

자활사업 참여자의 정서적 자활 영향요인 연구

- 서울, 경인지역 장애아동 통합교육보조원 사업 참여자를 중심으로 -

엄태영* · 주은수**

A Study on Factors Affecting the Emotional Self-sufficiency of the Self-sufficiency Program Participants

- Focusing on the Inclusive Education Assistant Program Participants in Seoul, Inchoen, and Gyeonggi Province -

Taeyoung Um* · Eunsu Ju**

요약 : 본 연구는 자활교육과 관련된 요인들이 참여자의 정서적 자활에 미치는 영향을 자활교육 만족도의 매개효과를 중심으로 살펴보았다. 기존 연구에 따르면, 자활교육 참여자의 정서적 자활 정도는 자활사업 담당자와의 인간관계에 많은 영향을 받는 것으로 나타나고 있다. 본 연구는 이들이 직접적인 관련성을 갖고 있기도 하겠지만, 교육에 대한 만족정도에 의해 매개되는 부분도 있을 것으로 보고 그 효과를 검증하였다. 또한, 자활사업 담당자뿐 아니라 파견교사와의 관계도 분석에 포함하였다. 분석은 서울지역의 장애아동 통합교육보조원 자활근로사업에 참여하고 있는 빈곤계층 331명을 대상으로 하였으며, 분석 방법으로는 구조방정식을 활용하였다. 분석 결과 자활사업 담당자 및 파견기관 교사에 대한 참여자의 만족정도는 자활교육 만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있었고, 자활교육 만족 또한 정서적 자활에 통계적 유의성을 가지고 있는 것으로 나타나 매개효과가 검증되었다. 또한, 자활사업 담당자 및 파견기관 교사와의 관계에 대한 만족이 정서적 자활에 미치는 직접효과도 통계적으로 유의하게 나타나, 교육만족도가 자활사업 담당자 및 파견기관 교사와의 관계가 정서적 자활에 미치는 영향을 부분 매개하고 있는 것으로 분석되었다. 이 같은 결과는 자활사업의 평가와 관련된 중요한 기초자료로서, 참여자들의 정서적 자활 제고를 위한 정책적, 실천적 함의를 제공해주고 있다.

주제어 : 자활, 정서적 자활, 통합교육보조원, 자활교육, 인간관계이론

ABSTRACT : This study analyzes the relationship between emotional self-sufficiency and satisfaction on the participants' relationships with the staffs at the community self-sufficiency center and teachers at the school they are employed. Study sample consists of 331 self-sufficiency program participants enrolled in Inclusive Education Assistant programs. Structural Equation Model(SEM) is used for the analysis. The results show that a participant's satisfaction on the relationships with staffs and teachers has statistically significant association with the satisfaction on the training and education they got from the program, and the satisfaction on the training and education has significant effects on the emotional self-sufficiency. Participants' satisfaction on the relationship with the staffs and teachers is also directly associated with the emotional self-sufficiency. From the analysis, this study confirms

* 경일대학교 사회복지학부 전임강사(Full-time Lecturer, School of Social Welfare, Kyungil University)

** 울산대학교 사회과학대학 사회·복지전공 조교수(Assistant Professor, College of Social Science, University of Ulsan),

교신저자(E-mail: eunsu@ulsan.ac.kr, Tel: 052-259-1170)

that the educational satisfaction is a mediator linking the relationships with staffs and teachers with the emotional self-sufficiency. Authors discuss implications for practice and policy to enhance participants emotional self-sufficiency.

Key Words : self-sufficiency, emotional self-sufficiency, inclusive education assistant, self-sufficient education, human relationship theory

I. 서론

국민기초생활보장제도의 자활사업은 근로능력을 보유한 저소득계층의 자활능력을 향상시킴과 동시에 안정적인 일자리를 제공함으로써 궁극적으로 빈곤을 탈출하도록 유도하는 근로연계복지 정책이다(류만희, 2007). 이와 같은 목적의 실현을 위해 각 지역의 자활센터에서는 공동창업형태인 자활공동체나 사회적 서비스와 같은 새로운 영역에서의 일자리를 창출해왔다. 그러나 이러한 자활사업의 최종 목표에 대해서는 그간 많은 논란이 있어왔다. 자활사업을 통해 국민기초생활보장수급을 완전히 탈피해야 한다는 목소리가 있는 반면(권승, 2005), 자활사업을 통한 탈수급률이 그다지 높지 않은 현실을 고려하면(이상은·김세진, 2007) 수급자에 대한 자활효과를 탈수급만으로 규정해서는 안 된다는 주장도 제기되고 있다(이형하·조원탁, 2004). 자활의 수준에 있어서도 박경숙·박능후(2001)는 일반 노동시장에 성공적으로 진입함으로써 국가의 지원으로부터 완전히 탈피하는 것을 자활로 규정하는 반면, 강철희(1997), 엄태영(2009)은 수급상태 유지와는 상관없이 자활사업으로부터 탈피하게 되는 정도를 자활로 규정하고 있다. 이 외에도 자활사업 참여자들이 자활사업을 통해서 자립관련 요소를 획득하고 생활태도에서 긍정적인 변화를 가지게 되는 상태를 자활로 규정하는 연구들도 있다. 이 경우 객관적인

경제상태보다는 주관적인 인지상태와 자활 의지가 중요한 판단 요인이 되기 때문에 정서적 자활이라는 개념을 사용하여 경제적 자활과 구별하고 있다(이형하·조원탁, 2004; 엄태영 외, 2008). 이렇듯 자활의 개념은 다양한 차원에서 고려해 볼 수 있기 때문에 개별 자활사업의 목표도 자활사업의 특성과 형태에 따라 혹은 자활사업 참여자의 특성에 따라 다르게 고려될 필요가 있다. 물론 자활사업의 궁극적인 목표는 노동시장 진입을 통해 경제적 자립을 성취하는 것이겠지만, 정서적 자활은 경제적 자활의 선행조건과도 같은 것이기 때문에(정원오·김진구, 2005), 자활사업의 평가에 있어 정서적 자활은 경제적 자활만큼이나 중요하게 고려되어야 하는 요소라고 할 수 있다(이상록, 2003).

지역자활센터에서는 업무수행과 직접적인 관련이 있는 교육 이외에도 대인관계훈련이나 컴퓨터 활용능력 향상 프로그램 등 자활의욕을 고취시키기 위한 다양한 교육프로그램들을 실시하고 있지만, 자활사업과 관련된 선행연구는 대부분 참여자의 개인적 특성과 자활사업의 성과, 특히 경제적 자활과의 관련성에 대해서만 주목하고 있을 뿐, 프로그램 만족도와 정서적 자활의 관계에 대한 연구는 많이 부족한 실정이다. 일반적으로 근로연계복지 프로그램에서는 참여자의 심리적 측면과 태도가 다른 어떠한 요인보다도 정책 결과에 많은 영향을 주는 것으로 알려져 있

다(Edward et al., 2001). 때문에, 자활사업의 경우도 참여자가 프로그램 내용뿐 아니라 실무 담당자에 대해 얼마나 만족하고 있는가에 따라 사업의 성과도 달라질 수 있을 것으로 예상할 수 있다. 하지만, 아직까지 이러한 내용을 이론적으로 뒷받침할 만한 선행연구는 부족한 실정이다.

따라서, 본 논문에서는 서울시에서 운영 중인 장애아동 통합교육보조원사업의 참여자들을 대상으로, 실무자를 비롯한 프로그램 관계자와 참여자의 관계가 프로그램에 대한 만족도 및 정서적 자활과 어떠한 관계를 맺고 있는지에 대해 살펴보고자 한다.

통합교육보조원은 “특수교사 혹은 일반교사의 감독하에 장애아동에게 필요한 교육적 지원활동을 수행하는 교육적 협력자”(교육인적자원부, 2002)로, 2003년부터 각급 학교와 사회복지기관에 배치되기 시작했다(신현옥 외, 2005). 특수교육 현장에는 특수학급을 담당하는 특수교사가 배치되어 있지만, 1~2명의 특수교사가 통합교육이 요청되는 모든 장애학생의 다양한 욕구를 충족시키기는 어렵기 때문에 추가적인 보조인력을 투입하도록 한 것이다(김성애, 2002). 이러한 통합교육보조원 제도는 일자리 창출과 관련한 자활사업의 매우 중요한 영역으로 자리매김하고 있으며, 2008년 현재 전국적으로 통합교육보조원 자활사업을 실시하고 있는 지역자활센터의 수는 총 126개에 이르고 있다. 이는 전국의 242개 지역자활센터의 약 52%에 해당하는 것으로 자활사업의 핵심 영역 중 하나라고 할 수 있다(엄태영, 2009). 통합교육보조원 사

업은 그동안 노동시장 진출이 힘들었던 빈곤층의 소득보장은 물론, 취업을 통한 빈곤탈출이라는 두 마리 토끼를 동시에 잡을 수 있는 효과적인 대안으로 인식되면서 자활사업의 핵심영역으로 빠르게 성장한 것이다(한국지역자활센터협회, 2007).¹⁾

본 연구의 주된 목적은 자활사업 참여자들의 자활, 특히 정서적 자활에 영향을 미치는 요인에 대한 기초 자료를 제공하는 것이다. 이를 위해 주로 자활참여자의 개인적 특성에만 주목해오던 선행연구의 한계를 극복하고, 참여자와 지역자활센터 담당 실무자와의 관계 및 제공되는 교육 프로그램에 대한 만족 등 보다 다양한 요인을 함께 살펴봄으로써 향후 자활사업의 활성화와 관련된 제도적, 실천적 함의를 도출하고자 한다. 연구 상황에 대한 효과적인 통제를 위해 대상은 최근 자활사업의 핵심 분야로 성장하고 있는 통합교육보조원사업 참여자로 제한할 것이며, 분석 방법으로는 구조방정식을 활용할 것이다. 본 연구의 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

1. 자활사업 담당 실무자의 지원업무에 대한 만족이 자활사업 참여자의 정서적 자활에 영향을 미치는가?
2. 파견기관 교사에 대한 만족이 자활사업 참여자의 정서적 자활에 영향을 미치는가?
3. 자활사업 내의 교육에 대한 참여자의 만족도가 참여자의 실무자 및 파견기관 교사에 대한 만족과 정서적 자활 간의 관계를 매개하는 효과를 가지는가?

1) 통합교육보조원 자활사업은 크게 두 가지 형태로 이루어진다. 먼저 국민기초생활보장사업 내의 자활근로사업은 근로능력을 보유한 빈곤계층인 조건부수급자와 자활급여특례자, 차상위계층 등을 대상으로 하여 생계급여와 연동한 근로조건제공의 일환으로 보조원 활동에 대한 인건비와 교육 등에 소요되는 사업비가 보건복지가족부로부터 제공된다. 이와 함께 교육과학기술부에서 통합교육보조원을 각급 학교에 직원으로 채용하는 경우가 있는데 이는 빈곤계층이 자활근로사업을 탈피하여 일반 노동시장으로 취업하는 형태가 될 수 있고 자활사업의 궁극적 목적이라 할 수 있는 상위단계 진입이 가능하게 되는 것이다.

II. 이론적 배경

1. 정서적 자활

일반적으로 남에게 의지하지 않은 채 자신의 힘으로 살아가는 것을 의미하는 자활의 개념은 대체로 경제적인 자립을 연상시킨다(신명호, 2006). 자활사업 내에서도 자활의 개념을 결과적 측면인 경제적 자립으로 보려는 시각이 지배적인 실정이다(김인숙, 2008). 하지만, 자활의 개념은 단순히 경제적 성취결과로만 볼 것이 아니라 복합적이고 다차원적인 접근²⁾을 통해 이해할 필요가 있다(노대명, 2006). 특히, 자활의 개념에 심리사회적 측면까지 포함시켜야 한다는 주장이 제기되기도 하는데, 이것을 이론적으로 정리한 개념이 '정서적 자활'이다(이형하·조원탁, 2004). 일반적으로 정서적 자활은 외부의 사회경제적 지원을 극복하고 본인의 생계를 스스로 책임지겠다는 강한 자활의욕을 보유하고 있는 상태를 일컫는다(강남식 외, 2002; 박경숙·박능후, 2001). 여기서 자활의 욕이란 본인의 능력과 상황에 대한 긍정적 평가를 바탕으로 자립에 필요한 다양한 여건을 획득함으로써, 긍정적 생활태도를 갖게 되는 것을 말한다(엄태영 외, 2008).³⁾ 정원오·김진구(2005)는 정서적 자활을 경제적 자활의 이전 단계로 보고 있으며, 자활사업에서 중요하게 고려해야 하는 부분으로 강조하고 있다. 이상록(2003) 역시 정서적 자활을 경제적 자활에 도달하기 위해 필요한 과정적 측면으로 보아야 한다고 주장하며,

그 중요성을 강조하고 있다.

특히, 본 논문의 연구 대상인 통합교육보조원 자활사업은 시장진입형 자활사업과 사업의 성격이 다르기 때문에, 사업의 성과를 참여자의 경제적 자립 수준만으로 평가하는 것은 적절치 못하다. 왜냐하면, 시장진입 형태의 자활사업은 수익금이 발생할 뿐 아니라 일정 기간 내에 자활공동체를 형성하는 것을 목적으로 하지만, 사회적 일자리 형태의 사업인 통합교육보조원 사업은 참여자의 직업 능력을 개발하고 자립의지를 고취시킴으로써, 궁극적으로 시장진입이 가능하도록 준비시키는 과정적 성격이 강하기 때문이다(보건복지가족부, 2009).

따라서 본 연구에서는 경제적 자활보다 정서적 자활을 중심으로 이에 영향을 미치는 요인에는 어떠한 것들이 있으며, 그 요인들의 상호 관련성은 어떠한지를 살펴볼 것이다. 정서적 자활의 개념은 관련 선행연구의 내용을 토대로 '심리·정서적으로 안정되어 있으며, 긍정적 자아 인식과 자활사업의 효과에 대한 긍정적 믿음을 토대로 경제적 자립이 가능하다고 믿고 있는 정도'로 정의하였다. 정서적 자활수준의 측정을 위해서는 이형하·조원탁(2004)이 개발한 정서적 자활 정도에 대한 개괄적 내용 4문항과 정원오·김진구(2005)가 개발한 자립요소 제고 측면 6문항, 생활태도의 변화에 관한 7문항을 포함해 총 17문항을 활용하였다.

2) 정부입장에서는 국가의 지원 없이 스스로 생활 가능한 탈수급 또는 탈빈곤 상태를 자활의 개념으로 봄으로써 경제적 자립에 국한해 온 것이 사실이기 때문에 자활사업에서의 복잡한 현실은 배제되어 왔다(김인숙, 2008). 즉 자활사업에서 경제적 자립의 성과는 매우 중요하지만, 자활의 개념을 단순히 경제적 자립으로만 설명함으로써, 복잡하고 다차원적인 자활의 특성을 배제한 측면이 강하다(한상진·김용식, 2007).

3) 자립할 수 있는 다양한 여건이란 대체로 심리적 자신감이나 자활에 필요한 기술과 정보를 획득할 수 있다는 확신, 대인관계와 관련한 자신감 등으로 볼 수 있다. 또한 생활태도 속에서의 긍정적 변화란 이전의 무기력한 삶을 극복하고 저축을 통해 미래를 준비하며 자활사업에 대해 긍정적으로 인식함으로써, 궁극적으로는 근로동기가 형성되는 것을 말한다(이상록, 2003).

2. 담당 실무자 및 파견기관 교사의 정서적 자활에 대한 영향

정원오·김진구(2005)의 연구에 의하면, 자활사업 참여자의 정서적 자활은 일반적인 자활사업 관련 연구에서 중요하게 다루어지고 있는 참여자의 개인적 특성과 인적자본, 가족의 특성보다도 자활사업 실무자에 대한 참여자의 만족 정도에 따라 많은 영향을 받고 있는 것으로 나타났다. 또한, 가사간병 자활사업의 참여 여성을 대상으로 한 연구에서도 자활사업 담당 실무자의 사업 지원에 대한 만족도가 정서적 자활 수준을 결정하는 중요한 요인으로 보고되고 있다(엄태영 외, 2008). 대구 지역의 자활사업 참여자들을 대상으로 만족도를 비교한 손능수(2005)의 연구는 정서적 자활에 대해 다루고 있지는 않지만, 실무자의 지원서비스에 대한 만족 정도가 경제적 자활로 이어지는 중요한 요인이라고 지적하고 있다.

본 연구의 대상인 통합교육보조원 자활사업은 다른 자활사업과는 달리 사업의 참여자가 타 기관에 파견되어 혼자 근무해야 하는 경우가 많기 때문에, 상대적으로 돌발 상황에 대한 불안감이 높다(황정임, 송치선, 2006). 때문에 담당 실무자의 적절한 개입은 자활 참여자의 업무와 관련된 불안을 완화하고 정서적 자활 수준을 높이는 데 긍정적인 영향을 미칠 개연성이 높다(엄태영, 2009).

자활사업의 담당 실무자뿐 아니라 파견기관 교사와의 상호작용도 통합교육보조원의 정서적 자활에 중요한 영향을 미칠 수 있다. 왜냐하면 통합교육보조원의 경우 실제로 많은 시간을 파견기관 교사와 함께 보내야 하기 때문에, 이들과 지지적인 관계를 형성하게 될 경우 긍정적인 자아 인식과 자활에 대한 의지가 높아질 것으로 예상할 수

있다. 하지만, 이와 관련된 선행연구는 찾아보기 힘든 실정이며, 자활참여자와 파견기관 교사의 관계에 관한 기존의 연구는 주로 이 둘의 갈등 관계에 주목하고 있다. 진은랑·최성규(2007)는 파견기관 교사와 통합교육보조원 간의 협력이 어려운 점을 통합교육보조원 사업의 문제점으로 지적하고 있다. 일반적으로 파견기관의 교사가 통합교육보조원보다 나이가 적은 경우가 많은데, 이로 인해 적절한 업무지시가 어려운 경우가 많다는 것이다. 또한, 교사들은 보조원을 협력의 대상이라기 보다는 교사의 수업권을 침해할 수 있는 사람으로 생각하는 경향이 강한 것으로 보고되고 있다(박미경·강경숙, 2004). 이런 이유로 실제 업무 현장에서는 파견기관 교사와 보조원 간의 협력관계가 적절히 이루어지지 못하는 상황이 많은데, 이 같은 문제는 통합교육보조원 활동의 큰 장애요인이라고 할 수 있다(강경숙 외, 2002). Smith et al.(1969)은 직무에 대한 만족정도에 영향을 미치는 중요한 하위 요인으로 상사와의 관계에 대한 만족을 들고 있는데, 통합교육보조원의 경우 앞에서 언급한 특수성을 고려할 경우, 파견기관 교사와의 관계가 직무만족에 큰 영향을 미칠 것으로 보인다.

앞에서도 언급했듯이, 통합교육보조원 사업에 관한 선행연구 중 파견기관 교사와의 관계가 참여자의 정서적 자활에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 검토한 연구는 거의 없다. 대신, 파견기관에서의 직무 만족정도에 따라 정서적 자활수준이 달라진다는 연구 결과를 보고하고 있는 연구가 몇 편 있는데, 이들을 간략히 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 자활참여자의 자립 의지에 영향을 미치는 요인에 관한 허태현(2005)의 연구에 따르면, 자신

의 직무에 만족하는 자활사업 참여자들은 업무에 대한 자신감과 근로의욕이 그렇지 않은 사람들보다 높은 것으로 나타났다. 또한, 직무에 대한 만족은 자활사업 참여자의 자립태도 및 자립요소 형성에 전반적으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(이상록, 2003). 엄태영(2004)의 연구에 따르면, 자활사업 참여자의 직무에 대한 만족은 정서적 자활에 관한 부분뿐 아니라 경제적 자활 수준에도 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 이상의 선행연구들을 종합해보면, 간접적으로나마 파견기관 교사와의 관계에 대한 만족 정도에 따라 자활사업 참여자들의 정서적 자활 수준이 달라질 수 있음을 알 수 있다.

3. 인간관계이론

통합교육보조원 자활사업의 주요 관련 주체들은 이 사업을 담당하고 있는 지역자활센터 담당 실무자와 통합교육보조원이 실제로 활동하게 되는 파견기관의 교사, 그리고 자활사업 참여자로 나누어 볼 수 있다. 그렇기 때문에, 자활사업 참여자들의 정서적 자활 수준을 살펴보기 위해서는 자활사업 참여자들과 사업담당 실무자, 그리고 파견기관 교사 간의 관계를 검토할 필요가 있다. 다시 말해 사업의 주요 주체들 간의 관계가 사업의 궁극적 목표인 정서적 자활에 중요한 영향을 미칠 수 있는데, 이러한 가설을 이론적으로 뒷받침해주고 있는 것이 바로 인간관계이론이다(엄태영, 2009).

인간관계이론이란 조직 내부에 속한 인간들은 심리적 상호작용을 지속적으로 하게 되고, 이것이 조직의 수행업무와 성과에 커다란 영향을 주게 된다고 보는 이론이다(김영중, 2003; Hasenfeld,

1992). 이 이론은 사회복지 현장에 설득력 있는 설명을 제공해주는 경우가 많은데, 그 이유는 사회복지조직의 특성과 관련이 있다. 일반적으로 사회복지 조직은 클라이언트에게 서비스를 제공하며, 제공되는 서비스의 질적 수준을 높이는 것을 주요 목표로 한다. 이러한 목표를 달성하기 위해서는 서비스 제공자인 사회복지 전문가가 클라이언트와 긍정적인 관계를 형성하는 것이 중요한데, 인간관계이론은 바로 이러한 관계성에 주목한다. 질 좋은 서비스는 규칙과 제도의 정비만으로는 불충분하며 전문적 관계 형성에 영향을 주는 다양한 요인들을 통제할 때 제공 가능하다는 것이다(Glisson and Durick, 1988). 특히, 전문가의 행동이나 태도가 서비스 질을 좌우할 수 있기 때문에(Chase and Bowen, 1991), 지속적 상호작용을 통해 클라이언트의 욕구에 부응하는 것이 중요하다(황성철, 2005).

이러한 인간관계이론을 통합교육보조원 자활근로사업에 적용하면, 자활사업 참여자들이 자활사업 내에서 관계를 맺게 되는 대상에 따라 두 가지 형태로 구분해 볼 수 있다. 우선 지역자활센터 담당 실무자와의 관계에서 자활사업 참여자는 다양한 욕구가 충족되어야 하는 클라이언트로서 실무자의 지원에 대한 만족도에 따라 자활사업 자체가 추구하는 목표달성에 영향을 줄 수 있다. 왜냐하면, 지역자활센터 담당 실무자는 자활사업 참여자에 대한 지속적 관심을 통하여 긍정적인 관계를 형성하고 전문적인 개입을 수행함으로써 자활사업단 및 사업단 참여자 개인에 대한 목표를 달성하고자 하기 때문이다(엄태영 외, 2008). 한편, 파견기관 교사와의 관계에서는 자활사업 참여자가 더 이상 클라이언트가 아닌 통합교육 보조서비스를 제공하는 서비스 공급자로서의 역할을 하게 된

다. 이때, 자활사업 참여자를 관리하는 파견기관 교사들은 직장 상사의 성격을 띠게 되며, 이들의 관계에 따라 통합교육보조원이 제공하는 서비스의 질이 달라질 수 있다(엄태영, 2009). 결국 사업과 관련된 주요 행위자들의 관계가 조직의 성과물에 직·간접적인 영향을 미칠 수 있게 된다는 것인데, 이것이 바로 인간관계이론이 강조하고 있는 점이다.

4. 담당 실무자 및 파견기관 교사의 자활교육 만족에 대한 영향

지역자활센터 운영 지침에는 근로능력을 보유한 저소득계층의 자활의욕 고취를 위한 각종 자활교육 프로그램 개발·운영과 자활직업교육을 필수 사업으로 명시하고 있는 만큼 교육은 자활사업의 핵심 영역 중 하나이다(보건복지가족부, 2009). 특히, 통합교육보조원 자활사업은 보조원 활동이 원활하게 이루어지기 위해서 장애인에 대한 이해와 활동보조 서비스 내용 등이 교육을 통해 충족되어야 한다.⁴⁾ 이러한 자활교육에 대한 평가방법으로 자활사업 참여자들의 교육에 대한 만족도는 교육의 질을 평가하는 하나의 방법이면서 교육효과성을 보여줄 수 있는 핵심지표이다(McMurtry and Hudson, 2000). 즉 만족도는 서비스의 질을 서비스 수혜자로서의 클라이언트 관점에서 조작적으로 정의되어 측정할 수 있도록 설정한 개념인 것이다(Chase and Bowen, 1991). 그렇기 때문에 자활교육 만족도는 자활교육의 질적 측면을 자활사업 참여자의 입장에서 측정할 수 있는 것이다. 따라서 복지서비스에 대한 관련 수혜자들의 만족

도는 제공 서비스에 대해 어느 정도 만족한 결과를 가지고 있는지에 대한 확인뿐 아니라 수혜자를 단순한 고객이 아니라 서비스 이용권을 보유한 주체로 생각한다는 측면을 포함하고 있다(최일섭 외, 1998; Cassam and Gupta, 1992).

이와 같은 자활교육과 관련하여 그동안 자활사업 참여자들의 교육만족도를 다룬 연구는 부족하기 때문에 보편적인 서비스 만족과 일반적인 교육만족도 관련 연구를 통해 자활교육 만족에 영향을 미치는 요인들을 탐색해보았다. 대체로 서비스 만족에 영향을 주는 요인은 다양하게 있을 수 있지만 서비스 전달체계를 중심으로 고려하는 것이 효율적이다. 왜냐하면 서비스 수혜자의 평가에 직접적 영향을 주는 것은 서비스 전달자를 중심으로 한 전달체계 속에서 이루어지기 때문이다(김순양 외, 2003). 그리고 전달체계 속에서도 대상자들과 직접적인 관계를 가지고 있는 직원들이 서비스 만족의 가장 큰 영향요인으로 다루어지고 있다(황인옥, 2007; Edelman et al., 2006; Simmons, 2001).

이와 함께 일반적인 서비스 산업을 대상으로 한 연구에서도 고객의 만족은 서비스 제공 직원과의 접촉에서 결정되므로 고객을 대하는 직원들의 태도와 행동은 고객의 서비스 만족에 큰 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 즉 서비스가 사람에게 의해 제공됨으로써 제공 서비스 자체가 고객만족에 영향을 미치기보다는 누가 제공하는가에 따라 만족 정도가 달라지는 것이다(최경식·김재열, 2006). 이러한 직원과의 관계는 최근 사회복지 서비스 평가가 양 중심에서 질 중심으로, 또한 결과 중심에서 과정 중심으로 변화하는 추세 속에서 서

4) 우정환·윤광보(2006)가 실시한 통합교육보조원 144명 대상 조사에서는 필요하다고 생각되는 교육 내용 1순위가 장애학생의 특성에 관한 것이었고, 2순위가 장애학생의 생활지도 및 문제행동관리와 관련된 내용이었다.

비스 품질에 대한 관심의 증가와도 매우 밀접한 관련을 가지고 있다(김인 · 신학진, 2009). 이에 더해 일반적인 교육에 대한 만족의 영향요인에서도 학습자와 교수자 간의 상호작용은 교육만족의 가장 커다란 원인으로 보고되고 있고(Marks, 2000), 보다 구체적인 내용으로 교수자의 학습자에 대한 태도나 행동, 지식 및 상호작용 등이 학습자가 지각하는 교육서비스 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다(채연수, 1999). 이러한 연구결과는 대체로 학습자의 교육에 대한 만족수준이 교육서비스 제공자와의 접촉 과정에서 결정되는 경우가 대부분이기 때문으로 볼 수 있다(최경식 · 김재열, 2006).

위와 같은 선행연구들을 살펴볼 때, 통합교육보조원 자활사업의 경우 다양한 자활관련 교육에 대한 만족도에 가장 밀접한 영향을 미칠 수 있는 요인으로 자활사업 참여자의 지역자활센터 담당 실무자와 파견기관 교사와의 관계성으로 생각해볼 수 있다. 즉 담당 실무자의 경우 자활교육 기획 및 교육제공자로 볼 수 있고, 파견기관 교사의 경우 제공된 교육이 현실화되는 작업 현장에서 자활사업 참여자에게 다양한 실무적 영향력을 행사할 수 있는 주체이기 때문이다.

5. 자활교육 만족의 정서적 자활에 대한 영향

자활사업의 내용에는 참여자들이 이전 직장에서 경험하지 못했던 새로운 것들이 많다. 때문에 일단 자활사업에 참여하게 되면 다양한 자활교육을 통해 자활의지는 물론, 구체적인 업무수행능력을 향상시켜야 한다(엄태영, 2009). 하지만, 많은 참여자들이 사업 수행과정에서 겪게 되는 여러 가지 어려움으로 인해 사업에 대한 참여 의지와 동

기가 약해지는 경험을 하게 된다. 정원오(1997)의 연구에 의하면, 이러한 상황에서는 업무의 난이도를 낮춤으로써 참여자들의 만족도를 높이는 것이 결과적으로 사업의 성과를 높일 수 있는 효과적인 방법이 될 수 있다. 자활사업 참여 여성들의 자활의욕 고취에 관한 강남식 외(2002)의 연구나 자활공동체 참여자의 소득에 영향을 미치는 요인에 관한 엄태영(2004)의 연구를 보더라도, 참여자의 자활사업에 대한 만족 정도는 그들의 자활의지와 깊은 관계를 맺고 있는 것을 알 수 있다. 즉, 자활사업에서 요구되는 업무 능력과 참여자들이 실제로 감당할 수 있는 능력의 간극이 얼마나 크거나 작은지의 여부가 자활사업의 성패에 중요한 영향을 미친다는 것이다.

참여자가 감당할 수 있는 업무와 실제 업무에서 요구되는 자질의 간극을 좁히기 위해, 통합교육보조원 자활사업은 실무 현장에서 필요한 다양한 내용을 참여자의 눈높이에 맞춰 교육하고 있다. 교육 내용은 일반적으로 자활사업 참여자들의 자활의지를 고양시키고 통합교육보조원으로서 갖추어야 할 소양을 키울 수 있는 내용은 물론, 업무와 관련된 구체적인 지식과 기술을 포함하고 있으며, 효과적인 교육을 위해 교육은 개별 지역자활센터뿐 아니라 지역자활센터들 간의 네트워크 차원에서 이루어지고 있다. 이 같은 특성을 고려할 때, 교육의 효과는 양적인 측면뿐 아니라 교육의 내용과 질에 대한 참여자의 만족 정도에 따라 많은 영향을 받게 될 것으로 예상할 수 있다. 즉, 충분하고 만족스러운 자활교육을 통해 보조원 활동에 어려움을 느끼지 않도록 지원하는 것이 사업의 궁극적인 목표인 정서적 자활과 경제적 자활에 이르는 핵심인 것이다. 하지만, 기존의 연구가 이러한 부분에 대한 검토를 충분히 하고 있지 못하기

때문에, 본 연구에서는 장애아동 통합교육보조원 사업을 중심으로 이 부분에 대한 실증적이고 다각적인 분석을 실시하였다.

III. 연구방법

1. 조사대상 및 자료수집방법

본 연구의 조사대상은 현재 서울, 경기, 인천의 지역자활센터에서 통합교육보조원 자활근로사업에 참여하고 있는 대상자 중에서 중급 이상의 교육을 이수⁵⁾한 331명이다. 조사 대상자 선정은 통합교육보조원 자활근로사업을 운영하고 있는 서울, 경기, 인천의 지역자활센터 중 6개월 이상 통합교육보조원 자활근로사업을 담당한 실무자가 존재하는 기관으로 한정⁶⁾하여 자료를 수집하였다. 설문조사는 조사에 대한 동의가 이루어진 지역자활센터에 대해 2008년 12월 5일부터 12월 25일까지 20일에 걸쳐 우편조사를 통해 이루어졌다.

2. 자료분석방법

조사대상의 인구사회학적 특성과 주요 변수의 특성, 변수 간의 상관관계 및 척도의 신뢰도를 살펴보기 위해 SPSS 12.0 프로그램을 활용하였다. 또한 각 변수들 간의 관계 및 매개효과 검증은 구조방정식 모형을 위한 AMOS 6.0 프로그램을 사

용하였고, 구조방정식 모형의 적합도를 평가하기 위해 TLI(Tucker Lewis Index)와 CFI(Comparative Fit Index), RMSEA(Root mean square error of approximation) 지수를 활용하였다.⁷⁾ 일반적으로 TLI와 CFI 지수의 경우 .9 이상의 값이면 좋은 적합도로 보고 있으며(홍세희, 2007), RMSEA의 경우 .05보다 적으면 좋은 적합도, .08보다 적으면 괜찮은 적합도, .10보다 적으면 보통, 그리고 .10보다 크면 나쁜 적합도로 보고 있다(Browne and Cudeck, 1993). 구조방정식 모형 추정으로는 자료의 결측치가 무선(random)으로 발생했다는 가정을 전제로 FIML(full-information maximum likelihood) 방식⁸⁾을 활용하였다. 마지막으로 매개모형 검증과정에서는 개념구성의 적절성 확인을 위해 측정모형 분석을, 인과관계 검증을 위해 구조모형 분석을 실시하는 2단계 접근 방식(two-step approach)을 활용하였으며(배병렬, 2006), 매개효과의 통계적 유의성 검증에는 Sobel Test 중 Arojan 방식을 활용하였다(Baron and Kenny, 1986).

3. 변수 및 측정도구

본 연구에서 사용한 변수와 이를 측정하기 위한 측정도구는 <표 1>과 같다.

이와 함께 본 연구에서는 조사대상의 성별과 연령, 학력과 같은 인구사회학적 변수와 자활

5) 통합교육보조원 자활근로사업은 크게 세 가지 교육형태가 있다. 먼저 초급교육은 기관으로 파견되기 전에 이루어지고, 중급교육은 한 학기동안 활동한 후에 방학기간을 이용해 실시된다. 따라서, 본 연구 대상은 최소한 한 학기동안 실무자 및 파견기관 교사와의 상호작용을 경험한 사람으로 제한된다.

6) 자활근로사업 담당 실무자 지원에 대한 만족도를 보다 정확하게 측정하기 위하여 실무자에 대한 조사는 6개월 이상 통합교육보조원 자활근로사업을 담당하는 실무자가 있는 기관으로 제한하였다.

7) TLI와 CFI 그리고 RMSEA만을 활용한 이유는 다른 지수들에 비해서 표본크기에 민감한 영향을 받지 않고, TLI와 RMSEA의 경우에는 설명력과 함께 모형의 간명성까지 고려할 수 있기 때문이다(홍세희, 2000).

8) FIML 방식은 변수의 결측치가 무선적으로 일어난 경우(missing completely at random)나 변수의 결측치가 다른 변수값에 의해 결정되는 경우(missing at random)에 활용하였던 listwise와 pairwise에 비해 더 정확한 미지수를 측정하는 장점이 있다(Arbuckle, 1996).

〈표 1〉 변수 및 측정도구

| 구분 | 변수명 | 측정도구 | 신뢰도* |
|-------|---------------------------|--|------|
| 종속 변수 | 정서적 자활 | 정서적 자활을 측정하기 위해서 이형하·조원탁(2004)이 개발한 정서적 자활 정도에 대한 개괄적 내용 4문항과 정원오·김진구(2005)가 개발한 자립요소 제고 측면 6문항 및 생활태도의 변화 7문항 등 총 17문항을 활용하였다. 응답 범주는 리커트 5점 척도 문항으로 구성되어 있고, 점수가 높을수록 정서적 자활 정도가 높음을 나타낸다. | .894 |
| 독립 변수 | 파견학교 교사 만족 | 통합교육보조원을 활용하는 파견기관 교사에 대한 만족정도를 측정하기 위해 Smith et al.(1969)이 직장 상사에 대한 직무만족 측정을 위해 개발한 JDI(Job Description Index) 척도 6문항을 활용하였다. 응답범주는 리커트 5점 척도 문항으로 구성되었으며, 높은 점수는 높은 만족도를 의미한다. | .899 |
| | 실무자 지원 만족 | 자활근로사업 담당 실무자의 지원에 대한 만족정도를 측정하기 위해 이예정(2003)이 개발한 척도 6문항을 활용하였다. 응답 범주는 리커트 5점 척도 문항으로 구성되었으며, 높은 점수는 높은 만족도를 의미한다. | .935 |
| 매개 변수 | 자활사업 교육 만족도 ⁹⁾ | 자활사업 내 교육에 대한 만족정도 측정을 위해 Hudson(1997)이 개발한 CSI(Client Satisfaction Inventory) 설문내용을 본 연구 응답자의 상황을 고려하여 총 8문항을 활용하였다. 응답범주는 리커트 5점 척도 문항으로 구성되었으며, 높은 점수는 높은 만족도를 의미한다. | .925 |

* 신뢰도는 Cronbach's α 로 측정하였음.

사업에서 중요하게 고려되어야만 하는 자활사업 참여기간과 국민기초생활수급 여부를 통제 변수로 설정하여 분석하였다.

IV. 연구결과

1. 조사대상의 인구사회학적 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성은 다음과 같다. 먼저 조사대상자 중 77.9%에 해당하는 243명이 국민기초생활 수급자였고, 학력은 238명이

고졸로서 전체의 73.0%를 차지하는 것으로 나타났다. 통합교육보조원 자활근로사업의 참여기간은 101명이 7~12개월이었고 31개월 이상 참여하는 인원도 77명(23.3%)이나 되었다. 성별은 전체의 98.5%인 323명이 여성이었고, 연령대는 41~45세가 전체의 33.8%인 112명으로 가장 많은 수를 차지하고 있었다. 조사 대상자의 인구사회학적 특성에 관한 보다 구체적인 내용은 〈표 2〉와 같다.

9) 본 연구에서 활용한 교육만족도(Hudson, 1997)는 ① 내가 이수한 교육은 지금 나의 업무에 매우 큰 도움을 준다. ② 나는 추가적인 교육을 받게 되더라도 우리 지역자활센터에서 주관하는 교육을 받을 것이다. ③ 나는 교육에서 보조원 활동수행과 관련하여 많은 것을 배웠다. ④ 나는 보조원을 새롭게 시작하는 사람들에게 내가 받은 교육을 추천할 것이다. ⑤ 내가 받은 교육들은 나에게 절실히 필요했던 교육이었다. ⑥ 교육을 받은 지금 보조원으로서 활동하는 것이 처음보다 훨씬 편하다. ⑦ 내가 받은 교육은 매우 가치가 있다. ⑧ 여기서 받은 교육은 내가 기대했던 것 이상이었다 등 총 8문항으로 구성되었다.

〈표 2〉 조사대상자의 인구사회학적 특성

(단위: 명, %)

| 변수 | 구분 | 빈도 | 백분율 | 구분 | 빈도 | 백분율 |
|--------------|---------|-----|------|-----------|-----|------|
| 수급 여부(N=312) | 수급 | 243 | 77.9 | 비수급 | 69 | 22.1 |
| 학력(N=326) | 중졸 | 18 | 5.5 | 고졸 | 238 | 73.0 |
| | 전문대졸 | 26 | 8.0 | 대학 재학 | 21 | 6.4 |
| | 대졸 | 22 | 6.7 | 대학원 재학 이상 | 1 | 0.3 |
| 참여기간(N=331) | 6개월 이하 | 53 | 16.0 | 7~12개월 | 101 | 30.5 |
| | 13~18개월 | 32 | 9.7 | 19~24개월 | 60 | 18.1 |
| | 25~30개월 | 8 | 2.4 | 31개월 이상 | 77 | 23.3 |
| 성별(N=328) | 여성 | 323 | 98.5 | 남성 | 5 | 1.5 |
| 연령대(N=331) | 30세 이하 | 10 | 3.0 | 31~35세 | 29 | 8.8 |
| | 36~40세 | 83 | 25.1 | 41~45세 | 112 | 33.8 |
| | 46~50세 | 61 | 18.4 | 51~55세 | 18 | 5.4 |
| | 56세 이상 | 18 | 5.4 | | | |

2. 주요변수의 특성 및 상관관계

본 연구의 주요변수인 자활사업 참여자의 정서적 자활과 담당 실무자 지원에 대한 만족도, 파견기관 교사와의 관계 만족도, 자활교육 만족도의 특성과 변수 간 상관관계를 살펴보면 다음과 같다.

1) 주요변수의 특성

종속변수인 정서적 자활의 경우 5점 만점에 평균 3.63(S.D=.51)으로 나타나 자활근로사업 참여자의 정서적 자활수준이 다소 높음을 알 수 있다. 독립변수인 담당실무자 지원에 대한 만족도는 평균 3.66(S.D=.73), 파견기관 교사관계 만족도는 평균 3.67(S.D=.71), 매개변수인 자활교육에 대한 만족도는 5점 만점에 평균 3.77(S.D=.62)로 나타났다. 구체적인 내용은 〈표 3〉과 같다.

〈표 3〉 주요변수의 특성

| 변수명 | 정서적 자활 | 자활교육 만족 | 담당실무자 만족 | 교사관계 만족 |
|------|--------|---------|----------|---------|
| 평균값 | 3.63 | 3.77 | 3.66 | 3.67 |
| 표준편차 | 0.52 | 0.62 | 0.74 | 0.72 |

2) 주요변수의 상관관계

본 연구의 대상인 통합교육보조원 자활근로사업 참여자의 정서적 자활 및 자활교육 만족도, 담당실무자 지원에 대한 만족도, 파견학교 교사와의 관계에 대한 만족도 간의 상관관계는 〈표 4〉와 같다. 모든 변수가 유의미한 상관관계를 보였으며, 상관계수는 정서적 자활과 자활교육 만족도가 .526으로 가장 높게 나타났다.

〈표 4〉 주요변수의 상관관계

| 변수 | 정서적 자활 | 자활교육 만족도 | 담당실무자 만족도 | 교사관계 만족도 |
|-----------|--------|----------|-----------|----------|
| 정서적 자활 | 1 | | | |
| 자활교육 만족도 | .526** | 1 | | |
| 담당실무자 만족도 | .464** | .464** | 1 | |
| 교사관계 만족도 | .366** | .353** | .353** | 1 |

** p<.01

3. 자활교육 만족의 매개효과 검증

자활교육에 대한 만족도의 매개효과를 검증하기 위해 정서적 자활과 담당실무자 지원 만족, 파

견기관 교사관계 만족 및 자활교육 만족도를 잠재 변수로 설정하여 구조방정식 모형을 구성하였다. 각각의 측정변수를 잠재변수로 설정할 때, 담당실무자의 지원업무에 대한 만족도 및 파견기관 교사와의 관계에 대한 만족도와 같이 단일 문항으로 측정된 변수들은 그 값을 그대로 측정 변수화하여 사용하였고, 자활교육에 대한 만족도는 2문항의 점수를 합산하여 새로운 측정변수로 구성해 총 4

개의 측정 변수를 활용하였다. 정서적 자활은 3개의 하위차원을 구성하고 있는 개별 점수들을 합산하였다. 결국, 총 17개의 측정 항목을 8개의 측정 변수로 재구성하여 분석하였다.¹⁰⁾ 이와 함께 구조 모형 분석에서는 연령과 성별, 학력, 기초생활보장수급 여부 및 자활사업 참여기간 등의 통제변수는 측정변수로 설정하여 분석하였다.

〈표 5〉 측정모형 분석 결과

| 잠재변수 | 경로 | 추정치(estimate) | 표준오차(S.E.) | C.R |
|--------------------|----------------------|---------------|------------|-----------|
| 정서적 자활 | 생활태도1 ← 정서적 자활 | 1.000 | | |
| | 생활태도2 ← 정서적 자활 | .816 | .090 | 9.048*** |
| | 생활태도3 ← 정서적 자활 | 1.008 | .087 | 11.590*** |
| | 취업요소1 ← 정서적 자활 | 1.019 | .093 | 10.997*** |
| | 취업요소2 ← 정서적 자활 | 1.072 | .088 | 12.175*** |
| | 취업요소3 ← 정서적 자활 | .968 | .081 | 11.980*** |
| | 일반정서1 ← 정서적 자활 | .611 | .069 | 8.836*** |
| | 일반정서2 ← 정서적 자활 | .710 | .075 | 9.485*** |
| 실무자 지원 만족 | 실무1 ← 실무자 지원 만족 | 1.000 | | |
| | 실무2 ← 실무자 지원 만족 | 1.212 | .081 | 14.916*** |
| | 실무3 ← 실무자 지원 만족 | 1.137 | .071 | 15.970*** |
| | 실무4 ← 실무자 지원 만족 | 1.258 | .073 | 17.251*** |
| | 실무5 ← 실무자 지원 만족 | 1.256 | .072 | 17.399*** |
| | 실무6 ← 실무자 지원 만족 | 1.209 | .069 | 17.416*** |
| 파견학교 교사관계 만족 | 교사1 ← 교사관계 만족 | 1.000 | | |
| | 교사2 ← 교사관계 만족 | 1.098 | .071 | 15.475*** |
| | 교사3 ← 교사관계 만족 | 1.205 | .076 | 15.794*** |
| | 교사4 ← 교사관계 만족 | 1.121 | .090 | 12.393*** |
| | 교사5 ← 교사관계 만족 | 1.123 | .069 | 16.351*** |
| | 교사6 ← 교사관계 만족 | 1.101 | .072 | 15.300*** |
| 자활교육 만족 | 교육1 ← 자활교육 만족 | 1.000 | | |
| | 교육2 ← 자활교육 만족 | 1.183 | .071 | 16.626*** |
| | 교육3 ← 자활교육 만족 | 1.257 | .074 | 16.965*** |
| | 교육4 ← 자활교육 만족 | 1.345 | .076 | 17.696*** |
| χ^2 (df/p) | 666.449(246/.000***) | | | |
| TLI | .901 | | | |
| CFI | .919 | | | |
| RMSEA | .072 | | | |

*** p<.001

10) 하위차원이 있는 변수는 하위차원별로 총합을 측정변수로 사용하게 되면 모형 내의 측정변수 수가 줄어 추정오차가 감소되기 때문에, 자료의 연속성과 정상성을 확보할 수 있는 장점이 있다(Bandalos and Finney, 2001).

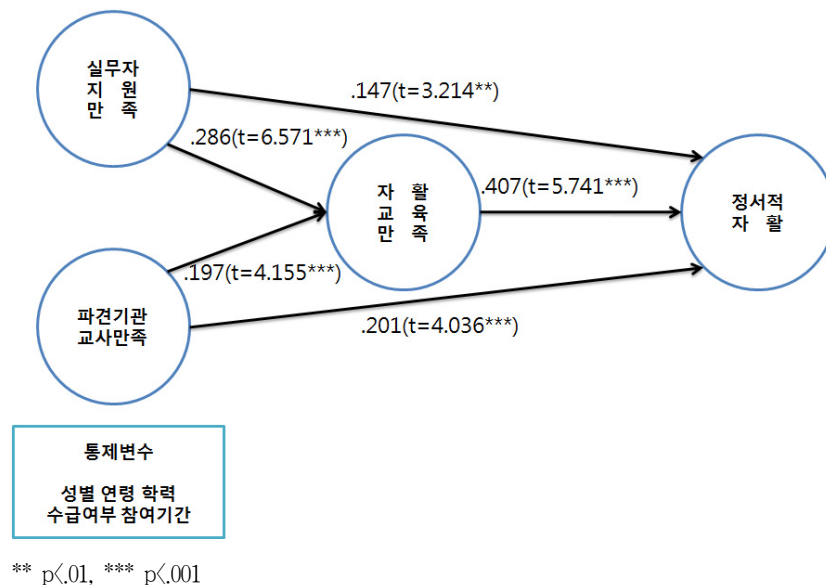
1) 측정모형(measurement model) 분석

본 연구에서 사용한 잠재변수의 지표들이 이론적으로 개념을 적절히 반영하고 있는지를 확인하기 위해 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 사용하여 측정모형을 분석하였다(강상경·좌현숙, 2007). 측정모형 분석 결과, 측정모형 적합도 TLI는 .901, CFI는 .919, RMSEA는 .072로 나타나, 본 연구의 측정모형은 자료를 적절히 반영하고 있는 것으로 분석되었다.¹¹⁾ 또한 정서적 자활, 자활교육 만족, 실무자지원 만족, 파견기관 교사관계 만족을 나타내는 각각의 측정변수에 대한 요인적재량은 통계적으로 유의($p<.001$)한 것으로 나타났다. 이와 관련한 세부결과는 <표 5>와 같다.

2) 구조모형 분석

독립변수와 매개변수, 종속변수 간의 인과관계 분석을 위해 구조모형 분석을 실시하였고, 모형의

적합도는 TLI .906, CFI .925, RMSEA .061로서 본 연구에서 설정한 구조모형이 자료를 적절히 반영하고 있는 것으로 나타났다. 구조모형 분석 결과에 의하면 실무자 지원에 대한 만족정도는 자활교육 만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있었고($\beta=.286, p<.001$), 파견기관 교사관계에 대한 만족도 역시 자활교육 만족에 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($\beta=.197, p<.001$). 이와 함께 자활교육 만족도가 정서적 자활에 대해 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta=.407, p<.001$), 실무자 지원 만족($\beta=.147, p<.01$)과 파견기관 교사관계 만족($\beta=.201, p<.001$) 또한 정서적 자활에 대해 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 이에 반해 통제변수로 투입된 성별과 연령, 학력, 수급 여부와 자활사업 참여기간은 매개변수와 종속변수에 대해 통계적인 유의성이 없는 것으로 나타났다. 결국 매개변수인 자



<그림 1> 구조모형 분석¹²⁾

11) 일반적으로 TLI와 CFI가 .90 이상이면 좋은 적합도, RMSEA가 .08 미만이면 괜찮은 적합도(reasonable fit)로 볼 수 있다.

12) <그림 1>에 표기한 계수는 모두 표준화된 회귀계수이고, 괄호 안의 수치는 C.R(Critical Ratio)을 나타내며 오차항은 생략하였다. 또한 측정변수의 요인적재량은 $p<.001$ 과 $p<.01$ 수준에서 통계적으로 유의하였다.

활교육 만족은 실무자 지원에 대한 만족, 파견기관 교사와의 관계에 대한 만족과 정서적 자활 정도의 관계에서 부분매개변수¹³⁾로서 역할을 하고 있는 것으로 나타났다. 구조모형분석과 관련한 구체적인 내용은 <그림 1>과 같다.

4. 매개효과 검증

연구결과에서 나타난 바와 같이 본 연구의 매개변수인 자활교육 만족도는 실무자 지원에 대한 만족 및 파견기관 교사관계 만족과 정서적 자활 간에 부분 매개 역할을 하는 것으로 확인되었다. 따라서 매개효과의 통계적 유의성 검증을 위해 Sobel Test 중 Baron and Kenny(1986)에 의해 활용되어진 Aroian 검증방법을 사용하였다. Aroian 검증방법의 공식은 아래와 같다.

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

또한 위의 공식을 활용한 매개효과 검증 결과는 <표 6>과 같다.

Aroian 검증 결과 실무자지원 만족과 정서적 자활에 대한 자활교육 만족의 매개효과는 Z값이

4.323으로 나타나 $p < .001$ 수준에서 자활교육 만족의 매개효과가 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다. 또한 파견기관 교사관계 만족과 정서적 자활에 대한 자활교육 만족의 매개효과도 Z값이 3.333($p < .001$)으로 나타나, 통계적 유의성이 검증되었다. 결론적으로 본 연구의 분석 결과에 따르면, 자활근로사업 참여자의 자활교육에 대한 만족 정도는 실무자 지원 만족 및 파견기관 교사관계 만족과 정서적 자활 정도 간의 관계를 통계적으로 유의하게 매개하고 있다고 할 수 있다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 통합교육보조원 자활근로사업 참여자들이 인지하는 지역자활센터 담당 실무자 지원 만족과 파견기관 교사관계 만족이 이들의 정서적 자활에 어떠한 영향을 주는지, 그리고 자활사업 내에서 이루어지고 있는 다양한 교육에 대한 만족 정도가 이들 변수를 어떻게 매개하고 있는지 구조방정식을 활용하여 분석하였다. 연구결과 자활사업 실무자의 지원서비스에 대한 만족정도가 높을수록, 그리고 파견기관 교사와의 관계에 만족하는 정도가 높을수록 자활교육에 대한 만족도가 높아졌고, 자활교육 만족도가 높아질수록 정서적 자활

<표 6> 매개효과 검증

| 경로 | Z |
|---------------------------------|----------|
| 실무자지원 만족 → 자활교육 만족 → 정서적 자활 | 4.323*** |
| 파견기관 교사관계 만족 → 자활교육 만족 → 정서적 자활 | 3.333*** |

*** $p < .001$

13) 매개효과검증의 경우 독립변수와 매개변수 간, 그리고 매개변수와 종속변수 간의 회귀계수가 통계적으로 유의하면 매개변수는 매개효과를 가진다고 할 수 있다. 이 때 독립변수와 종속변수 간에 통계적으로 유의한 경우 매개변수는 부분매개효과를 가지게 되고, 통계적으로 유의하지 않는 경우 완전매개효과를 가지게 된다(홍세희, 2008).

수준 역시 높아졌다. 실무자의 지원서비스에 대한 만족 정도와 파견기관 교사와의 관계에 대한 만족 정도는 교육만족을 통한 매개효과뿐 아니라 정서적 자활에 직접적인 영향을 미치기도 하는 것으로 나타났다. 즉 자활교육 만족도라는 매개변수는 독립변수인 실무자 지원 만족과 파견기관 교사관계 만족, 그리고 종속변수인 정서적 자활을 부분매개하고 있는 것으로 검증되었다.

이러한 연구결과는 다음과 같은 실천적, 정책적 함의를 갖는다.

첫째, 자활사업의 궁극적 목적이라고 할 수 있는 경제적 자립을 성취하기 위해서는 정서적 자활 수준을 높이는 것이 선행되어야 하는데, 자활사업 참여자들의 정서적 자활정도를 높이기 위해서는 사업에 대한 만족도를 높이는 것이 매우 중요하다. 사업에 대한 만족도를 높이기 위해서는 무엇보다도 담당 실무자의 적절한 지원이 전제되어야 한다. 자활사업 참여자들의 경우 다양하고 복합적인 어려움을 직면하고 있는 경우가 많기 때문에 이들이 처한 문제에 즉각적으로 대응할 수 있도록 지속적인 상담과 각종 지원체계를 마련해야 한다. 또한, 담당 실무자들이 업무와 관련한 전문지식과 기술을 계속적으로 유지·발전시킴으로써 업무와 관련된 기술적인 문제에 대해서도 도움을 줄 수 있어야 한다. 이를 위해서는 자활사업 실무자들의 업무특성을 고려한 다양한 교육훈련 프로그램 개발은 물론, 자활사업 종사자들이 지속적인 교육·훈련을 받을 수 있도록 법제화를 통한 보수교육의 제도화도 고려될 필요가 있다.

둘째, 정서적 자활수준을 높이기 위해서는 자활사업 참여자들이 담당 실무자 이외에도 사업에 참

여하면서 관계를 맺게 되는 다양한 주체들과 원만한 상호작용을 할 수 있도록 돕는 것이 중요하다. 통합교육보조원 자활근로사업의 경우 지역자활센터 담당 실무자뿐 아니라 파견기관 교사들과 관계를 맺게 되는데, 이들과의 관계에 만족하는 경우 참여자들의 정서적 자활 수준이 향상되는 것으로 나타났다. 따라서 지역자활센터에서는 자활사업 참여자들이 파견기관 교사와 긍정적인 관계를 형성할 수 있도록 다양한 대인관계 향상 프로그램을 제공할 필요가 있다. 또한 자활사업 담당 실무자가 파견기관 교사와 직접적이고 정기적인 관계망을 형성함으로써, 통합교육보조원과 파견기관 교사 간에 발생할 수 있는 갈등 상황을 조기에 발견, 조정하는 것도 중요하다. 통합교육보조원 자활근로사업의 경우 다른 사업과 달리 인력을 파견하는 형태로 사업이 운영되기 때문에 파견처에서 경험하게 되는 다양한 대인관계를 긍정적으로 형성, 유지할 수 있도록 자활사업 참여자에 대한 접근과 파견처 관리를 동시에 해나갈 필요가 있다.

셋째, 자활사업 참여자들의 정서적 자활 수준을 높이기 위해 자활사업 내에서 이루어지는 교육들은 참여자들의 특성과 욕구를 적극적으로 반영해야 한다. 하지만 현실적으로 지역자활센터의 독자적 노력만으로는 다양하고 개별적인 교육을 마련할 수 없기 때문에 지역자활센터들 간의 협력을 통해 네트워크 차원의 교육프로그램을 활성화하는 것은 물론, 지역사회의 자원을 활용해 다양한 교육서비스 공급처를 확보해야 한다. 또한 교육프로그램의 질적 수준을 향상시킬 필요도 있는데, 이를 위해서는 자활교육에 더 많은 예산이 지원되어야 한다.¹⁴⁾

14) 엄태영(2009)의 연구에 따르면 통합교육보조원 자활근로사업 내의 교육프로그램에 대한 예산을 보다 많이 집행한 지역자활센터일수록 자활사업 참여자들의 경제적 자활성고가 높아졌다.

마지막으로 자활사업 참여자의 정서적 자활 수준을 높이기 위해서는 참여자의 수준과 욕구를 고려한 교육프로그램이 제공되어야 한다. 자활사업의 효과는 교육 및 사업에 대한 만족도와 밀접한 관계가 있는 만큼 제공자가 아닌 참여자 중심의 교육을 통해 만족도를 높이는 것이 중요하다. 이를 위해서는 교육제공자인 자활사업 실무자와 자활사업 참여자 간에 원활한 의사소통이 전제되어야 하며, 파견기관에서 요구하는 자질의 수준과 자활사업 참여자의 능력을 동시에 고려한 교육 프로그램을 마련해야 한다.

지금까지 본 연구의 결과 및 그 결과로부터 도출되는 실천적, 정책적 함의에 대해 살펴보았다. 본 연구는 그동안 연구가 많이 진행되지 않았던 정서적 자활에 관한 새로운 분석을 실시했다는 측면에서는 분명 의미 있는 시도였지만, 몇 가지 방법론적인 한계를 갖고 있다. 후속 연구가 보완해야 할 본 연구의 한계점은 다음과 같다.

우선, 본 연구는 연구의 대상을 선정하는 과정에서 발생할 수 있는 선발효과를 충분히 통제하지 못했다. 본 연구가 대상으로 삼고 있는 통합교육보조원 사업의 경우 다른 자활사업에 비해 참여자의 정서적 자활 수준이 높은 편이다. 지역자활센터의 실무자들은 통합교육보조원 업무가 갖는 특수성 때문에 대상자를 선발하는 과정에 많은 신경을 쓰고 있고, 그 결과 통합교육보조원 사업에는 상대적으로 정서적 자활 수준이 높은 대상자를 선정하는 경우가 많다. 그렇기 때문에 본 연구의 결과를 다른 자활사업에 그대로 적용하기는 어려우며, 상대적으로 정서적 자활 수준이 낮은 사업의 참여자를 대상으로 분석할 경우에는 본 연구와 상이한 결과를 얻게 될 수도 있다.

또한 본 연구가 설정하고 있는 연구모형의 인

과 관계가 다소 명확하지 못한 한계가 있다. 본 연구에서는 자활사업의 실무자 지원 및 파견기관 교사와의 관계에 대한 만족 정도가 자활교육에 대한 만족에 영향을 미치고, 이것이 다시 정서적 자활에 영향을 미치는 것으로 가정하고 연구를 진행하였다. 하지만, 실제로는 정서적 자활수준이 높은 사람이 교육에 대한 만족이 높을 수도 있다. 다시 말해, 자립하겠다는 의지가 강한 경우 교육에 보다 열정적으로 참여하게 되고 이것이 교육 내용에 대한 만족으로 이어질 수도 있다. 이처럼 연구모형이 설정하고 있는 인과관계와 역의 인과관계가 성립할 가능성을 완전히 배제할 수는 없다. 이러한 문제는 시간적인 선후가 명확하지 않은 연구에서 공통적으로 발생할 수 있는 문제점으로 본 연구도 이러한 한계로부터 자유롭지 못한 한계를 갖고 있다. 이러한 문제점은 시간적 추이를 따라가는 종단 연구를 통해 어느 정도 해결 가능한데, 본 연구에서는 데이터의 한계로 인해 종단 분석을 실시하지는 못했다. 이 부분은 후속연구에서 보다 면밀히 검토될 필요가 있다.

끝으로, 본 연구는 통합교육보조원 자활사업의 교육 및 자활 참여자와 파견기관 교사와의 관계에 대해 보다 깊이 있는 분석을 실시하지 못했다. 다시 말해, 자활 교육의 어떠한 측면이 교육 만족도를 저해하는지, 그리고 무엇이 파견기관 교사와의 관계에 긍정적 혹은 부정적 영향을 미치는지를 충분히 검토하지 못했다. 후속 연구에서는 이러한 부분에 대한 보다 깊이 있고 면밀한 검토가 필요하다. 자활사업 담당 실무자의 어떠한 지원업무가 참여자의 만족도를 향상시키고, 파견기관 교사와의 관계 중 어떤 측면이 자활교육 만족과 정서적 자활정도에 중요한 영향을 미치는지 파악함으로써, 궁극적으로 자활참여자의 정서적 그리고 경제

적 자활을 이끌어 낼 수 있는 보다 구체적인 대안을 찾도록 해야 한다. 이를 위해서는 자활사업의 참여자와 실무자, 파견기관의 교사 등을 대상으로 한 심층 면접과 같은 질적 연구가 보다 활성화되어야 할 것이다.

참고문헌

- 강경숙 · 강영택 · 김성애, 2002, 『특수교육보조원제 운영 방안 연구』, 경기: 국립특수교육원.
- 강남식 · 신은주 · 성정현, 2002, “여성조건부수급자들의 실태와 자활의욕에 관한 연구”, 『사회복지연구』, 19: 23~50.
- 강상경 · 좌현숙, 2007, “지역사회정신보건 재활서비스에 대한 소비자 만족도, 자기효능감 및 삶의 질: 자기효능감의 매개효과를 중심으로”, 『사회복지연구』, 33: 185~213.
- 강철희, 1997, “자활보호가구의 자활보호프로그램으로부터의 탈피와 탈피율에 관한 실증적인 분석: 로지스틱 회귀분석과 생존표 분석을 이용한 접근”, 『한국사회복지학』, 31: 87~118.
- 교육인적자원부, 2002, 『특수교육실태조사서』, 서울: 교육인적자원부.
- 권승, 2005, “비취업대상 조건부 수급자의 수급권 탈피에 관한 연구: 수급권 탈피의 결정요인과 자활사업의 ‘단계적 발전전략’ 논리의 검증을 중심으로”, 『사회복지정책』, 22: 179~205.
- 김성애, 2002, “통합교육을 위한 특수교육 보조 인력의 역할 및 훈련”, 『통합교육 실현을 위한 보조교사 제도화를 위한 공청회 자료집』, 9~25.
- 김순양 · 박병일 · 고수정, 2003, “가정봉사원 파견사업의 수혜자 만족도 및 그 영향요인에 관한 연구”, 『한국노년학』, 23(2): 1~20.
- 김영종, 2003, 『사회복지행정』, 서울: 학지사.
- 김인 · 신학진, 2009, “노인요양시설의 서비스 품질이 서비스만족과 의사결정에 미치는 영향”, 『한국노년학』, 29(2): 579~591.
- 김인숙, 2008, “자활 개념의 재구성에 대한 탐색: 성매매 여성 자활현장을 중심으로”, 『한국가족복지학』, 22: 95~129.
- 노대명, 2006, “자활사업 그 성과와 과제: 자활사업의 성과에 대한 좌담회”, 『자활사업종합보고서』, 157~178, 한국자활후견기관협회.
- 류만희, 2007, “자활근로사업단 참여자의 만족도와 개선방안에 관한 연구”, 『한국지역사회복지학』, 22: 51~71.
- 박경숙 · 박능후, 2001, 『저소득층 여성가장 생활실태조사 및 자활프로그램 개발』, 경기도.
- 박미경 · 강경숙, 2004, “특수교육보조원의 활용 및 관리방안”, 『특수교육학연구』, 39(3): 73~94.
- 배병렬, 2006, 『LISREL 구조방정식모델: 이해, 활용 및 프로그래밍』, 서울: 청람.
- 보건복지가족부, 2009, 『국민기초생활보장 2009년도 자활사업안내』, 서울: 보건복지가족부.
- 손능수, 2005, “자활사업의 수혜자 만족도 및 그 영향요인에 관한 연구”, 『사회복지정책』, 23: 295~320.
- 신명호, 2006, “자활사업의 효과, 제대로 평가하자”, 『도시와 빈곤』, 80: 5~30.
- 신현옥 · 나성식 · 조윤경, 2005, “장애유아 통합교육 활성화를 위한 유치원 특수교육 보조원 제도에 대한 질적 분석”, 『열린유아교육연구』, 10(4): 393~418.
- 엄태영, 2004, “자활공동체 참여자의 소득에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- _____, 2009, “자활사업 참여자의 취업에 대한 개인 및 지역자활센터 조직요인 연구: 통합교육보조원 자활근로사업을 중심으로”, 연세대학교 사회복지대학원 박사학위논문.
- 엄태영 · 김동기 · 허미경, 2008, “자활사업 실무자에 대한 만족도와 동료지지가 여성 자활근로 참여자의 정서적 자활에 미치는 영향과 자아존중감의 매개효과 검증: 대전지역 가사, 간병사업 참여자를 중심으로”, 『한국사회복지조사연구』, 8: 1~24.
- 우정환 · 윤광보, 2006, “특수교육보조원 제도의 운영실태 및 요구조사”, 『특수교육저널』, 7(4): 237~259.
- 이상록, 2003, “자활사업에 대한 자활사업 참여자의 인식

- 과 태도가 자활사업의 성과에 미치는 영향”, 『사회복지연구』, 21: 105~136.
- 이상은 · 김세진, 2007, “자활공동체 수익금 및 매출액 결정요인”, 『사회복지정책』, 29: 121~144.
- 이예정, 2003, “조건부수급자의 개인적, 사회적 요인이 근로의욕에 미치는 영향”, 한림대학교 대학원 석사학위논문.
- 이형하 · 조원탁, 2004, “한국 자활사업의 자활효과 영향요인에 관한 연구: 경제적, 사회적, 정서적 자활효과를 중심으로”, 『사회복지정책』, 20: 217~244.
- 정원오, 1997, “저소득층의 직업훈련효과 결정요인”, 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 정원오 · 김진구, 2005, “자활사업에 대한 참여자들의 주관적 평가와 자립전망: 경기지역 참여자들을 중심으로”, 『사회복지연구』, 28: 35~67.
- 진은랑 · 최성규, 2007, “특수학급의 유무에 따른 교사와 특수교육보조원의 기대와 갈등에 관한 연구”, 『정신지체연구』, 9(1): 197~217.
- 채연수, 1999, “교육서비스 품질의 측정에 관한 실증적 연구”, 동국대학교 박사학위논문.
- 최경식 · 김재열, 2006, “대학의 교육서비스 지향성과 고객만족, 조직 성과와의 관계”, 『경영교육논총』, 41: 217~242.
- 최일섭 · 김동원 · 박광준 · 정무성 · 황성철, 1998, 『사회복지관 평가모형 개발 연구』, 서울: 동인출판사.
- 한국지역자활센터협회, 2007, 『통합교육보조원사업 성과평가에 관한 연구』.
- 한상진 · 김용식, 2007, “사회적 배제과정과 자활의 측면들, 울산 동구 빈곤층의 생애과정을 중심으로”, 『노동정책연구』, 7(1): 139~171.
- 허태현, 2005, “자활사업 참여자의 자립의지에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 경상대학교 대학원 석사학위논문.
- 홍세희, 2000, “구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거”, 『한국심리학회지: 임상』, 19: 161~177.
- _____, 2007, 『구조방정식 모형의 이론과 응용』, 2007 고급연구방법론 워크숍 시리즈 I.
- _____, 2008, 『구조방정식 모형: 초급, 중급』, 2009 고급연구방법론 워크숍 시리즈 IV.
- 황성철, 2005, 『사회복지프로그램 개발과 평가』, 공동체.
- 황인옥, 2007, “노인복지시설 생활노인의 거주만족도 수준 및 영향요인”, 대전대학교 박사학위논문.
- 황정임 · 송치선, 2006, “자활공동체 유형별 빈곤여성의 자활경험에 관한 연구”, 『여성연구』, 70: 85~120.
- Arbuckle, J. L., 1996, “Full information estimation in the presence of incomplete data”, In G. A. Marcoulides and R. E. Schumacker(eds.), *Advanced Structural Equation Modeling: Issues and Techniques*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Bandalos, D. L. and Finney, S. J., 2001, “Item parceling issues in structural equation modeling”, In Marcoulides, G. A. and Schumacker, R. E.(Eds.), *New Developments and Techniques in Structural Equation Modeling*, Hillsdale, N. J.: Lawrence Erlbaum Associates.
- Baron, R. M. and Kenny, D. A., 1986, “The Moderator-mediator variable distinction in Social Psychological Research”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51: 1173~1182.
- Browne, M. W. and Cudeck, R., 1993, “Alternative ways of assessing model fit”, In Bollen, K. A. and Long, J. S.(Eds.), *Testing structural equation models*, 136~162, Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.
- Cassam, E. and Gupta, H., 1992, *Quality Assurance for Social Care Agencies*, Longman Group U.K. Ltd.
- Chase, R. R. and Bowen, D. E., 1991, “Service quality and the service delivery system: a diagnostic framework”, In Brown, S. W., Gummesson, E., Edvardsson, B., and Gustavsson, B.(Eds.), *Service quality: Multidisciplinary and multinational perspective*, 157~176, Lexington, MA: Lexington Books.
- Edelman, P., Guhan, M., Bryant, F. B., and Munroe, D. J., 2006, “Measuring Resident and Family Member Determinants of Satisfaction with Assisted Living”, *The Gerontologist*, 46(5): 599.
- Edwards, M. E., Plotnick, R., and Klawitter, M., 2001, “Do attitudes and Personal Characteristics Affect Social Economic Outcomes? The Case of Welfare

- Use by Young Women", *Social Science Quarterly*, 82(4): 817~827.
- Glisson, C. and Durick, M., 1988, "Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organizations", *Administrative Science Quarterly*, 33(1): 61~81.
- Hasenfeld, Y., 1992, *Human Services as Complex Organizations*, Newbury Park: Sage Publications.
- Hudson, W. W., 1997, *The Walmyr Assessment Scale Scoring Manual*, Tallahassee, FL: WALMYR Publishing Company.
- Marks, R. B., 2000, "Determinants of Student Evaluations of Global Measures of Instructor and Course Value", *Journal of Marketing Evaluation*, 22(2): 108~119.
- McMurty, S. L. and Hudson, W. W., 2000, "The Client Satisfaction Inventory: Results of an initial validation study", *Research on Social Work Practice*, 10: 644~663.
- Simmons, E. S., 2001, "Development of an instrument to measure resident satisfaction with assisted living", *Journal of Applied Gerontology*, 20(1): 57~73.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., and Hulin, C. L., 1969, *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*, Chicago, IL: Rand McNally Co.
- 원 고 접 수 일 : 2011년 1월 24일
1차심사완료일 : 2011년 3월 8일
최종원고채택일 : 2011년 4월 11일