

장기구득 코디네이터의 의사소통 능력 개발을 위한 의사소통 교육의 이론과 방법론

이혜용* · 김정선** · 이정우*** · 박용익**** · 진정근*****

I. 들어가는 말

많은 경우 치료의 마지막 수단인 장기 이식을 위해서 장기 기증은 필수적이다. 뇌사자가 생전에 장기 기증 의사를 밝혔다고 하더라도 장기 기증을 위한 최종 결정은 뇌사자 가족에 의해서 이루어진다. 장기 기증 결정은 의료진에 의해서 환자의 뇌사 판정이 내려지고 뇌사자 가족에게 통보된 이후 뇌사자 가족과 장기구득 코디네이터 사이의 면담을 통해서 이루어진다. 뇌사자 가족의 장기 기증 동의에 영향을 끼치는 것으로는 의료진 관련 요인(치료 및 진단

* 주 저자: 이화여자대학교 국어국문학과 강사

** 공동저자: 한양대학교 국어교육과 부교수

*** 공동저자: 경인교육대학교 국어교육과 강사

**** 공동저자: 고려대학교 독일어권문화연구소 연구원

***** 교신저자: 공주대학교 독어독문학과 교수

과정 상세 설명), 뇌사자 가족 관련 요인(뇌사에 대한 이해와 수용, 심리적 안정, 성향과 가치관, 뇌사자가 생전에 표명한 기증 의지에 대한 가족의 인식, 의료진에 대한 긍정적 인식, 뇌사와 장기 기증에 대한 충분한 지식), 코디네이터 관련 요인(면담을 위한 환경 조성(시간 및 장소), 경청과 공감, 장기기증에 관한 정확하고 상세한 정보제공, 성향과 자질, 의사소통 및 관계 형성 능력, 면담을 위한 충분한 사전 준비) 등이 있다(정연옥, 박용익, 2022, 2). 뇌사자 가족 관련 요인 가운데 뇌사자 가족의 뇌사에 대한 이해와 수용, 심리적 안정, 의료진에 대한 긍정적 인식, 뇌사와 장기기증에 대한 충분한 지식 등은 의료진이나 장기구득 코디네이터와의 면담 과정에서 형성된다. 그러므로 면담은 뇌사자 가족의 장기 기증 동의에 결정적인 영향을 끼친다(Santos & Massarollo, 2011, 473; Santos, Massarollo & Moraes, 2014, 1675; Trzcińska, Woderska & Włodarczyk, 2014, 200).

장기 기증 동의 결정이 이루어지는 장기구득 면담의 전 과정이 의사소통의 과정이므로 의사소통 또한 장기 기증 동의 과정에서 핵심적인 요인이기도 하다.¹⁾ 장기구득 코디네이터의 의사소통 능력의 향상은 뇌사자 가족의 장기 기증 동의율을 제고할 수 있는 가장 좋은 방법으로 여겨지고 있다. 장기구득 코디네이터가 뇌사자 가족과 효율적으로 의사소통할 수 있게 되면 장기 기증 요청에 대한 믿음을 갖게 되고 뇌사자 가족과의 장기 기증에 대한 대화의 시간과 주제의 수가 늘어나는 것으로 보고되고 있다(Moraes et al., 2018, 708). 효율적인 장기구득 의사소통의 또 다른 긍정적인 효과는 뇌사자 가족의 장기 구득 면담에 대한 만족도가 높아지고 뇌사자 가족이 장기기증 동의를 위한 충분한 정보를 갖게 되며, 장기구득 코디네이터의 장기 기증 요청에 대한 스

1) "Communication is key to successful requests."(Siminoff, Traino & Genderson, 2015, 1); "Effective communication is the key to a successful family interview."(Moraes et al., 2018, 705); "Health care team-to-family communication is critical in improving consent rates for organ donation."(Ebadat et al., 2014, 1473); "Effective communication affects donation by improving the request process and thereby increasing the likelihood of obtaining family consent."(Siminoff, Agyemang & Traino, 2013, 102).

트레스가 경감되면서 이들의 이직율이 낮아지게 되는 것이다. 이러한 모든 긍정적인 효과는 장기 기증 동의율 제고로 이어진다(Siminoff et al., 2009, 29).

이 연구는 기존의 장기구득 의사소통 교육의 한계를 극복하고 구체적이고 한국의 장기 구득 의사소통 상황에 적합하고 효율적으로 활용할 수 있는 장기 구득 코디네이터의 의사소통 능력 계발을 위한 교육 프로그램의 제시를 목적으로 한다. 의사소통 교육 프로그램의 제시는 한편으로 한국의 장기 구득 코디네이터의 의사소통 교육의 문제점에 대한 인식과 개선 방향을 토대로 하고 다른 한편으로는 의사소통 능력 계발을 위한 보편적 원리를 토대로 한다. 교육 프로그램의 구체적인 방법론으로는 질적 연구와 대화분석론을 융합한 의사소통 교육 방법론과 내러티브 인터뷰 활용법이 활용될 것이다.

다음 2장에서는 먼저 현재 한국장기조직 기증원이 실시하고 있는 장기구득 의사소통 교육의 현황에 대해서 살펴본 후, 그에 대한 장기구득 코디네이터의 경험에 대한 질적 연구 결과를 요약해서 제시할 것이다. 이 과정에서 장기구득 의사소통 교육의 개선을 위해서 필요하다고 코디네이터가 생각하는 요인에 대해서 탐구할 것이다. 3장에서는 효율적인 장기구득 의사소통 교육의 토대가 될 수 있는 기초 원리에 대한 논의를 할 것이다. 4장에서는 장기구득 의사소통 능력 계발을 위한 교육 프로그램으로 질적 연구와 대화분석적 연구를 융합한 장기구득 의사소통 교육 프로그램과 코디네이터의 경청과 공감 능력 계발을 위한 내러티브 인터뷰 활용 방법을 소개할 것이다.

II. 장기구득 의사소통 교육의 현황과 개선을 위한 요망 사항

한국장기조직기증원은 장기 구득 과정에서 의사소통의 중요성을 인식하고 장기구득 코디네이터의 의사소통 능력 계발을 위한 교육을 실시하고 있다. 이러한 교육은 장기구득 코디네이터의 입사 시와 입사 후로 나누어 살펴볼 수 있다. 한국장기조직기증원은 신규 장기구득 코디네이터를 대상으로 입사

시에 6개월 정도의 시간에 걸쳐 직무 수행에 필요한 전반적인 내용을 교육한다. 이때 장기구득 면담과 관련된 의사소통 교육 프로그램은 “뇌사추정자 통보”, “보호자 초기 상담 및 동의”와 같은 주제로 2시간 정도 진행한다(2021년 기준)²⁾. 입사 후에는 지부 단위로 매월 1회 이루어지는 월별 교육과정과 전국 단위로 연중 1박 2일의 집합형으로 이루어지는 심화 교육과정이 있다. 이 때 의사소통 교육 프로그램은 “정신과 의사가 보는 기증에 부정적인 가족 대응법”, “보호자 초기 상담 및 동의”, “뇌사추정자 가족과의 효율적인 커뮤니케이션”, “효과적인 설득의 기법” 등의 주제로 2~5시간 정도 이루어진다(2023년 기준)³⁾.

장기구득 코디네이터의 장기구득 의사소통 경험에 대한 질적 연구 결과 코디네이터는 장기구득을 위한 뇌사자 유가족과의 면담에서 의사소통이 매우 중요하다고 인식하고 있지만 그러한 중요성에 부합하게 효율적으로 의사소통을 수행하는 데 한계를 느끼는 것으로 나타났다.⁴⁾ 장기구득 코디네이터는 그에 대한 이유로 한국장기조직기증원이 제공하고 있는 장기구득 의사소통 교육이 체계적이거나 효율적이지 못한 것을 꼽고 있다. 코디네이터가 기존의 의사소통 교육 방식이 체계적이거나 전문적이지 못하다고 느끼는 이유는 신입 코디네이터가 선배 코디네이터의 장기구득 면담에 대한 관찰이나 현장 경험을 통해서 스스로 의사소통 방법을 습득하는 경우가 대부분이기 때문인 것으로 나타났다. 기존 교육의 비전문성의 또 다른 이유는 장기구득 면담 의사소통의 특성과 의사소통이 이루어지는 현장에 대한 이해가 부족한 비전문가가 일반적인 의사소통의 원리와 방법에 대한 교육을 제공하는 것과 관련이 있다. 기존에 제공된 의사소통 교육에 대해서 코디네이터는 실제 현장에서 의사소통 교육의 효율성이 부족하고 적용의 한계를 가지고 있는 것으로 판단하고

2) 한국장기조직기증원(2021). 한국장기조직 기증원의 신규코디네이터 교육시간표.

3) 한국장기조직기증원(2023). 한국장기조직 기증원의 월별 및 심화교육 커리큘럼.

4) 한국의 장기구득 코디네이터의 의사소통 교육 경험에 대한 질적 연구 결과에 대한 내용은 김정선 외(2024)를 요약한 것이다.

있다. 코디네이터는 그 이유로 교육의 내용이 외국의 사례를 토대로 하기 때문에 한국의 장기구득 면담이 이루어지는 현장에 적용하는 데 한계가 있다고 보고 있다. 또한 의사소통 교육의 내용이 특정한 상황에 고정된 특정 방식의 의사소통 수행 방법과 관련이 있거나, 교육 방법이 주로 이론적이고 강의 중심적이었던 것도 이수 받은 교육을 현장에서 적용하고 활용하는 데 한계로 작용하였다.

장기구득 코디네이터는 장기구득 면담 의사소통 교육의 한계를 극복하고 개선할 수 있는 의사소통 교육의 내용과 방법에 관한 몇 가지 의견을 제시하였다. 장기구득 코디네이터가 선호하는 의사소통 교육의 내용은 가족의 갑작스러운 뇌사로 인해서 슬픔과 충격에 빠진 뇌사자 가족에 대한 위로, 배려, 공감과 경청의 방법 및 이를 위한 표현 방식과 같은 관계 중심적 의사소통 방법과⁵⁾ 다양한 의사소통 상황에 따른 적절하고 유연한 의사소통 방법에 관한 것이다. 장기구득 코디네이터와의 의사소통 과정에서 뇌사자 가족이 긍정적으로 경험하였고, 장기구득 면담의 개선을 위한 요인으로 의사소통의 정서적이고 관계 중심적 측면을 꼽았다는 점에서(김정선 외, 2023, 12)⁶⁾ 장기구득 면담의 참여자인 코디네이터와 뇌사자 가족의 체험과 의견이 일치한다.

장기구득 코디네이터는 의사소통 능력의 향상을 위한 첫 번째 방법으로

5) Watzlawick, Beavin, & Jackson(1967, 51-54)에 따르면 의사소통은 내용 정보와 관계 정보의 요소로 구성된다. 전자, 즉 내용 중심적 의사소통의 핵심 요소는 발화가 언어로 표현하는 사실(fact)에 대한 내용 정보와 관련이 있는 것으로서 주로 언어 수단을 통해서 교환된다. 후자, 즉 관계 중심의 의사소통은 발화의 의도와 목적, 즉 의사소통 기능에 대한 정보와 관련이 있는 것으로서 주로 비언어적 의사소통 수단을 통해서 교환된다. 내용 중심적 의사소통이 인지적 사실 정보가 중심이 된다면, 관계 중심적 의사소통은 정서적이고 사안에 대한 태도나 의사소통 참여자 사이의 역할과 사회적 관계가 중심이 된다(박용익, 2014, 31).

6) 의사소통이 문제가 되는 요인이 관계적 측면과 관련이 있다는 사실은 매우 보편적인 현상으로 보인다. 의사와 의사 간호사와 의사, 간호사와 간호사 등의 의사소통에 대한 연구 결과 의사소통이 위계적이고 권위적이며 일방향적이며 비존중적인 것으로 나타났다(박용익, 정연옥, 2017, 118). 그렇기 때문에 이들이 긍정적으로 평가하거나 바람직하다고 생각하는 의사소통은 관계 중심적 의사소통과 관련이 있는 것으로서 상대방이 자신을 존중하고 배려하며 의사소통이 평등하고 양방향적으로 수행될 때이다(박용익, 정연옥, 2017, 121f).

첫째로 이론과 강의 중심 교육에서 벗어나 이론 교육에 이어서 시뮬레이션과 역할극을 활용하는 실습 교육의 강화를 제안하였다. 두 번째 방법으로 다양한 유형의 효율적인 장기구득 의사소통 방법을 공유하고 보다 효율적인 의사소통 방법을 공동으로 발견할 수 있는 사례 발표를 통한 교육 방법이 제안되었다. 세 번째 방법으로 소규모 형태의 워크숍을 통해서 각자가 수행한 장기구득 의사소통에 대한 평가와 피드백이 이루어지는 의사소통 교육이 제안되었다. 평가 및 피드백 중심의 의사소통 교육을 통해서 장기구득 코디네이터는 자신이 실제로 수행한 의사소통에 대한 장단점과 개선 방안을 찾을 수 있기를 기대하고 있다.

III. 장기구득 의사소통 교육의 기초 원리

일반적으로 의사소통 능력 계발 교육이 실효성을 갖기 위해서 무엇보다도 먼저 피교육자가 교육 후에 습득해야 할 의사소통 능력의 개념에 대한 이해가 선행되어야 한다. 의사소통 능력을 규정할 수 있는 다양한 특성이 있겠지만, 그중에서 가장 중요한 요인을 꼽자면 의사소통 능력은 효율적이고 적절한 의사소통의 원리와 방법에 대한 지식의 영역을 넘어서 그러한 것을 상황에 알맞게 그리고 효율적으로 실행할 수 있는 수행 능력이라고 할 수 있다. 의사소통 능력을 표현하는 영어 ‘communication skill’에서 ‘skill’은 어떤 일을 효율적이고 익숙하게 해낼 수 있는 ‘숙련성’ 또는 ‘역량’을 의미한다.⁷⁾ 이러한 의미가 함의하는 바는 의사소통 능력은 지식이나 사고의 영역이 아닌 행위의 영역에 속한다는 사실이다. ‘익숙함’ 또는 ‘능숙함’ 등과 같은 의미 자질을 가지고 있는 의사소통적 숙련성이나 역량은 통상적으로 지속적인 장기적인 연습을 통해서 달성된다. 이러한 의사소통 능력의 특성에서 출발한다면 장기구득 의

7) 캠브리지 영어 사전에서 “skill”은 ‘an ability to do an activity or job well, especially because you have practised it’으로 정의되어 있다(출처: <https://dictionary.cambridge.org>).

사소통 능력 계발을 위한 교육의 기본적인 원리는 의사소통 교육이 이론 강의
를 토대로 하되 실습 중심이어야 한다는 사실이다. 또한 의사소통 능력은 일
회의 교육을 통해서 완성되거나 지속되는 것이 아니기 때문에 장기구득 코디
네이터의 의사소통 능력 계발을 위해서 지속적이고 반복적인 의사소통 교육
이 이루어져야 한다(정연옥 외, 2018, 22-23).

장기구득 코디네이터 역시 효율적인 의사소통 능력 계발을 위해 실습을
중심으로 한 의사소통 교육이 중요하다고 보고 있다. 이들은 의사소통 교육이
이론 강의를 토대로 하되, 실습이 더욱 강화되어야 한다는 원칙에 동의한다.
또한 교육을 위한 모의 대화나 실무 상황에서 실행한 장기구득 코디네이터
각자의 의사소통에 대한 점검과 피드백이 이루어지길 원하고 있다. 이를 통해
서 장기구득 코디네이터는 각자가 실행한 의사소통의 문제점과 개선 방향을
구체적으로 파악할 수 있고, 이를 통해서 각자의 의사소통 능력을 향상시킬
수 있다.

이 연구에서는 의사소통 교육의 기초 원리에 기반하여 장기구득 코디네이
터가 의사소통 교육의 개선을 위해서 필요하다고 생각하는 개선 방안으로, 대
화분석적 의사소통 교육 프로그램을 제안하고자 한다. 또한 코디네이터가 선
호하는 의사소통 교육 내용인 관계 중심적 의사소통 능력 계발을 위한 경청과
공감 능력 계발 교육을 위해서는 내러티브 인터뷰를 활용한 교육 방법을 제시
하고자 한다.

IV. 장기구득 의사소통 능력 계발을 위한 교육 프로그램

1. 대화분석적 의사소통 교육 프로그램

대화분석은 이론과 방법론에 따라서 다양한 연구 모델이 있다(박용익,
2014, 139-229). 이 연구에서는 그중의 하나인 대화문법론을 토대로 한다(박

용익, 2014, 200-218). 대화문법론에 따르면 대화분석은 실제로 수행된 대화를 녹취하고 전사한 자료를 바탕으로 대화의 심층적 구성 원리와 구조를 기술하고 재구성하는 화용언어학적 연구 분야의 하나이다. 대화분석은 원래 대화의 이상적 구조와 구성원리를 탐구하는 이론적 관심에서 출발하였지만 연구가 진행되면서 점차로 대화분석의 연구 결과를 의사소통 교육에 활용하고자 하는 다양한 시도와 모델이 있어 왔다(박용익, 정연옥, 2016, 73-76). 이 연구에서는 그 중에서 독일의 대화문법론과 질적 연구방법론을 융합한 대화분석적 의사소통 교육 모델을 장기구득 의사소통 교육의 방법론으로 제시하고자 한다. 이 의사소통 교육 모델의 가장 큰 특징은 교육 전에 종사자 인터뷰와 질적 연구를 실시하는 것이다. 이를 통해 의사소통의 현황, 문제점, 개선 사항을 파악한다. 그리고 대화의 구조와 진행과정을 분석해 교육을 위한 기초 자료로 활용한다는 점이 중요하다. 대화분석적 의사소통 교육 방법론은 다음과 같은 일련의 절차와 방법론적 특징을 가지고 있다.⁸⁾

1. 의사소통의 현상과 바람직한 형태 파악: 의사소통 교육을 실행하기 위해서 가장 먼저 이루어져야 할 전제 조건 가운데 하나는 교육하고자 하는 의사소통의 현상과 이상적 모습을 규정하는 것이다. 이를 위해서 의사소통 교육을 실행하고자 하는 영역의 업무 담당자를 대상으로 내러티브 인터뷰를 통해서 그들이 실행하고 있는 의사소통의 긍정적인 측면과 부정적인 측면 그리고 개선 방안과 이상적 의사소통의 조건과 구조 등을 질적 연구를 통해 밝혀내고 체계화한다. 내러티브 인터뷰라는 질적 연구 방법을 통해서 특정 영역에서 실제로 이루어지는 의사소통의 특성을 반영할 수 있고, 학술적 연구를 통한 전문적이고 체계적인 교육의 토대를 마련할 수 있다는 장점이 있다(정연옥, 2014).

2. 이상적 대화의 구조와 진행 과정의 재구성 및 의사소통 규범 설정: 질

8) 대화분석을 토대로 하는 의사소통 교육의 절차와 구체적인 방법은 박용익, 정연옥(2017), 정연옥 외(2018)에 자세하게 소개되어 있다.

적 연구 결과를 토대로 먼저 효율적인 의사소통의 조건과 요인을 밝혀낸다(정연옥, 박용익, 2015). 이어서 대화문법론적 방법론(박용익, 2014)을 활용하여 이상적인 대화의 전체 구조와 구성 요소 및 전국적 차원의 진행 단계(기능단계 원형; 정연옥 외, 2022)와 대화의 국지적 차원의 이상적 대화의 진행 과정(대화이동 연속체 원형; 박용익, 2022a)을 재구성한다. 대화 원형은 대화를 어떤 단계로 순차적으로 진행해야 하고 각 단계에서 어떤 의사소통 행위를 해야 하는지에 대한 일종의 매뉴얼로 활용될 수 있다. 그리고 의사소통의 규범은 대화를 효율적으로 수행하기 위해 필요한 의사소통 행위와 그 수행 방식을 포함한다. 이는 의사소통 행위 수행의 가이드라인으로 활용될 수 있다(정연옥, 박용익, 2015, 128.).

3. 대화 수행 평가 도구 개발: 앞 단계에서 재구성된 대화의 원형과 의사소통 규범을 토대로 실제 대화나 교육 과정에서의 모의대화를 평가하기 위한 평가 도구를 개발할 수 있다. 대화 평가표는 두 가지 평가 항목으로 이루어진다. 첫째, 대화의 각 단계에서 실행해야 할 의사소통 행위와 관련된 단계별 평가 항목이다. 둘째, 대화의 전체 과정에서 지켜야 할 규범의 준수 여부와 관련된 평가 항목이다. 개발된 평가도구는 내용타당도 조사를 통해서 평가도구의 적절성과 보완 사항을 파악할 수 있다(정연옥 외, 2015).

4. 실제 대화 수행에 대한 분석과 평가: 의사소통 교육을 이수한 후, 실제 또는 모의로 수행한 대화를 평가도구나 대화원형을 활용하여 분석하고 평가할 수 있다. 이 과정에서 의사소통 행위자가 대화를 단계별로 순차적으로 진행했는지, 해야 하거나 하지 말아야 할 의사소통 행위를 수행했는지, 그리고 의사소통 행위 수행 방식이 적절하고 효율적이었는지를 평가할 수 있다(정연옥 외, 2018, 136-153; 박용익, 2022b, 309-333). 대화 수행에 대한 분석과 평가를 위해서 실제 또는 모의로 수행한 대화를 영상으로 녹화하고 대화하고 전사하는 것은 필수적이다. 영상 기록에서는 화자의 준어어적(어투와 말의 속도 등), 비언어적(얼굴표정, 제스처, 시선 접촉, 자세 등)인 의사소통 행위를, 전사 자료에서는 대화의 순차적 진행이나 대화 행위 수행 및 미수행 그리고

적절한 대화 수행 방식 등에 대해서 정밀하게 분석하고 평가할 수 있다.

5. 실제 수행에 대한 개인별 피드백: 실제로 수행한 대화를 분석 결과를 토대로 대화 수행자와 1:1 피드백 면담을 진행한다. 이 과정에서 대화 수행자는 자신이 수행한 대화의 진행이나 규범 준수 등을 정확하고 자세하게 인지할 수 있다. 이 과정을 통해서 대화 수행자는 자신이 잘한 점이나 미흡한 점 그리고 개선할 점에 대해서 면밀하게 파악할 수 있다(박용익, 2022b, 332-333).

대화분석을 토대로 하는 의사소통 교육의 다섯 과정 중에서 1-3의 과정은 이 분야에서 이루어지는 의사소통(또는 대화분석) 연구자의 연구 과정이고, 4-5의 과정은 이 결과를 교육에 활용하는 과정이다. 1-3의 과정에서 이루어진 연구 결과인 장기구득 코디네이터의 대화분석적 의사소통 교육을 위한 학술적 기초 자료로는 효율적 장기구득 면담대화의 요소(정연옥, 박용익, 2022; 정연옥 외, 2022a; 이정우 외, 2022; 김정선 외, 2023)에 대한 연구, 장기구득 면담대화의 기능단계 원형(정연옥 외, 2022b), 장기구득 면담대화의 대화이동 연속체 원형(박용익, 2022a) 등을 활용할 수 있다.⁹⁾ 이러한 연구 결과를 활용한 대화분석적 의사소통 교육은 장기구득 코디네이터의 바람을 충족시킬 수 있다. 이는 교육의 실제 현장을 반영하고, 장기구득 면담에 대한 전문성을 높이며, 의사소통 수행 시 활용할 수 있는 매뉴얼을 제공한다.

장기구득 코디네이터 교육은 4-5의 과정으로 이루어진다. 먼저 학술적 기초 자료를 활용한 이론 강의를 진행한다. 그런 다음, 모의 대화를 수행하고 이를 동영상으로 촬영한다. 촬영한 영상을 분석하고 평가한 후, 전문가의 피드백을 받는다. 이러한 과정은 소규모 워크숍 형태로 이루어지는 것이 바람직하다. 의사소통 능력은 일회의 교육으로 급격하게 향상되거나 완성되는 것도 아니고 설사 그렇다고 하더라도 영구적으로 유지되는 것이 아니기 때문에 지속적이고 반복적인 의사소통 교육이 필요하다는 사실은 이미 앞에서 언급한

9) 장기구득 의사소통 수행 평가표 개발은 아직 이루어지지 않은 상태이다.

바 있다. 그러나 전문가에 의한 지속적이고 반복적인 의사소통 교육은 전국에서 활동하고 있는 장기구득 코디네이터에게는 시간적으로나 비용적으로나 한계가 있을 수 있다. 이러한 한계를 극복할 수 있는 방법은 수행한 의사소통에 대한 동료나 본인의 분석과 평가 및 피드백으로 이루어지는 일종의 자가 교육이다. 이를 가능하게 하기 위해서 전문가 교육 과정에서 수행한 의사소통을 분석하고 평가할 수 있는 이론과 방법 및 실습 교육이 강화되어야 한다.

이상의 절차를 바탕으로 장기구득 코디네이터를 위한 일일 워크숍 과정으로 설계 가능한 대화분석적 의사소통 교육은 다음과 같은 내용과 절차로 이루어질 수 있다.¹⁰⁾

〈표 1〉 대화분석적 의사소통 교육을 위한 워크숍 프로그램 예시

대화분석적 의사소통 교육의 형식과 내용		
교육 형식	시간	교육 내용
강의 1	30분	뇌사자 가족과의 장기구득 면담에서 의사소통의 중요성
강의 2	30분	효율적인 장기구득 면담의 조건과 요소
강의 3	30분	장기구득 면담의 전체 구조와 진행 단계(기능단계)
강의 4	30분	장기구득 면담의 다양한 상황에 따른 의사소통 유형(대화이동 연속체 원형)
강의 5	30분	장기구득 면담 의사소통 평가 방법
조별 실습	150분	모의 장기구득 면담 실행 및 평가 실습
전체 실습	60분	모의대화 사례 공동 평가 및 피드백 실습

강의 1에서는 장기구득 면담에서 의사소통의 중요성과 코디네이터의 의사소통 능력 향상을 위한 교육의 필요성에 대해서 그리고 강의 2에서는 장기

10) 대화분석적 의사소통 교육 프로그램은 간호사의 인수인계 의사소통 능력 개발을 위한 방법으로서 이미 적용해보았고 이 교육 프로그램의 긍정적인 효과에 대한 검증이 이루어진 바 있다(정연옥 외, 2018).

구독 면담이 효율적으로 이루어지기 위해서 필요한 조건과 요소에 대한 내용이 주를 이룬다.¹¹⁾ 강의 3에서는 장기구독 면담의 전체 구조와 목표 달성을 위한 이상적 진행 단계에 대한 교육이 이루어진다(정연옥 외, 2022b). 강의 4에서는 장기구독 코디네이터의 말걸기에 대한 뇌사자 가족의 다양한 반응의 유형과 이에 대한 장기구독 코디네이터의 반응 유형의 총합에 대한 교육이 이루어진다(박용익, 2022a). 강의 5에서는 강의 1-4의 내용을 통합하여 작성한 평가표를 토대로 장기구독 면담 의사소통 평가 방법에 대해서 교육한다.¹²⁾ 장기구독 의사소통 평가 방법 교육을 위해서는 기존에 수행하였던 장기구독 모의 면담 영상 및 전사자료를 활용하는 것이 적절하다. 개별 실습을 위한 실습 조는 장기구독 코디네이터, 뇌사자 가족, 평가자 역할로 이루어진 3인 1조로 구성한다. 조 구성원은 세 유형의 역할을 모두 순차적으로 수행해 보도록 하는 것이 바람직하다. 조별 실습에서 강의 1-5를 토대로 한 모의대화 시나리오를 교육 참가자에게 제공한 후에 개별 연습을 하게 한다. 그 후, 장기구독 모의대화를 실행하고 이에 대한 평가 실습을 하도록 한다. 전체 실습을 위해서 조별 실습에서 수행하고 녹화한 모의대화 사례를 전체 교육자가 공동으로 평가하고 피드백하는 실습을 실시한다.

2. 내러티브 인터뷰를 활용한 의사소통 교육 프로그램

통상적인 인터뷰는 보통 인터뷰어가 질문을 하고 인터뷰이는 답변하는 형식으로 진행된다. 하지만 내러티브 인터뷰에서 연구자(인터뷰어)는 특정한 대답을 요구하는 닫힌 질문으로 인터뷰를 시작하지 말아야 하고, 연구 과제와 관련하여 피연구자가 자신의 경험과 전문지식을 자신이 원하는 내용과 순서 및 방식으로 자유롭게 이야기할 수 있도록 열린 질문으로 인터뷰를 시작해야

11) 강의 1과 강의 1의 교육 내용은 정연옥, 박용익(2022), 정연옥 외(2022), 이정우 외(2022), 김정선 외(2023) 등에 자세하게 논의되어 있다.

12) 장기구독 면담 의사소통 평가표는 향후 학술적 논의를 통해서 개발되어야 할 연구 과제이다.

한다.¹³⁾ 내러티브 인터뷰의 전반부에서 연구자는 피연구자의 한 말에 대해서 보완 또는 추가 질문을 하거나 피연구자의 말에 끼어들지 말아야 한다. 또한 연구자는 피연구자가 한 말에 대해서 평가하거나 가치판단 등과 같은 의견표명을 하지 말아야 한다. 인터뷰의 전반부에서 피연구자(인터뷰이)는 말을 하는 사람이고 연구자(인터뷰어)는 듣는 사람이다. 연구자는 경험이나 전문 지식이 표현되는 피연구자의 말에 집중해야 하고 경청해야 하며, 피연구자가 자신이 하는 말에 대한 확신을 가지게 하기 위해서 피연구자에게 지속적으로 공감을 해주어야 한다. 인터뷰의 후반부에서 연구자는 피연구자가 전반부에서 피력한 내용에 대한 추가 또는 심화 질문을 하거나 연구 과제와 관련하여 연구자가 미리 준비해 해온 질문을 한다. 이 과정에서도 피연구자가 자신의 경험이나 전문 지식을 자유롭게 편안하게 피력할 수 있도록 질문은 최대한 열린 형식으로 한다. 이러한 형식으로 이루어지는 것이 바로 내러티브 인터뷰이다(정연옥, 박용익, 2012, 66-68; 정연옥, 박용익, 2021, 80-84).

내러티브 인터뷰는 인터뷰어가 자신의 생각과 의견표명을 최대한 억제하고, 인터뷰이가 자유롭게 편안하게 이야기를 할 수 있도록 하며, 계속해서 인터뷰이를 경청하고 공감해야 하는 특성을 가지고 있어, 경청과 공감적 의사소통 능력 계발에 활용될 수 있다. 내러티브 인터뷰가 경청과 공감적 의사소통 능력 계발에 적합한 또 다른 이유는 실습 참여자들이 자신의 경험에 대한 이야기를 활용한다는 실습의 용이성에 있다.¹⁴⁾ 또한 인터뷰이가 상대방의 경청이나 공감적 반응의 가치와 효능감을 직접 체험하게 됨으로써 경청이나 공감적 의사소통 능력 계발과 수행에 대한 동기부여가 가능하다(박용익, 2022, 233). 마지막으로 인터뷰이는 내러티브 인터뷰 과정에서 자신의 경험을 정리하고 명료하게 이해할 수 있으며, 자신의 경험에 대해서 새로운 의미를 부여

13) 내러티브 인터뷰의 특성과 진행 과정에 대한 자세한 사항은 정연옥, 박용익(2012, 66-68)과 정연옥, 박용익(2021, 80-84)을 참조할 수 있다.

14) 경험 이야기는 자신이 직접 체험한 내용에 관한 것이므로 잘 알고 있는 것이고 그에 대해서 화자가 자신의 관점으로 자유롭게 펼칠 수 있는 자율성이 있기 때문에 이야기는 통상적으로 어렵지 않은 의사소통적 과제이다(박용익, 2019, 143-145).

할 수 있는 등 이야기 치료의 효능을 느낄 수도 있다(박용익, 2019, 146-149).

경청과 공감 능력 계발을 위한 내러티브 활용 교육 방법의 내용과 절차는 아래와 같다.¹⁵⁾

〈표 2〉 내러티브 인터뷰 활용 의사소통 교육을 위한 워크숍 프로그램 예시

내러티브 인터뷰 활용 의사소통 교육의 형식과 내용		
교육 형식	시간	교육 내용
강의 1	30분	경청과 공감의 이해와 필요성
강의 2	30분	경청과 공감 능력 계발 방법으로서 내러티브 인터뷰와 이야기 치료
강의 3	60분	내러티브 인터뷰의 실제에 대한 이해와 수행 평가 방법
자율 학습	30분	실제 수행을 위한 내러티브 인터뷰 방법 숙지를 위한 자율 학습
강의 4	30분	내러티브 인터뷰 3인 1조(인터뷰이, 인터뷰어, 평가자) 실습 방법 안내
조별 실습	120분	내러티브 인터뷰 실행과 평가 실습 ¹⁶⁾
전체 실습	60분	내러티브 인터뷰 사례 공동 분석 및 피드백

강의 1에서는 경청과 공감이 무엇인지 그리고 구체적으로 어떻게 하는지(정연옥, 박용익, 2020)에 대한 교육과 장기구득 면담에서 경청과 공감의 필요성과 중요성에 대한 내용을 다룬다. 강의 2에서는 내러티브 인터뷰의 특성이 경청과 공감 능력 계발에 적합한 이유에 대한 내용과 내러티브 인터뷰의 치유적 효능에 대해서 다룬다. 내러티브 인터뷰의 치유적 효능은 심정적인 어려움을 겪게 되는 코디네이터의 치유를 위한 방법으로도 향후 활용할 수 있다는 점에서 이 강의의 의미가 있을 수 있다(박용익, 정연옥, 2021). 강의 3에서는 내러티브 인터뷰 수행 방법과 실행된 내러티브 인터뷰를 평가할 수 있는 방법

15) 이 교육 프로그램은 의사와 간호사 및 의과대학생의 경청과 공감 능력 계발에 여러 번 활용된 바 있다.

16) 조 구성원은 세 유형의 역할을 모두 순차적으로 수행해 보도록 한다.

에 대해서 구체적으로 다룬다. 자율 학습 시간에는 내러티브 실습 전에 처음 알게된 내러티브 인터뷰의 실행 방법을 피교육자가 개별적으로 숙지할 수 있도록 한다. 강의 4에서는 조별 실습 방법에 대해서 다룬다. 조별 실습 시간에는 한 명씩 돌아가면서 인터뷰이, 인터뷰어, 평가자의 역할을 수행하며 40분씩 3회의 실습을 한다(박용익, 2022, 261-271). 전체 실습 시간에는 조별 실습 과정에서 수행하고 녹화한 내러티브 인터뷰 사례 하나를 전체 피교육자가 평가하고 피드백한다(박용익, 2022, 282-331).

V. 요약 및 결론(나가는 말)

장기구득 면담에서 의사소통의 중요성을 감안할 때, 장기구득 코디네이터를 위한 전문적이고 현장 적용이 가능한 의사소통 교육 프로그램이 제공되어야 한다. 이에 본고에서는 대화분석적 의사소통 교육 방법론과 내러티브 인터뷰 활용 방법론 두 가지를 제시하였다.

대화분석적 의사소통 교육 프로그램은 원칙적으로 의사소통의 현상과 바람직한 요소, 그리고 효율적인 의사소통 진행 방식을 파악하고 실제 장기구득 면담에 대한 평가도구 개발하기 위한 학술적 연구를 선행하여 활용한다. 이 교육 프로그램은 장기구득 코디네이터가 장기구득 면담 과정에서 행해지는 의사소통 현황을 이해하고, 이상적이고 효율적인 의사소통을 위한 방법을 배우며, 자신의 의사소통을 분석하고 개선할 수 있도록 도울 수 있다. 대화분석적 교육은 의사소통의 실제성과 효율성을 기반으로 하므로, 수행한 대화를 분석·평가하고 피드백하기 위한 객관적이고 전문적인 기준을 제공할 수 있다. 그러므로 이 교육 프로그램은 언제나 실습 중심의 교육을 전제로 하는 것이고 분석과 평가 결과에 대한 피드백 교육 또한 근거 중심적이다. 수행한 대화에 대한 평가 및 피드백에 대한 이론과 방법을 집중적으로 교육함으로써 코디네이터가 자신 또는 동료의 의사소통에 대한 평가와 피드백을 할 수 있게 하고

지속적이고 반복적인 자가 의사소통 교육을 할 수 있게 된다.

이 연구에서 두 번째로 제안된 내러티브 인터뷰를 활용한 의사소통 교육 프로그램은 인터뷰이가 이야기를 자유롭게 주도적으로 전개할 수 있도록 하며, 인터뷰어는 발언과 질문을 억제하고 인터뷰이에게 경청과 공감을 표현하게 하는 내러티브 인터뷰의 특징을 장기구득 코디네이터의 경청과 공감 능력 계발에 활용할 수 있다. 이 교육 프로그램의 내용은 뇌사자 가족과의 면담 과정에서 핵심적인 요소로써, 장기구득 코디네이터가 선호하는 교육 내용인 경청 및 공감 능력의 계발에 효과적으로 활용될 수 있을 것이다.

장기구득 코디네이터의 의사소통 능력 계발을 위해, 이 연구에서 제안된 두 가지 의사소통 교육 프로그램은 향후 한국장기조직기증원과의 협의를 통해 실제로 수행해 볼 필요가 있다. 이를 통해 교육 프로그램의 적절성과 효율성을 검증하고 개선 사항을 확인할 수 있을 것이다. 이에 대한 연구는 향후 연구 과제로 남긴다.

【주제어】 장기구득 의사소통, 장기구득 코디네이터 의사소통 교육, 대화분석, 질적 연구, 내러티브 인터뷰

[참고문헌]

- 김정선, 정연옥, 김찬웅, 이정우, 장경숙, 정유리, 박용익 (2023). 뇌사자 가족의 장기구득의 사소통 경험 - 질적 연구. *독어학*, 47, 1-27.
- 김정선, 박용익, 진정근, 이정우, 이혜용 (2024). 장기구득 의사소통 교육의 내용과 방식 - 장기구득 코디네이터의 의사소통 교육 경험과 인식을 중심으로. *이화어문*, 63, 173-200.
- 박용익 (2014). *대화분석론*, 개정 4판. 서울: 현문사.
- _____ (2022a). 장기구득 면담대화의 대화이동 연속체 원형. *독어학*, 46, 63-93.
- _____ (2022b). *서사의학. 의료인문학 교육을 위한 이야기 활용법*. 서울: 도서출판 역락.
- 박용익, 정연옥 (2017). 의사소통 교육을 위한 응용 대화분석 연구의 방법과 절차. *인문과학*, 111, 115-150.
- 이정우, 김찬웅, 박용익, 정연옥, 김정선 (2022). 뇌사자 가족과 장기구득 코디네이터 간의 장기구득 면담에서 관계 형성 요소: 장기구득 코디네이터의 의사소통 경험에 대한 질적 연구. *의료커뮤니케이션*, 17(2), 107-116.
- 정연옥 (2014). *간호사간 의사소통에 대한 내용분석-인수인계대화를 중심으로 박사학위논문*, 경희대학교 대학원 간호학과.
- 정연옥, 박용익 (2012). 인문학적 이야기 치료와 서사 인터뷰. *의료커뮤니케이션*, 7(2), 59-71.
- _____ (2015). 효율적인 인수인계 대화 수행을 위한 의사소통 규범. *텍스트언어학*, 38, 121-143.
- _____ (2019). 인간의 원초적 의사소통으로서 이야기의 진화과정과 보편성. *텍스트언어학*, 47, 135-153.
- _____ (2021). 공감 교육 도구로서 내러티브 인터뷰. *독어학*, 43, 69-92.
- _____ (2022). 효율적인 장기구득 면담의 조건과 요소. *의료커뮤니케이션*, 17(2), 1-10.
- 정연옥, 김찬웅, 김정선, 이정우, 박용익 (2022a). 효율적인 장기구득 면담의 조건과 요인에 대한 코디네이터의 인식-질적 연구. *인문과학*, 126, 211-239.
- 정연옥, 김찬웅, 김정선, 이정우, 박용익 (2022b). 장기구득 면담대화의 기능단계 원형. *텍스트언어학*, 53, 49-79.
- 정연옥, 박용익, 석소현, 이정우 (2015). 간호사의 인수인계대화 평가 도구 개발. *인문논총*, 72(2), 507-542.
- 정연옥, 석소현, 이혜용, 진정근, 이정우, 박용익 (2018). 간호사의 인수인계 의사소통: 상호

- 존중과 공감적 의사소통 방법론. 서울: 수문사.
- 한국장기조직기증원 (2021). 한국장기조직기증원의 신규코드네이터 교육시간표. 서울: 한국장기조직기증원.
- _____ (2023). 한국장기조직기증원의 월별 및 심화교육 커리큘럼. 서울: 한국장기조직기증원.
- Ebadat, A., Brown, C.V., Ali, S., Guitierrez, T., Elliot, E., Dworaczyk, S., Kadric, C., & Coopwood, B. (2014). Improving organ donation rates by modifying the family approach process. *The journal of trauma and acute care surgery*, 76(6), 1473 - 1475.
- Moraes, E. L. de, Santos, M.J. dos, Barros e Silva, L.B. de, Lima Pilan, L. de, Lima, E. de, Santana A.C. de, & Martins, M.S. (2018). Family interview to enable donation of organs for transplantation: Evidence-based practice. *Transplantation proceedings*, 50(3), 705 - 710.
- Santos, M.J. dos & 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., Marshall, H.M., Dumenci, L., Bowen, G., Swaminathan, A., & Gordon, N. (2009). Communicating effectively about donation: an educational intervention to increase consent to donation. *Progress in Transplantation*, 19(1), 35-43.
- Siminoff, L.A., Traino, H.M., & Genderson, M.W. (2015). Communicating effectively about donation: a randomized trial of a behavioral communication. intervention to improve discussions about donation. *Transplant Direct*, 1(2), 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.
- Watzlawick, P., Beavin, J.H., & Jackson, Don D. (1967). *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*. New York: W. W. Norton.

[국문초록]

이 연구에서는 장기구득 코디네이터의 의사소통 능력 계발을 위해서 대화분석적 의사소통 교육 방법론과 내러티브 인터뷰 활용 방법을 제안하였다. 피교육자인 장기구득 코디네이터는 대화분석적 교육 프로그램을 통해서 장기구득 면담 과정에서 이루어지는 의사소통의 통상적인 현황은 어떠한지, 어떻게 해야 이상적이고 효율적으로 의사소통을 할 수 있는지, 각자가 실제로 수행한 의사소통의 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 파악하고 개선 사항을 구체적으로 이해할 수 있게 된다. 대화분석적 교육 프로그램은 의사소통 현장의 실제성과 효율적이고 이상적인 요인 및 수행한 대화에 대한 평가와 피드백을 위한 기준의 객관성과 전문성을 확보할 수 있는 장점이 있다. 또한 실제 또는 모의대화를 구체적으로 분석하고 평가한 것을 토대로 한다는 점도 특징이다. 이 교육 프로그램은 따라서 언제나 실습 중심의 교육을 전제로 하고 분석과 평가 결과에 대한 피드백 교육 또한 근거 중심적이다. 수행한 대화에 대한 평가 및 피드백에 대한 이론과 방법을 집중적으로 교육함으로써 코디네이터가 자신 또는 동료의 의사소통에 대한 평가와 피드백을 할 수 있도록 하여 지속적이고 반복적인 자가 의사소통 교육을 할 수 있게 된다.

내러티브 인터뷰에서는 인터뷰의 전반부에서 인터뷰이가 이야기의 내용과 형식을 자유롭게 주도적으로 전개하고, 인터뷰어는 이 과정에서 발언 또는 질문 그리고 인터뷰이의 이야기에 대한 평가와 판단을 최대한 자제한다. 이러한 인터뷰어의 개입의 절제는 인터뷰이에게 경청과 공감을 해야 하는 내러티브 인터뷰의 특징이다. 따라서 내러티브 인터뷰를 활용한 교육 프로그램은 현대 사회의 의사소통 능력의 핵심이자 장기구득 코디네이터가 선호하는 교육 내용인 경청 및 공감 능력의 계발에 적합하다고 할 수 있다.

[Abstract]

Theory and Methodology of Communication Training to Develop Communication Skills of Organ Procurement Coordinators

Lee, Hyeyong (Ewha Womans University)

Kim, Jungsun (Hanyang University)

Lee, Jungwoo (Gyeongin National University of Education)

Bak, Yongik (Korea University)

Jin, Jeongkun (Kongju National University)

This study introduces a communication training methodology focused on dialogue analysis and narrative interviews to enhance the communication skills of organ procurement coordinators. Dialogue analysis-oriented training ensures objectivity and expertise in real communication scenarios and establishes standards for evaluating and providing feedback on conversations. It emphasizes practice-oriented education and evidence-based feedback. Coordinators can self-assess and critique their communication to foster continuous self-improvement. Narrative interviews, where interviewees freely shape their stories with minimal interviewer intervention, highlight the importance of listening and empathy. This approach is ideal for developing these core communication skills that are crucial for organ procurement coordinators.

[Keywords] communication of organ procurement, communication training programmes for organ procurement coordinators, dialogue analysis, qualitative research, narrative interview

논문투고일: 2024년 06월 27일 / 논문심사일: 2024년 08월 02일 / 게재확정일: 2024년 08월 27일

[저자연락처] jinjk@kongju.ac.kr