

호스피스 종사자의 소진과 그 대처방안

김 임*

A. 한호협 종사자

의사(종양 전문의, 치료 영상의학과 의사, 정신과의사, 외화의학과 의사 등)

간호사(가정 방문간호사, 각종 전문 간호사, 간호조무사 등)

성직자

사회복지사

자원봉사자

조정자 co-ordinator

기타 ; 심리학자, 약사, 행정직

특수치료 요법사 ; 물리치료사 오락 요법사
운동 치료사 음악 치료사
미술 치료사 작업 치료사
심리극 치료사 명상 지도
사 댄스치료사 등

B. 소진 Burn-out syndrome(탈진 - 증후군)

1. 개념

웃음이 사라지고 쉬어도 쉬이 피곤하고 일에 대한 관심과 흥미와 의욕이 적어지며 무기력해지며 심하

* 전주 김임 신경정신과 의원
연대, 전북대, 원광의대; 외래교수
한국호스피스협회 감사

면 의식 상실까지도 오며, 불에 타 버린 듯 아무것도 남지 않은 상태. 현대문명의 발달과 비례해서 발생하며, 연령상관 없이 누구에게나 오는 무서운 증후군이다.

한 개인이 지쳐서 열정, 이상과 목표를 상실한 상태로써 감당하기 어려운 스트레스가 누적되어 만성으로 쌓여서 발생하며, 마음의 조화도 깨지며 신체에도 이상을 초래한다.

1970 ; 구미, 목회자와 연관해서 처음 사용

1980 ; Time 지, 소진은 현대인의 질병으로

1990 ; 한국에서도 사용되기 시작,

소진과 종도 탈락(drop-out) ; 이웃사촌.

운동선수의 스럼프(slump) ; 야구의 박찬호, 골프의 박세리 등

성경에서의 소진 예화(열왕기 상 19:1-8)

모세 ; 두번이나 호렙산에서 여호와의 소명을 받게 되었을 때 애국애족에 대한 자신의 행동이 실패한 것에 집착 ; 장인 이드로의 양이나 치고 그럭저럭 인생을 보내자 체념, 소명 시 못한다고 핑계.

요나 ; 니느웨의 수십만명과 짐승까지 구한 그가 시원하게 해주던 박넝쿨이 뼈약별에 시들자는 것보다 죽는 게 나으리라 하나님이 죽여주길

엘리야 ; 현실에서 도피하기위해 갈멜산에서 브엘 세바까지 달음질 도망. 로뎀 나무 아래서 무기력, 소진 ; 죽고 싶다고 외치는 모습.

자원봉사자의 중도 타락 ;

人. ; 2003 ; 27%(102/162명)

2004 ; 27%(68/ 93명)

소진 증후군의 5단계

1단계(신혼기) ; 초기증세, 열성적이던 일에 재미 홍미가 없어지고 의욕도 감퇴

2단계 ; 소진 증상이 눈에 띄게 나타남 ; 만성 피로가 심해지고 수면장애를 보이며 때때로 약물복용

3단계(만성증상기) ; 각별한 관리하지 않으면 바로 5단계로 계속 간다. 과로로 질병을 일으킬 위험이 높고 분노와 우울의 심리적 증세를

4단계(위기) ; 급성 질병이 발생 출근하기 힘든 상태로 자신을 의심 쉽게 비판적, 사소한일에 강박적 짐작을

5단계(절망기) ; 관상 동맥경화증, 뇌출혈 등 신체 적 문제가 심각. 지칠 대로 지친 육체에 노 이로제 우울병 등의 정신질환까지, 정상 근무가 불가능.

결론 ; 누적된 만성적 스트레스는 인간에게 해롭고, 결국 소진과 중도 탈락을 가져 온다, 살아있다면 피할 수 없고, 스트레스 안받으려면 죽어야한다. 스트레스도 사람 따라 반응이 각기 다르다. 적당한 스트레스는 개인의 성장과 발전에 활력소가 되며 좋다. 야생마처럼 길들어지지 않는 경우 사람을 해하나, 잘 길들여 놓으면 명마가 된다.

2. 원인

가 : 환경적(외부적 요인) ;

바쁜 생활패턴, 복잡하고 급변하여 적응하기 어려운 사회, 윤리와 도덕성의 혼란, 가정 붕괴의 사회, 많아지는 천재와 재해, 요즘은 개인적 스트레스보다 더 환경적 스트레스(인간소외, 공허감)를 많이 받는 때

직장·작업장 ; 권위적이며 소외감주는 조직 사회 ; 자아실현과 개발의 장 상실 피곤한 출퇴근길. 직업이나 작업의 위험성(안식처 기

능의 상실) 직장을 잃을 수 있다는 두려움 (구조조정, 회사존폐 등의 불안정성) 미래 불투명 ; 승진기회의 어려움 등, 경제의 어려움 대인관계의 문제 ; 상사와의 관계, 경쟁터, 대화의 단절, 소속의 불투명, 적응의 문제, 기술 내지 정보습득의 어려움

특히 서비스 직업, 이상과 현신이 요구되어지는 직업 ;

*미국 ; 의사 10%에서 ; 간호사 소방관 사회복지사 구조대원 목회자도 유사

나 ; 개인적(내부적 요인) ;

동기의 문제(동기 유발의 상실 등) ; 의욕, 환상, 기대의 상실 적절한 취향성, 전문성의 좌절 (원하지 않는 부서의 근무)

과도한 업무량 ; 과중한 책임 부과, 과도한 근무 시간 피로의 누적 ; 어려움이 생기면 멈추는 게 아니라 더욱 전력 질주, 에너지소모의 누적, 자신을 학대 하는 자 ; 자신의 기본 필요한 욕구와 감정을 무시하는(일중독 등) 이상주의자. 완벽주의자.

type A형 성격 ; hurry syndrome

빠른 말 구사, 느린 것 참지 못하고, 빠른 식사와 행동, 조급성, 한꺼번에 두가지이상의 것을 해야 직성이 풀리며, 경쟁적, 공격적, 인내력 부족, 쉽게 화내며 분노감이 폭발하는 경향. 과도한 성취 지향적(고속승진 원하는).

일중독 ; 밖으로 활동적, 폭넓게 일하나, 일밖에 모르는 (공부벌레등) 실제론 자신의 공백 (실존적 공허감) 메우기 위해서 몸부림치는 (가면성 우울)

* 요약 ; 외부적 요인이나 내부적요인 어느 한 가지로 발생 하는 게 아니라 이 두개가 복합적으로 작용을 하며, 결국 만성적으로 누적된 스트레스로.

경영 스트레스 ; 사업가, 경영자

창조 스트레스 ; 작가 예술가 연구원

인간관계 스트레스 ; 의사 간호사 목회자 회사원 영업사원 선생 공무원 상인

조급 스트레스 ; 기자 등 언론인. 방송 예술인

두려움 스트레스 ; 고도위험 내포한 직종, 치

과 환자 ,주사치료가 요하는 소아환자
권태스트레스 ; 단순 직종(공원, 자동차 회사
기계공 ; 단순하고 기계적이며 반복적인)
오류도 세대 ; 디지털 시대진입과 technostress
가 큰 충격

386세대 ; 구조 조정의 스트레스

** 기타 분류 ; 원인(세설 오스본)

1. 생존의 의미 상실 ;
2. 경제적 또는 정서적 안정에 실패
3. 사랑의 대상을 상실
4. 존재의 의미를 상실
5. 자아 성취에 실패
6. 자아 존립의 의미상실

** 참고 ; 목회자의 소진 원인

1. 인적 요인 ; 가라지, 염소, 쓴 뿌리 같고, 또는
포도원허는 여우같은 교인
부정적 생각 앞세우고 불평과 원망을 일삼고
다 성도를 충동질하여 선동하며 이러한 달갑
지 않는 교인들과 함께 동역해야 되며, 그들
의 기대는 끝이 없다 ; (성실한 목회자, 뛰어
난 설교가, 훌륭한 재정가, 유능한 상담가, 병
든 자나 가난한자를 잘 돌봐주고 인권에 관심
을 가져주길 원한다).

2. 구조적 원인 ; 교회 성장의 침체
교인의 기대에 부응하려고 일중독에 빠진다
(소진); 커피한잔 할 시간이 없고 식사도 제대로 못하고 저녁에도 일거리를 집에 가져오고
휴가 중에도 일하지 않으면 불안해하며 마음
놓고 쉬는 경우가 거의 없다.

3. 증상 ; 증세는 서서히 나타난다.

의욕, 꿈, 환상, 기대, 희망의 상실
분노와 적대감

좌절감, 상실감(자기 만족감의 상실 ; 무 가치감 등),
신체적 증상 ; 체중감소 식욕부진 두통 위장장애 등
질병이 자주 발생 ; 신체화(고혈압 당뇨 소화장애 두
통 과민성장염 소양증 성기능장애 비만 중풍 암 등)
정신적 증상 ; 우울증 긴장 불안, 절망, 피로와 권태
감 ,스럼프, 에너지의 상실 ,무기력
일하는 근육이 약해지고 ,뼈의 이음새는 기름이 마
른 기계처럼 뼈깍거리고, 감정도 고갈 되어지며, 자

기 자신도 두려워지고 자신감이 없어지고, 정신적
압박감 쓸모없는 존재로 부각. 초인종 전화벨소리에
도 놀래고 과민 해지고, 소외되어지고, 인간기피증,
외로움, 실의에 빠진 은둔자. 비인간화(인간을 사물
화. 생명존중의 상실). 인격 장애

자살 ; 의사의 경우 ; 일반인의 2배 확률.

방관자 ; out -sider(불만족. 홍미의 상실)

잘못된 출구 ; 누적된 만성적 스트레스 해소의 출구
로 술로 회피 ; 알콜 중독(초기 다소 위안, 곧 돈 간
문제 업무장애 등)

담배 ; 니코틴 중독, 일시적 해소감 허나 곧 폐암 등
호흡기계 질환

도박으로의 ; 게임중독, 도박 중독

커피로의 ; 물질 남용

sex로 ; 외도. 성 중독(가정파탄, 성병 등)

약물로 ; 항불안 제, 각성제, 죄음제, 진통제, 수면제,
현실로부터의 회피 ; 약물중독 ; 남용 + 신체의존.

** 참고 ; 육체적 증세(팀 라헬)

1. 불규칙 수면(수면장애)

2. 의욕, 식욕의 상실

3. 성욕의 감퇴

4. 자신에게 무관심 ; 남자(머리, 면도하는 것
어하며), 여자(치장. 화장 하는 것 귀찮아함)

5. 무기력 ; 피곤하다 귀찮다 지겹다. 지루하다
등의 말 자주 반복함

6. 질병의 증세 보임 ; 호흡곤란 현기증 빈맥 두
통 변비 설사 소화장애 흉통 등

4. 예방법 ; 치료나 대처 보단, 미리 예방하는 게 더욱 중요하다

가 ; 스트레스 관리가 중요하다

운동 ; 걷기 가벼운 달리기 에어로빅 스포츠 댄
스 등산 신체적 활동

명상 QT.

이완요법 ; 호흡 요법 복식호흡. 등

복식호흡 ; 스트레스로 인해 지나치게 홍분 긴
장 한 심신을 다스리는 방법중하나

처음엔 뉘서 코로 숨을 천천히 들어 마시고 배
를 불리며, 입으로 내쉬면서 더욱 천천히 배를
꺼지도록 하며 반복함 **

스트레스에 맞서 싸우기; 직면

때론 스트레스에 맞서 싸우기보단, 상황파악해서 자신이 통제할 수가 없는 상황이면 전술 변경하여 적응하기(대처 양식을 바꿔 자신의 변화 추구).

자기개발 ; 의사소통 여가 자기주장 감정표현 부정적 사고의 경향에서 긍정적사고로 사고 전환, 시야의 전환과 개발, 창의성 개발, 봉사활동, 명상

시간관리. 인간관리(친교 우정), 재산관리. 소유로부터 자유로워지기(무소유)

선물주기, 좋은 일하기, 봉사활동,

충분한 휴식

적절한 음식 섭취 ; 과일 등

취미, 여가활동

친교 ; 대화, 우정 ; 지지자 확보

적절한 의사소통 ; 자기주장하기, 나의 메시지 법, 감정표현하기 부정적 사고 정리하기, stop 말하기. 등

과로 대처하기

환경이나 일에 적응하기 ; mode의 변화(life style의 변화 또는 재구조화 사고의 방향전환, 수평사고, 적극 및 긍정 사고)

자기관리 ; 욕심 절제, 대인관계의 설정, 인간관리, 지지자 확보, 정보 수집, 자신의 장점 살리기, 자기 개발, 신앙생활,

나 ; 소진 상태 측정하는 질문(아치 밸트 하트)

1. 현재의 일에 흥미 상실 해가고 있다
2. 꿈이나 희망이 점점 사라져 간다
3. 쉽게 짓궂음을 느낀다
4. 자신과 타인에게 지나치게 비판적이 되어간다
5. 타인과의 약속을 어겨도 가책을 못 느껴간다
6. 가족, 친구, 동료로부터 떨어져 지내는 시간이 많아지고 있다
7. 유머감각이 둔해진다
8. 질병걱정이나 공포가 생긴다
9. 매일 두통을 느낀다
10. 기상시 피로감이 더해간다
11. 귀찮은 것은 피하게 된다
12. 성욕이 감퇴되어 간다
13. 개인 생활에 성공을 못해다는 패배감이 마음에 자리한다

14. 과거나 미래에 대한 쓸데없는 걱정으로 시간을 낭비한다

15. 자신의 한계에 도달되었고, 이젠 더 이상의 발전을 기대안한다.

다 : 스트레스 조절 위한 제안서

자신의 능력 과신하지말기

건망증의 관리 ; 수첩사용하기

15분의 여유 갖기 ; 무리한 일정은 당신의 진행 속도를 혼란시키고 방해 한다.

승부에 집착안하기

때론 자신이 옳더라도 양보하기

웃기 ; 웃음은 마음의 조깅이다. 긴장완화, 에너지의 활성화

의문점은 질문하기 ; 묻지 않는 것도 과잉 스트레스가 된다

체념하기 ; 때론 결단을 미루고 있을 때 ; 자신의 추구, 인생의 목적에 의식 전환하기

휴식처 마련하기 ; 조용히 쉴 수 있는 곳

자기비하 하지말기

마음껏 소리 지르기 ; 항상 야단치는 자에게 완벽을 포기할 것 ; 부담감 갖지 않기

지금 여기에 살고 있다는 것 명심하기 ; 과거나 미래보단 현실에 집중하기

세상을 자기생각대로 바꾸려 하지 말고 오히려 적응하여 가장 바라는 상태로 만들라

낙관적 가치관을 가져라 ; 타인도 최선의 선택을 하고 있다.

최고의 입장을 지향하며 ; 단 쓸데없는 저항은 하지 말자.

라 : 소진에서 주로 볼 수 있는 방어기제

부정 ; 내면의 불만을 부정. 심한 경우 자시의 정체성 마저 부정

억압 ; 어떤 사실을 눈으로 확인 안하고 싶을 때 전치 ; 상사에게 수모당하고 귀가해서 아이에게 소리를 지르는 것 ; 화풀이

풍자화(유머) ; 심각한 상황을 벗어나기 위해서 그 상황을 우습게 만드는 것

분노나 좌절감을 우스개 소리로 만들어 실망감을 축소화 하는 것

투사 ; 누군가 다른 사람에게 죄를 뒤집어씌우

는 것 ; 전가

남편이 일찍 귀가하면 내가 일찍 잘 수가 있었을 텐데, 자기가 못잔 것을 남편 탓 환상 ; 백일몽 ; 이 세상을 그들의 취향따라 만 들어놓고 현실을 거부한다 선택적 기억 ; 기억 속에 나쁜 것은 제거하고 원하는 일만 받아서 기억한다. 기만 ; 모든 게 잘 되어가는 것처럼 거짓으로 행동을 한다. 스스로 낙인을 찍어 남들에게 내가 이러이러하다고 말한다(보호색) ; 매사에 불만 투성, 까다로우며, 제정신이 아니라고 말하며 자신의 속을 들여다 보지 못하도록 방어를 한다 선택적 틀 속에 거주(옹고집); 타인의 말을 전혀 수용 안하려함 ; “어떻게 그런 말을 할 수가 있지 .안들은 것으로 하겠어”식.

마. 참고 ; stress :

캐나다 의학자 hans Selye 1907-1982
“스트레스에 관한 이론” 기술
외부의 자극들 ; stressor 에 대한 대응으로 신체가 나타내는 비 특이적 생리적 반응
3단계 ; 1단계 ; stage of alarm ; 경고 반응기
2단계 ; stage of resistance ; 저항기
3단계 ; stage of exhaustion ; 소진기
탈진 단계. 탈진기 ; 일반 적응증후군 ;

바. 자가 검진법

20개 문항중(예, 아니오) 예가 14개 이상은 의미 있음

1. 일에 능률이 떨어진다
2. 일을 솔선 (자진)해서 하던 의욕이 다소 감퇴 되었다
3. 직장에서 일에 대한 흥미 없었다
4. 직장에서 전보다 스트레스가 더 심하다
5. 피로하거나 쉽게 지친다
6. 머리가 아프다
7. 속(위)이 쓰리다
8. 최근 체중감소
9. 잠자기가 어렵다
10. 가슴이 답답하고 숨쉬기가 힘들 때가 있다

11. 기분이 자주 바뀌거나 우울해진다

12. 쉽게 화낸다
13. 쉽게 좌절 한다
14. 전보다 의심이 많아졌다
15. 전보다 더 무력감을 느낀다
16. 술, 약물을 더 많이 복용 한다
17. 융통성이 더 없어진다
18. 자신과 타인의 능력에 대해 더 비판적
19. 일을 더하나 해놓은 것이 적다고 느낀다
20. 유머감각을 다소 잃었다

사 ; 목회자를 위한 소진 예방법(영적 전쟁)

1. 지치는 이유 중 하나 ; 성도들의 기대를 만족 시킬 수 없다는 불안 .두려움 자신의 한계를 인정하고 수용하며 솔직한 접근하기 ; 약속된 심방이 있어서 죄송합니다. 못가는 거 성도도 이해 .자기지 못할 약속은 거짓말, 성도도 실망, 가면 무리 파로
2. 목회자 혼자서 다 할 수가 없다 ; 부목사 전도사 사무원을 두고 나눠 일하자
3. 치유할 수 없는 자는 전문가에게 의뢰하자, 차달라붙는 성도들에게 붙들려 시간만 낭비,
4. 늘 자신의 에너지회복 뿐 아니라 출구를 만들어 고인 물처럼 되지 말아야한다
5. 매주 월요일은 쉬면서, 취미생활도하고 아내, 자녀들과의 관계유지의 시간도 가져야
6. 모든 에너지의 원천 은 하나님입니다, 어려울 땐 늘 하나님께 의지해야하며 기도하자

5. 대처법

소진 한자는 더욱 방관자가 되고 자신과 자신의 실제문제에 회피적이 되며, 자기 일 뿐만 아니라 가정과 사회의 일상생활에 장애가 온다.

전문가(상담가, 정신과 등)를 찾아가도록 의뢰하기 자신에게 의무만 강요하기보단 자신에게 충실해서 자신의 욕구와 감정을 되돌아볼 여유 갖기

* 내면의 욕구 소망 능력 환상을 깨닫기 ; 대처의 첫 걸음이 된다.

직장, 직무스트레스 ; 과건 과도한 업무량, 인간관계(분노)에 의한 것이 많았으나 최근은 직업의 안정성과 장래성에 대한 스트레스로 긴장 불안 우울증(정

신적 압박감)의 호소가 특징 ; 직장에 대한 국가적 안정성 확보와, 개성과 적성에 맞는 취업경로의 개발, 개인의 직장 선택에 대한 방향전환 ; 성공 중심에서 개인적 의미중심으로 사고 전환, 어떻게 생활 방식을 바꾸어 대응할가.

미국의 성공한 케이블 방송사장 ; 밥 베포드 ; 저서, 40 또 다른 출발점

후반전 하프타임운영 ; 야구나 축구의 후반전 대역 전 드라마 연출.

직장동료. 친구, 가족 중 ; 터놓고 대화할 수 있는 자 한두명 두기

답답하고 힘든 정신적 고통을 서로 나누다보면. 자신의 처한 상황을 객관적으로 냉정하게 볼 수가 있어서 스트레스해소 가능. 지지자 구하기

성경에서 보여주는 대처 ; 엘리야의 예화
일어나서 먹으라 ; 열왕기 상, 19:5-8, 엘리야를 치료한 하나님이 지금 우리를 치료하고 있다

1. 충분한 휴식 ; 육체와 정신이 극도로 피곤한 엘리야는 휴식을 취한다
이세벨이 사람을 보내어 죽이려고 하자 도망 하던 중 사화를 브엘세바에 두고 광야로 나와 작은 가시나무 로뎀 나무아래서 잠을 잔다. 목마르고 굶주린 그에게 속불에 구운 떡과 물 한병을 주신다. 두 번이나.

2. 소망의 연상법 ; 두뇌는 쉬지 않고 연상하는데, 그는 누워서 죽겠다는 생각뿐, 일어나서 먹으라 할 때 ; 나 혼자만 남았습니다. 나는 도망가겠습니다

* 아니라 바깥에게 무릎 끓지 않은 자가 7000명 있다. 다시 들어가라.
그는 무능했다.***

* 능력을 내가 주리라 ; 그는 생각이 변하여, 절망의 집착에서 소망의 집착으로 인해 일어나고 살아나게 되었다.

하나님의 말씀을 연상(묵상)하며 “하나님은 전능하시고 부요 하시다. 나는 하나님의 아들이다. 그러므로 신의 전능하시고 부요하신 능력을 나에게도 주실 것이다. 나도 그 능력을 받아 부요하고 능력있게 살아갈 수가 있다” 이러한 믿음을 가지고 살아야 한다(성공의 비결)

* 불안이 닥쳐올 때 ; 요한 14-27 ; 평안을 너

희에게 주노라

* 심히 지칠 때 ; 이사야서; 40-31 ; 독수리같이 새힘을 주시니니 하늘을 치고 올라가며 먹구름도 뚫고 올라가는 새 힘

* 근심이 닥칠 때 ; 요한 14-1 ; 너희는 마음에 근심하지 말라. 하나님을 믿으니 또 나를 믿으라 ;

* 염려가 밀려 올 때 ; 빌립보서 4-6 ; 아무것도 염려하지 말고 오직 모든 일에 기도와 간구로 너희 구할 것을 감사함으로 하나님께 아뢰라. 그러면 모든 지각에 뛰어난 하나님의 평강이 그리스도 예수안에서 너희 마음과 생각을 지키시리라.

3. 현실에 대한 재도전.

아무리 괴로워도 현실도피로는 치유없고. 상처와 실패는 계속 반복 될 뿐이다. 도망하고 숨어버리는 것은 스트레스만 가중될 뿐이다. 진정한 것은 도전하고 다시 시작하는 것으로 신은 인간이 현실을 수용할 때 능력과, 활력 소와 재도전의 기회를 준다.

4. 영적 재충전(내적, 영적 치유)

인간은 영적 존재다. 영적 체험으로만 치유될 수가 있다.

개리 콜린스 ; 초조 불안 염려는 하나님을 배반한 죄 때문에 일어난다

신의 주권과 탁월성을 인정하고, 불안을 맡길 수 있는 영적인 사람이 되기를 엘리야 ; 하나님의 세미한 음성을 그는 들을 수가 있었다

그냥 뉘있지만 말고 체념도 하지 말고 일어나서, 하나님의 양식을 먹고 힘을 내자. ; (성령. 은혜 ; 영적 체험

* 새 힘 그리고 감격과 감사)

** 스트레스 관리 ;

*** 소진 증후군에서 벗어났거나 영적 치유된자의 모습(추정)

1. 세상이 아름답다(더럽고 추하고 밍고 싶고 가까이하고 싶지 않은 것 모든 것마저 아름답게 보여지는 눈과 마음을 가지게 될 때)

2. 어떠한 상황에서도 세상이 아주 공평하다고 느껴질 때

3. 늘 온유하고, 유순한 말을 하며 겸손한 마음

이 되어질 때(평강, 자유, 믿음 지식 절제 인
내 성결 형제우애 사랑)
4. 나의 구속자이신 주님과 늘 함께 하고 있을
때(현존, 동행)

참 고 문 현

김 임 ; 소진Burn -out. 한사람 전화 상담원이 되다.

1996

Bible ; 일어나서 먹으라 ; 열왕기상 19:1-8.

노유자, 한성숙, 안성희, 김춘길 공저 ; 소진 예방 및
스트레스관리법, 호스피스와 죽음 현문사 1997
재판.

이홍배 ; Regent univ. school of Divinity Pastrol
Burnout ; Survey of Jesus Korea Sungkyul
Churches. 2004