사회복지공동모금회와 사회복지시설간 조직권력이 관계만족에 미치는 영향

- 개인신뢰, 조직신뢰 및 조직몰입의 매개효과 검증 -

A Study on the Organizational Power between the Community Chest of Korea and Social Welfare Groups and its Influence on Their Relational Satisfaction

- Analysis on Mediated Effect of Personal Trust, Organizational Trust, and Organizational Involvement -

조 승 석 (경인여자대학교 사회복지과 조교수 - 주저자)
신 준 섭 (건국대학교 사회복지학과 교수 - 교신저자)

Abstract

Seung Suk Cho / Jun Seob Shin

This study is focusing on the organizational power that is empirically collected from the relationship between the Community Chest of Korea and social welfare groups. In this perspective, thisstudy has been conducted for the purpose of promoting their partnership by researching on how this organization power influences their members, personal, organizational trust, and their involvement measure by mediating effect.

In the existing researches, they have mainly focused on coorperationship between the Community Chest of Korea and social welfare groups. However, it is true that studies on its organization power were not good enough. As a result, this study will look into how the influence of this power is related with personal, organizational power, and involvement.

As a methodology, the five hypotheses were suggested to support my claim and the samplepopulation used in this study is chosen from both the community chest of Korea and social welfare groups. Total number of sample population is 422 consisting of 166 samples from the Community Chest of Korea and 256 samples from social welfare groups. The collected survey papers were analyzed through SPSS and AMOS in terms of multivariate statistics and parameter analysis.

This research suggests following practical and politic implications. First of all, it is required to make reliable circumstances between the Community Chest of Korea and social welfare groups to overcome the difference of oganizational power. Secondly, from the announcement of distribution business of the Community Chest of Korea to the all process associated with request, judgement and choice, they should be impartial and

assessed properly. Thirdly, it is necessary to update the information of the Community Chest of Korea and its value establishment. Fourthly, for the purpose of cooperative partnership and relational satisfaction among them, the Community Chest of Korea needs organizational trust on social welfare groups. As for social welfare groups, they need improvement on non-forceful power and organizational involvement.

Finally, the parameter analysis revealed partial relational effect in case of the non-forceful power and relational satisfaction. In case of forceful power and relationship, some variables showed full relational effect. In sum, for the purpose of impoving organizational involvement and to acknowledge the importance of non-forceful power ,it is necessary to have the organizational culture to alleviate forceful power.

주 제 어: 조직권력, 관계만족, 개인신뢰, 조직신뢰, 조직몰입

Keywords: Organizational Power, Relational Satisfaction, Organizational Trust, Organizational Involvement

I. 서 론

사회복지관을 비롯한 사회복지시설은 조직의 목적을 달성하기 위하여 사회로부터 지원받는 재원을 자체적으로 마련하기 보다는 외부로부터 획득하고 있는데(Zald, 1970; Austin, 1998; Hasenfeld, 1992), 이들 재원은 정부가 제공하는 보조금인 경우가 대부분이다(문순영, 2001; 권오균, 2009). 이는 사회복지시설이 해당 조직의 목적을 위한 사업수행에 있어서 정부재원과 영향력에 크게 의존하고 있음을 의미한다(김영종, 2001; Madeleine, 1983; Tylor & Roberts, 1985; Tepper & Toner, 1993; Martin & Ketter, 1997). 그러나 2000년대 중반 이후 정부의 사회복지시설 등에 대한 재정지원규모의 축소 경향을 감안한다면 과도한 수준으로 정부재원에 의존하고 있는 사회복지시설에게 조직의 생존을 우려할 만큼의 큰 위기로 다가서기도 한다. 이에 대처하기 위하여 사회복지시설은 다양한 차원의 재원을 마련하기 위한 과업을 강하게 요구받게 되었다(박선경, 김영미, 2005). 그러나 오랜 역사를 가진 일정규모 이상의 사회복지시설을 제외하고 신생 혹은 소규모의 사회복지시설이 안정적인 재원을 확보하는 일, 즉 사회복지시설의 자본화(김형식, 이영철, 신준섭, 2013)는 현실적으로 매우 어려운 상황이다(이윤정, 2012). 이러한 현상은 사회복지 영역을 모두 포괄하는 사회전반적인 영역에서의 민간자원 동원의 노력의 필요성을 부각시켰는데, 이를 구체화한 노력으로 1997년 3월 사회복지공동모금법의 제정과 함께 민간자원 모금을 위한 조직으로서 사회복지공동모금회가 설립되어 민간자원에 대한 공동모금 및 배분사업을 시행하고 있다.

사회복지공동모금회의 역할 중 개별 사회복지시설에 중요한 영향을 미치는 것은 바로 '배분' 일 것이다. 배분사업은 지역사회에서 필요로 하는 욕구의 해결을 위해 다양한 활동을 하고 있는 사회복지시설에게 기금을 제공하여 최종적으로는 지역사회의 문제해결 능력을 극대화하는 목적을 가지고 있다(노연희, 2009; 이태수, 2009). 사회복지공동모금회의 민간자원은 사각지대의 문제를 발굴하고 해결하면서 사회발전의 과정에서 레버리지 효과(leverage effort)를 창출한다는 점에서 매우 중요하다(김미숙, 김은정, 2005).

이러한 상황에서 사회복지공동모금회와 사회복지시설이 과연 협력적 관계에 있는 가에 대한 논의가 필요하다(김영종 외, 2004). 사회복지공동모금회는 사회복지사업을 위한 '클라이언트의 욕구 충족을 통한 사회복지의 실현'이라는 측면에서 재정적인 부분인 기금모금 및 배분을 담당하고, 사회복지시설은 사회복지공동모금회가 직접 실현하기 어려운 사회복지서비스를 클라이언트에게 제공하기 때문에 사회복지공동모금회와 일반사회복지시설은 협력적인 파트너쉽 관계라 할 수 있다.

하지만 사회복지공동모금회의 배분사업을 단순히 사회복지공동모금회가 개별 시설의 사업적인 측면만을 고려하여 접근하는 것은 앞서 밝힌 사회복지공동모금회와 사회복지시설간의 협력관계를 이해하는 데 한계가 있다. 이러한 접근방법은 사회복지공동모금회의 배분사업에 단순히 사회복지시설이 참여하는 형식으로 논의되고 있다(김영종 외, 2004). 하지만 사회복지공동모금회의 기금은 정부의 재정지원과는 다른 특성을 지니고 있음에도 불구하고 정부의 재정지원과 유사하게 재정을 지원받기 위해서는 사업신청을 해야 한다. 그리고 지원한 사업에 대해서 평가를 받으므로 설사 신청을 하더라도 심사과정에서 탈락할 가능성이 높고 사업의 탈락은 사회복지조직의 생존과 직결되는 문제로 번지게 된다. 이러한 일련의 과정들은 사회복지시설들 간의 경쟁을 조장하여 조직의 본래 업무인 서비스 제공보다는 수행계획서와 프로그램 제안서 등의 업무를 오히려 더 중요시 여겨 주객이 전도되었다는 지적도 있다(노연희, 2009). 결국 재정을 분배하는 권한이 사회복지공동모금회에 집중되어 있기 때문에 공동모금회가 사실상 권력기관화 되고 있는 상황으로 볼 수 있다. 그리고 이 재원을 획득하기 위해서 일반사회복지시설은 사회복지공동모금회에서 제시하는 바를 따를 수밖에 없는 구조이므로 실제 사회복지현장에서는 사회복지시설 구성원들이 사회복지공동모금회의 지배적인 역할을 체감하고 이를 지적하는 경우가 빈번하다.

사회복지공동모금회와 사호복지시설간의 관계는 사회복지관-사회복지관 등과 같은 동종분야에 있는 사회복지조직들 간의 협력과는 분명히 다른 특성을 보인다. 하지만 오히려 상호협력적인 관계를 취하였을 때 새로운 사회적 이익을 창출한다는 점(노연희, 2009)에서 주목하여, 사회복지공동모금회와 일반사회복지시설 간 관계에서 발생될 수 있는 다양한 형태의 협력관계에 대한 심도 있는 접근이 필요하다.

실질적으로 두 조직간의 긴장관계는 역할에 의한 구분으로 형성되어야 하는 것이고, 권력으

로 인해 형성되어서는 안 되기에 두 조직간에서 발생하는 권력이 본 연구에서 중요한 요인이 될 것으로 보인다. 또한 이러한 조직권력이 서로간의 파트너쉽에 미치는 영향력을 확인하기 위해 서로간의 관계만족이 어느 수준인지를 살펴보는 것 또한 중요하다. 관계만족은 협력적인 파트너쉽과 밀접한 연관이 있기 때문에 각각의 조직이 상대방 조직과의 관계에 대한 만족 역시 본 연구에서 중요한 요인이 된다.

조직간의 권력과 협력에 관한 주제를 탐구함에 있어 중요한 이슈는 조직간 신뢰와 몰입이라 할 수 있다(최만기, 신용존, 강다영, 2013). 그러므로 사회복지공동모금회와 일반사회복지시설의 구성원들은 상대방에 대해 얼마만큼 신뢰 관계를 갖고 있다고 인식하며, 더 나아가 어떤 수준에서 자신의 업무와 상대방 조직에 대해 깊게 몰입할 수 있는가에 대한 연구가 필요하다.

이에 따라 본 연구에서는 사회복지공동모금회와 사회복지시설간에서 발생하는 조직권력의 양상을 살펴본다. 그리고 조직권력이 양 조직간의 협력, 즉 관계만족에 미치는 영향을 살펴보고 연구의 결과를 토대로 두 조직간 협력관계를 향상시킬 수 있는 방안을 제시함으로써 현실적으로 또한 정책적으로 유용한 연구가 될 수 있을 것이라 기대한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 사회복지공동모금회와 사회복지시설의 조직권력

일반적으로 권력이란 특정 개인, 집단 또는 조직이 다른 당사자에게 무엇인가를 행사하도록 시킬 수 있는 능력으로 정의된다(Gaski, 1984). 특정 당사자가 다른 당사자에게 영향을 미치고자 할 때 권력이 사용되는데 이러한 권력의 원천에는 강제적 권력과 비강제적 권력으로 구분하였다(Lusch, 1976; Lusch and Brown, 1982). 강제적 권력(coercive power)이란 강압적 권력과 같은 것이다. 조직간의 한 구성원이 다른 구성원에게 직접적인 통제행위를 하는 것으로 권력자의 영향력 행사에 따르지 않을 경우, 권력의 수용자가 처벌이나 기타 부정적 제재를 받을 것이라는 인식에 기초를 두고 있는 공포에 기반은 둔 권력의 원천이다. 사회복지공동모금회가 기준으로 삼고 있는 배분심사과정을 통과해야 재원을 지원받을 수 있는 사회복지시설의 입장에서는 사회복지공동모금회에서 요구하는 바를 따르지 않거나 사회복지공동모금회의 종사자와 좋지 않은 관계가 형성되었을 경우 발생할 수 있는 배분사업에의 탈락과 같은 결과를 강제적 권력의 결과로 받아들일 가능성이 있다. 실제로 두 조직간의 강제적 권력이 존재하지 않는다 할지라고 양 당사자가 강제적 권력의 존재를 인정하게 된다면 이는 조직간 신뢰 및 몰입 그리고 관계만족에 까지 영향을 미칠 수 있다.

이와 달리, 비강제적 권력(non-coercive power)은 조직 간의 구성원이 다른 구성원에 지지

를 제공하는 것으로 합리적이고 인지적인 측면에 호소하는 방법과 감성적이고 가치지향적인 측면에 호소하는 권력이다. 앞서 살펴본 강제적 권력과 마찬가지로 사회복지공동모금회와 사회복지시설간에 비강제적 권력이 형성될 가능성도 있다. 재원을 제공하는 입장에 있는 사회복지공동모금회가 가지고 있는 가치나 정보, 그리고 전문성이 사회복지시설에 긍정적인 영향을 미칠 수 있으며 이는 각 조직의 종사자들이 개인 및 파트너 조직에 대한 신뢰와 몰입, 나아가 관계만족에 까지 영향을 미칠 수 있는 것이다.

2. 사회복지공동모금회와 사회복지시설의 관계만족

파트너십은 조직과 조직간의 전략적 개선방향의 하나로 조직간의 쌍방향적 영향력의 증진을 통해 조직 내부적으로는 의사소통과 관계만족에 관한 부분을 증대시키고, 조직 외부적으로는 조직 이미지의 향상을 통해 최종적으로 조직에 대한 신뢰 증진의 추구를 목적으로 하고 있다(Viogoda-Gadot, 2003). 파트너십의 형성에 있어 무엇보다 중요한 것은 양 조직이 상하내지는 수직관계가 아니라 평등하고 수평적인 관계를 전제로 하여 서로가 협조하고 협력할 수 있는 구조라고 설명할 수 있다. 이와 같이 사회복지공동모금회와 사회복지시설간에 있어 중요한 파트너십의 관계는 권력관계를 통한 구조가 아니라 상호 대등한 관계를 통해 형성된다 할 수 있다.

김필두(2008)의 연구를 통해서도 확인할 수 있는 파트너십 형성의 중요성은 지역사회의 민간조직은 개별 클라이언트에게 전문적인 서비스를 제공할 수 있는 장점이 있지만 서비스 제공의 주요요소가 되는 인력과 재정적인 분야가 취약하기 때문에 지역사회의 기관이 다른 조직(예를 들어 국가기관이나 사회복지공동모금회 등)과의 협력이 필요하지만 현실적으로는 어려운 상황을 보면 알 수 있다.

관계만족이란 상대방과의 파트너십을 형성하는데 핵심적인 요소로 작용하여 관계의 장기지향성을 유도하며, 역으로 관계만족은 관계종결을 감소시키는 역할을 하며, 장기적 관계 형성의 필수적 요소로 보고되고 있다(Ganesan, 1994).

우리나라에서 사회복지공동모금회 배분 과정에 대한 만족도를 조사한 박태룡(2003)의 연구결과에 따르면, 배분사업에 신청은 했지만 선정되지 못한 시설이 23.7%, 1회라도 배분사업에 탈락한 시설이 60.2%로 사업 탈락률이 상당히 높음을 알 수 있다. 이를 통해 상당수의 사회복지시설들이 배분사업의 심의과정에 대한 기준, 사후관리의 부족함과 절차상의 공정성에 대해 의문을 가지고 있으며, 나아가 이러한 점이 사회복지공동모금회에 대한 만족을 감소시키고 있음을 알 수 있다(박태룡, 2003).

그렇기 때문에 본 연구에서는 기존의 사회복지공동모금회의 연구들이 효율적인 배분과 모금 같이 경제적인 측면에 초점을 맞춰왔던 것과 달리 사회복지공동모금회와 사회복지시설이 서로의 협력과 관계만족의 향상을 위해 어떠한 노력을 해야 하며, 무엇에 초점을 맞춰 협력관계를 형성하고 유지시켜나가야 할지에 대해 살펴볼 것이다. 이를 위해 본 연구의 매개변수인 개인신

뢰, 조직신뢰 및 조직몰입을 조직태도로 하여 살펴보도록 한다.

3. 조직태도

1) 개인신뢰

신뢰의 일반적 정의는 다른 사람의 의지나 행동에 대한 긍정적 기대에 바탕을 두어 상대방을 호의적으로 인식하고 그에 따른 위험을 감수하고 협력하는 것이다(박종민, 배정현, 2011). 신뢰는 단일한 영역이 아니라 대인신뢰와 조직신뢰로 구성되는데(Hudson, 2006; Rus & Iglic, 2005; Paxton, 1999), 대인신뢰는 개인이 상대를 믿고 기꺼이 위험을 감수 할 수 있도록 만드는 것으로 자신에게 해가 되기보다 이익이 될 수 있는 것을 얻을 수 있을 것이라는 기대를 바탕으로 한다.

개인신뢰에 관하여 여러 연구자들의 견해가 다소 차이를 보이고 있는 것으로 나타나지만 대부분의 연구자들이 신뢰는 심리적 상태를 기본적으로 한다는 사실에 동의를 하고 있다. Barder는 신뢰의 기능을 크게 행위자들과 체계들에게 사회적 질서유지와 인지적이고 도덕적 기대들 간의 지도를 제공하는 일반적 기능, 사회적 통제기능, 그리고 공유가치의 표현 및 유지기능으로 구분하여 제시하였다. 그리고 사회적·조직적 관계에서 위험을 수용하여 사회적·경제적 관계에서 거래비용을 낮추는 역할을 한다고 하였다(Barber, 1983).

사회복지공동모금회와 사회복지시설이 눈에 보이는 상하구조를 갖는 것은 아니지만 조직권력이 관계만족에 영향을 미칠 것이라는 본 연구의 가설에 따라 각 조직에서 상대방 조직의 직원에 대한 신뢰가 어느 정도인지, 그 신뢰가 조직권력과 관계만족을 어떻게 매개할 것인지를 알아보는 것은 두 조직의 협력적 관계 형성에 주요한 역할을 할 것으로 보인다.

2) 조직신뢰

조직신뢰란 조직구성원들이 상호관계에서 서로에 대한 믿음 또는 감정의 형태로서 조직 구성원이 조직과 경영진 및 관리자의 역할과 업무수행을 하는 리더에 대해 내포하고 있는 전문성, 믿음성 및 행동에 대한 의도적 결과로부터 도출되고 얻어지는 기대라고 정의할 수 있다(이재형, 2005; 권기준, 어윤선, 이형룡, 2009). 즉 조직신뢰란 리더와 구성원 간 상호 좋은 관계의 조직을 의미하며, 높은 신뢰란 구성원과 조직이 상호 높은 신뢰관계를 구축하였다는 의미이다. 그리고 상호능동적인 지원과 협동과 협력, 자발성, 이타적 행동, 복잡하고 불확실한 경영환경변화에 대한 조직의 적응력 증진, 조직구성원들에 대한 다양한 통제와 감시활동에 소요되는 비용 등을 낮추는데 활용되고 적용된다는 측면으로 이해할 수 있다.

본 연구에서 보고자 하는 조직신뢰는 조직 간 신뢰로서 개인들의 집합인 두 조직사이에서

나타나는 것이라 할 수 있다. 조직간 신뢰는 사회문화적 영향, 제도적인 영향 아래에서 이루어지는 것이지만 동시에 기업간 상호작용과정에서 발생하는 것이다. 그동안의 조직 간 협력관계에 대한 연구 및 신뢰에 대한 정의를 토대로 할 때 신뢰에는 당사자의 특성인 기술적인 능력, 개인적 평판, 관계적 특성인 과거의 거래경험, 호혜성 등이 포함되는 것으로 지적할 수 있다.

신뢰는 협력행동에서 세 가지의 이익을 주고 있다. 첫째로, 거래비용관점에서의 행동적인 문제이고, 둘째로, 상대방이 자신의 이득만을 챙기는 것을 회피할 수 있고, 마지막으로 공동의 신뢰감 형성이다.

조직간, 특히 협력네트워크 시스템 하에서의 관계적 특성은 유사성, 네트워크의 강도 등으로 구분할 수 있다. 유사성은 다시 전략적 유사성, 조직 유사성으로 구별된다. 네트워크의 강도는 네트워크의 개방성, 다양성, 지속성, 균형성의 4가지 개념으로 협력네트워크 내에서 존재하는 것으로서 신뢰의 결정요인으로 볼 수 있다. 또한 네트워크의 강도에 따라 협력성과도 차이를 보이게 된다.

네트워크의 강도는 개방성, 다양성, 지속성, 균형성으로 이는 신뢰를 강화시키는 요인일 뿐 아니라 조직 간의 관계에서 협력성과를 강화하는 요인으로 연구되었다.

첫째, 조직 간의 의사소통의 빈도와 개방성은 조직간 신뢰의 구성개념이다. Luhman(1979), Golembiewski & Mconkie(1970), Szko(1992) 등은 커뮤니케이션의 양과 질에 따라 신뢰관계가 형성된다고 한다. 가장 큰 이유는 커뮤니케이션이 상호간의 이해에 대한 기회를 증가시키고, 각자의 행동에 대한 예측을 더욱 쉽게 하기 때문이다.

둘째, 네트워크 관계에서의 다양성은 조직간 신뢰를 촉진시키는 구성개념이다. 다양성은 동기다양성과 다양한 자원의 거래에서의 조직 참가자를 의미한다. 이에 따라 중간 매개체의 역할은 조직간 서비스와 신뢰를 교환했을 때, 인지적인 조직간 관계에서 신뢰가 담당한다(Lorenz,1988).

셋째, 관계의 지속성은 신뢰와 협력을 촉진시킨다(Selten, 1978). 또한 관계의 지속성은 미래의 반영으로 볼 수 있다(Axelrod, 1984). 그리고 지속성은 조직간 신뢰를 구축할 수 있는 상호적인 기대를 발전시키는데 기여한다.

넷째, 균형성은 자율성과 의존성으로 구성되어 있으며, 상호적인 균형성은 조직간 네트워크에서의 신뢰에 영향을 준다. 자율성은 네트워크관계에서의 균형을 이루게 하고 인지, 범주화, 평가, 행동 등의 프로세스는 상호적인 직무의존성을 통해 성취되는 조직 간에서 네트워크 관계의 확실한 지속성을 촉진시키고, 조직간 균형성과 비균형성에 영향을 준다.

이처럼 조직신뢰와 관련하여 다양한 집단 안에서 조직신뢰가 갖는 매개효과를 검증하였으며, 이에 따라 본 연구에서도 조직신뢰가 양 조직간 관계만족에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 가설을 세울 수 있다.

3) 조직몰입

조직몰입은 조직에 대한 지각된 몰입과 개인과 조직의 동일시를 나타내는 정도를 의미한다(Mowday, Porter & Streers, 1982). 이는 조직관리의 효율성 정도를 나타내는 일반적 개념으로 조직구성원들의 행동을 사전 예측할 수 있는 다양한 지표이다. 조직몰입은 조직구성원들이 자신들이 속한 조직에 대하여 얼마나 지속적이며 많은 열정과 책임감을 가지고 업무수행 및 행동에 몰입하는 지의 정도를 나타내는 것으로 직무만족과 함께 조직구성원들이 얼마나 조직에 대한 애착을 가지고 헌신하려는 가를 보여주는 지표라 할 수 있다.

한편 조직몰입은 특정조직에 대한 구성원 개인들의 동일시, 몰입의 상대적인 강도로 조직구성원들이 자기가 속한 조직 및 조직목표에 대한 일체감을 느끼고 구성원으로서 존속하려는 태도라고 정의하였다(최정길, 2005).

조직몰입은 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입의 세 가지 요인으로 살펴볼 수 있다(Allen & Meyer, 1990). 첫째, 정서적 몰입이란 조직구성원들의 충성심, 호의, 따뜻함, 소속감, 행복감, 유쾌감 등과 같은 감정을 통하여 조직에 대해 개인적으로 느끼는 심리적 애착을 의미하는 자발적 몰입이다. 둘째, 지속적 몰입이란 다른 것에서 일자리를 얻을 대안이 없거나 이직으로 인한 희생이 있을 경우 조직구성원으로 조직에 남아있을 수 밖에 없다고 느끼는 정도를 말한다. 셋째, 규범적 몰입은 개인의 경험에 의해 형성되는 의무감 때문에 조직에 남아있게 되는 것을 의미한다. Allen & Meyer(1990)에 의하면, 강한 정서적 몰입을 가진 구성원은 그들이 원하기 때문이며, 강한 지속적 몰입을 가진 구성원들은 필요하기 때문이고, 강한 규범적 몰입을 가진 구성원들은 의무 때문에 조직에 남는다(임성옥, 2008).

이에 따라 사회복지시설과 관련된 연구에서는 사회복지시설 중 생활시설과 이용시설을 중심으로 하여 정서적 조직몰입에 초점을 두고 연구를 진행하는 경향을 나타내고 있다(조규영, 2002; 오인근, 2003; 최소연, 2005). 이러한 연구의 경향이 나타나게 된 배경에는 사회복지시설의 특성상 조직의 사명에 기반을 둔 조직 활동을 수해하는데, 특히 이것에 구성원들의 헌신적인 몰입을 의미하는 정서적 조직몰입이 조직성과를 보다 효과적이고 효율적으로 달성하는데 보다 큰 영향을 미칠 수 있다는 인식이 존재하기 때문이다(강철희, 김교성, 2003). 즉 사회복지시설의 경우 조직몰입에 대한 연구는 거래적이고 유지적인 측면이 부각되는 거래적 조직몰입에 비해서 조직에 대한 강한 소속감, 조직충성도를 나타내는 정서적 조직몰입에 대한 논의가 보다 큰 적합성을 갖고 중요할 수 있기 때문에 이에 대해 관심을 갖고 접근한 연구들이 집중적으로 나타나고 있는 것이다.

서론에서도 이미 언급하였다시피 신뢰와 몰입과 같은 조직태도의 매개효과를 다루고 있는 연구는 사회복지학계에서 찾기 어려운 상황이다. 대체적으로 각 변수들을 독립변수 혹은 종속변수로 하여 회귀분석을 통해 가설을 검증한 연구들이 대부분이며, 조직태도의 매개효과를 검증한 연구결과는 경영학을 비롯한 행정학 등의 사회과학에서 찾아볼 수 있다.

서창석, 추동화, 김영택(2007)은 물류파트너십 관계요인과 신뢰, 몰입, 만족과의 관계를 분석하였다. 연구진들은 물류서비스의 파트너십을 과거의 파트너십 체결이 비용절감을 위한 목적을 가지고 있었다면 현대는 관계개선을 중요시한다는 점에 대한 중요성을 제시하였다. 즉 파트너십을 체결한 당사자간의 위탁관계가 아닌 동반자적 관계와 협력이 중요함을 설명하였다. 이는 본 연구인 사회복지공동모금회와 사회복지시설이 서로 간 지향해야할 관계를 의미하기도 한다.

비록 분야와 목적이 다르다 할지라도 기업과 기업간의 win-win 전략을 위해서라도 양당사자들 간의 파트너십 구축이 필수조건이며, 그 필수조건을 신뢰와 몰입으로 하고 있다는 점 또한 본 연구가 추구하고 있는 방향과 일치한다. 이들의 연구결과에서는 신뢰는 관계만족에 영향력이 없는 대신 몰입이 영향을 주는 것으로 나타나 파트너 관계요인에 의해 신뢰가 형성되며, 이 신뢰에 의해 몰입의 수준이 향상되는 것으로 나타나 장기적인 협력관계를 유지하기 위해서는 신뢰와 몰입이 중요함을 지적하였다(서창석, 추동화, 김영택, 2007).

다음으로 외주파트너십 요인과 신뢰, 몰입 및 업무만족도의 관계를 연구한 하채헌, 차석빈(2008)의 연구결과를 살펴보도록 한다. 이 연구에서는 파트너십과 관련된 다양한 요인(권한위임, 상호의존성, 의사소통, 유연성 및 서비스역량 등)과 신뢰, 몰입의 관계를 살펴보았다. 이들의 연구에 의하면 외주업체에 주는 적절한 권한의 부여는 외주직원들이 기존 기업에 대해 신뢰를 하게 되고, 적극적인 작업을 수행할 수 있는 것으로 나타났다. 이는 본 연구에서 살펴보려고 하는 조직권력(강제적 권력와 비강제적 권력)이 신뢰에 어떤 영향을 미칠 것이며, 이를 통해 어떠한 관계만족이 나타날 것인가에 대한 문제와 관련이 있다.

비록 사회복지공동모금회가 사회복지시설에 권한을 위임할 일은 없지만 양 당사자들 간의 조직 권력이 어떠한 영향력을 미칠 것인가에 대한 물음에 이 연구가 간접적인 답을 제시할 수 있을 것이라 본다. 나아가 기업들 간의 유연성과 상호의존성 및 서비스 역량 역시 신뢰와 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 신뢰의 매개효과 역시 발견할 수 있었다(하채헌, 차석빈, 2008).

기존의 연구결과에서 살펴볼 수 있듯이 개인신뢰와 조직신뢰, 그리고 조직몰입은 직무만족도, 조직 성과와 같이 업무의 만족도에 중요한 매개역할을 하는 변수들임을 알 수 있다. 때문에 본 연구에서도 이 세가지의 변수를 조직권력과 관계만족을 매개하는 변수로 설정하였다. 이에 따라 본 연구에서는 특별한 조직 권력를 가지고 있는 사회복지공동모금회와 사회복지시설간의 조직권력과 관계만족 간에 신뢰와 몰입의 매개효과를 살펴보도록 하여 선행연구와 본 연구간의 관련성을 찾아보고자 한다.

4. 선행연구의 검토

우리나라의 사회복지공동모금회는 약 16년 정도의 역사를 가지고 있다. 규모와 대외적인 인

식의 발전도 있었지만, 사회복지공동모금회와 관련하여 많은 학술적인 연구들 또한 시행되었다. 사회복지공동모금회의 정책결정 과정을 연구한 연구를 시작으로 하여(고은숙, 1999), 각 지역의 특성을 고려한 사회복지공동모금회의 발전방향(김수희, 2003; 김희수, 2001; 서영숙, 2006; 유용찬, 2006; 정종헌, 2004; 황사영, 2001)에 대한 연구들이 활발하다. 여기서 나아가 최근에는 기업의 사회공헌과 관련한 사회복지공동모금회의 협력방안(신희정, 2013) 내지는 모금이나 기부와 관련된 연구(김종원, 2013; 박슬기, 2011; 윤보미, 2013)들이 진행되고 있다.

하지만 사회복지공동모금회와 사회복지시설간의 관계에 관한 연구들은 찾아보기 어려웠다. 다만 김영종 외(2001)의 연구에서 배분사업과 관련한 협력관계에 대해서 살펴본 것이 거의 유일하다고 할 수 있다. 그러나 협력에만 초점을 두고 살펴보고 있어 조직 간 관계에서 나타날 수 있는 다양한 현상에 대해서는 간과하고 있는 것이 한계이다. 조직간의 관계를 형성하고 이들 간의 관계에서 협력을 도모할 때 발생할 수 있는 갈등, 권력관계 등에 대해서는 논의하고 있지 못한 것이다.

강철희(2002)가 특징적으로 조직 간 권력관계에 대해서 논의한 바 있다. 그러나 이는 사회복지공동모금회와 사회복지시설이 아니라 미국공동모금기구인 The United Ways의 본부와 구성조직 간의 권력관계를 살펴본 것이라 우리나라의 사회복지공동모금회와 사회복지시설간의 관계에 적용하기에는 다소 무리가 있다.

또한 이영철(2004)은 사회복지공동모금회의 배분사업에 대한 문제점을 지적하면서, 주제선정의 공정성 논란, 사후체계의 미흡, 협력관계의 미흡을 지적했다. 즉 일방적인 사회복지공동모금회의 결정으로 인해 신청은 했지만 배분사업에 선정되지 못한 사회복지시설에서는 사업탈락이라는 결과를 받아들이기 어렵거나 결국은 사회복지공동모금회를 '신뢰할 수 없는 곳'으로 인식하게 되고, 배분사업 기간이 종료된 이후 지속적인 사후 개입이 이뤄지지 않아 사업의 연속성이 떨어짐으로 인해 서비스가 중단되는 클라이언트가 생기게 된다는 것이다. 그리고 사회복지공동모금회와 사회복지시설의 관계성에 있어 협력적인 관계 보다는 일방적이고 수직적인 관계형성이 나타난다고 하여 결과적으로는 그 피해가 서비스 대상자인 클라이언트에게 고스란히 넘어간다고 하여 사회복지공동모금회와 사회복지시설 간의 협력관계가 무엇보다 중요하다고 주장했다(이영철, 2004).

동일한 사회복지사업을 수행한다고 하더라고 조직에 따라서 그 특성이 다르게 나타나므로, 특성이 다른 조직들이 관계를 맺는다는 것은 또 다른 차원의 문제가 발생한다. 그동안 사회복지시설들 간의 관계에 있어서는 협력을 강조하는 경향이 강해 협력을 도모하고 증진시키려는 접근에 치중되어 협력 외의 다른 요소에 대해서는 간과하게 되는 문제를 야기시킨다.

이러한 점은 사회복지공동모금회와 사회복지시설간의 관계에서도 동일하게 적용된다고 할 수 있다. 그러나 사회복지공동모금회와 사회복지시설은 여느 사회복지시설 간의 관계와는 상이한 특성이 있다. 바로 사회복지공동모금회는 사회복지시설에 재원을 제공하고 이를 관리 및

감독할 의무를 지니게 되며, 사회복지시설은 사회복지공동모금회로부터 재원을 제공받아 조직의 생존과 조직의 목적을 달성하기 위한 역할을 수행한다.

이러한 상황에서 사회복지공동모금회가 합리적인 기금 배분기준을 갖고 있다고 할지라도 사회복지시설의 관점에서는 기금 배분권을 지닌 사회복지공동모금회를 권력자로 인식할 수 있게 된다. 이는 실제로 기금배분 뿐만 아니라 지원받은 기금에 대한 감독과 관리를 지속적으로 받게 되므로 사회복지공동모금회의 권력에 대한 인식을 더욱 심화시킨다.

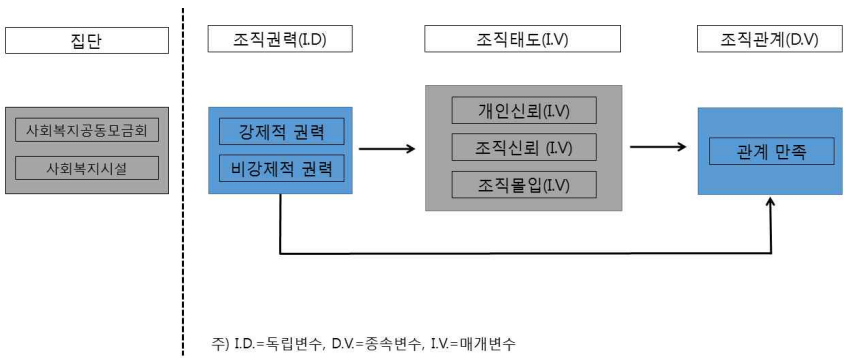
그러나 선행연구들에서는 이러한 점을 파악하고 밝히기보다는 사회복지공동모금회의 배분의 기준을 합리화시키려고 하는 방안을 모색하거나 사회복지공동모금회와 사회복지시설 간 다양한 형태의 협력방안이 모색되는 것에 그치고 있다.

본 연구에서는 지금까지 진행되어온 사회복지공동모금회와 사회복지시설간의 연구들에서 미처 접근하지 못한고 논의하지 못한 양 조직 간의 권력관계에 대해서 심층적으로 살펴보고자 한다. 사회복지공동모금회와 사회복지시설 간 발생할 수 있는 조직권력에 초점을 맞춰서 조직권력과 신뢰 및 몰입의 관계, 나아가 조직권력이 관계만족에 어떠한 영향을 미치는지 규명하면서 특히 이들 관계에서의 개인신뢰, 조직신뢰, 조직몰입이 어떻게 매개효과를 나타내는지 검증하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 선행연구를 바탕으로 도출한 영향요인들이 사회복지공동모금회와 사회복지시설 간의 관계만족에 미치는 영향을 검증하는 것을 목적으로 한다.



〈그림 1〉 연구모형

선행연구 고찰을 통해 살펴본 변인들을 종합한 독립변수인 조직권력(강제적 권력, 비강제적 권력), 매개변수인 개인신뢰, 조직신뢰, 조직몰입, 종속변수인 관계만족 간의 관계를 개념적으로 구성하면 아래의 〈그림 1〉과 같다.

본 연구의 독립변수는 조직권력(강제적 권력, 비강제적 권력)이다. 사회복지공동모금회에서는 배분을 하는 입장이고, 사회복지시설은 배분을 받는 입장에서 명확하게 확인할 수 있는 권력의 차이는 아니지만 보이지 않은, 혹이 미처 인식하지 못한 강제적 혹은 비강제적 권력이 존재할 것이며, 이것이 양 조직간에 차이가 있을 것이라는 것이 본 연구의 출발점이다.

본 연구에서의 종속변수는 파트너십의 형성에 핵심요소라 할 수 있는 관계만족이다. 따라서 독립변수인 조직권력이 종속변수인 관계만족에 미치는 영향력을 살펴보는 것이 본 연구의 핵심이라 할 수 있다. 또한 매개변수인 개인신뢰, 조직신뢰, 그리고 조직몰입이 중간에 투입되었을 때 영향력의 관계가 어떻게 변하는지를 살펴보는 것 또한 본 연구 모형의 한 부분이며, 개인신뢰, 조직신뢰 그리고 조직몰입은 조직태도의 구성요소이다.

따라서 본 연구는 독립변수(조직권력-강제적 권력과 비강제적 권력)→매개변수(개인신뢰, 조직신뢰, 조직몰입)→종속변수(관계만족)의 구조방정식 모형을 따른다. 구조방정식 모형은 크게 매개변수가 투입된 매개효과 분석과 조절변수가 투입된 조절효과분석으로 구분된다.

그리고 매개변수가 독립변수와 종속변수 사이의 관계를 연결해주는 변수이고, 조절변수는 독립변수와 종속변수의 관계를 변화시키는 변수라 할 수 있다. 본 연구에서 매개변수로 설정한 개인신뢰, 조직신뢰 그리고 조직몰입이 종속변수가 되었던 연구결과들과 반대로 매개변수들이 독립변수가 되었던 연구들을 기존의 선행연구들을 통해 살펴볼 수 있었다. 이에 따라 본 연구에서는 개인신뢰, 조직신뢰 그리고 조직몰입의 매개효과를 검증하고자 하며, 이를 사회복지공동모금회와 사회복지시설 두 개의 집단으로 구분하여 각각 살펴보도록 한다.

2. 연구대상과 자료수집

1) 연구대상

본 연구의 조사대상자는 우선 사회복지공동모금회 중앙회, 사회복지공동모금회 지회에서 사업을 담당하는 종사자와 전국에 소재하는 종합사회복지관에서 재직 중인 사회복지사 중 사회복지공동모금회 지원사업을 담당한 경험이 있는 사회복지사로 설정한다. 조사를 위해서 사회복지공동모금회의 경우 사회복지공동모금회 중앙회, 사회복지공동모금회 지회인 서울모금회, 인천모금회. 경기모금회에서 배분사업담당경험이 있는 170명으로 하고, 사회복지조직 역시 마찬가지로 서울, 인천, 경기 소재 종합사회복지관으로서 한국사회복지관협회에 회원기관으로 등록된 기관으로 한정하도록 하였다. 한편, 본 연구에서는 연구대상인 사회복지공동모금회와 사회복지시설을 수도권 소재로 한정하였는데, 이는 사회복지공동모금회의 경우 중앙, 서울, 인천,

경기지회의 인원이 전국사회복지공동모금회의 과반을 차지하고, 사회복지관협회에 등록된 기관들 역시 수도권에 소재지를 둔 기관이 전체의 과반을 차지하고 있기 때문에 대표성을 갖지는 못하지만 중요한 표본이라 판단했다.

2) 표집방법

본 연구에서는 설문지를 통한 서베이 조사를 실시하였다. 다만 기존 척도를 활용하되 우선 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하기 위하여 사회복지공동모금회 종사자 10명과 사회복지시설 종사자 10명 대상으로 하여 예비조사를 실시하였고, 사회복지공동모금회 종사자 10명, 사회복지시설 종사자 10명을 대상으로 개별적 또는 집단적 인터뷰를 실시하여 설문문항에 대한 의견을 수렴하였다.

설문문항에 대한 검토는 사회복지공동모금회와 사회복지시설 간의 협력 관계에 대한 심층적인 자료가 부족한 상황에서 이를 보다 심층적이면서도 명확하게 밝히기 위해서는 질적인 자료를 수집하여 보완할 필요에 의해 실시한 것이었다.

예비조사대상자들로부터 취합한 의견을 토대로 설문문항에 대한 수정 및 보완을 실시하여 이를 통해 최종 확정된 설문문항으로 구성된 설문지를 사회복지공동모금회 종사자와 사회복지시설의 담당자에게 배포하여 본 조사를 실시하였다.

사회복지공동모금회의 경우 중앙회, 서울, 인천, 경기 지회에 배분 사업 혹은 연합모금 등 종합 사회복지관과 협업하여 사업을 진행한 경험이 있는 사람들을 대상으로 중앙회는 84부, 서울과 경기 지회에는 각각 45부씩 인천지회에는 15부를 배포하였으며, 결과적으로 중앙회 76부, 서울지회 40부, 인천지회 12부, 경기지회 38부 등 총 166부가 회수되었으며 결측값과 분석불가능한 설문지 검토 후 회수된 설문지 모두가 분석대상이 되었다.

한편, 사회복지시설에 대한 설문지는 조사당시 한국사회복지관협회에 소속된 종합사회복지관 중 서울에 98개, 인천에 20개, 경기에 63개의 기관이 있는데 이 중 K번째 3배수로 서울 33개의 기관, 인천 7개 기관, 경기 21개의 기관 총 61개의 종합사회복지관을 대상으로 하였다. 결과적으로 서울지역 136부, 인천 지역 종합사회복지관 종사자 47부, 경기지역 종합복지관 종사자 88부가 회수되었으며, 사회복지공동모금회와 마찬가지로 분석이 불가능한 설문지를 제외한 총 265부가 분석대상이 되었다. 결과적으로 431부의 설문지가 분석에 사용되었다.

3. 측정도구

1) 독립변수: 조직권력

조직권력 항목은 크게 강제적 권력(coercive power)과 비강제적 권력(non- coercive power)

으로 나눠지며, 이들은 강제적 권력은 행동 강제성, 강압적 보상, 관계합법성으로 비강제적 권력은 업무전문성, 정보우위성, 가치 준거성으로 세분화된다. 본 연구에서는 Swasy(1979)가 측정한 사회적 권력(social power)의 문항을 중심으로 하여 이후의 학자들이 수정·보완한 척도를 사용하도록 한다. 총 22개(강제적 권력 11개, 비강제적 권력 11개)의 문항으로 구성되었으며, 척도의 기본틀은 장활식·박광오·정대현(2014)의 문항을 중심으로 하여 본 연구에 맞게 특정 단어는 수정되었다. 또한 본 연구는 한 조직이 아니라 사회복지공동모금회와 사회복지시설을 대상으로 하기 때문에 질문의 주체 또한 수정되었다. 이에 따라 사회복지공동모금회 종사자 대상 설문지에는 사회복지시설에 대해서 어떠한 권력을 행사하고, 그 수준이 어떠한지를 측정하는 문항으로 구성하였고, 사회복지시설 종사자 대상 설문지에는 사회복지공동모금회로부터 어떠한 권력행사를 경험하였고, 그 수준이 어떠한지를 측정하는 문항으로 구성하였다.

2) 종속변수: 관계만족

관계만족은 장활식, 박광오, 정대현(2014)이 사용한 사용자 만족도에 관한 척도를 본 연구목적에 맞게 수정 및 보완하여 활용하였다. 기존의 연구는 기업간의 관계를 살펴보기 위해 사용되었기 때문에 '기업'이라는 단어를 '조직'이라는 단어로 수정하였다. Marin et al.(2003) 등의 연구결과를 반영하여(협력관계를 통한) 전반적인 만족여부, 업무처리에 대한 만족여부, 의사결정에 대한 만족여부, 비즈니스 프로세스 개선 여부 등의 4개 문항을 5점 리커트 척도로 구성하여 측정하였다.

3) 매개변수: 개인신뢰, 조직신뢰. 조직몰입

개인신뢰는 Lui, Ngo, Hon(2005)이 활용한 개인 간 신뢰를 측정한 도구를 사용하여 5점 리커트 척도로 구성하여 측정하였다. 조직신뢰는 Rousseau(1998) 등의 정의를 바탕으로 "조직의 정책실행이나 의도에 대한 긍정적인 기대를 바탕으로 자신에게 미칠 수 있는 위험부담을 기꺼이 수용하려는 심리상태"로 정의한다. 본 연구에서는 사회복지공동모금회와 사회복지시설간의 신뢰는 협력적 상호관계를 구축해야 하는 양 당사자간 매우 중요한 문제라 볼 수 있다. 이를 위해 본 연구에서는 항만사업체와 해운선사간의 신뢰에 대해 연구한 최만기·신용존·강다영(2013)의 연구에서 사용한 조직간 신뢰 5개 문항을 본 연구에 맞게 '파트너 기업'이라는 단어를 '파트너 조직'이라는 단어로 수정하여 사용하였다. 질문의 내용은 파트너 조직의 정직성, 믿음, 신의와 성실 등으로 5점 리커트 척도로 구성하여 측정되었다. 조직몰입은 Anderson & Weitz(1992)은 파트너 조직간 몰입의 정의를 서로간의 관계를 안정적으로 발전시키고자 하는 열망, 단기적인 손해가 발생하더라도 관계를 유지하고자 하는 의지라 설명했다. 최만기, 신용존, 강다영(2013)이 활용한 척도를 본 연구목적에 맞게 '파트너 기업'이라는 단어를 '파트너 조

직'으로 수정 및 보완한 척도를 사용하였다. 설문의 내용은 향후 사업선정시의 우선적 고려, 충성 및 몰입도, 강한 애착 등 총 6개의 문항으로 구성되어 있으며, 5점 리커트 척도로 구성되어 있다.

4) 인구사회학적 변수

사회복지공동모금회와 사회복지시설 간의 관계만족도를 살펴보는 데 있어서 응답자의 사회복지사 자격소지, 전공, 현 소속기관 경력, 직급, 전체 직장경력, 지역 등을 인구사회학적 변수로 설정하였다. 이와 같이 본 연구에서 사용될 주요변수들의 세부사항과 문항의 신뢰도(Cronbach's α)값을 아래의 〈표 1〉에 제시하였다.

〈표 1〉 변수의 측정

변수	변인		측정항목	신뢰도 (Cronbach's α)	
독립변수	조직권력	행동강제성 (문항1-1~1-4)	(파트너조직의 요구 미수용시) 1-1.좋지 않은 상황전개 규정 1-2.처벌을 받게 되는 규정 1-3.불리한 상황에 처하는 규정 1-4.사업적 불이익을 받게 되는 규정	.82	.81
		강압적 보상 (문항1-5~1-8)	(파트너 조직의 제안의 미수용시) 1-5.인센티브를 받기 어려움 1-6.경제적 혜택을 받기 어려움 1-7.지속적 거래의 어려움 1-8.신규사업 참여의 어려움		.86
		관계합법성 (문항1-9 ~1-11)	(파트너 조직의 요구를 수용할) 1-9.협약서 항목의 구성여부 1-10.수용할 의무부여 1-11.수용토록 관계설정		.80
		업무전문성 (문항1-12 ~1-15)	(파트너 조직이 우리조직에) 1-12.도움이 되는 지식을 제공 1-13.도움이 되는 경험을 제공 1-14.도움이 되는 조언을 제공 1-15.도움이 되는 판단을 제공	.88	.87
		정보우위성 (문항1-16 ~1-18)	(파트너 조직은) 1-16.업무방식상 도움을 제공 1-17.업무과정에 반영여부 1-18.신뢰할 수 있는 정보 제공		.88
		가치준거성 (문항1-19 ~1-22)	(파트너 조직의) 1-19.본받을만한 가치 제공 1-20.본받을만한 의사결정 제공 1-21.본받을만한 운영방식 제공 1-22.바람직한 방향 제공		.91
매	신	개인신뢰	2-1.파트너조직의 담당자와의 공평한 협상	.80	

개변수	뢰	(문항2-1~2-5)	2-2.파트너조직의 담당자의 행동 추정 2-3.파트너조직의 담당자의 기대 행동 2-4.파트너조직의 담당자의 신뢰 2-5.파트너조직의 담당자의 우리조직 기여	
		조직신뢰 (문항2-6~2-10)	2-6.파트너조직의 파트너쉽 2-7.파트너조직의 정직성 2-8.파트너조직의 책임감과 성실성 2-9.파트너조직의 업무프로세스 2-10.파트너조직의 신의와 성실	.79
매개변수		조직몰입 (문항3-1~3-6)	3-1.현재 파트너조직에 대한 우선적 고려 3-2.파트너조직에 대한 충실몰입도 3-3.파트너조직에 대한 애착 3-4.파트너조직과 협력에 대한 매우 의미있고 가치있는 일로의 인식 3-5.파트너조직에 대한 신뢰관계 3-6.파트너조직과의 협력관계 유지	.76
종속변수		관계만족 (문항4-1~4-4)	4-1. 관계에 대한 전반적 만족 4-2. 업무처리에 대한 만족 4-3. 의사결정에 대한 만족 4-4. 업무 프로세스 개선에 대한 만족	.80
인구사회학적 특성			사회복지사 자격소지 (1: 사회복지사 1급, 2: 사회복지사 2급, 3: 사회복지사 3급, 4: 사회복지사 자격 미소지, 5: 기타)	
			전공: (_____전공)	
			직장유형 (1: 사회복지공동모금회 중앙회, 2: 사회복지공동모금회 지회, 3: 종합사회복지관, 4: 기타)	
			현 소속기관 입사년월 (_____년 _____월)	
			현 직급/직위 (_____)	
			진체 직장경력 (_____년 _____개월)	

4. 자료분석

본 연구에서의 자료의 통계분석을 위해 수집된 자료를 측정도구의 신뢰도 분석 및 연구문제 및 연구가설의 검증을 위해서 IBM SPSS Statistics 20.0과 IBM AMOS 20.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

첫째, 조사대상자의 인구사회학적 특성과 주요변수에 대한 기술통계(빈도분석 및 교차분석)를 실시하였다.

둘째, 조사대상자의 인구사회학적 특성과 소속 조직의 유형에 따른 조직권력, 개인신뢰, 조직신뢰, 조직몰입, 관계만족도 간의 차이를 알아보기 위하여 소속 조직을 중심으로 독립표본 t-test를 실시하였다.

셋째, 조직권력, 개인신뢰, 조직신뢰, 조직몰입, 관계만족도 간의 상관관계를 알아보기 위하

여 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하였다.

넷째, 사회복지공동모금회와 사회복지시설의 조직권력이 관계만족에 미치는 영향을 분석하고, 조직권력이 개인신뢰, 조직신뢰, 조직몰입에 미치는 영향력과 개인신뢰, 조직신뢰, 조직몰입이 관계만족도에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 다중 회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

다섯째, 개인신뢰, 조직신뢰, 조직몰입을 통한 관계만족도 수준에 대한 매개효과를 알아보기 위하여 구조방정식의 매개분석을 실시하였다.

Ⅳ. 연구결과의 분석

1. 조사대상자의 인구사회학적 특성

분석의 최종대상인 431명에 대한 인구사회학적 특성은 아래의 〈표-2〉와 같다. 인구사회학적 특성은 사회복지사 자격소지, 전공과 같은 전문자격에 관한 것과 직급, 소속기관 및 전체직장의 경력 등 근무환경에 관한 것으로 구분된다.

〈표 2〉 조사대상자의 인구사회학적 특성

단위: 명(%)

구분		사회복지 공동모금회	사회복지시설
사회복지사 자격소지	사회복지사 1급	108(65.1)	235(88.7)
	사회복지사 2급	30(18.1)	26(9.8)
	자격미소지	23(13.9)	2(0.8)
	기타	5(3.0)	2(0.8)
전공	사회복지학	132(79.5)	256(96.6)
	아동복지학	4(2.4)	3(1.1)
	심리학	-	2(0.8)
	기타	30(18.1)	5(1.9)
직급	관장	-	6(2.3)
	처장(부장)	11(6.6)	20(7.5)
	차장	17(10.2)	-
	과장	15(9.0)	47(17.7)
	대리	43(25.9)	99(37.4)
	주임	55(33.1)	-
	담당	23(13.9)	90(34.0)
	무응답	2(1.2)	3(1.1)

소속기관 경력	1년미만	19(11.4)	27(10.2)
	1년이상~2년미만	25(15.1)	43(16.2)
	2년이상~4년미만	31(18.7)	56(21.1)
	4년이상~6년미만	17(10.2)	48(18.1)
	6년이상~8년미만	22(13.3)	37(14.0)
	8년이상~10년미만	13(7.8)	19(7.2)
	10년이상	35(21.1)	31(11.7)
	무응답	4(2.4)	5(1.9)
소속기관 경력	1년미만	19(11.4)	27(10.2)
	1년이상~2년미만	25(15.1)	43(16.2)
	2년이상~4년미만	31(18.7)	56(21.1)
	4년이상~6년미만	17(10.2)	48(18.1)
	6년이상~8년미만	22(13.3)	37(14.0)
	8년이상~10년미만	13(7.8)	19(7.2)
	10년이상	35(21.1)	31(11.7)
	무응답	4(2.4)	5(1.9)
전체경력	5년미만	43(25.9)	68(25.7)
	5년이상~10년미만	65(39.2)	110(41.5)
	10년이상~15년미만	26(15.7)	52(19.6)
	15년이상~20년미만	15(9.0)	17(6.4)
	20년이상	8(4.8)	6(2.3)
	무응답	9(5.4)	13(4.9)
소속지역	중앙	76(45.8)	-
	서울	40(24.1)	132(49.8)
	인천	12(7.2)	45(17.0)
	경기	38(22.9)	88(33.2)
계		166(100.0)	265(100.0)

2. 주요변수에 대한 사회복지공동모금회화 사회복지시설의 비교

아래에서는 주요변수들의 집단 간 평균차이를 검증해보고자 한다. 집단의 기준은 '사회복지공동모금회'와 '사회복지시설'이 된다. 독립표본 T-test는 두 개의 집단 간에 조직권력, 관계만족, 신뢰(개인신뢰, 조직신뢰), 조직몰입의 평균점수간 차이가 있는지를 알아보고자 하는 것이다.

1) 조직권력의 비교

강제적 권력과 비강제적 권력으로 구분한 조직권력의 평균점수가 사회복지공동모금회화 사회복지시설간 차이를 보이는 지를 검증한 결과는 아래의 〈표 3〉과 같다.

〈표 3〉 조직권력의 집단 간 평균 비교

구분			M	SD	*df*	t
강제적권력	행동강제성	사회복지공동모금회(n=166)	3.42	1.131	429	-.049*
		사회복지시설(n=265)	3.47	.758		
		전체(n=431)	3.45	.919		
	강압적보상	사회복지공동모금회(n=166)	2.74	.922	429	-.739***
		사회복지시설(n=265)	3.48	.788		
		전체(n=431)	3.19	.915		
	관계합법성	사회복지공동모금회(n=166)	3.57	.868	429	-.117**
		사회복지시설(n=265)	3.69	.670		
		전체(n=431)	3.64	.753		
	평균	사회복지공동모금회(n=166)	3.24	.825	429	-.302***
		사회복지시설(n=265)	3.55	.600		
		전체(n=431)	3.43	.710		
비강제적권력	업무전문성	사회복지공동모금회(n=166)	3.89	.597	429	.450***
		사회복지시설(n=265)	3.44	.659		
		전체(n=431)	3.61	.672		
	정보우위성	사회복지공동모금회(n=166)	3.86	.545	429	.183**
		사회복지시설(n=265)	3.67	.563		
		전체(n=431)	3.74	.562		
	가치준거성	사회복지공동모금회(n=166)	3.55	.685	429	.316***
		사회복지시설(n=265)	3.24	.597		
		전체(n=431)	3.36	.645		
	평균	사회복지공동모금회(n=166)	3.77	.536	429	.316***
		사회복지시설(n=265)	3.45	.526		
		전체(n=431)	3.57	.551		

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

사회복지시설은 사회복지공동모금회보다 강제적 권력을 더 강하게 느끼고 있었고, 사회복지공동모금회는 사회복지시설보다 비강제적 권력을 더 강하게 느끼고 있었는데 이를 통해 각 집단들이 권력에 대해 각기 다르게 인식하고 있고, 이들 간에서 발견할 수 있는 권력에 대한 괴리가 각 집단 간 견해차이를 만들 수 있는 여지가 있음을 예상할 수 있다.

2) 관계만족의 비교

다음으로 사회복지공동모금회와 사회복지시설 두 집단 간의 관계만족 평균 차이를 살펴보도록 한다. 아래의 〈표 4〉에서 알 수 있듯이, 상대방과의 관계만족에 있어서 사회복지공동모금회의 관계만족 평균(M=3.47, SD=.504)이 사회복지시설의 관계만족 평균(M=3.37, SD=.583)보다

높게 나타났다. 이는 조직몰입에서와 마찬가지로 사회복지공동모금회의 심의와 결정에 따라 자원의 배분이 결정되는 사회복지시설의 입장에서는 사업에 탈락하여 지원을 받지 못하는 상황이 생길 시 관계에 있어 불만족을 가질 수 있음을 의미할 것이다.

〈표 4〉 관계만족의 집단간 평균 비교

구 분		M	SD	*df*	t
관계만족	사회복지공동모금회(n=166)	3.47	.504	429	1.936
	사회복지시설(n=265)	3.37	.583		
	전체(n=431)	3.41	.555		

3) 신뢰의 비교

개인신뢰와 조직신뢰로 구분한 신뢰의 평균차이를 검증한 결과는 다음과 같다. 결과적으로 파트너 조직의 개인에 대한 신뢰는 사회복지공동모금회가 더 높았으며, 파트너 조직 자체에 대해서는 사회복지시설의 신뢰가 더 높았음을 알 수 있다.

〈표 5〉 신뢰의 집단간 비교

구분		M	SD	*df*	t
개인신뢰	사회복지공동모금회(n=166)	3.11	.511	429	.424
	사회복지시설(n=265)	3.09	.471		
	전체(n=431)	3.10	.486		
조직신뢰	사회복지공동모금회(n=166)	3.52	.538	429	−1.263
	사회복지시설(n=265)	3.58	.525		
	전체(n=431)	3.56	.530		

4) 조직몰입의 비교

사회복지공동모금회와 사회복지시설 두 집단 간의 몰입 평균 차이는 아래 〈표 6〉과 같다.

〈표 6〉 몰입의 집단간 비교

구분		M	SD	*df*	t
조직몰입	사회복지공동모금회(n=166)	3.40	.524	429	−.679
	사회복지시설(n=265)	3.43	.581		
	전체(n=431)	3.42	.560		

주요변인들의 집단 간 평균차이 검증에서 살펴보았듯이 사회복지공동모금회와 사회복지시설 간의 평균차이는 조직권력인 강제적 권력(사회복지시설>사회복지공동모금회), 비강제적 권력(사회복지시설<사회복지공동모금회)를 제외하고는 통계적으로 유의한 차이가 발견되지 않았다.

3. 조직태도의 매개효과 검증

매개효과란 두 변수 혹은 요인사이의 관계에서, 변수 사이를 연결해주고 전달해주는 효과를 의미하며, 투입요인과 성과요인에서 좀 더 정확한 성과를 창출 혹은 파악하기 위해 중간에 삽입되는 효과를 의미한다. 본 연구에서는 조직권력(강제적 권력, 비강제적 권력)을 독립변수로 두고, 개인신뢰와 조직신뢰, 그리고 조직몰입을 매개변수, 마지막으로 관계만족을 종속변수로 하는 구조방정식모형을 설정하여 매개효과를 분석하기로 한다.

1) 관계만족 측정 모형의 확인적 요인분석

확인적 요인분석(CFA: Confirmatory Factor Analysis)은 탐색적 요인분석모형을 검증하고자 하는 목적에서 사용하는 통계기법으로, 연구자가 이론을 바탕으로 설정한 요인모형을 검증하는 방법이다. 잠재요인은 관찰변인을 통해 측정이 되는데, 이 요인들의 경로 중 하나를 '1'로 고정하도록 하고 이 분석을 통해 부적절한 추정치가 있는지를 확인하고, 추정치의 부호와 크기 정도, 그 값이 통계적으로 유의한지를 살펴보도록 한다. <표 7>과 <표 8>에서 각 변수들에 대한 확인적 요인분석을 실시한 결과 모든 경로계수가 통계적으로 유의한 것으로 나타났으므로 이 측정모형을 가지고 모형의 적합도를 분석하는 단계를 진행한다. 두 기관의 적합도를 분석한 <표 9>와 <표 10>에서 $\chi 2$의 값이 측정모형을 분석하기에 적합하지 않은 것으로 나타났지만 NNFI, RMSEA, IFI, CFI의 지표를 통해 평가한 결과 모든 평가에서 확인적 요인분석의 연구모형 적합도 지수가 양호한 수준으로 나타났다. 이에따라 사회복지공동모금회와 사회복지시설 모두 별도의 모형수정 없이 매개효과를 검증하도록 한다.

<표 7> 관계만족 측정모형의 확인적 요인분석 결과(사회복지공동모금회)

변인	B(비표준화 계수)	β(표준화계수)	SE	CR
강제적 권력				
행동강제성				
power1← 행동강제성	1.000	.840***		
power2← 행동강제성	1.070	.915***	.070	15.186
power3← 행동강제성	1.004	.886***	.069	14.479
power4← 행동강제성	.910	.507***	.134	6.787
강압적보상				

power5← 강압적보상	1.000	.796***		
power6← 강압적보상	1.061	.870***	.085	12.455
power7← 강압적보상	.967	.798***	.086	11.185
power8← 강압적보상	1.112	.839***	.093	11.911
관계합법성				
power9← 관계합법성	1.000	.751***		
power10← 관계합법성	1.203	.844***	.114	10.578
power11← 관계합법성	1.046	.858***	.098	10.715
비강제적 권력				
업무전문성				
power12← 업무전문성	1.000	.816***		
power13← 업무전문성	1.018	.806***	.087	11.672
power14← 업무전문성	1.070	.864***	.084	12.785
power15← 업무전문성	1.034	.764***	.095	10.848
정보우위성				
power16← 정보우위성	1.000	.759***		
power17← 정보우위성	.713	.553***	.103	6.938
power18← 정보우위성	.976	.764***	.099	9.853
가치준거성				
power19← 가치준거성	1.000	.844***		
power20← 가치준거성	.993	.830***	.077	12.924
power21← 가치준거성	1.036	.842***	.078	13.237
power22← 가치준거성	1.037	.830***	.080	12.945
개인신뢰				
trust1← 개인신뢰	1.000	.685***		
trust2← 개인신뢰	.561	.404***	.121	4.632
trust3← 개인신뢰	.819	.570***	.128	6.379
trust4← 개인신뢰	.865	.730***	.110	7.876
trust5← 개인신뢰	.667	.427***	.139	4.881
조직신뢰				
trust6← 조직신뢰	1.000	.732***		
trust7← 조직신뢰	1.225	.871***	.111	11.082
trust8← 조직신뢰	1.117	.772***	.114	9.792
trust9← 조직신뢰	1.094	.774***	.111	9.814
trust10← 조직신뢰	1.157	.787***	.116	9.987
조직몰입				
immersion1← 조직몰입	1.000	.601***		
immersion2← 조직몰입	.996	.755***	.137	7.286
immersion3← 조직몰입	1.048	.778***	.141	7.417
immersion4← 조직몰입	.910	.672***	.135	6.743
immersion5← 조직몰입	.755	.620***	.119	6.365

immersion6← 조직몰입	.746	.596***	.121	6.185
관계만족				
satis1← 관계만족	1.000	.800***		
satis2← 관계만족	1.117	.799***	.099	11.290
satis3← 관계만족	1.120	.856***	.091	12.325
satis4← 관계만족	1.155	.861***	.093	12.425

***p〈.001

〈표 8〉 확인적 요인분석의 모형 적합도 결과(사회복지공동모금회)

적합도	χ^2	NNFI (TLI)	RMSEA	IFI	CFI
결과	1357.827*** (df=774)	.902	.068	.903	.901
기준	p〉.05	〉.90	〈.08	〉.90	〉.90

***p〈.001

〈표 9〉 관계만족 측정모형의 확인적 요인분석 결과(사회복지시설)

변인	B(비표준화 계수)	β(표준화계수)	SE	CR
강제적 권력				
행동강제성				
power1← 행동강제성	1.000	.822***	.088	9.962
power2← 행동강제성	.882	.587***	.069	16.213
power3← 행동강제성	1.120	.853***	.066	17.390
power4← 행동강제성	1.148	.906***		
강압적보상				
power5← 강압적보상	1.000	.760***		
power6← 강압적보상	1.053	.770***	.088	11.938
power7← 강압적보상	.990	.740***	.086	11.487
power8← 강압적보상	.945	.737***	.083	11.449
관계합법성				
power9← 관계합법성	1.000	.611***		
power10← 관계합법성	1.117	.789***	.124	9.041
power11← 관계합법성	1.051	.736***	.120	8.775
비강제적 권력				
업무전문성				
power12← 업무전문성	1.000	.753***		
power13← 업무전문성	1.013	.762***	.082	12.404
power14← 업무전문성	1.131	.856***	.081	14.034
power15← 업무전문성	1.055	.802***	.081	13.098
정보우위성				

power16← 정보우위성	1.000	.842***		
power17← 정보우위성	.770	.712***	.064	12.072
power18← 정보우위성	.674	.682***	.059	11.453
가치준거성				
power19← 가치준거성	1.000	.784***		
power20← 가치준거성	1.121	.848***	.077	14.652
power21← 가치준거성	1.018	.759***	.079	12.864
power22← 가치준거성	.995	.776***	.075	13.213
개인신뢰				
trust1← 개인신뢰	1.000	.651***		
trust2← 개인신뢰	.593	.439***	.095	6.269
trust3← 개인신뢰	.671	.502***	.095	7.068
trust4← 개인신뢰	.907	.702***	.097	9.355
trust5← 개인신뢰	.728	.464***	.110	6.587
조직신뢰				
trust6← 조직신뢰	1.000	.721***		
trust7← 조직신뢰	1.139	.814***	.089	12.771
trust8← 조직신뢰	1.149	.801***	.091	12.572
trust9← 조직신뢰	1.143	.779***	.093	12.227
trust10← 조직신뢰	1.259	.802***	.100	12.590
조직몰입				
immersion1← 조직몰입	1.000	.619***		
immersion2← 조직몰입	1.278	.799***	.123	10.353
immersion3← 조직몰입	1.238	.798***	.120	10.349
immersion4← 조직몰입	1.167	.741***	.119	9.819
immersion5← 조직몰입	1.236	.814***	.120	10.492
immersion6← 조직몰입	.965	.641***	.110	8.795
관계만족				
satis1← 관계만족	1.000	.827***		
satis2← 관계만족	1.078	.832***	.068	15.926
satis3← 관계만족	.990	.835***	.062	16.035
satis4← 관계만족	.921	.797***	.061	14.990

***p〈.001

〈표 10〉 확인적 요인분석의 모형 적합도 결과(사회복지시설)

적합도	x^2	NNFI (TLI)	RMSEA	IFI	CFI
결과	1466.692*** (df=774)	.903	.058	.906	.904
기준	p〉.05	〉.90	〈.08	〉.90	.〉90

2) 관계만족 측정 모형의 매개효과 분석

앞서 언급한 바와 같이 확인적 요인분석의 방법과 같은 방식으로 매개분석 모형의 적합도 역시 확인해야 한다. 〈표 11〉과 〈표 12〉에서 두 기관 모두 모든 모형이 기준을 충족하여 적합한 매개모형임을 확인할 수 있었다. 이에 따라 모형의 수정이나 삭제없이 매개분석을 실시하도록 한다.

〈표 11〉 구조방정식 모형의 적합도 검증결과(사회복지공동모금회)

연구모형	x^2	NNFI (TLI)	RMSEA	IFI	CFI	PGFI
조직권력 →개인신뢰 →관계만족	166.089*** (*df*=84)	.905	.077	.925	.924	.902
조직권력 →조직신뢰 →관계만족	166.558*** (*df*=84)	.928	.077	.943	.942	.901
조직권력 →조직몰입 →관계만족	258.253*** (*df*=98)	.900	.078	.901	.900	.901
기준	p〉.05	〉.90	〈.08	〉.90	〉.90	〉.90

***p〈.001

〈표 12〉 구조방정식 모형의 적합도 검증결과(사회복지시설)

연구모형	x^2	NNFI (TLI)	RMSEA	IFI	CFI	PGFI
조직권력 →개인신뢰 →관계만족	194.592*** (*df*=84)	.918	.071	.936	.935	.907
조직권력 →조직신뢰 →관계만족	160.175*** (*df*=84)	.957	.059	.966	.965	.902
조직권력 →조직몰입 →관계만족	276.034*** (*df*=98)	.906	.075	.924	.923	.903
기준	p〉.05	〉.90	〈.08	〉.90	〉.90	〉.90

***p〈.001

연구모형의 적합성이 검증되었기에 다음에는 연구모형에서 추정된 계수를 가지고 변수들 간의 영향력을 검증하도록 한다. 변수들 간의 경로계수는 (1) 조직권력-개인신뢰-관계만족, (2) 조직권력-조직신뢰-관계만족, (3) 조직권력-조직몰입-관계만족의 경로계수와 조직권력-조직태도-관계만족의 매개모형을 두 기관으로 구분하여 〈표 13〉, 〈표 14〉, 〈표 15〉, 〈표 16〉으로 살펴보면 경로계수가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

〈표 13〉 조직권력-개인신뢰-관계만족 분석모형의 경로계수

변인	B(비표준화계수)	β(표준화계수)	SE	CR
사회복지공동모금회(n=166)				
개인신뢰				
개인신뢰←강제적 권력	-.031	-.063	.042	-.734
개인신뢰←비강제적 권력	.666	.624***	.118	5.624
관계만족				
관계만족←강제적 권력	-.031	-.062	.038	-.820
관계만족←비강제적 권력	.308	.287*	.120	2.575
관계만족←개인신뢰	.407	.404**	.126	3.241
사회복지시설(n=265)				
개인신뢰				
개인신뢰←강제적 권력	-.037	-.042	.067	-.559
개인신뢰←비강제적 권력	.660	.680***	.088	7.496
관계만족				
관계만족←강제적 권력	-.080	-.089*	.049	-1.644
관계만족←비강제적 권력	.546	.555***	.088	6.183
관계만족←개인신뢰	.401	.396***	.094	4.273

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

〈표 14〉 조직권력-조직신뢰-관계만족 분석모형의 경로계수

변인	B(비표준화계수)	β(표준화계수)	SE	CR
사회복지공동모금회(n=166)				
조직신뢰				
조직신뢰←강제적 권력	-.010	-.022	.034	-.282
조직신뢰←비강제적 권력	.549	.576***	.091	6.031
관계만족				
관계만족←강제적 권력	-.011	-.022	.033	-.330
관계만족←비강제적 권력	.194	.180*	.093	2.092
관계만족←조직신뢰	.705	.623***	.112	6.283
사회복지시설(n=265)				
조직신뢰				
조직신뢰←강제적 권력	-.064	-.085	.049	-1.310
조직신뢰←비강제적 권력	.602	.722***	.069	8.669
관계만족				
관계만족←강제적 권력	-.040	-.044	.047	-.842
관계만족←비강제적 권력	.549	.552***	.086	6.400
관계만족←조직신뢰	.454	.380***	.093	4.877

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

〈표 15〉 조직권력-조직몰입-관계만족 분석모형의 경로계수

변인	B(비표준화계수)	β(표준화계수)	SE	CR
사회복지공동모금회(n=166)				
조직몰입				
조직몰입←강제적 권력	-.089	-.167*	.046	-1.941
조직몰입←비강제적 권력	.549	.487***	.114	4.814
관계만족				
관계만족←강제적 권력	-.010	-.020	.039	-.265
관계만족←비강제적 권력	.398	.378***	.099	4.026
관계만족←조직몰입	.311	.332***	.093	3.348
사회복지시설(n=265)				
조직몰입				
조직몰입←강제적 권력	-.032	-.038	.056	-.573
조직몰입←비강제적 권력	.593	.653***	.079	7.534
관계만족				
관계만족←강제적 권력	-.079	-.087	.047	-1.692
관계만족←비강제적 권력	.538	.555***	.076	7.082
관계만족←조직몰입	.437	.411***	.081	5.429

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

〈표 16〉 조직권력-조직태도-관계만족 분석모형의 경로계수

변인	B(비표준화계수)	β(표준화계수)	SE	CR
사회복지공동모금회(n=166)				
조직태도				
조직태도←강제적 권력	-.054	-.045	.087	-.058
조직태도←비강제적 권력	.588	.624***	.047	5.254
관계만족				
관계만족←강제적 권력	-.098	-.132	.042	-.254
관계만족←비강제적 권력	.587	.576***	.065	6.287
관계만족←조직태도	.625	.588***	.058	5.525
사회복지시설(n=265)				
조직태도				
조직태도←강제적 권력	-.085	-.072	.056	-.068
조직태도←비강제적 권력	.625	.583***	.059	5.652
관계만족				
관계만족←강제적 권력	-.155	-.162	.102	-1.225
관계만족←비강제적 권력	.577	.564***	.071	5.248
관계만족←조직태도	.521	.572***	.089	4.323

***$p<.001$

〈표 17〉은 독립변수가 매개변수를 통해 종속변수에 미치는 효과의 크기를 정리한 것이다. 효과에는 직접효과, 간접효과, 그리고 총효과가 있는데, 직접효과는 독립변수가 종속변수에 직접적으로 미치는 효과의 크기를 의미하며, 간접효과는 독립변수가 매개변수를 통해 종속변수에 미치는 효과를 의미한다. 마지막으로 총효과는 직접효과와 간접효과의 합이다. 이러한 직접효과, 간접효과, 그리고 총효과를 두 기관으로 나누어 붓스트래핑을 통해 유의성을 검증하여 살펴보도록 한다.

〈표 17〉 주요 변인들의 직접·간접 효과

경로	직접효과	간접효과	총효과
사회복지공동모금회(n=166)			
강제적 권력→개인신뢰→관계만족	-.063	.025	-.038
강제적 권력→조직신뢰→관계만족	-.022	.014	-.008
강제적 권력→조직몰입→관계만족	-.167	.055*	-.112*
비강제적 권력→개인신뢰→관계만족	.624***	.252***	.876***
비강제적 권력→조직신뢰→관계만족	.576***	.358***	.934***
비강제적 권력→조직몰입→관계만족	.487***	.162***	.649***
사회복지시설(n=265)			
강제적 권력→개인신뢰→관계만족	-.042*	.015	-.027
강제적 권력→조직신뢰→관계만족	-.085	.032	-.053
강제적 권력→조직몰입→관계만족	-.038	.016	-.022
비강제적 권력→개인신뢰→관계만족	.680***	.265***	.855***
비강제적 권력→조직신뢰→관계만족	.722***	.274***	.996***
비강제적 권력→조직몰입→관계만족	.653***	.268***	.921***

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

통계적 유의성에 대해서는 각 효과와 변수마다 차이가 나타나지만 사회복지공동모금회에서는 비강제적 권력→매개변수(개인신뢰, 조직신뢰, 조직몰입)→종속변수(관계만족)에서는 직접효과와 간접효과, 그리고 총효과 모두 유의한 것으로 나타나 매개변수들이 부분 매개효과를 가지고 있었다. 사회복지시설에서는 강제적 권력→개인신뢰→관계만족에서 직접효과 값이 $p<.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 경우가 있는 것으로 나타났다. 이는 사회복지공동모금회와 비교해서 사회복지시설이 인식하는 강제적 권력이 높게 나타난 것과 일맥상통하는 부분으로 사회복지시설에서는 관계만족의 향상을 위해 강제적 권력을 낮추는 것이 중요하다는 것을 의미한다.

V. 결 론

본 연구는 그동안 사회복지공동모금회와 관련하여 시행되었던 연구들이 효율적이고 효과적인 모금방법과 배분방법을 강조하여 시행되어 왔다는 점을 지적하면서, 모금을 통해 재원을 확보하여 심사를 통해 배분을 담당하는 사회복지공동모금회와 신청과 심사를 통해 재원의 배분을 받는 사회복지시설간의 직접적 혹은 간접적인 조직권력(강제적 권력과 비강제적 권력)을 살펴보고, 이와 관련하여 상대방 조직에 대한 개인신뢰, 조직신뢰 및 조직몰입의 매개효과를 통해 결과적으로는 이들이 상대방과의 관계에 있어서 얼마나 만족하는 지를 알아보고자 하였다. 본 연구는 그동안 현실적 문제로 지적되어 왔지만 실제로 검증되지 않았던 사회복지공동모금회와 사회복지시설간의 조직권력의 차이를 검증하여 조직권력에 대한 인식이 양 조직간의 관계만족에 영향을 미칠 수 있다는 것을 발견했다는 점에서 독창성과 이론적 함의를 갖는다. 이와 같은 연구결과를 통해 앞으로 사회복지공동모금회와 사회복지시설간의 관계만족의 확대를 통해 협력을 위한 파트너십을 형성하기 위해 양 당사자간 어떤 노력과 정책이 필요한지를 논의하고자 한다.

본 연구는 설문을 통해 연구가설을 검증하고자 하였고 가설 검증 결과를 토대로 아래와 같이 결론을 내릴 수 있다.

첫째, 사회복지공동모금회와 사회복지시설이 인지하고 있는 조직 권력에 차이가 난다는 점에 주목할 필요가 있다. 결과적으로는 사회복지공동모금회는 자신들이 가지고 있는 강제적 권력보다 비강제적 권력이 더 크다고 생각하고 있었으며, 반대로 사회복지시설은 상대방 조직(사회복지공동모금회)이 자신들에게 대해 가지고 있는 비강제적 권력보다 강제적 권력이 더 크다고 생각하고 있었다. 실제로 권력이라는 것이 눈에 보이지 않을뿐더러 배분을 하는 기관인 사회복지공동모금회와 배분을 받는 기관인 사회복지시설간에는 어떤 형태로든지 권력이나 긴장관계가 존재할 수 밖에 없다. 이러한 상황에서 양 당사자들이 권력을 다르게 인식한다는 점은 상대방 조직을 신뢰하지 못하고, 오해와 불신으로 이어질 수 있다는 점에서 인식의 차이를 좁혀나갈 수 있는 방안이 필요할 것이다.

둘째, 강제적 권력 중 강압적 보상이 개인신뢰와 조직신뢰에 미치는 부(-)적 영향력이 다른 변인들에 비해 상당히 크다는 점을 통해 사회복지공동모금회와 사회복지시설간의 지위적 차이를 더 크게 확인할 수 있었다. 이런 강압적 보상에 대한 인식으로 인해 상대방 조직에 대한 신뢰가 무너진다는 것은 신청과정, 선정과정, 배분과정에서 자신의 조직에 불리한 결과가 내려졌을 때, 상대방 조직에게서 그 잘못을 찾으려는 것으로 이어질 수 있다. 때문에 강압적 보상과 관련하여 이를 조절할 수 있는 방안이 필요할 것이다.

셋째, 비강제적 권력 중 가치준거성과 정보우위성이 개인신뢰와 조직신뢰에 미치는 영향력이 업무전문성이 개인신뢰와 조직신뢰에 미치는 영향력에 비해 더 큰 것을 확인할 수 있었다.

이는 서로간의 신뢰를 위해 사회복지공동모금회의 정보와 가치를 우선으로 고려해야함을 의미한다.

넷째, 다중회귀분석의 결과를 통해 파트너조직의 개인에 대한 신뢰보다는 파트너조직 자체에 대한 신뢰와 그 조직에 대한 몰입이 서로간의 관계만족에 주는 영향력이 더 큰 것을 확인할 수 있었다. 이를 통해 서로의 관계만족을 위해서는 파트너 조직에 대한 신뢰를 향상시키는 것이 그 무엇보다 중요하다 할 것이다. 다만, 종속변수인 관계만족에 영향을 미치는 요인들은 살펴보았을 때, 사회복지공동모금회와 사회복지시설간 변수들의 영향력 차이가 존재하고 있었다. 관계만족을 향상시키기위해서는 사회복지공동모금회 입장에서는 상대방 조직에 대한 신뢰와 몰입을 향상시키고 비강제적 권력(업무전문성, 정보우위성, 가치준거성)의 요소를 증가시키는 것이 방법이 될 수 있음을 의미한다.

사회복지시설에서 주목할 점은 개인신뢰의 정(+)적인 영향력이나 강제적 권력의 부(-)적인 영향력이 사회복지공동모금회보다는 크게 나타나 개인신뢰 및 강제적 권력까지 모두 관계만족에 영향을 미치는 주요변수가 될 수 있음을 의미한다 할 수 있다.

마지막으로 매개효과분석을 통해 강제적 권력→매개변수(개인신뢰, 조직신뢰, 조직몰입)→종속변수(관계만족)의 경로에 있어서는 독립변수의 직접효과는 통계적으로 유의하지 않았으나 사회복지공동모금회에 있어 조직몰입의 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 나타났기 때문에 관계만족을 위해서는 매개변수인 조직몰입의 역할이 무엇보다 중요한 요소가 될 수 있음을 살펴볼 수 있었다. 한편, 비강제적 권력→매개변수(개인신뢰, 조직신뢰, 조직몰입)에 있어서는 독립변수의 직접효과와 매개변수의 간접효과 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타나 부분매개효과를 가지고 있었으며, 관계만족과 비강제적 권력을 다룸에 있어서는 매개변수의 역할도 중요하지만 비강제적 권력(업무준거성, 정보우위성, 가치준거성)의 역할도 마찬가지로 중요한 요소가 될 수 있음을 확인할 수 있었다.

특히, 사회복지시설에서는 강제적 권력의 영향력이 크다는 점에서 사회복지시설에서 관계만족을 위해서는 강제적 권력과 비강제적 권력을 동시에 고려해야 함을 알 수 있었다. 이처럼 조직권력과 관계만족에 있어 강제적 권력의 경우 매개변수들의 역할이 매우 중요하게 나타나 강제적 권력의 상황에서 개인신뢰, 조직신뢰, 조직몰입을 어떻게 고려할 것인가가 서로간의 파트너십을 달성하기 위한 핵심부분이 될것이며, 부분매개 효과를 보인 비강제적 권력과 관계만족의 관계에 있어서도 매개변수들이 서로 간 파트너십에 있어 중요한 역할을 할 것이라는 점을 다시 한 번 확인할 수 있었다.

사회복지공동모금회와 사회복지시설간의 협력적 파트너십을 위해 위의 가설검증결과와 결론을 통해 도출할 수 있는 실천 및 정책적 시사점에 대해 살펴보고자 한다. 빠르게 변화하는 사회복지 현장에서 사회복지공동모금회와 사회복지시설 양 조직의 혁신은 클라이언트에 대한 만족뿐만 아니라 조직성과에도 영향을 미치는 요인이 될 수 있기 때문에(신준섭, 2012) 어느

한 조직이 아니라 양 조직이 모두 노력해야 할 부분이다.

첫째, 사회복지공동모금회와 사회복지시설간 의견교류가 가능할 수 있는 방안이 필요하다. 그동안 사회복지공동모금회는 모금과 배분의 주체로 인식되어 왔고, 사회복지시설은 배분의 객체로 인식되어왔던 것이 사실이다. 하지만 사회복지공동모금회와 사회복지시설은 상호간 협력이 중요시되는 기관이다. 따라서 사회복지공동모금회의 각 지회와 지역사회의 사회복지시설간 정기적으로 의견을 교환할 수 있는 방안이 필요하다 할 것이다.

단순히 한 자리에 모여서 각자의 이야기만 하고 끝나는 것이 아니라 사회복지공동모금회가 모금이나 배분선정에 있어서 겪게 되는 애로사항과 사회복지시설이 사업을 신청하고 선정됨에 있어서 발생하게 되는 문제점 등을 서로 공유하고 이를 해결하기 위해 필요한 방안을 모색할 수 있는 자리가 필요할 것이다. 이를 통해 양 조직간의 신뢰와 몰입을 증진시키고 나아가 협력적 파트너십을 형성할 수 있을 것으로 보인다.

둘째, 사업선정에 탈락된 사회복지시설에 대한 재심사 청구권과 같이 사업선정에 탈락한 사회복지시설의 구제방안이 필요하다. 일반적으로 사회복지공동모금회에 프로포절을 신청하는 사회복지시설들은 재정적으로 열악하거나 소규모 내지는 신생기관일 가능성이 크다. 기존의 선행연구들을 살펴보았을 때, 사회복지공동모금회에 대한 만족부분에서 탈락한 경험이 있는 사회복지시설들이 낮은 만족도를 나타내고 있었다. 그렇기 때문에 공정한 사업선정과 결과의 공개는 물론이고, 배분사업에 다시 신청하여 심사를 받을 수 있는 방법이 제도적으로 필요하다고 판단된다. 이를 통해 서로간의 신뢰는 물론 서비스를 제공받는 클라이언트에게 질 높은 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

셋째, 사회복지공동모금회 종사자들에 대한 교육 및 훈련 프로그램의 도입이 필요하다. 본 연구의 결과에서 사회복지공동모금회가 가지고 있는 비강제적 권력이 사회복지종사자와의 관계만족에 영향을 주고 있음을 확인한 바 있다. 그렇기 때문에 사회복지공동모금회 종사자들에게 정기적이고 지속적인 교육 및 훈련 프로그램을 제공함으로써 양 조직간 신뢰를 형성하고 관계만족에 도움이 될 수 있을것이라고 생각한다.

본 연구는 사회복지공동모금회와 사회복지시설간의 조직권력을 찾아내고 신뢰와 몰입을 통한 조직간의 협력적 파트너십 형성을 논하기 위해 시행되었다. 다만, 모든 양적 연구가 가지고 있는 한계의 지적을 본 연구에서도 피해갈 수는 없다. 전국의 기관과 지회를 대상으로 한 것이 아니라 일부 지역만을 대상으로 했기 때문에 결과를 일반화 할 수 없다는 점과 기존 연구에서 언급한 사회복지시설의 사회복지모금회 사업 탈락 여부 등의 변수가 제외되었다는 점이다. 이는 후속연구에서 개선되어야 할 점으로 보인다.

조직간 권력관계에 대해 선행연구가 거의 없는 사회복지 안에서, 본 연구가 사회복지공동모금회와 사회복지시설에게 전달하는 함의는 매우 큰 가치를 가질 것으로 보인다. 이러한 한계점을 보완하여 사회복지공동모금회와 사회복지시설간의 파트너십, 나아가 기부자와 사회복지공

동모금회, 사회복지시설 삼자간의 파트너십을 다룬 차후의 연구들이 시행된다면, 사회복지공동모금회와 사회복지시설은 각자의 위치에서 서로 협력하여 사회복지가 추구하는 목표를 달성할 수 있을 것으로 보인다.

〈참고문헌〉

강철희. (2002). “미국공동모금기구에서의 조직간 권력관계와 지정기부 프로그램에 의한 기금배분에 관한 연구: 공동모금기구 구성조직의 전국가맹체계 여부를 중심으로”, 「한국사회복지행정학」, 8: 1-30.

강철희·김교성. (2003). 사회복지사의 조직몰입에 관한 연구: 조직냉소주의의 매개효과를 중심으로. 「한국사회복지학」, 53: 257-283.

고은숙. (1999). 「한국사회복지 공동모금의 정책결정과정에 관한 연구: Sabatier의 지지연합모형을 중심으로」, 가톨릭대학교 대학원 석사학위 논문

김미숙·김은정. (2005). 사회복지시설의 민간자원 동원에 영향을 주는 요인 연구. 「한국사회복지학」, 57(2): 5-40.

김수희. (2003). 「사회복지공동모금의 배분현황 및 발전방안에 관한 연구: 충청남도를 중심으로」, 공주대학교 대학원 석사학위논문.

김영종. (2001). 지역 사회복지서비스 조직들의 재정자원 수급행태에 관한 연구. 「한국사회복지학」, 44: 64-90.

김영종·Kyong suk Aagesen·김현희·김영석. (2004). 「사회복지공동모금회 배분사업의 협력관계에 관한 연구」, 조사연구보고서. 서울: 사회복지공동모금회.

김종원. (2013). 「개인의 지속적 기부행위에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 대구사회복지공동모금회 개인기부자를 중심으로」, 대구대학교 석사학위 논문.

김필두. (2008). 「시군구 유형별 민관협력체계 실태 및 발전모형에 관한 연구」, 한국지방행정연구원 보고서.

김형식·이영철·신준섭. (2013). 「사회복지행정론」, 양서원.

김희수·(2001), 「지역 공동모금회의 문제점과 발전방안: 대전지역공동모금회를 중심으로」, 대전대학교 경영행정대학원 석사학위논문.

권오균·(2009). 사회복지조직 정부보조금 지원실태와 개선과제. 「한국인간복지실천연구」, 2: 21-39.

노연희. (2009). 비영리 사회복지조직에 대한 사회복지공동모금회 재정지원에 영향을 미치는 요인-서울사회복지공동모금회의 신청사업을 중심으로-. 「서울도시연구」, 10(3): 213-232.

문순영. (2001). 「한국 민간 사회복지부문의 구조적 특성에 관한 연구: 정부와의 관계를 중심으

로」, 연세대학교 대학원 박사학위논문.

박선경·김영미. (2005). 한국 NGO의 현황과 과제. 「사회과학연구」, 20: 1-17.

박슬기. (2011). 「기부참여요인과 나눔의 의지 간 관계에 관한 연구: 서울시 사회복지공동모금회의 착한가게 캠페인 참여자를 중심으로」, 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.

박태룡. (2003). 사회복지공동모금회 배분사업의 배분과정 및 만족도에 영향을 미치는 요인. 「한국사회복지행정학」, 10: 95-114.

서창적·추동화·김영택. (2007). 물류파트너십 관계요인이 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 「대한경영학회지」, 20(2): 771-789.

신희정. (2013). 「기업 사회공헌 증진을 위한 사회복지공동모금회와 기업의 전략적 협력방안」, 부산대학교 대학원 석사학위논문.

오인근. (2003). 「사회복지사가 지각한 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 서울시 소재 종합사회복지관, 노인, 장애인복지관 간의 비교연구」, 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.

윤보미. (2013). 「비영리 단체의 온라인 대중모금 연구: 국내 크라우드 펀딩 사례 중심으로」, 경희대학교 NGO대학원 석사학위 논문.

이태수. (2009). 비영리기관의 지배구조와 의사결정체계에 관한 연구: 사회복지공동모금회 사례를 중심으로. 「한국사회정책」, 15(2): 289-328.

이영철. (2004). 사회복지공동모금회의 모금·배분사업의 발전방안 - 전라남도 사회복지공동모금회를 중심으로-. 「한국지역사회복지학」, 14: 1-23.

이윤정. (2012). 비영리조직의 자원개발 전략에 관한 탐색적 연구. 「디지털정책연구」, 10(10): 107-118.

장활식·박광오·정대현. (2014). 조직간 파워 유형과 SCM 사용자 만족. 「정보시스템연구」, 23(2): 1-23.

정종헌. (2004). 「사회복지 공동모금사업 활성화 방안: 광주광역시를 중심으로」, 조선대학교 정책대학원 석사학위논문.

조규영. (2002). 「사회복지조직의 유효성에 관한 연구: 조직커뮤니케이션 만족을 중심으로」, 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문.

최만기·신용존·강다영. (2013), 항만관련 사업체와 해운선사의 조직간 관계특성이 신뢰와 몰입 및 조직성과에 미치는 영향. 「해운물류연구」, 29(3): 457-495.

최소연. (2005). 조직공정성과 조직후원의식이 사회복지사의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국사회복지행정학」, 7(2): 69-95.

황사영. (2001). 「사회복지공동모금의 효과적 운영방안에 관한 연구: 전라남도사회복지공동모금회를 중심으로」, 광주대학교 산업대학원 석사학위논문.

Austin, D. (1988), *The Political Economy of Human Service Programs.* Greenwich, CT: JAI Press.

Barber, B. (1983), *The Logic and Limits of Trust*, New Brunswick, N. J: Rutgers University Press, 1983.

Ganesan, S. (1994), Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationships, *Journal of Marketing*, 58(2), 1-19. Geyskens, I., J-B. E. M. Steenkamp & N.

Gaski, J. F. (1984). The theory of power and conflict in channels of distribution. *Journal of Marketing*, 48: 9-29.

Hasenfeld, Y. (1992). *The Theoretical Approaches to Human Service Organizations*, In Human Services As Complex Organizations, edited by Yeheskel Hasenfeld, Newbury Park, CA: Sage.

Lui. S. S., Ngo. H. Y., & Hon. A. H. Y. (2005), Coercive strategy in interfirm cooperation: Mediating roles of interpersonal and interorganizational trust, *Journal of Business Research*, 13(4): 15-20.

Madeleine, R. S. (1983), Social Service Adminstration and Practice in a Conservative Welfare Delivery System, *Administration in Social Work*, 7(3): 23-40.

Martin, L. L & Ketter, P. P. (1997), Performance Measurement: The New Accountability, *Adminstration in Social Work*, 21(1): 17-29.

Taylor, S. H. & Roberts, R. W. (1985), *Theory and Practice of Community Social Work*. New York: Columbia University Press.

Tepper, L. M. & Toner, J. (1993), *Programs, Problems and Solutions*, Philadelphia: The Chars Press.

Vigoda-Gadot, E. (2003) Managing *Collaboration in Public Administration: the Promise of Alliance among Governance, Citizens, and Business,* Westport, Conn.: Praeger.

Zald, M.(1970), *Ogranizaional Change: The Political Economy of YMCA*, Chicago: University of Chicago Press.

접수일(2016년 11월 19일)
수정일(2016년 12월 12일)
게재확정일(2016년 12월 19일)