Journal of the Korea Convergence Society
Vol. 10. No. 8, pp. 237-243, 2019

ISSN 2233-4890
https://doi.org/10.15207/JKCS.2019.10.8.237

장애인거주시설 종사자의 직무환경인식 잠재프로파일에 따른 직무만족도 차이

이현정
호남대학교 언어치료학과 교수

Identification of Latent Profiles in Perception of Work Environment among Workers in Residential Facilities for People with Disabilities

Hyun Jung Lee
Professor, Department of Speech-Language Pathology, Honam University

요 약 본 연구는 장애인거주시설 종사자의 직무환경 인식에 대한 잠재프로파일유형 및 유형별 특성을 확인하였다. 본 연구에서는 장애인거주시설 종사자를 대상으로 수집한 국가인권위원회 2014년 설문자료를 분석하였다. 9개의 지표로 구성된 직무환경 인식을 바탕으로 잠재프로파일분석을 실시한 결과, 5개 잠재집단을 확인하였다. 업무시간 압박도와 업무책임감에서 낮은 인식을 보인 '낮은 업무부담 집단(24.5%)', 직장상사 지지도에 대한 인식이 낮고 성차별과 학연/지연 차별에 대한 인식이 높은 '차별 인식 집단(14.7%)', 업무자율성, 직장동료 지지도, 직장상사 지지도에 대한 인식이 높은 '긍정적 인식 집단(26.8%)', 업무량, 업무시간 압박도, 업무책임감에서 높은 인식을 보인 '높은 업무부담 집단(8.5%)', 대부분의 영역에서 중간 정도의 인식을 보인 '중간 집단(25.5%)'이 그것이다. 직무만족도의 경우 긍정적 인식 집단이 가장 높고, 중간 집단, 낮은 업무부담 집단과 높은 업무부담 집단, 차별 인식 집단 순이었다. 이러한 분석결과에 기반하여 연구의 함의와 실천적 제언 및 후속연구과제를 제시하였다.

주제어 : 장애인거주시설종사자, 직무환경인식, 잠재프로파일분석, 직무만족도

Abstract This study used latent profile analysis to identify heterogeneous subgroups with respect to the perception of work environment among workers in residential facilities for people with disabilities. The final model yielded five latent profiles of the perception of work environment: 'low workload group' who scored low in time pressure and job responsibility, 'discrimination perception group' who scored low in supervisor support and high in sex and academic/regional discriminations, 'positive perception group' who scored high in work autonomy and peer and supervisor supports, 'high workload group' who scored high in workload, time pressure, and job responsibility, and 'average group' who scored average in most areas. In the case of job satisfaction, positive perception group was the highest, followed by average group, low and high workload groups, and discrimination perception group.

Key Words : Workers in Disabled Residential Facilities, Perception of Work Environment, Latent Profile Analysis, Job Satisfaction

This work was supported by the Honam University research fund (2017).
*Corresponding Author : Hyun Jung Lee(slplee@honam.ac.kr)
Received May 27, 2019 Revised August 9, 2019
Accepted August 20, 2019 Published August 28, 2019

1. 서론

장애인거주시설은 거주공간을 활용하여 일반가정에서 생활하기 어려운 장애인에게 일정 기간 동안 거주·요양 지원 등의 서비스를 제공하는 동시에 지역사회생활을 지원하는 시설이다(장애인복지법 제58조 제1항 제1조). 2012년 12월 말 기준으로 장애유형별 거주시설 342개소, 중증장애인시설 201개소, 장애영유아시설 10개소, 단기보호시설 128개소, 공동생활가정 667개소로, 총 1,348개소에 30,640명의 장애인이 거주하고 있다[1].

장애인거주시설은 장애인들이 거주시설에서 영위하는 삶의 과정 전반에 대한 지원이 이루어져야 하는 전형적인 휴먼서비스 기관으로, 무엇보다 중요한 것은 서비스 제공자의 상태이다. 그러나 현재 장애인거주시설은 위치상 지역적으로 고립된 경우가 많고 업무특성상 야간근무가 필수적이며 장애인들의 의식주를 지원해야 하기 때문에 과도한 신체 및 정신적 지원이 필요한 업무가 많다[1]. 장애인거주시설 종사자의 직무환경이 양호한 상황이라야 양질의 서비스가 제공될 수 있으며, 결국 거주시설에서 생활하는 장애인들의 삶의 질이 향상될 수 있다는 점에서, 우선적으로 장애인거주시설 종사자들이 자신의 직무환경에 대해 어떻게 인식하고 있는지를 파악하고, 이러한 직무환경 인식에 따라 직무만족에는 어떠한 차이가 있는지에 대한 과학적인 검토가 선행되어야 할 것이다.

이때 직무환경에는 개인이 소속되어 있는 기관의 물리적 환경뿐 아니라 조직 및 기관과의 상호작용에서 오는 심리적, 인적 환경 등이 포함된다[2-5]. 직무만족 또한 학자들마다 다양하게 규정하고 있으나 주관적이고 복합적인 감정이 반영된 정의를 사용한다는 점에서는 유사하다고 할 수 있다[6-9]. 현재까지 장애인거주시설 종사자들을 대상으로 한 직무환경 인식이나 직무만족에 대한 연구는 거의 이루어지고 있지 않다. 다만 사회복지 분야 종사자 전반을 대상으로 한 연구 결과, 종사자의 직무만족도는 자신이 처한 직무환경의 영향을 받는 것으로 나타났다[10]. 그러나 많은 선행연구들은 단순히 임금이나 고용형태와 같은 물리적인 조직 보상만으로 직무만족도를 설명할 수 없음을 시사하고 있다[11-15].

직무환경 인식과 같이 개념을 구성하는 하위지표가 존재하고 개인들마다 서로 다른 하위지표의 조합을 가지게 된다면, 이를 고려한 분석방법이 필요할 것이다. 비슷한 수행을 보이는 개인들을 하나의 집단으로 분류하여 그들의 공통된 성격을 파악할 수 있다면, 이를 기반으로 개인의 직무환경 인식 특성에 맞는 복지를 제공하여 종사자들의 직무만족도를 높일 수 있을 것이다. 본 연구에서는 장애인거주시설 종사자의 직무환경 인식에는 하나의 패턴만 있는 것이 아니라 종사자에 따라 여러 직무환경 인식 유형이 있을 것이라고 가정하고, 현재 집단 내 잠재집단의 존재를 살펴보는 가장 정확하다고 알려진 통계방법 중 하나인 잠재프로파일분석을 수행하였다.

본 연구의 목적은 장애인거주시설 종사자의 직무환경 인식에 따른 잠재집단을 분류하고, 분류된 잠재집단에 따라 종사자의 직무만족도에 차이가 있는지 확인하는 것이다. 연구목적에 따른 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

1. 장애인거주시설 종사자의 직무환경 인식에 따라 어떤 잠재집단이 나타나는가?
2. 확인된 잠재집단에 따라 직무만족도에서 차별적인 특성이 나타나는가?

2. 연구방법

2.1 조사대상 및 자료수집

본 연구에서는 국가인권위원회에서 발간한 장애인거주시설 종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상에 관한 연구에서 사용한 설문자료를 활용하여 2차 분석을 하였다. 해당 연구에서는 장애인 거주시설 종사자들을 대상으로 전국 단위의 설문조사를 실시하였으며, 주요 조사내용에는 근무형태, 업무, 휴식 및 취침, 차별 등의 영역에서의 근로 여건과 함께 성별, 연령, 학력과 같은 일반적인 사항이 포함되었다. 해당 조사는 2014년 7월 1일부터 7월 28일까지 약 4주에 걸쳐 이루어졌다. 총 800부가 회수되어 무응답 및 불성실하게 응답한 설문지를 제외하고 780부가 분석 가능하였고, 본 연구에서는 이 중 결측치가 있는 설문지를 제외하여 721부가 분석에 사용되었다.

2.2 측정도구

직무환경은 다양한 개념으로 사용되며 객관적인 조건이 유사한 직무환경이더라도 어떤 사람은 직무에 만족하는 반면 어떤 사람은 불만족을 느끼는 등 개인마다 자신의 직무환경을 다르게 인식하는 개인차를 보일 수 있다[16].

따라서 본 연구에서는 장애인거주시설 종사자가 자신의 직무환경에 대해 어떻게 인식하고 있는지에 따라 서로 다른 특성을 가진 잠재집단이 존재하는지 살펴보고자 하였다. 구체적으로 직무환경 인식은 9개의 지표로 구성

하였으며 각 지표 항목에 대한 구체적인 문항과 척도는 다음과 같다: (a) 업무량(귀하의 업무량에 대해 어떻게 생각하십니까? ① 매우 적다, ② 적다, ③ 보통이다, ④ 많다, ⑤ 매우 많다), (b) 업무시간 압박도(귀하는 업무 수행 시, 어느 정도 시간적으로 압박을 느끼십니까? ① 매우 약하게, ② 약하게, ③ 보통이다, ④ 강하게, ⑤ 매우 강하게), (c) 업무 책임감(귀하는 전반적으로 업무에 대한 책임감을 어느 정도 느끼십니까? ① 매우 약하게, ② 약하게, ③ 보통이다, ④ 강하게, ⑤ 매우 강하게), (d) 업무 자율성(귀하는 전반적으로 업무에 대한 자율성을 어느 정도 갖고 계십니까? ① 매우 적다, ② 적다, ③ 보통이다, ④ 많다, ⑤ 매우 많다), (e) 직장동료 지지도(동료들 간의 지지(supporting) 정도는 어떻습니까? ① 매우 낮다, ② 낮다, ③ 보통이다, ④ 높다, ⑤ 매우 높다), (f) 직장상사 지지도(직장 상사의 지지(supporting) 정도는 어떻습니까? ① 매우 낮다, ② 낮다, ③ 보통이다, ④ 높다, ⑤ 매우 높다), (g) 감정노동(귀하가 느끼는 감정노동 정도를 표시해 주십시오. ① 전혀 그렇지 않다, ② 그렇지 않다, ③ 보통이다, ④ 그렇다, ⑤ 매우 그렇다), (h) 성차별(귀하가 느끼는 성차별 정도를 표시해 주십시오. ① 전혀 그렇지 않다, ② 그렇지 않다, ③ 보통이다, ④ 그렇다, ⑤ 매우 그렇다), (i) 학연/지연차별(귀하가 느끼는 학연, 지연 등으로 인한 차별 정도를 표시해 주십시오. ① 전혀 그렇지 않다, ② 그렇지 않다, ③ 보통이다, ④ 그렇다, ⑤ 매우 그렇다).

다음으로 직무만족도의 경우, 개인이 자신의 직무에 대해 만족하는 정도를 나타내는 개념으로 규정하였으며, 구체적으로 다음과 같은 6개의 문항으로 측정하였다: (a) 내 지식과 기술이 현 직무수행에 잘 이용되고 있다, (b) 일의 완성 등에서 오는 성취감을 느낀다, (c) 열심히 일하면 상사로부터 인정을 받는다고 느낀다, (d) 상사는 내가 할 일을 명확하게 지시해 준다, (e) 현재 받고 있는 보수에 대해 만족한다, (f) 시설의 정책결정이 민주적으로 이루어지고 있다. 지표에 대한 응답은 역시 5점 척도로 물어보았다(① 전혀 그렇지 않다, ② 그렇지 않다, ③ 보통이다, ④ 그렇다, ⑤ 매우 그렇다).

이에 앞서 연구대상자의 (a) 성별(① 남, ② 여), (b) 연령, (c) 학력(① 고졸, ② 전문대졸, ③ 대학졸, ④ 대학원(재학 포함) 졸 이상), ⑤ 기타), (d) 근무기간, (e) 전공(① 사회복지, ② 직업재활, ③ 특수교육, ④ 경영 및 경제학, ⑤ 기타), (f) 직종(① 사무국장, ② 사무원, ③ 사회재활교사, ④ 생활재활교사, ⑤ 간호사, ⑥ 물리치료사, ⑦ 작업치료사, ⑧ 언어치료사, ⑨ 보행훈련사, ⑩ 청능치료사, ⑪ 기타), (g) 거주시설 유형(① 장애영유아시설, ② 장애인중증요양시설, ③ 지체/뇌병변장애인시설, ④ 시각/청각·언어장애인시설, ⑤ 지적/자폐성장애인시설, ⑥ 기타), (h) 시설 소재지(① 대도시, ② 중소도시, ③ 농어촌 (* '특별시', '광역시'에 소재하는 시설은 ① 대도시에, '도'에서 '시'에 소재하는 시설은 ② 중소도시에, '도'에서 '군'에 소재하는 시설은 ③ 농어촌에 표시)) 등과 같은 일반적인 특성 또한 설문지에 포함하였다.

2.3 연구모형 및 분석방법

먼저, 장애인거주시설 종사자의 직무환경 인식과 관련된 9개 지표에 대해 잠재프로파일분석을 수행하여 이질적인 지표별 응답확률값을 갖는 직무환경 인식의 잠재집단을 확인하였다. 이 때 잠재프로파일분석을 시행하기 위해 Mplus 8.0 프로그램(Muthén & Muthén, 2017)을 사용하였다. 그런 다음 확인된 잠재집단별로 직무만족도에 차이가 있는지 확인하기 위해 분산분석을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 장애인거주시설 종사자의 인구통계학적 특성

조사대상자의 인구통계학적 특성을 분석한 결과는 다음과 같다. 성별은 여성이 506명(70.2%)으로 많았고, 연령은 평균 38.37세(range: 20~59)였다. 학력은 대학교 졸업 307명(42.6%), 전문대학 졸업 282명(39.1%) 순이었다. 장애인거주시설 근무기간은 평균 6.87년(range: 1~31)이었다. 대학 전공의 경우, 사회복지가 516명(71.6%)으로 가장 많았고, 직종의 경우, 생활재활교사 361명(50.1%), 간호사 148명(20.5%), 사무국장 109명(15.1%) 순이었다. 근무하는 거주시설 유형의 경우, 지적/자폐성장애인시설 360명(49.9%), 장애인중증요양시설 234명(32.5%), 지체/뇌병변장애인시설 72명(10.0%) 순이었고, 시설 소재지의 경우, 중소도시 321명(44.5%), 대도시 247명(34.3%), 농어촌 146명(20.2%) 순으로 나타났다.

3.2 직무환경 인식의 잠재집단 유형 및 주요특성

3.2.1 직무환경 인식의 잠재집단 유형

장애인거주시설 종사자의 직무환경 인식 유형이 몇 개의 잠재집단으로 구분될 수 있는지 알아보기 위하여 잠재집단의 수를 하나씩 늘려가며 단계적으로 잠재집단 모

형을 확인하는 탐색적 방법을 사용하였고, 최적 모형을 선정하기 위해 모형 적합 지수, 유의도 검정, Entropy 지수 등을 확인하였으며 그 결과는 Table 1.과 같다. 이와 함께 모형의 유용성 및 간결성, 모형 해석 가능성 등을 전반적으로 검토하는 과정을 포함하였다.

Table 1. Fit statistics for the Group Solutions

(N= 721)

	Class 2	Class 3	Class 4	Class 5	Class 6
AIC	13705.654	13402.175	13124.459	12666.646	12478.996
BIC	13833.912	13576.240	13344.329	12932.323	12790.480
ADBIC	13745.004	13455.579	13191.916	12748.156	12574.561
LMR (p-value)	860.835 (0.0000)	318.637 (0.0510)	293.260 (0.0537)	315.188 (0.0057)	985.552 (0.3233)
Entropy	0.799	0.817	0.859	0.891	0.917

우선 모형의 적합도를 살펴보면, 잠재프로파일분석에서는 적합도 지수를 나타내는 AIC, BIC, ADBIC (sample-size adjusted BIC) 값이 작을수록 적합성이 좋음을 나타낸다[17]. 분석 결과, 집단의 수가 증가할수록 적합도 지수는 감소하였는데, 이는 더 많은 집단이 도출될수록 적합도가 향상됨을 의미한다. LMR-LRT의 결과는 다른 집단 수의 모형 적합도와 비교하기 위한 결과에 대한 확률값을 제공하는데, 만약 검정에 대한 p 값이 유의미하면 k개 집단 모형이 k-1개 집단 모형보다 우수한 적합도를 지니는 것으로 판단할 수 있다. 본 연구에서는 2집단과 5집단 모형이 .05수준에서 유의한 것으로 나타났다. 또한 Entropy 값은 분류의 질을 나타내는 것으로, 모형이 개인을 특정 집단으로 얼마나 정확히 분류하는가에 대한 판단기준이 된다. 0에서 1 사이의 값을 가지며 1에 가까울수록 집단 분류가 정확하게 이루어졌다고 판단하고[18], 일반적으로 0.7 이상의 값을 가질 경우 비교적 정확히 분류되었다고 간주된다[19]. 본 연구의 모든 집단의 Entropy 값을 살펴보면 각 잠재집단은 0.799~0.917의 분포를 보이며, 적절히 분류된 것으로 판단할 수 있다.

따라서 위의 통계적 기준들과 유의성, 해석가능성 등을 고려하여 5-집단 모형이 장애인거주시설 종사자의 직무환경 인식 유형을 가장 잘 보여주는 것으로 판단하였으며, 이후의 분석은 5-집단 모형을 기준으로 수행하였다. 최적 모형으로 선정된 5-집단 모형의 각 집단 크기는 24.5% (177명 = 1유형), 14.7% (106명 = 2유형), 26.8% (193명 = 3유형), 8.5% (61명 = 4유형), 25.5% (184명 = 5유형)로 나타났다.

3.2.2 직무환경 인식의 잠재집단 유형별 특성

다음으로, 분류된 잠재집단이 종사자의 직무환경 인식 측정지표별로 어떠한 응답패턴을 보이는지 확인하였다.

잠재집단 1은 업무량(M= 3.50), 업무시간 압박도(M= 2.99), 업무책임감(M= 3.88), 직장동료 지지도(M= 3.12), 감정노동(M= 3.47)에서 상대적으로 점수가 낮고, 업무자율성(M= 2.99), 직장상사 지지도(M= 2.97), 성차별(M= 1.82), 학연/지연차별(M= 2.08)에서 상대적으로 평균 정도의 인식을 보였다. 이 집단은 전체 응답자의 24.5%이며, 다른 영역에 비해 업무시간 압박도와 업무책임감에 대한 인식이 다른 집단보다 유의미하게 낮은 집단으로 확인되므로 '낮은 업무부담 집단'으로 명명하였다.

잠재집단 2는 업무량(M= 4.12), 업무시간 압박도(M= 4.00), 업무책임감(M= 4.23)에서 평균 정도의 인식을 보이고, 업무자율성(M= 2.70), 직장동료 지지도(M= 3.00), 직장상사 지지도(M= 2.58)에서 상대적으로 점수가 낮았으며, 감정노동(M= 3.78), 성차별(M= 2.39), 학연/지연차별(M= 2.78)에서 상대적으로 점수가 높았다. 이 집단은 전체 응답자의 14.7%이며, 다른 집단에 비해 직장상사 지지도에 대한 인식이 다른 집단보다 유의미하게 낮고, 성차별과 학연/지연차별에 대한 인식이 다른 집단보다 유의미하게 높은 집단으로 확인되므로 '차별 인식 집단'으로 명명하였다.

잠재집단 3은 업무량(M= 3.42), 업무시간 압박도(M= 2.92), 감정노동(M= 3.32), 성차별(M= 1.31), 학연/지연차별(M= 1.32)에서 상대적으로 점수가 낮고, 업무책임감(M= 4.13)에서 중간 정도의 인식을 보이며, 업무자율성(M= 3.63), 직장동료 지지도(M= 3.96), 직장상사 지지도(M= 4.05)에서 상대적으로 점수가 높았다. 이 집단은 전체 응답자의 26.8%이며, 다른 집단에 비해 업무자율성, 직장동료 지지도, 직장상사 지지도에 대한 인식이 다른 집단보다 높은 집단으로 확인되므로 '긍정적 인식 집단'으로 명명하였다.

잠재집단 4는 업무량(M= 4.87), 업무시간 압박도(M= 5.00), 업무책임감(M= 4.87), 감정노동(M= 3.93)에서 상대적으로 점수가 높고, 업무자율성(M= 2.57), 직장동료 지지도(M= 3.16)에서 상대적으로 점수가 낮았으며, 직장상사 지지도(M= 3.13), 성차별(M= 1.83), 학연/지연차별(M= 1.91)에서 중간 정도의 인식을 보였다. 이 집단은 전체 응답자의 8.5%이며, 다른 집단에 비해 업무량, 업무시간 압박도, 업무책임감에서 다른 집단보다 유의미하게 높은 집단으로 확인되므로 '높은 업무부담 집단'으로 명명하였다.

잠재집단 5는 업무량(M= 4.19), 업무시간 압박도(M = 4.00), 업무 책임감(M= 4.42), 업무자율성(M= 3.41), 직장동료 지지도(M= 3.60), 직장상사 지지도(M= 3.74), 감정노동(M= 3.61)에서 중간 정도의 인식을 보이고, 성차별(M= 1.38), 학연/지연차별(M= 1.43)에서 상대적으로 점수가 낮았다. 이 집단은 전체 응답자의 25.5%이며, 대부분의 영역에서 중간 정도의 인식을 보이므로 '중간 집단'으로 명명하였다.

각 잠재집단의 측정지표별 응답패턴 결과는 Table 2 및 Fig. 1과 같다.

Table 2. Means and Standard Deviations for the Perception of Work Environment on the Five-Group Solution (N= 721)

	low workload group		discrimination perception group		positive perception group		high workload group		average group		total	
	M	*SD*	*M*	*SD*	*M*	*SD*	*M*	*SD*	*M*	*SD*	*M*	*SD*
workload	3.50	.58	4.12	.49	3.42	.53	4.87	.39	4.19	.51	3.86	.69
time pressure	2.99	.11	4.00	.00	2.92	.33	5.00	.00	4.00	.00	3.55	.69
job responsibility	3.88	.64	4.23	.52	4.13	.55	4.87	.34	4.42	.54	4.22	.62
work autonomy	2.99	.56	2.70	.77	3.63	.59	2.57	1.20	3.41	.66	3.19	.79
peer support	3.12	.66	3.00	.76	3.96	.62	3.16	1.05	3.60	.72	3.46	.81
supervisory support	2.97	.60	2.58	.89	4.05	.60	3.13	1.19	3.74	.67	3.41	.91
emotional labor	3.47	.65	3.78	.52	3.32	.74	3.93	.64	3.61	.67	3.55	.69
sex discrimination	1.82	.70	2.39	.75	1.31	.46	1.83	.99	1.38	.47	1.65	.73
academic / regional discrimination	2.08	.81	2.78	.79	1.32	.52	1.91	1.04	1.43	.58	1.80	.87

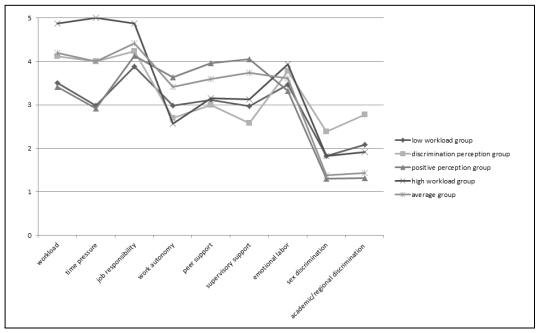

Fig. 1. Means for Perception of Work Environment on the Five-Group Solution (N=721)

3.3 잠재집단에 따른 직무만족도 차이

분류된 5 개의 직무환경 인식의 잠재집단 유형에 따라 직무만족도에 차이가 있는지 확인하기 위해 분산분석을 실시하였다. 직무만족도의 6 개 하위문항 간 차이는 유의하지 않아 전체평균 점수를 사용하여 분석했다. 분석 결과, 5 개의 잠재집단에 따라 통계적으로 유의한 수준에서 종사자의 직무만족도에 차이가 있는 것으로 나타났다. Table 3과 같이 사후검정 실시 결과, '긍정적 인식 집단'이 다른 네 집단보다 높았다. '중간 집단'은 '긍정적 인식 집단'보다 낮고 다른 세 집단보다 높았다. '낮은 업무부담 집단'은 '긍정적 인식 집단'과 '중간 집단'보다 낮고, '차별 인식 집단'보다 높고, '높은 업무부담 집단'과 유의한 차이는 없었다. '높은 업무부담 집단'은 '긍정적 인식 집단', '중간 집단'보다 낮고, 다른 두 집단과의 유의한 차이는 없었다. '차별 인식 집단'은 '높은 업무부담 집단'과 유의한 차이가 없고, 다른 세 집단보다 낮았다.

Table 3. Means and Standard Deviations for Job Satisfaction on the Five-Group Solution (N= 721)

	low workload group		discrimination perception group		positive perception group		high workload group		average group		total	
	M	*SD*	*M*	*SD*	*M*	*SD*	*M*	*SD*	*M*	*SD*	*M*	*SD*
Total	3.12	.43	2.90	.50	3.89	.44	3.01	.82	3.61	.45	3.41	.62

4. 결론

본 연구는 장애인복지 영역에서 가장 열악하고 어려운 업무를 수행하고 있는 장애인거주시설 종사자들의 직무환경 인식 현황을 분석하여 관련 부처와 기관들이 포괄적인 개선방안을 마련할 수 있는 토대를 마련하고자 하였다. 이를 위해 '2014년 장애인거주시설 종사자의 인권보호 및 서비스 질 향상에 관한 연구'에서 전국 장애인거주시설 종사자들을 대상으로 실시한 설문자료를 활용하여 2차 분석을 실시하였다. 종사자의 직무환경 인식 유형을 파악하기 위하여 9개 직무환경 인식 지표를 선정한 후, 비슷한 패턴을 보이는 잠재 집단을 분류하기 위해 잠재프로파일분석을 실시하였다. 다음으로 각 잠재집단 유형별 직무만족도를 확인하기 위해 변량분석을 실시하였다. 본 연구의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 장애인거주시설 종사자의 직무환경 인식을 살펴보면, 전체적으로 업무책임감과 업무량은 높은 편이었고,

성차별, 학연/지연차별은 낮은 편이었다. 그러나 잠재프로파일분석 결과, 상이한 직무환경 인식 패턴을 갖는 이질적인 하위 집단으로 구분될 수 있음을 확인하였다. 분석 결과, 장애인거주시설 종사자의 직무환경 인식에 따른 최적의 잠재집단은 5개 유형으로 확인되었는데, 각 유형 집단의 특성에 기초하여 '낮은 업무부담 집단(24.5%)', '차별 인식 집단(14.7%)', '긍정적 인식 집단(26.8%)', '높은 업무부담 집단(8.5%)', '중간 집단(25.5%)'으로 구분되었다.

연구결과, 조사대상 중 26.8%가 '긍정적 인식 집단'에 속하였고, 25.5%는 대부분의 지표에서 평균을 보이는 경향을 보였다. 그러나 전체의 절반 정도는 너무 낮거나 높은 업무부담을 느끼거나, 직장 내 차별이 존재한다고 인식하는 것으로 나타나, 많은 종사자가 직무환경 인식에 있어 위험요소에 노출되어 있음을 시사했다. 이러한 개인별 직무환경 인식 특성은 여기에 그치지 않고 낮은 직무만족도로 이어졌다.

둘째, 직무환경 인식 유형별 직무만족도를 살펴본 결과, '긍정적 인식 집단'의 직무만족도가 가장 높고, '차별 인식 집단'의 직무만족도가 가장 낮았다. '높은 업무부담 집단'은 '긍정적 인식 집단'과 '중간 집단'보다 낮은 직무만족도를 보였고, '낮은 업무부담 집단'은 '긍정적 인식 집단', '중간 집단'보다는 낮고, '차별 인식 집단'보다는 높은 직무만족을 보였다. 즉, 업무부담이 가장 낮은 집단도 업무부담이 가장 높은 집단만큼 낮은 직무만족을 보여, 업무부담이 높아질수록 직무만족은 낮아진다는 이전 연구결과[14, 15]와는 다른 양상을 드러냈다. 이러한 결과는 단순히 업무량을 줄이고 업무시간의 압박도를 낮추는 것만으로는 종사자의 직무만족도를 높일 수 없다는 것을 시사한다. 오히려 자신의 업무에 대하여 책임감과 자율성을 갖고 임할 수 있고, 여기에 직장동료 및 상사의 지지가 확보된 직무환경이 갖추어질 때에 보다 긍정적인 직무환경 인식이 가능하고, 나아가 직무만족과 연결될 수 있을 것이다.

최근 생활시설 종사자의 처우개선을 위한 정부 차원의 정책들이 마련되고 있다(예, 2018년 사회복지시설 종사자 처우개선 계획, 서울특별시). 그러나 이러한 정책들이 장애인거주시설 종사자라는 모집단 전체를 대상으로 일률적으로 시행되거나 단순히 성별이나 연령, 근무기간이나 근무시설과 같은 일반적인 특성에만 맞추어 그 혜택이 제공된다면, 직무환경 개선이나 직무만족 향상에 미치는 영향은 미미하여 기대했던 결과를 보지 못할 수 있다. 본 연구는 현재 집단 내 잠재집단의 존재를 살펴보는 가장 정확하다고 알려진 통계 방법 중 하나인 잠재프로파일분석을 통해 장애인거주시설 종사자의 직무환경 인식이 이질적인 특성을 갖는 잠재집단으로 구분될 수 있음을 보여주어, 각 집단 특성에 맞춘 대책 마련이 필요함을 시사했다. 이처럼 기존 현상을 분석하기 위한 새로운 방법론의 도입은 장애인복지 분야뿐만 아니라 관련 사회과학 분야에 새로운 접근을 가능하게 하고, 근본적인 문제 해결방안을 마련할 수 있는 토대를 제공한다는 데에서 본 연구의 융합적 의의를 찾을 수 있을 것이다.

본 연구의 한계와 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 장애인거주시설 종사자의 직무환경 인식이 개인 내에서 어떤 프로파일의 양상을 보이는지 확인하였다. 그러나 확인된 잠재집단에 영향을 미치는 변인을 확인하지는 못했다는 제한점이 있다. 따라서 후속연구에서는 본 연구에서 탐색된 잠재집단에 영향을 미치는 변인을 찾아야 할 필요가 있을 것이다. 또한 후속 연구에서는 이들의 직무만족도에 영향을 미치는 조절 변인의 역할을 살펴보는 연구가 진행되어야 할 것이다.

REFERENCES

[1] K. H. Byon et al. (2014). *A Study on the Protection of Human Rights and Improvement of Service Quality.* Seoul : National Human Rights Commission of Korea.

[2] H. M. Yoon. (1993). Multilateral understanding and countermeasures. *Korean Journal of Social Welfare, 22,* 118-141.

[3] F. Herzberg. (2003). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review, 81(1),* 86-97.

[4] L. W. Porter & E. E. Lawler. (1965). Properties of organization structure in relation to job attitudes and job behavior. *Psychological Bulletin 64(1),* 23-51. DOI : 10.1037/h0022166

[5] P. L. Stamps, E. B. Piedmont, D. B. Slavitt & A. M. Haase. (1978). Measurement of work satisfaction among health professionals. *Medical Care, 16(4),* 337-352.

[6] E. A. Locke. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology.* Palo Alto : Consulting Psychologists Press.

[7] R. N. Osborn, J. R. Schermerhorn Jr. & J. G. Hunt. (1972). *Managing Organizational Behavior.* New York : John Willey and Sons Inc.

[8] L. E. Saunders. (1981). *Exploration of the usefulness of 'Important' work related needs as a tool for studies in*

job satisfaction. Unpublished doctoral dissertation, University of Minnesota, Minnesota, USA.

[9] J. R. Schermerhorn, J. G. Hunt & R. N. Osborn. (2000). *Organizational Behavior*. New York : John Willey and Sons, Inc.

[10] J. Strolin-Goltzman. (2008). Should I stay or should I go? A comparison study of intention to leave among public welfare systems with high and low turnover rates. *Child Welfare, 87(4),* 125-143.

[11] Y. T. Kim, H.-W. Kim & Y.-B. Yeom. (2009). A study on the critical variable of job satisfaction of care giver between long term and home base care service center. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare, 46,* 53-75.
DOI : 10.21194/kjgsw..46.200912.53

[12] H. Kim. (2011). Factors influencing on the job satisfaction for care workers: Case study of Jeollanamdo. *Korean Journal of Social Welfare Studies, 42(4),* 35-59.
DOI : 10.16999/kasws.2011.42.4.35

[13] Y.-M. Jang, G.-Y. Kang & J.-W. Baik. (2010). A study effect of care worker's job satisfaction in Korea and Japan. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare, 50,* 173-196.
DOI : 10.21194/kjgsw..50.201012.173

[14] G. S. Kong. (2010). The study on job environment and job satisfaction affecting turnover intention of front-line welfare workers in community child centers. *Korean Journal of Family Welfare, 15(4),* 23-48.

[15] K. S. Sim. (2003). A study on job satisfaction of social workers in mental health. *Journal of Korean Social Welfare Administration, 5(3),* 169-195.

[16] C. L. Hulin. (1991). Adaptation, persistence, and commitment in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Palo Alto : Consulting Psychologists Press.

[17] K. L. Nylund, T. Asparouhov & B. O. Muthén. (2007). Deciding on the number of classes in latent class analysis and growth mixture modeling: A Monte Carlo simulation study. *Structural equation modeling: A multidisciplinary Journal, 14(4),* 535-569.
DOI : 10.1080/10705510701575396

[18] K. Jedidi, V. Ramaswamy & W. S. DeSarbo. (1993). A maximum likelihood method for latent class regression involving a censored dependent variable. *Psychometrika, 58(3),* 375-394.

[19] D. Nagin. (2005). *Group-based Modeling of Development*. Cambridge : Harvard University Press.

이 현 정(Hyun Jung Lee) [정회원]

· 2005년 8월 : 연세대학교 영어영문학 전공(문학사)
· 2019년 8월 : 이화여자대학교 언어병리학과(언어병리학박사)
· 2015년 3월 ~ 현재 : 호남대학교 언어치료학과 조교수
· 관심분야 : 의사소통발달, 의사소통장애, 의사소통재활
· E-Mail : slplee@honam.ac.kr