

자원봉사자가 경험한 저소득층 복지시설 거주노인의 문제행동

Elderly Residents' Behavior Problems as Experienced by Volunteers Working in Low-Income Welfare Facilities

한서대 노인복지학과

교 수 이 인 수*

Dept. of Elderly Welfare, Hanseo Univ.

Professor : Lee, In-Soo

<Abstract>

This study was conducted for the purpose of analyzing volunteer workers' perceptions of and attitudes toward the behavior problems of the elderly residents after caring for the residents voluntarily at low-income nursing homes. Eleven male and female volunteers ranging from age 19 to 52 were asked how they felt about the elderly residents' behavior problems and what kind of behavioral problems they had experienced after doing volunteer works in the three chosen facilities. In particular, they were expected to explain what emotional changes they experienced during their volunteer service.

In this study, it was observed that most of the elderly subjects experienced three categories of behavior problems: habitual, repetitious and unreasonable activities caused by the elderly residents' life span backgrounds, unexpected and/or abrupt behaviors resulting from gradual cognitive impairments, and physiological, awkward activities caused from gradual senility. The volunteers tend to believe that the elderly residents are naturally expected to act positively, since they have been provided with well-planned, regular care services such as bathing, counseling, activity programs, and religious guidances. On the other hand, some respondents stated that their experiences at the nursing homes caused them to form negative images of the elderly; they feel that the elderly are not helpful for giving advices on critical decisions, guiding and encouraging their daily lives, and offering any positive influences toward their own lives. Rather, they find themselves getting too much stressed as a result of their intimate contacts with demented or senile residents.

Overall, in this study, it is proposed that education for confronting sudden abrupt behavior problems should be intensified more for female volunteers, since they tend to be more susceptible to emotional harassment resulting from the problem behaviors. It is also proposed that young volunteers who have not been systematically trained for confronting aggressive behaviors need to be separately assigned their roles in order to minimize the potential of confronting unseemly situations resulting from male residents whose mental health has deteriorated. Furthermore, it is also suggested that the combination of leisure-related activities for healthy residents and stressful intimate services for the frail residents be systematically planned and implanted for the volunteer program so that the volunteers can lessen the chances of suddenly finding themselves confronted with extremely abrupt agitations.

▲주요어(Key Words) : 비영리시설(non-profit facilities), 습관적 문제행동(habitual problem behaviors), 사고력 저하(cognition impairment), 점진적 노화(gradual aging), 우발적 문제행동(abrupt problem behaviors)

* 주 저 자 : 이인수 (E-mail : drinsoolee@hanmail.net)

I. 서 론

우리나라는 대통령직속 고령화대책 특별위원회가 설치될 정도로 인구고령화가 심각한 나라다. 저출산과 수명연장의 복합적 효과로 촉발된 인구고령화 속도는 미국 등 구미 선진국의 2~3배에 해당하여, 노령인구가 5%에서 7%로 되는데 걸린 기간이 선진국은 25~30년인데 비해 우리나라는 10년 이내에 불과하다(현외성 등, 2002). 이렇듯 빠른 고령화 추세에 따라 2022년에는 65세 이상 노령인구가 전체인구의 14%를 넘어서면서 바야흐로 우리나라도 선진국형 고령 사회로 진입할 것이다(통계청, 2004).

실상가상으로 급속한 산업화 및 핵가족화와 더불어 맞벌이 부부가 급증하는 최근에는 노부모와 자녀가 함께 사는 것은 자녀에게 부양부담을 초래하고 노인들의 활기찬 사생활을 위축시킬 수도 있다는 견해가 부상하면서(한국보건사회연구원, 1998), 노인 전용 주거시설에서 노후를 보내는데 대한 긍정적 시각과 실질적 수요가 크게 증가하고 있다. 예를 들어 비교적 건강한 노인들이 생활하는 양로시설과 노인복지주택은 현재 130여개 시설에 약 8,000명의 노인이 생활하고 있는데(보건복지부, 2005), 이러한 숫자는 7년전인 98년 말 102개 시설에서 약 5,000여명이 생활하던 것에 비하면(현외성 등, 2002) 시설 수는 약 30%증가하고 입소 노인 수는 약 60% 증가하였음을 보이고 있다.

인구고령화에 따라 부상하는 우리나라 가정관리학의 주요과제는 노년층의 욕구에 부합하는 이상적인 주거공간을 개발하는 것이며, 이러한 노인 주거공간 개발에서 고려해야 할 가장 중요한 사항 중 하나는 노인들에게 필요한 의료 및 일상생활 서비스를 충분히 제공하는 것이다. 노인주거시설을 비용지출 규모면에서 볼 때 중상류층 노인이 입소하는 유료시설과 저소득층 노인이 입소하는 무료 및 실비시설로 나눌 수 있는데, 저소득 노인이 생활하는 양로원이나 노인의 집과 같은 주거복지시설은 거의 1:1 결연으로 제공되는 다양한 분야의 많은 자원봉사자를 필요로 한다(한국노인복지시설 협회, 2005). 예를 들어 목욕이나 식사를 도와드리고 외출을 동행하는 단순 노력봉사는 물론, 예능이나 원예와 같은 취미생활, 그리고 물리치료나 언어치료와 같은 전문적 치료관리 프로그램 등등 거의 모든 분야에 걸친 다양한 활동에 있어 대학생이나 가정주부와 같은 젊은이들의 지속적인 봉사활동이 있을 때에야 비로소 노인들도 인간적인 삶을 누릴 수 있는 것이다(동명노인복지센터, 2005).

우리나라 대부분 무료 및 실비 복지시설은 50명 내외의 노인을 보호하고 있는데, 급여를 받고 출근하는 직원은 간호사와 영양사, 관리직원을 다 포함하여 5명 이내에 불과하

고 지역사회 주민이나 후원자, 학생들로 이루어진 봉사자들의 헌신적인 노력에 의해 거의 대부분 일상생활 서비스가 유지되고 있다(한국노인복지학회, 2004; 한국노인복지시설 협회, 2005). 그러므로 저소득 노인을 위한 주거시설내 서비스개발의 성패는 노인의 특성에 대한 지식과 경험을 지니고 시설에서 필요로 하는 봉사를 지속적으로 제공하는 봉사자의 관리에 있다고 단언할 수 있다. 그러나 자원봉사자를 관리하는데 있어 최근 심각한 문제로 부상하는 것은 시설 노인들에 대한 구체적인 지식과 적절한 대비책 없이 막연한 온정주의나 의무감으로 접근하면서 노인으로부터의 돌발적인 문제행동을 경험하는 사건들이다. 예를 들어 식사수발도중 음식물을 갑자기 토하는 상황을 접하며 놀라 노인을 떠밀어 부상당하게 하거나 산책을 동행하던 자원봉사 여학생이 남자노인으로부터의 성희롱을 경험하는 사례가 보고된 바 있으며(전남노인복지시설 협의회, 2004), 노인의 독특한 냄새나 편집증적 성향에 강한 거부감을 가지는 방문자들의 사례도 보고되고 있다(김병환, 2004). 혹은 노인과의 대화에서 인지능력 장애에서 오는 혼란스런 언행을 보며 충격에 사로잡혀 우울증을 보이며 노인과의 접촉을 기피하게 되는 청소년들의 사례도 보고되고 있다(평화종합사회복지관, 2002). 이러한 사례들은 대부분 구체적인 사전 정보 없이 막연한 동정심이나 맹목적인 책임감만으로 노인복지시설에서 봉사활동하면서 생기는 우발적인 사건이며(Levesque, 1993), 효과적인 서비스를 충족시키는데 큰 불편을 초래함은 물론 노인주거시설 방문자체를 위축시키는 위협적 요인으로 작용하고 있다. 그리고 이러한 문제행동으로 인한 부작용은 대부분 저소득층 복지시설에서 집중적으로 보고되고 있지만, 원인과 해결책이 제시된 학술적 보고는 매우 미비하고 대부분 위크숍이나 간담회 자료집 수준의 간헐적인 것이기에, 이에 대한 체계적인 연구가 절실히 필요한 상황이다.

후원방문자와 봉사자를 끊임없이 유지하고 관리하는 일은 고령화시대 인권존중의 사각지대에 놓인 어르신들의 주거생활을 보장하기 위한 시급한 일 중 하나다. 그리고 그러한 시대적 요구를 실현하기 위해 가장 초보적인 단계는 감상주의적 온정에서 벗어나 그곳 노인들이 지닌 민감한 특성을 이해하고 이에 대한 준비를 한 상황에서 보다 효과적으로 접근하는 것이라 하겠다. 이에 본 연구에서는 우리나라 노인주거시설을 방문하여 노인들을 수발하는 자원봉사자로 활동해본 사람들을 대상으로 직접면담에 의해 다음과 같은 문제를 조사하였다.

<연습문제 1> 저소득층 노인이 거주하는 복지시설에서 자원봉사자로 노인을 수발하면서 경험한

노인들의 문제행동은 어떤 것이 있으며 이러한 문제행동은 결국 봉사자들의 노인수발에 어떤 영향을 미치는가?

<연습문제 2> 이러한 문제행동과 그 영향은 앞으로 노인 주거시설 입주노인에게 인간다운 삶을 보장하기 위한 다양한 서비스를 제공해야 하는 과제에 대해 어떠한 시사점을 제시하는가?

II. 선행연구 고찰

1. 저소득층 복지시설거주 노인의 특성

복지시설 거주 노인들은 그들 자신이 통제할 수 없는 환경 때문에 고립되어 생활해 온 경우가 많다. 노인들의 중요한 사회적 욕구에는 가정에서나 사회에서 연장자로서의 지위 유지, 가족, 친지, 친구, 이웃과의 정서적인 접촉과 적절한 여가생활의 추구 등이 있는데 이러한 욕구가 좌절될 때 삶의 질과 만족도가 저하됨은 물론 건강에 대한 자기평가 절하(self-devaluation), 그리고 그로인한 건강관리의 포기나 소홀로 인해 생존 그 자체가 중대한 위기를 맞게 된다(서병숙, 1989). 우리나라 노인주거시설에 거주하는 노인중 70%이상이 무료 혹은 실비시설과 같은 저소득층 복지시설에 거주하는데(한국노인복지시설 협회, 2005) 이들은 경제능력을 가진 자녀나 친인척이 없고 본인의 생계능력이 미약한 이른바 “무연고 극빈 노인”이다(한국노인복지학회, 2004). 이러한 이유때문에 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 그들 중 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.

일반노인들에 비해 현저히 낮은 사회경제수준과 건강상태에서 비롯된 복지시설 거주노인의 우울증상은 일반노인의 우울증상과 매우 다른 양상을 보인다. 일반 노인들에게 생기는 우울은 가족과의 갈등, 사업의 실패, 조기퇴직등 특정 인물과의 갈등이나 사건발생에서 비롯된 경우가 많으므로 우울과 더불어 그 원인적 사상(事象)에 대한 집착과 중요성을 동반한다(이윤정, 1994). 그리고 그 원인에 연루된

사건을 해결하거나 원인 제공자와의 갈등을 해소하는데 가족들과 많은 대화를 나누며 여러 가지 도움을 받는다. 반면에 양로시설노인의 우울증은 원인의 핵심이 되는 사건이나 인물이 없이 오랜 시간 동안의 고립과 허무감에 의해 점진적으로 진행되면서 내성적인 성격으로 고정되는 특성을 지녔다(홍정실, 1995). 특정 인물이나 사건에 대한 분노와 편집(偏執)이 없는 반면, 가족이나 친척 등 일차보호자가 없으므로 외향적인 해결의 노력이 없고 자학의 가능성이 높다는데 문제의 심각성이 있다(신미화, 1996). 이러한 특유한 형태의 우울증상은 가족의 보호를 받지 못하고 고립된 상태에서 수동적인 삶을 영위한다는 피해의식에서 비롯되는 우울의 상태를 말하며 점진적이고 지속적으로 발전하여 지능, 언어, 신진대사, 행동, 식욕 등에 장애를 초래하게 된다. 이러한 장애는 자녀와 배우자가 없는 노인들이 변두리 지역에 위치하여 사람들과의 접촉이 어려운 양로시설에 장기간 거주하면서 사회와의 관계가 소원해져서 생겨나는 복합적 우울증후군이라고도 표현된다(이기순, 1994; 한국노인복지시설 협회, 2005). 요약하면 양로원에 거주하는 노인은 일반노인에 비해 우울성향이 현저히 높으며 일반노인에 비해 더욱 불안해하고, 피해망상에 사로잡혀 있으며 일상생활유지에 매우 수동적이고 의욕저하가 현저하기에, 이러한 노인들을 대상으로 하는 봉사활동은 좌절감과 스트레스를 유발하여 노인에 대한 부정적인 인식을 크게 증대시킬 위험성을 내포할 개연성이 매우 큰 것이다.

2. 시설내 문제행동의 의미

노인들이 생활하는 복지시설내 문제행동이란 적절한 서비스를 제공하는데 지장이 될 정도로 남에게 위해를 가하는(harassing) 것, 혹은 다른 노인거주자로 하여금 안정된 생활에 심리적·신체적 위협(threatening)을 주는 여러 가지 언행을 의미한다(Levesque, 1993; Pynoos & Regnier, 2000). 선진국 노인주거시설에서 빈번하게 보고되는 문제행동은 특정장소에 오랫동안 배회하며 다른 노인에게 소리를 지르거나 싸움을 거는 일, 몽유병(perambulatory)을 유발하는 수면장애, 성적 공격행위(sexual assaults)등을 포함한다. 간호사나 심리치료사등 전문직 직원은 이러한 문제행동에 대해 투약과 상담 등을 통해 적절히 대응하며, 동료노인들도 함께 살기위해 받아들여야 한다는 믿음 때문에 오랫동안 접하면서 점진적으로 이해하고 익숙해지는 경향이 있지만, 일시적인 온정적 감상이나 의무적인 사회봉사를 위해 봉사하는 사람들은 적용하기 힘들고 충격적인 스트레스로 인식한다. 아직까지 사회문제가 될 정도의 규모는 아니지만 시설거주 노인 특유의 여러 가지 문제행동이 산

발적으로 국내외에서 보고되고 있다. 우선 우리나라 노인 복지시설의 80%이상은 문화근린시설이 부족한 교외나 농촌지역에 위치하다보니(한국노인복지시설협회, 2005) 지역 사회와의 폭넓은 교류가 위축되고 제한된 사람들과 오랜 시간 접하면서, 갈등이 생기면 잊혀지고 해소되기보다는 더욱 고정화된 대인관계상의 편력으로 굳어진다. 그 결과 특정 직원과 자원봉사자를 선호하고, 옆방에 입주하는 노인의 성격이나 사회적 배경에 대해 민감하게 반응하며 방문자에 대해 지나치게 기피적인 성향을 띠는 경우가 발생한다(전남노인복지시설협회, 2004).

이외에도 매우 드물기는 하지만 숙식을 하며 봉사하는 사람들에게는 노인입주자의 생리적 특성도 문제행동으로 인식되어 큰 스트레스를 유발한다. 이러한 생리적 특성은 용변횟수, 배변습성, 샤워시간, 편식, 특정한 질병증세 출현시간대, 심야에 용변을 보는 습관, 변비 혹은 설사 습관, 코고는 습성, 새벽에 깨어 기침을 심하게 하는 습성 등 독특한 신체 기능적 특성으로 인해 직원이나 봉사자의 도움을 심야에 자주 요구하며 주변 입주자의 생활에 불편을 초래하는 경우를 들 수 있다(Levesque, 1993; Pynoos & Regnier, 2000).

이러한 문제행동들은 특별히 어느 한 가지가 심각한 충격을 주기보다는 여러 가지 요인들이 복합적으로 오랫동안 작용하여 직원이나 동료노인 혹은 자원봉사자들에게 큰 불편을 초래하는데 그 구체적인 사례를 다음과 같이 소개하고자 한다.

<사례 1> 어느 70대 남자 노인은 과학자 출신인데 45세에 중풍으로 하반신 불수가 되었다. 하반신불수가 되었으니 당연히 성생활이 불가능해졌는데 성적욕구와 충동만은 그대로 남아 있다. 45세 이후 성적욕구를 해소하지 못하는데서 오는 심한 정서적 불안감이 팽배하여 노년기에 이르자 성 도착 증세를 보이기 시작했다. 한밤중에 양로원 복도를 서성이며 여자 노인이 사는 방을 기웃거릴 때가 많아 당직 간호사를 항상 긴장하게 만들었다(Randolph Hills Nursing Center, 1996. 관리기록 발췌번역).

<사례 2> 아주 특이한 습성이 있고 이기적이고 성격변화가 심해 다루기 힘든 노인들이 간혹 있다. 식사는 꼭 혼자 하려하고, 샤워를 아주 오래하고, 명랑하다가 우울하다가 변동이 심하고, 휴게실 벤치에도 혼자 앉으려 하고 옆에 누가 있으면 불쾌해 한다(Randolph Hills Nursing Center, 1996. 관리기록 발췌번역).

이상에 고찰한 미국 시설내 문제행동들은 대부분 시설의 간호사 직무에 해당하는 것으로, 이러한 행동에 대해 어떠한 대응을 하고 어떤 사후조치를 내려야 하는가에 대한 표준화된 지침과 해결방안이 오래전부터 체계적으로 정리되어 있는 고전적인 가이드라인이다(Hennessy, 1993; AAHSA, 2002). 그러나 이러한 선진국 문제행동 사례들은 문제행동 발생 시에는 반드시 정규직원만이 노인의 신체에 손을 대고 조치를 취할 수 있고 자원봉사자는 상황보고 외에는 여하한 대처권한이 없는 제도에서 관리되는 지침이기에(AAHSA, 2002; AARP, 2002), 한국에서는 큰 시사점을 갖지 못한다. 이러한 문제행동은 대부분 반복적인 관찰에 의해 그 행동의 진행이 예측가능하고 효과적인 대처 지침이 표준화되었기에 충격으로 받아들여질 위험이 매우 적다고 하겠다. 그러나 전문직원이 매우 적고 자원봉사자들이 숙식을 하며 자신의 판단에 따라 자유롭게 수발하며 노인들의 문제행동에 대한 명확한 교육이나 대처기준이 없는 한국(한국노인복지시설협회, 2005), 특히 저소득층 노인을 위한 복지시설에서는 이러한 선진국 사례와 매우 다른 다양한 문제행동들이 체계적으로 연구되지 않은 미개발 상태에 있으며, 이에 대한 구체적인 사례고찰과 대응책에 대한 제언이 마련될 필요성이 대두되는 시점에 와 있다고 하겠다.

문제행동이 명확히 대처되지 않고 인내력으로만 수용되는 것이 경료효친이라는 동양적 전통측면에서는 미덕으로 해석될 수도 있지만, 방치되어 누적될 경우 결국은 자원봉사자가 소진되어 노인입주자를 냉담하게 대하거나 홀대하는 요인이 되기도 한다. 노인고객을 상대하면서 고객으로부터 여러 가지 어려움을 당하지만 감정표현을 억제해야만 하는 복지시설 봉사활동이라는 특수한 상황에서 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, 불평, 우울, 심지어는 노인에게 비인격적인 언행을 가하고 무감각해지는 위협적인 요인이다(Maslach, 1992). 경료효친을 가장 큰 덕목으로 인식하는 한국사회규범상 노인을 돌본다는 것 자체로부터 오는 사회적 칭찬이 소진을 완화시키는 요인이기도 하며(한국노인복지시설협회, 2005) 다른 봉사활동에서 보기 힘든 초인간적인 노력을 들이기도 하지만(안소윤 등, 2002), 이러한 온정주의에 입각한 노인생활시설의 활동특성은 보살핌, 의료관리, 상담 등 복지관련 업무가 주류를 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 불평을 하기도 매우 힘들다. 그리고 이러한 힘든 과정은 열악한 성장배경과 이로 인한 정서적 장애가 심한 저소득층 노인들을 관리하는 시설에서 더욱 심각하다(최혜영, 1995). 그러한 환경속에서 봉사자들은 지치고 에너지가 떨어지며 열정이 식어버리는 경험을 하게 되고 의미 없는 일에 끌려 다니는 느낌을 갖기도 할 것이다. 또한 하는 일에 대한 존경이나 중요성을 상실하고 자신이 하는 일에 대한 주도성을 상실하며 시설에서 요구되는 일에 심한 압박감을 느끼면서 소진되었다는 인식을 갖게 되기도 하며 결국은 노인에게 더욱 큰 홀대로 다가가는 위협을 지니고 있는 것이다. 그러므로 이제는 노인시설에서의 문제행동은 막연히 참고 침묵으로 용인하는 것 못지않게 문제행동의 원인과 대응책이 표준화된 방식으로 대처되어야 하는 것이 고령화 사회 폭증하는 노인시설을 더욱 합리적으로 관리하는 방안이 되는 것이다. 따라서 본 연구에서는 저소득층 복지시설에서 일정기간 동안 봉사활동한 사람들을 대상으로, 그들이 경험한 문제행동은 어떤 것이 있으며 이러한 문제행동은 결국 그들의 노인수발자에 어떤 영향을 미치는가를 조사하고 그 결과를 바탕으로 한 대응책을 제시하고자 한다.

III. 연구방법

1. 조사대상

본 연구는 경남과 전남지역에 있는 저소득층 노인주거복지시설인 무료 및 실비 양로시설에서 자원봉사를 하고 있는 대학생과 일반인을 대상으로 2004년 7월 1일부터 11월 30일까지 직접 면담하여 얻은 자유로운 구술을 정리한 질적 연구이다. 본 연구에서의 조사대상은 지방자치단체에 무료 및 실비로 인가되어 있는 3개 시설에서 조사당시 자원봉사활동을 하고 있던 일반인 5명과 대학생 6명 등 11명으로, 일반적인 사항은 <표 1>과 같다.

본 조사대상이 된 3개 노인주거복지시설 중 2개는 읍(邑) 지역에 있고 나머지 1개는 면(面)지역에 있으며 현재 입소 인원은 45~49명의 중소규모 시설이다. 3개 시설 모두 시설장 가족이 함께 거주하면서 300평 이상의 텃밭을 직원과 노인이 직접 경작하고 있다. 또한 시설장은 기독교 교회 목사 혹은 장로로서 시설 안에 교회가 있거나 일요일만 타 교회 목회자가 방문하여 시설 내 라운지에서 주말교회가 개설되었는데 그러한 교회에는 입소 노인뿐만 아니라 인근 주민들과 목사님이나 전도사님들이 주일예배를 보기 위해 방문하였다.

일상생활 관리면에서 볼 때, 3개 시설 모두 식사와 청소 및 세탁을 시설내 관리직 1명과 침식을 함께하는 자원봉사자 제공하며 체조, 가벼운 운동, 취미교실등 복지기관에서 권장하는 일반적인 프로그램 외에 각 시설마다 지역특성을 살린 독특한 프로그램(예: 채소밭 자체 운영, 양계장 운영 등)을 운영하고 있었다(<표 2>).

2. 접근방법 및 질문내용

본 연구에서는 개인적인 신념으로 시설에서 주기적으로 침식을 하며 봉사활동하는 일반인 여성 5명, 그리고 사회봉사를 교양필수과목으로 의무화한 4년제 대학에 재학 중이며 주야간 시간대를 구분하지 않고 소속대학에서 정한 순번에 따라 한 학기 동안 20시간이상 자원하여 봉사활동을 실시한 2학년 남녀 대학생 6명을 대상으로 특별한 형식 없이 자유로운 구술을 정리한 질적 연구를 실시하였다. 면담진술내용은 캠코더 비디오카메라로 녹화되었으며 진술내용은 나중에 표준어 문장으로 재정리했다.

조사대상자중 일반인은 모두 여성으로서 연령대는 37~52세로서, 대부분 시설장과 어느 정도 친분이 있는 상태에서 종교적 신념이나 마음의 수양을 위해 시설에 주기적으로 나와 숙식을 하며 목욕봉사, 식사수발, 다양한 봉사활동을 하고 있었다. 대학생들은 평소 노인이라는 존재에 대해 거의 생각해 볼 기회가 없었으나 시설에서 봉사를 통해 노인들에 대한 아름다운 긍정적 모습과 문제행동을 동반한 부정적 모습을 경험 하는 계기가 된 학생들도 있고, 어려서부터 부모님과 조부모님을 모시고 살아오면서 식사와 외출동행을 자주 한 경험이 있어 누구나 노인이 되면 심신이 허약해지면서 매우 불편한 모습을 보이게 되는 것을 당연하다고 인식하는 경우도 있었다. 면담요원은 가정학 관련 분야에 재학 중인 여자 대학원생 3명으로서, 상담에 관한 지식과 경험을 갖추었고 연구목적, 면접의 기본 틀, 면접방법 등을 충분히 이해하고 있었다. 또한 사전에 조사대상 시설을 수차례 방문하여 직원이나 자원봉사자들과 안면이 익숙해진 상태에서 면접조사를 실시하였다. 면접에서는 시설에서 봉사활동하면서 경험한 노인들의 문제행동에는 어떠한 사례가 있으며 그러한 문제행동은 봉사활동에 어떤 영향을 주었는지에 대해 고정된 설문지 양식 없이 자연스런 대화를 통해 질문하였다. 따라서 질문이 획일적으로 표준화된 문장으로 이루어지지 않는 않았지만 대략 <귀하는 이곳에서 봉사활동하면서 노인들의 어떤 문제행동들을 경험하였습니까? 그리고 그러한 문제행동들은 귀하의 봉사활동에 어떤 영향을 미쳤습니까?>라는 내용을 포함하였다. 그리고 문제행동이나 문제행동으로 인한 영향에 대해 원

<표 1> 조사대상 자원봉사자의 일반적 사항

조사대상 등록번호	성별	나이	교육수준	참고사항
1	여	52	고졸	시설 내에서 운영하는 교회의 권사로 봉직함. 과거 부모님께 효도하지 못한 죄책감을 만회하기위해 1년 동안 1주일에 1회 이상 숙식하며 봉사활동 함.
2	여	41	고졸	간호조무사 자격증을 가진 시설장 인척으로서 인건비를 절약시켜 드리기 위해 간헐적으로 방문하여 시설 내 사택에서 기거하며 노인수발과 조리를 도와드립니다
3	여	47	대졸	양로원에 계신 분들을 천국으로 인도하겠다는 종교적 신념으로 시설을 주기적으로 방문하여 성경공부도 가르치고 노인수발 봉사활동도 함. 시설 인근 교회 집사로 봉직함.
4	여	48	고졸	남편과의 사별 후 외로움과 심적 고통을 해소하고자 몇 달 동안 양로원에 주 1~2회 방문하여 조리와 청소, 여자노인 목욕을 도와드립니다
5	여	37	초등학교 졸	평생미혼 여성으로 시설 내 교회 집사로 봉직함. 시설에 나와서 봉사활동도 하고 목사님이신 시설장 으로부터 종교적 인도를 받기위한 신념으로 몇 달 동안 일주일에 하루 이틀씩 나와 성경공부, 예배, 외출 동행 봉사활동을 함.
6	남	19	대학생	가끔 조부모님이나 이웃 노인과 대화를 나누는 것 이외에는 노인을 수발할 기회가 없었으며 노인시설에서의 봉사가 노인의 기본적인 특성을 가까이서 직접 체험하는데 큰 경험이 되었다고 느낌
7	여	20	上同	조부모님을 모시고 살지는 않았지만 교류가 빈번하여 오랫동안 자주 접촉한 경험이 있음. 누구나 노인이 되면 남에게 불편을 주는 부분이 많다는 점을 알고 봉사활동을 하면서도 그런 경험을 할 것이라는 마음의 준비를 하고 시작함.
8	여	20	上同	평소 노인이라는 존재에 대해 거의 생각해 볼 기회가 없었으나 시설에서 봉사를 통해 노인들에 대한 아름다운 긍정적 모습도 발견하고 부정적 모습도 보며 있는 그대로의 소중한 경험을 하였다고 인식함
9	남	19	上同	어려서부터 농사짓는 집에서 부모님과 조부모님을 모시고 살아오면서 식사와 외출 동행을 자주 한 경험이 있음. 누구나 노인이 되면 처음에는 자상하고 나를 사랑해 주는 좋은 모습에서 나중에는 심신이 허약해지면서 매우 불편한 모습을 보이게 되는 것이 당연하다는 점에 대해 충분히 인식하고 있음
10	남	19	上同	가끔 조부모님이나 이웃 노인과 대화를 나누는 것 이외에는 노인을 수발할 기회가 없었으며 노인시설에서의 봉사가 노인의 기본적인 특성을 가까이서 직접 체험하는데 큰 경험이 되었다고 느낌
11	여	21	上同	평소 노인이라는 존재에 대해 거의 생각해 볼 기회가 없었는데 시설에서 봉사활동을 하면서 신체가 허약해지고 인지기능이 떨어지는데서 오는 부정적 모습을 많이 보며 매우 충격적인 경험을 하였다고 인식함

활한 답변을 하도록 Levesque(1993)와 Ray 등(1992)의 연구에서 정리된 문제행동 사례(예: 배회, 공격적 행동, 소리 지르기 등) 및 그에 대한 수발자들의 반응사례(예: 충격을 받아 자리를 피한 뒤 간호사에게 보고함, 자원봉사를 그만

들 생각을 함 등)를 번역하여 제시하였다. 자원봉사자들의 진술내용을 정리하고 고찰하는데 있어, 문제행동의 원인을 해석하기 위해 시설장이나 사무장에게 문의하여 그 답변 내용을 결과고찰에서 제시된 진술내용 부분에 반영하였다.

<표 2> 조사대상 시설의 특성

번호	운영방식	직원배치	기본서비스	특징적인 프로그램
1	사회복지법인무료	시설장가족 상주 / 타직원 출·퇴근	식사, 세탁, 청소, 축탁의사 검진, 정기적인물리 치료, 상근간호 서비스, 목욕서비스	시설내 대형 라운지에 일요일에 외부 목회자가 방문하여 주말교회를 개설함. 자체노래방 운영, 자원봉사자 초청 주 말 파티, 추수감사제 떡 잔치, 월1회 국립공원 소풍, 소규 모 공동작업장 운영
2	上同	上同	주거단위에 취사시설이 있으며 식사제공 혹은 스스로 취사 중 선택, 세탁, 청소, 축탁의사 검진, 정기적인 물리 치료, 상근간호 서비스, 목욕서비스	시설장이 목사님으로서 시설내에 교회가 있어 외부인들 도 성경공부와 예배참석자 자주 방문함. 수시로 해변에 가서 조개줍기, 야외에서 단체로 요리하기, 과수원, 양계, 채소밭 공동관리를 통해 부식 자체조달, 매주 일요일 도시에 있는 교회 방문 예배
3	사회복지법인 무료와 실비 겸용	上同	식사, 세탁, 청소, 축탁의사 검진, 정기적인물리 치료, 상근간호서 비스, 목욕서비스	시설내 교회가 있고 시설장 부부는 장로와 집사며 외부 에서 수요일과 일요일에 목사님이 방문함. 무료로 생활하 는 극빈층과 월 20-30만원을 지불하는 저소득층 노인이 함께 생활하며 텃밭과 양계장과 비닐하우스를 운영하여 채소와 계란을 자급함.

IV. 결과 및 고찰

본 연구에서는 한 사람이 여러 가지를 답변한 경우도 있어 분량이 매우 방대하였고 유사한 내용들도 많았으나, 상세하고 원인이 설명 가능한 것만을 추려 11명으로부터 총 24개의 문제행동 관련 진술이 정리되었다. 진술된 시설내 문제행동은 크게 나누어 1. 살아온 배경에서 비롯되어 오랫동안 누적된 습관, 2. 인지능력 장애에서 오는 일관성 없는 행동, 그리고 3. 생물학적 노화에서 비롯된 생리적 반응 등 3개 영역으로 나누어 고찰해 볼 수 있다. 살아온 배경에서 비롯되어 오랫동안 누적된 습관은 1-1 뚜렷한 이유 없는 빈번한 거짓말, 1-2 반복된 언행, 그리고 1-3 집요하게 집착하며 지나치게 의지하는 습관으로 나타났으며, 인지능력 저하에서 오는 일관성 없는 행동은 2-1 급격한 감정변화, 2-2 규칙과 약속의 불이행, 2-3 돌발행동과 잠적, 그리고 2-4 성적수치심을 유발하는 행동으로 나타났다. 끝으로 신체능력 노화에서 비롯된 생리적 반응은 3-1 심야의 괴성, 그리고 3-2 식사도중의 불결한 행동으로 나타났다.

그러나 선행연구에서 제기된 성적충동과 관련된 행동이 직접 자원봉사자에게 가해진 사례는 나타나지 않아, 미국과 한국과의 차이를 보였다. 진술된 문제행동과 그로 인한 자원봉사자의 심리적 고통을 영역별로 나누어 다음과 같이 세부적으로 정리하고 그 영역별 핵심사항을 도표화하고자 한다(<표 3>).

1. 살아온 배경에서 비롯되어 오랫동안 누적된 습관

1) 문제행동 유형

(1) 뚜렷한 이유 없는 빈번한 거짓말

현재의 노인복지제도에서는, 교육수준이 낮고 어려운 가정환경에서 생활했으며 배우자 사망이나 가족해체와 같은 생애 주요 사건이 발생하고 건강이 악화된 저소득 노인들이 더 이상 체류할 곳도 없고 의지할 사람도 없는 극한 상황에서, 삶의 최후의 수단으로 복지시설에 입소하게 되는 것이 우리나라 현실이다(현외성 등, 2002). 그러한 열악한 삶의 조건은 <이제 이곳이 나의 마지막 도피처다>, <이곳을 나가면 죽는다>, <난 버림받은 사람이다>, <무슨 수를 쓰든 난 살아남아야 한다>라는 강박감을 초래하며, 이러한 강박감은 시설장에게 좋은 인상으로 주고, 또한 문제노인으로 낙인찍히지 않기 위해 자신에게 유리한 방향으로 합리화시키는 과정에서 수시로 거짓말을 하는 것으로 해석된다(전남노인복지시설협의회, 2004).

시설노인들이 빈번하게 거짓말을 하는 또 다른 이유는 복지시설의 관대함인 것으로 나타나고 있다. 시설 직원들은 무슨 일이든 가급적 질책하지 않고 어르신으로 공경하는 자세로 임하기에, 거짓말을 하여 남을 난처하게 하여도 그에 대한 불이익이 없으므로 아무런 망설임 없이 습관적으로 거짓말을 하는 것으로 본 연구과정에서 시설장과의 면담을 통하여 확인되었다.

<사례 1> 내 핑계 대는 거짓말

어느 70세 할아버님이 내 디지털 카메라를 보고 사진을 찍어달라고 조르기에 찍어드리기로 했다. 그런데 마침 입고 있는 옷이 어디서 기증받은 입던 옷인지 너무 낡은 옛날 티셔츠이기에, 혹시 다른 옷이 있으면 갈아입고 오라고 했다. 그랬더니 대뜸 원장님 사모님에게 찾아가 <선생님(나)이 사모님한테 가서 원장님 와이셔츠하고 넥타이 좀 빨리 달래서 가져오란다>고 거짓말을 꾸며대는 것이었다. 순식간에 일어난 일이라 어찌해 볼 수가 없이 당한 일이었고 사모님은 나하고 원장님하고 어디 급히 외출하려는 줄 알았는지 그 바쁜 와중에 장롱을 뒤져 원장님 와이셔츠하고 넥타이를 내 주셨다. 아마 속으로는 저 여자(나)가 왜 내 남편하고 어딜 갈까하고 오해했을 것이지만 그 할아버지가 그걸 입고 사진 찍는 것을 보며 오해가 풀렸을 것이다. 오랜만에 사진 찍으려고 하니 셔츠 한 벌만 빌려달라고 했어도 사모님이 거절 안했을 것을, 뭔가 구차한 모습 보이기 싫어 그렇게 거짓말 하는 게 습관이 된 것이라고 나중에 사모님이 설명해 주셨다...(번호 #2 41세 여자 자원봉사자의 구술내용 재정리)

<사례 2> 자기의 잘못을 남의 잘못으로 돌리는 거짓말

자기가 한 일을 남이 한 것으로 거짓말을 지어내는 할아버님들이 몇 분 계시다. 한두 사람이 아니라 다수가 그렇다는데 문제가 있다. 어찌다 한두 사람만 거짓말을 하면 그분만 조심하면 되는데, 둘러대고 꾸며대는 일은 양로원에 계신 어르신들에게 꽤 자주 있는 일이다. 무슨 이유로 인해 사이가 안 좋은 할아버님을 찍어, 무슨 일이든 그분이 그랬다고 거짓말을 하여 정말인줄 알고 그분을 불러 자초지종을 알아보는 헛된 일을 하게 된다. 어느 날 어느 할머니 방에 들어가려 문을 두드리다가 그 할머니가 안 열어주었는데, 나중에 소문나서 무안당할까봐 두려운지 다른 할아버님이 그랬다고 사무실에 일부러 찾아와 거짓말을 했다. 처음에는 그 다른 할아버님을 불러 왜 그랬냐고 얘기하느라 진땀을 뺐지만 결국 거짓말임이 밝혀졌다...(번호 #7 20세 여자대학생 자원봉사자의 구술내용 재정리)

(2) 반복된 언행

앞서 고찰된 습관적인 거짓말과 비슷한 이유에서 비롯되는 문제행동으로서, 반복된 언행을 들 수 있다. 지극히 정상적인 정서를 가진 노인이, 그럴 이유가 전혀 없는 상황에서 한번 한 얘기를 여러 번 하거나 같은 행동을 반복

해서 여러 번 함으로써, 거주노인의 특성에 익숙하지 않은 자원봉사자로 하여금 특별한 상황이 발생한 것으로 오인하고 긴장하게 만드는 결과를 초래한다. 예를 들면 후원방문자가 가져온 과일과 떡을 접시에 담아 나누어 주는데 <여기 과일 한 접시 달라>는 말을 큰 소리로 여러 번 하여 그곳에만 전달되지 않은 줄 오해한 봉사자들로 하여금 같은 테이블에 많이 전달되게 한다거나, 혹은 누가 아프다는 말을 여러 사람들에게 여러 번 하여 응급약을 여러 번 가져가게 하는 행동은 자원봉사 활동에 큰 혼란을 초래하는 것이다.

<사례 3> 모든 사람에게 다 얘기하는 습관

그런 분들이 두 명이기에 다행이지 세 명만 되었다면 정말 힘들어서 봉사활동 못했을 것이다. 할머니 두 분이 항상 단짝이 되어 무슨 일이든 한 사람한테 한두 번만 얘기해도 되는 일에 모든 봉사자들에 다 얘기하는 바람에 큰 혼란이 온 적이 있다. 생일잔치 할 때 떡과 과일을 다 드릴 텐데도 뭐가 불안한지 봉사하는 아줌마들한테 일일이 다 찾아가 달라고 하니 주방에서 주문받은 양이 너무 많아 이상해서 테이블을 확인해보니 그 두 분만 몇 접시를 갖고 계셨다...(번호 #6 19세 남자대학생 자원봉사자의 구술내용 재정리)

(3) 집요하게 집착하며 지나치게 의지하는 습관

본 연구에서는 또한 소수 노인들에게서, 특정 사물이나 사람에게 집요하게 집착하고 지나치게 의지하는 습관이 고찰되었다. 이러한 집착은 선행연구에서 고찰된 저소득층 시설거주 노인의 특성과 매우 상반되는 문제행동이다. 선행연구들에 의하면 저소득층 시설에 거주하는 노인들은 가족의 보호를 받지 못하고 고립된 상태에서 수동적인 삶을 영위하면서 사회와의 관계가 소원해져서 생겨나는 복합적 우울증후군으로 인해(이기순, 1994) 일상생활유지에 매우 수동적이고 의존적자가 현저하다. 그러나 이러한 선행연구 결과는 10년전 노인주거시설이 80여개에 불과하고 국민기초생활보호법이 발효되기 이전의 상황이기에(보건복지부, 2004) 현재보다 훨씬 사회경제상태가 열악한 극빈노인들의 특성인 것으로 판단된다. 2000도 이후에는 고령화 특별대책반이 신설되고 대폭적인 시설확충이 이루어져 입소기준도 완화되면서(보건복지부, 2004), 다소의 수입이 있고 일상생활 유지능력이 있는 노인들도 저소득층 노인시설에 입소하면서 자신의 욕구불만을 적극적으로 표출하는 노인들도 생기는 것으로 나타나고 있다. 즉, 살아오면서 누적된 욕구불만이 지나친 집착과 의지라는 문제행동으로 유발되는 노인들이

생겨난다고 하겠는데, 이러한 점은 본 연구에서 봉사자들이 시설직원에게 문의하여 확인된 사항으로서, 앞으로 노인주거시설에 거주하는 노인들의 특성도 시대에 따라 보다 적극적인 표현과 자기중심적 행동을 수반하는 상태로 변화할 수 있음을 시사하고 있다.

지나치게 집착하고 의지하는 문제행동은, 자원봉사자들 중 특별히 애착이 가는 한 두 사람을 하루 종일 따라다니며 대화 해주고 도움주길 바라는 것, 혹은 어떤 사물이나 행동에 지나치게 집착하여 편집증적인 정서를 나타내고 있는데, 지극히 정상적인 정서와 건강을 지닌 노인이 한두 명의 봉사자들을 따라다니며 자신에게 큰 관심과 환대를 해주기를 기대하는 것, 그리고 작은 물건이나 행동에 지나치게 큰 의미와 기대와 애착을 표현하여 대하는 사람으로 하여금 부담을 느끼게 하는 것이 그 예다.

<사례 4> 하루 종일 그림자처럼 따라다닌다

두세 명 어르신들이 번갈아 가며 내 주변을 하루 종일 맴돌며 말을 걸고 웃기는 얘기나 장난을 걸고 뭔가 부탁을 하고 하신다. 마치 순번을 정해놓고 그러듯이 항상 내 주변에 한두 명씩은 꼭 맴돌며 붙어다니며 무슨 일이든 이런저런 부탁을 하거나 참견을 하신다. TV를 보다가도 재미있으니 보러 들어오라고 하시고 간식 드실 때도 그분들은 꼭 내게 가져와 같이 먹자고 하고 식사할 때도 내 옆에서 드시면서 이런저런 것 더 가져다 달라고 하신다...(번호 #1 52세 여자 자원봉사자의 구술내용 재정리)

<사례 5> 작은 물건에 너무 큰 집착을 한다

별것 아닌 물건에 너무나도 큰 기대를 하고 그 물건에 대해 오랫동안 집착하기에 정말 별것 아닌 것 갖고 사람을 지치게 만든다. 어느 날 봉사자들끼리 사진을 찍는데 한 장만 찍어달라는 어르신이 있어 찍어드렸더니 그 사진 다음에 꼭 뽑아 달라고 하셨다. 그러나 그 다음 방문 때 사진을 안 가져갔더니 한참동안 나를 아주 언짢은 표정으로 대하며 의기소침해 보여 여간 부담스럽지 않았다. 원장님 말씀이 여기 있는 분들은 작은 물건 하나에 큰 상처를 받기에 뭐 가져달라고 하면 되도록 가져다준다고 하신다...(번호 #11 21세 여자대학생 자원봉사자의 구술내용 재정리)

2) 자원봉사자에게 미치는 영향과 대처방안

위에 소개된 문제행동들은 당연히 자원봉사자들에게 심각한 정서적 피해를 주고 심지어는 봉사활동을 매우 부정적으로 인식하게 되는 결과를 초래하고 있다. 거짓말 행동

은 어떠한 이유에서든, 오랜 세월 상주하는 직원과는 달리 간헐적으로 방문하여 봉사활동 하는 사람들에게는 매우 당혹스런 큰 문제행동으로 인식되는 것으로 나타나고 있다. 우선은 노인들이 거짓말을 할 것이라는 예측과 그에 대한 대처행동 지침에 대한 준비가 없어, 사소한 일을 큰 사건으로 비화시켜 불필요한 업무를 만들어 내고, 시설내 직원과 자원봉사자, 그리고 노인들의 인간관계를 혼돈스럽게 하고 서로 불신하여 대립하게 만드는 결과를 초래하는 것으로 나타나고 있다. 특히 노인들이 봉사자에게 잘못을 전가하는 거짓말은 감수성이 예민한 청소년 자원봉사자들로 하여금 자신의 희생과 봉사에도 불구하고 억울하게 나쁜 사람으로 인식되고 있다는 강한 불만을 느끼며 누군가 자신을 위로하고 격려해 주기를 갈망하고 있었으며, 또한 그러한 거짓말로 인해 다른 노인에게 편견을 가지고 대하는 오류를 범하는 불편을 경험하기도 하는 등 그 피해가 심각한 것으로 나타나고 있다.

더욱이, 이러한 거짓말 습관은 시설내 많은 노인들의 문제행동이기때문에, 특별히 한두 사람에게만 주의를 하여 해결될 일이 아니라는 위험성을 안고 있는 것으로 나타나 이에 대한 근본적인 대응책이 필요한 것으로 사료된다. 예를 들어, 자원봉사 하기 전 오리엔테이션 시간을 마련하여 노인들의 과장되고 와전된 표현습성을 주지시킨 뒤 이러한 일에 의해 봉사자들을 오해하지 않을 것이라는 확신을 주어 미리 자신감을 갖고 봉사에 임하게 하는 등 사전 교육의 필요성이 대두된다.

<사례 6> 내가 나쁜 사람으로 오인되었다는 생각에 의욕이 저하됨

자신이 필요하면서도 내 핑계대고 원장님께 뭘 달라고 하는 거짓말을 둘러대는 사람들이 좀 있어, 물론 나중에 가면 오해가 풀리기도 하지만 내가 괜히 나쁜 사람으로 몰려 힘들 때가 많다. 거짓말을 둘러댈 때 그 거짓말을 듣는 사람이 나를 오해하지 않고 있다는 확신이 든다면 힘이 덜 들것 같다...(번호 #2 41세 여자 자원봉사자의 구술내용 재정리)

<사례 7> 다른 분을 의심하게 됨

자기가 한 일을 남이 한 것으로 거짓말을 지어 내는 할아버님들이 몇 분 계시다. (중략) 처음에는 그 다른 할아버님을 불러 왜 그랬냐고 얘기하느라 진땀을 뺐지만 결국 거짓말임이 밝혀졌다. 그런 일이 있었는지 아무도 모를 사소한 일을, 괜히 거짓말을 둘러대면서 작은 일이 큰 사건으로 비화된다. 우선은 누구든 거짓말을 둘러대면, 헛고생하느라 시간을 많이 허비하여

그 시간에 다른 일 할 것을 못하게 되고, 시설내 인간 관계가 매우 혼동스럽고 불신이 많아지기에 정말 있어서는 안 될 일이다...(번호 #7 20세 여자대학생 자원봉사자의 구술내용 재정리)

물론 이러한 문제행동이 모든 노인에게 다 있는 것은 아니며 한 두 사람에게 해당하는 일이지만, 한 두 사람의 문제행동이 여러 자원봉사자들이 공동으로 활동하는 이벤트나 활동프로그램에 큰 혼란을 초래하는 것이다. 예를 들어 한번만 해도 되는 일을 여러 번 하게 하는 등 중복된 작업에 의한 비효율성의 위험이 높고 특히 특이한 후원물품 전달시 모든 노인에게 균등하게 분배하지 않고 특정인에게 과중하게 전달되는 반면 부족하게 전달되는 노인이 발생하여 불만을 초래할 가능성도 있기에, 이에 대한 사전 주의가 필요한 것으로 사료된다. 그러나 다행히도 이러한 반복된 언행은 극소수 노인만의 문제이기에, 그 문제노인만을 주의하면 봉사활동을 원활히 진행할 수 있는 것으로 나타난다. 이러한 반복된 언행 역시 특별한 인지능력 장애가 아니라 살아온 과정에서 누적된 습성이 원인이 되는데, 저소득 노인들이 살아오면서 오랫동안 사회 속에서 무시되고 소외되고 의지할 곳 없는 상황에서 남에게 무슨 요구를 해도 잘 받아들여지지 않아 여러 번 애원하고 반복적으로 요구하는 생활을 오랫동안 경험해오면서 굳어진 습관으로 해석된다. 즉, 시설직원의 오랜 관찰에 의하면, 어렵게 살아오면서 무슨 일이든 여러 번 애원하다시피 해야 내게 무언가 조금이라도 돌아온다는 믿음이 고정된 때문인 것으로 나타나고 있다. 이러한 소수 노인으로 인한 비효율을 예방하기 위해 외부방문자들과의 이벤트나 명절 행사 때에 주의가 필요한 소수 노인에게 특별히 한두 명 자원봉사자를 지정하여 관리하게 하는 등의 주의를 기울인다면 피해를 크게 줄일 수 있을 것이다.

<사례 8> 중복된 작업을 할 위험

어떤 때는 조금 편찮으시면 약 달라는 말을 간호사와 봉사자한테 다 얘기하니 자칫 약을 여러 번 드릴 뻔했다. 이런 얘기를 사무장님께 하니 웃으시며 워낙 궁하게 살며 남한테 애원해온 습관 때문인데 저 할머니들은 기억해두었다가 뭐든 한번만 드려야 한다고 하신다...(번호 #6 19세 남자대학생 자원봉사자의 구술내용 재정리)

또한 노인들이 자원봉사자 한두 사람에게 집착하고 의지하는 문제행동은 봉사활동 부담이 균등하게 분배되지 못하고 특정 봉사자가 극도의 스트레스에 시달려 소진됨을 느

끼고 봉사활동을 기피하게 되는 결과를 초래하는데 가장 큰 문제가 있다. 더욱이 노동력과 체력이 상대적으로 약하면서도 온화한 심리적 특성을 지는 여성봉사자들이 그러한 소진을 경험하는 것으로 나타나고 있어 이에 대한 효과적인 대처가 요구된다. 예를 들어 정확한 간격을 정해 시간을 기준으로 하여 봉사자들이 규칙적으로 활동지점을 바꾸거나, 매력적인 외모나 유순한 성격으로 인해 노인들의 집중적인 관심을 끄는 봉사자는 너무 한곳에서 오랜 시간 봉사활동하기 보다는 여러 곳을 순환하면서 활동하게 하는 지도방법등이 있을 수 있는 데, 이러한 순환 및 교대 방안에 대해서는 정책적 제언부분에서 보다 자세히 언급하고자 한다.

<사례 9> 다시는 봉사활동 오지 말아야 한다는 생각이 든다

매우 피곤하고 지치게 만들고 어떤 때는 다시는 봉사활동 오지 말아야지 하는 생각이 들게 한다. 그리고 나를 좋게 생각하고 의지한다는 생각이 들다가도 너무 부담스러울 때가 많다...(번호 #1 52세 여자 자원봉사자의 구술내용 재정리)

2. 인지능력 저하에서 오는 예측할 수 없는 행동

1) 문제행동 유형

(1) 급격한 감정변화

저소득층 복지시설에 거주하는 노인들은 매우 무료한 나날을 보낸다. 일과 시간 프로그램이란 노래방 운영이나 한글교실과 같이 단조롭고 변화 없는 단순 소일거리 위주로 되어 있고, 주말이나 명절의 일시적인 단체방문 외에는 몇 주 이상 체류하며 노인들에게 친숙해질 정도로 꾸준히 일상 생활을 관리하는 자원봉사자는 집계되지 못할 정도로 미미한 실정이다(동명노인복지센터, 2004; 한국노인복지학회, 2004). 생애과정에서 누적된 피해의식과 수동적 사고방식은 무료하고 단조로운 시설환경에서 더욱 악화된 정서장애로 고정화되어 우울증을 보이게 되며(이윤정, 1994; 신미화, 1996), 이러한 정서장애는 입소후 세월이 흐르며 고령기에 시작되는 치매 초기증세와 복합적인 작용을 하여 통제하기 힘든 감정조절 장애를 동반하는 경우가 발생한다(한국치매가족협회, 2005; 전남노인복지시설협회, 2004). 즉, 복지시설 거주 노인 특유의 불우한 생애과정에서 발생한 우울성향과 노화과정에서 시작되는 경미한 인지기능 저하가 복합적으로 작용하여 예측하기 힘든 감정상태를 초래하는데, 본 연구 결과, 대화도중 이유 없이 울거나 갑자기 침울해

지거나, 혹은 우울해 있다가 갑자기 웃으며 다가와 친근해지는 등, 급격한 감정변화를 보이는 노인들이 예측하기 힘들게 간헐적으로 나타나고 있다.

<사례 10> 완전치매도 아닌 분이 웃다가 울다가를 반복하는

그런 일이 자주 있지는 않지만 일단 그런 일이 생기기만 하면 매우 두려워진다. 아예 누구나 알 수 있는 치매노인이라면야 그러려니 하지만 완전 치매도 아니고 평소 할 얘기를 잘 하시다가 갑자기 그러니까 더욱 놀라게 된다. 아무 이유 없이 웃다가 울다가를 반복하며 사람을 불안하게 한다. 재미있는 얘기를 해드려 웃으시다가 금방 우울해지시고, 어느 곳에 혼자 조용히 있다가 웃으며 다가온다...(번호 #8 19세 남자대학생 자원봉사자의 구술내용 재정리)

(2) 규칙과 약속의 불이행

노인주거복지시설은 법적으로는 일상생활동작을 스스로 할 수 있는 건강한 노인들이 생활하는 곳이지만(현외성 등, 2002) 입소 후 오랜 세월이 흐르면서 치매가 서서히 진행되어 인지기능이 조금씩 감소하면서 문제행동을 유발할 수도 있을 것이다. 배회, 대소변 못가림, 기억상실등 임상적 증상(한국치매가족협회, 2005)이 명확한 치매노인은 지방자치단체의 의뢰절차에 따라 의료복지시설인 요양원으로 이전될 수 있지만(보건복지부, 2004) 건강한 노인들의 입소를 전제로 하는 양로시설에서도 치매로 단정할 수 없는 초기 시작단계에서 약간의 인지능력 저하로 인해 많은 문제행동을 보인다. 자원봉사자에게 다가오는 가장 큰 불편은 어떤 약속과 규칙을 정해놓고도 그 중요성을 인지하지 못해 큰 혼란을 초래하는 것이다.

<사례 11> 다시는 안 그런다는 말을 믿을 수 없게 됨

평소에는 잘 행동하다가 가끔씩 중요한 것을 잊거나 판단력이 흐려지면서 약속한 것과 정 반대되는 행동을 하는 분이 있다. 어느 할아버님은 점심 식사 때 식판을 들고 좋아하는 할머니 방에 들어가 함께 식사하자고 하다가 싸움을 하여 다시는 안 그런다고 약속을 해서 철썩 같이 믿었는데 저녁 식사 때도 그러시면서 또 싸움이 붙었다. 깜빡 잊어서인지 아니면 약속에 대한 개념이 사라졌는지 모르겠다...(번호 #3 47세 여자 자원봉사자의 구술내용 재정리)

<사례 12> 믿었던 분이 어느 날 중요한 일을 망치는
항상 그러는 것이 아니기 때문에 더욱 큰 문제가 된

다고 본다. 평소 아무렇게나 무책임하게 행동하였다면 그러려니 하고 아예 제쳐놓지만 평소 말씀도 잘하시고 아는 것도 많고 일도 깔끔하게 하고 특히 개를 잘 다루시어 믿고 맡기었는데 전혀 생각지도 않던 행동을 하시어 큰 낭패를 보았다. 후원단체에서 방문 오는 날 나하고 개들을 다 묶어놓고 개집 주변 청소를 하시기로 정해졌는데 말없이 어디론가 사라지셨다. 손님들이 오시는데 개가 돌아다니며 짖고 바로 정문 앞에 있는 개집에서 오물 냄새가 나기에 다른 봉사자와 함께 부랴부랴 개들을 묶어놓고 청소를 하고나니 그때서야 나타나시면서 언제 그런 중요한 일을 하기로 했냐는 식으로 태평스러웠다. 알고 보니 양로원 뒤 밝은 동산(시설에서 돌아가신 어르신들 묘지)에 가서 혼자 계시다가 오셨단다...(번호 #4 48세 여자 자원봉사자의 구술내용 재정리)

(3) 돌발행동과 잠적

인지기능의 점진적인 저하는 또한 돌발적인 행동과 잠적을 초래하는 것으로 나타난다. 중증의 치매일 경우 시설 주변을 배회하다가 발견되는 것이 일반적이지만(Hennessy, 1993), 건강하다가 인지능력 장애가 서서히 진행되면서 예측하지 못한 돌발적인 행동을 하거나 스스로 외출하여 며칠 동안 잠적하는 결과를 초래하는 것으로 나타나고 있다. 돌발행동이나 잠적은 배회, 폭식, 중얼거림 등의 전형적인 치매증상(평화종합사회복지관, 2002; 한국치매가족협회, 2005; Ray, 1992)과는 매우 다른 것으로서, 비교적 건강하고 자활능력이 큰 노인이 경미한 치매증상과 우울증이 함께 작용하면서, 평소대로 대인관계와 일상생활을 유지하는 도중에 경미한 인지능력 감소가 오면서 작은 돌발적인 행동을 하지만 그 결과는 매우 충격적인 것으로 나타나고 있다.

예를 들어 어느 날 평소 매우 친하게 지내던 노인과 사소한 일로 말다툼을 벌이다가 폭력을 행사하여 부상을 입게 한다던가, 여자노인에게 추근거리거나 성희롱을 한다던가, 직원이 뭔가 주의를 주자 감정이 상하여 아무 얘기 없이 잠적하여 경찰에게 발견된다던가 하는 일이 그 예로 나타난다. 이러한 사례는 크게 위협적인 것은 아니지만, 전혀 예상하지 않고 무방비 상태에서 믿고 그대로 놔두다가 어느 날 많은 사람들을 놀라게 하고 더 나아가 그 분에 대한 앞으로의 관리방안에 대해 크게 고민하게 만들기에 더욱 심각한 결과가 되는 것이다.

<사례 13> 갑자기 뒤에서 목을 조르거나 며칠 동안 사라지는

정말 맑은 날 벼락과도 같은 일이라 기가 막혔고 경

할관들이 찾아오고 어떤 여학생은 울면서 봉사활동이고 뭐고 다 집어치우려 했었다. 할아버님 한분이 정말 멀쩡하고 착하고 일도 잘하는 분인데 어느 날 약간의 실수를 했는데 그게 나한테는 약간이지만 여학생은 기절할 일이었을 것이다. 정원을 거닐다가 마주치면 반갑다고 인사하며 악수하곤 했는데 어느 날 반갑다는 인사를 뒤에서 팔로 목을 조르는 장난으로 하셨다. 물론 악의적인 것은 아니지만 여학생은 고통을 지르며 놀래 자빠졌다. 처음에는 그냥 장난을 좀 치시는 줄 알았는데 며칠 후에는 외출했다가 며칠 동안 안 들어오시다가 길을 찾지 못해 경찰서에 찾아가 시설명함을 보여드리며 경찰차로 오셨다. 정말 기가 막힐 노릇이었다. 원장님이 경찰관 앞에서 경위서까지 쓰고 빌다시피 했다...(번호 #9 19세 남자대학생 자원봉사자의 구술내용 재정리)

<사례 14> 민는 도끼에 발등 찍히는

민는 도끼에 발등 찍힌다는 말은 이런 경우다. 평소 매우 온순하고 일도 술선수범하여 잘 하시는 분이라 시설에서도 어느 정도 믿고 일을 맡기는 편이다. 김장때 쓸 마늘 까는 일을 책임지고 다른 노인들 몇명과 함께 한다던가 화분 물주는 책임을 맡는다거나 하여튼 어느 정도 뭘 믿고 맡기는 분들인데 어느 날부터 몰라보게 몸과 마음이 쇠약해지면서 치매 비슷한 상태가 조금씩 다가온다, 그래도 어느 정도 판단력이 있어 해오던 일을 계속 하다가 어느날 사고를 친다...(번호 #9 19세 남자대학생 자원봉사자의 구술내용 재정리)

(4) 성적수치심을 유발하는 행동

과거의 연구를 고찰해 볼 때, 시설에서 생활하는 남자노인들은 항상 고립된 공간에서 무료한 나날을 보내면서 친숙해진 몇몇 동료들 사이에 서로의 삶에 자신감을 주며 연대감을 부여하고 자기 유용감을 얻게 하는 등 정신적인 만족감을 얻기 위해 성적인 농담을 빈번하게 주고받으며 심지어는 함께 모여서 성기를 노출시키거나 만지거나 자위행위를 하는 경우가 있다(김태현·한희선, 1966; 오진주·신은영, 1998). 또한 성적인 농담을 하거나 신체접촉을 시도하는 등 성적인 수치심을 유발하는 사례도 고찰되고 있는데(오진주·신은영, 1998) 이러한 행동들은 부정적인 측면도 많지만 노인의 입장을 최대한 반영하여 볼 때, 노년기 자아존중감과 삶의 의욕 향상에 기여한다는 점에서는 삶의 질 향상의 한 가지 방편으로도 인식되고 있다. 즉 성에 대한 관심과 약간의 표현이, 어느 면에서는 노년기의 고독감 해소와 삶에

대한 자신감과 자아존중감을 높여주는 윤희제 역할을 한다고도 볼 수 있다(김태현·한희선, 1966). 하지만 이러한 연구들은 시설에서 유급직원으로 종사해온 사람들이 그러한 행동을 오랫동안 접하면서 제지하거나 회피하는 대처방법에 익숙해졌기에 나름대로 긍정적인 인식을 하고 있는 것인데, 단기간 자원봉사활동을 해온 사람들에게는 큰 충격으로 다가와 봉사활동에 대한 의욕을 크게 저하시키고 두려움과 회피로 일관하게 하는 위험을 안고 있다. 더욱이 인지능력이 저하된 노인들이 화장실 출입 시 성기를 만진다던가 심지어는 무분별하게 자위행위 흔적을 남기면서 큰 충격을 주고 있는 것으로 나타나고 있다.

<사례 15> 용변을 본 후 한참 동안 그곳을 만지작 거리는

꼭 그래야만 하는지 아니면 내 앞에서 일부러 그러는지 잘은 모르지만 하여튼 사리판단이 흐린 분들이 그런 일이 심하다. 조심하면서 안 그러는 분들이 대부분인데 분별력이 없어서 그런다고 원장님이 그러신다. 화장실에서 나온 후 천천히 바지치퍼를 올리며 만지작거리고 고개를 숙여 그곳을 쳐다보는 이상한 행동을 대하게 된다...(번호 #8 20세 여자대학생 자원봉사자의 구술내용 재정리)

<사례 16> 성기를 내밀고 발에서 용변을 보는

시설에서도 꽤 생활지도를 하는데도 번번이 텃밭에서 느닷없이 바지춤을 풀고 소변을 보면, 어떤 때는 차마 봐서는 안 될 그 곳이 다 보인다...(번호 #3 47세 여자자원봉사자의 구술내용 재정리)

<사례 17> 자위행위 흔적

인지능력이 떨어져도 성욕은 왕성한 것 같다. 담요나 바지에 하얀 얼룩이 여기 저기 있는데 틀림없이 그 행동(자위행위)을 하면서 사정한 자국이라고 믿는다...(번호 #5 37세 여자자원봉사자의 구술내용 재정리)

2) 자원봉사자에게 미치는 영향과 대처방안

위에 소개된 문제행동들 역시 자원봉사자들에게 심각한 정서적 피해를 주며 업무에 큰 혼란을 주는 결과를 초래하고 있다. 우선 노인들의 급격한 감정변화는 봉사자들로 하여금 노인들의 행동을 예측할 수 없어 매우 당황하고 두렵게 만드는 것으로 나타나고 있다. 이러한 행동은 정신병적인 심한 조울상태는 아니지만, 정신질환 환자는 아니라는 가정 하에 정상적인 일과생활을 수발하는 도중에 나타나는 뜻밖의 행동이기에 더욱 당황스러운 것으로 나타나고 있는데, 특히 특별한 사건인줄 오해하였으나 일시적인 현상

이라는 것을 알게 되면서 충격과 안도의 감정이 자주 바뀌면서 불안감이 팽배해 지는 것으로 나타나고 있다.

<사례 18> 그저 놀랍고 두려울 뿐

무슨 특별한 일이 갑자기 생긴 줄 알고 당황하지만, 직원들에게 여쭙보니 그냥 일시적인 감정의 변화일 뿐이라고 한다. 하지만 이곳에 오랫동안 살아보지 않은 나로서는 그저 놀랍고 두려울 뿐이다. 하여튼 매우 피곤하고 지치게 만들고 어떤 때는 봉사활동을 그 자리에서 그만두고 집에 가고 싶다...(번호 #8 19세 남자 대학생 자원봉사자의 구술내용 재정리)

또한 어떤 중요한 약속과 규칙을 정해놓고도 그 중요성을 인지하지 못하고 약속하고 계획한 것과 전혀 다르게 하는 행동이나 잠적 등은, 봉사자들로 하여금 노인들을 불신하고 감시하게 만들고 무슨 일든 몇 번이고 확인하고 반복하게 만들면서 결국은 자신도 지치고 노인과 감정이 상하게 되는 역효과를 내면서 극도로 불안하게 만들고 있었다. 또한 시설 노인들의 자립심 행상을 위해 역할을 맡기는 프로그램 진행이 매우 힘들어지고 자활프로그램이라기 보다는, 믿지 못하기에 그 역할을 봉사자가 대신해주는 것으로 와전되는 역효과를 낳고 있는 것이다.

<사례 19> 감시하게 만든다

깜빡 잊어서인지 아니면 약속에 대한 개념이 사라졌는지, 뭔가 조금씩 사고능력이 줄어드는 것 같으면서 옆에서 봉사하는 사람을 꼭 지켜보도록 만들어 힘들고 불안하게 한다...(번호 #3 47세 여자 자원봉사자의 구술내용 재정리)

<사례 20> 말이 자활이지 내가 대신 해주는 셈

사회복지사님이 설명하시길 어느 날 갑자기 무슨 계기가 있어 외로움과 우울증이 깊어지면 분별력을 잃고 저렇듯 아무렇게나 행동하는 경우가 있다고 한다. 그래서 무슨 중요한 일은 어르신한테 맡기면 안 되지만 만약 맡기면, 몇 번이고 확인해가면서 진행하느라 그게 더 스트레스라 하셨다. 그러다 보니 노인들에게 자립심을 키워드리기 위해 힘들게 고안해낸 자활독립 프로그램이 결국은 봉사자가 대신 해주는 형식적인 것이 되고 만다...(번호 #4 48세 여자 자원봉사자의 구술내용 재정리)

특히 인지능력이 저하된 노인들이 화장실 출입 시 성기를 만진다던가 심지어는 무분별하게 자위행위 흔적을 남기

는 등 여성 봉사자로 하여금 성적 수치심을 느끼게 하는 일은 다른 어떤 문제행동보다도 그 충격이 더욱 심각하여, 그 자리에서 하던 일이 중단되는 상황이 올수 있다는 문제점을 안고 있다. 더욱이 농장에서 작업을 주관하다가 봉사자가 하던 일을 중단하고 집으로 간다던가, 혹은 남자노인의 담요나 옷을 빨아드리는 일을 꺼리면서 특정 봉사활동에 집중적으로 차질이 생기는 등 활동영역의 불균형이 초래될 위험이 큰 것으로 나타난다.

<사례 21> 그 자리에서 봉사활동을 중단한다

여자로서 그런 장면 앞에서 다른 봉사자들도 옆에 있기에 수치심을 느끼고 그 자리를 피하게 되고 그러다 보면 그날 봉사활동은 거기서 다 끝나게 된다...(번호 #3 47세 여자자원봉사자의 구술내용 재정리)

<사례 22> 빨래를 헤드리기가 두렵다

몇몇 사람은 아예 방청소하고 빨래 헤드릴 때마다 담요나 베개나 옷에 그런 거(자위행위 흔적) 묻힌 자국이 많아 남들 보는 앞에서 빨래해 드리려고 세탁물 거두기가 아주 민망스럽고 속이 다 메스껍다...(번호 #5 37세 여자자원봉사자의 구술내용 재정리)

이상에 고찰된 문제행동, 즉 봉사자들에게 가장 큰 충격을 주고 지역사회에도 큰 불편을 초래하는 배회나 잠적, 그리고 성적수치심 유발 행동에 대처하는 구체적인 방안과 더불어, 봉사활동중 성희롱 발생을 예방하기 위해 남녀별로 차별화된 자원봉사자 관리보호 수칙이 제시되어야 하고 보다 효과적인 대처를 위한 장비도입이 지원되어야 한다. 치매나 중풍 관리를 전제로 한 보호위주 시설은 외부로의 배회나 잠적이 거의 불가능하지만 건강한 노인을 전제로 한 주거시설은 입소 후 점진적으로 진행되는 인지기능장애를 봉사자가 감지하지 못하여 결과적으로는 일시적인 실종을 초래한다. 이러한 문제행동은 봉사자의 극심한 자책감은 물론 심지어는 방임으로서의 책임을 초래하고 지역사회와의 갈등을 증폭시킬 수도 있기에, 이에 대한 전문적인 대응방안이 마련되어야 할 것이다. 예를 들어 노인주거시설에 대한 사회복지공동모금 지원에 있어 봉사자와 노인간 위치추적 핸드폰을 면세가격으로 보급하거나 실종방지 경보장치를 수입하도록 하는 등의 현실적인 대응방안이 마련되어야 할 것이다. 그리고 텃밭이나 전원생활 관리 봉사활동은 가급적 남자봉사자 위주로 배치하고, 특히 여자 봉사자들에게는 성적수치심 유발가능성이 있는 노인에 대한 주의사항 교육 등이 전제되어야 할 것이다.

3. 생물학적 노화에서 비롯된 반응

1) 문제행동 유형

(1) 심야의 괴성

고령 노인이 한밤중에 괴성을 지르는 일은 전문요양원에서는 자주 있는 일이며 심한 치매증상에서 비롯되는 경우가 대부분이다(한국치매가족협회, 2005). 하지만 건강한 노인의 입소를 전제조건으로 하는 주거시설 경우, 드물기는 하지만 수면장애나 통증으로 인해 심야에 괴성을 지르는 일이 발생하며 때로는 가면(假面) 상태에서의 잠꼬대와 혼합되어 이러한 행동이 큰 공포감을 조성하는 현상으로 나타난다. 이러한 반응은 만성적인 관절통, 요실금이나 대장질환에 의한 배뇨장애로 인해 심야에 발생하는 잔변감(대소변이 마려우면서도 화장실에 가도 실제 변이 나오지는 않으면서 거북함을 초래함), 천식 등으로 인해 수면장애가 나타나면서 고통을 참지 못해 무의식중에 괴성을 지르는 외국의 사례와 유사한 현상으로 추정되는데(Ray, 1992), 기대하지 않았던 희귀한 일이기에 봉사자들을 매우 두렵게 만드는 문제행동으로 인식되고 있다.

<사례 23> 모두를 무서움에 떨게 하는

치매노인들을 모시는 전문요양원에서는 거의 매일 여러 사람에게서 있는 일상적인 일이라지만, 여기서는 며칠 동안 딱 한번 겪었다. 그런데 한밤중에 처음 보는 희귀한 일이라 몹시 두려워 119를 부를까 망설이기도 했다. 자정 무렵부터 새벽까지 할머니 한분이 오아 오아 하는 괴성을 지르기에 마침 간호사이신 원장 사모님을 깨워 방에 들어가 보면, 주무시다가 그냥 잠꼬대로 그러시는 것이었다. 사모님이 말씀하시길 요양원은 치매가 심해 저러는 분들이 매일 자주 있어 그러려니 하는데 여기서는 주무시다가 그냥 그러시거나 관절통증이 심해져서 그러는데 하여튼 주의해 살펴보아야한다고 하셨다...(번호 #11 21세 여자대학생 자원봉사자의 구술내용 재정리)

(2) 식사도중의 불결한 행동

끝으로 본 연구에서는 치매가 시작되는 단계에서 손이 떨려 식사를 혼자 할 수 없는 노인 옆에서 모든 일상생활을 돌보면서 피로가 누적되고 노인에게 대한 두려움과 부정적 인식의 주요 원인으로 작용하고 있었다.

<사례 24> 나를 가장 우울하게 만드는 모습

수업이 아슬아슬하게 끝나면 강의 동에서 정문까지 막 달려 나가야 했는데 가자마자 숨 들릴 새도 없이

힘든 일이 나를 기다린다. 치매를 앓는 분이 내가 맡은 분이라 그분의 모든 것을 다 해드려야 했다. 방 청소하고 옷 빨래를 하다가 너무 벅차게 느껴질 때가 있었다. 아침에 밥을 먹을 때에는 입가로 음식물이 흘러 나오기에 일일이 입가를 치워드리며 드시게 하였는데 비위가 상할 때가 있어 곤욕이었다...(번호 #10 19세 남자대학생 자원봉사자의 구술내용 재정리)

2) 자원봉사자에게 미치는 영향과 대처방안

노년기의 생물학적 노화가 보여지게 되는 나약한 모습은 곧 노인이 되면 결국 주위사람을 매우 지치게 만드는 허약한 존재가 될 것이라는 느낌을 자원봉사자들에게 주게 된다. 그리고 특히 식사 때마다 일일이 음식을 떠 넣어 주면서 음식을 흘리는 모습을 바라보는 것이 자원봉사자로서의 큰 스트레스인 것으로 나타나고 있다. 음식물을 흘리는 것을 일일이 넣어주는 것은 우선 봉사자로 하여금 우울하고 비위가 상해 식사하기가 싫어지게 만들며, 특히 평소 노인에게 지녔던 자애롭고 푸근한 인식이 사라지고 부정적인 이미지를 크게 하는 역효과를 자아내는 것으로 나타나고 있다.

<사례 25> 나를 가장 우울하게 만드는 모습

하여튼 하루 종일 지치고 우울해 지면서 늙으면 나도 저렇게 될 것인가? 하고 생각해 보고 늙는다는 것이 두렵고 이렇게 느끼는 내 자신이 부끄럽다. 평소 건강하고 내게 용돈도 주시고 여러 가지 챙겨주시는 할머니를 대하여 노인은 인자하고 푸근한 분이라는 느낌을 가졌었지만, 이곳에서는 정말로 노후의 마지막 본 모습을 본 것 같아 매우 우울하다...(번호 #10 19세 남자대학생 자원봉사자의 구술내용 재정리)

그러나 노년기에 이르러 신체기능이 저하되어 나약하고 불결한 모습을 보이는 것을 인위적으로 막을 수는 없으며, 그러한 상황에 몰입하여 봉사하는 것이 인성교육의 본연의 모습이라는 점을 고려해 볼 때, 이러한 상황을 원천적으로 부정할 수는 없을 것이다. 다만 이러한 상황이 지속되면서 노인에게 대한 거부감이 누적되어 봉사활동의 많은 영역 중 흥미위주 활동만 선호하게 될 가능성을 줄이기 위해, 자원봉사자들에게 주기적으로 노인과 친화될 수 있는 기회를 봉사활동과 더불어 제공해야 할 것이다. 이를 위해 식사수발이나 청소, 목욕, 산책 등 이제까지 노인주거시설에서 이루어진 일상적인 활동이외에, 세대간 정서적 교감이 입증된 전문화된 공동체 프로그램이 개발되어 봉사활동에 적용되어야 한다. 이러한 공동체 프로그램은 다른 연령과 세대들이 한 세대공동체 내에서 서로가 가지고

<표 3> 영역별 문제행동의 영향과 대처방안

문제행동의 영역별 원인	사례	영향	대처방안
살아온 배경에서 비롯되어 오랫동안 누적된 습관	<ul style="list-style-type: none"> · 뚜렷한 이유 없는 빈번한 거짓말 · 반복된 언행 · 집요하게 집착하며 지나치게 의지하는 습관 	<ul style="list-style-type: none"> · 사소한 일을 큰 사건으로 비화시켜 불필요한 업무를 만들어 냄. · 시설내 직원과 자원봉사자, 그리고 노인들의 인간 관계를 혼돈스럽게 하고 서로를 불신하여 대립하게 만들. · 청소년 자원봉사자들로 하여금 자신의 희생과 봉사에도 불구하고 억울하게 나쁜 사람으로 인식되고 있다는 강한 불만을 느낌. · 다른 노인에게 편견을 가지고 대하는 오류를 범함. 	<ul style="list-style-type: none"> · 오리엔테이션 시간을 마련하여 노인들의 과장되고 와전된 표현습성을 주지시킨 뒤 이러한 일에 의해 봉사자들을 오해하지 않을 것이라는 확신을 주어 미리 자신감을 갖고 봉사에 임하게 하는 등 사전 교육의 필요성이 대두됨
인지능력 저하에서 오는 예측할 수 없는 행동	<ul style="list-style-type: none"> · 급격한 감정변화 · 규칙과 약속의 불이행 · 돌발행동과 잠적 · 성적수치심을 유발하는 행동 	<ul style="list-style-type: none"> · 정신질환 환자는 아니라는 가정하에 정상적인 일과 생활을 수반하는 도중에 나타나는 뜻밖의 행동이기에 더욱 당황함. · 특별한 사건인줄 오해하였으나 일시적인 현상이라는 것을 알게되면서 충격과 안도의 감정이 자주 바뀌면서 불안감이 팽배해 짐. · 노인들의 자립심 향상 역할 프로그램 진행이 매우 힘들어지고 자활프로그램이라기 보다는 역할을 봉사자가 대신해주는 것으로 와전되는 역효과 발생. · 봉사가 갑자기 중단되거나 특정 봉사활동에 집중적으로 차질이 생김. 	<ul style="list-style-type: none"> · 봉사활동중 성희롱 발생을 예방하기 위해 남녀별로 차별화된 자원봉사자 관리보호 수칙이 제시되어야 함. · 노인주거시설에 대한 노인간 위치추적 핸드폰을 면세가격으로 보급하거나 실종방지 경보장치를 수입하도록 함.
생물학적 노화에서 비롯된 반응	<ul style="list-style-type: none"> · 심야의 괴성 · 식사도중의 불결한 행동 	<ul style="list-style-type: none"> · 봉사자로 하여금 우울하고 비위가 상해 식사하기가 싫어지게 만들. · 평소 노인에 대해 지녔던 자애롭고 푸근한 인식이 사라지고 부정적인 이미지를 크게 하는 역효과를 자아냄. 	<ul style="list-style-type: none"> · 다른 연령과 세대들이 서로의 미 있는 기술이나 경험들을 함께 나누는 세대간 정서적 교감이 입증된 전문화된 공동체 프로그램이 개발되어 봉사활동에 적용되어야 함.

있는 의미 있는 기술이나 경험들을 함께 나누어 감으로써, 그 동안 서로가 다른 세대에 대하여 갖고 있었던 오해와 무지 그리고 그로부터 비롯되는 여러 부정적인 고정관념과 편견들을 자연스럽게 감소시키고 수정하는 기회를 제공해 줄 수 있다. 또 다양한 배경과 연령, 그리고 경험을 가진 사람들 간에 폭넓은 상호작용의 기회를 제공해 주며, 참여자들로 하여금 인간의 전 생애에 걸친 경험과 지식, 그리고 구체적인 모델과 만나게 도와준다(Seefeldt, 1987). 그리하여 이러한 접촉은 청소년의 자기 자신의 노화에 대한 인식에도 긍정적으로 기여하며, 노인과의 정서적 친밀감을 형성함으로써 자원봉사에서 경험하는 부정적인 상황을 보다 유연하게 받아들일게 하여 노인에 대한 태도에 긍정적 영향을 끼친다. 하지만 젊은 사람들과 노인과의 교류접촉이 오히려 노인에 대한 태도에 부정적 영향을 줄 수도 있는데, 예를 들어 매우 수동적인 노인들에게 점심식

사를 하는 것과 같은 너무 구조화된 상황에서의 반복적인 봉사활동은 노인에 대한 태도를 더 부정적으로 이끌 수도 있다(Seefeldt, 1987). 따라서 젊은 봉사자들이 노인들의 풍부한 경험과 지식, 그리고 지혜와 청결함 등에 대해 보다 강렬하게 영감을 받으면서 봉사활동을 할 수 있는 프로그램이 개발되어야 할 것이다. 예를 들어 노인시설에 소규모 원예장이나 공예장을 만들어 청소년의 과학적 지식탐구에 노인들이 실질적인 도움을 주고 청소년들도 활기찬 마음으로 봉사활동을 하며 세대간 이해와 정서교류가 활발히 증진되는 전문화된 프로그램이 개발된다면, 노인시설에서의 주 자원봉사 잠재집단인 청소년들이 노인들을 보다 더 깊이 이해하고 호의적인 태도를 갖추어 봉사활동중에 생기는 여러 가지 문제에 대해 적극적이고 진취적인 자세로 수용하는 발전적 계기가 될 것이다.

V. 정책적 제언

본 연구에서는 저소득층 노인주거시설에서 노인을 수발하는 자원봉사자를 대상으로 그들이 직접 경험한 노인들의 문제행동은 어떤 것이 있으며 이러한 문제행동은 결국 봉사자들의 노인수발에 어떤 영향을 미치고 그 대처방안이 무엇인가에 대해 고찰하였다. 대부분의 문제행동은 가정을 떠나 시설에서 생활하는 데서 비롯된 노년기 특유의 고립상황에서 비롯된 것으로서, 봉사자들에게 심리적 충격과 소진을 초래하고 있는바, 이러한 문제에 대한 개개 사안별 대처도 중요하지만, 시설내 자원봉사가 효율적으로 진행되기 위해서는 보다 포괄적인 노인복지 정책적 시각에서 표준화된 원칙이 설정되어야 할 것이다. 이러한 맥락에서 연구결과를 토대로 다음과 같은 정책적 제언을 하고자 한다.

첫째, 저소득층 노인주거시설에서의 문제행동에 대한 명확한 분류기준과 이에 대처하는 행동지침이 표준화되어 제시되어야 한다. 정부는 요양시설과 재가시설 확충계획에 따라 앞으로 5년 이내에 2004년도의 3배가 넘는 수의 요양원을 증설하고 10배가 넘는 수의 주간보호소를 증설하며 20배가 넘는 수의 단기보호시설을 증설할 계획을 추진하고 있다(보건복지부, 2005). 정부의 노인복지시설 확충정책은 건강한 노인들의 주거시설인 양로원이나 노인주택에 대한 지원은 현 수준에서 동결하고 의료기능이 강화된 요양원과 단기보호 시설을 획기적으로 확충하는 것이지만, 건강한 노인들일지라도 저소득층으로서 열악한 상황에서 살아온 노인들은 주거시설 입소 후 요양원 기준에 준하는 치매 증세나 문제행동이 시작되는 사례가 본 연구에서 고찰되었다. 따라서 건강한 노인들만 거주하는 주거시설이란 존재하기 힘들기에, 현재의 주거시설에 대해서도 점진적으로 요양원 성격에 준하는 기준을 준용하는 전문화된 관리지원 정책이 함께 제시되어야 할 것이다. 저소득층 노인주거시설에 대한 전문화된 관리지원 방안으로서, 특히 자원봉사자들의 지속적인 활동이 보장될 수 있도록, 문제행동에 대한 체계적인 관리지원이 이루어져야 한다. 예를 들어 Ray 등(1992)의 연구에서와 같이 문제행동의 구체적인 기준과 그 심각성, 원인, 결과, 대처요령 등 표준화된 관리기준이 한국 저소득층 주거시설에서 개발되어, 자원봉사자들이 충격을 받지 않고 슬기롭게 행동하는 여건이 조성되어야 한다.

둘째, 노인주거시설 자원봉사자 풀 네트워크(Volunteer Pool Network)제도가 구축되어 봉사자들간 순환교대근무를 할 수 있도록 하는 방안이 시설연합회 차원에서 추진되어야 한다. 저소득시설과 중상위층 유료시설, 혹은 도시-벽지 시설을 균형 있게 활용하여 봉사자들이 다양한 모습의 노

인들을 접하면서 부정적인 모습으로만 편중되지도 않고 건강한 노인들만 쉽게 대하지도 않은, 균형 있는 지식과 경험을 갖춘 봉사자를 양성하기 위한 체계적으로 세분화된 봉사학습 프로그램이 개발되어야 할 것이다. 저소득층 주거시설은 순종적이고 우호적인 노인들이 많아 봉사활동에 대해 매우 감사하는 모습을 보이고 겸손해 하는 모습으로 청소년들을 감동시키기는 하지만, 한편으로는 지나치게 배타적이고 무기력함에 사로잡혀 부정적인 모습을 주는 단점도 있다. 또한 저소득 소외계층 노인들만 있기에 노인으로서의 풍부한 경험과 지혜로서 큰 감동을 줄 수는 없다는 제한점이 있다. 반면 유료시설은 부유하고 건강하고 교육수준이 높은 분들도 많아 봉사자들에게 노인의 긍정적 이미지와 봉사자로서의 의욕과 자부심을 줄 수 있다. 이러한 무료와 유료시설의 장단점을 서로 보완하여 보다 다양한 노인 이미지를 단계적으로 접하게 하여 노인에 대한 포괄적이고 보편 타당한 지식과 느낌을 얻게 하는 전략적 접근이 필요하다. 예를 들어 봉사자들에게 노인을 접하면서 노인에 대한 특성을 익히게 하는 적응교육 프로그램을 단계별로 나누어, 1단계 초급과정에서는 무료시설의 우호적이고 순종적인 노인들에 대한 봉사활동을 권장하고 2단계 중급과정에서는 유료시설의 지식이 풍부하고 여유로운 노인들과의 봉사활동을 권장하고, 마지막 심화과정에서는 치매나 중풍노인들과의 전문적인 수발을 권장하는 등 구체적이고 단계적인 봉사학습 프로그램이 다양하게 개발되고 권장되어야 할 것이다.

셋째, 우울과 허무감에 사로잡혀 봉사자들에게 매우 배타적이며 돌발적인 행동을 보이는 노인들과 봉사자들이 보다 잘 어울리고 익숙해지게 하는 적응프로그램이 마련되어야 할 것이다. 예를 들어 짧은 기간 동안 매일 방문하여 단기간에 마치는 봉사활동보다는 자원봉사자와 위협집단 노인 한 명씩을 지정하여 1:1 결연을 주선하여, 주기적으로 말벗이나 일상생활 동반(예: 함께 목욕을 하거나 식사를 하도록)을 하도록 하는 등, 갑작스런 대면에서 오는 상실감이나 어색함을 완화시킬 수 있도록 장기적인 친화방안으로 관리하는 학습프로그램이 개발되어야 할 것이다.

넷째, 자원봉사자들이 시설노인의 문제행동을 잘 받아드리도록 하는 적응프로그램 개발에 있어, 봉사자들의 배경이나 과거 노인과의 경험을 중요한 단서로 하여야 한다. 과거 노인의 긍정적인 면을 많이 보아온 젊은 사람일수록 양로원에서의 봉사활동에서 과거 기억과 정 반대되는 경험을 하면서 부정적인 느낌을 받아 충격을 받는 반면, 과거에 문제가 많은 노인을 수발하면서 충격적인 경험을 많이 한 중년기 사람들은 문제행동을 당연한 자연적 현상으로 받아들일 수 있을 것이다. 따라서 노인주거시설에서의 봉사자들에게 대한 훈련이나 적응프로그램은 사전 면담을 통해 배경과

경험을 파악하여 이러한 사전조사를 근거로 취약한 경험영역에 대한 준비를 하도록 하는 차등화된 학습방안이 마련되어야 할 것이다.

다섯째, 주거시설과 요양시설이 연계되어 연속적으로 관리되는 선진국형 통합형 연속보호 시설(CCRC: Continuing Care and Retirement Community) 체계가 보편화되도록 하는 정책적 지원이 이루어져야 한다. 현재 우리나라는 건강한 노인들과 요보호 노인을 2분화하여 주거시설이나 의료시설로 구분되어 분류하는데(보건복지부, 2004), 이러한 제도 하에서는 주거시설에서 인지기능 저하로 인해 발생하는 문제행동은 항상 일시적인 사건으로 대처되고 지속적으로 관리되지 않기에, 이러한 문제행동이 간헐적으로 나타날 경우는 근본적인 퇴소 없이 오랫동안 거주하며 새로 시작하는 익숙하지 않은 봉사자들에게 큰 불편을 초래할 수 있을 것이다. 그러므로 현재 추진 중인 요양시설 확충계획 집행에 있어 기존 노인주거시설이 있는 곳이나 인접한 곳에 요양원을 설치하는 것을 권장하는 정책을 병행한다면, 주거시설에서의 문제행동 노인들이 인근 요양원과의 협조 체계 속에서 즉시 移送(transfer)이 가능하게 됨은 물론, 봉사자들도 다양한 전문가를 접하며 더욱 다양한 경험을 축적하면서 전문적인 봉사자로 발전할 수 있을 것이다.

- 접수일 : 2006년 11월 06일
- 심사일 : 2006년 12월 12일
- 심사완료일 : 2007년 01월 16일

【참 고 문 헌】

권복순 · 이중훈 · 정성덕(1988). 양로원 현황과 재원, 건강상태에 관한 예비조사, **한국노년학회지**, 6(1), 79-100.

김병한(2004). 노인주거시설의 위생문제와 돌발상황. **한국노인복지학회 추계학술대회 발표자료집**.

김승혜(1992). 가정노인과 시설노인의 인식기능 및 우울증상에 관한 비교연구. 고려대학교 박사학위논문.

김태현 · 한희선(1996). 노년기의 성. **성신여대 생활문화연구**, 10, 89-107.

김현태(1984). 불우노인의 발생원인과 대책, **아산사회복지사업재단, 춘계호 36**.

동명노인복지센터. <http://www.dmsenior.or.kr>

보건복지부(2000). 경로당 활성화 사업추진단 보고서.

_____ (2002). 노인보건복지 국고보조사업 안내.

_____ (2004). 노인보건복지 국고보조사업 안내.

보건복지부. <http://www.mohw.go.kr>

서병숙(1989). 노후적응에 관한 연구 - 생활만족도 및 가족의 교류도 중심. - 동국대학교 박사학위 논문.

신미화(1996). 노인의 고독감과 사회적지지. 전북대학교 석사학위논문.

신효식(1993). 노부모-성인자녀간의 결속도, 자아존중감, 심리적 손상간의 인과모형 탐색. 한양대학교 박사학위논문.

안소운 · 김원중 · 허영배(2002). 물리치료사의 근무실태와 직무만족 및 직장 애착. **대한물리치료학회**, 14권 4호, 233-244.

오진주 · 신은영(1998). 노인의 성적욕구에 대한 시설종사자들의 태도에 대한 조사연구, **한국노년학**, 18(2), 97-109.

이기순(1994). 양로시설 거주노인을 위한 사회복지개선 방안에 관한 연구. 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문.

이윤정(1994). 노부모의 성인자녀와의 갈등과 우울에 관한 연구. 전남대학교 대학원 석사학위논문.

전남노인복지시설협의회(2004). 실무자 하계 워크샵 사례발표 및 토론 자료집.

최혜영(1995). 사회사업가의 Burnout에 영향을 미치는 요인 연구 - 복지관, 병원 중심으로. 연세대학교 석사학위논문.

통계청(2000). **장래인구추계**. 서울: 통계청.

평화종합사회복지관(2002). **연례 종합사업 평가 보고서**.

한국노인문제연구소(1993). **노인생활실태조사**, 서울:홍익재.

한국노인복지시설협회. <http://www.elder.or.kr>

한국노인복지학회. <http://www.koreawa.or.kr/jboard2.superboard.com>

한국보건사회연구원(1995). 노인생활실태 분석 및 정책과제. _____ (1998). 보건복지포럼 제18호, 7-17.

_____ (1998). 노인생활실태 분석 및 정책과제.

_____ (2002). 한국의 노인복지지표 개발에 관한 연구.

한국치매가족협회. <http://www.alzza.or.kr/ezboard>

현외성 외(2002). **한국노인복지학 강론**. 서울: 예풍출판사.

홍정실(1995). 재가 및 시설노인의 생활조건과 고독감과외 관계. 강원대학교 석사학위논문.

American Association of Home and Services For the Aged (2002). Guidance for Choosing the Member Facility, <http://www.aahsa.org/public/links.htm>

American Association Retired Persons(2002). Guidebook of Planning for the Retirement, Guidance for Choosing the Member Facility, <http://www.aarp.org/public/links.htm>

- Atchley, R.(1988). *Social Forces in Laterlife*. Wadsworth Publishing Co., CA, U.S.A.
- Hennessy, C. H.(1993). Modeling Case Management Decision-Making in a Consolidated Long-term Care Program. *The Gerontologist*, 33(3), 333-341.
- 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.
- Pynoos, J. & Regnier, V.(2000). *Housing the Aged*. Elsevier Press, London.
- Randolph Hills Nursing Center(1996). *Annual Reports on the Management*, Series 2.Randolph Hills Nursing Center, Wheaton, MD, U.S.A.
- Ray, W. et al(1992). The Nursing Home Behavior Problem Scale. *Journal of Gerontology*, 47(1), 9-16.
- Seefeldt, C.(1987). The effects of preschoolers' visits to a nursing home, *The Gerontologist*, 27, 228-232.