

호스피스 대상자와의 의사소통

황 애 란

세브란스병원 호스피스실 가족상담사

Communication to Hospice Clients

Ae Ran Hwang, R.N., Ph.D.

Severance Hospice, Severance Hospital, Seoul, Korea

서 론

모든 인간관계는 의사소통을 매개로 하여 형성된다. 상호간 의사소통은 둘 또는 그 이상의 사람들 사이에 사실, 생각, 감정, 기대의 교환을 통하여 공유되는 체험을 이룩하고 이를 통해 상대방의 의식이나 태도 또는 행동에 변화를 일으키게 하는 것이다.¹⁾ 특히 치료적인 관계에서처럼 대상자에게 성장할 수 있는 잠재력을 제공하고 적절한 대처기술을 개발하도록 돕는 목표지향적인 관계에서는 치료적인 의사소통이 필수적이다. 의사소통 훈련은 효과적으로 자신을 표현하는 것과 상대방에게 경청하며 적절히 반응하는 방법을 훈련하는 것이지만, 이러한 훈련은 단순히 말하고 듣는 기법을 훈련하는 것이 아니라 인간을 어떻게 바라보고 어떻게 대해야 하는 것인가에 관한 인간관을 훈련하는 것이라 할 수 있다. 특히 호스피스에서의 의사소통은 삶과 죽음의 본질적인 명제를 다루는 것이기 때문에 본인의 삶과 고통에 대한 인식, 죽음관과 내세관의 정립을 필요로 하며, 섬기게 되는 호스피스 대상자가 체험하게 되는 내적 경험의 본질에 대한 깊은 이해와 통찰을 전제로 한다. 호스피스 현장에서 의사소통을 치료적으로 잘 할 수 있다면, 대상자의 내면세계로 들어가 충분한 공감과 정을 통해 대상자 스스로가 자신의 내면 성장을 통해서 자신의 혼란되고 와해된 부분들을 재구성하여 의식의

지평을 넓히거나 통합하도록 도울 수 있어서 궁극적으로는 대상자의 심리적, 혹은 영적 성숙을 돕게 된다.

본 론

1. 의사소통 측면에서 본 호스피스 대상자의 상태와 욕구

상황 위기 속에 있는 대상자는 그 내면에 안정된 상태를 누리고 싶은 욕구, 있는 그대로 수용받고 이해받고 싶은 욕구, 문제를 해결하고 싶은 욕구 및 의미를 발견하고 싶은 욕구가 내재되어 있으며, 이를 해결할 수 있는 잠재력은 있으나 때때로 이것을 혼자서는 감당할 수가 없는 경우가 많다. 이러한 상황에서는 누구나 자신의 상황을 있는 그대로 수용해 주고 인정해 주면서 자신을 지지해 주고 지원해 줄 그 누군가를 통해 어려운 상황에 대처해 내고 싶어진다.

그러나 오랜 투병생활을 거쳐 자신이나 가족구성원의 죽음을 앞두고 있거나, 사랑하는 대상을 잃은 호스피스 대상자들은 상황에 대한 인지왜곡, 편협한 사고, 다양한 부정적인 감정들, 비합리적이고 비현실적인 기대 속에서 좌충우돌하게 된다. 이와같은 현상이 발생하게 되는 이유는, 사람이 상황 위기 속에 있게 되면 자신이 처한 상황을 총체적으로나 객관적으로 바라볼 수가 없으며, 이성적인 사고보다는 부정적인 감정이나 비합리적인 기대와 충동적 행동이 앞서기가 쉽기 때문이다. 따라서 호스피스 대상자는 내적 자원의 고갈로 인해 상황에 대한 대응능력이 떨어진 상태에서 주위 사람들과 상호작용을 하게 되므로 상처를 쉽게 받게 된다. 상처를 받게 되는 일이 반복되면서 호스피스 대상자는 주위 사람들에 대해 상당히 방어적이거나 수동공격적, 혹은

접수일: 2008년 2월 10일, 승인일: 2008년 2월 13일
 교신저자: 황애란
 Tel: 02-2228-6631, Fax: 02-312-7032
 E-mail: dabbie17@hanmail.net

공격적으로 대응할 수 있다. 또한 이들은 상처를 더 이상 받고 싶지 않을 뿐만이 아니라, 주위 사람들이 자신의 입장을 제대로 이해할 수가 없다는 생각 속에서 다양한 방어벽을 치게 되며 피상적인 관계만을 유지함으로써 자신의 속마음을 표현하려고 하지 않으며 이를 통해 안전영역을 유지하려고 하기도 한다. 또한 상대방의 이야기를 들을 때에도 자신이 듣고 싶은 쪽에 대해서만 선택적으로 집중하여 듣는다거나 혹은 부정적인 상황에 대한 이야기를 들을 때에도 이를 인정하지 않거나 혹은 부정적인 상황을 확대해석해서 절망적인 것으로 오인하기도 한다.

그러나 모든 사람은 다른 사람으로부터 자신이 생각하고 느끼고 바라는 것을 있는 그대로 수용을 받고 싶은 강한 욕구를 갖고 있으며 상대가 나를 있는 그대로 알아주고 수용해 줄 때 그 속에서 위로받고 치유가 시작되는 것이기 때문에 진정한 만남의 관계를 통해서 의사소통을 하게 되는 것은 인간 내면 치유에 가장 핵심이 되는 접근 방법이다.^{2,3)}

2. 호스피스 대상자와의 관계형성에 기본이 되는 원칙들

1) 신뢰성: 호스피스 전문인들은 자신이 일하는 직종에서 유능한 전문성을 확보해야 한다. 호스피스 대상자들은 호스피스 전문인에게서 보여지는 내적 권위에 대한 믿음을 통해 상대적으로 자신에 대한 믿음을 키워갈 수 있기 때문에 신뢰성은 매우 중요하다. 또한 신뢰성을 구축하기 위해서는 일관성 있는 자세와 비밀 보장이 요구된다.

2) 친밀감: 한국 문화는 관계문화이고 정 의 문화이기 때문에 친밀감이 형성되지 않으면 자신의 속마음을 열어 보이려고 하지 않는다. 따라서 호스피스 대상자와의 관계를 이루려면 순수한 관심과 진솔한 사랑을 지속적으로 나타내 보임으로써 서로 연결되어 있다는 동질감을 느낄 수 있도록 해야 한다.⁴⁾

3) 대등성: 대등성은 상대방을 진정으로 존중하고 있다는 것의 표현이다. 우리가 만나는 대상자는 그 분의 삶의 '주인공'이다. 그 분은 자신의 삶에 관한 한 누구보다도 가장 잘 아는 전문가인 것이고 우리는 그분의 삶에 초대된 손님으로서 상대방의 삶에 대해서는 아는 것이 없는 초심자라는 자세를 견지해야 한다. 즉 나는 상대방의 삶에 대해 배우러 왔으므로 겸허하게 그 사람의 삶에 거하면서 배우려는 자세로 상대방을 존중하면서 그 사람의 삶에 대해 경청하는 자세가 필요하다.

4) 진실성: 대상자를 대할 때 진실한 마음으로 대해야

하지만, 진실을 밝혀야 하는 상황일 때에는 항상 대상자 중심적인 사고를 해야 한다는 것을 기억해야 한다. 때로는 모든 진실을 다 그 상황에서 밝혀야 하는 것이 아닐 수도 있으며, 지혜로운 거짓말이 그 상황에서는 더 적절한 것이 될 수도 있다.⁵⁾

5) 개별성: 대상자를 있는 그대로 이해하고 수용하려면 '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 못지않게 개별성을 지닌 존재이기에, 각자 자신의 고유한 방식으로 이 세상과 상호작용을 하고 있다. 즉 나는 오로지 나의 한계 내에서 내가 지각하고 이해하고 느낀 것만을 상대방에게 말할 수 있을 뿐이고 상대방도 또한 마찬가지인 것이다. 흔히 의사소통의 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 지각·인지 틀을 가지고 선택적으로 현상을 바라보게 되므로 최종적으로 지각되어 인지된 정보들은 사실과는 달리 왜곡되어 있을 가능성이 언제나 존재하고 있는 것이다. 이러한 가능성에 대해 늘 마음에 두고 상대방과 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.⁶⁾

6) 개방성: 개방성이란 대상자와 교류를 할 때 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 파악해내서 인식하지만, 그 상황에 의해서 불필요하게 휘둘리지 않으면서 적절하게 관리하는 것을 의미한다.

7) **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 존재 방식으로서의 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.

8) **공감**: 의사소통의 핵심은 상대방에 대한 순수한 관심과 사랑에 근거하여, 영적 감수성과 분별력을 갖고 대상자의 세계로 들어가 상대방의 경험을 보다 총체적으로 나누려는 태도인 공감이다. 물론 우리가 상대방과 동일한 체험을 했다 하더라도, 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 자각·인지틀을 버리겠다는 결단을 의미하며 상대방의 신을 신고 1마일을 걷는다는 것은 상대방의 입장이 되어 온전히 거한다는 것을 뜻한다.

공감에는 두 가지 축이 있다. 한 축은 영적 감수성(에로스의 차원)을 통해 대상자의 내면에 들어가 대상자의 총체적 경험을 함께 하는 것이고, 다른 축은 영적 분별력(로고스의 차원)을 통해 대상자가 처해진 상황을 객관적으로 관찰해내고 통찰해냄으로써 앞으로 일어날 상황에 대한 예측력을 갖는 것이다.

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 주인공이기

때문이며 약간 뒤에 서는 이유는 대상자가 힘이 들어 주저앉을 때 이를 지지해 주기 위한 것이다.⁷⁾

3. 경청

1) **대화의 2 : 8 법칙**: 상대방과 대화를 할 때 2 : 8 법칙을 적용하는 것이 필요하다. 상대방이 8의 분량을 이야기하도록 허용하고 나는 2의 분량에 대해서만 말을 해야 한다는 것이다. 그리고 내가 하는 <2의 분량의 말> 중 80%는 상대방이 말을 지속해서 할 수 있도록 유도하기 위한 말에 할애해야 한다. 즉 상대방의 말을 들을 때 그저 아무 말 없이 귀를 기울이면 된다고 생각하기 쉽지만 실제로는 그렇게 가만히 듣기만 하면 쌍방향의 의사소통이 이루어지지 않는다. 경청이란 주의를 집중해서 잘 들음과 동시에 상대방에게 적절한 반응을 보냄으로써 상대방이 지속적으로 자신의 내면을 탐색하면서 대화를 지속하여 자신의 내면과 만나게 하는 데에 그 목적이 있기 때문이다.⁸⁾

2) **경청의 두 요소**: 경청은 주의를 집중해서 잘 듣는 것과 적절하게 반응하는 것의 두 요소로 구성된다.

(1) **경청의 첫 번째 영역: 주의를 집중해서 잘 듣기**; 주의를 집중해서 잘 듣는 것은 귀로만 듣는 것을 의미하는 것이 아니라 눈으로 상대방을 잘 관찰한다는 것도 포함된다. 우선 귀로는 상대방이 하는 언어적 메시지인 말을 듣는 것이지만, 이때에도 상대방이 한 말의 뜻을 명확히 상대방의 의도대로 파악을 해낼 수 있어야 하므로 목소리를 둘러싼 환경인 어조, 억양, 강도, 속도, 말의 떨림, 말을 더듬기, 한숨, 헛기침 등의 속성들에 대해서 명민하게 듣는 힘이 있어야 한다. 더 나아가 상대방이 하지 못하고 있는 속 마음에 든 말까지도 들을 수 있는 능력이 있어야 하는데 이는 중요한 말들이 아직 표현되지 못하고 있는 경우가 많기 때문이다.

또한 눈으로는 상대방이 표현해내는 비언어적인 메시지를 얼굴표정, 안색, 동작과 자세를 통한 관찰로 파악해야 한다. 비언어적인 메시지는 언어보다 더 진실하며 더 큰 호소력이 있다. 특히 추상적인 내용을 설명해야 할 때 설명을 보다 더 잘 하기 위해 비언어적인 메시지를 많이 사용할 수 있다. 또한 설명하기 힘들거나 혹은 이야기하기 싫은 자신의 감정을 표현해야 할 경우에도 비언어적 메시지를 통해 표현하게 되는 경우가 많다. 특히 호스피스 대상자는 감정의 공유를 누구보다 원하지만 내면의 연약함과 저항에 걸리거나 상대방이 이해해 주지 못하면 어떻게 하나 하는 불안이 내재하게 되면, 자신을 언어로 표현해내기가 어려워 비언어적 메

시지에 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.

비언어적 메시지 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 말 자체의 모순, 말과 비언어적 메시지의 불일치, 비언어적 메시지 간의 불일치를 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.

경청이 훈련되면 눈이나 귀 뿐만이 아니라 마음으로 듣고 보게 된다. 즉 오랫동안 집중하여 훈련을 통해 감응체계를 개발하게 되면 귀로 듣고 눈으로 몸말을 관찰하여 읽어내는 것 이상의 본질적 직관력으로 상대방의 마음을 꿰뚫어 알게 되는 혜안이 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.

(2) 경청의 두 번째 영역: 적절하게 반응하기; 적절한 반응은 상대방에게 내가 집중하여 잘 듣고 있다는 것을 전해주어 상대방이 존중받고 있다는 느낌을 갖게 할 뿐만 아니라, 상대방이 지속적으로 대화를 해 나아가게 하는 데 매우 중요한 역할을 한다. 또한 적절한 반응을 통해 상대방이 화제의 중심을 일탈하지 않고 진행해 갈 수 있도록 안내해 줄 수 있으며, 이 과정을 통해 자신의 내면을 스스로 탐색하게 되어 자기 인식을 증진할 수 있게 된다.⁸⁾

적절한 반응 방법에는 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. 수동적 경청은 듣는 방법의 기저를 이루게 되지만, 지속적으로 수동적 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 상대방이 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 상대방의 경험을 재창조하기 위해 메시지를 해독하기 위함이다. 능동적 경청은 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 공명판(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 계속적으로 자신의 감정을 언어화하는 작업을 통해 감정의 물꼬를 트게 됨으로써 자신의 내면세계에서 균형을 다시 회복하게 되어 내적 치유의 힘을 얻게 된다.

감정의 개방은 치유력이 있다. 따라서 대상자가 부정적인 감정이나 비합리적인 기대를 가지고 있는 경우에는 반드시 이러한 감정이나 기대가 안전하게 언어화되는 작업이 필요하다. 실제로 호스피스 대상자들은 많은 부정적인 감정들과 비합리적인 기대를 마음에 담고 있다. 부정적인 감정은 외부적인 현실과 내적인 기대 혹은 욕구 사이의 불일치로 인해 나타나게 되는데, 감정에 휩싸여서 혼란스러운 상태로 있거나 용납되기 어렵다고 생각하여 무의식적으로 감정을 억압하며 지내온 경우에는 자신의 감정 자체가 잘 인식이 되지 않으며 따라서 표현하는 것이 어렵게 된다. 또한 감정은 매우 복잡적이며 그 감정(이차감정)을 유발시킨 다른 감정(일

차감정)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 상대방으로 하여금 자신의 이야기를 자연스럽게 할 수 있어서 자신의 마음을 표출시킬 수 있도록 돕는 것이다. 계속 말하게 해야 자신의 복잡한 감정이 풀어 나오게 된다. 대상자는 매우 민감한 상태에 있기 때문에 자신의 세계 속에 숨어서 자신을 더 이상 상처받지 않기 위해 보호하려고 생존전략을 사용하고 있는 경우가 많다. 반영적 경청기법은 이러한 상황에서 상대방 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.

능동적 경청을 통해 상대방에게 힘을 실어주게 되면 대상자는 자신을 잘 통찰할 수 있게 되어 자신의 문제를 직면하여 해결할 힘이 있음을 알게 되어 스스로 문제의 실마리를 찾아 해결하게 된다.⁹⁾

구체적으로 능동적 경청을 통해 도달할 수 있는 목표는 다음과 같다.

- ① 감정의 정확화를 통한 안정화
- ② 인지왜곡이나 지엽적인 사고에서 합리적인 사고로의 전환
- ③ 상황에 대한 현실적인 기대
- ④ 거시적인 시각에서 상황을 파악
- ⑤ 새롭고 긍정적인 의미 부여

(3) 경청할 때 사용할 수 있는 적절한 반응

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.¹¹⁾

예: 대상자: “정말 화가 나요.”

나: “화가 나시지요?” 혹은 “화가 나시지요. 어떻

게 화가 나지 않겠어요.”

예: 대상자: “시간을 되돌려서 아프지 않던 과거로 되돌아갈 수만 있다면.....”

나: “되돌아가고 싶으시지요.”

③ **명료화:** 의미가 명확하지 않거나 잘못 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.

예: 대상자: “묘한 기분이 들어요.”

나: “묘한 기분이 든다는 것은 지금까지 속아왔다는 뜻인가요?”

예: “저는 지금 XX님이 말씀하신 것에 대해 혼동이 되는군요. 다시 한 번 말씀해 주시겠습니까?”

예: “지금 말씀하시는 자제분은 둘째 아들이신가요?”

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

예: “~에 대해서 더 말씀해 주시겠습니까? 좀 더 알고 싶습니다.”

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

예: “특히 ~에 대해 좀 더 구체적으로 이야기해 주시겠어요?”

⑥ **역으로 질문하기:** 대상자가 질문을 할 때 반드시 답변을 해야 할 필요는 없다. 때로 역으로 질문을 던짐으로써 대상자로 하여금 자신의 내면을 더 깊이 탐색하게 도울 수 있다. 또한 매우 민감한 대화인 경우에는 잠시 우회할 수 있는 시간적인 여유를 가지게 되므로 상대방이 그 주제에 대해 대화할 준비가 되어 있는지를 탐색할 수 있게 된다. 단, 역으로 던지는 질문기법은 꼭 필요시에만 사용해야 한다.

예: 대상자: “기적이라는 것도 있지요?”

나: “기적이라는 것이 어떠한 것이라고 생각하세요?”

예: 대상자: “내가 죽나요?”

나: “죽음이란 것에 대해 어떻게 생각하세요?”

예: 대상자: “이런 일이 생기는 것을 막기 위해 내가 무엇을 할 수 있었을까요?”

나: “어떠한 일로 인해 이렇게 아프게 되었다고 생각하시나요?”

⑦ **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 밑마음을 반영해 주는 것이다. 이는 상대방의 자기 탐색을 도울 수 있을 뿐만이 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.^{7,10)}

예: 대상자: “사람들은 딴 소리만 해요” (격앙된 표정이 역력할 때)

나: “사람들이 이해해 주지 않는 것 같아서 화가 나시지요?”

예: 대상자: “내가 그렇게 잘 해 주는데도 아내는 왜 그렇게 내게 화만 내는 것이지요?”

나: “잘해주려고 노력하는데도 아내가 이를 받아 주지 않아 낙심이 되시지요?”

예: 대상자: “이젠 아픈 것도 진저리가 나요.”

나: “오랫동안 투병하는데도 나아지지 않는다고 생각하니깐 견디기가 힘들시지요?”

⑧ **직면:** 대상자의 행위를 지적함으로써 대상자가 전혀 깨닫지 못하고 있거나 혹은 회피하게 인식하고 있던 사실에 주의를 기울이게 하는 기술이다. 특히 말의 내용이 일치하지 않거나, 언어적 메시지와 비언어적 메시지가 일치하지 않는 이중 구속 메시지(double binding message)가 있을 때 사용한다. 단 이 기술은 대상자와의 신뢰관계가 형성된 상태에서 공감을 충분히 해 드린 후에 반드시 사용해야 하고, 대상자가 준비가 된 경우에 사용할 수 있다.⁷⁾

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

나: “많이 화가 나 있는 것처럼 보이는데요.”

예: 어머니가 자신의 자녀가 죽을 것이라는 사실을 지속적으로 회피하고 있으나 직면을 통해 받아들일 수 있을 것이라는 직관이 들 때

나: “지금 XX의 상황은 지난 번 회복이 가능했을 때와는 다른 상황이지요. 지금은 전처럼 회복이 되지 못할 수도 있습니다.”

⑨ **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 없

는 것은 버리고 재구성한 후 일관성이 있는 내용으로 쉽게 바꾸어 요약해 주면 대상자가 자신의 한 말을 정리하는 것에도 도움을 주게 된다.¹¹⁾

예: “지금까지 우리가 한 이야기는 --- ”

(4) **경청이 어려운 이유:** 경청은 상대방의 모든 것에 집중을 해야 하기 때문에 상당한 집중력이 요구되는 일이다. 집중력 이외에도 경청이 어려운 이유는 다음과 같다.

① 일반적으로 말하는 속도는 100~120단어/분이나 듣는 속도는 5배나 빠르다. 따라서 듣는 입장에 있을 때에는 지속적으로 집중하려는 의지적인 노력이 수반되지 않는 한 다른 상념에 빠지기가 쉽다.

② 상대방의 말이나 비언어적 메시지를 정확히 해독한다는 것 자체가 어렵다. 동일한 말이나 얼굴표정이어도 다양한 뜻을 내포할 수가 있다. 따라서 항상 이에 대한 확인이 필요하다.

③ 상대방이 말하지 않고 있는 것, 겉으로 표현해 내지 않고 있는 것을 찾아내어야 한다. 이를 ‘밑마음 따라잡기’라고 하는데 이는 매우 어려운 일이다.

④ 적절한 반응을 적시에 한다는 것이 매우 어렵다.

⑤ 내가 아는 것의 경우에는 듣고 있기 보다는 말해주고 싶어진다. 특히 학식이 높거나 경험이 많을수록 이와 같은 충동을 조절하기가 어렵다.¹²⁾

4. 호스피스 대상자와의 구체적인 의사소통 지침

1) 심리적 고통을 다른 사람에게 이야기하는 것은 그 고통에서 벗어나는 데 도움이 된다. 그러나 혼란스럽거나 지쳐있을 때에는 대화를 하고 싶어하지 않을 수 있다. 언제나 대상자의 상태에 따라 대화를 진행해 가야 한다.

2) 환자의 병이 치료될 수 없을 때라도, 그가 의미있고 보람된 여생을 보낼 수 있다는 것을 믿고 있다는 태도를 보인다. 우리가 갖는 긍정적인 자세는 상대방에게 비언어적으로 전달되어지며 이는 상당한 영향력을 갖는다.

3) 특히 대상자가 그동안 얼마나 잘 해 왔는지에 대해 긍정적으로 인정해 드리는 일은 대상자의 자존감을 높이는 데 크게 도움이 된다.

4) 대상자를 만나 대화를 나눌 때의 수준은 일상적인 일, 사실, 생각, 감정 및 기대(혹은 욕구) 중 상대방이 어느 수준에서 이야기를 하는가에 맞추어 같은 수준으로 대화를 진행해 나가는 것이 좋다. 처음 만났을 때에는 일상적인 일에서 대화를 시작하게 되며 점차 신뢰관계가 형성됨에 따라 생각과 감정 및 기대(혹은 욕구)수준

으로 그 깊이가 심화되어지게 된다. 감정의 수준에서 대화를 하다가 불편을 느끼게 되는 경우에는 다시 전 수준인 의견이나 사실의 수준으로 조정하여 대화를 진행하면 된다.⁴⁾

5) 대상자가 경험하는 다양한 정서적인 반응들을 수용하고 그것들에 개방적으로 대화를 한다.

6) 대상자와 공감하고 있음을 표현할 때에는 대상자의 감정 강도보다 더 강하게 반응해서는 안된다. 즉, 대상자의 감정 강도보다 조금 약하게 반응하는 것이 좋다. 내가 더 강하게 반응하게 되는 경우에는 첫째, 나 자신의 감정에 몰입될 위험이 있으며 둘째, 상대방이나 나의 표현 때문에 부담스러워서 자신의 내면 감정에 집중하기가 어렵다.

7) 환자를 진실하게 대하고, 질문에는 솔직하게 직접적으로 대답한다. 그러나 대상자가 감당할 수 없는 답변인 경우에는 ‘지혜로운 거짓말’이 필요하다.

8) 비현실적으로 보이더라도, 미래에 대한 환자의 희망을 꺾지 않도록 한다. 그러나 ‘당신의 병은 나을 것입니다’ 라는 식으로 환자에게 헛된 희망을 심어주려는 시도는 피한다.¹³⁾

9) 환자가 일관된 정보를 전달받을 수 있도록 가족들과 대화를 자주 해야 한다.

10) 경청하고 있는 사람이 대상자의 모든 질문에 대답해주어야 하는 것은 아니다. 질문형태로 대상자가 말을 하고 있어도 실제로는 답이 필요로 되지 않는 경우들이 많다. 대부분은 상대방의 말을 잘 경청해 주는 것으로 충분하다.

11) 접촉은 가장 강력한 의사소통의 수단이다. 따라서 필요한 경우 상대방의 손을 잡는다든가 어깨를 가볍게 안아주는 등의 접촉을 시도하는 것이 좋다. 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 한국문화에서는 이러한 접촉은 오해의 여지가 있으므로 성이 같은 경우로 국한시키는 것이 좋다.

12) 말해야 할 때와 말을 하지 말아야 할 때를 분별하는 것이 매우 중요하다. 말을 하는 이유가 무엇인지를 항상 성찰하는 것이 필요하다. 그 이유가 대상자 중심이라는 판단이 서지 않는 경우에는 말을 하지 않는 것이 더 현명할 수 있다.

13) 대상자가 침묵하는 경우 우선 그 침묵을 허용하는 것이 좋다. 침묵하는 이유는 다양하다. 피곤해서일 수도 있고, 생각을 정리하기 위해서, 혹은 감정이 폭발

쳐서 혹은 감정이 상해서일 수도 있다. 통제욕구가 강한 사람이나 불안이 높은 사람은 상대방의 침묵을 견디기가 힘들다. 침묵을 허용하는 것은 상대방의 공간을 존중해 주는 태도이다. 보통 침묵은 10~15초의 짧은 시간이지만, 상대적으로 인지되는 시간 감각은 매우 길게 느껴질 뿐이다. 대부분의 경우, 조금 기다리면 대상자가 다시 이야기를 시작하게 되므로 여유를 가지고 기다리는 자세가 필요하다. 상대방이 침묵을 할 때, 불안이 확실히 느껴지는 경우에는 상대방의 상태를 반영해주는 것이 좋을 수도 있다. 예를 들어, “지금 불안하신 것 같이 보이는데 그러하나요?”라고 질문할 수 있다.

14) 대상자의 감정이 매우 격해졌을 때에나 눈물을 흘리는 경우에는 조용히 함께 그 공간에 머무르는 것이 좋다. 눈물이 흘러내려서 대상자가 눈물을 닦으려는 의지를 표현하는 경우에만 휴지를 건네주는 것이 좋다. 만약 먼저 휴지를 건네주는 경우에는 계속 울어야 할지, 울지 말아야 할지 혼란스러운 감정이 들어 자신의 감정에 집중하기가 어려워진다. 눈물은 자신의 감정과 접목되어질 수 있는 강력한 연결고리가 되며 감정정화의 좋은 방법이 된다.

15) 적절하게 유머를 사용하는 것은 긴장된 분위기를 풀어주어 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.

5. 나쁜 소식을 전할 때의 의사소통

1) **대상자에게 나쁜 소식을 전하는 방법:** 어떤 환자는 다음과 같이 말했다. “의료진이 나에게 말하는 태도가 질병으로 인한 고통보다 더 힘든 것이었지요. 저는 의료진이 저를 위해 최대한 노력을 하고 있다는 느낌을 갖고 싶어요. 저를 결코 버리지 않을 것이란 느낌말입니다.” 이 말에서도 느낄 수 있는 것과 같이 의료진의 적절하지 않은 반응은 환자와 그 가족들에게 불필요한 고통을 가중시킨다. 대상자에게 수용받고 공감 받고 존중된다는 느낌을 주지 못하게 될 때 대상자들은 배신감과 버려진 느낌을 느끼게 되고 이는 분노의 감정으로 이어지게 된다.

환자의 상태가 나빠질 때 이에 대해 환자와 가족은 알 권리가 있다. 이것은 반드시 존중되어야 한다. 환자와 가족이 환자의 상태에 대해 정확히 알 수 있을 때,

앞으로 어떻게 해야 할지에 대한 구체적인 준비가 가능하고 삶의 주인으로서의 주체성과 통제감을 갖고 살 수 있게 된다. 그러나 때로 환자와 가족이 준비가 되어 있지 않은 경우에는 시기를 분별해야 할 필요가 있다. 환자와 가족이 ‘알 권리’가 있듯이, 마찬가지로 환자와 가족은 ‘지금 알고 싶지 않을 권리’도 갖고 있는 것이다. 이 또한 존중받아야 한다. 따라서 환자와 가족이 준비가 될 때까지 계속 함께하면서 때를 분별하여 접근하는 것이 필요하다.

환자와 가족이 들을 준비가 되었다고 하더라도, 어떻게 민감한 소식을 전하는가의 방법은 매우 중요한 이슈가 된다. 무엇보다도 필요로 되는 자세는 공감적으로 대화를 나누어야 한다는 것이다. 이를 위해서는 먼저 우리 스스로가 고통에 대한 바른 인식을 갖고 있어야 한다. 즉, 고통이 있어야 하는 이유는 알 수가 없지만, 고통은 누구의 삶에나 있는 것이라는 필연성에 대해서 수용하는 마음이 있어야 한다. 그래야 고통이 있는 현장에서 고통 속에 있는 분들을 공감해 드릴 수가 있다. 그리고 고통으로 얼마나 힘이 들지에 대해서 충분히 공감할 수 있는 감수성을 키워야 한다. 고통을 수용할 수 없다면, 두려움 때문에 고통이 있는 분들에게 저절로 거리를 두게 된다.

고통에 대해 충분히 준비가 되어 있지 않을 때 범하게 되는 실수는 다음과 같다.

(1) 공감이 되지 않으므로 상대방의 내면에서 일어나는 일을 알아차릴 수가 없어 상대방의 아픔, 힘든 감정(슬픔, 두려움, 불안, 혼란 등)에 대해 무시하게 된다.

(2) 나 자신이 느끼는 슬픔, 불안, 두려움에 저항해야 하므로, 인위적으로 물리적, 감정적인 거리를 두게 된다. 즉, 가까이 대상자에게 다가 갔다가 고통의 일부분을 함께 경험하게 될 때 이에 대한 대책이 서지 않는 것이다.

(3) 대상자의 상태가 나빠지는 것을 보면서 다가가지 않으려고 하는 것은, 도움을 잘 주지 못했다는 자책감, 의학의 한계, 인간의 한계에 대해 고통스러운 것을 회피하고 싶고 무력감과 실패감을 느끼고 싶지 않기 때문이다.

(4) 대상자에 대한 고통의 감정을 공유할 수 있다고 해도, 너무 바쁘니까 이를 관리할 시간을 낼 수 없어서 끌고 다니게 되면 일을 할 때 지장이 있으므로 삶을 관리하는 차원에서 가능한 한 대상자와 거리를 두게 될 수도 있다.

그러나 환자와 그 가족은 우리의 내면을 알 수가 없

다. 우리가 자신의 감정 때문에, 즉 두려움, 죄의식, 패배감 때문에 상대와 거리를 두고 감정을 공감하지 않으려고 할 때, 환자와 가족은 자신을 인간으로 존중해 주지 않고 무시한다고 느껴져서 나를 가장 필요한 순간에 버린다고 느껴진다.

그렇다면 사람들은 나쁜 소식을 어떻게 듣고 싶어 할까? 그들은 듣고 싶어 하지 않는다. 어느 누구도 나쁜 소식을 듣고 싶어 하지 않는다. 그렇기 때문에 이 소식을 전하는 사람에 대한 분노를 느끼게 되는 것이다. 환자와 가족은 의료진이 자신을 고쳐줄 것이라고 믿기 때문이다. 그러므로 가능한 한 조심하면서 공감하며 이러한 나쁜 소식을 전해야 한다.

의사소통 기술에는 반드시 자기 이해가 필요하다. 나의 말투 하나가 상대방에게는 고통이 될 수 있다. 그러므로 나의 의사소통 방식에 대해 정확한 성찰이 필요하다. 나의 의사소통 패턴이 다른 사람에게 미치는 영향을 볼 수 있어야 한다. 말하는 내용선택, 얼마나 시간을 들이는가, 선체접촉능력, 비언어적인 표현능력, 공감능력을 성찰해 보는 것이 필요하다.

나쁜 소식을 알리는 시점도 매우 중요하다. 만약, 환자나 가족이 심리적인 특히 감정적인 욕구가 극에 달해 있다면 우리는 지혜롭게 대처해야 하며 상대방의 감정적인 부분의 정화를 위해 충분한 시간을 갖고 함께 하면서 경청해야 한다. 환자와 가족은 적어도 의료진이 자신을 존중해주고 이해해 주며 끝까지 자신을 위해 최선을 해 줄 것이라는 믿음을 얻고 싶어 한다. 자신을 진지하게 대해주고 경청해 주기를 원한다. 우리는 누군가 자신을 이해해 준다고 느낄 때 고통을 덜 느낀다.

2) 나쁜 소식을 들은 환자의 반응: 나쁜 소식을 알렸을 때 대상자의 반응은 천차만별이다. 대상자의 성격, 살아온 배경, 가치관에 따라 다르게 반응하게 된다. 따라서 처음 나타난 반응만을 보고 대상자의 상태를 추정해서는 안 된다. 사람에 따라서는 천천히 내면에서 처리해 낼 시간이 필요한 사람도 있고, 겉으로는 전혀 드러내지 않지만, 속으로는 이미 엄청난 충격을 받았을 수도 있기 때문이다. 일단 나쁜 소식을 전했다면, 지속적으로 그 대상자와 함께 하면서 이 나쁜 소식을 내면에서 잘 수용해내고, 다룰 수 있도록 지지해주고 수용해주는 자세가 요구된다.

대부분의 사람들은 기적을 기원한다. 절망 속에서도 희망이 스며들곤 한다. ‘이 모든 것이 악몽이고 사실이 아니라고..... 어느 날 아침 눈을 뜨면, 의사가 새로운 신약을 나에게 시험해 볼 것이라고, 내가 바로 선택된 특

별한 환자라고 말해줄 것이라고 기대한다.’ 이러한 소망은 죽음을 기다리는 환자들에게, 끝까지 용기를 잃지 않게 하는 본능적인 힘을 지닌다. 모든 환자들이 정도의 차이는 있지만, 이러한 마음을 조금씩은 품고 있으며, 생의 가장 힘겨운 순간에 이를 통해 에너지를 얻게 된다.

이들은 그것이 현실적이든, 환상에 불과하든, 이러한 희망을 품게하는 의료진에게 가장 큰 신뢰를 드러냈으며, 나쁜 소식을 전하면서도, 희망을 복돋워줄 때 그것을 고맙게 생각했다.^{14,15)}

3) 나쁜 소식을 전하는 과정에서 관심을 가져야 할 영역

- (1) 정보를 전달하고, 환자가 그것을 이해하고 있는지를 명료화하기.
- (2) 치료방법을 고려하여 의사결정을 하는 데 환자를 참여시키기.
- (3) 나쁜 소식이 환자에게 정서적으로 어떠한 영향을 주었는지 알아보기.
- (4) 환자가 걱정이나 궁금한 것을 충분히 표현할 수 있도록 배려하기.
- (5) 심리적으로 방어기제를 사용하는지 파악하기.
- (6) 환자가 앞으로도 자주 충격을 받을 것이며, 병과 관련된 설명을 바로 받아들일 수는 없다는 것을 인식하기.
- (7) 이미 설명한 내용이라도 반복해서 말해주고 그것을 어떻게 이해하고 있는지를 확인해 보기.

6. 의사소통의 걸림돌

다음은 호스피스 전문인이 하게 되는 의사소통의 걸림돌과 그 예들이다.^{16,17)}

1) 전문가 오류: 전문가로서 어떤 분야에 오래 근무하다 보면, 많은 지식과 경험을 축적하게 되므로 자연스럽게 자신의 지식과 경험을 일반화하려는 오류를 범하게 될 수 있다. 호스피스 대상자가 경험하는 것은 지극히 고유하고 독특한 경험이므로 어느 누구도 그 경험을 온전히 공감해낼 수는 없다. 전문인은 이러한 한계에 대해 겸손하게 인정하는 자세가 필요로 된다. 따라서 상대방의 상태에 대해 잘 아는 것과 같은 태도는 적절하지 않다.

예: “XX님의 기분이 어떠할지 알아요.”

2) 거짓 안심시키기: 실제적으로 문제가 있음에도 불구하고 일시적으로 대상자를 안심시키기 위해서 선부른 위로를 하는 것은 실제로 존재하는 대상자의 문제를 무시하거나 경시하는 태도이다. 이러한 태도는 상대방을 안심시키려는 것이라기보다는 자신의 불안을 감소시키

기 위한 것이며 이는 결국 대상자의 느낌을 거부하고 대상자가 자신의 느낌에 대해서 표현하는 것을 차단하게 만든다.

예: “그것은 당신의 잘못이 아니에요. 최선을 다하셨잖아요.”

예: “상태가 곧 좋아질 거예요.” “그렇게 나쁜 상태까지는 않아요.”

예: “남편이 이제 돌아가셔서 더 이상 고통이 없어졌으니 잘 된 일이에요.”

예: “더 큰 축복을 주시기 위해 하나님께서 이러한 시련을 주신 것이예요.”

3) 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: “그래도 다른 아이들이 있어 다행이어요. 다른 자녀들을 생각해서라도 다시 힘 내셔야지요! (아이를 잃은 엄마에게 한 말)”

예: “그것은 남편 되시는 분이 잘못하셨네요.”

예: “신앙이 있는 분이라면, 이러한 일로 하나님께 화를 내시면 안 됩니다.”

예: “그런 식으로 말씀하시니까 그런 대접을 받으시지요.”

예: “모든 것이 끝장났다니요. 어떻게 모든 것이 다 끝장나는 일이 가능하겠어요?”

4) 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 하

지 않으셨어요?”

예: “지금은 힘드시겠지만, 나중에는 참으로 소중한 경험이었다고 생각하게 될거예요.”

예: “어려운 상황이지만 긍정적인 측면을 찾아보세요.”

5) 상대방의 말을 가로채기(꺼어들기): 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.

예: “그것은 제가 더 잘 알아요. 의사선생님이 환자분 치료하려면 그렇게 하실 수밖에 없으신 것이거든요.....”

예: “(대상자가 울고 있을 때) 그렇게 운다고 이미 죽은 분이 다시 살아나지 않지요. 힘만 빠져요. 자녀분들도 생각을 해주셔야지요. 울고만 있으면 어떻게 해요”

6) 해석하기: 사람들이 왜 그런 행동을 하는지를 분석하고 파악한다.

예: “환자분이 워낙 의심이 많은 분이기에 때문에 그렇게 생각하는 것이예요.”

예: “죽은 아이와는 천륜이 아니었나 봐요. 그러니까 그렇게 일찍 가버렸지요.”

예: “자녀분들이 여럿 있다고 들었는데 병실에 찾아오지도 않는 것을 보면, 자녀들에게 잘못된 것이 있었나 봐요.”

예: “지금 일어난 일에도 어떠한 의미가 있을 거예요. 고통에는 다 의미가 있다고 하잖아요.”

7) 집착하여 넘겨주기: 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.

예: “네, 그것은 결국 수술을 하시겠다는 의견을 계속 내시는 것이나 같은 것이네요.”

예: (환자가 아프다고 이야기를 하는데도) “진통제를 맞았으니 이제 훨씬 편하지요?”

8) 자신이 할 말 준비하기: 처음에만 상대방의 말을 듣고 있다고 곧 자신이 다음에 할 말을 생각하기에 바빠

서 상대방이 하는 말을 잘 경청하지 못할 수가 있다. 이렇게 되면 결국 자기 생각에 빠져서 상대방의 말에 적절하게 반응할 수 없게 된다.

9) 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 흘려듣게 된다.

예: “이제는 그렇게 힘들지 않지요?”

예: “지금 아픈 것과 전생과는 상관이 없어요. 아시지요?”

10) 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.

예: “그건 누구나 아픈 거예요. 안 아픈 사람이 어디 있어요. 다 아프지....”

예: “시간이 모든 것을 해결해 줄 거예요.”

예: “울지 마세요. 운다고 죽은 아내가 돌아오거나 하나요?”

예: “아버님이 천수를 누리셨으니 호상이지요.”

11) 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?”

12) 한숨 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 아니예요. 실제로 다른 환자분들은 그보다 더 혹독한 경험을 하였는데도 정말 깨끗하게 지내는걸요.”

13) 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 갑자기 생각이 나는데요. 저녁식

사는 하셨나요?” 혹은 “이제 완전한 봄이네요.”

14) 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?”, “이렇게까지 아픈데 왜 지금까지 병원에 오시지 않았지요?”

결 론

의사소통은 말하는 사람과 듣는 사람 사이의 쌍방향적인 상호작용에 의해 순환되는 역동적인 과정이다. 특히 치료적 의사소통에서는 이와 같은 역동적인 과정을 통해 대상자 스스로가 자신의 내면을 탐색할 수 있는 힘을 갖고 내적 여정을 떠남으로써 자신의 삶을 통합하여 새로운 차원으로 비상하는 성숙의 체험을 할 수 있도록 이끌어 내는 것에 목표를 둔다. 따라서 호스피스 전문인들은 대상자와의 치료적 동맹을 통한 연합의식 속에서 이와 같은 목표를 달성하여 대상자의 삶과 죽음의 질을 높이는 데 기여할 수 있어야 할 것이다.

참 고 문 헌

1. 도복늬, 이길자, 이정지, 오경옥, 안황란, 박현숙 등. 인간관계와 커뮤니케이션. 서울:정담;2001. p. 13-25.
2. Doyle D, Hanks GWC, MacDonald N. Oxford textbook of pallia-

3. Faulkner A, Maguire P. Talking to cancer patients and their relatives. 1st ed. New York:Oxford University Press;1994. p. 1-3.
4. 연문희. 참 만남을 위한 한 쌍의 대화. 서울:학지사;2004. p. 14-19, 40-57.
5. 하지현. 소통의 기술. 서울:미루나무;2007. p. 79-86, 150-53.
6. 노주선. 다름의 심리학. 서울:원앤원북스;2007. p. 42-70.
7. 홍경자. 상담의 과정. 서울:학지사;2001. p. 148-58, 173-4, 193-208.
8. 로버트 버크만 저. 모현 호스피스 역. 무슨 말을 하면 좋을 까. 서울:성바오로;1998. p. 16-30.
9. 조이스 허기트 저. 윤관희 역. 경청. 서울:사랑플러스;2006. p. 135-9.
10. 데이비드 에반스, 마가렛 헌, 막스 우레만 저. 성숙진 역. 상담의 필수기술-효과적 의사소통을 위한 사례중심접근법. 서울:나남출판;1998. p. 83-124.
11. 래리 바커, 커터 왓슨 저. 윤정숙 역. 마음을 사로잡는 경청의 힘. 서울:이아소;2006. p. 128-35.
12. 홍경자. 의사소통의 심리학. 서울: 이너북스; 2007. p. 126-59.
13. 제롬 그루프먼 저. 이문희 역. 희망의 힘. 서울:넥서스;2005. p. 7-12.
14. 벌튼과 왓슨 저. 이은희 역. 암으로 고통받는 사람들을 위한 심리상담. 서울:학지사;1998. p. 151-69.
15. Ferrel BB, Coyle N. Textbook of palliative nursing. 2nd ed. New York:Oxford University Press;2006. p. 77-80.
16. 김영애. 사티어 의사소통 훈련프로그램. 서울:김영애 가족치료 연구소;2002. p. 37-42.
17. 더글러스 스톤 저. 김영신 역. 대화의 심리학. 서울:21세기북스;2003. p. 35-46.