

# 호스피스와 효과적인 의사소통

## 황 애 란

세브란스 호스피스 자원봉사자

흔히 의사소통은 상호간 의사소통을 말하며 이는 둘 또는 그 이상의 사람들 사이에서 사실, 생각, 감정 및 기대에 대한 교환을 통하여 공통적 이해를 이룩하고 수용자측의 의식이나 태도 또는 행동에 변화를 일으키게 하는 일련의 행동이다. 의사소통의 훈련은 언어활동의 주된 영역인 말하기(효과적인 나 전달법)와 듣기(상대방의 말을 잘 듣고, 적절히 반응하는 방법)를 훈련하는 것이다. 그러나 이 훈련은 단순히 말하고 듣는 기법을 훈련하는 것이 아니라 인간을 어떻게 바라보고 어떻게 대해야 하는 것인가에 관한 인간관을 훈련하는 것이라 할 수 있다. 우리가 대상자를 돕는 전 과정은 끊임없는 상호작용을 통해 이루어지기 때문에, 의사소통을 잘 한다는 것은 나 자신을 치료적인 도구로 사용하여 진정한 관심을 가지고 대상자의 세계로 들어가 대상자의 혼란되고 와해된 부분들을 다시 재구성하여 통합하도록 돕는 것을 의미한다. 혼란의 시기에 있는 대상자는 누구나 안정하고 싶은 욕구, 있는 그대로 수용받고 이해받고 싶은 욕구, 문제를 해결하고 싶은 욕구 및 의미를 발견하고 싶은 욕구가 내재되어 있으며 이분들의 내면 속에는 그것을 해결할 수 있는 잠재력이 있으나 때때로 이것을 혼자서는 할 수가 없는 경우가 많다. 따라서 여러분은 의사소통을 통해 대상자 혼자서는 해결하기 어려운 문제들을 해결 가능한 구체적 문제들로 바꾸어주거나, 상황에 대한 시각을 변화할 수 있게 도움으로써 대상자의 내적 치유와 내적 통합을 이끌어드릴 수가 있다.

### 관계형성에 기본이 되는 원칙들

대상자와의 의사소통을 잘 하기 위해서는 의사소통의 기술을 훈련하는 것도 필요하지만 그에 앞서 어떻게 신뢰감(rapport)을 형성하는가가 더욱 더 중요하다. 신뢰관계가 제대로 형성되었을 때 의사소통은 보다 더 원활히 진행될 수 있기 때문이다. 다음은 관계 형성에 기본이 되는 원칙들이다.

### 1. 개별성

대상자를 있는 그대로 이해하려면 ‘인간이 원래 다르다’는 인간의 개별성을 깨달아야 한다. 즉 인간의 개별화된 존재 방식에 대한 독특성과 고유성을 인정하고 존중할 수 있어야 한다. 인간은 흔히 무의식적으로 자신의 경험을 일반화하고 싶어한다. 이러한 특성으로 인해 모든 사람들이 나와 같은 식으로 지각하고 생각하고 느끼고 바랄 것으로 예측하려 한다. 그러나 이것은 엄청난 오해이다. 인간은 많은 공통점을 지녔으나 이에 못지 않게 개별성을 지닌 존재이기에, 각자 자신의 고유한 방식으로 이 세상과 상호작용을 하고 있다. 즉 나는 오로지 나의 경험과 나의 반응만을 상대방에게 말할 수 있을 뿐이고 상대방도 또한 마찬가지인 것이다. 흔히 상담의 가장 커다란 장애물은 바로 자기 자신이라고 한다. 이것은 바로 내가 바라보는 지각의 틀과 내가 해석해 내는 인지의 틀이 곧 다른 사람을 있는 그대로 바라보지 못하게 한다는 것을 뜻한다. 인간은 자신이 살아온 방식에서 익숙해진 틀대로 지각하고 판단하려는 성향이 있으며 자신의 판단이 옳은 것이라는 편견을 가지고 있다.

어떤 현상이 객관적인 것이라면 그 현상 속에서 내가 인식하고 있는 현상은 주관적인 현실일 뿐이다. 우리가 상대방을 바라보고 있을 때 그 현장에 ‘상대방을 바라보고 있는 내가 현존하고 있음’을 반드시 인식하고 있어야 한다. 그 현장 속에 있는 나는 나 나름대로의 인지의 틀(여과의 틀 혹은 자기 준거적 사고)을 가지고 현상을 바라보게 되므로 최종적으로 인지된 정보들은 사실과는 달리 왜곡되어져 있을 가능성이 언제나 존재하고 있는 것이다. 이러한 가능성에 대해 늘 마음에 두고 상대방에 대해 여유있는 마음으로 신중하게 의사소통을 해야만 상대방을 있는 그대로 객관화하여 볼 수 있는 힘이 커지게 된다. 우리가 상대방에 대해 알 수 있는 것은 내게 투영된 상대방의 극히 일부일 뿐이다.

## 2. 개방성

개방성이란 대상자와 교류를 할 때 진실된 자세로 자신의 마음을 상대방에게 활짝 열어놓는 것을 말한다. 즉, 상대방을 먼저 믿는 마음으로 자신을 열어 상대방을 자신의 세계에 초대하는 것을 의미한다. 그리고 자신의 마음에 일정한 공간을 비워둠으로써 그 공간에 상대방이 와서 쉬면서 자신이 자신일 수 있는 자유로움을 누릴 수 있도록 허용하는 것도 포함된다. 그리고 개방성의 또 다른 측면은, 대화를 하는 과정에서 내가 내 마음 속에서 일어나는 모든 현상에 대해서도 투명하게 바라볼 수 있고 이를 적절하게 관리할 수 있는 능력도 포함된다. 만약 상대방이 내게 힘든 말을 한 경우라도, 그 상황이 내게 미친 영향을 정확히 파악해 내서 인식하지만, 그 상황에 의해서 불필요하게 휘둘리지 않으면서 적절하게 관리하는 것을 의미한다.

## 3. 대등성

우리가 만나는 대상자는 그 삶의 주인공이므로 자신의 삶에 관한 한 누구보다도 가장 잘 아는 전문가인 것이고 우리는 그분의 삶에 초대된 손님으로서 상대방의 삶에 대해서는 아는 것이 없는 초심자라는 자세를 가지고 있어야 한다. 즉 나는 상대방의 삶에 대해 배우러 왔으므로 겸허하게 그 사람의 삶에 거하면서 배우는 자세로 상대방을 존중하면서 그 사람의 삶에 대해 경청하는 자세가 필요하다.

## 4. 무조건적인 수용

우리가 만나는 대상자는 모두 살아온 배경이 다르기 때문에 각기 다른 방식으로 반응한다. 그들이 어떠한 방식으로 우리에게 대응해 오든 간에 그들을 가치판단과 전제조건 없이 무조건적으로 수용하는 자세가 매우 중요하다. 다른 사람의 다른 존재방식으로서의 삶의 방식을 무조건적으로 수용할 수 있으려면 인간이 서로 다른 가치관, 세계관, 인간관계, 의사결정방식, 및 문제대응방식으로 삶을 만들어가고 있다는 것을 충분히 인식하는 것이 필요하다. 우리가 다른 사람의 말을 무조건적으로 수용한다는 것은 그 사람의 말에 동의한다는 것을 뜻하는 것은 아니다. 무조건적인 수용은 상대방을 있는 그대로 존중하고 수용한다는 것을 전달하는 것의 표현인 것이다.

특히 대상자가 그동안 얼마나 잘 해 왔는지에 대해 긍정적으로 인정해 드리는 일은 대상자의 자존감을 높이는

데 크게 도움이 된다.

## 5. 공감(empathy)

의사소통의 핵심은 상대방에 대한 순수한 관심에 근거하여 영적인 분별력과 민감성을 갖고 대상자의 세계로 들어가 상대방의 경험을 보다 총체적으로 나누려는 태도인 공감이다. 공감의 첫 번째 축은, 영적 감수성을 갖고 상대방과 같은 느낌을 느끼는 것이다. 즉 대상자의 내면 세계에 함께 거하면서 혼연일체감을 형성함으로써 서로에 대한 신뢰를 창출해 내는 것을 의미한다. 물론 우리가 상대방과 동일한 체험을 하지 않는 한 상대방을 완전하게 공감하는 것은 불가능한 일이다. 그러나 최대한 그러한 쪽으로 노력하는 자세를 갖는 일은 진정한 사랑의 표현이다.

공감을 하기 위해서는 상대방의 신발을 신고, 1마일을 걸어야 한다. 상대방의 신을 신으려면 먼저 나의 신을 벗어야 한다. 이것의 의미는 나의 인지들을 버리겠다는 결단을 의미하며 상대방의 신을 신고 1마일을 걷는다는 것은 상대방의 입장이 되어 온전히 거한다는 것을 뜻한다.

공감의 두 번째 축은 영적 분별력이다. 공감을 할 때 나는 그 현장에서 상대방과 함께 하면서 혼연일체 되어 있지만 곧 이어서 다시 나는 나대로 서 있을 수 있어야 한다. 즉 공감의 현장에서 상대방과 하나가 되지만 그러면서도 곧 객관적으로 그 상황을 관찰할 수 있는 힘을 가져야 한다. 이렇게 될 때에만이 대상자의 현재 상태를 정확하고 총체적으로 볼 수 있기 때문에 상담의 방향을 어떻게 이끌어 가야 할지에 대한 목표와 계획이 서게 된다.

공감은 동일시나 동정과는 다르다. 공감이 동정과 다른 것은 공감은 상대방중심이나 동정(sympathy)은 내 중심으로 상대방에 대해서 내가 느끼는 것이므로 거리감이 있으며 내가 우위에 있어서 대등하지 않은 관계를 설정하고 있고 상대방에 대해 연민의 마음을 표현하고 있는 것이다. 공감이 되지 않는 경우 대상자는 더욱 더 외로움을 경험하게 된다.

공감은 긴 터널을 대상자와 함께 걸어가는 것과 같다. 이때 우리는 대상자의 옆자리에 있되 조금 뒤에 위치하면서 대상자의 속도에 맞추어 동행하게 된다. 대상자의 앞에 서지 않는 것은 대상자가 삶의 주인이기 때문이며 약간 뒤에 서는 이유는 대상자가 힘이 들어 주저앉을 때 이를 지지해 주기 위한 것이다.

## 치료적 의사소통방법

모든 인간관계는 의사소통을 통해 이루어진다. 특히 치료적인 관계에서처럼 대상자에게 성장할 수 있는 잠재력을 제공하고 적절한 대처기술을 개발하도록 돕는 목표 지향적인 관계에서는 치료적인 의사소통이 필수적이다. 치료적 의사소통은 언어 혹은 비언어적 기호의 교환을 통하여 상호지향적 작용을 하는 것으로 상대방을 있는 그대로 받아들이겠다는 태도가 그 기저에 깔려있고, 치유와 영적 성숙을 목표로 한다.

### 1. 의사소통의 방법

의사소통의 방법에는 문서, 언어, 몸말, 및 마음과 마음으로 교류하기가 있다.

1) **문서**: 문서는 대상자에게 카드, 성경말씀, 편지 및 이메일 등의 형태로 전달되어질 수 있다. 문서는 자신의 마음을 활자화해서 표현할 수 있는 매체이므로 상대방에게 호소력있게 전달되어질 수 있는 강점이 있다.

2) **언어**: 언어는 얼굴을 직접 대면하고 하거나 혹은 전화 상으로도 할 수 있다. 말은 의사소통의 가장 기본적인 방법이고 엄청난 생명에너지를 가지고 있지만 전달하고자 하는 메시지를 전달하는데 있어 그 영향력은 45%에 불과하다. 실제로 전달하고자 하는 메시지 자체는 7%의 영향력밖에 없으며 목소리를 둘러싼 환경인 어조, 억양, 강도, 속도, 말의 떨림, 말을 더듬기, 한숨, 헛기침 등이 차지하는 비중이 38%인 것으로 밝혀져 있다. 말하는 사람은 소리라는 그릇 속에 자신의 마음을 담아 전달하게 될 때, 사실, 생각, 감정, 기대 및 욕구의 안전한 순서로 이를 포장하여 전달할 경우가 많기 때문에 듣는 사람은 소리 속에 담긴 뜻뿐만이 아니라 그 밑에 깔려있는 밑마음인 감정과 기대 및 욕구를 읽어내야 한다.

3) **몸말(신체 언어)**: 몸말에는 얼굴표정, 안색, 동작, 자세 등이 있으며 메시지의 전달에 55%의 영향력을 행사할 수 있기 때문에 가장 중요한 의사소통 매체이다. 예를 들어 화가 났을 때 말은 하지 않아도 얼굴이 붉어지거나, 벌떡 자리에서 일어나는 몸의 동작을 통해 화가 났다는 감정이 쉽게 상대방에게 전달되어진다. 또한 의기소침할 때에는 어깨가 자동적으로 쳐지게 되고 걸음걸이도 힘이 없어진다. 특히 추상적인 내용을 설명해야 할 때 설명을 보다 더 잘 하기 위해 몸말을 많이 사용할 수 있다. 또한 설명하기 힘들거나 혹은 이야기하기 싫은 자신의 감정을 표현해야 할 경우에 몸말을 통해 표현하게 되는 경우가

많다. 여러분이 만나는 대상자의 경우, 감정의 공유를 누구보다 원하지만 내면의 연약함과 저항에 걸리거나 상대방이 이해해 주지 못하면 어떻게 하나 하는 불안이 내재하는 경우 일치적으로 자신을 표현하기 어려워 몸말에 의존하여 자신을 표현하게 된다.

특히 감정적인 부분의 경우에는 말로 표현되지 못할 경우 신체적으로 먼저 표현되는 경우가 많다. 몸은 보다 솔직하게 자신을 표현하는 의사소통 방식이다. 특히 여성의 경우에는 남성에 비해 감성적인 성향이 있어서 만약 이러한 자신의 감정 자체를 지나치게 억압하게 되는 경우에는 신체 증상으로 표현되는 경우가 많게 된다.

몸말 중에서는 얼굴 표정이 가장 중요한 비중을 차지한다. 얼굴 표정 중에서 눈은 오감각 중 가장 민감하여 70%의 표현력이 있으며 그 다음이 입술표정이다. 눈은 마음의 창으로서 가장 솔직하게 자신의 마음을 표현하게 하는 출구이다.

따라서 대상자를 만났을 때 상대방의 이야기를 귀로 들으면서 동시에 얼굴 표정이나 안색 및 몸의 움직임을 눈으로 읽어내어 대상자의 말과 몸말이 일치하는지를 면밀하게 관찰해야 한다. 특히 대상자가 만성적인 우울이나 무력감을 느끼는 경우 무표정한 표정(dead mask) 속에 자신의 마음을 숨기고 있는 경우가 가능하므로 이에 대한 파악도 필요하다. 무표정한 표정 자체는 “더 이상 동정받고 싶지 않다”, “누가 나를 참으로 이해하겠는가”, “나도 지칠대로 지쳤다.” 등의 내면 감정을 표현하는 중요한 의사소통 수단이다.

얼굴표정으로 자신의 내면이 표현되지 못할 경우 손과 발의 움직임으로 표현될 수 있다. 손과 발은 얼굴에 이어 마음과 감정을 나타내는 중요한 보조수단이다. 예를 들어, 긴장하고 있다면 얼굴근육이 경직될 수 있지만 얼굴로 표현되지 않는 경우에는 손가락을 반복하여 움직이거나, 무릎을 달싹거리며 떨게 된다. 특히 손은 발보다 더 심리가 잘 표현되어지는 부위이다. 마음이 냉랭하게 얼어붙을 때 자연히 손가락 끝에서도 냉기가 느껴지게 된다.

4) **마음과 마음(영적인 교류)**: 여러분이 대상자와 신뢰관계를 형성한 후 오랫동안 상호작용을 해 오게 되면 어느 단계에서는 상대방과 마음과 마음으로 교류되어질 수 있게 된다. 이 단계까지 오게 되면 서로 자연스럽게 평안하게 의사소통을 할 수 있게 된다.

### 2. 자기 표현

여러분이 대상자를 만날 때에는 만남의 목적을 숙지한

상태에서 온 마음과 몸으로 성의와 열정, 그리고 순수한 관심, 존중하는 마음과 사랑을 가득 담아서 사려깊고 신중하게 자신을 표현해야 한다. 이렇게 자신을 표현하게 되면 대화의 분위기를 자연스럽게 이끌어 갈 수 있게 된다. 이때 전문인다운 당당함은 내면에서 조금씩 배어나오도록 하는 것이 바람직하다. 자기 표현에는 시각적 요소, 음성적 요소, 언어적 요소 및 접촉이 있다.

**1) 시각적 요소:** 시각적 요소에는 눈맞춤, 거리, 얼굴표정, 몸 동작과 자세, 몸의 방향, 및 복장이 중요하다. 우선 눈높이를 같이 하여 사랑이 가득 담긴 눈길로 눈을 마주해야 한다. 한국사회에서는 눈을 정면으로 마주하는 것이 불편할 수 있으므로 두 눈과 입술을 연결하는 삼각형의 중간점을 편안하게 응시하면서 이야기를 듣다가, 상대방의 이야기가 어떤 강조점에 이르면 시선을 상대방의 눈으로 옮기며 동조해 주는 것이 더 바람직하다. 시선이 부드럽게 교차되면 경계심과 긴장감이 풀리고 대화가 부드럽게 진행되어진다. 상대방과의 대화가 종료되어 질 때에는 상대방보다 1~2초 더 눈길을 주는 것이 좋다. 그 이유는 상대방에게 좋은 관계를 지속적으로 갖고 싶다는 뜻을 전하는 것이 되기 때문이다. 시선은 대화의 진실성을 가늠하는 미묘한 잣대가 된다. 결눈질을 하는 것은 정직해 보이지 않을 수 있다.

일반적으로 상대방과의 물리적 거리는 70~90 cm 정도가 적당하다. 사람은 자신의 몸 주위에 자기 전용의 공간인 신체영역(body zone)을 가지고 있으면서 자신을 보호하고 싶어하며 침범을 당하는 경우 불쾌하고 불안해진다. 이 신체영역은 사람마다 그 거리가 다르며 동일한 사람에서도 대상이나 자신의 심리적 상태에 따라 달라지게 된다. 따라서 처음 만났을 때에는 안전거리인 120 cm에서 시작하여 상대방이 허용하는 심리적 거리감을 인식하여 다가가는 것이 필요하며 상대방과 친밀하게 되었을 때에는 팔을 뻗으면 손가락 끝이 닿을 거리인 50 cm 정도까지 다가갈 수 있다.

얼굴표정은 대화의 내용과 일치되는 표정을 짓는 것이 좋으며 어린이를 만나고 있는 경우에는 밝은 표정이 바람직하다.

몸 동작은 안정된 상태를 유지하는 것이 중요하다. 손가락을 지속적으로 움직이거나 다리를 떨거나 팔짱을 끼는 자세는 불안정한 상태라는 메시지를 상대방에게 전달하게 된다. 몸의 자세는 윗몸을 약간 앞으로 내미는 자세가 바람직한데 이 자세는 상대방에 대한 관심을 보여주는 자세이기 때문이다. 고개를 숙이는 것은 자신감이 없어 보이므로 고개를 든 자세가 좋다. 무엇보다도 중요한

것은 수용적이고 평안한 자세를 취하는 것이다. 듣는 쪽에서 긴장한 자세로 정색을 하고 귀를 기울이면 도리어 상대방을 불편하게 할 수 있다.

몸의 방향은 마주 바라보는 것이 좋으나 정면으로 위치할 경우에는 상대방이 다소 부담을 느낄 수 있으므로 약간 비껴 앉는 것이 좋다.

복장도 중요한 자기 표현의 수단이다. 복장은 연장자 아로서 어떻게 옷을 입었는가에 따라 자신의 심리상태가 표현되어진다. 따라서 수수하면서 단정한 복장이 바람직하다.

**2) 음성적 요소:** 음성적 요소에는 목소리의 크기, 말하는 속도, 억양의 고저, 강약, 발음의 명료도, 정감 등이 있다. 목소리는 적당한 크기에 적절한 억양의 고저, 강약이 있어야 하며 발음이 명료한 것이 좋고, 속도는 100~120 단어/분이 적정하다. 단어와 단어 사이는 띄워서 발음하고 중요한 부분에서는 목소리를 나지막하게 혹은 느린 속도로 이야기하는 것이 좋다. 목소리 자체에 사랑과 온화함이 배어 나오게 되면 상대방을 평안하게 만들어 줄 수 있다.

**3) 언어적 요소:** 자신을 언어로 정확히 표현해 낼 수 있는 능력이 필요하다. 이때 먼저 상대방의 수준에 맞추어 단어를 선택해야 한다. 문장의 길이를 적절하게 하고 말끝을 정확하게 마무리해야 한다. 핵심을 정리해서 말하고 애매 모호한 표현은 삼가고 '그러나' 등의 한정어 사용은 이해의 혼란을 초래할 수 있고 책임을 회피하는 것으로 보일 수 있으므로 가능한 한 피해야 한다. 또한 지나치게 경어를 사용하는 것은 상대방에 대한 경계심을 표현하는 것이 되므로 거리감을 느끼게 할 수 있다. 질문을 해야 할 경우에는 폐쇄형 질문의 경우 제한된 반응만을 유도할 수 있고 강요받는 느낌을 줄 수 있으므로 가능한 개방형 질문을 사용하는 것이 좋다. 개방형 질문은 열린 질문으로서 대상자가 스스로 생각하고 느끼는 것을 자신의 말로 표현하도록 유도하는 질문이며 동시에 내가 전달한 내용이 제대로 전달되었는지를 중간에 점검할 수 있는 방법도 된다. 또한 '왜'로 시작하는 질문은 삼가하는 것이 좋은데 그 이유는 왜라는 질문은 대상자에게 원인, 동기 및 의도를 묻는 것으로 가치판단적으로 들리기 때문에 마치 취조받는 느낌을 갖게 하여 대상자로 하여금 방어적 자세를 취하게 할 수 있기 때문이다. 그리고 질문을 할 때는 한번에 하나씩 하는 것이 좋다. 그러나 질문에 따라서는 구체적인 정보를 묻기 위해 폐쇄적인 질문이 더 적절할 수 있으며, 서로 신뢰관계가 형성된 경우에는 '왜'라는 질문이 그렇게 부담스럽지 않을 수도 있다.

여러분이 긍정적 혹은 부정적인 자신의 마음을 표현할 때는 ‘너 진술문’보다는 ‘나 진술문’을 사용함으로써 나의 견해와 느낌을 표현하고 있을 뿐임을 상대방에게 전달할 뿐만 아니라 자신의 표현에 책임을 져야 한다. 내가 경험하고 있는 모든 것은 나의 것이고 그것에 대한 책임은 나에게 있다.

침묵은 중요한 의사소통의 한 방식이다. 대상자가 대화 도중 침묵을 하는 경우 이는 피곤해서이거나, 생각이나 감정을 정리하기 위함이거나 혹은 감정이 북받쳐 오르기 때문일 수 있다. 이러한 대상자를 지켜보는 것은 때로 인내를 필요로 한다. 침묵은 보통 10~15초의 아주 짧은 시간이지만 상대적으로 인지되는 시간감각은 매우 길게 느껴진다. 침묵의 시간동안 ‘신이 다녀가셨다’라고 하는데 이는 침묵의 시간동안 신이 임재하고 계심을 비유적으로 설명한 것이다. 내가 불안하거나 혹은 통제욕구가 강한 경우 침묵을 인내하는 일이 어렵다. 대부분의 경우, 조금 기다리면 대상자가 다시 이야기를 시작하게 되므로 여유를 가지고 기다리는 자세가 필요하다.

또한 대상자의 감정이 격해졌을 때에나 눈물을 흘리는 경우에는 조용히 침묵으로 수용해 주는 것이 바람직하다. 때로는 침묵 자체가 말 이상의 의미를 전달해 주게 된다. 말해야 할 때와 침묵할 때를 구분할 수 있는 분별력이 요구된다.

적절하게 유머를 사용하는 것은 긴장된 분위기를 풀어 주어 평안감을 줄 수 있는 좋은 방법이다. 환자의 경우에도 웃을 일이 있다면 웃고 싶은 마음의 욕구가 있기 때문이다. 유머는 자기 자신에 대해 긴장을 풀고 여유있게 대할 수 있는 능력이기도 하다. 그러나 유머를 사용할 수 있는 능력이 아직 배양되지 않은 상태에서 하게 되면 오히려 분위기를 어색하게 할 수 있다.

**4) 접촉:** 때때로 필요한 경우 상대방의 손을 잡는다든가 어깨를 가볍게 안아주는 등의 접촉을 하는 것은 사랑을 행동으로 표현하는 것이 되기에 도움이 된다. 접촉은 의사소통의 가장 강력하고 원초적인 수단이다. 예를 들어 상대방이 울고 있는 경우 말없이 손을 잡아주거나 적절한 때에 가볍게 안아주는 것은 상대방에게 말 이상의 큰 위로를 주고 힘을 실어 보내는 방법이 된다. 그러나 한국 문화에서는 이러한 접촉은 오해의 여지가 있으므로 성이 같은 경우로 국한시키는 것이 좋다.

### 3. 경청

상대방의 말을 들어줄 때 그저 아무 말 없이 귀를 기울여 주면 된다고 생각하기 쉽지만 실제로는 그렇게 가만

히 듣기만 하면 쌍방향의 의사소통이 이루어지지 않는다. 듣기의 기본은 적절한 반응이므로 반응이 없이 듣기만 하는 것은 잘 듣는 행위가 아니다. 경청이 훈련되면 눈이나 귀로 듣지 않고 마음으로 들어 알게 된다. 즉 오랫동안 집중하여 훈련을 통해 감응체계를 개발하게 되면 귀로 듣고 눈으로 몸말을 읽는 것 이상의 직관력으로 상대방의 마음을 꿰뚫어 알게 되는 해안이 열리게 된다. 이렇게 되면 상대방의 신음소리를 마음으로 들을 수 있게 되고, 상대방의 마음 속에 울고 있는 모습을 마음으로 볼 수 있게 된다. 경청이 훈련되면 상대방의 마음에 감동을 일으킬 수 있게 되어 상대방의 마음의 문을 활짝 열게 된다. 경청의 종류에는 수동적 경청과 능동적(반영적) 경청이 있다.

**1) 수동적 경청:** 수동적 경청은 “네, 그러셨군요.” 혹은 고개를 끄덕거리는 반응을 통해 상대방에 주의를 기울이면서 상대방의 말을 수용해 주고 인정해 주는 것이다. 소극적 경청은 듣는 방법의 기저를 이루게 되지만, 지속적으로 소극적 경청만으로 대응하는 경우에는 상대방이 자신을 중요하게 생각하지 않는다고 느낄 수 있어 대화가 진행되지 않을 수 있으며 더욱 큰 문제는 상대방의 내면에 있는 밑마음을 끄집어내서 다룰 수가 없기 때문에 필요한 도움을 드리지 못할 수가 있다. 이러한 목적을 달성하기 위해서는 능동적인 경청 방법인 반영적 경청이 도움이 된다.

**2) 능동적(반영적) 경청:** 능동적 경청은 대상자가 전하는 메시지의 내용, 메시지를 전하는 방법, 및 메시지를 전할 때 대상자가 갖고 있는 밑마음 등에 집중하는 것으로, 그 목적은 상대방이 이해하고 있는 그대로 그 상황을 총체적으로 이해하고 우리가 할 수 있는 한 대상자의 경험을 재창조하기 위해 메시지를 해독하기 위함이다. 능동적 경청을 반영적 경청이라고도 할 수 있다. 이 때 반영적 경청이란 상대방이 말을 했을 때 그 말에 공감하면서 그 말의 내용 특히 그 말을 하게 된 밑마음(감정, 기대나 욕구)을 읽어 우리 자신을 공명관(거울)으로 이용하여 그 밑마음 자체를 되돌려 반영(비추어 보여주기)해주는 것을 의미한다. 이 과정을 통해 대상자는 스스로가 표현한 자신의 말이나 혹은 밑마음의 감정과 기대(욕구)를 깨닫게 됨으로써 자신의 상태를 정확히 객관적으로 파악하게 되어 문제를 스스로 정리할 수 있게 된다. 그리고 계속해서 자신의 감정을 언어화하는 작업을 통해 감정의 물고기를 뜨게 됨으로써 자신의 내면세계에서 균형을 다시 회복하게 되어 내적 치유의 힘을 얻게 된다.

감정의 개방은 치유력이 있다. 따라서 대상자가 부정

적인 감정이나 비합리적인 기대를 가지고 있는 경우에는 반드시 이러한 감정이나 기대가 안전하게 언어화되어지는 작업이 필요하다. 실제로 여러분이 만나는 대상자들은 많은 부정적인 감정들과 비합리적인 기대를 마음에 담고 있다. 부정적인 감정은 외부적인 현실과 내적인 기대 혹은 욕구사이의 불일치로 인해 나타나게 되는데 감정에 휩싸여서 혼란스러운 상태로 있거나 용납되기 어렵다고 생각하여 무의식적으로 감정을 억압하며 지내는 경우에는 자신의 감정 자체가 잘 인식이 되지 않으며 따라서 표현하는 것이 어렵게 된다. 또한 감정은 매우 복잡적이며 그 감정(이차감정)을 유발시킨 다른 감정(일차감정)들이 숨어있는 경우도 많으므로 그 근본이유를 찾아내는 것이 필요하다. 감정은 특정 사고나 기대와 관련되는 경우가 많다. 이러한 감정이 인식되어 표현된 후 다루어지지 않는다면 이 감정은 무의식 깊은 곳에 들어가 대상자를 사로잡고 통제하고 짓누르게 되며, 압축탱크에 들어가 있는 상태가 되어서 누르면 누를수록 더 압축되다가 결국 부정적이고 충동적인 행동으로 표출되고 만다.

가장 중요한 것은 대상자로 하여금 자신의 이야기를 자연스럽게 할 수 있어서 자신의 마음을 표출시킬 수 있도록 돕는 것이다. 계속 말하게 해야 자신의 복잡한 감정이 묻어 나오게 된다. 대상자는 매우 민감한 상태에 있기 때문에 자신의 세계 속에 숨어서 자신을 더 이상 상처 받지 않기 위해 보호하려고 생존전략을 사용하고 있는 경우가 많다. 반영적 경청기법은 이러한 상황에서 대상자 내면의 불안, 두려움, 분노, 죄책감, 수치심 등의 부정적인 감정을 끌어올린 후 이를 다룰 수 있게 한다. 즉 대상자로 하여금 자신이 표현한 감정의 실체를 볼 수 있게 확인시켜줌으로써 스스로 지금 무슨 감정을 느끼고 있는지를 깨닫게 해 준다. 그렇게 되었을 때 대상자는 자기 자신을 볼 수 있게 되므로 감정이 안정화된다.

우리가 적극적 경청을 통해 상대방에게 힘을 실어주게 되면 우리의 대상자는 자신을 잘 통찰할 수 있게 되어 자신의 문제를 직면하여 해결할 힘이 있음을 알게 되어 스스로 문제의 실마리를 찾아 해결하게 된다.

#### 4. 의사소통에서 사용할 수 있는 반응과 그 예

1) 침묵: 생각할 시간이나 감정을 정리할 시간을 제공한다.

2) 재진술: 대상자가 표현하는 주된 생각이나 느낌을 다시 알기 쉽게 반복해서 말해주는 방법이다. 이는 대상자가 자신의 말의 중요성을 느끼면서 계속 자신의 생각을 표현하도록 돕는 기술이다.

대상자: “맑이 아파요”

우리: “맑이 아프시죠?”

3) 명료화: 의미가 명확하지 않거나 잘 못 알아들은 내용에 대해 명료하게 이해하기 위해서 묻는 방법으로 이는 대상자가 진술한 말의 내용을 분명하게 하기 위함이다. 이때 명료화는 표현된 내용뿐만 아니라 숨겨진 생각과 느낌을 포함할 수도 있다.

대상자: “묘한 기분이 들어요.”

우리: “묘한 기분이 든다는 것은 즉 --- 하다는 것인가요?”

예: 저는 지금 XX씨가 말씀하신 것에 대해 혼돈이 되는군요. 다시 한번 말씀해 주시겠습니까?

4) 정보 요청하기: 정보를 요청함으로써 상대방으로 하여금 지속적으로 이야기를 할 수 있도록 격려하게 된다.

예: --에 대해서 더 말씀해 주시겠습니까? 듣고 싶습니다.

5) 초점 맞추기: 여러 내용 중 어떤 내용에 집중하여 이야기를 하도록 유도하는 방법이다.

예: “특히 ---에 대해 좀 더 구체적으로 이야기 해 주시겠어요?”

6) 반영: 반영은 상대방의 말 속에 표현된 주요 감정이나 혹은 말로 표현되지 못한 내용을 상대방의 얼굴표정, 눈빛, 및 몸짓을 통해 파악한 후 내가 거울이 되어 그 밑 마음을 반영해 주는 것이다. 이는 상대방의 자기 탐색을 도울 수 있을 뿐만 아니라, 상대방이 이해받고 있다는 인식을 갖게 도울 수 있다. 상대방이 특히 부정적인 감정이나 대인관계 속에 가지게 된 양가감정들을 스스로 자각하지 못하는 경우에 도움이 된다. 또한 대상자로 하여금 자신의 생각이나 느낌을 다시 탐색함으로써 자신의 것으로 받아들일 기회를 갖게 한다.

대상자: “약을 먹지 않았어요. 약 먹는데 정말 지쳤단 말이에요”

우리: “정말 오늘은 지쳐보이는군요”

7) 지적(직면): 대상자의 행위를 지적함으로써 대상자가 전혀 깨닫지 못하고 있거나 혹은 희미하게 인식하고 있던 사실에 주의를 기울이게 하는 기술이다. 특히 말의 내용이 일치하지 않거나, 언어적 표현과 비언어적 표현이 일치하지 않는 이중 구속 메시지(double binding message)가 있을 때 사용한다. 단 이 기술은 대상자와의 신뢰관계가 형성된 상태에서 공감을 해 드린 후에만 반드시 사용해야 하고, 대상자가 준비가 된 경우에 사용할 수 있다.

예: 대상자가 기분이 괜찮다고 이야기하나 얼굴에 화가 가득한 것이 역력할 때

“많이 화가 나 있는 것처럼 보이는군요.”

**8) 요약:** 이야기를 들으면서 적절하게 중간중간 이를 정리하여 현재까지 무슨 이야기를 어디까지 진행하였는지 알려드림으로써 내가 주의깊게 경청하고 있음도 알려드리고, 상대방이 한 이야기가 정확한지 확인할 수 있다. 대상자는 이야기를 할 때 감정적으로 혼란하여 논리적으로 설명하지 못하는 경우가 많다. 이 때, 내용의 순서를 다시 잘 정렬하여 원래의 주제와 상관이 없는 것은 버리고 재구성한 후 일관성이 있는 내용으로 쉽게 바꾸어 요약해 주면 대상자가 자신의 한 말을 정리하는 것에도 도움을 주게 된다.

예: “지금까지 우리가 한 이야기는 --- ”

**5. 의사소통의 걸림돌**

**1) 거짓 안심시키기:** 실제적으로 문제가 있음에도 불구하고 일시적으로 대상자를 안심시키기 위해서 선부른 위로하는 것은 실제로 존재하는 대상자의 문제를 무시하거나 경시하는 태도이다. 이러한 태도는 상대방을 안심시키려는 것이라기보다는 자신의 불안을 감소시키기 위한 것이며 이는 결국 대상자의 느낌을 거부하고 대상자가 자신의 느낌에 대해서 표현하는 것을 차단하게 만든다.

예: “그것은 당신의 잘못이 아니에요. 최선을 다하셨잖아요.”  
 “너무 나쁜 쪽으로만 생각하지 마세요.”  
 “모든 일이 잘 풀릴 거예요.”  
 “상태가 곧 좋아질 거예요.”, “그렇게 나쁜 상태 같지는 않아요.”

**2) 판단과 비난:** 상대방의 이야기를 들을 때 가능한 한 판단을 하거나 단정적인 표현을 하는 것은 삼가야 한다. 판단은 가치평가가 내재된 행동이기 때문에 대상자의 자존감을 손상시키게 된다. 인간이 인간을 판단할 수 없음을 깨닫는 것이 도움이 되며 또 상대방은 그 사람의 입장에서 항상 최선의 선택을 한 결과임을 인식하게 되는 경우 판단을 중지할 수 있게 된다. 더욱이 상대방의 태도나 행동에 대해 비난을 하는 것은 상대방을 공감하는 태도가 아니다. 진정으로 자기 자신을 수용한 사람들은 다른 사람들을 판단하지 않게 된다.

예: “그것은 남편되시는 분이 잘못하셨네요.”  
 “그런 식으로 말씀하시니까 그런 대접을 받으시지요.”

**3) 조언이나 해결책을 제시하거나 가르치려 들기:** 대상자는 자신의 삶의 주인이며 대부분 스스로 자신의 문제를

해결할 능력을 지니고 있다. 그러므로 선부른 조언이나 지시, 해결책에 대한 제시 혹은 가르치려 드는 것은 도움이 되지 못하는 경우가 많다. 흔히 대상자가 원하는 것은 감정적 수용이며 이 과정에서 대상자는 문제가 인식된다. 꼭 필요한 경우가 아니면 충고나 해결책을 제시해주는 것은 삼가야 한다. 적절한 정보를 가지고 있어 조언을 해 주어야 할 필요성이 있는 경우에도 여러 가지 대안을 제안해 줌으로써 최종적인 선택은 대상자가 할 수 있도록 하는 것이 바람직하다.

예: “내 생각에 당신은 ~해야 하는데, 왜 그렇게 하지 않으셨어요?”  
 “제 생각에는 이렇게 하시는 것이 좋겠어요.”  
 (조언)  
 “이건 당신에게 정말 좋은 경험이 될 거예요.”  
 (가르치려 들기)

**4) 상대방의 말을 가로채기(끼어들기):** 이야기를 듣다가 중간에 끼어들어서 상대방의 말을 막거나 가로채고 본인이 하고 싶은 말을 하는 태도는 상대방을 무시하고 있다는 메시지를 전하게 되어 의사소통을 방해하게 된다. 상대방의 말을 끝날 때까지 들어야 전체적인 맥락을 파악할 수 있다.

특히 상대방이 하려는 말이 부담될 경우 나도 모르게 가로채어 내가 원하는 화제 쪽으로 끌고 갈 수도 있다.

**5) 해석하기:** 사람들이 왜 그런 행동을 하는지를 분석하고 파악한다.  
 “당신이 의심이 많은 사람이기 때문에 그렇게 생각하는 것이어요.”

**6) 짐작하여 넘겨짚기:** 상대방의 말을 전체적 맥락 안에서 듣기보다 자기의 생각에 들어맞는 단서만을 찾아 자신의 생각을 확인하는 쪽으로 몰아가는 것을 말한다. 이러한 경우 상대방이 무슨 말을 하든 이미 자신의 생각을 확고하게 가지고 있기 때문에 자신의 생각대로 단정하게 되어 대화를 더 이상 진행할 수 없게 만들게 된다.

**7) 자신이 할 말 준비하기:** 처음에만 상대방의 말을 듣고 있다고 곧 자신이 다음에 할 말을 생각하기에 바빠서 상대방이 하는 말을 잘 경청하지 못할 수가 있다. 이렇게 되면 결국 자기 생각에 빠져서 상대방의 말에 적절하게 반응할 수 없게 된다.

**8) 걸러내기:** 상대방이 내가 듣고 싶지 않은 말을 하고 있을 때 이를 걸러내 버리는 것을 말한다. 상대방이 분노나 슬픔, 불안에 대해 이야기를 할 때 그러한 감정을 인정하고 싶지 않거나, 회피하고 싶거나, 무시하고 싶을 때 자신도 모르는 사이에 상대방이 아무런 문제도 없어야

한다고 생각해 버리게 되면서 결국 상대방의 말을 흘려 듣게 된다.

**9) 상투적인 반응:** 대상자의 말에 판에 박은 듯이 진부한 대답을 성의없이 하는 경우로 신뢰관계를 형성하는 것에 큰 걸림돌이 된다. 어떠한 상황에서 할 말이 떠오르지 않으면 아무 말도 하지 않는 것이 바람직한 태도이다.

**10) 부인:** 대상자가 자신의 힘든 상태를 이야기하고 있음에도 불구하고 이에 대해 부인함으로써 자신을 보호하려고 할 수 있다. 이렇게 되는 경우 대상자는 더 이상 자신의 마음을 표현할 수가 없게 되어 마음의 문을 닫게 된다.

예: *그런 이야기는 하지 마세요. 그렇게까지 생각할 필요가 있겠어요?*

**11) 한술 더 뜨기:** 상대방의 상황에 대한 공감을 하는 대신에, 더 힘든 일도 있다는 것을 설명함으로써 상대방 상황의 중요성을 일축시키는 것으로 상대방의 마음에 상처를 주게 된다.

예: *“그런 일은 아무 것도 아니에요. 실제로 다른 대상자들은 그보다 더 혹독한 경험을 하였는데도 정말 끈끌하게 지내는걸요.”*

**12) 다른 이야기 꺼내기:** 대화 중에 직접 그 이야기와 상관없는 이야기를 꺼내거나, 혹은 상대방의 이야기에 충분한 공감을 하지 않은 채로 다른 이야기를 꺼내는 것은 흐름을 끊어버리게 되는 결과를 초래한다.

예: *“그 말을 들으니 생각이 나는데요.....”* 혹은 *“이제 완전한 겨울이네요.”*

**13) 취조조로 질문하기:** 상대방의 말에 깊이 공감을 하는 대신에 그 일의 상황을 파악해 내는 것에 초점을 맞추어 자세히 탐문하는 쪽으로 질문공세를 하는 것은 바람직하지 않다.

예: *“언제부터 아프기 시작했지요?”, “병원에는 언제 가셨어요?”, “주치의 선생님은 뭐라고 하셨어요?”*

## 참 고 문 헌

1. 김영애. 사티어 의사소통 훈련프로그램, 서울: 김영애 가족치료 연구소. 2002.
2. 데일 카네기 저, 이 상각 역. 화술, 서울: 들녘미디어. 2002.
3. 더글러스 스톤 외 저, 김 영신 역. 대화의 심리학, 서울: 21세기 북스. 2003.
4. 도복늬, 이길자, 이정지, 오경옥, 안황란, 박현숙, 이경리, 이혜경, 김연화. 인간관계와 커뮤니케이션, 서울: 정담. 2001.
5. 로버트 버크만 저, 모현 호스피스 역. 무슨 말을 하면 좋을까, 서울: 성바오로. 1998.
6. 무토 세에이 저, 최수진 역. 끝까지 듣는 사람, 끝까지 말하는 사람, 서울: 들녘 미디어. 2002.
7. 엠 그리핀 저, 윤귀남 역. 친구만들기: 성공적인 대인관계를 위한 10가지 의사 소통법칙, 서울: 선한 이웃. 1987.
8. 연문희. 참 만남을 위한 한 쌍의 대화, 서울: 학지사. 2004.
9. 유동수. 감수성 훈련-진정한 나를 찾아서, 서울: 학지사. 2000.
10. 이광자. 의사소통과 간호, 서울: 신광출판사. 1999.
11. 이소우, 임숙빈. 의사소통론, 제5판, 서울: 대한간호협회. 1998.
12. 이성숙. 사람과 말하는 것이 즐겁다, 서울: 글읽는 세상. 1999.
13. 장이슬 편역. 상대방 마음을 읽으면 자신감이 생긴다, 서울: 크레파스. 1991.
14. 존 포엘, 로레타 브래디. 대화 길잡이, 서울: 분도출판사. 1990.
15. 조 콘드릴, 베니 보 저, 박현호 역. 말 잘하는 사람들의 101가지 비결, 서울: 씨앗을 뿌리는 사람. 2001.
16. 최광선. 몸짓을 읽으면 사람이 재미있다, 서울: 일빛. 1990.
17. 폴렛 데일 저, 조영희 역. 대화의 기술, 서울: 푸른숲. 2001.
18. 후쿠다 디케시 저, 이홍재 역. 상대에게 호감을 주는 듣는 기술, 말하는 기술, 서울: 오늘의 책. 2001.
19. Farnham SG, Gill JP, McLean RT, Ward SM. Listening Hearts, Harrisburg: Morehouse Publishing. 1991.
20. Miller SP, Miller EW, Nunnally, Wackman DB 저, 채규만, 최규련, 송정아, 홍숙자 역. 부부가 함께 말하기와 듣기, 서울: 한국가족상담교육연구소. 1996.
21. Nimeth, Albert J. To listen is to heal, Chicago: Franciscan Herald Press. 1988.
22. Sanford, John A 저, 김중원 역. 만남, 대화 그리고 치유, 서울: 하나의학사. 1994.



= 부록 =

<다음은 당신이 훌륭한 경청자인지를 평가하는 설문지입니다.>

|  | 예 | 아니오 |
|--|---|-----|
| 1. 당신은 어떤 사람과 이야기하고 있는 동안 자주 대화 내용과 전혀 다른 어떤 것을 생각하곤 합니까?  | — | —   |
| 2. 당신은 상대방과 이야기하면서 몸을 흔들거나, 시계를 보거나 창 밖을 바라보는 일이 있습니까?     | — | —   |
| 3. 자신이 먼저 이야기를 하고 싶어서 상대방의 이야기를 가로막거나 끼어든 일이 있습니까?         | — | —   |
| 4. 관심 밖의 이야기여서 들을 마음이 생기지 않았던 일이 있습니까?                     | — | —   |
| 5. 당신은 이야기를 들을 때 마음속으로부터 상대방이 이야기하는 내용에 대하여 “아니” 라고 부정합니까? | — | —   |
| 6. 당신은 말하는 사람의 모습, 목소리, 말하는 태도에 대해 저절로 비판이 됩니까?            | — | —   |
| 7. 당신은 당신이 옳다고 생각되는 사실과 생각들에만 귀를 기울입니까?                    | — | —   |
| 8. 당신은 지레짐작으로 상대방의 이야기를 잘못 들은 적이 있습니까?                     | — | —   |
| 9. 당신은 얼굴 표정에 변화없이 수동적으로 듣습니까?                             | — | —   |
| 10. 당신은 상대방이 말문이 막힌 듯이 보일 때 곧 완성시켜 주려고 합니까?                | — | —   |
| 11. 당신은 상대방이 말하는 것을 놓쳐 버렸기 때문에 다시 말해달라고 자주 요청합니까?          | — | —   |
| 12. 자신이 할 이야기를 생각하느라 상대방의 말을 제대로 듣지 못한 일이 있습니까?            | — | —   |
| 13. 이야기의 내용이 불명확한 점이 있어도 질문이나 확인을 하지 않았던 적이 있습니까?          | — | —   |
| 14. 이야기를 들으면 잠이 오거나 머리가 멍해지는 일이 있습니까?                      | — | —   |
| 15. 이야기하는 상대방이 싫은 사람일 경우 마음을 닫아버린 일이 있습니까?                 | — | —   |
| 16. 상대방의 이야기 방법이 서투러서 들으려고 하지 않았던 일이 있습니까?                 | — | —   |