

인간관계 증진을 위한 의사소통 기술

COMMUNICATION SKILLS FOR RELATIONSHIP ENHANCEMENT

서울대학교 치과대학 한세현 교수

2002년 제주도에에서 개최된 아시아 소아치과학회에서 발표하였던 내용을 정리해보기로 한다.

우선 뇌의 기능 (brain function)을 고찰하면 의사소통 (意思疏通, communication)은 뇌의 왼쪽 반구 (left hemisphere)와 관련됨을 알 수 있다. 즉, left hemisphere는 language, speech, reading, writing, calculation, associative thought, analytic processing, temporal order judgement, right visual field 등과 연관이 있는 것이다.

의사소통에서 사용되는 용어를 정의하면 다음과 같다.

language : conventional sign, gesture 특히 음성 (vocal sound)을 사용하여 생각과 감정을 표현하고 전달하는 체계적 방법.

speech : 단어 (spoken words)를 이용하여 생각을 표현하고 전달하는 것.

communication : 의식적이든 무의식적이든 sign, symbol, signal, expression을 통하여 의지, 생각, 감정, 정서들을 전달하는 것.

예를 들어, 어린이가 dental chair에 앉아서 울기 시작한다면 pre-speech (under-developed stage of speech)를 통하여 불안과 공포를 표현하는 것이고 ; 어떤 치아가 아픈지 손가락으로 가리킨다면 gesture를 통한 language를 사용한 것이며 ; “뒤쪽 이가 아파요” 라고 말한다면 단어를 사용한 verbal language (speech)로 전달한 것으로 구분할 수 있다.

사람은 동물과 마찬가지로 자기 영역을 지키려는 행동을 보이고 있다고 말한다. 어떤 사람과 다른 사람사이의 공간을 개인공간 (personal space)이라고 부르는데, 대인관계에서 아주 중요한 것이지만 때때로 그 다양성이 간과되고 있다. 개인공간의 사용은 사회 규범 (social norms)이 지배하고 있는데, 이 규범은 문화에 따라 다양하며 같은 문화권내에서도 연령, 성별, 신분에 따라 변화한다. 즉, 여성이 남성보다, 어린이들이 어른보다 그리고 친구가 모르는 사람보다 가까이 다가서는 것이다.

개인공간을 의사소통과 관련하여 communication distance라고도 부르는데 네 개의 단계로 구분된다.

intimate zone : 0-1½ feet ; 신체적 접촉이 일어날 수 있고, 얼굴표정이 중요하며 사적인 관계 (private relationship)로서 비밀을 속삭일만큼 가까운 거리이다.

personal zone : 1½-4 feet ; 얼굴표정 뿐만아니라 다른 신체의 부분도 보이게 되고 개인적 관계 (personal relationship)가 대부분 이루어지는 거리이다.

social zone : 4-12 feet ; 대부분의 대인관계 (interpersonal relationship)가 수행되는 거리이다.

public zone : 12 feet 이상 ; 여기에서는 커다란 gesture가 필요한데, 한 사람이 많은 사람과 상대할 때의 거리로서 어떤 사람이 강연하는 경우로 생각해 볼 수 있다.

치과치료라는 것은 intimate zone에서 수행되는 것이 보통이다. 그래서 치과치료는 본질적으로 환자의 개인공간을 침해하게 된다고 설명한다. 치과 의사와 환자 사이에 좋은 인간관계가 필요하다는 것은 주지의 사실이다. 보통의 환자들은 치과 의사의 기술에 대해서는 정확히 평가할 수 없기 때문에 다른 관점에서 평가하게 되는데 주로 그 치과 의사의 interpersonal skill 즉, 이해, 존경, 관심을 환자에게 얼마나 나타내는가에 근거하는 것이다.

치과 의사로서 환자에게 관심과 주의를 기울일 뿐 아니라 문제를 받아들이고 지지해주며 도움을 주겠다는 의지를 나타내는 것이 중요하다고 말하는데, 치과 의사와 환자와의 사이에 좋은 인간관계가 성립된다면 치료결과에 중대한 영향을 주는 placebo effect가 발생할 것이고 환자가 치료지침을 더욱 잘 기억하고 따를 것이며 치료비도 잘 지불하고, 치과 의사를 칭찬하고 다른 환자를 소개할 것이며

불안도 크게 감소되고 소송을 일으킬 가능성도 줄어들 것으로 설명하고 있다.

어떤 사람이 온화함 (warmth), 감정이입 (empathy), 그리고 존경심 (respect)을 나타낸다면 인간적, 직업적, 사회적으로 더욱 효과적인 의사소통을 하게 된다고 말한다. 이들 특징을 포함하면 facilitative communication이라 부르는데 문제를 검토하고 중요한 의미를 이해하게 되며 만족할만한 해결에 도달할 수 있게 된다.

1. Warmth (온화함)

온화함을 나타낸다면 다른 사람에 대한 흥미와 관심을 전달할 수 있다. 고개를 끄덕인다든지 주목 (eye contact)하고, 적절한 얼굴 표정을 짓는다든지 흥미와 관심을 나타내는 어떠한 non-verbal sign도 온화함을 전달할 수 있는데 non-verbal communication을 도와주는 physical attending skills에는 다음의 것들이 포함된다.

- ① eye contact (주목) ; 마주 본다는 것은 의사소통에 있어 가장 중요한 것 중 하나이다. 상대방을 쳐다보지도 않는다면 흥미와 관심을 전달한다는 것이 불가능할 것이다. 마주 본다고 해서 노력하거나 그의 눈만을 보라는 것은 아니며, 얼굴표정에 있어서도 눈의 역할은 중요한 것이다.
- ② facial expression (얼굴표정) ; 얼굴이라는 것은 감성을 가장 잘 표현하기도 하지만 훌륭한 가면이 되기도 하는 것이다. 또한 우리가 사용하는 non-verbal communication 중 스스로 조절하기가 가장 어려운 것 중 하나이다. 눈을 움직이거나 목소리를 조정하거나 gesture를 어떻게 할지는 조절이 되지만 표정관리는 어려운 것이다. 얼굴표정은 의사를 전달하고 상대방의 의사를 받아들이고 있다는 반응을 나타내는데, 요약하면 “입으로 말하고 있는 동안 그 내용과 얼굴표정이 일치되어야 한다”는 것이다.
- ③ vocal characteristics (목소리) ; 목소리라는 것은 말의 의미를 바꿀 수 있는데 거짓말로 들릴 수도 있고 참말로 바뀔 수도 있는 것이다. 적절한 속도로 보통의 목소리를 사용하는 것이 좋은데, 요약하면 “인간관계를 파괴하는 것은 무엇을 말하는가가 아니라 어떻게 말하는가이다”는 것이다.
- ④ body orientation (몸의 방향) ; 환자를 마주하는 것은 주의를 집중하고 있다는 것을 나타내는 것이다. 환자로부터 몸을 돌리는 것은 “외면하는 것”으로서 주의를 반대로 돌리고 있음을 나타낸다. 치료실에서 환자와 대화를 할 때는 환자가 dental chair에 있는 경우에 시계의 7시 또는 8시 방향이 적절할 것이며 사무실에서는 책상을 사이에 두고 마주 앉는 것보다는 의자 두 개의 방향이 치료실과 비슷한 것이 더 좋을 것이다.
- ⑤ trunk lean (몸의 기울임) ; 상체를 앞으로 내민다는 것은 관심과 흥미를 강력하게 나타내는 방법이다. 반대로 몸을 뒤로 젖히고 팔짱을 낀다면 최선으로서도 일상적 흥미를, 최악으로서는 전혀 관심없음을 표현하는 것이다. 환자가 말하는 것을 중단할 때 몸을 조금 앞으로 구부리기만 해도 “더 얘기해 보세요”라는 행동을 보이는 것으로서 관심과 감정이입을 나타내는 것이다.
- ⑥ body distance or proximity (거리) ; 치과에서의 일상적인 대화에서는 3½ - 6 feet 정도 떨어지는 것이 좋은데 이는 개인공간에서 personal zone과 social zone에 있는 것이다.
- ⑦ tactile communication (촉각) ; 손이나 팔꿈치는 사람의 신체에 있어 가장 사적 (private)이지 않다고 생각되는 부분이므로 첫 인사를 악수로 하는 경우가 많다. 대화중에 손이나 팔꿈치를 가만히 잡는 것은 온화함, 감정이입 그리고 친근감을 나타내 보일 수 있다.

2. Empathy (감정이입)

감정이입은 상대방의 입장에서 상황을 받아들이고 이해하려는 마음으로 정의된다. 즉, 그의 입장에서 사물을 바라보는 것이다. 감정이입에 의한 의사소통은 “당신을 충분히 배려하고 있으며 당신의 감정과 관점을 이해하려 노력하고 있다”는 뜻을 전달할 수 있는 것이다.

3. Respect (존경심)

다른 사람이 나와는 다른 감정과 정서를 가지고 있다는 것을 인식하는 것이며 나와는 다른 관점으로 사물을 볼 권리를 가진다는 것을 인식하는 것이다. 개인은 특유의 유전적 배경을 가지고 역사에 대한 인식도 다르며 어떤 일을 처리할 수 있는 능력이 있기도 하고 없기도 하므로 개인의 관점과 상황에 대한 반응에는 다양한 요인들이 총체적으로 작용하게 된다. 그러므로 개인은 그 상황에 대해 나름대로 받아들인다는 것이다.

그렇다면 facilitative communication을 어떻게 사용할 것인지에 대해 생각해 보기로 하자.

다른 사람의 감정을 이해하고 있다고 표현하기 이전에 그 사람의 감정이 명백하고도 공공연히 말해졌는지, 아니면 tone (sound with quality, duration, feeling), inflection (intonation), 얼굴표정으로만 표시되었는지를 구별할 수 있어야 한다. 이를 위해서는 매우 주의깊게 경청하여 말하는 내용뿐만 아니라 어떻게 얘기하는지도 알 수 있어야 하는 것이다.

1. Careful Listening

의료인들은 진단과 치료계획 수립에 도움이 될 만한 것들만 들으려하기 쉬운데, 어떤 것을 시행하고, 무엇을 말하고 어떤 행동을 취해야만 도움을 주는 것이라고 생각하기 때문이다. 그러나 때로는, 실제로 도움이 될만한 어떤 행동을 취할 수 없는 경우에 특히, 들어주는 것만으로도 의료인이 할 수 있는 최상의 행동일 수 있는 것이다.

2. Reflective Responding

머리를 끄덕이는 non-verbal communication이나, “네, ...”, “그렇군요”라는 말만으로도 이해하고 있다는 것을 표현할 수 있다. 여기에서 ‘reflective’라는 단어는 ‘mirror-like’라는 의미로 쓰여진다. 듣는 사람이 환자가 표현하는 태도나 감정을 거울처럼 반영한다는 것이다. “듣고 있어요”, “이해합니다”라는 것을 전달하는 것은 환자와 치과의사의 관계를 좋게하기 위한 간단하지만 가장 중요한 요소일 수도 있다. 치과의사가 환자와 그의 문제에 초점을 맞추므로써, 치과의사는 환자와 다른 입장에 있는 사람이라는 함정에 빠지지 않도록 하는 것이다.

Reflective responding을 하기 위해서는 ① 다른 사람이 표현하는 태도나 감정을 알아내기 위해 듣고 관찰한다. ② 그 감정과 태도를 당신이 다시 표현한다. 즉 “You feel A (described emotion) because B (described situation)”이라는 공식이 reflective response를 기억하는데 유용할 것이다.

다음과 같은 예를 보자.

환자 ; 선생님이 하라는 대로 나름대로 최선을 다했지만 선생님은 내가 잘못했다고만 하는 것 같아요.

치과의사 ; 환자분이 열심히 했는데도 내가 그 노력을 알아주지 않는 것 같아서 화가 나시는군요.

*소아치과의사가 어린 환자의 어머니에게 nursing bottle caries에 대해 설명하였다.

환자 ; 그렇지만 선생님, 제가 할 수 있는 것이 뭐예요? 애가 우는데 그냥 둘 수는 없어요. 당황스럽네요.

치과의사 ; 애기가 울면 안타깝지요 - 좋은 엄마가 아닐까봐 걱정되지요.

끝으로, 환자와 대화를 시작할 때 쉽게 풀어나갈 수 있는 몇 가지 주제를 예로 들어 본다. “주여 신석의사가 천생연분이오”를 기억하시라.

- Ⓜ 주택, 이사, 살림 여 여행
- 신 신문, news, 소문 식 식사, diet, 음료와 주류 의 의복, style, accessory 사 사업, 일 가 가족, 가정
- 천 천재지변, 날씨 생 생명, 건강 연 연애, 사랑, 결혼 분 분위기, 환경 이 이웃, 친구 오 오락, 취미

항상 훌륭한 환자-치과의사 관계가 수립되기를 기원합니다!!