

호스피스 봉사 경험이 가져다 주는 것은 ?

정 연(울리아나)

한국 가톨릭 호스피스 협회 교육학술 이사



삶과 죽음은 모두가 큰 축복이다. 긍정적인 삶이란 살아있음과 죽음이라는 것을 동등한 의미로 보는 것이다. 죽음을 앞둔 삶을 사랑의 삶으로, 임종의 순간을 최고의 정(情), 즉 사랑의 실천으로 극복해야 한다. 임종과정에서 봉사자와 환자는 함께 ‘최고의 사랑’을 보여주어야 한다. 이는 죽음으로서가 아니라 사랑의 표현임을 보여주는 축복의 한 순간으로 인식해야 하기 때문이다. 이러한 생각을 가지고 있는 호스피스 자원봉사자는 임종자의 손을 잡고 영원한 나라로 사랑하는 형제자매를 넘겨주는 역할을 하게 된다(한국 가톨릭 호스피스 협회, 2005).

호스피스 자원봉사자는 말기환자와 그의 가족, 호스피스 기관의 직원을 도와 호스피스 프로그램이 원활하게 운영되도록 하는 호스피스 활동이다. 호스피스 자원봉사자는 환자들의 고통을 덜어주고 여생을 편안한 분위기에서 인간의 존엄성을 유지하면서 삶의 완성에 이르도록 함께 해주며, 오랫동안 환자 간 호로 지친 가족들의 심리적, 육체적 어려운 문제들을 함께 의논하고 도와주는 일을 한다. 또한, 호스피스에 종사하는 직원들의 과중한 업무를 덜어줌으로써 보다 능률적이고 효과적으로 직무를 수행할 수 있도록 지원하며, 호스피스 사업의 발전을 위해 필요한 재정적 지원활동, 홍보 및 지역사회 연계 등 다양한 역할을 한다(가톨릭대학교 호스피스교육연구소, 2006).

일정 기간의 교육을 통하여 환자와 가족에게 호스피스 돌봄에 대한 봉사를 제공하게 되는 호스피스 자원봉사자의 활동은 환자 및 가족과의 일대일 만남을 통해서 친밀한 관계를 맺음으로써 지속적인 만남

을 유지하는 중요한 역할을 한다(김분한, 김윤숙, 정연, 2005).

이와 같이 다양하고 중요한 역할을 하기에 ‘호스피스의 꽃’이라고 불리우기도 하는 호스피스 자원봉사자들은 환자 및 가족들의 곁에서 가장 많은 시간을 보내며 호스피스 기관에서 가장 많은 수를 차지하고 있는 호스피스 팀원이다. 본 협회 역시 호스피스 자원봉사자들이 많은 수를 차지하고 있으며 주요 역할과 활동을 담당하고 활동해오고 있다.

이 글에서는 창립 20주년을 맞이하여 ‘돌보는 이들의 성장’을 주제로 특강을 실시하고 그룹 토론을 통하여 회원들이 나눈 ‘호스피스 봉사 경험’을 요약 정리하고, 선행연구에서 나타난 호스피스 자원봉사 경험을 살펴봄으로써 호스피스 자원봉사자들의 활동을 더욱 격려하고, 호스피스 팀원으로서의 자긍심을 높일 수 있는 방안을 제안하고자 한다.

■ 본회 회원들의 호스피스 봉사 경험

총 150명의 회원들이 10개 조로 나뉘어 약 1시간 30여분 정도 토의한 내용을 내용분석기법으로 정리한 결과 3개 범주와 이는 14개의 하위범주로 나눌 수 있었다. 3개 범주는 ‘성취감’, ‘장애요인’, ‘장애를 극복하기’로 나타났으며, 첫 번째 ‘성취감’ 범주는 ‘활동 교훈’, ‘삶의 지혜를 배움’, ‘신앙심 고양’, ‘보람을 느낌’의 4개의 하위범주로 구분할 수 있었다. 두 번째 ‘장애요인’ 범주는 ‘대상자에 대한 이해부족’, ‘무기력감’, ‘부족함을 인식’, ‘역할갈등’, ‘업무과중’, ‘갈등과 죄책감’의 6개의 하위범주로 구분할 수 있었다. 또한, 세 번째 ‘장애를 극복하기’ 범주는 ‘치료적 의사소통 적용하기’, ‘전환 활동’, ‘신앙 활동’, ‘승화하기’의 4개

의 하위범주로 구분할 수 있었다. 각각의 하위범주에 포함되는 토의 내용은 <표 1> 과 같이 나타났다.

<표 1> 호스피스 봉사 경험

범주	하위범주	토의 내용
성취감	활동 교훈	<ul style="list-style-type: none"> • 인식하는 법과 시간 연구가 중요하다. • 동료애(팀역)이 중요하다. • 대상자의 이야기에 경청하는 것이 중요하다. • 감정적이며 억울한 것이 많이 중요하다. • 호스피스의 의무론 사항이다.
	삶의 지혜를 배움	<ul style="list-style-type: none"> • 지어 성찰을 많이 하게 된다. • "모나 세상 동글동글하게 살지 우리가 살 것은 오직 사랑뿐입니다." 헬라어에 영감이다 • 호스피스는 지식을 배우는 것이다. 호스피스는 나의 자신의 '행복'이다 • 세상에서 가장 아름다운 것은 사랑이다 • 사랑의 세계 속에서 의미를 찾다! 일주일 중 하루 호스피스봉사를 하면서 자신의 삶의 정화시킨다.
	신앙심 고양	<ul style="list-style-type: none"> • 좋은 환경이면 환자가 선행하셨을 때 기쁨으로 자신을 채운다. • 기도도 지원하여 기도로 온다. • * 하나님의 사랑을 실천하자 • 설기는 자기 되게 하소서 • 하나님께 가는 미지약을 들을 수 있어 기쁘다 • 내가 움직일 수 있는 상황에서 호스피스 봉사는 축복이다 • 주님께 늘 감사 기도하면서 지식을 채운다 • 미안한 일을 사용하시는 하나님은 잔미 받으소서
보람을 느낌	<ul style="list-style-type: none"> • 불교신앙을 세례 받게 하여 전종교연합을 때 • 죽음의 이해를 통해 호스피스 봉사할 때 • 기정 호스피스 받으시는 할머니의 고독사를 면하게 해주었을 때 	
장애요인	대상자에 대한 이해 부족	<ul style="list-style-type: none"> • 가족이 호스피스에 대해 이해가 부족할 때 • 환자(어린)가 의사환자를 보려는 것은 어렵다 • 새로운 환자를 만나야 할 때 어렵다 • 의료기관을 찾지 못하면 어려움이다 • 환자의 내담자 심할 때 다가가기 어렵다 • 환자의 마음을 헤아리지 못하였을 때
	무기역감	<ul style="list-style-type: none"> • 비자적인 환자들이 죽음이 끝나고 인식할 때 내가 할 일은 ? • 철저 보고하며 "나만" 독단적 케어로 인한 외로운 미지약을 지겨울 수밖에 없는 환심이 안타깝게된다. • 환자들이 필요로 하는 상황이 각기 다른 문맥적 파악이 어렵다 • 환자가 이해할 수 없을 행동과 태도 때문에 무슨 보기가 된다. • 일중 전 가족 간에 봉사의 취미를 하지 않고 일중하듯 있을 때
	부족함을 인식	<ul style="list-style-type: none"> • 열정 돌봄에 대한 지식이 부족하다 • 자신(봉사자)에 대한 이해가 부족하다 • 환자들이 마시지를 당면히 계속해서 원할 때 • 환자가 이해할 수 없을 행동과 태도 때문에 무엇이 됐는지 같음이 느껴진다 • 경연이 오래된지, 환자에 대해 무감각해지고 대화가 없다 • 봉사자의 역할이 광범위하다 • 환자 돌봄시 행정적인 일로 소진 • 정신적인 것보다는 육체적인 소진
장애를 극복하기	갈등과 죄책감	<ul style="list-style-type: none"> • CPR 교육 후 팀원 간의 갈등이 생김 • 기정사가 복잡한 환자들을 만나볼 때 환자들을 진정으로 돌보지 않을 경우
	치료적 의사소통 적용하기	<ul style="list-style-type: none"> • 아이가 다른 환자를 만날 때는 상대의 이야기를 들어주며 기회를 기다린다. • 새로운 환자를 만날 때는 기도와 마시지를 같이 정서적 돌봄으로 다가간다. • 일중을 알지 못하는 환자가 가족과 헤어졌을 두려워할 때 "언제에 있어서 10년, 20년 못 본다고 생각하면 어떻겠습니까" 라고 하니 환자가 기쁜 마음으로 받아들였다
	친한 활동	<ul style="list-style-type: none"> • 취미활동, 음악강좌, 산책, 노래하기, 연기 배우기 • 마시지를 계속해서 할할 때는 다른 쪽으로 화제를 돌린다. • 친분을 맺어주면 좋다 • * 영성수련, 피전, 평일 미사를 한다. • 친분을 맺어주면 좋다 • * 영성수련, 피전, 평일 미사를 한다. • 환자의 지속적인 병세 때문에 다가가기 힘들었을 때 기도로 극복함
승화(昇華)하기	<ul style="list-style-type: none"> • 병원 강도에는 개인의 부족한 부분을 감싸고 open mind를 가지고 함께 기도한다. • 사랑으로 안아주고 믿음으로 붙여주고, 진실로 통하는 호스피스 	

본 협회 회원 들은 호스피스 봉사를 통해 호스피스 활동에 할 때 잊지 않아야 하는 활동교훈의 중요성을 절실하게 체득하였으며, 삶의 지혜를 배우고 나아가 가톨릭 신자로서 신앙심이 고양되고 굳건해지는 것을 경험하였다. 그러나 이로 인한 성취감 뒤에는 다소 실망스럽고 낮은 자존감을 느끼게 하는 여러 가지 장애요인들과 공존하며 봉사활동을 하고 있었다. 다가가기 어려운 대상자들도 많았고, 자신의 한계를 경험하게 하는 무기력감과 부족함을 느끼기도 하였으며, 역할 갈등과 업무과다로 힘들어하기도 하였다. 그럼에도 불구하고, 이러한 장애들을 극복하기 위해 치료적 의사소통을 적용하거나 전환활동을 하고, 꾸준한 기도와 같은 신앙생활과 대의(大義)로써 승화(昇華)하는 것과 같은 자신들만의 극복방안들을 적용함으로써 호스피스 봉사의 성취감을 느

키면서도 겸허한 자세로 가톨릭 신앙인의 자세로 돌아가서 호스피스 봉사를 계속해서 해오고 있었다.

■ 호스피스 봉사 경험에 대한 선행연구들

국내 호스피스가 정착한 이래 호스피스 봉사자를 대상으로 한 연구들은 약 100여편 이른다. 그러나 호스피스 봉사자의 활동 경험을 다룬 질적 연구는 매우 드물다. 여기에서는 호스피스 봉사자들의 돌봄 경험을 질적연구방법론을 적용한 논문 한편과 호스피스봉사자들의 봉사활동에 영향을 주는 주요 요인들을 분석한 몇편의 연구결과를 요약하고자 한다.

김분한, 김윤숙과 정연(2005)은 호스피스 자원봉사자들의 암환자 돌봄에 대한 경험을 현상학적연구방법을 적용하여 분석하였는데, 호스피스 자원봉사자들의 암환자 돌봄에 대한 경험 현상을 분석하여 총괄한 최종적 진술은 다음과 같았다.

호스피스 자원봉사자들은 처음에는 어떻게 환자에게 접근을 해야 될지 모르고, 환자와 만나는 것을 두려워하지만, 암환자를 돌봄의 대상으로 인식하면서 차츰 환자와의 만남을 즐거움으로 생각한다. 하지만, 암환자와의 만남은 순조롭지 않고, 여러 가지 한계에 부딪히게 되지만, 환자와 가족을 위해 함께 일하고 나눔으로써 환자와 가족의 마음의 벽들이 무너짐을 경험하게 된다. 사회적인 돌봄은 가족과 환자에게 쉽게 접근하게 해주고, 경계하는 마음까지 무너뜨린다. 또한, 암환자의 신체적 돌봄은 더욱 신뢰감과 친밀감을 형성해준다. 호스피스 봉사자들은 사회적 돌봄이나 신체적 돌봄으로 끝나는 것이 아니라 죽어가는 암환자들이 자신의 삶의 정리하고, 죽음을 수용함으로써 좋은 죽음을 맞아할 수 있도록 도와준다. 좋은 죽음 뜻하는 환자의 찡그린 얼굴을 환하게 변화시켜주고, 가족과 타인과의 관계성을 회복시켜주었다.

이렇게 환자와 가족을 위한 돌봄은 자원하는 마음과 기쁜 마음으로 봉사할 지라도 육체적으로 영적으로 소진됨을 자원봉사자들은 경험한다. 자신의 육체적, 정신적 회복을 위해 재충전의 시간들이 필요함

을 경험한다. 또한, 호스피스 자원봉사자들은 살아 있을 때의 암 환자 뿐만 아니라 사별 후 가족까지 돌봄으로써 호스피스자원봉사의 중요성과 필요성을 인식하게 된다.

위와 같은 분석 결과는 우리 회원들의 그룹토의 결과 분석과 매우 유사하였음을 알 수 있었다. 또한, 양적 연구방법을 이용하여 호스피스 자원봉사 활동을 분석한 주요논문 몇 편의 결과들을 요약하면 다음과 같다.

김분한, 정연과 박경복(2002)은 종교적인 배경없이 일개 지역사회에서 자발적으로 결성된 호스피스 봉사단체의 호스피스 자원봉사 활동과 만족도에 대하여 분석하였는데, 활동면에 있어서 심리적 돌봄 영역의 활동이 가장 높았고, 다음으로는 가족 돌봄의 영역이 높았다. 종교에 따라 심리적인 돌봄 활동과 영적 활동에 차이가 있는 것으로 나타났는데, 이 연구에서는 천주교 신자들이 월등하게 심리적, 영적 돌봄의 활동을 많이 하는 것으로 나타났다. 또한, 자원봉사활동의 기간이 오래 되었을수록 심리적, 영적 돌봄 활동을 더 많이 하는 경향이 있으며, 자원봉사에 대한 만족도도 더 높은 것으로 나타났다. 또한 심리적 돌봄 활동을 많이 하는 자원봉사자가 자원봉사활동에 대한 만족도도 더 높은 것으로 나타났다. 따라서 자원봉사에 대한 경험을 많이 함으로써 다양한 영역의 활동을 제공할 수 있으며, 이는 환자와 가족에게 질적인 면에서의 호스피스 돌봄이 효과적으로 제공될 수 있다는 것을 의미한다고 하였다.

전명화와 이병숙(2009)은 호스피스 자원봉사자가 자신감 있고 지속적인 활동을 하기 위해서는 자원봉사활동에 대한 만족도가 높아야 하며, 자원봉사자 스스로가 자신의 역할의 중요성을 인식하고 말기환자와 가족에게 적절한 도움을 제공한다면 더욱 효과적인 서비스가 될 것이라고 하였으며, 호스피스 자원봉사자들 을 대상으로 활동의 중요도와 수행도와의 관련성을 분석한 결과 활동의 중요도에 비해 수행도는 낮은 편이며, 호스피스 봉사활동 항목을 중

요하게 생각할수록 실제 활동으로 수행하는 정도도 다소 높은 것으로 나타났다.

한지은, 최의순(2006)은 호스피스 자원봉사자의 삶의 질 관련 요인을 분석하였는데, 호스피스 봉사자들은 자유의지에 따라 활동하지만 환자와 가족을 돌보고 수발하는 역할을 하면서 소진되어 삶의 질에 영향을 미칠 수 있는 것으로 예측할 수 있다고 하였으며, 호스피스 자원봉사자는 남을 돕는 종교적 신념, 자아실현 등 자기지향적인 동기에 의해 봉사활동을 시작하기 때문에 자아존중감 관련된 삶의 질이 높음을 확인하였다. 또한, 호스피스 자원봉사자들은 주관적인 건강상태가 좋을수록, 자원봉사활동에 대한 만족도가 높을수록, 호스피스 봉사활동에 대한 가족들의 반응이 긍정적일수록, 본인이 자원봉사자로서의 자질이 있다고 느낄수록, 본인을 위한 호스피스 자원봉사자 교육의 필요성을 많이 느낄수록 삶의 질도 높아지는 것으로 나타났다. 또한, 박금자(2006)의 연구에서는 호스피스 자원봉사활동의 만족도가 높을수록 삶의 의미도 높은 것으로 나타났다.

종합적으로 요약하면 호스피스 자원봉사자들은 활동을 통하여 대상자에게 무언가를 많이 베풀다기 보다는 오히려 봉사자 본인에게 대가로 환산할 수 없는 소중한 깨달음과 성취감을 더 많이 가져다 주어, 삶의 질을 높이고 의미 있는 삶을 살아가도록 하는 일임에 틀림이 없다. 그러므로 봉사활동 과정에서 이러한 만족감을 계속해서 느낄 수 있다면 호스피스 봉사 활동 또한 오랫동안 지속할 수 있을 것이다. 그러나 여러 가지 장애요인들로 인해 사람 간의 갈등을 일어나고, 만족감을 떨어져 결과적으로 소진(burn out)으로 이끌게 되고 활동을 중단하기에 이르르게 되기도 한다. 다른 봉사분야와 달리 전문적인 소정의 교육을 많아야 하고 오랜 경험이 축적될수록 호스피스 대상자들에 더욱 질적인 호스피스 돌봄을 제공할 수 있는 호스피스 봉사자를 이러한 이유로 잃는다는 것은 호스피스기관으로서도 큰 손실이 된다. 따라서 호스피스 봉사활동에서 경험하게 되는

장애요인들을 극복할 수 있도록 호스피스 팀이나 기관에서는 제도적인 차원의 지지가 필요할 것이다.

호스피스 봉사활동과 관련된 여러 연구에서 공통적으로 언급하는 첫 번째 방안은 효과적이고 지속적인 교육 프로그램의 제공이다. 기관에 따라 차이는 있으나 20시간 이상의 기본교육 과정을 이수하는 것으로 호스피스 자원봉사자로서의 지식과 소양을 갖추기란 쉽지 않은 일이다. 계속 교육을 통해 너무도 다양하게 살아온 인간에 대한 이해, 대상자에 대한 심리적 지지 방법 등에 대한 교육 뿐만 아니라 자원봉사자 본인과 호스피스 팀원의 스트레스를 다스릴 수 있는 교육 또한 반드시 필요하다. 교육을 기획할 때 꼭 고려해야 하는 것은 기관의 자원봉사자의 교육 요구를 실제적으로 파악하는 것이 반드시 필요하고, 지식의 전달에 그치는 것이 아닌 실제적인 교육이 될 수 있도록 해야 한다는 것이다.

두 번째 방안은 자원봉사자에 대한 사회적 지지 또한 체계적이고 지속적으로 이루어져야 한다. 대가를 바라지 않는 자원봉사 활동이지만 호스피스 팀과 기관에서는 비금전적인 강화 방안들을 개발하여야 할 것이다. 대부분의 호스피스 기관에서 이미 시행하고 있는 우수자원 봉사자 포상, 또는 야유회 및 워크숍을 넘어서는 봉사자들에게 감동과 성취감을 느낄 수 있는 구체적인 지지 방안들을 고안하여야 할 것이다. 예를 들면, 자원봉사자 가족/친지 모임을 통하여 봉사자의 활동이 얼마나 의미가 있고 훌륭한 일인지를 느끼게 하는 기회를 가지는 것도 하나의 방법이 될 수 있을 것이다. 이와 같이 호스피스 팀 내에서 뿐만 아니라 기관 및 지역사회 차원에서의 자원봉사자들에 대한 특별한 배려 방안들도 만들어 나가야 할 것이다.

세 번째 방안은 자원봉사자 개인에 대한 고려가 필요하다. 호스피스 팀장, 코디네이터 및 사회복지사 등 자원봉사자들을 밀접하게 도와주는 호스피스 팀원들은 자원봉사자 개개인의 능력을 잘 알아내어 그들이 각자 가진 능력을 발휘할 수 있게 하는 것이 필

요하다. 자원봉사자 개인의 성취감 고양에도 효과적일 뿐만 아니라 호스피스 돌봄의 질도 더 좋아질 것이다. 개개인의 어려운 점을 보살피는 일도 매우 필요하다. 자원봉사자 회의나 팀 회의와 같은 공식적인 자리에서 털어놓기 어려운 애로점들도 파악하여 이를 극복하기 위한 맞춤형 해결방안들을 끊임없이 고려하는 일도 매우 중요하다. 이 밖에도 더 효율적이고 효과적인 훌륭한 방안들이 많이 있을 것이다. 각 기관의 특성 및 여건에 따라 호스피스 자원봉사자들 만족도를 높이고 활동의 지속성을 이끌 수 있는 방안들을 적극적으로 개발하여 나아가기를 기대합니다.

성탄절을 맞아 우리 가톨릭 호스피스인들이 모두 주님의 은총을 가득 받아 행복하시고, 2013년에도 영육 간에 모두 건강하셔서 계속해서 주님의 사랑을 실천하는 호스피스 돌봄을 이어나가시길 기도드립니다.

참고문헌

- 김분한, 정연, 박경복(2002). 호스피스자원봉사자의 활동 및 만족도 분석, 한국호스피스완화의료학회지, 5(2) 163-171
- 김분한, 김윤숙, 정연(2005). 호스피스 자원봉사자들의 암환자 돌봄에 대한 경험, 중앙간호학회지, 5(2) 79-86
- 박금자(2006). 호스피스 자원봉사자의 자원봉사활동 만족도와 삶의 의미, 중앙간호학회지, 6(2) 104-110
- 전명화, 이병숙(2009). 호스피스자원봉사자가 지각한 호스피스 활동의 중요도 및 수행도, 한국호스피스완화의료학회지, 12(3), 121-131
- 한국가톨릭호스피스협회(2005). 호스피스의 이해, 현문사, 서울
- 한지은, 최의순(2006). 호스피스 자원봉사자의 삶의 질 정도와 관련요인, 중앙간호학회지, 6(2) 143-151