한국사회복지학
Korean Journal of Social Welfare, Vol. 58, No. 2, 2006. 5, pp. 355-375.

사회복지사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

강 흥 구
(전주대학교)

[요 약]

이 연구는 사회복지사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향을 고찰함으로써 사회복지사의 직무 설계 시 고려해야 할 요소를 밝혀내기 위해 시행되었다. 설문은 사회복지관의 사회복지사와 의료사회복지사 240명이 응답한 결과를 토대로 분석하였다.

연구결과 사회복지기관 사회복지사의 직무만족에는 자율성, 피드백, 정체성, 전문성, 필요성의 직무특성과 자기효능감이 영향을 미쳤으며, 의료사회복지사의 직무만족에는 필요성과 자기효능감, 성별, 직위만이 영향을 미쳐, 직무특성요인이 부분적으로 결과변수에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 핵크맨과 올드햄(1975)의 핵심직무특성보다는 정체성, 전문성, 필요성의 직무특성 영향력이 보다 강한 것으로 나타나, 사회복지사의 지식과 기술, 기법 외에 관점이나 정체성, 필요성 등을 강조하는 접근이 필요한 것으로 나타났다. 또한 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향력이 다른 변수보다 강하였고, 직무특성이 직무만족에 영향을 미침에 있어 부분적인 매개역할을 하고 있는 것으로 나타나, 사회복지사의 자기효능감을 증진시키기 위한 교육과 지지적인 환경, 수퍼비전 등이 필요한 것으로 나타났다.

이 연구는 핵크맨과 올드햄(1975)의 핵심직무특성 모형을 사회복지조직에 적용한 연구로, 직무설계 시 사회복지실천현장의 특성별로 달리 나타나는 직무특성 요인을 감안한 직무의 설계와 재설계를 통하여 사회복지조직의 효율성을 도모해야 할 필요성을 제기하고 있다.

주제어 : 사회복지사, 직무특성, 직무만족, 자기효능감

1. 서 론

사회복지조직의 양적 팽창과 규모의 확대에 따라, 사회복지조직의 효율적 운영에 대한 관심이 제고되고 있다. 또한 전반적인 사회복지 투입 예산의 증가에 따라 책임성이 증가하면서, 사회복지사의 직무설계와 직무할당방법에 대한 관심도 증가하고 있다. 그러나 이러한 관심에 비해, 사회복지사의 직무

설계와 관련된 연구는 거의 이루어지지 않고 있다.

대표적인 직무설계 및 재설계와 관련된 이론으로는 핵크맨과 올드햄(Hackman and Oldham, 1975)의 직무특성모형이 있다. 이 모형은 직무특성과 직무태도가 개인의 차이에 의해 결정된다는 상황이론으로 사용 기술의 다양성, 과업 일체성, 과업 중요성, 자율성, 피드백 등을 제공하면, 구성원들이 보람, 책임감 등의 심리상태를 경험하게 되고, 결과적으로 이러한 심리상태가 개인의 만족, 동기 등에 영향을 미친다는 것이다. 이 모형은 국내외의 많은 연구에서 그 이론적 타당성을 검증하려는 노력이 이루어져 왔으며, 특히 경영학, 행정학, 교육학, 간호학 등의 분야에서 각 직종의 직무특성이 직무만족이나 조직몰입에 미치는 영향을 살피는데 주로 활용되어졌다.

실제로 이 모형은 많은 학자들에 의해 실제로 그 타당성이 입증되어 직무설계를 위한 효과적인 모형으로 지지받고 있지만 핵심 직무특성이 모든 결과변수에 관련되지 않는다는 점(Fried and Ferris, 1987; 배성현, 2001; 신은경・이연경, 2003), 조절변수의 조절효과에 대한 의문점 등이 문제점으로 지적되고 있다(김명숙・박영배, 1999; 김경수・김인숙, 1995). 프리드와 페리(Fried and Ferris, 1987)의 연구에서는 과업일체성은 개인의 성과를 향상시키며, 기술다양성, 과업중요성은 직무만족, 동기부여, 직무몰입에 중요한 영향력을 행사하고, 자율성은 행동과 정서측면의 결과에 영향을 미쳐 핵심직무 특성이 결과에 각기 다른 영향력을 보여주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 국내의 연구에서도 유사하게 나타나는데, 배성현(2001)의 연구에서는 자율성과 피드백이 조직몰입의 중요한 요인으로 작용하였고, 김명숙・박영배(1999)의 연구에서는 간호사의 자율성만이 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 신은경・이연경(2003)의 연구에서도 자율성, 피드백만이 직무만족에 중요한 영향력을 행사하는 것으로 나타났다.

이러한 차이는 연구 대상의 차이에 기인하지만, 과연 사회복지사를 대상으로 한 연구에서는 핵크맨과 올드햄(1975)의 핵심직무특성 중 어떤 요인이 결과 변수에 영향을 미치는지 살펴보고자 하는 것이 이 연구의 첫 번째 목적이다. 또한 선행 연구에서 시사하고 있듯이 핵심직무특성 보다 결과변수에 더 강하게 영향을 미치는 다른 직무특성 요인은 없는지 살펴보는 것이 이 연구의 두 번째 목적이다. 이 연구에서는 사회복지사로서 직무를 수행하면서 갖는 정체성, 수행 업무에 대한 전문성, 수행직무의 필요성에 대한 주관적인 인식 정도를 다른 직무특성변수로 고려하였다.

핵크맨과 올드햄(1975)의 모형에서 핵심직무특성이 결과 변수에 선택적으로 영향을 미치는 것에 관한 논의만큼 쟁점이 되고 있는 것은 성장욕구강도, 개인적인 변수 등의 조절효과에 대한 논의이다. 송희탁・전찬열(1990)은 성장욕구강도, 통제위치 등이 조절 변수로 작용한다고 밝히고 있으나, 성장욕구강도가 부분매개효과를 보이거나(김명숙・박영배, 1999), 매개효과를 뒷받침하는데 실패했다는 연구(김경수・김인숙, 1995)도 있다. 따라서 이 연구에서는 성장욕구강도 대신 사회복지사가 갖는 자기효능감으로 조절효과를 검증하고자 하였다. 자기효능감은 업무 수행에 있어 필요한 내용을 성공적으로 수행할 수 있다고 믿는 믿음이나 판단을 말하는 것으로, 자신에게 주어진 과업을 얼마나 효과적으로 수행할 수 있을지에 대한 확신 정도를 말한다. 실제 남경동(2003)은 자기효능감이 직무만족에 유의미한 영향력을 행사하며, 부분적으로 직무특성과 연결되어 직무만족의 매개변인으로 조절작용을 한다고 하였다. 정동섭・박지룡(2004) 또한 자기효능감이 조직유효성에 영향을 미칠 것이라고 가정하고 있다.

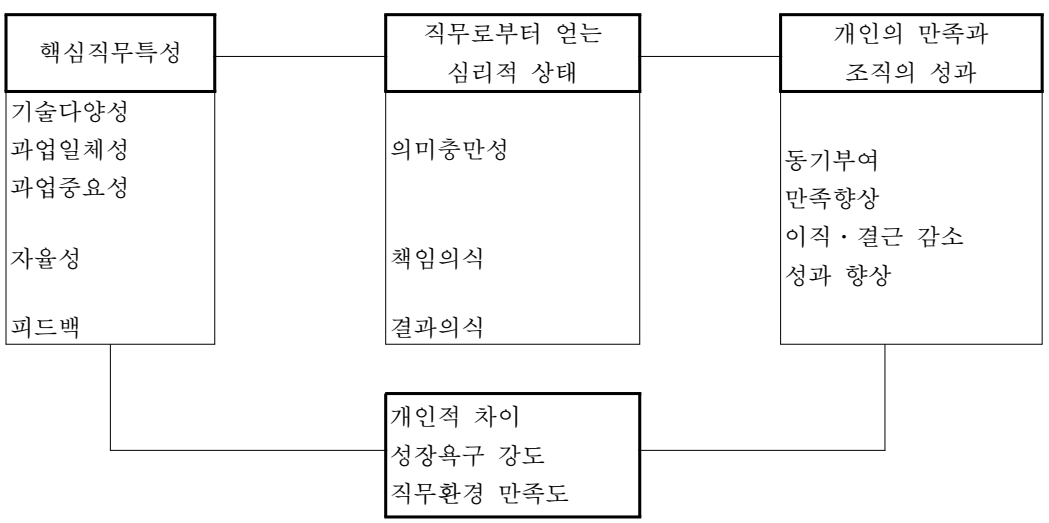
따라서 이 연구에서 세 번째 관심은 자기효능감이 과연 직무만족의 매개변인으로 조절작용을 하는지 알아보는 것이다.

또한 이 연구에서는 사회복지사라고 하더라도, 1차 기관(primary setting)과 2차 기관(second setting)에서 직무특성은 차이를 보일 것이라는 가정 하에 종합사회복지관과, 장애인복지관, 노인복지관의 직무특성이 결과변수에 미치는 영향과 의료기관의 사회복지사가 수행하는 직무특성이 결과변수에 미치는 영향을 비교하고자 하였는데, 이것이 이 연구의 네 번째 목적이다.

이러한 핵심직무특성과 연계될 수 있는 결과변수로 대표적인 것이 직무만족이다. 직무만족(job satisfaction)은 조직 구성원들의 직무에 대한 태도로서, 업무 자체에 대한 보람, 일을 통한 충족감 등을 말하는 것으로(신유근, 1979; 이학종, 1993; 이선희・조희숙, 1999) 스미스(Smith, 1964)는 직무만족이 조직목표달성 및 구성원의 발전을 위해서 가장 중요한 비중을 차지한다고 하였다. 따라서 이 연구에서는 결과변수를 직무만족으로 하여 사회복지사의 핵심직무특성과 그 외 직무특성이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고, 자기효능감의 조절효과를 분석하여, 각 실천현장별 사회복지사의 직무설계 시 고려해야 할 요소를 규명하는데 초점을 두었다.

2. 직무특성과 직무만족에 관한 이론적 배경

1) 직무특성과 직무만족과의 관계



출처: Hackman, J., L., and G. R., Oldham. 1975. "Development of the job diagnostic survey." *Journal of applied Psychology* 60(2): 159-170.

〈그림 1〉 직무특성이론의 모형

직무특성에 관한 연구는 직무의 속성을 분류하고, 이들 직무특성이 직무만족 등에 영향을 미칠 수 있다는 전제하에 이루어져 왔다(허갑수, 2005). 직무특성이론이란 직무의 객관적 특성에 따라 직무자체가 작업자의 직무 동기나 만족 및 성과 등을 높일 수 있는 특성을 갖고 있다고 보는 것이다(Hackman and Oldham, 1975). 이는 동일한 직무에 대해 사람마다 반응이 다르게 나타나며, 직무만족이나 조직몰입의 정도가 직무의 특성에 따라 달라질 수 있음을 의미하는 것으로, 직무설계 시 직무의 특성을 고려해야 함을 강조하고 있다.

직무특성에 관한 최초의 연구는 1965년 터너와 로렌스(Turner and Lawrence)에 의해 이루어졌는데, 이들은 직무의 속성을 다양성, 자율성, 상호작용, 요구되는 지식과 숙련, 책임감 등으로 분류하고, 이러한 속성이 종업원의 동기부여와 직무만족에 영향을 미친다고 하였다. 이어서 1971년 핵크맨과 로울러(Hackman and lawler)는 다양성, 과업일체성, 자율성, 피드백의 직무특성이 종업원들의 직무동기로 작용할 수 있다고 보았다. 이러한 결과를 토대로 핵크맨과 올드햄(1975)은 작업자의 심리상태에 영향을 미치는 요인으로 위의 〈그림 1〉과 같이 기술다양성, 과업 일체성, 과업중요성, 자율성, 피드백 등을 제시하였다.

핵크맨과 올드햄(1975)의 직무특성모형은 구성원의 성장욕구강도에 따라 직무재설계를 통하여 구성원 개인의 작업동기를 강화하기 위한 차원에서 이용되어 왔다. 이 모형은 앞서 언급한 봐와 같이 직무특성과 직무태도가 개인차에 의해 결정된다고 보고, 기술다양성(skill variety), 과업 일체성(task identity), 과업중요성(task significance), 자율성(autonomy), 피드백(feedback)을 제공하면, 보람, 책임감 등의 심리상태를 경험하게 되고, 결과적으로 이러한 심리상태가 개인의 만족, 동기에 영향을 미친다고 보고 있다.

여기서 기술다양성은 직무에 대하여 작업자가 갖고 있는 기능과 기술, 능력을 발휘할 기회를 제공하는 정도를 말하며, 과업일체성은 직무가 일의 전체나 전체과정을 인지하도록 요구하는 정도로, 작업이 끝날 때까지 작업자의 참여 요구정도를 말한다. 이 연구에서는 특히 사회복지사의 직무에 대한 정체성과 구분하기 위하여 직무의 일체성으로 사용하였다. 과업중요성은 직무가 다른 사람이나 기관에 미치는 영향력 정도를 말하며, 자율성은 직무 수행에 부여된 자유, 독립성, 재량권의 정도 등을 말한다. 피드백은 작업자가 수행한 일이 얼마나 유효하게 수행되는가에 대한 정보 습득의 정도에 대한 주관적인 인식정도를 말한다.

결과변수인 직무만족(job satisfaction)은 조직 구성원들의 직무에 대한 태도로서, 업무와 조직에 대한 평가에 반영된 애정적 반응 또는 조직성원들이 업무 수행과정에서 개인의 내재적, 외재적 욕구가 어느 정도 충족되고 있는가에 대한 구성원들의 지각된 반응을 말한다. 업무 자체에 대한 보람, 일을 통한 충족감을 직무만족이라 하는데 조직유효성의 대표적인 지표로 활용되어 왔다(신유근, 1979; 이학종, 1993; 이선희・조희숙, 1999). 따라서 이 연구에서는 직무만족을 결과변수로 사용하였다.

직무특성이론이 직무만족 등 결과 지표에 영향을 미친 연구결과를 살펴보면, 교사를 대상으로 한 배성현(2001)의 연구에서는 교사들의 직무특성요인이 조직몰입과 밀접한 상관관계를 보였으며, 병원종사자를 대상으로 한 허갑수(2005)의 연구에서도 병원종사자들의 직무특성과 조직몰입간의 유의한 상관관계를 보였는데, 업무의 자율성, 업무의 명확성, 업무의 일관성 및 업무의 적절성이 조직몰입과

정적(+)인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 간호사를 대상으로 한 김명숙・박영배(1999)의 연구에서는 간호사의 핵심직무특성 중 자율성만이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직몰입에는 과업 중요성과 자율성만이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대구・경부지역의 영양사를 대상으로 한 신은경・이연경(2003)의 연구에서도 자율성, 피드백, 다른 사람과의 관계, 직무파악이 많이 될수록 조직몰입의 경향이 높았으며, 자율성, 친교, 피드백이 높을수록 직무에 만족하는 것으로 나타났다.

이러한 선행연구결과를 종합할 때, 사회복지사를 대상으로 한 조사결과는 없어도 직무특성이 전반적으로 결과변수인 직무만족 등에 밀접한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 이러한 직무특성은 결과변수에 부분적으로만 영향을 미치는 것으로 나타나, 이 연구에서는 핵크맨과 올드햄(1975)의 5가지 핵심직무특성 외에 결과변수에 영향을 미치는 다른 직무특성 요인은 없는지 규명하기 위해 정체성, 전문성, 필요성을 추가로 분석하였다. 정체성은 사회복지사가 자신이 수행하는 직무에 대하여 얼마나 합당하게 느끼는지에 대한 주관적 인식정도를 말하며, 전문성은 자신이 수행하는 직무가 전문적인지에 대한 인식을 말한다. 필요성은 자신이 수행하고 있는 직무에 대하여 사회복지사로서 꼭 필요한 업무를 수행하고 있는지에 대한 주관적 인식정도를 말한다.

2) 자기효능감의 조절효과

전술하였듯이 핵크맨과 올드햄(1975)의 모형에 대해서는 성장욕구강도의 매개효과에 대한 의문점이 지적되어 왔다. 송희탁·전찬열(1990)은 성장욕구강도, 통제위치 등이 조절 변수로 작용한다고 밝히고 있으나, 김명숙·박영배(1999)는 개인의 성격 특성이 부분적인 조절효과를 보인다고 하였고, 김경수·김인숙(1995)은 성장욕구강도가 매개변수로서 역할하지 못한다고 하였다.

따라서 이 연구에서는 직무로부터 얻는 심리적 상태인 개인의 성장욕구강도의 매개효과 대신 자기효능감의 개념을 사용하였는데, 자기효능감(self-confidence)은 지각된 역량(perceived competence), 지각된 능력(perceived ability)등과 유사한 개념으로, 개인이 어떤 기술을 소유하고 있는가와 같은 능력이나 기술의 소유정도 자체를 뜻하는 것이 아닌, 특정 활동을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 판단 및 자신감이나 행동의 변화를 중재하는 인지메커니즘으로서, 특정 과업을 달성하기 위해 요구되는 일련의 활동, 동기, 인적자원 등을 동원할 수 있는 자신의 능력에 대한 신념 또는 판단을 말한다(Bandura, 1986; Bandura and Wood, 1989; 정동섭・박지룡, 2004에서 재인용).

자기효능감은 개인이 기술이나 능력을 갖고 있다고 하여 개인행동의 변화가 직접적으로 나타나는 것이 아니고, 이를 연결해 주는 교량적 요소인 자기효능감이 작용해야 한다고 보는 것이다. 즉 자기효능감의 차이가 개인의 행동이나 성과달성에 차이를 유발하는 결정적인 역할을 한다고 보는 것이다. 남경동(2003)의 연구에서는 자기효능감이 직무만족에 유의미한 영향력을 행사하며, 부분적으로 직무특성과 연결되어 직무만족의 매개변인으로 조절작용을 한다고 하였다. 정동섭・박지룡(2004) 또한 자기효능감이 직무만족과 조직몰입 등에 영향을 미칠 것이라는 가정을 하고 있다

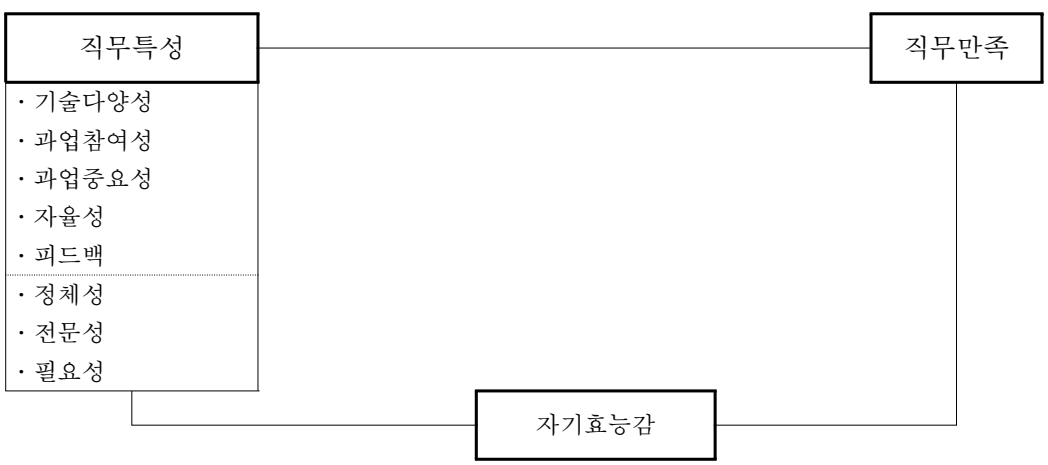
이와 같이 자기효능감은 자신의 동기부여와 행동 및 태도에 영향을 미칠 뿐 아니라 자신의 통제 능

력에도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 연구에서 자기효능감의 개념으로는 어려운 일에 직면 했을 때 보이는 직무성취에 대한 확신, 중요한 것을 얻을 수 있는 능력에 대한 인식, 성공에 대한 가능성 인식, 다양한 업무의 수행 자신감, 타인보다 우월적인 직무수행능력 인식 등을 말하는 것으로, 이 연구에서는 직무특성이 직무만족에 영향을 미치는 매개변수로 활용하였다.

3. 연구방법

1) 연구의 분석틀

이 연구는 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 〈그림 2〉와 같이 사회복지사의 직무특성과 사회복지사의 자기효능감이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향을 살피고자 하였다.



〈그림 2〉 연구의 분석틀

2) 측정도구의 신뢰도

(1) 사회복지사의 직무특성

이 연구에서 사용한 직무특성은 핵크맨과 올드햄(1975)의 다섯 가지 핵심특성, 즉 기술다양성, 과업일체성, 과업중요성, 자율성, 피드백을 측정하기 위해 심스, 스질라기, 켈러(Sims, Szilagy and Keller, 1976)가 개발한 직무특성척도(Job Characteristics Index)에 근거하여, 송희탁·전찬열(1990),

강혜경(2004) 등이 사용한 도구를 활용하였다. 총 15개 문항으로, Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)를 사용하였으며, 피드백의 3개 문항에 대한 신뢰도가 0.5796으로 낮아, 요인분석 후 1개 변수를 제거한 후 사용하였다. 직무특성 측정도구의 신뢰도가 모두 0.7 이상으로 측정도구로 문제가 없었다.

(2) 자기효능감

이 연구에서 사용한 자기효능감의 척도는 첸, 굴리, 에덴(Chen, Gully, and Eden, 2001)과 에덴(Eden, 1988)의 자기효능감 이론을 바탕으로, 오인수(2002)가 활용한 척도를 변형하여 사용하였다. 원 설문은 Likert 7점 척도이었으나, 이 연구에서는 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)화하여 사용하였다. 8문항으로 구성되었으며, 신뢰도는 0.8 이상으로 측정도구로 문제가 없었다.

(3) 직무만족

이 연구에서 사용한 직무만족의 측정도구는 신유근(1979)과 이학종(1993)이 사용한 5문항의 도구를 활용하였다. Likert 5점 척도(1=전혀그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정도구의 신뢰도구는 0.8 이상으로 문제가 없었다.

〈표 1〉 측정도구의 신뢰도 검증 결과

항목		문항 수	신뢰도
· 직무특성	다양성	3	.7532
	정체성	3	.7004
	중요성	3	.7775
	자율성	3	.8110
	피드백	2	.7097
	계	14	.8447
· 자기효능감		8	.8485
· 직무만족		5	.8912

3) 조사대상과 자료의 수집 및 통계 처리

이 연구는 〈표 2〉와 같이 전라북도에 소재한 종합사회복지관, 장애인복지관, 노인복지관에 근무하는 사회복지사와 전국 의료기관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 조사를 실시하였다. 조사대상은 2005년도 전북사회복지사협회의 사회복지사 현황과 전북사회복지협의회 시설현황에 기초하여 전수조사했으며, 의료사회복지사는 2005년 대한의료사회복지사협회 주소록을 근거로 전수 조사하였다. 조

사기간은 2005년 12월 29일부터 2006년 1월 27일까지 5주간 실시하였으며, 총 배포된 설문지 537부중 회수된 설문은 240부(회수율: 44.6%)로 모두 분석대상에 포함하였다.

통계는 SPSS(10.0)에 의해 주로 빈도 분석과 평균, 표준 편차의 기술통계를 활용하였으며, 응답자의 인구사회학적 특성과 직무특성, 자기효능감, 직무만족을 고찰하기 위해 독립표본 T검정(t-test)과 일원변량분석(One-way ANOVA)을 실시하였고, 모형을 검증하기 위해 회귀분석(Regression)을 실시하였다.

〈표 2〉 조사대상의 할당과 설문회수율

분 야	배포 설문지수	회수 설문지	
		설문지	응답률
· 종합사회복지관	111	53	47.7
· 장애인복지관	102	50	49.0
· 노인복지관	59	24	40.6
소계	272	127	46.6
· 의료기관	265	113	42.6
계	537	240	44.6

4. 연구결과

1) 응답자의 일반적 특성

응답자의 일반적 특성은 〈표 3〉에서와 같이 사회복지기관의 사회복지사가 52.9%, 의료기관의 사회복지사가 47.1%였다. 여성의 비율이 65.8%로 남성보다 높았으며, 특히 의료기관의 경우 여성 비율이 74.3%로 높았다. 평균 연령은 33.1세(표준편차 : 7.6)였다. 최하 23세에서 63세까지 분포를 보였으며, 연령대별로는 20대(44.8%)가 제일 많았고, 30대, 40대 이상의 순을 보였다. 사회복지기관에서는 20대의 비중이 제일 높았으나, 의료기관에서는 30대의 응답자가 많았다. 학력은 대졸이 50.4%였고, 석사 이상이 43.3%였으며, 사회복지기관에는 2년제 대졸이 10.2%였고, 의료기관에는 석사학위 이상이 67.3%였다. 사회복지사 자격은 1급이 87.9%였고 나머지가 2급이었다. 의료기관의 경우 1명을 제외한 99.1%가 1급 자격증 소지자였다. 경력은 3년 미만자가 32.5%로 제일 많았으며, 3년에서 6년 사이 30.3%의 순이었다. 9년 이상 근무자도 19.6%였는데, 사회복지기관의 9년 이상 근무자는 8.3%에 불과하였다. 직급별로는 일반직원이 59.6%였고, 과장(팀장)급 이상이 32.5%였다. 근로형태는 정규직이 92.1%였고, 의료기관에서의 계약직(9.7%)이 사회복지기관의 계약직(6.3%)보다 많았다.

〈표 3〉 응답자의 인구사회학적특성

구분		사회복지기관	의료기관	계
		빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
·성별	남성	53(41.7)	29(25.7)	82(34.2)
	여성	74(58.3)	84(74.3)	158(65.8)
·연령	20대	63(50.0)	44(38.9)	107(44.8)
	30대	49(38.9)	48(42.5)	97(40.6)
	40대	14(11.1)	21(18.6)	35(14.6)
	평균(표준편차)	31.9(7.7)	34.47(7.41)	33.19(7.66)
	최소-최대	23-63	24-59	23-63
·학력	2년제 대졸	13(10.2)	2(1.8)	15(6.3)
	4년제 대졸	86(67.7)	35(31.0)	121(50.4)
	석사 이상	28(22.0)	76(67.3)	104(43.3)
·자격	1급	99(78.0)	112(99.1)	211(87.9)
	2급	28(22.0)	1(0.9)	29(12.1)
·경력	3년 미만	51(41.5)	25(22.5)	76(32.5)
	3년-6년	41(33.3)	30(27.0)	71(30.3)
	6년-9년	21(17.1)	20(18.0)	41(17.5)
	9년-12년	4(3.3)	16(14.4)	20(8.5)
	12년-15년	4(3.3)	5(4.5)	9(3.8)
	15년 이상	2(1.6)	15(13.5)	17(7.3)
·직급	담당	71(55.9)	72(63.7)	143(59.6)
	계장(대리)급	8(6.3)	11(9.7)	19(7.9)
	과장급 이상	48(37.8)	30(26.5)	78(32.5)
·근무형태	정규직	119(93.7)	102(90.3)	221(92.1)
	계약직	8(6.3)	11(9.7)	19(7.9)
	전체	127(52.9)	113(47.1)	240(100.0)

2) 사회복지사의 직무특성과 직무만족

(1) 사회복지사의 직무특성과 직무만족 수준

사회복지사의 전반적인 직무특성과 자기효능감, 직무만족 수준은 〈표 4〉에 제시되어 있는데, 핵크맨과 올드햄(1975)의 핵심직무특성에 해당하는 직무특성은 5점 만점에 3.70이었고, 자기효능감이 3.79이었으며, 직무만족은 3.81로 비교적 모두 높은 수준을 유지하였다. 핵심직무특성과 관련해서는 일체성이 3.92로 제일 높았으며, 나머지 다른 변수는 평균 값 이하로 중요성(3.69), 다양성(3.68), 자율성(3.65)순 이었으며, 피드백(3.58)이 제일 낮게 나타났다. 핵심직무특성 외 다른 직무특성 중에는 필요성(3.96), 전문성(3.79), 정체성(3.70) 순을 보였다.

〈표 4〉 사회복지사의 직무특성과 직무만족 수준

구분	N	평균	표준편차	**구분**	N	평균	표준편차
·다양성	240	3.6819	.6161	**다른직무특성**			
·일체성	240	3.9222	.6835	·정체성	240	3.7083	.8068
·중요성	240	3.6903	.6511	·전문성	240	3.7958	.7896
·자율성	240	3.6556	.7671	·필요성	240	3.9625	.7506
·피드백	238	3.5896	.5622	·자기효능감	240	3.7938	.4648
핵심직무특성	238	3.7084	.4285	·직무만족	240	3.8133	.6698

(2) 사회복지기관의 종류에 따른 직무특성과 직무만족의 차이

사회복지사의 근무기관의 특성에 따른 직무특성과 자기효능감, 직무만족 수준 차이를 검증하기 위해 T검정(t-test)을 실시한 결과는 〈표 5〉에 제시되어 있다. 통계적으로 유의미한 차이를 보인 변수는 직무특성에 관련한 변수이고, 자기효능감이나 직무만족의 차이는 없었다.

핵크맨과 올드햄(1975)의 핵심직무특성 전체는 통계적으로 유의미한 차이가 없었으며, 하위변수별로 일체성($p<0.01$), 중요성($p<0.05$), 자율성($p<0.001$), 피드백($p<0.05$)에서 통계적으로 유의한 차이가 났다. 일체성과 자율성은 사회복지기관의 사회복지사보다 의료기관의 사회복지사가 더 높게 인식한 반면 중요성과 피드백은 사회복지기관의 사회복지사가 더 높게 인식하는 것으로 나타났다. 핵크맨과 올드햄(1975)의 핵심직무특성 외에 다른 직무특성인 정체성($p<0.05$), 전문성($p<0.001$), 필요성($p<0.01$)에서 모두 통계적으로 유의한 차이가 났는데, 세 변수 모두 의료기관의 사회복지사의 인식수준이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때, 전반적으로 1차기관의 사회복지사와 2차기관 사회복지사의 직무특성 요인이 달랐다.

〈표 5〉 사회복지기관의 종류에 따른 직무특성과 자기효능감, 직무만족의 차이

구분		사회복지기관	의료사회복지기관	t	유의확률
		평균(표준편차)	평균(표준편차)		
·직무특성	다양성	3.6509(.6040)	3.7168(.6303)	-.827	.204
	일체성	3.8163(.6309)	4.0413(.7226	-2.576	.005
	중요성	3.7638(.6412)	3.6077(.6550)	1.864	.032
	자율성	3.4724(.7070)	3.8614(.7827)	-4.044	.000
	피드백	3.6481(.5135)	3.5238(.6081)	1.710	.043
	핵심직무특성 계	3.6672(.4313)	3.7548(.4223)	-1.579	.058
	정체성	3.6142(.8266)	3.8142(.7740)	-1.928	.027
	전문성	3.6142(.7973)	4.0000(.7319)	-3.889	.000
	필요성	3.8346(.7534)	4.1062(.7241)	-2.838	.002
·자기효능감		3.7687(.4471)	3.8219(.4844)	-.885	.188
·직무만족		3.7858(.6484)	3.8442(.6947)	-.674	.250

(3) 인구사회학적 특성에 따른 직무특성과 자기효능감, 직무만족의 차이

사회복지사의 직무특성, 자기효능감, 직무만족이 인구사회학적 특성에 따라 차이가 있는지 검토하기 위하여 t-test와 ANOVA를 시행하였는데, 그 결과를 〈표 6〉에 제시하였다. 핵심직무특성에서 통계적으로 유의미한 차이를 보인 변수는 학력($p<0.05$), 자격($p<0.01$), 직급($p<0.01$), 경력($p<0.001$)이었는데, 석사 이상과 사회복지사 1급, 일반직원보다는 계장급 이상이 직무특성을 높게 인식하였고, 경력별로는 사후검증결과 6년 미만 직원 보다 6년 이상 직원의 인식수준이 높았다.

정체성에 있어서는 학력($p<0.01$), 직급($p<0.01$), 경력($p<0.01$)에서 차이가 났는데, 석사 이상과 계장급이상, 6년 미만 경력자보다는 6년 이상의 경력자가 정체성을 높게 인식하고 있었다. 전문성에서도 역시 학력($p<0.001$), 자격($p<0.01$), 직급($p<0.05$), 경력($p<0.001$)에서 통계적으로 유의한 차이가 났는데, 석사 이상과 1급, 계장급 이상, 6년 이상의 경력자가 전문성을 높게 인식하고 있었다. 필요성에서는 학력($p<0.05$), 자격($p<0.05$), 직급($p<0.05$)에서 차이가 났는데, 석사학위 이상과 1급, 계장급 이상이 수행 직무의 필요성에 대해 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

자기효능감에서는 성별($p<0.01$), 직급($p<0.05$)에서만 통계적으로 유의한 차이가 났는데, 남성과 계장급이상의 자기효능감이 높았다. 직무만족은 성별($p<0.05$), 경력($p<0.05$)에서만 유의한 차이가 났는데, 남성의 직무만족이 여성보다 높았고, 9년 미만 경력자 집단보다 9년 이상 경력자 집단의 직무만족 수준이 높았다.

위와 같이 통계적으로 유의한 결과만을 인구사회학적 특성별로 정리하면, 성별로는 자기효능감과 직무만족에서 모두 여성보다 남성이 높게 나타났다. 학력, 자격, 직급별로는 석사 이상의 학력 소지자,

1급, 계장급 이상에서 직무특성을 높게 인식하고 있었다. 경력별로는 6년 이상 근무한 사회복지사의 직무특성 인식이 높았으며, 9년 이상근무 한 사회복지사의 직무만족 수준이 높았다. 결과적으로 성별은 자기효능감과 직무만족, 학력, 자격, 직급은 직무특성에, 경력은 직무특성과 직무만족에서 차이를 보였다.

〈표 6〉 인구사회학적 특성에 따른 직무특성과 직무만족의 차이

구분	N	직무특성								자기효능감		직무만족	
		핵심직무특성		정체성		전문성		필요성					
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
·성별 남성	82	3.7687	.4232	3.6829	.9412	3.9024	.7795	4.0366	.7444	3.9040	.4309**	3.9390	.7651*
여성	158	3.6773	.4292	3.7215	.7304	3.7405	.7915	3.9241	.7533	3.7366	.4727	3.7481	.6070
·연령 20대	107	3.6399	.4187	3.6729	.7108	3.6636	.7390	3.8879	.7930	3.7114	.4589	3.7682	.6039
30대	97	3.7670	.4188	3.6495	.9359	3.8557	.8164	3.9794	.7214	3.8454	.4776	3.7814	.7281
40대 이상	35	3.7429	.4619	3.9429	.6391	4.0000	.8044	4.1143	.6761	3.8750	.3941	4.0171	.6710
·학력 대졸이하	136	3.6672	.4289*	3.6029	.8190**	3.6250	.7882***	3.8824	.7894*	3.7592	.4604	3.7529	.6560
석사이상	104	3.7625	.4240	3.8462	.7730	4.0192	.7371	4.0673	.6864	3.8389	.4689	3.8923	.6826
·자격 2급	29	3.5080	.3946**	3.5172	.7847	3.4138	.7800**	3.7241	.7972*	3.7543	.4258	3.7379	.5735
1급	211	3.7362	.4264	3.7346	.8081	3.8483	.7781	3.9953	.7400	3.7992	.4706	3.8237	.6826
·직급 담당	143	3.6399	.4312**	3.6084	.8052**	3.6993	.7964*	3.9301	.7659*	3.7378	.4727*	3.7818	.6539
계장급 이상	97	3.8097	.4058	3.8557	.7904	3.9381	.7612	4.0103	.7288	3.8763	.4425	3.8598	.6935
·경력 3년 미만	76	3.5474	.3814***	3.6184	.7112***	3.5658	.6992***	3.8553	.7249	3.6859	.5015	3.7184	.6711*
3년-6년	71	3.6563	.4134	3.4930	.9392	3.6761	.9067	3.8451	.8888	3.7905	.4390	3.7324	.5258
6년-9년	41	3.9154	.3867	3.7805	.8220	3.9268	.7208	4.0244	.6515	3.8079	.4304	3.8098	.7848
9년-12년	20	3.8767	.4487	4.1000	.6407	4.2000	.6156	4.3000	.5712	3.9188	.4259	4.0600	.7680
12년 이상	25	3.9173	.4043	4.1154	.5159	4.1923	.5670	4.1154	.5883	3.9663	.4969	4.1385	.5735

* $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.001$

3) 직무특성이 직무만족에 미치는 영향

(1) 독립변수간의 상관관계

지금까지 살펴본 직무특성, 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향을 고찰하기 위하여 사전에 독립변수간의 상관관계를 살펴보았다. 이는 독립변수간의 다중공선성이 존재하는지 검증하기 위한 것으로 〈표 7〉에 그 결과가 나타나 있다. 분석결과 연령과 경력(.69), 전문성과 필요성(.65), 전문성과 정체성(.64)의 상관관계가 높긴 하였지만 그 계수가 중다회귀분석(multiple regression)을 실시하더라도 다중

공선성의 문제가 발생할 정도는 아니기 때문에 직무특성, 자기효능감, 사회복지사의 인구사회학적 특성 변수를 사용하여 회귀분석을 시행하였다.

〈표 7〉 독립변수간의 상관계수

구분	다양성	일체성	중요성	자율성	피드백	정체성	전문성	필요성	효능감	성별	연령	학력	경력	직급
다양성	1.000													
일체성	.268**	1.000												
중요성	.421**	.174**	1.000											
자율성	.253**	.435**	.275**	1.000										
피드백	.269**	.175**	.375**	.161**	1.000									
정체성	.287**	.174**	.329**	.337**	.250**	1.000								
전문성	.356**	.283**	.292**	.408**	.312**	.648**	1.000							
필요성	.318**	.225**	.167**	.326**	.225**	.500**	.651**	1.000						
효능감	.206**	.185**	.305**	.336**	.344**	.303**	.339**	.375**	1.000					
성별	.125*	-.111*	.177**	.098	.072	-.023	.097	.071	.171**	1.000				
연령	.023	-.028	.064	.251**	.110*	.112*	.157**	.102	.188**	.374**	1.000			
학력	.060	.009	.046	.225**	.009	.150*	.248**	.122*	.085	.150*	.320**	1.000		
경력	.083	.164**	.156**	.380**	.059	.232**	.290**	.168**	.168**	.199**	.693**	.347**	1.000	
직급	.090	-.035	.197**	.252**	.138*	.151*	.149*	.053	.147*	.284**	.441**	.205**	.454**	1.000

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

(2) 직무만족에 영향을 미치는 요인들에 대한 회귀 분석 결과

응답자의 일반적 특성과 사회복지사의 직무특성, 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 회귀분석을 시행하였다. 일반적 특성 변수로는 성별, 연령, 학력, 경력, 직위를 사용하였으며, 성별, 학력, 직위는 각각 더미 변수로 처리하였다. 〈표 8〉에는 사회복지기관의 사회복지사와 의료기관의 사회복지사의 직무만족에 대해 위계적 회귀분석을 실시한 결과가 제시되어 있다. 각각 16개의 독립변수들을 요인별로 차례로 투입하여 모두 4단계의 걸친 분석을 시도하였는데, 두 집단에서 모두 유의미한 것으로 나타났다.

사회복지기관 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석결과, 1단계 핵크맨과 올드햄(1975)의 핵심직무특성의 5가지 변수의 직무만족 설명력은 30.3%였다. 이 중 자율성($p<0.001$)과 피드백($p<0.01$)이 영향력을 행사하는 것으로 나타났다. 2단계로 직무특성의 3가지 다른 변수를 추가로 투입하여 분석한 결과 직무만족의 설명력은 41.9%로 핵심직무특성만으로 설명하던 것에 비해 11.6%가 증가되었다. 정체성($p<0.05$), 전문성($p<0.05$), 필요성($p<0.001$)이 추가로 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 핵심직무특성 중 여전히 자율성과 피드백이 영향력을 미쳤으나 피드백의 영향력이 1단계 보다 감소하였다. 이 중 특기할만한 사실은 수행직무가 전문적일수록 직무만족이 낮

아진다는 사실이다. 3단계로 자기효능감을 투입하여 분석하였는데 직무만족의 설명력은 48.9%로 설명력이 7.0% 증가하였다. 2단계와 비교하여 영향력을 미치는 요인의 변화는 없었으나 자기효능감의 영향력이 제일 강하게 나타났다. 4단계에서는 사회복지사의 인구사회학적 특성을 추가하여 분석하였는데, 직무만족의 설명력이 49.0%로 0.1%증가에 그쳐 인구사회학적 요인의 직무만족 영향력은 크지 않은 것으로 나타났다.

결과적으로 사회복지기관의 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인은 핵심직무특성 중에는 자율성, 피드백이었으며, 정체성, 전문성, 필요성의 다른 직무특성과 자기효능감이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 중 가장 크게 영향을 미치는 요인은 자기효능감이었으며, 자율성, 필요성, 전문성, 정체성 순으로 영향력을 행사하였다. 핵심직무특성 중 기술의 다양성, 과업의 일체성, 과업의 중요성은 4단계 모두 직무만족에 영향력을 행사하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 사회복지기관 사회복지사의 직무만족은 자기효능감이 증가하고, 업무의 자율성이 보장되며, 수행업무가 사회복지의 정체성에 부합하며, 사회복지사로서 필요한 업무를 수행할수록 증가하는 것으로 나타났고, 자신의 수행업무가 전문적일수록 직무만족이 낮아지는 것으로 나타났다.

이와는 달리 의료기관 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석결과, 1단계 핵크맨과 올드햄(1975)의 핵심직무특성의 5가지 변수의 직무만족 설명력은 22.5%였다. 이 중 중요성($p<0.05$)만이 통계적으로 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 2단계로 직무특성의 3가지 다른 변수를 추가로 투입하여 분석한 결과 직무만족의 설명력은 38.9%로 핵심직무특성만으로 설명하던 것에 비해 14.4%나 증가되었다. 정체성($p<0.001$)만이 추가로 유의미한 영향력을 미쳤으며, 1단계에서 영향을 미쳤던 중요성의 영향력이 증가하였다. 사회복지기관의 사회복지사와 달리 통계적으로 유의미하지 않았지만, 의료기관의 사회복지사는 수행직무가 전문적일수록 직무만족이 증가하는 경향을 보였다. 3단계로 자기효능감을 투입하여 분석하였는데 직무만족의 설명력은 44.9%로 설명력이 6.0% 증가하였다. 2단계와 비교하여 영향력을 미치는 요인의 변화는 없었으나 필요성, 자기효능감, 중요성 순으로 영향력을 행사하는 것으로 나타났다. 4단계에서는 사회복지사의 인구사회학적 특성을 반영하여 분석하였는데, 직무만족의 설명력이 50.5%로 설명력이 5.6%증가하여 사회복지사들의 직무만족 요인과는 달리 인구사회학적 특성 변인이 영향력을 행사하는 것으로 나타났다. 구체적으로 성별($p<0.05$), 직급($p<0.05$)에 따라 영향력이 다른 것으로 나타났는데, 남성의 직무만족이 높았고, 직급이 낮아질수록 직무만족이 감소하는 것으로 나타났다. 4단계에서는 인구사회학적 특성 변인이 추가되면서 핵크맨과 올드햄(1975)의 핵심 직무특성 중 영향을 미치던 중요성의 영향력이 통계적으로 유의미하지 않게 감소하였으며, 필요성의 영향력이 증가하였다.

결과적으로 의료기관 사회복지사의 직무만족에는 핵심직무특성의 5가지 변수가 영향을 미치지 못했으며, 필요성, 자기효능감, 성별, 직급이 영향을 미쳤으며, 필요성이 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 의료기관 사회복지사의 직무만족은 수행직무에 대해 필요성을 인식하고, 자기효능감이 증진되며, 직급이 높아질수록 증가하는 것으로 나타났다.

이러한 결과를 종합할 때, 사회복지기관 사회복지사와 의료기관 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에는 차이가 존재하였는데, 특히 핵크맨과 올드햄(1975)의 핵심직무특성이 미치는 영향력

에 있어 차이가 있었다. 결과적으로 핵크맨과 올드햄(1975)의 핵심직무특성의 5가지 하위변수들은 부분적으로 결과변수에 영향을 미치거나 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났으며, 특히 기술의 다양성, 과업 일체성의 영향력은 미약한 것으로 나타났다.

또한 핵심직무특성 외에 정체성, 전문성, 필요성 등의 다른 직무특성이 직무만족에 영향을 미쳤으며, 실천현장에 따라 다르긴 하였으나 그 영향력은 핵심직무특성 못지않게 강한 것으로 나타났다. 그 외 매개변수로 사용한 자기효능감의 영향력이 강한 것으로 나타났다.

〈표 8〉 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석의 회귀계수(B)

구분		사회복지사				의료사회복지사			
		1단계	2단계	3단계	4단계	1단계	2단계	3단계	4단계
·직무특성	다양성	.011	-.071	-.072	-.073	.177	.080	.100	.019
	일체성	-.054	.020	-.002	.008	.146	.106	.139	.168
	중요성	.079	.019	-.051	-.040	.213*	.244**	.208*	.113
	자율성	.313***	.327***	.298***	.284***	.183	.023	-.025	-.086
	피드백	.323***	.260**	.226**	.223*	-.033	-.067	-.155	-.082
	정체성		.217*	.206*	.227*		.110	.102	.091
	전문성		-.226*	-.239*	-.234*		.014	.020	.012
	필요성		.343***	.272**	.253*		.390***	.317**	.396***
·자기효능감				.316***	.316**			.287***	.278**
·개인요인	성별 남(0=여)				.057				.170*
	연령				.030				.057
	학력 대학원이상(0=대졸이하)				-.012				.102
	경력				.049				.028
	직급 계장이상(0=담당)				-.082				-.176*
R^2		.303	.419	.489	.490	.225	.389	.449	.505
R^2증가			.116	.070	.001		.164	.060	.056
F		10.256***	10.256***	10.027***	7.139***	6.217***	8.264***	9.339***	6.993***

* p〈0.05 ** p〈0.01 *** p〈0.001

4) 핵심직무특성과 직무만족과의 관계에 있어 자기효능감의 조절 효과

이 연구의 세 번째 목적을 달성하기 위해, 즉 사회복지사의 자기효능감이 핵심직무특성과 직무만족과의 관계에서 조절변수로 작용하는지 여부를 살펴보기 위하여 중다회귀분석을 실시하였다. 핵심 직무특성의 5개 변수를 합하여 분석하였는데, 그 결과는 〈표 9〉에 제시되어 있다. 분석결과 사회복지기

관 사회복지사의 자기효능감이 직무만족을 부분적으로 매개하는 것으로 나타났지만, 의료사회복지사의 경우는 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

매개효과를 검증하기 위해 베론과 케니(Baron and Kenny, 1986)가 제시한 3단계의 회귀분석방법을 사용하였다. 변수의 매개역할 여부를 판단하기 위해서는 1단계로 매개변수를 종속변수로 하여 독립변수를 회귀계수가 통계적으로 유의해야 하고, 2단계로 독립변수와 종속변수의 관계에서 종속변수에 회귀시킨 회귀계수가 통계적으로 유의해야 한다. 3단계는 ① 독립변수와 종속변수 ② 매개변수와 종속변수를 종속변수에 회귀시킨다. 2단계의 회귀계수가 유의한 값 중에서 3단계 ②의 회귀계수가 유의하고, 3단계 ①의 회귀계수가 2단계의 회귀계수보다 적을 때, 매개변수가 매개역할을 한다고 본다. 완전매개인지, 부분매개인지는 3단계 ①의 회귀계수 값이 유의하지 못하면, 완전매개이고, 유의하면 부분매개가 있는 것으로 판단한다(배성현, 2001에서 재인용).

분석결과 사회복지기관의 사회복지사의 직무만족에는 자기효능감이 부분적인 매개를 하는 것으로 나타났고, 의료사회복지사의 경우는 매개역할을 하지 못하는 것으로 나타났다. 사회복지기관의 사회복지사의 경우, 3단계 회귀분석 과정 모두 유의한 결과를 보여주고 있으며, 2단계 회귀계수보다 3단계 독립변수를 종속변수에 회귀시킨 계수가 작아 자기효능감이 매개효과가 있음을 보여주고 있으나 그 값이 유의함으로 부분적인 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이에 반해 의료사회복지사의 경우 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 있으나, 2단계 회귀계수보다 3단계 독립변수를 종속변수에 회귀시킨 계수가 커 자기효능감이 매개효과가 없음을 보여주고 있다.

〈표 9〉 직무특성과 직무만족과의 관계에 있어 자기효능감의 매개 회귀계수(B)

매개변수	독립변수	단계		사회복지사 종속변수 (직무만족)	의료사회복지사 종속변수 (직무만족)
자기효능감	직무특성	1단계		0.448***	0.337***
		2단계		0.438***	0.459***
		3단계	독립변수	0.431***	0.518***
			매개변수	0.525***	0.447***
		R^2		0.859	0.869
		F		369.558	365.096

*** p<0.001

5. 결 론

1) 결과요약 및 논의

이 연구는 핵크맨과 올드햄(1975)의 핵심직무특성이론에 기초하고 있지만, 핵심직무특성 외에 다른 직무특성의 규명, 성장욕구강도의 매개효과 대신 자기효능감의 개념을 사용하여 직무특성과 자기효능감이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향을 파악함으로써 직무설계 시 고려해야 할 점을 고찰하였다. 그 결과를 요약하고 그에 따른 논의점은 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 전반적인 핵심직무특성(3.78), 자기효능감(3.79), 직무만족(3.81) 수준은 높은 편이었으며, 직무특성 중에는 필요성(3.96), 일체성(3.92)을 높게 인식하였다. 사회복지의 1차 기관과 2차 기관을 비교할 때, 자기효능감과 직무만족에 차이는 없었으며, 직무특성 중 일체성과 자율성, 정체성, 전문성, 필요성은 사회복지기관의 사회복지사보다 의료사회복지사가 더 높았으며, 중요성과 피드백은 사회복지기관의 사회복지사에게 높게 나타나 사회복지기관의 성격에 따라 직무특성에 대한 인식수준이 달랐다. 비록 표본의 지역적 차이의 한계가 있어 해석에 주의를 요하지만, 나타난 결과를 해석하면 의료사회복지사는 사회복지사에 비해 업무를 마무리 할 때 까지 본인의 참여도가 높고(일체성), 자신이 수행하고 있는 직무에 대해 정체성을 높게 인식하였으며, 전문적인 직무의 수행과 자신이 수행하는 업무에 대해 필요성을 높게 인식한 반면, 사회복지기관의 사회복지사는 자신의 수행 직무에 대해 의료사회복지사 보다 중요하게 생각하고 있으며, 피드백을 잘 받는 것으로 나타났다.

둘째, 사회복지사는 인구사회학적인 특성에 따라 직무특성, 자기효능감, 직무만족에 차이가 있었는데, 남성의 자기효능감과, 직무만족 수준이 여성보다 높게 나타났으며, 석사 이상의 학력 소지자, 1급, 계장급 이상에서 직무특성을 높게 인식하고 있었다. 경력별로는 6년 이상 근무한 사회복지사가 직무특성을 높게 인식하였으며, 전반적으로 경력이 증가할수록 직무만족이 높았고, 9년 이상 근무 한 사회복지사의 직무만족 수준이 높았다. 경력과 직급에 따라 직무만족에 차이를 보인 연구결과는 서영준(1995), 한동운 외(1995), 강흥구(2001), 신은경・이연경(2003)의 연구결과와 일치하는 것으로, 경력과 직급이 증가할수록 책임감과 조직 적응수준 향상에 기인하는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 핵크맨과 올드햄(1975)의 핵심직무특성이 직무만족에 미치는 영향을 살펴본 결과, 사회복지기관 사회복지사의 직무만족에는 자율성, 피드백이 영향을 미쳤고, 의료사회복지사의 직무만족에는 핵심직무특성 중 어떤 요인도 영향을 미치지 않았다. 따라서 핵크맨과 올드햄(1975)의 핵심직무특성은 결과변수에 부분적으로 영향을 미치거나 그 영향력이 없는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 결과변수에 부분적으로 영향을 미친다는 기존의 연구 결과(김명숙・박영배, 1999; 배성현, 2001; 신은경・이연경, 2003)와 맥을 같이하고 있다.

넷째, 핵심직무특성 외에 다른 직무특성의 영향력을 살펴본 결과, 사회복지기관의 사회복지사에게

는 정체성, 전문성, 필요성이 통계적으로 유의한 영향력을 행사하였으며, 의료사회복지사에게는 필요성이 영향력을 행사하고 있었다. 결과적으로 핵심직무특성 외에 다른 직무특성이 영향을 미치는 것을 알 수 있었고, 규명된 직무특성 요인 외에 다른 직무특성의 발견 가능성을 시사하고 있다.

다섯째, 이 연구에서는 성장욕구강도 대신 자기효능감을 매개 변수로 활용하였는데, 연구결과 직무만족에 미치는 영향력에 있어서 자기효능감의 영향력이 사회복지기기관의 사회복지사에게는 가장 강하였고, 의료사회복지사의 경우, 필요성보다는 작았지만 통계적으로 유의하게 영향력을 행사하고 있었다. 비록 사회복지기관의 사회복지사의 직무만족에만 자기효능감이 부분적인 매개 역할을 하고 의료사회복지사의 직무만족에는 매개효과가 없는 것으로 나타나긴 하지만, 자기효능감 제고전략을 통하여 직무만족 등의 결과변수에 접근할 필요성을 제시하고 있다.

여섯째, 사회복지의 1차 기관과 2차 기관에 근무하는 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 직무특성 요인의 차이가 있었다. 직무특성 중 사회복지기관의 사회복지사의 직무만족에는 자율성, 피드백, 정체성, 전문성, 필요성이 영향을 미친 반면, 의료사회복지사의 직무만족에는 중요성, 필요성만이 영향력을 행사하고 있어 직무를 설계할 때, 실천현장별 직무특성을 감안하여 접근해야 할 필요성을 제기하고 있다. 즉 사회복지기관에 근무하는 사회복지사의 직무만족을 제고하기 위해서는 업무의 자율성을 보장하고, 수행하는 직무가 필요한 직무라는 인식을 갖게 하며, 사회복지사로서 정체성에 부합하는 직무를 수행하도록 직무를 설계해야 하며, 전문적인 직무를 수행하는 사회복지사에게는 직무만족이 감소하지 않도록 그에 맞는 직무환경과 여건을 조성해야 한다. 또한 의료사회복지사의 직무설계 시에는 자신이 수행하고 있는 직무에 대해 필요성을 인식하도록 사회복지사로서 필요한 직무만을 수행하도록 직무 범주를 명확히 하고, 다른 전문직과의 관계에 의해서 사회복지사의 직무 수행이 침해되지 않도록 해야 할 것이다.

2) 제언

이 연구는 핵크맨과 올드햄(1975)의 직무특성이론에 기초하여 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 직무특성 요인을 규명하기 위하여, 사회복지기관의 사회복지사와 의료사회복지사를 대상으로 조사하였다. 표본의 지역적 차이와 관련된 한계를 인정하면서 연구결과와 관련된 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 결과변수에 영향을 미치는 다양한 직무특성요인에 대한 추가 연구가 필요하다. 핵크맨과 올드햄(1975)은 기술다양성, 과업 일체성, 중요성, 자율성, 피드백을 제시하고 있으나, 이 연구의 결과와 같이 핵심직무특성의 일부 변수만이 영향을 미치고, 오히려 다른 직무특성인 정체성, 전문성, 필요성의 영향력이 강한 것으로 나타났다. 따라서 업무의 양, 난이도 등 결과변수에 영향을 미치는 다양한 직무특성 요인이 추가로 규명되어야할 필요가 있다. 또한 직무특성모형이 객관적인 직무특성과 지각된 직무특성에 초점을 두고 있음에도 대부분의 연구는 오직 지각된 직무특성만을 다룸으로서 객관적인 직무특성이 심리상태와 작업결과에 미치는 영향을 간과하고 있기 때문에, 주관적 직무특성 요인의 규명과 아울러 직무의 수행 빈도 등 계량적 지표를 반영한 직무특성모형이 개발되어야 할 필요가 있

다.

둘째, 직무특성을 감안한 직무설계 시 사회복지의 정체성과 기본관점에 입각한 접근이 모색되어야 한다. 이 연구의 결과처럼 핵크맨과 올드햄의 핵심직무특성 외 정체성, 전문성, 필요성 의 직무특성이 직무만족에 영향을 미치고 있었다. 따라서 자율성이 확보되고, 피드백이 제공되도록 직무를 설계하는 것 이상으로, 사회복지사로서의 정체성에 부합하는 직무, 필요성이 인정되는 직무가 할당되고 설계되도록 해야 한다. 이러한 방향성은 학교의 교육이나 현장의 수퍼비전에서도 기준이 되어야 할 것이다.

셋째, 직무만족을 위해 자기효능감을 제고하는 전략을 강구해야 한다. 비록 자기효능감이 직무만족을 부분적으로 매개하고 있었지만, 이 연구결과에서와 같이 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향력은 다른 변수보다 강하였기 때문에, 자기효능감을 강화시키는 것이 직무만족을 증가시키는 하나의 요인이 됨을 알 수 있다. 따라서, 어려운 일에 직면했을 때 직무성취에 대한 확신을 갖도록 하고, 중요한 것을 얻을 수 있다고 믿도록 하며, 성공 가능성에 대한 확신이나 타인보다 우월적인 직무수행능력을 갖고 있다고 인식하도록 지지적인 환경을 제공하며, 자신의 잠재력을 극대화하도록 정기적인 수퍼비전, 외부변화를 감지하고 직무수행에 필요한 기술을 습득하도록 교육기회를 제공할 필요가 있다. 아울러 사회복지사가 자신이 제공한 서비스에 대한 확신을 갖도록 격려, 자존감의 유지와 강화, 끊임없이 새로운 것을 추구할 수 있는 조직풍토와 문화구축을 통하여 사회복지사의 자기효능감을 높이는 전략이 강구되어야 할 것이다.

이 연구가 사회복지사를 대상으로 핵크맨과 올드햄(1975)의 직무특성이론에 기초한 처음 연구이긴 하지만, 이 연구 결과를 토대로 사회복지사의 다양한 직무특성 요인이 도출되고, 이에 근거하여 사회복지사의 직무만족이나 조직유효성 등의 결과변수에 영향을 미치기 위한 직무설계와 재설계의 근거로 활용되길 바란다.

참고문헌

강혜경. 2004. “직무특성과 통제위치가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”. 중앙대학교 석사학위논문.

강홍구. 2001. “조직문화가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 의료사회복지사의 인식을 중심으로”. 『한국사회복지학』 47: 7-33.

김경수・김인숙. 1995. “직무특성모형에 관한 연구: 분석수준을 중심으로”. 『경영학연구』 24(2): 139-166.

김명숙・박영배. 1999. “간호조직에서 직무특성이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 - 성격특성의 조절효과를 중심으로“. 『대한간호학회지』 29(6): 1434-1444.

남경동. 2003. “병원종사자의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향”. 가톨릭대학교 석사학위논문.

배성현. 2001. “직무특성요인과 직무몰입 및 조직몰입과의 관계”. 『영남대 상경연구』 9: 101-127.

서영준. 1995. “병원근무자의 직장애착에 관한 연구.”『보건행정학회지』 5(2): 173-201.

송희탁·전찬열. 1990. “직무특성과 조직유효성과의 상관성에 관한 실증연구”. 『한일경상논집』 2(6): 121-146.

신유근. 1979. “한국기업의 전통 문화적 특성과 조직유효성에 관한 연구”. 서울대학교 박사학위논문.

신은경 · 이연경. 2003. “대구 · 경북지역 단체급식소 유형별 영양사의 개인특성과 직무특성이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향”. 『한국식생활문화학회지』 18(2): 75-88.

오인수. 2002. “일반적 자기효능감: 개념, 측정관련 이슈와 인적자원관리 측면의 시사점”. 『한국심리학회지』 15(3): 49-72.

이선희 · 조희숙. 1999. “종합병원 근무자의 근로생활의 질과 조직유효성과의 관련성”. 『한국병원경영학회지』 4(2): 1-20.

이학종. 1993. 『기업문화론』. 서울: 법문사.

정동섭 · 박지룡. 2004. “직무불안정성과 조직유효성간의 구조적 관계에 관한 연구“. 『인적자원관리연구』 9: 5-22.

허갑수. 2005. “병원조직의 직무특성과 조직몰입에 관한 실증적 연구”. 『인적자원관리연구』 12(1): 21-45.

Bandura, A. 1986. *Social foundations of thought & action: A social cognitive theory.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-hall.

Bandura, A., and R. E. Wood. 1986. "Social cognitive theory of organizational management." *Academy of management Review* 14: 361-384.

Baron, R. M., and D. A. Kenny. 1986. "The Moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical consideration." *Journal of Personality and Social Psychology* 21: 1173-1182.

Chen, G., M. S. Gully, and D. Eden. 2001. "Validation of a new general self-efficacy scale." *Organizational Research Methods* 4(1): 62-83.

Eden, D. 1988. "Pigmalion, goal setting and expectency: Compatible way to raise productivity." *Academy of Management Review* 13: 639-652.

Fried, Y., and G. R. Ferris. 1987. "The critical psychological states: an underrepresented component in job characteristics model research." *Journal of Management* 21: 279-303.

Hackman, J. L., and E. E. Lawler III. 1971. "Employee reaction to job characteristics." *Journal of applied Psychology* 55(3): 259-286.

Hackman, J. L., and G. R. Oldham. 1975. "Development of the job diagnostic survey. *Journal of applied Psychology* 60(2): 159-170.

Sims, H. P., A. D. Szilagy, and R. T. Keller. 1976. "The measurement of job characteristics." *Academy of Management Journal* 19(2): 195-212.

Smith, H. C. 1964. *Psychology of industrial behavior*. New York: Mcgraw-Hill Book Co.

Turner, A. N., and P. R., Lawrence. 1965. *Industrial jobs and the worker.* Boston: Havard Graduate School of Business Administration.

A Study on the Effect of Social Worker's Job Characteristics on Their Job Satisfaction

Kang, Heung-Gu
(Jeonju University)

The objective of this study examined the effect of job characteristics on the job satisfaction of social worker employed by 1st social agency, hospitals. Data were collected by 240 social workers. Based on Hackman and Oldham's(1975) theory of core job characteristics, this study was to defined other element of job characteristics in social worker's duties, focused on moderating effect of self-confidence for job satisfaction, and compared to social worker's job characteristics between 1st social agency and hospitals.

The results of this study were summarized as follows; First, job autonomy, feedback among Hackman and Oldham's 5 core job characteristics showed positive influence on job satisfaction. The other job characteristics found out significantly effected social worker's job satisfaction than Hackman and Oldham's 5 core job characteristics. Second, identities of social worker's job, cognition of professional level, necessity, and self-confidence variables were found to have a statistically significant strong relationship with job satisfaction of 1st setting social worker. The other side, necessity, self-confidence, sex, social worker's academic career variables positive influenced medical social worker's job satisfaction. Third, the moderating variables which had significant difference among social worker's working conditions. 1st setting social worker's self-confidence partial moderated the effect of job characteristics on social worker's job satisfaction. But, medical social worker's self-confidence not moderated the effect of job characteristics on job satisfaction

As a result, Social worker's job satisfaction depended on job characteristics and self-confidence. Therefore, to assure the job satisfaction, redesign for social worker's job characteristics, reinforced their self-confidence. Staff-development education program, supportive environment, supervision program is strongly recommended.

Key words: Social Worker, Job Characteristics, Job Satisfaction, Self-confidence.

[논문접수일 2006. 3. 7. 게재확정일 2006. 4. 25.]