

# 장기요양수급 대상 보호자와의 의사소통이 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향

## Effect of Communication with a Guardian of a Recipient of a Long-term Care Program on Job Satisfaction of Care Helpers

이용재, 강태우  
호서대학교 사회복지학과

Yong-Jae Lee(123peter@hanmail.net), Tae-Woo Gang(ktw76@joongang.co.kr)

### 요약

본 연구는 재가 장기요양시설 요양보호사가 요양서비스 제공에 있어서 보호자와의 관계로 인해 어려움을 겪고 있는 상황에서 수급노인 보호자와의 의사소통이 요양보호사 직무만족에 미치는 영향을 분석하여 요양보호사의 근무여건개선에 근거자료로 삼는데 목적이 있다. 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 요양보호사들은 하루 4시간 근무하는 계약직으로서 급여가 적은 경우에 직무만족도가 높고, 보호자와의 의사소통도 잘되는 것으로 나타났다. 요양보호사들의 대다수가 가족요양을 목적으로 자격을 취득하였고, 특정 기관에 귀속되기 보다는 유연하게 근무하는 것을 선호하기 때문이다. 둘째, 수급노인 보호자가 남성으로 배우자 혹은 자녀인 경우, 연령이 높은 경우, 보호자로부터 부당한 요구를 받지 않는 경우에 직무만족도가 높고, 의사소통이 잘되는 것으로 나타났다. 요양보호사의 대부분이 법규에 규정된 역할이 아닌 과도한 가사지원을 보호자와 대수급자로부터 요청을 받기 때문이다. 셋째, 수급노인 보호자와 의사소통이 잘되어 관계가 좋을수록 직무만족도가 높았다. 요양보호사 직무만족에 보호자와의 의사소통이 중요한 만큼, 수급노인 보호자를 대상으로 하는 의식교육, 요양보호사를 위한 의사소통 방법에 대한 교육프로그램 운영이 필요하다. 아울러 요양보호사와 보호자가 친밀감과 의사소통을 잘할 수 있도록 요양보호사와 보호자 사이의 관계를 규정한 업무매뉴얼도 마련하여 제공할 필요가 있다.

■ 중심어 : | 요양보호사 | 의사소통 | 직무만족 | 보호자 |

### Abstract

In this study, the effect of communication with a guardian of a recipient of a Long-term Care Program on job satisfaction of care helpers of in-home care facilities for the elderly is analyzed. First, most of the care helpers are content with their job despite low pay and short work-hour. Especially, they are aware of the need of communication with a guardian but skeptical about the need of having intimacy with a guardian, so the relation between a care helper and a guardian is usually formal only. Second, in terms of characteristics of a guardian, care helpers have higher job satisfaction when a guardian is a male and old, and does not have an unreasonable demand. Third, they have higher job satisfaction when they have better communicate with a guardian rather than higher intimacy. Considering this result, we should make programs such as education for a guardian to develop intimacy with a care helper and one for a care helper to develop intimacy and communicate effectively with a guardian. It is also needed to have guidelines which set up relationship between a helper and a guardian.

■ keyword : | Care Helper | Communication | Job Satisfaction | Guardian |

## I. 연구배경 및 목적

노인장기요양보험제도를 통해 노인의 건강증진 및 생활안정을 도모함과 동시에 가족부양 부담을 감소시켜줌으로써 국민의 삶의 질을 높이기 위해서는 노인수발인력인 요양보호사의 역할이 대단히 중요하다. 그러나 요양보호사는 영리목적 교육기관의 난립, 인프라 부족, 요양보호사들의 낮은 질로 인해 열악한 근로환경과 낮은 처우의 어려움을 겪고 있으며 수급자들을 위한 서비스 질 저하가 심각한 문제로 대두되고 있다[1][2]. 안정적인 일자리 창출이라는 기대와는 달리 요양보호사 자격증을 취득했지만 근무지에서의 맡은 업무 외에 과도한 업무 요구와 실무자들과 이용자와 보호자들로부터 행해지는 무시하는 태도, 여러 가지 심리적·육체적 부담, 적은 보수로 인해 직업만족도가 매우 낮음에도 불구하고 요양보호사에 대한 국가 및 사회적인 관심은 상대적으로 미약한 실정이다.

요양보호사들의 근무여건에 상당한 영향을 미치는 것은 수급자 보호자의 관계이다. 수급노인 가족들이 업무 외에 부당한 요구를 함에도 불구하고 약자인 요양보호사가 적법한 의사소통을 하지 못할 경우 요양보호사들의 직무만족이 떨어지게 되며, 요양서비스의 질도 저하될 수 있다. 따라서 요양보호사가 보호자와 적절한 친밀감을 가지고 적절한 의사소통을 하는 것은 요양보호사의 직무만족에 매우 중요한 요소이다. 요양보호사의 직무만족과 관련된 연구는 다양한 각도에서 축적되고 있음에도 불구하고 보호자와의 관계를 분석한 연구는 전무한 상황이다. 요양보호사 스스로의 전문성 인식이나 자기 효능감과 같은 내적 요인과의 관련성, 사회적 지지나 직무로 인한 스트레스, 임파워먼트와 같은 외적 요인과의 관련성에 관한 연구가 다수 진행되었을 뿐이다[3-7]. 의사소통이 가능한 수급자와의 관련 연구는 질 높은 요양서비스 제공에 있어서 중요함에도 불구하고 전무한 실정이다. 특히 수급노인 보호자와 요양보호사와의 친밀한 의사소통은 수급자의 건강상태와 욕구에 대한 파악을 통한 질 좋은 서비스 제공에 매우 중요한 요소라고 할 수 있는 바 이에 대한 논의는 매우 시급하다.

따라서 본 연구는 서비스 대상자와 함께 생활하며 요양보호사와 소통하는 보호자와의 의사소통이 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향을 규명함으로써 요양보호사들의 직무만족을 개선하는데 필요한 기초자료로 활용하고자 한다.

## II. 이론적 배경 및 선행연구 분석

### 1. 의사소통과 직무만족

이러한 의사소통(communication)에 대한 개념은 학자들의 관점에 따라 다양하게 정의되고 있다. 이를 종합해 보면 의사소통이란 인간관계의 가장 중요한 과정으로 기호를 통하여 서로의 감정, 생각, 느낌, 태도 등의 메시지를 전달하고 수신해서 서로의 공통된 의미를 수립하고 나아가 서로의 행동에 영향을 미치는 인간의 상호작용이라 정의할 수 있다[8]. 이러한 의사소통은 감정을 전달하는 정서적 기능과 상대방이나 구성원의 용기를 자극하여 행동에 영향을 끼치는 동기부여 기능, 생각과 의도를 주고받는 정보교환기능, 구성원의 활동을 통합 및 조정하는 통제 기능 등을 가지고 있다[9]. 성공적이지 못한 의사소통은 개인과 조직에 좋지 않은 결과를 초래할 수도 있다.

의사소통에 관한 논의는 일반적으로 조직 내 의사소통에 관하여 이루어져왔다. 경영조직에서의 의사소통을 정의한 Earl Planty & William Machaver[10]는 의사소통은 넓은 의미의 인간관계로 보아야 한다고 정의하였으며, 이러한 조직 내 의사소통은 Pincus[11]의 연구결과 조직 구성원의 직무만족, 직무성공을 증가시킨다고 보고하고 있다. 이런 측면에서 Barnard[12]은 조직이론에서 의사소통을 가장 중요한 주제라고 보고 있다. 그러므로 조직의 목표를 달성하기 위한 활동이 효과적으로 수행되기 위해서는 의사소통이 잘 이루어져야 한다[13]. 요양보호사의 방문요양서비스 제공에 있어서도 보호자와의 성공적 의사소통은 요양보호사의 직무만족을 높임은 물론 요양서비스 제공성공률을 높여 수급자 서비스 질 만족개선에 기여할 것이다.

직무만족 개념은 1930년대 이후 많은 학자들에 의해

중요한 관심의 대상으로 부각됐으면 오늘날까지 광범위하게 연구가 진행되고 있다. 초기 정의라고 할 수 있는 Smith[14]의 직무만족에 대한 정의는 구성원이 개별적 직무에서 경험하게 되는 감정 전체 또는 감정의 균형에서 좌우되는 하나의 태도로서 직무가 개인의 가치와 욕구와 부합할 때 만족도가 높다고 하였으며, Schermerhorn[15]는 직무만족을 구성원이 자신이 맡고 있는 업무에 대한 호의적인 태도를 의미하는 것으로 수행하는 과업이나 직무수행 조건에 대하여 갖는 반응이나 태도를 의미한다고 본다. 요컨대, 직무만족은 담당 업무에 대한 호의적인 태도를 말하는 것으로 구성원이 수행하는 직무만족이란 직무과업, 작업조건, 동료 관계 등 여러 측면에 대한 개인의 긍정적, 혹은 부정적인 느낌의 정도다. 그리고 직무만족은 개인이 지각하는 직무 관련 욕구의 충족정도에 의해서 생성되는 모든 감정을 포함하는 심적 상태로 정의했다[16]. 그러므로 자아충족, 감정과 직무에 대한 성취감이 구성원 자신들의 직무만족도를 좌우한다는 것이다.

한편, 구성원의 직무만족은 조직효과성과 관련해 볼 때 매우 중요하다. 직무에 대한 능력과 역량을 가지고 있더라도 직무수행에 대한 의지와 의욕이 없다면 일에 대한 성과를 기대 할 수 없기 때문이다. 실제로 종사자가 직무에 만족할 때 여타 생활에 대해서도 긍정적이고 직무에 대한 만족도가 높으면 이직율과 결근율이 낮아져 생산성에 긍정적 효과가 있다고 했다[17]. 요양보호사의 지원서비스에는 신체활동과 일상생활지원, 개인 활동지원, 정서지원, 방문목욕 등이 있다. 이러한 서비스를 지원하기 위해 요양보호사는 대상자와 서비스 중에 일어난 정보를 전달하는 역할로서, 불편함을 발견하는 관찰자로서, 또한 불편함을 경감해주는 숙련된 조력자로서, 고독함과 무료함을 달래주는 의사소통 대상자로서, 역할과 전문능력을 발휘할 수 있도록 지지해주는 동기유발 지지자로서의 역할을 수행한다. 이러한 역할을 잘 수행하기 위해서는 보호자와의 성공적 의사소통을 통한 직무에 대한 만족이 중요하다.

요양보호사가 장기요양서비스에서 차지하는 비율은 막강하여 2011년 12월 현재 약 30만 1천명이 장기요양기관에서 종사하고 있으며, 이중 요양보호사는 약 25만

9천 명으로 장기요양종사인력의 86%로 대다수를 차지하고 있다[1]. 따라서 요양보호사의 성공적 의사소통과 직무만족은 장기요양보험제도 전반의 성공과 직결된다고 볼 수 있다. 그러나 현실적으로 요양보호사들은 장기요양서비스 제공자로서 매우 낮은 직무만족으로 인해 현장을 떠나고 있다. 예컨대, 2011년 12월 현재, 요양보호사 자격증 발급자 수는 약 106만 4천명이며, 이중 실제 장기요양서비스 현장에서 종사하는 인력은 그 24.4%에 불과한 약 25만 9천명 수준이었다[18]. 장기요양서비스 제공인력이 되기 위해 자격을 취득하였음에도 불구하고 낮은 직무만족으로 인해 현장활동을 하지 않고 있는 것이다.

## 2. 선행연구 논의

앞서 논의한 바와 같이 재가 방문요양기관의 경우 경영난 해소를 위해 대부분 요양보호사를 비정규직 시급제로 고용하여 서비스의 질, 고용 불안정성, 저임금 문제를 유발하고 있으며, 난립한 요양기관들의 경쟁으로 저임금·불안정성의 노동, 근로기준법 위반 등이 낮은 직무만족의 원인이며, 이러한 문제들은 제도적 보완으로 이루어져야 할 부분이다.

이에 앞서 재가급여를 제공하는 재가 노인장기요양기관에서 근무하는 요양보호사의 어려움의 핵심은 환자 또는 환자가족과의 관계이다. 재가급여제공 장기요양기관 요양보호사들은 육체적 어려움보다 환자 가족과의 관계에서의 어려움이 가장 많았다. 환자가족들은 요양보호사를 파출부 정도로 생각해서 급여범위를 넘어서는 일을 요구하고 있었으면 심지어 환자가족으로부터 성희롱을 당했음에도 불구하고 대상자를 잃을 것을 염려해 아무런 조치를 취하지 못한 경우도 있었다[1]. 이러한 실태를 파악하고 개선방안을 마련하기 위하여 환자가족 대상 연구가 필요함에도 불구하고 이러한 연구가 전혀 이루어지지 못하였다. 그간에 이루어진 주요 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다.

김영태 외[19]가 요양시설과 재가시설에 근무하는 요양보호사의 직무만족의 차이분석결과 요양시설보다는 재가시설 요양보호사의 직무만족이 전반적으로 높게 나타났다. 이해자 외[2]가 요양보호사의 일반적 특성 외

에 근무환경 특성과 직무스트레스 요인이 직무만족에 미치는 영향을 파악한 결과 주관적 경제상태가 좋을수록, 건강상태가 좋을수록 직무만족도가 높게 나타났으며, 직무스트레스가 직무만족도 직무만족을 약화시키는 요인으로 나타났다. 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족의 관계에 관한 연구는 상당히 많이 진행되었으며, 결과는 동일한 것으로 나타났다[4][20]. 한편, 박영희 외[21]는 요양보호사의 근무환경과 자기효능감이 직무스트레스에 직·간접적으로 미치는 영향을 분석한 결과 근무환경이 좋을수록, 자기효능감이 높을수록 직무스트레스가 낮은 것으로 나타났다. 이윤석 외[18]는 기존의 요양보호사에 대한 연구들을 대상으로 직무만족 요인들을 분석한 결과 직무만족에 가장 영향력이 큰 변수는 인증, 처우, 평가, 규제, 감사 순으로 조사되어, 우리나라 요양시설에서도 인증제도와 평가제도의 도입과 확대, 처우개선과 요양보호사에 대한 지원이 필요한 시점이라고 하였다. 박찬상[22]은 재가시설 요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치는 내·외적 요인을 분석한 결과 일반적 특성 및 근무특성 변인 가운데 월수입이, 내재적 요인을 투입하였을 때는 성취와 성장가능성이, 그리고 외재적 요인을 투입하였을 경우에는 월수입과 직업안정이, 그리고 전체 변인을 투입하였을 경우 성취만이 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조선희[23]는 직무만족의 매개효과에 주목하였는데, 직무자율성은 매개변수인 직무만족을 통해서, 대인관계는 조직몰입과 직무만족의 매개변수를 통해서 이직의도에 유의미한 영향관계를 보였다. 또한 업무량은 직무만족의 매개역할을 통해서도 이직의도에 영향을 미쳤다.

이처럼 요양보호사들의 일반적인 특성과 건강상태, 직무스트레스 등이 직무만족에 미치는 영향을 확인하기 위한 연구는 많이 진행되고 있지만 정작 요양보호사와 수급자 대상자 보호자와의 의사소통에 따른 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구는 이뤄지지 않았다.

### III. 분석방법

#### 1. 조사대상 및 분석모형

본 연구는 C지역 재가요양보호시설에서 근무하는 요양보호사를 상대로 임의로 표집 하였다. 조사는 2013년 5월 6일부터 2013년 6월 15일 사이에 진행되었으며, 설문지는 H노인복지센터 소속 요양보호사 대상 100부, H재가 소속 요양보호사 대상 80부, C병원 요양보호사 소속 대상 80부 등 3곳에 260부를 배부하였으며 그 중 250부를 회수하여 불성실한 응답을 제외한 244부를 자료로 활용하였다. 본 연구는 재가노인복지시설에 근무하는 요양보호사와 장기요양수급대상 보호자간의 의사소통이 요양보호사의 직무만족과 이직생각에 미치는 영향을 확인하기 위한 연구로 논문의 분석 틀은 아래 그림과 같다.

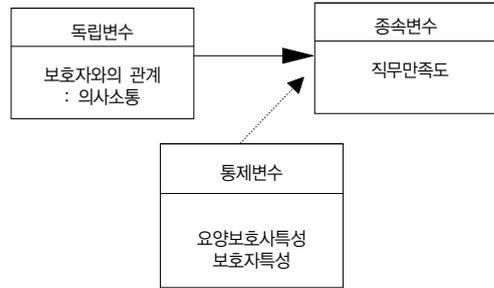


그림 1. 분석모형

#### 2. 분석변수 및 신뢰도 검증

본 연구의 독립변수는 수급노인 보호자와 요양보호사간의 의사소통이며 종속변수는 재가노인복지시설 요양보호사의 직무만족이다. 독립변수인 의사소통은 여성가족부 국제결혼부부 교육프로그램(2005)에서 활용한 의사소통 설문문항을 김숙경[24]이 활용한 설문문항을 사용하였다. 종속변수인 직무만족도는 Smith 등(1969)이 개발한 JDI(Job Descriptive Index)를 이수진[25]이 재구성하여 활용한 문항에서 승진과 기관문항을 제외하고 사용했다. 설문문항은 직무만족 5개, 의사소통 9개 문항으로 구성되어 있으며, 척도의 신뢰수준을 확인하기 위해 신뢰도 분석을 수행하였다. 신뢰도 분석결과 직무만족, 의사소통의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 각각 0.736, 0.862로 나타나서 신뢰도 결과치가 모두 0.6 이상으로 신뢰수준을 만족하였다.

한편 요양보호사의 일반적 특성, 보호자와의 관계를

다양한 차원에서 구분하여 요양보호사와 보호자간의 의사소통과 직무만족의 차이를 확인하고자 하였다. 요양보호사의 일반적 특성은 성별, 연령, 학력, 결혼, 종교, 근무기간, 근무일수, 근무시간, 담당인원수, 평균급여, 고용형태, 건강상태, 근무동기 등으로 구성되어 있다. 장기요양 수급노인 보호자의 일반적 특성은 성별, 연령, 수급자와 관계, 경제수준, 부당요구 여부 등으로 구성하였다. 구체적인 변수의 내용은 [표 1]과 같다.

표 1. 분석변수

영역	변수명	설 명
중속 변수	직무만족도	전혀 아니다·아니다·보통이다·그렇다·매우 그렇다
일반적 특성	성별	남·여
	연령	50세 이하·51~55세 이하·56~60세 이하·61세 이상
	학력	초졸·중졸·고졸·전문대졸·대졸
	결혼	미혼·기혼
	종교	기독교·천주교·불교·기타
	근무기간	12개월 이하·13~24개월 이하·25~36개월 이하·37개월 이상
	근무일수	10일 이하·11~15일·16~20일·21일~25일·26일~30일
	근무시간	4시간 이하·5시간 이상
	담당인원수	1명·2명 이상
	평균급여	50만원 미만·50~70만원 미만·70~90만원 미만·90~110만원 미만·110~130만원 미만·130만원 이상
	고용형태	계약직·정규직
	건강상태	매우 건강하지 않다·건강하지 않다·보통이다·건강한 편이다·매우 건강하다
	근무동기	생계유지·용돈·보람·여가·기타
보호자 특성	성별	남·여
	연령	30대·40대·50대·60대·70대
	수급자와의 관계	배우자·자녀(부부)·손자녀·형제·친척·기타
	경제수준	상·중·하
	부당요구정도	자주 있다·가끔 있다·전혀 없다
보호자와의 관계	의사소통	전혀 그렇지 않다·대체로 그렇지 않다·보통이다·대체로 그렇다·매우 그렇다

IV. 분석결과

1. 요양보호사 직무만족 차이

요양보호사의 특성에 따른 직무만족 차이분석을 위한 t분석과 분산분석을 하였다. 분석결과 학력, 근무일수, 근무시간, 담당인원수, 평균급여, 고용형태, 건강상태, 근무 동기는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것

으로 나타난 반면, 성별, 연령, 결혼여부, 종교, 근무시간은 통계적인 의미가 없는 것으로 나타났다. 분석결과는 [표 2]와 같다.

표 2. 요양보호사 특성에 따른 직무만족(단위:명)

구분	빈도	평균	표준 편차	t/F(p)	
성별	남	18	3.944	0.264	0.349 (0.727)
	여	222	3.895	0.595	
연령	50세 이하	47	3.825	0.642	0.779 (0.507)
	51~55세 이하	60	3.986	0.538	
	56~60세 이하	75	3.869	0.599	
	61세 이상	58	3.907	0.534	
학력	초졸	45	3.904	0.627	11.379*** (0.000)
	중졸	111	3.950	0.392	
	고졸	71	3.983	0.590	
	전문대졸	9	2.778	0.696	
결혼	대졸	4	3.450	1.182	-0.634 (0.527)
	미혼	17	3.824	0.435	
종교	기혼	215	3.914	0.574	0.577 (0.631)
	기독교	159	3.927	0.614	
	천주교	39	3.805	0.578	
	불교	26	3.828	0.502	
근무기간	기타	8	3.925	0.212	1.161 (0.325)
	12개월 이하	75	3.845	0.515	
	13~24개월 이하	67	3.838	0.624	
	25~36개월 이하	31	3.987	0.589	
근무일수	37개월 이상	68	3.979	0.581	14.922*** (0.000)
	10일 이하	5	2.400	0.424	
	11~15일 이하	11	3.309	0.647	
	16~20일 이하	135	4.000	0.580	
근무일수	21~25일 이하	77	3.893	0.388	2.458* (0.015)
	26~30일 이하	6	3.933	0.575	
	4시간 이하	220	3.927	0.541	
근무시간	5시간 이상	21	3.607	0.820	5.271*** (0.000)
	1명	218	3.959	0.507	
담당인원수	2명 이상	23	3.328	0.838	5.157*** (0.006)
	50만원 미만	30	3.907	0.871	
평균급여	50~70만원 미만	162	3.964	0.445	6.918*** (0.000)
	70만원 이상	46	3.660	0.692	
고용형태	계약직	233	3.934	0.532	4.192** (0.003)
	정규직	5	2.280	0.335	
건강상태	매우건강하지않다	2	3.800	0.283	4.838** (0.003)
	건강하지 않다	13	3.308	0.933	
	보통이다	71	3.858	0.828	
	건강한 편이다	71	3.940	0.267	
근무동기	매우 건강하다	78	3.985	0.363	4.838** (0.003)
	생계유지	16	3.534	0.710	
	용돈	63	3.771	0.874	
	보람	140	3.965	0.315	
근무동기	여가	4	3.400	0.283	

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

구체적으로 학력에 따라서는 중졸과 고졸인 경우에 요양보호사의 직무만족도가 높았으며, 근무일수는

16-20일 이하 직무만족도가 가장 높은 등 대체로 근무 일수가 길수록 직무에 더 만족하고 이었다. 아울러 요양보호사 1회당 근무시간은 4시간 이하로 짧을수록 직무만족도가 높았고, 요양보호사가 담당하는 수급자도 짧은 시간과 동일하게 1명인 경우에 더 직무에 더 만족하는 것으로 나타났다. 짧은 근무시간과 1인 대상자와 연계되어 평균급여도 50만원 미만으로 적은 경우에 직무만족도가 높았다. 요양보호사의 고용형태는 계약직인 경우에 직무만족도가 높았고, 건강상태는 요양보호사가 건강할수록 직무에 만족하였다. 한편, 요양보호사를 생계유지보다는 보람이나 용돈을 위해 하는 경우에 직무에 더 만족하는 것으로 나타났다.

대체로 요양보호사들이 생계보다는 수급자가 부모나 배우자인 가족부양과 보람을 위해 요양보호사라는 직업을 갖으면서, 정규직으로 특정 기관에 소속되어 긴 시간 동안 많은 수급자를 대상으로 하는 요양서비스를 제공하는 것보다는 짧은 시간 유연한 노동을 통해 일정한 수입을 얻는 것에 더 만족하는 것을 알 수 있었다.

수급노인 보호자의 일반적 특성에 따른 요양보호사 직무만족의 차이를 분석한 결과 성별, 연령, 수급자와의 관계에 따라서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 분석결과는 [표 3]과 같다.

표 3. 보호자 특성에 따른 직무만족(단위:명, %)

구분		빈도	평균	표준 편차	t/F(p)
성별	남	68	4.021	0.368	2.045* (0.042)
	여	172	3.853	0.635	
연령	30대	1	4.000	0.000	3.820** (0.005)
	40대	6	3.000	0.903	
	50대	38	3.904	0.601	
	60대	94	3.906	0.476	
	70대	92	3.923	0.611	
수급자와의 관계	배우자	34	4.118	0.430	4.444** (0.001)
	자녀(부부)	120	3.957	0.532	
	손자녀	26	3.969	0.185	
	형제	14	3.771	0.632	
	기타	18	3.556	0.664	
경제수준	상	6	3.967	0.784	2.866 (0.059)
	중	128	4.001	0.464	
	하	90	3.822	0.634	
부당요구 정도	자주 있다	2	3.400	0.566	8.476*** (0.000)
	가끔 있다	19	3.411	0.738	
	전혀 없다	212	3.938	0.543	

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

보호자의 성별에 따른 직무만족 차이 결과 보호자가 남성인 경우가 직무만족도가 높았으며, 보호자의 연령이 높을수록 직무만족도가 약간 높았다. 수급자와의 관계유형에 따라서는 배우자가 보호자인 경우 직무만족도가 높았다. 한편, 보호자의 부당요구 여부에 따른 직무만족 차이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 부당요구가 전혀 없는 경우 직무만족이 가장 높았다. 이러한 결과는 여성 보호자가 업무 외의 가사노동을 요양보호사에게 과도하게 요구하는 것이 반영된 것으로 보인다.

## 2. 요양보호사의 보호자와의 의사소통 차이

요양보호사의 일반적 특성에 따른 의사소통 차이를 분석한 결과 학력, 결혼여부, 근무기간, 근무일수, 근무시간, 담당인원수, 고용형태, 건강상태, 근무동기에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러나 성별, 연령, 종교, 평균급여는 통계적인 의미가 없었다. 분석결과는 [표 4]와 같다.

구체적으로 요양보호사 학력에 따라서는 고졸이 가장 의사소통이 잘되었고, 결혼여부에 따라서는 미혼인 경우가 의사소통 점수가 높았다. 요양보호사의 근무기간과 근무일수는 대체로 긴 경우에 의사소통 점수가 높아서 요양보호사와 보호자간의 의사소통이 성공적으로 이루어지는 것으로 나타났다. 요양보호사의 근무시간에 따른 의사소통 차이는 근무시간이 4시간 이하인 경우 의사소통 점수가 높았으며, 요양보호사 1인당 담당인원수는 담당인원수가 1명인 경우 의사소통 점수가 높았다. 고용형태에 따른 의사소통 차이는 계약직인 경우가 정규직인 경우보다 의사소통 점수가 크게 높았고, 대체로 건강할수록 의사소통 점수가 높아서 의사소통이 잘 이루어지는 것으로 나타났다. 한편, 보람을 얻기 위해 근무를 시작한 경우 의사소통 점수가 가장 높았다.

요양보호사의 근무기간과 근무일수는 길지만 1명의 수급자를 대상으로 1회당 4시간의 짧은 시간을 보람을 목적으로 일하는 경우에 보호자와 의사소통이 성공적으로 이루어지는 것으로 나타났다. 요양보호사의 근무에 대한 부담이 적어 보호자와 충분한 의사소통을 하는 것으로 판단된다.

표 4. 요양보호사의 일반적 특성에 따른 의사소통

구분		빈도	평균	표준편차	t/F(p)
성별	남	18	4.008	0.832	-0.466 (0.642)
	여	223	4.095	0.757	
연령	50세 이하	47	4.073	0.846	2.138 (0.096)
	51~55세 이하	60	4.231	0.646	
	56~60세 이하	75	3.919	0.851	
	61세 이상	59	4.156	0.645	
학력	초졸	45	4.165	0.746	6.569*** (0.000)
	중졸	111	4.078	0.777	
	고졸	71	4.226	0.683	
	전문대졸	10	3.088	0.306	
	대졸	4	3.333	0.454	
결혼	미혼	17	4.458	0.453	2.094* (0.037)
	기혼	216	4.072	0.747	
종교	기독교	160	4.053	0.758	1.713 (0.165)
	천주교	39	3.938	0.855	
	불교	26	4.173	0.740	
	기타	8	4.569	0.275	
근무기간	12개월 이하	75	4.305	0.741	5.768** (0.001)
	13~24개월 이하	67	4.082	0.765	
	25~36개월 이하	32	4.193	0.490	
	37개월 이상	68	3.802	0.802	
근무일수	10일 이하	5	3.019	0.148	8.641*** (0.000)
	11~15일 이하	11	3.616	0.931	
	16~20일 이하	136	4.026	0.732	
	21~25일 이하	77	4.413	0.590	
	26~30일 이하	6	3.887	1.032	
근무시간	4시간 이하	221	4.149	0.725	4.223*** (0.000)
	5시간 이상	21	3.440	0.833	
담당인원 수	1명	219	4.157	0.728	4.635*** (0.000)
	2명 이상	23	3.416	0.752	
평균급여	50만원 미만	30	3.863	0.543	2.134 (0.062)
	50~70만원 미만	162	4.160	0.766	
	70~90만원 미만	36	4.030	0.854	
	90~110만원 미만	3	3.444	0.588	
	110~130만원미만	5	3.489	0.942	
고용형태	계약직	234	4.111	0.756	3.157** (0.002)
	정규직	5	3.042	0.131	
건강상태	매우건강하지않다	2	4.667	0.000	11.986*** (0.000)
	건강하지 않다	13	3.394	0.813	
	보통이다	72	3.790	0.740	
	건강한 편이다	71	4.124	0.728	
근무동기	매우 건강하다	78	4.442	0.599	10.264*** (0.000)
	생계유지	16	3.898	0.834	
	용돈	64	3.802	0.803	
	보람	140	4.320	0.655	
	여가	4	3.302	0.393	

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

보호자의 특성에 따른 의사소통 차이를 분석한 결과 연령, 수급자와의 관계, 경제수준, 부당요구정도에 따라서 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 분석결과를 [표 5]와 같다.

수급자 보호자 연령에 따라서는 보호자 연령이 60대 인 경우가 의사소통이 잘되었고, 수급자와의 관계가 자녀 또는 손자녀인 경우 의사소통 점수가 가장 높았다. 보호자 경제적 수준에 따른 의사소통 차이는 경제수준 이 중간인 경우 의사소통이 잘되는 것으로 나타났고, 보호자의 부당요구가 전혀 없는 경우 의사소통이 잘 되는 것으로 나타났다.

표 5. 보호자의 특성에 따른 의사소통 차이

구분		빈도	평균	표준 편차	t/F(p)
성별	남	68	4.130	0.689	0.576 (0.565)
	여	173	4.067	0.789	
연령	30대	1	4.333	0.000	2.616* (0.036)
	40대	6	3.539	0.762	
	50대	38	4.208	0.647	
	60대	95	4.212	0.678	
	70대	92	3.944	0.838	
수급자와의 관계	배우자	34	4.008	0.587	4.863*** (0.000)
	자녀(부부)	121	4.197	0.712	
	손자녀	26	4.462	0.569	
	형제	14	3.746	1.027	
	친척	29	3.647	0.728	
	기타	18	3.932	1.012	
경제수준	상	6	3.754	0.553	6.112** (0.003)
	중	128	4.253	0.628	
	하	91	3.938	0.809	
부당요구 정도	자주 있다	2	3.444	0.471	3.837* (0.023)
	가끔 있다	19	3.684	0.564	
	전혀 없다	213	4.132	0.767	

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

### 3. 보호자와 의사소통이 직무만족에 미치는 영향

노인장기요양보험 수급노인 보호자와 요양보호사간의 의사소통이 직무만족에 미치는 영향을 확인하기 위하여 요양보호사 특성, 수급노인 보호자 특성과 함께 보호자와의 의사소통 요인을 투입하여 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향을 분석하였다. 분석결과 회귀 모델은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다(F=4.782, p=0.000). 다중공선성 진단결과 공차한계가 0.1이하이고 분산팽창요인(VIF)도 10이하로 회귀분석에는 문제가 없었다.

본 연구에서 확인하고자 하는 분석변수인 보호자와의 의사소통은 직무만족에 정적으로 유의미한 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 즉, 수급노인 보호자와의 의사소통이 잘될수록 요양보호사 직무에 만족도가 높

은 것이다. 요양보호사의 직무만족은 서비스 제공의 성과제고에 기여함으로써 수급자 만족을 높이는 데 기여하는 바 수급노인 보호자와 요양보호사간의 친밀한 의사소통은 서비스 성과향상에 기여할 것으로 판단된다.

요양보호사 특성변수 중에는 기혼일수록, 경력이 길수록, 근무일수가 짧을수록, 담당인원수가 많을수록, 계약직일수록 직무만족이 높았다. 기혼의 요양보호사가 적은 시간이지만 꾸준히 서비스 제공자의 역할을 한 경우에 요양보호사 직무에 대해서 만족하고 있음을 알 수 있다. 한편, 수급노인 보호자 특성중에서는 요양보호사의 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 요인이 없었다.

적인 역할을 하고 있다. 하지만 대부분의 요양보호 대상자가 고령인 데다 각종 질환을 앓고 있어 요양보호사와의 원활한 의사소통이 쉽지 않아서 요양보호 대상자를 보호하는 가족이 서비스 대상자의 감정과 현재의 몸 상태, 자신의 의지 등 의사표현을 직간접적으로 알려줌으로써 요양보호사와 요양보호 대상자와의 원활한 의사소통을 돕는 경우가 많다. 즉, 요양보호사와 요양보호 대상자 가족인 보호자와의 의사소통과 친밀 관계 형성이 무엇보다 중요하다고 볼 수 있다. 하지만 요양보호사와 보호자와의 관계 형성을 분석한 연구는 전혀 이뤄지지 않았다. 따라서 본 연구에서는 재가노인복지시설 요양보호사와 장기요양수급대상 보호자와의 의사소통이 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향을 분석하였다. 주요 분석결과와 함의는 다음과 같다.

표 6. 의사소통이 직무만족에 미치는 영향요인 분석

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	
	B	표준 오차	베타			
요양 보호 사특 성	성별 (여자=1)	-.011	.153	-.006	-.075	.940
	연령	-.001	.006	-.020	-.260	.795
	결혼 (기혼=1)	.334	.141	.176	2.377	.019
	경력(개월)	.005	.002	.172	2.139	.034
	근무일수	-.177	.065	-.217	-2.726	.007
	근무시간	-.072	.037	-.262	-1.930	.056
	담당인원수	.768	.272	.445	2.825	.005
	평균급여	-.116	.062	-.210	-1.876	.063
보호 자특 성	고용형태 (계약직=1)	1.635	.495	.280	3.303	.001
	성별 (여자=1)	-.015	.077	-.016	-.199	.843
	연령	-.025	.047	-.042	-.534	.594
	관계 (배우자=1)	.037	.075	.037	.489	.625
의사소통평균		.301	.061	.406	4.965	.000
상수		1.183	.784		1.509	.133
수정된R 제곱			0.240			
F			4.782***			

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

### V. 결론 및 함의

우리나라는 고령화에 따른 사회적인 문제에 대응하기 위해 2008년 7월부터 노인장기요양보험제도를 시행하였고, 요양보호사는 요양보호 대상자의 신체기능을 증진시키고 노인의 삶의 질 향상에 기여하기 위한 핵심

첫째, 요양보호사의 직무만족은 요양보호사가 학력이 낮고 근무일수는 긴 경우, 근무시간이 짧고 적은 수급자를 대상으로 하여 급여가 적은 경우에 높은 것으로 나타났다. 또한 요양보호사가 비정규 계약직이고 건강상태가 좋을수록 직무만족도가 높았다. 아울러 수급노인의 보호자가 남성으로 연령이 높은 경우, 보호자와의 관계가 배우자나 자녀인 경우, 부당한 요구를 하지 않는 경우 대체로 요양보호사의 직무만족도가 높았다.

재가노인복지시설에 근무하는 요양보호사들은 생계 유지가 아닌 자신의 일에 대한 보람을 찾기 위해 근무시간이 짧거나 급여가 적더라도 일에 대해 만족하고 있다는 것을 알 수 있다. 따라서 요양보호사들이 서비스 제공현장에 나올 수 있도록 유연한 근무가 가능한 요양서비스 제공형태를 개발해야 할 것이다.

둘째, 요양보호사의 의사소통은 요양보호사가 고졸 학력이고 미혼인 경우, 근무시간이 짧은 계약직인 경우, 근무일수가 길지만 1회당 근무시간은 4시간 이하로 짧은 경우에 보호자와의 의사소통이 잘 이뤄지는 것으로 나타났다. 아울러 수급노인 보호자의 연령이 60대인 경우, 보호자와 수급자자와의 관계가 손·자녀인 경우, 경제수준이 중간층인 경우, 부당한 요구가 없는 경우에 보호자와의 의사소통이 잘 되는 것으로 나타났다.

대체로 요양보호사들은 2년 이상 장기간 근무하지만 근무시간은 4시간 이하로 짧게 근무하며 보호자로부터

부당한 요구를 받지 않는 고령층 보호자와의 의사소통이 가장 잘 이뤄지는 것으로 나타났다. 이는 짧은 근무시간이지만 오랜 기간 요양보호 서비스를 진행하며 생계형이 아닌 일에 대한 보람을 찾을 때 보호자와의 의사소통이 원활하고 이에 따른 직무만족도 높다는 사실을 알 수 있다.

셋째, 요양보호사와 보호자와의 의사소통이 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향을 확인하기 위한 회귀분석결과에서도 성공적 의사소통은 직무만족에 정적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이 같은 결과를 바탕으로 볼 때 요양보호사와 보호자와의 친밀감과 의사소통을 높이기 위한 다양한 교육 시스템 마련이 필요하다. 이를 위해서는 보호자는 요양보호사와의 친밀감 형성을 위한 의식교육이 필요하고 요양보호사는 보호자와의 친밀감 향상과 원활한 의사소통기법을 교육 받을 수 있는 프로그램 마련이 필요하다. 요양보호사와 보호자가 친밀감과 의사소통이 높아지도록 요양보호사와 보호자 사이의 관계를 정립하는 업무 매뉴얼 지침도 함께 마련할 필요성이 있다. 매뉴얼을 통해 요양보호사는 보호자의 특성과 수급자의 가정환경 요인을 충분히 이해하고 해당 상황에 맞게 친밀감 확보를 위한 노력과 함께 원활한 의사소통이 이뤄져 수급자에게 맞는 맞춤형 요양서비스를 제공할 필요가 있다.

보호자 역시 교육을 통해 요양보호업무 특성과 성격, 목적을 비롯해 요양보호사 개인 특성도 함께 파악해 수급자에게 질 높은 요양서비스가 이뤄질 수 있도록 도움을 줘야 한다. 아울러 이번 결과에서 주목해야 할 점은 요양보호사들의 근무 목적이 생계를 유지하기 보다는 자신의 일에 대한 보람을 찾기 위해 요양보호사로 활동하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 일과 후에는 자신이 여가시간을 갖기 위해 계약직이더라도 근무시간이 짧고 오랜 기간 근무할 수 있는 곳을 선호하는 것으로 나타나 요양보호사들의 근무조건에 맞는 요양보호사 근무형태의 서비스 개발을 고민할 필요가 있다.

## 참고 문헌

- [1] 서동민, 김옥, 문성현, 이용재, 임정기, 장기요양 종사인력 중장기 수급전망 및 대책, 건강보험공단, 2012
- [2] 이해자, 권순호, “요양보호사의 근무환경 특성과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향”, 노인복지연구, 제51권, 2011
- [3] 이서영, 임효연, “요양보호사의 전문성 인식과 직무만족에 관한 연구 : 요양시설을 중심으로”, 한국콘텐츠학회논문지, 제13권, 제7호, pp.238-247, 2013.
- [4] 임정도, “요양보호사의 직무스트레스와 직무만족간의 관계”, 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제1호, pp.225-235, 2011.
- [5] 권승숙, 송선희, “요양보호사의 자기효능감이 업무만족과 직무몰입에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과”, 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제10호, pp.320-329, 2012.
- [6] 이병록, “요양보호사의 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향 : 요양시설을 중심으로”, 보건사회연구, 제32권, 제4호, pp.123-150, 2012.
- [7] 강영식, “요양보호사의 임파워먼트가 직무만족과 직무몰입 및 이직의도에 미치는 영향”, 한국산학기술학회논문지, 제12권, 제9호, pp.3904-3914, 2011.
- [8] 고미혜, *가부장적 태도와 노년기 결혼만족도와의 관계 : 효율적 의사소통의 매개효과*, 성신여자대학교 대학원 석사학위, 2011
- [9] W. G. Scott, *Organizational Theory: A Structural and Behavioral Analysis*. N. Y. : Irwin Press, 1976.
- [10] D. F. Elloy, J. E. Everett, and W. R. Flynn, “ultidimensional Mapping of the Correlates of Job Involvement,” *Canadian Journal of Behavioral Science*, Vol.27, No1, pp.79-91, 1995.
- [11] J. D. Pincus, “Communication Satisfaction & Job Performance,” *Human Communication*

Research, Vol.12, pp.396-419, 1986.

[12] Chester I. Barnard, *The functions of the executive*, Massachusetts: Harvard University Press, 1968.

[13] 김병섭, 박광국, 조경호, *조직에서의 이해와 관리*, 대영문화사, 2003.

[14] H. C. Smith, *Psychology of Industrial*, NY: McGraw-Hill Book Co, Inc., 1955.

[15] J. R. Schermerhorn, *Organizational Behavior*, 6th ed. New York : Wiley, 1997.

[16] 김현진, 김혜경, "요양보호사의 직무스트레스가 조직효과성에 미치는 영향", 노인복지연구, 통권 51호, 2011.

[17] 이영면, 백승규, "직무만족과 조직몰입의 관계에서 생활만족이 미치는 조절효과", 인적자원관리 연구, 제17권, 제4호, 2011.

[18] 이윤석, 문승권, "요양보호사의 업무환경 및 제도가 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구", 한국노년학회, 제32권, 제1호, 2012.

[19] 김영태, 김회용, 염영배, "요양시설과 재가시설의 요양보호사 직무만족에 관한 연구", 노인복지연구, 제46권, 2009.

[20] 김미령, 김정원, "재가시설 요양보호사의 직무스트레스와 수급자 특성에 따른 직무만족도와의 영향", 보건사회연구, 제31권, 제4호, pp.193-228, 2011.

[21] 박영희, 나중덕, 김선희, "요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향: 자기효능감을 매개변수로 하여", 노인복지연구, 제52권, 2011.

[22] 박찬상, "재가시설 요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인: Herzberg의 동기-위생이론을 중심으로", 교회사회사업, 제19권, 2012.

[23] 조선희, *요양보호사의 직무특성이 조직유효성에 미치는 영향: 성장욕구의 조절효과와 자아효능감의 매개효과를 중심으로*, 호서대학교 벤처전문대학원 박사학위, 2012.

[24] 김숙경, *비디오 자기 모델링이 자폐성 아동의 의사소통 능력에 미치는 효과*, 대구대 언어치료 석

사논문, 2008.

[25] 이수진, *사회복지사의 직무만족에 관한 연구*, 이화여대 석사논문, 1994.

저자 소개

이용재(Yong-Jae Lee)

정회원



- 2000년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(문학사)
- 2002년 8월 : 중앙대학교 대학원 사회복지학과(문학석사)
- 2006년 8월 : 중앙대학교 대학원 사회복지학과(문학박사)

▪ 2008년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 사회복지학과 교수  
 <관심분야> : 사회보장, 사회적기업, 사회적일자리

강태우(Tae-Woo Gang)

정회원



- 2010년 4월 : 중앙일보 천안아산 지국 기자(현재)
- 2013년 8월 : 호서대학교 문화복지상담대학원 사회복지학과(사회복지학 석사)

<관심분야> : 사회복지와 언론