

## 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향: 자아존중감의 매개효과

김정희<sup>1</sup>, 임미숙<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>숙명여자대학교 사회복지정책대학원 객원교수, <sup>2</sup>세한대학교 사회복지상담학과 겸임교수

### The Impact of Nursing Caregivers' Job Enthusiasm on Job Satisfaction: Mediating Effect of Self-Esteem

Jung-Hui, Kim<sup>1</sup>, Mi-Suk, Im<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Sookmyung Women's University Graduate School of Social Welfare Policy Visiting Professor

<sup>2</sup>Sehan University Department of Social Welfare Counseling Adjunct Professor

**요약** 본 연구는 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향에서 자아존중감의 매개효과를 검증하고자 하였다. 연구분석을 위해 경기도에 소재한 2개 기관, 서울에 소재한 3개 기관, 충청남도에 소재한 5개 기관, 충청북도에 소재한 9개 기관에 종사하는 요양보호사 160명을 대상으로 2022년 4월 1일부터 9월 30일까지 구글 링크를 사용하여 비대면으로 자료를 수집하였다. 수집된 140명의 자료에서 불완전 응답 22부를 제외한 118부를 최종분석에 사용하였다. 분석결과 첫째, 요양보호사의 직무열의가 자아존중감에 미치는 정(+)의 영향을 확인하였다. 둘째, 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 정(+)의 영향으로 확인되었다. 셋째, 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향에서 자아존중감의 부분매개효과를 확인하였다. 그리고 매개효과 유의성 확인을 위해 Sobel Test를 실시하여 매개효과 유의성도 확인되었다. 본 연구는 노인 돌봄의 주체가 되는 요양보호사의 직무만족을 위한 직무열의 및 자아존중감 증진에 필요한 사회복지 실천·정책적 개입방안을 제시하였다는 점에서 연구의 의미를 갖는다.

**키워드** : 요양보호사, 직무열의, 직무만족, 자아존중감, 매개효과

**Abstract** The purpose of this study was to examine the mediating effect of self-esteem in the effect of nursing caregivers' job enthusiasm on job satisfaction. For research analysis, 160 nursing caregivers' engaged in 2 institutions located in Gyeonggi-do, 3 institutions located in Seoul, 5 institutions located in Chungcheongnam-do, and 9 institutions located in Chungcheongbuk-do were surveyed from April 1 to September 2022. Data were collected non-face-to-face using Google links until the 30th. From the collected data of 140 people, 118 copies were used for the final analysis, excluding 22 incomplete responses. First, the effect of positive(+) effect on self-esteem of nursing care workers was confirmed. Second, it was confirmed that caregivers' job enthusiasm had a positive(+) effect on job satisfaction. Third, in the effect of caregiver's job enthusiasm on job satisfaction, it was confirmed as a partial mediating effect of self-esteem. In addition, the Sobel Test was conducted to confirm the significance of the mediating effect, and the significance of the mediating effect was also confirmed. This study has significance in that it suggests social welfare practices and policy interventions necessary to increase job enthusiasm and self-esteem for job satisfaction of nursing care workers, who are the main agents of caring for the elderly.

**Key Words** : Caregivers', Job enthusiasm, Job satisfaction, Self-esteem, Mediating effect

\*Corresponding Author : Mi-Suk, Im(junghui0813@naver.com)

Received February 20, 2023

Accepted April 20, 2023

Revised April 26, 2023

Published April 28, 2023

## 1. 서론

현대사회의 사회구성원들은 다양한 사회활동에 참여하고 있다. 이들은 정신적·육체적인 사회적 활동 참여를 통해 경제적 보상과 자아실현의 기회, 그리고 사회통합에 기여한다[1]. 사회활동 참여는 노동시장 참여가 가장 대표적이다. 특히 여성의 사회활동 참여 증가로 전통사회의 돌봄이 사회로 전가되는 시점에서 돌봄에 대한 사회적 관심이 요구되고 있다. 기대수명 증가로 인해 노인 돌봄도 사회적 관심의 대상이 되고 있다. 이에 노인 돌봄의 증추적인 역할을 수행하는 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향에 대한 고찰을 시도하고자 한다.

요양보호사는 돌봄 노동이라는 사회활동에 참여하는 직업군에 위치하고 있으나, 자아실현과 경제적 보상은 미흡한 수준이다. 열악한 근무환경에서 감정노동의 수행은 직무만족보다는 이직의 요인이 되고 있어[2] 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 변인에 대한 면밀한 검토가 요구된다.

노인은 만성질환, 치매, 중풍 등의 노인성 질환이 증가되는 시기이다. 이와 함께 의료비 과다 지출 및 부양 부담을 증가시키고 있어[2] 사회적 돌봄이 절실히 요구되고 있다. 사회적 돌봄이 요구됨에 따라 정부는 노인장기요양보장제도의 법적 토대 마련과 제도의 시행으로 요양보호사라는 돌봄 노동의 새로운 직업군을 창출하였다.

그러나 요양보호사의 돌봄 노동의 근무환경이 열악하여 처우개선에 대한 지속적인 문제가 제기되어 근로자성 인정에 대한 사회적 관심과 논의가 요구되고 있다[3]. 돌봄 노동을 수행하는 요양보호사의 법적 지위 및 노동권 보장에 대한 근로자성 인정[4-5]이 돌봄 노동에 대한 직무만족을 결정하는 요인으로 살펴볼 필요가 있으며, 직무만족 증진을 위한 적극적인 개입이 필요하다. 직무만족 증진은 근무환경 개선을 전제하는 처우 향상과 지속적인 사회적 차원의 논의가 필요하다. 요양보호사의 처우 향상은 직무만족 결정요인과 밀접한 관계를 갖고 있어[4] 노인 돌봄 사회화의 성공적 안착을 위해 높은 직무만족 보장을 위한 근무환경 마련은 당연하다. 그러나 요양보호사는 보호자, 돌봄 노인 등으로부터 ‘폭언, 신체적 폭행, 하찮은 일자리 노동자’라는 등의 보이지 않는 폭력에 노출되어[6-7] 돌봄 노동에 대한 낮은 수준의 직무만족을 조장하게 된다.

요양보호사는 여성의 사회활동 증가, 핵가족화의 현상

으로 인한 개인주의 문화 확산과 노인부양에 대한 탈가족화로 인해[4] 노인 돌봄 사회화의 증추적인 역할을 수행하고 있다. 또한 노인 돌봄 과정에서 다양한 갈등 경험과 돌봄이 필요한 대상자의 요구, 현실적 여건 등을 고려하여 돌봄서비스 질 향상의 의무를 갖는다[4-7]. 그러나 돌봄노동을 수행하는 요양보호사는 낮은 법적 지위, 열악한 근무환경 등으로 직무만족 수준은 낮은 실정이다. 요양보호사의 낮은 수준의 직무만족 증진을 위해 돌봄 노동의 업적평가를 위한 급여인상, 초과근무에 따른 초과근무수당 지급, 생일파티 등의 사회복지적 개입을 시도하고 있으나[8] 직무만족을 증가시키기에는 한계가 있다. 이에 돌봄 노동에 대한 직무만족 증진을 위한 근무환경 향상과 직무에 대한 높은 수준의 직무열의의 전제가 필요하다.

직무열의는 노동을 수행하는 대상자가 감정적, 인지적, 물리적으로 선호하는 자아를 표현할 때, 조직에서 직무에 대한 적극적인 자세로 정의한다[3]. 직무열의가 높은 노동자는 높은 에너지와 열정을 갖고 헌신적으로 업무를 수행하고 전념하게 되고 높은 직무만족을 경험하게 된다. 요양보호사의 높은 직무열의는 돌봄노동에 대한 열정과 에너지를 형성하여 돌봄 노동 수행에 헌신적으로 전념하도록 하며, 아울러 높은 직무만족을 증가시키는 요인이 되고 있다[9-10]. 이로 인해 요양보호사는 장기요양기관에서 감정노동을 수행하면서 스트레스를 경험하면서 낮은 수준의 직무열의를 갖게 된다. 경제적 보상과 사회활동 참여보다 고단한 직업, 이직하고 싶은 직업 인식은 물론 요양보호사로서 역할 기피와 이직을 고려하는 현상까지 야기되어 낮은 직무만족을 느끼게 된다[2]. 감정노동을 수행하는 노동자의 직무열의가 직무만족에 긍정과 부정적인 영향을 미치는 요인으로 보고된 바와 같이 감정노동을 수행하는 요양보호사의 직무만족 결정요인으로 살펴볼 필요가 있다. 노인 돌봄에 대한 직무열의를 증가시키는 근무환경 조성은 요양보호사의 돌봄 노동에 대한 자긍심 고취는 물론, 자신을 존귀한 존재로 인식하는 자아존중감도 증가시키게 된다.

인간은 스스로 자신을 존중하고 자신에 대한 가치를 긍정적으로 평가할 수 있는 자아존중감을 갖고 있다. 요양보호사도 예외는 아니다. 요양보호사는 자신의 업무를 수행하는 과정에서 돌봄 노인과 보호자 가족, 열악한 근무환경 등의 요인으로 말미암아 자신의 업무에 대한 어려움을 경험한다. 돌봄에 대한 낮은 직무열의는 낮은 자아존중감을 조장하게 되며 이로 인해 돌봄 노동에 대한 낮

은 수준의 직무만족도 초래한다[11]. 즉, 요양보호사가 돌봄에 있어 소극적인 직무열의를 수행하게 되면 자아존중이 낮아지고, 낮은 자아존중감은 자신의 업무에 대한 만족을 감소시키는 직무만족을 초래한다. 선행연구에서 높은 직무열의가 자아존중감을 증가시키는 요인으로 보고되어[12] 요양보호사의 자아존중감 증진도 필요하다. 따라서 요양보호사의 돌봄 노동에 대한 자긍심 고양의 결정요인이 되는 높은 직무열의 증진이 필요하며 이러한 과정에서 자아존중감 증진도 당연하다. 요양보호사가 자신을 가치 있는 존재로 인식할 때 자신의 역할에 대한 만족도 함께 증가된다[13]. 긍정적 인간관계 형성은 자아존중감도 증가시키며 높은 자아존중감은 자신의 직무에 대한 만족을 증가시키는 요인으로 보고되어[14] 요양보호사가 경험하는 자아존중감과 직무만족 간의 관계를 살펴볼 필요가 있다.

이에 본 연구는 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향에서 자아존중감의 매개효과를 살펴보고자 한다. 이를 위해 요양보호사의 직무열의와 자아존중감 간의 관계, 직무열의와 직무만족 간의 관계, 그리고 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향에서 자아존중감의 역할을 살펴볼 것이다.

요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향에서 자아존중감의 매개효과를 검증하는 본 연구의 목적 달성을 위해 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

- 〈연구문제 1〉 요양보호사의 직무열의가 자아존중감에 영향을 미치는가?
- 〈연구문제 2〉 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 영향을 미치는가?
- 〈연구문제 3〉 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향에서 자아존중감이 매개효과를 나타내는가?

## 2. 연구방법

### 2.1 연구모형

본 연구는 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향에서 자아존중감의 매개효과를 검증하고자 연구모형을 다음과 같이 제시한다.

### 2.2 자료수집 및 연구대상

본 연구의 목적 달성을 경기도 소재 2곳의 장기요양기

관, 서울 소재 3곳의 장기요양기관, 충청남도 소재 5곳의 장기요양기관, 충청북도 소재 9곳의 장기요양기관에 종사하는 요양보호사 160명을 대상으로 2022년 4월 1일부터 9월 30일까지 장기요양기관의 특성을 고려하여 자료를 수집하였다. 자료수집 과정은 구글 링크를 사용하여 비대면으로 이루어졌다. 수집된 140명의 자료에서 불완전 응답 22부를 제외한 118부를 최종분석에 사용하였다.

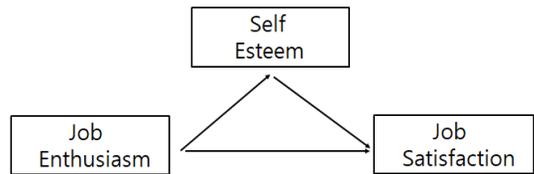


Fig. 1. Proposed model

### 2.3 측정도구

#### 2.3.1 직무열의

독립변수인 직무열의의 측정은 Schaufeli, et al(2004)가 개발한 UWES(Utrecht Work Engagement Scale)의 활력 6문항, 헌신 5문항, 몰입 5문항의 총 17문항을 남현우[15]의 연구에 사용한 척도를 본 연구에 사용하였다. 그리고 척도는 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 구성되었으며, 점수가 높을수록 직무열의가 높음을 의미한다. 본 연구의 직무열의 신뢰도는 Chronbach's  $\alpha$  .653으로 나타났다.

#### 2.3.2 자아존중감

매개변수인 자아존중감을 측정하기 위해 Rosenberg [16]가 개발한 자아존중감 측정 문항을 사용하였다. 총 10문항으로 긍정 5문항, 부정 5문항으로 구성되었으며, 모든 문항은 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 자아존중감이 높다는 것을 의미하며 본 연구의 자아존중감의 신뢰도는 Chronbach's  $\alpha$  .860으로 나타났다.

#### 2.3.3 직무만족

종속변수인 직무만족도 측정은 Locke(1969)의 개념을 나상필(2017)이 재구성하여 요양시설 종사자 직무만족 측정이 가능하도록 개발한 척도를 이승협[17]이 연구에 사용한 8문항의 최종척도를 본 연구에 사용하였다. 그리고 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매

우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 본 연구의 직무만족 신뢰도는 Chronbach's  $\alpha$  .854으로 나타났다.

2.4 분석방법

측정 변인 간 영향력과 매개효과 검증을 위해 SPSS WIN 23.0 프로그램을 활용하였다. 분석에 앞서 근무형태의 명목변수는 더미변수 변환을 수행하였으며 자아존중감의 부정분항(3,5,8,9,10)은 역코딩 변환 후 분석을 수행하였다. 분석과정은 첫째, 영양보호사의 인구학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석 및 기술통계 분석을 하였다. 둘째, 변인들의 상관관계 확인을 위해 Person의 상관관계 분석을 하였다. 셋째, 변인 간의 영향력과 자아존중감의 매개효과를 확인하기 위해 Baron & Kenny[18]가 제안한 3단계 분석을 실시하였다. 제1단계는 독립변수와 매개변수의 관계, 제2단계는 독립변수와 종속변수의 관계, 제3단계는 독립변수과 매개변수를 원인변수로 투입하여 종속변수에 미치는 영향을 확인하기 위한 단계적 회귀분석을 실시하였으며 매개효과 유의성 분석을 위해 Sobel Test를 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 조사대상자의 일반적 특성

본 연구에 참여한 대상자의 인구학적 특성의 분석결과는 Table 1과 같이 나타났다.

첫째, 연구참여자의 근무경력을 살펴보면, 1년 미만 12명(10.2%), 1년 이상 2년 미만 27명(22.9%), 2년 이상 3년 미만 14명(11.9%), 3년 이상 4년 미만 10명(8.5%), 4년 이상 5년 미만 10명(8.5%), 기타 45명(38.1%)으로 나타났다. 근무경력에서 기타 응답자가 가장 높은 비율로 나타났다.

둘째, 연구참여자의 연령을 살펴보면, 40세 이상 50세 미만 20명(16.9%), 50세 이상 60세 미만 65명(55.1%), 60세 이상 70세 미만 31명(26.4%), 70세 이상 80세 미만 2명(1.6%)으로 나타났다. 연구참여자 중 50세 이상 60세 미만의 영양보호사 비율이 가장 높은 결과로 나타났다.

셋째, 연구참여자의 근무형태를 살펴보면, 노인요양시설과 공동생활가정에 근무하는 영양보호사는 84명(71.2%), 주·야간보호, 방문요양, 단기보호의 재가복지기관에 근무하는 영양보호사는 34명(28.8%)으로 요양시설

에 근무하는 영양보호사가 재가복지기관에 근무하는 영양보호사보다 높은 비율로 나타났다.

Table 1. Demographic and sociological characteristics (N=118)

Classification		N	%
Personal history	less than 1 year	12	10.2
	More than 1 year and less than 2 years	27	22.9
	More than 2 year and less than 3 years	14	11.9
	More than 3 year and less than 4 years	10	8.5
	More than 4 year and less than 5 years	10	8.5
	Etc	45	38.1
Age	Over 40 and under 50	20	16.9
	Over 50 and under 60	65	55.1
	Over 60 and under 70	31	26.4
	Over 70 and under 80	2	1.6
Type of work	nursing facility	84	71.2
	home care	34	28.8
Education	elementary school graduation	3	2.5
	middle school graduation	31	26.3
	high school graduation	59	50.0
	university Graduation	25	21.2
Health status	not healthy	3	2.5
	moderate	54	45.8
	healthy	55	46.6
	very healthy	6	5.1

넷째, 연구참여자의 학력을 살펴보면 초등학교 졸업 3명(2.5%), 중학교 졸업 31명(26.3%), 고등학교 졸업 59명(50.0%), 대학교 졸업 25명(21.2%)으로 고등학교 졸업이 가장 높은 결과로 나타났다.

다섯째, 연구참여자의 건강상태를 살펴보면, 건강하지 못한 3명(2.5%), 보통 54명(45.8%), 건강함 55명(46.6%), 매우 건강함 6명(5.1%)으로 건강함이 가장 높은 결과로 나타났다.

3.2 상관관계 분석

직무열의, 자아존중감, 직무만족 변인 간 관련성을 살펴보기 위해 Person 상관관계 분석을 실행한 결과는 Table 2과 같다. 영양보호사의 직무열의는 자아존중감(.198,

Table 2. Correlation among major variables

variable	coefficient		
	①	②	③
①	1		
②	.198**	1	
③	.325**	.240**	1

\*\*p<.01

① job enthusiasm ② self esteem, ③ job satisfaction

$p < .01$ ), 직무만족(.325,  $p < .01$ ) 변인과 정(+)적인 관계로 나타났다. 그리고 자아존중감 변인은 직무만족(.240  $p < .01$ )과 정(+)적인 관계로 확인되었다.

### 3.3 자아존중감의 매개효과

요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향과 자아존중감의 매개효과를 검증하기 위해 Baron & Kenny의 단계적 회귀분석을 실시하였으며 Table 3과 같다.

Model 1은 요양보호사의 직무열의가 자아존중감에 미치는 정(+)의 영향을 확인한 결과이다. 요양보호사의 돌봄 노동 과정에서 적극적인 직무열의는 자신을 가치 있는 존재로 인식함을 의미한다. 근무경력( $B = -.001, \beta = -.004$ ), 연령( $B = .003, \beta = .078$ )은 통계적으로 유의미하지 않은 결과로 나타났다. 근무형태( $B = -.105, \beta = -.180, p < .05$ ) 변인은 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고, 교육수준( $B = .036, \beta = .119$ ), 건강상태( $B = .005, \beta = .012$ ) 변인도 통계적으로 유의미하지 않은 결과로 나타났다. 직무열의( $B = .085, \beta = .225, p < .05$ ) 변인은 자아존중감에 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, Model 1에서 독립변수가 매개변수에 미치는 설명력은 11.4%로 나타났다.

Model 2에서 통제변수인 근무경력( $B = .042, \beta = .134$ ), 연령( $B = -.015, \beta = -.162$ ) 변인은 통계적으로 유의미하지 않은 결과로 나타났다. 그러나 근무형태( $B = -.419, \beta = -.319, p < .01$ ), 교육수준( $B = .124, \beta = .181, p < .05$ ) 변인은 통계적으로 유의미한 결과로 확인되었다. 그리고 건강상태( $B = .143, \beta = .152$ ) 변인은 통계적으로 유의미하지 않은 결과로 나타났다. 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향은 정(+)영향으로 나타으며 ( $B = .180, \beta = .217, p < .001$ ), 직무열의가 직무만족에 미치는 영향의 설명력은 23.8%이다. 돌봄 노동에 대한 직무열의가 높을수록 돌봄노동에 더 적극적이며 직무만족이 높다는 것으로 설명된다.

Model 3은 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향에서 자아존중감의 매개효과를 살펴본 결과이다. 분석결과, 통제변수에서 근무형태( $B = .042, \beta = .134$ ), 연령( $B = -.015, \beta = -.167$ ) 변인은 통계적으로 유의미하지 않은 결과로 나타났다. 그러나 근무형태( $B = -.402, \beta = -.306, p < .01$ ) 변인은 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 교육수준( $B = .118, \beta = .173$ ),

건강상태( $B = .142, \beta = .151$ ) 변인은 통계적으로 유의미하지 않은 결과로 확인되었다. 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는( $B = .267, \beta = .301, p < .001$ ) 정(+)의 영향력으로 확인되었다. 직무열의가 직무만족에 대한 설명력은 약 24.3%로 나타났다. Model 3에서 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향에서 자아존중감( $B = .164, \beta = .073, p < .05$ )은 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자아존중감의 부분매개효과도 확인되었다.

**Table 3. Mediated effect** (N=118)

Variable	Model 1 ①→②		Model 2 ①→③		Model 3 ①, ②→③	
	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$
A	-.001	-.004	.042	.134	.042	.134
B	.003	.078	-.015	-.162	-.015	-.167
C	-.105	-.180*	-.419	-.319**	-.402	-.306**
D	.036	.119	.124	.181*	.118	.173
E	.005	.012	.143	.152	.142	.151
①	.085	.225*	.180	.217***	.267	.301***
②					.164	.073*
F	2.373*		5.793***		5.049***	
R <sup>2</sup>	.114		.238		.243	
Durbin Watson	2.325		2.000		2.004	

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

① job enthusiasm ② self-esteem ③ job satisfaction

- A: personal history
- B: age
- C: type of work
- D: education
- E: health status

이러한 결과는 요양보호사의 직무열의가 높을수록 요양보호사의 자아존중감도 증가되며 아울러 직무만족에 대한 만족도가 증가하는 것으로 설명된다.

또한, 단계적 회귀분석 수행 후 자아존중감의 매개효과 유의성을 확인하기 위해 Sobel Test를 수행하였다. 자아존중감의 매개효과 유의성 검증결과는 Sobel Test Statistic= 2.301,  $p < .01$ 로 확인되었으며, Table 4와 같다.

**Table 4. Sobel test**

path	Z	P
①→②→③	2.301	.005

\*\* $p < .01$

- ① job enthusiasm
- ② Self-esteem ③ job satisfaction

#### 4. 결론

본 연구는 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향에서 자아존중감의 매개효과를 검증하고자 하였다.

연구결과 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향에서 자아존중감의 부분매개효과를 확인하였다. 이러한 연구결과를 토대로 요양보호사의 근무환경 개선에 필요한 사회복지실천·정책적 개입방안을 위한 기초자료를 제공하였다.

본 연구의 결과를 다음과 같이 상술한다.

첫째, 요양보호사의 직무열의가 자아존중감에 미치는 정(+)의 영향을 확인하였다. 이는 선행연구[9,12]와 일치한 결과이다. 요양보호사의 돌봄에 대한 직무만족 증진을 위한 자아존중감의 중요성을 시사한다.

둘째, 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 정(+)의 영향을 확인하였다. 요양보호사의 열악한 근무환경은 낮은 직무열의를 조장하여 업무에 대한 낮은 수준의 직무만족의 결정요인으로 보고된 선행연구[10,11,19]와 유사한 결과이다. 요양보호사의 높은 직무열의는 높은 직무만족으로 귀결되어 노인 돌봄 사회화의 성공열쇠로 예측할 수 있다.

셋째, 요양보호사의 직무열의가 직무만족에 미치는 영향에서 자아존중감의 부분매개효과를 확인하였다. 요양보호사는 열악한 근무환경에서 돌봄 노동에 대한 직무열의가 낮은 수준에 머물게 되어 직무만족 수준 또한 낮은 수준으로 나타났다. 요양보호사의 높은 직무열의는 직무만족을 증가시키는 요인으로 보고하는 선행연구[10]와 유사한 결과이다. 아울러 업무에 대한 직무열의 열정은 자아존중감의 증가와 직무만족을 증가시키는 요인으로 [18-20] 확인되었다. 노인 돌봄 사회화에 대한 성공적인 안착은 요양보호사의 역할에 대한 존중과 인정을 전제하는 [4-5] 자아존중감 증진도 요구됨을 유추할 수 있다.

이상 제시한 바와 같이 본 연구의 결과를 토대로 요양보호사의 직무열의, 자아존중감, 직무만족 증진을 위한 사회복지정책적 개입 및 실천방안을 다음과 같이 제안한다.

첫째, 요양보호사의 직무열의의 증진을 위한 요양보호사의 근무환경 개선이 필요하다. 여성의 경제활동 증가와 핵가족화에 따른 노인 돌봄 사회화는 피할 수 없는 현실이다. 이에 요양시설에서 돌봄의 중추적인 역할을 수행

하는 요양보호사의 근무환경의 개선은 시급한 과제이다. 이에 돌봄 노동에 대한 가치인정, 휴게시간 보장이 이루어져야 할 것이다. 또한 요양보호사의 돌봄 노동에 대한 근로자성의 인정도 절실히 요구된다. 재가장기요양기관에 소속된 요양보호사의 근로자성은 아르바이트 수준의 허드렛일 돌봄노동자로 인식되고 있어 직무열의의 증진을 위한 적극적인 개입이 이루어져야 한다.

둘째, 요양보호사의 자아존중감 향상을 위한 요양교육이 필요하다. 돌봄과정에서 요구하는 어르신과 의사소통 방법, 원예, 미술, 요리 등의 노인 여가프로그램 운영에 필요한 교육이 적극적으로 이루어져야 한다. 이러한 교육은 요양보호사의 자아존중감 증진과 함께 돌봄 분야의 교육 활성화를 전제하는 요양서비스 질 향상 계기로 귀결될 것이다. 아울러 교육참여 활성화를 통해 자아존중감 증가를 위한 프로그램개발과 지원도 확립되어야 할 것이다.

셋째, 요양보호사의 직무만족 향상을 위한 사회적 지위와 근로자성 보호가 필요하다. 현재 요양보호사의 낮은 근로자성은 업무에 대한 직무만족보다 불만족을 초래하여 돌봄노동시장 진입도 기피하는 현상도 초래되어 인력수급에 빨간 신호를 보내는 시사점을 염두에 두어야 할 것이다. 돌봄의 빨간 신호는 돌봄 사회화 위협은 물론 사회구성원들의 생산적인 활동을 저해하여 경제성장의 걸림돌이 될 것이다. 노인 돌봄 사회화에 대한 성공적인 안착이 가족구성원의 사회활동 참여, 여가활동 참여, 가족 내 돌봄부담 경감은 물론 행복한 삶을 가능하게 할 것이다.

본 연구는 노인 돌봄 사회화의 중추적인 역할을 수행하는 요양보호사 직무만족 향상을 위한 사회복지실천 현장에 대한 정책·실천적 함의를 제공하였다는 연구의 의의를 갖는다. 그러나 서울 및 경기도와 충청남·북도에 소재한 장기요양기관에 근무하는 요양보호사를 대상으로 수집된 자료를 분석한 결과를 일반화하는데 한계를 갖는다. 전국에 소재한 장기요양기관에 근무하는 요양보호사를 연구참여자로 구성하는 후속연구를 제안한다.

#### REFERENCES

- [1] S. H. Kim. (2018). Exploring the relationship between human rights consciousness and cultural intelligence of adolescents. *Journal of Human Rights & Law-related Education*, 11(1), 71-97. <https://www.kci.go.kr/>

- [2] J. S. Kim. (2013). A Study about the Influence of the Care Workers Emotional Labor on Turnover Intention and Mediating Effects of Emotive Dissonance and Job Satisfaction. 61, 163-188. DOI : 10.21194/kjgsw..61.201309.163
- [3] J. H. Kim. & G. S. Jan. (2016). The Effect of the Working Environment of Elderly care Facility Employees on the Care Service Quality and the Mediation Effect of Social Support. *The Journal of the Korea Contents Association*, 6(5), 533-547. DOI : 10.5392/JKCA.2016.16.05.533
- [4] J. H. Kim. (2019). The Research in the Social Recognition of a Caregiver: Based on Axel Honneth's Theory of Recognition. Doctoral dissertation in Seoul Women's University.
- [5] J. H. Kim. & T. D. Kim. (2018), Review of Worker's Status and Legal Status of Caregiver. *Social Welfare and Law Journal*, 9(1), 257-279.
- [6] H. S. Yun. (2022). A Qualitative Case Study on Client Violence Experience of Caregivers in the Long-Term Care Institution. *Asia-pacific Journal of Convergent Research Interchange*, 12(56), 527-541. DOI : 10.47116/apjcri.2022.12.43
- [7] J. H. Kim. & K. B. Kim. (2019). Undervalued Caregiver and Undermining Human Rights-Focusing on Axel Honneth's Recognition Theory. *Korea Human Rights & Law-related Education Association*, 12(1), 63-80. <https://www.kci.go.kr/>
- [8] J. E. Lee. & H. U. Lee. (2022). Qualitative Case Study on the Experience of Violence from Clients of Long-Term Care Facilities. *The Korean Academy of Long-Term Care*, 10(3), 187-210. <https://www.kci.go.kr/>
- [9] D. C. Um & S. H. Hwang. (2013). Impact of self image and self-esteem on job satisfaction of 119 Rescue workers. *Journal of Korea Academy Industrial Cooperation Society*, 14(8), 3786-3793. DOI : 10.5762/KAIS.2013.14.8.3786
- [10] K.S. Yoo. (2012). The Effect of Working Environment on Job Satisfaction of Care Workers. *The Convergent Research Society Among Humanities, Sociology, Science, and Technology*, 6(12), 341-352. DOI : 10.35873/ajmahs.2016.6.12.032
- [11] S. H. Park. (2021). The Influence of Nursing Helpers Job Stress on their Job Satisfaction and the Mediating Effect of that Stress on those Helpers Self-Esteem. *The Journal of Korean Long Term Care*, 9(21), 83-102. DOI : 10.32928/TJLTC.9.2.4
- [12] C. W. Hong. (2015). The Effects of the Psychological Capital of Care Workers in Nursing Hospitals on Organizational Commitment-Centering on the Mediating Effects of Job Engagement. *The Journal Of Humanities and Social Sciences* 21, 6(3), 53-78. UCI : G704-SER000003988.2015.6.3.003
- [13] K. S. Kim. (2019). Moderating Effect of Self-esteem on the Relationship Between Resilience and Job Commitment of Care Workers in Long Term Care Hospitals. *The Journal of Humanities and Society*, 21, 10(1), 773-782. DOI : 10.22143/HSS21.10.1.54
- [14] M. J. Na & M. S. Hee(2015). The Effects of Interpersonal Relationships on Job Satisfaction of Home-visiting Care Helpers. *The Korea a Contents Association*, 15(4), 234-245. DOI : 10.5392/JKCA.2015.15.04.234
- [15] H. W. Nam. (2021). Effects of Growth Mindset on Job Engagement among Child-care Teachers: Mediated Effect of Grit and Moderating Effect of Social Support, Kyonggi University graduate school doctoral dissertation
- [16] M. Rosenberg. (1986). Rosenberg self-esteem scale (RSE): *Acceptance and commitment therapy*. Measur. Pack 61:52.
- [17] S. H. Lee. (2019). The Mediating Effect of Job Satisfaction between Job Environment of Elderly Care Facilities and Job Commitment of Caregivers, Daegu Haany University Graduate School Doctoral Thesis.
- [18] J. Y. Kim. (2022). Data analysis using SPSS and Jamovi, community. Goyang City.
- [19] C. Y. Kim. (2018). A study on the effect of spirituality, self-esteem, organizational commitment of care workers in Home Care Facility for the Elderly on the job satisfaction: Focused on empowerment parameter. Yemyung University graduate school doctoral thesis.
- [20] S. S. Park. (2022). Effect of Caregiver's Stress on Turnover Intention: Focused on the mediating

effect of self-esteem. *The K Association of Education Research*, 7(1), 1-32.  
DOI : 10.48033/jss.7.1.1

- [21] J. H. Kim. (2017). Recognition struggle and social recognition of care worker: Focusing on Axel Honneth's accreditation theory. *Journal of Social Science*, 48(3), 323-351.  
DOI : 10.15820/khjss.2017.43.3.013

김정희(JeongHui Kim)

[정회원]



- 2010년 2월 : 수원대학교 아동가족복지학사
- 2013년 8월 : 경기대학교 일반대학원 사회복지학 석사
- 2019년 2월 : 서울여자대학교 일반대학원 사회복지학 박사

- 2022년 9월 현재: 숙명여자대학교 사회복지정책대학원 객원교수
- 관심분야 : 사회복지행정 및 정책(아동·청소년 & 노인분야)
- E-Mail : junghui0813@naver.com

임미숙(MiSuk Im)

[정회원]



- 2004년 2월 : 경기대학교 대학원 사회복지학과 석사
- 2019년 2월 : 세한대학교 사회복지상담학과(박사수료)
- 2022년 9월 : 세한대학교 사회복지상담학과 겸임교수

- 관심분야 : 노인복지 및 사회복지정책
- E-Mail : ims4618@naver.com