한국직업건강간호학회지 제22권 제2호, 2013년 5월
Korean J Occup Health Nurs Vol. 22 No. 2, 112-120, May 2013
ISSN 2287-2531
http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2013.22.2.112

요양보호사의 대인태도가 의사소통능력에 미치는 영향

임승주[1] · 이여진[2]

호서대학교 간호학과 · 기초과학연구소[1], 가천대학교 간호학과[2]

Influence of Interpersonal Attitude on Communication Competence in Care Workers for Frail Elderly

Lim, Seung Joo[1] · Yi, Yeo-Jin[2]

[1]Department of Nursing, Hoseo University, Research Institute for Basic Science, Asan
[2]College of Nursing, Gachon University, Incheon, Korea

Purpose: The purpose of this study was to identify the influence of interpersonal attitude (I+, I-, U+, U-) on communication competence in care workers for frail elderly. **Methods:** This study was a cross-sectional survey. The data were collected from 153 care workers for frail elderly using a structured questionnaire. The data were analyzed using multiple regression with the SPSS/WIN 20.0 program. **Results:** The interpersonal attitude style of subjects was I+U+, and the score of communication competence was 3.53. There were significant differences in interpersonal attitude (I+, I-), and communication competence depending on age, education level, experience of personality type test (yes). Factors influencing on communication competence in care workers were interpersonal attitude (I+, I-, U+) and experience of personality type test with R^2 value of 48.5% ($F=23.47$ $p<.001$). The most influencing factor was I+ (β=.36), followed by I- (β=-.22), U+ (β=.20), and experience of personality type test (yes) (β=.16). **Conclusion:** It is needed to maintain the interpersonal attitude style (I+U+) of care workers. Continuing education program is needed for increasing communication competence especially for those fifties and over, and experienced care workers. Giving an opportunity for personality test is helpful to increase communication competence in care workers.

Key Words: Care workers, Interpersonal attitude, Communication competence

서 론

1. 연구의 필요성

사람들은 의사소통을 수단으로 하여 관계를 시작하여 유지하고 발전시키며, 끝내기도 한다. 의료서비스 제공자와 다양한 의료욕구를 가진 대상자 사이의 의사소통은 대상자의 건강에 직접적인 영향을 미치므로 그 중요성이 다른 영역보다 훨씬 크다고 할 수 있다(Lee, 2011). 의료서비스 대상자들이 건강에 대한 관심도가 높아지고 정보를 빠르게 획득할 수 있는 환경이 조성되어 가면서 서비스 질에 대한 욕구가 점차 증대되고 있는 오늘날 의사소통능력은 의료서비스 제공자가 갖추

주요어: 요양보호사, 대인태도, 의사소통능력

Corresponding author: Yi, Yeo-Jin
College of Nursing, Gachon University, 191 Hambakmeoi-ro, Yunsu-gu, Incheon 406-799, Korea
Tel: +82-32-820-4217, Fax: +82-32-820-4201, E-mail: yjyi@gachon.ac.kr

- 이 논문은 2013년도 가천대학교 교내연구비 지원에 의한 결과임(GCU-2013-M004).
- This work was supported by Gachon University Research Fund(GCU-2013-M004).

투고일 2013년 1월 14일 / 심사의뢰일 2013년 1월 25일 / 게재확정일 2013년 4월 13일

© 2013 Korean Academic Society of Occupational Health Nursing

어야 할 핵심역량이라고 할 수 있다.

2008년 우리나라에 장기요양보험제도가 시행되면서 가족이 책임져왔던 노인 보호와 간병문제에 대해 공적 돌봄 서비스가 보편화되었고, 서비스 제공 인력으로 요양보호사가 국가자격으로 제도화되었다(Ministry of Health and Welfare, 2008). 요양보호사는 장기요양보험제도를 운영하는 인력 가운데 가장 많은 수를 차지하며 대상자를 직접 접촉하며 서비스를 제공하는 필수요원으로 그 역할이 매우 중요하다(Park, 2009). 그러나 이들 돌봄 인력의 높은 소진감에 의한 서비스 질의 저하, 노인에 대한 부적절한 처우와 위험 등이 문제점으로 지적되었다(Cohen-Mansfield, 1995). Kang (2011)은 소진의 세 가지 속성인 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 감소 가운데 우리나라 요양보호사들은 정서적 탈진이 가장 심한 것으로 보고하였다. 정서적 탈진은 자신의 직무 혹은 인간관계 갈등에서 오는 스트레스로 인해 의욕을 상실한 상태로 소진의 대표적 요소이다(Kang, 2011).

돌봄인력의 소진감을 초래하는 주요 요인의 하나인 인간관계 갈등은 정서적 상호작용이 빈번한 대인업무의 특성과 관련된다(Wilkerson & Bellini, 2006). 요양보호사들이 상호작용을 하는 대상은 돌봄 서비스 이용자는 물론 그 가족들도 포함되며, 이들 서비스 제공자와 이용자 간에 서비스의 내용과 양, 제공 방식 등에 대한 기대가 달라 갈등이 발생할 수 있다(Choi, 2010). 요양보호사는 제도에서 정한 범위 안에서 서비스를 제공하며, 조직에서 요구하는 효율적인 방식으로 업무를 수행해야 한다. 이런 상황에서 요양보호사가 서비스 이용자와 가족을 대상으로 그들의 돌봄 서비스에 대한 인식 및 기대와 현실적인 여건을 조율하고 통합하면서 돌봄 서비스의 질을 향상시키는 핵심적인 역할을 수행하기 위해서 우선적으로 갖추어야 할 것이 의사소통능력이라고 할 수 있다.

효율적인 의사소통능력은 자신에 대한 태도나 수용이 가장 근본적이고 핵심적인 요인이 되며, 의사소통능력을 함양하는데 있어 인간이해를 바탕으로 인간관계의 특성을 인지하는 것이 중요하다(Park, Im, & Kim, 2009). 이와 관련하여 Jun (1999)은 의사소통 교육에서 인간에 대한 관심, 태도, 소양과 같은 자질을 증진시키는 교육 및 훈련이 필요하다고 하였으며, Park 등(2009)은 자기이해를 강화한 의사소통 교육을 시행한 후 학생들의 대인태도가 어떻게 달라졌는지를 파악하였다. 대인태도는 자신과 타인의 존재를 어떻게 인식하는지에 대한 대인관계의 기본 입장으로서 타인과 관계하는 방법에 영향을 미친다(Woo, 1997). 대인태도에서 자신에 대한 긍정성이 높은 사람은 타인과 사랑을 주고받는 상호교류가 가능하며, 타인에 대한 긍정성이 높을수록 대인관계에서의 회피성이 낮다고 한다(Kim, 2000). 이처럼 대인태도는 돌봄이라는 상호교류를 통해 서비스를 제공하는 요양보호사에게 중요한 요소이며, 대인 의사소통의 목적을 달성하기 위한 핵심요인이므로 이에 대한 확인이 필요하다.

오늘날 의료서비스 대상자와 제공자 간의 의사소통을 주제로 한 연구가 활발히 진행되고 있다. 간호학에서는 이미 오래 전부터 의사소통을 교과목으로 정하여 교육을 해 왔으며, 최근에는 교육의 효과를 높이기 위한 다양한 방법을 모색하고 그 결과를 보고하고 있다(Kim, Park, & Lee, 2004; Park et al., 2009; Shin & Lee, 2011). 근래 들어 의사(Lee, 2011; Lee, 2000), 치과위생사(Lee, 2012)와 같은 다른 의료서비스 제공자의 의사소통능력에 대한 연구들도 보고되고 있다.

의사소통능력을 향상시키기 위한 전략으로는 주로 교육(Kim et al., 2004; Park et al., 2009; Shin & Lee, 2011)이나 집단상담 프로그램(Park & Yon, 2009)이 제시되고 있다. 실무 현장에서 자연스럽게 효율적인 의사소통을 활용할 수 있는 능력을 갖추려면 오랜 기간에 걸친 체계적인 교육과 훈련이 필요하다(Park et al., 2009). 즉, 의료 서비스 제공자로서의 자격을 갖추기 위한 교육과정 기간 동안 교과목 이수에 의한 교육과 이후 실무에서 활동하는 단계에 이르기까지 연계된 교육과정이 필요하다. 현재 요양보호사 자격취득을 위한 교육과정에서 의사소통 과목은 총 240시수 중 12시수를 차지하고 있다. 실무에서 요양보호사의 역할은 크게 신체수발(섭취/배설, 위생, 이동, 안전관리 등), 정서수발(의사소통 도움, 격려/위로/말벗, 생활상담), 간접수발(기록 및 보고 등) 등이 있다(Ministry of Health and Welfare, 2008). 그러나 요양보호사가 대상자와 나누는 의사소통, 격려, 위로, 말벗 등의 수행은 1일 30분 이상 인정받지 못하여 대부분의 근무시간은 신체수발을 위주로 하고 있는 실정이다.

이런 상황에서 그 동안 우리나라 요양보호사를 대상으로 한 연구는 직무만족, 직무 스트레스, 소진, 이직의도 등을 주제로 많이 이루어졌으나, 의사소통을 주제로 한 연구는 찾아볼 수 없었다. 노인장기요양보험제도의 궁극적인 목적을 달성하기 위하여 가장 일선에서 핵심적인 역할을 수행하는 요양보호사들이 대상자와 가족들은 물론 다양한 전문가 집단과 효율적인 의사소통을 할 수 있는 능력을 갖추는 것은 매우 중요하다. 따라서 본 연구를 통해 요양보호사의 대인태도와 의사소통능력을 파악하고, 그 영향정도를 규명함으로써 요양보호사를 위한 의사소통능력 향상과 관련한 교육과 연구 분야에 활용하는 기초자료를 마련하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 요양보호사의 대인태도와 의사소통능력을 파악하고, 그 관계를 규명하고자 하며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 요양보호사의 대인태도와 의사소통능력의 정도를 파악한다.
- 요양보호사의 일반적 특성에 따른 대인태도와 의사소통능력의 차이를 파악한다.
- 요양보호사의 대인태도와 의사소통능력의 상관관계를 확인한다.
- 요양보호사의 대인태도가 의사소통능력에 미치는 영향정도를 확인한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 요양보호사의 대인태도가 의사소통능력에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상자는 2012년 5월 19일 인천광역시 치매예방관리사업지원단에서 실시한 '치매 환자관리 요양보호사교육'에 참여한 요양보호사이다. 본 연구에 필요한 대상자의 수는 G*Power 3.1을 이용하여, 중간크기의 effect size .15, α=.05, Power=.95, 예측요인의 수 6개에서 회귀분석을 위하여 필요한 최소표본의 크기는 146명이었다. 이에 교육에 참여한 225명의 요양보호사 가운데 조사의 목적 및 취지와 개인정보보호에 대한 설명을 듣고 참여 동의의사를 밝힌 요양보호사 168명을 대상으로 하였으며, 구조화된 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다. 설문시간은 20분 정도였다. 이중 응답이 부실한 설문지는 제외하고 총 153명의 자료가 최종분석에 이용되었다.

3. 연구도구

1) 대인태도

대인태도는 자신과 타인을 인지하는 근본적인 가치에 대하여 취하는 기본적인 태도로, 긍정(Okness: +) 혹은 부정(Not-Okness: -)으로 구분한다(Woo, 1997). 본 연구에서 대인태도는 한국교류분석협회에서 표준화하여 사용하고 있는 생활자세 설문지로써, Lee, Y. S. (2006)의 연구에서 대인태도 척도(life position inventory)를 측정하기 위해 사용한 도구를 이용하였다. 이 척도는 자기긍정(I+), 자기부정(I-), 타인긍정(U+), 타인부정(U-)의 4개 유형별로 10문항씩 총 40문항으로 구성되어 있다. '전혀 그렇지 않다' 0점부터 '매우 그렇다' 4점까지의 5점 척도로 점수가 높을수록 각 태도가 강한 것으로 해석된다. 네 가지 점수 중 자기와 타인의 영역별로 높은 수준에 따라, 자타긍정(I+U+), 자기부정-타인긍정(I-U+), 자기긍정-타인부정(I+U-), 자타부정(I-U-)의 네 가지 유형으로 분류한다. Lee, Y. S. (2006)의 연구에서의 도구의 신뢰도 Cronbach's α=.70이었다. 같은 도구를 사용한 Song (2011)의 연구에서 자기긍정(I+), 자기부정(I-), 타인긍정(U+), 타인부정(U-)별로 .72, .68, .70, .58이었으며, 본 연구에서는 .80, .76, .72, .70이었다.

2) 의사소통능력

의사소통능력은 자신의 목적을 달성하기 위하여 의사소통 행동들을 실행하는 능력이다(Wiemann, 1997). 본 연구에서는 Hur (2003)가 개발한 포괄적 대인의사소통능력 척도(GICC-45)를 이용하여 측정하였다. 이 척도는 자기노출, 역지사지, 사회적 긴장 완화, 주장력, 집중력, 상호작용 관리, 표현력, 지지력, 즉시, 성, 효율성, 사회적 적절성, 조리성, 목표간파, 반응력, 잡음 통제력 등 15개의 개념으로 구성되어 있다. '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점까지의 5점 척도로 점수가 높을수록 의사소통능력이 높은 것을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도 Cronbach's α=.86이었으며, 본 연구에서는 .75였다.

4. 자료분석

자료는 SPSS/WIN 20.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 연구대상자의 대인태도와 의사소통능력 평균값은 기술통계를 이용하여 구하였으며, 일반적 특성에 따른 대인태도와 의사소통능력의 차이를 파악하기 위하여 independent t-test, One-way ANOVA를 이용하였고, 사후 검정은 duncan 기법을 이용하였다. 상관관계 분석을 위하여 Pearson correlation coefficient를 구하였다. 일반적 특성, 대인태도가 의사소통능력에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석(multiple regression)을 이용하여 분석하였다.

연구결과

1. 대인태도 및 의사소통능력의 수준

연구대상자의 대인태도는 타인긍정(U+)이 27.46±4.09점으로 가장 높았다. 그 다음은 자기긍정(I+) 26.85±4.81점, 타인부정(U-) 14.68±4.64점, 자기부정(I-) 13.07±4.98점의 순으로 높았다. 따라서 연구대상자의 대인태도 유형은 자타긍정(I+U+)으로 나타났다. 의사소통능력 점수는 158.69±12.71점이었다(Table 1).

2. 일반적 특성

연구대상자들은 주로 여성(94.1%)으로, 연령의 범위는 23세에서 65세 까지로 50대 이상이 58.2%, 평균 49.9±6.8세였다. 유배우자의 비율이 93.5%였다. 대부분 고졸학력자(63.4%)로, 경력은 평균 3.6±2.2년이었고, 월 소득은 평균 122±36.9만원이었다. 근무형태는 계약직 근무자(52.3%)가 정규직(43.8%)에 비해 약간 많았다. 요양시설에 근무하는 대상자가 45.1%로 가장 많았고, 가정방문요양 27.5%, 주간보호센터 24.2%였다. 성격유형검사를 받은 경험자는 37.9%였다(Table 2)

3. 일반적 특성에 따른 대인태도와 의사소통능력의 차이

일반적 특성에 따른 대인태도의 자기긍정(I+)과 자기부정(I-) 요소의 수준이 교육정도에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 대학졸업자가 고졸 이하 졸업자보다 자기긍정(I+)은 높고(F=4.30, p=.015) 자기부정(I-)은 낮은 것(F=3.26, p=.041)으로 나타났다. 성격유형검사 유경험자의 자기긍정(I+) 수준이 높은 것(t=2.07, p=.040)으로 나타났다. 일반적 특성에 따른 타인긍정(U+)과 타인부정(U-)의 차이는 나타나지 않았다.

의사소통능력은 연령, 교육정도와 성격유형검사 경험 여부에서 차이가 나타났다. 50세 미만의 대상자가 50세 이상의 대상자보다(t=2.41, p=.017), 대학졸업자가 고졸 이하 졸업자보다(F=5.72, p=.004), 성격유형검사 유경험자가 무경험자보다 의사소통능력이 높은 것으로 나타났다(t=3.41, p=.040) (Table 2).

4. 대인태도와 의사소통능력 간의 상관관계

대인태도와 의사소통능력의 관계에서 타인부정(U-) 외에 다른 세 가지 요소가 통계적으로 유의하게 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 의사소통능력과 자기긍정(I+)(r=.65, p<.001)과 타인긍정(U+)(r=.55, p<.001)은 양의 상관관계를 나타냈고, 의사소통능력과 자기부정(I-)(r=.50, p<.001)은 음의 상관관계를 보였다(Table 3).

5. 의사소통에 영향을 미치는 요인

의사소통능력에 미치는 영향요인을 확인하기 위하여, 단변량 분석에서 차이를 나타낸 교육정도, 성격유형검사 경험과 상관관계에서 유의한 관계를 나타낸 대인태도의 세 가지 하부영역을 독립변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다. 교육정도는 중졸 이하를, 성격유형검사는 경험없음을 기준으로 하여 더미변수 처리하였다. Dubin-Watson 통계량은 1.89, Tolerance 0.38~0.94, VIF 1.07~2.61, CI 1.00~25.81로 다중공선성의 문제는 없었다.

요양보호사의 의사소통능력에 영향을 미치는 요인으로 자기긍정 대인태도(β=0.36), 자기부정 대인태도(β=-0.22), 타인긍정 대인태도(β=0.20), 성격유형검사경험(있음)(β=0.16)의 순으로 나타났으며(F=23.47 p<.001), 설명력은 48.5%였다 (Table 4).

논 의

연구대상자들은 평균 연령 49세의 고졸(63.5%) 기혼(93.5

Table 1. Descriptive Statistics of Interpersonal Attitude and Communication Competence (*N*=153)

Variables		Possible range	Sum±SD	Range (min-max)	Mean of item
Interpersonal attitude	I+	0~40	26.85±4.81	14~38	2.69
	I-	0~40	13.07±4.98	0~29	1.31
	U+	0~40	27.46±4.09	13~39	2.75
	U-	0~40	14.68±4.64	1~29	1.47
Communication competence		45~225	158.69±12.71	127~206	3.53

Table 2. Interpersonal Attitude and Communication Competence according to General Characteristics

Variables	Categories	n (%)	Interpersonal attitude												Communication competence		
			I+			I-			U+			U-					
			M±SD	t or F	p	M±SD	t or F	p	M±SD	t or F	p	M±SD	t or F	p	M±SD	t or F	p
Age (year) (49.9±6.8) †	<50	64 (41.8)	27.34±4.91	1.08	.283	12.92±5.05	-0.30	.764	28.20±4.20	1.93	.056	14.72±4.61	0.09	.930	161.56±13.04	2.41	.017
	≥50	89 (58.2)	26.50±4.72			13.17±4.95			26.92±3.95			14.65±4.69			156.63±12.13		
Gender	Male	9 (5.9)	26.33±4.18	-0.33	.741	12.89±3.92	-0.11	.913	25.89±4.78	-1.19	.237	16.78±4.49	1.40	.163	153.67±17.25	-1.23	.223
	Female	144 (94.1)	26.88±4.86			13.08±5.05			27.56±4.05			14.55±4.63			159.01±12.39		
Spouse	Yes	143 (93.5)	26.86±4.88	-0.16	.876	13.05±5.08	0.12	.905	27.55±4.12	-1.35	.180	14.54±4.60	1.70	.092	158.82±12.84	-0.57	.568
	No	10 (6.6)	26.57±2.99			13.29±2.14			25.43±3.10			17.57±4.86			156.00±10.21		
Education level (year)	Middle school	18 (11.8)	26.11±3.38[a]	4.30	.015	13.33±4.28[a]	3.26	.041	26.94±3.93	0.96	.386	16.28±4.52	1.32	.270	155.50±11.40[a]	5.72	.004
	High school	97 (63.4)	26.23±4.92[b]		(a, b<c)	13.70±5.14[b]		(a, b>c)	27.25±3.74			14.35±4.66			157.01±11.66[b]		(a, b<c)
	≥College	38 (24.8)	28.79±4.67[c]			11.32±4.54[c]			28.24±4.97			14.76±4.62			164.50±14.30[c]		
Career length (year) (3.6±2.2) ‡	<4	95 (62.1)	26.87±5.25	0.08	.933	12.95±5.21	-0.38	.709	27.75±4.42	1.12	.264	14.40±4.42	-0.95	.342	158.24±14.18	-0.61	.544
	≥4	58 (37.9)	26.81±4.01			13.26±4.62			26.98±3.48			15.14±4.98			159.43±9.92		
Monthly income (10,000 won) (122±36.9) §	<100	29 (19.0)	25.34±4.68	1.85	.160	12.97±3.20	1.42	.245	26.41±4.53	1.18	.312	14.41±4.48	0.14	.871	155.90±11.50	0.98	.380
	<150	93 (60.8)	27.30±4.66			12.66±5.14			27.73±3.98			14.65±4.80			159.66±12.53		
	≥150	31 (20.3)	26.90±5.23			14.39±5.72			27.61±3.98			15.03±4.42			158.42±14.27		
Employment status	Full-time job	67 (43.8)	27.25±4.82	1.18	.242	13.22±5.18	0.28	.782	27.10±4.18	-0.11	.917	14.96±4.97	0.68	.499	159.15±12.53	0.58	.562
	Part-time job	80 (52.3)	26.31±4.85			13.00±4.59			27.48±4.13			14.43±4.30			157.91±13.13		
Work place	Nursing home	69 (45.1)	26.51±4.87	0.18	.832	13.45±5.08	1.84	.162	27.00±3.92	1.53	.219	15.13±4.35	0.23	.795	158.10±12.17	0.17	.842
	Day care center	37 (24.2)	27.03±4.43			14.00±5.15			28.32±3.64			14.54±4.81			158.51±10.47		
	Home care service	42 (27.5)	26.95±5.11			11.98±4.59			27.02±4.28			14.76±4.36			159.55±14.94		
Experience of personality type test	Yes	58 (37.9)	27.79±3.89	2.07	.040	12.50±4.65	-0.98	.327	28.05±3.05	1.51	.132	14.43±4.45	-0.34	.732	163.05±11.05	3.41	.001
	No	86 (56.2)	26.10±5.31			13.33±5.12			27.01±4.59			14.70±4.65			155.92±13.11		

a, b, c: Duncan's multiple comparisons.
† Mean of age; ‡ Mean of career length; § Mean of monthly income.

%) 여성(94.1%)이었으며, 요양보호사를 대상으로 한 선행연구들(Yi et al., 2010; Yi & Park, 2012)과 일반적 특성의 분포가 비슷하였다.

본 연구의 대상자들은 대인태도의 하부영역에서 자기긍정 및 타인긍정의 점수가 높고, 자기부정 및 타인부정의 점수가 낮아 자타긍정형(I+U+)으로 나타났다. 세무공무원을 대상으로 한 Park (2011)의 연구에서 자타긍정형(I+U+)으로 나타난 대상자들은 자타부정형(I-U-) 등 그렇지 않은 대상자들에 비해 직무 스트레스가 낮고 직무만족이 높았다. 자타긍정형(I+U+) 대인태도는 자신 및 타인을 존중받을 만한 가치가 있는 존재로 인식하며 인생을 긍정적으로 사는 유형이며(Song, 2011) 정신적으로 건강한 상태를 지닌 것으로(Lee, S., 2006), 환자를 돌보는 직무를 가진 요양보호사들에게 긍정적인 결과로 생각된다. 요양보호사들은 만성질환으로 인해 거동이 불편하거나 다른 불편함이나 외로움을 호소하는 노인 및 노인성 질환자를 대상으로 돌봄 서비스를 제공하므로 환자들의 만족도뿐 아니라 연구대상자 자신들의 정신건강관리에 긍정적으로 영향을 미칠 것으로 생각된다.

의사소통능력 점수는 평균 3.53점으로 이를 백분율로 환산하면 63.2%에 해당하는 점수로 일반적으로 높은 점수라고 하기는 어렵다. Yi 등(2010)의 연구에서 실시한 요양보호사 양성교육 프로그램에 대한 자가평가에서 요양보호사들이 의사소통과 관련된 항목에 대한 이해도가 가장 높다고 평가한 것과 비교할 때, 의사소통에 대한 이론을 이해하고 실습하는 것과 실제 현장에서 적용하는 것은 큰 차이가 있는 것으로 생각된다. Suh와 Choi (2010)는 요양인력들이 치매 환자와의 의사소통에 실제로 많은 어려움을 겪고 있으며, 이들 중 61%가 의사소통을 위해 다른 전문가의 도움이 필요하다고 보고한 바에 의하면 돌봄 서비스 제공자를 대상으로 하는 의사소통능력 함양을 위한 교육이 지속적으로 필요함을 확인할 수 있다.

연령에 따라 대인태도는 차이가 나타나지 않았지만, 의사소통능력은 차이가 있었다. 50세 이상 대상자의 의사소통능력 점수가 낮은 것으로 나타났다. 요양보호사의 다수를 차지하는 50대의 자기긍정(I+), 타인긍정(U+) 대인태도 점수는 50세 미만 연구대상자들의 점수보다 낮고, 자기부정(I-), 타인부정(U-)의 점수가 높아 이 연령대의 요양보호사들에게 대인태도의 긍정성과 의사소통능력이 좀 더 향상되어야 함을 확인할 수 있었다.

대상자의 일반적 특성 중 교육정도에 따라 대인태도의 자기긍정(I+) 점수와 의사소통능력 점수에서 차이가 나타났는데, 고졸 이하의 요양보호사들에게서 두 변수의 점수가 모두 낮았다. 본 연구대상자를 포함하여 전국단위에서 자료수집을 실시한 Yi 등(2010)의 연구에서도 고졸 이하의 요양보호사들은 80% 전후로 나타나고 있는데, 요양보호사 취득자격에 학력은 제한이 되어 있지 않은 상태이므로 요양보호사 자격증 취득이후에도 이들이 지속적으로 교육에 참여하게 격려함으로써 교육정도의 향상을 보충할 수 있을 것이다. 특히, 대인태도의 긍정성과 의사소통능력의 향상을 위한 교육이 필요할 것으로 보

Table 3. Correlation of Interpersonal Attitude and Communication Competence (*N*=153)

Variables		Communication competence
		r (*p*)
Interpersonal attitude	I+	.65 (<.001)
	I-	-.50 (<.001)
	U+	.55 (<.001)
	U-	-.15 (.096)

Table 4. Multiple Regression on Communication Competence (*N*=153)

Variables	β	B	SE	t	*p*	Tolerance	VIF	CI
Constant		120.58	7.46	16.16	<.001			1.00
Education† (High school)	.04	0.96	2.50	0.38	.703	.40	2.49	3.22
Education† (Above college)	.09	2.74	2.83	0.97	.334	.38	2.61	2.24
Experience of personality type test†	.16	4.04	1.61	2.51	.013	.94	1.07	6.38
I+	.36	0.94	0.24	3.95	<.001	.44	2.26	7.66
I-	-.22	-0.56	0.19	-3.05	.003	.71	1.42	25.35
U+	.20	0.64	0.25	2.55	.012	.57	1.75	25.81
F=23.47, p<.001, Adj. R^2=.485								

VIF=variance inflation factor; CI=confidence interval.
† Dummy variables: Education (Middle school=0), Experience of personality type test (No=0)

인다. 최근 간호대학생을 대상으로 의사소통 교육 후 효과를 평가한 연구들이 긍정적인 결과를 보이고 있으므로(Kim et al., 2004; Park et al., 2009; Shin & Lee, 2011) 요양보호사를 대상으로 계속교육 또는 보수교육 프로그램을 개발하고 제도적으로 이수하도록 하는 노력은 매우 의미 있는 일로 생각된다.

연구대상자들의 경력은 평균 3.6년이었고 경력에 따른 대인태도와 의사소통능력 점수에는 차이가 없었다. 그러나 4년 이상의 경력자들은 4년 미만의 경력자에 비해 대인태도에서 대인긍정(Okness: +)의 점수는 낮고, 대인부정(Not-Okness: -)은 높은 것으로 나타났다. 2008년 7월에 노인장기요양보험 서비스가 시작되어 본 연구의 자료수집을 한 2012년 5월 시점까지 4년 정도의 기간이 있는데, 요양보호사 직업명으로 시작한 4년 미만의 경력자가 62.1%, 노인장기요양보험 출범 이전에 간병인 등의 직업을 통해 요양보호사 직업을 계속 이어나간 4년 이상의 경력자가 37.9%에 달해 점차적으로 Yi와 Park (2012)의 연구보다 장기근무자가 많아지고 있음을 보여주고 있다. 장기근무자가 많아지고 있음은 요양보호사의 숙련성이 증가할 것으로 유추할 수 있는데, 그럼에도 불구하고 경력에 따라 요양보호사들의 의사소통능력과 대인태도가 차이가 없게 나타난 것은, 4년 미만 경력자들의 의사소통능력이 좋다기보다는 4년 이상의 경력자들의 의사소통능력을 더 향상시킬 필요가 있음을 보여주는 반증으로 생각된다.

또한, 노인장기요양보험제도의 도입으로 공적 돌봄 서비스 이용자 및 가족과 제공자 간에 발생할 수 있는 인식 및 기대의 차이로 인해 갈등이 초래되는데(Choi, 2010), 이러한 상황으로 인해 요양보호사들의 대인태도가 영향을 받는 것은 아닌지 유념해서 관찰할 필요가 있다. 즉, 환자 당사자는 직접 서비스를 받는 당사자로서의 요구와 기대가 있으며, 가족은 장기요양보험제도의 도입 이전까지 환자를 직접 돌보다가 서비스를 이용하는 위치로 바뀐 상황에서도 가족 돌봄에 대한 규범적이며 이상적인 기대를 가지고 있다(Ejaz & Castle, 2007). 한편 서비스 제공자들은 장기요양보험제도에서 규정하는 현실적인 여건과 규칙 안에서 서비스를 제공하기 때문에 환자와 가족이 기대하는 서비스를 제공하지 못하는 경우가 발생할 수 있다(Choi, 2010). 요양보호사들이 서비스에 대한 자신들의 인식과 다른 기대를 하는 가족의 입장을 이해하려는 노력을 하기도 하지만 아예 가족을 회피하고 피상적인 관계를 유지하는 대처행동을 취한다는 Oh (2011)의 연구결과는 향후 경력자들의 대인태도가 어떤 양상으로 나타나는지에 대해 관심을 갖게 한다. 전술한대로 의사소통능력의 수준도 4년 이상의 경력자들이 4년 미만 경력자들에 비해 낮은 것으로 나타나 특히, 4년 이상의 경력자들에게 보수교육을 통해 의사소통능력 및 대인태도 기술에 대한 교육을 강화해야 할 것으로 생각된다. 요양보호사에 대한 보수교육과 관련한 법안은 이미 마련되어 있으나 2008년 이후부터 현재까지도 시행되지 않고 있으므로 환자를 돌보는 이들에 대한 보수교육을 적극적으로 실시하여 돌봄의 질을 강화할 필요가 있다.

성격유형검사의 경험이 있는 대상자가 경험이 없는 대상자보다 대인태도의 자기긍정(I+) 점수와 의사소통능력 점수가 높았다. 최근 학교나 종교단체 등을 통해 일반인들도 MBTI나 애니어그램과 같은 성격유형검사를 접하는 기회가 많아지고 있는데, 이러한 기회는 사람들에게 자기이해를 돕고 성찰을 하는 시간을 갖도록 함으로써 대인태도와 의사소통능력에 영향을 주었을 것으로 생각된다.

의사소통능력에 영향을 미치는 요인은 대인태도(자기긍정, 자기부정, 타인긍정)와 함께 성격유형검사 경험(있음)으로 나타났으며 설명력은 48.5%였다. 자기긍정은 의사소통능력에 가장 큰 긍정적인 영향요인으로 자기이해를 바탕으로 한 자기긍정이 의사소통능력에 영향을 미침을 확인할 수 있었다. Kim (2000)은 자기긍정성이 높은 사람은 대인관계에서 타인에게 압도당할 것 같은 위협을 느끼지 않으며, 자기노출에서도 과도한 불안을 느끼지 않고 돌봄을 주고받는 상호교류가 가능하고, 자신의 감정을 통합적으로 파악할 수 있는 반면, 자기부정성이 높은 사람은 타인에게 의존적이며 대인관계에서 회피성이 높고, 타인긍정성이 높은 사람은 대인관계에서 회피성이 낮다고 하였다. 그러나 본 연구대상자들의 경우 자기긍정보다 타인긍정이 강한 자타긍정형(I+U++)으로 나타났는데, 자기긍정과 타인긍정형(I++U+)은 정신적으로 건강하므로(Lee, S., 2006), 향후 보수교육 시행 등과 같은 자기긍정의 대인태도 향상을 위한 지원이 필요한 것으로 생각된다. 마지막으로 성격유형검사의 경험도 의사소통능력에 영향을 미치는 변인으로 나타났으므로, 요양보호사를 포함하여 의료인력과 일반인들에게도 성격유형검사를 경험하고 자신을 돌아보는 시간을 갖도록 유도하는 것이 의사소통능력을 향상시키는데 도움이 되리라 생각한다.

결론 및 제언

본 연구를 통해 요양보호사의 대인태도(자기긍정, 자기부정, 타인부정)와 성격유형검사 경험이 의사소통능력에 영향을 미치는 요인임을 확인하였다. 자기이해를 통한 자기긍정이 의사소통능력과 관련이 있다는 것은, 요양보호사 자신의 정신

건강 그리고 대상자와의 효율적인 의사소통을 위해서 바람직한 결과이다. 그러나 요양보호사들의 의사소통능력 점수는 비교적 높은 점수가 아니었다. 특히, 요양보호사 경력자라고 하여도 의사소통능력이 높지 않았으며 50대 이상 요양보호사들의 의사소통능력 점수가 낮았으므로 이들을 대상으로 의사소통능력을 강화하기 위한 보수교육 또는 계속교육이 이루어져야 할 것이다. 마지막으로 성격유형검사의 경험도 의사소통능력에 영향을 미치는 변인으로 나타났으므로, 요양보호사를 포함하여 의료인력과 일반인들에게도 성격유형 검사를 경험하고 자신을 돌아보는 시간을 갖도록 유도하는 것은 의사소통능력을 향상시키는데 도움이 되리라 생각한다.

REFERENCES

Choi, H. K. (2010). A comparative study on perceptions and expectations of families and care workers on elder care services in nursing facilities. *Family and Culture, 22*(4), 1-31.

Cohen-Mansfield, J. (1995). Stress in nursing home staff: A review and a theoretical model. *Journal of Applied Gerontology, 14*(4), 444-466.

Ejaz, F. K., & Castle, N. G. (2007). Resident satisfaction with long-term care services. *Journal of Aging & Social Policy, 19*(2), 1-8.

Hur, K. H. (2003). Construction and validation of a global interpersonal communication competence scale. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies, 47*(6), 380-408.

Jun, M. H. (1999). A study about the human communication between clinical nurse and patient. *Journal of Korean Academy of Nursing, 29*(4), 841-854.

Kang, C. B. (2011). A study on burnout and job satisfaction of care workers. *Journal of Welfare for the Aged, 54*, 193-209.

Kim, C, J. (2000). *The effect of life position and method to cope with stress of the youth on behavior to adapt and psychological well-being.* Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.

Kim, S. A., Park, J. H., & Lee, H. H. (2004). The development and effects of a comprehensive communication course for nursing students. *Journal of Korean Academy of Nursing, 34*(3), 412-420.

Lee, B. H. (2011). A study on the communication barriers between doctors and patients. *Korean Journal of Communication Studies, 19*(1), 35-54.

Lee, D. W. (2000). A conversational analysis of 'doctor-patient' communication-In Search of the interpersonal communication problems and solutions. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies, 45*(1), 232-265.

Lee, J. (2012). *A study on the communicative competence of dental hygienist.* Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.

Lee, S. (2006). The impacts of a community health practitioner's ego state, and interpersonal attitude on depression. *Journal of Korean Academy of Nursing, 36*(3), 427-467.

Lee, Y. S. (2006). *The effect of parents care program in low-income parents' interpersonal attitude, parent role satisfaction, and communication.* Unpublished master's thesis, Dankook University, Cheonan.

Ministry of Health and Welfare. (2008). *Guide of training education program for care-givers.* Seoul: Author.

Oh, J. J. (2011). Care worker's experience on families of the families of the elderly in nursing homes. *Korean Journal of Care Management, 6*, 1-22.

Park, A. Y. (2009). *Education training effectiveness and behavior towards the elderly of caregiver trainess.* Unpublished master's thesis, Chosun University, Gwangju.

Park, H. S. (2011). *The study of relationship among life position, job stress, and job satisfaction-focused on tax officials.* Unpublished master's thesis, International University of Korea, Jinju.

Park, S. H., & Yon, M. H. (2009) A study on the effectiveness of communication group counseling program on communication ability, interpersonal relationship, stress & job satisfaction-focused on corporate environment. *The Korea Journal of Counseling. 10*(2), 887-910.

Park, Y. S., Im, S. B., & Kim, H. S. (2009). The effects of reinforced self-understanding in nursing communication curriculum. *Journal of Korean Academy Psychiatric Mental Health Nursing, 18*(3), 361-368.

Shin, K. A., & Lee. E. S. (2011). The effects of communication training program on communication and interpersonal relationships of nursing students. *Journal of Korean Academy of Society Nursing Education, 17*(2), 149-158.

Song, Y. S. (2011). Relationship between the concept of social fairness by the MB administration and national feeling and life position perceived HRD & life long practitioner. *The Koran Journal of Human Resource Development, 13*(1), 213-249.

Suh, H. K., & Choi, H. J. (2010). An analysis of caregivers' recognition of communication problems in patients with dementia. *Journal of Speech & Hearing Disorders, 19*(3), 1-18.

Wiemann, J. M. (1997). Explication and test of a model of communicative competence. *Human Communication Research, 3*, 195-213.

Wlikerson, K., & Bellini, J. (2006). Interpersonal and organizational factors associated with burnout among school counselors. *Journal of Counseling and Development, 84*, 440-450.

Woo, J. H. (1997). *A study on the relations of personality factors*

in transactional analysis, job satisfaction, and organizational commitment. Unpublished doctoral dissertation, Kookmin University, Seoul.

Yi, Y. J., Kang, H. S., Kwon, S. B., Kim, J. H., Park, Y. S, Son, H. M., et al. (2010). Evaluation of the Korean formal educational program for training care workers. for frail elderly. *Journal of Korean Academy of Nursing, 40*(6), 712-725.

Yi, Y. J., & Park, K. H. (2012). Influencing factors on service quality of care helpers working for the elderly in long term care. *Korean Journal of Occupation and Health Nursing, 21*(2), 145-153.