

노인학대상담원의 직무만족과 영향요인

이연호*

김태영**

본 연구는 국가가 전문기관에 위임하여 운영하고 있는 노인보호문제의 실효성을 제고하기 위하여 시도되었다. 중앙 및 지방 노인보호전문기관을 통하여 수행되고 있는 노인문제 대처의 핵심에 노인학대상담원제도가 존재한다는 사실에 근거하여 상담원제도 운영의 실효성 제고를 위한 실증연구가 추진되었다. 상담원의 직무환경 및 기타 제도적 변수들이 직무만족에 영향을 미칠 것이고, 이는 결국 상담원제도 운영의 실효성을 저하시킬 것이라는 전제 하에 그들의 직무만족을 제고시킬 요인을 확인하는 것이 연구의 일차적 관심이다. 실증분석결과 상담원의 직무에 대한 가치부여 정도와 직무환경, 제도적 요인이 중요한 변수라고 확인되었다. 다양한 실문을 간소화시킬 목적으로 요인분석을 수행하였고, 이에 기초하여 반복적 회귀분석을 수행한 결과 최종적으로 적어도 인과관계 측면에서는 사회적 관심, 업무수행의 합리성, 교육개선 측면에서는 의미 있는 결과를 발견하지 못하였다. 예측대로 근무여건이라고 할 수 있는 직무환경, 직무가치 및 상담원제도의 역할 및 공헌 등에 대한 인식이 상대적으로 중요한 요인으로 확인되었다.

주제어: 노인학대, 노인학대상담원, 직무만족, 직무환경

I. 문제제기

최근 한국 사회는 급속한 고령화를 경험하면서 다양한 문제들을 노정하고 있

* 제 1저자, 이화여자대학교에서 사회복지학박사학위를 취득하고 현재 경희사이버대학교 사회복지학과 조교수로 재직중이다. 관심분야는 사회복지, 노인복지이다(anne6@khcu.ac.kr).

** 교신저자, Cornell University에서 도시행정학박사학위를 취득하고 현재 경희대학교 행정학과 부교수, 경희대 사회과학연구원 상임연구위원으로 재직중이다. 관심분야는 지방행정, 지방재정, 도시행정이다(tykim@khu.ac.kr).

다. 특히 각종 노인문제는 사회복지 측면뿐만 아니라 공동체의 지속가능 차원에서도 중요한 국가 과제로 등장하고 있다. 일반적으로 노인 문제는 경제적 측면에서의 노후문제로 인식되는 경향이 있다. 그러나 경제적 문제는 노인문제의 일부에 지나지 않는다. 오히려 사회 문화적 측면에서의 노인문제가 더욱 심각하다는 것이 오늘의 현실이다.

전통적인 가족제도의 해체에 따른 노인 정체성의 문제, 노인보호의 문제가 중요한 과제가 되고 있다.¹⁾ 본 연구는 노인문제의 핵심이 노인보호에 있다는 현실 인식에 기초하여 노인보호의 일선에서 실천적 역할을 담당하고 있는 노인학대상담원의 직무만족을 제고할 수 있는 방안을 모색하고자 시도되었다. 최근의 노인 문제는 경제적 측면에서의 사회적 약자로서의 노인문제를 넘어서 신체적 정서적 약자로서의 노인에 대한 적극적 보호차원으로 심각해진 것이 사실이다. (이성희·한은주, 1998; Pillemer & Suitor, 1992) 노인학대상담원의 핵심적인 역할은 이와 같이 학대받는 노인이 발생하지 않도록 예방하는 것과 학대받은 노인들을 보호하는 개입 차원으로(중앙노인보호전문기관, 2008) 이해될 수 있다.

이러한 맥락에서 정부는 그 동안 노인인권 보호 차원에서 노인복지법을 개정(2004년)하여 노인학대의 예방과 개입에 관련된 법조항을 신설하는 등 적극적인 노력을 기울여왔다. 한편 노인문제를 학대예방 및 개입 차원에서 접근하려는 노력이 학계에서도 활발히 이루어져 왔는데, 이는 노인문제의 심각성이 이미 단순한 경제적 차원의 문제가 아니라는 반증이다. (김현주, 2007; 한동희, 2004; 이은희, 2004; 이연호, 2002; 서윤, 2000; 김한곤, 1998). 실제로 2004년에 개정된 노인복지법의 주요 내용을 살펴보면(유성호·강선아, 2008), 노인학대신고 긴급전화(1398번)의 설치, 노인보호전문기관의 설치, 노인학대에 대한 신고의무자와 조치사항 등이 명문화되어 있다. 그러나 노인복지법이 개정된 이후에도 여전히 노인보호에 대한 일차적 책임이 있는 종사자 또는 노인학대상담원의 업무실패, 역할 등에 대한 언급은 분명하지 않다.²⁾

본 연구는 노인보호 문제의 일환으로 도입된 노인학대상담원제도의 실효성을

1) 노인학대연구회: <http://www.elderabuse.or.kr>

2) 노인보호 문제는 복지정책의 중요한 축으로서 정책의 실효성을 제고하기 위해서는 실천적 노력이 필요하다. 법적 제도적 측면에서의 보완이 필요한 것도 이러한 연유에서이다.

제고하는 데 있어서 상담원의 직무만족 수준을 제고하는 것이 중요하다는 가정에서 출발하였다. 최근 사회적 문제가 되고 있고 노인복지법에 명문화되어 있는 노인인권을 효과적으로 제고할 수 있는 직접적 조치는 곧 이들 상담원의 역할이라고 본다. 특히 노인학대상담원의 직무환경 개선은 상담원들이 본연의 역할을 수행할 수 있는 최소한의 요건이라고 판단하고 이 부분에 대한 논의를 심화하고자 한다. 또한 노인학대상담원이 노인인권 함양을 위한 추가적인 역할을 수행할 수 있는 동기부여 및 여건조성을 위한 제도적 차원의 조치에 대한 고민도 수반될 것이다.

이를 위하여 본 연구는 우선 노인학대상담원제도의 운영 현황 및 실태를 점검하고 문제점을 검토한 후 전국 각지에서 현재 활동하고 있는 노인학대상담원들을 대상으로 직접 설문하여 문제를 확인하였다. 다음으로 상담원의 직무만족에 영향을 미치는 1차적 요인을 직무환경이라고 가정하고 확인을 위한 실증분석을 시도하였다. 또한 직무환경 못지않게 업무수행, 사회적 관심, 정책적 제도적 측면도 중요할 것이라는 가정 하에 이들 변수에 대한 고려를 병행하여 실증연구가 진행되었다. 직무만족에 영향을 미칠 것으로 추정되는 변수는 이론적 고찰 및 선행연구에 기초하여 다양한 설문의 형식을 통하여 변수군으로 정리되어 활용되었다.

Ⅱ. 노인학대상담원제도 현황 및 직무만족 선행연구 탐색

1. 노인학대 및 노인학대상담원제도 현황

2004년 개정된 노인복지법의 내용 중 노인보호를 위한 상담원제도에 대한 간략한 언급이 있었지만 주로 노인보호전문기관의 설치 등과 관련된 내용이 핵심이었다. 노인학대상담원은 연구자 또는 실무자에 따라 조금씩 다른 용어로 사용되고 있는데³⁾, 이는 제도의 정착이 아직 이루어지지 않았다는 것을 의미한다. 어쨌거나

3) 노인보호를 위한 전문가를 칭하는 용어로서 노인학대상담원, 노인학대전문상담원, 노인보호상담원, 노인보호전문원 등이 있다. 현재로서는 노인학대상담원이라는 명칭이 가장 널리 쓰이고 있는 것으로 보인다. 노인인권을 보호하는데 그 목적이 있기 때문에 일단 상기에 열거된

그 동안 노인학대를 예방하고 개입하는데 있어서 노인학대상담원의 역할이 중요한 것은 사실이다. 노인학대상담원은 전국의 노인보호전문기관에 소속되어 학대 노인을 대상으로 상담업무를 수행해오고 있다. 따라서 이를 노인학대상담원제도라고 칭하여도 내용적으로는 큰 무리가 없을 것으로 본다.

노인학대의 유형은 크게 6가지로 이해될 수 있다. 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 재정적 학대, 방임, 그리고 유기로 구분된다.⁴⁾ 참고로 2009년 6월 현재 노인학대유형별 빈도를 살펴보면 다음과 같다.⁵⁾

<표 1> 노인학대 유형

유형	건수	비율
신체적 학대	107	9.1
정서적 학대	493	41.9
성적 학대	3	0.3
경제적 학대	91	7.7
방임	466	39.6
유기	17	1.4
계	1,177	100.0

<표 1>을 보면 노인학대는 주로 정서적 학대와 방임으로 나타난다. 특히 정서적 측면에서의 노인학대가 가장 큰 비중을 차지하고 있는데, 이는 우리나라의 특징이다. 노인의 소속과 애정, 자존의 욕구 실현을 저해하는 행위가 바로 정서적 학대인데, 노인학대상담원의 역할이 중요한 것도 이를 염두에 둔 것이다. 방임의 경우 자기방임을 포괄하는 개념으로서 의식주 문제 등 생존과 관련된 문제를 책임 회피하는 경우를 의미한다. 상담원의 도움으로 이러한 문제는 일정 부분 해결될

모든 명칭이 큰 차이 없이 활용될 수 있지만 최근 노인학대가 사회문제로 제기되면서 노인학대를 예방하고 개입하는 차원에서 보다 직접적으로 노인학대상담원 또는 노인학대전문상담원이라는 용어를 사용하는 것이 바람직할 것으로 판단된다.

- 4) 중앙노인보호전문기관에서 발행한 노인보호전문기관업무수행지침(2008)에 의하면 학자들에 따라 조금씩 다르지만 대체로 상기 6가지 유형으로 노인학대를 분류한다.
- 5) 노인학대유형별 자료는 중앙노인보호전문기관에서 발행한 노인학대현황보고서(2008)에서 발췌함.

수 있을 것으로 전망한다.

<표 2>는 지난 몇 해 동안 노인학대 건수가 꾸준히 증가해 오고 있음을 보여주고 있다. 신고건수에 기초하여 조사된 내용이지만 총괄적인 측면에서도 역시 증가추세에 있는 것으로 확인되어 노인학대 문제가 날로 심각해지고 있음을 알 수 있다. 지역별로는 노인인구가 많은 수도권에서의 신고가 높게 나타나고 있는데, 한편으로는 노인보호전문기관의 개수와도 상관이 있다. 예컨대, 경기도의 경우 접수건수가 가장 높은데, 그 이유는 인구수에 못지않게 노인보호전문기관이 두 군데 있기 때문이다.(노인학대현황보고서, 2008)

<표 2> 연도별 노인학대 신고건수

	2005년	2006년	2007년	2008년
학대사례	2,038	2,274	2,312	2,369
일반사례	1,511	1,722	2,418	2,885
전체사례	3,549	3,996	4,730	5,254

<표 3>은 연도별 노인학대상담원들이 수행하는 상담건수를 정리한 것이다. 지난 3년 동안 거의 3배 정도 증가한 것으로 나타나 노인학대상담원들의 업무가 가중되고 있음을 알 수 있다. 현재 상담원들은 전국의 노인보호전문기관에 소속되어 활동하고 있는데, 대략 120여명 내외에 불과하다. 노인보호전문기관은 중앙노인보호전문기관과 지방노인보호전문기관을 포함하여 2009년 현재 총 20개가 운영되고 있으며, 노인학대상담원들은 해당 기관에 소속되어 활동하고 있다.

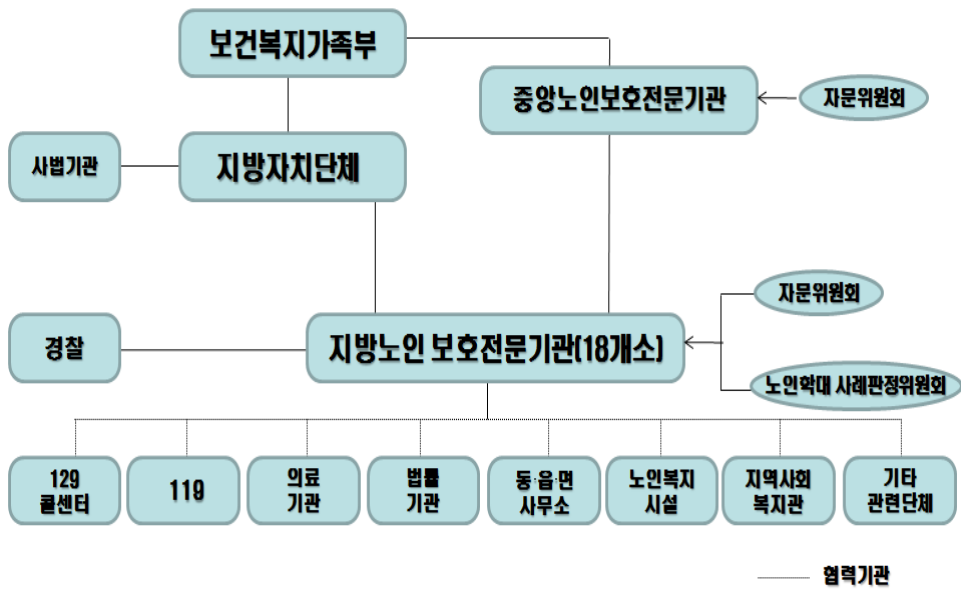
<표 3> 연도별 노인학대 상담횟수

	2005년	2006년	2007년	2008년
학대상담	13,836	19,092	27,492	35,467
일반상담	2,732	3,006	3,988	5,485
전체상담	16,568	22,098	31,480	40,952

<그림 1>은 노인학대 문제에 대처하기 위한 중앙정부 및 지방자치단체 수준에서의 대응 체계를 나타낸 것이다. 국가는 중앙 및 지방의 노인보호전문기관을

지정하여 노인학대 예방 및 해결을 위한 지원업무를 수행하고 있다. 그림에서 가장 핵심적인 역할을 수행하는 주체는 노인학대상담원이다. 상담원들은 사례판정뿐만 아니라 실제 상담업무를 통하여 노인문제를 해결하고 있다. 중앙의 경우 보건복지(가족)부가 주무부서이며, 지역은 광역단위로 구분되어 운영되고 있다.

<그림 1> 노인보호전문기관 체계도



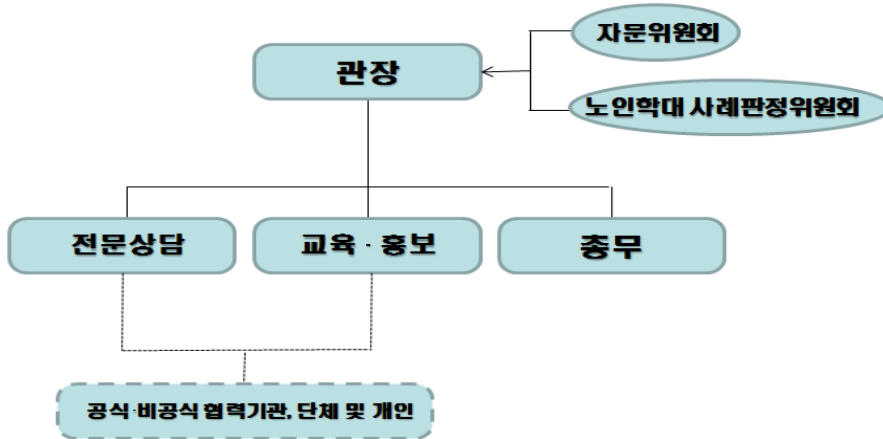
<그림 2>에 나타난 바와 같이 중앙노인보호전문기관에 소속되어 있는 상담원의 역할은 주로 연구 및 시스템 관리에 초점이 맞추어져 있다. 전문성을 갖춘 상담원들이 상담 관련 자료수집 및 통계작성, 기타 지역별 특이사항 등에 관하여 정리하고 조언을 하는 등 상담원제도의 원활한 운영을 위한 지원업무를 수행하고 있다.

<그림 2> 중앙노인보호전문기관 조직도 및 상담원 역할



<그림 3>은 지방노인보호전문기관의 조직도이다. 노인학대상담원은 노인학대 사례관정, 자문뿐만 아니라 전문상담을 통하여 실질적으로 노인문제 해결의 핵심적 역할을 수행하고 있다. 지방노인보호전문기관 당 상근 상담원 6명을 기준으로 인건비가 지급되며, 최근 노인학대 문제의 심각성이 알려지면서 노인학대전문상담원의 근무여건을 감안한 추가적인 지원이 지방비에 의하여 가능하도록 독려하고 있다. 예컨대, 특별시장 광역시장 도지사는 가족으로부터 긴급격리 보호가 필요한 학대피해노인의 일시보호를 위하여 관내 노인복지시설 중 최소 한 개 이상을 학대피해노인쉼터로 운영해야 한다고 하는데, 이 경우 불가피하게 예산의 지원이 소요될 것으로 추정된다. 이는 지방자치단체에 대한 평가 항목에도 포함되어야 한다는 주장이 제기되고 있는 실정이다.(노인보호전문기관업무수행지침, 2008)

<그림 3> 지방노인보호전문기관 조직도 및 상담원 역할



정리하면 노인학대상담원제도는 사회복지사 중 특별히 노인학대 문제에 대한 전문성을 갖춘 상담원들이 중앙 및 지방 노인보호전문기관에서 일정한 역할을 수행하고 있는 체계를 의미한다. 자료에서 살펴본 바와 같이 날로 증가하는 상담업무에 효과적으로 대응하기 위해서는 상담원 수를 증가시키든지 상담원의 직무만족을 제고시킬 수 있는 정책적 조치가 필요할 것으로 전망된다. 이하에서는 노인학대상담원의 직무만족에 영향을 미칠 것으로 추정되는 변수군에 대해 살펴보고, 이를 체계화하여 직무만족에 영향을 주는 요인을 탐색하고자 한다.

2. 직무만족 결정 변수 및 선행연구 고찰

직무만족(Job Satisfaction)에 영향을 미치는 요인은 다양하다. 직무만족이란 다양하게 정의될 수 있다. 통상적으로 조직구성원으로서 해당 직무를 수행함으로써 얻게 되는 기본적 욕구충족에 더하여 가치실현에 이르기까지 다양한 형태의 업무로부터 얻게 되는 만족감을 의미한다.⁶⁾ 상대적으로 최근 논의에 의하면 Smith (1995)는 직무만족을 “개인이 직무와 관련하여 경험하는 모든 느낌”이라고 한다.

6) Maslow(1964), Alderfer(1969), Vroom(1966), Locke(1976) 등의 주장을 요약하면 대체로 조직인이 느끼는 성취감의 정도로 표현될 수 있다.

Locke & Henne(1986) 역시 “직무경험으로부터 도출되는 감정 또는 느낌”이라고 한다. 결국 직무만족이란 직무 및 직무환경으로부터 경험되는 감정의 총합으로 표현될 수 있다. Maslow(1964)나 Herzberg(1959)의 직무만족 관련 고전 이론을 굳이 논하지 않더라도 직무만족의 수준은 다양하게 이해될 수 있다. 본 연구에서는 감정 및 느낌의 총합으로 표현되는 직무만족에 영향을 줄 것으로 추정되는 요인을 밝혀내어 상담원의 직무만족을 제고하고자 한다. 이와 같은 맥락에서 상담원의 직무만족에 영향을 미칠 것으로 추정되는 요인을 탐색하는 작업이 선행되었다.

신유근(1994)은 직무만족에 영향을 주는 요인을 조직의 전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인으로 구분하여 살펴보았다. 한편 이상희(2000)는 보다 구체적으로 사회적 지지와 경제적 수입이 직무만족에 중요한 역할을 수행한다고 주장하였다. 강승주(2005)는 업무스트레스가 직무만족에 부정적인 영향을 미친다는 사실에 주목하면서 직무내용 및 직무환경을 중요한 요인으로 지적하였다. 이희경(2002)은 조직내 인간관계의 중요성을 강조하였고, 백홍기(1997)는 보수, 승진, 업무환경 등을 중시하였다. 기타 서홍석(2002)의 경우 사회적 지지를 중시하였고, 한정민(2005)의 경우 승진, 사회적 인정, 보수 등이 직무만족에 중요한 요인으로 분석하였다. 이와 같은 비교적 최근의 직무만족 결정요인 관련 선행연구들은 Locke(1976)와 Vroom(1964) 등이 제시하는 직무만족 결정요인을 크게 다르지 않다는 점에서 시사하는 바가 크다. 그들이 제시하는 결정요인은 보수, 의사소통, 직무내용, 상사와의 관계, 동료와의 관계, 승진, 전직 및 이직 등이다.

따라서 본 연구 역시 직무만족에 영향을 미치는 요인을 설정하는 근거로 다음과 같은 몇 가지 사항을 전제하였다. 첫째, 조직구성원으로서 해당 직무에 대한 기대 또는 가치 부여의 정도 등이 직무만족의 수준에 영향을 미칠 것이다.⁷⁾ 둘째, 직무를 수행하는 환경적 요소도 중요한 역할을 수행할 것으로 보인다. 직무환경은 직무 자체의 부담 및 난이도 등 직접적 측면과 직무를 원활히 수행하도록 조장해주는 간접적인 측면으로 구분하여 살펴볼 수 있다. 예컨대, 직무부하 또는 직무부합은 전자의 경우에 해당되고, 상사 및 동료와의 관계는 후자의 경우에 해당될 수

7) 설문은 상담원들이 주관적으로 인지하는 직무가치에 추가하여 제3자가 인지할 것으로 기대되는 직무가치에 대한 객관적 인지를 동시에 확인하려 시도하였다. 데이터 축소과정을 통하여 주관적 인지와 객관적 인지가 함께 고려되었다.

있다. 셋째, 직무만족에 영향을 미칠 것으로 추정되는 또 다른 차원은 조직 내 업무수행 방식과 관련된다. 예컨대, 업무처리가 신속한지, 적법한지, 공정한지 여부이다. 물론 업무수행의 민주성 및 충실성도 중요한 변수가 될 것이다. 넷째, 조직 및 제도의 역할 및 공헌에 대한 인식은 직무에 대한 자부심에 영향을 미칠 것으로 추정된다. Herzberg(1996)의 동기부여이론이 이와 관련이 있다. 다섯째, 조직 및 제도에 대한 사회적 관심도 직무만족에 중요한 영향을 미칠 것으로 추정된다. 이는 Maslow의 욕구단계에서 존중감 등과 관련이 있을 것이다. 마지막으로 조직 구성원들의 재교육 욕구 역시 직무만족과 일정 부분 연관이 있을 것으로 추정된다.

노인학대상담원제도는 행정의 최 일선(street level)에서 노인복지 문제를 해결하는 실질적인 집행과정(implementation process)이다. 노인학대상담원들의 근무환경이 문제가 될 경우 직무만족은 저하될 것이며, 이 경우 정책적 조치 등을 통하여 노인문제가 완화될 수 있도록 해야 할 것이다. 살펴본 것처럼 노인학대상담원제도는 그 역사가 짧고 충분한 사회적 관심과 정부적 차원의 지원이 이루어지지 않고 있다. 지역별 설치되어 있는 노인보호전문기관에 소속되어 활동하고 있는 상담원들의 처우에 대한 관심이 문제해결의 일차적 출발점이고, 추가하여 업무개선, 국가적 관심, 교육여건 개선 등이 뒤따라야 할 것이다. 따라서 본 연구는 상기와 같은 이론적 검토에 기초하여 노인학대상담원의 직무만족에 영향을 미칠 것으로 추정되는 6개 차원의 변수군을 검토하여 실증 분석하였다. 특히 노인학대상담원의 직무만족 수준에 영향을 미칠 것으로 추정되는 직무환경에 초점을 맞추되, 여타 변수도 동시에 검토하여 문제해결의 완결성을 제고하고자 한다.

노인학대상담원의 직무만족에 대한 선행연구는 아직 미흡한 수준이다. 그러나 사회복지사의 직무만족에 대한 연구는 꾸준히 진행되어 왔기 때문에 이에 대한 검토로부터 다소의 시사점을 도출할 수 있을 것으로 본다. 이성윤(2001)의 연구에 의하면 노인복지관에 근무하는 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인은 개인적 차원과 조직적 차원으로 구분되어 접근될 수 있다. 개인적 요인이란 인구사회학적 특성 등을 의미하는데, 정책적 차원의 접근을 시도할 경우 큰 의미는 없을 것으로 본다. 예컨대, 기혼일수록 만족도가 높은 것으로 나타나는데(김수진, 2006) 이는 정책적으로 통제할 수 있는 요인이 아니기 때문이다. 실제로 조직 차원에서 접근이 더 활발하고 연구결과를 통하여 취할 수 있는 정책적 의미도 더 크기

때문에 연구의 가치가 배가될 수 있다. 예컨대, Porter & Lawler(1975)에 따르면 임금, 승진기회, 지위, 상사 및 동료와의 관계, 감독스타일, 조직문화 등이 직무만족에 중요한 영향을 미친다는 것이다. 특별히 직무환경이 직무만족에 중요한 영향을 미친다는 연구가 최근 국내에서 많이 진행되었는데,⁸⁾ 연구결과의 유용성이 노인학대상담원에도 적용될 수 있을 것으로 추정한다. 노인학대상담원의 직무만족과 관련된 본 연구가 특별히 직무환경에 초점을 맞춘 점도 이러한 연구의 추세 및 결과에 기인하였다.⁹⁾

Ⅲ. 실증분석

1. 연구설계

본 연구는 전국 20개 노인보호전문기관에 소속되어 있는 노인학대상담원을 대상으로 직무가치, 직무환경, 업무수행, 제도공헌, 사회적 관심, 재교육개선 등과 관련된 내용을 조사하여 노인학대상담원제도의 실효성을 제고하고자 한다. 이를 위하여 2009년 7월부터 2009년 12월에 걸쳐 전국의 총 120여명의 상담원 중 53명으로부터 유효응답을 얻어내어 분석에 활용하였다.¹⁰⁾ 설문문의 주요내용은 상담원들의 직무만족에 초점을 맞추어 주로 직무환경과 관련된 것이었지만 상담원제도 자체의 가치 및 역할 등과 관련된 내용도 포함되었다. 본 연구는 효과적인 통계분석을 위하여 SPSS12.0 을 활용하여 검토 변수와 관련된 기본적인 자료정리와 상담원의 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인을 도출하고 확인하기 위하여 요인분석

8) 장경원(2006), 신운화(2005), 이희경(2003), 등의 연구는 직무환경의 중요성을 강조하고 있다.

9) 사회복지사의 경우 특별히 성취감, 자아존중감 등을 제고할 수 있는 직무환경이 중요하다는 연구결과(한원화, 2001)등에 기초하여 노인학대상담원의 경우 마찬가지로 이와 같은 직무환경 요소가 중요하다는 점을 확인하고자 한다.

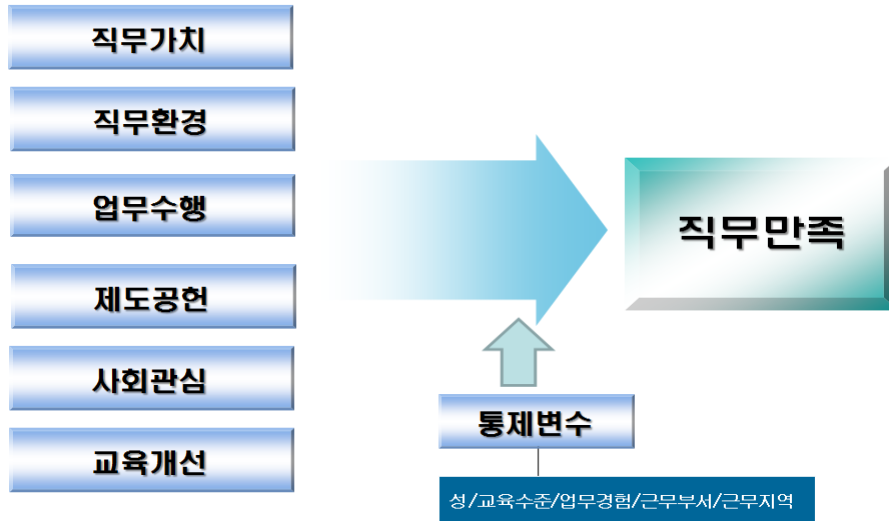
10) 응답자의 근무지역을 기초로 수도권과 비수도권, 남녀, 직무수행 경험 정도, 교육정도 등으로 구분하여 소위 통제조사를 수행하였는데, 추정컨대 표본 사이즈의 제한으로 인하여 상기의 기준은 분석에 큰 영향을 미치지 못한 것으로 확인되었다. 다만, 직무경험의 정도에 따라 직무만족에 영향을 미치는 독립변수에 다소의 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었다. 설문 및 응답은 재교육기간 동안 직접적으로 이루어졌고, 일부(9명)는 우편에 의한 조사로 수행되었다.

(Factor Analysis) 및 회귀분석(Regression Analysis)을 활용하였다.

이를 위하여 본 연구는 30개의 직무만족 관련 설문항목과 5개의 명목 설문항목을 활용하여 직무만족에 영향을 미칠 것으로 추정되는 요인을 도출하고자 시도하였다. 첫 번째 그룹은 직무만족과 관련이 있을 것으로 추정되는 상담원의 업무에 대한 주관적 객관적 가치 및 발전가능성에 대한 설문이다. 두 번째 그룹은 근무환경과 관련된 변수로서 상담원들의 적성 여부, 업무부담 정도, 경제적 보상 정도, 상사 및 동료와의 관계, 물리적 근무여건 및 유관기관과의 협력 관계 등 다양한 하위 요소로 구성되어 있다. 세 번째 그룹은 업무처리 환경과 관련된 변수로서 상담원들의 업무 처리가 어느 정도 신속한지, 적절한지, 공정한지, 적법한지, 충실한지 등에 대하여 검토하였다. 아울러 업무처리와 관련되어 성과 보상의 연계성이 있는지 여부 및 의사결정의 민주성 등과 관련된 변수도 검토대상이었다. 네 번째 그룹은 상담원제도의 공헌 정도와 관련된 설문으로서 상담원의 역할 정도, 문제해결을 위한 상담원의 공헌 정도 및 상담원제도 자체의 공헌 정도로 구분하여 상세히 살펴보았다. 다섯 번째 그룹은 노인학대상담원제도에 대한 사회적 관심을 살펴보는 것으로서 국가 및 지방자치단체의 관심, 언론의 관심, 예산지원 정도 등으로 구성되어 있다. 추가하여 상담원 제도에 대한 객관적 직무가치(두 번째 설문항목)에 대한 설문도 여기에 포함되었다. 여섯 번째 그룹은 상담원에 대한 재교육 개선과 관련된 변수로서 재교육의 필요성, 재교육 방식, 재교육 기간으로 구성되었다.

노인학대상담원의 직무만족과 관련이 있을 것으로 추정되는 변수는 매우 다양할 것이다. 상담원들에 대한 사회적 관심, 직무에 대한 자부심, 업무부하, 경제적 보상 등 상기에 검토된 바대로 변수 자체가 다양할 것으로 추정된다. 본 연구는 선행연구의 논의에 기초하여 노인학대상담원들의 직무만족과 관련이 있을 것으로 추정되는 변수들을 6개의 변수군으로 분류하여 분석을 시도하였다. 설문의 구체성과 실효성을 확보하기 위하여 상세한 문항으로 진행되었지만 분석의 효율성을 제고하기 위하여 가상의 변수를 설정하여 모형화 하였다. 따라서 본 연구는 직무만족에 영향을 미칠 것으로 추정되는 6개의 변수군을 각각 하나의 변수로 간주하고 진행된 점이 특징이다. 이를 그림으로 표시하면 다음과 같다.

<그림 4> 연구모형



다양한 설문항목을 변수군으로 분류하여 신뢰도 분석(reliability analysis)과 요인 분석(factor analysis)을 활용하였는데, 이는 각각의 설문문항이 사전에 정해진 것이 아니며, 사후적으로 재분류되는 과정을 반복적으로 거쳐서 진행되었다. 예컨대, 객관적 직무가치(설문문항1), 예산지원(설문문항25)등은 사회적 관심 변수로 분류되었다. 또한 이직을 고려할 것인지의 문항은 어느 그룹에도 속하지 못하고 단지 상담원들의 직무만족을 보다 직접적으로 나타내주는 지표로 활용될 수밖에 없었다. 이에 본 연구는 데이터 축소 과정을 거쳐 새롭게 형성된 변수를 중심으로 다음과 같은 가정들을 설정하였다. 실증분석은 단순히 다음 가정들에 제시되는 영향의 방향(+, -)에만 관심이 있는 것이 아니고 통계적 유의성에 초점이 모아졌다. 특히 본 연구는 노인학대상담원의 직무환경 개선이 급선무라는 사전 지식에 기초하여 진행되었지만, 기타 상담원제도의 가치, 사회적 관심 등도 살펴봄으로써 상담원 제도 자체의 정책적 제도적 개선 가능성도 타진하려 시도하였다.

- 가정1: 직무가치는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가정2: 직무환경은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가정3: 상담원의 업무수행은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 가정4: 상담원제도의 공헌에 대한 인식은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
 가정5: 상담원제도에 대한 사회적 관심은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
 가정6: 재교육 개선에 대한 관심은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
 기타: 상담원의 성별, 교육수준별, 업무경험별, 근무지역 및 근무부서별 직무만족이 다를 것이다.

첫째, 직무가치는 상담원들이 인식하고 있는 제도 자체의 가치(valuable) 및 향후 발전가능성을 중심으로 구성된 변수로 설정되었다. 당초에는 제3자가 인식하는 상담원제도의 가치도 포함하려 하였지만, 분석 과정에서 신뢰도가 저하되었기 때문에 제거되었다. 따라서 직무가치 변수는 상담원들이 인식하는 상담원제도의 현재 및 미래가치를 포괄하는 주관적 인식에 기초하고 있다고 볼 수 있다. ($\alpha = 0.673$) 본 연구는 상기의 하위 변수들이 종합적으로 상담원들의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 가정하였다.

둘째, 직무환경은 개별 상담원들의 현업에 대한 직무부합 여부를 살펴봄으로써 직무부담을 간접적으로 확인하고자 했으며, 동시에 직무부하를 보다 직접적으로 설문하여 이에 대한 확인을 거치는 통계적 과정을 거쳤다. 직무환경 변수에는 적정 보상 여부에 대한 설문도 포함되어 있는데, 이는 주로 경제적 보상 수준에 대한 인식을 확인하고자 고안되었으며, 통계적 확인의 목적으로 타 변수군에 성과보상 연계 설문을 포함시켰다. 또한 통상적인 직무환경의 요소로서 상사와의 관계, 동료와의 관계, 유관기관과의 협력관계 등에 대한 설문도 포함시켰으며, 마지막으로 근무여건 자체에 대한 직접적인 설문을 통하여 선행 질문에 대한 일관성을 검토하였다. ($\alpha = 0.754$) 본 연구는 상기의 변수들이 종합적으로 상담원들의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 가정하였다. 그런데 데이터 축소과정을 거치면서 직무환경 변수는 2개의 성분으로 구성되어 있음이 확인되었고, 후술되겠지만 업무부담 변수와 조직운영 변수로 구분되어 다소 다른 영향을 미친 것으로 확인되었다.

셋째, 업무수행 변수와 관련하여 업무처리의 신속성, 적절성, 공정성, 적법성, 충실성, 민주성 등의 하위변수를 활용하였다. 기타 성과보상의 연계성을 측정하여 업무수행의 합리성을 간접적으로 확인하였고, 동 변수는 동시에 적정보상 설문을 보완하는 역할도 수행하였다. 검토된 7개 설문항목의 신뢰도는 통계적으로

의미 있는 것으로 확인되었다. ($\alpha = 0.794$) 상담원의 업무수행 또는 처리가 통상적인 업무평가 지표인 신속성, 적절성, 공정성 등의 하위 개념을 통하여 확인되는 것이 직무만족과 설령 상관관계가 약하다고 하더라도 적어도 상담원제도 운영의 실태를 보여주는 것으로 이해되기 때문에 검토의 대상이 되었다. 본 연구는 상기의 변수들이 종합적으로 상담원들의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 가정하였다. 업무수행 변수 역시 데이터 축소과정을 거치면서 2개의 성분, 즉 업무처리의 효율성과 민주성으로 구분되어 직무만족에 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었다.

넷째, 노인학대 문제 해결과 관련하여 상담원제도의 공헌을 확인하는 수단으로서 상담원제도의 역할에 대한 주관적 인식을 우선 설문하였고, 이어서 상담원들이 문제완화를 위하여 어느 정도 공헌했는지 순차적으로 확인하고 마지막으로 상담원제도 자체의 공헌에 대한 객관적 평가를 확인하는 방식으로 변수를 구성하였다. 3개의 설문항목에 대한 신뢰도 역시 양호한 편이었다. ($\alpha = 0.745$) 얼핏 설문이 동일한 것으로 오인되기 쉬운데, 주관적 인식과 객관적 사실을 적절히 혼합하여 제도 자체의 역할과 상담원의 역할을 구분하여 검토하려 시도하였다. 본 연구는 상기의 변수들이 종합적으로 상담원들의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 가정하였다.

다섯째, 노인학대상담원제도에 대한 사회적 관심이 미흡하다는 판단 하에 국가적 차원의 관심, 언론의 관심, 구체적인 예산지원, 사회적 관심에 대한 상담원의 주관적 인식 등을 종합적으로 고려하여 변수를 구성하였다. 정부, 언론, 예산 차원에서 신뢰도가 비교적 양호한 편이었으며($\alpha = 0.545$), 국가, 언론, 주관적 인식 차원에서도 비교적 양호한 편으로 별 차이는 없었다. ($\alpha = 0.568$) 그러나 국가적 차원의 관심, 언론의 관심에 덧붙여서 예산지원 변수, 주관적 인식 변수를 공히 포함시킬 경우 신뢰도가 0.5 이하로 낮아져서 일단 분석은 3항목을 기준으로 실시되었다. 본 연구는 상기의 변수들이 종합적으로 상담원들의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 가정하였다.

여섯째, 상담원들에 대한 재교육관 관련하여 우선 재교육의 필요성을 확인하고, 다음으로 재교육 방식 및 기간의 적절성 등에 대한 설문을 실시하였다. 재교육의 필요성은 예상대로 공감하는 것으로 확인되었지만 타 설문과의 일관성은 높지

않은 것으로 분석되어 일단 데이터 축소 과정에서 제외하였다. 2개의 설문항목을 기준으로 신뢰도가 $\alpha = 0.646$ 으로 비교적 양호한 것으로 나타났다. 참고로 재교육의 필요성에 대한 관심은 $4.3585(0.7363)/5.0$ 으로 매우 높은 것으로 나타났다. 본 연구는 상기의 변수들이 종합적으로 상담원들의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 가정하였다.

일곱째, 노인학대상담원들에게 근무경험, 업무경험, 근무부서 및 지역, 교육수준 및 성별 설문을 통하여 그들의 역할제고를 위한 정책적 조치의 합리성을 담보하려 시도하였다. 기본 가정은 적어도 근무경험 및 근무지역에 따라서 직무만족에 차이를 보일 것으로 설정하였다.

여덟째, 종속변수인 직무만족 역시 신뢰성을 확보하기 위하여 다양한 설문을 활용하여 측정하려 시도하였다. 직무만족의 정도에 대한 직접적인 설문항목(1), 직무가치에 대한 주관적인 인식(2), 상담제도의 발전가능성(4), 이직고려(19), 직업권유(22) 등 5개 항목으로 측정하였다. 신뢰도가 $\alpha = 0.737$ 로 비교적 높은 것으로 나타났다. 참고로 직무만족의 정도에 대한 직접적 설문에 대한 의견은 $3.5660(0.88816)$ 으로 대체로 양호한 편이다. 신뢰도 측정을 위한 이직고려 항목은 역코딩되었다.

2. 분석결과

1) 변수이해 및 설문분석

노인학대상담원제도의 실효성을 제고하기 위하여 노인학대상담원의 직무만족에 영향을 미칠 것으로 추정되는 변수들을 검토하였다. 노인학대상담원제도의 실효성 제고는 객관적인 자료 검토에 의하여 이루어지는 것이 순서일 것이다. 그러나 제도의 특성상 실제 현장에서 상담을 수행하고 있는 전문가의 의견을 기초로 방안을 모색해가는 것이 보다 유효할 수 있다. 전술된 바와 같이 상담원들의 직무만족 제고가 동 제도의 실효성을 제고할 것이라는 기본 가정 하에 본 연구가 시작되었기 때문에 이에 대한 추가적인 논의는 배제될 것이다. 다만, 상담원들의 주관적 인식이 문제해결의 출발이 될 수 있는가의 의문은 여전히 과제로 남을 수밖에 없을 것이다.

우선 직무만족 정도에 대한 응답결과는 대체로 긍정적(3.5660)인 것으로 확인되었지만, 상담원들이 주관적으로 인식하고 있는 제도 자체에 대한 가치정도 (valuable-4.6038)에 비하면 상대적으로 상당 수준 낮은 것으로 확인되어 향후 이 부분에 대한 제도적 정책적 보완이 필요할 것으로 보인다. 본 연구의 궁극적 목적도 상담원제도에 대한 직무가치와 직무만족 간에 나타나는 격차를 완화하는데 있다는 점을 강조하고자 한다. 동 제도의 향후 발전 가능성에 대한 인식도 3.9811로서 매우 긍정적인 것으로 확인되었다.

직무환경과 관련하여 상담원 자신의 적성 여부와 관련된 직무부합(3.2264)은 상대적으로 높은 반면 업무의 강도와 관련된 직무부하(2.7458), 적정보상(2.2078), 근무여건(2.8113) 등은 상대적으로 부정적인 것으로 나타나 향후 이 부분에 대한 논의가 필요하다. 그러나 조직 운영 측면에서 상사 및 동료와의 관계는 매우 양호한 것으로 확인되어 문제해결의 단서를 조직 차원에서 보다는 개별 차원의 업무부담 경감에서 찾아야 할 것으로 보인다. 다만, 유관기관과의 협조문제(2.6038)는 정책적 차원에서 조율해 나가는 노력이 추가로 필요한 것으로 분석되었다.

업무수행과 관련하여 살펴보면, 직무환경 변수로 간주할 수 있는 성과와 보상의 연계(2.7925)를 제외하면 대체로 양호한 것으로 확인되었다. 상담원제도의 공헌과 관련하여 상담원의 역할(4.5472)에 대한 인식이 매우 높고, 문제해결에 있어서 상담원의 구체적 공헌(4.0566)에 대한 평가 역시 매우 높은 편이고 상담원제도 자체의 공헌에 대한 인식(3.9811)도 매우 높은 것으로 확인되어 직무만족의 제고를 위한 관심과 초점이 근무여건 개선 등 타 변수로 돌려져야 함을 시사하고 있다. 사회적 관심과 관련하여 국가의 관심(2.6038), 언론의 관심(2.5660), 예산지원(2.0566)¹¹⁾ 등에 대한 인식이 상대적으로 낮은 것으로 확인되었다. 분석결과 이들 변수가 직무만족 여부에 영향을 미치고 있는 것으로 확인될 경우 정책적 대응이 필요할 것으로 보인다. 마지막으로 상담원들에 대한 재교육과 관련하여 우선 재교육의 필요성(4.3585)에 대한 욕구는 매우 높은 것으로 나타나고 있다. 다만, 재교육방식의 적절성(2.9057), 재교육기간의 적절성(2.9811)에 대한 인식은 상대적으로

11) 당초 예산지원 변수는 예산축소 여부에 대한 인식을 확인하는 방식으로 구성되었다. 그러나 데이터 축소 과정을 거치면서 신뢰도 확보를 위하여 역코딩하여 예산축소 대신 예산지원 변수로 재설정하여 활용되었기 때문에 자료상의 문제는 없는 것으로 본다.

부정적인 것으로 확인되어 이에 대한 개선이 요구된다.

2) 신뢰도(reliability) 및 타당도(validity) 검토

설문의 편의성과 구체성을 담보하기 위하여 다양한 변수가 활용되었지만, 이론적 측면에서 직무만족에 영향을 미칠 것으로 추정되는 변수는 상대적으로 높은 수준에서 활용되고 있다. 따라서 반복적인 설문을 통합할 필요가 있는데, 이 경우 문항 간 신뢰도가 담보되어야 할 것이다. 일정한 기준은 없지만 통상적으로 많이 활용되고 있는 신뢰성 계수인 Cronbach's 알파값이 0.5 내지 0.6 이상이면 최소한의 요건은 갖추었다고 본다는 견지에서 본 연구 역시 0.6을 기준으로 삼았다.¹²⁾

<표 4> 요인별 신뢰도

요인(factor)	설문항목수	α-값
직무가치	2(3)	0.673(0.509)
직무환경	7	0.754
직무수행	7	0.794
제도공헌	3	0.745
사회관심	2(3)	0.698(0.545)
교육개선	2(3)	0.646(0.502)
직무만족	5	0.737

직무만족 관련 독립변수군으로 설정된 개별 그룹이 적어도 측정도구의 신뢰성 확보 여부와 관련하여 공히 어느 정도의 신뢰도를 확보하고 있는 것으로 확인되었다. 다만 몇몇 변수의 경우 특정 설문항목을 포함시킬 경우 알파값 0.6을 충족시키지 못하는 경우가 발생하여 이를 표시하기 위하여 괄호로 처리하였다.

3) 타당도(validity) 검토 및 요인분석(factor analysis) 결과

다음으로 구성개념의 조작적 정의가 측정하고자 하는 바를 적절히 나타내고 있는지를 확인하기 위하여 요인분석을 수행하였다. 첫째, 직무가치는 하나의 성분

12) Nually(1978)의 경우 알파값 0.6이상을 신뢰도 확보의 기준으로 삼고 있다.

으로 축소될 수 있었는데 객관적 직무가치(설문항목1)의 성분값(0.435)이 상대적으로 미약하지만 전체적으로 상담원들이 인식하는 상담원제도의 직무가치는 하나의 변수로 요약될 수 있다. 따라서 직무가치 변수는 해당 설문항목(공유치: 0.189)을 제거한 상태에서 변수축소를 시도하였다. 둘째, 직무환경변수는 2개의 성분으로 축소되었는데, 직무부담 등 근무여건요인과 상사와의 관계 등 조직운영요인으로 구분되었다. 7개 설문항목 공히 공유치(communality)가 0.4보다 높은 것으로 나타나 요인분석을 수행하는데 문제가 없는 것으로 확인되었다.¹³⁾ 셋째, 업무처리변수 역시 2개의 성분(components)으로 구분되어 재구조화되었다. 모든 설문항목의 공유치가 0.4보다 높게 나타났고, 2개의 성분은 각각 합리성과 민주성으로 구분될 수 있다.¹⁴⁾ 넷째, 상담원제도의 공헌 관련 변수는 1개의 성분으로 축소되었는데, 공유치가 설문항목별 각각 0.733, 0.557, 0.747로 나타났다. 다섯째, 상담원제도에 대한 사회적 관심 역시 1개의 성분으로 요약되었는데, 예산지원 항목의 경우 공유치가 0.187로 낮아서 제거된 상태에서 진행되었다. 국가의 관심 및 언론의 관심은 각각 0.789, 0.640으로 나타났다. 여섯째, 교육개선변수와 관련하여 재교육의 필요성에 대한 설문은 공유치가 0.140으로 낮게 나타났는데, 이는 질문이 타 설문과 배치되는 방식으로 구성되었기 때문이다. 따라서 재교육방식의 적절성에 대한 설문과 재교육기간의 적절성에 대한 설문에 의하여 데이터축소를 수행한 결과 1개의 성분으로 요약되었다. 공유치는 각각 0.691, 0.699이었다. 일곱째, 직무만족의 수준과 관련하여 직업권유 항목의 공유치가 0.409로 낮게 나타난 점이 특이사항이다. 그러나 대상 문항 전체에 대한 신뢰도가 높은 편이어서 제거하지 않고 변수에 포함시켜 하나의 성분으로 축소하였다.

4) 분석결과

데이터축소 과정을 거쳐 새롭게 구성된 변수는 직무가치, 직무환경(근무여건,

13) 근무여건변수는 직무부합, 직무부하, 적정보상, 근무여건으로 표시되고 조직운영변수는 상사와의 관계, 동료와의 관계, 유관기관과의 관계로 표시된다. (공유치는 순서대로 0.692, 0.691, 0.657, 0.552, 0.564, 0.779, 0.482이다)

14) 합리성변수는 업무수행의 신속성, 적절성, 공정성, 적법성으로 표시되고, 민주성변수는 업무수행의 충실성, 성과보수의 연계성, 결정의 민주성으로 표시된다. (공유치는 순서대로 0.492, 0.739, 0.808, 0.604, 0.479, 0.707, 0.786이다)

조직운영), 업무수행(합리성, 민주성), 제도공헌, 사회관심, 교육개선, 직무만족이다. 변수들 간의 상관관계를 살펴보면 직무만족과 관련이 있는 변수는 직무가치, 근무여건, 업무수행의 합리성, 업무수행의 민주성, 상담원제도의 공헌이다. 특이한 점은 사회적 관심, 재교육방식 등과는 직무만족이 큰 관련이 없어 보인다는 점이다. 통계적 유의성이 확보된 중요한 상관계수만 정리하면 다음과 같다.

<표 5> 주요 상관계수

	직무가치	근무여건	조직운영	업무합리	민주성	제도공헌
직무만족	0.433	0.703		0.408	0.342	0.403
직무가치		0.363		0.418		0.640
근무여건			0.487	0.399		
업무합리						0.374

<표 5>에 제시된 상관계수는 통계적으로 $\alpha = 0.05$ 에서 모두 유의미한 경우이다. 직무만족과 관련하여 조직운영, 사회적 관심, 교육개선 여부 등은 중요한 변수가 아닌 것으로 잠정적으로 확인되었다. 직무가치는 근무여건, 업무수행의 합리성, 상담원제도의 공헌 정도 등과 관련이 있는 것으로 확인되었다. 한편 근무여건은 직무가치, 조직운영, 업무수행의 합리성과 관련이 있는 것으로 확인되었다. 업무수행의 합리성은 상담원제도의 공헌 정도와 관련이 있는 것으로 확인되었다. 상관계수를 통하여 인과관계를 파악할 수는 없지만 직무만족과 관련하여 노인학대 상담원들이 적어도 직무를 어느 정도 가치 있게 인식하고 있는가의 여부, 근무여건의 상태, 업무수행의 합리성 및 민주성, 그리고 상담원제도가 어느 정도 공헌하고 있는지에 대한 인식과 관련이 높은 것은 사실이다.

변수 간 인과관계를 보다 구체적으로 확인하기 위하여 직무만족을 종속변수로 설정하여 회귀분석을 수행하였다. 우선 검토대상 전체 변수를 독립변수로 설정하여 추정한 결과 직무가치, 직무환경, 제도공헌 등이 통계적으로 일정 부분 유의미한 것으로 확인되었고, 업무수행, 사회적 관심, 교육개선 등은 상대적으로 통계적 유의미성이 낮은 것으로 확인되었다. 다음은 직무만족 차원을 종속변수로 하여 추정된 결과이다.

<표 6>을 보면 $\alpha = 0.05$ 에서 유의미한 요인은 직무가치와 직무환경밖에 없는

것으로 이해된다. 그러나 요인 간 상관관계가 존재하기 때문에 별도의 추정작업이 필요하다. 이는 독립변수 간 존재하는 다중공선성 문제에 더하여 하위 설문항목 간 상관관계에 기인한다. 또한 직무만족에 영향을 미친다는 전제 하에 요인 간 상대적 중요도를 나타내는 표준화 계수 값은 이와 같이 데이터축소 과정을 거친 경우에는 비표준화계수 값과 동일하기 때문에 직무가치와 직무환경1(근무여건, 직무부하, 적정보상, 직무부합)이 매우 중요함을 알 수 있다. 통계적 유의미성 여부만을 기준으로 재추정하였더니 직무가치, 직무환경1(근무여건, 적정보상, 직무부하, 직무부합), 업무수행2(충실성, 민주성, 합리성), 제도공헌이 중요한 요인으로 밝혀졌다. 요인 간 상관정도를 감안하더라도 이들 요인들은 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다. 말하자면, 직무만족에 영향을 미칠 것으로 추정되는 요인은 직무가치요인, 직무환경 요인, 업무수행요인, 제도공헌요인이라고 할 수 있다. 직무환경요인은 특별히 근무여건과 관련된 요인으로서 표준화계수값을 근거로 판단컨대 가장 중요한 결정변수로 확인되었다. 업무수행요인의 경우 조직내에서 결정의 민주성, 업무수행의 충실성 및 합리성의 정도 등이 직무만족에 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었다. 제도공헌요인은 상담원제도의 역할과 노인학대문제 해결에의 공헌정도를 인식하는 정도에 따라 직무만족이 결정된다는 의미로 해석할 수 있다. 직무가치요인은 사실상 직무만족의 일부를 구성하는 개념이기 때문에 통계적으로는 큰 의미를 부여하기 어렵다. 다만, 상담원제도 자체에 대한 존중감, 자부심 등으로 표현되는 직무가치의 크기에 따라 직무만족이 결정되는 것은 한편으로 당연하지만 또 한편으로는 시사하는 바가 클 수 있다. 예컨대, 상담원들이 상담원제도의 존재에 대하여 부정적으로 인식한다면 직무만족 여부와 상관없이 제도의 존립이 유명무실해질 수 있기 때문이다. 역으로 표현하면, 상담원제도에 대한 가치부여 정도에 따라 직무만족이 결정될 수 있기 때문에 정책적으로나 사회적으로 상담원제도에 대한 관심과 지원이 필요할 수 있다는 것이다.

<표 6> 분석결과

요인	회귀계수	t-값	유의확률
전체요인			
직무가치	0.628	8.618	0.000
직무환경1	0.357	4.918	0.000
직무환경2	0.004	0.077	0.939
업무수행1	0.001	0.023	0.982
업무수행2	0.115	1.759	0.086
제도공헌	0.118	1.678	0.101
사회관심	-0.106	-1.837	0.073
교육개선	0.044	0.751	0.456
직무환경2			
직무가치	0.691	11.392	0.000
직무환경1	0.400	6.793	0.000
직무환경2	0.045	0.798	0.429
업무수행1			
직무가치	0.708	11.392	0.000
직무환경1	0.400	6.491	0.000
업무수행1	-0.016	-0.258	0.797
업무수행2			
직무가치	0.726	12.655	0.000
직무환경1	0.323	4.923	0.000
업무수행2	0.131	2.143	0.037
제도공헌			
직무가치	0.597	8.285	0.000
직무환경1	0.407	7.252	0.000
제도공헌	0.159	2.330	0.024
사회관심			
직무가치	0.692	12.430	0.000
직무환경1	0.424	7.485	0.000
사회관심	-0.133	-2.520	0.015
교육개선			
직무가치	0.706	11.933	0.000
직무환경1	0.399	6.723	0.000
교육개선	-0.028	-0.495	0.000

직무환경요인 중 상사 및 동료와의 관계, 유관기관과의 관계 등은 직무만족에 중요한 영향을 미치지 않은 것으로 분석되었다. 그러나 개별 설문항목별 직무만족과의 관계는 (+)의 관계를 나타내고 있는데, 이는 총체적인 측면에서 직무만족과는 인과관계가 크지 않다는 것을 의미할 뿐 상기의 변수들이 중요하지 않다는 것을 의미하지는 않는다. 업무수행요인 중 업무처리의 신속성, 적절성, 공정성, 적법성 등도 개별 설문항목 차원에서는 직무만족과 상관이 있는 것으로 나타나고 있지만, 포괄적인 차원에서 직무만족과 인과관계에 있지는 않다는 것을 의미한다. 국가, 언론 등 사회적 관심요인과 교육개선 요인은 부호 자체가 (-)로 나타나고 통계적 유의미성도 없기 때문에 일차적으로는 해당 요인들은 직무만족과 인과관계가 없다는 것을 의미한다. 사회적 관심요인의 하위 변수들과 교육개선의 하위 변수들 자체도 직무만족과는 상관관계가 없는 것으로 확인되어 당초의 설정과는 달리 상담원들의 직무만족에 영향을 미치지 않은 것으로 분석되었다. 국가 및 언론 등의 관심이 높다고 인식하더라도 직무만족과는 상관이 없다는 의미로 해석할 수 있다. 말하자면, 상담원들의 직무만족 여부는 근무여건 등 구체적인 실태에 의하여 영향을 받는다고 할 수 있겠다. 재교육의 필요성을 느끼는 정도, 재교육의 방식 및 기간이 적절한지의 인식 정도는 적어도 직무만족 여부와는 별개의 문제라는 것이 분석결과의 시사점이라고 할 수 있다.

정리하면, 요인분석 결과를 이용하여 회귀분석을 수행하였더니 노인학대상담원의 직무환경, 특히 근무여건 등과 관련된 변수는 직무만족에 중요한 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었으며, 이에 대한 정책적 조치는 상담원들의 역할을 상당 부분 제고할 수 있을 것으로 기대한다. 직무가치는 결국 직무만족의 다른 표현일 수 있기 때문에 설령 중요한 영향변수로 도출되었다고 하더라도 정책적 측면에서 큰 의미를 갖지는 못한다. 결국 어떤 수단에 의하여 상담원들로 하여금 해당 직무에 대하여 자긍심을 더 갖도록 할 것인가가 중요하다. 노인학대상담원제도의 역할에 대하여 긍정적인 입장을 취할수록 직무만족이 높은 것으로 분석되었는데, 이는 결국 상담원제도에 대한 정책적 관심을 요구하는 것으로 해석할 수 있다. 개별 설문항목별 단순 기술통계에 근거하면 여전히 상담원들은 예산지원, 국가적 관심, 언론의 관심이 절실하다고 인식하고 있기 때문이다.¹⁵⁾

15) 국가의 관심(2.6038), 언론의 관심(2.5660), 예산지원(2.0566)등의 개별 설문항목의 점수가 상대

연구의 체계성을 제고하기 위하여 연구초기에 설정된 몇 가지 가설을 기준으로 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 가정 6개 중 사회적 관심에 대한 가정과 재교육의 개선과 관련된 가정의 경우 적어도 통계적으로는 큰 의미가 없는 것으로 나타났다. 여타 설문항목과 단순 비교할 경우 상담원들이 느끼는 사회적 관심은 상대적으로 많이 낮은 수준이며, 재교육의 방식 및 기간에 대한 인식도 부정적이어서 향후 개선의 필요성이 확인되었다. 그러나 통계적 의미에서 직무만족과의 관계는 여전히 별개의 문제로서 추가적인 후속연구가 필요할 것으로 전망한다.¹⁶⁾

통제변수로 활용한, 성별, 교육정도, 업무경험, 상담횟수, 근무지역(수도권, 비수도권) 등은 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다. 이는 부분적으로 소규모 표본에 기인한 것으로 추정된다. 그러나 여전히 통계적 유의성은 없지만 교차분석 결과 업무경험이 많을수록 직무만족이 다소 높은 것으로 확인되었다. 또한 상담횟수도 약간의 긍정적인(+)인 효과가 있는 것으로 확인되어, 현재는 제도 초기단계이지만 향후 제도가 정착되어 감에 따라 직무만족도 역시 제고될 것으로 추정된다. 말하자면, 노인학대상담원으로서 근무한 경험이 많을수록 직무만족이 높다는 것인데, 근무초기에 가졌던 다소 높은 기대감이 완화된 결과라고 해석할 수 있다.

IV. 맺음말

본 연구는 고령화시대에 노인문제 해결의 중요한 정책수단으로서 역할을 수행하고 있는 노인학대상담원제도의 역할제고를 위한 해법마련에 초점이 모아져 있다. 노인학대상담원제도의 핵심은 노인학대상담원의 역할과 관련이 있다. 말하자

적으로 매우 낮게 조사되었다. 그러나 이들 항목들이 비록 통계적으로는 직무만족과 의미 있는 인과관계를 갖는 것으로 분석되지는 못했지만 정책적 지원과 관심에 대한 열망은 확인되었다고 볼 수 있다.

16) 이와 같은 현상은 다양한 각도에서 설명될 수 있다. 하위 설문항목 간의 높은 상관관계로 인한 다중공선성의 문제, 모형설정의 문제, 기타 표본 크기의 문제 등이다. 실제 인터뷰 조사에 의하면 교육개선의 필요성을 강조한 분들이 직무만족이 낮을 것으로 추정했는데, 자료상으로는 오히려 높거나 상관이 없는 것으로 나타났다. 이는 사회적 관심에 대한 인식조사 문항에서도 동일하다. 기술통계 결과와 다른 해석이 수반되는 이유로 여겨진다.

면 노인학대상담원의 역할이 제고될 경우 노인학대 문제가 완화될 것으로 기대하고 동시에 노인문제가 상당 부분 해소될 수 있을 것이라는 전제 하에 시작된 연구이다. 따라서 본 연구는 노인학대상담원의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 초점이 모아졌다.

정책적 해법을 찾기 위하여 본 연구는 노인학대상담원에 대한 설문을 통하여 그들의 역할제고를 위한 우선적 과제가 무엇인지를 파악하고자 시도하였다. 설문은 상담원들의 직무만족에 영향을 미칠 것으로 추정되는 변수들을 다양한 하위 설문을 통하여 추정하는 것이다. 이를 위하여 우선 상담원들이 본인의 업무에 대하여 어느 정도 가치를 부여하고 있는지를 조사하였다. 다음으로 그들의 직무환경과 업무수행의 합리성, 민주성 등에 대하여 조사하였고, 상담원 제도 자체의 역할 및 실제 공헌 등에 대하여 물었다. 설문은 이어 상담원들이 인식하고 있는 상담원제도에 대한 사회적 국가적 관심 정도에 대하여 조사하고 효과적인 직무수행을 위한 재교육 관련 의견도 조사하였다.

다양한 하위 설문의 유사성과 중복성 문제를 해결하기 위하여 데이터 축소라는 요인분석(factor analysis)을 수행하여 회귀분석(regression analysis)의 효율성을 극대화하였다. 분석결과 예상대로 직무가치 변수가 매우 중요한 역할을 수행한 것으로 나타났고, 직무환경 요인과 상담원제도의 역할 요인이 공히 상담원의 직무만족에 중요한 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었다. 기타 변수들도 부분적으로는 직무만족 제고에 일정 부분 영향을 미친다고 할 수 있는데, 엄격한 수준에서의 통계적 유의성을 확보하지는 못하였다. 해석하면 첫째, 상담원이라는 직무에 대하여 부여하는 가치(value)의 정도에 따라 직무만족이 영향을 받을 수 있다는 것이다. 이는 보다 많은 사회적 관심과 정부지원을 통해서 가능할 것으로 전망한다. 둘째, 직무환경의 개선을 통하여 직무만족이 제고될 수 있으며, 이는 향후 상담원제도의 효과적인 운영과 관련하여 매우 중요한 변수이다. 현재 중앙 및 지방의 노인보호전문기관에 소속되어 활동하고 있는 상담원에 대한 직무환경 개선은 일차적으로는 정부의 관심과 예산 지원 등을 통하여 가능할 것으로 판단된다. 광역시도에서 추진하고 있는 노인복지 관련 예산확보가 정치적 구호가 아니라 평가 시스템과의 연계를 통하여 실효성을 확보해 나가야 할 것이다. 셋째, 상담원 제도의 역할 및 공헌에 대한 인식이 긍정적으로 조사되고 있지만 더욱 중요한 점은 이들 변

수가 직무만족 수준에 영향을 미치고 있다는 것이다. 결국 직무환경의 개선과 노인학대상담원으로서의 존중감 등의 고취를 위한 정책적 지원과 관심이 중요하다는 것을 의미한다. 마지막으로 인과관계는 밝혀지지 않았지만 재교육여건의 개선, 언론 등의 관심도 상담원제도의 실효성을 제고하는데 중요한 역할을 수행할 것으로 전망한다.

노인학대 문제는 증가일로 추세에 있다. 고령화 사회의 문제점이 다양한 측면에서 노정되고 있지만 노인학대 문제야말로 매우 구체적인 현 사회의 당면과제이다. 이들 문제를 해결하기 위한 정책수단 및 구호 역시 다양하다. 그러나 현 수준에서 구체적인 해결수단은 바로 노인학대상담원제도의 운영이다.¹⁷⁾ 상담원은 학대문제의 발견, 공유, 해결의 전 과정에서 중요한 임무를 수행하고 있다. 상담원의 직무만족 수준을 제고하기 위해서는 무엇보다 직무환경에 대한 개선이 시급하다는 것이 본 연구의 핵심이다. 향후 국가 및 지방자치단체는 노인보호전문기관을 단순 지정하여 운영하는데 그치지 않고 복지국가로의 진전을 위하여 보다 구체적으로 예산 지원의 확대 등을 통하여 상담원의 직무환경을 근본적으로 개선할 필요가 있다.

■ 참고문헌

- 김미혜·이선이. (1998). “노인학대 측정도구 개발을 위한 일 연구”. 사회복지.
- 김상묵. (2005). “공직 선택동기와 공무원의 행태”. 《한국행정연구》. 14(2): 297-325.
- 김은희. (2007). “지방공무원의 직무만족 과정변수로서 심리적 임파워먼트의 역할”. 《한국정책과학학회보》. 11(4): 107-135.
- 김진아. (2007). 《사회복지사의 정서역량과 직무환경이 직무만족에 미치는 영향》. 성균관대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 김한곤. (1998). “노인학대의 인지도와 노인학대의 실태에 관한 연구”. 《한국노년학》. 18(1): 184-197.
- 박기관. (2008). “직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구-지방공무원의 직무스트레스를 중심으로”. 《지방행정연구》. 22(2): 171-202.

17) 노인보호전문기관업무수행지침(2008)에 의하면 전술된 바와 같이 노인보호업무에 있어서 상담원의 역할이 절대적이라고 이해된다.

- 박우순. (2003). 《조직관리론》. 서울: 법문사.
- 배귀희. (2007). “조직공정성과 조직시민행동에 관한 연구 - 조직신뢰와 조직몰입의 매개 변수를 중심으로”. 《한국행정논집》. 19(3): 473-500.
- 보건복지가족부. (2008). 《노인실태조사-기초조사》.
- _____. (2008). 《노인학대상담원과정》.
- _____. (2008). 《노인학대현황보고서》.
- 서 윤. (2000). “노인학대사례연구”. 노인복지연구. 2000.
- 손화희. (2008). “노인상담종사자의 직무분석과 교육과정에 관한 연구”. 《한국노년학》. 28(3): 645-662.
- 이대희. (2007). 《노인요양시설의 직무환경이 사회복지사 소진에 미치는 영향에 관한 연구》. 숭실대학교 석사학위논문.
- 이연호. (2002). 《노인학대위험요인과 피해에 관한 연구》. 이화여자대학교 박사학위논문.
- 이종수·윤영진 외. (2006). 《새행정학》. 서울: 대영문화사.
- 이창원·최창현. (2007). 《새조직론》. 서울: 대영문화사.
- 정현희. (2008). 《사회복지시설종사자의 직무환경이 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구》. 고려대학교 인문정보대학원 석사학위논문.
- 중앙노인보호전문기관. (2007). 《노인학대 및 노인학대예방사업 인지도조사결과보고서》.
- _____. (2008). 《노인보호전문기관업무수행지침》.
- 한동희. (2004). “노인학대상담원 전문성제고를 위한 교육과정 개선방안에 관한 연구”. 《한국가족복지학》. 9(2): 195-211.
- Herzberg, F. (1996). *Work and the Nature of Man*. New York: The World Publishing.
- Jurgenson, C. E. (1978). Job preferences("What makes a job good or bad?"). *Journal of Applied Psychology*. 63(3).
- Lawler, E. (1973). *Expentancy Theory, Job Behavior and Human Performance*. New York: Mcgraw-Hill Book Co. Inc.
- Locke, E. A. (1976). "The Nature and Causes of Job Satisfaction in M. D. Dunette(ed)". *Handbook of Industrial and Organizational Pyscology*. Rand Monally: 1297-1349.
- Locke, E. A. (1995). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Psychology of Industrial Behavior*. New York: Mcgraw-Hill Book Co. Inc.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row Publisher.

- Smith, H. C. (1955). *Psychology of Industrial Behavior*. New York: McGraw-Hill Book Co. Inc.
- Vroom, V. H. (1964), *Work and Motivation*. New York: Wiley, John & Sons.