



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

제주지역 사회복지조직의 상사 리더십
유형이 이직의도에 미치는 영향
: 직무만족의 매개효과를 중심으로

신 현 학

제주대학교 대학원

행정학과

2024년 2월



제주지역 사회복지조직의 상사 리더십
유형이 이직의도에 미치는 영향
: 직무만족의 매개효과를 중심으로

이 논문을 행정학 석사 학위논문으로 제출함

신 현 학

제주대학교 대학원

행 정 학 과

지 도 교 수 남 진 열

신현학의 행정학 석사 학위논문을 인준함

2023년 12월

심사위원장 강 영 훈 인

위 원 오 승 은 인

위 원 남 진 열 인

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구배경 및 필요성	1
제 2 절 연구목적	3
제 2 장 이론적 배경	5
제 1 절 사회복지조직 이해	5
1. 사회복지시설의 정의	5
2. 사회복지시설의 유형	5
3. 사회복지시설 종사자 개념	8
4. 사회복지시설 종사자 직무	8
5. 상사(리더)의 역할	9
제 2 절 리더십	10
1. 리더십 개념	10
2. 변혁적 리더십	11
3. 거래적 리더십	13
제 3 절 이직의도	14
1. 이직의도의 개념	14
2. 이직의 유형	16
3. 이직관리의 중요성	17
4. 이직에 관한 이론	18
5. 이직의도에 영향을 미치는 요인	19
제 4 절 직무만족	20
1. 직무만족 개념	20
2. 직무만족에 관한 이론	21
3. 직무만족에 영향을 미치는 요인	22
제 5 절 선행연구의 고찰	23

1. 리더십 유형과 직무만족	23
2. 리더십 유형과 이직의도	24
3. 직무만족과 이직의도	24
제 3 장 연구방법	26
제 1 절 연구모형	26
제 2 절 연구문제 및 연구가설	27
1. 연구문제	27
2. 연구가설	27
제 3 절 연구대상과 자료수집	27
제 4 절 변수의 설정 및 측정도구	28
1. 변수의 설정	28
2. 측정도구와 신뢰도	29
제 5 절 자료분석	31
제 4 장 연구결과	32
제 1 절 연구대상자의 일반적 특성	32
제 2 절 주요 변수의 특성	34
1. 리더십 유형	34
2. 직무만족	34
3. 이직의도	34
제 3 절 일반적 특성에 따른 주요 변수의 차이	35
제 4 절 주요 변수의 상관관계 분석	38
제 5 절 리더십 유형, 이직의도, 직무만족 영향분석	40
제 5 장 결 론	46
제 1 절 연구결과 요약	46
제 2 절 제언	48
제 3 절 연구의 한계	49

참고문헌	51
ABSTRACT	55
<부 록> 설문지	59

표 목 차

<표 1> 사회복지시설의 종류	6
<표 2> 리더십의 정의들	11
<표 3> 직무만족 요인	22
<표 4> 측정도구와 신뢰도	29
<표 5> 연구 대상자의 일반적 특성	33
<표 6> 리더십 유형별 기술통계	34
<표 7> 직무만족 기술통계	34
<표 8> 이직의도 기술통계	35
<표 9> 성별에 따른 이직의도 평균 차이	35
<표 10> 연령에 따른 이직의도 평균 차이	36
<표 11> 근무기간에 따른 이직의도 평균 차이	36
<표 12> 이직경험에 따른 직무만족의 평균 차이	37
<표 13> 이직경험에 따른 이직의도의 평균 차이	37
<표 14> 시설유형에 따른 리더십 유형의 평균 차이	38
<표 15> 시설유형에 따른 직무만족의 평균 차이	38
<표 16> 주요 변수 간 상관관계	39
<표 17> 변혁적 리더십, 직무만족, 이직의도 변수의 회귀분석	42
<표 18> 거래적 리더십, 직무만족, 이직의도 변수의 회귀분석	44
<표 19> Sobel test를 통한 매개효과 유의성 검증	45

그림 목 차

(그림 1-1) 연구모형	26
(그림 1-2) 연구모형	26

국문초록

제주지역 사회복지조직 상사 리더십 유형이 이직의도에 미치는 영향 : 직무만족의 매개효과를 중심으로

신 현 학

제주대학교 대학원 행정학과

요약

사회복지서비스가 시혜적 지원에서 보편화됨에 따라 서비스 지원 체계, 유형, 내용, 방법 등 많은 관심이 쏟아지고 있다. 더불어 사회복지의 필요성과 사회적 이슈는 더욱 커져가고 있다. 이에 따라 사회복지 민간 전달체계가 세분화되고 확대되는 복지 현장의 변화도 있다.

사회복지 조직의 성과는 수익을 내는 영리 조직과 달리 사람의 변화, 사람의 긍정적인 변화와 성장에 있다. 이러한 성과를 도출하기까지 서비스를 직접적으로 전달하는 사람, 즉 사회복지 조직구성원이 가장 큰 영향을 줄 수 있는데, 이 과정에서 사회복지조직 구성원의 서비스 전달과 관련하여 받는 수퍼비전은 크게 영향을 미치게 된다.

사회복지조직에서 수퍼비전은 조직 내 상사에 의해 받게 되는데, 수퍼비전의 방법, 정도, 역량 등의 개인적 차이가 있어 조직구성원이 받는 긍정과 부정의 정도에도 차이가 있으며, 더 나아가 서비스를 이용하고 있는 클라이언트에게까지 영향을 줄 수 있다.

이렇게 사회복지의 사람과 사람이 만들어 내는 성장이고 성과이기에 사람 간, 즉 조직원 간의 관계와 지지체계가 크게 영향을 미치게 되고, 특히 이 과정 중

조직 내 상사의 수퍼비전과 수행하는 팀원 간의 사이에서 인과관계는 크게 작용한다.

이에 따라 본 연구는 사회복지조직 내에서의 사람, 상사와 팀원 간의 관계에서 상사의 리더십 유형이 팀원의 이직의도에 영향을 미치는지, 직무만족을 매개로 하여 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 한다.

이러한 연구 달성을 위해 300명 이상의 제주도 내 사회복지조직에서 근무하는 팀원을 임의 표집 방법으로 대상자를 선정하였다. 설문조사는 2022년 10월에 실시하였으며 설문지에 의한 조사연구로 수행하였으며 사전에 방문 및 전화로 연구의 목적과 내용, 설문 구성에 관하여 설명한 후 설문조사에 동의한 기관 및 개인을 방문하여 설문지를 배부하였다.

설문 배부 조직 유형은 제주도 내 사회복지조직 중 이용기관, 거주시설로 구분하여 조사되었고, 설문지는 총 330부를 배부하였고, 회수된 330부 설문지 중 부적절한 설문지를 제외하고 최종적으로 301부를 분석에 활용하였다.

분석 결과는 먼저 일반적 특성, 성별에 따른 이직의도의 차이를 보면 남성 평균이 3.10점으로 여성 평균 2.80점보다 높게 나타났다. 시설유형에 따른 리더십 유형의 차이를 보면 이용시설 평균 3.82점으로 거주시설 평균 3.60점보다 높게 나타났다. 또한 시설유형에 따른 직무만족의 차이를 보면 이용시설 평균 3.57점으로 거주시설 평균 3.40점보다 높게 나타났다.

본 연구에서 제시한 가설 대비 연구 결과를 살펴보면, 첫째, 리더십 유형이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 리더십 유형 중 변혁적 리더십과 거래적 리더십은 직무만족에 영향을 주는 것으로 나타났고, 이는 리더십 유형인 변혁적 리더십과 거래적 리더십 성향이 강해질수록 직무만족은 높아진다는 것이다.

둘째, 독립변수인 리더십 유형이 종속변수인 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 변혁적 리더십과 거래적 리더십은 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 변혁적 리더십과 거래적 리더십이 강해질수록 이직의도는 감소한다는 것이다.

셋째, 리더십 유형과 매개변수인 직무만족을 동시에 투입하여 분석한 결과, 변혁적 리더십, 거래적 리더십과 직무만족은 이직의도에 유의미한 것으로 나타났고, 결과적으로 리더십 유형 변혁적 리더십과 거래적 리더십이 직무만족을 매개

로 하여 이직의도에 완전매개효과가 발생하는 것으로 나타났다.

이러한 연구 분석 결과를 토대로 제언을 제시하면, 첫째, 사회복지조직에서의 직무만족을 높일 수 있는 시설 내 조직 문화를 만들고 이를 내규화하여 정당성을 부여하는 노력이 필요하다고 제언하였고, 둘째, 수퍼비전이 기관 정책의 방침으로 공식화 되어져야 할 것이라고 제언하였다. 셋째, 사회복지조직 내 조직문화에 대한 점검을 통해 더 나은 건강한 조직 문화의 방향성 제시가 요구된다고 제언하였고, 그리고 마지막으로, 사회복지조직 내 인적관리를 위한 전략 방안, 건강한 조직 문화실천을 위한 노력에 힘을 실어 줄 창구의 필요성을 제시하였다.

본 연구를 통해 제주도 사회복지현장의 건강한 조직문화를 형성하고, 더 나아가 사회복지서비스를 이용하고 있는 클라이언트의 복지만족도를 높이는데 도움이 되고자 한다.

제 1 장 서론

제 1 절 연구의 배경 및 필요성

현재 어느 조직의 형태든 현대 조직은 매우 불확실한 경영환경에 놓여있다고 볼 수 있다. 그만큼 조직을 경영함에 있어 매우 불안전하고 다변화하는 경영환경에 놓여있다고 할 수 있을 것이다(이기태 외, 2018).

이러한 위태로움 속에서 한국사회에서 사회복지라는 단어는 모든 국민이 알고 사용할 만큼 화두가 되고 있으며, 정부나 민간 기관 모두 다양한 복지정책을 수립하고 사회복지예산을 확대해 나가고 있는 추세이다. 국민의 욕구는 다양해지고, 이에 부흥하듯 사회복지서비스 영역이 확대되고 있으며, 사회복지 조직과 조직 내 인력 수요도 상당히 증가하고 있다. 사회복지 조직에서 중요한 과업은 조직 내 인력과 클라이언트와의 관계에서 클라이언트의 긍정 변화와 성장을 이끌어 내는 것이다. 이 과정 중 구성원(조직원)간의 관계와 지지체계를 통해 이루어지는 협업, 시너지, 긍정의 지지체계 등이 조직 내 인력관리의 성공을 결정짓는 요소가 된다. 즉, 조직 내 상사와 구성원간의 지지체계는 더욱 큰 인과관계를 갖고 있고, 이 때 상사의 리더십 유형은 인력관리에 크게 작용하게 된다.

Nanu(1992)는 리더십을 ‘비전(Vision)을 제시하여 구성원들의 자발적인 몰입을 유도하고 그들에게 활력을 불어 넣음으로써 조직을 혁신하여, 보다 큰 잠재력을 갖는 새로운 조직 형태로 변형시키는 과정이다’라고 정의하였는데, 이는 리더의 리더십에 따라 구성원들에게 활력을 주기도 하고, 더 큰 잠재력을 부여 할 수 있는 ‘힘’이라 해석할 수 있다(김재열, 2018, 재인용).

사회복지조직의 인력구성은 최고관리자, 최고중간관리자, 팀장 및 과장, 팀원으로 구성되어 있고, 이중 최고관리자, 최고중간관리자, 팀장, 과장은 조직 내 리더, 즉 상사라고 지칭하기도 한다. 조직 내 리더, 즉 상사와 팀원의 기능과 역할은 명확하게 보건복지부 사회복지시설안내 지침에 명시되어 있고, 조직 내 별도의 운영규정으로 이를 명시하고 있다. 사회복지조직 내 팀원은 클라이언트 즉, 사람을 직접 대면하는 복지서비스 지원이 주 기능이며, 상사는 직접적인 대면 서

비스도 수행하지만 팀원에게 업무와 조직 내 적응을 위한 다양한 수퍼비전을 제시하는 업무를 하기도 한다. 이 과정에서 조직 상사의 리더십 유형은 팀원에게 여러 각도의 긍정과 부정의 수퍼비전을 제시하게 된다.

사회복지조직의 상사는 조직을 구성하고 있는 주요한 요소로서 조직원의 성장과 조직원을 통한 조직의 성장 뿐 아니라 조직의 미션과 비전을 수행함에 있어 대단히 중요한 수퍼바이저 역할을 한다. 또한 사회복지조직 상사는 조직의 정책과 예산 집행에 지대한 영향력을 미칠 수 있고, 따라서 조직 내에 핵심적인 위치를 차지하고 있으며, 더 나아가 어떻게 리더십을 발휘하느냐에 따라 사회복지조직 내의 서비스 질을 결정짓기도 한다. 어떤 리더십 유형의 상사는 팀원에게 가능성과 도전과 비전을 제시하기도 하지만 어떤 리더십 유형의 상사는 팀원에게 절망과 포기과 자책을 제시하기도 한다. 이러한 상황은 조직 내 상사의 리더십 유형에 따라 누구에게는 직무의 만족으로 다가오기도 하고, 누구에게는 이직을 결심하는 계기가 되기도 한다.

한국사회복지사협회의 조사에 따르면 이직 경험이 있는 사회복지사가 2010년 60.8%, 2012년 58.4%, 2014년 61.4%, 2016년 60.3%, 2018년 58%, 2020년 59.5%로 조사되어 전체 응답자의 절반 이상이 이직 경험이 있는 것으로 나타났다(사회복지사통계연감, 2010, 2012, 2014, 2016, 2018, 2020). 사회복지 조직은 그 어느 조직보다 사회변화에 민감하게 대응하고 변화를 적용하는 조직으로, 이를 위한 조직원의 사기진작과 직무만족을 높이면서 서비스의 질적 향상을 도모하기 위한 노력이 절실하게 요구된다.

한 시설에 존경 받을 만한 상사가 있다면 직원들은 열정과 즐거움을 느끼면서 성의를 다해 바꿀 수 없는 일터를 만들 수 있을 것이다. 갤럽(Gallup)의 연구원인 마르쿠스 버킹햄(Marcus Buckingham)과 커드 코프만(Curt Coffman)에 따르면 구성원들은 회사가 아무리 헌신적이라 해도 함께 일하기 싫은 리더가 있으면 이직을 하는 반면, 근무 조건이나 회사 환경이 좋지 않더라도 훌륭한 리더가 있는 회사에서 근무하고 싶어 한다고 지적하고 있다(박지원, 2006, 재인용).

사회복지조직은 복지서비스를 수행하는 기관의 특성상 다양한 영역의 전문가로 구성되어 서비스를 지원하고 있고, 조직의 미션과 비전을 완수하기 위해 체계화되고 조직화된 사업을 수행하고 있다. 이 과정 중 내외부적인 협업의 시너지를

이끌어 내기 위해 조직 상사의 정책 결정, 예산수립, 서비스 결정 등의 역할은 매우 중요하다. 따라서 이 과정에서 드러나는 조직 상사의 리더십 유형에 따라 팀원들의 직무만족 정도가 달라질 수 있고, 이직의도 또한 직접적인 영향을 줄 수도 있다.

이직의도가 낮고 직무만족도가 높은 근로자일수록 직무환경에 긍정적인 태도를 가지게 되고 높은 성과를 창출한다. 직무만족과 이직의도에 대한 연구가 활발하게 이루어지는 것도 이직의도와 직무만족이 근로자 개인과 조직의 성과에 밀접한 영향 관계에 있기 때문이다(이정의, 2011, 재인용). 사회복지조직에서의 성과는 클라이언트의 성장에 밀접한 영향이 있고, 긍정적인 성과를 창출하기 위해 이직의도를 낮추고 직무만족을 높이는 일은 매우 중요하다. 또한 개인의 성과, 즉 개인의 성장을 위한 과정에서 상사가 행하는 다양한 수퍼비전 방식에서 발견되는 리더십 유형은 이직의도와 직무만족에 영향을 미칠 것으로 예상된다.

이에 본 연구는 조직 상사의 리더십 유형이 이직의도에 미치는 영향과 직무만족 매개효과에 대해 알아봄으로써 건강하고 바람직한 리더십 유형을 제시하고 팀원들의 이직의도 감소와 직무만족 향상을 위한 관리 방안을 제시할 수 있는 기틀을 마련하고자 하는데 목적이 있다. 더불어 이 연구 결과를 통해 제시된 관리 방안을 통해 조직의 안정화 뿐 아니라 복지서비스 또한 안정적이고 지속적으로 지원·운영될 수 있도록 기여하고자 한다.

제 2 절 연구목적

본 연구의 목적은 제주도 내 사회복지 조직 내 상사의 리더십 유형이 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 이 과정에서 직무만족의 매개효과를 검증하는데 있다. 제주도 사회복지기관 조직 내 상사의 리더십 유형은 어떤 유형이며, 그 리더십 유형이 이직의도에 미치는 영향과 리더십 유형과 이직의도 사이에서 직무만족이 매개효과의 영향을 알아보하고자 함이며, 이를 통해 제주도 내 사회복지조직 내 인적관리 전략 방안을 제시하고자 한다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

첫째, 리더십 유형, 이직의도, 직무만족의 개념을 정의하고자 한다.

둘째, 조직 상사의 리더십 유형이 이직의도에 미치는 영향, 직무만족 매개효과를 검증하고자 한다.

셋째, 연구에서 도출된 분석 결과를 통해 사회복지 조직 내 관리를 위한 전략 방안을 제시하고자 한다.

이러한 연구 분석을 통해 사회복지 조직 내의 이직의도를 낮출 수 있는 방안을 마련하고 적용하여 원활한 조직 인적 관리가 가능하도록 하고, 더 나아가 양질의 복지서비스가 안정적이고 지속적으로 제공될 수 있도록 인적관리의 전략을 제시하고자 한다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 사회복지조직 이해

1. 사회복지시설의 정의

사회복지시설의 법률상 정의는 사회복지사업법 제2조에 따른 “사회복지사업”을 할 목적으로 설치된 시설을 의미한다. 적용 대상 사회복지시설 여부는 시설 운영자가 주관적으로 판단하는 것이 아니라 실질적으로 사회복지사업을 행하는지에 따라 판단하게 된다(2022 사회복지시설 관리 안내).

2. 사회복지시설의 유형

사회복지사업법에서 명시하고 있는 사회복지사업이라 함은 국민기초생활보장법, 아동복지법, 노인복지법, 장애인복지법, 한부모가족지원법, 영유아보육법, 성매매방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률, 정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률, 성폭력 방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률, 입양특례법, 일제하 일본군위안부 피해자에 대한 생활안정지원 및 기념사업 등에 관한 법률, 사회복지공동모금회법, 장애인·노인·임산부 등의 편의시설증진보장에 관한 법률, 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률, 농어촌주민의 보건복지증진을 위한 특별법, 식품등 기부 활성화에 관한 법률, 의료급여법, 기초연금법, 긴급복지지원법, 다문화 가족지원법, 장애인연금법, 장애인활동 지원에 관한 법률, 노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률, 보호관찰 등에 관한 법률, 장애아동복지지원법, 발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률, 청소년복지 지원법 등 각목의 법률에 의한 보호,선도 또는 각종 복지에 관한 사업을 말한다.

노인복지시설은 의료전문복지시설, 주거복지시설 등 생활시설과 낮시간활동 및 돌봄을 지원하는 재가노인복지시설, 노인여가복지시설 등의 이용시설로 구분하고 있다. 아동복지시설의 경우 아동양육시설, 일시적 보호를 위한 시설, 소규모의 공동생활가정 등의 생활시설과 아동상담소, 지역아동센터, 아동보호전문기관 등 이용시설로 구분하고 있다. 장애인복지시설은 단기거주시설, 거주시설, 공동생

활가정 등의 생활시설과 장애인복지관과 같은 장애인지역사회재활시설, 장애인직업재활시설, 장애인생산품판매시설 등의 이용시설로 구분하고 있다. 성폭력피해보호시설은 피해자보호시설과 피해상담소로 구분하고 있고, 한부모가족지원시설은 가족시설, 가족복지시설, 일시지원복지시설 등의 생활시설과 가족복지상담소 등의 이용시설로 구분하고 있다. 이 밖에도 노숙인시설, 사회복지관, 지역자활센터, 어린이집, 다함께돌봄센터, 결핵/한센시설, 가정폭력보호시설, 성매매피해자지원시설, 다문화가족지원센터, 건강가정지원센터, 청소년복지시설 등의 사회복지시설이 구분되어 있다(2022 사회복지시설 관리 안내).

<표 1> 사회복지시설의 종류

시설종류	세부종류		관련법
	생활시설	이용시설	
노인 복지시설	·노인주거복지시설 ·노인의료복지시설 ·학대피해노인전용 쉼터	·재가노인복지시설 ·노인여가복지시설 ·노인보호전문기관 ·노인일자리지원기관	노인복지법
복합노인 복지시설	·농어촌 지역에 한해 「노인복지법」 제31조 노인 복지 시설을 종합적으로 배치한 복합노인복지시설을 설치·운영 가능		농어촌 주민의 보건복지 증진을 위한 특별법
아동 복지시설	·아동양육시설 ·아동일시보호시설 ·아동보호피료시설 ·자립지원시설 ·공동생활가정	·아동상담소 ·아동전용시설 ·지역아동센터 ·아동보호전문기관 ·가정위탁지원센터 ·자립지원전담기관	아동복지법
장애인 복지시설	·장애유형별거주시설 ·중증장애인거주시설 ·장애영유아거주시설 ·장애인단기거주시설 ·장애인공동생활가정 ·피해장애인쉼터 ·피해장애아동쉼터	·장애인지역사회재활시설 ·장애인직업재활시설 ·장애인의료재활시설 ·장애인생산품판매시설	장애인복지법
어린이집		·어린이집	영유아보호법

정신건강 증진시설	·정신요양시설 ·정신재활시설 중 생활시설	·정신재활시설 중 이용시설	정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률
노숙인 시설	·노숙인자활시설 ·노숙인재활시설 ·노숙인요양시설	·노숙인종합지원센터 ·노숙인일시보호시설 ·노숙인급식시설 ·노숙인진료시설 ·쪽방상담소	노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률
사회 복지관		·사회복지관	사회복지 사업법
지역 자활센터		·지역자활센터	국민기초생활 보장법
다함께 돌봄센터		·다함께돌봄센터 (학교돌봄터 포함)	아동복지법
결핵· 한센시설	·결핵·한센시설		사회복지 사업법
성매매 피해자 지원시설	·일반지원시설 ·청소년지원시설 ·외국인지원시설 ·자립지원공동생활시설	·자활지원센터 ·성매매피해상담소	성매매 방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률
성폭력 피해 보호시설	·성폭력피해자보호시설	·성폭력피해상담소	성폭력 방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률
가정폭력 보호시설	·가정폭력피해자보호시설	·가정폭력상담소 ·긴급전화센터디지털	가정폭력 방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률
한부모 가족복지 시설	·모자가족복지시설 (기본, 공동, 자립) ·부자가족복지시설 (기본, 공동, 자립) ·미혼모자가족복지시설 (기본, 공동) ·일시지원복지시설	·한부모가족복지상담소	한부모가족 지원법
다문화 가족지원 센터		·다문화가족지원센터	다문화가족 지원법

건강가정 지원센터	·건강가정지원센터	건강가정 기본법
·청소년쉼터		
·청소년 복지시설	·청소년자립지원관 ·청소년치료재활센터 ·청소년복지지원시설	청소년복지 지원법

자료: 보건복지부(2023), 사회복지시설 관리안내.

3. 사회복지시설 종사자 개념

사회복지시설 종사자는 정부 보조금을 지원받아 운영하는 사회복지 관련 시설에 근무하는 직원들을 지칭한다. 민간복지시설 인력에는 사회복지사업법 제2조 1항에 명시된 사회복지사업 관계 법령에 근거하여 설치된 사회복지시설에 종사하고 있는 자를 말한다. 이러한 민간복지시설 인력을 사회복지시설 종사자로 통칭하고 있다고 볼 수 있는데, 이들은 다시 이용시설 종사자와 거주시설 종사자로 나눌 수 있다. 이용시설의 경우 관장(최고관리자), 사무국장 또는 부장(최고중간관리자), 팀장, 과장, 사회복지사로 조직 인력 구성이 되어 있고, 거주시설의 경우 원장(최고관리자), 사무국장(최고중간관리자), 생활복지사, 요양보호사, 의사, 간호사, 물리치료사, 작업지도교사, 조리원, 위생원 등으로 조직 인력 구성이 되어 있다(정현희, 2008).

이러한 민간복지시설 내 인력 구성은 사회복지시설 경력 및 업무수행 능력에 따라 수퍼비전을 제시하는 리더와 수퍼비전을 받는 팀원으로 구분하게 되고, 그에 해당하는 직무를 수행하게 된다.

4. 사회복지시설 종사자 직무

직무란 직책이나 직업상 책임을 갖고 맡은 일을 말한다. 개인은 조직을 통해 생활의 질을 향상시키고자 하며 조직은 구성원의 노력을 통해 조직 목표를 달성하는데, 개인과 조직의 연결은 직무라는 고리가 있으므로 가능한 것이다(김덕진, 2013). 2019년 사회복지 조직 분야의 국가직무능력표준(NCS)에 따르면 사회복지사의 직무는 대분류에서는 사회복지, 종교에 속해 있고 중분류 단위에서는 상담, 보육과 함께 포함되어 다시 사회복지정책과 사회복지서비스로 소분류 되어 있다.

사회복지서비스는 4가지 영역으로 직무가 세분류되어 있는데 사회복지 프로그램 운영, 일상생활 기능지원, 사회복지면담, 사회복지사례관리로 직무를 분류하고 있다.

2020년 사회복지사 통계연감에서는 사회복지사의 직무 범위를 실천 현장에 맞게끔 나누어 조사를 진행하였는데 직무중요도에 따라 살펴보면 사회복지사례관리 업무를 가장 중요하게 생각하였으며 사회복지상담업무, 사회복지프로그램 개발 및 운영 업무, 자원개발 및 후원 관리 업무, 일상생활 기능지원 업무, 지역 사회 통합돌봄 업무, 지역사회조직 및 옹호 업무, 자원봉사 교육 및 관리 업무로 분류하였다(신은진, 2022).

5. 상사(리더)의 역할

A. Freed는 전문적 서비스의 운영자들(directors of professional service ; DPS)의 역할에 대한 연구에서 다음 4가지의 역할을 제시하였다(성규탁, 1987, 재인용).

1) 관리 및 행정의 역할

조직체의 행정가로서 기관의 정책이나 사명을 직접적이고 구체적인 서비스로 바꾸어 전달하는 역할을 수행한다. 여기에는 클라이언트의 욕구에 부합되는 서비스를 제안하고 대변할 수 있는 능력이 요구된다. 또한 조직체의 목표나 과제를 선정하는데 있어서도 중요한 역할을 담당한다. 이러한 역할에 전제되어야 할 것은 일관성 있는 태도와 장기적 안목과 계획인데 이를 위해 여러 가지 관리 기술을 배워야 한다.

2) 통합 및 연결의 역할

조직체가 수행하는 프로그램들은 다양하기 때문에 통합 및 연력 역할은 매우 복잡하다. 그러나 조직의 프로그램이 효과적이기 위해서는 프로그램 자체 내의 기능적 영역 뿐만 아니라 조직체 전체를 통해 통합/확산되어야 한다. 지도력을 사용함으로써 이러한 통합을 이루게 된다.

3) 기준설정의 역할

감독기준을 설정하여 시행함으로써 프로그램 수행을 원활히 추진하게 된다. 여기에는 직원개발, 적절한 조직체 분위기 조성, 직원 개인의 특성 및 기술 파악 등 다양한 종류의 기준이 포함될 수 있다. 또한 직접적인 서비스를 전달하는 방식에 관계되는 기준도 설정한다. 이렇게 조직 운영의 기본적인 활동에서부터 직접적 서비스 전달에 이르기까지 모든 분야에 걸쳐 기준을 설정할 수 있어야 한다.

4) 혁신-창조의 역할

조직의 프로그램 목표가 완전히 달성되어 더 이상의 프로그램 수행이 의미가 없어지거나 조직 내외의 압력에 의해 변경해야 할 강한 필요성이 있을 때에는 새로운 프로그램이 계획 되어져야 한다. 이런 경우 클라이언트의 새로운 욕구에 관심을 가져야 하며 그 욕구를 충족시키기 위한 조직의 능력에 대해서도 정확히 파악하고 있어야 한다.

새로운 프로그램의 개발과 조직의 운영의 새로운 방안을 창조해 내는 것은 지도자, 즉 상사 활동의 중요한 부분이며, 조직의 존속과도 깊은 관련이 있는 역할이다.

제 2 절 리더십

1. 리더십 개념

리더십은 리더(Leader)와 십(Ship)의 복합어로서 ‘배를 목적지로 도달하게 하는 능력’이라는 의미를 갖고 있다(백기복, 2014). 즉 조직의 목적을 달성하고 구성원을 일정한 방향으로 이끌어 성과를 창출하는 능력이다. 리더십이란 리더와 구성원들이 공유한 목적과 비전을 실현하기 위해 갈등과 경쟁상황 속에서 사람들이 협력적이고 자주적인 어떤 가치, 정치적, 경제적 및 그 밖의 자원을 동원하여 실행하는 상호작용의 과정이라 할 수 있다(Burns, 1978).

<표 2> 리더십의 정의들

저자	리더십의 정의
Jacobs & Jacobs(1990)	리더십은 집합적 노력에 목적, 즉 의미 있는 방향을 부여하고 목적을 달성하기 위해 기꺼이 노력을 확대하도록 만드는 과정이다.
Nanus(1992)	꿈(비전)의 제시를 통하여 구성원들의 자발적 몰입을 유도하고 그들에게 활력을 줌으로써 조직을 혁신하여 보다 큰 잠재력을 갖는 새로운 조직 형태로 변형시키는 과정이다,
Lord & Mather(1993)	리더십이란 특정개인이 타인에 의해서 리더라고 인정받는(또는 지작되는) 과정. 일정한 직위를 가지고 있기 때문에 리더가 되는 것이 아니라 타인에 의해 인정받는 것이 중요하다.
Darth & Palus(1994)	리더십은 사람들이 함께 무엇을 하고 있는지에 대한 의미를 파악함으로써 사람들로 하여금 그것을 이해하고 몰입하도록 하는 과정이다.
Yukl(1998)	집단이나 조직의 구성원이 사건의 해석, 목표나 전략의 선택, 직업 활동의 조직화, 목표 성취를 위한 구성원 동기부여, 협력적 관계의 유지, 구성원들의 기술과 자신감의 계발, 외부인의 지지와 협력의 확보 등에 영향을 미치는 과정이다.
House et al.(1999)	개인이 다른 사람에게 영향을 미치고 동기를 부여하며 타인이 조직의 효과성과 성공을 위해 공헌할 수 있도록 하는 개인의 능력이다.
Webster 사전	과정에 있어 안내하고 방향을 제시함, 하나의 통로로서의 역할을 수행한다.

자료: 백기복(2000), 강정애 외(2010)에서 재구성.

2. 변혁적 리더십

1) 변혁적 리더십

변혁적 리더십이란 조직을 재활성화시키고 변혁시키는 일을 성공적으로 해내는 리더의 특성을 의미한다(김주엽 외, 2010). 변혁적 리더십 이론은 1978년 Burns의 연구(군대조직과 산업조직의 하급자들을 대상) 이후 1985년 Bass와 그

의 동료들은 Burns가 제시한 정치적 리더십을 기초로 하여 조직 상황에 맞게 설명함으로써 관심을 갖게 되었다. 변혁적 리더십 이론은 기존의 리더십 연구 이론이 리더와 추종자 간의 교환관계에 초점을 둔 거래적 리더십에 있다고 문제점을 제시하는 데서 시작하였다(이일우, 2004, 재인용). 변혁적 리더십을 가진 리더는 조직의 주요 변화과정을 주도하고, 추종자가 직무에 대한 확신감을 가지도록 동기를 이끌어 내고 직무수행 결과에 대한 추종자의 욕구를 자극하여 부하 스스로 추가적인 노력을 통해 기대 이상의 성과를 가져오게 한다(Bass, 1985). 또한 구성원들의 욕구수준을 한층 더 높은 차원의 수준으로 상승시키고, 상승된 욕구에 호소하며 끊임없는 상호작용과 더 높은 수준의 도덕성과 동기를 부여함으로써 행동을 변화시켜 조직의 변화와 혁신을 촉진하는 것이 변혁적 리더십이다(배정훈·송경수, 2014).

2) 변혁적 리더십의 구성요소

(1) 카리스마 리더십

Waldman과 Bass는 카리스마를 변혁적 리더십에 있어 가장 종합적이며 가장 중요한 요소라고 주장한다(Waldman, D. A., Bass, B. A, 1987). 카리스마적 리더십은 전문적인 능력을 가진 리더가 봉착한 문제의 어려움을 해결하고 변화를 이끌어 냄으로써 추종자에게 자부심과 믿음을 심어주는 것이다(Bass & Avolio, 1990). 즉, 변혁적 리더십 요소 중 카리스마는 추종자로부터 높은 수준의 존경을 받을 수 있는 속성이나 능력, 또는 특질을 가지고 있는 정도로서 추종자들의 인지로부터 시작되는 것이다(이기태, 이남겸, 황일영, 송준화, 이수욱, 2018).

(2) 배려적 리더십

배려적 리더는 부하들에 대한 개인적 발전에 관심을 보인다. 개인적 발전에 관심을 보이는 행동 형태로는 권력위임, 각 계층의 관리자와 지속적인 접촉, 비공식 의사통로의 사용, 부하들의 정보취득에 적극 참여, 그리고 부하들에게 멘토로서의 역할채택 등이 있다(Bass, 1985).

(3) 성취형 리더십

카리스마적 리더십에서 우선적으로 일어나는 구성원들 간의 동기증대와 자극을 성취형 리더십이라고 한다. Avolio 등(1991)의 연구에 의하면 성취형 리더십

은 행동을 통해 구성원들로 하여금 자신감을 느끼게 하고, 가치 있게 느끼게 하며 리더 자신이 부하들의 변화와 새로운 기회와 관련된 장애물들을 효과적으로 처리하는데 필요한 도움을 확신시킨다고 했다. 성취형 리더들은 고무적인 행위를 통해 그들의 비전을 전달하며 성취의 범위를 명시한다(Bass, 1990).

(4) 지적 자극

지적 자극은 리더가 구성원들이 문제에 대한 인식을 가지고 새로운 관점에서 문제의 시각을 돌리도록 영향력을 행사하는 과정이다. 변혁적 리더는 구성원들에게 기존과는 다른 방식으로 생각하고 문제를 해결하도록 이끈다. 이러한 리더의 행동은 구성원들로 하여금 현재 직면한 상황을 바라보는데 있어 기존에 가지고 있던 생각의 프레임에서 벗어나 보다 창의적인 사고를 유발하도록 한다. 이러한 지적 자극이 구성원의 정서와 결합되면 의식의 전환과 개혁, 그리고 사상의 전환까지도 가능하게 하는 데 영향이 미칠 수 있다. 즉, 리더는 구성원들에게 아이디어를 제시함으로써 구성원들에게 도전과 일상의 문제에 대해 보다 새로운 방향으로 생각하도록 자극하는 것이다(이기태 외, 2018).

또한 지적자극은 구성원의 신념, 가치관, 기대 뿐만 아니라 리더나 조직의 신념, 가치관, 기대에 대해서도 끊임없이 의문을 제기하고, 문제 해결 과정에서 혁신적인 새로운 접근법을 시도하도록 지원하며, 구성원들 스스로 판단하고, 보다 신중히 문제를 해결하도록 유도하는 행동이다(강정애 외, 2010).

3. 거래적 리더십

1) 거래적 리더십

거래적 리더십은 자기 이해에 기초하여 조직의 경영과 기능에 수단적인 정직, 충성 등과 같은 형식적 가치에 더욱 중점을 둔다고 하였다(Burns, 1978). Bass(1985)는 거래적 리더십은 리더가 원하는 것을 얻기 위해 구성원이 원하는 것을 제공하면서 구성원이 노력하도록 동기를 부여하는 리더십이라고 정의하였다. Kuhnert & Lewis도 거래적 행위는 구성원의 노력에 대한 대가로 리더가 보상을 제공하는 교환 과정에서 기반한 것이므로, 거래적 리더십은 리더가 원하는 것이 바로 자신에게도 이익이 된다고 보며, 구성원에게 영향력을 행사하는 과정이라고 하였다(Kuhnert & Lewis, 1987).

2) 거래적 리더십의 구성요소

(1) 상황적 보상

상황적 보상은 리더가 구성원에게 무엇을 어떻게 해야 그들이 원하는 보상을 받을 수 있는지 알 수 있도록 하는 리더십 방향이다. 상황적 보상이 효과를 발휘하기 위해서는 다음과 같은 상황이 수반되어야 한다. 첫째, 리더가 강항 권한을 보유하고 있어야 한다. 둘째, 구성원이 보상을 받기 위해 리더에게 의존해야 한다. 셋째, 보상을 기대하는 성과가 구성원의 노력과 능력에 의해 달성되어야 한다. 넷째, 성과가 정확하게 측정되어야 한다(강정애 외, 2010).

(2) 예외관리

예외관리는 부정적 피드백이라고 하며, 구성원의 업무 성과가 합의된 수준에 도달하지 못하거나 기준에서 벗어날 때만 리더가 개입하여 경고와 처벌 등을 하는 행동을 말한다(김재열, 2018). 징계, 비난, 처벌을 강조하며 리더가 개입하는 상황적 리더십은 구성원의 정서적 불안, 자존심 상실 및 자기발전 장애를 가져오기도 한다(문재승, 2007).

(3) 자유방임

소극적 리더의 전형으로 구성원들의 과제들에도 무관심하며, 적극적으로 관리를 강화하거나 격려를 하지 않기 때문에 개념적으로 소극적 예외 관리와 유사하다(강정애 외, 2010). 손 떼고 그냥 굴러가도록 두고 보는 상태를 말하며 리더십의 부재를 의미하는 것으로 리더는 책임을 다하지 않고 의사결정을 지연하며 구성원들에게 피드백을 제공하지 않고 욕구를 지원하거나 충족시키는데 특별한 노력을 기울이지 않는다(Northouse). 즉 리더십이 없는 상태를 말하며, 조직 내 사업운영 및 조직 운영에 있어 효과성과 만족도에서 부정적인 결과를 가져오게 된다.

제 3 절 이직의도

1. 이직의도의 개념

이직이란 조직구성원이 조직을 떠나는 결과적인 개념이지만 이직의도란 행동

의 결과적 개념이 아니라 앞으로 나타날 행동 가능성으로 조직구성원이 자발적인 의지로 조직을 떠나려는 의도 및 의지로서 직장을 옮기고 싶다는 생각, 같은 직장 내에서 직종을 바꾸고 싶은 의지이며 현재 상태에서 자신이 하는 일에서 벗어나고 싶은 정도이다(김은희, 2002). 이직의도는 조직관리를 위해서는 매우 유익한 개념이라고 할 수 있으며, 지금 당장 자신이 속한 조직을 떠나지는 않더라도 여러 상황에 따라 이직의사가 있는지에 대한 여부를 뜻하는 것으로 이직의도는 이직의 선행변수나 측정변수라고 말할 수 있다(최영준, 2018).

이직은 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분할 수 있는데, 자발적 이직은 스스로 경력개발이나 직장이동 등의 긍정적인 사유로 인해 또는 조직과 무관한 개인이나 환경적 요인으로 인한 자발적 이직이 있다. 비자발적 이직으로는 권고사직이나 구조조정, 정년퇴직 등 조직에 여건에 의해 강제로 조직을 떠나게 되는 이직을 의미한다(Price, 1977).

이직은 순기능적 이직과 역기능적 이직으로 구분할 수 있는데, 순기능적 이직은 인적자원의 유동성으로 인한 개인의 다양한 경험 및 능력의 향상을 조직차원에서는 인재 이동과 수급을 통한 건전한 조직상태로 유지시키는 측면이 있다. 반면, 역기능적으로는 조직에 필요한 능력 있는 인력이 조직을 떠나 조직성과에 방해되고 조직자원의 손실을 초래한다(강인주, 2015; Mobley, 1982).

사회복지조직에서의 이직은 앞에 설명한 긍정적 시각보다는 부정적 시각으로 바라보는 경향이 강하다. 사회복지기관에서 종사하는 사회복지사에 대한 이직은 클라이언트와의 단절을 의미하기 때문에 기관과 클라이언트에게 부정적인 영향을 미친다는 시각이다.

이직의도 설명 시 많이 활용되는 이론으로는 교환이론, 인적자본이론, 형평이론 등이 있다. 교환이론에서는 개인의 사회적 행동은 투입보다 산출의 가치가 크거나 같아야 가능하다고 하며, 인적자본이론은 사람들은 비용 소요에도 불구하고 기대수익을 위하여 이직을 생각한다고 본다. 이런 점에서 이직은 투자와 보상을 일치시키는 이동이라고 볼 수 있다(김성한, 1997a). 형평이론도 그런 점은 유사하다. 인간은 공평한 관계를 원하기 때문에, 다른 이와 비교하여 투입 대비 산출 비율이 불공정하다고 느끼는 조직구성원은 이를 감소시키기 위해 구직행위를 하게 된다는 것이다(박성주, 2001).

본 논문에서는 이직의도를 ‘지금의 직장을 떠나 다른 직업, 직장으로 옮기고자 하는 생각을 가지는 것’으로 정의하였다.

2. 이직의 유형

이직의 유형은 자발적 이직과 비자발적 이직으로 분류하기도 한다. 자발적 이직이란 임금, 작업조건, 리더십, 감독, 경력 정체 등의 조직 관련 이유와 이사, 결혼, 임신, 출산, 질병 등과 같은 개인적 이유 등을 조직적 자의에 따라 이직하는 것이고, 비자발적 이직은 해고, 강제은퇴, 일시해고, 질병, 사망 등으로 자신의 이사와는 무관하게 조직 측에 의해 강제로 이직되는 것을 의미한다(2013. 이형미).

이직은 회피가능한 이직과 회피불가능한 이직으로 나뉘기도 한다. 업무시간, 임금, 부가급부 등의 원인에 의한 것은 회피 가능한 이직, 정년퇴임, 교육, 사망 등의 원인에 의한 것은 회피 불가능한 이직이라고 한다.

또한 이직은 이직 결과가 조직에 미치는 영향에 따라 순기능적 이직과 역기능적 이직으로 구분된다(Mobley, 1982). 순기능적 이직은 좋지 않은 평가를 받는 구성원이 조직을 떠나게 되어 조직 측면으로 볼 때 이익이 되는 상황을 말하고, 역기능적 이직은 좋은 평가를 받는 구성원이 조직을 떠나게 되어 조직 측면으로 손해가 되는 상황을 말한다.

1) 자발적 이직과 비자발적 이직

이직에 관한 의사결정의 주체가 조직 구성원 자신이라면 자발적 이직이며, 자신이 아니라 조직, 기타 환경요인에 의한 것이라면 비자발적 이직이다. 이 가운데 특히 자발적 이직은 이직의 대부분의 형태를 차지하고 있으며, 자발적 이직은 일반적으로 사직으로 표현된다. 이는 직장에 대한 불만이 있거나, 보다 나은 기회를 찾아서 다른 직장으로 옮기는 전직과 결혼, 임신, 출산, 질병, 가족의 이사 등으로 직장을 그만두는 협의의 사직으로 나누어진다.

자발적 이직은 이론화가 용이하며 이직이 조직에 해가 되거나 조직에서 통제가 가능하다는 이유로 대부분의 이직 이론에서 연구의 대상이 되고 있다. 그리고 비자발적 이직에는 해고, 일시해고, 정년퇴직 등이 포함된다.

2) 회피가능 이직과 회피불가능 이직

조직에서 통제가 가능한, 즉 사용자가 통제할 수 있는 업무시간, 작업시간, 임금 그리고 부가급부 등의 원인에 의한 이직을 회피가능 이직이라고 한다. 반면에 조직에서 통제할 수 없는 정년퇴임, 교육, 사망, 건강 문제, 그리고 가족관계 등의 원인에 의한 이직을 회피불가능 이직이라고 한다. 특히 회피가능 이직은 경영자의 노력에 의해서 이직을 최소화할 수 있는 이직으로 조직에서 통제가 가능하기 때문에 조직은 이에 많은 관심을 갖게 되며, 이에 대한 적절한 관리를 통하여 구성원의 불필요하고 과도한 이직행위를 방지하려고 한다.

3) 순기능 이직과 역기능 이직

이직결과가 조직에 미치는 영향이 조직의도에 일치하느냐의 여부에 따라 순기능 이직과 역기능 이직으로 분류한다. 순기능 이직은 구성원이 조직을 떠나기를 원하며, 조직도 구성원이 원하는 것에 관심을 두지 않는 것으로 양자의 견해가 일치된 상태에서 발생하는 이직을 말한다. 역기능 이직이란 구성원은 조직을 떠나기를 원하지만 조직은 구성원을 보유하기를 원하여 양자의 견해가 불일치되어 발생하는 이직을 뜻한다.(김현주, 2006).

3. 이직관리의 중요성

이직은 조직의 인적자원의 질을 증가시킴으로서 건전한 조직상태를 유지한다는 측면에서는 순기능적인 역할을 하기도 하지만 조직의 활동에 필수불가결하거나 양호한 작업능력과 인간관계를 가진 개인의 이직은 조직에 역기능적·치명적인 손실을 입힐 수도 있다, 따라서 이직은 동료의 사기저하 및 이직자의 직무를 메우는데 임시채용 등으로 인하여 추가적인 비용부담이 요구되며, 조직의 목표 달성 및 서비스 전달에 막중한 손해를 입힌다는 점에서 신중을 기해야 할 분야로 해석된다.

이직이 지니는 부정적 효과를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저 조직적 차원에서는 이직·채용·훈련에 따른 경제적 비용 증가, 생산손실, 서비스 질의 손상, 행정부담의 증가, 종사자의 사기저하 등을 들 수 있다.

개인적 차원에서의 부정적 효과는 선임권 및 경력에 따른 부가급여의 상실, 새

로운 직무로의 전환에 따른 스트레스, 전직 비용 증가, 인간관계의 종결 등이 있다.

조직적 차원에서 비용 및 행정부담의 증가라는 면에서 이직이 가지는 부정적인 효과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 이직이 발생할 경우 조직이 치러야 할 비용효과에 의한 손실이 적지 않다라는 점이다. 아직까지 우리나라의 사회복지조직에서 이직에 따른 비용 문제가 심각하게 제기된 적도 없고, 더욱이 이직문제로 인해 발생하는 조직의 비용효과 문제에 대한 연구가 없어 이를 고려하기가 쉽지 않다. 그러나 사회복지분야 내에서도 전문직화에 대한 관심이 고조되면서 인사관리가 보다 체계화 되어 가는 것을 보면 이직문제와 관련하여 조직이 치러야 할 비용효과도 점차 늘어날 것이라는 것을 예상할 수 있다.

이직이 조직에 미치는 부정적 효과 중 또 하나는 이직에 따른 서비스 질의 손상 문제이다. 대인관계에 의한 서비스가 제공되는 전문직의 경우 클라이언트들은 서비스를 제공하는 사람들의 행동에 매우 의존하고 있다. 이러한 인과관계로 인하여 이직에 따른 서비스 질의 손상 서비스 질의 저하는 우려하고 있다.(박성주, 2001).

4. 이직에 관한 이론

이직에 대한 이론은 크게 거시적 이론과 미시적 이론으로 구분할 수 있다. 거시적 이론은 크게 국민경제 내지 노동시장적 관점에서 이직의 원인을 밝히고자 하는데 비하여 미시적 노동이론은 개별조직내의 제조건과 이직간의 관계를 구명하는데 초점을 두고 있다.

이직에 대한 거시적 이론은 경제학, 사회학에서 발달한 것으로 신고전파경제이론, 이중노동시장이론, 인적자본이론이 있다 신고전파 경제이론은 한계효용관점에 입각하여 임금격차에 의해 이직이 발생하는 것을 말한다. 이중노동시장이론은 근로자가 조건이 나쁜 2차 노동시장에서 조건이 좋은 1차 노동시장으로 이동하는 과정에서 이직은 필연적으로 발생하는 것을 말한다. 인적자본이론은 교육훈련의 투자에 따라 인적자원의 질적 차이가 유발되어 임금과 근로조직의 격차가 발생하며, 개인 근로자는 자신의 교육훈련 투자에 맞는 직업을 선택하는 과정에

서 이직이 발생한다고 보는 것이다.

이상에서 살펴본 거시적 이론과는 달리 미시적 이직이론에서는 주로 개인의 조직 생활에 대한 불만이 이직의 원인이 된다고 가정하고 있다. 따라서 개인이 조직생활에서 지각하는 불만의 원인 및 과정들만큼이나 다양한 이직이론이 존재하고 있다. 대표적인 이론들에서 주장하고 있는 바를 간략히 살펴보면 다음과 같다.

미시적 이직이론의 핵심은 직무만족이라고 볼 수 있으며, 그 외 여러 이론들이 직무만족이론의 약점을 보완하는 수준에서 이론적 기초를 형성하고 있다. 직무만족 이론은 기본적으로 직무에 불만족한 사람이 이직을 하게 된다고 가정하고, 직무만족과 이직 간의 관계에 대해서 여러 방향의 연구가 진행되고 있다. 또 조직몰입이론은 조직의 목적과 가치관에 대한 신념이나 수용, 조직을 위한 헌신적 노력, 조직구성원으로서의 잔류희망 등이 약한 구성원이 이직을 한다고 가정하고 있고, 기대이론은 미래에 대한 기대가 현재의 행동을 이끈다는 가정에 입각하고 있다. 조직균형이론은 조직구성원이 자신에게 제공된 유인이 자신이 제공한 공헌보다 같거나 큰 경우에만 조직에의 잔류를 지속한다고 보고 있고, 교환이론은 쌍방 간의 관계가 교류를 통해서 지출보다는 보상이 주어질 때 지속된다고 보고 있다. 형평이론은 분배의 불공정성을 경험하게 되면 심리적 긴장 내지 불편감이 발생하고 이를 감소시키려는 공정성 회복행위의 일환으로서 이직이 발생한다고 보는 것이다(박성주, 2001).

5. 이직의도에 영향을 미치는 요인

이직의도를 발생시키는 원인은 개인 특성과 직무 그리고 내부환경과 외부환경 등 다양하고 복잡하다. 여러 연구들을 기반으로 하여 이직의도에 영향을 미치는 요인은 크게 인구사회학적요인, 기관특성, 직무스트레스로 구분할 수 있다(신은진, 2022).

1) 인구사회학적 특성요인

인구사회학적 특성요인은 개인특성요인과 근무특성요인을 둘 수 있다. 개인특성요인은 성별, 연령, 학력, 자격유무 등의 일반적 개인의 요인들이 영향을 미치

는 것을 말하고, 근무특성요인은 근속연수, 경력 등의 요인들이 이직의도에 영향을 미치는 것을 말한다.

2) 기관특성요인

기관특성요인은 기관의 시설유형, 종사자수, 기관 연한 등의 기관이 가지고 있는 특성요인을 말한다. 이러한 요인들에 의한 근무 환경과 개인이 인식하는 정도가 이직의도에 영향을 미친다고 본다.

3) 직무스트레스요인

직무스트레스요인은 직무요구, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 직장문화 등의 요인에서 이직의도에 영향을 미치는 것을 말한다.

제 4 절 직무만족

1. 직무만족 개념

직무만족에 대한 개념은 1930년대 이후 많은 학자들에 의해 중요한 관심의 대상으로 부각되었으며 광범위하게 그 연구가 진행되고 있고, 조직구성원들의 직무만족 여부는 그 조직의 효과성과 관련하여 볼 때 매우 중요한 의미를 지닌다. 조직구성원들은 자기의 직무에 어떻게 만족하느냐에 따라 조직에 대하여 긍정적인 수도 있고 부정적인 수도 있으며 이는 곧 직무만족이 조직효과성의 중요한 요인임을 보여주는 것이다(박현수, 2012).

직무만족이란 자신이 받아야 한다고 생각했던 성과와 실제로 받은 성과간의 차이를 총화 한 값이라고 직무만족을 설명하였으며, 이는 직무만족이 개인의 주관적인 인식에 의거한 비교차원에서 결정되고 있음을 시사한다(이형미, 2013).

여러 학자들의 정의로부터 직무만족의 몇 가지 특성을 살펴보면, 첫째, 직무만족은 직무에 대한 주관적인 반응이므로 자기관찰을 통한 평가에서 이해될 수 있는 개념이다. 둘째, 직무만족은 직무수행자가 원하는 것과 실제의 격차로서 이해되어야 한다는 것이다. 셋째, 조직구성원이 자신의 직무에 대해 만족하는 정도로

상당 부분 개개인의 직무만족의 정도는 다양한 결정요인에 의해 영향을 받게 되며 개개인의 직무만족의 정도는 다양한 결정요인에 의해 영향을 받게 되며 개개인이 지니고 있는 가치관을 발휘하고 실현시키는 정도에 따라 결정되는 것이다 (이형미, 2013).

2. 직무만족에 관한 이론

1) 욕구충족이론

직무나 직무조건이 개인이 원하는 것을 얼마나 충족시켜 주는가의 정도를 의미한다. 이 이론의 단점은 욕구의 생리적, 심리적으로 결핍되어 있는 상태로서 관찰이 가능하기 때문에 어떤 행동이 이루어지고 난 다음에야 욕구가 보다 정확하게 추론될 수 있다.

2) 보상이론

만족은 인간이 받은 보상에 의해 결정된다는 것이다. 개인의 욕구를 인지하고 측정하기가 힘들다는 욕구충족 이론의 단점을 공급 측면에서 접근함으로써 피할 수 있고, 관리 차원에서 보상을 통제할 수 있다는 것이 장점이라고 할 수 있다.

3) 불일치 이론

수요와 공급 측면을 모두 고려한 것으로 이해할 수 있다. 개인이 기대하는 것과 실현된 것과의 비교를 통해 직무만족이 결정된다고 주장한다. 이는 바람직한 상태 내지는 어떠한가 한다는 규범적 상태와 현재의 상태에 대한 인식 사이에 불일치의 정도가 작을수록 만족도가 높고 불일치가 클수록 만족도가 낮다는 이론이다.

4) 형평 이론

자신의 투입에 대한 산출을 다른 사람의 그것과 비교하여 봄으로써 만족수준이 결정된다고 주장한다. 직무만족은 직무수행에 중요하다고 판단되는 노력, 근무의 양, 교육, 경력 등의 투입에 대한 금전적 보상, 승진, 인정 등의 산출이 다른 사람과 비교하여 얼마나 공정하게 이루어 졌는가에 의하여 영향을 받는다는

것이다. 이런 점에서 타인을 고려하지 않는 앞의 세 이론과 차이가 있다.

5) 상호작용 모형

위의 네 가지 이론은 만족 결정의 부분만을 보여주는 것으로서 직무만족에 영향을 미치는 요인을 종합적으로 보여주지는 못하고 있다, 직무만족에의 결정요인을 개별적으로 접근하는 것 이상으로 관련된 모든 요인을 보는 것이 인사 관리자에게는 오히려 유용할 것이다. 위의 이론들은 명시적이든 암묵적이든 개인특성, 상황특성, 직무특성의 측면이 직무만족에 중요한 영향을 미치고 있음을 가정하고 있다. 직무만족을 모든 특성간의 상호작용에 의한 함수관계로 보는 것이 상호작용 모형이다.

따라서 직무만족이란 조직구성원에게 긍정적인 영향을 미치는 것이며, 직무만족이 직무성과라고 할 수는 없지만 많은 부분에서 직무성과를 향상시키는 원동력이 된다고 볼 수 있다(박현수, 2012).

3. 직무만족에 영향을 미치는 요인

직무만족은 하나의 요인이 아닌 다양한 요인이 영향을 주고 매우 복잡하게 구성되어 있다. 직무만족에 대한 요인에 관해서는 연구자들마다 다양한 기준을 제시하는데 학자별로 직무만족에 영향을 미치는 요인을 정리하면 다음과 같다.

<표 3> 직무만족 요인

학자	직무만족 요인
Herzberg	· 위생요인 : 회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위 등 환경요인 · 동기요인 : 성취감, 인정, 직무 자체, 책임감, 성장과 발전, 자아실현 등 만족요인
Vaughn	· 직무, 급여, 승진, 감독, 동료
Smith	· 직무, 보수, 승진기회, 동료, 감독
Fitch	· 직무, 급여, 승진, 감독, 동료, 작업환경

제 5 절 선행연구의 고찰

사회복지조직의 이직의도에 관한 선행연구로 이직의도를 결정짓는 요인은 개인적 특성 요인(연령, 성별, 직위, 교육정도, 근속년수, 결혼상태), 조직특성 요인(보상, 조직원간의 응집력, 의사결정 참여), 직무특성 요인(직무자율성, 직무의 중요성, 직무 기술성)이 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다(김성희, 2000).

이중 조직특성 요인은 조직원의 이직의도에 관한 연구에서 어떤 종사기관이든 이직에 대해 영향을 미치는 것은 직무 관련 요인의 업무자율성과 직무환경으로서 동료관계, 상사관계 등이 영향을 미치며, 조직 관련 특성으로는 승진 기회, 보수 등의 요인이 가장 크게 영향을 미친다고 하였다(김현진, 2003).

이처럼 이전 연구에서는 사회복지조직의 열악한 실태와 기초적인 부분에서의 원인을 분석하는 연구가 많았다. 그러나 조직이 점차 확장되면서 그 연구의 깊이와 디테일 또한 변화되기 시작했다. 왜냐하면 조직을 구성하고 있는 요소, 조직의 성장을 높이기 위한 요소, 조직의 성공을 결정짓는 요소 등이 다양화되었기 때문이다.

1. 리더십 유형과 직무만족

리더십 유형과 직무만족에 관한 선행연구를 검토해보면, 조직의 유효성을 향상시키기 위해서 리더들은 거래적 리더십과 변혁적 리더십 양쪽 모두의 능력을 함양하여 이들을 적절하게 발휘하는 것이 중요하지만, 거래적 리더십 보다는 변혁적 리더십을 발휘하여 구성원들을 관리하는 것이 더 유용하다고 하였다(김기환, 1991). 변혁적 리더십의 구성 요인 중에서 카리스마와 상황적 보상이 직무만족과 관계가 높았고, 직무헌신에 미치는 요인은 카리스마가 가장 높은 것으로 나타났다(이동원, 1995). 리더십 유형과 이직에 관련된 선행연구로는 인구학적특성은 큰 영향을 나타내 보이지 않았다, 그러나 리더십 유형은 이직의도에 직접적인 영향을 미친다고 하였다.

또한 여러 문헌에서 구성원들의 이직을 방지하고 만족스럽게 일하기 위해서 직무에 대한 만족과 더불어 조직 목표와 개인의 가치가 조화되어 조직에 헌신하는 것이 중요하고, 이러한 직무만족과 조직헌신의 선행요인으로 관리자의 리더십

이 중요하다고 제시하였다(이형미, 2013, 재인용).

이러한 선행연구 결과를 보며 본 연구에서는 최고관리자, 최고중간관리자를 포함한 사회복지조직 내 수퍼비전을 제시하고 있는 상사들의 리더십유형이 직무만족과 이직의도 미치는 영향을 알아보고 바람직한 관리 방안을 모색하고자 한다.

2. 리더십 유형과 이직의도

이직에 영향을 미치는 개인의 인구사회학적인 특성은 많은 연구에서 다루어지고 있으나 기존 연구에서는 인구사회학적인 특성이 이직에 대한 영향력이 거의 없으며, 다만 연령이 어리고 근무경험이 적을수록 이직에 약간의 영향을 미치는 것으로 나타나기도 한다.

이직에 영향을 미치는 주요 요인에 대한 연구에서는 상사의 리더십 유형이 이직의도에 직접적인 영향을 미친다고 하였다(이형미, 2013, 재인용).

리더십 유형과 이직의도에 관한 선행연구를 살펴보면, 박용한(1974)은 조직에서 지도자의 리더십은 조직의 유지발전은 물론 조직 구성원의 근무사기와 조직 풍토 형성, 조직구성원의 직무만족 및 이직의도에 넓고 깊게 영향을 미친다고 하였다. 호텔종사자를 중심으로 리더십 유형, 조직몰입, 응집력, 이직의도의 관계에 관한 연구에서 리더십이 이직의도에 영향을 미치는 요인이며, 리더십 유형에 따라 이직의도에 차이가 있다는 연구결과가 나오기도 했다(포용태, 1998).

사회복지조직에 있어 관리자의 리더십 유형은 조직 풍토와 조직유효성에 영향을 미치게 되고 특히 이직에 미치는 영향이 높다는 것이 선행 연구들을 통해서 보여지는 만큼 조직구성원들이 안정된 분위기 속에서 직무에 매진할 수 있도록 이끌어 나가는 것이 무엇보다 중요하다 하겠다.

3. 직무만족과 이직의도

직무만족과 이직의도에 관한 선행연구를 검토해보면 사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 요인들은 다양하게 나타나는데, 사회복지사의 직무만족과 조직몰입에 대한 수준이 높을수록 이직의도는 낮게 나타나며 이와 반대일 경우 사회복지사의 이직의도가 높아진다는 결론들을 많이 도출해 내고 있다.

전문적 발전 기회가 직무만족도를 통해 이직의도에 영향을 미친다고 보고 있으며 역할 갈등의 경우에도 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 결론 내리고 있다(공계순, 2010).

유재현(2011)은 사회복지사의 이직의도가 낮을수록 직무만족도와 조직몰입이 높다는 결과를 보이고 있고, 사회복지사의 직무만족도와 조직몰입이 높다면 사회복지사의 주 업무가 대인관계가 강화된다는 것을 의미하며, 사회복지사와의 대인관계를 통해 사회복지서비스를 제공 받는 클라이언트의 서비스 만족감은 그만큼 높아질 것을 의미로 보고, 사회복지사의 직무만족 요인이 이직의도에 영향을 미친다는 결론을 내리고 있다. 유용식(2011)의 연구에서는 근무여건과 임금수준 등의 이유가 사회복지조직 종사자의 이직의도에 있어서 중요한 이유가 된다고 말하고 있다.

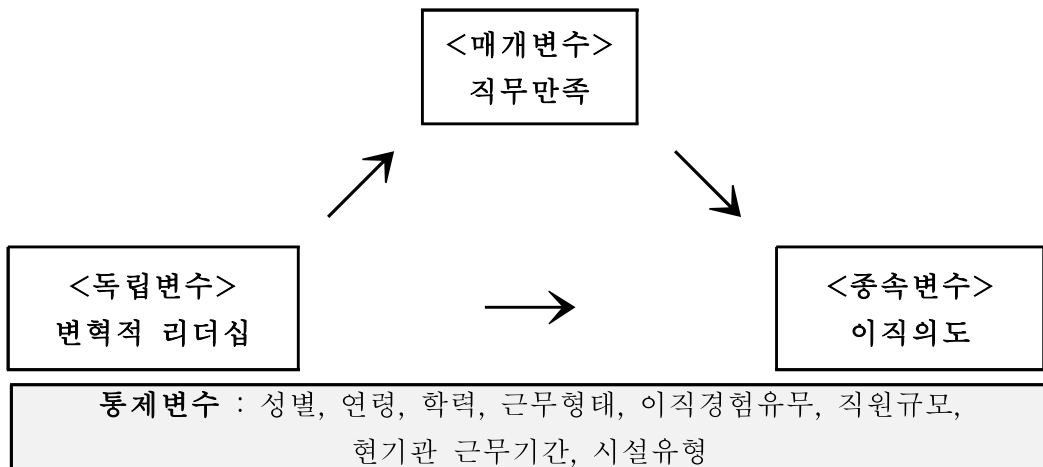
팀원들의 이직의도에 영향을 미치는 요인들은 다양하게 나타나는데, 사회복지조직원의 직무만족과 조직몰입에 대한 수준이 높을수록 조직원의 이직 의도는 낮게 나타나며 이와 반대일 경우 조직원의 이직의도가 높아진다는 결론들을 많이 도출해 내고 있다(이형미, 2013). 이렇게 변수간의 개연성 있는 선행연구들을 바탕으로 제주도 사회복지조직을 대상으로 한 리더십 유형이 이직의도에 미치는 영향과 직무만족의 매개효과를 살펴보고자 한다.

제 3 장 연구방법

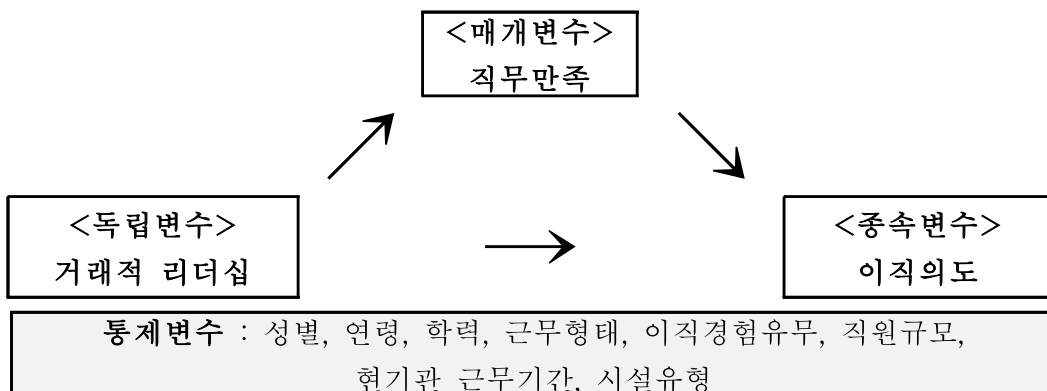
제 1 절 연구모형

본 연구는 제주도 사회복지조직에 근무하는 300명 이상의 팀원들을 대상으로 리더십 유형이 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 이 과정에서 직무만족의 매개효과를 검증하고자 한다. 이러한 변인 간의 관계를 검증하기 위하여 설정된 연구모형은 <그림1-1>, <그림1-2>와 같다.

<그림 1-1> 연구모형



<그림 1-2> 연구모형



제 2 절 연구문제 및 연구가설

1. 연구문제

연구모형을 근거로 하여 본 연구는 다음과 같은 연구 문제 및 연구가설을 설정하였다.

연구문제 1. 사회복지조직 내에서 상사의 리더십 유형이 팀원의 이직의도에 유의미한 영향을 미치는가?

연구문제 2. 상사의 리더십 유형은 사회복지조직 내 팀원의 직무만족에 유의미한 영향을 미치는가?

연구문제 3. 상사의 리더십 유형과 팀원의 이직의도의 관계에서 직무만족은 매개효과로 영향이 있는가?

2. 연구가설

본 연구의 연구 문제에 따라 연구가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설1. 리더십 유형은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2. 리더십 유형은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설3. 리더십 유형 중 변혁적 리더십과 이직의도의 관계에서 직무만족은 매개효과가 있을 것이다.

가설4. 리더십 유형 중 거래적 리더십과 이직의도의 관계에서 직무만족은 매개효과가 있을 것이다.

제 3 절 연구대상과 자료수집

본 연구의 가설을 검증하기 위해 300명 이상의 제주도 내 사회복지조직에서 근무하는 팀원을 임의 표집 방법으로 대상자를 선정하였다. 설문조사는 2022년 10월에 실시하였으며 설문지에 의한 조사연구로 수행하였으며 사전에 방문 및 전화로 연구의 목적과 내용, 설문 구성에 관하여 설명한 후 설문조사에 동의한 기관 및 개인을 방문하여 설문지를 배부하였다.

설문 배부 조직 유형은 제주도 내 사회복지조직 중 이용기관, 거주시설로 구분하여 조사되었고, 설문지는 총 330부를 배부하였고, 회수된 330부 설문지 중 적절한 설문지를 제외하고 최종적으로 301부가 분석에 활용되었다.

제 4 절 변수의 설정 및 측정도구

1. 변수의 설정

1) 변혁적 리더십

변혁적 리더십은 관리자가 조직구성원으로 하여금 기대 이상의 성과를 달성하도록 동기를 유발하고 자신의 이해관계를 초월하여 기관 또는 전체의 이익을 위해 일하고자 하는 의지를 심어주거나, 비전의 제시를 통해 목표를 달성해 나가도록 함께 노력하며 영향을 주고받는 리더십이다. 본 연구에서는 카리스마, 지적 자극, 배려적, 성취형을 리더십 요인으로 구성하였다.

2) 거래적 리더십

거래적 리더십은 일련의 교환 또는 협상에 토대를 둔 관리자와 직원의 관계로부터 기대되는 노력 혹은 협상된 노력을 발휘하도록 동기를 부여시키는 리더십이다, 본 연구에서는 보상적, 예외관리를 리더십 요인으로 구성하였다.

3) 이직의도

이직의도는 불만족에 대한 반응으로써 현 직장에서 타 직장으로 옮기려는 의도 또는 타 직종으로 전환하려는 것이다.

4) 직무만족

직무만족은 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태이다. 본 연구에서는 동료, 승진, 상사, 임금, 직무를 직무만족 요인으로 구성하였다.

2. 측정도구와 신뢰도

제주지역 사회복지조직의 상사 리더십 유형이 이직의도에 미치는 영향, 직무만족을 매개효과로 미치는 영향을 알아보기 위해 인구사회학적 특성 7문항, 리더십 유형 24문항, 이직의도 6문항, 직무만족 25문항 총 55문항으로 설문을 구성하였다.

측정도구와 신뢰도는 <표4>와 같다. 신뢰도는 측정 문항간 내적일관성(internal consistency)으로써 측정변수의 진정한 값을 측정할 수 있는 정도이다. 본 연구에서는 측정도구에 관한 정확성이나 정밀성의 신뢰도를 측정하기 위하여 하나의 개념에 여러 개의 항목으로 구성된 척도에 사용되는 크론바흐 알파값(Cronbach's α)을 이용하여 신뢰도를 측정하였다. 일반적으로 알파계수의 값이 .6 이상이면 각 문항간의 내적 일치도는 수용할 만한 수준으로 본다.

<표4>가 요인별 측정도구의 신뢰도를 살펴보기 위해 신뢰도 분석을 실시한 결과이다. 신뢰도 검증을 위해 크로바흐 알파값(Cronbach's α)을 사용하였다. 우선 리더십 유형에 대한 전체 크로바흐 알파값이 .952로 나타났고, 그 중 변혁적 리더십에 대한 크로바흐 알파값이 .962, 거래적 리더십에 대한 크로바흐 알파값이 .726으로 나타났다. 모든 하위영역의 크로바흐 알파값이 .6 이상으로 나타나 각 문항간의 내적일치도는 수용할만한 수준으로 나타났다.

다음으로 직무만족과 이직의도에 대한 신뢰도 분석 결과, 직무만족도에 대한 크로바흐 알파값은 .940으로 나타났고, 이직의도에 대한 크로바흐 알파값은 .901로 나타났다. 즉 크로바흐 알파값이 .6 이상으로 나타나 각 문항간의 내적일치도는 수용할만한 수준으로 나타났다.

<표 4> 측정도구와 신뢰도

요인	문항내용	문항수	신뢰도
인구사회학적특성	성별, 연령, 학력, 근무형태, 직원규모, 현 조직 근무기간, 이직 경험 여부	7	
리더십 유형	변혁적 리더십	카리스마, 배려적, 성취형, 지적 자극	.962
	거래적	상황적보상, 예외관리	.726

리더십			
이직의도	이직의도	6	.901
직무만족	직무, 임금 동료, 승진, 상사	25	.940

1) 리더십 유형

1985년 Bass는 “추종자들이 개인적 이해관계를 초월하여 고차원 욕구를 갖도록 함으로써 가치 있는 결과를 산출하도록 동기부여 시키는 과정”으로 변혁적 리더십을 정의하였으며, 변혁적 리더에게 조직구성원들은 감탄하여 신뢰하게 되고, 존경심을 느끼게 됨으로서 본인의 직무에 대해 기대 이상의 동기부여를 경험하게 된다고 하였다(Bass, 1985). 연구 설문을 위해 Bass & Avolio(2000)가 개발한 MLQ-5X(Multi-factor Leadership Questionnaire)의 항목을 활용하여 18문항을 구성하였고, 요인으로는 카리스마 리더십, 배려적 리더십, 성취형 리더십, 지적자극형 리더십으로 두었다.

Bass(1985)는 Burn의 이론을 체계화하여, 거래적 리더십은 리더가 원하는 것을 얻기 위해 구성원이 원하는 것을 제공하면서 구성원이 노력하도록 동기를 부여하는 리더십이라 정의하였다. 거래적 리더십의 요인으로는 조건적 보상, 예외에 의한 관리로 구성되어 있다. 연구 설문을 위해 Bass & Avolio(2000)가 개발한 MLQ-5X의 항목을 활용하여 6문항을 구성하였다.

리더십 유형 척도 모두 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점으로 하여 Likert 5점 척도에 의해 측정하였고, 점수가 높을수록 변혁적 리더십과 거래적 리더십 성향이 강한 것으로 해석할 수 있다.

2) 이직의도

이직의도를 측정하기 위해서는 이직의도 연구에서 많이 활용된 Mobley(1982)의 척도와 Blau(1998)가 개발한 문항을 이기은(2007), 문영주(2010)이 수정한 문항을 척도로 활용하여 6문항을 구성하였고, 이직의도 척도 모두 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점으로

하여 Likert 5점 척도에 의해 측정하였고, 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 해석할 수 있다.

3) 직무만족

직무만족이란 직무에 대한 태도의 하나로서 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 정의 내릴 수 있다(이형미, 2013).

본 연구 설문을 위해 Smith의 직무기술지표(Job Descriptive Index : JDI)를 참고하여 직무, 임금, 동료, 승진, 상사 등 5개 요인에 대해 총 25문항을 구성하였고, 척도 모두 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점으로 하여 Likert 5점 척도에 의해 측정하였고, 점수가 높을수록 직무만족 수준이 높은 것으로 해석할 수 있다.

제 5 절 자료분석

본 연구의 수집된 자료의 분석을 위해 SPSS 22.0 프로그램을 활용하여 다음과 같은 분석을 실시하였다.

첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성과 주요 변수의 특성을 확인하기 위해 빈도분석과 기술통계 분석을 실시하였다.

둘째, 리더십 유형, 이직의도, 직무만족의 내적 일치도를 파악하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였다.

셋째, 연구대상자의 일반적 특성에 따른 주요 변수의 차이를 확인하기 위해 독립표본 t-test와 일원배치 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

넷째, 주요 변수 간 상관관계를 확인하기 위해 Pearson 상관관계 분석을 실시하였다.

다섯째, 가설검증을 위해 리더십 유형(변혁적 리더십, 거래적 리더십)을 독립변수, 이직의도를 종속변수, 직무만족을 매개변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 마지막으로 매개효과 경로분석을 위해 Sobel Test를 실시하였다.

제 4 장 연구결과

제1절 연구대상자의 일반적 특성

본 연구에서 분석 대상의 일반적 특성은 다음의 <표5>와 같다. 우선 인구학적 특성을 살펴보면, 분석 대상의 성별은 여성이 67.1%로 남성 32.9%에 비해 다소 높게 나타났다. 연령의 경우 20대 10.3%, 30대 27.2%, 40대 31.2%, 50대 21.9%, 60대 9.3%로 40대의 비중이 가장 높다. 학력의 경우 전문대학교 졸업 이하 47.5%, 4년제 대학교 졸업 44.5%, 대학원 재학 이상 8.5%로 나타났다.

다음으로 현재 근로하는 기관에서의 근무형태를 살펴보면, 정규 근무자가 89.0%로 비정규 근무 11.0%에 비해 매우 높게 나타났다. 현재 종사하는 기관에서의 근무기간은 1년 이하 18.3%, 2~3년 이하 16.9%, 4~5년 이하 18.3%, 6~10년 이하 22.6%, 16년 이상 9.6%로 근무기간 6~10년 이하의 근무 비율이 가장 높게 나타났다. 직원 규모는 10명 미만 2.3%, 20명 미만 27.2%, 30명 미만 8.3%, 40명 미만 15.9%, 50명 미만 15.3%, 50명 이상 30.9%로 20명 이하 또는 50명 이상 기관에서의 종사하는 비율이 높게 나타났다. 이직경험의 경우 있음 52.8%, 없음 47.2%로 나타났다. 마지막으로 근무하고 있는 시설의 유형으로 이용시설이 49.2%, 거주시설이 50.8%로 나타났다.

<표 5> 연구 대상자의 일반적 특성

	구분	빈도(명)	비율(%)
	총계	301	100.1
성별	남자	99	32.9
	여자	202	67.1
연령	20대	31	10.3
	30대	82	27.2
	40대	94	31.2
	50대	66	21.9
	60대	28	9.3
학력(최종)	전문대졸 이하	143	47.5
	4년제 대학 졸	134	44.5
	대학원 재학 이상	24	8.0
근무 형태	정규 근무	268	89.0
	비정규 근무	33	11.0
이직(경험)유무	없음	159	52.8
	있음	142	47.2
직원규모	10명 미만	7	2.3
	20명 미만	82	27.2
	30명 미만	25	8.3
	40명 미만	48	15.9
	50명 미만	46	15.3
	50명 이상	93	30.9
현 기관 근무기간	1년 이하	55	18.3
	2~3년 이하	51	16.9
	4~5년 이하	55	18.3
	6~10년 이하	68	22.6
	11~15년 이하	43	14.3
	16년 이상	29	9.6
시설유형	이용시설	148	49.2
	거주시설	153	50.8

제 2 절 주요변수의 특성

1. 리더십 유형

리더십 유형별 평균 및 표준편차 등을 살펴보기 위해 기술통계를 실시하였으며, 첨도와 왜도를 확인한 결과 모두 정규분포를 띄고 있는 것이 확인되었다. 리더십 유형별로 살펴본 결과는 <표6>과 같다.

변혁적 리더십의 최소값 1.50점, 최대값 5.00점, 평균값은 3.71(SD=.70)점으로 나타났으며, 거래적 리더십의 최소값 1.50점, 최대값 5.00점, 평균값은 3.27(SD=.62)점으로 확인되었다.

<표 6> 리더십 유형별 기술통계

리더십유형	N	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
변혁적 리더십	301	1.50	5.00	3.71	.70	-.409	-.138
거래적 리더십	301	1.50	5.00	3.27	.62	.503	.743

2. 직무만족

직무만족의 평균 및 표준편차 등을 살펴보기 위해 기술통계를 실시하였으며, 첨도와 왜도를 확인한 결과 모두 정규분포를 띄고 있는 것이 확인되었다. 직무만족의 기술통계 결과는 <표7>과 같이, 최소값 1.68점, 최대값 5.00점, 평균값 3.49(SD=.57)점으로 나타났다.

<표 7> 직무만족 기술통계

구분	N	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
직무만족	301	1.68	5.00	3.49	.57	-.111	.016

3. 이직의도

이직의도의 평균 및 표준편차 등을 살펴보기 위해 기술통계를 실시하였으며, 첨도와 왜도를 확인한 결과 모두 정규분포를 띄고 있는 것이 확인되었다. 이직의

도의 기술통계 결과는 <표8>과 같이, 최소값 1.00점, 최대값 5.00점, 평균값은 2.90(SD=.93)점으로 나타났다.

<표 8> 이직의도 기술통계

구분	N	최소값	최대값	평균	표준 편차	왜도	첨도
이직의도	301	1.00	5.00	2.90	.93	-.201	-.520

제3절 일반적 특성에 따른 주요 변수의 평균 차이

1. 성별에 따른 이직의도의 평균 차이

성별에 따른 이직의도의 차이를 파악한 결과, 남성 평균이 3.10(SD=.87)점으로 여성 평균 2.80(SD=.94)점보다 높았다. 이는 통계적으로 유의한 수준으로 성별과 이직의도 간에 차이가 있다고 볼 수 있다($t=2.600, p<.05$).

<표 9> 성별에 따른 이직의도 평균 차이

구분	N	평균	표준 편차	t값
성별	남자	99	3.10	2.600*
	여자	202	2.80	

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

2. 연령대에 따른 이직의도의 평균 차이

연령대에 따른 이직의도의 차이를 파악한 결과, 20대 평균이 3.12(SD=.85)점으로 가장 높았고, 40대 평균이 3.10(SD=.83)점, 30대 평균이 3.05(SD=.96)점, 50대 평균이 2.56(SD=.86)점, 60대 평균이 2.36점(SD=.97) 순으로 나타났다. 이는 통계적으로 유의한 수준으로 연령대와 이직의도 간에 차이가 있다고 볼 수 있다 ($F=7.164, p<.001$).

<표 10> 연령에 따른 이직의도의 평균 차이

구분	N	평균	표준편차	F값	
총계	301	2.90	.93		
연령대	20대	31	3.12	.85	7.164***
	30대	82	3.05	.96	
	40대	94	3.10	.83	
	50대	66	2.56	.86	
	60대	28	2.36	.97	

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

3. 근무기간(현 시설)에 따른 이직의도의 평균 차이

현재 재직하고 있는 시설에서의 근무기간에 따른 이직의도의 차이를 파악한 결과, 근무기간이 4년 이상~5년 이하 평균이 3.19(SD=.82)점으로 가장 높고, 2년 이상~3년 이하 평균 3.12점(SD=.93), 6년 이상~10년 이하 평균 2.85(SD=.91)점, 1년 이하 평균 2.82(SD=.90)점, 11년 이상~15년 이하 평균 2.64(SD=.89)점, 16년 이상 평균 2.59(SD=1.07)점 순으로 나타났다. 이는 통계적으로 유의한 수준으로 현재 재직하고 있는 시설에서의 근무기간과 이직의도 간에 차이가 있다고 볼 수 있다(F=3.190, p<.01).

<표 11> 근무기간(현 시설)에 따른 이직의도의 평균 차이

구분	N	평균	표준편차	F값	
총계	301	2.90	.93		
근무 기간 (현 시설)	1년 이하	55	2.82	.90	3.190**
	2~3년 이하	51	3.12	.93	
	4~5년 이하	55	3.19	.82	
	6~10년 이하	68	2.85	.91	
	11~15년 이하	43	2.64	.89	
	16년 이상	29	2.59	.07	

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

4. 이직 경험에 따른 직무만족의 평균 차이

이직경험에 따른 직무만족의 차이를 파악한 결과, 이직경험 있음이 평균 3.56(SD=.56)점으로 이직경험 없음 평균 3.41(SD=.56)점보다 높게 나타났다. 이는 통계적으로 유의한 수준으로 이직 경험과 직무만족 간에 차이가 있다고 볼 수 있다($t=2.294$, $p<.05$).

<표 12> 이직 경험에 따른 직무만족의 평균 차이

구분		N	평균	표준편차	t값
이직 경험	없음	159	3.56	.56	2.294*
	있음	142	3.41	.56	

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

5. 이직 경험에 따른 이직의도의 평균 차이

이직 경험에 따른 이직의도의 평균 차이를 파악한 결과, 이직 경험이 없는 경우가 평균 3.79(SD=.68)점으로 이직 경험이 있는 경우 평균 3.62(SD=.71)점보다 높았다. 이는 통계적으로 유의한 수준으로 이직 경험과 이직의도 간에 차이가 있다고 볼 수 있다($t=2.091$, $p<.05$).

<표 13> 이직 경험에 따른 이직의도의 평균 차이

구분		N	평균	표준 편차	t값
이직경험	없음	159	3.79	0.68	2.091*
	있음	142	3.62	0.71	

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

6. 시설유형에 따른 리더십 유형(변혁적 리더십)의 평균 차이

시설유형과 리더십 유형(변혁적 리더십)의 차이를 파악한 결과, 이용시설 평균 3.82(SD=.66)점으로 거주시설 평균 3.60(SD=.72)점보다 높았다. 이는 통계적으로

로 유의한 수준으로 시설유형과 리더십유형(변혁적 리더십) 간에 차이가 있다고 볼 수 있다($t=2.748, p<.01$).

<표 14> 시설유형에 따른 리더십 유형(변혁적 리더십)의 평균 차이

구분	N	평균	표준편차	t값
시설유형	이용 시설	148	3.82	2.748**
	거주 시설	153	3.60	

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

7. 시설유형에 따른 직무만족의 평균 차이

시설유형과 직무만족의 차이를 파악한 결과, 이용시설 평균 3.57($SD=.52$)점으로 거주시설 평균 3.40($SD=.60$)점보다 높았다. 이는 통계적으로 유의한 수준으로 이직 경험과 직무만족(직무영역) 간에 차이가 있다고 볼 수 있다($t=2.281, p<.01$).

<표 15> 시설유형에 따른 리더십 유형(변혁적 리더십)의 평균 차이

시설유형	N	평균	표준편차	t값
시설 유형	이용 시설	148	3.57	2.681**
	거주 시설	153	3.40	

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

제 4 절 주요변수의 상관관계 분석

주요변수 간 상관관계를 분석한 결과는 <표16>과 같다. 이직의도는 리더십 유형의 하위유형인 변혁적 리더십($r=-.414$), 거래적 리더십($r=-.251$)과 부적(-)인 유의미한 상관관계를 보이고 있고, 이는 리더십 유형(변혁적 리더십, 거래적 리더십) 낮을수록 이직의도는 증가한다는 것을 의미한다.

직무만족은 리더십 유형의 하위유형인 변혁적 리더십($r=.736$), 거래적 리더십

($r=.517$)과 정적(+)인 유의미한 상관관계를 보이고 있고, 이는 리더십 유형(변혁적 리더십, 거래적 리더십)이 강화될수록 직무만족도 증가한다는 것을 의미한다.

시설유형은 리더십 유형의 하위 유형인 변혁적 리더십($r=-.157$), 거래적 리더십($r=-.067$)과 부적(-)인 유의미한 상관관계를 보이고 있으며, 시설유형은 직무만족($r=-.153$), 이직의도($r=-.096$)와 부적(-)인 유의미한 상관관계를 보이고 있다. 또한 이직경험은 리더십 유형의 하위 유형인 변혁적 리더십($r=-.120$), 거래적 리더십($r=-.109$)과 부적(-)인 유의미한 상관관계를 보이고 있으며, 이직경험은 직무만족 ($r=-.132$)과 부적(-)인 유의미한 상관관계를 보이고 있다.

<표 16> 주요 변수 간 상관관계

주요 변수	성별	최종 학력	근무 형태	근무 기간	이직 경험	직원 수	시설 유형	변혁적 리더십	거래적 리더십	직무 만족	이직 의도
성별	1										
최종 학력	-.035	1									
근무 형태	.178**	.001	1								
근무 기간	-.011	.006	-.193**	1							
이직 경험	.024	-.009	-.183**	-.136*	1						
직원 수	.116*	-.001	-.079	.190**	-.098	1					
시설 유형	.019	-.342**	-.165**	.012	-.042	.211**	1				
변혁적 리더십	.084	.081	.001	.095	-.120*	.007	-.157**	1			
거래적 리더십	-.011	-.006	.033	.034	-.109	-.138*	-.067	.606**	1		
직무 만족	.037	.012	.055	.141*	-.132*	-.045	-.153**	.736**	.517**	1	
이직 의도	-.149**	.056	.038	-.163**	.064	-.114*	-.096	-.414**	-.251**	-.557**	1

제 5 절 리더십 유형, 이직의도, 직무만족 영향분석

리더십 유형과 이직의도 간의 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하기 위해서 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 3단계 과정에 따라 회귀분석을 실시하였다.

매개효과 검증을 위해서는 몇 가지의 전제조건에 만족해야 한다. 첫째, 독립변수인 리더십 유형이 매개변수인 직무만족에 유의한 영향을 미쳐야 한다. 둘째, 독립변수인 리더십 유형이 종속변수인 이직의도에 영향을 미쳐야 한다. 셋째, 매개변수인 직무만족이 종속변수인 이직의도 간에 유의한 영향이 있어야 한다. 종속변수에 대한 독립변인의 영향은 매개변수를 통제한 후 그 효과가 감소하면 유의한 것으로 볼 수 있다. 즉, 마지막 단계에서 매개변수를 투입했을 때 독립변수와 종속변수 간의 관계가 더욱 약하게 나타나면 매개변수의 상대적 영향력을 확인할 수 있다. 매개변수 효과를 통제하였을 때 독립변수의 영향이 유의하지 않으면 완전 매개한다고 하며, 설명력은 적지만 유의한다면 부분 매개한다고 한다.

먼저 리더십유형 중 변혁적 리더십, 직무만족, 이직의도 변수의 회귀모형 적합도를 판단할 수 있는 1단계의 F값은 42.026($p < .001$), 2단계의 F값은 10.420($p < .001$), 3단계의 F값은 19.986($p < .001$)로 모두 유의한 것으로 나타났다. 설명력은 1단계에서 55.2%, 2단계에서는 22.0%, 3단계에서는 38.8%로 나타났다. 따라서 회귀모형의 적합도는 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 3단계 모형 모든 조건을 충족하는 것으로 나타났다.

또한 리더십 유형 중 거래적 리더십, 직무만족, 이직의도 변수의 회귀모형 적합도를 판단할 수 있는 1단계의 F값은 14.656($p < .001$), 2단계의 F값은 5.405($p < .001$), 3단계의 F값은 20.197($p < .001$)로 모두 유의한 것으로 나타났다. 설명력은 1단계에서 29.1%, 2단계에서는 11.7%, 3단계에서는 39.0%로 나타났다. 따라서 회귀모형의 적합도는 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 3단계 모형 모든 조건을 충족하는 것으로 나타났다.

회귀분석 결과는 <표17>과 <표18>와 같다.

먼저 변혁적 리더십, 직무만족, 이직의도 변수의 회귀분석 결과로는 우선, <표17>과 같이 1단계에서는 독립변수인 변혁적 리더십이 매개변수인 직무만족

에 미치는 영향이 유의미한지를 검증하였다. 분석 결과, 변혁적 리더십의 표준화 계수(β) 값은 .732($p < .001$)로 직무만족에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 변혁적 리더십 성향이 강해질수록 직무만족은 높아질 것이다.

2단계에서 독립변수인 변혁적 리더십이 종속변수인 이직의도에 미치는 영향을 검증하였다. 분석 결과, 변혁적 리더십의 표준화 계수(β) 값은 -.416($p < .001$)로 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 변혁적 리더십이 강해질수록 이직의도는 감소할 것이다.

3단계에서는 변혁적 리더십과 매개변수인 직무만족을 동시에 투입하여 회귀 분석을 실시하였다. 독립변수인 변혁적 리더십 표준화 계수(β) 값이 -.416에서 -.034로 감소하였고, 매개변수인 직무만족이 표준화 계수(β) 값이 -.615($p < .001$)로 종속변수인 이직의도에 미치는 영향이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 Baron과 Kenny(1986)에서 완전매개효과를 검증할 때, 1~3단계가 모두 유의하고, 변혁적 리더십 유형과 이직의도 사이에서 직무만족이 완전매개효과가 있음을 확인할 수 있다.

<표 17> 변혁적 리더십, 직무만족, 이직의도 변수의 회귀분석

종속변수	1단계(독립변수 →매개변수)			2단계(독립변수 →종속변수)			3단계(독립·매개변수 →종속변수)		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
(상수)	1.433		8.879***	5.498		15.817***	6.937		19.973***
성별 (여성=1)	-.008	-.006	-.152	-.128	-.065	-1.187	-.136	-.069	-1.420
연령	-.048	-.096	-2.013*	-.142	-.174	-2.758**	-.191	-.233	-4.142***
학력	-.052	-.058	-1.399	.074	.050	.923	.022	.015	.304
근무형태 (비정규직 =1)	.116	.064	1.508	.041	.014	.247	.157	.053	1.067
이직유무 (있음=1)	-.028	-.025	-.611	.024	.013	.241	-.004	-.002	-.049
직원규모	-.011	-.033	-.802	-.015	-.026	-.483	-.026	-.047	-.966
현기관 근무기간	.040	.112	2.523*	-.015	-.026	-.452	.025	.042	.808
시설유형 (거주시설 =1)	-.010	-.009	-.193	-.144	-.078	-1.283	-.154	-.084	-1.549
변혁적 리더십	.594	.732	18.385***	-.551	-.416	-7.927***	.045	.034	.493
직무만족							-1.004	-.615	-8.971***
p		.000			.000			.000	
R ²		.565			.244			.408	
Adj. R ²		.552			.220			.388	
Durbin- Watson		1.836						1.733	

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

다음은 거래적 리더십, 직무만족, 이직의도 변수의 회귀분석 결과는 <표18>과 같다.

먼저 1단계에서는 독립변수인 거래적 리더십이 매개변수인 직무만족에 미치는 영향이 유의미한지를 검증하였다. 분석 결과, 거래적 리더십의 표준화계수(β) 값도 .514($p < .001$)로 직무만족에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 거래적 리더십 성향이 강해질수록 직무만족은 높아질 것이다.

2단계에서 독립변수인 거래적 리더십이 종속변수인 이직의도에 미치는 영향을 검증하였다. 분석 결과, 거래적 리더십의 표준화계수(β) 값은 -.257($p < .001$)로 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 거래적 리더십이 강해질수록 이직의도는 감소할 것이다.

3단계에서는 독립변수인 거래적 리더십과 매개변수인 직무만족을 동시에 투입하여 회귀분석을 실시하였다. 독립변수인 거래적 리더십 표준화계수(β) 값이 -.257에서 -.063로 감소하였고, 매개변수인 직무만족이 표준화계수(β) 값이 -.623($p < .001$)으로 종속변수인 이직의도에 미치는 영향이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 Baron과 Kenny(1986)에서 완전매개효과를 검증할 때, 1~3단계가 모두 유의하고, 거래적 리더십 유형과 이직의도 사이에서 직무만족이 완전매개효과가 있음을 확인할 수 있다.

<표 18> 거래적리더십, 직무만족, 이직의도 변수의 회귀분석

종속변수	1단계(독립변수 →매개변수)			2단계(독립변수 →종속변수)			3단계(독립·매개변수 →종속변수)		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
(상수)	1.948		9.175***	4.831		12.482***	6.813		18.657***
성별 (여성=1)	.082	.068	1.313	-.210	-.107	-1.839	-.126	-.064	-1.327
연령	-.059	-.118	-1.950	-.136	-.166	-2.463*	-.196	-.239	-4.247***
학력	-.022	-.024	-.461	.047	.032	.555	.025	.017	.357
근무형태 (비정규직 =1)	.050	.028	.517	.104	.035	.588	.154	.052	1.055
이직유무 (있음=1)	-.065	-.057	-1.123	.067	.036	.636	.001	.001	.011
직원규모	.016	.047	.886	-.037	-.066	-1.124	-.021	-.037	-.756
현기관근 무기간	.053	.149	2.676**	-.027	-.046	-.745	.027	.047	.890
시설유형 (거주시설 =1)	-.109	-.096	-1.670	-.047	-.025	-.395	-.157	-.085	-1.589
거래적 리더십	.468	.514	10.319***	-.382	-.257	-4.619***	.094	.063	1.176
직무만족							-1.018	-.623	-11.461***
p		.000 ^c			.000 ^c			.000 ^d	
R ²		.312			.143			.410	
Adj. R ²		.291			.117			.390	
Durbin- Watson		1.643						1.722	

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

마지막으로 본 연구에서 변혁적 리더십과 거래적 리더십과 이직의도 관계에 있어서 직무만족이 갖는 매개효과를 보다 엄밀히 검증하기 위해 Sobel Test를 실시하였다. Sobel Test는 Z의 절대값이 ± 1.96 이상이면 매개효과 값의 간접효과가 유의하다고 해석할 수 있으며, 결과는 <표20>와 같다. 변혁적 리더십과 거래적 리더십과 이직의도 관계에서 직무만족이 매개하는 중요한 요인으로 확인되었다.

<표 19> Sobel test를 통한 매개효과 유의성 검증

경로	Z	p
변혁적 리더십 → 직무만족 → 이직의도	8.072***	.000
거래적 리더십 → 직무만족 → 이직의도	7.694***	.000

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

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약

본 연구는 제주도 내 사회복지조직에 근무하는 301명의 팀원을 대상으로 리더십 유형이 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 이 과정에서 직무만족의 매개효과를 검증해 제주도 내 사회복지조직 내 관리 전략 방안을 제시하고자 연구모형을 개발하여 분석하였다.

본 연구의 결과 요약은 다음과 같다.

먼저 일반적 특성으로 202명(67.1%)의 여성과, 99명(32.9%)의 남성이 조사에 참여하였다. 이들 중 40대는 94명(31.2%)으로 가장 많았고, 30대 82명(27.2%), 50대 66명(21.9%), 20대 31명(10.3%), 60대 28명(9.3%)이었으며, 최종학력은 143명으로 47.5%가 전문대졸 이상이었고, 4년제 대학 졸업이 134명(44.5%), 대학원 재학 이상이 24명(8.0%)으로 나타났다.

이직경험 유무와 관련해서는 142명으로 47.2%가 이직 경험이 있는 것으로 나타났고, 159명(52.8%)이 이직경험이 없는 것으로 나타났다. 현 기관 근무기간과 관련해서는 6년~10년 이하가 68명(22.6%)으로 가장 높게 나타났고, 1년 이하와 4년~5년 이하가 각각 55명(18.3%), 2년~3년 이하가 51명(16.9%), 11년~15년 이하가 43명(14.3%), 16년 이상이 29명(9.6%) 순으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 주요 변수의 평균 차이를 살펴보면, 먼저 성별에 따른 이직의도의 차이는 남성 평균이 3.10점으로 여성 평균 2.80점보다 높게 나타났다.

연령대에 따른 이직의도의 평균 차이는 20대가 3.12점으로 가장 높게 나타났고, 40대가 3.10점, 30대가 3.05점, 50대가 2.56점, 60대가 2.36점 순으로 나타났다.

현 시설에서의 근무기간에 따른 이직의도의 평균차이는 4년~5년 이하가 3.19점으로 가장 높게 나타났고, 2년~3년 이하가 3.12점으로 평균인 2.90점보다 높게 나타났다.

이직경험에 따른 직무만족의 평균차이는 이직경험 없음이 3.56점으로 이직경험

있음 3.41점보다 높게 나타났다.

이직경험에 따른 이직의도의 평균차이는 이직경험 없음이 3.79점으로 이직경험 있음 3.62점보다 높게 나타났다.

시설유형에 따른 리더십 유형의 평균 차이는 이용시설 3.82점이 거주시설 3.60점보다 높게 나타났고, 시설유형에 따른 직무만족의 평균 차이는 이용시설 3.57점이 거주시설 3.40점보다 높게 나타났다.

위의 일반적 특성에 따른 주요변수의 평균은 통계적으로 유의한 수준으로 차이가 있음을 알 수 있다.

본 연구에서 제시한 연구 문제 및 가설 대비 연구 결과를 살펴보면, 첫째, 리더십 유형이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 리더십 유형 중 변혁적 리더십은 직무만족에 정(+)¹의 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 리더십 유형 중 거래적 리더십은 직무만족에 정(+)¹의 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉 리더십 유형인 변혁적 리더십과 거래적 리더십 성향이 강해질수록 직무만족은 높아질 것이다. 이에 사회복지조직에서는 조직구성원들의 직무만족을 높일 수 있도록 상사와의 관계, 직무를 위한 수퍼비전 과정에서 적절한 리더십을 발휘하고 적용할 수 있도록 해야 할 것이다.

둘째, 독립변수인 리더십 유형이 종속변수인 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 리더십 유형 중 변혁적 리더십과 거래적 리더십은 이직의도에 부(-)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 변혁적 리더십과 거래적 리더십이 강해질수록 이직의도는 감소할 것이다.

그렇기에 사회복지조직에서는 리더십의 장점들을 적극 활용하여 효과적인 리더십 발휘가 이루어 질 수 있도록 노력해야 한다. 사회복지현장에서 경험을 바탕으로 한 리더십과 서비스 질에 대한 인과관계가 크기 때문이다.

셋째, 리더십 유형과 매개변수인 직무만족을 동시에 투입하여 분석한 결과, 변혁적 리더십과 직무만족은 이직의도에 유의미한 것으로 나타났고, 거래적 리더십 또한 유의한 것으로 통계적으로 나타났다. 결과적으로 리더십 유형과 이직의도에 직무만족은 완전매개효과가 발생하고 있다. 이는 사회복지조직에서 리더십 유형과 상관없이 직무만족이 높으면 이직의도를 낮출 수 있다는 것이다. 직무,

임금, 동료, 승진, 상사 등 직무만족을 높일 수 있는 현장 노력이 필요하며, 직무, 상사와 관련한 적절한 리더십 유형 배치 활용이 필요하다.

본 연구 결과를 통하여 앞으로 사회복지조직의 목표 달성을 위한 하나의 길잡이로서 직무만족을 높이고, 리더십을 개발하는 것에 노력할 필요가 있다고 보고, 이를 통해 이직의도를 낮춰 사람과 사람과의 인과관계에서 빚어질 연속성, 개연성을 담보하는 건강한 복지서비스 구현을 기대해 보고자 한다. 또한 정책, 사회구조변화 따른 사회문제와 복지이슈, 다변하는 현장의 전달체계 등 급변하는 복지환경에 앞서가기 위해 건강한 환경과 조직 문화를 개발하고 적용하는 노력이 필요할 것이다.

제 2 절 제언

첫째로, 사회복지조직에서의 직무만족을 높일 수 있는 시설 내 조직 문화를 만들고 이를 내규화하여 정당성을 부여하는 노력이 필요하다. 먼저 직무를 수행하는 과정에 있어 관련 직무에 대한 이해를 돕고 전문성을 높일 수 있도록 역량을 강화할 기회를 제공해야 한다. 전문적 능력 향상을 위한 이론을 축적하는 과정을 말이다. 연차별 사회복지사의 전문적 능력을 향상하기 위한 이론과 지식, 기술의 뒷받침 할 수 있도록 정책 흐름과 동향, 사회적 이슈, 직능별 주요 정책 등에 대한 이론과 지식들을 배양하고 축적해야 하며, 이에 근거한 수퍼비전 또한 이루어져야 한다.

직무와 관련하여 상사와의 관계에서 수퍼비전 과정을 긍정적으로 활용하도록 운영하는 것 또한 직무만족을 높일 수 있는 방안이 된다. 두 번째로는 수퍼비전이 기관 정책의 방침으로 공식화 되어져야 할 것이다. 재정이 열악하고 지역사회 내에서 사회복지사의 위상이 낮은 우리나라의 경우 수퍼비전이 적절한 시기에 이루어지지 않으면 사회복지사의 전문성 향상이 지체되어 만족할 만한 성과를 얻지 못해 소진으로 이어질 수 있다. 이에 수퍼비전을 기관의 필수적인 업무로 제시하고, 상급자들의 직무명세서에 명시해야 하며, 기관평가의 중요한 지표가 되어야 한다. 더불어 확고한 리더십이 수퍼비전 과정에서 인과관계가 크므로 사

회복지사의 이직의도에 조절작용을 하는 맞춤형 리더십을 위한 중간관리자 및 리더의 코칭리더십 훈련이 요구된다. 현재 사회복지사 보수교육, 소양교육, 직능별 협회를 통해 정기적으로 리더나 중간관리자에게 보수교육을 진행하고 있지만 중간관리자 또는 리더의 훈련프로그램에 코칭리더십에 대한 훈련프로그램이 적극적으로 더 적용되어야 할 것이다. 이는 단순히 이직의도를 낮추는 문제에서 벗어나 사회복지 구성원의 직무만족 등 직무성과를 높이는데 결정적인 역할을 할 것으로 본다. 이는 결국 복지서비스 품질 개선과 조직의 목표달성으로 사회복지 서비스 질적 향상에 매우 중요한 역할을 할 것으로 본다.

셋째로, 사회복지조직 내 조직문화에 대한 점검을 통해 더 나은 건강한 조직문화의 방향성 제시가 요구된다. 동료 간의 관계를 통해 직무에서의 시너지를 내고, 조직구성원들과의 신뢰감과 화목, 결속력과 사기, 공동체 의식 등을 증대할 수 있는 프로그램을 실천하고, 기관의 목표 달성을 위해 구성원 모두가 참여하는 의사결정 구조를 갖고, 기관의 의사소통 통로를 마련하여 원활한 추진체를 만들어 내고, 책임감과 자신감을 더욱 높여줄 수 있는 기회와 환경을 제공하는 건강한 조직 문화가 필요하다.

마지막으로, 사회복지조직 내 인적관리를 위한 전략 방안, 건강한 조직 문화 실천을 위한 노력에 힘을 실어 줄 장구가 필요하다. 사회복지조직은 보조금을 받아 운영하는 민간 위탁 방식의 시설로 조직 운영에 있어 다소 제한성을 갖게 되기도 한다. 이는 결과적으로 소극적 조직 운영으로 비롯되고, 결국 복지서비스 질의 한계와 제한을 빚을 수 있고, 더 나아가 도민 전체의 복지체감도를 낮게 만들 수 있는 시발점이 될 수도 있다. 이렇기에 제주특별자치도는 사회복지조직의 운영에 있어 확장성과 다양성을 보장하기 위해 신뢰하고 긍정적이며 우호적인 관리 관점에 주안점을 두어야 한다.

제 3 절 연구의 한계

본 연구가 갖는 제한점과 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 수집된 데이터가 제주지역에 한정되어 있다는 점과 연구대상 선정에서 비확률표집 방법인 편의표집을 사용하였다는 점에서 연구 결과를 일반화시키기에

한계가 있다.

둘째, 본 연구는 횡단 연구로서 분석 데이터가 특정 시점을 기준으로 수집되어 인과관계를 유추하기가 어렵다.

셋째, 본 연구는 사회복지조직 구성원의 자기보고식 설문지를 통해 측정하였다. 심리 변인들을 심층적으로 조사하기에는 한계가 있을수 있기 때문에 향후 연구에는 인터뷰 등을 활용한 질적 연구 등 다양한 방법을 활용한 연구가 필요하다.

참고문헌

1. 국내문헌/서적

- 강인주. 2015. 대기업 사무직 근로자의 이직의도와 경영학습, 고용가능성, 조직몰입 및 경력몰입의 관계. 한국농산업교육학회 47권 no2, pp 149-175.
- 강정애 외 4인. 2010. 리더십론. 시그마 프레스.
- 고관우·남진열. 2014. 지역사회 장애인복지시설 조직문화와 사회적 자본이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향. 한국지역사회복지학 제51집 pp.223-249.
- 공계순. 2010. 지역아동센터 생활복지사의 직무환경과 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국가족복지학회 Vol.15 No.4 pp.23-48.
- 권기진. 2010. 리더십 유형이 조직구성원의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 상사 신뢰의 조절효과를 중심으로 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 김덕진. 2013. 사회복지사의 직무특성이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 김상한. 2017. 병원 간호사에 대한 임파워먼트가 직무만족, 정서적몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 김성한. 1997. 사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김성희. 2000. 사회복지사의 조직헌신과 이직 의도에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김재열. 2018. 중간관리자의 리더십 유형이 이직의도에 미치는 영향 : 임파워먼트 매개효과. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 김주엽. 2010. 윤리적 리더십과 상사 신뢰, 그리고 조직시민행동 간의 관계에 관한 연구. 한국인적자원개발학회 13권 no2, pp 1-19.
- 김진희. 2007. 조직문화, 조직몰입 및 조직성과와의 관계 : 고용지원센터를 중심으로. 「노동정책연구」 7(2): 103-134.

- 김현주. 2006. 리더십 유형이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 조선대학교 대학원 석사학위논문.
- 김현진. 2003. 사회복지사의 이직의도 결정요인 연구. 청주대학교 대학원 석사학위논문.
- 도안티투짱. 2014. 상사의 리더십이 부하직원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 베트남 기업을 중심으로. 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 문영주. 2010. 사회복지사의 개인적 동기가 이직 의도에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 문재승. 2007. 리더십 유형과 조직문화가 혁신행동에 미치는 영향. 경북대학교 대학원 박사학위논문.
- 박성주. 2001. 사회복지 기관장의 리더십이 사회복지사의 이직에 미치는 영향. 경성대학교 대학원 석사학위논문.
- 박용한. 1974. 학교와 지역사회. 교육과학사.
- 박지원. 2006. 사회적 지원이 일-가정 상호관계 및 직무만족에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 박현수. 2012. 사회복지관 중간관리자의 리더십 유형이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구.
- 백기복. 2014. 조직행동연구. 창민사.
- 백기복. 2000. 이슈리더십. 창민사.
- 배정훈, 송경수. 2014. 리더십 에센스. 형성출판사.
- 보건복지부. 2022, 2023. 사회복지시설관리안내.
- 사회복지사통계연감. 2010, 2012, 2014, 2016, 2018, 2020.
- 송경태. 2011. 사회복지사의 조직몰입에 관한 연구 : 직무만족, 기관의 리더십에 대한 인식을 중심으로. 서남대학교 대학원 석사학위논문.
- 성규탁. 1987. 사회복지행정론. 서울 : 법문사.
- 신은진. 2022. 사회복지사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 공주대학교 대학원 석사학위논문.
- 유경환. 2020. 노인요양시설 종사자의 근무환경이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 영적안녕과 시설장 리더십유형의 조절효과 중심으로. 백석대학교

- 대학원 박사학위논문.
- 유승상. 2017. 서버트 리더십에 대한 인식이 조직효과성에 미치는 영향. 서울시립대학교 대학원 석사학위논문.
- 유용식. 2011. 사회복지근무자의 이직의도 관련요인.
- 유재현. 2011. 사회복지사 직무만족요인이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 부산대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이기태·이남겸·황일영·송준화·이수옥. 2018. 상사의 변혁적 리더십이 구성원의 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향. 「기업경영리뷰」 제9권 제3호, pp. 167-186.
- 이동원. 1995. 변혁적 리더십과 거래적 리더십이 조직의 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 이세형. 2013. 사회복지사의 직무스트레스, 감정노동, 상사의 리더십이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 서울시립대학교 대학원 석사학위논문.
- 이일우. 2004. 리더십 類型이 創意性 및 革新行動에 미치는 影響에 관한 研究. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 이형미. 2013. 장애인복지관 관장의 리더십 유형에 관한 종사자의 인식이 직무만족도와 이직의도에 미치는 영향. 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 정현천. 2020. 리더의 화쟁적 태도가 정서적 몰입과 이직의도에 미치는 영향. 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 정현희. 2008. 사회복지시설 종사자의 직문환경이 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 최영준. 2018. 서울시 장애인복지관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 석사학위논문 「한성대학교 대학원」.
- 포용태. 1998. 리더십 유형, 조직몰입, 응집력, 이직의도의 관계에 관한 연구 : 호텔종사자 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 한천영. 2021. 참여적 리더십이 상사 신뢰에 미치는 영향 : 상사의 능력 및 부하의 권력거리성향의 조절효과를 중심으로. 영남대학교 대학원, 석사학위논문.
- 황효진. 2012. 조직공정성과 임금만족이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

2. 국외문헌/서적

- Alvolio, B. J., Waldman, D. A., & Yammarino, F. J., Leading in the 1990's
- Bass, B. M., Bass and Stogdill's Handbook of Leadership. rd ed. New York, Free Press, 1990
- Bass, B. M., Leadership and Performance Beyond Expectations, New York, Free Press, 1985
- Bass, B. M. (1985). Leadership : Good, Better, Best, Organizational Dynamics. Winter.
- Blau, B. (1989). Understanding Midcareer Stress. Managrment Review.
- Burn, J. M. (1978). Leadership, 1987. New Yorker: Haper & Row.
- K. W. Kuhnert & P. Lewis(1987), Transactional and Transformational Leadership
- Mobly, W. H. (1982). Employee Turnover: causes, Consequences and Control Reading.
- Northouse. Peter. G. 2001. Leadership : Theory and Practice. 2nd. ed. CA : Sage Publishing. Inc.
- Northouse, P.G(2012). Leadership : Theory and Practice(6th).
- Price, J. L. (1977). Reflections on the Determinants of Voluntary Turnover.

3. 웹사이트

보건복지부(2023).<https://www.mohw.go.kr>

ABSTRACT

The impact of superior leadership type in Jeju area social welfare organizations on turnover intention.

: Focusing on the mediating effect of job satisfaction

Hyun-Hak Suin

Department of Public Administration
The Graduate School
Jeju National University

Abstract

As social welfare services become more common in the form of generous support, much attention is being paid to service support systems, types, contents, and methods. In addition, the need for social welfare and social issues are growing. Accordingly, there are changes in the welfare field where the private social welfare delivery system is being subdivided and expanded.

Unlike profit-making for-profit organizations, the performance of social welfare organizations lies in the change of people and their positive change and growth. Those who directly deliver services, that is, members of social welfare organizations, can have the greatest influence on achieving these results. In this process, the supervision received from social welfare

organization members in relation to service delivery has a significant impact.

In social welfare organizations, supervision is received by superiors within the organization, but there are individual differences in the method, degree, and capabilities of supervision, so there are differences in the degree of positivity and negativity received by organizational members, and furthermore, it is also necessary for clients using the service to receive supervision. It can even affect.

In this way, since social welfare is the growth and performance created by people, it is greatly influenced by the relationships and support system between people, that is, between organizational members. In particular, during this process, the causal relationship between the supervision of the superior within the organization and the team members performing the work is greatly affected. It works great.

Accordingly, this study aims to find out whether the supervisor's leadership type affects the turnover intention of team members in the relationship between people, supervisors, and team members within a social welfare organization, and what effect it has through job satisfaction as a medium.

To accomplish this research, more than 300 team members working at social welfare organizations in Jeju Island were selected through random sampling. The survey was conducted in October 2022 and was conducted as a research study using questionnaires. After explaining the purpose and content of the study and the structure of the survey through a visit or phone call in advance, the questionnaire was distributed by visiting institutions and individuals who agreed to the survey. did.

The type of organization distributing the questionnaire was investigated by dividing it into user organizations and residential facilities among social welfare organizations in Jeju Island. A total of 330 questionnaires were distributed. Of the 330 questionnaires collected, inappropriate questionnaires

were excluded and 301 questionnaires were finally used for analysis.

The analysis results show that, looking at the differences in turnover intention according to general characteristics and gender, the male average was 3.10 points, which was higher than the female average of 2.80 points. Looking at the difference in leadership type according to facility type, the average score for use facilities was 3.82 points, which was higher than the average score for residential facilities, 3.60 points. In addition, looking at the difference in job satisfaction according to facility type, the average for use facilities was 3.57 points, which was higher than the average for residential facilities at 3.40 points.

Looking at the research results compared to the hypotheses presented in this study, first, as a result of analyzing the impact of leadership type on job satisfaction, it was found that among the leadership types, transformational leadership and transactional leadership have an effect on job satisfaction, which is The stronger the transformational leadership and transactional leadership tendencies, the higher the job satisfaction.

Second, as a result of analyzing the effect of the independent variable, leadership type, on the dependent variable, turnover intention, it was found that transformational leadership and transactional leadership have an effect on job satisfaction, which means that transformational leadership and transactional leadership will become stronger. As the number increases, turnover intention decreases.

Third, as a result of analyzing the leadership type and the mediating variable job satisfaction simultaneously, transformational leadership, transactional leadership, and job satisfaction were found to be significant in turnover intention. As a result, the leadership types transformational leadership and transactional leadership were found to be significant. It was found that job satisfaction had a full mediating effect on turnover intention.

Based on the results of this research and analysis, suggestions are made.

First, it is suggested that efforts are needed to create an organizational culture within the facility that can increase job satisfaction in social welfare organizations, and to legitimize it by internalizing it. Second, it is suggested that supervision is necessary to provide legitimacy to the organization. It was suggested that it should be formalized as a policy direction. Third, it was suggested that the direction of a better and healthy organizational culture is required through inspection of the organizational culture within social welfare organizations. Lastly, strategies for human resource management within social welfare organizations and efforts to practice a healthy organizational culture were proposed. The need for a channel that would provide strength was presented.

Through this study, we hope to help form a healthy organizational culture in social welfare sites in Jeju Island and further increase the welfare satisfaction of clients using social welfare services.

조직 상사의 리더십 유형이 이직의도에 미치는 영향에 관한 설문지

안녕하십니까?

본 설문지는 조직 상사의 리더십 유형이 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위한 목적으로 작성된 설문지입니다.

조사에서 얻어진 결과는 숫자로 부호화되어 컴퓨터로 처리되고, 통계법 제13조 「비밀의 보호 등」의 규정에 따라 응답에 대한 비밀은 완벽하게 보장되며, 조사에서 얻어진 결과는 학문적 연구 목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다.

또한 개인정보보호법에 근거하여 연구 참여에 동의한 경우에만 자료로 활용될 것입니다. 수거된 설문지는 잠금장치가 되어 있는 캐비닛에 연구자가 별도로 보관할 예정이며, 자료의 폐기는 수집의 목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때 소각할 계획입니다.

귀하께서 응답해주신 내용은 소중한 자료로 활용될 것이므로, 다소 번거로우시더라도 솔직하게 답변해 주시고, 빠진 응답이 많은 설문지는 연구에 사용할 수 없사오니, 한 문항도 빠짐없이 응답해주시기를 부탁드립니다. 본 설문에 대한 응답 여부 결정은 어디까지나 귀하의 자유의사이며, 설문에 응답하지 않아도 어떠한 불이익이 없고, 응답 중 언제든지 중단할 수 있습니다.

본 설문에 협조해 주신 분들께 소정의 답례품을 준비하였습니다. 협조해 주신 모든분들께 진심으로 감사드립니다.

2022년 10월

제주대학교 일반대학원 행정학과
지도교수 : 남 진 열
석사과정 : 신 현 학

I. 다음은 귀하에 관한 개인적인 사항들을 파악하기 위한 것입니다. 질문 문항을 읽고 해당항목에 “√” 표시 하시거나, 구체적인 내용을 ()안에 적어 주십시오.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대

3. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?

- ① 전문대 졸 이하 ② 4년제 대학 졸 ③ 대학원 재학 이상

4. 귀하께서 근무하는 현 조직에서의 근무 형태는 무엇입니까?

- ① 정규 근무 ② 비정규 근무

5. 귀하께서 현재 근무하고 계시는 조직에서의 근무 기간은 어떻게 되십니까?

()년 ()개월

6. 귀하는 사회복지조직에서 근무하는 동안 이직을 한 경험이 있습니까?

- ① 없음 ② 있음

7. 귀하가 근무하시는 기관의 직원 수(정규직, 비정규직 모두 포함)는 몇 명
입니까?

- ① 10명 미만 ② 20명 미만 ③ 30명 미만
④ 40명 미만 ⑤ 50명 미만 ⑥ 50명 이상

Ⅱ. 다음 문항은 귀하께서 근무하고 있는 조직의 상사 리더십 유형을 묻는 질문입니다. 응답하기 전에 조직 상사(사무국장, 부장, 팀장) 중 한 명을 마음속으로 선택한 후 아래 질문내용을 읽고 해당 항목에 “√”표 하여 주십시오.

번호	질문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	함께 일하는 것에 긍지를 느낀다.					
2	조직의 이익을 위해 상사 개인의 이익을 포기한다.					
3	권위와 신뢰감을 준다.					
4	팀원(부하)들에게 중요한 가치와 신념에 대해 이야기 한다.					
5	의사결정에 있어 도덕적이고 윤리적인 부분을 중요시 한다.					
6	존경받는 행동을 한다.					
7	목표에 대한 강한 의식을 갖는 것이 중요하다고 언급한다.					
8	항상 조직의 사명감을 강조한다.					
9	미래에 대해 낙관적이다.					
10	팀(부서)의 목표를 달성할 수 있다고 확신한다.					
11	필요한 것은 성취해야 한다고 강조한다.					
12	미래의 비전을 제시한다.					
13	업무상 문제 발생 시 새로운 시각으로 재검토하도록 하는 편이다.					

14	완벽한 업무수행을 위해 새로운 방법을 제시한다.					
15	나를 인간적으로 대한다.					
16	나의 장점을 개발할 수 있도록 도와준다.					
17	팀원(부하)을 지도편달 하는데 시간을 할애한다.					
18	팀원(부서원) 전체가 서로 다른 욕구, 능력, 포부를 갖고 있다고 생각한다.					
19	업무성과를 달성할 경우 보상 내용을 명확하게 해준다.					
20	업무성과에 대한 책임의 한계를 명확하게 정해준다.					
21	업무를 완수했을 때 만족감을 표한다.					
22	업무상 실수, 불만과 실패에 대해 최대한 집중한다.					
23	업무상 문제점이 심각해지기 전까지는 개입하지 않는다.					
24	문제가 만연될 때까지 행동을 취하지 않는다.					

Ⅲ. 다음 문항들은 이직의도에 대한 질문입니다. 아래 질문내용을 읽고 해당 항목에 “√”표 하여 주십시오.

번호	질문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 다른 직장에서 일해보고 싶을 때가 있다.					
2	나는 다시 선택한다면, 현재의 직장을 선택하지 않을 것이다.					
3	나는 더 나은 조건의 직장이 있다면,					

	이직할 생각이 있다.					
4	나는 현재 진지하게 직장을 그만 둘 생각을 하고 있다.					
5	나는 새로운 직장으로 이직을 생각한 적이 있다.					
6	나는 다른 직장의 채용 공고를 검색해 보기도 한다.					

IV. 다음 문항들은 직무만족에 대한 질문입니다. 아래 질문내용을 읽고 해당 항목에 “√”표 하여 주십시오.

번호	질문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	현재 맡고 있는 직무는 나의 능력과 적성에 맞는다.					
2	나는 근무하고 있는 팀(부서)에 대하여 자부심 또는 긍지를 느낀다.					
3	내가 하고 있는 일은 도전적이고, 창의적인 일이라고 생각한다.					
4	나의 지식과 기술이 현재 직무수행에 잘 이용되고 있다.					
5	근무량과 근무시간은 적당하다고 생각한다.					
6	내가 받는 월급은 나의 노력에 비추어 공정하다.					
7	나의 월급은 타 기관의 같은 직무에 근무하는 사람과 비교해 적당하다고 생각한다.					
8	업무량이나 직무수행 능력으로 볼 때					‘

	현재의 임금수준은 적당하다.					
9	기관이 본봉, 수당을 결정하는 방법에 대해서 만족한다.					
10	지금 받고 있는 임금은 나에게 의욕을 느끼게 해준다.					
11	동료 직원은 업무에 관한 한 협조적이다.					
12	팀(부서)의 분위기는 좋은 편이다.					
13	나는 동료 직원들과 일하는 것이 언제나 즐겁고 좋다고 생각한다.					
14	동료 직원들은 업무적으로 나에게 많은 도움을 준다.					
15	동료 직원과는 업무 이외에도 인간적인 관계를 맺고 있다.					
16	노력한 만큼 승진 기회는 적절히 마련되어 있다.					
17	나의 직무성과가 승진에 많은 영향을 줄 것으로 기대한다.					
18	나의 기관은 승진이 공정하게 이루어지고 있다.					
19	현재 내가 하고 있는 업무는 나에게 발전과 성장의 기회를 준다.					
20	나의 기관은 타 기관에 비해 승진이 잘 된다고 생각한다.					
21	나의 상사는 업무적으로 나에게 도움을 준다.					
22	나의 상사는 직원들의 건의나 불만을 잘 수용한다.					
23	나의 상사는 모두에게 공정하게 대하려고 노력한다.					
24	나의 상사는 업무를 잘 수행했을 때 칭찬을 자주 해준다.					

25	나의 상사는 조언을 잘 해주는 편이다.						
----	--------------------------	--	--	--	--	--	--

++ 끝까지 설문에 응답해주셔서 진심으로 감사드립니다. ++