

## 제5장 의사소통

## 1. 의사소통

## 1) 의사소통의 정의

의사소통은 둘 또는 그 이상의 사람들 사이에 사실, 생각 의견 또는 감정의 교환을 통하여 공통적인 이해를 하고 수용자 측의 의식이나 태도 또는 행동에 변화를 일으키는 과정이다.

의사소통이란 용어는 영어의 커뮤니케이션(communica-tion)을 의미하는데, 일반적으로 의사전달이라는 의미를 가지며, 본질적으로는 의사의 전달뿐만 아니라 의사의 상호 유통 까지도 포함하는 것이다. 커뮤니케이션은 일방적인 의사전달만을 의미하는 것이 아니라 소통을 통하여 정보나 감정도 동시에 전달하는 것이다. 의사소통은 여러 가지 언어, 동작, 얼굴표정, 상징 등을 통하여 이루어지는 하나의 과정으로, 우리가 행하는 모든 것의 실제적인 경험이라고 할 수 있으며 타인을 설득시키고 영향을 주거나 위로하고 협상하기 위해서 필요하다.

의사소통의 과정에서는 송신자 - 메시지 - 수신자의 관계가 형성되며, 전달되는 메시지는 여러 가지 관련요인에 따라서 다르게 받아들여지고 해석될 수 있다. 송신자와 수신자는 신뢰, 존경, 감정이입, 불안, 공포, 고통에 처한 특별한 상황에서 메시지를 해석하게 되며 가치와 태도, 기대에 의해서 메시지를 변경할 수 있게 된다.

의사소통의 유형은 분류 기준에 따라 여러 형태로 분류될 수 있으나 그 대표적 유형은 의사소통에 사용되는 메시지의 기호의 종류에 따라 분류되는 것이다. 즉 메시지의 기호의 종류에 따라 언어적 의사소통과 비언어적 의사소통으로 나누어 볼 수 있으며 언어적 의사소통은 다시 서면 의사소통(written language)과 구두 의사소통(oral language)으로 나누어 볼 수 있다. 또한 비언어적 의사소통도 그 기호의 종류에 따라서 신호, 몸짓, 촉감, 도형, 그림 그리기 등이 포함된다.

돌봄 제공자와 환자와의 관계에서 의사소통의 특성은 간호 제공자는 도움을 주는 전문인이고 환자는 도움을 받는 사람이므로 간호제공자는 대화의 중심을 환자 편에 두고 환자로서 하여금 자신의 문제를 올바르게 인식, 표현하여 행동에 변화를

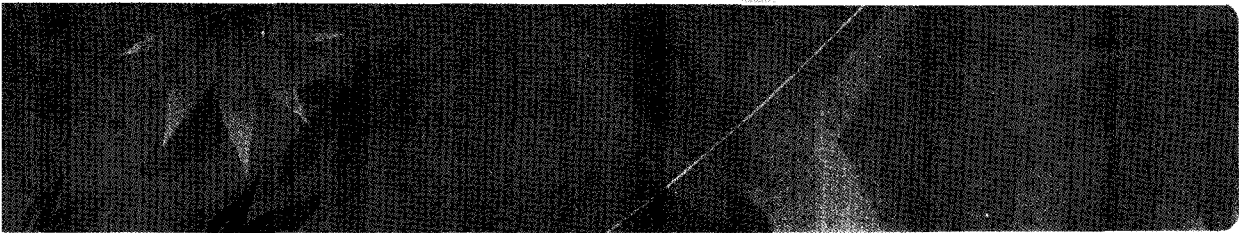
일으킬 수 있도록 목표 지향적인 의사소통을 해야 한다. 의사소통은 치료적 관계를 촉진시킬 수도, 방해시킬 수도 있다. 그러므로 조력자의 의사소통은 치료적이어야 하며 환자와 가족과의 상호작용과 환자에게 초점을 맞춤으로써 질병과 치료과정으로 인한 신체적인 영향을 알 수 있고 질병에 대한 환자와 가족의 정서적인 반응을 사정할 수 있다. 또한 돌봄 제공자는 가족단위에 대한 지식을 습득하여 가족의 발달단계에 따른 대처방식을 결정할 수 있다. 이러한 의사소통은 미해결된 문제의 이해를 증진하며 정보를 교환하고 잘못된 정보를 교정할 수 있는 기회를 제공한다.

돌봄 제공자·환자의 만남에서 관계 확립을 위한 효과적인 의사소통은 간호제공자의 능력에 좌우된다. 효과적인 의사소통을 위한 조건은 환자의 개인적인 느낌이나 감정을 사적인 분위기에서 표현할 수 있도록 배려하고 사생활을 존중해야 하며 방해받지 않고 자유로움과 정직해야 하고 환자에게 완벽하고 정확한 정보를 제공하는 것이다. 정직하지 않을 경우에는 신뢰형성에 방해가 받게 되며 개방된 의사소통이 이루어지지 않는다. 간호제공자는 치료적이고 효과적인 의사소통 기술을 통해 환자와의 다양한 대인관계, 지지체계, 가족 구성원간의 스트레스를 사정하고 가족과 의료팀간의 의사소통을 촉진시켜야 한다.

## 2) 효과적 의사소통의 중요성

모든 인간은 나면서부터 죽을 때까지 계속 의사소통을 한다. 모든 행위는 의사소통이고, 모든 의사소통은 행위에 영향을 미친다. 의사소통 이론은 돌봄 업무와 밀접한 관계가 있다. 왜냐하면 첫째, 의사소통은 치료적 관계를 수립하기 위한 수단이다. 둘째, 의사소통은 타인의 행위에 영향을 미치는 방법이기 때문이다. 그러므로 의사소통은 성공적인 돌봄 수행에 필수적이다.

인간관계에 대한 이해는 그 관계 형성에 관여된 사람들 간



의 의사소통 행동을 연구함으로써 가능하다. 왜냐하면 의사소통을 통해서 인간관계가 존재하게 되고 발달하게 되기 때문이다. 다시 말해서 의사소통이란 그것을 통하여 한 인간이 다른 인간들과 관계를 발전시킬 수 있는 본질적인 하나의 과정이라 할 수 있다.

특히 대상자와의 효과적인 조력 관계(상담)를 발달시키기 위해서는 제공자의 촉진적, 효율적, 치료적인 의사소통 능력이 필요하다.

### 3) 의사소통의 기본 전제

- 모든 인간은 항상 의사소통을 한다.
- 인간은 상호 의사소통 할 수 있는 기본적인 공통분보를 갖고 있다.
- 현재 하고 있는 의사소통은 자신이 그 상황에서 할 수 있는 최선의 표현이다.
- 의사소통은 언어와 비언어의 두 가지 형태로 나타난다.
- 모든 의사소통에는 내용과 관계의 두 가지 측면이 포함되어 있다.
- 모든 의사소통에는 기본적으로 관계형성의 종류에 따라 대칭적이거나 상보적인 두 가지 형태를 취한다.
- 인간은 의사소통을 통해 내면의 변화와 성숙이 일어날 수 있다.

### 4) 의사소통에 영향을 미치는 요인

- 문화
- 성
- 사회적 지위
- 교육적 배경
- 과거경험
- 접촉
- 불안
- 공포
- 신뢰
- 언어
- 듣기
- 신체 및 정신상태
- 일반적 환경
- 질병의 정도

### 5) 의사소통의 유형

#### (1) 언어적 의사소통

언어를 통한 의사소통은 사실적인 지식을 정확하게 효율적으로 전달할 수는 있으나 감정이나 의미의 뉘앙스를 전달하기에는 효과적인 수단이 되지 못하며 모든 인간의 의사소통 중에서 지극히 소량만을 나타내 줄뿐이다. 효과적으로 의사소통을 하고자 할 때는 구어에 내재하는 한계와 문제점을 간파하고 자신의 이해를 타 당화 하고 비언어적 단계에서의 지식도 포함시킴으로써 이러한 문제점들을 극복하려고 노력해야 한다.

#### (2) 비언어적 의사소통

언어 이외의 모든 의사소통을 포함하게 되므로 실질적으로 아주 광범위한 의사소통을 포함하게 된다. 의미의 약 7%는 말에 의해 전달되며 38%는 목소리와 같은 초언어적 자질에 의하여, 55%는 몸짓에 의하여 전달된다. 비언어적 의사소통은 다른 의사소통에 연계되어 여러 기능을 하고 있다. 즉 구어를 보완, 대체, 강화, 반박, 강조한다.

비언어적 경로에는 얼굴표정, 손짓, 몸 움직임, 목소리의 간격, 고저, 속도, 성량, 감축, 몸의 향기 등 다양하다.

<이 원고는 자원봉사자 교육교재인 호스피스총론 개정판에서 발췌한 것입니다>

다음호에 계속..