

팀원간의 의사소통

박 남 규*

호스피스 대상자 65% 가량이 가정이 아닌 병원이나 시설에서 자신의 임종을 맞고 있는 현실에서 육체적·정서적·사회적·영적 통증을 갖고 있을 때, 환자들의 통증 등 증상조절은 호스피스 팀원 간에 의사소통이 어떻게 잘 이루어질 수 있느냐에 따라 호스피스 대상자들에게 마지막까지 그들의 남은 삶을 존귀하게 살아갈 수 있고, 임종을 넘어 영원까지 사랑 받는 존재로 존중받을 수 있는 너무나 중요한 일이다.

팀원간의 좋은 의사소통의 필요는 환자들의 문제를 해결하는데 큰 효과를 갖기도 하지만 서로 다른 전문분야에서의 섬기는 전문가들이기에 서로의 주장이 강할 수도 있어 반면에 서로 생각하는 면이 다르기 때문에 잘 못하다간 환자들에게 오히려 해를 줄 수도 있고, 자신의 판단에 쉽게 다른 사람의 의견에 동의하지 못하는 경우도 간혹 있다.

자신들이 경험하지 못한 부분에 노골적으로 배타적인 경향이 없지 않는 점도 문제가 나타날 수도 있다.

그래서 바람직한 팀원간의 의사소통을 위해 정기적, 비정기적 모임을 갖고 모임을 통해서 좀더 환자의 편에서 도움을 줄 수 있는 모임을 이끌어 가는 것은 매우 중요하며 이때 얻어진 정보들을 잘 기록

보관해 둬므로 다음 환자를 돌보는 데 도움이 되어야 한다.

여기서 일반적으로 팀원이라고 하면 의사, 간호사, 사회복지사(사업가), 교역자, 자원봉사자 팀장 등으로 구분할 수 있다.

A. 팀원간의 의사소통의 목적:

- 1) 정확한 사정을 위한 자료수집: 가치관, 대인관계, 질병에 대한 태도, 사회, 경제, 문화, 교육, 종교적 배경, 문제해결 능력 등.
- 2) 환자들의 4대 고통을 지지, 격려하기 위해(정서적, 사회적, 육체적, 영적지지)
- 3) 환자들의 더 잘 돕기 위한 필요한 정보의 공유.

B. 팀원간의 의사소통의 유의점:

- 1) 팀원간의 의사소통 가운데 합리적인 목적이 있는가?
- 2) 팀원간의 의사소통 중 말이 분명한가?
- 3) 팀원간의 의사소통의 시간은 충분히 있는가?
- 4) 다른 팀원들이 어떻게 응답하는지에 대한 이해가 있는가?
- 5) 팀원들의 의견을 듣고 어떻게 대화를 계속해 나가며 참여하는가?

* 사랑의 교회 호스피스 담당목사
한국호스피스협회 부회장

C. 팀원간의 의사소통의 방법

1) 자연스럽게 대화를 해 나아간다.

시선은 상대방 얼굴에 둔다. 주위를 두리번거리거나 대화 중 창문 등 엉뚱한 곳을 뚫어져라 응시하지 않는다. 팔짱을 끼거나 다리를 포개지 않고, 거만하고 몰상식한 평을 듣지 않게 하라. 다리를 떨거나 머리 카락을 만지거나, 손 비비기, 손톱 깨물기, 몸 흔들기 등 좋지 않는 버릇이 무의식중에 나타나지 않게 하라.

2) 주위 분위기를 가능하면 안정된 분위기로 유지시킨다.

대상자가 자신의 감정과 생각을 쉽게 표출할 수 있는 환경을 조성해야 한다. 너무 심한 사투리, 불명확한 발음은 삼간다. 적절한 속도로 분명하게 말을 하도록 한다. 속어, 비어, 유행어 사용을 센스와 개방성, 의식의 참신함으로 드러내는 일로 오해하는 사람들이 있다.

3) 공감하고 긍정적이고 수용적이며, 부드럽게 대한다.

사랑에서 우러나온 깊은 관심을 표명한다. 누구든지 대화에 소외됐다는 느낌을 받게 해서는 안 된다. 좀처럼 말할 기회를 잡지 못하는 사람에게 적절한 기회를 부여하도록 한다.

발언은 쉽고 짧을수록 좋다는 사실을 기억하라.

4) 솔직한 태도로 임하도 겸손한 것은 최고의 미덕이다.

대상자와 깊은 정서적인 경험을 함께하여 신뢰감을 쌓아 간다. 전문적인 내용을 가지고 대화를 나누는 팀원간의 의사소통에서는 “아는 것은 없지만 열심히 하겠습니다, 부족하지만 들어 주십시오” 이런 식의 지나친 겸손은 회의에서 실수할 수 있다. 상대방을 살피주는 것도 중요한 의사소통이다. 하염없이 자신의 의사를 표현하는 것은 삼아야 한다. 잘 듣고 겸손하게 행동하므로 상대방의 가치관을 존중하는 것이 중요하다.

5) 대상자의 있는 그대로 상태를 정확하게 이해하고 대상자에 맞는 공통의 목표를 세우고 진행하여 이에 도달하도록 사려 깊게 돕되, 쉽게 이해하고 용납

되고 있음을 느끼게 한다. 큰 비밀이 있는 것처럼 별 것이 아닌데도 버릇처럼 중의적인 표현을 사용하는 사람들이 있다. 뒷말을 숨기지 말자.

6) 의사소통에 대상자가 능동적으로 참여하고 있다는 느낌을 갖도록 그리고 자신이 중요한 사람이라는 것을 느끼도록 돕는다. 의사소통에는 준비가 필요하다. 어떤 말로 이야기를 풀어갈지 미리 생각하는 것은 중요하다. 그 날의 주제와 관련된 옛 경험을 떠올린다.

7) 논리적 의사소통의 방법은 회의를 이끌어 가는 데 큰 힘이 된다. 그러나 이견이 있거나 논쟁이 있을 때는 사태해결에 도움이 되지 않는다. 영적인 민감성을 갖고 팀원간의 의사소통을 위한 요구를 파악하여 이를 가능한 한 충족시켜 주며 공감(empathy)을 표현한다.

8) 칭찬을 아끼지 말라.

사람은 자신을 칭찬하는 사람을 칭찬하고 싶어 한다. 그러므로 남을 칭찬하는 것은 곧 나를 칭찬하는 일이다. 그렇다고 거짓 찬사를 늘어놓는 것은 팀원간의 사이를 더 어렵게 한다. 아침인지 칭찬인지는 듣는 사람이 더 빨리 파악한다.

9) 좋은 의사소통은 일정한 규칙이 있다. 상대방의 말을 가로막지 않는다. 혼자서 대화를 독점하지 않는다. 높은 톤의 억양을 쓰는 것은 의사소통의 어려움을 준다. 억양에 신경을 쓴다. 말 가로채기, 양해 없이 화제를 바꾸지 않도록 한다. 상대방 입장을 고려한 적합한 언어를 구사한다.

10) 때때로 팀원간의 부드러운 의사소통을 위해 유머도 필요하다.

유머와 농담은 다르다. 유머는 의사소통을 잘 이끌어 가도록 마음에 평안을 주지만, 농담은 오히려 분위기를 망치게 한다.

11) 팀원간의 대화 중에는 완전한 문장을 말하도록 한다.

축약된 단어를 너무 많이 사용하다보면 건방지다는 느낌을 주게 되고, 의사소통의 정확성에도 혼선을 가

저온다. 바른 말로 이루어진 완전한 문장이 확실한 의사소통을 돕는다.

12) 사람은 언어만으로 의사소통을 하는 것이 아니다. 비언어적인 자세, 손의 움직임, 시선 접촉, 공간 사용 등 다양한 코드를 통해 의사소통이 이루어진다는 사실을 통해 팀원들을 주의 깊게 관찰할 필요가 있다.

13) 상대방을 험담하지 않도록 하자. 이야기는 들어 주되 자신의 의견은 객관적인 태도를 취하도록 노력하자. 충고나 판단은 가급적 피하자. 우리의 욕구대로 팀원들이 행동해 주길 바라선 안 된다.

14) 팀원들이 이해할 수 있는 용어로 묻는다. 너무나 전문적인 용어 사용을 통해 팀원간 소이되지 않도록 배려하며 가능한 환자들의 용어를 사용하므로 후에 더 잘 전달되도록 한다.

팀원간의 의사소통은 좌절감을 주거나 위화감을 주지 않도록 배려해야 한다. 전문가들의 모임에서는 서로의 고집스러움으로 인해 전혀 의사소통이 이루어지지 않아 답답해하는 것을 보면 많은 개선이 필요하다. 좀더 부드럽고 자상한 대화와 관심을 갖고 서로의 전문성을 인정하고 존중함을 원하고 있다.

15) 함께 대화를 나누는 팀원들이 지루해 하거나 부담스럽게 느끼지 않도록 자신을 훈련해야 한다. 자기 의견만 주장하지 않도록 한다. 좋은 팀원이 되어 줌으로 좋은 대화 상대가 되도록 그리고 다른 팀원의 의견을 존중하는 좋은 경청할 수 있는 청중이 되자.

16) 팀원들이 먼저 죽음의 문제에 준비되어 있어야 한다.

만일 팀원들이 자신들이 섬기던 환자가 죽음에 가까워오면 죽음에 대한 불편과 그 통증의 강약에 따라 두려움과 스트레스를 갖고 있다면 팀원간의 의사소통의 어려움을 갖는다.

팀간 의사소통의 예: 팀은 1주에 일회 모임을 갖는다. 이때 나누는 문제는 현재 돌보는 환자, 지난번 모임 이후 새로 가입된 환자와 사망한 환자 및 유가족에 대한 정보를 교환한다. 서로의 봉사의 느낀점과 애로 사항, 보람, 배울 점 등을 나눈다. 실무책임자들을 중심으로 솔직하고 개방적인 의견 교환을 원칙으로 한다. 모임 순서는 1) 개회기도 2) 새로운 환자 소개 3) 기존 환자 상태 4) 사망환자 5) 유가족 보고 6) 필요에 따른 광고