Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society
Vol. 22, No. 7 pp. 352-359, 2021

https://doi.org/10.5762/KAIS.2021.22.7.352
ISSN 1975-4701 / eISSN 2288-4688

수행공학접근을 활용한 요양보호사 실습교육의 문제점과 해결방안 도출

김용덕[1], 최동연[1*], 황혜정[2]
[1]건양사이버대학교 교양학부, [2]보건의료복지학과

A Study on Deducting Problems and Solutions for Practical Training of Care Workers using Human Performance Technology Model

Yong-Deok Kim[1], Dong-Yeon Choi[1*], Hye-Jeong Hwang[2]
[1]Dept. of Liberal Arts, Konyang Cyber University
[2]Dept. of Healthcare & Welfare, Konyang Cyber University

요 약 본 연구는 수행공학(HPT:Human Performance Technology) 접근을 통해 요양보호사 실습교육의 문제점을 파악하고 해결방안을 정보, 도구, 동기 측면에서 제시하였다. 연구는 2020년 11월 1일부터 12월 15일까지 서울시 사회서비스원 7개 센터의 센터장과 소속 요양보호사 111명을 대상으로 설문, 개인면담 및 교육내용분석을 실시하였으며 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 정보측면의 문제점에 대한 해결방안은 돌봄대상자의 질병과 장애의 특성에 따라 케어 스킬을 세분화하여 실습교육 콘텐츠를 구성하는 전략이 요구된다. 특히 노인성 질환에 대한 상식, 치매와 장애유형별 지식, 응급상황별 대처 방법에 대한 정보제공이 필요하다. 둘째, 도구측면에서 발생된 문제점에 대한 해결방안은 현장에서 자주 접하게 되는 질환에 대한 케어방법과 매뉴얼에 대한 표준화가 필요하고 현장 실무경험자를 통한 현장감 있는 실천기술의 내용을 온라인 영상콘텐츠로 제작하여 공유하는 방안이 필요하다. 셋째, 동기측면의 해결방안은 선배들의 경험담과 실천기술을 담은 짧은 영상과 비디오 클립을 제공하여 동기부여용으로 활용하며, 실무역량을 증진과 자부심을 제공하는 장기적인 교육프로그램의 설계가 필요하다.

Abstract This study identifies problems associated with practice education for caregivers by applying a human performance technology approach, and suggests solutions concerning information, tools, and motivation. The study was undertaken between November 1 to December 15, 2020; questionnaires, personal interviews, and educational content analysis were conducted with center heads and 111 caregivers belonging to 7 centers of the Social Service Center in Seoul. Following results were determined from the collected data. First, a solution is needed in the information category, wherein a strategy is required to segment care skills according to the disease and disability characteristics of the afflicted recipient receiving care, and to compose practical educational contents. In particular, it is necessary to provide information on common sense related to geriatric diseases, knowledge by type of dementia and disability, and how to deal with emergency situations. Second, in order to solve the problems concerning tools, it is necessary to standardize the care methods and manuals for diseases frequently encountered in the field. Third, a solution for motivation is to provide and use short video clips containing the experiences and practical skills of seniors, and also design a long-term educational program that enhances the practical skills and augments self-esteem.

Keywords : Care Training, Care Workers, Human Performance Technology Model, Information, Tools, Motivation

*Corresponding Author : Dong-Yeon Choi(Konyang Cyber Univ.)
email: dychoi@kycu.ac.kr
Received May 31, 2021 Revised June 30, 2021
Accepted July 2, 2021 Published July 31, 2021

1. 서론

우리나라는 2007년 노인장기요양보험법이 제정된 당시 전체인구의 7%를 차지했던 노인인구가 2019년 15%, 2030년에는 25%로 늘어나 초고령 사회로 접어들 것으로 예측되고 있다[1]. 노인인구가 증가함에 따라 노인장기요양서비스를 제공하기 위한 서비스 인력도 급증하고 있는데 2018년 기준 요양보호사 363,568명, 사회복지사 20,531명, 간호조무사 10,266명, 그리고 간호사 2,993명 등이 장기요양서비스 영역에 종사하고 있다[2]. 앞으로 2022년까지 요양시설 6,999개소, 주야간보호기관 5,020개소가 필요할 것으로 전망되며, 요양보호사 인력은 지금보다 약 17만 명 정도 늘어난 53만 명 이상의 인력이 요구된다[3].

요양보호사는 노인의료복지시설 및 재가노인복지시설에서 대상자의 신체를 돌보는 인력으로 돌봄 대상자의 식사, 배설, 목욕, 이동 등 일상적 업무보조 역할과 활동의 불편함을 발견하고 경감해 주는 조력자의 역할, 고독함과 무료함을 달래주는 의사소통 대상자의 역할, 그리고 잔존능력을 발휘할 수 있도록 지지해 주는 동기유발 지지자의 역할 등을 수행한다.

요양시설기관 및 종사자에 대한 사회적 수요가 증가함에 따라 요양보호사 자격시험에 응시하는 지원자 수도 매년 증가하고 있다. 한국보건의료인국가시험원에서 시행하는 요양보호사시험 응시결과를 살펴보면, 2019년도 3회(27차, 28차, 29차)의 시험에 총 186,829명이 응시하였고 최종으로 163,324명이 합격해 평균 87%의 합격률을 보였으며, 2020년도 시험에는 총 199,147명이 응시하여 최종 171,559명이 합격하였고 평균 86%의 합격률을 보였다[4]. 이렇게 매 년 많은 사람들이 요양보호사의 시험에 응시하고 자격을 득하고 있지만 급증하는 요양보호사 수에 비해 서비스의 질적인 향상은 미흡하여 많은 문제점들이 지적되고 있다[5-7], 특히 형식적으로 시행되는 실습교육에 대한 문제가 지적되었는데[8], 박정임과 주재현[9]은 실기연습 과정과 현장실습의 교육이 부실하다는 것을 지적하고 내실 있는 교육을 위해서는 현장과 연계된 교육환경을 갖추고 그에 맞는 교육과정을 제시해야 한다고 주장하였다. 또 고연령, 저학력의 특성을 보이는 요양보호사들의 이해력을 높이고 교육의 효율성을 위해서 다양한 교육방법이 개발되어야 하며 이를 위해 사례중심의 소그룹 학습방법, 체계적이고 반복적인 재교육의 필요성이 제기되고 있다[10].

요양보호사는 일상생활이 어려운 노인과 가장 가까운 곳에서 함께 생활하면서 일상의 지원부터 심리적 지원까지 하나하나 셀 수 없을 만큼 많은 직무를 수행한다. 광범위하고 다양한 요양보호사의 직무에 대한 지식과 기술을 체계적으로 학습시키고 대상자에게 양질의 돌봄서비스를 제공하기 위해서는 요양보호사의 업무와 직무, 그리고 교육에 대한 요구사항을 다양한 분석의 틀로 파악하여 지속적으로 개선할 필요성이 있다. 또한 코로나 19로 실습 실무 교육을 위한 현장 집합교육의 어려움으로 인해 온라인 실습교육 콘텐츠 개발의 필요성이 절실하다고 하겠다.

본 연구는 수행공학(HPT:Human Performance Technology) 접근을 통해 요양보호사 실습교육의 문제점을 파악하고 실무능력 향상을 위한 해결책을 제시하고자 한다. 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 수행공학 모형을 활용하여 요양보호사 실습교육과정에서 발생하는 환경적, 개인적 차원의 문제점을 파악한다. 즉, 둘째, 요양보호사의 실습교육과정 설계에 적용할 수 있는 해결방안을 정보, 도구, 동기 측면에서 제시하고자 한다. 이에 따른 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 실습교육 구성요소의 실제 현장적용의 측면에서 발생하는 문제의 원인파악

둘째, 발생한 원인을 해결하기 위해 실습교육의 설계 관점으로 해결책 도출

이러한 과정을 통해 얻어진 결과는 요양보호사 돌봄인력 양성에서 현장실무능력 배양에 초점을 맞춘 실습교육 구현에 시사점을 제시할 것이다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구를 위한 조사대상은 서울시 사회서비스원 7개 센터의 센터장과 요양보호사로 구성되어 있다. 대상자는 총 111명으로 서울시 사회서비스원 71명(65.9%), 민간기관 40명(34.1%)이고, 대부분 여성 88명(80.0%)이며, 연령대는 50-59세가 61명(53.0%)으로 가장 많은 비중을 차지했고, 근무경력은 서울시 사회서비스원은 84개월, 민간기관은 48개월로 나타났다.

2.2 자료수집 및 분석방법

요양보호사 실습교육의 문제점을 파악하기 위해 서울시 사회서비스원 7개 센터에 근무하는 관리자와 요양보

호사를 대상으로 2020년 11월 1일부터 15일까지 설문조사를 실시하였으며, 추가로 관리자를 대상으로 개인면담을 실시하였다. 개인면담은 요양보호사의 교육과 관리를 담당하는 관리인력을 대상으로 반구조화 된 인터뷰형식으로 2020년 11월 20일부터 29일까지 실시하였다. 또 요양보호사의 역할과 직무파악을 위해 업무 매뉴얼과 온라인 실습교육 영상[11]에 대한 내용분석을 실시하였다.

설문조사는 K대학교 생명윤리위원회(IRB)의 심의를 통과한 뒤(IRB 승인번호: KYU-2020-126-01), 개인면담, 내용분석을 통해 도출된 실습교육의 환경적, 개인적 차원의 문제점에 대해 교수설계 전문가 3명이 FGI를 진행하여 해결방안을 제시하였다. 실행가능성과 효과성을 준거 기준으로 정보, 도구, 동기의 측면에서 방안을 제시하였다. [Fig. 1]은 수행공학을 활용하여 진행한 연구과정이다.

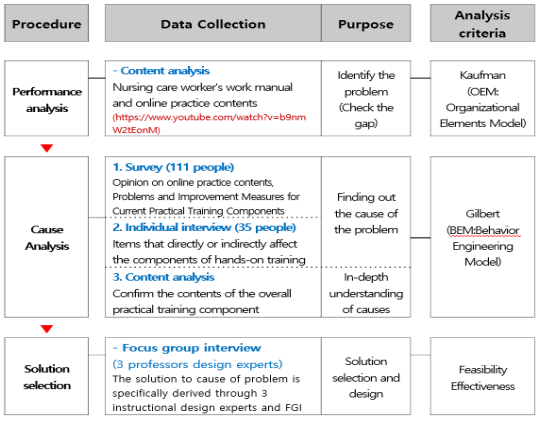

Fig. 1. Research procedure applying performance engineering methodology

3. 연구결과

3.1 수행공학적 문제점 분석

요양보호사 역할 수행의 이상적인 수준은 돌봄에 관한 전문역량을 갖추고 대상자에게 의식주와 관련된 기본적인 서비스부터 전문적인 서비스까지 대상자 삶의 안위를 위ㅎ해 폭넓은 영역에 대한 돌봄서비스를 제공하는 것이다. 요양보호사는 이상적인 돌봄 수행을 위해서 넓은 분야에 대한 지식과 경험을 체득하고, 생활의 다양한 연계를 통해 대상자들에게 최고, 최적의 서비스를 제공할 수 있는 역할과 수준 높은 서비스가 기대된다[12]. 하지만 현재 요양보호사 역할의 수행 수준은 현장에서 요구되는 서비스 질을 충족시켜 주지 못해 다양한 문제점이 제기되고 있으며, 그 원인으로 교육과정에 있어서 실제 업무와 괴리감 있는 교육내용, 교육강사들의 부실한 수업운영, 학습자와 돌봄대상자의 특징이 반영되지 않은 교육설계 등이 지적되고 있다.

요양보호사 역할의 이상적인 수행수준과 실제 수행 수준의 차이를 분석하기 위해 Gilbert[13]의 BEM(Behavior Engineering Model)을 이용하여 분석하였다. 도출된 문제점은 환경적인 차원과 개인적인 차원으로 나누고 정보, 도구, 동기 측면으로 세분화하여 구체적인 원인을 분석하였다.

3.1.1 환경적 차원의 문제분석

요양보호사들의 실습교육에 있어서 환경적인 차원에서 발생하는 정보의 문제는 다음과 같다. 먼저 교육내용과 관련하여 노인성 질환에 대한 상식, 응급상황별 대처방법에 대한 정보가 필요하며, 치매와 장애유형별 정보제공이 필요한 것으로 나타났다. 도구적 측면의 문제점은 현장에서 일관된 돌봄서비스를 제공할 수 있도록 체계화된 매뉴얼과 공식서식이 필요하며, 케어방법과 관련된 실습교육의 표준화가 요구되었다. 욕창환자, 치매환자, 근골격계 환자 등 질환에 따른 환자 케어방법과 응급상황의 절차와 방법에 대한 매뉴얼 요구가 있었다. 또 실습교육 강사로는 현장 경험이 풍부한 종사자가 현장의 사례를 정리해서 제공하는 형태의 교육을 원하고 있었으며 실제 현장에서 사용되는 물품과 기자재를 활용한 수업에 대한 요구가 있었다. 동기적인 측면에서는 신입 요양보호사들이 경험이 풍부한 선배들과의 경험을 공유하는 교감의 기회가 필요하다고 하였으며, 직무교육에 대한 평가인증제를 갖춰 이용자의 만족도와 돌봄서비스의 질을 향상시켜야 한다는 의견도 도출되었다.

아래 〈Table 1〉은 환경적인 차원에서 나타나는 문제점을 각 항목 준거로 정리한 내용이다.

Table 1. Cause of the problem at the environmental level

Information	-Need to consider the purpose of caring service -Education on common sense about senile diseases and how to cope with each emergency is necessary. -Cases in which you can understand specialized support technologies suitable for the characteristics of dementia and disability
Tools	-A handover manual and official form are required to provide consistent services.

	-Standardization of approaches and care methods, improvement of work ability through standardized practical training -It is necessary to learn how to care and understand bedsore and dementia patients and connect them with the field. -Informs patients with musculoskeletal disorders on how to commercialize medical aids. -Procedures and actions to be taken in emergency -quipped with smooth emergency capability through repeated practice (online video) -Lecture by experienced workers with field experience that can provide case-based education -Training equipment for practical training on the goods and tools used in each area and actual field is required.
Motivation	-New nursing care professionals need an opportunity to share their experiences with experienced seniors. -Recognition of working hours for training hours to motivate a sense of belonging and to develop one's own skills -Improvement of user satisfaction and quality of care services through job training verification and evaluation system -Rather than pass/fail, the evaluation is divided into upper, middle, and lower grades. -Practice evaluation certification system is required

3.1.2 개인적 차원의 문제 분석

실습교육에 있어서 개인적 차원으로 발생하는 문제점은 다음과 같다. 정보 측면에서는 응답자들이 명확한 실습교육의 학습목표를 인지하지 못하는 문제가 나타났으며, 개인경험상 주의해야 하는 현장지식과 실질적인 케어지식, 돌발상황에 대한 정보교육이 요구되었다. 도구 측면에서는 새로운 교육방식에 대한 의견이 보였는데, 신체활동 및 실습 활동이 필요한 경우는 대면 교육형태를 선호하였으나 개념 중심의 이론교육은 온라인 교육형태로 진행하는 것을 선호하였다. 감염병 사태로 오프라인의 강의보다 온라인 교육의 선호도가 높게 나타났으며 실습교육도 반복학습과 개인에 따른 맞춤학습이 가능하도록 온라인 교육콘텐츠로 제작하는 것에 대한 필요성이 제기되었다. 이와 관련하여 실습교육에 온라인 교육콘텐츠를 활용하는 의견에 대한 설문결과, 온라인 교육 콘텐츠는 시간의 제약이 없는 편리한 학습(n=55, 46.6%)이라는 의견과 현장교육의 두려움을 없애줄 수 있는 방안(n=46, 39%)이라는 긍정적인 답변을 보였다.

동기측면에서는 스트레스를 받지 않는 대처법과 자존감, 자신감을 높이기 위한 교육에 대한 요구가 있었으며 전문가로서 인정받기를 원하는 욕구도 표현되었다. 아래 〈Table 2〉는 개인적인 차원에서 나타나는 문제점을 각 항목 준거로 정리한 내용이다.

Table 2. Cause of the problem at the individual level

Information	-Overall, there is no clear goal for what purpose the learning content will be delivered. -Lack of opportunity to reconfirm and re-acknowledge education once past -Appropriate services to reduce mistakes and practical care knowledge need to be acquired -Need for tools and support measures to cope with unexpected situations -Hope to use it immediately through knowledge that can be applied immediately in the field -Understand your body shape and find ways to provide effective care
Tools	-Demand to cultivate face-to-face practice skills that can be experienced and asked questions -Theoretical education is an online lecture, and physical and practical activities require face-to-face specialized education. -Comprehension is poor because the emphasis on important or key parts is not specific. -A picture or an organized manual that confirms the procedure is required. -Shortage of training time and lack of repetitive learning caused the problem of deterioration of learning effect. -Need customized care according to the patient's characteristics. -Lack of counseling skills with the elderly
Motivation	-Education is needed to increase self-esteem and how to cope wisely without stress. -Would like to learn how to exchange emotions with the subject -Lack of confidence and need for education to increase self-esteem -Adaptability to difficult situations and the ability to cope smoothly and calmly are required. -Overcoming fear by having the ability to prepare for each situation through periodic and repetitive education -To acquire professional knowledge and improve confidence in caring and want to be recognized as an expert

3.2 문제점에 대한 해결방안 탐색

환경적 차원과 개인적 차원에서 제기된 문제점에 대해 실행가능성과 효과성을 준거로 정보, 도구, 동기의 측면에서 해결방안을 제시하였다.

3.2.1 환경적 차원 문제점의 해결방안

돌봄대상자의 사례별, 차별화된 교육정보가 미흡하다는 문제가 발생하였으며 이에 대한 해결방안은 대상자를 질병과 장애의 특성에 따라 세분화하여 실습교육 콘텐츠를 구성하는 전략이 요구된다. 노인성 질환에 대한 상식, 치매와 장애유형별 지식, 그리고 응급상황별 대처 방법에 대한 정보제공이 실습교육과정에 필요하다.

도구측면에서는 교육체계의 표준화와 공식서식에 대한 해결방안으로 동일한 학습과정과 교수방법을 지원할 수 있는 학습관리지원체계를 구축하고 개인의 학습관리와 이력관리에 적용하는 것이 필요하다. 특히 현장에서 자주 접하게 되는 질환에 대한 케어방법과 매뉴얼에 대한 지침표준화가 필요하고 hand-out 형태의 자료집으로 배포하여 필요시 즉각적으로 활용할 수 있도록 하는 것이 요구된다.

또 현장 실무경험이 풍부한 강사의 사례중심 강의를 원하고 있으며 실천기술의 내용과 함께 현장에서 사용되는 물품과 기자재의 다양한 활용방법에 대한 교육을 원하고 있는 것으로 나타났다. 이를 위해서는 현장 실무경력자의 다양한 현장 강의를 온라인 실습교육 콘텐츠로 제작하여 공유하는 방안을 제시한다. 우수한 강의자의 돌봄스킬에 대한 노하우를 배울 수 있으며 학습자 개개인의 상황과 환경에 따라 반복·활용할 수 있는 장점이 있다.

동기 측면에서는 선배들이 돌봄현장에서 수행하는 다양한 역할에 대한 경험담과 실천기술을 담은 짧은 영상과 비디오 클립을 제공하여 실습교육 사전 또는 사후에 동기부여용으로 활용하도록 제안하다. 이와 같은 환경적 차원의 문제점에 대한 해결방안을 〈Table 3〉으로 정리하였다.

Table 3. Solutions designed at the environmental level

	A solution devised for the cause
Information	-There is a need to differentiate the contents of practical training according to the segmentation and characteristics of recipients.
Tools	-Provide a learning management support system (LMS) for the learning process and achievements -Provides a hand-out type of databook that reconfirms the structure or procedure of the learning content after learning the practical content. -Provide contents that apply field experiences and practical skills -Provides short videos and video clips containing the experiences and practical skills of seniors (used for pre- or post-motivation) -Arrangement of necessary textbooks for practice and suggestion of how to use them
Motivation	-Suggestions for systematizing the nurturing system

3.2.2 개인적 차원 문제점의 해결방안

개인차원의 정보부분에서 나타나는 문제점은 학습자들이 명확한 학습목표를 인지하지 못하고 있으며, 실무현장에서의 주의사항, 돌발상황에 대한 현장 지식과 정보에 대한 교육 요구가 나타났다. 이에 대한 해결책으로 학습자가 학습내용에 흥미를 가질 수 있도록 교육과정을 설계하고 명시적인 학습목표를 제시하는 것이 필요하다. 또 사전안내 활동을 강화하며 목표를 인지하도록 하고 수업이 종료된 후에도 다시 한 번 학습목표를 점검하는 기회를 갖도록 하는 설계가 필요하겠다.

도구 측면에서는 신체활동 및 실습 교육이 필요한 경우는 대면방식의 오프라인 교육형태를 선호하였지만 개념 중심의 이론교육은 온라인 교육형태를 선호하는 것으로 나타났다. 장소와 시간에 구애받지 않는 온라인 실습교육 콘텐츠 환경을 구조화하고 실습교육의 효과가 극대화될 수 있도록 반복 실습과 재인학습이 가능한 실천연습 학습툴을 개발하는 것이 필요하다.

동기 측면에서는 업무상 스트레스에 대한 대처법과 자신감을 높이기 위한 방안이 요구되었다. 이는 아직까지 요양보호사에 대한 근무 환경과 처우 환경이 열악하고 낮은 급여수준과 불안정한 고용으로 기인되는 문제로 지속적인 제도 개선과 인식전환 홍보가 필요하다. 또 요양보호사 스스로 전문가로 인정받기 위해서는 요양보호사의 업무수행에 보람과 긍지를 갖고 전문성을 향상시키는 것이 필요하다. 지속적인 전문 훈련과 교육을 통해 실무역량을 증진시켜 자부심을 갖도록 해야 할 것이다. 〈Table 4〉는 개인적 차원의 문제점에 대한 해결방안을 정리한 것이다.

Table 4. Solutions devised at the level of personal performance

	A solution devised for the cause
Information	-Presentation of explicit learning objectives for each content and reinforcement of prior guidance activities for the necessity of learning content -Emphasis on practical practice or application that can be practiced repeatedly -Need for subdivision and differentiation of content according to characteristics of recipients
Tools	-Structure the content practice environment regardless of the practice location -Provides a highlight function through attention ventilation such as narration or pop-up for the area to be emphasized -Provides a hand-out type of databook that reconfirms the structure or procedure of the learning content after learning the practical content. -Emphasis on practical practice or application that can be practiced repeatedly
Motivation	-Proposal of specific measures to promote motivation and confidence

5. 결론 및 제언

본 연구는 수행공학 접근을 통해 기존의 요양보호사 실습교육의 문제점을 파악하고 실무능력 향상을 위한 해결방안을 제시하였다.

연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 수행공학 모형을 활용하여 요양보호사 실습교육과정에서 발생하는 환경적, 개인적 차원의 문제점을 파악하였다.

요양보호사들의 실습교육에 있어서 환경적, 개인적 차원에서 발생하는 정보의 문제는 돌봄 대상자를 이해할 수 있는 질환, 장애, 특성에 대한 지식적 정보가 부족하고, 학습자들이 실습교육을 진행하면서 명확한 학습목표를 인지하지 못한 상태로 교육에 참여하고 있는 것으로 나타났다.

도구 측면에서는 돌봄서비스의 체계화된 매뉴얼과 공식서식, 실습교육의 표준화와 현장 경험이 풍부한 강사가 실제 현장에서 사용되는 물품과 기자재를 활용한 수업의 필요성이 제기되었다. 또 교육내용에 따라 오프라인의 교육형태와 온라인 교육형태를 병행하는 것에 대한 요구도 나타났다.

동기 측면에서는 경험이 풍부한 선배들과의 경험을 공유하는 기회가 필요하다고 하였으며, 업무 스트레스 대처법과 자존감, 자신감을 높이기 위한 교육에 대한 욕구가 표현되었다.

둘째, 요양보호사의 실습교육과정 설계에 적용할 수 있는 해결방안을 정보, 도구, 동기 측면에서 제시하였다. 정보측면에서 도출된 문제점에 대한 해결방안은 다음과 같다. 돌봄대상자의 질병과 장애의 특성에 따라 케어 스킬을 세분화하여 실습교육 콘텐츠를 구성하는 전략이 요구된다. 특히 노인성 질환에 대한 상식, 치매와 장애유형별 지식, 그리고 응급상황별 대처 방법에 대한 정보제공이 필요하다. 이자경, 장숙랑[5]도 치매 및 임종 등 현장의 사례를 중심으로 수급대상자들의 특성과 정보를 분류화하여 교육과정에 반영하는 것이 필요하며 요양급부를 제공할 때 분류별 실습이 충분히 이루어지도록 심화교육으로 다뤄져야 할 것을 주장하였다. 또 학습자가 학습내용에 흥미를 가질 수 있도록 교육과정을 설계하고 명시적인 학습목표를 제시하는 것이 필요하겠다. 학습 전 동기유발 활동을 강화하여 학습목표를 인지하도록 하고 수업이 종료된 후에도 다시 한 번 학습목표를 점검하는 기회를 갖는 교수설계가 필요하겠다.

도구측면에서 발생된 문제점에 대한 해결방안은 다음과 같다. 현장에서 자주 접하게 되는 질환에 대한 케어방법과 매뉴얼에 대한 표준화가 필요하고 현장감 있는 교육을 위해서는 현장 실무경험이 풍부한 강사가 실천기술의 내용을 온라인 영상콘텐츠로 제작하여 공유하는 방안을 제시한다. 온라인 영상콘텐츠를 활용한 학습방법은 현장 실무경력자의 돌봄 스킬에 대한 노하우를 배울 수 있으며 고연령, 저학력의 특성을 보이는 요양보호사들에게 온라인 영상콘텐츠를 제공하여 개인의 상황에 따라 반복, 재인 학습이 가능하도록 도움을 줄 수 있다. 특히 온라인 실습교육콘텐츠 제작시 중요한 부분이나 강조할 부분에는 내레이션이나 팝업(popup) 등의 효과를 주어 학습자의 주의 · 환기를 통한 하이라이트 기능을 제시하고 학습이 끝난 후에는 학습내용을 구조화하고 학습목표를 다시 확인할 수 있는 hand-out 형태의 요약 자료집을 제공하는 것이 필요하겠다. 교수자의 일방적인 강의식 교육방법은 실무수행능력을 높이는 데 한계가 있으며[14] 동영상을 이용한 자가 학습이 수행능력을 지속시키고 자기효능감을 높이는데 대안으로 사용될 수 있음이 주장되고 있다[15]. 엄기욱[16]도 학습효과 및 실습내용의 편차를 감소시키기 위해 제도적인 지침을 강화하고 장기요양기관별로 실습내용에 관한 표준화된 매뉴얼을 갖춰 실습훈련을 강화해야 한다고 지적하였다[17].

동기측면에서 도출된 문제점에 대한 해결방안은 다음과 같다. 선배들이 돌봄현장에서 수행하는 다양한 역할에 대한 경험담과 실천기술을 담은 짧은 영상과 비디오 클립을 제공하여 동기부여용으로 활용하도록 제안하며, 실무역량을 증진시키고 지속적인 전문 훈련과 교육을 통해 스스로 전문가라는 자부심을 갖도록 장기적인 교육프로그램 설계가 필요하다. 노인복지시설 종사자들은 상하급자의 관계에서 스트레스를 많이 받고 있으며 스트레스가 높을수록 낮은 직무만족도를 보이고 있다 [18-19]. 이를 극복하는 방법으로 선배 요양보호사가 자신의 직무에 충실하게 수행하면서 롤모델화하고[20] 직장내 긍정적인 인간관계를 형성하는 것이 필요하다. 또 요양보호사들은 기관에서 실습교육을 진행할 때 무시당하거나 허드렛일을 하는 사람으로 취급받는 것에 서운함과 분노를 표출하며 자존감이 저하되는 경우[19]도 발생하므로 실습기관에 대한 관리·감독을 강화하고 실습대상자의 권리와 자부심을 높일 수 있는 보수교육도 필요하다.

본 연구는 수행공학적 접근으로 요양보호사의 현장실무능력 향상을 저해하는 문제점과 해결방안를 제시하였다. 광범위하고 다양한 요양보호사의 업무와 직무, 그리고 교육에 대한 요구사항에 대해 다른 관점에서 해석할 수 있는 기회를 제공하였으며, 이를 통해 요양보호사 실

습교육의 문제점이 개선되고 질적 수준을 향상시키는 토대로 활용되기를 기대한다.

본 연구는 서울지역의 7개 센터에 근무하는 일부 종사자들을 대상으로 연구를 진행했기 때문에 연구결과를 일반화하기에는 무리가 있으며 추후 다양한 지역과 그룹의 종사자들을 대상으로 확대하여 연구가 진행되어야 할 것이다. 추후 연구로 요양보호사의 실습교육과정 개선을 위해 현장기술을 반영한 온라인 실습교육콘텐츠 개발이 요구된다. 온라인 교육콘텐츠는 시·공간적 편리성과 함께 우수한 강사를 활용한 강의로 교육의 질이 저하되는 문제를 해결할 수 있으며, 동일한 수준의 교육으로 편차를 감소시킬 수 있다. 요양보호사의 실습교육과정에도 온라인과 오프교육을 적용한 블랜디드 러닝의 교육방식이 앞으로 연구되어야 할 것이다.

References

[1] Statistics Korea. Cause of death statistics. Seoul, Korea: Author. 2019. Available from: https://www.kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/1/6/2/index.board

[2] M. S. Song, J. H. Kim, N. Y. Yang, "Job Performance, Educational Needs, and Recognition of Professionalism among Care Workers in Long-term Care Facilities", *The Korean Academic Society Of Home Care Nursing*, Vol. 26, No. 2, pp. 166-179, 2019.
DOI: https://doi.org/10.22705/jkashcn.2019.26.2.166

[3] S. Y. Kim, S. O. Kim, "Patient safety awareness and emergency response ability perceived by nursing homes and home visiting careworkers", *Journal Korean Academic Society Nursing Education.* Vol.24, pp.347-357, 2018.
DOI: https://doi.org/10.5977/jkasne.2018.24.4.347

[4] Korea Health Personnel Licensing Examination Institute, Announcement of candidates who passed the 34th nursing care provider qualification exam in 2021,https://www.kuksiwon.or.kr/login.do, 2021.3.9.

[5] J. k. Lee, S. N. Jang, "A Comparative Study of Formal Education Systems for Long-term Care Workers in Six Countries", *The Journal of Korean Long Term Care,* Vol.6, No.1, pp.5-30, 2018.
DOI: https://doi.org/10.32928/TJLTC.6.1.1

[6] J. W. Lee, J. H. Seomun, "A Study on Problems and Improvement of Home-help Services of Long-term Care Insurance", *Journal of the Korea Gerontological Society,* Vol.29, No.1, pp.149-175, 2009. Available from: http://kiss.kstudy.com/thesis/thesis-view.asp?key=2765222

[7] S. H. Kim, J. H. Shin, J. M. Ha, "The Experience of Long-term careworker Education Courses", *Journal of the Korea Gerontological Society,* Vol.30, No.1, pp.1-20, 2010. Available from: http://kiss.kstudy.com/thesis/thesis-view.asp?key=2843588

[8] J. W. Han, "A Research on the Rise of Care Worker's Professionalism", PNU *Journals of Women's Studies,* Vol. 21, No.2, pp.197-235, 2011.
DOI: https://doi.org/10.22772/pnujws.21.2.201106.197

[9] J. I. Park, J. H. Joo, "Policy Suggestions for the Development of Korea's National Longtermcare Insurance Program : With Special Emphasis on the Careworker-educating Institutions", *Journal of Social Science,* Vol. 29, pp.17-35, 2009. Available from: http://www.riss.kr/link?id=A82407616

[10] M. K. Kim, M. S. Park, "Effects of the elderly care education program for careworkers in geriatric hospital: Cased-based Small Group Learning", *Journal of the Korea Gerontological Society,* Vol.40, No.5, pp.855-869, 2020.
DOI: https://doi.org/10.31888/JKGS.2020.40.5.855

[11] National Health Insurance Service, [Manual for Nursing Care] Care Providers Follow the Care Provider Tasks https://www.youtube.com/watch?v=b9nmW2tEonM 2017.12. 18.

[12] C. Y. Cho, "A Study on Securing the Professionalism of Nursing Carers in the Long-Term Care Insurance System for the Elderly", *Korean journal of research in gerontology,* Vol.16, pp.9-40, 2007.

[13] T. Gilbert, Human competence: Engineering worthy performance, New York: McGraw-Hill, 1996, p.417.

[14] Y. S. Park, Y. M. Kim, W. J. Lee, H. J. Kim, Y. B. Kim, "How Knowledge-only Reinforcement Can Impact Time-related Changes in Basic Life Support (BLS) Skills of Medical Students on Clinical Clerkship", *Journal of The Korean Society of Emergency Medicine,* Vol.17, No.1, pp.45-50, 2006. Available from: https://scienceon.kisti.re.kr/srch/selectPORSrchArticle.do?cn=NART36976534&dbt=NART

[15] S. S. Park, D. S. Park, "Comparison of the Cardiopulmonary Resuscitation(CR) Education Effects Between the Song · Video Self-Instruction and CPR VSI (Video Self-Instruction) Among College Students", *The Journal of Korean Society for School & Community Health Education,* Vol.10, No.2, pp.1-13, 2009. Available from: https://academic.naver.com/article.naver?doc_id=38732504

[16] K. U. Um, "Study on Problems and Improvement of the training and certification system of the care worker" *Journal of Regional Studies and Development,* Vol.10, No.2, pp.87-112, 2011. Available from: https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO2012258

41538916.pdf

[17] K. S. So, Y. D. Kim, J. H. Hwang, "Comparative Analysis of Performance and Practical Training Needs for Elderly Care Service on Convergence Study", *Journal of Digital Convergence*, Vol.18, No.2, pp.351-360. 2020.
DOI: https://doi.org/10.14400/JDC.2020.18.2.351

[18] K. S. Kim, A Study on the Influence of Employee Management in Senior Centers on Their Job Attitudes. Ph.D dissertation, Chosun University, p.148, 2009.

[19] G. S. Lee, "An effect of Job Stress on Caregiver's Job Satisfaction", *Korea Care Management Research*, Vol.24, pp.5-32. 2017. Available from: http://scholar.dkyobobook.co.kr/searchDownload.laf?barcode=4010025927860&artId=10353382&gb=pdf&rePdf=pdf

[20] S. A. Kim, H. W. Jeon, "Experience of Participation in Care worker Curriculum", *Korean Journal of Local Government & Administration Studies,* Vol.31, No.4, pp.289-308, 2017.
DOI: https://doi.org/10.18398/kjlgas.2017.31.4.289

[21] D. Y. Kim, J. G. Kim, "Influence of Care Givers' Job Stress on Job Satisfaction and Psychological Well-being", *Korean Journal of Local Government & Administration Studies,* Vol.28, No.4, pp.421-445, 2014.
DOI: https://doi.org/10.18398/kjlgas.2014.28.4.421

김 용 덕(Yong-Deok Kim) [정회원]

• 2016년 8월 ~ 현재 : 건양사이버대학교 교양학부 부교수

〈관심분야〉
노인케어, 교육프로그램 개발

최 동 연(Dong-Yeon Choi) [정회원]

• 2019년 3월 ~ 현재 : 건양사이버대학교 교양학부 조교수

〈관심분야〉
교수설계, 매체개발, 가상현실

황 혜 정(Hye-Jeong Hwang) [종신회원]

• 2012년 3월 ~ 2018년 2월 : 건양사이버대학교 보건의료복지학과 조교수
• 2018년 3월 ~ 현재 : 건양사이버대학교 보건의료복지학과 부교수

〈관심분야〉
노인질환, 보건교육학, 보건정책, 예방의학