

서울지역 활동보조인이 지각하는 분배공정성이 클라이언트 비인격화에 미치는 영향

- 직무스트레스의 매개효과를 중심으로 -

이웅* · 강은나** · 추경민***

The Effect of Perceived Distributive Justice on Depersonalization about Clients among Personal Assistants for the Disabled in Seoul

- Focusing the Mediating Effect of Job Stress -

Woong Lee* · Eun Na Kang** · Kyung Min Choo***

요약 : 본 연구는 서울지역 장애인 활동보조인들이 지각하는 조직의 분배공정성과 직무스트레스가 서비스를 제공하는 클라이언트에 대한 비인격화에 미치는 영향을 분석하는 데 목적이 있다. 이를 위해 서울지역에서 서비스를 제공하는 활동보조인을 대상으로 자기기입식 설문조사를 통해 자료를 수집하였다. 기본적인 통계 분석을 위해 SPSS 17.0 프로그램을 사용하였으며, 확인적 요인분석 및 각 변수 간의 인과관계를 검증하기 위해 AMOS 7.0 프로그램을 활용하였다. 분석 결과, 분배공정성은 직무스트레스를 매개로 클라이언트에 대한 비인격화에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 분배공정성이 클라이언트에 대한 비인격화에 미치는 직접적인 영향력은 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이와 함께 직무스트레스의 매개효과를 검증하기 위해 Sobel test를 실시한 결과 직무스트레스의 매개효과 역시 통계적으로 유의하게 나타났다. 따라서 본 연구에서는 분배공정성이 직무스트레스를 매개로 클라이언트에 대한 비인격화에 영향을 미치는 완전매개효과만이 검증되었다. 본 연구결과를 통해 서울지역을 중심으로 장애인활동보조서비스의 질 확보를 위한 정책적·실천적 개선방안을 제시하고자 한다.

주제어 : 활동보조서비스, 직무스트레스, 분배공정성, 클라이언트 비인격화

ABSTRACT : This study aims to examine the mediating role of job stress in the relationship between distributive justice and depersonalization about clients among personal assistants who provide Personal Assistance Service(PAS) to people with disabilities. To achieve a research purpose, a survey was conducted upon personal assistants in Seoul and collected data were analyzed by SPSS 17.0 and AMOS 7.0. The results of this study are as follows. The perceived distributive justice has statistically significant effect on depersonalization about clients as mediated by job stress. However, the distributive justice is not directly related to depersonalization about clients. To

* 연세대학교 사회복지대학원 석사과정(Master's Course, Graduate School of Social Welfare, Yonsei University)

** 연세대학교 사회복지대학원 박사과정(Doctor's Course, Graduate School of Social Welfare, Yonsei University), 교신저자(E-mail: keunna@hanmail.net, Tel: 02-2123-6203)

*** 연세대학교 사회복지대학원 석사졸업(Master's Degree, Graduate School of Social Welfare, Yonsei University)

demonstrate the medicating effect of job stress, the Sobel test was applied. The effect of distributive justice on depersonalization about clients is significantly mediated by the job stress. Therefore, this study shows that job stress has only full mediation effect on the relationship between the perceived distributive justice and depersonalization about clients. Through this research, political and practical implication are suggested for improving the quality of Personal Assistance Service in Seoul.

Key Words : Personal Assistance Service(PAS), Job Stress, Distributive Justice, Depersonalization about Clients

I. 서론

활동보조서비스(Personal Assistance Service: PAS)는 장애인의 자립생활을 위해 장애인이 지역사회에 적극적으로 참여하고 독립적으로 살아가 수 있도록 일상생활에 도움이 요구되는 모든 연령대의 장애인들에게 제공되는 인간적이며 도구적인 지원을 의미한다(DeJong et al., 1992; Doty et al., 1996; National Council on Disability, 1988). 즉, 활동보조서비스는 활동보조인을 통한 직접적인 서비스 제공뿐만 아니라 이에 필요한 물질적인 지원까지 포함하는 보다 종합적인 차원의 도움인 것이다. 이와 같은 활동보조서비스는 장애인의 사회통합과 장애인 개인의 자유 실현에 중요한 영향을 미치며(Matsuda et al., 2005), 장애인들에게 자기 결정의 기회를 부여하고 공동체 참여를 증가시킴으로써 장애인 문제를 인권차원에서 접근할 수 있는 계기를 마련하였다(연세대학교 사회복지연구소, 2009b).

활동보조서비스는 활동보조인이 장애인 당사자에게 직접적으로 서비스를 제공하는 대인서비스이므로 활동보조인과 장애인의 관계는 서비스 성과에 밀접한 관계가 있으며, 장애인의 삶의 질 향상에 중요한 역할을 하는 활동보조서비스가 기본취지와 목적에 부합하는 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 활동보조인의 역할과 역량이 매우 중요하다(Hagglund et al., 2004; Kaye et al.,

2006; Kraditor, 2001; Schopp et al., 2007; Seavey, 2004; Test et al., 2003; 연세대학교 사회복지연구소, 2009b; 이종복 외, 2008). 특히, 우리나라의 경우 제도화된 사례관리 시스템이 아니라 개별 서비스 제공기관에 따라 서비스가 제공되기 때문에 활동보조서비스의 효과성과 전문성에 있어 활동보조인의 직무태도는 서비스 질과 직결된다고 할 수 있다(연세대학교 사회복지연구소, 2009a).

하지만 활동보조인의 열악한 근로환경과 이로 인한 잦은 이직은 서비스의 질을 떨어뜨리는 것으로 나타났다(Stone and Wiener, 2001; Super, 2002; 강혜규·윤상용, 2001; 이익섭 외, 2010; 추경민, 2009). 특히 소진문제는 활동보조인을 포함한 사회복지분야 종사자들의 이직 또는 이직 의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Barak et al., 2001; Blankertz and Robinson, 1996; Maslach and Jackson, 1981; 강현아 외, 2008; 양안숙, 2008; 이익섭 외, 2010; 추경민, 2009). 소진은 정서적 탈진, 개인적 성취감 감소, 클라이언트의 비인격화라는 하위개념으로 구성되며(Maslach and Jackson, 1981), 이 가운데 클라이언트 비인격화(depersonalization)는 활동보조인과 같은 대인서비스직 종사자들이 정서적 탈진으로 인해 자신이 상호작용하는 사람들과 상황에 대해 냉담하고 부정적인 태도를 취하며, 거리를 두게 되는 태도 혹은 행위를 의미한다(Cordes et al., 1997). 클라이언트 비인격화 개

념을 활동보조서비스에 적용해 보면, 이는 서비스의 대상인 이용자에 대해 냉담하거나 무관심한 반응 혹은 과도한 거리 유지라는 태도를 야기한다고 할 수 있다(김미숙, 2004). 이러한 클라이언트 비인격화는 이용자 만족도 및 서비스의 질에 직·간접적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Densten, 2001; 김미숙, 2004; 이명신, 2004). 활동보조서비스의 경우, 이용자가 활동보조인을 선택하는 가장 중요한 기준 가운데 하나가 성실함이라는 것을 고려할 때(연세대학교 사회복지연구소, 2009b), 클라이언트에 대한 비인격화가 이용자 만족도에 직접적으로 영향을 미칠 것으로 예측할 수 있다.

우리나라의 경우 2003년에 활동보조서비스가 처음 도입되었고, 2005년에 보건복지부에 의해 10개 자립생활센터를 통해 시범사업이 이루어졌으며, 2007년부터 본격적으로 제도화되어 전국적으로 시행되고 있다. 국내 활동보조서비스에 관한 연구는 크게 세 가지 분야로 나누어 볼 수 있다. 먼저 활동보조서비스 제도화 방안에 관한 연구(김경미, 2005; 윤상용·최미영, 2006; 정종화, 2006; 조한진, 2005), 그리고 활동보조서비스 성과 및 영향요인에 관한 연구(김민아·이익섭, 2007; 이익섭 외, 2007; 정일교, 2007), 마지막으로 이용자 만족도에 관한 연구(김한나, 2009; 송채숙·정종화, 2009; 양희택, 2006; 이기윤, 2007)가 있다. 하지만 활동보조서비스의 질 확보에 중요한 영향요인 가운데 하나인 활동보조인을 대상으로 한 연구는 거의 이루어지지 않고 있으며, 활동보조인의 클라이언트 비인격화에 관한 논의는 전무하다고 할 수 있다.

따라서 본 연구의 목적은 활동보조인의 클라이언트 비인격화에 미치는 영향요인을 검증하는 것으로 이를 위해 활동보조인이 지각하는 분배공정

성이 클라이언트 비인격화에 미치는 직접적인 영향뿐만 아니라 직무스트레스를 매개로 하는 간접적 영향요인을 파악하는 데 있다. 즉, 분배공정성이라는 조직차원의 영향과 직무스트레스라는 개인차원의 영향을 동시에 살펴봄으로써 클라이언트 비인격화에 미치는 영향요인을 보다 종합적인 차원에서 파악하여 활동보조서비스의 질 확보를 위한 실천적·정책적 개선방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 분배공정성과 클라이언트 비인격화 관계에 관한 논의

분배공정성이란 절차공정성과 함께 조직공정성 개념을 구성하는 하위 차원으로 일의 내용과 결과가 얼마나 공정한가에 대한 인식을 의미하며, 절차공정성이란 의사결정 과정과 같은 절차적인 문제와 관련된다(Folger and Greenberg, 1985). 공정성(fairness)에 관한 연구는 지각된 결과의 공정성을 강조하는 Adams(1965)의 형평이론(social equity)이 발표되면서 본격적인 연구가 시작되었다. Adams(1965)에 의하면 사람들은 직무수행을 위해 자신이 투입한 노력에 대한 결과를 타인 혹은 타집단과 비교하며, 비교 결과에 따라 반응을 보인다는 것이다. 즉, 자신의 투입-결과의 수준이 타인 혹은 타집단의 투입-결과의 수준과 유사할 경우 공정함을 느끼지만, 그렇지 않다면 불공정을 지각하게 되는 것이다. 다시 말해, 분배공정성은 절대적 수준의 보상이 아니라 상대적 수준의 보상에 관한 것으로 볼 수 있다.

분배공정성은 특정 결과에 대한 인지적, 정서적, 행동적 반응과 관련되어 있으며 인지된 결과의 공정성을 다루기 때문에 개인적 차원보다는 조직

적인 차원에서 이해되어야 할 것이다(강은나, 2003). 분배공정성에 대한 부정적 인식, 다시 말해 특정 결과가 불공정하다고 인식될 경우, 이는 분노, 행복, 자부심, 또는 죄책감 등과 같은 감정(Weiss et al., 1999), 인식(자신의 투입이나 타인의 투입과 결과에 대한 인지적 왜곡)(Austin and Walster, 1974; Walster et al., 1978), 그리고 수행 혹은 수행의 철회와 같은 행동에 영향을 주는 것으로 나타났다(Cohen-Charash and Spector, 2001).

분배공정성이 직접적으로 클라이언트 비인격화에 미치는 영향에 관한 실증적인 연구는 전무한 실정이다. 하지만 분배공정성에 관한 대부분의 선행연구들에서는 특정 결과에 대해 불공정함을 인식할 경우 부정적인 행동, 즉 수행의 철회와 같은 반생산적 과업행동을 유발시킨다고 지적하고 있다(Cohen-Charash and Spector, 2001; Greenberg, 1990; 조은현·탁진국, 2009; 한광현, 2006). 이를 사회복지서비스 중의 하나인 활동보조서비스에 적용시킬 경우, 활동보조인이 인지하게 되는 분배공정성의 수준에 따라 자신이 속한 조직과 업무에 대해 부정적으로 반응하며, 이는 클라이언트에 대한 활동보조인의 태도와 행동에 변화를 초래할 수 있을 것이다. 즉, 지금까지의 선행연구 결과들을 바탕으로 활동보조인이 인식하는 조직의 분배공정성이 클라이언트 비인격화에 영향을 미친다고 유추할 수 있다.

2. 분배공정성과 직무스트레스 관계에 관한 논의

직무스트레스란 직무환경에 의해 유발되는 부정적인 결과를 의미하는 것으로써 개인의 심리적·생리적 측면의 항상성을 손상시키는 결과를 초래한다(French et al., 1980; Hellriegel and Slocum,

1986). Ivancevich et al.(1982)은 직무스트레스의 원인을 조직의 물리적 환경 특성, 개인 특성, 대인관계 특성, 조직의 구조적 특성 등으로 구분하였다. Kreitner and Kinicki(1992)는 직무스트레스의 요인을 개인적·집단적·조직적 수준의 세 가지 차원으로 분류하였는데 개인적 수준에는 역할갈등, 역할 모호성, 역할과다 및 책임감을, 집단적 수준에는 집단의 역할과 관리자의 행태를, 그리고 조직적 수준에는 조직풍토, 참여관리방식, 직무환경과 설계 등을 제시하였다.

Siegrist(2002)는 인간은 직무를 위해 노력한 결과에 대해 내적·외적 보상이 적절하지 않다고 인지할 때, 즉 분배공정성이 불공정하다고 판단할 경우 매우 부정적인 감정 반응을 보인다고 지적하였는데 이를 '스트레스의 노력-보상 불균형 모형'이라고 한다(배성현·김미선, 2009, 재인용). 또한 대부분의 선행연구들에서 일의 결과에 대한 보상이 불공정하다고 인식할 경우 감정고갈과 같은 정서적·인지적 차원의 스트레스 요인들이 나타난다고 지적하였다(Austin and Walster, 1974; De Jonge et al., 2000; Walster et al., 1978; Weiss et al., 1999; Zohar, 1995). 또한 분배공정성을 낮게 인식할수록 작업수행의 감소(Greenberg, 1988; Pfeffer and Langton, 1993), 동료와의 협력 감소(Pfeffer and Langton, 1993), 작업의 질 하락(Cowherd and Levine, 1992), 스트레스(Zohar, 1995), 그리고 절도(Cowherd and Levine, 1992) 등과 같은 부정적인 행동을 초래하기도 한다(Folger and Cropanzano, 1998).

이상의 선행연구들을 종합해 보면 활동보조인과 같은 사회복지분야의 종사자들이 인지하는 분배공정성이 불공정하다고 판단될 경우, 스트레스뿐만 아니라 작업수행의 감소 혹은 절도와 같은 매우 부정적인 행위를 유발함을 알 수 있다.

따라서 활동보조인이 지각하는 분배공정성이 직무스트레스에 영향을 미칠 것으로 판단된다.

3. 직무스트레스와 클라이언트 비인격화 관계에 관한 논의

직무스트레스가 반드시 클라이언트 비인격화를 유발하는 것은 아니지만 많은 선행연구들에서 직무스트레스와 클라이언트 비인격화가 정적(+) 관계를 갖는 것으로 보고되고 있다(Cordes and Dougherty, 1993; Edwards et al., 2002; Gmelch and Gates, 1998; Lee and Ashforth, 1996). 즉, 직무스트레스가 높을수록 클라이언트에 대한 비인격화 수준도 높아진다는 것이다. 특히 직무스트레스의 구성요인이라 할 수 있는 역할 갈등, 임의적이고 통제할 수 없는 상황 및 사회적 지원과 통제, 의사결정 참여, 자율성 등의 직무자원 결여 등이 클라이언트 비인격화에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Cordes and Dougherty, 1993; Cordes et al., 1997; Gmelch and Gates, 1998; Lee and Ashforth, 1996; Leiter, 1993).

활동보조인과 같은 사회복지분야의 종사자들의 클라이언트 비인격화에 미치는 영향요인은 크게 개인적 차원과 업무관련 요인들을 포함하는 조직적 차원으로 구분하여 살펴볼 수 있다. 먼저, 개인적 차원으로는 성별(김미선, 2003; 양희정, 2002), 연령(이영미·성규탁, 1991), 근무경력(이영미·성규탁, 1991; 최윤미 외, 2002) 등이 클라이언트 비인격화에 영향을 미치는 것으로 나타났다(이명신, 2004). 이들 연구에서는 남성보다는 여성이, 연령이 적을수록, 그리고 근무경력이 짧을수록 사회복지 종사자들이 인지하는 클라이언트 비인격화 수준이 높아진다고 보고하고 있다. 한편, 클라이언트 비인격화에 미치는 조직적 차

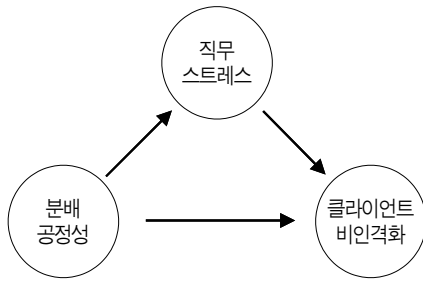
원의 영향에는 역할모호성 혹은 업무모호성 및 갈등(Gmelch and Gates, 1998; 윤혜미, 1996; 이명신, 2004), 비수반적인 징계 혹은 임의적이고 통제 불가능한 상황(Cordes et al., 1997), 업무과중(Leiter, 1993; 이명신, 2004; 윤혜미, 1996), 사회적 지원 및 통제, 의사결정 참여, 자율성 등과 같은 직무자원의 결여(Cordes and Dougherty, 1993; Lee and Ashforth, 1996) 등이 있다. 다시 말해, 역할모호성 및 갈등이 클수록, 임의적이고 통제가 불가능한 상황이 빈번할수록, 그리고 직무자원이 부족할수록 활동보조인이 지각하는 클라이언트에 대한 비인격화 수준이 높아질 것으로 예측할 수 있다.

이상의 선행 연구들을 종합해 보면 역할 갈등 및 역할 과다, 통제가 불가능한 상황, 의사결정 참여의 결여 등과 같은 직무 스트레스 요인이 클라이언트 비인격화에 영향을 미치는 것으로 판단된다. 특히, 업무와 관련된 많은 스트레스 요인들이 개인의 통제를 벗어나 있으며, 이를 해결하기 위한 개인적 대응방법들이 효과적이지 못한 것으로 나타났기 때문에 클라이언트 비인격화에 대한 원인을 개인적 차원으로 보기보다는 조직적 차원에서 접근하는 것이 요구된다(윤혜미, 1996). 따라서 활동보조인의 직무스트레스가 클라이언트 비인격화에 영향을 미친다고 예측할 수 있다.

III. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 활동보조인이 인식하고 있는 분배공정성이 직무스트레스를 매개로 하여 클라이언트의 비인격화에 미치는 영향을 검증하는 것을 목적으로 한다. 이에 따라 <그림 1>과 같이 연구모형을 설정하였다.



〈그림 1〉 연구모형

2. 조사대상

본 연구는 구조화된 설문지를 이용하여 서울 지역 활동보조인을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 표본추출은 서울지역에서 활동보조서비스를 제공하고 있는 기관을 대상으로 편의표집을 실시하였으며, 선정된 중간관리자를 통해 근무하는 활동보조인에게 설문지를 배포하여 일괄적으로 수거하였다. 조사기간은 2009년 11월 15일부터 12월 2일까지였으며, 활동보조인이 직접 설문지를 작성하는 자기기입식 방식으로 진행하였다. 회수된 180부 가운데 불성실하게 작성된 설문지 11부를 제외한 169부가 최종분석에 사용되었다.

3. 주요 변수 및 측정도구

1) 종속변수

본 연구의 종속변수는 클라이언트에 대한 비인격화로서 활동보조서비스를 제공하는 활동보조인이 장애인 이용자에게 냉담하고, 무관심하며, 비인격적인 태도를 취하는 것을 의미한다. 클라이언트에 대한 비인격화는 Maslach and Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory) 척도를 사용하였다. MBI 척도는 총 22문항으로 구성되었으며, 이 중 클라이언트에

대한 비인격화 문항 5문항을 추출하여 본 연구에 적용하였다. 응답범주는 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘항상 그렇다(5점)’까지 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 클라이언트에 대한 비인격화가 높은 것으로 간주된다. 클라이언트에 대한 비인격화의 내적일관성에 대한 신뢰도(Cronbach's α)는 .880이었다.

2) 독립변수

본 연구의 독립변수인 분배공정성은 활동보조인의 업무에 대한 소속 기관의 금전적·비금전적 보상 정도를 의미한다. 본 연구의 분배공정성은 총 4개의 문항으로 측정되었으며, 응답범주는 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(4점)’로 점수가 높을수록 장애인 활동보조인이 인식하는 기관의 분배공정성이 높은 것을 의미한다. 본 연구에 사용된 분배공정성의 Cronbach's α 값은 .656으로 나타났다.

3) 매개변수

직무스트레스는 Jayaratne(1979)의 설문을 번역하여 이영미·성규탁(1991), 최윤정(1994) 등이 국내에서 사용한 척도와 이종목·박한기(1988)가 국내실정에 맞게 제작한 척도, 그리고 Dieterly and Schneider가 개발한 척도를 신원정(1991)이 번역하여 사용한 것을 참고로 하여 재작성한 박경희(1995)의 설문문항을 수정하여 사용하였다. 본 연구에서 직무스트레스는 역할갈등과 역할과다로 구성하였다. 역할갈등이란 역할전달자에 의해 역할수행자에게 전달되는 기대의 불일치 또는 상반된 상태로 정의되며, 역할과다는 조직구성원이 역할을 수행하는 데 기대되는 정도가 개인의 능력을 초과하거나 자신이 받는 것보다 어떤 일을 보다 급하게 하거나 부주의하게끔

〈표 1〉 주요 변수 설명 및 신뢰도

변수	설문문항	Cronbach's α
클라이언트에 대한 비인격화	서비스대상자를 비인격적으로 대하는 정도	.880
	활동보조업무를 시작한 이후 서비스대상자에 대해 무감각 정도	
	활동보조업무로 인해 나타나는 감정적 고갈에 대한 걱정	
	서비스대상자에게 일어나는 일에 대한 무관심	
	서비스대상자가 자기 문제로 나를 비난한다고 인식하는 정도	
분배 공정성	근무량과 근무시간의 적절성	.656
	업무에 대한 기관의 비금전적 보상의 적절성	
	업무에 대한 금전적 보상(월급)의 공정성	
	업무에 대한 기관의 공정한 평가	
직무 스트레스	역할 갈등	.817
	서비스대상자로부터 잘못된 요구를 받는 정도	
	내 생각과는 다른 업무를 제공해야 하는 정도	
	기관에 적절한 지원 없이 서비스를 제공해야 하는 정도	.857
	역할 과다	
	서비스 제공에 있어 본인의 책임에 대한 인지 정도	
	업무의 복잡성과 불확실성	
	감당하기 어려운 업무에 대한 부담 정도	
	제공해야 하는 서비스의 양	
	서비스 제공시간 동안 일의 힘들 정도	
	서비스대상자가 요구하는 서비스 제공에 있어 시간 부족	

강요당하는 상황으로 정의된다(추경민, 2009). 탐색적 요인분석을 통해 직무스트레스 9문항을 역할갈등 3문항과 역할과다 6문항으로 구분하였다. 각 질문들을 4점 척도로 구성하여 하위요인별로 평균점수를 산출하였으며, 요인별 점수가 높을수록 역할갈등 및 역할과다가 높은 것을 의미하고 있다. 전체 직무스트레스의 Cronbach's α 값은 .876이며, 역할갈등의 내적 신뢰도는 .817, 역할과다는 .857로 나타났다.

4. 자료분석방법

조사대상자의 인구학적 특성과 상관관계를 살

펴보기 위해 SPSS 17.0 프로그램을 이용하여 기술 분석과 상관관계분석을 실시하였다. 또한 AMOS 7.0 프로그램을 통해 구조방정식모형을 활용하여 분배공정성과 클라이언트에 대한 비인격화의 인과적 관계 및 직무스트레스의 매개효과를 검증하였다.

본 연구모형의 적합도 검증을 위해서 χ^2 지수와 표본크기에 민감하지 않고 모형의 간명성을 고려한 적합도 지수인 TLI(Tucker Lewis Index), CFI(Comparative Fit Index) 및 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)를 이용하였다. TLI와 CFI는 0.9 이상이면 모형의 적합도가 좋은 것으로 해석되며, RMSEA는 .05 이하이면

좋은 적합도, .08 이하이면 보통적합도, .1 이상이면 나쁜 적합도이다(김주환 외, 2009). 그리고 매개효과의 통계적 유의성은 Sobel test를 통해 검증하였다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성은 <표 2>와 같다. 조사대상자의 75.7%(128명)는 여자이며, 24.3%(41명)는 남자로, 여성의 비율이 월등히 높은 것으로 나타났다. 연령대를 보면, 조사대상자의 평균 연령은 39.5세로 40대가 54명(32.1%), 20대 이하 40명(23.9%), 30대 38명(22.6%), 50대 이상이 36명(21.4%)이었다. 학력은 고졸이 82명(48.5%)으로 거의 절반을 차지했으며, 다음으로 대졸 이상

이 40명(23.7%)으로 나타났다. 장애인 활동보조 업무를 통해 받는 월평균소득은 평균 64만 원 정도이며, 월평균 소득이 '50만원에서 100만원 이하'인 경우가 72명(42.9%)으로 가장 많았으며, 50만원 이하인 경우도 60명(35.8%)으로 월평균 소득 100만원 이하인 응답자가 전체의 약 80%를 차지했다. 조사대상자의 업무관련 특성을 살펴보면, 장애인 활동보조원이 근무하는 기관은 자립생활센터 65명(38.5%), 장애인복지관 55명(32.5%), 자활후견기관 49명(29.0%) 순으로 나타났다. 서비스대상자 유형으로는 성인이 119명(70.6%)으로 가장 많았으며, 아동이 34명(20.3%), 그리고 아동과 성인 모두에게 서비스를 제공한다는 응답자도 15명(8.3%)으로 나타났다. 장애인 활동보조인의 주당 평균 근로시간은 27.57시간으로 '주당 40시간 이상 근무'가 48명(29.3%)으로 가장 많았으며, '10~20시간 미만'

<표 2> 조사대상자의 인구사회학적 특성

(단위: 명, %)

변수	구분	빈도	백분율
성별 (n=169)	여자	128	75.7
	남자	41	24.3
연령 (n=168)	29세 이하	40	23.9
	30~39세	38	22.6
	40~49세	54	32.1
	50세 이상	36	21.4
평균 연령 39.5세, 표준편차 10.57			
학력 (n=169)	중졸 이하	21	12.4
	고졸	82	48.5
	전문대졸	26	15.4
	대졸 이상	40	23.7
월평균 개인소득 (n=167)	50만원 미만	60	35.8
	50만~100만원 미만	72	42.9
	100만~150만원 미만	32	19.2
	150만원 이상	3	2.1
월평균 64만원, 표준편차 34.73			

〈표 3〉 조사대상자의 업무관련 특성

(단위: 명, %)

변수	구분	빈도	백분율
기관유형 (n=169)	장애인복지관	55	32.5
	자립생활센터	65	38.5
	자활후견기관	49	29.0
서비스대상자 유형 (n=168)	아동	34	20.3
	성인	119	70.6
	아동 및 성인	15	8.3
근로시간 (n=169)	10시간 미만	17	10.6
	10~20시간 미만	37	22.4
	20~30시간 미만	36	21.8
	30~40시간 미만	26	15.9
	40시간 이상	48	29.3
주당 평균 근로시간 27.57, 표준편차 15.65			
사회보험 가입 여부 (n=165)	모두 가입	102	61.2
	일부 가입	11	7.3
	가입되지 않음	52	31.5
이전 업무와의 유사성 (n=169)	유사함	40	23.7
	유사하지 않음	96	56.8
	이전 직장 없음	33	19.5

37명(22.4%), '20~30시간 미만' 36명(21.8%) 순으로 나타났다. 조사대상자 중 102명(61.2%)은 사회보험에 가입되어 있으나, 나머지 63명(38.8%)은 사회보험에 일부만 가입되어 있거나 아예 가입되지 않은 것으로 조사되었다. 마지막으로 이전 업무와 유사한지에 관한 질문에서 이전 업무와 유사한 경우는 40명(23.7%)인 반면 이전 업무와 무관하거나 이전 직장이 없는 경우는 129명(76.3%)에 이르는 것으로 나타났다.

2. 주요 변수의 특성 및 상관관계

본 연구의 종속변수인 '클라이언트에 대한 비인격화'는 5점 척도로 측정되었으며 평균 1.94(S.D=.82)로 장애인 활동보조인이 지각하고 있는 서비스대상자에 대한 비인격화 정도는 비교적 낮은 수준임을 알 수 있다. 4점 척도로 측정된 장애인 활동보조인의

근무하는 기관에 대한 분배공정성 정도는 2.64(S.D=.46)로 보통보다 높게 나타났다. 직무스트레스의 하위요인인 역할갈등과 역할과다는 4점 척도로 측정되었으며, 각각의 평균은 2.33(S.D=.62)과 2.45(S.D=.72)로 직무스트레스 수준이 보통보다 높음을 알 수 있다.

〈표 4〉 주요 변수의 특성

변수명	최솟값	최댓값	평균	표준편차
비인격화	1.00	5.00	1.94	.82
분배공정성	1.00	4.00	2.64	.46
역할갈등	1.00	4.00	2.33	.62
역할과다	1.00	4.00	2.45	.72

조사대상자의 클라이언트에 대한 비인격화, 분배공정성, 역할갈등 그리고 역할과다 간의 상관관계분석을 실시한 결과, 클라이언트에 대한 비인격화와 역할갈등($r=.380, p<.01$), 역할과다($r=.482$,

$p<.01$), 그리고 역할갈등과 역할과다($r=.575$, $p<.01$)가 정적(+)으로 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 반면, 분배공정성과 클라이언트에 대한 비인격화($r=-.372$, $p<.01$), 역할갈등($r=-.400$, $p<.01$), 그리고 역할과다($r=-.560$, $p<.01$)는 부적(-)인 상관관계로 나타났다.

〈표 5〉 주요 변수의 상관관계

	비인 격화	분배 공정성	역할 갈등	역할 과다
비인격화	1			
분배공정성	-.372**	1		
역할갈등	.380**	-.400**	1	
역할과다	.482**	-.560**	.575**	1

** : $p<.01$

3. 구조방정식 모형 검증

1) 측정모형 분석

분배공정성이 클라이언트에 대한 비인격화에 영향을 미치는 경로에서 직무스트레스를 매개로 설정한 구조방정식모형을 검증하고자 한다. 이를 위해 클라이언트에 대한 비인격화는 5개 문항을 측정변수로 사용하였으며, 분배공정성은 2개의 문항을 묶어서 각각 2개의 측정변수로 구성하였으며, 직무스트레스는 역할갈등과 역할과다의 하위차원의 각각의 총합을 측정변수로 구성하였다.¹⁾ 잠재변수가 단일차원인 경우 문항들을 묶어서 몇 개의 측정변수로 사용하거나, 하위차원의 총합을 측정변수로 사용하면 모형에서 측정변수의 수를 줄여 추정오차를 감소시키고, 자료

의 연속성과 정상성을 확보할 수 있다(Bandalos and Finney, 2001; 이익섭 외, 2007, 재인용).

본 연구에서는 측정변수들이 잠재변수들을 얼마나 잘 설명해 주고 있는지 확인하기 위해 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 분석 결과, 측정모형의 적합지수 TLI는 .989, CFI는 .994, RMSEA는 .028로 나타났다. TLI와 CFI는 .90 이상이면 좋은 적합도이고, RMSEA는 .05 미만이면 좋은 적합도로서(김주환 외, 2009) 본 연구의 측정변수들은 잠재변수들을 적절히 반영하고 있는 것으로 나타났다. 또한 클라이언트에 대한 비인격화, 분배공정성, 직무스트레스 모두 각각의 측정변수들에 대한 요인적재량이 $p<.001$ 수준에서 유의미한 것으로 나타나 이론적 변수들을 측정하는 데 타당한 것으로 나타났다.

2) 구조모형 분석

잠재변수 간의 인과관계를 검증하기 위해 구조방정식모형 분석을 실시하여 분배공정성, 직무스트레스가 클라이언트에 대한 비인격화에 미치는 영향을 검증하였다. 우선 연구모형의 적합도는 TLI .995, CFI .989, RMSEA .028로 나타나 본 연구에서 사용된 연구모형이 자료를 잘 반영한다고 볼 수 있다. 다음으로 연구모형의 구조방정식모형 분석의 결과로 잠재변수 간의 영향력을 파악하기 위해 추정치를 분석하였다. 분석 결과는, 분배공정성은 직무스트레스에 통계적으로 유의미한 영향을 미치며($\beta=-.92$, $p<.001$), 직무스트레스도 클라이언트에 대한 비인격화에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.83$, $p<.001$). 그러나 분배공정성은 클라

1) 상관관계가 높은 변수들끼리 구조방정식모형의 측정변수로 사용하기 위해 최대우도법(maximum likelihood estimation)과 요인 간의 상관관계를 전제로 하는 사각회전(direct oblimin)을 이용한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과 '클라이언트에 대한 비인격화'와 '분배공정성'은 단일차원으로 나타났으며, 직무스트레스는 '역할갈등'과 '역할과다'의 2개 차원으로 구분되었다.

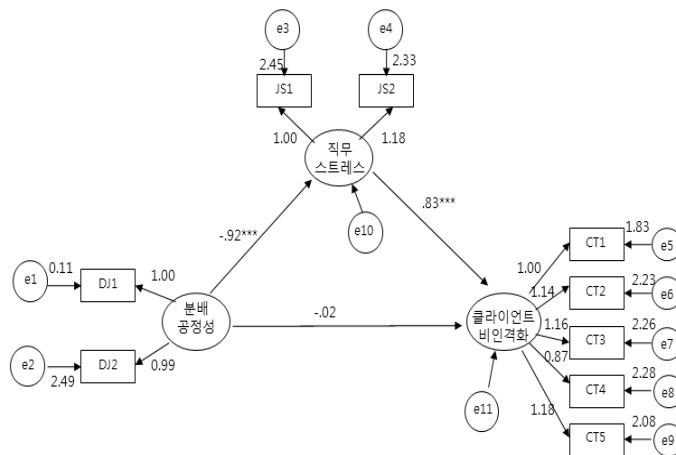
〈표 6〉 측정모형 분석 결과

잠재변수	경로	회귀계수	표준오차(S.E.)	C.R
클라이언트에 대한 비인격화	CT1 ← 비인격화	1.000		
	CT2 ← 비인격화	1.144	.108	10.601***
	CT3 ← 비인격화	1.159	.112	10.332***
	CT4 ← 비인격화	1.869	.148	5.877***
	CT5 ← 비인격화	1.181	.125	9.456***
분배공정성	DJ1 ← 분배공정성	1.000		
	DJ2 ← 분배공정성	.988	.149	6.637***
직무스트레스	역할갈등 ← 직무스트레스	1.000		
	역할과다 ← 직무스트레스	1.176	.160	7.369***
모형 적합도 지수	χ^2 (df)		27.2(24)	
	TLI		.989	
	CFI		.994	
	RMSEA		.028	

***: $p < .001$

이언트에 대한 비인격화에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이를 해석해 보면, 조직의 분배공정성이 높다고 인식하는 활동보조인일수록 직무스트레스 수준은 낮으며, 직무스트레스가 낮을수록 클라이언트에 대한 비인격화 정도가 낮아진다는 것을 알 수 있다. 반면, 클라이언트 비인격화에 대한 조직의 분배공정성의 직접효과는 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

이를 통해 직무스트레스를 중심으로 하는 매개 모형에서 분배공정성은 클라이언트에 대한 비인격화에 직접적인 영향은 미치지 않으나, 직무스트레스를 통한 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직무스트레스는 분배공정성과 클라이언트에 대한 비인격화 간의 관계에서 완전매개로서의 역할을 하는 것을 알 수 있다. 〈그림 2〉는 구조모형 분석을 통한 구체적인 결과를 보여 준다.



***: $p < .001$

〈그림 2〉 구조모형 분석²⁾

2) 측정변수의 요인적재량은 모두 $p < .001$ 수준에서 통계적으로 유의미하게 나타났다.

3) 직무스트레스의 매개효과 검증

구조방정식모형 분석을 통해 직무스트레스가 분배공정성과 클라이언트에 대한 비인격화에 대한 효과를 완전 매개하는 것으로 나타났다. 따라서 직무스트레스의 매개효과가 통계적으로 유의미한지 검증하기 위해 Sobel test를 실시하였다.

$$Z_{ab} = \frac{ab}{\sqrt{SE_a^2 SE_b^2 + b^2 SE_a^2 + a^2 SE_b^2}}$$

a : 분배공정성 → 직무스트레스

SE_a : a 의 표준오차

b : 직무스트레스 → 클라이언트에 대한 비인격화

SE_b : b 의 표준오차

Sobel test 결과, Z값은 -2.81로 나타나 $p < .001$ 수준에서 직무스트레스의 매개효과가 통계적으로 유의미하게 나타났다. 따라서 직무스트레스는 장애인 활동보조인이 지각하는 조직의 분배공정성과 클라이언트에 대한 비인격화를 매개하는 중요한 요인임을 알 수 있다.

〈표 7〉 직무스트레스의 매개효과 검증

경로	Z값	p-value
분배공정성 → 직무스트레스 → 클라이언트에 대한 비인격화	-2.81	0.005***

***: $p < .001$

V. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 서울지역을 중심으로 활동보조인들이 지각하는 조직의 분배공정성과 직무스트레스가 서비스를 제공하는 클라이언트에 대한 비인격화에 미치는 영향을 분석함으로써 활동보조서비스의 질 확보를 위한 실천적·정책적

개선방안을 제시하는 것이다. 본 연구의 주요 결과 및 함의는 다음과 같다.

첫째, 활동보조인의 클라이언트에 대한 비인격화 수준은 전반적으로 낮게 나타났다. 따라서 현재 서울지역을 중심으로 하는 활동보조서비스가 이용자 만족도를 높이고 서비스의 질 확보를 위한 외적인 여건은 갖춘 것으로 볼 수 있다. 하지만 활동보조인의 클라이언트에 대한 비인격화 수준이 낮은 것은 이용자 만족도와 활동보조서비스의 질 향상을 위한 수많은 조건 가운데 하나이기 때문에 비인격화 수준을 낮추기 위한 노력이 우선시된다. 이를 해결하기 위한 여러 대안 가운데 하나로 활동보조인에 대한 표준교육 및 보충교육의 강화를 제안하고자 한다. 활동보조인 교육을 통해 활동보조인의 태도 및 역량에 영향을 줌으로써 활동보조서비스 이용자의 신체적, 심리적 및 사회적 차원에 있어서 보다 긍정적인 변화가 가능해지기 때문이다(Nosek et al., 1995; Beatty et al., 1997). 따라서 활동보조서비스 이용자 만족도뿐만 아니라 서비스의 질 확보에 중요한 영향을 미치는 클라이언트 비인격화 수준을 낮추기 위해서는 활동보조인 교육에 대한 정책을 보다 강화해야 할 것이다. 이는 교육의 시간이나 과목을 늘리는 등의 양적 변화보다는 교육 내용 및 과목의 종류, 그리고 활동보조서비스뿐만 아니라 장애인 복지에 대한 이해가 높은 강사 고용 등 질적인 변화를 추구해야 할 것이다.

둘째, 활동보조인의 개인적 특성 가운데 약 75%의 활동보조인이 여성인 것으로 나타났다. 이는 활동보조서비스 제공을 통해 얻게 되는 근로소득이 매우 낮기 때문에 상대적으로 남성의 비율이 낮은 것으로 판단된다. 연세대학교 사회복지연구소(2009b)에 따르면, 활동보조인의 월 평균 근로소득이 약 77만원으로 나타났고, 본 연

구에서는 월평균 64만원으로 나타났다. 이는 2008년 기준, 우리나라 가구주의 월평균 소득인 154만 원(통계청, 2009)의 절반에도 미치지 못하는 수준이다. 즉, 우리나라 대부분의 가구주가 남성임을 고려했을 때, 활동보조서비스 제공을 통한 소득으로는 가계의 일상생활 유지가 매우 어려울 수밖에 없다. 특히 2008년 서울 근로자가구의 월평균 소득이 약 398만원³⁾임을 고려한다면 서울에 거주하는 남성이 활동보조서비스를 통해 가계를 유지하는 것이 매우 어려울 것으로 판단된다. 이러한 남성 활동보조인의 부족은 활동보조인과 이용자 간의 매칭(matching)에 제약이 되며, 이는 이용자가 활동보조인을 선택할 수 있는 폭을 제한함으로써 이용자 만족도를 저하시키는 요인으로 작용할 것이다. 또한 연세대학교 사회복지연구소(2009b)는 활동보조서비스의 질 개선을 위해서는 '활동보조인 급여수준 향상', '업무내용에 따른 활동보조인 단가 차별화' 등이 필요함을 제시하였다. 따라서 향후 활동보조서비스 정책을 개선하는 데 있어서 남성 활동보조인 유인과 이를 통한 활동보조서비스의 질 확보를 위해 활동보조서비스 단가를 보다 현실적으로 책정하는 것이 중요할 것이다.

셋째, 활동보조인의 직무스트레스는 비교적 양호한 수준으로 나타났다. 하지만 4점 척도로 측정된 직무스트레스에서 역할갈등과 역할과다 요인은 각각 평균 2.33, 2.45로 역할갈등보다 역할과다 요인이 상대적으로 높게 나타났다. 이는 선행연구의 내용과 일치하는 것으로 연세대학교 사회복지연구소(2008)는 활동보조인의 실제 서비스 제공과정에서의 어려움으로 일지작성 등의 부수업무과다, 업무환경 열악, 장애인과 가족의 무리한 요구 등을 제시하였다. 즉, 역할갈등보다

는 역할과다 요인이 직무스트레스에 보다 많은 영향을 미친다고 볼 수 있는 것이다. 이는 활동보조인의 업무, 즉 역할에 대한 구체적인 기준이나 지침이 없고 이로 인해 활동보조인과 이용자 모두 받아들일 수 있는 업무수준에 대한 합의가 어렵기 때문인 것으로 여겨진다. 또한 앞서 언급했듯이 활동보조서비스 업무의 내용에 비해 서비스 제공으로 인한 소득이 매우 낮기 때문에 역할과다에 대한 인지가 상대적으로 강화되는 것으로 여겨진다. 그리고 무엇보다 활동보조서비스를 이용하는 이용자의 태도와 역량이 중요할 것이다. 따라서 활동보조서비스 단가의 현실화뿐만 아니라 활동보조인의 역할 및 업무에 대해 보다 명확하고 구체적인 지침과 기준이 요구되며, 이용자가 활동보조서비스를 보다 주체적이고 효율적으로 이용할 수 있도록 이용자에게 대한 내실 있는 교육이 이루어져야 할 것이다.

넷째, 활동보조인이 지각하는 분배공정성은 그리 높지 않은 것으로 나타났다. 분배공정성이란 업무수행의 결과에 대한 물질적·비물질적 보상을 의미하는데, 이는 앞서 지속적으로 언급했던 활동보조서비스 제공으로 인한 물질적 보상이 매우 낮기 때문인 것으로 여겨진다. 즉, 활동보조서비스 제공으로 인해 얻게 되는 소득은 적절하지 못한 보상으로 인지하고 있는 것으로 나타났다. 결국 낮은 수준의 활동보조서비스 단가는 남성 활동보조인 유인에 장애가 될 뿐만 아니라 활동보조인이 인지하는 분배공정성에도 부정적인 영향을 미치게 된다. 하지만 활동보조서비스 단가는 정부를 비롯한 지방자치단체 등의 예산에 관한 문제이기 때문에 보다 신중하게 접근해야 할 것이다. 무조건적으로 단가를 높인다고 해서 활동보조인이 지각하는 분배공정성이 높아지고, 남성 활

3) 서울특별시 서울통계(http://stat.seoul.go.kr/seoulChart3.jsp?stc_cd=53)

동보조인이 늘어나는 것은 아니기 때문이다. 중요한 것은 활동보조서비스 업무수행의 결과에 대한 적절한 수준의 보상이며 이를 실증적으로 검증할 수 있는 다양한 후속연구가 요구된다.

마지막으로, 분배공정성이 클라이언트 비인격화에 미치는 영향을 검증하기 위해 구조방정식모형 분석을 실시한 결과, 분배공정성이 직무스트레스를 매개로 클라이언트 비인격화에 영향을 미치는 완전매개모형만이 검증되었다. 즉, 분배공정성이 클라이언트에 대한 비인격화에 직접적으로 영향을 미치는 것이 아니라 직무스트레스에 영향을 미침으로써 클라이언트에 대한 비인격화에 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 클라이언트에 대한 비인격화 수준을 낮추기 위해서는 활동보조인의 직무스트레스를 줄이기 위한 정책적·실천적 노력이 요구된다. 이를 위해서는 앞서 언급했듯이 활동보조인의 역할 및 업무에 대한 보다 명확하고 세부적인 지침을 마련함으로써 활동보조인과 이용자 모두 합의할 수 있는 공통된 기준을 제시하고, 활동보조서비스 이용자에 대한 교육을 강화하기 위한 노력이 필요할 것이다.

이와 같은 연구 결과 및 합의에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 제한점을 가지고 있다. 첫째, 클라이언트에 대한 비인격화뿐만 아니라 활동보조인과 관련된 선행연구의 부족으로 인해 이에 대한 이론적 논의가 충분히 이루어지지 못했다. 이는 활동보조서비스가 우리나라에 도입된 지 오래되지 않아 관련 연구가 부족하고, 외국의 경우 활동보조인 개념이 우리와는 상이하기 때문이다. 따라서 향후 국내 활동보조인과 관련된 보다 다양하고 활발한 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

둘째, 구조방정식모형 및 분석대상자 수의 제한으로 인해 성별, 연령, 학력, 소득 등의 개인적 요

인들을 적절히 통제하지 못했다. 그러나 Parker(1983)에 의하면 사람들은 그들의 개인특성에 맞는 직업을 찾기 때문에 유사한 조직에 종사하는 개인들은 유사한 개인특성을 가지고 있으며, 이로 인해 개인요인들은 직무스트레스 같은 조직 관련 연구에서 설명력이 높지 않다고 주장하였다. 따라서 본 연구의 대상인 활동보조인은 같은 직종에 속하며 거주지역도 동일하므로 분배공정성, 직무스트레스, 그리고 클라이언트에 대한 비인격화에 대한 개인변인들의 영향력은 크지 않을 것으로 예측되지만 후속연구에서 보다 면밀한 검증이 요구된다.

참고문헌

- 강은나, 2003, “조직공정성이 사회복지사의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 서울시 소재 사회복지관을 중심으로”, 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 강현아·노충래·박은미·신혜령, 2008, “아동복지종사자들의 직무스트레스 요인, 소진 및 이직의도 관계”, 『한국사회복지학』, 60(3): 107~127.
- 강혜규·윤상용, 2001, 『사회복지인력의 수급분석과 정책과제』, 한국보건사회연구원.
- 김경미, 2005, “장애인의 활동보조서비스 이용 이후의 삶의 변화에 대한 연구: 신체적, 심리적, 사회관계적 측면을 중심으로”, 『한국사회복지학』, 57(4): 253~274.
- 김미선, 2003, “정신보건사회복지사의 소진과 사회적 지지와의 관계에 관한 연구”, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 김미숙, 2004, “사회복지인력의 소진이 이직의도에 미치는 영향”, 『사회복지행정학』, 6(2): 27~58.
- 김민아·이익섭, 2007, “지체장애인의 신체기능과 활동보조서비스 이용이 지각된 자립에 미치는 영향: 활동보조서비스 이용자와 대기자를 대상으로”, 『한국사회복지행정학』, 9(2): 53~83.
- 김주환·김민규·홍세희, 2009, 『구조방정식모형으로 논

- 문쓰기, 커뮤니케이션북스.
- 김한나, 2009, “도시와 농어촌지역 장애인활동보조서비스 이용자의 만족도에 영향을 미치는 요인”, 대구대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 박경희, 1995, “사회적 지지가 사회복지사의 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구”, 서울대학교 석사학위논문.
- 배성현 · 김미선, 2009, “조직공정성과 상사신뢰, 직무긴장, 이직의도와와의 관계 및 조직정치 지각의 매개효과”, 『인적자원관리연구』, 16(3): 123~148.
- 송재숙 · 정중화, 2009, “중증장애인의 활동보조서비스 제공기관별 만족도 비교연구”, 『재활복지』, 13(1): 187~213.
- 신원정, 1991, “조직풍토가 사회사업가의 직무만족에 미치는 영향”, 서울대학교 석사학위논문.
- 양안숙, 2008, “직무스트레스에 의한 소진이 이직의도에 미치는 영향: 보육시설 종사자를 중심으로”, 『한국정책과학학회보』, 12(4): 367~388.
- 양희정, 2002, “정신의료사회사업가의 소진과 관련된 개인 및 조직적 특성요인에 관한 연구”, 서울여자대학교 석사학위논문.
- 양희택, 2006, “장애인의 활동보조서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 숭실대학교 박사학위논문.
- 연세대학교 사회복지연구소, 2008, 『장애인 활동보조지원사업 발전방안 연구』, 보건복지가족부.
- _____, 2009a, 『복권기금 가사간병방문도우미사업 바우처방식 전환에 따른 효과와 개선방안 연구』, 경기도 · 연세대학교 사회복지연구소.
- _____, 2009b, 『장애활동보조서비스 이용 및 공급실태 조사연구』, 연세대학교 사회복지연구소 · 보건복지가족부.
- 윤상용 · 최미영, 2006, “외국의 장애인활동보조 서비스 제도 현황과 시사점”, 『보건복지포럼』, 122: 97~108.
- 윤혜미, 1993, “소진: 그 다면적 이해와 대응방안”, 『한국사회복지학』, 22: 118~141.
- 윤혜미, 1996, “사회복지사의 직무만족과 이직의도 예측에 있어서의 직무스트레스, 개인적 특성과 대처행동의 역할”, 『한국사회복지학』, 28: 251~280.
- 이기윤, 2007, “중증장애인의 활동보조서비스가 생활만족도에 미치는 영향”, 성공회대학교 석사학위논문.
- 이명신, 2004, “사회복지사의 소진과정(Burnout Process) 모델: 직업관련 스트레스 요인, 직무스트레스와 전문직효능성에 의한 소진 경로분석”, 『한국사회복지학』, 56(4): 5~34.
- 이영미 · 성규탁, 1991, “우리나라 사회사업가들의 소진(burnout)에 관한 연구”, 『한국사회복지학』, 18: 25~60.
- 이익섭 · 김경미 · 김동기, 2007, “활동보조서비스 성과 및 영향요인에 관한 연구”, 『한국사회복지학』, 59(1): 117~143.
- 이익섭 · 김성연 · 이병화, 2010, “장애인 활동보조인의 이직의도 영향요인 연구”, 『장애와 고용』, 20(1): 289~312.
- 이익섭 · 엄태영 · 김동기, 2007, “만성질환 의료급여 수급자의 자아존중감과 삶의 질 관계와 건강관계행위의 매개효과 검증”, 『사회복지정책』, 31: 239~259.
- 이종목 · 박한기, 1988, “직무스트레스 척도 제작에 관한 연구”, 『한국심리학회지 사회 및 성격』, 4(1): 241~262.
- 이종복 · 박선하 · 정하선, 2008, “장애인 활동보조서비스제도의 분석 및 개선방안”, 『복지행정논총』, 18(2): 57~90.
- 정일교, 2007, “자립생활지원을 위한 활동보조서비스의 발전 방향에 대한 연구”, 『한국케어복지연구』, 2(1): 35~56.
- 정중화, 2006, “한국의 장애인 활동보조서비스(PAS) 제도화 방안 연구: 미국, 영국, 캐나다, 스웨덴, 일본의 PAS 제도 사례분석을 중심으로”, 『한국사회복지학회 추계공동학술대회 자료집』.
- 조은현 · 탁진국, 2009, “조직공정성과 종업원 행동과의 관계: 최고경영자 및 상사에 대한 신뢰의 매개효과”, 『응용통계연구』, 22(3): 463~477.
- 조한진, 2005, “장애인복지법의 한계와 미국의 자립생활 관련법, 장애인자립생활지원법 제정의 필요성과 방향”, 『(사)한국장애인단체총연합회 자료집』, 7~23.
- 최윤미 · 양난미 · 이지연, 2002, “상담자 소진내용의 질적 분석”, 『한국심리학회지: 상담 및 심리치료』, 14: 581~598.
- 최윤정, 1994, “사회사업가의 스트레스 요인과 대처유형에 관한 연구: 서울시 내 지역사회 복지관을 중심으로

- 으로”, 숭실대학교 석사학위논문.
- 추경민, 2009, “장애인 활동보조인의 직무스트레스가 이
직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 연세대학교
사회복지대학원 석사학위논문.
- 통계청, 2009, 『2009 한국의 사회지표』.
- 한광현, 2006, “조직공정성과 신뢰 및 반생산적 과업행동
의 관련성에 대한 연구”, 『대한경영학회지』, 19:
679~702.
- Adams, J. S., 1965, “Inequity in Social Exchange”, In L.
Berkowitz (2nd ed.), *Advances Experimental
Social Psychology*, NY: Academic Press, 267~299.
- Austin, W., and Walster, E., 1974, “Participants’
Reactions to ‘Equity with the World’”, *Journal of
Experimental Social Psychology*, 10(6): 528~548.
- Bandalos, D. L., and Finney, S. J., 2001, Item Parceling
Issues in Structural Equation Modeling, In G. A.
Marcoulides and Schumacker, R. E. (Eds.), *New
Developments and Techniques in Structural
Equation*, Hillsdale, N. J.: Lawrence Erlbaum
Associate.
- Barak, M. E. M., Nissly, J. A., and Levin, A., 2001,
“Antecedents to Retention and Turnover among
Child Welfare, Social Work, and Other Human
Service Employees: What Can We Learn From
Past Research?”, *A Review and Meta-Analysis*,
Social Service Review, 75: 625~661.
- Beatty, P. W., Richmond, G. W., Tepper, S., and DeJong,
G., 1997, “The Effect of Consumer-Directed
Personal Assistance Services on the Productivity
Outcomes of People with Disabilities”, *Journal of
Rehabilitation Outcomes Measurement*, 1: 48~51.
- Blankertz, L., and Robinson, S., 1996, “Who is the
Psychosocial Rehabilitation Worker?”, *Psychiatric
Rehabilitation Journal*, 20(4): 3~13.
- Cohen-Charash, Y., and Spector, P. E., 2001, “The Role
of Justice in Organizations: Meta-Analysis”,
*Organizational Behavior and Human Decision
Process*, 86(2): 278~321.
- Cordes, C. L., and Dougherty, T. W., 1993, “A Review
and an Integration of Research on Job Burnout”,
Academy of Management Review, 18: 621~656.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W., and Blum, M., 1997,
“Patterns of Burnout among Managers and
Professionals: A Comparison of Models”, *Journal
of Organizational Behavior*, 18: 685~701.
- Cowherd, D. W. and Levine, D. I., 1992, “Product Quality
and Pay Equity Between Lower Level Employees
and Top Management: An Investigation of
Distributive Justice Theory”, *Administrative
Science Quarterly*, 37: 302~320.
- De Jonge, Bosma, H., Peter, R., and Siegrist, J., 2000,
“Job Strain, Effort-Reward Imbalance and
Employee Well-being: A Large-scale Cross
Sectional Study”, *Social Science and Medicine*,
50: 1317~1327.
- DeJong, G., Batavia, A. I., and McKnew, L. B., 1992,
“The Independent Living Model of Personal
Assistance in National Long-Term Care Policy”,
Generations, 8, 89~95.
- Densten, I. L., 2001, “Re-thinking Burnout”, *Journal of
Organizational Behavior*, 22: 833~847.
- Dieterly, D. L., and Schneider, B., 1974, “The Effect of
Organizational Environment on Perceived Power
and Climate: A Laboratory Study”, *Organizational
Behavior and Human Performance*, 11(3): 316~
337.
- Doty, P., Kasper, J., and Litvak, S., 1996, “Consumer-
Directed Model of Personal Care: Lessons from
Medicaid”, *The Milbank Quarterly*, 74(3): 377~
409.
- Edwards, D., Hannigan, A. F., and Burnard, P., 2002,
Stress Management for Mental Health Professionals:
A Review of Effective Techniques, *Stress and
Health*, 18: 203~215.
- Folger, J. L. and Cropanzano, R., 1998, *Organizational
Justice and Human Resource Management*, CA:
Sage.
- Folger, R. and Greenberg, J., 1985, *Procedural Justice:*

- An International Analysis of Personnel Systems*, In Rowland, K., and Ferris, G.(eds.), *Research in Personnel and Human Resources Management*, 3: 141~183, Greenwich, CT: JAI Press.
- French, J. R. P., Rogers, W., and Cobb, S., 1980, *Adjustment as a Person-Environment Fit*, In G. V. Coelho Hamburg, J.F. Adams(eds.), *Coping and Adaption: Interdisciplinary Perception*, New York: Basic Books.
- Gmelch, W. H., and Gates, G., 1998, "The Impact of Personal, Professional and Organizational Characteristics on Administrator Burnout", *Journal of Educational Administration*, 36(2): 146~159.
- Greenberg, J., 1988, "Equity and Workplace Status: A Field Experiment", *Journal of Applied Psychology*, 73: 606~613.
- _____, 1990, "Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow", *Journal of Management*, 16: 399~432.
- Hagglund, K. J., Clark, M. J., Farmer, J. E., and Sherman, A. K., 2004, "A Comparison of Consumer-Directed and Agency-Directed Personal Assistance Services Programmes", *Disability and Rehabilitation*, 26(9): 518~527.
- Hellriegel, D. and Slocum, J. W., 1986, *Organizational Behavior*, St. Paul: West Publishing Co.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., and Preston, C., 1982, "Occupational Stress, Type a Behavior, and Physical Well Being", *The Academy of Management Journal*, 25(2): 373~391.
- Jayarathne, S., 1979, "Analysis of Selected Social Work Journals and Productivity Rankings among Schools of Social Work", *Journal of Education for Social Work*, 15(3), 72~80.
- Kaye, S. H., Chapman, S., Newcomer, R. J., and Harrington, C., 2006, "The Personal Assistance Workforce: Trends in Supply and Demand", *Health Affairs*, 25: 1113~1120.
- Kradiator, K., 2001, *Facts and Trends: The Assisted Living Source Book*, Washington DC: National Center for Assisted Living.
- Kreitner, R., and Kinicki, A., 1992, *Organizational Behavior(2nd ed.)*, Homewood, IL: Irwin.
- Lee, R. T., and Ashforth, B. E., 1996, "A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout", *Journal of Applied Psychology*, 81(2): 123~133.
- Leiter, M. P., 1993, "Burnout as a Developmental Process: Consideration of Models" in *Professional Burnout, Resent Developments in Theory and Research*, edited by Schaufeli C. Maslach and T. Marek, Washington, D. C.: Taylor and Francis.
- Maslach, C., and Jackson, S. E., 1981, *The Maslach Burnout Inventory*, Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Matsuda, S. J., Clark, M. J., Schopp, L. H., Mokolke, E. K., and Hagglund, K. J., 2005, "Barriers and Satisfaction Associated with Personal Assistant Services: Result of Consumer and Personal Assistant Focus Groups", *OTJR Occupation, Participation Health*, 25(2), 66~74.
- National Council on Disability, 1988, *Achieving Independence: The Challenge for the 21st Century*, Washington, DC: Author.
- Nosek, M. A., Fuhrer, M. J., and Potter, C., 1995, "Life Satisfaction of People with Physical Disability: Relationship to Personal Assistance, Disability, and Handicap", *Rehabilitation Psychology*, 40(3): 191~202.
- Parker, D. F., 1983, "Organizational Determinants of Job Stress", *Organizational Behavior and Human Performance*, 32: 160~177.
- Pfeffer, J., and Langton, N., 1993, "The Effects of Wage Dispersion on Satisfaction, Productivity, and Working Collaboratively: Evidence from College and University Faculty", *Administrative Science Quarterly*, 38: 383~407.
- Schopp, L. H., Clark, M. J., Hagglund, K. J., Mokolke,

- E. K., Stout B. J., and Mazurek., M. O., 2007, "Evaluation of a consumer-personal assistant training project", *Disability and Rehabilitation*, 29(5), 403~410.
 - Seavey, D., 2004, *The Cost of Frontline Turnover in Long-Term Care*, Institute for the Future of Aging Service.
 - Siegrist, J., 2002, *Effort-reward Imbalance at Work and Health*, In P. L. Perrewe & D. C. Ganster(Eds.), *Historical and Current Perspectives on Stress and Health*, 2: 261~291, San Diego, CA: Elsevier.
 - Stone, R. I., and Wiener, J. M., 2001, *Who will Care for Us? Addressing the Long-Term Care Workforce Crisis*, Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Services.
 - Super, N., 2002, *Who Will Be There to Care? The Growing Gap Between Caregiver Supply and Demand*, Washington, DC: George Washington University.
 - Test, D. W., Flowers, C., Hewitt, A., and Solow, J., 2003, "Statewide Study of the Direct Support Staff Workforce", *Mental Retardation*, 41(4): 276~285.
 - Walster, E., Walster, G. W., and Berscheid, E., 1978, *Equity: Theory and Research*, Boston: Allyn & Bacon.
 - Weiss, H. M., Suckow, K., and Cropanzano, R., 1999, "Effects of Justice Conditions on Discrete Emotions", *Journal of Applied Psychology*, 84: 786~794.
 - Zohar, D., 1995, "The Justice Perspective of Job Stress", *Journal of Organizational Behavior*, 16: 487~495.
- http://stat.seoul.go.kr/seoulChart3.jsp?stc_cd=53 (서울특별시 서울통계)
- 원 고 접 수 일 : 2010년 6월 1일
1차심사완료일 : 2010년 6월 30일
최종원고채택일 : 2010년 8월 4일