

노인 돌봄서비스 제공자의 의사소통 만족도에 영향을 미치는 요인 : 도·농 복합 지역사회 사례를 중심으로

오종묵* · 박주희** · 황종남***†

*전라북도 공공보건의료지원단 주임연구원, **원광대학교 일반대학원 보건행정학과

***원광대학교 복지·보건학부 부교수

Factors Affecting Communication Satisfaction of Geriatric Caregiver : Focusing on the case of an urban-rural complex community

Jongmuk Oh* · Juhee Park** · Jongnam Hwang***†

*Assistant Researcher, Jeollabukdo Public Health Care Policy Institution

**Graduate School, Department of Health Administration, Wonkwang University

***Associate Professor, Division of Social Welfare & Health Administration, Wonkwang University

ABSTRACT

Objectives: The aim of this study was to identify factors influencing communication satisfaction between geriatric caregivers and older adults in urban-rural complex communities. The ultimate goal was to design local community educational programs and policies to enhance communication satisfaction among geriatric caregivers and improve the quality of care services for older adults.

Methods: To identify factors influencing communication satisfaction between elderly caregivers and older adults, a survey titled "CCEP: Assessment of Communication Status between Elderly Care Service Providers and Recipients" was conducted from February to July 2020, focusing on rural-urban complex areas. The survey was administered based on providers of elderly healthcare services. The survey targeted 131 respondents involved in providing care services for older adults. The dependent variable of this study was the communication satisfaction reported by elderly caregivers in their interactions with the elderly. The independent variables included perceptions of older adults, factors associated with communication difficulties, and communication efforts. Additionally, gender, working environment, working experience, and the proportion of face-to-face interactions with older

* 이 논문은 2019년도 대한민국 교육부의 재원으로 한국연구재단 기초연구사업의 지원을 받아 수행된 연구임
(No. NRF-2019S1A5A2A03035246)

접수일 : 2023년 7월 30일, 수정일 : 2023년 8월 25일, 채택일 : 2023년 8월 26일

교신저자 : 황종남(54538, 전라북도 익산시 익산대로 460 원광대학교 사회과학대학 복지·보건학부)

Tel: 063-850-6287, Fax: - , E-mail: jiho34@wku.ac.kr

adults during caregiving were controlled for the hierarchical multiple regression analysis.

Results: The analysis revealed that communication efforts with older adults significantly influenced communication satisfaction ($\beta=.09, p<0.01$). However, perceptions of the elderly and communication hindrance factors did not have a significant impact on communication satisfaction among geriatric caregivers.

Conclusion: Effective communication between geriatric caregivers and older adults is crucial for identifying and meeting the needs and demands of caregiving services, and it plays a vital role in overall caregiving service satisfaction. To enhance communication skills and satisfaction among geriatric caregivers and ensure the appropriate fulfillment of elderly care needs in the local community, the development of community-centered, specialized health communication programs and other initiatives will be necessary in the future.

Key words: Communication satisfaction, Geriatric Caregiver, Older adults, Health Education

I. 서론

우리나라 노인 인구 비율은 2022년 기준 17.5%로 빠르게 증가하고 있으며, 2025년에는 초고령사회로 진입할 것으로 예상되고 있다(보건복지부, 2022). 이는 OECD 37개국 중 가장 빨리 고령사회에서 초고령 사회로 진입하는 것으로, 인구의 급속한 고령화로 인해 발생할 수 있는 다양한 사회문제에 대한 능동적 대비의 필요성이 제기되고 있다(한국경제연구원, 2021). 노화로 인한 신체적 변화는 개인에게 질병이나 빈곤, 정서적 고통을 가져오는데, 고령화 사회에서 노인 수의 증가는 노인의 다양한 고통의 증가를 가져올 수 있어 심각한 사회 문제로 여겨진다. 때문에 돌봄의 대상자인 노인은 건강한 삶과 높은 삶의 질을 유지하기 위해 주거, 교통, 의료, 사회지원프로그램 등 다양한 돌봄 서비스를 필요로 한다(김경래, 2011). 노인들의 다양한 돌봄 욕구는 지역사회의 분절된 자원을 통합적으로 연계하여 대상자에게 필요한 맞춤형 서비스를 제공함으로써 충족될 수 있다. 다차원적 돌봄 서비스를 위해서는 노인의 다양한 욕구 진단이 전제되어야 하며, 이 과정에서 노인돌봄서비스 제공자(이하 노인돌봄자)와 노인의 원활한 의사소통이 선행되어야 한다.

우리나라의 노인돌봄제도는 노인장기요양보험을 기초로 의료·보건·복지 분야의 분절된 서비스를 제공해왔으나, 노인 돌봄의 중요성이 부각되며 지역사회 차원에서 돌봄 대상자를 발굴·서비스를 제공하는 '지역사회 통합돌봄'을 추진하고 있다(이용재, 2021). 지역사회 통합돌봄은 돌봄이 필요한 대상이 주거지 환경에서 개인의 욕구에 따른 서비스를 통합적으로 제공받을 수 있는 정책이다. 이때 노인돌봄자는 대상자와 직접 의사소통을 하며 개별적인 욕구를 파악하여 맞춤형 서비스를 제공하는 역할을 수행해야 하기에 돌봄 서비스의 질은 노인돌봄자에 의해 많은 영향을 받는다(천다솜과 유영미, 2021). 노인돌봄자의 직무만족은 노인돌봄자 개인 뿐만 아니라 서비스의 질적 측면에도 영향을 미치며, 노인돌봄자의 직무만족도는 대인관계 및 의사소통 등의 내적 요인에 의해 상대적으로 큰 영향을 받는 것으로 보고되었다(은주희, 2022). 즉, 노인돌봄자의 의사소통이 서비스 질에 직·간접적인 영향을 미칠 수 있다는 것을 의미한다.

그러나 기존 노인돌봄자의 의사소통에 관한 연구는 대부분 장애인 또는 노인성 치매환자 등과 같이 신체적, 인지적, 혹은 기능적 질환이 있는 대상자와의 의사소통 장애 문제에 초점을 맞추고 있으며(유하

안과 김미옥, 2017), 실제 노인에게 서비스를 제공하는 주체인 노인돌봄자 측면에서의 의사소통 문제에 대한 연구는 극히 제한적이다. 노인 대상의 복지·돌봄 서비스는 노인돌봄자가 직접 대상자에게 서비스를 제공한다는 특성을 가지고 있기 때문에, 노인돌봄자와 대상자 간 원활한 의사소통이 이루어지지 않는 경우 노인돌봄자의 정서적 소모와 소진 현상 등 사회·심리적 건강을 악화시킬 수 있다(조윤득 등, 2010). 뿐만 아니라 노인돌봄자와 대상자의 신뢰 및 유대감을 해쳐 노인돌봄자에게 직무스트레스를 주거나 직무태도의 변화를 가져올 수 있고, 서비스 대상자의 욕구 미충족 등에 직·간접적인 영향을 미쳐 돌봄 서비스의 질 저하와 같은 부정적인 결과를 초래할 수 있다(김선희, 2019).

때문에 노인돌봄 분야에서 노인돌봄자와 노인, 양방향의 효율적인 의사소통이 필요하며, 이를 위해 노인돌봄자 측면에서 노인과의 의사소통 만족도에 영향을 미치는 요인과 장애요인을 파악함으로써 관련된 교육프로그램의 개발과 정책 방향 등의 모색이 필요하다. 본 연구는 노인돌봄 수요가 점차 증가하는 도·농 복합 지역을 중심으로 노인돌봄자가 노인과의 의사소통 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하고, 노인돌봄자의 의사소통 만족도 향상과 서비스 제공의 질을 높이기 위해 지역사회에서 필요한 보건교육 및 정책적 대안을 제시하고자 하였다. 이를 위해 지난 2020년 노인돌봄자의 노인에 대한 인식, 노인과의 의사소통 장애요인, 노인과의 의사소통 노력 정도에 대한 도·농복합도시 중심 지역사회 설문조사를 바탕으로 분석을 실시하였다.

II. 연구방법

1. 자료원 및 연구대상

본 연구는 노인 건강관리 서비스 제공 주체별 노

인에 대한 인식, 의사소통 장애요인, 노인과의 의사소통 노력, 노인과의 의사소통 만족도 등에 대한 현황파악을 위해 실시한 'Cure+Care+Edu +Platform (CCEP) 노인대상자와의 의사소통 현황파악을 위한 설문조사(이하 CCEP 설문조사)'를 활용하여 분석하였다. CCEP 설문조사는 지난 2020년 2월부터 7월까지 전북 도·농 복합지역에서 노인건강관리 서비스를 담당하는 제공 주체(의사, 간호사, 물리치료 및 작업치료사, 사회복지사)를 대상으로 노인과의 의사소통 현황과 장애요인을 파악하기 위해 실시한 설문조사이다. 본 설문조사는 지역사회 내 각 서비스 제공 주체간 비교·분석을 통해 도·농 복합지역을 중심으로 노인 건강관리 서비스 주체와 노인의 원활한 의사소통을 도모할 수 있는 지역사회 중심의 교육 프로그램과 정책적 대안을 제시하기 위한 실증적 근거 생산을 목적으로 하고 있다(박성지 등, 2020; 한희원 등, 2021; 유명환과 강지숙, 2021).

'CCEP 설문조사'는 총 85문항이며 대상자의 일반적 특성(4문항), 노인에 대한 인식(20문항), 노인과의 의사소통 장애요인(39문항), 노인과의 의사소통 노력(18문항), 서비스 제공자의 노인과의 의사소통 만족도(4문항)로 구성되어 있다.

CCEP 설문조사는 오프라인 대면설문 152명, 온라인 비대면설문 1,061명 등을 합쳐 5개 직군의 노인 건강관리 서비스 제공자 총 1,213명이 참여하였다.

본 연구의 최종 대상자는 CCEP 설문조사 참여자 중 1개 도·농복합지역에서 근무하고 있는 사회복지사 141명에서 응답이 부실한 10명을 제외한 131명이다. 대상자 수는 G*Power 3.1.9.7 프로그램을 이용하여 산출하였다. 다중회귀분석에서 유의 수준 .05, 효과크기 .30, 검정력 .80, 독립변수와 통제변수 7개(노인에 대한 인식, 노인과 의사소통 장애요인, 노인과의 의사소통 노력, 성별, 근무환경, 근무경력, 의사소통이 필요한 노인 대면 비율)로 계산한 결과 최소 표본 수는 56명으로 나타나, 131명의 표본 크기는 만족하는 것으로 나타났다.

2. 연구도구

1) 종속변수

본 연구의 종속변수는 노인돌봄자가 자가 보고한 노인과의 의사소통 만족도이다. CCEP 설문조사에서는 노인과의 의사소통 만족도 문항으로 언어치료, 노인간호학 전문가가 개발하여 전문가 타당도를 검증한 도구를 활용하여 조사하였다(Petrauskiene et al., 2016). 노인 대상자와의 의사소통 만족도는 크게 '전반적 의사소통 능력', '본인이 제공하는 서비스에 대한 대상자의 만족도', '기관이 제공하는 서비스에 대한 대상자의 만족도', '서비스 제공 시간의 정도' 등 4가지 영역으로 구분되어 있으며, 각 영역에 대한 응답은 '매우 불만족(1점) ~ '매우 만족(5점)'으로 구성되어 있다. 만족도 점수가 높은 점수일수록 노인과의 의사소통 만족도가 높다는 것을 의미한다. 본 도구의 내적 일치도 Cronbach's $\alpha=.762$ 이었다.

2) 독립변수

본 연구의 독립변수는 노인돌봄자의 노인에 대한 인식, 노인과의 의사소통 장애요인, 노인과의 의사소통 노력이다. CCEP 설문조사에서 노인에 대한 인식은 강지숙 등(2009)이 변안한 노인의 감정적·행동적 반응을 평가하는 의미 분별 척도를 활용하여 조사하였다(강지숙 등 2009). 노인돌봄자의 노인에 대한 인식은 총 20개 항목의 형용사로 구성되어 있는데, 이 중 6개 항목은 부정적 의미를 담고 있어 응답 점수를 역변환하여 분석을 실시하였다. 각 형용사에 대하여 '전혀 아니다(1점) ~ '매우 그렇다(7점)'로 응답하는 7점 Likert 척도로 높은 점수일수록 대상에 대한 긍정적인 인식을 가지고 있음을 의미한다. 본 도구의 내적 일치도 Cronbach's $\alpha=.777$ 로 나타났다. 노인돌봄자의 노인과의 의사소통 장애요인은 김정완과 김향희(2009)가 제시한 영향요인인 호흡, 음성, 조음, 청각, 언어 이해, 언어 표현 등 6가지와 함께 시각 관련 영역을 추가하여 총 7가지의 영역 39문항

으로 측정하였다. 구체적인 문항 수는 호흡 관련 1문항, 음성 관련 2문항, 조음 관련 2문항, 청각 관련 5문항, 시각 관련 3문항, 언어 이해 관련 14문항, 언어 표현 관련 12문항이다. 노인돌봄자의 노인과의 의사소통 장애요인에 대한 응답은 5점 Likert 척도로 의사소통 문제가 '전혀 없음(1점) ~ '매우 심각함(5점)'으로 구성되어 있으며 높은 점수일수록 노인과의 의사소통 장애 정도가 높다는 것을 의미한다. 본 도구의 내적 일치도 Cronbach's $\alpha=.977$ 로 나타났다. 마지막으로 노인돌봄자의 노인과의 의사소통 노력은 이지혜와 강문희(2019)가 개발한 의사소통 행위 측정도구를 활용하여 조사하였다. 의사소통 노력에 대한 측정은 대화 반응 관리 5문항, 관계 조절 3문항, 정서 표현 6문항, 이해 증진 4문항의 4개 요인 총 18항목으로 구성되어 있다. 각 문항에 대하여 '항상 그렇지 않다(1점) ~ '항상 그렇다(4점)'로 응답하는 4점 Likert 척도이며 점수가 높을수록 노인들과의 의사소통을 위해 노력한다고 볼 수 있다. 본 도구의 내적 일치도 Cronbach's $\alpha=.840$ 이었다.

3) 통제변수

본 연구의 통제변수로는 성별, 근무환경, 근무경력, 의사소통이 필요한 노인 대면 비율을 포함하였다. '근무환경'은 사회복지기관, 병원, 장기요양시설, 기타로 구분되어 있으며, '근무경력'은 3년 미만, 3~5년 미만, 5~10년 미만, 10년 이상으로 구분하였다. '의사소통이 필요한 노인 대면 비율'은 30% 미만, 30~50% 미만, 50~80% 미만, 80% 이상으로 구분하였다.

3. 자료분석방법

노인돌봄자의 노인과의 의사소통 만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인을 파악하기 위하여 <그림 1>과 같은 연구분석 모형을 설계하였다.

연구대상자의 일반적 특성과 의사소통 관련 4가지

〈표 1〉 연구대상자의 일반적 특성

(N = 131)

변 수	구 분	n	%
성별	남성	45	34.4
	여성	86	65.6
근무환경	보건의료기관	6	4.6
	사회복지기관	94	71.8
	장기요양시설	18	13.7
	기타	13	9.9
근무경력	3년 미만	53	40.5
	3년 이상 5년 미만	17	13.0
	5년 이상 10년 미만	18	13.7
	10년 이상	43	32.8
의사소통이 필요한 노인 대면 비율	30% 미만	47	35.9
	30% 이상 50% 미만	23	17.5
	50% 이상 80% 미만	39	29.8
	80% 이상	22	16.8

〈표 2〉 노인돌봄자의 측정 도구 별 점수 및 순위

(N = 131)

	영역	원점수 M(SD)	역변환 반영 점수 M(SD)	순위
노인에 대한 인식	현명한	4.30±1.12	-	8
	친절한	4.63±1.23	-	3
	무식한*	-	3.27±1.29	20
	행복한	3.98±1.12	-	12
	신뢰할 수 있는	4.34±1.11	-	6
	이기적인*	-	4.11±1.65	9
	활동적인	3.94±1.34	-	15
	깔끔한	3.96±1.22	-	14
	우호적인	4.42±1.18	-	4
	재미있는	4.05±1.16	-	11
	생산적인	3.53±1.27	-	19

	영역	원점수 <i>M(SD)</i>	역변환 반영 점수 <i>M(SD)</i>	순위
	아픈*	-	4.85±1.55	1
	좋은	4.70±1.09	-	2
	고집이 센*	-	4.34±1.57	6
	독립적인	3.94±1.10	-	15
	보수적인*	-	4.08±1.59	10
	매력적인	3.75±1.19	-	18
	참을성이 있는	3.98±1.38	-	12
	낙천적인	3.89±1.18	-	17
	불평 많은*	-	4.40±1.45	5
	평균 점수	4.12±0.52		
의사소통 장애요인	호흡	1.95±0.69	-	7
	음성	2.21±0.71	-	6
	조음	2.23±0.61	-	5
	청각	2.56±0.73	-	2
	시각	2.66±0.75	-	1
	언어 이해	2.53±0.73	-	3
	언어 표현	2.37±0.70	-	4
	평균 점수	2.41±0.60		
의사소통 노력	대화반응 관리	3.92±0.59	-	1
	관계조절	2.47±0.86	-	4
	정서표현	3.73±0.54	-	3
	이해증진	3.75±0.54	-	2
	평균 점수	3.47±0.54		
의사소통 만족도	스스로의 전반적 의사소통 능력	3.56±0.62	-	2
	서비스 제공자가 제공하는 서비스에 대하여 대상자가 받아들이는 만족도	3.57±0.66	-	1
	기관이 제공하는 서비스에 대하여 대상자가 받아들이는 만족도	3.52±0.64	-	3
	충분한 설명을 위한 시간	3.47±0.65	-	4
	평균 점수	3.53±0.64		

평균 점수는 2.41±0.60점이었다. 노인과의 의사소통 개선을 위한 노력이 반영된 대상자들의 의사소통 방식에 대한 조사결과, 연구대상자들은 대화 반응 관리(3.92±0.59), 이해 증진(3.75±0.54), 정서 표현(3.73±0.54), 관계 조절(2.47±0.86) 순으로 노인과의 원활한 의사소통을 유도하는 것으로 나타났다. 노인과의 의사소통 노력 정도의 평균 점수는 3.47±0.54 점이었다. 마지막으로 노인돌봄자의 의사소통 만족도에 대한 조사결과, 연구대상자들은 서비스 제공자가 제공하는 서비스에 대하여 대상자가 받아들이는 만족도(3.57±0.66), 스스로의 전반적 의사소통 능력(3.56±0.62), 기관이 제공하는 서비스에 대하여 대상자가 받아들이는 만족도(3.52±0.64), 충분한 설명을 위한 시간(3.52±0.64) 순으로 높은 점수를 보였으며, 평균 점수는 3.53±0.65 점이었다.

〈표 3〉은 Pearson's 상관분석을 통해 노인돌봄자의 노인에 대한 인식, 노인과 의사소통 장애요인, 노인과 의사소통 노력, 의사소통 만족도 사이의 상관관계를 분석한 결과이다. 연구결과 노인에 대한 인식과 노인과 의사소통 장애요인($r=0.19, p=0.03$), 노인과의 의사소통 노력 정도와 노인과의 의사소통 만족도($r=0.30, p<0.01$) 사이에 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

〈표 4〉는 노인돌봄자의 성별, 근무 환경, 근무 경

력, 의사소통이 필요한 노인 대면 비율에 따라 대상자의 노인 인식, 의사소통 장애요인, 의사소통 노력 정도, 의사소통 만족도에 차이가 있는지 살펴보기 위한 t-test와 ANOVA 분석결과이며, 사후검증으로 scheffe test를 실시하였다.

첫째, 노인과 의사소통 장애요인 총점은 근무 경력($F=4.84, p=0.01$)에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후검증 결과 근무경력 3-6년이 6-9년보다 노인과의 의사소통 장애요인이 통계적으로 유의미하게 높았다. 둘째, 의사소통이 필요한 노인 대면 비율($F=4.27, p=0.01$)에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후검증 결과 의사소통이 필요한 노인 대면 비율이 50-80%인 집단이 30% 미만인 집단보다 노인과의 의사소통 장애요인이 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 마지막으로 노인과 의사소통 노력은 근무 환경($F=2.73, p=0.04$)에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후검증 결과 병원급 이상 의료기관에 근무하고 있는 집단보다 장기요양시설에 근무하는 집단이 노인과의 의사소통 노력 정도가 더 높은 것으로 나타났다. 하지만 노인에 대한 인식 총점과 의사소통 만족도 총점은 각각 노인돌봄자의 성별, 근무 환경, 근무 경력, 의사소통이 필요한 노인 대면 비율에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 확인되었다.

〈표 3〉 노인돌봄자의 노인에 대한 인식, 노인과 의사소통 장애요인, 노인과 의사소통 노력, 의사소통 만족도 사이의 상관관계

	노인에 대한 인식	노인과 의사소통 장애요인	노인과 의사소통 노력 정도	노인과의 의사소통 만족도
노인에 대한 인식	1.00	.19*	.08	.13
노인과 의사소통 장애요인		1.00	0.16	.14
노인과 의사소통 노력 정도			1.00	.30*
노인과 의사소통 만족도				1.00

* $p<0.05$

〈표 4〉 노인돌봄자의 일반적 특성에 노인에 대한 인식, 의사소통 장애요인, 의사소통 노력, 의사소통 만족도 차이 (N = 131)

일반적 특성	범주	노인에 대한 인식			노인과의 의사소통 장애요인			노인과 의사소통 노력			노인과 의사소통 만족도		
		M (±SD)	t/F(p)	Scheffe	M (±SD)	t/F(p)	Scheffe	M (±SD)	t/F(p)	Scheffe	M (±SD)	t/F(p)	Scheffe
성별	남 ^a	4.17 ±0.54	0.72 (0.47)	-	2.43 ±0.49	0.27 (0.79)	-	3.39 ±0.38	-1.79 (0.08)	-	3.57 ±0.43	1.46 (0.17)	-
	여 ^b	4.10 ±0.51			2.40 ±0.65			3.51 ±0.38			3.51 ±0.52		
근무 환경	병원급 이상 ^a	3.80 ±0.24	1.25 (0.29)	-	2.31 ±0.45	1.37 (0.25)	-	3.46 ±0.47	2.73 (0.04*)	c>a	3.33 ±0.54	1.49 (0.22)	-
	사회복지 기관 ^b	4.13 ±0.54			2.36 ±0.52			3.42 ±0.38			3.52 ±0.48		
	장기요양 시설 ^c	4.25 ±0.55			2.63 ±0.96			3.70 ±0.32			3.74 ±0.49		
	기타 ^d	4.05 ±0.34			2.56 ±0.56			3.49 ±0.40			3.46 ±0.51		
근무 경력	3년 미만 ^a	4.12 ±0.46	2.45 (0.06)	-	2.35 ±0.54	4.84 (<0.01*)	b>c	3.41 ±0.48	1.18 (0.32)	-	3.51 ±0.54	0.24 (0.87)	-
	3-6년 ^b	4.11 ±0.43			2.72 ±0.38			3.54 ±0.30			3.51 ±0.38		
	6-9년 ^c	4.40 ±0.50			2.05 ±0.57			3.59 ±0.27			3.63 ±0.44		
	9년 초과 ^d	4.01 ±0.59			2.53 ±0.67			3.46 ±0.31			3.53 ±0.49		
의사 소통이 필요한 노인 대면 비율	30% 미만 ^a	4.04 ±0.55	2.31 (0.08)	-	2.17 ±0.61	4.27 (0.01*)	c>a	3.47 ±0.35	0.27 (0.84)	-	3.49 ±0.47	1.15 (0.33)	-
	30%-50% ^b	4.16 ±0.46			2.58 ±0.61			3.47 ±0.38			3.41 ±0.50		
	51%-80% ^c	4.28 ±0.50			2.54 ±0.45			3.50 ±0.37			3.62 ±0.42		
	80% 초과 ^c	3.98 ±0.51			2.54 ±0.67			3.40 ±0.48			3.60 ±0.63		

* p<.05

2. 노인돌봄자와 노인의 의사소통 만족도에 영향을 미치는 요인

노인돌봄자와 노인의 의사소통 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 〈표 5〉에 제시하였다.

(Model 1)에서는 노인에 대한 인식, 노인과의 의사소통 장애요인, 노인과의 의사소통 노력 세 가지

변수를 투입하여 의사소통 만족도에 영향을 미치는 요인을 살펴보았다. 그 결과 의사소통 만족도에 대한 설명력은 13%를 보였으며, 노인에 대한 인식 ($\beta=.03$), 노인과의 의사소통 노력($b=.08$)이 의사소통 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

(Model 2)에서는 독립변수와 통제변수(성별, 근무환경, 근무경력, 의사소통이 필요한 노인 대면 비율)를 모두 투입하였다. 분석결과 의사소통 만족도

에 대한 설명력은 18%를 보였고, 의사소통 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타난 변수는 노인과의 의사소통 노력($\beta=.09$)으로 나타났다. 이를

다시 해석하면 노인에 대한 의사소통 노력 행위가 1 증가할 때, 노인과의 의사소통 만족도가 0.09 증가한다는 것이다.

〈표 5〉 노인과의 의사소통 만족도에 영향을 미치는 요인 파악을 위한 위계적 다중회귀분석

(N = 131)

Model		Model 1			Model 2		
		β	SE	t	β	SE	t
독립 변수	노인에 대한 인식	.03	.02	2.15*	.03	.02	1.72
	노인과의 의사소통 장애요인	.01	.01	1.49	.01	.01	1.38
	노인과의 의사소통 노력	.08	.02	3.55*	.09	.03	3.31*
성별	여성	-	-	-	.44	.36	1.21
	(ref. 남성)						
근무 환경	병원급	-	-	-	-.36	.83	-.43
	(ref. 사회복지기관)						
	장기요양시설	-	-	-	.34	.52	.67
	(ref. 사회복지기관)						
	기타	-	-	-	-.38	.59	-.65
(ref. 사회복지기관)							
근무 경력	근무 3년 미만	-	-	-	.18	.41	.43
	(ref. 근무 10년 이상)						
	근무 3년 이상 5년 미만	-	-	-	-.15	.56	-.27
	(ref. 근무 10년 이상)						
	근무 5년 이상 10년 미만	-	-	-	.19	.58	.33
(ref. 근무 10년 이상)							
담당하는 대상자의 노인 비율	노인 대면 비율 30% 미만	-	-	-	-.30	.54	-.56
	(ref. 노인 대면 비율 80% 이상)						
	노인 대면 비율 30% 이상 50% 미만	-	-	-	-.97	.57	-1.70
	(ref. 노인 대면 비율 80% 이상)						
	노인 대면 비율 50% 이상 80% 미만	-	-	-	-.16	.52	-.29
(ref. 노인 대면 비율 80% 이상)							
R ²		.13			.18		
adj R ²		.11			.09		
F		6.41*			1.95*		

* p<.05

IV. 논의

본 연구는 고령화로 인해 노인 돌봄에 대한 다양한 수요가 증가하고 있는 도·농 복합지역에서 노인 돌봄 서비스를 직접 제공하는 노인돌봄자의 입장에서 노인 대상자와의 의사소통 만족도 영향요인을 살펴보고, 노인돌봄자의 의사소통 만족도 향상 및 의사소통, 노인돌봄서비스 제공의 질을 높이기 위한 지역사회 중심의 교육프로그램과 정책적 대안을 모색하기 위해 수행되었다. 본 연구의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다. 노인돌봄자와 대상자의 의사소통 만족도에서 가장 높은 점수를 받은 영역은 '노인돌봄자가 제공하는 서비스에 대하여 대상자가 받아들이는 만족도'였다. 둘째, 연구대상자의 의사소통 만족도에 영향을 미치는 요인은 '노인과의 의사소통 노력 정도'로 나타났다.

본 연구의 첫 번째 주요 연구결과를 자세히 살펴보면, 연구대상자의 노인과의 의사소통 만족도에 가장 높은 점수를 받은 영역은 노인돌봄자가 제공하는 서비스에 대하여 대상자가 받아들이는 만족도 (3.57 ± 0.66)였다. 다시 말해, 제공하는 서비스에 대해 대상자가 만족도를 느끼고 있다고 생각한다면 노인돌봄자도 만족도가 높다는 것이다. 이와 같은 결과는 사회과학에서 서비스의 질 평가에 널리 활용되고 있는 Parasuraman et al.(1988)이 개발한 SERVQUAL 모델에서 보여지듯이 대상자의 기대수준에 노인돌봄자의 서비스 제공 정도가 일치했을 때 서비스의 질이 높다는 점에서 그 결을 같이 한다 (Parasuraman et al., 1988; 김순양과 윤기찬, 2004). 최근까지 노인돌봄서비스 제공의 질과 관련된 평가나 연구는 서비스를 실질적으로 제공받는 대상자 중심으로 이루어져 왔다(정진경과 정세희, 2015). 그러나 노인돌봄서비스는 노인돌봄자와 대상자 간의 정서와 행동이 의사소통을 통해 복합적으로 상호작용하는 과정이기 때문에 노인돌봄서비스의 질은 노인돌봄자 측면에서 효과적이고 효율적인 서비

스 제공이 이루어져야 하며 동시에 서비스를 이용하는 대상자들이 돌봄서비스에 대해 느끼는 긍정적 인식 모두가 충족되어야 한다는 점을 간과해서는 안 된다는 것이다(이윤경과 김세진, 2012). 이를 의사소통에 대입하여 살펴보고자 한다. 효과적이고 만족도 높은 의사소통을 위해서는 상대방을 배려하고 존중하는 것이 우선시 되어야 한다. 이를 위해 노인과의 의사소통 당사자인 노인돌봄자에게 신체적 기능이 노화의 자연스러운 과정임을 인지하고 이해할 수 있도록 하는 교육프로그램을 개발하여 지속적인 보수교육을 제공하는 것을 고려할 필요가 있다(Caban et al., 2005). 노인과의 원활한 의사소통은 궁극적으로 노인이 경험하는 서비스의 만족도를 향상시킬 수 있으며, 이는 결국 서비스 제공 주체의 만족도를 향상시키는 등의 선순환을 촉진할 수 있기 때문에 관련 연구가 보다 활발히 이루어져야 할 것으로 사료된다.

두 번째 주요 연구결과로 노인돌봄자의 노인과의 의사소통 노력 정도가 의사소통 만족도에 양적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 의사소통 기술뿐 아니라, 노인돌봄자의 '대화반응관리', '관계 조절', '정서표현', '이해증진' 등 대상자에 대한 정서적·인지적 공감, 배려, 이해를 바탕으로 한 의사소통 노력 또한 교육을 통해 향상될 수 있다. 실제로 교육이나 경험을 통해 노인에 대한 태도의 변화를 살펴본 선행연구에 의하면, 사회복지 실천윤리과목을 이수하였거나 노인 대상 실습 경험이나 자원봉사 활동 경험이 있는 집단은 단순 노인 관련 과목 이수한 집단에 비해 노인에게 역할이 부여되는 것이 중요하다고 여기고 있어 의사결정 과정에서 노인의 의사가 존중되어야 한다고 인식하고 있음을 보고했다(박순미, 2014). 또 다른 선행 연구에서는 인권교육 프로그램이 노인요양시설 종사자들의 인권감수성 및 공감을 증진시키는 데 효과가 있다고 보고했다(김혜련과 정명숙, 2017). 이는 관련 활동 경험이나 과목 이수와 같은 교육에 참여하는 '노력'은 노인에 대한 이해도를 높여 대상자뿐 아니라 노인돌봄자의 의사소통 만

족도에 긍정적 영향을 미칠 수 있음을 의미한다. 이와 같은 연구 결과는 향후 노인돌봄자의 만족도를 향상시키기 위해서는 예비 노인돌봄자에게 필수적으로 노인 접촉 기회를 제공할 수 있는 프로그램에 대한 이수나 노인의 신체적·사회적 특성을 이해할 수 있는 윤리의식 강화 교육과정의 제공이 필수적임을 의미한다. 나아가 향후 노인돌봄자의 의사소통 능력을 향상시키기 위해 지역사회 교육과정에서 집단상담 프로그램이나 실무 현장에서 효율적인 의사소통 능력을 활용할 수 있는 체계적인 교육과 훈련이 지속적·반복적으로 이루어져야 할 것으로 사료된다(이광자, 2006).

한편 노인에 대한 인식은 <Model 1>에서 노인과의 의사소통 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 통제변수를 투입한 <Model 2>에서는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 대상자에 대한 인식은 노인돌봄자 개개인의 다양한 경험에 의해 형성될 가능성이 높다. 따라서 추후 연구에서는 통제 변수로 교육수준 등 보다 다양한 인구·사회학적 요인과 보다 구체적인 구조적 환경을 고려한 자료 수집과 분석모형을 활용한 정교한 분석이 필요할 것으로 사료된다. 노인과의 의사소통 장애요인은 모든 분석 모델에서 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났지만, 근무 경력, 담당하는 대상자의 노인 비율에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. CCEP 설문조사에서 노인과 의사소통 장애요인과 관련된 문항은 호흡이나 음성, 조음, 청각, 시각 등 노인의 신체·기능적 특성에 초점이 맞춰져 있으며, 본 연구의 대상자의 70% 이상이 사회복지기관에서 근무하고 있다. 이 경우 노인의 신체·기능적 저하를 보완할 수 있는 돋보기안경, 보청기 지원사업 등 원활한 의사소통을 도모할 수 있는 물리적 환경 조성이 비교적 잘 조성되어 있어, 노인과의 의사소통 저해장애요인이 의사소통 만족도와 관련이 없는 것으로 나타날 가능성을 배제할 수 없다. 추후 연구에서는 보다 명확한 영향요인을 살펴보기 위해 사회복지

지기관 외에도 일반 병원, 재가노인복지시설 등 다양한 영역의 노인돌봄자를 연구대상자에 포함시킬 필요가 있을 것으로 사료된다.

본 연구는 노인돌봄자의 노인에 대한 인식, 의사소통 장애요인, 의사소통 방식의 현황을 파악하고 이들의 노인과의 의사소통 만족도에 노인돌봄자의 노력 정도가 영향을 미칠 수 있다는 점을 통계학적으로 증명하여 노인돌봄자의 노인과의 의사소통 만족도 향상에 기초자료를 제공하였다는 점에서 의의를 가진다.

그럼에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 제한점을 가지고 있다. 첫째, 종속변수인 노인과의 의사소통 만족도에 영향을 미칠 수 있다는 연구대상자의 인구·사회학적 특성을 모두 고려하지 못하였다는 점이다. 향후 연구에서는 문헌고찰을 통해 노인과의 의사소통 만족도에 영향을 미칠 수 있는 변수를 추가하여 연구결과를 살펴볼 필요가 있다.

둘째, 본 연구의 최종대상자가 도·농 복합지역의 1개 도시 노인돌봄자로 한정되어 있기 때문에 본 연구의 결과를 농촌지역, 도시지역, 대도시 지역의 노인돌봄자의 결과로 확대 해석할 수 없다. 그러나 농촌과 도시의 형태가 한 도시에 복합적으로 존재하는 도·농복합지역의 노인돌봄자를 대상으로 연구를 진행했다는 것은 분명한 의의가 있다. 도·농복합지역의 노인들의 인구사회학적 특성과 돌봄 서비스에 대한 필요와 요구는 농촌이나 도시 노인들과 구별될 수 있기 때문이다(소광섭, 2007). 도·농복합지역은 도시와 농촌의 인구사회학적 특성과 돌봄 서비스에 대한 필요와 욕구가 복합적으로 동시에 존재하기 때문에 이에 따른 적절한 대응이 요구된다. 그럼에도 불구하고 기존 노인돌봄서비스의 지역적 특성에 대한 연구들은 주로 도시와 농촌을 비교하는데 초점이 맞춰져 있으며, 도·농 복합지역의 환경과 특성을 고려한 연구는 상대적으로 제한적이다(이기영 등, 2008). 이는 단순히 지역 노인 인구의 증가라는 양적 구조의 변화를 넘어 도·농복합지역의 인구·사

회·경제적 특성 및 노인돌봄 자원의 편재로 인한 지역 내 불균형, 지역소멸 문제 등을 고려한 후속 연구의 필요성을 의미한다(박태영, 2006). 추가로, 향후 도시지역, 도·농복합지역, 농촌지역의 노인돌봄자를 대상으로 한 비교 연구를 통해 보다 명확하게 도·농복합지역 노인돌봄자, 노인대상자의 특성을 살펴볼 필요가 있다.

V. 결론

본 연구는 도·농 복합지역에서 노인 돌봄서비스를 제공하는 지역사회 노인돌봄자를 중심으로 노인과의 의사소통 만족도에 영향을 미치는 요인을 탐색하고, 원활한 의사소통을 도모하기 위한 지역사회 중심의 교육프로그램 및 정책적 대안을 모색하고자 하였다. ‘CCEP 노인돌봄서비스 제공자와 대상와의 의사소통 현황파악을 위한 설문조사’를 활용한 분석결과, 도·농복합지역에서 노인 돌봄서비스를 제공하는 돌봄자들은 대화반응관리, 관계조절, 정서표현, 이해증진과 같은 노인과의 의사소통 노력이 의사소통 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다.

원활한 의사소통은 노년기 삶의 질 증진을 위한 필수 요소이자, 일상생활은 물론 돌봄서비스를 제공받음에 있어 자기 결정권을 증진시킬 수 있는 주요한 수단으로써 그 중요성이 높다(Payne, 2006). 노인은 돌봄서비스 및 건강에 대한 관심이 노인이 아닌 집단에 비해 높을 뿐 아니라, 일상생활과 관련된 자조능력보다 의사소통 능력에서 더욱 어려움을 겪고 있는 것으로 알려져 있어 의사소통의 질을 높이는 노력이 필수적이다(Wagenheim & Reurink, 1991). 특히 노인돌봄자가 지역사회 내 대상자와 직·간접적으로 대면하고 그들이 가진 다양한 욕구를 해소시키는 데에 도움을 제공하며 보건·복지서비스에 대한 정보 제공 및 연계, 상담, 돌봄서비스 제공 등의 다양한 역할을 수행하고 있는 전문가라는 점을 고려했을 때,

노인돌봄자 의사소통 만족도와 능력의 중요성은 앞으로 더욱 높아질 것으로 예상된다(손덕순, 2016). 본 연구 결과에서 확인할 수 있듯이 노인돌봄자의 의사소통 능력 향상은 곧 노인과의 의사소통 만족도 향상으로 이어질 수 있다. 개인과 사회의 건강을 총괄적으로 증진하는 것을 보건교육의 목적으로 볼 때 향후 노인돌봄자의 의사소통 능력 향상 및 만족도를 높이고, 지역사회 노인의 돌봄 필요가 충족될 수 있도록 전문직종 교육기관 및 지역사회 중심의 전문적인 보건커뮤니케이션 등 교육프로그램 등의 개발이 필요하다.

참고문헌

1. 강지숙, 정덕유, 김예영. (2009). 여대생의 노인부양 의식과 노인에 대한 지식 및 태도. *한국노년학*, 29(3), 851-865.
2. 김경래. (2011). 고령화시대의 복지용구의 필요성과 효용에 관한 고찰. *보건복지포럼*, 2011(11), 52-65.
3. 김선희. (2019). 사회서비스 질이 관계성공에 미치는 영향과 서비스 가치의 매개효과 검증: 제공자 직무만족의 조절효과. *대한경영학회지*, 32(11), 1983-2004.
4. 김순양, 윤기찬. (2004). 여성복지서비스에 대한 수혜자 만족도 비교·분석: 서브퀄(SERVQUAL) 기법의 적용. *한국정책학회보*, 13(4), 213-245.
5. 김정완, 김향희. (2009). 노년층 의사소통능력에 대한 문헌연구. *언어청각장애연구*, 14(4), 495-513.
6. 김혜련, 정명숙. (2017). 인권교육프로그램이 노인 요양시설 종사자의 인권감수성과 공감에 미치는 효과. *노인복지연구*, 72(2), 275-297.
7. 박성지, 한희원, 정유진, 우희순. (2020). 작업치료를 대상으로 한 노인 인식 및 의사소통 현황. *대한지역사회작업치료학회지*, 10(3), 15-26.
8. 박순미. (2014). 사회복지전공 대학생의 노인애

- 한 주관적 인식유형. *노인복지연구*. 66. 231-256.
9. 보건복지부. (2022). (https://www.mohw.go.kr/react/policy/index.jsp?PAR_MENU_ID=06&MENU_ID=06390104&PAGE=4&topTitle=)
 10. 소광섭. (2007). 도농복합도시 노인의 사회적 지지와 생활만족도 연구. *노인복지연구*. 38. 7-30.
 11. 손덕순. (2016). 노인복지관 사회복지사의 노인복지실천역량에 미치는 영향요인에 관한 연구. *노인복지연구*. 71(2). 195-218.
 12. 유명환, 강지숙. (2021). 간호사의 노인에 대한 인식과 의사소통과의 관계. *한국노년학*. 41(4). 455-468.
 13. 유하얀, 김미옥. (2017). 장애인거주시설 발달장애인의 자기결정권에 대한 사회복지사의 지원 경험. *한국사회복지질적연구*. 11(3). 69-94.
 14. 이광자. (2006). 종설: 임상현장의 커뮤니케이션 문제점과 개선방향에 관한 연구. *의료커뮤니케이션*. 1(1). 33-45.
 15. 이기영, 배은석, 박해금. (2008). 도농복합지역의 노인복지 비교 연구: 지역복지계획 보고서를 기반으로. *지방정부연구*. 11(4). 247-263.
 16. 이용재. (2021. 11) 한국 노인돌봄 제도에 대한 고찰과 개편방안. 한국사회복지학회 학술대회, 호서대학교
 17. 이윤경, 김세진. (2012). 노인장기요양서비스 품질관리 체계화 방안. *보건사회연구*. 32(4). 66-93.
 18. 이지혜, 강문희. (2019). 치매대상자를 돌보는 간호사의 의사소통행위 측정도구 개발 및 평가. *대한간호학회*. 49(1). 1-13.
 19. 은주희. (2022). 패널모형에 의한 사회복지사의 직무만족도 영향요인분석: 내적, 외적 요인을 중심으로. *직업교육연구*, 41(2), 1-17.
 20. 조윤득, 신현석, 박은양. (2010). 돌봄 서비스 영역에서 감정노동이 사회복지사의 소진과 심리사회적 건강에 미치는 영향: 부산·경남 지역의 시설들을 중심으로. *사회과학연구*, 26(1), 121-142.
 21. 천다솜, 유명미. (2021). 사회복지사의 직무만족에 관한 연구: 조직공정성, 조직커뮤니케이션을 중심으로. *공공사회연구*, 11(3), 215-240.
 22. 한국경제연구원. (2021). 한국, 연평균 저출산·고령화 속도 OECD 37개국 중 가장 빨라.
 23. 한희원, 양인숙, 박성지. (2021). 물리치료사의 노인에 대한 인식과 의사소통 저해요소 현황 연구. *학습자중심교과교육연구*. 21(9). 821-831.
 24. Caban AJ, Lee DJ, Gómez-Marín O, Lam BL, Zheng DD. (2005). Prevalence of concurrent hearing and visual impairment in US adults: The national health interview survey, 1997-2002. *American journal of public health*. 95(11). 1940-1942.
 25. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40
 26. Ellis PD. (2010). *The essential guide to effect sizes: Statistical power, meta-analysis, and the interpretation of research results*. United Kingdom. UK; Cambridge university press.
 27. Faul F, Erdfelder E, Lang A-G, Buchner A. (2007). G* Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior research methods*. 39(2):175-191.
 28. Payne, M. (2006). *What is professional social work?*. United Kingdom. UK; Policy press.
 29. Petrauskiene A, Zemaitaityte I, Maniulyte M. (2016). Experience of social workers in assurance of quality service for older adults in care institutions (Lithuanian context). *SHS Web of Conferences*. 30. 26
 30. Wagenheim GD, Reurink JH. (1991). Customer service in public administration. *Public administration review*. 263-270.