

사회복지사의 직무만족과 자기효능감에 관한 탐색적 연구

김 중 환*

A Study on the Social Worker's Job Satisfaction and Self-efficacy

Jong-Hwan Kim *

요 약

본 논문에서는 사회복지사의 직무만족과 자기효능감과의 관계에 대한 실증적 탐색을 위한 이론적 배경을 제안한다. 선행 연구들에 의하면 자기효능감이 높은 사람일수록 해당 직무를 적극적으로 선택하고 많은 노력을 경주하고, 지속적으로 시도할 가능성이 높고 따라서 한 개인이 취하는 행동이나 과업이 성공할 확률이 높다고 한다. 하지만 사회복지 영역에 있어서는 업무의 특수성 상, 다른 사회과학 영역에서와는 다른 이론적 차이점이 존재할 것으로 추정된다. 따라서 이 논문에서는 직무만족과 자기효능감에 대한 기존 사회과학 영역에서의 이론적 배경들을 살펴보고, 향후 실증분석을 통하여 사회복지실천 연구의 영역확장을 꾀할 수 있는 기초를 제공하고자 한다.

▶ Keywords : 사회복지사, 직무만족, 자기효능감

Abstract

This paper provides theoretical background on the relationship between social worker's Job satisfaction and Self-efficacy for Empirical Search. According to previous researches, the more social workers feel self-efficacy the better they select their jobs actively and work very hard. In addition, they are more likely to challenge constantly and have more possibility to carry out their tasks successfully. However, it is assumed that there are theoretical differences in Social Welfare Area compared with other Social Science Area due to the particularity of Social Worker's Job and tasks. Therefore, the aims of this paper is to review theoretical background on the relationship between Job Satisfaction and Self-efficacy in other Social Science Area and provide the groundwork for the expansion of Social Work Practice Research Area through Empirical Analysis

•제1저자 : 김중환

•투고일 : 2013. 7. 2, 심사일 : 2013. 7. 13, 게재확정일 : 2013. 7. 27.

* 제주국제대학교 기획처(Office of Planning Jeju International University)

※ 이 논문은 2010년 한국컴퓨터정보학회 제42차 하계학술대회에서 발표한 논문("사회복지사의 직무만족과 자기효능감")을 확장한 것임

in the future.

▶ Keywords : Social Worker, Job Satisfaction, Self-efficacy

I. 서 론

현대 복지국가화 경향에 발맞추어 각종 사회문제 해결에 있어 사회복지사의 역할은 날로 중요해지고 있다. 이는 여러 실천적 분야에서 사회복지사는 내적으로 개인과 가족적 측면에서부터 외적으로 전반적 사회의 변화를 추구하여 사회 발전의 효과로 나타나고 있기 때문이다. 이와 함께 사회복지사의 역할 증대에 있어서 직무만족은 궁극적으로는 고객 만족의 서비스 제공과 복지 대상의 만족감 제고에 막대한 영향을 미치기 때문에 그 중요성이 날로 증대되고 있는데, 직무만족에 영향을 미치는 다양한 요인들 중에서 사회복지사의 자기효능감과 관련된 연구는 최근 중요하게 대두되고 있는 연구과제 중 하나이다.

이는 사회복지사의 역량이 자신의 삶을 규제하여 타인(클라이언트 혹은 동료 사회복지사)에게 긍정적인 영향을 미칠 수 있도록 자신의 능력을 향상시킬 수 있는 지식, 기술, 자원을 획득하는 것을 의미한다.[1] 이는 사회복지 서비스 전달체계의 마지막 단계에서 직접적 서비스를 제공하고 있는 사회복지사의 사회복지실천에 대한 자기효능감이 실제 업무 수행에 직접적인 영향을 미치는 중요한 요소이기 때문이다.

이와 관련된 기존 연구의 공통된 특징은 자기효능감이란 다양한 방법으로 향상될 수 있을 뿐만 아니라 직업적 역량의 강화에 필수적인 것으로 평가된다는 점이다. 특히 사회복지 영역에서 자기효능감과 직무만족의 관계에 대한 연구는 사회복지사를 중심으로 사회복지의 궁극적 목적 달성을 위해 중요한 시사점을 제시하게 될 것이다.

따라서 이 연구에서는 사회복지사의 직무만족 제고를 위한 자기효능감 요인에 대한 실증적 탐색을 위한 이론적 배경을 제공하는데 그 목적이 있다.

II. 이론적 배경

2.1 직무만족의 개념

직무만족(Job Satisfaction)에 대한 개념정의는 학자들

에 따라 다양하게 정의되고 있는데, McCormick and Tiffin은 개인이 자신의 직무에 대해 가지고 있는 감정적 반응으로서 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다고 정의함으로써 직무만족은 욕구 및 가치 등과 관련이 있음을 연구했고,[2] 이후의 연구에서는 직무만족의 강도나 일관성의 정도가 상황에 따라 변할 수 있고 다양한 원천으로부터 형성될 수 있다고 함으로써 직무만족의 개인적 요인보다는 환경적 요인을 더 강조하였다.[3]

또한 Smith는 직무만족을 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 좋은 감정과 나쁜 감정의 조화 또는 이러한 좋고 나쁨의 균형 상태에서 기인된 일련의 태도라고 정의하였다.[4]

반면, Lawler는 직무만족의 내용을 두 가지로 세분화하였다. 즉 직무를 통해서 얻게 되는 전체적 경험을 나타내는 전반적 만족과 직무와 관련된 단면 또는 요인별 만족으로 구분하였다.[5]

직무만족의 원인을 설명하는 이론에는 크게 두 가지가 있다. Herzberg가 제시한 Two-factor 이론에 따르면, 직무만족은 내용요인과 상황요인에 의해 각각 긍정적 혹은 부정적으로 영향을 받는다고 한다. 전자에 대해서는 만족도가 높을수록, 후자에 대해서는 불만족도가 낮을수록 직무만족이 높다는 것이다. 긍정적인 요인으로는 성취감, 인정, 승진, 책임 등이 포함되며 부정적 요인으로는 주로 조직 내의 감독체계, 보수 수준, 근무조건 등이 포함된다.[6]

또 다른 이론으로 Locke는 가치이론을 통해,[7] 직무만족이란 개인이 지니는 욕구 또는 가치를 개인의 직무가 가져다 주는 보상 또는 결과가 어느 정도 부합시켜주는지에 따라 결정된다고 주장하였다. 따라서 직무의 보상 또는 결과가 개인의 욕구 또는 가치를 충족시키면 그만큼 직무만족은 높아지고 충족시키지 못하면 직무만족은 낮아진다는 것이다.[8]

이 연구에 의하면 전반적 직무만족이란 조직구성원이 직무상의 역할에 대해서 지니고 있는 총체적인 감정적 반응을 말하는 것이고, 요인별 만족이란 직무를 구성하는 여러 측면을 만족의 복합지표로 보는 관점이다.

이렇듯 직무만족은 개인의 욕구충족과 밀접한 관련이 있고 욕구충족의 정도는 동기부여의 정도와 근무의욕에 많은 영향을 끼치게 된다. 따라서 직무만족은 창조적이고 도전적이며

적당한 일을 맡김으로써 수준 높은 역할 수행의 기회가 제공 되었을 때 증가되며, 개인의 욕구나 동기 등과 같은 심리적 요인과 직무를 둘러싸고 있는 환경적 요인을 포함한 다양한 요인에 의해 영향을 받는다.[9]

2.2 직무만족의 중요성

박종일(2008)의 연구에서는 직무만족의 중요성을 다음과 같이 정리하고 있다. 첫째, 직무만족은 생산성과 밀접한 관계가 있고, 둘째, 조직 구성원의 직무만족은 낮은 결근율과 지각율을 유지하는데 결정적인 역할을 하는 요인이며, 셋째, 높은 수준의 직무만족을 유지하는 것은 조직 구성원에 대한 도덕적 책임을 다하는 것이다. 직무만족이 직업상 중요한 이유는 그것이 삶의 질과 관련되어 있기 때문으로, 경제적·물질적 성장뿐만 아니라 인간의 정서적 반응 또한 인간의 삶의 질을 높인다는 점에서 그 중요성을 찾을 수 가 있다. 직무만족을 개인에게 있어서 경제적인 생활유지를 위한 주요 도구로만 부각되는 것이 아니고 생활의 다차원에 걸친 사회활동이라는 측면에서도 중요하다.

직무만족은 개인적 차원에서는 개개인의 직무만족으로부터 기인한 조직 유효성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 되어 지므로 개인과 조직 두 차원에서 설명될 수 있다.

개인적 측면의 중요성은, 첫째, 직무만족은 삶의 가치 판단적인 면에서 중요하다. 대부분의 사람들은 하루 동안 많은 시간을 직장에서 보낸다. 그러나 직장은 생계를 위한 소득만을 얻기 위한 곳이 아니라 생활의 만족을 누리는 곳이기도 하다. 이런 점에서 종사자의 직무만족은 조직이 사회에 대하여 가지는 사회적 책임의 범주로 강조되고 있다. 둘째, 정신 건강적인 면에서도 중요하다. 사람들은 생활의 한 부분이 불만족스러우면 그것이 전이 효과를 가져와 관련 없는 다른 부분의 생활도 불만족스럽게 보이는 경향이 있다. 직장 생활에 불만을 느끼는 사람은 가정생활이나 여가생활, 심지어 삶 자체 까지도 부정하는 경향이 있다. 셋째, 신체적 건강에도 영향을 미친다. 직무에 대한 불만은 스트레스를 가져와 인체에 나쁜 영향을 끼치게 된다.[10]

또한 조직적 측면에서는 첫째, 직무만족이 높아지면 근무자의 근무생활이 안정되어 생산성이 향상되고 이직율과 결근율이 감소된다. 그러므로 종사자의 직무만족은 조직전체의 생산성과 직결된다는 측면에서도 중요하다.

둘째, 직무생활에 긍정적인 감정과 태도는 조직에 대한 호감으로 외부에 표출되며, 이는 일종의 P.R.(Public Relations)기능을 한다고 할 수 있다. 이렇게 되면 조직 내

신입 구성원의 충원이 원활해지고 조직에 대한 대외적인 인식이 높아져 조직 활동의 합법성과 목적이 고양되는 효과를 낳는다는 측면에서 조직 전체의 차원에서도 중요한 의미를 가진다.[11]

2.3 자기효능감의 개념

인간의 행동은 인간 내적 요인(인지적 요인)과 인간 외적 요인(환경적 요인) 사이의 복잡한 상호작용에 의해 학습되고 조절된다. 자기효능감 이론은 Bandura의 사회학습이론으로부터 파생되었다.[12] 자기효능감이란 애매하고, 예측할 수 없으며, 그리고 어느 정도 긴장되는 요소들이 포함되어 있는 구체적 상황에서 요구되는 활동을 얼마만큼 해낼 수 있다는 자신의 능력에 대한 개인적 판단을 말한다.

또한 어떤 활동을 선택하여 얼마나 노력을 쏟는가 또는 장애에 처해서 그 활동을 얼마나 오래 지속하는가의 정도에 영향을 미친다고 가정된다. 그러므로 성취상황에서 자기효능감이 높은 사람은 과제동기를 일으키게 되고 그에 따라 기능의 획득도 더 커진다는 것이다.

자기효능감에 대한 개념 정의는 학자들 마다 다양하게 정리되고 있으며, 학자들이 주장하는 자기효능감의 정의를 살펴 보면 다음과 같이 설명된다.

Bandura는 자기효능감이란 “어떤 결과를 이루기 위해 필요한 행동을 조직하고 수행할 수 있는 개인의 능력에 대한 판단”이라고 정의하였다. 덧붙여 구체적 자신감을 자기효능감이라 칭하고 이것을 행동적 변화를 중재하는 공통 인지기제라 하였다. 따라서 특정한 상황에 대해 어떤 결과를 수반할 것이라는 평가를 뜻하는 결과기대가 같다고 하더라도, 필요 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 신념을 의미하는 효능기대가 높다면 그 과제를 수행하는데 문제가 없지만 효능기대가 낮아지면 그 과제를 수행하고자 하는 의지가 약해지기 때문에 포기할 수도 있게 된다.

이러한 자기효능감은 주어진 상황에서 얼마나 유능할 수 있는가에 대한 개인의 판단인 동시에, 특정행동을 수행할 수 있는지에 대한 개인의 신념을 의미하는 것이다.[13]

또한 Martocchio[14]와 Eden & Aviram[15]은 자기효능감이란 “과제수행에 필요한 동기, 인지적 원천, 행동의 방향을 이끌 수 있는 개인의 능력에 대한 판단이며 성공에 필요한 신체적, 지적, 감정적 원천을 움직이게 하는 개인의 능력에 대한 믿음”이라고 정의를 내리고 있다.

또한 자기효능감의 판단은 사고유형과 정서적 반응에도 영향을 준다. 스스로 무능하다고 생각하는 사람들은 실제 이상으로 개인적인 결함에 집착하고 잠재적인 어려움을 상상하기

때문에 과제수행이 방해를 받으며 과제에 적절한 주의를 기울이지 못하지만 자기효능감이 높은 사람은 상황적 요구에 적절한 주위와 노력을 기울인다고 한다. 즉 자기효능감에 대한 판단은 과제수행의 동기(예: 노력의 양, 지속의 정도), 활동의 선택, 사고의 형태 및 정서반응을 결정하는 내재적 동기로 작용한다.[16]

지금까지의 자기효능감에 대한 선행연구에 비추어 볼 때 자기효능감은 주어진 상황에서 중요한 결정을 내리고, 특정행동을 수행할 수 있는가에 대한 수행의 수준을 결정짓는다는 점에서 사회복지사의 직무만족과 관련하여 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다.

2.4 자기효능감 구성요소

자기효능감의 구성요소를 제시하기 전에 자기효능감의 세 가지 차원에 대하여 먼저 살펴보면, [17] 자기효능감은 수준, 강도, 일반화의 세 가지 차원을 지니며, 이 세 가지 차원은 실제의 행동성취에 중요한 영향을 미치며, 각기 그 정도가 다르다고 하였다.

먼저 수준(magnitude or level)은 과제들을 난이도에 따라 배열할 때 쉬운 과제에 대해서는 높은 성취기대를 보이고, 과제가 어려워짐에 따라 점차 낮은 성취기대를 보인다. 강도(strength)가 약한 자기효능감은 곤란하거나 어려운 상황에 직면하였을 때 쉽게 소거되지만, 강한 자기효능감은 쉽게 소거되지 않으며 대처행동을 자극시킨다. 그리고 일반화(generality)는 자기효능감이 어느 정도 범위의 상황이나 대 상에까지 적용될 수 있는가 하는 문제와 관련을 맺는다.

이러한 세 가지 차원을 지니는 자기효능감은 자신감, 자기 조절 효능감, 과제 난이도 선호도 등의 세 가지 하위요인들로 구성되어 있다. 먼저 자신감이란 자신의 가치와 능력에 대한 확신 또는 신념의 정도라고 할 수 있으나, 자기효능감을 구성하는 요소로서의 자신감은 자신의 능력에 대한 개인의 확신 또는 신념의 정도라는 축소된 의미를 적용할 수 있다.[18] 다음 자기 조절 효능감이란 개인이 어떠한 과제를 달성하기 위해 자기 조절, 즉 자기-관찰, 자기-판단인 인지 과정과 자기-반응의 동기 과정을 잘 사용할 수 있는가에 대한 효능기대라고 할 수 있다. [19] 마지막으로 과제 난이도 선호도란 개인이 어떤 수행 상황에서 목표를 선택하고 설정할 때 어떤 수준의 난이도를 선호하는가를 측정하는 것이다. 따라서 자기효능감은 자신이 통제하고 다룰 수 있다고 생각하는 도전적인 과제를 선택하는 과정을 통해 표출된다.

III. 사회복지실천에서 직무만족과 자기효능감의 관계

3.1 직무만족에 영향을 미치는 요인

사회복지사의 직무만족도가 중요한 의미를 갖는 것은 문제를 가지고 있는 클라이언트와 사회복지사 간의 상호작용이라는 수단을 통해 전달되는 것으로 그 의미를 찾을 수 있을 것이며, 이와 관련된 사회복지실천 현장에서 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대하여 학자들에 의해 다양하게 정의되고 있다.

직무만족은 구성원의 집중도, 정신건강 및 육체적인 건강에 큰 영향을 미치며 삶의 질에도 긍정적인 영향을 미친다.[20]

사회복지사의 직무만족과 관련해서는 Vroom은 영향 요인으로 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진기회, 작업시간을 제시하였다.[21] 그리고 Smith, Kendall과 Hulin에 의해 개발된 JDI(Job Descriptive Index)는 직무자체, 임금, 감독, 승진, 동료 등을 선정하였다.[22] 또한 Porter and Steers는 직무만족 요인을 조직전체요인(급여와 승진기회, 회사정책과 절차, 조직구조), 작업환경요인(감독스타일, 참여적 의사결정, 작업집단 규모, 동료작업자와의 관계, 작업조건), 직무내용요인(직무범위, 역할호호성과 역할갈등), 개인적요인(연령과 근속, 성격) 등 4가지 차원에서 분류하였다.[23]

한편, Lawler(1973)가 주장하는 바와 같이 전반적 직무만족과 단면 또는 요인별 직무만족으로 구분하여 직무만족결정요인을 측정하는 연구로는 최재열과 김준곤의 연구가 있다. 전자는 조직전체요인(임금, 승진, 인사과과, 교육훈련), 직무환경요인(관리감독, 인간관계, 의사소통, 의사결정, 작업조건), 직무내용요인(직무범위, 역할요인)과 전체적 직무만족으로 분류하였으며, [24] 후자는 단면별 직무만족도(상사 및 간부의 감독, 회사정책 및 운영, 급여수준, 복지후생, 동료간의 관계, 근무조건 및 업무부담, 개인발전 및 승진, 일체감)와 전체적 만족도로 구분하여 직무만족을 측정하였다.[25]

Herzberg[26]는 위생요인과 동기요인으로 분류하였는데, 직무 불만족을 예방하는 기본적인 기능을 담당하고 있기 때문에 이것을 가리켜 위생요인(hygiene factor)이라 부르고, 사람을 보다 우수한 업무 수행을 하도록 동기를 부여하는데 유효한 것이라고 생각되어 그것을 가리켜 동기요인(motivators

factor)이라 불렀다. 동기요인은 직무에 대한 만족을 결정짓는다는 의미에서 만족요인이라 하며, 위생요인은 결여 되었을 때 직무에 대한 불만족을 초래하는 요인으로 불만족요인이라고 한다. 즉, 서로 다른 이원적 욕구구조가 인간의 욕구 충족과 직무에 대한 성취의욕을 고취시키고 발전적 태도를 정립하는데 있어 매우 중요한 요소가 된다. 이를 정리하면 <표-1>과 같다.

<표-1> 위생요인과 동기요인
Table 1. hygiene factor & motivators factor

위생요인	동기요인
환경	직무 그 자체
정책 및 관리	성취
감독	성취에 대한 인정
작업조건	도전적이고 보람 있는 일
대인관계	책임의 증대
임금, 지위, 안정	성장 및 발전

(출처: Herzberg, 1966)

그런데 이들 요인은 각각 독립적이어서 만족요인이 결핍되었다고 해서 직무에 대한 불만족이 초래되는 것이 아니며, 불만족요인이 개선되었다고 하더라도 직무에 대한 만족이나 직무동기가 반드시 높아지지는 않는다고 말하고 있다.

이러한 직무만족의 측정방법에 있어서도 Wanous & Lawler(27)는 직무만족에 대한 그간의 연구를 9가지로 분리하여 직무만족의 정의와 측정방법을 정리하였는데, 그 주된 골격은 전체 직무만족은 임금을 포함한 그 직무의 모든 측면에 대한 만족의 합이라는 점이다.

facet

$$JS = \sum (JFS)$$

(JS:전체적인 직무만족, JFS:직무만족의 측정면에 대한 만족)

학자들의 주장하고 있는 직무만족 요인을 정리하면 <표-2>와 같다.

이상의 직무만족요인에 대한 연구자들의 견해를 종합해 볼 때, 직무만족에 영향을 미치는 요인들은 중복되기도 하고 서로 상이한 요인들이 나타나기도 했지만, 대체적으로 직무자체, 임금, 감독, 승진, 동료 등이 중요하게 다루어짐을 알 수 있다.

특히 사회복지사의 직무만족도가 중요한 의미를 갖는 것은 다른 분야와는 구별되게 사회복지사는 문제를 가진 개인이나 가족의 욕구를 파악하고 그것에 따라 인간적 상호작용을 통하여 복지서비스를 직접적으로 제공해 주는 매개체 역할을 한다

는 것이다. 따라서 유능한 인력의 효과적인 활용은 서비스의 질을 높여 주어 사회복지 사업의 성패를 좌우하게 될 것이며 사회복지사 개인에게는 자기효능감에 긍정적인 영향을 주어 결과적으로 삶의 질을 높여 주게 된다.[28]

<표-2> 직무만족 결정요인에 대한 견해
Table 2. job satisfaction & determinants the view

연구자	직무만족 요인
Herzberg	직무만족 요소: 성취감, 인정, 직무자체, 책임, 성장과 발전, 자아실현 직무불만족 요소: 조직의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위
Gerald	직무자체, 성취감, 책임감, 안정, 승진, 임금, 직업의 안정성, 직무환경, 감독, 동료, 조직, 의사소통
Rocke	사상-직업자체, 승진, 인정, 작업조건, 부가급여 행위자-자아, 감독, 부하직원, 회사, 관리
Gilmer	안정성, 승진, 보수, 직무의 본질적 측면, 감독, 직무의 사회적 측면, 의사소통, 작업환경, 복리후생
Vroom	감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진기회, 작업시간
Smith, Kendall & Hulin	직무자체, 현재급여, 승진기회, 감독, 동료직원

(출처: 강영식, 2006)

3.2 자기효능감이 사회복지실천에 영향을 미치는 요인

사람들은 경험을 통해 자신의 능력, 특성, 취약점에 대한 신념을 발달시키며, 이를 바탕으로 자신의 행동을 결정하기 마련이다. 다시 말해, 어떠한 상황에서 어떤 형태의 대처 행동을 표현하는지, 혹은 어느 정도의 노력을 기울일 것인지, 그리고 여러 장애요인에도 불구하고 특정행동을 지속할 것인지, 등을 결정하는데 이러한 결정에 절대적인 영향을 미치는 것이 바로 자신에 대한 신체제인 자기효능감인 것이다.[29]

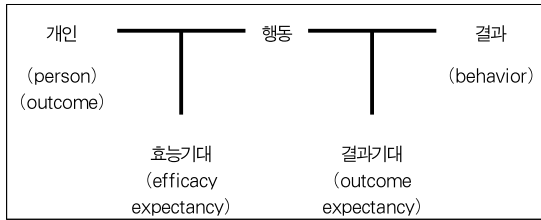
Bandura(1977)에 의하면 그러한 행동은 자기효능감을 구성하는 두가지 요소인 결과기대(outcome expectancy)와 효능기대(self-efficacy expectancy)의 영향을 받는다고 한다. 결과기대는 어떠한 행동이 어떠한 결과를 초래할 것인지에 대한 개인의 예상 또는 판단을 의미한다. 다시 말해, 어떤 행동이 성공적 결과를 초래하고, 어떤 행동이 실패를 초래하는지에 대한 개인의 예상과 기대가 결과기대인 것이다.

효능기대는 성공적 결과를 초래할 행동을 자신이 얼마나 성공적으로 끝내는데 필요한 행동들을 충분히 해낼 수 있다는 자신감, 기대, 예상 등이 바로 효능기대라고 설명한다.

Bandura는 앞서 논의되고 있는 주장을 통하여 자기효능

감의 개념을 정리하고 있다. 즉, 자기효능감이 높은 사람과 그렇지 못한 사람에 대한 차이를 아래와 같이 주장 하고 있다.

〈표-3〉효능기대와 결과기대의 차이
Table 3. efficacy expectancy & outcome expectancy distinction



(출처: Bandura, 1977)

효능감이 높은 사람은 문제 상황을 두려워하거나 회피하지 않고, 적극적이며 인내심 있게 대처한다는 것이다. 그러므로써, 자신의 능력을 신장시킬 것이고, 이러한 능력을 바탕으로 더욱 높은 수준의 자기효능감을 형성함으로써 지속적인 성장을 하게 될 것이다. 반면, 자기효능감이 낮은 사람은 자신에 대한 부정적인 평가로 인하여, 극복할 수 있는 문제도 회피하려고 조금만 더 노력했다면 성공할 수 있는 일도 쉽게 포기함으로써, 능력신장의 기회를 놓치게 된다.

〈표-4〉효능기대와 결과기대의 관계
Table 4. efficacy expectancy & outcome expectancy relationship

구분	결과기대	결과기대
효능기대 +	항의(protest) 불평(grievance) 사회적활동 (social activism) 주의환경변화(milieu)	생산적인참여 (productive engagement) 개인적인 만족 (personal satisfaction)
효능기대 -	포기(resignation) 무관심(apathy)	자기비하 (self-devaluation) 실망(despondency)

(출처: Bandura, 1977)

교사들의 자기효능감에 따른 차이를 보여주는 연구내용을 살펴보면, 먼저 효능감이 높은 교사들은 스트레스를 덜 받으며, 학생들을 동기화하는데 더 높은 능력을 보였다. 또한, 가정 배경과는 관계없이 학생에게 교수방법을 통해 영향을 미칠 수 있다고 믿었다. 따라서 학생이 학습하지 못한다면 그것이 학생의 잘못이나 부족 때문이 아니라 교사의 교수방법이 부적절했기 때문이라고 생각하여 성공할 때까지 교수방법을 바꿔 보았다. 또한, 학구적인 면에 더 초점을 두고 혁신적인 교수 기술을 많이 사용하였으며, 질문형식을 더 많이 취하고 아동

스스로 해답에 이를 수 있도록 도와주었다. 반면 효능감이 낮은 교사들은 학생들이 학습하는데 노력을 덜 기울였고, 학생이 실패하였을 때 재빨리 포기하였으며, 대답을 기다리기 보다는 직접 해답을 주었다. 소그룹 지도과정에서 방해가 되는 상황을 직면하게 되면 쉽게 좌절하기도 하였다. 또한 이들은 교실내에서 권위주의적이고 엄격한 통제를 보이는 것으로 나타났다. 교사들은 자기효능감에 대한 위와 같은 선행연구들을 그대로 사회복지사에게 적용할 수는 없으나 자기효능감 관련 연구와 교사 효능감 관련 연구 모두 효능감이 높을수록 긍정적인 결과를 산출한다는 결론을 내리고 있음을 고려해 보면, 효능감이 높은 사회복지사 일수록 긍정적인 사회복지 실천을 보일 것이라 주장하고 있다.(30)

또한 전상원(2009)의 연구에서는 선행연구 문헌 고찰을 통해 사회복지사의 자기효능감에 영향을 미치는 주요변수를 다음과 같이 정리하고 있다. Ashton(1984)과 Ramey Gassert(1993)은 직무의 교육과 관련된 요인이 사회복지사의 효능감에 중요한 영향을 미친다고 주장하였으며, 이해주(2002)이 연구는 직무교육과정 기간의 실무교육이 효능감에 영향을 주는 요인임을 밝혔다. Gibson & Brown(1982)과 Lortie(1975)는 경력이 효능감에 영향을 미친다고 보고하였으며, Ashton(1984), 최동선(1996), 김희진·이분려(1999) 등은 조직문화가 효능감에 중요한 영향을 미치는 것으로 보고하였다.

이와 같은 결과는 사회복지기관에 종사하는 사회복지사의 직무성과와 능력은 동기부여에 의해 효능감에 영향을 미친다는 것이다. 사회복지조직의 특성을 감안할 때 사회복지사의 효능감은 전문성이 무엇보다도 중요한 요소가 될 것이고, 이러한 전문성을 최대한 발휘할 수 있도록 하는 요소가 결국 사회복지사의 효능감을 높여 긍정적인 문제해결 능력과 같은 직무상의 능력, 사회복지와 관련된 전문능력, 그리고 사회사업의 전문적 가치로서의 효능감을 이야기 하고 있다.

IV. 결 론

사회복지사와 관련된 그동안의 선행 연구 동향들을 살펴보면, 크게 다음의 두 가지로 분류될 수 있다. 먼저 외적 접근으로 조직구조, 조직특성, 직무특성, 사회복지사가 지각한 리더의 리더십 등에 관련된 연구이며, 다음 내적 접근으로 사회복지사의 역량강화와 자기효능감에 관한 연구이다.

앞서 밝힌 바와 같이 이 연구에서는 사회복지사의 직무만족 제고를 위한 자기효능감 요인에 대한 실증적 탐색을 위한 이론적 배경을 제공하는데 그 목적이 있다. 이미 선진 각국에

서는 사회과학 분야의 다양한 성과와 관련된 자기효능감 이론에 대한 관심이 증가하고 있으며, [31] 이러한 연구 동향은 사회복지 분야에 있어서도 결코 예외는 아니다. [32]

이는 개인이 지각하는 자기효능감에 따라 행동을 선택하는 경향이 다르기 때문에 자기효능감이 낮은 사람들은 도전적인 과제를 회피하는데 반해 자기효능감이 높은 사람들은 도전적인 과제를 선택하고 열심히 수행하려는 경향이 있기 때문이다. [33]

이처럼 직무만족과 자기효능감에 관한 연구는 이론적 체계 및 실증분석 결과를 통하여, 사회복지실천 연구의 영역 확장을 꾀할 수 있을 것으로 본다. 그동안 우리나라의 연구 결과들이 자기효능감 변수들 중 일부에 대해서만 제한적으로 직무만족과의 인과관계가 입증된 연구 결과들을 생각해 볼 때, 향후에는 사회복지사와 관련된 제반 요인들에 대한 심층적 실증분석이 이뤄져야 할 것이다.

결과적으로 본 연구는 기존의 연구에서 일부 다루어지지는 했지만, 사회복지사를 대상으로 자기효능감과 직무만족의 연관 관계를 살펴보고, 이를 제고하기 위한 이론적 배경을 논의하고 있다. 다시 말해 사회복지사에 있어 자기효능감 따라 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인들의 검토를 통해, 사회복지실천 현장에서 추진되는 복지정책에 사회복지사들의 직무와 관련된 자기효능감 향상과 직무만족도 고양을 위한 실증적 프로그램의 논의가 이루어지기를 희망하는 것이다. 아울러 본 연구를 통해 자기효능감 증진과 직무만족도의 향상을 위한 보다 발전된 연구를 기대한다.

참고문헌

[1] Zastrow, C. "The Practice of Social Work(5th ed.)," Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company. p.522, 1995.
 [2] McCormick, E. J., and J. Tiflin. "Industrial Psychology," 6th ed., Prentice-Hall. Inc., N.J, 1974.
 [3] McCormick, E. J., and D. Ilgen. "Industrial Psychology," 7th ed., Prentice-Hall. Inc., N.J, 1980.
 [4] Smith, H. C. "Psychology of industrial behavior," New York:McGraw-Hill, 1995.
 [5] Lawler, E. E. III. "Motivation in work organizations," monterey. Calif. Brooks/Cole, 1973.

[6] Phang Ha Nam, "Determinants of job satisfaction and life satisfaction and interaction studies on the effects," Korean Labor Economic Dissertation. Vol.23 No.-, pp133-154, 2000.
 [7] Locke, E. A. "The Nature and Causes of Job Satisfaction," in M.D. Dunnette, ed. 1976.
 [8] Park Dae Sig. "Government-funded research organization job satisfaction and organizational commitment of researchers," Korean Public Administration Quarterly, Vol.11 No.1, pp. 51-66, 1999.
 [9] Park Jong Ill, "The Moderating Effects of Spiritual well-being on self-efficacy and Job Satisfaction of the social workers," Seoul Christian University, 2008.
 [10] Shin Jae Weon, "Study on Variables Influencing Social Workers' Job Satisfaction," Ewha Womans University, 2001.
 [11] Kim Hye Ryong, "A Study on the Influence about Social Welfare Worker's Job Satisfaction -focused of the social welfare institution-," Chongju University, 2003.
 [12] Bandura, A. "Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change." Psychological Review 84, 1977. ; Bandura, A. "Reflections on self-efficacy." Advances in Behavior Research and Therapy 1, 1978. ; Bandura, A. "Self-efficacy mechanism in human agency." American Psychologist 37, 1982. ; Bandura, A. "Social foundation of thought and action": A social-cognitive view. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. 1986. ; Bandura, A. Exercise of Personal and Collective Efficacy in Changing Societies. In A. Bandura (Ed.), Self-efficacy in Changing Societies. New York:Cambridge University Press, 1995. ; Bandura, A. Self-efficacy: The Exercise of Control. New York: H. W. Freeman, 1997.
 [13] Peterson, C., & Stunkard, J. "Cognates of personal control: Locus of control, self efficacy, and explanatory style". Applied & Preventive Psychology, 1, 1992.

- [14] Martocchio, Joseph J., "The effects of absence culture on individual absence". Human Relations(HR). 47, 1994.
- [15] Eden, D., & Aviram, A. "Self-efficacy training to speed reemployment: Helping people to help themselves". Journal of Applied Psychology, 78, 1993.
- [16] Cho Seung Woo·Kim Ahyoung. "The Relationships between Goal Orientations, the Use of Self-Regulated Learning Strategies and Self-Efficacy of Elementary School Children". Ewha Journal of Educational Research, Vol.27 No.-, pp71-88, 1998.
- [17] Choi Gong Jib. "The influence of daily sports activities on organizational citizenship behavior". Graduate School WonKwang University. 2004.
- [18] Sherer, M. & Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W., "The self-efficacy scale: Construction and validation". Psychological Reports, 51, 1983.
- [19] Cho Seung Woo. "The Relationships between Goal Orientations, Self-Regulated Learning Strategies and Self-Efficacy of Elementary School Children", Graduate School Ewha Womans University. 1997.
- [20] Iris, B., and Barrett, G. V. "Some relationship between job and life satisfaction and job improvement." *Journal of Applied Psychology* 56:301-304, 1977.
- [21] Vroom, V. H. "Work and Motivation," New York. John Wiley and Sons Inc, 1964.
- [22] Smith, P. C., L. Kendall, and M. Hulin. "The Measurement of Satisfaction in Work and Behavior." Chicago: Raud McNally, 1969.
- [23] Porter. W. L. & Steers, M. R. "Organizational work and personal factors in employee turnover and absenteeism," Psychological Bulletin, 80, 1973.
- [24] Choi Jae Yeol. "An Empirical Study on the Determinants of Job Satisfaction Level," Graduate School Cho Sun University. 1999.
- [25] Kim Jun Gon. "Job satisfaction and organizational commitment, the impact of leader behavior," Graduate School Sungkyunkwan University. 1992.
- [26] Herzberg, F. B. "Work and the Nature of Man", World Publishing Company, 1966.
- [27] Wanous, J. P. & Lawler, E. E. "III. Measurement and meaning of job satisfaction," Journal of Applied Psychology. 56, pp. 96-105, 1972.
- [28] Kim Ye Kyung, "A Study on Relationship between Recognition on professionalism of Social Workers and Job Satisfaction -In Focus of Social Workers Working at Community Social Welfare Centers-," Ewha Women's University, 2000.
- [29] Jeon Sang Won, "A Study on the Relationship between the Self-Efficacy and Job Satisfaction of Social Wwrkers in Gyeonggi Province," Kangnam University, 2009.
- [30] Kang Young Shik, "A Study on Social Worker's Self Efficacy", Wonkwang University, 2006.
- [31] Bandura, 1977, 1978, 1982, 1986, 1995; Gist, M. E. "Self-efficacy: Implications for organizational behavior and human resource management." *Academy of Management Review* 3, 1987.; Kanfer, R. and F. H. Kanfer. "Goals and self-regulation: Applications of theory to work settings." *Advances in Motivation and Achievement* 7, 1991.; Mitchell, R. R., H. Hopper, D. Daniels, J. George-Falvy, and L. R. James. "Predicting self-efficacy and performance during skill acquisition." *Journal of Applied Psychology* 79, 1994.; Maddux, J. E. "Self-efficacy theory: An introduction.", in *Self-efficacy, adaptation, and adjustment: Theory, research, and application*, edited by J. E. Maddux, 1995.; Saks, A. "Longitudinal field investigation of the moderating and mediating effects of self-efficacy on the relationship between training and newcomer adjustment." *Journal of Applied Psychology* 80, New York: Plenum Press, 1995.
- [32] Vroom, V. H. *op. cit.* 1964. ; Smith, P. C., L.

Kendall, and M. Hulin. *op. cit.* 1969. ; Porter.
W. L. & Steers, M. R. *op. cit.* 1973,
[33] Bandura, A. *op. cit.* 1986.

저 자 소 개



김 종 환

2005: 조선대학교

행정학과 행정학박사

현 재: 제주국제대학교

기획처 기획과장

관심분야: 조직학습, 복지행정,

재난관리

Email : kimjh@jeju.ac.kr