

사회복지시설 종사자를 대상으로 한 인적자원관리의 연구동향에 관한 비판적 고찰: 직무만족을 중심으로

이병록
건양대학교 사회복지학과

A Critical Study on the Research Trend of Human Resources Management for Social Welfare Workers: Focused on Job Satisfaction

Byoung-Rock Lee
Department of Social Welfare, Konyang University

요약 본 연구는 사회복지시설 종사자들의 직무만족에 관한 연구들을 분석하여 직무만족의 개념과 그 영향요인들에 대한 경향과 문제점들을 파악하는데 목적을 두고 있다. 2010년 이후 진행된 사회복지 관련 학회에서 발생한 한국연구재단의 등재학술지에 게재된 논문들을 대상으로 분석을 진행하였다. 분석방법은 비판적 조사인 내용분석이며, 직무만족의 개념과 영향요인을 분석범주로 설정하였다. 분석결과, 직무만족을 정의하는데 있어 직무 자체에 초점을 두는 연구들과 직무 이외의 직무환경을 직무만족에 포함시키는 연구들로 분류되었다. 후자의 경우에는 직무만족의 사전적 의미에서 벗어나고 있는데, 직무만족에 직무환경을 포함시킨다면 직무만족이라는 개념을 사용하는 것을 재고할 필요가 있다. 그리고 직무만족의 영향요인으로 인구사회학적 요인, 조직특성 요인, 업무부담 요인, 심리적 요인, 클라이언트 요인과 함께 근무여건과 인간관계 등의 직무환경 요인이 제시되고 있다는 점에 주목할 필요가 있다. 따라서 직무환경은 직무만족의 하위요인이 아니라 직무만족의 영향요인으로 제시되는 것이 적절하다. 향후 사회복지 종사자들을 대상으로 한 직무만족 연구들을 진행할 경우에 직무만족에 대한 정의와 그 영향요인에 관한 논의들을 면밀히 검토할 필요가 있다.

Abstract This study examined job satisfaction and the tendency and problems of the influential factors by analyzing the research on the job satisfaction of welfare facility workers. The analysis was conducted on papers published in journals of the National Research Foundation of Korea at social welfare-related conferences since 2010. The analysis method involved content analysis, a non-involvement survey, and the concept and influence factors of job satisfaction. Studies of job satisfaction were classified into studies focusing on the job itself in defining job satisfaction and studies including job environment other than a job in job satisfaction. In the latter case, it deviated from the dictionary meaning of job satisfaction. If the job environment is included in job satisfaction, it is necessary to reconsider using the concept of job satisfaction. The factors affecting job satisfaction include socio-demographic factors, organizational characteristics factors, work burden factors, psychological factors, client factors, and job environment factors, such as working conditions and human relations. Therefore, the job environment is not a sub-factor of job satisfaction but an influential factor. In the future, it is necessary to closely examine the definition of job satisfaction and its influential factors when conducting job satisfaction studies targeting social welfare workers.

Keywords : Welfare Facility Workers, Human Resource Management, Research Trend, Job Satisfaction, Content Analysis Method

This paper was supported by the Konyang University Research Fund in 2022.

*Corresponding Author : Byoung-Rock Lee(Konyang Univ.)

email: brlee@konyang.ac.kr

Received May 22, 2023

Revised June 19, 2023

Accepted July 7, 2023

Published July 31, 2023

1. 서론

과거 조직의 성장과 발전에 관한 연구들은 조직의 기술택체에 초점을 두었지만 최근에는 조직구성원들의 인적자원 개발과 관리를 중요시하고 있다[1]. 지속적으로 확대되고 있는 주요한 사회분야인 사회복지도 동일하게 조직의 생산성과 성과에 주요한 영향을 미치는 요인으로 조직구성원들의 인적자원관리가 제시되고 있다. 사회복지 분야의 조직들은 사회복지사를 비롯하여 다양한 전문 인력들이 서비스의 기획을 비롯하여 운영과 평가 등의 측면에서 핵심적인 역할을 하기 때문에 이들의 역할과 태도가 조직성과와 서비스의 질에 미치는 영향이 크다고 할 수 있다. 결국 사회복지시설 종사자들의 인적자원관리는 서비스의 품질을 결정하는 매우 중요한 요인이 될 수 있다. 사회복지시설 종사자들의 인적자원관리는 직무스트레스와 감정노동, 조직지원인식, 이직의도, 조직몰입 등으로 제시되고 있다[2]. 한편, 사회복지시설 종사자들의 다양한 인적자원 중에서도 직무만족이 강조되고 있다[3].

조직구성원들의 직무만족은 조직성과를 좌우하는 중요한 요소라고 할 수 있다. 특히, 사회복지서비스는 종사자들이 서비스대상자와 가족들의 대면관계를 통해 제공하는 특성이 강하기 때문에 종사자들의 역할과 태도가 중요하다. 이러한 차원에서 사회복지 종사자들의 직무만족이 서비스의 수준을 결정하는데 있어서 큰 영향을 미칠 수 있다[4]. 종사자들의 직무만족은 결근율과 이직을 감소시키고 자신의 업무에 대한 집중도를 높여서 서비스 수준을 향상시킬 수 있다. 그리고 직무만족도가 높은 종사자들은 자신이 소속된 기관을 긍정적으로 평가하고 조직발전을 위해 노력하도록 영향을 미친다[5].

사회복지시설의 운영성과와 서비스의 질에 있어서 종사자들의 직무만족의 중요성으로 인해 이에 관한 다양한 연구들이 진행되고 있다. 기존 연구들을 살펴보면, 사회복지시설 종사자들의 직무만족과 다른 변수들과의 관계를 분석하는데 초점을 두고 있다. 직무만족은 독립변수[6]와 매개변수[7]로 제시되기도 하지만, 주로 종속변수로 제시되어 진행된 연구들이 많은 상황이다[8]. 사회복지시설 종사자들의 직무만족에 관한 연구들은 주로 직무만족의 영향요인들을 파악하는데 초점을 두고 있다[9]. 이 연구들은 사회복지시설 종사자들의 직무만족을 개선하여 서비스의 수준을 높이기 위한 목적으로 진행되고 있다.

한편, 사회복지시설 종사자들을 대상으로 진행된 직무만족에 관한 연구들은 직무만족의 개념과 영향요인을 제시하는데 있어서 차이점과 논리적 문제를 안고 있다. 먼

저, 직무만족의 개념에 대해서는 직무에 초점을 두고 직무 자체에 대한 만족으로 정의하는 연구[10]들과 직무만족을 직무 이외의 환경적 측면들에 대한 만족으로 제시하는 연구[11]들이 진행되고 있다. 그리고 직무만족의 영향요인에 대한 연구들을 살펴보면, 각각 중요하게 제시하는 변수들에 있어서 차이를 보이고 있다. 이러한 변수들을 크게 분류하면, 개인적 특성[12], 직무특성[13], 근로조건과 직무환경[14], 직무스트레스와 소진[15] 등이다. 따라서 직무만족의 하위요인으로 제시되는 변수들과 직무만족의 영향요인으로 밝혀지고 있는 변수들 간의 유사성을 발견할 수 있다. 동일한 내용에 해당하는 근로조건 등의 직무 외적인 직무환경이 직무만족의 하위요인과 영향요인으로 동시에 제시되고 있다는 것은 논리적으로 문제의 소지가 있다.

따라서 현재 사회복지시설 종사자들을 대상으로 진행된 직무만족 관련 연구들을 분석하고 왜 이러한 상황이 전개되는지를 규명하는 연구가 진행될 필요가 있다. 본 연구는 사회복지종사자들의 직무만족에 관한 연구들을 검토하여 직무만족과 직무만족의 영향요인 중 근로조건 등의 직무환경에 대한 연구동향과 관련된 문제점들을 규명하는데 목적이 있다.

2. 연구방법

2.1 분석의 대상과 범위

본 연구의 분석을 위한 학술지 논문들을 선정하기 위해 학술연구정보서비스(RISS)를 활용하였으며, '직무만족'과 '복지'를 주제로 제시하여 검색을 진행하였다. 검색된 논문은 총 1,207건으로 나타났는데, 2010년 이후에 게재된 논문들은 961건으로 나타났다. 검색된 논문들 중에서 한국연구재단의 등재학술지에 게재된 논문들을 분석대상으로 선정하였으며 사회복지분야의 학회와 연구기관에서 발간하는 학술지의 논문들로 분석범위를 제한하였다. 분석범위에 포함된 학회와 연구기관은 한국사회복지학회, 한국사회복지행정학회, 한국지역사회복지학회, 한국노인복지학회, 한국노년학회, 한국장애인복지학회, 한국가족복지학회, 한국청소년복지학회와 한국보건사회연구원, 한국사회복지교육협의회, 한국장애인재활협회, 한국사회복지연구회, 연세대학교 사회복지연구소 등이다. 사회복지시설 종사자들을 대상으로 직무만족과 그 영향요인을 분석한 연구들을 분석대상으로 선정하였다. 이러한 과정을 통해서 직무만족의 개념의 경우에 14

편, 직무만족의 영향요인에 대해서 14편의 논문이 최종 분석에 선정되었다.

분석대상의 논문발행 시기를 2010년 이후로 제한한 이유는 그 이전까지 사회복지 종사자들의 직무만족에 관한 연구경향을 분석한 강현주와 조상미[1]의 연구가 진행되었기 때문이다. 이 연구는 사회복지기관의 사회복지사만을 대상으로 한 논문들을 분석하였다는 점에서 한계를 갖는다. 그리고 양적 연구와 질적 연구를 병행하여 분석하였지만, 질적 연구의 경우에도 이론적 접근과 조직별 영향요인들을 구분하여 해당하는 논문들을 나열하였기 때문에 결과적으로 양적 연구에 해당된다고 할 수 있다. 따라서 이 연구는 사회복지시설 종사자들을 대상으로 한 연구들의 직무만족의 개념과 영향요인에 관한 차이점들과 논리적 문제점들을 분석하는데 있어 한계를 갖는다.

본 연구는 사회복지시설의 사회복지사를 포함한 종사자들로 분석대상을 확대하였다. 그리고 사회복지시설 종사자들을 대상으로 한 연구들의 직무만족의 개념을 정의하는데 있어서의 차이점과 직무만족의 개념과 영향요인의 논리적 문제점들을 분석하기 위해 질적 연구방법을 활용한다는 점에서 이 연구와의 차별성을 갖는다.

2.2 분석방법

본 연구는 사회복지시설 종사자들의 직무만족과 그 영향요인에 관한 연구동향을 파악하기 위해 가장 일반적으로 사용하는 내용분석을 실시하였다[16]. 내용분석은 비관여적 조사방법의 한 유형으로 분석대상이 되는 연구주체들의 특징, 비교, 원인 등을 파악하는데 유용한 연구방법이다[17]. 본 연구는 종사자들의 직무만족에 관한 연구동향을 분석하기 위해 사용한 기존의 양적 연구에 해당하는 내용분석과는 차별성을 둔다[18]. 단순히 시기별 관련 논문들의 빈도, 영향을 미치는 요인들에 대한 연구횟수 등을 측정하는 방식과 달리 직무만족의 정의와 영향요인의 특징, 그리고 관련된 논리적 문제들에 대한 질적 분석을 실시하고자 한다. 직무만족의 정의에 대한 각 연구들의 차이점을 유형화하고 직무만족의 정의에서 제시된 하위요인들과 영향요인이 중복되어 논리적으로 문제가 발생하는 부분에 대해서 초점을 두고 분석하였다.

분석범주는 사회복지시설 종사자들을 대상으로 직무만족과 그 영향요인을 분석한 연구들이다. 분석단위는 이러한 관점에서 진행된 연구들의 특징과 차이점이다. 그리고 이러한 차이점을 보이는 원인과 관련된 문제점들을 파악하여 향후 사회복지 종사자들의 직무만족에 대한 연구들의 기준점을 제시하고자 한다.

3. 분석결과

3.1 직무만족의 개념

본 연구는 2010년 이후의 직무만족에 관한 연구들을 분석하기 위해 학술연구정보서비스에서 '직무만족'과 '복지'를 검색어로 제시하여 총 961편의 논문들을 확인하였다. 그리고 검색논문들 중에서 사회복지분야의 학회와 연구소 등에서 발간한 한국연구재단의 등재학술지를 중심으로 하여 논문들을 검토하였다. 직무만족을 분석한 연구들을 검토한 결과, 직무만족의 개념은 크게 직무에 초점을 둔 연구와 직무환경 등의 직무 이외의 내용을 포함시킨 연구들로 구분되었다. 따라서 본 연구에서는 직무만족의 개념과 내용을 제시한 대표논문 총 14편을 선별하여 분석을 진행하였는데, 직무만족의 정의에서 직무에 초점을 두고 직무만족을 정의한 논문 7편과 직무환경 등의 직무 외적인 내용들을 직무만족 정의에 포함시킨 논문 7편으로 구성되었다.

조직구성원에게 조직은 많은 시간을 보내는 장소이다. 그리고 조직으로서의 직장은 구성원들에게 생계수단으로서 필수적인 요소이면서 삶의 의미를 찾을 수 있는 중요한 요소이다. 이러한 조직구성원들의 직무만족은 조직성과와 조직혁신을 가져오는 원동력이기 때문에 조직연구에서 핵심적인 연구 주제로 다루어졌다[19]. 특히, 사회복지종사자들은 상시적으로 클라이언트와의 대면접촉을 통해 제공하는 서비스의 기획, 운영, 평가 등의 업무 전반을 책임지는 주체이기 때문에 이들의 직무만족의 중요성이 더욱 크다고 할 수 있다[20].

사회복지분야에서 종사자들의 직무만족에 관한 연구들을 살펴보면, 직무만족에 대한 정의를 제시하는데 있어서 크게 두 가지로 분류할 수 있다. 첫째, 직무만족을 직무를 비롯한 다양한 직무환경에 대한 만족으로 정의하는 연구들이다. 김경호와 방희명의 연구[21]에서 직무만족은 조직구성원들이 직무에 대한 긍정적인 감정의 정도로 정의되었는데, 업무에 대한 만족, 인간관계 만족, 복리후생 만족 등의 측면을 포함하는 개념으로 제시되고 있다. 그리고 업무에 대한 만족은 업무내용, 업무량, 보수수준에 대한 만족을 포함하는 것으로 규정하고 있다. 이혜자와 권순호의 연구[22]에서도 이와 비슷한 관점에서 직무만족을 조직구성원의 직무와 직무환경에 대한 긍정적 감정으로 규정하면서 업무지침, 직장 인간관계, 클라이언트 관계, 시설환경, 의사결정의 민주성과 합리성, 자기개발과 교육기회 제공, 슈퍼비전, 급여와 복지, 업무보람 등의 다양한 영역에 대한 만족을 포함시켰다. 이채

식과 이성규[23]는 직무만족을 개인의 태도, 가치, 욕구 등 직무자체에 대한 만족과 임금, 승진, 동료관계, 업무조건 등의 차원에서 발생하는 정서상태로 규정하였다.

유종연과 주재현[24]의 경우에도 동일하게 직무만족을 종사자들이 직무를 수행하면서 직무와 직무환경에 대해 느끼는 전체적인 긍정적 감정으로 정의하고 있다. 이 연구에서 직무만족은 직무자체, 보수, 승진, 동료, 기관, 이직, 서비스, 업무와 가정, 직무개발, 삶의 만족, 스트레스 등의 다양한 측면에 대한 만족으로 측정되었다. 정요한과 최재성의 연구[25]에서는 직무만족을 직무와 관련된 특성 및 요소들에 대한 만족감으로 정의하였다. 이 연구에서 직무만족은 업무에 대한 보람과 업무 전반에 대한 만족, 임금, 근무시간, 직무내용, 업무시간의 유연성, 경력개발과 승진기회, 고용안정성, 직장 인간관계와 직장문화 등의 요소들을 포함하였다. 직무만족을 내재적 만족과 외재적 만족으로 구분하는 연구들이 존재한다 [26]. 이 연구들은 내재적 만족으로 직무의 난이도와 책임 등의 직무 자체에 대한 만족을 제시하고 외재적 만족으로 직무에 대한 보상과 작업환경 등의 직무 외적인 측면에 대한 만족을 규정하고 있다. 배의식 등[27]은 직무만족을 조직구성원이 직무와 조직 내의 상황을 지각하고 평가하여 나타나는 정서적 반응으로 정의하였으며, 직무를 포함하여 직무여건, 직무과업, 동료관계 등에 대한 긍정적이거나 부정적인 감정상태 등을 포함하는 개념으로 제시하였다.

둘째, 종사자들의 직무만족을 담당직무에 대한 만족으로 규정하고 직무 이외의 조직특성이나 직무환경에 대한 차원을 배제하는 정의이다[28]. 함철호의 연구[29]에서 직무만족이 담당직무에 대한 긍정적이거나 부정적인 감정으로 정의되었으며, 직무만족을 측정하기 위해 직무수행에서의 즐거움과 직장생활에 대한 만족 등의 문항들을 제시하였다. 한편, 송인한 등[30]은 사회복지종사자의 직무만족에 대해 행복이라는 관점에서 접근하는 독창적인 시도를 하였다. 이 연구에서 직무만족은 일에 대한 행복으로 정의되었는데, 행복은 일시적인 기쁨과 즐거움에 해당하는 헤도니아적 행복과 장기적이고 목적성이 있는 유데모니아적 행복으로 분류된다. 헤도니아적 행복은 단순한 일의 만족, 즐거움, 기쁨 등을 포함하며, 유데모니아적 행복은 일의 가치, 보람, 의미, 충만, 선행 등을 포함한다. 이 연구에서 제시된 직무만족의 측정도구는 헤도니아적 차원에서 일에 대한 행복, 즐김, 즐거움, 유쾌함, 전반적인 만족 등이고 유데모니아적 차원에서는 일의 영향력, 변화를 가져오는 정도, 기여도, 도움의 정도,

선행을 가져오는 정도 등이 제시되었다.

김태량과 김경화의 연구[31]는 다양한 연구자들의 직무만족에 대한 정의를 제시하였는데, 사회복지사의 직무만족을 측정하는 도구는 직무환경이나 직무특성 등을 제외한 직무 자체에 대한 만족에 초점을 두고 제시하였다. 측정도구는 5문항으로 현재의 직무만족도, 직무수행과정의 만족도, 직무에 대한 자신감, 과거와 비교한 현재 직무의 만족도, 경력과 기대를 고려한 직무만족도 등이다. 신중환과 김정우[32]는 직무만족을 직무수행의 과정에서 나타나는 심리적 태도로 정의하였으며, 최소연의 연구 [33]에서도 직무만족을 직무상황에 대한 긍정적 인식의 수준으로 정의하였다. 이 연구들은 동일하게 직무만족의 내용을 다른 업무들과 비교한 만족, 업무진행에 대한 만족, 업무기회에 대한 만족, 과거의 기대감을 고려한 만족, 경력기대감을 고려한 만족 등의 직무에 초점을 두고 제시하였다. 임강숙과 김승용의 연구[34]에서도 직무만족은 담당직무에 대한 감정적 반응으로 정의되고 있으며, 업무수행의 성취, 업무수행의 열정, 업무에 대한 애정, 직무선택의 확신, 전체적인 직무만족의 정도 등이 직무만족의 내용으로 제시되었다.

Table 1. Studies on the Concept of Job Satisfaction

Definition	Studies
Focus on Job	Lee[28], Ham[29], Song, Lee, Kim[30], Kim, Kim[31], Shin, Kim[32], Choi[33], Lim, Kim[34]
Include the Working Environment	Kim, Bang[21], Lee, Kwon[22], Lee, Lee[23], You, Joo[24], Jung, Choi[25], Jeon[26], Bae, Ryu, Park[27]

3.2 직무만족의 영향요인

사회복지시설 종사자들의 직무만족에 관한 연구들은 그 영향요인을 분석하는데 초점을 두고 있다. 이 연구들은 직무만족을 향상시키거나 저해하는 요인들을 포착하여 이를 개선하고 사회복지서비스의 수준을 높이려는 목적으로 진행되고 있다.

본 연구는 ‘직무만족’과 ‘복지’를 검색어로 제시하여 확인된 2010년 이후의 연구논문들 중에서 직무만족의 영향요인을 분석한 논문들을 검토하였다. 검토한 결과 사회복지 종사자들을 대상으로 한 직무만족의 영향요인은 크게 인구사회학적 요인, 직무특성 요인, 조직특성 요인, 직무환경 요인, 업무부담 요인, 심리적 요인으로 분류되었다. 본 연구에서는 직무만족에 영향을 미치는 각 요인들에 해당하는 대표적인 논문들을 선별하여 검토한

결과를 제시하였다. 사회복지종사자들을 대상으로 한 직무만족의 영향요인을 분석한 논문은 총 14편이 선정되었다.

사회복지종사자들의 직무만족의 연구경향을 분석한 강현주와 조상미[1]는 직무만족의 영향요인으로 성별과 연령, 학력 및 직위 등의 인구사회학적 요인과 직무의 자율성과 다양성, 역할갈등 및 역할명확성 등의 직무특성 요인을 제시하였다. 직무의 자율성과 다양성이 증가할수록 직무만족이 향상될 것으로 예측할 수 있다. 그리고 종사자들의 담당직무와 관련된 역할갈등이 적고 역할명확성이 증가할수록 직무만족은 향상될 것이다.

조직특성 요인이 사회복지시설 종사자들의 직무만족에 영향을 미칠 수 있다. 조직특성은 조직공정성과 조직문화, 그리고 슈퍼비전과 리더십 체계 등이 포함될 수 있다. 임진섭 등[35]은 사회복지 종사자들의 조직공정성이 증가할수록 직무만족이 향상된다는 것을 증명하였다. 정여주와 이기숙의 연구[36]에서 건강가정사들의 조직문화와 직무만족의 높은 상관성이 확인되었다. 민윤경과 권현정[37]은 요양보호사들에 대한 슈퍼비전이 효과적일수록 직무만족이 증가한다는 사실을 규명하였다. 노인요양시설 종사자들을 대상으로 한 전미숙 연구[38]에서 시설장 리더십의 직무만족에 대한 긍정적인 영향력이 확인되었다.

직무환경 요인이 사회복지시설 종사자들의 직무만족에 영향을 미칠 수 있다. 직무환경 요인에는 고용안정성, 임금, 근무시간, 승진, 휴가 등의 근무여건과 인간관계 등이 포함된다. 최영화와 초의수[3]는 부산시 사회복지종사자들을 조사하여 임금만족도, 고용형태, 근무시간, 승진 등의 근무여건이 직무만족에 영향을 미친다는 사실을 규명하였다. 청소년지도자를 대상으로 한 문호영과 문성호의 연구[39]에서도 이와 유사하게 승진, 임금, 휴가, 근무안정성 등과 함께 시설의 설비, 공간, 휴게공간 등이 직무만족의 영향요인으로 제시되었다. 그리고 이병록[40]의 연구는 보육교사들을 대상으로 직장 내에서의 대인관계가 긍정적일수록 직무만족이 증가한다는 사실을 규명하였다.

업무부담 요인이 사회복지시설 종사자들의 직무만족을 감소시킬 수 있다. 업무부담 요인은 직무스트레스, 소진, 감정노동 등이 제시될 수 있다. 교정시설의 종사자들을 조사한 노상은과 김정훈의 연구[41]에서 직무스트레스가 증가하면 직무만족이 감소한다는 사실이 확인되었다. 이채식과 이성규[42]는 장애인활동보조인들이 정서적 탈진상태에 빠지거나 개인적 성취감이 감소할 경우에 직무만족이 저하된다는 것을 입증하였다. 이선우와 박수

경[43]은 지역사회복지관의 사회복지사들을 대상으로 표면행위와 내면행위 등의 감정노동이 직무만족에 부정적 영향을 미친다는 사실을 규명하였다.

심리적 요인이 사회복지시설 종사자들의 직무만족에 영향을 미칠 수 있다. 종사자들의 심리적 요인에 임파워먼트, 자기효능감, 자아탄력성 등이 포함된다. 장애인보호작업장의 종사자들을 조사한곽성열의 연구[44]에서 임파워먼트의 직무만족에 대한 영향력이 입증되었다. 박현숙과 양희택[45]은 여성활동보조인들을 대상으로 자기효능감이 높을수록 직무만족이 증가한다는 사실을 입증하였다. 정신보건사회복지사들을 대상으로 한 임정숙과 윤명숙의 연구[46]에서는 자아탄력성이 높은 경우에 직무만족이 증가한다는 점이 제시되었다.

Table 2. Studies on Factors Influencing Job Satisfaction

Influencing Factors	Studies
Sociodemographic and Job Characteristics	Kang, Cho[1]
Organizational Characteristics	Lim, Lee, Lim[35], Jeong[36], Min, Kwon[37], Jeon[38]
Job Environment	Choi, Cho[3], Moon, Moon[39], Lee[40]
Workload	Rho, Kim[41], Lee, Lee[42], Lee, Park[43]
Psychology	Kwak[44], Park, Yang[45], Lim, Yoon[46]

4. 결론

본 연구는 사회복지 종사자들을 대상으로 진행된 직무만족에 관한 연구들을 분석하였는데, 주요 분석내용은 직무만족의 개념과 영향요인이다. 본 연구의 분석을 통해서 나온 결과들을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 직무만족의 정의에서 직무에 초점을 두고 담당직무에 대한 만족으로 정의하는 선행연구들과 직무와 직무환경에 대한 만족으로 제시하는 선행연구들이 동시에 진행되고 있다. 둘째, 직무만족의 영향요인으로 인구사회학적 요인을 비롯하여 직무특성 요인, 조직특성 요인, 직무환경 요인, 업무부담 요인, 심리적 요인 등이 제시되고 있다.

선행연구들이 직무만족을 정의하는데 있어서 차이점을 보이고 있다. 직무만족은 직무(job)와 만족(satisfaction)이 결합한 단어로서 사전적으로 직무는 직책이나 맡은 바 임무를 의미하고 만족은 모자람이 없이 마음에 흡족하다는 의미를 갖는다. 따라서 사전적 의미상으로 직무

만족에 직무환경에 대한 만족 등을 포함시키는 것은 다소 문제의 소지가 있다. 그리고 직무만족에 대한 조작적 정의로서 직무환경을 포함시킬 수 있다는 주장이 제기될 수 있는데, 이러한 경우에는 직무만족이 아니라 직무환경만족이라는 개념으로 대체하는 것이 타당할 것이다.

그리고 직무만족의 개념과 직무만족의 영향요인에 대한 내용들을 살펴보면, 중첩되는 부분을 발견할 수 있다. 직무만족에 직무환경만족을 포함시키는 연구들이 많은데, 직무만족의 영향요인으로 직무환경을 제시하는 연구들이 제시되고 있기 때문이다. 사회복지 종사자들의 직무만족의 연구경향을 분석한 강현주와 조상미의 연구[1]를 비롯한 다양한 연구에서 보수와 승진을 비롯한 근무여건과 인간관계 등의 직무환경이 직무만족에 영향을 미치는 요인이라는 사실을 밝힌 다양한 국내외의 선행연구들이 진행된 바 있다. 따라서 동일한 내용이 직무만족의 하위요인과 영향요인으로 제시되고 있다는 점에서 논리적 모순점이 존재한다는 것을 알 수 있다. 보수, 승진, 휴가 등의 근무여건과 직장 인간관계 등의 직무환경 요인이 직무만족에 영향을 미친다는 것은 직무만족 등의 인적자원관리에 대한 연구가 오랫동안 진행된 경영학 등의 타학문분야에서 이미 밝혀진 사실이다[47].

본 연구의 분석결과를 기준으로 사회복지시설 종사자들을 대상으로 인적자원관리, 특히 직무만족을 분석하는 연구들에 대한 제언을 하면 다음과 같다. 이후 직무만족에 관한 연구들은 직무만족의 개념을 정의하는 경우에 선행연구들에서 제시된 내용들을 비판적으로 검토할 필요가 있다. 선행연구들에서 제시된 내용들을 수용하기 이전에 면밀하게 검토하여 직무만족의 개념과 정의들을 분류하고 그 차이점들이 무엇인지와 차이점이 발생하는 원인들을 파악한 이후에 직무만족을 정의하는 것이 바람직하다. 이러한 과정 이후에 직무만족에 관한 조사연구에서 사용되는 척도, 즉 설문문항들은 제시한 정의에 부합하는 내용으로 구성될 필요가 있다.

본 연구는 최근 사회복지시설 종사자들을 대상으로 진행되는 인적자원관리의 내용 중에서 직무만족에 대한 연구들의 동향을 분석하여 그 유형들을 분류하고 일부 문제점들을 제시하였다. 향후 사회복지시설 종사자들을 대상으로 한 직무만족에 관한 연구들이 관련 개념에 대한 정의를 명확하게 제시하여 발생할 수 있는 문제점들이 완화되기를 희망한다. 그리고 본 연구는 사회복지시설 종사자들을 대상으로 진행된 직무만족과 그 영향요인들의 특성과 차이점, 그리고 직무만족의 하위요인과 영향요인의 제시에 있어서 논리적 문제점들을 분석하는데 초

점을 둔 질적 분석을 시도하였다. 이러한 연구분석을 진행하는데 요구되는 적합한 연구방법을 제시하는데 있어서 다소 한계점을 발견할 수 있다.

References

- [1] H. J. Kang, S. M. Cho, *Job Satisfaction of Social Workers: A Review What Do We Learn and Suggest from Past Research*, Journal of Korean Social Welfare Administration, Vol. 12, No. 1, pp.301-335, 2010.
- [2] C. H. Kang, Y. H. Hur, *A Study of the Relationship between Human Resource Management & Financial Resource Management and Service Quality in Social Service Organizations*, Korean Journal of Social Welfare, Vol. 67, No. 4, pp.51-77, 2015.
DOI: <https://doi.org/10.20970/kasw.2015.67.4.003>
- [3] Y. H. Choi, E. S. Cho, *A Study on the Effects of Job Quality on Job Satisfaction of Social Welfare Workers : Focusing on Busan*, Social Welfare Policy and Practice, Vol. 8, No. 3, pp.89-132, 2022.
DOI: <https://doi.org/10.37342/swpp.2022.8.3.89>
- [4] D. S. Chun, Y. M. Yoo, *A Study on Job Satisfaction of Social Workers: Focusing on Organizational Justice and Organizational Communication*, Public Society Study, Vol. 11, No. 3, pp.215-240, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.21286/ips.2021.08.11.3.215>
- [5] Y. O. Kim, *Influence of Job Characteristics on Job Satisfaction in Activity Assistants for People with Disabilities : the Moderation Effects of Psychological Empowerment*, The Journal of Korea Social Welfare Practice, Vol. 12, No. 1, pp.160-192, 2020.
- [6] Y. L. Kim, *Job Satisfaction and Alienation of Workers at Vocational Rehabilitation Facilities for the Disabled*, Journal of Korean Social Welfare Administration, Vol.23, No.1, pp.147-173, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.22944/kswa.2021.23.1.006>
- [7] K. A. Hwang, S. O. Lim, *The Influence of Job Education on the Quality of Care Services of Nursing Home Care Workers in Gyeongsangbuk-do: Focused on the Mediating Effect of Job Satisfaction*, Journal of Daegu Gyeongbuk Studies, Vol.20, No.2, pp.215-231, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.23029/jdgs.2021.20.2.215>
- [8] M. Y. Shin, J. D. Park, *The Influence of Social Workers' Self-efficacy on Job Satisfaction*, Journal of Convergence for Information Technology, Vol. 10, No. 7, pp.98-107, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2020.10.07.098>
- [9] S. A. Jang, J. H. Ko, *Effect of Compensation System on Job Satisfaction for Care-Workers : Focused on the Mediating Effect of Self-efficacy*, The Journal of the Korea Contents Association, Vol. 21, No. 4, pp.473-486, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2021.21.04.473>

- [10] D. J. Kim, Y. M. Choi, *The Effect of Transformational Leadership on Job Satisfaction: Focusing on the Mediating Effect of Positive Psychological Capital*, The Journal of Humanities and Social Sciences 21, Vol. 11, No. 2, pp.45-60, 2020.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.11.2.4>
- [11] J. H. Lee, Y. H. Yeo, *Relationship between Job Selection Motivation, Job Satisfaction, and Service Quality of Care Workers in Long-Term Care Facility*, Korean Journal of Gerontological Social Welfare, Vol. 77(1), pp.199-224, 2022.
DOI: <https://doi.org/10.21194/kjgsw.77.1.202203.199>
- [12] S. H. Kim, *Job and Demographic Factors Affecting Job Satisfaction of Care Workers for the Elderly*, Journal of the Korean Academy of Health and Welfare for Elderly, Vol. 10, No. 1, pp.111-124, 2018.
- [13] W. Lee, *A Study on the Relationship between Job Characteristics and Job Satisfaction of Careworkers in the Residential Facilities for the Disabled : Focusing on Moderating Effect of the Organizational Trust*, Journal of Disability and Welfare, Vol. 47, pp.5-30, 2020.
- [14] H. J. Song, Y. J. Cho, *The Influence of Working Conditions of Social Workers on Job Satisfaction and Stress: Comparison of Actual and Perceived Working Conditions*, Korean Public Personnel Administration Review, Vol. 19, No. 4, pp.155-188, 2020.
- [15] K. H. Jeong, J. H. Ryu, *Effects of Job Characteristics on Job Satisfaction for Personnel in Charge of Welfare Tasks in Outreach Community Centers: The Mediating Effects of Job Stress and Burnout*, The Korea Local Administration Review, Vol. 34, No. 2, pp.57-82, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.22783/krila.2020.34.2.057>
- [16] J. W. Lee, B. R. Kang, *A Study on Analysis of Research Trends on the Performance of Non-profit Organizations: Focused on Social Welfare*, The Journal of NGO Studies, Vol. 16, No. 3, pp.299-339, 2021.
- [17] T. S. Kim, K. D. Kim, C. W. Lee, B. E. Hong, *Social Welfare Research*, Chongmok, 2017.
- [18] M. J. Bae, J. S. Shin, M. J. Lim, *An Analysis of Research Trends in Job Satisfaction of Early Childhood Educators*, Early Childhood Education Research & Review, Vol. 20, No. 1, pp.149-171, 2016.
- [19] H. J. Kim, H. K. Kim, *A Study on the Influences of the Elderly Long-Term Care Worker's Job Stress on the Organizational Effectiveness*, Journal of Welfare for the Aged, Vol. 51, pp.191-214, 2011.
- [20] H. J. Park, S. I. Kang, M. S. Chung, *Analyses of Mediating Effects of Self-Leadership in the Relationship between Personality Characteristics and Job Satisfaction of Social Workers in Chungbuk Area*, Journal of Community Welfare, Vol. 68, pp.1-24, 2019.
DOI: <http://doi.org/10.15300/icw.2019.68.1.1>
- [21] K. H. Kim, H. M. Bang, *Client Violence Toward Social Workers and Its Impacts on Their Job Satisfaction*, Journal of Korean Social Welfare Administration, Vol. 12, No. 3, pp.40-74, 2010.
- [22] H. J. Lee, S. H. Kwon, *The effects of Work Environment Characteristics and Job Stress on the Job Satisfaction among Caregivers*, Journal of Welfare for the Aged, Vol. 51, pp.125-144, 2011.
- [23] C. S. Lee, S. K. Lee, *Research on the Relationship between Burnout and Job Satisfaction of Activity Assistant of Persons with Disabilities*, Journal of Rehabilitation Research, Vol. 14, No. 2, pp.223-248, 2010.
- [24] J. Y. You, J. H. Joo, *The study on the Causal Relationship between Intrinsic-Extrinsic Motivation and the Job Satisfaction of Community Mental Health Center Workers*, Journal of Korean Social Welfare Administration, Vol. 20, No. 2, pp.1-27, 2018.
- [25] Y. H. Jung, J. S. Choi, *The Effects of Residents' Violence and Coping Behavior on Job Satisfaction among Care Workers in Nursing Homes for Older Adults: An Approach Using Mixed Methods Research*, Journal of the Korean Gerontological Society, Vol. 43, No. 2, pp.213-233, 2023.
DOI: <https://doi.org/10.31888/JKGS.2023.43.2.213>
- [26] B. J. Jeon, *The Effect of Job Stress on Job Satisfaction of Public Social Workers: Focused on the Moderating Effects of Social Capital*, Health and Social Welfare Review, Vol. 33, No. 3, pp.476-515, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.15709/hswr.2013.33.3.476>
- [27] E. S. Bae, J. S. Ryu, H. G. Park, *A Study on the Factors about Job Satisfaction and Social Workers' Turnover : Focused on the Differences Between Using Facility and Living Facility*, Korean Journal of Social Welfare, Vol. 65, No. 1, pp.59-81, 2013.
- [28] B. R. Lee, *The Mediating Effect of Self-efficacy between the Burnout and the Job Satisfaction of Social Workers in Welfare Centers for the Disabled*, Journal of Korean Social Welfare Administration, Vol. 23, No. 3, pp.29-47, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.22944/kswa.2021.23.3.002>
- [29] C. H. Ham, *The Effect of Job Stress on Job Satisfaction of Voucher Service Providers : Stress-Coping-Adaptation Model*, Journal of Community Welfare, Vol. 64, pp.81-114, 2018.
DOI: <http://doi.org/10.15300/icw.2018.64.1.81>
- [30] I. H. Song, K. W. Lee, E. S. Kim, *Validation of the Korean Version of Global Hedonia-Eudaimonia Job Satisfaction Scale: A Study on Domestic Application of a Measurement for Happiness in the Social Welfare Profession*, Korean Journal of Social Welfare Studies, Vol. 49, No. 1, pp.191-219, 2018.
DOI: <http://doi.org/10.16999/kasws.2018.49.1.191>
- [31] T. R. Kim, G. H. Kim, *The Effect of Social Worker's Ethics on Job Satisfaction: The Mediating Effect of Professional Identity*, Journal of Korean Social Welfare Administration, Vol. 19, No. 2, pp.131-159, 2017.

- [32] J. H. Shin, J. W. Kim, *The Effect of Social Worker's Person-Social Welfare Value Fit on Job Satisfaction and Organizational Commitment : Mediating Role of Emotional Labor*, Korean Journal of Social Welfare, Vol. 66, No. 4, pp.157-179, 2014.
- [33] S. Y. Choi, *The Effects of Pygmalion Leadership on Social Worker's Self-Efficacy, Job Involvement and Job Satisfaction*, Korean Journal of Social Welfare Research, Vol. 41, pp. 119-139, 2014.
- [34] G. S. Lim, S. Y. Kim, *A Structural Analysis on the Variables Related to Home-based Caregivers' Job Satisfaction : Focusing on the Effect of Spirituality and Organizational Environment Mediated with Empowerment*, Journal of Community Welfare, Vol. 45, pp.163-188, 2013.
- [35] J. S. Lim, H. J. Lee, J. H. Lim, *The Effects of Organizational Justice and Job Stress on Social Worker's Job Satisfaction*, Korean Journal of Social Welfare Studies, Vol. 40, No. 1, pp.89-115, 2012.
DOI: <http://doi.org/10.16999/kasws.2012.43.1.89>
- [36] Y. J. Jeong, G. S. Lee, *Organizational Culture and Job Satisfaction as Perceived by Healthy Family Specialists*, Korean Journal of Family Welfare, Vol. 18, No. 4, pp.461-484, 2013.
- [37] Y. K. Min, H. J. Kwon, *A Effect of Supervision on Job Satisfaction of Care Workers in Long-term Care Facilities*, Journal of Korean Social Welfare Administration, Vol. 21, No. 4, pp.1-21, 2019.
- [38] M. S. Jeon, *The Effect of Authentic Leadership of the Head of Nursing Facilities for the Elderly, as Perceived by Employees on Organizational Effectiveness*, Journal of Korean Social Welfare Administration, Vol. 17, No. 3, pp.431-459, 2015.
- [39] H. Y. Moon, S. H. Moon, *A Study on the Concept Mapping of Youth Worker's Job Satisfaction*, Journal of Adolescent Welfare, Vol. 16, No. 1, pp.181-195, 2014.
- [40] B. R. Lee, *The Effect of Human Relations on the Job Satisfaction of Early Childhood Teachers*, Journal of Korean Social Welfare Administration, Vol. 13, No. 2, pp.1-21, 2011.
- [41] S. E. Roh, J. H. Kim, *A Study on Job Satisfaction and Job Stress through Coping Behavior of Employees Correctional Facilities*, Journal of Welfare for the Correction, Vol. 44, pp.1-19, 2016.
- [42] C. S. Lee, S. K. Lee, *Research on the Relationship Between Burnout and Job Satisfaction of Activity Assistant of Persons with Disabilities*, Journal of Rehabilitation Research, Vol. 13, No. 2, pp.223-248, 2010.
- [43] S. W. Lee, S. K. Park, *The Relationships between Emotional Labor, Burnout and Job satisfaction among Social Worker : Focusing on Surface Acting and Deep Acting*, Journal of Community Welfare, Vol. 69, pp. 73-102, 2019.
DOI: <http://doi.org/10.15300/icw.2019.69.2.73>
- [44] S. Y. Kwak, *The Effect of Empowerment of the Worker in Sheltered Workshop on Job Satisfaction : Focusing on Mediating Effect of Organizational Commitment*, Journal of Disability and Welfare, Vol. 45, pp.137-163, 2019.
DOI: <http://doi.org/10.22779/kadw.2019.45.45.137>
- [45] H. S. Park, H. T. Yang, *A Study on the Self-efficacy of Female Personal Assistants on Job Satisfaction : Focused on the Mediating Effect of Ethic*, Korean Journal of Social Welfare Education, Vol. 37, pp.1-22, 2017.
- [46] J. S. Lim, M. S. Yoon, *Moderating Effects of Ego-Resilience, Social Support on the Relationship between Secondary Traumatic Stress and Job Satisfaction among Mental Health Social Workers*, Mental Health and Social Work, Vol. 42, No. 1, pp.31-60, 2014.
- [47] N. H. Kwak, M. J. Kim, *A Study on the Effect of Small and Medium Enterprise Workers' Welfare Environment on Job Satisfaction*, Industry Promotion Research, Vol. 1, No. 1, 19-25, 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.21186/IPR.2016.1.1.019>

이 병 록(Byoung-Rock Lee)

[정회원]



- 1998년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과 (사회복지학석사)
- 2005년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과 (사회복지학박사)
- 2001년 9월 ~ 2006년 2월 : 초당대학교 사회복지학과 교수
- 2006년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 사회복지학과 교수

<관심분야>

사회복지, 노인복지, 사회복지시설, 사회복지인력 등