

Veterinary Communication,¹ Old but New Challenge

천 명 선
(주)미래세움
smash93@hanmail.net



타인과의 의사소통은 현대인들의 화두이다. 소통 단절의 사회라느니, 원활한 의사소통만이 민주주의의 참다운 의사결정을 이룰 수 있다느니 하는 말들은 우리는 언론을 통해 심심치 않게 듣는다. 커뮤니케이션, 특히 대인간의 커뮤니케이션은 대화자 간의 공유된 의미를 만들어가는 과정이다. 그러나 수의사가 환자의 보호자와 맺는 커뮤니케이션은 일반 커뮤니케이션과는 상당히 다른 특성을 가진다. 히포크라테스는 “환자의 대부분은 그들의 말에 귀만 기울여주어도 절반은 저절로 치료가 된다. 환자의 말에 귀를 기울이면 정확한 진단을 이끌어 나갈 수 있다”고 했지만 수의사의 문제는 좀더 복잡하다. 임상수의사를 대상으로 진행한 수의 커뮤니케이션에 대한 심층 설문을 바탕으로 우리나라에서의 현황과 교육의 필요성에 대해 간략하게 정리해 보고자 한다.

“While the scientific, technical, and clinical skills of the veterinary profession remain high, there is evidence that veterinarians lack management and communication skills necessary for success in private practice².”

1999년 미국 수의사회는 이미 다음 세기를 준비하는 수의사의 역량으로서 경영과 커뮤니케이션 기술이 부족함을 지적한 바 있다. 또한, 미국수의교육학회에서는 비기술적 능력(non technical competences)으로서 커뮤니케이션이 중요하게 논의되고 있다³.

1) 의학에서는 medical communication을 의료대화, 의료 커뮤니케이션이라는 용어로 쓰고 있다. 수의학에서는 veterinary communication, communication skill for veterinary practice, animal health communication 등으로 다양하게 적용하고 있으나 본고에서는 수의 커뮤니케이션(veterinary communication)이란 용어로 통일하기로 한다.

2) Brown JP, Silverman JD. The current and future market for veterinarians and veterinary medical services in the United States. J Am Vet Med Assoc 1999;215:161-83.

3) Lewis RE, Klausner JS. Non-technical competencies underlying career success as a veterinarian. J Vet Med Assoc 2003;222:1690-6

의료 분야의 커뮤니케이션 연구를 지원하고 있는 Bayer에서는 2002년부터 동물진료 분야에서도 BAYER ANIMAL HEALTH COMMUNICATION PROJECT를 시작했다.

대학과 공동으로 연구와 교육 프로그램 개발하고 임상 수의사들을 교육하는 것을 목적으로 한다⁴. 교육 프로그램은 다음의 12가지 모듈로 구성되어 있다.

모듈은 짧은 비디오 클립과 함께 주어진 수의 커뮤니케이션 상황을 분석하고 올바른 커뮤니케이션 방법을 모색하도록 진행된다.

〈 표 1. Communication training modules (By Bayer Animal Health Communication Project) 〉

Module 1 : Building Teams that Work	Module 7 : In the Eye of the Beholder
Module 2 : Getting the Story	Module 8 : The Elephant in the Room
Module 3 : Roles and Choices	Module 9 : Strangers in Crisis
Module 4 : Euthanasia	Module 10 : Are We Good Here?
Module 5 : Take 2 BID: Enhancing Adherence	Module 11 : Breaking the Silence: Disclosing Medical Errors
Module 6 : It Goes Without Saying	Module 12 : Easy for You to Say: Communication Within the Healthcare Team

그렇다면, 무엇 때문에 수의커뮤니케이션이 이렇게 주목을 받고 있으며 왜, 수의사들은 커뮤니케이션 능력을 키워야 하는 것일까?

같은 의료전문직인 의사의 경우를 살펴보면 이런 움직임은 좀더 일찍 시작되었다.

4) Bayer Animal Health Communication Project <http://www.healthcarecomm.org/bahcp>

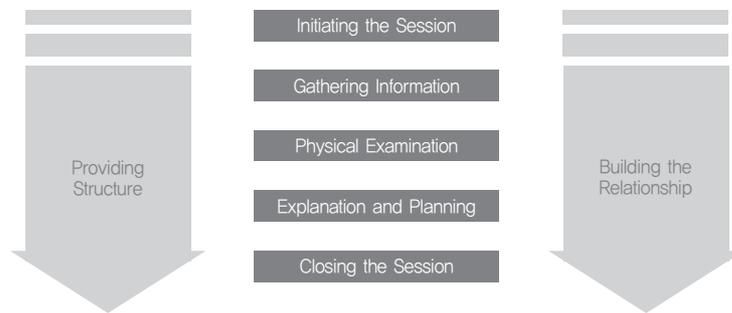
의료분야에서 커뮤니케이션

중세시대 대학에 의과대학이 설립되어, 철학, 법학, 신학과 더불어 전문직으로서 권위와 전통을 쌓아오기는 했으나 근대 이후 의료전문직에게는 의학 지식과 기술 교육만이 강조되었다. 전문직의 특성 상 의료에 대한 정보는 의사에게 절대적으로 치우쳐있다. 의학기술이 복잡다단해 질수록 일반인인 환자와 전문직인 의사 사이의 소통에는 벽이 높아지게 된다. 이런 과정에서 의사는 환자보다는 질병에 집중하게 되고 환자는 의사로부터 존중 받지 못한다는 느낌을 받게 된다. 이런 소통의 부재는 효율적인 환자 치료에도 도움이 되지 못할 뿐더러 의사라는 직업군 자체의 윤리성과 신뢰에 타격을 준다. 의학에서 전문직업성이나 직업윤리 연구가 먼저 시작된 것은 사회의 요구와 더불어 의사 내부에서의 자각에 대한 요구 때문이었다. 우리나라에서도 1990년대 의약분업을 계기로 의사와 환자의 커뮤니케이션을 중시하는 이른바 ‘환자중심(patient-centered)’ 진료가 주목을 받기 시작했다. 무엇보다도 환자와의 효과적인 커뮤니케이션이 치료 계획에 대한 환자의 순응도와 환자-의사 상호간의 만족도를 높일 뿐만 아니라 궁극적으로 긍정적인 건강결과로 연결되기 때문에 의료대화기술은 의사의 기본 역량으로 그 중요성이 강조된다. 현재는 의과대학 커리큘럼 내에 의사와 환자의 관계, 커뮤니케이션을 강화하고 있고 이는 임상훈련단계가 아닌 저학년부터 순차적으로 이루어진다. 최근에는 커뮤니케이션의 대상이 환자와 더불어, 동료, 교수자를 포함하는 ‘복합대상’으로 확대되었으며 실습 위주의 교육으로 구성되는 추세이다⁵. 의학에서의 대화(conversation)는 단순한 정보 교환뿐만 아니라 상호 간의 신뢰 구축을 위한 과정으로 사회적 요소, 인간 상호작용, 관계적 측면을 떠나서는 이루어 질 수 없다⁶.

5) 한홍희, 의과대학생의 의료커뮤니케이션 교육의 통시적 분석, 가톨릭의학전문대학원 석사논문: 2009:29-30

6) 한국의학원, 의료대화기법 교육, 2006: 53-66

의료 대화를 단계별로 분석한 Calgary–Cambridge Guides⁷에 따르면 의사와 환자의 면담은 다음의 단계를 통해 이루어진다(그림1).



〈 그림 1. Framework for medical consultations and Calgary–Cambridge Guides 〉

수의학에서의 커뮤니케이션 사례 조사

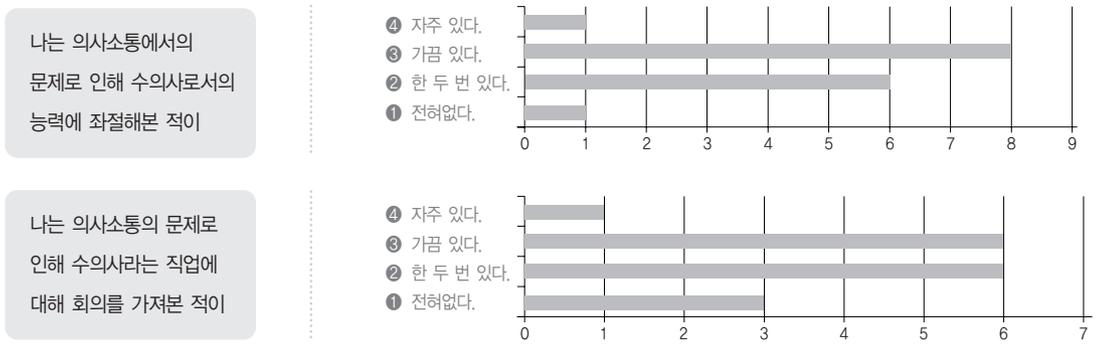
수의학에서도 대인관계 기술(interpersonal skills)의 중요성에 대한 인식은 이미 유럽과 미국 수의사들을 중심으로 논의되어 왔다. 수의사를 찾는 보호자들은 인터넷 등 다양한 매체를 통해 이미 상당한 지식을 갖추었고 많은 질문을 쏟아내며, 그만큼 진료에 대한 기대수준이 높다. 또한 이들의 진료에 대한 불만은 원활하지 못한 커뮤니케이션에서 비롯된 것이 대부분이다.

7) Silverman J, Kurtz S, Draper J. Skills for Communicating with Patients. Oxon,UK : Radcliffe Publishing, 2005

이외에도 AAPP Three-Function Model, the Bayer Institute for Health Care Communication E4 Model, the SEGUE framework, the Maastricht MAAS Global, the Model of the Macy Initiative in Health Communication 등 다양한 의료 대화 모델이 개발되어 있으며 이를 바탕으로 의료대화 기술을 교육하고 평가한다.

게다가 수의사의 커뮤니케이션 능력은 환자 치료효과, 보호자의 만족도, 수의사의 수입에 직접적인 영향을 주는 것으로 조사되었다⁸⁾. 한국연구재단 지원으로 진행된 ‘수의학과 사회 통합교과목 개발 및 운영’ 연구과제(연구책임자: 서울대 류판동 교수)의 일환으로 연구팀은 서울 및 경기도의 임상수 의사를 대상으로 커뮤니케이션에 대한 심층 설문을 진행하였다.

설문은 실제 수의사들은 임상현장에서 어떤 어려움을 겪고 있으며, 이런 어려움을 해결하기 위해 어떤 대안을 가지고 있는가에 대해 알아보기 위한 모니터링 조사의 성격을 띠고 있었다. 결과는 예상 밖으로 심각한 상황을 드러냈다. 응답자 16명중 1명을 제외하고 모두가 적어도 한 두 번은 의사소통(커뮤니케이션) 문제로 인해 수의사로서의 능력에 좌절해본 적이 있으며, 13명은 이로 인해 수의사라는 직업에 회의를 가져본 적이 있었다. 즉, 의사소통 능력이 직무 만족도에 미치는 영향이 적지 않음을 알 수 있었는데, 이는 단순히 무례한 보호자와의 어려움에서 비롯된 것만은 아닌 것으로 보인다.



〈 그림 2. 의사소통의 어려움이 직업에 미치는 부정적 영향 (사례조사) 〉

8) Shaw JR, Barley GE, Hill AE, Larson S, Roter DL. Communication skills education onsite in a veterinary practice. Patient Education and Counseling;80(3):337-44.

임상수의사들은 표 2에 정리된 세가지 범주의 사례를 보호자와 대화에서 가장 힘들어 하는 것으로 응답했다. 진료비 청구에 대해서는 법으로 규정된 정해진 의료수가가 없는 상황에서 보호자와 직접 진료비에 대해 대화를 하는 자체가 수의사들을 불편하게 만들고 있음을 알 수 있다. 정당한 서비스에 대한 대가를 요구하고 지불하는 것은 전문직의 권리임에도 불구하고 '돈' 문제를 이야기 하는 것에 거리를 받는 것은 생명을 다루는 직업에 대한 엄격한 도덕성을 요구해온 전통 사회의 가치로 인한 영향이라고 할 수 있다. 또한, 수의사들은 진단 및 치료, 예후에 대한 설명 과정에서 전문용어를 쉬운 말로 보호자에게 이해 시키는 과정이 어렵다고 생각하고 있다. 문제는 수의사들이 '무례한 보호자'로 분류하고 회피하고 싶어하는 고객들에서 발생한다. 진료비를 부당하게 깎거나 대화에서 예의를 갖추지 않는 고객을 상대하면서 수의사들은 당황하고 좌절하게 된다. 이런 과정에서는 상당히 자기 방어적인 태도를 키우게 되며 객관적인 해결방법을 찾기보다는 변명이나 회피에 급급하기 마련이다.

〈 표2. 수의 커뮤니케이션에서의 어려움(사례조사) 〉

구분	사례
진료비 문제	<p>비용에 관한 대화(예방, 진단, 치료, 수술 기타 등등 모든 비용에 관련된 대화)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 진단과정에 필요한 검사들의 진행과 그 검사에 따르는 비용청구에 대해서는 민감하고 긍정적이지 않은 보호자와 대하는 것 - 장기간의 입원 처치 후에도 불구하고 환자가 폐사되었을 때 보호자가 진료비 및 치료비에 대한 설명을 요구하는 경우 - 보호자가 진료비용을 깎아 달라고 하거나, "다른 병원에서는 얼마인데"라는 말을 하는 경우 - 진료과정에 있어 무조건 비용적인 측면만을 중시하는 보호자
전문적인 내용전달	<ul style="list-style-type: none"> - 환자의 진료과정 중 진행해야 될 검사 및 치료에 대한 필요성을 설명할 때 - 전문적인 내용의 치료를 쉽고 효과적으로 보호자에게 전달하는 문제 - 환자의 예후가 예상했던 것과 다르게 진행될 때 보호자를 납득 시키는 것
무례한 보호자	<ul style="list-style-type: none"> - 비상식적인 사고방식을 가진 보호자와의 냉정한 대화 - 무례하거나 비상식적인 보호자와의 대화 - 다른 병원의 진료 결과와 비교하여 불만사항을 토로하는 경우 - 설명을 듣지 않고 자신의 이야기만 하려는 보호자. 두 번, 세 번 재확인 요구

커뮤니케이션은 지극히 개인적인 문제로 치부되어 버리곤 한다. 수의 커뮤니케이션은 ‘단순히 말을 잘하는’ 혹은 ‘보호자를 잘 설득’ 하는 연습이 아니다. 진단이나 수술, 그 밖의 수의학 처치와 마찬가지로 이론과 실습의 훈련이 필요한 수의사의 기본 역량이다. 최근 수의 커뮤니케이션 교육의 효과에 대한 연구결과들이 발표되고 있다.

커뮤니케이션 교육 후 학생들은 통계적으로 유의하게 보호자 중심 진료에 입각한 진료를 행하는 것으로 조사되었다. 이들은 보호자로부터 교육 전 보다 2배 가량의 생활-사회 정보(Lifestyle-Social data)를 더 수집했으며 파트너십과 신뢰감을 이끌어냈다⁹.

우리 조사에서 설문응답자들은 주로 동료 수의사와 커뮤니케이션의 문제에 관해 의견을 나누며 일부는 자주 논의하고 있는 것으로 나타났다.

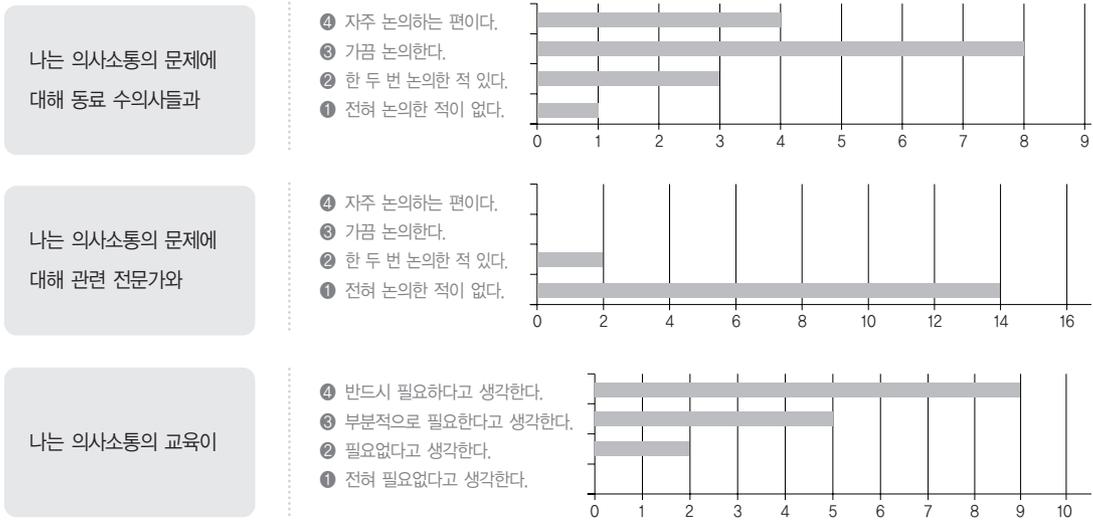
그러나 전문가와 상담한 수의사는 매우 소수에 불과했다. 현재 10개 대학의 수의학 커리큘럼에는 수의 커뮤니케이션이 포함되어 있지 않다.

본 조사에서는 임상에서 수의 윤리 사례도 함께 질문하였는데, 적지 않은 사례에서 수의사들은 실제로 커뮤니케이션의 문제를 윤리 문제로 오인하고 있었다.

수의 윤리와 커뮤니케이션은 매우 밀접한 관계에 있어서 원활한 소통으로 해결할 수 있는 수의 윤리 문제도 다수 존재한다.

따라서 이들의 갈등요소를 풀어주고 수의사로서 역량을 펼칠 수 있게 하는데 커뮤니케이션 기술은 무엇보다도 중요하다. 수의 커뮤니케이션 설문에 응답했던 수의사들 역시 대부분 의사소통 교육이 필요하다고 생각했다(16명의 응답자 중14명).

9) JR Shaw, GE Barley, AE Hill, S Larson, DL Roter. Communication skills education onsite in a veterinary practice, *Patient Education and Counseling*, 2010, 80, 337-344.



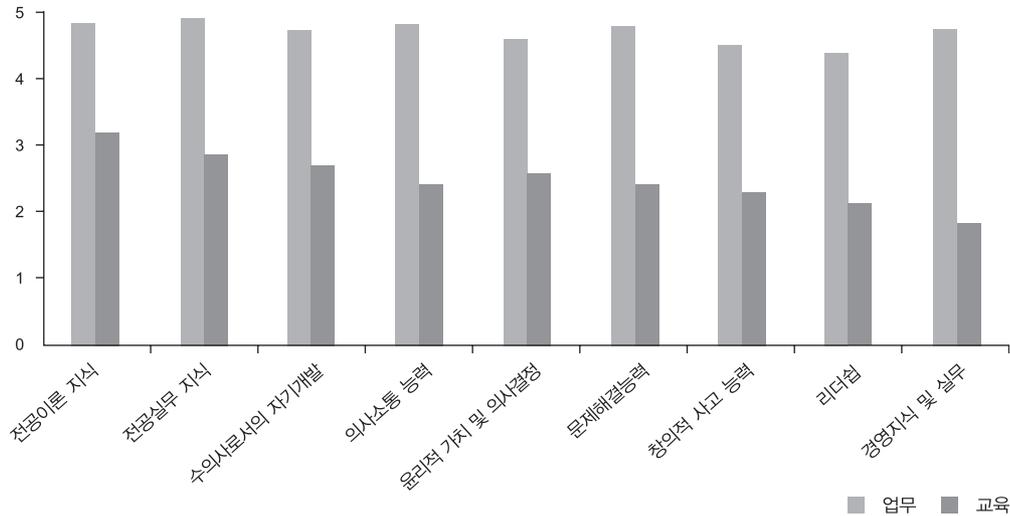
< 그림 3. 수의 커뮤니케이션 문제 해결을 위한 방법(사례조사) >

수의 커뮤니케이션 교육의 중요성

1988년 퀸스랜드 대학(University of Queensland)의 연구¹⁰ (Heath, 1988)에 따르면 수의과대학 생들은 학년이 올라갈수록, 재학생보다는 졸업생에서 대인관계 기술이 중요하다고 생각하는 경향이 커진다. 임상 실무를 경험한 학생이 커뮤니케이션 기술 습득에 대한 요구가 더 커진다고 이해할 수

10) Heath T, Communication Skills and Veterinary Education, Higher Education Research & Development 1988;7(2):111 - 7.

있다. 우리나라 수의사들은 수의사로서 갖추어야 할 기본 역량으로서 전공이론 지식 및 전공 실무 지식과 더불어 의사소통 능력이 매우 중요하지만(라이커트 5 척도 응답에서 평균4.48), 실제 대학교육에서는 의사소통 능력을 키우는 교육이 매우 미흡하다(라이커트 5 척도 응답에서 평균 2.19)고 인식하고 있다¹¹. 이는 우리나라만의 문제는 아니어서 미국에서도 수의커뮤니케이션을 포함하여 임상 수의사들이 실제 업무에서 필요로 하는 역량에 대해 대학교육의 적극성이 부족하다고 지적된 바 있다¹².



〈 그림 4. 수의사 실제 업무에서 요구되는 역량(업무)과 이에 대한 대학교육의 기여도(교육) 〉

11) 2009년 6월부터 7월까지 대한수의사회 및 지역 수의사회 연수교육(경기, 서울, 대구, 광주)에 참여한 임상수의사를 대상으로 이루어졌던 전문 직업성 설문 중에서 인용(설문결과는 학술논문으로 발표될 예정임).

12) Eyre P. Professing change. The veterinary profession, J Vet Med Educ 2001 January 1, 2001;28(1):3-9.

수의과대학에 통합교과과정을 도입한 대학들은 임상진찰, 윤리, 동물케어, 커뮤니케이션, 전문직업성 등을 총괄하는 수의임상(Veterinary Practice)을 수의학과 1학년 1학기부터 순차적으로 교육할 수 있도록 커리큘럼을 재배치하고 있다¹³. 이는 의대나 치대의 통합교과과정과도 매우 유사한 것으로, 역할극(Role Play) 등 다양한 프로그램을 통해 실제로 수의대 저학년부터 환자와 면담하고 진찰하는 기본 커뮤니케이션 기술을 익히도록 하는 것이다. 다수의 연구결과들이 이런 교육을 통해 학생들의 커뮤니케이션 기술이 향상되고 진료효과가 증대되었음을 증명하고 있다.

수의학에서의 커뮤니케이션은 임상에만 국한된 것은 아니다. 기초 연구 파트에서 함께 연구하는 연구자와의 소통, 공중보건 전문가로서 정책입안자 및 다양한 매체를 통한 대중과의 소통 등 수의사의 업무 분야에서 이루어지는 커뮤니케이션은 상황에 따라 매우 복잡 다단하다. 어떤 직종이 사회에서 전문직으로서 인정받고 정체성을 만들어 나가는 데는 단순히 전문지식의 독점적 훈련 체계나 선발 시험, 제도 만이 필요한 것이 아니다. 사회가 그들에게 요구하는 다양한 시대적 요청들에 귀를 기울이고 시대의 흐름에 맞는 서비스를 제공할 수 있어야 한다. 그러기 위해서 수의사 내부에서 우리 수의사들이 하고 있는 일에 대해 냉철하게 돌아보고 분석하여 역량을 키우는 작업에 소홀해서는 안 된다.

따라서 수의 전문직업성(Veterinary Professionalism), 수의윤리, 수의 커뮤니케이션에 대한 관심과 교육은 매우 중요하다. 한 두 번 모니터링 성격의 설문조사로 현황을 파악하고 분석하는 일은 불가능할 것이다. 그러나 수의 커뮤니케이션에 대한 진지한 고민과 어려움을 엿보기에는 충분했다고 생각된다. 앞으로 보다 전문적인 교육과 문제해결 방법에 대한 연구가 지속되기를 기원한다. 

13) 미국 코넬 대학과 일리노이 주립대 수의과대학의 경우를 참조함