

사회복지사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

김보경¹ · 서성욱¹ · 임상철¹ · 김 경^{2*}

¹대구대학교 물리치료학과 연구원, ^{2*}대구대학교 물리치료학과 교수

Empowerment of the Social Worker Effect on Job Satisfaction and Organizational Commitment

Bo-Kyung Kim, PT, MS¹ · Seong-Wook Seo, PT, Ph.D¹ · Sang-Cheol Im, PT, Ph.D¹ · Kyoung Kim, PT, Ph.D^{2*}

¹*Dept. of Physical Therapy, Daegu University, Researcher*

^{2*}*Dept. of Physical Therapy, Daegu University, Professor*

Abstract

Purpose : Delegating authority to employees exerts a positive effect on the efficient operation and service of a company. In particular, investigating how the delegation of authority granted to social workers, who have a greater workload compared with those of other occupations, influences job satisfaction and commitment to the organization is meaningful. Therefore, this study aims to investigate the impact of the empowerment of social workers on job satisfaction and organizational commitment.

Methods : Toward this end, surveys were distributed to social workers employed at social welfare facilities in Daegu metropolitan city. Prior to the study, the researcher visited the institutions in which the social workers were working, explained the content in person, and conducted the self-administered survey accompanied by two research assistants who received prior training. Out of the 233 collected responses, those with unreliable responses and missing data were excluded, which left a sample of 224 for analysis. Data were analyzed using SPSS 18.0.

Results : First, social workers who were older, had higher positions, and with longer years of service exhibited higher levels of empowerment in terms of differences in empowerment according to general characteristics. Second, for job satisfaction and organizational commitment according to general characteristics, the longer the period of employment, the higher the level of job satisfaction. Third, empowerment exerted an effect on job satisfaction and organizational commitment, and a positive correlation was found.

Conclusion : The empowerment of social workers exerted a positive effect on job satisfaction and organizational commitment. Therefore, to improve service quality and the efficient operation of social welfare organizations in this practice, improving the empowerment of social workers is necessary by providing appropriate treatments, improving working environments, and providing appropriate discretion and decision-making authorities that are considered necessary for work performance.

Key Words : empowerment, job satisfaction, organizational commitment, social worker

*교신저자 : 김경, kykim257@hanmail.net

제출일 : 2023년 10월 14일 | 수정일 : 2023년 11월 7일 | 게재승인일 : 2023년 11월 17일

I. 서론

1. 연구의 배경 및 필요성

사회복지란 인간의 생활과 관련된 모든 욕구충족의 문제를 다루며, 사회복지 서비스를 통해 고객의 안정적인 생활과 욕구충족 및 삶의 질을 향상시켜 준다(Park, 2017). 현대사회에서는 개인들이 더 나은 삶의 질을 추구하고 있으며, 이로 인해 사회복지에 대한 이해와 수요가 증가하고 있다(Ivankina & Latyfovskaya, 2015). 따라서 사회복지조직은 복지서비스를 계획하고 기관과 지역사회의 공공복지 자원 및 프로그램을 효과적으로 조화시키기 위한 주도적 역할을 수행하고 있다. 사회복지사는 사회복지조직에서 전문지식과 기술을 가진 사람으로서 핵심인력이나 전문가이다(Ornellas 등, 2018).

일반적으로 사회복지사는 현장에서 다양한 기능을 하게 된다. 직접서비스 제공의 역할로 심리치료사나 상담가, 정보제공자나 교육자의 역할뿐만 아니라 서비스 연결 차원에서 체계 연결의 중재자, 사례 관리자, 조정자, 대변자나 옹호자의 역할을 한다. 또한, 체계 유지 및 강화를 위한 역할로 조직분석가, 자문가, 연구자, 전문가팀 구성원, 체계발전을 위한 전문가 역할을 수행한다(Kaushik & Walsh, 2019). 사회복지사의 직무만족은 고객에게 직접적인 영향을 미치고 개인의 삶의 질, 시설의 발전, 조직 활성화에 관여되므로 시설과 사회복지사 모두에게 중요한 문제이다. 선행연구에서 사회복지사의 낮은 직무만족도는 결국 낮은 이직으로 연결되고 조직 차원에서는 업무의 효율성 차원에서 문제가 되며, 국가 차원에서는 효율적인 복지정책을 실천할 수 없는 결과를 불러온다고 하였다(Kim, 2011). 하지만 이를 성취하기 위한 많은 노력에도 불구하고 과중한 업무, 낮은 보수와 인지도 및 직무 스트레스 등과 같은 열악한 처우와 환경은 사회복지사의 사기 저하와 회의감을 가져와 양질의 서비스를 제공하지 못하게 만들기에 효율성 면에서 부정적인 결과를 초래한다. 따라서, 다양한 상황 속에서 적극적으로 사회복지사가 대처하기 위해서는 그들에게 적절한 임파워먼트의 부여가 필요하다.

최근 기업들은 종사자에게 부여하는 임파워먼트가 조직의 활성화 및 조직 강화의 계기를 마련하는 중요한 요

인인이 확인되고 있다. 선행연구에서 관리자들은 권한위임을 통해 종사자들이 자신감을 가지고 자신의 임파워먼트를 최대한 발휘하며 근무할 수 있도록 지원해야 자신의 직무에 만족하며 근무하고 기업의 경영성과에도 도움이 될 수 있다고 하였다(Yang 등, 2013). 또한, 여러 연구에서 물리치료사(Shim, 2009), 요양보호사(Kang, 2011), 광고대행사 종사자(Kim & Lee, 2011), 특급 호텔 종사자(Oh 등, 2010), 외식업체 조리사(Yun 등, 2013)를 대상으로 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 양(+)의 상관관계를 보여주어 밀접한 연관성이 있음을 제시하였다. 이처럼 임파워먼트는 종업원의 직무만족과 조직몰입과 같은 태도에 중요한 영향을 미친다.

지금까지 살펴본 바와 같이 종업원에게 권한을 위임하는 것이 기업의 효율적인 운영과 서비스에도 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 특히, 다른 직종에 비해 업무 부담이 큰 사회복지사들에게 부여된 권한위임이 직무만족도와 조직에 대한 헌신에 어떤 영향을 미치는지 조사하는 것은 매우 의미 있는 작업이다. 따라서 본 연구는 사회복지사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 조사하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 사회복지시설에 종사하는 사회복지사들의 일반적 특성에 따른 임파워먼트, 직무만족 및 조직몰입 차이를 파악한다. 둘째, 사회복지사들에게 부여된 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입간의 상관관계를 확인한다. 이를 통하여 궁극적으로 사회복지사들이 업무에 더욱 적극적으로 대응할 수 있는 방안과 함께 사회복지시설의 조직관리를 효과적으로 지원할 수 있는 정보와 이에 따른 시사점을 제시하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구모형 및 가설

본 연구는 사회복지시설에서 근무하는 사회복지사들

의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 조사하는 것을 목표로하여 설계되었다(Fig 1).

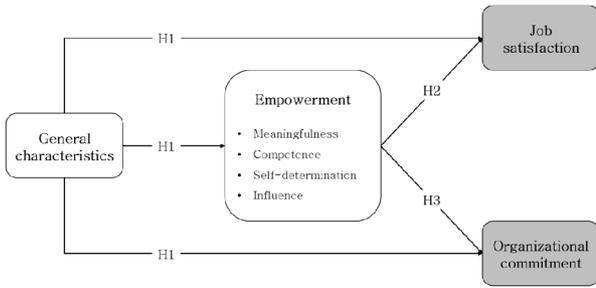


Fig 1. Research model

- H1: 사회복지사의 일반적 특성에 따라 임파워먼트, 직무만족 및 조직몰입은 차이가 있을 것이다.
- H2: 사회복지사의 임파워먼트는 직무만족에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3: 사회복지사의 임파워먼트는 조직몰입에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 변수정의

1) 임파워먼트

선행연구에서는 임파워먼트를 조직이 다양한 방법을 통해 구성원들로 하여금 파워를 느끼게 하여 영향력, 능력, 의미성, 그리고 선택 등 4가지 차원에서 나타나는 인지적 평가과정으로 정의하였다(Lee, 2011). 본 연구에서 독립변수인 임파워먼트는 의미성, 역량성, 자기결정성, 영향력의 4가지 하위변수로 구성하였다.

2) 직무만족

선행연구에서는 직무만족을 조직구성원 각 개인이 자기의 욕구와 가치 그리고 태도 및 신념 등의 수준이나 차원에 따라 자기직무와 관련하여 얻게 되는 감정적 상태라 정의하였다(Kim, 2014). 본 연구에서 종속변수인 직무만족은 단일변인으로 구성하였다.

3) 조직몰입

선행연구에서는 조직몰입을 개인과 조직의 긍정적 측면의 관계를 강조하면서 개인이 자신이 소속된 조직에

대해 갖는 일체감과 애착의 정도로 정의하였다(Song, 2013). 본 연구에서 종속변수인 조직몰입은 단일변인으로 구성하였다.

3. 연구대상자 및 자료수집

본 연구는 사회복지사들의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지를 알아보기 위한 것으로 대구광역시 소재 사회복지시설에 종사하는 사회복지사를 대상으로 실시하였다. 사전에 설문참여에 동의하고 허락한 자로 선정하였다. 설문조사를 위해 연구자가 직접 사회복지사가 종사하고 있는 기관을 방문하여 설문조사에 대한 내용을 직접 설명한 후, 사전교육을 받고 동행한 연구 보조자 2명과 함께 자기기입식으로 설문조사 하였다. 회수한 설문지는 총 233부이고 불성실하게 응답하였거나 조사내용의 일부가 누락된 설문지 9부를 제외한 224부를 최종 분석자료로 활용하였다.

4. 평가도구

본 연구에서 사용된 평가도구는 독립변수인 임파워먼트 12문항, 종속변수인 직무만족 3문항과 조직몰입 4문항, 그리고 배경변인인 일반적 특성의 6문항 총 25문항으로 구성되었다(Table 1).

1) 임파워먼트

사회복지사들의 임파워먼트 측정도구는 선행연구를 기초로 만들어진 설문을 이용하였다(Kim, 2019). 이 도구는 의미성, 역량성, 자기결정성, 영향력의 4개 하위 요인별로 3문항으로 구성되어 총 12문항이다. 측정은 Likert 5점 척도를 활용하여 점수가 높을수록 임파워먼트 수준이 높음을 의미한다.

2) 직무만족

직무만족 측정도구는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사가 업무를 수행하면서 직무와 관련된 느낌의 전반적인 만족을 측정하는 것이다. 이를 위해 선행연구에서 사용한 평가도구를 사용하였으며 단일변인의 3문항으로 구성되었다(Jang, 2011). 측정은 Likert 5점 척도를

Table 1. The evaluation tools and questionnaires

Variable	Contents	Number of questions	Question number	Measure
Empowerment	Meaningfulness	3	1~12	Interval scale (5 points)
	Competence	3		
	Self-determination	3		
	Influence	3		
Job satisfaction	Satisfied with job	3	13~15	Interval scale (5 points)
	Enjoyment of current work			
	Feel joy in work			
Organizational commitment	Do anything	4	16~19	Interval scale (5 points)
	Value			
	Demonstrate abilities			
General characteristics	Joy of joining the company	6	20~25	Nominal scale
	Gender, Age, Education, Position, Employment period, Facility type			
	Sum	25	1~25	

사용하여 ‘전혀 그렇지 않다’의 1점에서 ‘매우 그렇다’의 5점으로 평가하였다. 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다.

3) 조직몰입

조직몰입은 맡은 일에 대한 책임감과 추구가치, 능력 발휘와 같은 정도를 측정하는 것이다. 이를 위해 선행연구에서 사용한 평가도구를 사용하였으며 단일변인의 4 문항으로 구성되었다(Kim, 2009). 측정은 Likert 5점 척도를 사용하여 ‘전혀 그렇지 않다’의 1점에서 ‘매우 그렇다’의 5점으로 평가하였다. 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미한다.

4. 분석방법

본 연구는 수집된 자료분석을 위해 SPSS(Version 18.0, IBM, USA)를 이용하여 임파워먼트가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향을 분석하였다. 연구대상자인 사회복지시설에 근무하는 사회복지사의 일반적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 일반적 특성에 따른 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입간의 차이를 검정하기 위하여 t-test와 one-way ANOVA를 실시하였다. 상관관계분석을 사용하여 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입

간의 상관성을 파악하였다. 회귀분석을 사용하여 임파워먼트가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향을 검정하였다.

III. 결 과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자인 사회복지시설에서 근무하는 사회복지사들의 일반적 특성은 개인적 요인 중심의 총 6개 문항으로 성별, 연령, 교육수준, 현재의 직위, 근무한 기간, 시설유형에 관하여 조사하였다(Table 2).

연구대상자 총 224명 중 여성이 136명(61%), 남성이 88명(39%)으로 여성이 상당한 비중을 차지하고 있었다. 연령별로 살펴보면 30세 이상에서 40세 미만이 가장 많은 114명(51%)으로 나타났다. 30세 미만은 59명(26%), 40세 이상에서 50세 미만은 41명(18%), 50세 이상의 비중은 10명(4%)으로 연구대상자 중 대다수가 40세 미만의 젊은 연령대였다. 교육수준은 대졸이 147명(66%)으로 가장 많았고 대학원 이상이 39명(17%), 전문대졸이 38명(17%)으로 나타나 연구대상자들은 높은 학력 수준을 가지고 있었다. 현재의 직위는 직급이 없는 사회복지

사가 169명(75 %)으로 가장 많았고 팀장급 이상이 38명(17 %), 선임 및 주임은 17명(8 %)으로 나타났다. 마지막으로 시설 유형을 살펴보면 장애인복지관이 가장 많은 107명(48 %), 생활시설 및 기타시설이 90명(40 %), 종합복지관은 27명(12 %) 이었다.

조사 결과를 요약하면, 사회복지사들은 여성이 많고 연령은 40세 미만의 젊은 연령층이 주를 이루고 있었으며 학력수준은 높은 편이었다. 직위는 대부분이 직급이 없었으며, 근무기간은 10년 미만으로 장애인복지관에서 근무하는 사회복지사가 가장 많았다.

Table 2. General characteristics of research subjects

	Division	Frequency (n= 224)	Ratio (%)
Gender	Male	88	39.29
	Female	136	60.71
Age	Under 30 years	59	26.34
	Over 30 years~Under 40 years	114	50.89
	Over 40 years~Under 50 years	41	18.30
	Over 50 years	10	4.47
Education	Graduated from college	38	16.96
	Graduated from university	147	65.63
	Graduated from graduate university	39	17.41
Position	Social worker	169	75.45
	Chief	17	7.59
	Team leader	38	16.96
Employment period	Under 5 years	105	46.87
	Over 5 years~Under 10 years	76	33.93
	Over 10 years	43	19.20
Facility type	Comprehensive welfare center	27	12.05
	Welfare center for the disabled	107	47.77
	Other facilities	90	40.18
	Sum	224	100.00

2. 일반적 특성에 따른 차이

1) 임파워먼트의 의미성

임파워먼트의 하위변수 중 하나인 ‘의미성’에 대한 일반적 특성을 분석한 결과 시설유형에서만 통계적으로 유의한 결과가 나타났다(Table 3). 근무하는 시설의 유형 중 종합복지관이 가장 높은 의미성을 보이며(M=4.17), 생활시설 및 기타시설(M=3.87), 장애인복지관(M=3.84) 순으로 ‘의미성’이 높은 것으로 나타났다.

2) 임파워먼트의 역량성

임파워먼트의 하위변수 중 하나인 ‘역량성’에 대한 일반적 특성을 분석한 결과 연령과 근무기간에서 유의한 결과가 나타났다(Table 4). 연령 측면에서 50세 이상이 가장 높은 역량성을 보였다(M=4.00). 이어서 40세 이상에서 50세 미만(M=3.91), 30세 이상에서 40세 미만(M=3.56), 그리고 30세 미만(M=3.49) 순으로 연령이 많아질수록 역량성이 높았다. 근무기간에서는 10년 이상이 가장 높은 역량성을 보였고(M=3.89), 그 다음으로 5년에서 10년 미만(M=3.67), 그리고 5년 미만(M=3.49) 순으로 나타났다.

Table 3. Meaningfulness of empowerment according to general characteristics

General characteristics	Division	M	SD	t or F
Gender	Male	3.92	.59	.38
	Female	3.87	.57	
Age	Under 30 years	3.83	.62	.98
	Over 30 years~Under 40 years	3.87	.57	
	Over 40 years~Under 50 years	4.02	.60	
	Over 50 years	3.96	.24	
Education	Graduated from college	3.93	.62	.60
	Graduated from university	3.86	.57	
	Graduated from graduate university	3.96	.59	
Position	Social worker	3.85	.60	1.60
	Chief	3.92	.46	
Employment period	Team leader	4.04	.49	1.01
	Under 5 years	3.87	.58	
	Over 5 years~Under 10 years	3.85	.59	
	Over 10 years	4.00	.55	
Facility type	Comprehensive welfare center	4.17	.50	3.63*
	Welfare center for the disabled	3.84	.52	
	Other facilities	3.87	.64	

*p<.05

Table 4. Competence of empowerment according to general characteristics

General characteristics	Division	M	SD	t or F
Gender	Male	3.66	.63	.41
	Female	3.61	.63	
Age	Under 30 years	3.49	.63	5.46***
	Over 30 years~Under 40 years	3.56	.61	
	Over 40 years~Under 50 years	3.91	.65	
	Over 50 years	4.00	.35	
Education	Graduated from college	3.66	.73	1.04
	Graduated from university	3.59	.60	
	Graduated from graduate university	3.75	.66	
Position	Social worker	3.59	.63	.98
	Chief	3.68	.53	
Employment period	Team leader	3.75	.70	6.63***
	Under 5 years	3.49	.61	
	Over 5 years~Under 10 years	3.67	.57	
	Over 10 years	3.89	.71	
Facility type	Comprehensive welfare center	3.79	.61	.98
	Welfare center for the disabled	3.59	.61	
	Other facilities	3.62	.67	

***p<.001

3) 임파워먼트의 자기결정성

임파워먼트의 하위변수 중 하나인 ‘자기결정성’에 대한 일반적 특성을 분석한 결과 연령, 교육수준, 그리고 근무기간에서 유의한 결과가 나타났다(Table 5). 연령에 따르면 40세 이상에서 50세 미만 연령대가 가장 높은 자기결정성을 보였으며(M=3.80), 그 뒤를 50세 이상(M=3.70), 30세 이상에서 40세 미만(M=3.54), 그리고 30

세 미만(M=3.20) 순으로 나타났다. 교육수준에서는 대학원 이상 학력이 가장 높은 자기결정성을 보였고(M=3.80), 전문대졸(M=3.47)과 대졸(M=3.44) 순으로 나타났다. 근무기간에 따르면 10년 이상 근무가 가장 높은 자기결정성을 보였으며(M=3.81), 5년에서 10년 미만(M=3.67), 5년 미만(M=3.27) 순으로 나타났다.

Table 5. Self-determination of empowerment according to general characteristics

General characteristics	Division	M	SD	t or F
Gender	Male	3.53	.75	.14
	Female	3.49	.67	
Age	Under 30 years	3.20	.68	6.84***
	Over 30 years~Under 40 years	3.54	.66	
	Over 40 years~Under 50 years	3.80	.70	
	Over 50 years	3.70	.67	
Education	Graduated from college	3.47	.65	4.19*
	Graduated from university	3.44	.73	
	Graduated from graduate university	3.80	.53	
Position	Social worker	3.45	.71	2.56
	Chief	3.60	.60	
	Team leader	3.72	.66	
Employment period	Under 5 years	3.27	.68	13.27***
	Over 5 years~Under 10 years	3.67	.64	
	Over 10 years	3.81	.66	
Facility type	Comprehensive welfare center	3.62	.82	.65
	Welfare center for the disabled	3.52	.63	
	Other facilities	3.45	.74	

*p<.05, ***p<.001

4) 임파워먼트의 영향력

임파워먼트의 하위변수 중 하나인 ‘영향력’에 대한 일반적 특성을 분석한 결과 연령, 교육수준, 직위, 그리고 근무기간에서 유의한 결과가 나타났다(Table 6). 연령은 40세 이상에서 50세 미만이 가장 높은 영향력을 보였고(M=3.55), 30세 이상에서 40세 미만(M=3.29), 50세 이상(M=3.23), 30세 미만(M=2.75) 순으로 나타나 30세 미만의 영향력이 가장 낮았다. 교육수준에서는 대학원 이상

에서 가장 높았으며(M=3.59), 대졸(M=3.15), 전문대졸(M=2.94) 순으로 나타나 학력이 높을수록 영향력이 높은 것으로 나타났다. 그리고 직위에서는 팀장이상(M=3.75), 선임 및 주임(M=3.49), 사회복지사(M=3.04)로 나타나 직위가 높을수록 영향력이 높았다. 근무기간은 10년 이상(M=3.65), 5년에서 10년 미만(M=3.45), 5년 미만(M=2.82)으로 나타나 장기근속자의 영향력이 높은 것으로 나타났다.

Table 6. Influence of empowerment according to general characteristics

General characteristics	Division	M	SD	t or F
Gender	Male	3.25	.84	.68
	Female	3.15	.82	
Age	Under 30 years	2.75	.74	9.65***
	Over 30 years~Under 40 years	3.29	.75	
	Over 40 years~Under 50 years	3.55	.84	
	Over 50 years	3.23	1.12	
Education	Graduated from college	2.94	.80	6.75***
	Graduated from university	3.15	.84	
	Graduated from graduate university	3.59	.69	
Position	Social worker	3.04	.81	13.94***
	Chief	3.49	.71	
	Team leader	3.75	.69	
Employment period	Under 5 years	2.82	.74	25.29***
	Over 5 years~Under 10 years	3.45	.70	
	Over 10 years	3.65	.85	
Facility type	Comprehensive welfare center	3.23	.87	.18
	Welfare center for the disabled	3.22	.82	
	Other facilities	3.15	.83	

***p<.001

Table 7. Total empowerment according to general characteristics

General characteristics	Division	M	SD	t or F
Gender	Male	3.59	.58	.59
	Female	3.53	.53	
Age	Under 30 years	3.32	.51	7.51***
	Over 30 years~Under 40 years	3.57	.50	
	Over 40 years~Under 50 years	3.82	.64	
	Over 50 years	3.72	.46	
Education	Graduated from college	3.50	.56	3.79*
	Graduated from university	3.51	.55	
	Graduated from graduate university	3.77	.53	
Position	Social worker	3.48	.55	6.16***
	Chief	3.67	.42	
	Team leader	3.82	.54	
Employment period	Under 5 years	3.36	.49	14.93***
	Over 5 years~Under 10 years	3.66	.50	
	Over 10 years	3.84	.62	
Facility type	Comprehensive welfare center	3.70	.55	1.11
	Welfare center for the disabled	3.54	.48	
	Other facilities	3.52	.63	

*p<.05, ***p<.001

5) 전체 임파워먼트

사회복지시설에서 근무하는 사회복지사의 임파워먼트 전체에 대한 일반적 특성의 분석 결과는 연령, 교육수준, 직위 그리고 근무기간에서 유의한 결과가 나타났다 (Table 7). 연령이 40세 이상에서 50세 미만이 가장 높았으며(M=3.82), 50세 이상(M=3.72), 30세 이상에서 40세 미만(M=3.57)으로 나타나 높은 연령층의 임파워먼트가 높은 것으로 나타났다. 교육수준에서는 대학원이상(M=3.77), 대졸(M=3.51), 전문대졸(M=3.50)로 나타나 학력이 높을수록 임파워먼트가 높았다. 직위에서는 팀장이 가장 높았으며(M=3.82), 선임 및 주임(M=3.67), 사회복지사(M=3.48) 순으로 나타나 직위가 높을수록 임파

워먼트가 높았다. 근무기간에서는 10년 이상이 가장 높았으며(M=3.84), 5년에서 10년 미만(M=3.66), 5년 미만(M=3.36)으로 나타나 근무기간이 오래될수록 높은 임파워먼트를 가지고 있는 것으로 나타났다.

6) 직무만족

사회복지시설에서 근무하는 사회복지사의 직무만족에 대한 일반적 특성의 분석결과는 근무기간에서만 유의한 결과가 나타났다(Table 8). 근무기간이 10년 이상인 경우 가장 높았으며(M=3.86), 5년에서 10년 미만(M=3.58), 5년 미만(M=3.54)으로 나타나 근무기간이 오래될수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

Table 8. Job satisfaction according to general characteristics

General characteristics	Division	M	SD	t or F
Gender	Male	3.64	.67	.10
	Female	3.60	.75	
Age	Under 30 years	3.50	.67	2.01
	Over 30 years~Under 40 years	3.60	.72	
	Over 40 years~Under 50 years	3.73	.78	
	Over 50 years	4.03	.69	
Education	Graduated from college	3.71	.72	.35
	Graduated from university	3.59	.71	
	Graduated from graduate university	3.61	.76	
Position	Social worker	3.58	.73	.63
	Chief	3.74	.83	
	Team leader	3.70	.62	
Employment period	Under 5 years	3.54	.67	3.24*
	Over 5 years~Under 10 years	3.58	.80	
	Over 10 years	3.86	.66	
Facility type	Comprehensive welfare center	3.76	.60	.62
	Welfare center for the disabled	3.59	.72	
	Other facilities	3.61	.76	

*p<.05, ***p<.001

7) 조직몰입

사회복지시설에서 근무하는 사회복지사의 조직몰입에 대한 일반적 특성의 분석결과는 시설유형에서만 유의한 결과가 나타났다(Table 9). 사회복지시설 중 종합복지관

이 가장 높았으며(M=3.66), 장애인복지관(M=3.35), 생활 시설 및 기타(M=3.17)로 나타나 종합복지관에서 근무하는 사회복지사들의 조직몰입도가 높은 것으로 나타났다.

Table 9. Organizational commitment according to general characteristics

General characteristics	Division	M	SD	t or F
Gender	Male	3.29	.72	.18
	Female	3.33	.63	
Age	Under 30 years	3.33	.71	.49
	Over 30 years~Under 40 years	3.27	.63	
	Over 40 years~Under 50 years	3.39	.76	
	Over 50 years	3.47	.43	
Education	Graduated from college	3.19	.93	1.39
	Graduated from university	3.37	.62	
	Graduated from graduate university	3.24	.51	
Position	Social worker	3.29	.69	.75
	Chief	3.47	.49	
	Team leader	3.38	.64	
Employment period	Under 5 years	3.27	.72	1.87
	Over 5 years~Under 10 years	3.28	.65	
	Over 10 years	3.50	.56	
Facility type	Comprehensive welfare center	3.66	.58	6.15**
	Welfare center for the disabled	3.35	.53	
	Other facilities	3.17	.79	

**p<.01

3. 상관관계 분석

사회복지시설에서 근무하는 사회복지사들의 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입간의 상관관계를 분석한 결과 전체적으로 양(+)의 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다(Table 10). 임파워먼트 하위변인과의 관계를 살펴보면 의미성은 직무만족(r=.62)과 가장 높은 양(+)의 상관성을 나타냈으며, 조직몰입(r=.52)과도 양(+)의 상관성을

나타냈다. 역량성은 직무만족(r=.51)과 조직몰입(r=.38)간에 양(+)의 상관성을 나타냈다. 자기결정성도 직무만족(r=.49)과 조직몰입(r=.33)간에 양(+)의 상관성을 나타냈다. 그리고 영향력은 직무만족(r=.36)과 양(+)의 상관성을 나타내었으며, 조직몰입(r=.28)과 가장 낮은 상관성을 나타냈다. 또한, 직무만족과 조직몰입간의 관계에서 직무만족은 조직몰입(r=.52)과 양(+)의 상관성을 나타냈다.

Table 10. Correlation analysis

Division	Empowerment				Job satisfaction	Organizational commitment
	Meaningfulness	Competence	Self-determination	Influence		
Empowerment	Meaningfulness	1				
	Competence	.57**	1			
	Self-determination	.44**	.57**	1		
	Influence	.37**	.53**	.69**	1	
Job satisfaction	.62**	.51**	.49**	.36**	1	
Organizational commitment	.52**	.38**	.33**	.28**	.52**	1

**p<.01

4. 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향

사회복지시설에서 근무하는 사회복지사들의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향을 파악하기 위해 임파워먼트 하위변인에 대해서 회귀분석을 실시하였다(Table 11). 임파워먼트의 의미성과 자기결정성 그리고 역량성이 1 증가하면 직무만족은 각각 .56, .26, .17씩 증가하여

유의한 영향을 미치는 변수로 밝혀졌다. 하지만 임파워먼트의 영향력은 1 증가하면 직무만족이 .05 감소하는 것으로 나타났고 통계적으로 유의하지 않았다. 회귀모형에 관한 통계량을 보면 결정계수(R²)는 .46, 수정결정계수(Adj R²)는 .45로 나타났고 연구모형은 유의한 것으로 나타났다(p<.001).

Table 11. The impact of empowerment on job satisfaction

Division	B	S.E		t
A constant	.07	.26		.28
Empowerment				
Meaningfulness	.56	.07	.45	7.35***
Competence	.17	.07	.15	2.18*
Self-determination	.26	.07	.25	3.44***
Influence	-.05	.06	-.06	-.90
R ²		.46		
Adjusted R ²		.45		
F		47.04***		

* p<.05, *** p<.001

5. 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향

사회복지시설에서 근무하는 사회복지사들의 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향을 파악하기 위해 임파워먼트 하위변인에 대해서 회귀분석을 실시하였다(Table

12). 임파워먼트의 하위변인인 의미성이 1 증가하면 조직몰입은 .56 증가하는 것으로 나타나 유의한 영향을 미치는 변수로 밝혀졌다. 하지만 역량성, 자기결정성, 영향력은 1 증가하면 조직몰입이 각각 .08, .05, .02 증가하는 것으로 나타났고 통계적으로 유의하지 않았다. 회귀모형

Table 12. The impact of empowerment on organizational commitment

Division	B	S.E		t
A constant	.07	.27		2.65
Empowerment				
Meaningfulness	.50	.08	.43	6.25***
Competence	.08	.08	.08	1.06
Self-determination	.05	.08	.06	.72
Influence	.02	.06	.03	.44
R ²		.29		
Adjusted R ²		.28		
F		22.82***		

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

에 관한 통계량을 보면 결정계수(R^2)는 .29, 수정결정계수(Adj R^2)는 .28로 나타났고 연구모형은 유의한 것으로 나타났다($p<.001$).

IV. 고찰

본 연구는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사들에게 부여된 임파워먼트가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향을 규명하고자 실시하였다. 이를 위해 사회복지시설에 종사하는 사회복지사 224명을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

일반적 특성에 따른 임파워먼트의 차이에서 하위변수인 의미성은 기관유형에서만 유의한 결과를 보였으며, 종합복지관이 가장 높은 것으로 나타났다. 이는 종별시설이나 생활시설에 비해 종합복지관은 업무의 폭이 넓고 시설 이용자가 다양하기 때문에 사회복지사로서의 의무감과 성취감이 높기 때문인 것으로 생각된다. 역량성에서는 연령과 근무기간에서 유의한 결과가 나타났다. 선행연구에서는 노인종합복지관 중간관리자의 연령이 많을수록 역량성이 높다고 하였다(Chun, 2007). 본 연구에서도 연령이 많을수록 역량성이 높게 나타나 선행연구의 결과와 일치하였다. 이러한 결과는 사회복지시설에서 장기간 근무한 사회복지사들이 업무수행에 대한 자신감, 역량 그리고 직무기술이 상승하기 때문인 것으로 생각된다.

자기결정성에서는 연령, 교육수준, 근무기간에서 유의한 결과가 나타났다. 선행연구에서는 연령이 많고(Chun, 2007), 사회복지사의 학력이 높을수록 자기결정성이 높다고 하였다(Park, 2008). 또한 근무년수가 오래될수록 자기결정성이 높다고 하였다(Chun, 2007; Kim, 2009). 본 연구에서도 연령이 많고 교육수준이 대학원 이상의 높은 학력 및 근무년수가 오래될수록 자기결정성이 높게 나타났다. 이는 대학원 이상의 교육수준을 가지고 근무기간이 길면 업무에 대한 재량권, 처리방법 그리고 독자적인 업무처리 기회가 많기 때문인 것으로 생각된다. 영향력에서는 연령, 교육수준, 직위, 근무기간에서 유의한 결과가 나타났다. 선행연구에서는 연령이 많고(Im,

2009), 근무기간에서 장기근속 할수록 영향력이 높은 것으로 나타났다(Kim, 2004). 본 연구에서도 연령이 많고 교육수준과 직위 및 근무기간이 높을수록 영향력이 높게 나타났다. 이는 교육수준이 높거나 직위가 높으면서 장기근속 할수록 담당부서에서 일어나는 업무처리 결정력 등의 영향력이 높기 때문인 것으로 생각된다.

임파워먼트 전체에서는 연령, 교육수준, 직위, 근무기간에서 유의한 결과가 나타났다. 선행연구에서는 비서의 연령이 많을수록(Park & Choi, 2009), 노인종합복지관 중간관리자의 대졸 이상에서 임파워먼트가 높다고 하였다(Chun, 2007). 또한, 정신보건시설 사회복지사의 중간관리자 이상의 직위에서(Park, 2013), 7~10년 이상의 장기근속한 사회복지사가 임파워먼트가 높다고 하였다(Son, 2009). 본 연구에서도 연령이 많고 높은 교육수준과 직위, 그리고 오랜 근무기간에서 임파워먼트가 높게 나타나 선행연구의 결과와 일치하였다. 이는 사회복지시설에서 장기근속자나 학력이 높은 직원들은 업무처리 권한이 많기 때문인 것으로 생각된다. 따라서 서비스 품질 향상 및 이직방지를 위해 적절한 대우와 근무환경 개선이 필요하다고 생각된다.

일반적 특성에 따른 직무만족에서는 근무기간에서만 유의한 결과가 나타났다. 선행연구에서는 정신보건 사회복지사의 근무기간이 오래될수록(Back, 2010), 장애인주거 시설장의 근무기간이 오래될수록 직무만족이 높다고 하였다(Park, 2014). 본 연구에서도 근무기간이 오래될수록 직무만족이 높은 것으로 나타나 선행연구의 결과와 일치하였다. 이는 장기근속 시 업무에 대한 원활성과 업무를 잘 파악하고 있으므로 직무를 수행함에 있어 어려움이 낮아 만족도가 높은 것으로 생각된다. 또한, 일반적 특성에 따른 조직몰입에서는 기관유형에서 유의한 결과가 나타났다. 종합복지관 종사자의 조직몰입도가 높은 것으로 나타났는데, 이는 종합복지관 종사자들이 조직에 대한 결집과 애착 그리고 능력발휘를 위해 노력하는 결과인 것으로 생각된다.

사회복지시설에 종사하는 사회복지사들의 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입 간의 상관성을 파악하기 위해 상관관계분석을 실시하였다. 선행연구에서는 골프지도자의 임파워먼트가 직무만족도와 양(+)의 상관관계를 보였다고 했으며(Seo & Lee, 2014), 외식업체 조리사의 임파

워먼트가 직무만족도 및 조직몰입도와 양(+의 상관관계)를 나타냈다고 보고했다(Yun 등, 2013). 본 연구에서도 임파워먼트는 직무만족과 조직몰입에 전체적으로 양(+의 상관관계)를 가지고 있는 것으로 나타나 선행연구의 결과와 일치하였다. 또한, 직무만족과 조직몰입 간의 관계에서 직무만족은 조직몰입과 양(+의 상관관계)를 나타내었다. 선행연구에서도 사회복지사의 직무만족은 조직몰입과 유의한 양의 상관성이 있다고 보고하였다(Hong, 2013). 이러한 결과는 사회복지사들의 임파워먼트를 높여주면 긍정적으로 업무에 임하여 직무만족도 높아지고 업무의 성과나 효율적인 업무를 위해 노력할 것이며 조직운영에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 생각된다.

임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에서는 임파워먼트의 하위변인인 의미성, 자기결정성, 역량성 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선행연구에서는 의미성과 역량성, 자기결정성이 직무만족에 영향을 미친다고 하였고(Seo & Lee, 2014), 다른 연구에서는 의미성, 영향력, 역량성이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다고 보고하였다(Park & Choi, 2009). 최근의 연구에서는 사회복지사의 셀프리더십이 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과로 인해 직무만족이 강화된다고 하였다(Nah, 2022). 본 연구에서도 사회복지사의 높은 임파워먼트가 직무만족도를 높일 수 있는 것으로 나타나 선행연구의 결과와 일치하였다. 따라서 사회복지사의 임파워먼트를 향상시킨다면 업무에 만족하기 때문에 시설의 관리 및 운영에 많은 도움이 될 것으로 생각된다.

임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향에서는 임파워먼트의 하위변인인 의미성에서만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선행연구에서는 의미성, 역량성, 자기결정성이 조직몰입에 영향을 미친다고 하였고(Kim & Lee, 2011), 다른 연구에서는 의미성, 영향력, 역량성이 조직몰입에 영향을 미친다고 보고하였다(Park & Choi, 2009). 최근 연구에서는 사회복지사의 임파워먼트가 조직몰입과 양(+의 상관관계)를 보이고(Kang, 2020), 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다(Park, 2021). 본 연구에서도 임파워먼트의 하위변인 중 의미성이 높은 것이 조직몰입을 높일 수 있는 것으로 나타나 선행연구의 결과와 부분적으로 일치하였다. 이는 사회복지사들이 조직 내에서 업무를 수행함에 있어 긍정적 감정으로 조직에 대한 애

착이나 결집력을 갖는다면 조직몰입이 높아지는 것을 알 수 있다.

본 연구에는 몇 가지 제한점이 있다. 첫째, 연구의 자료수집이 대구 지역에 한정되어 있으므로 전국의 사회복지사에게 일반화시키기에는 어렵다. 둘째, 임파워먼트가 영향을 미칠 수 있는 다른 요인(이직, 업무 성과, 의사소통 및 동기부여 등)에 대해서는 조사하지 못하였기에 향후에는 보다 광범위한 지역 및 요인을 대상으로 한 심도 있는 연구가 필요할 것으로 생각된다.

V. 결 론

사회복지사들의 일반적 특성에 따른 임파워먼트 차이에서 연령이 많고 직위가 높으며, 근무기간이 오래될수록 임파워먼트 수준이 높았다. 따라서 과도한 업무와 열악한 환경에서 근무하는 사회복지사들의 근무환경을 개선하여 장기근속을 한다면 임파워먼트를 높일 수 있을 것이다. 또한, 임파워먼트가 높아지면 직무만족과 조직몰입이 높아지는 상관성이 나타났으므로 사회복지사들에게 높은 임파워먼트를 부여한다면 개인의 직무만족과 조직의 운영 및 관리에 긍정적으로 작용할 것이다. 결론적으로 임파워먼트는 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있으므로 사회복지 실천현장에서 서비스 품질 향상과 사회복지조직의 효율적인 운영을 위하여 사회복지사들에게 적절한 대우와 근무환경 개선 그리고 업무수행에 필요한 적합한 재량권과 의사결정권을 부여하여 임파워먼트를 향상시키는 것이 필요하다고 생각된다.

참고문헌

Baek HJ(2010). A study on the effects of psychiatric social workers' empowerment on job satisfaction and organizational commitment: centering on psychiatric social workers in the Seoul-Gyeonggi area. Graduate school of Sungkyunkwan University, Republic of Korea,

- Master's thesis.
- Chun KA(2007). A study on the impact of supervision of staff who works for the senior welfare center on social worker empowerment. Graduate school of Chungang University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Hong YH(2013). A study on the effects of social worker's resilience on job satisfaction and organization commitment. Graduate school of University of Seoul, Republic of Korea, Master's thesis.
- Ivankina L, Latygovskaya T(2015). Modern social welfare in the light of the sustainability model. *Procedia-Social Behav Sci*, 166, 111-115. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.12.493>.
- Im DH(2009). A study on influence of social worker's empowerment upon service quality of child welfare institutions. Graduate school of Wonkwang University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Jang WI(2011). A study on the influence of servant leadership on job satisfaction and customer orientation in social welfare organizations: focusing on the mediating effect of leader trust. Graduate school of Hanyoung Theological University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Kang SH(2020). Influences of job training and empowerment on organizational commitment: focusing on social workers at social welfare centers in gyeongsangbuk-do province. Graduate school of Daegu University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Kang YS(2011). The effect of the long-term care worker's empowerment on job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. *J Korea Acad-Industr Cooper Soc*, 12(9), 3904-3914. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2011.12.9.3904>.
- Kaushik V, Walsh CA(2019). Pragmatism as a research paradigm and its implications for social work research. *Soc Sci*, 8(9), Printed Online. <https://doi.org/10.3390/socsci8090255>.
- Kim JH(2014). A study on the factors affecting turnover intention of social workers: focused on the SSO (Stress-Strain-Outcome) model. Graduate school of Korea University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Kim HJ(2004). The effect of middle manager's leadership perceived by social workers on the social worker's empowerment: focused on social welfare centers in seoul metropolitan city. Graduate school of Yonsei University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Kim HJ(2019). Empirical study of social worker's self-leadership on empowrment, self-efficiency and job satisfaction. Graduate school of Sehan University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Kim SP, Lee MS(2011). Effects of empowerment perceived by advertising agency workers on the job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. *J Korea Contents Assoc*, 11(3), 403-417. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2011.11.3.403>.
- Kim YM(2011). The study on the job satisfaction of social workers in the community welfare centers: focusing on the mediating effect of empowerment. *Health Soc Welfare Rev*, 31(2), 270-303. <https://doi.org/10.15709/hswr.2011.31.2.270>.
- Kim YS(2009). Relationship in teamwork, job satisfaction and organizational commitment according to the type of self-leadership: deluxe hotel's wing & dining. *J Korea Contents Assoc*, 9(7), 352-360. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2009.9.7.352>.
- Lee JH(2011). An influence of top executives' transactional & servant leadership perceived by social workers on organizational citizenship behavior(OCB) : focusing on the mediating effect of psychological empowerment. Graduate school of Catholic University of Daegu, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Nah HJ(2022). A study on the effects of self-leadership of social workers on self-efficacy and job satisfaction - focusing on the mediating effect of empowerment -. Graduate school of Onseok University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Oh HJ, Hong YT, Choi JG(2010). A study on the effects

- of hotel employees empowerment on service recovery, job satisfaction and organizational commitment. *Landscape Geography*, 20(4), 125-138. <https://doi.org/10.35149/jakpg.2010.20.4.005>.
- Ornellas A, Spolander G, Engelbrecht LK(2018). The global social work definition: ontology, implications and challenges. *J Soc Work*, 18(2), 222-240. <https://doi.org/10.1177/1468017316654606>.
- Park BS(2013). A study on empowerment, job stress and burnout of the social worker working in mental health facilities. Graduate school of Sunchon National University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Park HJ, Choi AK(2009). A study on the effects of empowerment on team administrative assistant's job satisfaction and organizational commitment. *J Business Educ*, 23(1), 411-433.
- Park JH(2017). The effects of job stress and burnout on turnover intention among social welfare workers. Graduate school of Daegu University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Park SH(2014). The relationship between the leadership of the superintendent of disabled residential facilities and job-satisfaction and organizational commitment of social workers: based on the mediating effect of empowerment. Graduate school of Uiduk University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Park SY(2008). A study on the relationship between social worker's empowerment and organizational commitment. Graduate school of Daegu University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Park YB(2021). Effect of social worker's job training satisfaction and empowerment on organizational commitment. Graduate school of Baekseok University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Seo JR, Lee DG(2014). The effects of empowerment of golf instructors on communication and job satisfaction. *J Golf Stud*, 8(3), 85-96.
- Shim JH(2009). A study on the effects of the social and psychological attributes of physical therapists on empowerment, job satisfaction, and organizational commitment. Graduate school of Hanyang University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Son YA(2009). Study on analyzing the factors related to duty that influence on the level of empowerment of social workers: mainly focused on the district social welfare organization. Graduate school of Sungkyul University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Song HK(2013). The relationship between psychological empowerment and work attitudes of social workers in the context of an organizational perspective: the intervening effect of job satisfaction and the moderating effect of organizational characteristics. Graduate school of Konkuk University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Yang JY, Hahn SBN, Park YJ(2013). The effects of travel agency managers' leadership styles on employee's psychological empowerment and job satisfaction. *Korean J Hosp Tourism*, 22(5), 99-117.
- Yun GA, Rha YA, Lee JH(2013). A study on the influence of empowerment of restaurant cooks on job satisfaction, organizational commitment, and customer orientation - centering on Busan -. *Culinary Sci Hosp Res*, 19(4), 176-192. <https://doi.org/10.20878/cshr.2013.19.4.013>.