

사회복지조직의 비전공유와 가치일치가 종사자의 조직시민행동에 미치는 영향

Effect for the Social Worker's Organizational Citizenship Behavior of Value Congruence and Vision Sharing

이용재

호서대학교 사회복지학과

Yong-Jae Lee(123peter@hanmail.net)

요약

본 연구는 사회복지조직의 경쟁력 제고에 중요한 사회복지종사자 조직시민행동을 높이는데 비전공유와 가치일치가 어떠한 영향을 미치는지를 확인하는데 목적이 있다. 분석결과 첫째, 사회복지 자격급수가 높을수록, 직위가 높을수록 조직시민행동이 활발한 것으로 나타났다. 전문성이 높고 직급이 높은 사회복지종사자가 조직을 위한 헌신도가 높은 것이다. 둘째, 대부분의 사회복지조직들이 종사자들과 조직의 비전을 공유하고 가치일치를 이루기 위해 크게 노력하지 않은 것으로 나타났다. 자본이 영세하고 경영역량이 영리조직들에 비해 부족한 사회복지조직들의 경우 비전공유와 가치일치를 통해 사회복지종사자들의 역량을 강화시켜야 함에도 불구하고 이에 소홀히 하고 있는 것이다. 셋째, 사회복지조직 내 비전이 공유되고 종업원의 가치관과 조직 가치관의 일치 정도가 높을수록 조직시민행동을 보다 활발히 하는 것으로 확인되었다. 향후 사회복지조직에서는 종사자들과 비전공유, 가치일치를 위한 노력을 통해 조직경쟁력을 제고하기 위해 노력해야 할 것이다.

■ 중심어 : | 사회복지조직 | 조직시민행동 | 비전공유 | 가치일치 |

Abstract

This study analyzed on the effect worker's organizational citizenship behaviors of vision sharing and values congruence in social welfare organization. Analysis results are as follows: the higher the degree of a certificate of qualification of social welfare organization's worker and the position of organization have on active organizational citizenship behavior in social welfare organization. Most social welfare organization don't effort for vision sharing and values congruence in organization. Vision sharing and values congruence in social welfare organization result in actively organizational citizenship behaviors. Social welfare organization's purpose are to solve the social problem in communities. Therefore, the administrator of social welfare organization strive to share the vision of the organization with worker, and should pay more effort in the selection process for selecting the worker that matches with organization's value.

■ keyword : | Social Welfare Organization | Organizational Citizenship Behavior | Value Congruence | Vision Sharing |

1. 연구의 필요성 및 목적

사회복지는 서비스를 제공하는 인력이 최종 서비스 공급의 주체가 되는 분야로써 사회복지서비스 공급자인 사회복지종사자의 전문성이 곧 서비스 품질을 결정하는 중요한 요소라고 할 수 있다. 사회복지현장의 사회복지사 등은 전문자격을 갖추기 위하여 대학 이상의 과정에서 관련분야를 전공하고 전문분야의 자격을 취득한 인력이 서비스를 제공하고 있으며, 대상자에 대한 상담·지원서비스·사례관리·프로그램 개발·후원·일반 행정 등 전문적 지식과 기술을 필요로 하는 업무를 수행하고 있다.

사회복지종사자가 복합적이며 개별적인 욕구를 갖고 있는 클라이언트에게 적절한 수준의 서비스를 제공할 수 있도록 적절한 처우와 근로환경이 보장되어야 한다. 그러나 사회복지종사자는 낮은 임금과 불비한 복리후생, 불안정한 신분보장 등으로 대표되는 열악한 근무환경에 처해 있다. 2010년 이후 조사된 사회복지종사자 처우 관련 실태조사들은 한결같이 낮은 급여수준, 각종 수당의 미지급 등으로 인해 낮은 직무만족도와 높은 이직의사가 있는 것으로 나타났다. 월급여수준은 일반기업종사자는 물론 공무원급여에도 크게 미치지 못하고 있으며, 초과 및 휴일근무수당도 받지 못하고 있다.

이를 해결하고자 2012년 1월부터 시행된 ‘사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률’은 사회복지사 등의 처우개선과 신분보장을 위하여 “사회복지사 등의 보수가 사회복지전담공무원의 보수수준에 도달하도록 노력하여야 한다(제3조3항)는 내용을 포함하고 있다.

그러나 사회복지종사자 처우는 지방자치단체와 사회복지법인의 열악한 재정여건으로 인해 급격히 개선되기는 어려워 보인다. 사회복지종사자들의 처우개선 지연은 자칫 소진으로 이어져 직업만족도를 저하시키고, 이직의사를 증가시켜 사회복지서비스 제공을 통해 취약계층의 복지를 도모하기 하는 사회복지조직업무에 전념하지 못하게 할 수 있다.

사회복지조직은 다른 분야에 비해서 확고한 사회적 미션과 가치를 가지고 있으며, 운영구조로부터 비롯된 투명성과 도덕성, 공정성과 신뢰 등을 조직구성원들과 공유함으로써 보다 우월한 조직문화를 가질 수 있다. 이러한 차별성은 사회복지기관이 인적자원 활용의 극대화를 통해서 종사자의 조직시민행동(organizational citizenship behavior)을 높임으로써 더 많은 사회적 가치를 생산할 수 있도록 돕는다. 따라서 사회복지기관내 조직구성원과 공통의 비전공유와 가치일치는 매우 중요한 과제이다. 그러나 이와 관련된 유사 논의는 소수에 불과하며, 사회복지조직과 관련한 연구는 정무성 의

표 1. 사회복지종사자 처우실태조사[1-5]

연구기관	한국보건사회연구원	한국사회복지사 협회	평택복지재단	경기복지재단	서산시복지재단
연구지역	전국	전국	평택시	경기도	서산시
연도	2010	2010	2010	2011	2012
연구대상 및 분석방법	576개 기관/10,878명	한국사회복지사 협회 DB등록 대상자 2,292건	43개 기관 320명	176개 기관 1,663명	50개 기관 157명
월임금	2,063,469원	2,360만원	연급 없음	1,999,733원	연급 없음
초과 근로수당	연장근로수당 지급33%,미지급:67%	지급49.4%, 미지급14.0%, 대체휴무7.2%	지급52.3% 대체휴무16.8%	연급 없음	연급 없음
휴일 근로수당		미지급48.1%, 지급8.8%, 대체휴무22.3%	지급 22.3% 대체휴무사용 73.4%		
만족도	업무만족도 만족64.3%,불만족35.7%	임금수준:3.71/5점만점 복리후생3.68/5점만점 동료와의 관계 및 의사소통2.44/5점만점	주관적성과7.8/10점만점 직장인간관계만족: 3.7/5점만점 직무만족:3.8/5점만점	연급 없음	직무수행 만족도 높음
이직의도	연급없음	있음 60.8% 이직사유 1위 임금의 적정성 문제	있음59.4% 이직사유 1위는 낮은 임금		있음 49.78% 없음 49.22% 이직사유1위 저임금

의 연구가 거의 유일하며[6], 유사한 사회적기업과 관련하여 논의한 이용재의 연구가 있다[7]. 연구결과 비전공유와 가치일치를 통한 조직동일시가 조직시민행동에 긍정적 영향을 미친다는 결론을 제시하고 있다. 최근 경영학 연구에서도 성공하는 기업들이 인적자원에 기반하여 지속가능한 경쟁우위를 확보하고 있다는 연구들이 활발히 제시되고 있다[8].

본 연구는 이러한 인적자원 활용을 통한 사회복지기관의 경쟁력 강화라는 측면에서 조직구성원들의 조직시민행동을 활성화 시킬 수 있는 조직구성원간 비전공유와 가치일치의 요인에 주목한다. 조직시민행동은 조직구성원들의 노동에 대해서 적절한 물질적 보상을 해주지 못하는 사회복지기관에서 구성원들의 자발적, 헌신적 노력에 의해 조직의 경쟁력을 확보하는 데 결정적인 역할을 한다.

II. 이론적 배경¹⁾

1. 조직시민행동

본 장에서는 조직시민행동의 개념과 특성을 알아보고, 조직시민행동이 사회적 기업의 조직성과에 어떠한 영향을 미칠 것인지와 조직시민행동과 비전공유, 가치일치의 관계를 논의하고자 한다.

조직시민행동에 관한 합의된 정의는 부재하지만, 조직에서 공식적으로 요구되지 않는 역할 외 행동으로 초기에 이에 관한 이론을 정립한 Organ(1988)은 다음과 같이 정의하였다. “조직의 공식적 보상체계에 의해 직접적 혹은 명시적으로 인정되지 않지만, 이와 같은 행동이 축적되어 조직의 효율적 운영에 기여할 수 있는 개개인의 자율적 행동이다”[9]. 개념적 논란에서 핵심이 되는 문제 중의 하나는 어떤 종류의 조직 내 행위들이 조직시민행동을 구성하는가, 즉 행위의 어떤 차원이 조직시민행동에 포함되는가에 관한 이견들이다. 애초에 Organ은 조직시민행동과 관련하여 Altruism, Conscientiousness, Courtesy, Sportsmanship, Civic virtue의 다섯 가지 구성요소를 제시하였으나, 이어지

는 후속연구에서는 약간의 차이를 가진 구성요소들의 조합들이 다양하게 개진되었다. Podsakoff et al.(2000)은 이들을 종합하여 Helping Behavior(일과 관련된 문제에서 자발적으로 타인을 돕는 행동), Sportsmanship(직무상 불가피한 불편함이나 어려움을 불평 없이 참아내고자 하는 의지), Organizational Loyalty(조직에 대한 충성심), Organizational Compliance(조직의 규칙과 규율, 절차 등을 수용하고 내면화하는 행동), Individual Initiative(과업과 조직성과를 위해 창의성과 혁신을 지향하는 행동), Self Development(지식, 기술, 능력 면에서 자기개발을 위한 자발적 행동)등 7가지 차원을 제시하였다[10]. 또한 조직 내 다른 개인에 대한 이타적 행위 차원의 조직시민행동과 조직 전체에 대한 순응(Compliance)차원의 조직시민행동으로 크게 구분하기도 하였다[11-13].

이러한 조직시민행동이 장기적으로 축적되면 조직성과를 증대시킨다[9]. 이러한 조직시민행동과 조직 성과와 관련하여서는 다음의 몇 가지 설명이 가능하다. 우선, 조직유효성 차원에서 다음과 같은 여섯 가지 이유를 들 수 있다[10]. 조직시민행동은 첫째, 공동작업과 관리적 효율성을 증대시킨다. 둘째, 조직 내 자원 활용이 보다 생산적으로 이루어진다. 셋째, 조직 내 회소자원이 단순히 유지관리적 기능에 집중되는 것을 막아준다. 넷째, 작업 집단 내, 작업 집단 간 조율이 잘되도록 도와준다. 다섯째, 우수한 인적 자원을 유인하고 유지하는 능력을 강화시켜준다. 여섯째, 조직의 환경에 대한 적응을 높여준다.

정치학적 차원에서도 Van Dyne et al. (1994)은 조직시민행동이 사회적 참여, 옹호적 참여, 기능적 참여를 활성화시켜 준다고 한다. 즉, 조직구성원들이 공식적으로 요구되지 않는 다양한 일에 참여함으로써, 또한 조직발전에 유익한 다양한 제안과 토론, 혁신적 행동에 자발적으로 참여함으로써, 그리고 요구되는 표준작업량 이상을 기꺼이 수행하고 추가적인 노력과 자기개발을 아끼지 않음으로써 조직의 성과에 기여한다는 것이다[14].

사회적 자본 차원에서는 자원기반이론과 Graham(1991)의 견해, 그리고 네트워크이론을 결합할

1) 이용재[7]와 김동준 외[16]를 참고

수 있다. 즉, 첫째, 조직시민행동은 조직 내 네트워크 연계를 형성을 활성화하고 네트워크의 적절성을 높여서 관계적 사회적 자본을 증대시키며, 둘째, 조직시민행동에 의해 제고된 충성심과 사회적, 기능적 참여는 연대감, 신뢰, 일체감 등을 높여줌으로써 관계적 사회적 자본을 증대시키고, 셋째, 조직시민행동에 의한 사회적 참여와 옹호적 참여의 활성화는 종업원간 의사소통과 담론을 원활하고 풍부하게 함으로써 인지적 사회적 자본을 증대시킨다는 것이다. 이렇게 형성된 사회적 자본은 역사적으로 사회적 상호작용에 의해 축적된 모방할 수 없는 경쟁력의 원천으로 작용한다는 것이다[15].

2. 비전공유와 가치일치

조직과 조직구성원은 서로 상호작용하여 영향을 미친다. 전통적으로 조직연구에서 개인과 조직의 적합성(Person-Organization Fit)이 높을수록 조직효과성이 높아지고, 조직의 생존가능성을 높여주며, 직무만족도와 직무몰입이 제고되고 개인이 조직에 더 오래 머무를 수 있다는 것이 일반적인 견해이다.

조직과 개인의 적합성은 조직동일시(Organizational Identification) 또는 가치관 일치(Value Fit), 비전공유(Vision Sharing), 가치몰입(Organizational Commitment) 등 다양한 개념으로 표현될 수 있으나 특히 조직과 가치 적합성은 그 핵심적인 차원이 될 수 있다[16].

따라서 조직의 비전을 조직구성원들이 공유하는 정도와 조직의 가치관이 조직구성원들의 그것과 일치하는 정도는 조직에 대한 신뢰도를 높이며, 기회주의적 행동을 억제하고 조직공동의 목표달성을 위한 노력과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다[17-19]. 비전공유란 조직의 구성원들이 집단적인 목표와 열망을 갖는 것을 말한다. 비전공유 역시 종업원들이 동일한 목표를 가지게 함으로써 목표달성을 위해 서로 협력적인

관계를 형성하게 만든다. 전략 및 인적자원관리의 관점에서는 인적자원관리 시스템을 구성하는 제도와 프로그램들이 일관되게 하나의 시스템을 형성할 때 이러한 비전공유와 가치관의 일치를 가져올 수 있다는 연구결과들이 보고되고 있다[19]. 특히, 공익적인 사회적 목적과 가치를 추구하는 사회복지기관의 경우 비전공유와 가치관의 일치는 조직구성원들의 행동 동기부여에 무엇보다도 중요한 역할을 한다고 볼 수 있을 것이다. 이러한 측면에서 개인과 조직의 적합성과 조직시민행동에 관한 실증연구에서 종사자의 조직동일시와 조직시민행동간의 유의한 관계가 있음을 밝혀진 바 있다[6].

한편, 본 연구의 주요한 관심변수인 비전공유와 가치일치에 대하여 Tsai & Ghosal(1998)는 문항을 합하여 하나의 변수로 처리하고 있다[19]. 이는 조직내 비전공유가 종사자들간의 가치를 일치시키는 가장 중요한 과정이라고 보기 때문이다.

III. 연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 D지역 사회복지기관 종사자를 대상으로 조사한 것으로 현재 D지역 사회복지관련 기관 및 시설에 근무하고 있는 사회복지종사자 전체 581명에게 2013년 7월 중순부터 말까지 설문조사를 실시하였다. 설문결과 190부가 회수되어 32.7%의 회수율을 기록하였다.

2. 분석틀 및 변수

본 연구의 분석틀은 아래 그림과 같다. 본 연구에서 확인하고자 하는 사회복지조직에서 비전공유와 가치일치를 위한 노력이 사회복지종사자의 조직시민행동에 미치는 영향을 확인하기 위하여 종사자의 성, 연령, 건

표 2. 사회복지종사자 설문 배포 및 회수현황(단위 : 부)

구분	노인	아동·청소년	장애인	여성	지역	다문화	가족	기타	계
배포	306	103	82	13	45	11	17	4	581
회수	50	39	33	11	35	9	13	0	190
회수율	16.3	37.9	40.2	84.6	77.8	81.8	76.5	0.0	32.7

강상태와 같은 인구사회학적 요인을 통제하였다. 아울러 복지분야 경력과 특성인 사회복지사 자격급수, 현 직장근무기간, 사회복지분야 근무경력, 직급 등을 통제 하였고 전반적인 직업만족도도 통제하였다.

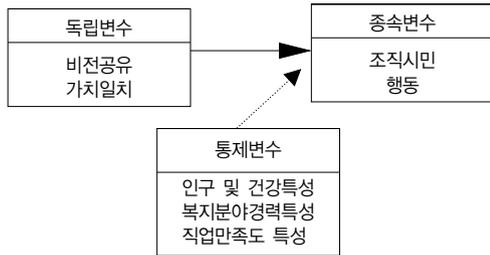


그림 1. 분석모형

연구에 사용된 설문문항은 각 변수별로 선행연구에서 널리 사용되고 있는 것들이다. 선행연구에서 사용된 설문문항에서 우리나라의 정서나 문화에 맞지 않는 문항들을 제외 하였으며, 질문의 초점을 응답자에게 명확히 전달하기 위하여 영어원문을 최대한 맥락에 맞게 의역 하였다.

종속변수인 조직시민행동은 Williams & Anderson(1991)의 설문문항을 사용하였다. 13개의 세부문항을 사용하였다. 문항은 ‘나는 다른 직원이 결근하였을 때 그들의 업무를 대신하는 편이다’, ‘나는 과중한 업무를 수행해야 하는 다른 직원들의 업무를 도와주는 편이다’ 등이다[13]. 설문문항에 대한 신뢰도 측정 을 위해 Cronbach’s a값이 0.701로 나타나서 신뢰도가 확보 되었다. 본 연구에서 주요한 관심변수인 비전공유는 Tsai & Ghosal(1998)의 비전공유에 대한 2개 문항을 사용하여 측정하였다. 문항은 ‘우리 회사 직원들은 다른 직원들과 일과 관련된 희망과 비전을 공유한다’등이다 [19]. 가치일치는 Oreilly & Chatman(1986)의 가치일치 문항을 사용하였다. 3개의 문항이 사용되었으며, 문항 은 ‘만약 이 회사의 가치관이 나의 가치관과 다른 것이 있었다면, 나는 이 회사에 애착을 가지지 않았을 것이다’ 등이다[18]. 비전공유와 가치일치에 대한 신뢰도는 Cronbach’s a값이 비전공유는 0.812, 가치일치는 0.709 로 나타나서 신뢰도를 확보하였다.

표 3. 분석변수

구분	변 수	
종속변수	조직시민행동	
독립변수	독립변수	비전공유와 가치일치
통제 변수	인구 및 건강	성별, 연령, 건강상태
	복지분야 경력	사회복지사자격급수, 현직장근무경력, 복지분야 경력, 직급
	직업만족	직업만족도

IV. 분석결과

1. 사회복지종사자의 특성에 따른 차이

사회복지종사자의 조직시민행동은 평균보다 약간 높은 수준이었다. 인구사회학적 특성에 따른 분석결과 성별에 따른 조직시민행동은 남성의 조직시민행동이 다소 높았다. 연령대에 따른 조직시민행동을 비교한 결과는 연령이 높아질수록 높아지는 것으로 나타났다. 학력에 따라서는 학력이 높아질수록 조직시민행동도 높아지는 것으로 나타났다. 그러나 통계적으로 유의미한 수준의 차이는 아니었다.

사회복지사 자격급수에 따른 조직시민행동은 자격급수가 높을수록 대체로 높았다. 현 직장 근무기간에 따른 조직시민행동을 비교한 결과는 뚜렷한 차이가 없었으며, 관련분야 기관경력에 따른 분석도 유사한 경향을 보였다.

사회복지사 자격에 따른 조직시민행동의 차이는 $p < 0.1$ 수준에서는 통계적으로 유의하였으나, 현 직장 근무기간, 관련기관 근무경력에 따른 조직시민행동의 차이는 통계적으로 유의한 수준은 아니었다.

기관유형에 따른 조직시민행동을 비교한 결과 이용 시설 3.413점, 생활시설 3.375점으로 이용시설의 조직 시민행동이 가장 높았으나, 생활시설과는 큰 차이가 없었다. 기관분야에 따라서는 지역자활 3.231점으로 아동과 다문화는 약간 높은 수준의 조직시민행동에 가까웠고 대부분은 보통 이상 수준이었다.

직위에 따라서는 대체로 직위가 높을수록 조직시민 행동도 올라가는 경향을 보였다.

분석결과 직위에 따른 조직시민행동의 차이는 통계 적으로 유의한 차이를 보였으나, 기관유형이나 분야, 직 중에 따라서는 유의한 차이가 없었다.

표 4. 인구사회학적 특성에 따른 조직시민행동(단위 : 명)

구분		빈도	평균	표준편차	최소	최대	t/F (유의확률)
성별	남	33	3.492	0.332	3.000	4.460	1.488(0.139)
	여	147	3.386	0.377	2.460	4.380	
연령대	20대	45	3.329	0.410	2.462	4.385	0.871(0.457)
	30대	47	3.385	0.413	2.462	4.462	
	40대	56	3.440	0.314	2.615	4.154	
	50대 이상	24	3.439	0.322	2.923	4.231	
학력	고졸이하	24	3.346	0.314	2.462	3.846	1.293(0.279)
	전문대졸이하	33	3.352	0.439	2.615	4.308	
	대졸이하	88	3.408	0.341	2.462	4.385	
	대학원이상	27	3.517	0.387	2.923	4.462	

표 5. 자격 및 근무경력에 따른 조직시민행동(단위 : 명)

구분		빈도	평균	표준편차	최소	최대	t/F (유의확률)
자격급수	1급	37	3.507	0.395	2.769	4.385	2.638(0.075)
	2급	77	3.411	0.366	2.462	4.462	
현 직장 근무기간	무자격	46	3.326	0.305	2.462	3.846	0.595(0.667)
	1년 미만	74	3.359	0.320	2.462	4.308	
	1년 이상~2년 미만	34	3.425	0.358	2.462	4.077	
	2년 이상~3년 미만	21	3.471	0.463	2.923	4.462	
	3년 이상~4년 미만	11	3.355	0.400	2.923	4.385	
	4년 이상	29	3.437	0.386	2.615	4.077	
관련분야 기관경력	1년 미만	19	3.295	0.278	2.615	3.692	0.876(0.489)
	1년 이상~2년 미만	24	3.429	0.361	2.769	4.077	
	2년 이상~3년 미만	17	3.452	0.350	2.923	4.077	
	3년 이상~4년 미만	16	3.288	0.464	2.462	4.462	
	4년 이상	50	3.409	0.355	2.462	4.077	

표 6. 기관유형과 특성에 따른 조직시민행동(단위 : 명)

구분		빈도	평균	표준편차	최소	최대	t/F (유의확률)
기관유형	이용시설	156	3.413	0.364	2.615	4.462	0.186(0.601)
	생활시설	32	3.375	0.395	2.462	4.231	
기관분야	노인	53	3.363	0.372	2.462	4.231	1.186(0.310)
	장애인	38	3.360	0.333	2.615	4.000	
	아동	25	3.549	0.480	2.923	4.385	
	청소년	12	3.439	0.368	2.923	4.308	
	여성	13	3.287	0.273	2.846	3.692	
	가족	11	3.434	0.312	3.077	4.077	
	다문화	9	3.509	0.328	2.923	4.000	
	지역	21	3.478	0.335	3.000	4.462	
직위	지역자활	6	3.231	0.401	2.692	3.846	2.827(0.027)
	기관장	10	3.685	0.408	2.923	4.154	
	상급관리자	7	3.407	0.349	3.000	4.000	
	중간관리자	21	3.549	0.304	3.077	4.462	
세부직종	평직원	120	3.360	0.380	2.462	4.385	0.848(0.584)
	기타	10	3.326	0.281	2.923	3.692	
	사회복지사	78	3.475	0.401	2.462	4.462	
	의료직	8	3.317	0.238	3.000	3.692	
	상담원	10	3.354	0.306	2.923	3.692	
	영양사	1	3.615	0.000	3.615	3.615	
	교사	6	3.218	0.209	3.000	3.538	
	서무회계	11	3.223	0.319	2.462	3.538	
	요양보호사	14	3.401	0.362	2.923	4.077	
	생활복지사	2	3.253	0.467	2.923	3.583	
	운전기사	5	3.462	0.266	3.077	3.692	
취사원, 경비원 등	3	3.400	0.280	3.077	3.583		
기타	29	3.373	0.405	2.615	4.308		

2. 조직시민행동에 미치는 비전공유와 가치일치의

영향 분석

사회복지시설·기관과 같은 비영리조직의 경우 구성원과의 비전공유, 가치일치노력이 매우 중요하며 일반적으로 조직의 가치에 대해서 종사자가 동의할 때 보다 강도 높은 조직시민행동을 보이게 된다.

분석결과 비전공유는 평균이 3.294로 보통보다 약간 높은 수준으로 나타났으며, 가치일치도 평균이 3.437로 보통수준 이상으로 나타났다. 조직시민행동은 평균이 3.407로 보통보다 약간 높은 수준이었다.

사회복지조직의 대부분이 종사자와 조직의 미션을 제대로 공유하지 못하고 있으며 그 결과 기관을 위한 종사자들의 행위를 충분히 끌어내지 못하고 있는 것으로 해석된다. 향후 사회복지종사자들과 복지조직의 미션을 공유함으로써 조직 활동의 동의를 얻기 위한 충분한 노력이 필요할 것으로 판단된다.

조직시민행동에 대한 비전공유와 가치일치의 영향은

확인하기 위해 회귀분석을 시행하였다. 우선 주요 변수인 비전공유와 가치일치를 제외하고 분석하였다. 분석결과 회귀모델 설명력은 7.8%로 낮은 수준이었으나 통계적으로는 적합하였다. 관련 변수중에서는 연령과 복지분야 근무경력, 직급이 $P < 0.1$ 수준에서 통계적으로 유의하였다. 즉, 연령이 높고 복지분야 근무경력이 짧은 사회복지종사자, 평직원이 아닌 관리자급 이상일수록 조직시민행동이 높은 것으로 나타났다.

2차적으로 비전공유와 가치일치를 투입한 결과 모델 설명력은 22.6%로 투입이전 모델에 비해 크게 증가하였다. 아울러 기존에 통계적으로 유의미하였던 연령, 복지분야 근무경력, 직급은 모두 의미가 없는 요인이 되었다. 반면에 비전공유와 가치일치는 사회복지조직내 종사자들의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 즉, 사회복지조직이 종사자들과 조직의 비전과 미션을 공유하고 같은 가치를 지향하기 위해 노력하는 조직일수록 조직시민행동이 활발한 것이다.

표 7. 비전공유 · 가치일치 · 조직시민행동(단위 : 명)

구분	빈도	평균	표준편차	최소	최대
비전공유	184	3.294	0.847	1.000	5.000
가치일치	184	3.437	0.712	1.000	5.000
조직시민행동	188	3.407	0.368	2.460	4.460

표 8. 비전공유 · 가치일치가 조직시민행동에 미치는 영향(단위 : 명)

구분	구분	일반적 특성				비전공유와 가치일치			
		B	표준 오차	t	유의 확률	B	표준 오차	t	유의 확률
인구 건강	성별(남자=1)	.051	.086	.597	.552	.089	.080	1.123	.264
	연령	.008	.004	1.952	.054	.001	.004	.213	.831
	건강상태	.064	.076	.843	.401	.039	.072	.548	.585
복지분야 경력	사회복지자격을수	-.030	.033	-.914	.363	-.038	.031	-1.233	.220
	현 직장근무기간	.000	.001	-.335	.738	.000	.001	-.208	.836
	복지분야 경력	-.001	.001	-1.717	.089	.000	.001	-.340	.734
	직급(평직원=1)	-.195	.088	-2.203	.030	-.132	.083	-1.589	.115
직업만족	직업만족도	.043	.054	.792	.430	-.096	.059	-1.615	.109
독립요인	비전공유					.094	.050	1.887	.062
	가치일치					.165	.058	2.845	.005
상수		3.168	.253	12.505	.000	2.906	.246	11.820	.000
F값		2.188(0.034)				4.234(0.000)			
수정된 R 제곱		.078				.226			

V. 결과 및 함의

본 연구에서는 급격한 사회변화로 인한 사회문제에 대응하기 위하여 역할의 중요성이 커지고 있는 사회복지조직내 종사자의 조직시민행동을 높이는데 비전공유와 가치일치가 어떠한 영향을 미치는지를 확인하였다. 사회복지조직은 다른 조직과는 달리 자본과 기술자원을 확보하는 것이 쉽지 않은 상황에서 종사자들의 적극적인 참여행동은 양질의 사회복지서비스 제공을 위해서 매우 중요하다. 특히, 사회복지종사자에 대한 처우와 복리후생이 매우 열악한 우리나라의 현실에서 사회복지조직들이 조직구성원들의 시민행동을 활성화하기 위한 요인을 찾고 이를 촉진하기 위한 노력은 매우 중요한 과제이다.

분석결과 첫째, 사회복지사 자격급수가 높을수록, 직위가 높을수록 조직시민행동이 활발한 것으로 나타났다. 전문성이 높고 기관운영자로서 조직에 대한 애착이 많은 사회복지종사자가 조직을 위한 헌신도가 높은 것을 알 수 있다.

둘째, 대부분의 사회복지조직들이 종사자들과 조직의 비전을 공유하고 가치일치를 이루기 위해 노력하지 않은 것으로 나타났다. 자본이 영세하고 경영역량이 영리조직들에 비해 부족한 사회복지조직들의 경우 비전공유와 가치일치를 통해 사회복지종사자들의 역량을 강화시켜야 함에도 불구하고 이에 소홀히 하고 있는 것이다.

셋째, 사회복지조직내에서 비전이 공유되고 종업원의 가치관과 조직 가치관의 일치 정도가 높을수록 조직시민행동을 보다 활발히 유발하는 것으로 확인되었다. 사회복지조직은 다른 조직과는 달리 빈곤, 환경문제 등 사회문제를 해결하기 위한 조직이다. 따라서 사회복지조직에서 사회문제를 해결하거나 취약계층을 위한 각종 사회복지서비스를 제공하고자 하는 비전과 가치관의 공유는 다른 조직에 비해서 더욱 중요하다.

케네디스쿨의 Mark Moore(2000)에 따르면 비영리조직이 창출하는 가치는 수익의 창출이 아니라 조직의 목표를 달성하는데 있다고 한다[21]. 다양한 인센티브와 금전적 보상이 부족한 상황에서 조직구성원들이 자발적으로 조직의 목표달성을 위해서 과외의 노력을 하는

조직시민행동이 높아질 수 있을 때 이는 사회복지조직의 경쟁력으로 이어질 것이다.

사회복지실천현장은 잘 알려진 바와 같이 재정과 인력이 충분하지 않다. 이런 상황에서 사회복지분야에 종사하고 있는 현재 인력과 충분히 기관의 미션과 조직가치를 공유하고 조직성과를 극대화하기 위한 노력을 끊임없이 전개해야 한다. 따라서 사회복지분야 보수교육과 조직내 종사자 교육을 체계화해야 한다. 사회복지종사자 보수교육은 연 8시간 이상 하도록 규정되어 있고, 종사자에 대한 내부교육도 실시하도록 시설 및 기관평가규정을 마련하고 있다. 협회차원의 교육과 조직내부교육을 체계화함으로써 종사자들의 사회복지조직에 대한 미션과 가치이해를 높일 수 있을 것이다. 즉, 협회차원의 보수교육을 통하여서는 사회복지조직에 대한 미션과 가치를 충분히 이해하도록 하고, 내부교육을 통해서는 근무하고 있는 조직의 미션과 가치를 이해하도록 해야 한다.

본 연구는 다음과 같은 한계가 존재하는 바, 향후 진보된 연구를 위하여 다음사항을 고려할 필요가 있을 것이다. 첫째, 본 연구 이전에 사회복지실천현장에서 비전공유나 가치일치, 조직시민행동을 주제로 논의한 바가 전무하여 다른 복지분야 및 과거 연구와의 비교연구가 어려웠다. 사회복지실천현장에서 함께 일하는 종사자들과 조직의 미션과 가치를 공유하기 위한 노력이 필요함에도 불구하고 이를 위한 노력을 기울일만한 여력이 부족한 것이다. 본 연구가 복지실천현장의 이러한 문제를 확인한 거의 유일한 연구로 기존 연구와의 비교를 통한 향후 방향에 대하여 충분한 논의를 할 수 없었다. 보다 많은 연구가 사회복지실천 분야별로 있어야 할 것이다. 둘째, 조사지역이 특정지역에 제한되어있는 한계가 있다. 인력과 자본이 제한된 사회복지실천현장에서 인력자원만큼 중요한 존재는 없는 만큼, 조사대상에서 본 연구보다 일반화된 연구가 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 변용찬, 사회복지시설 종사자 처우(인건비) 실태 및 제도개선 방안 연구, 보건사회연구원, 2010.

- [2] 보건복지부, 2010한국사회복지사 기초통계 연감-한국사회복지사 기초실태 및 인식조사, 보건복지부, 2010.
- [3] 서산시복지재단, 사회복지시설 종사자 복지수요조사, 서산시복지재단, 2012.
- [4] 오민수, 경기도 사회복지이용시설 종사자 처우실태 파악 및 개선방안 연구, 경기복지재단, 2011.
- [5] 평택복지재단, 사회복지시설 종사자 근로환경 실태조사, 평택복지재단, 2010.
- [6] 정무성, 남석훈, "사회복지조직에서의 조직동일시가 조직시민행동에 미치는 영향 : 직무만족과 조직몰입을 매개변인으로", 한국비영리연구, 제6권, pp.39-61, 2008.
- [7] 이용재, "사회적기업에서 비전공유와 가치일치가 근로자의 조직시민행동에 미치는 영향", 한국콘텐츠학회, 제12권, 제3호, 2012.
- [8] M. C. Bolino, W. H. Turnley, and J. M. Bloodgood, "Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations," *Academy of Management Review*, Vol.27, pp.505-522, 2002.
- [9] D. W. Organ, OCB: The "good soldier" syndrome, Lexington Books, 1988.
- [10] P. M. Podsakoff and S. B. MacKenzie, J. B. Paine, and D. G. Bachrach, "Organizational citizenship behaviors : A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research," *Journal of Management*, Vol.26, pp.513-563, 2000.
- [11] D. W. Organ and M. Konovsky, "Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior," *Journal of Applied Psychology*, Vol.74, pp.157-164, 1989.
- [12] C. A. Smoth, D. W. Organ, and J. P. Near, "Organizational citizenship behavior : it's nature and antecedents," *Journal of Applied Psychology*, Vol.68, pp.653-663, 1983.
- [13] L. J. Williams and S. E. Anderson, "Job satisfaction and organizational commitment on predictors of organizational citizenship and in-role behavior," *Journal of Management*, Vol.17, pp.601-617, 1991.
- [14] L. Van Dyne, L. L. Cummings, and J. M. Parks, Extra-role behaviors : In pursuit of construct and definitional clarity, In L. L. Cummings & B. M. Staw(Eds.), *Research in Organizational Behavior*, Vol.17, pp.215-285, Greenwich, CT: JAI Press. 1995.
- [15] J. W. Graham, "An essay on organizational citizenship behavior," *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol.4, pp.249-270, 1991.
- [16] 김동준, 박성훈, 이용재, "사회적기업 경쟁력 제고를 위한 인적자원의 활용", 신뢰사회와 비영리조직의 투명성, 2011년 한국비영리학회 춘계학술대회, pp.101-127, 2011.
- [17] J. Meyer and N. Allen, "Testing the "side-bet theory" of organizational commitment : Some methodological considerations," *Journal of Applied Psychology*, Vol.69, pp.372-378, 1984.
- [18] C. O'Reilly and J. Chatman, "Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior," *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, pp.492-499, 1986.
- [19] W. Tsai and S. Ghoshal, "Social capital and value creation : The role of intrafirm networks," *Academy of Management and Journal*, Vol.46, pp.97-105, 1998.
- [20] L. Li, "The effects of trust and shared vision of inward knowledge transfer in subsidiaries' intra- and inter-organizational relationships," *International Business Review*, Vol.14, pp.77-95, 2005.
- [21] M. H. Moore, "Managing for value: Organizational strategy in for-profit nonprofit, and governmental organizations," *Nonprofit and*

Voluntary Sector Quartely, Vol.29, pp.183-204,
2000.

저 자 소 개

이 용 재(Yong-Jae Lee)

정회원



- 2000년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(문학사)
- 2002년 8월 : 중앙대학교 대학원 사회복지학과(문학석사)
- 2006년 8월 : 중앙대학교 대학원 사회복지학과(문학박사)
- 2008년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 사회복지학과 교수
<관심분야> : 사회보장, 사회적기업, 사회적일자리