

The Influence of the Social Support on the Job Attitude of Public Social Worker : Focusing on the mediating effects of Self-Esteem

Jung-Seo Lee*, Young-Hwan Kim**

Abstract

The purpose of this study is to derive implications for effective management of the public social worker by investigating the relationship between social support, job attitude and self-esteem of the public social worker. In order to accomplish this research purpose, social support of the public social worker as independent variables, job attitude as a dependent variable, and self-esteem as a parameter were analyzed and the relationship between these variables was analyzed. As a result, emotional, evaluative, material, and informational support, which constitute the social support of the public social worker, have a significant effect on job attitude, and self-esteem has a mediating effect on the relationship between these variables. Based on the results of this analysis, the importance of social support of the public social worker was suggested.

▶ Keyword: Public Social Worker, Social Support, Job Attitudes, Self-Eesteem

I . Introduction

갈수록 다변화되고 있는 사회복지 환경에 대한 변동대응능력을 갖기 위해서는 사회복지사는 물론이고 공공기관에서 사회복지업무에 종사하고 있는 사회복지전담 공무원들도 많은 변화를 필요로 하고 있다. 사회복지 환경의 복잡화에 따라 늘어나는 복지수요에 적극적으로 대처하고 복지서비스 지향적인 직무태도를 필요로 하지만 현실적으로 많은 사회복지전담 공무원들은 직무스트레스와 직무소진 등 부정적인 직무태도에 노출되어 있다.

공공기관에서 근무하고 있는 사회복지전담 공무원들에 대한 부정적인 직무태도의 수준을 낮추고 복지서비스의 질을 높여 복지수혜자에 대한 서비스의 만족수준을 제고하기 위해서는 사회복지전담 공무원들을 대상으로 하는 인적 자원관리의 효율화가 필요하다. 계층제적인 구조를 통한 상사의 기계적인 명령하달 등의 경직된 조직운영 관리보다는 사회복지전담 공무원들을 둘러싸고 있는 조직 내적인 조직환경에 대해서 긍정적인 감정을 가지도록 해주어야 한다. 이러한 맥락에서 조직구성원들의 긍정적 정서의 확보를 통한 감정적인 인적 자원관리 방안으로 필요한 것인 사회복지전담 공무원들에 대하여 사회적 지지를

통하여 긍정적인 직무태도의 수준을 제고시켜 주는 관리방안이 필요하다.

그동안 사회적 지지의 수준이나 방법에 따라서 조직구성원들이 인지하는 직무태도의 수준은 다르게 나타났다. 이러한 부분에 대하여 선행연구에서는 직무태도의 변수로서 대부분 직무만족과 조직몰입을 변수로 사용하여 연구가 이루어져 왔다. 먼저, 사회적 지지와 직무만족과의 관계에 대한 연구는 김미영(2011), 박안숙(2011), 배은정(2012), 최미숙(2012), 안보배(2014), 임샛별(2014), 김나연(2015), 손승호(2017), 신정순(2018) 등의 연구와 사회적 지지와 조직몰입과의 관계에 대한 연구는 이영미(2013), 김경희·정영실·이선경(2014), 홍경임(2014), 김지은(2015), 홍성숙(2015), 임기영(2016), 정명희·강영배(2016), 진승희(2016)의 연구 등이 있다. 그 외에 직무태도변수로서 이동철(2012)의 직무몰입과 업무향상 노력, 김주명(2014)의 직무열의 및 직무몰입, 권영란(2016)의 이직의도를 선정한 선행연구 등이 있다.

이 연구의 주제와 관련하여, 사회적 지지와 자아존중감 간의

• First Author: Jung-Seo Lee, Corresponding Author: Young-Hwan Kim
*Jung-Seo Lee (jslee@hanmail.net), Dept. of Social Welfare, Chosun College of Science & Technology
**Young-Hwan Kim (yhkcu@daum.net), Dept. of Police Science, Jeonnam State University
• Received: 2018. 05. 31, Revised: 2018. 06. 13, Accepted: 2018. 06. 25.

관계에 대한 연구는 장숙희·김창숙·김미란(2008), 서인균·이연실(2014), 이현중·이근모·장승현(2014), 박상목(2016), 문병환·이상미(2017)의 연구 등이 있다.

지금까지의 사회적 지지와 관련된 선행연구에서 종속변수로 사용한 직무태도의 요인으로 대부분의 직무만족과 조직몰입을 대부분 선정하였음을 알 수 있다. 따라서 이 연구에서도 사회적 지지의 종속변수인 직무태도는 직무만족과 조직몰입을 선정하여 분석하고자 한다.

그리고 사회적 지지와 직무태도 간의 관계에 있어서 자아존중감을 매개변수로 사용하여 분석한 선행연구나 사회복지전담 공무원을 연구대상으로 하여 진행된 선행연구는 찾아보기가 매우 어렵다. 이 연구에서는 사회복지전담 공무원을 대상으로 하여 사회적 지지와 직무태도 및 자아존중감 간의 구조적 관계를 실증분석하였다.

따라서 사회복지전담 공무원에 대해 사회적 지지의 수준을 높이고 자아존중감을 높여서 직무태도의 수준을 높일 수 있는 인적자원 관리방안을 제시하는데 연구의 목적이 있다. 이러한 연구목적 달성을 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다. 첫째, 사회복지전담 공무원의 사회적 지지가 직무태도에 미치는 영향은 어떠한가? 둘째, 사회복지전담 공무원의 사회적 지지가 자아존중감에 미치는 영향은 어떠한가? 셋째, 사회복지전담 공무원의 자아존중감이 직무태도에 미치는 영향은 어떠한가? 넷째, 사회복지전담 공무원의 사회적 지지와 직무태도 간의 관계에서 자아존중감의 매개역할은 어떠한가? 이러한 연구문제에 대한 분석을 통하여 이 연구에서는 사회복지전담 공무원의 사회적 지지에 따른 직무태도의 효과에 대한 시사점을 제시하고자 한다.

II. Theoretical Background

1. Social Support and Job Attitudes

1970년대 이후에 사회적 지지는 개인들의 스트레스 과정에 따른 정신건강수준이나 질병의 발생에 미치는 사회의 영향에 대한 관심이 증가하면서 그 중요성이 조명되기 시작하였다[1].

사회적 지지는 개인적인 요인들에서 출발하여 사회적 수준의 요인들에 의해서 결정된다. 즉 사회적 지지의 발생은 타인과의 상호작용에 의해서 구축되는 사회적 연결망과 개인과 사회적 연결망과의 교환활동의 연속적 과정에서 발생하는 것이기 때문에 사회적 지지의 제공자는 물론이고 사회적 지지의 수혜자에게도 그 파급효과를 갖게 된다[2].

지금까지 사회적 지지에 대한 개념에 대해서는 선행연구자들마다 다양한 차원에서 정의를 함으로 인하여 통합적으로 제시된 사회적 지지에 대한 개념 정의는 없다. 그러나 Sarason과 그의 동료들(1983)에 따르면 사회적 지지가 갖는 일반적인 특징은 사회적 지지는 개인 스스로가 구축하고 있는 사회적 연

결망으로부터 부여받는 긍정적인 자산으로 개인이 소속된 환경에의 변화에 적응하는데 필요로 하는 방향과 지식을 제시해 주는 역할을 할 뿐만 아니라, 사람들이 사회생활을 하는데 있어서의 생활만족과 정서적 적응에 영향을 미치는 중요한 요소 중의 하나이라고 할 수 있다[3].

이러한 사회적 지지에 대한 구성요소는 단일한 차원에서 구성된 것이 아니기 때문에 지금까지 선행연구자들에 따라서 다양하게 분류되고 있는데, 이 연구에서는 가장 일반적으로 제시되고 있는 House(1981)가 제시한 사회적 지지에 대한 구성요소인 평가적 지지, 정보적 지지, 정서적 지지, 도구적 지지에 대해서 살펴보고자 한다[4].

평가적 지지는 “스스로에게 자신이 하는 역할과 수행했던 역할에 대해서 구체적으로 평가를 하도록 하여 자신을 평가할 수 있게 하는 것”을, 정보적 지지는 “자신의 문제나 주변환경으로부터 발생하는 문제에 대해서 원만하게 해결될 수 있도록 주변 사람들이 당사자에게 지식이나 필요한 정보를 제공해 주는 행위”를, 정서적 지지는 “개인에게 같은 조직구성원이라는 소속감과 동질감을 부여해 주어서 개인들로 하여금 정서적 안정감을 유지할 수 있도록 하여 하는 신뢰와 배려의 느낌을 주는 행위”를, 도구적 지지는 “어떤 개인이 필요로 하는 것을 직접적으로 지원해 주고 대가 없이 당사자에게 도움을 행위”를 의미한다.

그리고 이 연구에서의 직무태도요인에 대해서는 선행연구에서 이 연구의 주제와 가장 관련성이 많은 직무만족과 조직몰입을 선정하여 연구를 진행하였다.

먼저 직무만족에 대해서는 “개인 스스로가 담당하고 있는 업무 그 자체나 담당업무에 대한 평가에 대해서 느끼는 만족감과 같은 긍정적인 감정의 느낌”을 의미한다는 Locke(1976)의 개념을 인용하고[5], 조직몰입이란 “자신이 소속된 조직에 대해서 개인 스스로가 보유하게 되는 심리적 일체감이나 소속감이 강한 가치”를 의미한다는 Mowday, Porter & Steers(1982)의 개념을 인용하여 정의한다[6].

2. Advanced research

사회적 지지에 관련된 선행연구에 대해서 이 연구에서는 그동안의 선행연구 중에서 이 연구의 주제와 관련된 직무태도와 관련된 선행연구들에 대해서 정리하고 한다.

2.1. Social Support and Job Attitudes

사회적 지지와 직무태도 간의 관계에 대한 대표적인 선행연구는 다음과 같다.

피부미용사를 대상으로 사회적 지지와 직무만족도와의 상관관계를 분석한 김미영(2011)의 연구결과, 직무만족도는 사회적 지지와 상관관계가 있는 것으로 나타났다[7].

간호장교를 대상으로 사회적 지지와 직무만족도와의 관계를 분석한 박안숙(2011)의 연구결과, 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[8].

특수교육보조원을 대상으로 사회적 지지와 직무만족도와의

관계를 분석한 배은정(2012)의 연구결과, 사회적 지지와 직무만족도와는 상관관계가 있는 것으로 나타났다[9].

기초자치단체 공무원을 대상으로 사회적 지지와 직무태도와의 관계를 분석한 이동철(2012)의 연구결과, 직무태도로 선정된 직무몰입과 업무향상 노력에는 사회적 지지의 구성요소 중 상사의 지원보다는 동료지원이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[10].

국공립보육시설에 근무하는 보육교사를 대상으로 사회적 지지와 직무만족도와의 관계를 분석한 최미숙(2012)의 연구결과, 보육교사에 대한 사회적 지지가 높을수록 직무만족의 수준은 높아지는 것으로 나타났다[11].

유아교사를 대상으로 사회적 지지와 조직몰입의 관계를 분석한 이영미(2013)의 연구결과, 직장 내·외의 유아교사에 대한 사회적 지지는 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[12].

특급호텔 직원을 대상으로 하여 사회적 지지와 직무열의 및 직무몰입과의 관계를 분석한 김주명(2014)의 연구결과, 사회적 지지는 직무열의 및 직무몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[13].

일반 직장인을 대상으로 하여 사회적 지지와 소진 및 직무만족도의 관계를 분석한 안보배(2014)의 연구결과, 사회적 지지와 직무만족도와는 유의한 관계가 있는 것으로 나타났고, 사회적 지지는 소진을 감소시키는 것으로 나타났다[14].

호텔 직원을 대상으로 호텔 직원이 지각한 사회적 지지가 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향관계를 분석한 임셋별(2014)의 연구결과, 호텔의 사회적 지지의 구성요인 중 평가적 지지를 제외하고 다른 구성요인들은 모두 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[15].

유아교사의 사회적 지지와 조직몰입과의 관계를 분석한 김경의·정영실·이선경(2014)의 연구결과, 사회적 지지의 요소 중에서 정서적 지지와 도구적 지지가 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다[16].

일반 직장인을 대상으로 사회적 지지가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향관계를 분석한 홍경임(2014)의 연구결과, 사회적 지지는 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났지만 조직몰입에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다[17].

노인요양시설 종사자를 대상으로 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향관계를 분석한 김나연(2015)의 연구에서 사회적 지지의 하위요인으로 동료지지와 상사지지를 선정하여 분석한 결과, 동료지지와 상사지지는 모두 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다[18].

간호사를 대상으로 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향관계를 분석한 김지은(2015)의 연구결과, 사회적 지지의 요소 중에서 상사의 지지와 동료의 지지가 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다[19].

병원간호사를 대상으로 사회적 지지와 조직몰입과의 관계를 분석한 홍성숙(2015)의 연구결과, 사회적 지지인 정보적 지지

와 평가적 지지는 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다[20].

보육교사를 대상으로 사회적 지지와 이직의도와의 관계를 분석한 권영란(2016)의 연구결과, 사회적 지지와 이직의도는 상관관계가 있는 것으로 나타났다[21].

학교 영양(교)사를 대상으로 사회적 지지와 조직몰입과의 관계를 분석한 임기영(2016)의 연구결과, 사회적 지지는 조직몰입의 요소인 정서적 지지에 영향을 미치는 것으로 나타났다[22].

전국의 청소년수련시설 및 기관에 근무하는 청소년지도사를 대상으로 사회적 지지와 조직몰입과의 관계를 분석한 정명희·강영배(2016)의 연구결과, 사회적지지의 평가적 지지는 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다[23].

간호사를 대상으로 사회적 지지와 조직몰입과의 관계를 분석한 진승희(2016)의 연구결과, 사회적 지지와 조직몰입은 상관관계가 있는 것으로 나타났다[24].

직업군인을 대상으로 조직유효성의 변수로 직무만족과 조직헌신을 선정하고 이에 영향을 미치는 독립변수 중의 하나로 사회적 지지를 선정하여 이들 간의 관계를 분석한 손승호(2017)의 연구결과, 사회적 지지는 직무만족과 조직헌신에 영향을 미치는 것으로 나타났다[25].

사립유치원 교사를 대상으로 사회적 지지와 직무만족도와의 관계를 분석한 신정순(2018)의 연구결과, 사회적 지지의 평가적 지지와 물질적 지지 직무만족의 동기요인에 그리고 평가적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지가 직무만족의 위생요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[26].

2.2. Social Support and Self-Esteem

사회적 지지와 자아존중감 간의 관계에 대한 연구는 많은 편은 아니다. 대표적인 선행연구는 다음과 같다.

노인을 대상으로 하여 사회적 지지와 자아존중감과의 관계를 분석한 장승희·김창숙·김미란(2008)의 연구결과, 사회적 지지는 자아존중감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[27].

독거노인과 비독거노인을 대상으로 하여 사회적 지지와 자아존중감과의 관계를 분석한 서인균·이연실(2014)의 연구결과, 독거노인의 경우는 사회적 지지 중 가족지지가, 비독거 노인의 경우는 사회적 지지 중 가족지지와 친구지지가 자아존중감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[28].

여성골프참여자를 대상으로 하여 사회적 지지와 자아존중감과의 관계를 분석한 이현중·이근모·장승현(2014)의 연구결과, 사회적지지의 구성요소인 가족지지와 정서지지는 긍정적 자아존중감에 유의한 영향을, 정보지지는 부정적 자아존중감에 유의한 영향을, 가족지지와 물질지지는 부정적 자아존중감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[29].

중소기업 근로자를 대상으로 사회적 지지와 직무열의 및 자아존중감과의 관계를 분석한 박상목(2016)의 연구결과, 상사와

동료지지가 직무열의에 영향을 미쳤고, 상사지지, 동료지지 및 가족지지는 자아존중감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[30].

다문화 여성을 대상으로 하여 사회적 지지와 자아존중감과 의 관계를 분석한 문병환·이상미(2017)의 연구결과, 사회적 지지와 자아존중감은 상관관계가 있는 것으로 나타났다[31].

III. Study Design

1. Establishing the Analysis Model and Setting the Hypothesis

이 연구에서는 사회복지업무 담당공무원에 대한 사회적 지지와 자아존중감의 수준이 높으면 직무태도의 수준도 높을 것이고, 사회적 지지는 자아존중감을 통하여 직무태도의 수준이 높아질 것임을 추론할 수 있다. 이러한 논의에 근거하여 이 연구에서는 다음과 같이 연구변수들을 선정하였다. 독립변수인 사회적 지지의 구성요소로 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지로 구성하였고, 종속변수인 직무태도의 구성 요소는 직무만족과 조직몰입을, 그리고 매개변수는 자아존중감을 선정하였다. 이 연구의 연구변수 간의 관계에 대한 연구가설은 다음과 같다.

가설 1. 사회복지전담 공무원의 사회적 지지는 직무태도에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 사회복지전담 공무원의 사회적 지지는 자아존중감에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 사회복지전담 공무원의 자아존중감은 직무태도에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 사회복지전담 공무원의 사회적 지지와 직무태도 간의 관계에서 자아존중감은 매개역할을 할 것이다.

2. Measuring the Variables

2.1. Social Support

사회적 지지에 대한 설문내용은 김미정(2012)연구에서[32] 사용한 문항에 대해서 정서적 지지는 조직구성원들은 나의 일에 대해서 관심과 걱정을 해줌, 같이 있으면 친밀감을 느끼게 해줌, 내가 기분이 안 좋으면 나를 이해해 주고 기분전환을 위해서 노력 해줌, 내 문제를 충분히 들어줌의 4문항, 정보적 지지는 조직구성원들은 나에게 합리적인 결정을 할 수 있도록 조언을 해줌, 배울 점이 많고 존경할 만한 사람들임, 내가 몰랐던 사실을 알게 도와줌, 내가 사회생활을 잘할 수 있도록 많은 충고를 해줌의 4문항, 물질적 지지는 조직구성원들은 나에게 대가를 바라지 않고 최선을 다해서 도와줌, 내가 필요로 하는 물건을 잘 빌려줌, 내가 아플 때 나의 일을 대신 해줌, 나에게 자신이 직접 도움을 줄 수 없을 때에는 다른 사람에 의해서라도

도와줌의 4문항, 평가적 지지는 조직구성원들은 내가 하는 일에 대해서 인정을 해줌, 나를 인격적으로 존중해줌, 나의 의견을 존중해주고 잘 반영해줌, 내가 행하는 행동에 대해서 객관적으로 평가해 줌의 4문항으로 하여 이 연구의 목적에 부합되게 활용하여 5점 척도로 측정하였다. 사회적 지지에 대한 신뢰성 분석 결과, 정서적 지지의 Cronbach's alpha=.859, 정보적 지지는 .883, 물질적 지지는 0.901, 평가적 지지는 .875로 나타나 높은 수준의 신뢰도를 보여 주었다.

2.2. Job Attitudes

직무만족에 대한 설문내용은 손승호(2017)의 연구에서[33] 사용한 문항에 대해서 담당업무가 매우 중요하다고 생각함, 담당업무에 대한 자부심이 있음, 담당업무 처리에 대해서 충분한 능력을 발휘하고 있음, 담당업무에 대해서 보람을 느낌의 4개 문항으로 하여 이 연구의 목적에 부합되게 활용하여 5점 척도로 측정하였다.

조직몰입에 대한 설문내용은 Allen & Meyer(1996)의[34] 정서적 몰입 척도를 송진구(2015)의 연구에서 사용한 문항에 대해서 우리 조직에 대한 소속감이 높음, 우리 조직이 평생직장이라고 생각함, 우리 조직의 문제는 나의 문제임, 우리 조직에서 생활하는 것에 대해서 매우행복하게 생각함의 4개 문항으로 하여 이 연구의 목적에 부합되게 활용하여 5점 척도로 측정하였다. 직무태도에 대한 신뢰성 분석 결과, 직무만족의 Cronbach's alpha=.833, 조직몰입은 .859로 나타나 높은 수준의 신뢰도를 보여 주었다.

2.3. Self-Esteem

자아존중감에 대한 설문내용은 박상목(2016)의 연구에서[35] 사용한 문항에 대해서 다른 사람들과 같이 가치 있는 존재라고 생각함, 좋은 성품을 보유하고 있다고 생각함, 동료들과 어울리면서 일을 잘 할 수 있음, 내 스스로가 긍정적인 태도를 보유하고 있음, 내 스스로에 대해서 만족하는 편임의 5개 문항을 이 연구의 목적에 맞게 수정하여 5점 척도로 측정하였다. 자아존중감에 대한 신뢰성 분석 결과, Cronbach's alpha=.858로 나타나 높은 수준의 신뢰도를 보여 주었다.

IV. Empirical Analysis

1. Selection and Feature of Sample

이 연구의 설문대상은 광주광역시 5개 구청의 사회복지전담공무원과 주민센터에서 근무하는 사회복지전담 공무원을 대상으로 하였다. 설문조사는 2018년 5월 2일부터 5월 31일까지 설문지 300부를 배포하여 회수된 258부 중 불성실한 응답 설문지를 제외한 239부를 실증분석에 활용하였다. 설문대상의 인구통계학적 특성과 관련하여, 남자는 88명 36.8%, 여자는 151

명 63.1%, 나이는 20대가 32명 14.4%, 30대가 156명 65.3%, 40대 이상이 51명 20.3%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 학력은 초대졸이 13명 5.4%, 대졸은 218명 91.3%, 대학원졸은 8명 3.3%, 재직기간은 5년 이하가 27명 11.3%, 6년~10년이 118명 49.4명, 11년 이상이 94명 39.3%로 나타났다.

2. Verifying the Hypothesis

2.1. Social Support and Job Attitudes

<가설 1>인 “사회복지전담 공무원의 사회적 지지는 직무태도에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설을 검증한 결과, 사회적 지지의 구성요소 중 직무만족에 대해서 정서적 지지는 $\beta = .243, t = 4.810$, 평가적 지지는 $\beta = .205, t = 4.188$, 물질적 지지는 $\beta = .221, t = 4.417$, 정보적 지지는 $\beta = .275, t = 5.201$ 로 $p < 0.001$ 유의수준에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회적 지지의 구성요소 중 조직몰입에 대해서 정서적 지지는 $\beta = .311, t = 5.826$, 평가적 지지는 $\beta = .252, t = 4.985$, 물질적 지지는 $\beta = .248, t = 4.691$, 정보적 지지는 $\beta = .215, t = 4.309$ 로 $p < 0.001$ 유의수준에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지전담 공무원의 사회적 지지의 수준이 높으면 그들의 직무태도의 수준도 높아진다고 해석할 수 있다.

Table 1. Social Support and Job Attitudes

independent variable	dependent variable	B	S.E	β	t
emotional support	Job Satisfaction	.148	.031	.243	4.810***
evaluative support		.139	.036	.205	4.188***
material support		.122	.044	.221	4.417***
informational support		.155	.079	.275	5.201***
		R2=.349		Δ R2=.338 F=138.725	
independent variable	dependent variable	B	S.E	β	t
emotional support	Organizational Commitment	.124	.101	.311	5.826***
evaluative support		.321	.035	.252	4.985***
material support		.355	.051	.248	4.691***
informational support		.159	.025	.215	4.309***
		R2=.323		Δ R2=.407 F=107.446	

*: $p < .05$ **: $p < .01$ ***: $p < .001$

2.2. Social Support and Self-Esteem

<가설 2>인 “사회복지전담 공무원의 사회적 지지는 자아존중감에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설을 검증한 결과, 사회적 지지의 구성요소 중 자아존중감에 대해서 정서적 지지는 $\beta = .302, t = 5.358$, 평가적 지지는 $\beta = .227, t = 4.501$, 물질적 지지는 $\beta = .281, t = 5.434$, 정보적 지지는 $\beta = .240, t = 4.613$ 으로 $p < 0.001$ 유의수준에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 사회복지전담 공무원의 사회적 지지의 수준이 높으면 그들의 자아존중감의 수준도 높아진다고 해석할 수 있다.

Table 2. Social Support and Self-Esteem

independent variable	dependent variable	B	S.E	β	t
emotional support	Self-Esteem	.226	.051	.302	5.358***
evaluative support		.143	.044	.227	4.501***
material support		.339	.022	.281	5.434***
informational support		.207	.040	.240	4.613***
		R2=.318		Δ R2=.317 F=77.428	

*: $p < .05$ **: $p < .01$ ***: $p < .001$

2.3. Self-Esteem and Job Attitudes

<가설 3>인 “사회복지전담 공무원의 자아존중감은 직무태도에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설을 검증한 결과, 자아존중감이 직무만족에는 $\beta = .215, t = 4.407$, 조직몰입에는 $\beta = .275, t = 5.201$ 로 $p < 0.001$ 유의수준에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지전담 공무원의 자아존중감의 수준이 높으면 그들의 직무태도의 수준도 높아진다고 해석할 수 있다.

Table 3. Social Support and Job Attitudes

independent variable	dependent variable	B	S.E	β	t
Self-Esteem	Job Satisfaction	.181	.065	.215	4.407***
	Organizational Commitment	.129	.054	.275	5.201***
		R2=.349		Δ R2=.338 F=138.725	

*: $p < .05$ **: $p < .01$ ***: $p < .001$

2.4. mediating effects of Self-Esteem

<가설 4>인 “사회복지전담 공무원의 사회적 지지와 직무태도 간의 관계에서 자아존중감은 매개역할을 할 것이다.” 라는 가설을 검증한 결과, 독립변수는 사회적 지지를, 종속변수는 직무태도를 그리고 매개변수는 자아존중감으로 하여 계층적 회귀분석을 실시하였다. 먼저 1단계에서 자아존중감에 대해서 사회적 지지를 회귀분석 한 결과, 회귀계수의 값이 $\beta = .255(p < 0.001)$ 로 나타났으며, 2단계에서 직무태도에 대해서 사회적 지지를 회귀분석 한 결과, 회귀계수의 값이 $\beta = .389(p < 0.001)$ 로, 3단계에서는 사회적 지지와 자아존중감을 독립변수로 하고 직무태도를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과, 회귀계수의 값이 $\beta = .339(p < 0.001)$ 로 유의미하게 나타났다. 2단계에서의 독립변수의 회귀계수 값이 3단계의 독립변수의 회귀계수 값보다 크게 나타나 사회적 지지와 직무태도 간의 관계에서 자아존중감은 매개역할을 하는 것을 알 수 있다. 나타났다. 따라서 사회복지전담 공무원의 사회적 지지와 직무태도 간의 관계에서 자아존중감은 매개역할을 할 것이다라는 <가설 4>는 채택되었다.

Table 4. mediating effects of Self-Eesteem

independent variable	step	β	F	ΔR^2
Social Support	Model 1	.255***	22.728	.289
	Model 2	.389***	35.595	.185
	Model 3	.339***	30.172	.297

∗: p<.05 ∗∗: p<.01 ∗∗∗: p<.001

V. Conclusion

사회복지전담 공무원에 대한 사회적 지지와 자아존중감의 수준이 높으면 직무태도의 수준도 높을 것이고, 사회적 지지는 자아존중감을 통하여 직무태도의 수준이 높아질 것이라는 추론에 의거하여 설문조사를 통하여 실증분석하였다.

이에 따른 이 연구의 이론적 의의는 그동안 선행연구에서 다루지 않았던 사회복지전담 공무원을 대상으로 하여 사회적 지지와 직무태도와의 영향관계와 이들 간의 관계에서 개인의 자아존중감의 매개효과에 대해서 실증분석을 통하여 검증하였다는 데 있다. 이러한 이론적 의의에 따른 실증분석결과에 대한 정책적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 사회복지전담 공무원의 사회적 지지는 직무태도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지전담 공무원의 사회적 지지의 수준이 높으면 그들의 직무태도의 수준도 높아진다고 해석할 수 있다. 따라서 사회복지전담공무원의 직무태도인 직무만족과 조직몰입의 수준을 높여주기 위해서는 조직구성원 간의 관계에 대해서 정서적으로 편안함을 느낄 수 있는 원만한 인간관계가 구축될 수 있도록 상급자의 조직의 인적자원관리 전략이 실행되어야 한다.

둘째, 사회복지전담 공무원의 사회적 지지는 자아존중감에 정(+)적인 영향을 미치고 자아존중감은 직무태도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직의 환경에 대해서 안정감과 구성원 간에 만족감을 느끼게 되면 자기 자신을 가치 있는 존재로 생각하여 동료들과 잘 어울리면서 직무수행을 잘함으로 인하여 직무만족과 조직몰입의 수준이 높아진다는 것이다. 또한 자기 자신에 대해서 가치 있는 존재라는 인식과 긍정적인 태도의 보유를 통하여 자존감이 높다면 조직의 효과성도 기대할 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 조직구성원들이 조직으로부터 정서적인 안정을 느끼고 소속감을 높게 느낄 수 있도록 하는 제도적 보장과 지속적인 교육훈련이 필요하다.

셋째, 사회복지전담 공무원의 사회적 지지와 직무태도 간의 관계에서 자아존중감은 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지전담공무원의 직무태도의 수준을 높여주는 데 있어서 자아존중감이 중요한 역할을 하고 있음을 의미한다. 따라서 조직은 구성원들에게 스트레스를 경감시켜 주고 직

무와 조직에 몰입할 수 있도록 조직구성원에 대한 효율적인 인적자원관리 방안이 실행되어야 한다. 이러한 시사점에도 불구하고 이 연구는 설문조사 대상의 한정으로 인한 연구결과의 일반화의 한계와 직무태도 변수의 다양화에도 불구하고 한정된 변수로서 직무만족과 조직몰입만을 선정하여 연구하였다는데 한계가 있다.

REFERENCES

- [1] Kim, Na Yeon. "The Effect of Job Stress and Social Support of the Elderly Care Facility Employees on Job Satisfaction", Graduate School of Kukje Theological University, 2015.
- [2] Park, Sang Mok. "The Effects on the Turnover Intention of Social Support for Workers in Small and Medium-sized Enterprise-Focusing on the Mediate Effects of Job Stability-", Graduate School of Inje University, 2016.
- [3] Sarason, I. G., Levine, H. M., Bashm, R. B., & Sarason, B. R. Assessing Social support: The Social Support Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 44, No. 1, 1983.
- [4] House, J. S. *Work stress and social support*, Massachusetts: Addison-Wesley, 1981.
- [5] Locke. E. A. *The Nature and Causes of Job Satisfaction*, 1976.
- [6] Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M. *Employee Organization Linkages*, New York: Academic Press, 1982.
- [7] Kim, Mi Young. "The Correlation of Professionalism, Social Support and Job Satisfaction among Estheticians", Graduate School of Sahmyook University, 2011.
- [8] Park An Sook. "Effects on Job Satisfaction of Professional Job Perception, Job Stress and Social Support Among Nursing Officers", Graduate School of Daejeon University, 2011.
- [9] Bae, Eun Jeong. "A Relationship Among Social Support, Job Stress and Job Satisfaction of Special Education Assistants", Graduate School of Pusan University, 2012.
- [10] Lee, Dong Chul. "Conflicts in Organization, the Relationship between Social Support and Job Attitude, and Mediating Effect of Job Stress: Focused on Local Public Officials of Seoul Metropolitan Government", Graduate School of Kookmin University, 2012.
- [11] Choi, Mi Sook. "Effect of Human Relationships of Child Care Teachers and Social Supports on Job Satisfaction", Graduate School of Konkuk University, 2012.
- [12] Lee, Young Mi. "The Structure relationship of Social Support, Emotional Labor, and Job Stress on

- Organizational commitment of the Montessori Early Childhood Education Teachers” , Graduate School of Catholic University, 2011.
- [13] Kim, Ju Myung. “A Study on the Relation among Hotel Employee's Social Support Network, Job Engagement and Job Involvement” , International Journal of Tourism and Hospitality Research, Vol. 28, No. 11, pp.225-235, 2014.
- [14] Ahn, Bo bae. “The Effect of Ego-Resilience and social support of the Employees has on Job Satisfaction and Burnou” , Graduate School of Chonbu University, 2014.
- [15] Im, Saet Byeol. “The Impact of Perceived Social Support of Hotel Employees on Job Satisfaction and Customer Orientation” , Graduate School of Sejong University, 2014.
- [16] Kim, Kyung Eui-Jung, Young Sil-Lee, Seon Kyung. "The Relationship Between Early Childhood Teachers' Social Support, Job Satisfaction, and Organizational Commitment", Journal of Children's Literature and Education , Vol. 15, No. 3, pp.323-341, 2014.
- [17] Hong, Kung Im. “The Structural Relationship among Employees' Happiness, Social Support, Self-Efficacy, Job Satisfaction and Organizational Commitment” , Graduate School of Keimyung University, 2014.
- [18] Kim, Na Yeon. “The Effect of Job Stress and Social Support of the Elderly Care Facility Employees on Job Satisfaction” , Graduate School of Kukje Theological University, 2015.
- [19] Kim, Ji Eun. “The Effect of Emotional Labor, Social Support and Anger Expression on Nurses' Organizational Commitment” , Graduate School of Kyung Hee University, 2011.
- [20] Hong, Seong Suk. “The Effect of Hospital Nurses' Emotional Labor and Social Support on Organizational Commitment” , Graduate School of Hallym University, 2015.
- [21] Kwon Young-Ran. “An analysis on meditating effect between the teacher efficacy and the job stress with regard to day care teacher’s social support and turnover ” , Graduate School of Daejeon University, 2016.
- [22] Lim Ki Young. “A Study on the Relation among Social Supports, Job Satisfaction and Organizational Commitment of Dietitians and Nutrition Teachers at school” , Graduate School of Daejin University, 2016.
- [23] Jeong, Myeong Hee-Kang, Young Bae. "The Study on the Effects of Youth Workers' Perception of Organizational Justice and Social Support on Organizational Commitment", Forum For Youth Culture, Vol. 45, No. 3, pp.85-111, 2016.
- [24] Jin, Seung Hee. "The effects of Resilience and Social support on Organizational commitment of Nurses” , Graduate School of Jeju University, 2016.
- [25] Son, Seung Ho. “Factors Affecting Organizational Effectiveness of Professional Soldiers-Focused on Human Relations, Social Support, Job Stress -” , Graduate School of Konyang University, 2017.
- [26] Shin, Joung Sun. “The Effect of Teacher's Sense of Efficacy and Social Support on Job Satisfaction of Teachers in Private Kindergartens” , Graduate School of Inje University, 2018.
- [27] Jang, Sook Hee·Kim, Chang Sook·Kim, Mi Ran. "An Effect the Social Support on the Self-esteem and Life Satisfaction in Elderly", Journal of Human Resource Management Research, Vol. 14, No. 2, pp.39-46, 2008.
- [28] Seo, In Kyun·Lee, Yon Sil. "An Exploratory Study on the Influence of Social Support and Community environment on Elderly Self-esteem : A Comparative Study on People who live Alone and Those who Live with Family", Korean Journal of Local Government & Administration Studies, Vol. 28, No. 2, pp.371-399, 2014.
- [29] Lee, Hyun Jong·Lee, Keun Mo·Jang, Seung Hyun. "The Effect of Women Golf Participant's Social Support on Self-Esteem and Physical Self-Efficacy", Journal of Korean Society of Sport Policy, Vol. 12, No. 4, pp.51-66, 2014.
- [30] Park, Sang Mok. *op. cit.*, 2016.
- [31] Mun, Byung Hwan·Lee, Sang Mi. "The Effect of Social Support for Multicultural Women on Their Self-esteem and Marital Happiness", Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction, Vol. 17, No. 20, pp.209-228, 2017.
- [32] Kim, Mi Jeong. “A Study of Impact of Social Support on Hospice Volunteers Burnout-Focused on the Intervening Effect of Spiritual Well-being Death Anxiety-” , Graduate School of Myongji University, 2012.
- [33] Son, Seung Ho. *op. cit.*, 2016.
- [34] Allen & Meyer. *op. cit.*, 1996.
- [35] Park, Sang Mok. *op. cit.*, 2016.

Authors



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 is currently an Assistant Professor in the Department of Social Welfare, Chosun College of Science & Technology, Korea, in 2015.



Young Hwan Kim received the Ph.D. degrees in Public Administration from Chosun University, Korea, in 2000, respectively. Dr. Kim is currently a Professor in the Department of Police Science at Jeonnam State University. He is interested in the

Administration Theory, Social Welfare Policy and Social Welfare Administration.