

호스피스 팀원들의 스트레스 관리

우 종 민

인제대학교 서울백병원 신경정신과 및 인제대학교 스트레스연구소

서 론

스트레스란 무엇인가. 스트레스는 개체 내외의 스트레스 원인에 따라 스트레스 증상이라는 결과가 나타난다. 원인이 있으니 결과에 있다. 스트레스 원인은 내부와 외부 둘 다 있는데, 개인을 둘러싼 조직과 집단의 스트레스 총량이 높은 상태에서 내부적인 원인만 줄인다면 그 효과는 한계가 있다. 예를 들어 내전이 벌어졌다거나 쓰나미가 휩쓸고 간 곳에서 개인적인 스트레스 관리란 한가한 소리가 될 수 있다. 전체적 스트레스가 줄면 개인에게 전해지는 스트레스도 줄게 마련이다.

1. 호스피스 제공자의 직무 스트레스는 어떻게 측정, 관리할 것인가?

- 가. 직무-요구 통제 모델(그림 1)
- 나. 노력-보상 불균형 모델(그림 2)
- 다. 호스피스 제공자의 직업적 스트레스

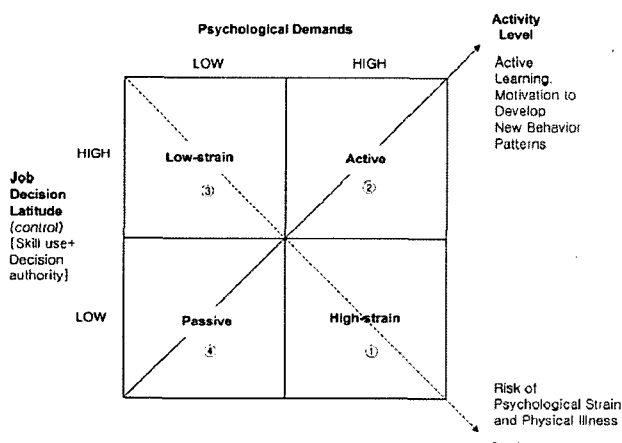


그림 1. 직무요구-통제 모델(From Baker DB. The study of stress at work. Am Rev Public Health 1985;6:367-381).

1) 말기질병의 특성: 치료자가 말기환자를 만나서 치료하여 정이 들었는데 죽고 만다. 슬픔과 상실감에 빠진다. 또 다른 환자도...이런 과정이 반복되면 엄청난 스트레스가 된다. 그리고 “나도 이 환자처럼 언젠가는 죽게 될텐데...”하고 닥쳐올 자신의 죽음을 생각하게 된다. 자신의 마음속에 숨겨져 있던 죽음에 대한 공포가 의식 표면으로 떠올라 불안을 더욱 심하게 한다.

치료자는 환자의 증상이나 문제를 조절하는 것이 불가능할 때가 있다는 사실에 직면하고 무력감에 빠지기도 한다. 무능감과 죄책감으로 괴롭다.

2) **Uncontrollability**: 끊임없는 죽음에의 직면, 육체적, 심리적, 영적 고통의 직면과 높은 성취 목표, 기존 가치관에 대한 도전, 능력의 한계, 그 외에도 구성원 자신의 인간 관계에 위협을 느끼는 것 좋은 치료자가 되고자 하는 욕망과의 현실의 갈등이 주는 좌절감, 능력의 한계

3) **Demand**: 과도한 업무로 피곤하고, 환자와 가족의 무리한 요구로 난감해질 때도 많다.

4) **Interpersonal conflict**: 동료끼리의 갈등도 괴로움을 준다.

2. 내적 스트레스

1) 성격특성: 완벽주의적인 성격, 이상주의적 성격, 지나치게 자학적인 성격, 열등감이 심하고 자아존중감이 없

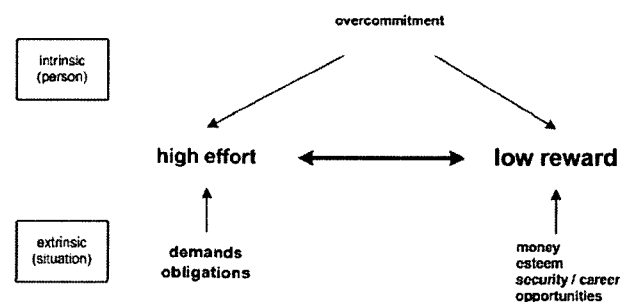


그림 2. 노력-보상 불균형 모델.

는 성격은 스트레스에 민감하다. 자신이나 동료에 대한 기대수준이 무리하게 높고 지나치게 높은 기대 수준은 좌절감과 실망을 불러일으킨다. 그리고 환자의 죽음을 마치 자신의 개인적인 잘못이나, 개인적인 실패로 받아들인다. 이상주의자들이 호스피스 업무에 매력을 느끼고 모여든다는 보고가 있다.

2) 사람간의 갈등: 가족들은 자신들이 환자에게 주지 못하는 것(경제적 도움을 포함하여)을 치료자가 주기를 바라기도하고, 불가능한 도움과 치료를 제공해 주기를 바란다. 현실과 이상 사이의 차이가 큰 것이 스트레스가 된다. 환자나 가족, 동료들과의 갈등이 스트레스가 된다. 가능한 것은 변화시키되 그럴 수 없는 부분들은 받아들여야 한다.

3. 스트레스 증상

피로감, 불면증, 감기 같은 일상적인 증상도 못 견디게 괴롭게 느껴진다. 일상의 사소한 일에도 느낀다. 인내심 저하, 위축, 투사경향, 술이나 담배에 탐닉하게 되며, 이런 문제 때문에 환자를 보지 못하고 있다는 죄책감에 빠진다. 정신, 신체적 소진(Burnout)에 빠지기도 한다. 기진맥진한 상태이며 의욕상실이다. 모든 일에 흥미 상실, 입에서 나오는 말은 항상 부정적이다. “힘들어!”, “이 환자는 항상 불평만 해!”, “이런 기관에 무엇을 기대할 수 있겠어!”

4. 심리적 위안의 5단계(line of comfortability): Harper, 1977

단계 1: 말기환자와 일을 시작한 첫 3개월 동안에 나타난다. 환자와 깊이 만나는 것은 불안해서 피하고 강연회나 세미나 책 등을 통해서 죽음에 대한 지식을 쌓아서 불안을 피해 보고자 한다. 이 기간 중에는 아직 마음이 잡히지 않아 불안하고 일에 불편감을 느낀다. 이때에는 일을 그만 뒤버림으로 긴장감을 해소하고 싶어지기도 한다.

단계 2: 특징은 “충격을 받음”이다. 1단계 이후 3개월 간이다. “환자는 죽어가고 가족은 저토록 슬퍼하는데 나만 건강을 누리고 있다니 얼마나 미안한가” 죄책감을 느낀다.

단계 3: “우울”이 특징이다. 이어 3개월 간이다. 가장 의미 있고 중요한 단계이다. 치료자가 효율적인 스트레스 대처법을 배우느냐 아니면 포기하고 떠나느냐의 기로가 되는 시기이기 때문이다. 이 시기에는 환자의 증세를 마치 자기 증세인 양 경험한다. 분노, 무기력, 고통과 비탄,

슬픔(죽음으로 친구를 잃은 슬픔)을 경험하며 죽음의 보편성(누구나 죽는다는 사실)을 받아들여지게 된다.

단계 4: 1년이 되면 정서적 안정(emotional arrival)을 찾게 된다. 환자와 자신을 동일시하기 때문에 초래된 심신의 쇠약에서 벗어난다. 이제는 더 이상 의기소침에 빠지지 않는다. 고통이 아직은 남아 있지만 더 이상 그 고통에 좌우되지 않는다. 해방감을 느낀다. 환자가 죽어가는 것을 목격하면서 슬픔에 빠지지만, 다시 극복하는 과정을 반복할 수 있게 된다.

단계 5: 깊은 연민(deep compassion)의 단계에는 자아실현감과 자아 인식self-awareness을 충분히 경험하고 느끼게 된다. “나는 부족하지만 이 일을 잘해내고 있다. 나는 쓸모있는 사람이야” 질병과 죽음이라는 것을 현실적으로 받아들여지게 된다.

5. 스트레스 관리와 대처방안

1) 개인적 수준

(1) 자기관리

① 적절한 휴식과 기분전환의 시간을 가져야한다(작업과 휴식의 균형을 이루자).

② 시간관리 기법을 익혀서 시간을 적절히 활용하라. 마음의 분주함, 시간에 쫓기는 이유가 시간활용의 잘못에서 온다. 계획을 짜고, 시간낭비의 요인을 밝혀내고, 방해물을 제거하라. 중요한 일과 급한 일을 먼저 하라. 하고 싶은 일은 그 다음에 하라.

③ ‘마음의 분주함’은 욕심 때문이다. 많은 일을 하는 것이 반드시 성공적인 것은 아니다. 마음의 분주함을 깨달을 때마다 ‘한번에 한가지씩’ 그리고 ‘부드럽게 걷는 속도(안단테 칸타빌레)’로 자기 조절을 하는 삶이 지혜롭다.

④ 신체운동, 적절한 영양섭취와 충분한 수면을 취할 것. 커피, 콜라 같은 자극성 음식은 피할 것. 흡연은 안 된다.

(2) 자아존중감 증진

① 현실적으로 실현 가능한 이상을 갖는 것이다. James (1890)는 자아존중감=성공(success)/욕구(need)라는 공식을 제시했다. 즉, 욕구를 줄이거나, 성공을 증가시키면 자아존중감이 올라간다는 것이다. 현실적인 자기와 이상적인 자기의 차이가 클수록 열등감이 많아진다.

② 타인의 평가(거울 속의 나, looking-glass self)를 왜곡하지 말라. 자신에 대한 타인의 평가를 잘못 해석하는 경우가 많다. 왜곡 지각하기 때문이다. 마음의 색안경 때문이다. 주관적인 추측이나 환상을 통하여 타인의 평가를

잘못 지각하지 않도록 하라.

③ 긍정적인 생각을 하라. 열등감이 심한 사람들은 자기 비난적이고 자기 패배적인 말을 무의식에서 하고 있다. “나는 어쩔 수 없어.”, “못난주제에 무얼 한다고 나서겠어?” 이때 위험은, 부정적인 자기진술을 반복하다 보면 일종의 자기충족 예언의 효과가 나타나서 스스로를 못난 사람으로 만들어 버리는 선택을 하게 된다는 것이다. 평소 잘 쓰는 자기 부정적인 언어를 알아보고 긍정적인 말로 바꾸고 행동하는 습관을 형성하라.

④ 자신에 대한 통찰을 하라. 자신의 장점을 발견하므로 자신에 대한 평가가 긍정적이 된다. 열등감이 있는 사람들은 부정적인 면에 시선이 고정되어 있기 때문에 부정적인 면과 함께 가지고 있는 장점을 보지 못한다. 주위에서 아무리 가르쳐 주어도 믿지 못한다. 오직 스스로 통찰을 통해서 발견할 수밖에 없다. 자신의 이면에 숨겨져 있는 또 다른 나를 발견하기 위해서 자기성찰의 시간과 기회를 가져야 한다. 설득력 있는 대화술과 긍정적인 자아상을 개발하여 대인관계를 개선하라.

2) 국내 일간지에 소개된 기업의 스트레스 관리 사례

직원들의 업무 생산성을 높이기 위해 사생활을 관리해주는 프로그램이 국내 기업들 사이에 확산되고 있다. 과거에는 상사(上司)가 감히 건드려선 안 되는 영역이었던 부부생활, 고부갈등, 자녀교육, 개인 빚 문제까지 회사가 앞장서 해결사 역할을 해주고 있다. 직원 사생활 상담 프로그램은 1970년대 도입돼 미국 등 선진국에서 붐을 이

루고 있다. 포천(Fortune)지가 선정한 ‘세계 500대 기업’의 90% 이상이 시행하고 있을 정도다.(중략)

◆ 한국 기업들도 속속 도입

우리나라에선 최근 1~2년 사이 상담 프로그램을 실시하는 기업이 늘었다. 아직 결과를 평가하기엔 이르지만, 하나은행·한국전력기술·LG생활건강·한국전자통신연구원 등이 이 프로그램을 시행 중이다. A기업의 4년차 여직원 K씨의 경우 고부갈등 때문에 남편과의 관계가 악화돼 남편과 함께 1주일에 한 번씩 10회 가까이 상담을 받은 결과 고부갈등은 물론 남편과의 관계도 훨씬 좋아졌다. 부인과 이혼 직전 상황까지 갔던 B기업의 과장 L씨도 상담 후 재결합을 결심했다. 서울백병원 스트레스센터에서 10년간 축적한 연구결과를 기반으로 10여 개 국내 기업 직원 상담을 하고 있는 EAP업체 ‘다인 C&M’의 강민재 컨설턴트는 “직원 개개인의 정신 건강과 생산성 향상을 위한 과감한 투자가 세계적인 추세”라고 말했다. (조선일보 2006년 5월 17일자)

참 고 문 헌

1. 한국직무스트레스학회. 직무스트레스 관리의 개인적 접근. 직무스트레스의 현대적 이해. 서울: 고려의학: 2004. p.220-228.
2. 이무석. 호스피스제공자의 스트레스 관리. <http://www.lovehospice.or.kr> 중에서