐구에 있다. 위에서 언급한 직무스트레스 이론들에 따르면, 사회복지사들의 역할모호성, 역할갈등 및 업무량의 세 직무스트레스 요인들은 직무만족, 조직시민행위 및 이직의도의 세 측면에서 측정된 조직유효성에 해로운 미칠 것으로 예상된다. 해외에서 수행된 실증연구들을 살펴보면, Tuber and Collins[46]와 Stanley[7], Chu-Hsiang, Christopher and Paul[8]의 연구는 직무스트레스가 직무만족에 부정적인 영향을 미친다는 것을 보여주고 있고, 역할스트레스와 조직시민행위의 하위 차원들간의 관계를 조사한 Organ and Ryan[57]과 Jex, Adams, Bachrach and Sorenson[47]의 연구에서는 역할모호성, 역할갈등 그리고 업무량이 이타주의, 예의성 및 스포츠맨십의 세 하위차원과 유의미한 부정적 관계를 갖는다는 발견하였다. 또한, 기존의 관련 선행연구들을 메타분석한 Lee and Ashforth[58]와 Um and Harris[59]의 연구에서는 직무스트레스 세 변수 역할갈등, 역할모호성 및 업무량이 조직유효성의 세 변수인 직무만족, 조직시민행위 및 이직의도에 해로운 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편, 국내에서 수행된 실증연구들을 살펴보면, 요양보호사를 대상으로 연구한 양진만[44]과 이상곤, 함양림[60]의 연구는 직무스트레스 변수인 역할모호성, 역할갈등 및 업무량이 직무만족에 부정적인 영향을 미친다는 것을 발견하였다. 직무스트레스와 조직시민행위 간 관계를 탐구한 임지은[61], 한국주[62]의 연구에서는 직무스트레스 변수인 역할갈등, 역할모호성 및 업무량이 조직시민행위에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 임지은[61]의 연구는 직무스트레스가 조직시민행위의 하위요인인 이타성과 동료관계에 부정적인 영향을 미친다고 보고하고 있다. 그리고 노인복지시설 사회복지사를 대상으로 연구한 노상은, 광미정, 김정훈[11]과 이주재[63]의 연구에서는 직무스트레스가 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직무스트레스 관련 이론 및 선행 실증연구결과에 근거하여 직무스트레스와 조직유효성간의 관계에 대하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설1. 사회복지사들의 직무스트레스는 조직유효성에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

- 가설1.1. 사회복지사들의 직무스트레스는 직무만족에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.1.1. 사회복지사들의 역할모호성은 직무만족에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.1.2. 사회복지사들의 역할갈등은 직무만족에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.1.3. 사회복지사들의 업무량은 직무만족에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.2. 사회복지사들의 직무스트레스는 조직시민행위에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.2.1. 사회복지사들의 역할모호성은 조직시민행위에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.2.2. 사회복지사들의 역할갈등은 조직시민행위에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.2.3. 사회복지사들의 업무량은 조직시민행위에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.3. 사회복지사들의 직무스트레스는 이직의도에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.3.1. 사회복지사들의 역할모호성은 이직의도에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.3.2. 사회복지사들의 역할갈등은 이직의도에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.3.3. 사회복지사들의 업무량은 이직의도에 정적인 영향을 미칠 것이다.

2.4 조직몰입의 조절효과

직무스트레스의 부정적인 영향과 관련하여 조직연구자들은 이의 완충자로서 사회적 지지의 역할에 주목해왔으며, 그동안의 연구결과는 사회적 지지가 직무스트레스의 부정적 영향을 감소시키는 조절역할을 한다는 것을 보여주고 있다[14,15,16,17]. 한편, 사회적 지지와는 별도로, 조직몰입 관련 문헌들은 조직몰입이 직무스트레스-결과 간 관계에서 조절역할을 수행할 가능성을 시사하고 있다. 그럼에도 불구하고, 조직몰입의 조절효과에 대한 경험적 연구는 거의 이루어지지 않고 있다. 따라서 본 연구에서는 사회복지사들을 대상으로 직무스트레스-조직유효성 간의 관계에서 조절변수로서의 조직몰입의 역할을 실증적으로 탐구하고자 한다.

조직몰입 연구를 대표하는 학자들은 Porter와 그의 동료들이다[19,60]. 조직몰입에 대한 그들의 정의가 가장 널리 받아들여지고 있는데, 이들에 따르면, 조직몰입은 “한 개인이 특정조직과 동일시하고 그 조직에 관여하는 정도”를 의미한다. 조직몰입의 조절역할에 대해서 상반되는 두 가지 주장이 제기되고 있는데, 조직몰입의 완충역할[65,18]과 역완충역할[66,19]이 그것이다. 우선 조직몰입의 완충효과와 관련하여, Kobasa[66]는 조직몰입은 조직구성원들에게 안정감과 소속감을 부여해주기 때문에 조직구성원들은 직무스트레스의 부정적 영향으로부터 보호를 받는다고 주장한다. 조직의 다양한 문제들로 고통을 겪는 조직구성원들은 자신의 장래에 대한 증대된 불안감과 위협에 직면할 수밖에 없는데, 조직몰입은 구성원들에게 안정감과 소속감을 제공해줌으로써 그들이 겪게 되는 직무스트레스의 해로운 영향에 효과적으로 대처해줄 수 있게 해준다는 것이다[19]. Antonovski[67]도 조직몰입은 구성원들이 스트레스의 부정적 영향에 대처하는 한편 그들을 사회적 연결망과 더욱 긴밀하게 연결시켜주는 중요한 자원이라고 지적한다.

위와는 달리, Mathieu and Zajac[18], Burke[68], Reilly[69]등은 조직몰입이 역완충작용을 한다고 주장한다. 그들은 조직몰입이 스트레스의 부정적 영향을 오히려 더 강화시킨다고 주장한다. Mathieu and Zajac[18]은 조직몰입수준이 높은 조직구성원들이 조직과의 동일시로 인해 그렇지 않은 구성원들에 비해 조직 내 생활에서의 어려움으로부터 더 많은 어려움을 겪는다고 시사하고 있다. Lazarus and Folkman[66]도 조직몰입은 조직 내 문제들로 인해 야기되는 위협에 대한 구성원들의 취약성을 더욱 증대시키고, 이 때문에 스트레스의 부정적 영향을 더 크게 경험한다고 지적하고 있다. Burke[68]와 Reilly[69]도 이와 비슷한 맥락에서 직무스트레스가 조직이 추구하는 가치 및 목표의 실현을 방해하기 때문에 높은 수준의 조직몰입을 보이는 구성원들은 스트레스에 오히려 더욱 민감하게 반응하는 경향이 있다고 주장한다.

위에서 살펴보았듯이, 직무스트레스-조직유효성 관계에서 조직몰입의 역할과 관련하여 이처럼 서로 대립되는 두 가지 주장이 존재한다. 그러나 이러한 두 입장 모두 직무스트레스-조직유효성 간 관계에서 조직몰입이 조절변수로서의 역할을 수행한다는 점에 대해서는 동의하고 있다. 따라서 이에 근거하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설2. 조직몰입은 사회복지사들의 직무스트레스-조직유효성 간의 관계를 조절할 것이다.

가설2.1. 조직몰입은 사회복지사들의 직무스트레스-직무만족 간 관계를 조절할 것이다.

가설2.1.1. 조직몰입은 사회복지사들의 역할모호성-직무만족 간 관계를 조절할 것이다.

가설2.1.2. 조직몰입은 사회복지사들의 역할갈등-직무만족 간 관계를 조절할 것이다.

가설2.1.3. 조직몰입은 사회복지사들의 업무량-직무만족 간 관계를 조절할 것이다.

가설2.2. 조직몰입은 사회복지사들의 직무스트레스-조직시민행위 간 관계를 조절할 것이다.

가설2.2.1. 조직몰입은 사회복지사들의 역할모호성-조직시민행위 간 관계를 조절할 것이다.

가설2.2.2. 조직몰입은 사회복지사들의 역할갈등-조직시민행위 간 관계를 조절할 것이다.

가설2.2.3. 조직몰입은 사회복지사들의 업무량-조직시민행위 간 관계를 조절할 것이다.

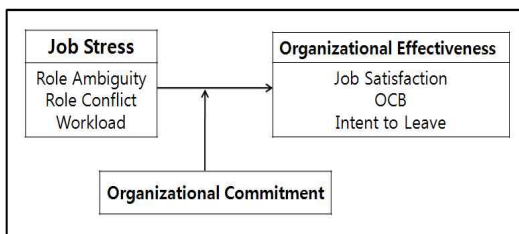
가설2.3. 조직몰입은 사회복지사들의 직무스트레스-이직의도 간 관계를 조절할 것이다.

가설2.3.1. 조직몰입은 사회복지사들의 역할모호성-이직의도 간 관계를 조절할 것이다.

가설2.3.2. 조직몰입은 사회복지사들의 역할갈등-이직의도 간 관계를 조절할 것이다.

가설2.3.3. 조직몰입은 사회복지사들의 업무량-이직의도 간 관계를 조절할 것이다.

이제까지의 논의를 요약하면, 본 연구에서 탐구하고자 하는 연구모형은 [Fig. 1]과 같이 정리된다.



[Fig. 1] Causal Model

3. 연구방법

3.1 자료수집과 표본의 특성

본 연구를 위한 자료는 서울, 인천, 경기도에 소재하는 직원이 30인 이상인 사회복지기관(중합복지관 15곳, 장애인복지관 15곳, 노인복지관 10곳) 40곳에 근무하는 사회복지사들로부터 자료를 수집하였다. 자료수집도구로는 구조화된 질문지를 사용하였으며, 각 기관을 방문하여 질문지를 배포한 후에 수집하였다. 자료수집기간은 2016년 10월 10일부터 11월 25일까지 6주間に 걸쳐 이루어졌다. 설문지 배포는 각 기관별로 8부씩 총 320부를 배포하여 275부를 회수되었고, 그 중 응답이 부실한 설문지 12부를 제외한 263부를 분석에 사용되었다.

분석에 사용된 표본의 인구학적 특성을 살펴보면, 성별은 남자가 41.4%, 여자가 58.6%이며, 연령은 20대가 23.9%, 30대가 53.2%, 40대 이상이 22.9%의 분포를 보여주고 있다. 학력별 분포를 보면, 학력은 대졸이 88.2%, 대학원졸이 11.8%이며, 근속연수는 5년 미만인 43.7%, 5년~10년 미만이 31.2%, 10년 이상이 25.1%이었으며, 소득은 150만원 미만이 17.1%, 150만원 이상~200만원 미만이 42.2%, 200만원 이상~250만원 미만이 24.3%, 250만원 이상이 17.4%로 나타났다.

<Table 1> Sample Characteristics

variables	Categories	Frequency (N)	Percent ratio(%)
Sex	Man	109	41.4
	Female	154	58.6
Age	twenties	63	23.9
	thirties	140	53.2
	over forties	60	22.9
Education	College Graduate	232	88.2
	Graduate School	31	11.8
Tenure	under 5 years	115	43.7
	5~10 years	82	31.2
	over 10 years	66	25.1
Income	under 1.5 million Won	44	17.1
	1.5~2 million Won	111	42.2
	2~2.5 million Won	63	24.3
	over 2.5 million Won	45	17.4

2.2 변수의 측정

변수들의 측정에 있어서 응답자의 성실한 응답을 유도하기 위해서 측정도구들을 단순화하였으며, 각 측정도

구에서 선행연구에 근거하여 측정속성이 우수한 4개 내외의 문항들을 선정하여 변수들을 측정하였다. 직무스트레스요인들인 역할갈등, 역할모호성, 업무량의 세 변수는 Rizzo, House and Lirtzman[70]이 개발한 척도에서 각각 4문항씩 선정하여 측정하였고, 조절변수인 조직몰입은 Meyer와 그의 동료들[71]이 개발한 5문항 척도를 사용하여 측정하였다. 조직유효성변수 중에서 직무만족은 Brayfield and Rothe[72]이 개발한 척도에서 5문항을 선정하여 측정하였고, 조직시민행위는 Organ[49]이 개발한 조직시민행위척도에서 이 개념의 핵심 요소인 이타주의 측정문항 4개를 이용하여 측정하였으며, 이직의도는 Price and Mueller[50]가 개발한 4문항 척도를 이용하여 측정하였다.

이상의 이론적 변수들을 측정하기 위하여 사용된 문항들에 대한 응답은 '정말 그렇다(5점)'에서 '전혀 그렇지 않다(1점)'까지 5개의 응답범주를 갖는 리커트식 5점 척도를 사용하여 이루어졌다. 각 척도들을 구성하는 문항들에 대한 응답의 합의 평균을 계산하여 각 변수의 척도 값으로 삼았으며, 따라서 모든 변수들의 값은 1에서 5의 범위를 갖는다.

2.3 자료분석

본 연구를 위해 수집된 자료의 분석을 위해서 SPSS 20.0 통계패키지를 활용하였으며, 가설의 검정을 위한 분석방법으로는 위계적 회귀분석방법을 이용하였다. 분석을 위해서 성별, 연령, 학력, 근속연수 및 월소득 5개의 인구학적 변수들을 통제변수로 사용하였으며, 연령, 근속연수 및 월소득 변수는 연속변수로 전환하여 회귀식에 투입하였으며, 성별은 남자=1, 여자=0의 값을 갖는 가변수로 그리고 학력은 대학원졸=1, 대졸=0의 값을 갖는 가변수로 전환시켜서 회귀식에 투입하였다.

위계적 회귀분석은 4단계에 걸쳐서 이루어졌다. 첫 단계에서는 우선 조직유효성 변수인 직무만족, 조직시민행위, 이직의도의 세 변수 각각에 대하여 5개의 통제변수들을 회귀시켰다. 둘째 단계에서는 5개의 통제변수에 덧붙여 세 개의 직무스트레스 변수들을 회귀시켰다. 조직몰입의 조절효과를 검증하기 위해서 셋째 단계에서는 조직몰입 변수를 세 개의 조직유효성 변수 각각에 회귀시켰고, 넷째 단계에서는 세 개의 직무스트레스 변수와 조직몰입 변수 간의 곱으로 만들어진 세 개의 상호작용항들을 회귀방정식에 추가하였다. 그리고 조절효과검증 과정

에서 다중공선성 문제를 피하기 위해서 회귀방정식에 들어가는 모든 이론적 변수들을 평균값이 0이 되도록 센터링(centering)하였으며, 센터링된 변수들을 이용하여 상호작용항을 만들었다[73].

4. 연구결과

4.1 타당도와 신뢰도

4.1.1 타당도

변수들의 측정에 사용된 척도들의 타당성을 검토하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석과 관련하여 요인추출방법으로는 주성분분석법 그리고 요인수 결정기준으로는 카이제곱치를 사용하였으며, 요인회전방법으로는 직각회전방법인 배리맥스방법을 사용하였다. 분석에 포함된 3개의 직무스트레스 변수, 조절변수인 조직몰입 변수 그리고 3개의 조직유효성 변수들의 측정에 사용된 총 30개의 문항에 대해서 요인분석을 실시한 결과가 <Table 2>에 제시되어 있다.

<Table 2>을 보면 고유값이 1.0이 넘는 요인이 7개 추출되었으며, 이 7개의 요인들이 설명하는 총 누적분산 비율은 66.854%로 나타났다. 측정문항들의 요인부하량을 살펴보면, 직무스트레스 변수인 역할모호성, 역할갈등, 업무량, 조절변수인 조직몰입, 그리고 조직유효성 변수인 직무만족, 조직시민행위, 이직의도의 총 7개 변수의 측정에 사용된 문항들은 모두 .5이상의 높은 요인부하량으로 해당요인에 적절하게 적재되는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에 포함된 변수들의 측정에 사용된 척도들은 모두 적절한 수렴 및 판별타당도를 지니고 있다는 것을 알 수 있다.

4.1.2 신뢰도

본 연구에서는 신뢰도를 측정하는 방법으로 Cronbach's α 를 사용하였다. 본 연구에 변수의 측정에 사용된 측정도구들의 Cronbach's α 계수는 <Table 3>에 제시되어 있다. 이 표에 제시되어 있듯이, 신뢰도 계수가 역할모호성은 .880, 역할갈등은 .816, 업무량은 .756, 조직몰입은 .840, 직무만족은 .846, 조직시민행위는 .764, 이직의도는 .827으로 나타나고 있다. 즉 모든 척도들의 신뢰도 계수가 .70 이상으로 만족스러운 신뢰도 수준을 보여주고 있다. 변

<Table 2> Results of Factor Analysis

Item	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5	Factor6	Factor7
Role Ambiguity1	.826	.037	-.146	-.138	-.001	.125	-.058
Role Ambiguity2	.896	.084	-.131	-.096	-.105	.121	-.009
Role Ambiguity3	.832	.066	-.147	-.103	-.165	.170	.008
Role Ambiguity4	.716	.177	-.033	-.055	-.060	.311	.055
Role Conflict1	.166	-.084	-.114	-.229	.024	.606	.211
Role Conflict2	.152	.087	-.112	-.027	-.114	.823	.094
Role Conflict3	.197	.199	-.174	-.099	-.062	.797	.057
Role Conflict4	.162	.183	-.010	-.042	-.049	.760	.078
Workload1	.061	.020	-.053	-.014	.046	.187	.837
Workload2	-.028	-.131	.150	.021	.164	-.031	.766
Workload3	-.124	.029	.113	-.002	-.067	.082	.561
Workload4	.104	.044	-.054	.032	.118	.103	.798
Organizational Commitment1	.027	-.010	.519	.274	.455	-.029	.110
Organizational Commitment2	-.150	-.210	.827	.136	.102	-.159	.049
Organizational Commitment3	-.200	-.271	.788	.194	.133	-.106	.094
Organizational Commitment4	-.196	-.180	.705	.311	.102	-.195	.083
Organizational Commitment5	-.083	-.333	.573	.192	.303	.040	-.008
Job Satisfaction1	-.102	-.294	.179	.693	.173	-.181	.059
Job Satisfaction2	-.101	-.106	.144	.684	.318	-.096	.145
Job Satisfaction3	-.129	-.362	.160	.698	.222	.012	.063
Job Satisfaction4	-.107	-.300	.306	.622	.079	-.149	-.115
Job Satisfaction5	-.132	-.307	.316	.558	.100	-.151	-.147
OCB1	-.187	-.130	-.003	.245	.576	-.128	.079
OCB2	-.127	.010	.050	.337	.667	.128	-.015
OCB3	.032	-.079	.177	.012	.791	-.089	.047
OCB4	-.082	-.146	.130	.065	.807	-.101	.104
Intent to leave1	.192	.704	-.292	-.260	-.109	.126	.089
Intent to leave2	.149	.720	-.298	-.219	-.099	.044	.070
Intent to leave3	.132	.799	-.144	-.188	-.075	.128	-.072
Intent to leave4	-.059	.693	.017	-.161	-.039	.142	-.071
Elgen value	8.887	3.287	2.238	1.785	1.489	1.278	1.093
% Variance	29.632	10.956	7.461	5.948	4.962	4.260	3.643
Cumulative %	29.623	40.597	48.049	53.989	58.951	63.211	66.854

수들의 측정에 사용된 척도들의 문항수와 평균 및 표준 편차는 <Table 3>에 제시되어 있다.

<Table 3> Reliabilities and Descriptive Statistics of Scales

Item	Range	Mean	SD	Cronbach's α
Role Ambiguity	4	2.011	.677	.880
Role Conflict	4	2.510	.682	.816
Workload	4	3.582	.777	.756
Organizational Commitment	5	3.410	.678	.840
Job Satisfaction	5	3.353	.671	.846
OCB	4	3.599	.544	.764
Intent to leave	4	2.507	.749	.827

4.2 상관분석 결과

분석에 포함된 변수들 간의 상관관계를 분석한 결과가 <Table 4>에 제시되어 있다. 우선 직무스트레스 변수들과 조직유효성 변수 간의 관계를 보면, 역할모호성 역할갈등 및 업무량의 세 변수 모두 직무만족 및 조직시민행위와 유의미한 부의 상관을 맺고 있는 반면에, 이직의도와는 유의미한 정의 상관을 맺고 있다. 한편 조절변수인 조직몰입 변수는 직무만족 및 조직시민행위와는 유의미한 정의 상관을 맺고 있는 반면에 이직의도와는 유의미한 부의 상관을 맺고 있다.

<Table 4> Correlations among Variables

variables	1)	2)	3)	4)	5)	6)
1) Role Ambiguity						
2) Role Conflict	.445**					
3) Workload	-.269**	-.181**				
4) Organizational Commitment	-.375**	-.329**	-.377**			
5) Job Satisfaction	-.367**	-.368**	-.455**	.673**		
6) OCB	-.251**	-.183**	-.299**	.458**	.450**	
7) Intent to leave	.309**	.335**	.297**	-.563**	-.686**	-.300**

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

4.3 가설검정 결과

4.1.1 조직유효성에 대한 직무스트레스의 영향 분석 결과

앞에서 언급했듯이, 자료분석방법으로는 위계적 회귀 분석방법(hierarchical regression technique)을 이용하였고, 성별, 연령, 학력, 근속연수, 월소득의 5개의 인구학적 변수들을 통제변수로 사용하였다. 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향을 분석하기 위해서 위계적 회귀분석을 한 결과가 <Table 5>의 <1단계>와 <2단계>에 제시되어 있다. 이 표에서 <1단계>는 각 종속변수에 5개의 통제변수들을 회귀한 결과이고, <2단계>는 통제변수들에 덧붙여 3개의 직무스트레스 변수들을 추가하여 종속변수에 회귀한 결과이다.

우선 <Table 5>에서 직무만족에 대한 <1단계>와 <2단계> 분석결과를 보면, <1단계>에서 5개의 통제변수가 직무만족 변이의 4.0%를 설명하고 있으며, .05수준에서 유의미하다. 개별 회귀계수들의 유의도를 살펴보면, 근속연수($\beta = -.024, p < .05$)변수가 직무만족에 유의미한 부의 영향을 미치는 반면에, 월소득($\beta = .001, p < .01$)변수가 직무만족에 유의미한 정의 영향을 미치고 있다. 통제변수에 세 개의 직무스트레스 변수들을 추가로 회귀한 <2단계> 분석결과를 보면, 세 개의 직무스트레스 변수들이 직무만족 변이의 30.2%를 추가적으로 설명하고 있으며, 이는 .01 수준에서 유의미하다. 직무만족에 대한 개별 직무스트레스 변수들의 영향을 살펴보면, 역할모호성($\beta = -.193, p < .01$), 역할갈등($\beta = -.202, p < .01$), 및 업무량($\beta = -.348, p < .01$)의 세 변수 모두 직무만족에 유의미한 부의 영향을 미치고 있다.

다음으로 조직시민행위에 대한 <1단계>와 <2단계>

분석결과를 살펴보면, <1단계>에서 5개의 통제변수가 조직시민행위 변이의 2.6%를 설명하고 있지만, 이는 .05 수준에서 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 통제변수에 세 개의 직무스트레스 변수들을 추가로 회귀한 <2단계> 분석결과를 보면, 세 개의 직무스트레스 변수들이 조직시민행위 변이의 11.7%를 추가적으로 설명하고 있으며, 이는 .01 수준에서 유의미하다. 조직시민행위에 대한 개별 직무스트레스 변수들의 영향을 살펴보면, 역할모호성($\beta = -.163, p < .01$), 역할갈등($\beta = -.121, p < .05$), 및 업무량($\beta = -.155, p < .01$)의 세 변수 모두 조직시민행위에 유의미한 부의 영향을 미치고 있다.

마지막으로 이직의도에 대한 <1단계>와 <2단계> 분석결과를 살펴보면, <1단계>에서 5개의 통제변수가 이직의도 변이를 4.0%를 설명하고 있으며, 이는 .05 수준에서 유의미하다. 개별 회귀계수들의 유의도를 살펴보면, 월소득($\beta = -.001, p < .01$)변수가 조직시민행위에 유의미한 부의 영향을 미치고 있다. 통제변수에 세 개의 직무스트레스 변수들을 추가로 회귀한 <2단계> 분석결과를 보면, 세 개의 직무스트레스 변수들이 이직의도 변이의 17.4%를 추가적으로 설명하고 있으며, 이는 .01 수준에서 유의미하다. 이직의도에 대한 개별 직무스트레스 변수들의 영향을 살펴보면, 역할모호성($\beta = .172, p < .05$), 역할갈등($\beta = .227, p < .01$), 및 업무량($\beta = .233, p < .01$)의 세 변수 모두 이직의도에 유의미한 정의 영향을 미치고 있다.

4.1.2 조직몰입의 조절효과 분석 결과

조직몰입 변수가 직무스트레스와 조직유효성 간의 관계를 조절하는지를 검증하기 위해서 위계적 회귀분석을 추가적으로 실시하였으며, 그 결과가 <Table 5>의 <3단계>와 <4단계>에 제시되어 있다. 이 표에서 <3단계>는 <Table 5>에 제시된 <2단계> 모형에 조직몰입 변수를 추가하여 회귀분석한 결과이고, <4단계>는 세 개의 직무스트레스 변수들과 조직몰입 간의 곱으로 만들어진 3개의 상호작용항들을 <3단계>에 추가하여 회귀분석한 결과이다.

우선 <Table 5>에서 직무만족에 대한 조절효과 분석 결과인 <3단계> 및 <4단계>를 보면, <3단계>에서 조직몰입 변수가 추가되었을 때 직무만족의 변이가 19.8%를 추가로 설명되며, 이는 .01 수준에서 유의미하다. 직무만족에 대한 조직몰입의 영향을 살펴보면, 조직몰입(β

=.515, $p < .01$)은 .01 수준에서 직무만족에 유의미한 정의 영향을 미친다. 3개의 상호작용항들이 추가된 <4단계>를 보면, 상호작용항들이 직무만족 변이의 3.7%를 추가로 설명하며, 이는 .01 수준에서 유의미하다. 이것은 조절효과가 존재한다는 것을 의미한다. 구체적으로 개별 상호작용항들을 살펴보면, 역할모호성*조직몰입($\beta=.163$, $p < .05$)과 업무량*조직몰입($\beta=.202$, $p < .01$)의 두 상호작용항이 직무만족에 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 조직시민행위에 대한 조절효과의 분석결과인 <3단계> 및 <4단계>를 보면, <3단계>에서 조직몰입 변수가 추가되었을 때 조직시민행위의 변이가 11.3%를 추가로 설명되며, 이는 .01 수준에서 유의미하다. 그리고 조직몰입($\beta=.306$, $p < .01$)은 .01 수준에서 조직시민행위에

유의미한 정의 영향을 미친다. 3개의 상호작용항들이 추가된 <4단계>를 보면, 상호작용항들이 조직시민행위 변이의 2.6%를 추가로 설명하며, 이는 .05 수준에서 유의미하다. 이것은 조절효과가 존재한다는 것을 의미한다. 구체적으로 개별 상호작용항들을 살펴보면, 역할모호성*조직몰입($\beta=.194$, $p < .01$)과 역할갈등*조직몰입($\beta=.162$, $p < .05$) 두 상호작용항이 조직시민행위에 유의미한 정의 영향을 미치는 것을 나타냈다.

마지막으로 이직의도에 대한 조절효과의 분석결과인 <3단계> 및 <4단계>를 보면, <3단계>에서 조직몰입 변수가 추가되었을 때 이직의도 변이가 16.5%를 추가로 설명되며, 이는 .01 수준에서 유의미하다. 그리고 이직의도($\beta=.515$, $p < .01$)는 .01 수준에서 유의미한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3개의 상호작용항들이 추가된 <4

<Table 5> Results of Moderated Regression Analysis

Variables	Dependent=Job Satisfaction			Dependent=OCB			Dependent=Intent to leave			
	B	Beta	t	B	Beta	t	B	Beta	t	
control variables										
step 1	Constant	3.294		11.265	3.214		13.479	2.043		6.265
	Sex ¹⁾	-.050	-.024	-.357	.134	.078	1.164	-.009	-.004	-.058
	Age	-.003	-.026	-.247	.007	.085	.818	.022	.183	1.760*
	Education ²⁾	-.077	-.055	-.691	-.100	-.089	-1.106	.146	.094	1.175
	Tenure	-.024	-.167	-2.119*	-.013	-.113	-1.420	.012	.074	.935
	Income	.001	.249	2.628**	.000	.120	1.256	-.001	-.253	-2.664**
ΔR^2		.040* F=2.215			.026 F=1.397			.040* F=2.216		
Job Stress										
step 2	Role Ambiguity	-.193	-.194	-3.251**	-.163	-.203	-3.034**	.172	.155	2.380*
	Role Conflict	-.202	-.205	-3.482**	-.121	-.152	-2.223*	.227	.207	3.207**
	Workload	-.348	-.366	-6.576**	-.155	-.221	-3.658**	.233	.220	3.616**
	ΔR^2		.302** F=16.469			.117** F=5.318			.174** F=8.608	
Moderating variables										
step 3	Organizational Commitment	.515	.520	10.424**	.306	.381	6.191**	-.524	-.474	-8.182
	ΔR^2		.198** F=108.665			.113** F=38.331			.165** F=66.947	
interaction terms										
step 4	Ambiguity* Commitment	.163	.116	1.774*	.194	.171	2.659**	-.199	-.128	-1.794*
	Conflict*Commitment	-.128	-.089	-1.388	.162	.139	2.177*	-.077	-.048	-.706
	Workload* Commitment	.202	.165	2.700**	-.011	-.012	-.203	-.182	-.133	-2.067*
	ΔR^2		.037** F=4.289			.026* F=3.038			.030* F=3.063	
R^2		.576** F=24.980			.282** F=8.195			.408** F=12.930		

¹⁾male=1, female=0, ²⁾graduate=1, college=0

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

단계>를 보면, 상호작용항들이 이직의도 변이의 3.0%를 추가로 설명하며, 이는 .05 수준에서 유의미하다. 이것은 조절효과가 존재한다는 것을 의미한다. 구체적으로 개별 상호작용항들을 살펴보면, 역할모호성*조직몰입($\beta=-.199$, $p<.05$)과 업무량*조직몰입($\beta=-.182$, $p<.05$)두 상호작용항이 이직의도에 유의미한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 이직의도에 대한 조절효과의 분석결과인 <3단계> 및 <4단계>를 보면, <3단계>에서 조직몰입 변수가 추가되었을 때 이직의도 변이가 16.5%를 추가로 설명되며, 이는 .01 수준에서 유의미하다. 그리고 이직의도 ($\beta=.515$, $p<.01$)는 .01 수준에서 유의미한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3개의 상호작용

항들이 추가된 <4단계>를 보면, 상호작용항들이 이직의도 변이의 3.0%를 추가로 설명하며, 이는 .05 수준에서 유의미하다. 이것은 조절효과가 존재한다는 것을 의미한다. 구체적으로 개별 상호작용항들을 살펴보면, 역할모호성*조직몰입($\beta=-.199$, $p<.05$)과 업무량*조직몰입($\beta=-.182$, $p<.05$)두 상호작용항이 이직의도에 유의미한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

5. 논의 및 결론

본 연구는 사회복지사들의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향과 직무스트레스-조직유효성 간의 관계에서 조직몰입의 조절역할을 탐구하는데 그 목적이 있었다. 이를 위해서 사회복지기관에 근무하는 263명의 사회복지사들로부터 자료를 수집하였다. 자료수집도구로는 구조화된 질문지를 사용하였으며, 위계적 회귀분석방법을 이용하여 자료를 분석하였다. 본 연구의 주요 발견 사항을 논의하면 다음과 같다.

첫째, 선행연구에 근거하여 본 연구는 사회복지사들의 직무스트레스가 조직유효성에 해로운 영향을 미칠 것으로 예상하였다. 예상대로 본 연구는 직무스트레스 요인들인 역할모호성, 역할갈등 및 업무량 모두 직무만족과 조직시민행위에 부적인 영향을 미치는 반면에 이직의도에는 정적인 영향을 미친다는 것을 발견하였다. 구체적으로 역할모호성, 역할갈등 및 업무량이 사회복지사들의 직무만족과 조직시민행위에 부적인 영향을 미칠 것이라

는 가설1.1과 가설1.2는 지지되었으며, 또한 역할모호성, 역할갈등 및 업무량이 사회복지사들의 이직의도에 정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 1.3도 지지되었다. 이러한 결과는 직무스트레스가 조직유효성에 유해한 영향을 미친다는 기존 연구문헌들의 주장을 재확인시켜주고 있다 [1,6,40,56,54,55].

둘째, 조직몰입의 조절역할과 관련하여, 상호 대립되는 완충효과 입장과 역완충효과 입장이 있다. 본 연구결과는 조직몰입 수준이 높을수록 역할모호성 및 업무량이 직무만족에 미치는 해로운 영향, 역할모호성과 역할갈등이 조직시민행위에 미치는 해로운 영향, 그리고 역할모호성과 업무량이 이직의도에 미치는 해로운 영향을 감소시킨다는 것을 보여주고 있다. 따라서 사회복지사들의 직무스트레스와 조직유효성변수들인 직무만족, 조직시민행위 및 이직의도 간의 관계에서 조직몰입이 조절역할을 할 것이라는 가설2.1, 가설2.2, 가설2.3은 부분적으로 지지된다. 이러한 결과는 조직몰입이 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 해로운 영향을 감소시킨다는 완충효과 주장[16,61]이 타당하다는 것을 뒷받침한다. 조직몰입에 대한 선행연구들은 조직몰입을 주로 결과변수나 매개변수, 혹은 독립변수로 탐구해왔으며, 조직몰입의 조절역할 가능성에 대해서는 주목하지 않았다. 본 연구결과는 조절변수로서의 조직몰입의 역할을 경험적으로 확인하였다는 점에서 학술적 의미가 적지 않다고 할 수 있다.

한편 예상과 달리 본 연구에서는 역할갈등과 직무만족, 업무량과 조직시민행위, 그리고 역할갈등과 이직의도 간의 관계에서의 조직몰입의 조절역할을 발견하지 못하였다. 그 이유는 명확하지 않으나 조직몰입의 조절효과 존재 여부가 직무스트레스 변수와 조직유효성 변수의 특성에 따라서 달리 나타날 가능성을 배제할 수 없다. 향후 연구에서는 이러한 가능성을 탐구하는 한편 조직몰입의 조절역할에 대한 정교한 이론적 작업화가 수행될 필요가 있을 것이다.

본 연구결과는 사회복지시설의 서비스의 질적 향상과 이를 통한 조직유효성 제고와 효율적인 사회복지사들의 관리를 위한 중요한 시사점을 제공해 준다. 우선, 직무스트레스의 세 차원인 역할모호성과 역할갈등은 직무만족과 조직시민행위에 부정적 영향을 미치는 반면에 이직의도에는 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 앞에서 언급했듯이, 역할모호성과 역할갈등은 업무수행을 위한

적절한 절차나 업무완수에 필요한 정보가 결여되어 있을 때 그리고 업무수행을 위한 역할기대가 일치하지 않을 때 발생하고, 업무량은 역할수행자에게 요구하는 대처능력을 초과할 때 발생한다. 따라서 조직유효성에 대한 직무스트레스의 해로운 영향을 감소시키기 위해서는 직무규정이나 업무분장의 점검 및 그에 근거한 직무재설계, 직무능력개발을 위한 정기적인 보수교육, 구성원들간의 원활한 의사소통체계의 구축 등 방법을 통해서 직무스트레스 유발요인들을 최소화하려는 노력이 필요할 것이다.

한편, 조직몰입이 비록 부분적이긴 하지만 직무스트레스의 부정적 영향을 완충시킬 뿐만 아니라 직무만족과 조직시민행위의 증대나 이직의도의 감소에도 직접적으로 긍정적인 영향을 미치고 있다. 사회복지조직들은 일반조직들과는 상이한 가치와 목표를 가지고 있을 뿐만 아니라, 고객들의 복지요구도 매우 다양한 특징을 지니고 있다. 따라서 사회복지시설 관리자들은 사회복지사들의 처한 근무환경과 근로조건의 제반 문제점들을 정확하게 파악하고 적절한 관리와 개선을 통해서 조직에 대한 사회복지사들의 애착과 헌신을 높여려는 노력을 해야 할 것이다.

본 연구가 갖는 제한점과 향후연구에서 보완되어야 할 사항들을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 조직유효성 측정지표로 직무만족, 조직시민행위 및 이직의도의 세 인적자원관리변수를 사용하였다. 그러나 이 세 변수들 이외에도 심리적 임파워먼트, 조직몰입, 사기, 잔류의도, 조직성과 등의 다른 정성적인 조직유효성 측정지표들도 있다.

둘째, 본 연구에서는 정성적인 조직유효성 측정지표들만 사용했는데, 정량적인 조직유효성 지표들도 있다. 따라서 향후연구에서는 조직유효성 측정지표로서 이러한 변수들의 사용을 적극적으로 고려해 볼 필요가 있을 것이다.

셋째, 본 연구는 사회복지사들이 겪는 직무스트레스의 영향에 초점을 맞추었다. 그러나 직무스트레스는 사회복지사들이 조직생활에서 경험하는 다양한 스트레스 유형 중의 일부에 지나지 않는다. 향후 연구에서는 직무스트레스를 포함한 다양한 유형의 조직스트레스의 영향을 탐구할 필요가 있으며, 아울러 다양한 유형의 스트레스-결과 간 관계에서 조직몰입의 조절역할을 추가적으로 검토해야 할 것이다.

REFERENCES

- [1] Y. H. Lee and W. K. Lim, "Effects of the Long-Term Caregivers' Job Stress on Psychological Burnout and Organizational Effectiveness and the Moderating Role of Social Support", The Korea Contents Society, Vol. 11, No. 9, pp. 414-428, 2011.
- [2] http://www.mohw.go.kr/front_new/sch/index.jsp
- [3] Y. K. Kim, "Reports on The Incomes and Working Conditions of Social Welfare Facility Employees", Korea institute for Health and Social Affairs, 2014.
- [4] Y. J. Kim, "The Effect of Self Efficacy on the Relationships between Job Stress and Organizational Effectiveness of Home Helper", Ph.D. dissertation, Department of Social welfare Graduate School of Chosun University, 2009.
- [5] Korea institute for Health and Social Affairs, "Treatment Conditions and Institutional Improvement Plan of Social Welfare Facility Employees", Ministry of Health and Welfare, 2010.
- [6] M. S. Kim and J. W. Ko, "The Effects of the Long-Term Caregivers' Job Stress on Organizational Effectiveness and the Moderating Role of Supervisory Support", Korean Society of Gerontological Social Affairs, Vol. 57, pp. 403-428, 2012.
- [7] T. L. Stanley, "Burnout: A Manager's Worst Nightmare", Supervision, Vol. 62, No. 8, pp. 3-5, 2001.
- [8] C. H. Chang, C. R. Christopher and E. L. Paul, "The relationship between perceptions of organizational politics and employee attitudes, strain, and behavior: A meta-analytic examination", Academy of Management Journal, Vol. 52, No. 4, pp. 779 - 801, 2009.
- [9] M. D. Kim and C. H. Lee, "A study on the relevance between worker's job characteristics and organizational effectiveness by job stress in small & medium sized enterprises", Journal of digital convergence, Vol. 14, No. 5, pp. 207-215, 2016.
- [10] M. H. Lee, "Convergence factor influencing job satisfaction of radiographer", Journal of digital convergence, Vol. 13, No. 8, pp. 357-368, 2015.
- [11] S. E. Roh, M. J. Kwak and J. H. Kim, "Controlled

- Study of the Effect of Individual Factors that Influence the Relationship between Job Stress, Social Workers and Welfare of the Elderly Turnover Intention", *Journal of Local Government Studies*, Vol. 30, No. 4, pp. 205-224, 2016.
- [12] S. C. Choi, J. S. Lee, S. Y. Sim, J. H. Lee and J. H. Park, "The Effect of Job Stress and Depression on Job Satisfaction among Workers in Small and Medium Sized Enterprises", *Journal of Convergence for Information Technology*, Vol. 7, No. 1, pp. 1-9, 2017.
- [13] K. L. Choi, S. E. Heo, and D. H. Moon, "Convergence Study on the Influence of Job Stress of Shift Work Nurses on Nursing Performance", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 7, No. 4, pp. 107-121, 2016.
- [14] W. H. Ock and S. Y. Kim, "A Study on Job Stress and Job Satisfaction, and Organizational Commitment of Local Public Service", *Korean Public Administration Review*, Vol. 35, No. 4, pp. 355-373, 2001.
- [15] Y. G. Jung, "Effects of Mentoring on the Relationship between Role Stress and Worked-Related Outcomes among Local Public Service", *Journal of Local Government Studies*, Vol. 14, No. 3, pp. 85-103, 2002.
- [16] J. Dunseath, T. A. Beehr and D. W. King, "Job stress-social buffering effects across gender, education and occupational groups in a municipal workforce", *Review of Public Personnel Administration*, Vol. 16, pp. 60-83, 1995.
- [17] C. J. Traverse and C. L. Cooper, "Psychological responses to teacher stress", *European Review of Applied Psychology*, Vol. 44, pp. 137-146, 1994.
- [18] J. E. Mathieu and D. M. Zajac, "A review and meta-analysis of the antecedents, Correlates and consequences of organizational commitment", *Psychological Bulletin*, Vol. 108, pp. 171-194, 1990.
- [19] R. T. Mowday, L. W. Porter and R. M. Steers, "Employee-Organization linkages", San Diego, CA: Academic Press, 1982.
- [20] K. H. Park and G. Y. Song, "The Role of Trust on the Relationship between Employees' Perception and Practice Attitude of Business Ethics and Organizational Effectiveness", *Korea Journal of Business Administration*, Vol. 18, No. 2, pp. 649-680, 2005.
- [21] S. Y. Kim, "Convergence Study on The Influence of Dental Hygiene Students' Stress in Their Major Satisfaction and Career-Decision Attitude", *Journal of IT Convergence Society for SMB*, Vol. 6, No. 4, pp. 115-122, 2016.
- [22] F. Luthans, "Organizational behavior", McGraw-Hill, 1992.
- [23] M. Weinmann, "Stress-induced hormonal alterations", *Critical Care Clinics*, Vol. 17, No. 1, pp. 1-10, 2001.
- [24] J. D. Kim and M. J. Lee, "Effect of Job Stress on Customer Orientation Among Local Public Officials", *Local Policy Research*, Vol. 19, No. 2, pp. 47-81, 2008.
- [25] H. J. Lim, M. H. Gang and K. O. Oh, "Nursing activity, job stress, and job satisfaction of nurses in community mental health facilities", *Journal of digital convergence*, Vol. 11, No. 12, pp.507-513, 2013.
- [26] J. M. Ivancevich and M. T. Matterson, "Controlling work stress", San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1987.
- [27] D. E. Parker and T. A. Decotiis, "Organizational determinant of job stress", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 32, pp. 160-177, 1983.
- [28] W. Y. Bark, "The Relationship between Job Stress Factors of Public Officials in Charge of Social Welfare and Organizational Effectiveness : Focusing on Stress as a Mediator and Social Support as a Moderator", Ph.D. dissertation, Department of Social Welfare Graduate School Cheong ju University, 2010.
- [29] C. L. Cooper and S. Cartwright, "A strategic approach to organizational management, In P. A. Handcock & P. A. Desmond(Eds.), *Stress, workload, and fatigue*", human factors in transportation: pp. 235-248, Mahwah, NJ: Erlbaum, 2001.
- [30] T. A. Beehr and J. E. Newman, "Personal and organizational strategies for handling job stress: A review of research and opinion", *Personnel Psychology*, Vol. 32, No. 1, pp. 1-43, 1979.
- [31] J. M. Ivancevich and M. T. Matterson, "Organizational level stress management interventions: A review

- and recommendation a", *Journal of Organizational Behavior Management*, Vol. 8, pp. 209-248, 1986.
- [32] J. R. French, W. Rogers and S. Cobb, "Adjustment as a Person-Environment", 1974.
- [33] J. E. Oliver, A. Mansell and P. E. Jose, "A longitudinal study of the role of negative affectivity on the work stressor-strain process", *International Journal of Stress Management*, Vol. 17, No. 1, p. 56, 2010.
- [34] J. H. Yang, "The relations of stress, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in medical technicians", *Journal of digital convergence*, Vol. 14, No. 7, pp. 233-241, 2016.
- [35] R. H. Miles, "A comparison of the relative impacts of role perceptions of ambiguity and conflict by role", *Academy of Management Journal*, Vol. 17, pp. 19-44, 1976.
- [36] J. C. Latack, "Career transitions within organizations: An exploratory study of work, nonwork, and coping strategies", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 34, pp. 296-322, 1984.
- [37] E. J. Yoo, S. N. Shim and S. K. Kim, "The effect of the beauty salon worker's emotional labor, job stress, job burnout and social support on turnover intention", *Journal of digital convergence*, Vol. 12, No. 12, pp. 427-439, 2014.
- [38] B. H. Lee, and J. S. Kim, "Moderating Effects of Internal Marketing on the Relationship between Job Stress and Turnover Intention among Dental Hygienists", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 7, No. 5, pp. 79-87, 2016.
- [39] Y. K. Sin, "Organizational of Behavior", Seoul Dae San Publish, 1991.
- [40] M. V. Rosso and P. A. Fouts, "A resourced-based perspective on corporate environmental performance and profitability", *Academy of Management Journal*, Vol. 40, No. 3, June, pp. 534-559, 1997.
- [41] J. W. Eric and D. Sarah, "Managers perceptions of criteria of organizational effectiveness, *Academy of Management Studies*", Vol. 38, No. 2, pp. 173-199, 2001.
- [42] J. P. Campbell, "On the nature of organizational effectiveness", In P. S. Goodman, J. M. Pennings, & associate, *New Perspectives on organizational effectiveness*(pp.13-55). San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1977.
- [43] D. R. Dalton, W. D. Todor, M. J. Spendolini, G. J. Fielding and L. W. Porter, "Organizational structure and performance: A critical review", *Academy of Management Review*, pp. 49-54, 1980.
- [44] J. M. Yang, "Effect on the Job Attitude and Turnover Intention for Job Stress of Care Helper -Focusing on Moderate Variables of Professional Consciousness", *Korea Welfare Practice Association*, Vol. 7, No. 2, pp. 29-54, 2015.
- [45] S. Cohen and T. Wills, "Stress, social support and buffering hypothesis", *Psychological Bulletin*, Vol. 98, pp. 310-357, 1985.
- [46] C. T. Tuber and J. M. Collins, "A meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict and job performance", *Journal of Management*, Vol. 26, No. 1, pp. 155-169, 2000.
- [47] S. M. Jex, G. A. Adams, D. G. Bachrach and S. Sorenson, "The impact of situational constraints, role stressors, and commitment on employee altruism", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 8, No. 3, pp. 171-180, 2003.
- [48] S. B. Bacharach, P. Bamberger and S. Conley, "Work-home conflict among nurses and engineer: mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work", *Journal of organizational Behavior*, Vol. 12, No. 1, pp. 39-53, 1991.
- [49] D. W. Organ, "Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome", Lexington, MA: Lexington Books, 1988.
- [50] J. L. Price and C. W. Mueller, "Absenteeism and turnover among hospital employees", Greenwich, CT: JAI Press, 1986.
- [51] M. T. Matteson and J. M. Ivancevich, "Organizational stressors and heart disease: A Research Model", *AMR*, Vol. 4, No. 3, pp. 347-357, 1987.
- [52] J. L. Gibson, J. M. Ivancevich and J. H. Donnery, "Organizations: Behavior structure process: Fifth

- Edition", Business, Pub, pp. 223-224, 1985.
- [53] J. J. Hurrell and M. A. McLaney, "Exposure to job stress-A new psychometric instrument", *Journal of Work Environmental Health*, Vol. 14, pp. 27-28, 1988.
- [54] G. A. Raeda, H. O. Ferdous and F. A. Ahmed, "The moderating effect of social support on the stress-satisfaction relationship among Jordanian Hospital Nurses", *Journal of Nursing Management*, Vol. 17, pp. 870-878, 2009.
- [55] J. Y. Han, J. H. Yang and D. M. Chang, "A study on related factors affecting turnover intention in hospital employees", *Journal of digital convergence*, Vol. 12, No. 7, pp. 337-348, 2014.
- [56] Y. J. Lee and G. A. Seomun, "Impact of unit-level nurse practice environment on nurse turnover intention", *Journal of digital convergence*, Vol. 14, No. 6, pp. 355-362, 2016.
- [57] D. W. Organ and K. Ryan, "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior", *Personnel Psychology*, Vol. 48, pp. 775-802, 1995.
- [58] R. T. Lee and B. E. Ashforth, "A meta-analysis examination of the correlates of the three dimensions of job burnout", *Journal of Applied Psychology*, p. 81, 1996.
- [59] M. Y. Um and D. F. Harrison, "Role stressor, burnout & job satisfaction a stress-strain-outcome: Model & An Empirical test", *Social Work Research*, Vol. 22, No. 1, p. 1, 1998.
- [60] S. G. Lee and Y. L. Ham, "The Influence on the Impact to Turnover Intention in the Job Stress, Job Satisfaction and Self-Efficacy of Care Worker in Home Care", *Korean Society of Gerontological Social Affairs*, Vol. 65, pp. 7-33, 2014.
- [61] J. E. Lim, "The effects of labor stress on organizational citizenship behavior and intention to leave: Focused on Moderating Effect of organizational support", *Proceedings of Korea Journal of Business Administration*, Vol. 5, pp. 721-742, 2014.
- [62] K. J. Han, "A study on the impact of job stress associated with roles in an organization on organizational citizenship behavior", Department of Public Enterprise Policy The Graduate School of Public Administration Seoul National University, 2016.
- [63] C. J. Lee, "The Impact of Work Stress and Job Satisfaction on Turnover Intention: A Study of Long-term Care Workers", *Journal of Korean Gerontological*, Vol. 31, No. 2, pp. 277-290, 2011.
- [64] R. T. Mowday, R. M. Steers and L. W. Porter, "The measurement of organizational commitment", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 14, pp. 224-247, 1979.
- [65] R. S. Lazarus and S. Folkman, "Stress, appraisal and coping", New York: Springer, 1984.
- [66] S. C. Kobasa, "Commitment and coping in stress resistance among lawyers", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 42, pp. 707-717, 1982.
- [67] A. Antonovsky, "Health, stress and coping", San Francisco, Jossey-Bass, 1979.
- [68] P. J. Burke, "Identity processes and social stress", *American Sociological Review*, Vol. 56, pp. 836-849, 1991.
- [69] N. P. Reilly, "Exploring a paradox: Commitment as a moderator of the stressor burnout relationship", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 24, No. 5, pp. 397-414, 1994.
- [70] J. R. Rizzo, R. J. House and S. I. Lirtzman, "Role conflict and antiquity in complex organization", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 15, pp. 150-163, 1970.
- [71] J. P. Meyer, N. J. Allen and C. A. Smith, "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78, No. 4, pp. 538-551, 1993.
- [72] A. H. Brayfield and H. F. Rothe, "An Index of Job Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 51, pp. 1173-1182, 1951.
- [73] J. Jaccard, R. Turrisi and C. K. Wan, "Interaction effects in multiple regression", Newbury Park, CA: Sage, 1990.

한 경 혜(Han, Kyung Hae)



- 2012년 9월 ~ 현재 : 호서대 벤처대학원 박사과정
- 2007년 8월 ~ 현재 : 강동구치매지원센터 팀장
- 관심분야 : 사회복지행정, 노인복지, 치매
- E-Mail : 57khhan@hanmail.net

임 왕 규(Lim, Wang Kyu)



- 2009년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처대학원 교수
- 관심분야 : 사회적기업, 고령친화산업, 기술경영, 경영공학
- E-Mail : wklim@hoseo.edu