

사회복지사의 직무만족 영향 요인에 대한 연구: 장애인복지관을 중심으로

손다진*, 김경화** 신은경***

성공회대학교 일반대학원 사회복지학과 박사수료*, 단국대학교 사회복지학과 시간강사*,
단국대학교 사회복지학과 교수***

A Study on the Factors Influencing Job Satisfaction of Social Workers: Focusing on Welfare Centers for People with Disabilities

Dajin Son*, Gyounghwa Kim**, Eunyoung Shin***

Student Dept. of social welfare, Graduate school of Sungkonhoe University*

Part Time Lecture, Dept of social welfare, Dankook University**

Professor, Dept of social welfare, Dankook University***

요약 본 연구는 장애인복지관에 근무하는 사회복지사의 직무만족에 대한 영향 요인을 인구사회학적 특성, 개인특성, 직업특성, 조직특성 등 다차원적으로 살펴보는 것을 목적으로 진행되었다. 이를 위해 전국 장애인복지관 45개소에 근무하는 사회복지사 900명을 대상으로 설문조사를 진행하였으며, 최종적으로 770부를 최종 분석하였다. 주요 분석방법으로는 위계적 회귀분석을 활용하였으며, 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 인구사회학적 특성 중에는 연령(-)이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 둘째, 개인특성 중에서는 탄력성(+)이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 셋째, 직무특성 중에서는 이직의도(-), 피드백(+)이 직무만족에 유의한 영향을 가졌다. 넷째, 조직특성에서는 조직신뢰와 참여적 의사결정이 직무만족에 정적(+인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 바탕으로 장애인복지관에 근무하는 사회복지사의 직무만족에 대한 이해를 확장시키고, 직무만족을 제고하기 위한 함의를 다차원적으로 제시하였다.

주제어 사회복지사, 장애인복지관, 직무만족, 위계적 회귀분석, 직무만족 영향 요인

Abstract This purpose of this study was to examine the factors influencing job satisfaction of social workers working at welfare centers for people with disabilities in multiple dimensions, such as demographic characteristics, personal characteristics, job characteristics, and organizational characteristics. To achieve the purpose, a survey was conducted on 900 social workers working at 45 welfare centers for people with disabilities nationwide, and a total of 770 sample were analyzed. Hierarchical regression analysis was used. The main results were as follows. First, age(-) had a significant effect on job satisfaction. Second, resilience(+) was Statistically significant. Third, turnover intention(-) and Feedback(+) had a significant effect. Finally, organization trust and participative decision-making influenced job satisfaction positively. Based on these findings, implications for expanding the understanding of job satisfaction and enhancing job satisfaction of social workers working at the welfare centers were presented in multiple dimensions.

Key Words Social worker, Welfare centers for people with disabilities, Job satisfaction, Hierarchical regression analysis, Factors influencing job satisfaction

이 논문은 2018년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임.(NRF-2018S1A5A2A03036200)

Received 18 Oct 2023 Revised 23 Oct 2023

Accepted 25 Oct 2023

Corresponding Author: Eunyoung Shin
(Dankook University)

Email: fiat87@dankook.ac.kr

ISSN: 2466-1139(Print)

ISSN: 2714-013X(Online)

© Industrial Promotion Institute. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

장애인복지관은 장애인의 생애주기별 체계적인 복지서비스를 제공하여 장애인의 잔존기능의 향상과 더불어 자립능력을 극대화하여 지역사회 내에서 비장애인과 더불어 일상생활을 영위하며 독립적으로 살아가는데 중점을 두고 있으며, 장애인식개선과 전문화된 서비스지원을 통해 장애인과 비장애인이 더불어 행복한 통합사회를 구현하는데 목적이 있다(윤석연, 2014)[1]. 장애인들의 지역사회 내 이용시설로서 장애인복지관은 1982년에 서울장애인종합복지관이 설립된 이후로 장애인복지관이 지속적으로 증가하고 있는데(심석순, 2020)[2], 2022년 말 기준 전국에 263개 운영되고 있다(보건복지부, 2023)[3].

장애인복지관은 장애인에 대한 각종 상담서비스를 비롯하여 사회심리, 의료재활, 교육, 직업 등 장애인의 지역사회생활에 필요한 종합적인 재활서비스를 제공하고 장애인 사회적 인식개선사업을 수행하고 있다(김소정, 설진화, 2012)[4]. 장애인복지관의 종사자는 사회복지사, 물리(작업)치료사, 특수교사, 직업재활사 등의 다양한 재활전문 인력들로 조직이 구성되어 있으며, 서비스를 필요로 하는 장애인들에게 맞춤형 프로그램을 제공하기 위해서 전문가들의 협력체계를 구축하여 서비스를 제공하고 있다(김정환, 2015)[5].

장애인복지서비스가 다양해지면서 서비스 수행자인 장애인이 종사자들에게 기대하는 욕구 역시 점점 커지고 있고, 이에 따라 장애인복지 종사자들의 어려움도 점차 증가하고 있다. 그 중에서 핵심적인 인력으로써 사회복지사는 장애인에 대한 직접서비스 제공부터 가족지원, 행정업무, 자원의 개발과 관리, 서비스 전달체계와의 연계 등까지 업무를 병행하고 있다.

최근에는 코로나 19 등으로 인해 온라인 콘텐츠 제작 및 비대면서비스 제공 등 업무의 변화를 경험하고 있어(김용득 외, 2021)[6], 이들의 직무만족의 저하가 우려되고 있다. 특히, 장애인복지관은 타 사회복지기관과는 달리 이용자의 생애주기·환경뿐 아니라 장애 유형 등에 따른 다양한 욕구와 문제를 고려하여 서비스를 제공한다는 특징을 지닌다(신은

경, 손의성, 2022)[7]. 이러한 환경의 변화와 맞물려서 급변하고 있는 장애인복지 현장에서, 기관의 서비스 질을 담보하기 위해서 사회복지사의 직무만족에 대해 관심을 가질 필요가 있다.

직무만족은 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 긍정적인 감정적, 정서적인 만족상태를 말한다(Locke, 1976)[8]. 직무만족이 높으면 조직의 분위기를 긍정적으로 변화시키고, 조직에 대한 몰입도를 높여준다(이병록, 2021)[9] 반면에, 직무만족이 낮으면 다른 직장으로 이직하거나 업무 몰입도가 감소하게 되고, 나아가 사회복지기관의 서비스 질을 저하시키게 한다(이병록, 2021; 주상현 외, 2003)[10,11].

즉, 직무만족은 종사자의 장기근속과 이를 통한 서비스의 지속성을 위해 중요한 요인으로, 궁극적으로 사회복지기관 종사자뿐 아니라 이용자에게도 영향을 미친다고 주장할 수 있다. 따라서 장애인복지관에서는 장애인의 삶의 질 등을 향상시키기 위해서 사회복지사의 직무만족에 관심을 가질 필요가 있다.

관련 선행연구를 살펴보면, 장애인복지관 종사자를 대상으로 조직 내 커뮤니케이션, 조직관리 특성, 직무 스트레스와 대처방식, 분배공정성, 소진, 임파워먼트, 전문성 인식 등이 직무만족에 미치는 직간접적인 영향을 확인하고자 하는 시도가 있었다(윤석연, 2014; 이병록, 2021a; 이병록, 2021b; 고성균, 이준일, 2009; 이병록, 2021c; 이병록, 2021d)[1,9,10,12-14]. 그러나 이러한 연구들은 특정 지역에 위치한 장애인복지관 또는 시각장애인복지관 등 특정 유형을 대상으로 하였으며, 이로 인해 일반화의 한계점을 갖는다. 또한, 직무만족 영향요인을 다차원적으로 살펴보기보다는 특정 변수가 직무만족에 영향을 미치는 직간접적인 경로를 확인하는데 초점을 두었다.

따라서 본 연구는 장애인복지관 사회복지사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 인구학적 특성, 개인특성, 직업특성, 조직특성 등 다차원적으로 살펴봄으로써 직무만족도 향상을 위한 실천적·정책적 제언을 마련하는 것을 목적으로 한다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위한 주요 연구 가설은 다음과 같다.

첫째, 장애인복지관 종사자의 인구학적 특성(성별, 연령, 학력)은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

둘째, 장애인복지관 종사자의 개인특성(자기효능감, 성장욕구, 탄력성)은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

셋째, 장애인복지관 종사자의 직업특성(직업환경, 직무특성)은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

넷째, 장애인복지관 종사자의 조직특성(조직신뢰, 참여적 의사결정)은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 인구학적 특성(성별, 학력, 연령)과

직무만족

직무만족에 영향을 미치는 인구학적 요인으로는 성별, 학력, 연령을 고려해볼 수 있다. 첫째, 성별이 직무만족에 미치는 영향에 대해서는 상반되는 결과가 있다. 먼저, 김춘미(2005)에서는 정신보건사회복지사의 성별이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다[15]. 또한 윤성욱, 성미애(2020)에서는 치과위생사의 성별이 직접적으로 직무만족에 영향을 미치지 못하는 못하였으나, 성별에 따라 직무만족 영향 요인에 차이가 있는 것으로 확인되었다[16]. 이러한 결과들을 통해 성별이 직무만족에 영향을 미칠 수 있음을 추측할 수 있어, 본 연구에서는 성별을 주요 인구학적 특성으로 선정하였다.

둘째, 학력이 높을수록, 상대적으로 직무에 대한 도전적인 태도, 자율성이 높은 직무 수행, 적극적인 의사결정 과정 참여, 보수·승진·안정성에서 유리한 위치를 확보할 가능성이 높으며, 이로 인해 자신의 직무에 높은 만족도를 보일 수 있다(배병룡, 2010)[17]. 실제로, 사회적기업 종사자의 학력은 조직만족과 관련된 요소인 도전성, 보수, 승진, 의사결정 참여 등에 영향을 미치는 것으로 나타났다(배병룡, 2010)[17]. Rezai et al(2022)에서도 학력이 높을수록, 직무만족이 높은 것으로 나타났다[18].

셋째, 연령과 직무만족간의 관계에 대해서는 정적 관계, 부적관계, U자형 관계, 역U자형 관계 등 다양한 연구결과가 주장되고 있지만(Armentor & Forsyth, 1995; Saner & Eyüpoğlu, 2012)[19, 20], 일반적으로 정적인 관계를 갖는 것으로 논의되고

있다(정효채 외, 2013)[21]. 최근 국내외에서도 연령이 높을수록 직무만족도 높은 것으로 확인되고 있다(Saner & Eyüpoğlu, 2012; 방하남, 김상욱, 2009)[20, 22]. 또한 연령대에 따라 직무만족 영향요인이 다르다는 근거도 나타나고 있어(Kollmann et al, 2020)[23], 연령은 직무만족에 영향을 미치는 요인을 유추할 수 있다.

2.2 개인특성(자기효능감, 성장욕구, 탄력성)과 직무만족

본 연구에서 직무만족에 영향을 미치는 두 번째 차원으로는 개인특성을 선정하였으며, 이 중에서도 자기효능감, 성장욕구, 탄력성을 중심으로 연구를 진행하였다. 개인특성과 직무만족 간 관계에 대한 선행연구를 정리해보면 다음과 같다.

자기효능감은 Bandura에 의해 처음 제시된 개념으로, 개인이 원하는 성과를 얻기 위해 필요한 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 확신을 의미한다(Bandura, 1977)[24]. 자기효능감이 높은 사람은 문제 상황에 직면했을 때, 이를 회피하기 보다는 적절히 대처하고자 하는 태도를 보이는데(신문영, 박종두, 2020)[25], 이를 통해 자기효능감이 높은 사람은 직무만족 수준도 높을 것으로 유추할 수 있다. 관련 선행연구를 살펴보면, 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 자기효능감은 직무만족에 직간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(신문영, 박종두, 2020; 김기현, 2019)[25, 26].

성장욕구는 자아성취와 관련되는 욕구로, 지식·기술 습득뿐 아니라 이를 적절히 활용하고자 하는 욕구를 포함한다(김준표 외, 2019)[27]. Hackman & Oldham(1975)의 직무특성이론에서 성장욕구는 직무특성이 직무만족을 포함한 조직성과에 미치는 영향을 조절하는 변수로 언급되고 있어, 성장욕구와 직무만족간의 이론적 연관성을 확인할 수 있다[28]. 선행연구에서는 사회복지 기관 종사자의 성장욕구와 학습지향성이 직무만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(최용호, 2009)[29].

탄력성은 역경 또는 위협에 대한 긍정적인 적응양식으로(Masten & Reed, 2002)[30], 탄력성이 높

을수록 스트레스에 유연하게 대처할 수 있다(Matoss et al, 2010)[31]. 즉, 같은 직무 조건에 대해 탄력적인 직원은 긍정적으로 상황을 받아들일 가능성이 높은 것으로 이해할 수 있다. 선행연구에서도 탄력성이 직무만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(하재만, 이은미, 2018)[32]. 따라서 본 연구에서도 탄력성을 직무만족에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 변수로 간주하였다.

2.3 직업특성(직업 환경, 직무특성)과 직무만족

직업특성은 크게 직업 환경과 직무특성으로 구분할 수 있다. 먼저 본 연구에서 직무만족에 영향을 미치는 직업 환경으로는 근무경력, 초과근무 여부, 급여, 이직의도를 선정하였다. 전통적으로 경력은 안정성, 명확한 직무, 지위 상승 등과 연결되는 개념이다(문영주, 2009)[33]. 이는 사회복지사 또한 마찬가지라 주장할 수 있다. 이와 관련하여, 「사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」에서는 승진 최소 소요 연환과 호봉에 따른 적정 임금 등을 제시하고 있다(보건복지부, 2023)[34]. 이는 사회복지사의 근무경력이 높을수록 직무만족에서 유리한 자리에 위치해 있을 가능성이 높음을 의미한다. 실제로, 김송이(2015)에서 경력에 따라 보육교사의 직무만족에 차이가 있는 것으로 나타나고 있다[35].

급여가 높을수록 생계유지보다는 가치 실현에 중점을 둔 직업생활이 가능하게 한다는 점에서 급여 또한 직무만족 영향 요인으로 고려할 수 있다(배병룡, 2010)[17]. 관련 분야 선행연구에서도 급여가 높을수록, 직무만족도 높은 것으로 보고되고 있어(배병룡, 2010; 박치수 외, 2021)[17, 36], 본 연구에서도 장애인복지관 사회복지사의 급여가 직무만족에 영향을 미칠 것으로 가정하였다.

근로시간은 「근로기준법」에 따른 일일 근로시간(일 8시간 이내)과 연장 근로(1주 12시간 이내)를 모두 포함하는 개념으로, 본 연구에서는 이 중에서도 연장 근로가 직무만족에 미치는 영향을 살펴보았다. 근무시간이 많을수록, 종사자의 업무량을 증가시키고 가족 간 갈등을 유발하여, 직무만족을 저

해하게 된다(Krishnamoorthy & Aravindan, 2020)[37]. 실제로, Ko, Choi(2019)에서 초과근무 수준이 높을수록, 직무만족 수준은 감소되는 것으로 확인되었다[38].

이직의도는 선행연구에서 직무만족의 독립변수이자 종속변수로 간주되어 왔으며, 강한 상관관계를 갖는 것으로 보고되어 왔다. 예를 들어, 강철희, 이종화(2019)에서 사회복지사의 직무만족은 사회복지영역으로 이직의도와 사회복지 이외 영역으로의 이직 의도에 모두 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[39]. 이처럼 최근 연구에서 두 변수는 부적 상관관계에 있는 것으로 확인되고 있다(Scanlan & Shill, 2019)[40]. 국내에서도 장애인복지관 종사자의 이직의도는 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 동시에 분배공정성, 임파워먼트 등이 직무만족에 미치는 영향을 매개하는 역할을 수행하는 것으로 확인되고 있어(이병록, 2021; 이병록, 2021)[9, 14], 두 변수 간의 관계를 다시 한 번 살펴볼 필요가 있다. 이러한 이론적 연관성으로 인해 본 연구에서 이직의도를 직무만족 영향요인으로 설정하였다.

직무특성은 Hackman & Oldham(1975)이 제시한 직무특성 중 과업중요성, 자율성, 피드백의 세 변수를 직무만족 영향 요인으로 선정하였다. 과업중요성은 직무가 다른 사람의 생활 또는 과업에 영향을 미치는 정도, 자율성은 계획 수립 또는 업무 처리 등의 과정에서 자유·독립성 등이 보장되는 정도를, 마지막으로 피드백이란 성과에 대한 직접적이고 명확한 정보를 얻는 수준을 의미한다(Hackman & Oldham, 1975)[28]. 직무특성이론에서는 이러한 특성들이 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 언급되고 있다(Hackman & Oldham, 1975)[28]. 국내에서도 장애인거주시설 생활지도원(이웅, 2020)[41], 장애인 활동보조인(김연옥, 2020)[42] 등 관련 분야 종사자를 대상으로 한 연구에서 과업중요성, 자율성, 피드백 수준이 높을수록 직무만족 수준도 높은 것으로 확인되었다.

2.4 조직특성(조직신뢰, 참여적 의사결정)과 직무만족

직무만족에 영향을 미치는 조직 특성으로는 조직 신뢰와 참여적 의사결정으로 구분해서 살펴볼 수 있다. 첫째, 조직 신뢰는 조직과 리더에 대한 신뢰와 지지로, 조직 행동이 궁극적으로 종사자에게 이득이 될 것이라는 믿음이다(이웅, 2020)[41]. 선행연구에서 조직 신뢰는 직무만족에 직간접적으로 영향을 미칠 수 있는 변수로 제시되고 있으며, 실제로 장애인 거주시설 생활지도원의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다(이웅, 2020)[41]. 이를 토대로, 장애인복지시설 중 하나인 장애인복지관에서도 조직 신뢰가 직무만족과 관련된다고 가정할 수 있다.

둘째, 참여적 의사결정은 조직의 관리자뿐 아니라 실무자가 기관의 주요 의사결정에 참여하고 의견을 반영하는 것을 의미한다(김선희, 2014)[43]. 참여적 의사결정은 종사자의 민주적 권리를 보장하여 이들의 사기 및 소속감 등을 향상시키고, 궁극적으로 직무만족을 높일 수 있다(최옥련, 유구중, 2013)[44]. 선행연구를 살펴보면, 참여적 의사결정은 유치원 교사(최옥련, 유구중, 2013)[44], 중학교 교사(이현국, 정지수, 2013)[45] 등을 대상으로 한 연구에서 조직의 의사결정 과정에 대한 참여 수준이 직무만족을 향상시키는 것으로 확인되었다. 이를 통해, 장애인복지관 사회복지사의 참여적 의사결정과 직무만족간 이론적 연관성을 유추할 수 있다.

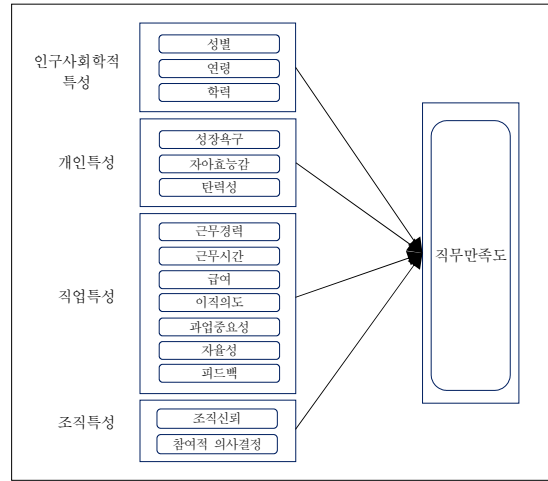
3. 연구방법

3.1 연구모형

이 연구의 주요 연구모형은 <그림 1>과 같다.

3.2 분석대상

이 연구의 주요 분석대상은 장애인복지관에 근무하는 사회복지사로, 연구진이 임의표집한 장애인복지관 중 45개소에 근무하는 900명을 대상으로 진행되었다¹⁾. 수집된 설문지 중 불성실한 응답과 사회복지사 자격증 미보유자 등을 제외하였으며, 사회복지사 1급 또는 2급 자격증을 가진 770명으로부터



수집된 자료를 최종분석에 활용하였다.

3.3 측정도구

3.3.1 직무만족

직무만족은 산재보험패널 2차조사에서 활용한 9문항을 사용하여 측정되었다. 개별 문항은 임금, 취업 안정성, 업무내용, 근로환경, 근로시간, 개인의 발전 가능성, 의사소통 및 인간관계, 인사사고과의 공정성, 복리후생에 대한 만족도를 5점 리커트 척도로 측정하며, 점수가 높을수록 만족도가 높은 것으로 해석된다. 이 연구에서 신뢰도는 .871이었다.

3.3.2 인구사회학적 특성

본 연구에서 사회경제적 지위는 성별, 연령, 학력을 분석하였다. 먼저 성별은 남성=0, 여성=1로 코딩하였으며, 연령은 만 나이를 활용하였다. 학력은 대학교 졸업 이하=0, 대학원 이상=1로 코딩하였다.

3.3.3 개인특성

본 연구에서 개인특성은 성장육구, 자아효능감, 탄력성 등 3가지로 분류되었다. 먼저 성장육구는 윤민아(2016)에서 활용된 6문항을 통해 측정되었으며, 본 연구에서 신뢰도는 .784로 확인되었다. 자아효능감과 탄력성은 이상철(2010)의 척도를 활용하였다. 각 3문항으로 구성되었으며, 신뢰도는 각각 .844와 .751로 나타났다.

1) 본 연구는 윤리적 문제와 관련하여, 사전에 기관생명윤리위원회(IRB)의 심의를 받았다(IRB file No. DKU 2019-01-001)

3.3.4 직업특성

먼저 경력은 사회복지분야 전체 근무경력을 연 단위로 분석하였다. 근무시간은 시간 외 근무 여부를 기준으로 분석하였으며, 1일 평균 근무시간이 8시간 이하인 경우 0(시간외 근무 없음), 8시간을 초과하는 경우에는 1(시간외 근무 있음)로 코딩하였다. 급여는 월 평균 급여를 분석하였으며, 의향을 물었으며, 이직 의향이 없는 경우(그렇지 않다 또는 전혀 그렇지 않다)를 0으로, 이직 의향이 있는 경우(그렇다 또는 매우 그렇다)를 1로 코딩하였다.

다음으로 과업중요성, 자율성, 피드백은 오인근(2003)이 수정·변안한 척도를 활용하였다. 각 3문항씩으로 구성되었으며, 각 척도의 신뢰도는 과업중요성 .779, 자율성 .729, 피드백 .643으로, 신뢰할 만한 수준인 것으로 판명되었다.

3.3.5 조직특성

본 연구에서 조직특성 중 하나인 조직신뢰는 조영락(2011)이 사용한 척도를 활용하였으며, 신뢰도는 .930로 확인되었다. 참여적 의사결정은 Nyhan(1994)을 변안한 조태준(2004)의 7문항을 사용하였다. 본 연구에서 신뢰도는 .901로 나타났다.

3.4 분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 18.0을 통해 다음과 같이 분석되었다. 첫째, 주요 변수의 특성을 확인하기 위한 빈도분석과 기술분석을 실시하였다. 둘째, 변수 간의 상관성과 다중공선성 문제 발생 여부를 확인하기 위해 Pearson 상관관계 분석을 실시하였다. 셋째, 장애인복지관 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 총 4단계에 걸친 위계적 회귀분석을 실시하였다. 이러한 분석을 진행하기 위해서 SPSS 18.0을 활용하였다.

4. 연구 결과

4.1 주요 연구변수 특성

이 연구에서 사용된 주요 연구변수들의 특성은 <표 1>과 같다. 먼저, 인구사회학적 특성을 살펴보

<표 1> 변수 특성

			n(%)	M(SD)
인구사회학적특성	성별	여성	487(63.4)	-
		남성	281(36.6)	
	연령		-	34.4(8.072)
	학력	대졸 이하	636(82.9)	-
대학원 이상		131(17.1)		
개인특성	성장육구		-	3.02(.410)
	자기효능감		-	3.54(.523)
	탄력성		-	3.52(.498)
직업특성	근무경력			8.16(5.812)
	근무시간	시간외 근무 없음	167(21.9)	-
		시간외 근무 있음	594(78.1)	
	급여		-	238.27 (56.427)
	이직의도	예	207(27.3)	-
		아니오	550(72.7)	
	과업중요성		-	3.62(.644)
	자율성		-	3.37(.652)
피드백		-	3.68(.488)	
조직특성	조직신뢰		-	3.51(.750)
	참여적 의사결정		-	3.68(.600)

면 연구참여자의 성별은 남성 281명(36.6%), 여성 487명(63.4%)이었고, 연령은 평균 약 34.4세(SD=.8072)로 나타났다. 참여자의 학력은 대졸 이하가 636명(82.9%)으로, 대학원 이상 졸업자(17.1%)보다 많은 것으로 나타났다. 개인특성을 살펴보면, 성장육구는 3.02점(SD=.410), 자아효능감 3.54점(SD=.523), 탄력성 3.52점(SD=.498)으로 확인되었다. 직업특성으로는 경력은 평균 약 8년(SD=.410)이었으며, 약 21.9%는 정규 근로시간외에 초과근무를 실시하는 것으로 나타났다. 또한 평균 급여는 약 238만원(SD=56.427) 수준이었으며, 이직의도가 없는 경우가 72.7%로 더 많았다. 또한 과업중요성 3.62점(SD=.644), 자율성 3.37점(SD=.652), 피드백 3.68점(.488)로 나타났다. 마지막으로, 본 연구의 종속변수인 직무만족은 3.46점(SD=.570)으로 확인되었다. 주요 변수들의 왜도와 첨도는 각각 3과 10 미만으로 나타나 정규분포를 이루는 것으로 확인되었다.

4.2 주요 변수의 상관관계

주요 변수들간의 상관관계 계수를 확인해보면, 급여와 경력을 제외하고 0.8 미만으로 확인되었다. 반면 급여와 경력의 상관관계 계수는 .806으로 나타났으나, VIF값이 10 미만으로 확인되어 다중공선성의 문제가 발생하지 않은 것으로 확인되었다.

4.3 위계적 회귀분석 결과

장애인복지관 사회복지사의 직무만족 영향 요인을 확인하기 위해 4단계에 걸친 위계적 회귀분석을 진행한 결과는 <표 2>와 같다.

먼저 인구학적 특성만을 확인한 model 1에서 통계적으로 유의한 변수는 없었다. 이는 직무만족은 인구학적 특성보다 다른 차원의 요인에 더 큰 영향을 받음을 의미한다.

개인특성을 추가한 model 2에서는 사회경제적 지위에서는 연령이 직무만족에 영향(-)을 미쳤으며, 개인특성 중에는 자기효능감과 탄력성이 영향(+)을 미

치는 것으로 나타났다. 즉, 연령은 낮고, 자기효능감과 탄력성은 높을수록 직무만족도 높은 것을 의미한다.

model 3에서는 직업특성과 관련된 변인들이 추가되었다. 분석결과, 기존 모델에 포함된 변수 중에서는 연령(-)과 탄력성(+)이 영향을 미쳤으며, 직업특성 중에서는 급여(+), 이직의도(-), 과업중요성(+), 자율성(+), 피드백(+)이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이러한 연구 결과는 종사자의 연령은 낮고 탄력성은 높을수록, 급여가 높고 이직의도가 낮으며, 직무의 과업중요성·자율성·피드백 수준이 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다.

마지막으로 조직특성을 추가한 model 4에서는 기존 요인 중 연령(-), 탄력성(+), 이직의도(-), 피드백(+)만이 통계적으로 유의한 영향을 미쳤으며, 조직특성의 두 변수인 조직신뢰(+)와 참여적 의사결정(+)은 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최종적으로 장애인복지관에서 근무하는 사회복지사 개인의 연령이 낮고 탄력성 수준은 높을수록, 이직의도가 낮고

<표 2> 위계적 회귀분석 결과

		model 1		model 2		model 3		model 4	
		B	β	B	β	B	β	B	β
인구사회학적 특성	(상수)	3.526***		1.902***		1.575***		.852***	
	성별	.046	.040	.057	.049	.041	.035	.045	.039
	연령	-.004	-.051	-.008*	-.110	-.014***	-.193	-.010**	-.146
	학력	.101	.070	.040	.027	.020	.014	.058	.040
개인특성	성장욕구	-	-	.037	.027	.035	.026	.016	.012
	자아효능감	-	-	.143**	.130	.024	.022	.002	.002
	탄력성	-	-	.329***	.290	.213***	.188	.134**	.118
직업특성	근무경력	-	-	-	-	-.007	-.067	-.003	-.026
	근무시간	-	-	-	-	-.009	-.007	-.029	-.022
	급여	-	-	-	-	.001**	.137	.001	.092
	이직의도	-	-	-	-	-.354***	-.281	-.179**	-.142
	과업중요성	-	-	-	-	.077*	.089	.027	.031
	자율성	-	-	-	-	.115**	.135	.022	.025
	피드백	-	-	-	-	.143**	.122	.138**	.117
조직특성	조직신뢰	-	-	-	-	-	-	.366***	.475
	참여적 의사결정	-	-	-	-	-	-	.080*	.083
Adj. R ²		.001		.134		.280		.497	
F		1.224		16.766***		19.206***		41.202***	

*p<.05, **p<.01, ***p<.005

피드백 수준이 높을수록, 그리고 조직신뢰 및 참여적 의사결정 수준이 높을수록 직무만족 수준이 높아지는 것으로 나타났다.

5. 논의 및 제언

이 연구는 장애인복지관에서 근무하는 사회복지사의 직무만족에 대한 이해를 확장하기 위해, 영향 요인을 인구사회학적 특성, 개인특성, 직업특성, 조직특성 등 다차원적으로 살펴보는 것을 목적으로 진행되었다. 본 연구 결과에 대한 요약 및 논의는 다음과 같다.

첫째, 장애인복지관에서 근무하는 사회복지사의 인구사회학적특성 중, 사회복지사의 연령이 낮을수록 자신의 직무에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 젊은 사회복지사는 현재의 임금, 직무환경, 업무내용 등에 대해 더 높은 만족도를 보이는 반면, 연령이 높은 사회복지사의 경우 이러한 직무 관련 요인에 상대적으로 불만족함을 표현하는 것으로 이해될 수 있을 것이다. 이와 관련하여 Kollmann et al.(2020)에 따르면, 저연령 근로자와 고연령 근로자의 직무만족 영향 요인은 차이가 있는 것으로 나타났다[23].

이는 장애인복지관 사회복지사에서도 동일하게 나타나는 현상일 수 있다. 즉, 저연령일수록 상대적으로 열악한 직무환경에 놓일 확률이 높은 타 직종과 달리(Armentor & Forsyth, 1995)[19], 장애인복지관의 직무 관련 요인이 비교적 저연령 사회복지사의 욕구를 만족시킬 수 있는 조건을 갖추고 있는 것으로 이해될 수 있을 것이다. 따라서 고연령 사회복지사를 만족시킬 수 있도록 직무의 개편이 필요할 것이다. 이러한 연구 결과는 저연령의 사회복지사의 직무만족 수준이 높게 나타난 Armentor & Forsyth(1995)[19]와 관련분야 종사자의 연령이 높을수록 직무만족은 낮아지는 것으로 나타난 Rice et al.(2022)[46]과 유사한 결과이다. 그러나 국내 관련분야 연구에서는 연령과 직무만족 간의 부적 관계가 지속적으로 보고되고 있어, 이에 대한 엄밀한 후속 연구가 필요할 것이다.

둘째, 개인특성 중에서는 탄력성이 높을수록 직

무 만족이 높은 것으로 확인되었다. 즉, 사회복지사 개인이 고난과 역경에 긍정적으로 대처하고자 하는 심리를 가질수록, 직무에 대한 만족도 높은 것으로 이해될 수 있다. 이러한 연구결과는 탄력성이 높은 사회복지사의 경우, 직무와 관련된 스트레스 요인에 긍정적으로 대처하고자 하며, 이를 통해 높은 만족도를 가지게 되는 것으로 추론할 수 있다. 탄력적인 개인은 스트레스에 적절히 대처하며, 이로 인해 직무만족도 높다는 Matos et al.(2010)의 연구 결과를 지지하는 결과이다[31]. 또한 박보미(2012)에서도 유사한 결과가 나타났는데, 장애인복지관에 근무하는 종사자의 자아탄력성이 높을수록 직무만족 수준도 높은 것으로 보고되었다[47]. 따라서 장애인복지관에서는 사회복지사의 탄력성을 제고하기 위한 방안을 마련할 필요가 있다.

셋째, 직업특성 중에서는 이직의도가 낮을수록, 피드백 수준이 높을수록 직무에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 즉, 소속된 장애인복지관에서 경력을 이어나가하고자 하는 의도가 높을수록, 개인의 성과를 즉각적으로 인지 가능할수록 직무 관련 요인에 대한 만족 수준도 높은 것이다. 이러한 연구 결과는 직무만족과 이직의도 간에 관계를 살펴본 최영신(2020)과 유사한 결과라 할 수 있다[48]. 또한 피드백이 사회복지사의 직무만족에 정적인 영향을 미치는 것을 확인한 강홍구(2006)의 연구 결과와도 유사하다[49]. 사회복지사의 직무만족 향상을 위해서는 이들의 이직의도는 낮추고 피드백 수준은 향상시킬 수 있도록 직무를 재구성할 필요가 있을 것이다.

넷째, 조직특성에서는 조직에 대한 신뢰와 참여적 의사결정 수준이 높을수록 직무만족도 높은 것으로 확인되었다. 조직신뢰는 소속 기관의 공정, 정직, 배려 등과 참여적 의사결정은 민주주의 실현 등과 관련된 변수라 할 수 있다. 즉, 사회복지사가 기관 내에서 한 사람으로서, 그리고 전문가로서 존중받고 있을수록 직무에 대한 만족도도 높아지는 것으로 해석될 수 있다. 이는 직업특성과 직무만족 간의 관계에서 조직신뢰의 조절 효과를 분석한 이웅(2020)[41]의 연구 결과와 참여적 의사결정과 직무만족 간의 정적 관계를 보고한 선행연구들(최옥련, 유구중, 2013; 이현국, 정지수, 2013)을 지지하는 결과이다[44,45]. 따

라서 장애인복지관에서는 조직 문화, 조직 의사결정 체계 등을 공정하고 민주적인 체계로 변화시키기 위한 노력을 강구하여야 할 것이다.

이러한 연구결과를 기반으로 본 연구가 가지는 의의는 다음과 같다. 첫째, 다양한 차원을 살펴봄으로써, 이들의 직무만족이 복합적인 요인에 의해 영향을 받음을 증명하였다. 이를 통해, 장애인복지관 사회복지사의 직무만족에 대한 후속 연구를 위한 기반을 마련하였다는 점에서 의의를 갖는다.

둘째, 사회복지사의 직무만족을 제고하기 위한 실천현장의 다차원적인 접근의 필요성을 확인하였다. 따라서 장애인복지관에서 소속 사회복지사의 직무만족을 향상시키기 위해서는 사회복지사 연령대 별로 적합한 직무만족 향상 방안을 고려해 볼 수 있다. 또한 개인의 탄력성 수준 향상을 위한 교육을 제공함과 동시에, 장애인 당사자 및 그 가족과 긍정적인 관계를 형성하도록 함으로써 직무에 대한 직접적인 피드백을 받을 수 있는 기회를 증가시키는 방안도 검토해볼 수 있다. 이와 더불어 사회복지사의 조직 내 의사결정 참여를 활성화하기 위한 민주적인 조직문화를 구축하는 방안도 직무만족 향상에 유의할 것이다. 이처럼 사회복지사의 직무만족을 향상시키는 방안을 다양한 차원에서 복합적으로 고려해볼 수 있을 것이다.

이러한 함의에도 불구하고 본 연구는 각 차원이 어떻게 직무만족에 영향을 미치는지에 대한 구체적인 경로를 확인하지 못하였다는 한계점을 지닌다. 후속 연구에서는 이런 부분을 보완하기 위해, 구조방정식 모형 등을 활용한 연구를 제언한다.

References

- [1] 윤석연(2014), “장애인복지관 종사자들의 직무만족 결정 요인에 관한 연구”, 복지행정논총, 24(1), 101-122.
- [2] 심석순(2020), “WHO의 지역사회중심재활(CBR) 매트릭스에 입각한 장애인복지관 사업의 개선방안”, 한국지역사회복지학, 74, 147-171.
- [3] 보건복지부(2023), “장애인복지시설 사업안내 제III 권”.
- [4] 김소정, 설진화(2012), “장애인복지관의 업무환경 요인이 종사자들의 소진에 미치는 영향”, 한국지역사회복지학, 43, 61-88.
- [5] 김정환(2015), “장애인복지관 체육시설 종사자의 내부 마케팅과 조직몰입, 조직신뢰, 직무만족, 고객지향성간의 인과관계”, 전남대학교 대학원 박사학위 논문.
- [6] 김용득, 박광옥, 황인매, 김계향, 김상희, 손다진(2021), “사회복지시설 감염병 대응 위기관리 현황 조사”. 서울시복지재단, 성공회대학교 산학협력단.
- [7] 신은경, 손의성(2022), “장애인복지관 종사자가 인지한 조직문화가 직무만족도에 미치는 영향: 고객지향성의 매개효과를 중심으로”, 한국융합학회논문지, 13(4), 441-450.
- [8] Locke, E. A.(1976), “The Nature and Causes of Job Satisfaction”, Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Rand McNaly.
- [9] 이병록(2021a), “장애인복지관 전문인력의 분배공정성과 직무만족의 관계: 이직의도의 매개효과”, 인문사회 21, 12(5), 375-384.
- [10] 이병록(2021b), “장애인지역사회재활시설 종사자의 전문성인식과 직무만족의 관계에서 자아효능감의 매개효과”, 디지털융복합연구, 19(3), 445-452.
- [11] 주상현, 최낙관, 김근식, 왕문석(2003), “사회복지시설종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인 연구”, 한국사회와 행정연구, 14(1). 323-343.
- [12] 고성균, 이준일(2009), “장애인복지 조직 내 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향: 시각장애인복지관을 중심으로”, 한국언론학회 학술대회 발표논문집, 165-167.
- [13] 이병록(2021c), “장애인복지관 사회복지사의 소진과 직무만족의 관계에서 자아효능감의 매개효과”, 한국사회복지행정학, 23(3), 29-47.
- [14] 이병록(2021d), “장애인복지관 전문인력의 임파워먼트와 직무만족의 관계에서 이직의도의 매개효과”, 한국융합학회논문지, 12(11), 371-376.
- [15] 김춘미(2005), “정신보건사회복지사의 자질요인이 직무만족도에 미치는 영향”, 대구대학교 대학원 석사학위논문.

- [16] 윤성욱, 성미애(2020), “성별에 따른 치과위생사의 직무만족 감정노동 이직의도와 의 융합적 관련성”, 융합정보논문지, 10(9), 191-199.
- [17] 배병룡(2010), “사회적 기업 종사자의 직무 만족”, 한국정책연구, 10(2), 155-178.
- [18] Rezai, A., Namaziandost, E., & Çakmak, F.(2022), “Job satisfaction of Iranian EFL teachers: Exploring the role of gender, education level, teaching experience, and service location”, Teaching English Language, 15(2), 201-228.
- [19] Armentor, J. & Forsyth, C. J.(1995), “Determinants of job satisfaction among social workers”, International Review of Modern Sociology, 51-63.
- [20] Saner, T. & Eyüpoğlu, Ş. Z.(2012), “The age and job satisfaction relationship in higher education”, Procedia-Social and Behavioral Sciences, 55, 1020-1026.
- [21] 정효채, 석진홍, 박우성(2013), “연령이 직무만족에 미치는 영향: 잠재성장모형을 이용한 종단연구”, 노동정책연구, 13(2), 67-93.
- [22] 방하남, 김상욱(2009), “직무만족도와 조직몰입도의 결정요인과 구조분석”, 한국사회학, 43(1), 56-88.
- [23] Kollmann, T., Stöckmann, C., Kensbock, J. M., & Peschl, A.(2020), “What satisfies younger versus older employees, and why? An aging perspective on equity theory to explain interactive effects of employee age, monetary rewards, and task contributions on job satisfaction”, Human Resource Management, 59(1), 101-115.
- [24] Bandura, A.(1977), “Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change”, Psychological review, 84(2), 191.
- [25] 신문영, 박종두(2020), “사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 슈퍼비전 조절효과를 중심으로”, 융합정보논문지, 10(7), 98-107.
- [26] 김기현(2019), “사회복지사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 자기효능감 매개효과를 중심으로”, 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 9(12), 897-915.
- [27] 김준표, 김명일, 정선아, 송은지(2019), “사회복지사의 성장욕구가 고객지향성에 미치는 영향과 맥락적 성과의 매개효과”, 사회복지정책과실천, 5(2), 47-86.
- [28] Hackman, J. R., & Oldham, G.(1975), “Development of Job Diagnostic Survey”, Journal of Applied Psychology, 60, 159-170.
- [29] 최용호(2009), “사회복지기관 종사자의 학습지향성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국컴퓨터정보학회논문지, 14(12), 209-216.
- [30] Masten, A. S., & Reed, M. G. J.(2002), “Resilience in development”, Handbook of Positive Psychology, 74-88.
- [31] Matos, P. S., Neushotz, L. A., Griffin, M. T. Q., & Fitzpatrick, J. J.(2010), “An exploratory study of resilience and job satisfaction among psychiatric nurses working in inpatient units”, International journal of mental health nursing, 19(5), 307-312.
- [32] 하재만, 이은미(2018), “외식기업 종사원의 긍정심리자본이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향 연구”, 관광연구저널, 32(12), 81-94.
- [33] 문영주(2009), “지역사회복지관 사회복지사의 경력 관리에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 한국사회복지행정학, 11(3), 189-213.
- [34] 보건복지부(2023), “사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인”.
- [35] 김송이(2015), “보육교사의 경력 및 소진과 놀이교수효능감이 직무만족에 미치는 영향”, 한국보육지원학회지, 11(1), 481-499.
- [36] 박치수, 정은비, 김효은, 우현주, 이소현, 이수진, 유두한(2021), “치매안심센터에서 근무하는 작업치료사의 고용관계특성과 직무특성이 직무만족도에 미치는 영향”, 대한작업치료학회지, 29(1), 41-52.
- [37] Krishnamoorthy, D., & Aravindan. S. (2020), “A case study on overtime and its impacts on employees job satisfaction”, Journal of Contemporary Issues in Business and Government, 26(2), 911-919.
- [38] Ko, Y. J., & Choi, J. N.(2019), “Overtime work as the antecedent of employee satisfaction, firm productivity, and innovation”, Journal of

Organizational Behavior, 40(3), 282-295.

- [39] 강철희, 이종화(2019), “사회복지사의 이직의도에 관한 연구: 직장이동과 직업이동 분석”, 사회복지연구, 50(3), 93-129.
- [40] Scanlan, J. N. & Still, M.(2019), “Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service”, BMC health services research, 19(1), 1-11.
- [41] 이웅(2020), “장애인거주시설 생활지도원의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향: 조직신뢰의 조절효과를 중심으로”, 한국장애인복지학, 47(47), 5-30.
- [42] 김연옥(2020), “장애인 활동보조인의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향”, 한국복지실천학회지, 12(1), 160-192.
- [43] 김선희(2014), “사회복지사의 의사결정참여가 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과를 중심으로”, 한국사회복지행정학, 16(2), 1-25.
- [44] 최옥련, 유구종(2013), “유아교육기관 교사의 의사결정 참여정도와 교사 효능감이 직무만족도에 미치는 영향”, 열린유아교육연구, 18(3), 201-224.
- [45] 이현국, 정지수(2013), “참여적 의사결정이 직무만족과 학교성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 행정논총, 51(4), 73-102.
- [46] Rice, B., Martin, N., Fieger, P., & Hussain, T. (2022), “Older healthcare workers’ satisfaction: managing the interaction of age, job security expectations and autonomy”, Employee Relations: The International Journal, 44(2), 319-334.
- [47] 박보미(2012), “장애인복지관 종사자의 자아탄력성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- [48] 최영신(2020), “장애인직업재활시설 종사자의 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과를 중심으로”, 장애와 고용, 30(3), 131-153.
- [49] 강홍구(2006), “사회복지사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국사회복지학, 58(2), 355-375.

손 다 진 (Dajin Son)



- 2021년 3월~현재: 성공회대학교 일반대학원 사회복지학 박사수료
- 2019년 2월: 성공회대학교 일반대학원 사회복지학 석사
- 관심분야: 장애인복지, 사회복지조직
- E-Mail: aslkpoqw@naver.com

김 경 화 (Gyoung-hwa Kim)



- 2019년 09월~현재: 단국대학교 강사
- 2015년 09월~2018년 08월: 단국대학교 대학원 보건복지학 박사
- 2009년 09월~2012년 08월: 순천향대학교 대학원 사회복지학과 석사
- 관심분야: 장애인복지, 노인복지, 사회복지실천분야
- E-Mail: kghwa4050@naver.com

신 은 경 (Eun-kyoung Shin)



- 2008년 3월~현재: 단국대학교 사회복지학과 교수
- 2007년 2월: 연세대학교 대학원 사회복지학 박사
- 관심분야: 장애인복지, 사회복지실천, 척도개발연구
- E-Mail: fiat87@dankook.ac.kr