

## 호스피스 자원봉사자 역량강화를 위한 지속교육의 효과: 혼합연구방법의 적용

서민정\*<sup>†</sup>, 조한아\*, 한상미<sup>†</sup>, 고영심\*, 길초롱\*

\*경상대학교 간호대학, <sup>†</sup>경상대학교 건강과학연구원, <sup>‡</sup>경남도립거창대학 간호학과

## Evaluation of Continuing Education Program to Enhance Competency for Hospice Volunteers: An Exploratory Mixed-Methods Design

Minjeong Seo, R.N., Ph.D.\*<sup>†</sup>, Han-A Cho, R.N.\*, Sang Mi Han, R.N.<sup>†</sup>,  
Youngshim Ko, R.N.\* and Cho-Rong Gil, R.N.\*

\*College of Nursing, <sup>†</sup>Gerontological Health Research Center in Institute of Health Sciences,  
Gyeongsang National University, Jinju, <sup>‡</sup>Department of Nursing, University of Gyeongsang Geochang, Geochang, Korea

**Purpose:** Hospice volunteers are serving an invisible yet pivotal role in the hospice and palliative care team. This study investigated how effectively a continuing education program could enhance hospice volunteers' competency. **Methods:** A total of 20 hours (four hours per week) of training was provided to 30 hospice volunteers who participated in the continuing education for hospice volunteers. Efficiency of the education was analyzed with an exploratory mixed-methods design. For quantitative analysis, the volunteers were asked, before and after the training, about their attitudes towards hospice care, what makes a meaningful life, self-efficacy and satisfaction with their volunteer service. Descriptive statistics, paired t-tests, and Wilcoxon signed-rank test were performed using SPSS Window 20.0. For qualitative research, participants were placed in three groups for a focus group interview, and data were analyzed by content analysis. **Results:** A quantitative study result shows that this training can significantly affect hospice volunteers' attitudes and improve their self-efficacy. A qualitative study result shows that participants wanted to receive continuous education from the physical/psychosocial/spiritual aspects to better serve end-of-life patients and their family members even though they have to spare significant time for the volunteer service. They wanted to know how to take good care of patients without getting themselves injured and how to provide spiritual care. **Conclusion:** The continuing education program reflecting volunteers' requests is strongly needed to improve their competency. An effective continuing education requires continuous training and support in areas where hospice volunteers are interested in. A good alternative is to combine web-based and hands-on training, thereby allowing hospice volunteers freely take training that suits their interest.

**Key Words:** Hospice care, Hospital volunteers, Continuing education

Received August 6, 2019  
Revised November 25, 2019  
Accepted November 27, 2019

### Correspondence to

Han-A Cho

College of Nursing, Gyeongsang  
National University, 501 Jinju-daero,  
Jinju 52727, Korea  
Tel: +82-55-772-8262  
Fax: +82-55-772-8222  
E-mail: sky24sea@naver.com

This research was conducted in support of research funding for Continuing Education Program of hospice volunteers at the 17th Jinju Public Health Center in 2018.

## 서론

### 1. 연구의 필요성

호스피스 활동은 의사, 간호사뿐만 아니라 성직자, 사회복지사, 자원봉사자 등이 함께 참여하는 다학제적팀 활동을 통해 죽음을 앞둔 환자와 가족들의 전인적인 돌봄을 목표로 한다(1). 호스피스 자원봉사자는 생애말기환자가 인간으로서의 존엄성을 유지하면서 자신의 삶을 통합하여 평안한 임종을 맞이할 수 있도록 신체적·정신적·영적 영역에서 도움을 주는 사람이다(2). 호스피스 자원봉사자들은 환자의 가족들을 위한 배려와 지지를 제공하고 사별가족들을 돌봄으로써 가족을 잃은 슬픔을 잘 극복하고 일상 생활을 유지할 수 있도록 도움을 주는 중추적인 역할을 한다(3).

호스피스 자원봉사자들이 팀 내에서 역할을 할 수 있기 위해서는 이들이 봉사를 잘 할 수 있도록 교육하고 자원봉사를 유지할 수 있도록 지지하는 것이 필요하다(2). 호스피스 자원봉사자를 위한 기본교육은 국내(4,5) 및 미국의 연구(6)에 따르면 20시간 내외로 진행되고 있었다. 교육프로그램 운영은 국내의 경우 주로 호스피스 운영기관, 학회, 협회 및 종교기관을 통한 1~3일 이내의 단기간 교육으로 이루어지며, 국외의 경우 실습을 포함한 체계적인 교육이 3~6개월에 걸쳐 장기간 시행되고 있었다(5). 호스피스 자원봉사자 교육프로그램의 세부내용은 호스피스·완화 의료의 이해, 삶과 죽음에 대한 이해, 말기환자의 신체·정신·영적 돌봄, 호스피스 대상자의 심리 이해, 임종 돌봄, 자원봉사자의 역할 및 자세, 스트레스 관리, 아동과 특수대상자 호스피스 돌봄 등 호스피스 자원봉사를 위한 기본적인 소양을 기르기 위한 것으로 표준화 되어 있다(4).

기본과정을 이수한 후 실제 봉사를 시작하는 호스피스 자원봉사자들은 생애말기환자와 가족들을 직접 만나면서 좀 더 질 높은 봉사를 제공하고자 하고자 하는 마음을 갖게 되며, 이들을 돕기 위해 자원봉사자로서의 역량을 높일 필요를 느끼게 된다(6). 이를 위해서는 자원봉사자 개개인의 능력과 관심분야에 맞추어 적절한 역할을 개발하고 훈련할 수 있는 지원이 필요하다(7). 호스피스 자원봉사자들을 위한 지속교육은 생애말기환자 돌보면서 생기는 대상자의 신체, 정신, 영적인 문제에 대한 궁금증을 해소하여 호스피스에 대한 태도(8)를 긍정적으로 변화시켜주고 대상자들에게 질 높은 봉사를 제공할 수 있게 한다(3). 이를 통해 호스피스 자원봉사자들은 자기 자신의 삶을 되돌아 보게 되고, 좀 더 의미 있는 삶을 추구하는 방향으로 삶의 가치를 재정립하게 된다(9). 또한 자원봉사자를 위한 지속 교육은 자신의 역할에 대한 확고한 신념이 생기고, 자신의 행동을 적절히 조절할 수 있다는 자기효능감을 가지게 한다(10). 이러한 대처 능력 습득은 스스로를

살필 수 있는 내적 성장과 발전으로 이어지고(1) 이로 인해 행복감을 느끼게 되어 자원봉사자 자신의 삶의 질에도 영향을 미치게 된다(3).

더 이상의 치료가 어려운 생애말기환자들은 현대의학의 한계를 인식하고 다양한 보완대체요법을 찾게 된다. 보완대체요법은 자원봉사자들이 가장 많이 수행하는 비침습적 활동으로 이를 통해 환자와 가족의 정서적인 안정을 얻고(11) 호스피스 자원봉사자들은 봉사에 대한 만족도가 높아지게 된다(5). 보완대체요법 중 손·발 마사지와 아로마테라피, 웃음치료는 불안과 우울을 완화시키는데 도움을 주며(12,13) 미술치료는 호스피스 환자들의 통증을 경감시킨다(14). 호스피스 자원봉사자 교육프로그램 개발에 관한 국내 보고서(5)에 따르면 국외의 경우 미국, 일본, 대만, 영국 등에서는 심화과정을 통해 자원봉사자들이 보완대체요법을 적용할 수 있도록 교육하고 있었다. 따라서 생애말기환자들이 보완대체요법을 통해 긍정적인 호스피스 경험을 갖고, 증상조절 및 정서적 안락함을 제공받을 수 있도록 자원봉사자들을 활용한 보완대체요법 교육이 필요하다(11).

호스피스 자원봉사 시 대상자들에게 임종과 관련된 정보를 제공하기 위해서는 호스피스와 관련된 사회적 맥락을 이해하는 것이 중요하다(4). 최근 우리나라는 2018년 2월 4일부터 ‘호스피스·완화의료 및 임종과정에 있는 환자의 연명의료결정에 관한 법률’이 본격적으로 시행되었으며, 이와 관련된 사전돌봄계획(advance care planning)에 대한 논의가 활발하게 진행되고 있다. 사전돌봄계획 교육을 받은 자원봉사자들은 죽음에 대한 인식과 가치관이 긍정적으로 변화하고 대상자 교육에 도움이 되므로 자원봉사자들에게 변화하는 호스피스 현황 및 관련 법률 등에 대한 교육이 중요하다(4).

지금까지 호스피스 자원봉사자를 위한 연구를 살펴보면 호스피스 자원봉사자의 활동 내용분석 및 만족도 분석, 호스피스 자원봉사자들의 말기환자 돌봄에 대한 태도, 호스피스 자원봉사자의 부담감에 관한 연구 등으로 다양하나 10년 이상 경과된 연구가 대부분이며, 호스피스 자원봉사자 지속교육 프로그램 개발 및 효과에 관한 연구는 거의 없는 실정이다.

본 연구는 실제 임상에서 1년 이상 생애말기환자와 가족을 돌보고 있는 자원봉사자들의 요구도를 사정하여 봉사자의 역량강화를 위한 지속교육의 효과를 파악한 혼합연구이다. 이를 통해 자원봉사자들이 환자와 가족들에게 더 좋은 서비스를 제공하고, 봉사자 스스로는 자신의 삶 속에서 봉사에 대한 의미를 느낄 수 있도록 돕기 위한 자료로 활용하고자 한다.

### 2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 호스피스 자원봉사자 지속교육 과정이 생애

말기환자와 가족들을 돌보고 있는 자원봉사자들의 호스피스 태도, 의미 있는 삶, 자기효능감, 자원봉사활동 만족도에 미치는 효과를 파악하는데 있다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

호스피스 자원봉사자의 지속교육을 위한 프로그램을 개발하고 평가한다.

호스피스 자원봉사자 지속교육 과정이 봉사자의 호스피스 태도, 의미 있는 삶, 자기효능감, 자원봉사활동 만족도에 미치는 효과를 혼합연구방법을 통해 파악한다.

## 대상 및 방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 탐색적 순차 혼합방법설계(Exploratory sequential mixed methods design)를 사용하였으며, 이는 양적자료를 기반으로 한 자료에 질적자료를 수렴하고 병합하여 전체 결과를 해석한 연구방법이다(15). 양적연구를 위해 호스피스 자원봉사자를 대상으로 호스피스 지속교육 과정 이수 전, 후의 호스피스 태도, 의미 있는 삶, 자기 효능감, 자원봉사활동 만족도에 대한 효과를 검증하기 위한 단일군 전후설계 연구를 시행하였다. 질적연구를 위해 지속교육 과정이 종료된 후에 포커스그룹 인터뷰를 실시하였다.

### 2. 연구 대상 및 자료 수집

#### 1) 양적연구 방법

본 연구는 Huh와 Kim(4)이 제시한 호스피스 자원봉사자의 기본교육 과정에 준하는 교육을 수료한 사람 중 실제 봉사 기간이 1년 이상인 호스피스 자원봉사자를 대상으로 하였다. 대상자 모집은 2018년 3월 2일부터 2018년 3월 20일까지 J시 보건소 홈페이지, G대학교병원 홈페이지 및 현수막 홍보 등을 통해 모집하였으며, 호스피스 자원봉사자 지속교육 과정에 대한 설명 후 참여를 희망하는 자에게 동의를 받고 진행하였다. 교육의 기간은 2018년 3월 26일부터 2018년 4월 24일까지 매주 4시간씩 총 20시간이며, 교육의 효과에 대한 자료조사는 과정을 모두 수료한 호스피스 자원봉사자를 대상으로 하였다.

연구 대상자의 수는 G\*power 3.1.9.2 프로그램을 활용하였고, 검정력(1-β)은 0.8, 유의수준(α)=0.05, 중간 효과크기(f)=0.50으로 Wilcoxon signed-rank test에 필요한 표본수를 계산한 결과 28명이 산출되었다. 실험 도중 탈락자를 고려하여 최초 연구 대상자는 총 49명을 모집하였고, 교육 이수 후 교육 전·후 설문지를 모두 작성한 30명에 대한 자료를 분석하였다.

#### 2) 질적연구 방법

호스피스 자원봉사자 역량강화를 위한 지속교육 과정 종료 3개월 뒤, 호스피스 자원봉사자들을 대상으로 포커스그룹 인터뷰를 실시했다. 본 연구의 목적과 내용을 이해하고 자발적으로 연구 참여에 동의한 자를 대상으로 하였으며, 비밀보장과 익명성에 대해 설명하였다. 참여자들에게 언제든지 참여를 철회할 수 있으며 이로 인한 불이익이 없음을 설명했다. 수집된 자료는 연구 목적으로만 사용할 것임을 알리고 녹음에 동의를 구한 후 포커스그룹 인터뷰를 진행하였다.

### 3. 프로그램 개발

본 연구는 ADDIE 모형의 분석(Analysis), 설계(Design), 개발(Development), 실행(Implementation), 평가(Evaluation) 단계에 따라 교육 프로그램을 개발하였다(Figure 1) (16).

첫째, 학습내용을 정의하고 관련요인을 알아보기 위한 분석단계로 자원봉사자 교육 내용, 교육 기간 및 교육 방법 등을 관련 문헌과 선행연구로 고찰하였다. 실제적인 교육 요구도 파악을 위해 호스피스 자원봉사자 총회에 참석한 30명을 대상으로 지속교육 과정에 필요한 내용을 인터뷰 하였고, 인터뷰와 선행문헌 내용을 기반으로 지속교육 프로그램 초안을 작성하였다. 교육환경 분석을 위해 자원봉사자 강의 및 실습 교육에 활용 가능한 자원을 분석하였다.

둘째 단계는 프로그램의 목적 및 방향을 설정하는 설계이다. 본 프로그램 학습 목표를 자원봉사자 실무역량강화로 설계하고, 구체적인 교수학습 방법으로 강의, 실습, 그룹작업 등을 결정하였다.

셋째, 개발 단계에서는 1, 2단계를 통해 결정된 내용을 바탕으로 실제 적용할 프로그램을 개발하였다. 개발된 자원봉사자 지

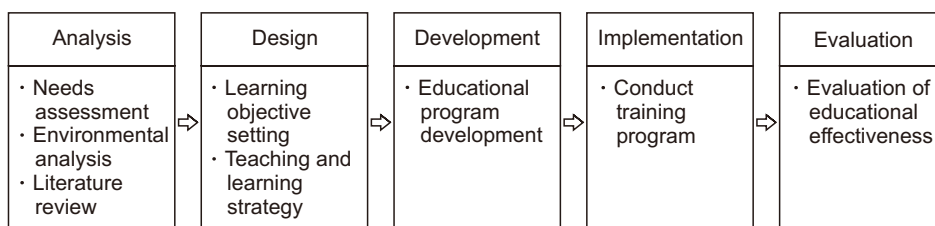


Figure 1. ADDIE Model.  
ADDIE: Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation.

속교육 과정은 호스피스 병동 수간호사 1인, 호스피스 병동 10년 이상 근무한 간호사 2인, 사회복지사 1인 총 4인의 전문가의 자문을 받아 검증 받고 수정, 보완하였다. 구체적인 프로그램 내용과 교수방법은 다음과 같다(Table 1). 심화된 교육과정 제공을 위해 강사진은 5년 이상 호스피스 병동에서 근무한 간호사 및 사회복지사, 종교지도자 등 해당부분 전문가로 구성하였다. 손발 마사지, 아로마요법, 웃음치료의 경우 5~10년 이상 대학 및 전문기관에서 해당 내용으로 근무하고 있는 사람으로 구성하였다.

넷째, 교육프로그램의 적용과정에서는 호스피스 자원봉사자 교육프로그램 시간에 대한 근거에 따라(4-6) 매주 4시간씩 총 20시간의 호스피스 자원봉사자 지속교육 과정을 5주에 걸쳐 수행하였다.

마지막으로 평가 단계는 프로그램의 효과성과 효율성을 검증할 위한 과정으로, 호스피스 자원봉사자 지속교육 과정에 참여한 49명의 대상자에게 교육 전·후 설문지를 나눠주고 프로그램 적용 후 변화에 대해 확인하였다. 교육과정에 대한 만족도 및 추가 요구사항을 구체적으로 파악하기 위해 포커스 그룹 인터뷰를 진행하였다.

#### 4. 연구 도구

##### 1) 양적연구 측정 도구

###### (1) 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 연령, 성별, 결혼, 종교, 학력, 직업, 월 수입, 건강상태, 임종경험, 참여 동기, 호스피스 교육필요 항목과 교육 후 건강상태로 구성되었다.

###### (2) 호스피스 태도

Frommelt(17)가 말기환자와 가족에 대한 간호사의 돌봄 태

도를 측정하기 위해 개발한 30문항척도의 FATCOD (Frommelt Attitude Toward Care of The Dying Scale) 도구를 Lee와 Lee(8)가 호스피스 자원봉사자를 대상으로 수정·보완한 25문항 척도를 사용하였다. 도구는 3점 척도로 ‘그렇다’에 3점, ‘보통이다’에 2점, ‘그렇지 않다’에 1점을 배정하였고, 점수가 높을수록 호스피스에 대한 긍정적인 태도를 가진 것으로 해석하였다. 11문항은 부정적 태도 문항으로 구성되어 있어 부정문에 해당하는 문항은 역환산 하였다. Frommelt(17) 연구에서 도구 신뢰도는 Cronbach’s  $\alpha=0.94$ , Lee와 Lee(8) 연구에서 도구 신뢰도는 Cronbach’s  $\alpha=0.78$ 이었으며 본 연구에서는 Cronbach’s  $\alpha=0.63$ 이었다.

###### (3) 의미 있는 삶

의미 있는 삶을 측정하기 위해 Jeon(18)이 개발한 척도를 사용하였다. 이 도구는 공동체의식/나눔(5문항), 종교(4문항), 가족관계/역할(5문항), 자아실현(4문항) 등 4개의 하위영역 총 18개 문항으로 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)의 5점 Likert형 척도로 구성되었다. 점수가 높을수록 의미 있는 삶으로 지각하는 것을 의미하며 Jeon(18)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach’s  $\alpha=0.94$ 이었고 본 연구에서 Cronbach’s  $\alpha=0.84$ 이었다.

###### (4) 자기 효능감

자기 효능감은 어떤 일을 할 수 있다는 신념으로 Bandura(19)가 개발한 도구를 Lee 등(20)이 공동 개발하여 승인절차 없이 개발한 한국형자기효능감 척도를 사용하여 측정하였다. 각 문항은 5점 Likert형 척도로 10문항으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 호스피스에 대한 자기효능감이 높음을 의미한다. Lee 등(20)의 연구에서 Cronbach’s  $\alpha=0.88$ 이었으며 본 연구에서 Cronbach’s  $\alpha=0.84$ 이었다.

**Table 1.** Continuing Education Program for Hospice Palliative Care Volunteers and Program Satisfaction (N=30).

Contents	Method	Time (hrs)	Mean	Range
Program orientation	Lecture	1		
Advance directives, life sustaining treatment and relevant law	Lecture	1	4.32	1~5
Communication with end-of-life patients	Lecture	2	4.12	
Psychological and emotional support for end-of-life patients and their families: laughter therapy	Lecture	2	4.27	
Art therapy for hospice palliative patients	Lecture	1	3.88	
Art therapy for hospice palliative patients	Practice	1	3.89	
Hand and foot massage for hospice palliative patients	Lecture	2	4.15	
Hand and foot massage for hospice palliative patients	Practice	2	4.27	
Aromatherapy for hospice palliative patients	Lecture	2	4.10	
Aromatherapy for hospice palliative patients	Practice	2	4.17	
Spiritual care for hospice palliative patients	Lecture	2	4.54	
Program evaluation	Discussion	2		
Total			4.20	



### (5) 자원봉사활동 만족도

자원봉사활동 만족도를 측정하기 위하여 Kwon(21)이 사용한 도구를 사용하였다. 자원봉사활동 만족도의 하위영역은 경험 욕구, 사회적 책임감 욕구, 사회적 접촉, 타인기대 부응, 사회적 인정, 사회적 교환, 성취 욕구 등 7가지 욕구에 대해 각각 3문항씩 모두 21문항으로 구성되어 있으며, 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)의 5점 Likert형 척도로 구성하였다. 점수가 높을수록 자원봉사 만족도가 높은 것을 의미하며 Kwon(21)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.82$ 이었고 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=0.93$ 이었다.

### (6) 지속교육 과정에 대한 프로그램 만족도

연구 참여에 동의한 호스피스 자원봉사자 30명을 대상으로 호스피스 자원봉사자 지속교육 과정에 대한 프로그램 내용 평가 및 만족도 조사를 실시하였다. 내용 평가는 강의 제목 별로 매우 불만족(1점)에서 매우 만족(5점)의 5점 Likert형 척도 9문항으로 구성되었으며, 내용 만족도는 교육과정의 도움 정도, 주제별 강의 시간의 적절성, 교육과정 환경, 교육과정 진행 및 자원, 종합 평가 5문항에 대해 매우 불만족(1점)에서 매우 만족(5점)의 5점 Likert형 척도로 구성되었다. 점수가 높을수록 호스피스 자원봉사자 지속교육 과정 내용에 만족도가 높은 것을 의미하며, 추가 의견이 있는 경우 자유 기술할 수 있는 항목을 추가하였다.

## 2) 질적연구 질문내용

호스피스 자원봉사자 역량강화를 위한 지속교육 과정에 대한 교육 만족도 및 요구도 분석을 위한 포커스그룹 인터뷰를 진행하였으며, 반구조화된 질문은 다음과 같다.

- ① 호스피스 자원봉사자 역량강화를 위한 지속교육 과정 후 자원봉사에 어떤 변화가 있었는지 말씀해 주십시오.
- ② 추후 호스피스 자원봉사자 지속교육 과정으로 추가할 내용이 있다면 말씀해 주십시오.

## 5. 자료 분석

본 연구는 탐색적 순차 혼합방법설계(explanatory sequential mixed methods design) 방법에 따라 자원봉사자 지속교육의 효과에 대한 양적연구 결과자료 분석을 우선 진행하였으며, 그 후 순차적으로 질적자료를 수집한 후 양적자료 결과를 중심으로 질적자료에 대한 해석을 진행하였다(15).

### 1) 양적 자료 분석

수집된 자료들은 SPSS Window 23.0 통계 패키지를 이용하여 분석하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율, 평균과 표준편차

로 분석하였다.

둘째, 대상자 집단의 정규성 검증을 위하여 Kolmogorov-Smirnov 검사를 시행한 결과, '호스피스 태도', '의미 있는 삶'은 정규분포(0.200) 하여 모수통계법인 paired t-test를 사용하였으며, '자원봉사자 만족도'와 '자기효능감'은 비정규분포하여 비모수 통계법인 Wilcoxon signed-rank test를 사용하여 검증하였다. 평가도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  로 검증하였다.

셋째, 호스피스 자원봉사자 지속교육 과정 내용평가에 대해서는 평균과 백분율로 분석하였다.

### 2) 질적 자료 분석

본 연구의 포커스그룹 인터뷰 내용은 호스피스 자원봉사자의 지속교육 과정 효과를 확인하기 위하여 Elo와 Kyngäs의 내용분석방법(content analysis)을 사용했다(22). 인터뷰를 통해 획득된 자료를 반복해서 읽으며 관련 단어나 문구에 밑줄을 긋고 여백에 주석을 달았다. 핵심 내용을 포함하는 주요 진술문을 추출하고 개방 코딩, 카테고리 작성 및 추상화를 진행하였다. 이와 같은 분석과정을 통해 호스피스 자원봉사자의 지속교육 과정에 대한 이해를 높이고 효과를 확인하였다. 분석된 자료는 질적연구 경험이 풍부한 간호학 교수 1인과 대학원 과정에서 질적연구방법론 수업을 이수한 연구원 1인이 함께 동료검토(peer examination)를 거쳤다.

## 6. 윤리적 고려

본 연구는 G대학교 생명윤리심의위원회의 연구승인(IRB No. GIRB-A18-Y-0011)을 받은 후 진행되었다.

양적연구를 위해 자발적으로 연구에 참여하기로 동의한 호스피스 자원봉사자들에게 연구의 목적과 방법, 개인의 비밀 보장, 자유로운 연구 철회 등에 대해 설명하고 서면 동의 받았다. 개인정보를 보호하기 위해 대상자의 실명을 언급하지 않고 코드를 부여하여 대상자 정보를 식별했다. 수집된 자료들은 잠금 장치가 있는 사물함에 보관하여 연구자 외에는 접근할 수 없도록 하였다.

질적연구의 타당성 확보를 위해 Lincoln과 Guba가 제시한 기준(23)에 따라 평가하였다. 자료의 신뢰성(credibility) 확보를 위해 호스피스 자원봉사자 기본교육과정에 참여한 후 1년 이상 호스피스 자원봉사 경험이 있는 참여자를 대상으로 하였다. 인터뷰는 개방적인 질문을 사용하였고 녹음된 내용을 바탕으로 참여자의 진술을 그대로 필사하였다. 분석된 결과는 왜곡 없이 기술되었는지 검토하기 위해 참여자에게 확인(member checking)하는 과정을 거쳤다. 전환가능성(transferability) 확보를 위해서 4그룹으로 나누어 포커스그룹 인터뷰를 진행했으며, 연구 주제에 대해 새로운 내용이 도출되지 않는 포화상태까지 자료를 수집하였다.

자료수집 및 분석과정을 포함한 연구의 모든 절차는 기록으로 남겨 감사가능성(auditability)을 확보하였으며, 안정성(dependability) 확보를 위해서 혼합적 연구방법을 사용하여 연구결과를 분석하였다. 마지막으로 확정성(confirmability)을 확보하기 위하여 연구과정을 자세히 기록하였으며 연구자들 간 분석결과에 공유를 통해 의견을 교환하였다.

## 결과

### 1. 프로그램 효과에 대한 양적연구 결과

#### 1) 대상자의 일반적 특성

호스피스 자원봉사자 지속교육에 참여한 대상자들의 일반적 특성은 다음과 같다(Table 2). 성별은 여자 27명(90.0%), 남자 3명(10.0%)이며, 평균연령은 61.03±5.22였다. 결혼 상태는 기혼 27명(90.0%)으로 가장 많았으며 종교는 불교 12명(40.0%), 천주교 11명(36.6%), 기독교 5명(16.7%), 종교가 없는 사람 2

명(6.7%) 등으로 다양하게 나타났다. 학력은 고졸 이하가 18명(60.0%)으로 가장 많았고, 대졸 이상이 12명(40%)으로 나타났다. 직업은 76.6%(23명)가 주부였으며, 월수입은 100만원 미만이 53.3%(16명)으로 가장 많았다.

#### 2) 호스피스 자원봉사자 지속교육 과정의 효과 검증

호스피스 자원봉사자 지속교육에 참여한 대상자의 호스피스 태도( $t=-2.52, P=0.018$ )와 자기효능감( $z=-2.06, P=0.040$ )은 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 의미 있는 삶( $t=-0.27, P=0.786$ )과 자원봉사활동 만족도( $z=-0.367, P=0.721$ )는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다(Table 3).

#### 3) 지속교육 과정에 대한 프로그램 만족도

전체 호스피스 자원봉사자 30명을 대상으로 호스피스 자원봉사자 지속교육 과정에 대한 프로그램 만족도 평가를 실시하였다. 실습과 강의로 이루어진 9개 항목의 전체 평균은 총점 5점 만점에 4.2점이며, 호스피스 대상자를 위한 영적 돌봄 교육이 5점 만

Table 2. General Characteristics of Participants (N=30).

Characteristics	Categories	n(%)	Range	M±SD
Age (yr)	<60	11 (36.7)	47~69	61.03±5.44
	60~64	9 (30.0)		
	≥65	10 (33.3)		
Gender	Men	3 (10.0)		
	Women	27 (90.0)		
Marital status	Single	1 (3.3)		
	Married	27 (90.0)		
	Bereavement	2 (6.7)		
Religion	Christianity	5 (16.7)		
	Catholic	11 (36.6)		
	Buddhism	12 (40.0)		
	None	2 (6.7)		
Education	High school	18 (60.0)		
	College	10 (33.3)		
	Graduate school	2 (6.7)		
Job	Agriculture, Commerce	2 (6.7)		
	Housewife	23 (76.6)		
	Retirement, not employed	2 (6.7)		
	Others	3 (10.0)		
Monthly income (10,000 won)	<100	16 (53.3)		
	100~199	5 (16.7)		
	200~299	3 (10.0)		
	≥300	6 (20.0)		
Motivation to participate	Individual	20 (66.6)		
	With friend	5 (16.7)		
	Organization	2 (6.7)		
	Others	3 (10.0)		

Table 3. Validate the Effectiveness of Hospice Volunteer Sustainable Education Program (N=30).

Variable	Range	Pre	Post	t/z	P
		M±SD	M±SD		
Hospice attitude*	1~3	2.55±0.16	2.60±0.18	-2.52	0.018
Meaningful life*	1~5	3.66±0.43	3.68±0.49	-0.27	0.786
Self-efficacy <sup>†</sup>	1~4	2.94±0.37	3.06±0.35	-2.06	0.40
Volunteering satisfaction <sup>†</sup>	1~5	3.77±0.40	3.79±0.49	-0.367	0.721

\*Paired t-test, <sup>†</sup>Wilcoxon signed-rank test.

Table 4. Experience Continuous Education Program for Hospice Volunteers.

Category	Sub-category	Meaningful statements
Obstacles against continuous education for hospice volunteers	Not enough time for education	“Not many volunteers to continue it even after the continuous education. More than ten volunteers participate in the beginning, but left less than 10% in the end.” (Participant 11) “Hard to make time for education, it’s very good to get the education though.” (Participant 13)
	Easy to get damage during volunteering	“A volunteer suffered severe back pain due to damage on her back during volunteering.” (Participant 10) “I don’t know how to move patients from bed to wheelchair, thus it seems inconvenient. It’s needed to get an education to help patients comfortably.” (Participant 14)
The passion for learning to serve patients and their families properly	Passion for better patient care	“I thought I need to learn a foot massage when I saw a volunteer gave it to a patient in the early stage of my volunteering. I’ve learned it at an institute in a different university.” (Participant 11) “Hospice education is quite helpful for volunteering. (If I can) I wanna learn it from several institute for my volunteering (for end-life patient and family).” (Participant 9)

점에 4.54점으로 가장 높은 평가를 받았다. 봉사자들의 만족도가 높은 교육은 ‘호스피스 대상자를 위한 영적 돌봄(4.54점)’, ‘호스피스 완화의료 및 연명의료 결정법, 사전의료의향서(4.32점)’, ‘호스피스 대상자를 위한 손·발마사지 실습(4.27점)’, ‘생애말기 환자와 가족을 위한 심리 정서적 지지: 웃음치료(4.27점)’순 이었다(Table 1).

## 2. 프로그램 효과에 대한 질적연구 결과

호스피스 자원봉사자 지속교육 과정 효과평가를 위해 수업에 참여한 자원봉사자 중 연구참여에 동의한 16명을 3그룹으로 나누어 포커스그룹 인터뷰를 시행하였다.

### 1) 참여자의 일반적 특성

본 연구의 포커스그룹 인터뷰 참여자의 일반적 특성은 다음과 같다. 참여자는 여성 15명(93.7%), 남성 1명(6.3%)이며 평균연령은 60세였다. 종교는 천주교 7명(43.7%), 불교 5명(31.3%), 기독교 3명(18.7%), 종교 없음 1명(6.3%)이며 자원봉사 참여 동기는 개별적 참여 14명(87.5%), 친구들과 함께 참여 2명(12.5%)이었다. 자원봉사 기간은 5년 미만 5명(31.3%), 5년 이상 15년 미만 7명(43.7%), 15년 이상 4명(25%)으로 평균 자원봉사 기간은 10.47년이었다.

### 2) 호스피스자원봉사자 지속교육 과정에 대한 참여자의 경험

포커스 그룹 인터뷰에 참여한 총 16명의 면담자료를 분석한 결과 2개의 범주와 3개의 하위범주가 도출되었다. 최종 2개의 범주는 ‘호스피스 봉사활동을 위한 지속교육의 장애요인’, ‘섬김을 위한 지속적 배움에 대한 열의’로 나타났다(Table 4). 이상에서 도출된 범주를 중심으로 호스피스 자원봉사자 지속교육 과정 참여자들의 봉사 경험에 대한 자세한 내용을 살펴보면 다음과 같다.

#### (1) 호스피스 봉사활동을 위한 지속교육의 장애요인

첫 번째 범주 ‘호스피스 봉사활동을 위한 지속교육의 장애요인’으로는 ‘교육을 위해 시간 떼어 두는 것의 어려움’, ‘자원봉사활동 중 신체손상 위험성’ 2개의 하위범주들이 포함된다.

##### ① 교육을 위한 시간 떼어 두는 것의 어려움

호스피스 자원봉사자들은 역량강화를 위해 교육을 받지만, 지속적으로 자원봉사를 하면서 이를 활용하는 사람은 적다고 생각하였다. 이들은 양질의 자원봉사를 하기 위해 교육에 대한 요구는 있으나 자원봉사 이외의 추가 시간을 들여 정해진 시간과 장소에서 받아야 하는 집체교육에 대한 부담감을 호소하였다.

“호스피스봉사는 병원 위치 안내나 음료서비스를 하는 봉사와는 달라요. (호스피스환자를 돌보기 위해서는) 계속 뭔가 배워야 해요. 근데 호스피스 자원봉사자 지속교육을 받고 나서도 (봉사활동을) 하는 사람은 많이 없어요. 들어올 때 한 10명씩 들어오다

가 나중엔 다 나가서 10분의 1도 안 남아요.”(참여자 11)

“호스피스 자원봉사자 교육은 받으면 정말 좋지만 교육을 위해 따로 시간 내기가 어려워요. 내 시간을 따로 내서 (정기적으로) 봉사도 하고 어디 가서 교육도 받는 게 쉽지 않아요.”(참여자 13)

사활동에 필요한 기술을 꾸준히 익히는 점이 다른 자원봉사자와는 다르다고 생각하였다. 환자와 보호자의 마음을 어루만질 수 있는 돌봄을 위해 지속적인 교육이 필요하다고 생각하고 있으나 봉사 외에 교육을 위해 개인의 시간을 추가로 할애하는 것은 어려운 일이라고 하였다.

호스피스 자원봉사자는 매년 교육을 통해 역량을 강화하고 봉

**Table 5.** Comparison of Quantitative and Qualitative Research on the Continuous Education Program of Hospice Volunteers.

Domain	Quantitative	Qualitative quotes	Inference
Hospice attitude	Hospice attitude increased statistically significantly (t=-2.52, P=0.018)	<p>“I can sympathize with them when giving a hand and foot massage where they want” (Participant 9)</p> <p>“It’s easy to give volunteering as an ordinary work (in an inertia) as volunteering a long time. I was reminded and felt it’s new when I get the volunteer education.” (Participant 15)</p> <p>“End life patient died peacefully when I gave a massage with singing spirituals. One day daughter of the patient came and thanked me for the peaceful death.” (Participant 9)</p>	<p>Volunteers believe that the hand and foot massage they learned through continuous training not only helps the patient’s physical well-being but also helps the patient understand through communication.</p> <p>Volunteers have been reminded of the meaning of taking care of dying patients through continuing education.</p> <p>Emotional support is needed for family to accept changed behavior of the end life patient.</p>
Meaningful life	Meaningful life is not statistically significant (t=-0.27, P=0.786)	<p>“After the organ transplant operation, I’m thankful that other’s life is with me transplanted in my body. To share the love I’ve got from the surgery to the end of my life is a real joy and happiness.” (Participant 9)</p> <p>“I’m thankful that I can give volunteering and heal myself through the hospice volunteering.” (Participant 13)</p>	<p>Volunteers believe in the existence of God and giving and sharing what I have with neighbors.</p> <p>It is rewarding for helping the weak people and helping the people who is needier than me through volunteering.</p>
Self-efficacy	Self-efficacy increased statistically significantly (t=-2.26, P=0.032)	<p>“When I first started doing my hospice volunteer work, I saw someone else massage their feet (to the patient), so I thought I should learn. (Finding a place to teach) I took a foot massage course from another university.” (Participant 11)</p> <p>“I gave an advice to a patient to decide the tracheostomy once. It was quite helpful for me to get an education on preliminary determination of medical care for life prolongation in the continuing education program to enhance competency for hospice volunteers.” (Participant 9)</p>	<p>Hospice volunteers have a passion for money and time to learn if they are for service. The volunteers give satisfaction to the patient through learning and gain confidence through it.</p> <p>Volunteers experience how to deal with events efficiently through continuous education, which increases their confidence in their service.</p>
Volunteering satisfaction	Volunteering satisfaction is not significant statistically (t=-0.29, P=0.773)	<p>“Ordinary care worker can give a shampooing and washing, but hospice volunteering is different in terms of soothing patient’s and guardian’s mind.” (Participant 1)</p> <p>“Kids always told me that they appreciate my hospice volunteering.” (Participant 13)</p> <p>“To know the skill of communication is helpful for the spiritual care. It’s not hard to give a massage when the reaction from patient is good. I feel to learn when I see a coworker talk naturally to a patient who is closing mind.” (Participant 6)</p>	<p>Hospice volunteering is a good chance for me to feel that I am needed for the others. Hospice volunteers feel a sense of accomplishment through the volunteering.</p> <p>Volunteers are recognized by the people around them for the meaning of volunteering. Volunteers gain the strength to continue volunteering with the recognition of meaningful people.</p> <p>Volunteers were able to acquire new knowledge and skills through volunteer activities. They consider themselves to be recognized for their volunteer work and serve as an opportunity for personal growth.</p>



② 자원봉사활동 중 신체손상 위험성

호스피스 자원봉사자들은 봉사활동 중 환자 이송 시 허리를 다치는 등의 신체손상 위험에 노출되어 있었다. 환자를 산책시키거나 목욕시키기 위해 이송하는 경우, 정확한 방법으로 환자를 이송하는 방법을 체화될 때까지 충분히 교육받고 연습하지 못한 것을 호스피스 봉사활동의 장애요인으로 인식하고 있었다.

“전에 어떤 자원봉사자 같은 경우에는 봉사활동을 하다가 허리가 골라서 굉장히 아파하고 고통스러운 정도 있었습니다.”(참여자 10)

“환자를 휠체어에서 침대로 이동시키는 방법을 몰라서 불편해요. 환자이동을 편안하게 도와줄 수 있는 실습이 필요한 것 같아요.”(참여자 14)

호스피스 자원봉사 중 머리감기기, 목욕하기, 휠체어를 사용하여 환자 산책 도와주기 등은 자원봉사자의 신체를 사용한 봉사활동이 포함되어 있다. 참여자들은 호스피스 환자들을 더 잘 돌보기 위해 효과적인 이동방법을 배우기 원하였으며, 이를 위해 직접적인 실습을 원하였다. 환자를 돌보면서 생길 수 있는 자원봉사자 자신의 신체적 손상을 막기 위해 자신을 보호할 수 있는 돌봄 방법에 대하여 배우기 원하였다.

(2) 섬김을 위한 지속적 배움에 대한 열의

두 번째 범주 ‘섬김을 위한 지속적 배움에 대한 열의’는 ‘스스로 환자를 더 잘 돌보고 싶은 열정 있음’의 1개 하위범주를 포함한다.

참여자들은 봉사기관에서 제공하는 교육 이외에 호스피스 환자와 가족을 위한 교육이라면 자비를 들여서라도 배우기 원하였다. 어떤 참여자들은 전문적인 자격증 과정을 거쳐 숙련된 기술을 환자와 가족들에게 제공하기도 하였다.

“처음 호스피스 봉사활동을 시작할 때 다른 사람이 (환자에게) 발 마사지 하는 것을 보고 나도 배워야겠다고 생각했어요. (교육하는 곳을 찾아서) 제 돈으로 수강료를 내고 타 대학에서 하는 발 마사지 교육을 들었어요.”(참여자 11)

“호스피스 관련 교육을 받으면 봉사활동을 하는데 확실히 도움이 되요. (제가 힘만 된다면) 여러 곳에서 (말기환자와 가족을 돕는 데 도움이 되는 교육을) 배워서 봉사에 접목하고 싶어요.”(참여자 9)

참여자들은 좋은 ‘섬김’을 위하여 자비(自費)를 들여서 발마사

지 자격증, 웰다잉, 영적돌봄 및 요양보호사자격증 등의 과정을 전문적으로 이수하여 호스피스 활동에 적용하였다. 참여자들은 죽음에 가까운 환자와 가족들을 돌보면서 자신들이 조금이나마 도움이 되는 것에 보람을 느끼고 있었다.

3. 양적연구와 질적연구 결과 통합

호스피스 자원봉사자 지속교육 과정에 대한 양적연구와 질적연구 결과는 다음과 같다(Table 5). 호스피스 태도는 양적연구에서 통계적으로 유의하게 증가하였다( $t=-2.52, P=0.018$ ). 질적연구에서는 ‘지속교육과정을 통해 배운 마사지를 적용함으로써 환자와 교감’하게 되고 이를 통해 상호 친밀함을 느꼈다. 영적돌봄을 통해 임종환자의 마지막을 가족과 함께 편안하게 맞이할 수 있도록 돕고 인간적으로 깊은 만남을 할 수 있었다. 호스피스 자원봉사자 지속교육 과정을 받은 뒤 타성에 젖어 일상적인 일처럼 해오던 봉사활동이 새롭게 느껴졌으며 자원봉사가 더욱 가치 있다고 생각하기도 하였다.

의미 있는 삶은 양적연구에서 통계적으로 유의하지 않았다( $t=-0.27, P=0.786$ ). 질적연구에서는 호스피스 봉사활동을 통해 죽음을 앞두고 있는 환자와 사랑을 나누는 것에서 기쁨을 느끼고 있었으며 이를 통해 ‘스스로가 치유됨’을 느끼고 자신의 변화에 감사하고 있었다. 이들은 타인에게 자신이 가진 것을 베풀고 나누는 삶이 의미 있다고 생각하였다. 또한 ‘신이 허락하는 한 봉사활동은 계속하고 싶다’고 하였으며 절대자의 뜻에 따라 사는 모습을 보여주고 있었다. 자원봉사자들은 자신의 시간이 다른 사람에게 도움을 줄 수 있다는 것에 감사함을 느끼고 있었으며 봉사를 통해 스스로가 치유됨을 느끼고 있었다.

자기효능감은 양적연구에서 통계적으로 유의하게 증가하였다( $z=-2.06, P=0.04$ ). 질적연구에서는 동료의 호스피스 봉사활동을 보고 좀 더 나은 자원봉사를 위한 배움에 대한 욕구를 가지고 ‘자비를 들여서라도 도움이 되는 마사지 교육’ 등을 배우고 있었다. 호스피스 자원봉사자는 임종과정 중 치료와 관련된 의사결정에 어려움을 겪고 있는 가족에게 지속교육 과정 중에 배운 연명 의료결정에 대한 내용을 설명하기도 하였다. 환자와 가족이 어려움에 부딪힌 상황에서 교육을 통해 배운 내용을 적용함으로써 해결방법을 제시할 수 있었고 자원봉사활동에 점차 자신감을 갖게 되었다.

자원봉사활동 만족도는 양적연구에서 통계적으로 유의하지 않았다( $z=-0.367, P=0.721$ ). 질적연구에서는 ‘호스피스 봉사활동은 환자와 보호자의 마음을 어루만져주는 특별한 활동이며 자신을 도구로 사용하고 마음을 다한다는 점이 요양보호사와 다른 점’이라고 생각하며 환자 돌봄 과정에 유용한 인력으로 생각하고 있었다. 호스피스 봉사활동에 대해 가족들로부터 의미 있는 일을

한다는 인정을 받고 있었다.

## 고찰

### 1. 호스피스 태도, 의미 있는 삶, 자기효능감, 자원봉사활동 만족도

본 연구는 호스피스 자원봉사자 기본교육과정에 참여한 후 1년 이상 호스피스 자원봉사 경험이 있는 호스피스 자원봉사자를 대상으로 한 지속교육 과정이 생애말기환자와 가족들 돌보고 있는 자원봉사자들의 호스피스 태도, 의미 있는 삶, 자기효능감, 자원봉사활동 만족도에 미치는 영향을 파악하고자 시도하였다.

연구 결과 호스피스 자원봉사자의 호스피스 태도는 교육 후 통계적으로 유의하게 증가하였다. 본 연구에서 사용한 FATCOD 도구를 사용하여 호스피스 자원봉사자의 호스피스 태도를 본 선행연구가 없어 비교에 어려움이 있으나, 요양보호사에게 호스피스 환자 돌봄 교육 프로그램을 적용한 연구의 경우 교육 후 호스피스 태도가 긍정적으로 변화한 것을 알 수 있었다(24). 포커스 그룹 인터뷰를 통해 호스피스 태도에 대한 변화를 확인하였을 때 참여자들은 지속교육 과정을 통해 배운 내용을 봉사에 직접 적용함으로써 환자와 인간적으로 깊은 만남을 할 수 있었다고 하였다. Choi와 Kwon(9)의 연구결과와 같이 본 연구의 참여자들 또한 지속교육 과정을 통해 배운 내용을 봉사활동에 적용하면서, 자원봉사자들은 삶과 죽음에 대한 이해가 깊어 졌을 뿐만 아니라 생애말기대상자를 위한 봉사의 가치를 더욱 의미 있게 여기는 경험을 하였다.

호스피스 자원봉사자의 의미 있는 삶은 양적연구 결과 교육 후 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 참여자들은 인터뷰를 통해 삶의 마무리를 돕는 일에 대한 자부심과 타인에게 베푸는 기쁨이 오히려 봉사자 자신의 삶에 감사로 돌아옴을 표현하였다. 참여자들은 봉사를 통한 기쁨과 감사가 호스피스 봉사활동을 지속하게 되는 원동력이라고 하였으며, 신이 허락하는 한 자신의 삶을 나누기 원하였다. 이러한 결과는 호스피스 활동은 자원봉사자들의 삶을 의미 있게 바꾸는 계기가 되며 봉사활동이 다른 사람에게 인정받을 때 보람을 느낀다는 Rho와 Lim(3)의 연구결과와 일치했다. 자원봉사에서 느낀 충만함은 자원봉사자의 삶을 다시 의미 있게 만들어 주며, 이러한 만족은 자원봉사자들이 다시 봉사를 위해 '무엇인가' 도움이 되는 것을 배울 동기가 된다. 그러므로 자원봉사자들을 통해 생애말기 대상자에게 제공될 수 있는 실제적 도움이 어떤 것이고, 봉사활동 중 어떤 형태로 전달되는 것이 적절한지에 대한 고민이 지속되어야 한다.

호스피스 자원봉사자의 자기효능감은 양적연구 결과 통계적으

로 유의하게 증가했다. 질적연구를 통해 참여자들은 봉사 이외에 교육을 위한 시간을 추가로 할애하는 것이 쉽지는 않지만 생애말기환자를 더 잘 돌보고 싶은 마음에 자비를 들여서라도 도움되는 내용을 배우고 있었다. Park(10)의 연구에 따르면 참여자에게 성취감을 주는 봉사활동이나 교육내용, 환경제공은 자기효능감을 증가시킨다. 따라서 Huh와 Kim(4)이 언급했듯이 생애말기환자를 위해서 자원봉사자의 능력을 활용할 수 있는 교육커리큘럼 개발이 필요하며 봉사자들이 직접 봉사에 적용할 수 있는 실습교육을 병행할 필요가 있다.

호스피스 자원봉사자의 자원봉사활동 만족도는 양적연구 결과 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 참여자들은 포커스 그룹 인터뷰를 통해 호스피스 활동을 지속하는 것만으로도 만족감을 느낀다고 하였다. 호스피스 자원봉사자들은 삶의 마지막 단계에서 오는 신체적 고통뿐만 아니라 사랑하는 사람의 죽음을 앞두고 어찌할지 모르는 가족의 마음을 위로해주는 돌봄의 중요성을 느끼게 되었다. Shim(1)의 연구결과와 같이 본 연구의 참여자들 또한 다른 사람의 삶에 변화를 가져오거나 문제를 해결하는데 기여할 수 있는 기회를 가짐으로써 자신이 자원봉사활동을 하는 참된 의미를 통해 깨우치게 된다고 하였다. 따라서 자원봉사자들은 그들의 봉사활동이 누군가에게 필요하고 자신들이 유용한 존재라는 것을 느낄 수 있는 기회를 제공해 주는 것이 필요하다(21). 호스피스 자원봉사를 통해 생애말기대상자의 안위를 증진시킬 수 있다는 지속적인 연구가 필요하며 이러한 것이 자원봉사가 환자와 가족에게 도움이 된다는 성과 지표가 될 수 있을 것이다.

### 2. 지속교육 과정에 대한 프로그램 만족도

전체 호스피스 자원봉사자를 대상으로 호스피스 자원봉사자 지속교육 과정에 대한 프로그램 만족도를 평가한 결과, 호스피스 대상자를 위한 영적돌봄 교육이 5점 만점에 4.54점으로 가장 높은 평가를 받았다. 영적돌봄은 호스피스 환자들의 죽음불안을 줄여주고, 삶의 의미를 찾는데 도움을 줄 수 있다(25). 포커스 그룹 참여자들은 영적돌봄 교육을 통해 봉사자 자신이 죽음에 대해 가지고 있던 불안과 두려움이 줄어들었으며 대상자에게 안정감을 주는 봉사를 실천할 수 있다고 하였다. 추후 대상자의 영적요구를 사정하는 방법, 영적 돌봄에 적합한 의사소통 교육 등 봉사자의 영적돌봄을 증진시킬 수 있는 심화교육을 지속할 필요가 있다.

전체 호스피스 자원봉사자를 대상으로 한 교육과정 만족도 중 호스피스 완화의료 및 연명의료 결정법, 사전연명의료의향서 교육은 5점 만점에 평균 4.32점으로 평가됐다. 호스피스 팀 중에서 호스피스 자원봉사자는 생의 마지막을 살고 있는 환자와 가족들 바로 곁에서 가장 오랜 시간 동안 다양한 돌봄을 제공하면서 호

스피스 연명의료 결정과정에 참여한다(1,26). 시대적 상황을 반영하는 지속교육을 통해 호스피스 자원봉사자가 실무에 적용할 수 있도록 연명의료결정법에 대한 정확한 정보를 제공하고 구체적인 사례를 제시하는 것이 필요하다.

호스피스 자원봉사자들은 교육과정 중 손, 발 마사지 실습(4.27점)이 실무에 도움이 된다고 평가하였다. 봉사자들은 마사지를 통해 임상실무에서 환자와의 관계를 증진시킬 수 있는 비언어적 의사소통이 가능하다. 참여자들은 환자들의 요구도가 높은 손, 발 마사지를 구체적으로 배움으로써 환자의 숙면과 통증경감에 도움을 주고 마음을 위로하며 교감할 수 있어 활용도가 높다고 생각하였다. 이러한 평가는 호스피스 봉사자가 암환자에게 발마사지를 적용하여 우울과 불안이 유의하게 감소한 연구결과와 일치한다(12). 봉사자 중 일부는 임종을 앞둔 환자들에게 마사지가 많은 도움을 주고 있다고 생각하여, 자비를 들여서 마사지 관련 교육을 받기도 하였다.

국내·외 호스피스 자원봉사자 교육내용을 비교해보면 호스피스 개요, 자원봉사자의 자세, 임종과 죽음, 신체적·정서적 간호 등의 내용은 공통으로 다루고 있었으며, 한국과 미국은 의사소통, 통증관리, 영적간호 등을 다루었고 영국은 가족간호와 안락사, 대만은 영적간호, 팀워크 등을 다루고 있어 나라별로 다소 차이가 있었다(5). 미국의 연구에 따르면 호스피스 자원봉사자가 봉사를 지속하고 봉사의 질을 높이기 위해서는 호스피스 심화과정에서 배우길 원하는 관심주제를 확인하는 것은 중요하다고 하였다(27). 자원봉사자의 요구도를 반영하는 지속교육 프로그램을 단일 기관에서 제공하는 것에는 인력 수급과 비용에 한계가 있다. 그러므로 일정 수준의 교육자로 구성되어 정련화된 정보 제공이 가능하고 개별기관의 비용 부담을 줄여줄 수 있는 지역별 컨소시엄 형성이 필요할 것이다(27,28).

교육과정 중 웃음요법은 5점 만점 중 4.27점의 만족도를 보였다. 웃음요법은 보완대체요법 중 정서적 영역, 정신적 영역에 효과적인 중재에 속하며, 운영 횟수가 많고 배움에 목적이 분명할 때 더 큰 효과를 보인다(13). 포커스 그룹의 참여자들은 웃음요법 시간이 즐겁고 스트레스 해소에 도움이 되었으나 대상자에게 적용하는 것에는 어려움이 있다고 생각하였다. 웃음요법을 실제 적용하기 위해서는 호스피스 환자와 가족에 적합한 내용으로 3~4차례 이상의 교육프로그램으로 구성(13)하는 것을 제안한다.

호스피스 자원봉사자들은 봉사활동의 장애요인으로 지속적으로 자신의 시간을 할애하여 봉사시간을 떼어 두는 것이 어렵다고 생각했다. 미국의 연구에 따르면 호스피스 자원봉사자들은 지속 교육 프로그램에 참여할 시간적 여유가 부족하여 온라인 교육을 통해 이를 보완하고 있다(27). 영국의 연구에서는 네트워크를 활

용한 호스피스 완화의료 교육은 참여도가 매우 높은 것으로 나타났다(28). 호스피스 교육을 활성화하기 위해서는 접근이 용이한 웹기반 교육프로그램의 구축이 필요하며 이러한 형태의 교육은 자원봉사자들의 시간을 효율적으로 관리할 뿐만 아니라 자원봉사자의 숙련도 향상에 많은 도움이 될 것이다(5).

호스피스 자원봉사자들은 환자를 돌보는 과정에서 생길 수 있는 신체 손상위험을 봉사활동의 장애요인으로 생각하고 있었다. 환자들의 체위변경, 세발, 목욕 도움 등 무리한 힘을 주로 사용하거나 반복동작, 부적절한 작업 자세 등은 봉사자 신체에 부담을 줄 수 있다. 호스피스 환자들의 신체적 돌봄을 위해서는 일상생활 보조를 위한 기본 교육과 자신을 보호할 수 있는 인체 역학적 자세에 대한 교육이 필요하다(29). 이를 위해 환자 돌봄 동작들을 충분히 숙지할 수 있는 실습교육이 함께 이루어져야 한다.

본 연구의 의의는 호스피스 자원봉사자들의 요구도를 반영한 지속교육 과정을 개발하였으며, 혼합적 연구방법을 적용함으로써 실험연구 결과에서 밝히기 어려운 교육 효과를 확인함에 있다. 본 연구의 제한점으로는 일개 병원 호스피스 병동에서 봉사 중인 호스피스 자원봉사자를 대상으로 했기 때문에 개인마다 요구도가 다를 수 있어 교육과정의 일반화가 어렵다. 교육 요구도가 높은 영적 돌봄에 대해서는 포커스그룹 인터뷰로만 확인했기 때문에 추후 양적연구 결과를 질적연구 결과와 비교해 볼 필요가 있다. 본 연구에서 사용한 '호스피스 태도'의 원도구인 Frommelt(17)의 FATCOD (Frommelt Attitude Toward Care of The Dying Scale)는 간호사를 대상으로 하는 30문항 척도로 개발되었다. 원도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.94$ 이었으며, Lee와 Lee(8)가 번역하여 호스피스 자원봉사자를 대상으로 하는 25문항 척도로 수정·보완한 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.78$ 이었다. 이 후 Cho와 Kim(30)이 Frommelt의 FATCOD 원도구를 재번역하여 간호대학생을 대상으로 하는 30문항 척도로 사용하였으며 이 때 도구 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.86$ 이었다. 본 연구에서는 호스피스 자원봉사자용으로 번역 및 수정·보완된 Lee와 Lee(8)의 도구를 사용하였으며 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.63$ 으로 내적일관성(internal consistency)이 다소 낮게 측정되었다. 추후 FATCOD 도구를 사용하여 호스피스 자원봉사자를 대상으로 한 연구를 진행할 경우 번역된 두 종류의 도구를 비교하여 사용할 필요가 있다.

위와 같은 연구 결과를 토대로 다음과 같이 제안한다. 일개 병원 호스피스 자원봉사자를 대상으로 진행한 연구이므로 추후 연구를 통해 교육의 효과를 반복 측정하여 검증할 필요성이 있다. 또한 입원형, 자문형, 가정형 호스피스 완화의료 지원 형태에 따른 자원봉사자들의 요구도를 기반을 둔 교육과정 개발을 제안한다.



## 요약

**목적:** 호스피스 자원봉사자는 환자와 가족의 곁에서 보이지 않는 손의 역할을 하며 호스피스 완화의료팀 내에서 중추적인 역할을 수행하고 있다. 본 연구는 호스피스 자원봉사자 역량강화를 위한 지속교육과정의 효과를 혼합연구방법을 통해 파악하고자 하였다.

**방법:** 본 연구는 G도 J시에 소재한 G대학교의 매주 4시간씩 총 20시간의 호스피스 자원봉사자 지속교육 과정에 참여한 호스피스 자원봉사자 30명을 대상으로 하였다. 자료의 양적연구를 위해 대상자의 교육 전후 호스피스 태도, 의미 있는 삶, 자기효능감, 자원봉사활동만족도를 조사하였다. 자료는 SPSS Window 20.0을 사용하여 기술통계, paired t-test, Wilcoxon signed-rank test로 분석하였다. 질적연구를 위해 교육 참여자들에게 포커스그룹 인터뷰를 시행하였으며, 수집된 자료는 내용분석하였다.

**결과:** 호스피스 자원봉사자 지속교육 과정의 효과에 대한 양적연구 결과, 호스피스 자원봉사자의 호스피스 태도( $t=-2.52, P=0.018$ )와 자기효능감( $z=-2.06, P=0.040$ )을 향상시키는 것으로 나타났다. 질적

연구 결과, 참여자들은 자신의 신체를 다치지 않으면서 효과적으로 환자들을 돌볼 수 있는 방법과 영적 돌봄을 제공할 수 있는 실제적인 방법을 알기 원하였다. 참여자들은 삶의 마무리를 돕는 봉사에 대한 자부심과 베푸는 기쁨이 나의 삶에 감사로 돌아오기 때문에 지속적으로 봉사활동을 하고 있었으며, 개인시간 할애가 많음에도 불구하고 환자를 잘 돌보고 싶은 열정으로 지속적 배움에 대한 열의를 나타냈다.

**결론:** 호스피스 자원봉사자들은 지속교육 과정을 통해 환자와 가족을 돌보기 위한 역량 강화를 원하였으며, 이러한 교육은 호스피스 태도와 자기효능감을 높이는 것으로 나타났다. 자원봉사자들의 역량강화를 위해서는 대상자들의 신체적·사회적·영적인 접근을 모두 강화시키는 지속교육이 필요하다. 효율적이고 체계화된 지속교육을 위해서는 웹기반 교육과정 개발 및 지역별 컨소시엄 형성이 도움이 될 수 있다.

**중심단어:** 호스피스, 자원봉사자, 지속교육

## REFERENCES

1. Shim SH. A case study on the experience of hospice volunteers. *Korean J Hosp Palliat Care* 2016;19:45-60.
2. Kim YH, Kim MJ. Occupational stress and emotional intelligence in hospice volunteers. *Korean J Hosp Palliat Care* 2015;18:112-9.
3. Rho SH, Lim SH. Factors affecting subjective quality of life of hospice volunteers. *Korean J Hosp Palliat Care* 2011;14:163-71.
4. Huh JS, Kim HJ. Comparison of education programs for hospice workers. *Korean J Hosp Palliat Care* 2008;11:78-81.
5. Ministry of Health and Welfare. Development of hospice volunteer's education program for terminal cancer patient. Sejong:Ministry of Health and Welfare;2007.
6. Brock CM, Herndon CM. A survey of hospice volunteer coordinators: training methods and objectives of current hospice volunteer training programs. *Am J Hosp Palliat Care* 2017;34:412-6.
7. Hospice UK [Internet]. England; Wales: Hospice UK; c2019. [cited 2019 Oct 9]. Available from: <https://www.hospiceuk.org/what-we-offer/courses-conferences-and-learning-events>.
8. Lee MR, Lee WH. Hospice volunteer's attitude toward care of the dying. *Korean J Hosp Palliat Care* 2001;4:57-67.
9. Choi GH, Kwon SH. The effects of a hospice palliative education program on perception of hospice, attitude to death, and meaning of life in adults. *Korean J Hosp Palliat Care* 2018;21:14-22.
10. Park JY. A study on the effects of hospice volunteer's self-efficacy and social support on exhaustion [master's thesis]. Daegu: Kyungpook National Univ.; 2014. Korean.
11. National Hospice and Palliative Care Organization [Internet]. Virginia: National Hospice and Palliative Care Organization; c2019 [cited 2019 Oct 9]. Available from: [https://www.nhpco.org/online\\_course/complementary-therapies-designing-funding-training-and-integrating-a-volunteer-program-into-your-hospice-services/](https://www.nhpco.org/online_course/complementary-therapies-designing-funding-training-and-integrating-a-volunteer-program-into-your-hospice-services/).
12. Hur HK, Song HY. Effects of foot massage and supportive communication by hospice volunteers on depression, anxiety, and mood of cancer patients who undergo intravenous chemotherapy at out-patient department. *Korean J Hosp Palliat Care* 2010;13:232-42.
13. Kang JS. A meta-analysis of laughter therapy in Korean journal. *AJMAHS* 2017;7:489-501.
14. Kim SH, Kim SH. The effect of clinical art therapy on pain relief and life quality of hospice patients. *J Korean Acad Clin Art Ther* 2014;9:44-50.
15. Creswell JW, Vicki LPC. Designing and conducting mixed methods research. 2nd ed. Los Angeles, CA:Sage Publications;2011. p. 68-71, 203-12.
16. Boling E, Easterling WV, Hardre PL, Howard CD, Roman TA. ADDIE: Perspectives in Transition. *Educl Technol* 2011;51:34-8.
17. Frommelt KH. The effects of death education on nurses' attitudes toward caring for terminally ill persons and their families. *Am J Hosp Palliat Care* 1991;8:37-43.
18. Jeon KS. Well-being of middle-aged Koreans: development of scales related to happiness and meaning of life, and comparisons between



- groups [dissertation]. Seoul: ChungAng Univ.; 2010. Korean.
19. Bandura A. Self-efficacy: The exercise of control. New York:W.H. Freeman and Company;1997.
  20. Lee, YM, Schwarzer R, Jerusalem M. Korean Adaptation of the General Self-Efficacy Scale [Internet]. Berlin FU; Freie Universität Berlin;1994. [cited 2019 Oct 9]. Available from: <http://userpage.fu-berlin.de/~health/korean.htm>.
  21. Kwon JS. The effect of volunteer participation type on the satisfaction of university student volunteers [master's thesis]. Seoul: Seoul National Univ.; 1999. Korean.
  22. Elo S, Kyngas H. The qualitative content analysis process. *J Adv Nurs* 2008;62:107-15.
  23. Lincoln YS, Guba EG. Naturalistic inquiry. Beverly Hills:Sage Publications;1985. p. 438-9.
  24. Choi GH, Kwon SH. The effects of the hospice & palliative care education program for caregivers. *Korean J Hosp Palliat Care* 2018;21:33-9.
  25. Grossman CH, Brooker J, Michael N, Kissane D. Death anxiety interventions in patients with advanced cancer: A systematic review. *Palliat Med* 2018;32:172-84.
  26. Han SY. A case study on hospice team's experience of the decision of patients' hospice and life sustaining treatments. *Health Soc Welf Rev* 2019;39:452-84.
  27. Lavenburg P, Bernt FM. Training and supporting hospice volunteers: A regional survey. *Am J Hosp Palliat Care* 2012;29:355-61.
  28. Kenny LJ. An evaluation-based model for palliative care education: making a difference to practice. *Int J Palliat Nurs* 2003;9:189-94.
  29. Kim DJ. Study on factors that induce musculoskeletal symptoms in care workers who offer visiting home-help services. *J Korean Soc Occup Environ Hyg* 2017;27:352-60.
  30. Cho HJ, Kim ES. The effect of the death education program on the death anxiety and attitudes toward nursing care of the dying patients of nursing student. *Korean J Hosp Palliat Care* 2005;8:163-72.