

# COVID-19 대유행 시기 장기요양시설 요양보호사의 노인과의 상호작용과 연결 경험에 대한 질적 연구

장희경<sup>1</sup>, 도영주<sup>1</sup>, 김유미<sup>2</sup>, 안진영<sup>1\*</sup>  
<sup>1</sup>경상국립대학교 간호대학, <sup>2</sup>청암대학교 간호학과

## Nursing Home Caregivers' Experience of Interaction and Connecting with Residents through the COVID-19 Pandemic: A Qualitative Study

HeeKyung Chang<sup>1</sup>, Young-Joo Do<sup>1</sup>, Yu-Mi Kim<sup>2</sup>, Jin-Yeong Ahn<sup>1\*</sup>  
<sup>1</sup>College of Nursing, Gyeongsang National University  
<sup>2</sup>Department of Nursing, Cheongam College

**요약** 본 연구는 COVID-19 대유행 기간 동안 장기요양시설 요양보호사와 노인과의 연결 경험에 대해 포커스 그룹 면담을 활용하여 탐색하였다. 면담은 3개 요양시설에 근무하는 19명의 요양보호사를 대상으로 2022년 2월부터 2023년 3월까지 수행하여 질적자료를 수집하였으며, 모든 면담은 녹음되어 전사되고 성찰적 주제분석 방법을 활용하여 분석되었다. 자료분석을 통해 “비언어적 의사소통을 통해 의미있는 상호작용하기,” “능숙한 소통능력으로 의미있는 돌봄 관계 맺기,” “COVID-19 초기의 돌봄환경 변화와 몰이해 감당하기,” “COVID-19 감염확산으로 인한 돌봄환경 변화 감당하기”의 네 가지 주제가 도출되었다. 연구결과를 통해 요양보호사들이 COVID-19 대유행 기간에도 요양시설 노인과의 연결을 위해 끈질기게 노력하여 일정수준의 돌봄 성과를 성취했음이 확인되었다. 도전적인 상황에도 불구하고, 지속적인 돌봄을 제공하기 위해 끈기있게 노력하는 돌봄인력들의 노고를 인정하고 조직적인 지원을 통해 지속 가능한 돌봄 실천을 보장하는 것이 중요하다.

**Abstract** This study explores the experiences of direct caregivers in connecting with nursing home residents during the COVID-19 pandemic. Qualitative data were collected through focus group interviews with certified nurse assistants (n=19) working at three nursing homes in South Korea. The interviews were conducted from February 2022 to March 2023, and recorded, transcribed, and analyzed using the reflexive thematic analysis method. Four themes emerged from the data: "Utilizing non-verbal communication for facilitating meaningful interactions," "Establishing profound caring relationships through effective communication skills," "Adapting amidst initial COVID-19 challenges and misunderstandings," and "Dealing with changes in the care environment due to spread of the COVID-19 infection". The research findings confirm that caregivers made persistent efforts to establish connections with nursing home residents even amidst the COVID-19 pandemic, resulting in a certain level of caregiving achievement. Despite the challenging circumstances, it is crucial to acknowledge the dedication of the caregivers who consistently strive to deliver uninterrupted care and ensure sustainable care practices through systematic support.

**Keywords** : Aged, Connecting, Nursing Care, Qualitative Research, Nursing Home

\*Corresponding Author : Jin-Yeong Ahn(Gyeongsang National Univ.)

email: rucetia@gnu.ac.kr

Received July 6, 2023

Accepted September 1, 2023

Revised August 8, 2023

Published September 30, 2023

## 1. 서론

우리나라는 의료의 비약적인 발전과 함께 기대수명 연장, 1인 가구 증가, 저출산 등의 사회적 변화로 인해 노인인구의 비율이 빠르게 상승하고 있다. 2022년 65세 이상 노인인구 비율은 17.5%로, 2025년에는 20.6%의 초고령사회에 진입할 것으로 예상되며, 2050년에는 40% 이상이 될 것으로 전망하고 있다[1]. 우리나라는 노인의 건강증진과 생활안정을 도모하고 가족 부담을 줄이기 위해 2008년 노인장기요양보험제도를 도입한 이래 노인장기요양기관의 수는 2021년 4,132개소로 증가하였고, 시설에 근무하는 요양보호사들도 2010년 34,822명에서 2021년 81,042명으로 2배 이상 증가하였다[2]. 돌봄이 필요한 노인 인구의 증가로 인해 낙상, 응급상황, 학대 등과 같은 돌봄 관련 문제들이 발생하고 있으며, 이는 이제 국가 차원에서 대응이 요구되는 사회문제로 인식되고 있다[3,4].

노인들은 신체적, 정신적 질환의 발병과 진행, 배우자의 죽음 등 삶의 위기를 경험하는 세대다. 이들에게 삶의 터전에서 함께 살아온 사람들과의 정서적 유대감을 느끼고, 그 안에서 삶의 의미를 찾는 것은 매우 중요하다[5]. 가족의 권유로 요양시설로 입소한 노인들은 외로움과 우울 등의 심리적, 정서적 위기를 경험할 가능성이 있다. 이는 노인의 정신건강과 삶의 질에 부정적인 영향을 미칠 수 있으며, 이에 대응하기 위해 연결성 강화의 중요성이 강조된다[6]. 노인들은 사회적 고립에 취약한 계층이며, 요양시설에서의 생활은 친밀한 관계가 부족한 문제를 안고 있다. 따라서, 가족 면회를 넘어서 감정적 상호작용이 가능한 긍정적인 관계 형성, 즉 연결성의 확대가 필요하다고 볼 수 있다[7].

연결성은 개인 간의 상호작용 빈도나 관계에 기반하여 자신과 타인이 연결되어 있다고 느끼는 주관적인 감각이다[6,8]. 요양시설에 거주하는 노인들이 돌봄 인력과 연결성을 느끼고 친밀감을 경험할수록, 그들의 정신건강, 웰빙 및 삶의 질이 향상된다고 보고된 바 있다[7]. 또한, 돌봄 인력과 노인 사이의 연결성이 높을 경우, 노인들이 소속감과 안정감을 느끼고 이상행동반응이 감소한다는 연구 결과도 보고되었다[9]. 돌봄 인력이 신규 입소한 노인들과 접촉하고 관계 중심의 친밀한 연결을 형성하면, 노인들의 요양시설 적응이 빠르게 이루어질 수 있으며, 연결성을 구축하여 거주노인들에게 관계중심돌봄을 제공하게 되어 노인들의 삶의 질을 높일 수 있는 영향요인으로 보고되었다[10]. 요양시설 거주노인들과 돌봄제공자

인 요양보호사와의 연결성을 형성하고 유지하는 주요 요소는 대화를 통한 긍정적 경험, 신뢰 구축 및 원활한 문제해결방법의 공유를 들 수 있다[11].

장기요양시설에서 요양보호사는 노인들의 일상생활 전반에 걸친 활동을 지원하고 돌봄을 제공하는 역할을 하며, 노인의 손과 발의 역할을 한다고 할 수 있다[12,13]. 요양보호사는 장기요양시설 종사자의 절반 이상을 차지하여 거주 노인과 가장 많은 접촉을 유지하며, COVID-19 대유행 기간에도 노인들과의 접촉을 계속했던 돌봄 인력이었다[14]. 만성질환을 가진 노인들은 감염 위험과 취약성 때문에 외출이 제한되었으며 가족 면회나 자원봉사자와의 접촉도 금지되었고, 요양보호사의 업무 강도가 크게 늘어났다. 또한, COVID-19로 인해 기존의 활동 프로그램이 취소되고 엄격한 방역 격리가 이루어지면서 노인들의 인지기능과 삶의 질이 저하되었다는 보고가 있었다[15]. 현재 COVID-19 대유행이 잦아드는 상황에도 불구하고, 요양시설 거주 노인들과 요양보호사들은 여전히 사회적으로 고립되어 있으며, 제한된 수의 가족들만이 면회를 허용받고 있다.

장기요양시설의 요양보호사를 대상으로 한 선행연구로는, 치매노인과의 감정 표현에 중점을 둔 상호작용 탐색[16], 그리고 노인과 상호작용 측정[17] 등을 다루었지만, COVID-19 대유행 기간 노인과 요양보호사 사이의 연결성과 상호작용 경험에 대한 연구는 찾기 어려웠다. 이에 장기요양시설에서 노인과 직접돌봄을 제공하는 요양보호사 간의 연결성과 상호작용 경험을 더욱 체계적으로 이해하고 분석하는 것이 필요하다.

포커스 그룹 면담은 특정 주제에 대한 참여자들의 생각과 인식을 확인하고, 주제와 관련된 깊이 있는 정보를 수집하는 연구방법이다[18]. 참여자들은 자유롭게 토론하며, 이를 바탕으로 연구자는 관심 주제에 대한 풍부한 데이터를 생성할 수 있다[18]. 따라서, 본 연구는 요양보호사들을 대상으로 포커스 그룹 면담을 통해 COVID-19 대유행 기간의 경험과 장기요양시설 거주 노인과 상호작용과 연결 경험을 탐색하여, 이를 바탕으로 연결성을 증진하는 방안을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구 설계

본 연구는 COVID-19 대유행 가운데 노인 돌봄을 실천한 요양보호사의 노인과 연결 경험을 탐색하고, 상

호작용을 강화하는 방안을 도출하기 위해 포커스 그룹 면담을 활용한 질적연구이다.

## 2.2 연구 참여자

포커스 그룹 면담의 참여자들은 COVID-19 대유행을 경험하였고, 현재 3개의 장기요양시설에서 근무 중인 요양보호사들이다. 본 연구 참여자들이 속한 장기요양시설에서는 요양보호사들이 2교대로 근무하며, 본 연구에는 이들 중에서 자발적으로 참여에 동의한 요양보호사들을 참여자로 선정하였다. 포커스 그룹 면담에는 그룹당 4-5명, 총 4그룹으로 구성하여 총 19명의 요양보호사가 참여하였다.

## 2.3 자료 수집

본 연구의 자료수집 기간은 2022년 2월부터 2023년 3월까지이며, 이 기간동안 COVID-19 유행과 재유행을 고려하여 포커스 그룹 면담을 조정하여 진행하였다. 3개의 장기요양시설 기관장에게 연구 목적과 방법을 설명하고 동의를 받은 후, 연구 참여에 동의하는 요양보호사들을 대상으로 자료 수집을 실시하였다. 자료 수집이 이루어진 장소는 참여자들이 편안하게 대화할 수 있도록 그들이 근무하는 장기요양시설의 프로그램실에서 이루어졌다.

각 그룹 면담은 최소 52분에서 76분 사이로 소요되었으며, 총 면담 시간은 260분에 달하였다. 질문 항목은 포커스 그룹 연구 방법[19]의 절차에 따라 연구자들이 공동으로 마련하였으며 장기요양시설 기관장과 사회복지사, 10년 경력의 요양보호사에게 질문 항목에 대해 의견을 구하였다. 도입질문으로는 “COVID-19 시기 동안의 경험과 느꼈던 감정에 대해 이야기해 주실 수 있나요?”를 제시하였다. 주요질문으로는 “노인과 연결되었다고 느꼈던 구체적인 경험에 대해 이야기해 주실 수 있나요?”와 “노인과의 연결성이 끊어졌다고 느꼈던 경험에 대해 설명해 주실 수 있나요? 그때 어떻게 관계를 회복하셨나요?”를 하였다. 마무리 질문으로는 “COVID-19 대유행과 같은 상황이 재발하더라도 노인과의 연결성을 유지하고 강화할 수 있는 방안에 대해 본인의 경험에 비추어 이야기해 주실 수 있을까요?”를 제시하였다.

포커스 그룹 면담은 참여자 4-5명과 연구자 2-3명이 원탁에 앉아 진행하였다. 면담 과정은 태블릿 PC를 탁자 위에 배치하여 전체 과정을 녹음하였다. 면담 시작 전에 참여자 각각에게는 번호를 부여하여 익명성을 보장하였

으며, 모든 참여자가 자유롭게 의견을 나눌 수 있도록 분위기를 조성하였다. 또한, 특정 참여자의 의견이 지나치게 편중되지 않도록 관리하였고, 각 질문에 대해 참여자 모두가 순서대로 의견을 나눌 수 있도록 하였다. 참여자 중에 기억이 나지 않거나 추가적으로 생각해 볼 시간을 요청하는 경우 마지막에 답변할 수 있도록 조정하였다.

포커스 그룹 면담은 질적연구 경험이 많으며, 대학원에서 질적연구 과목을 강의한 연구자가 진행하였으며 공동연구자는 대학원에서 질적연구 수업을 수강하였으며, 질적연구방법으로 논문을 작성하여 여러차례 학회지에 게재한 경험을 가지고 있다.

## 2.4 자료 분석

면담이 종료된 후, 당시의 내용과 의미를 잃지 않기 위해 그날의 녹음 내용을 즉시 전사하였으며, 내용적 포화를 확인하였다. 전사된 자료는 참여자의 언어 표현을 그대로 담고자 노력하였다. 이렇게 전사된 자료는 Braun과 Clarke[20]가 제안한 성찰적 주제분석 방법을 적용하여 MAX-QDA (Ver. 2022) 자료분석 프로그램을 사용하여 분석하였다.

연구자들은 전사본과 현장노트를 여러 번 읽고 이해한 후, 의미있는 문장이나 구절에 대해 개방 코딩을 진행하였다. 초기 테마를 생성한 후, 유사한 이름들을 통합하고, 자료 속에서 관련된 상황을 재검토하였다. 개방 코딩 주제의 유사성과 차이점을 비교 분석하여 자료를 재구성하고, 이를 통해 하위 주제를 도출하였다. 그 후, 하위 주제들을 비교분석하여 범주화하고, 주제를 도출하였다 [20,21]. 네 명의 연구자가 2차 단계에서 분석한 구조들을 지속적으로 분류하고 통합하였으며, 이 과정을 통해 귀납적으로 요약된 범주가 도출되었다. 마지막 단계에서는 모든 작업이 완료된 후, 전사된 자료 원본을 다시 검토하여 최종적으로 내용을 재조정하였다.

## 2.5 윤리적 고려

본 연구의 참여자들은 3개의 장기요양시설에 근무하고 있는 요양보호사들로, 요양시설장에게 먼저 연구의 목적과 방법에 대해 설명 후 요양보호사들에게 참여 의사를 확인하였다. 요양보호사들에게 서면으로 연구의 목적과 방법을 알리고, 연구 참여 결정을 내릴 수 있는 시간을 제공하여 연구의 내용을 충분히 이해하고 참여 의사를 밝힌 자를 대상으로 편의 표집을 진행하였다. 면담 진행을 앞두고 이들 전에 연구 목적과 연구 질문이 포함

된 설명서와 질문지를 참여자들에게 전송하여 참여자들이 사전에 내용을 이해하도록 하였다. 면담 당일에는 연구자가 직접 장기요양시설을 방문하여 연구 참여자들에게 연구 배경과 목적, 익명성 및 비밀 유지, 면담 중 참여중지나 철회 요청이 가능함을 상세히 설명하였다. 또한, 참여자에게 개별적으로 번호를 부여하여 면담을 진행하였으며 면담의 내용이 전부 녹음될 것이며 이 녹음된 내용은 연구 목적으로만 사용되며, 연구 종료 후 3년 동안 보관한 뒤 폐기될 것임을 알리는 등 철저한 개인 정보 보호를 위한 절차를 준수하였다. 연구 참여자들은 모든 설명을 듣고 이해한 뒤 참여 동의서에 자발적으로 서명하였으며, 연구의 전 과정에서 연구윤리와 절차에 맞춰 진행하였다. 연구자들은 면담 후 참여자들에게 소정의 사례를 제공하였다.

### 2.6 연구의 엄격성 확보

본 연구에서는 Guba와 Lincoln[22]이 제시한 질적 연구의 신뢰성과 타당성 확보 방법에 따라, 사실적 가치(truth-value), 일관성(consistency), 적용가능성(applicability), 중립성(neutrality)의 기준을 적용하였다. 먼저, 사실적 가치를 확보하기 위해 COVID-19 대유행 시기에 장기요양시설에서 근무한 경험이 있고 현재까지도 근무 중인 요양보호사를 면담 참여자로 선정하였다. 면담 과정에서 참여자들이 이야기한 내용을 연구자가 정확히 기록하고 요약한 후, 이를 참여자에게 다시 확인하는 member checking 절차를 수행하였다. 또한, 면담 중 녹음된 내용을 그대로 필사하여 기록하였다. 다음으로, 일관성 확보를 위해 자료 분석 과정에서 연구자들이 Braun과 Clarke의 주제분석 방법[20]을 철저히 준수하며 적용한 과정을 상세히 기록하였다. 더불어, 연구과정의 각 단계에 대한 내용을 상세히 기술하고, 최종 자료 분석 결과에서는 연구 참여자들의 직접적인 발언을 적절하게 인용하였다. 또한, 적용가능성 확보를 위해, 포커스 그룹 면담에 앞서 수행한 설문조사를 통해 참여자들의 일반적 특성을 요약하고 기술하였다. 마지막으로, 연구의 중립성을 확보하기 위해 네 명의 연구자가 연구 전 과정에서 가치 중립적인 태도를 유지하였으며, 면담 중 현장노트와 전자자료를 통해 도출된 모든 결과에 대해 지속적인 합의와 논의를 거치고, 개별 연구자의 편향을 최소화하기 위한 상호 피드백을 수행하였다.

### 3. 연구결과

연구 참여자 19명은 모두 여성으로 대부분 50대와 60대로 구성되었으며, 해당 장기요양시설 근무 경력은 짧게는 2년에서 길게는 22년이였다(Table 1).

Table 1. General characteristics of participants

No	Age	Years as a nursing home staff	Education level
1	60s	4.5 years	College
2	50s	3 years	High school
3	60s	4 years	Middle school
4	60s	8 years	Middle school
5	60s	2.5 years	College
6	60s	5.5 years	Middle school
7	40s	2 years	College
8	60s	9.5 years	High school
9	50s	9 years	High school
10	50s	13 years	College
11	60s	22 years	College
12	50s	15.1 years	College
13	50s	8 years	High school
14	50s	20 years	College
15	50s	19 years	College
16	50s	17 years	Middle school
17	50s	11 years	Middle school
18	50s	10.5 years	High school
19	50s	10 years	College

연구 참여자들로부터 도출된 COVID-19를 경험한 요양시설 돌봄 인력과 노인과의 연결 경험 탐색에 대한 면담을 분석한 결과 4개의 범주와 10개의 주제모음이 도출되었다(Table 2).

#### 3.1 비언어적 의사소통을 통해 의미있는 상호작용하기

참여자들은 COVID-19 이전처럼 방역상황에서도 노인들과의 의미 있는 상호작용을 위해 비언어적 의사소통을 적극적으로 활용하였다. 이를 통해 파악된 노인들의 신체적, 심리적 상태에 맞춰 돌봄을 제공하였으며, 노인들과의 관계에서 신체적 상호작용과 친밀감을 구축하였다. 눈맞춤이나 노인들의 미묘한 표정이나 기분 변화를 알아채고 노인을 이해하고 안심시키는 데 주목하였다. 또한, 노인과의 관계를 발전시키기 위해 친밀함을 활용하였으며, 어르신들의 감정 변화에 능숙하게 대응하여 의미 있는 상호작용을 이끌어냈다.

Table 2. Nursing home caregivers' experience of connecting with residents through the COVID-19 pandemic

Theme	Subtheme
Utilizing non-verbal communication for facilitating meaningful interactions	Reading nonverbal cues and body language
	Providing reassurance through intimacy
	Understanding intuitively needs
Establishing profound caring relationships through effective communication skills	Considering as another member of my family
	Challenging care for residents
	Strategies for responding to cognitive and emotional changes
	Understanding hearts through deepened relationships
Adapting amidst initial COVID-19 challenges and misunderstandings	Providing care while wearing protective equipment
	Helping residents understand the COVID-19 situation
	Lack of understanding from family
Dealing with changes in the care environment due to the spread of COVID-19 infection	Caring for residents infected with COVID-19
	Addressing cognitive decline and emotional change
	Handling blame and responsibility during a pandemic

### 3.1.1 눈빛과 몸짓의 언어 읽기

어르신이 발을 치고 있거나 불편해 하시는 표정을 보면서 '양말이 필요하신가 보다'하고 알아차리는 거죠. (참여자 1)

웬만하면 여기에 오래 있었으니깐 (어르신들이 뭘 원하시는지) 눈치로 알 수 있는데, 누워 있는 와상 어르신들의 요구사항은 우리가 알아차리기가 힘들다. 그래서 처음 출근하면 먼저 가서 얼굴 상태를 보고 눈빛 교환을 한다. (참여자 12)

처음에는 빵, 물 이렇게 말을 하셨는데 어르신이랑 계속 같이 지내면서 우리가 그냥 느낌으로도 뭘 원하시는지 알아차리게 되더라. (참여자 13)

### 3.1.2 친밀감을 통해 안심시킴

여기가 어르신들 살던 집에서 멀지 않거든요. 요양보호사들이 어르신 자녀들과 알고 지내던 사이라고 안심시켜드리면, 처음 입소해서 적응할 때 불안감을 많이 줄일 수 있어요. (참여자 5)

본인한테 관심을 가져줄수록 어르신들은 좋아합니다. 그냥 손만 잡고 가는 보호사들한테는 아는 척을 잘 안한다. (참여자 9)

10년 전에 치매가 오신 어르신이 있는데, 창틀에서 뛰어내리려고 하셨던 분이셨어요. 원래 계셨던 마을 이야

기를 꺼내면서 한동안 제가 조카라고 그러고 고모라고 불렀어요. 그러니깐 이상행동도 좀 좋아하시고,, 그렇게 달래기도 했었습니다. (참여자 11)

### 3.1.3 직관으로 요구를 알아챈

감으로 어르신이 컨디션이 나쁘구나, 평상시와 다르구나를 알아차릴 수가 있죠. 그렇게 되면 내가 어르신과 연결되었다는 느낌을 받죠. (참여자 2)

누워 있는 와상 어르신들의 요구사항은 우리가 알아차리기가 힘들다. 그래서 처음 출근하면 먼저 가서 (어르신) 얼굴 상태를 본다. (참여자 10)

## 3.2 능숙한 소통능력으로 의미있는 돌봄 관계 맺기

참여자들은 노인에게 가족 같은 애정과 보살핌을 가지고 접근하였으며, 이를 통해 노인과의 친밀하고 가족적인 관계를 발전시키는 데 중점을 두었다. 또한, 참여자들은 치매 노인의 갑작스러운 감정 변화와 이상행동에도 진정하는 관심을 기울이고, 긍정적인 대응 전략을 통해 이러한 도전적인 상황을 관리하였다. 이런 방식은 의미있는 돌봄 관계를 구축하는 핵심 요소였다. 참여자들은 도전적인 돌봄 상황 속에서도 끈질기게 노인들과의 관계를 끈끈하게 맺었으며, 이로 인해 노인들과 더 깊고 의미 있는 연결을 형성할 수 있었다. 이러한 노력들은 참여자들이 노인들과의 의미 있는 돌봄 관계를 맺는데 있어서 크게 기여한 것으로 언급되었다.

### 3.2.1 또 다른 내 가족으로 여기기

내가 여기서 일한 지 한 달 만에 친할머니가 돌아가셨다. 다음날이 여기 전체 목욕하는 날이었는데, 내가 여기 일을 다 마치고 장례식장에 갔다. 우리 할머니는 비록 떠났지만 대신에 여기 계시는 많은 할머니들이 우리 할머니라고 생각하고 일하고 있다. (참여자 11)

어르신들의 가족사를 아는 게 제일 빠른 것 같다. 그 가족 중에 친구라고 하면 어르신들이 깜빡깜빡 죽어요. 내가 누구 친구다 이야기를 하면서, 그러면 더 호응을 해주시고, 잘 지내려고 하시는 것 같다. (참여자 12)

(때리고 꼬집는 행동 등 이상행동을 했다가도) 무슨 말을 했다는 자체를 잊어버리시고 또 고맙다고 하고, 잘한다고 하고, 밥 먹다가도 그렇게 많이 하신다. 그런 걸 보면 치매가 심한 어르신이라도 그렇지 볼 때마다 내 부모라고 생각을 하고, 말 한마디라도 좀 따뜻하게 해드리려고 노력하고....(웃으며) 그렇게 합니다. (참여자 17)

### 3.2.2 도전적인 어르신 돌봄

우리는 대가리를 쥐어 뜯겼었다. 기저귀 간다고 하면 이렇게 말아쥐고(손을 머리 안으로 넣어 돌려 머리채를 쥐어 잡아 흔드는 몸짓을 취함) 쥐어뜯는다. 우리가 막는다고 하면 어르신들 피부가 약하니깐 손이나 팔에 길이 나가잖아요(상처가 난다는 뉘앙스). 그러니깐 우리는 어떻게 못하고 그대로 당한다. 우리가 “아아아아” 소리를 내고 그러면 어르신들이 아주 즐거듯이 이렇게 웃으면서 놀아요. 어르신들이 그러면 (요양보호사, 간호사) 여러 명이 와서 말리고 했다. (참여자 15)

치매가 있으신 어르신이 침대 앞 바닥에다가 똥을 싸서 손으로 여기에 좀 던지고, 또 저기에 좀 던지고 본인 손을 보니깐 더럽잖아요? 그래서 본인 물병으로 손을 씻고 있을 때 내가 발견했어요(웃음). 어르신이 “내 손이 더러워서 손 씻으려고 했는데, 방이 왜 이렇게 더럽노?” 하시더라. 똥을 던지고 아무리 욕을 해도 이쁘신 어르신이다. (참여자 19)

### 3.2.3 인지 및 감정 변화에 대한 대응 전략

어르신이 이상행동이 너무 심한데 우리가 계속 아들한테 통화할 수 없으니깐, 아들 목소리 담긴 파일을 전체로 공유해서 가지고 있다가 이상행동이 나타나면 아들 목소리도 들려주고. 그럼 좀 나아지고... (참여자 10)

필요에 의해서 우리가 ‘엄마’라고도 부른다. 어르신이라는 호칭을 쓰면 호응을 안해주실 때가 많다.... 그냥 손도 못대게 하신다. 그때 엄마라고 하면 어르신들이 반응도 보여주시고, 협조도 해주신다. (참여자 13)

### 3.2.4 깊어진 관계로 마음을 알아차림

어느 방에 어르신은 언어 표현이 ‘X발’이라고 항상 하시는 분이 있다. 제가 한 달 정도 이 방에 가면서 항상 어르신한테 칭찬을 해드렸거든요. 이번 한 달 동안에 X발이라는 말을 한 번도 안 들었어요. 그렇게 이 어르신이 조금 마음의 문을 열었다고 그런 마음이 들면서, 이 어르신도 나랑 마음이 같다는 생각이 들었어요. 오늘 간식을 드리니깐 손가락을 가리키면서 저보고 먹어라고 하시더라고요. 저는 먹었다고 그러니깐 이제 웃으시더라고요. 이 어르신이 잘 웃는 케이스가 아닌데, 요즘 많이 웃으시더라고요. 그래서 ‘이 어르신께도 해드린 것에 대한 보답이 오는구나’하는 생각이 들었습니다. (참여자 15)

## 3.3 COVID-19 초기의 돌봄환경 변화와 물이해 감당하기

참여자들은 COVID-19 유행 초기부터 감염원이 불분명했음에도 불구하고, 노인들에게 전파되는 것을 막기 위해 마스크, 가운, 모자, 심지어 D등급 보호복까지 착용하며 노인들을 돌보았다고 밝혔다. 노인들에게 COVID-19의 감염 위험을 인지시키고, 가족 면회가 불가능한 상황을 이해시키기 위해 끊임없이 설명하고 노력했다고 하였다. 참여자들은 노인들의 감염을 방지하기 위해 개인적인 외출을 삼가고, 건강을 최우선으로 생각하였으나, 가족이나 지인들로부터 이해를 얻지 못해 심리적으로 큰 부담을 겪었다고 언급하였다.

### 3.3.1 보호장비를 착용하고 돌봄

코로나 한창 심할 때는 의상, 모자, 비닐옷, 신발까지 다 보호를 하고 우리가 안 걸렸어도 예방 차원에서 어르신들한테 접촉을 아예 하지 않았다. 그게 제일 힘들었던 것 같다. (참여자 6)

작년 초반(2022년)에 어르신들 코로나 걸렸을 때는 (전담병원 직원들이) 완전히 다 파견 나와서 여기(요양원)서 수액을 달고 했었다. 코로나 전담병원에 입원해 있는 사람들이 너무 많아서 코로나 걸린 어르신들을 안 받아줬어요. 그래서 우리가 케어해야겠다고, 그때는 레벨 D 입고 어르신들 (돌)봤어요.. (참여자 15)

### 3.3.2 코로나를 이해시키려 노력함

어르신들한테 처음에는 '전염병이라서 못 만나니깐 잠시만 기다리면서... 이게 끝이 나면 만날 수 있습니다.' 했는데, 1년이 가고 2년이 가고 왜 이 코로나가 안 끝나냐고,, 언제 끝나냐고... 어르신들이 그러셨죠. (참여자 11)

어르신들이 코로나 그런걸 아예 모르시니깐... 코로나 자체가 아예 없는 병이었으니깐,, 우리가 독감이라고 전염병이라고 그런 식으로 설명하고 이해를 도왔다. (참여자 12)

### 3.3.3 가족들에게도 이해받지 못함

외출도 마음대로 못했다. 근데 나중에 남편이나 애들이 이해를 못 해주더라. 그 한 번 나가는 것도 안 되냐고 (참여자 8)

사실 일반인들은 크게 타격이 없는 것 같아요. 타격이 없는데 우리(요양보호사)만 심각한 거예요. 우리만 심각하고 내 가족, 내 친구들은 '왜 너는 일만 생기면 코로나 탓을 하나?' 하며 오해 아닌 오해를 많이 받았습시다. (참여자 17)

## 3.4 COVID-19 감염확산으로 인한 돌봄환경 변화 감당하기

참여자들은 COVID-19 대유행 시기에 가족 면회나 외부와의 접촉이 제한된 상황에서, 요양보호사들이 유일하게 노인들과 접촉할 수 있는 사람이었다는 점을 강조하였다. 이들은 더 자주, 더 많이 노인들을 방문하며 신체적 접촉을 함께하는 돌봄을 제공하였다고 설명하였다. 가족 면회가 금지되고 사람들과의 접촉이 상대적으로 줄어들게 된 상황에서, 노인들의 인지능력 저하 문제가 두드러졌다고 이야기하였다.

참여자들은 COVID-19가 대유행으로 전환된 이후, 노인들의 감염 예방을 위해 엄격한 방역 수칙을 준수하였음에도 불구하고, 불분명한 감염 경로로 인해 감염되었을 때 느낀 죄책감에 대해 언급하였다. 그들은 노인들의 COVID-19 감염을 둘러싼 책임을 요양보호사에게 전가하는 가족들로 인해 힘든 시기를 겪었다고 이야기하였다.

### 3.4.1 COVID-19 감염된 어르신 돌봄

코로나 때 아무것도 안 해줄 수가 없어서 어르신들 한번 만지면 소독하고, 또 만지면 소독하고,, 안아주고 또 소독하고 그 시절에 많이 했지요. (격리 때문에) 가족들도 못 보는 거니깐, 우리가 대신 두 배로 많이 가서 만

져주고 했었다(2023.03). (참여자 12)

우리가 나이트하면서 코로나 걸린 어르신들 방에 들어가면 안되는데, 어르신들이 불쌍해가지고 먹을 것들 생기면 어르신들한테 챙겨주고,, 그 방에 들어가서 안아주고 (참여자 18)

### 3.4.2 인지저하와 정서변화에 대응

코로나로 인해 어르신들이 인지도는 조금 떨어진 것 같다. 프로그램을 해도 방안에서만 하기 때문에..... (참여자 7)

코로나 때문에 면회가 안 되니 가족이 한 번씩 오면 나중에는 자식들(얼굴)까지 다 잊어버리고 얼굴을 못 알아보기도 해요. (참여자 9)

### 3.4.3 COVID-19 대유행 동안 비난과 책임 감당

고생도 많이 했지만, 보호자들이 너무 생각에 문제가 있는 것 같아요. 사실 우리가 사람인지라 우리도 모임이 있고 약속이 있을 수 있잖아요. 그러니깐 코로나가 걸리고 싶어서 그런게 아니라 나라적인 팬데믹 사건인데, 어르신들이 걸렸으면 전부다 저희들 잘못이잖아요. 거기에 대해서 저희가 너무 힘들어요. (중략) 이게 때문에 직장을 그만둘까 하는 생각도 들더라고요. 피해보상. 사실 이게 내가 감염에 철저히 했음에도 불구하고 걸린게... (중략) 지금 우리가 주 2회 아직도 코로나 검사를 하고 있던 말입니다(23.03.30). 그러다가 다른 데는, 밖에서는 지금 마스크를 안 써도 된다면, 우리 같은 경우에 지금도 계속 끼고 있는데, 저희가 안 옮기기 위해서 페이스실드도 쓰고 조심을 하지만 그래도 어느 분이 어떻게 옮지 모르니깐, 옮기면 거기에 대한 책임을 묻거나 원망을 저희들한테 한다. (참여자 15)

(코로나에) 걸렸다고 우리 어머니는 꿈쩍도 안하고 있는데, 너거 때문에 걸린거 아니냐고 (가족들이) 이렇게 따지면..... 우리도 최선을 다해서 지켰는데, 그걸 어디서 어떻게 걸렸는지 찾아낼 수가 없는 부분 아닙니까.... 근데 또 그렇게 이야기를 하시고.... 진짜 이제 죄 아닌 죄가 되는 것 같아요. (참여자 17)

## 4. 논의

본 연구는 COVID-19 대유행 시기 장기요양시설의 주요 돌봄 인력인 요양보호사의 노인과의 상호작용과 연

결 경험을 총체적으로 탐색하고 그 의미를 비교, 분석하여 요양보호사와 노인과의 연결성을 유지하는 방법을 파악하고, 이를 바탕으로 더 나은 상호작용과 연결 경험을 위한 증재를 개발하는데 기초자료를 제공하고자 하였다.

첫 번째 범주인 '비언어적 의사소통을 통해 의미 있는 상호작용하기'를 통해 참여자들이 COVID-19 대유행 이전처럼 방역상황에서도 노인들의 신체적, 정서적 요구를 알아채고 친밀감을 표현하기 위해 비언어적 의사소통을 적극적으로 활용하고 있음을 확인하였다. 선행연구에 따르면, 비언어적 의사소통은 장기요양시설 노인에게 우울 [23]이나 인지저하[24]가 심한 경우, 또는 반응을 살피기 어려운 임종시[25]에도 돌봄 인력이 유용하게 사용할 수 있다는 것이 밝혀져 있다. 또한 비언어적 의사소통은 인간중심돌봄의 핵심 전략이라는 점을 강조한 연구[26]와 COVID-19 대유행 기간에도 강한 정서적 연결을 경험하게 해준다는 연구[27]를 통해 볼 때, 요양시설 노인들과의 비언어적 의사소통은 물리적 거리두기로 접촉 횟수나 강도가 감소하고, 가족간 면회가 제한되며 보호장비를 착용해야 하는 방역상황에서도 심리적 안정과 연결성을 제공하는데 필수적인 돌봄요소로 여겨진다.

두 번째 범주인 '능숙한 소통능력으로 의미있는 돌봄 관계 맺기'를 통해 참여자들이 어려운 상황에서도 헌신적으로 노인을 돌보면서 깊은 관계를 형성하는 것을 확인하였다. 이것은 COVID-19 대유행 시 노인요양시설에 종사하는 요양보호사의 직무경험을 연구한 김지향과 한숙정[14]의 연구결과인 '어르신들과 보호자들의 마음을 헤아림'과도 맥락이 유사하다. 개인 간 소통은 소통 대상에 대한 친밀감, 관계에 대한 만족감과 같은 관계 지각에 영향을 미친다[10]. 타인과의 관계 지각에 영향을 미치는 요인 중 하나는 소통 대상과의 대면에 의한 소통 빈도이다[26]. 이러한 점에서 타인과 노인들에게 있어 COVID-19 대유행 동안에 서로에게 절대적인 소통의 대상으로 존재했던 돌봄인력인 요양보호사들과 노인들은 자연스럽게 관계 지각의 변화를 경험하였으며, 이러한 경험은 노인들의 인지저하나 감정변화에 대한 대응을 더욱 수월하게 하도록 하는 전략 도출의 원동력이 되었다고 판단된다. 또한, 소통의 과정에서 처음에는 이해할 수 없었던 노인들의 행동이나 표정, 말투에 대해 노인들이 표현하지 않았던 마음의 진의를 이해하게 되었다. 예를 들어, 노인이 '나에게 욕하는 것은 불안함을 느끼는 것일까?', '표정이 어두운 것은 서운함을 느끼는 것일까?' 등을 짐작하게 되었다. 이러한 깊은 소통은 단순한 돌봄의 관계를 넘어, 노인과 요양보호사 사이에서

의미 있는 관계와 상호작용을 형성하는 핵심 요소로 작용한 것으로 보인다.

세 번째 범주인 'COVID-19 초기의 돌봄환경 변화와 몰이해 감당하기'에서는 대유행 초기 요양보호사들이 노인들의 COVID-19의 이해를 도와주고 감염 방지 조치를 취했음에도, 감염된 노인들을 돌보는 도중 가족과 친구들로부터 이해받지 못한 경험을 했다는 것을 확인하였다. COVID-19라는 낯선 감염병에 대한 경계심과 위기의식, 그리고 집단감염에 대한 두려움 속에서 요양보호사들은 돌봄노동자로서의 막중한 책임감을 느끼며, 보호장비를 착용하고 주어진 역할을 충실히 수행하려고 노력하였다. 요양시설 노인들은 대부분 고령이며, 인지장애가 있어 COVID-19에 대한 설명이 어려웠다. 이러한 소통의 어려움은 선행연구와도 일치한다[14,28]. 면회 금지 조치는 노인들에게 정서적 위축과 인지저하를 가져왔다. COVID-19의 발생은 요양시설의 감염병 대응 전략을 재검토하게 만들었다. 요양보호사들은 노인에게 돌봄을 제공하는 의무가 있지만, COVID-19 상황에서는 자신의 감염 위험에 대한 공포감과 피로감이 컸다는 것이 선행연구에서도 확인되었다[14]. 면담에 참여한 요양보호사들이 모두 여성이었던 점을 감안하면, 이들은 요양시설에서의 업무 후에도 가정에서 가족 돌봄의 책임을 지게 되어, 이중 부담을 겪었다는 것을 확인하였다. 이러한 상황은 요양보호사들에 대한 사회적 지원과 인식이 부족함을 드러내며, 이에 대한 적절한 개선이 필요하다.

네 번째 범주인 COVID-19 감염확산으로 돌봄환경 변화 감당하기'에서 참여자들은 COVID-19 대유행으로 인해 노인들과의 접촉 제한 속에서 돌봄을 제공해야 하는 어려움을 경험했다. 특히, 노인들의 인지저하로 인해 이전과는 다른 상호작용 방식을 모색해야 했다. COVID-19에 감염된 노인들을 격리하면서도, 요양보호사들은 노인들과 연결을 유지하고자 더욱 적극적인 상호작용을 시도하였다. 외부와의 접촉이 차단된 상황에서도 돌봄은 중단되지 않아야 했으며, 이는 병원간호사들이 COVID-19 환자를 돌보는 경험을 탐색한 선행연구[29]와 유사한 결과였다. 테크놀로지의 발전으로 많은 분야에서 비대면 활동이 활성화되었지만 돌봄 분야는 대면으로만 이뤄질 수밖에 없었다. 더욱이, 노인들의 COVID-19 감염에 대해 가족들로부터 책임을 전가 받아 심적으로 큰 부담을 겪었다고 참여자들이 언급하였던 것이 그들의 어려움을 더욱 도드라지게 하였다.

참여자들은 한 번 더 COVID-19와 같은 감염병이 다

시 유행하게 된다면, 부담감과 두려움으로 일을 그만둘 것 같다고 표현하였다. 노인 가족들의 원망과 불분명한 감염경로로 예기치 못하게 감염된 돌봄제공자들을 보는 인식, 그리고 언론을 통해 전달되는 부정적인 시선이 견디기 힘들었다고 언급하였다. 선행연구[14]에 따르면, 감염병의 유행 중에 돌봄제공자들의 심리적 부담감이 크게 증가하였다. 참여자들은 감염 위험을 최소화하기 위해 지금도 개인적인 외출을 자제하고 주 2회 COVID-19 PCR 검사를 받고 있다고 밝혔다. 돌봄은 다양한 요소들이 복잡하게 얽혀 있어 단순한 평가나 접근이 어렵다. COVID-19를 경험한 요양보호사들에게 무조건적인 돌봄을 기대하거나 강요해서는 안 된다고 생각한다. 특히, COVID-19로 인해 사회적으로 고립되고 외면받는 요양보호사와 같은 돌봄인력들에게 국가 차원의 관심과 지원이 더욱 강조되어야 할 필요가 있다.

본 연구는 COVID-19 대유행 시기 코호트 격리와 요양시설 폐쇄로 인해 연구기간이 길었던 점과 요양시설 거주노인과의 직접 접촉이 제한되어 있어 노인들의 이야기를 직접 듣지 못하였던 점에 제한점이 있다.

## 5. 결론

본 연구는 COVID-19 대유행 시기 장기요양시설에 근무하고 있었던 돌봄 인력을 대상으로 노인과의 연결 경험을 처음으로 확인한 연구이다. 연구 결과를 통해 대유행 시기 노인요양시설 돌봄 인력들의 경험에서 가장 근본적인 돌봄의 정수는 변하지 않았음을 확인하였으며, 능숙한 소통능력으로 노인과의 의미있는 돌봄 관계 맺기는 유지되고 있었고 대유행에도 불구하고 장기요양시설에서 노인에 대한 돌봄은 돌봄 인력들의 노력으로 지켜질 수 있었다. 감염병으로 돌봄환경이 변화되고 코호트 격리 등 급변하는 위기를 겪으며 힘든 시기를 이겨낸 돌봄인력들의 노고를 인정하고 국가와 지방자치단체에서 조직적인 지원을 통해 지속 가능한 돌봄 실천을 보장하는 것이 필요하다. 이러한 결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, COVID-19 상황에서도 지속적인 돌봄을 제공한 돌봄인력들에게 조직적인 지원을 제공하여 지속 가능한 돌봄 실천의 방안 마련이 필요하다.

둘째, COVID-19를 경험한 장기요양시설 거주노인에게 돌봄 인력과의 연결 경험에 대한 탐색적 연구가 필요하다.

## References

- [1] Statistics Korea. Elderly population South Korea 2022 [Internet]. Daejeon: Statistics Korea; 2022 [cited 2023 Apr 2]. Available From: [https://kostat.go.kr/board.es?mid=a10301010000&bid=10820&tag=&act=view&list\\_no=420896&ref\\_bid](https://kostat.go.kr/board.es?mid=a10301010000&bid=10820&tag=&act=view&list_no=420896&ref_bid) (accessed July. 3. 2023)
- [2] Kosis. Status of long-term care institutions by benefit type by city and province by year 2022 [Internet]. Daejeon: Statistics Korea[updated 2022 Aug 3; cited 2023 Aug 2]. Available From: [https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=350&tblId=DT\\_35006\\_N021&vw\\_cd=MT\\_ZTITLE&list\\_id=350\\_35006\\_A004&seqNo=&lang\\_mode=ko&language=kor&obj\\_var\\_id=&itm\\_id=&conn\\_path=MT\\_ZTITLE](https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=350&tblId=DT_35006_N021&vw_cd=MT_ZTITLE&list_id=350_35006_A004&seqNo=&lang_mode=ko&language=kor&obj_var_id=&itm_id=&conn_path=MT_ZTITLE) (accessed August. 2. 2023)
- [3] M. J. Lee, S. Shin, "Perceptions of facility workers and family caregivers toward CCTV in long-term care facilities", *Korean Journal of Gerontological Nursing*, Vol.23, No.3, pp.239-48, Aug. 2021. DOI: <https://doi.org/10.17079/jkgn.2021.23.3.239>
- [4] E. H. Ha, "Subjective perception of long-term care facilities in home-dwelling older adults: A Q methodological study", *Journal of Korean Academy Society of Adult Nursing*, Vol.33, No.3, pp.269-282, Jun. 2021. DOI: <https://doi.org/10.7475/kjan.2021.33.3.269>
- [5] S. H. Shin, S. H. Shin, "Stigma and depression in elderly residents in long-term care facilities", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society* Vol.22, No.8, pp.216-225, Aug. 2021. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2021.22.8.216>
- [6] A. Casey, L. Low, Y. Jeon, and H. Brodaty, "Residents perceptions of friendship and positive social networks within a nursing home", *Gerontologist*, Vol.56, No.5, pp.855-922, Oct. 2016. DOI: <https://doi.org/10.1093/geront/gnv146>
- [7] J. Bethell, K. Aelick, J. Babineau, M. Bretzlaff, C. Edwards, J. L. Gibson, "Social connection in long-term care homes: a scoping review of published research on the mental health impacts and potential strategies during COVID-19", *Journal of the American Medical Directors Association*, Vol.22, No.2, pp.228-237, Feb. 2021. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jamda.2020.11.025>
- [8] J. Drageset, G. Haugan, O. Tranvåg, "Crucial aspects promoting meaning and purpose in life: perceptions of nursing home residents", *BMC geriatrics*, Vol.17, No.1, pp.1-9, Oct. 2017. DOI: <https://doi.org/10.1186/s12877-017-0650-x>
- [9] A. K. Helgesen, D. W. Larsen, V. A. Grøndah, "Quality of care in a nursing home as experienced by patients with dementia", *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, Vol.13, pp.1947-1955, Dec. 2022. DOI: <https://doi.org/10.2147/JMDH.S285668>

- [10] B. Kang, K. Scales, E. S. McConnell, Y. Song, M. Lepore, K. Corazzini, "Nursing home residents' perspectives on their social relationships", *Journal of Clinical Nursing*, Vol.29, pp.1162-1174, Dec. 2019.  
DOI: <https://doi.org/10.1111/jocn.15174>
- [11] S. Cha, J. S. Hur, "A study on residence experiences of elderly living in long-term care facilities", *Journal of the Korea Contents Association*, Vol.21, No.5, pp.808-823, Feb. 2021.  
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKA.2021.21.05.808>
- [12] G. Haugan, W. M. Eide, B. Andre, V. X. Wu, E. Rinnan, "Joy-of-life in cognitively intact nursing home residents: the impact of the nurse-patient interaction", *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, Vol.35, No.1, pp.208-219, Mar. 2021.  
DOI: <https://doi.org/10.1111/scs.12836>
- [13] S. Y. Lee, S. H. Park, H. Hwang, "The impact of employment environment on care worker's period of service in long-term care facilities: focusing on the moderate effect of employment status", *Korean Journal of Care Management*, Vol.34, pp.91-115, Mar. 2020.  
DOI: <https://doi.org/10.22589/kaocm.2020.34.91>
- [14] J. H. Kim, S. J. Han, "A phenomenological study on the experiences of long term care facility workers during the COVID-19 pandemic", *Journal of Korean Public Health Nursing*, Vol.35, No.1, pp.33-46, Apr. 2021.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5932/JKPHN.2021.35.1.33>
- [15] S. De Pue, C. Gillebert, E. Dierckx, M. Vanderhasselt, R. De raedt, "The impact of the COVID-19 pandemic on wellbeing and cognitive functioning of older adults", *Scientific Reports*, Vol.11, No.4636, Feb. 2021.  
DOI: <https://doi.org/10.1038/s41598-021-84127-7>
- [16] S. Lee, K. H. Lee, "Experience of Long-term Care Workers' Communication with Older Adults with Dementia Focused on Emotional Expression", *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, Vol.27, No.3, pp.264-273, Sep. 2018.  
DOI: <https://doi.org/10.12934/ikpmhn.2018.27.3.264>
- [17] H. K. Chang, J. Y. Lee, M. K. Kim, E.O. Yang, C. R. Gil, "Reliability and validity of Korean version of the Nurse-Patient Interaction Scale", *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, Vol.20, No.12, pp.747-757, Dec. 2019.  
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2019.20.12.747>
- [18] M. A. Casey, J. Asbury, Focus Group Research, p.118, Taylor & Francis, 2016.
- [19] R. A. Krueger, M. A. Casey, Focus groups: A practical guide for applied research 4th Edition, p.182, SAGE Publications, 2009.
- [20] V. Braun, V. Clarke, Thematic Analysis:A Practical Guide 1st Edition, p.376, SAGE Publications, 2022.
- [21] E. Lyons, A. Coyle, Analysing qualitative data in psychology 2nd Edition, p.504, Thousand Oaks, CA:Sage, 2021, pp.84-103.
- [22] E. G. Guba, Y. S. Lincoln. Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches, p.444, San Francisco: Jossey-Bass. 1981.
- [23] O. Asan, S. C. Kim, P. Iglar, A. Yan, "Differences in verbal and nonverbal communication between depressed and non-depressed elderly patients", *Journal of Communication in Healthcare*, Vol.11, No.4, pp.297-306, May. 2018.  
DOI: <https://doi.org/10.1080/17538068.2018.1464261>
- [24] K. Shiells, L. Pivodic, I. Holmerová, L. Van den Block, "Self-Reported needs and experiences of people with dementia living in nursing homes: A scoping review", *Aging Mental Health*, Vol.24, No.10, pp.1553-1568, Oct. 2020.  
DOI: <https://doi.org/10.1080/13607863.2019.1625303>
- [25] S. Gonella, P. Di Giulio, A. Antal, N. Cornally, P. Martin, "Challenges experienced by Italian nursing home staff in end-of-life conversations with family caregivers during COVID-19 pandemic: A qualitative descriptive study", *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol.19, No.5, Feb. 2022.  
DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph19052504>
- [26] C. Shaw, C. Coleman, M. Savundranayagam, "Advancing research on person-centered communication in dementia Care", *Innovation in Aging*, Vol.6, pp.133-133, Nov. 2022.  
DOI: <https://doi.org/10.1093/geroni/igac059.529>
- [27] B. P. H. Ter Brugge, V. A. van Atteveld, N. Fleuren, M. H. Douma, M. B. van der Ploeg, "Advance care planning in Dutch nursing homes during the first wave of the COVID-19 pandemic", *Journal of the American Medical Directors Association*, Vol.23, No.1, pp.1-6, Jan. 2022.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jamda.2021.10.014>
- [28] H. Y. Jang, J. S. Choi, "A qualitative study on the job experience of social workers in elderly care facilities during the COVID-19 pandemic", *Journal of Social Science*, Vol.33, No.2, pp.3-33, Mar. 2022.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.16881/jss.2022.04.33.2.3>
- [29] Y. A. Kang, K. C. Lim, J. H. Kim, C. S. Leem, J. H. Choi, "Lived experiences of nurses in taking care of patients in COVID-19 pandemic in Korea", *Journal of Korean Association for Quality Research*, Vol.6, No.2, pp.122-138, Nov. 2021.  
DOI: <https://doi.org/10.48000/KAQRKR.2021.6.122>

장 희 경(Hee-Kyung Chang)

[정회원]



- 2013년 2월 : 서울대학교 간호대학 (간호학박사)
- 2013년 9월 ~ 2015년 8월 : 서울 여자간호대학교 조교수
- 2015년 9월 ~ 현재 : 경상국립대학교 간호대학 부교수

<관심분야>

노인간호, 재활간호

안 진 영(Jin-Yeong Ahn)

[정회원]



- 2020년 8월 : 경상국립대학교 간호대학 (간호학석사)
- 2021년 12월 ~ 현재 : 경상국립대학교 건강과학연구원 연구원
- 2022년 3월 ~ 현재 : 경상국립대학교 간호대학 (박사과정)

<관심분야>

노인간호, 인간중심돌봄, 관계중심돌봄

도 영 주(Young-Joo Do)

[정회원]



- 2019년 2월 : 경상국립대학교 간호대학 (간호학석사)
- 2019년 9월 ~ 현재 : 경상국립대학교 강사
- 2022년 8월 : 경상국립대학교 간호대학 (간호학 박사수료)

<관심분야>

노인간호, 인간중심돌봄, 간호교육

김 유 미(Yu-Mi Kim)

[정회원]



- 2020년 8월 : 경상국립대학교 간호대학 (간호학석사)
- 2021년 3월 ~ 현재 : 경상국립대학교 간호대학 (박사과정)
- 2022년 3월 ~ 현재 : 청암대학교 간호학과 조교수

<관심분야>

간호교육, 임상실무, 행정