

호스피스 자원봉사자의 소진과 대처 방안

조 명 희*

1. 자원봉사자의 스트레스 및 소진의 원인

1) 환자의 소천으로 인한 심리적 문제

환자의 소천으로 슬픔, 상실감에 빠지게 되는 경우가 있다. 특히 자원봉사자가 환자와 자주 만나 정이 들었을때 환자의 소천으로 인한 슬픔으로 인하여, 의욕 상실이나 우울증세 등을 보일 수 있다. 특히 가정 호스피스의 경우에 일어난다.

2) 낯선 환경에 처할 때의 당혹감, 고립감

가정호스피스 봉사료 가정을 방문시 봉사자가 경험해보지 못했던 환경의 가정을 대할 때 당혹감과, 이해하기 어려운 상황이나 가족관계들을 대할때 스트레스를 받게 된다.

3) 개인의 성향

완벽주의적 혹은 이상주의적 성향이 강한 봉사자가 자신 및 환자의 기대수준에 미치지 못하는 봉사로 인하여 실패감, 좌절감을 느낀다. 이를 극복하기 위하여 또는 이렇게 되지 않기 위하여 때로 지나친 열심을 내기도 한다. 이러한 상황은 본인과 주변 모두에게 부작용 및 스트레스를 야기 시킨다.

4) 과도한 봉사

자원 봉사에 전적으로 개인의 모든 시간을 할애하여 매우 바쁘게 지내다가 어느 순간 소진하게 된다. 위 3)의 성향을 가진 봉사자의 경우에 흔하며, 특히 평생을 직장에 근무하며 바빠 지내왔던 사람이 은퇴후 자원봉사자 일을 시작한 경우에 발생하기 쉬우며 흔히 봉사 초기에 나타난다.

5) 사람 사이의 갈등

- 환자와의 관계
- 보호자와의 관계
- 의료진과의 관계
- 봉사자들간의 관계
- 기타

6) 기타 원인

2. 자원 봉사자의 스트레스와 소진 관리를 위한 제언

1) 각자 스스로가 관리하도록 안내 한다.

2) 소집단의 활성화

각 팀이나 교육 년도별 모임 등의 소집단별 모임을

* 이화여대가정호스피스센터 자원봉사자회 회장

통하여 봉사자 개인의 문제도 자주 나눈다. 월 1-2회의 모임이 반드시 필요하며 이때 리더가 잘 준비하고 관찰하며 이끌고 나가야 한다. 따라서 리더의 훈련과 관리가 별도로 필요하다.

3) 자원봉사자가 속한 전체 공동체 차원의 관리

- 전체 공동체의 모임과 교제를 통하여 개인의 문제와 어려움을 비추어볼 기회를 가진다.
정기 모임시 여러가지 봉사자를 위한 다양한 프로그램을 준비한다. 이때 설문지 등을 통하여 봉사자의 요구나 필요를 사전에 수렴하여 제공하면 더욱 효과적이다.
- 전체 호스피스 봉사자 지향하고 나아가는 목적과 현황 등을 알린다. 현장에서 일하면서 때로 본인이 무슨 도움이 되겠나 하는 의구심 또는 무가치함을 느끼고 있던 봉사자라도 전체호스피스가 총체적으로 지향하는 목적과 현황, 성과 등을 알게 되었을때 봉사자의 역할과 사명감을 다시 확인하며 스스로 개인의 역할에 대한 자신감을 회복해 나갈 수 있다. 이를 위해 체계적인 자체의 내부홍보가 필요하며 뉴스레터 발행이나 영상물자료등을 이용할 수 있다. 이러한 것은 자원봉사자의 가족의 이해를 돕는데도 효과적이다.

4) 호스피스 관리기관에서 관리한다.

- 자원 봉사자에 대한 개인적 배려

각 관리기관은 봉사자 개인을 인격체로써 배려하고 관심을 기울여야 한다. 흔히 환자와 그 보호자에게는 개인적인 관심을 많이 기울이고 있지만 봉사자의 경우 봉사가능여부 외에 봉사자의 문제에 특별한 관심을 보내고 있지 못하다. 봉사자가 자신이 속한 기관에서 배려와 지원을 받고 있다고 느끼는 것은 부모의 사랑을 많이 받은 아이들이 안정과 조화를 이루고 있는 것 같이 봉사자의 봉사현장에 반영된다.

- 봉사자의 충전을 지원하는 시스템의 개발
체계적인 자원봉사자의 계속교육, 수련회, 휴식, 여행 등 봉사자를 위한 프로그램을 계획하는 경우가 모든 것이 봉사자의 충전 기회라는 점을 명심해야 한다. 이때 관리기관이 주체가 되어 봉사자가 최대한 존중되고 중요하게 취급되고 있다는 느낌을 가질 수 있어야 한다. 가능하다면 호스피스 총책임자, 실무책임자, 봉사자와 같이 작업하는 간호사 등 자원봉사자들이 평소 그들을 지도하고 있다고 생각하는 인적자원들이 같이 참석하고 지지하면 더욱 효과적이다.
- 소진 예방관리에 필요한 프로그램 제공
예를 들어 일년에 일정시간 이상 봉사한 자원봉사자는 소진예방을 위하여 봉사를 잠시 중단하고 여가를 가질 수 있는 프로그램을 제공하는 등