

환자와의 원활한 소통을 위한 의료커뮤니케이션

김현주

제주대학교 의학전문대학원 가정의학교실

Improving Doctor-Patient Communication

Hyeon Ju Kim

Department of Family Medicine, Jeju National University School of Medicine, Jeju, Korea



저서: 일방통행하는 의사, 쌍방통행을 원하는 환자
 저자: 토르스텐 하퍼라흐 지음, 백미숙 옮김
 출판사: 굿인포메이션
 출판연도: 2007년
 쪽수: 239쪽

필자는 가정의학과 의사로서 환자와의 상담이 진료의 많은 부분을 차지한다고 생각한다. 의료는 점점 과학이 중심이 되고 검사에 의존하게 되면서 진료영역에서 상담이 차지하는 비중이 줄어들고 있다. 최근 인공지능 의사 왓슨(Watson)과 의사의 처방이 엇갈리면 대부분의 환자는 “왓슨을 따르겠다”고 했다는 기사를 보았다. 그만큼 기계나 검사의 의존성과 신뢰도가 높아지고 있으며, 의사 고유영역인 환자와의 개별적인 상담을 통한 의학 면담의 역할에 대한 기대가 줄어들고 있다고 볼 수 있다. 하지만 여전히 많은 환자들은 의사와의 소통 부재에 대해 답답해하고 있으며, 이는 환자진료에 막대한 영향을 미치고 있으므로 학생들의 교육현장에서도 의학면담에 대한 중요성이 강조되고 있지만 정작 이에 대해 구체적으로 실습할 기회도 적고 제대로 된 교육이 힘든 것이 현실이다.

이 책은 일방통행하는 의사와 쌍방통행을 원하는 환자와의 괴리감에서 오는 차이를 인지하고 의사와 환자 간의 커뮤니케이션 전략을 위해 다양한 방법들을 제시하고 있다. 이를 위해 병력조회, 회진, 환자 고지, 퇴원대화 시에 있어 여러 가지 일상적 커뮤니케이션 상황에 대해서 설명하고 있다.

현대를 살아가는 많은 사람들이 관심을 갖는 키워드 중 하나가

소통이라고 생각하는데, 이 책은 “일방통행하는 의사, 쌍방통행을 원하는 환자”라는 제목에서 일단 눈길을 끌면서 의사 환자 간의 소통에 관해 독자들의 이 책에 대한 호기심을 자극하였다.

생명을 다루는 관계에 있는 의사와 환자 사이에서 소통은 정말 중요하다. 소통이 잘 되지 않아서 의사가 환자를 잘 이해하지 못한다면 적절하게 치료할 수 없을 것이고, 환자 입장에서 의사의 설명과 지시가 불명료하여 잘 이해할 수 없다면 치료과정이 잘못되어 위태롭게 될 수 있으므로 그 중요성은 아주 크다고 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 요즘 의학공부는 과학기술의 발달과 근거 중심의 의학으로 인해 환자와의 소통을 위한 의료면담에 대해서는 상대적으로 소홀해지고 있으며, 이에 대한 적절한 교육이 부재하다고 지적하고 있다. 이에 이 책에서는 의사들이 일상생활에서 적용할 수 있는 현장 중심의 소통 기술에 대해 이야기하고 있어 역자도 의과대학생과 의료인을 위한 의료커뮤니케이션 교육의 길잡이 역할을 할 수 있는 책으로서 우리나라의 척박한 의학교육 현실을 개선하는 데 일조할 것을 기대한다고 하였다.

많은 의학 드라마에 그려진 의사와 환자와의 관계는 삭막하고 서로 간의 불신이 팽배한 경우가 대부분이었다. 물론 환자와 적극적

으로 소통하고 공감하려는 의사를 그린 드라마가 있기도 했지만 많은 드라마에서 의사는 과도한 업무에 시달려 피곤한 나머지 딱딱한 기계처럼 무미건조한 대화를 환자와 나누며 소통과는 거리가 먼 모습을 보여주었다. 하지만 책에서 주장하는 것처럼 분명히 환자와 의사와의 관계는 진료의 매우 중요한 요소 가운데 하나이며, 이 관계를 형성하는 가장 근본이 되는 대화를 원활하게 하기 위해서는 의사의 노력이 절실하다고 생각한다.

책은 크게 두 가지 파트로 구분되어 있었다. 1장에서 의료화법에 대한 전반적인 내용을 다루고 있으며, 2장에서 6장까지는 병원에서 이루어지는 의사와 환자 간 대화를 유형별로 적절한 커뮤니케이션을 위한 방법들이 구체적으로 기술되어 있다.

의료화법에서는 의사와 환자 간 대화가 비대칭적인 것이 문제인데 이에 대한 이유와 각각의 유형에 관해서 간단하게 언급되어 있다. 바쁜 근무환경 때문에 의사와 환자 간의 대화가 매우 짧다는 것이 비대칭적인 관계를 이루는 한 요건이 되었고, 그 밖에 대화 특성상 대부분을 의사가 이야기를 하고, 거의 의사는 묻고 환자는 대답하는 형식이기에 이 비대칭성이 심화된다고 하였다. 이를 해소하기 위해서는 우선 의사는 올바르게 질문을 해야 하고 또 적극적으로 환자의 말을 경청하는 법을 배워야 한다고 했다. 경청의 중요성은 환자와

의사 간의 대화뿐만 아니라 일상적 커뮤니케이션에 있어서도 더는 언급할 필요가 없을 정도로 중요하다는 것은 여러 연구에서도 밝혀져 있다. 또한 의사는 자신이 알고 있는 전문적인 의학지식을 환자가 이해할 수 있도록 전달하는 법을 배워야 한다고 지적하기도 했다. 책을 읽고 나면 의사는 뛰어난 의술 이외에 환자에게 다가서고자 하는 열린 마음을 가지고 경청하고 소통하는 것이 필요하다는 것을 새삼 깨닫게 된다.

미국이나 영국, 캐나다, 독일과 같은 의료 선진국에서는 오래전부터 훌륭한 커뮤니케이션 능력을 갖추는 것이 좋은 의사의 필수조건이라는 것을 깨닫고 의과대학생 및 의사들을 상대로 정규 또는 비정규 교육과정에서 의료커뮤니케이션 교육을 실시하고 있다고 한다. 우리나라에는 상대적으로 그 중요성이 아직 덜 알려져 있어 안타까운데, 이 책에서는 독일 의료커뮤니케이션 분야에서 탁월한 업적을 쌓아온 저자가 의료현장에서 필요한 생생한 대화기법의 가이드라인을 제시해 의료커뮤니케이션의 방향과 길을 쉽고 체계적으로 안내하고 있으므로 질적인 의료커뮤니케이션에 목말라하는 의료인과 의대생들에게 의사와 환자 간의 의사소통을 위한 실용서로서 적극 추천한다.