

장기요양시설 요양보호사의 유니폼 및 조직문화 인식이 돌봄 관계 형성에 미치는 영향: 직무정체성과 직무만족도의 순차적 매개효과

김장현*, 이연실**

*화성의과학대학교 라이프스타일테크학과, **화성의과학대학교 의료사회복지학과
e-mail: ezup97@hanmail.net

Effects of uniform and organizational culture perceptions on care relationship formation among long-term care workers: The sequential mediating roles of professional identity and job satisfaction

Jang-Hyeon Kim*, Yon-Sil Lee**

*Dept. of Lifestyle-Tech, Hwasung Medi-Science University

**Dept. of Medical Social Welfare, Hwasung Medi-Science University

요약

최근 고령화 사회의 심화와 함께 장기요양시설에서 제공되는 돌봄 서비스의 질에 대한 중요성이 증가하고 있으나, 요양보호사의 근무 환경 인식과 돌봄 관계 형성 간의 구조적 관계에 대한 학문적 논의는 아직 부족한 실정이다. 이에 본 연구는 요양보호사를 대상으로 유니폼 인식과 조직문화 인식이 직무정체성과 직무만족도를 통해 돌봄 관계 형성에 미치는 영향을 분석하는 데 목적이 있다. 이를 위해 구조화된 설문조사를 실시하고, 수집된 자료를 바탕으로 구조방정식 모형을 적용하여 분석하였다. 연구 결과, 유니폼 인식과 조직문화 인식은 직무정체성에 유의한 영향을 미치며, 직무정체성은 직무만족도에, 직무만족도는 돌봄 관계 형성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 두 변수는 직무정체성과 직무만족도를 매개로 돌봄 관계 형성에 간접적으로 영향을 미치며, 특히 직무정체성과 직무만족도가 순차적으로 매개하는 경로가 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 요양보호사의 근무 환경에 대한 인식이 직무 태도와 심리적 요인을 통해 돌봄 서비스의 질에 중요한 영향을 미친다는 점을 시사한다. 따라서 돌봄 서비스의 질 향상을 위해서는 유니폼 개선, 조직문화 활성화, 직무정체성 강화 등의 전략이 필요하다. 본 연구는 요양보호사의 유니폼 인식과 조직문화 인식이 직무정체성과 직무만족도를 매개로 돌봄 관계 형성에 미치는 구조적 관계를 실증적으로 규명함으로써, 향후 관련 분야의 후속 연구와 실무적 적용을 위한 기초자료를 제공한다는 점에서 의의가 있다.

1. 서론

최근 고령화 사회의 심화와 함께 노인의료복지시설을 비롯한 장기요양시설의 역할이 확대되면서, 요양보호사의 직무 환경과 돌봄 서비스의 질에 대한 관심이 빠르게 증가하고 있다. 장기요양서비스는 단순한 신체적 지원을 넘어 정서적 교감과 신뢰 형성을 포함하는 관계 중심 서비스로 변화하고 있으며, 이에 따라 요양보호사와 요양 대상자 간의 관계 형성은 서비스의 핵심 요소로 주목받고 있다.

이러한 변화 속에서 요양보호사의 근무 환경과 직무 관련 인 유니폼은 단순한 작업복을 넘어 전문성을 상징하고, 역할 인식과 조직 내 소속감을 강화하는 요소로 작용한다. 또한 조직문화에 대한 인식은 의사소통, 의사결정 참여, 지원 체계 등에 대한 평가를 통해 직무 태도와 행동에 영향을 미치는 중요한 변수로 고려된다. 그러나 이러한 환경적 요인들은 긍정적 효과와 함께 한계를 동시에 내포하고 있다. 유니폼은 전문

성과 신뢰를 강화하는 반면, 착용 불편이나 획일적 이미지로 인해 직무 만족도를 저하시킬 가능성도 존재한다. 조직문화 역시 지원과 협력을 촉진하는 동시에, 경직된 구조나 낮은 참여 기회로 인해 직무 몰입을 저해할 수 있다. 이러한 상반된 영향은 요양보호사의 직무정체성과 직무만족도를 통해 돌봄 관계 형성에 복합적으로 작용할 가능성을 시사한다. 그럼에도 불구하고 기존 연구는 유니폼 인식, 조직문화, 직무정체성, 직무만족도, 돌봄 관계 형성을 개별적으로 다루는 경향이 있으며, 이들 간의 구조적 관계를 통합적으로 분석한 연구는 상대적으로 부족하다. 특히 요양보호사의 직무 환경 인식이 어떠한 경로를 통해 돌봄 관계 형성에 영향을 미치는지에 대한 체계적인 분석은 제한적으로 이루어져 왔다.

이에 본 연구는 요양보호사를 대상으로 유니폼 인식과 조직문화 인식이 직무정체성과 직무만족도를 순차적으로 매개하여 돌봄 관계 형성에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 이를 통해 요양보호사의 직무 환경 개선과 돌봄 서비스 질 향상을

위한 실천적 시사점을 도출하고, 관련 분야의 이론적 논의를 확장하는 데 기여하고자 한다.

2. 연구 방법 및 범위

본 연구의 구체적인 내용과 절차는 다음과 같다. 첫째, 연구의 이론적 기반을 마련하기 위해 영양보호사의 유니폼 인식, 조직문화, 직무정체성, 직무만족도 및 돌봄 관계 형성에 관한 선행연구를 고찰하였다. 이를 통해 변수 간 관계를 도출하고, 연구모형과 가설을 설정하였다. 둘째, 영양원 및 주야간보호센터와 같은 장기요양시설에 근무하는 영양보호사를 대상으로 구조화된 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2025년 10월 약 한 달간 진행되었으며, 총 738부의 설문지 중 543부가 회수되었다. 이 중 무응답 및 불성실한 응답 28부를 제외한 515부의 자료가 최종 분석에 활용되었다. 설문지는 영양보호사의 유니폼 인식, 조직문화 인식, 직무정체성, 직무만족도, 돌봄 관계 형성에 관한 문항으로 구성되었으며, 모든 문항은 Likert 5점 척도로 측정되었다. 셋째, 수집된 자료는 통계분석을 통해 검증하였다. 먼저, 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 통해 측정도구의 타당성과 신뢰성을 확인하였으며, 이후 확인적 요인분석을 실시하여 측정모형의 적합도를 검증하였다. 또한 변수 간 관계를 파악하기 위해 상관관계 분석을 수행하였다. 넷째, 제시된 연구모형과 가설을 검증하기 위해 구조방정식 모형(SEM)을 적용하여 변수 간 인과관계를 분석하였다. 본 연구의 범위는 노인의료복지시설을 비롯한 장기요양시설에 근무하는 영양보호사를 대상으로 하며, 설문조사에 기반한 양적 자료 분석에 한정된다.

3. 연구 결과 및 결론

본 연구는 장기요양시설 영양보호사를 대상으로 유니폼 인식과 조직문화 인식이 직무정체성과 직무만족도를 통해 돌봄 관계 형성에 미치는 영향을 구조적으로 분석하였다. 연구 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 유니폼 인식과 조직문화 인식은 모두 직무정체성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 영양보호사가 유니폼을 통해 전문성과 역할을 인식하고, 조직 내 의사소통 및 참여 경험을 긍정적으로 평가할수록 자신의 직무에 대한 자긍심과 정체성이 강화됨을 의미한다. 즉, 근무 환경에 대한 긍정적 인식은 직무에 대한 의미 부여와 직업적 정체성 형성에 중요한 영향을 미치는 요인으로 작용함을 확인할 수 있다.

둘째, 직무정체성은 직무만족도에 매우 강한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 영양보호사가 자신의 직무를 가치 있는 역할로 인식하고, 직업에 대한 확신을 가질수록 직무 전반에 대한 만족도가 높아짐을 시사한다. 특히 직무

에 대한 긍정적 인식은 업무 수행 과정에서의 심리적 안정감과 몰입을 높이는 핵심 요인으로 작용할 수 있다.

셋째, 직무만족도는 돌봄 관계 형성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무에 대한 만족이 높을수록 요양 대상자와의 의사소통, 정서적 교감, 상호 신뢰 형성이 보다 원활하게 이루어짐을 의미한다. 즉, 영양보호사의 직무 만족은 단순한 개인적 만족을 넘어 서비스 대상자와의 관계 질을 향상시키는 중요한 요인임을 보여준다.

넷째, 구조모형 분석 결과, 유니폼 인식과 조직문화 인식은 직무정체성과 직무만족도를 순차적으로 매개하여 돌봄 관계 형성에 간접적으로 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 특히 조직문화 인식은 직무정체성과 직무만족도를 통한 간접효과가 통계적으로 유의하게 나타나, 돌봄 관계 형성에 있어 중요한 영향 경로로 작용하는 것으로 나타났다. 이는 조직 환경에 대한 인식이 개인의 내적 태도를 거쳐 궁극적으로 서비스 관계 형성에까지 영향을 미친다는 점을 시사한다.

이상의 결과를 종합하면, 영양보호사의 근무 환경에 대한 인식은 단순한 외적 조건을 넘어 직무정체성과 직무만족도를 매개로 돌봄 관계 형성에 영향을 미치는 구조적 관계를 가진다. 특히 직무정체성과 직무만족도는 핵심적인 매개 변수로 작용하며, 영양보호사의 내적 인식과 심리적 상태가 서비스 질과 밀접하게 연결되어 있음을 확인할 수 있다.

결론적으로, 본 연구는 영양보호사의 유니폼 및 조직문화 인식이 돌봄 관계 형성에 미치는 영향을 실증적으로 규명함으로써, 영양보호사의 직무 환경 개선과 돌봄 서비스 질 향상을 위한 기초자료를 제공한다. 또한 유니폼 개선, 조직문화 활성화, 직무정체성 강화 프로그램 등 실천적 전략 수립의 필요성을 제시하며, 관련 분야의 후속 연구를 위한 이론적 기반을 확장하는 데 기여한다.