

The Burn-out and Recovery Experience of HIV/AIDS Service Providers

Hyung Won Park[#], Hee Youn Lee⁺

Department of Social Welfare, Seoul Cyber University, 60, Solmae-ro, 49 gil, Gangbuk-gu, Seoul, Korea

Abstract

In order to discover the burn-out and recovery experiences of HIV/AIDS service providers, this study analyzed in-depth interview data from HIV/AIDS service providers using Giorgi's phenomenological method. A total of 9 social workers and counselors working in various agencies participated in this research. This study came up with 24 meaning units such as 'vague fear', 'being afraid to work', 'ignoring one's concerns about work', 'consoling oneself', 'intention to remain as an appreciated person', 5 sub-subjects such as 'mixed feeling while working with clients living excluded lives' and the main subject, 'confirming oneself as a helping professional'. With the close interaction with clients who suffer from stigma, stereotypes and illness, HIV/AIDS service providers experienced a wide range of emotions, oscillated between exhaustion and recovery of passion, and secured their position as helping professionals. The results suggest individual and organizational interest in the management of workers' stress and burnout as well as training for professional improvement. The findings are expected to be utilized for human resource management and employee supervision and support in HIV/AIDS-related social welfare organizations.

Key words: HIV/AIDS, social worker, counselor, stress, burn-out, qualitative research

1. 들어가며

사회복지조직은 비영리조직으로서 인간의 복지증진을 위한 서비스를 계획·제공하고 있으며, 최근에는 복지욕구의 다양화에 따라 사회복지조직과 종사자의 역할도 다양해지고 있다. 클라이언트에게 질 좋은 서비스를 제공함과 동시에 합리적인 행정운동을 해야 하는 사회복지조직에서는 업무를 수행하는 인력의 관리가 매우 중요하다(Kang & Choi, 2005). 사회복지사

를 비롯한 기관의 종사자들은 클라이언트와의 지속적인 상호작용속에서 복지서비스를 제공하므로 효과적인 서비스전달을 위하여 종사자들의 심리 상태와 태도를 관리하는 것은 사회복지조직의 중요한 과제이다(Moon, 2007). 대체로 종사자들은 다양한 종류의 문제에 직면해 있는 클라이언트를 만나 일하는데, 해결해야 하는 문제들은 즉각적으로 개선되어 성과가 나타나지 않는 경우도 많기 때문에 이러한 상황을 받아들이고 클라이언트와의 문제해결에 지속적인 몰입을 하

[#] The 1st author: Hyung Won Park, Tel. +82-02-944-5014, Fax. +82-02-980-2222, e-mail. swhwp@iscu.ac.kr

⁺ Corresponding author: Hee Youn Lee, Tel. +82-02-944-5017, Fax. +82-02-980-2222, e-mail. heeyoun@iscu.ac.kr

면서 스트레스가 큰 편이다(Lee, 2004).

HIV/AIDS¹⁾ 감염인을 치료·지원하는 영역은 AIDS에 대한 사회의 부정적 반응이 겹쳐지면서 종사자들이 스트레스를 많이 받는 영역이기도 하다. AIDS에 대하여는 대중의 부정적 인식 뿐 만 아니라 환자를 직접 치료하는 의료진들조차 동성애나 마약 등에 대하여 부정적 정서를 표현하며, 상담시 불편함, AIDS 환자 기피 현상 등을 갖고 있다고 보고되고 있다(Wiener & Siegel, 1990). 그러나 2000년대 중반 이후 HIV감염의 조기발견과 조기치료, 치료제의 발달 등으로 HIV 감염 치료의 패러다임은 근본적으로 변화되었고, HIV/AIDS는 걸리면 죽는 질병이 아닌 만성질환으로 간주되면서 감염인들의 생애주기동안 필요한 서비스를 제공하는 이슈가 중요해지고 있다. 이 말은 HIV감염인을 직접 치료하는 의료진 뿐 아니라 감염인들이 지역사회에서 사회인으로 생활하는데 필요한 서비스를 장기적으로 제공하는 다양한 원조전문직이 필요하며, 그러한 원조전문직과 감염인들의 사회적 접점이 체계적으로 마련되어야 함을 의미한다.

서구의 경우, HIV/AIDS 영역에서는 1990년대부터 의료진 외에 지역사회에서 사회복지사, 상담가, 건강교육강사(health educator) 등이 협업하여 감염인들에게 서비스를 제공하고 있다. 그에 따라 의료전문직의 스트레스와 소진(Ross & Seeger, 1988) 뿐 만 아니라 HIV 영역에서 일하는 자원봉사자의 소진(Nesbitt, *et. al.*, 1996), 사회서비스제공자의 직무스트레스(Cushman, *et. al.*, 1995), 간호사와 사회복지사의 직무경험(Oliver & Dykeman, 2003)에 대한 연구들도 진행되었다. 이렇게 HIV/AIDS 영역에서 일하는 종사자들의 스트레스나 소진에 대한 연구가 진행된 배경에는 감염인의 증가, 재정·인적 자원의 부족, 치료방법이나 돌봄의 여력, 자원구축역량 면에서의 불확실성이 있었고, 그에 따라 HIV/AIDS 영역의 종사자들이 스트레스를 호소하고, 자기돌봄의 필요성을 인식하는 등의 요소(Miller, 1992)들

이 관련되어 있다.

감염인들과 일하는 종사자들은 정서적 요구가 많은 클라이언트를 응대하면서 정서적 소진을 경험할 수 있다. 특히 감염의 공포, 비밀보장과 같은 법적·윤리적 이슈를 다루는 문제, 질병의 진행과정을 직접적으로 접하는 문제 등으로 인해 종사자들의 스트레스가 가중될 수 있다(Oktay, 1992). 정서적 과부하, 감염인 클라이언트가 갖고 있는 고유 문제, 종사자 지원 부족, 교육훈련의 부족(Guinan, *et. al.*, 1991), 근무환경과 조직특성(Cushman, *et. al.*, 1995) 등도 HIV/AIDS 업무의 주요 스트레스 요인으로 보고되고 있다.

이처럼 HIV/AIDS 영역의 종사자들은 질병을 치료하고 감염인을 원조하는 것과 더불어 질병에 대한 사회적 인식과 태도, 자원의 부족, 종사자에 대한 지원부족, 조직특성 등 다양한 측면에서 영향을 받으며 일하고 있으며, HIV/AIDS 관련기관 종사자들이 일하면서 경험하고 인식하는 것을 심도있게 파악할 필요가 있다. HIV/AIDS 업무 종사자들이 일하면서 갖는 다양한 경험은 감염인들에 대한 서비스제공에 직접적인 영향을 줄 것이며, 나아가서는 전문직으로서의 자기 발전, 조직의 효율적 관리와도 관련이 있을 것으로 보기 때문이다.

1985년 HIV/AIDS감염 내국인 통계조사가 시작된 이래 우리나라의 HIV/AIDS감염인은 2019년 현재 1,222명으로 집계된다. 신규 감염 인구는 해마다 증가하고 있으며 감염인구는 집계치보다 3배 이상 많을 것으로 추정되고 있다(Korea Centers for Disease Control & Prevention, 2020). 우리나라에서는 한국에이즈퇴치연맹과 대한에이즈예방협회, 한국가톨릭리더리본, 구세군보건사업부 등 민간단체에서 AIDS상담, 감염인 지원사업, AIDS예방 및 교육홍보사업 등을 하고 있다. 이러한 민간단체에서는 감염인 치료지원과 예방적 접근 외에 감염인들의 생활안정과 삶의 질 보장을 위한 사회복지서비스로서 초기상담 및 위기상담, 일상생활

1) HIV(인체면역결핍바이러스)는 AIDS를 일으키는 원인 바이러스이다. HIV감염으로 면역력이 저하되어 감염성 질환 증상이 나타나기 시작하는 상태를 AIDS(후천성면역결핍증)이라고 한다. 본 연구에서 HIV감염상태와 AIDS환자를 감염인으로 통칭한다.

지원, 여가 및 직업프로그램 운영, 컴퓨터운영, 호스피스사업, 재소자상담사업 등 관련 업무를 수행하고 있다.²⁾

HIV/AIDS 영역 종사자들의 스트레스, 소진 등에 대한 서구의 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 우리나라 HIV/AIDS 관련기관 종사자들의 소진과 회복 경험을 살펴보고자 한다. 소진은 클라이언트 원조 과정에서 발생하는 직무스트레스로 인해 정서적 탈진과 냉소적인 태도 등으로 표현되는 부정적인 감정(Lee, 2004)으로 정의된다. HIV/AIDS 감염인들과 일하는 종사자들은 감염의 공포, 근무환경의 안전성, 장기간동안 신체적 쇠퇴와 무기력 상태에서 생활하는 클라이언트를 만나면서 클라이언트와의 관계에서 오는 스트레스 뿐 아니라 관련된 서비스 네트워크의 무지와 회피속에서 다양한 스트레스를 경험하는데, 이러한 스트레스는 서서히 소진으로까지 진행될 수 있다. 본 연구에서는 우리나라 HIV/AIDS 사업 기관의 종사자들의 소진과 회복 경험을 파악함으로써 사회복지조직내 종사자의 스트레스와 소진을 효율적으로 관리하고 전문성을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하며, 궁극적으로는 감염인에 대한 서비스의 질을 향상시킬 수 있는 방안을 생각해 볼 수 있을 것이다.

II. 선행연구 고찰

1. 사회복지종사자의 소진 경험

사회복지조직의 인력은 복지서비스의 전달체계에서 핵심적인 역할을 수행한다. 이들이 안정된 직무환경에서 서비스를 제공하는 것은 서비스의 질 뿐 아니라 업무의 지속성과 전문성 향상을 위해 중요하다(Moon, et. al., 2019). 최근에는 클라이언트로부터의 폭력, 클라이언트의 상실, 직무관련 사고 등 사회복지사들이 겪는 다양한 사건 등에 관심이 증가하면서(Yoon, 2013) 사회복지사의 소진(Moon, et. al., 2019), 정서고갈(Moon, 2015), 감정노동(Ko, 2013), 정서적 역량

(Kim, 2008) 등 사회복지사의 정서 경험에 대한 연구도 많이 이루어지고 있다.

Freudenberger(1974)가 건강관리 현장에서 일하다가 점차 클라이언트보다 모습과 행동이 악화되어 가는 종사자들을 묘사하면서 사용된 ‘소진’의 개념은 개인의 정신에너지가 전부 소모된 것을 의미하며, 개인의 감정, 태도, 동기, 기대를 포함하는 내면적인 정신적 경험이다(Maslach, 1982).

사회복지 종사자들은 클라이언트와 지속적으로 대면하면서 이해심 많은 태도로 클라이언트에게 수용적·관용적이어야 한다는 암묵적인 요구를 받는다. 종사자들은 서비스 제공과정에서 클라이언트에 대하여 분노, 불친절, 비판적 느낌 등이 생길 때 클라이언트를 수용하면서 감정조절을 하는데, 이러한 감정관리는 소진을 일으킬 수 있다(Lim, 2008). 또한 클라이언트의 삶이 쉽게 호전되지 않는 현실을 마주하면서 회의감을 갖기도 한다(Choi, 2014). 사회복지서비스의 수행은 감정적으로 큰 노력이 필요하고, 그러한 태도와 감정을 잘 관리할 필요가 있음에도 사회복지조직에서는 이러한 부분들을 종사자의 직업적인 소명이나 투철한 봉사 및 원조정신을 가져야 한다는 등 개인의 문제로 생각해 왔다(Yi, 2004). 소진을 원조전문직의 일의 일부로 보며, ‘이 일에는 언제나 스트레스가 있고, 이 일을 감당할 수 없으면 일을 그만 두어야 한다’는 입장도 있으나, 이러한 입장은 직업 스트레스가 위기로 되어 개인, 조직, 사회의 훼손이 될 수 있음을 간과하는 것이다. 소진은 개인과 기관에 중요한 의미가 있으며, 만성적인 직업스트레스와 관련되는 매우 현실적인 문제이다.

그리고, 종사자의 소진에 있어 고려해야 할 점은 고용기관 자체의 문제를 파악하고, 기관이 소진과 관련된 문제를 인정하고 이 문제에 대책을 마련할 수 있어야 한다는 점이다. 소진 정도가 심한 종사자들의 경우 장기간에 걸쳐 고된 일을 해 왔고, 클라이언트를 대하는 방법에 제한이 많았으며, 일반적으로 동료나 수퍼

2) 이 내용은 본 연구자가 수년간 HIV/AIDS 관련기관의 종사자들과 일하면서 습득한 내용을 정리한 것이다.

바이저가 알아주지 않는다고 느끼기도 하였다. 또한 기관의 목표가 불명확하고 기관이 종사자의 역할과 기능을 명확히 정의해 주지 않음으로써 역할갈등과 역할모호성을 야기하는 것 등이 소진과 관련된 요인으로 파악되고 있다(Barber & Iwai, 1996).

사회복지 업무는 클라이언트와의 긴밀한 상호작용에 의해 서비스가 전달되기 때문에 종사자 개인의 내적특성을 고려해야 하며(Kim, 2008), 종사자의 정서적 어려움은 서비스의 질을 저하시키고, 전문성의 손상뿐 아니라 종사자 자신의 삶에도 부정적 영향을 미친다. 또한 조직입장에서 볼 때, 소진과 같이 심각한 정서적 어려움은 이직으로 이어질 수 있기 때문에 소진을 감소시키는 것은 클라이언트에 대한 서비스 수준 유지·향상과 직원 교육훈련의 비용효과 면에서 중요하다. 종사자가 경험하는 정서적 어려움과 스트레스를 경감시키기 위한 노력은 종사자 개인 수준 뿐 아니라 조직 차원에서도 중요하다고 할 수 있다.

2. HIV/AIDS 관련 종사자의 실천경험

우리나라에서는 최초의 HIV감염인 발생이 확인된 1985년부터 AIDS환자 격리와 추적관리, 감염취약계층에 대한 강제검진 등의 정책을 취하면서 AIDS와 관련된 부정적인 사회인식이 고착되었다. 이후 2008년 후천성면역결핍증예방법의 개정과 2011년 전면개정이 있었다. 2011년 ‘국민건강증진 종합계획 2020’에는 AIDS가 하나의 중점과제로 포함되어 감염인의 인권 보장 관련 사업목표와 계획을 표방하고는 있으나, 아직까지 사회전반에 걸쳐 AIDS에 대한 부정적 인식이 많은 상황이다.

우리나라의 HIV/AIDS감염인 의료차별 실태조사에 따르면, 의료진은 감염인의 치료/수술/입원시 별도의 기구나 공간 사용(40.5%) HIV 감염사실 확인 후 약속된 수술의 기피 또는 거부(26.4%), 감염인에게 혐오 발언이나 차별적 태도(21.6%)를 보이는 것으로 나타났다(National Human Rights Commission, 2016). 감염인을 직접 치료하는 의료진조차 질병과 감염인에 대해

부정적 태도를 갖고 있음을 알 수 있으며, 이러한 부정적 태도는 감염인에게 있어 질병 치료 뿐 아니라 인권 보장의 문제까지 초래한다(Park, 2019). 사회복지학 및 간호학 전공 대학생 중 사회적 소수인에 대해 편견이 낮은 사람들조차 감염인에 대해서는 다른 시선을 갖고 있었으며(Rhee, 2016), 보건복지직 공무원과 일반인의 AIDS에 대한 태도가 큰 차이가 없다는 연구결과(Kim, *et. al.*, 2010) 역시 현장 실무자들도 감염인에 대해 부정적 태도를 갖고 있음을 보여준다. 종사자들의 감염인에 대한 이러한 부정적 태도는 서비스의 질 뿐만 아니라 직무스트레스, 소진에도 영향을 줄 수 있다.

AIDS에 대한 연구가 많이 진행된 선진국에서도 의료진을 대상으로 한 연구에 비해 사회복지종사자들에 대한 연구는 적은 편이다(Cushman, *et. al.*, 1995). AIDS 영역에서 일하는 사회복지사들은 다른 전문직에 비해 낮은 수준의 직무스트레스를 보였으나, 그럼에도 그 중 1/4은 매우 높은 수준의 스트레스를 보였다(Pomerance & Shields, 1989). 사회복지사들은 상담사나 건강교육 강사들에 비해 많은 스트레스를 표현하였고(Cushman, *et. al.*, 1995), 두려움, 무력감, 애도(Oliver & Dykeman, 2003), 정서적 과부하(Ross & Seeger, 1988), 높은 수준의 정서적 고갈(Oktay, 1992)등 HIA/AIDS 감염인과 일하는 종사자들의 정서적 어려움은 다양하고 심각하다. HIV감염인 상담간호사들은 ‘일과 환자에 매몰됨’, ‘자신의 한계에 부딪힘’, ‘맨 땅에 헤딩하기’, ‘외로운 외판 섬’, ‘과중한 업무와 기대에 짓눌림’, ‘가시적인 성과에 가려지는 노력’, ‘모호한 직무역할과 기대’ 등의 경험(Seo, *et. al.*, 2013)을 토로하였고, ‘질병과 관련된 다양한 문제들’, ‘예후를 예측하기 어려운 점’, ‘클라이언트의 부인’, ‘계속되는 상실과 애도’, ‘클라이언트의 가족과 일하는 일’ 등도 스트레스 요인(Cushman, *et. al.*, 1995)으로 보고되고 있다. 한편 HIV/AIDS 관련 사회복지서비스 종사자들은 AIDS 질병 관련 요인들 뿐 아니라 기관 내외부적으로 자원의 부족 상황에서 서비스를 제공해야 하며(Beckerman & Rock, 1996) 관료

제, 인력부족, 재원문제 등 조직특성에서 기인하는 스트레스도 많은 상황이다.

그러나, HIV/AIDS 관련 종사자들이 모두 AIDS에 대하여 부정적 태도를 갖는 것은 아니다. ‘마음을 다 잡고’, ‘또 다른 삶을 이해’해 가며, ‘터부에 맞서서 당당히 일’하는(Park, 2019) 모습에서 감염인들과 일하는 종사자들의 긍정적인 측면도 찾아볼 수 있다. Oktay(1992)의 연구에서는 AIDS환자와 일하는 사회복지사들이 높은 수준의 정서적 고갈과 동시에 다른 영역의 사회복지사들에 비해 높은 수준의 만족을 표현하였다. 이 때 개인적 성취감의 요인으로는 ‘타인을 도움’, ‘환자를 임파워링함’, ‘죽음의 과정을 도움’, ‘고도로 전문화된 기술을 가짐’, ‘어려운 영역에서 일함’, ‘환자와 가족이 용기를 갖는 것을 목격함’, ‘환자를 돕기 위해 시스템과 협의함’ 등으로 나타났다. 또한 젊은 연령, 자율성이 적을 때, 지지집단이 적을 때 소진의 경향이 높았다(Oktay, 1992). 종사자들은 죽음과 관련된 이슈와 일하면서 개인적 성장을 경험하며, 환자와의 긍정적인 관계 및 지지를 제공할 수 있다는 점, 다양한 환자와 일한다는 보상감, 다양한 기술을 활용할 수 있다는 점, 다학제간의 팀워크의 기회가 있다는 점에서 만족감을 표현하였고, 감염인들과 일하면서 도전보다는 보상감이 많음을 보여준 연구결과(Beckerman & Rock, 1996)도 있다. 또한 사회복지사들은 감염인과의 관계에서 무력감, 의뢰자원과 의뢰할 기관을 찾는 어려움을 표현함과 동시에 전문적·개인적 성장, 클라이언트에 대한 존경심, 돌봄과 서비스를 제공하는 것에 대한 자부심과 만족감, 자아인식의 부족함에 대한 관심, 차별과 고립에 대한 관심을 갖게 된 긍정적인 점을 보고하였다(Oliver & Dykeman, 2003).

HIV/AIDS 영역의 종사자들에 대한 선행연구에서는 종사자들이 많은 스트레스와 정서적 고갈, 정서적 과부하, 소진을 경험하는 한편, 개인적 성장과 성취, 자부심과 만족, 전문성의 향상에 대한 직무만족 등을

갖는 것을 밝히고 있다. 아울러 종사자들은 AIDS라는 질병에 대한 사회적 태도에 대한 대응, 부족한 자원, 관료적인 조직특성에서 야기된 스트레스를 경험하고 있는 것을 알 수 있다.

우리나라에서는 HIV/AIDS 관련기관 종사자의 업무경험을 다룬 선행연구(Park, 2019)가 있는데, 기존 연구와 달리 본 연구에는 종사자들의 정서적 부담, 스트레스, 소진과 회복에 초점을 두고 있다. 또한 이러한 정서적 어려움을 사회복지조직 차원에서 예방 및 해결하는 방법을 찾고자 하는 차이점이 있다. 본 연구에서는 우리나라 HIV/AIDS 관련기관 종사자들이 감염인과 일하면서 갖는 정서, 스트레스와 소진 경험을 알아보고, 소진에 영향을 주는 요인과 회복요인을 탐색하며, 조직 차원에서 종사자를 지원할 수 있는 방안을 생각해 보고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구참여자 선정과 자료수집

본 연구는 “HIV/AIDS 관련기관에서 감염인과 일하는 종사자의 소진과 회복 경험은 어떠한가?”라는 연구 질문에서 시작하였다. 이 연구 질문을 탐구하기 위하여 HIV/AIDS 사업을 하는 기관에서 1년 이상 근무한 종사자 9명을 연구참여자로 선정하였다. 연구목적에 부합되는 경험을 진술할 수 있는 종사자들을 눈덩이표집으로 섭외하였고, 본 연구의 목적과 주요 연구질문을 설명하고 동의한 경우에 연구참여자로 선정하였다. 2017년 7월~12월에 자료수집하였고, 심층면접자료는 포화상태에 이르렀다고 판단하였다. 면접내용은 연구참여자의 동의하에 녹음, 녹취하여 자료화하였다.

HIV/AIDS 관련 업무는 대한에이즈예방협회, 한국가톨릭레드리본 등 소수의 민간 전문단체에서 담당하고 있으며, 한정된 네트워크안에서 연구참여자의 신분노출을 예방하기 위하여 최소한의 연구참여자 정보만 <Table 1>에 제시하였다.

Table 1. The characteristics of the research participants

| Participants | Age | Gender |
|--------------|-----|--------|
| 1 | 51 | Male |
| 2 | 38 | Female |
| 3 | 55 | Male |
| 4 | 33 | Female |
| 5 | 60 | Female |
| 6 | 57 | Male |
| 7 | 49 | Female |
| 8 | 46 | Female |
| 9 | 58 | Female |

2. 자료분석

심층면접자료는 Giorgi의 현상학적 연구방법에 의 미단위 코딩을 통한 내용분석을 적용하여 분석하였다. Giorgi의 현상학적 연구방법은 인간생활에서 나타나는 ‘현상과 경험’의 의미를 찾는 데 도움이 된다 (Shin, et. al., 2004). 생활세계에서 나타나는 일들은 개인에게 발생한 사건으로만 그치지 않으며, 서로 다른 개인이 경험한 유사·동일한 상황은 누적되어 새로운 현상이나 주제로 부각된다. 현상학적 연구는 이러한 인간경험에 대한 분석을 통해 그 현상들의 본질을 밝히는데 적용될 수 있기 때문에 HIV/AIDS 감염인과 일하는 종사자의 소진과 회복 경험을 탐구하기 위한 연구방법으로 활용하였다.

Giorgi 현상학적 방법은 연구참여자와의 인터뷰를 통해 얻은 언어텍스트에 초점을 두고 기술 및 분석을 강조한다. 수집된 자료는 Giorgi가 제시한 기술적 현상학(descriptive phenomenology)의 4단계 분석절차에 따라 분석되었다. 첫 단계에서는 필사된 원자료를 괄호치기하며 반복하여 읽으며 전체 의미를 파악하고자 하였으며, 연구주제와 관련된다고 판단되는 단어와 진술을 표시하였다. 두 번째 단계로는 각 진술의 유사점과 차이점을 지속적으로 비교분석하면서 동일한 의미의 진술을 연결하는 작업을 통해 의미단위를 도출하였다. 세 번째 단계로는 연구참여자들의 언어로 표현된 경험을 나타내는 주제를 규명하였고, 네 번째 단계로서 주제를 구체화하여 연구참여자의 경험

의 중심의미를 규명하였다. 이를 통해 참여자의 경험의 본질적 의미와 그 의미들의 관련성을 밝히고자 하였다.

3. 연구윤리 준수와 연구의 신뢰성

본 연구의 목적과 연구질문을 설명하여 사전동의를 받아 연구참여자를 선정하였고 심층면접을 앞두고 ‘연구참여동의서’를 작성하였다. 인터뷰과정에서 참여자가 응답하기 원하지 않거나, 응답하기 어려운 경우 인터뷰를 철회할 수 있음을 안내하였다. 인터뷰에서는 편안한 분위기에서 참여자가 본인의 경험과 생각을 자유롭게 충분히 이야기하도록 독려했다. 참여자의 진술에 대하여 연구자가 임의로 가치판단하거나 해석이 이입되지 않도록 유의하였다. 인터뷰 중 의미있는 내용에서 설명이 더 필요하거나 불분명한 표현 등은 다시 질문하여 의미의 명확성을 기하였다.

본 연구자는 HIV/AIDS 관련기관에서 2013년부터 자문위원으로 활동하면서 관련 사안에 대해 논의하는 정기적인 회의에 참여하여 이 분야에서 일하는 종사자들의 어려움을 가까이에서 접해왔고, 그러한 경험은 본 연구에서 종사자들의 경험을 이해하고 분석하는데 도움이 되었다. 또한 연구자들이 각자 원자료를 분석하여 의미단위를 추출한 후 토론하며 명명화를 합의하여 분석의 일관성을 도모하였다.

IV. 연구결과

분석결과 HIV/AIDS 감염인과 일하는 종사자의 소진과 회복 경험은 ‘막연한 두려움’ 등의 24개의 의미단위, ‘배제된 삶을 사는 클라이언트와 일하면서 만감(萬感)이 교차함’ 등의 5개의 하위주제로 도출되었으며, 본질적 주제는 ‘원조전문직으로서의 나를 확인함’이었다. 분석결과를 범주화한 것은 <Table 2>와 같다.

Table 2. Burnout and recovery experience of HIV/AIDS service providers

| Subject | Sub-subject | Meaning Units |
|---|---|--|
| Confirms oneself as an helping professional | Feels mixed emotions while working with clients who live excluded lives | - Vague fear - Insuppressible anxiety - Compassion - Pity that nothing can be done to help - Disappointment and anger of the client who is going back to square one - Feeling of relief about death - Understands the client's fear of exposure but is upset in a humane perspective |
| | Burns out of passion about work | - Being afraid to work - Worn out due to work |
| | Disregards one's concerns about work | - Organization that does not care for one - Does not recognize one's sincerity - Indifference of the government department |
| | Raises oneself up again | - Consoles oneself - Relies on religion - Leaves it to the flow of time - Adjusts the direction to the client - Compromises to the reality that change of job is not everything - Being encouraged by the advice not to feel guilt - The supervision from the organization helps |
| | Revitalization through work | - Remain as an appreciated person - Confirms the faith of client - Tries to be the client's companion - Discovers another oneself - Feels pride of becoming experienced |

1. 배제된 삶을 사는 클라이언트와 일하면서 만감(萬感)이 교차함

종사자들이 감염인을 처음으로 만날 때의 감정은 두려움이었다. HIV/AIDS라는 질병에 대해 갖고 있는 감염의 두려움 뿐 만 아니라 감염인들의 삶을 가까이에서 접하면서 갖게 된 낯선 상황에서의 두려움이었다. 종사자들은 성적 접촉을 통해서만 감염되는 질병의 특성을 알고 있음에도 혹시라도 하는 막연한 두려움을 갖고 감염인들을 만났다. 일자리를 잃은 감염인들이 삼삼오오 모여 시간을 보내는 장소에서 남루한 행색의, 부모 연령대의 남성을 클라이언트로 만나는 것은 종사자에게 낯설고 두려운 경험이었다.

“침에 와서 밥을 같이 먹어도 되나? 그 사람들이 주방에서 수박을 썰고 요리를 하는데, 요리하다 다치거나 하면.. 그런 생각도 들고”(연구참여자 6)

“처음에는 안전하다는 것을 알지만 막연한 두려움이 있었던 거 같아요 워크샵을 가는데, 제가 신입사원이고 윗분들께 같이 가 달라고 말할 수도 없었고. 이

분들하고 같이 있어도 감염되지 않는데, 그 부분에서는 혹시라도 하는 생각이 은연중에 있었던 거 같아요”(연구참여자 7)

“첫 번째 감염인을 만나서 김치찌개를 같이 먹고 3일동안 걱정했던 기억이 나요. 그 때 엄청 힘들었던 거 기억나요”(연구참여자 8)

“서울역에 이 쪽 분들이 거의 일을 안 하시니까 모여서 TV보시고 그러는데, 행색이 정상적인 분들이 많지 않았어요 처음에 봤을 때 편견이 있었는지 모르겠는데, 그 당시에 그 분들 봤을 때 조금 무서운 생각이 들었어요 다 남자였고, 아빠뻘이고 초라하고”(연구참여자 4)

이러한 두려움은 감염인 클라이언트를 만날 때도 은연중에 드러나서 상대방에게 긴장하는 모습으로 전해졌다.

“평범하게 해야지 했는데, 엄청 긴장하는 거 다 보였다고 나중에 그러더라고요. 근데 (감염인 클라이언

트들은) 그런 것들이 익숙하다고 얘기는 해요”(연구 참여자 8)

절대로 녹록하지 않은 감염인들의 삶을 가까이에서 접하면서 종사자들은 감염인들에게 측은지심과 안타까움을 절절하게 느낀다. 감염직후의 급성기 충격으로 부들부들 떠는 클라이언트, 영양이 부실하여 얼굴에 버즘이 핀 클라이언트, 오랜 기간 외상상태로 연명하고 있는 클라이언트들에게 종사자들은 마음 깊은 곳에서 불쌍함과 안타까움이 올라오기를 경험한다.

“한번은 감염된 지 한 달 되서 상담 왔는데 막 울면서 부들부들 떨어요. 몸을 들지도 못해요. 떨면서 자기가 어떻게 살아가야 되는지. 괜찮다. 불쌍하더라고요”(연구참여자 5)

“방문하는 분들 보면 지금 시대에 얼굴에 버즘이 핀 사람들이 있어요. 어떻게 얼굴에 버즘이 피냐고요. 그런 거 보면 마음 아프고 속상하고 그런 측은지심이 남들보다 크지”(연구참여자 3)

“7년 8년을 외상상태로 누워 있고 갈 수 있는 요양 병원도 없고 이 병원 저 병원 옮겨 다니고 안타까와요. 환자를 완전히 놓지도 못하고 책임도 못 지고 그런 경우도 많이 있고요. 개인적으로 안타까운 거죠”(연구 참여자 1)

종사자들은 감염인들의 생활의 변화를 위해 상담을 하고, 일자리를 찾거나 약을 꾸준히 복용하게 하지만, 감염인들의 삶이 원점으로 돌아가는 경험을 반복적으로 하면서 클라이언트에게 실망하고 화가 치밀어 오르는 경험을 하기도 한다.

“마음은 지치고 역시 해도 안 되는구나 하는 실망감이 들어요”(연구참여자 2)

“잘 사는 거 같더니 다시 원위치, 서울역 가서 누워 있어요. 그게 두세 번 정도 반복되면 힘들더라고요. 그 때는 화가 치밀어서.”(연구참여자 3)

감염인들의 이런 패턴은 그들의 삶의 궤적을 들여다봄으로써 이해할 수 있게 된다. 종사자들이 일하면서 만난 많은 경우에 감염인들은 이미 오래전에 가족에게 버림받고, 학교에 다닐 기회도 없었거나 학교에서도 따돌림당하고, 집에서도 너무 맞아서 도망나와 떠돌아다니다 범죄로 교도소 생활하고, 낯선 이와 성관계하여 HIV에 감염되기도 한다. 이미 자존감은 바닥이고 “사회에 나가서 나같은 사람이 어떡해”, “약 먹다 들키면 어떡해” 등 사회로 재진입하기 위한 의지나 상황이 안되는 감염인들은 사회적으로 버림받았다는 생각에서 오는 분노를 갖고 있고, 사회에 나가서도 발붙일 곳 없다는 생각에 좌절하며, 사회로부터 배제된 삶을 살고 있다.

좌절된 삶에서 자살을 선택하는 클라이언트를 보면서 종사자들은 ‘차라리 잘됐다’는 안도감을 갖기도 한다. 여태껏 잘 살게 해 보려고 노력하던 것이 수포로 돌아갔고, 사회로부터 배제된 여생을 사는 것보다 죽음이 오히려 안도감을 주는 아이러니한 상황인 것이다.

“자살하고 그런 사람들 보면 시쳇말로 차라리 안도감이 들고 차라리 잘됐다 그런 말도 해요. 아직은 힘든 세상이거든요”(연구참여자 3)

종사자들은 직무교육에서 병원같은 외부에서 감염인들을 만났을 때 먼저 아는 척 하지 말라는 교육을 받는다고 한다. HIV/AIDS 관련기관에서 일하는 종사자 신분이 제3자 또는 대중에게 드러났을 때 감염인의 질병상황이 사람들에게 알려질 수 있기 때문이다. 알고 지내던 감염인 클라이언트가 길에서 눈도 마주치지 않고 지나갈 때는 종사자는 전문가이기 이전에 인간적인 서운함을 경험한다.

“저희도 노출 안 되려고 만날 때도 조심하고 밖에서 지나다 만나면 인사도 안 하거든요. 그런데 눈을 마주보고 가도 모른 척 하고 인간적인 서운함이 들죠”(연구참여자 4)

2. 일에 열정이 사그라짐

종사자들의 업무는 매우 다양하고 에너지를 소모하는 강도가 높은 편이다. “저 지금 죽을 거 같아요.” 하면서 감정을 주체하지 못하고 울면서 얘기하는 클라이언트를 수시로 상담하며, 갑자기 아파서 병원에 가서 감염인이라고 얘기하면 일반 환자와 구분하기 위해 스티커를 붙이고 뒷걸음질 치는 의료진을 보며, 본인이 행동을 잘못해서 생긴 병인데 그걸 왜 도와줘야 되냐 하는 사회의 따가운 시선에 지치기도 하였다. 때로는 동성애, 문란한 성관계, 변하지 않는 클라이언트의 삶, 클라이언트의 죽음 등을 접하면서 일이 두려워지고, 일에 압도되어 일에 대한 열정이 사그라들기도 하였다.

“어느 순간 올해 들어 두려워지는 순간이 생겼어요 원인은 모르겠어요 이 일을 그만 둘 때가 됐나 하는 생각이 들고”(연구참여자 7)

“매너리즘에 빠진 것도 있지만 힘이 들더라고요 사람 대하는 것도 힘들고 상담사들이 에너지 소진이 되는 거 같아요 속해도 웃으며 얘기해야 하고 지치기도 하더라고요 힘이 들고 2년 전에는 우울증이 오더라고요 그런 시기가 있었어요 아무 이유도 없었어요”(연구참여자 3)

“여기서는 인력도 없고 예산도 없으니까 정말 열심을 내서 해야 하는데, 그런 열정이 좀 사그러든 것 같기도 하고 재작년에는 심각하게 고민했었어요 이 일은 이렇게 하면 안 되는데. 감염인들을 위해서는 예전에 나처럼 열정을 가진 사람이 해야 한다 하면서 고민을 했었어요”(연구참여자 7)

3. 나의 어려움을 외면하는 조직

우리나라에서 HIV/AIDS 관련사업은 질병관리본부에서 관리하며, 민간단체, 종교단체가 실제적인 사업을 진행하고 있다. 민간기관들은 일반적으로 본부와 지부 체계를 갖고 있으며, 지부에는 1-2명 정도 소수의 직원이 근무하며, 해당지역의 HIV/AIDS 업무를 담

당하는 구조이다. 지부의 작은 사무실에서 혼자 일하면서 재소자 편지상담을 하는 한 사회복지사는 “교정 시설에 있는 분들은 아무 정보도 없이 감염인이라는 거 때문에 편지상담을 하는데, 살인, 성폭행, 마약 등이 많아요. 정보를 알고 있으면 두렵지 않은데, 새롭게 편지가 오는데 자기에 대해 알려주지 않거든요. 이 사람이 언제 출소할지도 모르는 거고”라며 불안을 호소하지만 소속기관에서 종사자의 불안과 걱정은 외면되기 일쑤이다.

“윗분들은 걱정하시는 척 하지만 저는 솔직히 걱정이 안 될 수가 없거든요”(연구참여자 4)

감염인 클라이언트를 위해 계획한 사업이 때로 기관의 성과, 업무의 효율성과 배치되고 기관에서 인정받지 못할 때는 종사자의 진심이 왜곡되게 받아들여지는 현실이 괴로웠다.

“넓게 봤을 때는 이 사람들에게 유익이 될 수는 있겠지만 조직에서 원하는 사람은 이거고 할 수 있으면 가는 거고 할 수 없으면 그만 두는 거다 해서 사직서를 냈던 적이 있어요 이렇게 내 진심들이 안 느껴졌나 가장 마음이 아팠고, 그 때가 제일 힘들었던 거 같아요”(연구참여자 7)

일하는 기관 뿐 아니라 사업의 주관부서인 질병관리본부 역시 일선 종사자의 문제를 외면하였다. 정기적으로 있는 질병관리본부의 교육에 가서 일하면서 겪는 어려움에 대해 이야기하면 담당자는 “그러셨군요” 정도의 반응 뿐이다. 업무이해도와 숙련도가 미흡한 것은 순환직 공무원들의 고질적인 문제이기도 하다.

“이런 얘기를 평가회 때 문제점으로 얘기하면 일본(질병관리본부) 담당자는 그러세요? 그런 식으로만 저는 하소연하려고 말한 게 아닌데. 이런 일이 있었어

요 그러면 그러셨구나 그게 다예요 직접 상담일을 하는 사람들 마인드랑 사무실에서 일본에서 이 분들(감염인들) 보는 마인드랑 되게 다르거든요. 일본에서는 이 분들 볼 일이 없으니까 마주칠 일이 없으니까 속속들이 모르죠”(연구참여자 4)

4. 나를 다시 일으켜 세움

종사자들은 일하면서 클라이언트에게 마음이 다치고, 소속된 조직이나 관리기관에서도 업무의 성과를 중시하는 것에 비해 종사자의 소진이나 업무상 어려움은 묵과하고 지나간다. HIV/AIDS라는 질병에 대한 낙인과 편견은 감염인 뿐 아니라 종사자들에게도 업무의 벽으로 작용하면서 종사자들의 부담을 가중시킨다. 이러한 사면초가의 상황에서 종사자들은 자신의 마음을 다독이거나 신앙에 의지하거나 훌러가는 시간에 맡기는 방식으로 자신을 돌본다.

“긴장 안 하려고 신자다 보니까 기도를 하기도 하고 스스로를 다독이기도 하고 괜찮아, 괜찮아 이런 식으로”(연구참여자 4)

“이해하려고 했듯이 영혼을 위해 기도하는 거죠. 신앙의 힘이 없었다면 박살났어요”(연구참여자 6)

“헤쳐 나가기 보다 울고 속상해하고 그러다보면 시간이 훌러 무더지고. 이기려고 뭔가를 했던 것은 없는 거 같아요. 혼자 울고 속상해하고 그러다 보면 시간이 약이라고”(연구참여자 7)

“너무 빨리 뭔가를 해결하려고 하지 말고 시간을 두고 생각을 해 보라고”(연구참여자 8)

클라이언트와 일하면서 전문가 중심이 아니라 기다려주며 클라이언트에게 방향을 맞춤으로써 일에 대한 마음을 회복하기도 하였다.

“소진되기도 하죠. 앉아서 저런 얘기를 끝없이 하고 빠르면 3-4개월, 6개월 이렇게 지나가니까. 그 때 부터 라포 형성이 된다 할까, 오래 걸리는 거죠 6개월

쯤 지나니까 아무한테도 해 본 적이 없는 얘기를 (클라이언트가) 하더라고요, 평평 올면서. 이 일을 하면서 회의들 때도 있겠지만, 그런 마음은 접기로 했어요 기다려주는 거다. 이 사람들은 언제든지 원위치로 돌아갈지언정 조금은 나아지겠지, 그런 마음으로 만나요”(연구참여자 5)

때로는 이직도 생각해 봤으나 이직하기에는 개인적인 상황이 걸리고, 사회복지의 다른 일을 해도 크게 다르지 않을 것이라는 생각이 들어 현실과 타협하기도 하였다.

“1년 넘게 그랬어요 그 때 못 버텨면 나갔을 거예요 근데 생각해보니 나이가 많더라고요 어디 가서 무슨 일을 해요 일하면서 오르막이 있으면 내리막도 있고, 그 때가 내리막이 아니라 안정기로 접어드는 시기였나 봐요 우울하고 그랬는데, 고쳐 지나니까 괜찮더라고요 그 시기를 잘 이겨낸 거 같아요”(연구참여자 3)

“계속 사회복지 일을 할 거면 딴 데 가도 편하게 일을 할 거 같지는 않거든요. 아예 다른 일을 할 거면 모르지만 복지 일을 할 거면 이 일이 더 어렵다고 비교를 못하겠어요”(연구참여자 4)

종사자들은 HIV/AIDS 감염인들과 일하는 것에 대해 큰 책임감을 갖고 있다. 감염인 클라이언트들이 사회에서 도움받을 수 있는 곳은 사실상 종사자들이 현재 일하고 있는 기관 뿐이기 때문에 종사자들과 기관이 역할을 다하지 못한다면 클라이언트들은 더욱더 사회에서 배제되는 결과를 가져온다. 이런 상황을 잘 알기 때문에 종사자들은 일에서 사그라든 마음에 죄책감을 갖는다. “이렇게 할 수 있는 사람이 많지 않아”라는 동료의 조언에 다시 힘을 얻고 죄책감을 덜 수 있었다. 무엇보다도 조직내에서 동료나 상사, 수퍼바이저로부터 구체적인 조언을 받는 것이 힘이 되었다.

“주변에서는 그렇다고 일 소홀히 하는 거 아니잖아 하면서 당위성을 옆에서 넣어주시더라고요. 뭔가 새롭게 하고 싶은 열정이나 추진력도 없어지고 안정하고 싶은 생각이 많아, 그럼 봐야 되는 거지? 그런 얘기를 했어요. 그걸 잘 넘겨야 해, 이렇게 할 수 있는 사람이 많지 않아. 제 상황에 죄책감 갖지 않고 넘길 수 있게 해 준 거 같아요.”(연구참여자 7.)

“침에 왔을 때 그래서 힘들 수도 있을 거라고 대비를 하라고 조언을 해 주시면서”(연구참여자 2)

“저희 사무국장님이 그러시길 그러면 너만 힘들어진다. 이 사람들(감염인 클라이언트)에 대해 시작했으면 이렇게 끊고 또 다른 사람을 공평하게 나눠야 한다. 너무 한 사람에게만 열과 성의를 다하면 지쳐버릴 거다 이렇게 얘기해 주셨어요.”(연구참여자 4)

5. 일을 통해 활력을 회복함

종사자들이 감염인 클라이언트들에게서 받는 보상은 ‘고마운 사람으로 남는 것’, ‘즐겁고 고맙다는 말’, 사회로부터 거부당했던 많은 경험에서 기인한 클라이언트의 불신을 견어내고 ‘신뢰를 확인하는 것’ 등이다. 종사자들은 전문성과 권위를 내세우기보다는 막다른 곳에 있는 클라이언트를 살피고 같이 가는 동반자로서의 길을 걷는다.

“최소한 많은 사람은 아니더라도 나를 거쳐 갔던 사람들에게만큼은 고마운 사람으로 남는 거”(연구참여자 1)

“즐거워하시고 고맙다고 하시니까. 준비할 때는 신경 쓰이는데, 마무리 되었을 때 스스로 뿌듯함, 성취감 이런 게 큰 거 같아요.”(연구참여자 2)

“(감염인 클라이언트가 종사자에게) 당신이 우리를 얼마나 알아 하는 그런 것도 있는 것 같아요.”(연구참여자 2)

“처음 메일 보낼 때 연애편지 쓰는 기분이었던 거 같아요. 편지를 보내면 어떻게 받아들일까? 답장을 할

까? 만나줄까? 어떤 두려움, 설레임들이 있었어요. 이게 뭐지? 연애편지 쓰는 거 같네. 그리고 보냈어요. 몇 일 뒤 답장이 왔는데, 답장 받고 너무 기뻐요. 드디어 해냈다. 이 사람이 나라는 사람을 믿어주는구나.”(연구참여자 7)

“지금도 저는 이 분들한테 그런 마음으로 해요. 동반자라는 느낌. 상담자라는 걸 떠나서. 그네들은 어떻게 모르지만 아무에게도 말하지 못하는 거를. (이 일) 특수성이 있으니까. 그런 마음이 커요.”(연구참여자 5)

HIV/AIDS 감염인 클라이언트를 둘러싼, 차별과 편견이 가득한 사회의 민낯을 접하면서 자신의 내면 깊은 곳을 들여다보는 기회도 있었고, 편견없이 사람을 있는 그대로 바라볼 수 있는 원조전문가로서의 자신의 강점을 발견한 것도 종사자들이 이 일을 하면서 얻은 좋은 점이다.

“이 쪽 일을 하면서 안(내면)에 있는 것을 보게 됐다고 할까?”(연구참여자 4)

“제 안에서 사람들을 좋아하고 허물없이 편견없이 보듬을 수 있는 성격이 있다는 걸 발견한 게 긍정적이고요.”(연구참여자 7)

흔들릴 때도 있지만, 다른 사람들이 어려워하는 일을 하고 있다는 생각, 조금씩 더 자리를 잡아가며 내공이 쌓이는 뿌듯함, 더 어려운 일도 해낼 수 있을 것 같은 성취감은 종사자들이 이 일을 유지할 수 있게 한다.

“조금은 내공이 쌓이고 다른 사람이 어려워하고 실제로 겪으면 그렇지도 않은데 어려워하고 괜찮나 하는 자리에 내가 있다는 뿌듯함. (중략) 흔들릴 때도 있었지만 이 사람들을 만나면서 자리잡아가고 있다는 느낌을 조금씩 갖게 되요.”(연구참여자 4)

“에너지를 뺏기기보다 시너지가 돼서 강해지고 활력이 되는 거 같아요.”(연구참여자 7)

V. 논 의

본 연구는 “HIV/AIDS 관련기관에서 감염인과 일하는 종사자의 소진과 회복 경험은 어떠한가?”라는 연구질문에서 시작하여, 우리나라 HIV/AIDS 사업 기관의 종사자들이 일하면서 경험하는 정서, 스트레스를 중심으로 소진과 회복 경험을 현상학적 관점에서 분석하였다.

연구결과 HIV/AIDS 감염인들과 일하는 종사자들은 막대한 두려움과 긴장감을 갖고 감염인들을 대하면서 질병과 편견으로 고통받는 감염인들에게 불쌍한 마음, 안타까운 마음을 가졌다. 그들을 위해 열심히 일하지만, 원점으로 돌아가 버리는 그들의 생활에 실망감과 화가 치밀어 오르는 경험도 하였다. 한편으로는 자신의 불편한 마음을 감염인 클라이언트에게 들켜 미안한 마음도 들었고, 자살한 클라이언트에게서는 차라리 잘됐다는 안도감을 갖기도 하였다. 노출을 두려워해 아는 척도 하지 않는 클라이언트에게는 인간적인 서운함도 느꼈다. 이유는 알 수 없지만 이 일을 하면서 힘에 부치고 열정이 사그라들기도 했다. 일하면서 갖게 되는 걱정과 불안을 외면하거나 일에 대한 진실성을 몰라주는 조직에 서운함을 갖기도 했지만, 조언과 교육 그리고 죄책감을 갖지 않도록 지지해 주는 동료들에게 힘을 얻을 수 있었다. 이 일을 하면서 작은 일에서도 성취감을 느꼈고, 고마운 사람으로 남고 동반자 역할을 해주고, 클라이언트의 신뢰를 얻을 때는 일에서 활력을 얻기도 하였다. 또한 종사자들은 타인을 편견없이 보듬을 수 있는 자신의 모습, 견뎌내며 자리잡아가는 자신의 모습을 재발견하면서 성장하고 있다.

연구결과를 토대로 한 논의는 다음과 같다. 첫째, HIV/AIDS 감염인들과 일하는 종사자들은 두려움과 긴장, 안타까움 등 다양한 감정과 ‘힘에 부침’, ‘열정이 사그라짐’과 같은 소진 경험 속에서도 ‘신뢰감의 확인’, ‘동반자가 됨’과 같은 전문적 관계에서의 경험을 통해 클라이언트로부터 심리적 보상을 받고 있음을 확인하였다. 본 연구가 종사자들의 스트레스나 직무만족을 계량적으로 측정하지는 않았으나, 이러한 심리적

보상이 종사자들의 스트레스를 완화시키고 직무만족을 높이는 요인이 될 수 있을 것으로 본다. 이러한 심리적 보상은 원조전문직이 가질 수 있는 공통경험이기도 하지만, HIV/AIDS 영역 종사자들의 경우 동성애, 문란함 등의 편견속에 사회경제적으로 배제된 삶을 사는 감염인 클라이언트와 일하면서 원조전문직으로서의 관점을 넓히고, 타인들이 특히 어렵다고 생각하는 일들을 잘 해 내고 있다는 자부심을 갖고 있고, 이러한 점이 보상이 되어 일을 지속할 수 있는 것으로 보인다.

둘째, 외국의 선행연구(Oktay, 1992; Beckerman & Rock, 1996)에서 종사자들의 직무만족과 관련되는 요인으로 ‘고도로 전문화된 기술을 가짐’, ‘다양한 기술을 활용할 수 있다는 점’, ‘다학제간의 팀워크의 기회가 있다는 점’ 등 전문성 측면의 요인들이 제시된 것과 비교하여 본 연구 참여자들에게서는 이러한 전문성의 요인들이 크게 드러나지 않고 있었다. 이는 우리나라에서 HIV/AIDS와 관련된 사회복지서비스가 아직 다양한 방면에서 이루어지지 않고 있는 점, HIV/AIDS 영역에서의 역할의 모호성, 종사자들의 교육훈련 부족, 역량에 대한 자신감 부족 등을 원인으로 생각해 볼 수 있다. Oliver & Dykeman(2003)의 연구에서 감염인과 일하는 종사자들의 가장 큰 욕구는 훈련과 지식을 통해 ‘준비되고자 하는 것’(preparedness)이었다. 종사자들은 HIV/AIDS 관련 훈련 정도가 전반적으로 부족하다고 평가하였고, 전문직의 시작단계에서 뿐 아니라 회의, 교육과정, 워크샵, 동영상교육, 멘토링 등의 계속교육(ongoing education)이 필요하다고 하였다. 또한 HIV/AIDS관련 정보, 의뢰자원과 AIDS기관의 프로그램, 지지집단에 대한 정보를 필요로 하였고, 스트레스 관리와 전문가 상담, 애도상담 등에 대한 욕구를 표현하였다. 더 나아가서는 공격적인 클라이언트와 일할 때 개인의 안전문제, 위기관리에 대한 교육 및 기관의 정책과 절차가 필요하다고 하였다(Oliver & Dykeman, 2003). 외국에서 종사자들이 이러한 교육의 욕구와 필요성을 제시하지만, 본 연구에서 드러난 종사자들의 현실은 개인적인 대처, 종교에 의지함, 시간에 맡김 등으

로 나타났다. 이러한 자기돌봄 행위가 종사자들을 스트레스와 소진에서 지켜주는 요인이 되기도 하지만, 외국에서 실행되고 있는 전문교육은 우리나라 종사자들에게는 요원하게 여겨지는 현실이다. 종사자들이 이러한 교육을 통해 전문성을 확보한다면 자신의 일에 대한 자신감을 향상할 수 있고, 스트레스와 소진관리 및 직무만족의 효과도 기대할 수 있을 것이다.

셋째, 연구참여자들은 일하면서 갖는 불안감, 걱정 등을 소속기관에서 외면하거나 일에 대한 진심을 물라주는 경험을 하였는데, 이러한 경험은 조직에 대한 실망과 이직의도로 이어질 수 있다. 반면 ‘죄책감을 갖지 않게 도와주는’ 등 기관에서 이루어지는 조언과 교육은 종사자들을 지지하는 효과가 있음을 알 수 있었다. 앞서 종사자들의 개인적 차원에서 스트레스와 소진을 관리할 필요가 있음을 언급하였는데, 더 나아가 조직 차원에서 종사자들의 소진을 예방하기 위한 방법을 모색해야 한다. Ross(1993)는 HIV/AIDS 영역에서 일하는 사회복지사의 소진을 예방하기 위한 방법으로 5가지 차원을 제시하고 있다. 첫 번째로 인지적 차원에서는 AIDS에 대한 지식수준을 높임으로써 두려움과 근거없는 신화를 감소시키고 사회복지사의 편안함과 일의 효과성을 증가시킬 수 있다. 질병에 대한 지식 뿐 아니라 질병과 관련된 상실, 무력감, 사회적 낙인, 클라이언트의 방어기제 등 심리사회적 측면에 대한 지식을 갖고 있어야 한다. 또한 감염인들의 생활양식, 문화적 특징, 성행동에 대한 지식, 지지집단과 지역사회자원에 대한 정보도 중요하다. 또한 클라이언트에 대한 개입기술로서 불안감소, 건강의 위기 다루기, 인지적 재구조화, 효과적인 대처방법, 영양과 운동, 안전한 성생활 등에 대한 지식도 갖고 있어야 한다. 무엇보다도 사회복지사 자신이 직무상 스트레스와 소진을 경험할 때의 신호, 소진의 발달, 소진의 예방 등에 대해 알고 있어야 한다. 두 번째, 정서적 차원에서는 자신의 감정을 정화(ventilation)하는 기회, 동료들로부터 지지받을 수 있는 기회가 필요하다. 자기인식(self-awareness)을 증진하기 위해 개인적 수퍼

비전이나 컨설트를 받을 수도 있고, 워크숍이나 세미나, 지지집단 참여 등도 가능하다. 이러한 활동을 통해 AIDS영역에서 함께 일한다는 연대감과 정서적 지지를 받을 수 있다. 또한 업무부담을 줄이거나 현실적인 기대를 갖는 것, 때로는 업무 일선에서 잠시 후퇴하는 방법 등도 소진을 예방하는 방법이 될 수 있다. 세 번째로 사회적 차원에서는 종사자들이 사회적 고립감을 갖지 않도록 지지집단을 갖고 참여하는 것이 중요하다. 네트워킹과 대인관계기술을 익힐 수 있는 훈련 등도 도움이 될 것이다. 네 번째로 영적 차원에서 볼 때, AIDS는 종사자들에게 고통, 질병, 죽음 등에 대한 감정을 재평가하는 기회를 준다. 인간 존재에 대한 심오한 질문을 탐색하는 기도나 명상 등도 영성을 향상하는데 도움이 될 것이다. 마지막으로 신체적 차원에서 신체적 건강, 활력은 스트레스에 대한 부정적 반응을 감소시키고 빠른 회복을 돕는 중요한 요소이다. 이러한 여러 측면들은 종사자가 개인적으로 준비하고 대응할 수 있는 부분도 있으나, 조직차원에서 종사자들의 소진예방을 위해 구조화·체계화해야 하는 부분이다.

넷째, 우리나라의 AIDS 관련기관은 국가차원에서 질병관리본부의 결핵에이즈관리과의 관리를 받는데, 종사자들은 AIDS는 결핵과의 우선순위에서 소홀히 다루어지며, 종사자교육에서도 종사자들의 어려움이 수용되거나 해결노력이 이루어지지 않는다고 진술하였다. 지금까지의 정부방침이 감염인에 대한 격리와 통제 중심이었고, 감염인들에 대한 익명검사, 치료지원 등 감염인에 대한 지원이었고, 종사자들의 어려움은 AIDS 사업에서 고려의 여지가 없었다고 생각한다. 연구참여자들 역시 감염인들의 당면문제, 삶의 질 등을 생각할 때 자신들에 대한 지원을 요구조차 할 수 없는 상황이었다. 사회복지서비스에서 서비스의 질은 종사자에게서 시작되고, 특히 HIV/AIDS와 같은 특수영역의 경우 종사자들의 전문성은 감염인들의 생애주기에 걸친 삶의 질에 큰 영향을 주기 때문에 종사자의 전문성 유지와 증진을 위한 정부차원의 고민과 지원이 필요하다.

본 연구는 HIV/AIDS 관련기관에서 감염인들과 일하

는 사회복지사, 상담사 등 종사자의 소진과 회복 경험을 살펴보았다. 클라이언트와의 긴밀한 상호작용 속에서 열정이 소진과 회복을 오가는 종사자들의 다양한 경험을 찾아볼 수 있었고, 이러한 자료는 HIV/AIDS 관련 사회복지조직에서 인력관리 및 종사자에 대한 정서지원과 수퍼비전 등에 활용될 수 있을 것으로 기대한다.

References

- Barber, C. and M. Iwai. 1996. Role Conflict and Role Ambiguity as Predictors of Burnout among Staff Caring for Elderly Dementia Patients. *Journal of Gerontological Social Work*. 26(1-2): 101-116.
- Beckerman, N. and M. Rock. 1996. Themes from the Frontlines: Hospital Social Work with People with AIDS. *Social Work in Health Care*. 23(4): 75-89.
- Choi, Jung Sook. 2014. Phenomenological Study on the Burn Out Experience of Public Social Worker. *Korean Journal of Social Welfare Studies*. 45(4): 201-240.
- Cushman, L. F., P. Evans, and P. B. Namerow. 1995. Occupational Stress among AIDS Social Service Providers. *Social Work in Health Care*. 21(3): 115-131.
- Freudenberger, H. J. 1974. Staff Burn-out. *Journal of Social Issues*. 30: 159-165.
- Guinan, J. J., L. W. McCallum, L. Painter, J. Dykes, and J. Gold. 1991. Stressors and Rewards for being an AIDS Emotional-support Volunteer: A Scale for Use by Care-givers for People with AIDS. *AIDS CARE*. 3: 137-150.
- Kang, Chul Hee and So Yeun Choi. 2005. A Review on the Direction and Related Variables of Supervision in Social Service Organizations Discussions for Research and Practice. *Journal of Korean Social Welfare Administration*. 7(1): 29-66.
- Kim, Hwa Son, Eun Jeung Choi, and Jeong Nam Yang. 2010. Knowledge and Attitudes about HIV/AIDS between Health Care Officers and Adults from the General Public in G. City S. Korea. *Health and Social Science*. 28: 33-60.
- Kim, Jin Ah. 2008. Influence on Job Satisfaction by the Environmental Competency and the Job Environment of Social Workers. Master's Thesis. Sungkyunkwan University.
- Ko, Jae Ug. 2013. A Study on the Social Workers' Emotional Labor: Focusing on Senior Welfare Social Workers. *Korean Journal of Care Management*. 9: 65-94.
- Korea Centers for Disease Control & Prevention. 2020. HIV/AIDS Annual Report.
- Lee, Myung Shin. 2004. Burnout Process Model of Social Workers: Analysis of the Paths from the Job-related Stressors, Job-stress and Professional Self-efficacy to Burnout. *Korean Journal of Social Welfare*. 56(4): 5-34.
- Lim, Ji Young. 2008. Study on the Antecedents Affecting Exhaustion of Emotion-labor Workers in Short-term Daycare Center for the Elderly. Master's Thesis. Ewha Womans University.
- Maslach, C. 1982. Understanding Burnout: Definitionioal Issues in Analyzing a Complex Phenomenon. In W. S. Paine. ed. *Job Stress and Burnout*. Newbury Park, CA: Sage.
- Miller, D. 1992. Stress, Burnout and Coping of HIV/AIDS Health Care Workers: A Review and a Challenge. Poster Presented at IX Conference of AIDS in Africa. November. Yaounde, Cameroon.
- Moon, Sung Ho, Seung Gon Park, and Ji Hye Noh. 2019. An Analysis on the Burnout, Emotional Labor, and Post Traumatic Stress of Social Workers: Focused on Kangseo-gu in Seoul. *Journal of Community Welfare*. 69: 103-125.
- Moon, Young Joo. 2007. The Study on the Factors Affecting Social Workers' Organizational Commitment. *Journal of Korean Social Welfare Administration*. 9(1): 53-81.
- Moon, Young Joo. 2015. The Effects of Client Violence on the Emotional Exhaustion of Social Workers: With a Focus on the Moderating Effects of Psychological Capital and Organizational Safety Climate. *Korean Journal of Social Welfare Studies*. 46(3): 65-94.
- National Human Rights Commission. 2016. Survey on Medical Discrimination against HIV/AIDS. National Human Rights Commission.
- Nesbitt, W. H., M. W. Ross, R. H. Sunerland, and E. E. Shelp. 1996. Prediction of Grief and HIV/AIDS Related Burnout in Volunteers. *AIDS Care*. 8: 137-143.
- Oktay, J. S. 1992. Burnout in Hospital Social Workers Who Work with AIDS Patients. *Social Work*. 37(5): 432-439.
- Oliver, C. and M. Dykeman. 2003. Challenges to HIV Service Provision: The Commonalities for Nurse and Social Workers.

- AIDS Care*. 15(5): 649-663.
- Park, Hyung Won. 2019. Work Experiences of HIV/AIDS Service Providers. *Crisisonomy*. 15(2): 85-103.
- Pomerance, L. M. and J. J. Shields. 1989. Factors Associated with Hospital Workers' Reactions to the Treatment of Persons with AIDS. *AIDS Education and Prevention*. 1(3): 184-193.
- Rhee, Young Sun. 2016. University Student's Perception, Knowledge, Attitude and Social Distance for People Living with HIV/AIDS. *Journal of Korea Academic-industrial Cooperation Society*. 17(10): 338-344.
- Ross, E. 1993. Preventing Burnout among Social Workers Employed in the Field of AIDS/HIV. *Social Work in Health Care*. 18(2): 91-108.
- Ross, M. W. and V. Seeger. 1988. Determinants of Reported Burnout in Health Professionals Associated with the Care of Patients with AIDS. *AIDS*. 2: 395-397.
- Seo, Myoung Hee, Seok Hee Jeong, Myung Ha Lee, and Hyun Kyung Kim. 2013. Burnout Experience of HIV Counseling Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 19(4): 544-554.
- Shermoff, M. 1990. Why Every Social Worker Should Be Challenged by AIDS. *Social Work*. 35(2): 5-8.
- Shin, Kyung Rim, Myung Ok Cho, and Jin Hyang Yang. 2004. *Qualitative Research*. Seoul: Ewha Womans University Press.
- Wiener, L. S. and K. Siegel. 1990. Social Workers' Comfort in Providing Services to AIDS. *Social Work*. January: 18-25.
- Yi, Yu Chung. 2004. A Study on the Influence of Care Workers' Emotional Labor on their Burn-out in the Skilled Nursing Home for the Old. Master's Thesis. Yonsei University.
- Yoon, Myeong Sook. 2013. Moderating Effect of Social Support on the Relationship between Trauma Exposure and Posttraumatic Stress Disorder among Social Workers. *Mental Health & Social Work*. 41(4): 174-200.
- Korean References Translated from the English*
- 강철희, 최소연. 2005. 사회복지 수퍼비전의 방향 및 변인들에 관한 고찰: 연구와 실천방향을 위한 논의. *한국사회복지행정학*. 7(1): 29-66.
- 고재욱. 2013. 사회복지사의 감정노동에 관한 연구. *노인복지관* 사회복지사를 중심으로. *한국케어매니지먼트연구*. 9: 65-94.
- 국가인권위원회. 2016. 감염인(HIV/AIDS) 의료차별 실태조사.
- 김진아. 2008. 사회복지사의 정서역량과 직무환경이 직무만족에 미치는 영향. 석사학위논문. 성균관대학교.
- 김화선, 최은정, 양정남. 2010. 일 도시의 보건복지직 공무원과 일반인의 HIV/AIDS에 대한 태도와 지식에 관한 연구: G광역시를 중심으로. *보건과사회과학*. 28(1): 33-60.
- 문성호, 박승곤, 노지혜. 2019. 사회복지사의 소진, 감정노동, 외상후 스트레스에 관한 분석: 서울특별시 강서구를 중심으로. *한국지역사회복지학*. 69: 103-125.
- 문영주. 2007. 사회복지사의 조직몰입에 관한 연구: 조직공정성, 직무만족을 중심으로. *한국사회복지행정학*. 9(1): 53-81.
- 문영주. 2015. 클라이언트 폭력이 사회복지사의 정서적 고갈에 미치는 영향: 심리적 자본과 조직 안전풍토의 조절효과를 중심으로. *사회복지연구*. 46(3): 65-94.
- 박형원. 2019. HIV/AIDS 관련기관 종사자의 업무경험에 관한 질적연구. *Crisisonomy*. 15(2): 85-103.
- 서명희, 정석희, 이명하, 김현경. 2013. HIV감염인 상담간호사의 소진경험. *간호행정학회지*. 19(4): 544-554.
- 신경림, 조명옥, 양진향. 2004. 질적연구방법론. 이화여자대학교 출판부.
- 윤명숙. 2013. 사회복지사의 외상경험과 외상후 스트레스장애의 관계에 미치는 사회적 지지의 조절효과. *정신보건과 사회사업*. 41(4): 174-200.
- 이명신. 2004. 사회복지사의 소진과정(Burnout Process)모델: 직업관련 스트레스 요인, 직무스트레스와 전문직효능성에 의한 소진 경로분석. *한국사회복지학*. 56(4): 5-34.
- 이영선. 2016. 사회복지학 및 간호학 전공 대학생의 에이즈 감염인에 대한 인식, 지식, 편견 및 사회적 거리감. *한국산학기술학회 논문지*. 17(10): 338-344.
- 이유정. 2004. 노인전문요양시설 생활지도원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문. 연세대학교.
- 임지영. 2008. 감정노동을 중심으로 한 노인주간·단기보호시설 종사자들의 소진에 영향을 미치는 원인 변수에 관한 연구. 석사학위논문. 이화여자대학교.
- 질병관리본부. 2020. HIV/AIDS 신고 현황 연보.
- 최정숙. 2014. 사회복지전담공무원의 소진에 관한 질적연구. *사회복지연구*. 45(4): 201-240.

HIV/AIDS 관련기관 종사자의 소진과 회복경험

국문초록 본 연구는 HIV/AIDS 관련기관에서 일하는 종사자들의 소진과 회복 경험을 탐색하기 위하여 사회복지사, 상담사 등 9인의 종사자를 심층면접한 자료를 현상학적 연구방법으로 분석하였다. 분석결과, HIV/AIDS 감염인들과 일하는 종사자의 소진과 회복 경험은 ‘막연한 두려움’, ‘일이 두려워짐’, ‘일에 대한 나의 걱정을 외면함’, ‘나를 다독임’, ‘고마운 사람으로 남고자 함’ 등의 24개의 의미단위, ‘배제된 삶을 사는 클라이언트와 일하면서 만감(萬感)이 교차함’을 비롯한 5개의 하위주제, ‘원조전문직으로서의 나를 확인함’의 주제가 도출되었다. 낙인과 편견, 질병의 고통을 겪는 클라이언트와 일하면서 종사자들은 다양한 정서경험속에 일에 대한 열정의 소진과 회복을 오가며 원조전문직으로서 자리잡아가는 자신을 발견하는 경험을 하는 것을 알 수 있었다. 연구결과를 바탕으로 종사자의 스트레스와 소진관리를 위한 개인적·조직적 관심과 전문성 향상을 위한 교육훈련을 제안하였다. 본 연구 결과는 HIV/AIDS 관련 사회복지조직에서 인력관리 및 종사자에 대한 정서지원과 수퍼비전 등에 활용될 수 있을 것으로 기대한다.

주제어 : HIV/AIDS, 사회복지사, 상담사, 스트레스, 소진, 질적연구

Profiles **Hyung Won Park** : She received B.A., M.A., Ph.D. from Ewha Womans University, Korea in 2004. She is an associate professor of the Department of Social Welfare at Seoul Cyber University, in which she has taught since 2005. Her interesting subject and area is child and family welfare, child abuse and family violence, crisis intervention(swhwp@iscu.ac.kr).

Hee Youn Lee : She received her Ph.D. from Yonsei University, Korea in 2005. She is an associate professor of the Department of Social Welfare at Seoul Cyber University, in which she has taught since 2008. Her interesting subject and area of research and education is youth work, domestic violence, and disaster studies(heeyoun@iscu.ac.kr).