

요양보호사의 직업정체성이 요양보호서비스 질에 미치는 영향 - 임파워링 리더십 매개효과를 중심으로 -

남연희*(한일장신대) · 김종철**(한일장신대) ·
김영삼(한일장신대) · 김강수(한일장신대)

본 연구는 요양보호사의 직업 정체성과 기관 내 리더의 임파워링 리더십, 요양보호서비스 질의 관계성을 확인하고, 요양보호사의 직업정체성과 기관 내에서 리더의 임파워링 리더십이 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 확인하고자 시도되었다. 본 연구의 연구대상자는 전라북도 내 장기요양노인시설에서 근무하고 있는 요양보호사 191명을 대상으로 직업정체성과 임파워링 리더십, 서비스 질의 관계성을 확인하고 임파워링 리더십의 매개효과 검증을 실시하였다. 연구결과를 통해 요양보호사의 직업정체성과 요양보호 서비스 질에 기관 리더의 임파워링 리더십이 매개요인을 밝혔으며, 연구결과를 바탕으로 요양보호사들의 직업정체성과 기관 리더의 임파워링 리더십과의 상관관계에서 노인들에게 제공되는 현행의 요양보호서비스 질을 높이기 위한 방안을 제시하였다.

주제어: 요양보호사, 요양보호사 직업정체성, 요양보호서비스, 임파워링 리더십.

* 주저자

** 교신저자

1. 서론

우리나라의 노인인구는 의료기술의 발달과 소득증가 등으로 인해 1960년대 이후 꾸준히 증가되어 왔다. 통계청(2013)에 의하면 우리나라는 65세 이상 노인 인구가 전체 인구의 12.2%로 고령화 사회로 2000년에 이미 진입하였으며 머지않아 2017년 고령사회, 2026년 초고령사회에 도달하게 될 것으로 예상되고 있다. 고령화 현상은 경제, 사회, 문화 분야에 상당한 영향을 미치고 있으며, 노인 부양의식 변화, 여성 사회 참여 증가 등으로 인하여 돌봄이 필요한 노인에 대한 가족부양 기능이 약화되고 있다. 이처럼 장기간에 걸쳐 타인에 의한 신체적 수발, 정서적 지원, 일상생활 원조 등 장기요양보호가 필요한 노인인구의 증가는 가정경제의 부담으로 이어지고 있다. 따라서 노인에 대한 돌봄은 가족 단위의 돌봄 범위를 벗어나 사회적·국가적 책임문제로 직면되고 있으며 사회적 보호의 필요성은 증대되고 있는 현실이다(박정희, 2013).

이러한 사회적 변화와 욕구를 반영하여 2008년부터 고령이나 노인성 질병 등으로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 제공하는 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여에 관한 사항을 규정, 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상을 목적으로 ‘노인장기요양보험제도’가 시행되었다. 제도의 시행으로 기본적인 일상생활에 도움을 필요로 하는 노인들에게 서비스를 제공하는 전문 인력으로 ‘요양보호사’ 제도가 신설되었다. 요양보호사 자격제도는 2010년 4월 노인복지법의 개정에 따라 시험을 통해 취득하는 국가자격으로 변화되었으며, 이들은 노인요양시설이나 재가복지센터에서 치매, 중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 전문적인 서비스를 담당하고 있다(노인장기요양보험, 2008).

국민건강관리공단이 실시한 “2011년 영양보호사 및 장기요양기관 대표자 설문조사자료”에 의하면 장기요양보호 종사자들은 저임금, 열악한 근무환경, 수급자와의 갈등 등 이유로 직업만족도가 매우 낮은 것으로 나타났다. 그리고 영양보호사의 직무는 신체적인 노동강도가 높고, 정신적 스트레스가 심한데 비하여 영양보호사의 직무에 대한 사회적 인식은 매우 낮은 상태이다. 뿐만 아니라 영양보호사에 대한 직무능력향상을 위한 교육 및 훈련 시스템도 제대로 정비되어 않아 영양보호사 직무의 질적향상에 어려움이 있는 현실이다(선우덕·김찬우·임효연·김순옥·서동민·권진희·양영애·최인덕·김도훈·이서영·김병한·이경락·박동자·황재영·김성희·류애정, 2012).

이러한 열악한 환경에도 불구하고 영양보호사들은 여전히 돌봄이 필요한 노인들의 신체적 지원, 재활에 필요한 지원, 심리적, 정서적 지원 등 끊임없이 노인들과 대면하고 있다. 이들은 노인들의 남은 생(生)에 대한 전반적인 서비스를 제공하는 케어서비스에 있어서 중추적인 역할을 담당하고 있다. 그러므로 이들이 수행하는 요양서비스는 노인의 개인별 특성과 욕구특성에 따른 전문적인 서비스를 제공하는 실질적이고 매우 중요한 역할을 담당하고 있다. 이러한 이유로 요양서비스를 수행하는 영양보호사는 자신의 직업에 대한 자긍심을 가지고 직무에 임하여야 하기에 직업정체성이 중요하다 하겠다.

요양보호사에게 직업정체성이 중요한 이유는 바로 이들이 제공하는 서비스가 노인의 삶의 질과 직결되기 때문이다. 만약 영양보호사가 직업정체성이 낮을 경우 사기저하, 소진을 가져오게 되고, 그 결과 서비스 질의 저하로 이어질 수 있다(문지은, 2004). 그러나 직업정체성을 가지고 직무에 충실하게 되면 직무만족, 사기, 조직현신에 긍정적인 영향을 주게 되어 양질의 서비스를 제공하게 되며, 사회복지 조직의 효과성 및 효율성에 직·간접적으로 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(최

윤정, 2008). 따라서 요양보호사가 제공하는 유·무형의 서비스는 노인의 삶을 편안하고 만족한 생활을 영위하기 위한 직접적인 요인이기에 요양보호사의 직업정체성과 그 영향을 확인할 필요가 있다. 하지만, 지금까지의 사회복지실천영역에서 직업정체성과 관련된 연구는 주로 사회복지사, 사회복지공무원, 간호(조무)사 등을 중심으로 이루어졌으며, 요양보호사의 직업정체성에 대한 연구는 미미한 수준이라 할 수 있다. 그리고 요양보호사가 제공하는 서비스 질에 관한 연구는 주로 직무만족(전수원, 2013, 고경주, 2012; 김혜란, 2013; 박용오, 2013), 직무스트레스(김금주, 2009; 신미숙, 2010; 서민호, 2012) 등으로 연구되어져 왔다. 이러한 연구들은 대체로 서비스 질과 관련된 요인들을 단편적인 관련성으로 확인했다는 한계점이 있다.

한편, 1980년대 이후 기관의 운영환경 변화에 따른 조직운영과 서비스 질 향상에 있어서 중요한 요인으로 조직 리더의 리더십이 주목받기 시작했다. 특히, 인적자원을 효과적으로 관리하기 위한 임파워링 리더십(empowering leadership)은 조직 구성원들이 자신의 일에 대한 자율성을 가지고 스스로 맡은 역할을 수행 할 수 있으며, 자신의 상사로 부터 지원을 받음과 동시에 자신의 능력에 대한 믿음을 갖도록 하는 리더십이다(고유미, 2009). 조직의 리더가 임파워링 리더십을 가지고 기관 내 역할을 모범적으로 수행하게 되면 리더에 대한 신뢰가 높아 지는데(박희진·손영우, 2009), 이는 조직 구성원에게 권한을 위임하고, 자율성을 높여주고 팀 혁신을 증가 시킬 수 있다는(고유미, 2009; 정선화, 2011) 것이다.

이처럼 임파워링 리더십은 경영, 의료 영역에서 조직의 효율적인 운영과 서비스 질의 향상에 있어서 그 중요성이 입증되고 있으며, 최근 사회복지영역에서도 그 중요성이 부각되고 있다. 그 이유는 시장경제 원리가 적용되고 있는 사회복지 환경의 변화 때문이라 할 수 있다. 즉,

사회복지 조직내 관리자의 리더십은 직원들의 역량 강화, 조직의 탄력성, 자율성 등을 부여하고, 사회복지기관 운영에 있어서 직원들의 자율적인 참여, 관심, 책임감 등을 가져와 미래의 비전을 상호 공유할 수 있기 때문이며, 궁극적으로 직원들이 제공하는 서비스 질에 영향을 주기 때문이다. 이들 반영하듯이 최근의 리더십과 관련된 연구들에서 심리적 임파워먼트는 셀프리더십과 조직유효성과의 관계에서 매개 역할을 하고 있음을 확인되고 있다(양필석, 2008). 이는 심리적 임파워먼트가 조직내 리더십, 자기평가와 직무만족, 조직몰입, 혁신행동에 매개효과가 있다는 것을 보여주는 결과이다. 이러한 점에서 임파워링 리더십은 서비스 질 향상에 영향 변수임을 알 수 있는데, 최근 사회복지 환경의 내·외부적 변화에 따라 수평적이고 자율적인 리더십으로의 변화가 요구됨에 따라 임파워링 리더십에 대한 관심이 증대되고 있다.

따라서 요양보호사 자신의 직업에 대한 자긍심, 전문가로서의 의식 등 직업정체성과 기관 내 역량강화, 자율성, 탄력성 등을 공유하는 임파워링 리더십과 요양보호서비스 질과의 영향관계를 확인할 필요가 있겠다. 기존의 선행연구(송은희, 2011; 이광재, 2011; 서민호, 2012; 박정희, 2013)는 요양보호서비스 질에 대한 요양보호사의 개인적 요인 및 환경적 요인을 확인하는 연구들로서 이들 연구에서 개인적 요인 및 환경적 요인이 서비스 질에 영향을 주는 것으로 보고하고 있다. 하지만 이들 연구는 요양보호사 서비스 질을 연구하는데 있어서 주로 요양보호사의 직무관련 요인에 집중되었을 뿐, 요양보호사의 직업 정체성이 서비스 질에 미치는 영향에 대한 연구는 전무하며, 조직 내 영향력을 미치는 기관 리더의 임파워링 리더십을 매개로 한 연구는 시도되지 않았음을 알 수 있다. 그러므로 본 연구에서는 요양보호서비스 질을 높이기 위한 측면에서 요양보호사의 직업적 정체성과 서비스 질의 관계에서 리더의 임파워링 리더십이 매개효과가 있는지를 확인하

고 이를 통해 요양보호서비스 질적향상에 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다.

2. 선행연구 고찰

노인장기요양시설에서 종사하고 있는 요양보호사가 제공하는 서비스 질에 대한 관심은 2008년 노인장기요양보호제도가 시행된 후 돌봄이 필요한 노인들에 대한 전문적이고 질 높은 서비스 제공의 중요성이 강조됨에 따라 요양보호서비스를 제공하는 요양보호사의 직무만족, 직무몰입, 서비스 질과 관련된 연구들이 이루어지고 있다. 본 연구와 관련된 지금까지의 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 요양보호사의 직업 정체성과 관련된 연구는 요양보호사 교육과 직업정체성(이주석, 2010; 최윤정, 2008), 직업적 정체성과 이직의도(임우현·이창호·박만원 2013), 직업정체성과 직무만족(김상형, 2010)을 확인하는 연구가 있다. 지금까지의 직업정체성관련 연구는 주로 사회복지분야에서 근무하는 사회복지사, 사회복지공무원 그리고 간호(조무)사, 특수교사, 체육교사, 평생교육사, 서비스 강사, 무용수 등을 대상으로 연구되어졌다. 이외에도 장애인복지관에 근무하는 사회복지사의 직업 정체성 관한 연구(민경홍, 2010; 김소정, 2012), 다문화가족지원센터 종사자의 직업정체성 (이지영, 2012) 등의 연구가 있다. 이들을 대상으로 시도된 연구에서 직업정체성에 영향을 미치는 요인으로 연령, 학력, 직위, 총 근무경력, 동료관계, 승진 기회 등으로 제시되었다(박승규, 2001; 박용오, 2003; 정무성·백은령·이건우, 2005). 박승규(2001)의 연구에서 직무환경요인으로 상사와의 관계를 직업정체성의 중요한 변수로 제시하였다. 박용오(2003)는 사회복지사의 전문직업적 정체성을 사회복지실천과정에서 형성되어지는 자긍심의 중요성을 강조하였다.

둘째, 임파워링 리더십과 관련된 연구는 주로 경영, 의료 분야에서 시도되고 있다. 이승일(2006)은 임파워링 리더십의 하위변수들로 솔선수범, 코칭, 정보제공 등을 제시하면서 조직구성원들에게 리더는 조직에 헌신하는 행동을 보여주어야 하며 조직원들과 정보를 공유하며 조직원들을 의사결정에 참여시키고 조직의 발전을 위하여 자신감을 갖도록 도와주어야 하고, 비전과 나가야 할 방향을 공지함으로써 혁신행동이 유발된다고 보고했다. 김기홍(2013)은 리더의 임파워링 리더십 행동은 구성원의 내재적 동기를 강하게 하며, 리더십 영향력에 있어서 가장 중요한 요소로 강조되고 신뢰를 두텁게 한다고 제시하였다. 리더의 임파워링 행동은 직무와 관련하여 자신이 가지고 있는 권력과 권한을 부여해줌으로써 구성원으로 하여금 자신의 책임과 권한으로 직무를 자발적으로 수행하고 관리할 수 있도록 해주는 행동으로 구성원의 직무영역은 확대되고 의사결정 참여기회는 많아진다고 주장했다. 이외에도 임파워링 리더십이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향(정국현, 2011; 왕윤, 2011; 차동옥·김정식, 2011), 창의성에 미치는 영향(박종근, 2010; 남유진, 2012; 손규환, 2012), 임파워링 리더십이 조직구성원의 혁신행동에 미치는 영향(박희진·손영우, 2009; 고유미, 2009; 정선화, 2012; 김정은, 2013) 등이 있다. 이들의 연구에서 임파워링 리더십이 조직구성원의 창의성과 조직구성원의 혁신행동에 긍정적인 영향을 주고 있음을 시사하고 있다. 하지만 노인복지영역에서는 박정희(2013)의 연구에서 요양보호사의 임파워먼트가 서비스 질의 공감성과 신뢰성에 영향력을 보이고 있으며, 요양보호사의 임파워먼트 수준이 서비스 질과 관련성이 있다고 제시하였을 뿐 임파워링 리더십과 관련된 연구는 구체적인 연구는 시도되지 않았음을 알 수 있다.

셋째, 서비스 질과 관련된 연구는 개인별 특성요인, 근무환경, 사회환경, 직무만족, 직무스트레스, 조직몰입, 사회적 지지 등 다양한 요인

으로 접근되었으며, 시설에서 제공되는 서비스 실태 등으로 연구되어졌다. 김옥주(2007)의 노인복지관 사회교육서비스의 품질의 질적 향상을 위한 연구에서 사회교육서비스 품질 중에서 공감성이 가장 높다고 제시하였다. 공감성은 고객의 이해와 배려, 각별한 주의로 이용자들은 공감성을 중요한 품질요인으로 인식하고 있었다. 이는 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향(전수원, 2013), 지적 장애인 생활 시설에서의 서비스 질 연구결과(노혜정, 2008)와 일치하였다. 서민호(2012)는 학력이 높고, 기혼자, 근무경험이 많고, 정규직 근무자 그리고 담당 어르신의 수가 적을수록 서비스의 질이 높다고 제시하였다. 진완길(2012)은 정서적 조직몰입과 직무만족이 높을수록 서비스 질이 높아지는 반면 지속적 조직몰입이 낮을수록 서비스 질은 높아지고, 규범적 조직몰입은 직무만족을 통해 간접적으로 영향을 미치기도 하며 직접적으로 서비스 질에 영향을 미친다고 보고하였다. 이광재(2011)는 신념의 수준이 높을수록, 직무스트레스가 낮을수록, 직무몰입이 높을수록, 소명의식 수준이 높을수록 서비스 질은 높아진다고 보고하였다. 송은희(2011)는 요양보호사의 연령이 높을수록, 학력이 높을수록, 배우자가 있는 경우, 자기통제, 전문성, 신념수준이 높을수록, 기관 설립기간이 5년 미만일수록, 운영주체가 법인일수록 서비스 질이 높다고 제시하였으나 전수원(2013)은 요양보호사의 연령이 낮을수록, 서비스 질이 높은 것으로 보고했다. 정병열(2014)은 사회적지지, 정서적지지, 정보적지지, 물질적지지, 평가적 지지에 따라 서비스 질의 차이가 있었으며, 사회적 지지가 높을수록, 휴식수준 만족도가 높을수록, 요양서비스의 질이 높아지는 것으로 제시하였다. 이외에도 시설의 전반적인 서비스 현황과 서비스 질(조기영, 2006; 백영수, 2007; 김옥주, 2007), 서비스 질의 결정요인(임혁, 2007; 김문동, 2008; 이주영, 2008), 요양보호사의 서비스 질 영향요인(송은희, 2011; 이광재, 2011; 서민호, 2012;

이현주, 2011) 등이 있다.

이상과 같이 선행연구에서 사회복지분야 종사자의 직업정체성이 서비스 질에 영향력이 있음을 알 수 있었고, 경영, 의료분야에서 시도된 임파워링 리더십 관련 연구에서 임파워링 리더십이 서비스 질에 영향을 주고 있다는 것을 확인할 수 있었다. 요양보호사의 직업정체성, 전문적 기술과 태도, 요양 서비스 질 등이 주요한 연구주제로 다루고 있으나 요양보호사 서비스 질을 연구하는데 있어서 주로 환경적 요인, 직무만족, 직무몰입, 직무스트레스 등에 집중되었을 뿐, 요양보호사의 직업 정체성이 서비스 질에 미치는 영향에 대한 연구는 전무하며, 조직 내 영향력을 미치는 기관 리더의 임파워링 리더십을 매개로 한 연구는 시도되지 않았음을 알 수 있다. 따라서 요양보호서비스 질을 높이기 위한 다양한 방안들을 찾아본다는 측면에서 직업정체성, 임파워링 리더십, 서비스 질과의 관계성에 대한 연구가 시도될 필요가 있음을 알 수 있다.

3. 연구방법

1) 연구대상 및 자료수집

본 연구대상은 전라북도내 전주, 익산, 군산에 소재하는 9개 장기요양기관에 종사하는 근무연수가 1년 이상인 요양보호사 200명을 유의 표집으로 실시하였다. 자료수집기간은 2013년 12월 1일부터 2013년 12월 23일까지 실시하였다. 본 조사에 앞서 요양보호사 30명을 유의표집 후 사전 조사하여 설문내용의 타당성 여부를 검토한 후 최종 확정하였다. 자료수집방법은 노인복지현장에서 전문가로 활동 중인 연구자와 사전교육을 받은 보조원 2명이 연구대상에게 설문지를 배부하여

설문지를 작성법을 설명한 후 당일 회수하는 방식으로 실시하였다. 회수된 설문지 200부 중에서 부실한 설문지 9부를 제외한 191부를 분석에 사용하였다.

2) 변수의 정의 및 측정도구

(1) 직업정체성

직업정체성은 ‘전문직업인이 스스로를 인식하는 자기 주체성이 정립된 상태’를 말한다. Hall(1968)은 직업적 정체성을 준거로 자기규제에 대한 신념, 전문조직의 활용, 서비스에 대한 자기신념, 직업에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념 등 다섯 가지 차원으로 10문항씩 50개 문항을 리커트 5점 척도를 개발 하였다. Snizek(1972)은 Hall이 개발한 척도를 바탕으로 5개 문항 25개 척도를 사용하였고, 본 연구에서는 김상형(2010)이 요양보호사의 개인적 특성과 직업정체성이 직무만족과 생성감에 미치는 영향을 연구하면서 사용한 척도를 사용하였다. 세부적인 내용은 서비스에 대한 신념 3문항, 자율성에 대한 의식 4문항, 직업의식에 대한 소명 4문항, 사회적 승인에 대한 의식 4문항으로 총 15 문항이다. 본 연구에서의 직업정체성 측정문항의 Cronbach's α 는 .825로 나타났으며 <표 3-1>과 같다.

〈표 3-1〉 직업정체성의 측정문항의 신뢰도

변수	문항수	문항번호	Cronbach's α
서비스에 대한 신념	3	3, 4, 7	.825
자율성에 대한 의식	4	1, 2, 10, 12	
직업의식에 대한 소명	4	9, 11, 13, 15	
사회적 승인에 대한 의식	4	5, 6, 8, 14	

(2) 임파워링 리더십

임파워링 리더십은 직원들에게 직무의 의미성을 기술하고 의사결정에 대한 높은 자율성을 부여하며, 그들의 역량에 대한 신뢰를 표하고 성과에 방해가 되는 요소들을 제거함으로써 직원들과 파워를 공유하도록 하는 조건들을 실행하는 프로세스를 의미한다(Zhang & Bartol, 2010). 본 연구에서는 임파워링 리더십 측정문항은 Srivastava 등(2006)의 연구에 제시하였던 문항이 사용되었다. Srivastava 등(2006)의 연구는 Arnold 등(2000)이 개발한 측정도구를 수정하여, 5개 구성 요소 총 개념 38개 문항 중에 적절하게 잘 반영한 문항들을 3개씩 추출하여 모두 15개 문항으로 구성하여 측정하였다. Srivastava 등(2006)의 연구에서 신뢰도 계수 Cronbach's α 는 .97이었다. Srivastava 등(2006)의 연구에 따라 솔선수범(leading by example), 코칭(coaching), 정보공유(informing), 참여적 의사결정(participative decision making), 그리고 관심표출(showing concerning) 각 3문항으로 구성된 총 15문항으로 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 본 연구에서의 임파워링 리더십 측정문항의 Cronbach's α 는 .950으로 나타났으며 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 임파워링 리더십 측정문항의 신뢰도

변수	문항수	문항번호	Cronbach's α
솔선수범	3	13, 14, 15	.950
코칭	3	4, 5, 6	
정보공유	3	7, 8, 9	
참여적 의사결정	3	1, 2, 3	
관심표출	3	10, 11, 12	

(3) 서비스 질

노인요양시설에서 제공되는 요양보호사들의 서비스 질은 매우 중요하며 노인에게 제공하는 만족 수준을 효과적으로 평가할 수 있는 능력이라고 볼 수 있다. 본 연구에서는 SERVQUAL척도의 5가지 차원, 즉 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 22문항으로 구성하였다. SERVQUAL척도는 Service Quality를 단축시킨 용어로서 Oliver(1980)가 제시한 기대성과 불일치모형을 기초로 해서 1985년 연구를 보다 정교화시켜 겹 분석모형을 통해 상호 중복되는 차원들을 통합하여 Parasuraman 등(1988)이 개발하였다. SERVQUAL 척도는 서비스 산업에 일반적으로 폭넓게 적용된 방법으로 고객의 서비스에 대한 기대와 성과에 대한 지각을 함께 측정하는 것으로 서비스 품질의 연구에 주로 다루어지고 있다(박장열, 2012). 또한 박장열의 연구에서는 의료서비스 지각 문항 Cronbach's α 는 .94로 나타났으며 본 연구에서 서비스 질 측정문항의 Cronbach's α 는 .952로 나타났으며 <표 3-3>과 같다.

<표 3-3> 서비스 질의 측정문항의 신뢰도

변수	문항수	문항번호	Cronbach's α
유형성	4	1, 2, 3, 4	.952
신뢰성	5	5, 6, 7, 8, 9	
대응성	4	10, 11, 12, 13	
보증성	4	14, 15, 16, 17	
공감성	5	18, 19, 20, 21, 22	

3) 분석방법

본 연구의 분석은 SPSS 18.0을 이용하여 분석하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다. 연구대상자들의 일반적 특성을 알아보기와 기술통계를 실시하였으며, 연구대상자의 직업정체성, 임파워링 리더십, 서비스 질 간의 관계를 확인하기 위해 상관관계를 분석하였다. 요양보호사가 제공하는 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였고, 직업정체성과 임파워링 리더십 간의 관계에서 서비스 질의 매개효과 검증에 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 독립변수와 종속변수 간 회귀계수의 절대값 변화를 통해 매개역할을 검증하는 방법을 활용하였으며, 이에 대한 통계적 유의성 검증은 Sobel Test를 통해 이루어졌다.

4. 연구결과

1) 연구대상자의 인구사회학적 특성

(1) 조사대상자의 인구사회학적 특성

본 연구의 조사 대상자는 전라북도 내 장기요양노인시설에서 근무하고 있는 요양보호사 191명으로서, 이들 조사대상자가 어떠한 인구사회학적 특성을 가지고 있는지를 알아보기 위해 성별, 연령, 학력, 종교, 결혼, 근무경력, 기관정원, 고용형태 등을 조사하였으며, 결과는 <표 4-1>과 같다.

〈표 4-1〉 조사 대상자의 인구사회학적 특성

N=191

구 분		빈 도(명)	백분율(%)
성별	남성	18	9.4
	여성	173	90.6
연령	30대	62	32.5
	40대	100	52.4
	50대 이상	29	15.2
학력	고졸 미만	27	14.1
	고졸	124	64.9
	대학교 이상	40	20.9
종교	기독교	103	53.9
	(원)불교	37	19.4
	무교	51	26.7
결혼	기혼	159	83.2
	미혼	32	16.8
근무경력	1년 이상~2년 미만	68	35.6
	2년이상~5년 미만	79	41.4
	5년 이상	44	23.0
기관정원	50인 미만	62	32.5
	50인 이상	129	67.5
고용형태	정규직	89	46.6
	비정규직	102	53.4
전 체		191	100

<표 4-1>과 같이 조사대상자의 성별을 살펴보면 여성 173명(90.6%), 남성 18명(9.4%)로 주로 요양보호사가 여성으로 구성되었음을 보여주고 있으며, 연령은 40대 100명(52.4%), 30대 62명(32.5%), 50대 이상 29명(15.2%) 순으로 주로 40대~50대가 중심으로 되어 있고 40대 이하를 포함하여 84.9%로 대부분을 차지하고 있어 대부분 학령기의 아이를 둔 가정주부로 구성되었음을 알 수 있다. 학력은 고졸

124명(64.9%)으로 가장 많았으며, 대학교 40명(20.9%), 고졸이하 27명(14.1%)를 차지하고 있어 주로 고졸이상의 학력은 85.8%를 차지하고 있어 교육의 수준이 고졸이상으로 고학력을 유지하고 있음을 알 수 있다. 종교는 기독교 103명(53.9%)으로 가장 많았으며, (원)불교 37명(19.3%), 무교(종교 없음) 51명(26.7%)를 차지하고 있어 주로 종교를 가지고 있으며 자신의 신앙을 바탕으로 요양보호사의 직무를 수행하고 있는 것으로 나타났다. 결혼은 기혼 159명(83.2%), 미혼 32명(16.8%)으로 나타나 대부분이 기혼인 상태로 근무하고 있는 것으로 알 수 있었다. 근무경력은 1년 이상~2년 미만 68명(35.6%), 2년 이상~5년 미만 79명(41.4%), 5년 이상 44명(23.0%)으로 5년 미만의 근무경력을 가진 요양보호사가 77.0%로 가장 많은 것으로 나타났다. 이는 장기요양제도가 시행된 지 6년 정도인 점을 감안할 때 단기간의 경력을 보여주고 있다. 기관정원은 50인 이상이 129명(67.5%)으로 50인 미만 62명(32.5%)보다 많았으며, 고용형태를 살펴보면 비정규직 102명(53.4%)으로 정규직 89명(45.6%)보다 나타나 정규직보다는 비정규직으로 근무하고 있는 요양보호사가 많은 것을 알 수 있으며, 이는 노인복지현장의 고용불안 요소가 될 수 있음을 알 수 있다.

2) 직업정체성과 임파워링 리더십 및 서비스 질과의 관계

요양보호사의 직업정체성과 임파워링 리더십, 서비스 질과의 관계를 살펴보기 위하여 상관분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 4-2>와 같다.

〈표 4-2〉 직업정체성, 임파워링 리더십과 서비스 질의 상관관계

구분	서비스	자율성	직업의식	사회적의식	술선수범	코칭	정보공유	참여의사결정	관심표출	유형성	신뢰성	대응성	보증성	공감성
서비스	1													
자율성	.443 (***)	1												
직업의식	.474 (***)	.504 (***)	1											
사회적의식	.503 (***)	.323 (***)	.476 (***)	1										
술선수범	.015	.252 (***)	.319 (***)	.112	1									
코칭	.133	.258 (***)	.334 (***)	.208 (*)	.805 (***)	1								
정보공유	.209 (**)	.267 (***)	.254 (***)	.188 (**)	.653 (***)	.692 (***)	1							
참여의사결정	.133	.223 (**)	.272 (***)	.219 (**)	.669 (***)	.777 (***)	.551 (***)	1						
관심표출	.113	.170 (*)	.282 (***)	.227 (**)	.837 (***)	.787 (***)	.634 (***)	.699 (***)	1					
유형성	.247 (**)	.441 (***)	.471 (***)	.223 (**)	.341 (***)	.349 (***)	.393 (***)	.306 (***)	.297 (***)	1				
신뢰성	.359 (***)	.492 (***)	.441 (***)	.271 (***)	.265 (***)	.316 (***)	.385 (***)	.271 (***)	.172 (*)	.712 (***)	1			
대응성	.309 (***)	.423 (***)	.440 (***)	.300 (***)	.301 (***)	.320 (***)	.330 (***)	.273 (***)	.284 (***)	.697 (***)	.741 (***)	1		
보증성	.282 (***)	.477 (***)	.442 (***)	.209 (**)	.346 (***)	.336 (***)	.353 (***)	.288 (***)	.244 (**)	.699 (***)	.770 (***)	.766 (***)	1	
공감성	.276 (***)	.394 (***)	.423 (***)	.250 (***)	.284 (***)	.302 (***)	.340 (***)	.299 (***)	.248 (**)	.655 (***)	.687 (***)	.726 (***)	.808 (***)	1

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

<표 4-2>와 같이 요양보호사의 직업 정체성과 임파워링 리더십, 서비스 질과의 상관관계를 살펴보면, 서비스 요인은 사회적 의식과의 상관관계수가 .503으로 상관관계가 다소 높았으며, 직업의식과 상관관계수 .474, 자율성과 상관관계수 .443으로 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 모두 정(+)적 상관관계를 나타냈다. 자율성 요인은 직업의식과의

상관계수 .504로 상관관계가 다소 높았으며, 그 다음으로 서비스 신뢰성과 상관계수 .492, 서비스 보증성과 상관계수 .477, 서비스 유형성과 상관계수 .441, 서비스 대응성과 상관계수 .423의 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직업의식 요인은 사회적 의식과 상관관계는 .476으로 가장 높았으며, 그 다음으로 서비스 유형성과 상관계수 .471, 서비스 보증성과 상관계수 .442, 서비스 신뢰성과 상관계수 .441, 서비스 대응성과 상관계수 .440, 서비스 공감성과 상관계수 .423 순으로 다소 높은 정(+)적 상관관계를 보여주고 있다.

기관 내에서 리더의 임파워링 리더십의 출현수범 요인은 관심표출과의 상관계수가 .837로 매우 높았으며, 그 다음으로 코칭과 상관계수 .805, 참여의사결정과 상관계수 .669, 정보공유와 상관계수 .653 순으로 정(+)적 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 임파워링 리더십 코칭 요인은 관심표출과 상관계수가 .787로 가장 높았으며, 그 다음은 참여의사결정과 상관계수 .777, 정보공유와 상관계수 .692 순으로 높은 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 임파워링 리더십의 정보공유 요인은 관심표출과 상관계수가 .634로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 참여의사결정과 상관계수 .551로 다소 높은 정(+)적인 상관관계를 보이고 있으며, 참여의사결정 요인은 관심표출과 상관계수 .699로 높은 정(+)적인 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다.

요양보호사가 제공하는 서비스 유형성 요인은 신뢰성과의 상관계수가 .712로 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 그 다음으로 보증성과 상관계수 .699, 대응성과 상관계수 .697, 공감성과 상관계수 .655 순의 높은 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 서비스 신뢰성 요인은 보증성과 상관계수가 .770으로 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 대응성과 상관계수 .741, 공감성과 상관계수 .687 순으로 높은 정(+)적 상관관계가 있었으며, 대응성 요인은 보증성과 상

관계수가 .766의 높은 상관관계가 있었으며, 공감성과 상관계수 .726의 높은 정(+)적 상관관계가 있었으며, 보증성 요인은 공감성과의 상관계수 .808의 높은 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

3) 요양보호사의 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향

(1) 직업정체성, 임파워링 리더십이 서비스 질에 미치는 영향

요양보호사의 서비스 질에 미치는 요인을 알아보기 위해 직업정체성, 임파워링 리더십의 변수를 투입하여 다중회귀분석을 <표 4-3>과 같이 실시하였으며, 구체적인 하위 변수를 투입하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-4>와 같다. 그리고 회귀분석을 실시하기 전에 다중공선성문제(multi-collinearity problem)를 진단하기 위해 먼저 독립변수들 간 상관관계분석을 실시하였으며, 회귀분석 시 제시되는 통계치 중 분산팽창지수(VIF)와 허용도(tolerance)를 통해 다중공선성을 진단한 결과 다중공선성이 존재할 가능성이 낮은 것으로 나타나 회귀가정이 만족되었다고 볼 수 있다. 회귀분석에서는 선택한 모든 독립변수를 동시에 투입하는 Enter방식을 사용하였다.

〈표 4-3〉 직업정체성, 임파워링 리더십이 서비스 질에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t값
	B	표준오차	베타	
상수(Constant)	1.653	.241		6.871***
직업정체성	.456	.064	.445	7.102***
임파워링리더십	.175	.043	.255	4.077***
설명력(결정계수, R ²) F비	0.333 46.866***			

종속변수 : 서비스 질 ***p<.001

<표 4-3>과 같이 요양보호서비스 질과 직업정체성, 임파워링 리더십의 회귀분석 결과, 적합계수(R²)는 .333으로 33.3%의 분산설명력을 가지며, 분산분석 모델 검증(F비=46.866)을 보면 알 수 있듯이 유의미한 것(p<.001)으로 나타났다. 서비스 질에 영향을 미치는 직업정체성, 기관 내에서 리더의 임파워링 리더십을 살펴보면, 직업정체성과 임파워링 리더십은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직업정체성 요인이 임파워링 리더십보다 큰 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 직업정체성이 높을수록, 임파워링 리더십이 강할수록 서비스 질이 높다는 것을 의미하며, 선행연구(이광재, 2011; 송은희, 2011)에서 요양보호사의 신념과 소명의식이 높을수록 서비스 질 수준이 높다고 제시된 결과와 유사한 결과라고 볼 수 있다.

<표 4-4> 직업정체성, 임파워링 리더십 하위요인별 서비스 질에 미치는 영향

		비표준화 계수		표준화 계수	t값
		B	표준오차	베타	
직업정 체성	상수(Constant)	1.525	.242		6.297***
	서비스	.027	.056	.037	.481
	자율성	.234	.063	.265	3.708***
	직업의식	.203	.058	.271	3.512***
	사회적 의식	.006	.058	.008	.105
임파 워링 리더십	솔선수범	.054	.076	.091	.714
	코칭	.005	.074	.008	.067
	정보공유	.152	.055	.231	2.734**
	참여의사결정	.050	.057	.083	.887
	관심표출	-.076	.069	-.132	-1.105
설명력(결정계수, R ²)		0.401			
F비		13.487***			

종속변수 : 서비스 질 *p<.05, **p<.01, ***p<.001

<표 4-4>와 같이 요양보호사 서비스 질에 영향을 직업정체성, 임파워링 리더십의 하위 요인으로 분석한 결과, 본 회귀선은 적합계수 (R^2)는 .401로 40.1%의 분산설명력을 가지며, 분산분석 모델 검증(F비 = 13.487)을 보면 알 수 있듯이 유의미한 것($p < .001$)으로 나타났다.

서비스 질에 영향을 미치는 하위 요인을 살펴보면, 직업정체성 요인 중 자율성 요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 다음은 직업정체성 요인 중 직업의식으로, 임파워링 리더십 요인 중 정보 공유 요인 순으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 직업정체성 요인 중 서비스 요인과 사회적 의식요인, 임파워링 리더십 요인 중 솔선수범, 코칭, 참여의사결정, 관심표출 요인은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

(2) 임파워링 리더십의 매개효과 검증

요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 관계에서 임파워링 리더십의 매개효과를 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 구체적으로 직업 정체성이 서비스 질에 미치는 영향관계에서 임파워링 리더십의 매개효과를 분석한 결과는 아래의 <그림 1>과 <표 4-5>에서 제시된 것과 같다. 회귀분석을 통해 매개효과를 검증하는 방법으로는 Baron & Kenny(1986)의 3단계 매개효과 검증방식을 사용했다. 첫째, 독립변수와 매개변수 간에 회귀분석 결과 유의미한 결과가 있어야 하는데, 본 연구에서는 직업정체성이 임파워링 리더십에 유의미한 결과가 나타났다($\beta = .308, p < .001$). 둘째, 회귀분석을 통해 독립변수와 종속변수 간에 유의미한 관계가 나타나야 하는데, 직업정체성이 서비스 질에 유의한 영향력을 나타냈다($\beta = .523, p < .001$). 셋째, 독립변수와 매개변수를 동시에 회귀분석한 결과 매개변수가 종속변수에 유의미한 영향을 미쳐야 한다. 이 때 독립변수가 통계적으로 유의미하지 않으면

매개변수는 완전매개효과를 갖는 것이고, 독립변수의 영향력이 통계적으로 유의미하지만 그 영향력이 감소될 경우는 매개변수의 부분매개효과가 있는 것으로 본다. 따라서 직업정체성과 임파워링 리더십을 동시에 분석한 결과 임파워링 리더십과 독립변수인 직업정체성이 통계적으로 유의미한 영향력이 있고, 독립변수의 영향력이 감소되어 임파워링 리더십이 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 요양보호사의 서비스 질은 직업정체성이 임파워링 리더십을 매개하여 높아질 수 있음을 확인할 수 있었다. 즉, 서비스 질은 직업정체성뿐만 아니라 임파워링 리더십으로부터 영향을 받는다는 것을 알 수 있다.

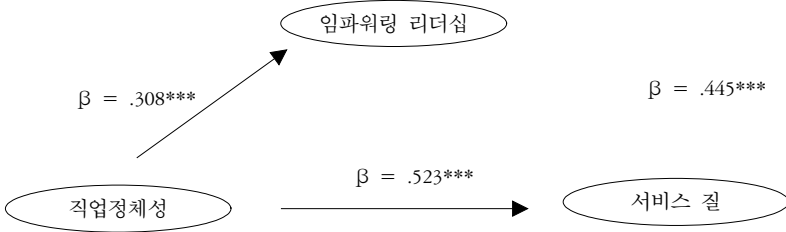
따라서 요양보호 서비스 질을 높이기 위해서는 기관의 효율적인 운영, 책임감, 자율적인 참여 등 기관의 미래를 공유하는 임파워링 리더십을 관리자 중심으로 리더십에 대한 인식을 개선하고 보다 적극적인 개발이 우선되어야 할 것이다.

〈표 4-5〉 임파워링 리더십의 매개모형 분석

변수경로	β	t	R ²	p
직업정체성→임파워링리더십	.308	4.443	.095	***
직업정체성→서비스 질	.523	8.439	.270	***
직업정체성→임파워링리더십→서비스 질	.445	7.102	.333	***

***p<.001

〈그림 1〉 임파워링 리더십 매개모형



***p<.001

(3) 매개경로의 통계적 유의성 검증

다음은 요양보호사의 직업정체성과 서비스 질의 관계에서 임파워링 리더십을 통한 매개경로가 통계적으로 유의미한지를 검증하기 위해 매개효과를 검증하는 Sobel test를 실시하였다. <표 4-6>과 같이 매개경로의 통계적 유의성 검증 결과, 직업정체성과 서비스 질의 관계에서 임파워링 리더십의 매개경로가 p<.001수준에서 통계적으로 유의미하다는 것으로 검증되었다. 이러한 결과를 통해 요양보호사의 직업정체성을 고취시키고, 서비스 질을 높이기 위해서는 임파워링 리더십이 매우 중요한 매개요인임을 본 연구에서 밝혀냈다는 점에서 의의가 있다.

〈표 4-6〉 Sobel test 검증결과

변수 간 경로	Test Statistic	Error	p-value
직업정체성 → 임파워링 리더십 → 서비스 질	3.54	.03	.000***

***p<.001

5. 결론 및 제언

본 연구는 노인복지서비스를 제공하는 요양보호사들의 직업정체성과 기관 내 관리자의 임파워링 리더십이 요양보호서비스 질에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 의문에서 출발하였다. 본 연구의 목적을 달성하기 위해 전라북도 내 장기요양노인시설에서 근무하고 있는 요양보호사 191명을 연구대상으로 하였으며, 요양보호사의 직업정체성과 임파워링 리더십, 서비스 질의 관계성을 확인하고 임파워링 리더십의 매개효과 검증을 실시한 결과 다음과 같은 연구결과를 도출하였으며, 이를 토대로 결론을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면, 직무특성 상 여성이 남성에 비해 월등히 많았으며, 연령은 40대가 가장 많았고, 대부분이 고졸이상의 고학력을 유지하고 있었으며, 대부분이 기혼인 상태로 근무하고 있었다. 근무경력은 5년 미만인 경우가 많은 것으로 나타났다. 기관정원은 50인 이상인 경우가 많은 것으로 나타났다. 조사대상자의 고용형태는 비슷한 수준이었지만 비정규직인 경우가 정규직인 경우보다 많았다.

둘째, 요양보호서비스 질에 미치는 영향을 분석한 결과 직업정체성과 임파워링 리더십은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직업정체성 요인이 임파워링 리더십보다 큰 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 요양보호사 직업정체성이 높을수록 서비스 질이 높고, 기관 리더의 임파워링 리더십이 강할수록 서비스 질이 높은 것을 알 수 있다. 또한 요양보호서비스 질에 요양보호사 직업정체성이 보다 큰 영향을 주고 있음을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 선행연구(이광재, 2011; 송은희, 2011)와 유사한 결과임을 알 수 있다.

셋째, 요양보호사 서비스 질에 영향을 미치는 직업정체성, 기관 내

에서 리더의 임파워링 리더십의 하위 요인들을 분석한 결과, 직업정체성 요인 중 자율성 요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 다음은 직업정체성 요인 중 직업의식으로, 임파워링 리더십 요인 중 정보공유 요인 순으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 요양보호사의 서비스 질을 높이기 위해서는 요양보호사의 자율성을 높이고, 직업의식을 강화하는 방안을 모색해야 함을 알 수 있다. 또한 임파워링 리더십 변수 중 정보공유 요인이 서비스 질에 영향을 미치는 결과를 통해 기관 리더를 통한 정보공유가 많을수록 서비스 질이 높아짐을 알 수 있다.

넷째, 직업 정체성이 서비스 질에 미치는 영향관계에서 기관 내에서 리더의 임파워링 리더십의 매개역할을 분석한 결과 임파워링 리더십이 부분매개효과가 있는 것으로 나타나 요양보호사의 서비스 질은 직업정체성이 임파워링 리더십을 매개하여 높아질 수 있음을 확인할 수 있었다.

본 연구에서 결과를 바탕으로 다음과 같이 제언을 하고자 한다.

첫째, 요양보호사들의 직업정체성을 높이기 위해서는 이들에 대한 역량강화를 위한 다양한 지원이 이루어져야 한다. 이를 위해서는 요양보호사 보수교육 강화와 요양보호사들의 자기개발에 대한 지원이 이루어져야 한다. 뿐만 아니라 자신의 직업의식을 높일 수 있는 인간관계 훈련, 의료·재활 등 전문적인 서비스 훈련 등 전문성 강화를 위한 지원이 필요하다. 직업에 대한 자긍심과 정체성, 직업의식을 높일 수 있는 다양한 지원은 궁극적으로 요양보호서비스 질을 높일 수 있을 것이다.

둘째, 요양보호사들의 업무 자율성을 높일 수 있는 근무환경을 조성해야 한다. 이를 위해서는 요양보호사들의 독립적인 업무분야 개발도 필요하다. 업무 자율성과 독립적인 업무분야 개발은 요양보호사들의 직업정체성과 서비스 질을 높일 수 있기에 이에 대해서 기관차원의

관심이 있어야 한다. 하지만 무엇보다 요양보호사 처우 향상을 위한 정책적인 지원이 선행되어야 가능할 것이라 사료된다.

셋째, 요양보호사가 근무하는 기관의 정보를 전 직원이 공유하는 환경을 조성해야 한다. 기관에서 일어나는 일들에 대해 정보가 공유되지 못하고 일부에서만 독점함으로써 빚어지는 소통 불일치, 의사전달의 왜곡 등은 기관의 행정 누수를 발생시킬 수 있다. 따라서 기관 정보를 기관 구성원 모두에게 투명하게 공개할 필요가 있다. 종사자간 기관 정보 공유는 요양보호사가 자신의 기관에 대한 애착과 긍지를 가지게 됨으로써 서비스 질을 향상시키는 결과를 가져올 수 있다.

넷째, 기관의 리더의 역할을 담당하는 사무국장, 원장들의 임파워링 리더십의 개발이 필요하다. 기관 관리자들은 경영자로서 리더십 개발과 관련된 교육과 정기적인 직무심화과정 교육 등을 받아서 이를 실천현장에서 적극적으로 적용해야 한다. 이는 자신의 기관을 보다 발전적으로 성장시킬 수 있는 결과를 가져올 수 있기 때문이다.

그리고 본 연구는 첫째, 연구대상이 전라북도 지역 장기요양시설에서 근무하는 전체 요양보호사가 아니며, 기관 리더의 임파워링 리더십에 대해서 요양보호사의 인지정도를 확인하였기 때문에 연구결과를 일반화하는데 있어서는 한계점이 있을 수 있다. 둘째, 요양보호사가 제공하는 서비스 질에 대한 평가에 있어서 요양보호 서비스 이용자가 아닌 제공자인 요양보호사의 자기평가였다는 점이 한계라 할 수 있다. 따라서 후속연구에서는 연구대상자를 확대할 필요가 있으며, 연구대상자 그룹에서 요양보호사와 기관 리더를 포함하여 연구되어질 필요가 있다. 이와 함께 요양보호서비스 질을 높일 수 있는 다각적인 연구가 활성화되기를 기대한다.

(2014년 10월 6일 접수, 10월 26일 심사완료, 게재확정 11월 23일)

참고문헌

- 고경주. 2012. “요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구.” 예원예술대학교 사회복지대학원. 석사학위논문.
- 고유미. 2009. “임파워링 리더십과 팀 혁신의 관계에서 팀 몰입과 집단 효능감의 매개역할에 관한 연구.” 충남대학교 대학원. 석사학위논문.
- 김금주. 2009. “노인요양시설 요양보호사 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향.” 전북대학교 행정대학원. 석사학위논문.
- 김기흥. 2013. “임파워링 리더십이 조직구성원의 창의성에 미치는 영향에 관한 연구.” 동국대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김문동. 2008. “장애인 복지시설 서비스질의 결정 요인에 관한 연구.” 한양대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김소정. 2012. “장애인복지관 종사자의 전문 직업적 정체성과 업무환경이 소진에 미치는 영향.” 동국대학교 대학원. 석사학위논문.
- 김옥주. 2007. “노인복지관 사회교육 서비스의 품질에 관한 연구.” 명지대학교 사회복지대학원. 석사학위논문.
- 김상형. 2010. “요양보호사의 직업정체성이 직무만족과 생성감에 미치는 영향.” 충신대학교 사회복지대학원. 석사학위논문.
- 김정은. 2013. “임파워링 리더십이 조직구성원의 혁신행동에 미치는 영향.” 울산대학교 경영대학원. 석사학위논문.
- 김혜란. 2013. “간병인의 직무만족과 서비스 질에 관한 연구.” 경희대학교 공공대학원. 석사학위논문.
- 남유진. 2012. “임파워링 리더십이 창의성에 미치는 영향에 관한 연구.” 『디지털정책연구』 . 10(4).
- 노혜정. 2008. “지적장애인 생활시설 생활재활교사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향.” 대구대학교 사회복지대학원. 석사학위논문.
- 민경홍. 2010. “장애인복지관 사회복지사의 전문직 정체성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구.” 공주대학교 일반대학원. 석사학위논문.

- 문지은. 2004. “사회복지관의 수퍼비전이 사회복지사의 전문직업성에 미치는 영향에 관한 연구.” 연세대학교 사회복지대학원. 석사학위논문.
- 박승규. 2001. “사회사업가의 전문직업적 정체성에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구.” 강남대학교 사회복지대학원. 석사학위논문.
- 박용오. 2004. “사회복지사의 직무만족이 전문직업적 정체성에 미치는 영향.” 연세대학교행정대학원. 석사학위논문.
- 박장열. 2012. “의원급 의료기관의 의료서비스 품질과 고객만족도 및 고객충성도 관계.” 부산카톨릭대학교 생명과학대학원. 석사학위논문.
- 박정희. 2013. “요양보호사의 임파워먼트가 서비스 질에 미치는 영향.” 성결대학교 사회복지대학원. 석사학위논문.
- 박종근. 2010. “임파워링 리더십이 조직구성원들의 직무태도와 창의성에 미치는 영향.” 성균관대학교 경영전문대학원. 석사학위논문.
- 박희진·손영우. 2009. “임파워링 리더행동과 팀원들의 학습행동 및 교류기억의 관계.” 『한국 심리학회지』 . 22(1). 1-25.
- 백영수. 2007. “주간·단기보호시설 서비스의 질 제고에 관한 연구.” 명지대학교 사회복지대학원. 석사학위논문.
- 신미숙. 2010. “요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 요인.” 대구한의대학교대학원. 석사학위논문.
- 서민호. 2012. “요양보호사의 직무스트레스와 직무소진이 서비스 질에 미치는 영향.” 대구한의대학교 대학원. 박사학위논문.
- 선우덕 외. 2012. 『최신노인장기요양보험제도』 . 노인연구정보센터.
- 손규환. 2012. “임파워링 리더십이 창의성과 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구.” 금오 공과대학교 대학원. 박사학위논문.
- 송은희. 2011. “요양보호사의 서비스 질 영향요인 연구.” 원광대학교 대학원. 석사학위논문.
- 양필석. 2009. “핵심자기평가가 조직유효성에 미치는 영향.” 울산대학교 대학원. 박사학위논문.
- 이광재. 2011. “노인요양시설 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인.”

- 대구한의대학교 대학원. 박사학위논문.
- 이광재. 2012. 『노인장기요양보험법 총론』. 공동체.
- 이승일. 2006. “임파워링 리더십이 조직구성원의 혁신행동과 조직시민 행동에 미치는 영향.” 조선대학교 대학원. 석사학위논문.
- 이주석. 2010. “요양보호사교육이 직업윤리와 직업정체성에 미치는 영향.” 고려대학교 인문정보대학원. 석사학위논문.
- 이주영. 2008. “노인복지의 질 결정요인의 분석.” 서울시립대학교 대학원. 박사학위논문.
- 이지영. 2012.. “다문화가족지원센터 종사자의 전문직업적 정체성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구.” 서울여자대학교 사회복지기독교 대학원. 석사학위논문.
- 이현주. 2011. “노인요양시설 요양보호사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구.” 상지대학교 사회복지정책대학원. 석사학위논문.
- 임우현·이창호·박만원. 2013. “요양보호사의 직업적 정체성이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구.” 『노인복지연구』. 60. 353-378.
- 임혁. 2007. “정신보건 사회복지 서비스 질의 결정 요인에 관한 연구.” 부산대학교 대학원. 박사학위논문.
- 왕윤. 2011. “임파워링 리더십이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구.” 세종대학교 대학원. 석사학위논문.
- 전수원. 2013. “노인요양시설 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향.” 경북대학교 과학기술대학원. 석사학위논문.
- 진완길. 2012. “노인요양시설 요양보호사의 조직몰입이 서비스 질에 미치는 영향.” 호남대학교 대학원. 박사학위논문.
- 정국현. 2011. “임파워링 리더십이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향.” 성균관대학교 대학원. 박사학위논문.
- 정무성·백은령·이거우. 2005. “장애인복지관 종사자의 전문직업적 정체성 관련 요인 연구.” 『재활복지』. 9(1). 19-46.
- 정무성·노승현. 2006. “지역사회복지관의 서비스 질이 서비스 만족에 미치는

- 영향에 관한 연구.” 『한국비영리연구』 . 5(1). 163-207.
- 정병열. 2014. “노인요양보호사의 근무환경과 사회환경이 요양서비스의 질에 미치는 영향.” 건국대학교 행정대학원. 석사학위논문.
- 정선화. 2012. “리더의 임파워링 행동이 혁신행동과 직무열의에 미치는 영향.” 광운대학교 대학원. 석사학위논문.
- 차동욱·김정식. 2011. “중간관리자의 임파워링 리더십과 직무몰입, 조직 시민 행동 간의 관계.” 『조직과 인사관리연구』 . 35(1). 171-198.
- 최윤정. 2008. “요양보호사 양성교육이 직업정체성에 미치는 영향.” 숭실대학교 사회복지 대학원. 석사학위논문.

http://www.longtermcare.or.kr/portal/site/nydev/MENUITEM_CAREINFO/ (검색일: 2013.12. 1)

http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/2/6/1/index.board?bmode=read&aSeq=308688 (검색일: 2013. 12. 1)

- Arnold, J. A, S. Arad, J. A. Rhoades, & F.Dragow. 2000. “The empowering leadership questionnaire: The construction and validation of new scale for measuring leader behaviors.” *Journal of Organizational Behavior*. 21(3). 249-269.
- Hall, R. H. 1968. “Professionalization and Bureaucratization. *American Sociological Review*.” 33(1). 90-104.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A. 1986. “The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations.” *Journal of Personality and Social Psychology*. 51. 1173-1182.
- Baker, D. L. 1987. “*The Social Work Dictionary*.” Washington: NASW Press.
- Bennis, W, G, & R. Townsend, 2005. “*Reinventing leadership:Strategiestoem power the organization*.” Harper Business.
- Oliver, R, L. 1980. “A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions.” *Journal of Marketing Research*. 17(11). 460-469.

- Parasuraman, A. V. A. Zeithamal, and L. L. Berry, 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*. 49.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V. A., & Berry, L. L., 1988. "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality." *Journal of Retailing*. 64(1). 12-40.
- Sniek, W. E. 1972. Hall's Professionalism Scale: An Empirical Reassessment. *American Sociological Review*. 37. 109-115.
- Srivastava, A., Bartol, K. M., & Locke, E. A. 2006. "Empowering Leadership in Management Teams: Effects on Knowledge Sharing, Efficacy, and Performance." *Academy of Management Journal*. 49(6). 1239-1251.
- Zhang, X., & K.M. Bartol. 2010. "Linking empowering leadership and employee creativity: The influence of psychological empowerment, intrinsic motivation, and creative process engagement." *Academy of Management Journal*. 53(1). 107-128.

Impact on service quality of care-giver job identities

Yeun-hee Nam · Jong-cheal Kim · Young-sam Kim · Kang-su Kim

In this study we tried to inspect the professional identity of care-giver and empowering leadership of the organization's manager and to verify how the identity and profession of care-giver affect the service. This study surveyed 191 care-givers working in long-term within the North Jeolla Province working in long-term.

The result of the study has significance on discovering that empowering leadership is parametric factor of perspiring the identity of care-giver and of increasing the quality of the service. Based on the result of this study we suggested the solution for improving the quality of the service for the elderly with the relationship between empowering leadership and the job identity of care-giver.

key words: care-giver, empowering leadership, care-service quality, job identity of care-giver.