

장애인지역사회재활시설 종사자의 전문성인식과 직무만족의 관계에서 자아효능감의 매개효과

이병록
건양대학교 사회복지학과 교수

The Mediating Effect of Self-efficacy on the Relationship between the Professionalism Perception and the Job Satisfaction of Employees in Community Rehabilitation Facilities for the Disabled

Byoung-Rock Lee
Professor, Department of Social Welfare, Konyang University

요약 본 연구는 그동안 분석되지 않은 장애인지역사회재활시설 종사자의 전문성인식이 직무만족에 미치는 영향, 그리고 이 관계에서 자아효능감의 매개효과를 검증하였다. 충남과 대전 지역의 14개 장애인복지관의 종사자 367명을 대상으로 조사한 설문자료를 분석하였다. 장애인지역사회재활시설 종사자의 전문성인식이 직무만족에 정적인 방향으로 유의미한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 그리고 두 변수 간의 영향 관계에서 자아효능감의 부분매개효과를 검증하였다. 이러한 본 연구의 분석결과를 바탕으로 장애인지역사회재활시설 종사자의 직무만족을 향상시키기 위해 장애인지역사회재활시설 종사자들의 전문성인식과 자아효능감을 향상시키기 위한 다양한 방법들을 제안하였다. 이후에는 장애인지역사회재활시설 종사자들을 대상으로 하여 직무만족을 높일 수 있는 다양한 변수들 간의 관계에 대한 연구들이 이어지기를 기대한다.

주제어 : 장애인지역사회재활시설 종사자, 전문성인식, 자아효능감, 직무만족, 매개효과

Abstract This study analyzed the relationship between the professionalism perception and the job satisfaction of employees in community rehabilitation facilities for the disabled. This also examined the mediating effect of self-efficacy between the two variables. The questionnaire survey was conducted on employees in the facilities in Chungnam and Daejeon areas. And the 376 materials was used for analysis. The results of the analysis are as follows : 1) the professionalism perception and the self-efficacy have positive statistic association with job satisfaction of employees in the facilities. 2) the self-efficacy is found to partially mediate between the professionalism perception and the job satisfaction. Based on the results of this research, several measures can be presented to increase job satisfaction in terms of improving of the professionalism perception and the self-efficacy of employees in the facilities.

Key Words : Employees in Community Rehabilitation Facilities, Professionalism Perception, Self-efficacy, Job Satisfaction, the Mediating Effect

*Corresponding Author : Byoung-Rock Lee(brlee@konyang.ac.kr)

Received January 25, 2021

Accepted March 20, 2021

Revised February 3, 2021

Published March 28, 2021

1. 서론

최근 한국의 사회복지서비스 제공에서 지역사회가 매우 강조되고 있으며, 장애인복지 영역에서도 동일하게 지역사회는 핵심방향으로 제시되고 있다. 지역사회 중심의 장애인복지서비스는 세 가지 측면에서 논의할 수 있다. 첫째, 생활의 장소로서의 지역사회인데, 과거 생활시설 중심의 서비스로부터의 탈피를 의미한다. 둘째, 지방자치체가 정착되면서 지방정부가 주도하는 장애인복지서비스의 제공이다. 셋째, 지역사회의 다양한 주체들이 각 지역의 장애인복지서비스 제공에 참여하는 것이 바람직하다는 것이다[1].

이러한 흐름에 맞추어 한국 장애인복지정책의 핵심 목표는 장애인들이 가족, 이웃, 지역사회와 함께 행복한 삶을 영위하며 이들에게 완전한 사회참여와 평등을 보장해주는 것이다. 그러나 장애인들은 장애와 체계적인 재활서비스의 부재로 인해 사회환경에 적응하고 인간다운 생활을 영위하기가 어려운 상황이다. 따라서 지역사회를 기반으로 하여 전문가들이 적합한 인적·물적 자원들을 활용하여 장애인들의 재활과정을 효과적이고 장기적으로 관리해 주는 지역사회중심의 재활사업(Community Based Rehabilitation: CBR)을 활성화시킬 필요가 있다[2].

1976년 세계보건기구(WHO)에서 장애인들을 위한 지역사회중심재활 사업을 제시했으며, 이후 세계의 각 국가들을 대상으로 관련 지침을 만들어 보급했다. 세계보건기구는 장애인권리협약의 정신을 반영하여 2010년 CBR 매트릭스를 발표했는데, 그 핵심영역이 보건과 교육을 비롯한 생계, 사회, 임파워먼트 등으로 구성되었다. 현재 CBR 매트릭스의 구성요소들이 상당부분 한국의 장애인복지사업에 반영되어 있지만, 여전히 미흡한 부분들이 많은 실정이다[3].

지역사회중심의 장애인재활서비스가 적절하게 제공되어 CBR의 목표들을 효과적으로 달성하기 위해서는 지역사회재활시설 종사자들의 역할이 매우 중요하다[4]. 장애인지역사회재활시설의 효율성의 중요한 척도이고 서비스 수준에 큰 영향을 미칠 수 있는 종사자들의 직무만족에 많은 관심을 가질 필요가 있다. 장애인지역사회시설 종사자들의 직무만족도가 높을수록 시설 충성도와 업무 집중도가 증가하는 반면, 직무만족도가 낮을 경우에는 다른 직장으로 이직하거나 업무 몰입도가 감소할 수밖에 없다. 따라서 장애인지역사회재활시설 종사자들의 직무만족을 잘 관리하는 것이 장애인지역사회재활서비스의 수준을 향상시키는 효과적인 방법이 될 수 있다[5].

장애인지역사회재활시설을 비롯한 장애인복지 종사자들의 직무만족에 관한 다양한 연구들이 진행되었다. 이 연구들에서 제시된 직무만족의 영향요인은 주로 종사자들의 연령과 성별 등의 개인적 특성, 보수와 승진 등의 직무환경[6], 관리자의 리더십[7], 자아탄력성과 직무스트레스[8], 소진[9] 등이다. 한편, 장애인지역사회재활시설 종사자들이 인지하는 전문성의 정도가 직무만족의 중요한 영향요인이 될 수 있다. 사회복지서비스 분야의 일 자리에 대한 사회적 인식이 저임금과 미숙련에 머물러 있는 상황에서는 전문성에 대한 인식이 낮을 수밖에 없으며, 이로 인해 이들의 직무만족이 감소할 수밖에 없다[10]. 그러나 지금까지 장애인지역사회재활시설 종사자들을 대상으로 전문성인식과 직무만족의 관계를 분석한 연구는 없는 실정이다. 사회복지종사자들의 경우 오랜 시간동안 전문직으로서의 정체성 혼란의 문제를 경험하고 있다는 점을 고려하면, 직무만족의 중요한 변수로 검증할 필요가 있다[11].

장애인지역사회재활시설 종사자들의 전문성인식과 직무만족의 관계에서 자아효능감이 중요한 매개변수가 될 수 있다. 자신의 전문성에 대한 인식이 높으면 업무자신감이 향상되고 자아효능감이 자연스럽게 증가하게 된다[12, 13]. 그리고 다양한 연구에서 자아효능감과 직무만족의 유의미한 관계가 확인되고 있다[14, 15]. 자아효능감이 높은 종사자들은 스트레스에 잘 대처하고 어려운 업무를 잘 처리할 수 있다. 그리고 서비스 대상자들과 긍정적인 상호작용을 하며 수준 높은 서비스를 제공할 수 있다. 이러한 종사자들의 직무만족은 당연히 높아질 수밖에 없는 것이다.

이러한 문제의식에 기초한 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 장애인지역사회재활시설 종사자의 전문성인식과 직무만족의 관계를 분석한다. 둘째, 전문성인식과 직무만족의 관계에서 자아효능감의 매개효과를 검증한다. 본 연구는 그동안 장애인지역사회재활시설 종사자들을 대상으로 진행되지 않았던 전문성인식과 직무만족의 관계, 그리고 자아효능감을 매개효과를 확인할 수 있을 것이다. 그리고 검증된 변수들 간의 관계를 기초로 하여 장애인지역사회재활시설의 서비스 수준을 향상시키는데 기여할 수 있다.

2. 연구방법

2.1 참가자 및 조사절차

장애인지역사회재활시설은 장애인복지관, 장애인주간보호시설, 장애인체육시설, 장애인수련시설, 장애인생활 이동지원센터, 한국수어통역센터, 점자도서관, 점자도서관 및 녹음서 출판시설, 장애인재활치료시설 등을 포함한다. 이 중에서 장애인복지관이 가장 대표적이고 전문성을 갖추었다고 할 수 있다. 장애인복지관은 장애인과 그 가족들에게 다양한 상담과 전문 재활서비스들을 제공하는 역할을 담당한다. 따라서 본 연구의 조사대상을 장애인복지관으로 한정하고자 한다.

본 연구는 충남대전 지역의 14개 장애인복지관 종사자 367명을 대상으로 조사한 설문자료를 분석하였다. 본 조사를 실시하기 전에 장애인복지관의 사회복지사 3명을 대상으로 심층면접을 진행하여 설문지를 수정하였다. 장애인복지관 종사자 중에서 최종관리자인 관장과 운전원 등 전문직으로 간주하기 어려운 종사자들을 제외하였다. 조사를 승인한 시설들을 대상으로 우편 설문조사를 실시하였다. 설문조사 기간은 2020년 7월 5일~20일이다.

2.2 측정도구

이 연구에서 독립변수는 전문성인식으로 전문직 종사자들이 자신의 직업에 대해서 가지는 태도로서 자신의 전문성에 대해 인식하는 정도이다. 일반적으로 전문성은 전문기술, 정보처리능력, 혁신성, 능률성 등의 의미를 포함하고 있다. 사회복지 전문직의 전문성은 전문적인 지식, 기술, 실천능력 등과 더불어 자신을 전문가로 인식하는 신념과 의식 등을 포함한다[16].

전문성인식의 측정도구는 읍면동의 맞춤형 복지팀에서 근무 중인 사회복지전담공무원과 통합사례관리사를 대상으로 연구한 이한우[17]의 전문성인식 측정도구를 참고하였다. 본 연구에서는 44문항 중 전문성인식을 가장 잘 대표하는 7문항을 선정하여 수정하였다. 응답항목은 “전혀 그렇지 않다”~“매우 그렇다”의 리커트 5점척도이며, 7문항의 신뢰도 값(α)은 .844로 나타났다.

본 연구의 종속변수인 직무만족은 자신이 종사하는 직무에 대한 느낌으로서 자신의 직무에 어느 정도 만족하는가의 개념이다[18]. 직무만족을 측정하기 위해 이병록[19]과 이성윤[20]의 연구에서 제시된 문항들 중에서 6문항을 선정하여 수정하였다. 응답범주는 “전혀 그렇지 않다”~“매우 그렇다”의 리커트 5점척도로 제시하였다. 6문항의 신뢰도 값(α)은 .896으로 나타났다.

본 연구의 매개변수는 자아효능감이며, 자신이 과업을 잘 성취하고 어려움을 극복할 수 있다는 믿음이다[21].

자아효능감을 측정하기 위해 이치숙[22]의 연구에서 제시된 18문항 중에서 자아효능감을 대표하는 6문항을 선정하여 문항들을 수정하였다. 6문항에 대한 응답범주는 “전혀 그렇지 않다”~“매우 그렇다”의 리커트 5점척도이며, 6문항의 신뢰도 값(α)은 .878이다.

2.3 분석방법

자료분석을 위해 SPSS와 AMOS 18.0 프로그램을 활용하였다. 조사대상자들의 일반적 특성, 분석자료의 정규성(normality), 다중공선성(multicollinearity) 등을 살펴보기 위해 빈도분석, 기술통계, 상관관계분석을 실시하였다. 이 연구에서 제시한 측정모형의 적합성은 확인적 요인분석으로 검증하고, 구조방정식모형(Structural Equation Model:SEM)을 통해 확인한 최종모형을 기초로 하여 전문성인식과 직무만족 간의 관계, 그리고 이 관계에서 자아효능감의 매개효과 검증을 실시하였다.

매개효과의 검증을 위해 붓스트랩(Bootstrap) 분석을 활용했으며, 분석결과를 통해서 나온 간접효과의 계수 값을 대상으로 95% 신뢰구간에서의 통계적 유의성을 검증했다[23].

3. 연구결과

3.1 조사대상의 일반적 특성

Table 1. General characteristics of survey subjects

Variable	Category	N	(%)
Gender (n=367)	Male	116	(31.6)
	Female	251	(68.4)
Age group (n=367)	20~29	104	(28.3)
	30~39	161	(43.9)
	40~49	69	(18.8)
	more than 50	33	(9.0)
	less than high school	3	(0.8)
Educational Level (n=364)	junior college	39	(10.7)
	university	260	(71.4)
	graduate school	62	(17.1)
	permanent position	315	(86.5)
Employment (n=364)	temporary position	49	(13.5)

장애인지역사회재활시설 종사자의 일반적 특성의 분석결과는 Table 1에서 확인할 수 있다. 성별은 남성이 116명(31.6%)이고 여성은 251명(68.4%)으로 여성이 월

선 많은 비율을 차지하고 있다. 연령대별로 살펴보면, 20대 104명(28.3%), 30대 161명(43.9%), 40대 69명(18.8%), 50대 이상 33명(9.0%)으로 30대가 가장 많은 것으로 집계되었다.

학력은 고등학교 졸업 이하 3명(8%), 전문대학 졸업자 39명(10.7%), 4년제 대학교 졸업 260명(71.4%), 대학원 졸업 62명(17.1%)으로 4년제 대학교 졸업자가 가장 많았다. 고용상태를 살펴보면, 정규직이 315명(86.5%)으로 대다수를 차지한 것으로 나타나 종사자들의 고용상 지위가 상당히 안정적인 것으로 평가할 수 있다.

3.2 주요 변수의 기술통계와 상관관계

본 연구의 모형은 장애인지역사회재활시설 종사자의 전문성인식, 자아효능감, 직무만족 등 총 3개의 잠재변수로 구성되었다. 구조방정식분석 모형에 투입할 주요 변수들의 평균, 왜도, 첨도등을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 그 결과는 Table 2에서 확인할 수 있다.

Table 2. Characteristics of Main Variables

Latent variable	Measured variable	Mean	Skewness	Kurtosis
Profession- alism Perception	PP1	3.75	-.181	.001
	PP2	3.63	-.286	-.105
	PP3	3.36	-.016	-.429
	PP4	3.64	.251	-.437
	PP5	3.71	.122	-.419
Job Satisfaction	JS1	3.80	-.333	.306
	JS2	3.88	-.200	.032
	JS3	3.90	-.255	.234
	JS4	3.75	-.224	-.159
	JS5	3.56	-.257	-.151
	JS6	3.27	-.310	-.041
Self Efficacy	SE1	3.75	-.421	.875
	SE2	3.69	-.234	-.051
	SE3	3.58	-.238	-.232
	SE4	3.51	.052	-.231
	SE5	3.76	-.326	.063
	SE6	3.85	-.363	.443

Kline(2010)이 정규분포상의 기준으로 |왜도| <3, 그리고 |첨도| <8로 제시하였다[24]. 본 연구에서 제시한 변수들의 왜도와 첨도는 모두 정규분포 기준에 적합했다. 따라서 구조방정식모형을 사용하는데 전혀 문제가 없는 상태이다.

주요 변수들 간의 상관관계분석의 결과는 Table 3에

서 확인할 수 있다. 분석결과를 살펴보면, 모든 잠재변수들 간의 상관관계가 $p < .001$ 의 수준에서 유의한 것을 알 수 있다. 구체적으로 살펴보면, 전문성인식과 직무만족의 관계 $r = .471$, 전문성인식과 자아효능감 $r = .646$, 자아효능감과 직무만족 $r = .517$ 로 나타나 모든 변수들 간의 상관관계는 정(+)적인 관계인 것으로 확인되었다. 그리고 본 연구에서는 상관계수가 모두 .7 이하로 분석되어 다중공선성을 의심할만한 변수는 없다.

Table 3. Correlation analysis of Main variables

Variable	PP	JS	SE
Professionalism Perception	1		
Job Satisfaction	.471***	1	
Self Efficacy	.646***	.517**	1

*** $p < .001$

3.3 모형의 검증

3.3.1 측정모형의 분석결과

본 연구에서 제시된 잠재변수들의 측정모형에 대한 검증은 확인적 요인분석을 통해서 실시했으며, 그 결과는 Table 4에서 확인할 수 있다.

Table 4. Results of measurement model analysis

Path	Estimate		S.E.	C.R.	
	B	β			
Professionalism Perception	→ PP1	.954	.703	.077	12.399 ***
	→ PP2	1.065	.716	.084	12.608 ***
	→ PP3	1.147	.733	.089	12.884 ***
	→ PP4	1.010	.736	.078	12.939 ***
	→ PP5	1.000	.721		
Job Satisfaction	→ JS1	1.000	.783		
	→ JS2	1.079	.838	.062	17.456 ***
	→ JS3	1.063	.843	.060	17.590 ***
	→ JS4	1.200	.840	.068	17.518 ***
	→ JS5	1.201	.732	.081	14.775 ***
	→ JS6	1.090	.637	.087	12.541 ***
Self Efficacy	→ SE1	1.000	.671		
	→ SE2	1.351	.810	.100	13.498 ***
	→ SE3	1.145	.644	.103	11.086 ***
	→ SE4	1.284	.773	.099	12.983 ***
	→ SE5	1.346	.793	.101	13.271 ***
	→ SE6	1.154	.745	.092	12.583 ***

$\chi^2 = 411.110$ (df=116, $p = .000$), CFI=.917, TLI=.902, RMSEA=.083

*** $p < .001$

측정모형의 적합도는 $\chi^2 = 411.110$ ($p < .001$),

TLI=.902, CFI=.917, RMSEA=.083으로 전체적으로 적합한 수준인 것으로 나타났다. 표준화의 요인부하량은 모든 변수에서 .4이상으로 나타났으며, C.R. 값은 모두 유의수준 $p<.001$ 에서 통계적으로 유의미하게 분석되었다. 이것은 잠재변수들이 측정변수들에 의해 잘 반영하고 있다는 점, 즉 타당하게 구성되었다는 것을 의미한다.

3.3.2 구조모형의 분석결과

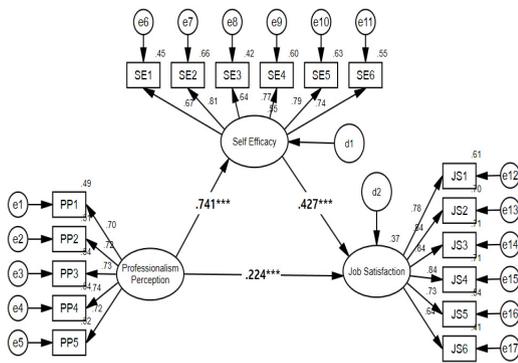


Fig. 1. Mediating model of main variables

장애인지역사회재활시설 종사자들의 전문성인식과 직무만족의 관계에서 자아효능감의 매개효과를 검증하기 위한 모형이 Fig. 1에 제시되어 있다. 각 변수들 간의 인과관계를 분석한 구조모형의 경로계수는 Table 5에서 확인할 수 있다.

분석결과를 살펴보면, 첫째, 장애인지역사회재활시설 종사자의 전문성인식이 자아효능감에 정(+)적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.741, p<.001$). 이것은 장애인지역사회재활시설 종사자들의 전문성인식이 높을수록 이들의 자아효능감이 높아진다는 것을 의미한다.

둘째, 장애인지역사회재활시설 종사자의 자아효능감이 직무만족에 정(+)적으로 유의미하게 영향을 미치는

것을 알 수 있다($\beta=.427, p<.001$). 이러한 분석의 결과는 장애인지역사회재활시설 종사자들의 자아효능감이 증가하면 직무만족이 높아진다는 것을 의미한다.

셋째, 장애인지역사회재활시설 종사자의 전문성인식이 직무만족에 정(+)적으로 유의미하게 영향을 미친 것으로 나타났다($\beta=.224, p<.01$). 이것은 종사자의 전문성에 대한 인식이 증가할수록 직무만족도가 높아진다는 점을 말한다.

3.3.3 매개효과 검증

본 연구는 자아효능감의 매개효과를 살펴보기 위해 부트스트랩 분석을 사용했다(Table 6 확인). 산출된 효과계수가 95% 신뢰구간에서 상한과 하한 값의 중간에 '0'이 없으면, 매개효과 통계적 유의성을 인정할 수 있다[25].

분석결과를 살펴보면, 전문성인식→자아효능감→직무만족의 경로를 통해 미치는 효과계수가 -.334로 $p<.01$ 수준에서 유의한 것을 확인하였으며, 95% 신뢰구간의 상한 및 하한 값이 각각 .172에서부터 .523에 걸쳐 있기 때문에 '0'을 포함하고 있지 않아 그 효과의 통계적 유의성을 인정할 수 있다. 그리고 이 연구모형 경로의 총효과는 .540, 직접효과는 .224 그리고 간접효과가 .316으로 유의확률 $p<.01$ 수준에서 유의한 것을 확인할 수 있다.

Table 6. Verification of mediating effect

Path	Nonstandardized coefficient	Standard error	95%CI	
			Lower	Upper
Professionalism Perception → Self Efficacy	-.334**	.090	.172	.523
Self Efficacy → Job Satisfaction	.427***	.108		
Professionalism Perception → Job Satisfaction	.540	.224	.316**	

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$ BC=Bias-Corrected.

이러한 분석결과를 통해서 장애인지역사회재활시설 종사자들의 자아효능감이 전문성인식과 직무만족의 사이에서 부분매개효과를 가지는 것을 알 수 있다.

Table 5. Analysing the structural equation modeling

Path		Estimate		S.E.	C.R.		
		B	β				
Professionalism Perception	→	Self Efficacy	.639	.741	.064	9.988	***
Self Efficacy	→	Job Satisfaction	.523	.427	.108	4.829	***
Professionalism Perception	→	Job Satisfaction	.236	.224	.091	2.607	**

$\chi^2=411.110(df=116, p=.000)$, CFI=.917, TLI=.902, RMSEA=.083 ** $p<.01$, *** $p<.001$

4. 결론

본 연구는 장애인지역사회재활시설 종사자의 전문성 인식이 직무만족에 미치는 영향과 이 관계에서 자아효능감의 매개효과를 분석하였다. 전문성인식이 독립변수, 직무만족이 종속변수, 자아효능감이 매개변수로 제시된 연구모형을 통계적으로 검증하였다.

본 연구의 결과를 논의하면 다음과 같다. 첫째, 전문성 인식이 자아효능감에 정(+)적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다($\beta=.741, p<.001$). 이것은 장애인지역사회재활시설 종사자의 전문성에 대한 인식도가 높을수록 자아효능감이 증가한다는 사실을 의미한다. 이 분석결과는 건강보험공단 노인장기요양센터 요양직 직원들의 전문성인식과 자아효능감 간의 인간관계와 직무만족의 정적 상관관계를 증명한 최연정 등[12, 재인용]과 김현미와 최연희[13, 재인용]의 연구결과와 유사하다. 종사자들이 자신의 전문성에 대한 확신을 가질수록 자신감이 생기면서 자아효능감도 증가하는 것으로 판단된다.

둘째, 자아효능감이 직무만족에 정(+)적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 분석되었다($\beta=.427, p<.001$). 이것은 장애인지역사회재활시설 종사자들의 자아효능감이 증가할수록 직무만족도가 높아진다는 것을 시사하는 것이다. 이 분석결과는 장애인활동보조인을 대상으로 하여 자아효능감이 직무만족에 영향을 미친다는 사실을 증명한 이상철과 이 용[14, 재인용]의 연구결과와 일치한다. 그리고 요양보호사들을 대상으로 하여 자아효능감이 개인특성변인군 중에서 가장 큰 직무만족의 영향요인임을 밝혀낸 문동규와 강용규[26]의 연구결과에서도 동일하게 확인된 사실이다. 종사자들이 자신의 능력에 대한 자신감이 증가할수록 업무진행이 잘 이루어져 자신의 직무에 대한 만족감이 향상되는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 전문성인식이 직무만족에 정(+)적으로 유의미하게 영향을 주는 것을 확인했다($\beta=.224, p<.01$). 이것은 장애인지역사회재활시설 종사자들의 전문성에 대한 인식이 증가할수록 직무만족이 높아진다는 것을 의미한다. 이 분석결과는 사회서비스종사자들을 대상으로 한 정명재 [10, 재인용] 및 보육교사를 대상으로 한 김동래와 노민자[27]의 연구결과에서 확인된 바 있다. 종사자들이 자신의 전문성에 대한 인식이 증가할수록 자신감이 증가하면서 직무에 대한 만족도도 커지는 것으로 판단된다.

장애인복지현장은 다른 사회복지분야들과는 다르게 매우 복잡하고 다양한 장애인들의 상황과 요구에 적합한 서비스들을 생애주기별로 제공해야 할 필요가 있다. 이로

인해 장애인복지 종사자들의 직무만족도가 낮아질 가능성이 있으며, 이에 관한 연구들이 일부 진행되었다. 장애인복지 종사자들의 직무만족도는 장애인과 그 가족들에게 제공되는 서비스의 질에 많은 영향을 미칠 수 있다 [28]. 본 연구에서 분석된 내용들을 중심으로 장애인지역사회재활시설 종사자의 직무만족을 높일 수 있는 몇 가지 방안을 제시하면 다음과 같다.

장애인지역사회재활시설 종사자의 전문성에 대한 인식을 높여줄 필요가 있다. 전문성인식을 높일 수 있는 방법들은 다양하게 제시될 수 있다. 첫째, 장애인지역사회재활시설 종사자들의 전문성을 향상시키기 위한 전문가 교육과 재보수교육 등의 기회가 다양하게 제공될 필요가 있다[16, 재인용].

둘째, 장애인지역사회재활시설 종사자들이 스스로 전문인력이라고 인식하기 위해서는 적정 수준의 보수를 비롯한 처우수준이 개선될 필요가 있다. 최근 장애인복지관 종사자들의 직무만족도를 조사한 연구에서도 전체적인 직무만족도 중에서 보수와 승진에 대한 만족도가 평균보다 낮은 것으로 나타났다[5, 재인용].

셋째, 사회적 지지가 전문성인식에 대해 중요한 영향요인으로 밝혀졌다[29]. 장애인지역사회재활시설 종사자들에게 대한 교육기회의 부여와 처우개선도 중요하지만, 이들을 정서적으로 안정시키고 자신감을 향상시킬 수 있는 시설 내부의 사회적 지지 체계가 정착될 필요가 있다.

장애인지역사회재활시설 종사자의 자아효능감이 직무만족에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 분석되어 이들의 자아효능감을 높일 필요가 있다. 이를 위해 첫째, 장애인지역사회재활시설 종사자들이 업무를 수행하는 과정에서 적절한 슈퍼비전이 제공되면, 업무들이 순조롭게 진행되어 이들의 자아효능감이 향상될 수 있다[30].

둘째, 장애인지역사회재활시설 종사자들의 자아효능감을 향상시키기 위해 무엇보다 이들이 적절한 직무수행역량을 갖추게 하는 것이 중요하다[31]. 이를 위해서는 장애인지역사회재활시설에서 이들에게 자기계발을 위한 시간과 경제적 지원을 할 필요가 있다.

셋째, 장애인복지 분야의 종사자들은 다양한 특성과 욕구를 가지고 있는 장애인과 그 가족들에게 서비스를 제공하는 과정에서 감정노동이 발생하게 되고 스트레스를 유발시킨다. 따라서 이들의 감정노동 수준을 감소시키기 위한 관리방안들이 필요하다[32].

본 연구는 최근 역할의 중요성이 커지고 있는 장애인지역사회재활시설의 종사자들을 대상으로 직무만족과 관련 변수들의 관계를 분석했다는 점에서 그 의의를 둘 수

있다. 분석결과, 전문성인식이 자아효능감을 매개로 하여 직무만족에 유의미하게 영향을 미친다는 점을 발견했다. 그러나 직무만족과 관련된 다양하고 복잡한 변수들이 존재하기 때문에 이후에도 장애인지역사회재활시설의 종사자들의 직무만족과 관련된 다양한 변수들 간의 관계를 심도 있게 분석하는 연구들이 이어지기를 바란다.

REFERENCES

- [1] Y. D. Kim. (2016). Community Centered Approach on Social Service Policies for Disabled People : Issues and Directions. *Journal of the Korean Association for Social Service*, 6(2), 1-28.
- [2] Y. H. Jang, H. H. Park, Y. S. Kim, D. S. Kim & K. H. K. (2010). A Study on the Management Conditions of Community-Based Rehabilitation for Social Integration of Disabilities. *The Journal of Developmental Disabilities*, 14(2), 43-54.
- [3] S. S. S. (2020). A Study on Improvement Plan for the Welfare Center Programs for Persons with Disabilities Based on the WHO's Community-Based Rehabilitation(CBR) Matrix. *Journal of Community Welfare*, 74: 147-171.
- [4] Y. S. Youn, S. Y. Cho, Y. C. Byun & G. C. Song. (2019). Factors Affecting Turnover Intention among Rehabilitation Specialist. *The Journal of the Korea Contents Association*, 19(1): 559-573.
- [5] J. K. Baek, C. B. Cho & D. Y. Kim. (2020). Analysis on Job Satisfaction by Workers of Welfare Centers for People with Disabilities. *Journal of Rehabilitation Research*, 24(1): 49-69.
- [6] S. Y. Youn. (2014). Study on Workers' of Rehabilitation Center for the Disabled Determinants of Job Satisfaction. *Journal of Public Welfare Administration*, 24(1): 101-122.
- [7] D. Y. Kim. (2018). The Effect of Manager's Leadership Perceived by the Person in Charge of Cultural Arts Education on Job Attitude and Performance. *Journal of Rehabilitation Research*, 22(3): 93-114.
- [8] B. J. Lee & H. S. Kang. (2018). The Effect of Ego-resilience and Job Stress of Disabled Residential Institutions Rehabilitation Teacher on Job Satisfaction. *Korean Journal of Psychodrama*, 21(2): 41-56.
- [9] C. S. Lee & S. K. Lee. (2010). Research on the Relationship between Burnout and Job Satisfaction of Activity Assistant of Persons with Disabilities. *Journal of Rehabilitation Research*, 14(2): 223-248.
- [10] M. J. Jung. (2019). The Effect Social-Service Workers Perceptions of Professionalism on Job Satisfaction. *Korean Academy of Management*, 1: 1-37.
- [11] J. K. Kim. (2019). Who Are Social Workers and What Do They Do? : a social worker's identity told by a social workers. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 21(2): 53-88.
- [12] Y. J. Choi, N. Y. Kim & Y. H. Choi. (2016). Effects of Staff of Long-Term Care Insurance's Job Stress, Social Support, Professional Identity, and Self-efficacy of National Health Insurance Corporation on Morale. *The Journal of Kyungpook Nursing Service*, 20(1): 24-35.
- [13] H. M. Kim & Y. H. Choi. (2012). A Path Analysis on Morale among Staff of Long-term Care Insurance in National Health Insurance Corporation. *Korean J Occup Health Nurs*, 21(3): 247-257.
- [14] S. C. Lee & W. Lee. (2012). A Study on the Relationship between Self-efficacy of Personal Assistants and Their Job Satisfaction. *Journal of Disability and Welfare*, 19: 193-210.
- [15] J. H. Choi & Y. S. Shin. (2019). The Effects of Self-Esteem and Teacher Efficacy on the Job Satisfaction of Nursery School Teachers. *Early Childhood Education Research & Review*, 23(4): 53-76.
- [16] K. M. Kim. (2016). Effects of Perception of Professionalism and Working Environments on Turnover Intention of the Care Workers. *Journal of Future Social Work Research*, 7(1): 125-154.
- [17] H. W. Lee. (2020). *The Effect of Kinds of Job Position on Burnout of Customized Welfare Team*. Unpublished Doctoral thesis. Kyonggi University, Kyonggi.
- [18] A. L. Kalleberg. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Review*, 42, 124-143.
- [19] B. R. Lee. (2012). A Study on the Influence of Social Support on the Job Satisfaction of Care Workers. *Health and Social Welfare Review*, 32(4), 123-150.
- [20] S. Y. Lee. (2002). *A Study on the Relationship between Job Satisfaction and Intent to Leave among Social Workers in Old People's Welfare Facilities*. Unpublished Doctoral thesis. Dankook Graduate School University, Kyeonggi.
- [21] M. H. Lee. (2020). *Meta Analysis on the Quality of Life of the Elderly*. Unpublished Doctoral thesis. Korea University, Seoul.
- [22] C. S. Lee. (2015). Effects of Educational Satisfaction in Job Training Program for Caregivers on Organizational Commitment, Self-Efficacy and Job Satisfaction. Unpublished Doctoral thesis. Seoul Venture University, Seoul.
- [23] D. H. Yim. (2017). AMOS 24 Structural Equation Modeling. *Free Academy*, 148-153.
- [24] R. Kline. (2010). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling(3rd ed)*, New York, Guilford Press.
- [25] D. H. Yim (2017). AMOS 24 Structural Equation

Modeling. *Free Academy*, 69-70.

- [26] D. K. Moon & Y. K. Kang. (2014). A Meta-Analysis on the variables Related to the Job Satisfaction of Care Helpers. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 66: 353-376.
- [27] D. R. Kim & M. Z. No. (2019). The Effect of Substitute Teachers' Awareness of Professionalism on Their Responsibility and Job Satisfaction. *Korea Journal of Child Care and Education*, 118: 25-48.
- [28] S. K. Choi. (2015). A Study on Job Satisfaction of Workers at Welfare Center for the Disabled. *The Journal of Social Science*, 22(4): 371-384.
- [29] Y. H. So. (2012). The Effects of Teachers' Perception on Emotional Support, Educational Belief, Teaching Efficacy, and Instructional Professionalism in Elementary School Teachers. *The Journal of Educational Research*, 10(2): 163-181.
- [30] H. J. Sung. (2007). The Influence of Supervision on Social Workers' Self Efficacy. *Journal of Community Welfare*, 22: 73-91.
- [31] K. H. Kim. (2019). The Effects of Job Stress on Job Satisfaction in Social Workers: Focused on the Mediating Effects of Self-efficacy. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services with Art, Humanities, and Sociology*, 9(12): 897-915.
- [32] Y. J. Jin, J. S. Shin & D. J. Seo. (2020). The Study on How Emotional Labor of Activity Supporter for Disabled Influences to Depression and Job Stress. *Journal of Korea Culture Industry*, 20(2): 49-62.

이 병 록(Byoung-Rock Lee)

[정회원]



- 1998년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(사회복지학석사)
- 2005년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 사회복지학과 교수
- 관심분야 : 사회복지, 노인복지, 사회복지시설, 직무만족

· E-Mail : brlee@konyang.ac.kr