

# 독거노인생활관리사의 직무 경험에 관한 질적 연구\*

김 송 환, 최 정 숙†

단국대학교

본 연구는 노인돌봄사업 중 독거노인을 대상으로 돌봄서비스를 수행해온 독거노인생활관리사의 직무 경험에 관해 탐색하는 것을 목적으로 하였다. 독거노인을 대상으로 돌봄서비스를 제공하는 실천가들의 직무 경험을 탐구하여 이해함으로써 독거노인을 대상으로 하는 노인돌봄사업의 더 나은 운영 방안과 현장의 실천가들을 지원할 수 있는 방안에 대한 함의를 제시하고자 하였다. 연구참여자는 독거노인생활관리사로 1년 이상 근무한 8명으로, 심층 면담을 통해 자료를 수집하였고, Giorgi의 현상학적 연구방법으로 분석하였다. 연구결과 독거노인생활관리사의 직무 경험은 8개의 구성요소, 32개의 하위구성요소, 130개의 의미 단위로 분석되었다. 최종 도출된 구성요소는 ‘어르신과 함께 하는 삶으로 진입함’, ‘열악한 어르신들의 상황이 안타까움’, ‘죽음과 맞닿아 일하는 부담감’, ‘복잡하고 과도한 업무에 쫓김’, ‘제도정착과 조직지원의 미비’, ‘어르신의 도를 넘는 언행과 요구에 선 긋기가 어려움’, ‘현장에서 제도의 한계와 개선 필요사항 인지하며 나름대로 일해감’, ‘보람 속에서 복지 실천을 이어감’이었다. 연구결과를 통해 독거노인을 대상으로 노인돌봄서비스를 제공하는 생활관리사들의 직무 경험을 이해할 수 있었고, 이에 기반해 직무 활동 지원을 위한 논의와 제언을 하였다.

**주요어:** 노인돌봄서비스, 독거노인생활관리사, 직무 경험, 질적 연구

\* 2020년부터 노인돌봄기본사업이 노인맞춤돌봄사업으로 통합·개편되면서 ‘독거노인생활관리사’가 ‘생활지원사’로 명칭 변경하여 통합됨.

김송환의 석사학위논문은 진전시켜 재구성한 논문임.

† 교신저자(Corresponding Author) : 최정숙, 단국대학교 행정법무대학원 부교수, 경기도용인시 수지구 죽전로152, E-mail : jschoi@dankook.ac.kr

김송환, 단국대학교 행정법무대학원 사회복지학 석사(제1저자)

■ 최초투고일 : 2021년 2월 28일 ■ 심사마감일 : 2021년 3월 29일 ■ 게재확정일 : 2021년 4월 6일

## 1. 서 론

경제성장, 과학과 의료기술의 발달로 1980년 국민 평균수명이 남자 61.9세, 여자 70.4세로 평균 66.1세이던 것이 2018년 남자 79.7세, 여자 85.7세로 평균 82.7세가 되었다(통계청, 2020). 또한 지난 2000년 65세 이상 인구비율이 전체인구의 7.2%에 도달하면서 고령화 사회에 진입하였고, 2017년 전체인구의 14.9%에 해당하는 7,171천명으로 고령사회에 이르렀으며, 2030년에는 전체인구의 24.1%에 해당하는 12,749천명으로 초고령 사회가 될 것으로 전망되고 있다(통계청, 2018). 이처럼 고령화가 빨라지면서 독거노인 인구 또한 현저하게 늘어나고 있는데, 65세 이상 노인 인구 중 독거노인 비율이 2000년에 16%이던 것이 2021년에는 19.6%으로 늘어 1,670,416명에 이르는 것으로 나타났다(통계청, 2021).

독거노인은 다른 노인집단에 비해 가족의 경제적 지원이 부족하고 지역사회와의 정서적 유대나 참여가 어려워 노인의 정신적, 육체적 질병에 대한 보호나 지원을 받지 못하는 상황에 놓이게 된다. 특히 사회 관계망이 취약한 농어촌 독거노인 등 사회 의존성이 큰 취약계층의 독거노인들이 노인 인구 증가와 더불어 크게 증가하고 있다(최순옥, 김혜숙, 박준기, 신미경, 김기창, 2016). 일반 노인에 비해 빈곤과 우울, 불안, 자아존중감의 상실 등 많은 문제를 안고 살아가면서 사회로부터 돌봄을 경험하지 못한 독거노인들은 삶에 대한 의미를 잃어버리기도 하는 것으로 나타났다. 사회적 관계 측면에서 독거노인들은 일반 노인들에 비해 가족이나 이웃, 친구, 사회참여나 복지 관련 시설 등의 이용이 많지 않아 사회적으로 외로움과 고독, 우울감 등이 크게 나타난다(정경희 외, 2010). 독거노인은 정서적, 신체적 장애로 야기되는 고독사 상황을 겪기도 하고 고독사 후 오랜 기

간이 지나서야 발견되기도 한다(김준현, 2013). 독거노인은 경제적인 문제와 사회적인 문제 등 기본적인 일상생활 유지가 곤란할 뿐만 아니라 건강, 주거, 의료문제 등에 있어서도 일반 노인들보다 전반적으로 취약한 것으로 파악되고 있다. 특히 독거노인은 사회참여나 여가프로그램 접근에서도 어려움이 있는 것으로 분석된다(보건복지부, 2015). 고령사회에 적응하기도 전에 심각한 초고령 사회를 맞이하여 점차 비중이 늘어나고 있는 독거노인에 대한 범사회적인 안전망 구축과 관심이 요구되는 상황이다.

이러한 문제에 대처하기 위해 보건복지부에서는 2007년부터 독거노인생활관리사 파견사업을 비롯해 독거노인돌봄사업을 계속해왔으며, 독거노인생활지도사, 독거노인돌보미, 독거노인생활관리사, 생활지원사 등 돌봄수행자 명칭이 조금씩 달라지긴 했지만 활동을 계속해왔다. 독거노인생활관리사는 노인돌봄기본사업에 있어서 독거노인에게 직접적인 서비스를 제공해온 인력으로, 경제, 신체, 정서 및 사회적 관계가 취약한 독거노인의 안전을 확인하고 복지서비스를 지원하는 일을 수행해왔다. 독거노인을 방문해 격의 없는 대화를 나누며 그들과 정서적 유대감을 갖고, 가족이나 사회로부터 외면당해 온 독거노인들의 삶을 공감하고 수용하면서 독거노인들의 고독과 우울, 소외되고 상처받은 마음을 회복시키는 역할을 수행해왔고(보건복지부, 2010), 이들의 역할이 독거노인을 대상으로 하는 노인돌봄서비스의 질과 효과성을 높이는 데 중요함에도 불구하고 이들의 중요도가 낮게 인식되어 왔으며(김근홍, 양재석, 이경진, 김정연, 2017), 이들의 직무 경험에 대한 관심은 소홀하였다.

지금까지 독거노인생활관리사들의 직무 관련하여 이루어진 연구로는 독거노인생활관리사 파견사업의 정착화 방안에 관한 연구(권중돈, 2008)가

진행되었으며, 주로 직무만족, 직무특성, 직무스트레스, 소진, 이직의도에 초점을 둔 연구(김명중, 고수현, 2019; 김재희, 김욱, 2015; 송진영, 박용순, 이찬영, 김경희, 2016; 원영희, 박준기, 2014; 이대주, 조성제, 2020; 이찬영, 송진영, 박용순, 2017), 외상후스트레스에 관한 연구(김근홍 외, 2017)가 양적 연구형태로 수행되어왔다. 근무형태가 계약직으로 업무의 연속성 및 전문성 인정이 미흡한 것으로 나타나고 있으며, 특히 고위험군 어르신들을 위한 휴먼 서비스인 만큼 근무시간 외 초과근무가 일상화 되지만 초과근무에 적정 보상이 없는 등 독거노인생활관리사에 대한 고용 및 근무환경 개선의 필요성이 제안되어왔고, 직무 중 직무 스트레스와 외상후스트레스를 경험한다는 점이 보고되고 있지만 이들이 경험하는 직무 경험에 관한 구체적이고 실제적인 조명은 부족하였다. 독거노인생활관리사의 경험에 주목한 질적 연구가 일부 이루어진 바 있으나 독거노인생활관리사의 노인 죽음 경험에 초점을 둔 연구(김현진, 2018)와 저소득층 독거노인과 독거노인생활관리사의 돌봄관계 경험에 초점을 둔 연구(김미영, 손서희, 2019), 독거노인돌봄서비스관리자와 생활관리사들의 공감 경험에 초점을 둔 연구(송사리, 김태희, 박명숙, 엄태림, 2019)로, 이들의 직무 경험에 초점을 두어 면밀하게 탐색한 연구는 찾아보기 어렵다.

이에 본 연구는 고령화 사회 독거노인 문제를 해결하고자 2007년부터 시작된 독거노인돌봄서비스사업 수행자인 독거노인생활관리사의 직무 경험을 탐색하는 연구를 수행함으로써 독거노인을 대상으로 직접서비스를 수행하는 생활관리사 내부자 시각으로 그들의 직무 경험을 구체적이고 생생하게 파악하고자 하였다. 이를 통해 독거노인에게 돌봄서비스를 제공하는 생활관리사들의 직무 경험에 관해 현장감 있고 실제적인 이해가 가능한 것은 물론 독거노인을 대상으로 하는 돌봄서비스

사업이 수행되는 현장과 현황을 함께 이해할 수 있게 될 것이다. 이를 기반으로 독거노인을 대상으로 하는 돌봄서비스의 더 효과적인 시행에 기여할 뿐 아니라 현장실천가를 지원할 수 있는 함의도 도출할 수 있을 것이다. 본 연구의 연구 질문은 “독거노인생활관리사의 직무 경험은 어떠한가?”이며, Giorgi의 현상학적 질적 연구방법을 적용하였다.

## 2. 문헌고찰

노인에 대한 돌봄은 기존에는 가족에 의해 주로 이루어져 왔으나 현대사회에서 가족 기능의 많은 부분이 사회로 이양되면서(성정현, 여지영, 우국희, 최승희, 임세희, 2014) 최근에는 돌봄의 기능이 국가와 사회의 책임과 역할로 인식되는 비중이 늘어나고 있다. 그러한 맥락에서 노인돌봄사업이 국가 차원에서 공적으로 시작되었고 2007년부터 시행되기에 이르렀다.

독거노인생활관리사란 2007년부터 시행된 노인돌봄사업 중 독거노인을 대상으로 노인돌봄기본서비스사업을 수행해온 인력으로, 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 노인과 독거노인에게 욕구에 따라 안전 확인, 생활교육, 서비스 연계, 가사, 활동 지원, 주간보호서비스 등 맞춤형 복지서비스를 제공해왔으며(보건복지부, 2019a), 노인복지법 제 27조 2항에서 국가 또는 지방자치단체가 홀로 사는 노인에 대하여 방문요양과 돌봄 등의 서비스와 안전확인 등의 보호조치를 취하여야 한다고 명시한 데 근거를 두고 있다. 사업대상자는 만 65세 이상의 독거노인으로, “일상적 위험에 매우 취약하여 정기적인 안전 확인이 필요한 경우” 또는 “소득, 주거, 건강, 사회적 접촉 등의 수준이 열악하여 노인 관련 보건복지서비스 지원이

필요한 경우”와 “안전 확인이 필요한 대상은 아니지만 정기적인 생활상황 점검 및 사회적 접촉기회 제공이 필요한 경우”로(보건복지부, 2019b), 이들의 주요업무는 독거노인 현황조사, 안전 확인, 생활교육, 서비스 연계로 구성된다(보건복지부, 2019).

독거노인생활리사는 이들의 업무를 통해 독거어르신들이 안전하고 행복한 노후를 보낼 수 있게 하는 등 독거노인의 삶의 질을 향상시키는 데 많은 역할을 해왔음에도 불구하고 다른 유사직종들과 비교할 때 열악한 근무환경과 역할갈등, 낮은 보수와 사회적 인식 부족 등으로 스트레스를 경험하는 것으로 보고되어왔다. 일반적으로 서비스 제공자의 직무 만족은 양질의 서비스 제공 및 품질향상에 긍정적 영향을 주어 서비스 효과성이나 효율성을 높이는데 중요한 부분이다. 독거노인생활관리사 역시 이들의 직무 만족이 서비스 질과 직결된다는 점에서 노인복지 및 돌봄서비스 실천에 중요하다(원영희, 박준기, 2014). 빈곤, 쇠약, 고독, 질병 등 취약한 환경에 노출되어 있는 어르신들의 상황과 매일 직면해야 하는 생활관리사들의 직무 경험은 신체적, 정신적 변화를 초래하게 되고, 그로 인한 스트레스로 무력감을 경험하기도 하는 것으로 보고된다. 직무 경험에서 나타나는 직무 스트레스는 주로 조직 측면에서 직무 만족과 조직몰입에 나쁜 영향을 주게 되어 궁극적으로는 조직 차원에서 생산성과 작업의 질 악화, 잦은 결근과 이직의 문제를 유발하는 가장 중요한 요인으로 설명되고 있다(이병훈, 이상호, 2011).

직무 경험이란 직책이나 직업상에서 책임을 지고 담당하여 맡은 일을 통해 자신이 실제로 해보거나 겪어본 또는 거기서 얻은 지식이나 기능을 말한다(표준국어대사전). 직무는 하나의 실체가 아니라 책임, 역할, 과업, 상호작용, 유인, 보상 등

의 다양한 특성들로 상호 연관되어 있다(Vroom, 1964). 직무와 관련하여 긍정적으로 느끼는 직무 만족은 스스로의 직무나 직무 경험 평가를 통해 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 정서 상태(Locke, 1976)로, 업무 자체에 대한 보람과 일을 통한 충족감 등 직무에 대해 가지는 긍정적 감정을 말한다(윤정혜, 전선영, 안정선, 2011). 직무수행과 관련된 스트레스를 지칭하는 직무 스트레스는 조직 내 개인 능력과 직무요구 간 불일치 또는 개인 요구와 직무환경 수준 간 불일치로 직무수행과 연관되는 스트레스를 말한다(French & Caplane, 1972; 원영희, 박준기, 2014 재인용). 직무 경험이란 직무와 관련되는 다차원적인 경험을 의미하며 직무 만족과 직무 스트레스를 포함하는 포괄적인 경험을 지칭한다.

독거노인을 대상으로 노인돌봄기본서비스 업무를 수행해온 독거노인생활관리사들은 대상자로부터 받는 스트레스나 어려운 상황에서 자신의 감정을 억제하는 경우가 있는 것으로 파악되었다. 독거노인보호사업은 대인 서비스가 대부분으로, 노인돌봄기본서비스는 대표적인 감정노동의 한 유형이다. 감정노동 수행은 직무와 연관된 감정을 인위적으로 표현하는 것으로, 실제 감정과 분리된 인위적 감정 표현은 긴장을 유발하기 쉽다(Morris & Feldman, 1996). 돌봄노동자는 특정 감정을 유지하는 한편, 부정적 감정을 억제하는 등 심리적 불편함을 겪기 쉬운 것으로 보고된다(신정옥, 백주희, 2011; 최희경, 2011). 또한 감정노동이 클수록 소진 정도가 높은 편으로 직무 만족 저하를 초래할 수 있다(이유라, 홍성화, 2010). 이와 같이 서비스 전달과정에서 서비스 대상자로부터 받는 폭언이나 폭행, 추행 등 부적절한 대우는 실무자의 스트레스 원인이 되며(윤은경 외, 2011) 실무자의 심리적 안녕뿐만 아니라 직무 만족에 부정적인 영향을 미칠 수 있다.

독거노인생활관리사 관련 선행 연구를 살펴보면 생활관리사의 직무만족도와 직무 스트레스, 이직 의도, 소진과 그 관련 요인들에 관한 양적 연구들이 대부분이었다. 과다한 업무량, 낮은 보수 등의 직무 스트레스는 직무 만족에 유의미한 부적 관계로 나타났고, 사명감, 소속감 및 직무헌신, 근속 의지가 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다(김경희, 2016; 박영석, 2008; 원영희, 박준기, 2014; 이찬영 외, 2017) 그 외 생활관리사의 외상후스트레스 관리실태(김근홍 외, 2017), 우울이 이직 의도에 미치는 영향(송진영 외, 2017), 생활관리사의 감정노동이 소진에 미치는 영향(김재희, 김옥, 2015)에 관한 연구들에서 그들의 외상후스트레스, 우울, 소진이 보고되고 있지만 이러한 경험이 구체적으로 어떻게 이루어지고 있는지 면밀하게 탐색하여 고찰한 연구는 찾아보기 어렵다.

생활관리사들의 경험을 질적으로 조명한 연구로 독거노인생활관리사의 노인 죽음 경험에 관한 연구: 고통의 성장(김현진, 2018)이 있긴 하지만 이는 독거노인생활관리사에게 노인 죽음 경험이 갖는 의미와 본질을 탐색한 연구이고, 저소득층 독거노인과 독거노인생활관리사의 돌봄 관계 경험 연구(김미영, 손서희, 2019)가 있지만 이 역시 돌봄 관계에 초점을 둔 연구이며, 독거노인종합지원센터 돌봄서비스 실천인력의 공감 경험에 관한 연구(송사리, 김태희, 박명숙, 엄태림, 2019) 역시 서비스관리사와 생활관리사의 공감 경험에 초점을 둔 연구로, 생활관리사들의 직무 경험 전반에 관한 밀도 높은 탐색이나 논의를 한 연구는 찾아보기 어려웠다. 이에 본 연구에서는 독거노인을 대상으로 노인돌봄기본서비스를 제공해온 생활관리사의 직무 경험에 관한 질적 연구를 통해 현장감 있는 생생한 경험의 구체적이면서도 총체적인 맥락을 면밀하게 탐색하고자 하였다.

### 3. 연구방법

#### 1) 연구 설계: Giorgi의 현상학적 연구방법

본 연구는 독거노인생활관리사들의 직무경험을 내부자 관점에서 있는 그대로 이해하기 위해 Giorgi의 현상학적 연구방법을 적용하였다. 현상학이란 현상의 본질을 추구하는 것으로(이남인, 2005), Giorgi 현상학에서의 현상은 ‘그것 자체로 현존하는 그대로 의식에 대해 현존하는 것’으로 ‘아무것도 더해지거나 감해지지 않은 것’을 말한다(Giorgi, 2004). Merleau-Ponty는 ‘실재하는 것은 설명되거나 형성되는 것이 아니라 기술되어야만 한다’고 하였으며(홍현미라 외, 2008) Giorgi의 현상학적 연구는 참여자가 말하는 그대로를 담아내는 이야기를 토대로 참여자 경험 자체의 의미를 밝히는 것으로, 직관, 분석, 기술을 통해 참여자의 의미가 드러나게 하는 방법이다(이혜경, 2007, 36쪽). 자료를 수집하고 분석하는 일련의 과정에서 연구자는 참여자의 자연적 태도에서 모아지는 경험적 기술을 현상학적으로 환원해야 하는데 이때 판단중지와 환원(에포케, epoche), 괄호 치기가 필요하다(홍현미라 외, 2008) 본 연구는 독거노인생활관리사 직무 경험을 있는 그대로 기술하고 담아내기 위해 Giorgi의 기술 현상학에 의거해 연구를 설계하고 분석하였다.

#### 2) 연구참여자 선정과 윤리적 고려

본 연구의 참여자는 독거노인생활관리사로 1년 이상 활동해온 사람으로, 자신의 직무 경험을 깊이 있고 풍부하게 전달할 수 있으며, 연구 참여에 자발적으로 동의하고 적극적으로 협조할 의사가 있는 사람으로 선정하였다.

연구참여자에 대한 윤리적 고려는 연구를 수행

하고 결과물을 도출해내는 과정에서 중요한 부분이다. 연구참여자가 연구에 대해 숙지한 후 스스로 참여 여부를 결정할 수 있도록 사전에 연구 목적과 면담 진행 과정에 대해 자세하게 설명하였고 연구참여자와 관련 자료수집이나 녹취 시 개인의 신상정보는 익명으로 보호, 처리될 것이며, 사생활에 대한 비밀보장의 원칙에 대해 명확하게 설명하였다. 또한 면담 진행 전 다시 한번 참여자에게 면담 과정을 녹음한다는 것과 수집된 자료는 연구를 위한 목적으로만 사용하고 폐기됨을 알리고, 연구 진행 과정에서 원하지 않으면 언제든지 연구 참여를 철회할 수 있음을 세밀하게 설명하고 이와 같은 내용을 담은 ‘연구 참여 동의서’에 서명하는 과정을 거쳤다. 면접이 끝난 후 연구참여에 대한 감사의 표현으로 소정의 사례를 제공하였다.

### 3) 자료수집방법

본 연구에서 자료수집방법으로는 심층 면담 방법을 활용하였다. 면담은 2019년 3월부터 5월까지 1~2회에 걸쳐 참여자가 가능한 시간에 원하는 장소에서 회기당 1시간 30분~2시간 내외로 진행되었다. 참여자 동의하에 면담내용을 녹음하였고, 면담 과정에서 나타난 참여자의 비언어적인 부분까지 기록하였다. 면담 질문으로 ‘독거노인생활관리사로 일하는 경험은 어떤 것이지요?’라는 질문으로 연구참여자가 직무와 관련된 경험을 자유롭게 폭넓게 말할 수 있게 하고, ‘어떻게 일을 시작하게 되셨는지요?’, ‘독거노인생활관리사로 일해오신 과정을 말씀해주시겠습니까?’, ‘독거노인생활관리사로 일하시면서 어려운 점과 좋은 점이 있다면 어떤 것이 있을까요?’ 등 참여자의 진술을 촉진시킬 수 있는 후속 질문을 하였다.

### 4) 자료분석방법

자료 분석은 심층 면담 녹취록, 비언어적 표현을 메모한 자료 등을 Giorgi의 현상학적 방법으로 분석하였다. 1단계에서 참여자의 이야기를 필사한 축어록을 반복적으로 읽고 전체적인 내용과 상황, 맥락을 파악하여 ‘전체를 올바르게 인식’하고자 하였다. 2단계에서는 참여자가 이야기한 내용을 연구주제의 관점에서 또다시 전체적으로 읽으면서 연구참여자의 진술 언어를 활용하여 ‘의미 단위를 구분’하였다. 3단계에서는 참여자의 언어로 표현된 의미 단위를 개념화하여 그 ‘중심의미를 학문적 용어로 전환’하는 과정으로 진행하였다. 마지막 4단계는 전환된 의미 단위들을 구조로 통합하는 과정으로 독거노인생활관리사들의 직무 경험의 의미를 찾아 범주화하였다.

### 5) 연구자 준비

질적 연구에서 연구자는 중요한 도구이다(Padgett, 1998/2001). 연구자 중 1인은 지역사회 봉사 과정에서 독거노인생활관리사들과 많은 상호작용을 하였고, 그들의 직무 경험을 보고 들으면서 이를 심층적으로 조명할 필요를 느끼게 되었다. 연구주제와 관련된 문헌과 자료 고찰을 통해 지식 기반을 갖추었으며, 대학원 과정에서 수강한 사회복지연구방법론, 사회복지조사론을 넘어 질적 연구 방법에 대한 이론 습득과 관련 서적, 논문, 학술자료 탐독과 질적 연구소 강의 수강을 통해 질적 연구자로서의 역량을 갖추고자 하였다. 다른 연구자 1인은 실천현장에서 노인 대상 프로그램 진행은 물론 노인 대상 실천 전문가 교육 및 수퍼비전을 수년간 진행해왔으며, 근거이론 방법을 적용한 박사논문 외 현상학, 질적 사례 연구, 참여 실행 연구 방법을 적용한 질적 연구 다수를 수행한 바 있다.

## 6) 질적 연구의 엄격성 확보 방안

연구의 엄격성을 확보하기 위해 Guba와 Lincoln (1981)이 제시한 4가지 방법으로 면밀하게 검토하였다(최정숙, 2014 재인용). 첫째, 사실적 가치를 확보하기 위해 연구참여자들에게 자신들이 경험한 직무 경험이 연구결과에 잘 반영되었는지 확인하고 수정·보완하는 과정을 거쳤다. 둘째, 연구에 참여하지 않았지만 유사 경험을 한 독거노인 생활관리사에게 연구 결과물의 적용 가능성을 확인하였다. 셋째, 연구의 일관성 확보를 위해 연구자 2인이 분석결과를 함께 검토하며 수정하는 과정을 거쳤고, 연구자 이외 질적 연구자인 사회복지학 박사 1인의 검토와 자문을 받아 수정·보완하는 과정을 거쳤다. 넷째, 중립성을 확보하기 위해 연구자의 사전 이해와 편견이 연구 전반에 영향을 주지 않도록 자료에서 드러난 실재에 충실하고자 하였으며, 자료에 적절한 거리를 유지하면서 회의적인 태도 유지하기, 연구절차 따르기 과정을 통해 연구의 엄밀성을 높이고자 하였다.

## 4. 연구결과

### 1) 연구참여자의 특성

본 연구의 참여자는 독거노인생활관리사 8명으로, 성별은 모두 여성이다. 연령은 50대 5명, 60대 3명이며, 학력은 대졸 2명, 고졸 6명이고, 8명 전원이 기혼으로, 종교는 기독교 2명, 불교 2명, 무교 4명이다. 독거노인생활관리사 경력은 2년 2명, 3년 1명, 4년 1명, 5년 1명, 9년 2명, 12년 1명이며, 관련 자격증 보유현황은 사회복지사 2급과 요양보호사 자격증 동시 보유자가 3명, 요양보호사 자격증 보유자 3명, 2명은 자격증이 없었다. 연구

참여자의 일반적 사항은 다음 <표 1>과 같다.

### 2) 독거노인생활관리사 직무 경험의 상황적 구조 진술

본 연구에서 독거노인생활관리사 직무 경험의 상황적 구조는 의미 단위 130개, 하위구성요소 32개, 구성요소 8개로 분석되었다. 그 내용은 <표 2>와 같다.

#### (1) 어르신과 함께 하는 삶으로 진입함

##### ① 봉사를 넘어 본격적인 직업으로 전환하여 어르신과 함께함

참여자 대부분은 독거노인생활관리사라는 직종에 대해 모른 채 지역에서 수년간 봉사활동을 해 오다 그런 경험과 복지마인드가 바탕이 되어 독거노인생활관리사로서 역할을 시작하게 되었다. 봉사를 넘어 직업으로 전환하여 만족스럽게 일하고 있었으며 참여자 일부는 부모님께 못한 효도를 어르신들에게 다하고자 노력하고 있었다. 또한 시골에서 돌봄서비스를 받고 계신 아버지를 보면서 대상자 어르신들에게 아버지 이상으로 돌봄서비스를 실천하고 있었다.

독거노인생활관리사라는 단어 자체를 저도 생소하게 주변에서 들었거든요. 이 일을 시작하기 전에는 그냥 지역에서, 음, 아이들한테 교육 차원에서 봉사를 했었어요. 혼자 계신 노인들한테 도시락 배달하고, 배달하고 난 이후에 또 복지관에서 밥을 주더라고요. 점심밥을 집에 있는 아줌마가 밥도 해결, 점심밥도 해결되고 봉사도 한다고 지역에서 뭐 박수 쳐주고 하니까 또 아이들한테도 좀 괜찮은 엄마인 것처럼 보이고 싶고 해서 봉사를 하던 중에 이 일을 알게 되었고 지금도 하고 있죠. (참여자 2)

<표 1> 연구참여자의 일반적 특성

| 구분   | 성별 | 연령 | 학력 | 결혼여부 | 종교  | 경력  | 관련자격 보유여부    |
|------|----|----|----|------|-----|-----|--------------|
| 참여자1 | 여  | 58 | 대졸 | 기혼   | 무   | 4년  | 사회복지사, 요양보호사 |
| 참여자2 | 여  | 52 | 고졸 | 기혼   | 무   | 9년  | 사회복지사, 요양보호사 |
| 참여자3 | 여  | 64 | 고졸 | 기혼   | 불교  | 9년  | 요양보호사        |
| 참여자4 | 여  | 56 | 대졸 | 기혼   | 무   | 5년  | 사회복지사, 요양보호사 |
| 참여자5 | 여  | 57 | 고졸 | 기혼   | 기독교 | 2년  | 요양보호사        |
| 참여자6 | 여  | 57 | 고졸 | 기혼   | 무   | 12년 | 요양보호사        |
| 참여자7 | 여  | 61 | 고졸 | 기혼   | 불교  | 3년  | 무            |
| 참여자8 | 여  | 61 | 고졸 | 기혼   | 기독교 | 2년  | 무            |

<표 2> 독거노인생활관리사 직무 경험의 주요 구성요소

| 구성요소               | 하위구성요소                         | 의미단위요약  |
|--------------------|--------------------------------|---|
| 어르신과 함께 하는 삶으로 진입함 | 봉사를 넘어 본격적인 직업으로 전환하여 어르신과 함께함 | <ul style="list-style-type: none"> <li>노인복지에 관심 갖고 생활관리사 일을 하게 됨</li> <li>돌봄서비스 받고 계신 아버지 보면서 관심 갖게 됨</li> <li>부모님께 못한 효도 어르신들께 하고자 다짐</li> <li>봉사 넘어 직업으로 생활관리사 선택</li> </ul>  |
|                    | 일과 관계가 나를 일으켜 세움               | <ul style="list-style-type: none"> <li>상실의 고통 속에 동료의 위로와 실천 이어가며 일어설 힘 얻음</li> </ul>  |
| 열악한 어르신 상황에 안타까움   | 아픈 몸과 아픈 인생의 참담함에 대한 안타까움      | <ul style="list-style-type: none"> <li>벼랑 끝 같은 어르신의 삶이 너무 안타까움</li> <li>여러 질환과 열악한 상태에 처한 어르신의 삶이 참담해 보임</li> <li>인지장애에 진행되고 있는 어르신 보면 안타까움</li> <li>건강하지 않은 상태에서 오래 사는 것은 죄라는 말씀에 안타까움</li> <li>불행한 자신의 삶을 한탄하는 어르신이 안타까움</li> </ul>                 |
|                    | 고립되기 쉬운 어르신이 걱정됨               | <ul style="list-style-type: none"> <li>실패한 인생이라며 자책과 고립 자처하는 어르신이 안타까움</li> <li>명절/국경일 기관이나 경로당 휴관 시 갈 곳 없는 어르신</li> <li>상처 많고 가족 없는 어르신의 절기 외로움(아버이날 등)</li> <li>문명기기에 적응 어려운 어르신들이 걱정됨</li> </ul>   |
|                    | 서비스 수용 쉽지 않은 어르신이 안타까움         | <ul style="list-style-type: none"> <li>열악한 주거 공간 고수하려는 어르신이 이해되지 않음</li> <li>내원 꺼려하시고 장수에 대해 비관적인 어르신이 안타까움</li> <li>미신이나 풍속에 집착하는 어르신이 걱정됨</li> <li>독거노인으로 관리받는 것에 대한 거부감이 제약이 됨</li> <li>낙인 느끼는 어르신들은 독거노인 용어에 거부감 느낌</li> </ul>                    |
|                    | 주거약자인 어르신 돕기가 어려움              | <ul style="list-style-type: none"> <li>주거 불안정한 어르신 돕기가 어려움(어르신 기피로 임대 기간 만료 후 재계약 꺼림)</li> <li>주거지 안정 위해 도움 필요한데 돕지 못함(입소절차)</li> </ul>   |
|                    | 힘든 부모-자식 관계 목도하며 애잔함           | <ul style="list-style-type: none"> <li>경제적 지원 요구하며 부모 괴롭히는 자녀 보며 애잔함</li> <li>죽을 때까지 계속되는 자식 걱정</li> <li>자녀를 신고해야 하는 부모의 괴로운 심정</li> </ul>  |
|                    | 복지 사각지대 어르신들의 어려운 삶이 안타까움      | <ul style="list-style-type: none"> <li>복지 사각지대 어르신들이 어렵게 살고 계심</li> <li>수급자보다 더 어려운 사람들의 원망과 박탈감</li> </ul>   |
| 죽음과 맞닿아 일하는 부담감    | 죽음과 마주하는 어려움                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>대상 어르신의 죽음 직접 목도하면서 허탈함</li> <li>입·퇴원 반복하다 죽음 맞이하는 어르신 보면 허무함</li> <li>폭염 시 폭방 거주 어르신의 갑작스런 죽음으로 쇼크</li> <li>어르신의 죽음으로 인한 충격과 트라우마로 힘들</li> <li>어르신이 갑자기 죽음 맞이할까 두려움</li> <li>대상자 죽음 경험한 동료 보면서 무서움</li> </ul> |



| 구성요소                       | 하위구성요소                       | 의미단위요약  |
|----------------------------|------------------------------|---|
| 죽음과 맞닿아 일하는 부담감            | 죽음 후속처리가 부담스러움               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 남 일 같지 않은 어르신들의 죽음에 대한 부담</li> <li>• 어르신 죽음 처리 과정 복잡하고 힘들</li> <li>• 신속하게 발견하지 못한 어르신의 주검 보고 죄책감으로 힘들</li> <li>• 어르신의 죽음에 대한 참고인 조사 부담됨(경찰서 야간 조사)</li> </ul>  |
|                            | 과다한 업무로 과도한 긴장 상태            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 규정상 5시간 근무지만 어르신 특성상 24시간 긴장 상황</li> <li>• 수시로 응급상황 알림에 대응 어려움</li> <li>• 응급 어르신 입, 퇴원 시 보호자 역할 부담</li> <li>• 연락 안 되면 직접 찾아가 안부 확인해야 하는 업무 부담</li> <li>• 일과 중 연락 안 되는 분들 퇴근 후에도 확인 작업 계속됨</li> <li>• 시간 개념 없이 수시로 도움 청할 때 곤란함</li> <li>• 전수(현황)조사 시 부재중인 경우 많아 어려움</li> <li>• 거주 여부 확인 절차 없이 전입 가능해서 사람 찾기 힘들</li> <li>• 24시간 근무형태로 사생활 제약</li> <li>• 업무의 중압감, 계약직으로 고용불안 스트레스</li> <li>• 다양한 업무 스트레스로 회의감 들어 퇴사 고민</li> </ul> |
| 복잡하고 과다한 업무에 쫓김            | 첨단장비 도입 유용하지만 업무가 더 가중됨      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고위험군 어르신 관리 위한 ICT 기기 도입으로 24시간 긴장 상태</li> <li>• ICT 기기 보급으로 관리에 긍정적 측면 있지만 초과 근무 부담</li> <li>• 어르신 특성 고려할 때 ICT 기기 확대보급 필요하지만 업무 가중</li> </ul>  |
|                            | 일·가족 양립의 힘겨움                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무 후 귀가하면 이유 없이 온몸이 아픔</li> <li>• 긴장, 원거리 도보, 신체 이상(유연성 저하, 관절염)</li> <li>• 어느 순간 남편과 각방 쓰고 있는 자신을 발견하고 놀람</li> <li>• 남편이 업무에 도움도 주지만 집안일 소홀한 것에 불만 드러냄</li> </ul>   |
|                            | 생활관리사 역할과 직종에 대한 인식 부족       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 어르신들이 독거노인생활관리사라는 명칭에 익숙하지 않음</li> <li>• 일반인들도 독거노인생활관리사의 역할과 명칭 모름</li> <li>• 어르신들은 복지통장이라 부르기도 함(통장 출신 많음)</li> <li>• 생활관리사에 대한 인식 부족으로 유사직종과 혼돈</li> <li>• 생활관리사를 단순히 봉사하는 사람으로 인식</li> </ul>   |
| 제도 정착과 조직 지원의 미비           | 복무규정의 모호함                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무 가이드 할 수 있는 구체적인 업무 매뉴얼 필요</li> <li>• 복무규정 모호해 연월차, 휴가 등 정확히 사용 못함</li> </ul>  |
|                            | 좀 더 나은 근로조건으로 개선 필요          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 계약직으로 고용불안, 정규직 아니라도 무기 계약직은 되어야 함</li> <li>• 자격조건 달리 하더라도 정당한 대우 필요</li> <li>• 업무강도, 지역적 특성 고려한 정당한 대우 필요</li> <li>• 부족한 활동비 현실화, 업무 관련 지출 비용처리 희망</li> <li>• 사명감으로 일하는 동료에 연민, 유사직종 급여 수준 희망</li> <li>• 경력자 대우로 서비스 역량 강화 필요</li> <li>• 어르신들과 관계 형성 시 연장자가 유리하므로 정년연장 희망</li> </ul>  |
|                            | 내 식구 같지 않은 조직                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 융통성 없는 조직구조의 현실</li> <li>• 조직의 경직성 때문에 제안, 수용 어렵고 불이익 걱정되어 말 못함</li> <li>• 후원품 배분 시 불법이나 부정적(不正直) 의심받을 때 불쾌</li> <li>• 업무시간 외 일은 생활관리사 판단과 책임에 맡김.</li> <li>• 어르신의 죽음으로 힘든데 업무 태만 운운함</li> </ul>   |
|                            | 기관 내 업무공간과 휴식공간 없음           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무공간도 없는 떠돌이, 남의 집 사람 같음</li> <li>• 책상은커녕 공동 업무일지 작성할 공간도 없음</li> </ul>  |
|                            | 외근업무 특성상 동료지지, 공감대 형성 어려운 여건 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 각자 떨어져 일하기 때문에 동료 지지와 공감대 형성 어려움</li> <li>• 외근직으로 해당 지역에서 일하느라 서로 챙겨주기 힘들</li> <li>• 주 1, 2회 회의 시 잠깐 대면으로 서로 알아가기 어려움</li> </ul>   |
| 어르신의 도 넘는 언행과 요구에 선 긋기 어려움 | 어르신의 무례한 언행으로 인한 모욕감         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주거 공간 내에서 어르신이 탈의 상태로 게실 때 거북함</li> <li>• 어르신들의 무례한 언행으로 불편함</li> <li>• 제도 악이용 하려는 어르신 보며 당황스러움</li> </ul>   |
|                            | 어르신은 무성욕자라는 통념 벗어나기          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 속옷 차림이라 비대면으로 안전 확인하게 됨</li> <li>• 이성으로 대하고 방으로 들어올 것 요구할 때 불쾌감</li> <li>• 관리 인원 확보 위해 문제 있는 어르신까지 수용해야 하는 불편함</li> </ul>  |
|                            | 업무 범위 넘는 과한 요구 대처 어려움        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무 벗어난 사적 요구에 선 긋기 어려움</li> <li>• 무리한 요구에 응하지 않으면 업무수행 어렵게 함</li> </ul>  |

| 구성요소  | 하위구성요소                                 | 의미단위요약  |
|---|--|---|
| <p>현장에서<br/>제도의 한계와<br/>개선 필요사항<br/>인지하며 나름대로<br/>일해감</p> | <p>대상자 선정 기준의<br/>문제</p>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상자 선정 기준의 모순과 한계</li> <li>• 요양등급 선정에 객관적 근거의 필요성 느낌</li> <li>• 대상자 선정에 객관적 근거 필요함 느낌</li> </ul>   |
|   | <p>대상자들의 도덕적<br/>해이 우려</p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 감정변화 심하고 의도적인 거짓말 하실 때 회의감 들</li> <li>• 복지수혜자 되기 위한 수단된 듯한 황혼이혼</li> </ul>   |
|   | <p>기관별 중복관리로<br/>인한 어르신들의<br/>불편함</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관별 중복관리로 어르신들이 불편함 호소</li> </ul>  |
|   | <p>생활관리사 교체를<br/>싫어하심</p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 어르신들은 생활관리사가 자주 바뀌는 것 싫어하심</li> <li>• 생활관리사 잦은 교체에 불안감 호소(적음 힘들어 함)</li> <li>• 생활관리사 교체 부담. 방문이나 전화 거절(낯설어 하심)</li> <li>• 지역에 익숙한 주거지 근처 근무로 유대감 향상</li> <li>• 현황조사 시 사생활 노출에 극도로 민감하고 꺼림</li> <li>• 생활관리사의 잦은 교체 시 사생활 노출 꺼려하심</li> </ul>   |
|   | <p>후원품 유지와<br/>배분에서의 고충</p>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 불경기로 인해 후원물품 수급 부족한 상황</li> <li>• 욕구에 맞는 후원품 유지 어려움</li> <li>• 후원품 일률적이지 않아 전달에 어려움 있음</li> <li>• 부족한 후원물품으로 선별적 배분의 불편함</li> <li>• 후원물품 분배 공평하지 않다고 불만 제기</li> <li>• 무엇인가 받고자 하지만 지급되지 않아 역정 냄</li> <li>• 후원물품 통합관리로 중복수령 방지 필요</li> </ul>  |
|   | <p>절차적 비효율성<br/>개선 필요 인식</p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 담당자 부재 시 활용하도록 어르신 현황 데이터화 필요</li> <li>• 비용과 인력 투입해서 현황 조사한 내용 철저한 데이터화 필요</li> <li>• 특별한 사례 정보 공유하여 반복되는 실수 예방</li> <li>• 연 단위로 대상자 재선정, 종결 진행으로 행정력 낭비 많다 생각됨</li> </ul>   |
|   | <p>어르신에 대한<br/>일반적인 판단의<br/>위험성 터득</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 어르신의 상태를 개인적으로 추측하거나 판단하는 것 위험</li> <li>• 어르신에 대한 주위의 검증되지 않은 정보를 믿는 것 위험</li> </ul>   |
|   | <p>확실한 거절로<br/>어르신의 부담 줄임</p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례에 대한 수용과 거절 선 굵기 어려움</li> <li>• 어르신에게 추후 부담으로 작용할 수 있는 호의 단호하게 거절</li> </ul>   |
| <p>보람 속에서<br/>복지 실천을<br/>이어감</p>                          | <p>보람으로 빛나는<br/>순간 행복 느낌</p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 근무시간 외 응급 어르신 발견하여 119 연계, 위험 극복해 보람</li> <li>• 자식 이상의 마음으로 병원 동행 도움, 최선 다하며 보람 느낌</li> <li>• 어르신 입원, 수술 동행, 가족이 된 느낌</li> <li>• 자식들로부터 외면당한 어르신 지지, 공감 좋아하실 때 보람</li> <li>• 정보 접근 어려운 어르신 도움 때 보람과 행복</li> <li>• 절차 등 도움 통해 공공임대아파트 입주하게 해드려 보람</li> <li>• 생활관리사 보수교육 통한 정보습득과 적용으로 문제해결 효과 보고 보람 느낌 (학대 관련 건)</li> <li>• 방문과 전화해주어 자식보다 낫다며 눈물 흘리실 때 가슴 먹먹함</li> <li>• 역지사지로 어르신께 위로받을 때 감동, 힘이 생김</li> <li>• 인간에 지니고 매 순간 최선 다함</li> <li>• 힘들지만 천직이라 여기고 최선 다하며 보람 느낌</li> <li>• 어르신과 가족, 지인의 감사 인사에 보람 느낌</li> <li>• 급여 떠나 누군가 도움 수 있어 행복</li> <li>• 다 해주고 싶은 자식 같은 마음 들지만 그러지 못해 아쉬움</li> </ul> |
|   | <p>자신도 모르게<br/>돌봄이 체화됨</p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 혼자가 아닌 누군가에게 돌봄 받고 있다는 안도감 드림</li> <li>• 무관심 속의 삶, 생활관리사 제도와 역할에 만족</li> <li>• 주거지 인근 어르신 안전 확인이 습관화됨</li> </ul>   |

② 일과 관계가 나를 일으켜 세움

참여자 중에는 독거노인생활관리사로 일하던 중 갑자기 아들의 죽음을 맞이한 충격으로 우울과 비관의 나날을 보내다 관장님을 비롯한 지인들과 가족의 위로를 통해 다시 일어서게 되고, 오늘날도 나를 기다리는, 나보다 더 힘든 어르신들에게 세상은 혼자가 아니라는 걸 느끼게 해드리려 실천을 이어가고 있었다.

(2) 열악한 어르신 상황에 안타까움

① 아픈 몸과 아픈 인생의 참담함에 대한 안타까움

이전에 요양보호사 일을 하면서 어르신들이 노화로부터 자유로울 수 없고 신체적, 정신적으로 쇠약함을 알고 있었다. 또한 치매나 암으로 고생하시는 분들을 돌본 경험이 있어 어르신들에 대해 조금은 알고 있다고 생각했다. 하지만 독거노인생활관리사 일을 하면서 이처럼 힘들고 참담한 삶도 있구나 새삼 느끼게 되었다. 어르신이 후두암에 폐암으로 병원을 전전하는 삶을 보면서 늘 마음 아팠다고 한다. 문병 가거나 내방했을 때 준비해간 두유 한 모금을 못 넘기며 열악한 여인숙 천장만 바라보시는 무연고 어르신의 삶을 보면서 이보다 더 밑에 사는 사람이 있을까 하는 안타까움을 느꼈다.

한 어르신은 이제 후두암으로 수술하셨거든요. 그래서 목을 이렇게 뚫어 가지고 거기로 이제 음.. 목소리가 안 나와서 쉼 목소리 나오고 거길 항상 이렇게 오픈을 해놓은 상태라 너무, 저는 처음에는 무섭기도 하고 했었는데 좀 안타깝기도 했어요. 거기로 막 가래도 나오고 이러시더라고요. 그래서 이제 이 어르신은 말을 못하세요. 후두 쪽을 잘라내 가지고, 그래서 어르신은

서면으로 항상 대화를 하고 했었는데 이제, 한 날은 어르신이 또 병원에 가시더니 폐까지 그게 전이가 돼서 어르신이 병원에 입원하시게 되셨어요. 그래서 이제 입원하시고 또 퇴원하셔서 집에 계시는데 이제 몸이 너무 쇠퇴되서 가지고 일어나시지도 못하고 대소변을 받아내야 될 정도였는데... (참여자 1)

② 고립되기 쉬운 어르신이 걱정됨

빠른 산업화와 가족구조의 변화 속에서 어르신들의 삶 또한 많은 변화에 직면해 있었다. 건강, 정서, 경제적인 결핍 상태의 어르신들을 보면 안타당하기까지 하다. 실패한 인생이라며 대인관계를 회피해 스스로 고립을 자처하시고, 핸드폰 등 기기 사용에 둔감하시다. 특히 명절, 어버이날 같은 국경일이나 휴무일에 갈 곳이 없어 더 외롭고 쓸쓸한 어르신을 보게 된다. 집주인이 어르신을 기피하다보니 주거 불안정으로 어려움을 겪게 되는 경우도 있다. 자식으로부터 갖은 학대를 받으면서도 자식 걱정하는 어르신까지 헤아리기 어려울 정도의 어려움을 겪고 계신 어르신들을 보게 된다. 벼랑 끝 같은 어르신의 삶에 안타까움을 느끼고 있었다.

특히 명절 같은 때는 그 왜 때(時節)우울중이라고 그래 갖고, 명절, 어버이날, 생일 뭐 이럴 때 되게 더 많이 우울해 하세요. 그럴 땐 경로당, 복지관 다 안 해요, 그때는 문 닫거든요. 그리고 어르신들이 즐겨가는 이런 홍보관 이런 게 있어요. 그러니까 의료기기라든가 뭐 약장사 이런 거 파는 그 홍보관이 있는데 그런 데도 다 문을 닫아요. 그러니까 정말 외로운 거는 그 명절. 한 3박4일, 4박5일이거든요. 그래서 그때 더 명절 때 우울해하시죠. (참여자 5)

### ③ 서비스를 받아들이기 쉽지 않은 어르신이 안타까움

어르신들 중에는 돌봄서비스를 무조건 거부하는 분들도 계신다. 일종의 은둔형 독거노인을 뽑게 된다. 이런 어르신을 위해 무엇을 한다는 것은 어렵다. 방 한 칸의 공간이 그냥 좋다고 하실 때 이해가 되지 않는다. 그리고 치매도 아닌데 A라는 질병에 B라는 식품을 몸에 부착하고 검증되지 않은 미신이나 구전(舊傳)을 믿고 병원치료를 거부하시는 어르신들의 정서를 이해하기 어렵다.

어르신들의 아집 고집 그런 거. 한 어르신 그분은 또 다리에 저 예전에 어렸을 때 A라는 질환이 있었다고 하시더라고요. 누가 아시는 분이 거기엔 B가 효과가 있다고 사서 붙이면 이게 치료가 된다. 이렇게 얘기를 했대요. 그랬는데 그분 일주일애 두 번씩 하세요. 비위생적이고 악취가 나는데도 그래야 좋대요. 소화도 잘되고 맘도 편하고. (참여자 6)

### ④ 주거약자인 어르신 돕기가 어려움

어르신이 겪는 어려움 중 하나가 주거문제이다. 어르신들이 살고 있는 동안 집에서 나가라고는 못 하지만 나가는 순간 다시 들어오긴 힘들다. 세 들어 사는 어르신이 혹여 불이라도 낼까 싶어서다. 수도꼭지를 제대로 잠그지 않아 수도세가 많이 나오게 된 경우도 있다. 그러니 꺼리는 것도 이해가 간다. 보통 수급비 받아서 이런저런 비용 내고 나면 얼마나 남겠나 싶다. 그러니 서울에서 500만원 보증금에 20-25만원 월세를 살게 되는 것이고 그 방은 초라하다. 어르신들을 위한 주거안정 대책이 실질적이고 효과적으로 펼쳐지지 못하고 있어 안타까움을 느끼고 있었다.

갑자기 어르신들이 이사를 해야 되는 상황이 생기거든요. 예. 그, 집주인에게 뭐 수도꼭지가 망가졌으니깐 고쳐주세요 이라고 요청하셨다 그래요, 어르신이. ‘아, 어르신, 집주인이 뭐라고 하던가요?’ 그러면 ‘기다려보라고 했어’ 그러면 저희도 같이 기다리죠. 그리고 한 일주일 있다가 돌아온 대답이 ‘방 빼세요.’였어요. 그러면 어르신 입장에서 갈 곳이 없어요. 어르신들 기피죠. 어르신들의 조건에 맞는 방을 구하기가 정말 하늘에 별 따기예요. (참여자 2)

### ⑤ 힘든 부모-자식 관계 목도하며 애잔함

업무를 수행하면서 노인학대 발생부터 처리까지 전 과정을 경험하게 되었다. 일례로 어르신 의사에 반하여 재산 또는 권리를 빼앗아 가는 경제적 착취가 있었는데, 아들에게 그동안 많은 돈을 제공했으나 번번이 다 쓰고 마지막 생명줄같이 살고 있는 집을 팔아서 돈 달라고, 가스통을 집안으로 들고 들어와 협박한 사례이다. 신고와 경찰출동 등 과정을 거치면서 다행히 원만하게 처리는 되었지만 어르신에게는 자식을 신고했다는 죄책감, 아들은 불효를 저질렀다는 자괴감, 서로에게 상처만 안겨준 사례라고 하였다.

그래서 어르신 가족이나 어르신이나 전화하라고 해서 제가 따님한테 문자를 해갖고 신고를 하고, 그 하기 전에 이렇게 엄마한테 거 관해서 전화로 행패를 막 했나 봐요. 막 욕하면서, 예. 엄마한테도 막. 쌍시옷 들어간 욕 하고 녹음을 하고, 예. 어느 시점에서 이제 신고를 하라 그랬죠. 그래갖고 그 노인학대 이제 신고를 했는데 엄마가 그 또 마음 아파하는 거예요. 자식 전과자 만든다고..... (참여자 5)

⑥ 복지 사각지대 어르신들의 어려운 삶이 안타까움

연구참여자 대다수가 제도권 밖의 어려운 어르신들에 대한 안타까움을 언급하였다. 수급자, 차상위, 저소득층 어르신들은 도리어 걱정이 덜하다고 했다. 자식이 있고 집이 있는 어르신들이 수급자분들을 부러워하는 아이러니함이 현장에 존재했다.

무릎 이런 데가 아파갖고 보행 보조차 간신히 끌고 나와서 그 노점도 하며 힘들게 사는데 수급자분들은 쌀도 나오고 병원비도 무료고 수도 뭘 세금 이런 거 전기세, 수도세도 많이 감면이 되거든요. 근데 일반인은 그렇지 않잖아요. 다 내잖아요. 일반인들의 원망이 되게 많으세요. 수급자. 공짜로 산다. (중략) 한 사람은 뼈 빠지게 해서 일해도 응? 어렵게 사는데 가만히 있어도 뭐 영회표 나와, 더 잘 산다. 그 어르신들은 뭘 나와, 뭘 나와. 그래서 그런 벽이 원망. 이런 게 되게 많으세요. (참여자 5)

**(3) 죽음과 맞닿아 일하는 부담감**

① 죽음과 마주하는 어려움

독거노인생활관리사 업무를 하면서 가장 힘들고 어려운 부분은 죽음과 마주하는 일이다. 그 어떤 일보다 어렵고 아프다. 때론 가족같이 이웃같이 어제까지 잘 지내시던 분이 갑자기 죽음을 맞이할 때는 충격과 상처를 받는다.

어머 안에 출입문이 열려있는 거예요, 그렇게 돼서 안에 있는 문이 열려있는 상태에서 들어가서 봤더니 침대에 누워계시는 거예요. 그래서 열른 반가운 마음에 ‘어르신’ 그러고 제가 신발 벗고 들어갔는데 아, 그 싸늘한 감 있잖아

요. 예. 돌아가셨어요. 내가 정말 열심히 일주일에 두 번씩, 세 번씩 찾아가고 일주일에 전화를 매일 했어도 돌아가실 때는 제가 알지 못하는 상황에서 돌아가신 게, 정말 혼자 사시는 분들의 삶... (참여자 2)

작년 같은 경우 폭염 기간도 길었고 엄청 더웠잖아요. 그럴 때 저희 어르신 한 분이 폭염 기간에 돌아가셨어요. 두유라든가 이런 걸 사다 달라고 그래서 다 준비해서 가고 집에 모셔다드리고 했는데, 그 분 돌아가셨어요. 너무 너무 쇼크였어요. (참여자 4)

② 죽음에 대한 후속처리가 부담스러움

갑작스러운 어르신의 죽음을 경험하고 충격적인 상태에서 참고인 조사를 위해 경찰서에 출두하여 새벽까지 진술하고 올 때는 돌아가신 어르신을 더 잘 돌보지 못한 죄책감과 함께 심한 자괴감에 빠지게 된다고 하였다.

어, 뎀봉 오고, 경찰서에 가서 늦게까지 조사받고, 또 그분, 또 그 아쉬움이요. 월요일 날 제가문 따고 들어가 봤으면 제가 살리지 않았을까 하는 또 아쉬움, 그런 게, 뭐 자책도 되고 자괴감에 빠지고. (참여자 2)

저희가 참고인으로 경찰서까지 가서 조서를 써야 하는 데 그게 처음에는 너무 두려운 거예요. 조사 마치니까 새벽 3시예요. (참여자 4)

**(4) 복잡하고 과도한 업무에 쫓김**

① 과도한 업무로 과도한 긴장 상태

연구참여자 전체가 과도한 업무로 인한 긴장을 경험하고 있었다. 12시 반에 출근해서 6시까지(휴

식시간 30분), 5시간의 업무시간, 일주일에 한두 번 찾아가고 두세 번 전화하는 수준으로 고위험군의 어르신 관리가 솔직히 불가능하다고 한다. 규정상 5시간 근무지만 어르신 특성상 24시간 긴장 상황이고, 연락이 안되면 직접 찾아가서 안부를 확인해야 하고 응급상황 알람에 대응하는 것은 물론 병원 입·퇴원 시 보호자 역할, 현황 전수조사 시에도 부재중인 경우가 많고 전입한 사람들 찾기가 어려운 것, 시간 개념 없이 수시로 도움 청해 24시간 근무형태로 사생활에 제약을 갖는 등 업무의 중압감을 경험하는 경우가 많았다. ICT 기기의 도움이 있다고 해도 늘 긴장 상태를 유지하고 있어야 하는 경험이었다.

처음에는 초반에는 뭐 진짜 12시 반에 출근해서 6시까지, 뭐 5시간 정도? 뭐 이 정도면 내가 할 수 있지 했지만 사실적으로 이 일에 맡을 딴고 9년 넘게 해보니까 24시간, 정말 긴장 안 할 수가 없었어요. (참여자 2)

전출, 입 신고 때 그 통장들이 도장 찍어주고 아 너 여기 왔다 확인하고 했는데 그 절차가 없어졌어요. 동직원들도 이 사람 그 집에 사는 지 확인은 해 봐야 되잖아요. 실제 거주 여부 파악이 상당히 어렵죠. (참여자 8)

아무 때나 약 사와라 막 근데 거절을 못 하죠. 아프시니까요. 또 약방문 단았는데 열은 데 찾아 사다 드리고 또 이제 다리 다쳐서 화장실 못 가시니까 소변통 그런 거 구해드리고 요청했을 때 들어드릴 수 있는 건 들어드려요. (참여자 4)

## ② 첨단장비 도입이 유용하지만 업무가 더 가중됨

ICT 기기 도입은 독거어르신들의 안전 확인이 24

시간 가능하다는 장점이 있지만 일선에서 직접 뛰는 생활관리사들에게는 부담이 더 가중되었다. 상황에 따른 근무 외 시간에 대한 초과근무 수당제 도입 등 합리적인 방안이 마련되었으면 하는 바람을 갖고 있었다. 일정 시간 움직임이 없을 경우 그 시간에 따라 8시간이면 주의, 12시간이면 경보, 24시간이면 위험, 이렇게 3단계로 알람이 표시되어 단계별 조치에 들어갈 수 있도록 되어있다. 이상 징후가 발견되면 생활관리사는 매뉴얼에 따라 즉시 어르신 가정을 방문하거나 연락해 안전 유무를 확인하고 위기상황에 대응하게 된다.

고위험군 어르신들 더 주의 깊게 보게 되요. 밤사이에 안녕이라고, 아침 6-7시 사이에 꼭 그걸 들여다보거든요. 어르신들 상황을 살피는데 효과적인 것 같아요. (참여자 5)

ICT 기계는 사실 보니까, 편한 것도 있지만 아 그것 때문에 항상 긴장하고 있어요. 일정 시간 움직임이 없을 때 시간에 따라 주의(8시간), 경보(12시간), 위험(24시간) 3단계로 알람이 표시되면 그에 따라 가야되거든요. 근무 외에도 가야되는 거예요. 하지만 거기에 대한 대응은 없죠. 그냥 그 일에 다 포함된 거예요. 그런데 제가 쪽 해보니까. 그런 부분이 어렵죠. (참여자 4)

## ③ 일·가족 양립의 힘겨움

일과 가족 양립의 어려움이 독거노인생활관리사들에게도 똑같다고 하였다. 업무 스트레스로 인한 고단함으로 가족에게 주의를 기울일 여력이 별로 없다.

시간을 개인적으로 갖기는 참 힘들어요. 그래서 저희 신랑이 하는 말이 있습니다. “노인네들

이 뭐라 하면 밤낮이 없이 뛰어가는데 왜 집에 서는 그만큼 신경을 안 쓰지?" 이러면서 농담 반 진담 반 비슷하게 해서 비꼬아서 하는 경우가 있습니다. (참여자 2)

집에 가서 제가 언제 보니까요. 애기 아빠하고 저하고 각방을 쓰고 있는 거예요. 놀랐죠. 또 언제부터인가 이 일을 하면서 대화가 없어졌어요. (참여자 8)

**(5) 제도정책과 조직지원의 미비**

① 생활관리사의 역할과 직종에 대한 인식 부족  
독거노인돌봄기본서비스 사업이 시작된 지 12년이 지난 지금도 독거노인생활관리사라는 용어나 업무에 대해 설명이 필요한 게 안타깝다. 막연하게 봉사 정신이 투철한 사람이면 누구나 할 수 있는 일이라는 인식이 지배적이다. 동료 생활관리사들 사이에서 전문성을 갖추고 전문가로 인정받아야 한다는 자조적인 말들이 나오고 있는 상황이다.

생활관리사라는 직업을 잘 모르시는 분들이 많더라고요. 어르신들 수발하러 가는 걸로 보기 때문에 이렇게 사람 무시할까 봐 숨기게 되더라고요. 사회적으로 인식이 이게 아직까지 안 알려졌어요. (참여자 1)

사실 생활관리사 선생님 이 단어가 안 나와요, 어르신들이요. 제가 말씀드렸듯이 ‘춘양’ ‘아주머니’ 그냥 뭐 다 잘라놓고 ‘선생님’ 이렇게 말씀하셔요. 그러면 외부사람들은 ‘뭐하는데 선생님이야?’ 그리고 또 ‘춘양’ 그러면 ‘딸이야?’ 또 뭐 뭐 ‘아주머니’ 하면 동네 뭐 옆집 아주마 왔다거나 보다 이렇게 왜버린 거예요. (참여자 2)

② 복무규정의 모호함

독거노인돌봄서비스 사업의 내용을 보면 서비스제공인력관리에 관한 내용이 나와 있다. 이를 교육하고 공유하지 않아서 이것에 대해 모르는 생활관리사가 많다고 한다. 기관별 다를 수 있는 복무규정에 대한 교육이 이루어져 복무규정을 몰라 불이익을 받지 않도록 해당 기관의 조치가 필요하다고 하였다.

현장에서 정말 과외로 많은 일들을 하고 부딪치면서 해야 되는데 매뉴얼이 부족하고 어, 이게 저희뿐만 아니라 전국적으로 공통적인 어떤 교육? 매뉴얼? 보상? 필요... (참여자 4)

제가 휴가를 못 내죠. 물론 대직자(대체근무자) 선생님한테 부탁을 하고 가요. 그 선생님이 이제 전화를 잘 해주요. 그런데 우리가 그 월차 개념이기 때문에 휴가가 많지 않잖아요. 제가 3일 결근을 내고 갔어요. 결근 처리를 하고 갔죠. 그런 게 확실 했으면 좋겠어요. (참여자 3)

③ 좀 더 나은 근로조건 개선 필요

주 1~2회 주례회의 때는 11시에 출근하지만 이를 근무시간에 포함시키지 않는 문제나 주말이나 업무시간 외 상황에 따른 초과근무에 대한 걱정 보상, 활동비 및 비용처리, 정년연장과 장기 근속자에 대한 대우, 정규직 또는 무기 계약직 형태의 고용안정 등 근로조건이 개선되기를 바라고 있었다.

지금 생각해보면 혜택을 많이 못 받고 좀 사람 대접 못 받은 게 아닌가 싶은데 모르겠어요. 이렇게 일선에서는 저희들을 좀 무시하는 경향도 있고 그랬었어요. 모집 때 자격을 갖추도록 하고 전문성을 인정해 주는 편이 낫겠어요. (참여자 1)

그렇죠. 그러니까 저 같은 경우에는 제가 느끼는 거지만, 우리 5시간 근무가 아니라 8시간 근무로 생활관리를 고용을 해야 된다 라고 생각해요. 뭐 인원은 스물일곱 명은 그대로 유지하더라도 우리가 정말 내 잠자는 시간 외에는 이분들한테 몰입하고 이분들에 대한 업무를 보고 있기 때문에 국가적인 차원에서 정말 8시간 근무 체계를 해주던가 아니면 정말 정규직은 아니더라도 무기 계약직이라도 해주셔야 한다고 생각해요. (참여자 2)

#### ④ 내 식구 같지 않은 조직

조직 내 신뢰가 구축되지 못한 경우 조직성원들은 어려움을 겪는다. 어르신의 죽음 이후 처리 과정에서 오는 정신적 스트레스가 큰 상황에서 기관으로부터 책임 추궁을 받으면 의욕이 떨어진다 고 하였다. 또한 제안과 수용이 원활하게 이루어지고, 칭찬과 격려, 신뢰가 있는 조직풍토가 요구된다고 참여자들은 말하였다. 내 식구 같지 않은 조직에서 일하는 것은 두 배로 힘이 든다면서 더 나은 업무환경을 기대한다고 하였다.

내가 부모님처럼 모셨던 클라이언트가 돌아가셨어요, 근데 또 미처 살릴 수 있는 시간이 있지 않았을까 하고 제가 자책하고 있는 찰나에 복지관에서 너 무슨 일 했냐. 너 지난번 주에 어떻게 일 했냐. 저를 위로를 먼저 해준게 아니라 업무적인, 그거 확인사살 먼저 하니 까 거기에 대한 그 조직에 대한 서운함도 있잖아요. (참여자 2)

아랫사람이 무슨 힘이 있습니까. 그냥 좋은게 좋은 거라는. 하라고 하면 해야 되는 거잖아요. 그렇게 하면 그런 거 걸면 혹시 또 잘릴 위험성도 있지 않을까 하는, 그런 것 때문에

함부로 말하지 못하는. 그런 거를 알면서도 복지관에서 하라고 하면 할 수밖에 없는 거죠. (참여자 3)

#### ⑤ 기관 내 업무공간과 휴식 공간 부재

외근이 많은 업무특성이 있지만 업무 일지 작성 등 업무용 책상 정도는 마련되었으면 한다. 또한 기관별 30여명 이상의 생활관리사가 주 1-2회 주례회의를 위해 출근했을 때 잠깐이라도 쉴 수 있는 휴게공간이 필요한데 마련되지 않아서 매우 불편하다고 하였다. 기준에 맞는 휴게공간이 마련되었으면 하였다.

복지관 소속 직원인데도 직원이 아니고 남도 아니고 그 중간에서 저희는 설 자리가 없고 우왕좌왕하면서 휴게실조차 마련되지 않은 상태에서 항상 어색, 이렇게 사무실 가도 그렇게 하고 와요. (참여자 1)

#### ⑥ 외근업무 특성상 동료지지, 공감대 형성 어려운 여건

외근업무 특성과 생활관리사별로 담당 어르신이 있다 보니 개별적으로 일하고 있고, 동료의 대상 어르신이 누군지, 실천과정에서 경험하는 어려움이나 고충을 소통하지도 못해 동료와 공감대를 형성하거나 동료와 지지를 주고받기도 어렵다고 하였다. 지방에서는 생활관리사들의 역량 강화를 위한 힐링캠프 등을 실시하는 곳도 있다고 하는데, 기관별 특성화된 프로그램 운영으로 동료들과의 공감대 형성과 업무 관련 노하우 공유가 필요하다고 하였다.

내 일은 내가 알아서 하니까 네 일은 내가 알아서 하라는 식이죠. 서로 참견하지 마. 요즘은 서로 참견하는 거 싫어하거든요. 사례관리 한



다고 해서 뭐 이렇게 한 번씩 관리자들 모여 하는데 그럴 땐 좀 모여서 이런저런 얘기를 하는 정도예요. (참여자 6)

**(6) 어르신의 도를 넘는 언행과 요구에 선  
곳기가 어려움**

① 어르신의 무례한 언행으로 인한 모욕감

남자 어르신들이 집안에서 습관이 되었는지 펜티 차림으로 계시면서 불 일 있으면 들어와서 보라고 한다. 한두번 경험하고 불편하여 그 다음부터는 사전에 전화해서 미리 방문 계획을 말씀드려도 시정되지 않는다고 한다. 또한 하대와 안하무인적인 어르신을 대하는 것은 쉽지 않다고 하였다. 대민서비스를 수행하는 종사자들이 겪을 수 있는 공통적인 사항일 것이다. 일이 힘든 것은 참아도 마음이 다치는 것은 이 일을 하기 힘들게 하는 가장 큰 이유라고 하였다.

혼자 사신 기간에 워낙 오래 되다 보니까 항상 내 집에서 내가 하는 행동인 거죠, 그분한테는. 그래서 그 남자의 그 모습을 봤을 때 아찔아찔한 경우도 있어서 처음에는 그냥 못 본 것처럼 눈도 가리고 뒤로 물러서고 했는데, (중략) 솔직히 남자 어르신이잖아요. 저희가 여자잖아요, 그분이 살아왔던 생활환경에서 일어날 수 있는 일이라고 이해는 하지만 기분은 좋지는 않잖아요. (참여자 2)

② 어르신은 무성욕자(anaphrodisia)라는 통념에서 벗어나기

처음에 이 일을 시작하고 어르신 댁에 방문했는데 예쁘다, 들어와라, 같이 놀자 등 생활관리사로 보는 것이 아니라 여자로 보는 그 느낌이 너무 싫었다고 한다. 65세라고 하지만 통상 생각하는 할

아버지가 아니었으며 충분히 위험에 노출될 수 있겠다는 생각을 하게 되었고 지금도 남자 대상자들은 불편하다고 하였다. 남자 생활관리사 비중이 2% 남짓이라고 하는데 남성 어르신들에 맞는 특성화된 생활관리사 제도가 보완되었으면 하였다. “그분들을 지켜야 하는 것이 업무지만 우리 스스로를 지키는 것도 중요하다”고 말한 참여자의 말은 시사하는 바가 크다.

그런데 그분 같은 분은 연세에 비해서 굉장히 건강하세요. 76세인가 일곱이신데 굉장히 건재하세요. 근데 몸만 아프신 거예요. 그러니깐 남자로서의 그런 거를 기능을 하고 싶으신 거예요. 그래서 제가 그분 집에 가면 딱 대문밖에 안으로 안 들어가고 말을 하거든요. 그럼 자꾸 방으로 들어오라고 하세요. 제가 어떤 때는 그래요 제가. 거기 들어가면 다시는 못 봐요. 라고 얘기를 해요. 제가 왜냐면 사실 그렇잖아요. 저희들이 지켜야 될 그분을 지켜야 되는 부분도 있지만 저를 지켜야 하는 부분도 있지요. 어르신 안 돼요 라고 하고 제가 안 들어가고 왔어요. 인제는 한참동안은 문도 안 열어줬어요. 그 분이.... 대문 밖에서 안전만 확인하고 왔어요. (참여자 8)

③ 업무 범위를 넘는 과한 요구에 대처가 어려움  
어르신들의 신체적 어려움은 알지만 업무와 관련 없는 부분까지 요구하시는 어르신이 계신다. 집안에 페인트 좀 칠해 달라, 시트지를 사다 붙여 달라, 약 좀 사 와라 이런 건 좀 이해가 되고, 하는데 별 무리가 없다. 하지만 그런 일도 시간에 관계없이 아무 때나 요구하신다. 약국도 다 문 닫고 그럴 때 난감하고 도대체 내가 뭐하는 사람이 지 하는 자괴감에 빠지기도 한다. “밤에 급하다 해서 달려갔더니 우편물 좀 봐달라는 거예요. 그

래서 어르신, 이거 내일 봐도 되는데 이 밤에 꼭 봐야 돼요? 했더니 선생님들 이런 거 봐주라고 나라에서 돈 주는 것 아니냐는 식으로 말씀하세요.” 이럴 땐 우울하고 지친다고 하였다. 모르고 그러셨겠지만 요즘은 자기권리만 중요한 줄 아는 사회가 된 것 같아 안타깝다고 하였다.

한 어르신 집안에 칠한 페인트가 오래 되가지고요 페인트가 어르신이 지나갈 때마다 바닥으로 떨어지는 거예요. 그러니까 그분, 페인트 떨어지는 거 되게 스트레스 받아 하셔가지고, 허어, 가서 뭐 청소하고 뭐하고 뭐 매번 뭐뭐 그 뭐 발라보시고 하시는데도 안 돼서 어르신 거기에 접착제가 있는 시트지를 갖다 붙이면 어떨까요? 말씀을 저는 권했어요. 그랬더니 어르신이 김 선생이 좀 해주면 안 될까? 이렇게 꽤버린 거예요. (중략) 저희 신랑이 사다가 그 시트지를 붙여줬는데, 사실 제 맘에 들지는 않았어요. 하하. (참여자 2)

**(7) 현장에서 제도의 한계와 개선 필요사항 인지하며 나름대로 일해감**

① 대상자 선정기준의 문제

정부가 독거노인이 지역사회에서 편안하고 안전하게 살 수 있는 사회를 만들겠다는 비전 아래 여러 사업을 추진하고 있지만 독거노인생활관리사가 현장에서 체감할 때 외출도 어렵고 밥하고 설거지하는 데도 불편을 겪고 계시는 어르신이 대상으로 선정되지 않는 것을 보고 대상자선정 기준에 보완점이 필요한 것은 아닌지 의문이 생기기도 하였다.

어르신들이 정말 계란 하나를 사러 나오고 싶어도 예, 못 걸어서, 못 나와서 못 사드시는 어르신

들이 많으세요. 저희는 왔다가 한 뭉치 이삼십분 있다가 어르신 얘기 듣고 이리고 잠깐 왔다가는 건데 만약에 등급 받아서 요양보호사가 오시면 3시간 동안 가사 이렇게도 해주고 그래서 등급을 신청해드렸는데 탈락이 된 거예요. 안타깝죠. 실제로는 안 좋으신데... (참여자 5)

② 대상자의 도덕적 헤이 우려

수급자 선정 과정에서 어르신들의 도덕적 헤이로 인해 발생하는 문제점도 관찰되었다. 현황조사에 기반해 점수가 나오는데, 어르신이 점수가 낮게 나올 것을 염려해 먹고 있지 않는 약을 한 가지 먹고 있다고 하면 그에 따라 점수가 올라가고 누구도 확인할 수 없는 맹점이 우려된다고 한다. 어르신들은 수급자 선정 대상에서 제외될까 싶어 매년 실시하는 현황조사에 민감하다고 하였다.

기준은 어떻게 보면은 저희가 이렇게 어르신들 응답해준 거. 그거지, 뭐 땅을 시골에 숨겨놓아도 잘 모르거든요. 근데 그 재산조사까지로 들어간다면 어르신들이 반대하는 어르신들도 있을 거고, 한번 선정되면 탈락시킬 수가 없어서 그냥 끌고 가는 경우도 있는 것 같아요. (참여자 5)

이제 명절 때 비상연락망을 2개 이상 적어내라고 하거든요. 근데 이제 어르신들은 가족 쪽 연락처는 잘 안 알려주세요. 다른 사람 연락처를 말해줘요. 무조건 없다고. (참여자 1)

③ 기관별 중복관리로 인한 어르신들의 불편함

폭염, 한파주의보가 발령되면 어르신들은 하루에 평균 5통 이상의 전화를 받는다고 한다. 기관별로 안전 확인을 목적으로 어르신에게 전화를 한다. 어르신들은 관절이 아파 일어났다 앉았다 하기도 힘든 상황에서 전화 받는 것이 일이라고

한다. 그리고 커피를 마시거나 식사 준비를 위해 가스레인지에 켜놓은 상태에서 전화 받기란 쉽지 않다고 한다. 거동이 불편한 어르신들의 입장은 고려되지 않고 있다. 안전 확인을 위한 일원화된 체계가 필요하다고 하였다.

우리도 매일 전화하는데 주민 센터에서도 오고 타 기관에서도 전화는 그때 많이 온다고 하더라고요 어르신들이. 그러니까 어르신들이 너무 지겹다고 전화 좀 하지 말라고 하는데 우리는 사무실에서 시키니까 안 할 수가 없잖아요. 보고를 위해 안 할 수가 없는 상황인데 저희는 많이 혼나죠. 그만 좀 하라고. (참여자 1)

폭염, 한파 안전 확인하는 측면은 좋은데 하루에 여기저기서 오는데 받으면.. 어르신 아무 이상 없죠. 이 소린데....어르신 별 일 없으시죠? 네 조심하세요. 그러면 끝이에요. 너무 형식적이죠. (참여자 8)

#### ④ 생활관리사 교체를 싫어하심

순환 근무가 필요하다는 사람들은 너무 친밀한 관계에선 업무수행에서의 중립성이 훼손될 수 있다는 것을 이유로 말한다. 하지만 대부분의 어르신들과 생활관리사들은 연고지 근무형태를 선호하고 있었다. 근거리에서 수시로 안전을 확인할 수 있고 지역의 자원을 활용하는데도 이점이 있다고 한다. 무엇보다 근거리에 가족과 같은 생활관리사가 있음으로써 어르신들이 안도감을 느낄 수 있다고 한다. 또한 어르신들이 새로운 사람에게 적응하기가 어렵고 사생활을 이 사람, 저 사람에게 공개하는 것도 부담일 수 있는 만큼 조심스럽다고 했다. 생활관리사가 교체되면 한동안 전화나 방문을 거부하는 어르신들도 있어 업무수행이 어렵다고 하였다.

이제 인계인수받고 또 어르신들은 그 담당자가 자주 바뀌는 걸 되게 원치 않으세요. 낯도 많이 가리고 사는 거 보면 방 하나에서 화장실, 먹는 거, 자는 거, 씻는 거 다 해결이 되는 거예요. 그러니까 그런 열악한 자기의 이런 공간을 다른 외부 사람한테 이렇게 노출 이런 거를 되게 꺼리세요. (참여자 5)

어르신들이 자주 바뀌는 것을 별로 안 좋아하시더라고요. 이 사람이 와서 익음만 하면 또 바뀌고 좀 그런 거 같더라고요. 믿음도 안가고 저 같은 경우는 어르신들이 우리 집도 다 알고 급하면 찾아도 오시고 다 아니까. 그런 거가 좋더라고요. (참여자 6)

#### ⑤ 후원품 유치와 배분에서의 고충

후원물품 수급이 부족한데다 욕구에 맞는 후원물품의 유치가 어렵고 후원품이 일괄적이지 않고 수량이 한정되어 공평한 배분은 어렵고 선별적 배분 과정에서 어려움이 있다. 어르신들이 후원물품 분배가 공정하지 않다며 불만을 제기하고 무엇인가 받고자 하지만 지급되지 않아 역정을 내시는 분들도 계시다. 지자체와 기관에 따라 천차만별인 후원물품 분배 관련 딜레마가 계속되고 있는 가운데 합리적 배분을 위한 노력과 후원물품 통합 관리로 중복수령을 방지해야 할 필요성도 제기되었다.

요즘에는 많이 줄어들었어요. 그래서 그렇게 많지 않아요. 경기가 안 좋아서요. (참여자 1)

연탄은 복지단체나 기업에서 후원이 이루어지고 있지만 석유는 지원이 안 되는지. 실질적으로 필요한 게 지원이 되었으면. (참여자 7)

후원 물품은 이제 그 수급자 위주로 선정을 하지요. 그래서 다른 어르신 못 받은 어르신들은 너무 막 화내시고 이러기도 해요. 한 지역이 다 보니까 사우나 가서도 만나고 하니까 그 후원물품 나온 거 받은 걸 다 알고 다 서로서로 이야기하기 때문에 못 받은 어르신들이 나는 왜 안 주냐 하면서. 어르신들 입장에서는 왜 그렇게 가려서 주냐 이런 식으로 하죠. 또 왜 요즘에는 주는 것도 없느냐 막 이런 소리 많이 하실 때. (참여자 1)

다른 지역에 아님 뉴스 보시고 후원물품 나오면 우리 어르신들도 나온 걸 인식을 하고 계신 거예요. 이제 그게 서로 다른데. 그런데 가면 왜 저기는 나오는데 우리는 안 주느냐. (참여자 7)

후원품이 들어오면 일원화되었으면 좋겠다하는 생각이 들어요. 제대로 전산화가 이루어지면 한 컴퓨터만 열면 한 눈에 볼 수 있는 거잖아요. 그런 게 잘 안돼요. 특히 연말 후원물품이 집중될 때. (참여자 6)

#### ⑥ 절차적 비효율성 개선 필요 인식

매년 대상자와 생활관리사의 실질적인 변동이 없는데 서류상 어르신들 종결과 재선정을 진행하고 생활관리사는 계약직이기 때문에 일괄 사직서를 내고 재입사 절차를 거친다. 참여자는 낭비가 많고 번거로운 일로 인식하고 있었다. 또한 어르신들에게 가서 몇 장의 서류에 일일이 서명을 받아야 하는 번거로움이 있다고 하였다. 또 한 참여자는 특별한 사례나 노하우 등을 공유하고 데이터화해서 업무 효율을 높이고 실수로 인해 생기는 불필요한 낭비를 줄였으면 하였다.

일괄사표를 받고 다시 입사 지원을 다시 넣는

거예요. 반복, 반복 그게 너무 웃기고 불필요한 거죠. 그 1년 유기계약이라는 것들 때문에 정규직이 아니라는 것 때문에. 이게 또 어르신들 신상을 그걸 다 종결해요. 전체를 종결을 해요. 다시 서류 4-5장을 다시 다 받아 싸인 받아야 해요. 싫어라 해요. 1년마다 종결하고 서류 받고 다시 다해요. 절차상 그렇게 하는 거죠. 낭비적인 요소가 많아요. (참여자 8)

그 동료들 같이 그런 어떤 특별한 사례라든가 그런 거 데이터화해서 공유하면은 업무수행에 도움이 될거예요. 이제 선배님들의 어떤 노하우나 이런 거 코치 받고 그래서 같이 이제 권역 별로 회의하고 이러는 게 되게 도움이 돼요. 실수도 적어지고. (참여자 6)

⑦ 어르신에 대한 일방적인 판단의 위험성 터득 주말이나 휴무에 연락이 안 될 때 비상연락망에 적힌 번호로 전화했다가 안 되면 주위 분들에게 상황을 확인하는 경우가 있는데 전혀 엉뚱한 얘기를 들을 수 있다. 어제 교회 가는 것 봤다 했는데 사실은 지난주의 일이었다. 그분들의 말을 믿고 있다가 불안해서 댁에 갔으나 이미 돌아가신 뒤였다. 어처구니가 없고 황당하고 죄책감이 많이 힘들고 괴로웠다고 한다.

이제 그 분네 지인들이니 뭐, 다 동네 사람들한테 봤냐고 그렇게 확인해보니까 ‘야, 나 일요일 날 그 사람 봤어. 교회 갔다 오더라.’ 뭐 그런 말까지 다 확인했던 말이에요. 근데 그분들은 지난주에 본 것을 말한 거죠. 정작 본인을 확인할 수 없는 거예요. 내가 정말 열심히 일주일에 두 번씩, 세 번씩 찾아가고 일주일에 전화를 매일 했어도 돌아가실 때는 제가 알지 못하는 상황에서 돌아가신 게, 정말 혼자 사시는 분들

은 불안하다. (참여자 2)

⑧ 확실한 거절로 어르신의 부담 줄임

예의 없이 무례하게 막 대하거나 여성으로 보고 힘들게 하는 어르신들도 있지만 부모님같이 뭐 하나라고 주려고 하시는 어르신들도 있으신데 호의를 받다보면 뭔가를 자꾸 쥐야 하는 부담이 생길 수 있어 뭐든 이미 먹었다고 기분 나쁘지 않게 거절한다. 확실한 거절로 어르신의 부담을 줄이는 것도 한 방법인 것이다. 커피라도 준비하시다 화상이라도 입으시면 큰일이기 때문이다.

이제 방문했을 때 어르신은 자꾸 커피를 타주신다고 하는데 이제 타시다가도 이렇게 데일 수도 있잖아요. 뜨거운 물이고 해서. 저희는 절대 안 먹거든요. 그런데 어르신은 그렇게 주시려고 하는데 그것도 좀 힘들어요. (참여자 1)

절대 어르신한테 가서 뭐를 안 먹어요. 준다고 해도 안 먹어요. 왜냐면 어르신들 그런 부담감도 느낄 수 있잖아요. 주다 보면 대접해야 된다는 부담감을 혹시라도 부담감이 있을 수도 있잖아요. 줄 수도 있지만 없으면 주다 보면 미안한 마음이 클 수 있잖아요. (참여자 8)

(8) 보람 속에서 복지 실천을 이어감

① 보람으로 빛나는 순간 행복 느낌

방문해주고 전화해주어 자식보다 낫다며 눈물 흘리실 때, 응급 어르신 발견하여 119 연계해 위험 극복했을 때, 절차 등 도움 통해 임대아파트 입주하도록 헤드렸을 때, 보수교육 내용 적용해 학대 관련 문제해결 했을 때, 자식으로부터 외면당한 어르신 지지하고 공감해드리니 좋아하실 때, 자식 이상의 마음으로 병원 동행 도움 드리고 정

보 접근 어려운 어르신을 도우면서 보람을 느끼고 행복을 느끼는 경험이었다.

자식보다 낫다고. 저희가 가면 너무 반가워해주시고 예뻐해 주시고 외롭지 않게 해줘서 너무 고맙다고 방문해주고 전화해주고 음, 막, 너무 막 눈물바람 하시고 그러세요. 자식보다 낫다는 말은 몇 번씩이나 해주세요. (참여자 1)

아무래도 그 집이 이상한 거 같다고 연락이 왔어요. 와서 한번 들여다보면 안 되겠냐고 하더라고요. 그래서 가서 보니까 의식이 없는 거예요. 그리고 이 분이 대소변 다 그냥 그대로 이불 위에서 다 볼 일을 보고 의식이 없는 거를 발견, 119 불러가지고 응급실 가서 위험 극복했던 일... (참여자 6)

자식들도 내 몰라라 하는 세상에 이렇게 와서 해줘서 고맙다 저 역시도 어르신한테 잘하고 싶어요. 많이 갖다드리고 싶어요. 그리고 가면 어르신 하고 싶은 거 다 들어주고 싶어요. 사실은 그렇게 안 될 때가 참 많고 저희들의 업무가 현장의 업무가 전부가 아니잖아요. 그래서 늘 안타깝죠. (참여자 8)

② 자신도 모르게 돌봄이 체화됨

거주지를 중심으로 밤늦게 습관적으로 어르신 맥에 불이 켜져 있는지 텔레비전 소리는 나는지 살피게 되었다고 했다. 건강과 시간이 허락되는 한 어르신들을 존중하고, 관심을 가지며, 이해하고, 공감대를 유지하며, 어르신들이 조금이나마 안전한 가운데 행복한 노후를 보내실 수 있기를 기도한다고 하였다.

매일매일 아침저녁 ‘혹시 쓰러지셨나?’ 전화

안 받으시면 저녁때 제가 그 어르신이 불이 켜져 있나 한번 또 돌고 가기도 하거든요, 8시, 9시에. 불 켜져 있으면 너무 또 안심이 돼서 예, 돌아가는 경우도 있고 왜냐면 가까이 있어서 한 20분 거리니까 왔다 갔다 저녁 늦게도 가보고 하는 경우도 있어요. (참여자 8)

자식들은 멀리 있고 오는 시간이 있잖아요. 그래도 너한테 전화하면 너는 빨리 올 수 있잖아. 이런 생각을 전부 많이 갖고 계세요. 그런 안도감, 믿음이지요. (참여자 6)

### 3) 독거노인생활관리사 직무경험의 일반적 구조 진술

Giorgi(1997)는 학문적 용어로 전환된 각각의 의미 단위를 현상의 본질을 구성하는 진술로 작성한 이후 구조를 통합시키고 본질의 의미를 각각의 구성요소들과의 관련성을 갖추고 서술한다. 일반적 경험의 구조는 경험의 구성요소 사이의 관계를 의미하고 상황적 구성요소의 맥락적 구조를 중심으로 하여 일반적 경험의 의미구조를 보면 다음과 같다.

여러 방면에서 여러 봉사활동을 한 경험과 복지마인드를 바탕으로 노인복지에 대한 관심을 가지고, 돌봄서비스를 받는 아버지를 보면서, 부모님께 못한 효도를 어르신께 하고자 봉사를 넘어 직업으로 전환하여 독거노인생활관리사로 일하기 시작했다. 내 삶의 고통을 어르신 돌봄으로 승화시키며, 어르신은 물론 타인과 사회에 대한 책임감을 느끼고 서로 보호해야 한다고 여기며, 오늘도 나를 기다리는 어르신들에게 세상은 혼자가 아니라는 걸 느끼시도록 실천을 이어가고 있었다.

후두암에 폐암으로 병원을 전전하는 삶을 살고 계시는 어르신이 두유 한 모금을 못 넘기는 모습

을 보면서, 열악한 여인숙 천장만 바라보는 무연고 어르신의 삶을 보면서 이보다 더 어려운 상황에 사는 사람이 있을까 하는 안타까움을 느꼈다. 자식으로부터 갖은 학대를 받으면서도 자식을 걱정하는 어르신까지 헤아리기 어려울 만큼 많은 어려움을 겪고 계신 어르신들을 보면서 벼랑 끝에서 있는 것 같은 어르신의 삶이 너무 안타깝다.

독거노인생활관리사 직무를 수행하면서 가장 어렵고 힘든 일은 죽음과 마주하기다. 가족같이 이웃같이 어제까지 잘 지내시던 분이 갑자기 죽음을 맞이할 때는 충격과 상처를 받는다. 또한 어르신의 죽음 관련 경찰서에서의 밤샘 참고인 조사는 부담스럽다. 갑작스러운 어르신의 죽음을 경험하고 충격적인 상태에서 돌아가신 어르신을 더 잘 돌보지 못한 죄책감과 함께 자괴감에 빠지기도 한다. 어떤 일도 쉬운 일이 없었지만 죽음을 경험하는 생활관리사들의 업무는 어렵고 힘들다.

12시 반에 출근해서 5시간 근무와 일주일에 한번 찾아가고 두세 번 전화하는 정도로는 고위험군 어르신 관리가 솔직히 불가능하다고 느낀다. 규정상 5시간 근무지만 어르신 특성상 24시간 긴장 상황이고 연락이 안 되면 직접 찾아가 안부 확인해야 하고 수시로 도움 청하거나 응급상황 알람에 대응해야 할 뿐 아니라 응급 어르신 입·퇴원 시 보호자 역할을 해야 하는 부담을 경험하고 있었다. 전수현황조사 시 부재중인 경우 많고 거주 여부 확인절차 없이 전입 가능해서 사람 찾기가 어려운 것 등 업무로 인한 중압감을 경험하고 있었다.

참여자들은 더 나은 근로조건으로의 변화가 필요하다고 느꼈다. 명칭과 인식의 문제도 마찬가지이고, 주1-2회, 주례회의 때는 11시에 출근하지만 이를 근무시간에 포함시키지 않는 문제나 주말이나 업무시간 외 상황에 따른 초과근무에 대한 적정 보상, 활동비 및 비용처리 문제, 정년연장과 장

기 근속자에 대한 대우, 정규직, 무기 계약직 형태의 고용안정, 조직 내에서 신뢰에 기반한 대우, 휴게공간 및 동료와의 상호작용이 어려운 근무환경 등 많은 부분에서 문제들이 언급되었고 멀지 않은 시기에 개선되기를 바라고 있었다.

어르신을 대상으로 하는 서비스종사자들에게 있어 어르신들의 무례함을 경험하는 경우가 많다. 일부 어르신들이 생활관리사를 이성으로 생각하시며 대할 땐 부담스럽다고 한다. 65세 어르신이라고는 하지만 우리 머릿속에 있는 할아버지가 아니기 때문이다. 충분히 위협에 노출될 수 있겠다는 생각을 하게 되었고 지금도 남자 대상자들은 뭘지 모르게 불편하다. 일이 힘든 것은 참아도 마음이 다치는 것은 이 일을 하기 힘들게 하는 큰 이유일 수 있다고 하였다.

현장에서 일해나가면서 제도의 한계와 개선이 필요한 사항을 알게 되고 그 속에서 나름대로의 방법으로 일해나가고 있었다. 대상자 선정기준의 문제와 제도권 안에 있지만 자격 미달 염려로 인한 어르신들의 도덕적 해이 부분을 알게 되었고, 탈락을 염려하는 어르신들이 매년 실시하는 현황 조사에 민감하다는 것도 알게 되었다. 기관별 중복관리로 인한 어르신들의 불편함이나 생활관리사 교체로 인한 부작용들을 알게 되었고, 후원품의 유치와 공정한 배분의 어려움, 절차적 비효율성 개선 필요를 인식하게 되고, 어르신들의 상황에 대한 일방적인 생활관리사의 판단이 위협할 수 있다는 것 또한 알게 되었다. 어르신들의 호의에 대한 단호하고 적절한 거절로 어르신들의 부담감을 덜어드리는 방법을 나름대로 터득하기도 하였다.

업무를 수행하면서 보람과 행복을 느끼는 것은 이 일을 이어갈 수 있는 원동력이다. 직무수행 과정에서 어르신들로부터 자식보다 낫다, 선생님 때문에 산다, 매일 저는 감사합니다, 눈을 뜨면 감사

하다, 내 집에 찾아올 사람이 없었는데 당신밖에 없다, 화장실이 집 안에 있고 주방시설이 방 안에 있는 그런 곳으로 옮겨올 수 있게 해줘서 고맙다, 어느 딸이 이렇게 일주일에 한 번씩 찾아와주겠냐며 너무 고맙다, 의식이 없는 아버지를 119 불러 위기 상황 넘길 수 있게 해 줘 감사하다 등 어르신과 그 가족들로부터 나의 활동으로 도움을 받았다는 피드백을 받을 때 활동의 의미와 보람을 느낀다. 이런 보람이 복지 실천을 이어갈 수 있는 에너지가 되고 있었다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 독거노인을 대상으로 노인돌봄서비스 사업을 수행해온 독거노인생활관리사들의 직무 경험을 탐색하고자 수행되었다. 독거노인생활관리사 8명을 선정하여 심층 면담을 통해 연구자료를 수집하였고, Giorgi의 현상학적 방법으로 분석하였다. 독거노인생활관리사의 직무 경험은 의미 단위 130개, 하위구성요소 32개, 구성요소 8개로 분석되었다. 최종 도출된 구성요소는 ‘어르신과 함께 하는 삶으로 진입함’, ‘열악한 어르신 상황에 안타까움’, ‘죽음과 맞닿아 일하는 부담감’, ‘복잡하고 과다한 업무에 쫓김’, ‘제도정착과 조직 지원의 미비’, ‘어르신의 도를 넘는 언행과 요구에 선 굿기가 어려움’, ‘현장에서 제도의 한계와 개선 필요사항 인지하며 나름대로 일해감’, ‘보람 속에서 복지 실천을 이어감’으로 분석되었다. 연구결과에 기반해 논의 및 제언할 사항은 다음과 같다.

첫째, 본 연구를 통하여 분석된 독거노인생활관리사의 직무 경험은 여러 봉사활동 중 노인복지에 대한 관심으로 직업으로 진입해 독거노인과 함께 하며 어르신도 나도 혼자가 아닌 삶을 경험하는 것이었고, 독거어르신의 삶을 목도하며 더

밑에 사는 사람은 없다는 생각이 들 정도로 어려운 상황에 처한 어르신들의 삶을 알게 되는 경험이었다. 죽음과 맞닿아 일해야 하는 부담감을 경험하고, 복잡하고 과다한 업무로 24시간 쫓기며 긴장하는 경험이었으며, 종사자 관련 제도정착과 조직지원의 미비로 적절한 업무규정이나 보상의 불충분, 근무여건 열악, 정체성 미약을 경험하였으며, 어르신의 도를 넘는 언행과 요구로 선 긋기가 어려운 경험이었다. 현장에서 일해나가면서 현장에서 느끼는 노인돌봄제도 적용에서의 한계와 개선 필요 사항을 인지하게 되고 나름대로 일해나가는 경험이었으며, 어르신의 응급상황이나 학대에 대처해 위험을 모면할 수 있게 되거나 주거상황이 좋아지도록 절차를 돕거나 병원 동행 및 어르신을 지지, 공감하는 과정에서 보람과 행복을 느끼며 복지 실천을 이어가는 경험임을 알 수 있었다. 이러한 독거노인생활관리사들의 직무 경험 탐색을 통해 독거노인생활관리사들의 직무 진입 과정, 직무대상이 되는 독거 어르신들의 열악한 삶의 현실, 죽음과 맞닿아 일하는 부담감, 24시간 대기 상황인 복잡하고 과다한 업무, 종사자 관련 제도정착과 조직지원의 미비, 어르신의 무례한 언행과 요구에서의 어려움, 현장에서 노인돌봄제도 적용의 한계와 개선 필요 사항에 대해 인지하며 일해나가는 경험, 실천과정에서 느끼는 보람과 의미의 내용을 이해할 수 있는 기초자료를 제시하였다. 이는 기존연구들에서 양적 연구를 통해 독거노인생활관리사들의 직무 만족, 직무 스트레스, 외상후스트레스, 소진, 이직 의도(김근홍 외, 2017; 김명중, 고수현, 2019; 김재희, 김옥, 2015; 김태춘 외, 2018; 송진영 외, 2016; 원영희, 박준기, 2014; 이찬영 외, 2017)에서 수치적 결과로 밝혀낸 연구결과를 넘어 맥락을 담은 총체적인 시각으로 이들의 직무 경험을 드러내었고, 구체적인 경험의 내용을 세밀하게 드러내어 이해할 수 있

게 하는 자료를 제시하였다는 데 의의가 있다.

둘째, 각 구성요소로 들어가서 ‘어르신과 함께 하는 삶으로 진입함’에서 살펴본 바와 같이 여러 봉사 과정에서 노인복지에 관심을 갖고 혹은 돌봄서비스를 받고 계신 부모님을 보면서, 부모님께 못한 효도를 어르신들에게 하고자 봉사를 넘어 직업으로 생활관리사 일을 시작한 것을 알 수 있었는데, 독거어르신들과 함께 하는 경험을 통해 어르신들이 외롭거나 고립되지 않고 지원받을 수 있도록 역할을 하는 것이지만 내 삶의 어려운 상황에서 더 어려운 어르신 생각으로 실천을 이어가며 오히려 내 삶을 일으켜 세울 힘을 얻는 경험으로도 드러나고 있었다. 어르신을 지원하기 위해 시작된 노인돌봄사업이 독거어르신은 물론 서비스를 제공하는 노인돌봄서비스 제공자에게도 일자리 제공과 일과 관계로 인해 삶을 일으켜 세우는 역할을 하고 있음을 확인할 수 있었다.

셋째, 참여자들은 직무를 수행하는 중 ‘열악한 어르신들의 상황에 안타까움’을 경험하고 있었다. 여러 질환과 인지장애가 진행되고, 불행한 자신의 삶을 한탄하고 실패한 인생이라며 자책과 고립을 자처하시는 어르신들, 또한 명절이나 국경일 등 공휴일 기관 휴무로 갈 곳이 없고 가족 없는 어르신의 절기 외로움, 문명기기에 적응 어려워 고립되기 쉬운 어르신이 걱정되고, 독거노인 용어나 독거노인으로 관리받는 데 거부감을 느껴 서비스를 수용하지 않거나 본인 의견 주장하며 치료나 내원, 주거 공간의 변화를 거부하는 어르신들, 주거지 안정을 돕는데 제약이 있는 것이나 자식으로부터 학대당하는 어르신의 어려움과 복지 사각지대에서 어렵게 사시는 어르신에 대한 안타까움도 경험하고 있었다. 실제 독거 어르신들은 신체적, 인지적인 어려움뿐 아니라 정서적, 사회적으로도 외로움, 고립, 우울의 이슈를 가지고 어려운 상황에 직면해 있는 구체적인 상황을 확인할 수



있었다. 2021년 노인맞춤돌봄서비스(보건복지부, 2021)에서 참여형 서비스를 신설하고, 은둔형, 우울형 노인에 대한 개별 맞춤형 사례관리 및 상담/집단활동을 제공하는 특화서비스를 확대한다고 하는데, 독거노인의 고립과 우울, 자살 생각의 이슈를 해결하는 실질적 효과를 가질 수 있기를 기대해본다. 또한 이러한 어르신들에 대한 안타까움과 걱정에서 휴면 서비스에 종사하는 원조전문가에게서 나타나는 연민 피로감(Figley, 1995)이 경험되고 있는 것을 확인할 수 있는데, 돌봄실천과정에서의 심리적 피로감이 소진으로 이어지지 않도록 깊은 공감과 과도한 관여와 동일시가 연민 피로감과 소진을 높일 수 있음을 알고 실천에서의 적절한 경계 짓기, 기관 및 동료의 지지적 수퍼비전의 필요성이 제기됨을 알 수 있다.

넷째, ‘죽음과 맞닿아 일하는 부담감’으로, 생활관리사들의 업무 중 하나인 어르신들의 안전 확인과정에서 죽음을 발견할 수 있고 이때 죽음과 마주하는 어려움뿐 아니라 죽음 후속 과정에서 부담을 느끼는 것으로 드러났다. 입·퇴원을 반복하다 죽음을 맞이하는 어르신을 보면서 허무함을 느끼거나 대상 어르신의 죽음을 직접 목격하면서 허탈감을 느끼고, 폭염 시 쪽방 거주 어르신의 갑작스런 죽음으로 충격을 받는 등 어르신의 죽음으로 인한 충격과 트라우마로 힘든 경험을 하고 있었다. 신속하게 발견하지 못한 어르신의 죽음에 죄책감으로 힘들어하기도 하고, 대상자 죽음 경험한 동료들을 보면서 무서움을 느끼는가 하면 어르신이 갑자기 죽음을 맞이할까 두려움을 느끼기도 하였다. 어르신의 죽음으로 밤늦은 참고인 조사의 부담 등 어려움을 경험한 것으로 보고된다. 이렇듯 어르신의 죽음을 마주하는 돌봄제공자는 실천과정에서 이차적 외상, 간접외상을 경험할 가능성이 많은데, 이에 대한 적절한 지원이 필요할 것이다. 김근홍 외(2017)연구에 의하면 외상 경험

에 대한 기관의 조치사항 중 휴식과 특별 휴가를 제공한 경우가 3%에 그쳤다고 한다. 죽음발견과 더불어 후속 과정이 끝났다면 어르신을 담당할 대체근무자를 투입하여 일정 기간 업무로부터 벗어난 상태로 휴식하게 하고 어르신의 죽음 관련 스트레스에 대한 상담이나 트라우마 경감을 위해 보고경감과정(debriefing)을 갖게 하거나 건강한 애도 과정을 경험할 수 있도록 지원해야 할 것이다. 체계적인 시스템 마련은 물론 원활한 가동을 통해 어르신의 죽음 관련 실천가에 대한 실질적인 지원이 이루어지는 것이 필요하다.

다섯째, ‘복잡하고 과다한 업무에 쫓김’을 경험하고 있었다. 과다한 업무로 과도한 긴장 상태가 계속되고, ICT 기기와 같은 첨단장비 도입이 유용하지만 업무가 더 가중되고, 일가족양립이 힘겨워지는 것으로 경험되고 있었다. 독거노인생활관리사들의 근무시간은 월요일부터 금요일, 오후 12시 반부터 오후 6시까지이지만 보통 25~30명의 어르신을 돌보는 상황이라 하루에 평균 6명은 만나야 하는데, 현황조사도 하고 치매 관련 등 설문지도 받고 어르신과 맞벌도 헤드리고 병원도 모시고 가고, 어르신이 돌아가시게 되면 경찰서에 가서 참고인 조사도 받아야 했다. 또한 고위험군 어르신들을 효과적으로 지원하기 위해 도입된 ICT 기기의 보급으로 24시간 긴장 상태였으며, 본인의 건강관리는 물론 배우자와의 관계나 집안일에 소홀해 일과 가족을 양립하는 데 어려움을 경험하고 있었다. 노인돌봄종사자들의 직무량에 대한 현실적인 평가로 시간 대비 합리적인 수준에서 사례와 업무가 배정될 수 있도록 지원해나가는 것이 필요할 것이다.

여섯째, ‘제도정착과 조직지원의 미비’를 경험하고 있었다. 2007년 도입된 노인돌봄사업 및 돌봄종사자들의 역할과 직종에 대한 어르신이나 일반인들의 인식이 부족할 뿐 아니라 조직으로부터

후원품 배분 시 부정직을 의심받거나 어르신 죽음으로 힘든데 업무 태만으로 평가받는 조직의 신뢰 부재와 업무의 많은 부분을 생활관리사 판단과 책임에 맡겨두는 조직의 지원 부족으로 내식구 같지 않은 조직으로 인식되고 있었다. 기관 내에서 업무일지를 작성할 업무공간이나 휴식공간도 없는 경우가 대다수이고 외근 업무 특성상 동료와 소통하거나 공감대 형성 기회가 부족한 여건으로 동료의 지지도 받기 힘든 상황이었다. 무엇보다 계약직 형태로 인한 고용 불안정의 문제해결과 업무강도나 지역적 특성 고려한 정당한 대우, 정년연장을 희망하는 등 바램들이 언급되었는데, 생활관리사들의 고용안정을 비롯해 제도 및 조직 차원의 지원이 필요하다. 또한 독거노인생활관리사의 직무특성과 삶의 질 관계에서 사회적 지지의 매개 효과가 있는 것으로 나타난 연구결과(이대주, 조성제, 2020)를 고려할 때 일하는 기관 내에서 상급자 혹은 동료의 지지를 받을 수 있고 상호작용할 수 있는 조건을 만들어나갈 필요도 제기된다 하겠다.

일곱째, ‘어르신의 도를 넘는 언행과 요구에 선긋기가 어려움’을 경험하였다. 어르신이 주거 공간 내에서 탈의하고 계시다거나 무례한 언행으로 대할 때 모욕감을 경험하기도 하고 이성으로 대하고 방으로 들어올 것을 요구할 때 불쾌감을 경험하며 속옷 차림인 경우 비대면으로 안전을 확인하는 등 어르신이 무성욕자라는 통념을 깨게 되는 경험이었고 관리 인원 확보 위해 문제 있는 어르신까지 수용해야 하는 불편함을 느끼는 경험이었다. 업무 벗어난 사적 요구에 선긋기가 어렵고 무리한 요구에 응하지 않으면 업무수행 어렵게 하는 등 어르신의 도 넘는 언행과 요구에 선긋기 어려움을 경험하고 있었다. 어르신들의 무례한 언행으로부터 자신을 보호할 수 있는 분명하고 단호하게 의사를 표시할 수 있도록 주장적이

고 명확한 의사소통 방법과 어르신과의 건강한 경계 유지 방법에 관한 수퍼비전과 교육 지원이 필요하겠다. 또한 본 연구참여자가 전원 여성이었던 것에서 알 수 있는 것처럼 독거노인생활관리사의 약 97% 정도가 여성으로 노인돌봄종사자에 남성이 현저히 적은 것으로 나타났다. 서비스 제공 시 이성인 남성 어르신들과의 관계에서 불편을 느끼는 사례가 많은 것을 고려할 때 노인돌봄종사자로 남성을 더 확보하는 것이 필요함을 알 수 있다.

여덟째, ‘현장에서 제도의 한계와 개선 필요사항 인지하며 나름대로 일해감’을 경험하고 있었다. 대상자 선정 시 노인의 자가보고에 따라 점수가 달라지게 되는 문제점이나 자격 미달 염려로 인한 어르신들의 도덕적 해이 부분을 알게 된 것이라든지 기관별 중복관리로 인한 어르신들의 불편함이 있음을 인지한 부분들, 어르신들이 생활관리사 교체를 싫어하시는 점, 후원물품 유치와 공정한 배분에서의 어려움, 어르신의 현황조사자료 데이터화 해서 효율적으로 운영하자는 등 노인돌봄사업 운영의 개선을 위해 고려해야 할 사항들이 일선의 종사자들로부터 제기되었다. 또한 어르신의 상태를 개인적으로 추측하거나 판단하는 것, 어르신에 대한 주변의 검증되지 않은 정보를 믿는 것의 위험성을 지각하게 되었다든지 어르신들의 호의에 정중하지만 분명한 거절로 어르신들의 부담감을 덜어드리는 방법을 나름대로 터득하며 일해나가고 있다는 부분들은 이들이 직무수행을 해나감에 있어 실천방법에 대해 기관 차원의 수퍼비전이나 교육이 잘 마련될 필요성을 보여주는 부분이라 사료된다.

아홉째, ‘보람 속에서 복지 실천을 이어감’으로, 일해 나가는 것이 쉽지 않지만 보람이 이러한 실천을 계속해나갈 수 있는 원동력이 됨을 알 수 있었다. “주어진 업무시간이 끝났지만 안부가 궁금

한 어르신 택으로 나도 모르게 가고 있을 때 빙그레 웃음이 나오면서 생활관리사가 다 되었구나 생각한다”는 참여자의 말에서 진정성이 느껴진다. 힘들지만 천직이라 생각하고 인간애를 바탕으로 최선을 다하고 그 속에서 보람을 찾아가고 있었다. 이렇듯 독거노인생활관리사들이 느끼는 보람과 긍정적인 경험들은 힘든 직무 역할을 이어나갈 수 있는 힘으로 작용하는 것을 알 수 있다. 독거노인생활관리사로서 그들이 자긍심과 자부심을 느낄 수 있도록 그들의 긍정적인 경험을 쓰고 보고하고 책자로 만들거나 시상하는 등의 방법으로 그들의 긍정적인 경험이 배가되고 그들의 수고가 보상받을 수 있도록 하는 방안 마련도 고려해볼 수 있을 것이다.

본 연구는 독거노인을 대상으로 노인돌봄서비스를 수행해온 독거노인생활관리사의 직무 경험

을 내부자 관점에서 탐색함으로써 이들의 직무 경험에 대한 이해는 물론 서비스 현장의 현실과 독거 어르신들의 현실을 이해할 수 있는 기초자료를 제시하였다는 점에서 의의가 있다. 독거노인에 대한 노인돌봄기본서비스가 2020년부터 노인맞춤돌봄서비스로 통합 개편되면서 독거노인생활관리사도 생활지원사로 통합되었지만 본 연구를 통해 독거노인에게 서비스를 제공하는 돌봄제공자의 직무 경험을 이해하고 이를 지원할 수 있는 함의를 도출한 내용은 독거노인을 대상으로 하는 서비스 실천에 여전히 유용성이 클 것으로 사료된다. 독거노인은 물론 개편된 노인맞춤돌봄사업 시행과 서비스 제공 경험 및 효과에 대한 지속적인 모니터링을 포함하는 향후 연구를 통하여 독거노인을 지원할 수 있는 방안들은 계속해서 논의해나가야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 국립국어원, 표준국어대사전. <https://stdict.korean.go.kr/main/main.do>
- 권중돈 (2008). 독거노인생활관리사 파견사업 정착화 방안. 보건복지가족부 연구보고서.
- 김근홍·양재석·이경진·김정연 (2017). 독거노인생활관리사의 외상 후 스트레스 관리 실태와 개선 방안: 서울 지역 종사자를 중심으로. <한국노년학>, 37(2), 293-308.
- 김명중·고수현 (2019). 독거노인생활관리사의 직무 스트레스가 이직 의도에 미치는 영향: 직무 만족의 매개 효과와 보상의 조절 효과 검증. <복지상담교육연구>, 8(2), 79-105.
- 김미영·손서희 (2019). 저소득층 독거노인과 독거노인생활관리사의 돌봄 관계 경험. <생애학회지>, 9(2), 125-144.
- 김재희·김욱 (2015). 서울시 독거노인생활관리사의 감정노동이 소진에 미치는 영향과 전문적 역량의 조절 효과. <서울도시연구>, 16(4), 193-214.
- 김준현 (2013). 독거노인 실태에 관한 연구: 서울시 사례, 한국지방정부학회 춘계학술대회자료집.
- 김태춘·최영미·박용순 (2018). 독거노인생활관리사의 사회적 지지가 이직 의도에 미치는 영향에 대한 조직몰입의 매개 효과. <한국케어매니지먼트연구>, 26, 77-109.
- 김현진 (2018). 노인돌봄서비스사업 독거노인생활관리사의 노인 죽음 경험 연구: 고통의 성장. <한국사회복지학회지>, 12(1), 109-134.
- 법제처 (2019). 노인복지법 27조 22항. 홀로 사는 노인에 대한 지원. <http://www.law.go.kr/>

- 보건복지부 (2010). 노인돌봄기본서비스의 발전방안 모색. 보건복지부.
- 보건복지부 (2015). 노인돌봄서비스 사업안내. 보건복지부.
- 보건복지부 (2019a). 독거노인 생활관리사 파견사업 정착화 방안.
- 보건복지부 (2019b). 노인돌봄사업 전달체계의 이해.
- 보건복지부 (2019c). 노인돌봄서비스 사업안내. 보건복지부.
- 보건복지부 (2021). 2021년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내. 보건복지부.
- 성정현 · 여지영 · 우국희 · 최승희 · 임세희 (2014). <가족복지론>. 경기: 양서원.
- 송사리 · 김태희 · 박명숙 · 엄태림 (2019). 독거노인종합지원센터 돌봄서비스 실천인력의 공감 경험에 관한 연구. <노인복지연구>, 74(2), 61-85.
- 송진영 · 박용순 · 이찬영 · 김경희 (2016). 독거노인생활관리사의 우울이 이직 의도에 미치는 영향: 직무만족도와 생활만족도의 매개 효과를 중심으로. <한국사회복지교육>, 34(2), 95-120.
- 신정욱 · 백주희 (2011). 노인장기요양보험에서 1등급 노인과 3등급 치매 노인을 케어하는 요양보호사의 직무 스트레스와 직무 만족에 관한 비교연구. <한국노년학>, 31(4), 1067-1081.
- 원영희 · 박준기 (2014). 독거노인생활관리사의 직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향: 자기효능감의 매개 효과를 중심으로. <한국지역사회복지학>, 49(1), 403-427.
- 윤은경 · 조운득 · 남일재 · 양정하 · 윤성호 · 신현덕 · 조은경 · 오주 · 김태준 · 임혁 (2011). <현대 사회복지의 이해>. 서울: 공동체.
- 윤정혜 · 전선영 · 안정선 (2011). 사회복지전담공무원의 사회복지교육성과와 직무성과의 관계: 임파워먼트의 매개 효과를 중심으로. <한국사회복지학>, 63(1), 291-361.
- 이남인 (2005). 현상학과 질적 연구 방법. <철학과 연구>, 24, 91-121.
- 이대주 · 조성계 (2020) 독거노인생활관리사의 직무특성과 삶의 질 관계에서 사회적 지지 매개 효과에 관한 연구. <아시아태평양융합연구교류논문지>, 6(6), 97-110.
- 이병훈 · 이상호 (2011). 서비스노동 유형별 직무 스트레스의 발생 메커니즘에 관한 연구. <산업관계연구>, 21, 65-93.
- 이유라 · 홍성화 (2010). 호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무 만족에 미치는 영향. <관광 연구>, 25(1), 185-203.
- 이찬영 · 송진영 · 박용순 (2017). 독거노인생활관리사의 심리적 자본이 직무 만족에 미치는 영향: 직무 스트레스의 매개 효과를 중심으로. <사회과학연구>, 33(3), 47-72.
- 정경희 · 이소정 · 이윤경 · 김수봉 · 선우덕 · 오영희 · 김경래 · 박보미 · 유혜영 · 이은진 (2010). 베이비부머의 생활실태 및 복지 욕구. 한국보건사회연구원 연구보고서.
- 최순옥 · 김혜숙 · 박준기 · 신미경 · 김기창 (2016). <노인복지의 이해>. 서울: 태영출판사.
- 최정숙 (2014). 사회복지전담공무원의 소진에 관한 질적 연구. <사회복지연구>, 45(4), 201-240.
- 최희경 (2011). 노인 돌봄과 노동의 양립을 위한 가족 지원 정책 연구. <한국사회정책학>, 18(4), 27-298.
- 통계청 (2018). 장래인구추계 2015~25. <http://www.mohw.go.kr/react/index.jsp>.
- 통계청 (2020). 2019 한국의 사회지표, 통계청.
- 통계청 (2021). 장래인구추계 <http://www.index.go.kr/unify/idx-info.do?idxCd=4233>

- 홍현미라 · 권지성 · 장혜경 · 이민영 · 우아영 (2008). <사회복지 질적 연구방법론의 실제>. 서울: 학지사.
- Figley, C. R. (Ed). (1995). *Compassion Fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. NY: Brunner-Mazel.
- Forgaty, G. J., Machin, M. A., & Revitt, S. (1999). Prediction Occupational Strain and Job Satisfaction: The Role Stress, Coping, Personality and Affectivity Variables. *Journal of Vocational Behavior*, 54(3), 429-452.
- Gerald, B. (1986). Correlates of Job Satisfaction Among Human Service Workers. *Administration in Social Work*, 10(1), 25-29.
- Giorgi, A. (2004). Qualitative research methodology: Advanced workshop on the descriptive phenomenological Method.
- Morris J. A., & Feldman D. C. (1996). The dimensions antecedents and consequences of emotional and labor. *Academy of Management Review*, 21, 989-991.
- Padgett, D. K. (1998). *Qualitative Methods in Social Work Research: Challenge and Rewards*, 유태균 역 (2001). <사회복지질적연구방법론>. 파주: 나남출판사.
- Vroom. V. H. (1964). *Work and Motivation*. NY: John Wiley & Sons, Inc.

## A Study on the Job Experience of the Life-care Managers for Elders Living Alone

Song Hwan Kim, Jung Sook Choi

Dankook University

The purpose of this study was to investigate the job experience of 'Life-care Managers for Elders Living Alone (LMELA)'. Implications for improving the 'Service Project Caring for Elders Living Alone' and providing support for the workers were sought. Eight LMELA with experience of more than 1 year were interviewed in-depth and the data were analyzed by Giorgi's phenomenological research method. The analyses of the LMELA's job experience resulted in 8 components, 32 subcomponents, and 130 semantic units. The components were 'Entrance into the life of the elder living alone', 'Pity on the elder's poor circumstances', 'Burden of working with uncertain death', 'Pressures of complex and work overload', 'Lack of an established system and organizational support', 'Difficulty in setting a boundary about the inappropriate words and demands', 'Recognition of the limits of the system and the necessity of improvement while learning to work within the circumstances', and 'Continuation of welfare service provision with rewarding experiences'. Based on the analyses, policies and practical proposals for improving the working conditions of the LMELA are suggested.

*Keywords: The Service Project Caring for Elders, Life-care Manager for Elders Living Alone, Job Experience, Qualitative Research*