

# An Influence of Social Workers' Social Capital on Organizational Citizenship Behavior - focused on Social workers in Kwangjoo metropolitan and Jeon-nam Province -

Hun-Hee Lee\*, Jung-Seo Lee\*\*

## Abstract

This study is an objective research to verify causality between social worker's social capital and OCB in Jeon-nam province including Kwangjoo. Survey was done directly from 255 social workers working in social welfare facilities. Study methodology was the structural equation to verify the influence of social capital on organized citizens' activities and the mediator effect of job satisfaction and organizational commitment. Using Fornell and Locker's two-step approach, this study verified the similarity between direct effectiveness and indirect effectiveness through bootstrap. I hope that the result of this study will be used as objective and academic material for social workers who work hard with sense of duty at field and expect that there will be a intensive follow-up research which can make social workers' social capital and make it stronger.

▶ Keyword : social worker, social capital, organizational citizenship behavior

## I . Preface

사회복지조직은 영리를 추구하기 보다는 클라이언트의 욕구를 해결해주기 위해 노력하는 조직으로, 타 조직에 비해 조직 환경이 불안정하고 사회적으로 더욱 많은 책임감을 갖고 있다 [1]. 또한 사회복지조직은 특성상 인적 의존도가 매우 크며 사회복지사들의 협력과 신뢰 없이는 조직의 성과를 도출하기 어렵다. 하지만 사회복지사들은 클라이언트의 다양한 욕구를 충족시키고 문제를 해결하는 과정에서 직무상의 스트레스에 쉽게 노출될 수 있으며, 클라이언트와 장기간의 관계를 맺는 과정 중에 신체적, 정서적, 정신적 피로를 경험할 수 있다. 동시에 불안정한 조직 환경과 상대적으로 낮은 보상체계는 실천현장의 사회복지사들에게 상대적 박탈감과 소진(burn-out)을 초래할 수 있다. 그럼에도 불구하고 여전히 사회복지사들에 대한 사회적 인식은 그리 높지 못하며, 물질적·경제적인 처우는 쉽게 개선되지 못하고 있다. 이러한 맥락에서 사회복지사들의 사회자본은 우리에게 중요한 의미를 제공한다. 사회자본은 직무만족도를 높이고 긍정적인 조직몰입을 유도하여 중국에는 조직시민행동을 낳게 될 가능성이 크기 때문이다.

일반적으로 사회자본은 개인 및 집단의 상호행동이나 관계의 밀도, 관계의 양, 소명감에 대한 상호감정, 공동의 가치나 규범에 근거하는 신념, 소속감, 연대 등을 포함하므로 사회통합의 근본적인 토대로 작용한다[2, 3]. 사회자본은 개인과 가정, 친구관계와 같은 미시적·개인적 수준뿐만 아니라 조직과 학교 그리고 지역사회와 같은 집합적·거시적 수준에서도 발생한다. 동시에 사회자본은 개인의 이익과 공동의 사회이익을 연계하는 연결고리이므로[4], 조직수준의 사회자본은 조직 내의 구성원들이 서로에 대한 신뢰를 바탕으로 의사소통함으로써 서로의 가치와 비전을 공유하고, 협력함으로써 형성될 수 있는 힘을 갖게 한다[5].

결국 인적자원에 따라 조직의 성과가 결정된다고 볼 수 있는 사회복지조직은 구성원들간의 신뢰와 상호작용이 중요하며, 네트워크를 통한 협력으로 클라이언트의 니즈에 능동적으로 대응하게 된다. 따라서 사회복지조직의 사회복지사들이 지식과 정보를 공유하는 과정에서 서로에 대한 믿음, 개인과 조직에 대한 공통된 의식, 서로가 지지체계를 형성할 수 있는 연결망 등의 사회자본은 직무에 효율을 기할 수 있고 이는 직무와 관련하여

• First Author: Hun-Hee Lee, Corresponding Author: Jung-Seo Lee

\*Hun-Hee Lee (skymarine79@hanmail.net), Public Policy Institute, Korea University

\*\*Jung-Seo Lee (jslee@hanmail.net), Dept. of Social Welfare, Chosun College of Science & Technology

• Received: 2016. 08. 21, Revised: 2016. 09. 03, Accepted: 2016. 09. 10.

긍정적 정서를 확산하는 요인이 된다[6]. 특히 구성원들 간에 형성된 사회자본은 협력을 도모할 수 있고 문제해결의 선행조건이 되며[7], 집합적인 행위를 가능하게 한다.

본 연구는 사회복지 실천현장에 있는 사회복지사들의 신뢰와 호혜관계 구축을 위한 사회자본의 중요성을 인식하고 사회자본이 조직시민행동에 미치는 영향을 검증하는 가설적 인과모형을 검토하고자 한다. 사회복지사들을 대상으로 사회자본에 대한 경험적이고 실증적인 연구는 다른 직종에 비해 많이 축적되지는 못한 것이 사실이다. 이에 본 논문은 사회복지사들의 사회자본이 어떠한 경로를 통해 직무만족과 조직몰입을 높이고 조직시민행동에 미치는 영향이 어떠한지 검토하여, 사회복지사의 사회자본의 중요성을 제시하고자 한다. 본 연구결과가 객관적이고 학술적인 자료로 활용되기를 기대하며, 사회복지사들의 사회자본의 중요성을 지각하고 사회자본을 관리 및 배양할 필요성을 제언하고자 한다.

## II. Theoretical discussion

### 1. Social capital

사회자본(social capital) 개념의 현대적 출현은 1960년대 부르디외(Bourdieu)가 문화자본(cultural capital)이라는 개념을 사용하기 시작하면서 연원한다[8]. 그 후 1980년대 부르디외[9]와 콜만(Coleman)[10]에 의해 이론이 체계화 되었고, 1990년대 퍼트남(Putnam)[11]과 후쿠야마(Fukuyama)[12]에 의해 확장되면서 다양한 분야에서 널리 사용하게 되었다[13]. 일반적으로 신뢰, 규범, 네트워크, 호혜성 등으로 지칭되는 사회자본은 사회학, 행정학, 경제학, 정치학은 물론 사회복지학 등 다양한 분야에서 연구가 진행되고 있지만, 물적자본(physical capital)이나 인적자본(human capital)에 비해 상대적으로 추상적인 개념이기에 정량화나 측정이 어렵다는 단점이 있다[14]. 사회자본은 학자에 따라 다양하게 정의되나, 지금까지의 연구는 주로 신뢰, 규범, 네트워크, 호혜성 등으로 규정하고 있다. 우선 부르디외는 '제도화의 여부를 떠나 상호 안면이 있고, 지속적으로 존재하는 네트워크를 통해 얻을 수 있는 실제적·잠재적 자원의 총합'으로 사회자본을 정의하였고[9], 콜만은 '구성원들 사이의 관계 속에서 특정 행위를 촉진하는 네트워크'로 규정한다 있다[10]. 그리고 퍼트남은 연대(tie)와 규범(norm) 그리고 신뢰(trust) 등이 사회자본을 구성한다고 보았고[11], 마이클 울록(Michael Woolcock)은 네트워크에 포함된 정보, 신뢰, 호혜적 규범이 사회자본을 구성한다고 보았다[15].

이러한 사회자본은 크게 두 가지 방향으로 연구가 진행되어 왔다[16]. 하나는 부르디외와 콜만의 연구와 같이 공동체속의 개인이나 집단이 형성하는 관계를 살펴보는 미시적 차원의 연

구[9, 10, 17]로, 주로 집단이나 개인간의 관계를 비교 분석하기 위해 사회연결망 분석(social network analysis) 등의 계량적 방법에 의해 발전하고 있다[8]. 그리고 다른 하나는 퍼트남의 연구와 같이 국가, 공동체, 시민사회의 문화나 관계를 살펴본 거시적 차원의 연구[11, 12]이다. 거시적 접근은 공동체의 신뢰, 규범, 네트워크, 참여 등의 가치와 관계에 얼마나 영향을 미치고 있는가를 분석하기 위하여 설문에 기초한 대규모 사회조사 결과를 역사적 맥락에서 해석하는 방법을 선호하고 있다[16, 18]. 어떠한 접근방법을 택하던 사회자본은 개인뿐만 아니라 공동체의 영향을 주는 것은 자명하다[19]. 즉 사회자본은 개인에 대한 영향뿐만 아니라 공동체의 성장과 평등, 그리고 빈곤에 대한 대응 등 사회발전에 영향을 준다고 볼 수 있다[3].

국내외의 선행연구를 통해 사회자본이 직무만족과 조직몰입 그리고 조직시민행동에 미치는 영향을 검토하였다. 우선 사회자본과 직무만족, 조직몰입의 관계성에 대한 연구는 다음과 같다. 지텐드라 미쉬라(Jitendra Mishra)와 몰리 모리세이(Molly Morrissey)는 조직내의 신뢰가 조직몰입에 유의한 영향을 미치고 있음을 보고하고 있다[20]. 즉 사회자본은 제도화된 관계의 안정적 네트워크를 통하여 개인 및 부서간의 신뢰를 형성시키고, 형성된 신뢰는 조직몰입에 영향을 미치게 된다는 것이다[21]. 조직 내 신뢰는 자발적 복종이나 거래비용을 감소시키게 되어[22], 조직순응도를 높이고 불필요한 조정비용을 감소시킨다[23]. 이러한 결과는 메디컬 서비스 회사의 469명의 세일즈 전문가를 대상으로 한 조지 왓슨(George Watson)과 스티븐 파파마코스(Steven Papamarcos)의 실증적 연구에서도 나타나는데, 사회자본이 거래비용을 감소시켜 조직순응과 조직몰입을 높인다는 것이다[24]. 동시에 사회자본이 존재하는 조직은 상호 신뢰하고 정보교환도 원활하게 이루어지며 상호 예의범절을 지킴으로써 안심하고 맡은 바 직무와 충실을 기할 수 있다고 보고된다[18]. 또한 사회자본은 조직몰입을 강화시키는 중요한 요소로 작용한다. 구조조정을 경험한 직원들을 연구대상으로 한 연구에서는 신뢰의 정도는 사원들이 회사에 대해 느끼는 조직몰입에 상당히 긍정적인 영향을 갖는 것으로 분석되었다[25]. 신뢰가 무너지게 될 경우 상호 정보교환이 이루어지기 보다는 기회주의적 행동이 나타나고, 구성원들은 조직에 몰입하기 보다는 위험으로부터 자신을 보호하려는 본능이 나타난다는 것이다. 그리고 사회자본의 핵심요인인 신뢰, 네트워크, 규범, 참여가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 실증분석한 연구에서는, 사회자본 중 신뢰의 영향력이 가장 큰 것으로 분석되었다[18]. 이 연구결과는 사회자본 중에서 신뢰가 가장 중요하다는 콜만과 퍼트남의 논의와 맥을 같이 한다[10, 11]. 결국 사회자본은 구성원들의 일체감 형성 및 활발한 의사소통의 유도, 바람직한 유도 등을 통해 조직성과를 높일 수 있다. 사회자본은 구성원들의 신뢰를 형성하고 개인들과의 마찰을 방지하며 일정한 영역의 자유를 행사할 수 있게 하여 감시나 통제의 비용을 줄일 수 있게 되고, 구성원들의 지식과 정보의 공유를 원활하게 하여, 협력과 참여를 촉진시키게 된다. 마크 블리노

(Mark Bolino)는 조직의 사회자본이 구성원의 시민행동을 고양시키고, 그 결과 조직시민행동이 구조적, 관계적, 인지적 측면의 사회자본에 다시금 기여하는 역할을 하는 선순환 구조를 갖는다고 본다[26]. 즉 조직구성원 간의 호혜성이 형성되면, 조직 내의 이타적인 사회성이 발달되고 이는 결국 조직시민행동을 산출하게 된다는 것이다[6]. 이에 본 연구는 사회자본과 직무만족, 그리고 조직몰입 및 조직시민행동의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 사회자본은 조직몰입에 정적(positive) 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 사회자본은 직무만족에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 사회자본은 조직시민행동에 정적 영향을 미칠 것이다.

## 2. Job satisfaction

산업화의 가속화와 급속한 사회변화에 따라 조직사회에서는 인간관계 등 조직심리학이라는 새로운 학문분야가 발전하기에 이르렀으며 직무만족(job satisfaction)에 대한 관심은 근대적인 산업조직이 등장하면서 커지기 시작했다[27]. 직무만족은 구성원의 삶의 질과 관련되면서 성과산출 및 인력관리 측면과 관련이 높기 때문에 관심을 받고 있다. 높은 직무만족도는 이직률과 결근율을 낮춰 생산성에 긍정적인 영향을 미치기 때문이다[28]. 일반적으로 직무만족은 조직 구성원들이 자신의 직무에 대해 긍정적·감정적 지향을 갖고 있는 정도를 의미한다[29]. 개인적 차원에서는 경제적인 생활유지를 위한 주요 도구로서 정서적 삶의 질을 결정하고, 조직적 차원에서는 근로생활과 조직효과성 그리고 조직의 원활한 운영을 평가하는 기준이 된다[30]. 다만 직무만족도 사회자본과 유사하게 단일의 개념으로 정의내리기 쉽지 않다. 직무만족에 대한 연구들을 살펴보면 우선 에드윈 로크(Edwin Locke)는 직무만족도를 “직무를 평가하거나 직무경험에 대해 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 감정상태”로 정의하였고[31], 랄프 벤틀리(Ralph Bentley)와 아베르노 렘펠(Averno Rempel)은 “주어진 직무환경에서 개인과 집단이 목표를 성취할 수 있도록 개인이 갖는 직무적 관심과 열의”로 정의한 바 있다[32]. 결국 직무만족은 마크 맥코믹(Mark McCormick)과 요셉 티핀(Joseph Tiffin)의 주장과 같이, 개인이 자신의 직무에 대해서 가지고 있는 감정적 반응으로서 개인들의 가치체계에 따라 상이한 형태를 가질 수 있으나, 직무를 통하여 얻거나 경험하는 욕구충족에 관한 함수로 볼 수 있다[33]. 특히 직무만족의 수준은 가변적이지만 그 원인은 개인적 요인보다는 환경적 요인의 영향력이 더욱 크다[33]. 이러한 직무만족의 개념으로부터 다음의 세 가지 특성을 유추할 수 있다[30]. 우선 직무만족은 직무상황에 대한 인지적·정서적 반응이므로 가시적으로 확인하기는 어렵고 추론만이 가능하다는 점. 그리고 직무만족은 ‘결과’와 ‘기대’의 비교를 전제로 하므로, 자신과 타인의 보상수준과 직무수준에 따라 상대적으로 다르게 나타날 수 있다는 점. 마지막으로 직무만족이 과업 그 자체나

보수, 승진기회 등에 대한 태도를 대변하기 때문에 집단이나 조직 요인들과 더불어 개인이 가지고 있는 욕구나 열망 등의 개인적 요인에 따라 달라질 수 있다는 점을 유추하였다. 결국 직무만족은 자신의 직무에 대해 느끼는 정서적·감정적 반응이자, 개인의 욕구충족과 관련되어 있다고 볼 수 있다.

국내외의 선행연구를 통해 직무만족이 조직몰입 그리고 조직시민행동에 미치는 영향을 검토하였다. 우선 직무만족이 조직몰입에 영향을 미치는 변수로 보고되는 있는 연구들은 다음과 같다. 에이미 쿠퍼-하킴(Amy Cooper-Hakim)의 연구결과에 따르면 조직몰입과 직무만족은 .59의 강한 상관관계를 가지고 있으며[34], 로버트 테트(Robert Tett)와 존 메이어(John Meyer)는 이보다 강한 .70의 상관을 보고했다[35]. 그리고 직무만족은 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는 변수로 보고되고 있다. 앤 스미스(Ann Smith) 등은 조직 내의 자발적 행동 즉 조직시민행동의 결정요인으로 직무만족을 주요변수로 보고하고 있고[36], 제프리 레핀(Jeffrey LePine) 등의 연구도 직무만족과 조직시민행동 간의 .24의 정(positive)의 상관관계를 확인하였다. 크리스토퍼 로워리(Christopher Lowery) 등의 연구도 조직몰입, 공정성, 성격, 서비스의 질, 직무만족 등과 조직시민행동의 관계를 파악하였는데 직무만족도가 가장 높은 영향을 보이는 것으로 분석되었고[37], 데니스 오간(Dennis Organ)과 캐서린 라이언(Katherine Ryan)은 직무만족이 조직시민행동에 영향을 미친다고 보고한 바 있다[38]. 이와 유사하게 미국의 지방정부 공직자 2,461명을 대상으로 한 연구도 직무만족이 조직시민행동에 통계적으로 유의한 직접효과가 있음을 실증적으로 밝혔다[39]. 이 외에도 조직시민행동이 감정적 직무만족과 인지적 직무만족에 유의한 관계가 있음이 보고되고 있다[40]. 이렇듯 선행연구들은 직무만족이 조직몰입과 조직시민행동에 정적인 영향을 주고 있음을 밝히고 있다. 이에 본 연구는 이론적 논의와 선행연구를 바탕으로 직무만족과 조직몰입 그리고 조직시민행동의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4: 직무만족은 조직몰입에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설 5: 직무만족은 조직시민행동에 정적 영향을 미칠 것이다.

## 3. Organizational commitment

조직몰입(organizational commitment)도 다양한 분야의 여러 학자들에 의해 연구되어 왔지만, 학자에 따라 다양한 개념으로 정의되는 다차원적 특성을 갖는다. 조직몰입은 조직을 구성하는 개인과 조직을 효율적으로 관리하기 위한 주요한 관심분야로서[41], 조직구성원의 개인적 목표와 조직적 목표를 통합시켜 조직의 효과성을 제고할 수 있는 방안이 된다. 그 결과 조직 구성원의 태도변수로서 조직몰입은 광범위하게 연구되어 왔다고 볼 수 있다[21]. 조직몰입은 조직과 조직구성원 사이의 심리적 애착을 의미한다고 볼 수 있는데[42], 브루스 뷰캐넌(Bruce Buchanan)은 조직몰입을 조직의 목표수행에 대한 역

할과 조직의 가치관에 대한 감정적 애착이라 정의하였다. 즉 도구적 가치와는 관계없이 조직의 목표와 가치, 이와 관련된 개인의 역할 그리고 조직 자체에 대한 애착심을 의미한다는 것이다 [43]. 그리고 메리 셸던(Mary Sheldon)은 조직몰입을 심리학적 관점에서 개인의 정체성(identity)을 조직에 연결시키거나 애착을 갖도록 하는 조직 구성원의 태도나 지향으로 정의한다 [44]. 유사하게 존 쿡과 토비 월(John Cook and Toby Wall)은 조직몰입을 개인이 속한 조직의 특성에 정서적으로 반응하는 것(affective reactions)으로 정의내리고 있다[21]. 즉 조직몰입은 조직구성원이 조직의 가치, 규범 등에 대해 느끼는 동일화의 정도와 이를 실현하고자 하는 자발적 의지라 할 수 있다. 그 결과 조직몰입은 조직구성원과 조직 간의 연결고리(linkage)로 작용하여 전체 조직의 생산성과 효과성에 유의한 영향을 미친다는 것이다[45]. 조직몰입의 연구에서 보편적으로 채택되는 존 마이어와 나탈리 앨런(John Meyer and Natalie Allen)은 조직몰입이 3가지 차원으로 구성된다고 보았다. 우선 감정적 몰입(affective commitment)은 조직구성원이 조직과 동일시하여 조직에 대한 충성심을 불러일으키는 긍정적인 측면을 강조한다[46]. 그리고 유지적 몰입(continuance commitment)은 조직구성원이 갖는 조직에 대한 애착과 충성심보다는 조직을 떠날 때 발생하는 기회비용(opportunity cost)과 관련된다. 마지막으로 규범적 몰입(normative commitment)은 조직구성원의 의무감과 관련된 것으로 조직에 충성하고 의무를 열심히 수행해야 한다는 가치관[47]을 의미한다. 그 결과 조직몰입은 개인의 특정한 직무나 그 직무의 측면에 한계를 두는 직무만족도와는 구별된다. 즉 조직몰입은 조직과 관련된 개인의 심리적인 상태로 개인과 조직간의 목표나 가치가 일치되는 핵심적인 개념이라고 볼 수 있다.

이러한 조직몰입이 조직시민행동에 영향을 준다는 선행연구들은 다음과 같다. 우선 다니엘 캣츠(Daniel Katz)는 조직의 구성원들이 공정하게 대우받지 못한다고 인식할 경우 조직몰입은 낮아지게 되고 그 결과 조직시민행동과 같은 자발적이고 직무외적 행동에 대한 참여도 낮아진다고 하였다[48]. 찰스 오라일리와 제니퍼 챗맨(Charles O'Reilly and Jennifer Chatman)의 연구는 조직몰입을 순응(compliance), 동일시(identification), 내면화(internalization)의 측면으로 구분하여 조사한 결과 내면화와 동일시가 조직시민행동에 유의한 결정요인인 것으로 나타났다[49, 50]. 일반적으로 조직몰입과 조직시민행동의 상관관계 계수는 약 .2에서 .5 사이인 것으로 나타나고 있다[38]. 이렇듯 조직몰입은 조직시민행동에 영향을 주고 있음이 경험적인 연구를 통해 실증적으로 밝혀지고 있다. 다만 사회복지분야에서 사회복지사들의 조직몰입과 조직시민행동의 상관관계에 대한 연구는 좀처럼 찾아보기 힘들다. 이에 본 연구는 이론적 논의와 선행연구를 바탕으로 조직몰입이 조직시민행동에 긍정적인 영향을 줄 수 있을 것으로 가정하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 6: 조직몰입은 조직시민행동에 정적 영향을 미칠 것이다.

#### 4. Organizational citizenship behavior

현대의 사회복지조직은 급격한 환경의 변화에 따른 클라이언트의 복지욕구가 다양하게 분출되어 유연한 대처능력이 강조되고 있다. 그 결과 직무기술서에 기술된 것과 같은, 즉 강제적으로 요구되는 공식적인 역할뿐만 아니라 조직구성원들의 자발적인 노력과 협력이 어느 때보다 중요하게 부각되고 있다. 그 결과 전통적인 직무성과 측정 면에서 장기적인 성과에 영향을 미칠 수 있는 조직시민행동이란 개념이 주목받고 있다[51]. 즉 조직시민행동은 종업원들이 징계나 공식적 보상에 대한 염려나 부담 없이 그 제공과 철회를 선택할 수 있는 일군의 비공식적 공헌들(informal contributions)을 설명하기 위해 만들어진 용어로[52, 53], 데니스 오간(Dennis Organ)은 조직심리학자들이 주장해왔던 기존의 만족과 성과와의 관계, 즉 만족이 영향을 준다는 연구결과들의 비밀치성, 비밀관성을 지적하면서 직무기술서에 명시되지 않는 행동의 중요성을 주장하게 되었다[51, 54]. 오간에 따르면 조직시민행동은 “공식적 보상시스템에 의해서 명백히 또는 직접적으로 인식되는 것은 아니지만, 총체적으로 볼 때 조직의 효과적 기능을 촉진하는 개인들의 재량적 행동”으로 정의된다[54]. 다만 오간의 최초의 정의에서 ‘재량성’, ‘비보상성’, ‘총체성’의 세 가지 주요 특징들에 비판이 제기되어, 오간은 자신의 최초의 정의를 “과업성과가 배태된 사회적 그리고 심리적 맥락을 유지하고 제고하는 공헌(활동)”으로 수정하여[53, 55] 재량성과 비보상성에 대해 다소 중간적인 입장을 취하게 되었다. 그리고 질 그레이엄(Jill Graham)은 오간의 초기정의에 대해 비판적인 시각에서 “개인의 조직에 유관한 모든 긍정적인 행동들”로 조직시민행동을 정의하여 총체성을 주요개념으로 보고, 재량성과 비보상성을 제외하여 정의하였고[56], 그리고 로버트 무어만(Robert Moorman)과 제랄드 블레이크리(Gerald Blakely)는 조직시민행동은 개인의 자유재량의 행동이므로 환경이나 개인이 가지는 직무태도가 변화함에 따라 조직시민행동도 유동적으로 변화할 수 있고, 조직의 공식적 보상과 직접적인 보상을 기대하고 행해지는 역할 내에서 행동으로 정의하여[57], 오히려 보상성을 주요 개념으로 정의내리기도 하였다. 이렇듯 조직시민행동이 드러내는 개념적 모호성에도 불구하고, 착상의 기발함과 이론적 함의, 그리고 잠재적 유용성을 갖춘 이 개념은 등장 이래 수많은 연구자들의 관심을 지속적으로 받고 있다[58]. 조직시민행동은 조직유효성에 기여하는 일군의 재량적 행동들을 총칭한다. 특히 인간을 원료로 하여 클라이언트에게 직접 서비스를 제공하는 사회복지조직의 특수성을 감안할 경우 사회복지사가 동료와 상사와의 협력적 관계를 통해 클라이언트에 대한 서비스 제공에도 자발적으로 역할을 수행하도록 한다는 측면에서 보다 주목해야 할 긍정적인 행동이라 할 수 있다[59, 60].

### III. methodology

#### 1. Subject analytic framework

상기의 논의를 바탕으로 본 연구는 사회복지사의 사회자본이 직무만족, 조직몰입 그리고 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하고자 다음의 연구모형을 설계하였다. 분석변수는 4개의 잠재변수와 14개의 관측변수로 구성되어 있으며 다음의 그림과 같다. 선행연구의 인과관계를 반영하여 사회자본은 조직시민행동에 긍정적인 영향을 줄 것이고, 직무만족과 조직몰입을 통해 간접적인 영향을 줄 것으로 가정하였다.

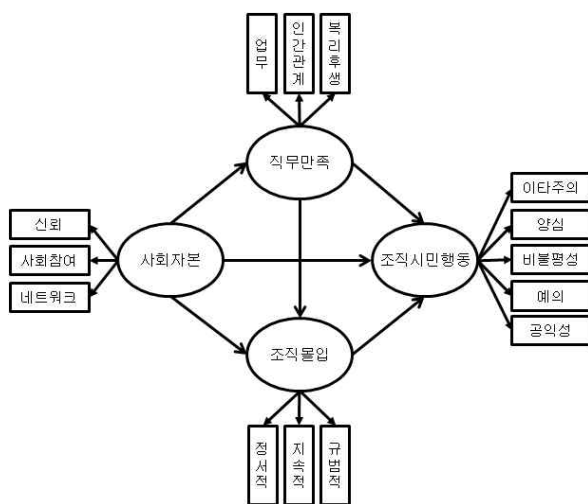


Fig. 1. the research framework

연구대상은 광주광역시 및 전라남도에 위치한 종합사회복지관, 노인복지관 등 사회복지기관(시설)에 종사하는 종사자(사회복지사) 300명에게 직접 설문을 실시하였다. 배포된 300부의 설문 중에서 264부의 설문지를 회수하였고, 불성실한 응답을 제외하여 최종적으로 255개의 설문을 가지고 분석을 실시하였다.

#### 2. Variable setting

분석에 사용된 변수는 사회자본과 직무만족도 그리고 조직몰입과 조직시민행동이다. 먼저 종속변수인 조직시민행동은 조직효과성에 기여하는 일련의 재량적 행동들(discretionary behavior)을 총칭하는 개념이므로, 본 연구에서는 데니스 오간의 조직시민행동의 개념을 활용하였다. 즉 조직시민행동을 “공식적 보상시스템에 의해서 명백히 또는 직접적으로 인식되는 것은 아니지만, 총체적으로 볼 때 조직의 효과적 기능을 촉진하는 개인들의 재량적 행동”으로 정의한다[54]. 조직시민행동은 다섯 개의 하위차원으로 구성되는데, 이타주의(altruism), 양심(conscientiousness), 비불평성(sportsmanship), 예의(courtesy), 공익성(civic virtue)이다[53, 54]. 본 연구도 잠재변수인 조직시민행동을 5개의 관측변수로 구성하였다. 업무와 관련하여 문제에 직면한 조직 내 다른 구성원을 자발적으로 도

움을 주는 ‘이타주의’는 3문항, 공식적으로 요구된 최소수준 이상을 역할을 다하는 ‘양심’은 3문항, 조직 내에서 발생하는 문제나 고충을 불평 없이 잘 견뎌 내는 ‘비불평성’은 4문항으로 측정하였다. 그리고 ‘예의’는 자신의 활동을 통해 다른 조직구성원에게 발생할 수 있는 문제들을 미연에 방지하기 위한 행위로써 2문항으로 구성하였고, ‘공익성’은 조직생활에 능동적이고 책임감 있게 참여하기 위해 노력하는 것으로 4문항으로 구성하였다. 모든 문항은 5점 리커트 척도(likert scale)로 측정되며, 하위영역별로 평균값을 활용하여 5개의 관측변수를 구성하였다.

독립변수인 사회자본은 지속적인 네트워크 또는 상호면식과 인정이 제도화된 관계, 즉 특정 집단의 구성원으로써 획득하는 실제적이거나 잠재적인 자원의 총합으로 개념 지을 수 있다. 본 연구는 한국보건사회연구원의 논의를 바탕으로 잠재변수인 사회자본을 3개의 관측변수(신뢰, 시민참여, 네트워크)로 수정하여 재구성하였다[8]. 신뢰(trust)는 일반적으로 타인이 자신의 기대에 어긋나는 행위를 하거나 신념을 갖지 않을 것이라는 주관적 믿음으로 정의되며, 타인을 어느 정도 신뢰하는가를 묻는 5가지 항목으로 구성하였다. 5개 항목은 4점 척도로 측정하였고, 분석에 있어서는 평균값을 활용하였다. 네트워크(network)는 사회복지사들이 직접 유지하고 있는 접촉과 접촉망의 상호작용의 빈도, 친근성, 관계의 지속성을 고려하였다. 측정은 지난 1달간 조직 상호작용 및 비공식적 상호작용을 포함하여 8개 항목을 측정하였다. 8개의 모임이나 활동에 한 번도 참석하지 않은 경우 0, 모든 모임에 4회 참석할 경우 32의 값을 갖도록 측정하였다. 시민참여는 네트워크의 한 차원으로 해석할 수 있으나, 본 연구는 한국보건사회연구원과 같이 시민참여를 지역 사회 내의 조직된 그룹 활동에 대한 관여와 정치적 참여를 부각하는 별도의 독립변수로 간주하였다[8]. 측정은 지난 1년간 시민정치참여 및 시민단체참여에 참여한 경험을 묻는 18개 항목에 대해 ‘있다’ 혹은 ‘없다’의 이분형 설문으로 측정하였고, 모든 영역에 참여하지 않은 경우는 ‘0’, 모두 참여한 경우는 ‘18’의 값을 갖도록 설계하였다.

매개변수인 직무만족도는 잠재변수로서, 직무의 다양한 차원에 대한 만족도를 나타낸다. 이에 직무만족도를 세 차원의 관측변수로 구성하여 ‘업무 만족’, ‘인간관계 만족’, ‘복리후생 만족’을 포함한다[61]. 우선 업무관련 만족도는 업무의 내용, 업무량, 보수수준을 포함하는 3가지 문항으로 측정하였고, 인간관계 만족은 직장동료 및 직장상사에 대한 2문항을 포함하였다. 동시에 복리후생 만족이 직무만족을 구성하는 중요한 요소로 판단되어 부대시설 만족, 복리후생 만족, 보수교육 만족의 3문항으로 구성하였다[61]. 모든 문항은 5점 리커트 척도로 측정되며, 하위영역별로 평균값을 활용하여 관측변수를 구성하였다. 또 하나의 매개변수인 조직몰입은 알렌(Allen)과 메이어(Meyer)의 척도를 활용하였다[62]. 이 척도는 ‘정서적 몰입’, ‘지속적 몰입’, ‘규범적 몰입’의 3가지 하위영역으로 구분하여 측정가능토록 되어 있다. 따라서 잠재변수인 조직몰입을 3개의

관측변수로 구성하였다. 먼저 정서적 몰입은 조직에 대한 감정적인 애착을 측정한 것으로 8개의 문항으로 구성되며, 지속적인 몰입은 조직을 떠남에 따라 발생하는 비용으로 인한 조직몰입으로써 9문항으로 측정된다. 마지막으로 규범적 몰입은 조직의 중요한 목적이나 가치의 수용을 측정하는 것으로 6문항으로 구성하였다. 총 23개의 문항은 모두 5점 리커트 척도로 측정되며 하위영역별로 평균값을 활용하여 관측변수를 구성하였다.

### 3. Statistics and analysis method

본 연구는 사회복지사의 사회자본이 직무만족과 조직몰입 그리고 조직시민행동에 미치는 직간접적인 영향력과 경로를 분석하기 위한 것으로 구조방정식모델을 사용한다. 구조방정식 모델은 여러 개의 측정변수를 이용해 추출한 공통변량을 잠재변수로 활용하므로, 측정오차를 통제할 수 있고 매개변수의 사용이 용이하며 이론 모형에 대한 통계적 평가가 가능하기 때문이다[63]. 그리고 구조방정식모델의 분석은 앤더슨(Anderson)과 거빙(Gerbing)의 2단계 분석법(two-step approach)을 활용하였다[64]. 즉 확인요인분석을 진행하면서 포넬(Fornell)과 라커(Lacker)의 신뢰성과 타당성을 검토하였고, 모형을 평가하고 수정하였다[65]. 그리고 수정모형에서는 각 독립변수와 매개변수(mediator variable)의 관계성을 검토하였다. 마지막으로 부스트랩(bootstrap)을 통하여 간접효과(indirect effect) 및 총 효과(total effect)의 유의성을 검증하였다. 자료 분석은 IBM SPSS 19.0과 AMOS 21을 활용하였다.

## IV. The result of research

### 1. Respondent's general characteristics

Table. 1. Sample's general information

구분		빈도	%	구분		빈도	%
성별	남	99	38.8	결혼	기혼	135	52.9
	여	156	61.2		미혼	120	47.1
연령	20대	58	22.7	학력	고졸	5	2.0
	30대	110	43.1		전문대졸	54	21.2
	40대	68	26.7		대졸	137	53.7
	50대	19	7.5		대학원졸	59	23.1
월 수입	101-150	16	6.3	종교	불교	35	13.7
	151-200	70	27.5		개신교	71	27.8
	201-250	147	57.6		천주교	46	18.0
	251~	22	8.6		기타	1	0.4
					없음	101	40.1

설문대상자의 일반적 특성은 전체 표본 255명 중 여성의 비율이 61.2%로 남성 38.8%에 비해 많은 비중을 보이고 있었고, 30대가 110명으로 가장 높은 비중을 차지하고 있었다. 학력의

경우 4년제 졸업 137명(53.7%), 대학원 졸업(59명, 23.1%), 전문대 졸업(54명, 21.2%), 고등학교 졸업(5명, 2.0%)의 순으로 나타났다. 설문에 응답한 대상자 중 기혼(52.9%)이 미혼(47.1%)에 비해 다소 높은 비중을 보이고 있었고, 종교가 있는 경우는 154명으로 약 60%가 종교를 믿는 것으로 분석되었다. 월 수입은 201~250만원의 구간이 가장 높은 빈도를 보였다.

### 2. Confirmatory factor analysis reliability and validity review

측정변수들이 잠재변인들을 적절하게 반영하고 있는지를 검토하기 위해 ML 추정법을 통해 확인요인분석을 실시하였다. 요인적재량(factor loading)을 통해 추정하면서, 가장 큰 관측변수를 준거 지표로 하여 나머지 항목에 대한 요인적재량 크기를 추정하였다. 확인요인분석결과 음오차분산 등의 오류가 발생하지 않아서, 바로 적합도 지수를 살펴보았다. 절대적합지수 중 전반적 적합도를 볼 수 있는 RMSEA는 .058(수용기준 .08 이하), RMR은 .012(수용기준 .08 이하)로 높은 적합을 보였고, 모형설명력을 나타내는 GFI는 .942, AGFI는 .900으로 적합하였다(수용기준 .9 이상). 증분적합지수인 NFI(.912), IFI(.958), TLI(.934), CFI(.957) 모두 수용기준인 .9 이상을 만족하고 있었고, 모형복잡성을 볼 수 있는 간명적합지수인 PNFI는 .601, PCFI는 .631로 수용기준인 .5 이상을 만족하였다.

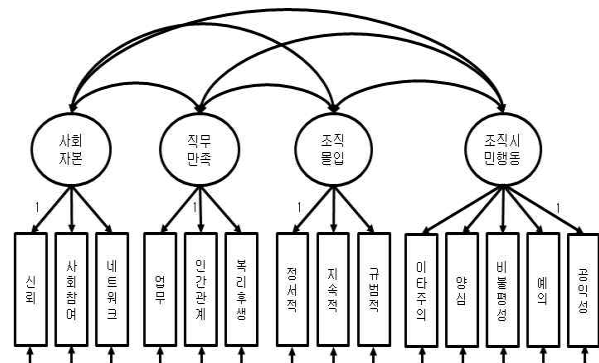


Fig. 2. Confirmatory factor analysis

신뢰성과 타당성은 클래스 포넬(Claes Fornell)과 데이비드 라커(David Lacker)의 기준을 적용하였다[65]. 첫째, 앞에서 살펴본 바와 같이 확인요인분석 적합도 지수들은 기준치를 만족하고 있다. 둘째, 총 14개의 관측변수들의 C.R 값이 3.528에서 12.374의 범위에 있으므로 유의수준 1%의 C.R 값인 2.58보다 크다. 따라서 1% 유의하기 때문에 잠재변수를 대리해서 측정하는데 문제가 없는 것으로 판단할 수 있다. 셋째, 관측변수들의 표준화  $\lambda$  값이 .516에서 .862의 범위에 있으므로 수렴타당성이 인정되며, 개별관측변수의 표준화  $\lambda$  2이 .5 이상이기 때문에 개별항목의 신뢰성이 인정된다. 넷째, 세 개의 잠재변수들 각각의 개념신뢰성(constructive reliability)과 추출된 분산평균(average variance extract)이 각각 0.7과 0.5를 초과하기 때문에 신뢰성이 인정된다. 다섯째, 모든 잠재변수들의 추출된

분산평균 값들이 관련 상관계수의 제곱(squared multiple correlation)보다 크므로 잠재변수들의 판별타당성이 인정된다.

### 3. Research model's estimation and modification

우선모형의식별(model identification)은 t-규칙(t-rule)을 적용하여[66], 과대식별의 기준을 충족시키는가를 검토하였다. '정보의 수'가 '추정모수의 수' 보다 많으므로 모형식별을 위한 필요조건을 충족하여 과대식별되며, 양의 자유도가 도출되는 것으로 분석되었다. 연구모형에 대해 모델에 상관이나 경로를 추가함으로써 그 모델이 보다 적절한 모델이 되는 경우가 있다. 이와 같이 의미가 있는 상관이나 경로를 통계적으로 찾아내기 위해서 일반적으로 라그랑지 승수 검정(Lagrange Multiplier)을 이용한다[67, 68]. 우선 각각의 측정변수와 요인 간, 각각의 오차항간의 관련성을 수정지수(modification indices)에서 찾아내어 오차항간에 관련성을 갖도록 수정하였다.

그 후 모델의 경로나 상관 중에서 유의하지 않은 것을 찾아내어 보다 단순한 모델로 개념화하고, 오차항간의 관련성을 갖도록 왈드(Wald) 검정을 이용하였다. 우선 모델의 경로 중에서 유의하지 않은 경로를 찾아내어, 가장 유의하지 못한 경로를 삭제하고 유의하지 않은 경로가 없어질 때까지 이 작업을 반복하였다. 구체적으로 살펴보면 독립변수인 사회자본은 매개변수인 직무만족에 유의수준 1%에서 통계적으로 유의한(significant) 영향을 미치고 있었고 조직몰입에는 5%에서 유의한 영향을 미치고 있었다. 매개변수인 직무만족은 조직몰입에 유의수준 1%에서 유의한 것으로 분석되었고, 조직몰입은 종속변수인 조직시민행동에 유의수준 1%에서 유의한 것으로 나타났다. 반면에 사회자본→조직시민행동의 경로와 직무만족→조직시민행동의 경로는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다. 최종적으로는 모델 1(사회자본→조직시민행동), 모델 2(직무만족→조직시민행동), 모델 3(두 경로 삭제)의 분석결과 중 AGFI가 높고 AIC가 낮은 쪽의 모델을 채택한다는 토요타히데끼의 기준에 따라 모델3을 채택하였다[69].

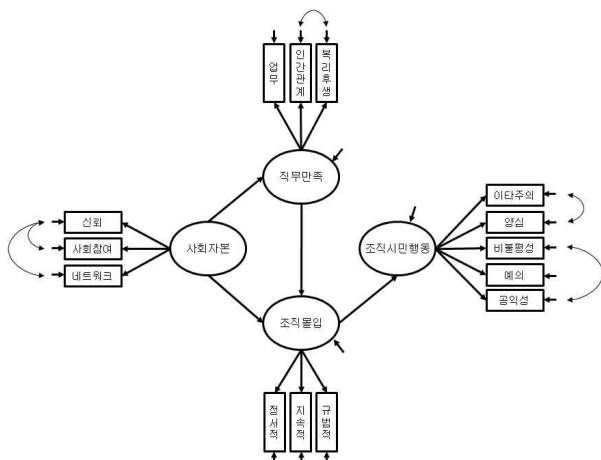
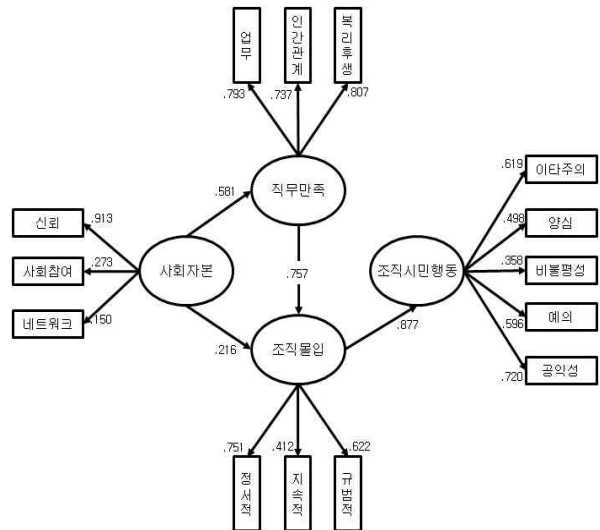


Fig. 3. Revised model

수정모형의 적합도는 매우 우수한 것으로 나타났다. 전반적 적합도를 보여주는 RMSEA는 .039, RMR은 .010으로 높은 적합을 보였고, 모형설명력을 나타내는 GFI와 AGFI도 .959, .922로 나타났다. 충분적합지수인 NFI(.939), IFI(.982), TLI(.970), CFI(.982)도 수용기준인 .9 이상을 매우 만족하고 있었고, 간명적합지수인 PNFI는 .598, PCFI는 .623으로 수용기준인 .5 이상을 만족하였다.

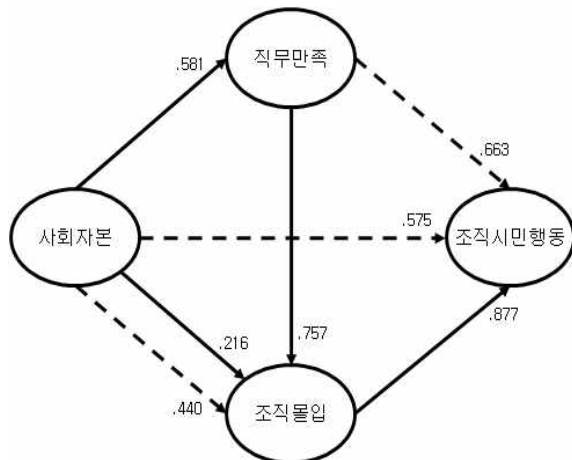
수정모형을 통해 본 사회복지사의 사회자본이 조직시민행동에 미치는 경로와 영향을 분석한 결과이다. 첫째, 사회자본은 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다( $p < .01$ ,  $\gamma = .581$ ). 둘째, 사회자본은 조직몰입에 유의한 영향을 미치고 있다( $p < .05$ ,  $\gamma = .216$ ). 셋째, 직무만족은 조직몰입에 유의한 영향을 미치고 있었다( $p < .01$ ,  $\beta = .757$ ). 넷째, 조직몰입은 조직시민행동에 직접적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다( $p < .01$ ,  $\beta = .877$ ).



주 : 모든 추정치는 유의수준 .05에서 채택됨  
Fig. 4. Revised model's standardized estimates

### 4. Revised model's decomposition of effects

간접효과 및 총 효과의 유의성을 검증하기 위하여 붓스트랩(bootstrap)을 실시한 결과, 모두 유의한 것으로 분석되어 변수 간의 직접효과와 간접효과를 검토하였다. 사회자본은 매개변수인 직무만족에 직접효과(.581)를 가지며, 조직몰입에 대해서는 .216의 직접효과와 .440의 간접효과를 갖는 것으로 나타났다. 독립변수인 사회자본이 종속변수인 조직시민행동에 대해서는 .575의 간접효과를 갖는 것으로 분석되었다. 직무만족은 조직시민행동에 .663의 간접효과를 가지고 있었고, 조직몰입은 조직시민행동에 .877의 직접효과를 갖는 것으로 분석되었다.



주 : 실선(직접효과), 점선(간접효과)  
 Fig. 5. Revised model's standardized effects of direct/indirect

### V. Discussion and result

본 연구는 사회복지사를 대상으로 사회자본이 조직시민행동에 미치는 영향과 직무만족 및 조직몰입의 매개효과를 실증적으로 검증하고자 진행되었다. 최종 수정모형을 중심으로 연구 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 사회자본은 직무만족에 통계적으로 유의한 직접효과( $\gamma=.581$ )를 가지고 있었다. 사회복지사들은 비공식적으로 축적된 신뢰 등을 바탕으로 네트워크가 확산되고, 그 결과 자신의 직무에 대해 물질적·금전적 보상이 다소 부족하더라도, 긍정적·감정적 차원에서의 만족도가 증가하는 것으로 판단된다. 즉 사회자본은 사회복지사들이 스스로의 직무에 대해 즐겁고 긍정적인 감정상태를 산출할 수 있는 주요한 요인임을 본 연구를 통해 밝힐 수 있었다.

둘째, 사회자본은 조직몰입에 통계적으로 유의한 직접효과( $\gamma=.216$ )와 간접효과( $\gamma=.440$ )를 갖는 것으로 분석되었다. 즉 사회자본이 조직몰입에 미치는 영향에서 직무만족은 부분매개효과(partial mediating effect)를 갖는 것으로 나타났다. 본 분석결과는 조직에서 구성원들의 직무만족과 조직몰입을 높이기 위한 자본의 투입이 당연한 것과 같이, 사회자본을 배양하고 축적하기 위한 조직의 정책적·실천적 처방이 필요하다는 점을 본 연구를 통해 확인할 수 있었다.

셋째, 직무만족과 조직몰입은 조직시민행동에 직·간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무만족은 조직몰입을 매개하여 조직시민행동에 간접효과( $\beta=.663$ )를 가지고 있었고, 조직몰입은 조직시민행동에 직접효과( $\beta=.877$ )를 가지는 것으로 나타났다. 따라서 사회복지조직에서 직무만족과 조직몰입을 높이기 위한 여러 방안들이 강구되어야 한다.

넷째, 사회자본은 조직시민행동에 대해 간접효과( $\gamma=.575$ )를

갖는 것으로 나타났다. 즉 사회자본이 조직시민행동에 직접적인 영향을 미치는 것은 아니지만, 직무만족과 조직몰입을 매개하여 조직시민행동에 영향을 미치는 것이다. 따라서 사회복지사들의 조직시민행동을 배양하고 향상시키기 위해서는 사회자본의 형성고 지속적인 축적이 무엇보다도 요구된다고 볼 수 있다. 조직성과를 높이는 방안으로 사회자본이 형성되고 발전된다면, 직무만족과 조직몰입의 긍정적인 증대를 가져와 중국에는 긍정적인 조직시민행동을 산출하기 때문이다.

연구결과를 바탕으로 다음과 같은 함의를 제시하고자 한다.

우선 사회복지사들의 신뢰와 네트워크 그리고 참여의 중요성을 확인할 수 있었다. 즉 사회복지사들의 낮은 사회자본은 구성원들의 조직시민행동을 기대하기 어렵다. 특히 인적 의존도가 매우 큰 사회복지조직의 특성상 사회복지서비스의 질적 수준도 담보할 수 없게 된다. 따라서 사회복지사들의 사회자본 축적을 위해 구성원들간의 활발한 의사소통으로 상호작용할 수 있는 여건을 마련하고, 모임과 참여를 장려함으로써 네트워크의 형성을 지원할 필요가 있다. 동시에 사회복지사들의 소속감을 높일 수 있는 분위기를 조성하여 그들간의 관계의 지속성과 상호작용의 빈도를 높여 나가야 할 것이다.

둘째, 사회자본을 사회복지조직에 전파할 필요가 있다. 사회복지사들의 사회자본을 함양시킬 수 있는 교육프로그램을 적극적으로 개발하고 관련 제반 교육을 확대 및 활성화시킬 필요가 있다. 또한 체인지 에이전트(change agent)를 양성하고, 직무수행과정에서의 스트레스를 해소하고 소진을 방지할 수 있는 근무환경을 조성하는 것도 요구된다.

셋째, 외부의 인적자원과의 상호교류를 확대하여 시민참여를 활성화시켜야 한다. 사회복지사는 지역현장의 최일선에서 지역밀착형 사업을 전개하고 지역사회의 자원과 역량을 강화시키는 역할을 하기 때문이다. 시민참여를 통한 사회자본 형성은 궁극적으로 사회복지조직의 성과를 높이는 원동력으로 작용하게 될 것이다.

넷째, 사회복지사들의 조직시민행동을 향상시키기 위한 주요한 변인으로 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 확인할 수 있었다. 즉 직무만족과 조직몰입은 조직시민행동의 주요한 선행요인이다. 따라서 직장동료 및 직장상사와의 관계 만족도를 높이고, 조직에 대한 감정적 애착을 높일 수 있도록 성취감과 보람을 경험하도록 해야 한다.

마지막으로 본 연구의 제한점은 다음과 같다. 본 연구가 전국을 대상으로 한 연구가 아닌 광주와 전라남도 지역으로 제한하여 그 범위가 한정적이며 그 결과 본 연구의 분석결과를 일반화하기에 한계가 있다. 또한 사회복지사들이 종사하는 기관의 종류(가령, 민간기관↔공공기관, 종합사회복지관, 노인복지시설 등)에 따라 그들이 인지하는 사회자본, 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동이 상이할 가능성이 존재하므로, 기관의 종류에 따른 비교 연구가 진행될 필요가 있다. 그리고 자기보고식 설문조사를 채택함으로써, 객관적으로 존재하는 사회자본과 사회복지사들이 주관적으로 인지하는 사회자본에는 본질적으로



차이가 존재할 수 있다는 점이다. 마지막으로 사회복지사들의 다양한 사회자본 중 신뢰, 참여, 네트워크만을 하위변수로 설정함으로써, 다양한 측면에서 논의되어온 사회자본을 제한적으로 접근했다는 한계가 존재한다. 본 연구의 제한점을 개선한 후속 연구들이 활성화되기를 기대해본다.

## REFERENCES

- [1] Y. J. Moon, "The Study on the Factors Affecting Social Workers Organizational Commitment", Journal of Korean social welfare administration, Vol.9 No.1 pp.53-81, 2007.
- [2] J. Jenson, "*Mapping Social Cohesion: The State of Canadian Research*", Ottawa: Canadian Policy Research Network, 1998.
- [3] E. G. Ji, J. H. Kim, and M. J. Kim, "A Study on the Development of the Social Capital Indicator that Social Workers to Recognize and Examining the Validity", Social Science Research, Vol. 31, No. 1, pp. 161-192, 2015.
- [4] J. S. Coleman, "Social Capital in the Creation of Human Capital", American Journal of Sociology Supplementary, Vol. 93, pp. 95-120, 1988.
- [5] J. N. Lee, and S. M. Han, "The relationships of transformational Leadership of Chairman perceived by social workers and the Social Capital for Social Workers in Rehabilitation Center", Korean Journal of Physical, Multiple, & Health Disabilities, Vol. 52, No. 3, pp. 113-133, 2009.
- [6] S. S. Suk, and D. S. Lee, "The Effect of Social Capital on the Effectiveness of Organization.", The Korean Association for Local Government Studies 2013 Summer Conference Proceedings published, Vol. 2013, No. 2, pp.103-123, 2013.
- [7] M. R. Hong Hyun, "*A Study on the Resource Developing Processes as a Strategy for Changes of Communities*", Ewha womans university the graduate schools PhD thesis, 2005.
- [8] Korea Institute for Health and Social Affairs, "*The terms and prospects of social capital for the invigoration of community-based welfare*", Seoul : KIHASA, 2008.
- [9] P. Bourdieu, "*Handbook of Theory and Research for Sociology of Education*", New York: Greenwood, 1986.
- [10] J. S. Coleman, "*Foundation of Social Theory*", Harvard University Press, 1990.
- [11] R. D. Putnam, "The Prosperous Community: Social Capital and Public Life". The American Prospect. Vol. 13, pp. 35-42, 1993.
- [12] F. Fukuyama, "*Trust: The Social Virtues and The Creation of Prosperity*", New York: The Free Press, 1995.
- [13] E. M. Park, and J. S. Kang, "The Effects of Social Capital on Organizational Citizenship Behavior of Social Welfare Workers and the Mediating Effect of Job Satisfaction", The Journal of the Korea Contents Association, vol. 15, no. 10, pp. 160-172, 2015.
- [14] S. I. Lee, "A study on the relationship between social capital and human capital", IN JE Journal, Vol. 22, No. 1, pp. 97-111, 2007.
- [15] M. Woolcook, "Social Capital and Economic Development", Theory and Society, Vol. 27, pp. 151-208, 1998.
- [16] S. C. Lew, M. H. Jang, B. E. Jeong, and Y. Bae, "Social Capital: Theory and Issues", Greenpress, 2003.
- [17] A. Portes, "Social Capital: Its Origins and Applications in Modern Sociology". Annual Review of Sociology. Vol. 22, pp. 1-24, 1998.
- [18] S. J. Kim, and J. S. Han, "The Influence of Social Capital in Hotel on the job satisfaction and organizational commitment", Korean Journal of Hospitality & Tourism, Vol. 15, No. 2, pp.41-63, 2006.
- [19] C. Grootaert, "*Social Capital: The Missing Link?*", Washington DC: The World Bank, 1997.
- [20] J. Mishra, and M. A. Morrissey, "Trust in Employee/Employer Relationships". Public Personnel Management. Vol. 19, No. 4, pp. 443-486, 1990.
- [21] J. D. Cook, and T. D. Wall, "New Work Attitude Measure of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-fulfillment". Journal of Occupational Psychology. Vol. 53, pp. 39-52, 1980.
- [22] R. M. Kramer, "Trust and Distrust in Organizations", Annual Review of Psychology, Vol. 50, pp. 569-598, 1999.
- [23] S. Knack, "Social Capital and the Quality of Governance", American Journal of Political Science, Vol. 46, No. 4,

- pp. 772-785, 2002.
- [24] G. W. Watson, and S. D. Papamarcos, "Social Capital and Organizational Commitment". *Journal of Business and Psychology*. Vol. 16, No. 4, pp. 537-552, 2002.
- [25] S. E. Park, and Y. M. Lee, "An Empirical Study on the Relationships among the Job Insecurity, Trust and Job Performance of Survivors after the implementation of Organizational Downsizing", *KOREAN MANAGEMENT REVIEW*, Vol. 33, No. 2 pp. 503-529. 2004.
- [26] 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, No. 4, pp. 505-522, 2002.
- [27] Y. K. Park, "The Effects on the Organizational Citizenship Behavior of Job Satisfaction, Job Performance and Organizational Commitment in Social Workers", *Korean Public Administration Quarterly*, Vol. 21, No. 2, pp. 539-565, 2009.
- [28] E. G. Lambert, N. L. Hogan, and S. M. Barton, "The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent". *The Social Science Journal*. Vol. 38, No. 2, pp. 233-250, 2001.
- [29] I. S. Choi, and I. S. Cho, "A Study on variables influencing job Satisfaction and job performance of social workers in public sector", *Social Welfare Policy*, Vol. 13, pp. 282-311, 2001.
- [30] K. H. Kim, and E. J. Jung, "Job Satisfaction of Social Workers in Community Service Centers of Seoul", *Social Research*, No. 12, pp. 107-131, 2006.
- [31] E. A. Locke, "*Handbook of Organizational Psychology*", Chicago: Rand McNally, 1976.
- [32] R. Bentley, and M. Rempel, "*Manual for the Purdue Teacher Opinionnaire*". IN: Indiana University Press, 1970.
- [33] M. A. McCormick, and J. Tiffin, "*Industrial Psychology*", New Jersey: Prentice-Hall, 1974.
- [34] A. Cooper-Hakim, and C. Viswesvaran, "The Construct of Work Commitment", *Psychological Bulletin*, Vol. 131, pp. 241-259, 2005.
- [35] R. P. Tett, and J. P. Meyer, "Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover", *Personnel Psychology*, Vol. 46, pp. 259-293, 1993.
- [36] A. Smith, D. Organ, and J. Near, "Organizational Citizenship Behavior", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68, No. 4, pp. 653-663, 1983.
- [37] C. Lowery, N. A. Beadles II, and T. Krilowicz, "Note on the Relationships among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior", *Psychological Reports*, Vol. 91, pp. 607-617, 2002.
- [38] D. Organ, and K. Ryan, "A Meta-analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior", *Personnel Psychology*, Vol. 48, pp. 775-802, 1995.
- [39] J. O. Cheong, and D. Y. Lee, "An Exploratory Study of Organizational Politics and Conflicts", *Korean Association for Public Management*, Vol. 26, No. 3, pp. 261-289, 2012.
- [40] D. Organ, and M. Konovsky, "Cognitive versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 74, pp. 157-164, 1989.
- [41] K. M. Kacmar, D. S. Carlson, and R. A. Brymer, "Antecedents and Consequences of Organizational Commitment", *Educational and Psychological Measurement*, Vol. 59, No. 6, pp. 976-994, 1999.
- [42] J. S. Lee, H. H. Lee, and J. E. Hwang, "The Effect of Emotional Capital on Burnout and Organizational Commitment of Social Workers : Focused on Social Workers in Seoul and Kyeonggi area.", *Journal of Korean social welfare administration*, Vol. 14, No. 3, pp.79-103, 2012.
- [43] B. Buchanan, "Building Organizational Commitment", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 19, No. 4 pp. 533-546, 1974.
- [44] M. E. Sheldon, "Investment and Involvements as Mechanism Producing Commitment to the Organization", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 16, pp. 143-150, 1971.
- [45] S. O. Lim, "A study on the structural relationships between the Leadership of middle manager, organizational culture and organizational commitment of social workers in the community welfare center", *Social welfare policy*, Vol. 32, pp.169-187, 2008.
- [46] A. Cohen, "Commitment Before and After", *Human Resource Management Review*, Vol. 17, No. 3, pp. 336-354, 2007.
- [47] Y. Weiner, "Commitment in Organization", *Academy of Management Review*, Vol. 7, pp. 418-428, 1982.
- [48] D. Katz, "The Motivational Basis of Organizational

- Behavior", Behavioral Science, Vol. 9, No. 2, pp. 131-146, 1964.
- [49] C. O'Reilly, and J. Chatman, "Organizational Commitment and Psychological Attachment", Journal of Applied Psychology, Vol. 68, pp. 671-686, 1986.
- [50] C. M. Sung, and S. H. Nam, "A Study on the Impact of Organizational Identity on Organizational Citizenship Behavior in Social Welfare Organizations—Using Job Satisfaction and Organizational Commitment as Mediating Variables", Korean Association of Nonprofit Organization Research, Vol. 6, No. 3, pp.39-61, 2008.
- [51] B. W. Choi, D. Y. Yoon, and Y. B. Cho, "An Empirical Study On The Impact Of Perceived Organizational Justice And Trust On The Organizational Citizenship Behavior For The Small And Medium Manufacturers", Human Resource Management Research, Vol. 15, No. 3, pp. 193-211. 2008.
- [52] D. Organ, "The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior", Research in Organizational Behavior, Vol. 12, No. 1, pp. 43-72, 1990.
- [53] H. K. Moon, and K. S. Kim, "A Critical Review on OCB Studies in Korea", KOREAN MANAGEMENT REVIEW, Vol. 35, No. 2, pp. 609-643, 2006.
- [54] D. Organ, "*Organizational Citizenship Behavior: The Good Solider Syndrome*", MA: Lexington Books, 1988.
- [55] D. Organ, "Organizational Citizenship Behavior", Human Performance, Vol. 10, No. 2, pp. 85-97, 1997.
- [56] J. W. Graham, "An Essay on Organizational Citizenship Behavior", Employee Responsibilities and Rights Journal, Vol. 4, pp. 249-270, 1991.
- [57] R. Moorman, and G. Blakely, "Individualism-Collectivism as an Individual Difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior", Journal of Organizational Behavior, Vol. 16, No. 2, pp. 127-142, 1995.
- [58] K. S. Kim, "Definition and Conceptual Nature of Organizational Citizenship Behavior", Korean Journal of Management, Vol. 14, No. 2, pp. 141-175, 2006.
- [59] S. Y. Choi, "A Study on Organizational Justice Affecting Social Workers' Organizational Citizenship Behavior". Korean Journal of Academy of Social Welfare, vol. 57, no. 3, pp. 389-413, 2005.
- [60] J. S. Kang, and K. H. Ryu, "The Effects of Social Worker`s Job Characteristics on Their Organizational Citizenship Behavior", Korean journal of social welfare studies, Vol.32 pp.185-206, 2007.
- [61] M. S. Kim, "The Impact of Social Workers' Burnout on their Intentions of Job Turnover", Journal of Korean social welfare administration, Vol.6, No.2. pp. 25-55, 2004
- [62] N. J. Allen, and J. P. Meyer, "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization", Journal of Occupational Psychology, Vol. 63, No. 1, pp. 1-18, 1993.
- [63] J. H. Kim, M. G. Kim, and S. H. Hong, "*Write articles with structural equation modeling*", Seoul: Communicationbooks, 2009.
- [64] J. C. Anderson, and D. W. Gerbing, "Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-step Approach", Psychological Bulletin, Vol. 103, No. 3, pp. 411-423, 1988.
- [65] C. Fornell, and D. F. Locker, "Evaluation Structural Equation Models with Variable and Measurement Error", Journal of Marketing Research, Vol. 18, No. 1, pp. 39-50, 1981.
- [66] K. A. Bollen, "*Structural Equations with Latent Variables*". New York: Wiley, 1989.
- [67] H. J. Noh, "Social research and analysis by SPSS/Amos", Seoul: Hyungseul Publishing, 2007.
- [68] H. H. Lee, "A study on structures of the Koreans' health inequality", Korean Association for Public Management, vol. 30, no. 1, pp.85-110, 2016.

### Authors



Hun Hee Lee received the M.A. and Ph.D. degrees in Social Policy from Korea University, Korea, in 2010 and 2015, respectively.

Dr. Lee joined the researcher of the Public Policy Institute at Korea University, Korea, in 2013. He is interested in social welfare policy, social enterprise, and welfare attitude.



Jung Seo Lee received the M.A. and Ph.D. degrees in Social Policy from Korea University, Korea, in 2004 and 2015, respectively. Jung Seo Lee Dept. of Social Welfare, Chosun College of Science & Technology. Korea, in 2015.