

# 조직신뢰가 업무전문성에 미치는 영향과 조직몰입의 매개효과에 관한 연구 - 중증장애인 생산품시설 종사자를 중심으로 -

손인봉\* / 김태형\*\*

---

본 연구의 목적은 중증장애인 생산품시설 종사자가 인지하고 있는 조직신뢰의 정도가 업무전문성 활용에 미치는 영향과 양자의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 검증하는 것이다. 이를 위해 2014년 3월 31일부터 4월 25일까지 약 4주에 걸쳐, 서울·경기·인천(수도권) 지역의 중증장애인 생산품시설에서 근무하고 있는 종사자 213명을 대상으로 자기보고식 설문을 실시하였다. 자료는 우편조사로 진행되었으며, 시설 종사자가 인지하고 있는 조직신뢰의 정도가 업무전문성 활용에 미치는 영향과 양자의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 검증하기 위해 SPSS 24.0 프로그램을 이용하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 중증장애인 생산품시설 종사자가 인지하고 있는 조직신뢰의 정도가 조직몰입에 통계적으로 유의한 정(+)적 영향을 미치고, 조직몰입 또한 업무전문성 활용에 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 업무전문성 활용에 대한 조직신뢰의 직접 효과는 유의하지 않은 것으로 나타나 조직몰입이 완전매개효과를 지니는 것으로 확인되었다. 따라서 본 연구결과를 토대로 중증장애인 생산품시설 종사자가 복지 관련 업무수행 시 본인의 업무전문성을 더 잘 활용하기 위한 정책적·실천적 함의를 제언하였다.

**주제어** \_ 중증장애인 생산품시설, 조직신뢰, 업무전문성, 조직몰입, 매개효과

\* 성결대학교 사회복지학과 객원교수(제1저자)

\*\* 백석대학교 사회복지학과 외래교수(교신저자)

# Mediation Analysis of Organizational Commitment between Organizational Trust and Job Expertise – Focused on Personnel of Production Facilities for People With Severe Disabilities –

Son, In-Bong\* / Kim, Tae-Hyeong\*\*

---

The purpose of the current study is to examine the mediational effects of organizational commitment between organizational trust and job expertise. The current study surveyed 213 personnel of production facilities for people with severe disabilities in the national capital region from March 31 to April 25, 2014. We performed multiple regression and Sobel test for mediation analysis. The analysis revealed that organizational trust positively predicted organizational commitment and organizational commitment positively predicted job expertise. Meanwhile, the direct effects of organizational trust on job expertise were not statistically significant. These findings indicated that organizational commitment fully mediated the associations between organizational trust and job expertise. Given these results, we discussed policy and practice implications to effectively utilize job expertise of personnel of production facilities for people with severe disabilities in performing welfare-related tasks.

**Key words** \_ Production Facilities for People With Severe Disabilities, Organizational Trust, Job Expertise, Organizational Commitment, Mediational Effects

---

\* Lecturer, Dept. of Social Welfare, SungKyul University(First Author)

\*\* Lecturer, Dept. of Social Welfare, BaekSeok University(Corresponding Author)

## 1. 서론

장애인에게 있어 직업이란 단순한 경제활동의 의미를 넘어 자아개념의 형성과 자아실현의 장에서 중요한 요소이며, 일상생활 및 사회생활에서 자신감을 갖고 개인의 가치를 증대시킬 수 있는 도구이다(정연구, 2017). 장애인들은 직업 활동을 통해 ‘가족 중심’의 자원 활용에서 벗어나 ‘동료 및 지역사회 네트워크’ 등 지역사회 자원 활용의 패턴으로 생활이 변화되고 있는데, 이러한 장애인의 직업 활동 영역에서 중요한 역할을 수행하고 있는 곳 중의 하나가 ‘중증장애인 생산품시설(이하 생산품시설)’인 것이다. 생산품시설은 장애인의 직업재활 관련 훈련과 교육, 그리고 일자리를 창출하여 장애인의 소득을 보장하기 위한 목적으로 운영되는 기관이며, 그 제도적 근거는 2008년 3월 제정된 「중증장애인생산품 우선구매특별법(이하 우선구매특별법)」에서 찾을 수 있다(한국장애인개발원, 2014). 중증장애인 생산품시설이란 무한경쟁의 고용 시장에서 일반고용이 힘든 중증장애인들에게 일자리를 제공<sup>1)</sup>하는 기관 중 「우선구매특별법」 제9조에 따라 보건복지부장관으로부터 중증장애인 생산품시설로 지정 받은 기관을 의미하며, 이러한 인증을 받기 위해서는 기본적인 시설 기준(규모 및 생산설비 등), 장애인과 중증장애인의 고용비율, 생산품의 품질조건 등의 일정한 기준 및 조건(보건복지부, 2019a)을 충족하여야 한다.

본 연구의 대상인 생산품시설은 치료와 재활을 강조하는 지역사회재활의 결과물로서, 장애인의 직업과 고용재활에 관련된 기관의 유형 중 하나라고 할 수 있다. 즉, 생산품시설은 장애인이 가진 독특한 특성(개별성)을 반영하여 각종 직업교육과 훈련을 제공함과 동시에 고용을 보장하여 보다 인간다운 생활을 향유할 수 있도록 도움을 주는 기관인 것이다(손인봉, 2014). 이에 생산품시설 종사자는 첫째, 직업재활과 관련된 제반 서비스를 제공하고, 둘째, 중증장애인이 생산한 물품 판매 및 홍보 등의 전반적인 경영 활동에 관련된 역할도 수행(보건복지부, 2019a)하기 때문에 장애인의 직업재활과 고용의 목표달성에 있어 생산품시설 종사자의 역할은 매우 중요하다.

사회복지 관련 서비스 영역은 타 전문직과 달리 클라이언트를 직접 대면하여 본인이 가지고 있는 전문가로서의 ‘지식과 기술’을 기반으로 활동이 이루어진다는 특징이 있다(Kadushin, 1992). 특히, 클라이언트는 개인 및 가족 또는 집단으로 다양하며, 사회복지 실천은 인간적인 상호과정을 통해 서비스가 제공된다는 특징도 있다. 이러한 사회복지 영역의 특징으로 인하여 사회복지 분야에서 종사자의 전문성은 전문가로서의 역할을 수행하고, 클라이언트에게 제공되는 ‘서비스의 질’을 결정하는 중요한 요인으로

1) ‘중증장애인 생산품시설의 종사자’란 시행규칙에서 정한 ‘직원 배치기준’ 상의 직종에 관련된 업무를 주로 수행하는 사람(사회복지사, 직업재활사)을 뜻하고, 시설에서 훈련과 교육을 받으면서 일하고 있는 장애인은 ‘장애인근로자’라 호칭한다(보건복지부, 2019a).

인식된다(박종우, 1994). 즉, 종사자의 전문성이 확보되지 못하면 클라이언트의 욕구와 문제에 적절히 대응하지 못하고, 전문 직업인으로서의 정체성과 동기도 잃게 되는 것이다. 이러한 복지 전문가로서의 정체성 혼란과 동기 상실은 클라이언트의 욕구 및 문제를 비롯한 조직의 목표 달성에도 장애요소로 작용하기에 사회복지 분야에서 종사자의 전문성 확보는 매우 크고도 중요하다(이재완·황성준, 2016). 이에 복지 분야 종사자의 전문성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구는 중요한 의의가 있다고 하겠다. 그러나 일반적인 복지업무를 수행하는 사회복지사(종합사회복지관, 지역아동센터, 노인복지시설, 사회복지공무원 등)의 전문성에 대한 연구(김순양, 2001; 김용민, 2011; 김용희·한창근, 2016; 서문진희·선수경, 2011)는 확인할 수 있으나, 중증장애인의 직업재활 훈련의 결과 및 고용, 나아가 중증장애인의 소득보장과 삶의 질 향상에 있어 매우 중요한 부분을 담당하고 있는 ‘중증장애인 생산품시설 종사자’<sup>2)</sup>를 대상으로 한 연구는 거의 찾아 볼 수가 없다.

본 연구는 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용에 주목하여, 시설 종사자의 업무전문성 활용에 영향을 미치는 변수들 가운데 조직과 개인의 관계를 뜻하는 조직신뢰에 초점을 두고자 한다. 왜냐하면 종사자의 전문성 관련 선행연구(김상영·한경훈, 2011; 김용민, 2011; 이재완·황성준, 2016; 이주희, 1998)에 따르면 조직신뢰는 종사자의 업무전문성 활용을 예측하는 변인으로 유추가 가능하기 때문이다. 종사자들의 조직에 대한 신뢰는 조직으로부터 손해를 보지 않는다는 전제하에 조직을 믿고, 조직을 위한 행동을 의미(서재현, 2005)하며, Jones와 Geroge(1998)는 오늘날과 같이 급변하는 환경 속에서 조직이 생존하기 위한 필수적인 요소는 구성원들의 신뢰라고 주장하였다. 이러한 조직신뢰는 조직의 목표와 가치를 달성할 수 있게 하는 윤활유와 같은 역할을 하며, 더불어 조직구성원의 고객문제 해결성, 전문 직업성, 업무전문성 등을 향상시켜 어려운 여건과 환경에서도 구성원들이 효과적으로 역할을 수행하도록 만드는 요소 중 하나이다(이재훈·최익봉, 2004). 따라서 조직신뢰의 정도에 따라 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용 정도도 달라질 것이라 유추해 볼 수 있다.

또한 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용 정도를 향상시키기 위해서는 조직에 대한 신뢰 수준의 향상뿐만 아니라 개인의 목표와 조직의 목표를 일치시킴으로써 조직에 대해 충성하려는 의지와 태도 즉, 조직몰입(Cook and Wall, 1980; Morrow and McElroy, 1987)에 대해서도 관심을 가져야 한다. 이러한 조직몰입은 조직구성원들의 행동을 예측하는 중요한 변수 중 하나로 여겨지며, 조직몰입 정도의 차이는 구성원의 업무태도, 업무성과 그리고 조직성과 등에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(장은영,

2) 일반적으로 사회복지 종사자의 주된 업무는 사회복지 관련 서비스 제공인 반면, 중증장애인 생산품시설 종사자는 ‘직업능력평가, 직업상담, 직업적응훈련, 보호고용 등’의 복지 관련 제반 서비스 제공 업무와 ‘장애인생산품 판매 및 홍보 등’의 시설 운영에 관련된 역할도 수행하고 있다(보건복지부, 2019a).

2018; 황혜림, 2019; Ketchand and Strawer, 2001; Roberts et al., 1999).

이에 조직몰입이 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용 수준을 향상시킴으로서 개인의 역할 수행 및 업무만족과 조직의 목표 달성에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예측 된다. 이와 같은 ‘조직몰입과 전문성’의 개념은 중요한 변수로 보고되고 있음에도 불구하고, 조직행동 관련 연구에서 두 변수 간의 관계에 대한 연구는 제한적으로 이루어지고 있으며, 특히, 업무전문성에 미치는 조직몰입의 영향력을 파악하는 연구는 드물게 이루어지고 있다. 조직몰입에 관한 기존 연구들은 주로 조직몰입의 개념에 대한 연구(Allen and Meyer, 1990; Mayer and Schoorman, 1998), 조직몰입의 선행요인에 관한 연구(김명숙·박영배, 1999; 장은미, 1995; Cook and Wall, 1980; Morrow and McElroy, 1987)를 중심으로 이루어지고 있으며, 사회복지 관련 기관 중에서도 특별한 업무와 역할이 요구되는 생산품시설과 같은 실천현장의 종사자를 대상으로 한 연구는 찾아보기 힘든 실정이다. 중증장애인 생산품시설이 중증장애인의 직업과 고용 관련 기관으로서의 목표 달성과 가치 실현을 위해서는 기관특성에 적합한 서비스가 제공(최국환, 2008)되어야 하며, 이에 생산품시설의 질 높은 서비스 제공과 종사자 개인의 업무전문성 활용을 위한 연구와 관심은 반드시 필요한 것이다.

따라서 본 연구에서는 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용의 영향요인으로서 조직신뢰를 독립변인으로 설정하고, 조직몰입을 매개변인으로 한 연구모형을 통해 조직신뢰의 업무전문성 활용에 대한 영향력을 보다 구체적으로 분석함으로써, 효율적인 중증장애인 생산품시설의 운영과 종사자의 업무전문성 활용에 필요한 실천적·정책적 함의를 제공하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 중증장애인생산품 우선구매제도와 중증장애인 생산품시설

중증장애인생산품 우선구매제도란 ‘일반노동시장에 참여하기 어려운 중증장애인들을 고용하고 있는 중증장애인 생산품시설에서 만드는 생산품 또는 동 시설에서 제공하는 용역·서비스에 대한 공공기관의 우선구매를 의무화함으로써 중증장애인의 고용을 확대하고, 근로장애인의 안정적 소득을 보장’하기 위해 만든 제도이다(한국장애인개발원, 2014). 즉, 우선구매제도는 중증장애인들에게 직업과 관련된 훈련을 제공하고, 고용의 기회와 유상적인 임금을 지급하는 시설에서 생산하고 있는 ‘물품이나 서비스’ 등을 국가 및 공공기관이 의무적으로 구매해주는 정책이라 할 수 있다(손인봉, 2014).

「우선구매특별법」에 따르면, 제6조(중증장애인 생산품 우선구매지원), 제7조(공공기관의 구매촉진) 및 동법 시행령 제10조(중증장애인 생산품 구매계획의 작성)에서 국가 및 지방자치단체와 공공기관에서는 중증장애인생산품에 대한 구매를 우선적으로 촉진하여야 하고, 당해 연도 구매계획과 전년도 구매실적을 매년 보건복지부장관에게 제출하도록 규정하고 있으며, 의무 구매기관의 구매 목표비율은 총 구매액의 100분의 1 이상이어야 한다고 규정하고 있다. 이러한 우선구매제도는 중증장애인의 경우, 비장애인과 동일한 환경과 제도에서는 공정한 경쟁이 어렵다고 생각하여, 중증장애인이 생산의 주체로서 사회에 참여하고, 경제적 자립을 도모할 수 있도록 지원하는 적극적 우대조치(Affirmative Action)라 말할 수 있겠다(한국장애인개발원, 2016).

또한 중증장애인 생산품시설이란 「우선구매특별법」 제9조에 따라 보건복지부장관으로부터 지정 받은 기관을 의미하며, 이러한 지정을 받기 위해서는 기본적인 시설 기준(규모 및 생산설비 등), 장애인과 중증장애인의 고용비율<sup>3)</sup>, 생산품의 품질조건 등의 일정한 기준 및 조건을 충족하여야한다(보건복지부, 2019a). 「우선구매특별법」 제정 이후, 생산품시설로 지정 받은 기관은 2008년 66개소에서, 2014년 402개소, 2015년 417개소, 2016년 492개소, 2017년 544개소, 2018년 580개소, 2019년 4월 기준 592개소로 계속 늘어나고 있고<sup>4)</sup>, 공공기관의 구매액도 2008년 1,320억에서 2017년 5,387억으로 꾸준히 증가하였다(보건복지부, 2018, 보건복지부, 2019b).

위와 같은 생산품시설은 보호환경에서 취업의 기회를 제공하여 중증장애인의 전인적 발달을 도모하고 있으며, 상품 제작 및 서비스 제공에 대한 대가로 임금을 지급하고 있다. 더불어 생산품시설은 물품의 생산 및 품질관리, 중증장애인의 고용 확대 및 품목 개발, 납품 및 AS 등을 담당(한국장애인개발원, 2014) 하며, 동시에 중증장애인의 직업훈련 및 평가, 상담 등을 통해 중증장애인이 고용시장에서 취업할 수 있도록 직업재활 서비스를 제공하는 역할도 하고 있다(김종인, 2015). 즉, 생산품시설은 중증장애인의 일상적인 삶과 직업 활동에 있어 매우 중요한 역할과 기능을 수행하는 기관이라고 하겠다. 이에 중증장애인 생산품시설의 효율적이고, 효과적인 운영을 위한 다양한 정책적, 실천적 연구가 필요한 시점이다.

3) 첫째, 장애인근로자 수가 10인 이상일 것. 둘째, 전체 근로자 중 장애인근로자가 70% 이상일 것. 셋째, 장애인근로자 중 중증장애인근로자가 60% 이상일 것 등이다.

4) 중증장애인생산품 생산시설로 지정을 받으면 3년간 지위가 유지되고, 그 후에는 재심사를 받아야 한다. 2019년 4월 기준, 1개소는 지정 취소 처분을 받았으며, 14개소가 중증장애인생산품 생산시설로 신규지정 되었다.

## 2. 중증장애인 생산품시설 종사자의 업무전문성

앞서 살펴보았듯이 생산품시설 종사자들은 조직의 특성에 따라 다양한 역할을 수행해야 하며, 실제로 종사자들이 가진 업무전문성은 기관의 서비스 질에 직접적인 영향(김용민, 2011)을 미치기 때문에 중요한 의미를 지닌다. 생산품시설은 조직의 특성상 제품 및 서비스 생산, 판매, 홍보 등의 경영활동을 통해 수익을 창출해야 하는 역할을 수행함과 동시에 중증장애인에게 직업 교육 및 상담, 평가, 훈련, 사후관리 등의 복지 서비스를 제공하는 기능도 수행하고 있다(김동주 외, 2016; 나운환 외, 2014). 즉, 영리성과 공익성이라는 상충되는 가치를 모두 효과적으로 충족시켜야 하는 특수한 직무상황에 놓여 있는 것이다. 이렇듯 생산품시설 종사자는 직업재활의 결과물인 중증장애인의 고용과 소득보장에 대한 주요 영향요인(최국환, 2008)으로 인식됨에도 불구하고, 생산품시설 종사자의 자질이나 전문성 제고에 관한 연구는 아직까지도 미흡한 실정이다.

전문성에 대한 개념<sup>5)</sup>은 시대와 학자 등에 따라 다양하게 정의되고 있으나, 일반적으로 ‘업무와 관련된 다양한 영역과의 상호작용을 통해 생성되는 경험·지식·기술을 발휘하는 능력(이재완·황성준, 2016)’으로 정의된다. 즉, 전문성은 전문가의 속성으로서 ‘특정한 전문영역에서 일을 수행하기 위해 필요한 기술·지식·태도를 갖춘 상태’라 할 수 있다(김용민, 2011; 서문진희·선수경, 2011; 이재완·황성준, 2016). 사회복지 분야에서 말하는 종사자의 전문성에 대한 개념을 구체적으로 살펴보면, 김순양(2001)은 전문성이란 ‘담당업무와 관련한 보유 지식과 경험을 적극적으로 발휘하여 직무를 성공적으로 수행할 수 있으며, 업무수행과 관련한 책임성과 윤식인식을 갖춘 상태’라고 정의하였다. 또한 연제찬(2002)은 사회복지 전문성이란 ‘특정 분야에서 일하기 위한 전문지식의 기능’이라 정의하며, 이러한 사회복지 전문성은 ‘인간과 사회에 대한 이론, 실천 및 원조에 대한 방법, 사회문제 파악을 위한 사회과학적 관점, 사회적 감수성, 사회적 정의 실현의 의지’ 등으로 구성되어 있다고 주장하였다. 또한 Barker(2003)는 ‘특정한 전문직 집단의 구성원으로서 자격을 갖춘 개인이 서비스를 제공하기 위해 전문적 지식과 기술을 가지고 수행하며, 전문가로서의 가치와 윤리를 따르는 정도’라고 정의하고 있다.

본 연구에서는 이러한 전문성의 개념을 토대로 중증장애인 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용에 대한 조직신뢰와 조직몰입의 영향력을 파악하고자 하며, 생산품시설에서 제공되는 복지 서비스의 효과성 제고를 위한 실천적·학문적 함의를 제공하고자 한다.

5) 일반적으로 전문성은 ‘professionalism’과 ‘expertise’로 구분된다. ‘professionalism’은 특정 직업에서 훈련하여 획득한 뛰어난 기술과 능력을 의미하며, ‘expertise’는 전문가의 지식, 교육 등으로 획득되는 전문적인 지식을 의미한다. 전문성의 의미와 기원은 비슷하지만 표현에 있어 다소 논쟁이 있으며(Waldo, 1980), 국내의 연구들에서는 위의 두 표현을 혼용하여 사용하고 있다.

### 3. 선행연구 고찰

#### 1) 조직신뢰가 업무전문성 활용에 미치는 영향

신뢰(trust)의 개념은 조직행동 분야에서 학술적으로 다양하게 연구되고 있으며, 그 연구의 중심은 심리학, 사회학, 경영학, 사회복지학 등이다(이인석·전무경, 2005). 이러한 선행연구들에서는 신뢰의 개념을 조직 내 대인관계에 대한 신뢰에서 조직간 신뢰까지 다양한 수준으로 연구가 진행되고 있다.

신뢰의 개념에 대해 살펴보면, Sitkin et al.(1998)은 그의 연구에서 신뢰를 '타인의 의도와 행동에 대한 긍정적인 기대에 근거한 자신의 취약성 수용의 심리적 상태'라고 정의하였으며, Matthai(1989)는 '조직원이 불확실하고 위험한 상황에 직면했을 때 조직의 특성이 일관성 있고 도움이 될 것이라고 믿는 감정상태'라고 정의하고 있다. 또한 Kollock(1994)은 공유된 가치관에 의해 형성된 신뢰는 '구성원들의 몰입과 충성에 필수적인 요소로 작용'한다고 설명하고 있다. 지금까지의 정의를 종합해보면, 신뢰는 '상대가 기꺼이 자신의 기대에 부응하여 행동할 것이라는 긍정적인 믿음'이라고 정리할 수 있다(이인석·전무경, 2005). 이에 본 연구에서는 조직신뢰의 개념을 '조직과 개인의 관계에서 서로에 대한 신념과 믿음'으로 그 의미를 정하고자 한다.

신뢰는 일반적으로 조직신뢰, 상사신뢰, 동료신뢰의 세 가지의 유형으로 구분되나, 본 연구에서는 조직신뢰를 중심으로 전문성과의 관계를 분석하고자 한다. 상사신뢰 및 동료신뢰와 구별되는 조직신뢰는 조직의 특성을 반영하여 '조직에 대해 구성원의 공정성·일관성·개방성 등의 차원에서 조직에 대한 본인의 믿음을 의미한다(Fox, 1974). 이러한 조직신뢰는 사회복지 전문성과 관련하여 그 중요성이 부각되고 있다. 왜냐하면 사회복지사들이 조직을 긍정적으로 인식할수록 조직에 대한 헌신도와 만족도가 높다는 연구(이미혜·장혜진, 2015; Glisson, 2000; Glisson and Durick, 1988)와 조직에 대한 신뢰가 결국 종사자의 서비스의 질(Glisson and Hemmelgam, 1998)과 전문성(김용민, 2011; 서호정, 2002)에도 영향을 준다는 연구가 확인되고 있기 때문이다.

한편, 본 연구에서 관심을 가지는 변수 중 하나는 업무전문성 활용이다. 전설하였듯이 업무전문성은 개인이 가진 지식을 기반으로 '전문적인 지식과 기술을 자신의 것으로 만들고, 이를 기반으로 전문영역이 가진 윤리와 철학에 적합한 실천을 수행'하는 것을 의미한다(김만두·한혜경, 1993). 이러한 조직구성원의 업무전문성은 사회복지실천과 관련하여 효과적이고 윤리적인 지식을 개발하고 서비스를 전달하는데 있어 그 의의(최국환, 2008)가 있으며, 특히 본 연구에서 관심을 가지는 생산품시설에서 종사자의 역할은 타 기관과는 다른 특수성이 있기에 조직구성원인 종사자의 전문성에 대한 연구는 중요한 의미를 가진다고 할 수 있겠다. 이에 생산품시설 종사자의 전문성은 조직의 기능 및 성과와 관련이 높은 개념으로 조직 신뢰와 어떠한 관련이 있는지 살펴볼 필요가 있을 것이다.

조직신뢰와 전문성에 대한 선행연구들을 살펴보면, 조직신뢰는 조직구성원의 전문성에 영향을 미치는 예측변인으로 보고되고 있다(김용민, 2011; 서호정, 2002; 어대훈, 2004; 여금숙, 2002; 이상준, 2001; 한원화, 2001). 구체적으로 살펴보면, 복지관에서 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 김용민(2011)의 연구에서는 조직 풍토 및 분위기가 조성되고 관리되는지에 대한 조직인식이 사회복지사의 전문성에 정(+ )적인 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 특히, 조직구성원의 자율성 보장과 적절한 업무배정에 대한 조직신뢰가 구성원의 전문성에 중요한 선행요인으로 작용됨을 주장하였다. 조직의 보상에 대한 신뢰가 전문성에 영향을 미친다는 연구(서호정, 2002; 한원화, 2001)들도 존재한다. 특히, 여금숙(2002)의 연구에서는 조직의 보상이 사회복지사의 전문성에 정(+ )적인 영향을 미치는 것으로 확인 되었으며, 이외에 상관의 배려, 업무의 성질 등이 사회복지사의 전문성에 영향을 미친다는 연구들(어대훈, 2004; 이상준, 2001)도 보고되고 있다.

위의 선행연구들을 종합하여 살펴보면, 조직신뢰는 사회복지사의 전문성에 정(+ )적인 영향력을 미치는 것으로 확인되고 있으며, 중증장애인 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용에도 조직신뢰가 유의미한 영향을 미칠 것으로 유추해볼 수 있다.

## 2) 조직신뢰가 조직몰입에 미치는 영향

본 연구에서 관심을 가지는 또 다른 변수는 조직몰입이다. 조직몰입(organizational commitment)은 ‘조직구성원이 개인의 목표와 조직의 목표를 일치시킴으로써 조직에 대하여 충성하려는 의지와 조직에 항구적으로 기여하고자 하는 태도’(황혜림, 2019)라고 할 수 있다. Allen과 Meyer(1990)는 조직몰입을 ‘자기가 소속된 조직에 대한 호의적인 태도의 정도로서 본인과 조직을 동일시하고 조직문제에 적극적으로 관여하고 참여하고자 하는 정도’라고 정의하고 있고, 김원형(1995)은 ‘조직 구성원의 조직에 대한 충성도의·애착·유대감을 유지하고자하는 욕구나 상태’로 정의하고 있으며, Reilly(1994)는 조직몰입을 ‘조직에 대한 충성도·직무관여·조직 가치에 대한 믿음과 같은 조직에 대한 개인의 심리적 속박’이라 설명하고 있다. 일반적으로 이러한 조직몰입의 개념은 순응(compliance), 내면화(internalization), 동일시(identification)의 개념을 포함하고 있다(황혜림, 2019). 즉, 자신이 원하는 바를 이루기 위해 ‘타인의 영향력을 수용하는 감정’, ‘자신의 가치와 조직의 가치를 일치시키는 정도’, ‘자신의 만족감을 충족하기 위해서 타인의 영향력을 수용’하는 것을 의미한다. 이러한 개념의 정의 및 특성을 종합해 보면, 조직몰입은 ‘개인의 가치와 조직의 가치를 일치시켜 중증장애인 생산품시설에 머무르려는 욕구, 기관을 위해 성실하게 역할을 다하려는 의지 및 조직의 목표와 가치에 대한 애착과 신뢰’라고 설명할 수 있다.

위와 같은 개념적 특징을 지닌 조직몰입은 현대 사회에서 조직의 성공과 실패를 결정하는데 중요한 요인으로 작용하며, 조직구성원들의 전반적인 업무수행 능력의 형태적 유기성과 조직구성원의 조직몰입

이 조직의 효과성을 증가시키는 것으로 설명되고 있다(윤인성 외, 2015). 이러한 조직몰입의 개념을 생산품시설에 적용해보면, 종사자가 중증장애인의 직업재활과 관련된 다양한 복지서비스를 제공함과 동시에 상품 및 서비스의 생산과 판매 등에 관여 하는 기관의 특성은 조직몰입의 개념이 중요한 의미를 가질 수 있음을 보여준다고 할 수 있다. 생산품시설 종사자는 다양한 과업과 역할로 인해 혼란스러움을 경험하며, 이는 동기부여 및 조직에 대한 몰입을 저하시킬 가능성이 매우 높기 때문이다(김용희·한창근, 2016). 이에 생산품시설 종사자가 조직에 몰두하여 자신의 역할을 다할 수 있는 방안을 마련하고, 조직과 종사자의 성공적인 역할 및 운영을 도모하기 위해서라도 향후 조직몰입에 대해 관심을 가져야 할 것이다.

한편, 본 연구에서는 조직신뢰와 업무전문성 활용 간의 관계에서 매개변수로서 조직몰입의 영향력을 검증하고자 한다. 이에 조직신뢰와 조직몰입의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면, 일반적으로 조직의 보상 및 상사에 대한 신뢰가 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미치며, 조직의 자율성 및 구조가 조직몰입에 긍정적인 영향을 주는 것으로 보고되고 있다(김경수·손재영, 2009; 김용민, 2011; 노정주, 2004; 염규현·이창원, 2015; 장혜진, 2014; 최창명, 2005; 허민근, 2005). 구체적으로, 사회복지사를 대상으로 한 김용민(2011)의 연구에서는 사회복지업무, 자율성 등에 대한 조직신뢰가 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이외에 일반기업의 근로자들을 대상으로 한 연구들에서도 조직신뢰가 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미침을 보고하고 있으며(김경수·손재영, 2009; 장혜진, 2014; 최창명, 2005), 해외파병장병을 대상으로 한 연구에서도 조직에 대한 신뢰도가 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다(염규현·이창원, 2015).

이러한 맥락을 통해 조직에 대한 신뢰 수준이 증가할수록 조직구성원의 조직몰입도가 증가할 것이라고 가정할 수 있으며, 본 연구에서의 중증장애인 생산품시설 종사자가 인지하고 있는 조직몰입에도 조직신뢰가 유의미한 영향을 미칠 것으로 유추해볼 수 있다.

### 3) 조직몰입이 업무전문성 활용에 미치는 영향

조직몰입은 조직의 목표와 가치를 수용하고 효과적인 운영을 위해 헌신하는 개인의 노력을 포함하는 개념으로 구성원과 조직의 효율적인 역할 수행을 가능하게 한다(강경석·정우영, 2006; 황혜림, 2019)는 점에서 중요한 의미를 가지고 있다. 주영애(2009)의 연구에 따르면, 조직몰입도가 낮은 조직구성원은 높은 스트레스와 낮은 직무만족의 수준을 보이며, 조직에 대한 애착심이나 충성심도 낮은 것으로 파악되었다. 또 다른 연구에서는 조직몰입의 수준이 높은 구성원들이 조직의 가치에 민감하게 반응하여 서비스 대상자들에게 긍정적인 영향과 원활한 사회적응을 돕는 역할을 수행하는 것으로 나타났다(장은영, 2018; 황혜림, 2019). 이렇듯 선행연구를 통하여 조직몰입은 조직구성원의 생산적 행동이나 적응적 대처 등에 있어 긍정적인 영향을 미치며, 나아가 조직 및 개인의 미래성과를 예측하는 요인으로 설명되

고 있음을 확인할 수 있다. 이에 생산품시설 종사자가 복지 전문가로서의 업무전문성을 발휘하고 조직의 목표를 달성하기 위해 어떤 요소들이 필요한지 밝혀내는 작업은 필수적이라 할 수 있다. 따라서 본 연구는 생산품시설이 갖는 조직의 목표를 달성하고, 클라이언트에 대한 종사자의 전문적 복지서비스 제공과 서비스 질 유지를 위한 방법을 모색하는 과정으로 생산품시설 종사자의 조직몰입이 업무전문성 활용에 미치는 영향을 확인하고자 한다.

조직몰입과 전문성과의 관계를 살펴본 선행연구들에 의하면 조직몰입은 업무전문성의 영향요인으로 보고되고 있다(김양수 외, 2012; 김용민, 2011; 이지혜·이인희, 2010; 최경원, 2009; 황혜림, 2019). 구체적으로 살펴보면, 교사를 대상으로 한 이지혜와 이인희(2010)의 연구에서는 조직몰입과 교사 전문성에 대한 연구를 진행하였는데, 그 결과로 조직몰입의 수준이 높을수록 교사 전문성이 증가하는 것으로 나타났다. 또한 간호사를 대상으로 한 최경원(2009)의 연구에서는 조직몰입이 간호사의 업무전문성 중 하나인 고객지향성에 정(+ )적인 영향을 미치며, 방사선 종양학과 방사선사를 대상으로 한 김양수 외(2012)의 연구에서는 조직몰입이 전문 직업성에 직접적인 영향을 주는 것으로 보고되었다. 그 외 황혜림(2019)의 연구에서는 보육교사를 대상으로 조직몰입과 전문성의 관계를 검증하였는데, 그 결과 조직몰입이 교사의 전문성에 정(+ )적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 마지막으로 김용민(2011)은 사회복지관에 종사하는 사회복지사를 대상으로 기관의 조직풍토에 대한 개인의 지각 정도가 사회복지 전문성에 유의미한 영향을 미치고 있음을 확인하였다.

본 연구는 중증장애인 생산품시설 종사자의 조직신뢰와 업무전문성 활용의 관계에서 조직몰입의 역할에 대해 관심을 가지고 검증하려 한다. 조직구성원이 인지한 조직몰입은 조직신뢰의 영향을 받아 조직의 성공과 실패를 결정하는데 중요한 요인으로 작용할 것이기 때문이다. 이에 본 연구에서는 중증장애인 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용에 대한 조직신뢰와 조직몰입의 영향력을 밝혀 생산품시설 종사자의 전문적 실천기술을 이끌어내고, 동시에 생산품시설이 가진 특수하고 고유한 목표를 달성하기 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구의 목적 및 연구가설

본 연구의 목적은 중증장애인 생산품시설 종사자가 인지하고 있는 조직신뢰의 정도와 복지 관련 업무 전문성 활용의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 확인하여 조직신뢰가 업무전문성 활용에 미치는 영향력을 보다 정교하게 검증함으로써 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용도를 향상시키기 위한 실천적·정책적 함의를 제언하는 것이다. 이에 따른 연구가설은 다음과 같다.

연구가설1. 조직신뢰도는 업무전문성 활용에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

연구가설2. 조직신뢰도와 업무전문성 활용 간의 관계를 조직몰입도가 매개할 것이다.

연구가설2-1. 조직신뢰도는 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

연구가설2-2. 조직몰입도는 업무전문성 활용에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

#### 2. 조작적 정의 및 측정도구

##### 1) 종속변수(업무전문성)

본 연구의 종속변수는 업무전문성으로서, 업무전문성이란 휴먼 서비스를 제공하는 중증장애인 생산품시설의 특수성을 고려하여 ‘사회복지 관련 전문가적 지식과 기술의 활용 정도’로 정의하였으며, 이는 종사자가 클라이언트에게 제공하는 서비스 질에 대한 영향요인으로 알려져 있다. 본 연구에서는 Kadushin(1992)이 개발하고, 김경희(2001)가 수정하여 사용한 ‘사회복지 실천현장의 직무평과’ 척도로 ‘전문가적 지식과 기술의 활용 정도’를 측정하였다. 내용은 ‘사회조사기술’, ‘치료기술’, ‘면접기술’, ‘기록 기술’ 등에 관한 것이고, 문항은 ‘나는 사회복지 이론을 실제상황에 체계적으로 적용하려고 노력하고 있다.’, ‘나는 근로장애인의 자료에서 의미를 찾기 위해 인간행동과 사회환경에 대한 지식을 활용하고 있다.’, ‘나는 근로장애인으로부터 수집한 자료를 근거로 사정을 하고 서비스 개입계획을 세우고 있다.’, ‘나는 충실히 기록한 자료를 토대로 상급자의 수퍼비전을 받고 있다.’ 등을 포함하여 총 10문항으로 구성되어 있다. 응답범주는 ‘전혀 그렇지 않다(1점)~매우 그렇다(5점)’까지 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 중증장애인 생산품시설 종사자의 복지 관련 업무전문성 활용도가 높다는 것을 의미한다. 김경희(2001)의 연구에서 내적 일치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .850로 나타났으며, 본 연구에서의 내적 일치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .937로 높게 나타났다.

## 2) 독립변수(조직신뢰)

본 연구에서 사용하는 조직신뢰란 '조직구성원의 심리상태가 복합적으로 작용하여 조직이 구성원들의 기여도에 부여하는 가치, 복지에 대한 관심의 정도(Eisenberger et al., 1986)와 관련된 조직 구성원들의 신뢰관계 형성'으로 설명될 수 있으며, 이러한 선행연구를 기초하여 본 연구에서는 조직신뢰를 '중증장애인 생산품시설이 종사자들의 기여도에 부여하는 가치와 그들의 복지에 대한 관심의 정도임과 동시에 이에 대해 종사자들이 형성하는 일반적 지각'이라 정의하고자 한다. 본 연구에서는 조직신뢰를 측정하기 위하여 Cook과 Wall(1980)의 척도를 바탕으로 최정수(2012)가 구성한 설문항목을 사용하였다. 본 척도는 '우리 시설의 직원들에 대한 근무평가 기준은 공정한 편이다.', '우리 시설은 업무수행 능력이 뛰어난 사람들을 대우해준다.', '우리 시설은 월급이나 보너스 등을 결정하는 절차가 공정하다.', '우리 시설은 전반적으로 복리후생제도가 잘 되어 있다.', '우리 시설에서는 직원들의 고충처리가 잘 이루어지고 있다.' 등으로 구성되었으며 총 9개의 문항이다. 응답범주는 '전혀 그렇지 않다(1점)~'매우 그렇다(5점)'까지 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 중증장애인 생산품시설 종사자의 조직신뢰도가 높다는 것을 의미한다. 최정수(2012)의 연구에서는 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )가 .922였으며, 본 연구에서의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .955로 높게 나타났다.

## 3) 매개변수(조직몰입)

본 연구의 매개변수는 조직몰입으로서, 조직몰입이란 '개인이 지각하고 있는 조직에 대한 동일시 및 몰입의 강도'를 의미한다. 즉, 조직몰입이란 '조직구성원의 태도변수로서 조직과 조직구성원 사이의 심리적 애착'을 의미(Cook and Wall, 1980)한다고 볼 수 있다. 이를 측정하기 위하여 Allen과 Meyer(1990)가 개발하고, 신형섭과 강종천(2007)이 국내에 적합하게 수정하여 이용한 척도를 사용하였다. 본 척도는 '나는 우리 시설에 대해서 소속감을 느낀다.', '나는 우리 시설에서 근무하고 있는 것이 행복하다.', '시설의 문제는 나에게 주어진 문제라고 생각한다.', '동료들의 문제나 어려움이 나의 문제인 것처럼 느껴진다.' 등으로 구성되었으며 총 7개의 문항이다. 응답범주는 '전혀 그렇지 않다(1점)~'매우 그렇다(5점)'까지 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 중증장애인 생산품시설 종사자의 조직몰입도가 높다는 것을 의미한다. 신형섭과 강종천(2007)의 연구에서는 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )가 .891이었으며, 본 연구에서의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .943으로 높게 나타났다.

## 4) 통제변수

본 연구에서는 중증장애인 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용에 영향을 미치는 인구사회학적 특성 중 선행연구(김경희, 2001; 김순양, 2001; 김용민, 2011; 도향선·조인주, 2014; Busse, 2009; Wright

et al., 2010)를 통하여 성별, 연령, 종교, 학력, 전공, 시설규모(직원수), 직위, 근무기간을 통제하여 분석하였다. 성별은 “남자(1), 여자(0)”로, 연령은 연속변수로, 종교는 “유(1), 무(0)”으로, 학력은 “대학교 졸업이상(1), 전문대 졸업이하(0)”으로, 전공은 “사회복지(1), 직업재활(0)”으로, 시설규모(직원수)는 연속변수로, 시설 내 직위(10)는 “관리직(1), 실무직(0)”, 근무기간은 연속변수로 측정하였다.

### 3. 조사대상 및 자료수집방법

본 연구의 조사대상자는 서울·경기·인천(수도권) 지역의 중증장애인 생산품시설에서 근무하고 있는 종사자 300명이다. 자료수집은 우편조사로 진행되었으며, 설문은 자기보고식 방법으로 진행되었다. 조사 진행과정에서 본 연구의 목적 및 취지, 설문지 작성방법 등에 대한 별도의 안내문을 발송하였고, 설문조사 기간은 2014년 3월 31일부터 4월 25일까지 약 4주에 걸쳐 이루어졌으며, 총 223부가 회수되어 불성실하게 응답한 설문지를 제외하고 총 213부가 최종분석에 사용되었다.

### 4. 자료 분석방법

본 연구에서는 중증장애인 생산품시설 종사자가 인지하고 있는 조직신뢰의 정도가 업무전문성 활용에 미치는 영향이 조직몰입에 의해 매개되는지 확인하기 위하여 Baron과 Kenny(1986)의 매개효과 분석 방법을 사용하였다. Baron과 Kenny의 매개효과 분석방법에 의하면, 1단계는 독립변수(조직신뢰)가 매개변수(조직몰입)에 미치는 영향력이 유의한지 확인하고, 2단계에서는 종속변수(업무전문성)에 대한 독립변수(조직신뢰)의 영향력을 확인하게 된다. 그리고 마지막으로 3단계에서는 독립변수(조직신뢰)와 매개변수(조직몰입)를 함께 투입하여 종속변수(업무전문성)에 대한 영향력을 확인하게 된다. 3단계 분석 결과, 독립변수의 종속변수에 대한 직접효과가 유의하면 부분매개효과를 가지게 되며, 유의하지 않으면 완전매개효과를 가지게 된다. 따라서 본 연구에서는 Baron과 Kenny가 제시한 3단계 매개효과 분석방법으로 매개효과를 검증하였다. 또한 본 연구에서는 Sobel 검증을 통해 조직몰입의 매개효과를 통계적으로 검증하였으며, 매개효과 검증을 위한 회귀분석과 주요변수의 기술통계 및 신뢰도, 상관관계 분석 등을 위하여 SPSS 24.0을 이용하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 첫째, 성별은 남자가 108명(50.7%), 여자가 105명(49.3%)으로 나타났다. 둘째, 연령의 경우, 30세 미만이 51명(24.5%)을 차지하였으며, 30세 이상~40세 미만이 105명(50.5%), 그리고 40세 이상이 52명(25.0%)을 차지하여 30대가 절반 정도를 차지하고 있음을 알 수 있다. 셋째, 종교는 기독교나 천주교, 불교 등 종교<sup>6)</sup>가 있는 종사자는 응답자의 63.4%에 해당하는 135명이었으며, 78명은 종교가 없다고 응답하였다. 넷째, 최종학력은 대학교 졸업이 163명(76.5%), 전문대학교 졸업이 50명(23.5%)으로 나타났다. 다섯째, 전공의 경우에는 사회복지가 150명(71.4%), 직업재활이 60명(28.6%)으로 나타났다. 여섯째, 시설규모(직원수)의 경우 9명 미만인 경우는 117명(57.6%), 9명 이상이 86명(42.4%)을 차지하였다. 일곱째, 시설 내 직위<sup>7)</sup>는 실무자가 140명(65.7%), 관리직은 73명(34.3%)으로 나타났다. 마지막으로, 근무기간은 2년 미만이 78명으로서 37.1%를 차지하였으며, 2년 이상~4년 미만이 61명으로 29.1%, 그리고 4년 이상이 71명으로 33.8%로 나타났으며, 평균 근무기간은 49.45개월로 조사되었다. 지금까지 살펴본 조사대상자의 일반적 특성은 다음의 <표 1>과 같다.

<표 1> 조사대상자의 일반적 특성

(n=213)

구분	빈도(명) <sup>8)</sup>	백분율(%)
성별	남	108
	여	105
연령 (M=36.12, SD=8.60)	30세 미만	51
	30세 이상 ~ 40세 미만	105
	40세 이상	52
종교	유	135
	무	78
최종학력	전문대학교 졸업	50
	대학교 졸업	163
전공	사회복지	150
	직업재활	60

6) 종교 있음에는 기독교, 천주교, 불교, 원불교 등 모든 종교가 여기에 포함된다.

7) 실무자는 대리(선임직업훈련교사, 주임), 담당자(직업훈련교사)를 뜻하고, 관리자는 사무국장, 부장, 과장(팀장)을 뜻한다.

8) 결측값으로 인해 각 변수별 분석에 사용된 사례의 수 및 전체 사례 수는 약간의 차이가 있다.

시설규모(직원수) (M=9.02, SD=4.66)	9명 미만	117	57.6
	9명 이상	86	42.4
시설 내 직위	관리직	73	34.3
	실무자	140	65.7
근무기간 (M=49.45, SD=52.56)	24개월 미만	78	37.1
	24개월 이상 ~ 48개월 미만	61	29.1
	48개월 이상	71	33.8

## 2. 주요변수의 상관관계 및 기술통계

본 연구의 주요변수 간의 상관관계와 평균 및 표준편차는 <표 2>에 제시된 바와 같이 조직신뢰와 조직몰입은 정(+)적으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 조직몰입과 업무전문성도 정(+)적으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 더불어 조직신뢰와 업무전문성 간에도 정(+)적으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 확인되었다. 그리고 각 변수의 평균 및 표준편차는 종속변수인 업무전문성의 경우, 평균 점수는 3.30로 보통 이상인 것으로 나타났으며, 독립변수인 조직신뢰의 평균 점수는 3.42, 매개변수인 조직몰입의 평균 점수는 3.62로 조금 높은 편에 속하는 것으로 확인되었다.

<표 2> 주요변수의 상관관계 및 기술 통계치

(n=213)

	조직신뢰	조직몰입	업무전문성
조직신뢰			
조직몰입	.832**		
업무전문성	.612**	.703**	
M	3.42	3.62	3.30
SD	.84	.76	.68

\*\*p<.01

## 3. 조직몰입의 매개효과 검증

중증장애인 생산품시설 종사자가 인지한 조직몰입의 매개효과를 검증하기 위해 회귀분석을 실시하기 전에, 독립변수들 사이의 다중공선성이 있는지를 확인하기 위하여 분산팽창계수(Variance Inflation Factor : 이하 VIF)를 분석한 결과, 모든 변인에서 VIF 계수가 2.5를 넘지 않아 다중공선성의 문제가 없는 것으로 확인되었다(Allison, 1999). 또한 독립변수 및 통제변수의 왜도 및 첨도 값을 확인한 결과 기준치(왜도=2, 첨도=4)를 넘지 않아 정상성에 문제가 없는 것으로 분석되었다(Curran et al., 1996). 그

리고 생산품시설 종사자의 조직신뢰와 업무전문성 활용의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 검증하기 위해, Baron과 Kenny의 매개효과 분석방법을 사용하였다.

1) 1단계 분석

중증장애인 생산품시설 종사자의 조직신뢰를 독립변수로, 매개변수인 조직몰입을 종속변수로 설정한 모형에 대한 다중회귀분석 결과, 독립변수와 통제변수들이 조직몰입의 변량(variance)을 68.3%정도 설명해 주는 것으로 나타났다. 또한 개별 회귀계수들의 영향력을 검증한 결과, 독립변수인 조직신뢰( $\beta=.825, p<.001$ )가 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 생산품시설 종사자가 인지한 조직신뢰도가 높아질수록 조직몰입도 높아짐을 알 수 있다. 따라서 매개효과 검증의 첫 번째 조건이 충족되었음을 알 수 있다. 그러나, 통제변수들 중에서 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 요인은 없었다. 구체적인 내용은 다음의 <표 3>에 제시된 바와 같다.

<표 3> 1단계 분석결과

변수	비표준화 계수		표준화계수	t	
	B	표준오차	$\beta$		
통제변수	성별(여자=0)	.006	.065	.004	.093
	연령	-.001	.004	-.014	-.289
	종교(무=0)	-.021	.067	-.014	-.311
	학력 (전문대졸 이하=0)	.060	.077	.034	.783
	전공(직업재활=0)	-.070	.074	-.043	-.949
	시설규모(직원수)	.003	.007	.021	.478
	직위(실무직=0)	.038	.078	.024	.490
	근무기간	.000	.001	-.012	-.248
독립변수	조직신뢰	.725	.037	.825	19.459***
상수	1.155***				
R <sup>2</sup>	.683				
F	43.513***				

\*\*\*p<.001

2) 2단계 분석

중증장애인 생산품시설 종사자의 조직신뢰를 독립변수로, 업무전문성 활용을 종속변수로 설정한 모형에 대한 다중회귀분석 결과, 독립변수와 통제변수들이 업무전문성 활용의 변량을 40.4%정도 설명해 주는 것으로 나타났다. 또한 개별 회귀계수들의 영향력을 검증한 결과, 독립변수인 조직신뢰( $\beta=.591, p<.001$ )가 업무전문성 활용에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 즉, 생산품시설 종

사자가 인지한 조직신뢰도가 높아질수록 복지 관련 업무전문성 활용도가 높아짐을 알 수 있다. 그러나, 통제변수들 중에서 업무전문성 활용에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 요인은 없는 것으로 확인되었다. 구체적인 내용은 다음의 <표 4>에 제시된 바와 같다.

<표 4> 2단계 분석결과

변수		비표준화 계수		표준화계수	t
		B	표준오차	$\beta$	
통제변수	성별(여자=0)	.144	.081	.107	1.771
	연령	.001	.005	.006	.096
	종교(무=0)	.152	.085	.108	1.792
	학력 (전문대졸 이하=0)	.157	.097	.097	1.630
	전공(직업재활=0)	-.052	.093	-.035	-.561
	시설규모(직원수)	-.009	.009	-.060	-1.011
	직위(실무직=0)	.118	.098	.082	1.203
	근무기간	-.001	.001	-.070	-1.090
독립변수	조직신뢰	.475	.047	.591	10.169***
상수					1,500***
R <sup>2</sup>					.404
F					13,719***

\*\*\*p<.001

### 3) 3단계 분석

중증장애인 생산품시설 종사자가 인지한 조직신뢰와 매개변수인 조직몰입을 독립변수로, 업무전문성 활용을 종속변수로 설정한 모형의 다중회귀분석 결과, 독립변수와 통제변수들이 업무전문성 활용의 변량을 약 53.2% 정도 설명해 주는 것으로 나타났다. 또한 개별 회귀계수들의 영향력을 검증한 결과, 매개변수인 조직몰입( $\beta=.635$ ,  $p<.001$ )이 업무전문성 활용에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나, 독립변수인 조직신뢰( $\beta=.067$ ,  $p>.05$ )는 업무전문성 활용에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하여 업무전문성 활용에 대한 조직신뢰의 직접효과는 없는 것으로 확인되었다. 즉, 독립변수인 생산품시설 종사자가 인지한 조직신뢰도가 높아질수록 조직몰입도가 높아지고, 이는 결국 사회복지 관련 업무전문성 활용도를 향상시킨다는 것을 뜻한다. 따라서 조직몰입은 생산품시설 종사자의 조직신뢰와 업무전문성 활용의 관계에서 완전매개효과를 가진다. 그리고 통제변수들 중에서 종교( $\beta=.117$ ,  $p<.05$ )만이 업무전문성 활용에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 종교가 있는 종사자가 업무전문성을 더 잘 활용하고 있음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 다음의 <표 5>에 제시된 바와 같다.

〈표 5〉 3단계 분석결과

변수		비표준화 계수		표준화계수	t
		B	표준오차	β	
통제변수	성별(여자=0)	.140	.072	.104	1,944
	연령	.001	.005	.015	.259
	종교(무=0)	.164	.075	.117	2,178*
	학력 (전문대졸 이하=0)	.122	.086	.076	1,424
	전공(직업재활=0)	-.011	.083	-.008	-.136
	시설규모(직원수)	-.010	.008	-.073	-1,386
	직위(실무직=0)	.095	.087	.066	1,098
	근무기간	-.001	.001	-.062	-1,098
독립변수	조직신뢰	.054	.073	.067	.740
매개변수	조직몰입	.582	.083	.635	7,033***
상수					.828**
R <sup>2</sup>					.532
F					20.581***

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

#### 4) Sobel 검증

앞서 제시된 바와 같이 중증장애인 생산품시설 종사자가 인지하고 있는 조직몰입은 조직신뢰와 업무전문성 활용 간의 관계를 완전매개하는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 이러한 조직몰입의 매개효과가 통계적으로도 유의한지 확인하기 위하여 Sobel(1982) 검증<sup>9)</sup>을 실시하였고, 그 결과는 〈표 6〉에 제시된 바와 같다.

〈표 6〉 조직몰입의 매개효과 검증

경로	Z	p
조직신뢰 → 조직몰입 → 업무전문성 활용	6.331	.000

Sobel 검증결과, Z값이 6.331로 나타나, p<.001수준에서 조직몰입의 매개효과가 통계적으로도 유의미<sup>10)</sup>한 것으로 확인되었다. 따라서 조직몰입은 중증장애인 생산품시설 종사자의 조직신뢰와 업무전문성 활용의 관계를 매개하고 있음을 알 수 있다.

9)  $\frac{ab}{\sqrt{b^2 SE_a^2 + a^2 SE_b^2}}$

10) Sobel 검증은 z값이 -1.96보다 작거나 1.96보다 큰 경우에 매개효과가 통계적으로 유의한 것이다.

## V. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 중증장애인 생산품시설 종사자가 인지하고 있는 조직신뢰의 정도와 복지 관련 업무전문성 활용의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 확인하고, 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용도를 향상시킬 수 있는 실천적·정책적 함의를 제언하는 데 있다. 본 연구의 주요 연구결과 및 제언은 다음과 같다.

첫째, 중증장애인 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용정도는 5점 척도 상에서 평균 3.30점으로 나타났다. 이는 업무전문성에 대한 선행연구들(김경희, 2001; 김순양, 2001; 김용민, 2011; 도향선·조인주, 2014; Wright et al., 2010)의 결과보다 조금 낮은 수준이다. 이와 같은 연구결과는 생산품시설의 조직 특성상 종사자들은 중증장애인에게 기본적으로 직업 교육 및 상담, 평가, 훈련, 사후관리 등의 복지 관련 서비스를 제공함과 동시에 제품 생산, 판매, 홍보 등의 활동을 통해 수익을 창출(김동주 외, 2016; 나운환 외, 2014)해야만 하는 특수한 직무상황에 놓여 있기 때문 일 것으로 추론해 볼 수 있다. 즉, 사회 복지 본연의 업무에서 벗어난 경영활동(상품 생산, 판매, 홍보 등)과 같은 비전문 분야의 업무가 차지하는 비중이 타 복지기관 보다 높기 때문에 본인이 가지고 있는 복지업무 전문성을 잘 활용하지 못하고 있다고 느낄 수 있을 것이다. 하지만 이는 본인 스스로가 인지한 업무전문성 활용 정도이기 때문에 해석에 있어 좀 더 신중함이 요구된다.

둘째, 중증장애인 생산품시설 종사자의 조직몰입도가 조직신뢰와 업무전문성 활용 간의 관계를 완전 매개 하는 것으로 확인되었다. 즉, 생산품시설이 종사자들의 복지에 관심이 있다거나 종사자의 기여도에 가치를 부여한다고 구성원들이 믿는다면 조직을 본인과 동일시하고 심리적 애착을 느껴 조직몰입도가 높아지고, 이는 클라이언트와 긍정적인 관계를 형성하기 위하여 본인이 가지고 있는 복지 관련 전문 지식과 기술을 더 잘 활용한다는 것이다. 이는 결국 클라이언트에게 제공되는 서비스 질의 향상과 조직의 목표 달성에도 영향을 주게 될 것이므로 매우 중요한 의미를 가진다. 이러한 연구결과는 조직신뢰가 조직몰입에 유의한 정(+)적 영향을 미친다는 선행연구(김경수·손재영, 2009; 노정주, 2004; 염규현·이창원, 2015; 장혜진, 2014; 최창명, 2005)와 조직몰입이 업무전문성에 직접적인 영향을 미친다는 선행연구(김양수 외, 2012; 김용민, 2011; 이지혜·이인희, 2010; 황혜림, 2019)의 결과와 맥을 같이 한다.

셋째, 중증장애인 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용에 대한 조직신뢰의 직접효과는 통계적으로 유의하지 않음이 확인되었다. 이는 선행연구들(김용민, 2011; 서호정, 2002; 어대훈, 2004; 여금숙, 2002; 이상준, 2001; 한원화, 2001)과 일치하지 않은 결과로서, 조직신뢰가 업무전문성 활용에 직접적으로 영향을 준다는 선행연구들은 조직몰입과 같은 매개변수를 포함하지 않았기 때문에 나타난 현상일

수도 있다. 다시 말해, 생산품시설 종사자의 조직신뢰도가 높다고 해서 그것이 바로 업무전문성의 활용도를 높여주는 것이 아니라 이 둘의 관계를 매개하고 있는 더 중요한 요인이 있다는 것을 뜻하는 것이다. 따라서 생산품시설 종사자의 조직신뢰와 업무전문성 활용을 연결시켜주는 다양한 요인에 관한 연구가 필요하다고 할 수 있다.

따라서 본 연구는 조직신뢰가 업무전문성 활용에 직접적인 영향은 주지 못하고, 조직몰입을 통한 간접적인 영향만 줄 수 있다는 것을 종합적으로 검증한 것으로, 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용에 대한 인과관계를 보다 정교하게 검증하였다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다. 무엇보다도 향후 중증장애인 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용도를 높이기 위한 정책적·실천적 개입 방안을 고려할 때, 생산품시설 종사자의 조직신뢰 뿐만 아니라 조직몰입에도 깊은 관심을 가져야 할 것이다.

본 연구의 결과를 토대로 중증장애인 생산품시설 종사자의 업무전문성 향상을 위한 실천적·정책적 함의를 다음과 같이 제안하고자 한다. 첫째, 생산품시설 종사자가 조직을 신뢰할 수 있도록 기관의 신뢰성 향상을 위한 프로그램이 마련되어야 할 것이다. 예를 들어, 종사자들의 조직에 대한 신뢰 정도를 높이기 위해 직무특성을 반영한 ‘슈퍼비전 제도의 체계화 및 활성화’가 필요할 것이다. 슈퍼비전이 전문성에 영향을 미친다는 연구결과(Kadushin, 1992)는 실천 현장에서 반드시 실천기술에 대한 교육과 훈련이 체계적으로 이루어져야 함을 의미한다. 이에 생산품시설의 특성(시설 유형, 시설 장애인의 장애 특성 등)을 반영하고 실천기술 및 윤리와 철학 등에 관련된 슈퍼비전 프로그램을 개발하여 종사자들에게 제공해야 할 것이다. 특히, 급변하는 상황(복지정책, 국내 고용환경, 지역사회변화 등)에 적응하고 대처할 수 있는 지식 및 기술과 실제 임상영역에서 새롭게 적용해야 할 가치기준 등에 대한 슈퍼비전 프로그램이 지속적으로 제공되어야 하겠다.

둘째, 중증장애인 생산품시설 종사자의 조직몰입은 업무전문성을 향상시켜 업무를 보다 효과적으로 수행할 수 있게 도와준다. 따라서 생산품시설 종사자의 조직몰입 향상을 위해서는 종사자의 직무에 대한 만족을 이끌어낼 수 있는 현실적이고 체계적인 지원이 이루어져야 할 것이다. 즉, 생산품시설 종사자의 조직몰입을 위해 업무배정과 과업수행에 대한 형평성이 이루어질 수 있도록 기관에서 자체적으로 제도적 장치를 마련해야 할 것이다. 생산품시설의 기관 특성상 생산품의 판매, 홍보 및 서비스 관리 등 사회복지 본연의 업무에서 벗어난 비전문 분야의 업무가 차지하는 비중이 타 복지기관 보다 높기 때문에 비전문적 업무 배정 및 분담에 있어 형평성을 고려할 수 있도록 기관의 시스템이 보완되어야 하겠다. 더불어 영업활동 및 판촉활동의 경영전문성이 높은 담당자를 지원하고, 전문적인 컨설팅 등이 병행되어야 할 것이다. 또한 조직몰입의 수준을 높이기 위해서는 무엇보다 종사자의 업무량 관리가 적절하게 이루어져야 할 것이다. 앞서 제안한 업무배정에 대한 형평성이 이루어지기 위해서는 적절한 수준의 시설 종사자의 수가 확보되어야 함은 필수적이라 하겠다. 특히, 조직구성원의 직무에 대한 분석을 통해 직원마다 적

절하게 역할이 부여되고, 업무의 기능적 순환이 이루어지기 위해서는 시설의 전문인력 확보가 매우 중요하다고 할 수 있다. 그러므로 종사자의 조직몰입 수준을 향상시키기 위한 배치 기준의 현실화, 대체인력제도 운영 등이 필요하다고 하겠다.

마지막으로, 생산품시설 종사의 전반적인 처우개선이 이루어져야 할 것이다. 현재의 생산품시설 인력만으로는 장애인복지 관련 사업을 원활하게 진행하는데 어려움이 있다. 보건복지부(2018)에 따르면 2014년 15,651명이던 시설 이용 장애인 수가 2017년에는 17,841명으로 증가하였다. 이렇게 시설 이용 장애인 수는 꾸준히 증가하고 있는 반면, 시설 1개소 당 종사자 수는 2015년 평균 5.59명, 2016년에도 평균 5.59명으로 변화가 없었다(보건복지부, 2016). 이는 생산품시설의 운영 인력 확충이 시급함을 뜻하는 것이라 하겠다. 특히, 중앙정부·지방정부의 지원을 통해 보수체계의 개편, 시설 종사자의 탄력근무제 도입 등과 같은 제도적 장치를 통해 종사자의 조직몰입을 고취시켜야 할 것이다. 더불어 처우개선의 노력들 중 종사자의 주도적 학습의지 고양과 전문성 강화, 사회복지 인적자원의 소통과 협력을 통한 자아 실현과 네트워킹 활성화와 같은 사업 등에 대한 지원 노력 또한 반드시 수반되어야 할 것이다.

본 연구는 중증장애인 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용도를 향상시킬 수 있는 기초자료를 제공했다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다. 그러나 본 연구는 이러한 의의에도 불구하고 다음과 같은 한계점이 있다. 첫째, 본 연구의 조사대상은 수도권 지역으로 한정되어 있어 본 연구의 결과를 전국의 중증장애인 생산품시설 종사자에게 일반화하는 데는 한계가 있다. 둘째, 자기보고식 측정도구를 사용하였기에 생산품시설 종사자의 업무전문성 활용 정도가 개인의 주관적 평가로 이루어졌으며, 우편조사가 가지고 있는 문제점 즉, 생산품시설의 상급자가 설문응답에 영향을 줄 수 있는 부분을 통제하지 못하였다. 셋째, 본 연구에서 사용한 조직신뢰, 조직몰입, 업무전문성 변수는 단일 차원의 변수로서 향후 연구에서는 하위차원이 있는 변수를 사용하여 세부 요인 간의 관계를 분석할 필요가 있다. 마지막으로, 종사자의 업무전문성 활용 정도에 영향을 줄 수 있는 다양한 요인을 고려하지 못한 점이다. 따라서 후속연구에서는 시설의 상급 관리자의 영향력을 통제할 수 있도록 자료수집 방법에 있어 보완이 요구되고, 다양한 개인 및 조직 요인을 고려한 업무전문성 활용 관련 연구가 이루어져야 할 것이다.

■ 참고문헌 ■

- 강경석·정우영(2006). “학교조직문화와 교사효능감 및 학교조직몰입 간의 인과관계 분석”, 『한국교육연구』, 23: 397-419.
- 김경수·손재영(2009). “조직내 대인간 상사신뢰가 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구”, 『경영과 정보 연구』, 28(2): 41-67.
- 김경희(2001). 『사회복지관 사회복지사의 책무성에 영향을 미치는 변인』, 서울여자대학교 박사학위논문.
- 김동주·김성진·이혜경·박용민·김행란·이시연·구자민(2016). 『장애인직업재활시설 운영 개선에 관한 연구』, 보건복지부·우석대학교 산학협력단.
- 김만두·한혜경(1993). 『현대사회복지개론』, 홍익재.
- 김명숙·박영배(1999). “간호조직에서 직무특성이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, 『Journal of Korean Academy of Nursing』, 29(6): 1434-1444.
- 김상영·한경훈(2011). “상사의 신뢰성 및 동료 업무협력성이 고객문제 해결성에 미치는 영향: 콜센터 서비스를 중심으로”, 『상업교육연구』, 25(4): 141-157.
- 김순양(2001). “읍·면·동 사회복지전담 공무원의 전문성 수준 분석”, 『한국행정학보』, 35(2): 155-176.
- 김양수·이선영·이준성·곽근택·박주경·이승훈·황호인·차석용(2012). “방사선종양학과에 근무하는 방사선사의 조직몰입, 직무몰입, 직무만족이 전문 직업성에 미치는 영향”, 『대한방사선치료학회지』, 24(2): 67-75.
- 김용민(2011). “사회복지관 조직풍토 인식이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향”, 『사회복지연구』, 42(4): 329-363.
- 김용희·한창근(2016). “지역아동센터 종사자의 전문성이 조직몰입에 미치는 영향: 임파워먼트와 직무만족의 이중매개효과 검증”, 『사회복지연구』, 47(2): 227-252.
- 김원형(1995). “조직 몰입 세 성분 모형의 개념화”, 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 8(1): 51-74.
- 김종인(2015). 『재활학개론』, 한국사회복지정책연구원.
- 나운환·이창희·김춘만·김동주·이운식·이혜경(2014). 『직업재활시설론』, 집문당.
- 노정주(2004). 『사회복지관의 조직풍토와 사회복지사의 조직몰입에 관한 연구』, 신라대학교 석사학위논문.
- 도향선·조인주(2014). “사회복지현장실습이 사회복지전공학생이 인식한 전문성 향상에 미치는 영향”, 『학교사회복지』, 29: 561-583.
- 박종우(1994). 『사회사업가의 전문직업적 정체성 연구』, 서울대학교 박사학위논문.
- 보건복지부(2016). 『장애인직업재활시설 운영실적 보고서』.

- 보건복지부(2018). 『2018 보건복지통계연보』.
- 보건복지부(2019a). 『2019년 장애인복지시설 사업안내(제Ⅲ권)』.
- 보건복지부(2019b). 『중증장애인생산품 생산시설 신규지정 등 지정현황 공고』. 보건복지부 공고 제 2019-367호.
- 서문진희·선수경(2011). “사회복지전담공무원의 전문성과 소진에 관한 연구: 사회복지직과 타직렬의 집단간 차이를 중심으로”, 『한국사회복지행정학』, 13(3): 227-251.
- 서재현(2005). “의사결정참여 및 직업불안정성이 조직후원인식, 조직신뢰 및 역할 내 행동에 미치는 영향”, 『인사조직연구』, 13(1): 173-198.
- 서호정(2002). 『사회복지조직의 조직풍토와 직무만족에 관한 연구』, 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 손인봉(2014). 『중증장애인생산품 생산시설 종사자의 직무성과와 영향요인 간의 구조적 관계에 관한 연구』, 연세대학교 박사학위논문.
- 신형섭·강종천(2007). “호텔관리자 리더십이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향”, 『호텔경영학연구』, 16(5): 35-61.
- 어대훈(2004). 『사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 지역사회복지관 사회복지사를 중심으로』, 서울시립대학교 석사학위논문.
- 여금숙(2002). 『사회복지관 사회복지사 전문성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구』, 대구대학교 석사학위논문.
- 연제찬(2002). “사회복지 전담 공무원 전문성향상과 재교육 강화 방안”, 『교육훈련정보』, 44: 224-235.
- 염규현·이창원(2015). “해외파병장병의 직무스트레스와 신뢰가 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 『한국정책과학학회보』, 19(4): 189-215.
- 윤인성·남모현·이형룡(2015). “패밀리레스토랑 직원의 상사에 대한 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향”, 『외식경영연구』, 18(5): 59-82.
- 이미혜·장혜진(2015). “컨벤션 종사자의 조직신뢰가 직무만족과 조직성과에 미치는 영향연구”, 『관광연구』, 30(2): 375-399.
- 이상준(2001). 『사회복지관 사회복지사의 전문성 강화에 관한 연구』, 대구대학교 석사학위논문.
- 이인석·전무경(2005). “조직 내 신뢰와 조직성과간의 관계에 관한 연구”, 『서강경영논총』, 16(2): 227-250.
- 이주희(1998). 『조직풍토가 사회사업가의 전문직적 정체성에 미치는 영향에 관한 연구: 서울지역 지역사회복지관을 중심으로』, 숭실대학교 석사학위논문.
- 이재완·황성준(2016). “사회복지전담공무원의 소명의식이 전문성에 미치는 영향”, 『한국사회복지행정학』, 18(4): 169-196.

- 이재훈·최익봉(2004). “조직공정성, 신뢰, 조직유효성간의 관련성에 관한 연구”, 『인사조직연구』, 12: 93-132.
- 이지혜·이인희(2010). “교사의 업무부담, 직무만족, 조직몰입, 교사 전문성과 학교교육 성과의 구조적 관계 분석”, 『한국교원교육연구』, 27(2): 25-52.
- 장은미(1995). “정규직과 임시직의 조직몰입에 관한 비교 연구”, 『조직과 인사관리연구』, 19: 301-321.
- 장은영(2018). 『보육교사의 역할갈등과 조직몰입이 교사민감성에 미치는 영향』, 충북대학교 석사학위논문.
- 장혜진(2014). “컨벤션 종사자의 조직신뢰가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향연구”, 『관광연구저널』, 28(3): 161-179.
- 정연구(2017). 『장애인직업재활시설 종사자의 임파워먼트가 근로장애인에게 제공하는 서비스 질에 미치는 영향』, 나사렛대학교 석사학위논문.
- 주영애(2009). 『보육교사의 기질과 역할갈등 및 조직몰입에 관한 연구』, 신라대학교 석사학위논문.
- 최경원(2009). 『간호사의 조직몰입과 직무만족이 고객지향성에 미치는 영향: 경기북부 종합병원 간호사를 중심으로』, 경희대학교 석사학위논문.
- 최국환(2008). “직업재활전문인력의 자격연수과정 운영에 대한 연구”, 『직업재활연구』, 18(2): 227-249.
- 최정수(2012). 『외식조리종사원의 조직풍토지각이 조직몰입과 조직시민행동과의 관계연구: 신뢰의 조절 효과를 중심으로』, 경기대학교 박사학위논문.
- 최창명(2005). “윤리경영의 운영과 리더에 대한 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향”, 『유라시아연구』, 2(2): 135-170.
- 허민근(2005). 『사회복지사가 인식한 조직풍토가 조직몰입에 미치는 영향』, 경성대학교 석사학위논문.
- 한국장애인개발원(2014). 『중증장애인생산품 우선구매제도 실효성 확보방안 연구』.
- 한국장애인개발원(2016). 『중증장애인생산품 생산시설 실태조사를 통해 생산시설 운영 및 생산품 판매 등의 객관적, 종합적인 현황과 욕구파악』.
- 한원화(2001). 『사회복지관 사회복지사의 직무만족에 영향을 주는 요인에 관한 연구』, 원광대학교 석사학위논문.
- 황혜림(2019). 『보육교사의 사회적 지지와 조직몰입이 교사 전문성에 미치는 영향』, 충신대학교 석사학위논문.
- Allison, P. D.(1999). *Multiple regression: A primer*, Pine Forge Press.
- Allen, N. J., and Meyer, J. P.(1990). “The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization”, *Journal of occupational psychology*,

63(1): 1-18.

Barker, R. L.(2003). *The Social Work Dictionary*, NASW PRESS.

Baron, R. M., and Kenny, D. A.(1986). “The Moderator–mediator variable distinction in Social Psychological Research”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6): 1173–1182.

Busse, S.(2009). “Supervision between critical reflection and practical action”, *Journal of Social Work Practice*, 23(2): 159–173.

Cook, J. and Wall, T.(1980). “New work attitude measure of trust, organizational commitment and personal need non–fulfillment”, *Journal of occupational psychology*, 53(1): 39–52.

Curran, P. J., West, S. G., and Finch, J. F.(1996). “The robustness of test statistics to nonnormality and specification error in confirmatory factor analysis”, *Psychological methods*, 1(1): 16–29.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., and Sowa, D.(1986). “Perceive organizational support”, *Journal of Applied Psychology*, 71(3): 500–507.

Fox, A.(1974). *Beyond contract: Work, power and trust relations*, Faber & Faber.

Glisson, C.(2000). “Organizational climate and culture”, *The handbook of social welfare management*, 195–218.

Glisson, C., and Durick, M.(1988). “Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organizations”, *Administrative science quarterly*, 33(1): 61–81.

Glisson, C., and Hemmelgarn, A.(1998). “The effects of organizational climate and interorganizational coordination on the quality and outcomes of children’s service systems”, *Child abuse and neglect*, 22(5): 401–421.

Jones, G. R., and George, J. M.(1998). “The experience and evolution of trust: Implications for cooperation and teamwork”, *Academy of management review*, 23(3): 531–546.

Kadushin, A.(1992). “What’s wrong, what’s right with social work supervision”, *The Clinical Supervisor*, 10(1): 3–19.

Kollock, P.(1994). “The Emergence of Exchange Structures: An Experimental Study of Uncertainty, Commitment, and Trust”, *American Journal of Sociology*, 100(2): 313–345.

Ketchand, A. A. and Strawer, J. R.(2001). “Multiple Dimensions of Organizational Commitment : Implication for Future Accounting Research”, *Behavioral Research in Accounting*, 13(1): 221–251.

- Matthai, J. M.(1989). *Employee perception of trust, satisfaction, and commitment as predictions of turnover intentions in a mental health setting*, Uupublished Doctoral Dissertation, College of Vanderbilt University.
- Mayer, R. C., and Schoorman, F. D.(1998). “Differentiating antecedents of organizational commitment: A test of March and Simon’s model. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 19(1): 15–28.
- Morrow, P. C., and McElroy, J. C.(1987). “Work commitment and job satisfaction over three career stages”, *Journal of vocational behavior*, 30(3): 330–346.
- Reilly, N. P.(1994). “Exploring a paradox: Commitment as a moderator of the stressor–burnout relationship”, *Journal of Applied Social Psychology*, 24(5): 397–414.
- Roberts, J. A., Coulson, K. R., and Chonko, L. B. (1999). “Salesperson perceptions of equity and justice and their impact on organizational commitment and intent to turnover”, *Journal of marketing theory and practice*, 7(1): 1–16.
- Sitkin, S. B., Rousseau, D. M., Burt, R. S., and Camerer, C.(1998). “Special topic forum on trust in and between organizations”, *Academy of Management Review*, 23(3): 387–531.
- Sobel, M. E.(1982). “Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models”, *Sociological methodology*, 13: 290–312.
- Waldo, D.(1980). *The Enterprise of Public Administration*, Novato, CA: Chandler & Sharp Publishers.
- Wright, A., Hiebert–Murphy, D., and Trute, B.(2010). “Professionals’ perspectives on organizational factors that support or hinder the successful implementation of family–centered practice”, *Journal of Family Social Work*, 13(2): 114–130.

---

원 고 접 수 일 | 2019년 4월 10일

심 사 완 료 일 | 2019년 4월 30일

최종원고채택일 | 2019년 5월 2일

**손인봉** gagson2@hanmail.net

2014년 연세대학교에서 사회복지학 박사학위를 받았다. 한국장애인개발원 연구원을 거쳐 현재는 성결대학교에서 객원교수로 재직 중이다. 논문으로는 “대학생의 자살사고에 대한 가족의사소통과 대학환경의 영향 검증”(2016), “장애인 거주시설 종사자가 인식하고 있는 인권의식이 서비스 질에 미치는 영향과 조직몰입의 조절효과 연구”(2019) 등 다수 논문을 발표하였다. 주요 관심분야는 장애인복지, 근로자복지, 사회복지행정 등이다.

**김태형** sodoi2001@naver.com

2019년 연세대학교에서 사회복지학 박사학위를 받았다. 서울성모병원 호스피스센터 사회복지사로 재직하였으며, 배재대학교, 호서대학교, 서울사이버대학교, 인천재능대학교 등에서 강의경력을 쌓았다. 현재 백석대학교에서 외래교수로 재직 중이다. 논문으로는 “사회복지사의 일탈적 과업행동에 미치는 영향에 관한 연구”(2017), “가구필요도가 청소년의 행복감에 미치는 영향: 주관적 건강의 매개효과 분석”(2015) 등 다수를 발표하였다. 주요 관심분야는 정신보건복지(행복감), 청소년복지, 근로자복지, 의료 및 호스피스 등이다.