

노인생활시설 종사자의 소진(消盡)에 관한 연구

A Study on Burnout of the Workers in Elderly Living Facilities

한서대학교 대학원 노인복지학과

부교수 이인수*

Dept. of Elderly, Han-Seo University

Associate Professor : Lee, In-Soo

<Abstract>

This study has been performed to investigate group differences and determining factors of burnout of the workers in elderly living facilities. In this study, 131 male and female workers composed of social workers, health practitioners, and other management workers were selected among 23 retirement and nursing facilities in Korea between 2003 and 2005. They were asked about their socioeconomic background, working environment, and their perceptions on burnout in the working places. As for main dimensions of the burnout, there were three elements such as emotional weariness, diminishing personal accomplishment, and depersonalized behaviors. Particularly in this study, the depersonalized behaviors were defined as aggressive or rude verbal and behavioral outbursts from anger. As a result of this study, the following results were found: Most workers have medium level of perception on their commitment and burnout, but there are some risk factors; newly married young workers were less satisfied or fairly rewarded with their job and as a result, they have significantly higher level of emotional weariness but lower feeling of personal accomplishments. In addition, they occasionally practiced aggressive or rude behaviors such as yelling, threatening, and physically harassing. As for the influence of determining variables, long-time workers of long established facilities were more satisfied and less burnout. In addition, there are some impacts of job category; health practitioners were more burnout than social workers. In this study, suggestions are made as follows: first, guiding and settlement programs should be developed for the newly started young married workers, particularly at early stage of their career. Second, future aspects of facility visions should be guided for the workers, so that they are relieved from stressful routines without any future plan. Third, medical workers such as physical therapists and nurses should be further monitored for main reasons of increasing their stress.

▲주요어(Key Words) : 노인생활시설(elderly living facility), 소진(burnout), 정서적 탈진(emotional weariness), 비인격화 언행(depersonalized behavior), 통제된 집단활동(supervised group activities), 분노표출(outburst of anger)

I. 서론

1. 연구의 필요성

가정은 추위와 비바람을 피하고 의식주를 해결하며 행복한 생활을 꾸려나가는 물리적 공간이요 사회적 단위다

(Carter & McGoldrick, 1987; Pynoos and Regnier, 2000). 인간은 일반적으로 집(home)이라고 불리는 공간을 가정으로 인식하며 살아가지만, 특별한 상황에서는 집 이외의 공간을 가정으로 받아들여야만 하는 경우도 많다. 예를 들어 미국인을 대상으로 조사한 연구에 의하면(Davis and Wehmeyer, 1991; Dowrick, 1991), 결혼가정 청소년은 비슷한 처지의 친구와 함께 기거하는 또래들의 공간을 가정으로 인식하며, 거처가 없는 homeless들 역시 또래 집단과

* 주저자 : 이인수 (E-mail : lee1252@hanseo.ac.kr)

편한 마음으로 머물며 자유롭게 생활하는 공간(예: 역이나 버스 터미널 대합실, 고가다리 밑 공간)을 가정으로 인식한다. 그렇다면 가정의 개념이란, 단지 견고한 공간과 효율적인 서비스가 주도하는 것이 아니라, 구성원들과의 원만한 교류를 통해 정서적 애착과 안정성에 의해 크게 지배되는 것이다. 그렇기 때문에 노년학적 측면에서 볼 때 자녀와의 동거가 힘들어 노후에 동료 노인들과 편한 마음으로 일상생활을 즐기고 전문적인 보살핌을 받으며 몇 년 동안 생활하고 저 입소한 양로시설이나 요양시설과 같은 노인생활시설 역시 그들의 엄연한 가정이며, 그렇기에 시설의 외형적 조건 못지않게 노인들이 가정이라 여기며 편하게 살아갈 수 있는 정서적 여건이 마련되어야 할 것이다.

고령화사회에 접어들면서 노인생활시설 수요는 빠른 속도로 증가하고 있다. 예를 들어 비교적 건강한 노인들이 생활하는 양로시설과 노인복지주택은 현재 125개 시설에 약 7,000명의 노인이 생활하고 있는데(보건복지부, 2004), 이러한 숫자는 6년전인 98년 말 102개 시설에서 약 5,000여명이 생활하던 것에 비하면(현외성 외, 2002) 시설 수는 22.5%증가하고 입소 노인 수는 약 40% 증가하였음을 보이고 있다. 그리고 요양시설 역시 급속히 증가하여 2003년 말 300여개에서 2011년도에는 장기요양보험의 도입과 더불어 천여 개로 확충될 계획이다(보건복지부, 2004). 이러한 양적 팽창 시기에 즈음하여, 시설운영의 질적 향상 방안, 특히 시설을 제2의 가정으로 변화시키기 위한 구체적인 노력도 아울러 병행되어야 할 것이다.

가정은 구성원과의 적절한 교류를 통해 행복감을 느끼고 취향과 기호를 충족시키며 원하는 만큼 지속적으로 안정된 생활을 유지하는 사회적 장소라는 고전적 정의를 감안해 볼 때(Carter & McGoldrick, 1987), 노인생활시설 역시 숙식해결만의 공간이 아니라 가정에 버금가는 사회·심리적 공간으로 유지해야 한다(보건복지부, 2005). 그리고 이러한 숙식과 의료관리와 같은 시설운영상 제공되는 기본적 서비스 외에 가정기능 수행에 가장 필수적인 요소인 정서적 지지를 제공하면서 목욕, 여가프로그램, 외출동행 등 가정생활에서 이루어져야 하는 인간적인 배려를 모두 제공해야 한다(한국보건사회연구원, 2004).

시설종사자들이 노인들에게 가정의 기능을 대신하기 위해 가장 필요한 것으로 제시되고 있는 것은, 우선 그들을 부모님과 같은 경외스런 존재로 인식하는 온정적 태도(허갑수, 2003; 안소운·김원중·허영배, 2002), 그리고 그러한 의욕을 실천에 옮길 수 있는 업무조건이다(한국보건사회연구원, 2004). 온정적 태도는 노인들이 시설생활에서 경험하는 여러 가지 어려움, 예를 들어 식사나 옷갈아입기, 목욕 등과 같은 수단적 일상생활유지의 어려움을 적극적으로 발

견하여 보살펴드리는 원동력이며 입소노인과 종사자간 상호신뢰와 정서적 안정을 지탱하는 필수적인 덕목으로 꼽히고 있다(Levesque, 1993; Pynoos and Regnier, 2000). 그리고 업무여건은 시설경영과 관련된 다양한 영역이 있겠으나 그중 우선적으로 갖추어져야 할 인간으로서의 필수적인 조건으로는 종사자들이 노인들을 보살피는데 있어 인간의 능력으로서 지치지 않고 지탱할 수 있는 최소한의 정신·신체적 조건이다(한국보건사회연구원, 2004). 즉, 종사자들이 순수한 애착과 봉사의 마음으로 노인들을 보살피는 과정에서 그들이 인간으로서 감당하고 지탱할 수 있는 최소한의 생물학적·심리학적 한계점을 넘어서는 소진(消盡: burnout)상태에 다다르지 않아야 한다는 점이다(한현미, 1993; Hennessy, 1993).

병약한 노인에게 식사수발을 하고 목욕을 시켜드리고 불합리한 대화에도 싫증내지 않고 임하는 것은 분명 인간능력의 한계선까지 다다라 자신이 정신·신체적으로 소진 단계에 다다를 가능성을 높이는 일이다(한현미, 1993; 허갑수, 2003). 소진에 다다르면 하루 일과를 마치면서 정서적으로 탈진하고 자신이 무가치한 존재라고 느끼고 아무런 미래지향적 계획도 세울 수 없으며, 특히 시설내 노인들에 대한 온정과 애착이 사라지면서 비인간적인 행동이 돌출됨으로써(이명신, 2003), 노인으로 하여금 가족에 버금가는 정서적 지지를 제공하는데 필요한 근본적인 원동력이 사라지는 것이다.

소진은 일반적으로 고객을 대하는 직장생활에서 누적된 스트레스가 최고점에 다다랐을 때 느끼게 되는 정서적 공황상태를 의미하는 고전적인 개념으로서, 소진이 진행되면 신경질과 노여움의 단계를 거쳐 고객이나 내방자를 병적인 대상으로 간주하여 냉소적으로 대하거나 회피하게 되는 무관심의 단계에 다다르게 된다(Edelwich and Brodsky, 1983; Freudenberger, 1977). 그리고 이러한 무관심과 냉소적 단계를 소진의 최고점으로 보고 이러한 상태에서의 정서를 소진의 보편적 척도로 보는 것이 이제까지의 연구동향 이었다(윤혜미, 1993; 최혜영, 1995; 한현미, 1993; Hennessy, 1993).

그러나 노인들이 오랫동안 머물며 생활하는 시설의 종사자에 대한 소진은 좀 더 다른 기준으로의 접근이 필요하다. 특히 소진의 주요 3대 영역인 정서적 탈진, 개인적 성취감 감소, 봉사대상자에 대한 비인격화(윤혜미, 1993; 최혜영, 1995; 한현미, 1993)중에서 고객에 대한 서비스에 직접 영향을 미치는 비인격화는 그 척도와 기준이 노인 생활시설에 있어서는 매우 다른 관점에서 새로운 정의가 정립되어 문제가 파악되어야 한다. 종사자와 고객간 진지한 반응이 오가며 특히 종사자의 무성의한 태도에 대해

고객이 즉시 이의를 제기할 수 있는 상황, 예를 들어 서비스 업종이나 청소년 상담기관 같은 곳은 비인격화의 진행단계에서 종사자가 다소 신경질적인 반응을 보이는 것이 고객으로부터 감지되어 조정될 수 있기에, 무관심과 회피라는 최종단계에서야 비로소 서비스 종결이라는 큰 피해가 발생한다(이혜련·김봉환, 2004; 최윤미·양난미, 2002). 그러나 노인생활시설은 노쇠하고 무기력해진 70대후반 이후 고령노인들이 일반적으로 종사자들에게 일상생활 모든 부분을 의존하는 상황이기에(한국노인복지시설협회, 2004), 비인격화의 마지막 단계인 회피나 무관심 직전의 다소 신경질적인 반응에 의해서도 대상자들에게 큰 충격으로 받아들여지고 경우에 따라서는 학대나 방임으로 인식될 수도 있을 것이다. 즉, 고객의 대처능력이 현저히 적은 환경에서는, 비인격화란, 무관심과 회피 직전의 다소 분노화된 행동으로 척도화되어 발견되어야 한다는 새로운 주장이 제기되고 있는 것이다(박현숙·배영주·정선영, 2003).

소진은 개인적 특성과 업무환경에 따라 매우 다양한 양상을 보인다. 국내 의료기관 종사자를 대상으로 한 임국환 외(2003)의 연구나 미국 노인생활시설 종사자를 대상으로 한 Levesque(1993)의 연구를 보면 노인을 대하는 직장에서의 소진은 종사자의 연령, 노부모와의 동거여부, 근무기간 등 다양한 조건에 따라 매우 유동적이다. 예를 들어 오랜 기간 동안 근무하고 나이가 많은 여직원일수록 고객을 부모와 동일시하여 친밀감이 형성되지만 이러한 친밀감이 오히려 소진을 촉진시킨다. 즉, 노인으로 하여금 직원에게 더욱 의존하고 집요하게 도움을 요구하게 하며, 또한 시설에서 오랫동안 근무하면서 근무지에서의 새로운 출발가능성에 대한 긍정적 희망이 줄어들고 같은 노인을 오랫동안 대하면서 누적된 피로감으로 인해 쉽게 소진이 증가하게 된다(임국환 외, 2003; Levesque, 1993). 그러나 아직 한국의 양로시설과 요양시설처럼 장기간 머물며 가정으로 받아들여 생활해야 하는 노인생활시설에서 종사자들이 노인들을 어떠한 태도로 대하며 그들이 과연 가정의 기능에 버금가는 정서적 지지를 제공해 주는데 필요한 여건이 조성되어 있는지에 대해서는 초보적인 연구도 거의 이루어지지 않고 있는 실정이다. 최근에 마련된 사회복지사업시행규칙 제27조는 복지시설의 주거환경과 재정, 서비스 만족도를 의무화하고 있지만 종사자의 태도나 근무여건은 제시하지 않고 있다(법제처, 2005). 또한 최근에 실시된 노인복지시설 평가(배창진, 2001)에 있어서는 시설과 설비의 환경위생, 재정관리, 서비스 항목, 그리고 종사자의 일반적인 만족에 대해 연구하였는데, 종사자의 기본적인 인식도에 대해 조사하였다는 점에서는 고무적이나 종사자의 직급이나 인구나 사회적 배경 등 선행연구에서 제시된 주요변수(한국보건사

회연구원, 2004; 임국환 외, 2002)에 따라 차별화된 세부적인 내용이 아니라, 전체적인 근무만족도에 그치고 있다. 더욱이 노인생활시설에 적합한 개념으로 차별화되어 조정된 척도를 사용한 연구는 전혀 보고된 바 없다.

이에 본 연구에서는 노인생활시설 종사자를 대상으로 그들이 노인들을 돌보는데 있어 과연 인간으로서의 마지막 한계에 다다른 소진상태에 이르고 있지는 않는가에 대한 근원적인 문제에 대해 알아보고자 한다. 그리고 이러한 연구에 있어 노인에게 직접적인 충격으로 다가올 수 있는 비인격화 영역에 대해서는 노인생활시설 종사자를 대상으로 하여 새로이 조정된 차별화된 척도로 시도되며 특히 종사자의 직종, 근무기간, 사회 인구학적 변인들을 근거로 차이와 인과관계를 규명하고자 하며, 이러한 연구결과를 토대로 시설노인들의 삶의 질을 향상시키는데 필요한 합리적인 개선책을 제시하고자 한다.

2. 연구목적 및 내용

본 연구에서는 양로시설과 요양시설에 근무하는 유급종사자를 대상으로 그들이 노인을 보살피면서 인간으로서의 정신 신체적 능력이 소진되는 정도에 대해 조사하고 저 하였으며, 구체적인 연구내용을 다음과 같이 정하고자 한다.

1. 양로시설과 요양시설 등 노인생활시설에 유급직원으로 종사하는 사람들은 노인들을 돌보는데 있어서 어느 정도의 소진을 경험하고 있는가?
2. 소진은 종사자의 성별, 배우자 유무, 교육수준, 종교, 직책, 근무기간, 지역 등 사회인구학적 배경과 근무여건에 따라 어떠한 차이를 보이는가?
3. 소진에 있어서 특히 노인생활시설에 부합되는 차별화된 개념과 척도로 조사된 비인격화는 어떠한 양상으로 나타나고 있는가?
4. 소진은 소득수준, 시설의 운영기간, 근무해온 기간, 입소노인 수, 입소 노인 성(性)비율 등 독립변수에 의해 어떠한 인과관계의 영향을 받는가?
5. 종사자의 소진에 관한 이러한 연구결과를 바탕으로 어떠한 개선책을 제시할 것인가?

II. 문헌고찰

1. 소진의 개념과 관련 요인

소진은 애착이나 친밀감과 같은 긍정적 정서와 상반되는 부정적 정서다. 애착은 직장 내 종사자들의 통합을 증대시키는 긍정적 기능인 반면, 스트레스가 극에 달했음을

의미하는 소진은 좌절을 유발시키고 이직을 초래하는 부정적 기능을 갖는다(윤혜미, 1993). 현대인은 누구나 직장 에서 자부심과 긍지, 만족 등 긍정적인 정서를 느끼기도 하고 좌절과 피로, 스트레스 등 부정적인 정서를 느끼기도 한다. 소진은 직무수행에서 경험하는 스트레스가 극에 달 했음을 의미하는 특별한 개념으로서, 일반적으로 과도한 직무수행에서 오는 감정적 긴장이 극단적 상태에 다다라 직무수행은 물론 직무와 무관한 개인생활에 있어서도 매우 무기력한 상태를 가져다주는 정서적 반응이다(Caroll, 1981; Freudenberger, 1977). 특히 고객을 상대하면서 고객 으로부터 여러 가지 어려움을 당하지만 감정표현을 억제 해야만 하는 직업에서 더욱 심해지는 소진은, 감정, 태도, 동기 및 기대감과 관련된 내적인 부정적 경험으로서, 자신의 능력이 다해서 이제는 더 이상 아무것도 할 수 없는 쓸모없는 존재라고 여기는 느낌이며 질병, 무단결근, 불평, 우울을 초래하는 위협적인 요인이다(Maslach, 1992). 소진은 정서적 탈진, 개인적 성취감 감소, 봉사대상자에 대한 비인격화라는 세 가지 영역으로 나뉘는 것이 일반적인 연구동향이다(Maslach, 1992; 윤혜미, 1993; 이혜련·김봉환, 2004; 최혜영, 1995; 한현미, 1993). 그리고 불면, 음주, 신경경과 노여움등 겉으로 드러나는 행동상의 문제로 진행 되면서 결국은 좌절, 무기력, 그리고 봉사대상자를 병적인 상태로 인식하여 회피하는 직무수행 장애로 이어지는데, 특히 고객이 자신을 괴롭히고 비난한다는 피해 의식하여 고객에게 냉담하고 무관심한 태도를 보이게 되는 것이 일반적인 현상이다(한현미, 1993).

노인생활시설은 다른 직장과는 달리 클라이언트의 만성 퇴행성 질환이 많고 무슨 일든 개선되기 보다는 점점 더 악화되는 상황이 많다. 그렇기 때문에 자신이 투여한 노력에 대한 결실로부터 얻는 심리적 보상이 적어 직장애 착이 위축되고 소진이 증대될 가능성이 있는 반면(한현미, 1993), 경로효친을 가장 큰 덕목으로 인식하는 한국사회규 범상 노인을 돌본다는 것 자체로부터 오는 사회적 칭찬이 소진을 완화시키는 요인이기도 하다(한국노인복지시설협회, 2004). 또한 노인들의 특성상 이동을 잘 안하고 시설에 오랜 시간 생활하며 종사자들과 인간적인 친밀감이 형성 되면서 노인들을 가족처럼 생각하고 애정을 갖게 되는 특성이 생겨나기에(한국노인복지학회, 2004), 근무시간을 자 발적으로 연장하면서 까지도 노인과의 대화를 나누거나 병 원에 동행하거나 일상생활을 보살피는 등, 다른 직장에서 보기 힘든 초인간적인 노력을 들이기도 한다(안소윤·김원중·허영배, 2002).

그러나 이러한 온정주의에 입각한 노인생활시설의 근무 특성은 보살핌, 의료관리, 상담 등 복지관련 업무가 주류

를 이루며 자기 업무의 명확한 경계와 뚜렷한 지침 없이 애매모호하게 진행되는 업무모호성이 강하며, 비합리적인 언행에 대한 수용과 무조건적인 존중을 요구하는 이타적 직종이기 때문에, 노인들에게 지속적으로 민감해야 하고 일방적인 배려와 보살핌을 제공해야 하지만 이에 대한 불 평을 하기도 매우 힘들다(최혜영, 1995). 더욱이 각별한 애 착과 열정으로 돌보던 분이 감사의 표시를 할 여력도 없 이 점점 더 쇠약해지다가 사망하게 되는 상황을 운명처럼 접하는 날이 지속되면서(Levesque, 1993; Pynoos and Regnier, 2000) 종사자들은 지치고 에너지가 떨어지며 열 정이 식어버리는 경험을 하게 되고 의미 없는 일에 끌려 다니는 느낌을 갖기도 한다. 또한 하는 일에 대한 존경이 나 중요성을 상실하고 자신이 하는 일에 대한 주도성을 상실하며 시설에서 요구되는 일에 심한 압박감을 느끼면서 소진되었다는 인식을 갖게 되기도 한다(한현미, 1993).

노인시설종사자중 사회복지사의 소진에 대한 최근의 연구에서는, 사회복지사들의 소진결정과정에서 영향을 미치는 요인을 조사하고자, 직업과 관련된 8가지 스트레스요인(업무모호성, 업무과중, 문제해결의 어려움, 클라이언트와의 갈등, 슈퍼바이저의 지지결여, 기관 내 의사소통의 폐쇄성, 관료주의, 무책임성), 4종류의 매개요인(직무스트레스, 전문직역할수행, 기관정책준수, 클라이언트에 대한 편파성) 과 소진의 4구성요인(신체적 탈진, 심리적 탈진, 비인간화, 개인적 성취)으로 이루어진 포괄적인 연구모형을 검증하였다. 연구결과, 소진은 업무모호성과 업무과중, 문제해결 의 어려움, 클라이언트와의 갈등, 슈퍼바이저의 지지결여, 기관 내 의사소통의 폐쇄성 등의 직업관련 스트레스요인 에 의해 증가되는 것으로 나타났다(이명신, 2003).

또한 사회복지시설 종사자의 소진과 관련된 개인적 요 인에 있어 인구학적 특성도 소진에 많은 영향을 주는데 첫째, 연령은 소진과 음의 관계를 보여 나이가 어릴수록 소진을 더 심하게 경험하며, 둘째, 근무경력과 소진 역시 음의 관계를 보여 근무경력이 적을수록 소진을 더 심하게 경험한다. 즉, 보통 근무시작 1-2년 사이에 소진을 가장 심 하게 경험하며 3년부터는 적응을 하여 소진을 초래하는 노인들의 상황(예: 인지기능장애, 일상생활수발)에 대해 인 간적인 애착이 강해지면서 소진을 적게 느낀다(이혜련·김봉환, 2004).

소진은 분명 홀로 작용하는 것이 아니라 다양한 사회 인구학적 특성과 근무여건에 따라 유동적으로 작용한다. 그리고 다른 직장과는 달리, 노인생활시설에서의 종사는 오랜 시간 특정인과 친밀감을 가지며 업무관계가 모호한 상태에서 결실이 적은 일에 매달리는 특성이 있다. 한편노 인고객을 부모와 동일시하여 헌신적으로 일하면서 인간적

인 보람을 느끼며, 이러한 직무특성으로 인해 사회로부터 좋게 평가받는데서 오는 긍정적 측면도 많기에, 소진을 증대시키는 요인이나 감소시키는 요인들을 다양하게 연구하여 직무개선방안을 제시해야 할 것이다.

그러나 선행연구에서 소진에 영향을 미치는 것으로 고찰된 여러 가지 요인들, 즉 스트레스나 슈퍼바이저, 매개요인, 근무여건 등은 고학력 행정분야 전문가인 사회복지사만을 대상으로 한 것이며, 관리직과 간호사, 간호조무사 등 다양한 계층을 대상으로 한 것은 아니다. 그렇기에 노인생활시설의 특성을 고려하여 간호사, 복지사, 관리직원 등 다양한 종사자들을 대상으로 보다 일반화된 변인들, 즉 연령이나 종교, 학력, 근무기간등 기본적인 사회인구학적 변인의 영향에 대한 초보적이면서도 보다 실질적인 연구가 우선적으로 이루어져야 할 것이다. 특히 앞서 밝힌바와 같이, 대처능력이 현저히 적은 노인들을 보살피는 시설에서는, 봉사대상자들에게 심각한 피해가 돌아가는 비인격화 영역에 있어서는 무관심과 회피 직전 단계의 다소 분노화된 행동으로 조정된 척도로 연구되어야 할 것이다.

2. 노인생활시설 관리의 특수성

노인생활시설 종사자의 소진을 이해하기 위해서는 그러한 시설에 입소하여 생활하는 노인들의 특성과 근무여건을 고찰할 필요가 있다. 노후에 자녀의 곁을 떠나 시설에 입소하는 것은 오랫동안 생활해오던 가정과 지역사회 환경을 벗어나서 새로운 환경으로 이동하는 적응 행동이며 의식주와 건강관리 등 생명유지에 필요한 가장 중요한 삶의 영역의 많은 부분을 전혀 모르던 사람들과 단체의 결정에 의존하는 것이다. 그렇기에 시설생활은 두려움, 충격, 허무감, 피해의식, 우울증이 정서를 지배할 가능성이 높아지며 특히 단체생활의 구속이 개인적 취향을 위축시킬 수도 있다. 특히 저소득층을 위한 시설에 입소한 생활보호대상 노인들을 대상으로 한 연구에 의하면, 생활시설거주 노인들 대부분은 심한 우울증에 사로잡혀 활동의욕이 매우 위축된 정서 상태를 보인다. 특히나 시설생활 노인들의 우울증은 원인의 핵심이 되는 사건이나 인물이 없이 오랜 시간동안의 고립과 허무감에 의해 점진적으로 진행되면서 내성적인 성격으로 고정되는 특성을 지녔다(홍정실, 1995). 따라서 특정인물이나 사건에 대한 분노와 偏執이 없는 반면, 가족이나 친척 등 일차보호자의 지원이 매우 적어 의지하고 만나고 싶은 대상이 없어 외향적인 해결의 노력(예:대화, 상담)이 없고 자학의 가능성이 높다는데 문제의 심각성이 있다(신효식, 1993; 신미화, 1996).

또한 우리나라 노인생활시설에 거주하는 노인중 70% 이상이 무료 혹은 실비시설과 같은 저소득층 복지시설에 거

주하는데(한국노인복지시설 협회, 2004) 이들은 경제능력을 가진 자녀나 친인척이 없고 본인의 생계능력이 미약한 이른바 “무연고 극빈 노인”이다(한국노인복지학회, 2004). 이러한 이유 때문에 최근 서울지역의 양로시설을 대상으로 한 연구에서 양로시설 거주노인의 28%가 정신장애나 지체불구, 혹은 시청각장애로 인한 거동불능인 것으로 나타나 일반노인의 약 2배에 해당하는 높은 수준의 거동불능의 비율을 보였다(한국노인복지학회, 2004). 또한 그들중 약 25.3%는 시청각 장애나 수족의 마비, 극도의 노쇠(senile)를 동반한 치매로 인해 독립적인 거동이 불가능한 상태다. 특히 시설노인의 50%이상이 10년 이상의 긴 기간 동안 배우자의 사별, 자녀나 친척과의 연락두절 등의 사유로 독신생활을 해왔으며 26%가 전문적인 치료를 요하는 극도의 우울증(depression)에 시달리고 있다.

이렇듯 사회로부터 외면당하거나 소외된 생활을 하다가 시설에 입소한 노인들은 그 특유의 정신신체상태로 인해 종사자나 동료노인에게 위협을 주는 여러 가지 문제행동을 야기하기도 하는데, 예를 들어 특정장소에 오랫동안 배회하며 다른 노인에게 소리를 지르거나 싸움을 거는 일, 몽유병(perambulatory)을 유발하는 수면장애, 성적 공격행위(sexual assaults)등을 한다(오진주·신은영, 1998; Levesque, 1993; Pynoos & Regnier, 2000). 간호사나 복지사 등 대부분 종사자들은 강한 애착을 갖고 이러한 문제행동에 대해 투약과 상담 등을 통해 적절히 대응하며, 동료노인들도 함께 살기위해 받아들여야 한다는 믿음 때문에 오랫동안 접하면서 점진적으로 이해하고 익숙해지는 경향이 있다(오진주·신은영, 1998). 하지만 이러한 긍정적 태도만으로 감당하기에는 분명 한계가 있으며, 문제행동에 대처하며 누적되는 부정적 정서가 인간으로서의 한계를 넘어서도록 과도한 업무가 지속되어도, 이에 대한 적절한 관리나 개선방안이 제시될 여력이 없다는 것이(한국보건사회연구원, 2004) 한국 노인생활종사자들의 위협적 요인인 것이다.

III. 연구방법

1. 조사대상

본 연구에서는 경기, 충남, 충북, 전남, 전북지역에 소재하며 설립되어 운영된 지 평균 12.1년이 된 23개 무료 및 유료 노인생활시설에서 종사하는 간호사, 사회복지사, 일반관리직원등 유급종사자 131명을 대상으로 질문지 배포 및 직접면담에 의해 연구주제를 조사하였다. 연구기간은 2003년 9월부터 2005년 5월까지였으며, 예비조사와 본조사 등 2차에 걸쳐 사회복지관련 학술대회와 시설종사자 직무

교육 워크숍에 참석한 노인복지시설 종사자들을 대상으로 조사를 실시하였다. 조사대상자 연령은 최저 27에서 최고 51세로서 평균연령은 38.1세인 젊은 층이었으며, 남자는 34.35%인 반면 여자가 절대다수인 65.65%를 차지하였다. 그리고 조사대상의 67.94%는 현재 배우자가 있는 반면 32.06%는 미혼이거나 사별 및 이혼 등의 사유로 배우자가 없는 상태였고, 54.20%는 기독교나 천주교 신자였으며 45.80%는 불교신자로서, 전원이 종교생활을 하고 있었다. 대다수인 72.52%는 고졸이하이며 27.48%만이 전문대이상 졸업을 가진 사람이고, 가족구성을 살펴볼 때 과반수에 조금 못 미치는 46.56%는 조부모-부부-자녀의 3세대 가정에서 생활하면서 노인들을 모시고 있었다. 근무기간은 평균 2.57년으로서 대다수인 78.63%가 3년 미만의 짧은 기간 동안 근무해왔으며 대다수인 63.36%는 간호사, 물리치료사, 간호조무사와 같은 의료직이었다. 시설특성면에서 볼 때, 비교적 노인들의 건강수준이 높은 양로시설은 전체 조사대상 시설의 47.83%였고 과반수이상인 52.17%가 요양시설이었으며, 대다수인 60.87%가 행정구역상 읍·면지역인 농촌지역에 위치해있었고, 대다수인 69.56%는 무료시설인 반면 30.44%만이 유료시설이었다(표 1).

<표 1> 조사대상자 및 시설특성

항목	집단 혹은 통계값	인원 (시설수)	비율(%)
연령	평균=38.1 범위=27 - 51		
성별	남	45	34.4
	녀	86	65.6
배우자	유	89	67.9
	무	42	32.1
종교	기독교/천주교	71	54.2
	불교/기타	60	45.8
교육수준	중졸이하	53	40.5
	고졸이하	42	32.1
	전문대이상	36	27.5
동거세대수	1세대	47	35.9
	2세대	23	17.6
	3세대	61	46.6
근무기간	단기	103	78.6
	3년이상 근속	28	21.4
	평균=2.57년 범위=0 - 15		
직책	관리	27	20.6
	의료	83	63.4
	사회복지	21	16.0
시설종류	양로	63(11)	48.1(47.8)
	요양	68(12)	51.9(52.2)
시설위치	도시	51(9)	38.9(39.1)
	읍면	80(14)	61.1(60.9)
시설운영방식	무료	86(16)	65.7(69.6)
	유료	45(7)	34.5(30.4)
시설운영기간	평균=12.1년 범위=6.0 - 17.3		

2. 조사과정 및 측정도구

본 연구는 예비조사와 본 조사의 2단계 과정에 의해 이루어 졌는데, 예비조사에서는 경기 및 충남지역 노인복지시설협회에서 주관한 직무교육 워크숍에 참석한 사회복지사와 시설장 총 6명을 중심으로 한 토론의 자리를 마련하여 소진의 척도를 이루는 다양한 질문항목들에 대해 이해 정도를 감안하여 문항수를 조정하거나 문구를 수정하는 작업을 실시하였다. 특히 선행연구에서 이용된 소진척도는 사회사업가만을 대상으로 하거나 심리상담 현장만을 대상으로 한 것이라 노인생활시설에 종사하는 다양한 직종에는 접합하지 않다는 문제점을 반영하여, 문구의 대폭적인 수정과 항목첨가 및 척도조정이 이루어 졌다.

예비조사 참여자들 역시, 기존연구에서 이용된 소진의 주요 영역 중 봉사대상자에 대한 비인격화 관련 문항들은 노인생활시설에서는 지나치게 피상적이며 개연성이 매우 낮다는 의견이 지배적이었다. 예를 들어 <누군가가 나를 뒤에서 비난한다고 느낀다>라는 문항 경우 일방적으로 종사자들에게 의식주를 의존하며 인지능력이 결여되고 의사표현 대상자가 없는 고령노인들이 뒤에서 종사자를 비난하는 것을 두려워하는 일은 있을 수 없는 등 문항과 척도에 대한 근본적인 조정의견이 지배적이었다.

예비조사에서 재조정된 문항은 학술대회와 워크숍에 참석한 종사자들에게 질문지를 배포하여 조사하였으며, 질문에 있어 추가적인 자세한 상황설명이 필요한 부분은 자유롭게 기록하도록 하는 개방형 기록란을 부여하였고, 이러한 개방형 질문에 비교적 자세한 답변을 제시한 대상자에 대해서는 직접 면담을 통해 답변내용을 더욱 자세히 진술하도록 하고 그 진술내용을 녹음하여 재정리하였다.

연구내용에서 영향을 미치는 독립변수로 제시된 사회적구학적 배경은 한국보건사회연구원(2004)의 사회복지시설의 운영체계 개선방안에서 종사자의 근무여건으로 인용된 항목과 김미혜·정진경(2005)의 연구에서 노인복지시설 종사자의 정책인식도에 주요 배경으로 인용된 항목, 그리고 Levesque(1993)의 연구에서 요양시설 종사자의 직무태도에 영향을 미치는 것으로 인용된 항목들을 조합하여 예비조사를 거쳐 한국 노인생활 실정에 맞는 항목으로 재구성하였는바, 주요 독립변수는 성별, 배우자 유무, 교육수준, 종교, 직책, 근무기간, 소득수준, 시설의 운영기간, 시설의 위치, 운영방식, 입소노인 수, 그리고 입소 노인 性비율(남성의 비율) 이었다.

소진은 한현미(1993)와 최혜영(1995)이 의료기관과 사회복지관 종사자를 대상으로 한 연구에서 Maslach (1992)을 번역하여 이용한 3개 영역인 정서적 탈진, 개인적 성취감 감소, 클라이언트에 대한 비인격화에서 사용한 총 22개 문

항을 노인생활시설 종사자를 대상으로 한 예비조사과정을 통해 그들이 이해하고 답변할 수 있는 문구로 수정하여 ①정서적 탈진과 ②개인적 성취감 ③비인격적 언행이라는 3개 영역으로 범주화하였다. 특히 선행연구에서 이용된 비인격화 영역이 본 연구에서는 무관심과 회피를 의미하는 질문이 아니라 노여움이나 신경질적인 외형적 반응으로 수정되었기에, 평소 노인생활시설에서 일어나는 분노표출관련 언행중 소진의 과정에서 발생한 것을 선별하여 재정리하여 비인격적 언행이란 영역으로 조정하였다. 이러한 과정을 통해 영역별로 각각 6, 6, 9 개로 총 21개의 질문으로 재구성하였으며, 각 영역별 질문(예:①정서적 탈진이라는 영역에 있어 <하루의 일과가 끝날 때면 녹초가 된다고 느끼는가?>라는 질문)은 모두 “전혀 그렇지 않다(1점)”부터 “정말로 그런 것 같다(5점)” 까지 5점 척도를 이루었으며 영역별 문항의 신뢰계수 α 는 모두 0.7이상이었다. 다만, 새로이 조정된 비인격적 언행에 관한 대부분 문항에 대해서는 예비조사 참가자들이 매우 중요한 항목이며 시설에서 간헐적으로 발생하긴 하지만 본인이 경험한 적은 거의 없다고 하였기에, 5점척도의 동의점수를 구성할 경우 1점(전혀 그렇지 않다)에 집중된 분포를 보여 신뢰계수가 너무 적어져 집단간 비교가 불가능하다고 판단되었다. 따라서 <지난 일년간 그러한 언행을 직접 하였는가>라는 질문에 대해 예(1)와 아니오(0)의 2분변수로 답변하도록 하여 행위 항목별로 경험여부 점수를 집단간 비교 없이 제시한 뒤, 항목별 경험여부 점수를 합산한 총점을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다. 특히 예비조사에 있어, 소진으로 인한 비인격적 언행은 문제행동을 효율적으로 통제하거나 불가피하게 일상적으로 이루어지는 강압적인 언행(예: 목욕을 거부하는 분을 목욕시키기 위해 몸을 움직이지 못하게 팔을 붙잡으며 소리 지르는 행동 등)과 구분되어야 한다는 지적이 있었다. 따라서 아래에 기술하는 바와 같이 설문작성에 있어 소진에 대해서는 별도의 정의와 개방형 사례진술 기회를 부여함으로써, 업무상 불가피하게 일상적으로 이루어지는 강압적 조치와 구분하여 그 상황을 자세히 기록하도록 하였다.

이러한 과정을 거쳐 완성된 설문문항은 본 조사에서 직접면담에 의해 조사되었으며, 회수된 설문지중 비인격적 언행 사례에 관한 개방형 진술중 비교적 성실하게 답변한 내용은 추가적으로 직접면담에 의해 그 내용이 녹음되어 질적조사방법에 의해 재정리되었다. 또한 단답형 답변은 SPSS/pc+ Version 12에 입력되어, 동의점수의 집단간 비교를 분산분석으로 비교하고 수치화가 가능한 독립변수들(예: 연령, 근무 총 년수, 시설 노인의 수 등)의 동의점수에 대한 영향력을 회귀분석으로 검증하였다.

3. 비인격적 언행에 관한 정의 및 사례

예비조사과정에서 노인들에 대한 비인격적 언행은 한현미(1993)와 최혜영(1995)이 제시한 항목 외에도 실제 시설에서는 더욱 다양하게 나타나는 구체적인 사례들이 있음이 진술되었는데, 예비조사에서 제안된 새로운 항목으로 재조정하여 신체적으로 가해지는 비인격적 행동 3개항목과 정서적으로 가해지는 언행 6개 항목등 총 9개 항목을 사용하여 비인격적 언행으로 구성하였다.

본 연구에서, 소진에 의한 비인격적 언행은, 업무상 불가피하게 가해지는 강압적인 언행과는 구분되는 것으로서, <지치고 에너지가 고갈되고 애착이 사라지면서 분노가 표출되어 그러지 않아도 되는 상황에서 가해진 언어와 행동>으로 정의되었다. 그리고 이러한 정의가 포함된 질문은 직접 면담조사에 있어 다음과 같은 내용으로 전달되었다.

<소진에 의한 비인격적 언행의 정의를 포함한 질문>

지난 일년간 귀하의 업무스트레스가 누적되고 힘든 날이 지속되면서 지치고 에너지가 떨어지며 열정이 식어 버리는 경험을 하게 되고 의미 없는 일에 끌려 다니는 느낌을 가지면서, 분노가 표출되어 아래에 열거한 언행을 노인입소자에게 부당하게(그러지 않아도 되는 상황에서) 가한 적이 있습니까? 있으시다면 그 항목에 체크하시고, 그러한 언행을 하게 된 구체적인 이유를 자세히 설명해 주시기 바랍니다.

IV. 결과해석 및 논의

1. 정서적 탈진과 개인적 성취감 감소의 집단별 비교

본 연구에서 배경집단별 비교가 가능한 소진은 모두 2개의 영역에 걸쳐 총 12개 문항으로 이루어졌다. 우선 정서적탈진 영역을 보면, 6개문항을 모두 합한 점수의 집단별 평균은 최저 13.01부터 최고 17.22까지의 범위를 보이고 있는 바, 모든 문항의 동의점수가 5점 만점일 경우(30점)의 절반에 가까운 수준으로서, 대체적으로 중립적인 성향을 보이고 있었다. 집단별로 유의한 차이를 보이는 것은 배우자 유무, 종교, 교육수준, 근무기간, 그리고 운영방식으로서, 우선 배우자유무를 보면, 배우자가 있는 집단의 평균은 14.57로서 중립적 성향보다 다소 낮은 반면, 배우자가 없는 집단은 17.22로서 비교적 중립성향 이상으로 정서적 탈진을 느끼고 있는 것으로 나타났다($p < .05$). 종교를 보면 기독교 및 천주교는 16.02로서 다소 동의수준이 높은 편인 반면, 불교 및 기타는 14.82로서 중립적 성향 이하의

범위를 보였으며($p<.05$), 교육수준 면에서는 중졸이하나 전문대이상은 중립적 성향이었던 반면 중졸-고졸이하 집단은 16.93으로서 다소 높은 수준의 정서적 탈진을 경험하고 있었다($p<.05$).

근무기간별로 비교해 볼 때 3년이하 단기근무 집단의 평균은 16.22로서 다소 동의수준이 높은 편인 반면, 3년이상 근속한 집단은 13.01로서 중립적 성향 이하의 낮은 범위를 보였으며($p<.01$), 끝으로 시설 운영방식별로 비교해 볼 때 무료시설 종사자는 중립적 성향이었던 반면 유료시설 종사자 집단은 16.21로서 다소 높은 수준의 정서적 탈진을 경험하고 있었다($p<.05$).

개인적 성취감 감소 영역을 보면, 6개문항을 모두 합한 점수의 집단별 평균은 최저 12.96점부터 최고 16.01까지의 범위를 보이며 대체적으로 중립적인 성향 이하를 보이고 있었다. 집단별로 유의한 차이를 보이는 것은 근무기간, 직책, 그리고 시설의 위치로서, 우선 근무기간별로 비교해 볼 때 3년이하 단기근무 집단의 평균은 15.75로서 동의수준이 다소 높은 편인 반면, 3년이상 근속한 집단은 13.86으로서 중립적 성향 이하의 낮은 범위를 보였으며($p<.01$), 직급별로 볼 때, 사회복지사의 평균은 12.96으로 낮았는데 비해 의료직은 16.01로서 가장 높았다. 즉, 간호사나 물리치료사와 같은 의료직은 개인적 성취감이 다소 감소되고 있다고 느끼는데 비해, 사회복지사는 그렇지 않다고 느끼는 성향이 다소 높다고 볼 수 있다($p<.01$).

끝으로 시설의 위치별로 비교해 볼 때, 도시지역 시설에 근무하는 종사자의 평균은 14.53인 반면 농촌지역에 해당하는 읍·면 지역 종사자의 평균은 15.96으로서, 도시보다는 문화편의이나 의료시설, 교통편의 등이 열악한 농촌지역에 근무하는 종사자들이 개인적 성취감의 감소를 더욱 많이 느끼고 있는 것으로 나타났다($p<.05$).

근무기간이 짧은 저연령 종사자들이 다소 높은 수준의 탈진과 성취감감소를 느끼는 것은 의료기관이나 사회사업가들을 대상으로 한 선행연구와 일관된 경향을 보이는 바, 소진의 단계적 진행과정에서 나타나는 일반적인 현상으로서, 세가지 이유로 설명될 수 있다. 첫째, 이들이 교육면에서는 준비가 되었다고 하더라도 정서 및 사회적으로는 준비되지 못하여, 직장에 기대했던 바와 현실의 큰 차이를 겪으며 환멸과 고민에 빠지기 쉽기 때문이다(윤혜미, 1993). 둘째, 이들은 경력이 짧아 자신의 역할에 대한 부적절한 정보와 판단을 가지며 업무의 범위 및 책임에 대한 명료성이 부족한 역할모호성(최혜영, 1995; 한현미, 1993) 때문에 긴장이 더하고 자기확신이 안서며 자기가 한 일에 대한 결과에 회의를 느끼면서 탈진과 성취감 감소를 느낄 가능성이 크다. 그리고 셋째, 이들은 젊은 혈기와 새로이

시작하는 직장에 대한 열정과 애착의 역효과(이혜련·김봉환, 2004)와 노인시설 입주노인 특성의 복합적 효과로 설명될 수 있는데, 고객(노인)과 자신을 동일시하여 지나치게 많은 시간과 열정을 쏟으면서 열심히 일하는데 비해 노인들은 자신의 열정에 대해 무감각하고 냉담한데서 오는 환멸에 의해 탈진과 성취감 감소를 느낀다고 볼 수 있다.

<표 2> 소진의 배경집단별 비교(N=131)

배경집단	인식도영역	정서적 탈진			개인적 성취감 감소		
		평균	S.D.	F-ratio	평균	S.D.	F-ratio
성별	남	14.71	2.74	1.21	14.29	2.13	0.61
	녀	15.69	2.13		15.22	2.12	
배우지	유	14.57	2.31	2.31*	14.87	2.14	0.31
	무	17.22	2.26		15.27	2.28	
종교	기독교/천주교	16.02	2.32	2.36*	15.39	1.96	1.32
	불교및 기타	14.82	2.01		14.92	1.98	
교육수준	중졸이하	14.21	1.93	2.57*	15.00	2.01	0.51
	중졸-고졸이하	16.93	2.42		15.51	1.89	
	전문대이상	14.68	2.12		14.39	1.86	
동거세대수	1세대	15.21	2.23	0.36	15.49	2.23	0.42
	2세대	15.02	2.17		15.26	2.11	
	3세대	15.67	2.03		14.69	2.25	
근무기간	단기	16.22	2.04	6.01**	15.75	2.03	2.62*
	근속	13.01	2.11		13.86	2.10	
직책	관리	14.95	2.27	1.01	15.46	2.12	5.23**
	의료	15.73	2.10		16.01	2.03	
	사회복지사	15.34	2.27		12.96	1.98	
시설위치	도시	15.82	2.12	1.51	14.53	2.03	2.42*
	읍·면	15.38	1.97		15.96	2.15	
운영방식	무료	14.75	2.05	2.48*	15.51	1.98	0.37
	유료	16.21	2.31		14.86	2.05	

* $p<.05$ ** $p<.01$

시설의 위치나 직책별로 나타나는 개인적 성취감감소의 차이는 업무환경요인에 의해 설명될 수 있다. 일반적으로 노인생활시설, 특히 대도시에서 떨어진 지역의 시설은 전문의료기관이 멀고 물리치료사나 촉탁의료진 방문이 적어(한국노인복지시설협회, 2004) 노인을 간호하거나 병원에 동행하는 업무가 과다해 질 것이다. 그리고 배변과 목욕 수발까지 하면서 자신의 책임한계가 모호해지고, 양적인

업무만 많아지고 자기개발을 경험할 수 있는 질적인 업무가 적어지면서 개인적 성취감 감소를 경험하며, 특히 전문적인 교육을 받고도 가장 많은 수발을 담당하는 의료진에게 성취감 감소가 클 것이다. 그밖에도 종교나 교육수준 간 차이가 나타나지만 이를 설명한 구체적인 근거가 아직은 미약하기에, 노인생활시설 종사자의 종교, 혼인상태, 교육수준 등 다양한 개인적 요인이 정서적 탈진이나 개인적 성취감 감소에 미치는 영향에 대한 후속연구가 나올 것을 기대한다.

2. 비인격적 언행

본 연구에서 시설에 거주하는 노인에 대한 비인격적 언행중 신체적으로 가해지는 행위에 있어 가장 빈번한 항목은 머리카락이나 옷을 잡아당기는 것으로서, 응답자중 10.7%가 일년에 한번 이상 그런 행동을 하는 것으로 나타나고 있다. 그밖에도 손으로 때리거나 떠미는 행위도 4.5%에 달하고 몸 일부분을 비트는 행위도 3.8%에 달하고 있었다.

<표 3> 노인에게 신체적으로 가한 비인격적 행동 경험 비율(N=131)

질문 된 항목	빈도	비율 (%)
지난 일 년간 노인을 손으로 때리거나 떠미는 행동을 한 적이 있는가?	6	4.5
지난 일 년간 노인의 팔을 비틀거나 목을 붙잡은 적이 있는가?	5	3.8
지난 일 년간 노인의 머리카락(머리채)이나 옷을 잡아당긴 적이 있는가?	14	10.7

<표 4> 노인에게 정서적으로 가한 비인격적 언행 경험 비율(N=131)

질문된 항목	빈도	비율 (%)
지난 일 년간 노인과 언쟁을 하다가 고통을 지른 적이 있는가?	42	32.1
지난 일 년간 노인에게 쌍소리를 하거나 모욕적인 말을 한적이 있는가?	5	3.8
지난 일 년간 건강함에도 불구하고 감정이 상하여 노인이 하고 싶어 하는 일(예:외출, 사교활동)을 못하게 한 적이 있는가?	47	35.9
지난 일 년간 노인을 췌려보거나 위협적인 말을 한 적이 있는가?	8	6.1
지난 일 년간 노인에게 시설에서 나가라는 말을 한 적이 있는가?	5	3.8
지난 일 년간 노인을 불려놓고 잘못을 추궁하고 불쾌하게 따진 적이 있는가?	4	3.0

신체적으로 가해지는 비인격적 행동을 직접 경험한 비율은 다소 낮은 반면, 정서적으로 가해지는 비인격적 언행을 직접 경험한 비율은 다소 높았다. 지난 일년간 노인에게 고통을 지르거나 제재를 가할 목적으로 외출이나 기타 노인이 하고 싶은 일을 못하게 한 적이 있는 종사자는 각각 32.1%와 35.9%에 달했다. 그밖에도 노인에게 위협적인 표정을 짓거나 나가라는 말을 하거나 잘못을 추궁하는 등의 무례한 언행을 한 경우는 각각 6.1%, 3.8%, 그리고 3.0%에 달했다.

경로효친을 사회적 덕목으로 여기는 한국사회에서 노인 시설 종사자들이 노인들에게 비인격적 언행을 가한 이유는, 매우 지쳐있는 상황에서 노인들의 반복된 문제행동을 접하면서 인간적인 면이 상실되고 신경질적인 반응이 표출된 것으로 사료된다. 그리고 이러한 신경질적인 반응이 신체적으로 가해질 때에는 무례한 언어도 동시에 가해지면서 신체적·정신적으로 중복된 비인격화가 발생하는 경우도 나타나고 있다. 예를 들어 항상 자신을 따라다니며 집요하게 말을 걸거나 신체적 접촉을 할 경우(예: 꼬집거나 만지기) 평소 부드러운 말로 타이르듯 해오다가 어느 날 갑자기 신경질을 내며 팔을 꼬집고 비틀어서 제지한 사례가 있고, 다른 노인에게 신체적인 공격과 쌍소리로 시비를 자주 걸어 싸움이 발생하면 그 문제 노인에게 자상하게 타이르며 말릴 수 있는 상황에서 위협적인 말을 하고 팔을 비틀며 제지하는 사례가 있었다.

그리고 배노장애를 가진 분이 기저귀를 갈아 드린지 얼마 안 되어 아무런 예고 없이 또 대변을 배설하고 나서 노인이 그 불편함을 고통과 쌍소리로 표현하자, 그 문제를 해결하기 위해 퇴근시간이 지체되면서, 순간적으로 신경질적인 반응으로 종사자가 고통을 치고 불쾌한 말을 하며 거칠게 기저귀를 갈아 끼우면서 노인의 옷을 잡아당기는 경우가 있었다. 또한 인지기능 장애를 가진 노인의 반복적인 쌍소리에 분노를 표출한 사례도 있으며, 여러 번 제지하고 설명했음에도 불구하고 무단 외출후 길을 잃고 배회하면서 이웃에 불편을 초래하거나 교통사고 위협에 처하는 상황을 야기하는 것을 보고 분노가 생기면서 오락프로그램(노래방 이용)을 못하게 한 경우가 있었다. 이러한 현상은 비인격적 언행을 경험한 대상자가 그 상황을 별도로 자세히 진술한 사례에서 잘 나타나고 있다.

<사례 1: 친근감 표현을 꼬집고 팔을 비틀며 제지함>

...그게 성희롱이라고는 믿지 않으며 그저 내가 좋아서 졸졸 따라다니며 손이나 옷깃을 잡고 말을 거는 것이라고 생각한다. 항상 그래온 것이지만, 스트레스가 쌓일 때는 순간적으로 팔을 꼬집고 비틀어

뿌리친 적이 있다..(무료양로시설 근무 29세 여자관리
직원 구술내용 재정리)

**<사례 2: 빈번한 배설과 퇴근시간 지체에 나도 모
르게 무례해짐>**

...존경받는 직업이라 생각하고 참고 지내지만, 대
변을 실수하여 기저귀를 갈아 끼워 드리고 나서 이
젠 퇴근하려는 순간 또 그러고 나서 쌍소리를 하시
자, 나도 인간이기에 스트레스가 극에 달하고 내 생
활이 허물어지는 순간 이성을 잃고 큰 소리로 짜증
을 낸 적이 있다..(유료 양양시설 근무 32세 여자관
리직원 구술내용 재정리)

<사례 3: 자주 싸우시는 어르신을 무례하게 제지함>

...습관적으로 여기저기 배회하면서 다른 노인에게
장난을 거는 할아버님이 있는데 때로는 그 정도가
심해 싸움이 생기곤 한다. 어느 한 분이 항상 문제를
만들어 피곤하게 만들기에 나도 스트레스가 쌓여 그
분을 팔을 잡아당기며 앞으로 또 이러면 내쫓는다고
한 적이 있다..(무료 양로시설 근무 41세 남자사회복
지사 구술내용 재정리)

<사례 4: 쌍소리를 듣고 순간적으로 분노가 폭발함>

...나만 보면 항상 쌍소리를 하는 할머니님이 계시
다. 나도 하노라고 하는데 뭐가 못마땅한지 나만 보
면 쌍소리를 하고 삿대질을 하신다. 물론 인지능력
장애가 있어서 그렇지만 나도 지쳐있을때 삿대질하
고 쌍소리를 하시길래 순간적으로 나도 노려보면서
불쾌한 말을 한 적이 있다..(무료양양시설 근무 37세
남자사회복지사 구술내용 재정리)

**<사례 5: 경찰에까지 문제가 비화되자 분노가 폭
발함>**

...치매도 아니고 알아들을 만 한데 아무 얘기 없이
외출하여 먼 곳까지 가는 할아버님이 있었다. 어느
날은 너무 멀리까지 나가 길을 잃자 스스로 경찰에
신고하여 경찰이 데려다 주시며 나보고 경위서를 쓰
라고 했기에 너무 화가 치밀어 길에서 차에 치어 죽
으려고 그러느냐고 화를 냈다.그리고 그날은 아예 상
대를 안했기에, 평소 내 도움을 받아 즐기던 노래방
이나 오락을 못하셨다..(무료양로시설 근무 34세 남자
사회복지사 구술내용 재정리)

또한 문제행동에 대한 분노에서 비롯되는 경우 외에도,
과거에 인간적인 애착을 느껴 친분을 유지하던 노인으
로부터 지나친 농담을 접하거나 배신당했다고 느끼면서 순
간적인 중오가 생겨서 비인격적인 언행을 하는 경우도 있
었으며, 이러한 상황은 여자 종사자들에게서 특히 빈번하
게 발생하는 것으로 나타나고 있다. 특히 노인의 작은 행
동으로 인해 직원들간 원만한 관계가 손상될 정도의 피해
를 입었을 경우가 있었는데, 예를 들어 너무 심한 농담을
하거나, 직원의 실수나 사생활, 혹은 업무상 불가피한 행
동에 관한 것을 다른 직원에게 잘못 알려 난처하게 만
들었을 때, 순간적으로 분노가 폭발하여 고향을 치며 잘못
을 추궁하는 것으로 나타나고 있다.

<사례 6: 임신했다고 말하기에 고향을 참>

...항상 어르신이라고 부르며 그분도 나를 천사 같
은 선생님이라고 불러 주셨다. 그런데 어느 날 점심
시간에 내가 밥을 좀 많이 먹자 느닷없이 임신해서
그렇다고 하여 직원들이 크게 웃었다. 나도 순간적으
로 화가 치밀어 미친 사람이라고 소리 질렀다..(무료
양로시설 근무 27세 여자 관리직원 구술내용 재정리)

<사례 7: 생리일을 남자직원에게 알린 것을 추궁함>

...평소 어머니라고 부르며 각별히 해드렸는데 내
가 생리대를 들고 화장실 가는 것을 남자직원한테
얘기했다. 나도 가뜩이나 지치고 탈진한 상태라 그
할머니에게 신경질을 부리자 할머니님이 울면서 원장
님께도 일렀다..(무료양로시설 근무 31세 여자 간호사
구술내용 재정리)

<사례 8: 돈 얘기를 잘못 전하기에 나중에 따잡>

...그래도 다른 분보다는 서로 믿고 의지하던 사이
인데 별것 아닌 일로 나를 난처하게 만들었다. 방문
객이 후원금을 주셔서 영수증처리까지 하고 너무 바
빠 나중에 한꺼번에 결산하려고 일단 주머니에 넣고
있었는데, 원장 사모님에게 누가 나한테 돈 주시고
가셨다고 말하셨다. 물론 나쁜 의도가 아니라 그냥
그런 일이 있었다고 사모님께 말씀 드린 것이겠지만,
나도 너무 화가 치밀어 나중에 꼭 나를 의심받게 해
야 하냐고 따지고 들었다..(무료양로시설 근무 41세
여자사회복지사구술내용 재정리)

본 연구에서 나타난 비인격적 언행은 선행연구에서 고
찰된 시설거주노인의 정신·신체적 특성과 문제행동, 노

인생활시설 종사자의 정서적 특성, 그리고 시설의 업무환경 특성이 복합적으로 작용하여 초래하는 결과로 해석된다. 생활시설 노인들은 오랜 시간동안의 고립과 허무감이 누적되면서 점진적으로 진행되면서 내성적인 성격으로 고정되어(신효식, 1993) 외향성이 적어 대화나 상담에 대한 관심이 적고 누군가에 대한 애착과 친근감이 결여되었다(신미화, 1996; 홍정실, 1995). 하지만 종사자들은 자신의 업무가 사회사업활동이라는 소명감이 강해(한국노인복지학회, 2004) 노인들에게 인간적이고 동정적이며 헌신적 윤리를 지니고 <주는 행위 속에서의 심리적인 보상>을 최고의 가치관으로 인식한다(Levesque, 1993; Hennesy, 1993; Pynoos and Regnier, 2000). 그리하여 종사자들은 끊임없이 노인들에게 감정을 이입하고 심리적 의미를 부여하지만, 노인들은 그저 일방적으로 의지하고 요구하면 당연히 들어주는 해결사로 인식한다는 면에서, 상호교환의 근본적인 불균형이 존재할 가능성이 커진다. 그리고 인지기능이 적고 노쇠한 노인들이기에 자신에게 매우 애착을 가져온 종사자의 사소한 실수나 사적인 어려움을 이해하고 대화하기 보다는 단순한 판단으로 다소 무례하게 대할 때, 종사자들의 최고의 가치관인 심리적 보상이 훼손되면서 노여움과 신경질적인 반응이 생기는 것으로 해석될 수 있을 것이다.

3. 회귀분석

회귀분석결과를 고찰해 볼 때 전체적인 회귀방정식의 F-ratio는 정서적 탈진과 비인격화 언행에 대한 독립변수의 영향력만 유의미하였으며($p < .01$), 개인적 성취감 감소는 근무기간의 베타계수가 유의미하긴 하지만 변수들간 상호작용을 배제한 상태에서의 전체적인 회귀방정식은 유의미하지 않는 것으로 나타나고 있다.

정서적 탈진 영역에 대한 독립변수의 영향을 보면, 연령, 가족의 수, 동거세대수, 시설 근무기간(총 근무년수), 입소노인 수, 노인중 남자의 비율, 직원 수, 시설 운영기간, 그리고 시설입소노인의 평균거주기간의 베타계수가 통계적으로 유의미했으며($p < .05$) 그중 가족의 수, 동거세대수, 입소노인의 수, 직원 수는 양(positive)의 영향을 보이고 나머지는 음(negative)의 영향을 보였다. 즉, 나이가 어릴수록, 그리고 여러 명의 가족과 살고 있고 여러 명의 노인을 여러 명 직원이 돌보는 시설에 근무할수록 정서적 탈진이 심한 반면, 근무기간이 길고 남자노인수가 적고 시설에 오랜 기간 거주한 노인이 적을수록 종사자들의 정서적 탈진이 적다고 볼 수 있다.

비인격적 언행에 대한 독립변수의 영향을 보면, 연령과

시설 근무기간(총 근무년수)의 베타계수가 통계적으로 유의미한 바($p < .05$), 근무기간은 양의 영향을 보이고 연령은 음의 영향을 보였다. 즉, 나이가 어리거나 근무기간이 길수록 정서적 탈진이 심한 반면, 나이가 많거나 근무기간이 짧을수록 비인격화 언행이 적다고 볼 수 있다.

비인격화 언행에 대한 독립변수의 영향력에 관한 회귀분석 결과에 있어 근무기간의 베타계수는 앞서 제시된 집단별 비교와 교차되는 결과를 보이기에 이에 대한 심층적인 후속연구의 필요성이 제기된다. 많은 선행연구에서(이명신, 2003; 이혜련·김봉환, 2004; 최혜영, 1995) 장기근속과 단기근무로 구분되는 척도인 3년을 기점으로 하여 비교했을 때는 근속한 종사자의 전반적인 소진이 유의하게 적은 반면, 근무기간의 총 年數를 독립변수로 할 때는 근무기간이 길수록 비인격화 언행이 많아지는 결과를 보인다. 즉, 전반적으로는 3년이상 근무한 사람들의 소진이 적지만, 매우 오랫동안 근무한 종사자들은 오히려 비인격화 언행이 증가하기 시작하여 시설내 노인들에게 더욱 많은 무례한 언행을 하는 경향을 보이고 있다고 볼 수 있다.

이러한 현상은 고객을 대하는 직업에 있어, 직무소진 진행과 이에 대처하는 과정의 말기적 현상으로 이해될 수 있다. 즉, 근무시작 1-2년 동안에는 자신이 벼랑 끝에 놓여 있거나 매우 피로하고 기운을 다 써버린듯 하거나 직무초기에 지녔던 기대와 성취욕이 사라지는 느낌을 야기하는 등 자신의 정서적 탈진과 성취감소가 주류를 이루지만, 오랜 시간이 흐르면서 고객(혹은 시설에서의 노인입주자) 사이에 거리감을 유지하고 냉소적인 태도를 취하게 된다. 이러한 대처양식은 오랫동안 근무한 사람일수록 점점 더 심해지고 토착화되는 특성을 보이면서 정서적 탈진은 적어지지만 고객에 대한 비인격적 언행에 대해 조금씩 무감각해지게 된다(Freudenberg, 1977; Maslach, 1992). 따라서 본 연구결과에 있어 3년일 기점으로 하는 2분적 비교에 있어서는 근속자의 소진이 모두 낮지만 근무기간을 연속함수화한 회귀분석 경우 아주 오랫동안 근무한 사람들의 비인격적 언행이 심해지는 현상이 점차 크게 반영된다고 보아야 할 것이다.

그밖에 여러 가지 시설환경적 요인인 직원수, 시설운영기간, 노인의 수와 성비율등이 종사자의 소진에 미치는 영향에 대해서는 이를 설명한 구체적인 근거가 아직은 미약하기에, 이러한 업무환경 요인이 정서적 탈진이나 비인격적 언행에 미치는 영향에 대한 원인을 규명하기 위한 후속연구가 나올 것을 기대한다.

<표 5> 소진에 대한 독립변인의 회귀분석

독립변수	종속변수		
	정서적 탈진	개인적 성취감 감소	비인격적 언행
	표준화된 B계수	표준화 된 B계수	표준화 된 B계수
연령	-0.15*	-0.10	-0.21*
가족의 수	0.12*	0.07	0.14
동거세대수	0.16*	-0.09	0.12
가족의 총 수입	0.00	0.08	0.03
시설근무기간(년)	-0.63*	-0.48*	0.51**
입소노인수(명)	0.32*	0.71	0.21
노안중 남자 비율	-0.25**	-0.21	0.07
직원 수(명)	0.63	0.10	0.25
시설운영기간(년)	-0.10**	0.10	0.25
노인의 평균거주기간(년)	-0.27*	-0.12	-0.10
R ²	0.24	0.26	0.31
F-Ratio	2.19**	1.17	2.01*

*p<.05 **<.01

V. 제 언

본 연구에서는 노인생활시설에서 종사하는 유급직원을 대상으로 그들이 느끼는 소진을 조사하였으나, 정서적 탈진과 개인적 성취감에 있어 전반적으로 중립적 성향을 보이고 있다. 즉, 아직까지는 노인을 돌보는 시설에 종사하는 사람들이 무기력해지고 자아존중감이 상실되는 위험한 단계의 소진에는 이르지 않았기에, 위기에 대처하는 수준의 전략적 방안은 필요하지 않다고 보아야 할 것이다.

그러나 종사자의 배경별로 비교해 볼 때, 약간의 소진을 느끼고 있는 집단에 대한 예방 및 개선방안이 마련되어야 할 것이다. 즉, 배우자가 없으며 근무기간이 짧은 저연령 종사자, 종교에 있어 기독교나 천주교가 아닌 집단, 그리고 고졸이하의 교육수준인 집단은 다른 집단에 비해 다소 높은 수준의 정서적 탈진을 느끼고 있으며, 근무기간이 짧거나 의료직이거나 읍·면과 같은 농촌지역이거나 유료시설에 근무하는 종사자 경우 다른 집단에 비해 다소 높은 수준의 개인적 성취감 감소를 경험하고 있기에 이에 대한 개선방안이 요구된다.

본 연구에서는 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고 저 한다.

첫째, 결혼하여 가사책임에 대한 스트레스가 있으면서

도 연령이나 근무연한이 적어 적응도가 낮은 종사자들이 노인들에게 일방적인 정열과 애착을 쏟는 대신, 시설생활 노인들의 문제행동이나 내성적이고도 돌발적인 심리적 특성에 대해 친숙해지게 하는 직무적용 프로그램이 개발되어야 한다. 예를 들어 시설내 공동생활프로그램을 소규모라도 임시로 마련하여 결혼하여 자녀가 있는 젊은 직원이 처음 근무할 때 며칠씩 노인과 함께 머무르며 가정처럼 함께 식사하고 지내며 그분의 생활방식이나 심리적 특성을 이해하고 적응하게 해 준다면, 노인들의 특성에 맞는 적절한 상호교환적 직무적용이 이루어질 수 있을 것이다. 특히 이러한 생활관에서 노인들의 남녀 행동특성을 관찰하여 성별에 따른 문제행동이나 장점을 파악하여 친숙해지는데 참고가 되도록 해야 할 것이다. 따라서 한국의 노인생활시설에도 선진국형 노인-젊은층 공동생활관(AAHS, 2002)을 운영하도록 하는 직무관리 권장책이 마련될 것을 제안하고자 한다.

둘째, 노인생활시설에서도 미래지향적인 프로그램 개발이나 시설운영의 확충 등에 대해 장기적 과제를 설정하고 종사자들이 미래에 대한 비전과 기대를 갖고 생활하도록 하는 운영개선안이 제시되어야 할 것이다. 최근 한국보건사회연구원(2004)에서 제시한 노인생활시설 운영 개선방안에 의하면 노인생활시설의 반 이상에서 종사자들이 1년에 한 번도 교육을 받지 않음은 물론, 75%정도가 사회복지사업법과 노인복지법에 명시된 인력배치기준도 준수하지 않는 등, 종사자의 직무여건 개선에 많은 문제가 있는 것으로 나타나고 있다. 이러한 상황에서 종사자들이 노인에 대한 인간적인 애착을 갖고 자신이 하는 일에 대한 자부심을 느낄 수는 있겠으나 그 시설에서 오랫동안 근무하며 장기적인 자기발전을 기대하기는 어려울 것이다. 그러므로 보건복지부에서 주기적으로 실시하는 시설운영체계 개선 과제에는 반드시 시설여건에 맞는 미래지향적 발전과제를 포함시켜 종사자들에게 장기적인 비전과 애착이 자리 잡아야 할 것이다.

셋째, 간호사나 물리치료사와 같은 의료직원들이 정서적 탈진감을 많이 갖게 되는 구체적인 원인을 규명하여 이에 대한 개선책이 제시되어야 할 것이다. 안소윤·김원중·허영배(2002)의 연구에 의하면 요양시설이나 의료기관에 종사하는 물리치료사는 노인과 대화나 조직내 권한이나 책임과 같은 일보다는 치료하는 노인의 수와 하루 동안 앉아있는 시간의 길이에 따라 소진이 더욱 심한 것으로 나타나고 있다. 이러한 예에서 알 수 있듯이 지정된 장소에 오랫동안 앉아 민감한 치료행위에 몰두하는 의료직 경우 이동하면서 대화를 나누는 다른 직종에 비해 직무에서 오는 신체적 고통과 더불어 직장애착이나 소진이

영향을 받을 것이다. 그러므로 물리치료사 뿐 아니라 간호사나 간호조무사, 촉탁의사등 노인생활시설내 모든 의료직에서 스트레스를 유발하는 구체적인 요인을 밝히는 연구가 이루어지고 이를 바탕으로 구체적인 개선안이 제시되어야 할 것이다.

넷째, 농촌지역 시설에서 중증의 치매나 중풍노인을 24시간 밀착하여 수발하는 생활보조원들을 대상으로 하는 직무소진 대처방안이 마련되어야 한다. 본 연구결과 농촌지역 시설에 종사하는 고졸이하 학력 종사원들의 소진이 다소 높은 바, 의료혜택이 적은 농촌지역 시설에서 중증와상노인을 수발하는 생활보조원들이야말로 소진의 위험이 비교적 높은 집단이라고 할 수 있다. 소진은 정서적 반응 이긴 하지만 불면, 음주, 약물남용등의 건강문제로 비화될 가능성이 매우 높은 만큼, 이러한 종사자들에게 스트레스완화를 위한 직무여건 개선을 주기적으로 실시하는 프로그램이 개발되어 보급되어야 한다. 예를 들어 호전의 가능성이 적은 중증의 노인을 수발하면서 부단한 노력에도 불구하고 실패감과 환멸감을 가져올 가능성이 높은 생활보조원을 비교적 호전되는 노인을 수발하도록 순환교대시키는 방안들이 시도되어야 할 것이다.

다섯째, 노인생활시설에 신규 채용되는 종사자들에게 적용될 예측사회화 프로그램(Krammer, 1974; Maslach, 1992)이 개발되어 보급되어야 한다. 예측사회화 프로그램은 의료기관 종사자들의 견습 프로그램으로서, 개인의 소박한 이상과 현실과의 모순의 결과 발생하는 커다란 충격을 예방하기위한 프로그램으로서, 공식적인 업무를 담당하기 이전에 먼저 견습의 기회로서 경험되는 것이다. 이러한 프로그램의 개념을 적용하여, 우선은 참여자들에게 실제 직무수행에서 경험 가능한 현실적 충격을 부드러운 형태로 제시하고 관료적 실행의 부정적 면을 접하게 함으로써, 노인생활시설이란 곳은 막연한 온정주의에 대한 심리적 보상만 있는 것이 아니라 충격적인 상황과 부당한 관료적 업무환경이 있다는 사실을 미리 받아들이도록 해야 할 것이다, 그럼으로써 기대에서 크게 빛나간 경험을 하면서 다가오는 충격을 미리 준비하고 대처하여 패배감이나 좌절보다는 긍정적 수용으로 직무에 임하도록 하는 방안이 개발되어야 할 것이다.

여섯째, 시설에서 매우 오랜 기간 근무한 고연령 혹은 고위 직급 종사자들을 대상으로 하는 노인학대 예방교육이 강화되어야 한다. 본 연구결과, 근무기간이 3년을 훨씬 넘게 오랫동안 종사하게 되면, 노인들을 통제하는 여러 가지 수단에 대한 경험이 많아지고 무례한 행동에 대해서도 별다른 불이익이 없다는 경험을 통해 그런 비인격적 행동에 대해 서서히 무감각해지고 있다고 보아야 할 것이

다. 이러한 경향이야말로 선진국 노인생활시설에서 문제화되고 있는 노인학대(Hennessy, 1993; Levesque, 1993)의 시작이 되는 위험한 상황으로 발전할 수도 있을 것이다. 특히 무료시설에서 생활하는 저소득층 노인들은 자신들의 삶을 일방적으로 의탁하면서 불만을 표시하면 자신에게 불이익이 다가올 수도 있다는 두려움, 그리고 열악한 성장과정에서 경험한 삶의 고통에 비해 시설에서의 삶을 긍정적으로 수용하여 순종하는 정서적 특성 때문에 다른 노인인구 집단보다 더욱 학대에 노출되기 쉽다(박봉길, 2000). 따라서 특히 무료시설에서 오랫동안 근무한 경력직원을 대상으로 노인학대 예방교육을 주기적으로 실시함은 물론, 우발적으로 비인격적 행동을 한 후에는 즉시 직원들에게 알리고 재발방지를 위해 노력하도록 권고하는 등 보다 적극적인 학대예방 지원책이 마련되어야 한다.

일곱째, 끝으로 시설에서 오랫동안 거주한 고령 남자노인의 문제행동을 특별히 관찰하여, 근무경험이 적은 종사자들에게 극도의 분노를 유발하는 상황을 사전에 예방하도록 하는 직무관리방안이 마련되어야 한다. 우리나라 노인생활시설 입주자의 2/3이상 대다수는 여성노인이며 특히 요양시설 경우 여성노인만이 있는 경우도 있어(한국노인복지시설협회, 2004) 남자노인의 비율은 여성보다 크게 적은 편이나, 과거 알코올중독이었던 가능성이 높고 특히 성적욕구가 여성보다 매우 강하기에(한국노인복지학회, 2004; Levesque, 1993), 이러한 기질적 특성으로 인해 문제행동의 가능성이 높을 것이다. 따라서 문제요인을 가진 남자노인들의 행동을 관리하며 근무경험이 적은 여자종사자의 정서적 탈진을 예방하는 관리방안이 강구되어야 할 것이다. 예를 들어 여직원들에게 집요하게 신체적 접촉을 하거나 심한 농담을 할 경우, 오랫동안 근무한 남자직원에게 긴급히 알리어 협조를 구하는 비상연락체계를 마련하거나, 혹은 이러한 상황에 대처할 수 있는 대화기술을 오리엔테이션 프로그램에 참가하는 등, 직원이 탈진하여 분노를 표출하기 전에 적절히 대처하고 유연하게 받아들일 수 있는 방안이 마련되어야 할 것이다.

□ 접수일 : 2005년 11월 06일

□ 심사일 : 2005년 12월 05일

□ 심사완료일 : 2006년 01월 03일

[참 고 문 헌]

권현주(2002). 고령자의 사회적 지지도 선호도의 구조 및 사회인구학적 요인과의 관련성. **한국노인복지학회**

- 지, 15, 121-146.
- 김경덕(2000). 양로시설 입소노인의 수면의 질에 관한 연구. **한국노년복지학회지**, 10, 247-269.
- 김기태·박봉길(2000). 독거노인의 생활만족도와 사회지망. **한국노년학**, 20(1), 153-168.
- 김미혜·정진경(2005). 노인복지기관 종사자의 노인복지정책에 대한 효과 성인식 및 개선과제에 대한 의견조사. **노인복지연구**, 23, 43-164.
- 김승혜(1992). 가정노인과 시설노인의 인식기능 및 우울증상에 관한 비교 연구. 고려대학교 박사학위논문, 34-37.
- 김태현(2000). 노년학. 교문사.
- 김형태(1984). 불우노인의 발생원인과 대책. 서울: 아산사회복지사업재단.
- 박봉길(2000). 노인학대 인식도 분석을 통한 사회복지사업 원조전략. 부산대학교 박사학위논문.
- 박현숙·배영주·정선영(2003). 정신간호사의 분노표현양식과 소진에 관한 연구. **정신간호학회지**, 12(3), 236-244.
- 배창진(2001). 노인복지시설의 평가에 관한 연구. **노인복지연구(한국노년복지학회지)**, 13, 173-192.
- 법제처(2005). 인터넷 홈페이지 자료실 검색. <http://www.moleg.or.kr/>
- 보건복지부(2001). 노인보건복지 국고보조사업 안내, 69-88.
- 보건복지부(2002). 노인보건복지 국고보조사업 안내, 101-122.
- 보건복지부(2004). 노인보건복지 국고보조사업 안내.
- 보건복지부(2005). 노인보건복지사업 안내. 인터넷 홈페이지 자료실 검색. <http://www.mohw.go.kr/>
- 서울사이버대학(2001). 사회복지 인터넷 강의록 contents. www.iscu.ac.kr
- 송미순(1991). 노인의 생활기능상태 예측모형 구축. 서울대학교 박사학위논문.
- 신미화(1996). 노인의 고독감과 사회적지지. 전북대학교 석사학위논문.
- 신효식(1993). 노부모-성인자녀간의 결속도, 자아존중감, 심리적 손상간의 인과모형 탐색. 한양대학교 박사학위논문, 50-53.
- 신효식·서병숙(1992). 노부모와 성인자녀간의 결속도가 노부모의 심리적 손상에 미치는 영향. **한국노년학**, 12(2), 99-108.
- 안소윤·김원중·허영배(2002). 물리치료사의 근무실태와 직무만족 및 직장 애착. **대한물리치료학회**, 14(4), 233-244.
- 오진주·신은영(1998). 노인의 성적욕구에 대한 시설종사자들의 태도에 대한 조사연구. **한국노년학**, 18(2), 97-109.
- 윤혜미(1993). 소진: 그 다면적 이해와 대응방안. **한국사회복지학**, 22, 118-141.
- 이기순(1994). 양로시설 거주노인을 위한 사회복지개선방안에 관한 연구. 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문.
- 이명신(2004). 사회복지사의 소진과정(Burnout Process) 모델 - 직업관련 스트레스 요인, 직무스트레스와 전문직효능성에 의한 소진 경로분석. **한국사회복지학**, 56(4), 5-34.
- 이영세·양승규·이정숙(2000). 양로시설 입소노인의 행동과 심리특성. **노인복지연구**, 219-238.
- 이혜련·김봉환(2004). 직업상담원의 소진현상과 작업환경과의 관계. **한국심리학회지: 상담 및 치료**, 16(4), 597-611.
- 임국환 외(2003). 의료기관 행정직 종사자의 고용형태에 따른 직무특성과 직장애착의 관계. **한국보건사회학회지**, 14, 127-146.
- 최윤미·양난미(2002). 상담자 소진 내용의 질적 분석. **한국심리학회지: 상담 및 치료**, 14(3), 591-598.
- 최혜영(1995). **사회사업가의 Burnout에 영향을 미치는 요인연구-복지관, 병원 중심으로**. 연세대학교 석사학위 논문.
- 한국노년복지시설협회(2004). <http://www.elder.or.kr/> 인터넷 홈페이지 자료검색결과를 발췌.
- 한국노년복지학회(2004). <http://www.koreawa.or.kr/> 인터넷 홈페이지 학술자료검색결과를 발췌.
- 한국보건사회연구원(1995). 노인생활실태 분석 및 정책과제.
- 한국보건사회연구원(1998). 전국 노인생활실태 및 복지욕구 조사.
- 한국보건사회연구원(2004). 사회복지생활시설의 운영체계 개선방안.
- 한국주택협회(1993). 실버산업관련 노인주택에 관한 조사연구.
- 한현미(1993). **의료기관에 종사하는 사회복지사의 Burnout에 관한 연구**. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 허갑수(2003). 의료기관 행정직원의 직무만족과 직장애착에 관한 실증적 연구. **한국인적자원연구**, 7, 31-62.
- 현외성 외(2000). **한국노년복지학 강론**. 예풍출판사.
- 현외성 외(2002). **한국노년복지학 강론**. 서울: 예풍출판사.
- 홍정실(1995). **재가 및 시설노인의 생활조건과 고독감과**

의 관계. 강원대학교 석사학위논문.

- American Association of Home and Services For the Aging(2002). Guidance for Choosing the Member Facility. <http://www.aahsa.org/public/links.htm> (인터넷 홈페이지 자료실).
- Atchley, R.(1990). *Social forces in later life*. Wadsworth Publishing Co., CA, U.S.A.
- Carrol, J. F.(1981). Staff burnout as a form of ecological dysfunction; The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 1981(2), 99-113.
- Carter, A. E. & McGoldrick, M.(1987). *The family life cycle: a framework for family therapy*. New York: Gardener Press, Inc.
- Davis, S. & Wehmeyer, M.(1991). Ten steps to independence: promoting self-determination in the home self-determination [Brochure] . Arlington, TX: Author
- Dowrick, S.(1991). *Intimacy and solitude: balancing closeness and independence*. New York: Norton.
- Edelwich, A. & Brodsky, D.(1983). *Burnout; Stages of disillusionment in the helping Professions*. New York: Pergamon Press.
- Freundenberger, H. L.(1977). Burnout: The organizational menace. *Training and Developmental Journal*, 1977(31), 26-37.
- Hennessy, C. H.(1993). Modeling case management decision-making in a consolidated long-term care program. *The Gerontologist*, 33(3), 333-341.
- Krammer, M.(1974). Really Shock: Why nurses leave nursing? St. Louis Mosky.
- Levesque, L.(1993). Why alert residents are more or less willing to cohabit with cognitively impaired peers: an exploratory model. *The Gerontologist*, 33 (4), 514-522.
- Maslach, C.(1982). *Understanding burnout definitional issues in analyzing a complex phenomenon*. In W. S. Paine (eds), *Job stress and burnout*, Sage Publication, 1982, 29-40.
- Pillemer, K. & Moore, D.(1989). Abuse of patients in nursing homes: findings from a survey of staff. *The Gerontologist*, 29(3), 314-320.
- Pynoos, J. & Regnier, V.(2000). *Housing the aged*, London; Elsevier Press.