

복리후생제도 시행수준과 관계적계약과의 관계에서 상사지원 및 조직지원의 이중매개 효과

The Influence of Fringe Benefits on Relational Contract through Superior's Support and Organizational Support

정상원*, 이혁준**

서울사이버대학교 사회복지학부*, 경희대학교 동서의학대학원**

Sang-Won Jong(jsangwon7@naver.com)*, Hyuk-Joon Lee(silner1@naver.com)**

요약

본 연구는 사회복지사가 조직에 대해 갖는 관계적계약과 관련하여 이에 영향을 미치는 주요 요인들의 인과 관계를 검증하고자 하였다. 사회복지사의 관계적계약 인식에 영향을 미치는 요인으로서 조직의 복리후생제도 시행수준이 사회복지사가 인식하는 상사지원과 조직지원에 영향을 미치는 물론, 이것이 상사지원과 조직지원을 매개하여 관계적계약과의 관계에까지 영향을 미칠 것으로 보고 연구모형을 설정하였다. 이를 위하여 본 연구는 광주광역시에서 근무하는 사회복지사를 대상으로 설문조사를 시행하여 371명의 자료를 수거하였으며 상사지원 변수의 영향관계를 고려하여 직급이 최고경영자인 관장에 해당하는 응답자와 주요 변수에 불성실 응답을 한 경우를 제외한 최종 271명의 자료를 분석하였다. 구조방정식모형을 통해 분석한 결과, 사회복지사의 상사지원과 조직지원에 대한 인식이 높을수록 관계적계약 인식 정도도 높아졌다. 응답자가 소속된 조직의 복리후생제도 시행수준은 상사지원과 조직지원의 이중매개 경로를 거쳐 관계적계약에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 동시에 관계적계약에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구는 이러한 연구결과에 기반을 두어 사회복지사의 관계적계약 인식 제고와 관련 함의 및 후속연구의 필요성을 제시하였다.

■ 중심어 : | 관계적계약 | 복리후생 | 상사지원 | 조직지원 |

Abstract

This study aims to analyze the influence relationship between the level of fringe benefits and relational contract among social workers in the non-profit organization. Under this relationship, we explored the dual mediating effect of perceived superior's support and perceived organizational support. A total of 371 self-administered questionnaires were distributed to social workers in Gwangju, South Korea, and 271 questionnaires (73.0%) were used for study analysis after excluding incomplete and unreliable responses. This study performed structural equation modeling, the results are as follows. Perceived superior's support and perceived organizational support both have a positive (+) influence on relational contract. Furthermore, perceived superior's support and perceived organizational support were found to mediate effect between fringe benefits and relational contract. Therefore, these results contribute to provide academic meaning that the range of future studies by identifying the dual mediated effect of the fringe benefits and social worker's relational contract.

■ keyword : | Relational Contract | Fringe Benefits | Superior's Support | Organizational Support |

1. 서론

조직과 조직원들 사이에는 서로에게 편익을 제공해야 할 의무가 있으며 상호신뢰를 통해 조직원은 조직에 대한 자신의 의무를 수행하고 그 의무에 대해 보상을 받을 권리를 가지고 있다[1]. 그러나 조직원이 조직에 헌신과 의무를 다하겠다는 생각을 하는 것은 무조건적인 것이 아니라 조직이 그들의 욕구를 채우는 자원을 제공할 것이라고 기대될 때 가능한 것으로 나타났으며, 많은 실증적 연구가 조직의 호의와 조직원의 태도 및 행동 간의 호혜적 관계를 증명하고 있다[2-4]. 호혜성을 바탕으로 한 사회적 교환은 상호 간의 암묵적인 약속과 의무감을 통해 심리적계약을 발생시킨다. 즉, 조직구성원들은 호혜의 규칙과 상호의 욕구를 만족시킬 것이라는 기대에 근거하여 조직을 위한 노력과 헌신을 거래한다[5][6]. 이 심리적계약은 조직과 조직구성원 간에 이루어지는 비문서적 계약으로서 조직과의 상호작용에 따라 비공식적이고 개별적으로 이루어지기에 주관성이 강하며 조직의 목표를 달성하기 위한 헌신적 노력, 성실한 근무, 높은 충성심과 같은 조직에 대한 행동과 태도를 결정하기도 한다[7][8]. 심리적계약은 다양한 조직유효성 변수 즉 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 조직시민행동 등에 영향을 미치는 것으로 연구되어왔으며, 심리적계약의 상호작용적 특성은 조직행동 연구에 있어서 통합적 관점을 제공하고 있다.

조직과 조직구성원간에 이루어지는 심리적계약이 사회복지조직에서 일하는 사회복지사에게는 어떻게 적용되고 있을까? 사회복지사는 노동을 제공하고 급여를 받는다는 측면에서 다른 직업인들과 같은 속성을 공유하는 동시에 약자의 돌봄과 사회복지조직의 사명 구현을 위해 일하는 사회복지직의 특수성을 가지고 있다[9]. 강철희 등[10]은 사회복지조직 구성원들은 영리조직 구성원에 비하여 정서적 특성에 따라 행동하는 경향이 강하다고 보았으며, 사회복지조직에서 제공되는 서비스는 대부분이 사람을 통한 휴먼서비스이기 때문에 구성원의 직무태도가 서비스의 질을 크게 좌우한다고 보았다. Macneil[11]은 심리적계약을 거래적계약과 관계적계약으로 설명하였는데 거래적계약은 단기간에 형성되며 물질적이고 재정적인 조건을 우선시하는 개념이고, 관

계적계약은 장기간에 걸쳐 형성되며 경제적 조건뿐만 아니라 상호 간 개방적인 소통과 충성심과 같은 사회정서적인 관계에 의하여 형성되는 개념으로 제시된다. 거래적계약을 맺고 있는 조직원들은 조직에서 제시하는 가시적인 교환관계에 영향을 받지만 비공식적 동의와 비문서적 코드에 의한 관계적계약은 조직에서 일하는 구성원들의 행동에 더욱 강력한 영향을 미치게 된다 [12][13]. 이러한 논의를 근거로 본 연구에서는 사회복지사를 대상으로 신뢰에 기반을 두고 광범위하고 장기적이며 감정적인 정서적 교환을 통해 이루어지는 관계적계약에 초점을 두고 다음과 같은 내용을 살펴보고자 한다.

본 연구는 사회복지사와 사회복지조직이 맺는 관계적계약에 영향을 미치는 요인으로서 복지후생에 주목한다. 다양한 복지후생제도는 사회복지사와 가족을 지원하고 직업적 발전과 삶의 만족도를 높이며 궁극적으로 새로운 유능한 인력의 충원 가능성을 높이고 더불어 조직몰입 및 안정적 고용관계에 큰 영향력을 미치는 동기화 기제일 수 있다[14]. 제한적 임금수준과 임금결정 방식에 대한 이해를 바탕으로 하는 사회복지사들에게는 조직이 다양한 방식으로 구성원들의 복지에 관여하고 있음을 보여줄 수 있는 복지후생이 조직과의 관계의 질에 유효한 영향을 미칠 수 있을 것이다. 더불어, 관계적계약을 포함하는 심리적계약을 설명하는 데 가장 주목받아온 변수 중 하나는 조직지원이다[15]. POS(Perceptions of Organizational Support)이론에 의하면 조직구성원들은 조직을 의인화하고 조직이 자신에게 호의적인지 또는 비호의적인지를 인지한다는 관점을 갖는다[6]. 관계적계약은 조직이 조직구성원의 복지를 돌보고 기여한 데 대하여 가치를 부여할 것이라는 기대에 근거하고 있는 만큼 조직지원을 매개하여 형성된다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 복지후생과 관계적계약 사이에서 조직지원의 역할에 대하여 함께 알아보고자 한다. 한편 조직지원이 인식되는 경로를 모델링한 Shanock and Eisenberger[16]는 상사지원이 조직지원을 매개하는 것으로 보고하면서 상사의 조직지원인식에 의해서 부하의 상사지원인식이 영향을 받고 이것이 다시 부하의 조직지원인식에 영향을 미칠 것이라는 경로를 상정하였다. 상사는 직무성과에 대한

비공식적 피드백을 준다면, 급여의 결정 및 복리후생을 사용하는 데 결정권을 행사하는 등 보다 개인화된 개입을 하게 된다. 상사는 조직구성원에게 업무지시를 하거나 평가를 함으로써 조직의 대리인으로 행동하게 되고 조직구성원은 이러한 개입의 호의성에 대하여 상사의 개인적 특성으로만 받아들이기보다는 조직의 호의성을 투영하여 받아들이게 된다. 따라서 본 연구에서는 선행연구를 기반으로 상사지원과 조직지원이 관계적계약에 미치는 영향관계에 주목하면서 사회복지사의 관계적계약 인식을 동기화하는 과정을 확인하고자 한다. 다시 말해 조직이 사회복지사의 욕구를 만족시키기 위해서 어떤 유인(inducements)을 제공하고 있는지 알아보기 위하여 조직의 복리후생제도를 선행변수로서 모델링하였다.

이에 본 연구는 대인관계를 전제로 원조서비스를 제공하는 사회복지조직과 사회복지직의 특성을 반영하여 조직에서 받을 수 있는 복리후생이 사회복지사의 관계적계약에 미치는 영향요인을 살펴보고 상사지원, 조직지원의 이중 매개효과를 파악함으로써 사회복지사의 관계적계약 수준을 제고시키는 방법을 모색해 보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 사회교환이론과 관계적계약

일반적으로 계약이란 두 명 이상의 당사자들 사이에서 일어나는 여러 가지 형태의 약속이나 책임을 의미하는 것으로 보통 문서화된 계약과 비문서적 계약으로 나누어진다. 이 두 가지 형태 중 심리적계약은 문서로 만들어지지 않은 형태의 계약으로서 상호 간의 의무에 대한 주관적 신념을 의미한다[8]. 심리적계약은 공식적인 고용계약과는 달리 동태적이고 주관적인 성격을 지니고 있다[17]. 즉 직원마다 가지고 있는 지각, 각 직원을 둘러싸고 있는 조직구조와 문화와 같은 조직 환경에 따라 계약 내용이 다양하게 변화할 수 있다는 점에서 동태적이라고 이야기할 수 있다. 또한, 조직과 조직원이 수용한 계약 관계 내에서 계약조건을 각자 다르게

해석한다는 점에서 주관적이라고 볼 수 있다[8][9]. 일반적으로 조직과 직원 사이에 균형 잡힌 심리적계약이 형성될 때 조직원의 자발성에 근거한 긍정적인 행동을 기대할 수 있게 된다는 점에서, 심리적계약은 조직 유효성 및 조직성과 등을 예측하는 주요 선행변수로 활용되었다[18][19]. 많은 실증연구에서 심리적계약의 이행은 조직신뢰[20][21], 조직몰입[12][22], 직무만족[23][24], 조직시민행동[25][26]과 정적인 관계임을 보고하였으며, 조직불만족[27], 이직의도[28][29]와는 부적인 관계에 있음을 보고하였다. 이러한 심리적계약의 특징을 바탕으로 Robinson et al.[8]과 Macneil[11]은 심리적계약을 거래적계약(transactional contract)과 관계적계약(relational contract)으로 나누었다. 거래적계약은 단기간에 요구되는 성과 수준 및 보상을 구체화한 계약으로써 높은 급여, 성과급, 빠른 승진 등 경제적이고 물질적인 측면에 초점을 둔다. 이에 반하여 관계적계약은 거래적계약과는 달리 직무에 대한 보상과 상호간의 충성심 등 조직과 직원들이 지속적으로 신뢰관계를 형성하고, 미래에 성장할 기회를 제공하며, 그들의 가치를 높여주는 데 기여할 수 있다는 점에서 유효하다고 볼 수 있다[30]. 관계적계약에 관한 선행연구에서 Millward et al.[31]은 관계적계약은 직원에게 장기적인 관점에서 직업의 고용 안정성을 제공하고 멘토링, 경력개발 등을 통해 조직원의 가치를 높여주는 데 이바지하고 있다고 보고하였다. 또한, 조직원과 조직 간의 관계적계약은 조직원의 내면 행동에 영향을 주게 되는데, 관계적계약의 체결은 조직정체성, 조직신뢰를 향상시켜 조직에 대한 정서적 몰입을 증가시키게 된다[32]. 관계적계약은 내적 동기를 강화해 육체적, 정신적 건강 및 심리적 안정감에 영향을 미치며[33], 자기효능감을 확대해 보다 긍정적인 감정노동 행위와 삶의 질 제고에 기여함과 동시에[34] 직무요구에 따른 부정적 효과를 경감시키게 된다[35]. 심리적계약의 하위차원인 거래적계약과 관계적계약의 영향관계에 대하여 사회복지사를 대상으로 연구한 사례는 희소하지만, 박은주, 주효진[36]은 사회복지사를 대상으로 하는 심리적계약 연구를 수행하여 관계적계약의 이행은 직무만족과 조직몰입 모두에 유의한 영향을 미치지만, 거래적계약의 이행은 유의한 영향이 없다고 보고한 바 있다. 또한 사회

복지조직과 같은 비영리기관의 특성을 가진 교육기관의 구성원을 대상으로 한 연구에 의하면, 원나라와 권형일[37]은 정규직 교사와 비정규직 시간제 강사를 대상으로 심리적계약에 관한 연구를 하면서 관계적계약은 거래적계약에 비하여 조직에 대한 긍정적인 인식변화에 도움을 줌으로써 조직에 대한 일체감을 증가시키고 조직시민행동과 같은 조직유효성을 높인다고 하였다.

따라서 본 연구에서는 다양한 선행연구의 예를 활용하여 사회복지조직의 유효성에 영향을 미치는 관계적계약을 종속변수로 설정하여 관련 연구를 진행하고자 한다.

2. 복리후생과 조직지원

March and Simon[38]은 조직이 줄 수 있는 유인에는 사회정서적 편익과 함께 임금과 복리후생, 직무경력, 작업조건 등이 포함될 수 있다고 하였다. Gomez-Mejia et al.[39]은 복리후생을 ‘조직원과 그 가족을 대상으로 안전을 제공하는 집단적 보상’으로 정의하였으며, 조홍식 등[40]은 복리후생을 국가의 법률에 따라 강제적인 지급이 이루어지는 것이 아닌 조직이 주체가 되어 조직원과 그 가족들을 대상으로 비용을 부담하는 법정 외 복지라고 정의하였다. 이러한 정의를 바탕으로 본 연구에서는 복리후생은 건강보험, 공적연금, 퇴직연금 등 사회보험 및 법률로 강제된 급여 등을 바탕으로 한 광의로서의 법정 복리후생과 조직에서 자율적으로 제공하는 그 외의 급여들인 생활시설, 오락시설, 금융 제도 및 경제시설 등의 협의로서의 법정 외 복리후생으로 나누었다. 강철희 등[10]은 사회복지조직이 재정적 보상으로 지급하는 임금의 수준과 임금 지급 방식의 한계에 따라 조직이 제공하는 복리후생이 조직유효성에 미치는 영향의 중요성을 강조한 바 있다. 윤상빈[41]은 조직의 복리후생이 조직원을 안정적으로 장기간 근무할 수 있도록 만드는 여건을 조성해준다는 점을 강조하여 복리후생이 조직지원인식에 영향을 미칠 수 있음을 시사하였다. Guzzo et al.[42]은 승진이나 급여 뿐 아니라 세금감면, 주택제공, 교육비 지원, 경력개발, 휴가 등을 비롯한 조직의 복리후생서비스의 성격을 가

진 보상들 역시 조직지원인식에 영향을 끼친다는 사실을 검증하였다. 최수찬과 이희중[43]의 연구에서는 복리후생서비스가 조직지원인식에 영향을 미치며, 조직지원인식은 복리후생서비스 이용이 이직의도에 미치는 영향을 매개한다고 보고하였다. Shapiro and Kessle [13]는 조직지원인식이 조직원들이 자신의 노력과 공헌에 조직이 가치와 의미를 부여하고 조직원들의 복지를 위해 몰입하는 정도를 지각하는 일방향적인 인식이라면 관계적계약은 조직과 조직원 간의 쌍방향적인 기대와 의무를 전제로 한다는 측면에서 차별성을 가진다고 하였다. 이렇듯 조직지원인식은 조직원과 조직 간의 교환 성격을 인식하게 함으로써 관계적계약의 선행변수로 작용할 수 있다.

3. 상사지원과 조직지원, 관계적계약

Kottke and Sharaginski[44]는 상사의 지원 즉 상사가 자신들의 기여에 가치를 부여하고 자신들의 복지를 돌보는 데 대한 믿음을 의미하는 상사지원이 조직지원의 주요 선행변수라고 제안하였다. 상사는 조직의 대표성을 가지며 조직원을 평가하는 책임을 맡는 동시에 조직의 목표와 사명을 전달하는 기능을 담당한다. 즉 조직원은 상사가 자신을 대우하는 방식을 조직지원의 지표로 여기게 된다[45]. 상사지원과 조직지원의 영향 관계는 실증연구를 통해서 밝혀져 왔는데 Wayne et al.[46]에 의하면 조직이 제시하는 다양한 보상과 좋은 근무여건, 교육훈련을 포함하여 상사가 보여주는 인정이 조직지원인식에 정적인 영향을 미친다고 하였다. Erdogan et al.[47]은 상사지원은 조직원이 상사에게 자신이 가지고 있는 가치체계를 표현하고, 조직과 가치 충돌이 일어났을 경우 조직원이 더욱 적극적으로 협상에 나설 수 있도록 도와주는 원동력이 된다고 하였다. 더불어 상사가 조직원에게 보상에 대한 공정한 분배, 도전적인 업무의 할당, 건설적인 직무 피드백 등 긍정적인 지원 행동을 하면 조직원은 그에 대한 보답으로 조직에 충성스러운 행동을 보이는 것으로 나타났다 [48][49]. 광범위한 교차지원패널조사(cross-lagged panel study)를 수행한 Eisenberger et al.[45]은 상사지원과 조직지원 간의 영향관계의 방향을 조사하였

는데 상사지원이 조직지원에는 영향을 미치지 않지만, 그 반대 방향으로의 영향력은 유의하지 않은 것으로 보고하였다. 복리후생이 상사지원에 영향을 미치는 것과 관련한 연구는 희소한 편인데, 장옥진과 이정연[50]의 연구에서 복리후생의 하위차원인 외적 및 내적 보상이 상사지원에 긍정적인 영향을 미친다고 보고한 연구결과는 복리후생과 상사지원 간의 관계를 가늠하게 한다. 본 연구에서는 이러한 선행연구에 기초하여 상사지원과 조직지원이 차례대로 이중매개하는 모형을 구상하였다. 이와 같은 논의들을 통해 본 연구는 복리후생이 조직구성원이 인식하는 심리적계약 중에서도 관계적계약에 미치는 영향관계를 증점적으로 살펴보고자 하였으며, 이들 관계에서 상사지원과 조직지원의 이중매개효과를 규명해보고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구가설

본 연구의 목적은 사회복지사가 인식하는 조직의 복리후생제도 시행수준이 주요 매개변수인 상사지원과 조직지원을 거쳐 관계적계약에 어떠한 영향을 주고 있는지 실증 분석하는 것이다. 이와 같은 연구목적에 따른 연구 가설은 다음과 같다.

가설 1. 복리후생제도 시행수준이 높을수록 사회복지사의 관계적계약 이행 정도를 높게 인식할 것이다.

가설 2. 복리후생제도 시행수준과 관계적계약과의 영향 관계에서 상사지원이 매개할 것이다.

가설 3. 복리후생제도 시행수준과 관계적계약과의 영향 관계에서 조직지원이 매개할 것이다.

가설 4. 복리후생제도 시행수준과 관계적계약과의 영향 관계에서 상사지원과 조직지원이 이중 매개할 것이다.

측정변수로서 관계적계약은 조직과 조직원 사이에서 상호간에 내적으로 생성되며 물질적, 비물질적 개념을 포괄적으로 포함하고 있는 심리적계약을 의미한다. 관계적계약의 이행은 Raja et al.[32]와 Coyle-Shapiro and Kessler[13]의 연구에서 사용된 변수를 정윤길

[51]이 재구성한 심리적계약 총 12문항 중 관계적계약에 해당하는 6문항으로 구성하였으며 5점 Likert Scale로 측정되었다. 신뢰도(Cronbach's α)는 .819이다.

총 14개의 항목으로 구성된 복리후생제도 시행수준은 강철희 등[10]과 서철현 등[52]의 연구를 기초로 경제, 승진관련 인센티브, 인력개발, 시간, 건강 다섯 개의 개념적 범주 및 항목 영역에 대하여 응답자가 소속된 조직에서 시행하는 복리후생제도의 여부를 범주별로 합산하였다. 조홍식 등[40]의 복리후생 정의에 따라 본 연구에서 측정된 복리후생제도는 비법정 복리후생제도에 국한했다. 신뢰도(Cronbach's α)는 .691이다.

상사지원은 사회적 지원 차원에서 조직원들의 경력 관리에 영향을 미치는 상사와의 관계로 개념을 정의하고, 이상훈[53]의 연구에서 사용된 5개의 항목을 사용하여 측정하였다. 신뢰도는 .897이다.

조직지원은 조직원이 조직으로부터 받는 공헌도의 평가 및 배려로 정의하고, Eisenberger[3]의 연구에서 사용된 10개의 변수 중 김도형[54]의 연구에서 국내 실정에 적합한 6개의 문항으로 재구성하여 측정할 문항을 사용하였다. 신뢰도는 .937이다.

주요 변수 외에 관계적계약에 영향을 미치는 변수로서 직급[55], 근무경력[36][55], 계약조건[56][57]이 통제변수로 포함되었다. 직급은 사회복지사, 과장, 부장, 관장의 네 등급으로 서열화하고 최고 직위에 해당하는 관장은 상사지원의 영향관계를 고려하여 제외하고 최종 3개 등급으로 분류하였다. 근무경력은 현 조직에서의 근무기간으로 측정하였으며 근무기간을 개월 수로 환산하여 연속변수로 측정하였다. 계약조건은 정규직과 비정규직으로 나누었다.

2. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 실증분석을 위하여 설문조사를 시행하였다. 광주광역시 사회복지사협회에 등록된 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관, 장애인생활시설 중 이용 시설, 생활시설 각 40개 기관에서 근무하는 사회복지사들을 대상으로 비확률적 임의표출법을 사용하였다. 설문조사 기간은 2015년 8월부터 11월까지로, 설문지는

우편으로 각 기관에 배포하였다. 설문지 작성 전, 본 연구의 연구목적과 비밀보장, 익명성 등 학문적 목적 이외의 사용금지 사항을 설명한 별도의 문서를 먼저 읽고 참여를 결정하도록 하였으며, 참여에 동의하는 경우에만 하여 자발적으로 설문에 응하도록 안내하였다. 총 500명에게 설문지를 배부하여 371명의 설문지를 수거하였으며, 그중 불성실응답자 및 본 연구의 주요변수인 상사지원 응답을 확인하기 위해 최고경영자 직위를 제외한 271명의 데이터를 최종 분석에 사용하였다.

본 연구의 가설 검증을 위해서 구조방정식모형 (Structural Equation Modeling: SEM) 방법을 적용하였으며 통계분석 도구로는 SPSS WIN 20.0과 AMOS 20.0 버전을 사용하였다. 먼저 이 연구에 사용된 측정도구의 문항신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach α 값을 산출하였고, 타당도를 검증하기 위하여 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis: CFA)을 실시하였으며 각 변인들 간의 상관관계 분석을 위해 Pearson 적률상관계수를 산출하였다. 또한, 이 연구에서 설정한 가설적 경로모형의 적합도를 검증하고 변인들 간의 영향관계를 분석하기 위하여 구조방정식 모형에 의한 구조관계 분석을 시행하였다. 모형적합성 판단기준으로는 χ^2 통계량과 함께 TLI, CFI, RMSEA를 사용하였다. 다만 본 연구에서는 북리후생제도의 시행수준이 관계적계약에 미치는 영향에 대한 상사신뢰와 조직신뢰의 다중매개효과를 검증해야 하므로 팬텀변수를 사용하여 분석하였으며[58] 상사지원과 조직지원의 매개효과 분석을 위해 부트스트래핑 (Bootstrapping) 분석 방법으로 간접효과를 확인하였다.

IV. 연구결과

1. 응답자의 일반적 특성

조사에 참여한 사회복지사들의 일반적 특성을 살펴보면 남자는 24.0%, 여자 76.0%로 나타나 여성인력이 남성인력보다 많은 사회복지분야의 성비를 반영하고 있다. 연령대는 30대(50.6%)가 가장 다수이며 40대

(21.9%), 20대(15.4%), 50대 이상(15.2%) 순으로 나타났다. 학력은 고졸자는 1% 미만이었으며 전문대학 졸업자도 12.2%인 반면 4년제 대학 졸업자가 가장 많았으며(66.8%), 그 다음이 석사학위 취득 이상의 학력을 가진 사람이 18.1%로 나타나 학사 이상의 고학력자가 다수를 차지하였다. 현 조직에서의 직위는 평사회복지사가 173명(63.8%)으로 가장 많았고 부장급이 30.3%, 과장급이 5.9%를 차지하는 분포를 나타냈다. 고용조건에서 정규직은 74.5%, 비정규직이 25.5%로 정규직 비율이 높았다. 현 조직에서의 근무경력력은 3년 이하가 47.6%로 가장 많았고, 5년 초과 10년 이하 경력자가 21.4%, 3년 초과 5년 이하 경력자가 19.9%로 유사하였으며, 10년 초과 장기근속자는 11.1%였다. 전반적으로 볼 때 응답자의 현 조직 근무경력력은 3년 이하 경력자가 절반 정도를 차지하여 근속 기간이 길지 않은 편이었다.

2. 기초통계 분석결과

분석에 이용된 변인의 평균과 표준편차 및 왜도와 첨도는 [표 1]에 나타나 있다. 분석결과 왜도가 2보다 크거나 첨도가 7보다 크지 않아 구조방정식 모형을 적용하는 데 필요한 정상분포 조건을 만족시키는 것으로 볼 수 있다. 주요 변수의 VIF 지수 역시 2.0보다 낮아서 다중공선성의 문제는 낮은 것으로 확인되었다.

표 1. 기술통계

변인	평균	표준편차	왜도	첨도	VIF
관계적계약	3.25	0.63	-0.73	.95	
북리후생	3.15	2.37	.65	-0.08	1.080
상사지원	3.55	0.66	-0.48	0.57	1.935
조직지원	3.37	0.66	-0.73	1.36	1.832

주요변수 중 응답자가 소속된 사회복지조직의 북리후생제도 시행수준은 [표 2]와 같다. 가장 많은 지원은 경제적 지원의 형태로 이루어지며 가족수당의 형태로 주어지는 경우가 67.2%로 가장 많았다. 다음으로는 시간적 지원으로 법정휴가 외에 비법정휴가의 형태로 주어지는 지원 방식이 47.6%로 나타났다. 경제적 지원이 가장 보편적으로 사용되는 북리후생제도의 형태였으나

탄력근무제, 안식휴가 등을 제공하는 경우나 조직구성원을 위한 휴식공간을 제공하고 소진을 방지하기 위한 정신건강 프로그램을 제공하는 등 복리후생제도의 다양화 현상을 확인할 수 있는 한편, 승진 관련 인센티브나 인력개발지원에 관련된 지원은 상대적으로 미약한 수준으로 조사되었다.

표 2. 복리후생제도 시행수준

범주	항목	빈도	%
경제적지원	가족수당	182	67.2
	경조사비	107	39.5
	특별상여금	90	33.2
승진관리	장기근속수당	33	12.2
	특별호봉승급	13	4.8
	성과상여금	44	16.2
인력개발지원	취미문화활동	32	11.8
	학비보조	17	6.3
시간지원	탄력근무제	31	11.4
	비법정휴가	129	47.6
	안식휴가	39	14.4
건강지원	진료비지원	19	7.0
	휴식공간	96	35.4
	소진방지 상담등	31	11.4

변인 간 상관관계를 확인한 결과, 모든 주요 변인 간의 상관관계가 유의미한 것으로 나타났으며, 상관계수는 모두 0.7보다 낮은 것으로 나타났다.

3. 모형분석

3.1 측정모형 분석

구조방정식모형에는 잠재변수를 규정하기 위한 측정 모형의 개발과 잠재변수들 간의 관계 및 설정이 모두 포함되며, 측정모형은 잠재변수와 측정변수 간의 관계를 규정해준다. 본 연구에서는 확인적요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 통하여 측정모형을 분석하였으며, 분석결과 측정모형의 적합도는 TLI = .959, CFI = .964, RMSEA = .049(90% 신뢰구간: .040 - .058)로 수용할만한 적합도를 나타내었다(Hu and Bentler, 1999; Kline, 2005). 주요 변수인 관계

계약, 복리후생제도 시행수준, 상사지원, 조직지원의 측정변수들이 모두 유의수준 .001에서 유의미한 것으로 나타나 측정변수들이 잠재변수를 잘 반영하고 있는 것으로 나타났다.

3.2 구조모형 분석

본 연구는 [그림 1]과 같이 연구모형을 설정하고 구조방정식 모형을 통해 관계구조를 검증하였다.

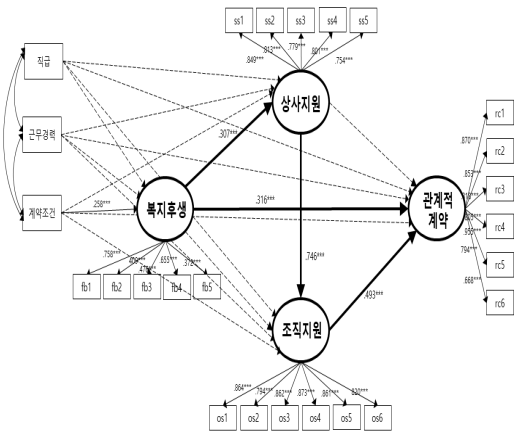


그림 1. 구조모형 분석

본 구조모형의 적합도는 $X^2=467.332^{***}(df=257, p<.001)$, TLI=.937, CFI=.946, RMSEA=.055(.047, .063)으로 나타나 양호한 적합도를 보이는 것으로 확인되었다. 복리후생 시행수준은 상사지원과 관계적계약에 .001 수준에서 유의미한 것으로 나타나 조직의 복리후생제도의 시행수준은 상사지원에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나 조직지원에는 유의한 영향을 미치지 않았다. 그러나 상사지원이 조직지원에 정(+)의 영향을 미침으로써 상사지원 인식이 높을수록 조직지원에 대해서도 긍정적 인식이 형성되는 것으로 나타났다. 한편 조직지원은 관계적계약에 정(+)의 영향을 유의하게 미친 반면, 상사지원은 관계적계약에 미치는 영향이 유의하지 않았다. 상사지원과 조직지원 중 조직지원만이 관계적계약 이행정도에 대한 인식을 높이는 것으로 나타났다. 구조모형의 경로별 계수는 [표 3]과 같다.

표 3. 구조모형의 경로분석

경로			Estimate		S.E.	C.R.
			B	β		
복리후생	→	관계적 계약	.275	.316	.062	4.458***
복리후생	→	상사지원	.232	.307	.062	3.752***
복리후생	→	조직지원	-.077	-.107	.045	-1.714
상사지원	→	조직지원	.712	.746	.071	10.023***
상사지원	→	관계적 계약	.136	.117	.100	1.362
조직지원	→	관계적 계약	.597	.493	.104	5.721***

p < .01, * p < .001

관계적계약에 영향을 미치는 경로별 매개효과를 검증하기 위하여 팬텀변수(Phantom Variable)를 사용하여 분석하였는데, 본 연구에서는 복리후생 → 상사지원 → 관계적계약에 이르는 경로를 팬텀변수 p1과 p2로 설정하고, 복리후생 → 조직지원 → 관계적계약에 이르는 경로를 팬텀변수 p3과 p4로 설정하였으며, 복리후생 → 상사지원 → 조직지원 → 관계적계약에 이르는 경로를 팬텀변수 p5, p6, p7로 설정하여 분석을 실시하였다[59].

표 4. 팬텀변수를 포함한 연구모형의 개별 매개효과(비표준화계수)

	추정치	표준오차	간접신뢰구간
복리후생 → 상사지원 → 관계적계약	.031	.205	-.027 - .099
복리후생 → 조직지원 → 관계적계약	-.046	.065	-.151 - .005
복리후생 → 상사지원 → 조직지원	.165*	.012	.063 - .306
복리후생 → 상사지원 → 조직지원 → 관계적계약	.099**	.009	.042 - .200

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

분석결과, [표 4]와 같이 복리후생의 관계적계약과의 관계에서 상사지원의 매개효과 및 조직지원의 매개효과는 유의하지 않았다. 그러나 상사지원이 조직지원을 매개하는 효과 및 상사지원이 조직지원을 매개하여 관계적계약에 이르는 조직지원의 매개효과는 유의하였다. 통제변수 중에서는 계약조건인 정규직 여부에 따라 복리후생제도 시행수준에 정(+)의 유의한 영향이 있었고

나머지 주요 변수에 대한 영향관계는 유의하지 않았다. 각 가설별 검증결과를 살펴보면 ‘가설 1. 복리후생제도 시행수준이 높을수록 사회복지사의 관계적계약 이행 정도를 높게 인식할 것이다.’은 지지되었다. ‘가설 2. 복리후생제도 시행수준과 관계적계약과의 영향 관계에서 상사지원이 매개할 것이다.’와 ‘가설 3. 복리후생제도 시행수준과 관계적계약과의 영향 관계에서 조직지원이 매개할 것이다.’는 매개효과 결과가 유의하지 않아 기각되었다. ‘가설 4. 복리후생제도 시행수준과 관계적계약과의 영향 관계에서 상사지원과 조직지원이 이중 매개할 것이다.’는 복리후생 → 상사지원 → 조직지원 → 관계적계약의 경로에서 이중매개효과가 통계적으로 유의하여 지지되었다.

V. 결론 및 논의

본 연구는 사회복지조직에서 제공하는 복리후생 시행수준을 독립변수로, 조직과 사회복지사의 상호간에 내적으로 형성된 심리적계약의 일종인 관계적계약을 종속변수로, 그리고 사회복지사가 인식하는 상사지원과 조직지원을 매개변수로 설정하여 이들의 이중매개효과를 분석함으로써 이론적, 실천적 함의를 모색하는 데 연구의 목적을 두었다. 이를 위해 광주시에 근무하는 사회복지사를 대상으로 설문조사를 실시하여 자료를 수집하고, 구조방정식모형을 이용하여 분석을 진행하였다. 연구목적에 따라 설정한 네 가지 연구문제에 대한 연구결과들을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지조직의 복리후생 시행수준이 높을수록 관계적계약을 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났다. 배성현, 정기준[60]은 심리적계약을 높이기 위해서는 조직원의 조직에 대한 보상과 복지 그리고 성장하고자 하는 욕구를 충족시키는 것이 중요하다고 보고함으로써 본 연구의 결과와 유사한 경향을 보여주고 있다. 사회복지조직에서의 복리후생제도에 관한 연구는 미흡한 실정인데 김유경 등[61]은 국내 사회복지시설들은 평균 2.2개의 복리후생제도를 운영하고 있으나 법정휴가조차 사용하지 못하는 조직원 비율이 94.4%에 이르는 것으로 보고하였으며, 서동명 등[62]은 사회복지사의 복

리후생 만족도를 조사하고 평균점수가 보통 이하로 나타나는 점으로 미루어 사회복지사들이 여전히 충분한 복리후생 혜택을 받고 있지 못하다고 보고하고 있다. 본 연구의 결과에 의하면 사회복지조직의 조직유효성에 중요한 영향을 미치는 관계적계약은 조직에서 제공하는 복리후생제도의 시행수준에 영향을 받는 만큼 사회복지조직의 복리후생제도 시행에 관한 폭넓은 조사 연구와 함께 시행수준을 제고할 수 있는 방안이 함께 모색될 필요가 있음을 시사한다.

둘째, 사회복지조직의 복리후생 시행수준은 직접적으로도 관계적계약에 영향을 미치지만, 상사지원과 조직지원의 이중매개 경로를 거쳐 관계적계약에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회복지사가 인식하는 상사지원 수준이 높을수록, 그리고 조직지원인식이 높을수록 관계적계약에 긍정적인 영향을 미친다는 것은 상호작용의 과정에서 형성, 발전되는 관계적계약의 특성을 반영하고 있음을 확인할 수 있다. 사회복지조직에서 상사지원과 관련된 연구가 희소한데, 이는 사회복지조직에서 상사의 중요성에 대한 인식이 부족했음을 의미한다고 볼 수 있다. 사회복지조직에서 상사는 직무수행을 감독하고 복잡하고 어려운 이슈에 대한 선경험자로서 조언을 주고 위험 상황에서 조직원을 보호하는 등 다양한 역할을 감당한다. 또한, 상사는 조직의 대리인으로서 조직의 목표와 사명을 전달하는 동시에 조직에서 시행하는 다양한 정책을 구현할 수 있도록 조직문화를 이끌고 실행을 결정하는 승인자의 역할을 함께 담당한다. 따라서 사회복지 조직에서 복리후생과 같은 다양한 유인책을 통해 사회복지사의 조직유효성을 높이고자 할 때 상사의 지원이 중요하다는 것을 알 수 있다. 특히 연구결과에서는 상사지원이 조직지원에 미치는 영향이 매우 큰 것으로 나타나 조직원이 조직을 의인화하여 인식하는 조직지원인식의 과정에서 상사가 조직의 정체성을 대리하는 것을 확인할 수 있다.

본 연구는 조사대상자를 광주광역시 사회복지조직의 사회복지사들로 한정하여 사회복지사 전체로 결과를 일반화하는 데에는 무리가 있을 수 있음을 밝혀둔다. 또한, 자료가 수집된 시점이 2015년이므로 급변하는 사회복지 인적자원관리 현황을 반영하는 데 한계가 있었다.

이러한 한계에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 함의를 갖는다.

본 연구는 이론적인 측면에서 복리후생제도가 상사지원과 조직지원을 매개하여 관계적계약에 영향을 미치는 관계를 검증함으로써 사회복지조직 관리의 경로를 밝혔다는 점에서 함의를 찾을 수 있다. 또한, 사회복지조직의 복리후생제도 시행수준이 조직지원과 관계적계약 인식을 제고할 수 있음을 밝힘으로써 사회복지사의 조직유효성을 높이는 방법으로써 복리후생제도의 중요성을 재확인하였다. 그동안 사회복지사들의 처우개선에 대한 연구는 주로 급여 수준의 개선 위주로 진행됐기에 조직이 제공할 수 있는 다양한 복리후생에 관한 관심은 상대적으로 높지 않았다. 재정적 제약이 있는 사회복지조직에서 인적자원관리의 대안으로서 복리후생제도에 관한 연구가 보다 심화될 필요성이 시급하다. 본 연구 자료에서도 응답자가 소속된 사회복지조직이 주로 선택하고 있는 복리후생제도는 경제적 지원이었고 인적자원개발이나 성과에 따른 인센티브, 건강과 여가, 은퇴를 위한 준비 등을 위한 다양한 복리후생제도의 시행수준은 낮은 편이었다. 선행연구에 나타난 바와 같이 조직의 복리후생은 조직원의 조직충성도[63], 경영성과[64] 및 조직시민행동[65]에 영향을 미칠 뿐 아니라 본 연구의 결과에서처럼 조직원의 관계적계약 인식을 제고할 수 있는 중요한 요인이 된다. 따라서 사회복지조직은 조직원들을 동기화할 수 있는 복리후생제도의 전략적 활용에 더욱 관심을 기울일 필요가 있어 보인다. 또한, 사회복지조직의 복리후생제도 수립과 활성화를 정책적으로 유도하기 위해 사회복지시설 평가 지표에 조직의 복리후생에 대한 평가를 강화하는 방안 역시 고려될 필요가 있다. 현재 사회복지시설의 평가지표 가운데 ‘인적자원관리’ 부문에서 직원복지에 해당하는 평가에서도 휴가, 포상 및 수당 지급에 대한 내용 중심으로 구성되어 있어 다양한 복리후생제도의 활용에 대한 점검이 없는 실정이다. 향후 조직의 복리후생에 대한 평가 기준을 보다 구체적으로 재정립하고 기관의 특수성에 따라 다양한 복리후생제도를 시행할 수 있도록 촉진함으로써 사회복지조직의 복리후생에 대한 조직의 책임감을 높여야 할 것이다.

다음으로 본 연구는 관계적계약에 직접적인 영향을

미치지 않지만, 조직지원을 매개로 간접적인 영향을 미치는 상사지원의 중요성을 밝힌 데에서 그 함의를 찾을 수 있다. 이러한 결과는 상사지원에 대한 인식은 조직지원에 영향을 미친다는 선행연구와 일치하며, 좋은 제도가 존재한다 하더라도 상사가 그것을 활용하도록 허용 또는 지원을 할 때 유효할 수 있음을 시사한다. 그동안 사회복지분야에서 상사와 관련된 연구는 상사지원을 직무만족, 직무몰입과 연결하여 수행한 연구가 소수 존재하며 그 중요도가 상대적으로 낮았다. 본 연구 결과를 통하여 상사지원은 긍정적인 직무행동 뿐만 아니라 관계적계약과 같은 조직원의 심리적계약 인식을 제고하는 영향을 미칠 수 있는 요소임이 확인되었다.

Tepper and Taylor의 연구[66]에서는 상사가 갖는 조직지원인식이 부하직원의 상사지원인식에 영향을 미친다는 논의를 전개하였는데 이는 상사지원인식과 조직지원인식이 관계의 위계를 따라 상호 영향을 미침을 시사하고 있다. 따라서 후속연구의 제안으로서 위계적 모형을 통한 사회복지조직의 조직과 상사의 역할과 영향관계 및 조직유효성에 미치는 관계를 파악하는 것도 중요한 연구주제가 될 수 있을 것이다. 사회복지사들의 복리후생 및 관계적계약에 관한 사회복지조직 차원의 미비한 연구를 보완하기 위하여 관련하여 다양한 연구를 제안하는 바이다.

참 고 문 헌

- [1] E. W. Morrison and S. L. Robinson, "When Employees Feel Betrayed: A Model of How Psychological Contract Violation Develops," *Academy of Management Review*, Vol.22, pp.226-256, 1997.
- [2] I. R. Gellatly and P. G. Irving, "Personality, autonomy, and contextual performance of managers," *Human performance*, Vol.14, No.3, pp.231-245, 2001.
- [3] L. Rhoades and R. Eisenberger, "Perceived organizational support: a review of the literature," *Journal of applied psychology*, Vol.87, No.4, pp.698-714, 2002.
- [4] L. W. Porter, J. L. Pearce, A. M. Tripoli, and K. M. Lewis, "Differential perceptions of employers' inducements: Implications for psychological contracts," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.19, No.S1, pp.769-782, 1998.
- [5] P. M. Blau, *Exchange and power in social life*, New York: John Wiley and Sons, 1984.
- [6] R. Eisenberger, R. Huntington, and Hutchison, S. D. Sowa, "Perceived organizational support," *Journal of Applied psychology*, Vol.71, No.3, pp.500-507, 1986.
- [7] D. M. Rousseau, "Psychological and implied contract in organizations," *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol.2, No.2, pp.121-139, 1989.
- [8] S. L. Robinson, M. S. Kraatz, and D. M. Rousseau, "Changing obligations and the psychological contract: A longitudinal study," *Academy of Management Journal*, Vol.37, No.1, pp.137-152, 1994.
- [9] 박경수, 최영광, "민간부문 사회복지사의 보수만족에 영향을 미치는 요인," *디지털융복합연구*, Vol.15, No.4, pp.43-51, 2017.
- [10] 강철희, 이상철, 정상원, "사회복지사가 지각한 절차공정성이 정서적 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구," *한국사회복지행정학*, Vol.11, No.11, pp.91-121, 2009.
- [11] I. R. Macneil, *Relational contract: what we do and do not know*, *Wis. L. Rev.*, 483, 1985.
- [12] B. L. U. Phillip and P. D. J. Lopez, "The moderating role of ethical leadership: Investigating relationships among employee psychological contracts, commitment, and citizenship behavior," *Journal of Leadership and Organizational Studies*, Vol.20, No.2, pp.304-315, 2013.
- [13] J. Coyle-Shapiro and I Kessler, "Consequences of the psychological contract for the employment relationship: A large scale survey," *Journal of management studies*, Vol.37, No.7, pp.903-930, 2000.
- [14] 이진규, 박지환, "부하가 인지한 상사의 변혁적, 거래

- 적 리더십과 성과간 신뢰 및 가치일치의 매개효과 검증.” 경영학연구, Vol.32, No.4, pp.925-954, 2003.
- [15] J. Aselage and R. Eisenberger, “Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration,” *Journal of Organizational Behavior*, Vol.24, No.5, pp.491-509, 2003.
- [16] S. Shanock and R. Eisenberger, “When supervisors feel supported: Relationships with subordinates perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.91, No.3, pp.689-695, 2006.
- [17] D. M. Rousseau and J. McLean Parks, “The contracts of individuals and organizations,” *Research in organizational behavior*, Vol.15, No.1-1, 1993.
- [18] 채신석, “심리적 계약이행이 조직신뢰 및 조직유효성에 미치는 영향-서울시내 특1급 호텔 종사원을 중심으로,” *호텔리조트연구*, Vol.15, No.2, pp.103-122, 2016.
- [19] 윤선미, 박현정, “외식업 종사자의 멤버-리더 교환관계(LMX)는 조직냉소주의와 조직시민행동에 미치는 영향: 심리적 계약위반의 조절효과를 중심으로,” *관광경영연구*, Vol.86, pp.167-187, 2018.
- [20] S. L. Robinson, “Trust and breach of the psychological contract,” *Administrative science quarterly*, Vol.41, No.4, pp.574-599, 1996.
- [21] 정선미, “팀장의 진정성 리더십과 팀 신뢰가 심리적 계약에 미치는 영향,” *한국질서경제학회*, Vol.21, No.2, pp.95-113, 2018.
- [22] 강호, “호텔종사원의 심리적 계약이행이 신뢰, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향연구,” *관광경영연구*, Vol.86, pp.487-500, 2018.
- [23] J. A. Thompson and J. S. Bunderson, “Work-nonwork conflict and the phenomenology of time: Beyond the balance metaphor,” *Work and Occupations*, Vol.28, No.1, pp.17-39, 2001.
- [24] 소영호, “상업 스포츠센터 종사원의 심리적 계약 및 심리적 계약위반과 직무관여, 직무만족, 조직몰입의 관계,” *체육과학연구*, Vol.20, No.4, pp.830-843, 2009.
- [25] E. W. Morrison and S. L. Robinson, S. L., “When Employees Feel Betrayed: A Model of How Psychological Contract Violation Develops,” *Academy of Management Review*, Vol.22, pp.226-256, 1997.
- [26] 김경숙, “사회복지사의 심리적 계약과 조직시민행동과의 관계에서 LMX의 조절효과,” *인문사회* 21, Vol.9, No.2, pp.647-660, 2018.
- [27] 심형인, “심리적 계약위반이 조직불만족 행동반응에 미치는 영향,” *GRI 연구논총*, Vol.20, No.2, pp.261-285, 2018.
- [28] W. H. Turnley and D. C. Feldman, “The impact of psychological contract violations on exit, voice, loyalty, and neglect,” *Human Relations*, Vol.52, No.7, pp.895-922, 1999.
- [29] 박호현, “심리적 계약위반 지각이 호텔종사원의 이직의도에 미치는 영향연구: 경영진 신뢰의 조절효과,” *관광경영연구*, Vol.82, pp.515-538, 2018.
- [30] A. M. McDermott, E. Conway, D. M. Rousseau, and P. C. Flood, “Promoting effective psychological contracts through leadership: The missing link between HR strategy and performance,” *Human Resource Management*, Vol.52, No.2, pp.289-310, 2013.
- [31] L. J. Millward and P. Brewerton, *Validation of the Psychological Contract Scale in an Organizational Context*, SPERI Publication, University of Surrey, Guildford, UK, 1998.
- [32] U. Raja, G. Johns, and F. Ntalianis, “The impact of personality on psychological contracts,” *Academy of Management Journal*, Vol.47, No.3, pp.350-367, 2004.
- [33] K. W. Kuhnert and D. R. Palmer, “Job security, health, and the intrinsic and extrinsic characteristics of work,” *Group and Organization Management*, Vol.16, No.2, pp.178-192, 1991.
- [34] C. M. Brotheridge and R. T. Lee, “Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor,” *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.7, No.1, pp.57-67, 2002.
- [35] K. H. Bernas and D. A. Major, “Contributors

- to stress resistance: Testing a model of women's work-family conflict," *Psychology of Women Quarterly*, Vol.24, No.2, pp.170-178, 2000.
- [36] 박은주, 주효진, "사회복지기관 종사자들의 심리적 계약이행이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향분석," *한국행정학회*, Vol.47, No.3, pp.213-243, 2013.
- [37] 원나래, 권형일, "체육교사와 학교스포츠클럽강사의 심리적 계약과 조직시민행동," *한국체육과학회*, Vol.24, No.3, pp.963-977, 2015.
- [38] J. G. March and H. A. Simon, *Organizations*. NY: Wiley, 1958.
- [39] L. R. Gomez-Mejia, D. B. Balkin, and R. L. Cardy, *Managing Human Resources*, 2nd ed. NJ, US: Prentice-Hall, Inc, 1998.
- [40] 조홍식, 김진수, 홍경준, *산업복지론*, 서울: 나남, 2001.
- [41] 윤상빈, *호텔의 복리후생에 대한 만족이 조직신뢰와 친사회적 서비스 행동에 미치는 영향*, 석사학위논문, 세종대학교, 2014.
- [42] R. A. Guzzo, K. Noonan, and Elron, "Expatriate managers and the psychological contract," *Journal of Applied Psychology*, Vol.79, No.4, pp.617-626, 1994.
- [43] 최수찬, 이희중, "중소기업의 복리후생서비스와 이직의도 간 관계에서 조직지원인식, 직무만족의 매개효과," *한국사회복지행정학*, Vol.16, No.3, pp.465-491, 2014.
- [44] J. L. Kottke and C. E. Sharafinski, "Measuring perceived supervisory and organizational support," *Educational and Psychological Measurement*, Vol.48, No.4, pp.1075-1079, 1988.
- [45] R. Eisenberger, F. Stinglhamber, C. Vandenberghe, I. L. Sucharski, and L. Rhodes, "Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention," *Journal of Applied Psychology*, Vol.87, No.3, pp.565-573, 2002.
- [46] S. J. Wayne, L. M. Shore, W. H. Bommer, and L. E. Tetrick, "The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange," *Journal of applied psychology*, Vol.87, No.3, pp.590-598, 2002.
- [47] B. Erdogan, M. L. Kramer, and R. C. Liden, "Work value congruence and intrinsic career success: The compensatory roles of leader-member exchange and perceived organizational support," *Personnel Psychology*, Vol.57, No.2, pp.305-332, 2004.
- [48] G. B. Graen, J. B. Orris, and T. W. Johnson, "Role assimilation processes in a complex organization," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.3, No.4, pp.395-420, 1973.
- [49] 최다운, "공공기관 구성원의 경력개발이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 상사지원인식의 조절효과를 중심으로," *대한경영학회지*, Vol.32, No.4, pp.645-675, 2019.
- [50] 장옥진, 이정연, "구성원의 보상과 직무만족의 관계: 상사의 지원과 지각된 내적 공정성의 역할 탐색," *한국콘텐츠학회논문지*, Vol.17, No.6, pp.571-579, 2017.
- [51] 정윤길, "심리적 계약의 유형과 역할내외 성과의 관계 및 공공서비스동기의 조절효과," *한국치안행정논집*, Vol.7, No.2, pp.1-23, 2010.
- [52] 서철현, 양진연, 문상정, "호텔기업의 복리후생제도가 종사원의 직무만족, 조직몰입, 이타적 행위에 미치는 영향," *관광연구*, Vol.27, No.1, pp.131-152, 2012.
- [53] 이상훈, *조직구성원 경력정체의 선행요인과 직무반응에 관한 실증연구: 철강업계의 사례를 중심으로*, 박사학위논문, 성균관대학교, 2015.
- [54] 김도형, *학습동기, 경력계획 및 조직지원이 경력정체와 이직의도간 관계에 미치는 조절효과*, 박사학위논문, 안동대학교, 2010.
- [55] 박선화, 김미희, "심리적 계약위반이 반생산적 과업행동에 미치는 영향에 관한 연구," *대한경영학회*, Vol.23, No.4, pp.2219-2249, 2010.
- [56] 원나래, 권형일, "체육교사와 학교스포츠클럽강사의 심리적 계약과 조직시민행동," *한국체육과학회*, Vol.24, No.3, pp.963-977, 2015.
- [57] Conway and Briner, "A daily diary study of affective responses to psychological contract breach and exceeded promises," *Journal of*

Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, Vol.23, No.3, pp.287-302, 2002.

- [58] 배병렬, *Amos 21 구조방정식모델링*, 서울: 청람, 2014.
- [59] 이문정, 박봉길, “장애대학생의 장애정체감과 진로의 사결정의 관계에서 진로결정 자기효능감, 진로장벽의 다중매개효과,” *특수교육재활과학연구*, Vol.53, No.1, pp.199-222, 2014.
- [60] 배성현, 정기준, “심리적 계약위반의 선행변수와 결과변수에 관한 연구 - 우리나라 금융기관 구성원을 대상으로 : 심리적 계약위반의 선행변수와 결과변수에 관한 연구,” *한국산업경영학회 발표논문집*, pp.61-84, 2006.
- [61] 김유경, 김미숙, 박경수, 윤덕찬, 정희선, 김가희, *사회복지시설 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사*, 보건복지부 정책연구용역보고서, 2014.
- [62] 서동명, 최혜지, 이은정, “사회복지사가 지각한 인권 보장 수준에 영향을 미치는 요인,” *비판사회정책*, Vol.46, pp.311-347, 2015.
- [63] 안갑수, 윤지환, “리조트 기업의 복리후생제도가 조직충성도와 조직유효성에 미치는 영향,” *관광레저연구*, Vol.31, No.3, pp.169-185, 2019.
- [64] 한창근, “호텔기업의 교육훈련비와 복리후생비가 경영성과에 미치는 영향,” *글로벌경영학회지*, Vol.15, No.2, pp.1-19, 2018.
- [65] 김재영, 유재원, “종업원의 복리후생 인식이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 내부시장지향성과 조직동일시의 매개역할을 중심으로,” *경영교육연구*, Vol.32, No.6, pp.169-191, 2017.
- [66] B. J. Tepper and E. C. Taylor, “Relationships among supervisors' and subordinates' procedural justice perceptions and organizational citizenship behaviors,” *Academy of Management Journal*, Vol.46, No.1, pp.97-105, 2003.

저 자 소 개

정 상 원(Sang-Won Jong)

정회원



- 1994년 2월 : 연세대학교 사회사업학과(학사)
- 1997년 2월 : 연세대학교 사회복지대학원 사회복지학(석사)
- 2009년 8월 : 연세대학교 사회복지대학원 박사
- 2011년 1월 ~ 현재 : 서울사이버대학교 사회복지학부 교수

〈관심분야〉 : 사회복지행정, 종교사회복지

이 혁 준(Hyuk-Joon Lee)

정회원



- 2002년 2월 : 연세대학교 영어영문학과(학사)
- 2009년 2월 : 연세대학교 사회복지대학원 사회복지학(석사)
- 2017년 3월 ~ 현재 : 경희대학교 동서의학대학원 박사수료

〈관심분야〉 : 노인복지, 사회복지행정, 지역사회복지