

사회복지조직의 리더십이 사회복지사의 실천수행에 미치는 영향 : 직무환경 매개효과를 중심으로

유영주
유원대학교 사회복지학과 교수

Effects of Leadership of Social Welfare Organization on the Practice Performance of Social Workers : Focused on Work Environment Mediated Effect

Young-Ju Yu
Professor, Department of Social Welfare, U1 University

요약 본 연구는 조직의 리더십과 직무환경이 사회복지사의 실천수행에 미치는 영향을 분석하였다. 자료수집은 2019년 7월 4일부터 30일까지 경기도 소재 사회복지시설 종사자를 대상으로 이루어졌으며, 연구의 목적에 동의한 205명의 자료를 수집·분석하였다. 연구결과 사회복지사의 실천수행에 영향을 미치는 요인은 결혼상태, 리더십(변혁적 리더십, 거래적 리더십), 직무환경(직무평가 공정성)으로 나타났으며, 리더십과 실천수행의 관계에서 직무환경이 매개효과를 갖는 것으로 밝혀졌다. 본 연구의 결과를 바탕으로 사회복지사의 전문직 실천수행 역량을 향상시키기 위해서는 조직구성원 성숙도에 따른 적절한 리더십 발휘와 더불어, 직무환경으로서의 직무평가에 대한 공정성을 증진시켜야 함을 논의하였다.

주제어 : 리더십, 직무환경, 실천수행, 사회복지사, 매개효과

Abstract This study analyzed the effect that an organization's leadership and work environment exerts on social worker's practice performance. The survey for data collection was conducted from July 4th 2019 to July 30th, 2019 among employees of social welfare facilities located in Gyeonggi province. We analyzed the data from 205 participants who had agreed on the purpose of the study. The data analysis showed that the factors for social worker's practice performance were found to be marital status, leadership (transformational leadership, transactional leadership) and work environment. On the other hand, work environment (fairness of job evaluation) was found to have a mediating effect in the relationship between leadership and practice performance. Based on the results, this study discussed the need for adequate leadership to be practiced by taking the maturity of the organization members into consideration so that social worker's professional competence in practice performance can improve. As for work environment, it is imperative to increase the fairness in job evaluation.

Key Words : Leadership, Work Environment, Practice Performance, Social Worker, Mediated Effect

1. 서론

2016년 세계경제포럼에서 4차 산업혁명의 시작을 알리면서 인류는 지금까지 경험하지 못한 차원의 변화를 맞이하게 되었다. 그러나 모든 산업혁명 역사에서 변치 않는 한 가지 사실은 기본적으로 인간의 삶을 편리하게 만들기 위한 목적으로 진행되었다는 것이다[1]. 그럼에도 불구하고 이러한 편리성을 누리면서 급변하는 사회구조 속에서 새로운 변화에 적응하는데 어려움을 겪고 있는 사회복지서비스 대상자들이 존재한다는 것은 간과할 수 없는 사실이다. 또한 이들이 느끼고 있을 상대적 박탈감이나 소외감을 인식하여야 하며, 이와 더불어 서비스 이용자의 서비스 체감 정도는 중요한 사회지표가 되고 있음도 묵과할 수 없는 사실이다[2]. 특히 서비스의 질과 직결되는 사회복지현장에서의 사회복지사 실천수행 능력은 서비스의 최종 결정자인 이용자에게 매우 중요한 요소가 아닐 수 없다.

사회복지사의 실천수행은 사회복지조직과 직무맥락 속에서 이루어지는 조직구성원으로서의 사회복지사의 '실천 행위'를 말한다[3]. 이러한 사회복지 실천수행을 행동차원으로 이해하여 '맥락수행'과 '과업수행'으로 살펴볼 수 있다[3]. 맥락수행은 조직의 핵심적인 변화 및 유지활동이 이루어지는 맥락 또는 차원에서 조직의 문화와 분위기에 공헌하는 행동을 말하고, 과업수행은 조직의 핵심적 기능과 관련하여 구성원들에게 요구되는 직무수행 행동으로 조직의 성과에 직접적으로 기여하는 행동이다[4]. 사회복지사의 맥락수행 연구는 조성우[5]와 조성우·엄명용[6]의 연구가 유일하며, 이후 맥락수행과 과업수행에 대한 김주현·문영주[7]의 연구 등이 있었다. 이밖에 사회복지사의 실천수행에 영향을 미치는 변수로 김경희[8]의 연구에서는 개인변수(연령, 직위, 학력, 자원봉사경험, 실무경력), 조직변수(직무성과, 윤리적 책임행동, 실천 효과성 검증능력) 등이 유의미한 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 유보배[9]의 연구에서는 실천수행과 같은 개념의 직무수행에 연령, 결혼상태, 전문능력, 조직몰입, 직무환경 등이 유의미한 영향을 미친다고 보고하고 있을 뿐 사회복지조직에 있어서 중요한 리더십과의 영향관계를 밝힌 연구는 부재하다. 이에 본 연구에서는 사회복지사의 실천수행에 영향을 미치는 주요한 변수로 조직의 리더십의 관계를 살펴보고 이미 밝혀진 직무환경의 매개효과를 살펴보고자 한다.

리더십 유형을 구분하는 대표적인 방식은 리더와 구성원 간 제공하는 것의 특성에 따라 변혁적 리더십과 거래

적 리더십으로 구분한다[10,11]. 변혁적 리더십은 감정, 가치관이나 상징적 행태를 중요하게 고려하기 때문에 특정 사건을 부하의 입장에서 의미 있도록 만드는 리더의 역할을 강조하고[12], 거래적 리더십은 상호호혜적 관점에서 리더와 구성원이 서로 가치 있는 것을 얻도록 상호 교환 하는 양상에 초점을 둔다[13].

직무환경은 구성원이 직무와 관련된 환경 요인으로부터 영향을 받으며 구성원의 직무행위, 즉 실천행위에 영향을 미치게 된다[14]. 특히 사회복지조직에서의 직무환경은 사회복지사의 책임을 효율적으로 수행할 수 있게 하는 조직 내 환경을 이야기하며, 사회복지서비스의 질을 담보하기 위한 필수요건이기 때문에 매우 중요한 요소이다[15]. 기관의 인사제도의 공정성, 복지후생제도, 근무조건, 보수, 평가 등 '직무평가 공정성'과 직장상사와 동료의 배려, 현재 고용상태에 대한 만족 등 '고용상태 공정성'에 관하여 선행연구에서는 만족도와 관계 연구가 주를 이루고 있다[16-18].

아직까지 사회복지사의 실천수행에 영향을 주는 요인에 대한 연구는 활발하게 이루어지지 않았고, 직무환경과의 관계가 일부 밝혀졌을 뿐이다. 특히 리더십과의 관계에 대해 밝힌 연구는 거의 찾아볼 수 없다. 이에 본 연구에서는 타인의 삶의 질 향상을 위해 사회복지서비스를 제공하고 있는 사회복지사들의 조직에서의 리더십과 직무환경이 이들의 실천수행에 미치는 영향을 조사하기 위하여 다음과 같은 하위 연구과제를 제시하였다.

첫째, 리더십, 직무환경, 실천수행 간의 상관관계를 파악한다.

둘째, 리더십과 직무환경이 사회복지사의 실천수행에 미치는 영향을 파악한다.

셋째, 리더십이 사회복지사의 실천수행에 미치는 영향에서 직무환경 매개효과를 검증한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 Fig. 1과 같이 조직의 리더십과 직무환경, 사회복지사의 실천수행 간의 관계를 파악하고, 리더십이 사회복지사의 실천수행에 미치는 영향 및 직무환경의 매개효과를 파악하기 위한 연구이다.

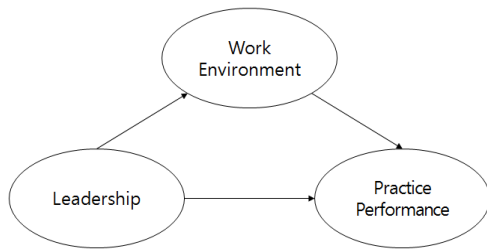


Fig. 1. Research Model

2.2 조사대상 및 자료수집

경기도 소재 사회복지시설 즉, 종합사회복지관, 장애인복지관, 노인복지관 등 이용시설에 근무하고 있는 사회복지사들 중 본 연구의 목적을 이해하고 연구 참여에 동의한 사회복지사들을 조사대상으로 하였다. 자료수집은 2019년 7월 5일부터 7월 31일까지 약 4주간 온라인 설문으로 진행하였으며, 총 212명의 응답자 중 응답 누락 등 결측치(Missing Data)를 제외한 205건을 분석에 사용하였다.

2.3 측정도구

2.3.1 리더십

리더십은 Bass와 Avolio[19]의 MLQ 연구를 기초로 하여 이강욱[20]의 연구에서 사용한 설문을 활용하였다. 본 연구에서 변혁적 리더십은 '우리 부서의 장은 업무에 확신과 자신감에 차 있는 모습을 보여준다' 등 5개 항목으로 이루어진 '카리스마', '우리 부서의 장은 직무와 관련된 최근의 정보를 활용하도록 독려한다' 등 5개 문항으로 이루어진 '지적자극', '우리 부서의 장은 나의 장점을 나 스스로 개발하도록 개인적으로 돕는다' 등 5개 문항으로 이루어진 "개별고려" 등 3가지 요인 15문항으로 구성하여 측정하였고, 거래적 리더십은 '우리 부서의 장은 우리에게 노력하면 그 대가로 서로 원하는 것을 얻을 수 있다고 강조한다' 등 5개 문항으로 이루어진 '조건적 보상'과 '우리 부서의 장은 일을 잘하는 것보다는 잘못하지 않는 것이 중요하다고 강조한다' 등 5개 문항으로 이루어진 '예외관리'의 2가지 요인 10개 문항으로 구성하여 측정하였다. 측정 점수가 높을수록 요인들에 대한 리더의 영향력이 높음을 의미한다. 이강욱[20]의 연구에서 신뢰도(Cronbach's α)는 카리스마 .867, 지적자극 .708, 개별고려 .784, 조건적 보상 .697, 예외관리 .716이었으며, 본 연구에서는 카리스마 .921, 지적자극 .921, 개별고려 .921, 조건적 보상 .856, 예외관리 .779로 나타났다.

2.3.2 직무환경

본 연구에서 직무환경은 Smith, Kendail과 Hulin[21], 이계원[22]의 연구를 바탕으로 '기관의 인사제도(채용, 계약 등)는 공정하다' 등의 5개 문항으로 이루어진 '직무평가 공정성', '나는 현재의 고용상태로 근무하는 것에 대해 불만을 느끼지 않는다' 등의 4개 문항으로 이루어진 '고용상태 공정성', 총 9문항을 Likert 5점 척도로 측정하였다. 그러나 분석과정에서 고용상태 공정성의 Cook's distance 극단치 발생과 낮은 Cronbach's α 계수로 인해 차별대우와 부당대우에 관한 2개 문항을 제거하고 총 7개의 문항을 분석하였다. 점수가 높을수록 직무환경 수준이 높다는 것을 의미한다. 이계원[22]의 연구에서는 신뢰도(Cronbach's α)가 직무평가 공정성 .867, 고용상태 공정성 .843이었으며, 본 연구에서는 직무평가 공정성 .867, 고용상태 공정성 .594로 나타났다.

2.3.3 실천수행

사회복지사의 실천수행은 직무수행의 '맥락수행'과 '과업수행'의 두 가지 요인으로 측정하였다. 맥락수행을 측정하기 위하여 Borman과 Motowidlo[23]의 연구에서 제시된 척도를 윤정호[4]가 수정·보완하고 방혜선[3]이 사용한 척도를 활용하였다. 맥락수행 척도는 '나는 일을 완수하기 위하여 어려움을 극복하고자 한다' 등의 7개 문항으로 구성된 5점 리커트 척도로, 합산 점수가 높을수록 맥락수행에 대한 긍정적인 반응을 보이는 것을 의미한다. 과업수행을 측정하기 위하여 Williams와 Anderson[24]이 제시한 척도를 윤정호[4]에서 번안하고 방혜선[3]이 사용한 과업수행 척도를 활용하였다. 과업수행 척도는 '내가 맡은 업무는 항상 정확하고 깔끔하게 처리한다' 등의 6개 문항으로 구성된 5점 리커트 척도로, 합산 점수가 높을수록 과업수행에 대한 긍정적인 반응을 보이는 것을 의미한다. 방혜선[3]의 연구에서는 신뢰도(Cronbach's α)가 맥락수행 .852, 과업수행 .837이었으며, 본 연구에서는 맥락수행 .882, 과업수행 .931이었다.

2.4 자료분석

자료는 SPSS 22.0 Statistics Program을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 응답자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도 분석을 실시하였고, 일반적 특성에 따른 사회복지사의 실천수행 차이를 알아보기 위해 t-test와 ANOVA를 실시하였다.

둘째, 응답자의 리더십, 직무환경, 실천수행 간의 관계를 알아보기 위해 Pearson의 상관계수를 구하였다.

셋째, 응답자의 리더십과 직무환경이 실천수행에 미치는 영향은 다중회귀분석을 이용하여 분석하였다.

넷째, Baron과 Kenny[25]의 매개효과 검증 3단계 절차에 따라 리더십이 사회복지사의 실천수행에 미치는 영향에서 직무환경의 매개효과를 검증하였다. 또한 매개요인 유의성을 확인하고자 Sobel test를 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 조사대상자는 남성(97명, 47.3%)보다 여성(108명, 52.7%)이 많았고, 연령대는 30-39세(74명, 36.1%), 20-29세(73명, 35.6%) 순으로 높았다. 최종학력은 대졸자(138명, 67.3%)가 가장 많았고, 미혼(106명, 51.7%)이 기혼(99명, 48.3%)보다 많은 것으로 나타났다. 사회복지 실무경력 5년 초과에서 10년 이하(58명, 28.3%)가 가장 많은 분포를 보였고, 직위는 일반 사회복지사(116명, 56.6%),

Table 1. General Characteristics (N=205)

Characteristics	Category	N	%
Gender	Male	97	47.3
	Female	108	52.7
Age	20-29	73	35.6
	30-39	74	36.1
	40-49	48	23.4
	More than 50	10	4.9
Education	Under college	18	8.8
	University	138	67.3
	Over Graduate sch.	49	23.9
Marriage	Single	106	51.7
	Married	99	48.3
Career	1-12 Months	23	11.2
	13-36 Months	37	18.0
	37-60 Months	31	15.1
	61-120 Months	58	28.3
	121-180 Months	27	13.2
	Over 181 Months	29	14.2
Position	Head	10	4.9
	Intermediate	79	38.5
	Social Worker	116	56.6
Monthly pay	Less than 199	42	20.5
	200-299	97	47.3
	300-399	36	17.6
	400-499	25	12.2
	More than 500	3	1.5
Changing jobs	0	69	33.6
	1-3	110	53.7
	More than 4	26	12.7

중간관리자(79명, 38.5%), 기관장급(10명, 4.9%) 순으로 나타났다. 월 평균 급여는 200-299만원(97명, 47.3%) 사이가 가장 많았고, 사회복지사들의 이직횟수는 1회-3회(110명, 53.7%), 없음(69명, 33.6%), 4회 이상(26명, 12.7%) 순이었다.

3.2 주요변수 신뢰도

본 연구의 주요변수 신뢰도(Cronbach's α)는 리더십 .922, 직무환경 .880, 실천수행 .934로 매우 높은 수준의 신뢰도를 보여준다. 변수에 따른 하위영역별 신뢰도는 Table 2와 같다.

Table 2. Reliability

Var.	Sub-Variables	Q Num.	Cronbach's α	
			Part	Total
1	Transformational Leadership	15	.962	.922
	Transactional Leadership	10	.674	
2	Task Assessment Fairness	5	.867	.880
	Employment Status Fairness	2	.594	
3	Contextual Performance	7	.882	.934
	Task Performance	6	.931	

Variables : 1. Leadership, 2. Work Environment, 3. Practice Performance

3.3 일반적 특성에 따른 실천수행 차이

조사대상자의 일반적 특성에 따른 실천수행은 Table 3과 같다. 연령(F=6.256, $p < .01$), 최종학력(F=3.888, $p < .05$), 결혼상태(F=7.375, $p < .01$), 실무경력(F=2.428, $p < .05$), 직위(F=3.791, $p < .05$)에 따라 유의미한 차이가 있었다. 사회복지사의 실천수행은 연령에서 40대 이상(3.80)이 20대(3.48)와 30대(3.79)보다 높게 나타났고, 최종학력은 대학원 이상(3.88)이 전문대졸 이하(3.76), 대학교 졸업(3.60)보다 높게 나타났다. 그리고 기혼(3.85)이 미혼(3.52)보다 높게 나타났고, 실무경력이 15년 이상(3.88)이 가장 높았으며, 일반 사회복지사(3.57) 보다는 중간관리자(3.80)가 중간관리자보다는 기관장(4.06)의 점수가 높았다. 사후분석은 Scheffe 검증을 통해 20대와 30대 집단 간, 20대와 40대 이상 집단 간, 대학교 졸업 집단과 대학원 졸업 이상 집단 간, 미혼 집단과 기혼 집단 간 0.05수준에서 평균차이가 유의미하게 나타났다.

Table 3. Differences of Practice Performance according to General Characteristics (N=205)

Category	N	Mean	SD	t/F	
1	Male	97	3.743	.646	1.271
	Female	108	3.631	.610	
2	20-29 ^a	73	3.480	.642	6.256**
	30-39 ^a	74	3.790	.616	
	More than 40 ^a	58	3.805	.568	
3	Under college	18	3.765	.785	3.888*
	University ^a	138	3.602	.608	
	Over Graduate sch. ^a	49	3.883	.585	
4	Single ^a	106	3.526	.626	7.375**
	Married ^a	97	3.854	.594	
	Etc.	2	3.769	.108	
5	1-12 Months	23	3.558	.684	2.428*
	13-36 Months	37	3.471	.632	
	37-60 Months	31	3.563	.624	
	61-120 Months	58	3.809	.649	
	121-180 Months	27	3.735	.573	
6	Over 181 Months	29	3.885	.500	3.791*
	Head	10	4.061	.341	
	Intermediate	79	3.804	.588	
	Social Worker	114	3.575	.653	
7	Etc.	2	3.230	.108	1.372
	Less than 199	42	3.611	.729	
	200-299	97	3.643	.632	
	300-399	36	3.694	.580	
8	More than 400	28	3.895	.499	1.329
	0	69	3.609	.631	
	1-3	110	3.693	.639	
	More than 4	26	3.843	.561	

* $p < .05$, ** $p < .01$
 Dependent Variable : Practice Performance
 Characteristics : 1. Gender, 2. Age, 3. Education, 4. Marriage, 5. Career, 6. Position, 7. Monthly pay, 8. Changing jobs
 ※ 사후분석은 Scheffe 검증하였으며, 평균차이가 0.05수준에서 유의미함(이탈레는 집단 간 유의미한 차이 있음)

3.4 주요변수 상관관계

본 연구에 사용된 주요변수 즉, 리더십(변혁적 리더십, 거래적 리더십), 직무환경(직무평가 공정성, 고용상태 공정성), 실천수행(백락수행, 과업수행) 간의 상관관계 분석 결과는 Table 4와 같다. 측정변수들 간의 상관관계 계수의 절대값이 0.7이상을 넘는 높은 상관계수를 갖는 변수

Table 4. Correlation Coefficient of Main Variables

Var.	1	2	3	4	5	6
1	1					
2	.407**	1				
3	.539**	.266**	1			
4	.505**	.300**	.687**	1		
5	.444**	.276**	.348**	.260**	1	
6	.260**	.302**	.219**	.195**	.696**	1

** $p < .01$
 Variables : 1. Transformational Leadership, 2. Transactional Leadership, 3. Task Assessment Fairness, 4. Employment Status Fairness, 5. Contextual Performance, 6. Task Performance

들은 발견되지 않아 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다. 또 측정변수들 간 상관관계는 모두 정(+의) 관계에서 유의한 상관이 있는 것으로 나타났다.

3.5 실천수행에 영향을 미치는 요인

사회복지사의 실천수행에 미치는 영향요인을 확인하기 위해 회귀분석을 실시하였고, 그 결과는 Table 5와 같다. 먼저, 조사대상자의 일반적인 특성 중 실천수행에 유의미한 차이를 보였던 연령, 학력, 결혼상태, 총경력, 직위가 사회복지사의 실천수행에 미치는 영향을 분석하였다. 분석 결과 회귀모형은 유의미한 수준을 보였고($F = 3.307, p < .01$), 결혼상태($\beta = .184, p < .01$)가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 미혼보다는 기혼인 사회복지사의 실천수행 수준이 높게 나타났다. 이는 유보배[9]의 연구결과에서 사회복지사의 연령이 높고, 미혼일수록 직무수행 수준이 높은 것으로 나타난 연구와는 다른 결과를 보여주고 있다.

다음은 일반적 특성을 통제한 상태에서 리더십 즉, 변혁적 리더십, 거래적 리더십이 실천수행에 미치는 영향을 살펴보았다. 회귀모형은 유의미한 수준을 보였으며($F = 10.241, p < .001$), 리더십의 하위영역인 변혁적 리더십과 거래적 리더십 모두 통계적으로 유의미한 영향력을 지니는 것으로 나타났다. 이 들의 상대적 영향력을 β 값 기준으로 살펴보면, 변혁적 리더십($\beta = .294, p < .001$)의 영향력이 거래적 리더십($\beta = .231, p < .01$)보다 높은 것으로 나타났다. 즉 변혁적 리더십이 높은 조직일수록 사회복지사의 실천수행 수준도 높은 것을 알 수 있다.

다음으로 일반적 특성을 통제한 상태에서 직무환경 즉, 직무평가 공정성, 고용상태 공정성이 실천수행에 미치는 영향을 살펴보았다. 회귀모형은 유의미한 수준을 보였으며($F = 5.925, p < .001$), 직무평가 공정성이 통계적으로 유의미한 영향력을 지니는 것으로 나타났다. β 값 기준으로 살펴보면, 직무평가 공정성($\beta = .230, p < .05$)의 유의미한 영향력을 지니는 것으로 나타났다. 고용상태 공정성은 단독으로 투입되었을 때($\beta = .247, p < .001$)는 실천수행에 유의미한 영향을 미치지만, 직무평가 공정성과 함께 투입했을 때는 그 영향력이 유의미하지 않았다. 즉 직무평가 공정성이 유의미한 수준에서 사회복지사의 실천수행에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

마지막으로 모든 변수들을 투입한 통합모델에서도 회귀모형은 유의미한 수준을 보였다($F = 8.323, p < .001$), 리더십의 하위요인인 변혁적 리더십($\beta = .231, p < .01$), 거래적 리더십이 사회복지사의 실천수행에 통계

Table 5. Predictors of Practice Performance

Variables	Model 1		Model 2		Model 3		Integrated Model	
	B	β	B	β	B	β	B	β
General Characteristics								
Age	.007	.009	.010	.134	.012	.165	.012	.162
Education	.066	.045	.001	.001	.020	.014	.000	.000
Marriage	.231	.184*	.135	.107	.098	.078	.107	.085
Career	.017	.043	.041	.100	.029	.071	.043	.105
Position	-.064	-.050	-.009	-.007	.014	.011	.015	.012
Leadership								
Transformational Leadership			.211	.294***			.165	.231**
Transactional Leadership			.252	.231**			.243	.222**
Work Environment								
Task Assessment Fairness					.165	.230*	.084	.117
Employment Status Fairness					.079	.117	.010	.015
R ²	.077		.267		.174		.278	
Adj R ²	.054		.241		.145		.244	
F	3.307**		10.241***		5.925***		8.323***	

* α .05, ** α .01, *** α .001

적으로 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었다.

Dependent Variable : Practice Performance

또한 리더십과 실천수행의 두 변수 관계에서 직무환경이 갖는 매개효과를 검증하였다. 이를 위해 Table 6과 같이 Baron과 Kenny[25]가 제시한 3단계 과정에 따라 검증하였다. 첫 번째 단계는 독립변수인 리더십이 종속변수인 실천수행에 유의한 영향을 미치는지 검증하였고, 두 번째 단계에서는 독립변수인 리더십이 매개변수인 직무환경에 유의한 영향을 미치는지를 확인하였다. 마지막으로 세 번째 단계에서는 독립변수로 리더십과 매개변수인 직무환경을 동시에 투입할 때, 종속변수인 실천수행에 유의미한 영향을 미치는지 검증하였다. VIF값이 10미만으로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 확인되었다.

검증결과 세 번째 단계에서의 종속변수에 대한 독립변수의 효과(.355)가 첫 번째 단계에서의 종속변수에 대한 독립변수의 효과(.418)보다 작으면, 독립변수가 종속변수에 직접적인 영향과 매개변수를 통한 간접적인 영향을 미치는 것으로 부분매개효과(partial mediating effect)를 갖는다[25]. 즉 리더십과 실천수행의 관계에서 직무환경은 매개효과를 갖는다. 직무환경의 매개효과 유의성을 확인하고자 Sobel test를 실시하였으며, Sobel test statistic은 4.221로 +1.96보다 크거나 -1.96보다 작으면 매개효과가 유의미하다고 판정함에 따라[25] 리더십과 사회복지사의 실천수행 관계에서 직무환경 매개효과를 재확인하였다.

Table 6. Three-step Mediated Effect Verification

Step	Independent Var.	Dependent Var.	β	t	changed R ²
1	Leadership	Practice Performance	.418***	6.548	.174
2	Leadership	Work Environment	.560***	9.633	.314
3	Leadership	Practice Performance	.355***	4.624	.183
	Work Environment		.112	1.455	

*** α .001

4. 논의 및 결론

본 연구는 사회복지서비스의 질과 직결되는 사회복지사의 실천수행과 관련된 주요변수로서 조직의 리더십과 직무환경이 실천수행에 미치는 영향을 조사하였다.

연구결과 첫째, 사회복지사의 일반적 특성에 따른 실천수행의 차이는 연령, 최종학력, 결혼상태, 사회복지 실무경력, 직위에 따라 유의미한 차이가 있었다. 연령이 40대 이상이고, 대학원 졸업이상의 학력이고, 미혼보다는 기혼일 때, 실무경력이 15년 이상이며, 직위가 높은 기관장의 집단이 실천수행 수준이 높은 것으로 나타났다. 이는 방해선[3]의 연구결과에서처럼 연령이 많은 사회복지사들이 연령이 낮은 사회복지사들보다 실무경력이 길고, 결혼하여 가정을 이루고 대학원이상의 학력을 갖춘 사회

복지사의 직위가 높을 가능성이 높기 때문에 이들의 실천수행 수준에는 차이가 있음을 알 수 있다.

둘째, 사회복지사의 실천수행에 영향을 미치는 요인으로는 리더십 유형 중 변혁적 리더십과 거래적 리더십이 실천수행에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌고, 거래적 리더십보다 변혁적 리더십이 더 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 선행연구에서 밝혀진 바와 같이 [8,10-11] 상호호혜적 관점에서 리더와 구성원이 서로 가치 있는 것을 얻도록 교환하는 양상의 거래적 리더십을 펼치기 보다는 감정, 가치관이나 상징적 행태를 중요하게 고려하면서 특정 사건을 부하의 입장에서 의미 있도록 만드는 변혁적 리더십에서의 리더 역할을 강조할 필요가 있다는 것을 보여준다. 또한 직무환경 중 직무평가 공정성이 사회복지사의 실천수행에 영향을 미치는 것으로 나타났다[9,18]. 그러나 직장상사의 배려 및 현재 고용상태에 대한 만족 등 고용상태 공정성은 유의미한 영향이 나타나지 않았다. 직무환경으로서 기관의 인사제도 공정성, 복리후생제도, 근무조건, 보수, 평가 등의 직무평가에 대한 공정성이 사회복지사의 실천수행에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

셋째, 리더십과 실천수행의 관계에서 직무환경의 매개효과가 실증적으로 검증되었다. 사회복지조직에서의 직무환경은 사회복지사의 책임을 효율적으로 수행할 수 있게 하는 조직 내 대표적인 환경으로서 사회복지서비스의 질을 담보하기 때문에 매우 중요한 요소이며[15] 조직의 리더십을 통한 직무환경 조성으로 사회복지사의 실천수행 능력을 높일 수 있을 것이다.

본 연구의 결과를 바탕으로 사회복지사의 실천수행 역량을 향상시키기 위해서는 조직구성원 성숙도에 따른 적절한 리더십 발휘와 더불어, 직무환경으로서의 직무평가에 대한 공정성을 증진시켜야 한다. 이를 위해 리더는 구성원들의 역량증진을 위한 공식적, 비공식적인 학습기회를 제공하고, 다양한 수준의 보수 교육을 경험할 수 있도록 하여야 하며, 관련 학술대회나 워크숍 등에 참여할 수 있도록 배려해야 한다. 또한 사회복지사의 보수나 근무조건, 복리후생제도, 평가의 공정성을 확보하여 조직에서 사회복지사들이 자신의 능력과 자질을 최대한 발휘함으로써 이용자에 대한 서비스의 질 향상을 도모할 수 있어야 할 것이다. 또한 4차 산업혁명 시대 환경적 변화에 적절히 대응해야 하는 사회복지조직에서 사회복지사들이 수준 높은 사회적 민감성을 기를 수 있도록 ICT 환경에 대한 관심과 이해도를 높이고, 이를 활용할 수 있는 실천역량을 발휘할 수 있도록 해야 할 것이다.

마지막으로 본 연구는 사회복지시설의 표집 범위가 경기도 소재 사회복지 이용시설로 한정되어 있어 연구 결과를 일반화하는데 한계점을 가진다.

REFERENCES

- [1] J. W. Lim. (2017). Fourth Industrial Revolution and Educational Change. *Busan Social Welfare Forum*, 18, 10-16.
- [2] E. S. Bae. (2018). Reinterpreting of User-oriented Public Service Delivery System Principles for Enhance Welfare Needs. *The Journal of Humanities and Social science*, 9(2), 765-778.
DOI : 10.22143/HSS21.9.2.61
- [3] H. S. Bang. (2015). *Effects of Social Workers' Practical Competence and Organizational Climate upon Social Welfare Practice Performance*. PhD Thesis. Cheongju University.
- [4] J. H. Yoon. (2013). *The Effects of Organizational Justice on Employees' Social Identity and Job Performance*. PhD Thesis. Sunchon University.
- [5] S. W. Cho. (2006). A Study on Construct Validity of Contextual Performance for Social Workers. *Korean Journal of Social Welfare*, 58(2), 87-118.
UCI : G704-000330.2006.58.2.001
- [6] S. W. Cho & M. Y. Eom. (2009). Social Work Practitioner's Job Performance. *Korean Journal of Social Welfare*, 61(4), 137-161.
DOI : 10.20970/kasw.2009.61.4.006
- [7] J. H. Kim & Y. J. Moon. (2014). The Effects of Goal Orientation on Task, Contextual, and Adaptive Performance among Social Workers. *Korean Journal of Social Welfare Studies*, 45(4), 381-413.
DOI : 10.16999/kasws.2014.45.4.381
- [8] K. H. Kim. (2000). *Variables Influencing the Accountability of Social Workers in the Community Service Center*. PhD Thesis. Seoul Womens University
- [9] B. B. Yu. (2008). *The Factors of Influencing on the Job Performance of Social Workers in Rural Areas*. Master's Thesis. Catholic University
- [10] J. A. Conger & R. N. Kanungo. (1998). *Charismatic leadership in organizations*. Sage Publications.
- [11] J. B. Kim. (2018). Effects of Leadership, Organizational Justice and Psychological Empowerment on Job Performance. *Journal of the Korea Convergence Society*, 9(12), 265-272.
DOI : 10.15207/JKCS.2018.9.12.265
- [12] C. W. Lee, H. B. Park & R. W. Adler. (2005). The Mediating Role of Collective Efficacy on the Effects of Leadership Styles on Organizational Effectiveness. *Korean Association For Policy Sciences*, 9(4), 25-45.

- UCI : G704-000863.2005.9.4.019
- [13] G. Yukl. (2002). *Leadership in organizations(5th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- [14] J. H. Park & Y. E. Jang. (2019). The Effect of Social Worker`s Job Environment on Burnout. *Public Policy Research, 36(1)*, 351-370.
DOI : 10.33471/ILA.36.1.14
- [15] M. C. Shin. (2017). *The Effect of Work Environment on Happiness of Social Worker's*. PhD Thesis. Hyupsung University
- [16] H. J. Lee. (2019). Identification of Latent Profiles in Perception of Work Environment among Workers in Residential Facilities for People with Disabilities. *Journal of the Korea Convergence Society, 10(8)*, 237-243.
DOI : 10.15207/JKCS.2019.10.8.237
- [17] O. S. Shim & J. S. Kang. (2018). The factors influencing on Compliance with Job Satisfaction of the Nurses in Comprehensive Nursing Care Service Wards - Focusing on Nursing professionalism and Nursing work environment. *Journal of the Korea Convergence Society, 9(7)*, 347-351.
DOI : 10.15207/JKCS.2018.9.7.347
- [18] H. K. Kim, J. S. Lee & J. H. Kwon. (2015). The Impacts of Social Workers' Job Environment on their Job Satisfaction and Turnover Intention in the Long-term Care Facility. *Korean Journal of Social Welfare Education, 31*, 19-40.
UCI : G704-SER000010583.2015.31..003
- [19] B. M. Bass & B. J. Avolio. (2000). *MLQ, Multifactor Leadership Questionnaire sampler set: Technical report, leader form, rater form, and scoring key for MLQ form 5x-short*. Mind Garden.
- [20] K. O. Lee. (2011). *An Empirical Study on the Effects of Transformational Leadership and Transactional Leadership on Job atisfaction and Organizational Commitment*. Master's Thesis. Chosun University.
- [21] P. C. Smith, L. M. Kendall & C. Hulin. (1969). *The measurement of satisfaction in work and behavior*. Chicago: Raud McNally.
- [22] K. W. Lee. (2012). *The effect of working environment of hotel employees on the quality of service and customer oriented*. PhD Thesis. Kyonggi University.
- [23] W. C. Borman & S. M. Motowidlo. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. Personnel Selection in Organizations: San Francisco: Jossey-Bass.
- [24] L. J. Williams & S. E. Anderson. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of management, 17(3)*, 601-617.
DOI : 10.1177/014920639101700305
- [25] R. M. Baron & D. A. Kenny. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical

considerations. *Journal of personality and social psychology, 51(6)*, 1173-1182.
DOI : 10.1037/0022-3514.51.6.1173

유 영 주(Young-Ju Yu)

[정회원]



- 2013년 2월 : 강남대학교 사회복지전 문대학원(사회복지학 박사)
- 2017년 3월 ~ 현재 : 유원대학교 사회복지학과 교수
- 관심분야 : 지역사회복지, 조직관리
- E-Mail : bona16@U1.ac.kr