

ISSN 2093-3444

KSHRD

제42권 제2호

2022년 12월

산업교육연구

THE JOURNAL OF TRAINING AND DEVELOPMENT

한국산업교육학회

Korean Society for Human Resource Development

산업교육연구

The Journal of Training and Development

2022년 제42권 제2호

목 차

임파워먼트와 직무교육이 사회복지사의 조직몰입에 미치는 영향	강상훈 ... 1
---	-----------

임파워먼트와 직무교육이 사회복지사의 조직몰입에 미치는 영향

강상훈¹⁾

요 약

이 연구의 목적은 임파워먼트와 직무교육이 사회복지사의 조직몰입에 미치는 영향을 파악하여 사회복지서비스의 질을 향상하는 방안을 모색하는데 있다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 경상북도에 위치한 14개소의 종합사회복지관에 근무하고 있는 사회복지사 185명을 대상으로 전수조사를 시행하였다. 응답이 불성실한 설문지를 제외하고 총 178부의 자료를 최종 분석에 활용하였고 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 임파워먼트는 조직몰입에 유의미한 영향을 주었으며, 구체적으로는 조직구성원 임파워먼트(하위), 클라이언트 변화 임파워먼트(하위), 자기 임파워먼트(하위) 순으로 유의미한 영향을 주었다. 둘째, 직무교육의 하위요인인 교육내용, 교육환경, 강사자질은 모두 조직몰입에 유의미한 영향을 주지 않았다. 셋째, 일반사회적 특성에서는 연령, 최종학력, 평균 급여에서 유의미한 차이가 검증되었다. 이러한 연구결과를 토대로 사회복지사의 조직몰입을 높여 사회복지서비스 수준을 향상할 수 있는 방안을 제시하였다.

핵심 되는 말 : 사회복지사, 조직몰입, 임파워먼트, 직무교육, 종합사회복지관

1) 제1저자, 대구대학교 대학원 사회복지학과 박사과정, E-mail: rkd9891@naver.com

1. 연구의 필요성

지난 몇 년간 사회복지 제도는 급격한 발전을 이루어오고 있으며, 지방자치단체의 사회복지 예산도 10년 새 4배가 증가하여 지자체 총예산의 30% 이상을 차지하고 있다. 이렇듯 사회복지의 영역이 전통적인 관점에서 점점 더 다양화 및 전문화되어가고 있으며, 급속히 변화하고 있는 사회에 클라이언트의 욕구 또한 그 변화에 따라 다양해지고 있다(박신영, 고현, 2021). 이러한 욕구와 시대의 변화는 사회복지 분야에 근무하는 종사자에게 더 전문적인 실천기술을 요구하며, 서비스제공 범위가 넓어지고 있다는 것을 보여준다.

일반적으로 사회복지사(Social Worker)는 다른 전문직보다 윤리적이며 가치 지향적인 직종으로, 사회적 약자를 주 대상으로 역할을 수행한다. 이들은 사회복지 서비스를 제공하는 주요 인력으로 과거에 희생과 봉사를 강요하는 사회적 관념에서 벗어나 사회복지 근무 환경과 직무만족 향상을 통해 사회복지 서비스 질을 향상할 수 있는 방향으로 변화하고 있고 앞으로도 계속 발전해 나가야 한다. 하지만 2020년 한국사회복지사협회 통계연감을 살펴보면, 1년 동안 이직 및 퇴직 사회복지사가 거주 시설의 경우 평균 3.12명으로 나타났으며, 이용시설의 경우에도 평균 2.18명이 집계되었고 업무로 인한 스트레스도 5.76점(10점 만점)으로 중간값인 5점보다 높게 집계되었다(한국사회복지사협회, 2020). 이는 전문인력의 손실이며, 대상자의 서비스 질과도 직결되는 문제이다. 이러한 문제 해결을 위해 근무 환경 개선과 개인의 역량을 강화하고, 사회복지사의 조직몰입 향상을 통해 서비스의 질을 향상하기 위한 노력을 하여야 한다. 과거에서도 조직몰입에 관한 연구가 다수 진행되었지만, 통계연감에서 나타난 결과로는 아직 제도적·정책적으로 해결해야 할 문제가 산재하다는 것을 말해준다.

종합사회복지관은 지역사회와 가장 가까운 일선에서 활동하고 있는 사회복지기관이며, 전달 체계상 가장 중심적인 역할을 수행하고 있다(박정임, 2012). 즉, 종합사회복지관은 지역사회에서 사회복지기관 간 연계망과 복지서비스 제공의 구심체이자 새롭고 전문화된 사회복지 프로그램 개발과 연구의 산실로서도 기능하고 있다(황성철, 2003). 하지만 최근 종합사회복지관에서 프로그램 개발에 대한 노력이 미흡하다는 지적이 꾸준히 나오고 있고 높은 수준의 프로그램 개발과 서비스제공을 기대한 주니어 사회복지사들은 일찍이 의욕이 저하되고 소진을 경험하게 되며, 이는 조직몰입이 낮아지는 결과를 가지고 온다(권현숙, 2014). 특히, 코로나19 상황에서 종합사회복지관 사회복지사는 사회복지사의 일은 무엇인지? 제대로 일을 하고 있는지? 사회복지라는 본업(本業)을 반추하고 성찰하고 있다(윤민화, 2020). 따라서 본 연구에서는 경상북도에 위치한 종합사회복지관에 근무하는 사회복지사들을 대상으로, 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 파악하여 복지서비스 수준을 높이는데 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 조직몰입

조직몰입은 조직에 대한 긍정적이고 적극적인 성향을 장기간 유지하는 것을 뜻하는 것으로(임창호, 2016), 조직 구성원 개인 차원의 목표 달성과 조직적 차원의 목표 달성을 일치시키기 위한 개인과 조직 간의 연계 역할을 한다(여수연, 2018). 즉, 자기가 속한 조직에 대해 동일시(identification), 몰입(involve), 일체감(sense of unity), 애착심(attachment)을 나타내는 것으로 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직의 구성원으로 남아있으려는 강한 의지이며, 조직 전체에 대한 개인의 감정을 반영하는 포괄적인 개념이다(박병훈, 2008). 조직몰입은 직무 향상 등 개인적 근무 성과의 향상뿐만 아니라, 조직 참여 의욕 증대, 조직 내 협력 강화 등 조직성과 향상에도 기여하며(강철희 외 2012), 클라이언트의 변화 매개체로서 역할을 수행하는 사회복지사에게 중요한 의미를 가진다.

조직몰입에 대한 선행연구(조선배, 변정우, 2010; 김보경, 2015; 이주영, 2017; 박신영, 고현, 2021; Allen & Meyer, 1990)에서는 조직몰입이 높은 사회복지사는 외적 보상(급여 등)뿐만 아니라 내적 보상(직무만족, 대인관계 등)도 높아진다고 하였다. 즉, 조직몰입이 높아질수록 사회복지사 직업 유지에 대한 욕구와 조직에 대한 기여도가 높아지고(이주영, 2017), 이는 개인뿐만 아니라 기관의 서비스 질에도 긍정적인 영향을 준다.

2. 임파워먼트와 조직몰입

선행연구에서는 조직몰입에 영향을 주는 요인들로 임파워먼트, 직무교육, 자기효능감, 리더십 등을 제시하고 있다. 사회복지 분야는 휴먼서비스를 제공하는 것으로 사회복지사의 역량 강화 또는 임파워먼트를 높이는 것이 중요하다. 임파워먼트는 조직 구성원의 밝고 에너지 넘치는 분위기를 조성하기 위해 권한을 부여하는 과정 또는 조직 내의 일정한 배분이나 파워를 조직 구성원에게 이양하고, 자기효능감을 확립하는 과정이다(Conger & Kanungo, 1988). 임파워먼트는 권한 위임을 통하여 조직원들이 가지고 있는 능력을 키워주고 강한 신뢰감을 줌으로써 구성원들이 가지고 있는 잠재능력을 견인하며(박지원, 2004), 이를 통해 개인의 업무에 대한 동기를 강화하고 조직몰입을 향상할 수 있다.

임파워먼트와 조직몰입의 관계를 연구한 선행연구(백종철, 2002; 최상필, 2006; 박소영, 2007; 백효진, 2010; 김경희, 2013; 김보경, 2015; 임준형, 2019; Allen &

Meyer, 1990)에 따르면, 임파워먼트와 조직몰입 간에 긍정적 영향을 주는 것으로 나타났으며, 이는 조직의 일치로써 조직과 구성원이 느끼는 일체감으로 즉, 조직몰입을 증가시키는 요인으로 작용하였다. 또한, 임파워먼트는 소진을 감소시키는데, 임파워먼트가 높은 사회복지사는 직무 스트레스를 쉽게 통제하여 소진의 가능성이 낮아지고(서형기, 2017), 이러한 스트레스의 감소는 조직몰입에도 긍정적인 영향을 준다. 우리나라의 사회복지 실천은 전문가 개인의 활동이라기보다는 조직적 차원에서 이루어지는 활동이며, 사회복지사는 조직의 미션이나 가치, 구조, 문화 등에 영향을 받는다(정수연, 2016). 사회복지기관의 활동은 문제와 욕구를 가지고 있는 클라이언트와 사회복지사의 관계 속에서 이루어지며, 사회복지사의 활동에 의해 기관의 효과성이 결정지어진다(Hasenfeld, 1983). 사회복지관 서비스의 질적 수준을 향상하고 조직 전체의 역량을 강화하기 위해서는 능력과 권한, 통제력을 갖는 임파워먼트가 필요하며(황성철, 2003), 사회복지사의 임파워먼트는 사회복지기관의 효과성 제고에 있어 중요한 요인이 된다(강철희, 윤민화, 2000).

3. 직무교육과 조직몰입

직무교육이란 조직의 구성원들이 지식, 기술, 태도 등 직무 관련 전문성을 갖추어 해당 업무의 능력을 높이고 양질의 서비스를 제공하도록 하는 제반 교육 활동을 의미한다(김미혜 외, 2015). 이를 위해 현장에서 직무능력을 최대한 발휘하고 구성원의 자질을 높이기 위한 목적으로 구성원의 전문지식을 습득하게 하는 이른바 ‘직무교육’에 대한 필요성이 더욱 커지고 있다(심재연, 강대영, 2017). 질 높은 직무교육의 실시와 교육에 대한 만족도는 사회복지사의 지식과 기술을 향상해 클라이언트에게 제공하는 서비스의 질과 효과성을 높이고 그로 인해서 사회복지사 본인의 조직몰입을 향상하는 계기가 되도록 한다(윤정이, 2015).

직무교육은 학습자들이 각 분야별 필요한 지식 및 기술 습득을 통해 직무능력 향상과 전문성을 높여 기관에서 제공하는 서비스의 질적 향상과 직무만족에 기여하고, 조직에서의 조직몰입은 가치와 실천 의지를 제고할 수 있으며, 사회변화에 따른 다양한 기법을 터득함으로써 소진 현상 극복과 전문가로서 긍지를 갖게 하며 사기를 진작시킬 수 있다(차인성, 2012). 즉 직무교육을 통해 재원의 효율성을 높임으로써 기본적으로 기관의 원활한 운영과 발전을 기대할 수 있다(이영주, 2013).

직무교육과 조직몰입의 관계를 분석한 연구(정기영, 2006; 이영구, 2008)에 따르면, 사회복지사의 교육 및 훈련에 대한 만족도는 조직몰입에 긍정적 영향을 주고, 직무만족도는 조직몰입과 정적인 관계가 있는 것으로 나타났다(박영배, 1999). 직무교육의 일환으로 2008년 사회복지사 보수교육이 법정 의무교육으로 법제화되었다. 이전의 연구는 주로 직무교육 혹은 보수교육 제도화의 필요성이나

사회복지시설 사회복지사 및 관리자의 보수교육 욕구에 대한 실태 등에 관한 연구들(이기영, 최명민, 2006; 김성천, 유서구, 2008)이 주로 진행되었다. 2008년 사회복지사 보수교육 법제화 이후에는 보수교육 참여 경험 및 만족도 등에 관련된 연구들(남정희 외, 2010; 김제선, 윤정혜, 2014), 보수교육의 효과성 제고 및 제도 개선에 관한 연구들이(배의식 외, 2010; 김형모, 2016) 진행되었으나, 직무교육의 만족도가 조직몰입에 영향을 미치는 연구는 많지 않으며, 국외 연구에서도 교육 훈련을 통한 전문적 능력 향상 및 조직몰입에 긍정적 영향을 준다는 일반적인 연구(McEvoy, 1998; Finegan, 2000; Meyer & Smith, 2000)들이 보고되고 있다.

따라서 본 연구에서는 조직몰입에 영향을 미치는 다양한 요인 중 선행연구를 통해 신뢰성을 담보하고 있고, 조직 내 구조적 변화를 통해 직접 실현 가능한 임파워먼트와 직무교육을 변수로 선정하고 이들의 관계를 분석하였다. 또한, 사회복지사의 조직몰입에 관한 연구가 수도권(서울·경기 등)에 대부분 집중되어 지역에 일반화하기에 한계가 있으므로 본 연구는 경상북도에 위치한 종합사회복지관에 근무하고 있는 사회복지사 전체를 연구 대상으로 선정하였다.

III. 연구 방법

1. 연구 문제

임파워먼트와 직무교육이 사회복지사의 조직몰입에 미치는 영향을 분석하기 위해 연구 문제를 다음과 같이 설정하였다.

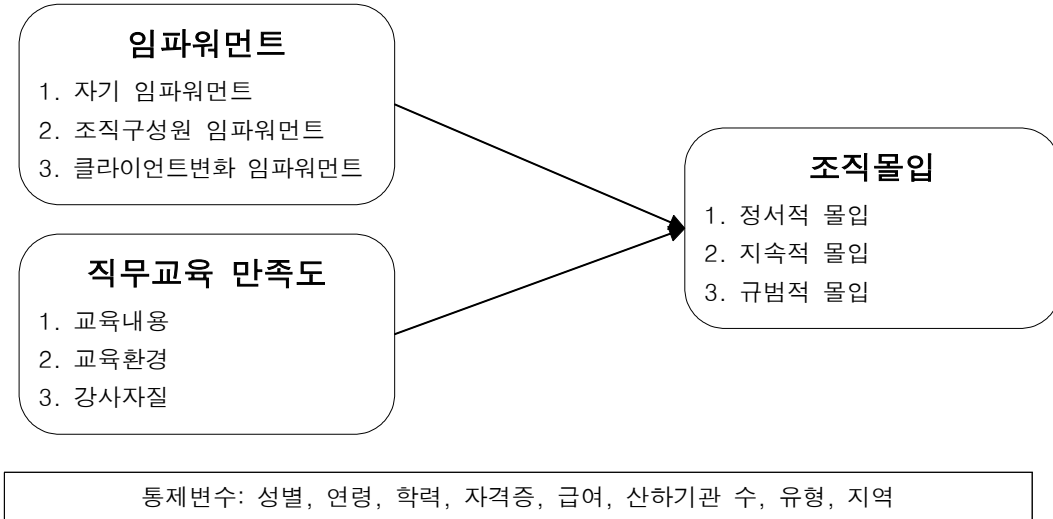
첫째, 사회복지사의 임파워먼트(전체, 하위)와 직무교육(전체, 하위)은 어떤 수준인가?

둘째, 사회복지사의 임파워먼트가 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는가?

셋째, 사회복지사의 직무교육이 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는가?

2. 연구 모형

본 연구는 조직에 대한 긍정적이고 적극적인 성향을 장기간 유지하는 것을 뜻하는 사회복지사의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 파악하는 것으로, 이러한 목적을 달성하기 위하여 종속변수는 조직몰입으로, 독립변수는 임파워먼트와 직무교육 만족도로 설정하여 연구를 진행하였다. 본 연구의 연구 모형은 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 연구 모형

3. 자료수집 및 연구 대상자

본 연구의 대상은 종합사회복지관에 근무하고 있는 사회복지사이다. 2019년 기준, 경상북도에는 14개소의 종합사회복지관이 설치·운영되고 있으며, 복지관에 근무하고 있는 사회복지사는 185명이다. 본 조사를 진행하기에 앞서, 2019년 6월 15일~7월 31일까지(46일간) 10명의 사회복지사를 대상으로 예비조사를 진행하여 설문지를 수정 및 보완하였다. 본 조사에서는 경상북도에 위치한 14개소 종합사회복지관에 근무하고 있는 185명을 대상으로 전수조사를 진행하였으며, 설문조사 기간은 2019년 9월 1일~30일(30일간)까지이다. 조사는 구조화된 설문지를 관련 기관에 배부하였으며, 설문조사를 진행하기 전, 종합사회복지관에 연구의 목적과 방법을 설명하고 조사 참여의 동의를 구하였다. 14개소 종합사회복지관이 조사 참여에 동의하여 관련 기관에 우편으로 설문지를 배포하였고, 회수된 181부 중에서 응답이 불성실한 3부를 제외하고 총 178부의 자료를 최종분석에 활용하였다.

4. 변수의 정의

1) 종속변수: 조직몰입

Allen과 Meyer(1990)가 개발한 조직몰입 척도(24문항)는 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입 세 가지 차원으로 구성되어 있고, 국내 연구자들이 한국 사회복지현장에 적합하도록 척도를 재구성(17문항)하였다(강철희, 김교성, 2003; 이종모, 2012). 조직몰입은 3가지 하위변수로 구성되어 있고 구체적으로는 정서적 몰입과 지속적 몰입이 6문항 그리고 규범적 몰입이 5문항으로 구성되어 총 17문항이다. 각 요인별 문항은 리커트(Likert) 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다 ~ 5=매우 그렇다)로 측정하였다. 조직몰입 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .800$ 이며, 총점의 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미한다.

2) 독립변수: 임파워먼트

본 연구에서 활용한 임파워먼트 변수는 Leslie et al.(1998)이 개발한 개념을 토대로 이동영과 김정업(2012)이 활용한 임파워먼트 척도를 수정·보완하여 활용하였다. 세부적으로는 자기 임파워먼트(5문항), 조직구성원 임파워먼트(7문항), 클라이언트 변화 임파워먼트(6문항) 세 하위차원으로 총 18문항으로 구성하였다. 평가 척도는 5점에서 1점까지 구성되어있고 임파워먼트의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .871$ 이며, 척도의 점수가 높을수록 임파워먼트가 높음을 의미한다.

3) 독립변수: 직무교육 만족도

독립변수인 직무교육 만족도는 Parry(1997)가 개발하고 김도윤(2002)이 수정·변안한 척도를 활용하였다. 이 중 김수진(2008), 광미정(2014), 박민주(2014)가 사용한 척도를 재구성하여 활용하였다. 본 연구에서는 3가지 하위요인으로 구성하였으며, 교육내용(4문항), 교육환경(4문항), 강사자질(5문항)로 총 13문항으로 변수를 구성하였다. 평가 척도는 '5점 =매우 그렇다 ~ 1점 = 전혀 그렇지 않다'로 5점 척도로 구성하였다. 직무교육 만족도의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .918$ 이며, 척도의 점수가 높을수록 직무교육 만족도 수준이 높음을 의미한다.

4) 통제변수: 일반적 특성

통제변수는 선행연구를 토대로 하여 조직몰입에 영향을 주는 요인들로 구성하였다. 성별, 연령, 학력, 사회복지사 자격증 급수, 월 급여, 운영법인 산하기관 수, 소속기관의 지역, 복지관 유형²⁾으로 총 8가지 항목으로 구성하였다.

5. 분석방법

본 연구의 분석방법은 다음과 같다. 첫째, 구조화된 도구를 탐색하고 내적 일치도를 확인하고자 측정 문항의 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 산출하였다. 둘째, 단항분석을 통해 정규성을 확인하였다. 셋째, 독립표본 t 검정, 일원배치 분산분석(one-way ANOVA), 상관관계(Pearson's r)를 실시하였다. 끝으로, 다중회귀분석을 활용하여 본 연구의 변수를 세부적으로 검증하였다.

IV. 연구 결과

1. 인구사회학적 특성

본 연구의 인구사회학적 특성(<표 1> 참조)은 다음과 같다. 성별은 남자가 75명(42.1%), 여자가 103명(57.9%)으로 나타났고, 나이는 20~29세(39.3%(70명))가 가장 많이 나타났으며, 다음으로는 30~39세(35.4%(63명)) 순으로 나타났다. 최종학력은 4년제 대학교 졸업이 140명(78.7%)으로 가장 많았고 다음은 2~3년제 대학교 졸업이 21명(11.8%) 순으로 나타났다. 자격증 급수는 1급이 120명(67.5%), 다음으로는 2급이 56명(31.5%)으로 나타나 1급을 소지한 사회복지사가 가장 많았다. 평균 급여에서는 150만원~250만원 미만이 133명(74.7%)으로 가장 많았으며, 250만원부터 350만원 미만의 급여를 받는 사회복지사가 두 번째(32명, 18.0%)로 높게 나타났다. 현재 소속되어 있는 사회복지기관의 담당 업무 부서는 서비스제공팀(63명, 35.4%), 지역조직팀(46명, 25.8%), 사례관리팀(37명, 20.8%) 순으로 나타났다.

2) 사회복지관의 유형은 면적을 기준으로 가형(건평 2000m²), 나형(건평 1000~2000m²), 다형(건평 1000m² 미만)으로 분류

<표 1> 인구사회학적 특성

구분		빈도(명)	백분율(%)	구분		빈도(명)	백분율(%)
성별	남성	75	42.1	지역	시	161	90.4
	여성	103	57.9		군	17	9.6
연령	20~29세	70	39.3	법인 산하 기관 수	1~3개	37	20.8
	30~39세	63	35.4		4~6개	18	10.1
	40~49세	32	18.0		7~9개	26	14.6
	50~59세	11	6.2		10~12개	5	2.8
	60세 이상	2	1.1		13개 이상	85	47.8
최종 학력	전문대 졸업	21	11.8	직급	관장	2	1.1
	대학교 졸업	140	78.7		사무국장(부장)	6	3.4
	대학원(석사)	14	7.9		과장(팀장)	30	16.9
	대학원(박사)	2	1.1		대리(선임)	19	10.7
평균 급여	150만원 미만	0	0	담당 부서	사례관리팀	37	20.8
	150~250만원 미만	133	74.7		서비스제공팀	63	35.4
	250~350만원 미만	32	18.0		지역조직팀	46	25.8
	350~450만원미만	11	6.2		총무팀	15	8.4
	450만원 이상	2	1.1		기타	15	8.4
자격 급수	1급	120	67.4	기관 유형	'가' 형	50	28.1
	2급	56	31.5		'나' 형	80	44.9
	3급	2	1.1		'다' 형	36	20.2

2. 주요 변수 기술분석

변수들의 기술분석은 <표 2>와 같다. 각 변수들의 평균은 조직몰입(전체) 평균 3.45점(SD=.408), 임파워먼트의(전체) 평균 3.73점(SD=.395), 직무교육 만족도(전체)의 평균 3.66점(SD=.499)이었다. 임파워먼트의 하위 요인으로는 자기 임파워먼트(하위) 평균 3.67점(표준편차=.564), 조직구성원 임파워먼트(하위) 평균 3.68점(표준편차=.489), 클라이언트 변화 임파워먼트(하위) 평균 3.83점(표준편차=.458)이고, 직무교육 만족도의 하위 요인은 교육내용(하위) 평균 3.70점(SD=.564), 교육환경(하위) 평균 3.69점(SD=.543), 강사자질(하위) 평균 3.58점(SD=3.58)이었다.

<표 2> 주요 변수들의 기술분석

구분		평균	편차	최소	최대	왜도	첨도
전체	조직몰입	3.45	.408	2.471	4.529	.101	-.059
전체	임파워먼트	3.73	.395	2.667	4.667	-.203	-.067
하위	자기 임파워먼트	3.67	.564	1.000	5.000	-.768	2.417
	조직구성원 임파워먼트	3.68	.489	2.143	5.000	-.124	.332
	클라이언트 변화 임파워먼트	3.83	.458	2.500	5.000	-.109	.385
전체	직무교육	3.66	.499	2.231	5.000	-.037	.433
하위	교육내용	3.70	.564	2.000	5.000	-.212	.400
	교육환경	3.69	.543	2.250	5.000	-.060	.067
	강사자질	3.58	.568	1.800	5.000	-.169	.509

한편, <표 3>과 같이 인구사회학적 특성을 통한 조직몰입의 차이를 검증한 결과, 연령, 최종학력, 평균 급여에서 유의미한 차이가 나타났다. 연령은 40~60세가 20~39세보다 조직몰입이 높았고($t=2.560, p=.003$), 최종학력은 대학원 석사졸업 이상인 경우가 더 높았으며($t=0.025, p=.018$), 평균 급여가 높을수록 조직몰입이 높게 나타났다($t=0.050, p=.008$).

<표 3> 인구사회학적 특성과 조직몰입 차이

구분		빈도	평균	<i>t</i>	<i>p</i>	구분		빈도	평균	<i>t</i>	<i>p</i>
성별	남	75	3.48	0.960	.337	산하 기관수	1~6개	55	3.44	-0.220	.824
	여	103	3.42				7개 이상	116	3.45		
연령	20~39세	133	3.39	2.560	.003	지역	시	161	3.44	0.074	.817
	40~60세	43	3.60				군	17	3.47		
최종 학력	2~4년 대학교	161	3.42	0.025	.018	기관 유형	'가'형	50	3.42	0.365	.715
	대학원 졸업	16	3.67				'나'·'다'형	116	3.44		
급여	150~250만원	133	3.40	0.050	.008	자격증	1급	120	3.42	0.908	.365
	250만원 이상	45	3.58				2급·3급	58	3.48		

3. 상관관계분석

먼저, 본 연구의 모형인 조직몰입에 영향을 미치는 영향을 확인하기 위하여 모형에 투입되는 변수들의 상관관계를 분석하였다. 그 결과, 종속변수인 조직몰입과 독립변수인 임파워먼트, 직무교육이 정적인 상관관계(<표 4> 참조)가 나타났다.

<표 4> 상관관계 분석

변수(범위)		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
종속	1 조직몰입(전체)	1											
	2 정서적 몰입(하위)	.870**	1										
	3 지속적 몰입(하위)	.804**	.543**	1									
	4 규범적 몰입(하위)	.873**	.671**	.533**	1								
독립	5 임파워먼트(전체)	.644**	.565**	.482**	.595**	1							
	6 자기 임파워먼트(하위)	.457**	.417**	.374**	.379**	.799**	1						
	7 조직구성원 임파워먼트(하위)	.600**	.543**	.427**	.558**	.863**	.565**	1					
	8 클라이언트 변화 임파워먼트(하위)	.446**	.355**	.329**	.452**	.702**	.334**	.379**	1				
	9 직무교육 만족도(전체)	.493**	.445**	.423**	.400**	.517**	.293**	.444**	.468**	1			
	10 교육내용(하위)	.436**	.444**	.328**	.346**	.468**	.289**	.389**	.418**	.872**	1		
	11 교육환경(하위)	.457**	.389**	.394**	.388**	.454**	.265**	.379**	.422**	.880**	.678**	1	
	12 강사자질(하위)	.425**	.363**	.394**	.338**	.457**	.244**	.414**	.407**	.908**	.666**	.660**	1

참고 : * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

4. 다중회귀분석

조직몰입에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 5>와 같다. 종속변수가 투입된 회귀분석모형은 유의미하였고($F=9.639$, $p < .000$), 조직몰입의 변량을 53.9%로 설명하고 있다($R^2=0.539$). 본 연구의 모형에서는 종속변수를 조직몰입으로, 독립변수를 임파워먼트의 하위요인(자기 임파워먼트, 조직구성원 임파워먼트, 클라이언트 변화 임파워먼트)과 직무교육 만족도 하위요인(교육내용, 교육환경, 강사자질)으로 투입하였다. 그 결과, 임파워먼트의 하위

요인은 조직몰입에 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 직무교육 만족도의 하위 변수들은 모두 유의미한 영향이 나타나지 않았다. 구체적으로 살펴보면, 자기 임파워먼트 점수가 향상할 때마다 0.136점씩 상승하였고($b=0.136$, $t=2.368$, $p=.019$), 조직구성원 임파워먼트도 점수가 향상할 때마다 조직몰입이 0.246점씩 상승하였다($b=0.246$, $t=3.564$, $p=.001$). 그리고 클라이언트 변화 임파워먼트도 점수가 1점씩 향상할 때마다 조직몰입이 0.174점씩 증가하였다($b=0.174$, $t=2.714$, $p=.007$). 한편, 인구사회학적 요인에서는 연령이 유의미한 영향을 보여주고 있었고, 연령이 높을수록 조직몰입이 증가함을 보이고 있었다($b=0.142$, $t=2.202$, $p=.029$).

<표 5> 조직몰입에 영향을 미치는 요인

구분		b	s.e	β	t	p
독립 변수	임파워먼트					
	자기 임파워먼트	.136	.058	.184	2.368	.019
	조직구성원 임파워먼트	.246	.069	.294	3.564	.001
	클라이언트 변화 임파워먼트	.174	.064	.195	2.714	.007
	직무교육					
	교육내용	.057	.066	.079	.859	.392
	교육환경	.113	.067	.148	1.682	.095
	강사자질	.007	.066	.010	.108	.914
통제 변수	성별	-.005	.050	-.006	-.097	.923
	연령	.142	.064	.151	2.202	.029
	학력	.039	.103	.026	.372	.710
	급여	.064	.068	.072	.936	.351
	산하기관 수	-.060	.062	-.068	-.967	.335
	지역(시·군)	-.008	.102	-.005	-.075	.941
	복지관 유형	-.026	.064	-.029	-.402	.688
	자격증	-.078	.058	-.086	-1.345	.181
R^2		.539				
모형적합도		F(155)=9.639, $p=0.000$				

V. 결론 및 논의

본 연구는 사회복지사의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 파악하여 사회복지서비스의 질을 향상할 수 있는 방안을 모색하는데 목적이 있다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 수도권이 아닌 경상북도에 위치한 종합사회복지관 14개소의 사회복지사 185명을 대상으로 전수조사를 실시하였고, 회수된 설문지 중에서 불성실한 응답을 제외하고 총 178부의 자료를 최종 분석에 활용하였으며 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 연구 모형에 투입된 변수의 기술통계를 분석한 결과, 임파워먼트는 평균 3.727점, 직무교육 만족도는 평균 3.654점으로 나타났다. 변수들의 하위요인별 평균을 살펴보면, 임파워먼트의 하위 요인인 자기 임파워먼트는 평균 3.672점, 조직구성원 임파워먼트는 평균 3.678점, 클라이언트 변화 임파워먼트는 평균 3.831점으로 나타났다. 즉, 임파워먼트 하위 요인 중 클라이언트 변화 임파워먼트가 가장 크게 작용하였다. 직무교육 만족도의 하위 요인으로 교육내용이 평균 3.703점, 교육환경이 평균 3.696점, 강사 자질이 평균 3.579점으로 나타났다. 교육환경이나 강사 자질보다 교육내용이 가장 높게 나타났는데, 이는 사회복지사가 듣고 있는 교육을 종합하여 교육환경과 강사자질보다 교육내용에 관해 관심도와 만족도가 더 높은 것으로 해석할 수 있다.

둘째, 사회복지사의 인구 사회학적 특성에 따라 조직몰입의 차이를 비교해본 결과, 연령, 최종학력, 평균 급여에서 유의미한 차이가 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 40~60대 시니어 사회복지사들이 20~39세의 주니어 사회복지사보다 조직몰입이 더 큰 것으로 나타났고, 학력에 따라서는 석사 이상 졸업한 사회복지사들이 조직몰입이 높았으며, 평균 급여가 높을수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다. 그러나 성별, 법인 산하기관 수, 복지관 지역, 시설 규모, 자격증 급수에 따른 조직몰입 차이는 나타나지 않았다.

셋째, 사회복지사의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 임파워먼트의 하위 요인(자기 임파워먼트, 조직 구성원 임파워먼트, 클라이언트 변화 임파워먼트) 모두 조직몰입에 유의미한 영향을 주고 있었다. 이는 종합사회복지관 사회복지사의 조직몰입을 높이기 위해서는 자기, 조직구성원, 클라이언트 변화 임파워먼트를 종합적으로 강화시켜야 함을 의미한다. 그러나 직무교육 만족도 하위요인에서는 유의미한 영향이 나타나지 않았다.

본 연구 결과를 토대로 함의 및 제안은 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 학력과 교육수준을 높여 조직몰입을 향상시킬 수 있는 방법을 모색해야 한다. 즉, 사회복지사의 조직몰입 향상을 위해서는 학업과 역량강화에 시간을

할애할 수 있는 분위기(직장 내·외)를 조성하는 것이 중요하다. 전문성 향상과 더불어 학력을 높이기 위해서는 대학원 진학기회를 제공하여야 하며, 워크숍과 학회 참석 등을 통하여 최신 지견을 습득하고 생각을 함께 공유할 수 있도록 하여야 한다.

둘째, 사회복지사의 권한을 부여해주고 임파워먼트를 향상해주어야 한다. 임파워먼트가 이루어진 부서 혹은 팀은 동료들이 상대방에 대해 긍정적인 태도를 갖도록 만든다(차민주, 2009). 따라서 임파워먼트는 동료들 간의 상호 긍정적이며, 협력적 태도를 형성하게 하고 이는 결국 조직몰입의 향상으로 이끈다(최상필, 2006). 사회복지사의 임파워먼트와 소진의 관계에서는 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 사회복지사의 임파워먼트가 높을수록 소진은 낮아지는 것을 의미한다. 업무 수행 과정에서 임파워를 통한 권한이 주어지지 않고 피동적으로 일을 수행하다 보면 스트레스와 소진을 경험하게 되므로 주체적으로 업무를 수행할 수 있는 환경을 조성해주는 것이 무엇보다 필요하다. 자율성이 부여됨을 통해 사회복지사 스스로는 외적인 보상이나 압력이 아니라 일에 대한 사명감과 가치에 더욱 충실하면서 내부적으로 동기화되어 조직에 몰입되고 이는 조직성과 즉, 서비스 질과 창의적인 프로그램 개발에 영향을 미치게 될 것이다(장혁란, 김현주, 2015).

본 연구에서는 임파워먼트의 3가지 하위영역 중 조직구성원 임파워먼트가 가장 높은 영향을 미쳤다. 그에 따라 자신의 일을 스스로 결정할 수 있는 권한을 부여하고 상급자에서부터 하급자(top-down)로의 의사소통이 아닌 수평적 상호작용을 통한 업무 수행능력을 증대시키는 방향으로 개선되어야지만 질 높은 사회복지 서비스를 보장할 수 있을 것이다.

셋째, 사회복지사의 조직몰입 향상에 영향을 주는 근무 환경 및 급여 향상 등을 위한 사회적·제도적 노력이 필요하다. 구체적으로 근무 환경 및 급여 향상을 위해 2022년 6월 22일 사회복지사업법 개정을 통해 시행된 ‘전국 시·도 및 시·군·구 사회복지사 등의 처우개선위원회’를 설치하여야 한다. 이를 통해 민·관이 함께 참여하여 인건비 등 사회복지사의 처우를 공식적으로 논의하고 심의할 수 있는 기구로 발전하여야 한다. 또한, 3년마다 지자체별로 실시되는 사회복지사 등의 보수수준 및 지급실태와 관련한 실태조사에서 급여와 더불어 기타수당, 일·가정 양립지원, 근무환경까지 포괄적으로 조사하여 처우개선위원회에 보고하여야 할 것이다. 마지막으로 2019년부터 전국적으로 사회복지 서비스 제공과정에서 발생하는 클라이언트 폭력에 관해 연구하고 있다. 이러한 연구 결과를 토대로 2022년 6월 몇몇 지역에 사회복지인 인권센터가 설치되었다. 이는 조직몰입에 영향을 주는 요소 중 이직과 스트레스, 우울, 폭력 등을 경험하고 있는 사회복지사의 인권과 처우에 대해 정책적 개선방안을 고민하고 지원할 수 있는 체계가 마련된 것이다. 인권센터에서는 사회복지사의 근무환경 개선과 조직몰입을 높일 수 있도록 적극적으로 활동해야 할 것이다.

본 연구는 부분적으로 조사한 선행연구에 비해 조직몰입과 임파워먼트, 직무교육을 이루는 세부영역의 관계들까지 나누어 파악하였다는 점에서 의의가 있다. 또한 수도권에 집중되어 있던 연구에서 벗어나 경상북도 종합사회복지관 사회복지사 전수조사를 통해 조직몰입을 향상시키는 요인을 연구하였다는 점에서도 매우 중요한 의미가 있다.

그러나 본 연구에서는 외적, 내적, 측정 타당도에서 몇 가지 한계점을 가진다.

첫째, 일반화 오류로 경상북도에 제한한 연구라는 점에서 연구결과를 전국으로 일반화 시키기에는 한계가 있으며, 다른 연구에 비해 연구 대상의 표본이 상대적으로 작다. 향후에는 전국을 대상으로 조사하여야 하며, 시·군·구 간의 비교연구를 통해 정확한 조직몰입의 변수를 구분하여야 한다.

둘째, 본 연구는 비대면 우편조사 방식으로 데이터를 수집하였다. 따라서 해당 연구자가 직접 설명하고 조사한 것이 아니라, 우편조사를 통하여 설문한 것을 감안하여 추후 연구결과를 활용한다면 이런 수집의 정확도를 고려하여 활용하여야 한다.

셋째, 비실험설계를 통해 연구하였다는 점에서 내적 타당도의 제한점이 있다. 특히, 직무교육에 대해 사전 사후 검사를 실시하지 않았다는 점에서 효과성을 과학적으로 분석하는데 제한적이다. 향후에는 과학적 방법을 통한 실험설계를 실시하는 노력이 필요할 것이다.

참고문헌

- 강철희, 김교성 (2003). 사회복지사의 조직몰입에 관한 연구: 조직 냉소주의의 매개효과를 중심으로. **한국사회복지학**, 53, 257-283.
- 강철희, 윤민화 (2000). 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 - 지역사회 복지관 사회복지사를 중심으로-. **한국사회복지학**, 41, 7-42.
- 강철희, 주명관, 이상철 (2012). 사회복지사의 조직공정성인식, 조직신뢰, 조직냉소주의와 조직몰입의 통합적 관계에 관한 연구. **한국사회복지학**, 64(2), 31-52.
- 곽미정 (2014). 수도권 장기요양시설 요양보호사의 직무만족 영향요인 연구 -교육, 직무 스트레스, 업무환경 요인을 중심으로. **지역과세계**, 38(3), 1-38.
- 권현숙 (2014). **아동복지시설 사회복지사의 조직스트레스 요인이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향**. 박사학위논문, 청주대학교.
- 김경희 (2013). **사회복지전담공무원이 임파워먼트가 사례관리 직무수행에 미치는 영향 - 조직몰입도의 매개효과를 중심으로**. 박사학위논문, 대구대학교.
- 김도윤 (2002). **가정봉사원 교육훈련 유효성이 가정봉사원의 전문직업성에 미치는 영향**. 석사학위논문, 연세대학교.
- 김미혜, 육홍숙, 정명희 (2015). 요양보호사의 직무교육과 직무연관성에 관한 연구. **사회복지 실천과 연구**, 12(1), 103-132.
- 김보경 (2015). **비전공유도에 영향을 미치는 선행변인들 및 그 효과에 관한 연구: 일 가치감과 조직몰입을 중심으로**. 석사학위논문, 성균관대학교.
- 김성천, 유서구 (2008). 사회복지 기관·시설 관리자의 보수교육 욕구에 관한 연구. **한국지역사회복지학**, 25, 31-49.
- 김수진 (2008). **요양보호사 교육 참여자의 공공서비스에 대한 신념 및 소명의식에 영향을 미치는 요인**. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 김제선, 윤정혜 (2014). 사회복지사 보수교육 참여자의 만족도 및 영향요인. **한국직업교육학**, 33(5), 1-18.
- 김형모 (2016). 사회복지사 역량강화 교육프로그램 분석 및 평가: 사회복지사 보수교육을 중심으로. **한국사회복지행정학회 2016년도 추계학술대회 자료집**, 31-56.
- 남정희, 심석순, 권선진 (2010). 장애인복지시설 사회복지사의 보수교육 활성화 방안. **재활복지**, 11(1), 113-137.

- 박민주 (2014). **충청북도 사회복지사 보수교육 참여동기와 교육만족도에 관한 연구**. 석사학위논문, 청주대학교.
- 박병훈 (2008). **자본유형과 임파워먼트 및 조직유효성간의 관계에 관한 연구**. 박사학위논문, 배재대학교.
- 박소영 (2007). **사회복지사의 임파워먼트와 조직몰입 사이의 관계에 관한 연구**. 석사학위논문, 대구대학교.
- 박신영, 고현 (2021). 사회복지사의 직업 정체성과 조직몰입 관계에서 자아 탄력성 및 사회적 지지의 매개효과. **인문사회21**, 12(4), 29-44.
- 박영배 (1999). 인구통계특성, 성격특성, 직무특성과 직무만족 및 조직몰입의 관계에 관한 실증연구. **생산성논집**, 13(2), 1-27.
- 박정임 (2012). 사회복지사를 위한 근거중심 사회복지실천 교육 및 훈련프로그램의 개발 및 효과성에 관한 연구: 종합사회복지관 사회복지사를 중심으로. **보건사회연구**, 32(3), 221-271.
- 박지원 (2004). **기업 생산성 제고의 Key, 구성원 몰입**. LG경제연구소.
- 배의식, 배용진, 류기형 (2010). 사회복지사 보수교육의 효과성 결정요인에 관한 연구. **한국사회복지교육**, 13, 27-57.
- 백종철 (2002). 호텔기업의 리더십 유형이 구성원의 임파워먼트와 조직몰입에 미치는 영향. **한국관광학**, 26(2), 73-95.
- 백효진 (2010). **정신보건사회복지사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 서울·경기지역 정신보건사회복지사를 중심으로**. 석사학위논문, 성균관대학교.
- 서형기 (2017). 초등교사의 임파워먼트가 심리적 소진에 미치는 영향. **평생교육·HRD연구**, 13(3), 57-88.
- 심재연, 강대영 (2017). 직무교육 학습자의 특성과 직무만족, 조직몰입 간의 관계 -학습전이의 매개효과 검증. **인문사회21**, 8(5), 663-684.
- 여수연 (2018). **사회복지사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향**. 석사학위논문, 고려대학교.
- 윤민화 (2020). 사회적 '거리두기'를 넘어 실천적 '관계짓기': 코로나 19, 그럼에도 우리는 무엇을 하였는가? -대구지역 사회복지관 사회복지사 실천경험을 중심으로. **한국사회복지학회 2020년도 공동학술대회 자료집**, 143-170.
- 윤정이 (2015). **사회복지사의 교육훈련 현황과 개선방안: 부산지역 사회복지시설을 중심으로**. 석사학위논문, 부산대학교.

- 이기영, 최명민 (2006). 사회복지 전문인력 개발의 현황과 과제. **한국사회복지교육**, 2(1), 1-52.
- 이동영, 김정업 (2012). 사회복지종사자의 관계 및 역할갈등이 임파워먼트에 미치는 영향에 관한 갈등관리방식의 조절효과분석: 서울·경기지역 장애인복지관 종사자를 중심으로. **사회복지정책**, 39(2), 33-60.
- 이영구 (2008). **인적자원개발이 종업원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구**. 박사학위논문, 공주대학교.
- 이영주 (2013). 요양보호사 직무교육의 필요성과 교육방안. **노인복지연구**, 61, 339-357.
- 이중모 (2012). **사회복지전담공무원의 사회자본이 직무성과에 미치는 영향: 조직몰입의 조절효과를 중심으로**. 박사학위논문, 한성대학교.
- 이주영 (2017). 노인장기요양시설 요양보호사의 직무소진, 조직몰입, 자기효능감이 요양서비스 질에 미치는 연구. **인문사회21**, 8(2), 517-534.
- 임준형 (2019). 정부조직에서 임파워링 리더십이 조직몰입에 미치는 영향 - 통계청 공무원들을 중심으로 -. **한국자치행정학회**, 33(4), 67-88.
- 임창호 (2016). 경찰관의 조직공정성 인식이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향: 경찰승진을 중심으로. **한국경찰학**, 61, 55-88.
- 장혁란, 김현주 (2015). 사회복지사가 지각하는 임파워먼트가 소진과 조직몰입에 미치는 영향. **인적자원관리연구**, 22(5), 93-110.
- 정기영 (2006). **신입사원 OJT 교육훈련이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구**. 석사학위논문, 경희대학교.
- 정수연 (2016). **사회복지기관의 혁신적 조직문화가 사회복지 옹호활동에 미치는 영향: 사회복지사의 임파워먼트 매개효과를 중심으로**. 석사학위논문, 가톨릭대학교.
- 조선배, 변정우 (2010). 관광호텔 관리자의 변혁적 리더십이 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향: 지방 1등급 이하의 관광호텔을 중심으로. **한국서비스경영학**, 11(2), 95-117.
- 차민주 (2009). **카지노딜러의 임파워먼트가 조직몰입과 신뢰에 미치는 영향 : 강원랜드 카지노딜러 중심으로**. 석사학위논문, 연세대학교.
- 차인성 (2012). **사회복지시설 종사자의 이직의도 영향요인에 관한 연구: 대전광역시를 중심으로**. 박사학위논문, 대전대학교.
- 최상필 (2006). 공공·민간 사회복지조직의 직무특성 및 임파워먼트와 조직몰입의 관계에 대한 실증적 연구. **한국조직학**, 2(2), 55-75.
- 한국사회복지사협회 (2020). **2020년 사회복지사 통계연감**. 한국사회복지사협회.

- 황성철 (2003). 사회복지기관 리더십 유형이 조직 효과성에 미치는 영향: 변혁적 거래적 리더십을 중심으로. *한국사회복지행정학*, 8, 135-157.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *The Academy of Management Review*, 13(3), 471-482.
- Finegan, J. E. (2000). The impact of person and organizational values on organizational commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(2), 149-169.
- Hasenfeld, Y. (1983). *Human Service Organizations*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Leslie, D. R., & Holzhalb C. M., & Holland, T. P. (1998). Measuring staff empowerment development of a worker empowerment scale. *Research on Social Work Practice*, 8(2), 212-222.
- McEvoy, G. M. (1998). Organizational change and outdoor management education. *Human Resource Management*, 36(2), 235-250.
- Meyer, J. P., & Smith, C. A. (1993). Human resource management review: A three-component conceptualization of organizational commitment. *Science Direct*, 1(1), 1-89.
- Meyer, J. P., & Smith, C. A. (2000). HRM practices and organizational commitment: Test of a mediation model. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 17(4), 319-331.
- Parry, S. B. (1997). *Evaluating the impact of training: A collection of tools and techniques*. ASTD.

Abstract

The Effects of empowerment and job training on of Social Workers Organizational Commitment

Sang-hun Kang

The purpose of this study is to enhance the quality of social welfare services by identifying factors that influence organizational commitment of social workers. In order to attain the purpose, a population survey was conducted among social workers in Gyeongsangbuk-do Province. A total of 185 social workers were recruited from 14 social welfare centers in Gyeongsangbuk-do Province. After excluding careless survey responses, 178 valid responses were eventually used for data analyses. Key findings were as follows. First, all the subfactors of empowerment tested—self empowerment, member empowerment, and client empowerment—had significant effects on organizational commitment. Second, some of the subfactors of job training satisfaction level—training contents, training environment, and qualification of training instructors—did not significantly affect organization commitment. Third, in general social characteristics, significant differences in age, final education, and average salary were verified. Based on these research results, policy and practical measures were proposed to improve the quality of social welfare services by increasing the organizational commitment of social workers.

Key words : *Social Worker, Organizational commitment, Empowerment, Inservice Training, Social Welfare Center*