

한국과 일본의 노인복지시설종사자 소진에 관한 연구

김남숙*
welpia0420@tu.ac.kr

<目次>

- | | |
|--------------------------------------|-----------------------|
| 1. 서론 | 3. 연구방법 |
| 2. 선행연구 고찰 | 3.1 조사대상 |
| 2.1 한국과 일본의 지역 내 노인복지시설
종사자 지원 체계 | 3.2 자료수집 및 분석방법 |
| 2.2 한국과 일본의 노인복지시설종사자
관련 연구 | 4. 분석결과 |
| 2.3 소진 관련 연구 | 4.1 노인복지시설종사자들의 소진 |
| | 4.2 그래도 버틸 수 있게 하는 힘들 |
| | 5. 결론 |

主題語: 노인복지시설(elderly welfare facilities), 노인복지시설종사자(worker for elderly welfare service), 감정노동(emotional labor), 소진(burnout), 소진위험성(burnout risk)

1. 서론

저출산과 더불어 고령화현상은 21세기 한국 사회의 가장 큰 사회문제로 대두되고 이를 위한 개인적, 가족적, 사회적 관심과 그 대안적 노력은 다양한 차원의 접근으로 시도되고 있다. 이러한 인구구조의 변화는 단순한 인구의 수적 변화만을 의미하는 것이 아니라 그 안에는 다양한 욕구와 그 욕구를 해결하기 위한 복잡다단한 사회현상들이 열개처럼 엮이게 된다.

그 중 하나가 노인인구의 급증으로 인한 사회적 부양과 보호에 대한 부담 증가를 설명할 수 있는 2008년 노인장기요양보험 및 2007년부터 실시된 기초노령연금이며 이는 또 다른 노인복지의 지각 변동을 가져왔다. 실소비자로서 구매력을 갖춘 노인들은 자신의 욕구에 맞춰 소비시장에 진출하게 되었고 과거에 비해 발달된 의학기술과 보다 접근이 용이해진

* 동명대학교 사회복지학과 조교수

건강정보는 노인들의 활기있는 노후생활을 담보하게 되었다.

현행 한국의 노인복지법상의 시설은 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 노인여가복지시설, 재가노인복지시설, 노인보호전문시설로 구분된다(노인복지법, 2013). 노인복지시설 뿐만 아니라 모든 사회복지조직은 휴먼서비스를 상품으로 하며 질 높은 상품 생산에 고심하고 있다. 사회복지조직에 있어 생산성의 기준은 서비스의 질이며 이 서비스를 생산하는 과정에서 사회복지종사자 자신이 도구가 된다는 점은 서비스의 질에 사회복지종사자의 역량과 전문성이 결정적인 요인으로 작용한다는 것을 의미한다. 이런 이유에서 휴먼서비스종사자 전문성 지원을 위한 지원체계의 필요성 및 중요성은 서비스수요의 욕구가 다변해지는 것과 맞물려 더욱 강조될 전망이다.

특히, 노인복지시설의 증가와 비례하여 노인복지시설종사자의 수도 증가하고 있으나 이들에 대한 종합적인 연구는 매우 미흡한 상태이다. 그중에서 특히 효를 강조하는 한국사회에서 어르신을 공경하고 무조건 예의 바른 행동을 강요받는 노인복지시설종사자들에 대해서는 크게 주목받지 못한 것이 현실이다.

이에 본 연구는 일차적으로 세계 최고의 장수국가이며 세계 최초로 초고령 사회에 진입한 일본의 노인복지시설종사자들에 대한 연구동향과 한국의 연구동향, 그리고 지역 내 종사자들에 대한 지원 체계를 살펴봄으로써 노인복지시설종사자들에 대한 사회적 관심의 경향을 분석하였다. 이어서 노인복지시설종사자들의 업무에서 안게 되는 소진과 직접적인 전제상황이라 할 수 있는 소진위험성의 실재를 한국 노인복지시설종사자 대상으로 한 질적 면접을 하는 노인복지시설종사자들의 역량과 전문성 확보에 기여하고자하는 목적을 둔다.

2. 선행연구고찰

2.1 한국과 일본의 노인복지시설종사자 관련 연구

2.1.1 한국의 노인복지시설종사자

다음은 본 연구와 연관된 한국과 일본의 노인복지시설종사자들의 소진에 대한 문헌고찰을 통해 그간 이들에 대한 연구동향을 살펴보고자 한다. 먼저 한국의 최근 노인복지시설종사자들의 소진에 관한 연구들이다.

박연희(2009) 등에 의한 노인복지시설 종사자의 이직의도 영향요인에 관한 연구를 보면, 종사자들의 대인관계는 직무만족에 영향을 주고, 이직의도에도 직접적인 영향과 직무만족을 통해 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서로 마음이 부합되는 상사와 근무하는 것은 정서적으로 안정감을 가진 상태에서 직무를 수행하기 때문에 높은 만족감을 얻어 이직의도를 감소하는 것이라 주장한다. 노인복지시설종사자들에게 대인관계에서 얻게 되는 동료 혹은 상사의 지지와 격려는 중요한 자존감 회복으로 이어지는 것은 틀림없으나 이 대인관계가 조직내 전문가들간의 관계만을 살펴본 한계가 있다.

이동수(2010)는 노인복지시설종사자의 관계관리(관계친밀성, 클라이언트맞춤화, 관계적교환, 과거관계경험)가 직무태도(조직몰입과 직무만족)를 매개하여 서비스 질에 영향을 미치는 것을 검증하였다. 여기서 주목할 것은 관계요인으로 클라이언트와의 관계친밀성, 클라이언트맞춤화로 종사자들이 클라이언트 취향에 맞는 서비스제공으로서 노인들이 서비스에 대한 만족도 높아짐, 노인클라이언트의 과거관계경험, 노인클라이언트만족을 위한 관계적 교환 등으로 세부분류하여 노인클라이언트의 관계와 종사자들의 조직몰입과 직무만족과의 관계를 살펴보았다. 그러나 이를 바탕으로 제시한 제언에는 노인복지시설종사자들의 조직몰입을 강화하여 클라이언트의 서비스 질을 향상시키기 위해서 정기적인 교육과 임파워먼트가 절실하다고는 하였으나 구체적인 내용을 밝히지는 않았다.

노인복지시설종사자들의 업무성과를 높이기 위해 보다 효과적인 조직성향이 무엇인지를 파악하여 노인복지시설의 성공적인 운영방안, 효율적인 조직운영과 관리에 초점을 맞춘 연구도 있다. 민순(2010)등은 노인복지시설의 조직성향과 업무성과에 종사자들의 임파워먼트가 조절효과 있음을 검증하려 하였으나 연구결과 임파워먼트가 조직성향과 업무성과와의 관계를 조절하지 않았지만, 조직성향과 업무성과는 통계적으로 유의한 정적 상관관계를 가지고 있어 노인복지시설의 성공적인 운영을 위해서는 종사자들의 근무 외로 자기계발 활동을 할 수 있는 근무분위기를 조성하여야 한다고 주장한다.

2.1.2 일본의 노인복지시설종사자

이상으로 국내 연구동향을 살펴보았고 이어 일본의 노인복지시설종사자들에 대한 소진, 이직 관련 연구들이다.

이미 20년전인, 1994년 일본의 고령화비율은 UN에서 정한 초고령화 기준 14%를 넘었다. 지구상에서 노인문제에 대한, 그리고 이들에 대한 사회적 관심도에서 일본은 단연코 그 어느 국가에 뒤지지 않을 것이다.

다음은 한국의 노인복지서비스와 유사한 일본의 노인개호서비스 관련 일본 연구자들의 접근을 살펴봄으로써 일본 노인복지시설종사자들의 특징을 간접적으로 파악하고자 한다.

노인대상의 서비스를 제공하는 전문가들의 직무만족 관련 연구에서 기관이 이들에게 전문성향상을 위해 환경제공, 그리고 업무상 회의에 참여하도록 하는 것, 업무에 대한 역할을 명확히 하는 것이 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(大和三重, 2010). 성취도 향상을 위한 연구에서도 종사자들의 업무관련 지식과 기술 등에 대한 자기만족이 높을수록 직업에 대한 성취도가 높은 것으로 보고한다(國定美香, 2011).

노인복지종사자들의 직무지속의사에 관한 연구에서 이들 종사자들에게 필요한 요인은 자신들이 수행해야하는 노동관련 교육과 훈련, 능력개발의 필요성 등이 있으며 이직으로 이끄는 요인은 미래에 대한 불확실한 전망 등을 제시한 연구들도 있다(龜山辛吉 등, 2009; 植北康嗣, 2010; 國定美香, 2011).

藤原和美, 小坂淳子, 今岡洋二, 杉原久仁子(2008)의 연구에 따르면, 노인복지종사자들은 노동에 비해 상대적으로 낮은 임금, 일정하지 않은 휴식시간, 피출부나 가정부 정도로 취급받는 사회적 낮은 평가로 인해 노동에 대한 불만이 있고 이런 불만이 소진과 이직의 이유로 진행되는 결과라 밝혔다.

무엇보다 대인관계에 초점을 둔 연구들이 다수 있었는데 휴먼서비스, 특히 노인이라는 고유한 특성에서 빚어지는 이용자와의 관계가 서비스 질과 종사자의 스트레스에 강한 영향을 미친다는 稲葉美由紀(2009)의 연구와 이용자와의 좋은 관계는 종사자들의 업무이행에 긍정적인 영향과 능동적인 업무의욕을 이끈다는 연구가 있다(岸本麻理, 2002; 福崎径子 등 2011). 加藤榮子和 尾峰フサ子(2010)는 노인복지종사자들의 직무연속성에 영향을 미치는 요인으로 임금, 근무조건과 복지후생, 승진기회, 대인관계를 설명하고 있으며 이 중 대인관계가 가장 중요한 요인이라 밝히고 있다.

한국의 상황과도 마찬가지로, 일본 역시 노인이라는 대상에서 오는 종사자들의 업무상 스트레스, 직무연속성의 방해, 소진, 그리고 이직 등으로 이어지는 노인복지현장의 상황들을 고찰할 수 있었다.

2.2 소진 관련 연구

Hochschild에 의해 이미 30년 전에 관심받기 시작한 감정노동은 인간의 감정노동의 한계를 시험한다는 스텐더디스의 직무특성에 주목하여 ‘외적으로 관찰 가능한 표정과 몸짓을 표현하기 위한 느낌의 관리’라고 정의한 것이 대표적이다(임재강, 성영태, 2012). 그렇다면 노인복지

시설종사자를 포함한 사회복지직 종사자들 역시 클라이언트(고객)와의 상호작용과 유기적인 업무관계 형성을 하는 과정에서 자신의 감정과는 다르게 최고의 휴먼서비스를 제공하기 위해 자신의 감정을 억누르거나 숨기고 조직에서 요구하는 친절한 표정과 태도를 유지하기 위하여 감정을 조절하고 관리하는 정신노동, 즉 감정노동자인 것이다.

감정노동과 관련하여 가장 많이 언급된 부정적 결과는 바로 소진이며, 장재규(2011)는 이에 스트레스, 자존감저하, 우울증, 냉소주의, 자기소외, 역할소외, 감정적 이탈 등이 감정노동의 부정적 결과라 설명하고 있다.

앞서 언급한 것처럼, 감정노동자로서 사회복지직종사자에 대한 관심은 사회복지에 대한 국민적 수요와 관심이 높아지면서 휴먼서비스의 질을 고려할 때 비례적으로 함께 높아지고 있는 것은 사실이다. 무엇보다 날로 증대되는 각종 사회문제들에 대한 대응으로 지역사회 내에서 활약하는 사회복지서비스기관들은 각 사회복지사업들의 성패가 기관의 전문 인력들의 수행능력과 역량, 그리고 종사자들의 책임감에 의해서 좌우가 된다고 해도 과언은 아니다. 그렇기 때문에 각 기관에서는 유능한 종사자들의 확보에 큰 관심을 갖고 있으며 이들의 노동력 생산정도에 따라 기관의 서비스 질은 결정된다고 할 수 있다.

이러한 스트레스적 상황의 감정노동은 전문가로서의 좌절과 함께 개인적인 삶에 부정적 영향을 미치게 되는데 이는 이른바 업무상 소진이 발생하는 것이다. 많은 연구들이 사회복지직전문가들의 소진에 대해 관심을 가져왔으며 소진에 영향을 미치는 요인들을 밝힌 연구(강제상, 고대유, 2013; 김정호, 2013; 강수연, 이창환, 2011; 이재영, 김진숙, 2011; 김수정, 2011)와 소진의 결과로 높은 이직률, 클라이언트에 대한 서비스 질 저하, 사회복지사들의 사기저하 등 지적한 연구들이 있다(최소연, 장은숙, 2012; 조윤득 외, 2010; 이은희, 김정호; 2008; 이선영, 김한성, 2007).

최근 동향을 살펴보면 점차 광범위한 영역에서 사회복지실천현장 전문가들의 소진을 다루고 있다. 그 대상은 노인복지영역에서는 노인요양보호사가 많았으며 현장별로 아동복지시설종사자, 장애인복지종사자, 직업상담원, 의료사회복지사, 사회복지공무원 등이었다(손계순, 2010; 이재영, 김진숙, 2011; 전춘진, 2011; 조윤득, 신현석, 박은양, 2010; 이종국, 공지현, 이기원, 장화순, 이봉원, 2001; 이해련, 김봉환, 2004; 김일범, 2012; 문희, 2010; 박선희, 2010; 설진화, 2012; 최명민, 현진희, 2006). 무엇보다 2013년 연이은 사회복지공무원의 투신자살사건은 사회복지종사자들의 숭고한 사명과 사회적 자부심에 가려진 암울한 업무현실, 개인적 생활고에 대한 사회적 관심이 급증된 계기를 마련하였다. 이는 선진국대열로 진입하기를 갈망하는 한국의 복지현주소를 드러내는 사건으로 복지수요에 대응되는 복지서비스 생산자들에 대한 재조명이 이루어지는 사회적 사건이었다. 여기에 맞물려 보육현장에서 발생한 아동학대에

가까운 아동체벌이 세상에 알려지면서 복지종사자들이 안고 있는 사회심리적 부담들은 더욱 주목받기에 이른다.

더욱이 클라이언트로서 노인의 특성을 고려해 보건대 노인복지시설종사자들은 다른 직종에 비해 적극적이며 능동적인 자세를 요하며 이는 정신적 및 육체적으로 높은 강도를 수반하는 직업군으로 분류된다. 무엇보다 경로효친사상을 강조하는 사회적 분위기속에서 노인복지시설종사자들은 감정노동을 하게 되는 것이다.

노인인구의 급증과 맞물려 수적 팽창을 경험하고 있는 노인복지시설종사자들은 육체적 노동에 버금가는 감정노동을 수행하게 되어 그 어느 직종보다도 소진에 대한 위험성이 강한 직군으로 이들에 대한 연구들이 지속적으로 요청되는 시기이다.

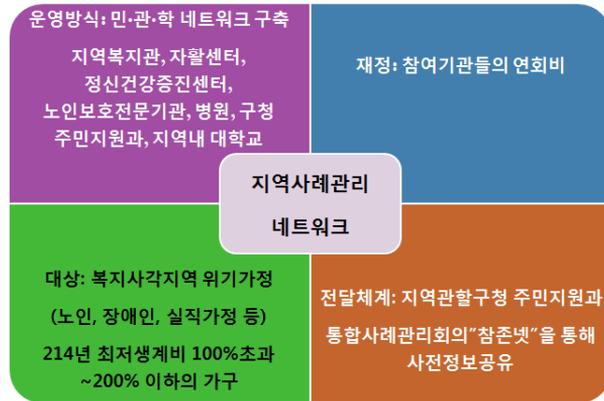
2.3 한국과 일본의 지역 내 노인복지시설종사자 지원 체계

2.3.1 한국의 지역 내 지원 체계

한국의 경우 지역마다 보편화 된 것은 아니나, 2014년 부산광역시 남구의 경우 지역 내 주민들의 복지사업에 힘쓰고 있는 민간기관과 공공기관(구청) 그리고 학계가 사례관리 모임을 결성하였다. 주된 목적은 한 기관에서 다루기 힘든 사례를 지역사회내에 함께 고민하여 중복 서비스, 누락 서비스가 생기는 것들 방지하자는 취지이다.

일선 복지관, 정신건강증진센터, 병원, 노인보호전문기관, 자활센터, 그리고 남구 주민지원과 등 12곳의 사회복지서비스기관들로 결성이 되었으며 관내 대학교에서 이들을 위한 사례관리 수퍼비전을 실시하고 있다. 사례관리의 중요 대상은 중증장애인, 지역 보호가 필요한 노인 등으로 복잡하고 포괄적인 욕구로 인해 한 기관에서의 전담을 넘어 지역사회에서 지속적이고 포괄적인 서비스를 요하는 대상들을 선정한다. 특히 남구지역사례관리 네트워크 “참존넷”은 위기가정을 중심으로 통합사례관리외의를 통합 합리적인 지역서비스를 모색한다.

이러한 모임을 통해 노인복지시설에 종사하는 전문가들의 전문교육과 소통을 유도하고 있다. 그러나 아쉽게도 아직 복지관이라는 제도권의 소수 종사자들만이 참여하게 되고 폭넓은 지원과 지지체계를 기대하기는 많이 부족하다.



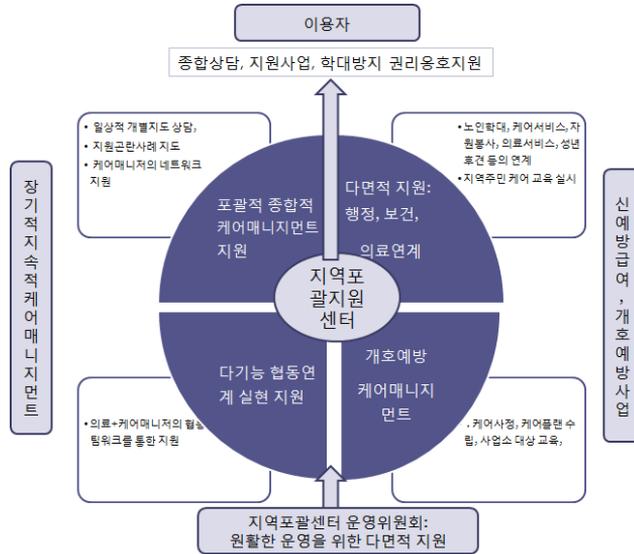
<그림 1> 한국 지역 사례관리 네트워크 “참존넷”

2.3.2 일본의 지역 내 지원 체계

일본의 경우 2005년 지역포괄지원센터가 개호보험개정을 통해 새로이 지역거점센터로 설치 되어 현재(2012) 전국에 4,320여개가 설치되어있다. 민간위탁운영방식으로 상근인력은 사회복지사, 보건사, 주입케어매니저가 의무적으로 배치되어 협력하여 사업을 진행하고 있다. 주요사업은 이용자에 대한 종합상담을 비롯해 다면적 포괄적인 지원을 위한 다양한 연계사업을 하고 있다.

사업내용을 살펴보면 이용자 대상 케어서비스, 노인학대, 생활관련 다양한 종합상담실시와 지역내 의료 보건, 행정 등의 기관과 연계한 노인서비스지원, 무엇보다도 케어매니저 지원업무가 있다. 이러한 주요 업무 중 케어매니지먼트 지원사업은 지역에서 활동하는 케어매니저들에 대한 다양한 지원으로 소진예방을 돕는 것으로 보여진다.

케어매니지먼트 지원사업은 이들의 역량을 높이기 위한 교육, 연수를 실시하고 있는데 교육지원은 매니저들의 연차별 경력을 고려하여 다양한 방식으로 이루어지고 있다. 사례연구회, 간담회, 교육연수 등의 모임을 정기적으로 실시하여 매니저 상호간의 정보교환, 고충니누기 등이 가능하도록 지원하고 있다.



<그림 2> 일본 지역 포괄지원센터

출처: 일본 후생노동성 HP 지역포괄케어시스템 참고 후 재구성

3. 연구방법

3.1 조사대상

질적 면접 대상은 부산광역시내 OO노인복지관에 근무하는 종사자들 중 총 4명, 재가노인복지시설의 종사자 3명과 노인주간보호센터 종사자 2명이다. 직종은 사회복지사, 영양보호사, 경로식당의 조리사 등이다. 19명의 규모로 운영되는 OO노인복지관에서 가장 많은 수를 차지하며 복지관의 주된 업무를 담당하고 있는 사회복지사 중 3명이 선정되었고 지역 노인 주간보호센터의 영양보호사 2명, 재가노인복지시설 영양보호사 3명, 무엇보다 클라이언트들과 가장 직접적인 대면이 이루어지고 하루에도 가장 많은 클라이언트들과 빈번한 대면이 이루어지는 복지관경로식당의 조리사를 본 연구에서는 심층 면접 참여자로 선정하였다. 이들의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 질적 면접 참여자의 일반적 특성

구 분	연령	학력	직종	경력
종사자 1	40	석사취득	사회복지사	7년
종사자 2	32	대졸	사회복지사	6년
종사자 3	27	대졸	사회복지사	2년
종사자 4	43	전문대졸	요양보호사	5년
종사자 5	43	전문대졸	요양보호사	4년
종사자 6	49	고졸	요양보호사	5년
종사자 7	47	전문대졸	요양보호사	2년
종사자 8	51	고졸	요양보호사	7년
종사자 9	58	고졸	조리사	16년

3.2 자료수집 및 분석방법

본 연구에서는 국내 연구 중 최명민(2007)이 의료사회복지사의 소진에 대한 연구에서 개발한 소진위험성 척도를 기초로 하였다. 이중 본 연구에 가장 적합한 요인으로 조직갈등, 전문성 부족, 불만스러운 처우 및 환경, 과업스트레스를 추출하여 소진을 범주화하였다.

본 연구에서는 주요 자료수집방법으로 심층면접법을 하였는데 질적 연구에서 가장 많이 이용되는 자료수집의 형태로, 보고자하는 중심 현상에 대한 풍부한 정보를 얻기 위해 사전에 계획하고 형식화한 것이다(신경림 외, 2004). 1회의 반구조화된 질문지를 통한 면접과 추후 2회에는 비구조화된 면접을 통해 심층적이고 자세한 묘사와 이해를 얻을 수 있었다.

2013년 12월에서 1월까지 1회 면접, 그리고 2014년 4월부터 6월까지 2회의 면접에 걸쳐 이루어졌으나 참여자와 연구자가 1대1로 면접을 가졌다.

본 연구참여자들로부터 수집된 자료들을 여러 번 정독하면서 자료들 속에 공통적이고 반복적으로 나오는 주제들을 분류하고 해석하면서 본 연구와 관련된 참여자들의 경험을 찾아내며 자료를 심층적으로 정리하는 과정을 거쳤다.

4. 분석결과

본 연구는 노인복지현장에서 종사자들의 업무진행의 관찰을 통해 이들의 업무상 발생하는

소진을 간접으로 목격할 수 있는 상황들이 발생하면서 연구의 목적이 설정되었다. 노인복지종사자들의 소진에 미치는 영향들은 무엇인가를 궁극적으로 파악하여 이들의 건강한 업무환경을 조성하고 나아가서 품질 좋은 노인복지서비스의 질을 유지하기 위한 의도에서 종사자 9명을 선정하여 매우 자연스런 분위기에서 비공식적인 대화를 통해 심층 면접을 실시하였다.

4.1 노인복지시설종사자들의 소진

4.1.1 불만스런 처우와 환경

아마도 저 같이 다른 현장에 있다가 노인복지관에 입사하면 바로 느끼게 될 것입니다. 종합사회복지관에서 4년 근무할 때는 아동, 청소년, 장애인, 지역주민 등 다양한 클라이언트를 대상으로 사업진행을 하면서 복잡하고 다양한 상황들과 직면할 일들이 많았지요. 모든 면들이 다 긍정적인 변화를 이끈 것은 아니지만 적어도 어떤 변화를 맞볼 수 있어 보람과 긍지를 느끼는 업무였습니다. 그러나 노인복지관은 단순한 업무들로 인해 큰 도전이나 자신의 개발을 위한 스스로의 노력이 종합사회복지관보다는 적은 것 같아요. 고여 있는 물이 될 수도 있다는 생각을 했습니다.

(종사자 2)

요양보호사들도 엄연히 노인복지전문가라고 생각하는데 어르신들은 간병인이나 도우미, 또는 가사도우미로 생각하셔서 함부로 하대하시고, 욕설에...고성과 함께 상식 밖의 억측을 부리는 경우도 많아요. 센터에 나가실 때는 괜찮으셨는데 가족분들이 타박상이 생겼다고 우리에게 치료비를 달라고 하는 등..

(종사자 6, 종사자 7)

물가인상에 따른 급여인상도 되었으면 좋겠고..근무연한에 따라 급여가 인상되는 직종이 부럽습니다. 저뿐만 아니라 대부분 이 직종에 일하는 사람들이 여자가 많아요. 나이가 좀 있는. 학력이 좋아도 직장 구하기 힘든 세상에, 이렇게 일하는 것도 고맙구나 생각은 하지만..월급이라는게 그렇잖아요? 넉넉하게 받으면 어깨도 으쓱하고 그렇지 않으면 괜히 작아지는 느낌요.

(종사자 8)

4.1.2 전문성 부족에서 오는 소진

지역자활센터를 포함하여 사회복지에 발을 디더 놓은 15년 가까운 시간동안 순간 순간 그만 두고 싶을 때가 있었지요. 특히 너무도 원했던 복지관으로의 이직이 이루어졌을 때 너무 기뻐 후회없이 일해 보겠다는 처음의 각오가 생생합니다. 여기 직원들 비해 긴 사회복지사 생활을 하였기 때문에

나름대로의 소진에 대한 대처요령이 있다고는 생각했으나...노인복지관의 특성상 여전히 어려운 일들이 많네요. 제 자리가 자리인지라 관리직들이 느끼는 것도 한 몫할 것입니다. 어르신들에게 받는 어려움도 있고 저를 포함하여 우리 직원들이 어르신들을 대하는 모습에서 조금 더 전문가스러웠으면 좋겠다는 속상함들도 스트레스들로 자리잡고 있어요. (종사자 1)

사회복지사들이 항상 친절하여야만 해야 될 것 같고.반복적인 설명을 하였는데도 다른 말씀을 하시는 어르신들을 보면 제가 잘못 했나 혼란스러울 때가 있어요. 그러면 맥이 빠집니다. 내가 계속 잘 할 수 있을까 의구심도 생깁니다. 어떨 때는 집에가서 쉬고 있으면 머릿속에서 어르신들의 고함소리가 맴돌아요. 그야말로 머리가 가뭇에 논바닥 갈라지는 짜~억 소리가 나는 듯 해요. (종사자 3)

입사하여 처음 치매어르신들을 제 일생에서 접하게 되었는데, 치매어르신들의 특성 있잖아요? 공부하면서 책에서 배운 거, 들은 거 정말 달랐어요. 주간보호에 있다 보니 남자어르신들 용변 관련 뒤처리, 갑작스런 난폭행동, 욕설, 침뱉기... 참 무서운 적도 있었지요. 어떻게 대해야 되는 지도 몰라 당황스러웠지요. 경력이 쌓여 예전보다는 괜찮지만, 지금도 한 번씩 진땀이 나요. 저에 대한 자존감이 한 없이 떨어지는 순간들도 있었어요. (종사자 4)

대부분의 주간보호센터오시는 분들은 경증치매증을 가지고 있고 남자분들이나 여자어르신들이나 한번 씩 용변처리에 있어 실수를 하시는 경우가 있어요. 저도 자녀를 다 키워보고 해서 괜찮다고는 생각되지만. 어르신들이 불편해하시거나 수치심을 느끼시고 소리를 지르는 경우들이 발생하면 진땀나요. (종사자 5)

4.1.3 기 타

화가 나거나 대화가 잘 풀리지 않고 본인이 생각한대로 이어지지 않으면 다짜고짜 성을 내시고 욕설을 내뱉는 분들이 있었어요. 다행히 다른 분들이 말려서 금방 금방 정리는 되지만 흡사 순식간에 싸움터가 되는 경우도 있었지요. 업무보다가 싸움 말리기가 일수고. 저의 말은 아예 안들으시죠. 젊은 저희들과는 다르구나라고 생각했어요. 어떤 경우는 몸싸움까지 하시는 경우도 있어요. (종사자 3)

좋은 어르신들도 많은데..고약한 분들도 있어 사람 속을 뒤집어 놓아요. 금방 해놓은 국인데 찌니 상겁니 하면서 제 앞에서 퇴식구 음식통에 음식을 버리는 거예요. 보란 듯이! 식사순서 때문에 소리 내고 싸우시고 애들 같이 싸우세요. 저도 집에 어르신이 있지만 이렇게 모여계시면 더욱 노인분들의 특징이 들어나는 것 같아요. 하루에도 열이 몇 번 오르지요. (종사자 5)

늘 반복되는 어르신들의 반말, 일방적인 주장, 합리적이지 못한 가족들의 해결방법 제시, 하대하는 자세, 성희롱 등은 실무자들로 하여금 소진을 불러일으키는 큰 요인이라 생각합니다.

(종사자 9)

이해는 하지만, 어르신들이 교육정도가 다 차이가 있잖아요. 제도에 의해서 일하는 우리들인데..개 인비서나 가사도우미 부리듯이 함부로 해요. 명령식의 말투는 기본이고 나이가 어린 사람 대하는 모습도 참 다양해요. 어른들은 의심이 많다고 들었는데 좀 그런 것 같아요. 제가 싸울 필요는 없었지만..속상했지요.

(종사자 8)

4.2 그래도 버틸 수 있게 하는 힘들

과거 거쳐 왔던 사회복지조직들에 비하면 하고 싶었던 노인복지영역이라 초심으로 돌아가자는 생각을 합니다. 스스로를 위안하고 현재에 만족하려고 마음을 잡아요. 그러면 견뎌내지요. 전공을 바꿔 전과까지 했고 그 결과 이 자리에 있다고 생각하면 많은 위안이 됩니다. (종사자 1)

여러 가지 업무 결정에 있어 실무자와 담당자에게 힘을 실어주어 좋아요. 물론 팀내 논의와 수퍼비전은 다각적으로 실시하지만 무엇보다 타 기관에 비해 민주적인 분위기가 가장 큰 힘이된다고 생각합니다. (종사자 2)

대학교에서 운영한다는 자부심이 있어요. 졸업동기들과 가끔 연락하면 어디서 운영을 하느냐에 따라서도 업무분위가 많이 다르더라고요. 종교기관별로 다르고 시나 구직영 또 다르고 아무래도 대학교에서 운영하다보니 더욱 전문성을 갖도록 배려하는 분위기가 있다고 여겨집니다.

(종사자 3)

올해 편입해서 더 공부할 수 있게 되었어요! 아무래도 아이들 키우면서 직장생활하는 것이 껍껍하고 큰 발전이 없는 것 같아 답답했는데...진학할 수 있는 분위기 있어 좋아요. 더욱 어르신들과 일하는 것에 자신감도 붙고 좋을 것이라 기대됩니다.

(종사자 4)

월례회의, 주간업무회의 등에 모두 참여하여 얼굴보고 이야기하는 분위기가 참 좋아요. 그러면서 애로사항도 서로 얘기할 수 있고 사석에서 얘기하는 것도 좋지만 공식적인 회의에서 복지관 얘기 같이 하는 게 식당에서 일하는 저에게도 의미있거든요.

(종사자 5)

치매어르신들 같은 경우 대화가 상식적으로 잘 이뤄지지 않아요. “치매”에 대한 보다 충분한 지식과 대응요령에 대해 알면 잘 지낼 것 같아요. 치매어르신들과의 의사소통은 언어보다는 행동이나

표정으로 충분히 나타낼 수 있기 때문에 사전에 세심하게 관찰하고 서로 교류할 수 있는 방법을 더욱 터득하면 좋겠어요. 경우에 따라 금전이라 성적 요구를 하시는 분들도 있는데 이에 대한 적절한 대응방법들이 필요해요. (종사자 7, 종사자 9)

무엇보다 각자의 마음가짐이 제일 중요한 것 같아요. 현장에 오기 전에 사전에 마음준비를 하고 직장과 직업에 대한 각오가 잘 섰다면 힘든 일도 잘 이겨낼거예요. 그런데 하루 하루 살기 급하니깐 이런 마음다짐은 늘 잊지요. 그래도 힘들 때는 마음을 정리하고 늘 다시 시작하는 마음으로 합니다. (종사자 8)

힘을 빼게 만드는 분들도 어르신들이고 힘을 주는 분들도 어르신들입니다. 지나가는 말로라도 “고생한다” “수고 많았다” “며느리보다 낫다”라는 칭찬을 해주시면 그게 어찌나 큰 위로와 약이 되는지요. 이게 병과 약이구나란 생각을 해봤어요. 그래서 이렇게 일하게 되는거 같습니다. (종사자 5)

5. 결론

본 연구는 노인복지시설종사자들의 업무에서 얻게 되는 소진과 소진위험성의 실태를 파악하여 그에 맞는 예방책과 대안을 제시하는 것이 목적이다. 이런 결과를 토대로 노인복지시설 종사자들이 생산하는 서비스 질의 향상을 도모하고 궁극적으로는 한국 노인복지의 발전에 기여하고자 하는 시도이다.

연구 목적 달성을 위해 먼저 노인복지시설종사자들의 근무 특성을 파악하고자 선행연구들의 동향을 분석하였다. 노인복지문제를 사회적으로 한층 앞서 경험한 일본의 연구들과 한국의 최근 동향 및 지역사회 내 지원 체계를 살펴보고 실증적 심층면접을 통해 노인복지시설종사자들의 소진관련 자료를 수집 및 분석하였다.

선행연구들의 정리를 통해, 휴먼서비스를 실천하는 영역에서의 소진은 육체적 노동을 능가하는 정신적, 감정적 부담을 종사자들에게 주고 있음을 파악되었다. 인간지향적 특성을 지니고 있는 사회복지직, 특히 노인과의 의미 있는 대면접촉과 상호관계를 통해 서비스가 이루어지는 노인복지종사자들은 이런 감정노동자 그 자체임을 확인할 수 있었다.

한국과 일본은 노인복지시설종사자 지원을 위해 지역내 지원체계가 구축되어있었으며 일본의 경우 고령문제의 선진국답게 이미 많은 부분들이 체계성을 갖추고 있어 종사자들의 소진영역 또한 다루고 있었다.

본 연구 결과 및 제안을 통해 노인복지시설종사자 소진예방 및 전문성 향상을 꾀하며 기존 연구들의 부족점을 보완, 차별화된 실천적 전략을 제시하고자 한다.

먼저 본 연구의 심층면접을 통한 결과는 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 소진으로 이어지는 소진위험성을 최명민(2007)의 척도 중심으로 분석하려 하였으나 연구결과 노인복지시설종사자들에게는 ‘팀내 대인관계 스트레스’, ‘조직갈등’, ‘과업스트레스’, ‘개인스트레스’ 요인보다는 ‘불만스러운 처우 및 환경’, ‘전문성 부족’에서 오는 소진 위험성 요인이 두드러졌다. 또한 최명민의 소진위험성 요인에는 포함되지 않았으나 본 연구에서는 클라이언트 대상의 특징에서 오는 소진 요인이 강했다. 즉, 노인복지시설종사자들은 ‘팀내 대인관계 스트레스’ 보다는 대상과의 대인관계에서 오는 심적 어려움을 보고하였다.

둘째, 다른 사회복지직종에 비해 도전과 변화가 크지 않아 전문가로서의 발전이 없고 그 자리에 머물러 있는 것 같은 정체감(停滯感), 노동의 가치에 비해 낮은 급여와 사회적 위상에서 오는 소진을 호소하였다.

셋째, 노인복지시설종사자들은 자신들이 익힌 이론과 현장에서 발생하는 업무들 간의 부조화를 호소하였다. 현장투입 전에 학습하게 되는 이론의 불충분은 물론 현장근무에서 지속적으로 필요한 현장관련 업무관련 대응력 부족에서 오는 어려움은 자신의 전문성 부족으로 이해되어 감정의 부담, 소진으로 이어지는 어려움을 밝혔다. 노인클라이언트 고유성에 기반한 대인관계기술과 의사소통기술 등의 전문기술적 요소의 부족을 소진 원인으로 꼽고 있었다.

넷째, 노인복지시설종사자들은 대상의 특성에서 발생하는 대인관계요인에 더욱 민감하게 반응하였다. 즉, 어르신을 공경하고 무조건적으로 잘 모시고, 공손하게 대응하여야 한다는 사회적 가치는 이들 종사자들에게 자신들을 대변하거나 스스로를 보호할 수 없을 정도로 강제화된 경향을 보였다. 환언하면, 노인복지전문가라는 사회적 인식보다는, 어르신들의 자녀를 대신하는 사회적 봉사자라는 인식이 강하였다. 효(孝)사상에 목이여 종사자들의 헌신과 봉사를 강요받는 것이다.

이를 근거로, 노인복지시설종사자들의 소진의 예방할 수 있는 제언은 다음과 같다.

첫째, 일본의 경험을 교훈으로 보건대 조만간 한국의 초고령사회진입은 초읽기에 들어갈 것이며 한국 노인 휴먼서비스 종사자들의 극적인 수적 팽창은 자명한 사실로 이들에 대한 종합적인 연구는 더욱 절실히 요망된다. 이를 위해 육체노동못지 않게 정신적 에너지를 쏟게 되는 감정노동을 병행하는 노인복지시설종사자들의 특성을 고려한 소진, 소진위험성, 그리고 소진 보호요인이라 할 수 있는 소진탄력성에 대한 척도개발이 요청된다.

둘째, 종사자들이 전문가로서 노인복지현장을 잘 이해하고 뿌리를 내릴 수 있는 전문성

확보가 무엇보다 중요하다. 이를 위해서는 합리적 조직운명을 통한 업무관련 수퍼비전의 효과를 기대할 수 있다. 교육적 수퍼비전 통해 종사자들이 자신의 업무에 필요한 기술과 관련 정보들을 제때에 습득함으로써 업무에 대한 자신감과 직무만족이 이루어지며 이는 소진 예방, 이직률 감소라는 결과로 이어질 것이다. 클라이언트 뿐만 아니라 전문가인 종사자들도 성장의 욕구가 있다. 기관에서는 종사자들의 개인 발전과 자기개발을 위한 조직문화를 가지고 있어야 한다. 또한 종사자들간의 동료수퍼비전은 심리적 지지로 작용하여, 동일 기관에 근무함으로써 공유하는 업무상의 어려움을 서로 이해하고 격려하는 요소로 작용하게 된다. 정기적인 회의와 공식적인 회의에서 기관 종사자들의 소진을 다룸으로써 종사자들의 공감대는 커지고 이에 대한 서로의 경험과 지지는 현장에서 발생하는 소진을 예방할 수 있는 중요한 기제가 될 것이다.

셋째, 노인복지시설종사자들의 주요 고객인 클라이언트, 즉 노인에 대한 올바른 이해이다. 사회복지실천에서 대상에 대한 이해는 가장 기본적 교육으로 시작된다. 피상적인 노인에 대한 정보가 아닌 노인 고유의 사회·심리적, 문화적 특징에 대한 깊은 통찰과 이에 대한 지식이 충분한 상태에서 현장에 투입되어야한다. 이는 투입으로 후 교육의 단절로 끝나는 것이 아닌 지속적인 학습을 통해 습득되어야 한다. 무엇보다 본 연구의 심층면접에서 알 수 있듯이, 의사교류와 의사소통이 일반인들과 확연히 다른 치매노인의 경우 언어만이 아닌 몸짓과 표정 등의 비언어적 의사소통체계의 연구가 이루어지고 검증된 후 실천현장으로 실용화되어야 한다.

넷째, 사회복지실천에서 대상의 이해 못지않게 중요한 것은 사회복지전문가 자신에 대한 이해이다. 본 연구의 심층면접에서도 파악되었듯이, 종사들의 소진을 다루는데 있어 유익한 도구는 바로 자기 자신이다. 이를 근거로 노인복지실천전문가로서 자신의 철학, 긍정적인 자아존중감, 개인의 가치 등 자신의 내면을 들여다보고 전문가로서의 자세를 읽지 않는 마음의 자세가 필요하다. 이를 위해 기관과 관련 협회에서의 전문가들의 전문성 유지를 위한 “노인전문가 자가 체크리스트”의 개발을 통해 공식적 지원과 지지가 구축되어야 한다.

다섯째, 선행연구에서 고찰되었듯이 현재 한국은 복합적이고 포괄적인 욕구가 있는 클라이언트의 지속적인 서비스전달을 위해 지역사회관리에 큰 관심을 갖고 있으며 매우 초기 단계이다. 이러한 지역통합사례관리를 통해 직접적인 서비스 조정과 함께 부차적으로는 전문가들의 교육과 지지가 이루어지고는 있으나 큰 부분을 차지하고 있는 것은 아니다. 그러나 일본의 경우 2005년부터 전국에 분포되어 있는 지역포괄센터는 이용자들(노인대상)에 대한 포괄적 지원사업은 물론 케어매니저들에게 교육지원과 같은 지원을 통해 소진예방에 도움을 주고 있다. 특히 신규매니저가 가지는 업무상 어려움에 대한 조언과 경력동료매니저들로부터의

다양한 정보나눔을 통해 업무상 스트레스와 애로사항을 해소하는 계기를 마련해 주고 있다. 이런 일본의 선경험을 바탕으로 더욱 증가할 노인복지전문가들을 위한 지역내 소진 예방 전략이 요청된다.

직무연속을 방해하는 소진과 이직은 사회복지시설운영에 있어서 재정적인 손실을 가져올 뿐 아니라 클라이언트에게 적절한 서비스를 제공하지 못하고 기관과 사회복지직 전문가에 대한 불신과 관계 훼손으로까지 이어진다.

무엇보다 노령인구의 확산과 이에 대응하는 노인복지시설의 증가, 그리고 그 종사자들의 증가라는 사회적 변화와 흐름을 고려할 때, 사회복지시설 중 어느 영역보다 노인복지시설의 종사자들에 대한 소진 연구들은 더욱 절실하다. 노인복지시설운영의 궁극적인 목적이 노인에게 가장 적합한 복지서비스를 제공하는데 있다면 그 종사자의 역할이 시설운영의 성패를 결정한다고 해서 과언을 아니며 본 연구에서 미흡한 부분들은 차후 후속연구에서 보완되길 바란다.

【參考文獻】

- 강제상·김광구·고대유(2011)「사회복지사의 이직의사에 관한 연구」『한국인사행정학회보』10(2), pp.85-117
- 김경호(2013)「역할 스트레스, 소진, 이직의사 간의 인과관계 검증: 지역사회활센터 종사자를 중심으로」『한국사회복지조사연구』34, pp.101-132
- 김수정(2011)「장애인요양시설 생활재활교사의 소진에 영향을 미치는 소진위험성에 대한 소진탄력성의 매개효과」『신학과 목회』35, pp.303-325
- 김일범(2012)「노인요양시설 요양보호사의 소진이 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입과 직무만족의 매개효과」대구한의대 대학원 박사학위논문
- 민순·정영주·김혜숙·노인숙·하윤주·김은아·주리에(2010)「노인복지시설종사자들의 조직성향이 업무성장에 미치는 영향」『대한경영학술지』23(5), pp.2609-2628
- 문희(2010)「요양보호사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개효과」『한국지역사회생활과학회지』21(3), pp.341-350
- 박선희(2010)「요양보호사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」광주대학교 대학원 석사학위논문
- 박연희(2009)「노인복지시설종사자의 이직의도 영향 요인: 광주·전남지역 노인복지시설 중심으로」『사회복지정책』36(4), pp.241-262
- 설진화(2012)「장애인복지관 사회복지사들의 소진보호요인에 대한 경험」『한국지역사회복지학』40, pp.103-129
- 손계순(2009)「노인요양시설에 종사하는 요양보호사의 소진에 관한 연구」중부대학교 대학원 석사학위논문
- 이동수(2010)「노인복지시설 종사자의 관계관리와 직무태도 및 서비스 질에 관한 연구」『사회과학담론과 정책』3(1), pp.63-89
- 이선영·김한성(2007)「수퍼마이어와의 커뮤니케이션이 복지서비스 조직 구성원의 스트레스, 소진, 이직의사에 미치는 영향」『언론과학연구』7(2), pp.373-401
- 이은희·김경호(2008)「사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」『사회연구』16, pp.167-193

- 이재영·김진숙(2011)「아동복지시설에 종사하는 교사의 소진이 이직의도에 미치는 영향-전라남도 지역아동 센터를 중심으로」『아동교육』20(4), pp.79-95
- 이종국·공지현·이기원·장화순·이봉원(2001)「정신보건에 종사하는 인력들의 소진(Burnout)의 현황과 대책」『용인정신의학보』8(1), pp.25-43
- 이혜련·김봉환(2004)「직업상담원의 소진현상과 작업환경과의 관계」『한국심리학회지: 상담 및 심리치료』16(4), pp.597-611
- 임재강·성영태(2013)「경찰관의 감정노동, 감정소진, 냉소주의의 구조모형분석」『한국조직학회보』10(2), pp.153-178
- 장재규(2011)「감정노동의 역동성에 관한 연구」고려대학교 대학원 박사학위논문
- 전춘진(2011)「요양보호사의 직무스트레스가 직무만족 및 소진에 미치는 영향」건국대 대학원 석사학위논문
- 조윤득·신혁석·박은양(2010)「돌봄서비스 영역에서 감정노동이 사회복지사의 소진이 심리사회적 건강에 미치는 영향」『사회과학연구』26(1), pp.121-142
- 최명민·현진희(2006)「의료사회복지사의 소진에 관한 질적 연구: 소진위험요인을 중심으로」『한국사회복지행정학』8(1), pp.1-38
- 최소연·장현숙(2012)「다문화가족지원센터 사회복지사의 업무관련특성과 소진 및 이직의도의 관계」『한국지역사회복지학』43, pp.297-318
- 加藤榮子·尾峰フサ子(2010)「経験4年以下の看護職者に対する職務継続支援の検討」『群馬県立健康科学大学紀要』5, pp.19-28
- 谷口敏代·原野かわり·桐野亘史他(2010)「介護職の仕事継続動機と関連要因」『介護福祉』17(1), pp.55-65
- 亀山辛吉·佐藤純子·細井香(2009)「保育・介護労働の現状と課題」『淑徳短期大学研究紀要』48, pp.1-20
- 國定美香(2011)「介護老人福祉施設の介護業務における介護労働時間とその負担度と達成度の関連性に関する研究」『社会労働社会問題社会保障』17(1), pp.1-8
- 大和三重(2010)「介護労働者の職務満足度が就継続意向に与える影響」『介護福祉学』7(1), pp.16-23
- 稲葉美由紀(2009)「要介護高齢者のケアプロセスにおける役割」『社会福祉学』9(4), pp.131-142
- 藤原和美·小坂淳子·今岡洋二·杉原久仁子(2008)「大阪健康福祉短期大学紀要」7, pp.125-132
- 福崎径子·稻田·渡邊一平·栗栖照雄(2011)「潜在的介護福祉士の介護現場への復帰の可能性」『九州保健福祉大学研究紀要』12, pp.39-43
- 矢富直美·中谷陽明·卷田ふき(1991)「老人介護スタッフのストレス評価尺度の開発」『社会老年学』34, pp.49-59
- 植北康嗣(2010)「介護労働環境整備と離職率の関係についての一考察」『四條畷学園短期大学介護福祉学科紀要』43, pp.34-40
- 岸本麻理(2002)「老人福祉施設における看護職者の職務継続の意志に与する要因の分析」『関西学院大学大学院社会学部紀要』92, pp.103-114
- 일본 후생노동성 [www. mhlw.go.jp](http://www.mhlw.go.jp)

논문투고일 : 2014년 06월 10일
심사개시일 : 2014년 06월 20일
1차 수정일 : 2014년 07월 09일
2차 수정일 : 2014년 07월 15일
게재확정일 : 2014년 07월 20일

 <要旨>

한국과 일본의 노인복지시설종사자 소진에 관한 연구

본 연구는 급격히 늘고 있는 한국의 노인인구에 대비하여 운영되고 있는 노인복지시설종사자들의 소진에 관한 연구이다. 육체노동에 버금가는 감정노동을 수행하고 있으며 이직과 경력단절로 이어지는 종사자들의 소진을 이해하여 소진 예방을 강구함으로써 향후 한국 노인복지의 질적 성장을 도모하고자 하는 것이 본 연구의 목적이다.

이를 위해 본 연구에서는 고령화과정을 먼저 경험한 일본의 노인복지시설종사자들에 대한 연구동향과 한국의 노인복지시설종사자들의 연구동향, 지역내 종사자들의 지원 체계 등을 선행연구로 살펴보았으며 실증적인 질적 면접을 통해 일선 노인복지시설종사자들이 경험하는 소진위험 및 소진에 대해 살펴보았다. 심층 면접의 대상으로는 노인복지시설 노인복지관종사자와 재가노인복지시설의 방문요양서비스를 하고 있는 종사자 등 9명을 표집으로 삼았다. 이런 과정을 통해 다음과 같은 결론을 도출하였다. 1) 노인클라이언트 특징에서 오는 대인관계 관련 소진 2) 노인복지직에 대한 정체감(停滯感) 3) 직중에 불문하고 자신들이 가지고 있는 이론과 현장의 부조화 4) 노인클라이언트에게 무조건 공경하고 순종해야 하는 사회적 가치

이에 본 연구결과를 토대로 노인복지시설 종사자들의 소진을 예방할 수 있는 몇 가지 대안과 추후 연구과제를 제시하였다.

A Study on Burnout of Workers for Elderly Welfare in Korea and Japan

The purpose of this study is to understand and to promote the prevention of burnout of workers dealing with welfare for elderly in Korea's aging society. This allows the quality of the elderly welfare to grow.

Korean and Japanese review study is implemented to gather informations about burnout of workers dealing with welfare for elderly and system of community support. In-depth interviews were conducted with workers for elderly welfare service. The cases are 9. The results are as follows; they reported 1) burnout from relationship to clients 2) impossibility of future growth and low income 3) mismatch between theory and practice for care service 4) under pressure polite attitudes toward clients

Based on the results, this study shows some implications for prevention of burnout of workers for elderly welfare as emotional labors.