

효율적인 장기구득 면담의 조건과 요인에 대한 코디네이터의 인식 - 질적 연구

정연옥*, 김찬웅**, 김정선***, 이정우****, 박용익*****

I. 들어가는 말

장기이식은 생명을 살리고 건강을 회복시킬 수 있는 최후의 의료 수단으로 간주되고 있다. 이렇듯 중요한 장기이식을 위해서 선결되어야 하는 필수 조건은 장기기증이다. 장기는 살아 있는 사람으로부터 기증받을 수도 있고 뇌사자로부터 기증받을 수도 있다. 뇌사자로부터 장기기증을 받기 위해서는 뇌사자 가족의 동의가 필수적이다. 장기기증에 대한 결정은 장기구득 면담에서 이루어진다. 이 면담은 장기기증을 위한 가족의 의사결정에 심대한 영향을 끼치는 요인 가운데 하나로 간주되고 있다. 가족과의 면담이 장기기증 의사결정

* 주저자: 정연옥(경동대학교 간호학과), 부교수

** 공동저자: 중앙대학교(의과대학), 교수

**** 공동저자: 한양대학교(국어교육과), 부교수

***** 공동저자: 경인교육대학교(국어교육과), 외래교수

***** 교신저자: 박용익(독립연구자)

과정에서 중요한 이유는 가족이 면담을 통해서 장기기증의 전체 과정에 대해서 정확하게 이해할 수 있는 정보가 공유되고, 장기기증이 타인의 생명을 구하거나 삶의 질을 높일 수 있는 의미 있는 일이라는 사실을 가족이 알 수 있게 되기 때문이다(Santos & Massarollo, 2011; Santos, Massarollo & Moraes, 2014).

장기기증 동의율 제고를 위한 가장 좋은 방법 가운데 하나가 장기구득 코디네이터의 면담 능력을 향상시키는 것이다. 장기구득 코디네이터의 면담 능력은 장기기증 요청 시 코디네이터의 신뢰감을 제고하고 가족과의 면담 시간을 늘려주며 장기기증과 관련된 논의 주제를 확장시켜준다. 이러한 효과는 장기기증 동의율 제고에 긍정적인 영향을 끼친다(Siminoff, Traino & Genderson, 2015; Moraes et al., 2018). 이는 궁극적으로 만성적 장기부족 현상을 해결하는 데에도 기여할 수 있을 것이다.

장기구득 코디네이터의 효율적인 장기구득 면담을 위해서 무엇이 효율성을 높이는 조건이고 요소인지를 확인하는 것이 필수적이다. 이 논문은 장기이식에 필수적인 뇌사자 가족의 장기기증 동의율 제고를 위해서 필요한 조건과 요인을 질적 연구를 토대로 밝혀내는 것을 목적으로 한다. 효율적인 면담의 조건과 요인에 대한 탐구를 위해서 다년간의 면담 경험이 있는 장기구득 코디네이터 10명을 대상으로 내러티브 인터뷰를 수행하고 그 결과에 대해서 질적 연구를 수행할 것이다.

장기기증과 관련된 가족과의 면담의 전체 과정은 의료진이 뇌사자의 사망 소식을 가족에게 통보하는 나쁜 소식 전하기와 장기구득 코디네이터가 뇌사자 가족과의 장기기증과 관련된 논의를 하는 장기구득 면담으로 구성된다. 대화의 주제(뇌사 vs. 장기기증)와 목적(뇌사 사실 알림 vs. 장기기증 논의 및 동의) 그리고 대화 참여자(의료진과 뇌사자 가족 vs. 장기구득 코디네이터와 뇌사자 가족)가 서로 다른 이 두 유형의 면담은 분리(Decoupling)해서 수행하는 것이 장기기증 동의율 제고에 도움이 되는 것으로 알려져 있다(한국장조직기증원, 2020). 이 두 유형의 면담 가운데 이 연구는 장기기증과 관련된 정보제공과 논의가 이루어지는 코디네이터와 가족 사이에 이루어지는 장기구득 면

답을 대상으로 한다.

II. 연구 자료

이 연구의 자료 수집을 위해서 내러티브(서사) 인터뷰 방법이 활용되었다. 내러티브 인터뷰란 열린 질문을 통해서 인터뷰이가 즉흥적으로 자신의 경험에 관하여 자신의 관점으로 자유롭고 주도적으로 이야기하고, 인터뷰어는 인터뷰이가 이야기를 잘 할 수 있도록 오로지 보조적이고 수용적인 기능만을 수행하는 의사소통의 한 유형이자 자료수집을 위한 반구조화된 면담이다. 내러티브 인터뷰는 특정 이론이나 연구자의 전문성보다는 연구의 대상이 되는 상황에서 실제로 활동하는 사람들의 전문성을 우선시하는 연구 대상자 중심의 연구에서 자료 수집 방법으로 주로 활용된다(박용익 역, 2011).

이 연구의 자료수집을 위해서 한국장기조직기증원 소속 전국 지부 코디네이터 10명(평균 코디네이터 경력 약 6년, 평균 연령 약 33세, 여성 7명/남성 3명)을 대상으로 2022년 4월부터 2022년 5월까지 타인과 소음이 차단된 스튜디오 카페에서 내러티브 인터뷰를 수행하였다. 장기기증원에 근무하는 코디네이터를 대상으로 하는 연구 대상자는 이 연구에 참여하고 있는 한국장기조직기증원 소속 연구자가 한국장기조직기증원의 그룹웨어 게시판과 각 지부 사무실의 게시판에 게시한 연구 대상자 모집공고문을 통하여 모집하였다.

코디네이터 10명의 인터뷰 시간은 총 15시간 5분으로서 개인당 1시간 30분 내외로 이루어졌다. 면담 내용은 음성 파일로 녹음하였고 녹음된 자료는 전사하였다. 장기구독 코디네이터와 내러티브 인터뷰를 수행하기 전에 국가생명윤리정책연구원 생명윤리위원회의 e-IRB 승인(신규과제 2022- 0305-001)을 받았다. 연구 참여자에게 연구의 필요성, 목적, 진행절차 등을 설명하고 연구 참여에 대한 동의를 서면으로 받았다. 연구 참여자에게 수집된 자료가 연구목적 이외에는 사용되지 않을 것이란 사실과 연구 참여자의 익명성에 대해

알려주었다. 연구 진행 도중 연구 참여자가 원하지 않을 경우에는 언제든지 연구 참여를 중단할 수 있음을 알려주기도 하였다.

내러티브 인터뷰 진행을 위해서 연구자는 사전에 질문지를 작성하였다. 인터뷰를 위한 첫 번째 개방형 질문은 “장기 및 인체조직 기증을 위해서 뇌사자가족과의 면담 과정에서 체험했던 선생님의 의사소통 경험에 대해서 생각하시는 대로 편하고 자유롭게 말씀해 주십시오”이다. 이 개방형 질문을 바탕으로 연구 대상자가 자기 경험을 최대한 자신의 관점에서 자유롭게 이야기할 수 있도록 하였다. 이 과정에서 연구자는 적극적인 경청과 공감을 표현함으로써 연구 대상자가 이야기를 원활하게 할 수 있도록 하였다. 연구 대상자가 스스로 더 이상 할 이야기가 없다는 표시를 하였을 때, 연구자는 연구 대상자가 말한 내용 가운데 내용이 불확실하거나 심화 또는 보완할 필요가 있다고 생각되는 부분에 대해서 질문을 하였다. 이어서 미리 준비한 31개의 질문 목록 가운데 연구 대상자가 자유로운 경험 토로 과정에서 말하지 않은 내용에 대해서 질문을 하였다.

III. 연구 방법

질적 연구란 사회적 현상을 설명하기 위한 시도로 발전된 연구로서, 주로 텍스트 자료의 분석을 통해 연구 대상자들의 태도나 가치관, 행동 방식과 관심사, 그리고 그들의 행동에 대한 동기나 그들의 삶에 영향을 끼친 다양한 요인 등을 연구 대상자의 관점에서 귀납적으로 밝혀내는 것을 목적으로 하는 연구방법이다(박용익, 2012, 126). 질적 연구방법을 활용하는 이유는 첫째로 특정 이론이나 연구자의 입장이 아닌 연구대상자의 입장에서 그들의 전문성을 토대로 연구 주제와 관련된 현상이나 문제점과 개선 방안을 찾기 위해서이다. 질적 연구 방법을 활용하는 두 번째 이유로는 연구 주제와 관련된 기존의 연구가 부재하거나 불충분할 때 연구 대상자를 대상으로 연구를 수행함으로써 연구 주제와 관련된 첫 번째 관점을 열어주기 때문이다. 질적 연구 방법론

으로는 연구의 목적과 방법에 따라서 각각 차이가 나는 현상학적 연구(Phenomenological research), 문화기술지(ethnography), 서사 연구(narrative analysis), 근거이론(grounded theory), 사례연구(case study), 내용분석(contents analysis) 등과 같은 다양한 연구 방법이 있다(김귀분 외, 2005; Woods, 2006). 이 연구에서는 내용분석 방법이 주로 활용되었다.

내용분석은 1차적으로 이 연구에 참여한 연구자 4명이 각각 2-3개의 사례를 개별적으로 분석하고 범주화하였다. 이 과정은 다음과 같은 절차로 진행되었다(박용익, 2015, 85-98).

- 내러티브 인터뷰 텍스트 속에 들어 있는 뇌사자의 가족과 코디네이터 간 의사소통의 현황과 문제점 그리고 개선 방안과 관련된 부분을 발견하고 그에 대한 적절한 주제어를 부여한다(코딩).
- 각각 다르게 표현되어 있지만 하나의 범주로 통합될 수 있는 주제어를 분류하고 선별한다(대범주). 이어서 대범주에 적절한 용어를 부여한다.
- 대범주로 분류된 주제어를 하위범주(이유, 목적, 수단 등)로 유형화한다(중범주).
- 개별 연구자들의 분석 결과에 대해서 공동 연구자 모두가 참여하는 논의를 통해서 검토하고 보완한다.
- 여러 개별 사례의 분석 결과를 통합하고 이를 바탕으로 뇌사자의 가족과 코디네이터 간 효율적인 의사소통 조건과 요인을 확인한다.

IV. 연구 결과

질적 연구 결과 장기구득 코디네이터가 생각하는 효율적인 뇌사자 가족과의 면담을 위한 조건과 요인은 모두 22개의 소범주로 유형화되었다. 이들은 다시 의료진, 코디네이터, 가족 그리고 사회라는 대범주로 재분류되었다. 의료진 관련 조건과 요인으로는 가족에게 뇌사에 대한 충분한 설명이 있고, 코디네이터 관련 조건과 요인으로는 자질과 성향, 역량과 수행 능력, 충분한 사전

준비 및 환경 조성 등의 중범주로 재분류되었다.¹⁾ 뇌사자 가족 관련 조건과 요인으로는 뇌사에 대한 이해와 수용, 장기기증에 대한 인식, 심리적 안정 등의 중범주로 분류되었다. 사회 관련 조건과 요인으로는 장기기증에 대한 긍정적 이미지가 있다. 이러한 연구 결과를 도표로 제시하면 아래와 같다.

대범주	중간범주	하위 범주
의료진 관련 조건과 요인	뇌사에 대한 충분한 설명	
코디네이터 관련 조건과 요인	자질과 성향	경험과 자신감
		심리적 안정
		타자성
		장기기증의 의미에 대한 확신
		열정과 헌신
		여유와 유연함
	역량과 수행 능력	충분한 지식
		의사소통 능력
		경청과 공감 능력
		이해 능력
		관계형성 능력
	사전 준비	최대한의 정보 수집
		면담 계획 수립과 예행 연습
		공감과 지지를 위한 물품 준비
	환경 조성	독립적 면담 장소 확보
면담 공간 분위기 조성		
충분한 면담 시간 확보		
뇌사자 가족 관련 요인과 조건	인식과 심리적 안정	뇌사에 대한 이해와 수용
		장기기증에 대한 긍정적 인식
		심리적 안정
사회 관련 조건과 요인	장기기증에 대한 긍정적 이미지	

1) 자질과 성향은 코디네이터 내재적인 성향을 포괄하는 범주이고 역량과 수행능력은 학습과 훈련을 통해 습득한 코디네이터의 능력을 포괄하는 범주이다. 이러한 범주의 구분을 제안하신 익명의 심사자께 감사의 말씀을 드린다.

1. 의료진 관련 조건과 요인

의료진 관련 효율적인 조건과 요인은 의료인이 가족에게 뇌사에 대해서 구체적이고 명료하게 설명하는 것이다. 이 경우 코디네이터와 가족 사이의 면담이 원활하게 진행되고 장기기증에 대한 동의율이 제고된다는 점에서 가족과의 면담과 장기기증 동의에 결정적인 영향을 끼치는 선행 요인이라 하겠다. 그런 점에서 장기기증 동의에 보다 큰 영향을 끼치는 사람은 코디네이터가 아닌 환자의 치료를 담당했고 가족에게 뇌사 통보를 한 의료인이라고 할 수 있다.

- 아까 의사 선생님께 들었습니다, 이렇게 얘기를 하시는 보호자가 있거든요. 그러면 이제 얘기하기가 너무 쉬워지는 거예요. 의사소통도 너무 잘 되고 (.....) 면담을 하고 끝나고 나면 보통은 기증을 하시는 경우가 많더라고요. (A1)
- 제가 면담해서 이 가족분들이 기증에 있어서 한다 안 한다가 바뀌는 게, 제가 생각했을 때는 엄청나게 크지 않다고 생각하거든요. 그것보다 더 큰 게 뭐냐면. 이 사람을 지금 담당하고 있는 전공의나 담당 교수님께서, 담당 과장님께서 이 보호자분들에게 어떻게 설명해 주냐가 오히려 더 큰 결정을, 이 기증을 하는 데 더 큰 요소가 된다는 걸 저는 조금 깨달았어요. (A2)

의료인이 뇌사자 가족에게 설명을 잘하기 위해서는 의료인이 장기증에 대해서 긍정적인 생각을 가지는 것이고, 이를 위해서 코디네이터가 특정 의료기관을 장기적으로 담당함으로써 의료진과 원만한 관계를 형성하는 것이 중요하다.

- 제가 3년, 4년 담당했던 병원은 제가 느끼기에는 조금 더 동의율이 높은 것 같아요. 한 사람이 얼마나 그 병원에 오래 이 사람들과 의료진들과 라포를 쌓느냐도, 그 의료진이 기증에 대해서 그런 좋은 마음을

가지고 저에 대한 좋은 생각을 가지고 있으면, 기증에 좋은 마음을 가지고 있을 거잖아요. 그럼 보호자분들이 왔을 때 좋은 설명을 듣고 있을 거잖아요. 그러면 처음부터 이 사람들이 제가 일부러 열까지 마음을 열어야 되는 게 아니라, 벌써 한 삼 정도는 열려서 들어와요. 그러면 훨씬 더 좋아요. 그래서 그런 것들도 이제 중요하다고 생각해요 (A2)

2. 코디네이터 관련 조건과 요인

(1) 자질과 성향

효율적인 장기구득 면담을 위해서 코디네이터가 갖추어야 할 자질과 성향으로는 경험과 자신감, 심리적 안정, 타자성, 장기기증의 의미에 대한 확신, 열정과 헌신, 여유와 유연함 등이 있다.

1) 경험과 자신감: 신규 코디네이터는 경험 부족으로 가족에게 면담 과정에서 상처를 줄 가능성이 크다. 그러므로 코디네이터는 경험 축적과 이를 통한 자신감 형성이 중요하다.

- 더 이제 말씀을 신규 선생님들, 새로운 선생님들한테는 조금 경험이 사실 제일 중요한데 사실 저희도 다들 걱정이 많아가지고, 혹시 가족분들이 새로운 선생님들한테 설명을 듣다가 상처받으시는 부분이 혹시라도 있을까봐. (A10)
- 그래서 제가 말할 때 이게 보호자한테 좀 그럴까? 말하는 게 조심스럽네? 이렇게 생각이 들면 말이 잘 안 되긴 하죠. (A9)

2) 심리적 안정: 장기구득 면담은 대부분 가족의 갑작스러운 사망으로 인해서 가족이 슬픔과 충격에 빠진 상황에서 이루어지는 것이기 때문에 코디네이터와 뇌사자 가족 모두에게 부담이 된다. 또한 장기기증 요청에 대해서 가

족이 면담 자체를 거부하거나 분노를 표현할 수 있기 때문에 코디네이터에게 장기구독 면담이 더 큰 부담이 될 수 있다. 코디네이터가 심리적으로 안정되어 있지 않거나 면담 자체를 편안하게 생각하지 않는다면 면담을 효율적으로 수행할 수 없다.

- 면담도 하기 싫어지고, 면담 안 하고 싶다. 해야 되는 건 맞는데 내가 면담하는 게 너무 싫네. 이렇게 느낄 때가 많으니까 제 마음 치료하는 것도 좀 필요한 것 같아요. 제 마음적 충전이 필요한 것 같아요 (A9)
- 보호자와의 이런 관계에서 좋은 테크닉보다는 사실 내 마음이 편해야 한다, 코디네이터가 힐링이 되고 치유가 돼야 내가 치유가 돼야. 면담 하는 가족들한테도 편하게 다가갈 수 있다고 말을 하는데 그 말이 되게 공감이 되더라고요. (A9)
- 정보 제공을 할 때 제가 마음의 평정심을 유지하려고 많이 노력을 하고 있어요. 이게 잘 마음이 준비가 저도 안 되면 너무 힘들더라고요. (A9)

3) 타자성: 코디네이터가 가족의 입장을 헤아리고 이해할 수 있을 때 그리고 뇌사자 가족의 입장 속으로 감정이입할 수 있을 때 장기구독 면담이 효율적으로 진행될 수 있다.

- 최대한 내 가족이 장기 기증을 하게 해야 되는 순간이 왔을 때 나는 어떻게 할, 나는 어떻게 할까라는 거를 좀 많이 상상을 하거든요. (.....) 보호자 입장에서 최대한 좀 생각하려고 하는 입장인 것 같아요 (A4)
- 나도 이런 상황이 될 수 있다 라는 가정하에 최선 보호자한테 진심으로 대하는 게 좋은 것 같고요. (A9)

4) 장기기증의 의미에 대한 확산: 장기기증에 대한 의미를 가족에게 설득하기 위해서는 무엇보다도 먼저 코디네이터가 장기기증의 의미와 가치에 대한 확산을 스스로 가지고 있어야 한다. 그 이유는 코디네이터가 장기기증의

의미를 가족에게 설명할 때 진정성이 발현될 수 있기 때문이다.

- 정말 기증은 좋은 일이라는 확신이 있으셨으면 좋겠어요. 의외로 그에 대한 확신이 없는 사람들이 많아요. 기증은 좋다는 건 알아요. 근데 좋다는 건 아는데 이 가족들은 슬퍼하고, 이 사람들에게도 좋을 수 있을까라는 생각을 하시는 분들도 의외로 있거든요. (A2)
- 제가 기증에 대해서 정말 좋게 생각을 하니깐, 오히려 그 다음 면담을 할 때도 보호자들이 그걸 더 알아주는 것 같은 생각도 들더라고요. 그래서 그러한 부분에 대해서도 스스로도 장기 기증이 얼마나 사실 좋은 일인지 이런지 알아야 되니까. (A2)

5) 열정과 헌신: 코디네이터가 자신의 하는 일에 대해서 그리고 힘든 처지에 있는 가족에게 최대한 배려하고 헌신하게 되면 처음에는 경계하던 가족들도 마음을 열고 면담에 적극적으로 참여하는 경우가 있다.

- 이제 처음에는 저희를 조금 경계하고 그러시던 분들도 저희가 막 열심히 뛰어다니고, 본인 가족들을 위해서 얼마나 열심히 일하는지 알면 또 마음을 또 열어주시는 그런 케이스들도 있더라고요. 그래서 사실 더 열심히 하려고 해요. (A2)
- 가족분들 사인을 받아야 되는데 병원까지가 멀어가지고 못 오신다고 하는 상황이어서 제가 거기 노래방을 찾아가가지구 (웃음) 사인을 받았어요. (.....) 근데 뭐 저기에 대해서도 엄청 이제 너무 고마워하시더라고요? (.....) 그래서 잘 설명을 드리고 이제 동의서를 썼고, 진행을 했었고 (A5)

6) 솔직함과 유연함: 면담 과정에서 코디네이터가 가족의 질문에 대해서 잘 모르는 것이 있으면 그것을 인정할 수 있는 솔직함과 향후 알아보고 알려주겠다고 말할 수 있는 유연함이 필요하다.

- 만약에 내가 모르는 부분이 있더라도 당황해하지 않고 제가 아버님 한

번 알아보고 다시 말씀을 드릴게요, 하는 그런 좀 여유가 있어야 할 것 같아요. (.....) 네 .다 아는 건 아니기 때문에 모르는 건 있을 수 있고 그거에 대해서 자연스럽게 넘어가야 하는데 (.....) 당황하지 말고 나중에 말해주어도 되니 아버님 제가 알아보고 말씀드릴게요, 하는 이런 자연스러운 이런, 그런 유연함이 좀 필요한 것 같아요(A9).

(2) 역량과 수행 능력

효율적인 가족과의 면담 수행을 위해서 코디네이터가 갖추어야 할 역량과 수행 능력으로는 충분한 지식, 의사소통 능력, 경청과 공감 능력, 이해 능력, 관계형성 능력 등이 있다.

1) 충분한 지식: 가족과의 면담에서 코디네이터는 면담과 장기기증 및 이식을 전체적으로 조망할 수 있는 넓은 시야와 충분한 지식을 충분히 갖추고 있어야 한다. 또한 면담에서 장기기증 동의만을 목적으로 하기보다는 보호자의 요구까지 응대할 수 있는 것이 중요하다.

- 기증 과정에 대해서 이제 준비가 돼서 가면 차분히 설명이 되고 이제 그거 얘기를 들으셨을 때도 편하게 받아들여 주시고 또 얘기를 더 많이 해주시고 궁금한 거 물어봐 주시고 하시는데. (A9)
- 전체적인 일정을 완벽하게 계산하고 있어야 돼요. (A2)
- 전체적인 걸 봐야죠. 기증만 보는 게 아니라 이 보호자한테 지금 필요한 게 뭔지, 니즈가 뭔지, 이런 것까지 보면서 이제 그 보호자분들의 그런 니즈까지 채워주면서까지 기증을 하는 게 중요하다고 생각을 해요. (A8)

2) 의사소통 능력: 가족과의 면담은 전체 과정이 의사소통의 과정이므로 면담의 중요성과 의사소통의 중요성은 다르지 않다. 특히 가족에게 상처가 되지 않도록 대화를 이끌어가고 단어 선택을 하는 것이 무엇보다도 중요하다.

- 적출, 이런 말 있잖아요. 되게 상처가 될 것 같거든요, 제가 볼 때. 근데 이제 그런 말들에 대해서 친구들이 너무 스스럼없이 얘기를 하고, 저는 입장을 바꿔 놓고 봤을 때 제가 가족이면 되게 기분이 나쁠 것 같거든요, 제가 보기에는. (.....) 보호자분들이 보기에는 상처가 되는 말일 수 있거든요. (A8)
- 필요한 거.. 아무래도 그냥 대화 스킬이겠죠. 그래서 아까 말씀드렸던 것처럼 말을 조금이라도 순화를 해서 보호자분이 기분 안 나쁘게 좀 얘기를 해야 되는데. 제가 현장에서 보고 저희 이제 면접하는 코디네이터 애들 보면은 약간 좀 그런 부분이 좀 많이 부족한 것 같아요. 언어를 순화를 하는 게. (A8)

3) 경청과 공감 능력: 장기구득 면담의 목적은 흔히 뇌사자 가족에게 장기기증에 관한 정보를 제공하고 장기기증 요청을 하는 것으로 규정되기 때문에 코디네이터가 가족에게 자세하고 구체적으로 정보를 제공하는 것이 강조되는 경우가 많다. 하지만 이 연구에 참여한 다수의 코디네이터는 뇌사자 가족에 대한 경청과 공감이 효율적인 가족과의 면담을 위해서 정보제공보다 훨씬 더 중요하다는 입장을 밝히고 있다.

- 제가 생각했을 때는 공감이 훨씬 더 중요한 일이에요. 공감이 훨씬, 그리고 그 사람들한테 공감을 하면, 그 사람들이 절 좋은 사람으로 인식하는 순간, 기증도 좋은 일이라고 생각해 주시더라고요. 그러니까 제가 그냥 남이고 배타적인 사람이면, 그냥 제 설명도 자꾸 그냥 흘러들으세요. (.....) 사람한테 얼마나 공감 해줬냐. 그리고 마무리할 때 되면 그걸 알거든요. 이 사람 표정을 보면 알거든요. 이 사람이 나에 대해서 마음을 열었구나, 안 열었구나. 사실 열었을 경우에 동의도 (웃음) 훨씬 더 높기도 높고요. (A2)
- 정말 열심히 들어주시고, 자기가 알고 있는 정보를 다 드리려고 하고 그 사람한테 공감하고 그런 분이 계시거든요. 근데 그 선생님 또 동의도 잘 받아요, 확실히. (A2)
- 어떤 가족분이랑 상담을 할 때 그 신세 한탄을 하시기도 하세요. 근데 그걸 좀 제가 경청해서 듣고 이러면 아무래도 그 다음 일을 진행함에 있어서 조금 더 믿고, 이렇게 얘기를 해 주시고 하시더라고요. (A6).

4) 이해 능력: 가족과의 면담을 원활히 진행하기 위해서 필요한 요인 가운데 하나는 가족이 궁금해하는 것과 원하는 것을 정확히 파악할 수 있는 이해 능력이다. 그래야만 가족이 궁금해 하는 정보를 정확하고 구체적으로 제공할 수 있고 가족이 원하는 것에 대해서 적절하게 대처할 수 있다.

- 면담을 하면서도 이 사람이 뭘 궁금해 하는지를 내가 계속 보면서 면담을 해야 해요 (.....). 어떤 사람은 되게 혜택에 조금 관심을 가지는 사람, 아니면 사후 예우에 관심을 가지는 사람. 그리고 과정이 어떻게 되는지 관심을 가진 사람이 다 다르더라고요. 그걸 어떻게 조금 더 집중적으로 설명해 줄 수 있는지에 대해서 알게 되더라고요. (A2)
- 보호자분이 정말 원하는 그런 상황, 그런 포인트를 잘 집어내면 그게 참 보호자들한테 그게 고마운 포인트가 되는 것 같긴 해요. (A9)

5) 관계형성 능력: 가족에게 코디네이터가 장기기증 동의를 받기 위한 사람이 아니라 가족을 도와주고 지지해주는 사람, 그리고 가족의 문제를 해결해 주려고 노력하는 사람이라는 인식을 심어주는 것이 중요하다. 그래야 가족이 코디네이터로부터 배려받고 보호받는다고 신뢰할 수 있고 둘 사이에 원만한 관계가 형성될 수 있다.

- 그래서 내가 이 사람들에게 부담스럽지 않고 편안하게 다가갈 수 있도록 이렇게 도와드리는 사람이다. 옆에서 나는 너를 지지해 줄 거다. 보호자들한테 지지해 주는 사람이고 힘든 부분을 저희가 해결해 드리려고 노력하는 사람이라는 이런 이미지 인식을 많이 써줘주려고 노력을 하고 있거든요. (A9)
- 보호자가 자기가 본인이 케어를 받고 있다는 느낌이 중요할 것 같거든요. 그래서 어, 시야를 넓혀서 그런 사사로운 것도 챙겨드리면서 따뜻한 말 한마디 할 수 있는 그런 게 필요하지 않을까. (A8)
- 이 사람한테 내가 좋은 일이고 신뢰할 수 있는 사람이라는 걸 알려드리는 게 중요한 것 같아요. (A2)

(3) 사전 준비: 가족과의 면담이 원활하게 수행되기 위해서 코디네이터는 면담 전에 사전 준비를 철저히 해야 한다. 면담을 위한 사전 준비가 잘 되어 있으면 면담이 수월하게 진행되고 상대방이 잘 들어주면 동의율도 높아진다. 는 점에서 충분한 사전 준비가 필요하다.

- 준비를 해서 가면 확실히 그게 면담이 술술 잘 돼요. 기증 과정에 대해서 이제 준비가 돼서 가면 차분히 설명이 되고 이제 그거 얘기를 들으셨을 때도 편하게 받아들여 주시고 또 얘기를 더 많이 해주시고 궁금한 거 물어봐 주시고 하시는데, 확실히 그런 상황이 안 돼서 들어가면. 좀 서로 부담되고 스트레스가 되더라고요, 그런 부분이. 그래서 그럴 때 보면 좀 동의도 잘 안 되는 것 같고. (A9)

코디네이터가 해야 할 사전 준비로는 뇌사자와 그 가족에 대한 최대한의 정보 수집과 면담 계획 수립 및 면담 예행 연습이 있다.

1) 최대한의 정보 수집: 면담 전에 환자와 가족에 대해서 충분한 정보를 수집하게 되면 대화가 편해지고 가족에게 적절하게 공감해 줄 수 있다.

- 환자가 있다 하고 연락을 받으면 어떤 환자인지, 뭐 사고산지 아니면 일반 병산지 아니면 미혼인지 기혼인지 나이가 몇인지 이런 걸 다 알고 가거든요. 그러면 이제 조금 아, 보호자가 있겠구나, 보호자가, 뭐 배우자가 나이가 이쯤 됐겠구나, 이 사람 과거를 보면 뭐 술을 많이 먹어서 뭐 병원에 입원해 있다 그러면 거의 보호자가 포기했을 수도 있겠구나 막 이런 거를 다 상황을 생각하면서 가서 또 하면, 또 얼추 다 또 들어맞는 게 또 많으니까 그러면 또 대화가 또 편해져서. (A1)

면담 전에 코디네이터가 수집해야 할 정보로는 가족관계, 가족의 인품과 성향, 경제적 상황, 주 보호자, 보호자와 환자의 관계, 환자의 병력 등이 있다.

- 보호자분들이 어떤 성향을 가지고 있는지, 막 경제적으로 되게 힘들다 이런 부분들이 내가 먼저 인품을 알았다면 그런 혜택적인 부분이나 이러한 부분들에 대해서 먼저 집중하실 수 있게끔 하고 (A2)
- 주 보호자가 또 배우자인지, 또 이 환자의 직계 존속인지 직계 비속인지도 저희가 그걸 파악을 하고 일단은 다가가는 경우가 있고 (A1)
- 보호자 뭐 가족이, 가족 관계가 어떻게 되는지, 간호사한테도 보호자가 면회를 자주 왔는지 (A5)
- 히스토리 저희가 다 읽고 가요. 병원에 내원하신 경위나 이런 의무기록을 저희가 다 확인하게끔 되어 있거든요. 질환명이라든지. 그래서 그러한 부분들 다 읽어보고 (A2)

정보수집의 방법으로는 의사나 간호사로부터 필요한 정보를 수집하고 환자의 의무기록지를 확인하는 것이 있다.

- 담당 의사 담당 간호사 선생님들한테 얘기를 해서 혹시나 중간에 면담을 또 어떻게 했는지 또 그런 자료도 저도 수집을 해가지고(A1)
- 이 보호자는 어떻게 다가갈까 그래서 의료진들과 많이 얘기를 하죠. 보호자 성향이 어때요? 예민해요? 아니면 무덤덤해요? 아니면 어떤 상태인지 미리 물어보기는 해요. 최대한 보호자한테 긍정적인 이미지를 심어주기 위해서 사전에 의료진과 많이 얘기는 하긴 해요. 왜냐하면 주치의가 가장 면담을 많이 하기 때문에 주치의하고 얘기를 많이 하고 있어요. 저는 사실 이 보호자분들 어때요? 그리고 가족 관계는 어떻게 돼 있어요? 이제 사전에 물어보고 이 보호자분들에게 좀 맞춰줄 수 있는 게 뭔가라고 생각을 해서 가긴 하거든요. (A9)

2) 면담 계획수립과 면담 예행연습: 면담 전 면담의 진행방식과 상황에 대해서 미리 생각을 해두어야 특정 상황에 대해서 당황하지 않고 여유롭게 대처할 수 있다. 또 뇌사자 가족을 처음 만났을 때의 인사하는 방법이나 정확한 설명 방법 그리고 가족들이 불편할 수 있는 말을 피할 수 있는 방법 등에 대한 계획 수립도 필요하다.

- 면담하기 전에 준비를 꼭 하고 가셨으면 좋겠어요. 내가 머릿속으로 어떤 식으로 면담을 할 건지, 상황을 다 생각을 하고 꼭 가져야지 당황스럽지 않고, 잘 여유롭게 잘 대처하실 수가 있어요(A2)
- 이제 인사 어떻게 드려야 되는지나 이런 것들부터 시작을 해가지고 일단은 제가 정확하게 이제 말하고자 이제 생각하는 게 있잖아요. 뭐, 오늘 뭘 꼭 설명을 해야 되겠다든지 하는 것들에 대해서는 조금 준비를 하고 최대한 가족분들이 불편하지 않게 말을 해야겠다 해서 그런 거를 조금 준비를 하고 가는. (A10)

원활하게 면담을 진행하기 위한 사전 준비의 방법으로 더불어 면담을 위한 가상 연습이 있다. 면담예행 연습은 자신의 가상 면담 진행을 녹음해서 들 어보거나 가족이나 친구들 앞에서 가상 면담을 진행하는 것이다.

- 이제 간혹 차에서 저도 이제 녹음을 켜놓고 갈 때는 있어요. 왜냐하면 조금 시간이 있거나 이럴 때에는 녹음을 켜놓고 가서 도착해서 사실 조금 들어보고, 이 말은 그냥, 어, 써도 될 것 같고 이 말은 하면 조금, 어, 좀 기분이 나쁘실 수도 있을 것 같다 하는 말은 조금 빼야 되겠다 하고. 사실 저도 이제 어느 정도 이제 경험이 있어도 할 때마다 긴장 이 되고 할 때마다 다른 분들을 뵈는 거니까 항상 운전하면서 그냥 혼잣말을 많이 해요. 그렇게 그래서 이렇게 말하면 더 나을 것 같고 그렇게 면담을 하러 가는 게 아니더라도 이제 조금 연습을 하고 어, 그리고 이제 하고 오면서도 다시 연습을 해요. (A10)
- 그리고 제가 그때 당시에 그래서 보호자분께 직접 면담을 하기 전에, 저희 가족이나 뭐 제 친구들한테 그 면담을 많이 연습을 했었거든요. (A6)

3) 공감과 지지를 위한 물품 준비: 슬퍼하고 힘들어 하고 있는 가족을 지지하고 그들이 원활하게 면담에 참여할 수 있도록 하기 위해서 음료수, 손수건 등과 같은 다양한 물품을 면담 전에 준비하는 것이 필요하다.

- 그다음에 뭐 준비할 수 있으면 뭐 좀 뭐 여름에는 그래도 물이라든지

시원한 물이라든지 아니면 좀 왜냐하면 설명이 길어지다 보면 좀 한 모금 드시거나 아니면 겨울 같은 경우에는 좀 헛기침이라든지 잔기침 많이 하시는 분들 있으면 따뜻한 거는 조금 드시고 하라고 하면 드시고 조금 더 좀 진정이 되는 것 같고 또 많이 우시는 것 같다면 이제 뭐 휴지라든지 이런 거 미리 갖다 놓고 하고 (A1)

- 상황에 대해서 아무래도 공감을 해드려야 되기 때문에, 항상 뭐 면담을 진행을 할 때 눈물을 흘리시는 분들께 휴지를 드린다거나, 아니면 저희가 손수건이 나온 게, 물품으로 나온 게 있어서. (.....) 그래서 준비를 해 가서 미리 이렇게 건네 드린다든가 하면서 같이 다독여드리면 아무래도 그냥 계속 눈물 흘리시는 것보다 조금 더 빨리 이제 조금 추스르고 저희 얘기를 경청을 해주시길 하시더라고요. 뭔가 나를 위해 이렇게 준비가 되어 있구나라고 느끼셨는지. (A6)

(4) 환경 조성

가족과의 면담을 원활하게 수행하기 위해서 코디네이터가 해야 할 중요한 과제 가운데 하나가 면담 수행을 위한 적절한 환경 조성이다. 여기에 속하는 것으로는 독립적 면담 장소 확보, 면담 공간 분위기 조성, 충분한 면담 시간 확보 등이 있다.

1) 독립적 면담 장소 확보: 장기구득 면담은 충격과 슬픔에 휩싸인 가족과 장기기증이라는 예민한 주제를 다루는 의사소통이기 때문에 면담에 참여하지 않는 다른 사람이 볼 수 있거나 대화 내용을 들을 수 없으며 타인으로 인해 대화가 중단되지 않도록 독립적이고 사적인 면담 장소를 확보하는 것이 중요하다.

- 장기이식 센터라는 공간이 이 보호자분들만 유가족분들만 오는 게 아니라 수혜 받는 사람들도 와가지고 뭐 어.. 자기 뭐 자기 기증할 건데 자기들끼리 가족끼리 기증할 건데 그런 것도 면담도 많이 오시고, 타 부서 사람도 많이 왔다갔다 거리거든요. 그렇게 되면 문 열 때마다 슬

직히 사람이 본능상 이렇게 딱 쳐다보거든요. 그러면 면담의 흐름이 끊겨버려요(A1)

- 장소가 마련이 되면 편안하게 특히 그리고 공개된 장소보다는 좀 더 이렇게 문이 쳐져 있고 보호자분들이 진솔하게 말할 수 있을 정도로 그런 공간을 좀 마련해 주는 게 좋겠더라고요. 왜냐면 이제 그런 가족분들은 대부분 이제 지금 상황을 못 받아들이고 있는 상황에서 사실 저희를 만나는 건데 이야기 꺼내는 게 되게 쉽지가 않으시더라고요. 그래서 공개된 장소에서 하게 되면 대부분 말을 많이 안 하시더라고요 (A9).

하지만 의료기관 중에 그런 사적이고 독립적인 공간이 확보되어 있지 않은 경우가 많아서 병원 또는 카페의 구석진 곳이나 가족이 동의한다면 그들의 집에서 면담하는 경우가 있다.

- 네 그래서 이제 미리 양해를 구하는 거예요. 카페에서 이렇게 되는데 괜찮으실까요? 하면 이제 카페에서도 좀 뭐 좀 구석에 가거나 (.....) 대부분 조금 구석에 가가지고 좀 안 들리게끔 다른 분들한테. 그렇게 좀 진행을 하고. (A1)
- 더 조용한 데에서 하고 싶다고 하면 중환자실 쪽에 말씀을 드리거나 해서 최대한 그래도 사람이 많이 돌아다니지 않는 곳으로 이제 이동을 해서 말씀을 드리고 아니면 원내에 있는 카페를 이용하거나 그런 식으로 좀 진행을 하려고 하는 편인 것 같습니다. (A6)
- 이제 저희는 면담을 진행을 하려고 하는데. 거동이 불편하신 분들 같은 경우에는 어쩔 수 없이 저희가 집으로 가기도 하거든요. (A6)

2) 면담 공간 분위기 조성: 가족이 면담에 편안하게 임할 수 있도록 계절적 조건에 알맞게 면담 장소를 따뜻하거나 시원하게 하고 조명도 적절하게 하는 공간 분위기 조성을 하는 것이 중요하다.

- 환경조성은 이제 지금 겨울이니까 일단 좀 따뜻하게. 이제 공간을 조금 따뜻하게 하고. 그리고 조금 너무 어둡지 않게 그러면 분위기가 너

무 다운이 되고 그리고 이제 제가 슬라이드를 보여줄 때 너무 안 보일 수도 있는 부분도 있고 너무 어두운, 그러니까 이게 제 기준에서 얘기드리는 거고 (A1)

- 면담할 때 특히나 이제 좀 신경 쓰는 부분이 있다고 하면 보호자분이 편안하게 할 수 있도록 최대한 분위기 조성을 좀 해드리고. (A9)

3) 충분한 면담 시간 확보: 가족과의 좋은 면담을 위한 조건과 요소 가운데 하나가 가족에게 다양하게 상세한 정보제공과 공감을 해줄 수 있는 충분한 대화시간을 확보하는 것이다.

- 의사소통이 진짜 중요한 것 같아요. 최대한 대화를 많이 하는 게. 저희 좀 바쁘다 보니까 힘들긴 하지만. (A8)
- 정말 열심히 들어주시고, 자기가 알고 있는 정보를 다 드리려고 하고 그 사람한테 공감하고 그런 분이 계시거든요. 근데 그 선생님 또 동의도 잘 받아요, 확실히. 그래서 이게 면담하는 시간이랑도 어느 정도 상관이 있나? 이런 생각이 조금 들긴 하더라고요. (A2)

3. 뇌사자 가족 관련 요인과 조건

뇌사자가 생전에 장기기증 희망등록등을 통해 장기기증에 동의를 했다고 하더라도 뇌사자 가족이 기증에 반대를 할 경우 장기기증은 이루어지지 않는다. 그렇기 때문에 장기기증에 결정적인 의사결정권자는 뇌사자 가족이라고 할 수 있다. 뇌사자 가족이 장기기증 동의에 영향을 끼치는 조건과 요인으로는 뇌사에 대한 이해와 수용, 장기기증에 대한 긍정적 인식, 심리적 안정 등이 있다.

(1) 뇌사에 대한 이해와 수용

장기구독 코디네이터가 가족과 면담 전에 의료진이 가족에게 뇌사에 대한

정확하고 구체적인 설명을 했을 경우 가족이 면담에 적극적으로 참여하고 장기증에 동의할 가능성이 커진다.

- 저희가 ‘뇌사 상태에 대한 거 설명해 주세요’ 계속 얘기를 하거든요. 그래서 그런 거에 대한 설명을 했을 때 보호자가 좀 더 기증에 대해서 받아들이기가 좀 괜찮지 않을까라는 생각이 들어요. 그런 얘기를 하고 나서 저희한테 환자가 넘어왔을 때 좀 더 좀, 좀 마음을 내려놓으시거든요. (A4)
- 의사가 만약에 처음에 정확하게 얘기를 해주면 참 좋을 텐데라는 생각을 하기는 하거든요. 환자 상태에 따라서. 정말 깨어날 수 없다 뭐 이런 거를 정확히 보호자분이 파악을, 이제 생각을 하고 있으면 괜찮지만 계속 이제 기적을 바라시는 분들이 좀 많으셔가지고 네, 그래서 그런 거. (A5)

(2) 장기기증에 대한 긍정적 인식

뇌사자 가족이 평소에 장기기증에 대한 긍정적인 인식을 하고 있을 경우 가족이 면담에 보다 열린 마음으로 참여하고 수용도가 높아진다. 뇌사자 가족이 장기기증에 대해서 부정적 인식을 가지고 있는 경우 면담 자체를 거부하기도 한다.

- 사실 기증에 대해서 긍정적인 분들은 저희가 조금 편하게 말씀을 드려도, 이렇게 그 상황에 대해서 잘 이해를 하고 받아들여 주시는데. (A6)
- 처음부터 그냥 기증이라는 거 자체에 대해서 아예 마음을 닫고 오시는 분들도 있거든요. 처음 설명을 아예 안 듣고 싶는데, 자꾸 주치의가 들으라고 하니깐, 그냥 듣기는 듣는데, 나는 처음부터 할 생각 없다. 이런 식으로 하거나 아니면 설명을 제가 처음 이렇게 듣잖아요. 근데 드리자마자 “제가 다 들어야 돼요?” 이렇게 말씀하시는 경우도 있거든요. (A2)

(3) 가족의 심리적 안정

가족이 차분하게 장기구독 면담에 참여하기 위해서 슬픔이나 분노와 같은 심리적 불안정 상태가 해소되어야 한다. 가족이 심리적으로 안정되기 위해서는 무엇보다도 가족이 차분해질 때까지 기다려야 한다.

- 화난 사람한테 차분하게 다가가니까 이게 사그라들더라고요. (.....) 그래서 좀 진정시키고 저도 차분하게 얘기를 하고 나중에 이제 좀 진정이 되시면 이제 뭔가 얘기를 하면 그때는 이제 또, 자기도 차분하게 얘기를 하시더라고요. 저는 그게 제일 좋은 것 같고 (A1)
- 사나운 분들은 (.....) 좀 피하면 피하고 이분에게 머리 식힐 시간만 조금만 드리면 저한테 더 이상 안 그러시거든요. (.....) 조금 지금 충분히 많이 흥분하신 것 같은데, 조금만 이따가 다시 이야기하자고. 그렇게 대응하는 게, 이분들이 그러면 금방 가라앉으시더라고요. (A2)

4. 사회 관련 조건과 요인

효율적인 장기구독 면담의 사회적 조건과 요인은 장기기증 및 장기이식과 관련된 사회적 인식과 관련이 있다. 장기기증과 관련된 사안이 미디어를 통해서 부정적 또는 긍정적으로 다루어질 경우 이에 따라서 장기기증에 대한 사회적 인식과 장기기증 동의여부도 영향을 받는다.

- 기증 현황이나 이런 걸 봤을 때 확실히 사회적으로 좀 안 좋게 이슈가 됐을 때 확실히 떨어지는 그걸 볼 수가 있더라고요. (A6)
- 뉴스에서도 막 배우 이성민 배우가, 아. 김성민 배우가 기증을 했다는 게 이렇게 나오고, 김수환 추기경도, 뭐 이렇게 나오고 뭐 이렇게 하면서 사람들이 그럼 나도 기증해야지 좀 이런 인식이 강했었는데 2017년도에 기증에 관한 부정적인 여론이 좀 있었어요. 그와 관련된 기증을 했는데 예우를 제대로 안 해준다더라. 이런 뉴스가 한 번 있고 나서 (.....) 기증이 갑자기 푹 떨어졌어요. 한 10%, 20%가 급감했는 거

예요. (.....) 그러면서 이런 문화적인 부분이 정말 사람들 인식 속에 이렇게 스며드는 게 정말 중요하구나. (A2)

V. 논의

효율적인 장기구득 면담의 조건과 요인은 의료진, 코디네이터, 뇌사자 가족, 사회 등과 관련이 있다. 의료진 관련 조건과 요인은 뇌사자 가족에게 뇌사에 대해서 구체적이고 충분한 정보를 제공하는 것이다. 이를 통해서 뇌사자 가족이 가족의 사망 사실을 명확히 이해하고 수용할 수 있게 된다. 뇌사자 가족이 뇌사를 이해하지 못하거나 뇌사자 가족이 가족의 뇌사 상태를 이해하지 못하거나 수용하지 못할 경우 장기기증은 이루어질 수 없다. 뇌사를 이해하지 못하거나 수용하지 못했다는 것의 함의는 가족이 아직 사망하지 않고 살아 있고 회복될 수 있을 것이라는 믿음을 뇌사자 가족이 가질 수 있다는 것이다 (Morales et al., 2018). 이와 같은 상태에서 뇌사자 가족이 뇌사자의 장기기증에 동의하기는 어렵다. 그러므로 뇌사자 가족에 대한 의료진의 뇌사에 대한 구체적이고 상세한 정보제공은 장기구득 면담이 원활하게 이루어지기 위한 필수 토대이다.

장기구득 면담에서 코디네이터가 해야 하는 과제는 한편으로는 뇌사자 가족이 장기기증 결정을 하는 데 필요한 정보를 구체적이고 상세하게 제공하는 것이고(Morales et al., 2018; Trzcińska, Woderska & Włodarczyk, 2014), 다른 한편으로는 가족의 사망으로 인해서 정서적 어려움을 겪고 있는 가족에게 정서적 지원을 하는 것이다. 이를 위해서 코디네이터는 장기기증과 장기이식에 관한 충분한 지식을 갖추고 있어야 하고, 가족과의 신뢰 관계형성을 위한 의사소통과 경청 및 공감에 대한 수행 능력을 갖추고 있어야 한다(Morales et al., 2018; Siminoff, Traino & Genderson, 2015). 또한 가족에게 적절한 지식과 정서적 지원을 위해서 가족에 대한 정확한 이해 능력이 요구되기도 하다. 이러

한 역량과 수행능력을 갖추기 위해서 코디네이터는 다양한 경험과 이로부터 나오는 자신감, 심리적 안정과 타자성, 장기기증의 의미에 대한 확신과 열정 및 헌신 그리고 여유와 유연함 등과 같은 자질과 성향이 필요하다(Caballero et al., 2012; Santos, Massarollo & Moraes, 2014; Siminoff, Agyemang & Traino, 2013). 가족과의 면담을 효율적으로 수행하기 위해서 코디네이터는 면담을 위한 사전준비가 필요하다. 사전준비를 위해서 코디네이터는 뇌사자와 그의 가족에 대한 정보를 최대한 수집해야 한다. 또한 코디네이터는 면담 계획 수립과 예행연습을 통해서 면담이 원활하게 수행될 수 있도록 해야 한다. 면담이 원활하게 진행되기 위해서는 독립적이고 사적인 면담 장소의 확보와 면담 공간의 분위기 조성 및 가족에 대한 정보제공과 정서적 지원을 위한 충분한 면담 시간 확보가 필요하다(Trzcińska, Woderska & Włodarczyk, 2014; Potter et al., 2017; Vincent & Logan, 2012).

장기기증을 위한 의사결정권자인 가족이 면담에 적극적으로 참여하기 위한 조건과 요인으로는 뇌사에 대한 이해와 수용, 장기기증에 대한 긍정적 인식 및 심리적 안정이 필요하다. 이를 위해서는 무엇보다도 먼저 의료진이 가족에게 뇌사에 대한 충분한 정보제공을 함으로써 뇌사에 대한 이해와 수용을 하도록 해야 한다(Moraes et al., 2018). 뇌사자 가족이 의료진으로부터 뇌사에 대한 충분한 정보제공을 받지 않은 상태에서 장기구득 면담과 장기기증 요청을 받게 되면 가족이 긍정적으로 반응하기 어렵다(Morgan & Miller, 2014). 또한 대부분 갑작스럽게 발생하는 가족의 뇌사로 인해서 가족이 충격과 슬픔이 어느 정도 진정되기 전에 장기구득 면담을 수행하는 것도 바람직하지 않다. 이러한 문제를 해소하기 위해서 코디네이터는 가족이 충격과 슬픔을 진정시킬 수 있는 충분한 시간을 배려해야 하고, 장기기증 요청 전에 가족이 심리적 안정을 회복할 수 있도록 다양한 배려와 존중 및 지지와 공감적 행위를 해야 한다(Trzcińska, Woderska & Włodarczyk, 2014; Moraes et al., 2018). 뇌사자 가족이 장기구득 면담에 적극적으로 참여하게 하고 장기기증을 위한 긍정적인 결정을 하기 위한 또 다른 조건과 요인은 뇌사자 가족의 장기기증에

대한 긍정적 인식이다(Caballerol et al., 2012). 이를 위해서 무엇보다도 장기기증에 대한 다양한 대중교육과 미디어를 통한 홍보가 필요할 것이다. 이는 장기기증에 대한 긍정적인 사회적 이미지 제고에도 도움이 될 것이다.

VI. 결론

이 연구는 현장에서 장기구득 활동을 하고 있는 코디네이터의 관점에서 효율적인 장기구득 면담과 장기기증의 구체적인 조건과 요인을 발견하고 체계화하였다. 효율적인 장기구득 면담을 위한 코디네이터 관련 조건과 요인에 대한 이 연구의 결과는 향후 장기구득 코디네이터의 교육과 다양한 교육 프로그램을 개발하는 데 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다. 장기구득 면담 수행과 장기기증 요청을 위해서 갖추어야 할 코디네이터의 성향과 자질 그리고 역량과 수행 능력의 제고는 일회적이고 단기적인 교육으로 달성되기 어렵다는 점에서 다양하고 지속적이며 체계적인 교육 프로그램이 향후 연구를 통해서 개발되어야 할 것이다.

【주제어】 장기기증 의사소통, 장기구득 면담, 장기구득 면담의 효율적인 조건과 요소, 장기구득 코디네이터의 의사소통 능력, 질적 연구

[참고문헌]

- 김귀분 신경림, 김소선, 유은광, 김남초, 박은숙, 김혜숙, 이경순, 김숙영, 서연옥, 김남선, 김미영, 김이순, 김정숙, 권혜진, 손수경, 오원옥, 오현수, 이가연, 이은자, 전은영, 최양자, 현명선 (2005). *질적 연구 방법론*. 서울: 현문사.
- 박용익 역 (2011). *이야기 분석*. 서울: 역락.
- 박용익 (2012). 질적 연구와 텍스트언어학. *텍스트언어학* 32, 123-145.
- 박용익 (2015). *그들은 왜 자살을 생각하게 되었는가?* 서울: 고려대학교 출판문화원.
- 한국장기조직기증원 (2020). *장기구득 코디네이터 업무지침서*. 제 3판. 서울: 한국장기조직기증원
- Caballero, F., Puig, M., Leal, J., Huayhualla, C., Manzano, A., Ris, J., & Benito, S. (2012). Family interview guide for requesting organ donation for transplantation and evaluation using the Appraisal of Guidelines Research and Evaluation (AGREE II) Instrument. *Cells Tissues Organs* 16, 163-169.
- Donation & Transplantation Institute (2021). *Transplant Procurement Management Manual*. 4. edition.
<https://tpm-dti.com/transplant-procurement-management-manual/>.
- Moraes, E. L. de, Dos Santos, M. J., de Barros E. Silva L.B., de Lima Pilan, L., de Lima, E., de Santana, A.C. & Martins, M.S. (2018). Family interview to enable donation of organs for transplantation: Evidence-based practice. *Transplantation proceedings*, 50(3), 705 - 710.
- Morgan, S. & Miller, J. (2002). Communicating about gifts of life: the effect of knowledge, attitudes, and altruism on behavior and behavioral intentions regarding organ donation, *Journal of Applied Communication Research*, 30:2, 163-178, DOI: 10.1080, 00909880216580
- Potter, J.E., Herkes, R.G., Perry, L., Elliott, R.M., Aneman, A., Brieva, J.L., Cavazzoni, E., Cheng, A.T., O'Leary, M.J., Seppelt, I.M. & Gebiski, V. (2017). COMFORT study investigators (2017). COMMunication with Families regarding ORgan and Tissue donation after death in intensive care (COMFORT): protocol for an intervention study. *BMC health services research*, 17(42), 1-10.
- Santos, M.J. & Massarollo, M.C.K.B. (2011). Factors that facilitate and hinder family interviews in the process of donating organs and tissues for transplantation. *Acta Paul Enferm* 24(4), 472-478.

- Santos, M.J. dos, Massarollo, M.C.K.B. & Moraes, E.L. de (2014). The Family Interview in the Process of Donating Organs and Tissues for Transplantation: Perceptions of Potential Donors' Relatives. *Transplantation Proceedings* 46, 1674-1677.
- Siminoff, L.A., Agyemang, A.A. & Traino, H.M. (2013). Consent to organ donation: a review. *Prog Transplant* 23(1), 99 - 104.
- Siminoff, L.A., Traino, H.M. & Genderson, M.W. (2015). Communicating Effectively About Organ Donation: A Randomized Trial of a Behavioral Communication Intervention to Improve Discussions About Donation. *Transplant Direct* 1(2):e5, 1-9.
- Trzcińska, M., Woderska, A. & Włodarczyk, Z. (2014). Psychological principles in regard to the interview with the deceased donor's family. *Anaesthesiology Intensive Therapy* 46(3), 200 - 207.
- Vincent, A. & Logan, L. (2012). Consent for organ donation. *BJA: British Journal of Anaesthesia* 108 (S1), 80 - 87.
- Woods, P. (2006). *Qualitative Research*. University of Plymouth.

[국문초록]

생명을 살리고 건강을 회복시킬 수 있는 최후의 의료 수단으로 간주되고 있는 장기이식을 위해서는 장기기증이 필수적이다. 장기기증의 필수 조건은 뇌사자 가족의 동의인데 이는 장기구득 면담을 통해서 이루어진다. 그러므로 장기기증 동의를 제고를 위해서 필요한 조건 가운데 하나는 장기구득 코디네이터의 면담 수행 능력을 향상시키는 것이다. 이를 위해서 무엇보다도 필요한 것은 효율적인 장기구득 면담의 조건과 요인에 대한 지식이다.

이 논문의 목적은 장기기증에 필수적인 뇌사자 가족의 장기기증 동의를 제고를 위해서 필요한 조건과 요인을 질적 연구를 토대로 밝혀내는 것을 목적으로 한다. 효율적인 면담의 조건과 요인의 탐구를 위한 자료는 다년간의 장기구득 면담 경험이 있는 코디네이터 10명을 대상으로 내러티브 인터뷰를 통해서 수집하였다. 연구 자료는 질적 연구 방법을 통해서 분석하였다.

연구 결과 장기구득 코디네이터가 생각하는 효율적인 뇌사자 가족과의 면담을 위한 조건과 요인은 모두 22개로 확인되었다. 이들은 의료진, 코디네이터, 가족 그리고 사회라는 대범주로 재분류되었다. 의료진 관련 조건과 요인으로는 가족에게 뇌사에 대한 충분한 설명이 있고, 코디네이터 관련 조건과 요인으로는 자질과 성향(경험과 자신감, 심리적 안정, 타자성, 장기기증의 의미에 대한 확신, 열정과 헌신, 여유와 유연함), 역량과 수행 능력(충분한 지식, 의사소통 능력, 경청과 공감 능력, 이해 능력, 관계형성 능력), 충분한 사전 준비(최대한의 정보 수집, 면담 계획 수립과 예행 연습, 공감과 지지를 위한 물품 준비) 및 환경 조성(독립적 면담 장소 확보, 면담 공간 분위기 조성, 충분한 면담 시간 확보) 등이 있다. 뇌사자 가족 관련 조건과 요인으로는 뇌사에 대한 이해와 수용, 장기기증에 대한 긍정적 인식, 심리적 안정 등이 있는 것으로 밝혀졌다. 사회 관련 조건과 요인으로는 장기기증에 대한 긍정적 이미지가 있다.

이 연구의 결과는 장기구득 코디네이터의 면담 수행 능력 계발을 위한 교육과 다양한 교육 프로그램을 개발하는 데 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

[Abstract]

The Coordinator's Perception of Conditions and Factors of Effective Organ Procurement Interviews – A Qualitative Study

Yeonok Jeoung (Kyungdong University, Department of Nursing)

Chanung Kim (Chungang University, Department of Medicine)

Jungsun Kim (Hanyang University, Department of Korean Education)

Jung-Woo Lee (Kyungin University, Department of Korean Education)

Yongik Bak (Independent Researcher)

The consent of the deceased's family for organ donation is decided in organ procurement interview. Therefore, one of the necessary conditions to increase the organ donation consent rate is to improve the interview performance of the organ procurement coordinator. Knowledge about the conditions and factors of an effective organ procurement interview is essential to improve the interview skill of the organ procurement coordinator.

The purpose of this paper is to find out, based on qualitative research, the conditions and factors necessary to improve the organ procurement interviews of the coordinator and to increase the organ donation consent rate of the brain-dead patient's family. The data for exploring the conditions and factors of an effective interview were collected through narrative interviews with 10 experienced organ procurement coordinators. The research data were analyzed through a qualitative research method.

As a result of the analysis, 22 conditions and factors for an effective interview with the brain-dead patient's family were found. They were classified into four categories. Medical staff-related conditions and factors include a sufficient explanation of brain death to the family. Coordinator-related conditions and factors include qualities and dispositions (experience and confidence, psychological stability, otherness, confidence in the meaning of organ donation, passion and dedication, flexibility), competence and performance (sufficient knowledge, communication skills, active listening and empathy, comprehension ability, and relationship building skills), and sufficient preparation (collecting as much information as possible, planning and rehearsing

interviews, preparation of supplies for support) and appropriate environment creation (private interview space, comfortable atmosphere for the interview, sufficient interview time). It was found that the conditions and factors related to the family of the brain dead patient include understanding and acceptance of brain death, a positive perception of organ donation, and psychological stability. As a social condition and factor, there is a positive image of organ donation.

The results of this study can be used as basic data for developing various educational programs and education for improving the interview skills of organ procurement coordinators.

【Keywords】 organ donation communication, organ procurement interview, conditions and factors for efficient organ procurement interview, communication competence of organ procurement coordinator, qualitative research

논문투고일: 2022년 10월 27일 / 논문심사일: 2022년 12월 06일 / 게재확정일: 2022년 12월 13일

【저자연락처】 dialog62@gmail.com