

# 국내 사회적 기업 장애인 근로자의 직무만족과 직무성과의 영향요인 분석

## A Study on the Effects of Job Satisfaction and Job Performance of Disabled Workers in Social Enterprises

오동록

서울한영대학교 재활복지학과

Dong-Rok Oh(ohdongrok@gmail.com)

### 요약

2017년 기준 1,825개 인증 사회적기업 가운데 장애인을 고용한 곳은 593(32.5%)에 이르지만 사회적기업 재직 장애인 근로자의 직무성과와 직무만족에 대한 연구는 거의 없는 실정이다. 본 연구는 2019년 3월에서 6월까지 서울과 경기도에 소재하는 사회적 기업에 근무하는 장애인 근로자 203명을 대상으로 장애인 근로자의 자기효능감, 사회적지지, 임금 및 처우, 상사관계, 동료관계가 직무성과와 직무만족에 영향을 주는 요인이 무엇인지 탐색적으로 검증하는 데 목적이 있다. 본 연구의 시사점으로는 첫째, 장애인 근로자의 직무성과에 긍정적 영향을 주는 요인은 자기효능감과 동료관계로 국내 사회적 기업에 종사하는 장애인근로자가 인지하는 동료들과의 신뢰와 존중, 직무와 관련한 어려움 발생 시 서로 도움을 주고받으며 직장동료와의 편견 없이 직무를 열심히 수행하는 것이 직무성과로 이어지고 있음을 보여주고 있다. 둘째, 직무만족에는 현재 장애인 근로자가 인지하는 능력과 기술, 현재작업량이 나의 능력에 맞고 회사의 임금을 결정하고 현재의 월수입으로 이전보다 안정된 생활을 할 수 있다는 인식이 직무만족으로 이어졌다. 셋째, 상사와의 커뮤니케이션을 통한 일의 도움을 받거나 일을 격려하고 나의 자율성을 인정해 줄 때, 직속상사에 대하여 개인적인 신상문제에 대한 관심 등은 직무만족으로 이어질 수 있음을 보여주고 있다. 마지막으로, 본 연구에서 장애인이 인지하는 사회적 지지는 업무성과나 직무만족에 긍정적 영향을 보이지 않고 있다는 점에서 장애인 근로자에 대한 사회적 인식의 변화도 필요하다 하겠다.

■ 중심어 : | 사회적 기업 | 장애인 근로자 | 직무만족 | 직무성과 | 영향요인 |

### Abstract

This study inspected 203 employees with disabilities who are working in social enterprises based in Seoul and Gyeonggi-do from March to June 2019 in order to find out the factors of self-efficacy, social support, wages and welfare, relationship with upper management and co-worker relationships which influence job Performance and job satisfaction of disabled workers. The implications of this research are as follows. First, the factors that positively affect work performance are self-efficacy and co-worker relationships. It was shown that trust and respect that disabled workers working in domestic social corporations perceive while diligently performing the work without any bias and getting from coworkers led to good work performance. Second, when the current wage was determined by the employee's perceived ability, skill and current workloads that fit to their ability, the workers expressed job satisfaction. Moreover, job satisfaction by the employees was followed by the perception of the possibility of living a more stable life with the current monthly income. Third, upper managements' care on personal issues, acknowledgment of autonomy and support through communication have led to job satisfaction among the employees. Lastly, considering the research result in which the social support that the disabled workers perceive does not show any positive effect on work performance or work satisfaction, it can be concluded that there is a need for a change in the social perception of disabled workers.

■ keyword : | Social Enterprises | Disabled Workers | Job Satisfaction | Job Performance | Influence Factor |

접수일자 : 2019년 10월 07일  
수정일자 : 2019년 11월 11일

심사완료일 : 2019년 11월 11일  
교신저자 : 오동록, e-mail : ohdongrok@gmail.com

## I. 서론

사회적 기업이란 취약계층에게 사회서비스 또는 일자리를 제공하여 지역주민의 삶의 질을 높이는 등의 사회적 목적을 추가하며 재화 및 서비스의 생산·판매 등 영업활동을 수행하는 기업으로 2007년 “사회적 기업 육성법” 시행 이후 장애인을 고용하는 사회적 기업이 등장하게 되면서 장애인의 고용창출에 많은 영향을 미치고 있다[1]. 장애인에게 직업 및 직장생활은 경제적 자립과 독립적인 생활을 가능하여 사회구성원으로서의 역할을 할 수 있는 기회를 제공한다[1]. 그러나 장애인들은 사회적 차별과 신체적, 정신적 장애로 인해 직업을 갖거나 유지하는데 지속적인 어려움을 겪고 있다[2]. 이러한 이유로 장애인 고용의무제 도입을 시작으로 범정부적 지원과 사회적 관심 증가로 장애인에 대한 사회적 인식 향상과 고용률도 점차 개선되는 모습을 보였다[3]. 2017년 고용노동부에 따르면 2006년의 민간부분 고용률 1.35%, 정부 부문 고용률 1.5% 대비 2016년 2.56%, 2.81%로 지속적으로 상승한 바를 알 수 있다[4]. 이러한 장애인 고용증가 배경은 2007년 사회적기업 육성법의 시행 이후로 장애인고용 사회적 기업이 등장하게 되면서 장애인고용에 사회적 기업이 큰 역할을 해왔다[5]. 2018년 한국 노동연구원에 따르면 사회적 기업의 장애인 고용현황은 2007년 307명, 2011년 656명, 2014년 764명, 2015년 323명으로 최근 감소하였으나 전체적으로 증가한 추세로 장애인고용은 양적으로 증가 하였다[1]. 그러나 2017년 고용노동부에서 조사결과에 의하면 만 15세 이상 만64세 까지 전체 경제활동 인구 중 장애인의 실업률은 비장애인의 실업률의 5.8%로, 장애인의 실업이 해결되지 못한 상황이었고, 장애인 실업자의 20.1%가 스스로 업무를 수행하지 못해 직장을 나왔다고 응답했다[6]. 또한, 장애인의 임금수준은 전체 근로자 이하이고, 취업 장애인 53%는 직장 내에서 사회적 차별 경험을 보고가 있었다[7]. 사회적기업에 대한 관심에 정책 및 장애인 근로자 지원정책 확대에도 불구하고 사회적기업이 장애인 고용창출과 빈곤 문제 해결을 위한 중요한 대안이 될 수 있는지는 매우 중요한 문제이며, 이 중에서 가장 큰 이슈는 사회적기업 장애인 근로자의 저임금, 근무환경, 상사관계,

동료관계 등 경제적 어려움과 근무지에서의 상하, 동료 상호관계에서 오는 여러 가지 갈등의 문제로 근무 불만족이 존재하고 있다. 이 외에 장애인 근로자들의 편의 시설 미비와 업무 과다로 어려움을 경험한 바 있고 지금까지는 장애인의 취업률을 높이는 장애인 고용의 양적인 성장에만 집중했던 것도 사실이다[8]. 이처럼 사회적기업에 근무하는 장애인의 근무만족은 높지 않음을 알 수 있으며 장애인고용의 양적 성장에 비해 질적인 부분들은 부정적임을 알 수 있다. 따라서, 본 연구에서는 사회적 기업에서 근무하고 있는 장애인 근로자들을 대상으로 직무만족과 직무성과를 높일 수 있는 긍정적 영향요인을 탐색적으로 알아보고 이를 기반으로 실천적, 정책적 대안을 제시하고자 한다. 본 연구의 구성과 연구방법론은 다음과 같다. 제 II장에서는 이론적 배경에 대한 정의를 살펴보고 제 III장에서는 사회적 기업 장애인 근로자의 직무만족과 직무성과의 미치는 긍정적 영향요인이 무엇인지 연구모형과 가설을 설정하고 빈도분석, 데이터의 요인분석, 신뢰성분석, 상관분석, 확인적요인분석(CFA), 다중 회귀분석을 통하여 가설을 검증한다. 제 IV장에서는 주요 분석결과와 논의, 시사점 및 연구의 한계점에 대하여 서술한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 사회적기업과 장애인근로자 고용

사회적 기업과 장애인 고용 관한 연구는 2003년 ‘장애인 고용 활성화 방안’에서 처음 시작되었다[25]. 업무 능력이 다소 부족한 장애인들이 직업을 가지고 직무를 수행할 수 있도록 장애인의 고용을 창출해 나감으로써 장애인의 경제적 어려움을 개선하고 사회문화적으로 장애인차별의 요소들을 제거해 나가기 위한 사회적기업이 운영되기 시작하였다. 장애인 고용 사회적기업은 이후 경쟁 고용이 어려운 장애인 근로자를 일반 기업과 유사한 작업환경에서 고용과 훈련을 동시에 추구하는 기업으로 발전하였고[26], 이후 장애인고용 중심의 사회적기업은 지속해서 증가하였다. 2017년 기준으로 1,825개 인증 사회적기업 가운데 장애인을 고용한 곳은 593곳으로 32.5%에 이른다. 이 가운데 고용인원 기

준으로 '25인 이상~50인 미만'이 31.4%(1801명), '10인 이상~25인 미만'이 30.4%(1,741명)이다[20]. 사회적기업의 장애인 고용의 양적 성장이 이루어지고 있지만, 사회적기업의 장애인 고용 직무만족과 직무성취에 초점을 맞춘 연구는 부족한 상황이다.

## 2. 자기효능감

자기효능감은 학자들에 의해 다양하게 정의되고 있다. Wood와 Bandura(1989)의 연구에서는 '개인에게 주어진 과업을 수행하고 상황을 이겨내는데 필요한 내적인 자원, 동기, 행동 등을 향상시킬 수 있는 능력을 갖추고 있는 믿음'이라 정의하였다. Lent, Lopez, Brown과 Gore(1996)는 '계획한 성과달성에 필요한 행동코스를 조직하고 실행할 수 있는 능력에 대한 개인의 판단'이라고 설명했다[9]. 즉 자기효능감은 개인의 능력이나 기술 등을 발휘할 수 있다는 믿음이 사고와 행동에 영향을 미치기에, 장애인 근로자에게 자기효능감을 다루는 것은 중요하다고 볼 수 있다.

하지만 장애인의 경우, 장애로 인한 문제를 해결하고 대처하는데 많은 제한이 따른다. 이때 자기효능감이 높은 장애인일수록 환경에 제약을 받지 않고 사회에 적극적 참여와 재활 동기 및 적응력이 높은 것으로 나타났다. 이처럼 장애인에게 자기효능감은 장애인 삶 전반에 중요한 요소로 확인되었다[10].

따라서 본 연구에서도 자기효능감은 장애인의 기본적인 직장생활 및 직무성취에 주요한 요인으로 작용할 수 있다.

## 3. 직무성취

직무성취에 대한 사전적 정의 다음과 같다. 직무란 본연의 직업적 임무와 역할을 의미하고, 성과란 직무가 이루어진 결과 또는 일의 목표달성과 성취에 대한 행동과 태도라 한다[11]. 직무성취에 대하여 김경희(2002)는 개인 또는 집단, 조직의 효과성을 판단하는 기준으로서 관리자에게 영향을 주려고 하는 결과적 목표라 정의했고 Page와 Thomas는 개인 혹은 집단의 활동과 성취도라 정의하였다[12]. Patti는 직무성취를 성과 및 서비스의 질이라고 정의했다[13]. 이처럼 상황에 따라 직무성취에 대한 정의는 다양하며, 선행연구를 바탕으

로 본 연구에서는 직무성취에 대한 정의를 '개인 혹은 집단의 활동과 성취도'라 간주하겠다.

## 4. 사회적지지

사회적 지지는 인간의 기본욕구인 사회적 욕구를 충족시켜주고 환경에 대한 통제감을 제공하여 인간의 적응에 중요한 기능을 한다[14]. Kahn(1979)은 사회적 지지에 대하여 타인에 대한 호감과 언행에 대한 인정, 시간 정보 물질 등을 직접 주는 조력이라 하였고 그 근원으로 부모, 배우자, 친구 등이 있다고 정의했다. Cobb의 경우 사회적지지에 대해 세 가지 구성요소로 개인이 돌봄을 받고 있다고 믿는 정보, 가치와 존중을 받고 있다는 정보, 의사소통과 사회적 의무망에 소속된다는 정보로 구분해 규정했다[15].

장애인들의 경우, 장애로 인한 사회적 관계가 훼손되거나 질적으로 악화하는 것을 흔히 경험한다. 그러므로 장애로 인하여 발생하는 제약들을 주변으로부터 다양한 형태의 도움을 받아 줄이는데 사회적 지지는 중요한 의미를 갖는다[16].

## 5. 직무만족

직무만족의 일반적 정의는 직무에 대한 특정한 주관적 상태와 평가로서 직무를 통해 얻는 심리적 정서적 안정감을 말한다. 직무만족에 대한 개념적 정의는 학자들에 의해 다양하게 정의되고 있다. Locke(1976)에 의하면 직무만족은 직업 또는 직업 경험의 평가에 따른 기쁨이나 긍정적인 감정 상태라 하였다[11]. Porter and Steers(1973)는 조직관계요인, 작업환경요인 및 개인적 요인으로 다차원적이고 포괄적으로 규정했고 염동문 등(2013)은 직무와 관련된 과정에서 개인과 그 주변 환경의 상호작용에서 이루어지는 경험이나 상태, 태도 등 그들의 주관적인 상태를 가리키는 것으로 정의했다[17]. 따라서 선행연구를 바탕으로 본 연구에서 사용하는 직무만족은 '사회적 기업의 장애인 근로자들의 자기효능감, 직무성취, 사회적 지지에 따라 개인이 느끼게 되는 긍정적 혹은 부정적인 정서 상태'로 재정의 하였다.

### 6. 인사제도와 승진

인사제도는 조직구성원들을 관리하고, 그들을 동기 부여해 조직성과를 제고시키는 중요한 기능으로서 다방면의 특성이 있다[18]. 또한, 인사제도는 조직원들의 역량개발과 몰입을 향상해주고 새로운 기회를 부여하는 등 조직 경쟁력의 원천이 되었다[19]. 안춘식(1998)은 승진에 대해 현재의 직급보다 책임과 권한이 더 큰 상위 직급으로의 이동이라 하였고 증가한 책임과 권한에 따른 임금의 증가를 결정되기 때문에 승진은 임금과 더불어 조직구성원들에게 가장 중요한 보상이라 하였다[20].

### 7. 임금 및 처우

근로기준법 제2조에 의해 임금은 사용자가 근로의 대가로 근로자에게 임금, 봉급, 그밖에 어떠한 명칭이든지 지급하는 일체의 금품을 뜻한다. 정성미(2011)와 박진희(2012) 연구에 의하면 임금은 모든 임금 근로자를 대상으로 세전 시간당 임금으로 정의하고 있다. 헌법에 의하면 장애인도 국민의 한 사람으로서 근로의 권리가 있고, 근로의 대가로 받은 임금으로 인간다운 생활을 누릴 권리가 있다[21]. 그러나 사회 비장애인보다 근로 능력이 낮고, 장애로 인해 장기적인 고용이 어렵다. 또한, 최저임금법 제7조에 의하면 장애인에게는 최저임금이 적용되지 않고 있다. 유완식 연구에 의하면 2017년 장애인 임금 근로자 58만 9천 명 중 저임금 근로자가 23만7천 명으로 약 40%를 차지한다고 추정했고, 최근 장애인고용이 확대되면서 저임금 근로자 비중은 2015년 38.3%에서 더욱 악화하고 있다[22].

### 8. 상사와의 관계

1970년대 중반부터 소개된 상사-부하 교환관계(LMX)이론에 의해 상사와의 관계를 살펴보면, 상사는 부하에 따라서 대인관계를 질적으로 다르게 형성한다. 상사는 부하에게 의사결정의 자율권 제공과 신뢰 바탕의 관계 형성 및 성장을 위한 더 큰 기회 등을 지원하고, 부하는 상사에 대해 개별화된 충성을 하는 등의 노력이 교환된다[23]. 박지연(2013) 연구에 의하면 상사-부하 관계의 질이 높을수록 부하들의 직무 만족이 높을 뿐만 아니라 직장 전반에 걸쳐 더 높은 행복감을 경험

할 수 있음이 나타났다[24].

### 9. 동료와의 관계

동료관계란 도움 요청 시 서로 도와주며 이해하고 개인적인 생활을 공유할 뿐 아니라, 심리적 문제의 해결을 돕고 심리적 고통이나 불편함을 주지 않도록 지속적이며 양방적인 관계를 의미한다[28].

Kram과 Isabella(1985) 연구에 의하면 작업 상황에서 동료들은 장애 직원들이 직장적응을 돕는 데 중요한 역할을 한다. 또한, 2003년 국립특수교육원에 의하면 직장에서 동료 근로자의 지원이 장애인들의 직장환경에 통합을 쉽게 할 수 있다고 하였다[29]. 따라서 장애인 근로자의 직업만족도와 직업 생활을 영위하는데 동료와의 관계는 중요하다고 볼 수 있다.

## III. 연구방법

### 1. 연구모형 및 연구가설

본 연구의 목적은 사회적 기업에 장애인 근로자의 직무 만족과 직무성과의 미치는 영향요인을 살펴보고자 한 것으로 연구모형은 [그림 1]과 같이 구성하였다.

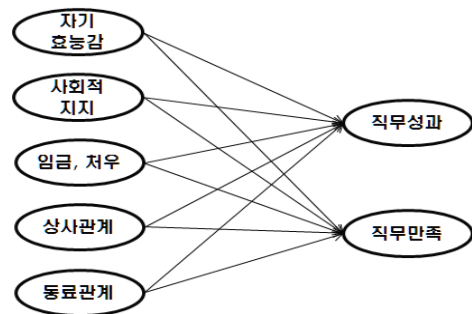


그림 1. 연구모형

연구모형에 따른 연구 가설(H1~H10)은 다음과 같다.

H1: 자기효능감은 직무성과에 통계적으로 유의한 영향을 줄 것이다.

H2: 사회적 지지는 직무성과에 통계적으로 유의한 영향을 줄 것이다.

H3: 임금 및 처우는 직무성과에 통계적으로 유의한 영향을 줄 것이다.

H4: 상사 관계는 직무성과에 통계적으로 유의한 영향을 줄 것이다.

H5: 동료 관계는 직무성과에 통계적으로 유의한 영향을 줄 것이다.

H6: 자기효능감은 직무 만족에 통계적으로 유의한 영향을 줄 것이다.

H7: 사회적 지지는 직무 만족에 통계적으로 유의한 영향을 줄 것이다.

H8: 임금 및 처우는 직무 만족에 통계적으로 유의한 영향을 줄 것이다.

H9: 상사 관계는 직무 만족에 통계적으로 유의한 영향을 줄 것이다.

H10: 동료 관계는 직무 만족에 통계적으로 유의한 영향을 줄 것이다.

## 2. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구는 2018년 6월에서 2019년 3월까지 국내 사회적 기업 중 서울과 경기도에 근무하는 장애인 근로자 203명을 대상으로 하였다. 자료 수집은 해당 기업의 장애인 근로자에게 연구의 목적과 취지를 설명하고 본 연구에 동의 및 자발적으로 참여한 장애인 근로자에게 설문지와 소정의 답례품을 배포하였고 연구에 참여하지 않아도 불이익이 없음을 충분히 잘 설명하였다.

## 3. 연구대상자의 인구 사회학적 특성

본 연구대상자의 인구 사회학적 특성은 [표 1]과 같다. 구체적으로 연구대상자의 성별은 남성 131명(64.5%), 여성 72명(35.5%)으로 남성이 더 높게 구성되었다. 연령은 30세 미만 20명(9.9%), 30세 이상 50세 미만 98명(48.3%), 50세 이상 85명(41.9%)으로 구성되어 30세 이상 50세 미만이 가장 높게 구성되었다. 학력 수준은 중졸 이하가 54명(26.6%), 고졸 이하 100명(49.3%), 대학교 이하 42명(20.7%), 대학원 이상 4명(2%), 기타 3명(1.5%)으로 고졸 이하가 가장 높았다. 응답자들의 종교를 보면 개신교가 112명(55.2%), 무교(20.7%), 천주교(9.9%), 기타(8.4%), 불교(5.9%) 순으로 나타났다. 장애 유형은 신체적 장애 119명(58.6%), 정

신적 장애 65명(32%), 기타 19명(9.4%) 이었다. 직장 근무경력을 살펴보면 5년 미만 85명(41.9%), 5~10년 미만 91명(44.8%), 10년 이상 27명(13.3%)으로 직무경력이 그리 높지 않음을 알 수 있다.

표 1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

항목	빈도	퍼센트	
성별	남성	131	64.5
	여성	72	35.5
연령	30세 미만	20	9.9
	30-50세 미만	98	48.3
	50세 이상	85	41.9
학력	중졸이하	54	26.6
	고졸이하	100	49.3
	대학교 이하	42	20.7
	대학원 이상	4	2.0
	기타	3	1.5
종교	개신교	112	55.2
	천주교	20	9.9
	불교	12	5.9
	무교	42	20.7
	기타	17	8.4
장애유형	신체적 장애	119	58.6
	정신적 장애	65	32.0
	기타	19	9.4
직장근무경력	5년 미만	85	41.9
	5-10년 미만	91	44.8
	10년 이상	27	13.3
	전체	203	100.0

## 4. 측정도구 검증

### 4.1 확인적 요인분석 & 신뢰도 분석

본 연구에서는 측정 도구의 타당도를 측정하기 위하여 탐색적 요인분석을 하였다. 본 연구의 측정변수는 척도 순화과정을 통하여 일부 항목을 제거하였다. 먼저, 모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위해 주성분 분석(Principle component analysis)을 사용하였으며, 요인적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식(Varimax)을 채택하였다. 요인 적재치는 0.50를 기준

으로 독립변수와 종속변수를 나누어 요인분석을 하였다. 독립변수와 종속변수의 KMO 측도는 각각 0.850, 0.858를 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 또한, 각 변수의 확인적 요인분석을 하여 다음 [표 2]와 확인적 요인분석과 신뢰도 분석계수인 크론바하 알파 값을 표시하였다.

확인적 요인분석을 통하여 측정변수와 잠재변수 간의 요인부하량을 다시 측정하고 자료의 타당성을 재확인하는 과정이다. 이를 위하여 AMOS 18.0 통계프로그램에서 각 변수별로 측정 문항의 확인적 요인분석을 하였다. 아래 [표 2]와 같이 각 변수별 확인적 요인분석 결과, 잠재변수별 측정 문항의 표준화된 요인 적재치는 모두 0.4 이상으로 보여 해당 측정변수들의 변량을 잘 설명하고 있다. 또한, 변수별 개념 신뢰도(Composite construct reliability: CCR)와 분산추출지수(Average variance extract: AVE)를 구하여 각 측정항목이 해당 요인을 어느 정도 수준으로 수렴하는지 분석한 결과, 모든 변수의 개념 신뢰도가 1에 가까워 내적 일관성이 확보되었다. 또한, 각 요인 사이에 구한 분산추출지수(AVE)가 0.5 이상으로 수렴 타당성이 확보되었다고 할 수 있다.

신뢰도 분석은 측정하고자 하는 개념이 설문 응답자로부터 정확하고 일관된 측정 여부를 확인하는 것이다. 즉 같은 개념에 대한 측정을 반복했을 때 같은 측정값을 얻을 가능성을 말한다. 측정 도구의 내적 일관성을 측정하기 위해 Cronbach's  $\alpha$  값 0.6을 기준으로 직무만족 신뢰도를 분석한 결과 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.926으로 나타났다. 직무성과 신뢰도를 분석한 결과 Cronbach's  $\alpha$  이 0.782로 나타나 종속변수인 '직무만족'과 '직무성과' 모두 신뢰도가 높은 것으로 나타났다. 독립변수의 신뢰도도 모두 Cronbach's  $\alpha$  값이 모두 0.6 이상으로 측정변수의 신뢰성이 있다고 하겠다.

표 2. 확인적 요인분석 & 신뢰도

변수명	표준화된 계수	비표준화 계수	S.E	C.R	CCR	AVE	신뢰도
자기효능1	0.694***	1	-	-	0.880	0.603	.805
자기효능2	0.784***	0.89	0.094	9.49			
자기효능3	0.831***	0.949	0.097	9.778			
자기효능4	0.582***	0.717	0.098	7.351			

자기효능5	0.499***	0.622	0.098	6.359	0.896	0.633	.830
사회지지1	0.712***	1	-	-			
사회지지2	0.691***	0.965	0.111	8.676			
사회지지3	0.796***	1.093	0.113	9.694			
사회지지4	0.688***	1.046	0.121	8.647			
사회지지5	0.646***	1.065	0.13	8.169	0.934	0.739	.910
동료2	0.798***	1	-	-			
동료3	0.795***	1.064	0.093	11.407			
동료4	0.856***	1.108	0.089	12.448			
동료5	0.76***	1.053	0.098	10.79			
동료6	0.736***	0.964	0.093	10.361			
상사1	0.888	1	-	-	0.954	0.776	.940
상사2	0.886	0.977	0.053	18.443			
상사3	0.899	0.938	0.049	19.049			
상사4	0.841	0.862	0.052	16.53			
상사5	0.793	0.85	0.058	14.778			
상사6	0.786	0.837	0.058	14.552			
임금처우3	0.901***	1	-	-	0.893	0.680	.876
임금처우4	0.851***	0.987	0.066	14.995			
임금처우5	0.856***	0.947	0.063	15.138			
임금처우6	0.633***	0.719	0.076	9.472			
직무성과1	0.639***	1	-	-	0.883	0.610	.782
직무성과2	0.845***	1.421	0.183	7.779			
직무성과3	0.647***	1.041	0.15	6.93			
직무성과4	0.564***	0.975	0.157	6.219			
직무성과5	0.478***	0.788	0.146	5.404			
직무만족1	0.88***	1	-	-	0.939	0.720	.805
직무만족2	0.815***	0.887	0.063	14.163			
직무만족3	0.852***	0.977	0.064	15.38			
직무만족4	0.84***	0.896	0.06	14.96			
직무만족5	0.748***	0.762	0.062	12.25			
직무만족6	0.825***	0.894	0.062	14.476			

4.2 상관관계 & 판별타당성

본 연구에서는 가설검증의 변수 간의 관련성 정도와 방향을 파악하기 위해 상관관계를 구하여 [표 3]에 제시하였다. 분석결과 모든 변수 간의 상관계수 값이 0.8 이상인 것이 발견되지 않아 다중공선성의 문제는 없다

고 할 수 있다.

변수 간의 상관계수를 살펴보면 직무 만족은 사회적 지지( $r=.548, P<0.01$ ), 임금 및 처우( $r=.182, P<0.01$ ), 직무성과( $r=.699, P<0.01$ )와 통계적으로 유의한 정적 상관관계를 보였다. 사회적 지지는 임금 및 처우( $r=.295, P<0.01$ ), 상사와의 관계( $r=.250, P<0.01$ ), 동료와의 관계( $r=.191, P<0.05$ ), 직무성과( $r=.507, P<0.01$ ), 직무만족( $r=.228, P<0.01$ )과 유의미한 정적 상관관계를 나타내고 있다. 임금 및 처우는 상사와의 관계( $r=.617, P<0.01$ ), 동료와의 관계( $r=.269, P<0.01$ ), 직무성과( $r=.231, P<0.168$ ), 직무만족( $r=.625, P<0.01$ )과 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 상사와의 관계는 동료와의관계( $r=.482, P<0.01$ ), 직무성과( $r=.168, P<0.05$ ), 직무만족( $r=.732, P<0.01$ )에서 유의미한 상관관계를 보였고, 동료와의 관계는 직무성과( $r=.305, P<0.01$ ), 직무만족( $r=.423, P<0.01$ )과 유의한 상관관계를 보였다. 직무성과는 직무만족( $r=.25, P<0.01$ )과 유의미한 정적 상관을 보였다. 또한, \$로 표시된 분산추출지수의 값이 각 요인별 상관계수의 제곱보다 크기 때문에 요인사에 판별타당성이 확보되었다고 할 수 있다.

표 3. 상관분석 & 판별타당성 분석

	자기 효능감	사회적 지지	임금 처우	상사 관계	동료 관계	직무 성과	직무 만족
자기효능감	\$.603						
사회적지지	.548**	\$.633					
임금처우	.182**	.295**	\$.739				
상사관계	0.076	.250**	.617**	\$.776			
동료관계	0.120	.191*	.269**	.482**	\$.680		
직무성과	.699**	.507**	.231**	.168*	.305**	\$.610	
직무만족	0.126	.228**	.625**	.732**	.423**	.252**	\$.720

### 5. 연구가설 검증

연구가설검증을 위하여 자기효능감, 사회적지지, 임금 및 처우, 상사와의 관계, 동료와의 관계를 독립변수로 하였고, 직무성과와 직무만족을 종속변수로 한 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다. 분석은 SPSS 프로그램 23 버전을 활용하여 분석하였다. 다중회귀분석을 실시한 결과는 [표 4-표 8]와 같다. 먼저, 독립변수들 간의 직무성과와의 다중회귀분석

적합도를 확인하기 위한 분산분석(ANOVA) 결과는 [표 5]와 같이 F값은 40.712, 유의확률(P)은 0.000( $P<0.001$ )으로 회귀선이 모델에 적합한 것으로 나타났다.

표 4. 직무성과의 분산분석

모형	제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의확률	
직무 성과	회귀 모형	28.632	5	5.726	40.712	0.000***
	잔차	23.630	168	0.141		
	합계	52.261	173	-		

\*:p<0.05, \*\*:p<0.01, \*\*\*:p<0.001

직무성과의 미치는 영향요인을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 [표 6]과 같다. 독립변인들의 다중공선성을 살펴본 결과 모든 변인의 분산팽창지수(VIF)가 3 이하로 나타나 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 확인되었다. 다중회귀 분석결과 자기효능감( $\beta=0.548, P<0.001$ ), 동료와의 관계( $\beta=0.189, P<0.001$ ) 순으로 직무성과의 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국내의 장애인 근로자 연구 중 장애인 근로자의 업무성과에 관한 연구는 업무 스트레스를 줄여 직무성과를 높이거나 장애 유형별 업무성과의 차이가 있다[27]는 연구 외 본 연구에서처럼 사회적 기업 장애인 근로자의 업무성과에 대한 영향요인 검증 관련 연구는 거의 없는 실정이다.

표 5. 직무성과의 미치는 영향요인

모형	비표준화 계수		표준 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준 오류	베타			공차	VIF
자기 효능감	0.548	0.057	0.598	9.569	0.000***	0.689	1.451
사회적 지지	0.105	0.058	0.117	1.806	0.073	0.646	1.547
임금 처우	0.042	0.044	0.064	0.939	0.349	0.577	1.735
상사 관계	-0.036	0.049	-0.054	-0.727	0.468	0.495	2.021
동료 관계	0.189	0.052	0.219	3.675	0.000***	0.755	1.324

\*:p<0.05, \*\*:p<0.01, \*\*\*:p<0.001

종속변수: 직무성과

(R=.613, R제곱=.376, Durbin-Watson =1.818)

다음, 독립변수들 간의 직무만족과의 다중회귀분석 적합도를 확인하기 위한 분산분석(ANOVA)을 실시한 결과는 [표 7]과 같이 F값은 49.542, 유의확률(P)은 0.000( $P<0.001$ )으로 회귀선이 모델에 적합한 것으로 나타났고 모형1(직무성과)보다 9% 정도 분산설명력이 향상하였다.

표 6. 직무만족의 분산분석

모형		제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의확률
직무 만족	회귀 모형	67.374	5	13.475	49.542	0.000***
	잔차	45.694	168	0.272		
	합계	113.068	173			

\*:p<0.05, \*\*:p<0.01, \*\*\*:p<0.001

직무만족의 미치는 영향요인을 살펴보기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과는 [표 8]과 같다. 독립변수들의 다중공선성을 확인한 결과 모든 변인의 분산팽창지수(VIF)가 3 이하로 나타나 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 확인되었다. 다중회귀 분석결과 임금 및 처우( $\beta=0.257, P<0.001$ ), 상사와의 관계( $\beta=0.519, P<0.001$ )가 직무 만족의 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 황정은, 정무성(2011)의 연구에서는 동료 관계, 상사관계, 임금처우가 직무만족에 긍정적 영향을 주는 요인으로 본 연구에서 임금처우, 상사관계가 직무만족에 긍정적 영향을 주는 요인과 같은 결과로 나타났다[26].

표 7. 직무만족의 미치는 영향요인

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
	B	표준화 오류	베타			공차	VIF
자기 효능감	0.056	0.080	0.041	0.701	0.484	0.689	1.451
사회적 지지	-0.027	0.081	-0.020	-0.335	0.738	0.646	1.547
임금처우	0.257	0.062	0.269	4.164	0.000***	0.577	1.735
상사관계	0.519	0.069	0.526	7.538	0.000***	0.495	2.021
동료관계	0.122	0.072	0.096	1.703	0.090	0.755	1.324

\*:p<0.05, \*\*:p<0.01, \*\*\*:p<0.001

종속변수: 직무만족(R=.613, R제곱=.376, Durbin-Watson =1.818)

이와 같이, 국내 사회적 기업 장애인 근로자들의 자기 효능감, 임금 및 처우, 상사와의 관계, 동료와의 관계가 직무성과와 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 중요 변인으로 나타나 직무성과와 직무만족을 높이기 위해서는 직장 내 상사, 동료와의 관계를 개선이 필요하고 적절한 임금과 처우 등이 필요한 것을 알 수 있다.

다음 [그림 2]의 연구가설결과처럼 실선으로 구성된 연구가설 H1, H5, H8, H9는 채택되었고, 점선으로 표시된 연구가설 H2, H3, H4, H6, H7, H10은 기각되었다.

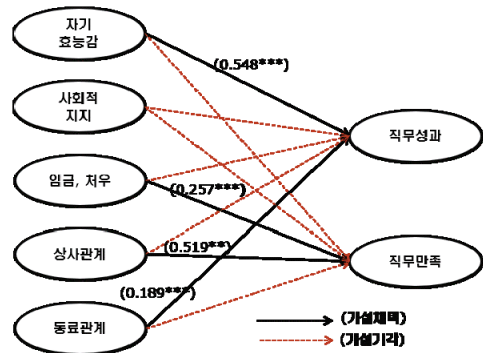


그림 2. 가설검정결과

#### IV. 결론

본 연구는 2019년 3월에서 6월까지 서울과 경기도에 소재하는 사회적 기업에 근무하는 장애인 근로자 203명을 대상으로 장애인 근로자의 자기효능감, 사회적 지지, 임금 및 처우, 상사관계, 동료관계가 직무성과와 직무만족에 영향을 주는 요인이 무엇인지 탐색적으로 검정하였다. 가설검정을 위하여 데이터의 타당성 검정과 신뢰성 검정을 통하여 데이터의 타당성과 신뢰성을 확보하였다.

인구 통계적 특성으로는 남성(64.5%)이 여성(35.5%)보다 빈도가 더 높은 것으로 나타났고 연령으로는 30세 이상 50세 미만이 가장 높게 구성되었다. 학력 수준은 고졸이하(49.3%)가 가장 높은 빈도로 조사되었다. 종교는 개신교가(55.2%), 장애 유형은 신체적 장애(58.6%), 직장근무경력은 5~10년 미만(44.8%)이 가장



높은 빈도로 나타났다. 가설검정 전 변수별 상관관계에서 직무성과와 가장 관계가 높은 변수는 장애인 근로자의 자아 효능감으로  $r=.699$ 로 두 관계가 69.9% 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 직무만족과 관계가 가장 높은 변수는 상사관계로  $r=.732$ 로 73.2%의 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 가설검정결과, 직무성과에 영향을 주는 요인은 자기효능감과 동료관계로 장애자의 자기효능감( $\beta=0.548$ ,  $P<0.001$ )이 1변할 때 직무성과는 0.548(54.8%)의 긍정적 영향을 주는 것으로 나타났고, 장애인들의 동료와의 관계( $\beta=0.189$ ,  $P<0.001$ )는 동료관계가 긍정적으로 1 변하면 직무성과 간에는 18.9%의 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족에 영향을 주는 요인은 상사와의 관계( $\beta=0.519$ ,  $P<0.001$ )가 1변할 때 직무만족에는 51.9%의 긍정적 영향을 주는 것으로 나타났고 임금 및 처우( $\beta=0.257$ ,  $P<0.001$ )는 직무만족에 25.7%의 긍정적 영향을 주는 요인으로 밝혀졌다.

## V. 시사점 및 논의

### - 시사점 -

본 연구의 시사점으로는 첫째, 직무성과에 긍정적 영향을 주는 자기효능감과 동료관계는 국내 사회적 기업에 종사하는 장애인이 인지하는 동료들과의 신뢰와 존중, 직무와 관련한 어려움 발생 시 서로 도움을 주고받으며 직장동료와의 편견 없이 직무를 열심히 수행하는 것이 직무성과로 이어지고 있음을 보여주고 있다. 둘째, 어려운 상황을 극복할 수 있는 능력과 목표를 세우고 일의 진행 상태를 확인하고 잘못된 일이 있을 때 바로 잡을 수 있다는 자기 확신이 직무성과로 이어지고 있음을 나타내고 있다. 셋째, 직무 만족에는 현재 장애인 근로자가 인지하는 능력과 기술, 현재 작업량이 나의 능력에 맞고 회사의 임금을 결정하고 현재의 월수입으로 이전보다 안정된 생활을 할 수 있다는 인식이 직무 만족으로 이어졌다. 넷째, 상사와의 커뮤니케이션을 통한 일의 도움을 받거나 일을 격려하고 나의 자율성을 인정해 줄 때, 직속 상사에 대하여 개인적인 신상 문제에 관한 관심 등은 직무 만족으로 이어질 수 있음을 보여주

고 있다. 다섯째, 본 연구에서 장애인이 인지하는 사회적 지지는 업무성과나 직무 만족에 긍정적 영향을 보이지 않고 있다. 이는 사회적 지지를 높이 인식하는 장애인들은 사회적 체계가 약한 장애인에 비해 자신에 대해 긍정적인 인식하고 삶의 만족도도 더 높게 나타나는 게 일반적이지만 본 연구에서는 직무성과나 직무 만족에는 긍정적인 영향이 없다는 것으로 나타났다.

### - 논의 -

본 연구를 통하여 국내 사회적 기업에 근무하는 장애인 근로자의 직무성과와 직무 만족도를 향상하려는 방안을 제언 및 논의 내용은 다음과 같다.

첫째, 장애인 근로자의 직무성과를 높이기 위해서는 무엇보다도 장애인 근로자의 자기효능감을 높일 필요가 있다. 직무에 대한 자기효능감이란 장애인 근로자가 작업을 성공적으로 수행하기 위하여 자신이 가진 업무 능력이나 자신감을 나타내며 특수한 상황에서 자신이 얼마나 업무를 잘 수행하고 이행할 수 있는 판단을 의미함으로 업무에 대한 이해와 자신감을 느끼게 동료나 상사의 관심과 업무 교육이 필요하다고 하겠다.

둘째, 동료관계가 직무성과에 긍정적인 영향을 주고 있는바, 사회적 기업을 운영하는 대표자는 장애인 근로자 동료 간 업무 외 동아리 활동이나 교양 모임을 적지 않을 필요가 있겠다.

셋째, 장애인 근로자의 직무 만족을 위하여 상사와의 원활한 커뮤니케이션을 위한 지원이 필요하다 하겠다. 업무적으로 어려움이 있거나 장애로 인한 업무의 어려움은 상사의 적극적인 도움과 지도가 필요하므로 회사 내 상사에 대한 존경심, 직무역량뿐만 아니라 장애인 근로자의 신상 문제에도 관심을 가지는 배려가 필요하다 하겠다.

넷째, 장애인 근로자의 임금 및 처우는 지속해서 제기되는 문제이기는 하나 사회적 기업에서의 자체 내의 해결방법도 있지만, 장애인 지원정책과 사회적 기업 지원정책을 병행하여 지속해서 국가의 관심과 배려가 필요한 부분이며 사회적 기업에 근무하는 장애인 근로자 정책에 관한 추가적인 연구도 필요하다 하겠다. 또한, 장애인에 대한 인식이 이전보다는 많이 긍정적으로 변화하였으나 장애인 근로자의 직무성과, 직무 만족도를 높이기 위하여 가족, 직장동료를 포함한 사회 전반적으로

장애인 근로자에 대한 사회적 지지가 더욱 필요하다고 하겠다.

**- 연구의 한계점 -**

본 연구의 한계점으로는 경기도 소재 사회적 기업에 근무하는 장애 근로자를 대상으로만 연구하였기에 연구 결과를 일반화하기에는 추가적인 전국단위의 표본과 이에 따른 분석방법이 추가로 필요하다 하겠다. 또한, 선행연구를 바탕으로 직무성과와 직무 만족에 영향요인을 5가지 중요변수로 사용하면서 정량적 분석방법 위주로 분석한바, 장애인 근로자별 별도 인터뷰 및 질적 연구가 동시에 이뤄지지 않아 향후 연구에서는 질적 연구와 양적 연구가 병행되어 보다 깊이 있는 연구가 이루어져야 할 부분으로 생각한다.

**참 고 문 헌**

[1] 조상미, 권소일, 양준영, “조직요인은 사회적 기업에서 근무하는 장애인의 행복에 영향을 미치는가?,” 한국 사회복지행정학, 제19권, 제3호, pp.1-32, 2017.

[2] 최선아, *사회적 기업 내 근로장애인의 직무만족 연구*, 이화여자대학교, 석사학위논문, 2015.

[3] 문필동, 이정화, “장애인근로자의 이직의도에 영향을 미치는 요인 연구,” 직업재활연구, 제22권, 제2호, pp.77-96, 2012.

[4] 고용노동부, “장애인 고용률 현황,” 보도자료, 2017.

[5] 한국장애인개발원, “장애인고용 사회적 기업 사례 연구,” 한국장애인개발원, 2015.

[6] 윤미리, 남예지, 홍세희, “장애인 임금근로자의 자기효능감과 장애수용 간의 구조관계 검증: 직무몰입과 일자리 만족도의 직렬다중매개모형 분석을 중심으로,” 장애와 고용, 제29권, 제2호, pp.105-134, 2019.

[7] 한국보건사회연구원, *장애인이 지각한 사회적 차별 경험 이 직업유지에 미치는 영향*, 세정한국보건사회연구원, 2016.

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

[9] 김태형, 손인봉, “장애인 직업재활 시설 종사자가 지각한 감정노동과 조직시민행동의 관계에서 자기효능감의 매개효과,” 장애와 고용, 제29권, 제2호, pp.165-189, 2019.

[10] 윤미리, 남예지, 홍세희, “장애인 임금근로자의 자기효능감과 장애수용 간의 구조관계 검증: 직무몰입과 일자리 만족도의 직렬다중매개모형 분석을 중심으로,” 장애와 고용, 제29권, 제2호, pp.105-134, 2019.

[11] 강도명, *장애인 직업재활 서비스 종사자의 직무만족도와 이직의도에 관한연구*, 대구대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.

[12] 김경희, *사회복지관 사회복지사의 책무성에 영향을 미치는 변인*, 서울여자대학교 대학원, 박사학위논문, 2012.

[13] R. J. Patti, “Social Welfare Administration : Managing Social Programs in a Developmental Context,” Englewood Cliffs. NJ : Prentice-Hall, 1983.

[14] 임안나, 박영숙, “중고령자의 사회적 지지가 스트레스 대처방식에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제17권, 제3호, pp.319-328, 2017.

[15] 이유리, 최희철, “정신장애인 가족의 보호부담과 삶의 질과의 관계에서 가족탄력성과 사회적 지지의 조절효과,” 한국콘텐츠학회논문지, 제17권, 제11호, pp.229-241, 2017.

[16] 박자경, *사회적 지지와 장애인의 삶의 만족도 관계분석*, 수시과제보고서, pp.1-27, 2009.

[17] 김민영, “장애인 임금 근로자의 직무만족 영향요인 분석,” 장애와 고용, 제27권, 제1호, pp.177-202, 2017.

[18] 이은진, “공무원 전문성 제고 관련 인사제도 연구,” 한국정책연구, 제18권, 제3호, pp.25-52, 2018.

[19] 박철용, “리더십, 인사제도, 성과관리, 교육훈련이 비전, 의사소통, 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국엔터테인먼트 산업 학회 논문지, 제11권, 제2권, pp.181-192, 2017.

[20] 박희준, “임금의 연공성은 왜 생기는가?,” 산업관계연구, 제28권, 제4호, pp.131-150, 2018.

[21] 조성혜, “장애인 직업재활시설과 근로장애인에 대한 최저임금 배제,” 노동법논총, 제41호, pp.253-311, 2017.

[22] 유완식, *장애인근로자 저임금 실태 분석*, 기본과제보고서, pp.1-106, 2018.

[23] 김대삼, “사회복지무원의 조직문화 특성이 사회복지서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구 : 상사-부하간 교환관계의 조절효과,” 한국군사회복지학, 제6권, 제1호, pp.35-65, 2013.

- [24] 박지연, *일과 생활의 조화와 상사-부하 관계가 조직 몰입에 미치는 영향: 직장에서의 행복을 매개변인으로*, 계명대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.
- [25] 이정주, 백학영, 이지혜, 장창엽, *장애인고용 사회적 기업 실태조사*, 기본과제보고서, pp.1-195, 2010.
- [26] 황정은, 정무성, “사회적 기업 장애인 근로자의 직무 만족에 영향을 미치는요인에 관한 연구,” *장애와 고용*, 제21권, 제2호, pp.247-271, 2011.
- [27] 소병삼, *장애인근로자의 장애유형별 직무스트레스와 직무성취에 관한 연구*, 금오공과대학교 산업대학원, 석사학위논문, 2004.
- [28] Damon, “The social world of the child,” San Francisco: Freeman & Co, pp.78-80, 1977.
- [29] K. Kram and L. Isabella, “Mentoring alternatives: The role of peer relationships in career development,” *Academy of Management Journal*, Vol.28, pp.100-132, 1985.
- [30] <http://www.hani.co.kr/arti/PRINT/900055.html>

### 저 자 소 개

오 동 록(Dong-Rok Oh)

정회원



- 2000년 2월 : 한일장신대 사회복지학과(문학사)
- 2012년 2월 : 가톨릭대학교 사회복지학과(문학석사)
- 2016년 2월 : 대구대학교 직업재활학과(이학사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 서울한영대학교 재활복지학과 교수

〈관심분야〉 : 재활상담, 직업재활, 사회적기업, 마케팅