

노인복지관 사회복지사의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : LMX(리더-구성원간 상호작용)의 조절효과 검증

심선경

서울사이버대학교 복지시설경영전공 조교수

The Effect of Job Demands on Social Worker's Organizational Commitment : The Moderating of Leader-Member Exchange(LMX)

Sun-kyung Shim

Assistant Professor, Dept. of Social Welfare, Seoul Cyber University

요 약 본 연구의 목적은 노인복지관 사회복지사들의 조직몰입을 높이기 위한 것으로, 직무요구가 조직몰입에 미치는 영향과 더불어 LMX(리더- 구성원간 상호작용)의 조절효과를 실증 분석하였다. 본 연구는 경기도 지역의 50개 노인복지관 사회복지사들의 대상으로 실시되었으며 회수된 설문 총 33개 기관의 189부를 분석에 사용하였고, 기술통계, 다중회귀분석방법으로 분석하였다. 연구결과 첫째, 사회복지사들의 조직몰입, 직무요구는 중간수준으로 나타났고, LMX는 중간수준으로 인식하고 있었다. 둘째, 사회복지사의 연령, 경력이 많을수록 조직몰입이 높았으며, 셋째, 직무요구는 조직몰입을 낮추었고, LMX는 조직몰입을 높이는 영향을 보였다. 또한 직무요구와 LMX의 상호작용항은 조직몰입을 높이는 효과를 보여, 직무요구의 조직몰입에 대한 효과는 LMX를 통해서 조절되고 있음을 확인하였다. 이에 노인복지관 사회복지사들의 조직몰입을 높이기 위해서는 리더- 구성원간의 상호작용 관계의 질을 높이도록 하는 인적자원관리방안에 대한 제언을 하였다.

주제어 : 직무요구, 조직몰입, 리더-구성원간 상호작용, 인적자원관리, 복지경영

Abstract TThe purpose of this study was to examine the effect of job-demands on social worker's organizational commitment. Espically this study focused on the moderating effect of LMX between job-demands and organizational commitment. The sample consisted of 189 social workers in 33 Senior Welfare Centers. The date was analyses using descriptive and multiple regression methods.

The major findings of the study firstly were job-demands had negative effect on the social worker's organizational commitment and LMX had positive effect on the social worker's organizational commitment. Secondly, LMX had mederating effect between job-demands and organizational commitment. All these findings were discussed on Social Welfare Center and research.

Key Words : Job-demands, Organizational commitment, LMX(leader-member exchange), Human resource management, Management fusion welfare

*Corresponding Author : Sun-kyung Shim(sk226@iscu.ac.kr)

Received June 15, 2018

Accepted September 20, 2018

Revised August 27, 2018

Published September 28, 2018

1. 서론

최근 노인복지관은 급속한 노령화와 노인복지전달체계의 변화로 노인복지관의 기능에 대한 정체성 확립과 새로운 프로그램의 개발 등 질적인 성장을 동시에 추구해야 하는 과제를 안고 있다[1].

노인복지를 비롯한 사회복지기관은 서비스 기획과 운용, 전달 등 사회복지사에 대한 의존성이 매우 큰조직임에도 그동안 변화하는 복지수요 대응에만 관심을 가졌고, 정작 이러한 업무를 진행하는 주체인 사회복지사들의 처우나 업무 향상을 위한 방법 모색에는 인색하였다. 21세기 환경변화에서 조직의 성공과 생존 그리고 경쟁력에 영향을 미치는 가장 주요한 요인 중에 하나가 헌신적이고 동기부여된 인적자원[1]이라는 점을 고려할 때 최근 노인복지관이 부여받고 있는 과제를 성공적으로 수행하기 위하여 사회복지사들에 대한 관심이 그 어느때보다 필요할 것이다.

본 연구에서는 사회복지사들의 업무 효과 증진과 관련된 변수인 조직몰입에 초점을 두고자 한다. 조직몰입은 '조직의 목표와 가치관을 받아드리고 조직을 위해 최선을 다하려는 태도'[1,2]로서 조직의 성공과 변명을 위하여 능동적, 적극적으로 조직에 충성하려는 의지[3,4]를 의미한다. 또한 조직몰입 수준이 높은 구성원은 더 많은 업무 성과를 내는 것으로 확인된 변수로[3,5], 이에 본 연구에서는 사회복지사들의 조직몰입을 높이기 위한 조직관리 차원의 영향요인을 찾고자 한다.

일반적으로 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 경력, 연령과 같은 개인요인과 동료들간의 관계, 공정성, 조직갈등, 직무요구 등과 같은 직무환경요인이 영향을 미치는 것으로 분석되고 있다. 직무환경 중에서 직무요구는 직무를 수행하는 과정에서 구성원에게 지속적으로 육체적, 혹은 정신적 노력을 요구하는 제반 직무특성이나 측면[6,7]을 의미한다. 직무요구는 과다한 업무로 조직몰입을 방해하는 요인이기도 하지만, 조직차원에서 직무요구를 성공적으로 해결하도록 어떻게 지지, 지원하는가에 따라서 긍정적 효과를 가져오기도 하는 것으로 보고되고 있다. 모든 업무에 반드시 존재하는 직무요구가 긍정적 효과를 낼 수 있도록 하는 조직내 관리요인을 확인해 보는 것이 필요하겠다. 특히 본 연구의 대상이 되는 노인복지관 사회복지사들은 많은 직무요구로 소진등의 어려움이 발생되고 있는데 직무요구를 성과적으로 이루어내고,

조직몰입을 높이는 방안에 대한 실증 연구는 의미가 있을 것이다.

선행연구들에서 직무요구는 상사와의 커뮤니케이션, 상사의 지원, 조직지원인식 등에 의해 성과가 달라짐을 확인하고 있다. 상사와의 커뮤니케이션은 직무요구가 조직몰입에 미치는 부정적 영향을 조절, 완화하며, 건설적인 피드백은 업무를 효과적으로 처리하도록 하며[8,9], 조직지원인식, 상사의 사회적 지원 등이 조직몰입에 대한 영향을 조절하는 효과를 가지고 있음을 확인하고 있다[10]. 이같이 조직내 상사와의 관계와 지원은 직무요구를 조절하는 것으로 보여진다. 이와 유사한 것으로 최근 리더십 분야에서 관심을 가지는 LMX가 있다. LMX(Leader-Member Exchange)는 리더와 구성원 간의 심리적 신뢰관계를 의미하며, 이하 본 연구에서는 LMX(리더-구성원간 상호작용)로 표현하도록 하겠다. 리더가 구성원들 각자와 개별적인 사회적 교환관계를 형성하여 상호 신뢰와 존중하는 관계를 구축하면, 구성원들은 평소의 능력을 뛰어넘기 위해 노력하고 자신이 조직이나 리더에게 받은 것 만큼 추가적인 노력과 조직에 몰입하는 등 구성원의 직무태도에 주요하게 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다[11-13]. 최근 노인복지관이 처한 역동적인 조직환경에 조직변화를 성공적으로 이끌기 위해서 리더의 역할이 주요한 시점에서, 전체 구성원들에게 평균적으로 발휘되는 기존 리더십이론과 달리 리더가 구성원들 각자와 쌍방향 리더십 발휘가 직무태도에 효과적으로 영향을 미칠 수 있음을 확인하는 것은 의미 있는 작업이 될 것이다.

이에 본 연구에서는 노인복지관 사회복지사를 대상으로 직무요구와 조직몰입간 관계에서 LMX(리더-구성원간 상호작용)의 조절효과를 실증 분석하고자 한다. 이는 사회복지 영역에서 기존 연구에서 검증되지 않았던 것이며, 직무요구의 성과를 극대화하는데 리더나 구성원의 개인적 능력보다는 리더와 구성원간의 신뢰있는 협조적 관계가 더 효과적일 수 있음을 확인하는 과정이 될 것이다. 본 연구의 목적은 첫째, 노인복지관의 직무요구가 조직몰입에 미치는 정도를 분석함으로써 직무요구의 의미를 확인하고자 한다. 둘째, 노인복지관 사회복지사와 상사간의 LMX(리더-구성원간 상호작용)의 정도를 확인하고 이것이 조직몰입에 대한 실제 영향을 분석함으로써 LMX(리더-구성원간 상호작용)의 필요성을 확인하고자 한다. 셋째, 이를 통해 노인복지관 사회복지사들의 조직

몰입을 높이기 위한 인적자원관리의 실천적 과제 정립에 기여하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 조직몰입

조직몰입은 조직에 속한 구성원이 자신을 조직에 동일시하고 심리적인 일체감을 느끼는 것을 의미한다[2,9]. 조직몰입은 단순히 조직에 대한 충성심이 아니라 조직의 성공과 번영을 돕기 위하여 능동적, 적극적으로 조직에 충성하려는 의지[3,4]로서 구성원들의 조직몰입을 높임으로서 조직성과를 높일 수 있기 때문에 인적자원관리에서 주요한 관심영역이다.

선행연구에 따르면 조직몰입은 업무성과, 조직시민행동에 긍정적 영향을 미칠 뿐 아니라 조직몰입은 장기적으로 조직의 미래를 걱정하고 조직에 대한 강한 수용과 자발적인 노력 및 소속되고자 하는 의지를 가지게 하여[9,14] 이직의도에도 부정적인 영향, 직무스트레스, 이직의도 간을 매개하는 긍정적 영향을 보였다[10]. 그래서 사회복지사들에 대한 업무 의존성인 큰 사회복지조직에서 사회복지사들의 조직몰입은 매우 중요하게 고려되어야 한다.

2.2 조직몰입에 관한 선행연구 검토

선행연구들에서 다루어진 조직몰입에 미치는 영향요인은 개인요인과 조직요인으로 구분해 볼 수 있다. 개인요인으로는 주로 성별, 연령, 경력, 결혼상태 등을 보았는데, 성별은 여성이 남성보다 조직몰입이 높다는 연구와 반대의 결과도 보고되고 있으며[1], 결혼상태는 기혼이 조직몰입에 정적인 영향을 검증한 연구도 있으나 인구학적인 특성은 결과의 일관성이 있다고 보기 어렵다[18]. 또한 연령은 높을수록 조직몰입이 높고[1,16,17], 경력은 조직몰입에 정적인 영향[1,15-17]을 미치는 것으로 보고되고 있다. 이외에 개인의 감성지능이[19] 다루어지고 있는데 감성지능이 높을수록 조직몰입이 높다고 보고되고 있다. 다음으로 조직요인은 리더십[17], 조직문화, 조직구조[17], 조직갈등, 직무요구[9], 직무스트레스[4,18], 직무순환제도[1] 등과 같은 8 조직환경요인이 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 검증되고 있다[20]. 또한 일부연구들에서는 조직지원인식, 상사의 사회적 지원 등과 같이 조

직내 관계 등이 조직몰입에 대한 영향을 조절효과하고 있음을 검증하였다[10].

2.3 직무요구와 조직몰입간의 관계

직무요구는 직무를 수행하는 과정에서 구성원에게 지속적으로 육체적, 혹은 정신적 노력을 요구하는 제반 직무특성이나 측면[6,7]을 의미한다. 직무요구는 목표달성을 방해하거나 저해하는 과도하거나 바람직하지 않은 방해적 요구와 잠재적으로 개인의 성취를 촉진하는 도전적 직무요구로 구분하기도 한다. 역할갈등, 역할과다, 역할 모호성 등은 전자에 해당하며, 후자의 도전적 직무요구는 높은 업무강도, 시간적 제약, 책임감 부여 등이다[9,21]. 과중한 업무, 시간압박 등이 과하면 신체적, 심리적으로 많은 활동을 요구하게 되고, 심리적, 육체적 회생을 해야 하기 때문에 직무스트레스, 소진, 업무추진 동기 상실, 조직몰입의 방해 등과 같은 부정적 영향[7,22]을 가져온다. 이같은 현상은 특히 클라이언트와 직접적인 상호작용이 빈번하게 일어나는 서비스 업종의 종사자들에게 많이 나타나는 것으로 보고되고 있다[4,23].

그러나 직무요구는 모든 업무에 존재하는 것이기 때문에 더 주목해야 할 것은 직무요구는 반드시 부정적 영향만을 가져오지 않는다는 것이다. 일부 연구에서는 적절한 수준의 직무요구는 직무담당자들의 신경활동과 집중력을 활성화시켜 직무환경에 자신을 적응시키기 위해 노력하도록 유인할 수 있다고 본다. 특히 직무요구가 개인의 능력과 직무가 요구하는 특성간의 적합성, 개인의 요구와 직무가 제공하는 내 외적인 보상 간의 조화가 이루어진다면 직무만족, 직무성과를 높이는데 기여한다[4,24].

2.4 직무요구와 조직몰입간의 관계에서 LMX의 조절효과에 관한 논의

LMX(Leader-Member Exchange)는 리더와 구성원간의 개별적인 상호작용을 의미한다[25]. 본 연구에서 LMX(리더-구성원간 상호작용)에 관심을 가지는 이유는 첫째, LMX(리더-구성원간 상호작용)는 리더와 구성원간의 심리적 신뢰관계로서 이러한 신뢰관계는 구성원들의 직무태도에 주요하게 영향을[11] 미치기 때문이다. LMX(리더-구성원간 상호작용)는 사회교환이론에 근거하여 타인을 위해 서비스를 제공하면 그에 상응하는 댓가가 자신에게 돌아올 것이라는 기대와 믿음으로 행동하

게 됨을 설명하고 있다. 즉 LMX(리더-구성원간 상호작용)의 질이 좋으면 구성원들은 리더에 대해 신뢰, 충성, 지지, 존경, 책임 있는 유익한 관계로 인식하고, 이에 대한 급부로 구성원들은 리더로부터 물질적, 심리적 편익과 자원을 제공받게 된다는 믿음을 가진다. 이러한 믿음은 구성원들로 하여금 조직에 대한 충성도, 자기 업무에 대한 몰입을 높인다. 이는 조직에서 많은 직무요구나 역할이 부여되어도 리더-구성원간의 상호적 신뢰관계가 구축되면 구성원들은 이를 극복하고 일에 충분히 몰입하게 할 것이다. 둘째, 조직 변화의 시점에서 리더의 역할이 중요하기 때문이다. LMX(리더-구성원간 상호작용)는 리더는 구성원들에게 각기 다른 관계를 전개한다는 것을 전제로 하여 리더와 각 부하들 사이의 구체적인 관계에 집중한다[11]. LMX(리더-구성원간 상호작용)는 기존 리더십이론과 같이 집단적 평균적인 리더십을 발휘하는 것이 아니라 리더가 구성원들 각자와 개별적인 사회적 교환관계를 형성하여 상호 신뢰와 존중하는 관계를 구축하면, 구성원들은 의무감과 책임을 가지고 평소의 능력을 뛰어넘기 위해 노력하고 자신이 조직이나 리더에게 받은 것 만큼 추가적인 노력과 조직에 몰입한다[13]. 그래서 리더가 구성원들 개별과의 관계를 어떻게 해야 하는가의 대한 함의를 찾을 수 있다. 실증연구들에서 LMX(리더-구성원간 상호작용)는 부하들의 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동에 긍정적 영향을 확인하고 있다 [12, 26-29].

또한 LMX(리더-구성원간 상호작용)는 리더와 구성원간에 교환관계로 형성되는 제도화되지 않은 환경이 되며, 이러한 관계는 주어진 조직환경, 직무요구에서 조직 성과를 극대화 할 수 있는 요인이 될 것이다. 일부연구들에서도 LMX(리더-구성원간 상호작용)가 조직몰입, 소진, 조직시민행동 등과 같은 태도변수에 대한 매개, 조절하는[28,30] 중간역할을 하고 있음을 확인하고 있으나, 직무요구와 조직몰입간에 영향을 확인한 연구는 찾아보기 어렵다. 다만 LMX(리더-구성원간 상호작용)와 유사한 상사와의 커뮤니케이션, 피드백등이 직무요구가 조직몰입에 미치는 부정적 영향을 조절, 완화하며, 건설적인 피드백은 업무를 효과적으로 처리하도록 한다는 연구[8,9]가 있다. 또한 조직지원인식은 조직이 구성원들의 기여를 가치 있는 것으로 생각하고 구성원들의 복지에 관심을 보이는 정도를 의미하는데, 조직지원인식은 구성원들은 조직이 자신을 지지하고 있다고 믿으면 조직에 보답

하려는 의무감을 가지게 되어 직무만족과 조직몰입 관계에서 조절효과가 있음을 확인하고 있다[31,34,35]. 조직지원인식이나 긍정적 피드백, 커뮤니케이션 등은 상사와 구성원간에 발생하는 제도화되지 않은 조직내 관계적 상황이며, LMX(리더-구성원간 상호작용)도 역시 이와 유사한 상황요인이라 할 수 있다. 이에 본 연구에서는 직무요구가 조직몰입에 미치는 영향에서 LMX(리더-구성원간 상호작용)의 조절효과를 실증적으로 확인해 보고자 한다. 최근 노인복지관 사회복지사들에게 요구되는 직무요구가 많은 상황에서 직무요구를 어떻게 긍정적으로 해결하도록 할 것인가에 대한 인적자원관리 차원의 과제를 찾는 유용한 연구가 될 것이다.

3. 연구방법

3.1 연구모형 및 연구가설

이상의 논의에 따라 선행연구들에서 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타난 개인적 요인(성별, 연령, 결혼유무, 경력)을 통제변수로 하고, 직무요구를 예측변수로 하여 조직몰입에 대한 영향을 분석하고자 한다. 또한 직무요구의 영향을 조절하고, 조직몰입에 긍정적 영향을 미칠 것으로 기대되는 LMX(리더-구성원간 상호작용)의 조절효과를 분석하고자 한다. 이에 대한 연구모형과 연구가설은 다음과 같다.

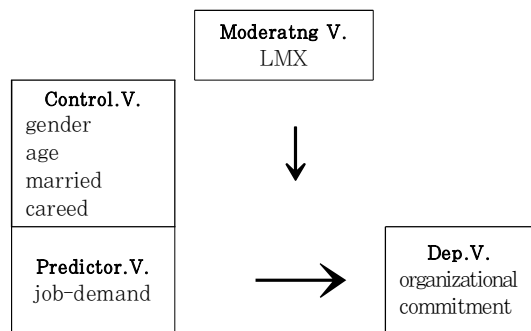


Fig. 1. Research Model

연구가설 1. 사회복지사의 개인적 요인(성별, 연령, 결혼유무, 경력)을 통제된 상태에서 직무요구는 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.

연구가설 1-1. 사회복지사의 개인적 요인(성별, 연령,

결혼유무, 경력)은 조직몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

연구가설 1-2. 사회복지사의 개인적 요인을 통제한 상태에서 직무요구는 조직몰입에 음(-)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2. 사회복지사의 개인적 요인(성별, 연령, 결혼유무, 경력)을 통제한 상태에서 사회복지사와 상사와의 상호관계의 정도(LMX: 리더-구성원간 상호작용)는 조직몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

연구가설 3. 사회복지사의 개인적 요인을 통제한 상태에서 직무요구가 조직몰입에 미치는 효과는 LMX(리더-구성원간 상호작용) 수준에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

3.2 연구대상 및 자료분석

본 연구는 경기도 노인복지관 협회 소속 된 50개 노인복지관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 진행되었다. 총 315부의 설문조사를 실시하여 회수된 설문지 189부를 분석에 사용하였다. 조사기간은 2016년 1월부터 약 한달간 이루어졌으며, 분석은 Spss for window Ver.20.0을 사용하여 기술통계, 다중회귀분석을 하였다.

3.3 주요변수 및 측정도구

3.3.1 통제변수

조직몰입에 영향을 미치는 선행변수에 대한 연구결과를 반영하여, 성별, 연령, 결혼유무, 경력을 통제변수로 하였다. 사회복지사의 성별은 남자1, 여자 2로 하였고, 연령은 연속변수, 결혼유무는 미혼1, 기혼2, 경력은 현시절 근무 총 개월 수로 하였다.

3.3.2 직무요구

직무요구는 Karasek &Theorell과 Bakker, Demerouti 및 Verbeke[6]에 의해 개발된 척도를 홍춘철(2006)이 사용하였던 척도를 용어를 수정하여 사용하였다. 직무요구는 총 17개 문항이며, 5점 척도로 측정하였고, 신뢰도는 $\alpha=.904$ 이다. 문항의 합산 점수가 클수록 직무요구가 많다는 의미로 해석된다.

3.3.3 LMX(리더-구성원간 상호작용)

LMX(리더-구성원간 상호작용)의 질은 Linden과 Maslyn[30]이 개발한 척도를 기반으로 이준형(2013)이 사용한 척도를 사용하였다. 총 12개 문항, 5점 척도로 측정하였고, 신뢰도는 $\alpha=.945$ 이다. 본 연구에서는 사회복지사가 속한 팀에서 팀장이나 과장에 대한 본인의 생각이나 느낌으로 조사하였고, 문항의 합산 점수가 클수록 리더와 구성원간의 관계의 질이 좋음의 의미로 해석된다.

3.3.4 조직몰입

조직몰입은 Meyer &Allen[33] 이 개발한 것을 수정보완하여 사용하였고, 총 12개 문항 5점 척도로 측정하였고, 신뢰도는 $\alpha=.843$ 이다.

4. 연구결과

4.1 기술통계

4.1.1 일반적 특성(통제변수)

설문에 응한 응답자의 성별은 여자가 140명(74.1%)로 남자 49명(25.9%)보다 월등이 많아 노인복지관에는 여자 사회복지사가 많았다.

응답한 사회복지사의 연령은 평균 31세였고, 응답자 중 기혼 72명(38.1%), 미혼 115명(60.8%)로 미혼자가 더 많았다. 경력을 보면, 평균 약 3년 정도였다. 182명중 1년 미만 경력자는 23명, 1년 이상 경력을 가진 사회복지사는 159명이었다.

4.1.2 주요변수 결과

사회복지사들의 조직몰입의 정도는 평균 3.60으로 중간 2.5보다 다소 높았고, LMX(리더-구성원간 상호작용)도 평균 3.46으로 리더와 구성원간의 상호관계 질의 정도는 중간수준보다 다소 높게 나타났다.

Table 1. Technical Statistics of major variables

	Mean	SD	Min	Max
Organizational Commitment(60)	3.60	5.491	27	59
job-demand(85)	3.13	8.796	31	74
LMX(60)	3.46	8.158	16	60

그리고 사회복지사들이 인지하는 직무요구는 평균 3.18로 중간보다 다소 높았으나 조직몰입, LMX(리더-구성원간 상호작용)보다는 조금 낮게 나타났다(Table 1 참고).

4.2 연구모형 검증

사회복지사의 조직몰입에 영향을 미치는 변수들에 대한 다중회귀분석을 실시하였다. 모형 1은 통제변수인 개인적 요인과 주요 예측변수인 직무요구, 모형 2에서는 조절변수인 LMX(리더-구성원간 상호작용)를 투입하였고, 모형 3에서는 예측변수와 조절변수 그리고 상호작용항을 추가하여 회귀분석을 하였다(Table 2). Table 2, 모형 1에서 보여지듯이 개인요인과 직무요구의 설명력은 약 12.8%였다. LMX(리더-구성원간 상호작용)를 추가 투입한 모형 2는 수정된 R^2 은 34.4%로 모형 1에 비해 설명력이 약 20% 정도 증가하여 LMX(리더-구성원간 상호작용)가 조직몰입에 미치는 영향이 큼을 예측해 볼 수 있었다. 모형 3에서 상호작용항의 조직몰입에 대한 설명력은 약 41%로 모형 2에 비해 약 10% 정도 설명력의 증가를 보였다. 각 모형 설명력의 증분은 모두 통계적으로 유의미하였다. 즉 연구모형은 가정된 바와 같이 사회복지사의 개인적 요인, 직무요구가 조직몰입에 미치는 효과는 LMX(리더-구성원간 상호작용)의 정도에 따라 차이가 있음을 확인할 수 있다. Durbin-Watson도 2.044로 기준값인 2에 근접하고, 0 또는 4에 가깝지 않아 잔차들간에 상관관계는 없는 것으로 판단되어 회귀모형은 적합하다고 할 수 있다.

Table 2. Multiple regression analysis

	R^2	adjusted R^2	statistic change variation			Durbin-Watson
			F^2	F	P	
1	.165	.128	.165	4.478	.001	2.044
2	.344	.309	.179	30.554	.000	
3	.443	.408	.099	19.729	.000	

다음으로 연구가설 검증 결과는 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 개인적 요인을 통제한 상태에서 직무요구는 조직몰입에 영향을 미치는 정도의 결과는 Table 3 모형 1에서 보여지듯이, 사회복지사의 개인적 요인중에서 연령과 경력은 조직몰입에 정의 방향으로 유의미한 영향을 보였고, 직무요구는 음의 방향으로 유의미

한 영향을 보였다. 즉 연령이 많을수록, 경력이 많을수록 조직몰입이 좋아졌고, 직무요구가 많으면 조직몰입 정도는 낮아진다고 할 수 있다. 이러한 결과는 연령과 경력이 조직몰입에 미친다는 강철희[15], 김경호[1], 신창환[17]의 연구와 유사한 것이었고, 직무요구가 조직몰입에 대해 부정적 영향을 미친다는 강길현[4], 황정하 외[22]의 연구 결과를 확인한 것이다. 그리고 성별, 결혼 상태가 영향이 유의미 하지 않은 것은 선행연구[1,19]와 같은 결과였다.

둘째, 사회복지사의 개인적 요인(성별, 연령, 결혼유무, 경력)을 통제한 상태에서 사회복지사와 상사와의 상호관계의 정도(LMX)가 좋을수록 조직몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 보였다. 모형 2에서 보여지듯이 LMX(리더-구성원간 상호작용)를 투입한 결과 LMX(리더-구성원간 상호작용)는 조직몰입에 정적인 영향을 나타내었다. 이는 강종수[12], 박우화[26] 등의 연구결과와 유사한 것이다. 그리고 연령, 경력의 개인적 요인도 조직몰입에 정적인 영향을 보였다. 그러나 모형 1에서 나타났던 직무요구의 영향은 통계적으로 유의하지 않았는데, 이는 직무요구의 영향이 LMX(리더-구성원간 상호작용)에 흡수되었기 때문으로 보여진다.

셋째, 사회복지사의 개인적 요인을 통제한 상태에서 직무요구가 조직몰입에 미치는 효과는 LMX(리더-구성원간 상호작용) 수준에 따라 유의한 차이를 보였다.

연구모형인 모형 3을 보면, 직무요구와 LMX(리더-구성원간 상호작용)의 상호작용항이 조직몰입에 정적인 영향을 보였다. 개인적 요인인 나이, 경력도 여전히 조직몰입에 정적인 영향을 나타냈고, LMX(리더-구성원간 상호작용)도 정적인 영향을 보였다. 또한 직무요구는 모형 1의 결과와 같이 조직몰입에 부적인 영향을 보였다. 즉 직무요구는 조직몰입을 방해하는 요인으로도 작용하며, 직무요구가 상사와의 상호작용관계가 좋은 경우에는 긍정적인 영향을 나타낼 수 있음을 확인한 결과였다.

이러한 결과는 송현진[9] 등의 연구에서 밝혀진 LMX(리더-구성원간 상호작용)의 조절효과와 유사한 결과였다. 또한 이전 연구에서 확인되지 않았던 것으로, 직무요구가 LMX(리더-구성원간 상호작용)와 같은 신뢰있는 관계에 의해 지지되면 긍정적 효과를 가져올 수 있다는 것을 새롭게 확인한 것이다.

Table 3. Hierachy regression analysis

model	B	SE	β		
1		42.733	5.280	8.093***	
	gender	-1.947	1.096	-.155	-1.777
	age	.236	.095	.258	2.484*
	married	.979	1.132	.085	.865
	career	.392	.191	.191	2.053*
	job-demand	-.110	.055	-.174	-1.997*
2		28.239	5.383	5.246***	
	gender	-1.468	.980	-.117	-1.498
	age	.209	.085	.228	2.470*
	married	.211	1.017	.018	.207
	career	.430	.170	.210	2.530*
	job-demand	-.057	.050	-.090	-1.141
LMX	.304	.055	.438	5.528***	
3		32.852	5.090	6.455	
	gender	-1.321	.907	-.105	-1.456
	age	.194	.079	.211	2.464*
	married	.195	.941	.017	.207
	career	.349	.158	.171	2.205*
	job-demand	-.326	.076	-.516	-4.281***
	LMX	.215	.055	.310	3.929***
	demand× LMX	.008	.002	.527	4.442***

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

다음으로 상기한 LMX(리더-구성원간 상호작용)의 조절효과가 나타나는 방향과 크기를 확인하기 위해 LMX(리더-구성원간 상호작용)를 평균을 중심으로 상중하 세그룹으로 구분하여 대입하였을 때 직무요구가 낮은 집단과 높은 집단에 대한 조직몰입의 정도 변화를 그래프로 나타내었다. Fig. 2와 같이 LMX(리더-구성원간 상호작용)가 평균이상인 두 그룹은 직무요구가 조직몰입에 미치는 영향의 단순 기울기가 정적인 경사를 보였고, LMX(리더-구성원간 상호작용)가 낮은 그룹은 직무요구가 조직몰입에 미치는 영향의 단순 기울기는 부적인 경

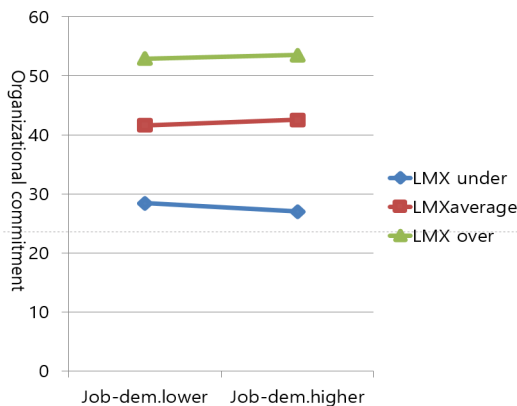


Fig. 2. moderating effect of LMX

사를 보였다. 즉 직무요구가 조직몰입에 미치는 영향은 LMX(리더-구성원간 상호작용)에 의해 긍정적으로 조절되고 있음을 확인할 수 있었다.

5. 결론

본 연구는 노인복지시설 사회복지사들의 대상으로 직무요구와 LMX(리더-구성원간 상호작용)가 조직몰입에 미치는 영향과 더불어 LMX(리더-구성원간 상호작용)의 조절효과에 대해 검증하였다. 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 사회복지사들의 조직몰입의 정도는 평균 정도로 그리 높지 않았고, 직무요구는 중간수준으로 느끼고 있었다. 또한 리더와 구성원간의 상호관계 역시도 중간수준으로 인식하고 있어 전반적으로 리더와 구성원들 개별과의 상호 영향력이 많이 작동되고 있지는 않는 것으로 보여진다.

둘째, 사회복지사의 연령, 경력이 많을수록 조직몰입은 높아지는 것으로 나타났다. 연구자는 오랜 경력 등은 심신을 피로하게 하여 조직몰입을 낮추지 않을까라는 예측도 해보았으나, 선행연구들[1, 15-17]에서와 같이 경력과 연령이 많으면 해당 조직이나 업무에 대한 애착과 이해의 정도가 높아져서 조직몰입도 높아지는 것으로 보여진다.

셋째, 직무요구가 많으면 조직몰입도 낮아지는 것을 볼 수 있었는데, 이는 많은 선행연구들에서 밝혀진 것으로 과중한 업무, 시간 압박등은 신체적, 심리적으로 많은 부담을 주게 되어 조직몰입을 방해함을 확인할 수 있었다.

넷째, 본 연구에서 가장 주목할 만한 결과로 리더-구성원간의 상호관계의 질은 조직몰입을 높일 뿐 아니라 직무요구의 조직몰입에 대한 영향을 조절하는 효과를 확인한 것이다. 즉 서로 믿고 일한 만큼의 댓가가 주어진다 는 신뢰있는 리더-구성원간 관계는 구성원들의 조직몰입을 높이며, 과중한 업무도 효과적으로 수행하게 하여 구성원 개인의 발전을 가져오는 도전적 업무가 될 수 있도록 지원하는 요인이 될 수 있음을 알 수 있었다.

이러한 결과를 토대로 제언하면 다음과 같다.

노인복지관 사회복지사들의 조직몰입을 높이기 위해서는 LMX(리더-구성원간 상호작용)의 질을 높이는 것이 필요할 것이다.

LMX(리더-구성원간 상호작용)는 리더와 구성원간의 일반적인 믿음이기 보다는 사회적 상호교환관계를 통해

서 형성되는 것이기 때문에 조직은 구성원들이 자신이 일할 만큼 보상이 이루어지도록 하는 지원체계가 필요할 것이다. 특히 본 연구의 대상 조직인 사회복지조직은 임금 등 물질적 보상이 그리 크지 않기 때문에 자신이 이룬 성과, 노력한 것에 대한 물질적, 비물질적 보상체계를 마련하는 것이 조직몰입을 높이는데 도움이 될 것이다. 예로 재충전을 위한 상급학교 진학이나 외부전문기관의 교육회 제공, 안식월, 안식년 등의 보상을 고려해 볼 수 있다[36,37]. 또한 기존과 같은 구성원 전체에 대한 집단적 리더십 보다는 구성원 개별에 적합한 리더십을 발휘하는 것이 필요하겠다. 이를 위해서 개별구성원들과 다양한 채널을 이용한 공식적, 비공식적 소통 기회를 일상화하여 업무에 대한 협조적 문화를 만들고, 구성원 각자가 책임 주체가 될 수 있는 조직구조를 만드는 것도 도움이 될 것이다. 업무 추진에서 사회복지사들의 자발성과 창의성에 대한 의존이 큰 사회복지조직에서 사회복지사들이 자신의 능력 이상으로 일할 수 있도록 하는 LMX(리더-구성원간 상호작용)는 매우 유용하다 본다. 또한 연령, 경력이 많을수록 조직몰입이 높아진다는 점을 볼 때, 경력자들이 이직하지 않고 지속적으로 일할 수 있도록 하는 지원도 필요한데 LMX(리더-구성원간 상호작용)는 이러한 효과도 가질 것이다.

본 연구는 사회복지분야에서 다루어지지 않았던 직무요구와 조직몰입의 관계에서 LMX(리더-구성원간 상호작용)의 조절효과를 검증했다는 의의가 있다. 또한 비영리로 운영되는 사회복지조직에 경영학 이론을 적용 검증함으로써 사회복지와 경영의 융복합을 이루는 토대가 되었다는 의의를 가진다.

그러나 본 연구는 경기도 노인복지관만을 대상으로 하여 사례수가 많지 않아 결과를 일반화하는데 한계가 있다. 이후 연구에서는 직무요구를 도전적, 방해적 요구로 구분하여 직무요구의 영향을 좀 더 구체적으로 검증할 필요가 있겠다. 또한 방법론에서 질적인 방법과 결합하여 관계에 대한 내용을 풍부히 하고, 구조방정식 등의 방법론을 이용하여 조절, 매개효과의 분석을 정밀히 할 것을 제안한다.

REFERENCES

- [1] K. H. Kim. (2012). Effects of Job Rotation on Organizational Commitment Among Social Worker in the Senior Welfare Centers: Focused on the Mediating Effect of Job Satisfaction. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 14(1), 27-60.
- [2] Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). *The measurement of Organizational Commitment. Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- [3] Steers, R. M.(1997). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment, *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- [4] G. H. Kang. (2016). The Impact Work Stress Factors Experienced by workers at Elderly Welfare Facilities on Organizational Commitment: Focused on Gwangju and Jeonnam/Jeonbuk Regions. *Journal of Local Government Studies*, 28(2), 1-25.
- [5] M. J. Kim & S. H. Seo. (2016). Influences of Empowerment and perception on organizational Justice of members in Social Welfare Organization Union Organizational Commitment and Job Performance. *Journal of Social Science*, 27(2), 133-154.
- [6] Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Job Demand, Job Resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 2(3), 293-315.
- [7] K. M. Lim & J. K. Tak. (2016). The Effect of Job Demands on Job Stress: The Moderating Effects of Job Control and procedural Justice. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 29(2), 61-83.
- [8] Bakker, A. B. & demerouti, E. (2007). The Job demands-resources Model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- [9] H. J. Song. (2017). The Study of Public Official' Organizational Commitment. *The Korean Association for Public Administration*, 12, 2381-2401.
- [10] Y. S. Houg. (2017). Relationship Between Perceived Job Stress, Organizational Commitment and Turnover Intention among Social Welfare Workers at Jeju Province: Moderated Mediation Effect of Social Support from Direct Supervisor. *Journal of Community Welfare*, 61, 53-80.
- [11] Y. G. Lee & K. Y. You.(2017). The effect of LMX, Organizational commitment:mediating effect Self efficacy. *Korean Public Management Review*, 31(2), 25-44.
- [12] J. S. Kang. (2011). The Effect of Leader-Member Exchange(LMX) on Job Attitude in Community Welfare Center. *Journal of Community Welfare*, 36, 117-135.
- [13] S. W. Chung. (2018). The relationship among Emotional

- Intelligence and Leader-Member Exchange(LMX), Organizational Commitment of Golf Driving Range Coach. *Korean Journal of Sports Science*, 27(2), 447, 459.
- [14] D. W. Kim & T. J. Na. (2015). A Comparative Study on Organizational Commitment in Public and Private Organization : Moderating Effect of Merit Pay System, 24(1), 197-222.
- [15] C. H. Kang, S. C. Lee & S. W. Jong. (2009). A study og Social workers' Affective Commitment : Analysis on Moderator Effect of Work-Life Benefit. *Academy of Korean Social Welfare Administration*, 11(1), 91-121.
- [16] Brown, D. & Sargeant, M. A. (2007). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Religious Commitment of full-time Univesity Employment. *Journal of Research on Christian Education*, 16, 211-241.
- [17] C. Y. Shin. (2015). The Effects of Leadership Style and Organizational Structure on Orgnaizational Commitment and Job Satisfaction in Long-term Care Facility. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 17(4), 25-55.
- [18] D. W. Kim & C. M. Park. (2003). *A Path Analysis on the Job Stress and Organizational Commitment of Local Government Employees*, *Journal of local government studies*, 15(4), 49-70.
- [19] J. S. Lee, H. E. Lee & J. E. Hwang. (2012). The Effect of emotional Captial on Burnout and Organizational Commitment of Social Workers: Focused on Social Workers in Seour and Kyeonggi area, *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 14(3), 79-103.
- [20] H. S. Nanm. (2018). The relationship between Job Environment of Community Child Center's Front-lone Welfare Workers and Organizational Commitment: Verification of the Mediating Effect of Psychological empowerment. *Journal of Regional Studies*, 26(1), 111-130.
- [21] Crawford. E. R., Lepine, J. A. & Rich. B. L. (2010). Linking Job Demands and Resources to Employee engagement and burnout: A Theoretical extension and Meta-Analytic Test. *The Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834-848.
- [22] J. H. Hwang & Y. J. Kim. (2017). Multiple Correlates of Burnout in the Child Care Workers of Group Homes, *Korean Journal of Youth Studies*, 24(2), 191-220.
- [23] G. O. Lim, K. H. Kang & H. S. Park. (2015). A Study on the Moderation Effects of Parents and Adolescent's Communication in the Causal Relationships between Adolescent's Stress and Juvenile's Delinquents. *Journal of the Korean Society of Computer and Information*, 20(1), 247-254.
- [24] Y. H. Kim, I. S. Lee & M. K. Jeon. (2011). A Study on the Effect of Role Overload, Work-Family Conflict on Employee's Individual Initiative, *Korean Journal of Business Administration*, 24(4), 2185-2203.
- [25] H. R. Yang. (2015). The Role of Self-Efficacy and Leader-Member Exchange(LMX) in Relation to Emotional Labor, Job Stress, Burnout and Turnover Intention of Secretaries. *Journal of Secretarial Studies*, 24(1), 197-221.
- [26] W. H. Park. (2015). *Mediating Effects of Informal Learning Activity on the Relationship between Leader-Member Exchange(LMX) and Job Involvement In Lifelong Education*. Graduate School of INHA University.
- [27] I. J. Cho & D. S. Chung. (2016). Impact of LMX on the Organizational Attitude and Entrepreneur Behavior: Mediating Effect of Psychological Ownership. *Korean Academic Society of Business Administration*, 8, 1389-1410.
- [28] S. K. Shim. (2017). Organizational Culter on Social Worker's Organizational Citizenship Behaviors: Mediating Effect of Leader-Member Exchange(LMX), Team - Member Exchange(TMX), *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 72(4), 167-189.
- [29] J. K. Kim. (2010). Mediation Effect of Lmx Quality on the Relationship Between Job Stress and Job Satisfaction. *Journal of the Korea Contents Association*, 10(11), 424-434.
- [30] B. J. Han. (2013). A Study on the Effects of Transformational and Authentic Leadership on Organizational Commitment: Focused on the Mediating Effects of Psychological Capital and LMX. *Korean Review of Organizational Studies*, 10(1), 17-201.
- [31] S. C. Choi, J. S. Lee, E. F. Lee & J. W. Jang. (2016). Worker's Job Satisfaction on Organizational Commitment in Small and Medium Sized Enterprises: Focused on Moderation Effect of Perceived Organizational Support. *Journal of The Korea Contents Association*, 16(7), 622-632.
- [32] Linden, B. C. & Maslry, J. M. (1998). Multidinsionality of Leader-Member Exchange: An Empirical assessment through Scale Development. *Journal of Management*, 24, 43-72.
- [33] Allein, N. J. & J. O. Mayer. (1990). The management and Antandants of Affative, Commitment and Normativer Commitmant to the Organization, *Journal of Occupational psychology*, 63, 1-18.

- [34] J. M. Kang & J. O. Kwon. (2017). A Convergence Study about \Influences of Trust in Supervisor, Custeomer badness Behavior, Turnover Intention Behavior on Job Embeddedness in Clinical Nurses. *Journal of the korea Convergence Society*, 8(7), 113-122.
- [35] J. B. Lee & O. S. Cho. (2018). The Influence of Interpersonal Relationship of Fusion Integrated Generantion of Youths on the Organizational Commitment: Focusing on the Mediating Effects of the Work Environment and the Moderating Effects of Gender. *Journal of the korea Convergence for Information Technology*. 8(1), 281-290.
- [36] U. S. Lee & S. H. Lim. (2017). A Study on the Influence of Technology Improvement Education and Training of Korea Polytechnics on Job Satisfaction. *Journal of the korea Convergence Society*, 8(3), 237-243.
- [37] J. H. Lee & J. M. Kang. (2018). A Study on the Effects of Job Education and Training Program on task Efficiency and Job Satisfaction: Focused on Job satisfaction of midsize and large businesssed in Cheongju. *Journal of the korea Convergence for Information Technology*, 8(2), 171-181.

심 선 경(Shim, Sun Kyung)

[정회원]



- 1990년 2월 : 이화여자대학교 사회사업학과(문학사)
- 1999년 2월 : 이화여자대학교 사회복지대학원(문학석사)
- 2008년 8월 : 이화여자대학교 대학원 사회복지학과(문학박사)
- 2009년 8월 ~ 현재 : 서울사이버대학교 사회복지학부 조교수
- 관심분야 : 사회복지행정, 지역사회복지, 사회서비스
- E-Mail : sk226@iscu.ac.kr