

# 요양보호사의 전문성 인식과 직무만족에 관한 연구 -노인요양시설을 중심으로-

## Care Workers' Perceptions of Professionalism and Job Satisfaction

이서영\*, 임효연\*\*

서울사이버대학교 노인복지학과\*, 세종사이버대학교 사회복지학부\*\*

Seo-Young Lee(seoyoung@iscu.ac.kr)\*, Hyo-yeon Lim(yellyhy@sjcu.ac.kr)\*\*

### 요약

본 연구는 우리나라 노인요양시설의 주요 인력인 요양보호사들을 중심으로 그들의 전문성 인식수준이 어떠한가를 살펴보고, 이러한 전문성 인식수준이 그들의 직무만족에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하여 요양보호사의 전문성을 향상시키는 데에 필요한 정책적 시사점을 제시하고자 하였다. 본 연구는 서울, 경기도, 부산의 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사 440명을 대상으로 설문지를 활용한 우편조사를 통해 이루어졌으며 조사는 2012년 8월 13일에서 31일까지 실시하였다. 본 연구조사 결과, 요양보호사들의 전문성 인식 수준은 5점 만점에 평균 3.38점, 직무만족은 3.41점으로 보통수준인 것으로 나타났고, 전문성 인식수준과 직무만족간의 상관관계 분석을 한 결과 상관관계 계수  $r=.553$ 으로 두 변수 간에 유의미한 높은 정적인 관계를 보이고 있어, 요양보호사가 자신의 전문 직업에 대한 인식이 높을수록 개인의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 회귀분석을 통해 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 다 변수들 간의 관련성을 통제하고 분석했을 때 직무만족에 영향을 줄 수 있는 유의미한 변수는 전문성 인식과 연령인 것으로 나타나, 노인요양시설에서 직접적으로 서비스를 제공하는 요양보호사들의 전문성 인식을 제고하기 위해 실무경력에 맞는 적절한 직위와 처우가 제공될 수 되는 경력개발 및 승급체계 등의 마련과, 요양보호사 스스로 심리적 변화를 촉진할 수 있는 계기를 마련하기 위한 교육과 지원이 요양보호사 초기교육에서부터, 현장에 투입되고 나서의 재교육에 이르기까지 지속적·정기적으로 도입되어야함을 제안하였다.

■ 중심어 : | 노인요양시설 | 요양보호사 | 전문성 인식 | 직무만족도 |

### Abstract

This study aims to examine care workers' role perceptions of their occupation and job satisfaction with their work. They are core human resources in elderly care work practices and their perceptions of their occupation are likely to affect their work performance and job satisfaction.

A mail survey is conducted targeting to 400 care workers who are at work in long-term care facilities located in Seoul, Gyeonggi and Pusan. Research findings are as follows: firstly, the perception level of care workers' professionalism is 3.38, and job satisfaction is 3.41. Secondly, the correlation analysis between perception level of professionalism and job satisfaction, coefficient is .553, which shows positive relations between two variables. Thirdly, the study shows that care workers' perceptions of professionalism significantly affects their job satisfaction.

This study concludes that it is necessary to take a variety of measures in contribution to improve the quality of service through reinforcement of perception of professionalism higher than present level of care workers who supply direct service in long-term care facilities.

■ keyword : | Long-term Care Facility | Care Worker | Professionalism | Job Satisfaction |

## 1. 서론

최근 사회복지영역에서는 사회복지인력의 전문성, 사회복지인력의 직무만족 및 직무소진 등에 대한 연구의 중요성이 부각되고 있다. 사회복지인력의 전문성은 사회복지실천이 휴먼서비스를 제공하는 일선현장이기에 더욱 중요하며, 사회복지인력의 전문성 결여, 직무만족 저하나 직무소진은 이용자에게 제공되는 서비스의 질적 저하를 초래할 위험이 있다는 점에서 매우 주목할 만하며, 이것은 여러 사회복지실천 분야를 망라하여 다양하게 적용될 수 있다. 이러한 관점에서 볼 때 사회적 돌봄이 필요한 중증이상의 노인이 입소하여 생활하게 되는 노인요양시설의 경우 노인의 생활을 간접적으로 지원하는 사회복지사 이외에 직접적인 서비스를 제공하는 인력의 전문성이 특히 중요하지 않을 수 없다.

2008년 7월에 돌봄을 사회적으로 함께 책임지는 새로운 제도로 노인장기요양보험제도가 시행된 이후 장기요양보호가 필요한 65세 이상의 노인들은 장기요양등급판정을 받아 스스로 입소시설을 선택하고 이용을 희망하는 경우 이용계약을 사업자(노인요양시설)와 맺어 노인요양시설을 이용하도록 하고 있다. 그리고 노인요양시설에는 노인을 지원하는 사회복지인력으로 사회복지사와 요양보호사가 배치되어 있으나, 노인의 케어를 수행하는 주된 인력은 2008년에 국가자격화된 요양보호사라 할 수 있다.

일반적으로 사회복지현장은 사회복지사들이 전문적 지식과 가치 및 기술을 바탕으로 서비스를 제공하도록 요구되고 있는데, 이는 노인복지현장에서 직접적인 서비스를 제공하는 요양보호사에게도 적용된다. 요양보호사는 노인복지의 재가 혹은 시설현장에서 장기요양보호에 대한 욕구를 가진 이용자에게 생활상의 다양한 욕구해결(신체적 수발 및 가사지원 등)지원을 전문적으로 수행하는 인력으로 국가자격화되었지만, 현행의 요양보호사들이 실제로 장기요양보호에 대한 지식과 가치 및 기술을 겸비한 전문가로서 양질의 전문적 케어서비스를 제공하고 있는지는 명확하지 않다. 특히, 요양시설은 전문적인 케어서비스를 필요로 하는 다양한 생활상의 문제를 가진 노인, 보호를 필요로 하는 정도가 중증의 노인들이 입소하여 생활하게 되는 장이라는 점에

서 이러한 현장에서 직접적 서비스를 제공하는 인력의 전문성 등에 대한 논의는 매우 중요하나 실제 이러한 문제는 그다지 중요하게 취급되지 않고 있는 실정이다. 이러한 배경에는 요양보호사 자격제도가 성인 여성의 일자리 창출, 그리고 직업육구의 해소 측면에 기여할 것으로 기대하며 정책이 마련되었던 측면이 있었음을 간과할 수 없다[33]. 하지만, 이러한 사회화의 과정에서 전문성에 대한 논의의 결여는 해당 인력의 저임금·비정규화 현상을 야기하였고, 직무만족 저하 및 소진으로 인한 잦은 이직으로 연결되어 많은 현장에서 인력수급의 어려움을 호소하고 있는 실정이다. 그러한 관점에서 요양보호사의 전문성 향상에 대한 논의는 요양보호사를 직업으로 하고 있는 성인 개인의 발달측면에서도, 요양보호사에 의해 제공되는 서비스의 질적 향상에 도 반드시 검토되어야 하는 시점이라고 볼 수 있다. 요양보호사들의 전문성 향상은 노인복지현장의 요양보호사의 전문적으로서의 위상을 높이고 경제성을 확립하는데 도움이 될 뿐만 아니라, 이들의 전문성 향상은 궁극적으로 노인복지시설의 주된 이용자인 노인에게 양질의 서비스를 제공에 기여할 것으로 사료된다.

따라서 본 연구에서는 현재 노인요양보호시설의 주요 인력인 요양보호사를 대상으로 이들의 업무에 대한 전문성 인식수준, 직무만족 수준이 어느 정도인지를 살펴보고, 전문성 인식이 직무만족에 미치는 영향을 규명함으로써 실천적 제언을 하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 요양보호사의 전문성 인식에 대한 필요성

장기요양보호서비스를 필요로 하는 노인에게 전문직업인으로서 서비스를 제공하는 요양보호사의 직무는 단순히 신체적 케어서비스만을 의미하지 않는다. 실제로 요양시설에서 생활하는 노인은 신체적 및 정신적 장애를 가지고 있어 일상생활을 스스로 영위하기 어려워

1. 2008년 장기요양보험제도 시행 전후에 요양보호사의 전문성에 대한 우려 및 질적 향상을 위한 방안마련을 촉구하는 연구들 [9][17][18][26][30]이 진행이 되었음에도 불구하고 현행 제도에서는 요양보호사의 질을 규제하는 구체적 방안이 마련되어지지 않았다.

장기적으로 장기요양보호서비스를 필요로 하는 사람들이므로 신체적 케어, 의료적 처치, 심리사회적 지원 등을 필요로 한다. 이해영[22]에 따르면, 케어는 일상생활에 지장이 있는 자에 대한 일상생활에 대한 원조행위로 인간성 존중을 기초로 한 지식과 기술을 동반한 전문적 원조행위이며, 자립·자기실현을 목표로 한 복지서비스로 정의된다. 노인장기요양보험법에서는 요양보호사의 업무를 장기요양기관에서 노인들에게 신체활동 및 일상생활활동서비스를 제공하는 인력으로 규정하고 있으며, 노인복지시설협회(2009)에서는 노인요양시설의 요양보호사들의 직무를 입소 전 업무, 입소 초기 업무, 일상생활지원, 의사소통 및 여가지원, 건강지원 및 응급구호, 환경조성 및 장비관리, 서비스 이용지원, 퇴소관리, 직원복무관리, 일반관리 업무로 규정하고 있다. 따라서 요양보호시설에서 직접적으로 서비스를 제공하는 전문직업인으로서의 요양보호사는 장기요양보호를 필요로 하는 대상에 대한 이해와 함께 이들의 생활 욕구에 대응할 수 있는 지식과 기술을 겸비하고 사회복지가 지향하는 인간존중 및 자립지원과 같은 가치를 실천하는 전문가의 역할을 수행하는 것이 요구된다.

그럼에도 불구하고 사회복지영역에서 이루어진 전문성에 관한 연구는 대부분이 사회복지사에만 초점이 맞추어져 왔으며, 그 중에서도 주로 사회복지관에서 일하는 사회복지사, 공적 영역에서 일하는 사회복지인력을 대상으로 한 연구가 중심이 되었을 뿐, 노인복지현장에서 일하는 사회복지인력 특히, 그 중에서도 직접적 케어를 담당하는 인력인 요양보호사의 전문성에 관한 연구는 매우 부족한 실정이다.

일반적으로 전문성은 어떤 특정 분야와 관련된 직무를 수행하기 위해 필요한 교육훈련, 연구, 경험 등을 통해 습득한 전문분야에서의 특별한 기술이나 지식을 가지고 직무를 수행하는 사람[11]을 지칭하거나, 혹은 사회복지 및 사회복지서비스에 대한 전문적 지식과 기술, 그리고 철학과 윤리를 지니고 있으면서 자율적인 업무수행을 할 수 있는 상태[8]로 사용되기도 한다. 전문성의 요건으로는 여러 학자들이 조금씩 다르게 제시하고 있는데, Greenwood(1957)는 체계적 이론, 전문적 권위, 사회적 승인, 윤리강령, 전문직적 문화를 제시하였고, Hall(1968)은 전문직의 구성요인을 구조적, 태도적, 조

직적 측면으로 구분하여 전문조직의 활용, 공공서비스에 대한 신념, 자기규제에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념으로 구분([2][36] 9-15에서 재인용)하였다. 한편, 국내의 선행연구를 보면, 김경희[2]는 전문성과 관련된 구성요인으로 전문적 발달을 위한 지식과 기술, 조직측면의 지식과 기술, 서비스 전달체계 측면의 지식과 기술, 기본적 대인관계기술, 개입을 위한 지식과 기술로 구분하고 있으며, 한국사회복지협의회(1993)에서는 전문직을 공공서비스에 대한 신념, 자기규제에 대한 신념, 소명의식, 전문적 자율성, 특수한 능력과 기술, 실천가, 서비스 개발에 대한 관심, 개인적 책임을 지녀야 하는 것으로 정의하였다. 이 외에도, 김규나[3]는 전문성의 구성요인으로 행동의 준거로서 전문조직의 사용, 공공서비스에 대한 신념, 자체규제에 대한 신념, 자기분야에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념으로 구분하였고, 김정순과 김복균[8]은 전문성의 요인을 전문지식 구비정도, 전문적 권위, 전문직업문화, 동료의식, 자율성, 윤리성으로 구분하여 사회복지인력의 전문성 인식수준을 파악하였다.

이러한 전문성 인식 수준은 사회복지사의 직무만족에도 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 [3][7], 요양보호사들의 전문성 향상이 노인복지현장에서 요양보호사가 전문직으로서의 위상을 높이고 정체성을 확립하는 데 도움을 줄 뿐만 아니라 직무만족도를 높이는 선행조건이 되어 줄 것으로 기대된다.

## 2. 직무만족과 전문성 인식의 관련

직무만족의 개념에 대해 Locke(1993)는 개인이 자신의 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌함이나 긍정적인 정서 상태라고 정의하였는데, 이는 대부분의 학자들에 의해 가장 보편적 개념으로 인식되고 있으며[31], 일반적으로 직무만족은 현재 업무에 얼마나 만족하는가 하는 감정적 표현이라 이해할 수 있다. Locke(1976)에 따르면 직무만족을 결정하는 요인은 직업자체, 승진, 임금, 인정, 작업조건, 부가급부의 6가지와 자아, 감독, 동료, 부하직원, 회사, 관리의 행위자에 해당하는 6가지를 제시[31]하였는데, 최근 사회복지인력의 전문성과 직무만족을

다른 선행연구들에서는 연령, 직위, 성별 등의 개인적 특성들이 직무만족에 미치는 영향이 연구되고 있고, 직무만족은 개인적 특성 이외에도 직무의 특성, 업무환경적 요인, 전문직으로서 갖는 기대와 관련된 요인 등에 의해 기인하는 것으로 제시되고 있다[3][7][11]. 요양보호사 자격제도가 신설된 이후 이들의 직무만족과 관련된 선행 연구에 의하면, 요양시설에서 일하는 요양보호사들의 경우 직무불만족 상태로 열악한 환경에서 근무하거나 이직 및 잠재적 실업상태에 머물러 있는 경우가 지적[12][14][29]되는 등, 노인요양시설의 인력에 대한 직무만족을 위한 대책마련이 시급한 실정임을 엿볼 수 있다.

직무만족은 전문직으로서의 인도주의적 가치, 클라이언트 결과에 대한 관심, 결론과 이직의 경제적인 영향 등의 이유로 매우 중요한 의의를 갖는다[7](19에서 재인용). 특히 사회복지인력의 전문성과 직무만족과 관련된 선행연구들에서는 사회복지사의 전문성 인식은 직무만족과 연관성이 있으며, 전문성의 인식수준을 높이는 것이 직무만족에 영향을 미치고 있음을 밝히고 있다[3][7].

한편, 여러 선행연구 중에서도 요양보호사의 전문성 인식과 직무만족에 관한 연구는 상대적으로 부진하다고 볼 수 있다. 요양보호사가 새롭게 자격화 된 것이 최근의 일이므로 사회복지인력 중에서도 사회복지사를 다룬 선행연구가 많은 데에 비해 요양보호사의 전문성과 직무만족에 대한 선행연구는 일부의 소수의 연구[10][20][24][25][33]에 그치고 있으나, 최근 요양보호사에 대한 선행연구들은 요양보호사의 직무만족 및 직무스트레스를 다룬 연구[5][12][13][23][29]가 증가하고 있어, 사회복지인력으로서 요양보호사에 대한 학계의 관심이 서서히 높아지고 있음을 유추할 수 있다.

특히, 요양보호사의 전문성 인식에 관한 연구를 보면, 요양보호사의 전문성 인식이 높을수록 서비스 질에 유의미한 영향을 미친다고 하였고[20], 직업적 정체성을 주요 영향요인으로 살펴 본 연구에서는 요양시설에서 요양업무를 수행하는 사회복지사들의 직업적 정체성과 직무만족은 보통수준으로 직업적 정체성이 직무만족에 유의미한 영향을 미친다고 하였다[24]. 또한 임화영[25]의 연구에서는 요양보호사들의 전문성 인식은 직무만족

과 보상, 교육의 질적 측면의 변화에 영향을 받으며, 요양보호사의 전문직업성을 향상시키는 것이 직업만족을 높이고 서비스의 질을 높이는 데 기여한다고 제시하고 있다.

이러한 연구결과들을 바탕으로 본 연구에서는 요양보호사의 전문성 향상과 직무만족에 초점을 두고, 노인복지시설에서 근무하는 요양보호사들이 그들의 업무에 대한 전문성을 어떻게 인식하고 있으며, 그러한 인식수준이 요양보호사로서의 직무만족에 어떠한 영향을 주고 있는지 살펴보고자 한다. 이러한 검토는 요양보호사의 전문성 인식과 그들의 변화에 대한 심리적 기제 및 사회환경 개선을 위한 시사점을 제공해 줄 것으로 기대된다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구모형

여러 관련 선행연구 검토 결과 사회복지인력의 전문성에 대한 인식은 그들의 직무만족에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

따라서 본 연구에서는 요양보호사의 전문성 인식이 직무만족에 미치는 영향을 파악하기 위하여 [그림 1]과 같이 연구모형을 설계하였다. 전문성에 대한 인식을 조직구성원의 주관적 인식으로 본 연구에서는 요양보호사들을 대상으로 하여 전문성 인식에 따라 직무만족이 어떻게 달라지는지를 살펴보기로 한다. 본 연구에서 검증하고자 하는 연구가설은 다음과 같다.

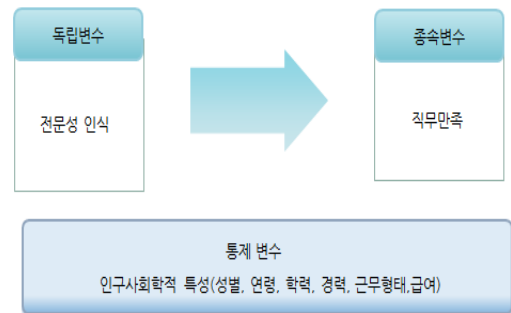


그림 1. 연구모형

가설1. 인구사회학적 특성은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설2. 전문성에 대한 인식은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

## 2. 연구대상

본 연구의 대상은 서울과 경기도, 부산에 위치한 12개 시설의 요양보호사 440명이었다. 조사대상자들이 속한 시설에 대한 기본정보는 [표 1]과 같다.

조사방법은 사전에 기관장에게 조사의 목적과 절차를 설명한 후 기관장으로부터 조사에 대한 수락을 얻은 기관에 설문지를 송부하였으며, 기관에서 요양보호사들에게 설문지를 나누어 준 후 자율적으로 응답하고 응답함에 담도록 하였다. 응답한 설문지는 기관에서 회수 후 연구자에게 우편으로 보내도록 하였다.

본 연구에서 취합된 설문지는 총 422부였으나, 회수가 되었더라도 성의가 없이 답변한 설문지를 제한 후 분석에 사용된 설문지는 380부였고, 자료수집기간은 2012년 8월 13일에서 31일까지였다.

표 1. 조사대상시설의 개요

명칭	응답자수	위치	기관연혁
B원	22	부산시	2005
S원	10	부산시	2010
E원	28	부산시	2009
H원	18	부산시	2011
Y원	40	부산시	1991
S원	55	서울시	2007
Y원	60	경기도	2010
S원	30	경기도	2009
H원	46	경기도	2009
E원	40	경기도	2000
U원	39	서울시	2008
G원	34	경기도	2008

## 3. 측정도구

전문성인식에 대한 측정도구는 Fortune (1994)이 개발하고 김경희[2]가 수정·활용한 지표를 활용하였다. 본 척도는 발달, 조직, 전달, 대인, 개입능력으로 구성되며, 발달능력(3문항)은 자신에 대한 과학적 지식, 전문가로서의 성장 동기와 전문적 책임감, 수행하는 프로그램에 대한 체계적인 점검과 평가를, 조직능력(3문항)은

기관에서 요구하는 모든 기록에 대한 작성·유지능력, 기관의 사명과 철학에 대한 이해를, 전달능력(3문항)은 기관에 영향을 주는 상황에 대한 이해, 지역사회문제 및 표적 집단에 대한 이해, 지역사회의 서비스전달체계에 대한 이해를, 대인능력(2문항)은 클라이언트와의 관계형성 및 의사소통기술, 동료직원과의 인간관계를, 대인능력은 클라이언트와의 관계형성 및 의사소통기술, 동료직원관계의 인간관계를, 개입능력(5문항)은 인간의 행동양식에 대한 이해, 클라이언트의 면접에 필요한 전문적 기술, 클라이언트 체계에 대한 정보수집 및 사정기술, 전문적 실천능력, 사례의 종결 시기에 대한 이해로 구성되는 16문항이다. 각 문항은 전혀아니다(1점)에서 매우그렇다(5점)까지의 Likert식 5점 척도로 구성되어 점수가 높을수록 전문성 인식 수준이 높음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도(Cronbach's alpha)는 .921으로 분석을 위한 조건을 충족하고 있다.

한편, 직무만족에 대한 측정은 Brayfield와 Rothe (1951)가 개발한 척도를 활용하였는데 이는 직무에 대한 취미, 흥미, 직무에 대한 주관적 만족, 직무에 대한 상대적 만족, 직무에 대한 상대적 흥미 등으로 구성된 10문항으로, 전혀아니다(1점)에서 매우그렇다(5점)의 Likert식의 5점 척도로 구성되어 있고 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도(Cronbach's alpha)는 .936으로 분석을 위한 조건을 충족하고 있다.

## 4. 자료분석

본 연구는 노인요양시설의 주요 인력인 요양보호사의 전문성 인식이 직무만족에 미치는 영향을 알아보고자 서울, 경기, 부산지역의 노인요양시설에서 서비스를 제공하고 있는 요양보호사를 연구대상으로 선정하였다. 회수된 422개의 설문지는 필터링을 거쳐 380개가 최종 분석되었으며, 조사를 통해 수집된 자료는 부호화 과정을 거쳐 SPSS for windows Ver. 20.0을 사용하여 통계처리를 하였다.

먼저, 조사대상자들의 인구사회학적 특성을 파악하기 위하여 기술통계분석을 사용하였으며, 요양보호사의 직무만족에 전문성 인식정도가 어떠한 영향을 미치

는지 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

표 2. 조사대상자의 인구사회학적 특성

	N(%)
성별	
남성	31(8.2)
여성	349(91.8)
연령(평균연령±SD)	49.7세±7.79
최종학력	
중학교	46(12.1)
고등학교	220(57.9)
전문대졸(2년제)	69(18.2)
대학교졸(4년제)	41(10.8)
대학원 이상	4(1.1)
노인시설근무기간	평균 47.5개월
근무형태	
정규직	184(52.3)
비정규직	168(47.7)
월평균급여(n=359)	140만4천원

### III. 연구결과

#### 1. 조사대상자의 일반적 특성

요양보호사의 인구사회학적 특성으로는 성별, 연령, 학력, 경력, 근무형태, 급여를 조사하였다. 조사결과, 성별은 여성이 349명 중 91.8%로 압도적으로 많았으며, 조사대상자의 연령대는 23세부터 65세까지 분포하였으며 평균연령은 49.7세였다. 최종학력은 고등학교 졸업이 220명(57.9%)로 가장 많았으며, 전문대 졸업자, 중학교 졸업자, 대학교 졸업자의 순이었다.

이들은 평균 47.5개월을 근무한 것으로 나타났으며, 근무형태는 정규직이 184명(52.3%)으로 비정규직 168명(47.7%)보다 약간 많았다. 또한 조사대상자의 월평균 급여는 140만 4천원이었다.

#### 2. 요양보호사의 전문성 인식과 직무만족에 관한 기술통계

본 연구의 독립변수인 전문성 인식은 전문적 발달을 위한 지식과 기술, 조직측면의 지식과 기술, 서비스 전달체계 측면의 지식과 기술, 기본적 대인관계기술, 개입을 위한 지식과 기술로 구성[2]되어 있는데, 이에 대한

기술통계분석은 다음과 같다. 전문성인식에 대한 평균치는 3.38점이었으며, 기술통계 결과 각 항목의 평균과 표준편차는 [표 3]과 같다.

표 3. 요양보호사의 전문성에 대한 인식 수준

(N=329)

영역	문항	M±SD
발달	1. 나 자신에 대한 과학적 지식을 갖고 있다.	3.09± .78
	2. 전문가로서 성장 동기가 있고 책임감이 있다.	3.63± .81
	3. 수행중인 프로그램에 점검과 평가를 한다.	3.22± .86
조직	4. 기관이 요구하는 기록을 작성하는 능력이 있다.	3.61± .82
	5. 위계조직인 우리 기관에 적응할 능력이 있다.	3.66± .83
	6. 기관의 사명, 철학, 정책을 이해하고 있다.	3.63± .85
서비스 전달 체계	7. 기관에 영향을 주는 외부 상황을 잘 알고 있다.	3.08± .92
	8. 지역사회문제 및 표적 집단을 이해하고 있다.	3.06± .85
	9. 지역서비스 전달체계를 이해하고 있다.	3.16± .87
기본적 대인 관계	10. 클라이언트와의 관계형성 기술을 갖고 있다.	3.30± .85
	11. 동료 직원과 인간관계를 잘 유지하고 있다.	3.82± .69
개입	12. 인간의 행동양식에 대해 잘 이해하고 있다.	3.67± .73
	13. 클라이언트 면접에 필요한 기술을 가지고 있다.	3.19± .78
	14. 클라이언트체계에 대한 정보수집을 한다.	3.08± .89
	15. 전문적 실천 능력을 가지고 있다.	3.32± .81
	16. 적절한 시기에 어떻게 사례를 종결하는 지 안다.	3.34± .79

이 척도를 사용한 선행연구들과 비교해 보면, 사회복지관의 사회복지사를 대상으로 본 연구와 같은 척도를 활용한 김경희의 연구[2]에서 사회복지사의 전문성 인식은 3.84점이었고, 노인요양시설의 사회복지사의 직업적 정체성을 본 연구와 다른 척도로 조사한 연구[24]에서는 노인요양시설에서 근무하는 사회복지사의 직업적 정체성 평균이 3.3점으로 제시되었는데, 본 연구에서도 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사의 전문성 인식 수준은 3.38점으로 다른 척도를 활용한 선행연구들과 유사한 보통 수준인 것으로 나타났다.

특히, 본 연구결과에서는 요양보호사의 전문성 인식 수준은 전문성의 여러 영역 중에서도 기본적 대인관계의 지식과 기술영역의 하나인 ‘동료직원과 인간관계를 잘 유지하고 있다’가 5점 만점에 3.82점으로 가장 높게

나타났고, 개입영역의 ‘클라이언트 체계에 대한 정보 수집을 한다’가 3.08점, 서비스전달체계에 대한 영역에 해당하는 ‘지역사회문제 및 표적 집단을 이해하고 있다’가 3.06점으로 여러 영역의 전문성을 구성하고 있는 요소 중 가장 낮게 나타났다.

또한, 종속변수인 직무만족에 대한 기술통계분석결과는 다음과 같다. 직무만족도의 평균치는 3.41점이었으며, 각 항목의 평균과 표준편차는 [표 4]와 같았다.

본 연구에서 제시된 요양보호사들의 직무만족수준은 요양보호시설의 사회복지사를 대상으로 한 연구[24]에서 다른 척도를 사용한 결과 직무만족 평균은 3.3점으로 본 연구와 유사한 수준임을 알 수 있다.

표 4. 요양보호사의 직무만족수준 (N= 329)

문항	M±SD
1. 직무는 나에게 취미와 같이 재미있다.	3.41 ± .85
2. 직무는 실증을 느끼지 않을 만큼 흥미가 있다.	3.42 ± .80
3. 동료들은 직무에 흥미가 있는 것같이 보인다.	3.25 ± .81
4. 나는 나의 여가시간처럼 나의 업무를 즐긴다.	3.36 ± .90
5. 나는 나의 직무에 대해 만족하게 느낀다.	3.48 ± .80
6. 나는 현재로서는 나의 직무에 만족한다.	3.53 ± .82
7. 다른 직원들보다 업무에 더 만족감을 느낀다.	3.35 ± .79
8. 다른 직원들 보다 업무에 대해 열성적이다.	3.50 ± .76
9. 다른 직원들보다 나의 업무를 훨씬 좋아한다.	3.33 ± .74
10. 나의 업무에서 진정한 즐거움을 발견한다.	3.44 ± .83

### 3. 전문성 인식과 직무만족의 상관관계 분석

전문성 인식과 직무만족의 상관관계분석을 실시한 결과, 상관관계 계수  $r = .553$ 으로 두 변수 간에 유의미한 높은 정적인 관계를 보이고 있어, 요양보호사들이 자신의 전문 직업에 대한 인식정도가 개인의 직무만족에 영향을 미치고 있음을 알 수 있으며, 구체적으로는 전문성 인식수준이 높을수록 개인의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 상관관계 분석결과는 [표 5]와 같다.

표 5. 요양보호사의 전문성 인식과 직무만족의 상관관계

	1
1. 전문성 인식	
2. 직무만족	.553**

\*\* p<.01

### 4. 요양보호사의 전문성 인식이 직무만족에 미치는 영향

인구사회학적 특성을 통제한 상황에서 전문성 인식이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석 결과 요양보호사의 전문성 인식이 직무만족에 미치는 영향은 통계적으로 유의한 것으로 나타났고, 전문성 인식( $\beta=.564, p<.001$ )과 통제변수에서는 연령( $\beta=.124, p<.05$ )이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사들이 자신의 직무에 대한 전문성 인식이 높을수록 직무에 대한 만족도가 높아지는 것을 의미함을 알 수 있다.

표 6. 요양보호사의 직무만족에 대한 회귀분석 결과

	$\beta$
성별 (0=남자, 여자=1)	.097
근무형태 (0=정규직, 1=비정규직)	.039
학력더미1 (0=고졸, 1= 중졸)	.098
학력더미2 (0=고졸, 1=전문대졸 이상)	-.051
연령	.124*
근무기간	-.055
월평균급여	.007
전문성인식	.564***
F값	19.936***
R <sup>2</sup>	.372

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

## IV. 논의 및 결론

본 연구는 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사의 전문성 인식이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보기 위하여 서울, 경기, 부산 지역의 노인요양시설에 근무하는 요양보호사 380명의 자료를 실증적으로 분석하였으며 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 요양보호사들의 전문성 인식수준은 5점 만점에 평균 3.38점이었고, 직무만족은 3.41점으로 보통수준인 것으로 확인되었다. 이러한 연구결과를 선행연구들과 비교하여 보면, 요양시설에서 종사하는 사회복지사를 대상으로 한 연구[24]에서 사회복지사들의 직업정체성 인식은 평균 3.3점, 직무만족은 평균 3.3점으로 제시되었는데, 본 연구에서 나타난 요양보호사들의 전문성 인식은 보통수준인 것을 알 수 있다. 그러나, 전문성을 구

성하고 있는 여러 영역 중, 개입영역의 ‘클라이언트 체계에 대한 정보 수집을 한다’가 3.08점, 서비스전달체계에 대한 영역에 해당하는 ‘지역사회문제 및 표적 집단을 이해하고 있다’가 3.06점으로 여러 영역의 전문성을 구성하고 있는 요소 중 가장 낮게 나타나, 요양보호사가 스스로 전문성에 대한 자기인식을 높이기 위해서는 지역사회에 대한 이해와 함께 클라이언트 개인 및 환경 체계에 대한 정보수집, 즉 사정(assessment)에 관한 지식과 기술을 습득할 수 있도록 지지해줘야 할 필요성이 있는 것으로 나타났다.

둘째, 인구사회학적 특성을 통제한 상황에서도 전문성 인식과 직무만족 간에는 관련이 있었으며 전문성 인식이 높을수록 직무에 만족하고 있다는 것을 알 수 있었다. 직무만족은 요양보호사 개인의 삶의 질뿐만 아니라 궁극적으로는 대상자에게 제공되는 역할 수행과 서비스의 질에 직·간접적으로 영향을 미치기 때문에 [1][4], 클라이언트인 노인의 삶의 질에도 지대한 영향을 줄 수 있다. 본 연구 결과를 통해서도 노인요양시설에서 직접적으로 서비스를 제공하는 요양보호사들의 경우 현재보다 그들의 전문성 인식수준을 높일 수 있는 방안마련, 즉 요양보호사가 직무에 만족할 수 있는 환경정비의 일환으로 전문성 인식 제고를 위한 노력이 필요함이 제시되었다.

직무만족이 높다는 것은 개인이 몸담고 있는 직장이 생계를 위한 소득만을 얻는 곳이 아니라 생활의 만족을 구하는 곳으로서의 의미 또한 담고 있어, 인간적 가치에서 볼 때, 개인의 정신건강과 신체건강에서도 매우 중요한 의미를 제시한다[16]. 따라서, 본 연구의 결과와 같이 직무만족을 높이는데 전문성 인식이 매우 중요한 영향을 준다는 것은 요양보호사로서 일하고 있는 개인의 직업발달과 성인기 삶에 매우 큰 의미를 부여한다고 사료된다. 이러한 연구결과를 바탕으로 노인요양시설에서 요양업무를 수행하는 요양보호사의 직업적 전문성 인식을 향상시킬 수 있는 몇 가지 방안을 제언하면 다음과 같다.

첫째, 우리나라 노인요양시설의 요양보호사는 열악한 여건 속에 열악한 처우를 받으며 종사하고 있어, 이것이 전문성 고양에 대한 사기저하에 연결될 수 있다.

이러한 열악한 처우는 요양보호사 본인 스스로가 전문직으로 인식하기 어렵게 만들기 때문에, 요양보호사의 지위를 실무경력이나 교육경력에 따라 처우에 차등을 두는 등의 개선방안이 지속적으로 마련되어야 한다 [33]. 나아가 일정 정도의 직무교육을 이수하고 실무경력을 가진 경우에는 그에 맞는 적절한 직위와 처우가 제공될 수 되는 경력개발 및 승급체계 등의 마련이 필요함을 제언하고자 한다.

둘째, 교육을 받고 자격증 취득을 통해 현장에 투입되는 요양보호사들에게 실무경력 등에 맞는 단계별 재교육과 동시에, 요양보호사들이 클라이언트의 케어뿐만 아니라 생활지원의 전문가임을 인식할 수 있는 직업적 정체성을 강화시킬 수 있는 직무교육이 정기적으로 이루어져야 할 것이다. 자신의 지식과 기술에 자신을 가지고, 스스로 변화를 수용하고 변화하도록 만드는 것이 전문성 향상의 핵심적 요소임을 봤을 때, 요양보호사 스스로 심리적 변화를 촉진할 수 있는 계기를 마련하는 것이 필요하며, 이는 요양보호사 초기교육에서부터, 현장에 투입되고 나서의 재교육에 이르기까지, 지속적·정기적으로 도입되어야 할 것이다. 심리적 변화는 궁극적으로 행동의 변화를 가져오는 시작점이자 계기[37]이기 때문에, 스스로 전문성에 대한 인식을 가지고, 전문적인 기술과 지식을 정비할 수 있는 환경적 기반이 마련된다면, 요양보호사가 자신의 직업에 임하는 행동에 긍정적 변화를 이끌어 낼 수 있을 것이고, 이를 통해 자신의 직무에 만족하면서 종사할 수 있는 길로 연결이 될 것으로 사료된다.

어떠한 직업에서 그 전문성을 규제하는 데에는, 그 직업에 대한 법적 제도(면허, 등록, 자격지도 등)의 설립이나 사회적 인가에 따른 교육의 질 및 자격시험 등이 중요한 역할을 한다고 볼 수 있다[19]. 요양보호사의 경우, 성급한 제도화와 형식적 자격시험으로 전문성에 대한 논의를 약화시키고 있는 것 또한 사실이다. 하지만, 사회복지현장이 인간에 의한 인간을 위한 휴먼서비스인 만큼, 노년기의 삶의 질을 크게 좌우할 수 있는 중요한 핵심인력으로서 요양보호사의 질적 규제 및 향상에 대한 논의는 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

마지막으로 본 연구는 노인요양시설에서 직접적으로



서비스를 제공하는 요양보호사를 대상으로 이들이 전문직업인으로서의 인식을 어느 수준으로 가지고 있는지를 파악하고 서비스의 질에 기여할 것이라 예측되는 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고 전문성 향상을 위한 몇 가지 시사점을 도출하였지만, 요양보호사들의 직무환경조건 등의 다양한 변수를 고려하지 못하고 일부의 제한된 관점에서 연구가 진행되었다. 향후에는 이러한 다양한 변수를 고려하여 이들의 전문성을 향상시킬 수 있도록 하는 후속연구가 필요하며, 요양보호사에게 있어 전문성 인식 영역을 세분화하여 직무만족과의 관련을 살펴봄으로써 보다 구체적인 제언이 가능할 것으로 여겨진다. 더불어, 질적 연구를 통해 요양보호사의 전문성 인식에 대한 심리적 변화에 대한 메카니즘을 보다 심층적으로 밝히는 연구의 병행을 통해 요양보호사의 전문성 인식 제고를 위한 개인과 기관, 지역과 행정의 역할을 제시할 수 있을 것으로 사료된다.

#### 참 고 문 헌

- [1] 강영식, “요양보호사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입 및 이직 의도에 미치는 영향”, 한국산학기술학회논문지, 제12권, 제9호, pp.3904-3914, 2011.
- [2] 김경희, *사회복지관 사회복지사의 책무성에 영향을 미치는 변인*, 서울여자대학교 박사학위논문, 2000.
- [3] 김규나, *종합사회복지관 사회복지사 전문성 인식과 직무만족에 관한 연구*, 상지대학교 석사학위논문, 2007.
- [4] 김선희, 남희은, 박소진, “요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제4호, pp.282-291, 2012.
- [5] 김영태, “요양시설과 재가시설의 요양보호사 직무만족에 관한 연구”, 노인복지연구, 제46권, pp.53-76, 2009.
- [6] 김윤진, *노인장기요양보험에 대한 요양보호사의 인식과 직무만족도에 관한 연구*, 원광대학교대학원 박사학위논문, 2009.
- [7] 김예경, *사회복지사의 전문성 인식과 직무만족도의 관계연구*, 이화여자대학교 석사학위논문, 2000.
- [8] 김정순, 김복규, 사회복지직 공무원의 전문성에 관한 연구, 서울행정학회동계학술대회발표논문집, 2010.
- [9] 김준환, “노인장기요양보험제도의 서비스 질 향상 방안”, 극동사회복지저널, 제4권, pp.49-83, 2008.
- [10] 김향수, 김희경, 박연숙, “요양보호사의 직업의식과 영향요인”, 한국노년학, 제31권, 제3호, pp.591-606, 2011.
- [11] 김행열, 김용민, “한국 사회복지사의 윤리성과 전문성에 대한 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, 한국동북아논총, p.58, pp.209-232, 2011.
- [12] 김현진, 김혜경, “요양보호사의 직무스트레스가 조직효과성에 미치는 영향”, 노인복지연구, 제51권, pp.191-214, 2011.
- [13] 서경현, 최인, “노인환자 요양보호사의 직무스트레스원, 강인성 및 자아탄력성과 스트레스반응”, 한국심리학회지: 건강, 제15권, 제2호, pp.309-326, 2010.
- [14] 서동민 외, *장기요양 종사인력 증장기 수급전망 및 대책*, 건강보험공단연구보고서, 2012.
- [15] 선우덕, 임효연, 이서영, *최신노인장기요양보험제도 현황과 과제*, 서울: 노인연구정보센터, 2012.
- [16] 신유근, *조직행위론*, 서울: 다산출판사, 1993.
- [17] 엄기욱, 노인장기요양보험제도의 서비스 질 향상 방안, 보건복지포럼, 8월호, pp.34-36, 2008.
- [18] 유재웅, 최우진, “요양보호사 교육내용의 개선방안에 관한 연구”, 복지행정논총, 제19권, 제1호, pp.139-165, 2009.
- [19] 이순민, 임효연, “전문성 향상의 관점에서 본 미국, 일본, 한국의 사회복지 자격제도의 비교”, 사회복지연구, 제42(4)권, pp.103-136, 2011.
- [20] 이영선, 최낙관, “요양보호사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향”, 한국자치행정학보, 제24권 제2호, pp.190-210, 2010.

[21] 이철영, *수발인력의 전문 직업성 제고방안에 관한 연구*, 부산대학교대학원 박사학위논문, 2007.

[22] 이해영, *케어복지개론*, 서울: 양서원, 2003.

[23] 이해자, 권순호, “요양보호사의 근무환경 특성과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향, 노인복지연구”, 제51권, pp.125-144, 2011.

[24] 임우현, 정성일, 채현탁, “노인요양시설 사회복지사의 직업적 정체성이 직무만족 및 서비스 질에 미치는 영향”, 노인복지연구, 제47권, pp.263-285, 2009.

[25] 임화영, “요양보호사의 전문성 인식에 관한 고찰”, 복지상담교육연구, 제1권, 제1호, pp.65-80, 2012.

[26] 장우심, “노인장기요양보험제도에 따른 요양보호사 교육 및 관리에 관한 연구”, 노인복지연구, 제43권, pp.263-286, 2009.

[27] 정상양, “요양보호사의 전문성”, 한국노년학, 제16권, pp.3-7, 2007.

[28] 정옥분, *발달심리학*, 서울: 학지사, 2004.

[29] 조선희, 박현식, “요양보호사의 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향”, 한국노년학, 제32권, 제1호, pp.323-340, 2012.

[30] 조추용, “노인장기요양보험제도에서 요양보호사의 전문성확보에 관한 연구”, 한국노년학, 제16권, pp.9-40, 2007.

[31] 최소연, *지체부자유자의 직무만족요인에 관한 연구*, 이화여자대학교 석사학위논문, 1987.

[32] 한국노인복지시설협회, *노인복지시설 직무매뉴얼*, 2009.

[33] 한정원, “요양보호사의 전문성 향상방안 연구”, 여성학연구, 제21권, 제2호, pp.197-235, 2011.

[34] C. P. Alderfer, *Existence, Relatedness, Growth*, Free Press, 1972.

[35] R. L. Barker, *The Social Work Dictionary*, NASW Press, 1995.

[36] E. Greenwood, “Attributes of a profession, *Social Work*,” Vol.2, No.3, pp.45-55, 1957.

[37] H. Gardner, *체인징 마인드(Changing mind)*,

(이현우 역), 서울: 재인, 2005.

[38] E. A. Locke, *The Nature and Causes of job Dissatisfaction in Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, ed. M.D. Dunnette Rand Mcnall, 1976.

[39] E. A. Locke, *The nature and causes of job satisfaction, Handbook of Industreal and Organizational Psychology*, N. Y. Wiley, 1983.

### 저 자 소 개

이 서 영(Seo-Yeong Lee)

정회원



- 2005년 3월 : 일본 동양대학대학원 박사후기과정 졸업(사회복지학 박사)
- 2008년 3월 ~ 현재 : 서울사이버대학교 노인복지학과 조교수

<관심분야> : 노인복지 및 지역사회복지, 원격교육

임 효 연(Hyo-Yeon Lim)

정회원



- 2008년 3월 : Osaka City University 노인복지전공(Ph.D)
- 2008년 9월 ~ 현재 : 세종사이버대학교 노인복지학과 조교수

<관심분야> : 노인복지, 중장년기 은퇴설계