

경북 지역사회서비스투자사업 제공인력의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구:

조직몰입과 경력몰입의 매개효과를 중심으로

신 창 환^{1*} | 박 중 규¹ | 정 영 회¹

¹ 경북대학교

* 교신저자: 신창환 (chshin@knu.ac.kr)

초 록

지역사회서비스투자사업(이하 '지투사업')은 경쟁과 선택을 통해 서비스 질을 향상하기 위한 목적으로 다양한 서비스가 제공되는 사업이다. 지투사업 관련 선행연구들은 주로 이용자 만족도나 서비스 질 측정과 관련된 것이었으며, 서비스 제공 현장에서 제공인력들이 인식하는 직무나 조직에 대한 태도에 관한 연구는 상대적으로 진행되지 못하였다. 직무태도는 서비스 이용자에게 전이되어 서비스 질에도 영향을 미친다는 점에서 본 연구에서는 지투사업 종사자들이 인식하는 조직몰입과 경력몰입이 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 어떠한 역할을 하는지를 분석하였다. 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 직무스트레스는 직무만족, 조직몰입, 경력몰입과 부적 상관관계 및 인과관계를 보였다. 둘째, 직무스트레스와 직무만족의 부적관계에서 경력몰입은 직무만족을 높이는 부분매개효과를 보였다. 셋째, 직무스트레스는 경력몰입과 조직몰입을 거쳐 직무만족으로 이어지는 다중매개분석에서는 경력몰입과 조직몰입의 이중매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 분석 결과를 통해 지역사회서비스투자사업의 서비스 질 및 사업성과 향상을 위한 시사점을 도출하였다. 경력몰입이 높아질수록 직무만족에 긍정적 영향을 미친다는 점에서 제공인력 중심의 인적자원 관리가 필요하다. 이에 제공기관 및 지자체 차원에서의 경력관리에 도움이 될 수 있는 교육훈련 프로그램의 개발과 교육의 시행을 위한 제도개선을 제안하였다. 또한 제공인력의 직무만족을 높이기 위한 직무스트레스 관리 방안을 제시하였다.

주요 용어: 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 경력몰입, 이중매개효과

알기 쉬운 요약

이 연구는 왜 했을까? 지역사회서비스투자사업 제공인력들이 자신이 종사하고 있는 직무에 대해 어떠한 생각을 가지고 있는지를 분석하여 직무만족도를 높일 수 있는 방안을 모색하였다.

새롭게 밝혀진 내용은? 직무스트레스가 높을수록 직무만족도는 낮아졌다. 하지만, 조직몰입과 경력몰입의 정도에 따라 직무스트레스와 직무만족의 관계는 달라졌다. 직무스트레스가 높아도 경력몰입도가 높아지면 직무만족도는 높아질 수 있고, 경력몰입도가 높아지면 조직몰입도도 높아져서 직무만족도가 향상될 수 있다는 분석 결과가 나왔다.

앞으로 무엇을 해야 하나? 임금과 근로조건의 개선이 쉽지 않은 상황에서 제공인력들의 직무만족도를 향상시키고 서비스 질을 높이기 위해서는 경력몰입을 지원하는 노력이 필요하다. 직무스트레스를 줄일 수 있는 제도적 개선을 마련하는 노력과 더불어 제공인력들이 자신의 경력에 몰입할 수 있도록 직업적 전문성과 가치를 향상시킬 수 있는 교육 훈련 프로그램을 개발해야 한다.

본 논문은 경북행복재단의 '경상북도 지역사회서비스투자사업 실태조사(2020)'에서 수집된 자료 일부를 분석에 활용하여 논문으로 재구성한 것임.

- 투 고 일: 2022. 04. 21.
- 수 정 일: 2022. 07. 14.
- 게재확정일: 2022. 07. 28.

1. 서론

지역사회서비스투자사업은 ‘국민의 행복한 삶을 위해 아동·노인·장애인 등 계층별 특성을 고려한 돌봄, 재활, 사회참여 등 생애주기별 욕구와 지역 특성을 반영한 다양한 서비스를 지자체가 발굴, 기획하여 제공하는 사업이다. 지역사회서비스투자사업(이하 ‘지투사업’)은 발달, 중독, 정신건강, 돌봄, 인지형성 등 다양한 영역에서 욕구를 가진 이용자들에게 전자바우처 형태로 사회서비스가 제공되고 있다.

지투사업을 포함한 전자바우처 사회서비스사업은 시장화 논리에 따라 다수의 제공기관들이 경쟁하고 이용자들의 선택에 의해 운영되는 사업구조를 가진다. 공급자 중심 재정지원 방식이 아닌 수요자 중심재정지원방식으로서 이용자의 선택권을 통해 공급자의 경쟁과 서비스 질 향상을 도모하는 사업이다. 지역사회투자사업 바우처 서비스 관련 연구는 사업의 제도적 개선방안(이재원, 2020; 전재수, 2019; 신가희, 문승민, 2017), 경쟁과 선택이 이용자 만족도와 서비스 질 향상에 미치는 영향(김민영 외, 2012; 김운찬, 2019; 전병주, 2013; 김은정, 정은아, 2012; 신창환, 2012)에 관한 연구들이 이루어졌다. 후자의 연구들은 주로 이용자의 관점에서 측정하는 서비스 질이나 이용자 만족도에 대한 연구들이 주를 이루고 있으며, 상대적으로 제공기관이나 제공인력의 관점에서 서비스 효과성을 제고하기 위한 연구들은 진행되지 못하였다. 사회서비스의 질은 서비스 제공인력의 질에 의해 결정된다는 점에서 제공인력의 태도와 행동 또한 고려해야 할 요인으로 의미 있는 연구주제이다(박세경, 2010; 변두아, 강영숙, 2013).

종사자의 처우와 관련하여 조직이론에서는 전통적으로 종사자의 직무만족을 중심으로 연구가 진행되어 왔다. 종사자의 직무만족은 개인적 측면에서 직무를 통한 성취감과 보람을 느끼게 되어 종사자의 삶의 질 뿐만 아니라 조직적 측면에서 조직성과와 서비스 질에 영향을 미치는 중요한 요인이기 때문이다(Patti, 1983). 사회복지 등 휴먼서비스 분야의 연구들은 직무스트레스를 완화하여 직무만족을 높임으로써 서비스 질 향상에 기여할 수 있다는 점에서 양자의 관계에 대해 주목하고 있다. 직무스트레스로 인해 조직을 이탈하거나 직무에 만족하지 못하고 형식적인 직무수행에 그친다면 이용자에 대한 서비스 질은 저하되고 조직성과 또한 낮아지기 때문이다(윤혜미, 1996). 직무스트레스와 직무만족의 관계를 분석한 선행연구들은 조직몰입, 직무몰입 등의 심리적 변수를 매개변수나 조

절변수로 활용하여 분석하는 경향을 보이고 있다(이환변, 이수창, 2006; 윤혜미, 노필순, 2013). 관련 연구들은 조직이나 직무에 대한 정서적 애착·동일시의 감정 등 심리적 태도가 직무스트레스와 직무만족의 부적 관계를 매개하거나 조절하는 효과를 보이고 있다는 연구 결과를 제시하고 있다.

최근 주목받고 있는 경력몰입은 개인이 자신의 경력에 대해 가지는 정서적 애착이나 심리적 동일시를 의미하며(Blau, 1985), 경력개발 및 이력 관리는 영리조직 종사자 대상의 외재적 보상의 강화를 위한 수단으로서만 인식되어 과거 사회복지 분야나 비영리 조직 분야에서의 경력몰입은 조직몰입에 비해 상대적으로 무관심한 직무태도로 간주되어 왔다(Freund et al., 2021). 그러나 사회복지 분야나 비영리 조직에서도 점차 과거와 같은 장기적 고용관계와 평생직장이라는 개념이 약화되면서 종사자들의 개인적 차원의 경력관리에 대한 관심이 높아지고 있다(Coogle et al., 2006). 경력몰입은 개인이 일생의 직업기간 동안 걸쳐 갖는 장기적 태도라는 점에서 현 조직에 국한되는 조직몰입과 구분되며, 두 개념 간의 관계 또한 연구 주제로 부각되고 있다.

앞서 언급하였듯이 지투사업 관련 연구들은 정책적 특성, 이용자나 제공기관의 관점에서 진행된 연구들이 대다수였으며, 제공인력에 초점을 두고 진행된 연구는 소수에 불과하다. 지투사업 제공인력들은 업무강도에 비해 상대적으로 낮은 보수와 처우로 인해 직무스트레스가 높고 직무만족도가 낮은 직무특성을 보일 가능성이 높다. 상대적으로 저임금·고강도라는 근무환경에서 제공인력들이 자신의 직무경력과 제공기관에 대해 갖는 심리적 태도나 평가가 어떤 관계를 보이는지에 대한 연구는 매우 부족하다.

제공인력의 질이 곧 서비스 품질과 직결되는 사회서비스라는 점에서 제공인력이 지투사업에 대해 갖는 태도와 인식을 논의하는 것은 지투사업의 서비스 질 관리와 성과 향상에 있어 매우 중요한 의미를 가진다. 거시적인 정책적 관점의 개선방안에 대한 논의도 의미가 있지만, 제공인력 관련 연구의 부족은 지투사업의 효과성 제고와 서비스 질 향상에 대한 구체적인 시사점과 제언을 도출하는 데 있어 한계가 있을 수밖에 없다. 지투사업 제공인력을 대상으로 한 연구들에 의하면, 제공인력은 높은 업무 부담으로 인해 직무스트레스가 높고 정규직으로서의 고용 안정성에 대한 기대가 낮아 자신의 경력관리를 통한 직업적 경력개발에 보다 관심을 갖는 것으로 나타나고 있다(권지성 외, 2020; 경북행복재단, 2020; 박현정, 김경신, 2014).

제공인력의 전문성 향상을 위해서는 개인의 직업적 노력도 중요하지만, 이와 더불어 조직수준에서의 관리도 수반되어야 한다는 점에서 경력관리와 전문성 향상은 개인수준과 조직수준에서의 맥락이 함께 고려되어야 한다. 제공인력들의 개인 수준에서 인식하는 직무에 대한 태도와 직무를 수행하는 조직에 대한 태도는 상호 영향을 미친다는 점에서 제공인력의 직무태도와 경력과 조직에 대한 몰입에 대한 연구는 제공인력 관리의 함의를 도출하는데 시사점을 제공할 것으로 기대된다.

이에 본 연구에서는 지투사업 종사자들을 대상으로 직무만족에 영향을 미치는 요인으로서 가장 많이 연구되어 왔던 조직몰입과 최근 중요한 연구 개념으로 등장한 경력몰입이 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였다. 직무스트레스와 직무만족에 관한 다수의 연구들은 양자의 인과관계에 대한 분석에 머물고 있으나 본 연구에서는 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 조직적 측면에서의 조직몰입과 개인적 측면에서의 경력몰입이 어떠한 효과를 보이는지를 분석하였다. 이러한 연구를 통해 지투사업 종사자들의 직무만족을 제고하기 위해 필요한 효과적인 조직 및 인적자원관리 방안에 대한 시사점을 도출하였다.

II. 이론적 배경 및 선행연구 검토

1. 직무스트레스와 직무만족

직무스트레스는 직무수행과 관련된 스트레스로서, 개인과 환경 사이에서 나타나는 불균형한 상태이며, 직무 환경이 개인의 능력을 초월하는 직무를 요구하거나 개인의 욕구를 환경이 충족시켜주지 못한 상태에서 발생한다(Margolis et al, 1974; 김기현, 2019). 직무수행 중에 발생하는 직무스트레스의 문제를 해결하지 못할 경우에 개인은 소진(burnout)되거나 이직을 하는 경향이 있으며, 조직의 성과를 저하시키는 결과를 초래하게 된다(이금숙, 2017). 높은 직무스트레스는 일정 수준을 초과하면 직무에 있어서 효능감을 가지기 어려우며 심리적으로도 불안, 초조, 긴장상태를 유발하여 개인적 측면에서 부정적 영향을 미친다. 아울러, 의사소통과 의사결정 과정에서의 어려움을 초래하여 사기저하, 결근, 이직 등을 가져와 조직성과에도 부정적 영향을 미친다.

사회복지 분야에서 진행된 직무스트레스 관련 연구들은 종

사자들의 직무스트레스가 대상자에게 제공하는 서비스 질을 저하시킨다는 경험적 분석 결과를 보여주고 있다(김기현, 2019; 함철호, 2018; 김근홍, 송지원, 2017; 신준옥, 2017; 임진섭 외, 2012; 진유식, 2009; 송유미, 박영준, 2007; 전재일, 송유미, 2006). 직무스트레스는 단순히 직무를 수행하는 개인의 문제가 아니라, 서비스 이용자에게도 전이가 되어 결국 복지서비스의 질을 감소시키는 결과로 이어진다. 직무스트레스는 개인의 직무수행에 부정적 영향을 미친다는 점에서 직무스트레스가 심화되지 않도록 조직 차원에서의 관리가 필요하며, 개인의 직무스트레스를 최소화하기 위한 효과적인 관리가 중요하다(Steers & Black, 1994; 이승준, 2020).

개인은 직무를 수행하는 과정에서 자신의 업무에 대해 갖는 긍정적 혹은 부정적 태도를 갖게 되며, 직무만족은 개인이 수행하는 직무에 대한 긍정적 혹은 부정적인 감정이나 태도를 의미한다(이금숙, 2017). 즉, 직무만족은 개인의 직무 수준이나 직무 환경에 대한 감정 상태를 의미한다. 직무만족도가 높으면 직무의 효과성이 높고 조직성과도 높다. 반면 낮은 직무만족도는 대인관계, 직무수행, 조직성과에도 부정적 영향을 미친다. 따라서 직무만족 영향요인을 분별하고 그에 따른 대처방안을 찾는 것은 조직성과의 향상, 서비스 질 향상, 구성원의 삶의 질 향상과 직결된다. 직무만족은 개인의 신체적·정신적 건강에 영향을 미쳐 개인의 삶의 질과 관련될 뿐만 아니라 직무수행 및 조직성과와도 관련된다는 점에서 다수의 선행 연구들은 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 분석을 진행하였다.

종사자가 직무를 수행하는 과정에 정적 혹은 부적인 영향을 주는 상황을 의미하는 직무스트레스는 직무만족에 직접적인 영향을 미친다(이환범, 이수창, 2006; 김숙연, 2013). 직무스트레스를 받으면 직무만족도는 낮아지며, 이는 곧 조직의 직무성과에도 부정적 영향을 주게 된다. 직무스트레스와 직무만족의 관계에 대한 선행연구들은 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 낮아진다는 결과를 공통적으로 제시하고 있다. 사회복지사를 대상으로 한 연구에 의하면, 직무스트레스는 직무만족을 낮게 형성하고 심리적 압박이나 소진으로 이어져서 높은 직무스트레스를 경험한 사회복지사들이 이직이나 퇴사를 고려하는 것으로 나타났다(김기현, 2019). 또한 요양보호사를 대상으로 한 연구에서도 직무스트레스가 직무만족에 부의 영향을 미치는 것으로 제시되었으며(이금숙, 2017), 지역아동센터의 종사자들을 대상으로 한 연구에서도 역할갈등, 역할의 모호성, 역할 과다 등 직

무스트레스 요인이 직무만족에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다(최규호, 강영숙, 2013).

2. 조직몰입과 경력몰입

가. 개념

조직몰입은 조직에 대해 개인이 가지는 심리적 애착으로서, 조직의 목표와 가치에 대한 믿음을 가지고 조직을 위하여 자발적으로 노력하려는 심리적 상태를 의미한다(Buchanan, 1974; 이용규, 정석환, 2005). 개인은 조직의 목표와 가치를 수용하여 조직에 대한 애착심을 형성하며, 조직의 목표를 위해 개인의 업무나 역할에 심리적으로 몰두한다. 조직몰입은 조직구성원으로서 조직의 목표에 대한 책임감과 충성심이며, 조직의 구성원으로 남고자 하는 심리적 애착이다. 조직몰입은 개인의 이직, 결근, 생산성 등에 영향을 미치는 태도 변수로서 조직관리 및 조직구성원의 행동 이해에 있어 매우 중요한 개념이다. 최근 들어 조직관리는 탄력적인 인적자원관리 전략의 추구로 인해 종래의 관계적 계약에서 거래적 계약관계로 고용관계의 성격이 변화하고 있다(Chay & Aryee, 1999). 계약관계의 변화로 인해 종사자들이 자신의 경력개발에 대한 관심이 높아지면서 특히 경력몰입의 개념이 주목받고 있다(이혜원, 2011; 홍경옥, 임인환, 2014).

개인의 직업적 태도 및 행동을 이해하는 데 있어 경력이 가지는 중요성을 고려할 때, 경력몰입은 조직행동이나 조직심리학 분야에서 연구주제로서 상대적으로 최근 부각된 개념이다. 조직몰입에 비해 경력몰입은 연구가 많이 진행되지 못하였으나 경력몰입은 최근 다수의 연구에서 조직구성원의 태도와 행동을 설명하는 중요한 요인으로 고려되고 있다. 경력몰입이란 자신의 직업이나 전문 분야에 대하여 가지는 개인의 태도로서, 특정 분야와 관련된 직무를 지속적으로 수행하고 유지하고 경력목표를 달성하고자 하는 구성원들의 태도 및 행동이다(Blau, 1985; 윤희미, 노필순 2013; 정혜경, 이지연, 2020). 경력몰입은 자신의 경력과 관계된 개인의 주관적·인지적 평가와 관련된 것으로서 직업활동 전 기간에 걸쳐 직업과 관련하여 장기적으로 형성된다는 점에서 조직몰입과 구분된다. 조직몰입이 현재 속한 조직에 대한 몰입이라면, 경력몰입은 자신의 평생 직업으로서 직업에 대한 몰입이라는 점에서 양자는 다른 특성을 가진 독립적인 개념이다(강종수, 류기형,

2007).

나. 몰입변수와 직무태도 간의 관계

경력몰입과 조직몰입 간의 관계에 대한 선행연구의 결과는 일관되지 않다. 어느 하나에 몰입하면 다른 면의 몰입은 감소한다는 영합적(zero-sum) 관계로 설명하는 입장(Wallace, 1995; Wiener & Vardi, 1980)과 양자의 관계를 양립 가능한 정적 관계로 설명하는 견해(Bartol, 1979; Aryee & Tan, 1992; Blau, 1985; Blau & Lunz, 1998)가 대립되고 있다. 전자의 견해는 경력몰입이 높은 개인은 조직보다는 전문적인 역량 개발에 중점을 두고 있기 때문에 자신의 경력개발과 경력관리를 위해서 현재의 조직을 쉽게 떠날 가능성이 높다고 설명한다(Gouldner, 1957). 후자의 견해는 경력에 몰입하더라도 현재 조직과 직무가 경력 및 전문성 유지, 발전에 도움이 되기 때문에 양립 가능한 것으로 본다(Lee, Carswell & Allen, 2000; Wallace, 1993). 경력 형성·개발, 경력목표 달성에 도움이 된다면 구성원은 자신이 속한 조직에 더 큰 애착을 갖고 헌신할 가능성이 높다는 점에서 경력몰입이 높을수록 조직몰입도 높은 것으로 설명한다(Lee et al., 2000; Wallace, 1993).

직무스트레스와 조직몰입의 관계에 대한 선행연구들은 직무스트레스가 조직몰입에 부적 영향을 미치는 것으로 제시하고 있다. 직무스트레스가 높은 경우 자신의 직무에 충실하지 않고, 조직발전을 위해서도 최선의 노력을 하지 않을 가능성이 높아 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 설명된다(이환범, 이수창, 2006; Williams & Hazer, 1986; Gaertner, 1999; Elangovan, 2001; Allen, 2003). 한편 직무스트레스와 직무만족 간의 관계에서 조직몰입이 매개변수로서의 역할을 한다는 연구 결과도 제시되고 있다. 조직구성원이 직무스트레스를 받게 되면 직무에 대한 부정적인 감정이 심화될 수 있지만 조직몰입은 직무스트레스 수준을 완화하는 역할을 함으로써 직무만족에 정적 영향을 미치게 된다. 즉, 매개변수로서 조직몰입은 직무수행 중 발생하는 직무스트레스의 수준을 떨어뜨리고, 직무만족을 높이는데 긍정적인 역할을 한다(이승준, 2020).

직무스트레스가 경력몰입에 미치는 영향에 대한 연구는 상대적으로 부족한 실정이지만, 관련 선행연구는 직무스트레스와 경력몰입의 부적인 관계를 제시하고 있다(윤희미, 노필순, 2013). 종사자가 가진 가용자원에 비해 직무수행을 위한 요구

가 압도적일 때 직무스트레스는 경력몰입을 저해함으로써 높은 직무스트레스는 자신의 업무역량 개발 노력과 경력에 대한 애착심에도 부정적인 영향을 미친다.

조직몰입과 직무만족 관계에 대한 선행연구들은 유의미한 정적 상관관계를 보이고 있다는 공통적 결과를 제시하고 있다(임동호, 2012; 김석용, 옥원호, 2001; 김경호, 2012; 문영주, 2007). 조직구성원이 조직에 감정적으로 느끼는 심리적 애착감이 높을수록 직무만족도가 높아지기 때문에 종사자들의 직무스트레스 관리를 통해 조직몰입과 경력몰입을 제고하는 것이 중요하다는 시사점을 제시하고 있다. 조직몰입과 직무만족의 관계에 대한 연구에 비해 경력몰입과 직무만족 간의 관계에 대한 선행연구는 부족하지만, 선행연구들은 두 변수 간의 정적 관계를 제시하고 있다(Lynch & Verdin, 1983; Darden et al, 1989). 보육교사를 대상으로 한 이해원(2011)의 연구에서는 경력몰입은 직무 특성과 높은 정적 상관관계를 보일 뿐만 아니라 경력몰입이 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 선행연구 결과를 통해 조직구성원의 조직몰입과 경력몰입은 직무만족에 정적 영향을 미치는 것으로 예측할 수 있다.

3. 지투사업 제공인력의 직무특성과 직무태도

지투사업 제공인력들은 서비스 제공기관의 정규직 혹은 파트타임 계약직으로서 다양한 형태로 고용되어있다. 제공기관의 대부분 소규모로서 비정규·저임금 고용 형태를 유지하고 있어 고용 불안정을 초래하고, 이는 서비스 질에 부정적인 영향을 미치는 것으로 평가되고 있다(박세경, 2016). 서비스 제공인력들은 서비스 유형에 따라 차이가 있지만, 직접적 서비스 제공업무와 더불어 바우처 결제 및 서비스 제공기록 및 서류 작성업무 등 서비스 제공과 관련된 행정적 업무를 동시에

처리하고 있다. 재가 방문형이나 활동 보조형 서비스의 경우에는 서비스 시간에 맞추어 이동해야 하기도 하며, 다양한 욕구를 가진 이용자와의 상호작용을 통해서 서비스를 제공하기도 한다. 급여, 근무조건 등 처우가 상대적으로 높지 않은 상황에서 직접적 서비스 제공 외에 행정적 업무 부담 또한 높다.

지투사업 제공인력들을 대상으로 한 연구(박현정, 김경신, 2014)에 의하면, 현재 직장에서의 직무경력이 사업의 효과성에 영향을 미치는 중요한 요인으로 나타났다. 지투사업 상당 분야 제공인력들을 대상으로 한 연구(권지성 외, 2020)에 의하면 정규직 고용에 대한 기대가 낮고, 정규직보다는 시간제 근무를 선호하는 경향이 높은 것으로 나타났다. 지투사업 제공인력들은 고용 불안정성을 경험하면서도 정규직 전일제 일자리에 대한 선호도가 높지 않다는 특성을 보이고 있다. 제공인력들의 전문성 인식 수준과 직무만족의 관계를 분석한 연구(정명재, 2019)에서는 제공인력들의 전문성 인식 수준이 사회복지사들과 비교하여 높은 것으로 보고하고 있다. 지투사업의 주된 고용 형태인 파트타임제 고용과 1년 단위로 진행되는 사업의 지속기간으로 인한 고용의 불안정성 및 높은 업무 부담은 지투사업의 고용관계가 타 사업과 차이를 보이는 요인이 된다. 이러한 고용관계의 특성으로 인해 직무태도, 조직몰입, 경력몰입에 있어 타 직군 종사자들과는 다른 특성을 보일 것으로 추론된다.

제공인력들은 정규직으로서의 안정적 고용보다는 현재 종사하고 있는 제공기관에서의 경력에 대한 관심이 높으며, 경력관리를 자신이 종사하는 서비스 분야에서의 전문성을 향상시키는 데 있어 중요한 요소라고 인식하고 있다. 경북행복재단에서 시행한 지투사업 실태조사의 결과(표 1)에 의하면, 제공인력들이 지투사업의 종사자로서 근무하는 이유에 대해서 응답자의 53.7%가 ‘관련 분야의 경력을 쌓기 위해서’, 26.3%는 ‘사회서비스 제공을 통한 보람’이라고 응답하였다. 제공인

표 1. 경북 지투사업 제공인력의 실태조사

직업 선택 이유	비율(%)	제공인력 필요 교육	비율(%)
관련 분야 경력 관리	53.7	관련 분야 전문성 강화	55.5
사회서비스 제공을 통한 보람	26.3	자기계발 교육	21.0
생계 유지	16.6	사업 및 행정절차	13.6
여가 활용 차원	2.9	직무스트레스 감소	10.7
기타	0.4	기타	1.2

력들에게 필요한 교육으로서 응답자의 55.5%가 '관련 분야 전문성 강화', 21%가 '자기계발 교육'이라고 응답하였다(경북 행복재단, 2020). 제공인력들이 체감하는 직무환경이나 근로 조건이 좋은 편이 아님에도 제공인력들은 자신의 경력개발과 역량강화, 이를 통한 서비스 질 향상에 높은 관심을 갖고 있으며, 복지서비스 종사자로서의 자부심을 보유하고 있음을 알 수 있다.

이러한 실태조사 결과는 직무스트레스가 높아 직무만족이 저하될 수 있는 직무 여건 속에서도 제공인력들이 자신들의 경력과 소속 기관에 대한 심리적 태도를 어떻게 대처하는지에 따라 직무만족 등 직무태도가 긍정적으로 개선될 수 있다는 가능성을 보여준다.

III. 연구 방법

1. 연구 대상 및 자료수집

본 연구에서는 경상북도 지투자사업 제공기관의 종사자들을 대상으로 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 경력몰입의 직무태도에 관한 설문조사를 2020년 6월에 시행하였다. 우편을 통한 설문조사를 통해 제공기관 195개소의 종사자 782명에 대한 설문조사 자료를 확보하였다. 782명의 설문지 중에서 불성실한 설문 50부를 제외한 755명의 설문지를 분석하였다.

2. 변수의 측정

직무스트레스는 개인이 자신의 직무에 대해 갖는 부정적 정서를 의미하며, Crank et al.(1995)이 개발하고 이용엽, 양해술(2012), 제갈욱, 김병규, 제갈돈(2015)이 사용한 설문문항을 사용하였다. 긴장감, 실망감, 근심, 압박감, 불쾌감 등을 파악하는 5개의 문항으로 구성되어 있으며 5점 척도로 측정하였다. 직무만족은 개인이 자신의 직무에 대한 태도로서 현재 일하고 있는 직무에 대한 호의적인 정서의 정도를 의미한다. 직무만족의 측정도구로는 다양한 척도들이 사용되고 있다. 미네소타 만족도(MSQ)는 20개의 업무영역에 대해 100개의 문항으로 직무만족을 측정하며, 직무만족 조사(JSS)는 9개의 영역의 직무와 업무환경을 36개의 문항으로 측정하는 등 다중 지표로 측정하는 방식 등이 있다. 본 연구에서는 직무만

족을 직무에 대한 정서적 만족도로 규정하고 직무 전반에 대한 일반적 만족도를 측정하는 방식을 적용하였다(Price & Mueller, 1986). 동일한 사업 종사경험, 근무환경 그리고 이용자라는 공통점을 가진 종사자들이 아닌 다양한 사업유형에 종사하는 종사자들의 직무태도를 측정한다는 점에서 직무 전반에 대한 포괄적인 만족도에 초점을 두어 측정하였다. 근무환경, 급여수준, 업무강도, 근무시간, 이용자와의 관계, 동료와의 관계, 기관장과의 관계를 파악하는 총 7개의 문항으로 구성되어 5점 척도로 파악하였다.

본 연구에서 조직몰입은 종사자가 소속된 조직과 자신을 동일시하거나 조직에 대한 애착의 정도로 정의하였다. Allen & Meyer(1996)는 조직몰입을 정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입으로 세 차원으로 구분한 척도를 제시하였으며, 본 연구에서는 조직몰입을 조직에 대한 애착과 동일시의 정서적 측면에 초점을 두고 Allen & Meyer(1996)의 정서적 몰입을 척도로 활용하였다. 기관에 대한 애착, 구성원으로서의 조직과 동일시, 기관에 대한 정서적 태도를 묻는 5개의 문항을 5점 척도로 조사하였다. 조직몰입이 조직에 대한 애착이라면 경력몰입은 자신의 경력 또는 직업에 대한 정서적인 애착이라고 할 수 있다. 본 연구에서는 경력몰입을 측정하기 위하여 Blau(1985)가 개발한 설문문항을 사용하였다. 현재의 직업에 대한 선호도, 자신에게 적합한 직업으로서의 인식 등 5개 문항을 5점 척도로 측정하였다.

본 연구에서는 인구사회학적 특성인 성별, 연령, 제공서비스 유형, 고용형태, 근무횟수, 구간별 급여수준 등의 변수를 통제변수로 고려하였으나 사전 분석 결과, 해당 변수들의 효과가 유의하지 않은 것으로 나타나 분석에서 제외하였다.

3. 자료분석 방법

응답자의 특성 및 주요 변인들 간의 관계를 파악하기 위해 기술통계치와 변인 간 상관 계수를 산출하였으며, 척도의 신뢰도를 알아보기 위하여 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 직무스트레스, 경력몰입, 조직몰입, 직무만족 등의 구성개념을 지표변수들이 타당하게 측정하고 있는지를 확인하기 위해 확인적 요인분석을 통해 측정모형을 검증하였다. 다음으로 설정한 모형에 포함된 경로계수 추정치의 유의성을 검증하였다. 이 과정에서 직무스트레스가 직무만족에 미치는 직접경로의 유무에 따른 모형의 적합도를 비교하였다. 직무스트레스가 직

그림 1. 완전매개모형(경쟁모형)

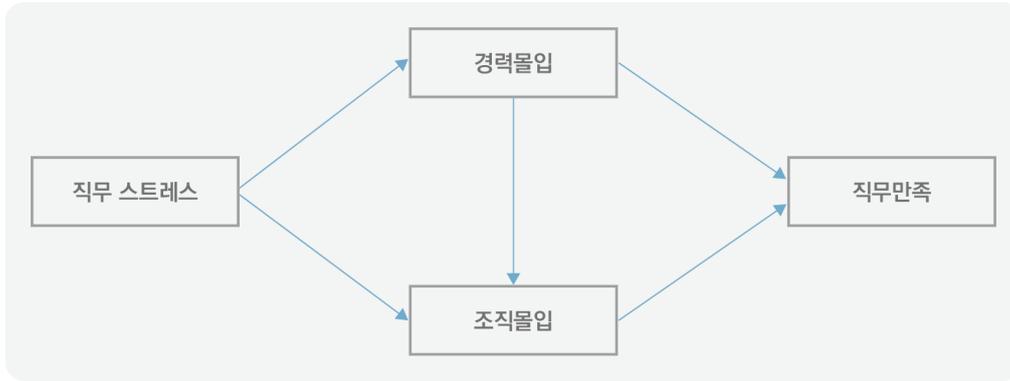
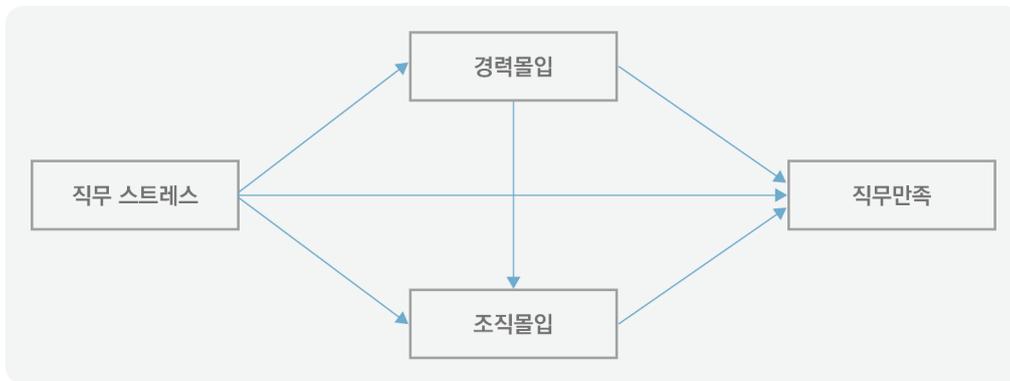


그림 2. 부분매개모형(연구모형)



무만족에 직접 영향을 미치는 경로가 포함된 부분매개 모형 (그림 1)과 직접 영향을 미치는 경로가 제외된 완전매개 모형 (그림 2)의 합치도를 비교하여 더 적합한 모형을 선택하였다.

분석을 위한 모형을 선택하고 난 후, 직무스트레스와 직무만족 간의 관계에서 경력몰입과 조직몰입이 가지는 세 종류의 매개효과를 검정하였다. 구체적으로 직무스트레스가 경력몰입과 조직몰입을 통해 직무만족에 미치는 각각의 매개효과와 경력몰입과 조직몰입을 순차적으로 거쳐 직무만족에 영향을 미치는 순차적 이중매개효과를 살펴보았다. 매개효과의 유의성을 검정하기 위해 10,000번의 부트스트래핑표본 추출을 바탕으로 생성된 95% 신뢰구간을 이용하였다. 이 방법은 정규성과 같은 불필요한 가정 없이 매개효과의 유의성을 검정할 수 있는 방법으로 95% 신뢰구간을 제시하고 그 구간에 0을 포함하지 않으면 해당 매개효과가 통계적으로 유의한 것으로 간주한다(Shrout & Bolger, 2002).

IV. 연구 결과

1. 기초통계

본 연구에서 측정된 변인의 평균과 표준편차, 변인 간 상관계수를 산출한 결과를 <표 2>에 제시하였다. 직무스트레스와 경력몰입, 조직몰입, 직무만족과 부적 상관관계를 보였으며, 각 변수의 신뢰도 계수는 .8 이상으로 나타나 변수들의 신뢰도는 확보되었다. 추가로 직무만족을 설명하는 독립변인 및 매개변인 간 다중공선성의 가능성을 확인하기 위해 변수 간 공선성 통계량을 확인한 결과, 분산팽창지수(VIF) 값의 범위가 1.133~2.380으로 나타나 변수 간 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다.

표 2. 변인별 기술통계치와 신뢰도 계수

구분	N	M	SD	1	2	3	4	5	6
1. 성별	755	1.85	0.35	-					
2. 연령	755	41.91	11.95	-.12**	-				
3. 직무스트레스	755	2.42	0.75	-.03	-.11	.90			
4. 경력몰입	755	3.79	0.72	-.09*	.01	-.34**	.92		
5. 조직몰입	755	4.03	0.68	-.01	.03	-.28**	.76**	.94	
6. 직무만족	755	3.61	0.51	-.01	.07	-.26**	.79**	.69**	.81

주: 1) * 상관계수 행렬 대각선에 진하게 표시된 숫자는 신뢰도 계수(Cronbach's α)값을 나타낸다.

2) * p<.05, ** p<.01

2. 타당도 검증

측정변인이 측정하는 구성개념들의 측정변인의 구성개념 타당도(construct validity)를 검증하기 위해 수행한 확인적 요인분석 결과, 가정한 연구모형의 적합도는 $\chi^2=1435.07$, $df=203$, $p<0.01$, $CFI=.931$, $TLI=.918$, $RMSEA=.07(90\% C.I.=0.07-0.08)$, $SRMR=.06$ 으로 나타났다. χ^2 검정 통계치가 0.01 수준에서 기각되었지만, 표본 크기의 영향을 받으며 CFI, RMSEA, SRMR 등의 다른 적합도 지수가 양호한 것으로

나타나 연구모형이 두 집단의 자료를 적절히 반영하고 있는 것으로 판단하였다. 이에 더해, 확인적 요인분석의 결과로 추정된 모든 표준화 요인계수가 <표 3>에서 제시된 것과 같이 통계적으로 유의하였고, 요인 간 상관계수가 <표 4>에 제시된 결과와 같이 -.30~.80 수준으로 나타났다. 문헌에 따르면 확인적 요인분석의 결과로 제시되는 요인 간 상관계수가 .85(Clark & Watson, 1995; Kline, 2011), 또는 .9(Gold et al. 2001) 미만이면 대상 구성개념이 서로 변별되는 개념이라고 간주한다. <표 3>과 <표 4>의 결과를 종합하여, 연구에

표 3. 요인별 요인계수

요인	지표변수	요인계수	S.E.
직무스트레스	문항1	0.74**	0.02
	문항2	0.74**	0.02
	문항3	0.85**	0.01
	문항4	0.88**	0.01
	문항5	0.79**	0.02
경력몰입	문항1	0.81**	0.02
	문항2	0.84**	0.01
	문항3	0.83**	0.01
	문항4	0.88**	0.01
	문항5	0.83**	0.01
조직몰입	문항1	0.89**	0.01
	문항2	0.91**	0.01
	문항3	0.90**	0.01
	문항4	0.82**	0.01
	문항5	0.87**	0.01
직무만족	문항1	0.34**	0.04
	문항2	0.73**	0.02
	문항3	0.74**	0.02
	문항4	0.72**	0.02
	문항5	0.64**	0.03
	문항6	0.60**	0.03
	문항7	0.83**	0.02

주: ** p<.01

표 4. 요인 간 상관계수

요인	직무스트레스	경력몰입	조직몰입
경력몰입	-0.37**	.	
조직몰입	-0.30**	0.80**	
직무만족	-0.44**	0.62**	0.64**

주: ** p<.01

포함된 구성개념들이 수렴타당도와 변별타당도를 모두 만족하는 것으로 판단하였다.

3. 최종모형 선정

최종모형을 선정하기 위해 연구모형과 경쟁모형의 합치도를 비교하여 그 결과를 <표 5>에 제시하였다. <표 5>에 따르면, 자유도가 0인 포화모형인 연구모형과 경쟁모형 간 자유도의 차이는 1이었으며, 이에 해당하는 카이제곱 차이 값은 통계적으로 유의하였다($\chi^2=50.9$, $df=1$, $p<.001$), 이는 두 모형 간 유의미한 차이가 존재함을 의미한다. 연구모형에 포함된 직무스트레스가 직무만족에 미치는 직접효과는 유의하

였다($\beta=-.17$, $p<0.01$). 또한 내재모형과 비내재모형의 모형 비교에 모두 사용할 수 있는 AIC, BIC, SABIC 등의 정보지수의 값이 모두 완전매개모형보다 부분매개모형에서 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 모형 중 부분매개모형을 최종모형으로 결정하였다. 선정된 최종모형의 경로계수는 [그림 3]에 제시되어 있다.

4. 매개효과 검증

매개효과의 검증 결과는 <표 6>에 제시하였다. <표 6>에 따르면 직무스트레스가 경력몰입을 거쳐 직무만족으로 이어지는 매개효과의 추정치는 -.028이었으며 부트스트랩 95%

그림 3. 최종모형의 경로계수

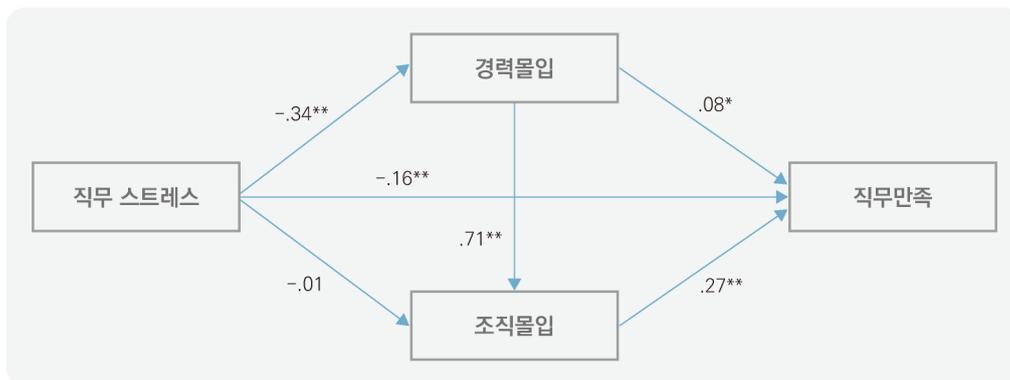


표 5. 연구모형과 경쟁모형의 적합도 비교

모형	loglik	chi	df	AIC	BIC	SBIC
부분매개모형 (연구모형)	-1570.54	0	0	3177.1	3259.8	3202.7
완전매개모형 (경쟁모형)	-1596.02	50.9	1	3226.0	3304.2	3250.2

주: ** p<.01

표 6. 매개효과 검증

구분	추정치	SE	95% C.I.
직무스트레스 → 경력몰입 → 직무만족	-.028	.013	[-.056, -.005]
직무스트레스 → 조직몰입 → 직무만족	-.003	.007	[-.017, .009]
직무스트레스 → 경력몰입 → 조직몰입 → 직무만족	-.063	.012	[-.084, -.043]

신뢰구간 [-.056, -.005]이 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 반면 직무스트레스가 직무만족에 미치는 효과에서 조직몰입의 매개효과는 통계적으로 유의하지 않았다. 이는 직무스트레스가 높으면 경력몰입을 방해하여 낮은 직무만족으로 이어지지만, 직무스트레스의 효과가 조직몰입을 거쳐서 직무만족에 이르는 영향은 제한적이라는 것을 의미한다.

직무스트레스가 순차적으로 경력몰입과 조직몰입을 거쳐 직무만족으로 이어지는 효과의 추정치는 -.063이었으며, 95% 신뢰구간[-.084, -.043]이 역시 0을 포함하지 않아서 통계적으로 유의한 것으로 판단하였다. 이는 직무스트레스가 높아지면 경력몰입과 조직몰입을 순차적으로 방해하여 직무만족을 저해한다는 것을 의미한다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 경상북도 지투자사업 제공인력을 대상으로 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 제공인력들이 인식하는 몰입 수준이 어떠한 역할을 하는지를 분석하여 사회서비스 제공인력의 관리방안에 대한 시사점을 도출하고자 하는 목적으로 진행되었다. 경북 지역의 지역사회서비스투자사업의 서비스 제공인력을 대상으로 직무태도에 대한 설문조사를 시행하여 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 경력몰입과 조직몰입이 어떠한 효과를 보이는지를 검증하였다. 분석 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 직무스트레스는 경력몰입, 조직몰입 및 직무만족과 유의미한 부적 상관관계를 보여 직무스트레스가 높을수록 경력몰입, 조직몰입, 직무만족도는 낮아지는 것으로 나타났다. 둘째, 직무스트레스와 직무만족의 부적 관계에서 경력몰입은 부분매개효과를 보여, 직무스트레스가 높아지면 직무만족도가 저하되지만 경력몰입을 거치게 되면 직무만족도가 높아지

는 것으로 나타났다. 셋째, 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 조직몰입은 유의미한 매개효과를 보이지 않았다. 하지만 직무스트레스가 경력몰입을 거쳐 조직몰입으로 이어지는 경로에서는 직무만족을 유의미하게 높이는 것으로 나타났다. 즉, 이중매개효과가 있는 것으로 나타나 경력몰입의 중요성을 확인할 수 있었다.

이러한 분석 결과를 바탕으로 도출한 연구의 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 지투자사업의 서비스 질 및 사업성과를 향상하기 위하여 제공인력에 대한 초점을 둔 접근이 필요하다. 직무스트레스와 직무만족의 부적 관계에서 경력몰입은 단순 매개효과와 조직몰입을 통한 다중 매개효과를 모두 보였다. 비록 직무스트레스를 받는다 해도 경력몰입도가 높은 제공인력은 자신의 업무에 대한 열정과 자부심을 가지고 전문직업인으로서의 정체성을 확보하기 위한 노력을 기울여 직무만족 수준을 적절하게 유지할 수 있다. 이러한 결과는 조직관리 및 사업관리에 있어서 제공인력에 대한 ‘경력관리’ 차원의 접근이 필요하다는 시사점을 제시한다. 지투자사업의 제공인력들은 사업유형에 따라 차이가 있지만 풀타임보다는 파트타임이나 계약직 제공인력들이 다수이다. 따라서 앞서 <표 1>에서도 살펴보았듯이 지투자사업 제공인력은 서비스 전문성 향상을 통한 직업적 경력관리에 보다 더 관심을 가질 가능성이 높다. 경력몰입을 높이기 위해서는 지투자사업 제공인력의 특성을 고려한 제도 개선 및 제공기관에서의 인적자원관리 전략이 필요하다. 경력몰입 수준이 높아지면 조직몰입 수준도 향상되고, 직무만족이 높아진다는 점에서 제공기관장의 입장에서도 제공인력들의 경력몰입을 지원하는 방안은 곧 기관의 성과 향상으로 이어진다는 점에서 조직관리에 대한 중요한 시사점을 제시한다.

개별 제공기관 차원에서 기관장들이 이러한 부분을 인식하고 종사자들에게 내재적 보상 체계를 합리화하고 서비스 분야에 대한 멘토링, 슈퍼비전 등 다양한 지원체계를 마련하여야 한다. 현재 제공인력들은 연 8시간 이상의 필수 교육훈련을

받도록 되어 있으나 소규모 영세기관 입장에서 제공인력에 대해 일정 수준 이상의 교육과 훈련을 받을 수 있도록 지원하는 것은 현실 여건상 쉽지 않다. 교육과 훈련에 필요한 비용 부담 및 교육훈련 시간과 근무시간과의 관계 등 어려운 측면이 있다. 따라서 개별 기관 차원의 노력과 더불어 동시에 광역지자체에 설치되어 있는 지역사회서비스지원단에서도 지투자업 종사자들을 대상으로 종사자들이 경력에 몰입할 수 있는 다양한 교육 프로그램을 제공할 필요가 있다. 현재 사회보장정보원, 한국보건복지인재원(구 한국보건복지인력개발원)에서도 교육 프로그램을 제공하고 있으나 실질적으로 지역사회서비스지원단의 자체 프로그램으로 보수교육이 이루어지고 있다. 제공인력을 대상으로 한 교육으로 직무기본교육 외에 심화교육으로 사회서비스 슈퍼비전, 건강관리분야 생애주기 및 질환별 건강관리지도, 기타 직무심화교육이 지투자업 사업지침 상에 제시되어 있다. 그러나 현실적으로 제공인력들의 전문성 향상과 자기계발에 도움이 되는 교육·훈련 프로그램이 제공되지 못하고 있어 제공인력들은 보다 나은 프로그램이 제공되기를 기대하고 있다. 개별 기관 차원에서 이러한 프로그램 개발 및 제공에 있어 한계가 있으므로 다양한 교육 프로그램의 개발과 구성에 있어서 지역사회지원단의 관심과 자원투입이 요구된다. 현재 사업지침에서 제시하는 교육내용의 경우, 제공인력들의 전문성 향상과 서비스 질 향상을 위한 아울러 교육 프로그램에서 서비스 제공과 관련된 수단적 지식과 기술을 제공하는 것을 넘어서 직업가치를 강조하고 자신의 서비스에 헌신할 수 있는 동기부여 등 다각적인 교육 내용을 구성하는 교육과정의 개발이 필요하다. 요컨대, 인적자원 관리의 요소로서 경력몰입에 초점을 둔 제공기관 운영자와 지역별 지역사회서비스지원단의 노력이 요구된다. 다양한 교육프로그램 개발 및 시행에 있어 부족한 자원과 교육시간에 대한 업무시간의 인정 등 관련 제도의 개선과 관련하여 보건복지부의 지원이 수반되어야 한다.

다음으로 지투자업 제공인력의 직무만족도를 높이기 위해서는 직무스트레스 관리가 필요하다는 시사점을 확인하였다. 경북 실태조사에서 제공인력은 근무환경에서의 애로사항으로서 고용의 불안정성(38.5%)과 낮은 임금수준(29.3%)에 높은 응답 비율을 보였다. 서비스 전달과정의 애로사항으로는 결제시스템 및 결제절차의 복잡성(37.3%), 급여 대비 높은 업무강도(19.9%)를 제시하였다. 이러한 어려움으로 인해 제공인력들은 고용관계 및 직무수행 과정에서 상당한 스트레스를 받고

있다. <표 1>에서 제공인력들에게 필요한 교육으로 직무스트레스 감소 교육의 필요성에 응답한 비율이 10%를 점할 정도로 직무스트레스가 높다. 직무스트레스가 높다는 것은 직무에서 요구하는 역할과 부담 수준이 개인이 직무에서 느끼는 효용보다 더 높다는 것을 의미한다. 직무스트레스로 인해 직무만족도가 저하된다면 이는 제공인력들이 제공하는 서비스 질의 저하로 이어진다. 낮은 급여수준, 과도한 행정적 업무, 취약계층 대상 서비스를 제공하는 과정에서 요구되는 업무 집중도와 까다로운 서비스 제공절차 등 다양한 요인으로 인해 지투자업 종사자들은 직무스트레스를 받고 있다. 따라서 제공인력들의 직무스트레스를 줄일 수 있는 대안을 마련하는 것이 필요하다. 직업 선택 및 경력관리에 있어서 지투자업 제공인력들이 직업적 안정성보다는 현재 제공기관에서의 직무경험과 경력관리를 더 중요하게 고려한다면, 직무스트레스 관리 또한 이러한 맥락에서 접근하는 것이 요구된다. 예컨대, 행정적 업무의 간소화, 결제시스템의 간소화 등 현장에서 서비스를 제공하고 있는 제공인력들의 어려움을 완화하는 제도적 개선이 요구된다. 아울러 지투자업의 목적과 지역의 제공인력 현황 등을 고려하여 사회서비스 정책이라는 차원에서 인력관리 방안이 도출될 필요가 있다.

셋째, 이론적 측면에서 사회서비스 분야의 서비스 질을 제고하기 위해서는 개인 수준, 조직 수준 및 제도 수준에서의 인적자원 관리에 초점을 두어야 한다는 점을 경험적으로 분석하였다는 점에서 선행연구들과 차별성을 가진다. 또한 비영리조직의 구성원에게서도 점차 '경력몰입'의 중요성이 부각되고 있는 상황에서, 사업관리를 담당하는 기관 운영자와 정책 성과관리를 담당하는 지자체 및 정부가 경력관리 차원의 보상시스템과 교육훈련 프로그램을 제공하여야 한다는 경험적 근거를 제시하였다는 점에서 의미가 있다.

이러한 함의에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계점을 가진다. 첫째, 조사 대상에 있어서 특정 광역자치단체의 제공인력을 대상으로 하였다는 점에서 연구 결과의 일반화에 한계가 있다. 둘째, 지투자업 내에는 다양한 서비스 유형이 존재하여 제공인력의 특성 또한 다양하다. 이에 본 연구에서는 서비스 유형을 통제변수로 설정하여 분석하였으나 본 연구의 연구모형에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 추후 연구에서는 서비스 유형에 따른 직무태도의 차이가 어떻게 나타나는지를 보다 면밀하게 분석하는 연구가 진행될 필요가 있다. 셋째, 지투자업 제공인력의 직무태도는 사회서비스 사

업구조, 제공기관의 조직특성, 기관과 제공인력 간의 고용형태와 같은 제도·조직·개인적 요인에 의해 결정된다. 전문성을 갖춘 인력이 종사하기 어려운 진입구조, 기관의 조직문화나 리더십, 정규직 고용 여부, 제공인력들의 전공특성 등 다양한 요인들이 고용관계에 영향을 미칠 가능성이 있으나 본 연구에서는 이러한 부분들을 포괄적으로 연구모형에 반영하지 못하였다. 추후 연구에서는 개인적 특성 외에도 제공기관의 조직적 특성, 지투자사업의 제도적 맥락을 반영한 변인들을 고려한 분석이 요구된다.

신창환은 서울대학교에서 사회복지학 박사학위를 받았으며, 경북대학교에서 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 사회서비스, 노인장기요양제도, 사회적경제이다. (E-mail: chshin@knu.ac.kr)

박종규는 McGill 대학에서 계량심리학 전공으로 박사학위를 받았으며, 경북대학교에서 조교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 인간의 심리 현상을 설명하고, 그에 대한 변화와 개인차를 모델링하는 통계 방법론이며, 이를 실제 다양한 응용 장면에서 적용하는 연구를 하고 있다. (E-mail: jkp@knu.ac.kr)

정영희는 경북대학교 석사과정에 재학 중이며, 청년 문제 및 사회복지에 관심을 가지고 있다. (E-mail: lake371624@naver.com)

부록. 설문문항

척도	설문 문항
직무스트레스	근무 중 스트레스로 인해 긴장 혹은 초조함을 느낀다.
	많은 시간의 업무는 나를 실망시키고 화나게 한다.
	근무 중 대부분 시간은 걱정할 것이 많다.
	근무 중 항상 많은 압박감을 받는다.
	나의 직무는 화나게 하는 요소들이 있다.
조직몰입	현재 근무하는 기관에 애착을 가지고 있다.
	기관의 직원이라고 다른 사람들에게 자랑스럽게 말할 수 있다.
	나도 기관 구성원의 일원이라고 생각한다.
	기관의 문제를 나의 문제처럼 느끼고 있다.
	현재 기관에서 일하는 것이 행복하다고 생각된다.
경력몰입	현재 제공인력으로 일하는 것을 좋아한다.
	다른 직업을 선택할 수 있다 해도, 지금 하고 있는 일을 선택할 것이다.
	충분한 돈이 있다고 해도, 현재의 일을 계속할 것이다.
	현재의 일에 만족해서 이 직업을 쉽게 포기할 수 없다.
	현재의 일이 나에게서는 적절한 직업이라고 생각한다.
직무만족	근무환경
	월평균 급여수준
	급여수준 대비 업무강도
	근무시간
	이용자와의 관계
	동료 제공인력과의 관계
	제공기관장과의 관계
	전반적 근무조건

참고문헌

- 권지성, 안수란, 하태정. (2020). 상담 분야 사회서비스 종사자 고용에 대한 맥락-패턴 분석-지역사회서비스 투자사업에 참여하는 상담서비스 기관들을 중심으로. *한국사회복지학*, 72(2), pp.151-179.
- 강종수, 류기형. (2007). 사회복지사의 경력몰입 결정요인 및 직무태도에 미치는 효과. *한국사회복지학*, 59(3), pp.201-227.
- 경북행복재단. (2020). 경상북도 지역사회투자사업 실태조사.
- 김경호. (2012). 노인복지관의 직무순환제도가 종사자의 조직몰입에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과 검증. *한국사회복지행정학*, 14(1), pp.27-60.
- 김근홍, 송지원. (2017). 노인장기요양시설 종사자들의 직무스트레스와 인권옹호행동, 직무만족의 구조적 관계: 사회적 지지의 매개효과를 중심으로. *한국노년학*, 37(3), pp.747-762.
- 김기현. (2019). 사회복지사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 자기효능감 매개효과를 중심으로. *예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지*, 9(12), pp.897-915.
- 김민영, 백승주, 금현섭. (2012). 기관경쟁과 이용자선택이 사회복지스만족도에 미치는 영향. *지방정부연구*, 15(4), pp.153-176.
- 김석용, 옥원호. (2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. *한국행정학보*, 35(4), pp.355-373.
- 김숙연. (2013). 돌봄 서비스 종사자의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. *글로벌경영학회지*, 10(3), pp.265-285.
- 김윤찬. (2019). 지역사회서비스 제공 전·후 노인의 삶의 질과 우울 비교 연구: 지역사회서비스 투자사업을 중심으로. *지방정부연구*, 23(1), pp.417-435.
- 김은정, 정은아. (2012). 지역사회서비스 이용자의 서비스 품질평가와 지속이용 의향: 대구시 문제행동아동조기개입서비스를 중심으로. *지방정부연구*, 16(1), pp.331-352.
- 문영주. (2007). 사회복지사의 조직몰입에 관한 연구: 조직공정성, 직무만족을 중심으로. *한국사회복지행정학*, 9(1), pp.53-81.
- 박세경. (2010). 사회복지서비스 돌봄 일자리의 쟁점과 과제. *보건복지포럼*, 2010(4), pp.32-41.
- 박세경. (2016). 지역사회서비스투자사업의 성과와 과제. *보건복지포럼*, 2016(7), pp.45-60.
- 박현정, 김경신. (2014). 지역사회서비스투자사업 종사자의 직무특성과 직무스트레스가 사업효과성 인지도에 미치는 영향. *한국사회복지행정학회 학술대회 자료집*, pp.347-350.
- 변두아, 강영숙. (2013). 지역사회서비스 투자사업 종사자가 인식하는 조직 공정성이 서비스 품질에 미치는 영향. *전북 지역자율형 사회서비스 투자사업을 중심으로. 한국사회복지행정학*, 15(4), pp.345-368.
- 송유미, 박영준. (2007). 사회복지사의 직무스트레스 관리를 위한 대처전략 및 사회적 지지와 직무만족도와의 인과관계 모형개발. *한국지역사회복지학*, 23, pp.123-150.
- 신가희, 문승민. (2017). 지역사회서비스투자사업의 활성화에 미치는 영향에 관한 연구: 지방정부와 지역사회 역량을 중심으로. *현대사회와 행정*, 27(3), pp.51-78.
- 신준욱. (2017). 장애인활동보조인의 직무환경이 직무만족도에 미치는 영향: 직무스트레스와 직무소진의 매개효과를 중심으로. *한국케어매니지먼트연구*, 22, pp.49-72.
- 신창환. (2012). 바우처를 활용한 사회복지서비스의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 지역사회서비스투자사업을 중심으로. *한국사회복지학*, 64(4), pp.137-161.
- 윤혜미, 노필순. (2013). 보육교사의 직무스트레스, 경력몰입, 소진과 이직의도 간 관계. *한국아동복지학*, 43, pp.157-184.
- 윤혜미. (1996). 사회복지사의 직무만족과 이직의도 예측에 있어서의 직무스트레스, 개인적 특성과 대처행동의 역할. *한국사회복지학*, 28, pp.251-280.
- 이금숙. (2017). 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향-감성지능의 조절효과를 중심으로-. *한국케어매니지먼트연구*, 24, pp.5-32.
- 이승준. (2020). 장애인활동지원사의 직무스트레스와 직무만족도와의 관계에서 조직몰입의 매개효과 검증. *인문사회* 21, 11(6), pp.3083-3097.
- 이용규, 정석환. (2005). 공무원의 근로가치관이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대한 실증적 분석. *행정논총*, 43, pp.71-98.
- 이용엽, 양해술. (2012). 셀프리더십이 직무몰입과 스트레스에 미치는 영향: 유통업 종사자들의 일과 삶의 균형 매개 효과를 중심으로. *물류학회지*, 22(2), pp.295-321.
- 이재원. (2020). 재정분권과 갈등 그리고 지방재정의 수평적 재정조정 제도 활성화를 위한 조건. *한국지방재정논집*, 25(3), pp.33-61.
- 이혜원. (2011). 보육교사의 조직몰입과 경력몰입, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향. *유아교육·보육복지연구*, 15(2), pp.107-126.
- 이환범, 이수창. (2006). 경찰공무원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 간의 상호관계에 관한 연구. *한국조직학회보*, 3(2), pp.83-101.
- 임동호. (2012). 보육교사의 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향. *한국보육학회지*, 12(3), pp.21-38.
- 임진섭, 이혁준, 임정훈. (2012). 조직공정성과 직무스트레스가 직무

- 만족에 미치는 영향에 관한 연구: 생활시설과 이용시설 종사자의 차이를 중심으로. *사회복지연구* 43(1), pp.89-115.
- 전병주. (2013). 노인 맞춤형 운동처방 서비스 가 삶의 질에 미치는 효과. *한국노년학*, 33(2), pp.239-255.
- 전재수. (2019). 지역사회 서비스투자사업의 현재, 무엇을 고민해야 하나?: 대구지역 사례를 중심으로. *한국지방정부학회 학술대회 자료집*. 부산: 한국지방정부학회. pp.283-292.
- 전재일, 송유미. (2006). 사회복지사의 직무스트레스와 직무만족도간 대처행동의 조절효과. *한국지역사회복지학*, 18, pp.133-160.
- 정명재. (2019). 사회복지 서비스 종사자의 전문성인식이 직무만족에 미치는 영향. *한국인사조직학회 발표논문집*, 2019, pp.1-37.
- 정혜경, 이지연. (2020). 교사의 소명의식, 직무환경적합성, 경력몰입, 소명실행, 교사소진, 직무만족의 구조적 관계분석: WCT모형을 중심으로. *아시아교육연구*, 21(2), pp.547-575.
- 제갈욱, 김병규, 제갈돈. (2015). 일반논문: 경찰관의 직무몰입이 직무스트레스, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. *한국행정학보*, 49(4), pp.235-269.
- 진유식. (2009). 사회복지사의 직무역할스트레스가 직무만족에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구. *한국지역사회복지학*, 29, pp.31-55.
- 최규호, 강영숙. (2013). 지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향 -변혁적 리더십의 조절효과를 중심으로-. *한국자치행정학보*, 27(2), pp.285-306.
- 함철호 (2018). 바우처서비스 제공인력의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향. *한국지역사회복지학*, 64, pp.81-114.
- 홍경욱, 임인환. (2014). 호텔 직원의 경력특성, 조직몰입, 경력몰입, 직무만족과의 관계 검증. *동북아관광연구*, 10(1), pp.203-230.
- Allen, N. J. (2003). Organizational commitment in the military: A discussion of theory and practice. *Military Psychology*, 15(3), pp.237-253.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of vocational behavior*, 49(3), pp.252-276.
- Aryee, S., & Tan, K. (1992). Antecedents and outcomes of career commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 40(3), pp.288-305.
- Bartol, K. M. (1979). Professionalism as a predictor of organizational commitment, role stress, and turnover: A multidimensional approach. *Academy of Management Journal*, 22(4), pp.815-821.
- Blau, G. J. (1985). The measurement and prediction of career commitment. *Journal of occupational Psychology*, 58(4), pp.277-288.
- Blau, G., & Lunz, M. (1998). Testing the incremental effect of professional commitment on intent to leave one's profession beyond the effects of external, personal, and work-related variables. *Journal of vocational behavior*, 52(2), pp.260-269.
- Buchanan, B. (1974). Government managers, business executives, and organizational commitment. *Public administration review*, 34(4), pp.339-347
- Chay, Y. W., & Aryee, S. (1999). Potential moderating influence of career growth opportunities on careerist orientation and work attitudes: Evidence of the protean career era in Singapore. *Journal of Organizational Behavior*, 20(5), pp.613-623.
- Clark, L. A., & Watson, D. (1995). Constructing validity: basic issues in objective scale development. *Psychological Assessment*, 7(3), pp.309-319.
- Coogler, C. L., Head, C. A., & Parham, I. A. (2006). The long-term care workforce crisis: Dementia-care training influences on job satisfaction and career commitment. *Educational Gerontology*, 32(8), pp.611-631.
- Crank, J. P., Regoli, R., Hewitt, J. D., & Culbertson, R. G. (1995). Institutional and organizational antecedents of role stress, work alienation, and anomie among police executives. *Criminal Justice and Behavior*, 22(2), pp.152-171.
- Darden, W. R., Hampton, R., & Howell, R. D. (1989). Career versus organizational commitment: antecedents and consequences. *Journal of retailing*, 65(1), p.80.
- Elangovan, A. R. (2001). Causal ordering of stress, satisfaction and commitment, and intention to quit: a structural equations analysis. *Leadership & Organization Development Journal*. 22(4), pp.159-199.
- Freund, A., Koltun, G. J., & Zriker, A. (2021). Career commitment among social workers: The contribution of personal, organizational, and vocational factors. *International Social Work*. doi: 10.1177/002087282111031963.
- Gaertner, S. (1999). Structural determinants of job satisfaction and organizational commitment in turnover models.

- Human resource management review*, 9(4), pp.479-493.
- Gold, A. H., Malhotra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge management: an organizational capabilities perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), pp.185-214.
- Gouldner, A. W. (1957). Cosmopolitans and locals: Toward an analysis of latent social roles. I. *Administrative science quarterly*, 2, pp.281-306.
- Kline, R. B. (2011). *Convergence of structural equation modeling and multilevel modeling*.
- Lee, K., Carswell, J. J., & Allen, N. J. (2000). A meta-analytic review of occupational commitment: relations with person-and work-related variables. *Journal of applied psychology*, 85(5), pp.799-811.
- Lynch, B. P., & Verdin, J. A. (1983). Job satisfaction in libraries: Relationships of the work itself, age, sex, occupational group, tenure, supervisory level, career commitment, and library department. *The Library Quarterly*, 53(4), pp.434-447.
- Margolis, B. L., Kroes, W. H., & Quinn, R. P. (1974). Job stress: An unlisted occupational hazard. *Journal of occupational medicine*, 16(10), pp.659-661.
- Patti, R. J. (1983). Who leads the human services? The prospects for social work leadership in an age of political conservatism. *Administration in Social work*, 8(1), pp.17-29.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). *Absenteeism and turnover of hospital employees*. JAI press.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: new procedures and recommendations. *Psychological methods*, 7(4), pp.422-445.
- Steers, R. M. & Black, J. S. (1994). *Organizational Behavior*. New York: Harper Collins College Publishers.
- Wallace, J. E. (1993). Professional and organizational commitment: compatible or incompatible. *Journal of vocational behavior*, 42(3), pp.333-349.
- Wallace, J. E. (1995). Organizational and professional commitment in professional and nonprofessional organizations. *Administrative science quarterly*, 40(2), pp.228-255.
- Wiener, Y., & Vardi, Y. (1980). Relationships between job, organization, and career commitments and work outcomes —An integrative approach. *Organizational behavior and human performance*, 26(1), pp.81-96.
- Williams, L. J., & Hazer, J. T. (1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A reanalysis using latent variable structural equation methods. *Journal of applied psychology*, 71(2), p.219.

Exploring the Effect of Job Stress on Job Satisfaction of Social Service Workers:

The Mediating Effect of Organizational Commitment and Career Commitment

Shin, Changhwan¹ | Park, Jungkyu¹ | Jeong, Younghoe¹

¹ Kyungpook National University

Abstract

The Community Service Investment Program has been implemented for the purpose of improving the quality of social services by way of promoting market competition. The purpose of this study is to examine the role of organizational commitment and career commitment perceived by workers in the relation with job stress and job satisfaction through a double mediation model. The results revealed that job stress was negatively associated with job satisfaction, organizational commitment, and career commitment. Moreover, the relationship between job stress and job satisfaction was partially mediated by career commitment, while career commitment and organizational commitment were serially mediate the relationship between job stress and job satisfaction. Through these analysis results, several implications were derived for improving the service quality and performance of the local community service investment project. As the importance of career commitment increases, there is a need for provider-centered human resources management. In this regard, this study suggests that service provider agencies and local authorities should develop and implement education and training programs that can be helpful for social service workers in their career management. In addition, a job stress management plan was presented to increase job satisfaction among service providers.

Keywords: Job Stress, Job Satisfaction, Career Commitment, Organizational Commitment, Dual Mediation Model