

사회복지기관 조직문화유형이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향 - 코칭리더십의 조절효과-

한은하(서남대 학교)*.

태동원(서남대 학교)**.

김근식(서남대 학교), 권민숙(서남대 학교)***.

본 연구자는 사회복지조직의 문화적 특성을 반영한 조직문화가 그 유형에 따라 사회복지사의 직무만족과 조직몰입의 효과가 달라질 것으로 가정하면서, 이 과정에서 오는 부정적 결과는 이직을 결정하는 중요한 요인으로 보고 있다. 이에 따라 본 연구는 조직문화유형별 이직의도의 영향력을 알아보고 조직이 갖는 조직문화유형별 특성에 코칭리더십은 이직의도와와의 관계에서 어떤 조절효과가 있는지에 대해 분석한 결과, 전라북도 사회복지조직은 집단문화와 위계문화 유형이 평균 이상을 보이고 있었고 이어 개발문화, 합리문화 순으로 나타났다. 또한 사회복지사의 이직의도에 대한 결과는 평균 이하로 나타났으며, 조직문화유형과 이직의도간의 관계에서는 집단문화만이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조절효과에 대한 결과는 코칭리더십이 위계문화와 합리문화에서 조절작용을 하는 것으로 나타났으며, 집단문화와 개발문화에서는 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다. 이는 사회복지조직에서 사회복지사들의 이직의도를 낮추는 조직문화유형으로 집단문화를 예측할 수 있으며, 위계문화와 합리문화에서 코칭리더십을 발휘 할수록 이직의도가 낮아진다는 것을 의미한다. 따라서 조직의 관리자는 조직구성원들을 위한 긍정적 조직문화조성을 위한 관심과 노력, 그리고 코칭리더십을 적극적으로 활용한다면 인적자원관리에 매우 효과적으로 작용하여 궁극적으로는 사회복지의 직·간접 서비스의 질을 높이는데 기여할 것으로 본다.

[주제어: 조직문화유형, 이직의도, 코칭리더십, 조절효과, 사회복지사]

I. 서론

현대 사회복지의 급변하는 사회적 환경과 사회복지 서비스의 질적 요구를 반영해야 하는 사회적 욕구가 증가하고 있다. 이러한 사회복지 패러다임의 변화로 인해 복지방향은 더 이상 정체를 수 없는 복지경쟁을 가져오고 다양한 경쟁의 구조속에서 사회복지 서비스 실천에 대한 다양성과 창의성을 요구하고 있다.

이와 같은 요구에 부응하기 위한 실천장으로서의 사회복지 이용시설의 역할은 매우 중요하다. 지역사회에 보편적 서비스에 대한 직·간접적 기능을 담당해야 하는 사회복지이용시설(장애인복지관, 노인복지관, 사회복지관)¹⁾의 역할과 기능을 위해서는 사회복지서비스 책임성

* 주저자

** 교신저자

*** 공동저자

과 전문성을 기본으로 하는 사회복지조직 구성원들의 폭넓은 역량이 요구되는 것이다

이러한 역할을 담당하는 우리나라 실천현장 즉 사회복지이용시설 중 각 유형별 복지기관의 현황을 살펴보면, 1975년 장애인복지관이 개관을 시작으로 37년의 역사 속에 2015년 1월 현재 206개소(한국장애인복지관협회), 1989년 우리나라 최초 노인복지관 개관이후 2014년 11월 현재 242개소(한국노인복지관협회), 1989년도 39개소였던 사회복지관은 2015년 1월 현재 444개소(한국사회복지관협회)로 복지서비스의 양적 성장을 가져왔다. 이와 같이 다양하고 보편적인 복지서비스 확대를 위한 복지관들의 양적성장은 짧게는 20년 길게는 37년의 분야론적 전문성의 성장과 함께 질적 성장 또한 많은 변화를 가져왔으며, 아울러 시대적 요구에 부응하는 사회적 대응을 위해 앞으로 양적, 질적 성장은 지속적으로 요구되고 있다.

사회복지서비스의 질적 성장을 위한 필수요인으로는 서비스의 다양성, 창의성, 책임성을 강조하고 있으며 아울러 그 요인들을 충족시키기 위한 가장 중요한 핵심 요소로는 사회복지조직의 안정과 그 구성원들이라고 할 수 있다.

사회복지의 직접서비스를 제공해야 하는 실천의 장에서는 변화하는 서비스 대응을 위해 새로운 프로그램의 개발과 서비스전달 그리고 예산과 자원 확보 등의 전문성에 대한 필요조건으로 조직안정성과 그 조직구성원의 자발적이고 적극적인 노력이 절실히 요구된다고 할 수 있겠다. 그러므로 급변하는 복지환경에 대한 대처는 관리자의 효과적인 조직 관리를 통해 조직을 성공적으로 이끌어가기 위한 조직문화조성과 구성원들이 기대하는 조직 관리자의 리더십이 요구되고 있는 것이다.

조직문화는 조직의 특성을 반영한다. 조직의 특성은 구성원들과 리더가 조직의 목표를 달성하기 위한 과정에서 나타나고 이를 통해 조직구성원들의 직무성과를 높이고 조직의 목표를 달성하는 데 결정적인 요인이 될 것이다. 이렇게 결정적 요인으로 작용하는 조직문화는 조직구성원들의 업무성과와 조직몰입, 직무만족, 이직의도 등의 연구에 많이 활용되어져 왔으며 기업이나 단체, 기타 조직에서는 이러한 연구결과들을 토대로 각각의 조직이 갖는 조직문화 유형을 찾아 개선하고 보완하는 과정을 통해 조직의 궁극적인 목표의 수단으로 활용되어져야 할 것이다. 아울러 관리자의 리더십에 대한 중요성 또한 사회복지서비스의 방향성을 결정하는 요인이 되기도 하며, 리더십이 어떤 형태로 어떤 방법을 통해 활용되어지느냐에 따라 그 효과성이 달라질 수 있기 때문이다.

현대 사회복지조직 구조는 과거의 수직적 구조가 아닌 수평적 조직구조로서 팀제 도입으로 인한 관리자와 조직구성원간의 관계가 매우 가까워져 있는 조직구조 형태를 가지고 있다. 그러므로 효과적인 조직 관리를 위해서 관리자들은 구성원들에 대한 관심과 지지, 잠재력 개발, 적극적, 자발적 참여유도에 대한 동기부여를 할 수 있는 관리자의 리더십이 요구되는 것이다. 이러한 관점에서 볼 때 조직구성원들이 기대하는 리더의 바람직한 리더십의 부재는 사회복지사의 이직결정에 영향을 미치는 중요한 요소라고 볼 수 있다.

또한 사회복지조직은 사회복지에 대한 환경과 제도의 변화 등으로 조직이 가지는 문화적 특성을 반영한 조직문화에도 많은 변화를 가지고 왔고 사회복지조직 구성원이 요구하는 리더

- 1) 우리나라 사회복지시설의 기능적인 체계를 두 가지로 나누어 살펴보면 생활시설과 이용시설로써 요보호대상자를 입소시켜 사회복지사업을 실시하는 통상 「사회복지시설」 이라 하고, 기타 협의체나 다양한 사회복지서비스를 제공하는 종합사회복지관이나 각종 상담소 같은 이용시설을 「사회복지기관」 이라고 구별해서 사용하고 있다(서찬교, 2004: 26)

십에도 변화를 가져왔다. 이러한 변화의 수평적 관계에서 요구되는 리더십으로 코칭리더십에 대한 관심이 늘어나고 있다

이에 본 연구는 사회복지조직의 효과성을 고려하여 조직문화유형과 코칭리더십을 활용하여 사회복지사의 이직의도를 낮추는 실천적 방안에 대해 연구해 보고자 한다.

이를 위한 본 연구의 목적은 다음과 같다

첫째, 사회복지조직의 조직문화유형은 그 유형에 따라 사회복지사의 이직의도에 어떤 영향을 주는지 알아본다. 둘째, 코칭리더십이 조직문화유형과 이직의도와의 관계에서 어떤 영향력이 있는지를 확인하여 사회복지조직이 기대하는 조직문화유형과 코칭리더십의 효과성을 확인하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 조직문화유형의 개념

1) 조직문화의 개념

우리나라에서 조직문화에 대한 관심을 갖기 시작한 것은 그리 오래 되지 않았다. 조직문화에 대한 연구는 1990년에 시작되었지만, 본격적인 연구가 시작되는 시기는 2000년대에 들어서면서 부터이다

먼저 조직문화에 대한 외국학자들의 개념을 간단히 살펴보면, Light & Keller(1979)는 조직문화에 대해 개인마다 개성이 있고 각 사회마다 문화가 존재하는 것처럼 모든 조직에도 고유한 특성을 지닌 조직문화가 있다. 조직문화는 주어진 환경속에서 오랜 시간 경험을 통해 형성된 해당 기업만의 고유한 문화적 특성이라고 볼수 있는데 조직구성원들이 가치나 규범, 신념 등이 포함된 광의적 개념이라고 하였다(신준섭, 2010: 5 재인용)

Tichy(1982)는 조직을 결속시키는 사회적 집합체(gule)로서 조직구성원들이 공유하는 사회적 이상, 신념이라고 하였고, Jones(1983)는 조직의 동일성을 창출하고 조직구성원의 행동을 규정하여 그들을 사회적 종합체로 통합시키는 조직의 기본적 신념, 가치관이라고 했다(조수연, 2013: 36 재인용).

Deal & Kennedy(1982: 15)는 조직문화를 가치·영웅·의식·절차·의사소통으로 보았고, Schein(1985)은 조직문화를 사람들이 상호작용할 때 관찰할 수 있는 행동규칙성, 조직이 강조하고 있는 지배적인 가치관, 조직구성원과 고객에 대한 정책수립의 지침이 되는 철학이라고 규정하고 있다. (주효진 2004: 44)

김홍규(2011: 45)는 조직 내의 구성원들이 보유한 일반적 가치관, 행동규범, 관습 등 공유가치라고 정의했다.

이와 같이 조직문화에 대한 개념을 정리해보면 여러 학자들이 정의한 조직문화는 관점의 차이는 있으나 조직이 가지는 고유한 특성을 반영하는 조직문화는 결국 조직의 주체인 조직구성원들이 만들어간다는 것에서 공통점을 찾을 수 있다

2) 조직문화유형의 개념

조직문화는 각 조직의 특성에 따라 다양하게 나타날 수 있으며 어떤 조직이 좋거나 나쁘다고는 단정할 수 없다. 하지만 조직문화를 구분하는 이유는 조직이 가지고 있는 공유된 가치를 비롯한 여러 요소들로 인해 조직성과에 큰 영향을 미치고 있으며, 이를 통해 조직의 문제점을 발견하고 조직 간의 비교를 할 수 있는 유용성 때문이라고 했다(권용주·신정하,2005).

Harrison(1972)은 조직의 문화특성이 조직의 이념적 지향(ideologicalorientation)에 따라 형성된다고 보고 권력지향형(powerorientation), 역할지향형(role orientation), 과업지향형(task orientation), 인간지향형(personorientation)으로 구분하였다. 이 네 가지 유형은 조직과 구성원 간 이해관계의 일치성 여부 및 조직의 외부환경에의 적응능력에 따라 차이가 발생함에 근거한다.(유경미,2011 재인용).

Deal& Kennedy(1982)는 시장에서의 두 가지 요소 즉, 조직 활동 위협의 수용도와 그 활동에 대한 피드백 기대요소라는 두 가지 차원을 기준으로 조직문화를 거친 남성문화, 사운을 거는 문화, 열심히 놀고 열심히 일하는 문화, 과정문화로 4가지 문화 유형이 있다고 보았고, Kimberly와 Quinn(1984)의 조직문화유형은 정보처리 관점에서 조직문화를 환경으로부터 입수한 단서, 정보, 자료에 대하여 적어도 두 가지 방향으로 구분해서 각기 달리 인식한다고 하였다. 첫 번째는 외부환경에 대하여 얼마나 확실성을 가지고 대처하느냐에 따라 변화에 대한 예측력과 이해력이 낮을수록 인간중심적인 조직분위기를 조성하는 특징이 있는 반면, 변화에 대한 예측력과 이해력이 높은 조직일수록 조직은 집중화, 통합화되며 과업중심적인 성격을 지니게 된다고 하였다. 두 번째는 외부환경 변화에 대하여 얼마나 적극적인 반응을 보이느냐에 따라 장기적인 반응을 보이는 형태와 적극적이고 개방적인 반응형태를 보이는 조직으로 대별되게 되는데, 적극적인 반응을 보일수록 목표지향적, 성과지향적이 되고, 장기적인 반응을 보이는 조직에서는 경험지향적이고 체제유지적 성향을 보이게 된다고 하였다.

이 두 가지 기준에 의해 <그림 1>과 같이 장기적인 반응을 보이면서 인간중심적인 집단문화, 인간중심적인 업무방식을 지향하면서 적극적인 반응을 보이는 개발문화, 과업중심적이며 변화에 장기적인 반응을 보이는 위계문화, 과업중심적이며 적극적인 반응을 보이는 합리문화로 조직문화유형을 구분하고 있다(강홍구,2001)

<그림 1> Kimberly와 Quinn의 조직문화유형



앞의 Quinn등(1984~1988)의 논의를 정리하면, 경쟁가치모형을 조직문화에 응용하여 “융통성-안정성”, “외부지향-내부지향”의 두 가지 차원에 의해 집단문화, 개발문화, 위계문화, 합리문화의 네 가지 문화로 분류했다. 경쟁가치모형에 의한 문화유형의 두 가지 분류 차원 중 “융통성”은 조직의 신축성과 유연성을 강조하는 것인 반면 “안정성”은 통제 및 질서, 효율성을 강조하는 것이다. 한편, “내부지향”은 기존 조직의 유지를 위해서 조직 내부의 통합과 조정에 초점을 두는 것인데 반해, “외부지향”은 외부환경과의 상호작용 및 환경적응에 초점을 두는 것을 가리킨다(박영석, 2010 재인용).

본 연구에서 사용되는 조직문화유형으로 다음과 같이 집단문화, 개발문화, 위계문화, 합리문화의 특징을 살펴보고자 한다

집단문화(groupculture)는 조직 내부체계의 유지와 통합에 가치를 두고 유연성을 중시하는 문화로 구성원의 단합과 성실 등의 가치관에 기반을 두면서 무엇보다도 인간관계에 초점을 둔다. 동기부여 요인은 애사심, 구성원으로서의 자격이며 리더십은 참여적이고 온정적이다(Denison & Spreitzer, 1991; 안상희, 2004 재인용) 구성원 상호간의 신뢰감과 화목, 우의적 관계와 집단의식을 강조하는 반면 비교적 소극적인 환경변화 적응행동을 나타낸다. 구성원의 친밀감과 신뢰관계를 중심으로 인화, 단결, 협동 및 팀워크가 중요하며 집단의 결속력과 사기, 구성원간의 개방성, 공동체 의식, 문제 발생 시의 상부상조, 구성원에 대한 인간적 배려, 참여적 의사결정이 특징적으로 나타난다(Quinn, 1988; 안상희, 2004 재인용).

개발문화(developmental culture)는 구성원 상호간의 협력을 통하여 동기를 유발하고 개인의 능력을 발휘하여 외부환경에의 적응과 변화, 신축성을 특징으로 하고, 변화하는 환경에 적응하기 위하여 조직변화와 혁신에 초점을 맞추며 창의성, 모험성, 도전성 등의 가치를 존중한다. 신속하고 융통성 있는 업무처리를 선호한다(Quinn & McGrath, 1985; Quinn, 1988; 안상희, 2004 재인용). 성장과 외부환경에 대한 적응, 새로운 아이디어를 강조하고 유연성과 변화에 가치를 둔다. 성장, 격려, 창조성, 다양성의 존중이 조직구성원에게 동기를 부여하는 주요 요인이다(Denison & Spreitzer, 1991; 안상희, 2004 재인용).

위계문화(hierarchical culture)는 내부조직의 통일, 능률, 조정, 평가를 중시하고 안정성, 현상유지를 지향하는 문화로 분명한 위계질서 및 명령계통 그리고 기존의 절차와 규칙을 중시한다. 보수적이고 신중한 리더십 스타일을 보이고 일상적이고 표준화된 업무처리 절차를 선호한다. 복잡성, 공식화, 집권화 된 조직 구조를 갖고 있으며 단순하고 안정된 업무 환경 하에서 고도로 일상적인 기술을 활용하는 대규모 조직에게 효과적인 문화이다(Denison & Spreitzer, 1991; 안상희, 2004 재인용) 안정과 통제를 핵심가치로 하는 피라미드식의 관료조직에 적합한 문화이며(Kimberly & Quinn, 1984; 안상희, 2004 재인용) 공식조직과 절차에 의한 안전하고 명확한 업무처리를 선호하고 조직의 장기적인 존속을 위한 운영상의 지속성과 연속성을 강조한다. 적극적인 환경변화의 대처보다 현상유지에 자원을 투자한다. 관습화된 업무처리, 직권과 서열의식, 정확한 공식절차와 규정 등이 특징적으로 나타난다(Quinn & McGrath, 1985; Quinn, 1988; 안상희, 2004 재인용).

합리문화(rational culture)는 외부지향과 안정성을 강조하면서 체계적이고 능률적인 조직 관

리를 수용한다. 목표설정, 계획수립, 과업의 효율적인 수행과 실적위주의 업무처리 등이 특징적으로 나타난다(Quinn & McGrath,1985; Quinn,1988; 안상희,2004재인용) 생산성, 성과, 목표 달성 등이 공유가치가 되며 조직구성원 간의 동기부여의 주요 요인으로는 경쟁과 성공적인 목표달성이다. 지시적이고 목표 지향적인 리더십 스타일을 추구하며 리더는 일정한 구조와 생산성 향상을 위해 합리적이고 신속하며 논리적이며 효율적이어야 한다. (Kimberly& Quinn,1984; 안상희, 2004 재인용)

2. 코칭리더십의 개념

1) 코칭의 개념

코칭리더십은 코칭이라는 개념에서 바탕을 두고 있다. 코칭은 20세기말, 재무플레너였던 Leonard가 부유한 고객들을 대상으로 재무관리 컨설팅 활동을 하면서 코칭이라는 말을 사용하게 되었고(김종성, 2009), 1990년대에 이르러서는 조직이 빠른 환경변화에 효과적으로 대응하기 위해 수평적 조직구조로 변화함에 따라 이를 위한 조직구성원의 육성 및 개발도구로 코칭을 활용하기 시작하였다.(홍의숙, 2009; 한허정, 2006; McLeanet al., 2005; Kilburg, 1996 : 백명, 2010: 17 재인용)

코칭에 대해 연구자들의 정의를 정리해 보면 <표 1> 과 같다

<표1 > 코칭의 개념

연구자(연도)	코칭개념
Stowell(1986)	코칭이란 리더가 커뮤니케이션과 피드백을 통해 방향제시, 개발, 수행평가, 관계 등 구체적인 기능이나 행동을 포함하는 프로세스라고 하였으며 긍정적인 영향력을 발휘하여 조직구성원들의 역량을 향상시키고, 의욕적으로 일할 수 있는 동기부여를 형성해 주는 것.
Phillips(1994)	리더가 조직구성원들의 성과를 최대로 발휘할 수 있게 해주며 자신이 속한 기업에 대한 가치를 부여해 주는 것.
Swowell & Starceovich(1996)	리더가 조직구성원들에게 긍정적인 영향을 미침으로 양방향 커뮤니케이션을 가능하게 하고 지속적인 향상을 추구하기 위해 역량을 개발하고 문제를 해결하는 프로세스.
Aldag & Kuzuhara(2002)	열린 마음과 존중으로 적극적 경청을 통해 상대방이 생각하고 느끼는 것에 공감함으로써 다른 생각, 가치관, 관점을 이해하고 추구하는 목표를 공유하며 피드백을 통해 서로를 지원하는 프로세스.
정진우(2004)	조직구성원 스스로 배울 수 있는 능력을 키워주고 가능성을 인지 및 확대하여 능력과 의욕을 높일 수 있도록 하는 리더링 방식.
선우미란(2008)	고객이 스스로 그들의 잠재력 및 직무수행을 최대화시키기 위해 코치와 고객과의 일대일 상호작용하는 하나의 과정
조대연, 김희영 (2009)	개인의 학습을 독려하고 문제해결을 위한 역량을 높여 성과향상에 기여하기 위하여 상호 합의된 목표를 설정하고 끊임없이 협력해 가는 쌍방향적 과정
김미경(2011)	구성원들이 스스로 성장하고 성과를 달성하도록 양방향 커뮤니케이션으로 구성원의 숨은 잠재력을 개발, 향상시키고 문제를 해결할 수 있도록 지원하는 활동

출처: 이현주. 2010. 코칭리더십과 조직몰입과의 관계에서 팔로워십의 매개효과 연구,p.10-11 에서 재구성.

출처: 김미경. 2011. 구성원의 직무몰입과 혁신행동의 관계에서 리더의 코칭행동 조절효과,p.31-33에서 재구성.

이와 같이 여러 학자들의 코칭에 대한 개념을 정리해 보면, 조직구성원들의 동기부여를 위해 리더는 조직구성원들과의 양방향의 커뮤니케이션, 경청, 피드백을 활용하여 조직구성원들에게 적극적 참여와 자발적 동기부여를 갖게 함으로 조직의 성과를 향상시킬 수 있도록 지원하는 과정이라고 할 수 있다.

2) 코칭리더십의 개념

코칭리더십의 등장은 과거의 권위주의 중심의 조직구조 속에서 리더의 역할에 대한 부정적 영향으로부터 오는 리더십에 대해 조직구성원들이 기대하는 리더십의 변화가 요구됨에 따라 코칭의 이론에서 핵심적 단어로 구성되는 코칭리더십이 활용되어지게 되었다

코칭리더십에 대한 연구자들의 개념정의를 보면, Kimberly(1975)는 리더의 코칭 가이드가 구성원의 혁신적 사고와 개방적 태도를 강화시켜 조직 문제해결 능력을 향상시킬 수 있다고 하였고, Likert(1967)는 리더가 조직구성원에게 신뢰적, 개방적, 동기 부여적일수록 구성원의 성과가 높아진다고 밝혔으며, Arnold et al.(2000)과 Srivastava(2006)는 리더의 코칭을 통하여 조직구성원들의 문제 해결 및 지속적인 지식을 공유할 수 있는 기회 제공을 통해 자기효능감 상승 및 성과 향상에 도움을 줄 수 있다고 하였다

박선영(2009: 12)은 리더가 양방향의 커뮤니케이션을 통해 형성된 신뢰를 바탕으로 목표를 달성하기 위해 조직구성원의 잠재력을 향상시키고 문제를 해결할 수 있게 역량을 향상시켜주는 프로세스를 통솔하여 조직의 성과에 영향을 미치는 것 이라고 했으며, 이현주(2010: 5)는 리더가 조직구성원과의 신뢰를 가지고 조직구성원의 동기를 부여하여 역량향상 및 문제를 해결하는 과정을 통솔함으로써 궁극적인 조직의 성과를 향상시키게 하는 영향력이라고 하였다. 안현미(2011: 5)는 코칭리더십이란 리더와 조직구성원간의 신뢰를 바탕으로 양방향의 커뮤니케이션의 관계에서 조직구성원 자발적으로 개인의 역량향상을 통해 문제를 해결하고 조직성과 향상을 추구할 수 있도록 지원하는 리더의 영향력 이라고 했다.

본 연구자의 코칭리더십에 대한 개념은 조직의 목표달성의 과정에서 요구되는 핵심적 역할의 구성요소로 조직구성원들의 양방의 커뮤니케이션의 강조와 아울러 이를 통해 리더와 조직구성원들은 신뢰를 갖게 되고, 결과적으로 조직구성원 자신의 역량과 잠재능력을 향상시켜 조직목표에 대한 적극적 참여를 자발적으로 유도하여 조직의 성과를 향상시키는 리더의 영향력이라고 정의 한다.

3. 이직의도의 개념

1) 이직의 개념

먼저 이직에 대한 개념을 살펴보면, Moblry(1977)는 이직을 조직으로부터 금전적 보상을 박는 개인이 자발적으로 조직에서 그 구성원으로서의 역할을 파기하는 것이라고 정의하였고(나중문,2009: 110), Robbing 와 Judge(2011: 27)는 이직이란 자발적이든 비자발적이든 조직으

로부터의 영구적인 탈퇴를 의미한다고 하였다(윤영석, 2013: 14 재인용)

Flippo(1984)는 이직을 노동력이 조직의 내부 또는 외부로 이동하는 것으로 정의하였고, 이는 협의의 개념으로 정의하고 있으면서 조직 내의 이동과 이직을 구분하고 있다(안현미, 2011: 21 재인용) 윤영석(2013: 15)은 이직이란 조직내부에서 외부로의 이동하는 것으로써, 조직구성원이 조직과의 관계를 단절하는 것을 의미한다고 하였다

본 연구자는 앞서 기술한 이직에 대한 개념들을 종합하여 정리해보면, 이직을 조직내부에서 조직외부로의 완전한 이동으로서의 협의적 개념으로 정의하고자 한다.

2) 이직의도의 개념

이직의도는 이직행위 이전의 선행변수로 직무에 불만족하는 종사자는 이직에 대한 대안적 직업이 가능한 경우 현재 직장 대신 다른 직장을 선택하게 되고 현재 직장을 다른 직장과의 비교하여 잔류할 것인지 이직을 선택할 것인지를 결정하게 된다(Mobley,1977) 따라서 종사원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현재직장을 떠나려는 의도(Iverson,1992), 조직을 자발적으로 이탈하려는 의도(Bluedom,1982)를 이직의도로 정의할 수 있다(이승영,2010: 79)

이직의도는 완벽하지는 않지만 실제적인 이직의 중요한 선행변수로 알려져 있다(Carsten & Spector, 1987: Hom 등, 1992 Hom & Kinicki, 2001: Helman 1997). 따라서 Bluedom(1982)은 이직에 관련된 실증연구에서 실제 이직이나 잔류 행동보다는 이직의도를 사용할 것을 권유하고 있다. (이승영,2010: 79)

Lawler(1983)의 이직의도는 직무불만족 등에 대한 반응으로써, 현 직장에서 타 직장으로 옮기려는 의도 또는 타 직종으로 전환하려는 성향이라고 하였다(손성민, 2011: 35-36 재인용.)

Tett과 Meyer(1993: 26)는 이직이 행동으로 나타나는 현상인 것에 비해, 이직의도는 조직을 떠나기 위한 신중하고 사려 깊은 생각으로 아직 행동으로 나타나지 않은 개인의 의지에 대한 태도라고 하였다. 박희수·이정아(2010: 362)는 이직의도란 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나 가까운 시일 내에 회사를 떠나려는 성향을 의미한다고 하였다.

본 연구자의 이직의도에 대한 정의는 이직을 행동으로 옮기기 전 과정에서 나타나는 일종의 생각과 태도로 정의하고자 한다.

4. 선행연구

1) 조직문화유형과 이직의도, 코칭리더십과의 관계

본 연구와 관련된 Quinn이 제시한 경쟁가치모형은 사회복지조직이나 비영리 조직의 조직문화유형화를 위한 분석틀로 적용한 선행연구들을 통해 유의미한 결론을 도출한 바 있다(제미자, 2002: 박영희, 최승아, 2002: 강응구 안상희,2004에서 재인용).

선행연구들을 살펴보면, 사회복지종사자들 대상으로 하는 조직문화유형(경쟁가치모형)과 이직의도와의 관계에 대한 연구는 그리 많지 않았다. 따라서 조직문화유형과 이직의도를 포

함한 다른 변인들(직무만족, 조직몰입, 조직유효성)등의 선행연구들을 함께 살펴보고자 한다.

먼저 사회복지사들을 대상으로 하는 연구에서, 김성한(1997)은 사회복지사들의 이직의도를 결정요인을 연구하면서 기업의 조직문화는 직무에 대한 만족보다 이직을 결정하는데 더 높은 영향력을 나타낸다고 보고하고 있다(박성훈, 2012: 33 재인용).

박미경(2009: 84)은 소방조직을 대상으로 조직문화와 이직의도간의 연구에서 24시간 동료들과 함께 있어야 하는 직무환경에서는 동료들과의 관계가 매우 중요하다고 강조하면서 소방조직의 이직의도를 낮추기 위해서 관계지향문화를 지향해야 한다고 보고하고 있다. 이승영(2010: 115)은 카지노 종사원이 인식하는 조직문화가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직문화의 하부요인 중 위계문화와 관계문화가 직무소진에 유의한(-)의 영향을 미치는 것으로, 직무 소진의 하부요인인 정서적 탈진과 비인간화가 이직의도에 유의한 (+)의 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다. 또한 양남영(2006: 601)은 간호사들을 대상으로 하는 조직문화와 직무만족간의 관계에 대한 연구에서는 관계지향문화가 직무만족에 대하여 정(+의 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다.

이찬수(2014: 35)은 병원행정직원의 조직문화인식 분석결과, 관계문화인식이 가장 높은 것으로, 위계문화, 과업문화, 혁신문화 순으로 보고하고 있다.

이직의도에 미치는 연구에 대한 이론들을 종합해 보면 기업이나, 공무원이나, 간호사, 즉 서비스직에 있는 종사자들이 선호하는 조직문화유형으로 구성원의 친밀감과 신뢰관계를 중심으로 인화, 단결, 협동 및 팀워크가 중요하며 집단의 결속력과 사기, 구성원간의 개방성, 공동체 의식, 문제 발생 시의 상부상조, 구성원에 대한 인간적 배려, 참여적 의사결정이 특징적으로 나타나는 관계지향문화를 볼 수 있다. 이는 조직에서 조직의 성과를 위한 조직구성원들 간의 관계가 매우 중요함을 시사하고 있다.

국내에서는 2000년대에 들어서면서 대기업으로 중심으로 코칭프로그램을 실시하게 되었고(최치영,2003: 12), 그 이후 기업들을 중심으로 코칭리더십과 조직몰입, 직무성과, 경력몰입, 이직의도간의 관계가 연구되었다(박선영, 2009: 안현미, 2011: 조수연,2013).

안현미(2011: 58)는 기업의 종사자 257명을 대상으로 코칭리더십이 조직구성원의 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구결과 코칭리더십의 4개의 변인(방향제시, 개발, 수행평가, 관계) 중 조직의 비전 및 개인의 나아갈 목표를 제시하는 방향제시 구성요소가 이직의도를 감소와 관련된 중요한 요소라고 하였다. 반면에 개발, 수행평가, 관계 구성요소는 이직의도에 큰 영향력을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 리더의 코칭을 통해 이직의도를 낮추기 위해서는 각 구성요소별 개별로 접근하기 보다는 조직 비전 및 개인목표성절 등의 방향제시 구성요소에 대한 강조와 신뢰관계를 바탕으로 조직구성원의 역량개발, 수행평가 등의 포괄적인 접근의 필요성의 강조하고 있다.

최선영(2012: 66)은 기업 내 상사의 코칭행동과 조직구성원의 이직의도에 관한 연구에서 코칭행동 중 학습지원을 통한 역량지원은 이직의도에 부(-) 적 영향을 미쳤고 이는 조직구성원들에게 자신의 역량개발을 위한 리더의 지원이 이직의도를 감소시켜 이직에 큰 영향을 주는 것으로 보고하고 있다.

조수연(2013: 92)은 코칭리더십이 이직의도에 미치는 영향에 대해 조직문화 유형이 유의한 영향을 미치는지에 대한 연구결과, 코칭리더십의 요소 중 관계코칭리더십이 이직의도에 정(+)적인 영향을 미쳤다. 업무코칭 리더십이 혁신 및 관계지향문화와 상호작용 시 이직을 더 많이 하려는 것으로 나타났으며, 관계코칭 리더십이 과업 및 관계지향문화와 상호작용할 때 이직이 높아지는 것으로 볼 때 리더가 직원을 존중하고 칭찬한다 할지라도 성과를 요구하는 문화에서는 성과에 대한 스트레스로 인해 이직을 고려하게 된다고 보고하고 있다.

조직문화유형과 이직의도, 코칭리더십 간의 연구는 최근에 이루어져 이들에 관한 자료는 많지 않았다. 최근 콜센터 상담사의 업무과부하와 고객스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대해 상사의 지원, 동료의 지원, 그리고 코칭리더십의 조절효과를 살펴본 결과 업무과부하와 상호작용이 나타난 것은 코칭리더십이며 업무과부하와 고객스트레스가 낮은 경우에서 상사의 지원, 동료의 지원, 코칭리더십의 정도에 따라 이직의도의 차이가 나타났으며, 업무과부하와 고객스트레스가 높은 상황에서는 상사의 지원, 동료의 지원, 그리고 코칭리더십에 따른 이직의도의 차이가 없는 것으로 보고하고 있다 (김재규, 2013: 34).

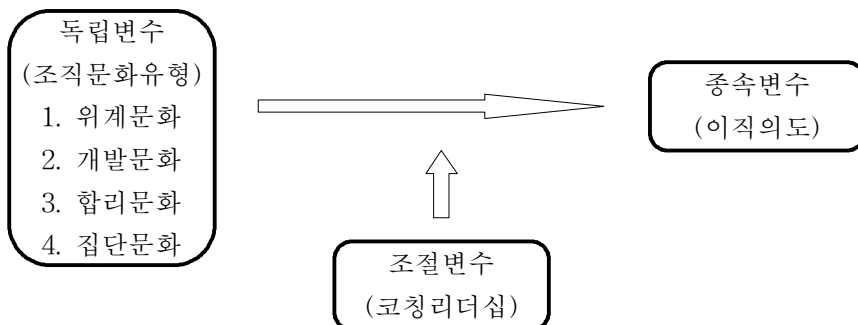
위의 선행연구를 정리해보면, 조직문화유형은 이직의도와외의 관계에서 유의미한 영향을 미치고 있으며, 이직의도 이외에도 직무만족, 조직몰입 등에도 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 따라서 조직문화유형은 조직구성원들에게 다양한 결과로서 영향을 미치게 하며, 조직이 갖는 조직문화의 유형에 따라 조직구성원들의 이직의도를 결정하는 중요한 요인임을 알 수 있다. 또한 조직문화유형에 코칭리더십이 상호작용하여 이직의도에 영향이 미친다는 것을 알 수 있다.

III. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 사회복지조직의 조직문화유형과 사회복지사의 이직의도와외의 관계에서 조직문화 유형(위계문화, 개발문화, 합리문화, 집단문화)을 독립변수로 하며 종속변수는 이직의도이다. 아울러 조직문화유형과 이직의도와외의 영향관계에서 코칭리더십의 조절효과를 검증하기 위한 연구모형은<그림 2>와 같다.

<그림 2> 연구모형



위의 연구 모형을 토대로 연구가설을 설정하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지조직의 조직문화유형(위계, 개발, 합리, 집단)은 사회복지사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

둘째, 코칭리더십은 사회복지조직의 조직문화유형이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향 관계에서 조절작용을 할 것이다.

2. 연구대상 및 자료 분석

본 연구를 위한 조사는 전라북도 사회복지기관을 중심으로 기관장을 제외한 사회복지사 200명을 대상으로 2014년 10월부터 약2주간 구조화된 설문지를 통해 배포하여 172부(86%)가 회수되어, 불성실하게 응답한 설문지 6부를 제외한 166부를 최종분석에 활용하였다.

수집된 자료는 통계 프로그램(IBM SPSS V21)을 활용하여 본 연구에 목적에 맞게 다음과 같은 분석을 실시하였다. 첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석(frequency analysis)과 기술통계분석을 실시하였다. 둘째, 자료의 신뢰성 검증을 위한 신뢰도 분석을 실시하였다. 셋째, 상관관계 분석을 실시하여 변수들 간의 관련성을 파악하였다. 넷째, 조직문화유형이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 다섯째, 사회복지 조직문화유형과 이직의도간의 관계가 제3의 변수인 코칭리더십에 의해 영향을 받을 것이라는 가설을 검증하기 위한 조절회귀분석을 실시하였다.

3. 측정도구

본 연구에서는 조직문화를 집단문화, 개발문화, 위계문화, 합리문화로 구분하고 이를 측정하기 위해 서인덕(1986)이 Quinn의 경쟁가치모형에 근거하여 개발한 설문 문항을 참조하여 재구성한 원성연(1989)·이종찬(1996)의 척도를 사용하였다. 종속변수의 이직의도는 사회복지사들을 대상으로 연구된 선행연구(김성한,1997: 김성희,2001: 고강호,2007: 나종문,2009: 윤영석2013)의 척도를 사용하였고, 조절변수인 코칭리더십은 Stowell(1986), 신준섭(2010)이 사용한 척도를 사용하여 Likert 5점 척도의 ‘전혀 아니다’는 1점, ‘매우 그렇다’는 5점으로 구성하였으며, 인구사회학적 요인의 문항은 총 8문항(성별, 연령, 결혼여부, 자격, 기관유형, 학력, 근무경력, 종교)으로 구성하였다.

4. 측정도구의 신뢰도

본 연구의 측정하고자 하는 Cronbach 'a 계수는 0.60 이상으로 하였으며 종속변수와 조절변수에 대한 신뢰도는 각각 0.957, 0.893 매우 높게 나타났다 조직문화유형에 대한 신뢰도는 집단문화가 0.802로 가장 높게 나타났고 개발문화, 위계문화의 신뢰도가 0.70이상, 합리문화가 가장 낮은 신뢰도를 보여주고 있다

측정결과는 <표 2> 와 같으며 모두 0.60 이상으로 나타나 만족할 만한 수준임을 알 수 있다.

<표 2> 측정도구의 신뢰도

구분		문항수	Cronbach's α
조직 문화 유형	위계문화	6	.712
	개발문화	6	.748
	합리문화	6	.660
	집단문화	6	.802
코칭리더십		13	.957
이직의도		6	.893

5. 표본자료의 특성

전북지역 사회복지기관 사회복지사 166명의 인구사회학적 특성에서 남녀 성별의 비율을 보면 남자가 64명으로 (38.6%), 여자가 102명(61.4%)로 나타났으며 여성의 연령대는 20대가 80명(48.2%)으로 20대의 비율이 높음을 알 수 있다. 사회복지사의 자격은 1급이 73명(44%), 2급이 92명(55.4%)으로 나타났다. 학력을 살펴보면 대학원석사 20명(12%), 대졸 124명(74.7%), 전문대졸 22명(13.3%)이었으며 경력사항은 3년 미만이 68명(41%), 6년 미만 42명(25.3%), 1년 미만 21명(12.7%), 9년 미만 18명(10.8%) 9년 이상 17명(10.2%)의 순으로 나타났다. 인구사회학적 특성은 다음 <표 3> 과 같다.

<표 3> 인구통계학적 특성

변수	구분	빈도 (명)	비율 (%)	변수	구분	빈도 (명)	비율 (%)
성별	남	64	38.6	학력	전문대졸	22	13.3
	여	102	61.4		대졸	124	74.7
연령	20대	80	48.2		대학원석사(재학)	20	12.0
	30대	63	38		대학원박사(재학)	0	0
	40대	21	12.7	박사	0	0	
	50대 이상	2	1.2	근무 경력	1년 미만	21	12.7
결혼 여부	기혼	65	39.2		3년 미만	68	41
	미혼	101	60.8		6년 미만	42	25.3
	기타	0	0		9년 미만	18	10.8
자격	사회복지사1급	73	44		9년 이상	17	10.2
	사회복지사2급	92	55.4	종교	가톨릭	23	13.9
	사회복지사3급	1	0.6		개신교	53	31.9
기관 유형	장애인복지관	100	60.2		불교	12	7.2
	노인복지관	34	20.5		원불교	3	1.8
	사회복지관	32	19.3		종교없음	69	41.6
					기타	6	3.6

IV. 분석결과

1. 기초통계분석

사회복지기관에서 종사하는 사회복지사들이 지각하는 조직문화유형은 집단문화가 가장 높은 평균이상의 수준을 보여주고 있으며, 개발문화 합리문화 위계문화 순으로 나타났으며, 이직의도는 평균이하의 낮은 수치를 보여주고 있다. 주요 변수들의 평균과 표준편차는 다음 <표 4> 와 같다.

<표 4> 기술통계량

		N	평균	표준편차
조직문화 유형	위계문화	166	3.3042	.56197
	개발문화	166	3.1747	.54365
	합리문화	166	3.1295	.51782
	집단문화	166	3.4719	.57227
코칭리더십		166	3.4440	.76201
이직의도		166	2.3614	.76533

2. 변수 간 상관관계

주요 측정 변수들 간의 상관관계는 유의수준** $p < 0.01$, * $p < 0.05$ 이하에서 일부 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 코칭리더십과 집단문화의 관계는 (+)의 관계임을 보여준다. 집단문화, 합리문화, 코칭리더십과 이직의도간의 상관관계는 모두 부(-)의 관계를 보여주며, 또한 상관관계계수가 0.6이하인 것으로 나타나 다중공선성은 의심할 만 수준이 아님을 확인할 수 있다. 분석결과는 다음 <표 5> 와 같다.

<표 5> 주요변수들 간의 상관관계

	근무경력	자격구분	위계문화	개발문화	합리문화	집단문화	코칭리더	이직의도
근무경력	1							
자격구분	-.147	1						
위계문화	.086	-.009	1					
개발문화	-.154*	.100	.060	1				
합리문화	.022	.103	.552**	.442**	1			
집단문화	-.239**	.114	-.047	.464**	.040	1		
코칭리더	-.245**	.162*	-.028	.421**	.069	.596**	1	
이직의도	.204**	-.111	.033	-.293**	-.051	-.435**	-.429**	1

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

3. 조직문화유형이 이직의도에 미치는 영향

본 연구는 코칭리더십이 사회복지기관의 조직문화유형과 사회복지사의 이직의도와와의 관계에서 어떤 영향을 미치는지를 검증하기 위해 다중회귀분석과 조절회귀분석을 실시하여 다음과 같은 결과를 도출하였다.

먼저 조직문화유형이 이직의도에 미치는 영향에 관한 다중회귀분석결과를 보면, 집단문화는 이직의도에 t값이 -4.640으로 유의미한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개발문화, 합리문화, 위계문화는 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 결국 집단문화가 사회복지사들의 이직의도에 부(-)적 영향을 미치고 있음을 보여주고 있다 조직문화유형과 이직의도의 영향관계 분석결과는 다음 <표 6> 과 같다.

<표 6> 조직문화유형이 이직의도에 미치는 영향 분석결과

종속변수	독립변수	표준오차	β	t	유의확률	공차한계
이직의도	(상수)	.502		9.052	.000	
	위계문화	.119	.018	.211	.833	.652
	개발문화	.131	-.123	-1.319	.180	.572
	합리문화	.146	.008	.081	.936	.507
	집단문화	.109	-.378	-.4.640	.000	.749
	R ² =.201, 수정된R ² =.201 F=10.103, P=.000, Durbin-Watson=2.215					

1) 조직문화유형과 이직의도간의 코칭리더십의 조절효과분석2)

특정 독립변수와 종속변수에 미치는 영향력이 다른 독립변수와 복합되어 일어나는 상호작용 효과를 조절효과라고 한다.

조직문화유형별로 이직의도 간 코칭리더십의 조절효과는 조절회귀분석 방법으로, 1단계 독립변수(각 조직문화유형)를 투입하고, 2단계는 독립변수(각 조직문화유형)+조절변수(코칭리더십)를 투입하였으며, 3단계는 각 독립변수(각 조직문화유형)와 독립변수(각 조직문화유형)와 조절변수(코칭리더십)인 상호작용항(각 조직문화유형×코칭리더십)을 만들어 투입하였다.

(1) 위계문화와 이직의도간의 코칭리더십의 조절효과

위계문화와 이직의도간의 코칭리더십의 조절효과는 다음 <표 7> 과 같다.

1단계는 위계문화와 이직의도의 회귀분석에 관한 분산분석의 결과로서 F변화량이 유의하지 않으나, 제2단계와 위계문화와 코칭리더십의 상호작용항이 포함된 제3단계의 F변화량이 유의미함을 확인할 수 있다. 따라서 위계문화와 이직의도와의 관계에서 코칭리더십이 조절효과로서 작용함을 확인할 수 있다.

2) 본 연구는 독립변수 유형별 각 상호작용항(독립변수×조절변수)을 개별적으로 투입하여 F검증방법에 의한 조절회귀분석을 실시함

〈표 7〉 위계문화와 이직의도간의 코칭리더십의 조절효과

모형	R	R 제곱	수정된R 제곱	추정값의 표준오차	통계량변화량			Durbin- Watson	
					R제곱 변화량	F 변화량	유의확률 F 변화량		
1	위계문화	.033a	.001	-.005	.76724	.001	.181	.671	2.371
2	코칭리더십	.429b	.184	.174	.69543	.183	36.619	.000	
3	위계문화×CL	.459c	.211	.196	.68611	.027	5.457	.021	

(2) 개발문화와 이직의도간의 코칭리더십의 조절효과

개발문화와 이직의도간의 코칭리더십의 조절효과는 다음 〈표 8〉 과 같다.

1단계는 개발문화와 이직의도 관계와 제2단계의 개발문화 및 코칭리더십과 이직의도와의 관계에 대한 분산분석의 F변화량이 유의미함을 확인할 수 있다. 하지만 개발 문화에서 코칭 리더십의 상호작용항이 포함된 제3단계의 F변화량은 유의미하지 않게 나타났다. 따라서 개발 문화와 이직의도와의 관계에서 코칭리더십이 조절효과로서 작용하지 않음을 확인할 수 있다.

〈표 8〉 개발문화와 이직의도간의 코칭리더십의 조절효과

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량변화량			Durbin- Watson	
					R제곱 변화량	F 변화량	유의확률 F 변화량		
1	개발문화	.293a	.086	.081	.73386	.086	15.457	.000	2.354
2	코칭리더십	.447b	.199	.190	.68898	.113	23.060	.000	
3	개발문화×CL	.447c	.199	.185	.69110	.000	.003	.956	

(3) 합리문화와 이직의도간의 코칭리더십의 조절효과

합리문화와 이직의도간의 코칭리더십의 조절효과는 다음 〈표 9〉 와 같다.

1단계는 합리문화와 이직의도 관계에 대한 분산분석의 F변화량은 유의미하지 않는다. 하지만 제2단계와 합리문화와 코칭리더십의 상호작용 항이 포함된 제3단계의 F변화량은 유의미함을 확인할 수 있다. 따라서 합리문화와 이직의도와의 관계에서 코칭리더십이 조절효과로서 작용함을 확인할 수 있다.

〈표 9〉 합리문화와 이직의도간의 코칭리더십의 조절효과

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량변화량			Durbin- Watson	
					R제곱 변화량	F 변화량	유의확률 F 변화량		
1	합리문화	.051a	.003	-.003	.76665	.003	.433	.512	2.390
2	코칭리더십	.429b	.184	.174	.69542	.182	36.320	.000	
3	합리문화×CL	.456c	.208	.193	.68736	.024	4.843	.029	

(4) 집단문화와 이직의도간의 코칭리더십의 조절효과

집단문화와 이직의도간의 코칭리더십의 조절효과는 다음 〈표 10〉과 같다. 1단계는 집단문화와 이직의도 관계와 제2단계의 집단문화 및 코칭리더십과 이직의도와의 관계에 대한 분산분석의 F변화량이 유의미함을 확인할 수 있다. 하지만 집단문화와 코칭리더십의 상호작용항이 포함된 제3단계의 F변화량은 유의미하지 않게 나타났다. 따라서 집단문화와 이직의도와의 관계에서 코칭리더십이 조절효과로서 작용하지 않음을 확인할 수 있다.

〈표 10〉 집단문화와 이직의도간의 코칭리더십의 조절효과

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량변화량			Durbin- Watson	
					R제곱 변화량	F 변화량	유의확률 F 변화량		
1	집단문화	.435a	.189	.184	.69114	.189	38.325	.000	2.373
2	코칭리더십	.484b	.234	.225	.67392	.045	9.489	.002	
3	집단문화×CL	.489c	.239	.225	.67383	.005	1.045	.308	

위 결과들을 정리해 보면, 위계문화와 합리문화에서 조절작용이 있는 것으로 나타났다. 따라서 위계문화와 합리문화에서 리더가 코칭리더십을 발휘할 경우 사회복지사들의 이직의도가 낮아지는 것으로 해석할 수 있다

V. 결론 및 제언

본 연구는 사회복지 조직문화유형이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향과 코칭리더십의 조절변수는 이직의도와 관계에서 조절효과를 검토하였다. 이를 위해 전라북도 사회복지사 166명을 대상으로, 특정변수가 종속변수에 미치는 영향력이 다른 독립변수와 복합하여 이루어지는 상호작용항을 만들어 투입하는 조절회귀분석을 실시하여 다음과 같은 결과를 도출하였다.

첫째, 사회복지사들의 이직의도와 관련된 조직문화유형으로 집단문화, 위계문화, 개발문화, 합리문화 순으로 나타났다. 본 연구결과 조직문화유형이 이직의도에 미치는 영향은 관계지향문화만이 유의확률 .000수준에서 유의함을 보여주고 있다. 이를 박미경(2009: 84)의 선행연구와 비교해보면 소방조직을 대상으로 조직문화와 이직의도간의 연구에서 집단문화, 합리문화, 위계문화, 개발문화 순으로 나타났으며 그중 집단문화만이 이직의도와 관련하여 유의확률.000을 보여줌으로 유의한 영향을 보여주고 있다, 이찬수(2014: 35)은 병원행정직원의 조직문화인식 분석결과, 집단문화인식이 가장 높았으며, 위계문화, 합리문화, 개발문화 순으로 나타났다가 이와 같은 선행연구 결과는 본 연구자의 결과와 동일한 결과를 나타내고 있다. 둘째, 조직문화유형과 이직의도와 관계에서 코칭리더십의 조절회귀분석을 실시한 결과 위계문화와 합리문화에서 R²의 변화량이 변화하고 유의확률 F변화량이 위계문화(0.021), 합리문화(0.029)로 유의수준 0.05수준에서 유의함을 보여주고 있다. 이러한 결과는 위계문화와 합리문화에서 코칭리더십을 발휘할 경우 이직의도를 낮출 수 있음을 의미한다.

이러한 연구결과를 기반으로 하는 연구자의 제언은 다음과 같다. 첫째, 사회복지조직의 인력관리에 대한 방향성 제시를 통해 사회복지사들의 이직으로 인한 조직의 효율성 즉 직원교육과 직원의 업무인수인계에 소요되는 자원(시간적, 환경적, 경제적)의 소모를 줄여주며 또한 사회복지 서비스 전달에 가장 중요한 이용자들과의 라포형성에 드는 시간적 비용의 재투자는 서비스의 양적·질적 향상에 도움이 될 것으로 본다. 이에 사회복지기관은 조직문화유형에 대한 자체 점검을 통해 리더와 동료 간의 관계에 초점을 두고 이직의도를 낮추기 위해서 적극적으로 집단문화를 지향해야 할 것으로 보며 조직구성원들과의 신뢰감과 화목, 결속력과 사기, 팀웍, 공동체 의식 등을 위한 프로그램 개발과 실행이 요구되어진다 또한 기관의 목표달성을 위한 참여적 의사결정을 할 수 있는 기관의 의사소통의 통로를 마련하여 조직구성원들의 책임감과 자신감을 심어주는 기회와 환경을 제공하는 리더로서의 역할을 지향해야 할 것이다

둘째, 사회복지사의 이직의도에 조절작용을 하는 코칭리더십을 위한 중간관리자 및 리더의 리더십 훈련이 요구된다. 현재 사회복지사 보수교육을 통해 사회복지사들의 전문성과 소양교육이 진행되어지고 있다. 또한 각 복지관 유형별 협회를 통해 정기적으로 리더나 중간관리자에게 보수교육을 진행하고 있다 이러한 중간관리자 또는 리더의 훈련프로그램에 코칭리더십

에 대한 훈련프로그램이 적극적으로 적용되어야 할 것이다. 이는 단순히 이직의도를 낮추는 문제에서 벗어나 이러한 이직의도가 제거된 기본적인 사회복지 조직원은 직무만족, 조직몰입 등 직무성과를 높이는데 결정적인 역할을 할 것으로 본다. 이는 결국 서비스 품질 개선과 조직의 목표달성으로 사회복지 서비스 질적 향상에 매우 중요한 결정적 역할을 할 것으로 본다

참 고 문 헌

- 강흥구 (2001). 조직문화가 의료사회사업서비스의 질에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문, 연세대학교 대학원
- 고강호. (2007). 노인의료복지시설 조직구성원의 조직몰입과 이직의도에 영향을 미치는 요인. 박사학위논문, 경북대학교 대학원.
- 권환진 (2011). 조직문화유형이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 변혁적리더십과 거래적리더십의 조절효과를 중심으로. 박사학위논문, 동신대학교 대학원.
- 김성한. (1997). 사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구. 박사학위논문, 서울대학교 대학원
- 김종성. (2009). 리더의 코칭이 구성원의 직무몰입과 직무만족에 미치는 영향: 신뢰의 매개효과를 중심으로. 석사학위논문, 한국기술교육대학교 테크노인력개발전문대학원.
- 김재규. (2013). 콜센터 상담사의 업무과부화와 고객 스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서 사회적지원과 코칭리더십의 조절효과. 석사학위논문, 대구대학교 대학원.
- 나중문. (2009). 지역자활센터 종사자의 이직의사에 미치는 영향요인에 관한연구. 박사학위논문, 한성대학교 대학원 행정학과 정책학전공.
- 박미경. (2009). 소방조직문화가 조직시민행동과 이직의도에 미치는 영향연구. 석사학위논문, 전북대학교 경영대학원.
- 박선영. (2009). 리더의 코칭리더십이 부하직원의 조직몰입과 경력몰입에 미치는 영향. 석사학위논문, 고려대학교 교육대학원.
- 박성훈. (2012). k대학병원 간호사의 조직문화유형 인식과 이직의도와와의 관계에서 자아존중감의 매개효과. 석사학위논문, 고려대학교 교육대학원.
- 박영석 (2010). 학교조직문화와 직무만족 및 조직몰입에 대한 다차원적 인식과 관계에 관한 연구 : 강원도 초·중·고등학교 교직원들을 중심으로. 박사학위논문, 강원대학교 대학원.
- 박진희 · 장윤정. (2014). 변혁적리더십과 집단문화가 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 「보건사회연구」. 34(2): 161-186
- 박희수 · 이정아. (2010). 노인요양시설 종사자들의 이직의도에 관한연구: 전라북도를 중심으로. 「한국자치행정학보」. 24(1): 359-380
- 백명. (2010). 코칭 프로그램이 간호사의 감성지능, 코칭스킬, 자기효능감 및 직무만족에 미치는 효과 박사학위논문, 전남대학교 일반대학원.
- 안상희. (2004). 장애인복지관 직원들이 인지하고 있는 조직문화유형에 관한 연구. 석사학위

- 논문, 가톨릭대학교 대학원.
- 안현미. (2011). 코칭리더십이 조직구성원의 이직의도에 미치는 영향. 석사학위논문, 고려대학교 교육대학원
- 양남영. (2006). 간호조직문화가 프리셉터의 직무만족에 미치는 영향 「간호행정학회지」 12(4). 597-603
- 우경화. (2009). 코칭리더십이 조직구성원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 석사학위논문, 한양대학교 교육대학원.
- 유경미. (2012). 조직문화 유형이 조직몰입과 직무성과에 미치는 영향: 카지노 기업을대상으로. 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 윤영석. (2013). 사회복지사의 이직의도 영향요인 연구: 사회·노인·장애인복지관을 중심으로. 박사학위논문, 원광대학교 대학원
- 이승영. (2010). 카지노 종사원이 인식하는 조직문화가 이직의도에 미치는 영향: 소진의 매개효과를 중심으로. 석사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원.
- 이현주. (2010). 코칭리더십과 조직몰입과의 관계에서 팔로워십의 매개효과. 석사학위논문, 고려대학교 교육대학원
- 서찬교. 2004 「사회복지시설운영론」 서울: 홍익재
- 신준섭. 조직문화유형과 코칭리더십이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향: 석사학위논문, 한양대학교 대학원
- 주리아. (2009). 노인복지시설의 조직문화와 조직유효성 관계에서 종사자 임파워먼트의 조절효과. 광주대학교 대학원 박사학위논문.
- 주정희 · 이환범. (2013). 직무스트레스와 고객지향성 간의 서번트 리더십 조절효과 분석: 지방보훈청을 대상으로. 「한국자치행정학보」, 27(2): 65-90.
- 주효진. (2003). 조직구조·문화가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구 : SEM기법의 적용. 영남대학교 대학원 박사학위논문
- 주효진. (2014). 조직문화 진단과 변화관리를 통한 조직성과 향상에 관한 연구 「한국자치행정학보」. 24(4). 233-253
- 최규호 · 강영숙. (2013). 지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 변혁적 리더십의 조절효과를 중심으로. 「한국자치행정학보」, 27(2): 285-306.
- 최낙관 · 이서경. (2010). 사회복지기관장의 리더십이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국자치행정학보」. 24(1): 151-172
- 최영숙. (2009). 사회복지시설 시성장의 리더십이 종사원의 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향 조선대학교 정책대학원 석사학위논문
- 최치영. (2003) 상사의 코칭이 직원 및 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 우리나라 대학병원 간호사를 중심으로. 박사학위논문, 수원대학교 대학원
- 최형대. (2010). 노인의료복지시설 종사자의 조직문화에 따른 직무만족. 박사학위논문, 대구한의대 대학원
- 한인규. (2011). 조직문화 유형 및 강도가 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향: 중앙부처 공무원을 중심으로. 박사학위논문, 광운대학교 대학원.
- 황성운. (2013). 사회복지관의 조직문화가 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향: 성, 연령, 가구유형별 차이를 중심으로. 석사학위논문, 경기대학교 사회복지대학원.
- Cameron, K. S. & Quinn, R. E. (1999). 「Diagnosing and Changing Organizational Culture」. N. Y.: Addison Wesley Inc.

- Carsten, J. M., & Spector, P. E. (1987). Unemployment job satisfaction and employee turnover: A meta-analytic test of the Muchinsky model, *Journal of Applied Psychology*, 72: 374-381.
- Hom, P. W., & Kinicki, A. J., (2001) Toward a Greater Understanding of How Dissatisfaction Drives Employee Turnover. *Academy of Management Journal*, Vol.44 No. 5.
- Jones, G. R.(1983). Transaction Costs, Property Rights, and Organizational Culture: An Exchange Perspective. *Administrative Science Quarterly*, 28(3), 454-467
- Lauder, J. M. (1983). 「Psychoneuroendocr」., 8, 121-155
- Kimberly & Quinn. R. E. (1984). 「Managing Organizational Transitions」. Homewood IL: Dow Jones-Irwin.
- Molbey,W.H. (1977). Intermediate in the relationship between job satisfaction and employee. *Journal of Applied. Psychology*
- R. P., & Meyer, J. P.(1993). JOB SATISFACTION, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, TURNOVER INTENTION,AND TURNOVER: PATH ANALYSES BASED ON META-ANALYTIC FINDINGS. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293. doi: 10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x
- Schein, E. H. (1984). Coming to a New Awareness of Organizational Culture. *Sloan Management Review*. Winter: 3-16.
- Tichy. E. F.(1982). 「Desing, implementation, and evaluation of a Revision Control System」. Proceedings of the 6th international conference on Software engineering, 58-67

한은하(韓銀荷, 제1저자) : 서남대학교 사회복지학과 조교수로 재직중이며 학문적 관심분야는 사회복지 실천, 장애인복지분야이다.<E-mail : rosearim@hanmail.net>

태동원(太東元, 교신저자) : 서남대학교 대학원에서 사회복지사의 조직시민행동에 대한 논문으로 사회복지박사학위를 취득하고, 현재 서남대학교 사회복지학과에 조교수로 재직 중이다. 학문적 관심분야는 지역사회복지, 사회복지전달체계, 사회복지행정 등이다.<E-mail : sw084@seonam.ac.kr>.

김근식(金根植, 공동저자) : 연세대학교 대학원 사회복지학과를 졸업하여 문학박사학위를 취득하고, 현재 서남대학교 사회복지과 교수로 재직 중이다. 학문적 관심분야는 사회복지행정, 지역사회복지, 교정복지 분야이다.<E-mail : sw083@hanmail.net>

권민숙(權珉淑, 공동저자) : 서남대학교 사회복지학과 조교수로 재직 중이며 주요 논문으로는 “자활사업 참여자의 자활의욕에 영향을 미치는 요인에 관한 연구(2012)”등이 있으며, 학문적 관심분야는 사회복지 정책 및 법제분야이다. <E-mail : kw8462@hanmail.net/>논문접수일: 2015. 2. 15/ 논문수정일: 2015. 3. 12/ 게재확정일: 2015. 3. 23>.

The Effects of Types of Organizational Culture on the Turnover Intention of Social Workers at Social Welfare Organizations

Han Eun-ha · Tae Dong-won · Kim Geun-shik · Kwon Min-suk

The investigators assumed that the effects of social workers' job satisfaction and organizational commitment would vary according to the types of organizational culture reflecting the cultural characteristics of social welfare organizations and estimated that the resulting negative consequences of the process would become the factors to decide their turnover. This study thus examined the influences of organizational culture types on the turnover intention of social workers and analyzed the moderating effects of coaching leadership, one of the organizational type features, on their turnover intention. As a result, social welfare organizations in Jeollabuk Province scored above-average points in relationship- and hierarchy-oriented culture, which was followed by innovation- and task-oriented culture in the order. The social workers there had a level of turnover intention that was below the average. As for relations between the organizational culture types and turnover intention, only relationship-oriented culture had effects on turnover intention. The analysis results of moderating effects of coaching leadership reveal that it had moderating effects on hierarchy- and task-oriented culture and no moderating effects on relationship- and innovation-oriented culture. Those findings indicate that relationship-oriented culture reduced the turnover intention of social workers and that the more coaching leadership was exercised in hierarchy- and task-oriented culture, the lower their turnover intention became. The findings propose the active utilization of coaching leadership and the leadership of organization administrators to create a positive organizational culture. Those processes will lead to the heightened quality of direct and indirect service in social welfare.

[Key Words: Types of Organizational Culture, Turnover Intention, Coaching Leadership, Moderating Effect, Social Worker]