

종합사회복지관 종사자의 직무만족에 관한 연구 : 임파워먼트 매개효과를 중심으로

김 용 민
()

본 연구는 사회복지실천분야에서 개인요인, 직무요인, 조직요인이 직무만족에 영향을 준다고 제시한 변수들을 통제하여 임파워먼트가 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이에 매개역할을 하고 있는지를 알아보고자 한다. 매개변수인 임파워먼트를 검증한 후 직무만족을 증진시키기 위한 임파워먼트 강화방안에 대하여 함께 제시하고 있다. 본 연구의 방법은 다음과 같다. 첫째, 문헌조사를 하였다. 문헌고찰은 크게 임파워먼트의 개념, 구성요소, 모델과 더불어 임파워먼트와 직무만족간의 관계에 대한 선행연구를 중점적으로 문헌고찰을 하였다. 둘째, 실증조사를 하였다. 개인요인, 직무요인, 조직요인이 직무만족에 어떠한 과정을 통해 영향을 미치는지 알아보고자 위계적 회귀분석을 실시하였다. 개인요인, 직무요인, 조직요인이 직무만족에 영향을 미치는데 있어서 임파워먼트가 매개역할을 하는지 검증하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 개인요인, 직무요인, 조직요인은 직무만족에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 회귀분석을 실시한 결과 개인요인, 직무요인, 조직요인 각각은 직무만족에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 둘째, 개인요인, 직무요인, 조직요인은 임파워먼트에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 회귀분석을 실시한 결과 개인요인은 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 직무요인은 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 또한 조직요인은 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 셋째, 임파워먼트는 직무만족에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 넷째, 개인임파워먼트와 관계임파워먼트는 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이에 부분매개역할을 하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 환경임파워먼트는 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이에 매개역할을 하고 있지 않는 것으로 나타났다.

주요용어: 임파워먼트, 직무만족, 개인요인, 직무요인, 조직요인

본 논문은 2009년 12월 한국거버넌스학회 동계학술대회에 발표한 논문을 수정·보완하였음.

■ 투고일: 2011.2.7 ■ 수정일: 2011.5.20 ■ 게재확정일: 2011.6.22

I. 서론

1. 연구목적 및 필요성

사회복지실천에서 임파워먼트는 신자유주의의 복지국가 재편이 이데올로기나 급진 사회주의자들의 사회복지비판에서 그 연원을 찾지 않더라도 사회복지발달의 초기에서부터 계속 되어 온 사회복지실천의 핵심으로 보인다. 1차 세계대전 이후 문제해결 중심적이고 의료적인 모델이 주를 이루는 개별사회사업이 활성화되고 인보관 운동이 쇠퇴하면서 임파워먼트 접근이 약화되었으나 1970년대 중반 이후 생태체계적 관점에 기반을 두고 재정립의 과정을 거치면서 임파워먼트 모델이 형성되었다고 할 수 있다(양옥경 외, 2005). 사회복지실천과정에서 임파워먼트에 대한 연구는 클라이언트의 역량강화, 세력화를 중점적으로 연구하여 왔지만 최근 사회복지사의 임파워먼트가 클라이언트에게 제공되는 서비스에 영향을 미친다는 연구결과를 통해 조직효과성을 높이기 위한 방안으로 사회복지사의 임파워먼트에 대한 연구의 중요성이 부각되어 지고 있다(최경희, 2007: 9).

사회복지실천에서 임파워먼트의 중요성이 부각되어 왔음에도 불구하고 정작 클라이언트를 임파워링(empowering)해야 하는 사회복지사의 임파워먼트에 대해서는 아직까지 상대적으로 관심이 부족하다. 그러나 이와는 달리 경영학의 영역에서는 조직, 집단, 개인 등의 다양한 수준에서 임파워먼트 형성에 대한 논의가 활발하게 이루어지고 있다(김금수, 2002; 이경선 외, 2001; 정연양 외, 2000; 박원우, 1998; 박내희, 1997; 윤방섭, 1997; 장신재, 2004에서 재인용). 이에 반해 사회복지사의 임파워먼트에 대해서는 단편적으로 사회복지 조직요인이나 직무환경만을 언급하고 있고(강철희·윤민화, 2000; Guterman & Bargal, 1996; 장신재, 2004; 최창무·김정연, 2003) 개인차원은 부수적으로 다루지고 있다.

임파워먼트는 외부환경과의 원활한 상호작용 가운데, 목적을 효과적으로 달성할 수 있도록 원조하는 개인적 차원, 집단적 차원, 조직적 차원에서의 방안을 제시해 준다. 사회복지조직은 사회복지사로 하여금 신뢰성과 자긍심을 증진시키는 개인적 차원의 임파워먼트와 의사소통을 증진시켜서 타인과의 관계가 원활해지도록 하고, 상호신뢰가 증진되도록 원조하는 집단적 차원의 임파워먼트, 그리고 조직의 관리제도와 관행이 수직적

에서 수평적으로 전환시키는 조직적 차원의 임파워먼트를 통해 사회복지서비스를 질적으로 향상시킬 수 있는 내적 힘과 외부적 자원을 효과적으로 활용할 힘을 얻는다(최창무, 김정연, 2003).

이러한 임파워먼트는 직무만족에도 영향을 미치는 것으로 나타났다(Lawrence, 1997; 권형섭, 2006; 김태진·박영준, 2003; 석기현·조임현, 2002; 정연양·최현미, 2000). 사회복지 시설 종사자의 직무만족의 중요성은 구성원의 성과에 직접 영향을 주고 있으며, 사회복지사들은 직무에 만족하는 구성원이 불만족하는 종사자 보다 효과적이고 사려깊은 행동을 한다. 그리고 직무의 입장에서 볼 때 직무만족이 높게 되면 이직률과 결근률이 감소되고, 이에 따라 생산성 증가의 효과도 얻을 수 있다.

최근 사회복지시설종사자들의 근무환경은 기관의 이직률과 저임금 등에서 나타나듯이 매우 열악한 실정이다. 이러한 근무환경은 직무불만족으로 이어지며 이는 조직운영에 커다란 짐으로 작용할 것이다. 사회복지시설종사자들의 직무만족을 높이기 위한 방법에 대한 방안으로서 사회복지시설종사자들의 인적자원개발 및 임파워먼트는 무엇보다도 중요한 요소로 작용하고 있다. 특히 사회복지관련 대학생들의 사회복지현장과의 교육과정의 차이, 성인학습자의 급증 등은 사회복지기관에 취업을 하여도 직무만족에 영향을 줄 수 있는 부정적 요인으로 작용할 수 있다. 따라서 사회복지시설종사자들의 직무만족을 높이기 위해서는 시설종사자들의 임파워먼트를 강화하는 방안에 논의되어야 한다.

본 연구는 사회복지실천분야에서 개인요인, 직무요인, 조직요인이 직무만족에 영향을 준다고 제시한 변수들을 통제하여 임파워먼트가 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이에 매개역할을 하고 있는지를 알아보고자 한다. 매개변수인 임파워먼트를 검증한 후 직무만족을 증진시키기 위한 임파워먼트 강화방안에 대하여 함께 제시하고자 한다.

본 연구의 방법은 다음과 같다. 첫째, 문헌조사를 하였다. 문헌고찰은 크게 임파워먼트의 개념, 구성요소, 모델과 임파워먼트와 직무만족에 관한 선행연구를 중점적으로 문헌고찰을 하였다. 둘째, 실증조사를 하였다. 개인요인, 직무요인, 조직요인이 직무만족에 어떠한 과정을 통해 영향을 미치는지 알아보고자 위계적 회귀분석을 실시하였다. 개인요인, 직무요인, 조직요인이 직무만족에 영향을 미치는데 있어서 임파워먼트가 매개역할을 하는지 검증하였다. 본 연구에서는 회귀분석을 통한 매개역할의 검증방법을 사용하였다.

Ⅱ. 직무만족과 임파워먼트에 관한 이론적 배경

1. 직무만족의 개념과 결정요인

가. 직무만족의 개념

보통 만족(satisfaction)이라고 하는 것은 선택된 대안(alternatives)이 선택자의 신념과 어느 정도 일치하는지에 대한 평가라고 볼 수 있는데(Engel, Blackwell & Kollat, 1978: 493) 이것은 만족이 결정 및 선택자의 신념(belief)과 관련이 있음을 암시하는 것이다. 일반적으로 직무만족(job satisfaction)이란 개인의 직무에 대한 태도를 말한다. 즉 직무만족이 높은 수준에 있는 개인은 자신의 직무에 대해서 긍정적인 태도를 가지고 있고, 반대로 직무만족 수준이 낮은 사람은 직무에 대해 부정적인 태도를 보유하고 있게 된다(이승길, 2002: 40).

직무만족에 대한 연구는 20세기 초부터 산업심리학자들을 중심으로 전개되어 왔으며 근대적인 산업조직이 등장하면서 종사원의 생산성은 그들의 기술이나 능력만이 아니라 작업에 대한 감정이나 태도가 영향을 줄 수 있다는 인간관계론의 대두 이후부터 직무만족에 대한 연구가 활발히 전개되었다. 하지만 직무만족에 관한 연구는 많은 학자들과 연구자들에 의해 이루어지고 있으나 그 개념을 명확하게 정의하기는 매우 어렵다(권형섭, 2006: 39-40). 직무만족에 대한 연구가 20세기 초부터 활발히 진행되어 오면서 생산성을 향상시키고 이직률을 감소시키는 효과가 나오면서 조직의 성과나 구성원들의 효율성과 능률성을 평가하는 중요한 요소가 되었다. 일반적으로 직무에 만족을 느끼는 사람은 외부사회에 대하여 자기가 속한 조직을 긍정적으로 이야기하고 조직내부나 조직외부 어느 속에서나 원만한 대인관계를 형성하고 결근률과 이직률 등 직무성과의 부정적 요소의 감소를 가져와 결국 직무성과를 향상시키는 중요한 요인으로 작용한다(정량휴, 2005: 23-24).

표 1. 직무만족의 제학자들의 정의

학자	정 의
Hopcock	개인의 욕구와 필요를 충족시켰을 때 느끼는 정도
Henry C. Smith	각 개인이 자기 직무와 관련하여 경험하는 모든 호악감(好惡感)의 총화, 또는 이러한 호악감의 균형 상태에서 기인되는 하나의 태도
Quinn	어떤 특별한 직무내용 즉 보상, 안정, 감독 등에 대한 만족도를 근거로 수량화된 개선의 정도
Tiffin & McComick	그 직무에서 얻어지거나 경험한 욕구만족에 대한 정도
L. W. Poter & E. E. Lawier	실제로 얻은 보상이 정당하다고 인지되는 수준을 충족하거나 초과하는 것
E. A. Locke	자신의 직무 또는 직무경험을 평가한 결과에서 나오는 즐겁고 긍정적인 정서적 상태
Gilmer	자기직무에 대하여 관련요인 및 일반적인 생활에 대하여 가지고 있는 여러 가지 태도의 결과

자료: 공윤주, 2000: 8에서 재인용

직무만족은 조직의 운영이 원활한가를 평가하는데 중요한 지표가 되어왔으며 직무만족도가 조직행동의 규범적 접근에서 중요한 역할을 차지하는 것은 종업원의 가치판단, 정신건강 및 육체적인 건강에 큰 영향을 줄 뿐만 아니라 조직에도 많은 영향을 미치기 때문이다(염진철, 2003: 290-291). 조직내부에서 본 직무만족의 중요성은 이론적으로 온전히 타당성이 입증되고 있지는 않지만 경영자들 중에는 직무만족이 구성원의 성과에 직접 영향을 준다는 가정을 지니고 있는 사람들이 많다. 그들은 직무에 만족하는 구성원이 불만족하는 종업원 보다 효과적이고 사려깊은 행동을 한다고 생각하고 있는 것이다. 그리고 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 사람은 외부사회에 대하여 자기가 속해 있는 조직을 호의적으로 표현하여, 일반대중이 그 조직에 대해 호감을 갖게 되어 조직생활의 합법성과 목적이 고양된다. 또한 직무의 입장에서 볼 때 직무만족이 높게 되면 이직율과 결근율이 감소되고, 이에 따른 생산성 증가의 효과도 얻을 수 있다.

나. 직무만족의 영향요인

직무만족에 영향을 미치는 요인은 성격, 가치관, 근무환경, 사회적 영향요인 등으로 나타낼 수 있다. 이러한 요인들은 특정 개인의 직무를 둘러싸고 있는 다양한 측면으로 볼 수 있기 때문에 당연히 직무만족은 조직의 목표와도 직접적인 관련이 있다고 볼 수 있다. 직무만족의 결정에 영향을 주는 요인에 대한 연구는 매우 다양하지만 조직구성원의 직무만족을 명확하고 일관성 있게 규명해 줄 수 있는 이론은 현재까지 정리되어 있지 않

표 2 직무만족의 제학자들의 영향요인

학 자	영 향 요 인	
Ginzberg	경제적보수와 명성, 특별한 활동과 목표달성에서 얻은 기쁨의 본질적 만족, 사회적·환경적인 부수적 만족	
March &simon	자신의 이미지에 대한 직무의 적합도, 직무관계의 예측 능력, 직무와 다른 역할과 조화	
Herzberg	동기요인	성취감, 안정, 작업 그 자체, 책임, 임금
	위생요인	회사정책, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 안정
Friedlander	사회적·기술적 환경, 본질적 작업측면, 발전을 통한 안정	
Myers	성취감, 책임, 성과, 승진, 작업의 즐거움, 안정감	
Vroom	감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간	
Alderfer	임금, 부가급부, 직근상사에 의한 감독, 동료에 의한 존중, 성취	
Fournet	개인의 특성	연령·교육과 지능성, 직무수준
	직무의 특성	조직과 관리, 사회환경, 커뮤니케이션, 안정성, 임금, 상사의 감독
Poter& Steers	조직전반 요인	임금, 승진기회, 회사정책
	작업환경 요인	감독의 스타일, 참여적 의사결정, 동료관계, 작업조건
	직무내용요인	역할보호성, 역할갈등, 잠재능력
Hackman	기술의 다양성, 과업의 주체성, 과업의 존중성, 피드백, 자율성	
Jurgenson	발전, 부가급부, 사회에 대한 만족, 동료, 작업시간, 임금, 안정도, 작업유형, 작업조건	
길머	안정, 승진, 상여금, 직무의 본질적 측면, 감독, 직무의 사회적 측면, 의사소통, 작업 환경, 복리후생	
Steers	작업 그 자체, 급여, 승진기회, 감독, 동료	
미네소타대학부 설연구소	능력활동, 독창성, 도덕성, 독자성, 다양성, 권위, 책임감, 회사정책, 사회적 지위, 상사와 부하와의 관계, 안정성, 임금, 작업조건, 승진, 상사의 지식능력, 동료, 직무수행능력, 인정, 성취감, 활동성	

자료: 권형섭, 2006: 46에서 재인용.

은 상황이다(권형섭, 2006: 44). 이는 직무만족이 사실상 단순한 속성이 아닌 매우 복합적인 속성으로 구성되어 있기 때문이다. 이에 따라 통일된 연구방법이 정립되어 있지 않은 관계로 연구의 목적에 따라 변수를 설정하여 측정에 이용하고 있는 실정이다.

직무에서 관련된 가치체계에서 비롯된 직무만족은 인구통계적 요인, 즉 개인적 특성인 직무수준, 조직규모, 직위, 연령, 성별, 학력수준, 재직기간 등과 유의적인 관계가 있으며, 직무만족에 영향을 미치는 요인은 조사자의 주관, 시기, 대상 등에 따라 여러 가지로 분류될 수 있다. 직무만족의 결정요인에 관하여 학자들의 연구를 정리하면 <표 2>와 같다.

2. 임파워먼트의 의의와 속성

가. 임파워먼트의 개념

임파워먼트라는 용어는 권한부여, 권한위임, 세력화, 능력고취, 역량강화 등 다양하게 해석되고 있다. 임파워먼트의 개념은 적용되는 차원에 따라서 미시적, 거시적으로 이해할 수 있다(최영민, 2002). 거시적 차원에서는 구조적인 변화에 초점을 두고, 미시적 차원에서는 개인의 힘이나 통제력이 증대되었다고 느끼는 사실에 중점을 둔다. 또한 이 두 차원의 상호적 차원으로서 개인과 집단의 힘이 상호영향을 미치는 것에 관심을 갖기도 한다(Gutierrez, 1990; 김선희, 2002). Conger & Kanungo(1988)은 임파워먼트를 관계구조적 측면과 동기부여적 측면으로 나누어 정리하였다. 관계구조적 측면은 조직내에 정해져 있는 범위 안에 있는 권한을 알맞은 사람에게 적절히 배분하여 그 사람이 업무를 수행하는데 힘 있게 해 줌과 동시에 하위구성원들이 권한이 부여된 사람에게 순종함으로써 조직목표를 성취하려는 것이다. 즉 적절한 파워 이동을 통한 파워의 균형을 꾀하는 과정, 조직의 목표를 달성하기 위해서 권한을 적절히 배분하는 방법을 모색하는 연구이다(구자경·유철중, 199: 34). 동기부여적 측면은 무력감을 조성하는 상황들을 확인하고 효능감을 올리는 정보를 제공하는 비공식적 기법 및 공식적 행위를 통해서 조직구성원들간의 자기 효능감을 향상시키는 과정이 임파워먼트라고 하였다. 임파워먼트 과정에서 자기 효능감을 높여주는 정보를 제공함은 물론 무력감을 낳는 조직상황을 확인하여 제고할 수 있다는 것이다(Conger & Kanungo, 1988: 481-482).

임파워먼트에 대한 개념은 인구, 맥락 그리고 시간에 따라 다르기 때문에 보편적인 개념은 없다. 그동안 논의된 선행연구를 토대로 임파워먼트에 대한 개념 영역을 다음과 같이 분류할 수 있다. 첫째 역동적 개념 둘째, 다양한 수준을 전제로 하는 개념, 셋째, 능력을 향상시키는 독특한 하나의 과정개념으로 구분하여 논의할 수 있다(신현석, 2003: 232; 장신재, 2004: 120에서 재인용).

여러 학자들이 제시한 임파워먼트에 대한 정의를 살펴보면, Conger(1987)은 임파워먼트란 각자의 능력에 대한 개인적인 신념을 강화시키는 행동으로서 단순히 외적행동의 변화모습보다는 사람의 내적 신념의 변환과정이라고 하였고, Murrell(1990)은 임파워먼트를 협동하고 나누고 함께 일을 하는 것을 통하여 파워를 형성하고 개발 증대시키는 행동으로 정의하였다. 그리고 Thomas와 Velthouse(1990)은 임파워먼트는 다양한 내용으로 구성되어 있기 때문에 그 본질을 단일 관점에서 파악하기가 어렵지만 이를 구체화하면 의미, 자기 결정감, 능력, 효과 등으로 구성된 동기부여를 증대하는 과정으로 보고 있다. Bandura(1988)는 임파워먼트를 ‘요구되는 행동을 잘 할 수 있다는 믿음이나 판단을 형성해 주고, 자신의 능력에 대한 신념을 촉진시키는 경험과 기회를 제공해 주는 과정’으로 규정하였다. Conger & Kanungo(1988)는 이를 동기부여적 측면으로 분류하고, 관계구조적 측면을 덧붙이고 있다. 동기부여적 측면에서는 자신에 대한 신뢰감 형성을 중요하게 보았고, 관계구조적인 측면에서는 조직구성원의 활력을 조성하기 위한 임파워링하는 과정 또는 조직내의 일정한 권한 배분이나 법적 권력을 조직 구성원에게 배분하는 과정으로 규정하였다. Soloman(1976)은 임파워먼트를 요보호 클라이언트를 대상으로 하는 하나의 개입으로 규정하였고, 임파워먼트를 사회복지사가 활용하는 하나의 기술(skill)로 인식하였다.

본 연구에서 임파워먼트를 정의해 보면, 임파워먼트는 조직구성원들이 힘있게 업무를 수행하기 위해서 개인차원에서 각 구성원들에게 권한을 부여하거나 자기 효능감을 부여하고, 집단차원에서 그들 각 개인들이 상호협력과 나눔을 통해 시너지 효과적 파워를 창조해 나가는 과정을 의미한다. 임파워먼트된 사람은 권한과 힘을 배분받아 자기 효능감을 높이고, 조직내에서도 시너지효과를 올린다. 동시에 그로 인한 적극적이고 효율적인 환경과의 상호작용이 가능해지고, 이것은 결국 개인의 목표와 조직의 목표와 환경의 목표를 달성해가는 시너지 결과를 얻게 된다(최창무·김정연, 2003). 임파워먼트된 사회복지사는 개인적 차원에서 자긍심이 증진되며, 대인관계 능력이 증진된다. 그리고 집단

의사결정 능력이 증진되고, 스트레스와 무력감이 감소된다. 조직적 차원에서는 환경에 대한 탄력성이 증대되며, 조직경쟁력을 확보하게 된다. 그리고 품의제의 개선과 관련 절차가 감소화되고, 조직풍토가 개선된다.

나. 임파워먼트의 모델

Spreitzer(1995)는 임파워먼트를 심리적, 인지적 변수로 파악하고 의미, 능력, 자기결정감, 영향등을 그 구성요소로 보고 실증적인 분석을 하였다. 그 결과 임파워먼트의 하위차원인 의미, 능력, 자기결정감, 영향은 모두 임파워먼트를 설명하는 타당한 개념으로 나타났고, 자아존중감, 정보, 보상, 통제의 위치 등은 임파워먼트에 영향을 미치는 선행요인으로 나타났으며, 임파워먼트는 또는 관리효과성이나 혁신과 같은 조직구조적 차원에 영향을 주는 것으로 보고 있다.

Vogt and Murrell(1990)은 자기에서 조직으로 확대하여 임파워먼트의 과정을 설명하였다. 즉 임파워먼트의 과정은 질문과 경청, 격려를 자유롭게 할 수 있는 커뮤니케이션 시스템하에서 출발한다고 보고 있다. 이러한 분위기 속에서는 각 사람이 진정한 자아를 표현하고, 피드백을 받아들이는 기회를 가지게 되어 개인이 임파워먼트 된다. 이렇게 임파워먼트된 각 구성원들은 기꺼이 조직목표에 몰두하게 되어 기술, 전문기식, 자기관리의 능력을 통해 팀과 질적인 향상을 유도하여 결국 조직의 활성화(1)를 가져온다는 것이다.

Thomas and Velthous(1990)는 내적 직무동기를 임파워먼트의 인지적 요소중에 하나로 설정하여 조직구성원들이 어떻게 인지적으로 임파워먼트되어 가는지에 대해 연구하였다. 이 모델은 자극, 인지, 행동, 결과의 사회학습결과 모델의 원리를 사용하여, 결과와 자극은 환경적 요소로 단층화시키고, 개인 내적 인지 즉 인지부분은 확대시킨 모델이다.

조직구성원은 직무에 대해 느끼는 인지구조는 조직의 매개요인, 환경적 요인, 해석스타일, 전반적 평가에 의해 영향을 받는다. 이러한 영향은 직무에 대해 영향, 능력, 의사, 선택의 측면에서 인지적으로 평가하게 된다. 이렇게 평가함으로써 직무에 대한 인지 정

1) 조직활성화란 생산성, 수익성의 전통적 범주뿐만 아니라 개인과 조직의 향상을 유도하는 인간적이고 윤리적인 가치를 포함한다.

도가 파악되어 실천, 집중, 솔선, 탄력성, 유연성 등의 행동이 유도되어 진다고 보고 있다.)

Conger & Kanungo(1988)는 조직구성원이 임파워먼트 되는데 방해가 되는 심리적 상태들을 파악하여 이를 해결해 나가는 과정을 개인적 차원에 집중해서 설명하였다. 조직구성원들의 심리적 상태를 저해하는 요인을 크게 조직변수, 리더십변수, 보상시스템변수, 직무설계변수로 나누고 있다).

Conger & Kanungo은 Bandura(1977)의 ‘enabling’의 개념에 기초하여 자신의 직무를 수행하도록 동기부여되며 자기효능감을 향상시킴으로써 무력감을 극복하고 임파워먼트가 형성된다고 보았다.

본 연구에서는 임파워먼트 과정모델로 Conger & Kanungo(1988)의 과정모델을 재수정하여 직무만족에 영향을 주는 요인으로 개인요인, 직무요인, 조직요인을 선정하고 있으며, 이러한 요인들은 임파워먼트에 영향을 주며 임파워먼트는 직무만족에 영향을 주고 결국 직무성과를 향상시킨다는 과정모델로 논의하였다.

3. 임파워먼트와 직무만족과의 관계

사회복지시설의 직무만족에는 여러 가지의 의미를 둘 수 있다. 결국 서비스의 효과성과 관련하여 Locke(1976)는 직무만족에 대한 문헌연구에서 직무만족을 ‘구성원의 직무수행 혹은 구성원이 가지는 중요한 직무가치를 수행하고 있다는 지각에서 나오는 즐거운 감정’이라고 정의하면서 직무만족에 미치는 요소로서 도전적 직무, 공정한 보상, 지

2) 여기서 환경적 요소는 개인에게 행동에 따른 결과에 대한 정보와 장래 행동과 관련된 상황과 사건들에 대한 정보를 제공하여 조직구성원들이 직무에 대해 인지적으로 평가하는데 영향을 주는 것들이며, 매개요인은 환경적 요소들에 번호를 가하므로 개인적 직무평가에 변화를 피할 뿐만 아니라 환경적 요소들을 해석하는 개인적 스타일의 변화를 가져다 주는 역할을 담당하였다(최창무·김정연, 2003).

3) 조직변수로는 유의한 조직변화, 모험적인 사업의 착수, 경쟁압력, 비인간적인 관료제도 환경, 원활하지 못한 의사소통, 중앙에 밀집된 각종 자원 등을 들고 있다. 그리고 리더십변수로는 전제주의의 리더형, 부정·회의 리더형, 행동결과와 합리성이 결여된 리더형 등을 제시하였다. 보상시스템변수로는 임의의 보너스가 없거나 보수에 비해 낮은 인센티브 가치, 능력주의 부상의 결여, 혁신주의 부상의 결여 등을 열거하였고, 직무설계변수로는 역할의 불명료 훈련의 기술 자원의 부족, 실현 불가능한 목표 설정 적절한 통합과 분리의 결여, 일의 다양성 결여, 철저한 규칙과 명령, 적은 승진기회, 의미 있는 목표와 직무의 결여, 상사와의 제한된 접촉 등을 들고 있다.

원적 작업환경과 지원적 동료관계 등을 지적하였다. 또한 Rappaport(1984)에 의하면 구성원이 수행하는 직무의 성격과 개인특성과의 적합성이 높을 수록 직무만족은 높으므로 이로 인해 직무만족이 높아지는 결론을 보였다. 임파워된 개인은 자신의 의미를 과업 내에서 찾게 되고, 자신의 과업을 스스로 결정하게 되는 등의 자기결정성의 정도가 높으므로 이로 인해 직무만족이 높아지는 것이다. 이러한 특징을 가지는 직무만족은 개인의 심리적 상태로써 역시 인지적인 요소로 측정되는 임파워먼트의 결과변수로 적절하다고 할 것이다(김태진·박영준, 2003). Kanter(1983)에 의하면 임파워된 개인은 업무에 대한 자신의 의미성이 높아지고, 고몰입을 하게 된다고 한다. 이렇게 볼 때 임파워된 시설종사자는 자신의 시설조직에 헌신하고, 자신을 조직과 동일시하는 성향이 강하게 나타나고 있다. 즉 임파워된 복지시설종사자는 자신의 조직에 몰입하기를 원하며, 결국 복지시설종사자들의 참여가 조직에 몰입이 된 경우로 볼 수 있다.

Conger & Kanungo(1988)에 의하면 단순한 권한배분이 자동적으로 종사자의 심리적 임파워먼트를 가져오는 것이 아니라는 점을 중시하여 임파워먼트를 단순한 권한분배라고 정의하는 문헌을 비판하였다. 그들은 임파워먼트를 조직구성원들의 셀프 에피커시(self-efficacy)를 증대시키는 과정으로 보았으며, 증가된 셀프 에피커시는 심리적 상태를 강조하는 동기부여적 개념으로 이해해야 한다고 주장하였다. 동기부여적 개념으로 보는 임파워먼트는 권한을 부여하는 과정에 그치지 않고 조직구성원 내면에 노력·수행기대 혹은 긍정적 셀프 에피커시를 증대시키는 과정이라고 말하였다(정연양·최현미, 2000).

Lawrence(1997)의 연구에 의하면 임파워먼트가 종사자의 직무만족에 중요한 역할을 한다는 주장이 제기되었다. 역량성과 지각된 통제는 직무만족에 대해 충분한 설명력을 갖고 있음을 나타내었다. 이때 지각된 통제는 자율성과 참여를 말하는 것으로서 임파워먼트의 구성요소인 자기결정성에 해당하는 것으로 볼 수 있다. 이 두 가지 요소 중 지각된 통제를 통제한 후에 역량성은 설명력이 떨어지고 있지만 통계적으로 유의미함을 나타내었다. 그란 역량성을 통제한 후에 지각된 통제, 즉 자율성과 참여인 자기결정성은 설명력이 떨어지고 있음을 나타내었다(이승길, 2002: 51-52).

이승길(2002)은 경찰공무원의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 경찰조직 내에서 느끼는 임파워먼트에 대한 인식의 정도는 인구통계학적 특성에 따라 약간씩 달라지는 것으로 나타났으며, 성별은 임파워먼트의 인식정도가 크게 영향을

미치지 않는 것으로 나타났다. 그런데 계급, 직무분야, 근무처, 학력 등은 임파워먼트의 인식정도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 임파워먼트와 직무만족도 간의 상관관계분석에서 임파워먼트의 구성요소인 의미성, 역량성, 자기결정성, 영향성은 모두 직무만족과 관계가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 임파워먼트와 직무만족 간의 회귀분석 결과 임파워먼트의 구성요인인 의미성, 역량성, 자기결정성, 영향성 각각의 독립변수는 모두 직무만족과 통계적으로 유의미한 결과를 가지는 것으로 나타났다.

권형섭(2006)은 변혁적 리더십이 호텔종사자의 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 변혁적 리더십이 종사원의 임파워먼트에 미치는 영향 정도는 직접적인 정의 영향을 미치고 있으며, 변혁적 리더십 요인의 수준이 높아질수록 종사원의 임파워먼트는 높아질 수 있을 밝혀냈다.

김태진·박영준(2003)은 아동복지시설종사자의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 시설종사자의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치기 때문에 아동의 서비스 효과성에 영향을 미친다고 하였다.

석기현·조임현(2002)은 항공사 종업원의 심리적 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 항공사 종업원의 경우 심리적 임파워먼트의 각 차원별 변수(의미성, 유능함, 자기결정력, 영향력)와 직무만족 간에는 임파워먼트를 높게 지각할수록 직무만족이 높아지는 긍정적인 정의 상관관계가 나타나고 있다고 하였다.

정연양·최현미(2000)는 조직구성원이 느끼는 상호의존성(interdependence)과 임파워먼트(Empowerment)정도가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 임파워먼트를 동기부여적 개념으로 보아 접근한 결과 임파워먼트는 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 임파워먼트의 구성요소 중 의미감이 다른 어떤 요소들보다도 직무만족에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 인구통계학적 분석에서 성별만이 직무만족에 유의한 영향을 미치고 근무기간, 교육기간은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이상을 종합하여 보면, 임파워먼트가 내재적 직무동기를 부여하는 과정이라고 보면 임파워먼트가 주어진 사람이 수행하는 일에 대한 가치를 나타내는 임파워먼트의 의미감은 직무만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다. 자기결정감은 업무수행에 관한 방법, 속도, 노력과 관련된 의사결정을 포함하는 업무에 관한 행동과 과정 전반에 걸친 자율성의 의미를 가지고 있으므로 자율성이 직무만족을 가져온다는 직무특성모형을 고려한다면 자

기결정감도 직무만족을 가져올 것이다. 또한 직무가 조직내 혹은 조직 밖의 다른 사람들에게 영향을 미치는 정도를 의미하는 과업중요성은 임파워먼트에 있어서의 영향력이라는 요소와 비슷한 개념이라고 할 수 있으므로 임파워먼트의 영향은 직무만족에 영향을 미친다고 생각할 수 있다(이승길, 2003: 52).

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

광주광역시 소재 19개 종합사회복지관 종사자를 대상으로 설문조사를 하였으며, 설문응답자는 118명이다. 설문조사 기간은 2008년 9월 1일부터 9월 30일까지 30일간에 걸쳐 실시하였다. 설문조사 방법은 설문요원 7명을 선발하여 1일간 설문항목에 대한 교육을 하였으며, 설문요원들은 종합사회복지관에 직접 방문하여 1대1 구조화된 면접방식으로 설문을 하였다. 설문응답자는 200명이었으며 이중 유효하지 못한 설문지 2매는 설문코딩에서 제외시켰다.

2. 변수의 조작적 정의

가. 개인요인

자이존중감은 자기 자신을 존중하고 바람직하게 여기며, 소중하고 가치 있는 존재라고 생각하는 것이다. 전문적 능력은 전문적 교육(훈련)과정을 통해 관련 분야(사회복지)의 지식 및 기술의 보유능력을 바탕으로 자신의 업무수행에 필요한 지식과 기술을 발휘하여 효과적으로 업무를 수행할 수 있는 능력이다. 자기통제는 어떤 행위의 원인이나 결과를 자신의 태도, 능력, 노력 등의 내적인 요인으로 돌리는 성향이며, 대인통제는 어떤 행위의 원인이나 결과를 자기 자신이 아닌 행운, 운명, 기회 또는 타인에게 돌리는 성향이다. 자이존중감은 Rosenberg Guttman Scale를 번역한 전영실(1990)의 척도를 사용한 윤민화(1999)와 안윤주(2007)의 도구를 사용하였다. 전문적 능력은 Fortune(1994)가

제시한 사회복지실천모델을 기본으로 하여 사회복지사의 전문적 능력을 검증하였다. 자기 통제와 대인통제는 Paulhus & Van Selst(1990)의 3편을 번역하여 사용한 정해주(1998)의 설문을 활용한 윤민화(1999)와 안윤주(2007)의 도구를 사용하였다.

나. 직무요인

본 연구에서는 직무요인을 기술 다양성, 과업정체성, 과업중요성으로 분류하고 있다. 기술의 다양성은 업무를 수행함에 있어 개인의 여러 가지 상이한 기능과 재능을 포함한 다양한 활동이 요구되며, 직무가 복잡한 정도를 가르킨다. 과업의 정체성은 수행하는 직무가 전체 업무과정의 단지 한 부분이 아니라 전체를 완성하도록 허용된 정도 즉 주어진 직무를 시작부터 마무리까지 스스로 수행하는 정도를 의미한다. 과업의 중요성은 자신의 직무가 조직내부와 외부에 있는 사람들의 생활이나 근로에 중대한 영향을 미칠 수 있는 정도를 말하고 조직에서 차지하는 중요성이 큰 정도를 의미한다. 본 연구에서는 Hackman & Oldham(1975)이 개발한 Job Diagnostic Survey를 번역하여 적합한 언어로 수정한 후 사용한 윤민화(1999)와 지종수(2006) 설문문항을 사용하였다.

다. 조직요인

본 연구에서는 조직요인을 보상체계, 리더십, 자율성, 직원개발로 분류하고 있다. 보상체계는 능력과 직무수행에 기본이 한 승진, 장기근속에 따른 보상체계와 연수, 보상체계 규정의 실행 및 훌륭한 직무수행에 대한 인센티브를 활용하는 정도를 말한다. 리더십은 조직에 대한 비전을 제시하고 조직의 목적 달성을 위해 고무하고 격려하는 적극적인 리더의 행태를 말한다. 자율성은 업무수행 시 자율적으로 업무를 수행하는가, 업무에 관한 의사결정을 스스로 하는가의 자율권과 의사결정권이 보장되고 있는지에 대한 지각정도를 말한다. 직원개발은 조직 내 구성원들이 능력을 개발할 수 있도록 조직 내 외적으로 참여하는 교육·훈련활동을 의미한다.

보상체계를 측정하기 위하여 Preziosi(1994)가 사용한 설문을 수정보완한 정해주(1998)의 설문을 활용하였다. 자율성은 지종수(2006)연구에서 5개 문항으로 구성되어 리커트 5점 척도를 사용하였다. 리더십은 Podsakoff(1990)가 이용한 분석도구를 수정·

보완한 김금수(1999)의 설문을 활용하였다. 직원개발은 Ledford, Lawler, Edward와 Mohrman(1997)이 개발한 척도의 수정·활용한 신혜정(2000)의 연구에서 제시한 4문항으로 구성하였다.

라. 임파워먼트

본 연구에서는 사회복지사의 임파워먼트의 하위차원을 개인임파워먼트, 환경임파워먼트, 관계임파워먼트의 세 차원으로 구성하고 있다. 개인임파워먼트는 사회복지사 자신이 활용할 수 있는 자원에 대한 통제력 지각정도, 자신에 대한 파워 및 의사결정에 대한 지각정도, 일과 관련된 업무성과를 의미한다. 환경임파워먼트는 클라이언트와의 관계 변화에 대한 인지, 클라이언트의 가치 및 능력에 대한 신뢰, 클라이언트의 권리와 동등한 참여자로서의 인정 등을 나타내며, 관계임파워먼트는 직원들에게 사회복지사 자신이 필요로 하는 것을 요구할 수 있을 정도, 조직구성원에 의해 가치평가 되어지는 자기효능감에 대한 지각정도 등으로 구성되었다.

사회복지사의 임파워먼트를 측정하기 위하여 Leslie, Holzhalb & Holland(1998)의 임파워먼트 척도를 사용하고 있다. 이들의 척도는 국내연구에서 윤민화(1999)와 이효영(2005)가 수정·보완해서 사용한 바 있다. 윤민화(1999)의 연구에서 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트의 각각의 신뢰도 Cronbach's $\alpha = 0.8301$, Cronbach's $\alpha = 0.8301$, Cronbach's $\alpha = 0.5418$ 이었다. 유채영(2005)의 연구에서는 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트의 각각의 신뢰도 Cronbach's $\alpha = 0.7062$, Cronbach's $\alpha = 0.8728$, Cronbach's $\alpha = 0.8147$ 이었다. 지중수(2006)의 연구에서는 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트의 각각의 신뢰도 Cronbach's $\alpha = 0.8909$, Cronbach's $\alpha = 0.8032$, Cronbach's $\alpha = 0.7706$ 이었다. 척도구성은 리커트 5점 척도 18문항으로 구성되어 있다.

마. 직무만족

직무만족을 측정하기 위하여 Brafield & Rothe(1951)가 개발한 일반적인 직무만족 척도를 사용하였다. 직무만족을 개인의 업무에 대한 자신의 태도로부터 추론될 수 있다

고 가정하여 개발되었고 이는 직무만족을 통해 얻게 되는 총체적인 만족을 측정하기 위한 것이다. 본 연구에서는 총체적인 감정반응의 의미로 사용된 직무만족의 정도를 측정하고 있다.

3. 척도의 구성

종속변수, 매개변수, 독립변수를 측정하기 위하여 선정된 변수는 다음과 같다. 첫째, 종속변수인 직무만족(S)은 총 18개 문항으로 구성되어 있다. 직무만족을 측정하기 위하여 Brafeld & Rothe(1951)가 개발한 일반적인 직무만족척도를 사용하였다. 둘째, 매개변수는 임파워먼트(E)는 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트로 구성된다. 임파워먼트는 Leslie, Holzhalb & Holland(1998)의 임파워먼트 척도를 사용하였다. 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트 각각 6개 문항으로 구성되어 있다.

표 3. 척도의 구성

구분	변수명		문항	문항번호	
종속변수	직무만족(S)		18	S1-S18(4,6,8,10,11,14,16,18)	
매개변수	임파워먼트(E)	개인임파워먼트	6	E1-E6(1,2,3,4,5,6)	
		관계임파워먼트	6	E7-E12(10)	
		환경임파워먼트	6	E13-E18(17,18)	
독립변수	개인요인(P)	자이존중감	10	P1-P10(3,5,8,9,10)	
		전문적능력	25	P11-P35	
		자기통제	9	P36-P44	
	직무요인(J)	기술다양성	3	J1-J3(3)	
		과업정체성	3	J4-J6(6)	
		과업중요성	3	J7-J9(8,9)	
	조직요인(O)	보상체계	6	O1-O6	
		자율성	5	O7-O11	
		직원개발	4	O12-O15	
		리더십	16	O16-O31	
	인구사회학적특성	성별, 연령, 학력, 직위			

()는 역점처리 문항임

셋째, 독립변수는 개인요인(P), 직무요인(J), 조직요인(O)으로 구성된다. 1) 개인요인은 자이존중감, 전문적 능력, 자기통제로 4개항목으로 구성된다. 2) 직무요인은 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성으로 9개 항목으로 구성되어 있다. 3) 조직요인은 보상체계, 자율성, 직원개발, 리더십으로 총 31개 항목으로 구성되어 있다. 넷째, 인구사회학적특성으로는 성별, 연령, 학력, 직위, 으로 구성되어 있다.

4. 연구가설 및 모형

가. 연구가설

본 연구의 연구문제를 토대로 가설1, 2, 3, 4를 선정하고 있다. 가설1은 임파워먼트 영향요인으로 선정된 개인요인, 직무요인, 조직요인이 직무만족에 영향을 미칠것인가에 대한 논의이다. 가설1은 각각 개인요인, 직무요인, 조직요인으로 나누어 세부 가설 세 가지를 선정하여 가설검증을 위하여 회귀분석을 실시하고 있다.

가설1) 개인요인, 직무요인, 조직요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1) 개인요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2) 직무요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3) 조직요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설2은 임파워먼트 영향요인으로 선정된 개인요인, 직무요인, 조직인이 임파워먼트에 영향을 미칠 것인가에 대한 논의이다. 세부가설로 임파워먼트는 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트로 구분하여 각각의 개인요인, 직무요인, 조직요인이 각각의 임파워먼트에 영향을 미치고 있는 지에 대하여 회귀분석을 실시하여 가설 검증을 하고 있다.

가설2) 개인요인, 직무요인, 조직요인은 임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1) 개인요인은 개인임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2) 개인요인은 관계임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3) 개인요인은 환경임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4) 직무요인은 개인임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-5) 직무요인은 관계임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-6) 직무요인은 환경임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-7) 조직요인은 개인임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-8) 조직요인은 관계임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-9) 조직요인은 환경임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.

가설3은 임파워먼트(개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트)가 직무만족에 영향을 미칠 것인지에 대한 논의이다. 가설3을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하고 있다.

가설3) 임파워먼트는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1) 개인임파워먼트는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2) 관계임파워먼트는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3) 환경임파워먼트는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설4는 임파워먼트(개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트)는 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이 매개역할을 하고 있을 것인가에 대한 논의이다. 가설4는 각각의 하위가설 세 개로 구성되어 있다. 가설 4를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하고 있다.

가설4) 임파워먼트는 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이 매개역할을 하고 있을 것이다.

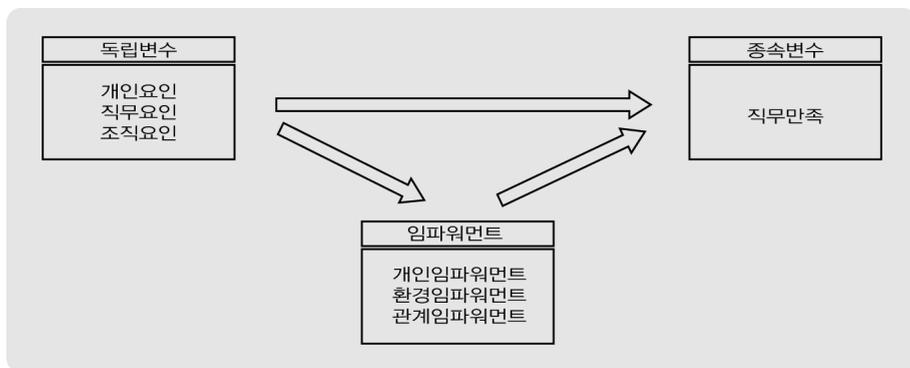
가설 4-1) 개인임파워먼트는 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이 매개역할을 하고 있을 것이다.

가설 4-2) 관계임파워먼트는 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이 매개역할을 하고 있을 것이다.

가설 4-3) 환경임파워먼트는 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이 매개역할을 하고 있을 것이다.

본 연구의 모형은 가설1, 2, 3, 4를 토대로 독립변수와 종속변수간의 인과관계를 밝혀내는 설명을 목적으로 하고 있다. 인과관계를 설명하기 위하여 분석의 방법은 회귀분석을 실시하고 있다. 본 연구의 가설을 토대로 연구의 모형을 살펴보면 [그림 1]과 같다.

그림 1. 연구모형



5. 자료분석방법

본 연구에서 선정한 가설을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하고 있다⁴⁾. 먼저, 가설 1 ‘개인요인, 직무요인, 조직요인 직무만족에 영향을 미칠 것이다’, 가설2, ‘개인요인, 직무요인, 조직요인은 임파워먼트에 영향을 미칠 것이다’ 가설3 ‘임파워먼트는 직무만족에 영향을 미칠 것이다’ 를 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하고 있다.

다음으로, 가설 4 ‘임파워먼트는 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이에 매개역할을 하고 있을 것이다’를 검증하기 위하여 다음과 같은 절차로 진행된다. Baron & Kenny(1986)가 제시한 회귀분석을 통한 매개변수를 검증하기 위해서는 다음과 같은 전제가 충족되어야 한다. 첫째, 개인요인, 직무요인, 조직요인이 직무만족에 영향을 미치는지를 알아보기 위해 직무만족을 종속변수로 놓고 개인요인, 직무요인, 조직요인을 독립변수로 하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

둘째, 개인요인, 직무요인, 조직요인이 임파워먼트에 영향을 미치는지를 조사하기 위해 임파워먼트를 종속변수로 두고 개인요인, 직무요인, 조직요인을 독립변수로 하여 회귀분석을 실시하였다.

4) 본 연구에서는 주소희(2007: 120) 연구논문인 “부모의 이혼과 자녀의 적응: 부모자녀관계와 자아 효능감 매개효과를 중심으로”에서 논의한 분석절차를 활용하여 본 연구에 맞게 재수정하여 적용하였다.

셋째, 임파워먼트가 직무만족에 영향을 미치는지를 알아보기 위해 직무만족을 종속변수로 두고 임파워먼트를 독립변수로 하여 회귀분석을 실시하였다.

넷째 위의 세 과정을 실시한 결과 통계적으로 유의미한 변수들을 가지고 임파워먼트의 매개역할을 검증하기 위하여 직무만족을 종속변수로 두고 개인요인·직무요인·조직요인과 임파워먼트를 위계적으로 회귀분석을 실시하였다.

이러한 과정을 통해 세 가지 조건이 충족된 변수들을 중심으로 임파워먼트가 부분적인 매개를 하는지 완전매개역할을 하는지를 알아보기 위해 다음과 같은 회귀분석을 실시하였다. 임파워먼트를 독립변수로 투입하였을 때, 개인요인, 직무요인, 조직요인이 부분적으로 줄어들긴 하지만 원래의 회귀계수가 유의미하게 남아있을 때 임파워먼트는 부분적인 매개역할을 하는 것이고, 임파워먼트를 투입했을 때, 이전에 유효했던 개인요인, 직무요인, 조직요인의 회귀계수가 통계적으로 더 이상 유의하지 않을 경우 임파워먼트는 완전매개역할을 한다고 볼 수 있다

IV. 연구결과 및 해석

1. 응답자의 일반적 특성

응답자의 일반적 특성은 다음과 같다. 남자는 47명으로 39.8%, 여자는 71명으로 60.2%를 차지하고 있다. 연령을 보면, 20대 36.4%, 30대 32.2%, 40대 27.1%, 50대 4.2%를 차지하여 20대부터 40대까지 고르게 분포하고 있다. 학력을 보면, 62.1%가 4년제 대학을 졸업하였다. 직위를 보면, 과장과 팀장이 84.6%를 차지하고 있다. 일반적으로 사회복지관 종사자는 남자보다 여자가 많고 연령대는 고르게 분포되어 있으며, 4년제 대학 졸업의 학력을 가지고 있는 것이 특징이다.

표 4. 응답자의 특성

구분	항목	빈도(퍼센트)
성별	남	47(39.8)
	여	71(60.2)
	합계	118(100.0)
연령	20대	43(36.4)
	30대	38(32.2)
	40대	32(27.1)
	50대	5(4.2)
	합계	118(100.0)
학력	고등학교 졸업	7(6.0)
	2년제 졸업	20(17.2)
	4년제 졸업	72(62.1)
	대학원졸업이상	17(14.7)
	합계	116(100.0)
직위	관장	3(2.6)
	부장	5(4.3)
	과장(팀장)	33(28.2)
	팀원	66(56.4)
	기타	10(8.5)
	합계	117(100.0)

2. 연구결과 및 해석

연구의 신뢰성을 확보하기 위하여 신뢰도 측정을 하였다. 신뢰도 측정은 크로파흐 α 계수로 측정하였다. 종속변수인 직무만족의 신뢰도는 0.916이었다. 매개변수는 임파워먼트 변수 중 개인임파워먼트는 0.887, 관계임파워먼트는 0.789, 환경임파워먼트는 0.594로 측정되었다. 독립변수인 중 개인요인을 살펴보면 자아존중감은 0.805, 전문적 능력은 0.909, 자기통제는 0.855로 측정되었으며, 직무요인에서 기술다양성은 0.687, 과업정체성은 0.631, 과업중요성은 0.303로 측정되어 과업중요성은 낮은 신뢰도를 보였다. 조직요인에서 보상체계는 0.836, 자율성은 0.805, 직원개발은 0.840, 리더십은 0.958로 측정되었다.

신뢰도를 측정한 결과 임파워먼트 중 환경임파워먼트와 직무요인 중 과업중요성이 낮은 신뢰도를 보였다. 이는 타 연구에서의 높은 신뢰도와 비교하여 낮은 신뢰도로써 설문조사 중 응답자의 성실성이나 대상자와 지역적 성향에서 기인된 것으로 추정된다.

표 5. 신뢰도 검정

변수명		문항수	크롬바흐 α 계수
직무만족(S)		18	0.916
임파 워먼 트(E)	개인임파워먼트	6	0.887
	관계임파워먼트	6	0.789
	환경임파워먼트	6	0.594
개인 요인 (P)	자아존중감	10	0.805
	전문적능력	25	0.909
	자기통제	9	0.855
직무 요인 (J)	기술다양성	3	0.687
	과업정체성	3	0.631
	과업중요성	3	0.303
조직 요인 (O)	보상체계	6	0.836
	자율성	5	0.805
	직원개발	4	0.840
	리더십	16	0.958

** 과업중요성의 신뢰도는 0.303으로 나타나 매우 낮은 것으로 나타났다. 직무요인 중 과업중요성 변수는 제외하고 분석을 실시하였다.

가. 개인요인, 직무요인, 조직요인의 직무만족에 대한 영향

가설1 ‘개인요인, 직무요인, 조직요인이 직무만족에 영향을 미칠 것이다’를 검증하기 위하여 개인요인, 직무요인, 조직요인을 각각 독립변수로 선정하고 직무요인을 종속변수로 선정하여 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석을 실시한 결과 개인요인, 직무요인, 조직요인 각각은 직무만족에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 모델1의 경우 회귀계수가 0.797, 모델2의 경우 회귀계수가 0.417, 모델3의 경우 회귀계수가 0.473로 모두 0.01에서 유의미한 것으로 측정되었다. 따라서, 개인요인은 직무만족에 영향을 미치고

있다. 직무요인은 직무만족에 영향을 미치고 있다. 조직요인은 직무만족에 영향을 미치고 있다.

표 6. 개인요인, 직무요인, 조직요인의 직무만족에 대한 영향

구 분	종속 변수	독립 변수	비표준화계수		표준화계수	t	f	R ² (수정된 R ²)
			B	표준오차	Beta			
모델1	직무 만족	개인요인	0.797	0.105	0.581	7.595**	57.689**	0.338(0.332)
모델2		직무요인	0.417	0.080	0.436	5.218**	27.228**	0.190(0.183)
모델3		조직요인	0.473	0.079	0.496	5.967**	35.605**	0.246(0.239)

* p<0.05, ** p<0.01

나. 개인요인, 직무요인, 조직요인의 임파워먼트에 대한 영향

가설2 ‘개인요인이 임파워먼트에 영향을 미칠 것이다’를 검증하기 위하여 개인요인, 직무요인, 조직요인을 독립변수로 선정하고 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트를 각각 종속변수로 선정하여 회귀분석을 실시하였다. 첫째, 개인요인은 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 모델1의 경우 회귀계수가 0.315, 모델2의 경우 회귀계수가 0.767, 모델3의 회귀계수가 0.481로 모두 0.01 수준에서 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 개인요인은 개인임파워먼트에 영향을 미치고 있다. 개인요인은 관계임파워먼트에 영향을 미치고 있다. 개인요인은 환경임파워먼트에 영향을 미치고 있다.

둘째, 직무요인은 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 모델3의 경우 회귀계수가 0.436, 모델4의 경우 회귀계수가 0.478, 모델5의 회귀계수가 0.197로 모델4과 모델5는 0.01수준에서 유의미하였으며, 모델6은 0.05 수준에서 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 직무요인은 개인임파워먼트에 영향을 미치고 있다. 직무요인은 관계임파워먼트에 영향을 미치고 있다. 직무요인은 환경임파워먼트에 영향을 미치고 있다.

셋째, 조직요인은 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 모델7의 경우 회귀계수가 0.484, 모델8의 경우 회귀계수가

0.599, 모델9의 회귀계수가 0.319로 모두 0.01 수준에서 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 조직요인은 개인임파워먼트에 영향을 미치고 있다. 조직요인은 관계임파워먼트에 영향을 미치고 있다. 조직요인은 환경임파워먼트에 영향을 미치고 있다.

표 7. 개인요인, 직무요인, 조직요인의 임파워먼트에 대한 영향

구 분	종속 변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	f	R ² (수정된 R ²)
			B	표준 오차	Beta			
모델1	개인임파워먼트	개인 요인	0.315	0.156	0.348	3.941**	15.528**	0.121(0.113)
모델2	관계임파워먼트		0.767	0.115	0.533	6.664**	44.411**	0.284(0.278)
모델3	환경임파워먼트		0.481	0.090	0.453	5.335**	28.464**	0.206(0.198)
모델4	개인임파워먼트	직무 요인	0.436	0.108	0.352	4.047**	16.378**	0.124(0.116)
모델5	관계임파워먼트		0.478	0.083	0.475	5.781**	33.417**	0.225(0.218)
모델6	환경임파워먼트		0.197	0.066	0.271	2.997**	8.982*	0.074(0.065)
모델7	개인임파워먼트	조직 요인	0.484	0.113	0.381	4.301**	18.500**	0.145(0.137)
모델8	관계임파워먼트		0.599	0.081	0.577	7.377**	54.418**	0.333(0.327)
모델9	환경임파워먼트		0.319	0.067	0.423	4.801**	23.050**	0.179(0.171)

* p<0.05, ** p<0.01

다. 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향

가설3 ‘임파워먼트는 직무만족에 영향을 미칠 것이다’을 검증하기 위하여 임파워먼트의 변수인 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트를 독립변수로 선정하고 직무만족을 종속변수로 선정하여 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석을 실시한 결과 모델1은 회귀계수가 0.445, 모델2는 회귀계수가 0.529, 모델3의 회계계수는 0.322로, 모델1, 모델2 그리고 모델3 모두 0.01수준에서 유의미하였다. 따라서 개인임파워먼트는 직무만족에 영향을 미치고 있다. 관계임파워먼트는 직무만족에 영향을 미치고 있다. 환경임파워먼트는 직무만족에 영향을 미치고 있다.

표 8. 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향

구분	종속 변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	f	R ² (수정된 R ²)
			B	표준 오차	Beta			
모델1	직무 만족	개인임파워먼트	0.445	0.056	0.576	7.594**	57.662**	0.332(0.326)
모델2		관계임파워먼트	0.529	0.073	0.559	7.233**	10.839**	0.313(0.307)
모델3		환경임파워먼트	0.322	0.119	0.247	2.709**	7.339**	0.061(0.053)

* p<0.05, ** p<0.01

라. 직무만족에 대한 임파워먼트의 매개역할

1) 개인임파워먼트의 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이의 매개역할
가설 4 ‘임파워먼트는 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이에 매개역할을 하고 있을 것이다’를 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하고 있다. 먼저, ‘개인임파워먼트는 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이에 매개역할을 하고 있을 것이다’를 검증하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과, 모델1 모델2의 회귀계수는 0.585와 0.346로 0.01수준에서 유의미한 것으로 나타나 개인임파워먼트는 개인요인과 직무만족사이에 부

표 9. 개인임파워먼트의 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이의 매개역할

구분	종속 변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	f	R ² (수정된 R ²)
			B	표준 오차	Beta			
모델1	직무 만족	개인요인	0.585	0.096	0.426	6.061**	59.052**	0.513 (0.505)
모델2		개인임파워먼트	0.346	0.054	0.447	6.351**		
모델3	직무 만족	직무요인	0.255	0.074	0.266	3.434**	37.410**	0.394 (0.384)
모델4		개인임파워먼트	0.373	0.060	0.483	6.224**		
모델5	직무 만족	조직요인	0.315	0.076	0.331	4.131**	37.047	0.407 (0.396)
모델6		개인임파워먼트	0.325	0.060	0.434	5.409**		

** p<0.01 * p<0.05

분매개역할을 하고 있는 것으로 나타났다. 모델3과 모델4의 회귀계수를 보면, 0.255과 0.373로 0.01수준에서 유의미한 것으로 나타나 개인임파워먼트는 직무요인과 직무만족 사이에 부분매개역할을 하고 있는 것으로 나타났다. 모델5과 모델6의 회귀계수를 보면, 0.315와 0.325로 나타나 개인임파워먼트는 조직요인과 직무만족사이에 부분매개역할을 하고 있는 것으로 나타났다.

2) 관계임파워먼트의 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이의 매개역할 가설 4 ‘임파워먼트는 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이에 매개역할을 하고 있을 것이다’를 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하고 있다. 먼저, ‘관계임파워먼트는 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이에 매개역할을 하고 있을 것이다’를 검증하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과, 모델1 모델2의 회귀계수는 0.541와 0.339로 0.01수준에서 유의미한 것으로 나타나 관계임파워먼트는 개인요인과 직무만족사이에 부분매개역할을 하고 있는 것으로 나타났다. 모델3과 모델4의 회귀계수를 보면, 0.212과 0.429로 0.01수준에서 유의미한 것으로 나타나 관계임파워먼트는 직무요인과 직무만족 사이에 부분매개역할을 하고 있는 것으로 나타났다. 모델5과 모델6의 회귀계수를 보면, 0.251와 0.370로 나타나 개인임파워먼트는 조직요인과 직무만족사이에 부분매개역할을 하고 있는 것으로 나타났다.

표 10. 관계임파워먼트의 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이의 매개역할

구분	종속 변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	f	R ² (수정된 R ²)
			B	표준 오차	Beta			
모델1	직무	개인요인	0.541	0.115	0.396	4.695**	42.570**	0.435 (0.425)
모델2	만족	관계임파워먼트	0.339	0.080	0.357	4.239**		
모델3	직무	직무요인	0.212	0.082	0.223	2.596*	30.833**	0.351 (0.340)
모델4	만족	관계임파워먼트	0.429	0.081	0.454	5.292**		
모델5	직무	조직요인	0.251	0.090	0.264	2.786**	29.649**	0.354 (0.342)
모델6	만족	관계임파워먼트	0.370	0.087	0.403	4.255**		

** p<0.01 * p<0.05

3) 환경임파워먼트의 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이에 매개역할 가설 4 ‘임파워먼트는 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이에 매개역할을 하고 있을 것이다’를 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하고 있다. 먼저, ‘환경임파워먼트는 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이에 매개역할을 하고 있을 것이다’를 검증하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과, 모델1과 모델2의 회귀계수를 보면 0.847와 -0.055로 모델1의 경우 0.01수준에서 유의미하였으나 모델2의 경우 유의미하지 않았다. 즉 환경임파워먼트는 개인요인과 직무만족사이에 매개역할을 하고 있지 않았으며, 반대로 개인요인이 환경임파워먼트와 직무만족사이에 매개역할을 하고 있는 것으로 나타났다. 모델3과 모델4의 회귀계수를 보면, 0.393과 0.174로 모델3의 경우 0.01수준에서 유의미하였으나 모델4의 경우 유의미하지 않았다. 즉 환경임파워먼트는 직무요인과 직무만족사이에 매개역할을 하고 있지 않았으며, 반대로 직무요인이 환경임파워먼트와 직무만족사이에 매개역할을 하고 있는 것으로 나타났다. 모델5와 모델6의 회귀계수를 보면, 0.453과 0.039로 모델5의 경우 0.01수준에서 유의미하였으나 모델6의 경우 유의미하지 않았다. 즉 환경임파워먼트는 조직요인과 직무만족사이에 매개역할을 하고 있지 않았으며, 반대로 조직요인이 환경임파워먼트와 직무만족사이에 매개역할을 하고 있는 것으로 나타났다.

표 11. 환경임파워먼트의 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이에 매개역할

구분	종속 변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	f	R ² (수정된 R ²)
			B	표준 오차	Beta			
모델1	직무	개인요인	0.847	0.119	0.614	7.120**	30.051**	0.355 (0.344)
모델2	만족	환경임파워먼트	-0.055	0.112	-0.043	-0.495		
모델3	직무	직무요인	0.393	0.082	0.416	4.808**	15.946**	0.222 (0.208)
모델4	만족	환경임파워먼트	0.174	0.113	0.134	1.546		
모델5	직무	조직요인	0.453	0.088	0.481	5.137**	17.011**	0.245 (0.230)
모델6	만족	환경임파워먼트	0.039	0.117	0.031	0.332		

** p<0.01 * p<0.05

환경임파워먼트는 클라이언트와의 관계변화에 대한 인지, 클라이언트의 가치 및 능력에 대한 신뢰, 클라이언트의 권리와 동등한 참여자로서의 인정 등을 의미한다. 환경임

파워먼트는 실천현장에서 실천의 어려움이 있으며, 이는 실천현장이 열악해서 환경임파워먼트보다는 개인임파워먼트와 관계임파워먼트를 주로 사용하고 있는 것으로 보인다. 따라서 직무만족에서도 환경임파워먼트보다는 개인임파워먼트와 관계임파워먼트가 매개 역할을 하고 있는 것으로 추정된다.

V. 결론

본 연구는 종합사회복지관 종사자들의 직무만족 향상을 위하여 임파워먼트가 중요한 매개역할을 하고 있다는 가설을 검증하였다. 임파워먼트는 직무만족에 영향을 미치고 있으며 직무만족은 직무성파에 영향을 미치고 있으므로 임파워먼트를 강화시키기 위한 노력이 종합사회복지관에서 절실히 필요함을 알 수 있었다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 개인요인, 직무요인, 조직요인은 직무만족에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 회귀분석을 실시한 결과 개인요인, 직무요인, 조직요인 각각은 직무만족에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 개인요인, 직무요인, 조직요인은 임파워먼트(개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트)에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 회귀분석을 실시한 결과 개인요인은 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 직무요인은 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 또한 조직요인은 개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 셋째, 임파워먼트(개인임파워먼트, 관계임파워먼트, 환경임파워먼트)는 직무만족에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 넷째, 임파워먼트(개인임파워먼트, 관계임파워먼트)는 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이 부분매개역할을 하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 환경임파워먼트는 개인요인·직무요인·조직요인과 직무만족사이 매개역할을 하고 있지 않는 것으로 나타났다.

본 연구의 분석결과를 토대로 실천적 함의를 제시하고자 한다. 첫째, 사회복지관 종사자들의 개인임파워먼트 강화 방안으로는 실패나 성공의 경험들에 대한 객관적으로 수용할 수 있는 훈련, 조직 관리자의 변혁적 리더십, 조직내 개방적인 의사소통 정착 및

정기적 슈퍼비전 강화, 다양한 성취경험, 사회복지사의 자기분석을 바탕으로 한 자기지향적인 변화노력, 개인의 역량에 적합한 직무배치 등이 무엇보다도 중요하다.

둘째, 사회복지관 종사자들의 직무임과워먼트를 강화하기 위해서는 직무분석에 의한 명확한 직무분담체계, 직무환경의 조성과 직무재설계, 실천현장별로 차별화된 직무설계, 자기비전을 제시하는 슈퍼비전 체계 확립, 리더의 효율적인 직무관리를 위한 다양한 전술실행, 예비사회복지사의 실무 전 교육강화 등이 필요하다. 그리고 종합사회복지관 시설 종사자들의 기술다양성과 과업정체성을 증진하기 위한 노력이 필요하다. 이를 위해서는 실적적인 과외(힘)을 제공하며, 수평적·개방적인 의사소통체계수립 및 합의협상에 관한 훈련과 교육, 관리자의 동기부여적 언어사용, 사회복지사의 자기발전지향적인 노력과 전문지식·기술습득의 교육과 훈련이 필요하다.

셋째, 사회복지관 종사자의 개인임과워먼트와 관계임과워먼트 강화를 위해서는 매년 사회복지관 종사자들의 임과워먼트 강화를 위한 교육프로그램, 자기개발 프로그램개발을 통해 임과워먼트를 강화할 수 있도록 예산을 편성할 수 있도록 기관장의 적극적인 지지와 수용이 절실히 요청된다. 그리고 대학원 입학 등 학업지원이 조직적 차원에서 수용된다면 사회복지관 종사자들의 직무만족은 제고될 것이다.

본 연구의 한계는 광주광역시 소재 종합사회복지관 종사자를 대상으로 조사를 하여 분석한 결과이다. 이러한 분석결과는 광주지역을 대상으로 하였기 때문에 타 지역에 적용하는 데는 일정한 한계가 있다. 또한 설문지 작성 및 자료수집과정에서 타당성에 대한 일정한 한계가 있다.

김용민은 전남대학교에서 행정학 박사학위를 받았으며, 현재 송원대학에서 전임강사로 재직 중이다. 주요 관심분야는 사회복지정책, 지역사회복지이며, 현재가족복지서비스 전달체계의 상대적 효율성 평가 등을 연구하고 있다. (E-mail: kym2250@hanmail.net)

참고문헌

- 구자경, 유철중(1998). 변화적 리더십이 임파워먼트에 미치는 영향에 관한 연구. 경영경제, 16, pp.19-48.
- 강철희, 윤민화(2000). 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한국사회복지학, 41, pp.7-42.
- 권형섭(2006). 변혁적 리더십이 호텔종사원의 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문, 안양대학교, 안양.
- 김금수(1999). 임파워먼트가 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문, 경원대학교. 성남.
- _____ (2002). 조직문화가 임파워먼트에 미치는 영향에 관한 연구: 개인특성 조절효과를 중심으로, 기업경영연구, 16, pp.101-123.
- 김선희(2002). 정신보건 영역에 있어서 역량강화 실천에 관한 연구, 한국사회복지, 6, pp.171-191.
- 김태진, 박영준(2003). 아동복지시설종사자의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 사회복지연구, 24, pp.57-90.
- 박내희(1997). 임파워먼트: 다수준의 과정개념-개념의 이해와 실천수단에 대한 소고. 경영논총, 8, pp.127-145.
- 박원우(1998). 임파워먼트 실천 매뉴얼. 서울: 시그마퀵설팅그룹.
- 석기현, 조임현(2002). 항공사 종업원의 심리적 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 관광호텔경영연구, 2(3), pp.129-155.
- 신현석(2003). 종사자 임파워먼트와 서비스 질의 분석적 고찰, 장애인생활시설을 중심으로. 사회복지연구, 25, pp.225-255.
- 신혜정(2001). 사회복지관 중간관리자의 인지된 역량강화(Empowerment)에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교, 서울.
- 윤민화(1999). 사회복지사의 임파워먼트에 대한 연구: 지역사회복지관의 사회복지사 중심으로. 석사학위논문, 이화여자대학교. 서울.
- 윤방섭(1997). 임파워먼트의 영향요인으로서의 근로가치관: 그 인식과 동기부여효과. 경영연구, 12(2), pp.143-171.

- 안윤주(2007). 학교내 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인. 석사학위논문, 행정대학원, 전북대학교, 전주.
- 양옥경 외(2005). 사회복지실천모델의 재검토, 한국사회복지학회.
- 염진철(2003). 임파워먼트(Empowerment)가 호텔주방조직 구성원의 직무만족과 몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 배화논집, 22, pp.285-297.
- 이정선, 임은란(2001). 임파워먼트에 미치는 자기효능감의 조절효과. 대한경영학회지, 28, pp.127-148.
- 이승길(2002). 경찰공무원의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문, 원광대학교, 익산.
- 이효영(2005). 노인복지시설에 근무하는 사회복지사의 역량강화에 관한 연구. 석사학위논문, 행정대학원, 충남대학교, 대전.
- 장신재(2004). 사회복지전담공무원의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 서울지역을 중심으로. 사회복지연구, 20(1), pp.117-146.
- 전영실(1990). 직업조건과 자아존중감의 상관관계에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교, 서울.
- 정량휴(2005). 변혁적 리더십이 조직구성원들의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 행정대학원, 영남대학교, 경산.
- 정연양, 최현미(2000). 조직구성원이 느끼는 상호의존성과 임파워먼트 정도가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 경영학논집, 26(2), pp.129-145.
- 정혜주(1998). 임파워먼트가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 서울대학교, 서울.
- 주소희(2007). 부모의 이혼과 자녀의 적응: 부모자녀관계와 자아효능감 매개효과를 중심으로. 한국가족복지학, 20, pp.107-136.
- 지종수(2006). 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 서울지역 공공·민간부문의 비교연구. 석사학위논문, 가톨릭대학교, 부천.
- 최경희(2007). 지식기반에 근거한 교육전문직의 직능개발방향모색. 박사학위논문, 한국교원대학교, 충북.
- 최명민(2002). 사회복지사 셀프-임파워먼트 프로그램의 개발 및 효과성 연구-정신보건복지사를 중심으로-. 박사학위논문, 이화여자대학교, 서울.

- 최창무, 김정연(2003). 사회복지조직관리를 위한 임파워먼트 활용제언. *복지행정논집*, 13(1), pp.35-64.
- Bandura, A.(1988). Exercise of Human Agency Through Collective Efficacy. *Current Directions in Psychological Science*.
- _____(1977). Self-efficacy : Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84.
- Conger. J. A., Kanungo. R. N.(1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *Academy of management Review*, 13.
- Engel. J. F., Blackwell R. D., Kollat. D. T.(1978). *Consumer Behavior*, 3rd(ed) New York: The Dryden Press.
- Hackman, J. R., G. R. Oldham, R. Janson, K. Purdy(1975). New Strategy for Job Enrichment, *California Management Review*, 17(4): 57-71.
- Gutierrez, L. M.(1990). Working with Women of Color: An Empowerment Perspective. *Social Work*, 35(2). 149-153.
- Guterman, N. B, D. Bargal.(1996). Social Worker's Perceptions of their Power and Service Outcomes. *Administration in Social Work*, 20(3), pp.1-20.
- kanter, R. M.(1983). *The Change Masters*. New York: Simon & Schuser.
- Lawrence, R. C.(1997). *The Evolution of empowerment in management thought: dimensions predictors and outcomes of psychological empowerment in a study of service quality*. Ph. D. Dissertation. University of Arkansas.
- Leslie, D. R., Holzhalb, C. M., Holland, T. P.(1998). Measuring Staff Empowerment Development of a Worker Empowerment Scale. *Research on Social Work Practice*, 8(2).
- Locke. E. A.(1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago : Rand McNally.
- Rappaport, J.(1984). Studies in empowerment : Information to the issue.
- Sehra, W., Page, J.(1995). Creating More Effective Human Service Organizations, *Administration in Social Work*, 19, pp.1-15.
- Solmon, B. B.(1976). Empowerment & Advocacy. In N. Payne. *Modern social*

work theory. Lyceun Books.

- Spreitzer, G. M.(1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), pp.1442-1465.
- Thomas, K. W., Valthouse, B. A.(1990). Cognitive Elements of Empowerment: an Interpretive Model of Intrinsic TAsk Motivation. *Academy of Management Review*, 15(4), pp.666-681.
- Vogt, J. F., Murrell, K. L.(1990). *Empowerment in Organization*, San Diego, CA.

The Study on the Job Satisfaction of Social Workers in the Community Welfare Centers

: Focusing on the Mediating Effect of Empowerment

Kim, Yong-Min

(Songwon College)

This study looks into factors that are related with empowerment. By controlling the variables such as individual factors, job performance factors and organizational factors, we are going to figure out if they have an effect on empowerment (individual empowerment, relationship empowerment, environmental empowerment). We will also find out that the empowerment has mediating effect between these factors and work satisfaction. This study will then present ways of strengthening empowerment to promote work satisfaction. The research is composed of literature survey and demonstration. In the case of demonstration, the mediating effect is verified through regression. The result of the research is as follows. First, it is presented that the factors - individual, job performance, organizational - have an effect on work satisfaction. Second, individual factors, job factors and organizational factors are found to influence empowerment (individual empowerment, relationship empowerment, environmental empowerment). Third, empowerment - individual empowerment, relationship empowerment and environmental empowerment - affects work satisfaction. Fourth, empowerment (individual empowerment and relationship empowerment) has partial mediating effect between the factors (individual factors, job performance factors and organizational factors) and work satisfaction. However, environmental empowerment does not have mediating effect between them.

Keywords: Empowerment, Job Satisfaction, Social Worker, Community Welfare Center, Mediating Effect