

# 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 사회적 자본의 조절효과를 중심으로

전 병 주

(충북대학교)

본 연구는 A지역의 사회복지전담공무원 194명을 연구대상으로 하여 그들이 인식하는 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 살펴보았으며, 그 과정에서 사회적 자본의 조절효과를 검증하였다. 자료분석을 위하여 PASW Statistics 18.0을 이용하였다. 본 연구의 주요 결과는 다음과 같다. 첫째, 사회복지전담공무원이 인식하는 직무스트레스 수준은 3.48(SD=.505)로 나타나 보통수준보다 더 높은 것으로 나타났으며, 직무만족과 사회적 자본 수준은 각각 2.82(SD=.450)와 2.83 (SD=.502)으로 나타나 보통수준보다 조금 낮은 것으로 나타났다. 둘째, 사회복지전담공무원의 직무만족에 영향을 미치는 요인은 근무기간( $\beta=-.168, p<.05$ ), 건강상태( $\beta=.213, p<.01$ ), 직무스트레스( $\beta=-.190, p<.01$ ), 사회적 자본의 신뢰( $\beta=.232, p<.01$ ) 및 네트워크( $\beta=.146, p<.05$ ) 등으로 나타났으며, 직무스트레스와 사회적 자본 하위요인의 상호작용 효과는 신뢰( $\beta=.178, p<.05$ ) 및 네트워크( $\beta=.212, p<.01$ ) 영역이 통계적으로 유의미하여 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과에 기초하여 사회복지전담공무원의 직무만족을 향상하기 위해서 분노관리 프로그램(anger management)이나 대인관계기술(interpersonal skill)을 훈련하여 민원인과의 갈등을 사전에 방지하고 상호간 신뢰를 형성하며, 총액인건비제도에서 사회복지직의 정원을 예외로 인정하거나, 공공부문에 근로자 지원프로그램(EAP)을 도입하는 등의 실질적인 방안을 몇 가지 제시하였다.

주요용어: 사회복지전담공무원, 직무만족, 직무스트레스, 사회적 자본

■ 투고일: 2013.4.30    ■ 수정일: 2013.6.6    ■ 게재확정일: 2013.6.27

## I. 서론

최근 몇 개월 사이에 주민센터에서 사회복지 업무를 담당하고 있던 공무원 4명이 자살하여 사회에 큰 파장을 일으켰다. 이들이 죽음이라는 극단적인 선택을 한 동기는 정확히 알려지지 않았지만, 업무과중에 따른 심한 스트레스를 가장 큰 원인으로 보고 있다. 일선에서 근무하는 사회복지전담공무원들은 대략적으로 보건복지부, 교육과학기술부, 기획재정부 등 중앙부처에서 관리하는 292개의 복지사업 중에서 각 지방자치단체가 직·간접적으로 수행하는 202개를 담당한다. 소외계층을 찾아가는 현장중심의 복지를 구현하고, 정보화 시대에 맞춰 사회복지업무의 획기적 개선을 위해서 2010년 1월 사회복지통합관리망이 개통되었지만, 모든 복지 민원내용을 일일이 전산망에 입력하는 잡무가 많아지면서 오히려 업무를 가중시키고 있는 것이 현실이다. 최근에는 전면무상 보육이 시행되고, 영유아 보육비 및 저소득층 학자금 신청 등의 업무가 주민센터에서 처리하게 됨에 따라 그들의 업무 과중은 더욱 심각해진 상황이다.

2007년부터 5년간 복지정책 재정은 61조에서 93조원으로 약 52% 급증하여 복지수혜자가 증가하고, 그에 따른 업무량이 증가하였지만, 사회복지전담공무원은 1만100명에서 1만2천명으로 약 20% 증가하는데 그쳐(보건복지부, 2013) 인력 충원은 아직까지 부족한 실정이다. 그나마 최근 사회복지전담공무원이 충원된 만큼 기존의 복지 업무를 담당하던 행정직 공무원들이 이 업무에서 제외되거나, 추가된 인력이 일선현장이 아닌 시·군·구청에 배치되면서 현장에서 실제 이 업무를 담당하는 인원은 큰 변동이 없다. 2012년 기준으로 전국적으로 복지업무를 담당하는 공무원은 사회복지직 1만2천7백명과 행정직 1만2천2백명 등 총 2만5천명에 이른다. 그러나, 전국 3,474개 읍·면·동 주민센터 중에서 사회복지직 공무원이 3명 이상 근무하는 곳은 636개소(18.3%)에 불과하며, 사회복지직 공무원 1명이 근무하는 곳도 1,448개소(41.7%)에 이르는 것으로 나타나 인력 충원이 시급함을 알 수 있다(보건복지부, 2013)<sup>1)</sup>. 더욱이 각 지방자치단체별로 사회복지전담공무원 중에서 여성이 70~80%를 차지하는 특성 때문에 그들이 출산과 육아로 휴직하는 경우가 많아 인력 부족 및 업무 과중은 더욱 심각하다.

<sup>1)</sup> 2012년말 기준으로 전국의 지방자치단체에서 사회복지직을 담당하는 공무원은 2만4천888명이며, 이 중에서 사회복지직은 1만2천696명, 행정직 복지담당은 1만2천192명이다. 구체적으로 살펴보면 서울이 4,461명으로 가장 많고, 경기 4,005명, 경북 2,157명, 경남 1,851명, 전남 1,635명, 부산 1,503명, 전북 1,354명, 강원 1,297명 순이다.

사회복지전담공무원은 어려운 환경에 사는 사람들을 지속적으로 돌볼 수 있는 사회복지전달체계 수립의 필요성이 대두되면서 1987년 서울시 관악구 등에 49명을 처음으로 현장배치 하였으며, 1990년대 말 별정직 공무원에서 일반직으로 전환되어 신분보장이 되었다. 하지만, 중앙의 각 부처가 복지정책을 양산하고, 이것이 일선 사회복지를 담당하는 공무원에게 집중되어 엄청난 업무량으로 인하여 정작 그들이 복지 사각지대에 놓여 있다. 더욱이 이들을 관리·감독하는 지방자치단체장들은 행정직과 사회복지직 공무원들의 업무량을 단순 비교하여 업무분장을 함으로써 사회복지 담당자들의 업무 부담은 매우 크며<sup>2)</sup>, 수직적 의사소통과 경직된 조직운영 등 관료적 풍토가 여전하여 조직 내 소통부족으로 나타나 그 문제는 더욱 부각되고 있다. 그러나, 열악한 지방재정과 총액인건비제로 인력 증원을 하기가 어렵다는 현실적인 문제로 인하여 실질적인 인력 충원을 하지 못하고 있어서 업무과중은 지속되고 있는 실정이다. 이러한 상황에서 사회복지전담공무원들은 조직 내 동료들의 적극적이지 못한 태도와 민원인과의 갈등까지 더해져 엄청난 스트레스를 받고 있으며, 자신의 업무에 대한 회의감을 느끼며, 급기야 죽음을 생각하게 되었다. 사회복지전담공무원들은 중앙 부처에서 복지정책을 더 이상 개발하지 않거나, 타 부처에서 보건복지부로 업무가 이관되지 않기를 기대하는 상황에서 자신의 업무에 대해 만족을 느끼거나, 나아가 주민에게 제공되는 서비스의 질적 향상을 기대하는 것은 현실적으로 어려운 것이다.

최근 논란이 있는 사회복지전담공무원에 대한 처우개선과 관련하여 상대적으로 안정적인 직업임에도 자살이라는 극단적인 선택을 한 공무원 개인 내지는 그 조직의 문제로 국한하는 의견도 있지만, 사회복지에 대한 국민적 수요가 다양해지고 있으며, 그 기대수준도 높아지고 있는 상황에서 사회복지전담공무원의 직무스트레스 및 직무만족은 더 이상 그들만의 문제가 아니다. 민간의 사회복지종사자와 사회복지전담공무원에 대한 실태조사에서 사회복지전담공무원의 스트레스가 전반적으로 더 높은 것으로 나타났으며(신재은 외, 2011), 직무만족에 대해서도 사회복지전담공무원이 민간부문의 사회복지사보다 더 낮은 것으로 나타나(강영결, 2012; 고수정, 2006; 장윤정·강영결, 2010) 사회복지전담공무원의 근무 상황이 매우 심각함을 알 수 있다.

<sup>2)</sup> 얼마 전 자살한 사회복지전담공무원 B씨는 기초노령연금 1,119명, 장애인 1,039명, 양육수당 447건을 혼자 담당했으며, 2013년부터는 지역교육청에서 관리하던 일반보육료 517세대, 유아학비보조 385세대의 업무가 추가되었으며, 동료와 함께 기초생활수급자 2,405세대를 관리하는 등 8가지 업무를 담당했던 것으로 나타났다.

현대인의 삶은 스트레스의 연속이라고 할 수 있으며, 사회복지전담공무원도 노동환경의 변화와 복지서비스에 대한 수요 증가로 직무와 관련된 극심한 스트레스를 경험한다. 더욱이, 복지예산 100조원 시대를 맞아 복지정책은 엄청나게 확대되고 있어서, 그들의 직무스트레스를 줄이기에 여러 한계가 있으며, 사회복지를 담당하고 있는 공무원의 직무스트레스와 직무만족은 국민들에게 제공되는 서비스 수준과 직결된다고 할 수 있으므로(윤혜미, 1991; 윤정혜 외, 2011) 직무스트레스와 직무만족의 부정적인 관계에 개입하기 위한 방안이 반드시 연구될 필요가 있다. 사회복지전담공무원들이 인식하는 직무스트레스는 특정 요인에 의해서 발생하는 것이 아니므로 그것을 완화하기 위해서도 단일요인으로 극복하기는 어려우며, 포괄적인 개념을 검토하여 사회 전반적인 지원을 확대할 필요가 있으므로 여기서 적합한 것이 사회적 자본(social capital)이라고 할 수 있다. 사회적 자본은 그에 대한 설명과 처방에 있어서 적용되는 영역이 매우 광범위하여 다양한 학문분과와 실무영역에서 많은 주목을 받고 있다(홍성운, 2012). 사회적 자본은 갈등 당사자 간의 의사소통과 상호존중을 확대하기 때문에 조직 내 갈등의 조정뿐만 아니라 발생한 갈등을 최소화하는데 기여하며(장용석 외, 2009), 조직의 목적 달성을 위한 동기부여에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(박희봉 외, 2003). Putnam (1993)은 시민의 요구에 적절한 대응과 정책의 효과성을 보장하기 위해서는 규범과 네트워크 등의 사회적 자본 강화가 선행조건이라고 주장하기도 하였으며, Sridharan & Gillespie(2004)는 사회복지실천에 있어서 다양한 문제해결을 위한 협력적인 관계망을 구축하는데 사회적 자본의 중요성을 강조하고 있다. 실제로 사회적 자본이 민간부문에서 종사하는 사회복지사의 직무만족에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타나기도 하였으므로(강종수, 2012; 김은희, 2011) 사회적 자본에 대한 관심을 집중할 필요가 있다.

사회복지 종사자의 직무만족에 대한 연구는 그들이 다양한 지원프로그램과 지역 자원을 확보하고 관리함과 동시에 이것을 실질적인 서비스가 필요한 지역 주민에게 연결시켜 주는 중요한 역할을 하는 그들의 특수성 때문에 사회복지 분야에서 중요한 의미를 갖는다(윤혜미, 1991). 지금까지 사회복지영역 종사자의 직무와 관련한 연구는 민간부문의 각종 시설에 근무하는 사회복지사에 대한 연구를 중심으로 진행되었다. 사회복지전담공무원은 복지서비스를 제공하는 측면에서는 민간부문에서 근무하는 사회복지사와 유사한 역할을 담당하지만, 공무원이라는 신분의 특수성 때문에 다른 직업에 비해 높은 수준의 윤리준수와 인내를 요구받으며, 무조건적인 사명감과 책임감을 강요받거나, 공

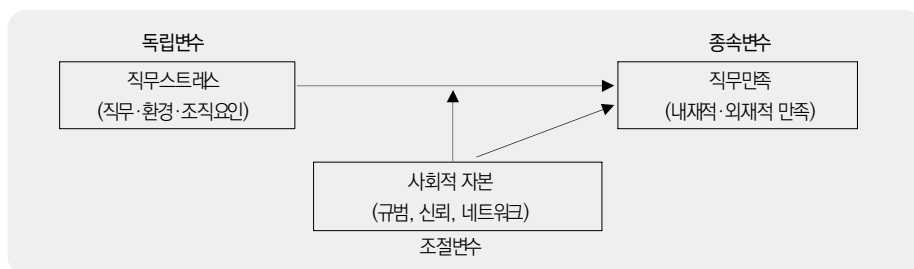
익에 대한 가치 등에서 신분에 따른 추가적인 어려움이 있어(고수정, 2006; 신재은 외, 2011) 민간부문에서 근무하는 사회복지 종사자에 대한 연구와는 차별적인 접근이 필요하다. 그러나, 사회복지전담공무원의 직무만족에 대한 연구는 아직까지 제한적으로 진행되었고, 다양한 영역에서 직무만족을 향상하는데 매우 유용한 개념으로 나타나는 사회적 자본을 통하여 공공부문의 사회복지 종사자에게도 긍정적인 영향을 미치는지 파악하는 것은 충분한 의미가 있다. 따라서 본 연구에서는 각 지역의 주민센터에서 근무하는 사회복지전담공무원을 대상으로 그들이 인식하는 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고, 이 과정에서 사회적 자본이 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 조절의 역할을 하는지 검증하였으며, 그에 따른 몇 가지 정책적·실천적 제언을 하였다. 본 연구의 연구문제 및 연구모형은 다음과 같다.

첫째, 사회복지전담공무원의 인구사회학적 특성에 따라 직무스트레스, 직무만족 및 사회적 자본은 차이가 있는가?

둘째, 사회복지전담공무원의 직무스트레스, 사회적 자본은 직무만족에 어떤 영향을 미치는가?

셋째, 사회복지전담공무원의 사회적 자본은 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 조절효과가 있는가?

### 그림 1. 연구모형



## II. 이론적 배경

### 1. 직무스트레스(Job Stress)와 직무만족(Job Satisfaction)

대도시의 저소득층 밀집지역을 중심으로 '사회복지전문요원'이 처음 배치된 후 현재는 1만2천여 명이 사회복지 영역을 전문적으로 담당하고 있다. 다양한 서비스를 요구하는 지역주민과 지역사회의 자원을 연결시켜 주는 역할을 담당하는 사회복지전담공무원은 적절한 서비스 제공과 더불어 그 업무를 효율적으로 하기 위해서 신체적·정신적으로 건강한 상태를 유지하는 것이 중요하지만(윤혜미, 1996), 현재의 사회복지전담공무원은 사회복지전문직의 역할에 대한 기대와 달리 과도한 업무강도에서 오는 소진, 전문적이고 자율적으로 서비스를 제대로 제공하지 못하는 데서 오는 역할갈등, 경직된 직업구조와 승진기회 부족, 서비스 수요자의 무리한 요구 등으로 전문 직업인으로서 역량 발휘를 저해하는 내외적 문제들로 어려움을 겪고 있다(장운영 외, 2012). 과도한 스트레스는 심리적으로 직무에 대한 무관심, 실증, 체념 및 업무 대처능력 저하 등을 가져와 업무의 질적 저하, 책임감 및 창의력 상실, 조직에 대한 무관심을 유발하여 조직에 역기능적으로 작용한다(박기관, 2008). 이러한 직무스트레스는 1960년대 Kahan을 중심으로 '스트레스'라는 광범위한 개념을 보다 조직적이고 직무차원에서 발생하는 스트레스로 한정하여 조직심리학 분야에서 처음 도입된 개념이며, 현재는 일반적으로 직무수행과 관련된 모든 스트레스를 말한다(임진섭 외, 2012). 조직 내·외의 스트레스 요인에 의해 발생하는 직무스트레스는 조직구성원의 작업태도와 행동에 영향을 미치게 되므로 그 스트레스의 원인을 규명하는 많은 노력을 기울여 왔으나, 각 개인이 경험하는 스트레스는 상황을 인식하는 차이에 따라 달라질 수밖에 없고, 그 수준도 매우 다양하다(박기관, 2008).

직무스트레스 요인들은 상호 밀접하게 연관되어 있어서 특정 기준에 의해 개별적인 요인으로 분류하기 어려우며, 연구목적과 방향에 따라 그 요인들도 다양하게 구성되어 연구되어 왔다. 최근의 사회복지영역에서의 직무스트레스를 연구한 선행연구들을 중심으로 그 하위요인을 살펴보면, 사회복지전담공무원을 연구대상으로 한 박용열과 남기민(2008)의 연구에서는 직무스트레스의 요인으로 직무요인(직무과부하, 역할갈등)·조직요인(불공정한 인사, 교육 및 훈련부족, 리더십 부재)·환경요인(공무원에 대한 부정적

인식)으로 구성하였다. 옥원호와 김석용(2007)은 조직 내적인 요인과 조직 외적인 요인으로 구분하였다. 내적인 요인에는 조직구조관련 요인(집권화, 공식화)과 조직 내 역할 관련 요인(역할갈등, 역할모호성), 대인관계관련 요인으로 구성하였고, 외적 요인에는 근무지 물리적 환경과 가족요인, 다른 조직과의 경쟁 등으로 구성하였다. 나운환 외(2011), 송유미(2006), 진유식(2009)은 직무스트레스의 다양한 요인 중에서 조직 구성원의 역할요인에 중점을 두고 직무스트레스를 살펴보았다. 직무에 대한 갈등적인 지시를 받게 되는 정도 및 가용자원이 직무의 요구를 충족시키기에 불충분한 정도를 나타내는 '역할갈등'과 사회복지사가 요구되는 업무상황이나 자신에 대한 역할기대를 이해하지 못하는 '역할모호성', 수행해야 할 업무량이 너무 많거나 지나치게 힘이 드는 상황을 나타내는 '역할과다' 등의 3개 하위영역으로 구성하였다. 이외에도 박기관(2008)은 역할모호성 및 역할갈등, 직무자율성, 보수 등 5개 하위영역으로 구성하였고, 사회복지전담공무원을 대상으로 한 문영주(2010)는 역할모호성 및 역할갈등으로 구성된 역할요인을 중심으로 연구를 진행하였다.

이와 같이 직무스트레스의 요인은 상호 밀접하게 관련되어 있어서 하위요인에 포함된 내용은 그 분리된 영역이 다를 뿐이며, 그 구성내용은 유사한 것이 많아서 어떤 기준에 의해 완전하게 분리된 개별적인 요인으로 분류할 수 없다(나운환 외, 2011). 더욱이 직무스트레스의 원인이 매우 복잡적이므로 특정요인에 중점을 둔 연구보다는 다양한 하위요인을 구성하여 연구를 진행하는 것이 바람직하며, 최근에는 거시적 관점까지도 포함한 분석이 이루어지므로(박웅열·남기민, 2008; 송유미, 2006) 본 연구에서도 직무스트레스를 직무요인·조직요인·환경요인 등 다양하게 구성된 하위요인을 통해서 연구를 진행할 필요가 있다.

사회복지전담공무원들은 많은 스트레스를 받으면서 근무하여 직무에 대한 만족이 크게 떨어져 민원인에게 만족할 만한 서비스 제공을 기대할 수 없게 되었다. 사회복지영역에서 직무만족에 대한 연구는 윤혜미(1991)의 연구를 통해서 시작되었다고 할 수 있는데 이 시기에 공공부문에 사회복지전문요원이 처음 배치되었고, 공공부문에서 사회복지서비스를 전달하는 조직에 속한 공무원의 질은 관련 복지사업의 성패와 밀접한 관련을 갖게 되므로(윤혜미, 1991) 이들에 대한 직무만족에 관심을 갖게 되었다. 직무만족은 학자들마다 다양한 개념으로 규정하지만, 만족이라는 용어 자체가 주관적이고 다차원적인 감정이 반영된 정의를 내리고 있다는 것을 전제로 한다는 점은 대체로 일치하고

있다(강현주·조상미, 2010). 물론 직무만족은 다양한 내·외적 요인에 의해 영향을 받아 복합적인 차원의 성격을 지니며, 그 수준이나 일관성 정도가 상황에 따라 변하게 되지만(강현주·조상미, 2010), 직무에 대한 평가결과로부터 발생하는 구성원의 긍정적인 정서반응으로 내적 관찰과정을 통해 파악될 수도 있다(Locke, 1990).

선행연구에서의 직무만족에 대한 정의 및 그 하위요인을 살펴보면, 문영주(2007)와 김교성과 황미경(2007)은 자신의 직무에 대한 평가에서 느끼는 긍정적인 감정 상태로 정의하였고, 직무의 난이도 및 중요성, 책임감 등 직무 그 자체의 내재적 가치가 주는 '내재적 만족'과 작업환경, 승진 및 보상 등으로 구성된 '외재적 만족'으로 구성하여 측정하였다. 강종수(2012)와 모지환 외(2011)는 직무만족을 직무나 직무경험에 대해 가지고 있는 긍정적 태도로 정의하고, 직무의 난이도 및 다양성, 도전감, 중요성 등으로 구성된 내재적 만족을 이용하여 측정하였다. 윤정혜 외(2011)는 기관 직원으로서 전반적으로 느끼는 기관의 대우와 종사에 관한 만족정도를 의미한다고 했으며, 기관에 종사하는 즐거움과 만족 정도 등을 이용하여 측정하였다. 강홍구(2006)는 조직 구성원들의 직무에 대한 태도로서, 업무와 조직에 대한 평가에 반영된 애정적 반응과 조직구성원들이 업무 수행과정에서 개인의 내재적·외재적 욕구가 어느 정도 충족되고 있는가에 대한 지각된 반응이라고 정의하였고, 업무자체에 대한 보람과 일을 통한 충족감 등을 이용하여 측정하였다. 이외에도 표갑수와 김혜정(2012)은 보수, 승진, 동료관계, 이직의도 등 7개 하위영역, 김명희와 양혜진(2007)은 직업안정성, 후생복지제도, 인간관계 등 6개 하위영역, 이주호(2011)는 업무자체, 급여, 동료와의 관계 등을 단일영역으로 구성하는 등 직무만족의 하위영역은 연구의 목적 등에 따라 다양하게 구성될 수 있다. 이러한 다양한 개념 속에서 대체로 직무만족은 사회복지전담공무원이 직무나 직무경험에 대한 평가에서 느끼는 긍정적인 감정 상태를 말한다고 할 수 있으며, 직무자체에 대한 내재적 만족뿐만 아니라, 직무에 대한 보상 등 직무 외적으로 부여된 가치도 함께 측정되어야 한다.

직무스트레스와 직무만족의 관계에 대해서는 직무스트레스가 많을수록 직무만족이 낮아진다는 전통적인 견해가 다수를 차지하고 있지만, 직무스트레스가 반드시 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것은 아니라는 견해가 대두되고 있다(나운환 외, 2011; 박기관, 2008; 옥원호·김석용, 2001; Ahola et al., 2010; Bhagat, 1995; Hendrix et al., 1985). 첫 번째 견해는 직무스트레스를 부정적으로 보는 것이며, 두 번째 견해는 직무스



트레스에서 나타나는 문제점과 불만 등을 보다 건설적이고 진취적인 동기발생과 기회로 여겨 조직목표를 달성하고 구성원간 관계 회복에 중요한 영향을 줄 수 있다는 새로운 접근이다. 이러한 최근의 스트레스의 일부 긍정적인 측면에도 불구하고, 사회복지영역 종사자의 직무스트레스와 직무만족은 부정적인 상관관계가 있다는 것이 여러 선행연구에서 나타났다(강은숙·김민정, 2006; 김명희·양혜진, 2007; 송유미·박영준, 2007; 임진섭 외, 2012; Kim & Stoner, 2008; Evans et al., 2006; Stanley et al., 2007; Siebert, 2004). 이러한 부정적인 관계는 사회복지전담공무원이라는 특수한 신분에 있어서도 나타날 개연성이 높음에도 불구하고, 아직까지 이에 대한 연구는 제한적이어서 실증적인 분석을 통해서 어느 정도의 관련성이 있는지 규명할 필요가 있다. 또한, 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치나, 그 스트레스 요인이 보다 건설적인 동기부여 및 기회 등으로 작용하여 긍정적인 직무만족을 형성할 수 있도록 심각한 수준의 직무스트레스를 감소하거나 조절하기 위한 방안을 모색할 필요가 있다.

사회복지전담공무원이 인식하는 직무스트레스는 무력감, 절망감, 정서적 고갈을 유도하여 직무만족을 떨어뜨리고 주민에 대한 부정적인 태도와 함께 이직의도를 갖게 한다(Stanley, 2004). 더욱이 사회복지조직의 서비스 제공은 인적 서비스가 중심이 되어 사회복지사 개인의 고도의 전문적 기술과 재량권에 기초하므로 사회복지 영역에서의 인적 자원관리는 매우 중요함에도 불구하고 인적자원에 대한 관심과 처우는 매우 열악하여(김효선·조주복, 2011) 그들의 직무만족을 단기간에 해결하는 것은 불가능하다. 결국 사회복지전담공무원의 직무스트레스와 직무만족은 무엇보다도 서비스의 품질을 직접적으로 좌우한다는 점에서 매우 큰 의미가 있으며, 그들이 조직 내에서 어떠한 태도와 행동을 지니는가에 따라 주민에 대한 서비스의 품질과 주민 만족도 역시 달라진다(임진섭 외, 2012; Lambert et al., 2001). 또한, 그들의 업무가 엄격한 기준이나 구조적인 틀 안에서 결정하고 집행하기보다는 현장에서의 판단이나 가치나 개입되어 그것을 수행하기 때문에 이들의 직무만족에 따라 발휘되는 역량도 큰 차이가 날 것이다(강현주·조상미, 2010).

## 2. 사회적 자본(Social Capital)과 직무만족(Job Satisfaction)

사회적 자본에 대해서는 20세기 중반에 Hanifan에 의하여 처음 사용되었으며, 본격적으로 이 개념이 사용된 것은 Bourdieu가 문화적 자본(cultural capital) 개념을 사용하기 시작한데서 비롯되었다(John, 2003). 최근에는 사회학, 정치학, 경제학 등 다양한 학문분야를 중심으로 사회적 자본에 대한 활발한 연구가 진행되고 있다. 사회적 자본은 사회의 다양한 현안들을 해결할 수 있는 핵심개념으로 여기고 있지만, 다층적인 의미를 내포하고 있기 때문에 여전히 일의적으로 개념화하기는 쉽지 않다(홍영란 외, 2006). 처음으로 사회적 자본에 대한 개념을 이론적으로 규정한 Bourdieu(1986)는 사회적 자본은 '지속적 네트워크 소유 정도와 관련지어진 실제적 또는 잠재적 자원의 결합체'라고 하였으며, 여기서의 지속적 네트워크는 상호 친밀성 내지 인식의 관계를 어느 정도 제도화한 형태를 의미하는 것으로 보았다. 그는 경제적 자본, 문화적 자본, 사회적 자본의 세 유형으로 자본의 형태를 구분하면서 이러한 자본들은 상호 전환이 가능함을 강조하였다(홍영란 외, 2009). Coleman(1988)은 '사회구조 내에서 행위자의 특정 행동을 촉진시키는 요인'이라고 규정하였으며, 사회적 자본의 속성을 물적 자원이 아닌 인적 자원인 개개인이 갖고 있는 관계에 존재한다는 점을 강조하고, 이것이 물적 자본이나 인적 자본과의 차이라고 설명하였다(김태준 외, 2010). OECD(2000)는 '집단 내 또는 집단간의 상호협력을 촉진하는 네트워크, 규범, 가치'라고 정의하였다. 이는 상호협력을 촉진하는데 있어서 규범 및 네트워크를 강조하는 것이며, 특히 개념 정의의 객관적인 요소를 구성하는 네트워크는 상호연계적 행동을 하는 행위자의 행동과 관련된다고 하였다. 지금까지 여러 학자에 의해 나타난 다양한 개념 정의에서도 사회적 자본에 대한 공통적인 내용은 행위자들 간에 발생하는 사회적 상호관계에 기초하여 오랜 시간 동안 이익을 창출할 수 있는 자원으로서의 의미를 지니며, 사회구조 내에서 구성원들의 특정행위를 유도·촉진하는 기제로 사회적 자본을 설명한다(장유미, 2011; Bourdieu, 1986; Coleman, 1988). 사회적 자본은 개인적 차원이 아니라 구성원들 간의 관계를 통해서만 접근할 수 있는 사회적 자원으로 그들에게 공동의 행동 규범 및 정체성을 부여함으로써 사회질서를 조정하는 역할을 할 수 있으며, 한편으로 인간과 사회의 조화로운 삶과 상호간의 협력을 통한 사회연대의식의 중요성을 강조함으로써 집단에서의 적응을 도모할 때 의미가 있는 관점이라 할 수 있다(김선애, 2011; Putnam, 1993).

이러한 사회적 자본의 측정요소는 연구관점과 목적, 사회·문화적 배경에 따라 다양한 견해와 내용이 포함될 수 있지만, 공통적으로 적용되는 요인에는 규범(norms), 신뢰(trust) 및 네트워크(network)라고 할 수 있다(강종수, 2012; 김은희, 2011; 박희봉 외, 2003; Alder & Kwon, 2002; Putnam, 1993). 다양한 사회적 자본의 구성요인 중에서 우선 규범은 조직 구성원이 집단목표와 질서에 수긍하고 개인의 이기심을 규제하여 행동하도록 하며, 규범의식은 사회적 지원과 기대 내지는 명예 등에 의해 강화됨으로써 바람직한 집단 내 분위기를 만들 수 있는 사회자본이 된다(Coleman, 1988). 조직문화의 형성과 업무환경 유지, 자기개발 등 조직 전체의 다양한 성과를 가져올 수 있으며, 사회적 관계 형성의 기반이 되는 공유의식을 유발시켜 규범 준수를 통한 상호신뢰를 형성하는 역할을 한다(김상진·한진수, 2006). 그리고, 신뢰는 상대방이 나의 이익과 기대에 어긋나는 행동을 하지 않을 것이라는 믿음과 신념으로서(박희봉 외, 2003) 광범위한 사회적 자본의 구성요소인 동시에 사회적 자본의 결과로 이해되기도 하며, Fukuyama (2001)는 신뢰를 사회적 자본과 동일한 개념으로 간주하기도 하였다. 조직의 구성원들은 신뢰를 통해서 보편적인 규범에 기초하여 협력적인 행동과 집단 내 적응을 도모하며(김정훈·임안나, 2010), 신뢰가 있음으로 해서 구성원들은 서로 협동하고 공동의 목적을 위해 노력하며, 나아가 상호 감시 및 통제비용을 절감할 수 있어서 그 만큼의 효과적인 조직운영이 가능하게 되어 결국 사회가 유지·발전하는데 필수적 요소라 할 수 있다(Lin, 2001). 또한, 네트워크는 공동체 활동에 대한 참여와 공동체내 다른 구성원과의 상호작용을 통해서 형성되며, 개인이나 집단 등 행위자들 간의 전반적인 연계를 강화하여 사회구조를 안정적으로 구성하게 된다(강종수, 2012). 조직 구성단위간의 정보와 지식, 의사소통 및 참여의 통로로서, 협력적 행위의 원활화를 돕는 기능을 수행하며, 궁극적으로 조직목표 달성에 기여한다(문유석 외, 2009).

결국 이러한 여러 요인에 의하여 구성된 사회적 자본은 집단 내지는 환경 내 다차원적인 요인들과의 상호작용을 통해 개인과 집단의 적응을 도모하고, 조직목적을 달성하도록 유용한 틀을 제공하는데 의의를 가질 수 있다(김연희·신선숙, 2008). 최근에도 호텔, 외식업체, 보안업체 등의 민간조직에서 사회적 자본은 직무만족에 유의한 영향력이 있는 것으로 나타났으며(김일곤·안황권, 2011; 이정민 외, 2011; 장병권 외, 2012; 전현모·안성근, 2012), 민간부문에서 종사하는 사회복지사의 직무만족에도 사회적 자본이 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타나기도 하였다(강종수, 2012; 김은희, 2011).

또한, 경찰 및 일반 행정직공무원 등의 공공기관 종사자를 대상으로 한 사회적 자본과 직무만족의 관계를 살펴본 연구에서도 대체적으로 긍정적인 영향관계를 가지고 있는 것으로 나타나(박희봉 외, 2003; 문유석 외, 2009) 공공부문의 사회복지전담공무원도 이러한 긍정적인 영향을 기대할 수 있다.

이와 같이 사회적 자본은 집단 구성원의 직무만족 내지는 생활 만족에 직접적으로 긍정적인 영향을 미치기도 하지만, 집단 내 의사소통과 조정을 활성화하여 집단의 여러 문제 및 부정적인 상황을 용이하게 해결하는 역할도 기대할 수 있다(Putnam, 1993). 특히, 지역사회 자원과의 강한 네트워크는 집단 내·외에서 겪게 되는 다양한 어려움으로부터 집단과 그 구성원의 보호 및 완충역할을 해 주기도 하며(박소은·이채원, 2012; Tanasescu & Smart, 2010), 구성원 상호간의 적극적인 네트워크는 직무 중 발생할 수 있는 스트레스의 부정적 영향을 완충할 수 있는 주요 요인이다(신명숙·홍혜영, 2010). 또한, 조직 내 구성원들은 규범준수 의식을 통해 조직 내에서 발생할 수 있는 불만이나 스트레스를 억제하여 조직 목표를 달성하는데 기여하게 된다(송유미, 2006). 결국, 사회적 자본은 다양한 이유로 조직 활동에서 갈등이나 스트레스가 발생할 경우에 구성원 상호간의 신뢰 및 유대관계를 통해서 조직 내 갈등을 인내하고 완화하여 조직 구성원간 이해를 도모하고 조직 목적을 달성하는데 기여함으로써 그들 스스로의 직무만족 향상을 기대할 수 있으며, 사회적 지지와 같이 조직 내·외적 스트레스로 인한 영향을 조절할 수 있는 보호요인으로 작용할 가능성을 보여준다(Muller et al., 2005).

따라서, 사회적 자본의 적극적 역할을 통하여 직접적으로 조직 구성원의 직무만족 향상에 영향을 미칠 수 있으며, 공무원 조직을 둘러싼 다양하고 다체계적인 환경과의 적절한 관계형성 속에서 집단 내의 갈등과 어려움을 완화하고, 긍정적인 조직 내의 변화를 가져올 수 있을 것이다. 더욱이 사회복지 영역은 조직 구성원 개인 능력으로 목적을 달성할 수 있는 경우도 있지만, 상호간의 신뢰를 바탕으로 참여와 협력으로 완성할 수 있는 부분들이 더 많기 때문에 사회적 자본의 필요성이 강조된다고 할 수 있다(김은희, 2011). 물론, 사회적 자본은 다양하고 가변적인 성격으로 그 측정이 쉽지 않으나, 지식 기반사회에서 국가의 지속가능한 성장과 발전을 위해서 인적·물적 자본과 더불어 사회적 자본의 중요성이 강조되는 상황에서(홍영란 외, 2006) 사회적 자본을 통해서 사회복지전담공무원의 직무만족 향상을 기대할 수 있을 것이므로 이들에 대한 다각적인 사회적 자본의 확충을 검토할 필요가 있다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 조사대상자는 A지역의 주민센터에서 근무하는 사회복지전담공무원이다. 자료를 수집하기 위해 주민센터를 직접방문하거나, 사회복지 박사학위자 및 박사과정을 수료한 대학원생에게 연구의 목적 등을 충분히 설명하고 그들을 통해서 공무원 자조모임 및 동호회 등에 구조화된 설문지를 배포하여 조사하였다. 조사대상자는 임의표집하였으며, 2013년 2~3월에 예비조사를 거쳐 본조사를 실시하였다. 설문지는 총 230부를 배포하였고, 203부가 회수(회수율: 88.2%)되었으며, 이 중에서 응답이 불성실한 것을 제외한 194부를 최종분석에 사용하였다.

#### 2. 조사도구

본 연구의 설문지는 조사대상자의 인구사회학적 특성을 알아보기 위한 문항과 그들이 인식하는 직무스트레스, 직무만족 및 사회적 자본 수준을 측정하기 위한 문항으로 구성되었다. 본 연구에 사용된 척도는 사회복지영역 종사자를 대상으로 진행된 선행연구에서 사용된 것이며, 본 연구의 목적에 적합하도록 척도의 일부 문항을 수정·보완하였다. 각 척도의 타당도 및 신뢰도를 확보하기 위하여 탐색적 요인분석에서 주성분 분석과 베리맥스 회전(Varimax rotation)을 이용하였고, Cronbach's  $\alpha$ 값을 확인하였다<sup>3)</sup>.

우선, 조사대상자의 직무스트레스를 측정하기 위해서 박용열과 남기민(2008)이 사회복지전담공무원을 대상으로 개발한 척도를 이용하였다. 본 연구에서는 요인분석을 통하여 박용열과 남기민(2008)에서 사용한 척도보다 환경요인 문항이 증가하는 등 하위요인을 재구성하였다. 직무과부하 등의 직무요인(3개 문항), 불공정 인사, 교육 및 훈련부족, 리더십 부재 등의 조직요인(7개 문항), 공무원에 대한 부정적 인식과 근무여건 등의 환경요인(7개 문항)으로 구성하여 총 17개 문항을 이용하였다. 각 하위요인의 응답범주는 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지의 5점 리커트 척도로 구성하였고, 점수의 합이 높을수록 직무스트레스가 높다고 할 수 있다. 박용열과 남기민(2008)의 연구에서

3) 자세한 사항은 <부표 1> 참고.

각 요인별 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .82~.95이었고, 본 연구에서 각 요인별 Cronbach's  $\alpha$ 값은 직무요인 .82, 조직요인 .89, 환경요인 .85이었으며 전체는 .78로 나타났다.

그리고 조사대상자의 직무만족에 대한 측정은 문영주(2007)가 사용한 척도를 이용하였다. 이 척도는 직무만족을 측정하는데 우수하다는 평가를 받고 있는(이영면, 2004) 미네소타 직무만족 질문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ)를 토대로 문영주(2007)가 사회복지영역 종사자에게 적합하도록 재구성한 것이다. 이 척도는 직무의 난이도, 책임 등 직무 자체의 내재적 가치가 주는 만족도를 나타내는 '내재적 만족' 및 직무에 대한 보상, 작업환경 등 직무 외적으로 부여된 가치에 대한 만족을 뜻하는 '외재적 만족'으로 되어 있다. 본 연구에서는 요인분석을 통하여 하위요인을 재구성하였고, 담당업무의 가치 및 중요성, 업무를 통한 보람 등의 내재적 만족(6개 문항)과 작업환경 및 임금수준, 복리후생제도 등의 외재적 만족(5개 문항) 등 총 11개 문항을 사용하였다. 각 하위요인의 응답범주는 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지의 5점 리커트 척도로 구성되어 있으며, 이 척도에 의하여 측정된 점수의 합이 높을수록 직무만족 정도가 높음을 뜻한다. 문영주(2007)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .75이었고, 본 연구에서의 각 요인별 Cronbach's  $\alpha$ 값은 내재적 만족 .88, 외재적 만족 .87이었으며 전체는 .79로 나타났다.

사회적 자본에 대한 측정은 김은희(2011)가 사회복지시설 종사자를 대상으로 개발한 척도를 이용하였으며, 이 척도는 규범, 신뢰, 네트워크 등 3개 영역으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 요인분석을 실시한 결과, 조직 내 규범 확립 및 직원들의 규범준수에 대한 의식수준 등으로 이루어진 규범영역(4개 문항), 사회적 가치 신뢰 및 직원간의 상호신뢰, 기관의 계획이나 정책에 대한 신뢰 등으로 이루어진 신뢰영역(5개 문항), 네트워크에 열의를 가지고 참여하는 수준 및 사회복지현장 동료들과의 친밀성, 장기적인 안목에서 지역사회와의 관계 등으로 이루어진 네트워크영역(6개 문항) 등 총 15개 문항을 이용하였다. 각 하위요인의 응답범주는 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지의 5점 리커트 척도로 구성되었으며, 이 척도에 의하여 측정된 점수의 합이 높을수록 사회적 자본을 높게 인식하는 것으로 볼 수 있다. 김은희(2011) 연구에서 각 영역별 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .70~.83이었고, 본 연구에서 각 영역별 Cronbach's  $\alpha$ 값은 규범 .81, 신뢰 .76, 네트워크 .83이었으며 전체는 .82로 나타났다.

### 3. 분석방법

본 연구에서는 자료를 분석하기 위해서 PASW Statistics 18.0을 이용하였다. 조사대상자의 인구사회학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 직무스트레스, 직무만족 및 사회적 자본 수준을 살펴보기 위하여 기술통계를 실시하였다. 조사대상자의 인구사회학적 특성에 따른 각 집단별로 직무스트레스, 직무만족 및 사회적 자본 수준 차이를 살펴보기 위해 t-test와 ANOVA검증을 하였고, 관련 변인들의 관계를 살펴보기 위해서 상관분석을 실시하였다. 조사대상자의 인구사회학적 특성, 직무스트레스와 사회적 자본이 직무만족에 미치는 영향력을 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 마지막 단계에서 직무스트레스와 사회적 자본의 상호작용 변수를 투입하여 조절효과를 검증하였다. 이 방법은 조절변수의 순설명력과 영향력을 파악하는데 매우 효과적인 것으로 알려져 있다(이인정, 2012). 마지막 단계에서 다중공선성 문제를 해결하기 위하여 Mean Centering 기법을 사용하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

본 연구에서의 조사대상자 인구사회학적 특성은 다음 <표 1>과 같다. 우선 조사대상자의 성별은 남성이 66명(34.0%), 여성이 128명(66.0%)이었으며, 이들이 근무하는 지역은 '시 지역'이 91명(47.6%), '군 지역'이 100명(52.4%)으로 나타났다. 조사대상자의 연령은 '30세 이상~40세 미만'이 72명(37.1%)으로 가장 많았고, 그 다음이 '40세 이상~50세 미만' 54명(27.8%)이었으며, '30세 미만' 40명(20.6%), '50세 이상' 28명(14.4%)으로 나타났다. 조사대상자의 학력은 '대학교 졸업'이 79명(41.1%)으로 가장 많았고, '대학(2년제) 졸업' 44명(22.9%)이었으며, '대학원 재학 이상' 37명(19.3%), '고등학교 졸업' 32명(16.7%)으로 나타났다. 조사대상자의 근무기간은 '5년 이상~10년 미만'이 57명(30.5%)으로 가장 많았고, 그 다음이 '2년 이상~5년 미만' 50명(26.7%)이었으며, '10년 이상~20년 미만' 36명(19.3%), '2년 미만' 34명(18.2%), '20년 이상' 10명

(5.3%)으로 나타났다. 조사대상자가 인식하는 경제수준은 '보통이다'라고 응답한 경우가 가장 많은 65명(34.4%)이었으며, 그 다음이 '대체로 어렵다' 54명(28.6%)이었으며, '대체로 잘 산다' 39명(20.6%), '매우 어렵다' 17명(9.0%), '매우 잘 산다' 14명(7.4%) 등으로 나타났다. 조사대상자가 인식하는 건강상태는 '대체로 좋지 않다'가 59명(31.1%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로 '보통이다'가 56명(29.5%)이었으며, '대체로 좋다' 32명(16.8%), '매우 좋지 않다' 31명(16.3%), '매우 좋다' 12명(6.3%) 등으로 나타났다.

표 1. 조사대상자의 인구사회학적 특성

요인	구분	빈도	백분율	요인	구분	빈도	백분율	
성별 (n=194)	남성	66	34.0	학력 (n=192)	고등학교 졸업	32	16.7	
	여성	128	66.0		대학(2년제) 졸업	44	22.9	
근무 지역 (n=191)	시 지역	91	47.6		대학교 졸업	79	41.1	
	군 지역	100	52.4		대학원 재학 이상	37	19.3	
연령 (n=194)	30세 미만	40	20.6		경제 수준 (n=189)	매우 어렵다	17	9.0
	30세 이상~40세 미만	72	37.1			대체로 어렵다	54	28.6
	40세 이상~50세 미만	54	27.8			보통이다	65	34.4
	50세 이상	28	14.4			대체로 잘 산다	39	20.6
매우 잘 산다				14		7.4		
근무 기간 (n=187)	2년 미만	34	18.2	건강 상태 (n=190)	매우 좋지 않다	31	16.3	
	2년 이상~5년 미만	50	26.7		대체로 좋지 않다	59	31.1	
	5년 이상~10년 미만	57	30.5		보통이다	56	29.5	
	10년 이상~20년 미만	36	19.3		대체로 좋다	32	16.8	
	20년 이상	10	5.3		매우 좋다	12	6.3	

## 2. 주요 변수의 기술통계

사회복지전담공무원들이 인식하는 직무만족, 직무스트레스 및 사회적 자본의 수준을 살펴보면 다음 <표 2>와 같다. 우선 조사대상자의 직무만족 평균은 2.82(SD=.450)로 나타나 보통수준보다 조금 낮은 것으로 나타났다. 이것에 대한 각 하위요인의 평균은 내재적 만족이 2.89(SD=.533)이었고, 외재적 만족이 2.78(SD=.711)로 나타나 내재적 만족이 상대적으로 더 높은 것으로 나타났다. 다음으로 직무스트레스 평균은 3.48



(SD=.505)로 나타나 보통수준보다 더 높은 것으로 나타났다. 이것에 대한 각 하위요인의 평균은 직무요인이 3.58(SD=.656)로 가장 높은 것으로 나타났으며, 그 다음이 환경요인으로 3.55(SD=.575)이었으며, 조직요인 3.30(SD=.551)으로 조사되었다. 마지막으로 조사대상자들이 인식하는 사회적 자본의 평균은 2.83(SD=.502)로 나타나 보통수준보다 조금 낮은 것으로 나타났다. 이것에 대한 각 하위요인의 평균은 규범영역이 2.94(SD=.577)로 가장 높은 것으로 나타났으며, 네트워크영역 2.86(SD=.497)과 신뢰영역 2.76(SD=.641)으로 나타났다.

표 2. 주요 변수의 기술통계

구분		평균	표준편차	최소값	최대값
직무 만족	내재적 만족	2.89	.533	2.00	4.50
	외재적 만족	2.78	.711	1.40	4.80
	전체	2.82	.450	1.97	4.35
직무 스트레스	직무요인	3.58	.656	1.00	5.00
	조직요인	3.30	.551	1.00	4.57
	환경요인	3.55	.575	1.00	4.86
	전체	3.48	.505	1.00	4.30
사회적 자본	규범	2.94	.577	1.50	4.75
	신뢰	2.76	.641	1.40	4.60
	네트워크	2.86	.497	2.00	4.17
	전체	2.83	.502	1.87	4.34

다음으로, 주요 변수의 각 집단별 수준 차이를 살펴보면 다음 <표 3>과 같다. 우선 조사대상자들의 직무만족은 근무기간( $p<.01$ ), 건강상태( $p<.01$ )에 따라 통계적으로 집단별로 유의미한 차이가 나타났다. 우선 근무기간에 따른 직무만족을 살펴보면, 조사대상자의 근무기간이 '2년 이상~5년 미만'인 경우에 직무만족이 2.96(SD=.461)으로 가장 높은 것으로 나타났으며, '10년 이상(10년 이상~20년 미만 및 20년 이상 대상자가 해당)'인 경우에 직무만족이 2.63(SD=.445)으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 조사대상자가 인식하는 건강상태에 따른 직무만족을 살펴보면, 건강상태가 '대체로 좋다(매우 좋다 포함)'라고 인식하는 경우에 직무만족이 2.98(SD=.451)로 가장 높은 것으로 나타났으며, 건강상태가 '매우 좋지 않다'라고 인식하는 경우에 직무만족이 2.59(SD=.440)로 가

장 낮은 것으로 나타났다. 이외에도 조사대상자들의 직무만족은 여성인 경우에, 연령이 대체로 젊은 경우에 직무만족이 높은 것으로 나타났으며, 근무지역과 그들이 인식하는 경제수준에 따라서는 집단별로 큰 차이가 나타나지 않았다.

표 3. 주요 변수의 각 집단별 차이

요인	구분	직무만족		직무스트레스		사회적 자본	
		M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F
성별	남성	2.76(.419)	-1.216	3.46(.558)	-.423	2.78(.411)	-.680
	여성	2.85(.505)		3.49(.474)		2.83(.543)	
근무 지역	시 지역	2.80(.497)	-.335	3.49(.581)	.294	2.84(.543)	.456
	군 지역	2.83(.466)		3.47(.432)		2.80(.466)	
연령	30세 미만	2.83(.574)	1.326	3.36(.621)	1.345	2.86(.462)	1.958
	30세 이상~40세 미만	2.89(.460)		3.54(.337)		2.90(.510)	
	40세 이상~50세 미만	2.75(.421)		3.46(.596)		2.69(.496)	
	50세 이상	2.72(.471)		3.56(.481)		2.77(.520)	
학력	고등학교 졸업	2.77(.420)	1.270	3.57(.396)	.956	2.85(.550)	.141
	대학(2년제) 졸업	2.89(.485)		3.54(.405)		2.79(.589)	
	대학교 졸업	2.85(.528)		3.42(.548)		2.84(.460)	
	대학원 재학 이상	2.70(.403)		3.45(.594)		2.80(.451)	
근무 기간	2년 미만	2.81(.532) <sup>ab</sup>	3.891**	3.46(.598)	1.980	2.77(.603)	.345
	2년 이상~5년 미만	2.96(.461) <sup>b</sup>		3.36(.426)		2.82(.596)	
	5년 이상~10년 미만	2.84(.451) <sup>ab</sup>		3.53(.522)		2.79(.394)	
	10년 이상	2.63(.445) <sup>a</sup>		3.54(.483)		2.87(.464)	
경제 수준	대체로(매우) 어렵다	2.81(.509)	.009	3.63(.455) <sup>b</sup>	5.297**	2.78(.581)	1.748
	보통이다	2.80(.451)		3.37(.509) <sup>a</sup>		2.75(.405)	
	대체로(매우) 잘 산다	2.81(.492)		3.40(.535) <sup>a</sup>		2.91(.456)	
건강 상태	매우 좋지 않다	2.59(.440) <sup>a</sup>	4.791**	3.51(.564)	.503	2.75(.528) <sup>a</sup>	5.236**
	대체로 좋지 않다	2.76(.512) <sup>ab</sup>		3.54(.551)		2.67(.522) <sup>a</sup>	
	보통이다	2.89(.449) <sup>b</sup>		3.44(.479)		2.81(.407) <sup>ab</sup>	
	대체로(매우) 좋다	2.98(.451) <sup>b</sup>		3.45(.447)		3.05(.510) <sup>b</sup>	

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

그리고, 직무스트레스는 그들이 인식하는 경제수준(p<.01)에 따라 통계적으로 집단 별로 유의미한 차이가 나타났다. 경제수준이 '대체로 어렵다(매우 어렵다 포함)'라고 응답한 경우에 직무스트레스가 3.63(SD=.455)으로 가장 높은 것으로 나타났으며, 경제수준이 '보통이다'와 '대체로 잘 산다(매우 잘 산다 포함)'라고 응답한 경우에 직무스트레스

가 각각 3.37(SD=.509)과 3.40(SD=.535)으로 낮게 나타났다. 이외에도 조사대상자들의 직무스트레스는 상대적으로 학력이 낮은 경우에, 근무경력이 많은 경우에, 건강상태가 좋지 않은 경우에 전반적으로 높은 것으로 나타났으며, 성별과 근무지역에 따라서는 큰 차이가 나타나지 않았다.

마지막으로, 조사대상자들의 사회적 자본은 건강상태( $p<.01$ )에 따라 통계적으로 집단별로 유의미한 차이가 나타났다. 건강상태가 '대체로 좋다(매우 좋다 포함)'라고 응답한 경우에 사회적 자본은 3.05(SD=.510)로 가장 높은 것으로 나타났으며, 건강상태가 '매우 좋지 않다'와 '대체로 좋지 않다'라고 응답한 경우에 사회적 자본은 각각 2.75(SD=.528)와 2.67(SD=.522)로 낮은 것으로 나타났다. 이외에도 조사대상자가 인식하는 사회적 자본은 성별, 근무지역, 학력, 근무경력 등 전반적인 인구사회학적 요인에 따라서 집단별로 큰 차이가 나타나지 않았다.

### 3. 주요 변수의 상관관계

본 연구의 변인들간의 상관관계는 다음 <표 4>와 같다. 조사대상자의 건강상태( $r=.178, p<.05$ )와 사회적 자본의 규범( $r=.149, p<.05$ )· 신뢰( $r=.380, p<.01$ )· 네트워크( $r=.325, p<.01$ )는 직무만족과 정적관계를 갖는 것으로 나타나 사회복지전담공무원의 건강상태가 양호할수록, 사회적 자본의 하위요인에서 규범준수, 신뢰 및 네트워크 등이 크다고 인식할수록 직무만족 수준이 높음을 알 수 있다. 반면에 조사대상자의 근무기간( $r=-.154, p<.05$ )과 직무스트레스( $r=-.174, p<.05$ )는 직무만족과 부적관계를 갖는 것으로 나타나 사회복지전담공무원들의 근무기간이 증가할수록, 직무스트레스가 높을수록 직무만족 수준이 낮음을 알 수 있다.

표 4. 변인간의 상관관계

구분	성별	근무 지역	연령	학력	근무 기간	경제 수준	건강 상태	직무 스트레스	사회적 자본			직무 만족
									규범	신뢰	네트워크	
성별	1											
근무지역	.088	1										
연령	.167*	-.131	1									
학력	-.070	.049	-.074	1								
근무기간	-.126	.083	-.031	.112	1							
경제수준	.062	-.025	-.060	-.035	.116	1						
건강상태	-.031	-.008	.096	.148*	-.016	.252**	1					
직무 스트레스	.088	-.021	.083	-.119	.103	-.157*	-.038	1				
규범	.009	.022	-.125	.022	.050	.023	.166*	.135	1			
신뢰	.055	-.043	-.188**	.017	.077	.122	.165*	-.067	.434**	1		
네트워크	.031	.011	-.112	-.038	-.011	.131	.223**	.140	.346**	.570**	1	
직무만족	.087	.024	-.102	-.032	-.154*	.005	.178*	-.174*	.149*	.380**	.325**	1

성별(여-1), 근무지역(군-1), 학력(대학교 졸업 이상-1)은 더미처리(0, 1) 하였음.

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

#### 4. 직무만족에 미치는 영향 및 조절효과

사회복지전담공무원의 직무만족을 종속변수로 하여 그들의 인구사회학적 특성, 직무스트레스 및 사회적 자본, 직무스트레스와 사회적 자본의 상호작용 변수 등을 차례로 투입하여 4단계의 위계적 회귀분석을 실시하였고, 그 결과는 다음 <표 5>와 같다. 우선 모델 I에서는 조사대상자의 성별, 근무지역, 연령, 학력, 근무기간, 경제수준, 건강상태 등의 인구사회학적 요인들을 투입하였고, 모델 II에서는 모델 I에 직무스트레스를 추가적으로 투입하였고, 모델 III에서는 모델 II에 사회적 자본을 추가적으로 투입하였다. 마지막으로 모델 IV에서는 조사대상자의 직무스트레스와 사회적 자본의 상호작용 변수를 추가적으로 투입하여 조절효과를 검증하였다. 이 과정에서 각 변수들간의 다중공선성 발생 여부를 알아보기 위해 VIF(Variance Inflation Factor)값을 확인한 결과 1.073~1.587인 것으로 나타나 각 변수들간에 다중공선성이 없는 것으로 확인되었다.

표 5. 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 사회적 자본의 조절효과

구성		모델 I		모델 II		모델 III		모델 IV		VIF
		B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$	
성별		.112	.108	.125	.121	.081	.079	.091	.089	1.142
지역		.014	.014	.014	.015	.033	.034	.060	.061	1.073
연령		-.074	-.149*	-.066	-.132*	-.020	-.040	-.031	-.062	1.187
학력		-.046	-.046	-.068	-.068	-.074	-.078	-.069	-.069	1.202
근무기간		-.065	-.151*	-.074	-.171*	-.082	-.191**	-.072	-.168*	1.119
경제수준		-.027	-.028	-.044	-.041	-.063	-.058	-.033	-.030	1.175
건강상태		.112	.280***	.118	.276***	.086	.201**	.091	.213**	1.203
직무스트레스				-.205	-.216**	-.235	-.238**	-.178	-.190**	1.280
사회적 자본	규범					.021	.024	.020	.023	1.361
	신뢰					.187	.229**	.177	.232**	1.296
	네트워크					.150	.172*	.127	.146*	1.222
상호 작용	스트레스*규범							.051	.031	1.587
	스트레스*신뢰							.265	.178*	1.460
	스트레스*네트워크							.130	.212**	1.405
R <sup>2</sup>		.118		.163		.298		.352		
수정된 R <sup>2</sup>		.082		.123		.250		.296		
R <sup>2</sup> 변화량				.045		.134		.055		
F		3.206***		4.047***		6.278***		6.621***		

성별(여-1), 근무지역(군-1), 학력(대학교 졸업 이상-1)은 더미처리(0, 1) 하였음.

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

우선 조사대상자의 인구사회학적 요인을 투입한 모델 I에서는 그들의 연령( $\beta$ =-.149,  $p$ <.05), 근무기간( $\beta$ =-.151,  $p$ <.05), 건강상태( $\beta$ =.280,  $p$ <.001) 등이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 이 모델의 설명력은 8.2%인 것으로 나타났다( $F$ =3.206,  $p$ <.001). 모델 II에서는 조사대상자의 연령( $\beta$ =-.132,  $p$ <.05), 근무기간( $\beta$ =-.171,  $p$ <.05), 건강상태( $\beta$ =.276,  $p$ <.001), 직무스트레스( $\beta$ =-.216,  $p$ <.01) 등이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 이 모델의 설명력은 모델 I에서 4.5% 증가한 12.3%로 나타났다( $F$ =4.047,  $p$ <.001). 모델 III에서는 조사대상자의 근무기간( $\beta$ =-.191,  $p$ <.01), 건강상태( $\beta$ =.201,  $p$ <.01), 직무스트레스( $\beta$ =-.238,  $p$ <.01), 사회적 자본의 신뢰( $\beta$ =.229,  $p$ <.01) 및 네트워크( $\beta$ =.172,  $p$ <.05) 등이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 이 모델의 설명력은 모델 II에서 13.4% 증가한 25.0%로 나타났다( $F$ =6.278,  $p$ <.001). 마지막으로 모델 IV에서는 조사대상자의 근무기간( $\beta$ =-.168,  $p$ <.05), 건강상태( $\beta$ =.213,  $p$ <.01),

직무스트레스( $\beta=-.190, p<.01$ ), 사회적 자본의 신뢰( $\beta=.232, p<.01$ ) 및 네트워크( $\beta=.146, p<.05$ ) 등이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 직무스트레스와 사회적 자본의 상호작용 효과는 신뢰( $\beta=.178, p<.05$ ) 및 네트워크( $\beta=.212, p<.01$ )가 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 이 모델의 설명력은 전 단계에 비해 5.5% 증가하였으며, 총 설명력은 29.6%로 나타났다( $F=6.621, p<.001$ ). 이러한 연구결과에 의해 사회복지전담공무원은 근무기간이 짧을수록, 건강상태가 양호할수록, 직무스트레스가 적을수록, 사회적 자본의 신뢰 및 네트워크가 크다고 인식할수록 직무만족이 높은 것으로 나타났으며, 사회적 자본의 신뢰 및 네트워크는 직무만족에 대한 직무스트레스의 영향에 대해 유의한 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

## V. 결론

### 1. 연구결과 및 논의

본 연구는 A지역에서 근무하는 사회복지전담공무원 194명을 대상으로 그들의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고, 이 과정에서 사회적 자본의 조절효과를 검증하였다. 본 연구의 주요 결과 및 논의는 다음과 같다.

첫째, 사회복지전담공무원이 인식하는 직무스트레스 수준은 3.48( $SD=.505$ )로 나타나 보통수준보다 더 높은 것으로 나타났다. 반면에, 그들의 직무만족과 사회적 자본 수준은 각각 2.82( $SD=.450$ )와 2.83( $SD=.502$ )으로 나타나 보통수준보다 조금 낮은 것으로 나타났다. 둘째, 조사대상자들의 인구사회학적 특성에 따라 각 집단별로 유의미한 수준 차이가 나타나는 요인을 살펴보면, 우선 직무만족은 조상대상자의 근무기간( $p<.01$ ), 건강상태( $p<.01$ )에 따라서, 직무스트레스는 그들이 인식하는 경제수준( $p<.01$ )에 따라서, 사회적 자본은 건강상태( $p<.01$ )에 따라서 각 집단별로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 사회복지전담공무원의 직무만족을 종속변수로 하여 그들의 인구사회학적 특성, 직무스트레스 및 사회적 자본, 직무스트레스와 사회적 자본의 상호작용 변수 등을 차례로 투입하여 4단계의 위계적 회귀분석을 실시한 결과, 최종적으로 근무경력( $\beta=-.168, p<.05$ ), 건강상태( $\beta=.213, p<.01$ ), 직무스트레스( $\beta$

=-.190,  $p<.01$ ), 사회적 자본의 신뢰( $\beta=.232$ ,  $p<.01$ ) 및 네트워크( $\beta=.146$ ,  $p<.05$ )가 직무만족에 영향을 미쳤으며, 직무스트레스와 사회적 자본의 신뢰( $\beta=.178$ ,  $p<.05$ )·네트워크( $\beta=.212$ ,  $p<.01$ ) 상호작용 효과는 통계적으로 유의미한 값을 보여 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

위와 같이 본 연구결과에서는 사회복지전담공무원의 직무만족도는 보통수준보다 낮은 것으로 나타났지만, 고수정(2006), 모지환 외(2011), 장운정과 강영걸(2010), 황미경(2007) 등의 선행연구에서는 사회복지전담공무원이 민간부문의 사회복지사보다는 직무만족도가 낮더라도 보통 정도 내지 보통수준 이상의 직무만족을 보였으므로 최근의 사회복지전담공무원이 직무스트레스로 인하여 직무만족이 더 낮아졌음을 간접적으로 확인할 수 있다. 본 연구에서는 내재적 만족이 2.89( $SD=.533$ )이었고, 외재적 만족이 2.78( $SD=.711$ )이어서 외재적 만족이 더 낮은 것으로 나타나 문영주(2010)와 황미경(2007)의 연구결과와 일치한다. 결국, 직무에 대한 난이도 및 책임 등 직무 자체의 내재적 가치가 주는 만족보다도 직무에 대한 보상과 작업환경 등 직무 외적으로 부여된 가치에 대한 만족을 향상할 수 있는 방안이 요구된다. 그리고, 본 연구결과에서 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 사회복지전담공무원을 대상으로 한 배점모(2013)의 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다. 민간부문에서 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 조사에서도 직무스트레스가 높을수록 그들이 인식하는 직무만족은 낮아지는 것으로 나타나(강은숙·김민정, 2006; 김명희·양혜진, 2007; 송유미·박영준, 2007; 임진섭 외, 2012) 공공·민간부문의 사회복지 종사자의 직무스트레스 감소를 위한 다양한 방안이 마련되어야 한다.

또한, 사회적 자본의 신뢰 및 네트워크는 직무만족에 직접적으로 긍정적인 영향을 주기도 하며, 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 조절효과도 갖는 것으로 나타났으나, 사회적 자본의 규범영역은 유의미한 영향이 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 민간부문의 사회복지 종사자를 대상으로 한 김은희(2011), 강종수(2012) 연구에서 사회적 자본의 신뢰 및 규범은 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타난 연구결과와 부분적으로 일치한다고 할 수 있다. 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 사회적 자본의 조절효과를 살펴본 연구가 제한적이어서 직접적인 비교는 어렵지만, 일부 선행연구에서 사회적 자본은 다양한 이유로 갈등이나 스트레스가 발생한 경우에 사회적 지지와 같이 조직 내·외의 보호요인으로 작용할 수 있으며(Muller et al., 2005), Putnam

(1993)은 사회적 자본이 집단 구성원의 삶에 대해 직접적으로 긍정적인 영향을 미치기도 하지만, 집단 내 의사소통과 조정을 활성화하여 집단의 여러 문제와 부정적인 상황을 용이하게 해결할 수 있다고 하였다. 지역사회 자원과의 강한 네트워크 등을 통해서 집단 내·외에서 겪게 되는 다양한 어려움으로부터 집단과 그 구성원의 보호 및 완충역할을 하게 되는(박소은·이채원, 2012; 신명숙·홍혜영, 2010; Tanasescu & Smart, 2010) 등 조직에서 사회적 자본의 긍정적인 역할을 기대할 수 있으므로 다각적인 사회적 자본의 확충을 검토할 필요가 있다.

이외에도 근무경력이 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구와 같이 사회복지전담공무원을 대상으로 한 최인섭과 초의수(2001)의 연구에서도 근무경력이 증가할수록 직무만족이 낮아지는 것으로 나타났으나, 민간부문의 사회복지사를 대상으로 한 연구들은 그 결과가 일치하지 않고 있다. 김경호와 강미자(2012), 광경자(2011)의 연구에서는 근무경력이 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 강흥구(2006), 김새로미 외(2008), 진유식(2009)의 연구에서는 근무경력이 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한, 조사대상자의 건강상태가 양호할수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과에 대하여 영양보호사를 대상으로 한 연구에서 건강이 양호할수록 직무스트레스가 낮고, 직무만족은 높은 것으로 나타나(김미령·심정원, 2011) 본 연구의 결과를 간접적으로 확인할 수 있으며, 조사대상자의 건강관리를 위한 다양한 방안이 마련되어야 할 것이다.

## 2. 정책적·실천적 제언

이러한 연구결과에 기초하여 사회복지전담공무원의 직무만족을 향상시키기 위해서 다음과 같이 정책적·실천적 제언을 할 수 있다.

첫째, 사회복지전담공무원들의 직무스트레스가 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 그들의 직무스트레스를 경감할 수 있는 방안을 강구해야 할 것이다. 조사대상자들의 직무스트레스는 보통수준보다 높은 것으로 나타났고, 특히 과도한 업무로 인하여 그 업무를 처리할 시간이 확보되지 못하거나 개인적 여유시간이 부족한 것으로 나타나는 등의 ‘직무요인’ 및 직업에 대해 가족과 주변 사람들에게 인정을 받지 못하거나, 불합리한 지시를 받으며 업무를 수행하는 등의 ‘환경요인’에서 상대적으로 스트레스가 더



높은 것으로 나타났다. 직무스트레스가 건설적인 기회나 동기부여 등으로 적절하게 작용한다면 직무만족에 긍정적으로 영향을 미칠 수 있으므로(나운환 외, 2011; 박기관, 2008) 심각한 직무스트레스를 다소 감소시킬 수 있는 방안 역시 유효하다고 할 수 있다.

우선 '직무요인'과 관련하여 사회복지전담공무원들은 업무를 수행하는데 충분한 시간적 여유가 없거나, 적절하다고 생각하는 것보다 더 많은 일을 하는 등의 직무과부하가 나타나는 경우에 가장 많은 스트레스를 받는 것으로 나타났다. 이러한 문제를 해결하기 위하여 무엇보다 사회복지전달체계의 전반적인 변화가 요구된다. 이미 오래전부터 전문적인 사회복지 인력이 부족해 일선에서 복지정책 집행에 어려움을 겪는다는 이른바 '깎때기 효과'는 지속적으로 제기되었다. 정권마다 사회복지에 큰 관심을 보이면서 복지서비스 전달체계 개편이 늘 화두가 되었음에도 불구하고 사회복지 현장에 대한 실태조사나 철저한 원인 규명 없이 복지서비스 전달체계의 개편은 더디게 진행되고 있다. 이에 대한 구체적인 방안으로 첫 번째, 사회복지전담공무원에 대한 조속한 인력 충원이 이루어져야 한다. 사회복지전담공무원을 추가적으로 채용하여 현장에 배치하더라도 기존의 행정직공무원을 업무에서 제외시켜서는 안 되며, 사회복지 업무 특성상 여성공무원이 70~80%를 차지하고 있음을 고려하여 이들의 출산 내지 육아휴직에 대비한 대체인력을 확보해야 할 것이다. 특히, 총액인건비제도에서 사회복지직의 정원을 예외로 인정하거나, 적어도 적절한 사회복지 인력이 충원될 때까지 한시적이라도 사회복지직을 독자적으로 운영하는 것도 방안이 될 수 있을 것이며, 재정자립도가 일정 기준에 미달되는 지방자치단체에는 공무원의 처우개선에 분명히 한계가 있으므로 인건비 일부를 국가에서 지원해 주는 방안도 고려할 수 있다.

두 번째, 주민센터 중심으로 인력을 강화하는 복지전달체계 개선이 시급하다. 주민센터 복지담당 인력을 증원하여 현장 중심의 복지기능을 강화하고 복지행정 종합창구의 역할을 해야 한다. 복지수요가 많은 지역은 기존 복지팀에 추가적으로 복지지원팀을 신설해 1차 민원인 대응과 부가업무를 처리함으로써 보다 효율적으로 인력을 운용하고 민원처리 과정에서의 대기시간을 줄여 서비스 만족을 높여야 한다. 이러한 복지지원팀 업무를 담당하는 공무원은 해당 주민센터에 소속되어 근무하는 경우가 대부분이지만, 주민센터 담당자가 출산 등으로 결원이 생긴 경우에 시·군·구청에서 파견되어 그 업무를 지원할 수 있도록 시·군·구청에 복지지원 업무를 담당할 인원을 별도 배치하여 각 주민센터의 업무공백을 최소화하고, 업무 부담을 경감할 필요가 있다.

세 번째, 읍·면·동에서 담당하는 업무에 대한 적절한 업무분장이 이루어져야 한다. 직무분석을 통해 담당하는 업무량이 지역별, 개인별로 어떠한지를 파악하여 특정인에게 업무과중이 발생하지 않도록 해야 하며, 현재 사회복지 영역에서 담당하는 업무 중에서 국토교통부의 임대아파트 사업이나 재난취약가구 안전점검 및 정비사업과 같은 업무는 행정직 등 다른 직렬에서 담당할 필요가 있다.

다음으로, ‘환경요인’과 관련하여 사회복지전담공무원은 민원인에 의한 폭언이나 심지어 폭력에 노출되고, 조직이나 국민들에게서 정당한 업무평가를 받지 못한다는 부정적인 인식 때문에 스트레스를 받는 것으로 나타났으므로 이러한 요인을 해결해야 한다. 우선 사회복지전담공무원의 안전에 대해서 국가차원의 체계적인 지침과 보상대책을 마련해야 한다. 구체적으로 신변안전 보호를 위해 CCTV와 비상벨을 설치하고, 민원인과 안전거리가 충분히 확보된 상담대를 비치하거나 열린 공간에서 상담할 수 있도록 주민센터의 근무환경을 정비할 필요가 있다. 악의적이거나 부당한 민원인은 시·군·구청에서 직접 상담하고 업무를 처리하여 일선 공무원이 느끼는 피로와 정신적 고통을 경감하고, 더불어 다른 민원인의 업무 대기시간이 줄어 민원인 만족을 제고할 수 있을 것이다. 또한, 사회복지공제회에서도 이들의 생명과 신체적 피해는 물론 정신적 피해에 대한 치료와 관련한 공제사업을 확대·실시해야 할 것이다.

또한, 사회복지전담공무원에 대한 사회적 인식을 개선하기 위하여 복지서비스 수요자를 중심으로 정부와 지방자치단체의 복지정책 홍보를 강화하고, 자원봉사와 연계한 ‘주민센터 복지교실’ 등을 개설할 필요가 있다. 복합적이고 중층적인 성격의 문제나 갈등을 해결하기 위해서는 당사자 외에도 중립적이고 객관적으로 문제에 접근할 수 있는 중재자 등의 다른 사회적 행위자와의 공조를 통하여 상호의견을 조율하는 과정이 필요하므로(Klijn & Koppenjan, 2000) 다양한 체험교실이나 토론회를 주최하는 것이 바람직하다. 이 과정에서 국민들은 정부와 지방자치단체의 복지정책은 물론 사회복지전담공무원의 입장을 이해할 수 있을 것이며, 민원인에게 주어진 서비스의 종류 및 범위 등을 보다 쉽게 수용할 수 있어서 주민센터에서의 무리하고 지나친 언행은 감소할 것이다. 마지막으로, 저소득층 및 노인 등 복지수요가 많은 지역의 읍·면·동장을 사회복지직렬 사무관으로 우선 배치하여 업무를 관리할 필요가 있다. 이러한 과정에서 공무원 조직은 물론 지역주민들은 행정직렬과 달리 사회복지직렬의 읍·면·동장이 업무수행 과정에서 보여주는 복지에 대한 전문적인 능력 및 경험을 토대로 그들에 대한 신뢰를 형성할 수

있으며, 사회복지전담공무원도 국민들에게 정당한 업무평가를 받을 수 있으므로 그들이 수행하는 업무에 대해 자부심을 갖게 되어 높은 직무만족이나 보람을 기대할 수 있을 것이다.

마지막으로, '조직요인'과 관련하여 사회복지전담공무원들은 다른 직렬과 비교하여 상대적으로 늦은 승진에 따른 조직 내 불공정 인사와 조직 상사와의 원활한 의사소통 및 리더십 부재, 경력개발을 위한 교육 및 훈련기회의 부족 등으로 스트레스를 받는 것으로 나타났으므로 이러한 점을 개선하여 그들의 직무스트레스를 줄여야 한다. 우선, 상대적으로 적은 사회복지전담공무원의 승진기회를 행정직 공무원과 동등하게 보장하여 그들에 대한 불공정한 인사의 우려 내지 조직 내·외의 편견을 차단할 필요가 있다. 사회복지 업무에 대한 사무관급 이상의 관리자를 사회복지전담공무원으로 임명하여 업무의 효율성 및 업무에 대한 이해를 높이면서, 조직의 원활한 소통을 기대할 수 있을 것이다. 지방자치단체 입장에서도 사회복지 영역의 부서장 및 팀장급을 사회복지전담공무원으로 임명하는 것이 사회복지 정책과 업무에 있어서의 기획력 향상과 전문성 확보를 위해 바람직할 것이다. 이와 함께 각 지역의 대학은 물론 주요 정부출연기관과 협력하여 사회복지 담당자들의 역량강화를 위한 다양한 교육을 지속적으로 실시할 필요가 있다.

둘째, 사회복지전담공무원들의 직무스트레스가 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 관계에서 사회적 자본의 신뢰 및 네트워크가 그 부정적인 영향을 완화하는 효과가 있는 것으로 나타났으므로 그들의 신뢰 및 네트워크를 확충할 필요가 있다. 더욱이 조사대상자들의 사회적 자본은 규범영역에서 거의 보통수준인 것으로 나타났으나, 신뢰 및 네트워크 영역은 보통수준보다 다소 낮게 나타났으므로 이를 강화할 수 있는 방안을 찾아야 한다.

우선, 사회적 자본의 '신뢰영역'과 관련하여 사회복지전담공무원은 동료뿐만 아니라, 조직 및 국민들과의 상호 신뢰를 형성해야 한다. 사회복지전담공무원들은 조직에서 적절한 처우를 받지 못하고 있다는 인식을 갖고 있으며, 중앙정부와 지방자치단체의 복지정책의 일관성 결여 내지는 밀어내기 업무방식 등으로 인하여 복지정책뿐만 아니라 조직 전반에 걸친 신뢰가 낮은 것으로 볼 수 있다. 최근의 사회복지전담공무원에 대한 처우와 관련하여 공무원 조직 내에서도 특정집단의 이기주의로 인식하는 경향도 있어서 조직 내 갈등으로 비춰지기도 한다. 이런 문제를 해결하기 위하여 우선 그들이 수행하는 막중한 복지업무에 대한 적절한 평가와 그에 따른 보상이 있어야 하며, 이와 함께 감사

부서에 사회복지직 공무원 배치로 복지업무의 감사에 대한 전문성을 제고하여 다른 부서 및 동료들에게 복지업무에 대한 신뢰를 구축할 필요가 있다.

두 번째, 폐쇄적인 공무원 조직문화를 변화시키는 전략이 마련되어야 한다. 복지업무와 관련한 지식이나 경험을 갖고 있어도 동료와 공유하지 않거나, 심지어 후임자에게 공유하지 않는 경향이 있어 그대로 사장되는 경우가 있으므로 상호간의 신뢰를 기초로 하여 지식과 정보를 공유해야 한다(김성한·이미립, 2010; 박희봉 외, 2003). 더욱이 현재 사회복지 업무는 사회복지직 공무원과 행정직 공무원이 거의 같은 인원을 유지하며 업무를 담당하고 있기 때문에 복지업무에 대한 전문지식이 상대적으로 부족한 행정직 공무원에게 지식이나 경험에 대한 공유는 매우 필요하며, 여기에는 직원 상호간의 신뢰가 전제되어야 한다.

세 번째, 복지서비스 수요자와의 갈등을 사전에 조정할 수 있도록 분노관리 프로그램(anger management)이나 대인관계기술(interpersonal skill) 등을 훈련해야 한다. 때로는 무리한 요구를 하거나, 감정이 격해 있는 민원인을 상대로 적절한 대응을 하지 못한다면, 담당자 역시 다양한 위협으로 인해 분노나 짜증을 효과적으로 통제하지 못하고 민원인과의 갈등은 더욱 깊어져 결국은 정부와 지방자치단체의 공무원은 물론 관련 정책까지도 신뢰를 잃게 되는 경우가 발생할 수 있다. 공무원 스스로 민원인과의 갈등과 그에 따른 스트레스에 대처할 수 있는 역량을 증진해야 할 것이며, 기관에서는 관련 프로그램과 민원인 응대요령에 대한 매뉴얼을 보급하여 그들과의 갈등을 최소화할 필요가 있다. 이외에도 중앙과 지방정부의 일관성 있고 적극적인 복지정책이 추진되어 정책의 성공을 기반으로 조직과 최고관리자에 대한 신뢰가 형성될 수 있을 것이다. 이 과정에서 일선현장의 사회복지전담공무원의 다양한 의견을 수렴하여 실질적인 복지정책을 수립하고 정책 집행자의 동기를 부여해야 한다. 이러한 과정에서 국민과의 상호 신뢰를 형성하고, 동료와 조직간 상호 협력을 기대할 수 있어서 조직의 안정과 결속을 강화할 수 있을 것이다.

다음으로, 사회적 자본의 '네트워크'와 관련하여 살펴보면 다음과 같다. 민간영역의 사회복지사들은 다양한 업무에 대한 실습과 그 기관의 여러 사회복지사들과 함께 근무하면서 업무 스트레스와 클라이언트에 대한 적절한 대응방식을 습득하며, 조직 내·외에서 경험하는 많은 어려움에 상호 협력을 통한 해결을 도모한다. 하지만, 사회복지전담공무원은 민간시설에서 경험할 수 있는 과정이 없을 뿐만 아니라 적절한 현장교육을 받지 못한 상태에서 근무를 시작하며, 주민센터에서 홀로 근무하는 경우도 있어서 업무

적응은 더욱 힘든 상황이다. 또한, 사회복지 영역에서의 네트워크는 그 질에 대해서는 거의 관심을 두지 않은 상태에서 현재 하고 있는 업무에만 초점을 두다 보니 직접적인 업무를 벗어난 분야에 대해서는 관심이 부족해지고, 조직 및 지역사회의 연대활동이나 조직 활동은 쉽게 찾아보기 어렵다는 평가를 받고 있으므로(한상미, 2007) 사회복지전담공무원 집단은 물론 지역사회의 다양한 복지자원과 네트워크를 강화하는 것이 중요하다. 현재까지 사회복지사 자격증 취득을 위한 실습과정이 주로 시설에서 이루어지는 것을 벗어나, 사회복지공무원을 희망하는 취업준비생은 주민센터에서 그 실습이 가능하도록 제도적으로 보장하는 방안도 고려해야 할 것이다.

또한, 주민센터에서 영유아 보육료 및 초·중·고 교육비 신청 업무 등과 같이 특정 시기에 업무가 집중되거나, 주민센터와 관내의 복지시설이 연계된 프로그램을 진행하는 경우에는 관내의 민간시설에서 근무하는 사회복지사를 주민센터에서 함께 근무할 수 있도록 제도화하여 공공 및 민간의 자원을 최대한 연계하고 상호 이해를 도모하여 네트워크를 강화할 필요가 있다. 이외에도 행정직 공무원에게 승진시 가점을 부여하거나, 복지 업무에 대한 인식전환교육을 하는 등의 방법으로 복지업무를 담당할 수 있도록 적극적으로 유도할 필요가 있으며, 행정직공무원 등 동료와의 적극적인 소통과 교류 역시 매우 중요하므로 그들과의 의사소통과 협력을 위한 통로를 일상화해야 할 것이다. 이런 과정에서 다른 직렬과의 교류가 확대되고, 지속적으로 증가하고 있는 복지업무가 필수라는 인식을 공유하게 되어 보다 강한 네트워크를 형성할 수 있을 것이다. 다만, 이 과정에서 구성원들과 사회복지 영역의 종사자들의 강한 네트워크는 오히려 외부인의 접근을 차단하는 배타적인 상황이 발생할 수 있음을 주의해야 한다.

마지막으로, 사회적 자본의 '규범인식'은 직무만족에 대해 직접적 효과는 유의하지 않은 것으로 나타났으며, 직무스트레스와 직무만족의 관계에서도 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 김은희(2011), 강중수(2012)의 연구에서는 규범영역이 직무만족에 긍정적인 영향을 미친 것으로 나타나 본 연구결과와 일치하지 않음을 알 수 있다. 조직 내 규범과 규칙이 잘 수립되고 그것을 집단 구성원이 잘 이행하여 효율적인 서비스제공뿐만 아니라 기관의 목표 및 가치 실현을 촉진시켜 구성원의 직무만족에도 긍정적인 영향을 미치는 것이 바람직하다고 할 수 있다. 그러나, 개인이 처한 환경이나 그의 가치관과 상관없이 정부 및 지방자치단체의 업무지침에 의무적으로 따라야 하는 '규범 하향화 현상'이 나타나는 경우에는 단순히 조직 내에서 규범 및 규칙이 잘 확립되어 있고, 그것

을 준수하려는 의식이 높더라도 반드시 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것은 아니라고 볼 수 있다. 더욱이 조직 내 규범 및 그에 따른 정책을 1차적으로 수용하거나 집행해야 하는 공무원들은 그것을 현장에서 집행하기 위한 방식이 자신의 견해와 다르다고 하더라도 보수적인 공무원 집단의 특성상 그것을 직접적으로 표출하기 어렵고, 일방적으로 수용하는 경우도 있을 것이다. 이런 상황에서는 본 연구에서와 같이 사회적 자본의 신뢰 및 네트워크영역 보다 규범영역을 더 크게 인식하고 있더라도 직무만족에 직접적 영향은 물론 조절효과도 유의미하지 않음을 알 수 있다. 이것은 사회복지전담공무원이 그 서비스를 시행함에 있어서 우리가 따르지 않도록 조직 내의 규범은 물론 관련 정책을 자발적으로 수용하고 그것을 내재화하여 집행할 수 있어야 하며, 그들의 의견을 우선적으로 수렴하고 그것을 적극적으로 반영해야 함을 시사한다. 이와 함께 중앙과 지방자치단체에서는 다양한 복지정책을 추진하기에 앞서, 서비스 수요자에게 그것을 집행하는데 문제가 발생하지 않도록 사회복지 현장에 대한 실태조사와 제반사항을 미리 점검하여 사회복지전담공무원의 적극적인 서비스 집행을 기대하며, 이 과정에서 그들의 직무만족은 향상될 것이다.

셋째, 사회복지전담공무원들이 인식하는 건강상태가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 그들의 건강 향상을 위한 방안을 강구할 필요가 있다. 영국은 국가차원에서 공공부문 종사자에 대한 직무스트레스로 인한 위험군을 규명하기 위한 지표를 개발하여 그들의 신체적·정신적 건강을 평가하고 그에 따른 적절한 보상과 대처 방안을 제시하고 있으므로(신재은 외, 2011) 우리 정부와 지방자치단체도 이런 방안을 도입하여 공무원의 스트레스, 자살충동 등을 직접 모니터링하고, 질 높은 건강관리를 보장해야 한다. 더욱이 사회복지전담공무원의 대다수가 여성임을 고려할 때, 이들의 건강수준은 출산 전·후의 업무공백 기간과도 직결되므로 적극적인 해결이 요구된다. 다음으로, 미국에서는 스트레스를 완화시켜 주기 위한 조직적인 개입프로그램이 요청되어 근로자 지원프로그램(Employee Assistance Program; EAP)을 보급하였고, 일본에서도 1980년대 말 종사자의 스트레스 감소뿐만 아니라, 전반적인 복리후생을 높여 업무성과를 높이고 직장과 가정에서의 삶의 질을 높이기 위해서 이 프로그램을 도입하였다(이종목, 2008). 국내에서도 유한킴벌리와 포스코 등 일부 기업체에서 이 제도를 시행하고 있으며, EAP 역할에 대해서 근로자의 정신적 문제를 완화하고, 생산성 향상 등의 긍정적 평가가 나타나므로(오필자·이재창, 2011; 왕은자·김계현, 2007; 황미영, 2011) 공공



부문에서도 이것을 도입하여 공무원들의 스트레스를 관리하고, 정신건강을 증진하여 그들의 직무만족 및 삶의 질을 제고해야 한다. 또한, 최고 및 중간 관리자와의 정기적인 면담 및 다른 직렬 공무원과의 소통을 강화하여 그들의 고충을 인식하고, 사회복지 업무의 특수성에 대한 이해를 넓혀 조직 내 구성원으로부터 받을 수 있는 대인간 스트레스를 경감할 필요가 있다.

넷째, 사회복지전담공무원들은 근무경력이 증가할수록 직무만족이 낮아지는 것으로 나타났으므로 장기근무자에 대한 사기진작 대책이 요구된다. 자신의 영역에서 전문적으로 성장하고 발전할 수 있는 기회를 발휘하지 못하는 경우에 직무만족이 낮아지므로 (Poulin, 1994; Strolin et al., 2007) 전문적 역량을 발휘할 수 있는 지위와 기회가 확대될 필요가 있다. 사회복지분야의 장기근무자는 지역의 사회복지 정책에 대해 주도적으로 추진할 수 있는 부서에 우선 배치하여 자신의 업무에 대한 만족 및 사회복지 업무에 대한 자긍심을 가질 수 있도록 하는 것도 그 방안이 될 수 있다. 또한, 사회복지직렬의 특수성을 고려하여 장기근무자에 대한 승진 심사시 우대정책과 근무성적 평정시 실적가산점을 부여하는 정책을 즉시 시행해야 한다<sup>4)</sup>. 이외에도, 사회복지업무와 같이 한 영역에서 오래 근무하는 경우에 새로운 이론 및 프로그램 적용에 곤란을 겪게 될 수 있으므로 지속적인 역량강화교육을 실시하여 업무 및 환경의 변화에 대한 적응을 높이고, 그 영역에서 전문적으로 발전할 수 있는 기회를 제공해야 할 것이다.

### 3. 연구의 한계점 및 후속연구의 방향

사회적 자본은 다양한 사회과학 영역에서 주목을 받고 있지만, 사회복지전담공무원에 대해서는 그 적용이 제한적이었다. 본 연구에서는 행정직 공무원 또는 민간부문의 사회복지 종사자 등과 달리 업무의 특수성을 갖는 사회복지전담공무원을 대상으로 그들이 인식하는 사회적 자본의 신뢰 및 네트워크가 직무스트레스와 직무만족의 부정적 관계에서 조절효과를 갖고 있음을 확인하였고, 그에 따른 실질적인 방안을 제시하였다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다.

---

<sup>4)</sup> 2011년말 기준으로 전국에서 사회복지직렬의 공무원이 사무관으로 근무하는 경우는 1%도 미치지 못하는 83명에 불과하며(한국사회복지행정연구회, 2012), 전국에 228개의 시·군·구 기초자치단체를 고려할 때 사회복지직렬에서 사무관이 1명도 없는 기초자치단체가 상당수임을 알 수 있다.

다만, 본 연구는 조사지역의 한정으로 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있어 앞으로 전국에 걸친 광범위한 조사와 연구가 진행될 필요가 있으며, 본 연구는 조사대상자의 자기보고식 설문방법으로 직무만족 및 직무스트레스 등을 평가하는 양적연구만을 진행하였지만, 후속연구에서는 그들에 대한 심층적인 면접 등을 통한 질적 연구가 함께 이루어진다면 더욱 정확한 결과를 도출할 수 있을 것으로 생각된다. 또한, 주민센터에서 근무하는 행정직 복지담당 공무원과 행정직 일반업무담당 공무원에 대해서도 직무스트레스 및 직무만족 수준을 조사하여 세 집단간 비교분석을 실시하거나, 직무스트레스와 직무만족의 관계를 좀 더 구체적으로 분석하기 위해 각 변수의 하위요인별로 그 관계를 살펴보는 등의 연구를 진행하여 사회복지전담공무원의 실태를 보다 정확히 파악하고, 그에 따른 방안을 제시하는 후속연구를 진행하고자 한다.

전병주는 충북대학교에서 사회복지정책 전공으로 박사과정을 수료하였다. 주요 관심분야는 노인·장애인·보건의료 등이며, 현재는 사회적 자본에 대해 연구하고 있다.

(E-mail: okbjb@cbnu.ac.kr)



## 참고문헌

---

- 강영걸(2012). 공공·민간 사회복지사 이직의도 비교 연구: 영남지역 사회복지사를 중심으로. *한국지역지리학회지*, 18(1), pp.86-100.
- 강은숙, 김민정(2006). 아동학대 예방센터 상담원의 직무스트레스 실태 및 이직고려와 직무만족도에 관한 연구. *한국가족복지학*, 11(2), pp.43-63.
- 강종수(2012). 사회복지조직의 사회자본과 직무만족 및 조직몰입의 관계. *한국산학기술학회논문지*, 13(9), pp.3915-3923.
- 강현주, 조상미(2010). 사회복지 종사자의 직무만족에 관한 연구경향 분석. *한국사회복지행정학*, 12(1), pp.301-335.
- 강흥구(2006). 사회복지사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. *한국사회복지학*, 58(2), pp.355-375.
- 고수정(2006). 공·사부문 사회복지 전문인력의 직무만족 결정요인 비교분석. *한국행정논집*, 18(2), pp.473-494.
- 곽경자(2011). 요양시설 사회복지사의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향. 박사학위논문, 사회복지학과, 대구대학교, 대구.
- 김경호, 강미자(2012). 노인복지관의 직무순환제도 운영이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향. *한국자치행정학보*, 26(1), pp.169-192.
- 김교성, 황미경(2007). 사회복지전담공무원의 슈퍼비전 실태와 직무관련 변인과의 구조적 관계에 관한 연구. *한국비영리연구*, 6(2), pp.217-260.
- 김명희, 양혜진(2007). 사회복지시설 종사자의 근무지 유형별 직무만족 및 직무스트레스에 관한 연구. *한국지역사회복지학*, 23, pp.259-282.
- 김미령, 심정원(2011). 재가시설 요양보호사의 직무스트레스와 수급자 특성에 따른 직무만족도에의 영향. *보건사회연구*, 31(4), pp.193-228.
- 김상진, 한진수(2006). 호텔의 사회자본이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 15(2), pp.41-63.
- 김새로미, 정상원, 심임섭(2008). 사회복지사의 사회복지관 책임성 수행에 대한 인식이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. *한국사회복지행정학*, 10(1), pp.67-91.
- 김선애(2011). 생애주기 관점에서 본 아동복지와 청소년복지정책의 연계방향 연구. *청소년복지연구*, 13(3), pp.117-140.

- 김성한, 이미림(2010). 조직구조, 교육훈련이 사회복지전담공무원과 행정직공무원의 지식공유의도에 미치는 영향 비교. *한국사회복지행정학*, 12(1), pp.271-300.
- 김연희, 신선숙(2008). 사회자본이 우울에 미치는 영향. *사회복지연구*, 36, pp.103-127.
- 김은희(2011). 사회복지조직의 사회자본과 직무만족: 일몰입의 매개효과를 중심으로. *한국행정논집*, 23(1), pp.371-399.
- 김일근, 안황권(2011). 시큐리티 조직의 사회적 자본과 직무만족 및 조직몰입의 관계. *정보·보완논문지*, 11(2), pp.45-54.
- 김정훈, 임안나(2010). 결혼이주여성들의 사회적 자본 수준과 증진방안. *현대사회와 행정*, 20(3), pp.51-87.
- 김태준 외(2010). 사회적 자본 효과 분석 및 체계적 지원방안. 서울: 한국보건사회연구원.
- 김효선, 조주복(2011). 사회복지사의 개인적 특성에 따른 신뢰형성과 공동체 의식이 직무만족에 미치는 영향. *경영교육연구*, 68, pp.77-97.
- 나은환, 김정옥, 김지민(2011). 장애인보호작업장 종사자의 직무스트레스와 직무만족의 관계 연구. *재활복지*, 15(2), pp.249-274.
- 모지환, 이중섭, 문영주(2011). 관료적 조직풍토가 조직몰입에 미치는 영향. *한국지역사회복지학*, 38, pp.271-300.
- 문영주(2007). 사회복지사의 조직몰입에 관한 연구. *한국사회복지행정학*, 9(1), pp.53-81.
- 문영주(2010). 사회복지 서비스 전달체계 개편이 사회복지전담공무원의 역할 스트레스와 직무만족에 미치는 영향. *사회연구*, 20, pp.9-35.
- 문유석, 허용훈, 김형식(2009). 경찰 사회자본과 직무만족. *한국공안행정학회보*, 35, pp.101-135.
- 박기관(2008). 직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구. *지방행정연구*, 22(2), pp.171-202.
- 박소은, 이채원(2012). 문화적응스트레스가 결혼이주여성의 양육효능감에 미치는 영향. 사회적 자본의 조절효과를 중심으로. *한국가족복지학*, 37, pp.359-384.
- 박응열, 남기민(2008). 사회복지전담공무원의 직무스트레스 요인이 고객지향성에 미치는 영향. *사회복지연구*, 38, pp.93-121.
- 박현선, 이선균(2008). 청소년기 비행친구의 영향에 대한 보호요인의 조절효과. *사회복지연구*, 37, pp.399-427.
- 박희봉, 강제상, 김상묵(2003). 조직내 사회자본과 지적 자본의 형성 및 조직 성과관리에

- 대한 효과. 한국행정연구, 12(1), pp.3-35.
- 배점모(2013). 사회복지공무원의 직무스트레스 요인과 직무만족, 조직몰입과의 관계. 박사학위논문, 사회복지학과, 전북대학교, 전북.
- 보건복지부(2013). 전국 복지업무 담당 공무원 현황. 서울: 보건복지부.
- 송유미(2006). 사회복지사의 역할 특성과 직무스트레스. 사회복지개발연구, 12(3), pp.251-272.
- 송유미, 박영준(2007). 사회복지사의 직무스트레스 관리를 위한 대처전략 및 사회적 지지와 직무만족도와의 인과관계 모형개발. 한국지역사회복지학, 23, pp.123-150.
- 신명숙, 홍혜영(2010). 공무원의 대인관계 스트레스와 대처유형이 직무만족에 미치는 영향. 통합치료연구, 2(1), pp.63-84.
- 신재은 외(2011). 경기도 사회복지종사자 및 사회복지공무원의 스트레스와 소진 극복방안 기초연구. 수원: 경기복지재단.
- 오필자, 이재창(2011). 중소기업에의 근로자 지원 프로그램의 적용. 사회과학논집, 30(1), pp.175-195.
- 옥원호, 김석용(2007). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. 한국행정정보, 35(4), pp.355-373.
- 윤정혜, 안정선, 전선영(2011). 사회복지전담공무원의 서비스질에 관한 실증연구. 한국지역사회복지학, 38, pp.79-114.
- 왕은자, 김계현(2007). 근로자 지원 프로그램 및 기업상담의 연구동향 분석. 상담학연구, 8(4), pp.1411-1433.
- 윤혜미(1991). 사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, burn out에 관한 연구. 한국사회복지학, 18, pp.83-116.
- 윤혜미(1996). 사회복지사의 직무만족과 이직의도 예측에 있어서의 직무스트레스, 개인적 특성과 대처행동의 역할. 한국사회복지학, 28, pp.251-286.
- 이영면(2004). 국내실증문헌연구에서 나타난 측정도구 사용방법 및 절차적 문제에 대한 분석. 인사조직연구, 12(3), pp.33-85.
- 이인정(2012). 스트레스가 암환자의 삶의 질에 미치는 영향: 외상후성장의 조절효과를 중심으로. 보건사회연구, 32(3), pp.522-557.
- 이정민, 박동수, 김수희(2011). 보험영업팀의 사회적 자본과 팀 유효성. 기업경영연구, 37, pp.105-125.
- 이주호(2011). 사회복지조직의 집단문화가 구성원들의 조직시민행동에 미치는 영향. 보건

- 사회연구, 31(4), pp.154-192.
- 이종목(2008). 직무 스트레스의 이해와 관리전략. 전남: 전남대학교 출판부.
- 임진섭, 이혁준, 임정훈(2012). 조직공정성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 사회복지연구, 43(1), pp.89-115.
- 장병권, 안대희, 고석영(2012). 호텔 식음료 종사원의 사회적 자본이 지식경영, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 관광학연구, 36(1), pp.307-330
- 장용석, 정장훈, 조문석(2009). 한국의 사회적 자본과 갈등. 조사연구, 10(2), pp.45-69.
- 장유미(2011). 노인일자리사업 참여가 사회자본 변화에 미치는 영향에 대한 연구. 한국사회복지학, 63(2), pp.261-289.
- 장윤영, 권지성, 김명성, 김유라(2012). 사회복지전담공무원의 직업경험에 관한 근거이론 연구. 한국사회복지행정학, 14(4), pp.297-331.
- 장윤정, 강영결(2010). 공공·민간부문 사회복지사의 직무만족 비교 연구. 보건사회연구, 30(2), pp.358-381.
- 전현모, 안성근(2012). 외식업체 종사원의 사회적 자본이 직무만족에 미치는 영향. 외식경영연구, 15(3), pp.219-240.
- 진유식(2009). 사회복지사의 직무역할스트레스가 직무만족에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구. 한국지역사회복지학, 29, pp.31-55.
- 최인섭, 초의수(2001). 사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성공에 미치는 요인에 대한 연구. 사회복지정책, 13, pp.282-311.
- 표갑수, 김혜정(2012). 사회복지종사자의 직무만족이 복지의식에 미치는 영향. 한국지역사회복지학, 41, pp.39-59.
- 한국사회복지행정연구회(2012). 사회복지전담공무원 현황. 서울: 한국사회복지행정연구회.
- 한상미(2007). 지역사회복지관 사회복지사들의 사회자본 유형에 대한 연구. 사회복지정책, 31, pp.237-272.
- 홍성운(2012). 사회적 자본의 'antisocial' 측면에 대한 고찰. 한국거버넌스학회보, 19(2), pp.125-146.
- 홍영란 외(2006). 국가발전을 위한 사회적 자본 형성 전략 연구. 서울: 한국교육개발원.
- 홍영란 외(2010). 사회적 자본 수준 분석 및 교육투자 효율화 방안. 서울: 한국보건사회연구원.
- 황미경(2007). 사회복지직공무원의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구. 조직과 인사관리연구, 31(4), pp.1-24.

- 황미영(2011). 고령 노동자의 인적자원개발 욕구와 근로자지원의 방향. *한국지역사회복지학*, 38, pp.155-178.
- Ahola, K., Väänänen, A., Koskinen, A., Kouvonen, A., Shirom, A. (2010). Burnout as a predictor of all-cause mortality among industrial employees: a 10-year prospective register-linkage study. *Journal of psychosomatic research*, 69(1), pp.51-57.
- Alder, P., Kwon, S. W. (2002). Social capital: Prospect for a new concept. *The Academy of management Review*, 27(1), pp.795-808.
- Bhagat, R. S. (1995). Occupational Stresses and Job Satisfaction. *The Journal of Social Psychology*, 100, pp.21-38.
- Bourdieu, P. (1986). The Forms of Capital in John G Richardson(ed.). *Handbook of Theory and Research for Sociology of Education*. New York: Greenwood Press, pp.241-258
- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94, pp.94-121.
- Evans, S., Huxley, P., Gately, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., et al. (2006). Mental health, burnout and job satisfaction among mental health social workers in England and Wales. *British Journal of Psychiatry*, 188, pp.75-80.
- Fukuyama, F. (2001). Social capital, civil society, and development. *Third World Quarterly*, 22(1), pp.7-20.
- Hendrixm W. H., Ovalle, N. K., Troxler, R. G. (1985). Behavioral and Physiological Consequence and Stress and its antecedent factors. *Journal of applied Psychology*, 70, pp.497-499.
- John, F. (2003). *Social capital*. London and New York: Routledge.
- Kim, H., Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*, 32(3), pp.5-25.
- Klijn, E. H., Koppenjan, J. (2000). Politicians and Interactive Decision Making. *Public Administration*, 78(2), pp.365-387.
- Lambert, J. H., Hogan, N. L., Barton, S. M. (2001). The Impact of Job Satisfaction on Turnover Internet. *Social Science Journal*, 38, pp.233-250.

- Lin, N. (2001). *Social Capital: Theory of Social Structure and Action*. Cambridge University Press.
- Locke, E. A. (1990). The Nature and Causes Job Satisfaction. In M. D. Dunnette(ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally, pp.1297-1343.
- Muller, D., Judd, C. M., Yzerbyt, V. Y. (2005). When moderation is mediated and mediation is moderated. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89(6), pp.852-863.
- Poulin, J. E. (1994). Job Task and Organizational Predictors of Social Worker Job Satisfaction Change. *Administration in Social Work*, 18(1), pp.21-38.
- Putnam, R. D. (1993). *Making democracy work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- Siebert, D. C. (2004). Depression in North Carolina social workers: Implications for practice and research. *Social Work Research*, 28, pp.30-40.
- Stanley, T. L. (2004). Burnout: A manager's worst nightmare. *Supervision*, 65(5), pp.11-13.
- Stanley, N., Manthorpe, J., White, M. (2007). Depression in the profession: Social workers' experiences and perceptions. *British Journal of Social Work*, 37, pp.281-298.
- Sridharan, S., Gillespie, D. (2004). Sustaining problem-Solving Capacity in Collaborative Networks. *Criminology and public policy*, 3(2), pp.221-251.
- Strolin, J. S., McCarthy, M., Caringi, J. (2007). Causes and effects of child welfare workforce turnover. *Journal of public Child welfare*, 1(2), pp.29-52.
- Tanasescu, A., Smart, A. (2010). The limits of social capital. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 37(4), pp.97-122.

부표 1. 척도 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요인	하위 요인	문항 내용	요인 부하량	고유값	분산 (%)	누적 (%)	신뢰도
직무만족	내재	가치 있는 일을 한다고 생각 담당업무에 과도한 부담을 느낌 내가 하는 업무는 매우 중요함 직무에 대하여 전반적으로 만족함 직무수행을 통하여 보람을 느낌 자신의 능력개발에 많은 도움	.845 .810 .803 .777 .776 .742	3.950	35.905	35.905	.88
	외재	나의 작업환경에 만족함 조직의 복리후생제도에 만족함 동료와의 관계에 만족함 다른 조직에 비해 상대적으로 임금이 낮음 관리자의 감독 및 업무능력	.896 .875 .872 .850 .621	3.419	31.080	66.985	.87
직무스트레스	조직	승진기준이 애매하여 능력, 서열 무시 업무에 대한 상사와의 자유로운 대화 경력개발에 필요한 시간 부족 나의 능력에 비해 느린 승진 교육 및 훈련기회 부족 승진 및 승급기회 차별 상사 등 조직 내 소통	.817 .802 .799 .765 .720 .705 .624	7.335	43.149	43.149	.89
	환경	나의 직업을 주변에서 인정받지 못함 불합리한 지시를 받으며 근무 가족은 내 일을 자랑스럽게 생각하지 않음 이웃들은 내 직업을 부정적으로 봄 서로 다른 업무지시를 받음 업무 분장 및 권한 불합리 상사는 나의 의견을 귀담아 듣지 않음	.716 .704 .703 .682 .668 .607 .592	2.098	12.342	55.491	.85
	직무	과다 업무로 개인 여유시간이 없음 주어진 일을 하기에 충분한 시간이 없음 적절한 업무량보다 더 많은 일을 함	.845 .825 .614	1.001	5.886	61.376	.82
사회적 자본	네트 워크	동료들과의 친밀성 및 협력 업무 외에 사회복지 현장과의 교류 업무를 위한 네트워크 참여 열의 장기적인 안목에서 지역사회와의 관계 지역사회 단체 및 일에 참여 네트워크 과정 속에서 새로운 관계 형성	.803 .793 .765 .742 .728 .711	4.487	29.911	29.911	.83
	신뢰	직원간의 상호 신뢰 연대를 통한 개방성과 호의 업무처리 과정에서 협의에 의한 약속 준수 공공선 및 사회적 가치 신뢰 기관의 결정이나 정책에 대한 신뢰	.756 .721 .697 .684 .683	3.415	22.769	52.680	.76
	규범	직원들의 규범 준수에 대한 의식수준 조직 내 규범 및 규칙 준수 조직 내 질서 확립 조직 내 규범 및 규칙 확립	.822 .805 .802 .620	1.188	7.918	60.598	.81

# The Effect of Job Stress on Job Satisfaction of Public Social Workers: Focused on the Moderating Effects of Social Capital

**Jeon, Byeong Joo**

[Chungbuk National University]

---

This study was conducted targeting 194 public social workers in A area to identify the influences that their recognized job stresses affect their job satisfactions and to verify the moderating effect of social capital in the procedures. PASW 18.0 was used to analyze the data. Results of this study are as follows: First, job stress level of public social workers showed 3.48 (SD=.505) which is higher than normal levels and the levels of job satisfaction and social capital were 2.82 (SD=.450) and 2.83 (SD=.502) respectively which are slightly lower than normal level. Second, study results after conducting four-step hierarchical regression analysis to identify the factors which affect to job satisfactions of public social workers showed that working period ( $\beta=-.168$ ,  $p<.05$ ), health status ( $\beta=.213$ ,  $p<.01$ ), job stress ( $\beta=-.190$ ,  $p<.01$ ) and trust ( $\beta=.232$ ,  $p<.01$ ) · network ( $\beta=.146$ ,  $p<.05$ ) of social capital were influencing. Study results showed interaction effects of job stress and trust ( $\beta=.178$ ,  $p<.05$ ) · network ( $\beta=.212$ ,  $p<.01$ ) of social capital are statistically significant and social capital have moderating effect in the relationships between job stress and satisfaction. Based on the results of these studies, several alternatives were suggested in order to improve the job satisfactions of public social workers.

---

**Keywords:** Public Social Workers, Job Satisfaction, Job Stress, Social Capital