

장애인자립생활센터 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인

The Study on the Factors of the Job Satisfaction among Workers of Independent Living Support Centers for the Disabled

김자영*, 최윤영**

한국후견신탁연구센터*, 백석대학교 사회복지학부**

Ja-Young Kim(meliny@naver.com)*, Yun-Young Choi(yychoi@bu.ac.kr)**

요약

본 연구의 목적은 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 인구학적 요인, 조직요인, 직무요인, 심리정서적 요인을 중심으로 분석하는 것이다. 이를 위해 장애인자립생활센터 108개소의 236명의 종사자들을 대상으로 서베이 조사를 실시하였으며, 센터 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 인구학적 요인 중에서 건강상태가, 직무요인에 해당하는 업무적합도 그리고 심리정서적 요인 중에서 자기효능감이 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족도에 각각 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구결과들을 토대로 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족도를 향상시킬 수 있는 구체적인 방안과 제언을 제시하였다.

■ 중심어 : 장애인자립생활센터 | 직무만족도 | 인구학적 요인 | 조직요인 | 직무요인 | 심리정서적 요인 |

Abstract

The purpose of the research is to analyze the factors affecting the job satisfaction of workers of Independent Living support centers for the disabled focusing on demographic factors, organizational factor, job factor, and psycho-emotional factors. A survey was conducted on 236 workers at 108 centers, and a logistic regression was conducted to analyze to factors affecting the job satisfaction of the center workers. health status, job suitability and self-efficacy are found to have a significant effect on job satisfaction among workers of centers. Based on these findings, specific measures and suggestions are proposed to improve job satisfaction among workers of Independent Living support centers for the disabled.

■ keyword : | Job Satisfaction | Independent Living Support Centers for the Disabled | Demographic Factors | Organizational Factor | Job Factor | Psycho-emotional Factor |

I. 서론

자립생활운동은 1962년 버클리 대학에서 시작하여 자립생활의 아버지로 불리는 Edward Roberts는 자립생활 운동을 '차별과 분리에 대항하며 사회적 책임과

기쁨을 함께 공유할 수 있는 장애인의 능력과 권리에 대한 확인'이라고 하였으며, 넓은 의미에서 '장애인들의 시민권 운동'이라고 하였는데, 이 운동은 이후 장애인복지정책과 연구에 방향을 제시하는 새로운 패러다임으로 해석되어 재활서비스와 대비되는 자립생활서비스의

* 이 논문은 대한민국 정부의 재원(교육부)으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2019S1A3A2099593)

접수일자 : 2021년 05월 06일

수정일자 : 2021년 06월 01일

심사완료일 : 2021년 06월 01일

교신저자 : 최윤영, e-mail : yychoi@bu.ac.kr

기본 철학이 되었다[1].

자립생활이란, 장애인의 의사결정과 일상생활에서 타인에 대한 의존을 최소화하며 장애인 자신들이 스스로 선택하여 자신의 생활을 관리할 수 있도록 하는 '자립'의 의미를 내포하고 있다. 여기서 자립생활에 대한 사전적 정의는 "남에게 의존하거나 남의 지배를 받지 않고 스스로의 힘으로 살아가는 생활" 또는 "다른 사람의 도움이나 지배를 받지 않고 스스로의 힘으로 독립하기가 가능한 정도, 스스로의 힘으로 자신을 다스리는 것, 외부의 통제에서 벗어나 자신이 계획한 규칙에 따라 행동하는 것" 등으로 나타낼 수 있다[2]. 하지만 장애인에게 있어 자립이란 도움을 받지 않고 모든 일을 자기 스스로의 힘으로만 해결해야 함을 가리키는 것이 아니라, 개인에게 필요한 도움을 받으면서 자신의 생활을 관리하고 통제하는 주체적인 행위를 말한다[3]. 즉 자립은 개인이 지니고 있는 신체적 기능뿐만 아니라 환경적인 지지가 어느 정도인가, 장애인 개인이 주위의 환경을 얼마나 통제하고 있느냐에 대한 감정, 그리고 심리정서적으로 다른 사람에게 의존하는 것이 아니라 자신을 얼마나 신뢰하느냐에 달려 있다는 것이다[4].

자립생활운동은 일본을 거쳐 1990년 후반 한국으로 전해지면서 2000년 최초로 광주 우리웃자립생활센터와 서울 동대문종합사회복지관 부설 피노키오자립생활센터가 설립되었다[5]. 이후 장애인자립생활센터는 지속적으로 증가하여 2020년 현재 전국의 장애인자립생활센터의 수는 총 260개소로, 한국장애인자립생활센터 연합회 소속 116개소, 한국장애인자립생활센터 협의회 소속 79개소, 미소속 65개소이다[6].

한국에서 자립생활센터는 장애인복지법 제54조에 기초하여 장애인 개인 스스로가 주체가 되는 의사결정 및 서비스 구조를 확립하고 동료지원(peer support)모델을 활용하여 자립생활 서비스를 제공하며, 지역사회 중심으로 재가중증장애인의 지역사회 내에서의 요구에 대응하고, 지역사회 자원동원을 통한 환경개선 사업을 기본방침으로 삼고 있다[7]. 이러한 자립생활센터는 소비자 주도, 지역사회중심, 비수용 시설, 전 장애영역 포괄, 민간비영리 기관이란 원칙을 바탕으로, 지역사회 장애인의 자립여건을 도모하고, 장애인 개인 스스로가 주체가 되는 의사결정 및 서비스 구조를 확립하며 정보제

공과 의뢰, 동료상담, 권익옹호, 자립생활 기술훈련, 주택서비스 등 다양한 서비스를 제공하고 있기 때문에 지역사회에서 장애인이 자립생활을 성취하는 데 있어서 자립생활센터가 매우 중요한 역할을 하고 있음을 알 수 있다[8]. 이외에도 센터 종사자의 51% 이상은 장애인이어야 하며, 센터의 소장은 장애인이 맡아야 한다는 것도 장애인자립생활센터의 기본 원칙이 되었다[3].

자립생활운동이 확대되기 이전의 많은 장애인들은 시설보호를 당연시 하였으며 단순히 서비스의 수급자로서 인식하였으나, 지역에서의 자립생활운동은 장애인 서비스 수급자에서 서비스를 요구하는 권리자의 입장으로 전환하였으며, 더 나아가 정부 정책과 제도 및 서비스의 계획 및 입안, 방침의 결정, 서비스의 제공에 참여하는 계기가 되었다. 또한 보호적 존재로서의 인식에서 장애인당사자가 모든 문제를 해결하는 주체가 되는 인식을 가지게 되었다. 이러한 이념을 바탕으로 장애인 자립생활을 실현하기 위해 지역사회마다 장애인자립생활센터(CIL)를 설립하게 되었고, 장애인당사자주의와 자기결정권에 근거한 장애인의 삶을 향상시키는데 기여하게 되었다[9]. 따라서 장애인들이 자립생활을 하는데 있어서 장애인자립생활센터의 역할은 매우 중요하다고 볼 수 있으며, 이와 함께 센터 종사자들의 역량과 직무만족은 장애인 당사자의 자립생활을 실천하는 데 있어서 매우 중요한 역할을 한다고 볼 수 있다.

그러나, 우리나라 장애인자립생활센터 종사자들은 대부분 저임금과 과중한 업무 부담 등 열악한 환경에서 근무하고 있기 때문에 소진의 문제가 우려되는 상황인데, 이는 센터에서 제공하는 서비스가 질적으로 저하될 수 있기 때문에 센터를 이용하는 장애인들의 자립생활 실천에 부정적인 영향을 미칠 수 있다[8]. 이러한 소진은 종사자들이 자신의 직무에 만족할 경우 감소될 수가 있는데, 이는 직무만족이 높을수록 직무소진이 낮아지는 결과를 밝힌 여러 선행연구들[10][11]에서도 입증된 바이다. 따라서 장애인자립생활센터에서 제공하는 서비스가 질적으로 저하되는 것을 막고, 센터를 이용하는 장애인 이용자들의 자립생활을 실현하기 위해서는 센터 종사자들이 자신의 직무에 대한 만족감을 높이는 것이 우선적으로 필요하다고 볼 수 있다.

II. 이론적 배경

1. 장애인자립생활센터의 특성

장애인 자립생활을 맨 먼저 시도한 나라는 미국이라 볼 수 있는데 중증 장애인인 에드워드 로버츠(Edward Robert)와 그의 동료들이 1960년대 버클리 대학에서 시작한 것으로 알려져 있다. 당시의 자립생활운동은 더 큰 접근성의 보장을 위해서 장애인 당사자 스스로를 조직화한 인권운동이라고 보고 있으며, 이 조직은 장애인에 대한 편견이나 태도를 없애기 위한 인식개선 운동의 시도를 전개하기도 하였다[12]. 이러한 자립생활 이념은 1970년대 전반에 걸쳐 미국에서 광범위하게 확산되었으며, 일본을 거쳐 우리나라의 장애인들에게도 많은 영향을 끼쳤다. 특히 자립생활이념의 확산은 인간 존엄성의 회복, 사회참여의 확대, 장애당사자 중심 지역사회 문제해결을 위한 노력의 계기가 되었다. 한국의 경우 역시 장애인복지 패러다임은 1990년대의 자립생활의 이념과 원칙이 들어오면서 변화되어 왔다[9]. 우리나라 또한 미국과 일본과 같은 장애인복지 패러다임의 전환을 이루어 왔으며 재활패러다임에서 자립생활패러다임으로 장애인복지 패러다임이 전환되었다. 장애인 자립생활을 장애인의 문제를 장애인 개인 본인이 가장 잘 이해하고 있으므로, 장애인이 자신의 삶을 이루어 나가는데 있어 스스로의 '자기결정권'과 '선택권'을 향상시키고 서비스를 제공하는데 있어서는 장애인이 '주도적으로 참여' 하는 것이 보장되어야 함을 강조하고 있다[12]. 즉, 장애인의 문제는 장애인이 지닌 신체적 문제보다는 그러한 요인을 문제화시키는 사회적인 환경에서 비롯되었다고 보고 "물리적·심리적" 환경을 개선하는데 주의를 기울이는 권리옹호의 지향성[13]까지 총체적인 개념으로 바라볼 수 있다. 또한 여기서 장애인이 자립생활을 한다는 것은 장애인 개인이 자신의 일을 스스로 관리하고 자신의 선택에 의해 지역사회 안에서 일상적인 생활을 수행하고, 사회적인 역할수행을 하며, 의존성을 최소화하는 결정권을 지녀야 한다고 주장하고 있다[14].

장애인복지 서비스 전달체계에서 장애인 스스로가 주인의식을 발휘하여 자신의 욕구에 적절한 서비스를 받고, 장애인 스스로가 자신의 삶의 주인이 되고자 하

는 이 관점은 1960년대 미국 버클리 자립생활 센터와 일리노이주 자립생활 센터 등이 등장하면서부터 주목을 받기 시작하였으며, 이 관점은 1990년대에 장애인법(ADA)을 촉발시키는 큰 계기가 되기도 하였다[12]. 일본의 경우는 미국의 자립생활운동가 에드워드 로버츠(Edward V. Roberts)의 영향으로 자립생활이념이 전해지고 1986년 6월 도쿄도 하찌오지시(八王子市)에 자립생활센터 휴먼케어협회가 발족되면서 장애인 자립생활운동이 본격적으로 시작되었다. 이전의 장애인 운동은 행정 시책에 대한 항의와 요구, 활동, 권리옹호활동이 중심을 이루었으나 장애당사자가 서비스를 제공하는 관점은 전혀 없었다. 휴먼케어협회는 발족 당시부터 「지금까지 복지서비스를 받는 측이었던 장애인이 복지서비스를 담당하는 측으로의 변화」를 강조하는 등 서비스의 담당자로의 자각을 중심으로 자립생활센터를 조직하였다. 1989년부터 휴먼케어협회를 모델로 하여 휴먼케어협회에서 연수한 사람들이 전국에 자립생활센터를 만들기 시작하여 마찌다휴먼네트워크, 한스세타가야, CIL타찌가와 등이 설립되었으며, 1991년 11월에 전국자립생활센터협의회(JCIL)가 설립되기에 이르렀다[15]. 독일은 1970-80년대를 거치면서 지역사회의 통합을 중심으로 독일 장애인 복지와 운동의 방향이 이루어지기 시작했으며, 장애인 권리와 인권이 많이 신장되었으며, 1980년대 말에는 장애인 대형시설을 중심으로 탈시설화가 진행되면서, 지역사회의 장애인 자립생활의 개념 및 실천방법들이 논의되기 시작하였다. 그리고 1990년대에는 장애인과 비장애인이 공동으로 자기결정에 대한 세미나와 독일 전국대회를 개최하면서, 자립생활에 대한 사회공론화와 장애인 복지사업에 있어서 자립생활 실천과제를 새로운 중점과제로서 인식하기 시작했다[16].

2. 직무만족의 개념 및 구성요인

우선 직무만족의 개념에 대해 살펴보면 다음과 같다. [17]은 직무만족을 직업에서 파생된 고유한 보상수준이 근로자가 인식한 공평한 보상 수준을 충족하거나 초과하는 정도를 반영한다고 언급하였다. [18]에 의하면 직무만족은 보통 두 가지 구성 요소인 정서적(감정적인, 느낌) 요소와 인지적(믿음, 판단, 비교) 요소를 포함하는

태도로 설명되어지며, 그리고, 직무만족도는 종종 자신의 직무에 대한 정서적 반응으로 정의되지만, 일반적으로 내부나 외부 기준과 비교하여 직무속성의 평가로 측정되어진다고 하였다. 그리고 [19]은 직무만족이란 직무 그 자체에 대해 느끼게 되는 전반적인 만족으로서 개인의 직무나 직무경험을 평가할 때 발생하는 유폐한 정서적 상태라고 언급하였다.

직무만족은 개인의 직업을 통해 이루어지는 것으로 신체적인 건강뿐만 아니라 정신적인 건강에도 영향을 미치기 때문에 개인의 삶의 질을 결정하는 중요한 요인으로 작용한다[20]. 직무만족은 또한 직무생활에 긍정적인 감정을 지닌 구성원이 외부에 자신의 조직을 긍정적인 방향으로 이야기하고 조직 내부에서도 원만한 대인관계와 성취감을 느낄 수 있기 때문에 결근율과 이직률 감소에도 긍정적인 영향을 미쳐서 궁극적으로 생산성 향상으로 이어지게 하므로 매우 중요하다고 할 수 있다[21][20].

직무를 어떻게 인지하고 개념화하고 있는 것과 관련하여 개인적인 태도 및 가치관은 직무만족을 형성하는 중요한 요소라고 할 수 있으며, 그리고 직무만족은 복합적인 주변 환경에 의해 결정되어지는데, 즉, 근로와 연관된 다양한 내적·외적 직무환경은 개인의 직무만족과 관련되어지며, 이것은 또 개인의 특성에 따라 각기 다르게 인식되어 질 수 있다[7]. 직무만족을 구성하는 요인들은 학자들마다 다양하게 보고되고 있는데, 이에 대해 간략히 살펴보면 다음과 같다. 우선 매슬로(Maslow)의 욕구단계 이론에 따르면, 욕구는 순차적으로 충족되며 하위단계의 욕구가 충족되어야만 상위단계의 욕구가 나타나는데, 욕구는 중요성에 따라 다섯 가지의 위계적인 단계인 생리적 욕구, 안전욕구, 사회적 욕구, 존경욕구, 자아실현욕구로 구분되고 이것이 하나의 계층구조를 형성한다. 직무에 욕구단계이론을 적용할 경우 근로자들은 하위 수준의 욕구가 충족되었을 때 직무자체에서 느끼는 성취감과 만족도를 충족할 수 있다[22]. 다음으로 허즈버그(F. Herzberg)의 위생이론과 동기이론에 의하면, 위생요인은 환경에 관한 것으로 회사정책과 관리, 감독, 보수, 대인관계, 작업환경이 포함되며, 개인의 욕구를 충족시키는데 있어서 주로 개인의 불만족을 예방하는 기본적인 기능을 담당하게 된다.

동기요인은 보다 나은 업무수행을 위해 동기를 부여하고 성과를 높여주는 요인으로서 성취감, 인정, 책임감, 성장, 발전, 보람 있는 직무내용, 존경과 자아실현 욕구 등을 포함하는데, 이 요인들이 충족되어지면 직무만족을 가져오며, 비록 동기요인이 충족되지 못하더라도 불만족을 가져오지 않는다[23]. 또한 직무는 도전과 책임, 승진과 개인의 성장을 향상시킬 수 있도록 직무 충실화를 통하여 직무가 재설계 되어야 하는데, 즉, 허즈버그(F. Herzberg)는 직무 자체로부터 얻는 성취감과 안정감 등과 같은 내재적 만족이어야 말로 진정한 만족이며, 급여, 작업조건과 같은 직무 외적요인들이 아무리 훌륭하더라도 진정한 만족을 줄 수 없다고 보았다[24].

그리고 Vroom의 기대이론은 직무만족을 직무에서 얻은 성과와 성과를 얻으리라는 기대에 의해서 결정된다는 이론으로 연구의 초점을 외적 행동에 두고 있는데 [25], 개인의 능력이 실제로 성과를 거둘 수 있다고 기대하고 성과는 보상이나 승진 등으로 자신이 바라는 결과를 항상 가져온다는 기대를 할수록 개인의 직무에 대한 동기는 더욱 강하게 작용한다[26].

3. 직무만족도에 영향을 미치는 요인들

국내의 선행연구들 중에서 장애일자립생활센터 종사자의 직무만족을 다룬 연구들을 매우 부족한 상황이기 때문에 본 연구에서는 장애인 근로자의 직무만족과 사회복지 기관에 종사하는 근로자의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 기존의 여러 연구들에 기초해서 다음과 같이 고찰해보고자 한다. 우선 [27]은 장애인 임금 근로자의 직무만족도와 직무불만족에 영향을 미치는 요인들을 분석한 결과, 직무만족에 영향을 미치는 요인은 연령, 정규직 여부, 소득, 근무 환경의 쾌적성, 업무의 전공 일치 정도, 일에 대한 열정, 일에 대한 보람인 것으로 나타났으며, 직무불만족에 영향을 미치는 요인은 연령, 고용지속가능성, 근무 환경의 쾌적성, 일에 대한 보람인 것으로 확인되었다. 다음으로 [28]은 생태체계학적 관점에 근거하여 요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 인구사회학적 요인, 개인체계요인, 가족체계요인, 사회체계요인으로 구성하여 분석하였는데, 인구사회학적 요인 중에서 연령과 종교, 임금수준, 고용형태가 유의한 영향을 미쳤으며, 개인체계요인

에 해당되는 자아존중감이, 사회체계요인에 해당되는 서비스를 이용하는 대상자나 그 가족으로부터 받는 업무에 대한 인정과 그리고 주변으로부터의 지지의 정도가 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 그리고 [29]의 연구에서는 중고령 장애인 근로자를 대상으로 심리정서적 요인인 자기효능감, 우울, 자아존중감, 장애수용이 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석한 결과, 자기효능감, 자아존중감, 장애수용이 각각 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상에서 고찰한 바와 같이, 선행연구들을 근거로 장애인근로자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 정리하면, 개인요인, 직무요인, 조직요인, 심리정서적 요인 등으로 제시할 수 있다. 본 연구에서는 선행연구들에 기초하여 인구학적 요인, 조직요인, 직무요인, 심리정서적 요인으로 구성하여 접근하였다. 각각의 세부 요인들을 선행연구들을 통해 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

3.1 인구학적 요인

인구학적 요인과 직무만족 간의 관련성을 분석한 기존의 여러 연구들을 살펴보면, [30]은 한국장애인고용촉진공단의 2005년 장애인근로자실태조사 자료를 활용하여 상시근로자 5인 이상 사업체에 근무하는 장애인을 대상으로 분석한 결과, 여성일 때, 교육수준이 높을수록, 그리고 장애유형이 감각장애일 때 직무만족도가 높아짐을 밝혔다. [31]은 원 직장에 복귀한 산재장애인의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 분석하였는데, 연령이 낮을수록, 배우자가 있는 경우, 학력이 높을수록 그리고 장애정도가 중증일 때 직무만족도가 높아짐을 보고하였다.

3.2 조직 요인

조직요인과 직무만족 간의 관계를 분석한 선행연구들을 살펴보면, [32]의 연구에서는 장애인활동보조서비스 제공기관에 소속된 장애인활동보조인을 대상으로 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 조직특성에 해당되는 보상체계에 대한 인식이 높아질수록 장애인활동보조인의 직무만족도가 높아지는 것으로 나

타났다. [33]은 울산지역 장애인직업재활 실시기관에서 근무하고 있는 종사자를 대상으로 직무만족에 영향을 미치는 요인을 분석하였는데, 직급, 근속연수 그리고 월 평균 급여가 직업재활종사자의 직무만족에 유의한 영향을 미침을 밝혔다. [34]는 임금근로 장애인을 대상으로 시간의 흐름에 따라 직무만족의 변화에 미치는 영향을 살펴보기 위해 고정효과 모형을 적용한 패널회귀분석을 실시한 결과, 임금의 경우에는 임금이 만원 상승할 때마다 직무만족도가 0.01점 상승하는 결과를 밝혔다.

3.3 직무 요인

직무요인과 직무만족 간의 관련성을 분석한 기존의 연구들을 살펴보면, [35]의 연구에서는 장애인근로자의 직무만족도를 분석한 결과, 직무적합도가 높아질수록 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났다. [36]의 연구에 의하면, 장애인거주시설 생활지도원의 직무특성 요인 중에서 과업중요성과 자율성이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌는데, 즉, 과업중요성과 자율성이 각각 높을수록 장애인거주시설 생활지도원의 직무만족이 높아지는 것으로 드러났다.

3.4 심리정서적 요인

심리정서적 요인과 직무만족 사이의 연관성을 살펴본 선행연구들을 고찰하면, [19]의 연구에서는 취업 정신장애인의 심리적 임파워먼트 수준이 높아질수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다. [8]의 연구에 의하면, 장애인 자립생활센터 종사자의 직무스트레스가 높아질수록 직무만족이 낮아지는 것으로 드러났다. 그리고 [36]의 연구에서는 사회복지사의 자기효능감이 높을수록 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 또한 [37]의 연구에서는 캐나다의 북부 온타리오 교사의 우울감이 높아질수록 직무만족도가 낮아짐을 밝혔다.

그동안 국내에 자립생활이념을 기반한 장애인자립생활센터의 양적인 증가에도 불구하고 장애인자립생활센터 종사자에 대한 연구 및 특히 종사자의 직무만족과 관련된 연구는 매우 부족한 상황이다. 무엇보다도 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 연구는 거의 전무하다고 볼 수 있다. 이에 본 연구에서

는 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 허즈버그(F. Herzberg)의 위생이론과 동기이론에 근거하고 그리고, 인구학적 요인, 조직요인, 직무요인, 심리정서적 요인을 중심으로 분석하여 그 시사점을 도출하고 센터 종사자의 직무만족을 향상시키는 방안과 제언을 제시하고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구가설

본 연구의 목적은 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 인구학적 요인, 조직요인, 직무요인, 심리정서적 요인을 중심으로 살펴보는 것으로, 이에 따른 연구가설을 설정해서 다음과 같이 제시하였다.

- 가설 1 장애인자립생활센터 종사자의 인구학적 요인은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2 장애인자립생활센터 종사자의 조직요인은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3 장애인자립생활센터 종사자의 직무요인은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4 장애인자립생활센터 종사자의 심리정서적 요인은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

2. 조사대상 및 자료수집방법

본 연구는 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위해 장애인자립생활센터 종사자를 대상으로 서베이 조사를 실시하였다. 본격적인 서베이 조사(survey research)에 앞서서 한국장애인자립생활센터 총연합회 외 5개소의 기관에 서면자문을 받았으며, 서면자문 의견에 기초하여 연구진들의 회의를 거쳐서 설문문항이 수정 및 보완되었다. 이후 설문 내용의 적합성을 알아보기 위해 총 18부의 설문지를 통해 사전조사(pre-test)를 실시하여 설문내용의 신뢰도 및 타당도 검사를 하였으며, 수정작업을 거친 뒤에 본격적인 조사에 들어갔다.

한국장애인자립생활센터 총연합회의 협조를 받아서

한국장애인자립생활센터 총연합회 소속 장애인자립생활센터 108개소를 대상으로 설문을 배포하였다. 자료수집기간은 2020년 12월 11일부터 2021년 1월 29일까지였으며, 설문지 회수가 안 된 기관에는 전화를 통해 설문 참여 협조를 요청하였다. 회수된 설문지 248부 가운데 무성의로 응답한 1부를 제외한 총 247부의 설문지 중에서, 성별에 응답하지 않은 1명, 장애여부에 응답하지 않은 10명을 제외한 236명을 본 연구의 최종분석에 활용하였다. 그리고 직무만족도에 응답하지 않은 8명, 연령, 학력, 건강상태에 각각 응답하지 않은 9명, 2명, 10명, 임금수준에 응답하지 않은 1명, 업무의 적합성에 응답하지 않은 1명, 자기효능감, 자아존중감에 각각 응답하지 않은 8명, 6명에 대해서는 EM 접근법을 활용하였다.

3. 변수 및 측정

3.1 종속변수: 직무만족도

직무만족도는 2019년 장애인고용패널조사(2차 웨이브 4차조사)¹⁾와 한국노동패널조사 1-22차년도 조사자료에서 추출한 10개의 영역별 지표를 총 합산한 값을 분석에 활용하였다. 각 영역의 지표를 구체적으로 살펴보면, 임금 또는 소득, 취업의 안정성, 하고 있는 일의 내용, 근로환경, 근로시간, 개인의 발전가능성, 의사소통 및 인간관계, 직장에 대한 전반적인 만족도, 사고과외의 공정성, 복지후생으로 5점 리커트 척도로 구성되어 있다. 10개의 영역별 지표를 합산한 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 가리키는데, 직무만족도의 신뢰도 분석을 시행한 결과, Cronbach's $\alpha = .884$ 로 나타났다.

3.2 독립변수: 인구학적 요인, 조직요인, 직무 요인, 심리정서적 요인

인구학적 요인은 성별, 연령, 학력, 장애여부, 건강상태를 변수로 구성하였다. 우선, 성별은 남성=1, 여성=0으로 더미화하여 측정하였으며, 연령은 장애인자립생활

1. 장애인고용패널조사에는 직무만족도가 11개의 영역별 지표로 구성되어있는데, 본 연구대상인 장애인자립생활센터 종사자들은 비장애인들도 있는 상황을 감안하여, 영역별 지표들 중에서 '장애'에 대한 배려와 편의는 제외하였다.

센터 종사자의 연령을 연속변수로 측정하였다. 다음으로 학력은 초졸 이하=1, 중졸=2, 고졸=3, 대졸=4, 대학원 졸=5를 분석에 사용하였다. 그리고 장애여부는 장애 있음=1, 장애 없음=0으로 더미화하여 측정하였다. 또한 건강상태는 “건강이 매우 안 좋다”=1, “건강하지 않은 편이다”=2, “보통이다”=3, “건강한 편이다”=4, “매우 건강하다”=5를 부여하여 분석에 활용하였다.

다음으로 조직요인은 임금수준을 변수로 구성하였는데, 임금수준은 “50만원 미만”=1, “50만원 이상 ~ 100만원 미만”=2, “100만원 이상 ~ 200만원 미만”=3, “200만원 이상 ~ 300만원 미만”=4, “300만원 이상”=5를 부여하여 분석에 활용하였다.

그리고 직무요인은 업무의 적합성을 변수로 측정하였다. 업무의 적합성은 2019년 장애인고용패널조사(2차 웨이브 4차조사)에서 추출한 영역별 지표를 활용하였는데, 2개의 문항들로 이루어져 있다. 각 문항들은 “현재 하고 있는 일은 나의 교육수준과 비교하여 수준이 낮다”와 “현재 하고 있는 일은 나의 기술수준과 비교하여 수준이 낮다”로 5점 리커트 척도로 구성되어 있다. 2개의 문항들을 합산한 점수가 높을수록 업무의 적합도가 높음을 뜻한다.

마지막으로 심리정서적 요인에는 자기효능감과 자아존중감을 변수로 포함시켜 본 연구의 분석에 사용하였다. 우선 자기효능감은 [38]이 개발한 척도로 10개의 영역별 지표들로 구성되어 있다. 각 영역별 지표들을 세부적으로 살펴보면 ① “비록 어려운 일이라도 열심히 노력한다면 나는 성취할 수 있음” ② “목표에 집중해서 성취하는 것은 쉬운 일임” ③ “나의 능력을 믿기 때문에 어려움에 직면해도 당황하지 않음” ④ “필요한 노력을 한다면 나는 대부분의 문제를 해결 할 수 있음” ⑤ “나는 어려움에 부딪혀도 해결책을 찾을 수 있을 것임” ⑥ “예상치 못한 일이라도 효율적으로 처리해 낼 것이라고 믿음” ⑦ “내 재능 덕분에 예상치 못한 상황에 대처하는 방법을 알고 있음” ⑧ “어떤 문제에 직면할 때 나는 대체로 몇 가지 해결방법을 찾을 수 있음” ⑨ “누군가가 내 의견에 설사 반대하더라도 나는 내가 원하는 방식으로 할 수 있는 방법을 찾을 수 있을 것임” ⑩ “나에게 어떤 일이 생기더라도 나는 해결할 수 있을 것임”으로 5점 리커트 척도로 구성되어 있다. 총 10개의 지표들을

합산한 점수가 높을수록 자기효능감 수준이 높음을 의미한다. 자기효능감의 신뢰도 분석을 시행한 결과, Cronbach's a = .894로 확인되었다. 다음으로 자아존중감은 [40]에 의해 개발되고 [41]에 의해 번안된 척도를 사용하였다. 총 10문항으로 되어 있으며 긍정적 자기평가에 관한 문항 5개와 부정적 자기평가에 관한 문항 5개로 구성되어 있는데, 각 문항들을 구체적으로 다음과 같이 살펴보았다. ① “나는 다른 사람처럼 가치 있는 사람이라고 생각함” ② “나는 좋은 성품을 가졌다고 생각함” ③ “나는 다른 사람들만큼 일을 잘 할 수가 있음” ④ “나는 나 자신에 대해 긍정적인 태도를 지님” ⑤ “나 자신에 대해 대체적으로 만족함” ⑥ “나는 대체적으로 실패한 사람이라고 생각함” ⑦ “나는 자랑할 것이 별로 없음” ⑧ “나 자신을 좀 더 존중할 수 있으면 좋겠음” ⑨ “가끔 자신이 쓸모 없는 사람이라는 느낌이 듦” ⑩ “때때로 내가 좋지 않은 사람이라고 생각함”으로 5점 리커트 척도로 되어 있다. 여기서 부정적 자기평가에 관한 문항인 ⑥, ⑦, ⑧, ⑨, ⑩ 문항들은 역코딩을 한 후에 측정하였는데, 합산한 값이 높을수록 자아존중감 수준이 높음을 가리킨다. 자아존중감의 신뢰도는 Cronbach's a = .873으로 나타났다. 지금까지 언급한 변수 및 측정방법을 정리해서 다음과 같이 [표 1]에 제시하였다.

표 1. 변수 및 측정방법

| 구분 | 변수명 | 측정방법 |
|-------|---------|---|
| 종속 변수 | 직무만족도 | 임금 또는 소득+취업의 안정성+하고 있는 일의 내용+근로환경+근로시간+개인의 발전가능성+의사소통 및 인간관계+직장에 대한 전반적인 만족도+인사고과의 공정성+복지후생 |
| | | 성별 남성=1, 여성=0 |
| 독립 변수 | 인구학적 요인 | 연령 2020년도 장애인자립생활센터 종사자의 연령 |
| | | 학력 초졸 이하=1, 중졸=2, 고졸=3, 대졸=4, 대학원 졸=5 |
| | | 장애 여부 장애 있음=1, 장애 없음=0 |
| | | 건강 상태 건강이 매우 안 좋다=1, 건강하지 않은 편이다=2, 보통이다=3, 건강한 편이다=4, 매우 건강하다=5 |
| | | 조직 요인 임금 수준 50만원 미만=1, 50만원 이상 ~ 100만원 미만 =2, 100만원 이상 ~ 200만원 미만 =3, 200만원 이상 ~ 300만원 미만=4, 300만원 이상=5 |
| | 직무 요인 | 업무의 적합성 교육 적합성 + 기술 적합성 |
| | | 심리 정서적 요인 자기 효능감 Shere et al. (1982) 척도 10문항(1~5점 문항) |
| | | 자아 존중감 Rosenberg Self-Esteem Scale 척도 10문항 (1~5점 문항) |

4. 분석방법

본 연구는 통계 프로그램으로 PASW Statistics 18.0을 사용하였다. 먼저 본 연구대상자의 인구사회학적 특성 및 변인들의 특성을 살펴보기 위해 빈도분석 및 기술통계분석을 실시하였다. 다음으로 인구학적 요인, 조직요인, 직무요인 그리고 심리정서적 요인이 직무만족도에 미치는 영향력을 파악하고, 또 이들 변인들의 상대적 영향력을 비교하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

IV. 분석결과

1. 연구대상자의 인구학적 특성

인구사회학적 특성과 기술통계 분석 결과, 먼저 성별의 경우, 여성은 62.3%로 남성(37.7%)에 비해 1.65배 많은 것으로 나타났으며, 장애여부는 장애 있음이 55.9%로 장애 없음(44.1%)에 비해 1.27배 많은 것으로 확인되었다. 그리고 직무만족도는 평균 25.16(표준편차 5.65)으로 나타났다. 연령은 평균 40.90(표준편차 10.98)세로, 학력은 평균 3.86(표준편차 0.53)으로 확인되어 장애인자립생활센터 종사자의 학력이 '대졸'에 근접함을 파악할 수 있었다. 건강상태는 평균 3.29(표준편차 0.87)로 나타나 연구대상자의 건강상태가 '보통이다'에 근접함을 알 수 있었다. 한편 임금수준은 평균 3.52(표준편차 0.93)로 확인되어 임금수준은 '200만원 이상 ~ 300만원 미만'에 근접하고 있음을 알 수 있었다. 업무적합도는 평균 4.82(표준편차 1.56), 자기효능감은 평균 28.51(표준편차 3.81), 자아존중감은 평균 29.08(표준편차 4.64)로 나타났다.

표 2. 대상자의 인구학적 특성 (N=236)

| 변수 | 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|------|-------|-------|-------|
| 성별 | 남성 | 89 | 37.7 |
| | 여성 | 147 | 62.3 |
| 장애여부 | 장애 있음 | 132 | 55.9 |
| | 장애 없음 | 104 | 44.1 |

표 3. 대상자 특성의 기술통계 분석 결과

| 항목 | 평균 | 표준편차 | 최소값 | 최대값 |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 직무만족도 | 25.16 | 5.65 | 10.00 | 44.00 |
| 연령 | 40.96 | 10.98 | 22.00 | 72.00 |
| 학력 | 3.86 | 0.53 | 1.00 | 5.00 |
| 건강상태 | 3.29 | 0.87 | 1.00 | 5.00 |
| 임금수준 | 3.52 | 0.93 | 1.00 | 5.00 |
| 업무적합도 | 4.82 | 1.56 | 2.00 | 10.00 |
| 자기효능감 | 28.51 | 3.81 | 10.00 | 40.00 |
| 자아존중감 | 29.08 | 4.64 | 10.00 | 41.00 |

2. 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인들

본 연구는 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악하기 위해 인구학적 요인, 조직요인, 직무요인, 그리고 심리정서적 요인을 중심으로 살펴보았다. 이에 본 연구는 인구학적 요인(성별, 연령, 학력, 장애여부, 건강상태), 조직요인(임금수준), 직무요인(업무적합도), 그리고 심리정서적 요인(자기효능감, 자아존중감)을 차례로 투입하여 이들 변수들의 상대적 영향력을 비교하고자 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과²⁾를 정리해서 제시하면 다음의 [표 4]와 같다.

먼저, 인구학적 요인에 해당하는 성별, 연령, 학력, 장애여부, 건강상태를 투입한 모형 1의 설명력은 5.0%로 나타났다. 다음으로 조직요인에 해당하는 임금수준을 추가로 투입한 모형 2의 설명력은 6.0%로, 인구학적 요인에 해당하는 성별을 포함한 5개의 변수들을 통제된 상태에서 임금수준의 설명력은 1.0% 정도만 증가하여 임금수준의 영향력은 그리 크지 않음을 알 수 있었다. 그리고 직무요인에 해당하는 업무적합도를 추가로 투입한 모형 3의 설명력은 16.0%로 확인되어, 인구학적 요인과 조직요인을 통제된 상태에서 업무적합도의 설명력은 10.0% 정도로 증가하여 업무적합도의 영향력은 상대적으로 크다는 것을 파악할 수 있었다. 마지막으로 심리정서적 요인에 해당하는 자기효능감과 자아존중감을 추가로 투입한 모형 4의 설명력은 27.0%로 나타나, 인구학적 요인, 조직요인, 그리고 직무요인을 통제된 상

2. VIF는 모두 1에 근접한 것으로 나타나, 본 연구의 독립변수들 사이의 다중공선성이 없는 것으로 판단하였다.

태에서 심리정서적 요인의 설명력은 11.0% 정도로 증가하여 자기효능감과 자아존중감의 영향력 또한 상대적으로 큼을 보여주었다.

첫째, 모형 1의 설명력은 5.0%로 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다(F=2.407^{*}). 먼저 인구학적 요인에 해당하는 변수의 영향력을 살펴보면, 건강상태(B=-1.118, p<.05)가 직무만족도에 부적(-)으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 건강상태가 좋지 않을수록 직무만족도가 높아짐을 의미한다. 즉, 장애인자립생활센터 종사자의 인구학적 요인은 직무만족도에 영향을 미칠 거라는 가설 1은 지지되었다.

둘째, 모형 2는 모형 1에 조직요인에 해당하는 임금수준을 추가적으로 투입하여 분석하였는데, 설명력은 6.0%로 통계적으로 유의한 것으로 드러났다(F=2.438^{*}). 이를 통해 임금수준은 모형 1에 비해 1.0%의 미미하지만 통계적으로 유의한 영향력의 증가를 알 수 있었다. 모형 2는 모형 1과 마찬가지로 건강상태(B=-1.194, p<.01)가 직무만족도에 부적(-)으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 반면에, 임금수준은 직무만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 결과를 보였다. 이러한 결과에 근거하여 장애인자립생활센터 종사자의 인구학적 요인은 직무만족도에 영향을 미칠 거라는 가설 1은 지지되었지만, 장애인자

립생활센터 종사자의 조직요인은 직무만족도에 영향을 미칠 거라는 가설 2는 기각되었다.

셋째, 모형 3은 모형 2에 직무요인에 해당하는 업무적합도를 추가적으로 투입하여 분석한 결과, 설명력은 16.0%로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=6.183^{***}). 업무적합도는 모형 2에 비해 10.0%의 유의한 설명력의 증가를 보여주었는데, 이는 업무적합도가 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족도에 영향력을 미치는 변수로 제시되고 있음을 의미한다. 업무적합도(B=1.209, p<.001)는 직무만족도에 정적(+)인 방향으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 업무적합도가 높을수록 직무만족도가 높아짐을 가리킨다. 반면에, 인구학적 요인과 조직요인은 직무만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않음을 보였다. 이러한 결과를 종합하면, 가설 1과 가설 2는 각각 기각되었으며, 그리고 장애인자립생활센터 종사자의 직무요인은 직무만족도에 영향을 미칠 거라는 가설 3은 지지되었다.

마지막으로 모형 4는 모형 3에 심리정서적 요인에 해당하는 자기효능감과 자아존중감을 추가적으로 투입하여 분석하였는데, 설명력은 27.0%로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=9.267^{***}). 심리정서적 요인은 모형 3에 비해 11.0%의 통계적으로 유의미한 설명력의 증가를 보여주었는데, 이를 바탕으로 심리정서적 요인

표 4. 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인들

| 구분 | 모형1 | | 모형2 | | 모형3 | | 모형4 | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|
| | B | β | B | β | B | β | B | β |
| 상수 | 29.162 | | 30.632 | | 25.750 | | 35.519 | |
| 성별 | -1.360 | -.117 | -1.272 | -.109 | -1.431 | -.123 | -.937 | -.081 |
| 연령 | .054 | .105 | .061 | .119 | .021 | .040 | .053 | .102 |
| 학력 | -.330 | -.031 | -.122 | -.011 | -.479 | -.045 | -.152 | -.014 |
| 장애여부 | -1.332 | -.117 | -1.519 | -.134 | -.940 | -.083 | -.430 | -.038 |
| 건강상태 | -1.118 | -.171 [*] | -1.194 | -.183 ^{**} | -.837 | -.128 | -.308 | -.047 |
| 임금수준 | | | -.637 | -.105 | -.421 | -.070 | -.297 | -.049 |
| 업무적합도 | | | | | 1.186 | .329 ^{***} | 1.275 | .353 ^{***} |
| 자기효능감 | | | | | | | -.483 | -.326 ^{***} |
| 자아존중감 | | | | | | | -.057 | -.047 |
| R^2 (adj R^2) | .050(.029) | | .060(.035) | | .160(.134) | | .270(.240) | |
| F | 2.407 [*] | | 2.438 [*] | | 6.183 ^{***} | | 9.267 ^{***} | |

종속변수: 직무만족도 * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

은 직무만족도에 영향력을 미치는 변인임을 알 수 있었다. 모형 3과 마찬가지로 직무요인인 업무적합도 ($B=1.275, p<.001$)는 직무만족도에 정적(+)으로 유의한 영향을 미치는 것으로 드러났다. 반면에 인구학적 요인과 조직요인은 각각 직무만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 추가적으로 투입한 심리정서적 요인 중에서 자기효능감($B=-.483, p<.001$)만 직무만족도에 부적(-)인 방향으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었는데, 이는 자기효능감의 수준이 낮을수록 직무만족도가 높아짐을 뜻한다. 이를 정리하면, 가설1과 가설 2는 각각 기각되었고, 가설 3은 지지되었으며, 그리고 장애인자립생활센터 종사자의 심리정서적 요인이 직무만족도에 영향을 미칠 거라는 가설 4는 지지되었다.

V. 결론3

우리나라의 장애인 자립생활운동은 장애인복지 서비스의 패러다임 변화와 함께 장애인당사자주의 운동을 촉발시켰다. 특히 2000년대 들어서면서 전국에 장애인 자립생활센터의 설립은 지역사회 내의 자립생활 이념의 전파와 장애인복지 서비스의 새로운 방향을 제시하였다. 이제 장애인자립생활센터는 장애인복지관 보다 양적으로 우위에 있으며, 또한 지역 내에서 장애인에게 필요한 실질적인 서비스와 상담을 제공하는 기관으로 자리 매김을 하고 있다. 본 연구는 자립생활이념의 중요성과 장애인자립생활센터의 양적인 증가에도 불구하고, 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족에 대한 연구는 부족한 편이며, 무엇보다도 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 연구는 거의 전무하다는 문제의식에서 출발하였다. 따라서 본 연구에서는 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 허즈버그(F. Herzberg)의 위생이론과 동기이론에 근거하고, 그리고 인구학적 요인, 조직요인, 직무요인, 심리정서적 요인을 중심으로

살펴보았으며, 이에 따른 분석결과와 요약과 함의 및 논의를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 장애인자립생활센터 종사자의 건강상태가 직무만족도에 부적(-)으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 자립생활센터의 종사자의 건강상태가 비록 좋지는 않지만, 직무만족도는 높음을 의미한다. 건강상태가 좋지 않을수록 직무만족도가 높아짐으로 나타난 본 연구결과는 다음과 같은 맥락에서 이해할 수 있다. 일반적으로 장애인은 비장애인에 비해 건강상태가 좋지 않은데, 본 연구결과, 센터 종사자들은 장애인의 비율이 비장애인에 비해 높은 것으로 나타났다. 비록 건강상태가 좋지 않은 중증장애인일지라도 직무만족도가 높다는 것은 중증장애인이라도 장애인자립생활센터에서 근무함으로써 자신에 대한 긍지와 자신감이 증진되어 직무에 대한 만족으로 이어질 수 있다는 것을 의미하기 때문에, 중증장애인이 장애인자립생활센터에서 근무할 수 있도록 지원하는 정책이 필요하다. 따라서 이들에 대한 복리후생의 강화가 요구되는데, 탄력근무제와 근로지원인 서비스가 활성화되어야 할 것이다. 뿐만 아니라, 장애인 콜택시 차량수가 부족하다는 상황을 감안하여 중증장애인을 대상으로 출퇴근 지원서비스가 필요하다. 또한 일본의 건강상담의사 위촉조성금 제도를 벤치마킹 하는 방안도 고려할 필요가 있다. 이 제도는 내부장애인, 척수손상 장애인, 간질성 발작을 수반하는 지적장애인 및 정신장애 회복자 등을 고용한 사업주가 이들을 위해 건강 상담 의사를 위촉하는 경우, 위촉의사 1인당 1회는 2만 5천엔, 1년간은 30만엔을 지원하고, 최장 10년간 지원해주는 제도이다[42]. 장애인자립생활센터에 건강이 좋지 않은 장애인 종사자들이 상대적으로 많다는 상황을 감안할 때 이들의 건강관리 지원이 중요하다고 볼 수 있으며, 장애인자립생활센터를 중심으로 건강상담의사 지원제도 도입하는 방안이 요구된다.

둘째, 장애인자립생활센터 종사자의 임금수준은 직무만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 드러났다. 이는 자립생활센터의 종사자의 대부분이 임금보다는 센터의 운영철학과 목적에 더 큰 의미를 부여하고 있는 것으로 이해될 수 있다. 현실적으로 장애인자립생활센터는 장애인복지법에 준용되는 복지시설

3. 결론에서 논의된 부분은 서울송파솔루션자립생활센터, 경기파주자유로자립생활센터, 세종시장애인자립생활센터, 충남중증장애인자립생활센터 종사자들과 의견을 공유했던 부분에 기초하여 작성함

에 속하고 있지 않아서 지역사회내의 장애인 복지를 제공하고 있지만, 복지관처럼 급여를 제공받지 못하고 있는 실정이다. 대부분의 자립생활센터는 지방자치단체의 장애인복지기금을 지원받아 운영하고 있으며, 기금사업 지침에 따라 사업비, 운영비 및 급여를 구분하여 사용되고 있다. 이렇다 보니 자립생활센터는 여타의 장애인 복지시설에 비해 종사자의 임금수준이 열악할 수밖에 없는 실정이며, 종사자의 자기개발이나 주택수당 등 개인 복지에 상대적으로 소홀한 상황이 되고 있다. 이는 그동안 종사자들이 센터의 운영철학과 사명감을 가지고 자립생활센터의 직무를 감당해온 상황이라고 유추해 볼 수 있다.

셋째, 장애인자립생활센터 종사자의 업무적합도가 직무만족도에 정적(+인) 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 업무적합도가 높을수록 직무만족도가 높아짐을 의미하는데, 이는 업무적합도가 직무만족도에 정적(+인) 영향을 미치는 것으로 나타난 기존의 여러 연구들[43][44]의 결과를 뒷받침한다. 장애인자립생활센터 종사자의 업무적합도가 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 본 연구의 분석 결과는 여타의 장애인복지기관 및 시설의 경우와 비슷한 결과라고 볼 수 있는데, 특히, 업무적합도의 영향력이 상대적으로 큰 것으로 나타난 본 연구결과에 주목할 필요가 있다. 장애인자립생활센터 종사자들의 관심과 적성 그리고 역량을 고려한 다양한 직종을 개발하고 연결하는 것의 중요성을 시사한다고 볼 수 있다. 자립생활센터에서 제공되는 서비스의 특성상 지역의 장애인에게 필요로 하는 동료상담 및 활동지원 그리고 권익옹호와 같은 장애감수성이 요구되는 업무들이 많기 때문에 무엇보다도 종사자의 역할에 업무적합도가 요구되는 특성이 있다. 자립생활센터에서는 신입직원 교육을 실시할 때, 센터에 입사하는 종사자들이 자신의 능력과 기술에 적합한 직무를 맡을 수 있도록 직무관련 상담이 요구되며, 또한 이들이 자신의 업무에 대해 긍정적으로 인식할 수 있도록 부서를 배치하는 과정에서 종사자 개인의 능력과 기술뿐만 아니라 건강과 장애여부 등의 개인의 특성과 업무 간의 적합성을 고려할 필요가 있다. 더 나아가 장애인자립생활센터 종사자들에게 적합한 직무를 발굴하는 방안들이 마련되어야 할 것이다.

넷째, 장애인자립생활센터 종사자의 심리정서적 요인 중에서 자기효능감이 직무만족도에 부적(-)으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 드러났다. 이러한 결과는 자기효능감이 높을수록 직무만족도가 낮음을 의미하는데, 이는 자기효능감이 높아지면 직무만족도가 높아지는 결과를 보고한[45], [37]의 연구결과와는 상반됨을 알 수 있었다. 이는 다음과 같은 맥락에서 풀이해볼 수 있다. 비록 장애인자립생활 센터 종사자들이 자신의 상황에서 자기효능감은 낮지만, 그럼에도 불구하고, 센터에서 동료상담과 권익옹호 등 보람된 일을 하기 때문에 자신의 직무에 대한 만족도는 높게 나타날 수 있다. 추가적으로 살펴보자면, 본 연구에서 장애인 종사자들과 비장애인 종사자들로 구분해서 분석한 결과, 비장애인 종사자의 경우에 자기효능감이 직무만족도에 미치는 부정적인 영향력이 더 큰 것으로 나타났다.

우리나라에 장애인자립생활이념과 함께 자립생활센터가 등장한 지도 벌써 20년이 지나가고 있지만, 장애인시설로 편입되어 인정되고 있지 않은 측면이 있다. 물론 여전히 장애인계에서는 장애인자립생활이념과 장애인당사자성 등을 포함하여 제도권 편입에 갑론을박을 하고 있는 상황이라 볼 수도 있다. 하지만 이러한 과도기적인 상황에서 장애인자립생활센터 종사자의 희생과 헌신을 언제까지 감당해야 할지는 커다란 숙제로 남는다. 정부와 지자체에서는 이러한 장애인자립생활 종사자의 처우와 업무환경에 대한 적절한 대안을 제시해야 할 것이다. 본 연구의 분석 결과를 활용하여 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족 증진에 대한 해결책을 모색하는데 도움이 될 것으로 생각된다.

그동안 장애인 근로자의 직무만족에 관한 연구는 꾸준히 수행되어 왔으나, 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족에 대한 연구는 매우 부족한 상황에서 본 연구는 장애인자립생활센터 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 허즈버그(F. Herzberg)의 위생이론과 동기이론에 근거하고 그리고 인구학적 요인, 조직요인, 직무요인, 심리정서적 요인을 중심으로 분석하여 시사점을 도출하였다. 뿐만 아니라, 자립생활센터 종사자의 직무만족을 증진시키는 방안을 제시하였다라는 점에서 의의가 있다.

끝으로 본 연구의 몇 가지 한계점을 제시하였다. 첫

째, 본 연구는 조직요인을 임금수준에 국한해서 살펴봄으로써 조직요인의 다양한 측면을 포괄해서 분석하지 못했다. 따라서 추후연구에서는 조직요인에 해당되는 직위, 정규직 여부 등을 포괄해서 분석함으로써 조직요인이 직무만족도에 미치는 영향에 대해서 좀 더 정교화된 분석이 수행되어야 할 것이다. 둘째, 심리정서적 요인이 직무만족도에 미치는 영향과 관련해서 향후 연구에서는 센터 종사자의 자기보고 방식과 직장 동료들에 의한 관찰 및 면접 등을 포함하여 보다 좀 더 심층적인 연구가 이루어질 필요가 있다.

참 고 문 헌

[1] 이익섭, 김경미, 윤재영, “한국의 장애인자립생활센터 시범사업 평가와 향후 과제,” 한국사회복지학, 제59권, 제2호, pp.197-222, 2007.

[2] 윤재영, “개념도를 활용한 장애인 자립생활센터의 서비스 구성,” 재활복지, 제13권, 제1호, pp.41-60, 2009.

[3] 김동호, “장애패러다임의 전환과 자립생활,” 장애와 고용, 제42권, pp.68-93, 2001.

[4] 김경미, “자립생활 체험회에서 장애인의 자립에 대한 경험과 변화에 대한 연구,” 한국장애인복지학, 제11권, pp.151-182, 2009.

[5] 서해정, 고관철, 김재근, 김현정, 박지연, *자립생활 센터 운영실태조사 및 지원방안 연구*, 한국장애인개발원, 2004.

[6] 보건복지부. <http://www.mohw.go.kr/react/index.jsp>. 2020.

[7] 이경준, 양희택, “자립생활센터 근무 장애인의 직무환경에 따른 직무만족도 차이 연구,” 재활복지, 제13권, 제3호, pp.19-45, 2009.

[8] 손인봉, 김동기, 김승태, “장애인 자립생활센터 종사자의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향 및 직무만족의 매개효과,” 직업재활연구, 제23권, 제2호, pp.107-124, 2013.

[9] 변경희, *자립생활 모델의 우리나라 적용방안 모색 장애인의 날 기념세미나 자료집*, 국립재활원, 2002.

[10] 유은경, *보육교사의 직무만족도와 사회적지지가 심리적 소진에 미치는 영향*, 가천대학교, 석사학위논문, 2012.

[11] 정철영, 신원부, 이원희, “경찰공무원의 자기효능감과 직무만족이 직무소진에 미치는 영향 분석,” 한국경찰연구, 제17권, 제1호, pp.161-186, 2018.

[12] 양희택, “장애인복지의 새로운 패러다임(Paradigm) : 장애인 자립생활 개념정의를 위한 시론(始論)적 연구,” 재활복지, 제9권, 제2호, pp.53-86, 2005.

[13] G. Dejong, “Independent Living: From Social Movement to Analytic Paradigm,” Archives of Physical Medicine and Rehabilitation, Vol.60, No.1, pp.435-446, 1979.

[14] P. Nosek, J. Dart, and Y. Dart, *Independent Living Programs: A Management Perspective*, Austin, TX: 1981, 1981.

[15] 정일교, “장애인 자립생활센터 활동에 관한 연구- 일 본자립지원센터 오사카. party2 의 사례를 중심으로 -,” 사회복지연구, 제7권, 협성대학교 사회과학연구소, 2002.

[16] 최윤영, “장애인 자립생활의 개념 이해와 함의,” 한국장애인복지학, 제1권, 제3호, pp.121-140, 2005.

[17] E. F. Stone, “Job Scope, Job Satisfaction, and the Protestant Ethic: A Study of Enlisted Men in the U.S.,” Navy. Journal of Vocational Behavior, Vol.7, pp.215-234, 1975.

[18] C. D. Fisher, “Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction?,” Journal of Organizational Behavior, Vol.21, pp.185-202, 2000.

[19] 최희철, *취업정신장애인의 작업환경과 심리적 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향*, 숭실대학교, 박사학위논문, 2009.

[20] 황정은, 정무성, “사회적 기업 장애인 근로자의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” 장애와 고용, 제21권 제2호, pp.247-271, 2011.

[21] 성정현, 이영미, “사업체에 고용된 여성장애인의 각각된 직무특성과 직무만족에 관한 연구,” 상황과 복지, 제18권, pp.81-122, 2004.

[22] 이현주, *기혼 여성근로자의 직무만족에 미치는 영향 요인 : 가정·환경적, 제도적, 조직적 요인을 중심으로*, 성균관대학교 국정전문대학원, 석사학위논문, 2020.

[23] 임기형, *부사관의 직무만족에 미치는 영향요인에 관한 연구*, 원광대학교, 박사학위논문, 2012.

[24] 유선미, *노인장기요양보험운영센터 직원의 직무만족에 관한 연구 : 허즈버그의 동기/위생이론을 중심으로*

로, 건국대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2009.

[25] 김형준, *직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 발전산업의 교대근로자와 일근자의 비교 연구*, 고려대학교 경영대학원, 석사학위논문, 2006.

[26] 김형보, *고용형태에 따른 방송 산업 직무만족도 연구 : 비정규직 근로자의 고용형태 분석을 중심으로*, 성균관대학교 언론정보대학원, 석사학위논문, 2014.

[27] 이홍직, “장애인 임금근로자의 직무만족도와 직무불만족도에 영향을 미치는 요인,” *생명연구*, 제49권, pp.567-602, 2018.

[28] 이은희, 정보경, “요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 생애체계적 요인에 관한 연구,” *디지털융복합연구*, 제10권, 제10호, pp.383-388, 2012.

[29] 김자영, “중고령 장애인 근로자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 심리정서적 요인을 중심으로,” *사회복지연구*, 제50권, 제4호, pp.211-238, 2019.

[30] 이은정, *장애인근로자의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 이화여자대학교, 석사학위논문, 2009.

[31] 정선영, *원 직장에 복귀한 산재장애인의 직무만족에 영향을 미치는 요인*, 상지대학교, 석사학위논문, 2013.

[32] 채민혜, *장애인활동보조인의 직무만족도에 영향을 미치는 요인 연구*, 대구대학교, 석사학위논문, 2012.

[33] 전상순, *울산시 장애인직업재활 종사자 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 울산대학교, 석사학위논문, 2011.

[34] 김봉균, 하연주, 최송식, “임금근로 장애인의 직무만족에 영향을 미치는 심리-환경적 요인에 관한 종단적 연구,” *한국장애인복지학*, 제26권, pp.101-119, 2014.

[35] 박자경, 김종진, 강용주, “장애인근로자 직무만족도 분석,” *장애와 고용*, 제20권 제1호, pp.5-32, 2010.

[36] 이웅, “장애인거주시설 생활지도원의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향: 조직신뢰의 조절효과를 중심으로,” *한국장애인복지학*, 제47권, 제47호, pp.5-30, 2020.

[37] 신문영, 박종두, “사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 슈퍼비전 조절효과를 중심으로,” *융합정보논문지*, 제10권, 제7호, pp.98-107, 2020.

[38] M. Sherer, J. E. Maddux, B. Mercandante, S. Prentice-Dunn, B. Jacobs, and R. W. Rogers,

“The self-efficacy scale: Construction and validation,” *Psychological reports*, Vol.51, No.2. pp.663-671, 1982.

[39] K. Ferguson, L. Frost, and D. Hall, “Predicting teacher anxiety, depression, and Job satisfaction,” *Journal of Teaching and Learning*, Vol.8, No.1, pp.27-42, 2012.

[40] M. Rosenberg, *Society and the adolescent self-image*, Princeton, NJ: Princeton University Press, 1965.

[41] 전병재, “자아개념 측정가능성에 관한 연구,” *연세대학교대학원 학회지*, 제11권, 제1호, pp.107-130, 1974.

[42] 전영환, 남용현, 류정진, *장애인근로자의 건강실태 분석*, 한국장애인고용공단 고용 개발원, 2010.

[43] 강윤경, 김지원, 홍세희, “산재근로자의 일자리 만족도에 따른 프로파일의 잠재전이분석과 영향요인 검증,” *장애와 고용*, 제29권, 제1호, pp.35-60, 2020.

[44] 이웅, 엄명용, “산재근로자의 직업복귀 이후 일자리 만족도 영향요인 탐색 - 원직장복귀자와 타직장채취업자 간 비교를 중심으로 -,” *한국사회복지학*, 제68권, 제4호, pp.97-118, 2016.

[45] 손동영, *장기요양기관 종사자가 지각한 시설장의 감성리더십이 직무만족에 미치는 영향 : 직무소진과 자기효능감의 매개효과를 중심으로*, 서울한영대학교 대학원, 박사학위논문, 2020.

저 자 소 개

김 자 영(Ja-Young Kim)

정희원



- 2004년 2월 : 꽃동네대학교 사회복지복지심리학(학사)
- 2009년 8월 : 성균관대학교 사회복지학(석사)
- 2017년 2월 : 성균관대학교 사회복지학(박사)
- 2020년 5월 ~ 현재 : 한국후견신탁연구센터 전임연구원

<관심분야> : 장애인복지, 삶의 질, 노인복지, 빈곤

최 윤 영(Yun-Young Choi)

정회원



- 1994년 2월 : 성균관대학교 문과대학(문학사)
- 1996년 8월 : 성균관대학교 행정대학원(행정학석사)
- 2002년 2월 : 독)브레멘대학교 장애인복지(Diplom석사)
- 2005년 4월 : 독)브레멘대학교 장애인복지(Dr.phil.박사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 백석대학교 사회복지학부 교수
〈관심분야〉 : 장애인복지, 장애인권, 권리옹호