

장애의재해석 제5권 제1호

2024 Vol. 5, No. 1, 85 - 109

장애인공동생활가정 종사자의 직무요구와 직무가치인식이 직무소진에 미치는 영향*

박영숙**, 전희정***

본 연구는 장애인공동생활가정 종사자의 직무요구와 직무가치인식이 직무소진에 미치는 영향력을 분석하는데 연구목적이 있다. 이를 위하여, 2022년 8월 4일부터 9월 14일까지 전국의 장애인공동생활가정 종사자를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였으며, 201부의 설문지를 최종분석에 활용하였다. 연구방법은 직무요구와 직무가치인식을 독립변수로, 직무소진을 종속변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 직무요구가 높을수록 정서적 탈진이 증가하며, 직무가치인식이 높을수록 비인격화와 성취감 감소가 낮아지는 것으로 나타났다. 통제변수에서는 이용자 수가 많고, 시간외근무수당 인정시간이 적을수록 정서적 탈진이 증가하였고, 이용자 성별이 남성일 경우 정서적 탈진과 비인격화가 증가하였다. 또한 연령이 높을수록 성취감이 증가하는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 토대로, 장애인공동생활가정 종사자의 직무소진을 감소시키기 위한 구체적인 개선방안을 제시하였다.

주제어: 장애인공동생활가정 종사자, 직무소진, 직무요구, 직무가치인식

* 본 논문은 제1저자의 석사학위 논문을 수정·요약한 것임.

** 장애인공동생활가정 큰나무하우스 시설장

*** 가톨릭꽃동네대학교 사회복지학과 부교수

I. 서론

장애인공동생활가정은 장애인의 사회통합과 지역사회중심 서비스가 강조되는 상황에서, 2000년 이후 장애인공동생활가정에 대한 법적근거가 마련되면서 증가하기 시작하였다. 장애인공동생활가정은 장애인과 전문인력, 즉 서비스를 제공하는 종사자가 함께 생활하는 지역사회 내의 소규모 주거시설이기 때문에, 장애인공동생활가정 서비스에 있어서 종사자들은 매우 중요한 역할을 담당하고 있다(석여희, 최희철, 2016). 한편, 장애인공동생활가정은 다른 장애인 거주시설과 달리 지방정부 지원사업으로 운영되기 때문에, 지자체별로 지원수준의 격차가 크고, 대다수 지역이 부족한 예산지원으로 인해 종사자에 대한 인력배치 기준 및 근로환경이 매우 열악한 상황이다. 2020년에 인원배치기준이 기존의 1인에서 2~3인 이상까지 상향 조정되긴 했지만, 시설장과 사회재활교사 겸임이 가능하고, 증원 배치도 24시간 운영시설로 제한하는 등의 제한으로 인해, 대부분의 장애인공동생활가정은 실질적으로 1명 또는 2명의 종사자가 근무하고 있는 실정이다(보건복지부, 2022). 정부는 2021년 8월, ‘탈시설 장애인 지역사회 자립지원 로드맵’을 통해, 이용자 특성에 따라 공동생활가정 유형을 다양화하여 인력 배치와 운영 기준 등을 차등 적용할 계획이라고 밝혔지만, 아직 구체적인 내용은 아직 마련되지 않은 상황이다.

이렇듯 열악한 근무환경은 장애인공동생활가정의 종사자들의 직무소진과 이직증가로 이어지고, 신규채용에 어려움이 발생하면서, 이는 결과적으로 이용자인 장애인에 대한 서비스 질과 삶의 만족도를 낮추고 서비스의 연속성에 부정적인 영향을 미치는 결과로 이어진다(이수희, 박현정, 2012; 김형주, 유태용, 2013; 김소희, 2015; 임주리, 김유정, 2016; 최광우, 이승윤, 2017). 상황이 이러함에도 장애인공동생활가정의 직무여건을 고려하여, 종사자들의 직접적인 직무소진을 다룬 연구는 매우 부족한 실정이다.

장애인공동생활가정과 관련된 선행연구를 살펴보면, 먼저 장애인공동생활가정의 인권현황이나 종사자가 인식하는 공동생활가정의 정체성(임주리, 김유정, 2016; 박숙경, 2018), 공동생활가정에서 생활하는 장애인의 자립지원과 발달장애인의 성행동에 관한 종사자의 인식이나 대처경험 등(임해영, 김학주, 2015; 김라경, 2016; 임해영 외, 2019)에 관한 연구가 있다. 보다 직접적으로 장애인공동생활가정 종사자를 대상으로 한 연구에는 소진에 대한 김정남(2002)의 연구와 직무만족에 대한 석여희, 최희철(2016)의 연구가 있다. 김정남(2002)은 도전, 보상 등의 업무환경요인이 소진에 영향을 미친다고 하였지만, 20여년 전의 연구라 지금의 변화된 환경과는 차이가 있다. 석여희, 최희철(2016)은 도전과 역할모호성 등의 업무환경

이 직무만족에 영향을 미친다고 보고했는데, 좀 더 직접적으로 직무소진에 대해 파악하기는 한계가 있다. 장애인공동생활가정 종사자의 직무소진 관리는 양질의 서비스 제공을 위한 기본조건이라고 할 수 있으므로, 장애인공동생활가정의 실질적인 근무환경이나 여건을 고려한 직무소진에 대한 연구가 매우 필요하다고 하겠다.

직무소진에 영향을 주는 원인은 개인수준 및 조직수준에서 매우 다양한데, 다수의 연구에서 직무와 관련된 과도한 요구들 때문에 직무소진이 발생된다는 것을 밝히고 있으며, 이는 사회복지 실천현장도 예외는 아니다(김소희, 2016; 김우호, 2017; 배종필·박수경, 2019; 오승환 외, 2024). 직무요구는 직무담당자의 능력을 넘어서는 신체적, 정신적 노력 등을 지속적으로 요구하는 직무특성을 의미하는데, 직무가 개인이 감당하기 어려울 정도로 많으면, 직무소진 현상이 나타나 신체적, 정신적 고갈상태를 초래할 수 있다(이선우, 박수경, 2019; 최은희 외, 2021; 심재선, 2022). 앞서 고찰했듯이 장애인공동생활가정의 종사자들은 부족한 인력과 예산지원 내에서 과도한 업무를 수행하기 때문에, 직무소진과 같은 부정적 반응을 경험할 가능성이 매우 높다고 할 수 있다.

한편, 장애인공동생활가정을 포함한 사회복지분야는 타 직종에 비해 가치지향적이기 때문에, 사회복지기관의 종사자 또한 상대적으로 높은 가치적 고려를 요구받고 있다. 자신이 하는 일이 가치있고, 자신이 조직 내에서 필요한 존재이며, 그러한 가치들이 충족되었을 때 느끼게 되는 긍정적 정서 반응을 포함하는 개념을 일컬어 일가치감 또는 직무가치인식이라고 하는데, 이러한 직무가치인식은 성공적인 업무는 물론 삶의 질 향상과 개인의 성장과 자신의 직무에 대한 태도와 행동을 결정하게 되는 중요한 요인이 된다. 또한 직무가치인식은 직무에 대한 신념 및 선호의 정도라는 점에서 조직구성원의 행동을 예측하는데 있어 매우 중요한 변수로 사용되어 왔다(김홍철, 2015; 백정림, 2017; 조영림, 2018; 김기현, 2022; 김양환, 임준형, 2022).

직무가치인식과 관련된 선행연구를 살펴보면, 높은 일가치감이나 직무가치인식은 일에 대한 긍정적 태도로 이어져 직무만족을 높이고, 소진과 이직의도를 감소시킨다고 보고되고 있다(오동근, 2004; 최유미, 2009; 이수희·박현정, 2012; 하오현, 이영환, 2020). 이러한 선행연구 결과를 통해, 직무요구와 같은 부정적 요인이 직무소진을 초래할 수 밖에 없는 상황에서도 직무소진을 감소시키는 하나의 긍정적 요인으로 직무가치인식을 고려할 수 있다. 왜냐하면 직무소진을 높이는 부정적 요인을 파악하여 개입하는 것도 필요하지만, 보다 적극적인 측면에서 직무소진을 감소시킬 수 있는 긍정적 요인을 파악하여 개입하는 것도 중요하기 때문이다.

이러한 문제의식을 바탕으로, 본 연구에서는 장애인공동생활가정 종사자의 직무요구와 직

무가치인식이 직무소진에 미치는 영향력을 검증하고자 한다. 연구결과를 바탕으로 장애인공동생활가정의 종사자의 직무소진을 감소시키기 위한 구체적 방안을 모색하였다. 이는 장애인공동생활가정 종사자의 근무환경과 관련 제도의 개선을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 본 연구의 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

- 첫째, 장애인공동생활가정 종사자의 직무요구와 직무가치인식, 직무소진의 수준은 어떠한가?
- 둘째, 장애인공동생활가정 종사자의 직무요구는 직무소진에 어떠한 영향을 미치는가?
- 셋째, 장애인공동생활가정 종사자의 직무가치인식은 직무소진에 어떠한 영향을 미치는가?

II. 이론적 배경

1. 직무소진

소진(burnout)은 Freudenberger(1974)가 처음으로 소개하였는데, 소진을 ‘자신에게 부여된 업무를 헌신적으로 수행한 성과에 대한 보상이 없을 때 인간적인 회의감과 좌절감을 겪는 피로감’이라고 했다. 소진은 직무수행상의 스트레스에 대한 반응이기 때문에 ‘직무소진’으로 지칭되기도 한다. 직무소진은 주로 사람을 대하는 휴먼서비스를 제공하는 종사자에게 나타나는 일에 대한 부정적인 감정이라 할 수 있는데, 주로 휴먼서비스 전문직의 업무수행과정에서 사회복지서비스 이용자와 전문가 사이의 정서적 관계에서 발생하기 쉽다. 직무수행에 과도한 에너지를 투입하는 경우, 정신적으로 육체적으로 지치게 되며, 이는 고객 또는 타인이나 자기 업무에 대한 관심을 급격하게 감소시키고, 나아가 자존감까지 하락하게 된다(김홍철, 2015; 변계희, 2017; 심재선, 2022; 조민영, 2022).

Maslach과 Jackson(1981)은 직무소진의 구성요소로 정서적 고갈, 고객에 대한 비인격화, 개인적 성취감 저하로 구분하였다. 대부분의 연구에서도 직무소진의 구성요소를 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 감소 3가지로 제시하고 있다. 정서적 탈진은 직무소진의 핵심요소로 소모적 개념인 에너지의 상실과 더불어 자신의 의지로는 더이상 직무에 전념할 수 없게 되는 감정들로부터 고통받는 개인의 상태를 의미한다. 스트레스에 대한 불안과 정서적인 결핍 현상으로 열정과 관심이 소멸되고, 높은 피로감과 감정적인 상실감을 느끼는 상태라고 할 수 있다. 비인격화는 조직과 고객에게 무관심한 것을 의미하는 것으로, 어쩔 수 없는 감정, 통

제의 부족으로 인한 냉소주의, 타인에 대한 과민반응 등을 특징으로 하며, 보살핌 서비스를 받는 고객에 대한 비인간적인 대응 등을 의미한다. 성취감 감소는 사람들이 일에 대해 더 이상 의미를 찾지 못하고, 원하는 바를 성취하는 것도 무의미하다고 생각하면서 자기 자신을 부정적으로 인식하고, 의욕 상실, 좌절, 허탈감, 생산성의 감소, 업무능력 저하로 연계되는 것을 의미한다(석여희, 최희철, 2016; 손희경, 2021; 김기현, 2022; 오승환 외, 2024).

또한 Maslach과 Jackson(1981)은 직무소진이 단기간에 발생하는 것이 아니라 점진적으로 진행되고, 어느 하나의 요인으로 인한 일차원적인 문제가 아니라 업무환경 특성, 개인 특성, 이용자 특성 등의 다양한 원인들로 인하여 발생하는 다차원적 문제라고 하였다. 나아가 종사자들의 직무소진은 종사자 개인 뿐 아니라 이용자와의 관계 및 서비스의 질에 영향을 미치게 된다. 장애인공동생활가정 종사자는 이용자의 욕구와 자원을 연결시켜 주는 역할과 이용자 변화의 매개가 되기 때문에 종사자들의 소진관리는 양질의 서비스 제공을 위한 기본 조건이라고 할 수 있다(변제희, 2017; 손희경, 2021; 조민영, 2022).

사회복지기관 종사자들을 대상으로 한 직무소진에 관련 연구를 살펴보면, 김정남(2002)은 장애인 그룹홈 사회재활교사의 소진에 관한 연구를 통해, 도전, 보상, 업무량, 자율성 등의 업무환경요인과 소진과의 관계를 밝혔는데, 특히 업무량이 전체 소진을 비롯하여 정서적 탈진과 비인간화에 영향을 미친다고 하였다. 김희향(2014)은 아동 청소년 그룹홈 종사자들의 업무자율성, 역할인식, 역할갈등, 업무량 등의 직무특성이 소진에 유의미한 영향을 미친다고 했다. 김홍철(2015)은 장애인복지관, 노인복지관 등 사회복지시설 유형별 사회복지사의 소진 연구를 통해, 클라이언트와 관련된 스트레스가 높아질수록 직무소진의 수준도 높아진다고 하였다. 김우호(2017)는 장애인복지관 사회복지사의 직무요구-직무자원이 소진에 미치는 영향 연구를 통해, 직무요구가 증가하면 직무소진 역시 증가하고, 직무자원이 증가하면 직무소진은 감소한다고 하였다. 김정민(2019)은 사회복지시설 사회복지사를 대상으로 소진에 영향을 미치는 개인수준 및 조직수준 요인에 관한 다층분석을 진행하였는데, 연령이 높을수록 소진의 정도가 낮았고, 고용형태가 정규직인 경우 소진의 정도가 높다고 하였다.

장애인공동생활가정은 ‘장애인들이 스스로 사회에 적응하기 위하여 전문인력의 지도를 받으며 공동으로 생활하는 지역사회 내의 소규모 주거시설’로 장애인 대한 사회통합과 지역사회중심 서비스가 강조되면서, 장애인에 대한 유용한 주거정책으로 선호되면서 확대되어 왔다. 우리나라에서는 1997년 정부가 그룹홈 사업을 보건복지부 지침에 명시하고 국가보조금을 지원하기 시작하면서 꾸준히 확대되어 오다가, 2000년 1월부터 시행된 장애인복지법 시행규칙에 ‘장애인공동생활가정’이 명시되면서, 장애인공동생활가정에 대한 법적 근거가 마련된 이후, 장애인공동생활가정이 급증하였다. 장애인공동생활가정은 2005년 다수의 국고보조사업이

지방이양되면서, 지방정부 지원사업으로 운영되고 있다. 그렇기 때문에 보건복지부에서 인력 지원기준과 인건비 지원기준, 관리운영비 지원기준 등 주요 지원기준이 매년 가이드라인으로 제시되고 있지만, 실제 보건복지부 기준을 적용하는 지자체는 많지 않다. 즉, 장애인공동생활가정에 대한 지원은 지역별로 차이가 있으며, 대다수 지자체의 부족한 예산지원으로 인해 이용 장애인 뿐 아니라 종사자들의 근무여건도 열악한 상황이다(석여희, 최희철, 2016; 임주리, 김유정, 2016; 김기수 외, 2017; 보건복지부, 2022).

인력지원기준을 구체적으로 살펴보면, 근로기준법 준수 및 이용장애인에 대한 서비스 지원을 위해 2020년에 기존의 1인 배치에서 2인 또는 3인 이상까지 상향 조정되었다. 하지만 시설운영 현황에 따라 시설장과 사회재활교사를 겸임할 수 있도록 하였고, 사회재활교사 및 생활지도원 2명 배치는 상시 24시간 운영시설 또는 주 7일 운영시설로 제한하기 때문에, 대부분의 장애인공동생활가정에서는 실질적으로 1명 또는 2명의 종사자가 근무하고 있는 실정이다. 또한 종사자의 인건비와 관련하여, 초과근무시간에 대해 지급하는 시간외 근무수당도 장애인유형별·중증장애인·장애영유아 거주시설은 보건복지부의 가이드라인에 따라 동일하게 월 40시간으로 인정되는 반면, 장애인공동생활가정은 지방정부 지원사업으로, 지역마다 인정시간에 다소 차이가 있다(보건복지부, 2022).

이러한 상황에서 종사자들은 과도한 업무를 수행하며 초과근무에 시달리고 있지만, 합당한 수당조차 받지 못하고 있는 실정이다. 장애인공동생활가정을 둘러싼 이러한 열악한 근로환경은 종사자들로 하여금 직무소진을 경험하게 할 가능성을 높이게 된다. 또한 직무소진에 대한 선행연구와 장애인공동생활가정에 대한 구체적인 인력배치기준 및 지원체계 상황을 종합하면, 종사자의 직위, 근무기간, 시간외근무수당 인정비율과 같은 근로환경 특성과 이용자의 성별과 이용자 수 등의 이용자 특성도 종사자의 직무소진에 영향을 미칠 것으로 예상할 수 있다.

2. 직무요구

직무요구는 직무담당자의 능력을 넘어서는 육체적, 정신적인 노력을 지속적으로 요구하는 조직적, 사회적, 신체적, 심리적인 직무특성을 말한다. 직무가 개인이 감당하기 어려울 정도로 많으면 직무소진 현상이 나타나 신체적, 정신적 고갈상태를 초래할 수 있다(김소희, 2016; 배종필·박수경, 2019; 이선우, 박수경, 2019; 최은희 외, 2021; 심재선, 2022; 오승환 외, 2024). Karasek(1979)는 직무요구가 ‘해당 직무담당자에게 지속적인 육체적, 정신

적 노력을 요구함으로써, 정서적 소진이나 피로와 같은 생리적, 심리적 희생을 초래하게 되는 제반 직무특성'을 의미한다고 하였다(심재선, 2022 재인용). 실제 많은 노력이 있어야만 직무요구를 충족시킬 수 있는 상황이라면, 직무담당자는 우울, 불안, 소진과 같은 부정적 반응들을 경험할 수 있다(김우호, 2017; 이선우, 박수경, 2019; 최은희 외, 2021).

직무요구의 구성요인에 대해서는 많은 연구자들에 의해 다양하게 제시되었다. Bakker 등(2004)은 역할갈등, 역할모호, 고객갈등, 업무과다를 직무요구의 구성요인으로 제시하였다. 역할갈등은 '개인이 상반된 기대를 받는 지위에 처해지는 것'으로, 개인적인 욕구와 역할요구가 일치하지 않아 발생하게 된다. Beehr 등(1990)은 역할모호성을 '업무수행 시 업무에 대한 관련 정보부족과 업무에 대한 이해 부족의 경험'으로 정의하고, 직무를 수행하는 과정에서 정보가 충분히 제공되지 않아 역할에 대한 확실성을 가질 수 없을 때 발생하게 된다고 하였다(심재선, 2022 재인용). 역할모호성은 직무요구와 관련된 많은 선행연구에서 소진을 유발하는 주요 요인으로 제시되고 있다. 역할과부하는 성과목표가 높아 성취하기에 역부족이라 느끼는 경우나 업무량이 많아 업무수행이 어려운 상태를 의미하며, '직무과부하' 또는 '업무과부하', '역할과다'라고도 한다. 역할과부하를 유발하는 요소로는 비합리적인 작업과부하, 초과 작업의 압박, 장시간 고난도의 작업, 휴일 또는 휴식의 부족, 주어진 시간과 자원으로 는 거의 불가능한 기대수준 등이 있다(김도영, 김종인, 2015; 김우호, 2017; 손희경, 2021).

직무요구와 관련한 선행연구들에서는 높은 직무요구가 고객과 자신에 대해 무관심이나 냉소와 같은 비인격화를 가속화시키며, 고객과의 분리감이나 정서적 거리감을 유발하고, 직무요구가 직무소진을 거쳐 수행자의 건강과 이직의도에 영향을 미친다고 하였다(김소희, 2016; 배종필, 박수경, 2019; 이선우, 박수경, 2019; 최은희 외, 2021). 사회복지 실천현장의 직무환경은 해마다 복잡해지고 있고, 그로 인해 이용자에 대한 직접적 서비스와 관련된 업무뿐 아니라 행정, 회계, 안전 등 요구되는 업무도 계속 증가하고 있다. 장애인공동생활가정과 같은 소규모 기관도 예외는 아니며, 대부분의 업무를 종사자 1인이 감당해 내고 있는 장애인공동생활가정의 경우, 종사자가 인식하는 직무요구 정도는 더욱 높을 수밖에 없을 것이며, 이는 곧 직무소진으로 이어질 가능성이 매우 높다고 할 수 있다.

3. 직무가치인식

직무가치 또는 일가치는 어느 한 개인이 자기 자신의 직무를 통하여 원하는 바람직하고 궁극적인 목표 상태를 의미하며, 자기 자신의 직무에 관하여 갖는 신념과 좋아하는 정도를 의미한다. 직무가치는 자신의 직무에 대한 태도와 행동을 결정하게 되는 중요한 요소로써, 자신의 직무가치에 따른 직업선택의 동기가 되는 직무동기와 밀접한 관련이 있기 때문에, 직무가치는 곧 동기라 할 수 있다. 가치가 개인이 바라는 궁극적인 목표 상태를 의미하듯, 직무가치는 사람들이 일을 통해서 추구하는 목표들의 상대적 중요성을 의미한다(오동근 외, 2004; 윤명수, 2018; 김홍철, 2015; 백정림, 2017; 김기현, 2022).

직무가치에 대해 Wollack 등(1977)은 직무의 몰입, 직무에 관한 보람, 직무활동의 선호도 등의 내적 가치와 신분 상승의 추구, 직무의 사회적 위세, 소득을 위한 태도 등의 외적 가치로 구분하였다. Seibert와 Kraimer(2001)는 직무가치를 근본적인 요소와 비본질적 요소로 구분하여 조직구성원이 조직을 통해 성장하고 발전하고 싶은 욕구로 설명하였는데, 근본적인 요소에는 경력 인정, 승진, 임금인상 등이 포함되며, 비본질적 요소에는 인간관계, 작업조건, 조직정책 등이 포함된다고 하였다(윤명수, 2018 재인용). Hackman와 Oldman(1976)은 자기 일이 가치있고, 보람있고, 의미있다고 지각될 때, 일에 대한 만족이 증가한다고 했고, Kavanagh와 Bower(1985)는 긍정적인 정서상태가 미래의 직무수행에 대해 더욱 긍정적인 기대를 하도록 하여, 사람들의 동기를 향상시킨다고 주장하였다. Knoop(1993)는 일자체에 대한 성취감이 직무만족에 가장 큰 영향을 미침을 확인하였고, Garnder와 Pierce(1998)는 일을 통해 형성된 자신의 가치에 대한 긍정적인 인식이 직무만족에 영향을 미친다고 하였다(방보경, 2017 재인용).

직무가치인식은 이러한 직무가치와 관련하여 자신이 하는 일이 가치 있고, 자신이 조직 내에서 필요한 존재이며, 그러한 가치들이 충족되었을 때 느끼게 되는 긍정적 정서 반응을 포함하는 개념이다. 이는 개인이 일을 통해 만족보다는 의미를 추구하는 것으로, 직무가치인식이 높을수록 자기 스스로와 직무에 대해 가치 있게 느끼게 되며, 성공적인 업무는 물론 삶의 질 향상과 개인의 성장 등을 위한 중요한 요인이 된다(오동근, 2004; 최유미, 2009; 이수희, 박현정, 2012; 조영림, 2018; 하오현, 이영환, 2020). 특히 사회복지분야는 타 직종에 비해 가치지향적이기 때문에, 사회복지기관의 종사자 또한 상대적으로 높은 가치적 고려를 요구받고 있다. 그러므로 이러한 직무가치인식은 성공적인 업무는 물론 삶의 질 향상과 개인의 성장과 자신의 직무에 대한 태도와 행동을 결정하게 되는 중요한 요인이 된다(김홍철, 2015;

백정림, 2017; 김기현, 2022; 김양환, 임준형, 2022).

직무가치인식에 대한 국내의 선행연구를 구체적으로 살펴보면, 직무가치인식과 긍정적 정서경험은 조직몰입과 직무만족 등에도 중요한 영향을 미칠 뿐만 아니라 개인의 행복감과 심리적 안녕감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 조직차원에서 다양한 영향력을 발휘하는 일가치감이 높으면 종사자의 조직몰입 수준이 증가하고 직무몰입, 직무동기, 직무만족 등에 영향을 주며, 조직효과성 및 심리적 주인의식 등에 영향을 준다고 하였다. 나아가 사회복지사의 일가치감이 높을수록 이직의도가 낮아진다는 연구결과도 있다(오동근, 2004; 조영림, 2018). 또한 직무가치인식은 사회복지서비스 질에 영향을 미치며, 자기효능감과 서로 상호작용을 하는데, 직무가치인식과 자기효능감이 높은 사람들일수록 조직효과성의 하위변인인 주인의식, 직무몰입, 조직시민행동이 높은 것으로 보고되고 있다(이수희, 박현정, 2012; 백정림, 2017).

김홍철(2015)은 장애인복지관, 노인복지관 등 사회복지시설 유형별 사회복지사의 소진 연구를 통해, 일가치감이 높을수록 클라이언트 관련 스트레스가 소진에 미치는 영향이 줄어드는 것으로 나타나, 일가치감이 클라이언트 관련 스트레스와 소진의 관계를 조절한다는 것을 확인하였다. 윤명수(2018)는 사회보험 운영기관의 구성원을 중심으로 직무가치인식과 조직지원인식 및 직무만족, 공공서비스 제공 역량과 관련된 연구에서, 직무가치인식이 높을수록 조직지원인식과 직무만족이 증가한다고 보고하였다. 오동근(2004)은 높은 일가치감을 가진 사람들은 자신과 일에 대한 긍정적인 태도를 가지게 되기 때문에, 개인의 행복감과 심리적 안녕에 영향을 미치게 되어 소진의 수준을 낮출 수 있다고 보고하였다.

직무가치인식과 관련된 선행연구를 종합하면, 높은 직무가치인식은 일에 대한 긍정적 태도로 이어져 직무만족을 높이고, 소진과 이직의도를 감소시킨다는 것을 알 수 있다(오동근, 2004; 최유미, 2009; 이수희·박현정, 2012; 하오현, 이영환, 2020). 그러므로 장애인공동생활가정 종사자가 느끼는 직무가치인식은 직무소진을 감소시키는 긍정적 요인으로 작용할 것으로 예측할 수 있다.

III. 연구방법

1. 조사대상 및 자료수집

본 연구에서는 장애인공동생활가정 종사자의 직무요구와 직무가치인식이 직무소진에 미치는 영향력을 파악하기 위해서, 2022년 8월 4일부터 9월 14일까지 약 5주 동안, 전국의 장애인공동생활가정에 근무하고 있는 종사자를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다. 구체적으로는 전국의 장애인공동생활가정 시설장에게 온라인으로 설문지를 배포·의뢰하여, 총 243부의 설문지를 회수하였다. 그 중 응답 비율이 낮은 일부 직종의 응답과 불성실한 응답을 제외한 201부를 최종분석에 활용하였다.

2. 측정도구

본 연구에 사용된 측정도구는 다음과 같다. 먼저 종속변수인 직무소진은 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 문항을 이한우(2019)가 사용한 19개 문항을 사용하였다. 본 척도는 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무소진 전체와 각 하위범주인 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 감소의 정도가 높음을 의미한다. 직무소진에 대한 신뢰도를 측정한 결과, 직무소진 전체의 Cronbach's Alpha 값은 0.850, 하위범주인 정서적 탈진은 0.898, 비인격화 0.660, 성취감 감소 0.895로 나타났다.

독립변수인 직무요구는 심재선(2022)이 신뢰도와 타당성을 검증한 척도를 사용하였다. 본 척도는 총 10개 문항으로 역할갈등 3문항, 역할모호성 3문항, 직무과부하 4문항으로 구성되었다. 직무요구는 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무요구가 높음을 의미한다. 직무요구에 대한 신뢰도는 Cronbach's Alpha 값 0.768로 나타났다.

또 다른 독립변수인 직무가치인식은 강철희 외(2013)의 연구에서 타당성이 검증된 직무가치인식척도(Perceived Value of Work)를 윤명수(2018)가 사용한 척도를 활용하였다. 총 14개 문항으로, 직무관련 3문항, 자기관련 8문항, 가치정서 3문항 구성되었다. 직무가치인식에 대한 응답척도는 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무가치인식이 높음을 의미한다. 직무가치인식에 대한 신뢰도 분석 결과, Cronbach's Alpha 값 0.944로 확인되었다.

통제변수로는 조사대상자의 일반적 특성과 근무환경특성 중에서 선행연구 검토를 통해 직무소진에 영향을 미칠 것으로 예상되는 항목을 선정하였다. 성별, 연령, 직종, 근무기간, 시간외근무수당 인정시간, 이용자 성별, 이용자 수로 7개를 선정하였다. 측정도구를 정리하면 아래 <표 1>과 같다.

<표 1> 측정도구

구분		척도설명
종속변수: 직무소진	정서적탈진	7개 문항, Likert 5점 척도
	비인격화	4개 문항, Likert 5점 척도
	성취감감소	8개 문항, Likert 5점 척도
독립변수	직무요구	역할갈등 3문항, 역할모호성 3문항, 직무과부하 4문항 총 10개 문항, Likert 5점 척도
	직무가치인식	직무관련 3문항, 지기관련 3문항, 가치정서 3문항 총 14개 문항, Likert 5점 척도
통제변수	성별	더미변수 : 남성=0, 여성=1
	연령	연령
	직종	더미변수 : 시설장=0, 사회재활교사=1
	근무기간	근무기간 년수
	시간외근무수당 인정시간	시간외 근무수당 인정시간
	이용자 성별	더미변수 : 남성이용자=0, 여성이용자=1
	이용자 수	이용자 수

3. 자료분석방법

본 연구의 자료분석은 SPSS 23 프로그램을 사용하였다. 먼저 조사대상자의 일반적 특성과 근무환경특성, 주요변수의 수준을 파악하기 위해서 기술통계분석을 실시하였다. 그리고 주요변수 간의 상관관계를 분석한 후, 독립변수인 직무요구와 직무가치인식이 직무소진에 미치는 영향력을 검증하기 위하여 하위구성요소인 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 감소를 각각 종속변수로 하여, 통제변수와 독립변수를 동시에 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 특성

1) 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 파악한 결과는 <표 2>에 제시하였다. 성별은 여성 158명(78.6%), 남성 43명(21.4%)으로 여성의 비율이 남성보다 약 3.6배 더 많았으며, 연령은 50대가 100명(49.8%)으로 가장 많았고, 다음으로 40대 54명(26.9%), 30대 이하 29명(14.4%), 60대 18명(9.0%) 순으로 나타났다. 직종은 사회재활교사가 118명(58.7%)으로 과반수를 넘었으며, 시설장겸 사회재활교사 48명(23.9%), 시설장 35명(17.4%)의 순으로 조사되었다. 근무기간은 5~10년이 61명(31.3%)으로 가장 많았으며, 2년 이하가 30명(15.3%), 10~15년이 30명(15.3%), 2~5년이 58명(29.6%), 15년 이상이 17명(8.7%)순으로 나타났다. 근무지역을 살펴보면, 서울이 70명(34.%)으로 가장 많았고, 광주 28명(13.9%), 인천 23명(11.4%), 경기 18명(8.9%), 경남 17명(8.5%) 순서로 나타났다.

〈표 2〉 조사대상자의 일반적 특성

구분		빈도(명)	백분율(%)
성별	남성	43	21.4
	여성	158	78.6
연령	30대 이하	29	14.4
	40대	54	26.9
	50대	100	49.8
	60대	18	9.0
직종	시설장	35	17.4
	시설장 겸 사회재활교사	48	23.9
	사회재활교사	118	58.7
근무기간	2년 이하	30	15.3
	2~5년	58	29.6
	5~10년	61	31.1
	10~15년	30	15.3
	15년 이상	17	8.7

구분		빈도(명)	백분율(%)
근무지역	강원	3	1.5
	경기	18	8.9
	경남	17	8.5
	경북	5	2.5
	광주	28	13.9
	대구	1	0.5
	대전	7	3.5
	부산	13	6.5
	서울	70	34.8
	인천	23	11.4
	전남	5	2.5
	전북	2	1.0
	제주	1	0.5
	충북	8	4.0

2) 조사대상자의 근무환경 특성

조사대상자의 근무환경 특성을 파악한 결과는 <표 3>에 제시하였다. 장애인공동생활가정
 흠별 직원 수는 1명이 112개소(55.7%)로 가장 많았고, 2명이 74개소(36.8%), 3명 이상이
 15개소(5.5%) 순이었다. 이는 1개소당 평균 1.52명으로, 2020년말 기준의 전국 평균 1.53
 명(한국장애인복지시설협회, 2021)과 유사한 결과이다.

월평균 실제 초과근무시간은 60시간 이상이 55명(30.2%)으로 가장 많았고, 이어 40~60
 시간 미만이 54명(29.7%), 20~40시간 미만이 51명(28.0%)으로 60시간 이상과 응답수가
 유사했다. 한편, 20시간 미만은 19명(10.4%), 초과근무를 하지 않는 경우는 3명(1.6%)으로
 나타났다.

초과근무시간에 대해 수당으로 지급받는 시간외근무수당 인정시간은 20시간 미만이 88명
 (45.8%)으로 가장 많았고, 20~40시간 미만이 69명(35.9%), 40~45시간이 18명(9.4%)으로
 나타났다. 한편, 실제 초과근무에도 불구하고 1시간도 인정받지 못한 경우도 17명(8.9%)으로
 조사되었다. 출퇴근 형태에서는 출퇴근이 95명(47.5%)으로 가장 많았고, 상주와 출퇴근을 병
 행하는 경우가 61명(30.5%), 상주는 42명(21.0%)으로 나타났다.

장애인공동생활가정의 종사자의 근무환경 특성 중 이용자 관련 특성에 대한 응답에서는
 이용자 성별이 남성인 경우가 115명(57.5%), 여성은 77명(38.5%), 혼성은 8명(4%)이었으며,

이용자 수는 4명이 132개소(66%)로 가장 많았고, 3명 이하가 56개소(28%), 5명 이상이 12개소(6%)로 조사되었다.

〈표 3〉 조사대상자의 근무환경 특성

	구분	빈도(명)	백분율(%)
직원수	1명	112	55.7
	2명	74	36.8
	3명 이상	15	7.5
실제초과 근무시간	0시간	3	1.6
	1~20시간 미만	19	10.4
	20~40시간 미만	51	28.0
	40~60시간 미만	54	29.7
	60시간 이상	55	30.2
시간외 근무수당 인정시간	0시간	17	8.9
	1~20시간 미만	88	45.8
	20~40시간 미만	69	35.9
	40~45시간	18	9.4
출퇴근 형태	상주	42	21.0
	출퇴근	95	47.5
	상주와 출퇴근 병행	61	30.5
이용자 성별	여성	77	38.5
	남성	115	57.5
	혼성	8	4.0
이용자수	3명 이하	56	28.0
	4명	132	66.0
	5명 이상	12	6.0

2. 주요변수에 대한 기술통계분석

본 연구에서 사용된 주요변수들의 수준에 대해 기술통계분석을 실시한 결과는 〈표 4〉와 같다. 왜도와 첨도를 분석한 결과, 왜도는 절대값 3미만, 첨도는 절대값 10미만으로 나타나, 자료의 정규성에는 문제가 없는 것으로 확인하였다. 독립변수인 직무요구 평균은 3.02, 직무가치인식은 평균 3.62로 직무가치인식이 좀 더 높게 나타났다. 종속변수인 직무소진 평균은

2.46로 비교적 낮게 나타났으며, 구성요소별로는 정서적 탈진은 평균 3.15, 비인격화는 평균 1.79, 성취감 감소는 평균 2.42로 정서적 탈진이 상대적으로 높게 나타났다.

〈표 4〉 주요변수에 대한 기술통계분석

구분		평균	표준편차	왜도	첨도
독립변수	직무요구	3.02	.59	.13	.07
	직무가치인식	3.62	.64	-.18	.12
종속변수	직무소진 전체	2.46	.47	.18	.17
	정서적탈진	3.15	.81	.12	-.23
	비인격화	1.79	.60	1.01	1.81
	성취감감소	2.42	.62	.40	1.00

3. 주요 변수 간 상관관계

독립변수와 종속변수를 포함한 주요변수 간의 상관관계 분석을 실시한 결과는 〈표 5〉에 제시하였다.

〈표 5〉 주요변수 간 상관관계 분석

구분	연령	근무기간	직무요구	직무가치 인식	정서적 탈진	비인격화	성취감 감소	직무소진 전체
연령	1							
근무기간	.203**	1						
직무요구	-.034	.065	1					
직무가치인식	.223**	.077	-.246**	1				
정서적탈진	-.087	.068	.602**	-.264**	1			
비인격화	-.047	.072	.281**	-.404**	.412**	1		
성취감감소	-.272*	-.048	.072	-.464**	.006	.243**	1	
직무소진전체	-.183*	.068	.497**	-.528**	.746**	.772**	.554**	1

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

직무소진은 비인격화($r=.772$), 정서적 탈진($r=.746$), 성취감 감소($r=.554$), 직무요구($r=.497$)와는 모두 정적인 상관관계를 나타냈으며, 직무가치인식($r=-.528$)과는 부적인 상관관계를 보였다. 직무요구는 정서적 탈진($r=.602$), 비인격화($r=.281$)와는 정적인 상관관계를, 직무가치인식($r=-.246$)과는 부적인 상관관계를 나타냈다. 직무가치인식은 성취감 감소($r=-.464$), 비인격화($r=-.404$), 정서적 탈진($r=-.264$)과 모두 부적인 상관관계를 보이고 있다. 비인격화는 정서적 탈진($r=.412$), 성취감 감소($r=.243$)와 모두 정적인 상관관계를 나타냈다. 연령은 직무가치인식($r=.223$), 근무기간($r=.243$)과는 정적인 상관관계를, 성취감 감소($r=-.272$), 직무소진($r=-.183$)과는 부적인 상관관계를 나타냈다. 주요변수들 간의 상관관계는 모두 .8 이하로 나타나, 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다.

4. 직무소진 구성요소별 다중회귀분석

장애인공동생활가정 종사자의 직무소진에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해서, 독립변수와 통제변수를 동시에 투입하고 직무소진 하위요소인 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 감소를 각각 종속변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀분석 결과는 <표 6>과 같다.

먼저 각각의 회귀모형의 적합도를 살펴보면, 세 유형 모두 F값이 $P<.001$ 수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 또한 공차한계는 모두 0.7 이상, VIF값은 모두 2이하로 독립변수들 간의 다중공선성 문제는 없는 것으로 파악되었다. 수정된 R² 값을 통해 살펴본 각 회귀모형의 설명력은 정서적 탈진이 37.6%, 비인격화 19.6%, 성취감 감소는 27.8%로 나타났다.

정서적 탈진에 대한 회귀분석결과를 구체적으로 살펴보면, 직무요구($\beta=501$, $p<.001$), 이용자 수($\beta=173$, $p<.05$), 이용자 성별($\beta= -149$, $p<.05$), 시간외근무수당 인정시간($\beta= -141$, $p<.05$)이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무요구가 높을수록, 이용자 수가 많을수록 정서적 탈진이 증가하며, 시간외근무수당 인정시간이 많을수록, 이용자 성별이 여성일 경우 정서적 탈진은 감소하는 것으로 나타났다.

비인격화에 대한 회귀분석결과를 구체적으로 살펴보면, 직무가치인식($\beta= -413$, $p<.001$)과 이용자 성별($\beta= -168$, $p<.05$)이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무가치인식이 높을수록, 이용자 성별이 여성일 경우 비인격화는 감소하는 것으로 나타났다.

성취감 감소에 대한 회귀분석결과를 구체적으로 살펴보면, 직무가치인식()과 연령()이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무가치인식과 연령이 높을수록 성취감 감소가 낮아지는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 직무소진 구성요소별 다중회귀분석

구분		정서적 탈진		비인격화		성취감 감소	
		β	t	β	t	β	t
독립 변수	직무요구	.501	7.324***	.131	1.706	-.048	-.655
	직무가치인식	-.119	-1.670	-.413	-5.189***	-.493	-6.502***
통제 변수	성별1)	.105	1.397	.121	1.440	.074	.924
	연령	-.101	-1.472	.017	.215	-.231	-3.167*
	직위2)	-.006	-.091	-.065	-.814	-.090	-1.186
	근무기간	-.050	-.757	.071	.962	.070	.990
	시간외근무수당 인정시간	-.141	-2.190*	.044	.606	.032	.457
	이용자 성별3)	-.149	-2.048*	-.168	-2.036*	-.002	-.030
	이용자 수	.173	2.574*	.086	1.148	-.058	-.804
R2		.423		.256		.332	
Adjusted R2		.376		.196		.278	
F		11.315***		4.267***		6.123***	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

주 : 1) 남성=0, 여성=1 2) 시설장=0, 사회재활교사=1 3) 남성이용자=0, 여성 이용자=1

V. 결론

본 연구는 장애인공동생활가정에 근무하고 있는 종사자의 직무요구와 직무가치인식이 직무소진에 미치는 영향력을 분석하기 위해서, 전국의 장애인공동생활가정 종사자를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하여, 201부의 설문지를 최종분석에 활용하였다. 독립변수로 직무요구와 직무가치인식을 선정하였고, 통제변수로는 성별, 연령, 직종, 근무기간, 시간외근무수당 인정시간, 이용자 성별, 이용자 수를 선정하였다. 직무소진의 하위구성요소인 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 감소 3개를 각각 종속변수로 선정하여 다중회귀분석을 실시하였다.

분석결과를 요약하면, 첫째, 장애인공동생활가정 종사자의 직무소진은 평균 2.46으로 비교적 낮게 나타났지만, 하위 구성요소별로는 다소 차이가 있는데, 정서적 탈진 3.15, 성취감

감소 2.42, 비인격화 1.79로 정서적 탈진이 상대적으로 높게 나타났다. 직무소진의 하위차원별 수준은 이선우, 박수경(2019)의 수도권 소재 복지관 사회복지사의 정서적 탈진 3.09, 비인격화 2.23, 성취감 감소 2.41과 비교할 때, 정서적 탈진은 더 높았으며, 비인격화는 더 낮게 나타났다. 독립변수인 직무요구는 3.02, 직무가치인식은 3.62로 나타났는데, 선행연구와 비교하면, 김우호(2017)의 장애인복지관 사회복지사의 직무요구 2.62, 심재선(2022)의 중소병원 구성원의 직무요구 2.73보다 높음을 알 수 있다. 직무가치인식의 경우, 김홍철(2015)의 사회복지관과 장애인복지관 사회복지사의 일가치감 2.39, 백정림(2017)의 연구에서 사회복지사의 일가치감 3.36과 비교할 때 본 연구에서 더 높게 나타났다.

둘째, 직무소진 구성요소인 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 감소를 각각 종속변수로 실시한 다중회귀분석 결과를 요약하면 다음과 같다. 먼저 정서적 탈진에는 직무요구와 시간외근무수당 인정시간, 이용자 성별, 이용자 수가 유의미한 영향을 미치는데, 직무요구가 높을수록, 이용자 수가 많을수록 정서적 탈진이 증가하며, 시간외근무수당 인정시간이 많고, 이용자 성별이 여성일 경우 정서적 탈진은 감소하는 것으로 나타났다. 비인격화에 대한 회귀분석에서는 직무가치인식과 이용자 성별이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 직무가치인식이 높을수록, 이용자 성별이 여성일 경우 비인격화가 감소하는 것으로 나타났다. 성취감 감소에 대한 회귀분석에서는 직무가치인식과 연령이 유의미한 영향을 미치고 있는데, 직무가치인식과 연령이 높을수록 성취감이 증가하는 것으로 나타났다.

회귀분석결과를 다시 종합해보면, 독립변수인 직무요구가 높을수록 정서적 탈진이 증가하며, 직무가치인식이 높을수록 비인격화와 성취감 감소가 낮아지는 것으로 나타났다. 통제변수에서는 이용자 수가 많고, 시간외근무수당 인정시간이 적을수록 정서적 탈진이 증가하였고, 이용자 성별이 남성일 경우 정서적 탈진과 비인격화가 증가하였다. 또한 연령이 높을수록 성취감 감소가 낮아지는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 직무요구가 직무소진을 높인다는 다수의 선행연구들과 일치한다(김도영, 김종인, 2015; 배종필, 박수경, 2019; 손희경, 2021; 심재선, 2022). 또한 직무가치인식이 직무소진 구성요소 중 비인격화와 성취감 감소를 낮아지게 함을 확인하였다. 본 연구에서는 특히 직무소진을 구성하는 하위요소별로 영향요인을 살펴봄으로써, 독립변수와 통제변수가 미치는 영향력을 더 세분화해서 확인할 수 있었다.

본 연구결과를 통해 직무소진을 감소시키기 위한 방안으로써, 직무요구를 감소시키고, 직무가치인식을 높일 수 있는 방안 마련이 필요함을 확인할 수 있었다. 또한 독립변수 외에도 시간외근무수당 인정시간, 이용자 성별, 이용자 수와 같은 장애인공동생활가정의 근무환경적 특성이 직무소진에 영향을 미침을 확인한 만큼, 직무소진을 감소시킬 수 있는 대안을 마련할

때, 근무환경 특성을 고려해야 함을 파악하였다. 이러한 연구결과를 토대로, 장애인공동생활 가정에서 근무하는 종사자의 직무소진을 경감시키기 위한 개선방안 및 정책대안을 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 가장 먼저 개선되어야 하는 부분은 실질적인 인력배치의 확대 및 업무량의 조정이다. 이용자의 특성 및 고령화 등의 변화에 효과적으로 대응하고, 종사자의 소진을 예방하기 위해서 우선적으로 인력확대배치가 시급하다. 중앙정부가 근로기준법 준수와 이용자 서비스 질 향상을 위해, 장애인공동생활가정의 인력배치 기준을 2020년 이후 지속적으로 개정하여 2022년 현재 1개소당 최대 3명의 직원을 배치될 수 있게 되었지만, 실제로는 많은 장애인 공동생활가정이 근로기준법을 충족하기 어려운 상황에 놓여있다. 장애인공동생활가정이 지방 정부 사업인만큼 관련 지방정부의 의지와 변화가 매우 필요한 시점이다. 나아가 시간외 근무 시간 인정시간 확대를 포함한 인건비 지원기준 개선과 특별수당 개설 등 종사자에 대한 구체적인 처우개선이 이루어져야 한다.

둘째, 명확한 업무기준의 설정과 업무표준화 및 점점 중증화, 고령화되는 장애인공동생활 가정의 여건에 따른 차등적인 인력배치기준이 필요하다. 현재 시설장이 사회재활교사를 겸직할 수 있는 인력배치기준과 업무내용을 보다 명확하게 분리함으로써, 시설장과 사회재활교사가 각각의 고유한 직무에 충실할 수 있도록 업무표준화 및 업무기준이 마련되어야 한다. 또한 다수의 장애인공동생활가정 이용자가 지원강도가 높은 중증 장애인이거나 공동생활가정에서 고령화되어 원래 설립 목적과는 다른 욕구와 서비스가 필요한 상황이지만, 현재와 같은 열악한 상황에서는 이용자의 변화되는 욕구에 충분히 대처할 수 없으며, 이로 인한 종사자의 직무소진은 계속 증가할 수밖에 없다. 나아가 이용자 성별이 정서적 탈진 등 직무소진에 유의미한 영향을 미친다는 본 연구결과를 고려할 때, 지원강도가 높은 남성 이용자는 남성 직원이 지원하는 등의 이용자 성별과 지원강도를 고려한 종사자 배치를 비롯하여 유형별, 특성별 공동생활가정의 적정 이용자 수 산정방안이 마련되어야 한다.

셋째, 장애인공동생활가정의 특성과 종사자 여건에 부합한 체계적인 교육 프로그램의 확대가 이루어져야 한다. 예를 들어 근무경력이나 직위 등을 세분화하여 적합한 교육이나 지원계획이 수립되어야 하며, 이를 위해서는 종사자들을 대상으로 정기적인 욕구조사가 선행될 필요가 있다. 대부분 종사자들은 특히 행정업무에 대한 부담이 크기 때문에(임주리, 김유정, 2016), 구체적인 직무수행에 필요한 예산작성 및 회계관리, 문서작성 및 기록, 서비스 제공 방법, 장애인 관련 복지정책변화 등에 대한 실질적인 필요를 반영한 교육계획이 수립되고 지원될 필요가 있다. 또한 종사자의 연령이 낮을수록 성취감 감소가 높게 나타난 연구결과를 고려할 때, 연령이 낮은 종사자에게는 성취감 증진이나 경력개발지원 교육을 별도로

실시하는 등 연령과 근무경력 등을 고려하여 각각에 적합한 교육체제와 역량개발의 기회가 마련되어야 한다.

넷째, 종사자의 정서적 탈진을 예방하고, 직무가치인식을 향상시킬 수 있는 방안으로 정서적 지원체제의 구축 및 힐링 프로그램의 활성화가 요구된다. 본 연구에서 직무가치인식이 직무소진을 낮추는데 영향력이 있는 요인으로 확인되었기에, 직무가치인식을 향상시킴으로써 직무소진을 감소시킬 수 있을 것으로 기대할 수 있다. 이를 위해서는 직무교육과는 별도로 종사자를 대상으로 하는 정서적 지원이나 힐링 프로그램의 활성화, 장애인공동생활가정의 기능과 종사자의 역할 등에 대한 가치적 차원에서의 재조명 등이 이루어져야 한다.

다섯째, 종사자의 업무와 교육, 대체인력배치 등을 실제로 담당하는 지원센터의 설치와 운영이 필요하다. 현재 서울과 부산 등 일부 지자체에 장애인공동생활가정 지원센터가 설치되어 운영되고 있으나, 그 외 지방자치단체에는 설치되어 있지 못한 상태이다. 독립된 지원센터의 설치가 당장 어렵다면, 지역별 사회복지사협회나 장애인복지시설협회 등과 협력체제가 우선적으로 마련될 필요가 있다.

본 연구에서는 직무소진에 영향을 미치는 긍정적 요인인 직무가치인식과 부정적 요인인 직무요구를 같이 분석하여 보다 구체적이고 적극적인 대처방안을 모색했다는 데 의의가 있다. 그럼에도 본 연구가 가진 한계점과 이로 인한 후속 연구를 제안하면 다음과 같다. 본 연구가 전국 장애인공동생활가정에 근무하는 종사자를 대상으로 했지만, 지역별로 분석을 실시하지 못했다. 장애인공동생활가정 운영이 지방정부 사업임을 고려할 때, 지역간 비교를 포함한 보다 세부적인 추후 연구가 필요하다. 또한 장애인공동생활가정의 이용자 성별 외에도 장애유형, 연령, 재학 및 근로여부 등 종사자들의 직무소진이나 근로여건에 영향을 미칠 수 있는 이용자 특성을 추가로 고려할 필요가 있다. 나아가 장애인공동생활가정 종사자나 이용자의 인권이나 서비스 질 등에 대한 다양한 후속 연구들이 진행되어, 장애인공동생활가정 종사자의 근무환경과 전반적인 서비스 수준이 향상되기를 기대한다.

참고문헌

- 김기수, 권용명, 정지웅 (2017). 장애인공동생활가정 지원 방안 연구. 대전복지재단.
- 김기현 (2022). 사회서비스 분야 공공조직 종사자 직무소진의 영향요인 연구 - 인도주의 가치경험의 조절효과를 중심으로, 서울대학교 석사학위 논문.
- 김도영, 김종인 (2015). 비영리조직의 직무과부하 및 노력보상 불균형과 직무소진 간의 관계: 소명 의식의 조절효과를 중심으로, 한국기업경영학회. 기업경영연구, 22(6), 183-207.
- 김라경 (2016). 그룹홈을 이용하는 성인 발달장애인의 실태 및 자립지원 연구: 그룹홈 종사자를 중심으로, 발달장애연구, 20(2). 1-24.
- 김명한 (2023). 직장인의 직업가치와 창업인식태도가 창업의도에 미치는 영향: 직무만족의 조절효과 중심으로, 한국콘텐츠학회논문지, 23(3), 328-344.
- 김소희 (2015). 직무요구에 따른 사회복지사의 이직의도와 사이버 사회적 지원의 조절효과, 사회복지연구, 46(4). 199-226.
- 김양환, 임준형 (2022). 사회적 가치인식이 공무원의 직무성과에 미치는 영향: 공공봉사동기와 직무만족의 매개효과를 중심으로, 한국행정논집, 34(4). 559-579.
- 김소희 (2016). 사회복지사의 직무요구가 소진에 미치는 영향: 감정노동을 중심으로, 미래사회복지연구, 7(1), 103-124.
- 김우호 (2017). 장애인복지관 사회복지사의 직무요구 - 직무자원이 소진에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과, 대구가톨릭대학교 박사학위 논문.
- 김정남 (2002). 장애인 그룹홈 사회재활교사의 소진에 관한 연구, 대구대학교 석사학위 논문.
- 김정민 (2019). 사회복지시설 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 개인수준 및 조직수준 요인에 관한 다층분석, 충신대학교 박사학위 논문.
- 김형주, 유태용 (2013). 직무과부하가 직무탈진에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과와 사회적 지지와 성격의 조절효과, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 26(2), 317-340.
- 김홍철 (2015). 클라이언트관련 스트레스가 사회복지사의 소진에 미치는 영향과 기관장의 서번트 리더십과 일가치감의 조절효과에 관한 연구 - 사회복지관, 장애인복지관, 노인복지관의 비교를 중심으로, 목원대학교 박사학위 논문.
- 김희향 (2014). 그룹홈 종사자들의 성격, 직무스트레스, 소진간의 관계, 강원대학교 석사학위

논문.

- 방보경 (2014). 절차적 공정성 및 일가치감이 직무성과에 미치는 영향-심리적 소유의식의 매개변수를 중심으로, 경성대학교 석사학위 논문.
- 박숙경 (2018). 종사자가 인식하는 그룹홈 정체성-탈시설과 관련하여, 한국장애인복지학, 42, 227-255.
- 배종필, 박수경 (2019). 사회복지사의 직무요구가 소진에 미치는 영향: 직장가정갈등의 매개효과 및 직장내 사회적 지지의 조절효과를 중심으로, HRD연구, 21(4), 59-85.
- 백정림 (2017). 사회복지사의 감정노동이 사회복지 서비스 질에 미치는 영향 - 직무만족의 매개효과와 일가치감의 조절효과를 중심으로, 신라대학교 박사학위논문.
- 변계희 (2017). 병원 간호인력의 감정노동이 직무소진, 고객지향성, 이직의도에 미치는 영향, 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 보건복지부 (2022). 장애인복지시설 사업안내. 제Ⅲ권.
- 석여희, 최희철 (2016). 장애인공동생활가정 종사자의 업무환경이 직무만족에 미치는 영향, 한국콘텐츠학회논문지, 16(1), 655-665.
- 성오현 (2013). 호텔 서비스 접점 직원의 직무요구, 소진, 직무열의 및 고객지향성간의 구조적 관계-자아탄력성의 조절효과를 중심으로, 세종대학교 박사학위 논문.
- 손희경 (2021). 사회복지 종사자의 직무소진 연구- 감정노동, 직무요구, 긍정심리자본 및 사회적 지지의 영향, 고려대학교 석사학위 논문.
- 심재선 (2022). 직무요구-자원 모형을 활용한 중소병원 구성원의 직무소진 결정요인에 관한 연구 - 비공식적 커뮤니케이션의 조절효과를 중심으로, 경희대학교 박사학위 논문.
- 오동근 (2004). 일가치감의 결정요인과 조직효과성, 성균관대학교 박사학위 논문.
- 오동근, 이영석, 장재윤, 김명언 (2004). 일가치감 및 그 결정요인의 척도개발 및 타당화. 한국심리학회지 : 산업 및 조직, 17(2), 187-221.
- 오승환, 한은영, 김유경 (2024). 사회복지사의 자기돌봄, 직무스트레스, 소진 간의 관계에 관한 실증적 연구, 한국사회복지학, 76(1), 65-92.
- 윤명수 (2018). 직무가치인식, 조직지원인식 및 직무만족이 공공서비스 제공 역량에 미치는 영향 연구, 공주대학교 박사학위 논문.
- 이선우, 박수경 (2019). 사회복지사의 감정노동, 소진, 직무만족과의 관계-표면행위와 내면행위를 중심으로, 한국지역사회복지학, 69, 73-102.
- 이수희, 박현정 (2012). 호텔종사원의 특성에 따른 직무가치인식이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 호텔리조트연구, 11(2), 297-320.

- 이한우 (2019). 맞춤형 복지팀의 직분이 소진에 미치는 영향-직무환경 및 전문성의 매개효과를 중심으로, 경기대학교 박사학위논문.
- 이형우, 김종인 (2020). 인지된 업무과부하가 직무태도 및 성과에 미치는 영향에 관한 원인별 분석, 서울행정학회. 한국사회와 행정연구, 31(3). 107-126.
- 임주리, 김유정 (2016). 장애인공동생활가정의 인권현황과 개선방안, 법과 정책, 22(3), 299-333.
- 임해영, 김학주 (2015). 성인기 발달장애인 성행동에 관한 장애인공동생활가정 종사자의 대처경험에 관한 연구, 한국장애인복지학, 29, 149-173.
- 임해영, 홍영준, 전주람 (2019). 발달장애인의 성문제행동에 대한 장애인공동생활가정 종사자의 인식에 관한 연구, 한국콘텐츠학회논문지, 19(6), 575-586.
- 한국장애인복지시설협회 (2021). 2021년 장애인거주시설 지원 현황 모니터링 보고서.
- 조민영 (2022). 사회복지시설종사자의 직무과부하와 고용불안이 서비스질 몰입에 미치는 영향: 직무소진의 매개효과, 서울한영대학교 박사학위 논문.
- 조영림 (2018). 종합사회복지관 사회복지사의 일가치감과 이직의도에 관한 연구-슈퍼비전의 조절효과 분석, 연세대학교 석사학위 논문.
- 최광우, 이승윤 (2017). 긍정심리자본이 이직의도에 미치는 영향: 인지된 직무과부하의 매개효과와 상사신뢰의 조절효과, 한국산학기술학회지. 18(10), 382-392.
- 최유미 (2009). 자원봉사의 주관적 가치인식과 인정경험이 직무만족에 미치는 영향, 지역사회연구, 17(4). 1-30.
- 최은희, 윤미순, 이미경 (2021). 사회복지사의 사회심리적 건강과 직무소진이 직업적 소명의식에 미치는 영향, 직업건강연구, 3(1), 25-35.
- 하오현, 이영환 (2020). 병원종사자들의 직무가치와 직장가치인식 간의 관계에 조직성과 작업상태의 조절효과, 한국산학기술학회논문지, 21(2), 229-239.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. Journal of Occupational Behaviour, 2(2), 99-113.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. Journal of Social Issues, 30, 159-165.
- Karasek. R. A. (1979). Job demands, job decision attitude, and mental strain: Implications for job redesign. Administrative Science Quarterly, 24, 285-308.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. & Verbeke, W. (2004). Using the job demand resources model to predict burnout and performance. Human Resource

- Management, 43, 83-104.
- Beehr, T. A. & King, L. A. & King, K. W. (1990). Social support and occupational stress: Talking to supervisors. Journal of Vocational Behavior, 36(1), 61-81.
- Wollack, S. & Goodale, J. & Witjing, J. & Smith, P. (1977). Development of the Survey of Work Values. Journal of Applied Psychology, 55, 331-338.
- Seibert, S. E. & Kraimer, M. L. (2001). The five-factor model of personality and career success. Journal of Vocational Behaviour, 58, 1-21.
- Hackman, J. R. & Oldman, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. Organizational behavior and human performance, 16(2), 250-279.
- Knoop, R. (1993). Work values and job satisfaction. The Journal of Psychology, 128(6), 683-690.
- Garnder, D. G. & Pierce, J. L. (1998). Self-esteem and self-efficacy within the organizational context: An empirical examination. Group & Organization Management, 23(1), 48-70.

원고접수 : 24.4.30.	수정원고접수 : 24.6.5.	게재확정 : 24.6.19.
-----------------	------------------	-----------------

Abstract

The Effects of Job Demands and Perceived Job Value on Job Burnout of Group Home Worker for the People with Disabilities

YoungSuk Park*, HeeJeong Jeon**

This study aims to analyze the effect of job demands and perceived Job value on Job burnout of group home worker for the people with disabilities. For this purpose, a survey was conducted nationwide, and 201 completed questionnaires were utilized for the final analysis. Multiple regression analyses were performed with the components of job burnout—emotional exhaustion, depersonalization, and reduction of personal accomplishment—as 24 dependent variables. The results indicated that higher job demands increased emotional exhaustion, while higher perceived Job value decreased depersonalization and reduced personal accomplishment. As for control variables, a higher number of users and fewer overtime pay hours were associated with increased emotional exhaustion. Additionally, when users were predominantly male, there was an increase in emotional exhaustion and depersonalization. Furthermore, higher age was associated with increased personal accomplishment. Based on the results, specific recommendations to reduce job burnout of group home worker for the people with disabilities were proposed.

Keywords: Worker in group home for the disabled, Job burnout, Job demands, Recognition of job value

* Head of Big Tree House, Group Home for the disabled

** Associate Professor, Social Welfare, Catholic Kkottongnae University