

# 장기요양시설 요양보호사의 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스가 서비스 질에 미치는 영향

## The Influence of Attitude toward the Elderly, Empathy and Job Stress on Quality of Service among Caregivers in Long-term Care Facilities

성지아\*, 염은이\*\*, 이재희\*\*\*

대전과학기술대학교 간호학과\*, 청운대학교 간호학과\*\*, 국민건강보험공단\*\*\*

Ji-A Seong(kkamsifo@dst.ac.kr)\*, Eun-Yi Yeom(eyyeom@chungwoon.ac.kr)\*\*,  
Jae-Hee Lee(love500108@nhis.or.kr)\*\*\*

### 요약

본 연구의 목적은 장기요양시설 요양보호사의 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스가 서비스 질에 미치는 영향을 파악하기 위함이다. 자료수집은 C도 소재 장기요양시설에 근무 중인 요양보호사 133명을 대상으로, 2019년 5월 1일부터 8월 31일까지 자가 보고식 설문조사로 시행되었다. 수집된 자료는 기술통계, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient, stepwise regression으로 분석하였다. 연구 결과, 요양보호사의 공감은 직무 스트레스와 음의 상관관계, 서비스 질과 양의 상관관계를 보였으며, 노인에 대한 태도, 직무 스트레스는 서비스 질과 음의 상관관계가 나타났다. 대상자의 직무 스트레스, 공감, 노인에 대한 태도가 서비스 질에 영향을 주는 요인으로 확인되었으며, 요양보호사의 서비스 질에 대해 약 31.6%의 설명력을 나타냈다. 본 연구결과는 요양보호사의 직무 스트레스, 공감, 노인에 대한 태도가 서비스 질 향상을 위해 고려해야 할 주요한 요인임을 제시하였다.

■ 중심어 : | 노인 | 요양보호사 | 태도 | 공감 | 직무 스트레스 | 서비스 질 |

### Abstract

This study examined effects of attitude toward the elderly, empathy and job stress on quality of service among caregivers in long-term care facilities. The participants were 133 caregivers in C province. Data were collected from May 1 to August 31, 2019 through self reported structured questionnaire. Data analysis was performed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient, and stepwise regression. Empathy correlated negatively with job stress and correlated positively quality of service. Attitude toward the elderly and job stress were negatively correlated with quality of service. Job stress, empathy and attitude toward the elderly explained 31.6% of variance in quality of service among caregivers in long-term care facilities. The findings indicate that caregivers' job stress, empathy and attitude toward the elderly are important factors to be considered for the improving quality of service among caregivers in long-term care facilities.

■ keyword : | Elderly | Caregivers | Attitude | Empathy | Job Stress | Quality of Service |

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

2020년 우리나라 65세 이상 노인 인구는 813 만명으로 전체 인구의 15.7%를 차지하고 있으며 이는 빠르게 증가하여 2025년 20%, 2036년 30%, 2051년 40%를 초과할 것으로 전망되고 있다[1]. 이러한 한국사회의 급속한 고령화 추세 속에서 노인에 대한 공적 돌봄의 필요성이 제기되며 2008년 7월부터 노인장기요양보험 제도가 시행되었다[2]. 현재 장기요양서비스는 방문요양, 주야간보호, 노인요양 공동생활가정, 노인요양시설 등이 있으며, 노인의 인지 및 신체기능이 악화되면 장기요양시설에서 전문적인 돌봄 서비스를 제공하고 있다[2]. 그러나 장기요양시설의 요양보호사는 다양한 질병과 환경을 가진 노인 돌봄에 극심한 신체적, 심리적 스트레스와 부담감을 느끼고 있다[3]. 또한 요양보호사는 노인과 보호자의 과도한 요구로 인한 역할 갈등을 경험하며, 입소 노인에게 전문적인 양질의 서비스를 제공하는 데 한계와 어려움을 호소하고 있는 실정이다[3]. 요양보호사가 제공하는 양질의 서비스는 노인의 신체 및 인지기능, 심리적 안정감을 향상시켜 입소 노인의 적응[4], 삶의 질 향상에 영향을 미치는 주요 요인으로 규명되고 있다[5][6]. 그러므로 장기요양시설에 노인과 가장 빈번히 접촉하며 직접적인 돌봄을 제공하는 요양보호사의 서비스 질과 관련이 있는 요인들을 파악하여 이를 향상시키기 위한 전략을 마련하는 것은 매우 중요한 과제이다. 이는 공적돌봄 제공자인 요양보호사의 자질 함양뿐만 아니라 성공적인 노인 공적 돌봄 측면에도 의의가 있다고 할 수 있다.

노인에 대한 태도는 노인에 대한 감정, 사고, 행동방식을 의미하는 것으로[7] 의료현장에서 노인에 대한 차별, 소외, 부적절한 서비스 제공 등의 문제가 대두되면서 돌봄 제공자의 노인에 대한 바람직한 태도의 중요성이 더욱 부각되고 있다[8]. 그러나, 요양보호사는 노인에 대해 불만이 많고 우울하며 이기적이라는 부정적인 인식을 가지고 있으며[9], 노인에 대한 태도가 비교적 낮은 수준인 것으로 나타나고 있다[10]. 노인에 대한 돌봄 제공자의 부정적인 시각은 노인들 스스로 자신에 대한 부정적 이미지를 내재화하고 삶의 질적 측면에서 불

이익을 감수하는 현상을 초래하며 의료진과의 신뢰 관계 형성에 부정적인 영향을 미치게 된다[11]. 또한 요양보호사의 노인에 대한 부정적인 태도는 직무 스트레스를 가중시키며[12], 나아가 서비스 질 악화에 영향을 미치는 요인으로 나타나고 있다[9]. 따라서 요양보호사가 노인과 노화에 대한 편견과 고정관념 등을 배제하고 긍정적인 태도를 형성하는 것은 노인 돌봄의 질 향상을 위해 기반이 되는 요소라고 할 수 있다.

공감은 타인의 감정과 의미를 있는 그대로 자각하고 수용하여 전달하는 것을 의미하며[13], 간호사와 환자 사이의 공감은 상호신뢰 및 치료적 관계의 핵심적인 요소이다[14]. 요양병원 간호사의 높은 공감력은 노인돌봄 태도와 정적 상관관계가 있으며 노인간호실천에 긍정적인 영향을 주는 요인으로 보고되고 있다[15]. 특히 요양보호사의 공감 능력은 노인 인권에 대한 태도와 밀접한 관련이 있으며[16], 인간중심돌봄 행위와 서비스 질에 중요한 영향요인으로 규명되면서[10][17][18] 최근 노인 돌봄 제공자의 역할 수행에 필요한 주요 역량으로 주목받고 있다. 따라서 노인돌봄의 질 향상을 위해 요양보호사의 공감 수준과 특성을 규명하여 이를 강화시키기 위한 전략을 모색해야 할 시점에 있다.

장기요양시설의 요양보호사는 다양하고 복합적인 문제를 가진 노인을 돌보면서 신체적, 심리적, 사회적 스트레스가 매우 높은 것으로 알려져 있다[3][19]. 요양보호사의 직무 스트레스는 과중한 업무, 과도한 요구, 업무로 인한 신체손상, 부적절한 대우, 사회적 편견 등과 관련된 것으로 보고되고 있다[3][19]. 요양보호사의 직무 스트레스는 갈등, 자존감 상실 등의 심리상태[19]와 조직몰입 저하를 초래하며[20], 업무 불만족과 이직 의도[21]를 높여 결국 서비스 질 저하에 영향을 주는 핵심변수로 나타나고 있다[20]. 따라서 요양보호사의 직무 스트레스는 궁극적으로 업무에 부정적인 영향을 미치는 주요 원인으로 작용할 수 있으므로 직무 스트레스와 돌봄 서비스 질과의 상관성을 면밀히 살펴볼 필요가 있다.

요양보호사의 서비스 질과 관련된 최근 연구를 살펴보면 서비스 질과 관련한 선행요인으로 요양보호사의 자기효능감[22], 감성지능[23] 등의 사회 심리적 요인과 조직몰입[20], 감정노동[23], 직무환경[24] 등의 업

무 관련 요인 등이 규명되고 있다. 그러나 본 연구에서 처럼 최근 부각되고 있는 요양보호사의 노인에 대한 태도, 내적 핵심역량인 공감과 주요 장애 요인인 직무 스트레스에 초점을 두어 서비스 질과의 관계를 살펴본 연구는 부족한 실정이다. 이에 본 연구는 장기요양시설 요양보호사의 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스 및 서비스 질의 정도를 확인하고, 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스 및 서비스 질 간의 관련성을 파악하여 서비스 질을 향상시킬 수 있는 효율적인 방안을 마련하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구 목적

본 연구의 목적은 장기요양시설 요양보호사의 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스, 서비스 질의 수준과 이들 변수 간의 관련성을 파악하고 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위함이다.

## II. 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 장기요양시설 요양보호사 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스가 서비스 질에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2. 연구대상

연구대상자는 C도 소재 장기요양기관에 근무하고 있는 요양보호사였다. 표본 수는 G\*power program을 이용하여 산출하였다. 다중회귀분석을 기준으로 예측변수 11개, 유의수준 .05, 검정력 .80, 효과크기 .15로 하여 최소 123명의 표본 수가 산정되었다. 탈락률 20%를 고려하여 150부의 설문지를 배부하였으며 이 중 최종 133부를 분석하였다.

### 3. 연구도구

#### 3.1 노인에 대한 태도

노인에 대한 태도를 측정하기 위해서 Sanders 등[7]이 개발한 의미 분별척도를 임영신[25]이 번안한 도구를

사용하였다. 이 도구는 총 20개 문항으로 상반되는 형용사 쌍으로 구성되어 있다. 각 문항은 “매우 긍정적” 1점에서 “매우 부정적” 7점까지의 Likert 7점 척도로 측정되며 점수가 높을수록 노인에 대한 태도가 부정적임을 의미한다. 도구의 신뢰도는 임영신[25]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha = .82$ 이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha = .89$ 이었다.

#### 3.2 공감

공감 능력을 측정하기 위해서 Reniers 등[26]이 개발한 인지 정서 공감척도(Questionnaire of Cognitive and Affective Empathy, QCAE)를 강준[27]이 한국어로 번안한 한국판 인지 정서 공감척도(Korean Version of Questionnaire of Cognitive and Affective Empathy, K-QCAE)를 사용하였다. 이 도구는 총 31문항으로 인지적 측면과 정서적 측면으로 구성되어 있다. 각 문항은 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 4점까지의 Likert 4점 척도로 측정되며, 점수가 높을수록 공감 수준이 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 강준[27]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha = .78$ 이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha = .85$ 였다.

#### 3.3 직무 스트레스

직무 스트레스는 Jayaratne[28]의 설문을 토대로 노인요양시설 종사자를 대상으로 수정 보완한 정서영[29]의 도구를 사용하여 측정하였다. 이 도구는 역할 갈등 4문항, 역할 모호성 5문항, 역할 과부하 5문항의 총 14문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점으로 측정되며, 측정된 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높음을 의미한다. 정서영[29] 연구에서 Cronbach's  $\alpha = .87$ 이었으며 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha = .86$ 이었다.

#### 3.4 서비스 질

서비스 질을 측정하기 위해 Parasuraman, Zeithaml 와 Berry[30]이 개발한 'SERVQUAL' 척도를 신용석[31]이 요양보호사의 근무환경에 맞게 수정 보완한 도구를 사용하였다. 이 도구는 총 20문항으로

신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성, 유형성의 5개 하위변인으로 구성되어 있다. 각 문항은 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지의 Likert 5점 척도로 측정되며, 점수가 높을수록 서비스 질이 높은 것을 의미한다. 신용석[31]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha=.96$ 이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha=.94$ 이었다.

#### 4. 자료수집

본 연구는 D 대학의 연구윤리심의위원회의 승인을 받았다(IRB NO: 2019-003-010). 연구자는 C도 소재 장기요양시설의 기관장 또는 간호부서장에게 연구의 목적과 내용을 설명하고 허락을 받은 후 시행하였다. 해당 기관의 요양보호사에게 본 연구의 목적과 내용, 수집된 자료는 익명으로 처리되며 연구종료 후 폐기처분 된다는 것과 대상자가 원하면 언제든지 철회할 수 있음을 설명하여 자발적으로 연구 참여를 동의한 자를 대상으로 하였다. 본 연구의 자료수집 기간은 2019년 5월 1일부터 2019년 8월 31일까지였다.

#### 5. 자료 분석방법

수집된 자료는 SPSS WIN 22.0 Program을 이용하여 분석하였고 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다.

둘째, 대상자의 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스, 서비스 질의 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다.

셋째, 대상자의 일반적 특성에 따른 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스, 서비스 질의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였으며, 사후검정은 Scheffé를 이용하였다.

넷째, 대상자의 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스와 서비스 질 간의 상관관계는 Pearson`s correlation coefficients로 확인하였다.

다섯째, 대상자의 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스가 서비스 질에 미치는 영향을 확인하기 위해 단계적 회귀분석(stepwise multiple regression)을 실시하였다.

### III. 연구결과

#### 1. 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자는 남자가 6.8%, 여자가 93.2%를 차지하였으며, ‘50세 미만’ 18.1%, ‘50세 이상~60세 미만’ 55.6%, ‘60세 이상’ 26.3%였다. 학력은 ‘고졸’이 51.9%였으며, 대상자의 85%가 정규직이었다. 근무경력은 ‘1년 이상~5년 미만’이 42.8%, ‘5년 이상~10년 미만’이 28.6%로 나타났으며, 월 급여는 ‘150만원 이상~200만원 미만’이 85.7%로 대부분을 차지하였다. 일 평균 담당 수급자 수는 ‘5명 미만’ 30.8%, ‘5명 이상’ 69.2%였으며, 근무 동기는 ‘가정경제에 도움’ 53.4%, ‘사회봉사 및 보람’ 20.3%, ‘주변 권유’ 18.0% 순으로 나타났다[표 1].

표 1. 대상자의 일반적 특성 (N=133)

특성	범주	n(%)
성별	남자	9(6.8)
	여자	124(93.2)
연령	50세 미만	24(18.1)
	50세 이상~60세 미만	74(55.6)
	60세 이상	35(26.3)
학력	중졸 이하	30(22.5)
	고졸	69(51.9)
	대졸 이상	34(25.6)
고용 형태	계약직	20(15.0)
	정규직	113(85.0)
근무경력	1년 미만	19(14.3)
	1년 이상~5년 미만	57(42.8)
	5년 이상~10년 미만	38(28.6)
	10년 이상	19(14.3)
월 급여	150만원 미만	7(5.3)
	150만원 이상~ 200만원 미만	114(85.7)
	200만원 이상	12(9.0)
일 평균 담당 수급자 수	5명 미만	41(30.8)
	5명 이상	92(69.2)
근무 동기	가정경제에 도움	71(53.4)
	사회봉사 및 보람	27(20.3)
	주변 권유	24(18.0)
	기타	11(8.3)

#### 2. 대상자의 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스, 서비스 질의 정도

대상자의 노인에 대한 태도는 평균평점 7점 만점에 3.92점(SD=0.85)이었다. 공감은 평균평점 4점 만점에 2.74점(SD=0.24)이었으며, 인지적 공감 2.82점(SD=0.31), 정서적 공감 2.61점(SD=0.26)으로 나타났

다. 직무 스트레스는 평균평점 5점 만점에 2.51점 (SD=0.50)이었으며, 역할 갈등, 역할 과부하, 역할 모호성 순으로 높았다. 서비스 질은 평균평점 5점 만점 중 3.96점(SD=0.44)으로 신뢰성, 대응성 순으로 높았으며, 공감성이 가장 낮게 나타났다[표 2].

표 2. 대상자의 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스, 서비스 질의 정도 (N=133)

변수	범위	M±SD
노인에 대한 태도	1-7*	3.92±0.85
공감	1-4*	2.74±0.24
인지적 공감	1-4*	2.82±0.31
정서적 공감	1-4*	2.61±0.26
직무 스트레스	1-5*	2.51±0.50
역할 갈등	1-5*	2.75±0.63
역할 모호성	1-5*	2.39±0.52
역할 과다	1-5*	2.44±0.70
서비스 질	1-5*	3.96±0.44
신뢰성	1-5*	4.03±0.48
대응성	1-5*	4.02±0.49
보충성	1-5*	3.94±0.52
공감성	1-5*	3.88±0.55
유형성	1-5*	3.93±0.50

\*평균평점

### 3. 대상자의 일반적 특성에 따른 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스, 서비스 질 차이

대상자의 공감은 연령(F=3.14,  $p=.046$ ), 학력(F=3.90,  $p=.023$ )에 따라 유의한 차이가 있었다. '50세 이상'이 '50세 미만'보다, '고졸' 군이 '대졸 이상' 군보다 공감 수준이 높았다. 직무 스트레스는 정규직이 계약직에 비해 높았고( $t=-2.00$ ,  $p=.047$ ), 월급여(F=3.66,  $p=.028$ )에 따라 유의한 차이가 있었다. 월 급여가 '150만원 이상~200만원 미만', '150만원 미만', '200만원 이상' 순으로 직무 스트레스 정도가 유의하게 높게 나타났다. 서비스 질은 성별( $t=-2.38$ ,  $p=.019$ ), 연령(F=5.96,  $p=.003$ )에 따라 유의한 차이가 있었다. 여자가 남자보다, '50세 이상'이 '50세 미만'에 비해 서비스 질 수준이 높은 것으로 나타났다[표 3].

### 4. 대상자의 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스, 서비스 질 간의 관계

대상자의 공감 수준이 높을수록 직무 스트레스 정도가 낮은 것으로 나타났다( $r=-.250$ ,  $p=.004$ ). 대상자의 노인에 대한 태도가 긍정적일수록( $r=-.264$ ,  $p=.002$ ),

공감 수준이 높을수록( $r=.388$ ,  $p<.001$ ) 직무 스트레스 정도가 낮을수록( $r=-.456$ ,  $p<.001$ ) 서비스 질 수준이 높은 것으로 나타났다[표 4].

### 5. 대상자의 노인에 대한 태도, 공감, 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향

일반적 특성 중 서비스 질에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 확인된 변수인 성별, 연령을 포함하여, 주요변수인 노인에 대한 태도, 공감, 직무스트레스를 독립변수로, 서비스 질을 종속변수로 투입하여 단계적 회귀분석 하였다. 회귀분석의 가정을 검증한 결과, Durbin-Watson 통계량은 2.10으로 2에 근접해 인접한 오차항의 자기 상관성 문제가 없음을 확인하였고, 공차 한계는 0.926~0.986으로 0.1 이상이었으며, 분산팽창인자(VIF)는 1.014~1.080으로 기준치인 10 이하로 나타나 모든 독립변수의 다중공선성 문제는 없는 것으로 검토되었다. 분석 결과, 직무스트레스( $\beta=-0.358$   $p<.001$ ), 공감( $\beta=0.291$ ,  $p<.001$ ), 노인에 대한 태도( $\beta=-0.211$ ,  $p=.004$ ) 순으로 서비스 질에 영향을 주는 요인으로 확인되었다. 이들 전체 변수의 요양보호사의 서비스 질에 대한 설명력은 약 31.6%로 나타났다(F=21.33,  $p<.001$ ). 분석 시 성별, 연령은 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다[표 5].

## IV. 논 의

본 연구는 장기요양시설 요양보호사의 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스 및 서비스 질의 정도와 서비스 질에 영향을 미치는 주요 요인을 파악함으로써 요양보호사의 서비스 질을 향상시킬 수 있는 증재방안의 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

연구결과 대상자의 노인에 대한 태도는 평균 평점 3.92점(7점 만점)으로 중립적 인식 수준을 보였다. 이는 동일한 도구를 사용하여 요양보호사를 대상으로 한 연구[10]의 4.33점보다 긍정적인 양상으로 나타났다. 최근 우리 사회는 고령자에 대한 부정적 인식, 편견, 연령차별 등으로 인한 세대갈등 문제가 대두되는 실정이다[32]. 임상현장에서도 의료인은 노화로 인해 노인에

표 3. 대상자의 일반적 특성에 따른 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스, 서비스 질 차이 (N=133)

특성/범주	노인에 대한 태도		공감		직무 스트레스		서비스 질	
	M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)
성별								
남자	4.02±1.18	0.38 (.702)	2.48±0.47	-1.75 (.117)	2.73±0.33	1.39 (.166)	3.63±0.56	-2.38 (.019)
여자	3.91±0.82		2.76±0.21		2.49±0.50		3.99±0.43	
연령								
50세 미만 <sup>a</sup>	4.17±0.95	2.26 (.108)	2.63±0.36	3.14* (.046)	2.71±0.42	2.70 (.071)	3.70±0.43	5.96* (.003)
50세 이상~60세 <sup>b</sup>	3.94±0.74		2.76±0.20		2.48±0.49		4.00±0.39	
60세 이상 <sup>c</sup>	3.70±0.95		2.77±0.21		2.42±0.52		4.07±0.50	
학력								
중졸 이하 <sup>a</sup>	3.80±0.72	0.79 (.458)	2.71±0.21	3.90* (.023)	2.66±0.40	2.63 (.076)	3.84±0.34	2.53 (.083)
고졸 <sup>b</sup>	3.90±0.91		2.79±0.25		2.42±0.49		4.04±0.47	
대졸 이상 <sup>c</sup>	4.06±0.83		2.66±0.23		2.55±0.55		3.91±0.46	
고용 형태								
계약직	3.90±0.72	-0.13 (.899)	2.69±0.28	-1.10 (.274)	2.31±0.56	-2.00 (.047)	3.88±0.51	-0.92 (.358)
정규직	3.92±0.87		2.75±0.24		2.54±0.48		3.98±0.43	
근무경력								
1년 미만 <sup>a</sup>	4.20±0.81	1.21 (.310)	2.70±0.30	0.47 (.702)	2.45±0.53	0.70 (.553)	3.79±0.47	1.40 (.245)
1년 이상~5년 미만 <sup>b</sup>	3.81±0.93		2.77±0.18		2.49±0.49		4.03±0.47	
5년 이상~10년 미만 <sup>c</sup>	3.87±0.83		2.72±0.32		2.50±0.50		3.95±0.45	
10년 이상 <sup>d</sup>	4.05±0.62		2.74±0.16		2.66±0.47		3.97±0.24	
월 급여								
150만원 미만 <sup>a</sup>	3.64±0.80	0.82 (.441)	2.76±0.13	0.10 (.902)	2.73±0.36	3.66* (.028)	3.79±0.27	0.54 (.584)
150만원 이상~200만원 미만 <sup>b</sup>	3.91±0.82		2.74±0.25		2.46±0.49		3.97±0.44	
200만원 이상 <sup>c</sup>	4.15±1.11		2.77±0.18		2.82±0.49		3.99±0.54	
일 평균 담당 수급자 수								
5명 미만	3.85±1.03	-0.55 (.582)	2.69±0.30	-1.56 (.122)	2.55±0.49	0.56 (.576)	3.94±0.44	-0.46 (.646)
5명 이상	3.95±0.76		2.76±0.21		2.49±0.50		3.97±0.45	
근무 동기								
가정경제에 도움 <sup>a</sup>	3.93±0.80	0.44 (.725)	2.75±0.21	0.05 (.987)	2.56±0.50	0.73 (.533)	3.90±0.44	1.01 (.391)
사회봉사 및 보람 <sup>b</sup>	3.77±1.03		2.73±0.36		2.51±0.50		4.06±0.48	
주변 권유 <sup>c</sup>	4.04±0.70		2.74±0.20		2.41±0.50		4.01±0.40	
기타 <sup>d</sup>	3.91±0.99		2.72±0.21		2.41±0.44		4.02±0.48	

\*Scheffé test

표 4. 대상자의 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스, 서비스 질 간의 관계 (N=133)

변수	노인에 대한 태도	공감	직무 스트레스
	r (p)	r (p)	r (p)
공감	-.036(.684)		
직무 스트레스	.119(.172)	-.250(.004)**	
서비스 질	-.264(.002)**	.388(<.001)**	-.456(<.001)**

표 5. 대상자의 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 (N=133)

변수	β	SE	Standardized β	t(p)	Adjusted R <sup>2</sup>	F(p)
상수	3.745	0.465		8.054(<.001)	.316	21.33 (<.001)
직무 스트레스	-0.321	0.067	-0.358	-4.784(<.001)		
공감	0.531	0.136	0.291	3.910(<.001)		
노인에 대한 태도	-0.111	0.038	-0.211	-2.912(.004)		

게 돌봄을 제공하는 데 불편함을 인식하고 있으며 [8][33], 노인에 대한 무시, 소외 등의 부정적인 태도를 보이는 것으로 보고되고 있다[8][34]. 돌봄은 상호관계가 중심이 되는 행위로 돌봄 제공자의 대상자에 대한 긍정적인 태도는 대상자 뿐만 아니라 제공자의 심리적 안녕감 및 만족감에 영향을 주는 주요 요인이다[8][12].

따라서 요양보호사가 노인에 대한 올바른 태도 확립을 위해 노인과 노화에 대한 프로그램을 활성화하여 요양보호사의 참여를 촉진시켜야 할 것이다. 그리고 노인에 대한 일반인의 인식은 노인의 성과 연령 집단별로 차이를 보이고 있는 점[35]을 고려할 때, 노인에 대한 요양보호사의 태도가 노인의 신체적, 정신적 건강상태 등에

따라 어떠한 차이를 보이는지를 보다 면밀히 확인하는 것이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구결과 대상자의 공감은 평균 평점 2.74점(4점 만점)으로 중상 수준을 나타냈다. 이는 동일한 도구를 사용하여 요양보호사를 대상으로 한 이재희와 성지아[10] 연구의 2.78점과 유사한 수준이며, 윤순원과 류세영[36] 연구의 2.69점보다 다소 높게 나타났다. 하위영역에서 인지 영역 2.82점, 정서 영역 2.61점 순으로 나타났다는데 선행연구[9]와 일치하는 결과이다. 공감적 간호는 환자와 치료적인 관계를 형성할 뿐 아니라 개별화된 간호를 제공할 수 있으며, 나아가 간호사 스스로 간호에 대한 성취감을 가져올 수 있다[14]. 최근 노인의 공적 돌봄이 증가하고 있는 상황에서 인간의 가치와 존엄, 노인 인권에 기반한 돌봄이 강조되고 있는데[37], 공감 능력이 높은 요양보호사는 노인을 존중하고 노인의 권리를 지지하는 의식[16], 인간중심돌봄[17] 수준이 높은 것으로 나타났다. 간호에서 공감은 훈련에 의해 향상되는 점[38]을 고려할 때, 요양보호사의 공감능력 증진을 위한 실무중심 교육, 즉 공감을 적용한 돌봄 실습 체형, 토의, 역할극 등을 활용한 중재방안을 개발하여 지속적으로 훈련시키는 것이 필요하겠다.

본 연구에서 '50세 이상' 군이 '50세 미만' 군보다, '고졸' 군이 '대졸 이상' 군보다 공감 정도가 높게 나타났다. 이는 요양보호사를 대상으로 한 이수정과 장형숙[39]의 연구에서 '56세 이상' 군의 공감 정도가 '56세 미만' 군보다 높게 나타난 결과를 일부 뒷받침하는 결과이다. 그러나 본 연구에서의 학력에 따른 차이는 '대졸 이상' 군이 '중졸' 군보다 공감정도가 높게 나타난 선행연구[40]와 상이한 결과를 보이므로 이에 대한 반복연구가 필요하겠다. 또한 노인 돌봄영역에서 돌봄 제공자의 공감능력에 대한 특성과 유형 등을 탐색하여 이를 반영한 공감 측정도구 개발이 병행될 시점이라고 생각된다. 그리고 요양보호사의 연령과 학력 등의 개인 특성을 고려한 공감능력 증진프로그램을 개발하는 것이 유용할 것으로 생각된다.

본 연구결과 대상자의 직무 스트레스는 평균 평점 2.51점(5점 만점)으로 중간 정도의 수준을 나타냈다. 이는 동일한 도구를 사용하여 노인요양시설 요양보호사를 대상으로 한 성지아[22] 연구의 2.52점, 정지나

[24] 연구의 2.54점과 유사한 수준으로 나타났다. 하위 영역에서는 '역할 갈등', '역할 과부하' 순으로 높게 나타났다는데, 이는 선행연구[29]와 일치하는 결과이다. 이러한 결과는 노인요양시설 요양보호사가 광범위하고 불명확한 직무, 과중한 업무, 실무역량 부족 등으로 어려움을 호소하고 있는 점[3][19]에 비추어 볼 필요가 있다. 따라서 요양보호사의 업무 내용과 범위 등에 대한 명확하고 세밀한 규정을 마련하고 요양보호사의 업무 강도, 적절한 요양인력 충원 등에 대한 관리 감독을 강화하는 것이 요양보호사의 직무 스트레스를 감소시킬 수 있는 전략이 됨을 시사한다. 또한 이는 요양보호사가 낮은 급여와 비인간적 대우 등으로 자신의 일이 사회적으로 제대로 인정받지 못하고 있다는 자괴감과 함께 일을 포기하고자 한다[3]는 점과 연관지어 생각해 볼 필요가 있다. 그러므로 요양보호사가 자신의 직무를 지속할 수 있도록 요양보호사 업무에 대한 합리적 보상 체계 및 근무 중의 불합리한 대우에 대한 기관 차원의 적극적인 대응책이 마련되어야 하겠다. 또한 요양보호사의 전문성 및 사회적 기여 등에 대한 지속적인 홍보 전략이 강화되어야겠다.

본 연구에서 정규직이 계약직보다 직무 스트레스 수준이 높았으며, 월 급여가 '150만원 이상~200만원 미만', '150만원 미만', '200만원 이상' 순으로 직무 스트레스 정도가 높게 나타났는데 이는 선행연구[22]와 유사한 결과이다. 그러나 요양보호사의 담당 대상자 수가 3~4명인 경우보다 7명 이상인 경우에 직무 스트레스가 높으며[12], 근무경력이 3년 미만인 경우가 3년 이상~7년 미만의 경우보다 직무 스트레스가 유의하게 높게 나타난 선행연구[39]와 차이를 보이고 있으므로 반복 연구를 통해 재확인할 필요가 있겠다. 또한 요양보호사의 직무 스트레스를 보다 심도 있게 탐색하는 질적 연구를 병행하여 요양보호사의 특성과 상황을 고려한 직무 스트레스 상담 및 중재방안을 모색하는 것이 필요하겠다.

대상자의 서비스 질은 평균 평점 3.96점(5점 만점)으로 요양보호사를 대상으로 한 정지나[24]의 3.87점보다 높고 정지훈[9]의 4.01점, 이재희, 성지아[10]의 4.11점보다 낮게 나타났다. 하위영역에서 '신뢰성', '대응성' 순으로 높았으며, '공감성'이 가장 낮았는데, 선행

연구[9]와 일치하는 결과이다. 이는 요양보호사가 대상자에게 필요한 서비스를 신속히 제공하고 있다는 점에서 고무적인 일이라 보여지나, 보다 노인의 관점에서 이해하고 관심과 온정을 기울이는 노력을 기울여야 함을 시사한다고 할 수 있다. 또한 노인장기요양서비스를 이용하는 노인은 기대에 못 미치는 서비스에 불만을 가지고 있으며[19], 공급자 중심의 획일적인 요양서비스가 제공되고 있는 문제가 제기[41]되고 있으므로 노인의 개별적인 특성, 상황, 요구 등을 면밀히 파악하고 이를 통해 유형별 맞춤형 서비스를 제공하는 질관리 체계가 지속적으로 보완되어야 할 것이다. 또한 요양보호사는 다양한 문제 상황에서 노인에게 적절한 돌봄과 대처를 제공할 수 있는 실무경험과 준비가 부족한 점을 느끼며 재교육의 필요성을 강조하고 있다[2][3]. 이는 국내 요양보호사 양성 교육시간이 외국에 비해 매우 짧고 이론적인 내용에 치중되어 있으며, 보수교육 규정이 마련되지 않은 현실[41]을 감안할 때, 요양보호사의 역량 개발과 전문성 강화를 위한 단계별 실무중심 교육프로그램을 제공하고 전문적으로 노인 돌봄을 제공할 수 있는 인력양성이 시급할 것으로 생각된다.

본 연구에서 성별, 연령에 따라 서비스 질에 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 여자가 남자보다 서비스 질이 높게 나타난 결과는 선행연구[10]와 일치한다. 그리고 '50세 이상' 군이 '50세 미만' 군보다 서비스 질 수준이 높게 나타난 결과는 요양병원 간호사의 연령이 높은 군이 적은 군보다 노인간호실천 정도가 높게 나타난 선행연구[15]를 일부 지지하는 결과로 보여진다. 그러나 돌봄 제공자인 요양보호사의 서비스 질에 대한 자가평가의 한계를 고려할 때, 입소노인이 인식하는 거주만족도, 서비스 질 등을 조사할 필요가 있겠다.

본 연구에서 대상자의 공감은 직무 스트레스와 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났는데 이는 요양보호사의 타인감성 이해를 포함하는 감성지능이 직무 스트레스에 영향을 미친다는 연구결과[23]를 일부 뒷받침하는 결과로 보여진다. 그러나 요양보호사를 대상으로 한 공감과 직무 스트레스 간의 연구가 부족하므로 추후 공감과 직무 스트레스의 하부요인 간의 상관관계를 면밀히 확인할 필요가 있겠다. 또한 대상자의 공감 수준이 높을수록 서비스 질 수준이 높았는데, 요양병원 간호조

무사의 공감이 간호업무성과와 정적 상관관계[42], 요양보호사의 공감이 치매노인 돌봄행위와 정적 상관관계를 보인 연구[36]를 일부 지지하는 결과이다. 또한 요양보호사의 공감이 서비스 질과 정적 상관관계를 보인 연구[9][10]와 일치하는 것으로 요양보호사의 공감능력 향상을 위한 다양한 교육프로그램 시행의 중요성을 재차 시사하는 결과이다. 그리고 대상자의 노인에 대한 태도, 직무 스트레스는 서비스 질과 부적 상관관계를 보였는데, 이는 요양보호사의 노인에 대한 태도가 긍정적인일수록[9], 직무 스트레스 수준이 낮을수록[24] 서비스 질 수준이 높게 나타난 선행연구와 일치하는 결과이다.

본 연구에서 요양보호사의 직무 스트레스, 공감, 노인에 대한 태도 순으로 서비스 질에 영향을 주는 것으로 나타났으며 31.6%의 설명력을 보였다. 이는 요양보호사의 직무 스트레스[23], 공감[9][10]이 서비스 질에 영향을 미치는 주요 요인이라는 선행연구와 일치한다. 또한 요양보호사의 공감이 치매노인 돌봄행위의 영향 요인이라는 선행연구[36]를 일부 뒷받침하는 결과이다. 따라서 노인 돌봄 서비스의 질 향상을 위해 요양보호사의 직무 스트레스에 대한 내외적 영향요인을 면밀히 파악하여 스트레스 예방과 관리 프로그램 적용이 필요하겠다. 또한 요양보호사의 공감 능력이 떨어질수록 노인에 대한 태도가 서비스 질에 더 많은 영향을 미친다는 점[9]을 고려할 때, 요양보호사의 공감능력을 강화할 수 있는 교육을 확대하는 것이 더욱 중요할 것으로 생각된다. 그리고 이는 요양보호사의 노인에 대한 긍정적인 태도가 서비스 질 향상에 영향을 미친다는 선행연구[9]와 일치한다. 이러한 결과는 요양보호사의 노인에 대한 긍정적인 태도 하에 이루어진 인과와의 신뢰를 통한 상호작용과 긍정적인 관계는 노인복지서비스 제공에 있어 최우선적으로 전제되어야 할 요소라는 견해[9]에 비추어 볼 필요가 있다. 따라서, 실무현장에서 요양보호사의 노인에 대한 바람직한 태도 형성을 위한 모범사례를 탐색하고 노인환자 응대를 위한 표준화된 메뉴얼을 개발하여 훈련시키는 것이 필요하겠다. 그리고 장기요양 시설에서 요양보호사와 노인환자와의 교류의 질이나 실제적인 상호작용에 대해 보다 심도있게 탐색하는 것이 필요하겠다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 요양보호사의 노인에 대한 태도, 공감, 직무 스트레스와 이들 변수가 서비스 질에 미치는 영향을 확인하고자 시도되었다. 연구결과 요양보호사의 직무 스트레스, 공감, 노인에 대한 태도 순으로 영향을 주는 것으로 나타났다. 이에 본 연구의 의의는 요양보호사의 직무 스트레스를 감소시키고 공감능력을 향상시킬 수 있는 중재 프로그램이 노인에 대한 돌봄 서비스 질 향상에 효과적임을 제시한 점에 있다. 또한 요양보호사의 노인에 대한 긍정적인 태도 형성이 서비스 질을 높이는 데 기여할 것을 시사한다.

따라서, 이상의 결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 요양보호사의 돌봄 서비스 질에 영향을 주는 내외적 요인에 대한 규명을 통해 예측모형을 구축하는 연구를 제언한다. 둘째, 요양보호사의 직무 스트레스를 감소시키고 공감능력을 향상시키기 위한 프로그램을 개발하고 그 효과를 파악할 필요가 있다. 셋째, 요양보호사의 노년과의 관계 형성 및 상호작용을 심도있게 탐색할 필요가 있다.

### 참고 문헌

- [1] 통계청, *장래인구특별추계: 2017~2067년*, 2019.
- [2] 보건복지부, *2019년 장기요양실태조사*, 2020.
- [3] 남연희, 김영삼, 김종철, “요양보호사의 직무적응과정 에 관한 현상학적 연구,” *노인복지연구*, 제64권, pp.287-321, 2014.
- [4] 이해경, 이향련, 이지아, “노인요양시설 입소노인의 시설적응에 영향을 미치는 요인,” *Journal of Korean Academy of Nursing*, 제39권, 제2호, pp.177-185, 2009.
- [5] I. Roen, O. Kirkevold, I. Testad, G. Selbaek, K. Engedal, and S. Bergh, “Person-centered care in Norwegian nursing homes and its relation to organizational factors and staff characteristics: across sectional survey,” *International Psychogeriatrics*, Vol.30, No.9, pp.1279-1290, 2018.
- [6] 윤주영, T. Roberts, B. J. Bowers, 이지윤, “노인요양 시설의 인간 중심 케어(Person-centered care)에 대한 연구,” *한국노년학*, 제32권, 제3호, pp.729-745, 2012.
- [7] G. F. Sanders, J. E. Montgomery, J. F. Pittman, and C. Balkwell, “Youth's attitudes toward the elderly,” *Journal of Applied Gerontology*, Vol.3, No.1, pp.59-70, 1984.
- [8] 오혜인, 주경희, 김주현, “노인의료전문가 집단의 연령 주의 및 연령통합 인식에 관한 연구,” *한국가족복지학*, 제61호, pp.59-91, 2018.
- [9] 정지훈, “요양보호사의 노인에 대한 태도가 서비스 질 에 미치는 영향,” *사회복지정책과 실천*, 제2권, 제2호, pp.139-174, 2016.
- [10] 이재희, 성지아, “요양보호사의 노인에 대한 지식, 태 도, 공감이 서비스 질에 미치는 영향,” *한국간호연구 학회지*, 제4권, 제4호, pp.97-109, 2020.
- [11] 김주현, 오혜인, 주경희, “노인차별 경험과 자기연령 주의(self-ageism),” *한국노년학*, 제40권, 제4호, pp.659-689, 2020.
- [12] 김성자, 조제역, “요양보호사의 노인에 대한 태도와 노화불안이 직무스트레스에 미치는 영향,” *노년교육연구*, 제1권, 제2호, pp.37-60, 2015.
- [13] W. J. Reynolds, *The measurement and development of empathy in nursing*, Ashgate Publishing Company, 2000.
- [14] 이가영, 탁영란, “간호사의 공감역량 개념분석,” *학습 자중심교과교육연구*, 제19권, 제5호, pp.651-674, 2019.
- [15] 김영경, 권수혜, “요양병원 간호사의 공감력과 노인 돌봄태도가 노인간호실천에 미치는 영향,” *노인간호학 회지*, 제19권, 제3호, pp.203-213, 2017.
- [16] 손덕순, “요양보호사의 인권태도에 영향을 미치는 요 인,” *노인복지연구*, 제48권, pp.299-322, 2010.
- [17] 김근영, 장혜영, “장기요양시설 요양보호사의 인간중 심돌봄 영향요인,” *노인간호학회지*, 제23권, 제1호, pp.13-23, 2021.
- [18] I. Panyavin, M. A. Trujillo, S. V. Peralta, M. E. Stolfi, E. Morelli, P. B. Perrin, J. P. Lasa, and J. C. Arango-Lasprilla, “Examining the influence of family dynamics on quality of care by informal caregivers of patients with alzheimer's dementia in argentina,” *American Journal of Alzheimers Disease and Other*

- Dementias, Vol.30, No.6, pp.613-621, 2015.
- [19] 권나경, 양난주, “노인과 요양보호사의 갈등에 관한 연구,” 노인복지연구, 제72권, 제3호, pp.141-165, 2017.
- [20] 김지혜, 심규순, 유영희, 이은아, “노인장기요양시설 요양보호사의 직무스트레스와 조직몰입이 서비스 질에 미치는 영향,” 산업융합연구, 제18권, 제6호, pp.155-163, 2020.
- [21] 양진만, “요양보호사의 직무스트레스가 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향,” 한국복지실천학회지, 제7권, 제2호, pp.29-54, 2016.
- [22] 성지아, “요양보호사의 자기효능감과 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향,” 융합정보논문지, 제10권, 제12호, pp.82-90, 2020.
- [23] 입시아, “요양보호사의 감성지능, 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향: -직무스트레스 매개효과를 중심으로-,” 한국케어매니지먼트연구, 제27호, pp.91-114, 2018.
- [24] 정지나, “노인요양시설 요양보호사의 서비스 질에 미치는 융합적 요인의 분석,” 한국융합학회논문지, 제11권, 제4호, pp.323-332, 2020.
- [25] 임영신, *한 종합병원 간호사들의 노인에 대한 지식 및 태도*, 조선대학교, 석사학위논문, 2002.
- [26] R. L. E. P. Reniers, R. Corcoran, R Drake, N. M. Shryane, and B. A. Völlm, “The QCAE: A questionnaire of cognitive and affective empathy,” *Journal of Personality Assessment*, Vol.93, No.1, pp.84-95, 2011.
- [27] 강준, *정서 집화 효과에 기반한 공감의 개인차 연구*, 고려대학교, 석사학위논문, 2013.
- [28] S. Jayaratne, “Analysis of selected social work journals and productivity rankings among schools of social work,” *Journal of Education for Social Work*, Vol.15, No.3, pp.72-80, 1979.
- [29] 정서영, *노인요양시설 종사자의 직무스트레스와 직무만족도의 관계 연구*, 원광대학교, 석사학위논문, 2005.
- [30] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality,” *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, pp.12-40, 1988.
- [31] 신용석, *요양보호사가 인식하는 감성리더십과 정서 사건반응이 서비스 질에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과와 일터영성의 조절효과 검증*, 성균관대학교, 박사학위논문, 2015.
- [32] 정순돌, 정주희, 김미리, “연령주의와 연령통합이 세대갈등인식에 미치는 영향,” *한국사회복지학*, 제68권, 제4호, pp.5-24, 2016.
- [33] P. Uhlenberg, “Introduction: why study age integration?,” *The Gerontologist*, Vol.40, No.3, pp.261-308, 2000.
- [34] U. Makris, R. Higashi, G. Marks, L. Fraenkel, M. Sale, M. Gill, and M. Reid, “Ageism, negative attitudes, and competing comorbidities-why older adults may not seek care for restricting back pain: a qualitative study,” *BMC Geriatrics*, Vol.15, No.39, pp.1-9, 2015.
- [35] 이기선, 이정화, “노인관련 경험이 대학생의 노인이미지와 노인차별주의에 미치는 영향: 노인의 성-연령 집단별 인식차이를 중심으로,” *한국노년학*, 제40권, 제6호, pp.1267-1286, 2020.
- [36] 윤순원, 류세양, “노인요양시설 요양보호사의 치매지식, 치매행동심리증상 부담감 및 공감이 치매노인 돌봄행위에 미치는 영향,” *노인간호학회지*, 제17권, 제3호, pp.131-141, 2015.
- [37] 노명숙, “휴머니즘과 노인돌봄복지,” *한국생활과학회 학술대회논문집*, pp.119-125, 2015.
- [38] 정진옥, 김수, “간호대학생을 위한 공감교육 프로그램이 공감능력, 대인관계 능력 및 돌봄에 미치는 효과,” *한국간호교육학회지*, 제25권, 제3호, pp.344-356, 2019.
- [39] 이수정, 장형숙, “요양보호사의 직무 스트레스, 공감 능력, 사회적 지지가 공감피로에 미치는 영향,” *한국웰니스학회지*, 제13권, 제3호, pp.363-375, 2018.
- [40] 박아영, “치매전문요양보호사의 치매 지식, 공감 및 치매에 대한 태도,” *디지털융복합연구*, 제16권, 제1호, pp.389-397, 2018.
- [41] 배유진, “노인장기요양서비스 질 향상을 위한 법제 개선방안,” *사회복지법제연구*, 제8권, 제1호, pp.211-230, 2017.
- [42] 정선진, 김계하, “요양병원 간호사와 간호조무사의 공감능력, 의사소통능력 및 간호업무성과,” *간호행정학회지*, 제23권, 제3호, pp.249-258, 2017.

저 자 소 개

성 지 아(Ji-A Seong)

정회원



- 2007년 2월 : 이화여자대학교 간호학과(간호학석사)
- 2017년 8월 : 이화여자대학교 간호학과(간호학박사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 대전과학기술대학교 간호학부 부교수

〈관심분야〉 : 조기폐경, 장기요양, 시뮬레이션 교육

염 은 이(Eun-Yi Yeom)

정회원



- 2006년 8월 : 이화여자대학교 간호학과(간호학석사)
- 2013년 8월 : 이화여자대학교 간호학과(간호학박사)
- 2013년 9월 ~ 현재 : 청운대학교 부교수

〈관심분야〉 : 만성질환, 시뮬레이션 교육

이 재 희(Jae-Hee Lee)

정회원



- 2013년 2월 : 건양대학교 간호학과 (가정간호전문 석사)
- 2021년 9월 : 건양대학교 간호학과 (간호학박사과정)
- 2008년 3월 ~ 현재 : 국민건강보험공단 천안지사 자격부과부장

〈관심분야〉 : 영양보호사, 스트레스 관리 프로그램, 장기요양보험, 방문간호