

요양보호사 인권 침해 경험 연구  
-인천시 사례를 중심으로-

하석철, 김제희, 이선영

서울시복지재단, 인천고령사회대응센터, 강릉원주대학교



## 요양보호사 인권 침해 경험 연구 : 인천시 사례를 중심으로\*

하석철\*\*

서울시복지재단 연구위원

김제희\*\*\*

인천고령사회대응센터 연구원

이선영\*\*\*\*

강릉원주대학교 사회복지학과 조교수

**주제분류** 사회복지학

**주제어** 요양보호사, 인권 침해, 전문성 인식, 직무만족도, 혼합연구방법

**요약문** 본 연구의 목적은 요양보호사가 서비스 대상자와 그 가족으로부터 경험하는 인권 침해의 실태를 살펴보고 그것의 맥락적, 환경적 상황의 이해도를 제고하는 것이다. 이를 위해 본 연구에서는 양적 자료와 질적 자료를 함께 활용하였다. 구체적으로, 양적 자료는 인천시 내 시설 및 재가 요양보호사 506명의 조사 자료를 이용하였고 질적 자료는 인천시 소재 요양보호사 14명의 인터뷰 자료를 이용하였다.

연구 결과, 요양보호사의 인권 침해 경험은 낮은 전문성 인식과 직무만족도와 밀접한 관련을 가졌고, 다른 직종으로의 이직 의향을 높이는 것으로 나타났다. 더불어 요양보호사의 인권 침해는 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식과 대상자의 기능 문제 및 돌봄 욕구 미충족 등이 복합적으로 작용하여 발생하는 것으로 보인다. 이와 같은 문제에 대해 요양보호사는 인권 보호와 문제 상황 대처 방안, 양질의 요양기술 등의 습득을 위한 직무 교육과 대상자와 그 가족을 대상으로 한 교육의 필요성을 제기하였다.

이를 바탕으로 본 연구는 요양보호사의 권익 보호를 위한 체계적인 교육을 실시할 수 있는 제도의 정비, 장기요양기관의 관리·감독 강화, 요양보호사에 대한 사회적 인식 제고, 요양보호사의 전문성 향상을 위한 노력의 필요 등 요양보호사 인권 보호와 관련된 정책적 함의를 제시하였다.

\* 이 논문은 2020년도 인천광역시고령사회대응센터 연구보고서 “인천시 요양보호사 인권 침해 경험 실태 및 지원방안”의 조사 자료를 활용하였음.

\*\* 제1저자

\*\*\* 공동저자

\*\*\*\* 교신저자

## I. 서론

인구 고령화와 함께 노인 돌봄에 대한 중요성 역시 점차 커지고 있다. 사회의 변화와 그에 기인한 가족 유형 및 역할의 변화는 사회적 돌봄에 대한 요구를 증대시켰고 이러한 사회적 요구와 함께 대표적인 노인 돌봄 노동자인 요양보호사의 수 역시 지속적으로 증가하고 있다. 구체적으로, 2015년 약 295천 명이었던 요양보호사 수는 2019년에 약 445천 명으로 증가하여 약 50.8% 증가율을 나타낸다(국민건강보험공단, 2020).

그러나 요양보호사의 양적 증가에도 불구하고 요양보호사가 경험하는 인권 침해의 문제는 다수의 연구에서 끊임없이 제기되고 있다(김민주, 2017; 김정희, 2019; 김정희·김광병, 2019; 서은주·김숙영, 2012; 유성호 외, 2016; 이국권·김윤정, 2017; 이여경 외, 2013; 이은영 외, 2012; 임춘식·이인수, 2013; 전찬희, 2013; 황보람 외, 2014a; 2014b; 황보람·유은경, 2015). 국외 역시 재가나 요양 시설의 돌봄(보건) 노동자, 사회적 돌봄 노동자 등의 인권 침해 문제를 다룬 연구들이 지속적으로 수행되고 있다(Banerjee et al., 2008; 2012; Brophy et al., 2019; Daly et al., 2011; Hanson et al., 2015; Harris and Leather, 2012; Robinson and Tappen, 2008; Sharipova et al., 2010).

우리나라 요양보호사에 대한 인권 침해는 돌봄 행위가 갖는 사회적 의미와 노인장기요양보험 제도 도입의 역사적 맥락, 직무의 모호성 등 다양한 원인에 의해 발생하는 것으로 이야기된다. 초기 노인장기요양보험제도가 도입될 당시 원활한 서비스 공급을 위해 유휴 인력인 중·장년 여성 인력에 초점을 맞추었고, 양적 공급에만 치중한 나머지 요양보호사의 명확한 역할이나 직업적 지위는 충분히 다루지 못하였다(류임량, 2017). 이와 같은 상황에서 요양보호사의 직업적 성격은 그동안 가족 내에서 여성에 의해 행해지던 돌봄을 가족 밖의 여성에게 전가한 수준에 머물렀고, 저임금·여성 중심의 일자리로 자리 잡게 되었다(하석철, 2019). 즉, 요양보호사는 전문직으로 평가되는 것이 아닌 가사노동자나 유사 가족으로 인식되는 모습을 보이게 된 것이다(류임량, 2017). 이처럼 돌봄 노동에 대한 사회적 평가의 절하(切下)는 돌봄 노동자에 대한 무시로 이어지게 되었고, 이는 다시 돌봄 노동자에 대한 인권 불인정과 돌봄 현장에서의 폭력 만연을 초래하게 되었다(김정희, 2019; 김정희·김광병, 2019; Banerjee et al., 2008). 실제 인권 침해를 경험한 요양보호사가 노동조건 개선과 함께 서비스 대상자의 인식 변화를 중요하게 주장하는 것(김미현·황혜신, 2016; 한겨레, 2020)은 폭력을 비롯한 인권 침해의 기저에 요양보호사에 대한 낮은 평가와 무시가 자리 잡고 있음을 방증한다.

요양보호사와 돌봄 노동을 둘러싼 낮은 사회적 인식은 서비스 대상자와 그 보호자의 인식에도 영향을 미칠 수 있으며, 이는 상기한 바와 같이 요양보호사에 대한 무시와 폭력으로 이어질 수 있다. 요양보호사 인권 침해에 대한 다수의 연구들(강은나 외, 2019; 김옥선 외, 2017; 서은주·김숙영, 2012; 이은영 외, 2012; 최경숙, 2020; 하석철·양지훈, 2018; 하석철·김제희, 2020)은

인권 침해 행위자로 서비스 대상자와 그 가족을 제시함으로써 위와 같은 가정(假定)을 뒷받침한다. 보다 구체적으로 살펴보면, 2019년도 장기요양 실태조사에서 요양보호사의 24.3%는 대상자 또는 가족으로부터 언어적 폭력(비난, 고함, 욕설)을 경험하였고, 15.1%는 신체적 폭력(꼬집기, 밀치기, 주먹질 등)을, 8.6%와 10.5%는 각각 성적 폭력(성희롱, 성적 신체접촉 등)과 규정 업무 이외의 활동 요구를 경험하였다(강은나 외, 2019). 서울시 요양보호사를 대상으로 수행된 조사결과에서는 42.4%의 요양보호사가 성희롱을 경험하였고, 그 행위자의 85.6%가 서비스 대상자임을 제시한다. 인천시 요양보호사를 대상으로 한 연구 역시 다양한 인권 침해 유형(신체적 폭력: 97.1%, 정서적 폭력: 97.9%, 성적 폭력: 87.5%, 규정 업무 이외의 노무 강요: 60.0%)이 대상자 및 가족에 의해 이루어지고 있음을 보여준다(하석철 · 김제희, 2020).

요양보호사에 대한 인권 침해는 요양보호사의 신체적, 정신적 건강을 악화시키고 높은 이직 의도와 낮은 직무만족도 등 요양보호사를 둘러싼 다양한 영역에 부정적인 영향을 미치는 것으로 이야기된다. 이에 따라 요양보호사를 비롯한 돌봄 노동자와 사회서비스 제공자를 둘러싼 폭력 등의 인권 침해는 중요한 직업적 위협으로 인식되고 있고(Hanson et al., 2015), 인력과 자원이 부족한 환경 속에서 대상자 등에 의한 폭력과 구조적 폭력(structural violence)의 결합은 돌봄 노동자를 한계에 다다르게 하고 있다(Banerjee et al., 2008)<sup>1)</sup>. 또한 요양보호사를 비롯한 돌봄 노동자가 경험하는 폭력과 그에 기인한 다양한 부정적인 감정과 부족한 지원 등의 결합은 돌봄 노동자의 신체적, 정서적 고갈을 야기하기도 한다(Brophy et al., 2019). 더욱이 요양보호사를 비롯한 돌봄 노동자가 경험하는 인권 침해가 다시 서비스 대상자에 대한 비인격적 행동이나 공격성, 반감 등으로 이어질 수 있다는 점(임춘식 · 이인수, 2013; Åström et al., 2004)에서 요양보호사에 대한 인권 침해를 이해하고 그것의 예방과 대응을 논하는 것은 매우 중요하다.

이와 같은 연구의 필요성에 따라 그간 요양보호사를 비롯한 돌봄 노동자의 인권 침해에 대한 다수의 연구들이 진행되었으나 대부분의 연구들은 양적 자료를 이용하여 인권 침해를 발생시키는 요인(서은주 · 김숙영, 2012; 이국권 · 김윤정, 2017; 이여경 외, 2013; 황보람 외, 2014a; 황보람 · 유은경, 2015; Sharipova et al., 2010)과 인권 침해가 갖는 영향력(김민주, 2017; 김옥선 외, 2017; 백종진 · 송미영, 2014; 엄기욱 · 박인아, 2015; 윤기혁 · 이진열, 2016; 이은영 외, 2012; 전경숙 외, 2017; 황보람 외, 2014b; Hanson et al., 2015; Harris and Leather, 2012)을 분석하는 것에 초점을 맞추고 있다. 그러나 인권 침해를 면밀히 이해하기 위해서는 그것의 환경적, 상황적 맥락과 요양보호사들의 경험을 그들의 목소리를 통해 보다 심도 있게 살펴보는 것이 필요하다. 이에 따라 최근 요양보호사를 비롯한 돌봄 노동자를 대상으로 질적 연구(임춘식 · 이인수, 2013;

1) 구조적 폭력(structural violence)은 인간이 기본적인 욕구를 충족하거나 자신의 잠재력을 실현시키는 것을 제약하는 제도와 사회적 관습의 역할에 관심을 가지는 것으로, 구조적 폭력에 대한 탐구는 직업적인 고통의 경험과 그보다 넓은 범위에서 존재하는 문화, 역사, 정치경제 행렬(matrix)의 상호 관계를 확인하는 것이다(Banerjee et al., 2012). 이와 관련하여 요양보호사를 비롯한 돌봄 노동자가 경험하는 구조적 폭력은 과도한 업무량과 낮은 의사결정 자율성, 낮은 지위, 엄격한 업무 일상(routines), 불충분한 관계적 돌봄 등의 부족한 인력과 시간, 자원 등을 말한다(Banerjee et al., 2008; 2012).

Brophy et al., 2019)나 양적 자료와 질적 자료를 함께 이용한 혼합 방법론의 연구들(Banerjee et al., 2008; 2012; Daly et al., 2011)이 수행되기도 하였다. 그러나 국외 연구는 우리나라와 제도적, 사회적 맥락이 상이하다는 한계를 갖고, 국내에서 수행된 연구는 연구 대상과 인권 침해 유형이 각각 시설요양보호사와 성적 폭력(성희롱)으로 한정되었다는 제한점을 갖는다. 따라서 본 연구는 재가 및 시설 요양보호사를 대상으로 조사된 양적 및 질적 자료를 함께 이용하여 서비스 대상자와 그 가족으로부터 경험하는 인권 침해의 이해도를 높여보고자 한다.

## II. 문헌 검토

### 1. 요양보호사 인권 침해

인권에 대한 규정은 가장 기본적으로 우리 헌법에서 찾아볼 수 있다. 「대한민국헌법」 제10조에서는 국가가 개인의 기본적 인권을 확인하고 보장할 의무가 있음을 규정한다(법제처, 1988). 이보다 더욱 구체적으로 「국가인권위원회법」 제2조에서는 인권을 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리로 정의하고 있다(법제처, 2020a). 이를 바탕으로 한다면, 요양보호사의 인권 침해는 요양보호사가 경험하는 존엄과 가치, 자유와 권리의 침해로 이해할 수 있다.

요양보호사의 인권 침해를 다룬 기존의 연구들은 인권 침해를 언어적, 정서적, 신체적, 성적 폭력으로 구성하여 다루기도 하고(이국권 · 김윤정, 2017), 여기에 규정된 직무 이외의 노무 강요를 포함시키기도 한다(김정희 · 김광병, 2019; 엄기옥 · 박인아, 2015; 전찬희, 2013). 국가인권위원회(2012)는 2012년 상임위원회 결정문에서 요양보호 서비스 외 노무 제공에 대한 개선안을 제시함으로써 규정 업무 이외의 노무 제공(강요)을 노동 인권 침해의 문제로 제시하였다. 이에 본 연구 역시 인권 침해를 언어적, 정서적, 신체적, 성적 폭력과 규정된 업무 이외의 노무 강요로 다루고자 한다<sup>2)</sup>.

요양보호사의 인권 침해는 장기요양보험제도 추진 과정과 직무 특성을 통해 그 발생 및 반복의 원인을 생각해 볼 수 있다. 장기요양보험제도 도입 과정에서 정부는 서비스 공급 인력과 인프라의 충분한 확보를 위해 유휴 여성 인력에 초점을 맞추었고, 장기요양기관의 설립 기준을 완화하였다. 그러나 이와 같은 양적 측면에 매몰된 접근은 요양보호사의 역할과 직업적 지위에 대한 심도 있는 고민의 부재를 낳았고(류임량, 2017), 장기요양기관 공급의 과잉을 야기하였다(김진현 외, 2016). 전통적으로 가정 내에서 여성에 의해 행해지던 돌봄 노동은 돌봄의 사회화라는 기치(旗幟)를 내세운 노인장기요양보험제도가 도입되었음에도 불구하고, 낮은 사회적 인식과 평

2) 요양보호사가 경험하는 문제를 폭력으로 한정할 경우 규정된 업무 이외의 노무 강요가 배제되게 된다. 따라서 본 연구에서는 각종 폭력과 규정 업무 이외의 노무 강요를 함께 아우르기 위해 인권 침해로 요양보호사의 문제를 규정하고자 한다.

가절화로 인해 가정 내 여성의 역할이 가족 밖의 여성에게 전가된 것에 불과한 결과를 낳았다(하석철, 2019). 또한 직업 지위에 대한 제도적 뒷받침의 부족은 요양보호사에 대한 사회적 인식을 파출부와 간병인의 합(合)으로 머물게 하였다(류임량, 2017). 이와 같은 돌봄 노동에 대한 가치 절하는 돌봄 노동을 행하는 돌봄 노동자에 대한 무시로 이어질 수 있고, 돌봄 노동자의 인권 불인정을 초래할 수 있다(김정희, 2019; 김정희 · 김광병, 2019). 더욱이 공급 과잉 상황에서 이익 창출을 목적으로 하는 장기요양기관은 요양보호사의 고충에 대해 일차적 책임을 가지고 있음에도 불구하고(법제처, 2020b)<sup>3)</sup> 수급자 유지를 위해 문제에 소극적으로 대응하거나 회피하는 모습을 보인다(송인주 외, 2019; 하석철 · 김제희, 2020).

돌봄 현장에서 폭력의 만연은 그것이 일의 한 부분으로 당연시되는 모습을 보이기도 한다(Banerjee et al., 2008; Daly et al., 2011). 이에 따라 요양보호사 역시 인권 침해가 발생하였을 때 그것을 문제로 인식하지 않고 일의 한 부분으로 수용하거나 대상자의 개인적 특성이나 자신의 잘못에 기인하여 문제가 발생하였다고 인식하는 경향이 있다(이은영 외, 2012; 황보람 외, 2014a; Daly et al., 2011). 또한 고용상 지위의 불안정 때문에 인권 침해 문제에 적극적으로 대응하지 못하는 모습을 보이기도 한다(황보람 외, 2014a). 더불어 요양보호사와 대상자 간에 발생한 문제의 증명이 어렵고(하석철 · 양지훈, 2018), 돌봄 서비스가 갖는 공익적 성격으로 인해 요양보호사가 노인에 비해 인권 보호의 대상에서 상대적으로 관심을 받지 못하는 점(전찬희, 2013) 역시 요양보호사의 인권 침해가 공론의 장에서 논의되어 해결되지 못하고 지속적으로 반복되는 문제를 야기한다.

## 2. 요양보호사 인권 침해 선행연구

요양보호사의 인권 침해를 다룬 연구들은 인권 침해 발생에 영향을 미치는 요인을 살펴보거나 인권 침해가 가져오는 결과를 확인하는 것에 초점을 맞춘다. 먼저, 요양보호사 인권 침해의 영향 요인을 살펴본 연구들은 다양한 측면의 요인들이 인권 침해 발생에 미치는 영향력을 보여준다. 구체적으로, 기관 내에 폭력 대응에 대한 명시적인 정책이나 관리 체계가 수립되어 있는 경우 폭력 위험이 감소하는 것으로 제시된다(서은주 · 김숙영, 2012; 이여경 외, 2013). 언어적 폭력이나 신체적 폭력의 경우 시설요양보호사가 재가요양보호사보다 위험 가능성이 더 높고(서은주 · 김숙영, 2012; 이국권 · 김윤정, 2017), 요양시설 요양보호사가 공동생활가정 요양보호사보다

### 3) 노인장기요양보험법

제35조의 4(장기요양요원의 보호). ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언 · 폭행 · 상해 또는 성희롱 · 성폭력 행위를 하는 경우 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여 외 행위의 제공을 요구하는 경우



신체적 폭력의 경험률이 더 높은 것으로 나타났다(황보람 외, 2014a). 장기요양 현장 종사자를 대상으로 한 국외의 연구에서도 요양시설이 다른 돌봄 현장(재가돌봄, 통합시설, 활동센터)보다 신체적 폭력의 위험도가 높은 것으로 제시된다(Sharipova et al., 2010). 이와 다르게 성적 폭력의 경우에는 재가요양보호사의 위험 가능성이 높은 것으로 이야기된다(서은주·김숙영, 2012). 시설 규모 역시 중요한 요인으로 보고되는데, 10인 이상~30인 미만 규모의 요양시설에서 언어적 폭력의 경험률이 가장 높았고, 신체적 폭력과 성적 폭력은 70인 이상~100인 미만의 요양시설에서 가장 높은 경험률을 보였다(황보람 외, 2014a). 요양시설 요양보호사의 개인적 특성과 조직 및 기관 특성, 대상자 특성, 돌봄 상황 특성을 함께 고려한 연구(황보람·유은경, 2015)는 돌봄 행위 요인이 대상자의 언어 및 신체적 폭력에 매우 중요한 영향을 미침을 보여준다. 해당 연구에서 환의 교환, 목욕, 식사보조, 배변 및 배뇨와 같은 일상적인 돌봄 행위는 폭력 위험과 매우 높은 개연성이 있는 것으로 제시되는데, 이는 장시간 돌봄 대상자와 함께 해야 하는 시설 요양보호사가 대상자가 경험하는 욕구의 미충족과 그에 따른 좌절 및 공격성에 기인한 폭력을 경험할 가능성이 높음을 보여주는 것이다(황보람·유은경, 2015). 이와 유사하게 장기요양 현장 종사자를 대상으로 한 연구에서도 대상자와 돌봄 인력의 신체적 접촉(이동 및 들어올리기)이 많을수록 폭력 위험이 커지는 것으로 제시된다(Sharipova et al., 2010). 또한 시설요양보호사를 대상으로 한 연구에서도 환의 교환과 샤워(목욕)와 같은 상황에서 폭력의 발생 가능성이 높은 것으로 이야기된다(유성호 외, 2016; 이은영 외, 2012).

이어서 요양보호사가 경험하는 인권 침해의 영향력을 보여주는 연구들은 인권 침해가 요양보호사의 신체적, 정신적 건강뿐만 아니라 이직 의도나 직무만족도 등 다양한 영역에 영향을 미침을 보여준다. 구체적으로, 각종 폭력의 경험은 요양보호사가 분노나 우울, 슬픔과 같은 부정적인 정서를 경험하게 하고(이은영 외, 2012; 전경숙 외, 2017; Brophy et al., 2019), 폭력의 경험과 폭력성에 대한 인식은 (직무)스트레스를 높이며(김옥선 외, 2017; 백종진·송미영, 2014; 전경숙 외, 2017; Banerjee et al., 2008; Brophy et al., 2019), 신체적 폭력은 정신건강에 부정적인 영향을 미치는 것으로 논의된다(황보람 외, 2014b). 특히, 성적 폭력의 경우 가족이나 지인 등이 목격하는 상황에서 발생하기도 하며, 해당 상황에서 요양보호사는 매우 큰 수치심을 경험하는 것으로 이야기된다(임춘식·이인수, 2013). 이와 유사한 맥락에서 재가돌봄 노동자(homecare workers)의 폭력 경험을 살펴본 연구 역시 폭력의 경험은 더 많은 스트레스와 우울, 수면 문제와 소진을 야기하는 것으로 제시된다(Hanson et al., 2015). 또한 요양보호사가 경험하는 다양한 폭력은 직무만족도를 낮추고(백종진·송미영, 2014), 이직 의도를 높이는 것으로도 보고된다(김민주, 2017; 엄기옥·박인아, 2015). 비록 요양보호사로 한정된 것은 아니나 사회적 돌봄을 행하는 이들을 대상으로 한 연구들 역시 폭력의 경험이 직무 만족도를 낮추고 우울감을 증가시키며(Harris and Leather, 2012), 돌봄 대상자에 대한 공격성과 분노, 두려움, 무력감 등을 낳는다는 결과(Åström et al., 2004)를 나타내 상기의 연구들과 맥(脈)을 같이 한다.

요양보호사가 경험하는 인권 침해는 신체적 건강에도 영향을 미쳐 성적 폭력의 경우 근골격계 질환 중 상지통(목, 어깨, 팔/팔꿈치, 손/손목/손가락)을 야기하는 것으로 이야기된다(윤기혁·이진열, 2016). 요양보호사의 인권 침해 경험은 정신적, 신체적 건강과 직무만족도와 같은 심리



적 요인뿐만 아니라 경제적 보상에 대한 인식에도 영향을 미친다. 구체적으로, 인권 침해 경험 여부와 요양보호사의 임금 공정성 인식 간의 관계를 살펴본 연구는 폭력의 경험이 요양보호사가 자신의 임금을 공정하지 못한 것으로 인식하게 하는 요인으로 작동함을 보여준다(하석철·양지훈, 2019).

### III. 연구방법

#### 1. 분석자료

본 연구의 목적은 서비스 대상자와 그 가족으로부터 경험하는 인권 침해의 실태를 살펴봄과 동시에 그것의 맥락적, 환경적 상황의 이해도를 높이는 것이다. 이를 위해 양적 자료와 질적 자료를 함께 이용하였다. 먼저, 양적 자료는 2018년도에 인천고령사회대응센터에서 인천시 요양보호사의 근로 실태를 살펴보기 위해 조사한 자료를 활용하였다. 해당 자료는 인천시 소재 장기요양기관에 재직 중인 시설 및 재가요양보호사 506명의 일반적 특성과 근로실태, 인권침해 등의 애로사항 및 지원욕구에 대한 다양한 정보를 담고 있다.

질적 분석 자료 역시 인천고령사회대응센터가 인천시 소재 장기요양기관에서 현재 근무하고 있거나 근무한 경험이 있는 요양보호사를 대상으로 수행한 인터뷰 자료를 이용하였다. 인터뷰 대상자 모집은 전국요양서비스노동조합 인천지부와 전국요양보호사협회의 협조를 통해 이루어졌다. 구체적으로 각 조직의 대표(지부장 및 협회장)에게 연구의 목적 등에 대해 설명하고 조직 내에 관련 문제의 유경험자 중 연구에 참여 의사가 있는 요양보호사의 정보를 당사자의 동의하에 연구자가 득하여 직접 접촉하는 방식으로 참여자를 모집하였다. 인터뷰는 2020년 6월 16일부터 7월 17일까지 14명의 전·현직 요양보호사를 대상으로 1회 약 50분에서 1시간 분량으로 진행되었다. 코로나19 바이러스 감염 예방을 위해 직접 대면이 아닌 전화통화 방법이 이용되었으며, 인터뷰 전 참여자에게 연구 목적과 익명 보장, 사례금 지급 등에 대한 설명과 함께 녹음 등에 대한 동의가 이루어졌다. 인터뷰는 인권 침해 유형과 인권 침해 발생 상황, 대처 상황, 지원 욕구 등으로 구성되었다.

#### 2. 분석방법

본 연구는 양적 자료를 이용하여 인권 침해 경험 유무에 따라 요양보호사의 사회적 인식 만족도, 전문성 인식, 이직 의사 등에 차이가 존재하는지 살펴보았다. 이를 위해 교차분석, t-test를 이용하여 집단 간 차이를 분석하였다. 이와 더불어 인터뷰 자료를 이용해 양적 분석 결과에서 살필 수 없는 보다 심도 있는 이야기를 다루고자 하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 연구대상자의 특성

양적 및 질적 분석 자료에 담겨 있는 연구 대상자의 특성을 간략히 제시하면 <표 1>과 <표 2>와 같다. 먼저, <표 1>을 통해 설문 조사 대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 신체적, 정서적 폭력 등 각종 폭력과 주어진 직무 이외의 노무 강요와 같은 인권 침해와 관련하여 현재 근무지에서만 인권 침해를 경험한 비율은 19.0%이었고, 이전 근무지에서만 경험한 비율은 4.6%이었다. 과거와 현재 모든 근무지에서 인권 침해를 경험한 비율은 5.5%로 나타났다. 정리하자면, 조사 대상자 중 한 번이라도 인권 침해를 경험한 인원은 29.1%였다.

성별은 여성이 96.8%, 남성이 3.2%로 여성이 대부분을 차지하고 있었고, 연령은 50대가 53.8%로 과반을 차지하였다. 이어서 60대 이상(32.2%), 50대 미만(14.0%) 순으로 나타났다. 학력과 관련해서는 고등학교 졸업이 73.5%로 가장 많았고, 요양보호사 유형은 시설요양보호사가 35.4%, 재가요양보호사가 64.6%로 재가요양보호사가 과반을 차지하고 있었다.

본인이 하고 있는 일에 대한 전문성 인식 수준은 전문적이라는 응답이 58.7%로 가장 높게 나타났다. 보통과 전문적이지 않음이 각각 36.0%와 5.3%로 뒤를 이었다. 직무(보수)교육이 필요하다는 응답은 60.7%로 과반을 차지하고 있었고, 향후 이직 의사에 대해서는 이직 의사가 없다는 응답이 87.2%로 대부분을 차지하였다.

요양보호사의 전반적인 직무만족도는 5점 만점(매우 만족)에 3.17점으로 대체로 보통 수준의 만족도를 보였다. 보다 구체적으로는 사회적 인식에 대한 만족도가 2.82점으로 가장 낮은 점수를 보였다.

<표 1> 설문조사 대상자의 특성

(단위: 명, 점)

구분		n	%
		506	100.0
인권 침해 경험 유무	현재 근무지	96	19.0
	이전 근무지	23	4.6
	전체 근무지	28	5.5
	경험하지 않음	359	70.9
성별	여성	490	96.8
	남성	16	3.2

구분		n	%
		506	100.0
연령	50대 미만	71	14.0
	50대	272	53.8
	60대 이상	163	32.2
최종학력	무학	1	0.2
	초등학교 졸업	11	2.2
	중학교 졸업	54	10.7
	고등학교 졸업	372	73.5
	대학교(전문대) 졸업	66	13.0
	대학원 졸업 이상	2	0.4
요양보호사 유형	시설요양보호사	179	35.4
	재가요양보호사	327	64.6
본인 일에 대한 전문성 인식 수준	전문적이지 않음	27	5.3
	보통	182	36.0
	전문적임	297	58.7
직무(보수)교육 필요성 인식 수준	필요	307	60.7
	불필요	199	39.3
	있음	65	12.8
	없음	441	87.2
구분		평균	표준편차
사회적 인식 만족도		2.82	0.78
직무만족도		3.17	0.66

1) 우울감: 1점(극히 드물게 우울 경험)-4점(대부분 우울 경험)

2) 만족도: 1점(매우 불만족)-5점(매우 만족)

<표 2>는 인터뷰 대상자의 특성을 보여준다. 앞선 양적 조사 결과와 유사하게 성별의 경우 여성이 약 92.9%로 매우 높은 비율을 보이고, 연령은 중·고령층이 큰 비중(50대: 35.7%, 60대: 57.1%)을 차지하였다. 요양보호사 경력은 시설 1년 및 재가 1년부터 시설 10년, 재가 8년 등으로 다양하였다.

#### <표 2> 인터뷰 대상자의 특성

구분	연령	성별	요양보호사 경력
참여자1	61세	여	시설 1년
참여자2	62세	여	재가 4년, 시설 2년
참여자3	66세	여	재가 1년, 시설 10년
참여자4	56세	여	시설 10년

구분	연령	성별	요양보호사 경력
참여자5	67세	여	재가 8년, 시설 4년
참여자6	61세	여	시설 11년
참여자7	64세	여	시설 3년
참여자8	47세	여	재가 3년
참여자9	59세	여	재가 3년
참여자10	57세	여	재가 7년
참여자11	58세	여	시설 4년
참여자12	67세	남	재가 5년
참여자13	58세	여	재가 5년
참여자14	67세	여	시설 4년, 재가 2년

## 2. 요양보호사의 인권 침해 경험 유형

요양보호사의 다양한 인권 침해 경험 유무를 근무지와 현재의 요양보호사 유형별로 구분하여 살펴보면 <표 3>과 같다. 먼저, 신체적 폭력은 현재 근무지와 이전 근무지 모두에서 신체적 폭력을 경험한 요양보호사가 20.4%이었고, 현재 근무지에서 신체적 폭력을 경험한 요양보호사는 16.8%이었다. 또한 통계적으로 유의미하진 않았으나 요양보호사 유형별 신체적 폭력 경험을 살펴보면 시설요양보호사와 재가요양보호사의 경험률이 각각 19.6%, 15.3%로 나타나 시설요양보호사가 상대적으로 높은 비율을 보였다.

이어서 정서적 폭력을 살펴보면, 현재 근무지와 이전 근무지에서 폭언, 협박과 같은 정서적 폭력을 경험한 요양보호사는 18.4%로 나타났고, 현재 근무지만을 고려한 경우에는 14.8%로 나타났다. 요양보호사 유형별 정서적 폭력 경험 유무를 살펴보면 재가요양보호사의 경우 11.3%가 정서적 폭력을 경험한 것에 비해 시설요양보호사는 21.2%가 해당 폭력을 경험한 것으로 나타났으며 이러한 차이는 통계적으로 유의미하였다.

요양보호사의 성적 폭력 경험은 현재 근무지와 이전 근무지 모두에서 성희롱, 성추행 등을 경험한 인원이 총 24명(4.7%)이었고, 현재 근무지에서 해당 폭력을 경험한 요양보호사는 20명(4.0%)으로 나타났다. 요양보호사 유형별 성적 폭력 경험 유무를 살펴보면 재가요양보호사(4.6%)가 시설요양보호사(2.8%)보다 성적 폭력을 경험한 비율이 다소 높게 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 아니었다.

마지막으로 규정 업무 이외의 노무 강요 경험을 살펴보면, 현재 근무지와 이전 근무지에서 해당 문제를 경험한 요양보호사가 35명으로 전체 인원 중 6.9%로 나타났고, 현재 근무지에서만 문제를 경험한 요양보호사는 25명으로 4.9%의 비율을 보였다. 요양보호사 유형별 규정 업무 이외의 노무 강요 경험 유무를 살펴보면 재가요양보호사의 경우 6.7%가 경험한 것에 비해 시설요양보호사는 1.7%가 해당 폭력을 경험한 것으로 응답하였으며 이러한 차이는 통계적으로 유의미하였다.

〈표 3〉 근무지 및 요양보호사 유형별 인권 침해 유무

(단위: 명)

구분			경험		비경험		계		$\chi^2$
			n	%	n	%	n	%	
신체적 폭력	근무지	전체	103	20.4	403	79.6	506	100.0	-
		현재	85	16.8	421	83.2	506	100.0	
	요양보호사 유형	시설	35	19.6	144	80.5	179	100.0	1.50
		재가	50	15.3	277	84.7	327	100.0	
정서적 폭력	근무지	전체	93	18.4	413	81.6	506	100.0	-
		현재	75	14.8	431	85.2	506	100.0	
	요양보호사 유형	시설	38	21.2	141	78.8	179	100.0	9.01**
		재가	37	11.3	290	88.7	327	100.0	
성적 폭력	근무지	전체	24	4.7	482	95.3	506	100.0	-
		현재	20	4.0	486	96.0	506	100.0	
	요양보호사 유형	시설	5	2.8	174	97.2	179	100.0	.95
		재가	15	4.6	312	95.4	327	100.0	
규정 업무 이외의 노무 강요	근무지	전체	35	6.9	471	93.1	506	100.0	-
		현재	25	4.9	481	95.1	506	100.0	
	요양보호사 유형	시설	3	1.7	176	98.3	179	100.0	6.29*
		재가	22	6.7	305	93.3	327	100.0	

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

이상의 내용을 정리하면, 요양보호사는 돌봄 현장에서 다양한 인권 침해를 경험한다. 또한 비록 일부 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않는 경우도 있지만, 요양보호사의 유형에 따라 경험하는 인권 침해의 유형 또한 구분되는 모습을 보인다. 구체적으로, 재가요양보호사가 상대적으로 성적 폭력이나 규정 업무 이외의 노무 강요를 더 많이 경험하는 것에 비해 시설요양보호사는 신체적, 정서적 폭력의 문제를 더 많이 경험한다. 이는 선행 연구들(서은주·김숙영, 2012; 이국권·김윤정, 2017)과 맥(脈)을 같이 하며, 요양보호사의 인터뷰를 통해서도 확인할 수 있다.

인터뷰 내용에서 재가요양보호사는 과도한 청소와 빨래, 대상자 가족을 위한 식사 준비 등 업무 이외의 노무를 강요받는 모습을 주로 보인다. 이는 재가요양보호사의 업무 범위가 갖는 모호성에 기초한 것으로, 서비스 대상자와 가족의 공간을 명확히 구분하기 어렵고, 가정 내에서 돌봄 및 지원이 이루어짐에 따라 대상자가 요양보호사를 가사도우미와 동일시함에 따라 나타난 결과로 보인다.

“... 예를 들면 거기가 되게 고층이었는데, 6층이었나? 근데 이제 바깥 베란다. ... 뭐 이렇게 디딜 수 없는 바깥 그 거실 창문을 같이 청소하자고 하는 거죠.” (참여자8, 재가 3년)

“아무래도 이제 저희는 재가요양사면 그 댁으로 가서 대상자 분만 이렇게 하게 되어 있는데. 아무래도 재가이다 보니까 그 가족들이 있잖아요. 가족들이 있으니까 ... 집안 청소부터 식구들 먹는 반찬까지도 저희가 다 하게 되더라고요.” (참여자9, 재가 3년)

“물리치료 이런 거 내가 하다가 잘못될 수도 있는 거고, 나도 걱정도 되고, 근데 그 분이 또 요구를 하나니까...” (참여자12, 재가 5년)

시설요양보호사의 경우에는 대상자의 특성이 인권 침해의 유형과 밀접한 연관을 갖는 모습을 보였다. 시설 입소 대상자의 대부분은 상대적으로 인지적, 신체적 기능 수준이 낮다. 이는 요양보호사와 소통하거나 교감하는 것에 일정 정도 제약이 따를 수 있음을 의미하며, 이에 기인하여 욕구 미충족 상태가 발생할 수 있음을 암시한다. 이러한 상태에서 환복이나 기저귀 교체, 목욕과 같은 신체적 접촉이 밀접하게 이루어질 경우 신체적·정서적 폭력이 나타날 수 있다.

“아휴.. 욕하는 거는 그거는 언어적 폭력은 뭐 거의 그냥 저기 다반사지요. ... 이렇게 주먹으로 치시고 여자분들은 꼬집고 목욕할 때도... ... 옷 갈아입히려고 그러면 거부를 너무 하셔서 머리채를 잡히고, 얼굴도 맞고...” (참여자4, 시설 10년)

“막 여러 가지 그런 것들을 가감 없이 그냥 표출하세요. 뭐 침을 뱉는다든가, 뭐 따귀를 때린다든가, ... 손을 꼬집고 이런 거, 옷 잡아 당겨서 찢고 이런 거는 많아요. 참 많아요.” (참여자7, 시설 3년)

“치매 어르신들은 그렇더라고요. 그리고 식사, 약 이런 거 드릴 때도 안 먹는다고 막 폭력 쓰시고.” (참여자11, 시설 4년)

### 3. 인권 침해 발생 원인

#### 1) 대상자 측면

인터뷰에서 요양보호사는 인권 침해가 대상자의 기능 저하에서 파생되는 문제에 기인하거나 서비스 제공 과정에서 대상자가 느낄 수 있는 수치심 등에 따른 방어기제로 발생할 수 있음을 이야기한다. 즉, 대상자는 기능 제약으로 인해 욕구 미충족과 그에 따른 좌절을 경험할 수 있는데, 이에 대상자가 자신의 분노를 공격적으로 표현하여 인권 침해가 발생할 수 있다는 것이다 (황보람·유은경, 2015). 다만, 요양보호사는 이와 같은 이유에 의해 발생하는 인권 침해에 대해서는 대체로 용인하려는 모습을 보이기도 한다. 기존의 논의들(이은영 외, 2012; 황보람 외, 2014a; Daly et al., 2011)은 요양보호사가 인권 침해를 대상자의 개인적인 문제 등에 의해 발생하는 것으로 이해하고, 이를 일의 한 부분으로 수용함을 제시하는데, 본 연구에서도 유사한 결과를 볼 수 있었다.



“... ‘어르신이 정상적이지 않으시기 때문에 이렇게 하시는구나.’ 이렇게 또 이해를 하죠.” (참여자1)

“여러 가지 감정적인 그런 게 있던 말이에요. 저도 그럴 것 같아요. 그래서 저는 그런 이해가 가요. 수치심도 느낄 수 있고, 뭐 어떨 때는 민망할 수도 있고, 어떨 땐 기분 나쁠 수도 있고..” (참여자7)

## 2) 사회적 측면

인권 침해 발생의 주요 원인으로 제시되는 것 중 하나는 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식이다. 기존의 논의들은 돌봄 노동에 대한 낮은 평가가 돌봄 노동자에 대한 가치절하로 이어지고 이는 다시 돌봄 노동자의 인권 무시를 초래할 수 있음을 제시한다(김정희, 2019; 김정희·김광병, 2019). 즉, 요양보호사의 인권 침해의 기저에는 그들과 그들의 돌봄에 대한 낮은 사회적 인식이 존재하는 것이다. 이는 <표 4>를 통해서도 간접적으로 엿볼 수 있다. 표를 보면, 인권 침해를 경험하지 않은 집단의 사회적 인식 만족도는 평균 2.87점인 반면, 인권 침해를 경험한 집단의 사회적 인식 만족도는 2.69점으로 통계적으로 유의미하게 낮다.

<표 4> 인권 침해 경험 유무에 따른 사회적 인식 만족도

(단위: 명, 점)

구분		사회적 인식 만족도			t
		빈도	평균	표준편차	
전체 인권 침해 경험	경험	147	2.69	.88	-2.13**
	비경험	359	2.87	.73	

1) 1(매우 불만족)-5(매우 만족)

2) \*\* $p < .01$

인터뷰 결과는 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식이 어떠한 모습인지 구체적으로 보여준다. 우선 요양보호사에 대한 평가 절하는 대상자에 의해서만 이루어지는 것이 아니라 장기요양기관과 돌봄 대상자의 가족에 의해서도 발생하고 있었다. 현장에서 요양보호사는 급여에 의해 움직이는 단순한 존재로 인식되고 있었고, 가치 없는 노동 즉 ‘사람들이 하기 싫어하는’ 또는 ‘천한 일’을 하는 ‘시키면 시키는 대로 움직이는’ 사람으로 여겨지고 있었다. 또한 요양보호사는 요양 현장에서 경험하는 낮은 사회적 인식에 대해 분노와 부정적인 감정을 표출하였고 자신의 직업에 대한 자괴감을 표현하였다.

“그냥 일하는 거 자체가 자기네들이 하기 싫은 거 그냥페이(pay) 받고 하는 그런 천한 일로 밖에 인식 안 돼 있어서 그래요 ... 요양보호사라고 그러면 ‘아 똥 치우는 여자’ 그리고 또 원에서도 또 어르신들도 그래요 ... 요양보호사는 아줌마야.” (참여자3)

“요양보호사를 이렇게까지 천시하는 건지를 몰랐어요. ... 시간이 가는데 ‘아, 이렇게 사람들이 나를 이렇게 아는구나. 아, 요양보호사를 이 정도로 아는구나.’ 를 점점 더 느끼면서 정말 ‘아, 이거는 안 해야 되는 일이구나. 아, 웬만하면 다른 걸 갖다 할 것을...’ ... 그런 생각이 들 정도로 무시해요.” (참여자7)

“제가 같은 경우는 우리 집에 와서 그냥 밥하고, 반찬하고, 청소하고, 빨래해 주고 그러니까 저희 선생님들끼리 그런 말을 해요. 대상자를 한 분 집에 모시면 보호자 입장에서는 파출부 쓰는 것보다 낫잖아요. 그렇지? 싸고요.” (참여자9)

#### 4. 인권 침해 발생 후 대응과정

인권 침해 경험 시 상담 대상자와 상담 후의 문제 해결 정도는 <표 5>와 같다. 요양보호사들은 인권 침해 경험 시 주로 기관 내 상급자나 기관의 상담소(43.5%)에 문제 상황을 알리지만 상담수(49.5%)가 문제 해결을 경험하지 못하는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사가 인권 침해 문제를 외부에 알린 이후에도 적절한 문제 해결 없이 지속적으로 서비스를 제공하고 있음을 암시한다.

<표 5> 인권 침해 경험 시 상담자, 문제 해결 정도

(단위: 명)

구분	상담자		구분	문제 해결 정도	
	n	%		n	%
가족	14	5.5	비해결	109	49.5
기관	111	43.5	보통	63	28.6
동료 및 친구	95	37.3	해결	48	21.8
이야기 안 함	35	13.7	계	220	100.0
계	255	100.0	-	-	-

- 1) 상담자와 문제 해결정도는 각 유형의 인권 침해 값을 모두 합하여 구성함.
- 2) ‘기관’은 기관 상급자 및 기관 내 상담소를 의미함.
- 3) ‘비해결’ (전혀 해결되지 않음+거의 해결되지 않음), ‘해결’ (대체로 해결됨+모두 해결됨)

이와 같은 상황에 대해 요양보호사는 장기요양기관의 태도를 지적한다. 즉, 장기요양기관이 서비스 대상자 유지나 유치를 위해 문제 상황에 소극적으로 대응하거나(송인주 외, 2019), 경제적 이해관계에 따라 대상자를 대변하고 요양보호사의 이해와 희생을 강요한다는 것이었다.

“ ‘그 사람은 그러니까 선생이 이해를 해야 된다.’ (라고 이야기를 하죠)” (참가자2)

“거의 센터도 어르신들한테 맞추라는 식으로 이야기를 하고, ... 싫으면 관두라는 식으로 이렇게 되어 버려요. 이 재가요양이...” (참여자5)

“센터에서는 저희 요양보호사들의 어떤 입장에서 이야기를 하는 게 아니라 수급자들이 떨어질까 봐 그것 때문에 ‘에이~ 그냥 ... 선생님이 거기 맞춰서 하세요’ 이런 식으로 얼버무리고 그냥 끝나는 거죠.” (참여자8)

“... 이걸 아니다 싶어서 센터에 들어가서 저녁에 일 끝나고 말씀드리면 센터장분들이 그래요. ‘아니 선생님은 그런 생각 안 하고 이 일을 하려고 하셨냐’ 고 이렇게 말씀하시더라고요.” (참여자9)

“... 이야기를 하죠. 근데 거기서 센터 자체가 (대상자가 원하는 대로) 하기를 원해요. 그래줘야 된다고 그러고, 한 센터는 국가가 허락한 가정부라고 해서 제가 ... 싸우고 나오긴 했는데 ....” (참여자13)

인권 침해 문제에 장기요양기관이 적절히 개입하지 못하는 상황은 인권 침해를 반복시키고 재생산하는 결과를 초래한다. 한 요양보호사 역시 이 점을 지적하였다.

“시설에서 이제 대상자들 이야기를 듣고 요양보호사들은 무조건 맞춰줘라, 따라라 이렇게 하기 때문에, 보호자 편에서 이야기를 하기 때문에 어쩔 수 없이 (인권 침해)가 계속 그렇게 가는 거죠.” (참여자14)

## 5. 인권 침해 경험에 따른 부정적 결과

현장에서 경험하는 인권 침해는 요양보호사의 전문성 인식, 직무만족도 등과 밀접한 연관을 갖는다. <표 6>은 인권 침해 여부에 따른 요양보호사의 전문성 인식과 직무만족도, 이직 의사의 차이를 보여주는데, 먼저 전문성 인식의 경우 인권 침해를 경험하지 않은 요양보호사는 3.1%만이 자신의 업무를 전문적이지 않다고 응답한 반면 인권 침해를 경험한 요양보호사는 10.9%가 전문적이지 않다고 응답하였다. 또한 인권 침해를 경험하지 않은 집단의 직무만족도(3.23점)가 인권 침해를 경험한 집단의 만족도(3.03점)보다 높고, 인권 침해를 경험한 22.5%의 요양보호사가 향후 1년 내에 다른 직종으로 이직할 의사가 있다고 응답한 반면, 인권 침해를 경험하지 않은 집단에서는 8.9%만이 이직 의사를 나타내었다.

〈표 6〉 인권 침해 경험에 따른 전문성 인식, 이직 의사, 직무만족도 차이

(단위: 명, 점)

구분		전체 인권 침해 경험				$\chi^2$
		경험		비경험		
		n	%	n	%	
전문성 인식	비전문적	16	10.9	11	3.1	27.78***
	보통	31	21.1	151	42.1	
	전문적	100	68.0	197	54.9	
이직 의사	있음	33	22.5	32	8.9	17.07***
	없음	114	77.6	327	91.1	
계		147	100.0	359	100.0	
구분		경험		비경험		t
		n	M(SD)	n	M(SD)	
직무만족도		147	3.03(.72)	359	3.23(.63)	-2.98**

1) 1(매우 불만족)-5(매우 만족)

2) \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ 

인권 침해를 경험한 요양보호사는 자신의 전문성을 낮게 평가하는 모습을 보였다. 직무 수행 과정에서 경험한 폭력과 가사노동에 집중된 업무 등은 요양보호사가 자신의 위치를 ‘똥 치우는 아줌마’, ‘가정부’, ‘파출부’ 등과 같이 낮게 평가하게 하였다. 요양보호사의 직업적 지위를 전문가로서 뒷받침하지 못한 제도적 문제는 요양보호사에 대한 사회적 인식을 파출부와 간병인에 머물게 하였고(류임량, 2017), 이러한 인식의 바탕 속에서 발생한 인권 침해는 요양보호사 역시 자신의 전문성과 직업적 지위를 낮게 평가하는 부정적인 결과를 초래하였다.

“그냥 일이니까 감내해야 된다고만 생각해요. ... 아주 이거는 똥 치우는 아줌마예요.” (참여자3)

“그 댁에 가서 어른을 케어하기 위해 갔는데, 그 댁에 가서 모든 청소를 하고 빨래를 하고, 시장 봐다 반찬을 하고 그 이렇게 할 때는 ‘아 내가 요양보호사가 아닌 이 집 가정부인가’ 그러면서 또 ‘아 차라리 가정부나 파출부가 낫겠다.’ (생각하죠)” (참여자9)

전문적인 직업적 지위를 갖지 못한 상태에서 인권 침해를 경험하는 요양보호사는 직무에 대해 낮은 만족도를 보이고(〈표 6〉 참고), 자신의 일에 대해 회의감이나 자괴감 등을 표출한다. 이와 같은 인권 침해에 따른 직무와 직업에 대한 스스로의 낮은 평가와 낮은 만족도는 이직에 대한 생각으로 이어지거나 요양보호사 직업을 회피의 존재로 인식하는 모습으로 나타나기도 한다.

“가끔 이제 막 너무 그럴 때에는 그런 생각이 순간순간 ... ‘아 이렇게까지 하면서 내가 이 일을 해야 돼?’ 이런 생각이 들 때가 있어요.” (참여자4)

“굉장히 자괴감이 많이 들었죠.” (참여자6)

“특별하지 않으면 일 다시 하고 싶지 않아요. 전 이거 안 하고 싶어요.” (참여자2)

## 6. 인권 침해에 대한 정책 욕구

### 1) 인권 침해 경험과 직무(보수)교육 필요성

<표 7>은 요양보호사의 인권 침해 경험에 따른 직무(보수)교육의 필요성 인식을 보여준다. 결과를 보면, 직무(보수)교육의 필요성에 대해 인권 침해를 경험한 집단의 74.8%가 교육이 필요하다고 응답해 인권 침해를 경험하지 않은 집단(54.9%)에 비해 높은 교육 욕구도를 보였다.

<표 7> 인권 침해 경험 유무에 따른 직무(보수)교육 필요성 인식

(단위: 명, 점)

구분		전체 인권 침해 경험				$\chi^2$
		경험		비경험		
		n	%	n	%	
교육 필요성 인식	필요	110	74.8	197	54.9	17.41***
	불필요	37	25.2	162	45.1	
계		147	100.0	359	100.0	

\*\*\* $p < .001$

상기의 결과는 두 가지로 해석이 가능해 보인다. 첫 번째는 권리 보호와 문제 상황 발생 시 대처 방안 등에 대한 학습 욕구가 반영된 결과로 해석하는 것이다. 이는 인터뷰 결과를 통해 뒷받침할 수 있는데, 인터뷰에서 다수의 요양보호사는 장기요양기관에서 이루어지는 인권 교육의 대부분이 서비스 대상자인 노인에 치중되어 있고 요양보호사를 위한 교육은 찾아보기 어려움을 제시한다.

“... 노인 학대, 노인 성추행 뭐 이런 거 그런 교육 밖에는 안 시켜줘요. 우리를 어떻게 자체적으로 방어하라는 거는 ... 우리한테 그런 매뉴얼을 준 적은 한 번도 없어요.” (참여자3)

“한 번씩 공지가 내려오면 이야기는 이제 하긴 하는데, 거의 우리들 강조해서 하는 건 없어요. 우리 인권에 대해서는... 어르신들한테 인권 보호 뭐 학대, 그런 것만 이렇게 이야기하고 그러지 우리 요양보호사 인권이 거의 없다고 봐요.” (참여자5)

“저희들 요양보호사들의 인권에 대해서는 교육을 별로 안 해요. 노인 인권에 대해서만 하고... ... 만약에 노인 인권 교육을 한 시간 하면 자투리 시간 5분, 10분? 거기 이제 끼워 맞추기 식으로 그렇게 하지...” (참여자6)

“이런 교육을 저는 못 받았어요. 전 어쩌다 보니까 한 번도 못 받았는데, 나 그런 교육 받았다는 사람도 못 봤는데...” (참여자7)

상기한 바와 같이 장기요양기관 현장에서 요양보호사는 자신들을 위한 인권 교육이 매우 부족함을 이야기한다. 이는 인권 침해 발생 시 문제적 상황에 대응할 수 있는 교육의 필요성을 제기하게 한다.

“어르신들도 중요하지만, ... 우리 요양보호사들한테 이렇게 인권 보호가 될 수 있는 그런 교육도 했으면 좋겠어요.” (참여자5)

“인권 같은 그런 교육 같은 게 있으면 그런 교육도 받을 수 있는 그런 것도 있었으면 좋겠어요.” (참여자10)

인권 침해와 직무(보수)교육 욕구도의 관계에 대한 두 번째 해석은 인권 침해를 예방하기 위한 하나의 방법으로 더 나은 돌봄을 제공하고자 하는 의사가 반영된 것으로 해석하는 것이다. 인권 침해는 대상자의 낮은 인지적, 신체적 기능과 함께 그에 대한 돌봄이 적절히 이루어지지 못함에 따라 나타날 수 있다. 즉, 돌봄 행위 과정에서 대상자의 돌봄 욕구 기대의 미충족이 요양보호사를 대상으로 하는 인권 침해로 이루어질 수 있다는 것이다(이은영 외, 2012; 황보람·유은경, 2015).

따라서 인권 침해를 경험한 요양보호사는 문제 상황을 예방하기 위해 보다 나은 요양 기술에 대한 필요성을 인식할 수 있고, 이것이 직무 교육에 대한 욕구로 나타났을 가능성이 있다. 인터뷰에 참여했던 요양보호사의 진술 역시 이와 맥(脈)을 함께 한다.

“교육의 기회가 자주 온다면, 어르신들 케어하는 데에도 도움이 되겠죠. 그리고 제가 아무래도 제 일에 자부심을 갖다보면, 언행이나 행동이나 이런 게...(나아지겠죠).” (참여자4)

## 2) 서비스 대상자와 가족에 대한 교육

인권 침해에 대한 접근으로 다수의 요양보호사는 돌봄 대상자와 그 가족을 대상으로 하는 교육의 필요성을 제시하였다. 교육의 내용은 호칭에서부터 규정 업무의 종류까지 다양하였는데, 기본적으로 요양보호사에 대한 사회적 인식 문제에 대한 개선 욕구가 두드러졌다.

“보호자들도 교육이 진짜 필요한 것 같아요. ... 보호자들을 모아서 교육을 한다든가 ... 보호자들 인식을 바꿔줘야 된다는 거는 굉장히 중요하다고 생각을 합니다.” (참여자6)

“대상자들을 보호자까지 포함해서 성폭력이라든지, 호칭이라든지, 대화하는 말투라든지, 업무적인 부분 이런 교육을 1년에 저는 최소한 2번은 해야 한다고 봐요.” (참여자8)



그러나 서비스 대상자와 가족을 대상으로 집합교육을 실시하는 것은 현실적으로 제약이 많다. 따라서 장기요양기관(장)을 통해 대상자와 가족에게 개별적인 안내와 교육을 하는 것이 적절할 것이다. 이는 요양보호사와의 인터뷰에서도 엿볼 수 있는 대목이다.

“센터장님이 ... 요양보호사를 데리고 갔을 때 그 집에 갔을 때 보호자님한테 이야기를 해야 될 것 같아요. ‘여기는 여기까지만 해야 되는 것이고, 그걸 이해해 주시면 좋겠습니다.’ 라고 이야기를 하고...” (참여자13)

“가족이나 대상자들은 전혀 모르는 상황이고, 그러면 이제 시설장님들이나 이런 사람들이 보호자가 무슨 말을 할 때 그것은 뭐 그렇게 하는 게 아니라고 보호자들한테도 이 법이 이렇다고 지나친 요구를 하면 그건 안 된다고 이렇게 해줘야 되죠...” (참여자14)

## V. 결론

본 연구는 요양보호사가 경험하는 인권 침해의 문제를 양적 조사 자료와 질적 인터뷰 자료를 함께 이용하여 살펴보는 것을 목적으로 하였다. 이하에서는 연구 결과에 대한 요약 및 시사점을 살펴보고 이를 기초로 몇 가지 제언을 해보고자 한다. 연구 결과, 요양보호사를 대상으로 한 이전의 연구들(강은나 외, 2019; 송인주 외, 2019)과 같이 요양보호사의 인권 침해 문제가 소수의 인원만이 경험하는 문제가 아니었으며, 요양보호사의 유형에 따라 다소간의 차이를 갖고 있었다.

또한 인권 침해는 요양보호사의 전문성 인식과 만족도에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 보여주었다. 구체적으로, 인권 침해를 경험한 요양보호사는 자신의 전문성을 낮게 평가하였고, 낮은 직무 만족도를 보였으며, 다른 직종으로의 이직을 생각하고 있었다. 이는 이전 연구들(백종진·송미영, 2014; 김민주, 2017; 엄기욱·박인아, 2015)과 결을 같이 하는 결과라고 할 수 있다.

급속한 고령화로 노인 돌봄의 최전선에 있는 요양보호사의 중요성이 날로 커지고 있는 현 상황의 이면에는 이들의 인권 침해 문제가 꾸준히 제기되고 있다. 요양보호사의 인권 침해 경험은 요양보호사 개인에게 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 서비스 대상자에 대한 인권 침해로 전환될 수 있다는 점(임춘식·이인수, 2013; Åström et al., 2004)에서 이들에 대한 인권 침해를 예방할 수 있는 사회적 조치의 제도화 방안을 모색하는 것이 필요하다.

실제 이러한 인권 침해 문제를 예방하기 위해 요양보호사들은 인권 보호와 문제 상황 대처 방안, 양질의 요양기술 등을 습득할 수 있는 직무 교육의 필요성을 이야기하였고 대상자와 가족을 대상으로 하는 교육의 필요성 역시 제시하였다. 요양보호사에 대한 인권 침해 문제는 요양보호사에 대한 평가 절하와 대상자의 낮은 기능 상태 및 돌봄 욕구 미충족 등에 의해 발생하는 것으로 나타났으며, 요양보호사에게는 낮은 사회적 인식과 그에 기인한 인권 침해가 중요한 문

제로 인식되고 있었다. 이는 돌봄 노동에 대한 사회적 평가 절하가 돌봄 노동자에 대한 낮은 평가와 무시로 연결되고 이것이 다시 돌봄 노동자에 대한 폭력의 문제로 귀결됨(김정희, 2019; 김정희·김광병, 2019; Banerjee et al., 2008)을 보여준다고 할 수 있다. 따라서 돌봄 노동과 돌봄 노동자에 대한 사회적 인식 변화에도 관심을 기울일 필요가 있다.

또한 폭력에 대한 명시적 정책 및 관리 체계 수립과 같은 기관의 적극적인 대응이 있는 경우 폭력 위험이 감소했다는 기존 연구(서은주·김숙영, 2012; 이여경 외, 2013)와 같은 맥락에서 본 연구에서는 장기요양기관의 소극적인 태도가 인권 침해의 발생과 반복에 중요한 요인으로 작동하는 모습을 보였다. 이는 요양보호사 인권 침해에 대한 장기요양기관의 명확하고 적극적인 역할 수행이 요양보호사의 인권 침해 예방에 직접적인 영향을 미칠 수 있음을 보여준다.

이상의 내용을 바탕으로 몇 가지 제언을 하자면 다음과 같다. 먼저, 요양보호사의 권익 보호를 위한 교육이 보다 정기적이고 체계적으로 이루어질 수 있도록 하는 제도 정비가 필요하다. 이를 위해 장기요양기관이 자발적이고 적극적으로 관련 교육을 행할 수 있도록 기관 평가 항목에 요양보호사 인권 보호를 위한 교육 실시를 포함시키는 것이 필요하다. 현재 장기요양기관 평가(예: 노인요양시설)의 경우 평가 매뉴얼에 노인인권보호를 위한 교육을 모든 종사자와 수급자에게 제공하였는지 확인하도록 하고 있다. 그러나 요양보호사를 비롯한 종사자의 인권 보호에 대한 교육 평가 항목은 찾아보기 어렵고<sup>4)</sup>, 복지 향상과 권익 보호를 위한 평가 항목은 퇴직금, 보수, 고충처리절차 등에 한정되어 있다(국민건강보험공단, 2021). 따라서 종사자를 대상으로 하는 인권(권익) 보호 교육을 주기적(예: 분기별 1회)으로 행할 수 있도록 평가 항목에 관련 내용을 담을 필요가 있다.

두 번째는 장기요양기관의 책임 있는 자세와 이에 대한 관리·감독을 강화할 필요가 있다. 우리나라 노인장기요양보험법 제35조의4는 장기요양요원이 고충을 경험할 경우 장기요양기관의 장(長)으로 하여금 적절한 조치를 취하도록 규정하고 있다(법제처, 2020b). 그러나 본 연구에서 살펴본 바와 같이 문제 상황에 장기요양기관이 적절히 개입하고 있다고 보기 어렵다. 따라서 장기요양기관이 적절한 대응을 할 수 있도록 지원함과 동시에 관리·감독을 강화할 필요가 있다. 먼저, 지원은 인권 침해 상황에 대한 매뉴얼을 개발하여 제공하고, 인권 침해 문제에 적극적으로 개입하는 기관에 대해서는 보조금과 같은 인센티브를 제공하는 것을 이야기할 수 있다. 이어서 관리·감독은 지방자치단체의 현지조사권 활용을 제시할 수 있다. 현지조사권은 노인장기요양보험법 제61조에 근거하며(법제처, 2020b), 보건복지부는 현지조사에 대한 지침을 제공하고 있다(보건복지부, 2011). 현지조사의 목적이 장기요양기관 운영의 적정성 등 장기요양사업 전반을 관리·감독하는 데 있기 때문에 지자체가 해당 권한을 적절히 활용하는 것이 필요하며 이에 대한 관계 공무원의 교육 역시 필요하다.

세 번째는 서비스 대상자와 가족을 대상으로 하는 교육의 실시이다. 국민건강보험공단에서 서비스 대상자와 가족을 대상으로 급여이용 설명회 등을 통해 존칭 사용, 성희롱 발언 및 행위 주의, 요양보호사의 업무 범위 등에 대한 안내를 제공하고 있으나 그 대상이 신규 장기요양급여

4) 평가 매뉴얼에서 제시하는 모든 종사자에게 행해야 하는 교육은 운영규정, 급여제공지침 정도이다.

이용자로 한정되고 분량 역시 급여이용절차 안내의 일부분에 머문다(하석철·양지훈, 2018). 따라서 보다 독립적이고 정기적인 교육이 필요할 것으로 보인다. 또한 대규모 집합 교육은 한계가 존재할 수 있기 때문에 장기요양급여 계약 체결 시 장기요양기관(장)이 대상자와 가족에게 주요 내용을 개별적으로 교육하는 것 역시 고민할 필요가 있다. 이와 함께 해당 교육 내용을 충분히 인지하였고, 바람직한 급여 이용을 함께 확인하는 일종의 협력동의서를 작성하는 것 역시 필요하다. ‘노인맞춤돌봄서비스’와 ‘장애인활동지원사업’과 같은 유사한 돌봄 서비스사업에서는 ‘노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력동의서’(보건복지부, 2021b), ‘활동지원급여 상호협력동의서’(보건복지부, 2021a)를 작성하도록 하고 있다. 해당 동의서는 서비스 대상자와 제공자의 권리와 의무를 안내하고, 의무 준수 등에 대해서 서비스 이용자와 보호자, 서비스 제공자 및 제공기관이 함께 서명하도록 하고 있다. 이와 같은 협력동의서를 장기요양에도 적용하여 요양보호사의 권리를 보호하는 데 활용할 필요가 있다.

네 번째는 요양보호사에 대한 사회적 인식의 제고이다. 과거에 비해 요양보호사에 대한 인식이 많이 변화하기는 하였으나 여전히 요양보호사의 직무에 대한 이해도는 낮고 처우 역시 열악하다. 따라서 급여 인상과 고용 보장을 통해 요양보호사라는 직업의 위상을 제고하고, 그들의 역할과 직무에 대한 적극적인 홍보를 통해 돌봄 전문가로서 요양보호사가 인식될 수 있도록 노력할 필요가 있다.

마지막은 요양보호사의 전문성 향상을 위한 노력의 필요이다. 요양보호사에 대한 낮은 사회적 인식 문제를 극복하고 대상자에 의한 인권 침해를 예방하기 위해서는 전문적인 요양 기술 등의 습득을 통해 요양보호사 스스로 전문성을 지속적으로 강화할 필요가 있다. 이는 대상자의 욕구 미충족에 따른 인권 침해 문제를 미연에 방지하고 요양보호사에 대한 사회적 가치와 인식을 변화시키는 선행 요인으로서 중요성을 가질 것이다.

본 연구는 요양보호사의 인권 침해 문제를 양적 자료와 질적 자료를 함께 이용하여 접근하고 이를 바탕으로 제언을 제시하고 있다는 데 연구의 의의가 있다. 그러나 수집 자료의 지역적 범위가 인천시에 한정된다는 점에서 일반화에는 일정 정도 제약이 있다. 또한 인권 침해를 둘러싼 이해관계자들 즉, 서비스 대상자와 가족, 장기요양기관장 등의 목소리는 담지 못하였다는 한계 역시 중요하게 제시할 필요가 있다. 향후에는 보다 광범위한 조사 자료와 다양한 이해대상자의 인터뷰를 이용한 보다 심도 있는 연구가 필요하다 하겠다.

## 참고문헌

- 강은나 · 이윤경 · 임정미 · 주보혜 · 배혜원, 2019, 『2019년도 장기요양 실태조사』, 한국보건사회연구원.
- 국가인권위원회, 2019, 『요양보호사 노동 인권 개선 정책권고』, 국가인권위원회.
- 국민건강보험공단, 2020, 『2019 노인장기요양보험통계연보』, 국민건강보험공단
- 국민건강보험공단, 2021, 『2021년 장기요양기관 시설급여(노인요양시설) 평가 매뉴얼』, 국민건강보험공단
- 김미현 · 황혜신, 2016, 『사회복지종사자의 안전실태 및 보호방안 연구: 돌봄종사자를 중심으로』, 서울시복지재단.
- 김민주, 2017, 「장기요양대상 노인에 의한 요양보호사의 폭력피해경험이 이직의도에 미치는 영향: 공급기관 지원 인식의 조절효과를 중심으로」, 『사회보장연구』, 33(2): 17-40.
- 김옥선 · 오진환 · 이기령, 2017, 「요양보호사의 폭력경험과 대처방법이 직무스트레스에 미치는 영향」, 『가정간호학회지』, 24(2): 169-180.
- 김정희, 2019, 「요양보호사의 사회적 인정 개념화 연구: Axel Honneth의 인정이론을 중심으로」, 서울여자대학교 박사학위논문.
- 김정희 · 김광병, 2019, 「요양보호사의 돌봄노동 저평가와 인권훼손: Axel Honneth의 인정이론 중심으로」, 『법과인권교육연구』, 12(1): 63-80.
- 김진현 · 임은실 · 배현지 · 서동민 · 정수용, 2016, 「장기요양기관 종사자의 인건비 수준과 분포에 관한 실증분석」, 『장기요양연구』, 3(2): 96-121.
- 류임량, 2017, 「제도화된 돌봄노동자의 역할 구성과 직업지위: 재가 요양보호사의 사례를 중심으로」, 『페미니즘연구』, 17(2): 189-231.
- 백종진 · 송미영, 2014, 「노인요양시설 요양보호사가 인식하는 서비스대상자의 폭력성과 직무만족의 관계에서 직무스트레스의 매개효과」, 『한국케어매니지먼트연구』, 13: 87-107.
- 보건복지부, 2011, 『장기요양기관 현지조사지침』, 보건복지부.
- 보건복지부, 2021a, 『제V권 2021년 장애인활동지원 사업안내』, 보건복지부.
- 보건복지부, 2021b, 『2021년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내』, 보건복지부.
- 서은주 · 김숙영, 2012, 「요양보호사의 직장폭력 경험실태」, 『성인간호학회지』, 24(6): 607-614.
- 송인주 · 국미애 · 이형미, 2019, 『서울시 요양보호사 처우개선 방안 연구』, 서울시복지재단.
- 엄기욱 · 박인아, 2015, 「노인장기요양기관 유형별 요양보호사의 부상 및 인권침해 경험이 이직의도에 미치는 영향 연구」, 『한국사회복지조사연구』, 43: 149-172.
- 유성호 · 김보경 · 문유진 · 심일광 · 조희주, 2016, 「노인요양시설 입소노인에 의한 여성요양보호사의 폭력 경험에 대한 탐색적 연구」, 『한국노년학』, 36(4): 1037-1058.
- 윤기혁 · 이진열, 2016, 「노인요양시설의 직장 내 클라이언트 폭력이 요양보호사의 근골격계질환 자각증상에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구」, 『공공사회연구』, 6(2): 55-98.
- 이국권 · 김운정, 2017, 「요양보호사의 인권침해인지와 수준에 관한 연구: 노인장기요양기관의 종류와 운영주체 대상으로」, 『예술인문사회융합멀티미디어논문지』, 7(7): 377-386.
- 이여경 · 이선혜 · 황환, 2013, 「노인요양시설의 기관 및 종사자 관련 요인들은 클라이언트 폭력에 어떠한 영향을 미치는가?」, 『한국사회복지학』, 65(4): 221-243.

- 이은영 · 강희선 · 김경희 · 박경숙, 2012, 「노인요양보호사가 경험한 환자 및 보호자에 의한 폭력 경험과 대처」, 『지역사회간호학회지』, 23(2): 134-143.
- 임춘식 · 이인수, 2013, 「요양보호사가 노인주거시설에서 경험한 성희롱에 관한 연구」, 『보건사회연구』, 33(1): 220-259.
- 전경숙 · 유선주 · 김묘경 · 김유미, 2017, 「재가노인 돌봄 요양보호사의 우울 및 스트레스 관련 요인」, 『한국 직업건강간호학회지』, 26(1): 10-18.
- 전찬희, 2013, 「요양보호사의 노동인권에 관한 고찰」, 『한국콘텐츠학회논문지』, 13(5): 234-242.
- 최경숙, 2020, 「서울시 요양보호사 성희롱 피해 실태 보고 및 정책 제언」, 『서울시 장기요양 현장 성희롱 피해 근절 대책 마련 토론회 자료집』, 서울특별시의회.
- 하석철, 2019, 「요양보호사의 기대 임금과 현 임금 간 괴리의 영향 요인: 여성 중심의 돌봄 노동에 대한 제언」, 『이화젠더법학』, 11(1): 195-220.
- 하석철 · 양지훈, 2018, 『인천시 요양보호사의 근로실태 및 지원방안』, 인천광역시고령사회대응센터.
- 하석철 · 양지훈, 2019, 「요양보호사의 임금 공정성 인식에 영향을 미치는 요인」, 『사회복지정책』, 46(1): 83-105.
- 하석철 · 김재희, 2020, 『인천시 요양보호사 인권 침해 경험 실태 및 지원방안』, 인천광역시고령사회대응센터.
- 황보람 · 강정희 · 유은경 · 윤기혁 · 이진열, 2014a, 「요양보호사가 노인요양시설에서 경험한 클라이언트 폭력의 실태와 대책: 부산지역을 중심으로」, 『사회과학연구』, 25(1): 187-214.
- 황보람 · 유은경 · 강정희, 2014b, 「노인돌봄 노동자의 정신건강에 영향을 미치는 요인에 관한 탐색적 연구: 노인요양시설 요양보호사를 중심으로」, 『사회과학연구』, 25(3): 351-383.
- 황보람 · 유은경, 2015, 「노인요양시설 요양보호사의 클라이언트 폭력경험 위험요인에 관한 연구」, 『사회과학연구』, 31(1): 1-28.
- Åström, S., Karlsson, S., Sandvide, Å., Bucht, G., Eisemann, M., Norberg, A. and Saveman, B. I., 2004, “Staff’s experience of and the management of violent incidents in elderly care”, *Scandinavian journal of caring sciences*, 18(4): 410-416.
- Brophy, J., Keith, M. and Hurley, M., 2019, “Breaking point: Violence against long-term care staff”, *New Solutions: A Journal of Environmental and Occupational Health Policy*, 29(1): 10-35.
- Banerjee, A., Daly, T., Armstrong, H., Armstrong, P., Lafrance, S. and Szebehely, M., 2008, *Out of control: Violence against personal support workers in long-term care*, York University, Carleton University.
- Banerjee, A., Daly, T., Armstrong, P., Szebehely, M., Armstrong, H. and Lafrance, S., 2012, “Structural violence in long-term, residential care for older people: Comparing Canada and Scandinavia”, *Social Science & Medicine*, 74(3): 390-398.
- Daly, T., Banerjee, A., Armstrong, P. and Armstrong, H., 2011, “Lifting the ‘violence veil’: Examining working conditions in long-term care facilities using iterative mixed methods”, *Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du vieillissement*, 30(2): 271-284.
- Hanson, G. C., Perrin, N. A., Moss, H., Laharnar, N. and Glass, N., 2015, “Workplace violence against homecare workers and its relationship with workers health outcomes: A cross-sectional study”, *BMC Public Health*, 15(1): 11-23.
- Harris, B. and Leather, P., 2012, “Levels and consequences of exposure to service user violence: Evidence from a sample of UK social care staff”, *British Journal of Social Work*, 42: 851-869.
- Robinson, K. M. and Tappen, R. M., 2008, “Policy recommendations on the prevention of violence in

long-term care facilities” , *Journal of Gerontological Nursing*, 34(3): 10-14.

Sharipova, M., Hogh, A. and Borg, V., 2010, “Individual and organizational risk factors of work-related violence in the Danish elder care” , *Scandinavian journal of caring sciences*, 24(2): 332-340.

법제처, 1988, 「대한민국헌법」, <https://www.law.go.kr/법령/대한민국헌법>. (검색일: 2022.12.30.)

법제처, 2020a, 「국가인권위원회법」, <https://www.law.go.kr/법령/국가인권위원회법>. (검색일: 2022.12.30.)

법제처, 2020b, 「노인장기요양보험법」, <https://www.law.go.kr/법령/노인장기요양보험법>. (검색일: 2022.12.30.)

<한겨레>, 2020, 「요양보호사 말속씨는 왜 마늘을 깔까요」, [https://www.hani.co.kr/arti/society/society\\_general/955670.html](https://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/955670.html). (검색일: 2022.12.30.)



## A Study on Human Rights Violation Experience of Care Workers - Focusing on cases of Incheon -

Ha, Seok Cheol  
(Seoul Welfare Foundation)  
Kim, Jehee  
(Incheon Center for Aging Society)  
Lee, Sun-young  
(Gangneung-Wonju National University)

**Subject** Social Welfare

**Key words** Care Workers, Human Rights Violation, Perception of Professionalism, Job Satisfaction, Mixed Method Research

**Summary** The purpose of this study is to examine the actual situation of the human rights violation experience of care workers by the service target and their families and to improve understanding of contextual and environmental situations. For this study, quantitative and qualitative data were used. For quantitative data, a sample of 506 care workers was extracted from long-term-care facilities in Incheon, and for qualitative data, interviews with 14 care workers were used. This study used quantitative data to examine whether there are differences in social recognition satisfaction, Perception of Professionalism, and Turnover Intention among caregivers according to the presence or absence of human rights violations. For this purpose, the differences between groups were analyzed by using cross-analysis and t-test. In addition, We also used interview data to cover more in-depth stories that could not be explored in quantitative analysis results. As a result of the study, the care worker's experience of human rights violations was associated with a low perception of professionalism and job satisfaction. Also, it was positively associated with turnover intention. In addition, it seems that the human rights violations of care workers are caused by a combination of low social recognition, service target's functional problems, and non-fulfillment of their care needs. These findings suggest that it is necessary to prevent the workers from violence and make a coping method according to the problem situation. Additionally, it is required to offer job training to acquire high-quality nursing skills, as well as education for target subjects and their families.

접 수 일 : 2023년 1월 3일

심사완료일 : 2023년 1월 19일

게재확정일 : 2023년 1월 19일