

장애인지역사회재활시설 사회복지사의 전문성인식과 조직헌신의 관계에서 직무만족의 매개효과

이병록

건양대학교 사회복지학과 교수

The Mediating Effect of Job Satisfaction between Professionalism Perception and Organizational Commitment of Social Workers in Welfare Centers for Disabled Persons

Byoung-Rock Lee

Professor, Department of Social Welfare, Konyang University

요 약 본 연구는 장애인지역사회재활시설 사회복지사의 전문성인식과 조직헌신의 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하였다. C도와 D시의 14개소 장애인지역사회재활시설에서 종사하고 있는 사회복지사 239명을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 분석결과, 전문성인식의 조직헌신에 대한 영향과 직무만족의 매개효과가 검증되었다. 분석결과를 기초로 장애인지역사회재활시설의 가장 주요한 인력인 사회복지사들의 조직헌신을 높이는 차원에서 몇 가지 방법들을 제안하였다. 첫째, 사회복지사의 전문성 향상을 위해 보수교육의 강화, 채용절차에서 전문직으로서의 소명의식에 대한 점수 부여, 사회복지사들의 의견을 반영한 합리적인 시설운영 등이 요구된다. 둘째, 사회복지사들의 직무만족을 향상시키기 위해 감정노동을 경험하는 사회복지사들에 대한 적극적인 상담 등의 개입, 직무성과를 높이기 위해 적합한 슈퍼비전과 직무교육의 제공, 시설장의 리더십을 개선하기 위한 프로그램의 개발과 보급 등이 필요하다.

주제어 : 장애인지역사회재활시설, 사회복지사, 전문성인식, 조직헌신, 직무만족

Abstract This research tested the relationship between professionalism perception and organizational commitment of social workers in welfare centers for disabled persons. And this analyzed the the mediating effect of job satisfaction. We surveyed 239 social workers in 14 centers of C Province and D City. The analysis result is that social workers' professionalism perception influenced the organizational commitment and the job satisfaction mediated between the variables. According to this study result, we can suggest some plans to improve social workers' organizational commitment. For improving social workers' professionalism perception, it is important to carry out strengthening of professional remuneration education, recruitment scores for calling as a professional, and reasonable operation reflecting their opinions. To promote social workers' job satisfaction, we need to actively provide counseling to social workers who experience emotional labor, to offer appropriate supervision and job training, and to develop and disseminate programs to improve the leadership of the facility's chiefs.

Key Words : Welfare Centers for Disabled Persons, Social Workers, Professionalism Perception, Organizational Commitment, Job Satisfaction

*Corresponding Author : Byoung-Rock Lee(brlee@konyang.ac.kr)

Received October 26, 2021
Accepted January 20, 2022

Revised November 9, 2021
Published January 28, 2022

1. 서론

최근 장애인의 자립생활 이념이 강조되고 있는데[1], 이를 위해 지역사회중심재활사업을 활성화시켜야 한다[2]. 이 사업은 WHO에서 1980년대 장애인재활정책의 핵심사업으로 제시한 이후 이제 국내에서도 시행되고 있다[3]. 이 사업은 다양한 전문가들이 지역사회의 자원들을 동원하여 이루어진다[4]. 장애인지역사회재활시설이 이 사업의 주요 담당기관이며, 최근 그 중요성이 더욱 커지고 있다. 장애인지역사회재활시설은 장애인들에게 각종 상담/치료/교육/훈련 서비스들을 제공한다[5]. 장애인의 원활한 자립생활을 위해 장애인지역사회재활시설 종사자들의 역할이 매우 중요하다[6].

장애인지역사회재활시설에는 사회복지사를 비롯한 다양한 전문인력들이 근무하고 있는데, 이 중에서 사회복지사가 각종 프로그램들의 기획, 홍보, 운영, 평가를 담당하는 가장 핵심적인 인력이다[7]. 따라서 장애인지역사회재활시설 사회복지사의 인적자원에 대한 관리, 그중에서도 조직헌신에 주목할 필요가 있다. 조직헌신이 감소하게 되면 결근률과 이직률의 증가, 업무열의의 감소, 서비스 수준의 감소 등의 부정적 결과를 가져온다. 반대로 높은 조직헌신은 시설운영과 서비스 질을 향상시킨다[8,9]. 조직헌신의 중요성으로 인해 사회복지 분야에서 이에 관한 연구들이 진행되고 있으며, 관련 연구에서 제시된 조직헌신의 영향요인은 주로 소진, 감정노동, 폭력피해경험, 직무와 조직의 특성, 임파워먼트, 분배공정성 등이다[10].

이 변수들 이외에 사회복지사의 전문성인식이 조직헌신의 영향요인으로 작용할 수 있다. 전문성인식이 높은 사회복지사는 업무에 대한 자신감과 성취감이 높아서 조직헌신의 의지가 강화된다[11]. 전문성인식과 조직헌신의 영향관계는 보육교사를 대상으로 진행된 Kim[12]의 연구와 생활체육지도자를 대상으로 한 Kim[13]의 연구 등에서 실증되었다.

장애인지역사회재활시설 사회복지사의 전문성인식과 조직헌신의 관계에서 직무만족이 매개변수로 기능할 수 있다. 자신의 전문성이 높다고 인식하는 사회복지사는 적극적으로 업무를 수행하여 긍정적인 업무성과를 가져오는 경향이 있기 때문에 직무만족 수준이 높다[14]. 전문성인식의 직무만족에 대한 영향은 대체교사를 조사한 Kim과 No의 연구[15]와 사회복지서비스 종사자들을 조사한 Jung[16]의 연구 등에서 증명되었다. 직무만족도가 높은 사회복지사는 자신이 종사하는 시설에 대한 자부심이 높고 조직의 목표달성에 대한 헌신의 의지가 높다[17]. 두

변수 간의 관계는 보건의료의 영양사를 대상으로 한 Park 등[18]의 연구와 장애인직업재활시설의 종사자들을 대상으로 진행된 Choi[19] 등의 연구에서 규명되었다.

본 연구는 장애인지역사회재활시설의 사회복지사를 대상으로 전문성인식과 조직헌신의 관계, 그리고 직무만족의 매개효과를 분석하고자 한다. 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 전문성인식이 조직헌신에 영향을 미치는가? 넷째, 전문성인식이 직무만족을 매개하여 조직헌신에 영향을 미치는가?

2. 연구방법

2.1 연구의 모형 및 가설

본 연구의 분석모형이 Fig. 1에 제시되었다. 이에 따른 본 연구의 가설은 첫째, 전문성인식이 조직헌신에 영향을 미칠 것이다. 둘째, 전문성인식과 조직헌신의 관계에서 직무만족이 매개효과를 가질 것이다.

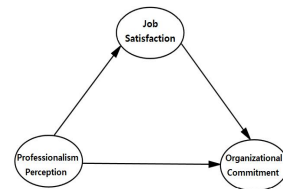


Fig. 1. Research model

2.2 조사대상과 조사과정

본 연구에서는 C도와 D시의 14개소 장애인지역사회재활시설의 사회복지사 239명을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 본 조사 이전에 장애인지역사회재활시설의 사회복지사 3명을 대상으로 예비조사를 통해 설문문항을 수정하였다. 설문조사를 요청하여 조사를 허가한 시설을 대상으로 우편조사를 진행하였다. 설문조사는 2020년 7월 5일에 시작하여 20일에 종료되었다.

2.3 측정도구

독립변수인 전문성인식은 자신의 전문적인 지식, 기술, 실천능력에 대한 믿음이다[20]. 측정도구는 Lee[21]의 연구에서 제시된 문항들 중 7문항을 참조하였다. 신뢰도는 .876으로 산출되었다. 응답범주는 '전혀그렇지않다

(①)~매우그렇다(⑤)’의 리커트 5점척도를 제시하였으며, 다른 변수들에 대해서도 동일하게 설정하였다.

매개변수인 직무만족은 담당직무에 대한 태도이며, 자신의 직무에 대한 만족을 의미한다[22]. 직무만족의 측정 도구는 Lee[23]의 연구에서 사용된 7문항 중 6문항을 참조하였다. 신뢰도는 .908로 나타났다. 종속변수인 조직현신은 자신과 조직의 동일시, 희생심, 애착심의 정도로서 조직의 발전을 위해 노력하려는 의지이다[24]. 조직현신의 측정도구는 Son[25]이 사용한 7문항 중 6문항을 참조하였다. 신뢰도는 .924로 나타났다.

2.4 분석방법

분석을 위해 SPSS/AMOS 18.0 통계패키지를 활용하였고 빈도분석을 실행하여 조사대상자의 개인적 특성과 주요 변수들의 특성, 자료의 정규성 등을 살펴보았다. 상관관계분석을 활용하여 변수들의 관계와 다중공선성의 유무를 확인하였다.

확인적 요인분석으로 측정모형 적합도를 검증하고 χ^2 통계량, 절대적합지수인 RMSEA, 증분적합지수인 CFI와 IFI 값을 확인하였다. 변수들 간의 인과관계 검증을 위해 구조방정식모형분석을 실행하고 매개변수의 간접효과와 통계적 유의도는 부트스트랩검정을 사용하였다.

3. 연구결과

3.1 변수들의 정규분포성과 상관관계

주요 변수들의 왜도와 첨도 값을 살펴보면, 왜도는 $-0.486 \sim .310$, 첨도는 $-0.461 \sim 1.265$ 의 분포를 보였다. 이 수치들은 절대값을 기준으로 왜도 3과 첨도 8 미만의 기준을 충족시키고 있다.

변수들 간의 상관관계는 모두 통계적으로 유의미하게 나타났고 상관계수는 ± 0.7 미만으로 다중공선성의 문제는 없다는 것을 알 수 있다. 전문성인식과 직무만족의 $r=.463(p<.001)$, 전문성인식과 조직현신의 $r=.476(p<.001)$, 직무만족과 조직현신의 $r=.544$ 로 나타났다.

3.2 모형 검증결과

3.2.1 측정모형 분석

측정모형의 검증결과가 Table 1에 제시되었다. 측정모형 적합도 $\chi^2=420.456$, $df=132$, $CFI=.902$, $IFI=.903$, $RMSEA=.096$ 으로 분석에 무리가 없는 수준인 것으로 확

인되었다. 그리고 각 변수들의 표준화 요인부하량은 .5 이상이고 C.R. 값도 통계적으로 유의하기 때문에 구성개념의 타당도가 확보되었다고 할 수 있다.

Table 1. Result of confirmatory factor analysis

Path	Estimate		S.E	C.R
	B	β		
→ PP1	1.000	.768		
→ PP2	1.243	.849	.092	13.540 ***
→ PP3	1.057	.794	.084	12.575 ***
→ PP4	1.075	.731	.094	11.454 ***
→ PP5	.710	.584	.080	8.921 ***
→ PP6	.782	.598	.085	9.168 ***
→ PP7	.801	.613	.085	9.404 ***
→ JS1	1.000	.769		
→ JS2	1.182	.867	.082	14.380 ***
→ JS3	1.115	.850	.079	14.035 ***
→ JS4	1.257	.859	.088	14.218 ***
→ JS5	1.280	.758	.105	12.245 ***
→ OI1	1.000	.819		
→ OI2	1.281	.914	.073	17.655 ***
→ OI3	1.079	.871	.067	16.398 ***
→ OI4	1.199	.760	.089	13.417 ***
→ OI5	1.161	.799	.081	14.410 ***
→ OI6	.939	.765	.069	13.546 ***

$\chi^2=420.456(df=132, p<.001)$, $CFI=.902$, $IFI=.903$, $RMSEA=.096$
*** $p<.001$

3.2.2 구조모형과 매개효과의 분석

구조모형과 매개효과의 분석결과가 Table 2에 제시

Table 2. Analysis of the structural equation modeling and verification of mediating effect

Path	Estimate		S.E.	C.R.
	B	β		
Professionalism Perception →Job Satisfaction	.500	.508	.073	6.841 ***
Job Satisfaction→ Organizational Commitment	.544	.479	.084	6.449 ***
Professionalism Perception→ Organizational Commitment	.289	.259	.078	3.719 ***
Path	N.C.	S.E.	95%CI	
			Low	Up
Professionalism Perception →Job Satisfaction→ Organizational Commitment	.272	.059	.167	.391
	Total Effect	Direct Effect	Indirect Effect	
	.503	.259	.244**	

** $p<.01$, *** $p<.001$

되었다. 분석결과는 첫째, 전문성인식이 직무만족에 대해 정(+)적으로 영향을 미쳤다($\beta=.508, p<.001$). 이것은 전문성인식이 증가할수록 직무만족이 향상된다는 사실을 의미한다.

둘째, 직무만족이 조직헌신에 정(+)적으로 유의미하게 영향을 미쳤다($\beta=.479$). 이것은 직무만족이 증가하면 조직헌신이 향상된다는 것을 말한다. 셋째, 전문성인식이 조직헌신에 정(+)적으로 유의미한 영향을 미쳤다($\beta=.259, p<.001$). 이것은 전문성인식이 증가할수록 조직헌신이 높아진다는 것을 의미한다.

넷째, 직무만족의 매개효과가 95% 신뢰구간에서 최소값(.167)과 최대값(.391) 구간에 0이 없으며, 이것은 통계적 유의성을 갖는 것으로 나타났다. 전문성인식이 직무만족을 매개하여 조직헌신에 미치는 영향의 총효과는 .503, 직접효과 .259, 간접효과 .244($p<.01$)인 것으로 분석되었다.

4. 결론 및 논의

본 연구의 분석결과와 그 의미를 살펴보면 첫째, 전문성인식이 직무만족에 영향을 미친 것으로 나타나 직무만족의 향상을 위해 전문성인식을 증진시킬 필요가 있다. 둘째, 전문성인식이 직무만족을 매개하여 조직헌신에 미치는 영향이 유의미한 것으로 나타나 조직헌신의 증진을 위해 직무만족을 향상시키는 것이 중요하다.

사회복지사의 조직헌신도를 높이기 위한 차원에서 전문성인식을 향상시킬 필요가 있다. 이를 위해 첫째, 사회복지사들의 전문적 지식과 기술의 향상을 위해 보수교육의 강화가 필요하다[26]. 현재 보수교육이 효과적으로 운영되지 못하고 있는데, 보수교육을 실시하는 각종 협회나 교육기관들에 대한 적절한 지원과 관리가 필요하다. 둘째, 사회복지사를 채용할 때 소명의식을 채용시험과 면접 등에 포함시킬 필요가 있다[27]. 셋째, 사회복지사들의 의견을 적절하게 반영하여 시설을 운영할 필요가 있다[28].

사회복지사의 직무만족을 향상시키기 위해 첫째, 감정노동을 경험하고 있는 사회복지사들을 대상으로 적극적인 상담조치 등의 개입이 이루어져야 한다[29]. 둘째, 업무성과를 높이기 위해 적합한 직무교육과 슈퍼비전이 제공될 필요가 있다[30]. 셋째, 관리자들을 대상으로 사회복지적 가치에 부합한 인간중심의 리더십 프로그램을 개발하고 보급해야 한다[31].

본 연구가 사회복지사들의 조직헌신을 향상시켜서 장애인들의 자립생활 영위에 기여할 수 있기를 기대한다. 이후에도 장애인지역사회재활시설의 서비스를 향상시킬 수 있는 소진이나 이직의도 등의 다양한 인적자원 관련 변수들에 대한 연구들이 이어지기를 희망한다. 한편, 본 연구는 조직헌신을 향상시킬 수 있는 구체적인 대책을 제시하는데 있어서 한계점을 갖는다.

REFERENCES

- [1] K. O. Kwang, U. C. Kim, S. H. Kim & D. E. Oh. (2021). An Analysis of Factors Influencing the Deinstitutionalization of People with Disabilities. *Korean Journal of Social Welfare*, 73(1), 95-125. DOI : 10.20970/kasw.2021.73.1.004
- [2] D. K. Kim & E. A. Cho. 2019. A Study on Human Rights Sensitivity and Self-Efficacy Affecting Quality of Service. *Journal of Disability and Welfare*, 45, 115-136. DOI : 10.22779/kadw.2019.45.45.115
- [3] S. S. Shim. (2020). A Study on Improvement Plan for the Welfare Center Programs for Persons with Disabilities Based on the WHO's Community-Based Rehabilitation(CBR) Matrix. *Journal of Community Welfare*, 74, 147-171. DOI : 10.15300/jcw.2020.74.3.147
- [4] J. H. Kim. (2014). Speech Therapy Approach as a Model System of Community-Based Rehabilitation. *Journal of Rehabilitation Research*, 18(3), 211-227. DOI : 10.16884/JRR.2014.18.3.211
- [5] J. Y. Yoon, S. W. Jang & H. J. Ahn. (2017). Service Environmental Change and Its Response Strategy of Community Rehabilitation Centers in Seoul. *Korean Journal of Social Welfare Education*, 37, 89-113.
- [6] Y. S. Yoon, S. Y. Cho, Y. C. Byun & G. C. Song. (2019). Factors Affecting Turnover Intention among Rehabilitation Specialist. *The Journal of the Korea Contents Association*, 19(1), 559-573. DOI : 10.5392/JKCA.2019.19.01.559
- [7] Health and Welfare Ministry. (2021). *A Guideline of Services in Welfare Facilities for the Disabled*. Sejong : Health and Welfare Ministry.
- [8] C. H. Schwepker. (2001). Ethics Climate's Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention in the Sale Forces. *Journal of Business Research*, 54(1), 39-52.
- [9] J. H. Kim., et. al. (2020). The Effects of Job Stress and Organizational Commitment of Caregivers in Elderly Long-term Care Facilities on Service Quality. *Journal of Industrial Convergence*, 18(6), 155-163. DOI : 10.22678/JIC.2020.18.6.155
- [10] B. R. Lee. (2021). The Relationship between the

- Distributive Justice and the Organizational Commitment of the Workers in the Community Rehabilitation Centers. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 23(2), 27-46.
- [11] Y. H. Kim & C. K. Han. (2016). Impact of Professionalism among Community Child Center Workers on Organizational Commitment. *Korean Journal of Social Welfare Studies*, 47(2), 227-252.
- [12] J. M. Kim. (2020). The Positive Relation and Expertise of Childcare Teachers Impact on Organizational Commitment. 26(5), *Journal of Education and Culture*, 1045-1063.
DOI : 10.24159/joec.2020.26.5.1045
- [13] H. S. Kim. (2017). The Relationships among Expertise, Organizational Commitment and Turnover Intention of Leisure Sports Instructor. *Journal of Sport and Leisure Studies*, 67, 199-207.
DOI : 10.51979/KSSLS.2017.02.67.199
- [14] J. H. No. (2013). A Study on the Perception of Teaching Professionalism and Job Satisfaction among Early Childhood Teachers. *Journal of Early Childhood Education & Educare Welfare*, 17(2), pp. 73-93
- [15] D. R. Kim & M. Z. No. (2019). The Effect of Substitute Teachers' Awareness of Professionalism on Their Responsibility and Job Satisfaction. *Korea Journal of Child Care and Education*, 118, 25-48.
DOI : 10.37918/kce.2019.09.118.25
- [16] M. J. Jung. (2019) The Effect of Social-Service Workers Perceptions of Professionalism on Job Satisfaction. *Korean Academy of Management*, 1-37.
- [17] M. H. Shin. (2017). Influence of Organizational Culture and Leadership Style on Organizational Commitment in Employees of Long-Term Care Facilities: the Mediating Effects of Job Satisfaction. *Korean Society of Welfare Practice*, 8(1), 7-62.
DOI : 10.14400/JDC.2021.19.6.387
- [18] S. E. Park, et. al. (2020). Job Satisfaction of Nutritionist: Effect on Organizational Commitment and Turnover Intention in Public Health Center. *Journal of the Korean Dietetic Association*, 26(1), 54-75.
- [19] Y. S. Choi. (2020). Effects of Job Satisfaction on Turnover Intention of Workers of Vocational Rehabilitation Facilities for the Disabled: Focused on the Mediation Effect of Organizational Commitment. *Disability & Employment*, 30(3), 131-153.
DOI: 10.15707/disem.2020.30.3.006
- [20] K. M. Kim. (2016). Effects of Perception of Professionalism and Working Environments on Turnover Intention of the Care Workers. *Journal of Future Social Work Research*, 7(1), 125-154.
- [21] H. W. Lee. (2020). *The Effect of Kinds of Job Position on Burnout of Customized Welfare Team*. Unpublished Doctoral thesis. Kyonggi University, Kyonggi.
- [22] A. L. Kalleberg. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Review*, 42, 124-143.
- [23] B. R. Lee. (2012). A Study on the Influence of Social Support on the Job Satisfaction of Care Workers. *Health and Social Welfare Review*, 32(4), 123-150.
DOI : 10.15709/hswr.2012.32.4.123
- [24] J. K. Kim & K. H. Youn. (2017). The effects of Violence Victimization Experience of the People Engaged in Welfare Facilities for the Elderly on Organizational Commitment. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 72(2), 61-84.
DOI : 10.21194/kjgsw.72.2.201706.61
- [25] S. H. Son. (2017). *Factors Affecting Organizational Effectiveness of Professional Soldiers*. Unpublished Doctoral thesis. Konyang University, Chungnam.
- [26] H. S. Lee & S. E. Lee. (2021). The Effects of Child Care Teachers' Perception of Expertise and Job Satisfaction on Respect for Young Children's Rights. *Journal of Child Welfare and Development*, 19(1), 25-47.
DOI : 10.35639/daehan.2021.19.1.25
- [27] J. W. Lee & S. J. Hwang. (2016). The Effects of the Calling among Public Servants in Charge of Social Welfare on their Professionalism. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 18(4), 169-196.
- [28] J. S. Seo & H. K. Cho. (2017) The Influence of Organizational Culture of Family Welfare Organization on the Professionalism of Healthy Families Specialist. *Korea Family Resource Management Association*, 21(3), 1-21.
- [29] J. Y. Park & D. M. Yeom. (2021). An Impact of Emotional Labor on Job Satisfaction in Care Management Supporters under the Customized Care Services for Older Adults. *Social Welfare and Practice*, 7(1), 97-136.
- [30] B. S. You & H. J. Jeon. (2021). A Hierarchical Regression Analysis on Factors Affecting Work Satisfaction of Long-Term Care Institutions for the Elderly. *Korean Journal of Social Welfare Education*, 54, 143-169.
DOI : 10.31409/KJSWE.2021.54.143
- [31] D. J. Kim & Y. M. Choi. (2020). The Effect of Transformational Leadership on Job Satisfaction. *The Journal of Humanities and Social Sciences* 21, 11(2), 45-60.
DOI : 10.22143/HSS21.11.2.4

이 병 록(Byoung-Rock Lee)

[상위]



- 1998년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(사회복지학석사)
- 2005년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 사회복지학과 교수
- 관심분야 : 사회복지, 노인복지, 사회복지

지시철

· E-Mail : brlee@konyang.ac.kr