

노인정신장애인의 사회복지서비스 이용행위의 가치 사슬 구조 연구

A Research on Value Structure on Use Behavior about Social Service of the Mentally ill elderly

김선주*, 권순애**, 박미옥***
동명대학교*, 창신대학교 사회복지학과**, 아미정신건강센터***

Sun-Joo Kim(sjoo88@hanmail.net)*, Sunae Kwon(kwonsa@cs.ac.kr)**,
Mi-Ok Bak(miok430@hanmail.net)***

요약

본 연구는 수단-목적사슬이론에 입각하여 노인정신장애인의 사회복지서비스 이용행동에 대한 예측을 시도하는 것이다. 노인정신장애인들이 새로운 요보호대상 인구집단으로 부상함에도 불구하고, 지역사회 차원에서 이들을 위한 사회복지서비스들이 부재함에 문제의식을 가지고, 노인정신장애인을 위한 사회복지서비스 개발을 위하여 수단-목적사슬이론에 입각하여 서비스 이용행동을 분석해 보았다. 인터뷰 대상자는 노인정신장애인 15명이었으며, 이들을 통해 도출된 내용은 속성 7개, 혜택 10개, 가치 11개였다. 프로그램 이용에 대한 가치단계도는 '질병관리, 사회복지 준비, 취미·여가 → 건강유지, 삶의 활용 → 사회복지, 생활 만족도, 원만한 가정생활'로 나타났다. 본 연구 결과를 통해서 노인정신장애인들이 사회복지시설 프로그램을 이용할 때 가지는 인지구조를 경험적으로 확인할 수 있게 되었다. 노인정신장애인들은 질병관리나 사회복지 준비하기 위해서 이용할 뿐 아니라 노년기에 느끼게 되는 삶의 무료함을 해결하기 위하여 이용하고 있음도 확인되었다. 그리고 어떤 프로그램을 이용하더라도 삶의 활력을 중요한 혜택으로 고려하고 있었다. 향후 정신보건영역에서 노인정신장애인을 위한 사회복지 프로그램을 개발할 때, 정신장애인으로 이용하게 되는 질병 관리나 지역사회 적응 뿐만 아니라 취미·여가를 개발할 수 있는 다양한 여가문화 프로그램도 고려할 필요가 있다. 그리고 프로그램의 주요한 성과 중 하나로 삶의 활력을 설정하고 이를 성취할 수 있는 프로그램 개발도 이루어질 필요가 있다.

■ 중심어 : | 노인정신장애인 | 수단-목적사슬이론 | 사회복지서비스 이용행동 |

Abstract

The aim of this study is to predict use behavior for social welfare service of the elderly mentally ill through means-end chain theory. Means-end chain theory explains cognitive structure related to the consumer's preference to various products and services. Although the elderly mentally ill begin to emerge as new client population, social welfare services for them do not seem to be enough in the community. Based on this awareness, this study tried to analyse service use behavior of the elderly mentally ill through means-end chain theory to develop new social welfare services. The data were collected from 15 elderly mentally ill and found 5 attributes, 10 consequences, and 11 values. Hierarchical Value Map was composed of 'disease management, rehabilitation preparation, hobby · leisure → health maintenance, energy of life → social reintegration, life satisfaction, harmonious family life'. To activate the social service for the elderly mentally ill, it should be developed various programs such as disease management, rehabilitation preparation, hobby · leisure for the elderly mentally ill. The ultimate value of these programs will be improve life satisfaction and integrated into society.

■ keyword : | The Elderly Mentally Ill | Means-end chain Theory | Social Welfare Use Behavior |

1. 서론

본 연구는 수단-목적사슬 이론을 통해서 노인정신장애인이 사회복지시설 프로그램 이용의 가치구조를 경험적으로 확인하고 그에 따른 적절한 사회복지서비스 개발 방안을 제안하기 위함이다.

사회 구성원들의 평균수명이 늘어남에 따라 장애인들의 수명도 증가하여 '장애노인'이라는 또 다른 인구 집단이 부각되고 있다. 이들은 노인이 되기 전 선천 혹은 중도장애로 인해 노령에 이른 장애인으로, 노인문제와 장애인문제에 복합적으로 직면하게 되어 사회적으로 소외될 가능성이 높은 집단이다[1]. 이러한 계층이 정신보건영역에서 새로운 서비스 집단으로 고려되어야 함에도 불구하고, 이에 대한 준비는 현재 더디게 진행되고 있는 듯하다.

최근에 장애인 생애주기별 서비스에 대한 다각적인 논의들이 진행되고 있지만, 장애노인이 체감할 수 있는 서비스 혜택은 많지 않다. 물론 장애노인 중 발생비율이 낮은 집단이 노인정신장애인이기 때문인지 이들이 겪는 상대적 배제감이 존재하고 있다. 즉 '노인'의 특성을 가진 '정신장애인'을 위한 조직 및 서비스가 지역사회 차원에서 전혀 고려되고 있지 못하다. 정신장애인들이 노령화되어서 관련 욕구가 추가적으로 발생하고 있지만 지역사회재활시설들에서는 이들의 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 서비스 개발이 현실적으로 어려운 실정이다. 그래서 몇 십년동안 이용해 왔던 서비스를 그대로 받거나, 아니면 시설로 재입소하는 경우들이 발생하고 있다.

다행히도 정신보건영역을 중심으로 노인정신장애인을 위해 서비스가 필요하다는 공감대는 형성되어 가고 있다. 최근 심리·정서와 관련한 장애유발 연령층이 점점 연소화되어 감에 따라 정신장애인의 노령화에 대한 대비가 필요하다는 목소리들이 나오고 있으며, 정신장애인의 생애주기별로 직면하게 되는 삶의 어려움과 그에 따른 욕구 파악, 서비스 이용경향을 예측하고 필요 서비스를 개발해야 한다는 당위성이 사회복지실천현장을 중심으로 높아지고 있다.

노인정신장애인들의 새로운 서비스 수요를 파악하고

그들에게 필요한 서비스를 개발하기 위해서는 현재 이들의 사회복지서비스 이용행동에 대한 분석이 선행되어야 한다고 본다. 그러나 노인정신장애인의 사회복지서비스 이용행동에 대한 연구들은 거의 전무하다. 간헐적으로 노인정신장애인에 대한 연구[1-3]는 있어왔지만, 이들 연구는 연구대상이 노인정신장애인들이긴 하지만 그들 욕구에 대한 실태조사 수준에 그치고 있다. 지역사회복지기관으로 진입하여 서비스를 이용하고 있는 노인정신장애인들이 어떤 목적을 가지고 서비스를 이용하게 되고, 서비스를 이용함으로써 어떤 혜택과 변화를 경험하고 있는지 등 서비스 이용행동 구조와 과정을 연구한 것은 없다고 볼 수 있다.

자신의 정신적 질환이 적절히 관리되어 시설이 아닌 지역사회에 거주하는 정신장애인들이 증가하고 있다. 이들은 자신에게 필요한 서비스를 직접 발굴하고 이용하기도 하는데, 이러한 행위에는 그들만의 서비스 이용행동에 대한 인지기구조나 가치체계를 가지고 있다. 이것을 경험적으로 확인할 수 있다면 노인정신장애인이 표방하는 서비스의 가치와 서비스 이용행위의 활성화 근거를 확보할 수 있게 된다. 다른 연령계층에 비해 노인정신장애인들에게 특화되어야 할 사회복지서비스가 무엇인지 경험적으로 확인하게 되고, 이 근거를 바탕으로 새로운 서비스를 개발하거나, 기존 서비스를 재편할 수 있게 될 것이다.

서비스 이용자의 서비스 이용행위에 대한 인지기구조를 설명하는 체계를 Reynolds와 Gutman(1988)의 수단-목적 사슬(means-end chain)이라고 한다[4]. 수단-목적 사슬은 이용자가 원하는 것과 그 목적을 얻기 위해 선택되는 수단 간의 관계를 설명하는 이론이다. 이 이론에 따르면 노인정신장애인이 자신이 필요로 하는 서비스를 찾아내고 이용하는 행동은 그가 서비스를 지각하는 과정에서 형성된 지식에 의한 것이다. 노인정신장애인은 자신이 바라는 어떤 변화(성과)를 극대화하기 위해서 그것을 가장 잘 성취시켜 줄 수 있는 서비스를 선택하게 된다는 것이다. 서비스를 이용하는 것은 수단이 되고, 서비스를 이용하고 난 뒤의 결과는 목적이 된다.

본 연구의 목적은 수단-목적사슬 이론에 대한 규범

적 논의를 시도하고, 이것을 사회복지시설을 이용하고 있는 노인정신장애인들이 사회복지프로그램을 이용하는 행동에 적용해 보고자 한다. 그 결과를 바탕으로 노인정신장애인을 위한 새로운 사회복지서비스 개발 및 이용활성화 전략을 제안하고자 한다. 이를 위해 다음의 연구문제를 가진다.

사회복지시설을 이용하고 있는 노인정신장애인은 어떠한 가치구조를 가지고 사회복지서비스를 이용하고 있는가?

II. 이론적 고찰

1. 노인정신장애인의 사회복지서비스 이용 현황

그동안 정신보건영역에서 노인정신장애인을 대상으로 한 서비스 관련 연구들이 간헐적으로 이루어져 왔다 [2][3][5]. 이들 연구를 토대로 노인정신장애인의 욕구를 살펴보면, 질병으로 인한 특수한 욕구와 일반인들이 갖는 욕구, 생의 마지막 단계인 노년기에 지닐 수 있는 욕구의 공존성으로 인해 매우 복잡한 성격을 가지고 있다. 그럼에도 불구하고 김선주[3] 연구에서 정신보건 서비스 기관이 이러한 특성을 고려하지 않고 젊은 계층과 함께 사회기술훈련프로그램을 그대로 운영하거나, 정신과적 증상에 노출되어 불안정한 기능을 보이던 시기에 제공되고 있는 증상관리와 약물관리 위주의 프로그램들만 운영되고 있는 실정이라고 지적하였다. 그는 또 노인정신장애인이 오랫동안 정신질환에 노출됨과 동시에 노화로 인한 일반 의료적 질환이 공존하고 있어 어느 연령대의 정신장애인보다 정신적 고통이 가중되는 어려움에 직면해 있다고 하였다. 우울감, 화, 두려움 등의 정서적 어려움이 신체화되는 경우도 많아 이들에 대한 차별적인 접근이 필요하다고 제안하였다. 윤명숙·정향숙[5]의 연구에서는 노인정신장애인이 일에 대한 강한 욕구를 드러내기도 하였다.

정신장애인을 위한 사회복지서비스는 사회기술 훈련이나 정신과적 증상에 따른 약물관리서비스, 지역사회 적응을 위한 여가문화 서비스, 가족개입 프로그램 등이 주된 것들 이었다. 그러나 이들 중 정신장애를 가

지고 노인이 되었을 경우에 이용할 수 있는 서비스의 폭이 제한되기 때문에 기존의 서비스를 그대로 받거나, 아니며 시설입소를 고려할 수 밖에 없는 현실이다. 그러나 정신장애인들의 삶의 질이 개선되고 평균수명이 증가함에 따라 노인정신장애인의 수는 증가하게 되며, 그에 따른 다양한 욕구들이 발생하게 된다. 따라서 현재 노인정신장애인이 이용할 수 있는 서비스들이 많이 개발되어져 있지 않은 상황을 고려해 볼 때, 이에 대한 대안 마련이 시급하다.

2. 수단-목적사슬 이론

수단-목적사슬 이론은 소비자의 행동을 연구하는 하나의 준거틀로, 사회복지영역에서는 사회복지서비스의 잠재적 이용자들의 서비스 활용 경로를 이해하는데 도움을 제공해 줄 수 있다. 사회복지서비스 제공자들은 이용자들이 어떠한 이유로 서비스를 이용하고 활용하게 되는지 경험적 판단없이 공급자 중심에서 서비스 활용전략들을 구사하며 서비스의 효용가치를 높이고자 하는 경향이 있다. 사회복지서비스 특성상 공급자에 의해서 이용자의 욕구가 진단되고, 서비스 계획이 수립되지만, 궁극적으로는 이용자의 참여의지가 있어야 서비스 접근에 도달될 수 있다. 그러한 점을 고려한다면 이용자들의 서비스 이용 행동을 분석해 보는 것은 필요하다.

사회복지서비스의 활용과정상의 장애-저활용, 고향용-로 인한 서비스 활용의 누수와 누락 등의 문제는 늘 논의되어왔던 이슈임에도 불구하고, 뚜렷한 해결방안들이 도출되지 못하는 것은 서비스 이용자들의 이용행위에 대한 고찰이 부재한 것에서 비롯되기도 한다. 이를 발전적이고 현실적인 측면에서 다루기 위해서는 수단-목적 사슬이론을 활용한 사회복지서비스 이용에 대한 대상자의 가치구조를 분석해 보는 것이 의미가 있다고 보여진다.

수단-목적 사슬이론은 마케팅 영역에서 활발히 연구되어 오던 것으로, 1963년 Howard에 의해서 처음 주장되다가 1984년 Reynolds와 Gutman에 의해 이론적 토대가 구축되었다. 소비자의 제품 구매에 대한 의사결정 구조를 이해하고 이를 마케팅에 적용할 수 있는 유용한

모델로 인정받고 있다[6]. 이 이론은 소비자의 행동에는 그에 상응하는 이유가 있으며, 인간의 소비행동이 어떤 서비스를 통해 얻고자 하는 그 가치에 의해 발생하기 때문에 소비자가 자신이 이루고자 하는 목표를 만족시킬 수단을 선택한다는 것을 전제한다[6][7]. 소비자들이 제품이나 서비스의 어떤 속성(attribute)을 이용하는 이유는 결과(consequence)로 나타나며, 결과를 얻어야 하는 이유는 개인이 추구하는 가치(value)로 나타나는데 이러한 개념체계들을 연결하여 설명을 시도한다[8]. 소비자들이 이를 분절적으로 사고하여 제품이나 서비스를 구매하는 것이 아니고 상호 연관적이고 순환적인 인지작용을 통하여 이루어진다는 것이다[9].

수단-목적사슬이론의 장점[10]은 첫째, 서비스 이용자의 인지 포지셔닝을 이해할 수 있고 그래서 새로운 서비스에 대한 포지셔닝 전략을 수립하는데 유용할 수 있다. 둘째, 소비자의 욕구가 무엇이고, 이러한 욕구를 전달하기 위한 서비스 속성에는 어떤 것이 있는지 잘 이해할 수 있게 하여 서비스를 개발하고 개선하는데 실제적인 정보를 제공해 줄 수 있다. 셋째, 서비스의 속성과 이용자에 의해서 확립된 스스로의 지식 간의 적절한 연계를 밝힘으로써 서비스 공급자와 이용자 간의 커뮤니케이션 전략에 도움을 줄 수 있다.

III. 연구방법

1. 자료수집대상 및 방법

본 연구의 자료수집을 위해서 B지역 사회복지시설을 이용하고 있는 노인 정신장애인 15명을 대상으로 인터뷰를 실시하였다[표 1]. 연구자는 내용을 녹취하기 전 본 연구의 목적을 설명하고 이에 동의한 정신장애인들을 대상으로 하였다. 인터뷰에 걸린 시간은 평균 1시간 가량이었으며, 연구자와 응답자가 대면하는 상황에서 크게 4가지의 질문을 중심으로 인터뷰를 진행하였다.

표 1. 응답자 현황

응답자	연령	질환명	이용 사실	기관 이용년수
1	63	조현병	I	10년 5월
2	62	조현병	I	2년 9월
3	59	조현병	I	1년 10월
4	65	조현병	I	1년 6월
5	56	조현병	I	3년 2월
6	69	조현병	H	1년 4월
7	63	조현병	H	5년
8	63	조현병	H	5년 4월
9	55	조현병	S	16년
10	58	조울증	S	1년 11월
11	63	조현병	S	16년 5월
12	58	조현병	K	11년 2월
13	59	조현병	K	12년 2월
14	63	조현병	K	6년 2월
15	62	조현병	P	6년

- ① 프로그램을 이용하게 어떤 것을 중요하게 고려하는가?
- ② 프로그램에 참여하는 이유는 무엇인가?
- ③ 이 프로그램에서 어떤 것이 가장 좋은지와 그 이유는 무엇인가?
- ④ 프로그램을 통해서 얻게 되는 가치는 무엇인가?

2. 분석방법

본 연구에서는 래더링(laddering) 기법을 활용하여 노인정신장애인의 사회복지프로그램 이용행위의 가치사실 구조를 분석하고자 한다. 이 기법은 수단-목적사슬 이론의 각 항목별 관계를 확인할 수 있는데, 조사대상자들에게 각 항목이 왜 중요한지를 반복적으로 질문해 나감으로써 그 관계성 정도를 파악할 수 있다[6]. 노인정신장애인이 사회복지시설 프로그램을 어떠한 목적을 가지고 선택하게 되고, 그것을 선택함으로써 어떤 결과를 얻게 되어 궁극적으로 자신이 생각하는 어떤 가치를 추구하게 될 것인가에 대한 구조를 경험적으로 확인할 수 있게 된다.

IV. 분석결과

1. 수단-목적 사슬이론 항목 분석

본 연구는 정성적인 연구로 구체적인 가설 설정과 검증의 과정을 수행하지 않았으나 현장을 충실히 묘사하고 해석하는 것을 기본적 접근으로 하였다.

가장 처음으로 분석할 것은 래더로부터 모든 요소의 내용을 분석하는 것이다. 응답자들의 녹취에 근거하여 분석유목의 틀을 도출하였는데, 속성은 7개, 혜택(결과)은 10개, 가치는 11개로 나타났다. 이에 대한 추출의 엄격성을 확보하기 위하여 내용 정리 과정에서 참여자들의 인터뷰 내용을 재차 확인하였다.

또한 분석의 일관성을 통한 신뢰도를 높이기 위해서 본 연구의 경험이 있는 교수 2인, 정신보건사회복지사 1인에게 이에 대한 자문을 구하였다. 연구자 3인은 본 연구주제와 관련하여 선이해, 가정, 편견을 가지지 않도록 의식으로 노력해 가며 인터뷰와 분석에 참여하였다.

사회복지시설 이용자가 프로그램 선택시 고려하는

주요 속성, 혜택, 가치는 [표 2]와 같이 나타났다. 속성은 7개로, 응답자들은 사회복지시설 프로그램 이용시 질병관리, 직원관계, 사회복지 준비정도, 지식습득, 친교, 취업준비, 취미·여가 등의 속성을 주되게 고려하는 것으로 보였다. 주요혜택은 총 10개로, 노인정신장애인들은 자기자신에 대한 통찰, 건강유지, 함께 하는 회원들과의 자조모임 활성화, 지역사회와의 다양한 경험, 프로그램을 통한 스트레스 해소, 사회생활이나 질병관리와 관련된 필요 지식을 습득하는 것, 프로그램 참여자들의 실력향상, 프로그램 참여로 인한 삶의 활력과 자신감 향상을 기대하고 있었다.

사회복지시설을 이용하는 노인정신장애인들이 프로그램을 이용할 때 추구하는 궁극적인 가치는 총 11개로, 프로그램을 통해 자기 자신을 되돌아보고, 자신을 격려함으로써 이전보다 자기 자아가 발전되었다고 하였

표 2. 노인정신장애인 사회복지시설 프로그램 이용시 고려하는 주된 속성·혜택·가치

계층	번호	유목	인터뷰 예시
속성	A1	질병관리	약물 관리, 질병이 악화되지 않도록, 병을 늦게 하려고 참여
	A2	직원관계	직원이 권유해서 프로그램 참여
	A3	사회복지 준비	직업기술 배워서 독립적인 생활
	A4	지식습득	필요 지식 배움, 자격증 취득
	A5	친교	사람들과 어울림, 고립되는게 싫음,
	A6	취업준비	자격증 취득, 직업활동
	A7	취미·여가	무聊한 시간 달램, 새로운 것을 배움, 심심함을 달램
혜택	C1	자기자신에 대한 통찰	자신의 처지 인식, 자기개발
	C2	건강유지	몸과 마음이 튼튼, 기분이 상쾌해지고 마음이 편함, 피로감이 없어짐
	C3	자조모임 활성화	프로그램 참여자와 교류 활발, 회원들과 함께 행동함
	C4	다양한 지역사회 경험	사회에서 참여하는 기회가 많아짐, 다양한 프로그램에 참여
	C5	스트레스 해소	스트레스 날려버림
	C6	사회생활 필요지식 습득	사회생활에 필요한 것을 얻어감,
	C7	질병관리 필요지식 습득	질병에 대한 지식을 알 수 있음
	C8	실력 향상	입상, 전문적인 실력을 기를 수 있음
	C9	삶의 활력	하루를 즐겁고 보람있게 보냄, 의욕고취
	C10	자신감 향상	내 능력이 이정도구나 하는 자신감
가치	V1	자아발전	자기수양, 자신을 다독거림
	V2	성취감 고취	성취감 느낌
	V3	사회복지	독립적으로 생활 가능, 재발 안하고 취업
	V4	대인관계 형성	주변사람들과 많이 친해짐, 친인척과 친하게 지냄, 사람들과 관계가 좋아짐, 원만한 대인관계
	V5	자존감 향상	자신감을 얻음, 자신감 회복
	V6	생활만족도 향상	현재 생활에 만족,
	V7	지역사회 지립	사회구성원으로 당당히 섬, 스스로 생활할 수 있도록 함, 작업비를 받
	V8	사회적 지지	많은 사람들이 힘을 얻고 힘을 키움, 소속감과 유대감 느낌
	V9	긍정적 사고방식	긍정적인 마인드로 전환
	V10	원만한 가정생활	집안일 도움, 아내의 도움에 감사함, 집에서 내가 해야 할 일 찾음
	V11	질환 완화	더 나빠지지 않음, 건강해진 것 같음, 몸과 마음이 상쾌하고 기분 좋음

다. 프로그램을 통해 성취감을 경험하게 되고 단절되고 고립된 생활에서 벗어나 대인관계를 형성하였고 자아 존중감도 높아졌다고 하였다. 생활만족도도 향상되었고, 긍정적인 사고방식도 가지게 되었으며, 원만한 가정 생활과 지역사회에서 자립하고 성공적인 사회복귀가 이루어지기도 하였다. 그리고 자신의 정신질환이 더 이상 나빠지지 않고 완화되는 경험도 있었다고 하였다.

2. 래더링 분석 결과

인터뷰 내용분석을 통해 속성, 혜택, 가치에 대한 확정된 유목을 토대로 각 유목간의 관계를 파악하기 위한 함축 매트릭스를 작성하였다.

그리고 각 항목별 간의 관계를 상호 연결시켰다. 최종적으로 함축 매트릭스의 연결 빈도수를 확인하였고, 이를 바탕으로 [그림 1]과 같이 가치단계도를 만들었다. 가치단계도의 수치는 함축 매트릭스의 빈도 숫자를 나타내는 것으로 높은 숫자를 나타내는 연결 관계가 가장 의미있는 연결관계라고 할 수 있다.

노인정신장애인이 사회복귀시설 프로그램 이용에 대한 가치단계도를 분석한 결과, 가장 중요하게 발견된 래더는 6개로 나타났다. 속성 3개에 따른 혜택과 가치

의 가치단계도 패턴이 동일하였다. 첫 번째 래더는 ‘질병관리→건강유지→사회복귀’, ‘질병관리→건강유지→생활만족도 향상’, 두 번째 래더는 ‘사회복귀 준비→삶의 활력→사회복귀’, ‘사회복귀 준비→삶의 활력→생활만족도 향상’, 세 번째 래더는 ‘취미·여가→삶의 활력→원만한 가정생활’, ‘취미·여가→삶의 활력→생활만족도 향상’이었다. 노인정신장애인은 사회복귀시설 프로그램을 질병을 관리하고, 사회복귀를 준비할 수 있으며, 노년의 취미·여가를 위한 기능으로 인식하고 있음을 알 수 있다.

이 프로그램을 통해서 건강을 유지하고 삶의 활력을 얻었으며, 궁극적으로는 자신의 생활만족도 향상과 사회복귀에 기여하고 있음으로 의미화하였다.

비교적 젊은 계층의 정신장애인은 사회복귀시설의 프로그램을 경제적 자립이나 지역사회 적응을 위한 지식·기술 습득에 초점을 둘 수 있다. 그러나 자신의 유희 시간이 많이 발생하는 노인정신장애인의 경우에 지속적인 질병관리나 취미·여가 프로그램에 관심을 가지는 것으로 유추해 볼 수 있다.

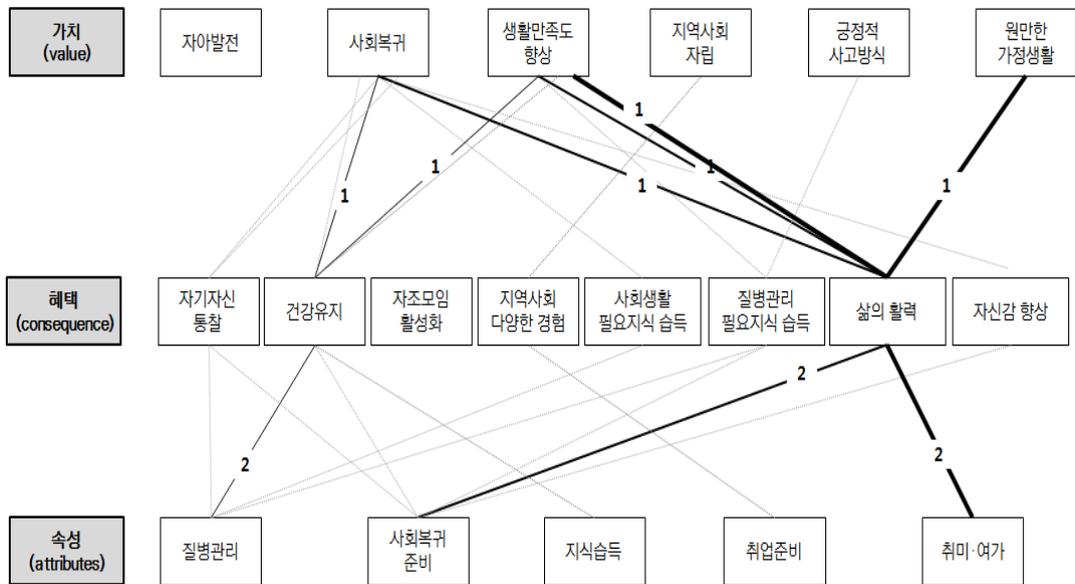


그림 1. 노인정신장애인이 사회복귀시설 프로그램 이용 가치단계도

V. 결론 및 함의

본 연구는 사회복지시설을 이용하고 있는 노인정신 장애인들은 어떠한 가치구조를 가지고 사회복지서비스를 이용하고 있는지를 알아보고자 하였다. 총 6개의 래더가 도출되었고 결과는 다음과 같다.

첫 번째 래더는 ‘질병관리→건강유지→사회복귀’, ‘질병관리→건강유지→생활만족도 향상’, 두 번째 래더는 ‘사회복귀 준비→삶의 활력→사회복귀’, ‘사회복귀 준비→삶의 활력→생활만족도 향상’, 세 번째 래더는 ‘취미·여가→삶의 활력→원만한 가정생활’, ‘취미·여가→삶의 활력→생활만족도 향상’이었다. 결론적으로 노인정신 장애인들은 ‘질병관리’와 ‘사회복귀 준비’와 ‘취미·여가’를 위해 사회복지시설을 이용하고 있음을 알 수 있다.

첫 번째 래더 결과에서 노인정신장애인들은 사회복지시설에서 ‘질병관리서비스’를 받고 싶고 이를 통해 ‘건강이 유지’되고 궁극적으로 ‘사회복귀’와 ‘생활만족도가 향상’된다고 인지하고 있었다. 본 연구 대상자들은 주로 정신과적 증상관리서비스에 관심이 많았지만 다소 지루함을 호소하였다. 이는 관련 프로그램에 대한 만족도가 낮고, 운동요법과 재활요법에 대한 욕구가 높다는 연구결과와도 일치한다. 운동서비스 관련하여 다소 경제력을 가지고 있는 노인정신장애인들이 산책이나 등산 보다는 헬스장을 이용하는 운동요법을 선호한 것[4]을 볼 때 신체적 질병의 예방차원에서 요가체조, 단전호흡 등 운동프로그램의 다양화를 모색하는 서비스 대책이 필요하다고 본다. 노인정신장애인은 정신적·신체적 질병관리 프로그램의 다양화를 통해 사회복귀와 생활만족도가 향상되는 경험을 갖게 되는 것이다.

두 번째 래더 결과에서 노인정신장애인들은 사회복지시설에서 ‘사회복귀 준비’에 대한 서비스를 받고 싶고 이를 통해 ‘삶의 활력’이 생기고 궁극적으로 ‘사회복귀가 용이’해지고 ‘생활만족도가 향상’된다고 인지하고 있었다. 기존 연구에서 노인정신장애인이 ‘보호자가 필요한 고독한 어른’이고 병원-시설-혼자 사는 삶의 과정을 겪는다[5]는 결과와 의미가 상통한다고 보겠다. 본 연구 결과에서도 사회로 복귀하여 혼자 살아가야하는 삶을 받아들이고 있었다. 그리고 노인정신장애인들은 사회

복귀시설의 서비스를 이용하면서 동료나 사회복지시설 종사자, 지역사회 주민들과의 관계와 지지를 긍정적으로 경험하고 있었으므로 가정도우미 서비스, 지역사회복지관의 노인관련 프로그램과 노인주간보호센터와의 연계[4] 등의 사회복지기관과의 적극적인 네트워크를 통해 다양한 사회복지서비스와 인간관계 경험이 필요하다고 하겠다.

세 번째 래더 결과에서 노인정신장애인들은 사회복지시설에서 ‘취미·여가’ 서비스를 받고 싶고 이를 통해 ‘삶의 활력’이 생기고 궁극적으로 ‘원만한 가정생활’이 도모되고 ‘생활만족도가 향상’된다고 인지하고 있었다.

기존 연구에서 노인정신장애인들의 서비스 욕구우선 순위에서 음악요법(노래부르기, 악기연주, 음악감상 등)의 욕구가 가장 높았다[4]는 결과를 접목할 필요가 있겠다. 그리고 노인정신질환을 다루는 치료자의 미션으로 문화적으로 적절한 자료를 기반으로 적절한 훈련 매뉴얼이 개발되어야 하고 이것이 노인정신의학 건강정책의 방향을 향상시킨다[13]는 제안을 되새길 필요가 있다. 새로운 프로그램을 개발할 때, 노인정신장애인들이 ‘삶의 활력’을 의미있게 생각한다는 것을 고려한다면 사회적으로 소외되고 고독한 삶의 한 면을 보완할 수 있을 것이다.

본 연구의 결과에서 노인정신장애인들은 윤명숙·정향숙[5]의 연구에서와는 달리 일에 대한 강한 욕구를 드러내지는 않았다. 이는 사회복지시설이 취업준비서비스를 제공하고 있긴 하지만 청장년층 위주로 서비스가 제공되고 있고, 노인정신장애인들은 보호작업장 위주로 취업서비스가 제공되는 현실을 경험한 대상자들이 이에 대한 한계를 인식하고 있는 것으로 사료된다.

노인정신장애인의 서비스 욕구에 대한 파악도 미비하고 향후 지역사회 내에서 체계적인 관리가 이루어지지 못한다면 안타깝게도 노인정신장애인들은 시설에 입소하는 상황이 발생하게 될 것이다[11].

정신장애인이 노인이 되었다 할지라도 정신과적 문제의 호전에만 몰두해서 서비스를 선택하지는 않을 것이다. 에릭슨은 노년기의 성패는 신체적·사회적 퇴보를 어떻게 받아들이는가에 따라 통합성과 절망감이라는 심리사회적 위기를 맞는다고 보았다[12]. 노인정신

장애인의 경우는 노인이면서 정신장애인이란 이중고를 겪고 있으며, 더불어 오랫동안 정신과적 문제에 노출되어 있었기 때문에 스스로 해결할 수 없는 문제가 많다고 인지하고 있으며, 공식적인 서비스와의 접촉도 매우 취약하다.

노인정신장애인에 대한 서비스 자체가 부재한 상태에서 어떻게 서비스를 탐색하고 노인정신장애인의 궁극적인 가치를 실현하는가를 논하는 것은 어려운 일임에 분명하다. 그러나 수단-목적 사슬이론을 통해 기존 서비스가 전무한 상태에서 노인정신장애인의 잠재적 욕구를 파악하고, 구체적으로 어떠한 서비스가 필요한지를 경험적으로 확인할 수 있었다. 그러나 수집된 대상자 수가 많지 않았다는 점을 볼 때, 이를 노인정신장애인 전체로 일반화하기에는 한계가 존재한다. 향후 이를 보완한다면, 노인정신장애인 당사자의 욕구가 반영된 수요자 중심의 사회복지서비스를 개발하는데 유용한 근거가 될 것이다. 그럼에도 불구하고 본 연구를 통해서 노인정신장애인이 어떠한 가치에 기반하여 서비스를 선택하고 이용하게 되는지에 대한 인지구조를 설명할 수 있었다. 노인정신장애인들이 서비스를 통해 궁극적으로 기대하는 바가 무엇인지 알게 되었고, 그 가치에 부합되는 새로운 서비스 개발이 용이하게 이루어질 수 있게 되는 초석으로서 그 의의가 있다고 볼 수 있겠다.

참고 문헌

- [1] 김성희, 고선정, “장애유형별 장애인노인의 특성에 관한 연구,” 한국노년학, Vol.24, No.3, pp.171-195, 2004.
- [2] 김선주, “노인정신장애인의 프로그램 욕구에 미치는 영향요인,” 한국콘텐츠학회논문지, Vol.8, No.10. pp.199-207, 2008.
- [3] 김선주, 노인정신장애인의 정신보건서비스 만족도 및 욕구분석, 경성대학교, 박사학위논문, 2009.
- [4] T. J. Reynolds and J. Gutman, “Laddering theory, method, analysis, and interpretation,” *Journal of Advertising Research*, Vol.28, pp.11-31, 1988.
- [5] 윤명숙, 정향숙, “노인정신장애인의 삶,” 재활복지, Vol.16, No.1, pp.59-85, 2012.
- [6] 윤성욱, 전옥, “실버고객의 복지관 프로그램 가치 측정에 관한 연구,” 소비문화연구, Vol.17, No.3, pp.63-84, 2014.
- [7] R. Pieters, H. Baumgartner, and D. Allen, “A Means-End Chain Approach to Consumer Goal Structures,” *International Journal of Research in Marketing*, Vol.12, pp.227-244, 1995.
- [8] 송기인, “은행 서비스에 대한 소비자 및 종사자의 가치구조 비교연구,” 언론학연구, Vol.10, pp.25-56, 2006.
- [9] 오창호, 구정대, “Means-End Chain과 Laddering을 이용한 체험서비스의 가치측정에 관한 연구: 진주유등축제를 중심으로,” 관광·레저연구, Vol.22, No.3, pp.289-308, 2010.
- [10] 차재빈, 서상윤, 이훈영, “병원선택속성에 관한 소비자 인지구조 연구-수단-목적사슬이론과 래더링을 중심으로-,” 의료경영학연구, Vol.4, No.2, pp.39-50, 2010.
- [11] K. Felmet, S. Zisook, and J. W. Kasckow, “Elderly patients with schizophrenia and depression: diagnosis and treatment,” *Clinical Schizophrenia & Related Psychoses* January, pp.239-254, 2011.
- [12] 정인숙, 김선주, 박근영, 박해금, 배은석, 백정원, 송영지, 한승협, *인간행동과 사회환경*, 태영출판사, p.6, 2014.
- [13] 오병훈, “노인정신의학 : 개요,” *신경정신의학*, Vol.41, No.5, 2002.

저 자 소 개

김 선 주(Sun-Joo Kim)

정회원



- 2000년 8월 ~ 2012년 2월 : 아미정신건강센터 원장
- 2009년 2월 : 경성대학교 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 동명대학교

<관심분야> : 정신보건, 사례관리, 상담기법

권 순 애(Sunae Kwon)

정회원



- 2009년 8월 : 경성대학교 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2011년 11월 ~ 2012년 7월 : 미주리주립대학교 사회복지학과 박사후 연구과정
- 2014년 3월 ~ 현재 : 창신대학교 사회복지학과 조교수

<관심분야> : 비영리 사회복지조직, 사회복지프로그램

박 미 옥(Mi-Ok Park)

정회원



- 1999년 6월 ~ 2010년 3월 : 아미정신건강센터 과장
- 2013년 2월 : 부산대학교 사회복지학과 박사과정 수료
- 2012년 3월 ~ 현재 : 아미정신건강센터 원장

<관심분야> : 정신보건, 사례관리, 주거복지