

## 양로시설 봉사활동 여성에게 발생하는 폭력에 관한 연구

이인수\*  
(한서대학교)

김지현  
(한서대학교)

본 연구에서는 농촌지역 양로시설을 방문하여 8명의 37~52세 여성자원봉사자를 대상으로 심층면접에 의해 노인으로부터 경험한 언어 및 신체적 폭력의 양상, 그리고 폭력경험과 노인수발 및 대처행동의 인과관계와 맥락적 조건 등 근거이론 패러다임을 분석하였다. 연구결과, 종합사회복지시설에 비해 폭력의 위해성은 적은 것으로 나타나고 있으나 가족과 이웃이 보는 앞에서 여성의 민감한 부분을 만지거나 움켜쥐는 등 성적모욕감을 주는 행위를 경험한 것으로 나타나 충격을 주고 있다. 인과관계 면에서 볼 때, 인지기능 및 자제력 저하로 인해 노인들간 작은 언쟁이 생긴 후 주위에 말리는 봉사자들이 모여들면서 자신의 정당성을 입증하지 못하면 낙인이 찍힌다는 강박감이 생기고 남성다움에 대한 과시력과 자신감으로 폭력적 언행으로 발전되는 경우가 나타났다. 맥락적 조건으로는 친숙한 봉사자와 시설노인이 결연을 맺어 부모-자식 유사가족으로 인식되는 봉사자와 그렇지 않은 봉사자를 구분하여 적대시하면서 불미스런 일이 발생하고 있는 것으로 나타났다. 중재조건 및 보완책으로서, 봉사학습 적응 프로그램이 훈련되어 폭력적 성향 경험을 하면서 충격을 미리 준비하고 대처하여 좌절보다는 적절한 대처와 개선으로 봉사에 임하도록 하는 방안이 개발되어야 할 것이다. 또한 문제행동 노인들은 요양원으로서의 임시보호 및 지역사회 공동체와 자조모임에 의한 관리를 병행하며 사회복지사가 주기적으로 행동변화를 관찰하고 상담하며, 폭력적 행동을 했을 경우 우범행위라는 점을 명확히 경고하고 재발시 외출이나 프로그램 참여를 제한하는 등, 노인들에게도 문제행동에 따른 반사적 불이익이 돌아오도록 하는 조치가 마련되어야 할 것이다.

주요용어: 양로시설, 문제행동, 인지기능 쇠퇴, 공격성, 괴롭힘

2012년도 한서대 교내연구비 지원에 의한 연구성과물임

\* 교신저자: 이인수, 한서대학교(drinsoolee@hanmail.net)

■ 투고일: 2012.5.16    ■ 수정일: 2012.9.17    ■ 게재확정일: 2012.12.3

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

노인인구 급증 시기에 젊은 층이 감소하는 위기를 맞이하여 노부모와 맞벌이 자녀가 함께 사는 것은 자녀에게 부양부담을 초래하고 노인들의 활기찬 사생활을 위축시킬 수도 있다는 견해가 부상하면서(한국보건사회연구원, 1998), 노인 전용 주거시설에서 노후를 보내는 방안에 대한 긍정적 시각과 수요 가능성이 크게 증가하고 있다. 구체적인 비율증가를 볼 때, 저출산과 평균수명 증가로 촉발된 한국의 고령화 속도는 세계 최고를 기록하여, 65세 이상 노인인구가 전체인구의 5%에서 7%로 되는데 걸린 기간이 선진국은 25~30년인 반면 우리나라는 10년 이내에 불과하며, 2020년에는 65세 이상 노령인구가 15%를 넘어서면서 바야흐로 선진국형 고령사회로 진입할 것이다(통계청, 2009). 이러한 추세에 맞추어 비교적 건강한 노인들이 생활하는 양로시설은 2005년 당시 130여개 시설에 약 8,000명의 노인이 생활하고 있었던 상황에 비해, 2010년에는 285개소에서 약 2만명의 노인이 생활하면서 시설수와 입주노인의 수를 볼 때 5년 사이에 2.5배로 증가하였다(보건복지부, 2011).

노인주거복지시설중 하나인 양로시설은 그 사회적 기능에 있어 의식주와 일상생활관리를 우선으로 하는 제2의 가정이며(한국노인복지시설협회, 2008), 장기요양보험 적용 항목이 매우 적어 유급종사원을 충분히 확보할 수 없고 목욕이나 식사수발, 그리고 외출동행 노력봉사는 물론 예능이나 원예와 같은 전문적 취미생활 등 다양한 활동에 있어 사회 각 층 봉사자들의 헌신적인 도움이 있을 때에야 비로소 노인들도 인간적인 삶을 누릴 수 있는 것이다(동명노인복지센터, 2005). 초고령 시대 노인복지의 우선적 과제는 노년층 욕구에 부합하는 이상적인 주거공간을 개발하는 것이며, 이러한 노인 주거공간 개발에서 고려해야할 가장 중요한 사항 중 하나는 노인들에게 필요한 양질의 의료 및 일상생활 서비스를 제공하는 것이다. 우리나라 양로시설의 70% 이상은 면단위 농촌지역에 있으며(한국노인복지시설협회, 2011) 대부분 50명 이하의 노인을 보호하는 소규모이며(보건복지부, 2011), 급여를 받는 직원은 간호사와 영양사, 관리직원을 다 포함하여 5명 이내에 불과하고 지역사회 주민이나 후원자, 학생들로 이루어진 봉사자들의 헌신적인 노력에 의해 거의 대부분 일상생활 서비스가 유지되고 있다(한국노인복지학회,

2011:재인용; 한국노인복지시설협회, 2008). 이렇듯 자원봉사에 절대적인 의존을 하는 현실에도 불구하고 자원봉사자 관리에 있어 최근 심각한 문제로 부상하는 것은 봉사자들이 시설 노인에 대한 온정과 봉사정신으로만 접근하다가 폭언이나 성희롱 등 폭력적인 상황에 처하는 사건들이다. 치매나 중풍 등 노인성 질환으로 보호가 필요한 노인은 엄격한 등급판정 심사를 통한 요양보험급여가 적용되어 요양시설에서 저비용으로 관리되는 반면, 등급판정기준에 미달하는 노인들이 일상생활관리를 목적으로 입소하는 주거 시설에 대한 정부지원은 대폭 감축되면서(보건복지부, 2011), 양로시설은 경영상 큰 변화를 맞이하고 있다. 장기요양보험이 확정되기 전인 2008년도 이전에는 시설장의 재량권이 크게 허용되어 노인성 질환에 대한 엄격한 기준 없이 인지기능 초기장애와 문제행동이 있는 저소득층 노인들도 정원의 30%까지 요양원에 입소되던 것이, 이제는 그러한 취약계층 노인들도 일상생활동작 수행이 가능하다면 요양원이 아닌 양로시설에 거주해야 하는 상황이 되었다. 이러한 불리한 조건에서 양로시설은 재정지원이 크게 감소하고 노인돌봄비 프로젝트나 독거노인 방문간호서비스 등 자구책 차원의 유료서비스 사업을 스스로 수행하여 재정자립을 증대시켜야 할 필요성이 급증하면서 유급직원 채용은 이동 목욕서비스요원 등 기술직 위주로 전환되었다. 그리고 식사수발이나 여가프로그램 관리 등 과거 생활지도원이 수행하던 서비스의 많은 부분을 시설에서 가까운 지역사회 거주 여성봉사자에게 의존하는 성향이 크게 증가하고 있다(한국노인복지시설협회, 2011 재인용).

요양원 입소대상은 아니지만 다소의 건강문제가 있는 노인이 이제는 양로시설에서 여성봉사자의 도움으로 외출이나 여가활동 등 비교적 자유로운 생활을 수행하면서 제기되는 심각한 문제 중 하나는, 신체기능은 좋으면서도 인지기능이 약화되거나 우울증이 심해진 노인들의 과격하고 돌발적인 행동이 더욱 빈번하게 발생하여 여성 자원봉사자들에게 두려움과 모멸감을 주는 피해가 늘어나는 것이다(한국노인복지시설협회, 2008). 예를 들어 세수나 옷 입히기 봉사를 하거나 산책을 동행하던 여성 봉사원이 남자노인으로부터 성적 모욕감을 경험하는 사례가 보고된 바 있으며(전남노인복지시설협의회, 2007), 봉사를 마치고 귀가하는 버스를 기다리는 시설입구에서 배회하는 시설노인으로부터 언어폭력을 경험하여 자원봉사를 기피하는 사례도 보고되고 있다(평화종합사회복지관, 2007). 이러한 사례들은 대부분 구체적인 사전 정보 없이 동정심과 사회적 책임감만으로 노인복지시설에서 봉사활동하면서 생기는 우발적인 사건이며(Levesque,

1993), 양질의 적극적인 봉사를 실천하는데 큰 불편을 초래함은 물론 시설방문 자체를 위축시키는 위협적 요인으로 작용하고 있다. 양로시설의 대다수가 대중교통이 불편한 농촌지역에 위치하기 때문에 중고생이나 대학생의 일시적인 방문보다는 정기적으로 방문하거나 숙식을 하며 장시간 봉사하는 지역사회 여성봉사자에 크게 의존하는 현실을 감안할 때(한국노인복지시설협회, 2011), 이러한 폭력은 효과적인 서비스를 충족시키기위 축시키고 는데 여성들에게 노인주거시설 방문자체를 위축시키는 위협적 요인으로 작용하고 있다. 자원봉사자를 끊임없이 유치하고 관리하는 일은 고령화시대 인권존중의 사각지대에 놓인 노인들의 주거생활을 보장하기 위한 주요 과제중 하나며 그러한 시대적 요구를 실현하기 위한 가장 초보적인 단계는 노인주거시설에서 마주치는 폭력을 사전에 이해하고 이에 대한 준비를 한 상황에서 보다 효과적으로 접근하는 것이다. 특히 대응할 과감성이 적고 두려움을 느끼기 쉬운 여성봉사자들이 경험하는 위협적 상황을 조사하고 대비책을 제시하는 것이야말로 더욱 시급한 과제이기에 그들이 겪는 폭력에 대한 상황을 조사하여 적절한 대응과 사회적 지지 방안에 대한 기초자료를 만들 연구필요성이 부각되고 있다.

## 2. 연구목적

위와 같은 필요성에 따라 본 연구에서는 우리나라 양로시설에서 노인을 수발하는 여성 봉사자를 대상으로 다음과 같은 문제를 탐구하는 것을 연구목적으로 설정하였다.

<연구문제1> 여성이 양로시설에서 자원봉사자로 활동하면서 노인으로부터 경험한 언어 및 신체적 폭력은 어떤 것이 있는가?

<연구문제2> 이러한 폭력이 미치는 영향은 앞으로 여성봉사자를 보호하고 입주노인에게 지속적인 서비스를 제공해야 하는 미래 노인주거시설 운영의 과제에 대해 어떠한 시사점과 정책적 함의를 제시하는가?

## II. 선행연구 고찰

### 1. 노인복지시설의 폭력

농촌지역에 거주하며 개인적인 신념이나 시설과의 인간적 교감에 끌려 오랫동안 노인들을 위한 다양한 서비스에 봉사하는 지역사회 여성 경우, 홀로 봉사하고 밤늦게 귀가하는 일이 일상적이며 위협적인 상황과 마주하는 일이 빈번하다(김지현·서진, 201: 재인용). 양로시설도 사회복지사업법 시행령을 준수하는 사회복지시설 범주에 속하므로 우선 일반적인 복지시설의 폭력실태를 고찰해 보자면, 최수찬 외(2005)의 연구에 의하면 사회복지시설 종사자의 50%정도가 서비스대상으로부터 경미한 신체적 공격(밀기, 움켜잡기, 붙잡기)을 당했으며, 10%가량은 치명적인 공격(칼을 휘두르거나 찌르거나 강간 시도 등)을 당한 경험이 있는 것으로 밝혀졌다. 또한 34.2%는 재산상의 피해를, 37.3%는 심리적 공격을 경험한 것으로 조사되었다. 박미은(2006)의 연구에서는 양로시설이나 장애인 수용시설에 근무하는 정신보건수련사회복지사의 70.4%가 한 언어 및 신체적 영역 중 한 가지 이상의 항목에서 폭력을 경험한 것으로 나타났으며 외국 연구들에서는 60%에 가까운 사회복지사가 폭력을 경험한 것으로 밝혀졌다(Arthur et al., 2003; Macdonald & Siroitch, 2001). 폭력의 위해성과 관련하여 폭력의 영향을 밝힌 연구들(Arthur et al., 2003; Crane, 1986; Norris, 1990)에 따르면, 서비스대상에 의한 폭력을 경험한 피해자는 놀람, 쇼크, 불신감을 느끼며 죄책감과 두려움도 경험하게 된다. 때로는 업무에 자신감을 잃고 서비스기술이 없는 것처럼 느낄 수도 있으며 서비스제공 과정에서 전문적 관계에도 부정적인 영향을 미친다.

비교적 건강한 노인들 수십 명이 생활하는 양로시설은 폭력을 비롯한 다양한 문제행동이 발생한다. 노인시설에서의 문제행동이란 적절한 서비스를 제공하는데 지장이 될 정도로 종사자나 봉사자에게 위협을 가하는(harassing) 것, 혹은 다른 노인의 생활에 심리적·신체적 위협을 주거나 실제 폭력을 행사하는 여러 가지 언행을 의미한다(Levesque, 1993; Pynoos & Regnier, 2000). 우리나라 양로시설을 대상으로 한 연구에 의하면(윤경아, 2007), 양로시설 종사자 중 52.7%가 1년 동안 시설 노인으로부터 크고 작은 폭력을 반복적으로 경험한 것으로 조사되었다. 저속한 욕설이나 신변위협 등 심리적 폭력은 응답자의 44.7%가 1년에 3회 이상 경험했는데 그 내용은 고탐이나 소

리치기(34.4%), 악의에 찬 말(10.6%), 때리거나 물건을 던지겠다는 위협(10.0%) 등의 순서로 나타났다. 신체적 폭력 중에서는 응답자의 10% 정도가 노인에게 꼭 잡히거나 밀침을 당하거나, 팔을 비틀리거나 얼굴을 맞는 것과 같은 폭력을 1년에 3회 이상 당했으며, 목을 조르거나 칼 같은 흉기를 사용하여 직원의 생명까지 위협할 수 있는 심각한 폭력도 3회 이상 발생한 적이 있는 것으로 밝혀졌다. 이처럼 우리나라 양로시설 역시 일반적인 사회복지시설에서 발생하는 다양한 폭력이 상존하며 간호사나 심리치료사 등 전문직 직원은 이러한 행동에 대해 투약과 상담 등을 통해 적절히 대응하며, 시설내 동료노인들 또한 함께 살기위해서는 참고 받아들여야 한다는 믿음 때문에 오랫동안 접하면서 점진적으로 이해하고 익숙해지는 경향이 있지만, 온정적 감성과 사회적 의무감으로 봉사하는 사람들은 적응하기 힘들고 충격적인 스트레스로 인식한다.

특히 농촌지역 양로시설에서의 폭력의 발생과 목인은 무례에 관대한 문화를 형성하게 된다는 확장된 공격성 위계이론(윤경아, 2007)으로 설명된다. 혼잡하지 않고 외진 곳에서 오랜 시간 친숙해질 가능성이 많기에 치명적인 공격이 아닌 한 관대하게 이해되면서 처음으로 폭력을 행사한 노인은 점진적으로 과격한 폭력을 행사하면서도 죄의식을 느끼지 못하고 목격한 노인들도 서서히 폭력을 행사해도 좋다는 잘못된 믿음을 갖게 된다. 아직까지 사회문제가 될 정도의 대규모는 아니지만 시설거주 노인 특유의 여러 가지 문제행동이 산발적으로 국내외에서 보고되고 있는데, 우리나라 노인복지시설의 70% 이상은 문화근린시설이 부족한 교외나 농촌지역에 위치하다보니(한국노인복지시설협회, 2008) 지역사회와의 폭넓은 교류가 위축되고 제한된 사람들과 오랜 시간 접하면서, 갈등이나 집착이 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, 2007). 그리고 시설거주 노인들이 여성에게 가하는 폭력에 대해 명확히 대처되지 않고 인내력만으로만 수용되는 것이 경로효친이라는 동양적 전통측면에서는 미덕으로 해석될 수도 있지만, 방치되어 누적될 경우 결국은 자원봉사자가 소진되어 노인입주자를 냉담하게 대하거나 홀대하는 요인이 되기도 한다. 노인 클라이언트를 상대하면서 그들로부터 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, 1982). 경로효친을 가장 큰 덕목으로 인식하는 한국사회규범상 노인을 돌본다는 것 자체로부터 오는 사회적 칭찬이 소진을 완화시키는 요인이기도 하며(한국노인복지시설협회, 2008) 다른 봉사활동에서 보기 힘든 초인간적인 노력을 들이기도 한다 (안소윤 외, 2002). 하지만 이러한 온정주의에 입각한 노인생활시설의 활동특성은 보살핌, 의료관리, 상담 등 복지 관련 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 환경 속에서 봉사자들은 지치고 에너지가 떨어지며 열정이 식어버리는 경험을 하게 되고 의미 없는 일에 끌려 다니는 느낌을 갖기도 할 것이다. 그러므로 이제는 노인시설에서의 폭력적 행동은 막연히 참고 침묵으로 용인하는 것 못지않게 원인과 대응책이 표준화된 방식으로 대처되어야 하는 것이 고령화 사회 폭증하는 노인시설을 더욱 합리적으로 관리하는 방안이 되는 것이다.

## 2. 양로시설 거주노인의 특성

과감한 대응능력이 없는 여성이 양로시설 노인으로부터 당하는 폭력의 근본적인 원인을 이해하기 위해서는 우선 양로시설 거주노인들의 특성을 고찰해 볼 필요가 있다. 양로시설은 토지가격이나 주민반대 등 여러 가지 이유로 인해 면단위 농촌에 위치하고 주택단지로부터 떨어진 곳에 위치하는 것이 일반적 경향이다(한국노인복지시설협회, 2008). 이러한 곳에 들어와 생활하는 노인들은 그들 자신이 통제할 수 없는 환경 때문에 고립되어 생활해 온 경우가 많다. 우리나라 양로시설에 거주하는 노인 중 50% 이상이 무료 혹은 실비시설과 같은 저소득층 복지시설에 거주하는데 이들은 경제능력을 가진 자녀나 친인척이 없고 본인의 생계능력이 미약한 이른바 “무연고 극빈 노인”이다(한국노인복지시설협회, 2011). 특히 시설노인의 50% 이상이 10년 이상의 긴 기간 동안

배우자의 사별, 자녀나 친척과의 연락두절 등의 사유로 독신생활을 해왔으며 26%가 전문적인 치료를 요하는 극도의 우울증에 시달리고 있다(한국노인복지학회, 2011 재인용). 일반노인들에 비해 현저히 낮은 사회경제수준과 건강상태에서 비롯된 시설거주노인의 우울증상은 가족이나 친척 등 일차보호자와의 교류가 적어 해결의 노력이 희박하여 더욱 악화되며 자학의 가능성이 높다는데 문제의 심각성이 있다(신미화, 1996). 이러한 특유한 형태의 우울증상은 시설이라는 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; 한국노인복지시설협회, 2011).

폭력 가능성 측면에서 살펴보면, 스스로 일상생활유지가 가능함에도 불구하고 양로시설에 입소하는 것은 복지 관리에서의 3차 방어선 개념(현외성 외, 2002)의 마지막 단계로서 문제유발 가능성이 매우 큰 것을 의미한다. 즉, 배우자 사별이나 자녀와의 결별 등 힘든 사건을 겪은 후 독거상태가 되어 우울한 정서에서 음주나 거리배회, 이웃과의 불화 등으로 지역사회주민과의 결연이나 노인일거리 사업 참여, 그리고 복지기관의 방문상담 등으로 생활하기도 힘들고 그 다음단계인 노인공동생활가정에서의 거주도 힘들어져서 마지막 단계로서 지자체 사회복지요원의 안내에 따라 양로시설에 입소하는 경우가 일반적이기에(평화종합사회복지관, 2007), 그 사회적 배경이나 정서 특성상 일반노인에 비해 갈등이나 폭력상황을 유발할 가능성이 매우 높은 계층이 되는 것이다. 요약하자면 양로시설 노인들은 일반노인에 비해 우울성향이 현저히 높으며 더욱 불안해하고 피해망상에 사로잡혀 있으며 일상생활유지에 매우 수동적이고 의욕저하가 현저하기에, 예기치 못한 돌발행동을 보이거나 반항적인 태도를 보이면서 시설내 타 노인이나 종사자 및 자원봉사자들에게 폭력적 언행을 유발하여 부정적 인식을 크게 증대시킬 위험성을 내포하고 있다고 하겠다.



### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 조사대상 및 연구참여자

본 연구에서는 전남과 충남지역에 노인주거복지시설로 인가된 3개 양로시설에서 6개월 이상 정기적으로 자원봉사를 하고 있는 30~50대 여성 8명과 시설당 1급 사회복지사 1명 등 총 11명을 대상으로 2009년 3월부터 2010년 6월까지 직접 면담하여 얻은 자유로운 구술을 정리한 질적 연구이다. 연구참여 봉사여성은 사회복지법인에서 설립하여 운영하고 있는 1개 무료 및 실비, 그리고 개인이 운영하는 2개 유료 양로시설에서 사회통념상 장기간의 정기적 활동으로 분류되는(전남노인복지시설협의회, 2007; 김지현·서진, 2012 재인용) 일주일에 1회 이상 6개월 이상 봉사활동을 하고 있던 지역사회주민으로서 대상 시설과 봉사자 기본적 특성은 표 1과 같다. 3개 시설 중 1개는 읍(邑)지역, 2개는 면(面)지역에 있고, 입소인원은 45~49명의 중소규모 시설이며 모두 시설장 가족이 함께 거주하면서 300명 이상의 텃밭을 직원과 봉사자 및 시설노인이 직접 경작하고 있었다. 또한 시설내 라운지에서 주말 종교프로그램이 개설되었는데 희망자에 한해 성경공부나 불경공부, 그리고 부활절이나 석가탄신일 행사 등이 열리고 그러한 활동에는 입소 노인뿐만 아니라 인근 주민들과 종교인과 사회 인사들이 방문하여 다과와 기념품을 제공하였다. 일상생활 관리 면에서 볼 때, 3개 시설 모두 식사와 청소 및 세탁을 관리직 1명과 침식을 함께하는 자원봉사자가 제공하며 체조, 가벼운 운동, 취미교실 등 복지기관에서 권장하는 일반적인 프로그램 외에 새 사육장, 오골계 양계장, 韓牛사육 비닐하우스, 전통 발효식품(예: 청국장, 된장, 간장) 생산 공장, 온실, 자가발전 풍차 등 지역특성을 살린 독특한 프로그램을 운영하고 있었다.

#### 2. 접근 및 조사

본 연구에서는 시설에서 주기적으로 봉사 활동하는 여성 8명, 그리고 시설내 주요업무를 총괄하며 특히 폭력사고 발생시 가해노인과 피해여성을 상담한 사회복지사 3명 등 총 11명과 1:1 직접면담을 정리한 질적 연구를 실시하였으며, 특별한 형식 없는 자유로운 대화방식의 면담내용은 캠코더 비디오카메라로 녹화되어 육설이나 울음 섞인 대

화내용을 뺀 표준어 문장으로 재정리했다. 봉사여성 연령대는 37~52세로서, 시설장과 친분이 있거나 종교적 신념이나 마음의 수양을 위해 시설에 출퇴근하여 주기적으로 나오거나 숙식을 하며 목욕봉사, 식사수발, 프로그램 진행 등 다양한 봉사활동을 하고 있었다. 또한 사회복지사 3명은 40대 중반 2명과 50대초 1명으로 모두 기혼 남자였으며 면담요원은 사회복지 관련분야에 재학 중인 여자 대학원생 3명으로서, 2급 사회복지사 자격증을 소지하고 건강가정사 관련 과목을 이수하면서 상담에 관한 지식과 경험을 갖추었고 연구목적, 면접의 기본 틀, 면접 방법 등을 충분히 이해하고 있었다. 또한 사전에 시설을 여러 차례 방문하여 입주노인들에게 부모님으로 호칭하며 연구자 및 면담자, 연구참여자, 그리고 직원들이 유사가족공동체(여성가족부, 2012) 프로그램에 참여하면서 서로 친숙해진 상태에서 면접조사를 실시하였다. 면접에서는 연구목적에 명시된 폭력사례 및 그 영향을 반영하기 위해 ① 봉사활동하면서 최근 6개월간 경험한 노인으로부터의 폭력에는 어떠한 사례가 얼마나 자주 있었으며, ② 그러한 폭력은 어떤 이유에서 발생하여 봉사활동에 어떤 영향을 주었으며, ③ 봉사자는 그런 상황에 어떻게 대처하였는지에 대해 고정된 설문지 양식 없이 자연스런 대화를 통해 질문하였다. 따라서 질문이 획일적으로 표준화된 문장으로 이루어지지 않는 않았지만 대략 <귀하는 이곳에서 봉사활동하면서 최근 6개월 동안 노인으로부터 아래에 예시한 폭력을 경험하였습니까? 만약 경험하셨다면 얼마나 자주 그랬으며(한두 번 혹은 여러 번) 그러한 폭력은 어떤 이유에서 발생하여 봉사활동에 어떤 영향을 미쳤으며 귀하는 어떻게 대처하였는지 상세히 답변해 주십시오>라는 내용을 포함하였다. 노인으로부터의 폭력은 일반적으로 사회복지시설 내 서비스대상에 의한 폭력을 측정하기 위하여, Revised Conflict Tactics Scale(CTS2)(Straus et al., 1996)를 윤경이(2007)가 한국 노인복지시설에 실정에 맞도록 조정한 항목을 중심으로 예비 방문하여 시설장과 직원과 면담하면서 실제 시설에서 발생하는 보편적인 문맥으로 수정하고 첨가한 항목들을 사용하였다(표 2). CTS2는 가정폭력연구에 활발히 적용되고 있지만, 폭력이론을 기초로 구성되었기 때문에 갈등상황에서 서비스제공자가 서비스대상으로부터 당하는 폭력을 조사하는데도 적용할 수 있다. 또한 서비스대상에 의한 폭력실태가 충분히 파악되지 않은 국내의 현실을 고려할 때, CTS2는 행동주의적 용어로 정의되어 폭력행위의 구체적인 내용파악에 유리한 점이 있다. CTS2에는 다양한 하위차원이 포함되어 있는데, 본 연구에서는 서비스대상인 노인에게 의해 발생할 가능성이 높은 폭력의 형태인 심리적 폭력(모욕적인 말이나 고함 등)과

신체적 폭력(때리기, 물어뜯기, 물건 집어던지기 등)만을 측정하였다. 그리고 그러한 폭력에 의한 영향과 대처에 대해 원활한 답변을 하도록 Levesque(1993)와 Ray 외(1992)의 연구에서 정리된 폭력행동에 대한 수발자들의 반응사례(예: 충격을 받아 자리를 피한 뒤 간호사에게 보고함, 자원봉사를 그만 둘 생각을 함 등)를 번역하여 제시하였다. 특히 시설장 및 사회복지사와의 예비 면담 결과, 신체적인 폭력이 직접 가해지지 않았더라도 여성자원봉사자가 노인들과 접하여 수발하는 도중에 노인들끼리 물건을 집어던지거나 때리는 등의 행위는 곁에 있는 여성봉사자에게도 언제든지 위해가 가해질 수 있는 극도로 불안한 상황이라는 점을 고려하여 <가까운 거리에서 노인들끼리 서로 때리거나 물건을 집어던지며 싸우는 행위>는 때리겠다고 위협하는 것에 준하는 심각한 심리적 폭력 항목에 포함시켰다. 조사대상 여성과 친숙해지기 위한 일상적인 친교대화와는 별도로, 입소노인들이 오가면서 면접을 목격할 수 있는 시설내 상담실에서 위 Levesque(1993)와 Ray 외(1992)의 연구에서 정리된 폭력행동에 대한 수발자들의 반응사례를 보여주면서 실시하는 면접은 총 2회로 제한하고 그 이후의 추가적인 면접은 시설에 인접한 시설장 사택 응접실이나 교회 기도실 등으로 하였다. 그 이유는 폭력에 대한 면담을 시설내에서 다른 노인들과 봉사자가 목격하는 상태에서 지나치게 많이 하면 잊혀졌던 문제점에 대한 기억을 재생시켜 노인들과 봉사자들의 사기를 저하시킨다는 시설장과 사회복지사 직원의 충고에 따른 것이었다. 따라서 질문내용에 관한 시설내 면담은 처음에는 면담요원과 조사대상자가 1:1로 약 20~30분간 조사항목을 질문하고, 두 번째 면담에서는 처음 면담내용 중 명확하지 못한 부분을 확인하면서 연구자가 1:1로 20~30분간 하여 조사항목에 대한 직접면담 시간은 2회에 걸쳐 총 50~60분 정도가 소요되었다. 그리고 그 이후 추가적인 면담은 필요시 수시로 연구자가 방문하여 연구참여자 외에는 목격자가 없는 사적인 장소에서 하면서 지속적으로 수정·보완되었다.

표 1. 조사대상 시설 및 연구참여자

			시설		연구참여자	
번호	방문 방식	봉사자 관리 및 연구참여 관련 공통점	기본서비스	주요 프로그램	번호	특성
A	사회 복지 법인 무료와 실버 겸용	최초 자원봉사자는 시설 내 상담실에서 문제노인의 생애과정과 행동특성, 대립 노인, 시설 특성에 관해 1급사회복지사로부터 설명을 들음. 인접한 시설장 사택에 봉사자 휴게실 및 탈의실로 방 1개를 활용하며 지속적인 면접 필요시 사택 거실이나 인접 교회 기도실에 시설장 가족이 동행하여 1:1 면접에 필요한 공간 및 다과 등 배려.	기본적인 숙식 및 생활관리 서비스, 촉탁의사 검진, 정기적인 방문 물리치료, 간호처치, 목욕 서비스 제공	시설장이 인근 교회 목사로 재직중이며 시설내 대형 라운지에 수요일과 일요일 시설노인과 직원, 방문객이 교회를 개설함. 자체노래방 운영, 자원봉사자 초청 주말 파티, 추수감사제 떡 잔치, 월1-2회 해안 공원에서의 조개 줍기, 소규모 농장, 황토 찜질방, 공동작업장 운영.	1	38세 고졸 여성. 시설내 예술활동 프로그램에도 자주 나오고 김장, 세탁, 텃밭가꾸기 등 봉사활동에 주 1~2 회씩 10년 이상 나오며 시설 노인들이 친근한 칭호로 부원장님이라 부름.
					2	41세 고졸 여성. 간호조무사 자격증을 가진 시설장 인척. 시설내 사택에서 기거하며 노인수발과 장보기, 조리를 도와드림.
					3	47세 대졸 여성. 시설과 교류하는 지역사회 교회의 권사로 봉직함. 시설을 주기적으로 방문하여 성경공부와 노인수발 봉사.
					4	2급 사회복지사 자격증 소지 45세 기혼 남자 사무국장.
B	개인 운영 유료	여성노인은 주거에 관해 1급사회복지사로부터 설명을 들음. 인접한 시설장 사택에 봉사자 휴게실 및 탈의실로 방 1개를 활용하며 지속적인 면접 필요시 사택 거실이나 인접 교회 기도실에 시설장 가족이 동행하여 1:1 면접에 필요한 공간 및 다과 등 배려.	여성노인은 주거에 관해 1급사회복지사로부터 설명을 들음. 인접한 시설장 사택에 봉사자 휴게실 및 탈의실로 방 1개를 활용하며 지속적인 면접 필요시 사택 거실이나 인접 교회 기도실에 시설장 가족이 동행하여 1:1 면접에 필요한 공간 및 다과 등 배려.	여성노인 주거동과 남자노인 주거동이 1km 이상 떨어져 있으며 남자노인들은 소를 사육하거나 과수원과 채소밭을 관리하는 등 비교적 활발한 작업을 하여 생기는 수입을 배분함. 시설장은 대도시 교회 집사로 봉직하며 희망 노인에 한해 일요일마다 셔틀버스로 대도시 교회를 방문함.	5	52세 고졸 여성. 주 1~2회 방문하여 목욕봉사, 조리, 텃밭 가꾸기 등을 봉사 함
					6	45세 고졸 여성. 남편과 함께 주말마다 나와서 성경공부를 도와드리고 방청소, 외출동행, 병원동행 등 봉사활동을 함.
					7	43세 고졸 여성. 봉사를 3년 이상 나오고 있으며 주 1~2 일 성경공부, 예배, 외출 동행 봉사활동을 함.
					8	1급 사회복지사 자격증 소지 48세 기혼 남자 사무국장.
C	개인 운영 유료	식사, 청소, 주 1~2회 방문 물리치료 및 한방치료, 방문간호 서비스, 목욕서비스	시설내 종교활동실이 있고 외부에서 수요일과 일요일에 인근 교회 목사, 전도사, 스님 등이 방문하여 예배를 봄. 월 50~100만원을 지불하는 유료로 원칙으로 하지만 지자체에서 의뢰하는 소수 무연고노인을 실비로 관리하기도 함. 텃밭과 양계장과 비닐하우스를 운영하여 채소와 계란을 자급하며 시설장 가족이 과거에 살던 한옥집이 붙어 있어 희망하는 노인에 한해 가마솥에서 직접 취사를 함.	9	37세 대졸 여성. 노인 생일잔치, 김장, 대청소 등 바쁜 일이 많은 날 방문하여 말벗, 병원동행, 외출동행 등 봉사활동을 함.	
				10	46세 고졸 여성. 시설주변 농가 주부로서 10년 이상 시설내 원예활동, 음악놀이, 특별행사에 수시로 찾아와 봉사활동 함.	
				11	2급 사회복지사 자격증 소지 52세 기혼 남자 사무국장.	

### 3. 녹취자료 코딩

녹취된 진술내용을 분석하고 고찰하는데 있어, 시설장이나 사무장에게 문의하여 그 내용이 실제로 발생하였는지, 그리고 그 원인에 대한 의견은 어떤지를 확인하였고 결과를 시설 내 폭력의 배경이나 해결노력 등에 반영하여 기술하였다. 질문에 대한 답변은 자유로운 구술을 정리한 질적 연구로서, 비슷한 영역의 동거나 결과적 행동으로 분류될 수 있는 것들을 범주화하여 각 범주내 유사한 내용들은 그중 가장 자세하고 이해하기 쉬운 것을 추려서 표준어 문장으로 정리하였다. 진술자료의 분석은 Strauss와 Corbin(1998)의 근거이론에서 사용된 개방형 코딩방법으로 사건을 광범위하게 범주화하는 방법을 사용하였다. 그리고 범주화된 사건들의 원인, 폭력대상자의 반응, 그리고 시설의 사후 조치 등 다양한 반응과 흐름은 Strauss와 Corbin(1998)의 근거이론에서 사용된 인과관계와 맥락적 조건으로 분류하여 기술하는 방법을 활용하여 분석하였다. Strauss와 Corbin(1998)의 근거이론은 다양한 관찰 자료를 범주별로 분류하고 범주간 인과관계와 상호작용을 지속적 방법으로 설명하는 방식이다. 지속적 비교 방법은 코딩 과정에서 새로운 범주나 주제 등을 발견하면 다시 자료의 처음으로 돌아가 지금까지 한 코딩 작업이 새로운 범주나 주제에 맞게 코딩되었는지 지속적으로 확인하고 검토하는 방법인데, 범주 발견과 관계 파악에 매우 유용하다. 자료분석의 과정은 ① 전체 면접 자료를 문장으로 구성, ② 사례내 분석을 통한 개별 사례 내에서의 주제 및 개념 도출, ③ 각 사례간 분석을 통해 모든 사례에서 발견되는 공통의 개념과 주제 발견, ④ 주요 면접 범주에 따른 개념 및 주제 재배치, ⑤ 각 사례의 인과관계, 맥락적 조건, 상호작용 규명의 순으로 진행되었다. 사례내 분석에서는 모든 면접참여자들의 인터뷰 자료를 읽어 나가면서 의미단위와 개념을 확인하고 개괄적인 주제를 구성하면서 코딩을 하였으며, 사례간 분석에서는 앞서 묶인 주제들을 전체 사례를 관통하도록 새롭게 재분류하였다. 개념과 주제들은 가능한 한 연구자의 생각이나 기존 연구에서 제시된 주제들을 중심으로 하기보다는 면접참여자들의 진술 속에 표현된 용어를 중심으로 구성하고자 하였다. 특히 본 연구는 노인들로부터 경험한 다양한 감정을 토로하면서 질문과 무관한 내용이 혼합되고 질문순서와 다른 순서로 답한 경우가 있었기에 이 경우 연구문제와 부합하는 순서에 따라 재구성하고 그 재구성한 내용을 영역별로 분류하여 정리하면서 이해하기 힘든 용어는 진술자나 시설장에게 다시 확인하여 정리된 답변들을 다시 2-3개씩의 소

규모 영역으로 세분하여 그 세분 영역 내에 각 인용사례들을 표준어법의 문장으로 정리하였다.

#### 4. 근거이론에 기초한 분석

근거이론 접근방법(Grounded Theory Approach)은 1967년 사회학자인 Glaser와 Strauss에 의해 개발되고 발전되어 온 것으로, 실용주의 및 상징적 상호작용주의에 기반을 둔 접근법이다. 이는 경험적인 자료로부터 이론을 도출해 내기 위해 고안된 것이며 개념과 변수들간 작용하는 과정을 통하여 어떤 현상을 귀납적으로 이끌어 내어 이론을 발전시키는 질적 연구방법이다. 초보적이고 탐색적인 방법의 근거이론은 매우 다양한 형태의 관찰이나 자료(저널, 그룹 혹은 개별 인터뷰, 현장노트, 책, 비디오, 역사문헌, 참여관찰 등)를 수집하고, 코딩하고, 분석함으로써 개념과 속성을 나타낸다(Glaser & Strauss, 1976).

이에 반해 최근의 근거이론은 이론을 발전시키는데 있어서 현상에 적합한 개념들이 아직 확인되지 않았거나 개념간의 관계에 대한 이해가 부족하거나, 특정한 현상에 적합한 변인과 그렇지 않은 변인들이 구체화되지 않은 경우, 이론적 기반이 갖추어지지 않은 분야들, 혹은 비록 기존 이론이 있으나 더욱 자세한 자료로 수정되거나 현상이 명료하게 설명되어야 할 필요성이 있는 분야들에 적절하게 활용될 수 있다(Strauss & Corbin, 1998; Corbin & Strauss, 2008). 따라서 근거이론 접근 방법의 주된 핵심사항들을 간략히 서술하면 첫째, 연구문제는 자료의 수집과 분석이 상호 밀접하게 연관된 과정으로 진행된다. 둘째, 이론적 민감성으로 자료 속에서 중요한 것을 파악하고 그것에 의미를 부여할 줄 아는 연구자의 능력을 말하며, 전문적인 경험, 개인적 경험 및 학문적 역량으로부터 형성된다. 셋째, 부호화(coding)로 자료 분석을 보다 명료한 개념으로 진전시키는 과정을 말하며, 자료에 대한 면밀한 검토를 통해 드러난 현상을 명명하고 범주화시키는 과정까지를 포함한다. 넷째, 이론적 표집(theoretical sampling)으로서, 나타난 현상에 적용할 이론, 그리고 이러한 이론에 부합하는 것으로 증명된 기본 개념을 표집 하는 것으로 연구자가 자신의 연구 목적에 부합하는 사건을 표본으로 선택하며, 표집과정은 연구자가 선택하는 코딩 유형에 따라 달라지게 된다. 마지막은 분석의 결과로 패러다임 모형(paradigm model)이 제시되고 있는데 Strauss와 Corbin(1998)이 제시한 근거이론에

기초한 자료분석 절차에 따라 개방코딩, 축코딩, 선택코딩을 실시하였다. 개방코딩(Opening coding)에서는 근거자료를 통해 개념을 규정하고 유사하거나 관련이 있는 사건 및 상호작용을 범주화 했으며 축코딩(Axial Coding)에서는 그 범주를 하위범주와 연결시키는 과정으로 범주들 간의 인과관계를 보여주도록 구성된 인과적 조건, 중심현상, 맥락적 조건, 중재적 조건, 작용/상호작용 전략, 그리고 결과로 구성하였다. 그리고 선택코딩>Selective Coding)에서는 범주들 내에서 반복적으로 나타나는 문제, 사건, 이유들 간의 관계를 정형화하는 과정으로 구성하였다(한국노인복지학회, 2011 재인용). 따라서 본 연구에서는 녹취자료를 한 줄씩 분석하여 내포되어 있는 개별적 개념을 발견해내고 개념들을 더 큰 범주로 묶는 개방코딩을 실시하고 축코딩 단계에서는 인과관계 준거들을 통해 개방코딩에서 도출된 범주들 간의 관계를 포괄적으로 설명하였고 선택코딩에서는 범주 간에 반복적으로 나타나는 관계의 정형화를 통해 폭력의 유형을 분석해냈다. 구체적으로 연구자는 먼저 개방코딩 단계에서 중요하다고 분류되는 사건이나, 사물, 행동 또는 상호작용을 추상적으로 표현하는 개념화 작업을 수행하였다. 다음으로 이렇게 개념화된 여러 현상들을 몇 개의 범주-현재 일어나고 있는 상황을 가장 논리적으로 묘사하면서 여러 현상들을 좀 더 추상적으로 설명할 수 있는 것(Strauss & Corbin, 1998)-에 묶는 작업을 하였다. 축코딩 단계에서는 개방코딩단계에서 흩어져 있던 자료를 재조합하고, 현상에 대한 좀 더 정확하고 완벽한 설명을 하기 위해 범주들을 연결하였다. 즉 ‘누가, 언제 어디서, 무엇을, 어떻게, 왜’하는 질문에 답하는 것에 의해 범주들 간의 관계를 밝히고 현상의 전후관계를 설정하였으며, 조직적으로 설명하기 위해 여러 조건들이 서로 작용하여 영향을 미치는 패러다임을 이용하였다.

## 5. 연구의 엄격성 및 윤리적 문제

질적 연구에서 가장 주의 대상이 되고 있는 문제가 연구의 엄격성과 윤리적 문제라 할 수 있다. 본 연구자는 연구의 엄격성을 높이기 위해 장기간에 걸친 관계형성과 자료의 다원화, 공동연구 기관 전문가의 조언 및 지지, 연구참여자를 통한 재확인 전략을 적용하였다. 우선 연구자의 경우 참여자와의 친밀한 관계형성을 위해 연구 참여자들과의 면담진행과 자조모임 및 공동 여가 프로그램과 외출 등에 참여하면서 1년 이상 기간에 걸쳐 친밀한 관계를 유지하도록 노력하였다. 또한 면담후에도 연구참여자가 지역

사회내에서 어떻게 살아가고 있는지에 대해서도 파악하였다.

그리고 자료의 다원화를 통해 한 가지 이상의 자료출처를 사용하며 연구 참여자들의 일기나 편지, 참여자와 기관담당자와의 면접자료, 현장기록노트, 업무일지, 상담보고서 등 다양한 자료들을 통해 포괄적인 이해를 얻고자 시도하였다. 그리고 면담만으로는 폭력이 발생한 인과관계나 배경요인등에 대한 설명이 부족한 사례 경우 이러한 보충적 자료를 인용하였다. 또한 연구의 민감성을 높이고 편견이나 오류를 최소화하기 위해 연구가 진행되는 동안 생애사 연구방법과 시설생활 연구경험이 풍부한 동료교수 1명과 간호사 등 자문진에게 지속적인 조언을 얻었다. 끝으로 연구자가 발견한 개념과 해석의 결과에 대해서 지역사회 공동모금회, 지역사회 시설협의회, 연구참여자의 집이나 교회 등을 다시 방문하거나 전화 혹은 메일을 통해 연구참여자에게 재확인하는 과정을 거쳤다.

연구자는 연구중 발생할 수 있는 윤리적 문제를 최소화하기 위해 연구 참여자들의 특성상 비밀보장의 원칙을 엄격히 준수하였고 면접자료는 사전에 연구동의서 및 확인서를 작성하여 연구의 목적 및 취지를 충분히 이해하고 동의서에 동의한 경우에만 녹음하고, 필사 후 즉시 폐기하였다. 연구과정에서 알게 된 연구 참여자들의 비밀정보에 대해서도 연구목적에 필요한 기록 외에는 누설이 되지 않도록 주의하였다. 인명과 지명은 모두 익명과 이니셜로 처리하고, 연구논문의 발표에 대해서도 사전 동의를 얻었다.

## IV. 결과 및 고찰

### 1. 개방코딩: 폭력 및 관련상황의 범주와 개념

개방코딩 분석결과, 시설에서 자원봉사여성에게 발생하는 폭력은 그 상황의 영역으로 볼 때 4개 광범위 범주에서 총 36개 개념이 도출되었는데, 약한 심리적 폭력으로는 여성의 민감한 신체를 지칭하는 모욕적인 말이나 몸짓, 고함이나 소리 지름, 화가 나 발을 세계 구르거나 문 세계 닫음이 나타났고 심한 심리적 폭력으로는 죽여달라는 등 매우 모욕적인 말함과 가까이서 다른 노인과 격렬한 몸싸움을 함으로 나타났다(표 2). 그리고 약한 신체적 폭력으로는 꼭 움켜잡음과 여성의 민감한 부분에 손이나 도구가 닿게 함이 나타났으며 심한 신체적 폭력으로는 여성의 민감한 부분을 움켜잡고 의료기기를



집어던짐이 나타났다.

폭력발생과 관련된 범주 외 심리적 영향과 대처행동 관련 영역에 있어, 부정적 정서, 상황악화 및 재발방지, 그리고 문제노인 관리 등 3개 광범위 범주에서 21개 개념이 도출되었다. 특히 농촌지역에서 지역사회 주민들과의 친분이 두텁고 직원들이 지역사회 연고가 있는 점을 활용하여 폭력성향이 있는 노인들을 주민들이 결연사업이나 외출동행을 하면서 정서순화를 돕는 사례가 나타났는데, 이러한 조치들은 문제노인의 정서안정이라는 긍정적인 측면도 있지만 문제를 일으킬수록 관대하게 배려한다는 잘못된 교훈도 부작용으로 나타나고 있었다.

신체적 폭력 경우 본 연구에서 이용한 폭력의 정의에 해당하는 24개 영역보다 훨씬 적은 17개 개념만이 도출된 것은 요양원과 정신사회복지시설을 포함하여 조사한 윤경아(2007)의 연구에서 나타난 심한 폭력개념(예: 위험한 도구로 공격하거나 죽이겠다고 말할 등)이 대부분 나타나지 않기 때문 인 바, 노인주거시설은 중증치매 노인이 없어 직원의 통제를 잘 이해하며 특히 퇴소를 당하면 노숙자쉼터나 주간보호소등 일상생활이 더욱 심하게 통제되는 곳으로 전원조치 될 수 있다는 상담자 경고에 순응하기 때문인 것으로 나타났다.

<사례 1: 70대 후반~80대 노인으로서 체력과 담력이 현저히 낮다>

장애인 시설은 20~30대 청년들도 많지만 이곳은 70대 후반에 들어와 80대로 넘어가는 분들이기에 일단 과격한 행동은 힘들다. 그리고 폭력의 기미가 보이면 젊은 사람들이 통제하기가 비교적 용이하다(시설 A 사무국장과의 예비조사 면담내용 재정리).

<사례 2: 더 이상 갈 곳이 없다는 생각에 통제에 순응함>

주민들과 불화가 많아 복지관으로부터의 재가보호가 힘들어 장기간 생활하는 시설에 들어와서 이런 일 또 하면 퇴소당할 수도 있는데 여기서 나가면 생활할 곳이 있다는 질문에 죄송하다고 하며 통제에 순응한다(시설 B 원장과의 예비조사 면담내용 재정리).

표 2. 폭력과 관련상황의 범주와 개념

영역	범주	하위범주	개념
폭력 발생 배경	여성에게 남성다움을 과시하려는 행동을	타 노인과 의 언쟁을 목격한 봉사자에 대한 화풀이	얼른 죽어 없어져 줄 거라고 함, 나 죽기만을 바란다고 함, 지옥에 가서도 잊지 않을 거라고 함, 다른 노인과 때리고 물건을 집어 던지며 욕설을 하며 싸움
		젊은 자원봉사 여성들에 대한 영용심으로 신체적인 폭력을 과시	말리는 봉사자를 때리고 언쟁을 계속함, 생활지도와 안내하는 봉사자를 밀고 거부함
	자주 접하는 여성에 접촉하여 발생하는 충돌	유사가족 공동체 습관에서 비롯된 욕설 및 폭언	나가라고 소리를 지름, 귀찮게 하지 말라고 화를 냄, 돼지같이 먹고 살만 찼다고 함
		젊은 여성에 대한 성욕구 표현	가슴이 크다고 함, 겨드랑 밑 팔을 움켜쥐며 잡아당김, 쓰러지지 않기 위해 허리를 움켜쥐, 성행위를 묘사하는 몸짓, 팔뚝질, 성기나 성행위를 묘사하는 욕설
	공동작업과 행사에서 비롯된 대립	특별한 이벤트에 임무가 주어지고 통제하며 충돌이 생김	식기를 바닥에 내리침, 가슴에 달린 명찰을 만짐, 침대에 누워 발로 허벅지다리를 밀침, 액자나 사진첩을 쓰레기통에 던짐, 간식을 자마자 쓰레기통에 버림, 베키나 이불을 던지는 시늉을 하며 위협함, 식기를 바닥에 내리치는 시늉을 하며 위협함, 방을 나서자마자 문을 세게 밀어서 닫음, 식당 의자에 앉아 발을 구름
		소품이나 장식품 폐기와 리모델링에 상실감을 느끼며 분노를 표출함	방문쪽으로 세계 밀면서 쫓아냄, 식기를 바닥에 내리침, 뒤에서 팔을 비틀며 문 밖으로 밀어냄, 머리크락을 당겨 팔비틀기 좋은 가까운 거리로 잡아당김, 나가라고 소리를 지름, 귀찮게 하지 말라고 화를 냄
	인지기능 장애 초기 반응	손으로 몸을 때림	손바닥으로 팔을 세게 칩, 주먹으로 다리를 때림
		다치게 할 수 있는 물건으로 칩	바늘이 달린 수액주사 줄을 감아쥐고 내리침, 빗자루나 대걸레로 팔과 다리 등을 때림
		여성의 민감한 부분을 움켜쥐	옆구리를 움켜쥐, 허벅지다리를 꼬집음
	심리적 영향과 대처 행동	부정적 정서	분노와 좌절
노인에 대한 비인격화			노인을 밀치거나 팔을 비듬, 문제노인을 회피함
상황악화 및 재발 방지		폭력행위 차단 및 설득	특정노인 관심집중 회피, 순환근무, 한곳에 머무는 시간 축소
		목격한 가족의 보호	상담실로 이동, 다수 봉사자들의 만류와 설득
문제노인 관리		지역사회 협조	문제노인과 주민의 결연 사업, 유사가족 공동체 강화
	동료노인들의 동행	자조모임에서의 관리, 외진 곳의 동행, 클럽활동 권유	
	집중보호	행사준비 작업 제외, 다수 봉사자의 식사동행, 요양원 입시 위탁	

그러나 여성에게 특히 모욕적인 언행을 경험한 사례가 나타나고 있어 매우 심각한 폭력피해를 추정하게 하는데, 예를 들어 여성으로서의 민감한 부분을 만지거나 움켜쥐는 등 성적모욕감을 주는 사례가 나타나 충격을 주고 있다. 그리고 자원봉사자를 표적으로 하는 악의적이거나 계획된 폭력보다는 다른 노인과 언쟁을 하는 과정에서 주위에서 만류하는 불특정 다수에게 욕설을 하며 물건을 집어 던지는 식이거나 인지능력 장애와 평소 언어습관이 작용하여 무례한 언행이 표출되는 사례가 대부분이었다. 그러나 경험하는 입장에서는 가정이 있는 여성이고 남편과 자녀 혹은 다른 봉사자가 보는 자리에서 모욕적인 언행을 감수하는 것이 더욱 큰 심리적 압박으로 나타나고 있다. 특히 다른 사회복지시설과는 달리 노인주거시설은 농촌지역에 위치한 경우가 많아 왕래가 불편하여 수시로 가기 보다는 한번 방문하여 전일(全日)제로 봉사하며, 여성 홀로 농촌지역을 방문하기보다는 남편이나 자녀를 동반하는 경우가 많은 점(전남노인복지시설협의회, 2007; 김지현·서진, 2012 재인용) 등을 고려할 때, 일단 폭력을 경험한 후 벗어나서 기분전환 할 대중문화 편의시설도 없고 중간에 귀가하기도 힘든 상태에서 계속 봉사를 해야 하는 고충이 나타났다.

## 2. 인과관계와 맥락적 조건

인과관계적 조건은 어떠한 사건이 일어나게 된 원인이나 조건을 제공하는 상황을 말하며 맥락적 조건은 중심현상에 영향을 미치는 상황이나 문제들을 만들어내는 특수한 조건들로 상호작용 전략을 다루고 조정하고 수행하며, 어떤 특정한 현상에 대응하기 위해 취해지는 구체적인 조건이다(Strauss & Corbin, 1988). 폭력발생의 첫 번째 인과관계 조건에서 볼 때, 노인주거시설은 개개 노인은 여성봉사자에게 평소 존경과 순응적인 태도를 보이지만 남자노인들 다수가 모이면 과시욕이 생기면서 봉사자를 남성다움을 표현할 여성으로 인식하고 자신이 아직 활력이 있음을 입증하려는 언행이 봉사여성에게는 심한 심리적 폭력이 되는 것으로 나타나고 있다. 농촌지역 시설 경우, 방문자도 적고 외출기회도 적은 시설에서 여성직원에 대한 집착을 무료함과 우울을 달래는 좋은 기회로 인식하는 노인들의 심리가 평소 자신에게 항상 관심과 배려를 표현하는 간호사나 봉사자에게 집중되다가 인적이 없는 곳에서 만나면 친근감 표현으로 신체의 민감한 부분을 움켜쥐면서 호감을 표현하는 것이 결과적으로 심한 심리적 폭력을 초래하고 있었다.

양로시설은 요양시설과 달리 비교적 건강한 노인이 숙식해결을 위해 머무는 곳이지만 (보건복지부, 2011) 수도권에서 먼 농촌지역 경우 지자체 사회복지과 의뢰로 입소하는 경우가 많아 교육수준이 낮고 어려운 가정환경에서 생활했으며 배우자사망이나 자녀와의 결별 등 부정적인 사건이 발생한 극한 상황에서 최후의 수단으로 입소하는 경우가 많다(한국노인복지시설협회, 2011). 그러한 열악한 삶의 조건은 이제 이곳이 마지막 도피처이고 더 이상 버림받을 게 없다는 부정적 관념을 초래하며, 감정이 상하는 상황이 생기면 순간적인 자포자기 심리가 쉽게 발동하여 행동자제력이 크게 떨어지는 것으로 나타난다. 그리고 이러한 자제력 저하로 인해 시설내 노인들간 작은 언쟁이 생긴 후 주위에 말리는 봉사자들이 모여들면서, 많은 사람들이 알게 된 이상 자신의 정당성을 입증하지 못하면 낙인이 찍힌다는 강박감이 생기고 화풀이 할 대상이 많아졌다는 자신감으로 폭력적 언행으로 발전되는 경우가 나타난다. 또한 폭력의 의도는 적지만, 점진적으로 치매 초기증세가 시작되면서 노인들이 욕구불만을 표현하는 방법으로 욕설을 하거나 침을 흘리며 신체를 움켜쥐는 행동을 하여 폭력을 초래하는 것으로 나타났다.

<사례 3: 군중심리와 과시욕>

혼자 있을 때는 온순하기에 전혀 예상하지 못했으나 친함 남자노인 몇 명이 모여 있다가 내가 지나가자 성행위를 묘사하는 몸짓과 팔뚝질을 하며 놀리고 크게 웃는 일을 경험했다. 평소 혼자나 한두 명이 있을 때는 아주 예의바른 노인인데 몇 명이 모여들면 서로 떠밀고 웃고 장난하면서 서서히 심한 언행을 한다(37세 여성 봉사자 진술내용 재정리).

<사례 4: 말릴수록 더욱 과격해짐>

아주 작은 말싸움이 주변에 사람들이 모여 말리는 과정에서 큰 싸움으로 변하여 엄청난 충격을 준다. 식사 때 여럿이 함께 먹는 김치대접을 다른 사람이 잡아당기자 <왜 허락 없이 가져가냐> <다 같이 먹는데 누구한테 허락이냐>하고 서로 언쟁을 하다가 자원봉사 이줌마들이 김치 많으니까 더 드릴 테니 사이 좋게 드시라고 하자 더욱 거세진다. <다 봐서 알겠지만 항상 저렇게 남의 것 맘대로 가져간다>고 소리 지르며 샷대질하다가 결국 김치대접을 뒤집어엎는다. 옆에서 말리는 사람이 있으니 증인이 생겼다고 믿고 의기양양해지거나, 혹은 보는 사람이 많아진 이상 자신의 정당함을 주장하려고 더

삿대질하여 결국 폭력이 되고 나도 괜히 옆에서 뒤에 맞을까 겁에 질린다(38세 자원봉사자의 구술내용 재정리).

폭력발생의 두 번째 인과적 조건은 진료행사나 간호처치 중에 노인을 통제하고 소유물을 이동시키는데서 비롯된 분노의 표출로 나타났다. 지역사회 병원에서 진료봉사를 나오는 날 시설 간호사와 진료봉사를 준비하는 과정에서 노인들에게 옷을 갈아입고 세수를 하라고 반복적으로 요청하는데 대해 자신의 위엄이 훼손되었다고 믿고 고함을 치거나, 간호처치를 위해 침실에 들어가 화분이나 기타 소품을 밖으로 내갈 때, 평소 노인이 아끼고 가꾸어 오던 작은 화분을 시설에서 폐기처분하고 새로운 화분으로 교체할 때, 식탁을 새로 바꾸면서 2~3명이 함께 앉던 것을 여러 명이 앉도록 할 때, 그리고 침실을 리모델링하느라 평소에 쓰던 이불을 정리하는 등 진료행사 전 시설개선에 일부 노인들은 큰 상실감을 느끼며 작업하는 봉사자에게 분노를 표출하는 것으로 나타나고 있다. 그러한 행동에는 감정조절이 안 되는 심리적 취약점 외에도 현금이나 귀중품을 몰래 숨겨온 것이 노출되는 일에 대한 두려움이 함께 표출되는 것도 중요한 이유 중 하나로 나타나고 있다.

#### <사례 5: 소유물 이동에 대한 분노>

수액주사를 놓기 전에 줄이 걸리지 않게 하려고 요양보호사와 함께 침대 옆에 있는 화분들을 복도로 내오는데 자식 같은 화분을 버린다고 울면서 욕설을 하며 쟁반을 집어 던졌고 자신을 돌보려고 좋은 뜻으로 그러는데 그런 분노를 표출하는 것을 보며 큰 좌절감을 느꼈다(42세 자원봉사자의 구술내용 재정리).

#### <사례 6: 은닉한 현금이나 귀중품 노출에 대한 두려움>

① 침실 위생 점검을 위해 침대 시트를 들고 냄새를 맡으려는데 시트 밑에 비닐봉지에 쌓인 현금이 있었고 해당 노인은 그 비닐봉지를 가슴에 품고 엎드리며 썹소리를 하며 팔을 비틀고 떠밀며 나가라고 소리쳤다(47세 자원봉사자의 구술내용 재정리).

② 입소당시 인적사항란에 기록하지 않은 가족이나 친척 등이 방문하여 용돈이나 생일기념 은수저나 반지 등을 주고 가는 것을 모아 침대시트나 베키속에 보관하는 일이 많으며 개원기념일 행사준비를 위해 대청소를 하다가 그런 귀중품이 노출되는데 대한 두려움과 분노로 이성을 잃고 봉사자에게 물건을 집어던지고 욕설을 하였다고 진술함

(2012. 2. 21 사회복지법인 시설 업무일지 기록 인용).

세 번째 인과적 조건은 건강이 급속히 악화된 상태에서 봉사자가 간호처치를 돕는 과정에서 자제력을 잃은 돌발행동으로 폭력을 초래하는 상황인 것으로 나타났다. 양로 시설에 입소하여 생활하다가 신장암으로 신장제거 수술을 받은 후 입소인원이 적어 보다 집중적인 보호와 배려가 가능한 노인공동생활로 이동한 후 식사와 목욕, 프로그램 참여 등 시설내 일상생활을 스스로 유지하는 상태에서 침실에서 복막투석에 필요한 간호처치를 받는 도중 통증을 느끼는 순간 간호사와 봉사자에게 욕설을 하고 의료기구를 던지는 등 심한 폭력을 가하는 경우인 바, 이러한 폭력은 장기간 통원치료와 간호처치를 병행해야 하는 상황에서 극도의 좌절감과 간호처치중의 불편함이 함께 작용하여 자제력을 잃은 상태에서 발생하는 것으로 나타났다.

<사례 7: 급격한 건강악화로 인한 분별력 상실>

① 간호사가 투석액을 빼내는 것을 돕기 위해 양팔을 붙들고 몸을 고정시키는 순간 죽여라고 소리치며 심한 욕설과 함께 주변에 있는 생활도구와 의료보조기구를 무차별적으로 던졌다(42세 자원봉사자의 구술내용 재정리).

② 평소 매우 온화한 성품이었으나 최근 신장제거 수술 후 복막투석을 하면서 투석액을 교체하면서 몸을 고정시키고 통증이 동반된 투석액 교체작업을 하는 순간 이성을 잃고 욕설과 함께 고향을 치고 의료기구를 집어던짐(2010. 3. 2 개인 유료시설 업무일지 기록 인용).

한편 맥락적 조건에서 볼 때, 노인주거시설은 요양시설이나 병원에 비해 간호처치와 영양관리 등 노인의 건강을 돌보며 노인입장에서 볼 때 잠시라도 중단되어서는 안 되는 업무를 집중적으로 하기 보다는, 시설관리와 식사준비, 침구류 정돈, 프로그램 진행, 외출동행 등 비교적 건강한 노인들과의 다양한 활동이 혼재되어 있어 업무모호성이 강하며, 비합리적인 수용과 무조건적인 존중을 요구하는 이타적 직종이라는 점이 폭력을 용이하게 하는 것으로 나타났다. 즉, 노인들로 하여금 바쁜 시간에 봉사정신으로 나와 자신을 돌보는 고마운 존재라기보다는 자신과 직접적인 관련이 없는 일에도 몰두하며 항상 함께하며 순종하는 유급 돌보미나 일용직 근로자로 인식하여 무례한 행동을 용이하게 하는 것으로 나타났다. 또한 폭력이 정원이나 지역사회 행사장에서 발생하는 등 요

양관리나 간호처치 업무와 무관한 곳에서 일어남으로써 노인들의 모든 일에 대해 지속적으로 민감해야 하고 일방적인 배려와 보살핌을 제공해야 하지만 이러한 모호함과 일방적인 희생강요에 대한 불평을 하기도 매우 힘들다는 현실이 나타났다. 특히 불우하게 살아온 노인이기에 문제가 많을 것이라는 전제하에 관대하게 대하는 분위기에서 무례함에 관대한 문화를 형성하게 된다는 확장된 공격성 위계이론(Ray, 1992)이 현실화되며 이러한 폭력 확장은 열악한 성장배경과 이로 인한 정서적 장애가 심한 저소득층 노인들을 관리하는 시설에서 더욱 심각하게 나타났다.

폭력을 경험하는 입장에서는 진료봉사나 생일파티 등 특별한 행사가 있는 날 지역사회 주민과 자원봉사 학생들, 심지어는 가족이 방문하여 보는 앞에서 자신이 돌보는 노인이 감사의 표시가 아니라 폭언이나 신체접촉을 하는 것이 더욱 큰 수치심을 유발하는 요인인 것으로 나타났다. 또한 우리나라 노인주거시설은 농촌지역에 위치하거나 대중교통 왕래가 불편하여 간헐적으로 숙식을 하거나 남편이나 자녀를 동반하는 경우가 많은 점(전남노인복지시설협의회, 2007) 등을 고려할 때, 일단 폭력을 경험한 후 즉시 벗어나서 기분전환 할 대중문화 편의시설도 없고 귀가하기도 힘든 상태에서 계속 근무를 해야 하는 것이 큰 문제점으로 나타났다. 그러한 상황에 대처하는 조치로서, 직접 폭력을 당한 당사자는 물론 동료들도 일단 불미스런 일이 생기는 즉시 모든 여성종사자의 남편이나 자녀를 시설 상담실로 가도록 하고 특히 공격대상이 된 여성 주위를 에워싸며 문제노인에게 웃으며 진정시키는 등 한 명이 가족 앞에서 집중적으로 공격목표가 되는 것을 막는 단합된 행동을 보여, 그 노인으로 하여금 심각성을 인지하고 위축되어 자제하도록 대처하는 것으로 나타났다.

<사례 8: 자신을 돌보는 존재로 인식하지 못한 무례한 언행>

① 식사나 외출을 동행하는 봉사자에게는 매우 예의바르고 자상한 노인이다. 그런데 나는 노인에게 직접 다가가 봉사하는 일이 드물고 주방에서 일하거나 옷과 침구류를 세탁하고 방과 화장실 청소를 주로 하다 보니 어느 날 방안으로 들어가니 또 방에 들어와 청소기 들고 시끄럽고 귀찮게 하려느냐고 쌍소리를 하며 나가라고 고향을 지른다(51세 자원봉사자의 구술내용 재정리).

② 봉사활동이 노인에 대한 직접 수발이 아니고 청소나 주방 보조일 경우 유급 노인 돌보미나 파출부로 오인하여 무례하게 행동했다며 사과함(2009. 10. 11 사회복지법인

시설 폭언노인 상담보고서 기록 인용).

<사례 9: 이웃과 가족이 보는 앞에서 발생하는 폭언>

시설 개원기념일이라 딸과 이웃사람이 방문하여 도와주면서 함께 청소하는데 시끄럽다고 욕설을 하여 큰 충격을 받았다. 내 딸에게 봉사활동이 보람 있는 일이라는 것을 보여주려고 데려왔는데 그런 일을 당하니 하늘이 무너져 내렸다(52세 자원봉사자의 구술내용 재정리).

### 3 중심현상과 중재조건의 상호작용

중심현상은 연구참여자가 여러 가지 전략을 통해 문제를 조정하고 해결하려는 구체적인 생각이나 행동을 의미하고 현재 무엇이 진행되고 있는지를 나타내는 것이며 중재적 조건은 사건의 재발을 방지하고 피해를 줄이기 위해 노력하면서 중심현상에 영향을 미치는 조건이며, 상호작용은 이러한 다양한 조건들이 반응하여 마지막 절충된 결과를 도출하는 패러다임(그림 1)을 의미한다(Strauss & Corbin, 1988). 본 연구 결과, 일차적으로 폭력을 가하는 노인을 제지하기 위한 설득과 방어행동, 요양원으로서의 전원조치를 위한 치매 등급판정 고려, 문제노인 감시 등이 중심현상으로 나타났다. 우선은 폭언을 하는 노인에게 부모님 호칭으로써 자신을 딸처럼 생각하여 진정하라고 설득하며 유사가족 공동체(여성가족부, 2012) 느낌을 갖도록 하여 마음을 진정시키면서 폭력발생장소를 즉시 떠나고, 그 후 타 시설 임상사회복지사를 초청하여 치매여부를 판단하도록 하면서 유사한 돌발상황을 관찰하도록 하는 조치가 그 예다.

<사례 10: 노인을 진정시키고 여성은 현장을 떠나게 함>

① 우선은 적극적으로 만류할 수 있는 남자직원이 나서서 “아버님 딸 같은 사람한테 이러시면 되나요?”하고 진정시키고 동료노인들이 나서서 설득하고 제지하는 순간 봉사 여성은 현장을 떠나게 조치했다(사회복지법인 시설 남자 사회복지사의 구술내용 재정리).

② 인지기능 장애 징후가 보이기에 요양원 입소 예비자원으로서 치매 등급판정 의뢰를 고려하며 지속적으로 관찰함(2009. 8. 22 개인 유료시설 업무일지 기록 인용).



그러나 중심현상의 부작용으로서, 폭력습관이 있는 노인을 경계하고 주의하거나 피해 경험 봉사자가 회피하도록 조치하면서 다수 노인들에게 균등한 보호가 되지 못하고 문제노인들에게만 보호와 배려가 편중되어 그것이 곧 폭력을 합리화시키는 수단이 되는 불편이 생기는 것으로 나타났다. 그리고 내적인 부정적 경험으로서, 봉사자 자신의 능력이 다해서 이제는 더 이상 아무것도 할 수 없는 쓸모없는 존재라고 여기고 노인을 병적인 상태로 인식하여 자신을 괴롭히고 비난한다는 피해 의식 하에 냉담하고 무관심한 태도를 보이게 되는 전형적인 복지시설 소진(최혜영, 1995)을 보이기도 했다.

<사례 11: 일방적인 배려의 부작용>

① 폭력이 일어나면 문제를 일으킨 노인에게 큰 관심을 갖고 보호하려고 많은 조치를 하는 것이 결국 노인에게는 배려와 관심을 불러온다는 잘못된 교훈을 주어, 폭력대상이 바뀔 뿐 문제를 일으킨 노인이 계속 폭력을 행사하게 된다. 노인자신도 문제를 일으키면 불이익은 단기간의 외출제한일 뿐 직원이 더 관심을 갖고 배려해 준다는 느낌을 가지면서 폭력이 나쁘다는 인식을 하지 않고 불만을 표현하는 수단으로 인식한다(개인 유료시설 남자 사회복지사의 구술내용 재정리).

② 문제를 일으키면 불려서 커피까지 주며 다독거리니까 재미가 붙어 또 그런다고 동료노인이 불평함(2009. 11. 6 사회복지법인 시설 폭력상황 목격 동료노인 상담보고서 기록 인용).

<사례 12: 노인에 대한 비인격화>

한번 당하고 나면 그 노인을 두 번 다시 마주하고 싶지 않아 피하게 되는데 어떤 때는 노인이 아프다고 병원에 데려다 달라거나 혹은 아주 절박한 표정을 지어도 뭔가 해꼬지 하려는 함정으로 의심하고 외면하게 된다(42세 자원봉사자의 구술내용 재정리).

중재적 조건으로는 폭력을 행사한 노인에게 여성봉사자를 동반한 외출을 제한하여 반사적 불이익을 주면서도 시설내 종교 및 예술 활동 프로그램을 장려하고 가족이나 지인의 방문을 주선하여 정서적 안정을 추구하는 등 폭력행사에 따른 불이익도 경험하면서 정서적 지지도 받게 하는 강은 양면전략을 이행하고 있는 것으로 나타났다. 중재적 조건의 구체적인 예로는 시설생활노인과 지역사회 노인과의 바자회나 활동프로그램 공

유를 통한 교류, 시설근무 간호사의 지역사회 주민 진료봉사, 복지시설의 설비 및 기능의 지역사회제공, 시설운영에 대한 주민참여, 지역사회에 대한 복지교육 및 시설홍보 등 시설과 지역사회 공동체 구성을 통하여 폭력성향이 있거나 우울증이 심한 노인을 함께 돌보는 결연모임을 구성하여 지속적인 관심과 배려로 폭력습관을 완화시키는 일련의 전략이 나타났다. 즉, 시설 간호사가 지역사회 독거노인 돌보미사업(한국노인복지시설협회, 2011)에도 참여하여 친밀감을 형성하고 그러한 친밀감을 기반으로 하여 지역사회 주민과 시설 직원 및 노인들이 주기적으로 교류하면서 상실감과 분노에서 오는 폭력성향을 완화시키는 다양한 행동들이 나타났다. 이러한 중재적 조건은 크게 물적 자원과 전문 기능의 지역사회 제공으로 구분되며 물적 자원의 측면에서는 운동장, 주차장, 정원, 회의실, 강당, 목욕탕 등의 지역사회 제공을 들 수 있고 전문기능의 측면에서는 진료, 물리치료와 같은 의료서비스의 제공, 직원의 지역사회단체에 대한 지원활동, 재가복지서비스의 제공, 상담서비스의 제공 등이 서로 공유되며 중재적 조건으로 활용되고 있었다. 그러나 또 한편으로는 이러한 지역사회 중재노력의 단점도 있어 보완책이 시급한 것으로 나타났는데, 폭력을 행사한 노인들에게 그에 상응하는 엄격한 제재보다는 많은 사람이 보호 대상으로만 관리함으로써 시설내 질서유지에 노력하는 다른 노인에 대한 보상적 규범이 결여되고 폭력에 대한 관대한 전례를 남기는 것이기에 그것이 곧 폭력을 합리화시키는 수단이 되는 불편이 생기는 것으로 나타났다.

<사례 13: 지역사회공동체의 중재노력>

① 지역사회 병원 의료진이 방문하여 시설 라운지에서 주민 진료봉사를 하며 의료진-주민-시설내 고령노인 자매결연 공동체를 형성해 문제노인을 주기적으로 방문하도록 조치함(2009. 5. 6 사회복지법인 시설 업무보고서 기록 인용).

② 폭력을 행사한 후 사고활동 프로그램참여와 외출을 당분간 통제하면서 지역사회 여러 협력 기관과 주민이 공동체 모임을 만들어 노인과 함께 장보기나 온천인들이 외출을 함께 하도록 중재하여 노인이 폭력을 행사한 후 여성봉사자들로부터 외면당하면서 분노와 좌절이 누적되는 것을 완화시켜 상당한 효과를 보고 있다(사회복지법인 시설 남자 사회복지사 구술내용 재정리).

<사례 14: 중재조건의 부작용>

우선은 잘못된 행동을 하면 관심을 갖고 자상하게 대해 준다는 잘못된 전례를 남기는 것이 혼란을 초래한다. 일부러 찾아와 봉사 활동하는 분들에게 노인이 폭언이나 무례한 행동을 해도 지역사회 공동체에서 찾아와 보살펴주기만 하면, 예의를 지킨 선량한 노인보다 더 대접받는 결과가 되어 당한 폭력을 당한 사람으로서는 더욱 불안해 진다 (38세 봉사자의 구술내용 재정리).

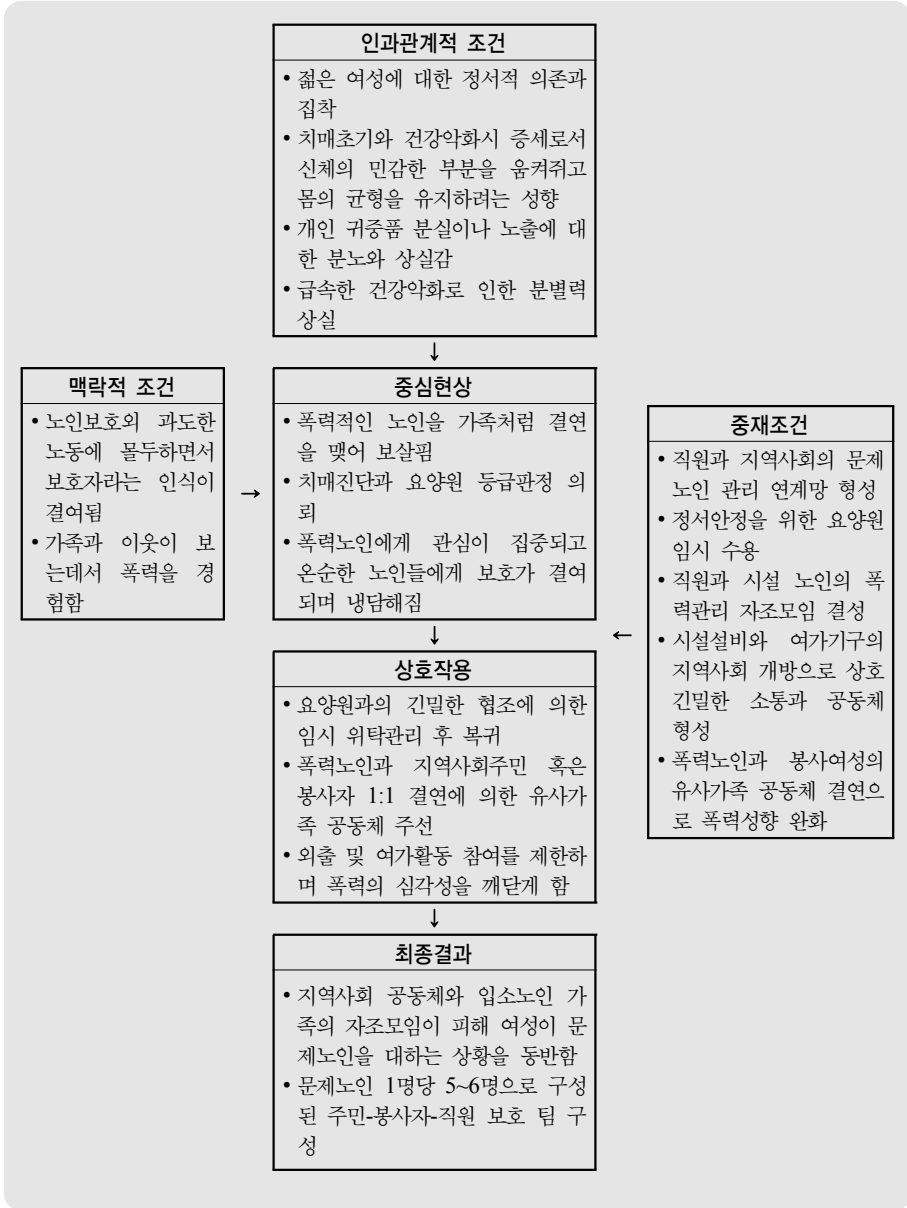
또다른 중재적 조건으로 문제를 일으키는 노인을 시설에서 병설한 요양원이나 요양 공동생활가정에 임시 위탁 하면서 촉탁의사 치료나 집중적인 요양보호를 받게 하여 보다 안정된 정서로 회복된 상태에서 주거시설로 복귀시키는 전략이 나타났다. 그리고 중 심현상과 중재적 조건이 상호작용하여 지역사회 주민과 시설 직원 및 건강한 노인들 5~6명으로 구성된 소규모 자조모임 보호팀을 폭력노인 1인당 한 팀씩 만들어 폭력예방을 위해 선도하고 보호하면서 피해를 당한 여성에게도 문제노인과 직접 다시 대면할 때 동행하면서 조금이라도 폭력의 기미가 보이면 즉시 가까이서 억제할 준비를 하는 등 절충된 결과를 도출하는 것으로 나타났다.

<사례 15: 요양시설 임시 위탁 후 자조모임 관리>

① 무분별한 정서를 보이며 폭력성향이 있는 노인에게 대해 요양시설과의 긴밀한 공조 유지로 임시위탁 보호하여 촉탁의 진료, 투약, 집중 간호처치를 하면 기분전환도 되고 중세가 크게 호전 되는 것을 경험한다. 그런 상태에서 주거시설로 다시 복귀하여 시설 내 동료노인들의 친목클럽 자조모임을 만들어 보호를 하면 크게 행동이 개선되는 것을 자주 경험한다(개인 유료시설 남자 사회복지사 구술내용 재정리).

② 일단 문제노인도 단기간 요양시설에서 요양보호를 받은 후 정서가 호전되어 복귀하면 폭력을 가한 점을 후회하고 더욱 개선된 행동을 할 것임을 약속함. 또한 유사한 문제행동이 재발하면 의료기관에 치매여부 정밀검사를 의뢰하고 요양보호 등급판정위원회에 치매와 관련된 요양보호 서비스 자격 심의를 요청하기로 내부결정함(2009. 10. 27 사회복지법인 시설 요양원 임시보호 후 복귀한 노인에게 대한 상담보고서 기록 인용).

그림 1. 근거이론에 기초한 폭력발생 패러다임



## V. 논의 및 제언

본 연구에서는 농촌지역과 인근 중소도시 양로시설에서 노인을 수발하는 여성 자원봉사자들이 경험한 노인들의 폭력은 어떤 것이 있으며 이러한 문제행동은 결국 봉사자들의 노인수발에 어떤 영향을 미치고 그 대처방안이 무엇인가에 대해 고찰하였다. 본 연구는 우리나라 양로시설 대다수가 농촌지역에 위치한다는 점을 반영하여 읍면지역 중소규모를 택하기는 하였지만, 보안경비가 강화된 아파트형 주택이나 공동생활가정 등 다양한 노인거주시설이 수도권과 광역시에 증가하고 있는 추세를 감안한다면(한국노인복지시설협회, 2011), 중류층 이상 고학력 노인들이 거주하는 대도시 거주시설의 상황은 아니라는 제한점을 지닌다. 또한 지원봉사 여성 역시 사회단체를 통한 선발 및 훈련과정 없이 시설장 지인으로서의 온정적 동기에서 비롯된 활동이 혼합된 가능성이 존재한다. 그리고 양로시설의 노인들보미 바꾸쳐 사업에 의해 임시 위탁 보호되는 요양보호등급판정 준비단계 노인들이 혼재된 가능성 역시 배제할수 없기에, 이 연구결과는 보안관리의 사각지대에서 봉사 활동하는 여성의 인권을 보호하는 측면은 있지만 미래의 일반적인 노인거주시설의 양상으로 확대해석할 수는 없다는 제한점을 지닌 것이다.

농촌지역 경우, 양로시설에서 생활하는 노인들은 무료한 나날을 보내면서 친숙해진 몇몇 동료들 사이에 서로 자신감과 연대감을 부여하고 자기유용감을 얻기 위해 성적인 농담을 빈번하게 주고받으며 심지어는 함께 모여서 성기를 노출시키거나 자위행위를 하는 경우가 있고(김태현·한희선, 1996), 봉사자나 심지어는 간호사에게 신체접촉을 시도하는 등 여성에게 성적인 수치심을 유발하는 사례도 고찰되고 있는데(오진주·신은영, 1998) 이러한 행동들은 부정적인 측면도 많지만 노인의 입장을 최대한 반영하여 볼 때, 무료한 시설생활의 작은 정서적 돌파구로서 고독감 해소와 삶에 대한 자신감을 높여주는 윤희제 역할을 한다고도 볼 수 있다(김태현·한희선, 1996; 김지현·서진, 2012 개인용). 하지만 급여를 받는 사회복지사나 간호사는 전문성을 갖춘 직원으로서 그러한 행동을 오랫동안 접하면서 제지하거나 회피하는 대처방법에 익숙해졌기에 나름대로 긍정적인 인식을 하고 있는 것인데 비해, 단기간 자원봉사활동을 해 온 여성들이 이웃주민이나 가족이 보는 앞에서 모욕적이고 위협적인 언행을 당하는 것은 큰 충격으로 다가와 봉사활동에 대한 의욕을 크게 저하시키고 두려움과 회피로 일관하게 만드는 위험을 안고 있다.

인간은 누구나 노화를 경험하므로, 노인이 되는 과정에서 나약하고 불결한 모습을 보이는 것을 인위적으로 막을 수는 없다. 그리고 그러한 상황에 몰입하여 봉사하는 것이 인간 본연의 의무라는 점을 고려해 볼 때 이러한 상황을 원천적으로 부정할 수는 없지만, 상황이 지속되면서 노인에 대한 거부감이 누적되어 봉사활동의 많은 영역 중 흥미 위주 의 안전한 활동만 선호하게 될 가능성을 줄이기 위해, 여성 자원봉사자들에게 가해질 수 있는 노인의 폭력적 언행, 그중에서도 성적 모욕감을 주는 행동을 최소화 하고 극복할 수 있는 방법을 제공해야 할 것이다. 식사수발이나 청소, 목욕, 산책 등 노인에게 소수 여성봉사자가 제공하는 일상적인 도움 뿐 아니라 전문적인 지식이 가미된 프로그램이 개발되어 봉사활동에 적용되고 노인들이 중년층 여성에게만 집착하는 한계점을 극복하고 보다 광범위한 인간관계에 관심을 갖는 계기도 제공되어야 한다. 예를 들어, 매우 수동적인 노인들에게 점심식사를 하는 것과 같은 너무 구조화된 상황에서의 반복적인 봉사활동은 노인과 특정 봉사자가 오랫동안 친숙해지면서 과도한 집착을 하며 애정표현으로 비화될 수 있으므로(Seefeldt, 1987), 연령층과 성별이 다양한 봉사자들이 노인들의 풍부한 경험과 지식, 그리고 지혜와 청결함 등에 대해 보다 강렬하게 영감을 받으면서 봉사활동을 하여 상호작용하는 프로그램이 개발되어야 할 것이다. 소규모 원예장이나 예술품 공예장에서 여성봉사자와 자녀들의 과학적 지식탐구에 노인들이 실질적인 도움을 주고 세대간 이해와 정서교류가 활발히 증진되는 전문화된 프로그램이 개발된다면, 노인들을 보다 더 깊이 이해하고 호의적인 태도를 갖추어 봉사활동 중에 생기는 여러 가지 문제에 대해 적극적이고 진취적인 자세로 대응하는 발전적 계기가 될 것이다.

봉사자들에게 큰 충격을 주어 결국 자신들의 수발에 해가 되는 폭력적인 행동을 제지하는 구체적인 방안과 더불어 남녀별로 차별화된 자원봉사자 관리보호 수칙도 제시되어야 하고 보다 효과적인 대처를 위한 장비도입도 지원되어야 한다. 치매나 중풍 관리를 전제로 한 보호위주 시설은 장기요양보험급여로 인해 노인 3~4명당 요양보호사 1인이 상시 관찰하는 인력구조인 반면(보건복지가족부, 2008), 건강한 노인을 전제로 한 양로시설은 적은 직원과 봉사자가 관리하는 동안 입소 후 점진적으로 진행되는 인지기능장애를 봉사자가 감지하지 못하여 결과적으로는 큰 불편을 겪는 것이 나타났다. 본 연구에서 나타난 양로시설의 폭력은 가정을 떠나 시설에서 생활하며 생기는 노년기 특유의 고립상황에서 비롯된 것으로서, 봉사자들에게 심리적 충격과 소진을 초래하고 있

는바, 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, 폭력행동에 대한 명확한 분류기준과 대처하는 행동지침이 표준화되어 제시되어야 한다. 정부의 노인복지시설 확충정책은 건강한 노인들의 주거시설에 대한 지원은 축소하고 의료기능이 강화된 요양원과 단기보호 시설을 획기적으로 확충하는 것이지만(보건복지가족부, 2008), 건강한 노인일자리도 고립되고 열악한 상황에서 살아온 노인들은 입소 후에 장기요양에 준하는 치매 증세나 문제행동이 시작되는 사례가 본 연구에서 고찰되었다. 건강한 노인들만 거주하는 주거시설이란 존재하기 힘들기에, 현재의 주거시설에 대해서도 부분적으로 요양원 성격에 준하는 기준을 점진적으로 적용하는 전문화된 관리지원 정책이 함께 제시되어야 할 것이다. 저소득층 노인주거시설에 대한 전문화된 관리지원 방안으로서, 신체특성상 방어능력이 적은 여성자원봉사자들에게 발생하는 폭력적 상황의 구체적인 기준과 그 심각성, 원인, 결과, 대처요령 등 표준화된 관리기준이 주거시설에도 개발되어, 자원봉사자들이 충격을 받지 않고 슬기롭게 행동하는 근무조건이 조성되어야 한다.

둘째, 무분별한 행동을 만류하고 문제를 해결하려고 도와주는 봉사자로 인해 더욱 큰 폭력사건이 되는 일은 특별히 소수 문제노인에게만 주의를 하여 해결될 일이 아니라는 위험성을 안고 있는 것으로 나타나 이에 대한 대응책이 시설 환경에 맞도록 개발되어 제시되어야 한다. 여성들이 자원봉사 하기 전에 전문적인 오리엔테이션 시간을 마련하여 노인들이 여성 방문자 앞에서는 더욱 과격해 지는 습성을 주지시킨 뒤 이러한 일이 발생할 경우 사무국장이나 공익요원 등 남성에게 즉시 연락하는 방안을 훈련시키고 특별히 문제가 많은 노인의 격앙된 감정을 진정시키는 기술 등에 관해 실기위주 사전 학습을 하게 하는 등 대처방안 교육 필요성이 대두된다. 또한 자원봉사 여성들을 대상으로 정기적인 예측사회화 프로그램(Maslach, 1982)이 훈련되어야 한다. 예측사회화 프로그램은 개인의 이상적인 예측과 현실과의 모순의 결과 발생하는 커다란 충격을 미리 연습하는 가상훈련으로서, 예상 밖의 충격을 부드러운 형태로 제시하고 접하게 함으로써 시설에서의 충격적인 사실을 미리 받아들이도록 해야 할 것이다. 그럼으로써 노인의 평소 기대에서 크게 빛나간 폭력적 성향 경험을 하면서 다가오는 충격을 미리 준비하고

대처하여 패배감이나 좌절보다는 의연한 대처로서 봉사에 임하도록 하는 방안이 개발되어야 할 것이다.

셋째, 농촌지역 시설 자원봉사자 풀 네트워크(Volunteer Pool Network)제도가 구축되어 봉사자들의 특성에 맞추어 순환교대근무를 하고 특히 노인을 수발하며 보호하는 기회를 부여하여 노인에게 보호자로서의 중요한 존재라는 인식을 줄 수 있도록 하는 방안이 시설연합회 차원에서 추진되어야 한다. 또한 오랜 기간 쉬다가 새로 자원봉사를 신청하는 여성이 과거 농촌양로시설에서 봉사하다가 폭력을 경험하여 그만 둔 경우 그러한 조건과 크게 다른 이용 여가시설 등을 우선적으로 고려하는 기준이 마련되는 등 과거 피해상황을 참작하여 우선 배려하는 정보망이 구축되어야 한다.

넷째, 농촌지역 노인복지시설 봉사자들에게 단계별로 적응하며 봉사하는 봉사학습 프로그램이 도입되어야 한다. 노인도 60대에서 90대까지 매우 큰 연령층을 이루고 무학에서 고학력 혹은 무의탁에서 부유층 등 매우 다양한 계층이 있기에 자신에게 적합한 계층부터 점진적으로 접근하는 과정이 초보적으로라도 도입되어야 한다. 예를 들어 노인을 익히게 하는 적응교육 프로그램을 단계별로 나누어, 1단계 초급과정에서는 여가시설의 지식이 풍부하고 여유로운 노인들과의 봉사활동을 권장하고, 2단계 중급과정은 사회복지법인 무료나 실비시설의 온순하면서도 약간의 돌발행동 성향이 있는 노인들에 대한 봉사활동을 권장하고, 마지막 심화과정에서는 치매나 중풍노인들과의 전문적인 수발을 권장하는 등 단계적인 봉사학습 및 적응 프로그램이 다양하게 개발되고 권장되어야 할 것이다.

다섯째, 클라이언트를 온정주의 위주로 가족처럼 대하는 유사가족공동체 실천의 부작용을 완화하는 구체적인 보완 프로그램이 양로시설에 개발되어야 한다. 소외된 빈곤한 환경에서 자라나고 특정 봉사자를 가족으로 인식하고 심하게 집착하며 돌발적인 행동을 보이는 노인들과 봉사자들이 가족은 아니라는 점을 주기적으로 환기시키면서도 잘 어울리고 익숙해지게 하는 적응프로그램이 마련되어야 할 것이다. 부모님과 자식 호칭을 하면서 그러한 습관이 고정되어 가족으로 인식하는 유사가족공동체 활동(여성가족부, 2012)을 주기적으로 중단하고 실체는 가족이 아니라는 점을 인식하도록 전환하는 보완의 예로, 폭력성향이 있는 노인 한 명과 그렇지 않은 노인을 어울려 조 편성하고 봉사자도 2인조 편성을 하여 주기적으로 말벗이나 일상생활 동행을 하도록 하는 등, 문제노인과 여성노인이 1:1로 대면하면서 유사가족으로만 집착하는 기회를 차단하고 다른 활동



으로 변환시킬 수 있도록 관리하는 학습프로그램 등이 개발되어 실천되어야 할 것이다.

여섯째, 양로시설과 요양시설이 협동으로 연계되어 관리되는 통합형 연속보호 시설 체계가 농촌지역 양로시설에도 소규모라도 병설이 원활하게 이루어지도록 하는 정책적 지원이 이루어져야 한다. 현재 우리나라는 건강한 노인들과 요보호 노인을 2분화하여 주거시설이나 의료시설로 구분되어 분류하는데(보건복지가족부, 2008 재인용), 이러한 제도 하에서는 주거시설에서 인지기능 초기장애로 인해 발생하는 폭력은 체계적인 관리가 안 되기에, 문제노인이 계속 거주하면서 새로 시작하는 봉사자들에게 큰 불편을 초래할 수 있다. 따라서 장기요양급여 요양시설이나 공동생활가정 확충계획에 있어 기존 노인주거시설 내부에 병설하여 시설물 일부를 공유하는 것을 설비충족으로 인정하는 완화된 기준이 추가되어야 할 것이다. 그러한 방안이 도입되면 양로시설 폭력유발 노인들이 병설 요양원과 협조체계 속에서 보호관리 됨은 물론, 봉사자들도 촉탁의사 등 다양한 전문가를 접하며 더욱 다양한 경험을 축적하면서 전문적인 봉사자로 발전할 수 있을 것이다.

일곱째, 끝으로 폭력을 유발한 노인을 보다 엄중하고 적극적으로 관리하는 제도가 도입되어야 한다. 시설입소의 우선적 동기가 지역사회나 공동생활가정에서의 부적응이나 문제행동인 노인들은 사회복지사가 주기적으로 행동변화를 관찰하고 상담하며, 폭력을 행했을 경우 우범행위라는 점을 명확히 경고하고 재발시 클럽이나 프로그램 참여를 제한하는 등, 노인들에게도 폭력행동에 따른 반사적 불이익과 사회적 규범의 엄중한 책임이 돌아오도록 하는 조치가 마련되어야 한다.

이인수는 서울대학교에서 농학사, 미국 아이오아 주립대학에서 인간발달학 박사학위를 취득하였으며, 현재 한서대학교 대학원 노인복지학과 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 노인주거시설이며, 현재 캐나다 실버타운 연구 중이다. (E-mail: drinsoolee@hanmail.net)

김지현은 이화여자대학교에서 간호학 학·석·박사학위를 취득하였으며, 현재 한서대학교 간호학과 교수로 재직 중이다. 현재 복지시설 간호에 대해 연구 중이다. (E-mail: myhonor@hanseo.ac.kr)

## 참고문헌

- 권복순, 이중훈, 정성덕(1988). 양로원 현황과 재원, 건강상태에 관한 예비조사, *한국노년학* 6(1), pp.79-100.
- 김지현, 서진(2012). 노인주거시설 여성봉사자가 경험한 폭력과 성희롱에 관한 연구. *노인복지연구*, 65, pp.299-324.
- 김태현, 한희선(1996). 노년기의 성. *성신여대 생활문화연구* 10, pp.89-107.
- 보건복지가족부(2008). 2008년 5월 말 현재 노인복지시설자료실.  
<http://www.mohw.go.kr>에서 2008.6.1 인출
- 보건복지부(2011). 2011년 5월 말 현재 전국노인복지시설현황자료실  
<http://library.mohw.go.kr/SkyBlueOpen/>에서 2011.6. 21 인출
- 서병숙(1989). 노후적응에 관한 연구-생활만족도 및 가족의 교류도 중심. 박사학위논문, 동국대학교, 서울.
- 신미화(1996). 노인의 고독감과 사회적 지지, 석사학위논문, 전북대학교, 전주.
- 신효식(1993). 노부모-성인자녀간의 결속도, 자아존중감, 심리적 손상간의 인과모형 탐색, 박사학위논문, 한양대학교, 서울.
- 안소운, 김원중, 허영배(2002). 물리치료사의 근무실태와 직무만족 및 직장 애착. *대한물리치료학회지* 14(4), pp.233-244.
- 여성가족부(2012). 2012년 2월 말 현재 위민레포트 자료실  
[http://www.women.go.kr/new\\_women/](http://www.women.go.kr/new_women/)에서 2012.3.12 인출
- 오진주, 신은영(1998). 노인의 성적욕구에 대한 시설종사자들의 태도에 대한 조사연구, *한국노년학*, 18(2), pp.97-109.
- 윤경아(2007). 반복적인 클라이언트 폭력과 노인복지시설 종사자의 심리적 건강. 2007년 한국노인복지학회 추계학술대회 발표자료집, pp.7-14
- 이기순(1994). 양로시설 거주노인을 위한 사회복지개선 방안에 관한 연구, 석사학위논문, 사회개발대학원, 중앙대학교. 서울.
- 이인수(2011). 21세기 노인복지론. 서울: 도서출판 대왕사.
- 이윤정(1994). 노부모의 성인자녀와의 갈등과 우울에 관한 연구, 석사학위논문, 전남대학교, 광주.

- 전남노인복지시설협의회(2007). 양로 및 요양시설 실무자 2007년 하계보수교육 워크숍 자료집.
- 채구목(2012). 사회복지조사방법론. 서울: 도서출판 대왕사.
- 최수찬(2005). 복지시설 종사자 위험관리 실태조사. 서울: 서울복지재단
- 최혜영(1995). 사회사업가의 Burnout에 영향을 미치는 요인 연구-복지관, 병원 중심으로. 석사학위논문, 연세대학교, 서울.
- 통계청(2009). 장래인구추계. 서울: 통계청.
- 평화종합사회복지관(2007). 사업 종합평가 연례보고서, 서울: 평화종합사회복지관.
- 한국노인복지시설협회(2008). 2008년 5월 말 현재 자원봉사 자료실  
<http://www.elder.or.kr/>에서 2008.6.1 인출.
- 한국노인복지시설협회(2011). 2011년 5월 말 현재 자원봉사 자료실  
<http://www.elder.or.kr/>에서 2011.6.1 인출
- 한국노인복지학회(2011). 2011년 5월 말 현재 학술자료실  
<http://www.koreawa.or.kr/jboard2.superboard.com> 에서 2011.6.1 인출.
- 한국치매가족협회(2005). 2005년 5월 말 현재 치매에 관한 지식 자료실  
<http://www.alzza.or.kr/ezboard/>에서 2005.6.1 인출.
- 한현미(1993). 의료기관에 종사하는 사회복지사의 Burnout에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교, 서울.
- 현외성 외(2002). 한국노인복지학 강론, 서울: 예풍출판사.
- 홍정실(1995). 재가 및 시설노인의 생활조건과 고독감과 관계, 석사학위논문, 강원대학교, 춘천.
- Arthur, G. L., Brende, J. O., Quiroz, S. E.(2003). Violence: Incidence and frequency of physical and psychological assaults affecting mental health providers in Georgia. *The Journal of General Psychology*, 130, pp.22-45.
- Atchley, R.(1988). *Social Forces in Later Life*, Wadsworth Publishing Co., CA, U.S.A.
- Corbin, J. M., Strauss, A. L.(2008). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.

- Crane, D.(1986). *Violence on social workers*. University of East Anglis Social Work Monographs.
- Hennessy, C. H.(1993). Modeling Case Management Decision-Making in a Consolidated Long-term Care Program. *The Gerontologist* 33(3), pp.333-341.
- Glasser B. G., Strauss, A. L.(1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine.
- Levesque, L.(1993). Why alert residents are more or less willing to cohabit with cognitively impaired peers: an exploratory model. *The Gerontologist*. 33(4), pp.514-522.
- Macdonald, G., Sirotich, F.(2001). Reporting client violence. *Social Work*, 46, pp.107-114.
- Maslach, C.(1982). Understanding burnout definitional issues in analyzing a complex phenomenon. In W. S. Paine(eds). *Job stress and burnout*, Sage Publication, pp.29-40.
- Norris, D.(1990). *Violence against social workers: The implications for practice*. London: Jessica Kingsley.
- Pynoos, J., Regnier, V.(2000). *Housing the Aged*, Elsevier Press, London.
- Randolph Hills Nursing Center(1996). *Annual Reports on the Management, Series 2*, Wheaton, MD, U.S.A.
- Ray, W. et al.(1992). The nursing home behavior problem scale. *Journal of Gerontology*, 47(1), pp.9-16.
- Seefeldt, C.(1987). The effects of preschoolers' visits to a nursing home, *The Gerontologist*, 27, pp.228-232.
- Straus, M. A., Hamby, S. L., McCoy, S., Sugarman, D. B.(1996). The revised conflict tactics scales(CTS2). *Journal of Family Issues*, 17(3), pp.283-316.
- Strauss, A. L., Corbin, J. M.(1998). *Basis of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. CA: Sage publication.

## **A Study on Violences Occurring to the Women Volunteers in Retirement Living Facilities**

**Lee, In-Soo**

(Han-Seo University)

**Kim, Ji-Hyun**

(Han-Seo University)

---

This study has been performed to investigate women volunteers' experiences about violences from retirement facility residents in Korea. In this study, 8 female volunteers aged between 37 and 52 in three facilities were asked how they experienced elderly residents' emotional and physical violences and what reactions they took. It was observed that most subjects experienced various emotional and physical violences such as repetitious and unreasonable coarse words and throwing items, but the turmoils aggravated when the volunteers gather around to alleviate their violences. In this study, it is proposed that education for confronting sudden abrupt behavior problems should be intensified more for those who are susceptible to emotional harassment resulting from the problem behaviors when they were with children or husbands in the volunteer places. Finally, it is also suggested that the combination of leisure-related activities for healthy residents and intimate daily services for the frail residents be systematically implemented in order to reduce high incidents of aggressive behaviors targeting young and sexually attractive females.

---

**Keywords:** Retirement Facilities, Problem Behaviors, Recognition Impairment, Sexual Assaults, Emotional Harassment