



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

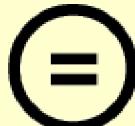
다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원 저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리와 책임은 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)



석사학위논문

사회복지사의 윤리의식이 직무만족에
미치는 영향에 관한 연구



한성대학교 행정대학원
사회복지학과
사회복지학전공

석사학위논문
지도교수 윤경준

사회복지사의 윤리의식이 직무만족에
미치는 영향에 관한 연구

A Study on the Effects of Social Worker's Ethics on Job
Satisfaction

2015년 12월 일

한성대학교 행정대학원
사회복지학과
사회복지학전공
배향자

석사학위논문
지도교수 윤경준

사회복지사의 윤리의식이 직무만족에
미치는 영향에 관한 연구

A Study on the Effects of Social Worker's Ethics on Job
Satisfaction

위 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2015년 12월 일

한성대학교 행정대학원
사회복지학과
사회복지학전공
배향자

배향자의 사회복지학 석사학위논문을 인준함

2015년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

국 문 초 록

사회복지사의 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

한성대학교 행정대학원
사회복지학과
사회복지학전공
배 향 자

본 연구는 전문직으로서 사회복지사를 대상으로 내재적 요인인 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향을 분석하였다. 이를 위해 서울소재 사회복지시설에 근무하는 사회복지사를 대상으로 설문조사를 실시하고 그 결과를 분석하였다. 첫째, 사회복지사의 일반적인 윤리의식은 직무만족에 높은 영향을 미쳤다. 둘째, 남성보다 여성의 윤리의식이 더 높게 나타났다. 셋째, 적정한 윤리교육 이수와 사회복지 윤리강령의 중요성을 인식한 집단일수록 윤리의식과 직무만족 수준이 더 높은 것으로 나타났다. 넷째, 윤리의식이 높은 집단일수록 직무만족 요인 중 권위, 신뢰성, 자율성이 높을 뿐만 아니라 직무만족 전체도 높은 것으로 나타났다. 다섯째, 윤리의식 중 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준, 윤리의식 전체가 높으면 직무만족 중 자긍심이 높아지는 것으로 나타났다.

【주요어】 전문직, 사회복지사, 윤리의식, 직무만족, 내재적 요인

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 목적	1
제 2 절 연구의 범위와 방법	3
제 2 장 이론적 배경 및 선행연구 고찰	4
제 1 절 사회복지사의 윤리의식	4
1. 윤리의식과 직업윤리	4
2. 사회복지 실천현장에서의 윤리의식	6
3. 사회복지사 윤리강령	17
제 2 절 사회복지사의 직무만족	24
1. 직무만족의 개념	24
2. 직무만족 구성요인과 이론	25
3. 전문직 인적자원으로서 사회복지사	33
제 3 절 전문인적자원의 윤리의식과 직무만족 선행연구	37
1. 직업윤리와 직무만족 선행연구	37
2. 사회복지사의 윤리의식과 직무만족 선행연구	38
제 3 장 조사설계	42
제 1 절 분석틀	42
1. 조사항목	42
2. 설문구성	43
제 2 절 조사개요 및 분석방법	47

1. 조사대상 및 조사 일정	47
2. 분석방법	48
제 4 장 연구결과 및 분석	49
제 1 절 조사대상자의 인구사회학적 특성	49
제 2 절 사회복지사 윤리의식과 직무만족 분석	52
1. 윤리의식과 직무만족의 일반적 경향	52
2. 일반적 사항에 따른 윤리의식 차이 검증	54
3. 일반적 사항에 따른 직무만족 차이 검증	57
4. 사회복지 윤리의식과 직무만족의 상관관계 분석	60
제 3 절 사회복지 윤리의식이 직무만족 요인에 미치는 영향	62
1. 윤리의식이 전체적 직무만족 요인에 미치는 영향	62
2. 윤리의식이 성취감에 미치는 영향	63
3. 윤리의식이 자긍심에 미치는 영향	64
4. 윤리의식이 권위에 미치는 영향	65
5. 윤리의식이 이타심에 미치는 영향	66
6. 윤리의식이 신뢰성에 미치는 영향	67
7. 윤리의식이 자율성에 미치는 영향	68
제 5 장 결 론	69
제 1 절 연구결과 요약 및 함의	69
1. 연구결과 요약	69
2. 연구결과의 함의	71
제 2 절 연구의 한계 및 향후 연구과제	73
참고문헌	74

부 록 88

ABSTRACT 98



표 목 차

<표 1> 전문직으로서 사회복지사 구성요소	7
<표 2> 사회복지 실천현장의 윤리적 갈등 범주	12
<표 3> 실천현장의 윤리적 딜레마 상황	13
<표 4> 윤리결정(ETHIC) 모델	14
<표 5> 11단계의 일반결정 모델(General Decision-Making Model)	15
<표 6> 리머(Reamer)의 윤리적 의사결정의 과정	16
<표 7> 윤리적 결정 9단계 모델	18
<표 8> 전미 사회복지사협회 윤리강령의 핵심가치와 윤리원칙	18
<표 9> 우리나라 사회복지사 윤리강령 전문 구조	20
<표 10> 우리나라 사회복지사 윤리강령의 윤리기준 구분	20
<표 11> 직무만족 개념	25
<표 12> 선행연구의 직무만족 요소	26
<표 13> 직무만족의 내재적 구성요인(직무자체)에 대한 연구 요약	27
<표 14> 직무만족의 외재적 구성요인에 대한 연구 요약	28
<표 15> 직무만족의 중요성 및 기대효과	29
<표 16> 직무만족 요인에 대한 이론적 모형	34
<표 17> 사회복지 시설 종사자 직무만족 요인	35
<표 18> 선행 연구의 사회복지사의 직무만족 요인	39
<표 19> 요인별 윤리의식 측정 문항	43
<표 20> 요인별 직무만족 측정 문항	45
<표 21> 설문지 문항 구성	46
<표 22> 조사대상자 일반적 사항	50
<표 23> 윤리의식의 일반적인 경향	52
<표 24> 직무만족의 일반적 경향	53
<표 25> 일반적 사항에 따른 윤리의식 차이 검증	55
<표 26> 일반적 사항에 따른 직무만족 차이 검증	58
<표 27> 사회복지 윤리의식과 직무만족의 상관관계	61

<표 28> 사회복지 윤리의식이 직무만족 전체에 미치는 영향	62
<표 29> 사회복지 윤리의식이 성취감에 미치는 영향	63
<표 30> 사회복지 윤리의식이 자긍심에 미치는 영향	64
<표 31> 사회복지 윤리의식이 권위에 미치는 영향	65
<표 32> 사회복지 윤리의식이 이타심에 미치는 영향	66
<표 33> 사회복지 윤리의식이 신뢰성에 미치는 영향	67
<표 34> 사회복지 윤리의식이 자율성에 미치는 영향	68



그 림 목 차

<그림 1> 사회복지실천의 토대 또는 기반	9
<그림 2> 윤리적 의사결정의 일반 모형	10
<그림 3> 직무만족 및 불만족의 원인 및 결과	26
<그림 4> 목표설정이론의 체계	33
<그림 5> 연구 모형	42



제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적

우리나라에서는 1970년대 경제성장기, 1980년대 민주화 과정, 1990년대의 외환위기, 그리고 2000년대의 금융위기를 거치면서 생산적 복지¹⁾를 정책기조로 설정하는 등 다양한 사회복지제도가 시행되었다. 이에 따라 사회복지 실천 현장에 종사하는 사회복지사가 새로운 전문직으로 등장하여, 의료, 학교, 청소년, 여성, 노인, 다문화 등 여러 분야에서 사회복지 업무를 수행하고 있다. 사회복지사의 활동과 중요성에 대한 인식이 제고됨에 따라 이들의 직무만족에 대한 관심도 높아져 왔다. 특히 보수, 보직, 직무환경 등과 같은 전통적인 외재적 요인 이외에 윤리의식, 가치지향, 직무스트레스, 옹호관계와 이중관계 등 의 내재적 요인이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향에도 점차 관심이 모아지고 있다.

복지현장에서 일어나는 각각 다른 여러 문제들을 해결해야 하는 입장에 있는 사회복지사에게 있어 특정한 선택과 행동의 기반이 되는 개인의 윤리적 판단은 중요한 의미를 지닌다. 오늘날 복지수요는 매우 다양한 수요자에 의해 매우 다양한 분야에서 발생한다. 청소년, 아동, 장애우, 여성, 노인, 다문화, 가족 등 각 분야별 클라이언트에게 인간중심의 다양한 복지서비스 필요성이 요구되고 있다. 또한 실천현장에서 조우하는 미혼모, 성소수자, 장애우, 인공수정, 개인정보 보호, 가정폭력, 다문화, 성범죄 등 문제해결에 있어서는 주어진 제도적 지침 이외에 사회복지사의 전문적이고 개인적 판단도 중요할 수 밖에 없다. 사회복지사 개인의 윤리의식은 실천현장에서 직면하는 문제 해결의 일정한 기준과 실천방향의 지침이 되기 때문이다.

그간 사회복지 실천현장에서 승진, 보수, 보직, 복리후생 등 외재적 요인의 충족에 따른 사회복지사의 직무만족 연구는 다양하게 진행되어 왔다. 그러나

1) 생산적 복지란 모든 국민이 인간적 존엄성과 자긍심을 유지할 수 있도록 기초적인 생활을 보장함과 동시에 자립적이고 주체적으로 경제, 사회활동에 참여할 수 있는 기회를 확대하고 분배의 형평성을 제고함으로써, 삶의 질을 향상시키고 사회발전을 추구하는 복지원리를 의미한다(김동영, 2011, p.168, 각주 1)재인용).

인간의 도덕성에 바탕을 둔 윤리 또는 개인 신념의 표현인 가치와 같은 내재적 요인이 직무만족에 미치는 영향의 연구는 그 중요성에 비해 상대적으로 많이 이루어지지 못 하였다. 이러한 문제의식을 바탕으로 본 연구는 사회복지사의 윤리의식이 이들의 직무만족에 미치는 영향을 분석하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 본 연구에서는 서울시내 사회복지시설에 종사하는 1년 이상의 경력을 가진 현직 사회복지사를 대상으로 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향을 이론적 연구와 설문조사를 통하여 확인하였다.



제 2 절 연구의 범위와 방법

본 연구는 전문직으로서 사회복지사 개인의 내재적 요인인 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향을 연구하였다. 윤리의식은 사회복지사의 직무만족 향상 요인이 될 것이라는 가설을 바탕으로 본 연구는 서울시내 사회복지시설에 근무하는 경력 1년 이상의 사회복지사를 대상으로 설문조사를 실시하고, 위 가설을 검증하고자 하였다. 본 논문의 구성은 아래와 같다.

제2장에서는 사회복지사의 윤리의식, 직무만족 이론과 선행연구를 중심으로 실천현장의 윤리의식과 전문직으로서 직업윤리와 직무만족의 중요성을 살펴보았다. 그리고 우리나라 사회복지사 윤리강령에 나타난 윤리기준을 살펴보았다. 제3장에서는 서울시내 사회복지시설에 근무하는 경력 1년 이상의 현직 사회복지사를 대상으로 사회복지사의 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향을 연구하기 위한 설문지를 구성·배포하여 수거된 자료를 분석하였다. 제4장에서는 설문지를 분석하여 확인한 통계자료를 중심으로 윤리의식이 직무만족에 미치는 통계자료를 분석하고 요약 정리하였다. 제5장에서는 본 논문의 주요 내용을 정리하고 시사점을 제시하였다.

제 2 장 이론적 배경 및 선행연구 고찰

제 1 절 사회복지사의 윤리의식

1. 윤리의식과 직업윤리

가. 윤리의식

인간 생활에서 법 이전의 원칙적인 행동규범은 윤리²⁾와 도덕³⁾이다. 특히, 윤리(ethic or ethics)는 "개인 또는 집단의 행위를 안내하는 원칙(principles of conduct)"를 말한다. '습속(ethos)'이라는 그리스에서 유래한 윤리(ethic)는 인간이 사회구성원으로서 생활방식과 관습에서 형성된 것이다(이종수, 2012: 15).

책임과 의무가 병행되는 윤리(ethics)의 이행에는 문제해결의 어려움을 말하는 갈등(conflict)⁴⁾과 딜레마(dilemma)가 따르기도 한다. 일반적으로 윤리는 누구나 알고 있고, 인간관계에서 기본적으로 옳고 그름의 판단을 기준으로 지켜야하는 도덕과 의무의 근본으로 생각할 수도 있다.

윤리(ethics)는 옳음과 그름(right and wrong), 선과 악(virtue and vice), 이익과 해악(benefit and harm)의 선택뿐만 아니라 바른 일을 하는 것을 공감하고 인지하면서 실천하는 것이다(엄명용 외, 2007: 84, 길귀숙 외, 2010: 49-50).

2) 사람으로서 마땅히 행하거나 지켜야 할 도리(국립국어원 표준어대사전 stdweb2.korean.go.kr).

3) 도덕(Morality, 道德): 사회적 의식의 한 형태로서 나타나고 인간 상호 간의, 또는 사회에 대한 개인이 당연히 해야만 하는 의무를 규정하여 공동생활에서의 인간의 행위 기준(선악·정의·불의 등)을 지시한다. 인간의 사회생활에는 필연적으로 도덕이 발생하는데, 그것은 국가나 법률에 의한 사회생활에 관한 강제가 나타나기 이전부터 존재해 왔다. 그러나 그것은 신이나 하늘로부터 인간에게 부여되는 것이 아니며, 관념론자들이 주장하듯 영원한 인간 본성으로부터 나오는 불변하는 규범도 아니다(임원식 외, 2009, 『철학사전』에서 정리).

4) 갈등은 의사결정과정에서 선택을 둘러싸고 곤란을 겪는 상황을 말한다. 이와 같이 정의되는 갈등은 전형적인 개인갈등을 지칭한 것이며, 조직 및 집단 차원에서의 갈등은 둘 이상의 행동주체 사이에서 상호이해나 목표가 상충하거나 희소가치의 획득을 둘러싸고 서로 다투는 현상이라고 정의할 수 있다(이철수 외, 2009, 사회복지학사전).

나. 직업윤리와 전문직 윤리

직업5)은 생계를 유지를 위해 일정 기간 계속하여 종사하는 일이며, 직업의 종류, 직장내 상하의 구분에 상관없이 권리와 의무, 업무의 효율성과 형평성, 조직 구성원으로서 책임감 등 지켜야 할 윤리가 있다.

직업윤리란 직업 또는 직무와 관련된 가치 또는 기준이며, 직업을 수행하는 과정에서 발생하는 인간관계의 도리나 사회 내·외적인 행위기준이라고 할 수 있다(이영배, 2001: 15). 직업윤리는 기대되는 올바른 직업의식과 깊은 관계가 있다. 협의로는 직업과 관련된 도덕성을 말하며, 광의로는 직업이나 일, 여가 등에 관련된 다양한 가치관 또는 태도를 뜻한다(안관영 외, 2008: 109-110). 김경동(2010)은 직업윤리는 사회윤리의 한 부분으로서, 사회윤리의 의미를 '좋은 삶'을 지향하는 가치체계이며, 개인의 '삶의 가치'는 타고난 잠재력을 바탕으로 '자아실현(self-actualization)과 자아완성(self-fulfillment)'을 위한 '삶의 질(quality)과 기회(life chance)'를 향상시킨다고 정리하였다(신용하, 2011: 257-258).

직업윤리는 의식주 유지에 필요한 경제적 수단과 가치 확보를 목적으로 행동하거나, 사회구성원에게 필요한 재화와 용역의 제공과정에서 발생하는 문제 해결을 위해 지켜야 할 윤리 및 행위규범이라고 할 수 있다.

산업혁명과 근대사회 이후 사회학을 중심으로 전문직의 개념이 정립되었으며, 전문직은 고도의 지식과 교육, 경험이 필요하고 엄격한 가치규범과 윤리가 수반된다. 전통적인 전문직(Professionalism) 직업인 법조인, 의료인, 교사, 성직자 등은 지켜야 할 엄정한 사회·문화적 윤리가 있다.

전문직의 특징은 첫째, 장기간의 공식적 훈련을 거쳐 획득하며, 둘째, 같은 분야의 직업인들이 이익단체를 구성하며, 셋째, 개인적 이익이외에 공익에도 기여하며, 넷째, 특수한 능력으로 공익에 공헌하며 사회적 책임과 의무를 가진다(최훈 외, 2013: 147-148). 전문직(Professionalism) 윤리의 중요한 특성은 개인의 영리나 생계유지만을 목적으로 하지 아니하고 특수한 능력으로 공공복지에 공헌하고, 어려움에 처한 주변을 돋고 필요한 정보와 지식으로 타인

5) 생계를 유지하기 위하여 자신의 적성과 능력에 따라 일정한 기간 동안 계속하여 종사하는 일(국립국어원 표준어대사전 stdweb2.korean.go.kr).

에게 도움을 제공하는데 있다(박순성, 2004: 45-46).

전문직으로 인정받는 직업분야는 사회적 신분이 상승되고, 내부결속을 위한 윤리강령을 제정·준수하며, 시장독점을 위해 권위, 지식, 가치와 윤리에 기반하여 지속적인 조직유지 활동을 진행하고 있다.

2. 사회복지 실천현장에서의 윤리의식

가. 사회복지 윤리와 사회복지 전문직의 윤리

사회복지(social welfare)는 사회(social)와 복지(welfare)의 합성어로서 시대와 사회문화적 환경의 변화에 따라 달라질 수 있다. 사회복지의 목적은 인간의 존엄성을 바탕으로 인간다운 생활의 보장, 소득의 재분배를 통한 빈곤의 경감, 국가개입으로 인한 사회적 평등, 스스로의 삶을 영위하는 자립성의 증진, 사회 구성원간의 사회통합이다(이중수, 2014: 18-23). 사회복지는 현대사회가 만든 제도로서, 사회서비스 전문가인인 사회복지사가 사회복지학을 바탕으로 지식, 기술, 가치를 현장에서 실천하는 학문이며(성민선, 2006: 6-7), 빈곤, 질병, 실업, 고통 등 사회구성원 누구에게나 보편적으로 발생할 수 있는 사회위험(social risks)에 공동대처하는 개념이다(조홍식 외, 2015: 30-31).

사회복지는 인간을 둘러싸고 있는 다양한 문제 해결에 도움이 되는 지식을 습득하는 학문이고, 직접 개입하는 실천적 성격이며, 상호부조로서 사회구성원의 부족한 욕구를 충족시켜주는 사회적 활동을 말한다.

사회복지 윤리란, 현장에서 실질적 결정을 내릴 때 옳음과 그름, 그리고 좋음과 나쁨의 판단은 인간행동을 통제하는 사회적 규범기준으로 타인에 대한 책임감도 인식하는 인간에 대한 기대감을 말한다. 사회복지사는 실천현장에서 클라이언트와의 윤리적 갈등에 냉정하고도 올바른 결정을 하여야 한다(양찬호, 2010: 52-54). 미국사회복지사협회(NASW)의 윤리강령에서 사회복지사 임무는 개인의 봉사와 사회적 복리 협상을 명확하게 강조하고, 사회정의 면에서 사회복지 실천으로 참여하는 것을 높은 가치로 여기고 있다(NASW, Code

of Ethics, 1996, 1). 사회정의(social justice) 또는 분배정의(distributive justice)는 실천현장에서 중요한 원칙이다. 존 롤스(John Rawls, 1999)의 분배정의론(theory of justice)은 현대 자본주의체제를 기반으로 평등한 분배정의의 이념을 정립하고 사회복지의 실천 가능한 전략 모색이 필요하다(김기덕, 2005: 68-69).

사회복지직에 대하여 1915년 플렉스너(Flexner)⁶⁾가 발표한 ‘사회복지직이 전문직인가?(Is social work a Profession?)’라는 논문에서 시작된 논쟁은 많은 논란을 거쳤으며, 1970년 전미사회복지사협회(NASW)에서 일정한 자격과 교육을 강화하여 전문직으로 인정하였다.

‘전문직으로서 사회복지사’는 현장에서 조직목표와 개인 이해가 충돌할 때에 최소극대화의 원칙에 따라 윤리적 갈등에 직면하게 된다. ‘공적직업인으로서 사회복지사’는 개인의 권리보다는 복지서비스의 공정성을 지켜야하는 강한 윤리적 책임을 가진 존재이다(최용호, 2009: 98-99).

사회복지사는 전문가로서 의무와 사회복지 제공에 따른 윤리적 기준에 따른 가치판단을 근거로 실천하여야 하며, 소속기관의 활동도 윤리적 선택과 가치를 인식하여야 한다(전선영, 2005). 사회복지사의 정체성은 사회복지분야의 전반적인 문제 해결과정에서 인식된 경험이 축적되어 형성된다.

전문직으로서 사회복지사의 과정 모델, 전달 기술 및 관심대상 등에 대하여 정리한 [표 1]을 인용하였다(이효선, 2005: 36. [표 1-3] 일부 인용).

[표 1] 전문직으로서 사회복지사 구성요소

과정 모델	문제파악→원인발견→치료계획→치료→평가
전달 기술	정보제공, 행동조절 형태, 화해와 상호작용
관계의 발달	- 구체적, 장기간 객관적 - 짧은 기간, 객관적
기초 지식	심리학, 교육학, 문화인류학, 인간발달학, 사회학
관심 대상	인간존엄과 가치실현

6) 플렉스너(Abraham Flexner, 1866-1959). 근대 의학과 과학교육을 미국의 대학에 소개한 교육자(한길사: www.hangilsa.co.kr, 2005. 11.29. 보도자료 일부인용)

개입 종목	개별지도, 그룹지도, 지역사회조사
역사	1900년대
문제의 초점	사회
집단의 주요역할	행동 변화자

사회복지 실천현장에는 사회복지 3대 요소인 지식(knowledge), 기술(skill), 가치와 윤리(value and ethics)적 책임이 필수적이다(노혁, 2007: 322). 현장에서 직면하는 사회복지사의 윤리적 책임성은 어떤 전문직보다도 중요하다. 서비스를 제공하고, 문제 해결과정에서 나타나는 가치관과 욕구의 변화에 따른 갈등 시점에 올바른 윤리의식에 근거한 결정은 도덕적인 지침이 되고, 전문가로서 지켜야할 원칙이다.

뢰벤버그와 돌고프(Loewenberg & Dolgoff, 1996: 89)는 사회복지사들의 윤리적 의사결정의 3가지 기준을 제시하였다. ① 윤리강령의 규칙은 사회복지사 개인의 가치체계보다 우선되어야 한다. ② 적용 가능한 한 가지 또는 여러 가지 강령규칙을 따른다. ③ 구체적인 문제에 강령규칙이 부합되지 않거나 상충될 때는 윤리적 원칙 스크리닝을 활용한다(정기원, 2003: 196; 최명민, 2007: 2). Levy(1993)는 전문직으로서 사회복지 전문직의 윤리적 가치를 3가지 측면에서 ① 인간 우선의 가치로서 대상인 사람에 대해 전문직이 가져야 하는 기본적인 가치이다. ② 사회복지 대상에게 서비스를 제공하는 기본적인 원칙 제시로 빈곤, 질병, 차별대우 등이 없는 동등한 기회제공에 따른 결과 가치이다. ③ 사회복지실천 평가기준을 제시하여 인간은 가치와 존엄을 지닌 존재로서 자기결정권이 있다고 하였다(손광훈, 2009: 52; 우영미, 2007: 20). 전문가로서 윤리적 책임 5가지는, ① 국적, 인종, 문화, 성별, 연령, 신체적·정신적 능력 등에 따른 차별을 하지 않고, ② 사회복지사 자신의 능력의 범위 내에서 서비스를 제공하며, ③ 사회정의 실현을 위해서는 사회복지사 자신이 정직해야 하며, ④ 실천과정에서 사회복지사의 스트레스로 클라이언트에게 소홀하지 않고, ⑤ 클라이언트에 대한 서비스에 책임성을 가져야 한다(박지영 외, 2010: 74-75).

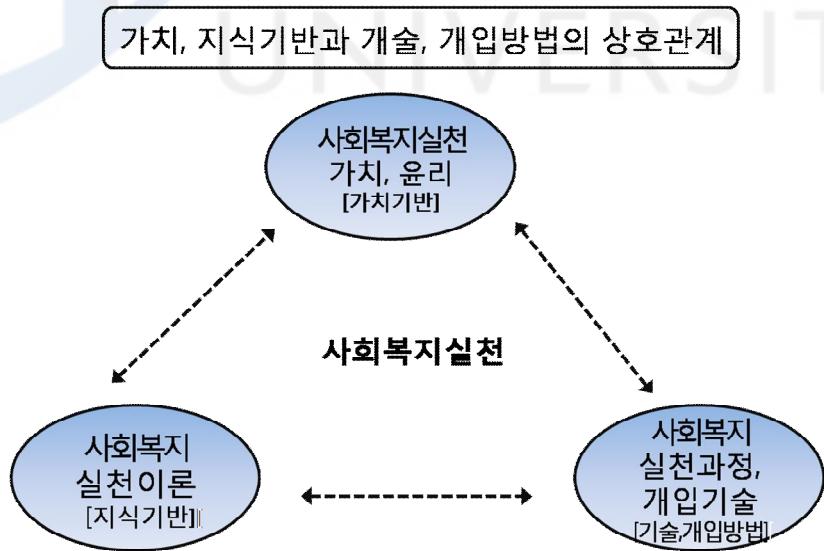
나. 사회복지 실천현장에서의 윤리의식과 윤리적 판단

사회복지 서비스의 실천은 클라이언트와의 접촉과정에서 윤리적 갈등(ethical conflict)과 판단의 어려움이 발생할 수 있다. 사회복지사가 다양한 상황에서 이해관계가 충돌하여 발생하는 갈등과 딜레마(ethical dilemma) 해소를 위한 규범적인 윤리의식이 필요하다.

실천현장에서는 사회 환경의 변화에 알맞은 가치판단이 요구되므로 사회복지사가 지향하는 전문직으로서의 윤리의식에 대한 점검과 지식을 함양하여야 한다. 즉, 사회복지실천은 인간의 본성과 인간 활동, 환경적 요소에 영향을 미치며 사회문화적 변천에 따른 새로운 패러다임이 요구된다(조현상, 2013: 373-375).

[그림 1]처럼 사회복지실천은 실천현장의 가치와 윤리, 지식, 기술의 3대 요소가 상호관계를 이루고 있다(길귀숙 외, 2010: 46<그림3-1>재인용).

[그림 1] 사회복지실천의 토대 또는 기반

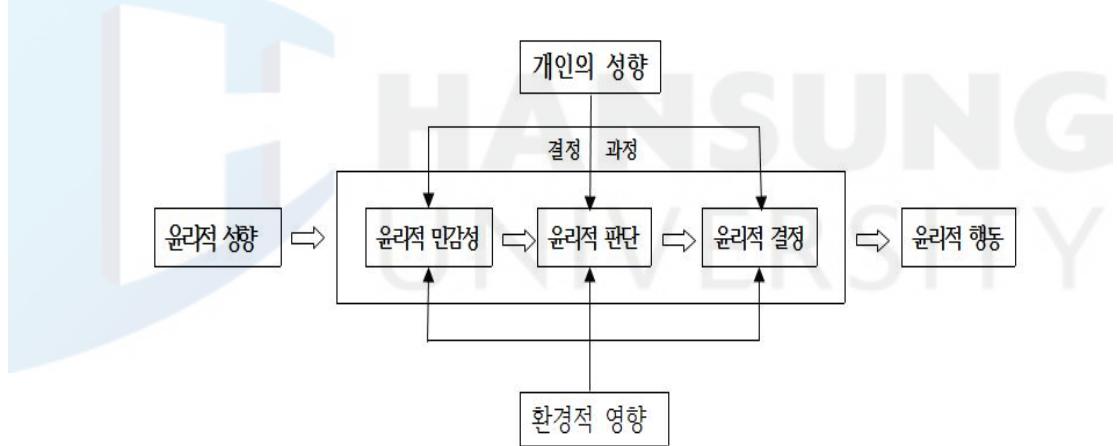


사회복지실천에서 윤리의식이 강조되는 이유는, 첫째, 사회복지실천 3대 요소인 지식, 기술, 가치 중 가치는 윤리적 측면을 포괄하며, 둘째, 사회복지사는

전문직 구성요소로서 윤리성을 갖추어야 하며, 셋째, 사회적 약자나 소수자가 주요대상으로 윤리적 기준이 필요하다. 넷째, 사회복지 업무 성격상 현장에서 수많은 윤리적 갈등이 존재하기 때문이라고 강조하였다. 윤리적 판단은 결정을 하는 전단계인 민감성에 영향을 주는 요인으로는 개인과 기관의 특성, 직위, 담당업무, 윤리교육 유무 등이 있다. 개인적 특성에 따라 소속된 기관에서 윤리적 판단을 할 경우 개인의 업무와 특성이 상호작용하여 윤리적 판단을 하게 된다(최명민, 2008: 6-9).

[그림 2]는 윤리적 의사결정의 일반행동 모형으로 사회복지사의 성향과 환경적 영향은 윤리적 판단에 영향을 미치는 것을 알 수 있다.(Witmer, 2000: 184, 최명민, 2008: 9<그림 1> 재인용).

[그림 2] 윤리적 의사결정의 일반행동 모형



오혜경(2006b)은 윤리적 의사결정에서 사회복지사들이 빠지기 쉬운 오류를 크게 4가지로 "첫째, 타당성 있다고 믿는 상식적이며, 객관적인 생각들과 전문가 개인의 경험을 의사결정에 활용하는 경우, 둘째, 전문가의 성장과정, 종교적 신념, 교육적 배경 등에서 영향을 받은 개인적인 가치를 현장의 의사결정에 적용하거나 영향이 미치는 경우, 셋째, 상황적인 조건에 따라 윤리 및 가치의 기준을 다르게 적용하는 경우, 넷째, 실천 결과를 통해 이득과 피해의 대상에 따른 의사결정의 합정 등이 있다"고 정리하였다(오혜경, 2006b: 158). 기

본 철학이 윤리적이라도 실천이 비윤리적이라면 목적이 합리화될 수 없고, 인간의 생명보호와 자기결정권 존중이 사회복지실천의 윤리적 선택 기준이 되어야 한다(노혁, 2007: 322-323).

윤리적 의사결정은 현장에서 발생하는 윤리적 갈등과 딜레마(ethical dilemma)를 해결하기 위해 상충하는 대안 중에서 사회복지사가 선택하는 최선의 판단이다. 문제해결의 명확한 지침과 윤리는 과학과 기술, 문화 등 사회적 변화를 수용한 윤리적 기준이 되어야 한다.

리머(Reamer, 1995)는 미국의 사회복지 발달단계를 실천현장에서의 윤리적 변화에 따라 도덕성의 시기(morality period), 가치의 시기(values period), 윤리적 이론 및 의사결정 시기(ethical theory and decision-making period), 윤리적 기준과 위기관리의 시기(ethical standards and risk management period)인 4단계로 분류하였다. 실천의 제1단계인 도덕성의 시기는 20세기 후반 온정주의를 바탕으로 하는 1869년 창설된 미국의 자선조직협회(COS: Charity Organization Society) 활동시기로 클라이언트(client)의 빈곤은 도덕성의 문제로 인식하였다. 제2단계 가치탐구의 시기는 1940년 후반에서 1950년 초반까지 전문직인 사회복지사의 도덕성과 가치, 윤리의식이 강조되었다. 1968년 전미사회복지사협회(NASW: National Association of Social Workers)에서 공식적으로 윤리강령이 채택되었다. 제3단계는 윤리이론과 의사결정의 시기로서 1970년대 워터게이트사건으로 인한 전문가의 부도덕성이 부각되면서 전문직의 윤리의식과 가치지향, 갈등 해결을 위한 윤리원칙이 중요시 되었다. 제4단계는 윤리적 기준과 위기관리의 시기로서 1996년 전미사회복지사협회(NASW)의 윤리강령이 새롭게 비준된 이후를 말한다. 이러한 4단계를 거치면서 비밀보장, 문화의 다양성, 비윤리적이고 무능력 대처 등에 대한 통합적인 윤리기준이 확립되었지만, 인공수정, 낙태, 안락사, 미혼모, 성소수자, 사이버 테러와 정보보호 등 시대의 변화에 따른 새로운 가치관과 지침이 필요한 시기이다(이순민, 2012: 28-32). 사회복지 현장에서 전문가로서 정체성을 확보하고, 윤리적으로 수용 가능 여부의 명확한 기준 제공 측면에서 윤리기준의 필요성을 강조하였다(오혜경, 2009: 155-156).

다. 윤리적 갈등과 의사결정 모델

1) 윤리적 갈등

사회복지 실천현장에서 직면하는 다양한 상황과 행위의 연속으로 감정이 이입되는 심리적 과정을 거쳐 행동으로 표현되는 모든 의사결정 단계는 윤리의식과 관련이 있다. 현장에서 개인적, 전문적, 법률적 윤리와 클라이언트(client)와의 윤리가 상충될 때 현장의 윤리의식에 따라 결과가 다르게 나타난다. 사회복지 윤리는 법적, 도덕적으로 정당한 방법으로 서비스가 제공되어 클라이언트(client)에게 도움을 주는 전문적인 가치기준이다.

사회복지사는 가치와 윤리가 충돌하는 현장에서 윤리적 판단지침이나 의사결정 모델이 필요하다. 윤리적 갈등은 전문가로서 현장에서 직면하는 두 개 이상의 의무가 충돌하여 어느 행동을 선택하는 것이 윤리적으로 올바른 것인지 판단하기 어려운 상태를 말한다(이중수, 2104: 52-53).

사회복지 실천의 선행연구 결과인 윤리적 갈등 원인 4가지를 포함하여 (Abramson, 1985, 1989; Keith-Lucas, 1977; Lewis, 1982; Loewenberg & Dolgoff, 1992; Reamer, 1990), 김정자(1993)는 5가지로 정리하였다. ① 두 가지 이상의 가치가 경쟁하는 가치상충, ② 사회복지사의 의무가 서로 충돌, ③ 클라이언트 문제 해결범위의 광범위성, ④ 예측 결과의 불확실성, ⑤ 권력의 불균형이 있을 때이다(김영란 외, 2001: 3; 길귀숙 외, 2010: 59-61). 리머(Reamer, 1994: 203-288)는 사회복지 현장에서 발생하는 윤리적 갈등(ethical conflict) 유형을 첫째, 사회복지사가 직접 개입한 활동과 관련된 갈등, 둘째, 사회복지 정책 및 프로그램 영역상 문제, 셋째, 사회복지 조직체 및 동료사회복지사와 연관된 윤리적 갈등 3가지로 분류하였다(고수현, 2011: 71-72 재인용). [표 2]는 정책과 프로그램, 개별 실천, 조직과 기관, 동료의 4가지로 실천현장의 갈등을 정리하였다(고수현, 2011: 72-77).

[표 2] 사회복지 실천현장의 윤리적 갈등 범주

정책과 프로그램 활동의 갈등	<ul style="list-style-type: none">- 제한된 자원의 배분 갈등- 배분기준이 법적 기준 상충 여부- 자원 배분 후 평가 시에 고려되는 갈등- 사회복지정책과 계획수립 시 이론의 윤리적 용인 여부
--------------------	--

개별 실천적 활동의 갈등	<ul style="list-style-type: none"> - 클라이언트의 비밀보장 - 무능력한 클라이언트의 자기결정 수용 - 클라이언트와 전문적 관계 유지 - 전문적 가치와 개인적 가치의 충돌
사회조직·기관과의 갈등	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회복지 공무원 <ul style="list-style-type: none"> - 사회복지업무 부서별 견해의 차이 - 사회복지사 위계질서상의 의견차이 - 조직의 운영규정, 약관 등에 따른 상황별 적용 - 정원 제한으로 인한 과다한 업무와 승진 제한 ○ 고용 사회복지사 <ul style="list-style-type: none"> - 소속기관의 종교와 사회복지사의 전문적 가치 갈등 - 소속기관의 압력으로 업무상 부정행위 - 소속기관의 부정에 대한 내부고발 갈등 - 소속기관의 목표와 사회복지사 개인의 목표 차이 갈등
동료 사회복지사와의 갈등	<ul style="list-style-type: none"> - 일반 직원과 같이 근무시 전문적 의사결정 차이 - 동료 사회복지 전문직의 상하기관의 문제 접근차이 - 치료사(therapist)와 경영자(manager) 차이

실천현장의 윤리적 딜레마는 사회복지사와 클라이언트, 기관과의 가치 충돌, 법과 규칙, 현장의 갈등 등 다양한 상황에 따른 윤리적 지침과 결정과정이 필요하다. 현장에서 접하는 윤리적 갈등과 딜레마(dilemmas)가 발생하는 원인을 인식하면 합리적인 의사결정(ethical decision making)이 가능하다. 아래 [표 3]와 같이 실천현장의 직접적·간접적인 딜레마 상황에 접근하는 대안은 앞으로 더 많은 연구와 접근 방안이 마련되어야 한다(장승옥외, 2011: 109, <표 4-1> 재인용).

[표 3] 실천현장의 윤리적 딜레마 상황

직접 서비스에서의 윤리적 딜레마	간접 서비스에서의 윤리적 딜레마
<ul style="list-style-type: none"> · 비밀보장 · 자기결정 · 전문적 관계 · 전문적 가치와 개인적 가치 · 충실성의 상충 	<ul style="list-style-type: none"> · 제한된 자원의 배분 · 법률과 규칙의 준수 · 사회복지에 대한 정부와 민간의 책임 · 조직의 내부 갈등과 윤리

2) 윤리적 의사결정 모델

가) A-B-C-D-E 전략

사이에로와 코팔라(Sileo & Kopala, 1993)는 현장에서 윤리적 상충 상황이 직면되었을 때 순차적으로 고려하는 전략을 제시하였다. 평가(Assessment), 도움되기(Benefit), 결과와 지문(Consequences and Consultation), 의무(Duty), 교육(Education) 순서로 결정한다(엄명용 외, 2011: 96-97).

나) 콩그레스(Congress)의 윤리결정(ETHIC) 모델

콩그레스(Congress, 1999)는 현장에서 효과적이고 빠른 결정에 도움이 되는 모델을 제시하였다. [표 4]는 윤리결정(ETHIC) 모델의 간략한 설명이다 (엄명용 외, 2011: 97).

[표 4] 윤리결정(ETHIC) 모델

1	Examine	관련되는 개인적 가치, 사회적 가치, 기관의 가치 및 전문적 가치를 살펴 본다.
2	Think	상황에 적용되는 윤리강령의 윤리기준, 관련법과 판례들을 고려한다.
3	Hypothesize	상이한 결정들의 잠재적인 결과들에 대한 가설을 설정한다.
4	Identify	가장 취약한 대상에 대한 사회복지의 헌신에 비추어 이익을 얻은 사람과 해가 될 사람을 확인한다.
5	Consult	윤리적 선택에 대해 슈퍼바이저와 동료들의 자문을 받는다.

다) 로웬버그와 돌고프(Loewenberg & Dolgoff, 1996)의 일반결정 모델 현장에서 사회복지사들이 최선의 선택을 위한 11단계의 일반결정 모델(General Decision-Making Model)과 윤리적 사정심사표(Ethical Assessment Screen)⁷⁾에 의해 의사결정의 윤리적 측면을 명확하게 판단하도록 하였다. 이외에도, 윤리적 규칙심사표(Ethical Rules Screen)과 원칙심사표(Ethical Principles Screen)⁸⁾를 사용하여 가치와 윤리적 우선 순위에

7) 윤리적 갈등 상황과 관련한 사회적 가치, 사회복지사의 가치, 개인적 가치를 분석하고, 갈등과 해악을 최소화하는 윤리적 선택을 도와주는 심사표이다.

8) 윤리원칙 1-7단계(생명보호의 원칙, 평등과 불평등의 원칙, 자율성과 자유의 원칙, 손해의 최소화 원칙, 삶의 질의 원칙, 사생활과 비밀보호의 원칙, 진실성과 완전개방의 원칙)으로

따라 결정하도록 하였다(이순민, 2012: 64-67). [표 5]는 단계별 사회복지 현장 개입과정을 나타낸 것이다(고수현, 2011: 92).

[표 5] 11단계의 일반결정 모델(General Decision-Making Model)

제1단계	제1단계는 주어진 문제와 그 문제를 일으키는 요인이 무엇인가를 확인한다.
제2단계	클라이언트와 피해자, 지지체계와 전문가, 그리고 주어진 문제와 관련된 사람과 단체를 확인한다.
제3단계	제2단계에서 확인된 주어진 문제와 관련된 다양한 주체들이 가지고 있는 사회적 가치, 전문적 가치, 클라이언트와 개인적 가치 등을 확인한다.
제4단계	주어진 문제를 해결하거나 최소한 문제의 정도를 감소시킬 수 있는 목적과 목표를 확인한다.
제5단계	개입 전략과 개입 목표를 확인한다.
제6단계	확인된 목표에 따라 각각의 개입대안의 효과성과 효율성을 사정한다.
제7단계	의사결정에 참여 할 사람을 결정한다.
제8단계	가장 적절한 개입대안을 선택한다.
제9단계	선택한 개입대안을 수행한다.
제10단계	수행되는 개입대안을 검토하여 예상치 못했던 결과에 대한 주의를 한다.
제11단계	결과들을 평가하고 추가되는 문제들을 확인한다.

라) 리머(Reamer)의 윤리적 결정 모델

리머(Reamer, 1999)는 사회복지 현장에서 직면하는 윤리적 갈등 해결을 가장 소외되고 어려운 대상자의 욕구를 우선으로 제공하는 서비스 지침에 따라 [표 6]의 윤리적 의사결정 과정 6단계를 제시하였다(이순민, 2012: 69).

[표 6] 리머(Reamer)의 윤리적 의사결정의 과정

	상충되는 사회복지 가치와 의무를 포함해서 윤리적 쟁점이 무엇인지 확인한다.
2	윤리적 결정으로 영향 받을 수 있는 개인, 집단, 조직체 등이 누구인지 확인한다.

구분하여 상위원칙인 생명보호의 원칙(윤리원칙 1)을 가장 우선시 한다(장승옥 외, 2011: 112-113).

3	가능해 보이는 모든 실천활동과 관련된 당사자, 그에 따른 이득과 위험 등을 잠정적으로 분명히 확인한다.
4	<p>각각의 행동 방안에 대한 찬성과 반대 논리를 다음의 사항을 고려하여 충분히 검토한다</p> <ul style="list-style-type: none"> · 윤리이론, 원칙, 지침 · 사회복지사 윤리강령 및 법률적 원칙 · 사회복지 실천이론과 원칙 · 개인적 가치(종교, 문화, 인종, 정치적 이념 포함), 특히 자신의 개인적 가치와 충돌하고 있는 가치 <p>· 동료 혹은 적절한 전문가와의 상의(기관의 직원, 상사, 관리자, 변호사, 윤리학자 등)</p>
5	결정을 내리고 의사결정 과정을 기록한다.
6	결정 내용을 모니터·평가·기록한다.

마) 양옥경과 동료들의 9단계 모델

양옥경과 동료들(2004)은 사회복지 실천과정의 접수, 사정, 계약, 개입, 종결의 5단계를 기준으로 [표 7]과 같이 현장에서의 윤리적 결정 9단계를 제시하였다(양옥경외, 2004: 162)

[표 7] 윤리적 결정 9단계 모델

1단계	쟁점 확인하기
2단계	관련인물 및 수혜자 밝히기
3단계	윤리기준에 의거해 결정안 마련하기
4단계	우선순위 정하기
5단계	개인, 집단, 사회의 가치 및 전문가 가치와 비교하기
6단계	다른 대안 및 그에 따른 결과를 생각하고 그 대안과 3단계 결정안을 비교하기
7단계	동료 및 전문가의 자문 구하기
8단계	결정하고 실행하기
9단계	모니터링 및 평가하기

3. 사회복지사 윤리강령

가. 사회복지 실천현장에서 윤리강령의 필요성

여러 나라에서는 인간서비스 전문직으로 인정한 사회복지사 윤리강령이 제정되어 인간의 존엄성을 인식하고 사회정의 실천으로 취약계층에 대한 서비스 제공과 인간다운 기본 욕구 충족 권리를 강조하고 있다.

Reamer(1995)는 윤리강령의 실천은 사회복지현장에서 발생하는 윤리적 딜레마에 대한 기본적인 원칙으로서 외부로 부터 사회복지사를 보호하고 비윤리적 행위를 차단하는 규범이 되며 효과적인 사회복지실천은 윤리적 의무가 병행함을 주장하였다(엄명용 외. 2013: 103; 우영미. 2007: 21).

로웬버그와 돌고프(Loewenberg & Dolgoff, 1996)는 윤리강령의 기능을 다섯가지로 정리하였다. 첫째, 윤리적 딜레마로 인한 갈등 해결 지침을 제공하며, 둘째, 비윤리적인 실천을 하는 사회복지사로부터 클라이언트를 보호하며, 셋째, 전문직 스스로의 규제로 외부의 통제로 부터 전문직을 보호하며, 넷째, 동료 전문가와 윤리적 동료관계가 되도록 하며, 다섯째, 윤리강령을 준수한 사회복지사를 외부의 부당한 침해로부터 보호한다(이순민, 2012: 37)

미국은 제 I·II차 세계대전과 대공황을 거치면서 경제적 호황을 이룬 반면에 실업자 및 빈민층 구제에 새로운 원칙과 가치가 포함된 규정이 필요하였다. 1968년 미국사회사업가협회(NASW: National Association of Social Workers)에서 윤리강령을 채택하여 수차 개정을 거쳐 1996년 재개정하여 사회복지강령의 기본 틀이 되었다. 미국사회사업가협회(NASW)의 윤리강령에서 6가지로 분류한 사회복지실천 핵심 가치지향은 인간의 존엄성과 가치(dignity and worth of the person), 서비스(service), 사회정의(social justice), 인간관계의 중요성(importance of human relationships), 성실(integrity), 능력(competence)으로 그에 따른 윤리의식 원칙을 포괄적으로 분류하였다(NASW, 1996. Reamer, 2000. 전선영; 2005: 39-40 재인용).

Crabtree(2000)는 NASW의 6가지 핵심가치는, 첫째, 인간의 존엄성(dignity and worth of the person)으로 개인의 차이와 문화적 다양성, 인종적 차이를

존중하고 클라이언트의 가치관을 인정한다. 둘째, 서비스(service)는 도움이 필요한 클라이언트 개개인의 문제를 해결하는데 지식과 기술, 가치를 사용한다.셋째, 사회정의(social justice)는 배경이나 소속 집단에 관계없이 권리, 보호, 기회, 의무, 사회적 혜택을 받을 수 있도록 한다. 넷째, 인간관계의 중요성(importance of human relationship)으로 클라이언트의 문제해결 과정에서 상호 정서적·역동적 상호작용과 감정적·인지적·행동적 연관관계(connections)가 필요하다. 다섯째, 성실성(integrity)의 가치로서 문제해결에 개입시 전문직의 사명감과 가치, 윤리의식을 인식하고 실천함으로 도덕적인 믿음과 충실함을 견지한다. 여섯째, 능력(competence)의 가치로서 클라이언트의 문제 해결을 위해 전문적인 지식과 기술을 실천하고 효과적으로 일할 수 있는 능력을 보유한다고 하였다.(전선영, 2004: 26-29).

[표 8]은 NASW의 윤리강령 핵심가치와 윤리원칙을 설명한 것이다(장승옥 외, 2011: 102-104).

[표 8] 전미사회복지사협회 윤리강령의 핵심가치와 윤리원칙

핵심 가치		윤리 원칙
구분	가치척도	
사회적 차원의 가치	서비스	사회복지사들의 일차적 목표는 주요 목적은 어려움에 처한 사람을 도우며 서비스를 향상 시킨다.
	사회정의	사회복지사들은 사회적 불평등에 도전한다.
대인관계 차원의 가치	개인 존엄성 및 가치	사회복지사들은 개인의 타고난 존엄성과 가치를 존중한다.
	인간관계의 중요성	사회복지사들은 인간관계의 본질적인 중요성을 인식하고 관계 변화를 위한 중요한 매개자임을 인식한다.
개인 차원의 가치	성실	사회복지사들은 신뢰성있게 행동한다. 전문직의 임무, 가치, 윤리기준, 윤리원칙을 항상 인식하고 윤리적 실천을 증진한다.
	능력	사회복지사들은 자신의 능력 범위 내에서 사회복지를 실천하며 전문지식과 기술을 발전시킨다.

나. 우리나라 사회복지사 윤리강령⁹⁾

우리나라는 1970년대 경제성장과 함께 사회복지제도가 확대되었으며, 1988년 사회복지사 윤리강령을 채택하여, 1992년과 2001년 12월에 재개정되었다. 사회복지 가치와 윤리기준을 규정한 윤리강령은 사회복지사의 행동기준이 된다. 윤리강령은 전문가가 준수해야 할 전문적인 행동기준과 원칙을 기술한 것으로 사회적 제재의 기준이 되고, 전문직에 적합한 가치와 윤리기준으로 현장의 판단 지침이 된다.

사회복지강령 전문에서 인간의 존엄성과 가치를 존중하고, 사회복지사업법에서는 헌신과 봉사¹⁰⁾를 강조하는 전문직으로서 가치를 간략히 정리하였다. 먼저, 자기결정권¹¹⁾으로서 클라이언트의 욕구와 권리를 인정하고 스스로 결정하게 한다. 비밀보장 측면에서는 개인정보, 실천현장 상황, 전문가 의견 등을 클라이언트 동의없이 노출할 수 없다. 알권리는 클라이언트에게 진행과정의 경과, 결과의 정확한 내용을 전달하고 상호 신뢰를 바탕으로 하여야 한다. 실천 가치로는 자원의 공정한 배분과 윤리적 갈등 한계 내에서

9) 윤리강령(code of ethics)은 전문직(profession) 성립의 조건으로 전문직단체가 그 종 핵심적인 가치관을 명문화해서 스스로가 향할 자아상, 자기의 책무, 최소한의 행동준칙 등을 들어 자기규제의 기준을 제시한 것이다. 그 것은 가치지향적 기능, 교육·개발적 기능, 관리적 기능, 제재적 기능을 들 수 있다. 사회복지사 윤리강령은 사회복지사 협회에서 제정하여 회원인 사회복지사가 준수토록 하는 것을 말한다. 현재 사회복지사 윤리강령은 2001년 개정, 전문에는 사회복지 이념과 사회복지사의 사명을 밝히고 사회복지사가 준수해야 할 준칙들을 10개의 조문으로 명시하고 있다(이철수 외, 2009, 사회복지학사전).

10) 『사회복지사업법』 제5조(인권존중 및 최대봉사의 원칙)는 ‘이 법에 따라 복지업무에 종사하는 사람은 그 업무를 수행할 때에 사회복지를 필요로 하는 사람을 위하여 인권을 존중하고 차별없이 최대한 봉사하여야 한다.’고 규정하여 사회복지사의 봉사정신을 강조하고 있다. 또한 한국사회복지사협회 사회복지사 윤리강령 전문에는 ‘모든 인간의 존엄성과 가치를 존중하고 천부의 자유권과 생존권의 보장활동에 헌신한다’고 규정하여 사회복지사의 희생과 헌신을 강조하고 있다(사회복지사협회: www.welfare.net, 김혜진, 2014:163).

11) 윤리강령에 나타난 클라이언트의 자기결정권을 살펴보면, 한국의 윤리강령 “II-1-3 사회복지사는 클라이언트가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며, 그들의 이익을 최대한 대변해야 한다.” 또한, 미국의 윤리강령, “1.02(자기결정권) 사회복지사는 클라이언트의 자기결정을 존중하고 향상시켜야 하며, 클라이언트 스스로 자신의 목표를 확인하고 명확히 할 수 있도록 도와야 한다. 사회복지사는 이러한 경우에 한해서 클라이언트의 자기결정권을 제한할 수 있다. 그리고 사회복지사의 전문적인 판단, 자신이나 타인에 대한 심각하고, 예측 가능하고 즉각적인 위험을 가할 행동이나 잠재적인 행동이 있을 경우에는 제한할 수 있다.” “1.14(의사결정 능력이 없는 클라이언트) 사회복지사가 분별력 있는 의사 결정을 내릴 능력이 없는 클라이언트를 대신할 때는 이러한 클라이언트의 권리와 이익을 보호할 수 있는 적절한 조치를 취해야 한다”(오혜경, 2006a: 220, 각주2) 재인용).

클라이언트의 이익을 최우선으로 한다(이순민, 2012: 40-43).

우리나라 사회복지 강령은 크게 두 단락으로 사회복지사의 기본 원칙을 규정한 전문과 6가지 윤리기준으로 구분된다. [표 9]와 같이 윤리강령 전문은 3개 부분인 사회복지사의 기본자세, 노력과 발전, 다짐으로 구성되어 있다(한국사회복지사협회: <http://www.welfare.net>, 이상협, 2005: 60).

[표 9] 우리나라 사회복지사 윤리강령 전문 구조

1차 분류	2차 분류	3차 분류	내 용
사회복지사의 기본자세	사 명	사상적 기초	사회복지 기본이념 강조
		사회복지 실천 이념의 보장	천부의 자유권과 생존권 강조
		사회복지 가치의 실천	사회정의, 평등, 자유민주주의의 가치 실현
		사회복지사의 올바른 활동	클라이언트 중심의 자유, 평등, 자유민주주의
사회복지사의 노력과 발전	성실성		전문적 자질, 능력, 품위유지
	자기개발		현실적인 한계가 고려되어 있지 않음
사회복지사의 다짐			수정하거나 불필요한 부분임

[표 10]과 같이 전문에 이은 윤리기준은 6개 항목인 전반적인 기본, 클라이언트, 동료, 사회, 기관에 이어 사회복지윤리위원회의 세부내용으로 구성되어 있다 (한국사회복지사협회<<http://www.welfare.net>>, 이상협. 2005: 66-75).

[표 10] 우리나라 사회복지사 윤리강령의 윤리기준 구분

구 분	항 목	세부 내용
기본적인 윤리 기준	전문가로서의 자세	1. 전문가로서의 품위와 자질 2. 차별없는 복지 실천 3. 전문가로서의 성실성과 공정성 4. 사회정의의 실현과 복지증진의 노력 5. 타 기관의 간섭과 압력 배제 6. 전문적 가치와 권위 훼손 금지 7. 전문가 단체 활동의 활성화

	전문성 개발을 위한 노력	<ul style="list-style-type: none"> ○ 클라이언트를 위한 전문성 개발 <ol style="list-style-type: none"> 1. 클라이언트를 위한 지식과 기술개발 2. 클라이언트를 위한 연구와 권리 보장 3. 정보의 비밀 보장
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회복지사를 위한 전문성 개발 <ol style="list-style-type: none"> 4. 전문성 개발을 위한 노력 5. 계속적인 교육
클라이언트에 대한 윤리기준	경제적 이득에 대한 태도	<ol style="list-style-type: none"> 1. 이득과 상관없이 서비스 제공 2. 공정하고 합리적인 이용료 책정 3. 부당한 이득 금지
	클라이언트와의 관계	<ol style="list-style-type: none"> 1. 최우선 가치: 클라이언트의 권리 옹호 2. 클라이언트의 인간의 존엄성 존중 3. 클라이언트의 자기결정권 4. 클라이언트의 비밀보장 5. 클라이언트의 알 권리 인정 6. 정보공개에 대한 클라이언트의 권리 7. 개인적인 이익을 위한 관계이용 금지 8. 부적절한 성적관계 금지 9. 사회복지 중진의 동반자로서의 클라이언트
동료에 대한 윤리기준	동료 클라이언트와의 관계	<ol style="list-style-type: none"> 1. 적법한 절차를 통한 동료 클라이언트와의 관계 형성 2. 유사시 동료의 클라이언트에 대한 성실성
	동료	<ol style="list-style-type: none"> 1. 동료 상호간의 존중과 신뢰 2. 전문직의 권리과 이익을 위한 협력 3. 전문직 행위의 촉진과 위반시의 대처 4. 동료의 능력 부족 5. 다른 구성원에 대한 대응 6. 민주적인 직무관계
	수퍼바이저	<ol style="list-style-type: none"> 1. 개인의 이익을 위한 지위 사용 금지 2. 공정한 업무수행과 평가 3. 수퍼바이저와 사회복지사의 관계 4. 수퍼바이저에 대한 인격적 대우
	사회에 대한 윤리기준	<ol style="list-style-type: none"> 1. 인권존중, 인간평등, 사회적 약자 보호 2. 사회서비스 개발 참여 3. 사회정책 개발 참여 4. 지역사회문제 해결 참여
기관에 대한 윤리기준		<ol style="list-style-type: none"> 1. 기관의 정책과 목표를 위한 노력 2. 부당한 요구에 대한 대응 3. 소속기관 활동에 적극 참여
사회복지윤리위원회의 구성과 운영		<ol style="list-style-type: none"> 1. 사회복지윤리위원회의 구성 2. 윤리강령의 집행 3. 사회복지사에 대한 윤리적 권고의 존중

다. 윤리의식의 측정 척도

전문직으로서의 사회복지사는 사회적 약자를 중심으로 활동하며 실천현장에서 직면하는 다양한 윤리적 판단상황이 존재한다. 사회복지 실천의 3대 요인 지식, 기술, 가치 중에서 가치는 윤리적 판단의 지침이 되고, 윤리는 실천현장의 기준이 되는 중요한 요소이지만, 윤리의식 측정과 조사에 관한 국내 연구는 다양하지 못한 실정이다.

사회복지사의 윤리의식 측정도구이외에도, 교사와 상담사 등을 대상으로 국내 학자들이 개발된 윤리부분의 다양한 측정도구가 활용되고 있다.

양복만 외(2007)는 교사들의 직업윤리 척도개발에서 교사의 직업윤리 요인을 내용, 타당도, 중요성 등 3개 영역으로 구성하여 개발하였다. 유재령 외(2006)는 국내 환경에 적합하게 개발한 아동상담사의 윤리적 실천행동 척도는 치료적 관계 구조화, 치료의 적합성과 효과성, 아동상담자의 능력, 비밀보장 및 사생활 보호로 구성하였다.

조경익(2013)은 국내 청소년 사이버윤리 측정을 위하여 추병완(2001)이 제시한 윤리적 원리인 존중(Respect), 책임(Responsibility), 정의(Justice), 해악금지(Non-maleficence)와 인지적 요소인 사이버 윤리지식을 추가하여, 5가지 구성영역을 설정하여 사이버 윤리의식 평가도구를 개발하였다.

사회복지사 윤리의식 측정을 위한 여러 가지 국내외 측정 도구가 있으나, 아래의 3가지에 관하여 간략히 정리하였다.

여러 논문에서 사용하고 있는 사회복지사 윤리의식 측정 방법으로는 보리스 & 포우프(Borys & Pope, 1989)¹²⁾, 타바크닉 & 슈피겔, 포우프(Tabachnick & Spiegel, Pope, 2001)¹³⁾ 등은 전문 사회복지사와 심리상담사, 교사 등을 대상으로 윤리의식 측정 척도를 개발하였다(이영면, 2008: 150).

12) 1989년 미국의 전문 사회복지사와 정신과 의사 및 심리 상담사 4,800명을 2개의 대상으로 나누어 18개 사례에 대하여 사례의 경험 여부와 사례가 윤리적인지 여부를 설문조사를 5점 Likert 척도로 이용하여 사회복지사와 같은 전문가와 클라이언트의 윤리의식 이중관계를 연구하였다.

13) 1991년 미국심리학회(APA)에서 무작위로 추출한 상담교사, 심리치료사 1,000명을 대상으로 실시한 63개항의 교육분야 설문조사에서 응답회수된 482건을 대상으로 연구하였다.

전문직인 사회복지사를 대상으로 한 최명민(2008)의 한국형 사회복지사의 윤리적 민감성 검사도구(SWEST: Social Workers' Ethical Sensitivity Test)가 있다. 이 도구의 구성은 6단계의 사례분석 및 확인을 거쳐 선정된 3개 사례에 대한 상황판단검사로서 질문지에 직접 기재하는 지필검사 후, 구조화된 채점기준에 따라 서술형 답변을 채점하는 질적 분석방법이다(최명민, 2008: 8-15). 김영란 외(2001)는 Lowenberg & Dolgoff(1996)에 수록된 사례를 우리나라 사정에 적합하게 수정하여 윤리적 갈등상황인 클라이언트의 자기결정권, 비밀보장, 고지된 동의, 기관의 이익과 클라이언트의 이익간 상충, 동료비행에 관련된 모의사례에서 가장 중요하게 고려해야 하는 윤리원칙, 도움이 되는 원칙, 갈등해결 방법, 가장 필요한 도움 4가지로 구분하여 문항을 구성하였다(김영란 외, 2001: 7. 김진숙, 2012: 245).



제 2 절 사회복지사의 직무만족

1. 직무만족의 개념

‘만족’이란 사전적 뜻으로는 ‘마음에 흡족함 또는 모자람이 없이 충분하고 넉넉함’이다(국립국어원 표준국어대사전). 인간 내면의 의식이 긍정적으로 충족된 상태를 나타내는 용어로 추상적이고 다양한 개념으로 표현되고 있다. 직무만족의 개념은 조직구성원인 개인이 자신의 업무나 직무수행 후에 발생하는 긍정적인 정서상태라고 할 수 있다.

직무만족에 대한 연구는 Hoppock(1935년)에 의해 산업심리학 분야에서 처음 시작하였으며, 직무에 대한 개인의 감정 및 지향성이라고 정리하고 구성원의 태도 · 감정 · 감각 등을 중심으로 연구하였다(강현주, 2011: 303. 권다영, 2014: 14). 직무만족(Job Satisfaction)의 정의는 학자들에 따라 차이가 있으며, 조직관리 차원에서 조직몰입과 함께 사회학, 심리학, 경영학, 조직학 등의 분야에서 심도있게 연구하고 있는 변수이다.

Porter & Steers(1973)는 조직구성원이 직무수행으로 실체로 얻은 보상이 직무에 비해 정당하다고 인식되는 수준을 충족시키는 것이라고 하였다(김기태, 2004: 5. 유근환, 2006: 3).

McCormick & Ilgen(1980)은 직무만족은 특정 직무에서 조직 구성원들에 의해 경험되는 욕구만족의 정도의 함수라고 정의하고, 조직구성원에 의해 유지되는 태도의 하위요소로 직무에 대해 구성원들이 갖는 감정적 반응으로서 개인의 가치나 욕구와 관련되어 있다(김기태, 2004: 5. 전대성, 2010: 34). Locke(1976)는 “직무만족이란 종사자가 자신의 직무에 대한 평가에서 결정되는 유쾌한 또는 긍정적 감정상태”라고 정의를 내렸다. 이러한 Locke의 정의는 오늘날 대부분의 학자들에 의해 가장 보편적 개념으로 받아들여지고 있다(주상현, 2003: 325. 김행열, 2011: 215).

핵크맨과 올드햄(Hackman & Oldham, 1975)은 직무특성인 기술의 다양성(skill variety), 과업의 일체성(task identity), 과업의 중요성(task significance), 자율성(autonomy), 피드백(feedback) 5가지는 직무수행에서 보

람, 책임감 등의 긍정적 심리를 경험하고, 이 심리는 개인의 직무만족과 동기부여에 영향을 미친다고 하였다(이영면, 2008: 158; 이성곤외, 2014:141; 강홍구, 2006: 356). [표 11]은 직무만족의 개념상 직무자체와 직무환경, 조직구성원의 특성에 따라 조직몰입, 공정성, 이직의도, 직무수행 관련성이 높으며 인정여부에 따라 만족과 불만족의 요인이 된다(최동규, 2013: 36<표Ⅱ-9>재인용).

[표 11] 직무만족 개념

개념 접근	직무만족의 개념
직무 자체	<ul style="list-style-type: none"> 개인이 현재 수행하고 있는 역할에 대한 감정상태 자신이 수행하고 직무 가치와 긍정성 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따른 구성원들의 감정적인 상태
직무 환경	<ul style="list-style-type: none"> 작업환경에 있어서 동료나 직무 또는 심리적 대상에 대한 태도 자신과 비슷한 특성, 관심, 신념을 가진 구성원들의 근무 환경
개인적 특성	<ul style="list-style-type: none"> 개인이 직무와 직무 경험을 통해 얻는 정서 상태와 취하는 태도 주어진 작업이 개인의 자아를 충족시켜 주는가의 척도

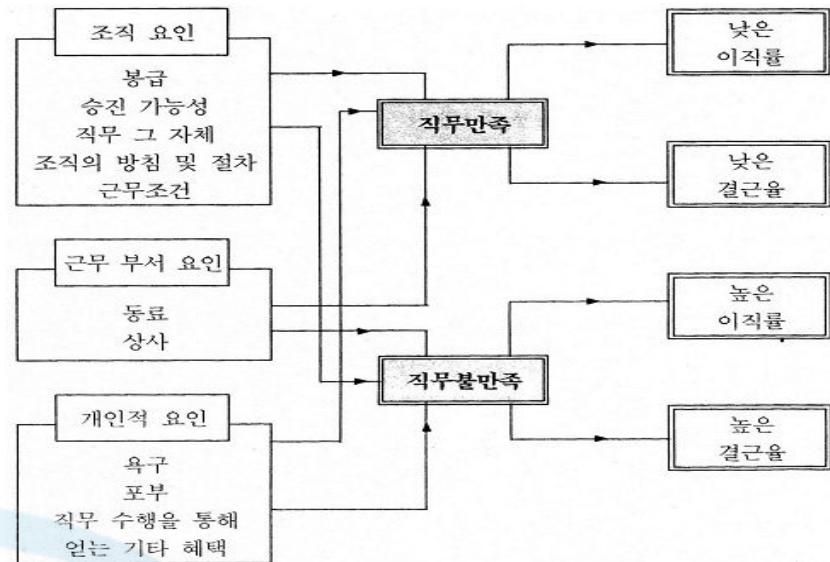
2. 직무만족 구성요인과 이론

가. 직무만족 구성요인과 중요성

직무만족은 조직구성원 개개인의 직무에 대한 만족여부의 차이에 대하여 모든 조직에서 중요시 되어왔고 많은 연구가 진행되어 왔다.

이창원 외(2008)는 직무만족의 주요원인을 조직요인, 근무부서 요인, 개인적 요인 등 3가지로 분류하였으며, 결과는 이직률과 결근률로 표현하여 직무만족과 불만족 요인을 [그림 3]과 같이 요약하였다(이창원 외, 2008: 151 [그림 2-2-3] 재인용).

[그림 3] 직무만족 및 불만족의 원인 및 결과



인간은 감정과 인식을 가진 존재로서 조직내·외부에서 명확하게 정리하기 어려운 변수가 많다. 개인적 특성이외에도 집단의 성격과 사회적 환경과도 깊은 관계가 있기 때문이다.

[표 12]에서 선행연구의 직무만족 및 불만족 요소 등을 간략히 정리 하였다(권다영, 2014: 16<표 II-1>. 최동규, 2013: 37<표 II-10> 보완).

[표 12] 선행연구의 조직구성원 직무만족 요소

연구자	직무만족 요소
Alderfer (1972)	일, 급여, 승진, 공로인정, 부가급부, 작업조건, 감독, 동료관계, 기업 및 경영에 대한 인식
Fournet (1966)	<ul style="list-style-type: none"> 개인적 특성 : 연령, 교육과 지능, 직무수준, 성별 직무상 특성 : 조직과 관리, 상사의 감독, 사회적 환경, 안전성, 단조성, 의사소통과 임금
Gilmer (1966)	안전, 승진, 임금, 직무 본질적 측면, 사회적 측면, 감독, 의사소통, 작업환경, 복지후생
Hulin & Smith (1965)	직업, 보수, 승진, 감독, 동료

Herzberg, Mausner & Snyderman (1959)	<ul style="list-style-type: none"> 직무만족요소(위생요인, hygiene factor or dissatisfaction) <ul style="list-style-type: none"> 성취감, 인정, 직무자체, 책임, 성장과 발전, 자아실현 직무불만족요소(동기요인, motive factor) <ul style="list-style-type: none"> 조직 정책과 관리, 감독, 작업, 조건, 대인관계, 임금, 지위
Locke (1976)	직무자체, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 근무환경, 감독, 동료, 경영방침
March & Simon (1958)	자신의 이미지에 대한 직무의 적합성, 직무관계의 예측 능력, 직무에 따른 역할과의 조화
Milton (1981)	과업요인, 임금요인, 승진요인, 인정요인, 복지후생요인, 과업수행요인, 감독요인, 동료요인, 관리정책요인
Porter & Steers (1973)	<ul style="list-style-type: none"> 조직전체요인 : 급여/승진기회, 회사정책 · 절차, 조직구성 작업환경요인 : 감독스타일, 참여적 의사, 결정, 작업조건, 작업집단규모 직무내용요인 : 직무범위, 역할 모호성과 역할갈등 개인요인 : 연령과 근속, 퍼스널리티
Vroom(1964)	·감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간

조직 내에서 직무와 관련한 다양성, 자율성, 중요성, 피드백, 책임감과 같은 특성에 따른 자신감과 성취감, 보수, 인간관계, 역량강화 등에 대한 감정적인 인식인 직무만족은 직무상의 욕구와 행동에 대한 반응이다. 보수, 환경, 인간 관계, 보직, 승진 등과 같은 외재적 요인(extrinsic factors)으로 영향을 받지만, 개인의 욕구불만과 관련된 감정적(Affective) 반응인 인정감, 성취감, 직무 정체성 등은 [표 13]과 같은 내재적 요인(intrinsic factors)에 의해서도 만족도는 달라진다(이영면, 2008: 150<표 2> 재인용).

[표 13] 직무만족의 내재적 구성요인(직무자체)에 대한 연구 요약

번호	저자	구성 요인수	요인
1	Reynolds & Shister(1949)	2	직무 독립성(independence and control), 직무관심(job interest)
2	Gruneberg(1979)	2	성공적 직무수행, 기술의 적용{ 전문성 (specialization), 다양성(variety), 자율성 (autonomy) 및 정체성(identity)}, 직무몰입
3	Hackam & Lawler(1971), Hackman & Oldham(1975), Cranny, Smith, & Stone(1992)	5	직무자율성, 기술 다양성, 피드백, 직무정체성, 그리고 과업중요성

[표 14]는 직무만족의 외재적 요인으로서 보상, 고용안정, 근무여건, 상사와 동료와의 관계, 승진 등의 내용이다(이영면, 2008: 154<표 3> 재인용).

[표 14] 직무만족의 외재적 구성 요인에 대한 연구 요약

내재적 요인		저 자	내 용
1	보상 정성	Reynolds & Shister(1949)	공정성(보상제도, 보상수준, 단체교섭 유무, 상대적 비교, 근속연수, 회사의 지불능력, 임금인상 방법)
		Lawler(1971)	급여민족 영향요인(교육, 숙련도, 직무수행 성과, 연령, 선임권, 성, 조직 규모, 급여 수준 및 급여 지급방식 및 급여체계)
		Gruneberg(1979)	급여의 상대적 수준, 조직내 직위, 급여정보 비밀유지
		Cranny, Smith, & Stone(1992)	자존심의 원천, 기회, 평생기대급여수준
2	고용안정	Reynolds & Shister(1949)	경기에 영향받지 않은 직장
		Gruneberg(1979)	직무 재설계나 구조조정에 대한 불안
3	안전한 근무여건	Reynolds & Shister(1949)	직무자체의 특성(깨끗함, 안전함), 공장의 환경여건, 기계설비의 수준
4	감독 및 상사와의 관계	Lewin, Lippette, & White(1939)	민주적인 리더십
		Gruneberg(1979)	상사의 변경
		House, Filley, & Kerr(1971), Warr & Wall(1975)	부하중심적인 리더십
		Cranny, Smith, & Stone(1992)	상사의 피드백 제공, 자신의 업무성과에 대한 평가, 수행할 과업의 지시
5	동료관계	Reynolds & Shister(1949)	공장내 사회적 지위, 타동료와의 관계, 다른 동료들에 대한 평가, 팀워크 등
		Herzberg, Mausner, Peterson, & Capwell(1957)	직무의 사회적 측면
		Cranny, Smith, & Stone(1992)	바람직한 동료와의 관계
6	승진	Smith, Kendall, & Hulin (1969); Cranny, Smith, & Stone(1992); Kanter(1977); Kipnis(1964); Larson(1982)	수행직무에 대한 향후 평가
		Cranny, Smith, & Stone(1992)	승진외에 직무와 관련된 기회에 대한 평가
7	기타	Gruneberg(1979); Warr & Wall(1975)	의사결정 참여
		Gruneberg(1979)	역할갈등

선행연구에 나타난 직무만족 요인은 조직구성원의 바람직한 행동과 성과창출의 중요한 요인이 된다.

조직구성원 개인적 측면에서 직무만족의 중요성을 3가지로 인식될 수 있다. 첫째, 직무만족은 삶의 가치 판단면에서 매우 중요하다. 직무는 개인의 생계유지 차원과 직무성과인 성취감은 행복과 성취감을 얻는 기반이 된다. 둘째, 정신적 건강 측면에서 중요하다. 직무와 관련한 불만족은 전이효과(spill-over-effect)로 인해 다른 일상생활도 불만족으로 결정될 수 있다. 셋째, 만족스러운 직무는 정신과 육체의 건강에도 도움이 된다. 조직의 입장에서 구성원의 직무만족 중요성은 아래 4가지로 정리할 수 있다. 첫째, 조직구성원의 직무만족은 안정된 직무수행으로 생산성이 향상되며, 둘째, 직무에 만족스러운 조직 구성원은 조직에 헌신적이고 사려깊은 쳐사로 효율적이고 긍정적인 성과를 이룬다. 셋째, 직무에 대한 긍정적인 감정은 외부에 자신이 속한 조직을 호의적으로 표현하는 PR(Public Relations) 기능으로 조직 활동의 합법성과 목적이 고양된다. 넷째, 직무만족은 조직 목표 공헌도가 향상되고, 구성원의 이직과 결근률이 감소한다(김기태, 2004: 6-7; 이상훈, 2008: 12-14).

[표 15]와 같이 직무만족은 조직 구성원뿐만 아니라 조직 성과향상의 중요한 요인이 되며, 직무만족도 향상은 조직관리 차원과 직결되는 매우 중요한 사항이다(유근환, 2006: 4).

[표 15] 직무만족의 중요성 및 기대효과

조직적 차원	개인적 차원
조직의 생산성 증가 효과 - 자기개발 촉구, 참여의욕, 창의성	조직 구성원의 가치 측면 - 삶의 만족과 개인의 자아실현의 장
조직효과성 증대 기여 - 조직 몰입(Organizational commitment) 증가	정신건강 - 주변 생활에 대한 긍정적 사고 및 태도
조직생활에 합법성과 목적 고양 - 공중관계(Public Relations) 기능 강화	신체적인 건강 측면 - 스트레스의 감소
조직목표에 대한 공헌도 향상 - 이직률 및 결근율 감소	

나. 직무만족 이론

직무만족에 관한 이론은 크게 내용이론(content theories)과 과정이론(process theories)으로 구분할 수 있다. 내용이론은 인간행동을 일정한 목적과 방향에 따라 실행하는 내적·심리적 요인을 설명하는 이론이며, 과정이론은 인간행동의 동기유발 과정을 연구한 이론이다.

1) 내용이론(content theories)

가) 합리적·경제적 인간 모형

맥거리거(McGregor)의 X이론과 관련이 있으며, 조직의 목표와 직무에 따라 능률을 중시하여 인간적 가치와 비공식적 요인을 외면하는 합리적·경제적 측면을 중시하는 이론이다(이창원 외, 2008: 166).

나) 사회적 인간모형

맥거리거(McGregor)의 Y이론과 관련있는 이론으로 인간의 사회심리적 측면인 감정과 심리를 중시하였다(이창원 외, 2008: 165-167).

다) 성장이론(growth theories)

인간은 감정적인 존재로 자아실현의 의지와 발전하는 성장적 측면을 강조하는 내용이론이다. ① 매슬로우(Maslow, 1943)의 욕구단계설(motivation theory)은 인간의 내재적 욕구(organismic needs)에 따른 목표지향 행동은 인간이 가진 5단계 욕구인 생리적 욕구(physiological needs), 안전에 대한 욕구(safety needs), 소속의 욕구(belongingness needs), 존경에 대한 욕구(esteem needs), 자아실현의 욕구(self-actualization needs) 충족을 위한 순차적인 동기요인으로 분류하였다(이창원 외, 2008: 168-169). ② 앤더퍼(Alderfer)의 ERG이론(생존-관계-성장이론: Existence-Relatedness-Growth Theory)은 인간의 욕구를 생존욕구(existence needs), 대인관계 유지욕구(relatedness needs), 성장욕구(growth needs)의 3단계로 구분하였다. Maslow이론과 같이 인간은 이중의 욕구를 가지고 있으며, 공통적인 것이 모여 계층적 구조에 따라 순차적으로 이루어진다고

장조하였다(이창원 외, 2008: 174; 이상훈, 2008: 53). ③ 맥클리랜드(McClelland)는 성취동기이론(Need for Achievement Theory)에서 모든 동기는 학습으로 인식하고 학습개념(learning concept)에 기초한 동기부여이론을 제시하였다. 개인의 욕구들은 사회적인 환경에서 학습으로 습득된 것으로 성취욕구(need for achievement), 친교욕구(need for affiliation), 관계욕구(need for power)의 3가지로 분류하였다(이창원 외, 2008: 177). ④ 맥그리거(Douglas McGregor, 1960) XY이론은 인간의 본성(nature of human being)에 대한 권위적인 통제관리를 쳐방하는 X이론과 이상적인 통합형 관리 전략으로서 Y이론의 두 가지로 구별하였다(이창원 외, 2008: 179-181). ⑤ 헤즈버그(Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959; Herzberg, 1966)의 욕구충족요인이원론은 조직구성원에게 만족을 주는 요인과 불만족 요인은 상호 독립되어 있다고 주장하였다. 동기요인(motivators)은 책임부여, 성장기회, 직무 그 자체, 성취감, 직무 성취 인정으로, 위생요인(hygiene factors)은 봉급, 근무조건, 조직의 방침과 관행, 대인관계, 지위로 구분하여 직무 동기를 유발하는 동기부여 요인을 구분하였다(이창원 외, 2008: 183-184; 이상훈, 2008: 36-38). ⑥ 리커트(Likert, 1967)의 관리체제이론은 조직관리체제를 4개 체제로 분류하여, X이론적 관리체제인 권위형 체제(authoritative system), Y이론적 관리체제인 참여형 체제(participative system)로 분류하였다(이창원 외, 2008: 186-187).

라) 복잡인 모형

복잡인 모형은 욕구의 복합성과 개인차를 고려하는 상황적응적인 관리를 한다. ① 샤인(E. Schein)의 복잡인 모형은 조직구성원 개인의 본질에 따라 합리적·경제적 인간모형, 사회적 인간모형, 자아 실현적 인간모형, 복잡한 인간모형의 4가지로 구분하였다(E. Schein, 1970: 55-75, 이창원 외, 2008: 188). ② 해크맨과 올드햄(Hackman & Oldham, 1976)의 직무특성이론은 직무 특성이 조직 구성원의 성장욕구 수준(growth need strength)과 일치될 때 조직구성원에게 더 큰 의미와 책임감으로 긍정적인 동기유발 요인이 된다. 직무특성을 5가지인 기술 다양성(skill variety), 직무 정체성(task identity), 직무 중요성(task significance), 자율성(autonomy), 환류(feedback)로 제시하였다. 그

리고, 직무 특성에 따라 영향을 받는 심리상태 변수로서 직무에 대해 느끼게 되는 의미성(feeling of meaning-fulness), 직무에 대한 책임감(feeling of responsibility), 직무수행결과에 대한 지식(knowledge of results)의 3가지로 분류하였다(이창원 외, 2008: 189-191).

2) 과정이론(process theories)

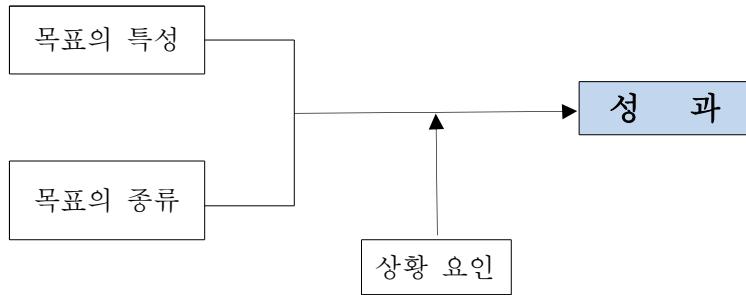
가) 기대이론

① 브룸(V. Vroom)의 기대이론(expectancy theory)은 전통적인 욕구이론과 동기이론에 기대감(expectancy)을 보완하였다. 조직구성원이 직무성과 향상 동기는 자신의 행동으로 바람직한 결과가 나타나고, 정당한 보상을 믿는 기대 가능성이 직무에 대한 효과적인 동기가 유발된다(이창원 외, 2008: 206-207). ② 포터와 롤러(Porter & Lawler, 1968)의 기대이론(Performance-satisfaction theory)은 Vroom의 기대이론을 확대·발전시킨 것으로 직무수행 보상의 유의성과 기대감을 주요 변수로 제시하였다(이창원 외, 2008: 210-211). ③ 조고폴로스(Georgopoulos) 등의 통로·목표이론(path-goal theory)은 조직구성원의 근로 의욕은 조직의 목표 또는 생산활동이 개인목표 달성을 통로로서 얼마나 유효하게 작용하는가에 달려 있다고 주장하는 동기이론을 말한다(이종수, 행정학사전, 2009). ④ 애트킨슨(J. Atkinson)의 기대모형: 사람들이 어떤 행위를 선택하는 데는 그 행위를 달성할 수 있는 가능성, 결과가 가져다 줄 유인, 그리고 그 행위를 얼마나 하고 싶어 하느냐 하는 요인이 복합적으로 작용한다는 기대이론을 말한다(이종수, 행정학사전, 2009).

나) 로크(Locke, 1968)의 목표설정이론(goal setting theory)

목표가 실제행위나 성과를 결정하는 요인으로 보는 이론으로서, 목표를 결정하는 계획에 구성원의 참여는 직무의 성취도와 긍정적 관계가 있다. [그림 4]와 같이 개인의 성과는 특성 및 종류에 따라 결정되며, 여러 상황요인에 따라 다르게 나타난다(이창원 외, 2008: 213-214).

[그림 4] 목표설정이론의 체계



다) 학습이론(강화이론, Learning theory)

행동치료(behavior therapy)와 행동수정(behavior modification)을 강조하는 개념인 행동주의(behaviorism)와 사회학습이론(social learning theory)으로서, 인간의 행동은 다양한 환경의 자극에 대한 어떤 반응들의 성공과 실패의 결과로서 생긴다는 개념이다(서강훈, 사회복지용어사전, 2013). 행동주의이론과 인지이론으로 구분하며, 행동주의이론은 보상(rewards) 및 벌(punishments)과 같은 외적활동을 강조하고, 인지이론은 인간의 내적 심리과정을 객관적·과학적으로 연구하였다.

3. 전문 인적자원으로서 사회복지사

가. 사회복지사의 직무만족 요인

사회복지사의 업무는 인간관계를 중심으로 하는 휴먼서비스(Human service)이기 때문에 사회적·개인적 가치면에서 높은 윤리의식이 요구된다. 사회복지사의 직무만족에는 다양한 요인이 있으며, 클라이언트의 만족 여부는 지속적인 관계 유지와 신뢰도 형성에 깊은 관계가 있다.

마일리(Miley, 1995)는 사회복지사의 구체적인 직무를 4가지로 정리하였다. 첫째, 직접적인 서비스 제공차원에서 클라이언트의 개인별 차원(Micro-level)에서 조력자, 중개자, 옹호자, 교사의 역할로 클라이언트의 문제해결에 관여하고 서비스를 제공한다. 둘째, 사회복지 자원 개발과 연계를 위한 활동으로 자원기관이나 조직차원(Mid-level)에서 중개자, 촉진자, 훈련가의 역할로서 조직내부의 상호작용과 기관과의 네트워크를 강화하고 전문성 개발에 노력한다. 셋째, 지역사회를 위한 활동으로서 거시적인 차원(Macro-level)에서 지역사회 문제를 해결하고, 정책수립과 프로그램 개발, 사회단체와의 연계활동 및 홍보와 교육활동 등을 실시한다. 넷째, 행정업무와 조사 및 연구차원에서 동료, 촉매자, 조사, 연구자의 역할을 겸한 전문직으로서 발전과 서비스 개선을 위한 활동을 한다((Miley et al., 1995: 123-126; 김용식, 2007: 29-30)).

시설종사 사회복지사를 대상으로 진행한 연구에서 직무만족을 “개개인의 태도와 신념, 가치 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 그들의 직무나 직무환경 등에 대하여 갖는 전반적인 감정적 상태”라고 집약하고, 불만없이 직무자체에 대한 자긍심과 인정감, 직업에 대한 애착심을 가진 긍정적인 상태로 설명하였다(주상현 외, 2003: 326).

핵크맨과 올드햄(Hackmn & Oldman, 1975)의 이론을 적용한 연구에서 정체성, 전문성, 필요성 등도 직무만족에 강한 영향력을 미치고, 자기 효능감의 영향력도 강한 것을 확인하였다(강홍구, 2006: 368-369).

[표 16] 직무만족 요인에 대한 이론적 모형

객관적 특성	주관적 특성	개인적 성향
조직의 구조와 특성	직무의 조건과 특성	개인의 욕구와 가치
구조 · 상향적 접근	상호작용적 접근	성향적 접근

[표 16]은 사회복지사 직무만족 요인을 구조·상황적 접근(Structural and Situational Approach), 상호작용적 접근(Interactional Approach), 성향적 접근(Dispositional Approach) 3가지 이론으로 분석하였다(강현주·조상미, 2010: 316<표 4> 재인용). 첫째, 구조·상황적 접근은 조직내 개인의 직무만족은 객관적인 조직구조와 직무조건 특성인 경제적 보상이나 근무여건을 영향요인으로 가정하였다. 둘째, 상호작용적 접근으로 조직의 객관적인 측면인 직무조건과 주관적인 특성인 개인의 욕구와 가치체계(work values)도 강조하는 유연하고 현실적 접근으로 설명하였다. 셋째, 성향적 접근은 개인의 선호도에 따라 인식되는 감성적 성향(affective disposition)인 보수, 직무자율성, 개인의 발전성 등 직무 가치를 변수로 고려하였다. 최근 직무에 대한 불만은 개인의 성격과 상호작용 한다는 연구에 따라 성격 유형별로 적합한 조직 종사자는 높은 직무만족을 유지하며, 사회복지 조직에 적합한 성격유형 발견은 인적자원관리 차원에서 유용한 활용이 될 것이다(강현주 외, 2010: 315-318).

[표 17]은 국내외 연구결과를 근거로 직무만족 영향 요인을 정리한 것이다(김기태, 2004: 11<표 5> 재인용).

[표 17] 사회복지 시설 종사자 직무만족 요인

구 분	영향 요인
인구통계변수	성별, 연령, 경력, 학벌, 직무, 입사분위기
직무 특성	과업의 중요성, 자율성, 기능 다양성
시설 특성	근무환경, 시설 자체의 우수성
인사 제도	임금 수준과 퇴직금, 채용과 배치의 공정성, 공정한 상벌관리, 공정한 승진관리, 대우, 우수한 수당
조직 분위기	상사와의 관계, 동료와의 관계, 창의성 수용 분위기

* 이론연구와 국내외 실증 연구 결과를 근거로 정리함(김기태, 2004: 11. <표 5>).

나. 직무만족 측정 척도

사회복지 현장에서의 직무만족은 문제 해결을 위한 윤리의식에 따라 제공한 서비스의 충족 정도를 말한다. 자신의 직무와 관련하여 직무, 승진, 보수, 동료와의 관계 등이 사회복지사의 직무에 대해 가치부여와 긍정적 평가 척도를 말한다.

국내 연구에서 대중적으로 사용되고 있는 직무만족도 측정 설문으로는 JDI 와 MSQ외에도 MOAQ 등 여러 가지 측정도구가 있다.

스미스, 켄달 & 헐린(Smith, Kendal & Hulin, 1969)에 의해 개발된 JDI (Job Descriptive Index)는 직무자체, 보수, 감독, 승진, 동료, 기관, 전·이직의 사 등 7가지 하위척도를 72문항으로 구성되어 ‘예(Yes), 확실하지 않음(?), 아니오(No)’로 표시하게 되어 있다(이영면, 2008: 157, 160).

미네소타대학 만족설문지(MSQ: Minnesota Satisfaction Questionnaire)는 바이스, 롭퀴스트와 테이비스(Weiss, Lofquist & Dawis, 1967)가 종업원의 업무 만족도 측정도구로 개발하였으며, 20개 문항의 짧은 설문지(short form)과 100개 문항인 긴 설문지(long form)의 2종류가 있다. 각 항목을 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하여 측정하여 점수가 높을수록 만족도가 높은 수준이다(이영면, 2008: 158).

캠맨, 피흐만, 젠킨스 & 클레쉬(Cammann, Fichman, Jenkins, & Klesh, 1979)가 개발한 미시간 조직진단설문지(MOAQ: Michigan Organizational Assessment Questionnaire)는 3개 문항으로 구성되어 종업원과 생산지향적 리더쉽을 중심으로 직무만족을 측정하였다(이영면, 2008: 158).

퀸 & 스테인즈(Quinn & Staines, 1979)가 개발한 종합 직무만족 측정설문은 33개 문항 4점 척도로 구성되어 1977년 고용의 질 조사(quality of employment survey)에서 요인 종합직무만족 측정도구로 활용되었다(이영면, 2008: 159).

헥크만 & 올드햄(Hackman & Oldham, 1975)이 개발한 직무진단조사(JDS)는 처음에는 직무특성(job characteristics) 효과 확인을 위해 개발되었으나, 계속 수정되어 15개 문항으로 구성되어 있다(이영면, 2008: 158).

제 3 절 사회복지사 윤리의식과 직무만족 선행연구

1. 직업윤리와 직무만족 선행연구

다양한 직업마다 기대하는 역할과 의무에 따른 직업윤리와 사회적 가치가 있다. 개인이 지향하는 직업관과 직장 상사와 동료사이 등의 관계 만족 여부에 따라 업무성과가 변화된다. 직무만족은 승진, 보수, 직무환경, 복리 후생 등의 외재적 요인과 조직내 인정여부, 개인의 윤리의식과 가치지향, 욕구 충족의 인식과 같은 내재적 요인에 따라 다르게 나타나기도 한다.

신희영(2014)은 행정윤리에 대한 제한적인 윤리적 자연주의는 규범적인 행정윤리이론과 사회과학적 설명을 연결하는데 강점이 있고, 공공행정의 도덕적 속성을 사회과학적으로 연구하는데 도움이 되었다. 아지(AGE, M., 2001)는 인권과 직업윤리 연구에서 직업활동 중 인권침해 방지와 존중을 위해 인권교육 강화 필요성을 주장하였다. 김현수(2013)은 직업윤리와 인터넷윤리 접점을 기준 윤리학에서 다루지 않은 기술적인 부분의 반영을 연구하여 직무수행의 효과성을 높이고 인터넷 윤리를 이해하도록 하였다.

문미영 외(2013)는 전문직인 간호사의 생명의료 윤리의식 함양은 높은 직무만족과 효과적인 간호업무 수행을 확인하였다. 임미혜(2014)는 간호대생의 생명의료 윤리의식 영향은 교육경험, 학력, 전문직 자아개념, 가족중 의료요원 유무에 상관이 있었다. 구병창(2011)은 요양보호사의 직업윤리의식 연구에서 클라이언트와 소속 시설에 대한 윤리의식과 전반적인 윤리의식이 직무만족에 영향을 미치는 것을 확인하였다.

정훈(2013)은 민간경비원의 직업윤리의식이 조직신뢰, 직무만족에 유의한 영향이 있으며, 윤리의식 강화를 위한 정기적인 교육과 훈련의 필요성을 강조하였다. 최병우 외(2010)는 윤리풍토에 영향을 받는 윤리실천 행위주체는 조직몰입과 직무만족에 영향을 주며, 윤리풍토의 지각이 윤리실천 행위 주체를 매개로 했을 때 직무만족 및 조직몰입에 영향력이 증가하였다. 양경혜(2012)는 윤리의식이 높은 보육교사가 교사, 상담자, 연구자 및 행정업무 관리 등 자신의 역할을 충실히 수행하는 것을 확인하였다.

임의영(2014)은 공무원의 행정적 윤리적 책임을 강화하기 위하여 시민의 정치적 참여를 주장하였고, 고종식(2007)은 기업에서 윤리적 의사결정과 직무만족은 상사의 도덕적 행위는 매우 중요하며, 윤리적 의사결정은 조직의 이미지 개선과 효율적 목표달성을 기여하는 것을 확인하였다.

이처럼 높은 윤리의식은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직업윤리와 인간 존중의 윤리의식 함양을 위한 교육과 훈련이 중요시되는 것으로 나타났다.

2. 사회복지사의 윤리의식과 직무만족 선행연구

가. 사회복지사 직무만족 선행연구

사회복지사 직무만족 향상을 위한 내재적·외재적 요인에 대한 다양한 연구가 진행되고 있다. 전대성(2010)은 조직전문직(organizational profession)으로 사회복지 조직은 사회복지사에게 원조를 제공하고 기술과 직무를 지지하므로 관리자의 신뢰형성과 공동체 의식은 직무만족에 영향을 미치는 것을 확인하였다. 최인섭(2001)은 사회복지공무원의 직무만족 요인을 직무내적으로는 직무자체, 성취감, 도전욕구, 책임, 안정감이며, 직무 외적으로는 임금, 직무안정, 작업조건, 상사와의 관계가 사회복지 실천현장에서의 직무만족에 높은 영향을 미치는 것을 확인하였다. 주상현(2003)은 사회복지 시설종사자를 대상으로 연구한 직무관련 요인은 직무 내용과 환경에서 명확한 역할분담이 필요하고, 가족, 이웃 등과 같은 지역사회 지지가 필요하다. 시설 종사자로서 내적 책임감, 윤리적 사명감, 이타적 존엄성의 함양을 위한 교육프로그램의 도입을 주장하였다. 김새로미(2008)는 사회복지사가 소속된 내부 구성원에 미치는 영향으로 기관의 행정적 책임성과 재정적 책임성이 효과적으로 수행되거나, 적절한 슈퍼비전 체계는 전문적으로 핵심가치를 충족시켜 직무만족과 직결되는 것을 확인하였다.

유재상(2009)은 사회복지사의 윤리의식이 전문성 및 직무만족에 미치는 영향 연구에서 윤리의식을 4가지 요인(기본적·클라이언트·동료·기관에 대한 윤리 기준)으로 구분하여 윤리기준이 높을수록 전문성 수준이 높아지고 직무만족 수준도 높아짐을 확인하였다. 김행열(2011)은 사회복지사의 윤리성과 전문성이 직무만족과 조직몰입 영향 연구에서 사회복지사들의 윤리성에 대한 자기인식은 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치지만 전문성을 구성하는 요인은 직무만족에 영향을 미치지 않음을 확인하였다.

[표 18]은 사회복지사관련 선행연구에서 나타난 직무만족 요인은 실천현장의 다양한 문제에 대한 혼신과 봉사의 기준이 되며, 질적 향상과 수준높은 서비스 제공차원에서 중요한 요인이 된다(이상훈, 2008: 66-69<표2-6>; 심재룡, 2012: 17-18<표 3> 보완 재인용).

[표 18] 사회복지사의 직무만족 요인 선행연구

학자	영향 요인	연구대상
이정순(2000)	<ul style="list-style-type: none"> - 개인적 특성요인 : 성별, 학력, 지위, 채용방법 - 직무요인 : 직무자체, 개척성, 동료관계, 승진, 사회적인 인정, 임금 	사회복지사, 사회복지 전담공무원
박주임(2001)	보수, 승진, 직무자체, 자율성, 인간관계, 교육	사회복지사
최인섭, 최의수 (2001)	<ul style="list-style-type: none"> - 직무내적 요인 : 직무자체, 성취감, 도전욕구, 책임, 안정과 승진 - 직무외적 요인 : 임금, 직무안정, 작업조건, 상급자관계 	사회복지사
주상현, 최낙관, 김근식, 왕문석 (2003)	<ul style="list-style-type: none"> - 직무관련 요인 : 직무내용(역할갈등), 직무환경 (동료와의 관계, 상사와의 관계) - 조직관련 요인 : 승진기회, 임금, 교육기회 - 지역사회지지요인 : 가족, 친구, 이웃의 평가 - 가치요인 : 내적책임감, 윤리적 책임감, 이타적 존엄성 	사회복지사
채은희, 이효영 (2006)	<ul style="list-style-type: none"> - 일반적 특성 : 성별, 연령, 학력, 결혼상태, 종교, 동거가족 - 근무관련특성 및 시설관련특성 : 근무처의 규모, 사회복지관련시설 근무연수, 이전 근무기관, 시설장의 노력여부, 물리적 환경, 급여, 근무조건, 복리후생제도, 역할 및 직업적 금지, 동료관계, 조직 운영방향, 업무 내용, 조직의 업무성과 	사회복지사

김기태 (2004)	경력, 담당직무, 입사동기에 따라 차이가 크게 나며, 인사제도 만족도가 높을수록 직무만족이 높다.	사회복지사
강영식 (2006)	자기효능감이 직무만족에 미치는 영향 연구 - 직무만족 하위요인 : 직무자체, 보수체계 - 자기효능감 하위요인 : 동기적요인, 인지적요인	사회복지사
강홍구 (2006)	직무특성이 직무만족에 미치는 영향 : 자율성, 피드백, 정체성, 전문성, 필요성, 자기효능감	사회복지사 의료사회복지사
유근환 (2006)	직무중요성, 직무자율성, 직무기술성, 동료관계, 승진, 보수, 참여여건, 가치관 - 연구결과 : 직무 자율성은 유의미하지 못함	사회복지사
강현주 · 조상미 (2010)	사회복지사 직무만족에 대한 연구 논문 31편 경향 분석 : 개인의 가치체계도 고려, 유연하고 현실 론적인 접근으로 직무만족 연구의 필요성 강조	사회복지사
Ayala & Ditsa(1978)	- 조직내부적 특성 : 근무조건, 직무의 다양성, 자율성, 직무의 중요도, 성공, 피드백 - 조직외부적 특성 : 상사 및 동료의 지지, 휴가, 사회적 지원 - 조직자체의 특성 : 근무량, 직무차원, 직무계획	사회복지사
McNeely (1983)	의사결정형태, 직무수행지침, 대인상호작용, 직무차 원 조직의 행정적인 조건	사회복지사
Jayaratne & Wayne(1983)	도전, 안정감, 재정적 보상, 승진, 역할 명료성, 도전 적 특성	사회복지사
McLean & Andrew(2000)	스트레스, 스트레스 통제양식, 동료와의 관계, 관리, 연령, 성별, 근속연수	사회복지사
Giffords (2003)	조직의 유형(공공, 비영리, 영리), 전문직에 대한 몰 입, 연령, 근무기간, 성별, 결혼여부, 직위, 학력	공공, 비영리, 영리부문 사회복지사

나. 사회복지사 윤리의식 선행연구

2001년 윤리강령 개정과 2003년 사회복지사 자격제도 시행을 전후로 하여 윤리교육이 활성화되었다. 전문가로서 사회복지사는 현장에서 윤리의식과 사명에 부합하는 실천을 하여야 하며, 사회복지 윤리와 관련한 다양한 사례를 접목한 연구가 진행되어 실천현장의 문제 해결에 보탬이 되어야 한다.

이종일(2007)은 사회복지 정책 · 행정 · 실천의 윤리영역에서 현장의 갈등해

결을 위하여 윤리적 결정은 윤리와 윤리적 사유를 학습하고 평소 운용하는 윤리의 중요성과 필요성을 강조하는 윤리학 방법을 제안하였다. 최명민(2005)은 정신보건 사회복지사가 현장에서 윤리적으로 민감한 클라이언트와의 윤리의식과 윤리적 상충에 대하여 연구하였다. 조성희(2014)는 한부모가족 복지시설 종사자의 윤리의식과 전문성은 클라이언트와의 관계에 직접적인 영향이 있으며, 윤리의식은 전문성을 매개로 간접적인 영향력도 있음이 나타났다.

최용호(2009)는 사회복지사가 윤리적이면 그 조직과 조직 분위기도 윤리적으로 변하며, 부패원인 해결을 위하여 윤리의식 함양 인성교육 및 제도개혁의 필요성을 강조하였다. 김진숙(2012)은 한국사회복지사들의 윤리의식 형성과 윤리적 행동의 이중관계에 대한 신념과 경험을 중심으로 연구하여 윤리교육 경험과 윤리기준의 유무, 서비스 대상에 따라 차이가 있음을 확인하였다. 최상훈(2011)은 사회복지사의 윤리교육을 강조하는 연구로서 사회복지사가 현장에서 지각하는 윤리풍토가 경력몰입을 증진시키기 위해서는 윤리교육 및 경력개발 프로그램 개발을 강조하였다.

정기원(2003)은 사회복지조직의 윤리적 의사결정에서 비판적 사고모형을 적용하여 실천현장에 구체적 지침을 제시하고자 하였다. 오혜경(2004)은 사회복지실천의 가치와 윤리연구에서 사회복지 윤리의 변천 과정과 사회복지 윤리가 지향하는 내용을 정리하였다. 오혜경(2006b)은 인간서비스 전문직 종사자들은 윤리강령의 윤리기준과 법률을 정확히 인식하고 이해하여 윤리적 함정에 빠지지 않을 것을 강조하였다.

주석진(2010)은 학교사회복지사들이 현장에서 윤리적 갈등 해결을 위해 윤리교육과 훈련을 강화하고, 적용 가능한 윤리적 기준이 필요함을 인식하였다.

제 3 장 조사설계

제1절 분석틀

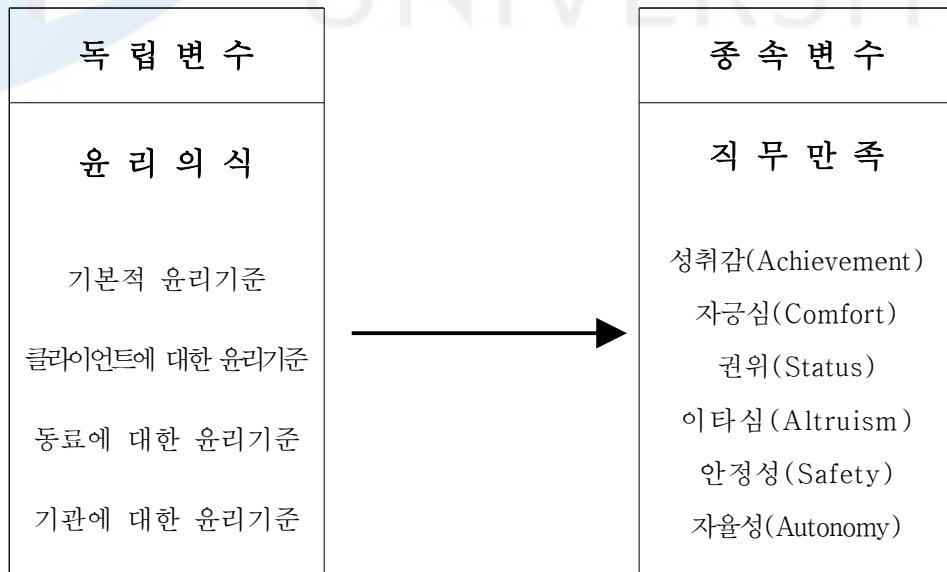
1. 조사항목

본 연구는 사회복지사의 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향을 연구하기 위하여, 사회복지 실천현장에서 직무만족과 관련성을 확인하고자 선행연구를 중심으로 윤리의식과 직무만족의 이론영역을 정리하고 설문지를 구조화하였다.

윤리의식을 독립변수로 분류하여 종속변수인 직무만족에 대한 영향을 살펴보았으며, 인구사회학적 요인을 일반적인 윤리의식 차이 검증으로 활용하여 독립변수인 윤리의식에 영향이 미치지 않도록 하였다.

본 연구조사의 연구모형은 아래 [그림 5]과 같다.

[그림 5] 연구 모형



2. 설문 구성

가. 변수

1) 독립변수

전문가로서 사회복지사의 윤리의식이 사회복지실천 현장에서 문제해결의 판단기준이 되며, 직무만족과 관련이 있음을 요인별로 확인하였다.

한국사회복지사 윤리강령의 6가지 항목중 다른 항목과 중복의미가 있는 사회에 대한 윤리기준과 사회복지윤리위원회의 구성을 제외한 기본적인 윤리기준, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준인 4개 요인을 측정하였다.

본 논문의 윤리의식 요인별 측정 문항 [표 19]은 임승욱(2007)이 보리스 & 포우프(Borys & Pope, 1989), 타바크닉 & 스피겔, 포우프(Tabachnick & Spiegel, Pope, 2001) 등이 개발한 18개 문항과 김영란외(2001)이 개발한 34개 문항을 포함하여, 한국사회복지사 윤리강령을 참조하여 20개 항목으로 수정한 임승욱(2007)의 설문문항¹⁴⁾을 한국사회복지사 윤리강령의 4가지 윤리기준 요인에 맞추어 정리한 유재상(2009) 설문지를 활용하였다.

[표 19] 요인별 윤리의식 측정 문항

요인	문항
기본적 윤리기준	1 클라이언트의 개인적 행사의 초대에 응할 수 있다.
	2 클라이언트를 외모로 판단하여 차별 대우를 할 수 있다.
	3 개인 업무를 보기위해 학회나 세미나에 불참할 수 있다.
	4 연구의 근거를 밝히지 않고 다른 사람의 연구결과를 사용할 수 있다.
	5 클라이언트로부터 간식거리를 받을 수 있다.
	6 클라이언트의 가족이 클라이언트에 대해 물어보면 클라이언트의 동의없이 답해 줄 수 있다.

14) 임승욱(2007)은 수정·보완한 20개 문항을 20명의 사회복지사들의 예비조사를 거쳐 연구에 사용

클라이언트에 대한 윤리기준	1	사회복지사의 개인적 행사에 클라이언트를 초대할 수 있다.
	2	클라이언트가 명절 때에 주는 선물을 받을 수 있다.
	3	상대하기 힘든 클라이언트는 피할 수 있다.
	4	종결된 클라이언트와 사적인 만남을 가질 수 있다.
	5	클라이언트와 채권/채무관계를 가질 수 있다.
	6	클라이언트와 상담을 하면서 사회복지사의 개인적 감정을 투사할 수 있다.
	7	클라이언트에게 사회복지사의 개인 연락처를 알려 줄 수 있다.
	8	현재 진행중인 클라이언트와 사적인 아는 만남을 가질 수 있다.
	9	클라이언트에게 사회복지사가 사적으로 아는 자원을 연결시켜 줄 수 있다.
동료에 대한 윤리기준	1	동료의 과실을 눈감아 줄 수 있다.
	2	클라이언트의 자료를 동의없이 동료에게 보여줄 수 있다.
기관에 대한 윤리기준	1	기관을 위해 사회복지사의 사적인 인맥을 동원할 수 있다.
	2	기관의 부당한 처우에 대해 개인적으로 유인물이나 인터넷을 통해 외부에 알릴 수 있다.
	3	업무 중 힘들 때에는 자리를 이탈할 수 있다.

3) 종속변수

사회복지 현장에서 직무만족은 문제해결을 위하여 제공한 서비스 결과의 충족 정도를 말한다. [표 20]의 측정설문은 바이스, 롭퀴스트와 데이비스 (Weiss, Dawis & Lofquist, 1967: 1-2)이 개발한 미네소타대학 만족설문지 (MSQ) 짧은 문항(short version)로서, 직무만족의 강화요인을 성취감 (Achievement), 자긍심(Comfort), 권위(Status), 이타심(Altruism), 안정성 (Safety), 자율성(Autonomy)¹⁵⁾ 6가지로 분류하였다(Dawis & Lofquist, 1984: 29(Table 3-2). Dawis, personal communication, 2004, 박아이

15) MSQ 강화요인별 Dawis & Lofquist, 1984: 29(Table 3-2)에 의해 구분하고, 국역의 이해를 돋기 위해 영문() 표기.

런, 2005: 17).

[표 20] 요인별 직무만족 측정 문항

요인	문항	
성취감 (Achievement)	1	내 능력을 활용해서 일할 수 있다는 것에 대해
	2	일을 통해 얻는 성취감에 대해
자긍심 (Comfort)	1	나에게 부여되는 업무량에 대하여
	2	혼자 독립적으로 일할 수 있는 것에 대하여
	3	때때로 반복되지 않는 다양한 일을 할 수 있다는 것에 대하여
	4	나의 직업의 안정성에 대하여
	5	나의 업무량에 비한 급여수준에 대하여
	6	직업현장 환경에 대하여
권위 (Status)	1	직장에서 “중요한 인물(알아주는 사람)”이 될 수 있는 기회에 대하여
	2	다른 사람들에게 일을 지시할 수 있다는 것에 대해
	3	승진기회에 대하여
	4	나의 업무 수행능력을 인정받는 정도에 대하여
이타심 (Altruism)	1	나의 양심에 위배되지 않는 일을 할 수 있다는 것에 대하여
	2	다른 사람을 위해 무엇인가 해 줄 수 있다는 것에 대하여
	3	직장 동료들 사이의 관계에 대하여
신뢰성 (Safety)	1	상사가 부하직원들을 대하는 방식에 대하여
	2	상사의 의사결정 능력에 대하여
	3	직장내 정책을 시행하는 방식에 대하여
자율성 (Autonomy)	1	나 스스로 판단할 수 있는 자율권에 대하여
	2	내 자신의 방식대로 업무수행을 할 수 있는 기회에 대하여

나. 설문지 구성

통제변수는 인구사회학적 특성과 윤리강령을 구분하여 11개 항목으로 구성하였으며, 독립변수는 윤리의식을 4가지 기준으로 구분하고, 직무만족부문은 6가지 강화요인으로 분류한 설문지를 이용하여 통계에 따라 각 요인별 분석을 알기쉽도록 하였다.

[표 21] 설문지 문항 구성

구성 내용		문항수	문항번호	척도
인구 사회학적 특성 및 교육 등	개인적 특성	4	I - 1~4	성별, 연령, 종교, 자격증 급수, 자격증 취득경로, 근무경력, 직위, 종사분 야, 교육이수경험, 윤리 강령 인지정도, 윤리강령 중요성
	직무관련 특성	4	I - 5~8	
	윤리교육 이수	1	I - 9	
	윤리강령 인지정도	1	I - 10	
	윤리강령 중요성	1	I - 11	
윤리 의식	기본적 윤리기준	6	II - 1	Borys & Pope (1989), Tabachnick & Spiegel & Pope(1991)개발, 임승옥(2007), 유재상(2009), 권다영(2014)
	클라이언트에 대한 윤리기준	9	II - 2	
	동료에 대한 윤리기준	2	II - 3	
	기관에 대한 윤리기준	3	II - 4	
직무 만족도	성취감(Achievement)	2	III-1	Weiss, Dawis & Lofquist(1967) 유재상(2009), 구병창(2011), 심재룡(2012), 정은경(2013), 박설학(2013), 김호원외(2013)
	자긍심(Comfort)	6	III-2	
	권위(Status)	4	III-3	
	이타심(Altruism)	3	III-4	
	신뢰성(Safety)	3	III-5	
	자율성(Autonomy)	2	III-6	

제 2 절 조사개요 및 분석 방법

1. 조사대상 및 조사 일정

본 연구 설문조사는 사회복지 전문가로서 사회복지실천현장에서 직면하는 사회복지 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향에 관하여 조사하는 것이다. 조사대상은 현재 서울시에 소재하는 일부 종합사회복지관, 장애인복지관, 노인복지관, 요양센터 등 사회복지시설에서 2015년 4월 현재, 1년 이상 근무 중인 현직 사회복지사 300명을 대상으로 실시하였다.

설문지 300부를 2015년 4월 10일부터 5월 10일 까지 문헌연구와 선행연구를 통하여 구조화된 측정 설문지를 직접 방문 또는 우편, E-Mail을 이용하여 연구 취지와 목적을 설명하면서 응답을 요청하고, 재방문하여 회수하거나 우편 또는 E-Mail을 이용하여 수집하였다.

총 300부 배포하여 회수는 261부(87%)가 되었으나, 불성실 응답 14부(5%)를 제외한 247부(82%)를 최종 분석자료로 활용하였다.

2015년 5월 30일 까지 회수 설문지를 SPSS/WIN 통계프로그램 18.0에 입력하여 분석 정리하였다.

2. 분석방법

통계처리는 SPSS/WIN 통계프로그램 18.0을 활용하였으며 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에 사용된 척도의 신뢰도 검사를 위해 Cronbach's α 를 사용하였다.

둘째, 연구대상자의 일반적인 사항, 윤리의식, 직무만족에 대해 빈도, 백분율, 평균, 표준편차와 같은 기술통계방법을 사용하였다.

셋째, 연구대상자의 일반적인 사항에 따른 윤리의식, 직무만족의 차이를 알아보기 위해 t-test, One way ANOVA를 사용하였으며 사후검증으로 쇠페(Scheffe)방법을 사용하였다.

넷째, 사회복지 윤리의식과 직무만족과의 관계는 단순상관관계분석 (Pearson's Correlation Analysis)으로 분석하였다.

다섯째, 사회복지 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향력을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

제 4 장 연구결과 및 분석

제 1 절 조사대상자의 인구사회학적 특성

[표 22]에서 보는 바와 같이 일반적 사항을 대해 살펴보면 성별의 경우에는 여성이 76.9%로 대부분이었고 남성은 23.1%로 나타났으며, 연령의 경우에는 30~40세 미만이 37.7%로 가장 높게 나타났고, 이어서 20~30세 미만이 29.1%, 40~50세 미만이 22.3%, 50세 이상이 10.9% 순으로 나타났다. 종교는 기독교가 46.2%로 과반수 가까이 되었고 무교 30.8%, 천주교 14.2%, 불교 8.9% 순으로 나타났으며, 사회복지사 자격증 급수 1급이 63.2%로 과반수 이상을 차지하였고 2급이 36.8%로 나타났다.

자격증 취득경로는 대졸이 57.9%로 과반수 이상이며, 다음으로 사이버대와 학점은행제 20.2%, 대학원 졸업/수료 14.2%, 초대졸이 7.7% 등의 순이며, 사회복지사 근무경력으로는 1~5년 미만이 55.1%로 과반수 이상을 차지하였고, 5~10년 미만 24.7%, 10~15년 미만 11.7%, 15년 이상이 8.5% 등의 순으로 나타났다.

직위 부분은 직원/주임급이 61.5%로서 대부분이며, 팀장/과장급이 23.1%, 관장/시설장급이 8.9%, 부장/사무국장급이 2.8% 순으로 나타났으며, 종사분야는 아동/청소년이 25.9%로 가장 높게 나타났고 다음으로 노인, 지역사회가 각각 21.5%, 장애인 13.0%, 다문화 4.9% 등의 순으로 나타났다.

윤리의식에 대한 교육이수 경험의 경우에는 ‘경험이 있다’는 응답이 67.6%로 절반이상이 훨씬 넘었으며, ‘경험이 없다’는 응답은 32.4%로 나타났으며, 이수시간으로는 6~10시간이 36.5%로 가장 많으며, 11~20시간이 28.7%, 5시간 이하가 20.4%, 21시간 이상이 10.2% 순으로 나타났다.

사회복지강령에 대해 아는 정도는 ‘매우 잘 안다+잘 안다’ 응답이 38.9%로 ‘매우 모름+모름’의 14.1%보다 더 높게 나타났다. 윤리강령의 중요성은 ‘매우 중요하다+중요하다’의 응답이 78.1%로 ‘매우 중요하지 않다+중요하지 않다’의 2.4%보다 압도적으로 높게 나타났다.

[표 22] 조사대상자 일반적 사항

N=247

		빈도	퍼센트
성별	남	57	23.1
	여	190	76.9
연령	20~30세 미만	72	29.1
	30~40세 미만	93	37.7
	40~50세 미만	55	22.3
	50세 이상	27	10.9
종교	무교	76	30.8
	기독교	114	46.2
	천주교	35	14.2
	불교	22	8.9
자격증 급수	사회복지사 1급	156	63.2
	사회복지사 2급	91	36.8
자격증 취득경로	사이버대, 학점은행제	50	20.2
	대졸	143	57.9
	초대졸	19	7.7
	대학원 졸업/수료	35	14.2
사회복지사 근무경력	1~5년 미만	136	55.1
	5~10년 미만	61	24.7
	10~15년 미만	29	11.7
	15년 이상	21	8.5
직위	직원/주임급	152	61.5
	팀장/과장급	57	23.1
	부장/사무국장급	7	2.8
	관장/시설장급	31	12.6

		빈도	퍼센트
종사분야	아동/청소년	64	25.9
	노인	53	21.5
	여성	8	3.2
	장애인	32	13.0
	가족	8	3.2
	지역사회	53	21.5
	다문화	12	4.9
	기타	17	6.9
윤리의식에 대한 교육 이수 경험	없다	80	32.4
	있다	167	67.6
이수시간 *교육 이수 경험이 있는 경우만 응답	<=5시간	34	20.4
	6-10시간	61	36.5
	11-20시간	48	28.7
	>=21시간	17	10.2
	무응답	7	4.2
	소계	167	100.0
사회복지강령에 대해 아는 정도	매우 모름	5	2.0
	모름	30	12.1
	보통	116	47.0
	잘 안다	73	29.6
	매우 잘 안다	23	9.3
윤리강령의 중요성	매우 중요하지 않다	2	.8
	중요하지 않다	4	1.6
	보통이다	48	19.4
	중요하다	101	40.9
	매우 중요하다	92	37.2
합계		247	100.0

제 2 절 사회복지사 윤리의식과 직무만족의 분석

1. 사회복지 윤리의식과 직무만족의 일반적 경향

[표 23]에서 보는 바와 같이 윤리의식의 일반적인 경향에 대해 살펴보면 윤리의식 전체는 5점 만점에 4.12점으로 중간 이상의 점수를 보였다.

하위요인별로 살펴보면 클라이언트에 대한 윤리기준이 5점 만점에 4.31점, 기본적 윤리기준이 4.14점으로 타 요인보다 상대적으로 높게 나타났으며, 반면에 기관에 대한 윤리기준은 3.62점으로 타 요인보다 상대적으로 낮은 점수를 보였다. 또한 모든 요인이 5점 만점에 3점 이상으로 중간 이상의 점수를 보였다.

구병창(2011)의 연구에서 윤리의식 전체는 5점 척도의 3.90으로 중간이상으로 나타났으며, 클라이언트에 대한 윤리기준, 기본적 윤리기준, 시설에 대한 윤리기준 순으로 확인되었다. 그러나, 유재상(2009)의 연구에서는 윤리의식의 하위요인인 3점 이하의 평균으로 조사대상자의 윤리의식이 높지 않은 것으로 나타났다. 조성희(2014)의 연구에서 복지시설 종사자의 윤리의식이 높을수록 클라이언트와 긍정적인 관계를 유지하고, 전문성을 매개로 클라이언트와 유의미한 관계를 유지하였다. 김영란외(2001)는 연구에서 현장의 윤리적 갈등상황에서 가장 중요한 원칙은 ‘생명보호의 원칙’이며, 갈등은 ‘수퍼바이저나 선임자와의논’으로 일반적인 해결을 확인하였다.

[표 23] 윤리의식의 일반적인 경향

N=247

	최소값	최대값	평균	표준편차
기본적 윤리기준	2	5	4.14	.582
클라이언트에 대한 윤리기준	3	5	4.31	.538
동료에 대한 윤리기준	2	5	3.90	.825
기관에 대한 윤리기준	2	5	3.62	.727
윤리의식 전체	3	5	4.12	.493

*점수가 높을수록 해당 요인이 높음

[표 24]에서 보는 바와 같이 직무만족의 일반적인 경향에 대해 살펴보면 직무만족 전체는 5점 만점에 3.49점으로 중간 이상의 만족도를 보였다.

하위요인별로 살펴보면 성취감이 5점 만점에 4.04점, 이타심이 3.94점으로 타 요인보다 상대적으로 높게 나타났고 반면에 권위는 3.17점, 자긍심은 3.25점으로 타 요인보다 상대적으로 낮은 점수를 보였다. 또한 모든 요인이 5점 만점에 3점 이상으로 중간 이상의 점수를 보였다.

유재상(2009)의 사회복지사의 윤리의식이 높을수록 전문성과 직무만족에 유의미하고 긍정적이었으며, 본 논문에서도 이를 확인하였다. 구병창(2011)은 요양보호사의 전반적인 직무만족은 5점 척도의 평균 3.09로서 보통의 만족수준이며, 동료관계와 직무감독 순서로 나타났다.

지순덕(2012)의 연구에서 직무만족에 영향을 미치는 외재적 요인은 근무복지이며, 내재적 요인으로는 직무인정과 직무역량이 유의미한 영향이 나타났다. 정은경 외(2013)의 전공의 직무만족연구에서 5점 척도에서 3점 정도로 보통수준으로 나타났다. 이는 사회적 중요성 측면에서는 만족하지만 보상면에서는 만족도가 낮았다.

[표 24] 직무만족의 일반적인 경향

N=247

	최소값	최대값	평균	표준편차
성취감	3	5	4.04	.639
자긍심	2	5	3.25	.629
권위	2	5	3.17	.713
이타심	2	5	3.94	.658
신뢰성	1	5	3.55	.816
자율성	1	5	3.57	.832
직무만족 전체	2	5	3.49	.530

*점수가 높을수록 만족도가 높음

2. 일반적인 사항에 따른 윤리의식 차이 검증

[표 25]에서와 같이 윤리의식 차이 검증에 대해 살펴보면 성별에 따라서는 남성이 4.00점, 여성이 4.15점으로 남성보다 여성이 윤리의식이 더 높은 것으로 나타났다($p<.05$).

이수시간에 따라서는 5시간 이하가 4.05점, 6-10시간이 4.06점, 11-20시간이 4.28점, 21시간 이상이 4.05점으로 윤리의식에 대한 교육을 11-20시간 받은 집단이 윤리의식이 가장 높게 나타났으며($p<.05$), Scheffe의 사후검증 결과 윤리의식에 대한 교육을 5시간 이하, 6-10시간, 21시간 이상 받은 집단보다 11-20시간 받은 집단이 윤리의식이 유의미하게 높게 나타났다.

사회복지강령에 대해 아는 정도에 따라서는 모름이 4.12점, 보통이 4.04점, 잘 암이 4.21점으로 사회복지강령에 대해 잘 아는 집단이 윤리의식이 가장 높게 나타났으며($p<.05$), Scheffe의 사후검증 결과 사회복지강령에 대해 보통 정도로 아는 집단보다 잘 아는 집단이 윤리의식이 유의미하게 나타났다. 연령에 따라서는 연령이 높을수록, 종교에 따라서는 무교가 윤리의식이 가장 높게 나타났고 자격증 급수에 따라서는 사회복지사 1급 소지자가, 자격증 취득경로에 따라서는 대학원 졸업/수료 집단이 윤리의식이 높게 나타났으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

또한 사회복지사 근무경력에 따라서는 대체로 경력이 길수록, 직위에 따라서는 부장/사무국장급이 윤리의식이 가장 높게 나타났다. 종사분야에 따라서는 여성분야 종사자가, 교육 이수 경험있는 집단이, 윤리강령이 중요하지 않다고 답한 집단이 윤리의식이 가장 높게 나타났으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

유재상(2009)은 사회복지사의 윤리의식이 높고 경력이 많을수록 전문성과 직무만족이 높은 결과를 확인하였다. 신후경(2009)은 사회복지사의 자기결정권과 비밀보장, 공정성과 이중관계, 고지된 이익과 상충된 이익의 3가지 부분에서 윤리적 민감성 수준이 낮게 나타났으며, 최명민(2009)의 연구에서도 유사하게 나타났다.

[표 25] 일반적 사항에 따른 윤리의식 차이 검증

		N	M	SD	t/F	p	Scheffe
성별	남	57	4.00	.52	-2.080 *	.039	
	여	190	4.15	.48			
연령	20-30세 미만	72	4.08	.55	.846	.470	
	30-40세 미만	93	4.08	.45			
	40-50세 미만	55	4.20	.46			
	50세 이상	27	4.15	.54			
종교	무교	76	4.20	.46	1.124	.340	
	기독교	114	4.09	.52			
	천주교	35	4.04	.47			
	불교	22	4.11	.48			
자격증 급수	사회복지사1급	156	4.12	.48	.312	.755	
	사회복지사 2급	91	4.10	.52			
자격증 취득경로	사이버대, 학점은행제	50	4.14	.54	1.1136	.344	
	대출	143	4.12	.48			
	초대출	19	3.93	.55			
	대학원 졸업/수료	35	4.18	.45			
사회복지사 근무경력	1-5년 미만	136	4.11	.52	1.897	.131	
	5-10년 미만	61	4.03	.48			
	10-15년 미만	29	4.20	.40			
	15년 이상	21	4.30	.39			
직위	직원/주임급	152	4.14	.48	1.251	.292	
	팀장/과장급	57	4.02	.53			
	부장/사무국장급	7	4.33	.27			
	관장/시설장급	31	4.11	.51			

		N	M	SD	t/F	p	Scheffe
종사분야	아동/청소년	64	4.11	.51	1.555	.150	
	노인	53	4.07	.56			
	여성	8	4.43	.30			
	장애인	32	3.93	.48			
	가족	8	4.25	.34			
	지역사회	53	4.17	.48			
	다문화	12	4.09	.44			
	기타	17	4.26	.36			
교육 이수 경험	없다	80	4.11	.54	-.123	.902	
	있다	167	4.12	.47			
이수시간	<=5시간a	34	4.05	.444	2.688*	.048	c>a,b,d
	6-10시간b	61	4.06	.495			
	11-20시간c	48	4.28	.436			
	>=21시간d	17	4.05	.484			
사회복지강령에 대해 아는 정도	모름a	35	4.12	.45	3.236*	.041	c>b
	보통b	116	4.04	.51			
	잘암c	96	4.21	.47			
윤리강령의 중요성	중요하지않음	6	4.23	.67	.158	.854	
	보통	48	4.11	.51			
	중요함	193	4.11	.48			

*p<.05

3. 일반적 사항에 따른 직무만족 차이 검증

[표 26]에서 보는 바와 같이 직무만족 차이 검증에 대해 살펴보면 연령에 따라서는 20-30세 미만이 3.46점, 30-40세 미만이 3.38점, 40-50세 미만이 3.61점, 50세 이상이 3.73점으로 연령이 높을수록 직무만족이 높게 나타났으며($p<.01$), Scheffe의 사후검증 결과 30-40세 미만보다 50세 이상의 직무만족이 유의미하게 높게 나타났다.

사회복지사 근무경력에 따라서는 1-5년 미만이 3.45점, 5-10년 미만이 3.44점, 10-15년 미만이 3.49점, 15년 이상이 3.92점으로 사회복지사 근무경력이 길수록 직무만족이 높게 나타났으며($p<.01$) Scheffe의 사후검증 결과도 사회복지사 근무경력이 1-5년 미만, 5-10년 미만, 10-15년 미만인 집단보다 15년 이상인 집단이 직무만족이 유의미하게 나타났다.

직위에 따라서는 직원/주임급이 3.41점, 팀장/과장급이 3.50점, 부장/사무국장급이 3.93점, 관장/시설장급이 3.83점으로 직위가 부장/사무국장급 이상으로 높을수록 직무만족이 높게 나타났으며($p<.001$), Scheffe의 사후검증 결과도 팀장/과장급이하보다 부장/사무국장급 이상이 직무만족이 유의미하게 나타났다.

성별은 여성보다 남성이, 종교는 불교가 직무만족이 가장 높게 나타났고, 자격증 급수는 사회복지사 2급 소지자가, 자격증 취득은 대학원 졸업/수료가 직무만족이 가장 높게 나타났으며, 종사분야는 다문화 분야 종사자가, 교육 이수 경험이 있는 집단이 직무만족이 더 높게 나타났으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 또한 이수시간에 따라서는 대체로 이수시간이 짧을수록, 사회복지강령에 대해 아는 정도가 높을수록 직무만족이 높게 나타났고, 윤리강령의 중요성에 따라서는 중요성이 높을수록 높게 나타났으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

전대성(2010)은 연령이 높을수록 직무만족이 높아지며, 유근환(2006)은 연령과 학력, 경력이 직무만족에 영향을 미치는 일반적인 요인으로 확인하였다.

[표 26] 일반적 사항에 따른 직무만족 차이 검증

		N	M	SD	t/F	p	Scheffe
성별	남	57	3.55	.54	.875	.382	
	여	190	3.48	.53			
연령	20-30세 미만a	72	3.46	.62	4.171* *	.007	d>b
	30-40세 미만b	93	3.38	.39			
	40-50세 미만c	55	3.61	.54			
	50세 이상d	27	3.73	.56			
종교	무교	76	3.38	.58	2.092	.102	
	기독교	114	3.52	.50			
	천주교	35	3.57	.43			
	불교	22	3.65	.58			
자격증 급수	사회복지사1급	156	3.47	.55	-1.100	.273	
	사회복지사 2급	91	3.54	.48			
자격증 취득경로	사이버대, 학점은행제	50	3.52	.46	1.363	.255	
	대출	143	3.45	.50			
	초대출	19	3.51	.55			
	대학원 졸업/수료	35	3.64	.69			
사회복지사 근무경력	1-5년 미만a	136	3.45	.54	5.320* *	.001	d>a,b,c
	5-10년 미만b	61	3.44	.40			
	10-15년 미만c	29	3.49	.45			
	15년 이상d	21	3.92	.71			
직위	직원/주임급a	152	3.41	.52	7.692** *	.000	c,d>a,b
	팀장/과장급b	57	3.50	.41			
	부장/사무국장급c	7	3.93	.72			
	관장/시설장급d	31	3.83	.57			

		N	M	SD	t/F	p	Scheffe
종사분야	아동/청소년	64	3.54	.50	.467	.858	
	노인	53	3.47	.67			
	여성	8	3.54	.41			
	장애인	32	3.50	.47			
	가족	8	3.48	.35			
	지역사회	53	3.46	.55			
	다문화	12	3.68	.42			
	기타	17	3.37	.37			
교육 이수 경험	없다	80	3.48	.51	-.358	.721	
	있다	167	3.50	.54			
이수시간	<=5시간	34	3.52	.475	.127	.944	
	6-10시간	61	3.50	.587			
	11-20시간	48	3.52	.600			
	>=21시간	17	3.43	.427			
사회복지강령에 대해 아는 정도	모름	35	3.37	.45	2.031	.133	
	보통	116	3.47	.47			
	잘암	96	3.57	.61			
윤리강령의 중요성	중요하지 않음	6	3.43	.44	.078	.925	
	보통	48	3.48	.52			
	중요함	193	3.50	.54			

p<.01, *p<.001

4. 사회복지 윤리의식과 직무만족의 상관관계 분석

[표 27]에서 보는 바와 같이 윤리의식과 직무만족과의 관계에 대해 살펴보면, 윤리의식과 직무만족 중 성취감과는 통계적으로 유의한 상관관계를 보이지 않았다. 윤리의식과 직무만족 중 기본적 윤리기준과 자긍심과는 통계적으로 유의한 상관관계를 보이지 않았으며, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준, 윤리의식 전체와 자긍심과는 $r=.182(p<.01)$ 에서 $r=.215(p<.01)$ 의 정(+)적인 상관관계를 보여 윤리의식 중 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준, 윤리의식 전체가 높으면 직무만족 중 자긍심도 높음을 알 수 있다. 윤리의식과 직무만족 중 권위와는 $r=.162(p<.05)$ 에서 $r=.235(p<.01)$ 의 정(+)적인 상관관계를 보여 윤리의식 중 기본적 윤리기준, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준, 윤리의식 전체가 높으면 직무만족 중 권위도 높음을 알 수 있다. 윤리의식과 직무만족 중 기관에 대한 윤리기준과 이타심과는 통계적으로 유의한 상관관계를 보이지 않았으며, 기본적 윤리기준, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 윤리의식 전체와 이타심과는 $r=.138(p<.05)$ 에서 $r=.163(p<.05)$ 의 정(+)적인 상관관계를 보여 윤리의식 중 기본적 윤리기준, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 윤리의식 전체가 높으면 직무만족 중 이타심도 높음을 알 수 있다.

윤리의식이 직무만족 요인인 신뢰성과는 $r=.188(p<.01)$ 에서 $r=.318(p<.01)$ 의 정(+)적인 상관관계를 보여 윤리의식 중 기본적 윤리기준, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준, 윤리의식 전체가 높으면 직무만족 중 신뢰성도 높음을 알 수 있다. 윤리의식과 직무만족 중 자율성과는 $r=.184(p<.01)$ 에서 $r=.304(p<.01)$ 의 정(+)적인 상관관계를 보여 윤리의식 중 기본적 윤리기준, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준, 윤리의식 전체가 높으면 직무만족 중 자율성도 높음을 알 수 있다.

윤리의식과 직무만족 중 직무만족 전체와는 $r=.222(p<.01)$ 에서 $r=.299(p<.01)$ 의 정(+)적인 상관관계를 보여 윤리의식 중 기본적 윤리기준, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준, 윤리의식 전체

가 높으면 직무만족 중 직무만족 전체도 높음을 알 수 있다.

유재상(2009)의 연구에서 윤리의식의 하위요인인 기본적 윤리기준, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준이 높을 수록 5가지로 분류한 직무자체요인, 보수요인, 인사정책요인, 직무감독요인, 동료관계요인인 직무만족이 높아지는 것이 나타났다.

고종식(2007)은 기업에서 상사의 윤리적 의사결정연구에서 대내적 의사결정과 도덕적 행위가 직무만족에 높은 영향을 미치며, 윤리적 의사결정 수준이 낮은 것으로 분석되었다.

[표 27] 윤리의식과 직무만족의 상관관계

		윤리의식					직무만족					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12
윤리의식	1. 기본적윤리기준	1										
	2. 클라이언트에 대한 윤리기준	.626 **	1									
	3. 동료에 대한 윤리기준	.513 **	.533 **	1								
	4. 기관에 대한 윤리기준	.426 **	.408 **	.439 **	1							
	5. 윤리의식 전체	.843 **	.893 **	.709 **	.646 **	1						
직무만족	6. 성취감	-.001	.087	.098	.101	.082	1					
	7. 자긍심	.122 **	.194 **	.215 **	.182 **	.215 **	.395 **	1				
	8. 권위	.162 *	.203 **	.178 **	.219 **	.235 **	.451 **	.516 **	1			
	9. 이타심	.143 *	.146 *	.138 *	.077 **	.163 *	.329 **	.352 **	.387 **	1		
	10. 신뢰성	.262 **	.270 **	.188 **	.273 **	.318 **	.419 **	.535 **	.598 **	.474 **	1	
	11. 자율성	.304 **	.184 **	.213 **	.263 **	.292 **	.380 **	.441 **	.597 **	.441 **	.610 **	1
	12. 직무만족 전체	.222 **	.253 **	.239 **	.255 **	.299 **	.601 **	.801 **	.812 **	.634 **	.817 **	.744 **

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

제 3 절 사회복지 윤리의식이 직무만족요인에 미치는 영향

1. 윤리의식이 직무만족 전체에 미치는 영향

[표 28]에서와 같이 모델1에서 연령, 경력, 직위의 일반적 사항 설명력은 9.4%를 설명하며 영향을 미치는 변수는 없는 것으로 나타났다.

모델2에서 사회복지 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향은 설명력은 24.7%로서 모델1보다 15.3% 증가하였으며, 윤리의식 중 기관에 대한 윤리기준($\beta=.176$, $p<.05$)이 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 윤리의식 중 기관에 대한 윤리기준이 높아지면 직무만족도 높아질 것으로 예측할 수 있다.

윤리의식 중 기본적 윤리기준, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준은 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않았다.

[표 28] 사회복지 윤리의식이 직무만족 전체에 미치는 영향

		모델1		모델2	
		β	t	β	t
(상수)			17.371		3.787
일반적 사항: 연령, 근무경력, 직위	연령	.034	.472	-.014	-.202
	근무경력	.062	.800	-.007	-.098
	직위 1	-.236	-1.436	-.155	-.993
	직위 2	-.172	-1.172	-.042	-.299
	직위 3	.060	.725	.081	1.040
	직위 4	.081	.733	.185	1.766
독립변수: 윤리의식	기본적 윤리기준			.027	.329
	클라이언트에 대한 윤리기준			.137	1.624
	동료에 대한 윤리기준			.032	.408
	기관에 대한 윤리기준			.176	2.563*
		$F=4.146***$		$F=5.446***$	
		$R^2=.094$		$R^2=.247$	

(직위1: 직원/주임급, 직위2:팀장/과장급, 직위3:부장/사무국장급, 직위4:관장/시설장급)

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

2. 윤리의식이 성취감에 미치는 영향

[표 29]에서와 같이 사회복지 윤리의식이 성취감에 미치는 영향에 대해 살펴보면, 모델1에서 연령, 경력, 직위의 일반적 사항 설명력은 6.8%를 설명하며 영향을 미치는 변수는 없는 것으로 나타났다. 모델2에서 사회복지 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향에 대해 살펴보면 설명력은 18.8%를 설명하며 모델1보다 설명력은 12.0% 증가하였다. 윤리의식 중 기본적 윤리기준, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 기관에 대한 사회복지 윤리기준은 성취감에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않았다.

유재상(2009)은 기본적 윤리기준, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준이 높을수록 직무만족의 하위요인인 직무자체요인에 유의미한 영향력을 미쳤으나, 구병창(2011)의 연구에서 시설에 대한 윤리기준과 기본적 윤리기준이 직무자체 요인에 영향이 있었다.

[표 29] 사회복지 윤리의식이 성취감에 미치는 영향

		모델1		모델2	
		β	<i>t</i>	β	<i>t</i>
(상수)			15.433		4.680
일반적 사항: 연령, 근무경력, 직위	연령	.126	1.704	.121	1.662
	근무경력	.004	.049	-.027	-.357
	직위 1	-.088	-.526	-.058	-.354
	직위 2	.043	.287	.078	.543
	직위 3	.063	.756	.063	.783
	직위 4	.075	.674	.088	.803
독립변수: 윤리의식	기본적 윤리기준			-.114	-1.342
	클라이언트에 대한 윤리기준			.076	.873
	동료에 대한 윤리기준			.038	.473
	기관에 대한 윤리기준			.113	1.577
		$F=2.911^{**}$		$F=3.842^{***}$	
		$R^2=.068$		$R^2=.188$	

(직위1: 직원/주임급, 직위2:팀장/과장급, 직위3:부장/사무국장급, 직위4:관장/시설장급)

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

3. 윤리의식이 자긍심에 미치는 영향

[표 30]에서 보는 바와 같이 사회복지 윤리의식이 자긍심에 미치는 영향에 대해 살펴보면 모델1에서 연령, 경력, 직위의 일반적 사항 설명력은 7.9%를 설명하며 영향을 미치는 변수은 없는 것으로 나타났다.

모델2에서 사회복지 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향에 대해 살펴보면 설명력은 16.6%를 설명하며 모델1보다 설명력은 8.7% 증가하였으며, 윤리의식은 자긍심에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않았다.

주상현(2003)은 사회복지시설 종사자의 직무만족은 6점 척도의 평균을 조금 넘는 3.80로서 높은 만족을 나타나지 않았으며, 직무만족 요인중 직업에 대한 애착심이 자긍심과 인정감에 비해 높게 나타났다.

[표 30] 사회복지 윤리의식이 자긍심에 미치는 영향

		모델1		모델2	
		β	<i>t</i>	β	<i>t</i>
(상수)			14.007		3.529
일반적 사항: 연령, 근무경력, 직위	연령	-.011	-.149	-.057	-.780
	근무경력	.032	.407	-.019	-.250
	직위 1	-.227	-1.368	-.157	-.956
	직위 2	-.222	-1.503	-.117	-.800
	직위 3	.037	.441	.059	.724
	직위 4	.105	.948	.186	1.683
독립변수: 윤리의식	기본적 윤리기준			-.065	-.756
	클라이언트에 대한 윤리기준			.128	1.446
	동료에 대한 윤리기준			.107	1.313
	기관에 대한 윤리기준			.105	1.450
		F=3.441** $R^2=.079$		F=3.298*** $R^2=.166$	

(직위1: 직원/주임급, 직위2:팀장/과장급, 직위3:부장/사무국장급, 직위4:관장/시설장급)

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

4. 윤리의식이 권위에 미치는 영향

[표 31]에서와 같이 사회복지 윤리의식이 권위에 미치는 영향에 대해 살펴보면 설명력은 모델1에서 연령, 경력, 직위의 일반적 사항 설명력은 9.9%를 설명하며 영향을 미치는 변수는 없는 것으로 나타났다. 모델2에서 사회복지 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향에 대해 살펴보면 설명력은 18.9%를 설명하며 모델1보다 설명력은 9.0% 증가하였으며, 직위4($\beta=.229$, $p<.05$)와 윤리의식 중 기관에 대한 윤리기준($\beta=.169$, $p<.05$)이 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 관장/시설장급의 경우, 윤리의식 중 기관에 대한 윤리기준이 높아지면 권위도 높아질 것이라고 예측할 수 있었다. 윤리의식 중 기본적 윤리기준, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준은 권위에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않았다.

이상훈은(2008)은 직무만족 요인인 승진에서 공공사회복지사는 자격증급수와 근무경력이, 민간 사회복지사는 성별과 근무지역이 영향을 미쳤다.

김득건(2007)은 사회복지시설종사자에 대한 연구에서 승진과 기관에 대한 만족은 절반이상이 대체로 만족하는 것으로 나타났다.

[표 31] 사회복지 윤리의식이 권위에 미치는 영향

		모델1		모델2	
		β	t	β	t
(상수)			12.034		2.786
일반적 사항: 연령, 근무경력, 직위	연령	-.058	-.800	-.093	-1.278
	근무경력	.057	.747	.013	.165
	직위 1	-.186	-1.131	-.117	-.717
	직위 2	-.047	-.320	.071	.493
	직위 3	.118	1.435	.143	1.777
	직위 4	.149	1.358	.229	2.099*
독립변수: 윤리의식	기본적윤리			.013	.150
	클라이언트윤리기준			.109	1.244
	동료윤리기준			.037	.457
	기관윤리기준			.169	2.370*
		$F=4.396***$		$F=3.861***$	
		$R^2=.099$		$R^2=.189$	

(직위1: 직원/주임급, 직위2:팀장/과장급, 직위3:부장/사무국장급, 직위4:관장/시설장급)

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

5. 윤리의식이 이타심에 미치는 영향

[표 32]에서와 같이 사회복지 윤리의식이 이타심에 미치는 영향에 대해 살펴보면 모델1에서 연령, 경력, 직위의 일반적 사항 설명력은 2.4%를 설명하며 영향을 미치는 변수은 없는 것으로 나타났다. 모델2에서 설명력은 17.7%를 설명하며 모델1보다 설명력은 15.3% 증가하였다.

윤리의식 중 기본적 윤리기준, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준은 이타심에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않았다.

이귀애(2004)는 민간보육교사의 직무만족연구에서 하위요인인 인간관계 불만이 높을수록 직무만족도 낮고 인간관계도 원만하지 못하다는 결과가 나타났다. 최병우(2010)는 윤리풍토 유형중 배려형은 직무만족에 정(+)의 상관관계가 있음을 확인하였다.

[표 32] 사회복지 윤리의식이 이타심에 미치는 영향

		모델1		모델2	
		β	<i>t</i>	β	<i>t</i>
(상수)		14.564		2.540	
일반적 사항: 연령, 근무경력, 직위	연령	.118	1.558	.088	1.206
	근무경력	.050	.632	-.017	-.215
	직위 1	-.125	-.732	-.071	-.437
	직위 2	-.109	-.719	-.052	-.360
	직위 3	-.024	-.277	-.023	-.286
	직위 4	-.104	-.909	-.026	-.234
독립변수: 윤리의식	기본적 윤리기준			.007	.082
	클라이언트에 대한 윤리기준			.122	1.388
	동료에 대한 윤리기준			-.043	-.533
	기관에 대한 윤리기준			.052	.719
		F=.980		F=3.557***	
		$R^2=.024$		$R^2=.177$	

(직위1: 직원/주임급, 직위2:팀장/과장급, 직위3:부장/사무국장급, 직위4:관장/시설장급)

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

6. 윤리의식이 신뢰성에 미치는 영향

[표 33]에서 바와 같이 사회복지 윤리의식이 신뢰성에 미치는 영향에 대해 살펴보면 모델1에서 연령, 경력, 직위의 일반적 사항 설명력은 5.0%를 설명하며 영향을 미치는 변수는 없는 것으로 나타났다. 모델2에서 설명력은 17.8%를 설명하며 모델1보다 설명력은 12.8% 증가하였으며, 윤리의식 중 기관에 대한 윤리기준($\beta=.184$, $p<.05$)이 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 윤리의식 중 기관에 대한 윤리기준이 높아지면 신뢰성도 높아질 것이라고 예측할 수 있었다. 윤리의식 중 기본적 윤리기준, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 사회복지 윤리기준은 신뢰성에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않았다.

전대성(2010)은 신뢰형성은 남성이 더 높으며 관리자와 신뢰형성과 조직구성원간의 공동체의식이 직무만족 효과성을 확인하였다.

[표 33] 사회복지 윤리의식이 신뢰성에 미치는 영향

		모델1		모델2	
		β	t	β	t
(상수)			11.197		1.322
일반적 사항: 연령, 근무경력, 직위	연령	.015	.198	-.012	-.160
	근무경력	.082	1.036	.024	.316
	직위 1	-.175	-1.039	-.129	-.790
	직위 2	-.164	-1.094	-.056	-.382
	직위 3	.012	.143	.025	.308
	직위 4	.048	.430	.129	1.172
독립변수: 윤리의식	기본적 윤리기준			.123	1.438
	클라이언트에 대한 윤리기준			.141	1.605
	동료에 대한 윤리기준			-.049	-.610
	기관에 대한 윤리기준			.184	2.564*
		$F=2.105$		$F=3.578***$	
		$R^2=.050$		$R^2=.178$	

(직위1: 직원/주임급, 직위2:팀장/과장급, 직위3:부장/사무국장급, 직위4:관장/시설장급)

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

7. 윤리의식이 자율성에 미치는 영향

[표 34]의 모델1에서 연령, 경력, 직위의 일반적 사항 설명력은 6.3%로서 영향을 미치는 변수은 없었고, 모델2의 설명력은 22.3%이다. 모델1보다 설명력은 16% 증가하였고, 기본적 윤리기준($\beta=.195$, $p<.05$, 기관에 대한 윤리기준($\beta=.175$, $p<.05$)이 자율성에 정(+)적인 영향으로 나타났다. 즉, 기본적 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준이 높아지면 자율성도 높아질 것을 예측하며, 기본적 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준 순이다. 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준은 자율성에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않았다.

강홍구(2006)의 연구에서 사회복지사의 직무특성인 자율성과 피드백은 일반 사회복지사에게는 직무만족에 영향을 미치지만 의료사회복지사에게는 영향을 미치지 않았다. 김승언(2012)은 직무특성 요인으로서 직무 중요성과 자율성이 직무만족에 영향을 미치는 것을 확인하였다.

[표 34] 사회복지 윤리의식이 자율성에 미치는 영향

		모델1		모델2	
		β	t	β	t
(상수)			11.022		1.791
일반적 사항: 연령, 근무경력, 직위	연령	.085	1.150	.019	.273
	근무경력	.039	.504	-.019	-.255
	직위 1	-.199	-1.187	-.114	-.715
	직위 2	-.171	-1.152	-.037	-.263
	직위 3	.057	.683	.077	.972
	직위 4	.014	.122	.141	1.324
독립변수: 윤리의식	기본적 윤리기준			.195	2.348*
	클라이언트에 대한 윤리기준			-.018	-.207
	동료에 대한 윤리기준			-.010	-.125
	기관에 대한 윤리기준			.175	2.509*
		$F=2.678*$		$F=4.756***$	
		$R^2=.063$		$R^2=.223$	

(직위1: 직원/주임급, 직위2:팀장/과장급, 직위3:부장/사무국장급, 직위4:관장/시설장급)

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

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 및 함의

1. 연구결과 요약

본 연구는 서울시내 사회복지관 및 사회복지시설에 근무하는 사회복지사를 대상으로 사회복지사의 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향을 연구하기 위하여 2015년 4월 10일부터 5월 10일 까지 수집한 설문조사 자료 247부를 대상으로 분석하였다.

조사대상자의 인구사회학적 사항을 살펴보면, 성별은 여성이 76.9%이며, 연령은 30-40세 미만이 37.7%로 가장 높게 나타났으며, 종교는 기독교가 46.2%로 가장 높았다. 자격증 급수는 사회복지사 1급이 63.2%로 과반수를 넘으며, 자격증 취득경로는 대졸 57.9%로 과반수 이상이고, 사회복지사 근무 경력은 1-5년 미만이 55.1%로서 직원/주임급이 61.5%로 과반수를 넘었고 종사분야는 아동/청소년이 25.9%로 가장 높게 나타났다. 윤리의식에 대한 교육 이수 경험이 있다는 67.6%이며, 이수시간은 6-10시간이 36.5%로 가장 많았다. 사회복지강령에 대해 아는 정도의 경우에는 매우 잘 안다+잘 안다는 응답이 약 38.9%이며, 윤리강령의 중요성은 매우 중요하다+중요하다의 응답이 약 78.1%로 높게 나타났다. 조사대상자의 일반적 사항을 기반으로 하여 연구 결과를 아래와 같이 요약 할 수 있다.

첫째, 사회복지사의 일반적인 윤리의식은 직무만족에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 일반적인 윤리의식은 전체 5점 만점에 4.12점으로 중간이상의 높은 점수이며, 클라이언트에 대한 윤리기준이 타 요인보다 높았다. 또, 직무만족의 일반적인 경향은 직무만족 전체 5점 만점에 3.49점으로 중간 이상의 만족도를 보이며, 하위 요인인 성취감은 통계적으로 유의하게 나타나지 않았다.

둘째, 일반적 사항에 따른 윤리의식 차이 검증에서는 성별에 따라서 여성이

4.15점으로 남성보다 윤리의식이 더 높은 것으로 나타났다($p<.05$).

셋째, 윤리에 대한 교육이수 시간은 11-20시간이 4.28점으로 가장 높게 나타났으며($p<.05$), 사회복지강령에 대해 아는 정도에 따라서는 잘 안다가 4.21점으로 높은 것으로 확인되었으며($p<.05$), Scheffe의 사후검증 결과도 유의미하게 나타났다. 즉 적정한 윤리교육과 사회복지강령의 인식은 직무만족에 영향을 미침을 알 수 있다. 연령별 차이 검증에서 50세 이상이 3.73점으로 연령이 높을수록 직무만족이 높게 나타났으며($p<.01$), 근무경력은 15년 이상이 3.92점으로 직무만족이 높으며($p<.01$), 부장/사무국장급이 3.93점으로 직위가 높고 결정권이 있을수록 높은 만족도를 보였고($p<.001$), Scheffe의 사후검증도 유의미한 결과가 나타났다.

넷째, 사회복지 윤리의식과 직무만족과의 상관관계의 경우에는, 윤리의식이 높으면 직무만족 요인 중 권위, 신뢰성, 자율성이 높을 뿐만 아니라, 직무만족 전체도 높게 나타났다. 다섯째, 윤리의식 중 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준, 윤리의식 전체가 높으면 직무만족 요인 중 자긍심도 높았다. 또한, 기관에 대한 윤리기준을 제외한 기본적 윤리기준, 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 윤리의식 전체가 높으면 직무만족 요인 중 이타심이 가장 높은 결과로 나타났다.

여섯째, 회귀분석에서 직무만족 요인별 영향으로는 기관에 대한 윤리기준이 높아지면 직무만족 전체도 높아지고, 권위, 신뢰성, 자율성도 높아졌다. 또한 기본적 윤리기준이 높아지면 자율성이 높아졌다.

사회복지 윤리의식이 직무만족 전체에 미치는 영향은 모델2 설명력은 24.7%로서 모델1의 9.4%보다 15.3% 증가하였으며, 윤리의식 중 기관에 대한 윤리기준($\beta=.176$, $p<.05$),이 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 기관에 대한 윤리기준이 높아지면 직무만족도 높아지는 것이 확인되었다. 사회복지 윤리의식이 직무만족 요인의 성취감, 자긍심, 이타심에는 모델1과 모델 2에서 통계적으로 유의한 영향이 나타나지 않음이 확인되었다.

권위에 미치는 영향은 모델2에서 설명력 18.9%로서 직위4($\beta=.229$, $p<.05$)와 윤리의식 중 기관에 대한 윤리기준($\beta=.169$, $p<.05$)이 정(+)적인 것으로 나타났다. 즉, 결정권이 있는 부장/시설장급인 경우와 기관에 대한 윤리기준이 높

아지면 권위도 높아짐을 예측할 수 있었다.

신뢰성은 모델2에서 설명력 17.8%이며, 윤리의식 중 기관에 대한 윤리기준 ($\beta=.184$, $p<.05$)이 정(+)적인 영향으로, 기관에 대한 윤리기준이 높아지면 신뢰성도 높아질 것이라고 예측할 수 있었다.

자율성에 미치는 영향은 모델2에서 설명력 22.3%로서 윤리의식 중 기본적 윤리기준($\beta=.195$, $p<.05$, 기관에 대한 윤리기준($\beta=.175$, $p<.05$)이 정(+)적인 영향을 미쳤다. 즉 기본적 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준 순으로 자율성이 높아지는 것으로 나타났다.

2. 연구 결과의 함의

본 연구 결과 나타난 사회복지 실천현장에서 사회복지사의 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향은 아래와 같이 확인되었다.

첫째, 사회복지사의 윤리의식과 직무만족에서 일반적인 윤리의식은 중간이상의 높은 점수로서 현장 사회복지사의 직무만족에 높은 영향을 미쳤다.

둘째, 조사대상자의 인구사회학적 사항에 따른 윤리의식과 직무만족 차이에서 여성의 윤리의식이 남성보다 더 높게 나타났다. 셋째, 적정한 교육 이수와 사회복지 윤리강령의 중요성을 인식한 집단이 윤리의식과 직무만족 수준이 더 높았다. 전문인적 자원으로서 자질 향상과 윤리의식 함양을 위한 체계적이고 합리적인 교과과정 또는 보수교육 등을 통하여 전문적인 학습과 프로그램으로 인간존중 서비스의 윤리적 현장실천이 요구된다.

넷째, 윤리의식이 높으면 직무만족 요인중 권위, 신뢰성, 자율성이 높을 뿐만 아니라 직무만족 전체도 높게 나타났다. 다섯째, 윤리의식 중 클라이언트에 대한 윤리기준, 동료에 대한 윤리기준, 기관에 대한 윤리기준, 윤리의식 전체가 높으면 자긍심이 높아지고, 기관에 대한 윤리기준을 제외한 윤리기준이 높아지면 이타심이 높아지는 것은 현장 사회복지사의 높은 윤리의식을 확인시켜 주었다.

여섯째, 직무만족 요인별 회귀분석에서 윤리의식 중 기관에 대한 윤리기준이 높아지면 직무만족 전체도 높아지며, 권위, 신뢰성, 자율성이 높아진다. 그리고, 기본적 윤리기준이 높아지면 자율성이 높아지는 것으로 나타났다. 기관의 높은 윤리기준은 사회복지사의 직무만족에 깊은 영향을 미치는 것이 확인되었다. 조직구성원의 윤리의식이 외부로 표시되는 기관의 운영과 관리는 사회복지사 개인의 직무만족과 연결됨이 확인되었다.



제 2 절 연구의 한계점 및 연구과제

이상 연구 결과에 따른 한계점과 제언을 제시하고자 한다.

첫째, 다양한 선행연구에서 사회복지사 직무만족은 보상, 직무환경, 승진 등 직무수행으로 인한 결과 등 외재적 변수에 관심을 두었다. 이 논문에서는 내재적 변수인 사회복지사의 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향을 연구하였다. 공정한 사회복지 서비스 제공을 위해 사회복지사 심리 내면의 윤리의식을 주관적 인식으로 구조화하여 양적 통계수치로 직무만족과의 관계 입증에는 한계가 있었다. 따라서, 사회복지사의 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향에 관한 질적인 향상을 위한 심층적인 연구가 필요하다.

둘째, 표본의 한계로서 서울시내의 일부 사회복지시설에 근무하는 한정된 인원의 사회복지사를 대상으로 진행한 연구결과로 전체 사회복지사의 윤리의식과 직무만족 영향을 일괄적으로 인식하기에는 한계가 있다. 그러므로, 다양한 기관 종사자 및 전국적인 지역을 대상으로 하는 수준높은 후속연구가 필요하다.

셋째, 본 연구에서는 사회복지사의 직무만족에 영향을 주는 내재적 요인인 윤리의식만을 대상으로 하였으나, 실천현장에서 적용할 수 있는 가치지향, 이중관계, 자기결정권, 성격유형, 직무스트레스, 옹호관계 등과 같은 다양한 내재적 요인에 관한 연구가 필요하다. 왜냐면, 사회복지 실천현장에서 일률적이지 않은 다른 사회적 환경과 문제 인식을 바라보는 수용과 해결, 접근 방법의 보완 등 환경적 요인이 변화되고 있기 때문이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강영식. (2006). 사회복지사의 자기 효능감이 직무만족에 미치는 영향. 『사회복지정책』, 26, 123-148.
- 강현주 · 조상미. (2010). 사회복지 종사자의 직무만족에 관한 연구경향 분석. 『한국사회복지행정학』, 12(2), 301-335.
- 강홍구. (2006). 사회복지사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국사회복지학』, 58(2), 355-375.
- 고수현. (2011). 『사회복지 윤리와 철학』. 경기 파주: 양서원.
- 고종식 · 이옥분. (2007). 윤리적 의사결정과 직무만족에 있어서 상사의 도덕적 역량의 조절변수 효과. 『대한경영학회 학술발표대회 발표논문집』. 11, 645-656.
- 국립국어원 표준어대사전(stdweb2.korean.go.kr/)
- 구병창. (2011). 『요양보호사의 직업윤리의식이 직무만족에 미치는 영향』. 대구대학교 석사학위논문.
- 권다영. (2014). 『사회복지사의 윤리의식과 직무환경이 직무만족에 미치는 영향』. 계명대학교 정책대학원 석사학위논문
- 길귀숙 · 강희숙 · 이재호 · 천덕희 · 김상곤 · 오영훈 · 현영렬 · 임승희. (2010). 『사회복지실천론』. 경기: 양서원
- 김경동 · 김여진. (2010). 『한국의 사회윤리: 기업윤리·직업윤리·사이버윤리』. 서울: 철학과 현실사.
- 김기덕. (2005). 롤즈의 정의론에 관한 철학적 고찰 : 윤리적 측면과 인식론적 측면을 중심으로. 『사회복지연구』, 26(겨울), 67-90.
- 김기태. (2004). 노인복지시설 종사자의 직무만족에 관한 연구: 개인 특성별

- 차이와 인사제도와의 관계를 중심으로. 상명대학교 사회과학연구소. 『사회과학연구』, 9, 1-22.
- 김동영. (2011). 복지국가의 가치와 진정성: 민주정부 10년과 최근의 복지논쟁을 중심으로. 『사람과 정책』, 창간호, 164-176.
- 김득건, (2007). 사회복지시설 종사자의 직무환경과 직무만족도에 관한 연구. 『재활과학연구』, 25(1), 11-27.
- 김새로미 · 정상원 · 심임섭. (2008). 사회복지사의 사회복지관 책임성 수행에 대한 인식이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국사회복지행정학』, 10(1), 67-91.
- 김승언. (2012). 『공무원의 직무만족 영향요인에 관한 연구 : 감정노동과 직무전문성의 조절효과를 중심으로』. 건국대학교 박사학위논문.
- 김영란 · 박미은 · 서미경. (2001). 실천적 갈등상황에서 사회복지사들의 윤리적 선택에 관한 연구. 한국사회복지연구회. 『사회복지연구』, 17, 1-28.
- 김용식. (2007). 『사회복지사의 성격유형에 따른 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구』. 한양대학교 행정대학원 석사논문
- 김정자. (1993). 『사회복지실천의 윤리적 재고찰』. 경기: 한울아카데미.
- 김진숙 · 장연진. (2012). 사회복지사의 윤리적 신념과 경험에 관한 연구: 이중관계(dual relationship)를 중심으로. 『사회복지연구』, 43(2), 235-266.
- 김행열 · 김용민. (2011). 한국 사회복지사의 윤리성과 전문성에 대한 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 『한국동북아논총』, 16(1-58), 209-232.
- 김현수. (2013). 직업윤리와 인터넷윤리의 유관적 합성에 관한 연구. 『도덕윤리과교육』, 38(-), 275-303.
- 김혜진·노은영·정세정·유진선. (2014). 사회복지사의 감정노동 경험에 관한 현상학적 연구. 『한국사회복지행정학』, 16(4), 163-195.
- 김호원·오성욱. (2013). 고용패널 직무만족 요인분석에 관한 연구. 『2013 고용

- 페널 학술대회집』 . 113–133.
- 노혁. (2007). 사회복지실천에서 인간(클라이언트) 치유에 대한 윤리 쟁점과 극복 : 기독교 윤리관을 바탕으로 본 복지 욕구와 자원의 관계 . 『지성과 창조』 , -(10), 321–343.
- 문미영. (2013). 임상간호사의 생명의료윤리의식, 직무만족도 및 간호업무수행과의 관계. 『생명윤리』 , 14(1), 27–47.
- 박설학. (2013). 『장애인거주시설장의 리더십과 사회복지사의 직무만족 및 조직몰입 간 관계』 . 위덕대학교 박사학위논문.
- 박순성. (2004). 『전환기 한국사회의 새로운 직업윤리 모색』 . 한국직업능력개발원.
- 박지영 · 배화숙 · 엄태완 · 이인숙 · 최희경. (2010). 『함께하는 사회복지의 이해』 . 서울: 학지사.
- 박아이린. (2005). 『MSQ 직무만족도 검사의 문항 및 척도 타당성 분석』 , 서울대학교 석사학위 논문.
- 박주임. (2001). 『사회복지관 사회복지사의 직무만족결정요인–서울특별시 사회복지관을 중심으로』 . 세종대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 서미경 · 김영란 · 박미은/Loewenberg, F., & Dolgoff, R. (2000). 『사회복지 실천윤리』 . 서울: 양서원.
- 서강훈, (2013). 『사회복지용어사전』 , 서울: 이담북스.
- 성민선. (2006). 사회복지와 인적자원 개발. 『사회복지리뷰』 , 11, 5–25.
- 손광훈. (2009). 『사회복지실천론』 . 경기: 공동체
- 신용하. (2011). 한국의 사회윤리–기업윤리·직업윤리·사이버윤리. 『한국사회학』 , 45(2), 267–264.
- 신후경. (2010). 『사회복지사의 윤리경영 인식과 윤리적 민감성에 관한 연구』 . 평택대학교 박사학위 논문.
- 신희영. (2014). 행정윤리에 대한 제한적인 윤리적 자연주의 접근. 『한국행정

- 학보』, 48(3), 27-50.
- 심재룡. (2012). 『사회복지사의 가치 지향과 직무 만족도 관계 연구』. 가톨릭대학교 사회복지석사논문.
- 아지, 마크(AGI, Marc). (2001). 인권의 실천과 직업윤리. 『국제교육정보연구』, 1(-), 47-58.
- 안관영, 이용경. (2008). 직업윤리가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 효과. 『직업교육연구』, 27(4), 107-128.
- 양경혜. (2012). 『보육교사의 교직윤리의식이 역할수행과 직무만족도에 미치는 영향』. 건국대학교 교육대학원 석사논문.
- 양복만·문승태. (2007). 교사들의 직업윤리 척도 개발 및 타당화 연구. 『진로교육연구』, 20(4), 103-119.
- 양옥경·김미옥·김미원·김정자·남경희·박인선·신혜령·안혜영·윤현숙·이은주·한혜경. (2004). 『사회복지 윤리와 철학』. 서울: 나눔의 집.
- 양찬호. (2010). 신학적 윤리학에 의거한 사회복지실천. 『교회사회사업』, 12(-), 51-66.
- 엄명용·노충래·김용석. (2005). 『사회복지실천 기술의 이해』. 서울: 학지사.
- _____·김성천·오혜경·윤혜미. (2011). 『사회복지실천의 이해』. 서울: 학지사.
- 오혜경. (2004). 사회복지실천의 가치와 윤리에 관한 연구. 『사회복지리뷰』, 9(-), 115-143.
- _____. (2006a). 사회복지실천에서 자기결정권과 자기결정권의 제한. 『인간연구』, -(11), 220-235.
- _____. (2006b). 인간서비스 전문직 종사자와 윤리적 함정. 『비판사회정책』, 22(8), 155-206.
- _____. (2009). 사회복지실천에서의 윤리이론에 관한 연구. 『한국사회복지교육』, 9(-), 127-158.

- 우영미. (2007). 『사회복지사의 전문성과 윤리의식에 관한 연구』. 동국대학교 석사학위논문.
- 유근환. (2006). 경상북도 사회복지사의 직무만족에 관한 연구. 『한국지방자치연구』, 8(1), 대한지방자치학회, 1-16.
- 유재상. (2009). 『사회복지사의 윤리의식이 전문성 및 직무만족도에 미치는 영향 : 경기도 사회복지사를 중심으로』. 경기대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 유재령 · 김광웅. (2006). 아동상담자의 윤리적 실천행동 척도 개발. 『한국심리학회지 상담 및 심리치료』, 18(2), 373-398.
- 이귀애. (2004). 민간보육교사의 근무환경과 후생복지에 따른 직무만족에 관한 연구. 『한국사회복지논총』, -(9), 119-146.
- 이중수. (2014). 『사회복지개론』. 서울: 동문사.
- 이상협. (2005). 『사회복지사의 윤리강령 비교 연구』. 서울시립대학교 대학원 석사학위논문.
- 이상훈. (2008). 『공공부분과 민간부분 사회복지사의 직무만족 차이에 관한 연구』. 동국대학교 박사논문.
- 이성곤. (2014). 기독교 사회복지시설 종사자들의 직무만족 연향요인에 고나한 연구. 『교회사회사업』, 25(3), 133-172.
- 이순민. (2012). 『사회복지윤리와 철학』. 서울: 학지사.
- 이영면. (2008). 요인별 직무만족 측정도구의 개요와 활용방안, 『인적자원관리연구』, 15(4), 147-185.
- 이영배. (2001). 『현대사회에서 요구되는 직업윤리』. 성균관대학교 석사학위논문.
- 이정순. (2010). 『노인복지서비스 전달체계의 효과성 결정요인에 관한 연구』. 건국대학교 박사학위논문.
- 이종일. (2007). 사회복지윤리에 대한 연구. 『사회복지개발연구』, 13(2), 135-149.

- 이종수. (2009). 『행정학사전』 . 서울: 대영문화사.
- _____. (2012), 『새행정윤리』. 서울 :대영문화사.
- 이효선. (2005). 『사회복지 윤리와 철학의 이해』 . 서울: 학지사.
- 이창원 · 최창현. (2008). 『새조직론』 . 서울: 대영문화사.
- 이철수 외 공저. (2009). 『사회복지학사전』 , Blue Fish.
- 임미혜 · 박창승. (2014). 간호대학생의 생명의료윤리의식 영향 요인. 『한국산학기술학회논문지』 , 15(7), 4423-4431.
- 임승옥. (2007). 『사회복지실천행위에 대한 사회복지사들의 윤리적 인식과 경험에 관한 연구』 . 서강대학교 신학대학원 석사학위논문.
- 임원식. (2009). 『철학사전』 . 서울: 중원문화.
- 임의영. (2014). 행정의 윤리적 과제: "악의 평범성"과 책임의 문제. 『韓國行政學報』 . 48(3), 5-25.
- 장승옥 · 정은아 · 김주영 · 권은정 · 차동석. (2011). 『사회복지의 이해』 , 서울: 청목출판.
- 전대성 · 김효선. (2010). 사회복지사의 개인적 특성이 직무만족에 미치는 영향. 『21세기사회복지학회』 , 7(2). 31-52.
- 전선영. (2004). 『사회복지 교육과 사회복지 가치 및 옹호의 관계에 관한 연구』 , 서울여자대학교 박사학위논문.
- _____. (2005). 사회복지 가치를 매개로 한 사회복지 교육과 옹호 태도 및 전략의 인과관계 분석. 『한국사회복지학』 , 57(4), 35-65.
- 정기원. (2003). 사회복지조직에서의 윤리적 의사 결정 : 비판적 사고 모형의 적용. 『한국사회복지행정학』 , 9(-), 189-211.
- 정은경 · 한의령 · 우영종. (2013). 전공의의 직무만족도와 관련 요인. 『한국의학교육』 , 25(1), 39-46.
- 정훈 · 강진형. (2013). 민간경비원의 직업윤리의식이 조직신뢰, 직무만족에 미치는 영향. 『한국경호경비학회지』 , 37(-), 9-28.
- 조경익. (2013). 청소년 사이버 윤리의식 평가도구 개발에 관한 연구. 『한국

- 컴퓨터교육학회 학술발표논문집』, 151–156.
- 조성희 · 성정현. (2014). 한부모가족 복지시설 종사자의 윤리의식이 클라이언트와의 관계에 미치는 영향: 전문성의 매개효과를 중심으로. 『사회복지행정학』, 16(3). 259–281.
- 조현상. (2013). 전문직으로서 사회복지사의 윤리적 판단(判斷) 기준에 관하여. 『인문사회과학연구』, 14(1), 359–380.
- 조홍식·김상균·최일섭·최성재·김혜란·이봉주·구인희·홍백의·강상경·안상훈. (2015). 『사회복지개론』. 경기: 나남출판.
- 주상현 · 최낙관 · 김근식 · 왕문석. (2003). 사회복지시설 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인 연구. 『한국사회와 행정연구』, 14(1), 323–344.
- 주석진. (2010). 학교사회복지 현장에서의 윤리적 갈등에 관한 탐색적 연구. 『임상사회사업연구』, 7(2), 45–70.
- 지순덕. (2012). 노인복지시설 종사자의 감정노동 조절을 통한 직무만족에 관한 연구. 『국가정책연구』, 26(2), 113–138.
- 채은희 · 이효영. (2006). 노인의 건강 및 보건복지 욕구에 관한 연구. 『한국노년학회』, 26(4호), 681–700.
- 최동규. (2013). 『마이스터고 교사와 학생의 인식을 통한 마이스터고 진로교육 방안』. 충남대학교 석사학위논문.
- 최명민. (2005). 정신보건사회복지사의 윤리적 민감성 훈련프로그램 개발 및 평가. 한국정신보건사회복지학회. 『정신보건과사회사업』, 20, 182–215.
- _____. (2008). 사회복지사 윤리적 민감성 검사도구(SWEST) 개발 및 활용에 관한 연구. 『한국사회복지학』, 60(2), 5–20.
- _____. (2009). 사회복지윤리교육의 현황 및 효과성에 관한 연구. 『한국사회복지학』, 61(4), 381–402.
- 최병우 · 윤태익 · 박해선. (2010). 윤리풍토가 직무만족과 조직몰입에 미치는

- 영향 윤리풍토가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 『인적자원관리연구』, 17(1), 289-311.
- 최상훈 · 김정아 · 권경자. (2011). 사회복지사가 자각하는 윤리풍토가 경력몰입에 미치는 영향연구. 『사회복지연구』, 42(1): 55-82.
- 최용호. (2009). 사회복지사윤리와 반부패 거버넌스: 이성적 논변과 탐색. 『전남도립대학교 논문집』, 11(-), 93-103.
- 최인섭 · 최의수. (2001). 사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성과에 미치는 요인에 대한 연구. 『사회복지정책』, 13(-), 273-301.
- 최훈 · 조극훈 · 전석환. (2013). 『현대사회와 직업윤리』. 강원: 강원대학교 출판부.
- 추병완. (2001). 청소년을 위한 정보윤리교육의 체계화 방안에 관한 연구. 『도덕 윤리과교육연구』, -(13), 1-23.
- 한국사회복지사협회(<http://www.welfare.net>)
한길사(<http://www.hangilsa.co.kr>)

2. 국외문헌

- Abramson, M. (1985). The autonomy-paternalism dilemma in social work practice. *Social Casework*, 66, 387-393.
- Alderfer, C. P. (1972) *Existence, Relatedness and Growth*. New York: The Free Press.
- Borys, D. S. & Pope, K. S. (1989). Dual relationships between therapist and client: A National Study of Psychologists, Psychiatrists, and social workers. *Professional Psychology: Research and Practice*, 20(5), 283-293.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). *The Michigan Organizational Assessment Questionnaire*. Unpublished Manuscript. Ann Arbor, Michigan: University of Michigan.
- Congress, E. P. (1999). *Social Work Values and Ethics: Identifying and Resolving Professional Dilemmas*. Belmont, CA:Wadsworth Publishing Company.
- Crabtree, C. R., (2000). *Who We Really Are: An Analysis of the Relationship Between Professional Attainment and Social Work Values*. Ph.D. dissertation, The University of Texas at Arlington.
- Cranny, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. F. (1992). *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. New York: Lexington Books.
- Dawis, V. R. & Lofquist, L. H. (1984). *A Psychological Theory of Work Adjustment*. Minneapolis MN: University of Minnesota Press.
- Fournet, G. F., Distefano, Jr., & Margaret WP. (1966). Job satisfaction: issues and problems.. *Personnel Psychology*, 6(Summer).
- Gilmer, B. H., (1966). *Industrial psychology(2nd ed)*. New York:

- McGraw –Hill.
- Giffords, D. E. (2003). An Examination of Organizational and Professional Commitment Among Public, Not-for-Profit, and Proprietary Social Service Employees. *Administration in Social Work*. 27(3), 5–23.
- Gruneberg, M. M. (1979). *Understanding job satisfaction*. Great Britain: Weather by Woolnough.
- Hackman, J. R., & Lawler, E. E. III. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55, 259–286.
- Hackman, J. L. & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job *attitudes: Review of research and opinion*. Pittsburg, PA: Psychological Service of Pittsburg.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work(2nd ed)*. NewYork: John Wiley and Sons.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper Brother.
- House, R. J., Filley, A. C., & Kerr, S. (1971). Relation of leader consideration and initiating structure to R and D subordinates' satisfaction. *Administrative Science Quarterly*, 16(1), 19–30
- Hulin, C. L., & Smith, P. C., (1965). A linear model of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 49, 209–216.
- Jayaratne, S. C. & Wayne A, Chess. (1983). Job satisfaction and turnover among social work administrators: A national survey. *Administration in Social Work*, 7(2), 11–22.
- Kanter, R. M. (1977). *Men and women of the corporation*. New York: Basic Books.
- Keith-Lucas, A. (1977). Ethics in social work. In J. B. Turner(Ed–

- in-Chief). *Encyclopedia of social work*(17th ed.), 350–355. Silver Spring, MD: National Association of Social Workers.
- Kipnis, D. (1964). A Mobility Expectations and Attitudes toward Industrial Structure. *Human Relations*, 17(1), 57–72.
- Larson, E. (1982). *Employee commitment to an organization and the effects of perceived ease of movement*. Unpublished doctoral dissertation, State University of New York at Buffalo.
- Lawler, E. E. III. (1971). *Pay and Organizational Effectiveness*. New York, NY: McGraw-Hill Book Co.
- Levy, C. S. (1993). *Social work ethics on the line*, New York: Haworth Press.
- Lewin, K., Lippette, R. & White, R. K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates. *Journal of Social Psychology*. 10, 271–299.
- Lewis, H. (1982). *The Intellectual Base of Social Work Practice*, New York: The Howarth Press.
- Likert, R. (1967), *Human Organization: Its Management and Value*, New York: McGraw-Hill.
- Locke, E. A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3, 157–189.
- _____, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally, 1297-1349.
- _____, F., & Dolgoff, R. (1988). *Ethical Decisions for Social Work Practice*(3rd ed.). Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishers.
- _____, F., & Dolgoff, R. (1982). *Ethical Decisions for Social Work*

- Practice*(4th ed.). Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishers
- _____, F., & Dolgoff, R.(1996). *Ethical Decisions for social Work Practice*(5rd ed.). Itasca Illinois: F. E. Peacock Publishers.
- _____, F., Dolgoff, R. & Harrington D. (2000). *Ethical Decisions for social Work Practice*(6th ed.). Thomson, Cole: Brooks.
- March, J., & Simon, H. A. (1958). *Organizations*. New. York: John Wiley and Sons.
- Milton C. R. (1981). *Human Behavior in Organizations: Three Levels of Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- McCormick, E. J. & Ilgen, D. R. (1980). *Industrial Psychology*. 7t h (e d) , Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise, Annotated Edition*. New York: McGraw-Hill.
- McLean, J. & Andrew, T. (2000). Commitment, satisfaction, stress and control among social service managers and social workers in the UK. *Administration in Social Work*, 23(3/4), 93–117.
- McNeely, R. L, (1983). Organizational patterns and work satisfaction in a comprehensive human service agency: An empirical test. *Human Relations*, 36, 957–971.
- Miley, K. K., O'Melia, M., & Dubois, B. L. (1995). *Generalist Social Work Practice: An Empowering Approach*(7th ed.). Boston: Allyn & Bacon
- NASW(National Association of Social Workers), (1996). *Code of Ethics*, Washington, DC: Author.
- Pines, A. & Kafry, D. (1978). Occupational tedium in the social services.

- Social Work*, 23(6), 499–507.
- Porter, L. W. & Lawler, E. E. III, (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- _____, L. W. & Steers, R. M. (1973). Organizational Work and Personal Factors In Employee Turnover and Absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80(2), 151–176.
- Quinn, R. P. & Staines, G. L. (1979). *The 1977 quality of employment survey*. Institute for Social Research. University of Michigan, Michigan: Ann Arbor.
- Rawls, J. (1999). *A Theory of revised edition*. Harvard University Press.
- Reamer, F. G. (1990). *Ethical Dilemmas in Social Service: A Guide for Social Workers*(2nd ed.), New York: Columbia University Press.
- _____. (1994). *Social Work Malpractice and Liability: Strategies for Prevention*. New York: Columbia University Press.
- _____. (1995). *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press.
- _____. (1999). *Social Work Values and Ethics*(2nd ed.). New York: Columbia University Press.
- _____. (2000). Social Work Values and Ethics Audit: A risk management tool. *Social Work*. 45(4), 355–366.
- Reynolds, L. G. & Shister, J. (1949), *Job Horizons, A study of job satisfaction and labor mobility*. New York: Harper and Brothers.
- Schein, E. H. (1970). *Organizational Psychology*, Englewood Cliffs. New Jersey: Prentics–Hall.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L., (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Tabachnick, B. G., Keith–Spiegel, P., & Pope, K. S. (1991). Ethics of

- teaching: Beliefs and Behaviors of Psychologists as Educators. *American Psychologist*, 46(5), 506–515.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*, New York: John Wiley & Sons.
- Warr, P., & Wall, T. (1975). *Work and well being*, Harmondsworth: Penguin.
- Weiss, D. J. & Dawis, R. V. & England, G. W. & Lofquist, L. H., (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, 22, 1–120.
- Wittmer, P. D. (2000). Ethical Sensitivity in Management Decision: Developing and Testing a Perceptual Measure Among Management and Professional Student Group. *Teaching Business Ethics*, 4, 181–205.

부 록

설 문 지

사회복지사의 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

안녕하십니까?

설문지 작성에 귀중한 의견을 부탁드립니다.

저는 한성대학교 행정대학원 사회복지학과 석사과정에 재학하고 있습니다.

본 연구는 현장에서 근무하는 사회복지사의 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향을 확인하여, 전문가로서의 사회복지사 역할을 찾고자 합니다.

본 조사의 내용은 통계법 제13조에 의거하여 비밀이 보장되며 통계목적 이외에는 절대로 사용되지 않습니다. 설문지의 응답은 정답과 오답이 있지 않으므로, 개인의 생각에 따라 문항에 응답해 주십시오.

다시한번 소중한 답변을 진심으로 감사드립니다.

2015년 4월 일

한성대학교 행정대학원 사회복지학과

지도교수 : 윤경준

연 구 자 : 배향자

e-mail : baehyangja@hanmail.net

연 락 처 : 010-3286-9086(배향자)

주 소 : (136-792) 서울 성북구 삼선교로14길 102-43

한성대학교 행정대학원 사회복지학과

I. 다음은 인구사회학적 특징에 대한 사항입니다.

문항을 읽으시고 해당란에 “√”표시 또는 기입하여 주십시오.

II. 다음은 사회복지사의 윤리의식 수준에 대한 사항입니다.

문항을 읽으시고 해당란에 “√”표시 또는 기입해 주십시오.

변호	질문	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그러하다	매우 그러하다
----	----	-----------------	------------------	----------	-------------	------------

II-1. 다음은 사회복지사의 ‘기본적 윤리기준’에 대한 사항입니다.

1	클라이언트의 개인적 행사의 초대에 응할 수 있다.	1	2	3	4	5
2	클라이언트를 외모로 판단하여 차별 대우를 할 수 있다.					
3	개인 업무를 보기위해 학회나 세미나에 불참 할 수 있다.					
4	연구의 근거를 밝히지 않고 다른 사람의 연구 결과를 사용할 수 있다.					
5	클라이언트로부터 간식거리를 받을 수 있다.					
6	클라이언트의 가족이 클라이언트에 관해 물어보면 클라이언트의 동의없이 답해 줄 수 있다.					

II-2. 다음은 사회복지사의 ‘클라이언트에 대한 윤리기준’에 대한 사항입니다.

1	사회복지사의 개인적 행사에 클라이언트를 초대할 수 있다.					
2	클라이언트가 명절 때에 주는 선물을 받을 수 있다.					
3	상대하기 힘든 클라이언트는 피할 수 있다.					
4	종결된 클라이언트와 사적인 만남을 가질 수 있다.					
5	클라이언트와 채권/채무관계를 가질 수 있다.					
6	클라이언트와 상담을 하면서 사회복지사의 개인적 감정을 투사할 수 있다.					
7	클라이언트에게 사회복지사의 개인 연락처를 알려 줄 수 있다.					
8	현재 진행중인 클라이언트와 사적인 아는 만남을 가질 수 있다.					
9	클라이언트에게 사회복지사가 사적으로 아는 자원을 연결시켜 줄 수 있다.					

II-3. 다음은 사회복지사의 ‘동료에 대한 윤리기준’에 대한 사항입니다.

1	동료의 과실을 눈감아 줄 수 있다.					
2	클라이언트의 자료를 동의없이 동료에게 보여 줄 수 있다.					

II-4. 다음은 사회복지사가 종사하는‘기관에 대한 윤리기준’에 대한 사항입니다.

1	기관을 위해 사회복지사의 사적인 인맥을 동원 할 수 있다.					
2	기관의 부당한 처우에 대해 개인적으로 유인물이나 인터넷을 통해 외부에 알릴 수 있다.					
3	업무 중 힘들 때에는 자리를 이탈할 수 있다.					

III. 다음은 사회복지사의 직무만족도 수준에 대한 사항입니다.

문항을 읽으시고 만족여부에 대해 해당란에 “√”표시해 주십시오.

번호	질 문	전혀 그렇 지 않다	대체 로 그 렇지 않다	보통 이다	대체 로 그 러하 다	매우 그러 하다
----	-----	---------------------	-----------------------	----------	----------------------	----------------

III-1. 다음은 직무만족의 ‘성취감(Achievement) 요인’에 대한 사항입니다.

1	내 능력을 활용해서 일할 수 있다는 것에 대하여	1	2	3	4	5
2	일을 통해 얻는 성취감에 대해					

III-2. 다음은 직무만족의‘자긍심(Comfort, 위안) 요인’에 대한 사항입니다.

1	나에게 부여되는 업무량에 대하여					
2	혼자 독립적으로 일할 수 있는 것에 대하여					
3	때때로 반복되지 않는 다양한 일을 할 수 있다는 것에 대하여					
4	나의 직업의 안정성에 대하여					
5	나의 업무량에 비한 급여수준에 대하여					
6	직업현장 환경에 대하여					

III-3. 다음은 직무만족의 ‘권위(Status) 요인’에 대한 사항입니다.

1	직장에서 “중요한 인물(알아주는 사람)”이 될 수 있는 기회에 대하여					
2	다른 사람들에게 일을 지시할 수 있다는 것에 대하여					
3	승진기회에 대하여					
4	나의 업무 수행능력을 인정받는 정도에 대하여					

III-4. 다음은 직무만족의 ‘이타심(Altruism) 요인’에 대한 사항입니다.

1	나의 양심에 위배되지 않는 일을 할 수 있다 는 것에 대하여					
2	다른 사람을 위해 무엇인가 해 줄 수 있다는 것에 대하여					
3	직장 동료들 사이의 관계에 대하여					

IV-5. 다음은 직무만족의 ‘신뢰성(Safety)’에 대한 사항입니다.

1	상사가 부하직원들을 대하는 방식에 대하여					
2	상사의 의사결정 능력에 대하여					
3	직장내 정책을 시행하는 방식에 대하여					

III-6. 다음은 사회복지사의 ‘자율성(Autonomy) 요인’에 대한 사항입니다.

1	나 스스로 판단할 수 있는 자율권에 대하여					
2	내 자신의 방식대로 업무수행을 할 수 있는 기회에 대하여					

ABSTRACT

A Study on the Effects of Social Worker's Ethics on Job Satisfaction

Bae, Ja-Hyang

Major in Social Welfare

Dept. of Social Welfare Administration

Graduate School of Public Administration

Hansung University

This study is aims to investigate the professional social worker's ethics which is intrinsic factors, effects on the job satisfaction. It is based on the results of a questionnaire survey from social workers who are working at social welfare facilities in Seoul. First, the general ethics is highly affected their job satisfaction. Second, female worker scored higher level of ethics than male worker. Third, the more the importance of a proper education and Code of Ethics for social welfare, the higher level of the ethics and job satisfaction get. Next, the higher level of ethics leads to higher level of job satisfaction including status, safety, and autonomy. Finally, if ethical standards of client, colleague, and institute are higher, pride which is a factor of job satisfaction gets higher.

KEYWORD : professional, social worker, ethics, intrinsic factors, job satisfaction.