

## 지역아동센터 종사자의 전문적 능력이 직무만족에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과를 중심으로

김 용 민  
(세한대학교)

본 연구는 지역아동센터의 서비스 질 향상을 위해 중요한 변수들인 종사자의 전문적 능력과 직무만족 간의 관계는 어떠한지? 또한 이들 변수들 사이에서 조직몰입은 어떠한 영향력을 갖는지? 에 대한 연구문제로부터 시작되었다. 따라서 본 연구의 목적은 지역아동센터 종사자의 전문적 능력(지식과 기술)과 직무만족 간 관계에서 조직몰입의 매개효과를 살펴보는 것이다. 이를 위해 전남 지역의 지역아동센터에 근무하는 종사자 252 명으로부터 자료를 수집하였고, 통계프로그램 SPSS 17.0을 활용하여 다중회귀분석을 실시하여 분석하였다. 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 종사자의 전문적 능력(지식과 기술)은 직무만족과 조직몰입에 유의미한 영향을 미치고 있었다. 둘째, 종사자의 조직몰입은 직무만족에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 셋째, 지역아동센터 종사자의 전문적 능력(지식과 기술)과 직무만족 간의 관계에서 조직몰입이 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 즉, 지역아동센터 종사자의 조직몰입을 높일 수 있는 요인으로서 전문적 능력(지식과 기술)의 영향력을 밝혀냄과 동시에 이와 같이 높아진 조직몰입에 의해 종사자의 직무만족도도 함께 높아진다는 연구결과는 처음으로 밝혀진 결과로서, 실천적으로나 학문적으로 큰 의미가 있다. 이러한 결과를 토대로 지역아동센터 종사자의 전문적 능력(지식과 기술)을 향상을 위한 실천방안과 종사자의 조직몰입 향상을 위한 프로그램 개발 및 제도적 장치 마련에 대한 시사점을 제시하였다.

주요용어: 지역아동센터, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족

이 논문은 2015년도 세한대학교 교내연구비 지원에 의하여 연구되어진 것이다.

■ 투고일: 2015.7.27    ■ 수정일: 2015.10.1    ■ 게재확정일: 2015.10.8

## I. 서론

오늘날 우리사회는 여성의 교육수준의 향상과 가치관의 변화 등으로 맞벌이 부부의 증가 그리고 IMF 경제위기를 겪어오면서 실직, 결혼가정 및 가족해체 등의 증가로 인하여 가정에서 제대로 보호를 받지 못하는 아동들이 점점 증가되고 있다. 가정에서 제대로 보호를 받지 못하는 이러한 아동들을 보호하기 위한 우리사회의 첫 노력은 민간 중심으로 시작된 공부방 활동이다. 이러한 공부방 활동이 제도적 관심으로 집중된 계기는 1997년 IMF 경제위기이다. 당시 우리나라에 닥친 경제위기는 사회복지 전반에 걸친 변화를 요구하였다. 특히, 가족해체로 인한 빈곤아동의 증가에 따른 각종 문제들이 나타나면서, 빈곤 가족과 아동을 대상으로 하는 복지서비스의 필요성이 커지게 되었다. 이를 해결하기 위한 방안을 모색하는 과정에서, 그간 민간차원에서 다양한 서비스를 실시해 온 공부방의 기능과 역할이 재조명됨에 따라, 공부방은 본격적인 정책적 고려의 대상으로 간주되기 시작하였고(박태정, 박형원, 이희연, 2010), 2003년 12월 아동복지법의 개정을 통해 2004년부터 국가의 재정지원으로, 2004년 전국 895개소의 지역아동센터는 현재 4,059개소(2014년 12월말 기준)로 급격한 양적 성장을 가져왔다(보건복지부 & 지역아동센터중앙지원단, 2015).

한편 이와 같은 양적인 성장에도 불구하고 아동 30인 미만의 지역아동센터 한 개소에 근무하는 종사자 수는 센터장을 포함하여 2명인 경우가 전체 4,059센터 중에서 3,107센터로 76.5%를 차지하고 있으며, 이들이 받는 (4대보험과 세금을 포함한) 월 평균 보수는 생활복지사가 122만원, 센터장은 139만원으로 타 복지시설 종사자들에 비해 턱 없이 낮은 보수를 받고 있는 상황이다(보건복지부 & 지역아동센터중앙지원단, 2015). 이러한 열악한 근무환경 속에서 제공하는 프로그램이 이용아동의 욕구와 문제를 다루기에 부족하거나 효과적이지 못하다는 등 종사자의 전문적 능력과 서비스의 질 측면에서 많은 미흡함이 제기 되었다(이향란, 최성숙, 2008; 이태수, 김성경, 이경림, 이향란, 2009; 박태정, 박형원, 이희연, 2010; 김선숙, 유민상, 2013; 김용민, 2013).

그렇기 때문에, 지역아동센터에서 제공되는 서비스의 질을 향상시키기 위한 전문성에 관한 기존 연구들에서는 지역아동센터 종사자의 전문성의 실태와 열악한 환경과 처우 그리고 이와 관련된 문제점과 개선방안에 관한 연구가 현재까지 많이 이루어지고 있다(김운정, 최유석, 2014). 한편, 김현자와 한성십(2014)의 '지역아동센터 관련 학술지

논문의 연구경향에서 앞으로는 지역아동센터 종사자의 심리적, 복지적 만족감을 향상 시키면서 아동들에게 긍정적 영향을 줄 수 있는 연구들이 나올 수 있도록 지원되어야 한다고 지적한 것처럼, 종사자가 실천현장에서 경험하며 느끼게 되는 감정 즉, 직무에 대한 만족감, 조직몰입감 등은 클라이언트에게 제공되는 서비스의 질에 많은 영향을 주게 된다(양정남, 정민숙, 정현주, 2008; 김대삼, 김수정, 2012; 김애정, 2014; 이재성, 2014). 특히, 사회복지서비스는 다른 분야와는 달리 사회복지사와 클라이언트의 인간 대 인간으로서의 만남 그 자체가 사회복지실천의 장을 형성하고, 사회복지사가 자신이 가지고 있는 전문적 능력(지식과 기술), 경험 등을 기반으로 하여 문제나 욕구를 가진 개인이나 가족과의 인간관계적 과정 속에서 전문적 상호작용을 통해 전달되기 때문에 클라이언트에게 제공되는 서비스의 질 측면에서, 종사자가 갖추고 있는 전문적 능력(지식과 기술)과 경험 등은 매우 중요하다(이상준, 2001; 김용민, 2011). 이와 같이 사회복지시설에서 근무하는 종사자들이 갖추고 있는 전문적 능력(지식과 기술)과 그들이 직무를 수행하면서 갖게 되는 직무만족감과 조직몰입감 등은 클라이언트에게 제공되는 서비스의 질 향상을 위해서 매우 중요한 변수들이고 이들 변수들에 대한 체계적인 연구들이 필요하다.

그러나 지역아동센터 종사자의 전문적 능력에 관한 경험적이고 체계적인 연구들은 매우 부족한 실정이다. 특히, 지역아동센터의 전문적 능력 향상에 관한 논의에서 종사자가 얼마나 직무에 만족하는가 하는 점은 매우 중요하며, 지역아동센터 서비스의 질적인 측면에서 서비스 제공인력의 전문성(전문적 능력)과 직무만족은 밀접한 관련을 맺는다(김운정, 최유석, 2014). 만약, 전문적 능력과 직무만족 간의 밀접한 관계가 있다면, 이들 변수 간의 관계와 영향력은 어떻게 되는지? 즉, 지역아동센터 종사자의 전문적 능력과 직무만족 간의 관계와 영향력은 어떻게 되는지? 그런데 직무만족과 조직몰입은 개념적으로 서로 유사하면서도 차이가 있기(Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974; Wiener, 1980) 때문에 전문적 능력에 대한 영향력을 직무만족이라는 단일 개념에 한정하여 연구하는 것보다는 유사한 두 개념을 함께 포함하여 연구하는 것이 실천적으로나 학문적으로 보다 의미 있는 결과를 가져올 것으로 기대된다. 즉, 본 연구를 통해 지역아동센터 종사자의 조직몰입을 높일 수 있는 요인으로서 전문적 능력(지식과 기술)의 영향력을 밝혀냄과 동시에 이와 같이 높아진 조직몰입에 의해 종사자의 직무만족도도 함께 높아진다는 연구결과를 이끌어 낸다면, 실천적으로나 학문적으로 큰 의미가 있다고

하겠다.

최근에는 직무만족과 구별되는 개념으로서 조직몰입에 대한 연구가 증가되고 있으며 (임동호, 2012), 조직몰입은 직무만족보다는 상대적으로 안정적인 심리적 속성으로 간주 되기 때문에 태도와 행동 간의 관계를 보다 잘 설명할 수 있다(Steers, 1977). 따라서 종사자의 직무만족에 대한 전문적 능력의 영향력을 직접적으로 알아보는 것도 의미 있는 연구가 되겠지만, 조직몰입이라는 매개변수를 통해 알아본다면, 종사자의 전문적 능력의 영향력에 대한 설명력이 더욱 풍부해질 것으로 기대되기 때문에, 본 연구에서는 ‘지역아동센터 종사자의 전문적 능력이 직무만족에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과를 중심으로’ 라는 주제로 연구하여 직무만족에 미치는 영향력과 조직몰입의 매개효과를 구명(究明)하고, 그 결과에 따라 실천적 함의를 도출하여 지역아동센터에서 제공되는 서비스의 질 향상에 기여하고자 한다.

이와 같은 연구문제와 관련된 지역아동센터 내의 선행연구에서는 2015년 7월까지 두 편의 연구논문이 검색되었다. 첫 번째 논문은 김운정과 최유석(2014)의 ‘지역아동센터 종사자의 전문성 인식과 직무만족이라는 제목의 논문인데, 서울, 경기, 강원지역의 221명 지역아동센터의 종사자들을 대상으로 설문조사하여 회귀분석결과, 종사자의 전문성 (지식과 기술 인식, 전문적 가치 인식)이 높을수록 직무만족이 높아진다는 결과를 보였다. 그러나 김운정과 최유석(2014)의 연구에서는 직무만족에 대한 전문성의 영향력은 살펴 보고 있지만, 직무만족과 유사한 개념인 조직몰입에 대한 영향력은 살펴보고 있지 못하고 있다. 두 번째 논문은 임동호와 김대석(2014)의 ‘지역아동센터 사회복지사의 전문성 인식이 조직헌신에 미치는 영향이라는 제목의 논문인데, 전남지역의 286명 지역아동센터 사회복지사들을 대상으로 설문조사하여 상관관계 분석결과, 전문성 인식(직업에 대한 소명의식, 서비스에 대한 신념, 전문조직의 활용)과 조직헌신 간에는 정(+)의 상관 관계가 있는 것으로 나타났으며, 다중회귀분석 결과, 서비스에 대한 신념을 제외한 전문성 인식(직업에 대한 소명의식, 전문조직의 활용)이 조직헌신에 영향력이 있는 것으로 나타났다. 이 연구에서는 김운정과 최유석(2014)의 연구에서 다루지 못했던, 조직몰입(헌신)에 대한 전문성의 영향력을 다루기는 했지만, 직무만족에 대한 영향력은 다루지 못했다. 이 두 편의 연구결과를 종합하여 보면, 지역아동센터 종사자의 전문성 인식이 직무만족이나 조직몰입(헌신)에 미치는 영향력을 각기 나타냈을 뿐, 전문성(전문적 능력) 인식이 조직몰입을 통한 직무만족에 대한 영향력은 서로 설명하지 못하고 있다.

이러한 상황 속에서 지역아동센터 종사자의 직무만족과 조직몰입에 대한 전문적 능력에 대한 영향력을 본 연구에서 함께 연구한다는 것 자체가 그리고 지금까지 지역아동센터 내에서 검증된 적이 없는 이들 변수들 간의 조직몰입의 매개효과는 기존 선행연구들과의 차이성이 있다고 보며 특히, 학문적으로나 실천적면에서도 의미가 있다고 본다.

## II. 이론적 배경

### 1. 지역아동센터

지역아동센터는 사설학원에 갈 수 없는 저소득층 가정의 아동들이 접근하기 쉬운 지역사회에 위치한 소규모 이용시설로서, 아동의 보호와 교육, 아동가족과 사회와의 연계를 통한 예방적 사회복지서비스를 제공하는 사회복지시설이다(김용민, 2013). 아동복지법(52조 8항)에 의하면, 지역아동센터는 지역사회 아동의 보호, 교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 사회와의 연계 등 아동의 건전육성을 위하여 종합적인 아동복지서비스를 제공하는 시설로 정의되고 있다. 또한 지역아동센터지원사업안내(2015)에 의하면, 지역아동센터는 소규모 가정형태의 이용시설로 취약계층의 아동권리보호, 아동 및 가족의 욕구 파악 및 사례관리, 지역사회연계, 정서적, 심리적 안정감 제공, 교육과 복지의 통합적 서비스를 제공하는 시설로 정의되고 있다(보건복지부, 2015).

이러한 지역아동센터는 2014년 12월 현재 4,059개소로 급격한 양적 성장을 가져왔지만, 이용아동의 경제적 상황은 전체 108,936명(100%)의 아동 중에서, 국민기초생활보장수급권 아동이 20,043명(18.4%), 차상위아동이 25,566명(23.5%), 기타 승인된 저소득층 아동이 48,327명(44.3%)으로서, 이용아동의 86% 이상이 저소득 계층에 속해 있는 빈곤 아동들이다. 또한, 이들에게 서비스를 제공하고 있는 지역아동센터와 종사자 수는 아동 30인 미만의 지역아동센터 한 개소에 근무하는 종사자 수는 센터장을 포함하여 2명인 경우가 대부분을 차지하고 있다. 이들 생활복지사들이 받는 월 평균 보수는 122만원으로 타 복지시설 종사자들에 비해 턱 없이 낮은 보수를 받고 있는 상황이다(보건복지부, 지역아동센터중앙지원단, 2015). 이와 같은 열악한 직무환경은 생활복지사의 직무만족도를 저하시키게 되며, 낮은 직무만족도는 결국 이직을 초래하게 된다.

이러한 지역아동센터 종사자의 높은 이직률은 이용 아동과의 관계를 훼손하고, 아동들이 새로운 생활복지사에게 적응하기 위해 긴장과 스트레스를 겪게 하며, 새로운 생활복지사가 아동 및 가족의 특성과 욕구를 알아 가는데 시간이 걸려 제때에 적절한 서비스를 제공하지 못하게 되어 결국, 아동들에게 제공되는 서비스의 질에 부정적인 영향을 미치게 된다. 다시 말해서, 열악한 직무환경과 낮은 직무만족으로 인한 높은 이직률은 지역아동센터의 다양한 업무를 수행하는데 필요한 지식과 기술(전문적 능력) 및 경험이 충분치 않은 신규 종사자의 유입을 의미하는 것으로, 이는 곧 지역아동센터 종사자의 전문성 향상을 어렵게 만드는 요인으로 작용 될 수 있다(공계순, 2010).

## 2. 종사자의 전문적 능력

전문직이란 특정한 사회적 욕구를 충족시키기 위해 가치, 기술, 기법, 지식 및 신념의 체계를 공통으로 사용하는 사람들의 집단을 의미하며, 전문성이란 이러한 특정한 전문직 집단의 회원으로서 자격을 갖춘 개인이 클라이언트에게 서비스를 제공하기 위해 실천현장에서 전문적 지식과 기술을 갖고 항상 수행하며, 전문직의 가치와 윤리강령을 따르는 정도를 의미한다(Barker, 1995; 김용민, 2011). 전문적 능력은 이러한 전문직이나 전문성의 요소 중에서 배타적이고 독점적인 권위, 가치와 윤리의 신봉 등과 함께 반드시 갖추어야 할 해당분야에 대한 뛰어난 지식과 기술의 함양을 의미하는데, 이러한 전문적 능력은 전문적 훈련(교육)과정을 이수하고 관련 분야의 충분한 경험을 바탕으로 직무를 효과적으로 수행할 수 있는 전문적 권위를 인정받는 업무수행 능력을 의미한다(장신재, 1998). 또한 이인재(1993)는 사회복지사가 자신의 업무를 수행하는데 필요한 전문적 지식과 기술의 보유 및 활용 정도를 전문적 능력이라고 정의하였다.

사회복지사는 실천 속에서 전문적인 능력을 획득하고 유지하는 것을 윤리적으로 요구 받는다. 이런 요구를 만족시키기 위해서 사회복지사들은 모든 활동 속에서 전문적 능력을 획득해야 한다(Hepworth, Rooney & Larsen, 1997). Fortune(1994, pp.168-183)은 학사, 석사, 박사의 모든 교과과정에서 사회복지실천을 위해 필요한 전문적 능력들을 나타내 줄 수 있는 포괄적인 지식과 기술들의 내용을 제시했는데, 이러한 Fortune(1994)의 포괄적인 지식과 기술의 내용을 근거로 본 연구에서의 전문적 능력을 구성 하였다.

### 3. 조직몰입

몰입(Commitment)은 개인이 가지는 특정한 대상에 대한 가치관의 일치를 통하여 심리적 애착, 소속의 욕구를 유발시켜 그 대상에 대한 정체성을 소유하고 공헌하는 것을 의미하며, 조직몰입(Organizational Commitment)은 이러한 몰입이 조직차원에서 조직 구성원 개인차원의 목표달성을 일치시키기 위한 조직구성원과 조직 간의 연결을 의미한다(O'Reilly & Chatman, 1986). 이러한 조직몰입에 대해 Becker(1960)는 행위적 측면을 강조했으나 Porter, Steers, Mowday와 Boulian(1974)은 태도적 측면을 강조했다. 그 후 Allen & Meyer(1990)는 조직몰입이 정서적 몰입, 지속적 몰입, 그리고 규범적 몰입의 3가지로 구성됨을 보여주었다. 정서적 몰입은 조직의 목적과 개인의 목적이 일치함을 바탕으로 한 조직에 대한 심리적 애착을 말하며, 지속적 몰입은 관계에 있어서 자기 이해에 기초하여 조직을 이탈하는 경우 현재의 경제적, 사회적 지위와 관련된 비용에 기초를 둔 집단에 대한 심리적인 애착정도를 말하고, 규범적 몰입은 구성원이 조직의 목표와 이해관계에 부합되도록 행동하게 하는 내재화된 규범적 압력의 총체라 정의할 수 있다(임동호, 2012).

우리나라의 조직몰입에 관한 연구는 주로 일반 직장인을 대상으로 많은 연구가 이루어지고 있으나, 사회복지사와 관련한 연구들은 매우 저조한 실정이다. 그 이유는 사회복지사의 일이 희생과 헌신을 요구하는 직업이라는 사회적 인식과 신념에서 비롯된 것으로 보인다. 즉, 적은 보수와 열악한 근무환경, 빈약한 조직에서 근무하더라도 사회적 약자를 돕고, 사회에 영향력을 주며, 사회변화를 이루려는 의지를 갖고 있는 사람들로 인식되기 때문이다(임동호, 김대석, 2014). 이러한 조직몰입에 관한 연구경향은 지역아동센터와 관련된 총 9편의 논문 중에서 학회지 논문은 3편으로 지역아동센터 관련논문에서도 매우 저조한 실정이다. 최근 조직몰입에 대한 사회복지관련 연구에서는 조직몰입이 무엇이며, 어떤 요인들이 조직몰입을 높일 수 있는지에 대한 연구가 이루어지고 있지만(김정희, 2007), 이러한 조직몰입을 높일 수 있는 요인과 관련하여 전문성(전문적 능력)에 대한 연구는 거의 없는 실정이다.

#### 4. 직무만족

직무만족은 실제로 얻은 보상이 노력에 비해 정당하다고 인지되는 수준을 충족시키는 것을 의미하며 만약, 이것이 충족되지 못하게 된다면 상황에 대한 불만이 더 커지게 된다(Porter & Steers, 1973). 이러한 직무만족은 직무를 수행해 나가는 과정 또는 직무 수행의 결과에서 느끼는 감정이며, 조직에서의 욕구나 기대에 대한 개인의 주관적 인식이다(송유진, 1993). 직무만족은 조직의 구성원이 자신이 맡은 직무에 대해 만족하는 정도로 상당부분 개개인의 심리적, 가치적 기초에 바탕을 두고 있는 것이며 보다 구체적으로는 현재 자신이 수행하고 있는 직무의 내용이나 역할 및 이에 따른 욕구 충족과 그 직무의 수행을 통해 얻게 되는 제반 경험을 평가함으로써 얻게 되는 윤택함이나 좋은 정서의 상태와 수준, 또는 정서 및 감성적 방향을 의미한다(김범준, 2001).

사회복지조직에서 사회복지사가 직무수행과 직무환경에 만족을 느낄 때 자신이나 조직을 위해 보람을 갖고 공헌을 하게 되며, 행복감과 만족감이 높아지게 된다. 따라서 조직과 직무는 긍정적인 태도를 갖는 반면 그렇지 못한 사회복지사는 부정적인 태도를 갖게 되어 조직이나 개인 모두에게 유익하지 못한 결과를 초래하게 됨으로 사회복지사가 자기의 직무를 수행함에 있어서 과업수행에 만족하고 있는가하는 것은 사회복지조직의 발전과 유지를 위해 중요한 의미를 갖는다(김용민, 2009). 특히, 이와 관련하여 김현자와 한성심(2014)은 지역아동센터 종사자의 심리적, 복지적 만족감을 향상시키면서 이용 아동들에게 긍정적 영향을 줄 수 있는 연구와 프로그램들이 앞으로 많이 나와야 한다고 지적한 것처럼, 종사자가 직무를 수행하면서 느끼는 직무만족도는 아동들에게 제공되는 서비스의 질에 많은 영향을 주게 된다. 이러한 직무만족도와 관련된 연구에서, 대체로 보수 또는 보상 그리고 근무환경에 대한 인식이 직무만족도에 영향을 미치고 있다는 연구결과는 어느 정도 있으나, 직무만족도에 관한 외국의 연구와 비교하여 국내연구들은 슈퍼비전과 전문적 발전 기회 요인을 거의 다루고 있지 않은 것으로 나타났다(공계순, 2010).



## 5. 전문적 능력과 조직몰입 그리고 직무만족과의 관계

### 가. 전문적 능력(지식과 기술)과 직무만족

김성규(1996)의 직무전문성 인식수준과 직무만족도와의 관계분석에서 교직 전문성 인식수준이 높을수록 직무만족이 높아진다고 나타났고, 박주희(2011)의 특수교사의 전문성 인식 수준과 직무만족도의 관계라는 논문에서 전문성 인식 수준이 높은 교사일수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 김영한(2008)의 지체부자유 학교 교사의 전문성 인식과 직무만족도, 의욕소진과의 관계라는 논문에서 학교 교사의 전문성 인식이 직무만족도에 긍정적인 영향을 주고 있다고 나타났으며, 유영준과 최복천(2012)의 장애 아동재활치료사의 전문성과 직무만족에 관한 연구에서 치료사의 전문성이 직무만족에 긍정적인 영향을 나타냈다. 이서영과 임효연(2013)의 요양보호사의 전문성 인식과 직무만족에 관한 연구에서 요양보호사의 전문성 인식이 높을수록 직무만족도가 함께 높아진다고 나타났다. 특히, 사회복지사를 대상으로 연구한 최연선(2011)의 연구에서 전문직업적 정체성이 직무만족에 긍정적 영향을 주는 것으로 나타났으며, 송기숙(2003)과 성정모(2013)의 연구에서도 전문성이 높을수록 직무만족도 함께 향상되는 것으로 나타났다.

또한 이효진(2007)의 어린이집 보육교사 전문성이 직무만족에 미치는 영향이라는 논문에서 직무수행능력이 높아질수록 직무만족 역시 높아진다는 결과를 나타냈으며, 김정은과 손영수(2012)의 장애전담어린이집과 일반어린이집 보육교사의 전문성 인식 수준과 직무만족도 분석이라는 연구에서 장애전담어린이집과 일반어린이집 모두 보육교사의 직무만족도에 영향을 미치는 전문성 인식 요인으로 전문적 지식과 기술(전문적 능력)로 나타났다. 특히, 김운정과 최유석(2014)의 지역아동센터 종사자의 전문성 인식과 직무만족이라는 논문에서도 지역아동센터 종사자의 전문성 인식과 그 하위영역인 전문적 지식과 기술(전문적 능력)이 높을수록 직무만족도가 함께 높아진다고 나타났다. 이와 같은 선행 연구들을 종합해볼 때, 지역아동센터 종사자의 전문성이나 전문직업적 정체성 인식 그리고 이들의 하위영역인 전문적 능력(지식과 기술)은 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있겠다.

## 나. 전문적 능력(지식과 기술)과 조직몰입

초등학교 교사를 대상으로 연구한 김종철(2012)의 논문에서 교사의 수업전문성에 대한 지각이 높아지면 교사의 조직몰입이 함께 높아지는 것으로 나타났고, 사회복지사를 대상으로 연구한 최연선(2011)의 연구에서는 사회복지사의 전문직업적 정체성이 조직몰입에 긍정적 영향을 주는 것으로 나타났으며, 송기숙(2003), 고수정(2005), 신화식(2009), 성정모(2013)의 연구들에서도 사회복지사의 전문성 인식이 높을수록 사회복지사의 조직몰입도 높게 나타났다. 이들 논문들 중에서 고수정(2005)의 연구에서는 민간 사회복지사와 사회복지전담공무원 모두를 대상으로 연구한 결과로서 사회복지전담공무원과 민간사회복지사 모두, 전문성 요인이 조직몰입에 긍정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 임동호와 김대석(2014)의 지역아동센터 사회복지사의 전문성 인식이 조직몰입에 미치는 영향이라는 논문에서, 사회복지사의 전문성 인식이 높을수록 조직몰입도 함께 높아지는 것으로 나타났다. 이와 같은 선행 연구들을 종합해볼 때, 지역아동센터 종사자의 조직몰입은 종사자의 전문성에 대한 인식이나 전문직업적 정체성 인식 그리고 전문성 요인에 의해 영향 받을 수 있을 것으로 기대된다.

## 다. 조직몰입과 직무만족

조직몰입이나 직무만족이 하나의 태도라는 점에서는 같으나 직무만족은 직무관련 측면의 태도이고, 조직몰입은 행위에 대한 태도인 점에서 구별이 된다(Wiener, 1980). 또한 직무만족은 개인이 다양한 조직 내의 요소에 대한 지각을 나타내는 결과라는 점 그리고 심리적 상태라는 점에서 조직몰입과 유사하나 다음과 같은 점에서 차이가 있다 (Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974). 첫째, 직무만족은 직무나 직무의 어떤 측면에 대한 반응을 의미하는데 비하여 조직몰입은 조직 전체에 대한 개인의 감정을 반영한다는 점에서 더 포괄적인 개념이다. 둘째, 직무만족은 조직몰입에 비하여 덜 안정적이며 보다 빠르게 형성된다. 덜 안정적이란 직무환경의 변화에 따라 직무만족 수준이 쉽게 변화한다는 것을 의미한다. 셋째, 직무만족은 일시적인 차원이며 현재 욕구충족의 반응이라 할 수 있으나, 조직몰입은 보다 장기적이고 발전적인 목적과 욕구를 충족할 수 있다는 기대의 표시라고 볼 수 있겠다. 넷째, 조직몰입은 경력정체, 가족과의 갈등, 자기발전기

회의 감소, 조직인 신드롬(organization man syndrome) 등 개인적인 부작용을 초래할 수도 있으나, 직무만족은 조직에게 부정적인 영향을 미칠 가능성은 있지만, 개인적으로는 부정적인 영향이 전혀 없는 좋은 조건으로 인식된다.

이와 같이 조직몰입과 직무만족은 개념적으로 서로 유사하면서도 차이가 있는 것처럼, 이들 간의 관계성도 단순하지 않다. 몰입과 직무만족 간의 관계는 대체적으로 상호관계가 인정되고 있다. 일부 선행연구(Schwepker, 2001; Donovan et al, 2004; 오인근, 2003; 송경태, 2011; 강혜정, 2012)에서는 조직몰입이 직무만족에 의해 영향 받는다고 하며, 반대로 직무만족이 조직몰입에 의해 영향 받는다는 선행연구(김성필, 이준엽, 2007; 이지현, 진수진, 주현정, 2011; 김은희, 2011; 김운기, 2014)들도 있다. 본 연구에서는 직무만족이 조직몰입에 의해 영향을 받는 측면에서 살펴보고자 한다.

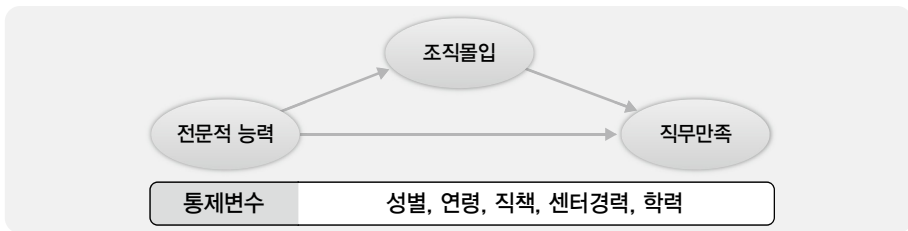
항공사 종업원을 대상으로 연구한 김성필과 이준엽(2007)의 논문에서 항공종업원의 조직몰입은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이지현, 진수진, 주현정(2011)의 공공의료기관 간호사의 조직몰입, 간호조직문화, 이직의도가 직무만족에 미치는 영향이라는 연구에서 조직몰입이 높게 나타난 간호사들은 직무만족도 역시 높게 나타났다. 사회복지사를 대상으로 연구한 천효숙(2006), 김은희(2011) 그리고 김운기(2014) 연구에서도 역시 사회복지사들이 자신의 업무에 대한 몰입의 정도가 클수록 사회복지사의 직무만족도 또한 증가하는 것으로 나타났으며 특히, 김은희(2011)의 연구에서는 사회복지사의 일몰입은 사회복지 자본과 직무만족과의 관계에서 매개효과가 있는 것으로 나타났고, 김운기(2014) 연구에서도 조직문화와 직무만족 간에 조직몰입의 매개역할이 검증되었다. 그러나 전문적 능력(지식과 기술)과 직무만족의 관계에서 매개효과를 검증한 논문은 아직 없는 상황이다. 이와 같은 선행 연구들을 종합해볼 때, 지역 아동센터 종사자의 직무만족은 종사자의 일몰입이나 자신의 업무에 대한 몰입의 정도 그리고 조직몰입에 의해 영향 받을 수 있을 것으로 기대된다. 그리고 전문성(전문적 능력)과 직무만족에 관련하여 아직까지는 조직몰입의 매개효과를 검증한 선행연구들은 찾을 수 없었지만, 전문적 능력이 조직몰입과 직무만족에 그리고 조직몰입이 직무만족에 영향력이 있었던 것으로 각기 검증된 선행연구처럼 조직몰입이 전문적 능력과 직무만족과의 관계에서 매개효과가 있을 것으로 기대된다.

### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구모형

본 연구에서는 지역아동센터 종사자의 직무만족에 미치는 종사자의 전문적 능력과 조직몰입의 영향력 그리고 조직몰입의 매개효과를 구명(究明)하고, 그 결과에 따라 실천적 함의를 도출하여 지역아동센터에서 제공되는 서비스의 질 향상에 기여하고자 한다. 이를 위해, 선행연구의 검토를 통해서 [그림 1]과 같은 연구모형을 구성하였다.

그림 1. 연구모형



#### 2. 조사대상과 조사방법

본 연구의 조사는 전남지역 지역아동센터의 종사자를 대상으로 2013년 3월부터 약 4개월 정도에 걸쳐 이루어졌는데, 설문지 420부가 배포되어, 279부가 회수되었으며, 회수된 설문 중 부적절하거나, 불성실한 응답 27부를 제외한 252부가 본 연구에서 분석되었다.

### 3. 측정도구

#### 가. 독립변수(전문적 능력)

본 연구에서는 이론적 배경에서 이미 살펴본 이인재(1993)의 전문적 능력에 대한 정의를 바탕으로 지역아동센터 종사자가 자신의 업무를 수행하는데 필요한 전문적 지식과 기술의 보유 및 활용 정도를 전문적 능력이라 정의하고자 한다. 따라서 지역아동센터 종사자의 전문적 능력을 측정한다는 것은 종사자가 지각하고 있는 자신의 업무수행과 관련하여 필요한 전문적 지식과 기술의 보유 정도를 측정한다는 것을 의미한다. Austin(1981)은 사회복지실천 지식과 기술 분류를 초임사회복지사, 선임사회복지사, 전문사회복지사에 따라 달라질 것이라고 보고, 이에 필요로 하는 실천지식과 기술정도를 파악할 수 있도록 자기평가척도를 개발하였다. 이러한 사회복지실천 지식과 기술의 자기평가는 크게 초임사회복지사, 선임사회복지사, 전문사회복지사로 구분되는데, 초임 사회복지사는 현장에서 가장 공통되고 기초적인 문제를 다루게 되고, 서비스제공, 아웃리치, 중개, 행동변화를 포함하는 역할이 주된 책임이 된다. 선임사회복지사는 일반적으로 자문과 교육을 포함한 보다 전문적인 업무를 담당하게 되며, 개인대상의 클라이언트, 가족, 지역사회에 개입할 수 있는 지식과 기술을 갖추고 있어야 한다. 전문사회복지사는 실천의 세분화된 영역에서의 전문가를 말하는 것으로 특수한 임상방법이나 클라이언트의 대상별 전문성을 갖추고 있는 경우나 자문과 슈퍼비전을 제공할 수 있는 능력을 갖추고 있다.

한편, Fortune(1994, pp.168-183)은 학사, 석사, 박사의 모든 교과과정에서 사회복지 실천을 위해 필요한 전문적 능력들을 나타내 줄 수 있는 포괄적인 지식과 기술들의 내용을 제시했는데, 그 내용을 요약하여 도표로 나타내면 <표 1>과 같다.

표 1. Fortune(1994)의 전문적 능력(지식과 기술)

전문적 발달을 위한 지식과 기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자아인식</li> <li>• 전문적 성장에 대한 책임</li> <li>• 효과성 평가</li> <li>• 사회복지실천 가치와 윤리에 대한 책임</li> <li>• 다양성에 대한 이해와 그들과 함께 일할 능력</li> <li>• 사회적, 경제적 정의실현</li> </ul>
조직 측면의 지식과 기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관의 사명과 철학, 정책에 대한 이해</li> <li>• 기관의 공식적, 비공식적 구조 파악</li> <li>• 관료조직 내에서 기능하는 능력</li> <li>• 기록유지와 기록 능력</li> </ul>
서비스 전달체계 측면의 지식과 기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관에 영향을 주는 국가 및 지방 정부의 정책에 대한 이해</li> <li>• 지역사회(정치, 경제, 사회, 문화 등)에 대한 이해</li> <li>• 사회복지 서비스 전달체계에 관한 지식 및 활용</li> </ul>
기본적 대인관계기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대인관계에 필요한 의사소통기술</li> <li>• 동료와의 관계형성기술</li> </ul>
개입을 위한 지식과 기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인간행동의 다양성에 대한 지식 및 적용기술</li> <li>• 면접기술, 사정, 개입계획 및 개입, 평가, 종결기술</li> <li>• 집단사회복지실천</li> <li>• 의뢰 및 사례관리</li> <li>• 옹호</li> </ul>

앞서 살펴본 바와 같이, 지역아동센터는 일반적으로 센터장을 포함하여 2인이 근무하는 형태 그리고 매우 낮은 보수와 근무환경 등으로 이직률이 높은 상황 속에서, Austin(1981)이 전문적 지식과 기술정도를 파악하기 위해 개발한 자기평가척도 즉, 초임사회복지사, 선임사회복지사, 전문사회복지사를 구분하여 파악하는 척도는 (종합, 장애인, 노인)사회복지관 같은 종사자가 여러 명 근무하는 사회복지시설에는 적합할 수 있지만, 지역아동센터의 현실에서는 맞지 않는다. 오히려 Fortune(1994)이 제시한 포괄적인 지식과 기술을 근거로 김경희(2000)가 개발한 척도가 더 적합하다고 판단되어, 본 연구에서는 전문적 능력 변수를 측정하기 위해서, 김경희(2000)가 Fortune(1994)의 사회복지실천에서 전문적 능력들을 나타내 줄 수 있는 포괄적인 지식과 기술 모델을 근거하여 개발한 측정도구를 사용하였다. 이 척도는 총 16개의 문항으로 구성되어, 각각의 문항들은 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지 1-5점의 리커트형 5점 척도로 구성되었다. 이 척도는 학계와 현장 전문가 10명으로 부터 내용타당도를 검증받았다. 신뢰도 검증을 위해서는 각 문항들 간의 내적 일관성을 알아보기으로써 신뢰도를 확보하였다.

전문적 능력(지식과 기술) 척도의 신뢰도(Cronbach ) 계수는 개발당시 .87이었고, 본 조사에서는 .875로 신뢰도는 높은 수준으로 나타났다.

#### 나. 매개변수: 조직몰입

본 연구에서는 조직몰입을 측정하기 위해서, Porter, Steers, Mowday과 Boulian (1974)이 고안한 조직몰입도 도구를 김성한(1997)이 이직의도를 내포하고 있는 3개의 항목과 응답의 안정성이 떨어지는 것으로 지적되는 부정적인 상황을 나타내는 3개의 항목은 제외하여 총 9문항으로 사용한 척도를 본 연구에서 사용하였다. 각각의 문항들은 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지 1-5점의 리커트형 5점 척도로 구성되었다. 7번 문항은 역채점하여 합산하였다. 이 척도는 학계와 현장 전문가 10명으로 부터 내용 타당도를 검증받았다. 신뢰도 검증을 위해서는 각 문항들 간의 내적 일관성을 알아봄으로써 신뢰도를 확보하였다. 조직몰입 척도의 신뢰도(Cronbach ) 계수는 개발당시 .8956이었고, 본 조사에서는 .807로 신뢰도는 높은 수준으로 나타났다.

#### 다. 종속변수: 직무만족

직무만족을 측정하기 위해서, 본 연구에서는 이영희(2008)가 Minnesota Satisfaction Questionnaire(1967)를 변안하여 사용한 최구용(1996)의 설문지를 연구 목적에 부합한 문항으로 선정하여 활용한 척도를 사용하였다. 이 척도는 4문항으로 구성되었으며, 각각의 문항들은 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지 1-5점의 리커트형 5점 척도로 구성되었다. 이 척도는 학계와 현장 전문가 10명으로 부터 내용타당도를 검증받았다. 신뢰도 검증을 위해서는 각 문항들 간의 내적 일관성을 알아봄으로써 신뢰도를 확보하였다. 본 조사에서 직무만족 척도의 신뢰도(Cronbach ) 계수는 .759로 신뢰도는 높은 수준으로 나타났다.

#### 4. 분석방법

지역아동센터 종사자의 일반적 특성, 근무관련 특성, 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족 수준을 점수화하여 통계처리 하였고, 연구가설을 알아보기 위해 수집된 자료는 SPSS 통계패키지(PASW, ver 17.0)를 이용하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다. 첫째, 빈도 분석과 기술통계분석을 실시하여 주요변수의 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 구하였다. 둘째, 주요변수들의 관계를 이해하기 위해 상관관계 분석을 실시하였다 셋째, 조직몰입의 매개효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제안 매개효과 검증방식대로, 다중회귀분석을 실시하였다. 아울러 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 Sobel-test를 실시하였다.

### IV. 연구결과

#### 1. 응답자의 일반적 특성

응답자의 일반적 특성은 <표 2>에 제시된 바와 같다. 응답자의 성별은 여성 197명(78.2%), 남성 55명(21.8%)으로 나타났다. 응답자의 연령은 40대가 124명(49.2%)으로 가장 높은 응답률을 보였고, 그 다음으로 30대 이하 85명(33.7%), 50대 이상 43명(17.1%) 순이었으며, 평균연령은 41.75세로 보고되었다. 교육수준은 전문대학 졸업 이하가 132명(52.4%), 대학교 졸업 이상 120명(47.6%)으로 나타났고, 직책은 사회복지사(생활복지사) 166명(65.9%), 센터장 86명(34.1%)으로 보고되었다. 아울러 센터 경력은 3년 미만인 응답자가 153명(60.7%)으로 3년 이상 99명(39.3%)보다 높은 응답률을 보였다.



표 2. 응답자의 일반적 특성

(단위: 명, %)

변수구분		빈도	퍼센트	비고
성별	남성	55명	21.8%	Mean(SD) 41.75세(8.17)
	여성	197명	78.2%	
연령대	30대 이하	85명	33.7%	
	40대	124명	49.2%	
	50대 이상	43명	17.1%	
교육수준	전문대학 졸업 이하	132명	52.4%	
	대학교 졸업 이상	120명	47.6%	
직책	사회복지사(생활복지사)	166명	65.9%	
	센터장	86명	34.1%	
센터경력	3년 미만	153명	60.7%	
	3년 이상	99명	39.3%	

## 2. 주요변수 기술 통계치

주요변수의 특징을 살펴보면 <표 3>과 같다. 본 연구에서 척도를 사용하여 측정된 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족 변수는 1점에서 5점 사이의 점수범위이고, 매우 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점으로, 점수가 높을수록 전문적 능력, 조직몰입, 직무만족 수준이 높음을 의미한다. 변수의 평균 점수는 직무만족 4.2점(SD 0.6), 조직몰입 3.8점(SD 0.4), 전문적 능력 3.7점(SD 0.4)으로 보고되었다.

표 3. 주요변수들의 특성

구분	점수범위	평균	표준편차
전문적 능력	1점-5점	3.7	0.4
조직몰입	1점-5점	3.8	0.4
직무만족	1점-5점	4.2	0.6

### 3. 주요 변수 간 상관관계 분석

주요 변수간 상관관계 분석은 <표 4>에 제시된 바와 같다. 전문적 능력은 조직몰입  $r=.310, p<.001$ , 직무만족  $r=.339, p<.001$  에서 통계적 유의성이 발견되었다. 즉 전문적 능력이 증가할수록 조직몰입과 직무만족 수준도 향상됨을 이해할 수 있다. 조직몰입은 직무만족과  $r=.510$  수준에서 통계적으로 유의하였다( $p<.001$ ). 즉 조직몰입 수준이 향상될수록 직무만족도가 증가함을 이해할 수 있다.

표 4. 변수간 상관관계 분석

구분	전문적 능력	조직몰입	직무만족
전문적 능력	-		
조직몰입	.310**	-	
직무만족	.339**	.510**	-

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

### 4. 직무만족에 영향을 미치는 요인 및 조직몰입의 매개효과와 유의성 검증

지역아동센터 종사자의 전문적 능력과 직무만족 간 관계에서 조직몰입의 매개효과를 살펴보기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 분석단계를 따랐다. 즉, 1단계는 회귀분석을 통해 전문적 능력과 직무만족 간 유의성을 확인하였다. 2단계는 전문적 능력과 조직몰입 간 유의성을 확인한다. 3단계는 전문적 능력과 조직몰입을 독립변수로 하고, 직무만족과의 유의성을 확인하였다. 3단계에서 독립변수인 전문적 능력과 종속변수 직무만족 간 관계에서 유의성이 발견되면, 부분매개, 유의하지 않으면 완전매개를 의미한다. 더불어 Sobel-test를 통해서 매개효과의 유의성을 검증하였다. 그 결과를 제시하면 다음과 같다.

## 가. 1단계: 전문적 능력과 직무만족 간 관계

첫째 전문적 능력이 직무만족에 미치는 영향력을 분석한 결과는 <표 5>에 제시된 바와 같다. 먼저 <모형 I>에서 일반적 특성(성별, 연령, 학력수준, 직책, 센터경력)은 직무만족에 대해서 2.0%의 설명력을 가지고 있지만, 유의성은 발견되지 않았다. 둘째, <모형 II>에서는 응답자의 일반적 특성을 통제한 상태에서 전문적 능력 변수를 투입한 결과 직무만족에 대한 설명력이 11.3%로 <모형 I>에 비해 9.5%의 유의한 증가를 보였다. 그리고 직무만족에 대해서 전문적 능력은  $\beta = .322$  수준에서 통계적 유의성이 발견되었다. 따라서 전문적 능력이 증가할수록 직무만족 수준도 향상되는 것으로 이해할 수 있다.

표 5. 전문적 능력이 직무만족에 미치는 영향

단계	직무만족					
	모형 I			모형 II		
	B	S.E	$\beta$	B	S.E	$\beta$
성별	-.142	.090	-.103	-.051	.087	-.037
연령	.001	.005	.011	-.002	.004	-.028
학력수준	-.152	.074	-.133	-.097	.071	-.085
직책	.147	.077	.122	.138	.073	.115
센터경력	-.082	.076	-.070	-.009	.074	-.008
전문적 능력				.443	.085	.322***
Model Fit	상수= 4.344		상수=2.685			
	R <sup>2</sup> = .039		R <sup>2</sup> = .134			
	adj. R <sup>2</sup> =.020		adj. R <sup>2</sup> =.113			
	F=2.008		$\Delta$ R <sup>2</sup> =.095			
			F=6.334***			

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

주 : 더미: 성별(여성 = 1), 학력수준 ①(대학교 졸업이상 = 1), 직책(센터장 = 1), 센터경력(3년 이상 = 1).

표 6. 전문적 능력이 조직몰입에 미치는 영향

단계	조직몰입					
	모형 I			모형 II		
	B	S.E	$\beta$	B	S.E	$\beta$
성별	-.126	.062	-.129*	-.070	.061	-.072
연령	-.002	.003	-.037	-.003	.003	-.071
학력수준	-.193	.051	-.241***	-.160	.049	-.199***
직책	.137	.053	.162*	.132	.051	.156*
센터경력	-.033	.053	-.040	.012	.051	.015
전문적 능력				.273	.059	.282***
Model Fit	상수=4.075		상수=3.052			
	R <sup>2</sup> =.084		R <sup>2</sup> =.157			
	adj. R <sup>2</sup> =.066		adj. R <sup>2</sup> =.137			
	F=4.538***		$\Delta$ R <sup>2</sup> =.073			
			F=7.629***			

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

주 : 더미: 성별(여성 = 1), 학력수준 ①(대학교 졸업이상 = 1), 직책(센터장 = 1), 센터경력(3년 이상 = 1).

## 나. 2단계: 전문적 능력과 조직몰입 간 관계

첫째 전문적 능력이 조직몰입에 미치는 영향력을 분석한 결과는 <표 6>에 제시된 바와 같다. 먼저 <모형 I>에서 일반적 특성(성별, 연령, 학력수준, 직책, 센터경력)은 조직몰입에 대해서 6.6%의 유의한 설명력을 가지고, 성별, 학력수준, 직책 변수가 영향력의 유의성이 발견되었다. 따라서 여성일수록, 대학교 이상 졸업일수록, 센터장 일수록 조직몰입도가 감소하는 것으로 이해할 수 있다. 둘째 <모형 II>에서는 응답자의 일반적

특성을 통제한 상태에서 전문적 능력 변수를 투입한 결과 조직몰입 대한 설명력이 13.7%로 <모형 I>에 비해 7.3%의 유의한 증가를 보였다. 아울러 조직몰입에 대해서 전문적 능력은  $\beta = .282$  수준에서 통계적 유의성이 발견되었다. 따라서 전문적 능력이 증가할수록 조직몰입 수준도 향상되는 것으로 이해할 수 있다.

### 다. 3단계: 전문적 능력, 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향

첫째 전문적 능력과 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향력을 분석한 결과는 <표 6>에 제시된 바와 같다. 먼저 <모형 I>에서 일반적 특성(성별, 연령, 학력수준, 직책, 센터경력)은 직무만족에 대해서 2.0%의 설명력을 가지고 있지만, 유의성은 발견되지 않았다. 둘째 <모형 II>에서는 응답자의 일반적 특성을 통제한 상태에서 전문적 능력, 조직몰입 변수를 투입한 결과 직무만족에 대한 설명력이 27.9%로 <모형 I>에 비해 26.0%의 유의한 증가를 보였다. 아울러 직무만족에 조직몰입  $\beta = .442$ , 전문적 능력은  $\beta = .197$  수준에서 통계적 유의성이 발견되었다. 따라서 전문적 능력과 조직몰입이 증가할수록 직무만족 수준도 향상되는 것으로 이해할 수 있다.

표 6. 전문적 능력, 조직몰입과 직무만족 간 관계

단계	직무만족					
	모형 I			모형 II		
	B	S.E	$\beta$	B	S.E	$\beta$
성별	-.142	.090	-.103	-.008	.079	-.006
연령	.001	.005	.011	.000	.004	.004
학력수준	-.152	.074	-.133	.003	.066	.003
직책	.147	.077	.122	.055	.067	.046
센터경력	-.082	.076	-.070	-.016	.067	-.014
전문적 능력				.272	.080	.197***
조직몰입				.628	.083	.442***
Model Fit	상수=4.344 R <sup>2</sup> = .039 adj. R <sup>2</sup> =.020 F=2.008			상수=.770 R <sup>2</sup> = .299 adj. R <sup>2</sup> =.279 △ R <sup>2</sup> =.260 F=14.867***		

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

주. 더미: 성별(여성 = 1), 학력수준 ①(대학교 졸업 이상 = 1), 직책(센터장 = 1), 센터경력(3년 이상 = 1).

#### 라. 4단계: 조직몰입의 매개효과와 유의성 검증

지역아동센터 종사자의 전문적 능력과 직무만족 간 관계에서 조직몰입의 매개효과를 검증하면 다음에 제시된 바와 같다. [그림 2]와 같이 전문적 능력 → 조직몰입 → 직무만족의 각 경로의 유의성이 발견되었다. 따라서 조직몰입의 매개효과가 검증되었고, 특히, 전문적 능력과 직무만족 간 관계에서 유의성이 발견되어 결과적으로 부분매개효과가 있는 것으로 보고되었다.

그림 2. 매개모형 결과



표 7. 매개효과 검증결과

경로	Z	P
전문적 능력 → 직무몰입 → 직무만족	4.29	0.00

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

아울러 Sobel의 Z값으로 매개효과를 검증할 결과 <표 7>과 같이 조직몰입 매개효과의 통계적 유의성이 발견되었다.

## V. 결론 및 함의

본 연구의 목적은 지역아동센터 종사자의 직무만족에 미치는 종사자의 전문적 능력과 조직몰입의 영향력 그리고 직무만족 간 관계에서 조직몰입의 매개효과를 살펴보는 것이다. 연구결과 지역아동센터 종사자의 전문적 능력과 조직몰입 모두 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 특히, 종사자의 전문적 능력과 직무만족 간 관계에서 조직몰입의 부분 매개효과 유의성이 발견되었다. 이러한 본 연구결과에 따른 지역아동센터의 서비스 질 향상을 위한 실천적 함의는 다음과 같다.

첫째, 지역아동센터 종사자의 전문적 능력(지식과 기술)이 종사자의 직무만족에 정(+)적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 이효진(2007), 김정은과 손영수(2012), 김운정과 최유석(2014)의 연구결과와도 일치한다. 이는 종사자 개인의 임파워먼트를 증진시키려는 직원교육 및 재교육 프로그램 등에 의한 종사자의 전문적 능력(지식과 기술)이 증가할수록 종사자의 직무만족이 함께 높아지는 것을 의미한다. 따라서 종사자의 직무만족을 높이기 위해서는 전문적 능력(지식과 기술)을 증진시키려는 체계적인 직원교육 및 재교육 프로그램 등이 필요함을 내포하고 있다. 구은미(2010)의 연구에서, 종사자를 위한 재교육 프로그램이나 연수에 대한 부분에서 낮은 점수를 나타냄으로써, 종사자의 전문성을 위한 재교육의 욕구가 많음을 간접적으로 시사하고 있다. 특히, 구은미(2010)는 지역아동센터의 전문성 측면에서 취약하다고 인식된 아동의 개별적인 욕구파악 및 자원연결 등에 관한 지식과 기술에 대한 교육이 필요하다고 주장하면서, 종사자의 재교육이나 연수 프로그램이 지속적으로 이뤄져야 함을 강조하였다. 또한 지역아동센터 종사자들은 아동상담, 가족 및 부모상담, 가족지원을 위한 자원연계, 지역 네트워크 형성, 자원봉사자와 후원자 발굴 및 관리 프로그램 기획 등에 대한 지식과 기술이 더욱 요구된다(서혜전, 2007). 이를 위해서는 기존의 단기적이고 의무적인 실무자 교육이나 연수에서 벗어나, 종사자의 동기를 부여 할 수 있는 전문적 심화교육이 활성화 되어야 하며, 경력, 직위, 직무에 적합한 체계적인 교육 시스템 마련이 시급하다(변숙영, 2010). 김용민(2013)은 지역아동센터 자체적으로 종사자에 대한 교육을 월 1회 이상 정기적인 프로그램으로 연간 계획을 세워 실시하는 노력과 함께 외부 교육과 연수에 참여할 수 있는 기회와 배려의 업무 환경적 조성이 요구된다고 주장하면서, 이러한 센터의 업무 환경적 조성을 바탕으로 종사자 스스로도 전문가로서의 자질함양과 기술향상을

위해 끊임없는 노력을 해야 한다고 주장하였다. 특히, 종사자 자신이 아동복지 전문가로서 아동의 발달에서부터 가족 및 지역사회에 이르기까지의 다양한 지식과 기술의 함양을 위해 끊임없이 탐구하고 노력해야 하며, 이를 실천하고 활용하려는 창의력과 지속적인 노력이 필요하다.

둘째, 지역아동센터 종사자의 전문적 능력(지식과 기술)이 종사자의 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 송기숙(2003), 고수정(2005), 신화식(2009), 성정모(2013), 임동호와 김대석(2014)의 연구결과와도 일치한다. 그러나 이들의 연구결과들은 임동호와 김대석(2014)의 연구를 제외한 나머지 논문들은 지역아동센터 종사자를 대상으로 하지 않은 연구결과라는 점 특히, 지역아동센터를 대상으로 연구한 임동호와 김대석(2014)의 연구에서도 본 연구에서 사용된 전문적 능력(지식과 기술)의 척도(Fortune의 포괄적인 지식과 기술을 근거로 개발된 김경희의 척도)로 측정된 연구결과가 아니라는 점에서 본 연구와의 차이성을 나타내고 있다. 이러한 본 연구의 결과는 다양한 지지적 수퍼비전에 의한 종사자 스스로 전문적 능력(지식과 기술)을 증진시키려는 욕구와 노력 등으로 전문적 능력(지식과 기술)이 증가될수록 종사자의 조직몰입이 함께 높아지는 것으로 해석될 수 있다. 따라서 종사자의 조직몰입을 높이기 위해서는 다양한 지지적 수퍼비전에 의한 종사자 스스로 전문적 능력(지식과 기술)을 증진시키려는 욕구와 노력할 수 있는 환경적 기반이 시급히 요구된다. 실제로 성희자(2009)와 김명성(2012)의 두 연구에서, 지지적 수퍼비전이 많을수록 사회복지사의 조직몰입이 높아진다는 결과가 있었으며, 이를 바탕으로 사회복지시설(아동양육시설) 종사자들의 능력과 조직몰입을 높이기 위해서는 수퍼비전의 중요성이 인식되고 활성화되어야 할 것이다. 또한 성미영(2006)은 지역아동센터 종사자들은 전문성이 부족하고 교수 방법, 아동지도 및 사례관리 능력이 부족하고 종사자로서의 자질이 부족함에 대해 호소하고 있어 스스로 자아실현을 하지 못하고 있다고 지적하면서, 이를 위한 지지체계와 수퍼비전을 받거나 도움을 받을 수 있는 정보체계의 확립과 종사자들의 능력을 충분히 발휘할 수 있는 환경 개선이 필요하다고 하였다. 지역아동센터는 보통 2명의 종사자가 일을 하게 되어, 센터 내 종사자 서로 간으로부터 업무를 배우고 도전을 받을 기회가 제한되어 있기 때문에, 교육이나 수퍼비전의 기회를 외부로 확대하는 것이 필요하다. 특히, 각 지역의 지역아동센터지원단과 거점센터 및 지역아동센터연합회 차원에서 지역의 종사자의 관심과 욕구를 반영하여 정기적으로 수퍼비전 및 교육을 실시하는 것이 필요

하다. 또한 지역 내에서 지역아동센터 운영의 역사가 오래되고 경험이 풍부한 종사자들이 상대적으로 지역아동센터운영의 경험이 적은 곳에서 일하는 젊은 종사자들과 멘토와 멘티 관계를 형성하여 수퍼비전과 같은 기능이 이루어질 수 있어야 할 것이다.

셋째, 지역아동센터 종사자의 조직몰입이 종사자의 직무만족에 정(+)적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 천효숙(2006), 김은희(2011) 그리고 김운기(2014)의 연구결과와도 일치한다. 또한 본 연구에서는 지역아동센터 종사자의 전문적 능력과 직무만족 간 관계에서 전문적 능력 → 조직몰입 → 직무만족의 각 경로의 유의성이 조직몰입의 매개효과 검증에서 발견되었고 특히, 전문적 능력과 직무만족 간 관계에서 유의성이 발견되어 결과적으로 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 지역아동센터 종사자의 조직몰입이 전문적 능력과 직무만족 간의 관계에서 매개효과가 검증된 결과는 국내 최초의 성과라는 점에서 본 연구가 큰 의미가 있다고 할 수 있겠다. 또한 이러한 연구결과는 종사자의 전문적 능력이 종사자의 직무만족에 미치는 직접적인 영향력뿐만 아니라 전문적 능력이 조직몰입에 영향을 미침으로써 직무만족을 더욱 증가시킬 수 있다는 근거로서, 지역아동센터 종사자의 직무만족을 높이기 위해서는 전문적 능력(지식과 기술)을 향상시키는 것도 중요하지만, 종사자 자신의 직무가 안정적이며, 미래를 보장해 줄 수 있는 근무환경 마련(김용민, 2013) 등의 노력에 의하여, 종사자의 조직몰입을 높여, 보다 높은 직무만족을 가져올 수 있도록 하는 것이 중요하다는 것으로 해석할 수 있겠다. 따라서 충분하지 않은 정부지원이래 개별 기관이 이를 보충하는 방식으로 재정이 충당되고 있는 지역아동센터의 현실 속에서 종사자의 직무만족을 높이기 위해서는 지역아동센터의 직무가 안정적이며, 미래를 보장해 줄 수 있는 근무환경(인건비와 운영비 현실화 환경 포함) 마련으로 종사자의 조직몰입을 향상시키는 노력이 필요하다. 이와 관련하여, 최성희(2009)는 종사자의 낮은 보수와 업무량(아동 수) 등과 같은 안정적인 운영을 위한 지원이 이루어져야 지역아동센터 종사자들이 조직몰입을 하여 효율적인 서비스가 이루어질 것이라고 하면서, 열악한 센터시설의 개선도 필요하다고 주장하였다. 또한 서혜전(2007)에 의하면, 종사자들은 지역아동센터 종사자로서의 전문성이 인정되고, 안정된 임금이 보장될 뿐만 아니라 사회적으로도 인정받는 직업으로서 대우받을 수 있기를 희망한다고 밝히고 있다. 이와 같이 종사자의 조직몰입을 통한 직무만족을 향상시키기 위해서는 지역아동센터와 그 곳에서 근무하는 종사자의 전문성이 각기 인정받고, 사회적으로도 인정받는 그리고 현대적인 센터시설과 안정되고 현실적인



임금과 승진이 보장되도록 제도적 마련이 시급하다.

이상의 본 연구에 대한 긍정적 의미와 함의 속에서도 본 연구가 갖고 있는 한계점들이 있다. 본 연구는 전라남도 지역아동센터의 종사자들만을 대상으로 연구하였기 때문에 전국의 지역아동센터 종사자로 일반화하기에는 한계가 있다. 또한 본 연구는 지역아동센터 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 전문적 능력(지식과 기술)과 조직몰입을 상정하여 연구모형을 설정하였으나 그 이외의 다른 요인들에 대해서는 고려하지 못하였다는 한계점이 있다. 따라서 향후 연구에서는 전국 단위의 연구로서 지역아동센터 종사자의 직무만족에 영향을 미칠 수 있는 다양한 변인들을 함께 검증할 수 있는 연구가 필요하다.

김용민은 대구대학교에서 사회복지학 석사학위를, 성균관대학교에서 사회복지학 박사학위를 받았으며, 현재 세한대학교 사회복지상담학과 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 지역사회복지, 아동청소년복지 및 학교사회복지, 상담 및 사례관리 등이다. (E-mail: ymkhs3@nate.com)

## 참고문헌

- 강혜정. (2012). 진로진학상담교사의 전문성 인식과 조직 내 갈등이 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향. 석사학위논문, 한양대학교
- 고수정. (2005). 사회복지전문인력의 직무만족 및 조직몰입 영향요인에 관한 연구: 공,사부문 종사자의 비교. 박사학위논문, 영남대학교
- 공계순. (2010). 지역아동센터 생활복지사의 직무환경과 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국가족복지학, 15(4), pp.23-48.
- 구은미. (2010). 지역아동센터 프로그램 질과 전문성에 관한 교사의 인식. 아동교육, 19, pp.5-15.
- 김경희. (2000). 사회복지관 사회복지사의 책무성에 영향을 미치는 변인. 박사학위논문, 서울여자대학교
- 김대삼, 김수정. (2012). 사회복지서비스 질에 있어 사회복지무원과 사회복지사간 관계의 매개효과 분석: 사회복지무원의 직무요인과 직무만족을 중심으로. 사회과학연구, 38(3), pp.73-100.
- 김명성. (2012). 수퍼비전 기능이 아동양육시설 종사자의 임파워먼트와 조직몰입에 미치는 영향. 한국아동복지학, 37, pp.69-101.
- 김범준. (2001). 교사들의 직무만족도 관련변인들에 대한 메타 분석. 박사학위논문, 연세대학교
- 김선숙, 유민상. (2013). 지역아동센터의 사례관리가 아동방임 감소에 미치는 효과. 학교사회복지, 24, pp.181-195.
- 김성규. (1996). 교사의 직무전문성 인식수준과 직무,인간관계 및 근무여건 만족도와의 관계 분석. 석사학위논문, 목포대학교
- 김성필, 이준엽. (2007). 항공사종업원이 지각하는 '승진장벽(glass ceiling)'이 조직몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 관광연구, 22(3), pp.65-87.
- 김성한. (1997). 사회복지사의 이직이도 결정요인에 관한 연구. 박사학위논문, 서울대학교
- 김애정. (2014). 사회복지기관 종사자들의 영성이 서비스 질에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로. 박사학위논문, 호남대학교
- 김영한. (2008). 지체부자유 학교 교사의 전문성 인식과 직무만족도, 의욕소진과의 관계. 특수교육저널: 이론과 실천, 9(4), pp.1-15.

- 김운기. (2014). 사회복지조직의 조직문화가 직무만족에 미치는 영향 연구: 조직몰입의 매개 효과를 중심으로. 박사학위논문, 남부대학교.
- 김운정, 최유석. (2014). 지역아동센터 종사자의 전문성 인식과 직무만족. 한국콘텐츠학회 논문지, 14(2), pp.257-269.
- 김용민. (2009). 사회복지관 조직풍토가 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 한국콘텐츠학회논문지, 9(10), pp.328-338.
- 김용민. (2011). 사회복지관 조직풍토 인식이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향. 사회복지연구, 42(4), pp.329-363.
- 김용민. (2013). 지역아동센터 종사자의 직무능력이 사례관리 사정에 미치는 영향. 보건사회연구, 33(4), pp.341-371.
- 김은희. (2011). 사회복지조직의 사회자본과 직무만족: 일몰입의 매개효과를 중심으로. 한국행정논문집, 23(1), pp.371-399.
- 김정은, 손영수. (2012). 장애전담어린이집과 일반어린이집 보육교사의 전문성 인식 수준과 직무만족도 분석. 학습장애연구, 9(3), pp.161-178.
- 김정희. (2007). 원장의 리더십과 유아교사의 임파워먼트, 조직효과성에 관한 연구. 박사학위논문, 가톨릭대학교.
- 김종철. (2012). 학교장의 수업지도성, 교사의 수업전문성, 학교조직몰입, 학교조직효과성 간의 관계. 박사학위논문, 인천대학교.
- 김현자, 한성심. (2014). 지역아동센터 관련 학술지 논문의 연구경향. 방과후아동지도연구, 11(2), pp.1-10.
- 박주희. (2011). 특수교사의 전문성 인식 수준과 직무만족도의 관계. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 박태정, 박형원, 이희연. (2010). 지역아동센터는 어떻게 운영되고 있는가?: 지역아동센터의 운영경험에 관한 질적연구. 한국아동복지학, 33, pp.75-109.
- 변숙영. (2010). 방과후 아동보육시설 종사자의 근무실태와 직무만족에 관한 연구. 육아정책연구, 4(2), pp.129-152.
- 보건복지부, 지역아동센터중앙지원단. (2015). 전국 지역아동센터 실태조사보고서. 서울: 보건복지부.
- 보건복지부. (2015). 2014년 지역아동센터사업안내. 서울: 보건복지부.

- 서혜전. (2007). 지역아동센터 교사의 요구에 대한 연구. *방과후아동지도연구*, 4(2), pp.25-51.
- 성미영. (2006). 지역아동센터 생활복지사의 직무만족도 및 조직혁신도 연구. 석사학위논문, 숙명여자대학교
- 성정모. (2013). 사회복지담당공무원의 직업특성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 연구. 박사학위논문, 호남대학교
- 성희자. (2009). 수퍼비전이 사회복지사의 전문직업성과 조직몰입에 미치는 영향. *한국 지역사회복지학*, 28, pp.49-68.
- 송경태. (2011). 사회복지사의 조직몰입에 관한 연구. 박사학위논문, 서남대학교
- 송기숙. (2003). 사회복지전담공무원의 직무만족, 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 박사학위논문, 대전대학교
- 송유진. (1993). 유아교육기관의 조직풍토와 교사의 직무만족에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교
- 신유근. (1998). 조직행위론. 서울: 다산출판사.
- 신화식. (2009). 사회복지관 사회복지사의 조직몰입 결정요인에 대한 분석 연구. 석사학위 논문, 성결대학교
- 아동복지법, 법률 제11572호 (2012.12.18. 개정).
- 양정남, 정민숙, 정현주. (2008). 신뢰, 임파워먼트, 조직몰입이 서비스 질에 미치는 영향 연구: 장애인복지기관에 종사하는 사회복지사를 중심으로. *한국지역사회복지학*, 24, pp.111-132.
- 오인근. (2003). 사회복지사가 지각한 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 석사 학위논문, 연세대학교
- 유영준, 최복천. (2012). 장애아동재활치료사의 전문성과 직무만족에 관한 연구. *지체중복 건강장애연구*, 55(3), pp.163-183.
- 이경림. (2004). 지역아동센터 운영 및 설립방안. *부스리기사랑나눔회*, 14(11), pp.196-204.
- 이서영, 임효연. (2013). 요양보호사의 전문성 인식과 직무만족에 관한 연구. *한국콘텐츠학회논문지*, 13(7), pp.238-247.
- 이상준. (2001). 사회복지관 사회복지사의 전문성 강화에 관한 연구. 석사학위논문, 대구대학교
- 이인재. (1993). 사회복지자실무자의 직무성과 결정요인. 박사학위논문, 서울대학교
- 이재성. (2014). 종합복지관 관리자의 변혁적 리더십과 서비스 질에 관한 연구: 리더십 및 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 박사학위논문, 대구대학교

- 이지현, 진수진, 주현정. (2011). 공공의료기관 간호사의 조직몰입, 간호조직문화, 이직 의도가 직무만족도에 미치는 영향. *보건과 사회과학*, 30, pp.199-224.
- 이영희. (2008). 사회복지기관장의 서번트리더십이 사회복지사의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 박사학위논문, 청주대학교.
- 이태수, 김성경, 이경림, 이향란. (2009). *지역아동센터 현주소*. 서울: 공동체.
- 이향란, 최성숙. (2008). 100만 빈곤아동을 위한 지역아동센터 정책제언: 100만 빈곤 아동을 위한 지역아동센터와 공동생활가정(그룹홈)에 대한 자원확대를 위한 재토론회 자료집.
- 이효진. (2007). 어린이집 보육교사 전문성이 직무만족에 미치는 영향. 석사학위논문, 동국대학교.
- 임동호. (2012). 보육교사의 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향. *한국보육학회지*, 12(3), pp.21-38.
- 임동호, 김대석. (2014). 지역아동센터 사회복지사의 전문성 인식이 조직헌신에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*, 14(11), pp.196-204.
- 장선아. (2006). 지역아동센터의 사례관리 집행 정도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위논문, 한림대학교.
- 장신재. (1998). 공공부문 사회복지사의 전문적 능력에 영향을 미치는 요인. *서울장신논단*, 14, pp.442-477.
- 천효숙. (2006). 지역아동센터사회복지사의 직무만족에 관한 연구. 석사학위논문, 서강대학교.
- 최구룡. (1996). 職務満足, 組織沒入이 組織市民行動에 미치는 影響에 관한 연구. 석사학위논문, 서울대학교.
- 최성희. (2009). 지역아동센터 종사자의 직무특성요인 및 직무만족도를 통한 조직몰입의 관계. 박사학위논문, 한영신학대학교.
- 최연선. (2011). 전문직업적 정체성과 최고관리자의 리더십이 사회복지조직구성원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 다수준(multi-level)분석. 박사학위논문, 서울여자대학교.
- Allen, N. J., & Meyer, L. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuous and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, pp.1-18.
- Austin, M. (1981). *Supervisory Management for the Human Services*. Englewood Cliffs, NJ.: Prentice-Hall.

- Barker, R. L. (1995). *The Social Work Dictionary*. Washington: NASW Press.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator variable distinction in Social Psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, pp.1173-1182.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), pp.32-40.
- Donovan, D. T., Brown, T. J., & Mowen, J. C. (2004). Internal Benefits of Service-Worker Customer Orientation: Job Satisfaction, Commitment, and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Marketing*, 68, pp.128-146.
- Fortune, A. E. (1994). Field Education, pp.151-194, in *The Foundation of Social Work Knowledge*. edited by Reamer, F. G., NY: Columbia University Press.
- Hepworth, D., Rooney R., & Larsen, J. (1997). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills (5th ed.)*. Pacific Grove Publishing.
- O' Reilly, C. A., & Chatman, J. A. (1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Pro-social Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71, pp.492-499.
- Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). Organizational Work and personal factor in Employee Turnover and Absenteeism. *Psychology Bulletin*, 80, pp.151-176.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), pp.603-609.
- Schwepker Jr., C. H. (2001). Ethical Climates's Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention in the Salesforce. *Journal of Business Research*, 54, pp.39-52.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment, *Administrative Science Quarterly*, 22(1), pp.46-56.
- Wiener, Y. & Vardi, Y. (1980). Relationship between Job, Organization and Career Commitment and Work Outcomes An Integrative: Approach. *Organizational Behavior and Human Performance*, 26, pp.81-96.

# The Influence of Professional Capability on Worker's Job Satisfaction in Community Child Center:

Focusing on the Mediating Effect of Organizational Commitment

**Kim, Yong-Min**  
(Sehan University)

---

Worker's professional capability, job satisfaction and organizational commitment are important factors for service quality enhancement in Community Child Center. Can Worker's organizational commitment works as mediator on the relationship between worker's professional capability and job satisfaction in Community Child Center ? It is my research problems. So, the purpose of this study is to examine the mediating effects of worker's organizational commitment on the relationship between worker's professional capability and job satisfaction in Community Child Center. I collected 252 samples from workers who are presently working at Community Child Center, and analyzed the data using Multiple Regression Analysis by SPSS 17.0. The findings of this study were as follows. First, worker's professional capability had a significant influence on the job satisfaction and organizational commitment. Second, worker's organizational commitment had a significant influence on the job satisfaction. Third, organizational commitment worked as mediator between worker's professional capability and job satisfaction in Community Child Center. Based upon these findings, I propose practices towards improving worker's professional capability and implication of program development and provide an institutional strategy aimed at worker's organizational commitment improvement in Community Child Center.

---

**Keywords:** Community Child Center, Professional Capability, Job Satisfaction,  
Organizational Commitment