

제5장 의사소통

9) 효과적인 의사소통 기술

(1) 경청

언뜻 보기에 경청이라는 용어는 환자의 말을 듣기만 하는 소극적이고 수동적인 것으로 느껴질 수도 있다. 그러나 실제로 경청은 환자가 말하고자 하는 모든 메시지에 반응하는 매우 적극적인 과정으로서 환자의 말을 주의 깊게 들어주면서 침묵을 지켜 환자가 계속해서 말 할 수 있도록 한다. 경청기술은 모든 유형의 대화, 그것이 어떤 유형의 대화이든지 기본적으로 가장 중요한 기술이다.

(2) 침묵

이야기 도중에 침묵이 흐를 때에 침묵을 지킴으로써 환자에게 생각을 정리할 수 있는 시간을 제공하여 주고 편안히 이완할 수 있는 기회를 준다. 이때, "의사소통이라는 것은 꼭 말을 주고받아서만 이루어지는 것이 아닙니다."라는 메시지를 전달하면서도 비언어적으로는 안절부절 하면서 주위를 두리번거리거나 지루하고 귀찮은 표정을 지으면 침묵의 효과는 없어지게 된다.

(3) 개방적인 질문

환자에게 이야기 할 수 있는 기회를 제공하여 특정한 주제에 대한 것이 아닌 광범위하고 일반적인 질문을 하는 것으로써 환자가 자신의 이야기를 되도록 많이 할 수 있도록 도와주는 것이다.

(4) 반영

조력자가 환자의 입장에서 환자에게 깊은 관심이 있음을 나타내는 한 방법으로 반영에는 느낌, 경험, 내용의 3영역이 있으며, 목적은 환자의 경험을 이해하고 환자가 지각하는 태도의 세계를 이해하기 위함이다.

① 느낌의 반영

환자의 느낌을 자신의 견해를 섞지 않고 다시 표현해 주는 것으로 이야기의 내용보다는 느낌에 초점을 두며 막연한 감정을 보다 분명히 하는데 목적이 있다. 느낌을 반영하기 위해서는 우선 환자가 표현하고 있는 느낌이 무엇인지 결정하고 이 느낌들을 명확히 서술하고 효과를 관찰한 후 반영이 효과적이었는지 판단한다.

② 경험반영

조력자가 자신의 주관을 삽입하지 않으면서 자신이 관찰한 것을 피드백 한다. 예를 들어 말의 속도, 깊이 숨을 내쉬는 것, 한숨, 얼굴 붉힘, 자세 변화 등에서 환자의 느낌을 주시할 수 있다.

③ 내용의 반영

내용을 반영해주는 것은 환자의 근본적인 생각을 간결하고도 분명하게 다시 말해 주는 것으로써 적절한 단어를 찾아서 환자가 하고자 하는 내용을 분명하게 하는데 도움이 된다. 그러나 잘못된 반영술로 판에 박힌 반응을 하거나 시기를 잘못 선택하여 준비되어 있지 않는 느낌들에 대해 너무 파고들면 오히려 대화가 중단되기도 한다.

제5장 의사소통

(5) 수용

환자가 자신이 없는 태도로 이야기할 때 필요한 방법으로 환자가 말하고 있는데 대하여 흥미를 갖고 있다는 것을 전달하여 환자에게 자신감을 준다. 수용은 단지 상대방의 있는 그대로를 내가 받아들여 주는 입장이다.

(6) 재진술

반영이 주로 환자의 느낌이나 태도를 되돌려주었던 것임에 비하여 이것은 환자가 표현하는 주된 생각이나 사상을 반복해서 말해주는 방법이다.

(7) 명료화

뜻이 확실치 않은 부분이나 잘못 알아들은 내용에 대하여 명료하게 이해하기 위하여 묻는 방법이다. 이 반응은 "나는 당신의 말을 열심히 듣고 있으며 좀 더 자세히 이해하고 싶습니다."라는 의미를 전달한다.

(8) 상호의미의 확인

말의 해석을 달리 할 수 있을 때에 그 해석을 동일하게 하는지의 여부를 확인한다.

(9) 정보의 제공

어떤 정보나 지식이 환자에게 꼭 필요한 경우나 그것을 다루지 않으면 환자가 곤란하다고 판단될 경우에 알려주는 것이다.

(10) 현실감의 제공

환자가 혼돈된 상태에서 지남력을 상실했다든가 환각이나 착각을 호소하는 경우에는 환자와 토론하지 말고 또한 자신의 견해를 강요하지 말고 솔직히 현실에 대하여 이야기해 주어야 한다.

(11) 요약

얘기된 모든 것을 요약하여 초점을 맞추며 문제의 새로운 측면에 대하여 앞으로 더 이야기할 때 도약판이 될 수 있다.

10) 비효과적인 의사소통 기술

(1) 경청의 실패

상대방의 말을 잘 듣지 않는 것은 "너는 들어줄만한 가치가 없어" "나는 너에게 이제 싫증이 났어"의 의미를 전달하게 된다.

(2) 판단

조력자의 가치, 믿음, 지각 등을 환자의 것보다 우위에 두려고 할 때 나타나며 이때 환자는 일반적으로 자신에 대한 가치가 저하됨을 느낀다.

(3) 일시적인 안심

실제로 문제가 있음에도 불구하고 일시적으로 환자를 안심시키는 것은 실제로 존재하는 환자의 문제를 무시하거나 경시하는 태도이다.



제5장 의사소통

(4) 거절

“그런 것은 말하지 마세요.” “지금 시간이 바쁜데요” 등과 같은 말은 환자의 느낌이나 주제에 대한 이야기를 나누기 싫다는 것으로 자신이 거절당한 느낌을 갖게 된다.

(5) 지나친 동의와 이견

“나도 그렇게 생각합니다.” 등은 상대방보다 자신의 판단에 우위를 둔 말이다.

(6) 불필요한 칭찬과 비난

판단하는 권리가 상대방보다는 자신에게 있다는 의미를 전달한다.

(7) 방어

조력자나 병원들을 보호하고자 환자가 자신의 불만이나 견해를 표현하는 것을 막는 것을 의미한다.

(8) 문자적인 반응

환자의 질문 중에서 태도나 느낌에 대한 이해를 구하는 것이 많은데 단순히 문자적인 답변을 하는 경우이다.

(9) 허위

환자에게 사실이 아닌 이야기를 하게 되면 사실이 밝혀졌을 때 환자와의 관계가 더욱 어렵게 되고 신뢰도가 낮아지게 된다.

(10) 상투적인 반응

환자의 질문에 대하여 의미 없고 판에 박힌 듯한 진부한 대답으로 성의 없게 반응하는 것.

11) 임종자의 내적 의사표현

임종자는 자신의 질병이나 죽음에 대해 어느 정도 인지하게 되면 가족과 친지, 의사, 간호사, 그리고 주위 사람들에게 자신의 내적 갈등을 표현한다. 이들의 표현은 개인에 따라 차이는 있지만 호스피스 환자와의 대화에서 자주 듣게 되는 표현은 다음과 같다.

- 너무 오래 아프니까 정신적, 경제적으로 부담을 주어 주위 사람에게 미안하다.
- 진통이 심할 때 하나님을 원망했으나 후에 뉘우치게 된다.
- 죽음은 좋은 것이라 생각된다.
- 나의 죽음을 부모가 알면 서운해 할 터이니 부모에게 알리지 말라.
- 평소 가족들에게 잘못 해준 것이 후회스럽다.
- 외로운 사람이니 자주 방문해 달라.
- 면회시간에 사람이 많이 기다려진다.
- 간호사가 한번이라도 더 와주었으면 하는 생각이 든다.
- 할 일이 너무 많이 남아 있다.
- 하나님께서는 내게 결코 해로운 것을 주시지 않는다.
- 직장에서 높은 위치에 있으면서도 술·담배를 안하고 착하게 살았는데 왜 이런 병이 걸렸는

제5장 의사소통

지 알 수가 없다.

- 너무 일찍 병든 것이 억울하다.
- 내일 죽더라도 밝게 살고 싶다.
- 고통에서 해방될 수 있었으면 좋겠다.
- 후세에 사랑하는 사람들, 고마운 사람들을 다 만날 수 있을지.
- 내가 죽으면 아이들이 고아가 된다.
- 나의 추한 모습을 남에게 보이고 싶지 않다. 자녀에게까지도 보이고 싶지 않다.
- 가족이나 친지가 동정하는 것이 싫다.
- 고통 없이 죽고 싶다.
- 보호자가 속이고 있다.

와는 어떻게 대화를 해야 하는가?

- 하나님을 향해 화를 내는 사람과 어떻게 대화를 해야 하는가?
- 자신이 죽은 다음에 이 세상에 홀로 남게 될 사랑하는 사람을 걱정하는 환자에게는 어떻게 해야 하는가?

<이 원고는 자원봉사자 교육교재인 호스피스총론 개정판에서 발췌한 것입니다> 다음호에 계속...

12) 죽음과 임종에 관한 의문과 대답

- 주치의는 사망예정 환자에게 그 진단결과를 언제 이야기해 줄 것인가?
- 환자에게 일일이 그가 죽어가고 있다는 것을 말해 주어야 하는가?
- 의사 이외의 다른 사람이 임종에 대해 이야기 해 줄 수 있는가?
- 환자가 왜 자기가 죽어가고 있는냐고 물으면 무엇이라고 대답해야 하는가?
- 죽음에 대해 이야기하는 가장 적절한 단계는 어떤 때인가?
- 임종환자라는 사실 이외에는 아무런 사전지식이 없을 때 우리는 어떻게 대화를 시작하는가?
- 환자가 앞으로의 생존기간에 대해 구체적으로 질문할 때 어떻게 대처해야 하는가?
- 죽는 순간까지 완전히 거부상태에 있는 환자