

호스피스자원봉사자의 소진탄력성과 활동만족도

최 순 옥

부산가톨릭대학교 간호대학

Resilience to Burnout and Work Satisfaction of Hospice Volunteers

Soon-Ock Choi, R.N., Ph.D.

College of Nursing, Catholic University of Pusan, Busan, Korea

Purpose: The purpose of this study was to assess the level of resilience to burnout and work satisfaction of hospice volunteers. **Methods:** Participants included 235 regular volunteers at hospice facilities of two university hospitals and four general hospitals located in Busan. The study instruments were the scale of resilience to burnout and work satisfaction. The scale of resilience to burnout consisted of six dimensions (professional competency, accomplishment and worthiness, firm belief and value about their profession, good teamwork, support by their agency, and individual resources) and 31 items which were rated on a 5-point Likert scale, whereas the scale of work satisfaction consisted of 6 items which were rated on a 5-point Likert scale. Data were analyzed by descriptive statistics, t-test, ANOVA, Tukey and Pearson's correlation coefficient. **Results:** The mean score of resilience to burnout and work satisfaction of participants were 3.59 and 3.69, respectively. The highest and lowest scores of resilience to burnout were individual resources (3.81) and accomplishment and worthiness (3.36). There were significant differences in resilience to burnout scores, depending on religion, health status, type of hospice facilities, and period of volunteer experience. There were significant differences in work satisfaction scores, depending on gender, religion, education level, health status, and type of hospice facilities. **Conclusions:** Continuous education and efficient management need to be developed to improve the level of resilience to burnout and work satisfaction of hospice volunteers. (*Korean J Hosp Palliat Care* 2009;12:147-156)

Key Words: Hospice, Volunteers, Burnout, Resilience, Work satisfaction

서 론

현대의학의 목표는 인간의 몸으로부터 질병을 제거함으로써 생명을 구하거나 아니면 최대한 수명을 연장시키는데 있다. 이러한 관점에서 보면 나이가 들어 혹은 치료될 수 없는 질환으로 인해 어쩔 수 없이 죽음을 앞두고 있는 사람은 의학적으로 더 이상 해줄 것이 없는 최악의 상황으로서, 자칫 의료인의 관심 밖에서 소

외된 채 죽어가거나 첨단 의료기에 의존한 채 생명 연장만을 하는 상태가 될 수 있다. 인간의 존엄성을 중시하는 관점에서는 죽음에 직면한 사람들에게 첨단의료 기술을 적용하여 생명을 연장시키는 것보다 인간으로서 존엄성과 삶의 질을 유지하면서 생을 정리하고 완성하도록 돌봄을 제공하는 것이 더 중요하다고 본다. 이러한 돌봄을 제공해주는 것이 호스피스 간호이다(1). 최근 존엄사에 대한 논의가 사회적으로 조명을 받으면서 좋은 죽음의 동반자로서 호스피스 활동에 대한 사회의 관심과 요구가 점차 증가하고 있다(2). 국가에서도 호스피스에 대한 사회적 요구에 부응하여 2004년부터 지역 암센터를 지정하고 국가 암 관리 종합계획을 수립하는 등 호스피스·완화의료 활성화를 위한 노력을 기울이고 있다(3). 그러나 아직은 국가적 차원이나 병원 행정

접수일: 2009년 2월 23일, 수정일: 2009년 8월 24일
 승인일: 2009년 8월 24일
 교신저자: 최순옥
 Tel: 051-510-0726, Fax: 051-510-0747
 E-mail: asunda3125@hanmail.net

차원의 제도적 지원체계가 미비하고 특히 호스피스 전문 인력이 부족하여 말기환자 대부분이 호스피스 간호를 제공받고 있지 못하고 있는 실정이다. 또한 현재 대부분의 호스피스 기관에서도 호스피스 전문 인력은 물론 자원봉사자들이 서비스를 주로 제공하고 있으며, 자원봉사자는 호스피스 인력 자원 중에서 가장 많은 수를 차지하고 있다. 그러므로 국내의 경우 호스피스 돌봄에서 자원봉사자의 역할은 중요하다고 볼 수 있다(4).

호스피스자원봉사자는 자신의 자유의지에 따라 소정의 교육을 받은 후 환자와 가족에게 호스피스 봉사를 제공하는 자로서, 환자와 가족의 신체적, 심리사회적, 영적 요구에 대해 실제적이고 폭넓은 돌봄을 제공하는 중요한 역할을 담당하고 있어 호스피스의 꽃이라고 불리우고 있다(5). 특히 병원 현장에서 활동하는 호스피스자원봉사자는 다양한 병원업무를 지원함으로써 의사와 간호사 등 전문직이 환자진료에 충실할 수 있도록 도와주어 말기환자들에게 의료서비스의 질을 향상시키는 긍정적인 효과뿐 아니라 그들의 삶의 질 향상에도 영향을 미치는 중요한 역할을 담당하고 있다(6).

그러나 호스피스자원봉사자들은 봉사업무의 특성 상 죽음이라는 절박한 상황에 처한 환자와 가족들을 돌보면서 죽음과정에서 겪게 되는 다양한 문제들을 생생하게 자주 경험하기 때문에 상당한 스트레스와 부담감으로 소진되기 쉽다(7,8). 호스피스자원봉사자에게 소진현상이 나타나면 자신의 역할과 업무에 부정적인 태도와 감정을 갖게 되어 서비스의 질과 효과성을 저하시킬 뿐 아니라 자원봉사 활동의 만족도와 적극성 결여를 수반하여 결국 자원봉사 활동을 중단하게 만든다. 그리고 그들의 중도탈락은 같이 일하는 다른 자원봉사자들의 사기를 떨어뜨려 동반 탈락을 초래하게 되고, 이로 인해 자원봉사자를 활용하는 기관에서는 원활한 서비스 제공의 장애와 서비스의 불안정 등 여러 가지 문제가 유발되어 호스피스 운영에서 중요한 역할을 담당하고 있는 자원봉사자의 관리에 어려움을 겪게 된다(6). 따라서 호스피스 기관에서는 원활한 호스피스의 인력관리 측면에서 자원봉사자들의 소진을 예방하고 소진에 대응할 수 있는 능력 즉, 소진탄력성을 증진시킬 수 있는 관리방안을 모색해야 할 것이다. 소진탄력성이란 소진위험에 노출되는 것을 예방하거나 이에 적절히 대응함으로써 업무환경에 성공적으로 적응하고 자신의 경력을 유지·발전시킬 수 있는 특성을 말한다. 즉, 소진탄력성이란 소진위험을 견디거나 극복할 수 있는 능력의 정도로서 소진탄력성이 높다는 것은 소진을 극복할 수

있는 능력이 크다는 것을 의미한다(9).

한편 호스피스자원봉사자를 대상으로 한 국내의 선행연구를 살펴보면 호스피스 봉사활동의 실태와 호스피스 활동 및 요구도를 분석한 연구(10-13), 호스피스자원봉사자들의 암이나 죽음에 대한 인식, 자기효능감과 죽음불안을 조사한 연구(8,14), 호스피스자원봉사자들의 부담감이나 소진에 영향 미치는 요인에 대한 연구(6,7) 그리고 교육프로그램에 관한 연구(15,16) 등이 있다. 그러나 호스피스자원봉사자들의 중도탈락을 예방하고 봉사활동을 유지시킬 수 있는 방안에 대한 연구는 자원봉사자들의 부담감이나 소진요인을 연구한 몇 편을 제외하고는 아직 부족한 실정이다. 또한 호스피스자원봉사자의 소진에 영향을 미치는 요인을 연구한 결과에 의하면, 자원봉사를 통한 성취감이나 만족도는 지속적인 자원봉사에의 참여 그리고 적극성에 가장 중요한 영향요인으로 작용하며, 소진은 자원봉사자의 만족도와 적극성을 저하시키는 중요한 요인 중 하나로 작용한다고 하였다(6).

따라서 호스피스자원봉사자들의 중도탈락을 예방하고 지속적인 호스피스활동을 할 수 있도록 하기 위해서는 소진의 예방뿐 아니라 봉사활동 만족감을 증진시킬 수 있는 다양한 프로그램과 관리방안이 요구된다. 그러기 위해서는 우선 호스피스자원봉사자들의 소진에 대처할 수 있는 능력 즉, 소진탄력성과 활동만족 수준을 확인하는 체계적인 연구가 필요하다고 본다.

이에 본 연구는 호스피스자원봉사자들의 소진위험에 노출되는 것을 예방하거나 이에 적절히 대응할 수 능력 즉, 소진탄력성과 자원봉사활동 만족수준이 어느 정도 인지를 파악함으로써, 소진탄력성과 활동만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 모색해보고 결과적으로 호스피스자원봉사자들의 중도탈락을 예방하는데 필요한 자원봉사자 관리프로그램 개발의 기초자료를 마련하고자 한다.

대상 및 방법

1. 연구대상

대상자는 부산광역시 소재한 2개의 대학병원과 4개의 종합병원에서 정기적으로 자원봉사 활동을 하고 있는 호스피스자원봉사자를 편의표집 하였다. 대상자의 선정은 윤리적 측면을 고려하여 자료수집을 위한 설문지에 연구 참여 동의서를 첨부하여 본 연구의 취지와 설문 도중이라도 응답을 원하지 않는 경우에는 언제라

도 철회할 수 있으며, 회수된 자료는 익명으로 처리됨에 대한 사전 설명에 대해 동의서를 제출한 사람을 대상으로 하였다. 자료수집은 2008년 10월 15일부터 11월 28일까지 훈련된 연구보조원이 하였으며, 구조화된 설문지에 자가 기입 후 즉시 회수하거나 즉시 회수가 어려운 경우는 추후 방문하여 설문지를 회수하였다. 표본의 수는 일반적인 조사연구에서 문항수의 5~10배를 권장하고 있는데(17), 본 연구의 경우 이 기준으로 보았을 때 최소 155명으로 계산되었고 여기에 탈락률 약 20% 정도를 고려하면 186명이 최소 인원이 된다. 본 연구에서 회수된 설문지는 총 238부였으나, 응답이 부실한 3명을 제외한 235명의 자료를 분석하였다.

2. 연구도구

1) 소진 탄력성: 소진탄력성은 Choi(9)가 개발한 ‘의료사회복지사의 소진탄력성 척도’를 도구개발자의 허락을 받은 후 호스피스자원봉사자에게 맞게 설문문의 내용을 수정하여 호스피스 전공 간호학 교수 1인, 호스피스 자원봉사 활동을 하고 있는 간호학 외래교수 1인과 호스피스 전문 간호사 2인에게 내용타당도를 검증받은 후 사용하였으며, 내용타당도 지수(CVI)는 3.85였다.

‘의료사회복지사의 소진탄력성 척도’는 소진위험에 노출되는 것을 예방하거나 이에 적절히 대응함으로써 업무환경에 성공적으로 적응하고 자신의 경력을 유지·발전시킬 수 있는 특성을 측정하기 위해 개발된 도구이다. ‘의료사회복지사의 소진탄력성 척도’는 총 6개요인(전문적 역량 10문항, 성취와 보람 5문항, 일에 대한 가치와 신념 4문항, 좋은 팀워크 4문항, 구조적 뒷받침 4문항, 개인적 자원 4문항)들로 구성된 총 31문항의 도구로서 5점 척도(매우 그렇다 5점, 그렇다 4점, 보통이다 3점, 아니다 2점, 전혀 아니다 1점)로 평가하여 점수가 높을수록 소진탄력성 수준이 높음을 의미한다. 소진탄력성이 높다는 것은 소진을 극복할 수 있는 능력이 크다는 것을 의미한다. 개발당시 도구의 Cronbach's alpha는 0.92였으며 본 연구에서는 .94였다.

2) 활동만족도: 활동만족도는 자원봉사활동의 욕구에 초점을 맞추고 이러한 욕구가 자원봉사활동을 통해 얼마나 충족되었는가를 측정하기 위해 Francis(18)가 제시한 자원봉사 동기-욕구 프로필을 Lee(19)가 성인 자원봉사자의 활동만족도를 측정하기 위해 수정 보완하여 타당도와 신뢰도를 검증받은 도구로 측정하였다. 본 도구를 사용하기 전에 호스피스 전공 간호학 교수 1인, 호스피스 자원봉사 활동을 하고 있는 간호학 외래교수 1인

과 호스피스 전문 간호사 2인에게 내용타당도를 검증받은 결과 내용타당도 지수(CVI)는 3.25이었으며, 7개의 문항 중 소진탄력성을 측정하는 문항과 내용이 유사한 1개의 문항을 제외하여 총 6문항의 5점 척도를 사용하였다. Lee(19)의 연구에서 Cronbach's alpha는 .72였으며, 본 연구에서는 .87이었다.

3. 자료분석방법

수집된 자료는 SPSS Win 14.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 및 봉사활동 특성, 소진탄력성 및 활동만족도 수준은 빈도로 제시하였으며, 대상자의 일반적 및 봉사활동 특성에 따른 소진탄력성 및 활동만족도의 차이는 t-test, ANOVA 및 Turkey 사후검정으로 파악하였다. 소진탄력성과 활동만족도 수준의 관계는 Pearson's correlation coefficient로, 연구도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha로 알아보았다.

결 과

1. 대상자 특성

본 연구의 대상자는 89.8%가 여성이었고 평균연령은 55.32세였으며 50대가 115명(48.9%)으로 가장 많았다. 종교는 천주교, 개신교, 불교 순이었으며, 교육수준은 83.3%가 고졸이상이었다. 생활정도는 89.6%가 보통 이상이었으며, 79.1%가 직업이 없었다. 건강상태는 53.1%가 보통 혹은 가끔 아픈 편이라고 하였다(Table 1).

봉사자의 71.5%는 병상형 호스피스 기관에서 활동을 하였으며, 평균 봉사활동 기간은 53.04개월이었고, 봉사활동 횟수는 대부분이 주 2회 미만이었다. 봉사활동 참여 동기는 인생의 의미를 찾기 위해서, 종교적 소신으로, 남을 돕고 싶어서 순이었으며, 봉사 시 어려운 점은 전문지식과 기술이 부족한 점이 53.6%로 가장 많았다(Table 2).

2. 소진탄력성

대상자의 소진탄력성은 5점 만점에 평균 3.59점이었다. 하위 요인별로는 성취와 보람이 3.36점으로 가장 낮았고, 구조적 뒷받침은 3.52점, 전문적 역량 요인이 3.54점, 좋은 팀워크는 3.68점, 일에 대한 가치와 신념은 3.79점, 개인적 자원은 3.81점 순이었다. 소진탄력성이 가장 낮았던 문항은 성취와 보람 요인에 속하는 ‘나는 호스피스 봉사경험이 풍부한 편이다’(2.97점)였고, 가장 높은 문항은 전문적 역량 요인에 속하는 ‘나는 나의 일

Table 1. Resilience to Burnout and Work Satisfaction according to General Characteristics (n=235).

Characteristics	Categories	Number	%	Resilience to burnout		Work satisfaction	
				M (SD)	t or F/(Tukey)	M (SD)	t or F/(Tukey)
Gender	Male	24	10.2	3.63 (.43)	.25	3.88 (.54)	3.99*
	Female	211	89.8	3.58 (.38)			
Age (yr)	<40	7	3.0	3.72 (.30)	1.35	4.09 (.16)	1.87
	40~49	43	18.3	3.56 (.37)			
	50~59	115	48.9	3.56 (.37)			
	60~69	58	24.7	3.60 (.40)			
	≥70	12	5.1	3.81 (.39)			
Religion	Buddhist	50	21.3	3.69 (.37)	3.47*	3.85 (.44)	5.24*
	Protestant	86	36.6	3.49 (.39)		①>②*	
	Catholic	91	38.7	3.61 (.38)		3.70 (.50)	
	Others	8	3.4	3.73 (.33)		3.97 (.43)	
Education	Elementary school	9	4.0	3.56 (.27)	2.27	3.54 (.431)	3.43*
	Middle school	29	12.7	3.42 (.43)		②<④*	
	High school	111	48.9	3.60 (.37)		3.66 (.49)	
	College or more	78	34.4	3.64 (.42)		3.82 (.49)	
Economic status	Low	24	10.4	3.63 (.44)	1.56	3.93 (.38)	.63
	Medium	180	77.3	3.57 (.36)		3.69 (.47)	
	High	29	12.3	3.74 (.54)		3.71 (.49)	
Occupation	No	186	79.1	3.60 (.39)	.34	3.69 (.50)	.06
	Yes	49	20.9	3.56 (.39)		3.67 (.44)	
Health status	Very good	14	6.0	3.80 (.55)	4.32*	3.94 (.57)	3.81*
	Good	96	40.9	3.65 (.40)		①, ②>④*	
	Fair	83	35.3	3.55 (.34)		3.61 (.47)	
	Not so good	42	17.8	3.45 (.35)		3.56 (.42)	

Excluded missing data in an analysis, *P<.05.

에 애정을 갖고 헌신하고 있다'(3.92점)였다(Appendix 1). 소진탄력성은 종교(P=.017)와 건강상태(P=.005)에 따라 차이가 있었다. 개신교 군의 소진탄력성은 3.49점으로 불교 군의 3.69점 보다 낮았으며, 건강상태에서 가끔 아프다고 한 군은 3.45점으로 건강한 편(3.65점)과 매우 건강하다고 한 군(3.80점)에 비해 소진탄력성이 낮았다. 또한 소진탄력성은 봉사활동기관(P=.000)과 봉사활동기간(P=.004)에 따라 차이가 있었다. 기타 형태의 호스피스 기관에서 활동하는 군의 소진탄력성은 3.20점으로 병상형이나(3.60점) 병동형 호스피스기관(3.65점)보다 낮았으며, 봉사기간이 1년 미만인 군이나 3년 이상~5년 미만군은 각각 3.49점으로 5년 이상 활동한 군의 3.69점 보다 낮았다(Table 1, 2).

3. 활동만족도

대상자의 활동만족도는 5점 만점에 평균 3.69점이었다. 만족도가 가장 낮았던 문항은 '본인의 기술과 재능을 활용할 수 있어서 만족스럽다'(3.52점)였고, 가장 높은 문항은 '새로운 경험 또는 새로운 것을 배우는 기회

가 되어 만족스럽다'(3.80점)였다(Appendix 2).

활동만족도는 성별(P=.047), 종교(P=.002), 학력(P=.029), 건강상태(P=.011)에 따라 차이가 있었다. 여성 봉사자의 활동만족도는 3.67점으로 남성 봉사자의 3.88점보다 낮았으며, 개신교 군은 3.55점으로 불교 군의 3.85점보다 활동만족도가 낮았고, 중학교 졸업 군은 3.52점으로 전문대졸이상 졸업군의 3.82점에 비해 활동만족도가 낮았다. 또한 활동만족도는 봉사활동 기관(P=.002)에 따라서도 차이가 있었는데, 기타 형태의 호스피스 기관에서 활동하는 군의 활동만족도는 3.25점으로 병상형이나(3.72점) 병동형 호스피스기관(3.72점)보다 낮았다(Table 1, 2).

4. 소진탄력성과 활동만족도의 상관관계

소진탄력성(r=.661, P<.001)과 모든 하위영역 즉 전문적 역량(r=.613, P<.001), 성취와 보람(r=.501, P<.001), 일에 대한 가치와 신념(r=.630, P<.001), 좋은 팀워크(r=.477, P<.001), 구조적 뒷받침(r=.560, P<.001), 개인적 자원(r=.545, P<.001)요인과 활동만족도는 정 상관

Table 2. Resilience to Burnout and Work Satisfaction according to Service Characteristics (n=235).

Characteristics	Categories	Number	%	Resilience to burnout		Work satisfaction	
				M (SD)	t or F (Tukey)	M (SD)	t or F (Tukey)
Volunteer facility	Scattered type	168	71.5	3.60 (.38)	8.80 [†]	3.72 (.49)	6.581*
	Ward type	52	22.1	3.65 (.37)	①, ②>③ [†]	3.72 (.45)	①, ②>③ [†]
	Others	15	6.4	3.20 (.36)		3.25 (.49)	
Period of volunteer activities (year)	< 1	57	24.3	3.49 (.34)	4.50*	3.73 (.49)	1.44
	≤ 1 ~ > 3	42	17.9	3.56 (.30)	①, ③<④*	3.60 (.52)	
	≤ 3 ~ > 5	37	15.7	3.49 (.48)		3.59 (.48)	
	≥ 5	99	42.1	3.69 (.39)		3.74 (.48)	
Number of volunteer activities (week)	≥ 2	32	13.6	3.69 (.50)	2.30	3.79 (.58)	1.34
	< 2	203	86.4	3.58 (.37)		3.68 (.48)	
Other volunteer except for hospice volunteer	Yes	132	56.7	3.63 (.37)	2.56	3.72 (.45)	1.09
	No	101	43.3	3.54 (.42)		3.65 (.55)	
Reasons for participation	Wish for helping others	54	23.0	3.69 (.41)	1.84	3.84 (.41)	1.31
	Find meaning for life	78	33.2	3.64 (.37)		3.68 (.55)	
	Contribute for society	12	5.1	3.62 (.48)		3.69 (.60)	
	Religious beliefs	60	25.5	3.50 (.38)		3.64 (.49)	
	Leisure&new experience	9	3.8	3.48 (.32)		3.69 (.35)	
	Encouragement from people	9	3.8	3.43 (.31)		3.56 (.42)	
	Others	13	5.5	3.51 (.44)		3.53 (.43)	
	None	37	15.7	3.72 (.40)		3.77 (.50)	
Difficulties for volunteering	Lack of professional knowledge and skills	126	53.6	3.59 (.37)	2.11	3.70 (.52)	.69
	Lack of will	35	14.9	3.45 (.46)		3.57 (.44)	
	Lack of understanding from family	7	3.0	3.59 (.37)		3.64 (.14)	
	Feeling not appropriate	12	5.1	3.54 (.40)		3.62 (.49)	
	Lack of facility cooperation	18	7.7	3.70 (.33)		3.70 (.47)	
	None	37	15.7	3.72 (.40)		3.77 (.50)	

*Excluded missing data in an analysis, *P<.05, [†]P<.001.

Table 3. Correlations between Resilience to Burnout and Work Satisfaction (n=235).

Factor of resilience to burnout	Resilience to burnout	Professional competency	Accomplishment and worthiness	Firm belief and value about their profession	Good teamwork	Support by their agency	Individual resources
Resilience to burnout		.942*	.852*	.811*	.827*	.759*	.783*
Work satisfaction	.661*	.613*	.501*	.630*	.477*	.560*	.545*

*P<.001.

관계가 있었다. 즉 소진탄력성이 높을수록 활동만족도도 높았다(Table 3).

고 찰

본 연구의 결과, 호스피스자원봉사자들의 소진탄력성은 5점 만점에 평균 3.59점으로 의료영역에서 활동하는 사회복지사의 3.58점과 유사하였다(9). 이는 다양한 전문직이 공존하는 병원이라는 특수 영역에서 활동하고 있는 호스피스자원봉사자는 의료전문 인력은 아니지만 의료사회복지사와 마찬가지로 호스피스 팀의 한 일원

으로서 말기환자와 그의 가족과 직접적으로 대면하여 서비스를 제공한다는 점이 비슷하기 때문이라고 생각한다.

소진탄력성이 가장 낮았던 요인은 ‘성취와 보람’(3.36 점)이었다. 이 요인은 자신이 봉사하고 있는 영역의 발전에 기여한다는 자부심, 개인적 발전과 성장, 대상자에게 실질적 도움을 준다는 정서적 인식들로 구성되어 있으며, ‘전문적 역량’요인과 마찬가지로 호스피스 자원봉사자의 문제해결 능력, 업무능력의 효능성 및 업무완수의 성취감에 해당되는 부분이다(9). 본 연구에서는 ‘성취와 보람’요인에 속하는 5개 문항 중 개인적 발전과

성장에 해당되는 한 문항을 제외하고는 모든 문항이 평균 이하였으며, 그 중 '나는 호스피스 봉사경험이 풍부한 편이다'는 소진탄력성이 가장 낮았다. 본 연구의 결과, '전문적 역량' 요인은 소진탄력성 6개요인 중 3번째로 낮았다. '전문적 역량' 요인은 업무수행 능력, 열정과 도전정신, 대상자와의 좋은 관계, 호스피스자원봉사자로서의 정체성, 역량개발과 스트레스 관리 능력과 주변 체계로부터 인정 등으로 구성된 요인으로서(9), 호스피스 자원봉사 활동 중에서 말기환자를 돌보는 일과 관련된 실제적인 업무 능력에 해당되며 6가지 요인 중 총 소진탄력성 점수와 가장 높은 상관을 가진 요인이다. 이 결과는 대상자에게 호스피스봉사활동 시 어려운 점이 무엇인가에 대한 질문에 대한 답변에서 대상자의 과반수이상에서 전문지식과 기술이 부족한 점이라고 응답한 것과 또한 병원에서 봉사활동을 하고 있는 호스피스자원봉사자들은 환자의 직접적인 돌봄과 관련된 내용에서 가장 큰 부담감을 느끼며(7), 호스피스 케어 요구도도 질병과 치료과정, 통증관리 및 적절한 음식에 대한 정보요구도가 가장 높다고 한 연구와 같은 맥락이다(13). 따라서 호스피스자원봉사자들은 봉사활동 중 자신들의 업무수행 능력에서 자주 자신감이 없어하며 이로 인해 소진될 가능성이 가장 크므로(6), 이에 대한 적극적인 방안이 요구된다.

소진탄력성이 가장 높았던 요인은 '개인적 자원'(3.81점)이었다. '개인적 자원'은 긍정적 자기인식과 사고방식, 가정의 인정과 지원 그리고 일과 가정의 조화라는 요소가 포함되는 요인으로서(9), 호스피스자원봉사자가 지녀야 할 개인적 자질에 해당되는 요인이다. 병원현장에서 활동하는 호스피스자원봉사자는 임종과정 중 다양한 고통을 겪고 있는 환자를 직접 돌보아야 하는 봉사활동의 특성 상 일반 자원봉사자들에 비해 특별한 자질이 요구된다. 따라서 호스피스자원봉사자는 삶과 죽음에 대한 긍정적인 사고와 아울러 정서적으로 성숙된 성품을 지니고 있어야 할 뿐 아니라 가정적으로도 안정된 삶을 영위하고 있어야 한다(20). 그리고 소진탄력성이 가장 높았던 문항을 보면 '전문적 역량' 요인에 속하는 '나는 나의 일에 애정을 갖고 헌신하고 있다'(3.92)였다. 이 문항은 호스피스에 대한 자원봉사자의 헌신과 열정을 보여주는 문항이다. Hyeon(21)은 자원봉사활동의 핵심적 요건은 헌신과 희생, 자발성과 경제적 무보수성이라고 하였다. 또한 개인적인 특성 중 강인함은 호스피스활동과 관련된 정서적 어려움을 이기게 하여 소진을 감소시키는 역할을 하는데, 바로 헌신은 통제력 및 도

전의식과 함께 강인함을 구성하는 중요한 특성이다(22). 따라서 이 결과는 본 연구에서의 자원봉사자들은 자원봉사자들이 지녀야 할 개인적 자질과 아울러 핵심요인을 갖추고 있다는 사실을 반영하고 있다.

대상자의 활동만족도는 5점 만점에 평균 3.69점이었으며, 만족도가 가장 낮았던 문항은 '본인의 기술과 재능을 활용할 수 있어서 만족스럽다'(3.52점)로 참여 효능성과 관련된 문항이었다. 자원봉사자의 활동만족도는 금전적 보수와는 상관없이 봉사활동을 통해 얻어지는 개인의 정서적·심리적 측면의 만족정도를 나타내는 것으로서 봉사활동의 효과를 측정할 수 있는 중요한 개념이다(23). 그런데 활동만족도를 구성하는 요인 중 중요한 것은 직무 자체, 과업성취, 전문성에 해당하는 '참여 효능성'이다. 즉 자원봉사자들은 자신이 가진 능력을 제대로 발휘할 수 있는 곳에서 참여 효능성을 느끼며, 자신의 능력이 다른 사람을 돕기에 부족함을 느낄 때 좌절하여 봉사활동을 중단하게 된다(24).

대상자의 일반적 특성에 따른 소진탄력성은 종교와 건강상태에 따라 차이가 있었고, 활동만족도는 성별, 종교, 학력, 건강상태에 따라 차이가 있었다. 개신교 군은 소진탄력성과 활동만족도 모두가 다른 군에 비해 낮았다. 선행연구에 의하면 자원봉사 참여에 가장 영향력 있는 변수는 종교로 나타난 바 있다(25,26). 특히 호스피스자원봉사는 다른 자원봉사에 비해 종교를 가지고 있는 대상자의 비율이 훨씬 높으며 이중에서도 기독교(개신교와 천주교)가 가장 높았다(10-13,19,23,24). 종교와 자원봉사자의 소진 및 활동만족도와 관련된 선행연구에서는 종교의 유무와 소진정도와는 관련이 없었거나(6), 종교가 있는 군에서 활동만족도가 높았다(25). 그런데 본 연구에서는 소진탄력성과 활동만족도가 모두 종교가 없는 군에서 높았으며, 개신교 군이 다른 군에 비해 낮았다. Jun(26)은 종교의 도덕성과 관련된 현상으로 개신교인들은 비종교인에 비해 더 도덕적이며 도덕적 행위의 한 형태로 불우이웃을 위한 자원봉사 같은 이타적 행위를 더 많이 하는 경향이 있다고 하였다. 그러나 이타적 동기로 봉사활동을 시작하였다 하더라도 자원봉사 활동에서 만족감을 느끼지 못한다면 봉사활동을 중단할 수 있다. 따라서 종교적 소신으로 호스피스자원봉사에 참여하는 개신교인들의 소진탄력성과 활동만족도를 증진시키기 위한 방안을 마련하기 위해 종교와 소진탄력성 및 활동만족도에 대한 심층적 후속연구가 필요하다고 본다. 그리고 건강상태가 매우 좋다고 말한 군에서 소진탄력성과 활동만족도가 높았는데, 이는 일반

봉사를 하는 노인을 대상으로 한 연구(24)에서도 건강상태에 따라 만족도에 차이가 있어서 자원봉사자의 관리에서 건강관리의 중요성을 말해주고 있다. 그러나 이러한 개인적인 일반적 특성 요인은 조직 구성원이 된 후에 변화시켜서 효과를 기대하기 보다는 선발 또는 배치 과정에서 고려해야 할 요인이라고 본다.

한편 호스피스 자원봉사자는 선발 시 일반적으로 65세 미만으로 연령을 제한하고 있다. 그러나 본 연구에서는 봉사자의 주 연령대인 40~50대보다 60~70대에서 소진탄력성과 활동만족도가 모두 높은 경향이 있었다. 인간의 이타적인 행위는 연령과 관련되어 있으며 또한 이타적 행위의 기본이 되는 감정입의 이해정도도 연령에 따라 증가한다는 점(27)을 고려할 때, 연령이 많더라도 건강 등 기타요건만 충족된다면 그들이 가진 연륜과 사회경험에서 온 노련함 등을 활용할 수 있는 기회를 주는 것은 노인들에게 뿐 아니라 호스피스에서도 도움이 될 것이다. 즉, 자원봉사 인력의 확충이라는 점과 노인에게 삶의 보람을 되찾게 해준다는 두 가지 측면에서 매우 바람직하다고 본다.

대상자의 봉사활동 특성에 따른 소진탄력성은 봉사활동 기관과 봉사활동 기간에 따라 차이가 있었고, 활동만족도는 봉사활동 기관에 따라서만 차이가 있었다. 즉, 병동형 호스피스에서 활동하는 봉사자들의 소진탄력성과 활동만족도가 모두 높았다. 이는 종합병원의 병동형 호스피스가 병상형이나 기타시설(중환자실과 호스피스대상자가 같이 있는 형태)과는 달리 죽음과 사별을 위한 독립된 공간을 가지고 있을 뿐 아니라 호스피스 대상자의 임종을 돕기 위한 다양한 프로그램과 이를 운영하기 위해 특수 훈련을 받은 상호 전문적 팀을 구성하고 있어(28) 자원봉사자의 업무 및 인사관리가 효율적으로 이루어진 것이기 때문이라고 생각한다.

자원봉사활동을 수행하는 조직의 관리·운영은 자원봉사자의 활동만족도와 밀접한 관련성을 가지고 있으며 이는 소진탄력성을 구성하는 요인 중 ‘구조적 뒷받침’에 해당한다. ‘구조적 뒷받침’은 조직의 지원, 처우조건, 자신의 일에 대한 권한, 공정한 인사시스템 등의 요소가 포함된 요인으로서(9), 호스피스자원봉사활동과 관련된 조직의 특성과 관련이 있다.

Galindo-Kuhn과 Guzly(29)는 자원봉사자의 만족과 정신적인 혜택은 단순히 자원봉사활동과 관련된 결과물이 아닌, 봉사활동 상황으로부터 기인한다고 하였다. 즉, 자원봉사자에 대한 지시 및 감독과 같은 의사소통의 요소와 정보의 양, 교육 및 지원, 보상 및 성과 피드

백 등이 자원봉사 활동만족도의 주요한 요소로 인식된다. 그런데 본 연구에서 ‘구조적 뒷받침’의 점수는 6개의 소진탄력성 요인 중 5번째에 속하였다. 자원봉사자의 관리와 운영에 대한 소진탄력성이 낮다는 것은 자원봉사자가 조직의 지원과 처우조건에 대해 불편을 느꼈다는 것을 의미하므로 관리·운영에서 보다 효율적인 방안이 요구된다. 호스피스자원봉사자는 비전문가로 업무수행과정에서 끊임없이 기관의 원조와 지지를 받아야 한다는 사실을 감안할 때, 기관의 관리태도가 자원봉사자의 소진탄력성 및 활동만족도에 미치는 영향은 결정적이라 할 수 있다. 따라서 호스피스자원봉사자가 봉사활동을 하기에 충분한 환경을 조성하고 자신의 활동에 대한 피드백과 활동에 대한 인정이 충분하게 이루어진다면 소진탄력성이 향상될 것으로 기대된다.

또한 본 연구의 결과, 봉사활동 기간이 5년 이상인 군의 소진탄력성이 유의하게 높았다. 이렇듯 활동기간이 길 때 소진과 활동만족도에 긍정적인 것은, 경기도지역 호스피스자원봉사자(12), 전북지역의 호스피스자원봉사자(6), 의료사회복지사(9), 노인자원봉사자(27)를 대상으로 한 연구결과와도 일치하였다. 호스피스자원봉사자는 자원봉사 활동기간이 오래 될수록 봉사경험이 축적되어 신체적, 심리적, 영적 돌봄 등 다양한 영역에서 질적인 봉사활동을 제공하게 되며 자신들도 만족감이 높을 뿐 아니라 질적으로도 우수한 봉사활동을 한다(12). 따라서 호스피스자원봉사자들이 봉사활동을 지속할 수 있도록 하기위해 소진탄력성과 활동 만족도가 낮아지는 시기의 집중적인 관리방안이 요구된다.

한편 소진탄력성과 활동만족도의 상관관계에서 소진탄력성이 높을수록 활동만족도가 높게 나와 호스피스 자원봉사자의 소진탄력성이 낮으면 서비스의 질과 효과성이 저하될 뿐 아니라 호스피스 자원봉사 활동의 만족도도 떨어지는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 자원봉사자의 문제해결 능력, 업무능력의 효능성 및 업무완수의 성취감에 해당되는 영역에서 소진탄력성이 가장 낮았고, 활동 만족도도 ‘본인의 기술과 재능을 활용할 수 있어서 만족스럽다’는 문항에서 가장 낮았다. 즉, 호스피스자원봉사자들은 봉사활동에 대한 열정이 있고 그 활동이 자신의 참여 동기를 충분히 충족시킬 수 있다는 신념이 있어도 업무 내용에 대한 전문성 부족으로 봉사활동을 잘 감당할 수 없다고 느끼게 되면 그로인해 소진탄력성과 활동 만족도가 떨어져 봉사활동을 중단하게 된다. 따라서 호스피스자원봉사자들의 소진탄력성과 활동만족도를 높이기 위해서는 무엇보다 호스피스

자원봉사자의 실무활동 수행능력을 증진시킬 수 있는 지속적인 교육과 관리가 필요하다고 본다.

이상의 결과를 종합해 볼 때, 본 연구의 대상인 호스피스자원봉사자들은 호스피스봉사활동에 대한 이타적인 동기와 열정과 헌신을 가지고 봉사활동을 하고 있었으며 중상 정도의 소진탄력성과 활동만족도를 가지고 있는 것으로 나타났다. 그리고 초기의 어려움을 극복하고 5년 이상 봉사활동을 지속하면 소진탄력성과 활동만족도가 모두 증가한다는 것도 알 수 있었다. 현실적으로 자원봉사활동의 중단사유가 시간의 부족 등 개인적 사정을 제외하고는 소진탄력성이 낮은 전문적 역량과 성취와 보람 즉 활동수행능력의 부족 등을 교육이나 동료 관리자의 협조를 통하여 향상시킬 수 있으리라 생각된다.

요 약

목적: 호스피스 기관에서 봉사활동을 하고 있는 호스피스자원봉사자들의 소진탄력성과 봉사활동 만족도를 파악하기 위함이다.

방법: 부산광역시에 소재한 2개의 대학병원과 4개의 종합병원에서 정기적으로 자원봉사활동을 하고 있는 호스피스자원봉사자 235명을 대상으로 하였으며, 소진탄력성은 총 6개요인(전문적 역량, 성취와 보람, 일에 대한 가치와 신념, 좋은 팀워크, 구조적 뒷받침, 개인적 자원)들로 구성된 총 31문항의 5점 척도로, 활동만족도는 6문항의 5점 척도로 측정하였다. 수집된 자료는 SPSS Win 14.0 프로그램을 이용하여 t-test, ANOVA, Turkey 사후검정 및 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.

결과: 대상자의 소진탄력성 점수는 5점 만점에 3.59점이었다. 소진탄력성이 가장 낮았던 요인은 '성취와 보람'(3.36점)이었다. 소진 탄력성은 개신교군, 건강상태가 가끔 아픈 군, 기타 형태의 호스피스 기관에서 활동하는 군, 봉사기간이 1년 미만이나 3년 이상~5년 미만 군에서 상대적으로 낮았다. 대상자의 활동만족도는 5점 만점에 3.69점이었으며, 만족도가 가장 낮았던 문항은 '본인의 기술과 재능을 활용할 수 있어서 만족스럽다'였다. 활동만족도는 여성, 개신교군, 중학교 졸업군, 건강상태가 가끔 아픈 군, 기타 형태의 호스피스 기관에서 활동하는 군에서 상대적으로 낮았다. 소진탄력성과 활동만족도의 관계는 정 상관관계로 소진탄력성이 높을수록 활동만족도도 높았다.

결론: 호스피스자원봉사자들의 소진 탄력성과 활동만

족도를 높이기 위해서는 '전문적 역량'과 '성취와 보람' 요인을 강화시킬 수 있는 지속적인 교육과 관리가 필요하다. 또한 호스피스자원봉사자는 비전문가로 업무수행 과정에서 끊임없이 기관의 원조와 지지를 받아야 하므로 기관에서는 자원봉사자가 활동하기 편한 환경을 조성하고 자원봉사 활동에 대한 피드백과 인정 및 보상 제도를 마련해야 한다고 생각한다. 또한 호스피스자원봉사자들이 봉사활동을 지속할 수 있도록 하기위해 소진 탄력성과 활동만족도 점수가 낮아지는 시기의 집중적인 관리 방안이 요구된다.

중심단어: 호스피스, 자원봉사자, 소진, 탄력성, 활동만족도

참 고 문 헌

1. Choi S, Kim SN. Inquisition of meaning in life for logotherapy application in hospice nursing. J Korean Acad Soc Nurs 2003; 9(2):329-38.
2. Kim SN. Attitudes towards euthanasia among physicians and nurses. J Korean Acad Psychiatr Ment Health Nurs 2009; 18(2):137-46.
3. Ministry for Health Welfare and Family Affairs. Health Welfare. Overcome cancer 2015 - The second planning overcome cancer. Seoul:2006.
4. Song MO. Strategy for effective hospice volunteers activity. A spring academy of the Korea Hospice Palliative Care of Busan · Ulsan · KeoungNam; 2008 Mar 22; Korea. Busan; 2008.
5. Kim HJ. Guideline for hospice volunteers. 1st ed. Seoul: HyunmoonSa Publishing;1998.
6. Kim JY. A study of primary factors affecting burnout of hospital volunteer and hospice volunteer [Unpublished master's thesis]. Jeonju: Jeonju Univ.; 2005. Korean.
7. Choi ES, Han JE. A study on the burden of hospice volunteers. Korean J Hosp Palliat Care 2005;8(2):173-82.
8. Choi WS, Choi SN, Suh WK. A study on hospice volunteers' self-efficacy and death anxiety. Korean J Fam Welf 2007;12(2): 193-212.
9. Choi MM. Creating and validating scale of resilience to burnout and scale of burnout risk with mixed methods. Korean J Soc Welf 2007;59(4):245-72.
10. Hwang YS. A Study on supporting programs and the actual condition of hospice volunteer-focused on Daejeon and Chungcheong area [Unpublished master's thesis]. Gongju: Gongju National Univ.; 2005. Korean.
11. Kim PJ. Study on the actual condition and activation plan of hospice volunteer service [Unpublished master's thesis]. Seoul: Dong Guk Univ.; 2004. Korean.

12. Kim BH, Jung Y, Park KB. The analysis of activities and satisfaction of volunteers for hospice care. *Korean J Hosp Palliat Care* 2002;5:163-71.
13. Cho H, Kang HS, Kim JH. Survey on the hospice care needs of hospice volunteers. *Korean J Hosp Palliat Care* 2002;5:155-62.
14. Lee MR, Lee WH. Hospice volunteer's attitude toward care of the dying. *Korean J Palliat Care* 2001;4(1):57-67.
15. Huh JS, Kim HJ. Comparison of education programs for hospice volunteer workers. *Korean J Hosp Palliat Care* 2008;11(2):78-81.
16. Joo LY. Effect of an education program on attitude to death for hospice volunteers. *J Hosp Palliat Care* 2005;5(2):1-14.
17. Lee SM, Lee EO. *Nursing research*. Seoul:Korea National Open University Press;2005.
18. Francis GR. *The volunteer needs profile*. Wisconsin:University of Wisconsin;1982.
19. Lee JM. A study on factors which influence satisfaction of voluntary service activities [Unpublished master's thesis]. Seoul: Yonsei Univ.; 2005. Korean.
20. Research Institute for Hospice/Palliative Care. *Hospice and palliative care*. Seoul:Koonja Publishing;2006.
21. Hyeon YS. The concept and meaning of voluntary service. *The Theory of Voluntary Service of the Present Society* 1997;18-34.
22. Korean Nurse Association of Hospice Care. *Guide of hospice and palliative care*. Seoul:SooMoonSa Publishing;2006.
23. Cho YA. Antecedents and the consequences of convention volunteers' activity satisfaction. *Korean J Tourism & Hospitality Research* 2007;21(2):295-310.
24. Kim SH. A study on the determinations of the older volunteer's work satisfaction [Unpublished master's thesis]. Busan: Dong-A Univ.; 2000. Korean.
25. Kim HK. The comparison of characteristics between the married women participating voluntary activities and those not participating voluntary activities- in terms of the demographic, psychosocial and family related variables. *J Korean Home Management Association* 2004;22(4):141-56.
26. Jun SP. The moral differences between protestants and atheist, and the effects of religion on the morality of protestants. *Korean J Socio* 2000;34(Winter):1069-104.
27. Oh SH, Hah TK, Soon TW. *Theory of organization*. Seoul: BupMoonSa publishing;2000.
28. Kang SC, Park JS. A study on the architectural planning of the hospice ward in a general hospital-focused on spatial composition of the hospice ward. *Korean J Inst Health Arch* 2003;9(2):7-16.
29. Galindo-Kuhn R, Guzley RM. The volunteer satisfaction index: construct definition, measurement, development, and validation. *J Soc Serv Res* 2001;28(1):45-68.

Appendix 1. Resilience to Burnout for Factors and Their Items (n=235).

Factor and item	M (SD)
Factor 2 (accomplishment and worthiness)	3.36 (.51)
Item 3. 나는 호스피스자원봉사자의 업무영역을 확장하는 데에 기여하고 있다.	3.41 (.74)
Item 10. 나는 호스피스자원봉사자를 양성하는 데에 기여하고 있다.	3.07 (.88)
Item 17. 나는 내 일을 통해 인간적으로 성숙해가는 자신을 발견하곤 한다.	3.88 (.59)
Item 24. 나는 호스피스 봉사경험이 풍부한 편이다.	2.97 (.80)
Item 31. 나는 나의 호스피스 대상자에게 도움이 되고 있다.	3.45 (.62)
Factor 5 (support by their agency)	3.52 (.49)
Item 6. 내가 속한 조직은 나와 내가 하는 일을 지원해 준다.	3.77 (.67)
Item 13. 나는 나의 봉사현장에 대해 이만한 곳도 없다고 생각한다.	3.78 (.73)
Item 20. 나는 내가 하는 일에 대해 많은 권한을 갖고 있다.	2.99 (.81)
Item 27. 내가 속한 조직이나 부서의 인사관리는 원만한 편이다.	3.53 (.72)
Factor 1 (professional competency)	3.54 (.41)
Item 1. 나는 내가 수행하는 업무에 필요한 능력을 갖추고 있다.	3.29 (.62)
Item 2. 나는 나의 일에 애정을 갖고 헌신하고 있다.	3.92 (.62)
Item 8. 나에게는 업무과정에 어떤 어려움도 극복하고자 하는 의지가 있다.	3.84 (.64)
Item 9. 나는 호스피스 대상자와 좋은 관계를 맺고 있다.	3.72 (.64)
Item 15. 나는 호스피스자원봉사자로서 정체성이 확고하다.	3.76 (.61)
Item 16. 나는 내 업무에 필요한 전문적 역량을 키워가고 있다.	3.40 (.71)
Item 22. 나는 업무에서 생기는 스트레스를 잘 관리하고 있다.	3.69 (.61)
Item 23. 나는 내가 속한 조직 상부로부터 나의 업무능력을 인정받고 있다.	3.32 (.65)
Item 29. 나는 동료들로부터 업무능력을 인정받고 있다.	3.31 (.62)
Item 30. 나는 내가 속한 호스피스활동 영역과 지역사회에서 업무능력을 인정받고 있다.	3.45 (.62)
Factor 4 (good teamwork)	3.68 (.48)
Item 5. 내가 속한 팀 내의 역할분담은 명확한 편이다.	3.70 (.65)
Item 12. 내가 속한 팀의 구성원들은 친밀한 인간관계를 맺고 있다.	3.77 (.65)
Item 19. 나는 팀에서 마음에 안 드는 일이 일어나도 성숙하게 대처하는 편이다.	3.63 (.59)
Item 26. 설혹 팀워크가 좋지 않더라도 내 일을 잘 해나갈 수 있다.	3.62 (.65)
Factor 3 (firm belief and value about their profession)	3.79 (.48)
Item 4. 나는 내가 수행하는 업무가 재미있다.	3.85 (.64)
Item 11. 나는 내가 수행하는 업무가 나와 잘 맞는다고 느낀다.	3.71 (.69)
Item 18. 내가 하고 있는 일의 특성은 나의 개인적인 인생목표에도 부합한다.	3.80 (.63)
Item 25. 나는 나의 일에(사회적, 전문가적, 또는 종교적) 사명감을 갖고 있다.	3.80 (.65)
Factor 6 (individual resources)	3.81 (.47)
Item 7. 나는 나 자신에 대해서 긍정적으로 평가하고 있다.	3.74 (.66)
Item 14. 나의 사고방식은 긍정적이다.	3.83 (.63)
Item 21. 나의 가족들은 내가 하는 일을 인정하고 지원해준다.	3.91 (.69)
Item 28. 나의 일과 가정은 조화를 이루고 있는 편이다.	3.77 (.62)
Total score of resilience to burnout	3.59 (.39)

Appendix 2. Work Satisfaction for Each Items (n=235).

Items	M (SD)
Item 5. 본인의 기술과 재능을 활용할 수 있어서 만족스럽다.	3.52 (.66)
Item 3. 지역사회 공동체에 대한 이해를 넓힐 수 있어 만족스럽다.	3.61 (.65)
Item 6. 내가 누군가에 의해 필요하고 유용한 존재라는 것을 느낄 수 있는 기회가 되었다.	3.69 (.64)
Item 2. 다양한 배경의 사람들에 대한 이해 및 관계를 형성할 수 있어 만족스럽다.	3.73 (.60)
Item 1. 개인적 보람과 자아성취감을 맞출 수 있어 만족스럽다.	3.79 (.59)
Item 4. 새로운 경험 또는 새로운 것을 배우는 기회가 되어 만족스럽다.	3.80 (.64)
Total score of work satisfaction	3.69 (.49)