

Original Article

## 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스와 감성지능 간의 관계

김 연 하 · 김 민 주

동아대학교 간호학과

### Occupational Stress and Emotional Intelligence in Hospice Volunteers

Yeon Ha Kim, R.N. and Minju Kim, R.N., Ph.D.

Department of Nursing, Dong-A University College of Medicine, Busan, Korea

**Purpose:** The purpose of this study was to explore the level of occupational stress and emotional intelligence in hospice volunteers. **Methods:** Participants were 158 hospice volunteers at hospitals in B city. Occupational stress, emotional intelligence, and general characteristics of hospice volunteers were measured. The data were analyzed with descriptive statistics, t-tests, ANOVA, and Pearson's correlation coefficients. **Results:** The mean score for occupational stress was 2.16 points out of 4 and 4.65 out of 7 for emotional intelligence. The scores for occupational stress and emotional intelligence were significantly different by educational level and monthly income in hospice volunteers. Occupational stress was negatively correlated with emotional intelligence ( $r = -0.196, P = 0.013$ ). **Conclusion:** A continuous educational program is needed to offer volunteers with new hospice-related trends. To ensure quality care for patients and their families, it should be helpful to encourage hospice volunteers to build a social network to enhance their emotional intelligence.

**Key Words:** Psychological stress, Emotional intelligence, Hospices, Hospice care, Volunteers

## 서 론

### 1. 연구의 필요성

호스피스는 말기 환자와 가족의 삶의 질을 극대화함으로써 환자는 평안한 죽음을 맞이하고 남은 가족은 사별 후 새로운 삶을 살아갈 수 있도록 대상자의 신체적, 정서적, 사회경제적, 영적 욕구를 충족시키는 총체적인 활동이다(1,2). 호스피스 활동은 전인적인 돌봄을 목표

로 하기 때문에 의료인과 비의료인팀 즉 의사, 간호사, 성직자, 사회복지사, 심리상담사, 영양사, 치료사, 자원봉사자 그리고 환자와 가족 등이 함께 참여하는 다학제적인 팀 활동을 원칙으로 하고 있다(3). 특히 호스피스팀에서 비의료인 중 상당수를 차지하는 호스피스 자원봉사자는 호스피스팀 내에서 중추적인 역할을 수행하고 있다. 이런 호스피스 자원봉사자의 활동으로는 개인 위생 등을 도와주는 신체적 돌봄과 인간으로서의 존엄성을 유지하면서 자신의 삶을 통합할 수 있도록 관심과

Received January 6, 2015, Revised May 7, 2015, Accepted May 29, 2015

Correspondence to: Minju Kim  
Department of Nursing, Dong-A University, Dongdasin-dong 3 ga, Seo-gu, Busan 602-714, Korea  
Tel: +82-51-240-2674, Fax: +82-51-240-2920, E-mail: mjkim@dau.ac.kr  
This work was supported by the Dong-A University research fund.

© This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

애정을 주는 심리적 돌봄, 지친 가족을 쉴 수 있도록 배려와 지지하는 사회적 돌봄과 사별가족 돌봄, 환자를 위해 기도해주고 환자 스스로가 존귀한 존재임을 깨닫게 해주는 영적 돌봄 활동 등을 포함하고 있다(3,4).

호스피스 자원봉사자는 대상자 가까이에서 의료행위를 제외한 폭넓은 돌봄을 지원함으로써 의사, 간호사 등 의료진이 환자 진료와 간호에 충실할 수 있도록 도우며 의료서비스의 질을 향상시키는 데 긍정적인 효과를 주고 있다고 평가 받고 있다(4). 그러나 대상자와 가족에게 총체적 돌봄을 제공하는 호스피스 자원봉사자는 환자와 처음 만날 때, 환자의 냉대가 심한 경우, 환자의 죽음과 임종의 순간에 심한 스트레스를 받는 것으로 나타났다(5). 또한 호스피스 자원봉사자는 혼자 일하는 것이 아닌 팀의 일원으로써 활동하기 때문에 다른 팀원과 상호협력을 해야 하는 상황에 놓여있다(6).

직무 스트레스는 인간들 간의 상호작용에 가장 중추적인 역할을 담당하는 직장에서 직무 수행과정에서 발생하는 인간관계의 갈등, 업무과중, 업무의 자율성(결정권한)의 결여, 역할 모호성, 보상 부적절, 비합리적 권위적 직장문화 등과 같은 직업적 특성에서 오는 주요한 위험 요인으로 인식되고 있다(7). 반면 호스피스팀 활동에 있어서 호스피스 자원봉사자는 역할의 모호성(4), 의사소통의 문제(8), 팀원 간의 갈등(9) 등을 경험하면서 지속적으로 직무 스트레스적인 상황에 노출되어 있는 상태이다.

직무 스트레스적인 상황에 계속 노출되면서 호스피스 자원봉사자는 정신적으로 걱정, 슬픔, 불안, 좌절감 등을 경험하며, 피로나 수면장애 등의 육체적인 증상들을 경험하게 되어 결과적으로 호스피스 활동에 부정적인 영향을 미치게 된다(6). 간호직무 종사자의 직무 스트레스에 관한 선행연구에 따르면, 직무 스트레스가 높은 경우 직무 수행능력과 직무 만족도가 저하되는 경향을 보이며, 소진의 정도와 이직의도가 높은 것으로 나타났다(10-12). 즉 직무 스트레스는 개인뿐만 아니라 돌보는 대상자와 조직에도 부정적인 영향을 미치게 된다. 호스피스 자원봉사자의 경우 지속적으로 직무 스트레스적인 상황에 노출되면서 소진 정도가 높아지고 자원봉사활동 중단을 초래할 수 있다(3,4). 호스피스 자원봉사자의 활동 중단은 호스피스팀의 재구성을 요구하여 대상자의 돌봄이 중단되는 사태를 초래할 수 있어서 적극적인 관리가 필요하다.

최근에 여러 연구에서 직무 스트레스를 감소시키기 위한 하나의 방안으로 감성지능에 대한 연구가 활발히

이루어지고 있다(11,13,14). 감성지능은 다양한 상황에 있어서 자신과 타인의 감성을 이해하고 조절하며, 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 능력(10,15)이며 또한 감성지능은 효율적인 의사소통에도 중요한 역할을 한다(16). 감성지능과 직무상 스트레스와는 부정적인 상관관계가 있다. 이는 감성지능이 높은 개인은 직무 환경과 관련된 스트레스를 덜 받으며, 또한 불쾌한 상황에 직면했을 때도 감정적인 폭발을 회피하고 대상자와는 긍정적인 관계를 유지하는 것으로 나타났다(17-21).

호스피스 자원봉사자는 환자의 죽음과 임종의 순간 그리고 다른 팀원 간의 의사소통으로 인한 문제와 갈등 등으로 많은 직무 스트레스를 받고 있다(5,6,8,9). 따라서 많은 직무 스트레스를 받고 있는 호스피스 자원봉사자는 자신과 타인의 감성을 이해하고 그것을 조절하고 활용할 수 있는 능력과 그리고 상대방을 배려하는 의사소통으로 관계를 잘 유지할 수 있는 감성지능이 무엇보다 요구된다. 그러나 호스피스 자원봉사자의 감성지능이 직무 스트레스에 미치는 영향에 대한 연구는 거의 없는 실정이다.

호스피스 자원봉사자의 경우, 여러 연구에서 직무 스트레스가 높다고 서술되어 있으나(1,3,22) 실제 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스의 정도를 측정하는 연구는 없는 실정이다. 호스피스 자원봉사자를 대상으로 한국내 선행연구를 살펴보면 호스피스 자원봉사자의 삶의 만족도(2), 삶의 질(23), 활동 지속성(24,25), 활동 만족도(1,26), 그리고 호스피스 자원봉사자의 소진(3,12,26) 등을 조사한 연구들이 대부분이었다. 이에 본 연구는 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스 정도를 파악하고 직무 스트레스와 감성지능의 관계를 확인함으로써 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스 감소를 위한 중재 프로그램 개발에 필요한 기초자료를 제공하고자 시행되었다.

## 2. 연구 목적

본 연구는 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스와 감성지능의 상관성을 파악하여 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스를 효과적으로 감소시키기 위한 중재 프로그램 개발에 필요한 기초자료를 제공하고자 시행되었다. 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 호스피스 자원봉사자의 일반적 특성과 자원봉사활동 특성을 파악한다.
- 2) 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스와 감성지능의 정도를 파악한다.

3) 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스와 감성지능의 관계를 파악한다.

## 대상 및 방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스와 감성지능의 관계를 알아보기 위한 서술적 조사 연구이다.

### 2. 연구 대상

본 연구는 B광역시에 소재하는 2개의 상급종합병원과 4개의 종합병원에서 6개월 이상 호스피스 자원봉사자로 근무하고 있는 봉사자 중 연구에 대한 설명을 듣고, 서면으로 동의한 봉사자를 대상으로 하였다. 대상자는 각 병원별로 편의표집 하였으며 대상자 수는 G\*Power 3.1 프로그램을 이용하여 유의수준 0.05, 검정력 0.80, 효과크기 0.15로 산정하였을 때 총 139명이 산정되었으며, 탈락률 10%를 감안하여 160명을 대상으로 하였다. 이 중 설문지에 불성실하게 답한 2명을 제외하고, 158명의 자료를 최종 분석 대상으로 하였다.

### 3. 연구 도구

**1) 직무 스트레스:** 직무 스트레스는 Chang 등(7)이 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구-단축형(The short form of the Korean Occupational Stress Scale, KOSS-SF)를 이용하여 측정하였다. 이 도구는 총 24문항으로 직무요구(4문항), 직무자율성 결여(4문항), 직무불안정(2문항), 관계갈등(3문항), 조직체계(4문항), 보상부적절(3문항), 그리고 직장문화(4문항) 등 7개의 영역으로 구성되어 있다. 각 문항은 4점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 4점으로 구성되며, 점수가 높을수록 스트레스가 높은 것을 의미한다. 한국인 직무스트레스의 전체적 평가는 각 영역별로 실제 점수를 단순 합산하는 방식과 100점으로 환산하는 방식이 있다. 본 연구에서는 단순 합산하는 방식을 선택하였다. Chang 등(7)의 연구에서 영역별 Cronbach's  $\alpha = 0.51 \sim 0.82$ 이며, Park과 Kim(27)의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = 0.824$ 였으며 본 연구에서 도구의 Cronbach's  $\alpha = 0.74$ 이었다.

**2) 감성지능:** 감성지능은 Wong과 Law(15)가 개발한 감성지능 측정도구(Wong Law Emotional Intelligence Scale, WLEIS)를 Choi(19)가 수정 번안한 도구를 이용하여 측정하였다. WLEIS는 총 16문항으로 구성되었으며 자기감성 이해(4문항), 타인감성 이해(4문항), 감성조절(4문항)

및 감성활용(4문항) 등의 4개 하위 영역을 가지고 있다. 각 문항은 7점 Likert 척도를 이용하여 '전혀 아니다' 1점부터 '매우 그렇다' 7점으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. Wong과 Law(15)의 연구에서 WLEIS의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = 0.87$ 이었으며, Choi(19)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = 0.90$ 이었다. 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = 0.93$ 이었다.

**3) 자원봉사활동 특성:** 본 연구에서는 호스피스 자원봉사자의 봉사활동 특성을 파악하기 위하여 봉사 경력, 봉사 동기, 활동 빈도, 1회 평균 활동 시간, 주된 봉사활동 직무, 봉사활동 시 가장 힘든 부분 등을 조사하였다.

### 4. 자료 수집

본 연구의 자료수집 기간은 2014년 7월 1일부터 7월 31일까지이며, 자료 수집 장소는 B광역시에 소재하는 2개의 상급종합병원과 4개의 종합병원이었다. 먼저 각 기관의 호스피스 담당 실무자에게 구체적인 연구 과정을 설명하고 허락을 받았다. 호스피스 자원봉사자에게 연구의 목적과 필요성에 대해 설명한 후 자발적으로 참여하기로 동의한 대상자에게 설문지를 배포하여 스스로 작성하도록 요청하였으며, 설문 작성에는 약 15분 정도 소요됨을 설명하였다. 작성된 설문지는 밀봉된 봉투에 넣어 보관 후 연구자가 직접 수거하였으며, 설문에 응한 자원봉사자에게 소정의 선물을 제공하였다.

### 5. 윤리적 고려

본 연구의 윤리적 고려를 위해 D대학에서 기관생명윤리위원회(Institute Review Board)의 승인(140416)을 받은 후 시행되었다. 대상자에게 연구의 목적과 필요성을 설명하였으며, 연구 참여시 대상자의 익명성과 비밀보장 및 연구에 따른 불편함에 대하여 설명하고 참여도중 언제든지 참가동의를 철회할 수 있음을 설명하였다. 연구자는 연구 참여에 대한 사전 동의서를 받고 개인 정보는 익명으로 하였으며 정보보호를 위해 코드로 대상자의 정보를 식별하였다.

### 6. 자료 분석

SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며 대상자의 일반적 특성 및 자원봉사활동 특성은 서술적 통계를 이용하여 빈도와 백분율 평균과 표준 편차를 산출하였다. 대상자의 일반적 특성과 자원봉사활동 특성에 따른 스트레스와 감성지능의 차이는 t-test와 ANOVA를 이용하여 분석하였다. 스트레스와 감성지능과의 관계는 Pear-

son's correlation coefficients를 이용하여 분석하였다.

**결 과**

**1. 호스피스 자원봉사자의 일반적 특성**

호스피스 자원봉사자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 연구 결과, 평균 연령은 59세로 60대가 46.8%로 가장 많았으며, 대부분(86.1%) 여성이었다. 교육수준은 대졸 이상의 경우가 44.9%인 것으로 나타났으며, 월수입이 100~199만원인 경우가 27.2%로 가장 많았다. 또한 직업이 없다고 답한 경우가 75.9%로 나타났으며, 호스피스 자원봉사자 중 배우자가 있다고 답한 경우가 84.8%이었다. 호스피스 자원봉사자의 62%가 36개월 이상의 봉사경력을 가지고 있으며, 대부분(96.2%) 주 1회

의 활동 빈도를 보였으며, 1회 평균 봉사시간에 있어서 51.3%가 평균 4시간 이상 봉사시간을 가지는 것으로 나타났다.

**2. 호스피스 자원봉사자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스와 감성지능**

호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스는 교육수준(F=3.84, P=0.023)과 월수입(F=4.45, P=0.002)에서 유의하게 차이가 있었다. Scheffe's test를 이용한 사후분석 결과, 중학교 이하의 교육수준을 가진 자원봉사자가 고등학교 이상의 교육을 받은 자원봉사자보다 직무 스트레스가 높았으며, 월수입이 100만원 미만인 경우 월수입이 200만원 이상인 집단보다 직무 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 그러나 호스피스 자원봉사자의 연령, 성

**Table 1.** Occupational Stress and Emotional Intelligence by General Characteristics (N=158).

Characteristics	Category	N (%)	Occupational stress			Emotional intelligence				
			Mean±SD	t/F	P	Mean±SD	t/F	P		
Age (years)	<40	5 (3.2)	2.10±0.35	1.183	0.320	4.76±1.44	0.948	0.438		
	40~49	6 (3.8)	2.32±0.17			4.97±0.63				
	50~59	62 (39.2)	2.15±0.22			4.80±0.89				
	60~69	74 (46.8)	2.14±0.21			4.51±1.09				
	≥70	11 (7.0)	2.23±0.30			4.49±1.01				
Sex	Male	22 (13.9)	2.19±0.20	0.584	0.560	4.78±1.29	0.645	0.520		
	Female	136 (86.1)	2.16±0.23			4.63±0.96				
Religion	Buddhist	61 (38.6)	2.16±0.23	0.318	0.812	4.54±1.02	1.084	0.358		
	Christian	32 (20.3)	2.17±0.22			4.87±0.82				
	Catholic	59 (37.3)	2.16±0.22			4.68±1.03				
	Others	6 (3.8)	2.07±0.26			4.25±1.56				
Education	≤Middle school	18 (11.4)	2.30±0.27 <sup>a</sup>	3.844	0.023	3.92±0.84 <sup>a</sup>	6.26	0.002		
	High school	69 (43.7)	2.13±0.20 <sup>b</sup>			4.65±0.96 <sup>b</sup>			(a>b)	(a<b)
	≥College	71 (44.9)	2.15±0.22 <sup>b</sup>			4.84±1.02 <sup>b</sup>				
Income (Month)	<100	24 (15.2)	2.29±0.30 <sup>a</sup>	4.450	0.002	4.53±0.98 <sup>a</sup>	2.448	0.049		
	100~199	43 (27.2)	2.15±0.20 <sup>b</sup>			4.31±1.04 <sup>b</sup>			(a>c)	(a<c)
	200~299	30 (19.0)	2.22±0.20 <sup>b</sup>			4.72±0.81 <sup>b</sup>				
	300~399	30 (19.0)	2.22±0.20 <sup>b</sup>			4.83±1.21 <sup>c</sup>				
	≥400	31 (19.6)	2.09±0.19 <sup>c</sup>			4.97±0.85 <sup>c</sup>				
Occupation	No	120 (75.9)	2.15±0.22	0.771	0.464	4.58±0.95	1.521	0.130		
	Yes	38 (24.1)	2.18±0.24			4.87±1.16				
Spouse	No	24 (15.2)	2.15±0.30	-0.199	0.843	4.81±0.96	0.842	0.401		
	Yes	134 (84.8)	2.16±0.21			4.62±1.02				
Period of volunteering	<35	60 (38.0)	2.14±0.24	-0.966	0.335	4.84±0.99	1.839	0.068		
	≥36	98 (62.0)	2.17±0.21			4.53±1.01				
Frequency of volunteering per week	1	152 (96.2)	2.16±0.23	-0.399	0.691	4.64±1.03	-0.567	0.571		
	≥2	6 (3.8)	2.20±0.15			4.88±0.51				
Hours for volunteering per week	<2	44 (27.8)	2.15±0.23	0.505	0.604	4.93±0.98	2.350	0.099		
	2~3	33 (20.9)	2.13±0.23			4.52±1.10				
	≥4	81 (51.3)	2.18±0.22			4.55±0.97				

별, 배우자 유무, 종교, 직업 유무, 봉사 경력, 봉사 활동 빈도, 1회 평균 활동 시간 등에 따른 직무 스트레스는 유의한 차이가 없었다.

호스피스 자원봉사자의 감성지능은 교육수준(F=6.26, P=0.002)과 월수입(F=2.45, P=0.049)에서 유의한 차이를 보였다. Scheffe's test를 이용한 사후분석 결과, 중학교 이하의 교육수준을 가진 자원봉사자가 고등학교 이상의 교육을 받은 봉사자보다 감성지능이 낮은 것으로 나타났으며, 월수입이 100만원 미만인 경우 월수입이 300만원 이상인 집단보다 감성지능이 낮은 것으로 나타났다. 그러나 호스피스 자원봉사자의 연령, 성별, 배우자 유무, 종교, 직업 유무, 봉사 경력, 봉사 활동 빈도, 1회 평균 활동 시간 등에 따른 감성지능은 유의한 차이가 없었다.

### 3. 호스피스 자원봉사자의 봉사 동기와 봉사 중 힘든 점

호스피스 자원봉사자의 봉사 동기와 봉사 중 힘든 점은 Table 2와 같다. 호스피스 자원봉사자의 봉사 동기를 살펴보면, 이웃을 돕기 위함이 44.9%로 가장 많았으며, 종교적 신념에 의한 경우가 28.5%, 새로운 경험을 위함이 11.4%인 것으로 나타났다. 호스피스 자원봉사 활동 중 가장 힘든 점으로는 전문적인 지식과 기술의 부족이 39.2%로 가장 많았으며, 환자와의 관계(17.1%), 시간부족(16.5%)을 힘든 점으로 꼽았다.

### 4. 직무 스트레스와 감성지능과의 관계

호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스 정도는 4점 만

점 중 2.16±0.22점으로 나타났으며, 감성지능 정도는 7점 만점 중 4.65±1.01로 나타났다(Table 3). 상관분석 결과, 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스와 감성지능은 음의 상관관계(r=-0.196 P=0.013)를 가지고 있는 것으로 나타났다(Table 4).

## 고찰

본 연구는 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스와 감성지능의 상관성을 파악하여 호스피스 자원봉사자를 효율적으로 관리할 수 있는 프로그램을 개발하기 위한 기초자료를 제공하고자 시행되었다.

본 연구에서 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스 정도는 평균 2.16점으로 100점 환산 시 29.8점으로 낮은 수준의 직무 스트레스를 가지는 것으로 나타났다. 동일한 도구로 서울시 사회복지사들의 직무스트레스를 조사한 Choi(24)의 연구에서 45.3점이었으며, 일반 근로자를 대상으로 한 Chang 등(7)의 연구에서의 직무 스트레스 수준은 51.2점, 임상간호사를 대상으로 한 Jung 등(10)의 연구에서 53.8점으로 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스보다 높은 것으로 나타났다. 여러 선행연구(1,3,5-7,22,26)에서 호스피스 자원봉사자가 직무 스트레스를 많이 받는 상황이라고 언급한 바 있지만 본 연구에서 나타난 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스 수준은 다른 집단에 비해 낮았다. Brown(28)은 호스피스 자원봉사자가 가장 많이 쓰는 단어를 조사한 결과, '스트레스', '어렵다', '도전적이다'를 많이 사용하는 것으로 나타났지만, 호스피스 활동에 애착을 가지고 있으며 문제해결에 충분한 능력을 가지고 있어서 실제적으로 직무 스트레스의 수준은 낮다고 서술한 바 있다. 호스

Table 2. Characteristics of Hospice Volunteering Activity (N=158).

Characteristics	Category	N (%)
Motivation of hospice volunteer activity	Service for neighborhood	71 (44.9)
	New experience	18 (11.4)
	Leisure experience	7 (4.4)
	To expand the interpersonal	2 (1.3)
	Religious belief	45 (28.5)
	Utilize the knowledge and skills	7 (4.4)
	Encouraged by neighboring	7 (4.4)
	Acquire credit and employment	1 (0.6)
Most difficult care of hospice volunteer activity	Physical difficulty	10 (6.3)
	Conflict with facility and staff	1 (0.6)
	Lack of understanding from family	11 (7.0)
	Relationship with patient	27 (17.1)
	Lack of professional knowledge and skills	62 (39.2)
	Lack of time	26 (16.5)
	None	21 (13.3)

Table 3. Means for Occupational Stress & Emotional Intelligence (N=158).

Instruments	Mean±SD	Min	Max
Occupational stress	2.16±0.22	1.50	2.92
Emotional intelligence	4.65±1.01	2.00	7.00

Table 4. Correlation of Occupational Stress and Emotional Intelligence (N=158).

	Occupational stress	
	r	P
Emotional intelligence	-0.196	0.013

피스 자원봉사자의 경우 직무에 참여하는 시간이 짧고, 자원봉사 활동 참여 결정에 있어서 자신의 의지가 많이 반영되어 있기 때문에 일반 직장인이 경험하는 직무 스트레스와는 차이가 있는 것으로 사료된다. 또한 직장인과 달리 상대적으로 호스피스 자원봉사자의 짧은 직무 시간도 호스피스 자원봉사자의 낮은 직무 스트레스와 관련이 있는 것으로 예상된다. 사회복지사를 대상으로 한 Choi 등(29)의 연구에서 10시간 이상 일하는 사회복지사가 10시간 미만 일하는 사회복지사에 비해 직무 스트레스가 높은 것으로 나타났는데, 본 연구에 참여한 호스피스 자원봉사자의 51.3%만이 4시간 이상 봉사활동을 하는 것으로 나타나 호스피스 자원봉사자들이 직무 스트레스에 노출되는 시간이 매우 짧았다.

본 연구에서 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스는 교육수준과 월수입에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 호스피스 자원봉사자가 되기 위해서는 상당기간의 교육이 필요하며(23) 환자와 가족을 돌보고 팀의 일원으로 활동하면서 일정 수준의 지식과 기술이 요구되는 상황에서 교육수준이 낮은 경우에 교육수준이 높은 봉사자보다 지식과 기술을 습득하는 과정에서 더 많은 직무 스트레스를 받는 것으로 사료된다. 본 연구에서 '전문 지식과 기술의 부족'(39.2%)을 호스피스 자원봉사자가 호스피스 봉사활동 중 가장 힘들어하는 것으로 파악되었으며, 그 다음이 환자와의 관계 형성, 시간 부족 등의 순으로 나타난 바 있다. 본 연구에서는 월수입이 낮은 경우 월수입이 높은 경우보다 직무 스트레스가 높은 것으로 나타났는데, 이는 작업치료를 대상으로 한 Park과 Kim(27)의 연구와 일치한다. 자원봉사자의 경우 금전적인 보상 없이 참여하기 때문에 개인적으로 경제적인 어려움을 겪고 있고 있는 상태에서 봉사활동에 참여하기 위해 많은 노력이 필요하며 이러한 상황이 자원봉사자가 직무에 집중하는데 직무 스트레스가 될 것으로 예상된다.

호스피스 자원봉사자의 감성지능은 평균 4.65점으로 나타났는데, 동일한 도구를 이용하여 간호사의 감성지능을 측정한 Choi(19)의 연구에서는 4.66점, Bae(13)의 연구에서는 4.84점과 유사하며, 감성 지능은 다양한 상황에 있어서 자신과 타인의 감성을 이해하고 감성을 조절하고 활용하는 능력으로서(15), 호스피스 자원봉사자의 경우 자원봉사 활동에 참여하게 된 동기가 종교적 신념과 이웃에 대한 봉사 등 타인을 돕기 위한 이타적인 사고를 기반으로 하고 있으며 봉사활동 전에 충분한 교육과 수습기간을 거치면서 높은 수준의 감성지능을 가질

것으로 예상된다. 본 연구에서 호스피스 자원봉사자의 감성지능은 대상자의 교육수준과 월수입에 따라 차이가 있는 것으로 나타났는데 Choi(19)의 연구에서도 교육수준이 높은 대상자의 감성지능이 유의하게 높게 나타난 바 있어 본 연구 결과와 유사하였다. 높은 교육수준과 월수입을 가진 호스피스 자원봉사자는 말기 환자를 돌봄과 팀 활동을 함에 있어서 요구되는 전문적 지식이나 기술 습득의 과정에서 오는 부담감과 경제적 부담감이 적은 상태에서 자원봉사에 집중할 수 있으며 감성지능에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 사료된다.

호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스와 감성지능은 음의 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다. 이는 간호사를 포함한 감정노동을 하는 직장인의 경우(13,18,22) 감성지능이 높을수록 직무 스트레스를 적게 경험한다는 선행연구와 일치한다. Lee와 Song(11)은 높은 감성 지능을 가진 간호사는 자기 효능감이 높아 낮은 직무 스트레스를 가지는 것으로 보고한 바 있다. 또한 Han(30)의 연구에서 긍정적 감성성향이 높은 경우 문제에 대한 해결능력이 뛰어나며, 문제를 해결하는 과정에서 직무 스트레스를 덜 느끼는 것으로 나타났다. 따라서 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스를 완화시키고 나아가 소진과 활동 중단을 예방하기 위해서는 호스피스 자원봉사자의 감성지능을 향상시키는 노력이 필요할 것으로 보인다.

본 연구는 일 지역의 병원에서 호스피스 자원봉사자로 활동하는 봉사자를 편의 표출하였으므로 표본 대상의 선택편중 가능성이 있어서 연구 결과를 일반화시키는 어려우며, 자원봉사자의 직무 특성 상 다른 직업군과 비교하여 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스에 영향을 미치는 요인을 파악하기에는 한계점이 있다. 그리고 본 연구에서는 호스피스 자원봉사자의 봉사기간이나 봉사시간이 직무스트레스와 감성지능에는 유의한 차이는 없었다. 따라서 추후 반복 연구가 필요하리라 여겨진다. 다양한 분야에서 활동하고 있는 자원봉사자와 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스를 비교하여 연구할 필요가 있겠다. 또한 현재 사용 중인 대부분의 직무 스트레스 측정 도구가 직장인을 대상으로 개발된 것으로 자원봉사자의 특성을 고려한 직무 스트레스 측정 도구가 개발되고 또한 호스피스 자원봉사자가 환자와 가족에게 돌봄을 제공하고 팀의 일원으로 활동할 수 있도록 정기적인 교육을 제공하고 정서적 지지를 제공할 수 있는 지지체계가 마련되어야 할 것이다. 이상의 결과를 통하여 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째,

다른 분야에서 봉사활동을 하고 있는 자원봉사자의 직무 스트레스와 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스를 비교하는 연구가 필요하다. 둘째, 자원봉사자의 직무 스트레스의 수준을 확인하기 위해서는 자원봉사자의 특성에 적합한 직무 스트레스 측정 도구의 개발이 우선되어야 하며 마지막으로 추후 호스피스 자원봉사의 직무 스트레스 영향요인 연구가 필요하리라 여겨진다.

## 요 약

**목적:** 본 연구는 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스 정도를 파악하고 직무 스트레스와 감성지능의 관계를 확인함으로써 호스피스 자원봉사자의 스트레스 감소를 위한 중재 프로그램 개발에 필요한 기초자료를 제공하고자 시행되었다.

**방법:** 본 연구는 B 광역시에 소재하는 2개의 상급종합병원과 4개의 종합병원에서 6개월 이상 호스피스 자원봉사자로 근무하고 있는 봉사자 중 연구에 대한 설명을 듣고, 서면으로 동의한 봉사자 158명을 대상으로 하였다. 연구대상자의 일반적 특성, 자원봉사활동 특성, 직무 스트레스, 감성지능을 조사하였다. 자료는 IBM SPSS 18.0을 이용하여 기술통계, t-검정, ANOVA 및 Pearson correlation coefficients를 이용하여 분석하였다.

**결과:** 직무 스트레스는 2.16점이고 감성지능은 4.65점으로 측정되었다. 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스와 감성지능은 교육수준과 월수입에 따라 차이가 있었다( $r = -0.196, P = 0.013$ ).

**결론:** 호스피스 자원봉사자의 직무 스트레스는 교육수준, 월수입과 감성지능에 따라 차이를 보였다. 따라서 호스피스 자원봉사자가 환자와 가족에게 돌봄을 제공하고 팀의 일원으로 활동할 수 있도록 정기적인 교육을 제공하고 정서적 지지를 제공할 수 있는 지지체계가 마련되어야 할 것이다.

**중심단어:** 심리적 스트레스, 감성지능, 호스피스, 호스피스 돌봄, 자원봉사자

## REFERENCES

1. Kim BH, Kim YS, Jung Y. Hospice volunteer's experiences in caring for cancer patients. *J Korean Oncol Nurs* 2005;5:79-86.
2. Park GJ. Satisfaction for voluntary activity and the meaning of life in hospice volunteers. *J Korean Oncol Nurs* 2006;6:104-10.
3. Cha KS. A study on the burnout of hospice volunteers [master's

- thesis]. Gwangju: Chosun Univ.; 2008. Korean.
4. Kim HJ. The role of volunteers. 2001 Summer Symposium of Korean Society for Hospice and Palliative Care; 2001 Jun; Seoul, Korea. Seoul:Korean Society for Hospice and Palliative Care; 2001. p. 96-8.
5. Block EM, Casarett DJ, Spence C, Gozalo P, Connor SR, Teno JM. Got volunteer? association of hospice use of volunteers with bereaved family members' overall rating of the quality of end-of-life care. *J Pain Symptom Manage* 2010;39:502-6.
6. Choi ES, Han JE. A study on the burden of hospice volunteers. *Korean J Hosp Palliat Care* 2007;8:173-82.
7. Chang SJ, Koh SB, Kang D, Kim SA, Kang MG, Lee CG, et al. Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean J Occup Environ Med* 2005;17:297-317.
8. Seo HJ. Communication competence and satisfaction of volunteer activity of hospice volunteer [master's thesis]. Daegu: Kyungpook National Univ.; 2010. Korean.
9. Kim SE. The study on the relationships between leader's emotional intelligence, organizational justice, trust and organizational effectiveness [dissertation]. Seoul: Korea Univ.; 2010. Korean.
10. Jung KY, Lee HJ, Lee YI, Kim JI, Kim YG. The effects of job stress for depression in clinical nurses. *Korean J Occup Health Nurs* 2007;16:158-67.
11. Lee KH, Song JS. The effect of emotional intelligence on self-efficacy and job stress of nurses : mediating role of self-efficacy. *J Korean Acad Nurs Adm* 2010;16:17-25.
12. Kim MJ. A study of impact of social support on hospice volunteers burnout [dissertation]. Seoul: Myongji Univ.; 2012. Korean.
13. Bae EJ. Effects of emotional labor and emotional intelligence on job stress in the hotel employees [master's thesis]. Seoul: Korea Univ.; 2012. Korean.
14. Kim MH. The effect of head nurse's emotional leadership on nurse's job satisfaction & organizational commitment [master's thesis]. Jinju: Gyongsang National Univ.; 2008. Korean.
15. Wong CS, Law KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadersh Q* 2002;13:243-74.
16. Goleman D. Working with emotional intelligence. New York: Bantam Books; 1998.
17. Nikolaou I, Tsaousis I. Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *Int J Organ Anal* 2002;10:327-42.
18. Song MS, Kim SY. The relationship between emotional intelligence and job stress as perceived by child care teachers. *J Future Early Child Educ* 2009;16:99-119.
19. Choi JH. Relationship between nurse's emotional intelligence, communication competency and organizational commitment [master's thesis]. Suwon: Ajou Univ.; 2010. Korean.
20. Kim SE. The study on the relationships between leader's

- emotional intelligence, organizational justice, trust and organizational effectiveness [dissertation]. Seoul: Korea Univ.; 2010. Korean.
21. Jung HW. (An) Empirical study on the effect of emotional intelligence on organizational effectiveness [dissertation]. Busan: Busan National Univ.; 2007. Korean.
  22. Lee MR, Lee WH. Hospice volunteer's attitude toward care of the dying. *Korean J Hosp Palliat Care* 2001;4:57-67.
  23. Han JE, Choi ES. Quality of life and related factors in hospice volunteers. *J Korean Oncol Nurs* 2006;6:143-51.
  24. Choi HS. Hospice volunteer management quality improvement. *Korean J Hosp Care* 2007;7:1-5.
  25. Jeon MH, Lee B. The importance and performance of hospice volunteer's activities perceived by hospice volunteers. *Korean J Hosp Palliat Care* 2009;12:122-31.
  26. Choi SO. Resilience to burnout and work satisfaction of hospice volunteers. *Korean J Hosp Palliat Care* 2009;12:147-56.
  27. Park EY, Kim EJ. Job stress and self-efficacy of occupational therapist. *J Korea Contents Assoc* 2008;8:208-16.
  28. Brown MV. The stresses of hospice volunteer work. *Am J Hosp Palliat Care* 2011;28:188-92.
  29. Choi SC, Kim SA, Lee JE, Park WS. Level of job stress among social workers at social welfare agencies in Seoul. *Korean J Occup Environ Med* 2007;19:259-67.
  30. Han KH. The moderating effects of self-efficacy on the relationship between the employees' dispositional traits and job burnout. *Daehan J Business*, 2005;18:531-55.