

# 장애인 공동생활가정 종사자의 업무환경이 직무만족에 미치는 영향

## The Effects of Work Environment of Staff in Group Home for the People with Disabilities on their Job Satisfaction

석여희\*, 최희철\*\*

한국감성교육협회 부설 성문화연구소\*, 강남대학교 사회복지학부\*\*

Yeo-Hee Seok(syh\_3939@hanmail.net)\*, Hee-Chul Choi(pride838@hanmail.net)\*\*

### 요약

본 연구는 장애인그룹홈 종사자 148명을 대상으로 종사자의 업무환경이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 분석한 것이다. 연구결과, 종사자들은 직장의 업무환경의 6개 하위영역 중 도전과 역할모호성에 대해서는 3.08점과 3.61점으로 보통 이상의 수준에서 인식을 하고 있었으나, 편안함, 금전적 보상, 역할갈등, 업무량에 대해서는 평균 1.80점에서 2.73점 사이로 보통 이하의 수준으로 상대적 취약성을 보였다. 다중회귀 분석 결과 도전과 역할모호성이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 업무환경에서는 사회재활교사의 업무기준을 명시하고 다양한 방법으로 그룹홈 지원체계를 강화하여 종사자들의 자기개발과 도전의 기회를 높이고, 문제해결을 위해 필요한 지원이나 지지를 높여나가야 함을 제언하였다.

■ 중심어 : | 장애인 그룹홈 종사자 | 업무환경 | 직무만족 |

### Abstract

This study analyzed how work environment of staff in group homes on their job satisfaction targeting 148 persons. As a result, this study found that the staff recognize challenge and role ambiguity at the level which is above level ranging from 3.08 to 3.61 points with respect to 6 subdomains of work environment, but showed a relative vulnerability regarding comfortability, monetary reward, role conflict and workload as below average ranging from 1.80 to 2.73 points. Results of multiple regression analysis show that challenge and role ambiguity exert a significant influence on their job satisfaction.

The above results suggest that it is necessary to provide staff with an opportunity for self-development and challenge by specifying service standards for social rehabilitation teachers in work environment and strengthening group home support system in various ways, enhancing support or advocacy necessary for solving problems.

■ keyword : | Group Home for the People with Disabilities | Working Environment | Job Satisfaction |

\* 본 논문은 주저자의 석사학위논문을 수정·보완하였음

접수일자 : 2015년 11월 17일

수정일자 : 2015년 12월 07일

심사완료일 : 2015년 12월 07일

교신저자 : 최희철, e-mail : pride838@hanmail.net

## 1. 서론

1980년대 이후 기존의 시설보호가 지역사회로부터 지적장애인들을 격리하기 위해 단순한 기능 수행에 대한 비판이 생기기 시작했다. 이에 대해 대안으로 강조된 개념은 지역사회중심재활(community based rehabilitation)로 이는 1981년 이후 WHO(세계보건기구)에서 권장되어온 중요한 재활정책이다. 곧 20세기 후반에 들어서 보편적 원리라 할 수 있는 정상화의 개념이 정착되어 대규모 수용 시설에서는 부적절한 대우를 받을 가능성이 크다는 인식하에 탈시설화 현상이 일어나게 되었다. 이러한 탈시설화와 지역사회재활을 위한 목적에 부합하는 지적장애인을 위한 주거정책으로 가장 인기 있고 보편화된 지역사회 거주시설이 장애인 그룹홈이라 할 수 있다[11]. 그룹홈은 가족적인 환경 속에서 독립적인 생활기술을 가르치는 곳이며, 장애인들의 장애정도 및 특성에 따라 독립적인 생활의 장으로 옮길 것을 궁극적인 목표로 삼고 그것에 대비하기 위한 과도기적 훈련의 장을 말한다[14].

이러한 장애인 그룹홈 서비스에 있어 이들과 가장 밀접한 관계를 맺고 있는 직원들이 바로 사회재활교사들로써 장애인들과 24시간 생활을 같이 하면서 모든 서비스의 최종 전달자로 참여하고 있다. 생활시설에서의 종사자들의 역할은 이용시설에서의 종사자들보다 그 비중이 크고 중요하다. 왜냐하면 생활시설에서 대상자들에게 어떠한 서비스를 제공했는가는 한 인간의 인격 형성과정 전반에 영향을 미치기 때문이다[20].

그러나 공동생활가정(이하 “그룹홈”이라 한다)의 경우, 종사자들은 여전히 낮은 임금, 승진제도의 부재, 과중한 업무량과 시간 등과 같이 열악한 근무 환경에 놓여 있다[17]. 그룹홈 종사자의 높은 이직률은 거주장애인에게 있어 정서적 안정과 직접적인 서비스에 대한 문제를 일으킬 수 있고, 무엇보다 그룹홈 입소 장애인의 심리사회적 관점을 포함한 일상생활 전반의 관점에서 부정적인 영향을 주고 있다[4]. 이러한 상황을 보았을 때, 종사자들의 업무 환경은 직무를 수행하는데 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다. 2001년도에 기존의 24시간 근무제였던 그룹홈 종사자의 근무시간이 2교대

(12시간 근무) 시스템으로 변경된 이후 종사자의 꾸준한 급여 상승과 더불어 2004년도에는 연장근로수당 제도가 추가되면서 이들의 경제적인 면이 점점 나아지고 있다. 그럼에도 불구하고 그룹홈 종사자의 이직률이 높은 것으로 나타났다[4]. 이는 장애인 시설의 종사자는 소명의식과 봉사정신으로 업무를 감당해야 한다는 해석으로 인한 것과 크게 다르지 않다[1]. 이러한 상황은 2013년에 조사된 서울시 장애인공동생활가정의 운영평가에 대한 결과 보고서를 보면 더 명확하게 알 수 있다. 시설운영관리의 영역을 평가한 결과, 직원의 근무여건에 대한 문항은 2010년 평가에서 전체 평균 71.8점에서 60점으로 가장 낮은 평가를 받았고[15], 직원 채용 및 근무여건에 대한 문항은 2013년의 평가에서 전체 평균 81.7점에서 83.5점으로 3년 전에 비해 개선되기는 하였으나 여전히 미흡한 수준을 보였다[9]. 또한 2010년 평가에서 직원의 전문성은 전체 평균 71.8점에서 62.5점으로 낮은 평가를 보였고, 직원의 교육 관리 및 전문성에 대하여 2013년 평가에서는 전체 평균 81.7점에서 77.4점으로 조사되어 상대적으로 취약한 것으로 나타났다[9].

곧 이러한 업무환경들은 종사자들의 직무만족과 일정부분 관련이 있을 것으로 예측되어 이에 주목할 필요가 있다. 업무환경과 관련하여서는 Hackman과 Oldham(1976)에 따르면, 직무의 내재적 동기점수가 높을수록 개인은 직무에 더 만족하며, 직무에 의해 더욱 더 많은 동기부여를 받게 된다고 하였다. 이러한 관점은 국내의 공공조직을 대상으로 연구를 수행한 제갈돈(2006)에 의해서도 주장되고 있는데, 좋은 업무환경이 강력한 동기부여를 유발하고 직무만족을 높게 된다는 것이다.

한편, 장애인 그룹홈 종사자와 관련된 선행연구 동향들을 살펴보면, 근무상태와 수퍼비전 실태, 이직의도, 직무스트레스 등을 살펴보는 연구에 그치고 있는 상황이다[5][23][22][19].

이에 본 연구는 장애인 그룹홈(Group home) 종사자를 대상으로 그들의 업무환경이 직무만족에 어떤 영향을 미치는지 알아보고자 한다. 이를 통해 궁극적으로 장애인 그룹홈 거주자들에게 직접적으로 전달되는 서

비스의 효과성을 높이고 장애인 그룹홈의 활성화를 위한 기초자료를 제공하는 것에 본 연구의 의의가 있다.

본 연구는 이와 같은 관계들을 고려하여 다음과 같은 연구모형과 연구가설을 상정하였다.

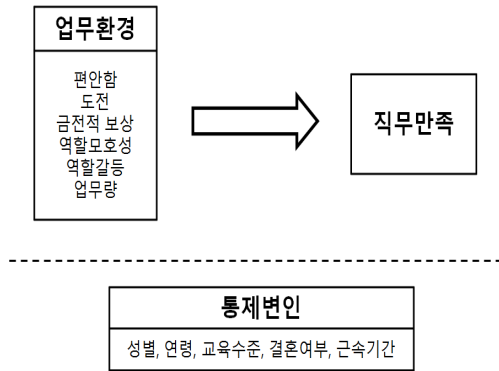


그림 1. 연구모형

연구가설. 장애인그룹홈 종사자의 업무환경이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

- 세부가설1. 장애인그룹홈 종사자의 편안함 인식이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- 세부가설2. 장애인그룹홈 종사자의 도전 인식이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- 세부가설3. 장애인그룹홈 종사자의 금전적 보상 인식이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- 세부가설4. 장애인그룹홈 종사자의 역할갈등 인식이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- 세부가설5. 장애인그룹홈 종사자의 역할보호성 인식이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- 세부가설6. 장애인그룹홈 종사자의 업무량 인식이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 장애인 그룹홈 종사자

그룹홈은 주거공간으로 장애인들에게는 자립을 할 수 있는 기본적인 공간으로 사회재활교사는 그들의 삶

의 질이 향상될 수 있도록 노력해야 한다[3]. 또한 그룹홈 종사자들은 시설이용 장애인들과 24시간 동안 함께 생활하며, 가장 가까이에서 밀접한 관계를 형성하고, 그들의 욕구를 파악하여 이들의 다양한 욕구에 적절하게 대처하고 안정적으로 성장하고 발전할 수 있도록 도움을 제공하는 장애인생활시설의 중심적인 역할을 담당하고 있다[26].

그룹홈 종사자의 근무는 항상 곁에서 지켜보고 돌보아주어야 하는 역할의 특성을 가지고 있으므로[2] 따로 휴식시간을 갖지 못한 채 근무시간 내내 장애인과 함께 보내야 하며, 시설 안에서 장애인의 모든 생활과 교육, 재활에 관련된 부분을 지원하며 그들의 행동 특성 및 생활일지를 기록하고 장기·단기 교육프로그램 실시의 주체가 된다[21]. 그러므로 그룹홈 종사자는 그룹홈에서 거주하는 장애인의 삶의 질을 좌우한다[8]. 그룹홈 종사자는 주로 사회재활교사가 담당하고 있는데, 이들은 항상 상주해야 하며, 투철한 사명감과 가사일, 이웃과의 관계가 원만해야 한다[13]. 그러나 양질의 서비스를 제공해야 하는 주요한 책임을 지고 있음에도 시설의 특성상 개방적이지 못한 환경, 조직 및 직무 환경과 관련하여 종사자의 자기개발 기회미비, 조직 내 보상체계 부족, 자율성의 부족, 전문성의 결여 등 여러 가지 문제를 안고 있다[10][30].

외국의 경우를 보면, 캐나다에서는 그룹홈 종사자의 자격을 다양하게 인정하고 있으며 기본적으로 고등학교 졸업 이상의 학력만 인정되면 가능하다. 또한 자원봉사자도 얼마든지 소정의 교육과 훈련만 받으면 그룹홈 종사자가 될 수 있도록 명시하고 있다. 캐나다 그룹홈 종사자의 특이한 점은 그룹홈 입주자 중에서 해당 지역에 먼저 입주해서 그 지역의 상황과 지리에 익숙해져 있으며 주민들과도 교류를 유지하고 있는 지적장애인을 중재자로 임명하는 것이다. 이 중재자 제도는 선발 그룹홈 입주자들의 경험과 지식을 후발 입주자들에게 전달해 주며 입주지역민들과 후발 입주자들 간의 갈등을 최소화할 수 있으며 그룹홈 종사자에게 소요되는 인건비를 최소화할 수 있기에 그룹홈의 인력수급에 미래 형태를 보여줄 수 있는 의미 있는 제도라 할 수 있을 것이다[18].

미국에서는 그룹홈 시설 종사 직원은 기본적으로 고등학교 졸업 이상이면 된다. 입사 후 2주에 걸쳐 80시간의 기본 훈련을 받고 현장에 투입되며 그들의 업무 내용이나 임금은 다양하게 나누어져 있다. 입상 직원의 자격은 최소 학사 이상이며 최소 1년 이상의 현장 경험이 필요로 된다. 또한 슈퍼바이저 직은 최소 학사 이상이며 보통 석사 이상이 선호된다. 이들은 보통 현장경험이 2~5년 정도 요구된다[44].

## 2. 업무환경

그룹홈 종사자는 사회복지사업 종사자이며, 입주 장애인과 관련되어 있는 대부분의 서비스를 담당해야 하므로 역할 과중으로 인한 이직률이 높다[19]. 이는 서울시 장애인 그룹홈을 대상으로 실시한 평가결과에서 '직원 근무 여건'을 개선하기 위한 지원이 필요함을 시사했다[12]. 그룹홈 종사자의 근무조건은 사회복지 분야 중에서도 가장 열악하며, 근무 연속성 또한 낮게 나타나고 있다[19].

지역장애인생활시설 생활재활교사의 근무형태를 보면, 현재 1일 2교대, 2일 2교대, 1일 3교대 등 각 시설상황에 따라 달리 운영되고 있으나 대부분의 시설에서 각종 휴가제도 및 연장근로 등에 대한 수당 등에 대한 복리후생제도가 미비한 것으로 나타나고 있다. 사회복지 종사자들은 법정 수당 및 복지혜택을 받지 못하고 있으며, 연·월차, 연장근로 수당 등의 법정복지혜택의 적용률은 25% 내외에 불과하며, 휴일 근로수당은 10%에도 미치지 못하는 것으로 나타났다. 또한 사회복지 근로자들은 휴가를 대체로 사용하지 못하고 있으며, 그나마 휴가수당은 거의 지급받지 못하고 있다. 휴가를 사용하지 못하는 이유로는 대부분 업무량이 많거나 대체 인력이 없는 것을 이유로 명시하고 있다[7]. 2003년 서울시 사회복지협의회에서 조사 분석한 서울시 사회복지시설 인력 및 근로조건 실태조사 결과에서 1일 근로시간 및 1주 연장근로시간을 장애인부분만 인용 보면 1일 근로시간 및 1일 평균 9.9시간으로 법정 근로시간을 1.9시간 초과하는 것으로 나타났다. 그 중에서 장애인생활시설 근로시간이 11.5시간으로 가장 높으며 3.5시간을 초과해서 근무하는 것으로 나타났다.

위와 같은 내용들을 종합해 볼 때, 장애인 그룹홈 종사자들은 과도한 업무로 인한 높은 이직률의 문제, 프로그램 전문성의 문제, 낮은 보수 문제, 근무시간 및 근무형태에 대한 불만, 보수교육 문제 등 많은 문제점들이 제기될 가능성이 클 것으로 예상된다. 이러한 그룹홈 종사자들의 업무환경의 개선이 없다면, 장애인이 지역사회 안에서 가정과 같은 주거환경에 거주하면서 독립적인 생활에 필요한 각종서비스와 지원을 받으며 사회구성원으로서의 삶을 영위하는 장애인 그룹홈의 목적에 부합할 수 없을 것이다.

## 3. 직무만족

1940년대 중반 이후부터 급증한 직무만족에 관한 연구들은 불과 30년 사이에 약 3,000여 편이 넘었다. 이처럼 많은 연구의 양이 있듯이 직무만족의 정의 또한 다양하다. 직무만족의 일반적인 개념을 살펴보면 다음과 같다.

Smith(1955)는 직무만족을 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 호의적 감정과 적대적 감정의 균형 상태에서 기인되는 하나의 태도라고 보았다. Newstorm과 Davis(1993)는 직무만족은 현재 일하고 있는 작업역할에 대한 개인의 정의적 성향이라고 정의하였고, Judge와 Watanabe(1993)는 직무만족이란 구성원이 자신의 직무를 좋아하는 정도로서 직무 그 자체에 대한 만족이라고 하였다. Vecchio(2002)는 직무에 대한 감정적 반응으로서 특히 기대와의 상호작용에 대한 개인의 경험이라고 정의하였다. 손태원(2005)은 직무만족이란 조직구성원들이 자신의 직무에 대하여 갖고 있는 태도로, 그들이 성취하고자 하는 목표를 자신의 직무를 통해 얼마나 이루어 냈고 또 이를 수 있는가에 대한 느낌, 인식, 그리고 기대되는 행동 등의 산물이라고 정의하였다. 또한 김미령(2001)은 직무를 수행하는 사람이 직무를 수행하여 얻는 욕구 충족 또는 가치 실현 경험으로 직무에 대한 긍정적 정서적 태도라고 정의했다.

이상의 여러 학자들의 정의를 종합해 보면, 직무만족은 협의의 개념으로는 직무상의 욕구충족을 의미하며, 광의의 개념으로는 직무와 관련된 경험에 대해 느끼는 감정으로 직무에 만족하는 정도를 나타내는 태도를 의

미하는 것으로 볼 수 있다[40]. 본 연구에서는 그룹홈 종사자들의 직무만족의 다양한 측면보다는 전반적으로 직무 자체에 얼마나 만족하는지를 알아보고자 하였다. 여기서 직무만족은 '직무 그 자체에 대해 느끼게 되는 전반적인 만족'으로 개념화하고자 한다.

#### 4. 업무환경과 직무만족의 관계

업무환경과 직무만족의 관계를 조사한 연구를 살펴보면, 장애인 공동생활가정 종사자를 대상으로 한 연구는 아직 미비하여 여기서는 사회복지사를 대상으로 하여 고찰하도록 한다.

허성한(2009)은 서울시에 위치한 장기요양기관에 근무하는 관리자, 사회복지사, 요양보호사, 간호사, 물리치료사 등의 종사자 100명을 대상으로 조사한 결과 유의미한 차이를 보이는 것은 도전, 보상, 승진, 역할모호성의 네 가지로 나타났다. 그중 도전과 역할모호성은 정적인 상관관계를 보이는 것으로 나타났으나 보상, 승진 부적인 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 요양보호사 142명을 대상으로 업무환경과 제도가 직무만족에 미치는 영향에 관한 이윤석과 문승권(2012)의 연구에서는 경력은 6~12개월의 경력자일 때 가장 높은 직무만족을 나타냈으나 경력이 있는 경우보다 경력이 없는 경우의 직무만족이 더 높게 나타났다. 또한 근로계약 형태가 정규직 월급제일 때, 근무시간의 유형은 3교대일 때, 대상자가 적을수록, 주당 근무시간이 짧을수록, 이직 횟수가 적을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 김현철(2009)은 대구광역시에 위치한 장애인생활시설에서 근무하는 340명의 생활재활교사를 대상으로 직무만족에 대한 연구에서 직무환경에 따른 직무만족의 결과, 이용 장애인의 수가 적을수록, 직원회의 횟수 월 3회~6회와 9회 이상일 때, 승진제도 규정이 존재하고 그 규정대로 시행될 때, 자원봉사자의 수가 300명 이상일 때, 이직을 고려하지 않은 경우일 때 직무만족이 높게 나타났다.

#### 5. 인구사회학적 특성과 직무만족의 관계

직무만족은 직장생활 적응을 측정하는 하나의 변수로서, 이에 영향을 미치는 요인을 분석한 연구들은 성

별, 연령, 교육수준 등의 인구사회학적 특성이 고려되어져 왔다.

성별에 관해서 다른 조건이 동일할 경우, 여성이 남성보다, 나이가 많은 사람이 젊은 사람들보다 상대적으로 더 높은 직무만족을 나타내는 것으로 보고되고 있다[33][38]. 연령과 직무만족 간에는 미약하지만 정적인 상관관계를 나타내 연령이 증가할수록 직무만족은 증가하는 양상을 보였다[34]. Durbin(1981)의 연구에서는 직업의 수준이 같으면 교육수준이 높을수록 기대수준이 높아지기 때문에 직무만족은 낮아진다고 하였다. 기혼여성 직장인 245명을 대상으로 조사한 정혜련(2009)의 결혼전후 직무만족 비교 연구에서 결혼이전과 이후의 직무만족에 차이가 있었다. 김상욱과 유홍준(2002)의 1,708명의 임금노동자를 대상으로 한 노동패널조사 연구에서는 근무기간이 짧은 근로자일수록 직무에 만족하지 못하는 것으로 나타났다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구대상

본 연구의 조사대상자는 서울지역과 경기지역의 그룹홈에 종사하고 있는 그룹홈 종사자들을 대상으로 하였다. 그러나 각 기관의 선정은 접근의 용이성 및 기관 협조에 따른 응답 가능성을 기준으로 비확률유의표집 방법을 사용하였다. 조사는 2014년 7월 2일부터 8월 8일까지 실시되었으며, 서울과 경기도 소재 소속 기관에서 근무하고 있는 종사자들 중 사회재활교사와 시설장 이면서 사회재활교사인 종사자들을 대상으로 하여 인터넷 및 우편조사와 방문조사를 병행하여 진행하였다. 설문지는 총 272부가 배포되었고 이중 67.2%인 183부가 회수되었으며, 설문응답이 불충분하거나 연구대상 기준에 부합하지 않는 35부를 제외하고 실제 결과분석에는 총 148부의 설문지를 분석에 활용하였다.

#### 2. 측정도구

##### 2.1 업무환경

본 연구에서는 Jayaratne와 Chess(1983)[42]가 개발

하고 이영미와 성규탁(1991)[25]이 번안하여 사용한 업무환경 척도를 사용하였다. 이 척도는 편안함, 도전, 금전적 보상, 승진, 역할 모호, 역할 갈등, 업무량 등 7가지의 하위변수로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1)에서 '매우 그렇다'(5)까지의 5점 Likert 척도로 응답하게 되어 있으며, 하위변수들의 점수가 높을수록 지각된 변인의 정도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서는 7가지 하위변수들 중 그룹홈의 특성에 따라 적용하기 어려운 승진의 변인을 제외한 6가지 변인을 일차적으로 구성하였다. 이 척도의 문항은 편안함 7문항, 도전 6문항, 금전적 보상 3문항, 역할갈등 4문항, 역할모호성 4문항, 업무량 4문항 등 모두 5개 하위영역 총 26 문항을 사용하였다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  값이 '편안함' 요인이 .651, '도전' 요인이 .685, '금전적 보상' 요인이 .624, '역할갈등' 요인이 .697, '역할모호성' 요인이 .733, '업무량' 요인이 .795로 나타났다.

## 2.2 직무만족

본 연구에서는 Brayfield와 Rothe(1951)[32]가 개발하고 이선규(1991)[24]가 번안하여 사용한 직무만족 척도를 사용하였다. 이 척도는 직무에 대한 전반적인 만족도를 측정할 수 있으며, 총 18문항으로 구성되어 있고, 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1)에서 '매우 그렇다'(5)까지 5점 Likert 척도로 되어 있으며, 문항 모두가 전반적인 직무환경을 설명하고 있다. 점수는 클수록 높은 만족도를 나타내며 각 문항점수를 모두 합산하여 전반적 만족도를 파악할 수 있게 되어 있다. 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  값이 .946으로 나타났다.

## 2.3 통제변수

장애인 그룹홈 종사자의 인구사회학적 특성 변수인 성별, 연령, 교육수준, 결혼여부, 근속기간을 통제변수에 포함하였다. 성별은 '남', '여'로, 연령은 현재 나이로 측정하였다. 교육수준은 '중학교 졸업 이하', '고등학교 졸업 이하', '전문대학교 졸업 이하', '대학교 졸업 이하', '대학원 졸업 이하' 및 총 교육년수로 측정하였다. 결혼여부는 결혼의 유무로, 근속기간은 현재 개월로 측정하였다.

## 3. 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 20.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 먼저 인구사회학적 특성변수에 대한 빈도분석과 업무환경의 하위변인인 편안함, 도전, 금전적 보상, 역할모호성, 역할갈등, 업무량, 직무만족의 반적인 수준을 파악하기 위하여 기술통계분석을 실시하였다. 또한 연구대상자의 업무환경이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

먼저 성별은 남성인 경우가 76명(51.4%)인 것에 비해 여성인 경우 72명(48.6%)보다 더 많았다. 조사대상자의 평균연령은 39.76세로 30세 이상~40세 미만인 49명(33.1%)로 가장 높았고, 40세 이상~50세 미만 42명(28.4%), 30세미만 (29명, 19.6%), 50세 이상(28명, 18.9%)의 순으로 나타났다. 결혼여부는 미혼 65명(43.9%), 유배우자 49명(33.1%), 별거/이혼 26명(17.6%), 사별/기타 8명(5.4%) 순으로 많았다. 종교는 기독교 53명(35.8%), 천주교 35명(23.6%), 무교 32명(21.6%), 불교/유교 28명(18.9%)의 순이었다. 교육수준은 대학교 졸업 64명(43.2%), 전문대학교 졸업 37명(25.0%), 고등학교 졸업 이하 및 기타 30명(20.3%), 대학원 졸업 17명(11.5%)의 순으로 조사되었다. 조사대상자의 전공은 복수응답으로 조사하였는데, 사회복지학 전공자가 120명(75.5%)로 가장 많았고, 기타 19명(11.9%), 특수교육학 13명(8.2%)의 순으로 전공한 것으로 나타났으며 기타(19명, 11.9%), 유아교육학 4명(1.9%)과 교육학이 3명(1.9%)으로 조사되었다. 연구대상자의 일반적 특성은 [표 1]과 같다.

표 1. 조사대상자의 인구사회학적 특성 (N=148)

변수	범주	사례 수	백분율 (%)
성별	남성	76	51.4
	여성	72	48.6
연령	30세 미만	29	19.6
	30세 이상~40세 미만	49	33.1
	40세 이상~50세 미만	42	28.4
	50세 이상	28	18.9
	평균 39.76세 (표준편차 10.33세)		
결혼 여부	유배우자	49	33.1
	별거/이혼	26	17.6
	미혼	65	43.9
	사별/기타	8	5.4
종교	기독교	53	35.8
	천주교	35	23.6
	불교	28	18.9
	종교 없음	32	21.6
교육 수준	전문대학교 졸업	37	25.0
	대학교 졸업	64	43.2
	대학원 졸업	17	11.5
	고등학교 졸업 이하 및 기타	30	20.3
전공 (복수 응답)	사회복지학	120	75.5
	특수교육학	13	8.2
	유아교육학	4	2.5
	교육학	3	1.9
	기타	19	11.9
총 계		159	100.0

2. 주요 변수의 기술통계치

업무환경의 하위변인인 편안함, 도전, 금전적 보상, 역할모호성, 역할갈등, 업무량과 직무만족의 각각의 변수의 기술통계량을 확인하고 이를 [표 4-6]으로 정리하였다.

장애인 그룹홈 종사자들은 직장의 업무환경의 6개 하위영역 중 도전과 역할갈등, 업무량에 대해서는 각각 3.15점과 3.34점, 3.57점으로 보통 이상의 수준에서 인식을 하고 있었으나, 편안함, 금전적 보상, 역할모호성에 대해서는 평균 2.32점에서 2.78점 사이로 비교적 보통 이하의 수준에서 낮게 인식하고 있어 상대적인 취약성을 보였다.

표 2. 조사대상자의 기술통계치 (N=148)

변수	평균	표준편차	최소값	최대값	
독립변수	편안함	2.78	0.65	1	5
	도전	3.15	0.56	2	4
	금전적 보상	2.36	0.76	1	5
	역할갈등	3.34	0.69	2	5
	역할 모호성	2.32	0.64	1	5
	업무량	3.57	0.71	2	5
종속변수	직무만족	3.20	0.69	2	4

3. 조사대상자의 업무환경이 직무만족에 미치는 영향

장애인 그룹홈 종사자의 업무환경이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해 성별, 연령, 교육 수준, 결혼여부, 근속기간 등의 변수들을 통제된 상태에서 다중회귀분석을 실시하였다.

분석결과, 회귀모형의 F값이  $p < .001$  수준에서 통계적으로 유의미하며, Durbin-Watson은 2에 근접한 1.865로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 독립변수들 중 업무환경의 하위변인들 중 도전은  $t$ 값이 3.151( $p = .002$ ), 역할 모호성은  $t$ 값이 -3.650( $p = .000$ )으로 유의미하게 나타나 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 외 변수들은 통계적으로 유의미하지 않았다. 즉, 장애인 그룹홈 종사자들의 업무환경 하위요인들 중 기관의 업무를 통한 자극의 정도인 도전 요인과 자신의 업무와 역할로부터 요구되는 것을 이해하는 역할 모호성 요인이 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 3. 조사대상자의 업무환경이 직무만족에 미치는 영향 (N=148)

예측변수	B	SE	$\beta$	t	p	
(상수항)	3.399	0.820		4.147	.000	
통제 변수	연령	-0.002	0.006	-.029	-0.345	.731
	경력	0.001	0.001	.096	1.267	.207
	성별	0.005	0.100	.004	0.049	.961
	결혼여부	-0.060	0.055	-.084	-1.085	.280
	교육수준	0.018	0.044	.028	0.416	.678
편안함	0.101	0.095	.096	1.072	.285	
도전	0.319	0.101	.260	3.151**	.002	
금전적 보상	0.039	0.074	.043	0.523	.602	
역할갈등	-0.085	0.088	-.085	-0.960	.339	
역할 모호성	-0.302	0.083	-.280	-3.650***	.000	
업무량	-0.139	0.078	-.144	-1.797	.075	
$R^2$	.448					
Adj. $R^2$	.404					
F	10.048***					
Durbin-Watson	1.865					

V. 논의 및 제언

본 연구는 장애인 그룹홈 종사자의 업무환경 요인 중 도전과 역할모호성이 직무만족을 예측하는 유의미한

변수임을 밝혀냄으로써 장애인 그룹홈 종사자의 직무만족 증진에 있어 사회복지적 개입이 필요함을 시사해 주고 있다.

본 연구의 결과로서, 지나친 역할모호성과 도전의식의 결여는 종사자들의 직무만족을 떨어뜨리는 업무환경적 요인으로 작용할 수 있으므로 이들 요인들을 조정하고 이에 대한 대응책을 마련하여 그룹홈 종사자들이 직무만족을 증진시킬 수 있는 노력이 필요할 것이다. 직무만족의 저하는 그 원인이 복잡하고 다차원적이므로 그 대처 또한 다차원적이어야 한다. 본 연구에서 얻어진 결과를 기초로 하여 이론적, 실천적, 정책적 측면에서 논의해보면 다음과 같다.

먼저 이론적 측면에서 보면, 조사대상자인 장애인 그룹홈 종사자의 직무만족에 업무환경 요인이 영향을 미치는 예측 변인임을 실증적으로 제시하였다는 점이다, 국내의 관련연구들은 장애인 그룹홈 영역에서 업무환경의 측면에서 직무만족을 다룬 연구들은 아직까지 찾아보기 힘들다. 따라서 이러한 문제에 대해서 앞으로 지속적으로 관심의 영역을 확대할 필요가 있을 것이다, 따라서 본 연구결과를 통해 지지된 업무환경 하위요인 변수들과 지지되지 않은 하위요인 변수들은 장애인 그룹홈 종사자들의 직무수행의 연구에 있어 적용하는데 참고가 될 것이다.

실천적 차원을 보면, 첫째, 기관차원의 교육프로그램의 확대를 들 수 있다. 본 연구에서 근속기간인 경력 72개월 이상(6년) 집단과 24개월 미만(2년) 집단 간에 직무만족의 평균 차이가 있다는 결과를 볼 때, 근속기간이 오래일수록 직무만족 또한 높을 수 있어 장애인 그룹홈 종사자들이 자신의 일에 자부심과 자신감을 가지고 일할 수 있도록 전문적인 능력과 기술을 개발시킬 수 있는 전문교육 및 훈련프로그램이 확대되고 지속적으로 이루어져야 하겠다. 이를 위해서 장애인 그룹홈 종사자들의 전문적 위상 확립을 위한 연구 활동, 홍보 활동을 수행하고, 국민의 장애인 그룹홈 종사자에 대한 인식변화를 위해 노력하고, 종사자의 직무표준의 현실화를 도입해야 할 것이다.

둘째, 사회적 지지 체계의 개발이 필요하다. 장애인 그룹홈의 특성상 종사자 1인이 홀로 근무하게 됨으로

써 많은 부분 소진과 함께 직무만족의 저하를 가져올 수 있으므로, 많은 동료 사회복지활동가들이 서로 신뢰하고 도움을 주고받으며 격려와 지지 등의 피드백을 받을 수 있는 지지체계가 개발되어야 한다. 지지적인 업무환경은 그룹홈 종사자들의 직무만족 저하를 예방하고 방지할 수 있는 대응책이 될 수 있을 것이다. 이를 위해서 서로 이해하고 상호 친밀감을 증진시킬 수 있는 모임이나 행사를 갖고 워크숍을 통해 스트레스를 관리할 수 있는 기회를 제공하는 것이 필요하다고 본다.

셋째, 적절한 수퍼비전의 제공이다. 본 연구결과를 통해 장애인 그룹홈 종사자들의 역할의 모호함이 나타났다. 이러한 장애인 그룹홈 종사자의 역할의 모호성을 줄이기 위한 방안을 모색해야 하며, 또한 수퍼바이저가 수퍼비전을 줄 때 명확한 역할의 구분과 목적에 대한 이해를 시켜주어야 한다. 기관과 기관 간 연계를 통한 상호 수퍼비전, 멘토-멘티의 활용, 지속적인 수퍼비전 및 자문의 활용 등은 업무의 효과성을 증진시킬 수 있는 가장 영향력 있는 방법이 될 수 있다.

또한 정책적 차원에서 살펴보면, 먼저, 종사자들을 위한 그룹홈 지원센터의 활용이 필요하다. 그룹홈 내에서 발생하는 모든 업무를 사회복지활동가 혼자 판단하고 계획하는 데는 한계가 있으며, 그룹홈 내의 프로그램 작성하는 것도 이들 1인의 판단에 따르게 하는 것도 무리가 따른다는 생각이다. 이미 그룹홈을 운영하고 있는 미국, 독일, 일본 등은 이러한 문제점을 인식하고 그룹홈 지원센터를 운영하고 있다. 미국과 독일에서는 그룹홈을 지원하는 지원센터(Support Center)가 일반적으로 3~4개의 그룹홈을 관리하고 있다. 그래서 우리나라에서는 2002년 6월 서울시에 처음으로 그룹홈 지원센터가 만들어졌다. 2013년 12월말 기준으로 서울지역에 203개의 그룹홈이 존재하는데 그룹홈에 상주하는 사회복지활동가를 재교육하고 그룹홈의 프로그램을 지원해줄 기관은 전국에 서울시 그룹홈 지원센터 1곳 밖에 존재하지 않는다. 결론적으로 그룹홈 지원센터가 전국적으로 더 확충되어 원활한 그룹홈 운영을 돕고 지원할 수 있어야 할 것이다. 또한, 장애인 그룹홈 종사자의 인력 보충과 보상체계 강화 등의 제도적 장치가 필요하다. 그룹홈에서 근무하는 사회복지활동가는 대부분 48시간을



근무하고 24시간을 쉬는 식으로 근무하고 있다. 이것은 가히 살인적인 업무시간과 업무양이라고 생각된다. 이들에게는 하루 8시간의 근로시간의 기준이 적용되지 않고 있는 것이다. 이러한 격무에도 불구하고 사회재활교사가 받는 급여수준은 대단히 열악한 상황이다.

이때 무엇보다 사회재활교사의 근무조건개선이 필요한데, 대안으로 1개소의 그룹홈에 사회재활교사가 상주하는 그룹홈의 형태에서 3~4개소의 그룹홈을 1명의 사회재활교사의 책임 하에 두고 필요시에 사회재활교사를 파견해 주는 자립홈 형태의 그룹홈을 운영하며 이를 확장시키는 것이 바람직하다고 생각된다. 이 방법은 이미 서울시에서 어느 정도 효과를 보고 있고 미국 RGA<sup>1</sup>의 경우도 사회복지사 신분의 직원이 상주하는 것이 아니라 고졸이상의 교육을 받은 파견 인력을 활용하는 유연한 제도를 볼 수 있다. 사회재활교사 대신에 소정의 교육을 받은 인력을 활용하면 그룹홈 운영비의 상당부분을 절약할 수 있을 것이다. 또한 그룹홈 운영과 관련 있는 기관이 자원봉사 의지가 있는 인력풀(pool)을 운영해서 적재적소에 인력을 보내주는 것도 훌륭한 방법이 될 수 있다. 주변에 자원봉사의 의지는 있으나 그 방법과 장소를 알지 못해서 봉사활동을 하지 못하고 인력이 있는 것을 알고 있고 최근 중고등학교에서 운영하고 있는 봉사활동 시간과 그룹홈 운영인력을 연계하는 것도 하나의 대안이 될 수 있을 것이다. 그리하여 궁극적으로 업무환경에서는 사회재활교사의 업무기준을 명시하고 다양한 방법들로 그룹홈 지원체계를 강화하여 사회재활교사의 자기개발과 도전의 기회를 높이고, 문제해결을 위해 필요한 지원이나 지지를 높여 나가야 할 것이다.

본 연구의 한계와 추후 연구에서 보완해야 할 점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 자료 수집은 서울과 경기지역 일부의 비확률표집방법을 활용하였기 때문에 연구의 결과를 일반화하는데 한계를 갖는다. 그러므로 연구결과가 조사대상자들에 의해 지지되었으나 이를 전체 장애인 그룹홈 종사자 전체로 확대해석하는 것은 주의해야 한

다. 따라서 이 주제와 대상에 대한 다양한 목적의 후속 연구들이 필요할 것이다.

둘째, 종사자의 업무환경과 관련하여 그들의 출퇴근 시간 보장과 원하는 시기에 원하는 기간만큼의 휴가가 가능을 위한 대체인력의 확보 가능 여부, 1인 1기관 근무로 인한 사회적 고립감에 대한 연구 등이 누락되었다. 좀 더 명확한 업무환경에 대한 요인 연구를 위해 다양한 변수들을 고려 할 필요가 있다.

마지막으로, 종사자의 직무만족과 관련하여 통제변수에 선정하지 못한 운영주체의 분류에 따른 업무량의 차이, 대체인력의 지원 정도, 슈퍼비전의 횟수 및 시간 등 외부환경에 대한 직무만족과의 관련성에 대한 연구 등도 살펴볼 필요가 있을 것이다.

#### 참고 문헌

- [1] 강대봉, *장애인생활시설 생활재활교사의 직무만족에 영향을 주는 요인 연구*, 성공회대학교 시민사회복지대학원, 석사학위논문, 2006.
- [2] 강명숙, *장애인생활시설 생활재활교사의 직무환경이 시설장애인의 서비스 질에 미치는 영향 연구*, 대구대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2008.
- [3] 고정미, *장애인 거주시설 생활재활교사들의 자아탄력성과 동료지지가 직무스트레스에 미치는 영향: 대전지역 장애인 거주시설을 중심으로*, 한남대학교 대학원, 석사학위논문, 2012.
- [4] 김량훈, *장애인생활시설 생활재활교사의 이직의도에 관한 연구*, 대구대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2006.
- [5] 김미령, *장애인 그룹홈 직원의 직무만족도와 입소장애인의 지역사회적응도에 관한 연구*, 연세대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2001.
- [6] 김상욱, 유홍준, "직무만족과 이직의사의 행태학적 결정요인: 전국 패널자료를 사용한 GLM 및 GEE 추정," *한국사회학*, Vol.36, No.1, pp.51-81, 2002.

1 RGA: Ray Graham Association for the People with Disabilities의 약자로 미국의 장애주거 시설 중 가장 대표적인 시설을 말한다.

- [7] 김종진, “사회복지시설 노동자들의 노동실태와 개선방안,” 노동사회, Vol.112, No.0, pp.184-193, 2006.
- [8] 김현철, 장애인생활시설 생활재활교사의 직무만족에 대한 연구, 대구대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2009.
- [9] 도시경영연구원, 2013 서울시 장애인공동생활가정 운영 평가 결과보고서, 서울시, 2013.
- [10] 민수화, 장애인생활시설 보육사의 근무 조건과 서비스의 질에 대한 사례연구, 숭실대학교대학원, 석사학위논문, 2001.
- [11] 박현숙, “장애인공동생활가정 실태조사 연구,” 서울특별시 정신박약자복지관, 1993.
- [12] 보건복지부, “2010 장애인 통계,” 2010.
- [13] 서울시그룹홈지원센터, 그룹홈 이해, 서울: 비전북출판사, 2003.
- [14] 서울시남부장애인종합복지관, “보라매,” 11월호, 1991.
- [15] 서울시복지재단, 2010 장애인공동생활가정 평가 결과 보고서, 서울시, 2010.
- [16] 손태원, 조직행동과 창의성, 경기: 법문사, 2005.
- [17] 송미영, 생활재활교사의 자아개념과 직무스트레스와의 관계, 공주대학교 대학원, 석사학위논문, 2006.
- [18] 신상윤, 공동생활가정(Group Home) 유형 및 운영기준에 관한 연구, 서울한국장애인협회, 1998.
- [19] 안현화, 장애인그룹홈 사회재활교사 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 가톨릭대학교 대학원, 석사학위논문, 2011.
- [20] 오승택, 장애인 요양시설 사회재활교사의 직무환경에 따른 직무만족도에 관한 연구, 대구대학교 사회복지개발대학원, 석사학위논문, 2000.
- [21] 이문휘, 장애인생활시설 생활재활교사의 직무만족에 관한 연구, 원광대학교대학원, 박사학위논문, 2007.
- [22] 이상준, 장애인공동생활가정(그룹홈) 사회재활교사의 근무상태에 관한 연구, 한남대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2005.
- [23] 이수진, 정신지체인 그룹홈 사회재활교사의 수퍼비전 실태에 관한 연구, 강남대학교대학원, 석사학위논문, 2002.
- [24] 이선규, 직무스트레스 유발요인, 대처전략과 조직구성원의 태도에 관한 실증적 연구, 성균관대학교 대학원, 박사학위논문, 1991.
- [25] 이영미, 성규탁, “우리나라 사회사업가들의 소진(BURNOUT)에 관한 연구,” 한국사회복지학, 제18호, pp.25-60, 1991.
- [26] 이영희, 장애인생활시설 생활재활교사의 조직몰입이 서비스의 질에 미치는 영향, 대구한의대학교 대학원, 박사학위논문, 2011.
- [27] 이운석, 문승권, “요양보호사의 업무환경 및 제도가 직무 만족도에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국노년학회, Vol.32, No.1, pp.305-321, 2012.
- [28] 정혜린, 기혼여성의 결혼전·후 직무만족에 관한 비교연구, 동국대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2009.
- [29] 제갈돈, “지방공무원의 직무만족에 대한 업무환경의 역할,” 지방정부연구, Vol.10, No.6, pp.91-111, 2006.
- [30] 한택근, 장애인생활시설의 운영 실태에 관한 연구: 강원도를 중심으로, 상지대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2002.
- [31] 허성한, 장기요양기관의 업무환경이 종사자의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 서울 장기요양기관을 중심으로, 중앙대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2009.
- [32] A. H. Brayfield and H. F. Rothe, “An Index of Job Satisfaction,” Journal of Applied Psychology, Vol.35, pp.307-311, 1951.
- [33] C. W. Mueller and S. W. Kim. “The Contented Female Worker: Still a Paradox?,” Advances in Group Processes, Vol.25, pp.117-149, 2008.
- [34] D. Bernal, D. Snyder, and M. McDaniel. “The Age and Job Satisfaction Relationship,” Journal of Gerontology, Vol.53, No.5, pp.287-293, 1998.
- [35] E. Durbin, “Comparison of Three Methods of

- Delivering Nursing Care," *In The Management of Patient Care: Putting Leadership Skills to Work*, pp.227-233, New York: Basic Books, 1981.
- [36] H. C. Smith, *Psychology of Industrial*, New York, McGraw-Hill, 1955.
- [37] J. Hackman and G. Oldham, "Motivation Through the Design of Work," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.16, pp.250-279, 1976.
- [38] J. H. Morris and J. D. Sherman, "Generalizability of an Organizational Commitment Model," *Academy of Management Journal*, Vol.24, No.3, pp.512-526, 1981.
- [39] J. W. Newstrom and K. Davis, *Organization Behavior: Human Behavior at Work*, New York: McGraw-Hill Book Company, 1993.
- [40] R. M. Steers and L. W. Porter, *Motivation and Work Behavior*, New York: McGraw-Hill Book, 1983.
- [41] R. P. Vecchio, *Organizational Behavior: Core Concept*, Thomson, South-Western, 2002.
- [42] S. Jayaratne and W. A. Chess, "Job Satisfaction and Burnout in Social Work: A National Survey," In B. A. Faber, B. A, *Stress and Burnout in the Human services Professions*, New York: Pergamon Press, 1983.
- [43] T. A. Junge and S. Watanabe, "Another Look at the Job Satisfaction Life Satisfaction Relationship," *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, No.6, pp.939-948, 1993.
- [44] W. Wolfensberger, *The principle of normalization in human services*, Toronto : National Institute on Mental Retardation, 1972.

저 자 소 개

석 여 희(Yeo-Hee Seok)

정회원

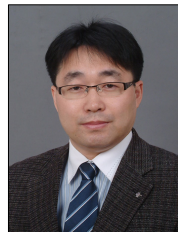


- 2015년 2월 : 강남대학교 사회복지 전문대학원(사회복지학 석사)
- 2015년 2월 ~ 현재 : 한국감성 교육협회 부설 성문화연구소 간사

<관심분야> : 장애인 및 노인복지, 사회복지실천

최 희 철(Hee-Chul Choi)

정회원



- 2009년 8월 : 숭실대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2010년 3월 ~ 현재 : 강남대학교 사회복지학부 조교수

<관심분야> : 정신보건 및 장애인복지, 사회복지실천