

## 장애인 활동보조인의 갈등경험이 직무만족에 미치는 영향 - 성취동기의 조절효과를 중심으로 -

강승원\*, 최정민\*\*

### < 국문요약 >

본 연구는 장애인 활동보조인이 인지하는 갈등경험과 직무만족 간 관계에서 성취동기의 조절효과를 확인하는데 있다. 이를 위해서 전북지역 장애인 활동보조인 260명의 자료를 분석에 이용하였다. 주요 연구방법은 SPSS 통계 프로그램을 이용하여 기술통계분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다. 연구결과, 장애인 활동보조인의 갈등경험과 직무만족 간 관계에서 성취동기의 유의한 조절효과가 검증되었다. 이를 바탕으로 장애인 활동보조인의 직무만족을 향상시킬 수 있는 실천적 정책적 제안을 제시하였다.

**[주제어]** 갈등경험, 직무만족, 성취동기, 장애인 활동보조인

---

\* 강승원

학위취득대학 : 전북대학교

현직 : 전라북도장애인복지관 팀장

\*\* 최정민(교신저자, mobile1225@daum.net)

학위취득대학 : 전북대학교

현직 : 국립목포대학교 사회복지학과 조교수/복지사회연구소 소장

논문접수일 : 2016년 4월 29일, 논문수정일 : 2016년 8월 12일, 게재확정일 : 2016년 8월 22일

# The Influence of Conflicts Experience on Job Satisfaction in Personal Assistants for the Disabled: The Moderating Effect of Achievement Motivation

Kang, Seung-won, Choi, Jeong-min

## <Abstract>

This paper examines the relationship between conflict experience and job satisfaction in personal assistants for the disabled, explores the moderating effect of achievement motivation on those relationships, and suggests practical implications for social work services for personal assistants for the disabled. Data for this study were collected through the use of a survey instrument completed by 278 personal assistants for the disabled. After collected data were analysed by moderated multiple regression, we reached two major conclusions. First, this study provided clear evidence that conflict experience was a very important variable that affected psychological well-being in adolescence. Second, achievement motivation had a moderating effect on relationship conflict experience and job satisfaction in personal assistants for the disabled. Based on these findings reinforcing the importance of job satisfaction and achievement motivation, we suggest effective intervention programs.

**[key words]** *Conflicts Experience, Job Satisfaction, Achievement Motivation, Personal Assistant for the Disabled*

## I. 문제제기

자립생활이념은 비장애인과 동일한 생활양식으로 장애인이 일상생활을 영위하는 것을 의미한다. 한국에서 자립생활이념에 대한 사회적 공감대가 형성되면서, 이에 호응하여 정부에서는 장애인의 자립생활을 지원하는 장애인활동지원서비스<sup>1)</sup>를 점차적으로 확대하고 있다. 장애인활동지원서비스 이용자는 2007년 14,000명에서 2013년 60,000명으로, 그리고 소요재정의 경우 2007년 296억원에서 2013년 3,828억원으로 증가한 것으로 확인되었다(국가인권위원회 2014, 36). 이처럼 현재 장애인의 자립생활을 지원하는 정부의 주요정책으로 평가받고 있는 장애인활동지원서비스는 지속적으로 양적 성장을 보이고 있다.

장애인활동지원서비스의 양적 성장에도 불구하고, 상대적으로 장애활동지원서비스의 질적 성장에 대한 사회적 관심은 부족한 실정이다. 특히, 장애인 활동보조인의 역량에 따라 장애인활동지원서비스의 질이 좌우된다는 점을 고려한다면, 장애인 활동보조인의 직무에 대한 사회적 관심이 필요하다. 윤승식(2012, 60)의 연구에서 장애인 활동보조인의 직무만족이 서비스 질에 유의한 영향을 미친다고 지적한 바 있다. 이러한 현실 때문에, 장애인활동지원서비스의 질을 담보하기 위해 장애인활동지원서비스 제공기관은 장애인 활동보조인의 관리에 다양한 노력을 하고 있다. 하지만 장애인활동지원서비스 제공기관의 노력에도 불구하고, 장애인 활동보조인은 열악한 직무환경에 직면해 있다. 고민석·김동주(2013, 139)에 따르면 장

애인 활동보조인의 69.8%가 비정규직이고, 53.3%는 일자리와 관련된 차별을 경험하였다고 보고하였다. 기존 선행연구(이상철·이웅 2012; 박은미·한동일 외 2012; 이채식·이성규 2010; 박봉길·신준옥 외 2013; 이웅·김동기 2011)에서도 전반적으로 장애인 활동보조인의 직무만족이 높지 않은 것으로 확인되었다.

이러한 문제의식 하에서 학계에서는 장애인 활동보조인의 직무만족을 향상시키기 위한 다양한 연구를 수행하였다. 최근 들어 장애인 활동지원서비스의 경우, 장애인 활동보조인이 장애인활동지원서비스 이용자에게 밀착서비스를 제공한다는 특징이 반영되어, 장애인 활동보조인의 직무만족에 영향을 미치는 핵심 요인으로 장애인활동지원서비스 이용자에 대한 논의가 증가하고 있다. 특히 장애인 활동보조인과 장애인활동지원서비스 이용자 간 다양한 갈등이 존재하는 것으로 확인되었다. 예컨대 장애인활동지원서비스 이용자가 장애인 활동보조인에게 활동지원서비스와 관련하여 일방적으로 지시하거나 지나치게 많은 요구를 하는 사례가 빈번한 것으로 나타났다(연세대학교 사회복지연구소·보건복지가족부 2009, 330). 반면 전문가의 시각을 가진 장애인 활동보조인이 장애인활동지원서비스 이용자를 독립적인 인격체로서 인정하지 않는 사례도 발견되었다(박종업 2013, 100-101). 이러한 맥락 때문에 선행연구(박현주 2011; 신은희 2013; 박예현·하규수 2013; 장기열 2006)에서도 장애인활동지원서비스 이용자와의 갈등경험이 장애인 활동보조인의 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 지적하였다.

한편, 장애인 활동보조인의 갈등경험이 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 결론에도 불구하고, 선행연구들은 다음과 같은 한계가 존재한다. 즉, 선행연구들이 갈등경험과 직무만

1) 한국에서는 장애인 당사자 단체를 중심으로 자립생활운동이 전개되어 중증장애인의 자립생활이 정책적 의제로 형성되었고, 2005년 4월 시범사업을 거쳐, 2007년 4월에 활동보조서비스 제도가 본격 시행되었다.

죽 간 단선적인 관계에 초점을 두었기 때문에, 이들 연구결과들은 장애인 활동보조인과 장애인활동지원서비스 이용자 간 갈등이 심화되었을 때, 개입을 할 수 있는 사후처방적 개입에 대한 근거를 제시한다는 한계가 있다. 이처럼 사후처방적 개입의 한계를 극복하는 시도로 선행연구(유영민 2000; 임효창 2009; 김명훈 2013)에서는 독립변인과 종속변인 간 관계에서 조절변인을 검증하는 연구들이 증가하고 있다. 이는 장애인 활동보조인과 장애인활동지원서비스 이용자 간 갈등경험과 관계없이, 조절변인에 대한 개입을 통해서 장애인 활동보조인의 직무만족을 향상시킬 수 있다는 것을 의미한다. 이러한 배경에서 본 연구에서 관심을 갖는 조절변인은 성취동기이다. 성취동기는 “다른 사람보다 일을 더 잘하고 싶은 경향 또는 바람”을 의미한다(Murray 1938; Elias and Rahman 1994, 115에서 재인용). 즉, 성취동기는 장애인활동지원서비스 이용자와 갈등적인 관계를 극복하고, 장애인 활동보조인의 높은 직무만족을 추동해 내는 기제로 이해할 수 있다. 물론 성취동기가 개인의 인지적 측면에 초점을 둔다는 점에서, 장애인 활동보조인과 장애인활동지원서비스 이용자 간 갈등관계를 장애인 활동보조인에 책임에 둔다는 측면에서 비판이 있을 수 있다. 하지만 성취동기이론에 따르면 개인의 성취동기는 학습을 통해 고취시킬 수 있다는 점을 고려한다면(McClelland 1987, 49), 궁극적으로 장애인활동지원서비스 제공기관의 성취동기 증진 교육 프로그램 운영에 중요한 이론적 근거를 제시할 수 있다.

따라서 본 연구는 장애인 활동보조인의 갈등경험과 직무만족 간 관계에서 성취동기 조절효과를 살펴보고자 한다. 이는 장애인 활동보조인의 직무만족 향상 프로그램 운영에 대한 이론적 근거를 제시해 준다는 점에서 의의가 있다.

## II. 선행연구 논의 및 이론적 고찰

### 1. 장애인활동지원서비스

장애인활동지원서비스는 삶에 대한 자기결정권을 보장하여 지역사회에서 장애인이 독립 생활을 영위할 수 있도록 국가가 지원하는 제도이다(홍유진·장현 2012, 25; Stoddard 2006, 364). 실제 장애인활동지원서비스는 장애인에게 긍정적인 변화를 유도하는 것으로 나타났다. 장애인인권포럼(2008, 42)에 따르면 장애인활동지원서비스 이용자의 95%가 활동보조서비스 이용 이후, 자립생활에 긍정적인 영향을 미쳤다고 응답하였다. 이러한 높은 효과성 때문에 2013년 10월 현재 전국에 664개 정도의 장애인활동지원서비스 제공기관이 운영되고 있다(김동기 2014, 38). 장애인활동지원서비스의 지원대상은 만 6세에서 65세 미만의 1급 또는 2급 장애인이면 신청하실 수 있고, 장애인활동지원서비스의 수급자가 되면 활동보조 서비스, 방문목욕 서비스, 방문간호 서비스를 이용 할 수 있다(보건복지부·국민연금공단 2014, 1-7).

장애인활동지원서비스 제공기관은 정부의 인건비, 관리비 지원 없이 장애인활동지원서비스 비용으로 운영된다. 따라서 장애인활동지원서비스 전담인력 부족으로 인한 서비스 질 관리 소홀, 장애인활동지원서비스 제공기관 간 기본적인 인프라 차이로 인한 서비스 격차 등의 문제가 발생하고 있는 실정이다(김동기 2014, 38). 연세대학교 사회복지연구소·보건복지가족부(2009, 262)의 연구에서는 장애인활동지원서비스 제공기관의 32.4%가 수익이 발생하지 않는 것으로 확인되었고, 김동기(2014,

41)는 장애인활동지원서비스 수수료 중 전담 인력 인건비가 6.6%에 불과하다고 지적하였다. 이처럼 장애인활동지원서비스 제공기관은 재정적 어려움뿐만 아니라 서비스 질 관리를 위한 전담인력도 부족한 것으로 나타났다.

한편 장애인 활동보조인은 장애인에게 자립지원서비스를 제공하고, 장애인활동지원서비스의 핵심적인 역할을 수행하고 있다(보건복지부·국민연금공단 2014, 26). 장애인 활동보조인은 2011년에 23,653명에서 2013년 40,448명으로 16,795명 증가하였고(국가인권위원회 2014, 41), 장애인 활동보조인의 하루 평균 근무시간은 443.62분에 이르는 것으로 확인되었다. 하지만 장애인 활동보조인의 시간당 인건비가 6,412.5원으로, 요양보호사(8,174원) 또는 가사간병도우미(7,125원)와 비교해도 약 80% 수준에 불과한 것으로 나타났다(보건복지부·한국장애인개발원 2014, 67). 한편 장애인 활동보조인의 교육과정은 공통과정(20시간), 전문과정(20시간), 현장실습(10시간)으로 구분되어 있다. 구체적으로 공통과정은 가사 및 일상생활 지원, 의사소통, 문제 상황과 해결, 서비스 기록 및 보고로 이론 10시간, 실습 10시간으로 구성되었다. 전문과정은 장애인복지 개관, 장애와 활동보조인 역할 이해로 구성되었고, 이론 24시간, 실기 16시간으로 편성되었다. 현장실습은 장애인 활동보조인 교육기관에서 배운 이론을 활동보조서비스 제공기관에서 실제 응용하는 학습 등으로 10시간이 편성되었다(보건복지부 2015, 150). 이처럼 장애인활동보조인의 의무교육은 명시되어 있지만, 실제 현장에서 장애인 활동보조인의 재교육은 체계적으로 진행되지 않는 것으로 나타났다. 한국장애인인권포럼(2008, 40)에 따르면 장애인 활동보조인의 39.3%가 기관 내 재교육을 받지 않았다고 보고하였다. 이처럼 장애인활동보조

인은 장애인활동지원서비스의 중요성에 비해, 처우가 열악할 뿐만 아니라, 의무교육을 제외하면 충분하게 재교육을 받지 못하는 것으로 확인되었다.

## 2. 장애인활동보조인의 갈등경험과 직무만족감 간 관계

직무만족은 자신의 직무에 대한 종사자의 태도나 표현을 의미한다(Celik 2011, 8). 종사자가 자신의 직무에 대해서 긍정적인 태도를 보이거나, 표현을 하면 직무만족이 높다고 할 수 있다. 직무만족은 종사자뿐만 아니라 조직에도 유의미한 영향을 미친다(Aziri 2011, 84). 사리와 저지(Saari and Judge 2004, 399)에 따르면 직무만족은 조직원의 위축행동(withdrawal behaviors), 불만, 약물남용 등과 관련성이 있고, 이직의도에 .25 수준에서 부적 관계가 있다고 보고하였다. 즉, 종사자의 직무만족은 개인뿐만 아니라, 조직관리 차원에서도 중요한 기제라 이해할 수 있다. 이러한 측면에서 사회적으로 장애인 활동보조인의 직무에 대해 적극적인 개입이 필요하다. 하지만 선행연구(이상철·이용 2012; 박은미·한동일 외 2012; 이채식·이성규 2010; 박봉길·신준옥 외 2013; 이용·김동기 2011) 분석 결과, 전반적으로 장애인 활동보조인의 직무만족이 높지 않은 것으로 확인되었다.

한편 직무만족감에 연령, 학력, 근무기간 등 다양한 요인이 영향을 미치지만(김미령·심정원 2011; 변은경·하준선·윤숙자 2008), 선행연구(박현주 2011; 신은희 2013; 박예현·하규수 2013; 장기열 2006)에서는 갈등경험을 주목하는 연구가 증가하고 있다. 갈등은 사회적 환경에서 개인 간, 집단 간, 또는 개인과 집단 간의

견대립 또는 정서적 적대감 때문에 발생한다(Shargh and Soufi et. al. 2013, 538). 상기 제시된 갈등유형 중 본 연구에서는 개인 간 갈등에 초점을 두었다. 왜냐하면 장애인활동지원서비스는 장애인 활동보조인이 장애인활동서비스 이용자에게 면대면 서비스를 제공하는 방식이기 때문에, 장애인 활동보조인과 장애인활동서비스 이용자 간 갈등이 빈번하게 발생한다. 이채식(2011, 133)의 연구에 따르면, 장애인 활동보조인의 43.7%가 서비스 제공 중 장애인활동지원서비스 이용자와 갈등을 경험하였다고 보고하였다. 심지어 연세대학교 사회복지연구소, 보건복지가족부(2009, 258)의 연구에서는 전체 163개 기관 중 37.4%의 기관이 장애인 활동보조인의 이직 이유로 장애인활동지원서비스 이용자와의 갈등에 기인한다고 응답하였다.

이러한 장애인 활동보조인과 장애인활동지원서비스 이용자 간 갈등의 주요원인을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 장애인활동지원서비스에 대한 잘못된 이해로 장애인활동지원서비스 이용자<sup>2)</sup>가 장애인 활동보조인에게 부당한 요구로 인해서 갈등이 발생하기도 한다. 이는 상품화된 장애인활동지원서비스는 장애인 활동보조인과 장애인활동지원서비스 이용자 간 관계를 서비스 구매자와 제공자라는 상업적인 관계로 귀결시키기 때문이다(활동보조인연대(준)·사회서비스시장화저지공동대책위 2012, 16-17; 유동철·김동기 외 2016, 85-86). 이러한 이유

2) 본 연구에서 장애인활동지원서비스 이용자는 장애인활동지원서비스를 이용하는 장애인과 그의 가족을 의미한다. 왜냐하면 장애인 활동보조인이 가사업무를 지원하면서 장애인활동지원서비스 이용자뿐만 아니라 이용자 가족과 문제가 발생하기 때문이다. 실제 장애인활동지원서비스와 관련하여 장애인 활동보조인들은 가사업무의 경계가 모호하기 때문에 장애인활동지원서비스 이용자 가족의 가사업무까지 지원하는 경우가 빈번하게 발생한다(국가인권위원회 2014, 123-124).

때문에 장애인 활동보조인의 79.3%가 장애인활동지원서비스 이용자에 대한 교육이 필요하다고 응답하였다(한국장애인인권포럼 2008, 40). 둘째, 전문가주의에 입각하여 장애인활동지원서비스를 제공하는 장애인 활동보조인은 장애인활동서비스 이용자를 왜곡되게 인식하는 경우가 빈번하다. 이에 대해 박종엽(2013, 100-101)의 연구에서는 일부 장애인 활동보조인이 장애인과 상호작용 속에서, 장애인을 독립적인 인격체로 인정하지 않고, 어린아이처럼 취급하고 있다고 지적하였다. 이처럼 장애인 활동보조인과 장애인활동서비스 이용자 간 갈등은 관계 속에 내재되어 있음을 알 수 있다. 이런 갈등경험은 장애인 활동보조인의 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 보고하였다(박현주 2011; 신은희 2013; 박예현·하규수 2013; 장기열 2006).

따라서 장애인 활동보조인은 장애인활동지원서비스를 제공하는 과정 속에서 장애인활동지원서비스 이용자와 갈등경험이 빈번하고, 이를 통해서 낮은 직무만족을 경험하는 것으로 추정할 수 있다.

### 3. 성취동기와 직무만족도

직무만족은 자신의 직무에 대한 정서적인 반응을 의미하고, 직무에 대해서 긍정적으로 인지하면, 직무만족이 높다고 할 수 있다. 선행연구(Saari and Judge 2004; Aziri 2011; Celik 2011)에서도 직무만족에 영향을 미치는 다양한 요인들이 논의되고 있다. 이러한 직무만족에 대해 헤르쯔베르크(Herzberg)는 2요인 이론을 통해서 직무만족과 직무불만족이 하나의 연결선상에 존재하는 것이 아니라 독립적 과정이라고 주장하였다. 구체적으로 직무만족에 영향을 미치는

요인은 동기요인(motivators), 직무불만족에 영향을 미치는 요인은 위생요인(hygiene factors)으로 분류하였다(Mukherjee 2009, 152). 특히 직무만족에 영향을 미치는 주요 동기요인으로 성취요인의 중요성이 강조되고 있다(Mukherjee 2009, 152).

성취동기는 어려운 목표를 성공적으로 수행하려는 욕구로서, 개인이 탁월한 결과를 이루고자 하는 동기이고, 이러한 일련의 과정을 통해서 개인은 만족감을 획득한다(Singh 2011, 163). 성취결과에 따라 만족감이 다르므로, 개인은 더 열심히 과업을 수행하게 된다. 따라서 성취동기가 높으면 현실적으로 목표를 설정하고, 과업수행 과정에서 나타나는 장애들을 극복하게 된다. 반면, 성취동기가 낮으면, 목표를 비현실적으로 설정하고, 부정적인 과업수행 결과를 얻게 된다(Elias and Rahman 1994, 115-116). 즉, 성취동기가 높은 조직원은 조직목표를 달성하기 위해, 장애를 극복하고 이를 통해서 만족감을 얻을 수 있다. 물론 성취동기는 개인의 심리적 과정을 논의하는 개념이므로 직무만족의 책임을 개인에게 초점을 두는 한계가 있다. 하지만, 첫째 성취동기는 학습된다는 사실을 고려한다면, 기관의 직원교육 프로그램 운영과 둘째, 성취동기가 개인의 욕구충족을 위한 일련의 과정이라는 점에서, 욕구를 고려한 직무편성에 유용한 근거자료를 제시한다는 점에서 의미가 있다(McClelland 1987, 49).

한편 장애인활동지원서비스는 장애인에게 가사, 신체, 사회활동 등을 포함한 일상생활 등에 필요한 활동을 지원하여 결과적으로 장애인이 혼자서 일상생활을 할 수 있도록 원조하는

제도이다(보건복지부·국민연금공단 2014, 1). 따라서 성취동기가 높은 장애인 활동보조인은 갈등 상황 속에서도 자신의 과업 즉, 장애인의 일상생활에 필요한 활동을 지원함으로써 만족감을 얻게 된다고 이해할 수 있다. 실제 선행 연구에서도 성취동기가 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 가설을 지지하고 있다. 황윤정·이재욱(2006)은 정서장애 학교 교사들이 성취동기가 높을수록 직무만족이 증가한다고 지적하였다. 류경애(2009)의 연구에서도 활동보조인의 성취동기와 직무만족 간 정적인 상관관계가 있으며, 활동보조인의 성취동기가 높을수록 직무만족도가 높아진다고 보고하였다.

이와 같이 장애인활동지원서비스를 제공하는 과정 속에서 장애인 활동보조인의 성취동기가 높을 때 직무만족이 증가하는 것으로 이해할 수 있다.

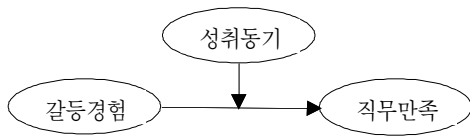
종합하면, 갈등경험과 직무만족(박현주 2011; 신은희 2013; 박예현·하규수 2013; 장기열 2006), 그리고 성취동기와 직무만족(황윤정·이재욱 2006; 류경애 2009) 간 유의한 영향관계를 고려한다면, 장애인 활동보조인이 인지하는 갈등경험과 직무만족 간 관계에서 성취동기의 조절효과가 있다고 추정할 수 있다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구모형

본 연구는 장애인 활동보조인의 갈등경험과 직무만족 간 관계에서 성취동기의 조절효과를 살펴보는 데 있다. 이를 위해 상기 제시된

선행연구 검토를 거쳐 <그림 1>과 같은 연구 모형을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

## 2. 자료수집

본 연구의 조사대상은 전북지역에서 1년 이상 장애인활동지원서비스를 제공하고 있는 장애인 활동보조인으로 선정하였다. 설문지 배포는 전라북도 내 장애인활동지원서비스 제공기관 30개소이고, 조사기간은 2013년 8월~9월 사이에 이루어졌다. 설문지 작성은 장애인 활동보조인이 자기기입식 방법으로 입력하도록 하였다. 아울러 설문지는 400부를 배포하였고, 282부가 회수되었으며(회수율 70%), 이 중 무응답과 불성실하게 응답한 설문지 22부를 제외하고, 총 260부를 최종분석에 활용하였다.

## 3. 측정도구

### 1) 갈등경험

갈등경험은 개인과 집단 간 의견대립 또는 정서적 적대감의 경험을 의미한다. 따라서 본 연구에서 장애인 활동보조인의 갈등경험은 장애인활동지원서비스를 제공하는 과정에서 나타나는 이용자와 이용자 가족과의 의견대립 또는 정서적 적대감의 경험을 의미한다. 기존 선행연구에는 장애인 활동보조인의 갈등경험에 대한 측정도구가 존재하지 않기 때문에, 본 연구진들이 갈등에 대한 이론적 검토와 선행연구를 기반으로 ‘장애인 이용자와 갈등 경험이 있는

가?’와 ‘장애인 이용자 가족과 갈등 경험이 있는가?’로 설문 문항을 개발하였다. 그리고 개발된 설문 문항은 장애인복지를 전공하고 있는 사회복지학 박사 2인, 사회복지학과 교수 1인, 장애인활동지원서비스 제공기관 실무자 2인, 장애인 활동보조인 3인의 검토과정을 거쳤다. 아울러 조사 응답은 갈등경험이 있다 1과 없다 0으로 구성하였고, 따라서 점수범위는 0점~2점 사이로, 점수가 높을수록 갈등경험이 높다고 할 수 있다.

### 2) 성취동기

성취동기는 어려운 목표를 성공적으로 수행하려는 욕구로서, 개인이 탁월한 결과를 이루고자 하는 동기를 의미한다. 이러한 성취동기를 측정하기 위해 서울대학교 사범대학 부설 교육행정연수원에서 개발하고, 이창복(1992)이 재구성한 척도를 이용하였다. 성취동기 척도는 30개 항목으로 매우 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점까지 5점 리커트 척도로 구성되었다. 따라서 점수가 증가할수록 성취동기가 높음을 의미한다. 본 연구의 Cronbach`s Alpha는 .878로 보고되었다.

### 3) 직무만족

직무만족은 자신의 직무에 대한 정서적인 반응을 의미한다. 이러한 직무만족을 측정하기 위해서 돌비어(Dolbier et al. 2005) 등이 개발한 직무만족 척도(JSS)를 이용하였다. 직무만족 척도는 “전반적으로 직무에 만족합니까”를 묻는 단일 문항으로, 돌비어(Dolbier et al. 2005) 등은 기존 직무만족 척도와의 상관관계 분석 등으로 척도의 타당도를 검증하였다. 아울러 본 연구에서는 연구진이 직무만족척도(JSS)를 번안하였고, 사회복지학과 교수 1명과 사회복지

학 박사 1명이 번역한 직무만족척도(JSS)의 내용타당도를 검증하였다. 직무만족 척도는 매우 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점까지 5점 리커트 척도로 구성되었다. 따라서 점수가 증가할수록 직무만족 수준이 높음을 의미한다.

#### 4. 분석방법

본 연구에서는 수집된 자료들의 실증적 분석을 위해 SPSS version 18.0을 사용하여 다음과 같이 통계분석을 실시하였다. 우선, 주요변인의 특성을 분석하기 위하여 기술통계분석을 하였다. 그리고 독립변인 간 다중공선성 문제를 확인하기 위해 상관관계를 분석하였다. 아울러 장애인 활동보조인의 갈등경험과 직무만족 간 관계에서 성취동기가 조절변인으로써 역할을 확인하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 특히, 독립변인 간 다중공선성 문제로 인한 추정 값의 왜곡문제를 완화하기 위해 독립변인을 z값으로 변환하였다.

### IV. 연구결과

#### 1. 응답자의 일반적 특성

응답자들의 일반적 특성을 살펴보면 <표 1>에 제시된 바와 같다. 먼저 성별은 여성이 240명(92.3%)으로 남성 20명(7.7%) 보다 높은 비율을 차지하였다. 그리고 응답자의 연령의 경우, 평균 연령은 50.5세 이고, 구체적으로 50대 126명(48.5%), 40대 83명(31.9%), 60세 이상 32명(12.3%), 40세 미만 19명(7.3%) 순으로 확인되었다. 응답자의 학력수준은 고졸이 151명(58.1%)으로 높은 비율을 차

지하였고, 그 다음으로 전문대졸 이상 57명(21.9%), 중졸 39명(15.0%), 초졸 이하 13명(5.0%) 순으로 보고되었다. 종교는 기독교 125명(48.6%), 천주교 29명(11.3%), 불교 28명(10.9%), 기타 종교 4명(1.6%), 무교 71명(27.6%) 순으로 조사되었다. 아울러 응답자의 평균 근무기간은 41.7개월로 나타났고, 구체적으로 48개월 이상은 114명(43.8%), 36개월 미만 99명(38.1%), 36개월~48개월 미만 47명(18.1%) 순으로 확인되었다.

<표 1> 응답자의 일반적 특성

구분	요인	빈도(%)	비고
성별	남성	20(7.7)	
	여성	240(92.3)	
연령	40세 미만	19(7.3)	M=50.5 SD=8.9
	40세~49세	83(31.9)	
	50세~59세	126(48.5)	
	60세 이상	32(12.3)	
학력	초졸 이하	13(5.0)	
	중졸	39(15.0)	
	고졸	151(58.1)	
	전문대졸 이상	57(21.9)	
종교	기독교	125(48.6)	
	불교	28(10.9)	
	천주교	29(11.3)	
	없음	71(27.6)	
	기타	4(1.6)	
근무기간	36개월 미만	99(38.1)	M=41.7 SD=20.7
	36개월 이상~48개월 미만	47(18.1)	
	48개월 이상	114(43.8)	

#### 2. 주요변인의 기술통계

주요변인의 기술통계 결과를 살펴보면 <표 2>에 제시된 바와 같다. 먼저 갈등경험은 점수범위 0점-2점 사이에서 0.66점(SD .79)으로 나타났다. 아울러 점수범위 1점-5점 사이에서 성취동기는 3.59점(SD .42), 직무만족은 3.40점(SD .65)으로 확인되었다. 따라서 장애인 활동보조인의 갈등경험은 평균보다 낮은 수준이

었으나, 성취동기와 직무만족은 평균 이상인 것을 이해할 수 있다.

<표 2> 주요변인의 기술통계

구분	점수 범위	M(SD)	최소값/최대값
갈등경험	0점-2점	0.66(.79)	0/2.0
성취동기	1점-5점	3.59(.42)	2.4/4.7
직무만족	1점-5점	3.40(.65)	2.0/5.0

### 3. 변인 간 상관관계

독립변인 간 다중공선성 문제를 확인하기 위해 상관관계를 실시한 결과는 <표 3>과 같다. 독립변인 간 상관관계 계수가 절대 값으로 .304 이하로 나타나, 심각한 다중공선성 문제가 발견되지 않았다.

<표 3> 변인 간 상관관계

구분	연령	학력	근무기간	갈등경험	성취동기
연령	-				
학력	-.304***	-			
근무기간	.206**	.001	-		
갈등경험	.172	-.039	.114	-	
성취동기	.176**	-.171*	.032	.052	-

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

### 4. 갈등경험과 직무만족 간 관계에서 성취동기의 조절효과

장애인 활동보조인의 갈등경험과 직무만족 간 관계에서 성취동기의 조절효과를 확인한 결과는 <표 4>에 제시된 바와 같다. 첫째, <모델 1>에서 종속변인인 직무만족에 대한 연령, 학력, 근무기간의 설명력은 0.1%로 나타났고, 연령, 학력, 근무기간 변인의 유의한 영향력은 발견되지 않았다. 둘째 연령, 학

력, 근무기간 변인을 통제된 상태에서 갈등경험과 성취동기 변인을 투입한 결과, 직무만족에 대해서 설명력이 5.6%로 <모델 1>에 비해 5.4%의 유의한 증가를 보였다(F = 2.989, p<.05). 특히 성취동기( $\beta = .203$ )가 유의하게 영향력이 있는 것으로 확인되었으나, 갈등경험은 유의하지 않았다. 즉, 장애인 활동보조인의 성취동기가 증가하면 직무만족이 높아지는 것으로 이해할 수 있다. 셋째 연령, 학력, 갈등경험, 성취동기를 통제된 상태에서 상호작용항(갈등경험×성취동기)을 투입한 결과, 직무만족에 대한 설명력이 7.2%로 <모델 2>에 비해 1.7%의 증가를 보였다(F = 3.288, p<.01). 그리고 직무만족에 대해서 성취동기( $\beta = .212$ )와 갈등경험( $\beta = -.131$ )이 유의한 영향력이 있는 것으로 보고되었다. 특히 상호작용항(갈등경험×성취동기)은 직무만족에 대해서 통계적으로 유의한 영향력이 있는 것으로 확인되었다. 이를 통해서 장애인 활동보조인의 갈등경험과 직무만족 간 관계에서 성취동기의 유의한 조절효과가 있는 것으로 이해할 수 있다.

<표 4> 갈등경험과 직무만족 간 관계에서 성취동기의 조절효과

구분	모델1		모델2		모델3	
	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$
연령	-.031	-.031	-.051	-.051	-.061	-.061
학력	.006	.005	.037	.029	.037	.035
근무기간	.012	.012	.024	.023	.018	.017
갈등경험			.121	-.119	.126	-.124*
성취동기			.237	.203***	.247	.212**
갈등경험×성취동기					-.147	-.131*
상수	-.046		-.042		-.038	
F	.092		2.989*		3.288**	
R <sup>2</sup>	.001		.056		.072	
$\Delta R^2$			.054		.017	

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

주) 더미 : 학력(1=중졸 이상)

## V. 결론

본 연구는 장애인 활동보조인이 인지하는 갈등경험과 직무만족 간 관계에서 성취동기의 조절효과를 검증하는데 목적이 있다. 구체적인 연구결과와 제언을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 장애인 활동보조인이 인지하는 갈등경험이 높을수록 직무만족이 낮아지는 것으로 확인되었다. 이는 갈등경험이 높을수록 직무만족이 감소한다는 선행연구(박현주 2011; 신은희 2013; 박예현·하규수 2013; 장기열 2006)와 일치하는 결과이다. 따라서 장애인 활동보조인의 직무만족을 높이는 방안으로 장애인 활동보조인과 장애인활동지원서비스 이용자 간 갈등에 대한 적극적인 개입이 필요하다. 이를 위해 장애인활동지원서비스 제공기관은 장애인활동지원서비스 이용자 교육을 통해서 상호화된 관계를 상호 존중의 관계로 인식할 수 있도록 유도해야 한다(활동보조인연대(준)·사회서비스시장화저지공동대책위 2012, 16-17; 유동철·김동기 외 2016, 85-86). 그리고 장애인 활동보조인에게 소위 '전문가주의'에 기반하여 장애인활동지원서비스 이용자를 어린 아이처럼 취급하지 않고, 독립된 인격체로 존중할 수 있도록 지속적인 교육이 필요하다(박종엽 2013, 100-101). 특히 장애인활동지원서비스 이용자와 장애인 활동보조인에게 실시되는 인식개선 교육이 상호신뢰 형성을 기반으로 하는 커플교육(장애인활동지원서비스 이용자, 활동보조인)형태로 진행될 필요가 있다.

둘째, 장애인 활동보조인이 인지하는 갈등경험과 직무만족 간 관계에서 성취동기의 유의미한 조절효과가 발견되었다. 이는 장애인 활동보조인의 갈등경험이 직무만족에 부정적 영향(장기열 2006; 박현주 2011; 신은

희 2013; 박예현·하규수 2013)을 미치고, 성취동기가 직무만족에 정적인 영향(황윤정·이재욱 2006; 류경애 2009)을 미친다는 연구와 일치하는 결과이다. 따라서 장애인 활동보조인의 직무만족을 높이기 위해서는 성취동기를 높이기 위한 방안이 강구해야 한다.

먼저, 맥클레랜드(McClelland 1987, 49)는 성취동기는 학습될 수 있기 때문에, 조직구성원에 대한 교육의 중요성을 강조하고 있다. 이러한 맥락에서 장애인활동서비스 제공기관에서는 성취동기 증진 프로그램을 운영할 필요가 있다(류경애, 2009). 특히, 엘리아스와 라만(Elias and Rahman 1994, 115-116)은 성취동기를 증진시킬 수 있는 주요방법으로 현실적인 목표설정의 필요성을 강조하였다. 따라서 신규 장애인 활동보조인의 경우, 경험이 풍부한 선임 장애인 활동보조인의 장애인활동지원서비스 활동사례를 공유하여, 자신에 맞는 활동목표를 수립하도록 원조하는 교육과정이 필요하다.

그리고 장애인 활동보조인이 자신의 장애인활동지원서비스의 활동목표를 달성하기 위해서 노력할 때, 조직차원의 지원이 장애인 활동보조인의 성취동기를 향상시킨다(Elias and Rahman 1994, 115-116). 즉, 장애인 활동보조인이 활동지원서비스의 활동목표를 달성하기 위한 실천을 할 때, 동료와 코디네이터가 장애인 활동보조인의 활동목표 달성에 함께 하고 있다는 사실을 깨닫도록 해야 한다. 이를 위해서 정기적인 간담회 개최 또는 슈퍼비전을 제공할 필요가 있다. 이러한 일련의 절차를 통해서 나타난 문제점에 대해서, 장애인 활동보조인이 극복할 수 있는 정서적 지지도 병행되어야 한다.

아울러 장애인활동지원서비스가 지역사회에서 장애인이 독립적인 생활을 영위하게 하는

(홍유진·장현 2012, 25; Stoddard 2006, 364) 사회적으로 가치 있는 목적이 설정되어 있더라도, 그러한 목표를 달성할 구체적인 기술이 부족하면, 장애인활동지원서비스의 목적 달성에 필요한 높은 성취동기를 추동하기 어렵다 (McClelland, 1987, 49). 따라서 장애인 활동보조인이 장애인활동지원서비스 이용자에게 서비스를 효과적으로 제공할 수 있는 기술을 습득할 수 있도록 원조해야 한다. 이를 위해서는 장애인 활동보조인 보수교육 체계에 대한 제도적 개선이 필요하다. 현행 보건복지부(2015, 152) 지침에서는 보수교육을 연2회 이상 실시하도록 권고하고 있다. 이에 따라 장애인활동지원서비스 제공기관은 기관 사정에 따라 소극적으로 보수교육을 운영하는 것이 현실이다. 이러한 요인들이 장애인 활동보조인이 효과적으로 장애인활동지원서비스 제공 기술을 습득하는데 제한점으로 작용하고 있다. 따라서 장애인 활동보조인의 연간 보수교육 시간, 횟수, 기본교육, 전문교육 내용을 지침으로 명문화해야 한다. 그리고 보수교육은 장애인활동지원서비스 제공기관이 아닌 교육기관에서 실시하도록 의무화해야 한다.

이러한 연구결과와 의의에도 불구하고 본 연구가 갖는 한계를 살펴보면 다음과 같다. 우선 전북지역에 한정하여 조사가 이루어졌기 때문에, 연구결과를 전국으로 일반화시키는 데 한계가 있다. 따라서 향후 연구에서는 전국단위의 후속연구가 필요하다. 그리고 본 연구에서는 장애인 활동보조인이 인지하는 갈등경험과 직무만족 사이에 조절변인으로 성취동기만을 고려하였다. 즉, 장애인 활동보조인의 갈등경험과 직무만족 간 관계를 제한적으로 이해되는 한계가 있다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 사회심리적 변인을 투입된 후속 연구가 필요하다.

## 참고문헌

- 고민석·김동주. 2013. “중증장애인 임금근로자의 근로환경이 일상생활만족에 미치는 영향과 직무만족의 매개효과.” 『직업재활연구』 제23집 1호, pp. 131-149.
- 국가인권위원회. 2014. 『장애인활동지원제도 개선방안에 관한 연구』. 서울: 국가인권위원회.
- 김동기. 2014. “장애인 활동지원서비스 제공기관 현황과 과제.” 『보건복지포럼』 제21집, pp. 38-47.
- 김명훈. 2013. “변혁적 리더십이 조직성공에 미치는 영향: 성취동기의 조절효과를 중심으로.” 아주대학교 석사학위논문.
- 김미령·심정원. 2011. “재가시설 요양보호사의 직무스트레스와 수급자 특성에 따른 직무만족도에의 영향.” 『보건사회연구』 제31집 제4호, pp. 193-228.
- 류경애. 2009. “중증장애인 활동보조인의 직무만족에 관한 연구: 자기효능감과 성취동기를 중심으로.” 백석대학교 석사학위논문.
- 박봉길·신준옥·최승민. 2013. “활동보조인의 자기효능감과 직업의식이 근무환경과 직무만족에 미치는 영향: 보수교육의 조절효과를 중심으로.” 『재활복지』 제17집 4호, pp. 197-219.
- 박예현·하규수. 2013. “노인요양시설 종사자의 감성지능과 갈등관계가 직무만족에 미치는 영향 : 소통의 조절효과 연구.” 『한국콘텐츠학회논문지』 제13집 12호, pp. 246-260.
- 박은미·한동일·이해균. 2012. “시각장애인 활동보조인의 복지제도 변경 전·후 직무만족도 분석.” 『시각장애연구』 제28집 3호, pp. 19-46.
- 박종엽. 2013. “중증장애인의 활동보조서비스 이용경험에 관한 해석학적 연구.” 『한국사회복지질적연구』 제7집 2호, pp. 89-113.
- 박현주. 2011. “사회복지조직에서의 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향- 직무만족의 매개효과와 사회적 지지의 조절효과를 중심으로.” 청주대학교 박사학위논문.
- 변은경·하준선·윤숙자. 2008. “지역사회 정신보건현장에서 근무하는 정신보건전문요원들의 전문성과 직무만족: 정신보건사회복지사와 정신보건간호사를 대상으로.” 『한국지역사회복지학』 제25호, 177-200.
- 보건복지부. 2015. 『2015년 장애인활동지원사업안내』. 서울: 보건복지부.
- 보건복지부·국민연금공단. 2014. 『장애인활동지원서비스 이용안내』. 서울: 보건복지부.
- 보건복지부·한국장애인개발원. 2014. 『장애인활동지원제도 기관실태분석을 통한 수가체계 개편 연구』. 서울: 보건복지부.
- 신은희. 2013. “요양보호사의 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향.” 『한국케어매니지먼트연구』 제9집, pp. 43-64.
- 연세대학교사회복지연구소·보건복지가족부. 2009. 『장애인활동보조서비스 이용 및 공급실태 조사연구』. 서울: 보건복지부.
- 유동철·김동기·김경미·신유리. 2016. “장애인의 활동 및 참여가 사회적 배제에 미치는 영향 : 장애정체감의 조절효과를

- 중심으로.” 『인문사회과학연구』 제 51호, pp. 73-93.
- 유영민. 2000. “리더십유형과 조직전념도와의 관계에 관한 연구: 성취욕구, 권력욕구, 친교욕구를 조절변수로.” 서강대학교 석사학위논문.
- 윤승식. 2012. “중증장애인 활동보조인의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과를 중심으로.” 한세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 이상철·이웅. 2012. “활동보조인의 자아효능감이 직무만족에 미치는 영향: 직무지식의 매개효과에 관한 연구.” 『한국장애인복지학』 제19호, pp. 193-210.
- 이웅·김동기. 2011. “장애인 활동보조인의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 직무스트레스 및 직무만족의 매개효과를 중심으로.” 『사회과학연구』 제27집 2호, pp. 115-140.
- 이창복. 1992. “초등교사의 성취동기수준과 조직효과성과의 관계.” 공주대학교 석사학위논문.
- 이채식. 2011. “장애인 활동보조인의 활동보조 서비스 제공 실태 분석.” 『GRI연구논총』 제13호 1집, pp. 121-144.
- 이채식·이성규. 2010. “장애인 활동보조인의 소진과 직무만족의 관계 연구.” 『재활복지』 제14집 2호, pp. 223-248.
- 임효창. 2009. “E-learning의 정서적 반응 및 학습성도가 전이성도에 미치는 영향: 직무몰입과 성취동기의 조절효과를 중심으로.” 『대한경영학회지』 제22호 3집, pp. 1469-1487.
- 장기열. 2006. “노인요양시설 종사자의 갈등수준이 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 부산지역 노인요양시설을 중심으로.” 신라대학교 석사학위논문.
- 한국장애인인권포럼. 2008. 『장애인정책 전달체계 모니터링사업 활동보조지원사업 모니터링 보고서』. 서울: 한국장애인인권포럼.
- 활동보조인연대(준)·사회서비스시장화저지공동대책위. 2012. 『장애인활동보조인 노동조건 및 건강실태 조사 보고·토론회』.
- 황소하·조근식·엄태호. 2011. “장애인 활동보조 서비스 기관의 보수교육 운영성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구.” 『사회복지정책』 제20집 4호, pp. 83-111.
- 황윤정·이재욱. 2006. “정서장애학교 교사의 성취동기와 직무만족도와의 관계.” 『한국동서정신과학학회지』 제9호 2집, pp. 45-55.

## Reference

- Aziri, Brikend. 2011. "Job Satisfaction, a Literature Review. *Management Research and Practice* 3 (4): 77-86.
- Çelik, Mücahit. 2011. "A Theoretical Approach to the Job Satisfaction. *Polish Journal of Management Studies* 4: 7-15.
- Dolbier, Christyn, Judith A. Webster, Katherine T. McCalister, Mark W. Mallon, and Mary A. Steinhardt. 2005. "Reliability and Validity of a Single-Item Measure of Job Satisfaction. *American Journal of Health Promotion* 19 (3): 194-198.
- Elias, Habibah and Wan Rafaei Abdul Rahman. 1994. "Achievement Motivation Training for University Students: Effects on Affective and Cognitive Achievement Motivation. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities* 2 (2): 115-121.
- McClelland, David C. 1987. *Human Motivation*. New York: Cambridge University Press.
- Mukherjee, Kumkum. 2009. *Principles of Management and Organizational Behaviour*, 2<sup>nd</sup> ed. New Delhi: Tata McGraw-Hill Education.
- Saari, Lisa M. and Timothy A. Judge. 2004. "Employee Attitudes and Job Satisfaction. *Human Resource Management* 43 (4): 395-407.
- Shargh, Fatemeh Shoa, Monsoui Soufi, and Mohammad Ali Dadashi. 2013. "Conflict Management and Negotiation. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences* 5 (5): 538-543.
- Singh, Kulwinder. 2011. "Study of Achievement Motivation in Relation to Academic Achievement of Students. *International Journal of Educational Planning and Administration* 1 (2): 161-171.
- Stoddard, Susan. 2006. "Personal Assistance Services as a Workplace Accommodation. *Work* 27: 363-369.

국문참고문헌의 영어표기  
(Korean References in Roman Alphabet)

- Center for Social Welfare Research  
Yonsei University, Ministry for  
Health, Welfare and Family  
Affairs. 2009. *A Study on the  
Supply and Utilization of  
Personal Assistance Services.*
- The Human Rights Forum of Persons with  
Disabilities in Korea. 2008. *A  
Study on the Monitoring on  
Personal Assistance Services.*
- Hwang So-Ha, Jo Geun-Sic and Eom  
Tae-Ho. 2011. "Analysis on  
Factors Determining  
Performance of In-service  
Education in Personal Assistant  
Service. *Social Welfare Policy*  
38 (4): 83-111.
- Hwang Yun-Jung and Lee Jae-Wook.  
2006. "The Relationship of  
Achievement Motivation and Job  
Satisfaction for Teachers in  
Special Schools for the  
Emotionally Disturbed. *The  
Korean Journal of East West  
Science* 9 (2): 45-55.
- Jang Gi-Yeol. 2006. "A Study on the  
Influence of Employees' Conflict  
Level upon their Job Satisfaction  
and Commitment at Sanatoriums  
for the Aged. Master's Thesis.  
Graduate School of Silla  
University.
- Kim Dong-Ki. 2014. "Current State and  
Challenges of PAS Providers.  
*Health and Welfare Policy  
Forum* 21: 38-47.
- Kim Mee-Ryoung and Shim Jeong-Won.  
2011. "The Effect on Job  
Satisfaction of Home Health  
Care Workers' Stress and Care  
Receivers' Attributes. *Health  
and Social Welfare Review* 31  
(4): 193-228.
- Kim Myoung-Hoon. 2013. "A Study on  
the Effect of Transformational  
Leadership on the Organizational  
Performance. Master's Thesis.  
Graduate School of Business  
Administration, Ajou University
- Ko Min-Seok and Kim Dong-Joo. 2013.  
"The Impact of the Work  
Environment of Wage Workers  
with Severe Disabilities on Daily  
Life Satisfaction and the  
Intermediation Effect of Job  
Satisfaction. *Journal of  
Vocational Rehabilitation* 23 (1):  
131-149.
- Lee Chang-Bok. 1992. "The Relationship  
between the Level of  
Achievement Motivation and  
Organizational Effectiveness of  
Elementary School Teachers.  
Master's Thesis. Graduate  
School of Kongju National  
University.
- Lee Che-Sik. 2011. "An Analysis on the  
Present Condition of the  
Provision of Personal Assistant

- Services by Activity Assistants for People with Disabilities. *GRI Review* 13 (1): 121-144.
- Lee Che-Sik and Lee Seong-Kyu. 2010. "Research on the Relationship Between Burnout and Job Satisfaction of Activity Assistant of Persons with Disabilities. *Journal of Rehabilitation Research* 14 (2): 223-248.
- Lee Sang-Chul and Lee Woong. 2012. "A Study on the Relationship between Self-efficacy of Personal Assistants and their Job Satisfaction: Focusing on the Mediating Effect of Job Knowledge. *Journal of Disability and Welfare* 19: 193-210.
- Lee Woong and Kim Dong-Ki. 2011. "A Study on Emotional Labor Affecting the Burnout Level of Personal Assistants - Focused on the Mediating Effects of Job Stress and Job Satisfaction. *Social Science Research Review* 27 (2): 115-140.
- Lim Hyo-Chang. 2009. "The Effects of Reaction and Training Performance on Transfer Performance: Focusing on the Moderating Variables of Job Involvement and Need for Achievement. *Korean Journal of Business Administration* 22 (3): 1469-1487.
- Ministry of Health and Welfare and National Pension Corporation. 2014. *Guidelines for Personal Assistance Services*.
- Ministry of Health and Welfare, Korea Disabled People's Development Institute. 2014. *A Study on the Reorganization of the Charge System for Personal Assistance Service*.
- Ministry of Health and Welfare. 2015. *Guidelines for Personal Assistance Services*.
- National Human Rights Commission of the Republic of Korea. 2014. *A Study on the Improvement of the Personal Assistance Service*. Seoul: NHRCRK.
- Park Bong-Gil, Shin Jun-Ok, and Choi Seung-Min. 2013. "A Study on the Relationship Between Self-Efficacy and Work Ethic on Job Environments and Job Satisfaction: The Moderating Effects of Retraining Program for Personal Assistants. *Journal of Rehabilitation Research* 17 (4): 197-219.
- Park Eun-mi, Han Dong-il, and Lee Hae-gyun. 2012. "An Analysis on the Job Satisfaction of Visually Impaired Activity Helpers before and after Revision of the Welfare System. *The Korean Journal of Visual Impairment* 28 (3): 19-46.
- Park Hyeon-Joo. 2011. "The Influence of

- Conflict in Social Welfare Organization on Organizational Commitment and Turnover Intentions: Focused on the Mediating Effect of Job Satisfaction and the Moderating Effect of Social Support. Doctoral Dissertation. Graduate School, Cheongju University
- Park Jong-yeap. 2013. "A Qualitative Research of Disabled People's Experience with Personal Assistance Services. *Korean Journal of Qualitative Research in Social Welfare* 7 (2): 89-113.
- Park Yae-Hyun and Ha Kyu-Soo. 2013. "Effects on Job Satisfaction by Emotional Intelligence and Conflict Relations of Social Workers in Long-term Care Facilities: Focused on the moderating effects of communications. *Journal of the Korea Contents Association* 13 (12): 246-260.
- PAS-JCSSM. 2012. "Survey Report on Conditions for Labour and Health of Personal Assistants for the Disabled .
- Rhu Kyung-Ae. 2009. "A Study on the Job Satisfaction of Personal Assistants for the Severely Disabled: Focused on Self-efficacy and Achievement Motivation. Master's Thesis. Graduate School of Baekseok University.
- Shin Eun-Hee. 2013. "The Effect of Role Conflict on Job Satisfaction of Care Helpers. *Korean Journal of Care Management* 19: 43-64.
- Yoo Dong-chul, Kim Dong-ki, Kim Kyung-mee, and Shin Yu-ri. 2016. "A Study on the Effect of Activities and the Participation of People with Disabilities on Social Exclusion and the Moderating Effect of Disability Identity. *Studies in Humanities and Social Sciences* 51: 73-93.
- Yoo Young-Min. 2000. "The Relationship between Transformational Transactional Leadership and Commitment." Master's Thesis. Graduate School of Sogang University.
- Yoon Seung-Sic. 2012. "The Effect of Job Satisfaction by Personal Assistants for Severely Disabled persons on the Quality of Service: Focused on the Mediating Effects of Self-efficacy. Master's Thesis. Graduate School of Hansei University.
- Yun Eun-Kyoung, Ha Jun-Sun, and Yoon Suk-Ja. 2008. "A Study on the Professionalism and Job Satisfaction of Mental Health Agents Who Work at Community Mental Health Settings: Among

Mental Health Social Workers  
and Mental Health Nurses.  
*Journal of Community Welfare*  
25: 177-200.