

사회복지종사자의 사회자본이 조직시민행동에 미치는 영향과 직무만족의 매개효과

The Effects of Social Capital on Organizational Citizenship Behavior of Social Welfare Workers and the Mediating Effect of Job Satisfaction

박은미, 강종수
강원대학교 사회복지학과

Eun-Mi Park(inchan07@naver.com), Jong-Soo Kang(jskang@kangwon.ac.kr)

요약

사회복지조직은 인적특성 의존도가 높기 때문에 조직성과를 위해서는 구성원들의 협력과 자발적인 공헌이 매우 중요하다. 본 연구는 사회복지종사자의 사회자본이 조직시민행동에 미치는 영향과 직무만족의 매개효과를 살펴보고자 실시한 것으로, 사회자본을 신뢰, 규범, 네트워크라는 세 차원으로 접근하였다. 이를 위해 강원도 소재 기관의 종사자 278명을 대상으로 구조화된 설문조사를 실시하고 자료를 분석하였으며, Baron과 Kenny의 3단계 매개효과분석 및 Sobel Test를 실시하였다. 연구결과 사회자본은 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치며, 사회자본 하위요인에서는 신뢰와 네트워크가 긍정적인 영향을 미치고 다만 규범은 유의하지 않게 나타났다. 또한 사회자본과 조직시민행동의 관계에서 직무만족의 매개효과 검증결과 직접적인 영향뿐만 아니라 직무만족을 통해 간접적인 부분매개효과를 갖는 것으로 나타났다. 연구결과를 바탕으로 향후 사회복지조직의 효과적이고 효율적인 관리를 위한 함의를 제시하였다.

■ 중심어 : | 사회자본 | 조직시민행동 | 직무만족 |

Abstract

The purposes of this study was to examine the relationship between social capital of social welfare workers and organizational citizenship behavior, and investigate mediated effects of job satisfaction. For the research, social capital was consisted of trust, norms and networks. Survey were collected for 278 social workers in social welfare organization located in Kangwon-do. Regression analysis were conducted with SPSS program. Sobel Test was added in 3-stage multiple regression analysis of Baron and Kenny. Social capital made a positive effect on organizational citizenship behavior. In factors of social capital, trust and network made a significant effect on organizational citizenship behavior, but norms didn't show a significant effect on organizational citizenship behavior. As the results of verifying mediator effects of job satisfaction in the relationship between social capital and organizational citizenship behavior, social capital made a direct effect on organizational citizenship behavior of workers and indirect effect on it through the job satisfaction.

■ keyword : | Social Capital | Organizational Citizenship Behavior | Job Satisfaction |

* 2014년도 강원대학교 학술연구조성비로 연구하였음(관리번호-220140118)

* 본 논문은 제1저자의 석사학위논문 일부를 수정보완한 것임

접수일자 : 2015년 05월 06일

수정일자 : 2015년 05월 29일

심사완료일 : 2015년 06월 01일

교신저자 : 강종수, e-mail : jskang@kangwon.ac.kr

1. 서론

사회복지조직의 성과는 인적특성 의존도가 크기 때문에 조직구성원들의 협력과 자발적인 공헌 없이는 조직의 발전이 불가능하다. 아무리 능력이 뛰어난 개인들로 구성된 조직이라 해도 일부 구성원들이 고립되거나 구성원 간에 원활한 업무협조 관계를 갖지 못한다면 조직마다 산출물이 차이가 날 것이며, 이로 인해 조직성과도 낮아질 수밖에 없다[1]. 사회복지종사자들의 높은 이직율은 업무과다, 낮은 보수 등의 열악한 근무환경 뿐만 아니라 조직 내 사회관계가 이직을 부추기는 원인이 되고 있다. 이러한 이유로 조직관련 분야에서는 효과적인 인적자원관리의 필요성이 요구되면서 조직구성원의 사회관계와 행동에 관심을 갖게 되었다.

조직의 목표달성 및 성과 향상은 물론 구성원 개인의 직무성취를 향상시키기 위해서는 조직이 지향하는 규범과 분위기에 순응하며 다른 구성원들과 일체성을 가지고 협력할 때 기대하는 결과를 가져올 수 있다. 부족하거나 미흡한 개인의 역량을 보충해 주고 지원해 주는 조직의 지원 역량이 매우 중요한데 조직의 지원역량은 조직구성원들의 집합적이고 협력적 활동의 결과로 이루어진다[2]. 이와 같이 조직구성원의 집합적·협력적 활동을 지칭하는 개념이 사회자본으로, 사회자본은 사회구조 안에 속해 있는 개인들의 특정행동을 촉진시키고 특정성취를 낼 수 있게 해주는 조직의 무형자산이다[3][4]. 특히 사회복지조직 구성원들의 사회관계는 종사자의 행동을 제약하기도 하고 촉진하기도 하므로, 조직 내 사회자본이 개별 성원에 미치는 영향을 무시할 수 없다. 특히 사회복지실천현장에서는 클라이언트가 가진 복잡한 문제와 욕구해결을 위해 조직의 구성원이 가진 인적·물적자원 뿐만 아니라 네트워크 자원에 의존하는 경우가 더욱 많아지고 있다. 따라서 조직구성원은 사회적 네트워크를 통해 필요한 경제적 지원이나 격려, 정보 등의 다양한 자원을 동원할 수 있는 사회자본의 중요성을 인식해야 한다.

한편 사회자본과 더불어 조직의 성과향상을 위해 조직관리 차원에서 관심을 갖는 또 하나가 조직시민행동이다. 조직시민행동은 Organ[5]이 제시한 개념으로 조

직에 긍정적인 영향을 미치는 구성원들의 비공식적이며 자발적인 행동과 구성원 간의 협동을 강조하는 것이다. 조직시민행동은 조직 내에서 공식적으로 요구되어지는 것은 아니어서 사소한 것들로 여겨질 수 있으나 이러한 행동들이 합해지면 조직의 잠재적인 자원이 되며 결국 조직의 기능을 향상시킬 수 있는 행동이 된다[6]. 조직시민행동의 중요성이 부각되고 여러 연구들이 진행되었으나 여전히 사회복지분야에서는 다른 분야에 비해 상대적으로 관심이 부족했던 것이 사실이다.

이상의 논의를 종합해보면 사회자본은 사회구조 안에 속해 있는 개인들의 특정행동을 촉진시키고 특정성취를 낼 수 있게 해주는 무형자산으로, 조직시민행동의 선행요인임에도 불구하고 사회자본과 조직시민행동 간의 관계에 대한 실증연구를 찾기 어렵다. 또한 구성원들의 심리적인 측면인 직무만족은 사회자본이나 조직시민행동과 관련이 깊은 변수이나 기존의 연구들은 각각의 주제로 한정되어 연구되고 있다. 사회복지조직의 구성원이 자신이 하는 일에 대해 만족도가 높을수록 조직에 자발적으로 기여하기 위한 조직시민행동을 이끌어 낼 가능성이 더욱 커질 수 있다. 따라서 본 연구는 사회자본과 직무만족, 조직시민행동이 어떻게 상호 구조적으로 관계를 맺으면서 조직시민행동에 영향을 미치는지를 통합적인 관점에서 접근하였다는 점이 기존 연구와 차별성을 갖는다.

사회복지영역에서 본 연구가 중요한 이유는 인적특성 의존도가 높은 사회복지서비스 특성상 사회복지조직이 갖고 있는 풍부한 사회적 자원들로 복잡한 사회문제의 실마리를 풀 수 있기에 사회자본의 필요성이 강조되고 있고, 구성원의 자발적인 참여와 협력행동으로 사회복지조직의 성과를 창출할 수 있기 때문이다. 따라서 사회복지종사자를 대상으로 사회자본과 조직시민행동 간의 관계에서 직무만족 변인의 매개효과가 어떠한지에 대해 통합적인 측면에서 다루어 볼 충분한 가치가 있다.

이에 본 연구에서는 사회복지종사자의 사회자본이 조직시민행동에 미치는 영향을 살펴보고, 이들 사이의 중요한 매개변수로서 직무만족의 매개효과를 규명하는데 그 목적이 있다. 본 연구의 결과는 사회복지조직을

건강하고 생산적으로 풀어나가는데 있어서 효과적인 조직관리 방안을 제시하는데 유용하게 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

II. 이론적 배경

1. 사회자본

사회자본은 1980년대 Bourdieu[7]와 Coleman[3]에 의해 사회학 분야에서 이론이 체계화 되었으며, 이후 1990년대에 Putnam[4]과 Fukuyama[8]에 의해 확장되면서 다양한 분야까지 널리 사용하게 되었다. Coleman[3]은 물적자본과 인적자본과 구별되는 사회적 자본의 속성을 제시하여 도구, 기계, 생산설비 등 물적 자본이나 개인 안에 체화된 기술이나 지식 등 인적자본이 개인의 속성 내지 능력인데 비해 사회자본은 개인들 간의 관계 속에 내재한다고 하였다. Putnam[4]은 관계를 맺고 있는 구성원들 간의 상호협력을 통하여 사회의 효율성을 증진시켜주는 수평적 결합체로, 신뢰, 규범, 네트워크 등과 같은 집단적 조직체의 특성이라고 하였다. 이는 사회자본을 문제해결을 위해 조직체들이 가지는 자원으로 조직구성원의 상호이익을 위해 조정과 협력을 가능케 하는 것으로 정의함으로써 사회자본의 유용성을 설명하고 있다. Fukuyama[8]는 신뢰를 사회자본의 핵심적 측정 기준으로 제시하고, 신뢰는 시민참여 네트워크 내의 상호 호혜적 규범 및 성공적 상호 협력 관계를 통해 축적되어짐을 강조하였다. 사회자본은 조직구성원들 사이의 사회적 상호관계 속에 내재하고 있는 자본으로서[3][4], 조직구성원으로 하여금 공통된 목적을 보다 더 효과적으로 추구하기 위해 함께 행동할 수 있도록 해주는 사회 속에서 제도적, 비제도적으로 맺어진 관계망을 의미한다고 할 수 있다[7][9]. 즉, 학자들마다의 다양한 개념정의에도 불구하고 대부분의 학자들이 사회자본이 개인이나 집단에게 특정한 혜택을 제공해준다는 사실에 동의하고 있다. 따라서 본 연구에서 사회자본은 '조직의 목표달성을 위해 구성원들의 협력과 협동을 촉진시키는 무형의 자본인 신뢰, 규범, 네트워크'를 의미하는 개념이라고 정의하고자 한다.

사회자본의 구성내용은 연구자별로 약간씩 다른 견해를 보이기도 하지만, 지금까지의 연구는 주로 신뢰, 규범, 호혜성, 네트워크 등에 초점을 맞추어 왔다[9-13]. 이에 본 연구에서는 사회자본을 인지적차원에서 신뢰와 규범을, 구조적차원에서 네트워크를 살펴보았다.

신뢰란 상대방이 나의 이익과 기대에 어긋나는 행동을 하지 않을 것이라는 믿음과 신념으로, 주관적으로 느끼는 심리상태이며, 서로 존중하는 방식으로 행동하고 기대한 대로 대응할 것이라는 확신을 바탕으로 기꺼이 위험을 감수할 수 있는 사회적 관계이다. 규범은 '개인이나 조직의 구성원들이 공유하는 행동양식이나 문제해결을 위한 준거의 틀'로서, 구성원들 간의 약속이나 계약으로도 해석될 수 있고, 이를 준수하지 아닐 경우 일정한 제재가 따른다[10][11]. 네트워크는 개인이나 집단 등 행위자들 간의 전반적인 연계형태를 의미하며, 누가 누구에게 어떻게 접근하는가 하는 관계구조이다. 사회자본 축적은 강한 유대와 약한 유대의 어느 한쪽을 지향하는 것이 아니라 둘 사이의 균형에 의해 영향을 받는 것이다.

2. 조직시민행동과 직무만족

조직시민행동은 종업원들의 비공식적인 기여를 설명하기 위한 것으로[5][14], 조직의 개인들이 강요나 공식적인 보상 없이 자연스럽게 이루어지는 비공식적인 행위를 의미한다. 업무관련 문제와 관련해서 주변 사람을 돕거나 도움 요청을 받거나 또는 동료들을 위해 일시적으로 부담을 지는 행위 등이 포함된다. 즉, 조직시민행동은 자신이 속한 조직과 조직의 동료들을 기꺼이 도와주고, 공유하고, 기여하며, 협동하고, 숭선하는 일련의 행동들을 의미한다[15]. 고유의 업무수행 책임을 넘어서, 조직구성원으로 하여금 이기적인 면 없이 동료들을 도와주며, 예상치 못한 업무의 과부담을 잘 이겨내면서 적극적으로 조직 활동에 관여하는 것을 포함한다[16]. 조직의 성과와 성공적인 운영을 위해서는 구성원들이 자발적으로 협력하는 행동이 필요한데 이러한 조직시민행동에 대해 최소연[17]은 학자들이 다소 상이한 개념정의를 하고 있으나 '협력을 촉발하는 자발적 역할의 행동'이라는 개념은 조직시민행동을 설명하는 주축이

되고 있다고 하였다.

조직시민행동의 개념을 측정하기 위한 구성요인에 관해 Smith[18]는 이타주의와 일반화된 순응으로 구분한 것을 기초로 하여 학자들에 따라 다양하게 제시되고 있다. Williams과 Anderson[19]은 이타주의, 사심 없는 양심, 참여의 3가지 요인으로 구분하였으며, Organ[5]은 이타주의, 양심적 행동, 신사적 행동, 참여 행동, 배려의 다섯 가지로 구분하였다.

직무만족은 수행하는 업무에 대해 현재적이며 인구통계학적인 특성과 관련이 있는 만족의 정도를 의미한다. 즉, 직무만족은 현재 자신이 수행하고 있는 직무의 내용이나 역할 및 이에 따른 욕구충족과 그 직무의 수행을 통해 얻게 되는 제반경험을 평가함으로써 자신의 직무를 통해서 자신의 욕구가 충족되고 있다고 지각하는 긍정적인 정서의 상태와 수준 또는 호의적 감정의 정도를 의미한다[9]. 사회복지조직의 구성원이 직무에 만족을 느낄 때 조직을 위해 헌신하게 되며, 개인적인 행복감과 만족감도 높아진다. 따라서 구성원이 직무를 수행함에 있어 만족하는 것은 사회복지조직의 성과향상 및 발전을 위해 상당히 중요한 요소이다.

직무만족은 조직구성원들이 스스로가 맡고 있는 직무에 대해 어느 정도 만족하는지에 따라 직무성과에 큰 영향을 미칠 것이라는 전제하에 관심사가 되었다. Lockel[20]는 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통한 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌함이나 혹은 정서상태라고 하였고, Steers와 Porter[21]는 직무에 대한 개인의 일반적인 태도를 가리키는 말로, 개인이 직무와 직무경험을 통하여 기쁨을 느끼는 정서 상태로 정의하였으며, McCormick과 Tiffin[22]은 직무를 통하여 경험하는 욕구 충족의 정도에 대한 함수라고 하였다.

직무만족에 대한 요인에 관해서는 연구자마다 다양한 기준을 제시하고 있다. Lockel[20]는 직무만족에 영향을 주는 요인으로 직무자체, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 작업조건, 감독동료, 회사의 경영방침 등을 꼽고 있다. Milton[23]은 직무만족의 영향요인을 과업요인, 임금요인, 승진요인, 인정요인, 복리후생요인, 과업수행요인, 감독요인, 동료요인, 관리정책요인으로 제시하고 있다.

3. 사회자본, 조직시민행동 및 직무만족의 관계

신뢰는 조직시민행동의 주요한 선행요인이며[24-26], 단순히 두 사람 사이의 관계를 넘어선 연결망(network)이 중요한 역할을 한다. 설홍수[26]는 조직사회자본이 조직 내 개별성원의 행동에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였으며, 김호균[27]은 사회자본의 구성요소중 하나인 조직신뢰가 조직시민행동에 유의미한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 또한 배병룡[11]은 조직 내 형성된 연계가 풍부할수록 아이디어의 교환 및 창출 등 지적혁신이 증가하고, 이는 결국 개인 및 조직의 성과를 증대시킬 수 있다는 점을 강조하였다. 연계가 두터운 가운데 신뢰와 규범이 확보된 조직은 정보와 지식의 유통과 활용에 유리하여 개인 및 부서의 성과에 이점을 제공하고, 사회자본이 풍부한 조직은 조직시민행동을 확보함으로써 조직목적 등 공공제에 대한 구성원들의 자발적 기여와 헌신을 이끌어 낸다는 것이다.

사회자본과 직무만족과의 관계성을 논한 연구들을 대체적으로 긍정적인 상관관계가 인정되고 있다. 김은희[9]는 사회복지조직의 조직구성원들이 인식하고 있는 사회자본을 통해 일몰입과 직무만족을 높이는 효과를 확인하였다. 박병훈[12]은 사회자본이 조직효과성에 미치는 영향에 있어서 사기업의 경우는 조직구성원의 네트워크가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으나 공공기관의 경우에는 조직의 규범이 구성원들의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다고 하였다. 이은미[28]의 연구에 의하면 사회자본 수준과 보육교사의 직무만족이 상당한 긍정적 관련성이 있음을 나타냈다. 이는 사회복지사의 사회적지지와 직무만족의 관계를 다룬 문호성[37]의 연구와도 일치한다.

한편, 직무만족과 조직시민행동의 관계에 관해 Bateman과 Organ[29]은 감정적 직무만족이 조직시민행동에 유의적인 영향력이 있음을 밝혔으며, Konovsky와 Organ[25]도 직무만족이 조직시민행동과 유의미한 관계에 있다는 것을 보여주었다.

이러한 논의를 종합하면 신뢰, 규범, 네트워크로 구성된 사회자본과 조직시민행동 간에는 충분한 상관관계가 있음을 알 수 있다. 즉, 사회복지조직 종사자들 간의 믿음과 상호작용은 개별구성원의 행동에 긍정적인 영

향을 주고, 개인 및 조직의 성과를 증대시킬 수 있을 것이다. 또한 이러한 사회자본은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 동인으로 작용할 수 있음을 예측할 수 있다. 또한 자신이 하는 일에 대해 만족도가 높을수록 조직에 자발적으로 기여하기 위한 조직시민행동을 이끌어 낼 가능성이 더욱 커질 수 있다는 것을 알 수 있다.

따라서 본 연구는 사회복지조직 종사자의 사회자본과 자발적인 참여 및 협동행동인 조직시민행동, 그리고 직무만족과의 관계를 살펴보고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

첫째, 사회복지조직 종사자의 사회자본이 조직시민행동에 영향을 미칠 것이다. 둘째, 사회복지조직 종사자의 사회자본이 직무만족에 영향을 미칠 것이다. 셋째, 직무만족은 사회자본과 조직시민행동 간의 관계를 매개할 것이다.

III. 연구방법

1. 연구모형

본 연구에서는 사회복지종사자의 사회자본이 조직시민행동에 미치는 영향을 규명해보고, 이 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하고자 한다. 이를 위해 관련 선행연구들을 분석하여 사회자본의 구성요소를 신뢰와 규범, 네트워크로 구성하였고 이 두 측면이 상호작용하여 사회복지조직의 조직시민행동에 영향을 미치는 인과적 모형을 설계하였다. 본 연구를 설계한 연구모형을 정리하면 [그림 1]과 같다.

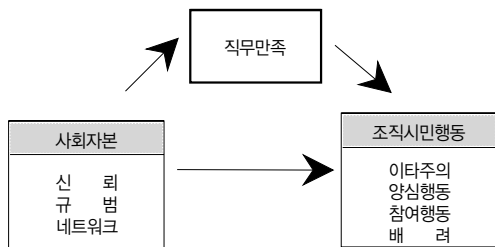


그림 1. 연구모형

2. 대상자 및 자료수집 방법

본 연구의 조사대상은 강원도에 소재한 민간사회복지기관 종사자로서 표본의 접근 용이성을 고려하여 편의표집 하였다. 연구자가 사전에 조사의 목적을 설명하여 허락을 얻은 기관을 대상으로 구조화된 자기응답식 설문지를 우편발송 및 방문조사를 통해 자료를 수집하였다. 총 320부를 배포하여 291부를 회수하였으며(회수율 90.9%), 이중에서 부분 응답하거나 일관된 중앙값을 보이는 등의 불성실 응답 13부를 제외한 총 278부의 자료를 분석에 이용하였다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정도구

조직시민행동은 조직구성원의 자유재량 하에 있고 조직의 공식적 보상체계에 의해 보상되지는 않으나 전체적으로 합하여 조직이 효과적으로 기능하는 데 도움이 되는 행동을 말한다[5]. 하위요인으로 이타주의는 ‘조직 내에서 조직의 업무와 관련되거나 관심이 있는 내용에 대하여 특정한 구성원에게 아무런 조건 없이 도움을 주는 자유재량의 행동’으로 정의하고, 양심행동은 ‘조직구성원들이 업무와 관련하여 최소한으로 요구되는 수준 이상의 역할을 수행하는 양심적 행위’로 정의하였다. 그리고 참여행동은 ‘조직 내 활동에 관심을 갖고 능동적이고 책임감 있게 참여하는 행동’으로, 배려는 ‘다른 사람에게 영향을 미칠 수 있는 자신의 의사결정이나 행위에 대해서 다른 사람들에게 알림으로서 직무와 관련된 문제 발생을 미연에 방지하려는 예방적 행동’으로 정의하였다. 측정도구는 Organ[5]의 척도를 수정수와 양필석[30]이 재구성한 문항과 Niehoff와 Moorman[31]의 조사도구를 바탕으로 최소연[17]이 사용한 문항을 수정 보완하여 하위요인을 이타주의, 양심행동, 참여행동, 배려로 구성된 총 13문항을 사용하였다.

사회자본은 ‘조직의 목표달성을 위해 구성원들의 협력과 협동을 촉진시키는 무형의 자본’으로 정의하고, 사회자본을 신뢰, 규범 및 네트워크의 세 가지 차원에 초점을 두어 측정하였다. 신뢰는 구성원들 간의 상호작용을 통해서 형성되는 것으로, 상대방에게 믿음을 주는 사회적 심리상태를 의미한다. 규범은 사회복지종사자

가 소속된 조직 내에 구성원들 간에 지켜야 할 암묵적 행위의 규칙으로서 구성원들의 행위를 강제하고 제재하는 것을 의미한다. 네트워크는 내부 조직구성원들과 외부 사람들로 부터 어떠한 형태의 실용적, 도구적 또는 감정적 지지나 도움을 받는가를 측정한다. 측정도구로 신뢰는 Nahapiet와 Ghoshal[32]의 척도를 바탕으로 문영주[33]와 염종호[34]가 사용한 지표를 본 연구의 목적에 맞도록 수정한 6문항으로 구성하였다. 규범은 Nahapiet와 Ghoshal[32]의 척도를 번안하여 문영주[33]가 사용한 척도를 수정한 2문항으로 구성하였고, 네트워크는 한상미[34]가 사회복지사를 대상으로 개발한 척도를 수정한 6문항을 사용하였다.

직무만족은 직무와 관련하여 기대하고 경험한 유쾌한 감정상태 및 개인이 직무에 대해 갖는 관심과 열의이다. 일에 대한 보람, 성취감, 직장에 대한 자부심, 원하던 직무인가를 측정한다. 직무만족은 Hackman과 Lawler[35]이 개발한 척도를 바탕으로 재구성한 4문항을 사용하였다.

모든 문항은 리커트 5점척도로 응답자가 해당 문항의 내용과 일치하는 정도에 따라 “매우 그렇지 않다(1점)”에서 “매우 그렇다(5점)” 사이에 측정하여 점수가 높을수록 해당 변수의 수준이 높음을 나타낸다. 각 도구의 신뢰도는 다음 [표 1]과 같다.

표 1. 측정도구의 신뢰도

변수	문항수	신뢰도 (Cronbach's α)
조직시민행동(전체)	13	.82
- 이타주의	4	.75
- 양심행동	3	.62
- 참여행동	3	.63
- 배려	3	.71
사회자본(전체)	14	.90
- 신뢰	6	.87
- 규범	2	.88
- 네트워크	6	.81
직무만족	4	.87

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면 다음 [표 2]에서 보는 바와 같이, 성별로는 여자가 201명(72.3%)으로 남자 74명(26.6%)에 비해 많았으며, 연령은 30대 99명(35.6%), 40대 98명(35.3%), 20대 36명(12.9%), 50대 이상이 25명(9.0%) 순으로 나타났다. 학력은 대졸이 132명(47.5%)으로 가장 많았으며, 전문대졸이 88명(31.7%)으로 나타났다. 현 기관 재직기간은 5년이상 10년미만이 74명(26.6%)으로 가장 많았으며, 3년이상 5년미만이 70명(25.2%)으로 그 다음을 차지하였다. 직위별로는 일반직원이 174명(62.6%)으로 가장 많았으며, 팀장 및 과장급이 65명(23.4%), 부장 및 국장급이상이 34명(12.2%) 순으로 나타났다.

표 2. 조사대상자의 일반적 특성

변수	측정항목	빈도(명)	백분율(%)
성별	남	74	26.6
	여	201	72.3
연령	30세 이하	36	12.9
	31세 이상 40세 이하	99	35.6
	41세 이상 50세 이하	98	35.3
	51세 이상	25	9.0
학력	고졸	34	12.2
	전문대졸	88	31.7
	대졸	132	47.5
	석사졸	19	6.8
결혼	기혼	200	71.9
	미혼	71	25.5
현기관 재직기간	1년 미만	42	15.1
	1년 이상 3년 미만	62	22.3
	3년 이상 5년 미만	70	25.2
	5년 이상 10년 미만	74	26.6
	10년 이상	18	6.5
직위	부장·국장급이상	34	12.2
	팀장·과장급	65	23.4
	일반직원	174	62.6

2. 주요변수의 기술통계

주요변수들의 수준을 알아보고자 기술통계분석을 실시한 결과 [표 3]에서 보는 바와 같이 사회자본은 중간 값 보다 높은 3.66(SD=.53)으로 나타났고, 하위요인 중 신뢰와 규범에 비해 네트워크가 상대적으로 다소 낮은 수준으로 나타났다. 조직시민행동은 3.78(SD=.39)로 보통 이상으로 나타났으며, 하위구성요인별로 배려는 3.93(SD=.49), 이타주의는 3.89(SD=.44), 양심행동은 3.70(SD=.60), 참여행동은 3.57(SD=.58) 순으로 나타났

다. 조직시민행동의 모든 하위구성에서 평균값이 높게 나타나 사회복지조직 종사자들의 조직시민행동의 수준은 비교적 높은 것을 알 수 있다. 특히, 배려가 다른 하위변수들 보다 높게 나타나 사회복지조직에서의 배려행동이 비교적 크다고 할 수 있다. 직무만족은 3.94(SD=.62)로 비교적 높게 나타났다. 그리고 왜도와 첨도는 일반적 기준 이내이므로 자료 분포의 정규성은 확인되었다.

표 3. 주요변수의 기술통계

	평균	표준편차	최소값	최대값	왜도	첨도
사회자본	3.66	.53	1.93	5.00	-.39	.48
신뢰	3.81	.58	1.00	5.00	-.86	1.70
규범	3.74	.69	1.50	5.00	-.33	.39
네트워크	3.47	.63	1.33	5.00	-.14	-.36
조직시민행동	3.78	.39	2.77	4.92	.19	-.04
이타주의	3.89	.44	2.50	5.00	-.04	.67
양심행동	3.70	.60	1.67	5.00	-.29	-.04
참여행동	3.57	.58	1.33	5.00	-.09	.59
배려	3.93	.49	2.33	5.00	.07	.58
직무만족	3.94	.62	2.00	5.00	-.49	.69

3. 인구사회학적 특성에 따른 주요 변수 비교

응답자의 인구사회학적 특성인 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 현기관의 재직기간, 직위에 따른 주요변수의 차이는 다음 [표 4]에 제시하였다. 현기관의 재직기간과 직위에서 유의한 차이가 나타났으나 성별, 연령, 학력, 결혼여부에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

현기관의 재직기간에 따른 사회자본의 차이를 살펴보면 3년 이상 5년 미만은 3.75로 가장 높게 나타났으며, 직위에 따라서는 부장 및 국장급 이상이 3.86로 가장 높고, 팀장 및 과장급은 3.64, 일반직원은 3.61의 순으로 나타났다. 사후검정(scheffe)에서도 부장·국장급 이상이 일반직원보다 사회자본이 높은 것으로 나타났다.

사회복지종사자의 조직시민행동은 연령, 결혼여부, 직위에서 유의한 차이가 나타났으나 성별, 학력, 재직기간에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 연령이 높을수록 조직시민행동이 높은 것으로 나타났으며, 기혼자가 3.82로 미혼자 3.67 보다 높은 수준으로 나타났으며, 또한 직위가 높을수록 조직시민행동의 수준이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지종사자

표 4. 인구사회학적 특성에 따른 주요변수 비교

변수	빈도	사회자본		조직시민행동		직무만족	
		평균(SD)	t/F 사후검정	평균(SD)	t/F 사후검정	평균(SD)	t/F 사후검정
성별	남 74 여 201	3.68(.57) 3.64(.51)	.61	3.84(.44) 3.77(.37)	1.28	4.02(.54) 3.90(.65)	1.32
연령	30세 이하(a) 36 31-40세(b) 99 41-50세(c) 98 51세 이상(d) 25	3.48(.59) 3.65(.54) 3.69(.51) 3.82(.39)	2.33	3.60(.36) 3.76(.40) 3.86(.38) 3.92(.39)	5.10** a<c, d c=d	3.58(.72) 3.87(.59) 3.99(.60) 4.29(.49)	7.67*** a<c, d b<d
학력	고졸 34 전문대졸 88 대졸 132 석사졸 19	3.60(.47) 3.62(.56) 3.69(.47) 3.66(.72)	.47	3.78(.41) 3.77(.39) 3.78(.38) 3.89(.44)	.52	4.04(.66) 3.88(.61) 3.91(.63) 4.16(.52)	1.43
결혼여부	기혼 200 미혼 71	3.68(.53) 3.57(.52)	1.56	3.82(.39) 3.67(.35)	2.80*	3.98(.59) 3.78(.70)	2.37*
현기관 재직기간	1년 미만 42 1년 이상-3년 미만 62 3년 이상-5년 미만 70 5년이상-10년 미만 74 10년 이상 18	3.74(.51) 3.48(.58) 3.75(.44) 3.63(.53) 3.63(.64)	2.53*	3.82(.39) 3.71(.40) 3.82(.36) 3.76(.39) 3.88(.47)	1.05	3.92(.52) 3.75(.64) 3.98(.69) 4.01(.58) 4.00(.65)	1.76
직위	부장국장급이상(a) 34 팀장과장급(b) 65 일반직원(c) 174	3.86(.46) 3.64(.56) 3.61(.52)	3.32* a>c	4.04(.38) 3.88(.38) 3.70(.37)	14.35*** a=b>c	4.17(.42) 4.03(.58) 3.85(.66)	4.85** a>c

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

는 연령이 많을수록, 직위가 높아질수록 경력이 쌓이면서 자발적으로 긍정적인 행동을 더욱 잘 수행하기 때문인 것으로 판단된다.

직무만족에 대해 성별, 학력, 현기관의 재직기간에 따라서는 유의한 차이가 없고, 연령이 높을수록 그리고 기혼자가 미혼자 보다, 직위가 높을수록 직무만족 수준이 높은 것으로 나타났다.

4. 사회자본이 조직시민행동에 미치는 영향

사회복지종사자의 사회자본이 조직시민행동에 미치는 영향을 살펴보기 위해 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 재직기간, 직위를 통제하고 사회자본을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 [표 5]와 같다. 회귀모형은 통제변수인 인구사회적 특성만 투입한 인구사회모형, 사회자본을 추가로 투입한 사회자본 종합모형, 그리고 사회자본의 하위요인을 통제변수와 함께 투입한 사회자본 하위요인모형으로 구성하였다.

첫째, 인구사회모형에서 연령($\beta=.16^*$)과 직위 중에서 일반직원이 부장·국장급이상에 비해 유의한 수준에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.33^{**}$). 즉, 사회복지조직 종사자의 연령이 많을수록 조직시민행동이 높고, 직위가 부장·국장급이상보다 일반직원일수록 조직시민행동이 낮은 것으로 나타났다.

둘째, 사회자본모형에서 직위가 일반직원인 경우만 조직시민행동에 유의한 수준에서 영향을 미치며($\beta=-.27^{**}$), 이는 일반직원이 부장·국장급이상에 비해 조직시민행동에 부(-)의 효과를 나타낸다. 그리고 회귀식에 투입된 다른 모든 변수들의 값을 고정시킨 상태에서 사회자본의 변화가 조직시민행동에 유의한 수준에서 정(+)의 영향이 나타났다($\beta=.52^{***}$). 즉, 사회자본이 높을수록 종사자의 조직시민행동이 높아진다는 것을 의미한다. 두 모형을 비교하면 인구사회모형의 설명력이 11.8%에서 사회자본모형의 설명력이 37.9%로 증가하였다.

셋째, 사회자본 하위요인모형에서 통제변수인 직위 중에서 일반직원($\beta=-.27^{**}$)이 부(-)적으로 유의미하게 나타났고, 사회자본의 하위요인 중에서 신뢰($\beta=.30^{***}$), 네트워크($\beta=.28^{***}$)가 조직시민행동에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 하지만 규범은 조직시민행동에 미치는 영향이 유의미하지 않았다. 사회복지종사자들의 네트워크 과정에서 상호작용을 통해 서로가 가진 가치나 행동을 이해하고 의사소통을 통해 갈등을 해결하며 서로에 대한 믿음을 쌓아가기 시작하기 때문이다.

표 5. 사회자본이 조직시민행동에 미치는 영향

변수	인구사회모형			사회자본 종합모형			사회자본 하위요인모형		
	B(S.E)	β	t	B(S.E)	β	t	B(S.E)	β	t
성별 (여)	-.06(.05)	-.07	-1.06	-.04(.05)	-.04	-.82	-.04(.05)	-.04	-.82
연령	.01(.00)	.16	2.16*	.01(.00)	.09	1.50	.01(.00)	.10	1.60
학력(전문대졸)	.02(.08)	.03	.28	-.03(.07)	-.03	-.40	-.03(.07)	-.04	-.44
(대졸)	.02(.08)	.02	.23	-.08(.07)	-.10	-1.07	-.08(.07)	-.10	-1.07
(석사졸)	-.03(.12)	-.02	-.23	-.08(.10)	-.05	-.84	-.09(.10)	-.10	-.87
결혼여부(기혼)	.07(.06)	.08	1.23	.04(.05)	.05	.79	.04(.05)	.04	.78
현기관 재직기간	-.48E-3(.00)	-.05	-.70	-.31E-3(.00)	-.03	-.53	-.39E-3(.00)	-.04	-.67
직위(팀장·과장)	-.10(.08)	-.12	-1.26	-.05(.07)	-.05	-.65	-.04(.07)	-.05	-.62
(일반직원)	-.27(.08)	-.33	-3.44**	-.22(.07)	-.27	-3.31**	-.21(.07)	-.27	-3.27**
사회자본				.39(.04)	.52	10.05***			
신뢰							.20(.05)	.30	4.08***
규범							.01(.04)	.01	.15
네트워크							.18(.04)	.28	4.02***
R2 (Adj.R2)	.12 (.09)			.38 (.35)			.38 (.35)		
ΔR^2	-			.26					
F	3.61***			14.68***			12.39***		

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

주) 성별(0)=남성, 학력(0)=고졸, 결혼(0)=미혼, 직위(0)=부장·국장급이상

5. 사회자본과 조직시민행동의 관계에서

직무만족의 매개효과

사회복지종사자의 사회자본이 조직시민행동에 영향을 미치는 과정에서 직무만족의 매개효과를 검증하기 위해서는 Baron과 Kenny[36]가 제시한 3단계 매개효과 검증절차에 따라 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 [표 6]과 같다.

1단계에서 사회자본이 조직시민행동에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀식에 투입된 다른 모든 변수들의 값을 고정시킨 상태에서 사회자본이 조직시민행동에 유의한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.52^{***}$). 2단계에서 사회자본과 조직시민행동의 관계에서 직무만족의 매개효과를 살펴보기 위하여 종속변수를 직무만족으로 투입하고 사회자본을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 사회자본은 직무만족에 유의한 수준에서 영향을 미치고($\beta=.49^{***}$), 3단계에서 사회자본과 매개변수인 직무만족을 모두 투입하여 조직시민행동에 대한 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 사회자본은 조직시민행동에 유의한 수준에서 긍정적인 영향을 미치고($\beta=.45^{***}$) 또한 매개변수인 직무만족 역시 조직시민행동에 유의한 수준에서 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.15^*$). F값은 14.17***이며 모 델설명력은 39.4%로 높아졌다.

표 6. 사회자본과 조직시민행동 간의 직무만족 매개효과 검증

변수	1단계 사회자본→조직시민행동			2단계 사회자본→직무만족			3단계 사회자본·직무만족→조직시민행동		
	B(S.E)	β	t	B(S.E)	β	t	B(S.E)	β	t
성별(여)	-.04(.05)	-.04	-.82	-.12(.07)	-.09	-1.66	-.03(.05)	-.03	-.57
연령	.01(.00)	.09	1.50	.02(.01)	.22	3.47**	.00(.00)	.06	.95
학력(전문대졸)	-.09(.07)	-.03	-.40	-.11(.11)	-.08	-.95	-.02(.07)	-.02	-.25
(대졸)	-.08(.07)	-.10	-1.07	-.11(.12)	-.09	-.96	-.07(.07)	-.08	-.93
(석사졸)	-.08(.10)	-.05	-.84	.03(.17)	.01	.15	-.09(.10)	-.06	-.87
결혼여부(기혼)	.04(.05)	.05	.79	.42E-3(.08)	.00	.01	.04(.05)	.05	.80
현기관 재직기간	-.31E-3(.00)	-.03	-.53	.00(.00)	.04	.75	-.38E-3(.00)	-.04	-.66
직위(팀장·과장)	-.05(.07)	-.05	-.65	.10(.12)	.07	.83	-.06(.07)	-.06	-.79
(일반직원)	-.22(.07)	-.27	-3.31**	-.04(.11)	-.03	-.37	-.21(.06)	-.26	-3.28**
사회자본	.39(.04)	.52	10.05***	.58(.06)	.49	9.10***	.33(.04)	.45	7.52***
직무만족							.10(.04)	.15	2.45*
R2 (Adj.R2)	.38 (.35)			.35 (.32)			.39 (.37)		
F	14.68***			12.85***			14.17***		

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

주) 성별(0)=남성, 학력(0)=고졸, 결혼(0)=미혼, 직위(0)=부장·국장급이상

이와 같은 결과를 정리하면 1단계 회귀방정식에서 사회자본이 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 검증되었으며, 2단계에서도 사회자본이 직무만족에 유의한 영향을 미쳤으며, 3단계에서 사회자본은 직무만족을 함께 투입한 이후에도 조직시민행동에 유의미한 영향력이 나타났다. 특히 1단계 회귀식의 사회자본이 .52에서 3단계에서 .45로 작아지고, 매개변수인 직무만족이 종속변수인 조직시민행동에 통계적으로 유의미한 영향력이 존재한다. 따라서 사회자본은 종사자의 조직 시민행동에 직접적인 영향을 미치고, 직무만족을 통해 간접적인 영향을 미치기도 하는 것으로 나타났다.

그리고 매개효과를 구체적으로 검증하기 위해 Sobel Test를 추가한 결과 [표 7]에서 보는 바와 같이 Z=2.35*로 나타나 매개효과가 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다. 결국 사회복지조직에서 직무만족은 사회자본과 조직시민행동 간의 관계를 부분매개하고 있으며, 이는 통계적으로 유의한 것으로 볼 수 있다.

표 7. 직무만족 매개효과에 대한 Sobel Test 검증

변인	β	t	R ²	F	Sobel test
1단계 사회자본→조직시민행동	.52	10.05***	.38	14.68***	Z=2.35*
2단계 사회자본→직무만족	.49	9.10***	.35	12.85***	
3단계 사회자본→조직시민행동	.45	7.52***	.39	14.17***	
직무만족→조직시민행동	.15	2.45*			

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

V. 결론 및 논의

본 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

사회복지종사자들의 사회자본은 3.65, 조직시민행동은 3.78, 직무만족은 3.94로서 보통 이상의 수준으로 나타났다. 연령이 높을수록, 기혼자일수록 조직시민행동과 직무만족이 높아지는 결과를 나타냈다. 따라서 고연령자를 우대하고 오랜 경험을 통해 터득한 노하우와 능력을 적극 활용할 수 있도록 해야 한다. 또한 직위가 높을수록 사회자본, 직무만족, 조직시민행동 모두의 수준이 높은 결과를 나타냈는데, 이는 조직에서의 의사결정권과 권한이 어느 정도 확보된 상태일 때 직무에 대해 더 만족하고 조직시민행동에도 긍정영향을 주는 것이다. 따라서 일반직원에게도 직무에 대한 자율성을 보장하고 의사결정에 관여할 수 있는 권리가 주어져야 할 것이다. 뿐만 아니라 공정하고 투명한 인사제도 확립으로 승진의 기회가 주어져야 할 것이다.

그리고 사회자본이 조직시민행동에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 사회복지종사자의 사회자본 수준이 높을수록 종사자의 조직시민행동이 높아진다고 할 수 있다. 이러한 결과는 사회자본과 시민사회의 발전 및 사회자본과 공동체의 성공과의 관계를 다룬 Putnam[4]의 연구결과를 뒷받침한다. 사회자본 하위요인이 조직시민행동에 미치는 영향을 분석한 결과, 신뢰와 네트워크가 유의미한 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이는 신뢰와 네트워크가 높아질수록 조직시민행동이 증가함을 의미하고, 사회복지종사자들의 네트워크 과정에서 상호작용을 통해 서로가 가진 가치나 행동을 이해하고 의사소통을 통해 갈등을 해결하며 서로에 대한 믿음을 쌓아가기 시작하기 때문이다. 따라서 구성원간의 신뢰와 네트워크를 통한 사회자본형성을 촉진하여 조직의 성과와 경쟁력을 좌우하는 조직시민행동을 도모해야한다. 하지만 사회자본 하위요인 중에서 규범은 조직시민행동에 미치는 영향이 유의미하지 않았다. 이는 규범이 질서와 규칙, 규정을 중시하므로 인해 위계적인 문화를 유발할 수 있기 때문에 조직시민행동에 영향력이 미치지 않는 것으로 판단된다.

사회자본과 조직시민행동의 관계에서 직무만족의 매

개효과에 대해 검증한 결과, 사회자본은 종사자의 조직시민행동에 직접적인 영향을 미치고 직무만족을 통해 간접적인 영향도 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무만족은 사회자본과 조직시민행동에 대해 부분매개효과를 갖는 것으로 나타났다. 따라서 조직시민행동의 촉진을 위해서는 신뢰와 네트워크 형성으로 사회자본을 증가시키고, 직무만족도를 극대화할 수 있는 조직의 환경조성이 필요하다. 조직시민행동을 이끌어 내는 환경조성은 장기적으로는 조직 구성원간의 원만하고 원활한 협력관계 조성에 도움이 되어 궁극적으로는 조직의 성과를 높이는데 일조할 것이다.

본 연구는 사회복지조직을 대상으로 사회자본과 직무만족, 조직시민행동의 관계가 어떠한지 실증적으로 밝히고자 하는 것이 본 연구의 시작이다. 연구결과를 바탕으로 함의를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 사회복지조직 구성원의 사회자본과 조직시민행동, 직무만족의 관계를 포괄적으로 규명하였다는 점에서 이론적 함의가 있다. 그동안 사회복지학계에서는 사회자본과 조직시민행동 각각에 관한 선행연구가 시도되었지만 두 변수간의 관계에 대한 연구는 찾아보기 어렵다. 또한 직무만족은 사회자본이나 조직시민행동과 관련이 깊은 변수로서 많은 연구가 이루어졌으나 사회자본과 조직시민행동 사이에서의 매개효과에 대한 연구는 아직 없다. 따라서 본 연구는 사회복지조직 종사자들을 대상으로 사회자본 및 직무만족, 조직시민행동 간의 관계를 실증적으로 규명함으로써 사회복지조직의 체계적이고 통합적인 관리방안에 일조할 것이다.

둘째, 본 연구는 휴먼서비스를 제공하는 사회복지조직의 효과성 향상을 위해 진일보한 연구라는데 의의가 있다. 대부분의 조직효과성 연구는 직무만족, 조직몰입, 직무성과의 3개 요소가 주를 이루었다[38]. 본 연구는 조직효과성 제고를 위해 직무만족 뿐만 아니라 사회자본과 조직시민행동에 주목하였다는데 차별성을 갖는다.

셋째, 이 연구의 또 하나의 발견은 사회자본의 구성요소인 신뢰, 규범, 네트워크 중에서 규범은 조직시민행동에 유의한 영향을 미치지 않는다는 것이다. 이는 사

회복지조직에서 비공식적으로 축적된 신뢰를 바탕으로 네트워크가 확산됨으로써 조직구성원들 간의 자발적인 협력행동이 발현되는 반면, 규범은 질서와 규칙, 규정을 중시하므로, 조직을 위한 자발적이고 자율적인 행동인 조직시민행동과 비교하여 다소 상이한 특성에서 나오는 당연한 결과일 수도 있겠지만, 이를 실증적으로 확인하였다는 점은 중요한 의미를 갖는다.

넷째, 사회자본과 조직시민행동 간의 관계에서 신뢰와 네트워크가 유의한 인과적 역할을 한다는 결과는 신뢰와 네트워크의 중요성을 강조한다. 조직구성원 간 신뢰와 네트워크가 형성되지 못할 때 구성원의 조직시민행동도 낮아짐으로써 사회복지서비스의 질에도 부정적인 영향을 초래할 수 있다. 따라서 구성원 간에 비공식적인 모임을 장려하여 신뢰 관계가 형성될 수 있도록 하고, 지역사회에 행사참여나 친목모임 등과 같은 외부의 인적자원과도 상호교류의 기회를 확대해야 한다. 상호교류를 통한 관계의 질의 제고가 궁극적으로 조직의 성과를 높이는 동인으로 작용한다는 믿음을 전제로 구성원 간 우호적 관계가 형성될 수 있는 기회를 제공해야 할 필요가 있다.

다섯째, 사회자본 획득과 유지를 위한 구체적인 실천 지침을 제공하였다는데 의의가 있다. 조직구성원 개인의 인적자본을 넘어서 협력과 유대관계를 통해 발생하는 시너지 효과에 대한 관심이 증폭되고 있는 가운데, 사회복지종사자들의 지속적인 사회자본 획득과 유지를 위해 어느 시기에 어떤 방법으로 개입해야 하는지를 제시하고 있다. 종사자들은 현기관의 재직기간이 3년에서 5년 사이의 시기에 사회자본이 전반적으로 향상되는 현상을 보인다. 따라서 이 시기에는 조직의 제한적인 업무와 활동에만 머무르기보다는 조직 안팎의 연대의식 및 공동체 의식을 형성하고 강화해야 하며, 이를 토대로 조직 내 활기를 불어넣을 수 있어야 한다. 또한 사회복지종사자들의 사회자본 축적을 위해 구성원 간의 활발한 의사소통으로 상호작용 할 수 있는 여건을 조성하고, 소속감을 높일 수 있는 가족적인 분위기를 조성하는 것이 중요하다.

여섯째, 사회복지종사자들의 조직시민행동을 향상시키기 위한 방법으로 종사자의 직무만족의 매개효과를

규명했다는 측면에서 시사점을 갖는다. 즉, 조직시민행동의 선행요인으로 직무만족의 중요성을 확인한 바, 사회복지종사자들의 조직시민행동을 유발하기 위해서는 자신의 직무수행을 통하여 성취감과 보람을 경험하도록 해야 한다. 그리고 격동하는 외부환경 변화에 적응할 수 있도록 구성원들에게 체계적인 교육제공으로 역량을 강화하고, 전문성 향상을 위한 자격이나 학위 취득에 대하여 인센티브를 부여하는 방안을 적극 검토할 필요가 있다. 뿐만 아니라 직무수행 과정에서의 스트레스 해소를 위한 근무환경을 조성하는 것이 중요하다.

그러나 본 연구는 다음과 같은 한계를 갖는다. 우선 연구대상이 강원도로 한정되고, 단기연구라는 한계를 갖고 있다. 횡단적 연구는 변수간의 인과관계를 증명하는데 한계가 있어 일반화하기에 무리가 있다는 점이다.

참 고 문 헌

- [1] 정명석, 오홍석, “집단성과 결정에 있어서 인적자본과 사회적자본의 효과”, 인사조직연구, 제12권, 제3호, pp.91-122, 2007.
- [2] 김구, 한기민, “경찰조직의 사회적자본이 직무성과에 미치는 영향”, 지방정부연구, 제15권, 제4호, pp.127-151, 2011.
- [3] J. S. Coleman, “Social Capital in the Creation of Human Capital,” American Journal of Sociology, Vol.94, pp.95-120, 1988.
- [4] R. D. Putnam, “The Prosperous Community : Social Capital and Public Life,” American Prospect, Vol.13, pp.35-42, 1993.
- [5] D. W. Organ, “A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis,” Journal of Management, Vol.14, No.4, pp.547-55, 1988.
- [6] 남석훈, *사회복지조직에서 변혁적리더십이 조직 시민행동에 미치는 영향*, 숭실대학교, 박사학위논문, 2008.
- [7] P. Bourdieu, The forms of capital. In John G Richardson(ed), Handbook of Theory and

- Research for Sociology of Education, New York : Greenwood, 1986.
- [8] F. Fukuyama, *Trust: the Social Virtues and the Creation of Prosperity*, New York: Free Press, 1995.
- [9] 김은희, "사회복지조직의 사회자본과 직무만족", *한국행정논집*, 제23권, 제1호, pp.371-399, 2011.
- [10] 박희봉, 강제상, 김삼목, "조직 내 사회자본의 형성 및 조직성과에 대한 효과", *한국행정연구*, 제12권, 제1호, pp.3-25, 2003.
- [11] 배병룡, "공공조직 사회자본의 영향요인과 효과", *한국사회와 행정연구*, 제15권 제4호, pp.49-74, 2005.
- [12] 박병훈, *자본유형과 임파워먼트 및 조직유효성 간의 관계에 관한 연구*, 배재대학교, 박사학위논문, 2008.
- [13] 전기우, 윤광재, "복지전담인력의 사회자본, 지적자본, 직무성과 간 영향관계분석", *행정논총*, 제49권, 제2호, pp.205-234, 2011.
- [14] P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, J. B. Paine, and D. G. Bachrach, "Organizational Citizenship Behaviors: A Review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research," *Journal of Management*, Vol.26, pp.513-563, 2000.
- [15] A. P. Brief and S. J. Motowidlo, "Prosocial organizational behaviors," *Academy of Management Review*, Vol.11, pp.710-72, 1986.
- [16] 박영국, *사회복지조직 관리자리더십이 조직시민행동 조직유효성에 미치는 영향*, 대구대학교, 박사학위논문, 2008.
- [17] 최소연, *사회복지사의 조직시민행동에 관한 연구: 공정성, 상사신뢰, 조직냉소, 정서적 몰입의 관계를 중심으로*, 이화여자대학교, 박사학위논문, 2005.
- [18] C. A. Smith, D. W. Organ, and J. P. Near, "Organizational Citizenship Behavior: Its nature and antecedents," *Journal of Applied Psychology*, Vol.68, pp.653-663, 1983.
- [19] L. J. Williams and S. E. Anderson, "Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behavior," *Journal of Management*, Vol.17, pp.601-618, 1991.
- [20] E. A. Locke, *Nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette(Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago: Rand McNally, 1279-1349, 1976.
- [21] R. M. Steers and L. W. Porter, *Motivation and work behavior*, New York: McGraw-Hill, 1975.
- [22] E. J. McCormick and J. Tiffin, *Industrial Psychology(6th ed)*, Prentice-Hall, 1974.
- [23] C. R. Milton, *Human Behavior in Organization*, Prentice-Hall, 1981.
- [24] S. Aryee, P. S. Budhwar, and Z. X. Chen, "Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcome: Test of a social exchange model," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.23, pp.267-285, 2002.
- [25] M. A. Konovsky and S. D. Pugh, "Citizenship behavior and social exchange," *Academy of Management Journal*, Vol.37, No.3, pp.656-689, 1994.
- [26] 설홍수, *조직사회자본이 구성원의 태도와 행동에 미치는 영향*, 경남대학교, 박사학위논문, 2004.
- [27] 김호균, "조직공정성인식, 조직신뢰, 조직시민행동간 영향관계분석", *한국행정정보*, 제41권, 제2호, pp.69-94, 2007.
- [28] 이은미, *사회자본이 보육교사의 직무만족 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구*, 국민대학교, 석사학위논문, 2010.
- [29] T. S. Bateman and D. W. Organ, "Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship," *Academy of Management Journal*,

Vol.26, pp.587-595, 1983.

- [30] 송정수, 양필석, “직무자율성이 자기효능감과 조직시민행동에 미치는 영향”, 인적자원관리연구, 제16집, pp.111-130, 2009.
- [31] B. P. Niehoff and R. H. Moorman, “Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organization citizenship behavior,” *Academy of Management Journal*, Vol.36, No.3, pp.527-556, 1993.
- [32] J. Nahapiet and S. Ghoshal, “Social capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage,” *Academy of Management Review*, Vol.23, No.2, pp.242-266, 1998.
- [33] 문영주, “사회복지조직의 사회적자본 척도 구성과 그 적용에 관한 연구”, 사회복지연구, 제42권, 제3호, pp.381-407, 2011.
- [34] 한상미, *사회복지사들의 사회적자본 연구*, 카톨릭대학교, 박사학위논문, 2007.
- [35] J. R. Hackman and E. E. Lawler, “Employee Reactions to job chareteristics,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.55, pp.259-286, 1971.
- [36] R. M. Baron and D. A. Kenny, “The moderator-mediator-variable distiction in social psychological research,” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, pp.1173-1183, 1986.
- [37] 문호성, “사회복지사의 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향-지역아동센터를 중심으로”, 한국콘텐츠학회논문지, 제14권, 제4호, pp.180-188, 2014.
- [38] 이석미, 이은영, 조상미, “휴먼서비스 조직의 조직효과성: 공공행정·교육·의료·사회복지 조직을 중심으로”, *한국사회복지행정학*, 제11권, 제3호, pp.33-68, 2009.

저 자 소 개

박 은 미(Eun-Mi Park)

정회원



- 2013년 2월 : 강원대학교 사회복지학과(사회복지학석사)
- 2010년 10월 ~ 현재 : 삼척시장 애인이동지원센터장

<관심분야> : 사회복지정책, 사회복지행정

강 종 수(Jong-Soo Kang)

정회원



- 1998년 2월 : 대구대학교 대학원 산업복지학과(문학석사)
- 2007년 8월 : 부산대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2008년 2월 ~ 현재 : 강원대학교 사회복지학과 교수

<관심분야> : 사회복지정책, 사회복지행정, 사회복지법