

요양시설의 조직구성원의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

김창태* · 광경자**

〈요 약〉

최근 우리나라 의료복지 분야는 인구의 고령화, 만성질환의 증가, 교통사고, 각종 산업재해, 약물 오·남용, 의학의 발달, 국가복지재정의 악화 등 다양한 환경변화에 둘러싸여 있으며, 새로운 형태의 의료복지와 관련된 새롭고 다양한 서비스 개발의 필요성이 부각되고 있다(조만복, 2010). 국가의 경제적 수준이 높아질수록 사회복지에 대한 사회적 관심은 증가하는 추세이나 복지에 대한 국가의 역할 축소와 사회복지정책에 민간참여의 확대 등 사회복지 여건의 변화는 요양시설 사회복지사들에게 시설서비스의 효과성과 효율성 제고를 위해 다양한 새로운 지식과 기술 습득, 그리고 스스로 최고의 성과를 달성하고자 노력하는 정신자세의 정립을 요구하고 있다.

요양시설에서 서비스 제공자인 사회복지사는 시설클라이언트의 삶의 질에 직접적인 영향을 미치며 서비스의 효과성에 매우 중요한 영향을 미치게 된다. 그러나 양질의 서비스 제공이라는 중요한 책무성을 지니는 장애인 및 노인요양시설은 조직 및 직무환경에 있어서 직원개발 기회의 부족, 조직보상체계의 미흡, 조직의 폐쇄성, 직원자율성의 결여, 전문성의 부족 등의 다양한 문제를 경험하고 있다(이문휘, 2007; 신현석, 2006; 박정양, 2003; 김철용, 2009).

본 연구는 실천현장에서 요양시설조직 내에서 요양시설 사회복지사의 임파워먼트 영향요인인 직무의 특성, 조직의 특성 요인에 대한 인식과 임파워먼트 수준 그리고 직무만족도에 관해서 알아보고 이러한 변인들이 사회인구학적 특성 변인 별로 차이가 있는가에 대해서 살펴보고자 한다. 또한 요양시설 사회복지사의 임파워먼트에 미치는 영향력을 분석하고, 직무의 특성, 조직의 특성 그리고 임파워먼트 수준이 직무만족에 미치는 영향을 분석하는데 연구 목적이 있다.

핵심주제어 : 직무, 조직, 임파워먼트, 직무만족

논문접수일: 2012년 08월 30일 수정일: 2012년 10월 16일 게재확정일: 2012년 10월 30일

* 대구미래대학교 병원의료업무과, kimct@hanmail.net

** 대구광역시 교육정보원, kyung766@hanmail.net

I. 서 론

최근 우리나라 의료복지 분야는 인구의 고령화, 만성질환의 증가, 교통사고, 각종 산업재해, 약물 오·남용, 의학의 발달, 국가복지재정의 악화 등 다양한 환경변화에 둘러싸여 있으며, 새로운 형태의 의료복지와 관련된 새롭고 다양한 서비스 개발의 필요성이 부각되고 있다(조만복, 2010). 또한 노령화 사회의 가속화, 장애노인의 증가, 국민의 건강 및 복지인식 향상은 새롭고 다양한 서비스 개발의 필요성과 함께 질 높은 의료복지서비스 요구 확산으로 나타나고 있으며, 정부는 관련 요양시설의 확충에 힘쓰고 있다.

국가의 사회복지제도의 수준은 선진국의 여부를 평가하는 중요한 잣대가 된다. 국가의 경제적 수준이 높아질수록 사회복지에 대한 사회적 관심은 증가하는 추세이나 복지에 대한 국가의 역할 축소와 사회복지정책에 민간참여의 확대 등 사회복지 여건의 변화는 요양시설 사회복지사들에게 시설서비스의 효과성과 효율성 제고를 위해 다양한 새로운 지식과 기술 습득, 그리고 스스로 최고의 성과를 달성하고자 노력하는 정신자세의 정립을 요구하고 있다.

사회복지의 목적이 효율적으로 복지대상자에게 적절한 서비스를 제공하는데 있고, 서비스전달이 인적인 서비스에 크게 의존된다고 본다면 노인 및 장애인요양시설에서 서비스를 제공하는 요양시설 사회복지사의 역량과 의지는 요양서비스의 성패를 결정할 만큼 그 영향력은 매우 크다고 볼 수 있다. 그리고 요양서비스는 욕구를 가지고 있는 개인이나 가족과 요양서비스 제공자의 상호작용에 의하여 전달되므로 사업성패의 관건은 유능한 인력의 확보와 이러한 인력들이 관련 업무를 원활하게 수행하도록 지원하여 직무에 만족할 수 있도록 하여야 한다. 요양시설 사회복지사가 자신의 직무에 대하여 만족을 느끼지 못할 경우에 사회복지 서비스대상인 요양시설에 있는 클라이언트들에게 회의적인 태도를 갖게 될 것이고 효과적인 역할수행을 기대하기가 어렵게 될 것이다(정대용, 2010).

요양시설에서 서비스 제공자인 사회복지사는 시설클라이언트의 삶의 질에 직접적인 영향을 미치며 서비스의 효과성에 매우 중요한 영향을 미치게 된다. 따라서 요양시설 사회복지사는 클라이언트의 다양하고 복잡한 욕구에 적절히 대처해 나가며, 균형 있는 성장과 발달이 이루어질 수 있도록 장애인 및 노인시설 서비스의 중추적인 역할을 하게 된다. 즉, 요양시설 사회복지사는 장애인 및 노인요양시설에서 클라이언트와 가장 밀접한 관계를 맺으며 시설 장애인 및 노인이 쾌적하고 유익한 생활을 영위하도록 일부 또는 전면적으로 원조한다. 그러나

양질의 서비스 제공이라는 중요한 책무성을 지니는 장애인 및 노인요양시설은 조직 및 직무환경에 있어서 직원개발 기회의 부족, 조직보상체계의 미흡, 조직의 폐쇄성, 직원자율성의 결여, 전문성의 부족 등의 다양한 문제를 경험하고 있다(이문휘, 2007; 신현석, 2006; 박정양, 2003; 김철용, 2009). 이러한 상황은 요양시설 사회복지사의 열악한 임파워먼트를 보여주는 대표적인 조직환경으로서 양질의 시설서비스 제공을 저해하는 주요 문제로 지적되고 있다.

임파워먼트란 우리말로 권한부여 또는 권능부여라고 번역할 수 있는데, 오늘날 조직에서 생산성을 제고하고, 품질을 향상시키고, 구성원의 만족도를 제고하기 위해서 필요하며, 권력의 분산과 분배가 효율적인 전략으로 평가하고 있는 상황에서 많은 연구의 초점이 되고 있는 개념이다(김성국, 2001).

서비스 기업의 종사원은 “서비스 생산현장에서 고객 지향적이어야 하기 때문에 종사원에게는 보다 많은 융통성과 다양성이 있어야 한다(Melohn, 1994). 따라서 현실적으로 노인 및 장애인요양시설의 상황이 생활시설 고유의 특수한 조직문화 등으로 인하여 임파워먼트의 더 열악한 현실을 보여주고, 실제로 요양시설에서 사회복지사의 역할이 매우 낮은 수준에서 서비스 제공을 하고 있는 점을 감안해 볼 때, 노인 및 장애인생활시설의 조직환경 및 직무환경을 개선하고 요양시설 사회복지사의 임파워먼트를 향상시키는 것은 시설에서 제공되는 서비스 질의 향상에 긍정적인 영향을 미치는 중요한 관건이 되는 부분이다. 따라서 요양시설에서 서비스 제공의 중요 매개체인 요양시설 사회복지사의 임파워먼트를 통한 직무만족 향상을 위한 연구는 최근 서비스 대상자인 노인 및 장애인들이 클라이언트의 개념에서 소비자로서의 인식과, 이와 함께 노인 및 장애인복지서비스의 책무성이 증가하는 상황에서 중요한 연구과제로 볼 수 있다.

본 연구는 실천현장에서 요양시설조직 내에서 요양시설 사회복지사의 임파워먼트 영향요인인 직무의 특성, 조직의 특성 요인에 대한 인식과 임파워먼트 수준 그리고 직무만족도에 관해서 알아보고 이러한 변인들이 사회인구학적 특성 변인별로 차이가 있는가에 대해서 살펴보고자 한다. 또한 요양시설 사회복지사의 임파워먼트에 미치는 영향력을 분석하고, 직무의 특성, 조직의 특성 그리고 임파워먼트 수준이 직무만족에 미치는 영향을 분석하는데 연구 목적이 있다. 그리고 그 결과를 바탕으로 요양시설조직 내에서 임파워먼트를 통한 직무만족도의 향상방안을 제시하여 조직운영 및 조직환경의 조성을 통한 조직관리의 효율성을 도모하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 요양시설

우리나라의 요양시설은 노인을 대상으로 하는 노인의료복지시설 중의 하나인 노인요양시설과 장애인 생활시설 가운데 중증장애인을 대상으로 하는 중증장애인 요양시설을 들 수 있다. 노인의료복지시설의 종류는 노인요양시설, 노인요양공동생활가정, 노인전문병원으로 구분되며, 노인요양시설은 노인의료복지시설 중 가장 대표적인 시설유형이라 할 수 있다.

노인복지법 제34조에 의하면 노인의료복지시설 가운데 노인요양시설은 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 노인을 입소시켜 급식·요양 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설이라고 정의하고 있으며 중증장애인 요양시설이란 장애의 정도가 심하여 항상 도움이 필요한 사람을 입소케 하여 상담·치료 또는 요양서비스를 제공하는 시설이라고 정의하고 있다(장애인복지법 제41조 관련, 장애인복지법 시행규칙).

2. 임파워먼트의 개념

임파워먼트(empowerment)라는 용어는 임파워(empower)는 “힘 또는 법적 권리를 부여하다, ”힘 또는 권위를 부여하다, ”할 수 있게 하다, 또는 허용하다로 표기되어 있으며, 임파워먼트(empowerment)는 임파워(empower)의 명사형으로 기술되어 있다. 임파워먼트에 대한 개념논의는 임파워먼트를 과정으로(Gutierrez, 1990; 정덕진, 2006 재인용). 결과로, 목적으로, 개입방법으로(Parson and Schram, 1989; Solomon, 1976; 정덕진, 2006 재인용), 이론과 실천으로(Mandell and Schram, 1985), 패러다임으로, 철학으로 혹은 이들 중의 부분적 집합으로 보는 등 매우 다양하다(김인숙, 2002; 정덕진, 2006 재인용).

임파워먼트의 개념을 설명할 때, 오해를 방지하기 위해 임파워먼트는 무엇이 아니라 식으로 설명을 하거나, 개념에 대한 포괄적 정의를 시도하기보다는, 개념의 부분적 특징을 강조하여 설명하는 경우가 많다.

임파워먼트 구성요인에 대한 많은 학자들의 개념을 살펴보면, 가능성, 동기부여, 자신감(Conger & Kanungo, 1988), 영향성, 역량성, 의미성, 선택성(Thomas & Velthouse, 1990), 의미성, 자신감, 자기결정성, 개인통제(Meter & Meyer, 1991), 선택성, 의미성, 역량성, 영향성(Sparrowe, 1994), 그리고 의미성, 역량성,

자기결정성, 영향성(Spreitzer, 1995) 등이다. 이상에서 본 선행 연구자들은 임파워먼트 수준을 평가하는 중요한 구성요인으로서 의미성, 역량, 자기결정력, 영향력의 네 가지 영역을 제시하고 있으며, 국내 연구에서도 의미성, 역량, 자기결정력, 영향력의 네 가지 구성요인을 통한 임파워먼트 수준을 측정하는 분석틀로 활용되고 있다(신호준, 2000; 최철수, 2001; 김정선, 2002; 이승길, 2003; 임동호, 2008).

3. 직무특성과 임파워먼트

직무특성과 임파워먼트의 관계에 대한 연구들(박선아, 1996; 배선식, 2003; 강문진, 2006; 이인수, 가경운, 2010)은 다양한 분야에서 이루어지고 있다.

배선식(2003)은 기업의 직무특성이 임파워시키는데 있어 고려해야할 변수들로 기존의 연구를 바탕으로 하여 기능다양성, 자율성, 피드백의 변수들을 설정하여 이들이 임파워먼트에 어떻게 영향을 미치고 있는가를 알아봄으로써 임파워먼트에 대한 보다 많은 이해를 시도했다. 그 결과는 조직구성원의 직무특성이 임파워먼트에 미치는 영향에 대한 선형회귀분석한 결과 직무특성이 모두 유의미한 영향관계가 있는 것으로 나타났지만 자율성과 피드백보다 기능다양성이 더 강하게 나타났다.

정유진(2008)은 사회복지기관에 근무하는 사회복지사의 직무특성과 임파워먼트에 따라 조직효과성 사이에 어떠한 관계가 있으며, 직무특성이 조직효과성에 미치는 영향에 따라 임파워먼트가 어떤 매개 작용을 하는가를 조사연구 하였다. 사회복지사의 직무특성 수준은 하위변수인 기술다양성이, 임파워먼트 수준은 하위변수인 개인업무지향성이, 조직효과성 수준은 하위변수인 직무만족이 가장 높게 나타났다. 사회복지사 임파워먼트의 매개효과를 검증한 결과 직무특성과 조직효과성 사이에서 부분매개역할을 하는 것으로 나타났다.

4. 조직특성과 임파워먼트

조직특성과 임파워먼트의 관계에 대한 연구들은 조직구조특성이 임파워먼트와 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구(이강란, 1999), 임파워먼트 매개효과를 중심으로한 자원봉사 조직특성 및 업무특성의 자원봉사자 활동유효성에 대한 영향(구혜영, 2006), 그리고 이동통신 서비스직 근로자를 중심으로 한 근로

자의 개인·직무·조직특성 요인이 임파워먼트에 미치는 영향 연구(이경희, 2008) 등이 있다.

구혜영(2008)은 ‘임파워먼트 매개효과를 중심으로 한 자원봉사 조직특성 및 업무특성의 자원봉사자 활동유효성에 대한 영향’ 연구에서 자원봉사자의 활동유효성을 높이기 위해서는 조직적인 측면의 여러 가지노력(즉, 리더쉽, 인정보상, 교육 및 개발기회제공, 의사결정에의 참여유도)이 필요하다고 밝히고 있다. 또한 자원봉사자의 활동유효성을 높이기 위해 자원봉사 조직, 업무특성을 높여주는 부분도 중요하지만, 자원봉사자의 임파워먼트를 통해 효과의 총량을 증가하거나 간접효과를 내는 변수들을 강화시키는 것이 더욱 효과적이라는 사실을 밝히고 있다.

5. 임파워먼트와 직무만족

임파워먼트와 직무만족 관련성 연구는 ‘경찰공무원의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구’(이승길, 2003)와 ‘장애인생활시설종사자의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구’(박한용, 2006) 등을 들 수 있으며, 이승길(2003)의 연구의 목적은 경찰조직 내에서 임파워먼트가 직무만족에 어느 정도나 영향을 미치고 있는가를 살펴보기위한 것이었다. 이 연구에서 임파워먼트와 직무만족도 간의 상관관계분석 결과, 임파워먼트의 구성요인인 의미성, 역량성, 자기결정성, 영향성은 모두 직무만족도와 관계가 있는 것으로 나타났다.

박한용(2006)은 ‘장애인생활시설종사자의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구’에서 조사대상자의 임파워먼트와 직무만족도간의 관계를 살펴본 결과 전부 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났으나, 환경 임파워먼트와 보수만족도, 환경 임파워먼트와 전직 및 이직 만족도간의 상관관계는 유의적이지 않는 것으로 나타났다.

6. 직무특성 및 조직특성과 직무만족

직무특성 및 조직특성과 직무만족 관련성 연구는(안근석, 1987; 안용철, 1989) 다양하게 연구되었다. 안근석(1987)의 연구에서 직무특성요인과 전체적 직무만족 관계에서 직무특성의 각 요인은 전체적 직무만족에 서로 상이하게 기

여하는 것으로 나타났고, 단면적 직무만족 요인 가운데 직무자체가 직무만족에 가장 많은 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 안용철(1989)의 연구결과에서는 지각된 직무특성과 직무만족 간에는 다소 낮은 정적 상관관계가 나타났고, 직무특성과 직무만족과의 회귀분석에서는 직무특성요인 중 자율성이 직무만족에 영향을 끼치는 요인으로 나타났다(송민석, 2004).

이장원(2003)은 지역사회복지관 종사자들의 직무만족과 이직성향에 관한 연구에서 조직특성변수 중 동료관계, 업무환경, 의사소통 정도는 모두 직무만족과 정(+)적인 상관관계가 있으며, 조직특성변수에서는 동료관계, 업무환경, 의사소통 정도가 높을수록 직무만족이 높아짐을 알 수 있었고, 회귀분석 결과 의사소통이 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무특성변수에서는 기술의 다양성, 직무의 정체성, 직무의 중요성 정도가 높아질수록 직무만족은 높아짐을 알 수 있으며, 회귀분석의 결과 직무의 정체성이 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

정환석(2009)은 ‘농촌 재가노인복지시설 사회복지사의 직무만족도’ 연구에서 농촌 재가노인복지시설 사회복지사들은 직원에 대한 대우, 정책결정과정의 민주적, 업무분담의 명확성, 업무나 역할분담에서 의사소통이 잘 이루어질수록 직무만족도가 높음을 알 수 있었다. 따라서 이를 체계화 하여 직무향상을 할 수 있도록 활성화 한다면 직무의 효율성이 높아지고 직·간접적으로 서비스의 질을 높일 수 있을 것이다.

7. 직무만족에 영향을 미치는 요인

직무만족(Job Satisfaction)이란 첫째, 직무와 관련된 욕구충족의 정도라는 측면과 둘째, 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도라는 공통점을 가지고 있으나 학자들마다 다양한 견해를 보이고 있다. 신우철(2004)은 직무만족을 “직무에 대한 태도로서 개인이 평상시에 직무나 직무경험의 평가에서 오는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태 또는 직무를 통해서 경험하거나 얻게 되는 욕구충족의 정도에 대한 함수관계라고 할 수 있으며, 직무에 대한 직무상의 과업, 작업조건 및 동료관계 등에 대한 여러 가지 측면에서 긍정적 또는 부정적 느낌의 정도”라고 정의하였다. 직무만족을 사회체계내의 구성원들이 체계내의 참여자로서 가지는 긍정적인 태도를 가진 사람은 만족을 느끼고 부정적인 태도를 가진 사람은 불만족을 느낀다고 하였다(최소연, 1987).

Alderfer(1967)는 직무만족요소로 임금, 부가급부, 상사에 의한 존중, 동료에 의한 존중, 성장의 5요소를 지적하고 있으며, Locke(1976)는 선행연구들을 기초로 하여 중요한 직무만족차원에 대한 체계적인 관점을 제시하였다.

직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구는(곽은정, 2001; 유혜경, 2008; 이미주, 2009; 김남형, 2009; 정일대, 2009; 이은정, 2009) 다양하게 연구되었다. 곽은정(2001)은 '사회복지사의 직무만족에 미치는 요인'의 연구에서 직무환경 변인에서는 연간소득($p < .001$), 복지관 직원 수($p < .05$ 가), 전문직 하위변인 중에는 '직업에 대한 소명의식' ($p < .05$)과 '자율성에 대한 신념'($p < .001$)이 통계적으로 유의한 변수로 나타났다. 즉, 연간소득이 많을수록, 복지관 직원 수가 많을수록, '직업에 대한 소명의식'과 '자율성에 대한 신념'이 높을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다.

개인 특성에 관해서 직무요인이 효능감과 자존감에 영향을 받았으며, 기관요인에서는 자존감이, 동료요인에서는 효능감이 직무 만족에 영향을 미친다고 나왔으며, 직무 특성에 관해서는 직무요인과 보수요인, 동료요인이 모두다 직무의 중요성과 보상체계에 영향을 받았으며 이직요인과 일반직무, 기관요인은 보상체계의 영향을 받았다.

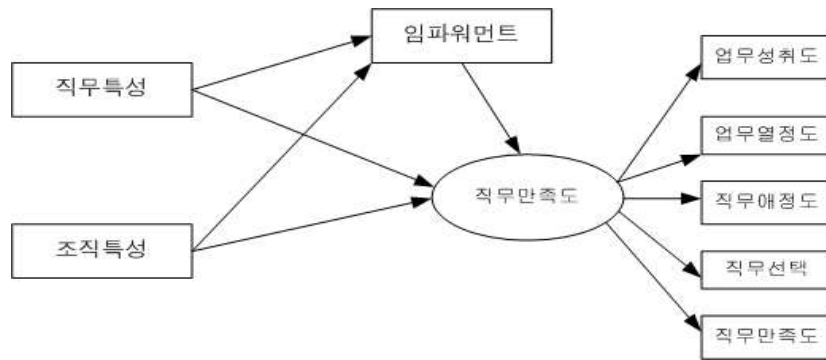
조직 특성에 관한 직무만족도의 요인 중에서는 직무요인이 인적자원형 리더쉽에 영향을 받았으며, 지도감독요인에서는 전략형 리더와 규제형 리더, 인적자원형 리더가 보상과 개발기회에 영향을 받았고, 승진 요인에서는 전략형 리더가 직무만족에 영향을 주는 것으로 나왔다. 이 결론들을 통합한 결과 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로는 업무의 중요성, 인적 자원형 리더쉽, 효능감, 자존감, 보상체계 등이 있음을 알 수 있었다.

Ⅲ. 연구모형의 구성 및 조사방법

1. 연구 모형

본 연구는 선행연구의 결과를 토대로 요양시설 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인과 요양시설 사회복지사의 임파워먼트 수준이 직무만족에 미치는 영향에 대해 분석하였다. 요양시설 서비스의 질에 영향을 미치는 요양시설 사회복지사의 임파워먼트 영향요인인 직무의 특성, 조직의 특성과 요양시설 사

회복지사의 임파워먼트 수준을 파악하여 궁극적으로 요양시설 사회복지사의 직무만족을 높이기 위한 방안을 모색하였으며, 그 내용은 아래 <그림3-1>과 같다.



<그림 3-1> 연구모형

2. 연구가설의 설정

본 연구를 위해 앞에서 설정한 연구모형을 구성하고 있는 변수들 간의 관련성을 규명하기 위해서 선행연구의 결과를 기초로 다음과 같은 연구가설을 도출하였다.

- 가설 1. 직무특성은 임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 조직특성은 임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 직무특성은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 조직특성은 임파워먼트에 영향을 미칠 것이다
- 가설 5. 임파워먼트는 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

3. 조사설계 및 구성

3.1 표본의 선정 및 자료수집

본 연구의 조사대상은 2010년 7월 현재 한국 노인 및 장애인복지시설협회에 등록된 대구·경북지역, 부산·울산·경남지역의 노인 및 장애인요양시설 50개소에서 근무하고 있는 요양시설 사회복지사를 그 대상으로 하였으며 노인 및

장애인생활시설에서 근무하고 있는 요양시설 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 분석하기 위한 목적으로 요양시설 사회복지사를 대상으로 전수조사를 하였다.

본 조사의 설문지를 작성한 후 2010년 8월 20일부터 8월 30일 까지 노인 및 장애인생활시설에 근무하고 있는 요양시설 사회복지사 45명을 대상으로 예비조사를 실시하여, 예비조사과정에서 신뢰도가 낮거나, 응답하기 곤란한 문항을 제외시키고, 사회복지조사 전문가의 조언을 바탕으로 수정·보완하였다.

본 조사는 2010년 9월 1일부터 10월 10일까지 대구·경북지역, 부산·울산·경남지역의 장애인생활시설에 전화 및 방문조사를 실시한 후 설문지 협조요청을 수락하는 시설에 한하여 우편 및 직접방문을 통하여 총 460부의 설문지를 배포하였다. 근거리 또는 시설방문을 원하는 곳은 조사자가 직접 방문하여 배포하고 회수하였으며, 거의 대부분은 우편을 통하여 배포·회수하였다. 회수된 설문지는 총 429부이며, 미작성 되었거나 불성실한 답변을 보인 9부를 제외한 420부를 분석에 사용하였다.

3.2 설문지 구성 및 내용

이 연구에 사용된 설문지는 노인 및 장애인요양시설에서의 임파워먼트 영향요인과 요양시설 사회복지사의 임파워먼트 수준이 직무만족도에 미치는 영향을 분석하기 위해 구조화된 설문지를 이용하였다. 이 연구에 사용된 설문지는 직무의 특성(기능다양성, 피드백) 5문항, 조직의 특성(직원개발, 보상, 리더쉽) 22문항, 임파워먼트 수준(의미성, 역량, 자기결정력, 영향력) 16문항, 직무 만족도(업무수행성취도, 업무수행열정정도, 직무에 대한 애정, 직무선택에 후회하지 않는 정도, 전반적인만족정도) 5문항, 인구통계학적 변인 등 7문항으로 구성되어 총 55문항으로 구성하였다. 그 내용은 <표 1>과 같다

<표 1> 변수의 조작적 정의

변 수		문항수	문항번호	출처
직무의 특성 (7)	기능다양성	2	II-1-1,2	Hackman과 Oldham(1975)이 개발한 Job Diagnostic Survey를 번역해서 사용한 박선주(1995), 정해주(1998), 윤민화(1999), 신현석(2005)의 설문문항을 참고하여 작성한 임동호(2008)의 척도를 재구성하여 사용
	피드백	3	II-1-3,4,5	
조직의	직원개발	4	III-1-1,2,3,4	Ledford, Lawler, Edward와 Mohrman

특성 (22)				(1997)이 개발한 척도를 신혜정(2001), 신현석(2005)이 수정·보완하여 사용한 질문지사용
	보상	5	III-1-5~9	Preziosi(1994)가 사용한 설문을 수정·보완한 정해주(1998), 신현석(2005)의 설문을 사용
	리더쉽	13	III-1-10~22	변혁적 리더쉽을 주창한 Bass(1985)가 개발한 다요인 리더쉽 설문지 개정판 5판의 척도를 번역한 신현석(2005)의 설문을 사용
임파워 먼트 수준 (17)	의미성	5	I - 1~5	Thomas와Velthouse(1990), Spreitzer(1995)가 임파워먼트수준을 측정하는 구성요인으로 사용한 척도를 임동호(2008)가 수정·보완하여 아동복지시설 생활지도원의 임파워먼트 수준을 알아보는데 활용한 설문을 질문지로 사용
	역량	3	I - 6~8	
	자기결정력	4	I - 9~12	
	영향력	4	I - 13~16	
직무 만족도 (5)	업무수행 성취도	1	IV-1	Steers(1984), 이상희(2005), Jun et al(2006), 김양균과 조철호(2008), 정대용(2010)의 연구에서 제안된 바 있는 5문항을 질문지로 사용
	업무수행열정 정도	1	IV-2	
	직무에 대한 애정	1	IV-3	
	직무선택에 후회하지 않는 정도	1	IV-4	
	전반적인만족 정도	1	IV-5	
일반적 특성(7)	성별, 나이 등	7	V - 1~7	

3.3. 자료분석 방법

자료의 통계분석도구로 통계프로그램인 SPSSWIN 18.0와 Amos 18.0을 사용하여 통계분석을 실시하였다.

첫째, 빈도분석을 실시하여 조사대상자의 일반적 사항을 알아보았다. 빈도분석은 변수 값들이 이루는 분포들의 특성을 알아보는 데 이용하였으며, 평균의 차이검정을 위해서 t-test와 F-test(one-way ANOVA; 필요시 사후검정비교수행)을 사용하였다.

둘째, 독립변인이 종속변인에 미치는 영향의 정도를 알아보기 위해서는 상관관계 분석과 경로분석을 이용하였다.

IV. 결과 및 분석

1. 연구대상자의 일반적 특성

요양시설 사회복지사의 일반적 특성인 ‘성별’, ‘연령’, ‘결혼여부’, ‘학력’, ‘종교’, ‘근무경력’, ‘시설유형’에 대한 조사결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 연구대상자의 일반적 특성

구 분	인원수(명)	백분율(%)
성별		
남	171	40.7
여	249	59.3
연령(세)		
30세 미만	257	61.2
30세 이상	163	38.8
결혼상태		
기혼	129	30.7
미혼	291	69.3
학력		
전문대졸이하	262	62.4
대졸 이상	158	37.6
종교		
유	213	50.7
무	207	49.3
근무경력		
3년미만	131	31.2
3-6년	117	27.9
6년이상	172	41.0
시설유형		
중증장애인요양시설	303	72.1
노인요양시설	117	27.9
합 계	420	100.0

요양시설 사회복지사는 성별에서는 ‘여성’이 59.3%(249명)로 ‘남성’ 40.7%(171명)보다 높은 비율을 나타내고 있으며, 연령 분포는 ‘30세 미만’이 61.2%(257명)로 ‘30세 이상’ 38.8%(163명)보다 높은 비율을 차지하였다. 결혼여부를 묻는 질문에서는 ‘미혼’이 69.3%(291명), ‘기혼’이 30.7%(129명)로 미혼자가 기혼자보다 높은 비율을 나타냈으며, 학력은 ‘전문대졸이하’가 62.4%(262명)로 ‘대졸이상’

37.6%(158명)보다 높게 나타났다. 종교유무에 따른 분포는 ‘종교를 가진 사람’ 50.7%(213명)과 ‘종교를 가지지 않은 사람’ 49.3%(207명)으로 거의 비슷하게 분포하는 것으로 나타났으며, 근무경력에 대한 분포에서는 ‘6년 이상’이 41.0%(172명), ‘3년 미만’이 31.2%(131명), ‘3년~6년’이 27.9%(117명) 순으로 조사되었다. 시설유형에 따른 분포는 ‘중증장애인요양시설’이 72.1%(303명)로 ‘노인요양시설’ 27.9% (117명)보다 많은 분포를 보였다.

2. 기초통계 및 상관관계분석

본 연구에서 연구변수들에 대한 기술통계는 <표 3> 같다

<표 3> 변수의 기술통계(평균, 표준편차) 자료

	N	평균	표준편차	왜도	첨도
직무특성	420	3.40	.51	.308	-.923
조직특성	420	3.37	.56	-.109	-.129
임파워먼트	420	3.44	.57	-.447	-.100
직무만족	420	3.82	.64	.084	-.575

각 항목별 정규성 검정을 보면 첨도와 왜도는 정규분포를 보인다면 0에 가까울 것이다. 일반적으로 첨도와 왜도가 1보다 작을 경우에는 별다른 문제가 되지 않으나 1 이상일 경우에는 편파(bias)될 가능성이 있으며, 특히 2보다 클 경우에는 추정에 중대한 위협이 된다. 이 연구에서 사용된 측정치들은 첨도와 왜도의 절대 값이 1미만이므로 크게 문제가 되지 않는다.

요양시설 사회복지사의 관련변수의 정규성 검정에서 직무만족도가 5점 만점에 평균이 3.82점(SD=.64)으로 가장 높았으며, 그다음이 임파워먼트로 평균 3.47점(SD=.44)로 평균 이상을 보였고, 직무특성은 5점 만점에 평균이 3.40점(SD=.41), 조직특성은 5점 만점에 3.28(SD=.47)점으로 보통수준을 보였다.

본 연구에서 상관관계 분석결과는 <표 4>와 같으며, 직무만족도와 상관성이 존재하는 변수 조직특성 0.660(**), 임파워먼트(r=.632), 직무특성(r=.507)순으로 나타났다.

따라서 전 변수들 간의 r=.70을 넘지 않기에 다중공선성은 없는 것으로 판단된다.

<표 4> 상관관계 분석

변수 명	직무특성	조직특성	임파워먼트	직무만족
직무특성	1.00			
조직특성	.597**	1.00		
임파워먼트	.375**	.750**	1.00	
직무만족	.507**	.660**	.632**	1.00

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

3. 연구모형의 적합도 분석

모형의 적합도 검증을 통하여 연구모형과 실제자료를 비교하여 모형이 실제 자료에 얼마나 부합되는지를 검증하고자 한다. 모형은 전반적인 적합지수를 기준으로 그 적합도를 평가한다. 전반적인 지수란 모형이 전반적으로 주어진 자료에 적합한지를 평가하는 지수로 현재까지 약 20개 정도로 알려져 있으나 이렇게 많은 지수들 중 어떤 지수도 조건에 상관없이 가장 우월하다고 내세울 수 있는 지수란 있을 수 없다. 따라서 전반적인 적합도의 판정기준으로 적합도지수(GFI: goodness of fit index), 수정적합도지수(AGFI: adjustedgoodness of fit index), 잔차제곱평균제곱근(RMR: root meansquare residual), 조정적합지수(AGFI), 표준적합지수(NFI), 증분적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI)의등이 주로 이용되며, 카이제곱(χ^2)은 자료에 대한 정규분포의 이론을 근거로 하여 계산되며, 자료가 큰 경우에 좋은 통계적으로 좋은 적합지수로 알려져 있다.

따라서 본 연구의 신뢰성과 타당성을 높이기 위해서 연구대상이 되는 요인들을 복수 항목들로 측정하고, 이들 간의 관계를 검증하기 위하여 통계 패키지 AMOS을 이용하여 경로분석을 실시하였으며, 구조방정식모형(SEM: structural equation model)을 사용하였다.

<표 5>에서 보는 바와 같이 $\chi^2=94.194$, p는 .000로 유의수준이 0.05보다 큰 것으로 나타났으나, 이를 자유도로 한 χ^2/df 의 값은 6.728로 최적의 모형으로 받아들일 수 있었다. 절대적합지수인 잔차평균이중근(RMR)은 .011(.05이하이면 양호), 적합지수(GFI)의 값은 .951(.90이상이면 양호) 조정적합지수(AGFI)의 값은 .874(.90이상이면 양호)로 적합도는 전체적으로 양호하였다. 증분적합지수의 측정결과는 표준적합지수 .971(NFI).(90이상이면 수용), 증분적합지수(IFI)는 .975(.90이상이면 수용), 그리고 비교적합지수(CFI)의 값은 .975(.90이상이면 수용)로 모두 적합도를 충족하였다. 그 외에도 근사오차평균자승의 이중근

(RMSEA)의 지수를 보면 .117로 보통으로 가설적 모형의 적합지수가 의미 있게 향상되었다. 따라서 본 모형은 실제자료와 잘 부합하는 적절한 모형이라 할 수 있다.

<표 5> 모형의 적합도에 대한 값의 비교

χ^2	df	p	χ^2/df	RMR	GFI	AGFI	NFI	IFI	CFI
94.194	14	.000	6.728	.011	.951	.874	.971	.975	.975
적합기준				05 이하	0.9 이상	0.9 이상	0.9 이상	0.9 이상	0.9 이상

4. 가설의 검증 및 결과의 해석

이 절에서는 구조 방정식의 경로분석에서 영향을 미치는 정도를 나타내는 경로 계수(estimate)와 경로의 유의미성을 판단하는 CR(critical ratio)의 계수에 대한 유의확률(p-value)값에 의하여 검증을 실시하였고, 환자의 특성에 대하여 평균값의 차이를 비교하기 위하여 두 집단 간의 t-검증 값과 분산분석의 F-검증 값에 대한 유의확률(p-value) 값을 이용하여 검증하였다

가설 1. 직무특성은 임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.

가설 1는 경로계수값 0.144로 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 영향력의 의미를 알려주는 CR 값 -2.858에 대한 유의확률(p-값)이 0.004로 본 연구의 유의수준 $p < 0.05$ 보다 작은 값을 나타내고 있어 통계적으로 유의성이 있다고 할 수 있다. 따라서 직무특성은 임파워먼트에 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1은 채택할 수 있다.

<표 6> 경로분석 결과

경로	비표준화 계수	CR*	p	표준화회귀 계수	채택 여부
임파워먼트 ← 직무특성	-.122	-2.858	.004	-.114	채택
임파워먼트 ← 조직특성	.768	20.523	.000	.818	채택
직무만족도 ← 직무특성	.315	5.461	.000	.216	채택

직무만족도 ← 조직특성	.394	5.555	.000	.309	채택
직무만족도 ← 임파워먼트	.446	6.808	.000	.329	채택

가설2. 조직특성은 임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.

가설 2는 경로계수값 0.818로 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 영향력의 의미를 알려주는 CR 값 20.523에 대한 유의확률(p-값)이 0.000으로 본 연구의 유의수준 $p < 0.05$ 보다 작은 값을 나타내고 있어 통계적으로 유의성이 있다고 할 수 있다. 따라서 조직특성은 임파워먼트에 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2는 채택할 수 있다.

가설3. 직무특성은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 3는 경로계수값 0.216으로 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 영향력의 의미를 알려주는 CR 값 5.461에 대한 유의확률(p-값)이 0.000으로 본 연구의 유의수준 $p < 0.05$ 보다 작은 값을 나타내고 있어 통계적으로 유의성이 있다고 할 수 있다. 따라서 직무특성은 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 채택할 수 있다.

가설4. 조직특성은 임파워먼트에 영향을 미칠 것이다

가설 4는 경로계수값 0.309로 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 영향력의 의미를 알려주는 CR 값 5.555에 대한 유의확률(p-값)이 0.000으로 본 연구의 유의수준 $p < 0.05$ 보다 작은 값을 나타내고 있어 통계적으로 유의성이 있다고 할 수 있다. 따라서 조직특성은 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 4는 채택할 수 있다.

가설5. 임파워먼트는 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 5는 경로계수값 0.329로 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 영향력의 의미를 알려주는 CR 값 6.808에 대한 유의확률(p-값)이 0.000으로 본 연구의 유의수준 $p < 0.05$ 보다 작은 값을 나타내고 있어 통계적으로 유의성이 있다고 할 수 있다. 따라서 임파워먼트는 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 5는 채택할

수 있다.

5. 일반적 특성의 기술분석

5.1 직무특성요인 기술분석

직무특성 변인은 기능다양성, 피드백 2개의 하위변인으로 구성하였으며, 총점 5점으로 표준화하여 각 점수들을 비교하였다. 분석결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 직무특성 요인들의 평균과 표준편차

변 인	구 분	M	SD
직무특성 변인	기능다양성	3.30	.53
	피드백	3.48	.50
전 체 M : 3.39 SD : .51			

(전체 : 420명)

<표 7>에서 보듯이 총점 5점을 기준으로 하였을 때, 피드백의 평균이 3.48, 기능다양성의 평균이 3.30 순으로 나타났다. 이 같은 결과에 비추어 볼 때 조사 대상 요양시설 사회복지사들은 직무특성과 관련하여 피드백을 기능다양성보다 조금 중요하게 인식하고 있음을 알 수 있다. 이것은 요양시설 특성상 교대 근무를 하면서 인수인계를 통하여 클라이언트에 대한 정보를 얻고 그에 따라 요양보호와 관련된 계획 등을 수립하고 업무를 수행하며 점검 확인 등 직무와 관련 지을 수가 있을 것이다.

5.2 조직특성요인 기술분석

조직특성 변인은 직원개발, 보상, 리더쉽 3개의 하위변인으로 구성하였으며, 총점 5점으로 표준화하여 각 점수들을 비교하였다. 분석결과는 <표 8>과 같다.

<표 8>에서 보듯이 총점 5점을 기준으로 하였을 때, 리더쉽의 평균이 3.56으로 가장 높게 나타났으며, 보상의 평균 3.42, 직원개발의 평균 3.13의 순으로 나타났다.

<표 8> 조직특성 요인들의 평균과 표준편차

변인	구분	M	SD
조직특성 변인	직원개발	3.13	.54
	보상	3.42	.56
	리더쉽	3.56	.58
전체 M : 3.39		SD : .51	

(전체 : 420명)

이 같은 결과에 비추어 볼 때 조사대상 요양시설 사회복지사들은 조직특성과 관련하여 리더쉽을 가장 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났음을 알 수 있다.

5.3 임파워먼트 기술분석

조사대상 요양시설 사회복지사들의 임파워먼트 수준을 살펴보면 <표 9>와 같다. <표 9>에서 보듯이 총점을 5점으로 표준화한 요양시설 사회복지사들의 임파워먼트 수준의 평균은 3.44점으로 나타났으며, 그 중, 의미성이 3.86으로 가장 높았고, 역량 3.66, 자기결정력 3.48, 영향력 2.76점 순으로 나타났다. 이는 조사대상 요양시설 사회복지사들의 의미성은 상대적으로 높은 수준임을 보여주며, 반대로 영향력은 다른 임파워먼트 영역에 비하여 상대적으로 낮은 수준임을 보여준다.

<표 9> 개인 임파워먼트 수준

변인	구분	M	SD
임파워먼트 수준	의미성	3.86	.44
	역량	3.66	.46
	자기결정력	3.48	.61
	영향력	2.76	.76

전체 M : 3.44 SD : .55

(전체 : 420명)

5.4 직무만족의 기술분석

요양시설 사회복지사의 직무만족은 업무를 수행함에 있어서 성취감, 업무수행에 대한 열정, 나의 일을 더 좋아함, 나의 일을 선택한 것에 후회하지 않음 등과 관련성이 있다. 요양시설 사회복지사의 직무만족도는 <표 10>와 같으며, 5

점 만점 중 전체 평균은 3.82로 직무만족이 비교적 높은 것으로 나타났고, 조사 대상자인 요양시설 사회복지사의 일반적 특성과 직무만족과의 교차분석에서 유의한 차이를 보인 특성은 연령($p<.001$), 결혼여부($p<.001$), 학력($p<.01$), 근무경력($p<.01$), 시설유형($p<.05$)이었다. 따라서 직무만족은 연령이 '30세 이상'일수록, 결혼상태가 '기혼'일수록, 학력이 '전문대졸이하'일수록, 근무경력이 '3년 미만'일수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다.

<표 10> 일반적 특성별 직무만족

일반적 특성	구 분	실수(명) 420	직무만족 M±SD 3.82± .64	t/F	sig
성별	남	171	3.85± .78	.901	.368
	여	249	3.79± .53		
연령(세)	30세 미만	257	3.64± .58	-7.497	.000***
	30세 이상	163	4.10± .63		
결혼여부	기혼	129	4.09± .70	6.074	.000***
	미혼	291	3.69± .57		
학력	전문대졸이하대졸	262	3.90± .57	3.261	.001**
	이상	158	3.69± .72		
종교	유	213	3.81± .65	-.252	.802
	무	207	3.83± .63		
근무경력	3년미만	131	4.01± .73	9.116	.000***
	3-6년	117	3.76± .55		
	6년이상	172	3.71± .59		
시설유형	중증장애인시설노	303	3.77± .64	-2.174	.030*
	인요양시설	117	3.93± .62		

(Mean±Standard Deviation), * : $p<.05$, ** : $p<.01$, *** : $p<.001$

IV. 요약 및 결론

본 연구는 노인 및 장애인요양시설에서 서비스 제공의 중요 매개체인 요양시설 사회복지사의 임파워먼트를 통한 직무만족 향상을 위한 연구로 직무만족에 긍

정적인 영향을 미치는 임파워먼트 영향요인과 요양시설 사회복지사의 임파워먼트 수준을 알아보고자 하였으며, 요양시설에서 서비스 제공의 중요 매개체인 요양시설 사회복지사의 임파워먼트를 통한 직무만족 향상을 위한 구체적인 방안을 제시할 목적으로 요양시설 사회복지사 420명을 대상으로 조사, 분석하여 고찰한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 요양시설 사회복지사의 임파워먼트 영향요인인 직무특성은 피드백, 기능 다양성의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직특성에서는 리더십, 보상, 직원개발 순으로 나타났다.

둘째, 요양시설 사회복지사들이 인지하고 있는 임파워먼트 수준은 보통보다 약간 높게 나타났으며 그 중, 의미성이 가장 높았고, 역량, 자기결정력, 영향력 순으로 나타났다.

셋째, 요양시설 사회복지사의 일반적 특성에서 의미성과 유의한 차이를 보인 특성은 '성별'(p<.01), '결혼여부'(p<.01) 그리고 '종교'(p<.001)였으며, 역량과 유의한 차이를 보인 특성은 성별(p<.01), 연령(p<.01), 결혼상태(p<.01), 학력(p<.01), 종교(p<.01), 그리고 근무경력(p<.01)이었다. 그리고 자기결정력과 유의한 차이를 보인 특성은 성별(p<.01), 연령(p<.01), 결혼상태(p<.01) 그리고 근무경력(p<.01)이었으며, 영향력과의 교차분석에서 유의한 차이를 보인 특성은 성별(p<.01), 연령(p<.05), 근무경력(p<.01) 그리고 시설유형(p<.05)이었다.

넷째, 요양시설 사회복지사의 직무만족도는 5점 만점 중 전체 평균은 3.82로 대체로 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보인 특성은 연령(p<.001), 결혼여부(p<.001), 학력(p<.01), 근무경력(p<.01) 시설유형(p<.05)이었다. 따라서 직무만족은 연령이 '30세 이상'일 경우, 결혼상태가 '기혼'일 경우, 학력이 '전문대졸이하'일 경우, 근무경력이 '3년 미만'일 경우 직무만족도(업무를 수행함에 있어서 성취감, 업무수행에 대한 열정, 나의 일을 더 좋아함, 나의 일을 선택한 것에 후회하지 않음, 전반적인 직무만족 등)가 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

다섯째, 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 임파워먼트를 통한 간접효과는 조직특성이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무특성은 그 영향은 미미함을 알 수 있었다. 따라서 요양시설 사회복지사의 직무만족도를 높이기 위해서는 요양시설 사회복지사의 조직 환경의 개선과 강화방안의 필요성이 다시 한번 강조되어야 하겠다.

이러한 결과를 기초로 노인 및 장애인 요양시설 사회복지사의 정기적인 슈퍼비전을 통해 현장업무에 대한 책임을 수행할 수 있는 기회제공과, 슈퍼비전 시

스텝 구축, 기능상의 다양성을 높이기 위한 직무의 확대(job enlargement)와 요양시설 사회복지사에 대한 개별적 관심과 효과적인 보상을 통해 직무만족도를 높여 줄 수 있을 것이다. 또한 전 변수들을 영역에 따른 차별화된 슈퍼비전과 피드백, 기능다양성, 리더쉽, 보상, 직원개발을 실시함으로써 요양시설 사회복지사의 직무만족도 향상에 보다 효율성을 기할 수 있을 것이다.

이 연구는 향후 연구 되어야 할 과제로 공간적으로 영남지역을 대상으로 하였기에 지역적 편중성과 지역간 차이를 분석하지 못한 한계점을 가지고 있다. 또한 요양시설 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인으로 직무특성(기능다양성, 피드백), 조직특성(직원개발, 보상, 리더쉽)으로 설정하였기에 본 연구에서 다루는 요인 외에 임파워먼트의 향상에 작용하는 요인이 있을 가능성을 배제할 수는 없으며, 본 연구의 종속변수인 요양시설 사회복지사의 직무만족의 대표적인 척도라고 할 수 있는 Steer(1984), Jun et al(2006)척도의 변인으로 제한하였으므로 요양시설 사회복지사의 외적 요인을 포함한 다양한 변수들의 영향력을 고려할 수 있으므로 향후 이에 대한 추가적인 연구가 필요하다.

참고문헌

1. 가경운, 대학직원들의 직무특성과 임파워먼트가 LMX와 조직효과성에 미치는 영향, 건국대학교 행정대학원 석사학위논문, 2010.
2. 강문진, 직무특성이 조직구성원들의 심리적 임파워먼트와 조직유효성에 미치는 영향, 제주대학교 경영대학원 석사학위논문, 2006.
3. 곽은정, 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인, 숙명여자대학교 정학원 석사학위논문, 2001.
4. 구혜영, 자원봉사 조직특성 및 업무특성의 자원봉사자 활동유효성에 대한 영향 : 임파워먼트 매개효과를 중심으로, 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문, 2006.
5. 김남형, 노인요양시설 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인, 대구대학교 사회복지대학원 석사학위논문, 2009.
6. 김성국, 조직과 인간행동, 제3판 : 명경사, 2001.
7. 김양근·조철호, 병원구성원의 조직 충성도에 관한 연구: 서울의과대학 병원 전체 구성원을 중심으로, 보건행정학회지, 제18권 제2호, 2008.
8. 김철용, 노인복지시설 종사자의 직무만족에 관한 연구 : 울산지역을 중심으로, 울산대학교 정책대학원 석사학위 논문, 2009.
9. 박선아, 조직문화, 리더쉽, 직무특성이 임파워먼트(Empowerment)에 미치는 영향에 관한 연구, 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문, 1995.
10. 박한용, 장애인생활시설종사자의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 중앙대학교 행정대학원 석사학위논문, 2006.
11. 박정양, 장애인생활시설 운영의 문제점과 개선방안에 관한 연구: 충남 장애인생활시설을 중심으로, 대전대학교 경영행정 · 사회복지대학원 석사학위논문, 2003.
12. 배선식, 직무특성이 임파워먼트에 미치는 영향, 관동대학교 대학원 석사학위논문, 2003.
13. 송민석, 교사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향 :성장욕구의 조절효과를 중심으로, 홍익대학교 교육대학원 석사학위논문, 2004.
14. 신우철, 조직행동론, 삼영사, 2004.
15. 신혜정, 사회복지관 중간관리자의 인지된 임파워먼트(empowerment)에 관한 연구, 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문, 2001.

16. 신현석, 장애인생활시설 생활재활교사의 임파워먼트가 서비스의 질에 미치는 영향, 대구대학교 대학원 박사학위논문, 2006.
17. 안근석, 직무특성과 직무만족과의 관계성, 중앙대학교 대학원 박사학위논문, 1987.
18. 안용철, 지각된 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한연구, 한양대학교 경영대학원 석사학위논문, 1989.
19. 유혜경, 보호작업시설 직업재활종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인, 나사렛대학교 재활복지대학원 석사학위논문, 2008.
20. 윤민화, 사회복지사의 임파워먼트(Empowerment)에 대한 연구: 지역사회복지관의 사회복지사 중심으로, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문, 1999.
21. 이강관, 조직구조특성이 임파워먼트와 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 서강대학교 경영대학원 석사학위논문, 1999.
22. 이문휘, 장애인생활시설 생활재활교사의 직무만족에 관한 연구, 원광대학교 대학원 박사학위논문, 2007.
23. 이미주, 학교사회복지사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인 연구, 경안신학대학 대학원 석사학위논문, 2009.
24. 이승길, 경찰공무원의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 원 광대학교 대학원 박사학위논문, 2003.
25. 이인수, 직무특성과 임파워먼트가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구 : 임파워먼트의 매개효과를 중심으로, 국방대 국방관리대학원, 석사학위 논문, 2007.
26. 이은정, 장애인근로자의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 이화 여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2009.
27. 이장원, 지역사회복지관 종사자들의 직무만족과 이직성향에 관한 연구, 대전 대학교 경영행정 · 사회복지대학원 석사학위논문, 2003.
28. 임동호, 아동복지생활시설 생활지도원의 임파워먼트가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구, 원광대학교 대학원 박사학위논문, 2008.
29. 정대용, 노인요양시설 종사자의 LMX질에 따른 임파워먼트가 직무만족과 조직 몰입에 미치는 영향, 대구한의대학교 대학원 박사학위논문, 2010.
30. 정덕진, 정신장애인이 인식한 임파워먼트 실천의 효과성, 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문, 2006.
31. 정일대, 정신요양시설 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 초당대학교 산업대학원 석사학위논문, 2009.

32. 조만복, 요양시설 사회복지사의 Care-Management 직무 전문능력에 관한 연구, 대구한의대학교 대학원, 박사학위논문, 2009.
33. 최소연, 지체부자유자의 직무만족요인에 관한 연구, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 1987.
34. Alderfer, Convergent Discriminant Validation of Satisfaction and Desire Measures by Interviews and Questionnaires 「*Journal of Applied Psychology*」 Vol. 51, No. 6, 1967.
35. Cronin, J. Joseph, Jr. and Steven A. Taylor., Measuring service quality: reexamination and extension, *Journal of Marketing*, Vol. 56 (July), 1992.
36. Hackman, j. R. & Oldman, G. R., Work Design. NY: *Addison-Wwsley*, 1980.
37. Locke. A. E., 「Handbook of Industrial Organizational Psychology」, Chicago : Raud McNally, 1976.
38. Melohn, T., The New Partnership, New York: John Wiley&Son Inc., 1994.
39. Spreitzer, G. M., Psychological in the work place ; Dimension, measurement, and validation. *Academy of Management journal*, 38(5), 1995.
40. Taylor, Steven A. and Thomas L. Baker., An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Customer' Purchase Intention, *Journal of Retailing*, Vol.70, No.2, 1994.
41. Thomas, K. W. & Velthouse, B. A., "Cognitive Elements of empowerment : An Interpretive Model of Intrinsic Task Motivation", *Academy of Management Review*, 15(4), 1990.

Abstract

Study the impact on job satisfaction in the care facility of the empowerment of the members of the organization

Kim, Chang-Tae* · Gwak, Gyeong-Ja**

The purpose of the study is to suggest the measure for the improvement of job satisfaction and level of empowerment of sanatoriums' social workers by analyzing factors of empowerments' effect on the job satisfaction, and investigating level of empowerment and job satisfaction of social workers of sanatoriums for the elderly and the handicapped. The result of investigation and analysis on subjects of 420 social workers of sanatoriums for the elderly and the handicapped in Youngnam area for this is as follows:

First, job characteristic that is empowerments' influence factor of sanatoriums' social workers is appeared in order of feedback, and function variety, and in organization characteristic is appeared in order of leadership, reward, and employee development.

Second, level of empowerment that is recognized by sanatoriums' social workers is appeared a little higher than normal level and significance is appeared highest, and next are capability, self-determination ability, and influence.

Third, features that showed significant difference with significance in general characteristic of sanatoriums' social workers were 'sex', 'marital status', and 'religion', and features that showed significant difference with capability were sex, age, marital status, academic background, and employment history. And features that showed significant difference with self-determination ability were sex, age, marital status, and employment history, and features that showed significant difference with influence were sex, age, employment history and types of facilities.

* Associate Professor, Dept. of Hospital Management, Daegu Mirae College, kimct@hanmail.net

** Daegu Educational Information Institute, kyung766@hanmail.net

Fourth, the whole average of job satisfaction of sanatoriums' social workers was 3.82 out of 5, which is generally high, features that showed significant difference statistically were age, marital status, academic background, employment history, and types of facilities. Thus, job satisfaction was appeared as high as 'more than age of thirty' in age, 'married' in marital status, 'under graduates of colleges' in academic background, and 'less than three years' in employment history.

Fifth, as for factors that had influence on job satisfaction, the indirect effect with empowerment was appeared that had significant effect in organization characteristic, and had few effect in organization features.

On these results, practical measures to increase job satisfaction of sanatoriums' social workers are as follows:

First, political approach is required to standardize duty system(by various types of facilities and clients' characteristic) of social workers of sanatoriums for elderly and the handicapped, and help to do the role as professionals with giving better treatment and building self-respect by enough reward.

Second, to suggest chances to perform the responsibility for the duty of the scenes by the regular supervision, establish regular supervision system of social workers of sanatoriums for the elderly and the handicapped, and the extension of duty to increase the functional varieties.

Third, it is required to motivate to have self confidence for the work and to use potential ability with transforming leadership, and to have more chances of education for the self-development.

To increase job satisfaction of sanatoriums' social workers who give direct services in sanatoriums for the elderly and the handicapped, more active and positive empowerment's level improvement is in need by improvement of empowerment for them.

Key Words : Empowerment, Sanatoriums, Social Workers, Job Satisfaction