

노인복지시설 종사자 직무요인, 조직성과의 모형정립에 관한 연구

조우홍*

*송원대학 사회복지과
e-mail:csdcj@hanmail.net

A Study on the Model Based for Jop Factor, Organization Performance of Senior Care Facilities Workers

Woo-Hong Cho*

*Dept of Social Welfare, Songwon College

요 약

본 연구는 노인복지시설 종사자의 직무요인이 조직성과에 미치는 영향요인에 대해 실증적으로 분석하는 것을 목적으로 한다. 이론적 배경에서 노인복지시설에 관한 문헌 검토와 노인복지시설 종사자의 직무요인 및 조직성과에 대한 제이론을 검토하였다. 이론을 근거로 실증적 자료의 분석을 통하여 노인복지시설 종사자의 직무요인이 조직성과에 미치는 인과관계의 영향요인에 대해 검증하고자 하였다. 노인복지시설 종사자의 직무요인인 보수, 승진, 조직풍토, 업무환경, 조직구조가 조직성과인 직무만족과 조직몰입 및 충성도에 다르게 영향을 미칠 것으로 가정하였다. 실증적 분석에서는 연구대상에 대한 인구통계학적 분석과 연구모형에 대한 적합도를 검증하며, 구조방정식모형을 통해 가설검증을 실행하고자 한다.

키워드 : 노인복지시설, 직무요인, 조직성과

I. 서론

사회복지전문직은 종사자 본인이 매개자가 되어 서비스를 전달하고 문제를 해결하는 특징이 있어, 어떤 다른 전문직에 비해 인적 자원에 대한 의존도가 높다. 이런 점을 감안한다면 사회복지조직의 직무환경이나 그에 따른 조직성과에 관한 연구는 매우 중요하다. 특히, 노인복지시설은 우리나라 민간 사회복지전달체계의 가장 중심적인 역할을 수행하는 사회복지전문직일 뿐 아니라 노인복지의 서비스제공과 관련해 종합적인

공급자로서 중요한 의미를 지니는데, 이러한 상황에서 사회복지서비스 제공의 가장 중요한 조직구성원인 종사자의 인력관리가 무엇보다 우선되어야 할 과제임에 틀림없다.[1]

하지만 정부와 국민의 사회복지에 대한 편견과 어려운 경제 사정으로 전반적인 사회복지뿐만 아니라 노인복지사업에 대한 인지도가 다른 일반 전문직에 비해 낮은 상태에 있으며 노인복지시설 종사자에 대한 대우 또한 만족스럽지 못한 실정이다.[2] 이러한 경향 속에서도 우리나라의 노인복지는 그동안 질적인 측면에서 뿐만 아니라 양적인 측면에서 지속적인 성장을 거듭하였다. 노인복지분야의 급격한 성장과 함께

노인복지시설의 클라이언트에게 가장 적합한 서비스를 가장 효율적으로 제공하는 것이 절실한 상황이며, 사회복지서비스를 전달하는 조직에서 종사자의 질 또한 사업의 성패를 좌우하는 중요한 요소이다. 특히 노인복지서비스는 종사자와 노인과의 인간관계 속에서 서비스가 제공되는 휴먼서비스임을 감안할 때, 시설종사자의 역량, 스트레스, 직무만족도 등의 종사자와 관련된 변수들이 서비스에 직접적으로 영향을 끼칠 수밖에 없다. [3] 실제로 타 분야 전문 인력에 비해 열악한 사회복지사들의 복지수준이 클라이언트를 위한 질적으로 우수한 서비스를 제공하지 못하는 결과를 초래하고 있다. [4][5][6]

이처럼 노인복지시설의 사업성고가 시설종사자의 노력과 역량에 따라 많은 영향을 받는 것을 생각한다면 시설종사자들의 처우개선은 매우 시급한 과제이며, 이를 위한 노인복지시설 종사자들의 직무요인에 대한 기초조사와 조직성공에 영향을 미치는 것을 알아보는 일 또한 선행되어야 할 과제이다.

따라서 본 연구의 목적을 달성하기위해 연구 설계에 따라 노인복지시설 종사자의 직무요인이 조직성공에 미치는 인과관계를 분석하고, 개인적 특성 요인에 따라 어떠한 차이가 있는지를 분석한다. 이를 위해 SPSS 14.0 버전을 이용하여 타당도 분석, 신뢰도 분석 및 상관관계 분석을 하고자 하며, 가설검증과 분석을 위해 AMOS(Analysis of Moment Structure) 6.0 버전을 활용하여 구조방정식모형 분석방법으로 선행요인들과 노인복지시설 종사자의 직무요인의 변수, 조직성공의 변수들 간의 인과관계를 가설관계를 검증하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 노인복지시설 종사자의 직무요인

사회복지사업법 제2조 3항에 “사회복지시설이라 함은 사회복지사업을 행할 목적으로 설치된 시설을 말한다.”고 규정되어 있으므로 노인복지시설은 노인을 대상으로 사회복지사업을 행하는 시설이라 하겠다.

“종사자(근로자)란 직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 자를 말한다.” 또한, “근로란 정신노동과 육체노동을 말한다.”라고 정의되어 있다(근로기준법 제2조 ①항).

노인복지시설 종사자의 직무요인을 보수(pay), 승진(promotion), 조직풍토(organization climate), 업무환경(work environment), 조직구조(organization structure)의 변수를 설정하고 이에 대한 이론적 배경으로 첫째, 보수(임금)는 ‘사용자가 근로의 대가로 근로자에게 임금, 봉급, 그 밖에 어떠한 명칭으로든지 지급하는 일체의 금품을 말한다.’라고 근로기준법 제2조 ①항에 규정되어 있다.

둘째, 승진(promotion)은 종업원이 더 나은 직무 즉 책임과 신분 그리고 기술과 보상에 있어서 더 좋은 직무로 올라

가는 것을 의미한다. [7] 승진은 조직구성원의 자기 발전과 동기부여에 매우 중요한 요인으로 조직구성원의 만족감에도 크게 작용한다. [8][9][10]

셋째, 조직풍토(organization climate)는 조직을 묘사하는 일련의 특성으로서 그 조직을 다른 조직들과 구별시켜 주며, 비교적 장기간 계속되고, 조직내에서 구성원들의 행동에 영향을 미치는 특성들로 정의하고 있으며, 또한 조직풍토에 대해 지각된 일련의 속성으로 정의 하고 있다. [11]

넷째, 업무환경(work environment)을 크게 내재적인 것과 외재적인 것으로 나눈다. 내재적 특성은 다양성, 자율성, 과업수행의 성공, 긍정적 피드백 등의 업무 자체가 갖는 특성이고, 외재적 특성은 업무수행에 있어서의 인간관계, 동료로부터의 지지, 감독자로부터의 압박에 대한 사회적 보호의 기능을 의미한다. [12][13]

다섯째, 조직구조(organization structure)에 관한 연구는 베버(R. A. Weber)의 관료제를 시점으로 발전하여 왔다. 조직구조는 조직의 목표달성에 필요한 전문화된 활동을 결정하고 이 활동을 집단화하며 이처럼 집단화된 활동을 조직구성원 개인이나 직위에 해당하는 것을 포함한다.

본 연구에서는 앞서 살펴 본 이론적 고찰과 선행연구를 통하여 노인복지시설 종사자의 직무요인을 보수(pay), 승진(promotion), 조직풍토(organization climate), 업무환경(work environment), 조직구조(organization structure)의 5가지 범주로 정의한다.

2. 노인복지시설 종사자의 조직성공

노인복지시설 종사자의 조직성공에 대한 구체적인 내용은 다음과 같다. 노인복지시설 종사자의 조직성공(organizational performance)의 변수를 직무만족(job satisfaction), 조직몰입(organizational commitment), 충성도(loyalty)로 설정하였다. 먼저 직무만족(job satisfaction)에 영향을 주는 요인은 학자마다 다양하게 제시되고 정의 되어 지고 있으며, 직무만족은 종업원이 직무를 향하여 긍정적인 감정의 지향을 표현하는 정도라고 정의된다. [14]

두 번째로 조직몰입(organizational commitment)의 영향요인 또한 많은 학자들에 의해 매우 다양하게 논의 되고 있다. 조직몰입은 1960년대부터 여러 연구자들에 의하여 많이 연구되어져 왔지만 각 연구자들은 연구목적의 개념을 다르게 정의하고 있기 때문에 아직 표준화된 정의가 내려져 있지 않다. [15] 그러나 조직몰입을 조직적 차원에서의 몰입이라고 한다면 조직구성원 개인차원의 목표달성과 조직적 차원의 목표달성을 일치시키기 위한 조직구성원과 조직간의 연계 역할을 하는 것으로 볼 수 있다. [16]

마지막으로 충성도란 생각이나 행동으로 표현되며 그 대상이 사람이라면 그 사람에 대한 동일시를 불러일으키기도 한다고 하였으며, 충성심에 대해 인지적인 정의와 행동적인 정의가 적용되어야 한다고 주장하였다. [17]

3. 선행연구 검토

본 연구에서는 노인복지시설 종사자의 직무요인과 관련된 요인을 도출하고, 도출된 노인복지시설 종사자의 직무요인이 조직성공에 영향을 미친다고 본다.

먼저 노인복지시설 종사자의 직무요인을 보수, 승진, 조직풍토, 업무환경, 조직구조로 본 선행연구는 다음과 같다. 첫째, 보수에 대한 연구로 Hackman & Oldham(1976)은 보수에 대한 만족 정도는 직무만족에 많은 영향을 미친다고 보았다.[18] 따라서 보수에 대해 만족할수록 직무만족은 높게 나타나며 보수에 대한 불만족은 직무불만족을 유발 할 수 있다고 볼 수 있다.[19]

둘째, 승진의 기회도 직무만족에 영향을 미친다[20][21][22]는 견해를 보이는 연구와 승진과 더불어 상사에 의한 감독의 본질(공정성, 관심, 인정, 의사소통)을 직무만족의 결정요소로 보는 연구들도 있었다.[23][24]

셋째, Jones & James(1979)는 조직풍토를 작업환경에 대한 구성원들의 지각으로 보는 관점이 지배적이었다고 하였으며,[25] 조직풍토에서 논의되는 풍토는 하위체계, 집단, 단위부서, 개인, 조직 등 다양하게 불리워지고 있다.

넷째, 업무환경에서 역할모호성 때문에 고통 받는 사람들은 낮은 직업만족도, 높은 직업적 긴장 및 자기 확신의 부족을 경험하게 된다고 하였으며,[26] Pines & Maslach(1978)는 자신의 업무에 대한 통제권을 가지는 사회복지사들이 클라이언트에 대해 보다 긍정적인 태도를 보이며 직무에도 보다 만족한다고 보고하고 있다.[27]

다섯째, 조직의 구조적 변화가 직무만족과 종업원들의 행동에 어떠한 영향을 주는가를 제시해 주었다.[28]

두 번째로 노인복지시설 종사자의 조직성공을 직무만족, 조직몰입, 충성도로 본 선행연구는 다음과 같다. 먼저 직무만족에 대한 선행연구들로서 연령, 성별, 학력에 따른 직무만족도는 통계적으로 유의미하지 못한 것으로 나타났으며, 결혼 여부, 소속기관, 경력, 종교는 유의미하게 나타났다고 밝혔다.[29]

둘째, 조직몰입은 성과에 대한 공식적인 보상에 수반되지 않을 때 조직 유효성은 부정적인 영향을 미치며,[30] 조직 구성원의 태도와 행동에 많은 상관관계를 가지며 이직의도와 지각은 (-)의 상관관계를 보인다는 것이다.[31]

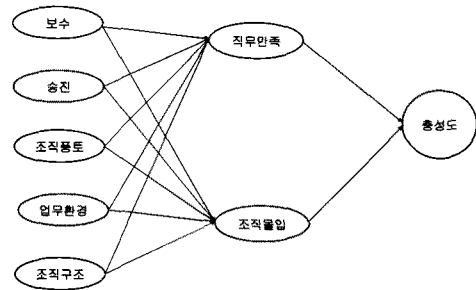
셋째, 조직에 대한 충성심이 낮은 이직률, 목표 달성을 위한 능력 향상과 유의미한 관계가 있다고 하였으며, 조직에 충성하는 종업원은 조직에 대해서 강한 동일시를 한다고 주장하기도 하였다.[32]

III. 연구설계

1. 연구모형 설정

본 연구는 문헌조사와 이론적 고찰을 통해 노인복지시설 종사자의 직무요인이 조직성공에 미치는 영향요인에 관한 여

러 선행 연구결과를 바탕으로 (그림 1)과 같은 연구모형을 설정하였다.



(그림 1) 연구모형

2. 가설설정

본 연구에서는 노인복지시설 종사자의 직무요인과 조직성공에 미치는 다양한 변수들의 관계를 정립하고, 이들 변수간의 인과관계를 연구모형에 따라 분석하기 위해 가설(표 1)을 설정하였다.

<표 1> 연구가설

가설	내용
가설1	보수는 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
가설2	승진은 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
가설3	조직풍토는 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
가설4	업무환경은 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
가설5	조직구조는 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
가설6	보수는 조직몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
가설7	승진은 조직몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
가설8	조직풍토는 조직몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
가설9	업무환경은 조직몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
가설10	조직구조는 조직몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
가설11	직무요인에 대한 직무만족은 충성도에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
가설12	직무요인에 대한 조직몰입은 충성도에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작화 및 측정

3.1. 노인복지시설 종사자의 직무요인

본 노인복지시설 종사자의 직무요인의 변수를 보수(pay), 승진(promotion), 조직풍토(organization climate), 업무환경(work environment), 조직구조(organization structure)로 설정하였으며, 이에 대한 구체적 정의는 다음과 같다.

첫째, 보수(pay)는 임금, 봉급, 인센티브, 보상 등으로 권한과 능력의 양에 비해 적절한 보수에 대한 내용을 묻는 항목으로서 ① 노력의 양, ② 책임의 양, ③ 일(직무)의 양 등 3 문항으로 측정하고, 척도는 리커트 5점 척도로서 매우만족에서부터 매우 불만족까지 등간 척도이다.

둘째, 승진(promotion)은 노인복지시설 종사자의 공정한 승진결정에 관한 항목으로서 ① 남녀간의 차별, ② 학연·지연의 영향, ③ 적용기준, ④ 정확한 자료와 정보 등 4문항으로 측정하고, 척도는 리커트 5점 척도이다.

셋째, 조직풍토(organization climate)는 조직 내에서의 분위기로 부서와 동료의 관계를 묻는 항목으로서 ① 부서의 단결, ② 동료들과의 관계, ③ 규칙과 목표, ④ 의사표현 등 4문항으로 측정하고, 척도는 리커트 5점 척도이다.

넷째, 업무환경(work environment)은 업무환경에 따른 특성을 묻는 항목으로서 ① 단순 반복 업무, ② 집단업무, ③ 방문객과의 접견, ④ 기밀성 등 4문항으로 측정하고, 척도는 리커트 5점 척도이다.

다섯째, 조직구조(organization structure)는 조직에서의 의견반영, 업무전달 등을 묻는 항목으로서 ① 부서의 의견 반영, ② 업무수행 재량권, ③ 경영자에게 의견전달, ④ 업무에 반영 등 5문항으로 측정하고, 척도는 리커트 5점 척도이다.

3.2. 직무만족

직무만족은 개인이 자신의 직무나 직무경험의 평가에서 생긴 즐겁고, 긍정적인 감정상태를 의미하며, 능력 발휘, 인정 그리고 업무 성취감에 대한 만족의 정도로서 본 연구에서는 ① 창의적 생각, ② 조직에서의 인정, ③ 업무 적성, ④ 후생 복지 만족 등 4개 문항으로 측정하고, 척도는 리커트 5점 척도이다.

3.3. 조직몰입

조직몰입은 현 직장에 대한 애정과 관심, 친근감으로 정의하였으며 ① 직장에 대한 강한 애정, ② 근무에 대한 감정, ③ 직장 일에 대한 관심, ④ 직장에 대한 친근감 등 고객신뢰 4문항으로 측정하였다. 측정방법으로는 리커트 5점 척도이다.

3.4. 충성도

충성도는 현 직장에 대한 호의적 태도와 지속적 근무 의사로 정의하였으며 ① 지속적 근무 의사, ② 조건이 나쁘더라도 지속적 근무 의사, ③ 타 노인복지시설의 권유에 지속적 근무

등 3개 문항으로 측정하고 척도는 리커트 5점 척도이다.

IV. 결론

본 연구의 주된 목적은 노인복지시설 종사자의 직무요인이 조직성과에 미치는 다양한 변수들의 상대적인 영향력을 알아보는 데 있으며, 노인복지시설 종사자의 직무요인과 조직성과의 관계를 분석한다.

본 연구의 가설을 구조방정식모형을 통해 검증한다. 첫째, 노인복지시설 종사자의 직무요인의 변수인 보수, 승진, 조직풍토, 업무환경, 조직구조의 변수는 직무만족 및 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정한다.

둘째, 노인복지시설 종사자의 직무요인에 따른 직무만족 및 조직몰입은 충성도에 영향을 미칠 것으로 가정한다.

셋째, 노인복지시설 종사자의 직무요인의 변수인 보수, 승진, 조직풍토, 업무환경, 조직구조의 변수는 개인적 특성에 따라 직무만족 및 조직몰입에 다르게 영향을 미칠 것으로 가정한다.

넷째, 노인복지시설 종사자의 직무요인인 보수, 승진, 조직풍토, 업무환경, 조직구조가 개인적 특성요인에 따라 조직성과인 충성도에 다르게 영향을 미칠 것으로 가정한다.

참고문헌

- [1] 임성욱, "사회복지사가 지각한 중간관리자의 리더십 및 조직문화와 조직몰입의 구조적 관계: 지역사회복지관을 중심으로", 「사회복지정책」, vol.32, pp.169-187, 2008.
- [2] 설진화, "정신보건영역에서의 사회복지사의 직무만족도: 영남지역을 중심으로", 「정신보건과 사회사업」, Vol.7, No.1, pp.47-66, 1999.
- [3] 박영준, "노인복지시설 종사자의 여가활동, 임파워먼트, 조직유효성의 인과모형", 「한국체육학회지」, Vol.45, No.2, pp.207-217, 2006.
- [4] 강홍구, "조직문화가 의료사회사업서비스의 질에 미치는 영향에 관한 연구", 연세대학교 대학원 박사학위논문, 2002.
- [5] 윤민화, "사회복지사의 임파워먼트에 관한 연구-지역사회복지관의 사회복지사 중심으로", 이화여대 대학원 석사학위논문, 1999.
- [6] Shera, W., & Page, J., Creating more effective human service organizations. Administration in Social Work, 19, 1-15, 1995.
- [7] Pigors, P. & Myers, C. A, Personnel administration : A point view and a method, 9th ed. Mew York : McGraw-Hill Book Co., pp.303-362, 1981.

- [8] Maslow, A, Motivation and personality. New York : Harper & Row, 1954.
- [9] Herzberg, F., Mausner B., & Snyderman, B. The motivation to work. New York : Wiley, 1959.
- [10] Adams, J. S. "Toward on understanding of inequity." Journal of Abnormal and Social Psychology, 67, pp.422-436, 1963.
- [11] James, L. R. & Jones, A. P. "Organizational Climate: A review of theory and research", Psychological Bulletin, 81, pp.1096-1112, 1974.
- [12] 이영미·성규탁, "우리나라 사회사업가들의 소진(burnout)에 관한 연구", 「한국사회복지학」, Vol, No.18, pp.25-60, 1991.
- [13] Aronson, E and A. Pines, Career Burnout Causes and Cures, New York : Fress Press, pp.38-42, 1998.
- [14] Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. The measurement of satisfaction in work and retirement : A Strategy for the study of attitudes. Skokie, IL : Rand McNally, 1969.
- [15] 노순규, "직무특성과 조직특성이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구", 동국대학교 대학원 박사학위논문, 1994.
- [16] 김종길, "임금체계 수용태도가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구", 단국대학교 대학원 박사학위논문, 1997.
- [17] 조범상, "조직의 윤리풍토와 의사소통 풍토에 대한 지각이 종업원의 상사 신뢰와 조직 충성 행동에 미치는 영향", 고려대학교 대학원 석사학위논문, 2004.
- [18] Hackman, J. & Oldham, G. "Motivation Through the Design of Work." Organizational Behavior and Human Performance, Vol. 16, 1976.
- [19] Lewis, G. "Men and Women Toward the Top: Backgrounds, careers, and potential of federal middle managers", Public Personal management, Vol. 21, 1992.
- [20] CausalAgho Auguatine, O. et al., . "Determinants of Employee Job Satisfaction: An Empirical Test of Model", Human Relations, 46, pp.1007-1027, 1997.
- [21] Brown, H. & Saunder, P. "Predictors of job satisfaction Among tale-marketing Sales Employees", Journal of Direct Marketing, 4. pp.49-57, 1990.
- [22] Martelli, Theresa et al.. "The Police Stress Survey: Reliability and Relation to job Satisfaction and Organizational Relation to job Satisfaction and Organizational Commitment." Psychological Report, 64. pp.267-273, 1989.
- [23] Brown, H. & Saunder, P. 전개논문, 1990.
- [24] Brown, S. P. & Peterson, R. A. "Antecedents and Conaequences of Salesperson job Satisfaction", Journal of Marketing Research, 30, pp.63-77, 1993.
- [25] James, L. R. & Jones, A. P. 전개논문, 1974.
- [26] Kahn, R.H., "Job Burnout Prevention and Remedies", Public Welfare, Vol. 16 pp. 61-63, 1978.
- [27] Pines A and C. Maslach, "The Syndrome in the Day Care Setting", child care Quarterly Vol. 6, No. 2, 1977.
- [28] Morris, J. H. & Steers, R. M. "Structural influence on organizational commitment." Journal of Vocational Behavior, 17, pp.50-57. 1980.
- [29] 이수진, "사회복지사의 직무만족에 관한 연구", 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 1994.
- [30] Scholl, R. W. "Differentiating Organizational Commitment Form Expectancy as a Motivating Force." Academy of Management Review, vol.6, pp.589-599, 1981.
- [31] Angel, H. L., & J. L. Perry, "Dual Commitment and Labor-Management Relationship Climates", Academy of Management Journal, vol.29, PP.31-50, 1986.