

호스피스 사회복지사의 소진과 대처방안

임 승 희*

1. 시작하는 말

임종 가까이에 와 있는 환자들, 그들을 바라보며 절망감에 있는 가족들 그리고 상실감에 고통스러워하는 사별가족들, 이 모든 사람들은 호스피스 현장에서 만나는 사람들이다. 때로는 그들 앞에서 호스피스 전문가로서 무엇을 어떻게 도와야 될지 모르는 절망감과 무력감을 느낀다. 더구나, 호스피스라는 이차 사회복지 현장에서 일하는 사회복지사는 호스피스 팀에서 역할 혼돈, 인식 부족과 전문적 교육과 훈련 미비 등에 따른 전문성의 위기를 느끼며 쉽게 절망과 무력감에 빠질 수 있다.

2. 소진에 따른 반응들

1) 신체적, 정서적, 정신적 고갈 상태

- 과중한 업무에 따른 피로감
- 과민한 정서적 반응
- 능력의 한계와 무력감
- 죽음에 임박한 사람을 계속 대해야 하는 부담감

2) 부정적 자아개념의 증가

- 자기증오

- 열등감

- 자신감 상실과 위축

3) 환자와 가족에 대한 관심의 상실

- 환자와 가족을 자주 만나는 것을 회피하려함
- 환자와 가족에 대해 무감각과 냉소적인 태도의 증가

4) 직업, 삶 및 타인에 대한 부정적 태도의 증가

- 의미에 대한 상실
- 업무에 대한 동기와 노력의 감소
- 개인적 성취감의 감소

3. 소진의 4단계(Edelwich와 Brodsky: 1980)

1) 열성의 단계

사회복지사는 일에 대해 희망과 정력 및 비현실적인 기대를 갖고 많은 시간과 정력을 투자하게 된다.

2) 침체의 단계

사회복지사는 자신의 개인적 욕구 충족을 더 중요하게 생각하게 되며 봉급, 근무시간, 직위 등 근무환경 등에 보다 더 신경을 쓰게 된다.

* 세브란스 호스피스 사회복지사

3) 좌절의 단계

사회복지사는 자신이 감당할 수 있는 업무 능력과 일 자체의 가치에 대한 의무를 갖게 되어 업무환경 내의 제한점들을 자기가 하고 있는 일에 대한 위협으로 보게 된다. 노력에 비해 성과가 적다고 생각하며 환자와 가족과의 직접적인 접촉을 피하게 된다.

4) 무관심의 단계

업무상황에서 계속 좌절되지만 삶의 수단으로 직업이 필요하기 때문에 자신을 좌절로부터 방어하여 무관심하고 냉담해지는 단계로서 절망감과 우울증에 빠지게 되고 신체적 및 정신적으로 기권상태에 있게 된다.

이러한 과정에서 앞의 세 단계는 직장생활을 통해 모든 사람들이 거쳐 가는 정상의 단계이며 열정과 마음을 새롭게 하는 창조적 힘의 원천이 된다고 하였다. 즉 진정한 의미의 소진은 제 4단계인 무관심의 상태라는 것이다.

4. 사회복지사 소진의 원인

소진은 어느 한 요인 때문에 발생하는 일차적인 문제가 아니라 다양한 원인들로 인하여 발생하는 다차원적 문제이다.

1) 개인적 요인

- 사회복지사의 성격과 개인적 특성들은 소진을 유발시키는데 매우 중요한 요인이다.
- 낮은 자아존중감을 가진 사람들은 다른 사람을 회피하는 경향이 있고, 쉽게 소진되는 성격과도 연결된다.
- 비현실적 기대들을 갖게 되어도 쉽게 소진이 유발될 수 있다.
- 타인에게 헌신하려는 강한 욕구를 가지고 이상적이고 열성적인 사람들이 쉽게 소진될 수 있다.

2) 클라이언트 요인

- 환자와 가족이 사회복지사와 원조관계를 맺는 과정에 대해 무관심할 경우이다.
- 사회복지사 자신이 환자와 가족의 문제 해결에 실

패를 가져올 때에는 자신이 전문가로서의 능력 뿐만 아니라 인간으로서의 능력에 대한 도전으로 받아들여지게 된다.

- 환자와 가족의 요구가 사회복지사나 기관의 능력을 벗어날 때 사회복지사는 한계를 느끼게 된다.
- 사회복지사가 제공하는 사회심리적 도움에 대해서는 가치를 인식하지 못한 채 경제적 도움만을 요구할 경우이다.

3) 업무환경 요인

- 조직 내에서 역할모호성과 역할갈등을 직면하게 되는 경우 소진을 경험하게 된다.
- 관료적 측면의 경직성과 행정적 위치의 모호성이 소진에 영향을 미친다.
- 담당하고 있는 업무량이 많고 역할이 많을 때이다.
- 의사결정과정에서 자율성을 갖고 참여하지 못하게 될 경우이다.
- 팀원간의 의사소통과 협력이 어려운 경우이다.

5. 소진예방과 대응방안

사회사업가의 소진현상은 어느 한 측면에서 이해할 수 있는 일차원적인 것이 아니라 개인, 클라이언트, 조직적인 요인들이 동시에 작용하는 다차원적인 현상이기 때문에 이를 예방하고 대처하기 위해서도 사회사업가 개인을 비롯하여 기관의 행정적인 배려 및 사회적 관심이 있어야 한다고 생각한다.

1) 개인적 요인

- 자신의 가치와 역할이 얼마나 가치가 있는지를 분석하여 자아존중감을 향상시킨다.
- 내면적 성찰을 통해 자아인식을 넓혀 간다.
- 모든 일을 다 잘하고자 하는 욕심을 버린다.
- 자신의 죽음에 대하여 확실한 신앙적, 철학적 신념을 가진다.

2) 클라이언트 요인

- 임종환자와 가족의 상황을 개별화하여 그들의 심리적 상태 즉 저항이나 방어기제등을 더욱 깊이 공감하고 이해한다.

- 환자와 가족과의 관계를 정을 중심으로 맺지 않고 전문적 관계를 맺어 사회복지사로서 할 수 없는 영역과 할 수 없는 영역에 대해 분명한 한계점 (boundary)들을 갖는다.

속적인 교육과 훈련을 받을 수 있도록 기회를 제공한다.

- 전문직으로서의 확실한 자리매김이 필요하다.

3) 업무환경요인

- 직무내용의 표준화를 통해 업무에 대한 분명한 역할 분담과 직원간의 충분한 이해가 있어야 한다.
- 효과적인 팀웍을 통해 케어가 환자와 가족에게 전인적으로 제공될 수 있도록 협력을 증진시켜 나간다.
- 직원들 간의 신뢰를 바탕으로 개방된 의사소통을 통해 갈등을 해소해 가며 서로 정서적, 영적 지지를 제공 할 수 있는 지지모임을 정기적으로 갖는다.
- 사회복지사간의 정기적인 모임을 양성화하고 계

참 고 문 헌

- 유양숙, 호스피스 제공자의 스트레스 관리, 호스피스관리과정, 보건복지부, 2005.
- 최혜영, 사회사업가의 Burnout에 영향을 미치는 요인 연구-병원과 복지관을 중심으로, 연세대학교 사회사업학과, 1994.
- Edelwich, J., & Brodsky, A.(1980). Burn-out: Stages of Disillusionment in the Helping Profession, New York: Human Science Press.