

호스피스 대상자와의 의사소통

양수

가톨릭대학교 간호대학

의사소통은 다양하게 정의되어 왔으나 공통적인 요소는 두 사람이상 사이에서 정보를 전달하고 나누는 것이다. 의사소통은 생각과 감정을 함께 나누는 것으로 인간관계가 이루어지는 기본적인 통로이다. 특히 환자와 간호제공자 사이의 효율적인 의사소통은 환자로 하여금 질병과 고통에 대한 경험에 대처하도록 하고, 필요하다면 그러한 경험에서 의미를 찾도록 돕는 것으로, 간호상황에서 변화를 초래할 수 있는 도구의 역할을 한다. 즉, 환자를 돌보는 사람과 환자사이의 원활한 의사소통은 환자를 돕는 치료적 관계에서 기본적으로 필요하며, 동시에 바람직한 관계가 이루어져야 의사소통이 잘 이루어지므로 이 두 가지는 실과 바늘의 관계이다.

그렇다면, 의사소통을 잘 한다는 것이 무엇을 의미하는가? 왜 어떤 사람과 대화하면 기분이 좋고 얘기가 하고 싶은데, 어떤 사람과는 대화하기가 어렵고 후에도 기분이 좋지 않을까? 어떤 사람이 의사소통을 잘하는 사람이고 의사소통 기술이 있는 사람인가? 많은 사람들에게 이러한 질문을 하면 대답은 비슷하다. 즉, 내 얘기를 잘 들어주고 나를 잘 이해해 주는 사람이 편안하며 그런 경우 의사소통이 잘 되었다는 생각이 든다고 답한다. 이는 다시 말하면, 다른 사람으로부터 내가 의사소통을 잘하고 인간관계가 좋으며 편안한 사람이라는 말을 들으려면 대상자가 누구이건 그 사람의 얘기를 잘 들어주고 그를 진심으로 이해해 주는 사람이 되어야 함을 의미한다. 이는 매우 간단해 보인다. 그러나 대부분의 간호제공자나 환자와 관계하는 사람들은 환자와 의사소통 하는 것을 여전히 힘들어하고 어

려워한다. 그 대상자가 호스피스 대상자일 때는 더욱 그러하다. 그 이유는 무엇일까? 아마도 그들은 이해하기 어렵고 뭔가 특별한 경험을 하고 있는 사람이라고 생각하기 때문일지도 모른다.

대상자를 잘 알고 이해하는 것은 의사소통을 잘 하기 위해서 기본적으로 알아야 하는 요소 중 하나이다. 호스피스 대상자는 누구인가? 어떤 도움이 필요한 사람인가? 특히 내가 만나려는 사람은 어떤 상태에 있으며 어떤 생각을 하고 있는가? 나와는 다른 사람인가? 다르다면 어떻게 다르고 같다면 무엇이 같은가를 알 필요가 있다.

여기서 잠시 삶과 죽음을 생각해 보자. 우리는 모두 태어나면서 즉 삶을 시작하면서부터 죽음을 향해 간다. 이를 진행형으로 묘사하면 살아가는 것을 시작하면서부터 죽어가기 시작한다. 우리가 건강할 때는 모두 살아가는 일에 몰두하고 또, 모두 열심히 살아가고 있다고 생각한다. 죽어가고 있다고는 생각하지 않는다. 그러면, 호스피스 대상자는 어떠한가? 우리는 그들을 바라보면서 그들은 죽어가고 있다고 생각한다. 그리고 그 점이 우리와 다르다고 생각할지도 모른다. 그러나 그들이 자신들을 표현할 때는 어떠한가? 죽어가고 있다고 할까? 아니다. 그들 역시 자신들은 남은 생이 얼마인지 모르나 열심히 살아가고 있다고 생각한다. 어쩌면 우리 보다 더 열심히, 있는 힘을 다해 열심히 살아가고 있는지 모른다. 단지 그들의 입장에서가 아니라 내 입장에서 그들을 바라보며 그들은 나와 다르다고 생각할 뿐이다. 남은 생이 얼마인지 모르는 것, 그리고 열심히 살고 있다는 것 이러한 점에서

그들은 우리와 다르지 않다. 따라서 우리는 그들과 여전히 삶을 얘기할 수 있고 세상을 얘기할 수 있는 것이다. 그들과 죽음만 얘기하지 않아도 된다. 평소 애 생각해 보지 않은 죽음에 대해서만 얘기하고자 하면 그들과 대화는 어려워 질 것이다. 다른 어떤 특별한 것을 얘기하지 않아도 된다. 이렇게 생각하면 그들에게 다가가는 것이 그렇게 두렵지만은 않을 것이다. 어떤 환자는 친구들이 방문해서 말하기를 어려워하고 금방 돌아가려 할 때 매우 외로움을 느낀다고 하였다. 물론 환자의 심리적 상태에 따라 모든 사람들의 방문을 거부하는 경우도 있긴 하다. 그러나 많은 환자들은 친구나 가족들과 평소처럼 방문하고 대화하고 싶다고 하였다.

환자와 만날 때 우리들은 흔히 환자에게 무엇인가를 해 줄 수 있어야 한다고 생각하며, 환자 역시 항상 바빠하는 의료진들이 특별한 목적 없이 방문하지 않는다고 생각한다. 이러한 생각들이 서로의 관계형성을 방해하는 요인이 된다. 호스피스 대상자는 많은 외로움을 느낀다. 자신의 앞날이 어떻게 될지, 어떤 치료방법을 따라야 할 지, 치료결과는 어떤지 등에 대해 아무 것도 확실하지 않은 상황에서 환자는 아무도 자신을 이해할 수 없다고 생각하고 또 누구에게나 자신 없는 모습을 보이고 싶지 않다는 생각을 할 수 있다. 따라서 환자는 스스로 강해져야 하며 혼자서 자신의 모든 것을 해결하고 이겨내야 한다고 생각한다. 이러한 상황들이 환자를 외롭게 만든다. 환자는 자신이 말에 귀를 기울이고 외로움이나 무서움을 이해해 주는 누군가를 필요로 한다. 이들에게는 함께 있어준다는 사실만으로도 큰 위로가 될 수 있다.

또한, 그들과의 대화를 좀 더 편안하게 할 수 있는 방법을 안다면 더욱 도움이 될 것이다. 의사소통이 어떻게 이루어지며, 치료적 의사소통 기술에는 어떤 방법이 있는지를 알면 도움이 된다.

의사소통은 언어적 의사소통과 비언어적 의사소통으로 이루어진다. 언어적 의사소통은 사실적인

지식을 효율적으로 전달할 수는 있으나 감정이나 의미를 전부 전달하기에는 효과적인 수단이 되지 못하며 의사소통 중에서 지극히 소량만을 나타내줄 뿐이다. 한편 비언어적 의사소통은 구어와 문어를 제외한 모든 것을 일컬으며 오감을 포함한다. 의미의 약 7%는 말에 의해 전달되며 38%는 목소리와 같은 초 언어적 요소에 의해, 55%는 얼굴표정, 손짓, 자세, 눈맞춤 등 몸짓에 의해 전달된다. 이외에도 대상자와의 거리, 대상자와의 접촉 등이 의사소통에 영향을 주는 요소로 작용한다. 따라서 대상자의 말뿐 아니라 대상자를 바라보면서 관찰되어지는 모든 요소들을 통해 대상자와 의사소통 하게 된다.

얼굴표정은 비언어적 의사소통의 중요한 근원으로 일반적으로 사람이 경험하고 있는 감정을 전달한다. 또, 몸의 움직임과 손짓의 범위는 사람이 다른 사람에게 어떻게 느끼는가에 대한 실마리를 준다. 자세나 눈맞춤 또한 어떤 사람이 다른 사람에게 얼마나 개방적인가에 대한 암시를 주거나 얼마나 그들이 흥미롭고 매력적으로 보이는가에 대한 암시를 준다. 간호제공자가 행하는 치료적 접촉행위는 감정적인 상황에서 매우 중요하다. 이는 의사소통 중에서 가장 개인적인 것이며 그에 대한 개인의 반응은 배경, 문화적 여건, 유대관계의 유형, 대화자들의 성별, 연령, 기대치의 영향을 받는다. 접촉은 애정과 관심을 표시한다. 볼을 가볍게 만지는 것, 손을 만지는 것, 어깨 위에 손을 올려놓는 것 등은 애정과 관심의 흔한 표현이다. 이 표현은 종교, 의학, 간호학과 같은 의료전문직에 있는 사람들에게 적용된다. 접촉의 형태나 허용정도는 개인간, 가족간, 문화간에 상당히 다르다. 적당한 형태의 접촉은 대상자들로 하여금 간호사가 자신을 배려하고 있다는 느낌이 들도록 함으로써 치료과정을 강화하는데 도움을 준다. 임종을 앞두고 있거나 언어적 의사소통을 못하는 사람들에게는 접촉을 사용함으로써 말로서 하는 것보다 더 많은 메시지를 교환할 수 있다.

환자와 얘기할 때 환자가 자신의 느낌을 표현할 수 있는 충분한 시간을 주면서 얘기하되 너무 오래 있지 않는다. 떠날 때는 환자의 손을 잡고 따뜻한 격려의 말을 몇 마디 한다. 관심과 따뜻함은 접촉을 통해 확실히 전달될 수 있다. 모든 접촉은 관심과 믿음 속에서 이루어져야 한다. 목적이 있고, 부드럽고 갑작스럽지 않으며 강제적이지 않아야 한다. 접촉을 하기 전에 환자의 상태를 잘 관찰하고, 환자의 문화나 생활양식도 고려해야 한다. 대체로 접촉은 사회적으로 교류가 없는 노인이나 자기관리를 잘 못해 단정치 못하고 지남력이 떨어진 사람, 우울하거나 자존감이 낮은 사람, 여러 가지 튜브나 장치를 몸에 달고 신체적 정신적으로 불편을 겪는 사람, 의식이 떨어져 있고 있는 사람에게 효과적이다.

대상자가 표현하는 모든 행동들에 대해 집중하거나 경청하는 것은 치료적 의사소통 기술의 기본이다. 잘 듣는다는 것은 바람직한 의사소통의 가장 어려운 부분이기도 하다. 적극적인 경청에서 중요한 것은 일치이며 이것은 간호제공자가 언어적, 비언어적 의사소통을 조화시켜야 함을 의미한다. 적극적으로 잘 듣는 사람이 주의 깊게 말할 수 있다. 적극적 경청은 고도의 기술이므로 꾸준히 연습하고 실습함으로써 배울 수 있다. 간호제공자가 너무 많은 자기의 말을 하기보다는 대상자로 하여금 말을 하도록, 생각과 느낌을 표현하도록 기회를 제공함이 중요하다. 이는 대상자의 말을 잘 들어줄 때 가능하다.

의사소통을 하는 동안 몇 가지 함정에 빠지지 않도록 노력해야 한다. 즉 자기중심적이 되거나, 사실과 추측을 혼동하거나, 변화를 깨닫지 못하고 무시하거나, 말 뒤에 숨겨진 참 뜻을 이해하지 못하거나, 마음의 문을 열지 않고 겉으로만 얘기하거나, 듣지는 않고 서로 자기 말만 하려고 하는 등의 잘못은 하지 않아야 한다.

호스피스 대상자와 대화를 하는 데 도움을 주는 것으로는 우선 따뜻한 태도로 관심을 가지고 돌보

고자 하는 마음을 전달하는 것과 적절한 접촉을 통해 진실한 느낌을 전달하는 것이다. 돌보는 자의 따뜻함은 환자의 치료에 도움이 되고 개방된 마음을 갖게 하여 환자가 편안한 마음으로 대화에 참여하게 한다. 따뜻함은 미소를 띤 얼굴표정과 눈맞춤, 환자를 향한 자세 등으로 표현된다. 환자와 눈높이를 맞추고 편안한 자세로 앉아 환자와 함께 하는 동안은 다른데 신경을 쓰지 않는 'Art of sitting' 이 돌봄과 관심을 전달한다. 가까이, 참을성 있게, 관심을 가지고 앉아서 환자를 바라본다. 간호제공자의 비언어적 의사소통이 여러 마디의 말보다 더 많은 것을 표현할 수 있다. 작은 것이라도 세부적인 것까지 환자에게 주의를 기울인다. 환자 개개인에 맞는 내용이 아니라 외모만을 보고 일방적으로 판단해 무심코 뱉는 말이 환자에게는 외로움을 주게 되며, 자신이 소중한 사람으로 생각되기도 하는 많은 환자중의 한사람일 뿐이라는 느낌을 갖게 한다. 환자를 무시하는 것이 아니라 환자의 기분을 가볍게 해주고 너무 형식적이지 않게 대한다는 의미에서는 사회적인 대화도 할 수 있다. 명심해야 할 것은 환자와 함께 주고받아야 하며 일방적이지 않아야 한다는 것이다. 간호제공자가 환자에게 무언가를 할 때 환자는 당신의 얼굴표정을 읽고 혼자서 잘못 해석할 수도 있다. 당신의 비언어적 행동이 무엇을 나타내는지, 대상자에게 전달하는 것이 무엇인지를 간호제공자 스스로 깨닫는 것이 중요하다. 혼동되고 불편을 주는 내용을 전달해서는 안 된다. 환자가 갑자기 아주 조용해지거나 일상적인 대화형태를 바꾸거나 그 상황에서 벗어나려고 한다면 의사소통에 문제가 생긴 것으로 볼 수 있다. 이럴 때는 환자에게 확인하고 오해가 없도록 잘못 된 것을 바로 잡아야 한다.

환자에게 일어나고 있는 상황에 대해 판단하지 않고 있는 그대로 받아들이고 반응하도록 허용하는 것은 환자에게 일어나고 있는 일이 개인적이고 혼자만의 독특한 경험이라는 것을 인정해 주는 것이

다. 환자는 가끔 자신의 질병에 대해 아무 말도 하지 않을 수 있다. 이때는 그들이 원하는 대로하도록 해야 한다. 억지로 생각이나 감정을 표현하도록 강요해서는 안 된다. 그러나 오래 지속되는 침묵은 듣는 사람을 불안하게 만든다. 이런 경우 듣는 사람은 흔히 불안을 감소시키기 위해 말하는 사람의 입장에서 생각, 질문 등을 앞질러 말하게 된다.

사려 깊은 침묵은 자신과 상대방에게 생각을 정리할 시간을 주며 대상자가 감정을 말로 표현할 수 있도록 돕는다. 만일 대상자가 상황을 믿지 않거나 편안하게 느끼지 않아서 침묵을 사용할 수도 있다. 침묵을 치료적으로 사용한다는 것은 대상자의 의사소통을 격려할 수 있는 매우 효과적인 것이다.

호스피스 대상자와의 효과적인 의사소통은 돌보는 이의 능력에 좌우된다. 환자의 개인적인 느낌을 자유롭게 표현할 수 있도록 배려하고 사생활을 존중하며 정직해야 한다. 정직하지 않을 경우 신뢰형성에 방해가 받게 되며 개방된 의사소통이 이루어

지지 않는다. 또 중요한 것은 돌보는 이가 자신에게 솔직해야 하며 자기를 알고 있어야 한다. 자신이 심리학적 방어기전을 이용하고 있는지를 확인하고, 자신의 슬픔을 보이지 말고 환자가 경험하는 슬픔과 고통을 이해하도록 노력한다. 죽음과 죽어감에 대한 자신의 느낌을 이해하도록 노력해야 하며, 죽음에 대한 자신의 철학을 환자에게 강요하지 말고 그들 나름대로 죽음을 수용할 수 있는 능력을 강화시켜 준다. 환자로 하여금 일회적이라는 느낌을 갖지 않도록 하는 의사소통, 즉 돌보는 이의 민감하면서도 따뜻하고 성실하며 서두르지 않고 정직하고 개방적인 태도와 환자의 권위와 존엄성을 인정해주는 것이 호스피스 제공자의 바람직한 의사소통의 태도라 생각한다.

이러한 요소들을 고려하여 우리와 다르지 않은 사람으로 호스피스 대상자를 대한다면 관계는 좀 더 편안해 질 수 있으리라 생각된다.

