



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

장애인활동보조인의 직무만족에 영향을
미치는 요인에 관한 연구

-서울시 노원구 수행기관을 중심으로-

2014년

한성대학교 행정대학원
사회복지학과
사회복지학 전공
하재영

석 사 학 위 논 문
지도교수 최천근

장애인활동보조인의 직무만족에 영향을
미치는 요인에 관한 연구

-서울시 노원구 수행기관을 중심으로-

A study on the factor affecting the job satisfaction of personal
assistants for the disabled

- focusing on the agency providing personal assistant service
of the disabled on nowon in seoul -

2013년 12월 일

한성대학교 행정대학원
사 회 복 지 학 과
사회복지학 전공
하 재 영

석사학위논문
지도교수 최천근

장애인활동보조인의 직무만족에 영향을
미치는 요인에 관한 연구
-서울시 노원구 수행기관을 중심으로-

A study on the factor affecting the job satisfaction of personal
assistants for the disabled
- focusing on the agency providing personal assistant service of
the disabled on nowon in seoul -

위 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2013년 12월 일

한성대학교 행정대학원
사회복지학과
사회복지학 전공
하재영

하재영의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함.

2013년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

국 문 초 록

장애인활동보조인의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

-서울시 노원구 수행기관을 중심으로-

한성대학교 행정대학원
사회복지학과
사회복지학 전공
하재영

본 연구는 장애인활동보조서비스 수행기관에서 근무하고 있는 활동보조인을 대상으로 직무만족요인에 대하여 알아보기 위하여 장애인 활동보조인의 일반적 특성, 직무의 특성, 직업의식 등을 고려하여 어떤 요인들이 활동보조인의 직무만족에 영향을 미칠 것인가를 알아본다. 이를 통해 장애인 활동보조인의 직무만족도를 향상 시킬 수 있는 대안 모색하여 궁극적으로 장애인활동보조 사업의 활성화에 기여하는 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다.

본 연구는 서울특별시 노원구의 장애인활동보조서비스 제공기관(복지관, 자립생활센터, 자활기관) 10개에 소속되어 활동하는 활동보조인을 연구대상으로 하였다. 자료수집은 2013년 10월 28일부터 11월 15일까지 보수교육에 참여한 활동보조인을 대상으로 현장에서 설문지를 배포하고 작성된 설문지를 회수하였다. 수집된 자료를 분석하기 위하여 SPSS/WIN 통계프로그램 19.0을 활용하여 빈도분석, t-검정, 일원분산분석, 회귀분석을 실시하였다.

본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 장애인활동보조인의 개인적 특성은 여성인 129명으로 95.6%로 나타났다. 연령은 50대가 65명 48.1%로 가장 높게 나타났다. 결혼여부는 기혼이

129명으로 95.6%이고, 학력은 고등학교 졸업이하 109명으로 80.7%이고 2년 대졸업이상이 26명으로 19.3%로 나타났다. 종교가 있는 사람이 100명으로 74.1%이고, 근무년수는 5년이상이 40명 31.9%로 가장 높게 나타났다. 월평균 소득은 100만원이상이 73명으로 54.1%, 100만원미만이 62명으로 45.9%로 나타났다.

둘째, 장애인활동보조인의 직무특성 정도는 기관의 공정성이 평균 3.67, 직업의 안정성이 평균 3.50, 보상의 적절성이 평균 3.15의 순으로 나타났다.

셋째, 장애인활동보조인의 직업의식 정도는 직업에 대한 가치가 평균 3.47, 직업에 대한 태도가 2.88의 순으로 나타났다.

넷째, 장애인활동보조인의 개인적 특성에 따른 직무만족의 차이는 성별, 학력, 종교유무, 근무기간, 월평균소득에서 유의미한 차이가 없었고, 연령, 결혼여부에 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다.

다섯째, 1단계 모형1을 살펴보면 모형의 결정계수(R^2)는 .067로 모형의 설명력이 6.7%로 나타났다. 그러나 전체적으로 통계량 F값이 1.845로 유의수준 $p>.05$ 으로 분석되어 회귀모형은 통계적으로 유의미하지 않았다.

개인적 특성을 통제한 후 2단계의 모형 2에서는 결정계수(R^2)가 .342로 설명력이 34.2%로 나타났고 모형1에 비해 설명력은 27.5% 증가하였다. 직무특성 중 직업의 안정성이 $\beta=.454(P<.001)$, 기관의 공정성이 $\beta=.219(P<.05)$, 보상의 적절성이 $\beta=.178(P<.05)$ 로 유의미한 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 전체적으로 통계량 F값이 8.190로 유의수준 $p<.001$ 로 분석되어 회귀모형은 통계적으로 유의미하게 나타났다.

직업의식을 추가로 투입한 3단계의 모형 3에서는 결정계수(R^2)가 .439로 설명력이 43.9%로 나타났다. 모형2에 비해 설명력은 9.7% 향상되었다. 통계량 F값이 9.715로 유의수준 $p<.001$ 로 분석되어 회귀모형이 통계적으로 유의미하게 나타났다. 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 변수들을 영향력이 큰 순서대로 열거하면 직업의 안정성($\beta=.366$), 직업에 대한 가치($\beta=.290$), 기관의 공정성($\beta=.226$), 직업에 대한 태도($\beta=.179$), 보상의 적절성($\beta=.155$)의 순으로 나타났다. 이 중에서 직업의 안정성이 영향력이 가장 크게 나타난 것을 알 수 있다.

이러한 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 장애인활동보조인의 직업의식 향상을 위해서 장애인활동보조서비스 업무에 대한 전문직업인으로 인식개선 및 제반 여건이 마련되어야 할 것이다.

둘째, 정부와 지방자치단체는 장애인활동보조인의 직업 안정성과 보상의 적절성을 높이기 위한 제도적 장치를 마련해야 할 것이다.

셋째, 장애활동보조서비스 수행기관이 장애인활동보조인에 대한 평가를 공정하게 하고 장애인활동보조인의 의견을 적극 수렴해서 정책에 반영해야 할 것이다.

【주요어】 장애인활동보조인, 직무특성, 직업의식, 직무만족

목 차

| | |
|-------------------------|----|
| I. 서론 | 1 |
| 제1절 연구의 필요성 | 1 |
| 제2절 연구의 목적 | 3 |
| 제3절 연구의 범위 | 4 |
| | |
| II. 이론적 배경 | 6 |
| 제1절 활동보조제도 | 6 |
| 1. 장애인활동보조 | 6 |
| 2. 활동보조인의 개념 | 7 |
| 3. 활동보조인의 업무 | 8 |
| 4. 활동보조인의 자격 | 9 |
| | |
| 제2절 직업의식 | 9 |
| 1. 직업의식의 개념 | 9 |
| 2. 직업의식의 구성요소 | 11 |
| | |
| 제3절 직무만족 | 13 |
| 1. 직무만족의 개념 | 13 |
| 2. 직무만족의 중요성 | 15 |
| 3. 직무만족의 이론 | 17 |
| 4. 직무만족의 영향 요인 | 24 |
| 5. 직무만족의 선행연구 | 29 |

| | |
|------------------------------------|----|
| III. 연구방법 | 32 |
| 제1절 연구모형 | 32 |
| 제2절 연구가설 | 33 |
| 제3절 변수의 구성 및 측정 도구 | 33 |
| 제4절 변수의 신뢰도 및 타당도 | 35 |
| 제5절 자료 분석 방법 | 38 |
| IV. 연구결과 | 39 |
| 제1절 조사대상자의 개인적 특성 | 39 |
| 제2절 직무특성 정도 | 40 |
| 제3절 직업의식 정도 | 41 |
| 제4절 개인적 특성에 따른 직무만족 차이 | 41 |
| 제5절 직무특성과 직업의식이 직무만족에 미치는 영향 | 45 |
| V. 결 론 | 50 |
| 제1절 요약 및 제언 | 50 |
| 제2절 한계 | 52 |
| 참고문헌 | 54 |
| 설문지 | 57 |
| ABSTRACT | 62 |

표 목 차

| | |
|------------------------------------|----|
| 〈표 3-1〉 설문지 구성 | 35 |
| 〈표 3-2〉 측정도구의 신뢰도 | 36 |
| 〈표 3-3〉 변수에 대한 요인분석 | 37 |
| 〈표 4-1〉 조사대상자의 일반적 특성 | 40 |
| 〈표 4-2〉 직무특성 기술통계 | 41 |
| 〈표 4-3〉 직업의식 기술 통계 | 41 |
| 〈표 4-4〉 성별에 따른 활동보조인의 직무만족 | 42 |
| 〈표 4-5〉 연령에 따른 활동보조인의 직무 만족 | 42 |
| 〈표 4-6〉 결혼여부에 따른 활동보조인의 직무만족 | 43 |
| 〈표 4-7〉 학력에 따른 활동보조인의 직무만족 | 43 |
| 〈표 4-8〉 종교유무에 따른 활동보조인의 직무만족 | 44 |
| 〈표 4-9〉 근무기간에 따른 활동보조인의 직무만족 | 44 |
| 〈표 4-10〉 월소득에 따른 활동보조인의 직무만족 | 45 |
| 〈표 4-11〉 주요변수들 간의 상관관계 | 47 |
| 〈표 4-12〉 직무만족에 대한 회귀분석 | 49 |

그림 목차

| | |
|------------------------|----|
| 〈그림1-1〉 연구의 전개과정 | 5 |
| 〈그림1-2〉 연구모형 | 32 |

I. 서 론

제1절 연구의 필요성

활동보조서비스는 장애인에게 필요한 일상적 생활을 위한 지원에서부터 그들의 교육 참여와 고용 그리고 다양한 사회활동 및 여가생활 참여확대에 이르기까지의 다양한 지원들을 포함하고 있다(Kristofer, Mary, Emily and Brain 2004). 장애인의 자기결정과 동등한 기회 그리고 자기존중이라는 이념을 실현하기 위한 장애인자립생활의 필수적인 지원요소라고 할 수 있으며, 장애인의 자립생활을 실현하기 위한 기본적 요소라고 볼 수 있다(김경미, 2005). 정부는 신체적·정신적 이유로 원활한 일상생활과 사회활동이 어려운 장애인에게 활동보조서비스를 2007년 4월부터 전국적으로 제공하고 있다. 정부가 활동보조서비스를 시행함에 따라 활동보조인이라는 새로운 직업이 등장했다. 활동보조인의 업무는 전통적으로 여성들이 수행하던 일이기 때문에 평가절하 되는 경향이 강하고, 사회적으로 인식도가 낮고, 근무여건도 열악하다. 이 업무는 누구나 쉽게 접근할 수 있으며 특별한 기술적 가치를 인정받지 못한다는 점에서 일자리의 질을 낮게 한다. 또한 활동보조인의 직무가 일반적이며 경력과도 무관하다. 그래서 일자리에 대한 보상수준도 다른 일자리에 비해 낮다(오은진 외, 2010).

활동보조인은 장애인활동지원서비스에서 매우 중요한 역할을 담당하고 있다. 장애인의 신변처리 및 일상생활 활동을 지원하는 장애인복지 분야에서의 전문 인력임에도 불구하고 제대로 권리를 보장받지 못하고 있다(이채식, 2001). 우리 사회는 아직도 활동보조인을 단순 봉사자나 도우미 수준으로 인식하고 있다. 이로 인한 신체적, 심리적인 스트레스는 물론 윤리적 갈등이 지속적으로 발생하고 있다(김은희, 2011). 이러한 요인들은 직무불만족으로 이어질 수 있을 뿐만 아니라 서비스의 질을 떨어뜨릴 수 있기 때문에 그 중요성이 더욱 크다고 볼 수 있다(박연희, 2009).

직무만족은 직업에 대한 동기부여에서 나오게 되며 이러한 동기부여를 위해서는 직업에 대한 남다른 자부심과 봉사정신이 뒤따르는 직업의식이 있어야 한다(박옥신, 2011). 직업의식은 직업의 선택과 직업생활 및 여가에 대해 사람들이 지니고 있는 가치와 태도를 뜻한다. 구체적으로는 특정의 직업에 종사하는 사람이 가지게 되는 특유의 의식이나 태도로써 자신의 직업에 대한 뚜렷한 의식과 목표가 설정되어 있을 때 효과적인 일 처리가 가능하다. 확고한 직업의식은 업무에 대한 만족과 성취감을 지니게 하고, 자아발전의 계기를 갖도록 할 뿐 아니라 크게는 조직의 발전에 기여한다는 점에서 그 중요성을 찾을 수 있다(김윤경, 2002). 활동보조인이 올바른 직업의식을 가지고 업무를 수행할 때 서비스의 질과 직무만족이 향상될 것이다. 직무에 만족하는 조직구성원은 직무환경에 잘 적응하고 적극성을 보이며 근로의욕이 향상되어 직무성과를 상승시키기 때문이다(김익재, 2010). 활동보조인은 업무 특성상 이용자에게 직·간접적으로 영향을 미친다. 이들의 직무만족정도는 서비스의 효과에 매우 중요한 요건으로 작용한다. 따라서 활동보조인의 직무만족도를 높이는 방안을 모색할 필요가 있다.

지금까지 활동보조인의 직무만족에 대한 연구(류경애, 2009; 박연희, 2009; 김성식, 2010; 영현일, 2011; 박은미, 2012; 이화숙, 2012; 채민혜, 2012)는 비교적 활발히 진행되어 왔다. 하지만 활동보조인의 직업의식과 관련된 연구(금희정, 2010; 임혜영, 2012)는 미흡한 수준으로 직업의식이 자기효능감과 직무만족에 미치는 영향만을 다루었을 뿐이다.

따라서 본 연구에서는 직무만족의 예측변수인 직무만족도에 영향을 미치는 개인특성적 요인, 직무특성적 요인, 직업의식적 요인들을 중심으로 직무만족에 미치는 영향을 실증분석 하고자 한다.

제2절 연구의 목적

장애인활동보조서비스 수행기관에서 근무하고 있는 활동보조인의 잣은 이직으로 활동보조서비스의 수급문제가 대두 되고 있다. 활동보조인의 수급의 문제는 결국 서비스를 이용하는 장애인의 측면에서 서비스 중단, 서비스 질 저하, 경험이 부족한 활동보조인 파견으로 인한 안전문제와 재교육 등의 문제를 가져오게 된다. 이런 상황에서 문제를 해결하기 위해서는 활동보조인이 지속적으로 근무할 수 있는 환경을 조성하는 것이다. 특히 활동보조인의 직무만족 수준을 높이고 이직율을 낮추어 활동보조서비스를 이용하는 장애인의 다양한 욕구에 보다 깊이 있고 다양한 서비스를 안정적으로 제공하는 것이 중요하다. 따라서 본 연구는 서울시 노원구 수행기관에서 근무하고 있는 활동보조인을 대상으로 직무만족요인에 대하여 알아보기 위하여 활동보조인의 일반적 특성, 직무의 특성, 직업의식 등을 고려하여 어떤 요인들이 활동보조인의 직무만족에 영향을 미칠 것인가를 알아본다.

이를 통해 장애인 활동보조인의 직무만족도를 향상 시킬 수 있는 대안을 모색하여 궁극적으로 장애인활동보조서비스의 활성화에 기여하는 기초자료를 제공하는데 그 의의가 있다.

구체적인 연구목적은 아래와 같다.

첫째, 활동보조인의 직무만족 수준이 어떤지 알아본다.

둘째, 활동보조인의 직무특성이 직무만족 영향에 미치는 요인을 알아본다.

셋째, 활동보조인의 직업의식이 직무만족 영향에 미치는 요인을 알아본다.

넷째, 활동보조인의 직무만족영향에 미치는 요인을 알아본다.

제3절 연구의 범위

1. 연구의 범위

본 연구는 연구목적을 달성하기 위하여 국·내외 많은 연구자들의 학술자료, 단행본, 직무만족에 영향을 미치는 선행연구 논문 등에 선택적 문헌연구로 이론적 근거를 고찰하였다.

본 연구는 서울특별시 노원구의 장애인활동보조서비스 제공기관(복지관, 자립생활센터, 자활기관) 10개에 소속되어 활동하는 활동보조인을 연구대상으로 하였다. 조사방법은 구조화된 설문지를 이용하였으며, 집합조사법을 활용하여 간편하고 저비용으로 응답회수율을 높였다. 설문지는 이론적 배경과 선행연구들을 검토하여 작성하였다. 자료수집은 2013년 10월 28일부터 11월 15일까지 보수교육에 참여한 활동보조인을 대상으로 현장에서 설문지를 배포하고 작성된 설문지를 회수하였다. 수집된 설문지는 총 150부로 이 중 주요 설문 항목에 기재하지 않은 설문지는 제외하고 총 135부를 최종 분석에 활용하였다.

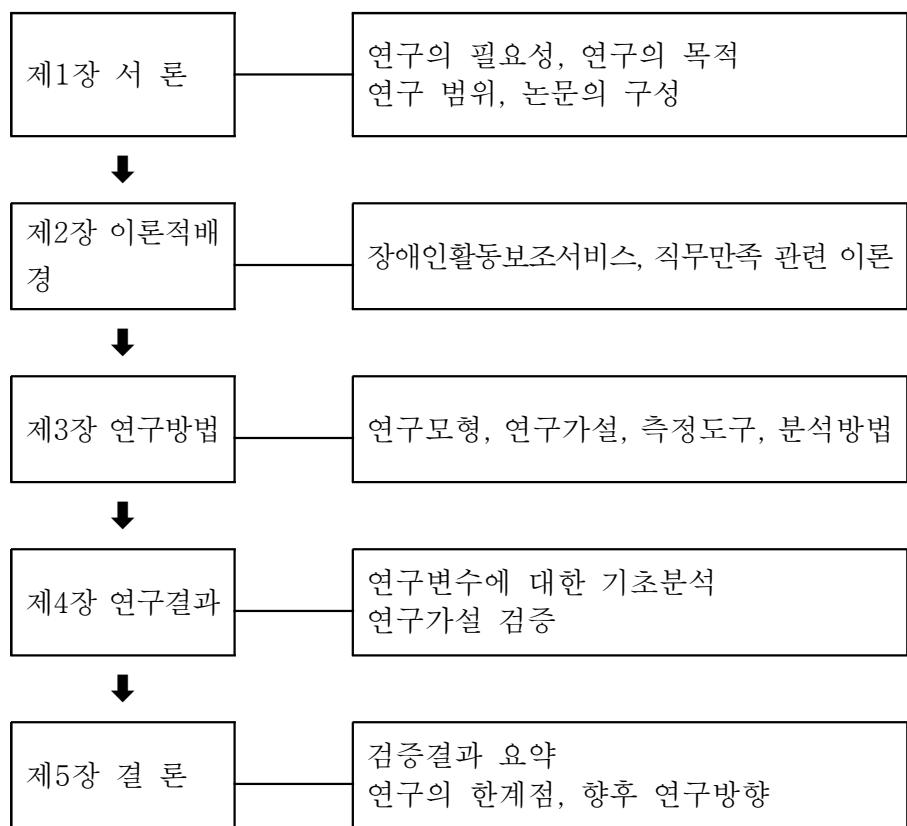
2. 논문의 구성

이상의 연구목적에서 제시된 연구 과제를 수행하기 위하여 다음과 같이 논문을 구성하였다.

본 논문의 구성은 전체 5장으로 구성하였으며, 제1장은 서론으로서 먼저 연구의 필요성과 연구의 목적을 서술하고, 연구의 방법 및 논문의 구성에 대하여 기술했다. 제2장은 이론적 배경으로 장애인활동보조제도 소개, 직업의식, 직무만족에 관한 선행 연구들을 검토·정리하였다. 제3장은 연구방법으로 실증 분석을 위한 제2장에서의 이론적 고찰을 토대로 하여 연구모형을 디자인하고 가설을 설정하였으며, 이를 검증하기 위한 연구대상의 선정 및 자료수집, 측정도구와 자료의 분석방법 등에 대하여 서술했다. 제4장은 본 연구의 가설을 검증하는 단계로서 실증분석을 통하여 도출된 주요 연구결과에 대한 분석과 논의를 하였다. 제5장은 결론으로서 연구결과에 대한 요약과 연구결과에서 얻어진 시사점, 연구의 한계점 등을 제시하였다.

이상의 내용을 정리하면 <그림 1-1>과 같다.

<그림 1-1> 연구의 전개과정



II. 이론적 배경

제1절 활동보조제도

1. 장애인활동보조

장애인복지에 대한 장애인들의 인식 변화는 자립생활 패러다임을 정착시키고, 장애인활동보조서비스라는 새로운 제도를 도입하게 했다. 장애인활동보조서비스는 장애인이 자립생활을 영위하기 위한 중요한 지원체계 중에 하나이다. 중증장애인들이 지역사회에서 비장애인들과 함께 살아가며 사회에 적극적으로 참여할 수 있도록 지원하는 서비스이다. 장애인활동보조서비스란 일정부분의 기능 제한으로 혼자서 일상생활을 다하지 못하는 중증장애인에게 일상생활을 할 수 있도록 지원하는 것이다. 일상생활의 영역으로는 식사, 옷 갈아입기, 용변, 씻기, 훨체어 오르내리기, 외출 등에서부터 물건구입과 컴퓨터 작업, 전화와 대화 등 의사소통, 그리고 사무에 이르기까지 매우 다양하다(신용호, 2007). 장애인활동보조서비스는 사적인 지원과 공적인 지원, 양측의 문제점을 보완하기 위해 나온 제도로 일상생활기능에 장애가 있기 때문에 자신이 원하는 삶을 살기 힘든 장애인에게 가능한 최대한의 관리권을 부여해 자기실현이 가능하도록 지원하는 원조라고 할 수 있다.

장애인활동보조서비스는 중증장애인의 자립적으로 생활하고 자신의 의지에 따라 사회생활에 참여 하는데 아무런 장애를 느끼지 않도록 지원하는 서비스로써 그 특성을 크게 세 가지로 나눌 수 있다.

첫째, 서비스 제공이 서비스를 받는 장애인 중심으로 이루어진다. 자원봉사는 봉사자의 시간에 맞춰 대상자가 서비스를 제공 받는 수동적 입장이다. 하지만 장애인활동보조서비스는 장애인이 원하는 시간에 맞춰 서비스에 필요한 활동보조인의 풀(pool)을 최대화시켜 서비스가 제공되도록 지원하는 방식이다. 또한 장애인활동보조서비스는 무급으로 운영되는 자원봉사와 다르게 유급으로 운영된다.

둘째, 장애인이 서비스를 결정하는 주체이다. 즉, 장애인활동보조서비스는 서비스를 받는 장애인의 의사결정이 최대한 존중되고, 장애인의 역량이 강화될 수 있는 환경을 지향한다.

셋째, 책임의 소재가 서비스를 받는 장애인에게 있다. 즉, 장애인과 활동보조인 사이에서 이루어지는 의사결정 주체가 장애인이며, 그 책임소재도 장애인에게 있어서, 장애인이 자립생활에 필요한 사회기술을 스스로 터득하게 한다 (김경미, 2004).

정부는 2006년 11월부터 “활동보조서비스 시범사업”을 시행했고, 2007년 4월부터는 전국적으로 시행되는 제도로 정착되었다. 자립생활과 관련된 법적 근거는 장애인복지법 제1조 “~~장애인의 자립생활·보호 및 수당지급 등에 관하여 필요한 사항을 정하여 장애인의 생활안정에 기여하는 등~~”에서 찾을 수 있었지만 구체적인 내용에 대한 규정이 미흡하여 현실화하는데 많은 어려움이 있었다. 따라서 2007년 3월 장애인복지법을 개정하여 새롭게 ‘제4장 자립생활의 지원’이 추가하였고, 그 후 현재는 2010년 장애인 활동지원에 관한 법령이 체결되어 장애인자립생활지원센터와 활동보조서비스 그리고 장애동료상담 등의 자립생활의 핵심 요소들이 명문화되었다.

이러한 법적 근거로 장애인활동보조서비스가 활성화되기 시작하였다. 활동보조서비스를 이용하는 장애인의 수는 2008년 23,946명에서 2010년 32,691명 2011년 35,400명 2012년 41,800명으로 증가하였고, 활동보조인은 2008년 16,423명에서 2010년 24,200명 2011년 27,499명 2012년 28,600명으로 늘어났다.

2. 활동보조인의 개념

활동보조인은 활동보조서비스를 제공하는 인적자원이라 할 수 있다. 즉, 장애인이 정상적인 생활을 할 수 있도록 활동보조인이 직접적 도움을 제공한다. 이러한 활동보조인은 다양하게 정의되고 있는데, 신경숙(2006)은 중증장애인 이 이 사회의 시민으로 당당하게 살아갈 수 있도록 육체적·정신적 서비스를 제공하고 그 대가로 급여를 받는 사람이라고 정의하고 있다. 이는 무급의 자원봉사자와는 구별되는 것으로 급여를 받고 일한다는 의미에서 노동자로 분

류될 수 있다. 활동보조인은 자원봉사자와는 달리 유급으로 일한다는 측면에서 구분되고, 자원봉사자에 비해 높은 책임이 부과되고 서비스의 이용자인 장애인은 소비자 입장에서 서비스의 내용, 서비스 기간, 빈도 등을 결정하며 통제한다고 정의하고 있다(권성민, 2004). 활동보조인은 급여를 받으며, 장애인에게 필요한 활동보조서비스를 제공하는 대인적 사회서비스이다. 즉, 활동보조급여를 제공받는 활동지원 인력으로서, 활동보조인 교육기관에서 보건복지부장관이 정하는 교육과정을 수료한 사람을 말한다(보건복지부, 2011).

3. 활동보조인의 업무

활동보조인의 업무는 장애인에게 활동보조서비스를 직접 제공하는 것이다. 보건복지부에서 규정하고 있는 활동보조서비스는 크게 5가지로 구분해 볼 수 있다.

첫째, 신변처리서비스로 목욕, 대소변, 옷 갈아입기, 세면, 식사보조 등을 수행한다.

둘째, 가사지원은 쇼핑, 청소, 식사준비, 양육보조 등을 한다.

셋째, 일상생활지원은 금전관리, 시간관리, 일정관리 등의 업무이다.

넷째, 커뮤니케이션 보조는 낭독 보조, 대필 보조 등을 한다.

다섯째, 이동보조는 안내도우미, 대리운전지원(시각장애인), 학교 등·하교 지원, 직장 출·퇴근 지원, 야외·문화활동 지원 등을 실시한다.

활동보조서비스는 장애 정도가 다른 중증장애인들에게 자신의 의도대로 삶을 결정할 수 있도록 지원된다. 일상생활에서부터 장소 이동, 대중교통 이용, 회사업무 보조에 이르기까지 다양하게 지원되고 있다. 장애인이 새로운 환경이나 새로운 문제에 부딪혔을 때, 당황하거나 회피하지 않고 장애인 자신이 가진 능력으로 해결해 나갈 수 있도록, 최소한의 도움을 주는 것 또한 활동보조인의 중요한 역할이다. 특히 활동보조인이나 가족, 자원봉사자, 사회복지사 등의 의사결정보다 소비자 즉, 장애인이 원하고 필요한 것이 무엇인지 이해하고 그 욕구에 맞는 서비스를 공급하는 것이 매우 중요하다. 그러므로 소비자의 욕구가 충족되기 위해서는 필요 활동보조인으로서의 가족이나 자원봉사자와

장애인 당사자의 관계도 새로이 재정립되어야 한다(류경애, 2009).

4. 활동보조인의 자격

활동보조인의 자격은 학력 제한 없이 만 18세 이상의 신체적, 정신적으로 장애인 활동보조가 가능 한 자로써 단, 서비스 대상 장애인이나 장애아동을 둔 가구에서 활동보조서비스를 받는 경우 가구원 및 친·인척, 활동보조서비스를 제공 받는 장애인은 본인가구원은 서비스 할 수 없도록 제한된다(보건복지부, 2011). 활동보조인은 제공기관에서만 연중 수시로 활동보조인을 모집하고, 활동보조인 교육 추천서를 작성하여 교육기관에 교육을 일관 의뢰하게 된다. 활동보조인이 되고자 하는 자는 제공기관의 추천을 받아 교육과정을 이수하게 되는데 신규 활동보조인은 교육기관에서 기본교육 40시간을 이수, 기존 활동보조인은 제공기관에서 실시하는 자체 교육(분기 1회 이상)으로 대체한다. 활동보조 유사 경력자의 경우 기본 교육 20시간 이수하면 된다. 유사 경력자라 함은 노인요양보호사, 간호사, 사회복지사 등을 말한다.

제2절 직업의식

1. 직업의식의 개념

직업의식은 직업과 의식이 합쳐진 단어이다. 직업은 인간이 사회의 구성원으로 생계유지 및 자아실현을 충족시키기 위한 수단이다. 일과 직업은 개인적으로나 사회적으로 중요한 의미를 갖는다. 그것이 인생에서 차지하는 비중이 매우 높다. 직업은 사람들로 하여금 개인의 발전을 도모하면서 개성과 재능을 발휘하여 만족스러운 사회생활을 하는데 필요 불가결한 요소로서 생계의 유지와 사회적 역할의 분담 및 자아실현을 목표로 하여 삶의 의미와 행복을 구체적으로 하는 일이라 할 수 있다. 의식이란 인간이 행하는 정신적 활동으로서 외부의 현상이나 경험 속에서 지각하고 사고하는 인식행위를 의미한다. 이러한 인식행위는 의식 주체의 내적 신념과 가치 체계와 결합되어 언어적 또는 행동적인 표현으로 구체화되며 대상에 대해 개인적인 의견과 태도를 형성하게 된다.

직업의식은 주어진 시점에 이루어진 특수한 일에 대하여 가치, 태도, 의견 등을 어떻게 조직하는 가로서 관찰될 수 있다. 직업의식은 개인의 직업에 대한 태도, 직업에 대한 의견, 직업에 대한 가치를 포함하고 있으며, 유래되어지는 사상에 의해 형성된 직업에 대한 습관을 포함한다. 이에 따라 직업의식의 개념은 주어진 시점에서의 일에 대하여 지각, 사고, 느낌을 통해 정확한 표상의 신념체계를 갖고 가치를 형성하는 한편, 다양한 신념체계에 의하여 행동적인 표상인 태도를 가지며, 태도, 가치, 신념 등에 의해 복합적으로 표상하여 언어적으로 의견을 표현하고, 일에 대하여 빈번히 반복되는 행동인 습관을 갖는 것으로 정의한다. 최연숙(2004)은 직업의식을 직업에 대해서 각 개인이 가지고 있는 생각으로, 직업에 대한 개인의 내면화된 인식이라고 표현한다. 이러한 인식은 사회적 영향을 받고, 행동의 형태로 표출된다. 직업에 대한 사회적 인식에 따라 직업을 계속 유지하기도 하고, 다른 직업으로 바꾸기도 한다. 또한 직업에 대한 생각이 긍정적이면 최선을 다해 열심히 일할 것이다. 반면에 직업의식이 부정적이면 맡은 역할에 노력하지 않을 것이고, 직무에 대한 만족감도 낮을 수 밖에 없다. 이승은(2007)에 따르면 직업의식은 직업에 대해 가지고 있는 여러 가지 생각과 관점을 충칭하는 말로써 개인이 직업에 대해 가지고 있는 태도와 가치관을 의미한다. 그리고 직업의식을 직업의 선택과 직업생활에 대해 사람들이 지니고 있는 가치관 혹은 정신적 태도이며 사회적으로는 어느 특정한 시대에 지배되는 직업에 대한 총체적 의식이라고도 말하고 있다. 즉 직업의식은 직업관과 직업가치관의 의미로 사용할 수 있다. 이정근(1988)은 '자기가 소속하고 있는 또는 종사하려는 직업에 대하여 어떤 가치를 부여하는 것'으로 직업관을 정의하고 한다. 김영찬(1976)도 직업관이란 '일반적으로 개인이 갖는 직업에 대한 흥미, 태도, 가치관, 의식 등에 관한 통합된 개념'으로 설명한다. 즉 직업의식은 언제나 절대적인 측면에서 논의되는 것이 아니라 연령과 시대, 즉 사회적 배경과 현상에 따라 다양한 양상으로 변화한다는 특성을 지니고 있다고 할 수 있다. 또한 각종 직업에 따른 특유의 의식으로서 개인의 직업 즉, 일의 체험을 통하여 자기의 존엄성과 가치를 자기 직무의 성취를 통하여 평가하고 보람을 느끼는 것이다. Willims는 직업의식을 일반적인 가치 혹은 가치관의 특별한 용법으로 간주하고 직업행위에 관해서

개인이 지니고 있는 이상적인 생각으로 정의하였으며, 대부분의 학자들도 직업의식을 일에 관한 판단 혹은 일에 대한 정신적 태도로 정의하고 개개인의 태도로써 직업의식을 도출하려 하고 있다. 즉, 직업의식이란 일에 대해 개인이 지니고 있는 가치관 혹은 정신적 태도이며, 사회적으로는 어느 특정한 시대에 지배되는 직업에 대한 총체적 의식이라고 정의할 수 있으며, 사회, 경제, 문화적 변화에 따라 유동성을 갖는다(박연희, 2009). 김병숙(1998)의 연구에서 직업의식은 직업에 대해 가지고 있는 여러 가지 생각과 관점을 총칭하는 말로서, 개인이 직업에 대해 갖고 있는 태도와 가치관을 의미하는 것이다.

2. 직업의식의 구성요소

직업의식에 포함되는 요소는 직업의 종류에 따라 그 내용이 다르고, 또 개인이 가지고 있는 의식의 한 부분이기 때문에 이념형으로 정형화하기는 어렵다. 그리고 연구자의 시각에 따라 직업의식을 구성하는 범주가 매우 다양하여 합의된 직업의식의 범주를 찾기란 쉽지 않다(손홍석, 1988). 하지만 연구자들이 분류한 직업의식의 구성요소를 살펴보면 다음과 같다. 긴즈버그(1952)는 직업에 대한 가치의 영역을 내재적 형태(직업활동 자체), 외재적 형태(경제 및 위신), 부수적 형태(사회적, 환경적)으로 구분하였다. 수퍼(1962)는 애타성, 창의성, 독립성, 지적 자극, 심미성, 성취, 관리 등을 내재적 영역으로 하였으며, 생활방식, 안정성, 위신, 보수 등을 외재적 영역으로 들었다. 몰티머와 로렌스(1979)는 직업가치의 하위영역으로 존경, 승진, 보수, 사회공헌도, 대인활동의 기회, 능력발휘의 기회, 흥미, 독립성 발휘로 나타냈으며, 백영균(1980)은 내발적 측면으로 봉사성, 이론성, 자아표현, 만족, 흥미, 독립으로 하였으며, 외발적 측면으로 보수, 명예, 안정성, 권력, 생활양식, 상향성 등 12개 영역으로 나누었다. 로키취(1973)는 가치를 인간이 궁극적으로 추구해야 할 궁극적 가치와 궁극적 가치를 추구하는데 수단이 되는 도구적 가치로 크게 분류하고 있다.

김병숙(1997)의 한국인의 직업의식 조사에서 인간은 직업을 인식할 때에 지각과 느낌과 사고를 통하여 기초적인 신념을 갖게 되어 정확한 표상의 체계로 직업에 대한 가치를 이루며, 선호하는 방향으로 조직된 신념의 행동적 표

현인 태도와 복합적인 신명을 표상화한 언어적 표현인 의견을 형성하게 된다. 또한 습관적으로 내려오는 환경적문화적 영향에 의해 개인은 빈번하게 반복되는 행동 형태인 관습을 갖게 된다고 한다. 그러므로 직업의식은 개인이 갖는 직업에 대한 가치, 의견, 태도, 관습 등을 한 틀로 형성하게 된다. 가치는 바람직한 기초적인 신념으로 한 가지 체계를 갖고 있다. 직업에 대한 가치는 외재적 가치와 내재적 가치로 구분된다. 외재적 가치는 경제적인 도구, 권력 추구, 개인주의와 사회인식을 중시하는 등 직업을 도구적 가치로 보는 측면이며, 내재적 가치는 자기능력을 발휘하고 사회에 헌신하며, 인간관계를 중시하고 이상을 추구하며 직업을 통하여 자기를 표현하고자 하는 직업 그 자체에 가치를 두는 것이다. 의견은 신념, 태도 가치에 의하여 복합적인 신념을 표상화한 언어적 표현이다. 직업에 대한 의견은 전통적인 진로형태나 직업에 대한 관념에 더 비중을 두는 형태의 전통적 의견과 비전통적 진로형태나 직업에 대한 관념에 더 비중을 두는 형태의 비전통적 의견으로 구분된다. 태도는 의식에서 다루어지는 인지적, 감성적, 행동적 요소를 갖고 있으며 경험을 통하여 조직되고 지속성이 있으며, 개인이 선호하는 방향으로 느낌이나 사고하는 방법이며, 감정적으로 조직된 신념으로서 행동적 표현이다. 직업에 대한 태도에는 경제와 업무 그리고 지위와 자아실현 등과 관련된 일 지향, 여가와 자유 시간과 관련 있는 여가지향, 사회활동지향, 가정지향 등으로 구성되어 있다. 관습은 빈번하게 반복되는 행동적 형태로서 개인이나 사회의 습관이다. 직업에 대한 관습은 긍정적 측면에서는 천직으로 여기는 소명의식, 성실성, 전문성과 창조성을 강조하는 직무몰입, 참고 견디는 인내주의 등을 들 수 있으며, 부정적인 측면에서는 기능과 기술을 천시하는 인문승상, 연공에 의한 연공서열, 출세의 지위지향, 학연이나 지연에 의한 연고주의, 남녀차별의 남성우월, 지위를 이용하려는 권위주의 등을 들 수 있다. 그러나 이러한 직업의식의 각 영역은 서로 중복되는 개념이 있기 때문에 명확히 구분하는 것은 매우 어려운 일이다.

제3절 직무만족

1. 직무만족의 개념

직무만족이란 한 개인이 직무에 가지는 일련의 태도이며, 직무 또는 직무수행 결과로 충족되어지는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태로서 얻어지는 인간의 건강, 안전, 귀속, 성장 등 제반 욕구의 차원에서 설명되어진다(조정상, 1992). 직무는 중요한 과업의 동일한 직위를 집합한 것으로 종사자의 직책에 따라 부여되고 계속적으로 수행되는 업무를 일반적으로 지칭한다. 직무만족의 개념은 한마디로 명확하게 정의하기는 어렵다. 연구하는 대상에 따라 다양하게 정의를 하고 있으며, 연구하는 학자들에 따라 직무만족을 조작적으로 정의하고 있기 때문에 직무만족의 정의가 다양해지고 있다.

호포크(Hoppock)는 직무만족에 대한 연구에서 직무만족은 조직구성원의 생리적, 심리적, 환경적 상황의 결합상태라고 정의한다. 즉, 직무만족의 요인이 조직의 특성, 시대적 배경, 조직의 직능, 계층 그리고 욕구체계, 흥미, 성격특성 등에 따라 다르게 파악될 수 있다. 하지만 일반적으로 직무만족이란 임금이나 관리 그리고 직무내용 등 직무조직에 대한 정서적 반응으로 이야기 된다. 여기서 만족이란 감정적 반응이므로 그 개념의 의미는 정신적 과정인 추론을 통해서 파악 가능한 것이 때문에 연구자에 따라 여러 가지 관점으로 직무만족이 정의되고 있다. 직무만족이란 개인의 태도와 가치·신념·욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적·정서적인 만족 상태를 말하게 되는데, 이는 직무수행에 영향을 미친다. 다시 말해서 개인이 자신의 직무와 관련된 작업 자체, 임금, 승진기회, 감독, 동료, 작업조건 등과 같은 제 근로 조건에 대하여 얼마나 만족하느냐를 나타내는 감정적 표현이다. 직무만족이란 개인의 태도 및 가치와 신념 또는 욕구 등의 수준에 따라서 직무와 직무환경에 대한 평가를 통해 얻어지는 정서적 만족 상태라고 할 수 있다(고용철, 2010).

또한 직무만족은 조직구성원이 직무가치를 달성하고 추진하는 것으로 그의 직무에 대한 평가에서 획득하는 유쾌한 감정적 상태라고 정의된다. 이러한 직무만족의 원천으로 들 수 있는 것이 임금, 감독, 직무, 승진, 동료와의 관계

등이다. 조직의 구성원은 그 조직의 직무환경에 만족할 때, 자신이나 조직을 위해 일하는데 보람을 느끼고 공헌하게 되며 직무성과 역시 높아지게 된다. 반대로 구성원이 그가 근무하는 환경에 대해 불만족할 때는 근무의욕을 잃게 되고 직무성과도 낮아지게 된다. 이러한 상태가 심해질 경우 구성원은 조직 활동에 대해 저항하거나 조직을 이탈하게 되어 결과적으로 조직뿐만 아니라 구성원 자신에게 피해를 주게 된다.

직무 자체와 직무를 수행할 때 발생하는 즐겁고 긍정적인 태도가 직무만족으로 나타난다. 자신이 수행하는 직무가 자신의 발전에 유익하고, 사회에 바람직하고, 사회적으로 명예롭고, 정당하며, 때에 따라 직무 수행으로 인하여 자신의 욕구가 충족되는 경우에 직무에 대한 만족감이 발생하게 된다(김병섭, 박광숙, 조경호, 2000). 자신의 직무에 만족하는 사람은 긍정적인 태도를 갖는 반면 그렇지 못한 사람은 부정적인 태도를 갖게 되어 조직이나 개인 모두에게 유익하지 못한 결과를 초래하게 되므로 조직구성원이 자기의 직무를 수행함에 있어서 얼마나 과업 수행에 만족하고 있는가 하는 것은 조직의 발전과 유지를 위해 중요한 의미를 갖는다(이경화, 2003). 이수진은(1993) 조사를 통해 조직구조와 직무태도, 행동과의 관계에 대해 조사하였다. 조사결과 조직구조는 직무만족에 영향을 미치며 구성원의 이직과 결근, 노동투쟁의 결과로 나타난다. 예를 들어 조직의 작업규모가 작을수록 높은 직무만족도를 나타내고 구성원들이 자신의 직무에 만족한 결과 낮은 이직율과 낮은 결근율 그리고 노동쟁의도 낮게 나타난다고 하였다. 신재언은(2001) 인간의 욕구와 태도가 직무만족에 미치는 영향을 연구한 최초의 학자이다. 그는 인간이 근무환경의 여러 요소에 대해 어떠한 태도를 가지고 있는지를 밝히기 위해 만족과 불만족을 척도의 동일선상의 양극단에 두고 구성원으로 하여금 그의 상태를 표시하도록 하여 직무에 대한 만족을 측정하였다. 직무만족은 다차원적인 개념으로 가장 널리 알려진 분류는 직무만족을 내재적 만족과 외재적 만족으로 구분하는 것으로 내재적 만족은 직무의 난이도, 도전감, 중요성, 다양성, 책임 등 직무 자체와 내재적 가치가 주는 만족감이며 외재적 만족은 보상, 작업환경, 승진 등 직무수행의 결과에 따라 직무 외적으로 부여된 가치에 대한 만족감을 의미한다(김희연, 1997).

직무만족은 돌봄 서비스 등 여러 영역에서 조직구성원의 복리와 만족뿐만 아니라 조직의 생산성 및 건강성을 좌우하는 핵심요인으로 자리매김 되고 있다. 직무만족이 중요한 연구주제로 다루어지는 이유는 직무만족이 개인으로서의 조직구성원의 복리와 만족에 심대한 영향을 미칠 뿐만 아니라 개인의 집합체인 조직의 생산성과 건강성에 큰 영향을 미치기 때문이다. 개인적 차원이건 조직적 차원이건 간에 직무만족의 전제 조건은 직무자체(work itself)이며, 이는 매우 중요한 개념이다.(강영식, 2006; 김경희, 정은주, 2006; 유근환, 2006; 주상현, 최낙관, 김근식, 2003).

2. 직무만족의 중요성

직무는 개인적으로 생활의 상당 부분을 차지하기에, 이에 대한 직무만족은 개인의 신체적, 정신적, 사회적, 문화적, 영적으로 긍정적이든 부정적이든 매우 큰 영향을 끼칠 수 있다. 그리고 조직차원에서는 심적 동기 유발을 크게 일으켜서 내적, 외적으로 능률적인 성과에 높은 기대효과를 수행하게 되기 때문에 직무만족이 중요하다고 볼 수 있다(장정애, 2011).

직무를 수행하는 대부분의 성인들에게 있어서 직무란 행동의 중요한 결정요인이 되며 직무에 대한 만족수준은 직무수행의 결과와 직결될 뿐 아니라 개인의 행복 및 조직의 효율적 관리 운영 측면에서도 중요하게 부각된다. 그러므로 직무만족은 개인적 차원에서는 성취감과 보람을 가질 수 있도록 하며, 조직의 차원에서는 개개인의 직무만족으로부터 기인한 조직 효과성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 되어 준다(이수진, 1994). 직무만족이 중요한 이유는 삶의 질과 관련되어 있기 때문이며, 직무는 개인에게 있어서 경제적인 생활유지를 위한 주요 도구로서만 부각되는 것이 아니고 생활의 다차원에 걸친 사회활동이라는 측면에서도 중요하다. 개인의 직무에 어느 정도 만족하느냐는 그의 생활 전반에 걸친 만족감에 지대한 영향을 주기 때문이다. 그러므로 직무만족은 심리적 차원에서는 성취감과 보람을 가질 수 있도록 하며, 조직의 차원에서는 조직 유효성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 되므로 조직적 차원과 심리적 차원으로 고찰 될 수 있다

(류경애, 2009). 김종재(1991)는 직무만족이 생산성과 밀접한 관계가 있고, 조직구성원의 직무만족은 낮은 결근율과 지각율을 유지하는데 결정적인 역할을 하며, 높은 수준의 직무만족을 유지시키는 것이 조직 구성원에 대한 도덕적 책임을 다하는 것이기 때문에 중요한 변수라 한다. 구재관(1997)은 직무만족이 직업상 중요한 이유로 삶의 질과 관련되어 있고, 경제적·물질적 성장뿐만 아니라 인간의 정서적 반응 또한 인간의 삶의 질을 높인다는 점에서 그 중요성을 찾을 수가 있다. 직무만족은 개인에게 있어서 경제적인 생활유지를 위한 주요 도구로만 부각되는 것이 아니고 생활의 다차원에 걸친 사회활동이라는 측면에서도 중요하다. 장애인활동보조인의 직무만족은 개인적 차원에서 성취감과 보람을 가질 수 있도록 하며, 조직의 차원에서는 개개인의 직무만족으로부터 기인한 조직유효성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 된다. 그리고 활동보조 이용자에게 전달되는 서비스의 수준을 결정하는데 기여한다는 점에서 매우 중요하다(유근환, 2006).

직무만족의 정도는 조직의 유효성과 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준으로서 다음과 같이 개인적 측면과 조직적 측면의 두 가지 측면에서 파악할 수 있다.(2000)

1) 개인적 측면

첫째, 직무만족은 삶의 가치 판단적 측면에서 중요하다. 일상생활에서 있어서 직무는 많은 시간을 차지할 뿐만 아니라 개인의 생계를 위한 소득의 원천이 되기 때문이다. 그러나 직무는 생계유지 차원에서의 중요성뿐만 아니라 직무 수행의 성과로부터 도출되는 성취감에서 생의 보람을 찾을 수 있고, 이것이 개인의 행복을 창출하는 주요 기반이 된다는 점에서 더욱 큰 중요성을 발견 할 수 있다. 둘째, 직무만족은 정신건강 측면에서 중요하다. 직무와 관련하여 불만을 느끼게 되면 전이효과(spill-over effect)를 일으켜 일상생활의 다른 영역에서의 불만족을 초래하게 되며, 이러한 불만족 상태는 불안정한 정서 상태와 연결됨과 동시에 가정생활과 여가생활 심지어는 삶 자체를 불만스럽게 보는 경향을 보이기도 한다(김예경, 2000; 김기태, 2004; 강철기, 2007). 셋째, 직무만족은 신체적인 건강에도 영향을 미친다. 직무에 만족을 느끼는 사람은 그

렇지 않은 사람보다 수명이 더 길다는 연구와 직무에 대한 불만은 스트레스를 쌓이게 하고 나아가 고혈압, 동맥경화, 소화불량 등의 질병을 유발한다는 연구에서 직무만족은 신체건강은 부적 상관관계가 있음을 보여주고 있다(김예경, 2000; 김기태, 2004; 강철기, 2007). 이처럼 활동보조인의 직무만족이 중요한 이유는 그것이 삶의 질과 관련되어 있기 때문이며, 직무는 개인에게 경제적·물질적 성장을 위한 주요 도구로써만이 아니라 인간의 정서적 반응이 인간의 삶의 질을 높인다는 측면에서 그 중요성을 찾을 수 있다(강철기, 2007; 구병창, 2011).

2) 조직적 측면

첫째, 자신의 직무생활에 긍정적인 감정을 지닌 조직구성원은 외부사회에 대해서 자기가 속해있는 조직을 호의적으로 선전하게 된다. 따라서 신입구성원이 충원이 원활하게 이루어지고 조직에 대한 인식이 높아져 조직활동의 합법성과 목적이 고양되는 효과를 낳게 된다. 둘째, 자신의 직무에 만족하는 구성원은 조직 내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다. 셋째, 조직구성원이 자기가 맡은 일에 만족이 높아지면 근무생활이 안정되어 생산성을 향상시키고, 이직율 및 결근율이 감소되어 이에 따른 조직효과성이 높아지는 결과를 얻을 수 있다.

결국 직무만족은 조직 내 개인 뿐 아니라 조직 전체의 성과를 결정짓는 핵심 요소가 되며, 직무만족을 향상시키는 것이 조직 관리의 핵심적인 사항이 되어야 할 필요성이 있는 것이다(김성식, 2010). 조직 내 신입 구성원의 충원이 원활해지고 조직에 대한 대외적인 인식이 높아져 조직 활동의 합법성과 목적이 고양되는 효과를 낳는다는 측면에서 조직 전체의 차원에서도 중요한 의의를 가진다(김혜령, 2003).

3. 직무만족의 이론

직무만족은 조직구성원들이 일과 업무 환경에 대해서 갖는 태도와 인지를 말한다. 만족도에 대한 측정은 대개 종사자들이 업무와 조직 상황에 대해 느끼는 주관적인 느낌들에 의존한다. 사람이 어떠한 경우에 근무의욕이 유발되고

사기가 높아져 열성적으로 일을 하는가에 관한 몇가지 동기부여 이론들을 살펴보고자 한다.

직무만족과 관련된 이론은 매슬로(Maslow, 1954)의 욕구이론, 허즈버그(Herzberg, 1966)의 2요인 이론, 맥그레고(McGregor)의 X, Y이론, 브롬(Vroom)

의 기대이론 등이 있다. 이 이론들을 살펴보면 다음과 같다.

1) 매슬로(Maslow)의 욕구이론

매슬로의 욕구이론은 인간의 동기적 욕구를 다섯 종류로 나누고 이 욕구들을 계층적으로 배열하였다. 계층의 특성상 우리가 계단을 아래에서부터 차례대로 올라가듯, 저수준의 욕구가 충족되면, 그 충족된 욕구는 더 이상 동기를 부여하지 못하고 다음 단계의 한 단계 더 높은 욕구를 가지게 되는 것이다(장재수, 2005; 19). 즉, 하위단계의 욕구가 어느 정도 충족되면 다음 단계욕구로 이동한다는 것이다. 매슬로의 욕구단계는 5단계로 구성되어 있다. 가장 아래 단계가 생리적 욕구이고, 안전욕구, 사회적 욕구, 존경 욕구, 자아실현욕구의 순서로 단계가 올라간다. 이 내용을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다(이운식, 2002; 27-28).

첫째, 생리적 욕구는 인간의 기초적인 삶을 유지하기 위한 욕구이다. 개인의 욕구구조에서 가장 기초적인 위치에 있는 의, 식, 주와 관련되어 있다. 조직체에서는 구성원의 생리적 욕구를 충족시킬 수 있는 경제적 보상과 관련되어 있다.

둘째, 안전의 욕구는 생리적 욕구가 어느 정도 만족 되었을 때 인간 행동을 지배하는 욕구이다. 즉, 육체적 안전과 심리적 안정에 대한 욕구이다. 조직구성원은 신체적 보호와 안정된 직업 그리고 생계에 대한 보장 등을 원하고, 이는 생명의 지속적 유지에 관한 인간의 필요가 안전욕구로 나타난 것이다.

셋째, 사회적 욕구는 사람들과 관계를 통하여 서로 친교를 가지고 집단에 소속되기를 바라는 욕구라고 할 수 있다. 조직에서 사회적 욕구는 다른 구성원에게 받아들여지고 집단에 소속되기를 원하는 행동에서 나타난다.

넷째, 존경의 욕구는 남들로부터 인정과 나아가 존경을 받기 원하는 심리적

상태를 말한다. 조직체에서 존경욕구는 개인의 신분이나 지위에 대한 관심에서 나타난다. 자기 자신에 대한 존중심과 다른 사람들로부터 명성, 권위, 인기, 신뢰를 받고자 하는 욕구이다.

다섯째, 자아실현의 욕구는 가장 상위의 욕구로서 자신이 개발 할 수 있는 능력을 충분히 개발하고 그 능력을 최대한도로 발휘하고 싶어 하는 욕망이다. 조직체에서 자아실현 욕구는 자율성, 보람있는 직무내용, 능력개발, 성취적 행동에 대한 관심에서 나타난다. 자기완성에 대한 갈망을 하여 잠재능력을 최대한 발휘하며 자기 성장을 하고자 하는 욕구이다.

이러한 매슬로의 욕구이론은 인간의 기본적 욕구를 파악하여 계층별로 분류하고 그들 간의 관계를 설명함으로써 인간의 행동을 작동시키는 동기를 이해하고 조직구성원들 개인의 문제를 해결하는 데 개념적 틀을 제시해 주었다는 점에서 높은 평가를 받고 있다. 하지만 매슬로의 욕구이론은 다음과 같은 한계를 지니고 있다(오석홍, 1990;299-302). 첫째, 모든 인간에게 다섯 가지 욕구의 계층이 항상 고정적인 것이 아니며 다섯 가지의 욕구계층의 우선순위가 개인별로 바뀔 수도 있다는 점이다. 둘째, 어는 욕구가 충족된다 하더라도 그 욕구가 동기유발 요인으로서의 의미를 완전히 상실하는 것이 아니라 강도가 약화되며 하나의 욕구로서 여전히 존재하고 있다는 것이다. 즉 욕구의 충족이라는 것이 상대적이듯이 욕구의 기능 상실 또한 상대적이므로 욕구의 완전 상실이란 사실상 존재하지 않는다는 것이다. 셋째, 항상 하나의 욕구가 하나의 행동을 유발한다고 보기보다는 두 가지 이상의 복합적인 욕구가 하나의 행동을 유발한다고 보는 것이 타당할 것이다. 넷째, 인간의 행동이 항상 욕구 충족을 위해 수행되는 것이 아니라는 것이다 다섯째, 인간은 욕구만족에 의해 발로가 단계적으로 전진할 뿐만 아니라 욕구 좌절시 욕구발로가 후진적·하향적으로 진행될 수 있다는 것이다. 여섯째, 인간의 욕구계층을 다섯 가지로 분류하는 것의 타당성이 의심스럽다는 것이다. 왜냐면 몇몇 실증적 연구의 결과 다섯 가지의 욕구계층은 나타나지 않고 생리적 욕구가 안전에 대한 욕구가 하나의 욕구계층으로 나타나고 또한 사회적 욕구, 존경의 욕구, 자아실현의 욕구가 다른 하나의 욕구계층으로 타나나는 등 두 가지 욕구계층만이 존재한다는 것이 제시되기 때문이다.

2) 허즈버그(Herzberg)의 2요인 이론

허즈버그는 조직구성원의 일에 대한 태도를 결정하는 요인이 무엇이고 일에 대한 태도에 의해서 나타나는 결과는 어떤 것인가 하는 것에 연구의 초점을 맞추고 있다(김학운, 2006:39). 허즈버그는 인간에게는 독립된 두 가지의 서로 다른 욕구가 존재하며 이것이 인간행동에 미치는 영향이 다르다고 전제하며 위생요인과 동기요인으로 구분하였다. 이 두 가지의 하위요인들을 살펴보면 다음과 같다(박천오, 1989; 유선미, 2009). 첫째, 동기요인은 직무에 대한 만족을 결정짓는데 영향을 미치는 요인들로 성취감(Achievement), 인정감(Recognition), 업무자체(Work itself), 책임감(Responsibility), 승진(Advancement), 성장가능성(Possibility of growth)의 6가지 하위요인으로 구성되어 있다. 성취감(Achievement)은 인간이 행위에 우선하여 스스로 설정한 목표에 도전하여 얻어진 결과로부터 오는 자부심을 말하며 목표가 힘들고 어려울수록 성취감의 강도도 커지게 된다. 자신의 능력과 노력에 따라서 개인 간의 차이가 발생한다는 점에서 ‘바람직한 결과를 얻기 위해 각 개인이 요구된 행동을 얼마나 성공적으로 수행할 수 있는가에 대한 스스로의 기대정도’를 의미하는 ‘자기효능감’과 관련이 있다고 볼 수 있다. 책임감(Responsibility)은 감독의 입장에서 종사자에게 요구하는 가장 중요한 요인으로서 직무수행 시 자신의 분야에 대한 주도적 판단과 결정권이 주어진 상태에서 자신이나 타인의 작업에 관련된 자신의 책임여부가 사건의 중요한 내용이 되는 경우에 해당한다. 업무분장이 명확한 상태에서 업무에 애착을 가지고 전념할수록 책임감도 강해지므로, ‘개인이 직무에 전념하거나 심리적으로 애착을 느끼는 정도’를 의미하는 직무몰입과 관련이 있다. 직무자체(Work itself)는 직무나 직무관련 업무에 대한 선호로서 작업 내용의 흥미여부, 난이도 등의 요소가 여기에 해당하며, 힘든 일을 하면서도 현재 내가 왜 이 일을 하고 있는가에 대한 답을 줌으로써 일을 지속할 수 있도록 하는 요인이다. 해결하였을 때 성취감과 비슷한 효과를 얻을 수 있고, 종사자의 입장에서 일에 대한 ‘보람’으로 설명된다. 인정(Recognition)은 자기 자신과 다른 사람으로부터 인정받고자 하는 욕구로 업무수행을 하는 가운데 업무성과에 따라 이루어지는 인정을 의미한다. 이는 위생요인인 대인관계(Interpersonal relations)와 차별성을 갖는다. 둘

째, 위생요인은 결핍 되었을 때 직무에 대한 불만족을 초래하는 요인들로 보수(Salary), 대인관계(Interpersonal relations), 지위(Status), 감독-기술적(Supervision-technical), 정책과 행정관리(Company policy and administraion), 작업조건(Working condition), 직업의 안정성(Job security), 개인생활요인(Factors in personal life)으로 하위요인을 구성한다. 보수(Salary)는 급여나 보수에 관한 일반적인 금전적 보상과 이와 유사한 모든 내용이 포함되며, 타인과 비교한 급여수준이나 개인이 기대하는 수준과의 일치 정도에 관한 만족을 의미한다. 보수 결정시 대내적, 대외적 균일성을 모두 고려하여야만 한다. 대인관계(Interpersonal relations)는 조직구성원들 간의 상호 작용을 의미하는 것으로서 동료관계와 감독과의 관계가 이에 해당한다. 이러한 욕구가 충족될 때 조직에 대한 소속감과 일체감을 갖게 되며, 이로 인한 만족감은 생산성의 향상을 넘어 조직 내의 결속과 단합을 유도한다. 그러므로 직장 및 조직 내의 동료와 감독과의 관계를 의미하는 대인관계요인은 직무만족에 매우 큰 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있다. 직업의 안정성(Job security)은 개인적 차원에서의 임기보장은 물론 조직 차원의 조직안정성을 모두 의미하고 있으며, 현재는 물론 미래에도 지속적인 것을 의미한다. 그러므로 일시적으로 높은 급여를 받음에도 불구하고 미래가 보장되지 않거나, 조직의 존속이 확신되지 않는다면 이는 직무 안정성이 있다고 말할 수 없으며, 직원의 사기는 물론 이직에 영향을 미치게 된다. 작업조건(Working condition)은 종사자의 물리적 환경이 되는 작업량 등을 의미하며, 시설종사자와 재가종사자의 근무조건 및 환경은 매우 큰 차이가 있다. 개인생활요인(Factors in personal life)은 직무의 어떤 면이 응답자의 사생활에 영향을 미치고 그 사생활에 미친 영향으로 인해 응답자의 직무에 대한 태도가 형성되는 경우를 의미한다.

허즈버그는 종업원을 동기화시키려면 조직은 동기요인을 키우고 종업원에게 내재적 보상을 주는 방향으로 업무내용을 설계해야 한다고 강조한다. 허즈버그의 이론이 종업원 동기에서 직무내용의 중요성을 강조하지만 종업원의 직무에서 어떻게 동기유발요인을 만들어 줄 것인지를 설명하지 못하는 한계가 있으며 직무차원에 대한 실제적인 측정법을 제공하지 못하고 있다(구한나,

2012). 또한 직무만족을 구체적으로 잘 이해하는데 도움을 주었지만 인간의 복잡한 동기 과정을 포괄적으로 취급하고 있지 않다는 단점이 있다(박지현, 2001). 이와 같이 허즈버그는 위생요인을 아무리 개선해도 조직구성원의 욕구는 충족되지 못하므로 장기적으로 동기를 유지하여 생산성을 높이기 위해 서는 동기요인의 충족에 관심을 가져야 하며 이의 실용방안으로 직무의 충실회를 제시하고 있다.

3) 기대이론

인간은 생각하고 추리하며 미래를 예측하는 능력을 사용하여 그들의 조직 행동을 결정한다. 즉, 사람은 자신의 행동이 가져올 결과 혹은 개인적인 보상에 대해 기대하였던 가치를 주관적으로 평가한 다음에 어떻게 행동할 것인가를 선택한다는 것이다. 개인의 가치와 태도는 역할기대와 환경적 요소와 상호 작용하여 행동에 영향을 준다(Hoy & Miskel, 1996: 107-108). 기대이론은 인간이 여러 가지 행동의 대안 중 자신에게 가장 중요하고 좋은 결과를 초래하는 것에 대해 끌려간다는 이론이다. 이 이론은 세 가지 요소로 이루어져 있다. 첫째, 노력을 하면 성과를 낼 수 있다는 기대감과 자신감이다. 둘째, 노력을 한 만큼 좋은 결과와 그에 상응하는 보상을 받을 수 있다는 믿음이 있어야 한다. 셋째, 개개인의 선호에 따른 보상은 가치가 동기의 강도를 높인다. 이러한 세 가지 요소가 충족되면 일을 열심히 하고자 하는 의욕과 사기가 커진다는 것이다(한원화, 2000).

(1) 브롬(Vroom)의 기대이론

브롬의 기대이론은 전통적인 욕구이론과 동기이론을 보완하는 이론으로, 욕구충족과 직무수행이 직접적으로 관계가 있다는 주장을 비판하면서 욕구, 만족, 동기유발의 체계에 기대감이라는 개념까지 첨가한 것으로 동기유발 과정을 설명하고 있다. 기대이론의 기본적 전제는 사람마다 욕구의 발로가 다르며 욕구충족이라는 결과의 실현과 자기가 취할 행동 사이의 관계를 다르게 지각할 수 있다는 것이다. 브롬은 인간이 행동하는 동기의 강도는 그 행동이 일정한 결과로 이어진다는 기대의 강도와 이어진 결과에 대한 매력에 달려 있다고

주장하였다. 즉, 동기의 강도는 결과에 부여되는 가치(유의성)와 기대를 곱한 값의 총계와 같다는 것이다. 브롬의 이론을 구성하고 있는 세 가지 요소는 유의성(valence), 수단성(instrumentality), 기대감(expectancy)이며, 이를 두고 VIE모형이라 부르기도 하는데, 이 주요 개념 세 가지를 설명하면 다음과 같다. 첫째, 유의석(혹은 유인가)은 개인이 특정 결과에 대하여 갖는 선호의 강도를 말한다. 일정한 행동을 통해서 얻을 수 있는 목표나 결과가 갖는 매력성이다. 둘째, 수단성은 개인이 자각하는 1차적 결과(예를 들면, 성과나 생산성)와 2차적 결과(예를 들면, 승진, 승급, 인정)와의 상관관계(어떤 특정한 수준의 성과를 이룩하면 그에 대한 보상이 적절하게 주어지는가에 대한 관계)에 대한 인지도이다. 셋째, 기대감(혹은 기대치)이란 개인행동이 자기 자신에게 가져올 결과에 대한 주관적 믿음이다(차은성, 2009:20). 따라서 브롬의 이론은 구성원이 높게 평가하는 가치와 구성이 원하는 결과를 얻은 확률에 대한 평가인 기대가 동기를 결정한다고 보고 있다. 즉 행동을 하는 데는 기대가 중요한 역할을 하며, 인간은 자기의 노력이 좋은 성과를 거둠으로써 적절한 보상을 받는다고 믿으면 열심히 일한다는 것이다. 브롬의 기대이론은 개인의 동기부여과정을 기대감과 유의성의 개념으로 공식화하여 그들의 행위과정을 이해하는 데 도움을 주었으나 동기부여의 구체적인 방안을 제시하지 못했을 뿐만 아니라 계량화가 어렵다는 한계를 지니고 있다고 하겠다(박연호·오세덕, 1996:199).

(2) 공정성이론

아담스(Adams, 1963)는 개인은 자신의 노력과 그 결과로 얻어지는 보상과의 관계를 다른 사람의 경우와 비교하여 자신이 느끼는 공정성에 따라서 행동동기가 영향을 받는다는 것이다. 공정성은 개인의 투입(input)과 여기서 얻어지는 수확 또는 산출(outcome)과의 비율과 다른 사람의 투입-산출 비율과의 상대적 비교에 관련된 개념이다. 즉, 개인이 자각하는 자기 자신의 산출/투입 비율이 다른 사람의 산출/투입 비율과 대등하다면 공정성이 존재한다고 느끼게 되고, 비율간의 균형이 깨어진다고 지각되면, 불공정성을 느끼게 된다. 따라서 불공정성을 느끼면 심리적 불균형과 긴장, 불안감이 뒤따르고 이것을 해

소시키려는 과정에서 개인의 동기와 행동이 유발된다는 것이다. 비율대상 또는 준거인물(referent others)은 같은 작업집단이나 같은 조직체 또는 다른 조직체에서 자기 자신과 비슷한 상황에 있는 사람들이다. 그리고 투입요소들은 노력, 기술, 교육, 비용, 시간 등 자기과업에 소비된 모든 에너지와 자원을 포함하며 산출은 보상, 승진, 인정, 성취, 신분 등 과업의 결과로서 얻어지는 모든 대가를 포함한다. 개인이 지각하는 자신의 산출/투입 비율과 자기와 대등한 상황에 있는 준거인물의 산출/투입 비율사이에 불균형관계를 지각하면 개인은 일반적으로 불안감과 긴장을 느끼게 되고, 따라서 비율간의 균형 상태를 이루기 위하여 투입과 산출의 조정, 준거인물의 투입과 산출의 변경, 투입과 산출의 인지적 왜곡, 이직 등의 행동을 취하게 된다(이학종, 1992:168). 이 공정성 이론에 의하면 직무만족이란 개인의 투입요인과 산출요인들 간의 균형을 어떻게 지각하느냐에 따라 결정된다는 시각으로부터 출발하며, 개인이 받는 보상이 타인의 투입과 산출이 어떠했는지를 지각하여 자신의 투입과 산출 간의 비율과 불공정성을 이룬다고 지각하면 불만족이 일어나느 것을 말한다. 만족이란 자신이 직무에 투입한 것과 직무로부터 얻은 것 간의 비율을 산출하고 이 비율을 타인이 비율과 비교함으로써 된다고 보는 것이다. 그런데 공정성 이론은 산출에 비해 투입이 많거나, 투입에 비해 산출이 많을 경우에 모두 불만족을 초래할 수 있다고 본다(장재수, 2005: 17).

4. 직무만족의 영향 요인

활동보조인의 직무만족에 영향을 미치는 요인은 매우 복잡하고 다양하다. 왜냐하면 직무란 하나의 실체가 아니라 여러 가지 내외적 요인의 복잡한 구조로 이루어져 있고, 만족이란 개념도 매우 주관적이며 상황과 환경 등에 따라 달라지기 때문이다(원주순, 2008). 직무만족 자체가 인간이 소유하고 표현할 수 있는 복잡한 과정 중에 하나인 것처럼 만족에 영향을 미치는 요인들도 단일차원에서 설명할 수 있는 것이 아니라, 개인의 내면적인 요구에서부터 관심, 나아가 조직 내외의 특성에 이르기까지 다양한 요인들을 포함하고 있다(정명희, 2003) 따라서 여러 학자들이 주장한 직무만족에 영향을 주는 요인들 중에서 개인적 요인, 직무특성 요인, 직업의식과 관련된 내용을 살펴보고자

한다.

1) 개인적 요인

직무는 하나의 실체가 아니고 과업, 역할, 책임, 상호작용, 유인, 보상 등의 다양한 특성들로 상호 연관되어 있으므로 직무만족의 요인 또한 다양한 차원들로 이루어진다. 따라서 개인의 특성요인이나 퍼스낼러티는 직무만족에 큰 영향을 미친다. 개인적 특성 요인으로는 성별, 연령, 학력, 직책 등이 있다. 연령은 직무만족 수준을 결정짓는 중요한 요인 중의 하나이다. 대부분의 사람들은 처음 직무를 시작하게 되는 연령일 때 만족도가 가장 높고, 20대 후반이나 30대 초반에 걸쳐 점차 감소하는 추세에 있으며, 그 이후로는 점차 증가한다. 오늘날 많은 실무자에 따르면 다른 조건이 동일하다면 연령이 낮은 직원보다 높은 직원이 더 만족을 느낀다고 한다(추헌, 1992). 즉 일반적으로 연령이 높을수록 또는 근무년수가 길수록 고용상의 안정, 급여 증가 및 승진 기회가 많아져 직무만족도가 높아지는 경향이 있다.

Hoppock(1953)와 Locke(1976)가 직무만족에 미치는 요인과 직무만족과 관련된 행동들과 관계를 규명하려는 연구를 했다. 그 결과 직무만족은 조직의 규모나 직종, 성별, 연령, 결혼여부, 교육의 정도와 유의미한 관계를 맺고 있는 것으로 파악했다(서연채, 2006). 또한 이수진(1994)은 사회복지사 직무만족도에 관한 연구에서 개인적 특성인 결혼여부, 소속기관, 경력, 종교가 직무만족도에 유의미한 결과가 있는 것을 확인했다. 공순구(1988)는 직무상의 가치관, 근무조건(근무시간, 근무환경, 휴가기간 포함), 업무수행, 보수기준, 신분관리(신분보장, 승진, 전보, 근무성적 포함), 인간관계, 업무이해, 의사결정이라고 하였으며 신분보장 등의 정도에 따라 작업 혹은 직무에 대한 만족감의 정도의 차이가 있을 수 있다는 것을 밝혔다.

이여진은(1998)은 서울시내 사회복지관 사회복지사들을 대상으로 한 연구에서 성별, 연령, 직위, 학력, 전공, 보유자격증, 현 복지관 근무기간, 사회복지관련 기관 근무기간을 개인적 요인으로 보았으며, 직위, 현 복지관 근무기간이 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인했다. 본 연구에서는 개인적 특성을 성별, 연령, 결혼유무, 학력, 종교유무, 근무기간, 월평균소득으로

구성하였다.

2) 직무특성 요인

직무특성에 관한 연구는 직무의 속성을 분류하고, 직무특성이 직무만족 등에 영향을 미칠 수 있다는 전제하에 이루어져 왔다(허갑수, 2005). 직무특성이나 직무환경은 개인의 의지와 관계없이 주어지는 것으로서 이 요인은 어떤 사람들에게 일할 마음을 갖게 하며 또 어떤 사람들이 그 일에 적합한가, 어떻게 하면 직무를 보다 잘 수행할 수 있도록 하는 어떤 동기유발을 제공하는 것이라 할 수 있다(김해경, 2006). 중요한 것은 이런 연구들을 통해 조직구성원을 개인의 독특한 욕구, 기술, 능력에 맞는 작업환경을 만들어 주어 직무특성과 개인의 능력과 적성의 불일치를 가져오는 모든 요인들을 제거해 주는 작업이 필요하다 할 것이다. 직무환경요인은 사회복지전담공무원의 직무의 환경적인 요인으로 주어지는 변수로서 사용된 하위변수는 승진, 보수, 직업안정성, 작업조건, 조직의 정책이 포함된다. 첫째, 승진은 담당 실무자의 지위의 상향적 변화를 의미한다. 여기서는 근무 평가가 적절한지, 다른 직장에 다니는 친구의 승진 수준과 비교하여 적절한지 등이다. 둘째, 임금 수준이란 금전적 보상을 포함하는 모든 대가, 그리고 기타 급여 수준 등 보수에 관한 모든 것들이다. 셋째, 직업안정성은 조직의 실무자들이 자신이 속한 조직 자체의 사회적, 재정적 안정감 또는 불안정감, 실무자들의 종신 고용 여부 등을 의미한다. 넷째, 작업 조건은 직무의 물리적 환경에 관한 사항으로 시설 등 물리적 근무 조건이나 후생 시설 및 복지 제도 등 사회적, 제도적 조건도 포함된다. 다섯째, 조직의 정책은 전반적인 면과 관련된 실무자들의 경험과 실무자들의 조직 관리의 적절성 여부에 대한 정도를 의미한다.

또한 사회복지전담공무원의 업무특성과 관련된 요인으로는 다음과 같이 두 가지 변수로 구성되었다. 첫째, 사회복지에 관한 욕구 및 수요의 증가 및 새로운 복지시책의 시행으로 인해 사회복지전담공무원의 업무량이 지속적으로 증가하고 있다. 둘째, 사회복지전담공무원은 원조 전문직으로서 클라이언트와의 대면적 관계를 기본으로 한다. 업무량의 증가와 클라이언트와의 대면관계는 사회복지전담공무원 업무의 특성에서 기인하는 요인이다. 첫째, 업무량은

업무량이 주어진 일정 내에 처리할 수 있는 정도, 타 직력의 직원들과 비교한 업무량의 정도, 공문의 양의 정도, 업무량의 증가하는 정도를 의미한다. 둘째, 클라이언트와의 대면관계는 클라이언트와의 원만성, 소수의 클라이언트로부터의 지장을 받는 정도, 업무량과 비교해 민원에 느끼는 어려움 정도, 민원으로 인한 이직고려 정도이다.

사회복지전담공무원은 많은 클라이언트(민원인)를 만나고 때로는 민원으로 인해 어려움을 겪기도 한다. 이러한 점이 다른 직력의 공무원들과 구별되는 부분이다. 사회복지전담공무원들이 주로 상대하는 대상도 빈곤층이나 소외계층인데다 수혜가 줄어들거나 중단되는 경우 강력한 저항을 받을 수 있기 때문에, 업무특성요인에 포함되었다. Porter와 Steers(1973)는 근무환경과 관련하여, 직무만족에 영향을 미치는 중요한 요인들로서 첫째, 조직 전체에 관련된 임금(급여, 승진, 회사정책, 절차, 조직구조), 둘째, 작업환경 요인(감독 스타일, 의사결정방식, 동료와 상사와의 관계, 작업조건), 셋째, 직무내용 요인(직무범위, 직무특성, 역할 갈등과 역할 모호성) 등을 들고 있다. 이삼숙(2009)은 요양보호사들의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 직무태도(전문가적 태도, 자아실현, 성취감), 사회적 가치에 대한 인식(공동체 지향성), 직무특성과 환경요인(기관정책, 보상, 직업안정성)이 정(+)적으로 유의미한 영향요인이라고 하였다. 즉 직무태도에 있어서 전문가적 태도를 가지고 자신의 전문성을 키우기 위해 노력할 때 일에 대한 성취감도 생기며 자아실현과 직무만족도가 높아질 수 있으며, 개인주의적인 가치보다 공동체지향적인 가치가 높을수록 자신의 업무에 대해 만족하고, 일한 만큼의 적절한 보상이 주어지고 기관의 정책이 일관성이 있으며 기관에 대한 신뢰성이 높을수록 자신의 직업에 대해 안정적으로 생각하는 것으로 나타났다. 조순래(2007)의 유급가정봉사원의 직무만족에 관한 영향요인 연구에서 직장 성취감과 일 만족도, 업무배치의 적절성, 급여 만족정도가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 내용을 종합해서 본 연구에서는 직무특성을 기관의 공정성, 보상의 적절성, 직업의 안정성으로 구성하였다.

3) 직업의식 요인

직업의식이라는 말은 우리나라에서 직업관, 직업의 가치관, 진로의식, 취업의식 등 다양한 개념들과 함께 혼재된 상태로 사용되고 있다. 일반적으로 직업의식은 각자가 직업체험을 통해서 본인이 지각하고, 인식하고, 추리하고, 창조해서 행동의 목표, 지침이 되는 생각, 사고방식, 느끼는 방법, 행하는 방법이라고 볼 수 있다. 개인이 어떤 일을 수행할 때 뚜렷한 목표의식 없이 일을 수행한다면 의무감이나 책임감 등의 의식 없이 직무를 처리하게 되어 기관의 생산성이나 발전에 저해 요소가 될 뿐만 아니라 개인에게도 어떤 발전의 기회나 만족감을 줄 수 없기 때문에 직업의식은 직무만족에 있어서 매우 중요하다(김태순, 2009). 직업의식의 중요성은 전문직의 경우 더욱 강조되고 있는데, 전문직 노동자들을 관리하는 경영자들을 대상으로 한 J. Adams의 연구(1984)에 의하면 응답자의 81% 이상 직업의식이 직무만족 및 직무성과와 밀접한 관계가 있다고 인식하고 있었으며 이러한 연구결과는 전문직 기술자들의 직업의식과 직무성과와의 상관관계를 분석한 Underwood와 Keating의 연구에서도 동일하게 나타났다(Humphrey, 1987). 박옥신(2011)의 연구에서는 직업의식의 변인 중에서 소속 및 사명감과 근속의지가 높을수록 직무만족이 높은 것으로 나타나 요양보호사의 직업의식은 직무만족에 주요한 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 소속감은 여러 학자들이 그 중요성을 인정하고 있는 매우 중요한 개념으로 인간은 사회의 일원이기 때문에 사회를 떠나 고립된 존재로 이해될 수 없다. 인간은 소속되고자 하는 강한 욕구를 가졌으며 소속감을 가지고 있을 경우에만 어떤 문제에 직면하거나 그것을 처리하려는 노력을 하게 되는 것이다. 근속의지는 자신이 속한 조직에 대한 애착이 수반되며 다른 조직의 더 나은 업무조건 및 기타 조건에도 불구하고 현 소속조직에서 근무하고자 하는 의지라고 할 수 있다. 이는 조직에 대한 강한 소속감이 있어야 가능하다.

이상의 내용을 종합해서 본 연구에서는 직업의식의 구성요소를 직업에 대한 가치와 직업에 대한 태도로 구성하였다. 직업에 대한 가치는 자기 능력을 발휘하고 사회에 헌신하며 직업 그 자체에 의미를 두는 것이다. 직업에 대한 태도는 일을 하면서 사회봉사활동이나 가족을 먼저 고려하는지에 대한 성향과

관련된 것이다.

5. 직무만족의 선행연구

직무만족도는 개인의 경제적인 생활유지를 위한 주요 도구로써만 부각되는 것이 아니라 직무에 얼마만큼 만족하는지에 따라 개인의 삶의 질과 관련되어 있기 때문에 다양한 분야에서 폭 넓은 연구가 이루어졌다. 장애인분야에서 직무만족에 대한 연구는 직업재활서비스의 효과성을 측정하는 과정에서 고용의 양보다는 질에 관심을 가져야 한다는 의견이 제시되면서 시작되었다(이봉원, 2000). 그리고 2007년부터 시행된 장애인활동보조서비스는 활동보조를 이용하는 장애인에 대한 실태조사, 이용자 만족도, 관련 제도 등 대부분이 이용자 중심으로 선행연구들이 많이 이루어진 편이다. 하지만 활동보조서비스를 제공하는 활동보조인의 직무만족에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 먼저 활동보조서비스 제도가 시작된 시점부터 지금까지 이루어졌던 활동보조인 직무만족에 대한 선행연구를 먼저 검토하고자 한다. 박연희(2009)의 연구에서 학력이 직무만족도에 대하여 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미쳤고, 직업의식은 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 연령이 55세 이상인 활동보조인과 학력이 중졸 이하인 활동보조인이 직무만족도가 특히 높았다. 직업의식의 하위요인 중에서 직무현신이 높을수록 권한 만족도와 전반적인 직무만족도가 높았고, 소속감·사명감이 높을수록 근무조건과 근무환경, 업무수행, 권한 그리고 전반적인 직무만족도가 높게 나타났다. 류경애(2009)의 연구에서 개인적 특성 중 종교, 근무연한이 활동보조인의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자기효능감과 성취동기가 직무만족과 정적(+) 상관관계를 나타냈으며, 이는 자기효능감과 성취동기가 높은 활동보조인 일수록 직무만족도가 높아짐을 의미한다. 금희정(2010)은 직업의식과 직무환경이 직무만족에 미치는 영향 연구에서 활동보조인의 직무만족에 영향을 미치는 요인 다음과 같이 분석했다.

첫째, 인구사회학적 특성 중 활동경력, 월 활동시간, 월수입에 따라 직무만족에 유의미한 차이를 보였다. 둘째, 활동보조인의 직무만족은 직업의식, 직무특성 및 환경의 하위변수인 소속감·사명감, 근속의지, 근무자세, 보상, 기관정책, 직무현신, 직업안정과 정(+)적 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 셋째, 활

동보조인의 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로는 직업의식면에서는 소속감·사명감이, 직무특성 및 환경면에서는 보상이, 인구사회학적 특성에서는 성별이 유의미한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 김성식(2010)은 업무특성, 조직특성, 개인특성이 직무 만족도에 미치는 영향을 분석했다. 그 결과 여자보다 남자일수록, 학력이 높을수록 직무만족도는 낮게 나타났고, 업무특성 중 업무 중요성, 조직특성 중 보상, 직원능력 개발, 리더십이 높을수록 전체 직무만족도가 높아진다는 결과를 보여주었다. 이채식·이성규(2010)는 활동보조인의 소진 자체를 독립변수로 보았으며, 그 결과, 인구사회학적특징에서 연령이 높고 종교가 있을수록 직무만족도가 높게 나타났고, 본이 장애가 있는 활동보조인은 보수 만족에서 높게 나타났다. 또한 활동보조인의 소진이 높을수록 직무만족도는 낮아지는 것으로 밝혀졌으며 활동보조인의 정서적 탈진과 개인적 성취감 감소가 클수록 직무만족은 낮아지는 것으로 나타났다. 김성식(2010)은 업무특성, 조직특성, 개인특성이 직무 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 여자보다 남자일수록, 학력이 높을수록 직무만족도는 낮게 나타났다. 업무특성 중 업무 중요성, 조직특성 중 보상, 직원능력 개발, 리더십이 높을수록 전체 직무만족도가 높아진다는 결과를 보여주었다. 김형기(2010)의 연구에서 소진요인으로는 정서적 탈진은 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 대인관계요인에서 전담직원, 동료활동보조인과의 관계가 좋을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다. 기관과의 관계 요인은 직무만족에 유의미한 영향력을 미치는 것을 알 수 있다. 중증장애인 활동보조서비스에 있어 많은 결정권을 갖는 기관의 정책과 활동보조인 배정과 직무에 대한 지시, 지도감독에 있어서 인간적인 관계가 활동보조인의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 강수환(2011)은 개인적 특성에 따른 직무만족도는 현재 업무중에서 정서지원을 하는 활동보조인의 만족도가 대체로 높은 것으로 분석했다. 환경적 특성에 따른 직무만족도에서 가장 중요하게 나타난 요인은 시설유형과 관리부서에서 유의미한 차이를 나타내고 있다. 근무환경에 따른 직무만족도에서 가장 중요한 이유는 활동보조인의 선택이유에서 사명감이 가장 중요한 이유로 작용했다. 양현일(2011)의 연구에서 활동보조인의 장애인에 대한 태도가 근무조건에 미치는 영향이 없는 것으로 나타났다. 근무환경에 영향을 주는 하위요인은 친

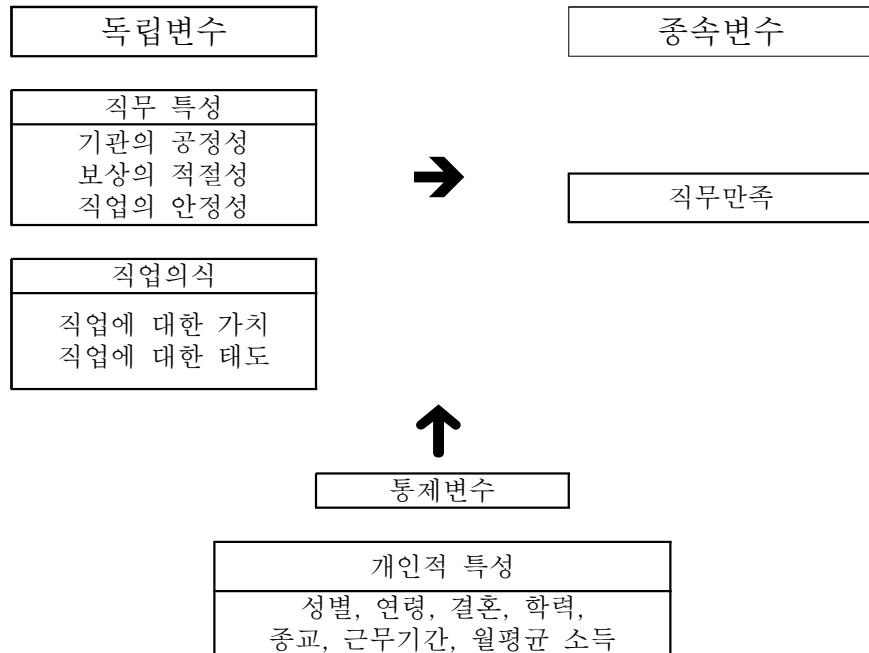
교의 거부, 접촉시 긴장으로 나타났다. 업무수행에서는 기능의 제한요인과 친교의 거부가 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족도에는 친교의 거부가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 채민혜(2012)의 연구에서 업무특성, 조직특성, 개인특성과 직무만족과의 관계에서 업무특성, 조직특성에 대한 인식이 높으면 직무만족도 높음을 알 수 있다. 또한 업무다양성에 대한 인식이 높으면 기관, 전·이직만족을 제외한 직무만족도가 높고 업무중요성에 대한 인식이 높으면 직무만족도 높음을 알 수 있다. 또한 조직특성에 대한 인식이 높으면 직무만족도 높고 자기효능감이 높으면 감독만족, 직무만족도 높음을 알 수 있다. 이화숙(2012)의 장애인활동보조인의 직무만족 요인 연구에서 위생요인의 직무환경, 감독, 인간관계는 직무만족요인의 성취감, 직무내용, 안정성, 발전성, 책임감과 정(+)적인 상관관계를 보였으며, 보수는 직무내용, 안정성, 발전성, 책임감과 정(+)적인 상관관계를 보였으며, 또한 직업안정성은 성취감, 안정성, 발전성, 책임감과 정(+)적인 상관관계를 보였다. 박은미(2012)는 시각장애인 활동보조인의 복지제도 변경 전후의 직무만족 분석 연구에서 업무특성(업무 중요도), 조직특성(보상, 직원능력 개발기회, 리더십), 개인특성(자기 효능감) 중에서 리더십이 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 분석했다. 하태용(2012)은 장애인활동보조인의 장애인에 대한 인식과 친밀감이 직무만족에 미치는 영향 연구에서 장애인활동보조인의 장애인식 및 장애인과의 친밀감과 직무만족 간의 상관관계에서 약한 정적(+) 상관관계가 있는 것으로 나타나고 있으나 통계적으로 유의미 하지는 않다는 것을 확인했다. 또한 친밀감과 직무만족도와의 상관관계에서는 정적(+) 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 통계적으로도 유의미함을 나타냈다. 즉, 장애인과의 친밀감이 높을수록 활동보조인의 직무만족 정도가 높아짐을 알 수 있었다. 안화숙(2013)의 연구에서 장애인 활동보조인의 역할특성(역할과다와 역할갈등), 자기 효능감(노력), 소진(정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감의 감소)이 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 정명관(2013)의 연구에서 직업의식과 장애인에 대한 태도가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 파악했다.

이상의 선행연구들을 종합해 본 연구에서는 활동보조인의 직무만족도를 개인적 특성, 직무특성, 직업의식과 관련하여 파악하였다.

III. 연구방법

제1절 연구모형

선행연구에서 살펴 본 활동보조인의 직무만족에 영향을 미치는 많은 요인들을 반영하여 독립변수는 개인적 특성, 직무특성, 직업의식으로, 종속변수는 직무만족의 요인으로 구분하여 <그림 1-2>과 같은 연구모형을 정립하였다.



<그림1-2> 연구모형

제2절 연구가설

본 연구에서 검증하고자 하는 가설들은 다음과 같다.

가설 1. 장애인활동보조인의 직무특성은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

1-1. 장애인활동보조인의 기관의 공정성이 높으면 직무만족은 높을 것이다.

1-2. 장애인활동보조인의 보상의 적절성이 높으면 직무만족은 높을 것이다.

1-3. 장애인활동보조인의 직업의 안정성이 높으면 직무만족은 높을 것이다.

가설 2. 장애인활동보조인의 직업의식은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

2-1. 장애인활동보조인의 직업에 대한 가치가 높으면 직무만족은 높을 것이다.

2-2. 장애인활동보조인의 직업에 대한 태도가 높으면 직무만족은 높을 것이다

제3절 변수의 구성 및 측정도구

본 연구에 사용한 측정도구는 기존에 사용된 척도들을 검토하여 본 연구목적에 맞게 재구성하였다. 종속변수는 직무만족이며, 독립변수는 개인적 특성과, 직무특성, 직업의식으로 구분하였다.

1. 직무만족

직무만족은 산업심리학 분야에서 유용한 척도로 사용되는 Smith & Kendall 그리고 Hulin이 1969년 개발한 직무만족 척도(JDL : Job Descriptive Index)를 기본으로 최재훈(2002), 정운(2005), 채민혜(2012)등이 사용한 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다.

직무만족이란 활동보조인이 직무에 대하여 가지는 일련의 태도이며, 직무자체 또는 직무수행 결과로 충족되어지는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태로 정의하였다. 직무만족도 설문지는 총 5문항으로 구성하였다. 측정 척도는 Likert 5 점 척도인 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘대체로

그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점으로, 1점부터 5점까지의 점수를 선택하게 하여 측정하였다.

2. 직무특성

직무특성은 직무를 수행함에 있어 개인의 의지와 관계없이 주어지는 것으로 직무에 대한 책임감, 결과에 대한 의지 등의 느낌이다. 본 연구에서는 김건우(2007), 이삼숙(2009) 등이 사용한 척도를 장애인활동보조인에게 맞게 수정·보완하였다. 직무특성은 기관의 공정성, 보상의 적절성, 직업의 안정성의 3 가지 하위척도로 총 4문항으로 구성하였다. 그 내용은 다음과 같다.

- ① 기관의 공정성 : 장애인활동보조인이 소속된 기관에 자유로운 의견 개진이 가능한지와 공정한 평가가 이루어지는지에 대한 정도를 파악하였다.
- ② 보상의 적절성 : 장애인활동보조인이 수행한 업무성과에 따라 받는 근로 대가나 혜택을 말하며, 여기서는 활동보조인 노력한 만큼 급여를 받는다고 생각하는지를 파악하였다.
- ③ 직업의 안정성 : 장애인활동보조서비스 사업이나 기관이 없어지지 않고 활동보조업무를 계속 유지할 수 상태로, 여기서는 활동보조 업무가 장래성이 있는지로 파악하였다.

측정 척도는 Likert 5점 척도인 '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점, '대체로 그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점으로, 1점부터 5점까지의 점수를 선택하게 하여 측정하였다.

3. 직업의식

직업의식의 측정도구는 한국직업능력개발원에서 개발한 직업의식 조사지 문항 중에서 선정하여 조사할 수 있도록 구성하였다. 직업의식의 하위영역은 직업에 대한 가치, 직업에 대한 태도로 구성하였다

- ① 직업에 대한 가치: 장애인활동보조인이 자신의 특성에 적합한 최적의 직업을 선택하여 자기능력을 발휘하고 직업 그 자체에 가치를 두는 측면으로, 여기서는 일하는 것이 남에게 인정받지 위한 것인지, 자아실현을 위한 것인지, 일 자체 좋아서인지, 사회적 지위를 확보하지 위한 것인지, 삶

의 의미를 찾기 위한 것인지로 파악하였다.

- ② 직업에 대한 태도: 장애인활동보조인이 일을 하면서 우선순위를 어디에 두는지에 대한 측면으로, 여기서는 업무보다 사회봉사활동과 가족을 먼저 고려하는지로 파악하였다.

직업의식은 총 8문항으로 구성하였다. 측정 척도는 Likert 5점 척도인 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘대체로 그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점으로, 1점부터 5점까지의 점수를 선택하게 하여 측정하였다.

4. 개인적 특성

인구사회학적 특성은 직무만족과 관련된 선행연구를 검토하여 연구자가 구성하였다. 본 연구에서는 성별, 연령, 결혼유무, 학력, 종교유무, 근무기간, 월평균 소득의 요인으로 총 7문항을 구성하였다.

5. 설문문항 구성

이상의 내용을 종합하여 측정도구는 다음의 <표 3-1>과 같이 구성하였다.

<표 3-1> 설문지 구성

| 변인 | | 조사항목 | 문항수 |
|------|--------|---|-----|
| 통제변수 | 개인적 특성 | 성별 / 연령 / 결혼여부 / 최종학력/ 종교유무 / 근무기간/ 월평균 소득 | 7 |
| 독립변수 | 직무 특성 | 기관의 공정성 / 보상의 적절성 / 직업의 안정성 | 4 |
| | 직업 의식 | 직업에 대한 가치 직업에 대한 태도 | 8 |
| 종속변수 | 직무만족도 | | 5 |
| | | 전체 총 문항(24) | |

제4절 변수의 신뢰도 및 타당도

1. 신뢰도 분석

본 연구에 사용한 측정도구는 기존에 사용된 척도들을 검토하여 본 연구목적

에 맞게 재구성하였다. 종속변수는 직무만족이며, 독립변수는 개인적 특성과, 직무특성, 직업의식으로 구분하였다. 본 연구에서는 신뢰도 측정의 기준으로 Cronbach's α (신뢰도 계수)를 이용했다. 신뢰도 계수는 보통 0.6이상이 되면 신뢰성이 있다고 평가한다. 본 연구의 각 요인별 신뢰도는 〈표 3-2〉과 같다.

〈표 3-2〉 측정도구의 신뢰도

| 변수 | 신뢰도 (Cronbach's α) |
|------|-------------------------------|
| 직무특성 | 기관의 공정성 보상의 적절성 직업의 안정성 |
| 직업의식 | 직업에 대한 가치 직업에 대한 태도 |
| 직무만족 | .799 |

직무만족도 요인, 직무특성 요인, 직업의식요인 모두 신뢰도 계수가 0.6 이상으로 문항간의 신뢰성이 높은 것으로 나타났다. 이 중에 직무만족 요인의 신뢰도 계수가 0.799로 가장 높은 신뢰도를 보여주었다.

2. 변수들의 요인분석

본 연구에 장애인활동보조인의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 개인적 특성, 직무특성, 직업특성, 직무만족도로 분류하였다. 이를 통해 설문을 실시한 후, 그 결과를 토대로 요인분석을 실시하였다. 본 연구에서는 주성분분석(principal components analysis)을 통해 직각회전의 베리맥스(Varimax) 방법을 사용하여 요인분석을 실시하였다. 이와 같은 요인분석 과정을 통해 독립변수로서의 요인 3개가 추출되었다. 독립변수로 직업에 대한 가치(직업가치) 요인, 직무특성 요인, 직업에 대한 태도(직업태도) 요인으로 지정하였다.

요인분석의 결과는 〈표 3-3〉과 같다.

〈표3-3〉 변수에 대한 요인분석

| 문 항 | 성분 | | | 공통성 |
|----------|--------|--------|--------|------|
| | 직업가치 | 직무특성 | 직업태도 | |
| 직업의식 Ⅲ-3 | .726 | .136 | -.230 | .598 |
| 직업의식 Ⅲ-5 | .721 | -.038 | -.078 | .527 |
| 직업의식 Ⅲ-1 | .699 | -.033 | .211 | .534 |
| 직업의식 Ⅲ-4 | .681 | -.050 | -.332 | .576 |
| 직업의식 Ⅲ-2 | .639 | .168 | .339 | .552 |
| 직무특성 Ⅱ-1 | .116 | .835 | .164 | .612 |
| 직무특성 Ⅱ-4 | -.034 | .781 | .021 | .738 |
| 직무특성 Ⅱ-2 | -.206 | .645 | -.160 | .484 |
| 직무특성 Ⅱ-3 | .281 | .610 | -.114 | .463 |
| 직업의식 Ⅲ-8 | -.126 | -.042 | .798 | .655 |
| 직업의식 Ⅲ-6 | .268 | .061 | .720 | .522 |
| 직업의식 Ⅲ-7 | -.195 | -.101 | .689 | .594 |
| 고유치 | 2.669 | 2.163 | 2.023 | |
| 분산(%) | 22.239 | 18.023 | 16.862 | |

* 요인추출 방법: 주성분 분석.

* 회전 방법: Kaiser 정규화가 있는 베리멕스.

* 4 반복계산에서 요인회전이 수렴되었습니다.

제5절 자료분석 방법

본 연구는 장애인활동보조인의 개인적특성, 직무특성, 직업의식이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 본 연구는 설문지의 각 문항을 점수화 하여 SPSS/WIN 통계프로그램 19.0을 활용 다음과 같은 분석을 하였다.

첫째, 분석에 앞서 각 변수들을 대상으로 Cronbach's α 을 이용하여 신뢰도 분석과 요인분석을 실시하였다.

둘째, 조사대상자의 개인적 특성, 직무 특성, 직업의식, 직무만족을 파악하기 위해 기술통계방법을 사용하여 빈도와 백분율, 평균, 표준편차를 산출하였다.

셋째, 조사대상자의 개인적 특성, 직무특성, 직업의식에 따른 직무만족의 차이를 알아보기 위해 t-test, One way ANOVA를 사용하였으며 사후검증으로 Scheffe방법을 사용하였다.

넷째, 조사대상자의 개인적 특성인 통제변수와 직무특성, 직업의식이 직무만족에 영향을 미치는지를 분석하기 위해 위계적 회귀분석(Hierarchical Multiple Regression)을 사용하였다.

이상과 같은 분석은 유의수준 $p < .05$, $p < .01$, $p < .001$ 수준에서 검증하였다.

IV. 연구 결과

제1절 조사대상자의 개인적 특성

본 연구에서 조사대상자 135명의 개인적 사항인 성별, 연령, 결혼여부, 최종 학력, 종교유무, 근무기간, 월평균 소득을 살펴본 결과는 <표 4-1>과 같다. 구체적으로 살펴보면 성별의 경우에는 여성이 129명으로 95.6%, 남성이 6명으로 4.4%로 나타났다. 연령에 대해 살펴보면 50대가 65명 48.1%로 가장 높게 나타났으며, 40대이하가 47명으로 34.8%, 60대이상이 23명으로 17.0%의 순으로 나타났다. 결혼여부는 기혼이 129명으로 95.6%, 미혼이 6명으로 4.4%로 나타났다. 학력은 고등학교 졸업이하가 109명으로 80.7%로 나타났고, 2년제대학 졸업이상이 26명으로 19.3%로 나타났다. 종교는 종교가 있다가 100명으로 74.1%, 종교가 없다가 35명으로 25.9%로 나타났다. 근무년수는 5년이상이 40명으로 31.9%로 가장 높게 나타났으며, 1년이상 3년미만이 36명으로 26.7%로, 3년이상 5년미만이 30명으로 22.2%, 1년 미만이 26명으로 19.3%의 순으로 나타났다. 월평균 소득은 100만원 이상이 73명으로 54.1%로 나타났으며, 100만원 미만이 62명으로 45.9%로 나타났다.

〈표 4-1〉 조사대상자의 일반적 특성

N=135

| 구분 | | 빈도 | 퍼센트 |
|--------|------------|-----|------|
| 성별 | 남 | 6 | 4.4 |
| | 여 | 129 | 95.6 |
| 연령대 | 40대이하 | 47 | 34.8 |
| | 50대 | 65 | 48.1 |
| | 60대이상 | 23 | 17.0 |
| 결혼여부 | 미혼 | 6 | 4.4 |
| | 기혼 | 129 | 95.6 |
| 구분 | | 빈도 | 퍼센트 |
| 최종학력 | 고등학교 졸업이하 | 109 | 80.7 |
| | 2년제대학 졸업이상 | 26 | 19.3 |
| 종교유무 | 있음 | 100 | 74.1 |
| | 없음 | 35 | 25.9 |
| 근무년수 | 1년 미만 | 26 | 19.3 |
| | 1년이상~3년미만 | 36 | 26.7 |
| | 3년이상~5년미만 | 30 | 22.2 |
| 월평균 소득 | 5년이상 | 40 | 31.9 |
| | 100만원미만 | 62 | 45.9 |
| | 100만원이상 | 73 | 54.1 |

제2절 직무특성 정도

장애인활동보조인들의 직무특성 정도는 역할의 모호성, 업무량, 업무의 불규칙성, 기관의 공정성, 보상의 적절성, 직업의 안정성을 하위척도로 구성하였다. 장애인활동보조인의 직무특성 정도는 다음 〈표 4-2〉와 같이 나타났다. 장애인활동보조인의 직무특성 하위영역별로 보면 기관의 공정성이 평균 3.67로 가장 높았고, 그 다음으로 직업의 안정성이 평균 3.50, 보상의 적절성이 평균 3.15의 순으로 나타났다. 이는 기관의 역할이 중요함을 반영한 것임을 알 수 있다. 장애인활동보조인이 지속적인 업무를 하기 위해서는 기관에 의존 할 수 밖에 없다. 수행기관은 장애인활동보조인을 모집하고 관리하며 이용자와 연결해주는 역할을 하기 때문이다.

〈표 4-2〉 직무특성 기술통계량

| 항목 | 사례수 | 평균 | 표준편차 | 최소값 | 최대값 |
|---------|-----|------|------|-----|-----|
| 기관의 공정성 | 135 | 3.67 | .81 | 1 | 5 |
| 보상의 적절성 | 135 | 3.15 | 1.08 | 1 | 5 |
| 직업의 안정성 | 135 | 3.50 | 1.05 | 1 | 5 |

제3절 직업의식 정도

장애인활동보조인들의 직업의식 정도는 다음 〈표 4-3〉과 같이 나타났다. 장애인활동보조인 직업의식의 하위영역별로 보면 직업에 대한 가치가 평균 3.47, 직업에 대한 태도가 2.88의 순으로 나타났다. 이는 장애인활동보조인이 열악한 환경에도 자기능력을 발휘하고 사회에 헌신하며, 인간관계를 중시하고 직업을 통하여 자기를 표현하고자 하는 직업 그 자체에 가치를 두고 있음을 알 수 있다.

〈표 4-3〉 직업의식 기술통계량

| 항목 | 사례수 | 평균 | 표준편차 | 최소값 | 최대값 |
|-----------|-----|------|------|-----|-----|
| 직업에 대한 가치 | 135 | 3.47 | .69 | 2 | 5 |
| 직업에 대한 태도 | 135 | 2.88 | .86 | 1 | 5 |

제4절 개인적 특성에 따른 직무만족 차이

1. 성별에 따른 직무만족 차이

성별에 따른 직무만족에 차이가 있는지를 분석한 결과 〈표 5-1〉과 같이 나타났다. 분석결과 성별에 따른 직무만족은 통계적으로 유의미하지 않았다. 즉, 성별에 따라 직무만족 정도에 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 구체적으로 살펴보면 남자가 평균 3.73, 여자가 평균 3.63으로 차이 있었으나 직무만족정

도($t=.799$, $p>.05$)는 통계적으로 유의미하지 않았다. 이는 장애인활동보조인이 남성보다는 여성들이 많이 활동하고 있어 성별에 따라서 직무만족도의 차이를 명확하게 판단할 수 없음을 알 수 있다.

〈표 4-4〉 성별에 따른 활동보조인의 직무만족

| 구분 | 남 (N=6) | | 여 (N=129) | | t | p |
|------|------------|-----|--------------|-----|------|------|
| | M | SD | M | SD | | |
| 직무만족 | 3.73 | .27 | 3.63 | .67 | .799 | .447 |

2. 연령에 따른 직무만족의 차이

연령에 따른 직무만족에 차이가 있는지를 분석한 결과 〈표 5-2〉와 같이 나타났다. 구체적으로 살펴보면 60대이상이 평균 3.96으로 가장 높았고, 40대이하와 50대가 평균 3.57로 나타났다. 직무만족정도는 $F=3.400$, $p<.05$ 로 통계적으로 유의미한 결과로 나타났다. 즉 장애인활동보조인은 연령에 따라 직무만족에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 장애인활동보조 업무를 비교적 낮은 연령대보다는 높은 연령대가 선호함을 알 수 있다.

〈표 4-5〉 연령에 따른 활동보조인의 직무만족

| 구분 | 40대이하 (N=47) | | 50대 (N=65) | | 60대이상 (N=23) | | F | p |
|------|-----------------|------|---------------|------|-----------------|------|-------|------|
| | M | SD | M | SD | M | SD | | |
| 직무만족 | 3.57 | .655 | 3.57 | .667 | 3.96 | .553 | 3.400 | .036 |

* $P < .05$

3. 결혼여부에 따른 직무만족 차이

결혼여부에 따른 직무만족에 차이가 있는지를 분석한 결과 〈표5-3〉과 같이 나타났다. 분석결과 통계적으로 유의미하지 않았다. 즉, 결혼여부에 따라 직무만족 정도에 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 구체적으로 살펴보면 미혼이

평균 2.80이고, 기혼이 평균 2.83으로 나왔으나, 직무만족정도($F=.015$, $p>.05$)에 대해 통계적으로 유의미한 결과는 아니었다. 이는 장애인활동보조인이 업무 수행하면서 느끼는 만족정도가 결혼과는 비교적 관련성이 적음을 알 수 있다.

〈표 4-6〉 결혼여부에 따른 활동보조인의 직무만족

| 구분 | 미혼 (N=6) | | 기혼 (N=129) | | t | p |
|------|-------------|-----|---------------|-----|--------|------|
| | M | SD | M | SD | | |
| 직무만족 | 2.87 | .30 | 3.67 | .64 | -3.028 | .003 |

4. 학력에 따른 직무만족 차이

학력에 따른 직무만족에 차이가 있는지를 분석한 결과 〈표 5-4〉과 같이 나타났다. 분석결과 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았다. 구체적으로 살펴보면 고등학교졸업이하가 평균 3.68이고 2년대졸업이상이 평균 3.45로 나타났으나, 직무만족정도($t=1.592$, $p>.05$)에 대해 통계적으로 유의미한 결과는 아니었다. 이는 장애인활동보조인 업무가 전문적 기술을 필요로 하지만 교육 수준이 중요한 기준은 아님을 알 수 있다. 장애인활동보조 서비스에 필요한 교육을 습득하면 교육 수준에 관계없이 누구라도 참여해서 업무를 수행할 있는 것임을 알 수 있다.

〈표 4-7〉 학력에 따른 활동보조인의 직무만족

| 구분 | 고등학교졸업이하 (N=109) | | 2년대졸업이상 (N=26) | | t | p |
|------|---------------------|------|-------------------|------|-------|------|
| | M | SD | M | SD | | |
| 직무만족 | 3.68 | .614 | 3.45 | .801 | 1.592 | .114 |

5. 종교유무에 따른 직무만족 차이

종교유무에 따른 직무만족에 차이가 있는지를 분석한 결과 〈표 5-5〉와 같이

나타났다. 분석결과 통계적으로 유의미하지 않았다. 즉, 종교여부에 따라 직무만족 정도에 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 구체적으로 살펴보면 종교 없음이 평균 3.69, 종교 있음이 평균 3.48로 나타나서 종교 없음이 종교 있음 보다 높게 나왔다. 하지만 직무만족정도는 $t=1.655$, $p>.05$ 로 통계적으로 유의미한 결과는 아니었다. 즉 장애인활동보조인은 종교유무에 따라 직무만족에 차이가 없는 것으로 나타났다.

〈표 4-8〉 종교유무에 따른 활동보조인의 직무만족

| 구분 | 없음 (N=100) | | 있음 (N=35) | | t | p |
|------|---------------|------|--------------|------|-------|------|
| | M | SD | M | SD | | |
| 직무만족 | 3.69 | .068 | 3.48 | .566 | 1.655 | .100 |

6. 근무기간에 따른 직무만족 차이

근무기간에 따른 직무만족에 차이가 있는지를 분석한 결과 〈표 5-6〉과 같이 나타났다. 분석결과 통계적으로 유의미하지 않았다. 즉, 근무기간에 따라 직무만족정도에 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 구체적으로 살펴보면 근무기간에 따른 직무만족에 있어서는 5년이상이 평균 3.80으로 가장 높았고, 1년미만이 평균 3.49로 가장 낮았으나, 직무만족정도($F=1.547$, $p>.05$)에 대해 통계적으로 유의미한 결과는 아니었다. 즉 장애인활동보조인은 근무기간에 따라 직무만족에 차이가 없는 것으로 나타났다. 이는 장애인활동보조인의 업무가 근무경력이 많을수록 승진이나 보상이 주어지는 것은 아니지만, 업무의 숙련도가 증가함에 따라 직무의 만족도가 올가간 것임을 알 수 있다.

〈표 4-9〉 근무기간에 따른 활동보조인의 직무만족

| 구분 | 1년 미만 (N=26) | | 1년~3년미만 (N=36) | | 3년~5년미만 (N=30) | | 5년 이상 (N=43) | | F | p |
|------|-----------------|-----|-------------------|-----|-------------------|-----|-----------------|-----|-------|------|
| | M | SD | M | SD | M | SD | M | SD | | |
| 직무만족 | 3.49 | .67 | 3.56 | .72 | 3.61 | .54 | 3.80 | .65 | 1.547 | .205 |

7. 월평균소득에 따른 직무만족 차이

월소득에 따른 직무만족에 차이가 있는지를 분석한 결과 〈표 5-7〉과 같이 나타났다. 분석결과 통계적으로 유의미하지 않았다. 구체적으로 살펴보면 월평균소득이 100만원미만이 평균 3.53이고, 100원만원이상이 평균 3.73으로 차이를 보였다. 하지만 직무만족 정도는 $t=-1.830$, $p>.05$ 로 통계적으로 유의미한 결과는 아니었다. 즉 장애인활동보조인은 월평균소득에 따라 직무만족에 차이가 없는 것으로 나타났다. 이는 장애인활동보조인의 급여가 시간급제로 운영되고 있어 많은 소득을 얻으려면 더 많은 시간과 노력을 투자해야 한다. 장애인활동보조인은 여건과 상황에 따라 근무할 수 있는 시간을 조절하기 때문에 소득은 만족에서 차이를 보이지 않음을 알 수 있다.

〈표 4-10〉 월소득에 따른 직무만족

| 구분 | 100만원미만 (N=62) | | 100만원이상 (N=73) | | t | p |
|------|-------------------|------|-------------------|------|--------|------|
| | M | SD | M | SD | | |
| 직무만족 | 3.53 | .572 | 3.73 | .711 | -1.830 | .070 |

제5절 직무특성과 직업의식이 직무만족에 미치는 영향

1. 주요변수들 간의 상관관계

직무특성과 직업의식 간의 상관관계 분석은 다음의 〈표 6-1〉과 같이 나타났다. 상관관계 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 연령은 학력과 부(-)적인 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 보상의 적절성, 직업에 대한 태도와 정(+)적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 연령이 높을수록 학력은 낮아지고, 보상의 적절성과 직업에 대한 태도가 높아짐을 알 수 있다.

둘째, 결혼은 종교와 보상의 적절성과 부(-)적인 상관관계를 나타내고, 직업에 대한 태도, 직무만족과 정(+)적인 상관관계가 나타났다. 기혼일 때 종교와 보상의 적절성이 낮아지고, 직업에 대한 태도, 직무만족이 높아짐을 알 수 있

다.

셋째, 학력은 기관의 공정성과 부(-)적인 상관관계를 나타냈다. 학력이 높을 수록 기관의 공정성이 낮아짐을 알 수 있다.

넷째, 근무기간은 월평균소득, 직업에 대한 가치, 직업에 대한 태도, 직무만족과 정(+)적인 상관관계를 나타냈다. 근무기간이 길어질수록 월평균소득과 직업에 대한 가치, 직업에 대한 태도, 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.

다섯째, 월평균소득은 직업의 안정성, 직업에 대한 가치와 정(+)적인 상관관계를 나타냈다. 월평균소득이 높아질수록 직업의 안정성과 직업에 대한 가치가 높아짐을 알 수 있다.

여섯째, 기관의 공정성은 보상의 적절성과 부(-)적인 상관관계를 나타냈고, 직업의 안정성, 직무만족과 정(+)적인 상관관계를 나타냈다. 기관의 공정성이 높아질수록 보상의 적절성이 낮아지고 직업의 안정성, 직무만족이 높아짐을 알 수 있다.

일곱째, 보상의 적절성은 직업의 안정성과 부(-)적인 상관관계를 나타냈다. 보상의 적절성이 높아질수록 직업의 안정성이 낮아짐을 알 수 있다.

여덟째, 직업의 안정성은 직업에 대한 가치와 부(-)적인 상관관계를 나타냈고, 직무만족과 정(+)적인 상관관계를 나타냈다. 직업의 안정성이 높아질수록 직업에 대한 가치가 낮아지고 직무만족이 높아짐을 알 수 있다.

아홉째, 직업에 대한 가치는 직무만족과 정(+)적인 상관관계를 나타냈다. 직업에 대한 가치가 높아질수록 직무만족이 높아짐을 알 수 있다.

열 번째, 직업에 대한 태도는 직무만족과 정(+)적인 상관관계를 나타냈다. 직업에 대한 태도가 높아질수록 직무만족은 높아짐을 알 수 있다.

〈표 4-11〉 주요변수들 간의 상관관계

| 변수 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------|-------|---------|---------|-------|--------|--------|-------|
| 성별 | 1 | | | | | | |
| 연령대 | -.155 | 1 | | | | | |
| 결혼유무 | .128 | -.061 | 1 | | | | |
| 종교유무 | -.118 | -.143 | -.200* | 1 | | | |
| 최종학력 | .105 | -.330** | .014 | -.032 | 1 | | |
| 근무기간 | .032 | .142 | .097 | -.051 | -.056 | 1 | |
| 월평균소득 | -.054 | -.065 | .162 | .138 | .149 | .298** | 1 |
| 기관공정성 | -.066 | -.007 | .001 | .084 | -.172* | -.027 | .047 |
| 보상의적절성 | .104 | .177* | -.230** | -.060 | .032 | .088 | -.016 |
| 직업안정성 | .035 | -.133 | .206* | -.074 | .052 | .137 | .173* |
| 직업에대한가치 | -.072 | .019 | .021 | -.068 | -.043 | .177* | .177* |
| 직업에대한태도 | -.151 | .158 | .200* | .106 | .039 | .194* | .168 |
| 직무만족도 | -.032 | .158 | .254** | -.142 | -.137 | .177* | .157 |

| 변수 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
|---------|---------|--------|--------|--------|-------|----|
| 기관공정성 | 1 | | | | | |
| 보상의적절성 | -.382** | 1 | | | | |
| 직업안정성 | .360** | .254** | 1 | | | |
| 직업에대한가치 | .086 | -.095 | .254** | 1 | | |
| 직업에대한태도 | -.045 | -.117 | .115 | .008 | 1 | |
| 직무만족도 | .338** | -.020 | .502** | .430** | .196* | 1 |

2. 직무만족에 영향을 미치는 요인분석

장애인활동보조인의 개인적 특성을 통제한 상태에서 직무특성과 직업의식이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석한 결과는 〈표 4-2〉와 같다. 개인적 특성인 성별, 연령, 결혼유무, 종교, 학력, 근무기간, 월평균소득의 변수들은 통제하였다. 장애인활동보조인의 직무만족에 미치는 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 1단계에서는 개인적 특성만을 투입하였고, 2단계에서는 직무특성 변수를 추가하였고, 3단계에서 직

업의식 변수를 추가하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석에 앞서 범주형 자료인 학력, 근무기간, 월평균소득을 더미 변수화¹⁾ 하였다.

또한 각 변수들 간의 다중공선성 문제를 분산팽창계수(VIF : Variance Inflation Factor)와 공차한계(TOL : Tolerance) 값을 통해 진단한 결과 변수들 간에 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 그리고 오차항의 독립성 검토를 위하여 Dubin-Watson 통계량 분석 결과 그 값이 2.371로 나타나 잔차 간 자기상관이 없는 것을 확인하였다²⁾.

우선 1단계 모형1을 살펴보면 모형의 결정계수(R^2)는 .067로 모형의 설명력이 6.7%로 나타났다. 그러나 전체적으로 통계량 F값이 1.845로 유의수준 $p>.05$ 으로 분석되어 회귀모형은 통계적으로 유의미하지 않았다.

개인적 특성을 통제한 후 2단계의 모형 2에서는 결정계수(R^2)가 .342로 설명력이 34.2%로 나타났고 모형1에 비해 설명력은 27.5% 증가하였다. 직무특성 중 직업의 안정성이 $\beta=.454(P<.001)$, 기관의 공정성이 $\beta=.219(P<.05)$, 보상의 적절성이 $\beta=.178(P<.05)$ 로 유의미한 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 전체적으로 통계량 F값이 8.190로 유의수준 $p<.001$ 로 분석되어 회귀모형은 통계적으로 유의미하게 나타났다.

직업의식을 추가로 투입한 3단계의 모형 3에서는 결정계수(R^2)가 .439로 설명력이 43.9%로 나타났다. 모형2에 비해 설명력은 9.7% 향상되었다. 통계량 F값이 9.715로 유의수준 $p<.001$ 로 분석되어 회귀모형이 통계적으로 유의미하게 나타났다. 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 변수들을 영향력이 큰 순서대로 열거하면 직업의 안정성($\beta=.366$), 직업에대한가치($\beta=.290$), 기관의 공정성($\beta=.226$), 직업에대한태도($\beta=.179$), 보상의 적절성($\beta=.155$)의 순으로 나타났다. 이는 직업의 안정성이 높을수록, 직업에 대한 가치가 높을수록, 기관의 공정성이 높을수록, 직업에 대한 태도가 높을수록, 보상의 적절성이 높을수록 직무만족이 높아짐을 알 수 있다. 이 중에서 직업의 안정성이 영향력이

1) 학력은 고등학교졸업이하=0, 2년대졸업이상=1으로, 근무기간은 1년이상 3년미만=1, 아닌 경우=0, 3년이상 5년미만=1, 아닌 경우=0, 5년이상=1, 아닌 경우=0, 월평균소득은 100만 원미만=0, 100만원이상=1로 더미화 하였다.

2) 분산팽창계수(VIF)는 10이상, 공차한계(TOL)는 01. 이하 일 때 다중공선성이 존재한다고 판단하며 Dubin-Watson은 0 또는 4에 가까울수록 잔차들 간에 상관관계가 있다고 판단한다(송지준, 2008).

가장 크게 나타난 것을 알 수 있다.

〈표 4-12〉 직무만족에 대한 회귀분석

| 독립변수 | 1단계(모형1) | | | 2단계(모형2) | | | 3단계(모형3) | | |
|-----------------------|----------|-------|--------|----------|---------------------|---------|----------|---------------------|---------|
| | B | 베타 | t | B | 베타 | t | B | 베타 | t |
| (상수) | 3.220 | | 17.141 | 2.006 | | 7.166 | 1.736 | | 4.785 |
| 2년대 졸업 이상 | .255 | .154 | 1.728 | .238 | .143 | 1.858 | .191 | .115 | 1.593 |
| 1년 이상 3년 미만 | .076 | .052 | .441 | .109 | .074 | .736 | -.006 | -.067 | |
| 3년 이상 5년 미만 | .094 | .060 | .541 | .080 | .051 | .534 | .004 | .002 | .026 |
| 5년 이상 | .237 | .169 | 1.383 | .169 | .120 | 1.147 | .035 | .025 | .250 |
| 100만원 이상 | .175 | .133 | 1.440 | .077 | .059 | .738 | .019 | .014 | .189 |
| 기관의 공정성 | | | | .177 | .219 | 2.593* | .183 | .226 | 2.866* |
| 보상의 적절성 | | | | .108 | .178 | 2.239* | .094 | .155 | 2.049* |
| 직업의 안정성 | | | | .282 | .454 | 5.644** | .227 | .366 | 4.720** |
| 직업에 대한 가치 | | | | | | | .274 | .290 | 3.944** |
| 직업에 대한 태도 | | | | | | | .137 | .179 | 2.532* |
| <i>R</i> ² | | .067 | | | .342 | | | .439 | |
| Adjust <i>R</i> | | .031 | | | .300 | | | .394 | |
| <i>F</i> | | 1.845 | | | 8.190 ^{**} | | | 9.715 ^{**} | |

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

V. 결 론

제1절 요약 및 제언

본 연구는 장애인활동보조서비스에 종사하고 있는 장애인활동보조인들의 직무만족도에 미치는 영향을 살펴봄으로써 활동보조인들의 직무만족도 향상 방안을 모색하고자 하였다. 조사대상은 서울특별시 노원구에서 장애인활동보조서비스를 제공하는 수행기관 10개의 장애인활동보조인을 대상으로 하였다. 조사는 2013년 10월 28일부터 11월 15일까지 장애인활동보조인 보수교육에 참여한 활동보조인들에게 현장에서 설문지를 배포하고 회수된 설문지 135건을 최종 분석하였다. 자료를 분석하기 위해 SPSS/WIN 통계프로그램 19.0을 사용하여 빈도분석, t-test, ANOVA, 상관분석, 위계적 회귀분석을 수행하였다. 분석한 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 장애인활동보조인의 개인적 특성은 여성이 129명으로 95.6%로 나타났다. 연령은 50대가 65명 48.1%로 가장 높게 나타났다. 결혼여부는 기혼이 129명으로 95.6%이고, 학력은 고등학교 졸업이하 109명으로 80.7%이고 2년 대 졸업이상이 26명으로 19.3%로 나타났다. 종교가 있는 사람이 100명으로 74.1%이고, 근무연수는 5년 이상이 40명 31.9%로 가장 높게 나타났다. 월평균 소득은 100만원 이상이 73명으로 54.1%, 100만원미만이 62명으로 45.9%로 나타났다.

둘째, 장애인활동보조인의 직무특성 정도는 기관의 공정성이 평균 3.67, 직업의 안정성이 평균 3.50, 보상의 적절성이 평균 3.15의 순으로 나타났다. 이는 기관의 역할이 중요함을 반영한 것임을 알 수 있다. 장애인활동보조인이 지속적인 업무를 하기 위해서는 기관에 의존할 수 밖에 없다. 수행기관은 장애인활동보조인을 모집하고 관리하며 이용자와 연결해주는 역할을 하기 때문이다.

셋째, 장애인활동보조인의 직업의식 정도는 직업에 대한 가치가 평균 3.47, 직업에 대한 태도가 2.88의 순으로 나타났다. 이는 장애인활동보조인이 열악

한 환경에도 자기능력을 발휘하고 사회에 헌신하며, 인간관계를 중시하고 직업을 통하여 자기를 표현하고자 하는 직업 그 자체에 가치를 두고 있음을 알 수 있다.

넷째, 장애인활동보조인의 개인적 특성에 따른 직무만족의 차이는 성별, 학력, 종교유무, 근무기간, 월평균소득에서 유의미한 차이가 없었고, 연령, 결혼여부에 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다.

다섯째, 1단계 모형1을 살펴보면 모형의 결정계수(R^2)는 .067로 모형의 설명력이 6.7%로 나타났다. 그러나 전체적으로 통계량 F값이 1.845로 유의수준 $p>.05$ 으로 분석되어 회귀모형은 통계적으로 유의미하지 않았다.

개인적 특성을 통제한 후 2단계의 모형 2에서는 결정계수(R^2)가 .342로 설명력이 34.2%로 나타났고 모형1에 비해 설명력은 27.5% 증가하였다. 직무특성 중 직업의 안정성이 $\beta=.454(P<.001)$, 기관의 공정성이 $\beta=.219(P<.05)$, 보상의 적절성이 $\beta=.178(P<.05)$ 로 유의미한 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 전체적으로 통계량 F값이 8.190로 유의수준 $p<.001$ 로 분석되어 회귀모형은 통계적으로 유의미하게 나타났다.

직업의식을 추가로 투입한 3단계의 모형 3에서는 결정계수(R^2)가 .439로 설명력이 43.9%로 나타났다. 모형2에 비해 설명력은 9.7% 향상되었다. 통계량 F값이 9.715로 유의수준 $p<.001$ 로 분석되어 회귀모형이 통계적으로 유의미하게 나타났다. 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 변수들을 영향력이 큰 순서대로 열거하면 직업의 안정성($\beta=.366$), 직업에 대한 가치($\beta=.290$), 기관의 공정성($\beta=.226$), 직업에 대한 태도($\beta=.179$), 보상의 적절성($\beta=.155$)의 순으로 나타났다. 이는 직업의 안정성이 높을수록, 직업에 대한 가치가 높을수록, 기관의 공정성이 높을수록, 직업에 대한 태도가 높을수록, 보상의 적절성이 높을수록 직무만족이 높아짐을 알 수 있다. 이 중에서 직업의 안정성이 영향력이 가장 크게 나타난 것을 알 수 있다.

이러한 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 장애인활동보조인의 직업의식 향상을 위해서 장애인활동보조서비스 업무에 대한 전문직업인으로 인식개선 및 제반 여건이 마련되어야 한다. 정부나 지방자치단체는 장애인활동보조서비스를 평가절하 하여 단순 업무로 취급한

다. 따라서 장애인활동보조인은 근무조건과 복리후생이 열악한 상황이다. 정부에서는 장애인활동보조인의 4대 보험 가입과 퇴직적립금을 관련 법령을 준수하여 처리하도록 관리·감독한다. 하지만 수행기관은 재정적인 어려움으로 이를 잘 지키지 않는 곳도 많다. 이를 개선하기 위하여 정부가 장애인활동보조인에 대한 인식의 개선과 전문직업인으로서의 기본적인 권리보장을 위한 대책을 마련해야 할 것이다.

둘째, 정부와 지방자치단체는 장애인활동보조인의 직업 안정성과 보상의 적절성을 높이기 위한 제도적 장치를 마련해야 한다. 장애인활동보조서비스는 24시간 제공이 가능하다. 그러나 장애인활동보조인 평일주간에 서비스를 제공하는 보수와 야간이나 주말에 제공하는 서비스의 보수가 차등 없이 일률적이다. 따라서 장애인활동보조서비스의 보수 체계를 개선해서 장애인활동보조인의 경제적인 부분을 보장해야 할 것이다. 이를 통해 장애인활동보조인의 직업이 안정성을 유지할 수 있을 것이다.

셋째, 장애활동보조서비스 수행기관이 장애인활동보조인에 대한 평가를 공정하게 하고 장애인활동보조인의 의견을 적극 수렴해서 정책에 반영해야 할 것이다. 수행기관은 이용자와 장애인활동보조인을 연결해주고, 각각이 불만을 표하거나 상호간에 의견대립이 있을 때 조정하는 역할을 담당한다. 이용자와 장애인활동보조인은 상호간에 서비스에 범위가 명확하지 않아 마찰과 갈등이 발생한다. 이를 개선하기 위하여 장애인활동보조인의 업무에 대한 명확한 규정과 홍보가 필요하다. 또한 장애인활동보조서비스 제공기관은 장애인활동보조인의 역량강화를 위한 교육과 능력에 맞는 업무를 부여하는데 노력해야 할 것이다.

제2절 한계점

본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖는다.

첫째, 본 연구의 대상이 서울시 노원구 내의 장애인활동보조인을 대상으로 조사하였기에 전국적인 결과로 일반화 시키는데 다소 한계가 있다. 또한 조사대상이 노원구 연합 보수교육 참석 대상이었기에 활동보조 수행기관으로 일반

화 할 수 없는 제한점이 있다.

둘째, 장애인 활동보조인의 직무만족에 차이를 나타내는 변수들을 규명함에 있어 직무만족에 영향을 미치는 다른 외적인 변수들에 대한 통제가 이루어지지 못하여 다소 부족한 점이 있다.

셋째, 본 연구는 노원구 활동보조 수행기관에서 활동하는 보조인이 대상 이었기에 모든 활동보조인들의 직무만족 영향의 근거 자료로 활용하기에는 제한점이 있어, 추후 대상자를 확대하여 좀 더 깊은 후속연구가 수반되어야 할 것이다.

참고문헌

〈국내문헌〉

- 강수환. (2011). 중증 장애인 활동보조인의 직무만족도에 미치는 영향 연구. 건국대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 강희숙. (2005). 장애인자립생활센터의 활동보조서비스에 관한 연구. 삼육대학교 보건복지대학원 석사학위 논문.
- 권성민. (2004). 중증장애인의 자립생활 발전방향에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 금희정. (2010). 장애인 활동보조인 직업의식과 직무환경이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 경성대학교 석사학위논문
- 김경미. (2004). 장애인활동보조서비스 이용 후 삶의 변화에 대한 연구. 한국 사회복지학, 제587호, pp254~274.
- 김미옥. (2003). 『장애인복지실천론』. 나남출판.
- 김선실. (2011). 돌봄 서비스 제공자들의 직무만족 영향 요인. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 김성식. (2010). 장애인활동보조인들의 직무만족도에 영향을 미치는 요인 연구. 대구가톨릭대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 김종재. (1991). 『조직행정론』. 박영사. 347.
- 김형기. (2010). 광주광역시 중증장애인 활동보조인 만족도 영향 요인에 관한 연구. 조선대학교 석사학위논문
- 노연희. (2008). 장애인 자립생활능력 향상을 위한 활동보조지원사업의 주요 쟁점 분석 및 개선방안 연구. 서강대학교 공공정책대학원 석사학위논문
- 류경애. (2009) - 중증장애인활동보조인의 직무만족에 관한 연구(자기효능감, 성취동기를 중심으로). 백석대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 박연호. (1998). 조직행동론. 박영사.
- 박연희. (2009). 장애인 활동보조인의 특성 및 직무만족도에 관한 연구. 아주

- 대학교 공공정책대학원 석사학위논문.
- 박은미. (2012). 시작장애인 활동보조인의 복지제도 변경 전후의 직무만족도 분석. 영남대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박종순. (2000). 사회복지직렬공무원의 직무만족에 관한 연구. 한남대학교 대학원 석사학위논문.
- 보건복지부. (2013). 장애인활동지원사업안내. (<http://www.mw.go.kr>)
- 배현진. (2011). 중증장애인의 활동보조서비스 만족도에 관한 연구. 대구한의대학교 대학원 석사학위논문.
- 신용호. (2007). 장애인 인권운동과 그 성과. 자립생활자료집. 보건복지부. 17
- 신재언. (2001). 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 변인에 관한 연구. 이화여자대학교대학원 석사학위논문.
- 양현일. (2011). 장애인에 대한 태도와 업무로 인한 소진이 장애인활동보조인의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 대구대학교 대학원 석사학위논문
- 양희택. (2005). 장애인복지의 새로운 패러다임 : 장애인 자립생활 개념정의를 위한 시론적 연구. 재활복지, 제9권 제2호. pp. 53-86.
- _____. (2007). 장애인의 활동보조서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 이광범. (2008). 중증장애인 활동보조서비스 이용과 만족에 관한 연구 : 서울시자립생활센터 이용자를 중심으로. 국민대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 이삼숙. (2009). 요양보호사들의 직무만족에 미치는 영향요인 : 방문요양서비스 중심으로. 동양대학교 정보대학원 석사학위 논문.
- 이수진. (1993). 사회복지사의 직무만족에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이슬기. (2008). 장애인활동보조서비스의 이용이 사회활동참여 증가에 미치는 영향에 관한 연구. 한남대학교대학원 석사학위논문.
- 이종옥. (2009). 노인요양기관 요양보호사 특성에 따른 직무만족도 제요인 연구. 성결대학교 일반대학원 석사학위 논문.

- 이채식, 이성규. (2010). 장애인 활동보조인의 소진과 직무만족의 관계 연구. *재활복지*. 14(2). 223-248.
- 이학종. (1999). 『조직행동론-이론과 사례연구』 서울 : 세경사. 197-201.
- 이화숙. (2012). 장애인활동보조인의 직무만족 요인에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문
- 장애인우권의문제연구소. (2008). 『장애인과 함께하는 활동보조인 양성과정 I』. 사단법인 한국지역자활센터협회. 134~135.
- 채민혜 (2012). 장애인활동보조인의 직무만족에 영향을 미치는 요인 연구. 대구대학교 사회복지대학원. 석사학위논문.
- 최연숙. (2004). 간병인의 직업의식 및 직무만족도에 대한 연구. 아주대학교 공공정책대학원 석사학위 논문.
- 최재열. (1991). 직무만족수준의 결정요인에 관한 실증적 연구. 조선대학교대학원 박사학위논문.
- 하태용. (2012). 장애인활동보조인의 장애인에 대한 인식과 친밀감이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 숭실대학교 사회복지대학원 국내석사학위논문.
- 한유선. (2012). 요양보호사의 직업의식과 직무만족 간의 관계에 관한 연구. 순천대학교 사회문화예술대학원. 석사학위논문.
- 황수정·김언아. (2007). 장애인 근로지원인제도 도입과 효과적 운영방안. 한국장애인고용촉진공단 고용개발원. 22.

【부록: 설문지】

장애인활동보조인의 직무만족에 대한 설문지

안녕하십니까?

장애인의 자립생활과 사회참여를 위하여 노력하시는 활동보조인 선생님들에게 진심으로 감사드립니다.

저는 장애인활동보조사업을 담당하고 있으며, 활동보조사업을 이용하는 장애인과 활동보조인들의 양질의 서비스를 제공하는데 필요한 전문지식을 함양하기 위하여 한성대학교 행정대학원 사회복지학을 전공하고 “장애인활동보조인의 직무만족 영향 요인에 관한 연구”라는 주제로 석사논문을 준비하고 있습니다.

본 설문조사는 장애인활동보조인의 직무만족도에 관한 연구의 자료 수집을 위한 것입니다. 본 연구는 장애인활동보조서비스의 직접적인 서비스 제공자인 활동보조인의 직무만족도를 알아봄으로써 장애인활동보조인의 바람직한 근무여건을 조성하는데 소중한 자료로 사용될 것입니다.

본 설문지에 응답하신 내용은 학술적 연구목적 외에는 절대로 사용하지 않을 것이며, 모든 자료는 비밀보장을 약속드리오니 귀하의 솔직하고 성의 있는 답변을 부탁드립니다.

끝으로 바쁘신 중에 귀한 시간을 내어 설문에 응해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

2013년

| 한성대학교 행정대학원 사회복지학전공 | |
|---------------------|---------------|
| 지도교수 | 최 천 근 |
| 연 구 자 | 하 재 영 |
| 연 락 처 | 010-3249-1453 |

I. 일반적인 사항에 관한 질문

1. 귀하의 성별은?

- ① 남
- ② 여

2. 귀하의 연령은?

- ① 19세이하
- ② 20세이상~29이하
- ③ 30세이상~39세이하
- ④ 40세이상~49세이하
- ⑤ 50세이상~59세이하
- ⑥ 60세이상

3. 귀하의 결혼여부는?

- ① 미혼
- ② 기혼
- ③ 기타

4. 귀하의 최종학력은?

- ① 초등학교졸 이하
- ② 중학교 졸업
- ③ 고등학교 졸업
- ④ 2년제대학 졸업
- ⑤ 4년제대학 졸업이상

5. 귀하의 종교 유무는?

- ① 있다
- ② 없다

6. 귀하가 활동보조인으로 근무한 기간은?

()년 ()개월

7. 귀하의 월평균 소득은?

월평균()만원

Ⅱ. 다음은 귀하의 직무특성에 관한 질문입니다. 해당되는 내용이나 가장 가까운 곳에 표시(V)해 주십시오

| 번호 | 질문내용 | 전혀 그렇지 않다 | 대체로 그렇지 않다 | 보통 이다 | 대체로 그렇다 | 매우 그렇다 |
|----|---------------------------------------|-----------------|------------------|----------|------------|-----------|
| 1 | 귀하는 사업담당자가 의견을 충분히 반영하는 편이라 생각하십니까? | | | | | |
| 2 | 귀하는 제공기관에서 비교적 객관적으로 평가한다고 생각하십니까? | | | | | |
| 3 | 귀하는 자신이 노력한 만큼 적당한 급여를 받고 있다고 생각하십니까? | | | | | |
| 4 | 귀하는 활동보조서비스 일이 장래성이 있는 편이라 생각하십니까? | | | | | |

III. 다음은 귀하의 직업의식에 관한 질문입니다. 아래의 내용을 읽으시고 해당하는 내용이나 가장 가까운 곳에 표시(V)해 주십시오

| 번호 | 질문내용 | 전혀 그렇지 않다 | 대체로 그렇지 않다 | 보통 이다 | 대체로 그렇다 | 매우 그렇다 |
|----|---|-----------------|------------------|----------|------------|-----------|
| 1 | 귀하는 일 자체가 좋아서 직업을 갖는다고 생각하십니까? | | | | | |
| 2 | 귀하는 자아실현을 위하여 직업을 갖는다고 생각하십니까? | | | | | |
| 3 | 귀하는 남에게 인정받기 위하여 직업을 갖는다고 생각하십니까? | | | | | |
| 4 | 귀하는 사회적인 지위를 확보하기 위하여 직업을 갖는다고 생각하십니까? | | | | | |
| 5 | 귀하는 삶의 의미를 느끼기 위하여 직업을 갖는다고 생각하십니까? | | | | | |
| 6 | 귀하는 사회봉사활동을 위하여 유급휴가를 사용할 수 있습니까? | | | | | |
| 7 | 귀하는 집안행사에 참여하기 위하여 직장에서 자리를 비울 수도 있습니까? | | | | | |
| 8 | 귀하는 가족의 질병으로 간호가 필요할 때에는 결근할 수도 있습니까? | | | | | |

IV. 다음은 귀하의 직무만족에 관한 질문입니다. 아래 내용을 읽으시고 해당란에 V해 주십시오

| 번호 | 질문내용 | 전혀 그렇지 않다 | 대체로 그렇지 않다 | 보통 이다 | 대체로 그렇다 | 매우 그렇다 |
|----|--|-----------------|------------------|----------|------------|-----------|
| 1 | 귀하는 현재 하는 일에 많은 흥미를 가지고 계십니까? | | | | | |
| 2 | 귀하가 현재 하는 일은 다른 사람들이 중요하게 여긴다고 생각하십니까? | | | | | |
| 3 | 귀하가 현재 하는 일은 장래성이 있으며, 귀하의 발전에 도움이 된다고 생각하십니까? | | | | | |
| 4 | 귀하의 지식과 기술이 현재 하는 일에 잘 이용되고 있다고 생각하십니까? | | | | | |
| 5 | 귀하의 근무량과 근무시간은 귀하의 능력에 적당하다고 생각하십니까? | | | | | |

※ 지금까지 설문에 응답해 주셔서 감사합니다.

수고스러우시더라도 빠진 문항이 없는지 다시 한 번 확인해 주기 바랍니다.

ABSTRACT

A study on the factor affecting the job satisfaction of personal assistants for the disabled
focusing on the agency providing personal assistant service of the disabled on nowon in seoul –

Ha, jae-young

Major in Social Welfare

Dept. of Social welfare Administration

Graduate School of public Administration

Hansung University

This research is to study the impact of professional consciousness and job characteristic on the job satisfaction of personal assistants for the disabled, who works at the agency providing personal assistant service of the disabled.

Research targets are the personal assistants who works at 10 agency providing personal assistant service for the disabled on nowon area in seoul.

The result was analyzed using SPSS 19.0 statistical package, including descriptive statistics, reliability analysis, explorative factor analysis, t-test, ANOVA, correlation analysis and hierarchical multiple regression analysis.

The results of the study are as follows.

First, the degree of job characteristic are as follows ; the epuitability of the agency is average score 3.67, the stability of the job is average score 3.50 and the suitability of the compensation is average score 3.15

second, the degree of professional consciousness are as follows ; the value of jobs is average score 3.47, the attitude to occupation is average score 2.88

third, the result of job satisfaction by personal charateristic factors are as follows ; sex, education, religion, period ans incomes are not statistically significant, but age and marriage are statistically significant

fourth, the explanation of regression between the relating factors and the job satisfaction of the personal assistant is 43.9%, F value of analysis of variance is 9.715.

The result of regression shows us that professional consciousness and job characteristic factor relative job satisfaction.

Key Word : job satisfaction, professional consciousness, job characteristic, personal assistant