

# 뇌사자 가족과 장기구득 코디네이터 간의 장기기증 면담에서 관계 형성 요소: 장기구득 코디네이터의 의사소통 경험에 대한 질적 연구

이정우<sup>1</sup> · 김찬웅<sup>2</sup> · 박용익<sup>3</sup> · 정연옥<sup>4</sup> · 김정선<sup>5</sup><sup>1</sup>경인교육대학교 국어교육과 외래교수, <sup>2</sup>중앙대학교 의과대학 교수, <sup>3</sup>독립연구자, <sup>4</sup>경동대학교 간호학과 부교수, <sup>5</sup>한양대학교 국어교육과 부교수

## Relationship Forming Factors in the Interview Between Organ Procurement Coordinators and the Family of Brain Dead: A Qualitative Study on the Communication Experience of Organ Procurement Coordinators

Jung-Woo Lee<sup>1</sup> · Chanung Kim<sup>2</sup> · Yongik Bak<sup>3</sup> · Yeonok Jeoung<sup>4</sup> · Jungsun Kim<sup>5</sup><sup>1</sup>Lecturer, Department of Korean Education, Kyungin University<sup>2</sup>Professor, Department of Medicine, Chungang University<sup>3</sup>Independent Researcher<sup>4</sup>Associate Professor, Department of Nursing, Kyungdong University<sup>5</sup>Associate Professor, Department of Korean Education, Hanyang University

**Purpose** : Interviews between the coordinator and the family of the brain dead for organ and tissue donation have a great impact on the increase in the consent rate of organ donation. It is necessary to find out empirically the factors for building a mutually respectful and reciprocal relationship in the interview between the coordinator and the family from the perspective of the research subject.

**Methods** : This study is a qualitative study, and data were collected through in-depth interviews with 10 coordinators of the Korea Organ Donation Agency. The collected data were analyzed by two steps of text analysis and meaning reconstruction.

**Results** : The relationship building factors between the coordinator and the family of the brain dead analyzed in this study include 'establishing trust, helping the family, empathy, active listening, friendliness, non-burdening, cautious approach, and sincerity'. Coordinators conducted interviews to deliver information to the family of the brain dead, sincerely and carefully through sympathy and listening, while working for the family at the same time. In these interviews, non-verbal and quasi-verbal communication as well as verbal expressions was actively used.

**Conclusion** : The results of this study can be used for communication training of organ procurement coordinators.

**Keywords**: organ procurement interview, qualitative research, relationship building factor, organ procurement coordinator

**핵심어**: 장기기증 면담, 질적 연구, 관계 형성 요소, 장기구득 코디네이터

Corresponding author  
Jungsun Kim  
Department of Korean Education, Hanyang University,  
222 Wangsimri-ro,  
Seongdong-gu, Seoul, Korea  
133-791  
Tel: +82-2-2220-1138  
E-mail: olivetree11@hanyang.ac.kr

Received: 2022.11.17.

Revised: 2022.12.12.

Accepted: 2022.12.16.

## 서론

장기이식은 환자에게 새로운 삶을 선물해 주고, 그 가족들에게는 환자를 평생 돌보아야 하는 부담을 경감시켜 삶의 질을 올려주는 매우 가치 있는 일이다. 특히나 뇌사 시 장기기증은 비가역적인 뇌 손상으로 인해 어떠한 치료를 해도 최종적으로는 사망에 이르는 상태에서 타인을 위하는 최고의 선이라 할 수 있다. 하지만 치료를 목적으로 간 병원에서 뇌사로 깨어날 수가 없다는 통보를 받은 대부분의 가족은 죽음을 맞이할 준비가 안 된 상황에서 빠른 장기 기증에 대한 의사결정을 요구받으며, 죄책감과 한편으로는 옳은 결정인지에 대한 심한 압박감을 느끼게 된다. 이들과 첫 대면을 하게 되는 장기기증 코디네이터는 가족과의 상담을 성공적으로 마무리하여야 기증에 한 발 가깝게 다가가기 때문에 이중의 압박감을 느낀다<sup>1</sup>.

뇌사자 가족과의 면담은 장기 및 조직 기증에 관한 의사결정에 큰 영향을 미치는 요인 중 하나로 기증 이식 분야의 전문가들에 의해 지속적으로 지적되어 왔다<sup>2</sup>. 장기기증 면담의 성공 요소에는 가족의 뇌사와 기증에 대한 지식<sup>3</sup>, 코디네이터의 효과적인 의사소통 기법, 독립된 장소, 정서적 지지하기<sup>4</sup>, 가족의 상황을 평가할 수 있는 충분한 시간<sup>5</sup>, 등이 있으며, 그밖에 사전 준비, 설명과 질문에 대한 답변을 위한 인내심, 공감과 존중, 말할 때 조심성과 차분함, 동의 후 전체 과정을 위한 소요 시간 설명, 가족과의 관계 형성, 기증 후의 가족 돌보기 등도 있다<sup>6</sup>. 이 가운데 장기 기증을 하고자 하는 가족과 의료 전문가 간의 관계 형성은 중요한 것으로 확인되었으며, 동의율에도 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었다<sup>7,8</sup>.

그러나 현재 한국의 뇌사자 가족과 장기기증 코디네이터 사이에 수행되는 커뮤니케이션의 현황 연구는 코디네이터의 뇌사자 장기기증과 이식에 대한 지식과 태도에 대한 양적 연구<sup>9</sup>, 코디네이터의 실무 경험<sup>10</sup>, 의사소통 경험<sup>11</sup>에 대한 질적 연구 등 소수에 불과하며 이들 의사소통에 나타난 문제점, 그리고 개선 방안 연구와 장기기증 동의를 위한 효율적인 의사소통 요소와 구체적인 방법에 대한 연구는 부족한 실정이다. 특히 국내의 관련 연구에서 장기기증 면담에서 관계 형성에 대한 중요성이 크게 부각되지 않았고 그와 관련된 연구도 매우 미진한 형편이다. 이에 이 연구에서는 장기 및 인체조직 기증을 위한 효율적인 상담을 위한 상호 존중적이고 호혜적인 관계 형성의 의사소통 요소를 질적 연구를 통해 연구 대상자의 관점에서 실증적으로 밝혀내고자 한다.

## 연구 방법

### 1. 연구 대상 및 자료 수집 방법

이 연구는 뇌사자 가족과 상담을 진행했던 장기기증 코디네이터를 대상으로 인터뷰를 실시하여 진행하였다. 인터뷰 대상자는 한국장기조직기증원 소속 전국 지부 코디네이터 10명으로 권역별 기증율에 맞춰 선정하였으며, 평균 경력 약 6년, 평균 연령은 약 33세였다.<sup>1)</sup>

이 연구의 자료 수집은 공용기관생명윤리위원회의 e-IRB 승인(신규과제 2022-0305-001)을 받은 후 수행하였다. 장기기증 코디네이터들의 의사소통 경험에 대해서 심층적인 내러티브 인터뷰를 통해 자료를 수집하였다. 인터뷰는 2022년 5월~6월 인터뷰 대상자가 심리적 편안함을 느끼고 외부의 방해 받지 않고 인터뷰에 집중할 수 있는 장소에서 진행하였다. 인터뷰 시작 전에 인터뷰 대상자들에게 연구의 목적과 취지에 대해 설명하고 연구 윤리와 대상자의 권리에 대해 고지하고 서면 동의를 받았다. 인터뷰 내용은 익명성이 보장되며 연구 목적 이외에는 활용하지 않는다는 점을 알렸다. 또한 인터뷰 도중 불편하다고 생각되면 언제든지 인터뷰를 중지할 수 있음도 인터뷰 시작 전에 알렸다. 인터뷰는 '장기 기증을 위해 뇌사자 가족과의 장기기증 면담 과정에서 체험했던 선생님의 의사소통 경험에 대해 생각하시는 대로 편하고 자유롭게 말씀해 주십시오'라고 열린 질문으로 시작하여 장기기증 코디네이터가 자신의 의사소통 경험을 서사 구조에 기대어 풀어낼 수 있게 하였다. 인터뷰가 어느 정도 진행된 후에는 연구자가 필요하다고 판단할 때 추가로 구조화된 확인 질문과 심화 질문을 하였다. 인터뷰 시간은 장기기증 면담 내용이 포화 상태에 이르는 정도에 따라 1시간~2시간 내외였으며 총 15시간 5분이었다. 인터뷰의 개인별 평균 소요 시간은 1시간 30분이었다.

인터뷰 내용은 녹음기를 이용해 음성 파일로 저장하였으며 언어 전공 대학원생 4명이 총 3차에 걸쳐 전사하였다. 1차 전사는 네이버 크로바를 이용해 대상자의 발화를 문자로 옮겨 한글 파일로 저장하였으며, 2차 전사는 1차 전사에 대한 검토와 개인정보 노출 방지를 위한 익명성 처리를 하였다. 3차 전사는 전사자 간 교차 검토를 하여 최종적으로 전사 오류가 없는지 확인하였다. 분석은 코딩을 위해 엑셀 파일로 변환하여 실시하였다.

### 2. 분석 방법

전사한 인터뷰 텍스트는 질적 자료 분석 방법에 따라 실시

1) 인터뷰 대상자 모집 공고는 3년 이상의 경력을 지닌 자로 하였다. 그러나 모집 결과 2명의 대상자가 2년이었지만 장기기증 면담 경험이 충분하다고 판단하여 인터뷰를 진행하였다.

하였다. 자료 분석은 ‘텍스트 분석’과 ‘의미재구성’ 단계로 구분하여 진행하였다<sup>12)</sup>.

텍스트 분석은 코딩과 범주화로 진행하였으며 각각의 구체적인 분석 절차와 지침은 다음에 제시한 바와 같다.

- 코딩
  - 인터뷰 텍스트에서 보호자-장기구득 코디네이터의 의사소통 관련 내용 발견
  - 발견한 내용을 전체적으로 함의하는 주제문을 부여
- 범주화
  - 주제문을 구분할 수 있는 최상위 기준으로 분류
  - 가장 큰 범주로 분류된 주제어를 공통 기준에 따라 하위 분류
  - 하위 범주화는 가능할 때까지 반복적으로 실시
  - 범주와 범주 사이의 의미 및 기능적 관계 규명
  - 다른 사례의 분석 결과를 참조하지 않고 사례별로 분석
  - 10개의 자료에 대한 분석 결과 통합

의미 재구성은 범주와 범주의 상호 관련성을 규명하여 의사소통의 전체 조건, 의사소통 과정 등을 발견하여 장기구득 코디네이터의 의사소통 의미를 텍스트로 기술하였다.

분석은 각 단계의 분석 절차와 지침에 따라 순차적으로 진행하였지만 순환적, 회귀적으로도 진행하여 언제든지 수시로 원 자료를 재확인하고 범주도 필요에 따라 재조정하였다.

## 결 과

장기구득 코디네이터는 뇌사자 가족에게 장기기증과 관련한 정보를 전달하고 기증 동의를 이끌어내기 위한 목적으로 의사소통을 시작한다. 장기구득 코디네이터와 뇌사자 가족과의 의사소통은 공적인 의사소통으로 대인관계 형성을 기본으로 한다. 장기구득 코디네이터는 대화의 목적이 분명하지만 목적 달성을 위해 적극적인 대화 진행을 하기 힘든 상황으로 대화 전반에 걸쳐 무엇보다 선행되는 조건이 뇌사자 가족과의 관계 형성이라고 생각하였다. 처음 장기기증 면담을 위해 만나는 순간부터 기증에 동의하고 일련의 기증 절차가 진행되는 동안 장기구득 코디네이터는 뇌사자 가족과의 관계 형성을 위해 ‘신뢰감 형성, 가족에게 도움주기, 공감, 경청, 친근함, 부담주지 않기, 조심스럽게 접근하기, 진정성’ 등 여러 노력을 하고 있었다.

### 1. 신뢰감 형성

뇌사자 가족과의 관계 형성을 위한 첫 번째 요소는 신뢰감

형성이었다. 장기구득 코디네이터는 뇌사자 가족에게 신뢰감을 주기 위해 ‘자기 소개하기, 장기기증 면담의 법적 근거 밝히기, 가족을 위한다는 인식 심어주기, 전문성 강조하기, 최선을 다하겠다는 말로 가족 안심시키기, 가족의 질문과 요구에 최대한 부응하기, 진행 단계마다 가족에게 연락하기’ 등을 하였다.

#### 1) 자기 소개하기

신뢰감을 형성하기 위해서는 자기가 누구인지를 밝히는 것이 가장 먼저이다. 장기구득 코디네이터는 소속, 직급, 이름 등 자기에 대한 정보를 제공하며 자신을 소개하였다. 자신의 기관이 공공기관이라는 점을 강조하여 공공성을 부각하며 소개하기도 하였다.

- 그래서 아까 전에 제가 제 소개를 할 때도 저는 한국 장기조직기증원 ○○○ 과장이라고 합니다. 정확한 이름과 직급과 제 소속을 확실하게 밝혀요. (A2)
- 저는 한국 장기 조직기증회에서 나온 ○○○ 코디네이터입니다라고 말씀을 드린 다음에 저희가 공공기관이라는 걸 좀 강조해서 항상 말씀해 드려요. 나는 공적인 부분에 있어서 왔고, 이러한 부분이 절대 위법적인 행위가 아니라는 걸. (A6)

한국장기조직기증원의 장기구득 코디네이터는 장기기증 과정이 성공적으로 이루어지도록 뇌사여부 확인, 뇌사자 관리, 장기 및 조직의 적출 과정을 진행하며 기증자 및 뇌사자 가족들의 사후 관리까지의 전체 과정을 담당하는 전문 의료인이다. 이들은 ‘코디네이터’라는 명칭에 대한 사회적 인식으로 인해 본인을 소개할 때 ‘코디네이터’라는 명칭보다는 직책을 말하는 것이 더 신뢰감을 준다고 생각하기도 하였다.

- 코디네이터라는 사람이 뭔가 조율자, 이런 단어이긴 한데 실제로 그런 단어를 쓰고 있는 지금 직종이, 정수기 코디네이터라든지 옷의 디자인 그런 코디네이터 밖에 없어요. 그래서 사실 저는 지금 코디네이터란 말을 그렇게 좋아하는 편은 아니에요. (중략) 그래서 그냥 차라리 그 직책을 말하라고 그래요. 그래서 저는 한국장기조직 기증원에서 나온 ○○○ 과장이라고 합니다라고 설명을 해요. 그럼 훨씬 더 신의를 가지고 봐 주세요. (A2)

#### 2) 장기기증 면담의 법적 근거 밝히기

뇌사자 가족과의 첫 대면에서 장기구득 코디네이터는 장기기증에 대한 얘기를 꺼내는 것에 대해 매우 큰 심리적 부담감을 느낀다. 뇌사자 가족들도 낯선 이가 와서 장기기증에 대해 설명하니 당황스럽고 불편한 상황이다. 장기구득 코디네이터들은 이러한 상황에서 기관이 임의로 장기기증 면담을 요청하

는 것이 아니라 장기기증 면담의 법적 근거(장기 등 이식에 관한 법률 제20조(뇌사자의 신고 및 뇌사 판정의 신청)) 등에 따라 하는 것임을 밝히며 대화를 시작하였다.

- 이제 법적으로 정해진 법이 있어서 저희한테 이제 연락이 온 거고. 뭐 치료를 포기할 하고 기증을 해라 이게 아니더라는 걸 먼저 얘기를 드리죠. 이제 법이라는 게 생겨서 정말 다행인 게 이제 그런 것 때문에 어쩔 수 없다는 식으로 얘기를 먼저 꺼내요. (A5)

### 3) 가족을 위한다는 인식 심어주기

장기구득 코디네이터는 뇌사자 가족들에게 자신을 가족의 편이고 도와주는 사람이라고 직접 말하며 지지해 주는 사람, 문제를 해결해 주는 사람이라는 인식을 주려고 하였다. 기증을 강요하는 사람이 아니라 정보 제공을 통해 도움을 주는 사람이라고 말하였다.

- 내가 이 사람들에게 부담스럽지 않고 편안하게 다가갈 수 있도록 이렇게 도와드리는 사람이다. 옆에서 나는 너를 지지해 줄 거다. 보호자분들을 지지해 주는 사람이고 힘든 부분을 저희가 해결해 드리려고 노력하는 사람이라는 이런 이미지 인식을 많이 씌워주고 노력을 하고 있거든요. (A9)
- 저는 기증을 강요하는 사람이 아니라 기증에 대해서 설명을 정보 제공을 드리고 과정, 동의를 하게 되면 도와드리는 사람이다. 그렇게 얘기를 많이 해드려요. (A9)
- 저는 보호자가 본인이 케어를 받고 있다는 느낌이 중요할 것 같거든요. 그래서 시야를 넓혀서 그런 사사로운 것도 챙겨드리면서 따뜻한 말 한마디 할 수 있는 그런 게 필요하지 않을까. (A8)

### 4) 전문성 강조하기

장기구득 코디네이터는 환자 상태에 대한 정보를 설명하기 위해서 병원에서 일했던 간호사라고 말해 전문성을 강조해 가족으로 하여금 신뢰감을 갖도록 하였다.

- 전문적인 견해로 이제 얘기를 이렇게 딱 해주시면 좋을 텐데. 저희도 이제 병원에서 일했던 간호사고 일부러 계속 얘기를 하거든요. 아무것도 모르는 사람이 뭐 이렇게 설명하는 거 아니냐 라는 식으로 받아들일 수 있기 때문에. (A5)

### 5) 최선을 다하겠다는 말로 가족 안심시키기

장기구득 코디네이터는 신뢰감 형성을 위해 최선을 다하겠다는 말을 하며 뇌사자 가족을 안심시켰다. 뇌사 판정 후 짧은 시간 안에 기증 절차가 진행되다 보니 가족들은 불안해 하게 된다. 이때 장기구득 코디네이터는 끝까지 함께 있다고 이

야기하며 안심하도록 하였다.

- 그럼에도 불안해하지 않으시게. 그럼에도 불구하고 저희가 최선을 다해서 옆에서 환자를 보겠다. 이렇게 안심도 시켜드려야 되는 동시적인 역할을 해야 되는 것도 맞는 것 같고요. (A2)
- 처음부터 끝까지 있는 걸 모르고 약간 출퇴근하시는 걸로 알고 계셔 가지고. 그냥 저희가 처음부터 끝까지 계시니까 그런 걱정하지 마셔라. 이런 말도 많이 해 가지고, 좀 긍정적으로 보실 수 있게 많이 하는 편입니다. (A3)

### 6) 가족의 질문과 요구에 최대한 부응하기

뇌사자 가족들의 질문에 그 자리에서 답변이 어려운 경우에는 알아보고 알려주겠다고 하였다. 이때 당황하거나 모른다고 답을 하게 되면 신뢰가 깨지기 때문이다. 또한 무리한 요구를 하는 경우에도 불가능하다고 바로 이야기하기보다는 대안을 제시하거나 최선의 방법을 찾으려 노력하는 모습을 보였다.

- 다 아는 건 아니기 때문에 모르는 건 있을 수 있고 거기에 대해서 자연스럽게 넘어가야 하는데 거기서 막 당황하고 내가, 저 모르는데 이래 버리면 서로 신뢰가 깨지는 거거든요. 그래서 당황하지 말고 나중에 말해 줘도 되니 아버님 제가 알아보고 말씀드릴게요, 하는 이런 자연스러운 이런, 그런 유연함이 좀 필요한 것 같아요. (A9)
- 보호자분들이 면회를 스무 명을 하겠다. 이렇게 얘기하시는 경우도 있고, 그러면은 막 이게 안 되면 나는 이거 해줘야지 기증할 거다. 이렇게 얘기하시는 경우도 있던 말이에요. 그래서 그러면 그때는 그럼 보호자분, 제가 한번 확인해 보고 말씀을 드릴게요. 그러면 중환자실에 얘기해서 20명까지는 당연히 안 될 거 아니에요, 그래서. 보호자분 지금 상황이 상황인지만 원래도 직계가족 두 분밖에 안된다고 했는데, 정말 제가 말씀 잘 드려가지고 한 네 분 정도 이렇게 해드릴 수 있다고 하신다. 혹시 괜찮으시겠냐라고 하시면(A7)

### 7) 진행 단계마다 가족에게 연락하기

뇌사자 가족과의 신뢰감 형성을 위해 장기구득 코디네이터들은 기증 절차가 진행될 때 가족들에게 진행 단계마다 사소한 것이라도 다 연락하기 위해 노력하는 모습이였다.

- 그렇게 설명을 하고, 모든 코디들이 다 하는 부분이지는 한데, 저희 진행될 때마다 다 연락을 드려요. 보호자분한테 연락을 드리고, 사소한 것 하나도 다 연락을 드리면서. (A8)

### 2. 가족에게 도움주기

뇌사자 가족에 대한 장기구득 코디네이터의 관심과 배려는

가족에게 필요한 도움을 주는 것으로 나타났다. 장기구득 코디네이터에게 신뢰감을 갖도록 하고, 이를 행동으로 보여주는 것이다. 장기구득 코디네이터들은 ‘가족들에게 필요한 실질적 도움주기, 기증 절차와 관련한 도움주기, 가족의 상황에 맞춘 도움주기’ 등 다양한 차원에서 도움을 주고 있었다.

1) 가족에게 필요한 실질적 도움주기

코로나19로 면회가 제한되자 가족들에게 환자 면회와 관련한 도움을 제공하거나 숙박 지원 등 실질적인 도움을 주고자 하였다. 중환자실에 있는 환자를 자유롭게 만날 수 없는 물리적 조건 속에서 환자와의 면회를 주선하는 것은 가족과 라포를 쌓는데 매우 큰 의미가 있었으며 이를 위해 최선을 다하는 모습이였다. 그러나 코로나 시국에서는 병원 정책에 따라 면회 요청이 받아들여지지 않는 경우도 있었다. 이러한 상황에서 장기구득 코디네이터들은 가족들이 말하기 이전에 먼저 면회를 챙기거나 최대한 면회를 할 수 있도록 돕겠다고 말했다.

- 그리고 지금 이 코로나 이런 상황 때문에 보호자분들이 원하는 건 다른 게 없어요. 제일 원하는 건 면회를 많이 하고 싶어 하기를 원하시더라고요. 그런 부분을 보호자분이 얘기하시기 전에 면회를 한 번도 못 했는데 좀 보여주시면 안 되냐 라고 하기 전에, 먼저 조금 챙김을 받고 있다는 걸 좀 느껴질 수 있게 먼저 얘기를 해요. 면회 얼마나 하셨냐고. 그래서 안 될 것 같지만 이제 가서 제가 확인을 해서 면회를 가끔씩 시켜 드리겠다고 얘기를 해서 그런 부분도 조금 많이 케어를 해드리려고 하는 편입니다. (A8)
- 현재 시점에서 면회가 잘 안 되니. 그러면 그 부분은 제가 어떻게든 노력을 좀 해보겠다. 이게 시스템상 규율상 안 될 수도 있지만 최대한 그래도 면회를 할 수 있게끔 도와드리겠다고 이제 말씀을 드려서 그래도 내가 이걸 했을 때 뭔가 하나를 해도 잘 됐다라는 기분이 들 수 있게끔 도와드리려고 하고 있거든요. (A9)

가족에 대한 숙박 지원은 한국장기조직기증원의 지원 항목 중 일부로 거리가 먼 가족, 고령이거나 거동이 불편한 가족을 위해 마련되어 있다. 이 지원 제도에 대해 모르는 장기구득 코디네이터들도 있는데 이를 적극 활용한다고 인터뷰한 장기구득 코디네이터도 있었다.

- 그제 예산이 있어 가지고 저희 법인카드로 결제를 받는 건데, 이제 딱 보면 보호자분들이 거동이 불편하신 분도 계시고, 생각보다 좀 다양해요. 연세가 있으신 고령 분들도 계시는데 이제 왔다 갔다 힘들잖아요. 그러니까 아예 그냥 왔다 갔다 하지 마시고 병원에 근처에 숙박을 잡아드리는 것도 조금 도움 되는 편이고. (A8)

- 저희가 뭐 보호자한테만, 좀 저희 시스템이기는 한데 보호자들한테 숙박 지원도 되거든요. 저희가. 그런데 그거를 저희 코디들이 모르는 코디들도 있더라고요. 저는 그걸 적극적으로 활용을 하는 편인데, 이제 오히려 그거를 하니깐 애들이 더 의아해 하더라고요. (A8)

2) 기증 절차와 관련한 도움주기

기증에 대한 동의가 있어야 기증 절차가 진행되는데 가족들은 장기구득 코디네이터가 뇌사자 가족이 있는 곳까지 온 것에 대해 고마움을 표하였다.

- 근데 뭐 거기에 대해서도 엄청 이제 너무 고마워 하시더라고요. 저희는 그냥, 저희 입장에서 우선은 동의를 우선 받아야 시작을 할 수 있으니까 그냥 뭐 여기까지 고생해서 왔다 이런 생각을 안 하고, 어차피 저희 일이 여기저기 외근 나가는 일인니까 별로 신경 안 썼는데, 되게 고마워하시는 거예요. 그 왔다는 자체에 대해서는 엄청 고마워하시더라고요. 그래서 잘 설명을 드리고 이제 동의서를 썼고, 진행을 했었고. (A5)

동의를 받는 것은 가족 간의 의견 일치가 있어야 하며 상황에 따라 연락이 안 되는 등 여러 변수가 발생한다. 이와 같은 상황에서 장기구득 코디네이터들은 최대한 동의가 이루어질 수 있도록 노력하였다.

- 저희가 형제가 몇 남매인데 사실 연락이 다 안 되고 저장만 연락을 한다. 그래서 이런 이제 동의서 자기는 하고 싶은데 기증하고 싶은데 이런 동의서 받는 데서 절차가 어려우면 하기가 힘들다 이런 분들이 계시거든요. 이제 그러면 그런 걸 최대한 보호자분한테, 부담을 안 갖게 저희가 최선을 다해서 찾아 봐서 해결을 해서 하고 있거든요. (A9)
- 형제자매인데 엄마가 계셨는데 엄마가 행방불명이 돼서, 아들인데 엄마가 계시긴 하는데 선순위가 그럼 부모가 되는데 찾을 수 없어서 기증을 못 하실 뻔한 보호자도 계셨거든요. 그래서 이제 그 엄마를 찾는 과정을 제가 도와드렸어요. 변호사 자문을 구하고. (A9)

기증 절차의 마지막은 장례 절차로 이와 관련한 도움도 가족들에게는 큰 도움이 되었다.

- 이제 기증이 끝나고 나서 너무 고마웠다. 그때 자기는 혼자여서 정말 당황을 많이 하고 어떻게 할지 몰랐는데 이제 제가 사고사 절차라든가 이런 걸 다 행사님 통해서 제가 다 도와드리고 장례 예약까지 다 도와드리니 너무 고마웠다고 그런 말씀을 하시더라고요. (A9)
- 다른 추가적으로 해야 되는 부분이 분명히 있거든요. 장례라든지 따로 일 처리하셔야 되는 부분에 대해서 조금 지원을 많이 해드리려고 노력하는 편이고, 그런

거를 조금 몇 가지라도 들어드렸을 때 좀 더 신뢰감을 느끼시는 것 같아요. 저희가 힘들지라도. (A4)

거여도 알아봐서 제가 헤드릴 수 있는 거면 헤드리거든요. (A9)

### 3) 가족의 상황에 맞춘 도움주기

가족들을 위해 장기구득 코디네이터는 최대한 가족이 원하는 부분을 맞춰서 도움을 주려고 하였다.

- 저는 이제 보호자분들이 원하는 포인트를 최대한 맞춰드리려고 생각을 하고 있어요. 그래서 사고사라든가 사고로 오신 분들은 그런 사고사 절차나 이런 거에 되게 좀 어려우신, 어렵게 생각하시는 분들이 있어서 그런 걸 알려드리고 특히 가족들 중에 구성이 요새는 사실 직계가 없는 경우도 되게 많잖아요. 직계 가족이 없고 형제자매만 있는데 (A9)

기증 절차가 진행되며 가족들은 행정적으로 처리할 일들이 발생한다. 보험회사 진단서 제출과 관련한 업무는 장기구득 코디네이터의 업무가 아니지만 가족을 도와주고자 하는 의도에서 챙겨주었다.

- 그 기증 절차가 진행이 되면서 보호자분들이 보험회사 진단서를 진짜 많이 떼 가요. 생각보다 보험회사 어디 보험회사 어디 보험회사 분기별로 다 적어 와서 이렇게 좀 해달라고 하는 경우도 있는데, 그런 것도 그냥 아무렇지 않게 당연한 것처럼 챙겨주는, 안 해주시는 분도 있다고 하긴 하더라고요, 그거를 (A8)
- 병원에서 발급을 해주는데 원래는 기증 절차 끝나고 보호자 분이 나중에 병원에 오셔서 발급받는 게 정상적인 절차거든요. 그런데 이제 그런 부분을 과정 중에서 요구하시는 분도 계시니까. (A8)

장기구득 코디네이터는 뇌사자 가족들에게 믿고 어려운 부탁을 할 수 있는 존재였다. 오랜 기간 입원해 있는 아기의 부모가 잠깐 쉴 수 있도록 아기의 곁을 지켜주기도 하였고, 기증과 관련 없는 것들도 최대한 알아봐 주겠다고 하며 도움을 주었다.

- 부모님은 사실 거의 두 달 정도를 병원에서 그냥 사셨는데 정말 딱 하루 그날 병원을 비우면서 이제 부탁하고 가서 가지고, 그날은 제가 걱정하지 말고 제가 오늘 병원에 있으면서 아기도 보고, 아기 안 좋아지면 바로 연락도 드릴 거고 이렇게 얘기했었거든요. (중략) 그래도 조금은 잠깐이라도 마음 놓고 잠깐 집에 가서 눈도 붙이고 오시고 이렇게 하시고, 하시더라고요. (A10)
- 네 저희가 이제 표현할 수 있는 건 그거밖에 없잖아요. 아버님 어머님 뭐 힘드시면 저한테 말씀해 주시고 궁금하신 건 다 물어보셔도 된다. 저희가 해 드릴 수 있는 부분을 최대한 알아봐 드리겠다고 하면 이제 다른 데 못 물어보셨던 거 이제 기증하고 상관이 없는

### 3. 공감

장기구득 코디네이터는 뇌사자 가족과의 관계 형성을 위해 공감이 중요하다고 인식하였다. 환자와 가족의 상황과 심리에 대한 정확한 이해를 토대로 알맞은 위로를 위해 가족의 심리적 상태와 감정을 정확히 파악하고, 비언어적·준언어적 의사소통으로 공감을 표현하고 있었다.

#### 1) 관계 형성에서 공감의 중요성에 대한 인식

장기구득 코디네이터는 가족에게 장기기증을 위한 정보 전달보다 가족의 슬픔, 어려움에 공감하는 것이 가장 중요하다고 하였다.

- 이제 보호자분들의 정서적 지지가 저는 제일 중요한 것 같아요. 정보야 저희가 그때마다 몇 번이고 알려드리면 되는 거니까. (A4)
- 제가 생각했을 때는 공감이 훨씬 더 중요한 일이에요. 그 사람들한테 공감을 하면, 그 사람들이 절 좋은 사람으로 인식하는 순간, 기증도 좋은 일이라고 생각해주시더라고요. 그러니까 제가 그냥 남이고 배타적인 사람이면, 그냥 제 설명도 자꾸 그냥 흘려들으세요. 근데 이 사람한테 내가 좋은 사람이 돼 버리는 순간, 기증도 좋은 일이 되더라고요 아이러니하게. 그래서 장기기증 면담하기 전에 너무 많이 슬퍼하시거나 눈물을 흘리시는 분이시면 물이라도 먼저 한 잔 떠 드리고 면담을 시작해요. 그래서 이 사람한테 내가 좋은 일이고 신뢰할 수 있는 사람이라는 걸 알려드리는 게 중요한 것 같아요. (A2)

#### 2) 공감의 조건 1: 가족의 심리와 감정에 대한 정확한 파악

장기구득 코디네이터는 뇌사자 가족에게 공감하기 위해 가족의 상황과 심리에 대해 정확한 정보를 파악하고자 하며 환자에 대한 정보도 충분히 확인하고 장기기증 면담에 임하였다. 가족의 상황에 따라 가족에게 전하는 말의 내용이 달랐다.

- 근데 저희가 생각보다 되게 갑자기 면담을 해야 되는 상황들도, 뭐 보호자 밖에서 기다리고 있어요. 뭐, 이렇게 연락이 오는 경우도 있거든요. 그럼 가서 환자분 보고 면담하기 급급한 경우가 있어요. 그러한 경우에도 최소한 담당하는 간호사 정도는 만나서, 혹시 보호자랑 어떤 보호자가 어떤 캐릭터인지 정도는 알고 들어가는 게 정말 중요하다, 이런 말씀 드리고 싶어요. (A2)
- 지금 히스토리 저희가 다 읽고 가요. 병원에 내원하신 경우나 이런 의무 기록을 저희가 다 확인하게끔 되어 있거든요. 질환명이라든지. 그래서 그러한 부분들 다 읽어보고, 교통사고다, 그러면 많이 놀라셨죠. 갑작스

렇게 그렇게 사고가 있으셔서 많이 당황하셨을 텐데, 이렇게 이야기하거나, 아니면 병상 생활을 오래하셨다. 그런 경우도 있을 수 있잖아요. 오랫동안 이렇게 병상 생활도 오래하시고 보니까 보호자분들도 많이 힘드셨을 것 같은데, 그래도 가시는 길에 좋은 선택하시면 아버님이나 어머님도 더 기뻐하시지 않으시겠냐. 이렇게 꼭 설명 드려요. (A2)

3) 공감의 조건 2: 가족같이 생각하기

장기구득 코디네이터는 뇌사자 가족의 마음을 잘 파악하고 가족같이 생각하며 공감하는 것이 필요하다고 하였다.

- 가족같이 생각하는 게 가장 중요한 것 같아요. 부드럽게, 내 아빠가 될 수도 있고 내 엄마가 될 수 있고 저희 엄마나 언니 또래인 사람도 많고 하니까 그런 공감해 주고 그런 것도 필요한 것 같아요. (A9)

4) 공감의 방법: 준언어 및 비언어적 수단

뇌사자 가족에 대한 공감은 말이 아닌 목소리 등의 준언어적 방법과 함께 비언어적 수단, 즉 몸짓, 손짓, 거리 등으로도 전달하였다. 가족들이 부담을 느끼지 않는 범위 내에서 가족 옆에 항상 같이 있으며 슬픔을 같이 하고 있다는 것을 보여주고 있었다.

- 나는 정말 당신의 이 슬픔, 뭐 걱정 그다음에 무서운 두려움 분노 이런 걸 제가 다 수용하고 있으니, 이 얘기를 듣고 가족분들께서 생각을 하시면 된다, 하지만 이렇게 직접적으로 얘기는 하지 않고, 그거를 더 함축적으로 제가 전달할 수 있는 거는 어떻게 보면 몸짓이라든지 손짓이라든지 그리고 목소리밖에 없으니까 거기에 저희가 어떻게 보면 함축된 의미를 담아서 전달하는 방법(A1)
- 이제 중환자실 뭐 면회한다거나 그다음에 다른 걸 뭐한다고 그러면 저는 항상 옆에 가서 같이 있거든요. 보호자분들 그러니까 너무 가까이 있진 않고, 어차피 면회할 때는 다 커튼 치고 하니까 제가 옆에서 있으면서, 그래도 이제 저도 같이, 이제 뭐 슬픔을 같이 하고 있습니다. 뭐 이런 식으로 조금 행동으로 보여주거든요. (A1)

4. 경청

장기구득 코디네이터는 장기기증과 관련한 정보를 전달하기 위해 면담을 하지만 본인들이 목적으로 하는 정보 전달보다는 뇌사자 가족의 이야기를 듣는 것이 관계 형성에서 더욱 중요하다고 생각하였다. 이때 가족들이 이야기를 할 수 있는 환경을 만드는 것이 중요하였고, 가족의 이야기를 끌어내기 위해 질문을 하였다. 이처럼 뇌사자 가족이 자신의 말을 많이 하게 되면 동의율도 높았다고 하였다.

- 저는 이제 그런 여건이 돼서 보호자를 만나게 되면, 제일 먼저 제 얘기를 하지는 않아요. 네, (중략) 이제 보호자분들이 하고 싶은 얘기를 먼저 하실 수 있게 조금 환경을 만들고 있어요. 그래서 그 보호자분이 얘기를 하셨을 때 이제 그 세 가지 부류, 크게 봤을 때 그런 상황이 됐을 때 맞춰서 저는 면담을 진행을 하고 있거든요. (A8)
- 일단은 가족분들이 가장 편해하시는 거는 본인 얘기를 잘 들어줄 수 있는 사람인 것 같더라고요. 그래서 어, 설명을 하고 이제는 뭐 처음부터 끝까지, 처음부터 다 설명하는 건 아니고 어느 정도 설명을 하고 가족분들에 대해서 이제 여쭙보고 그렇게 하고, 그러면서 가장 좋은 거는 환자 분은 평소에 어떠셨는지 한번 여쭙보고, 이제 혹시 뭐 기증에 대해서 가족분들끼리 얘기해 보신 적이 있으신지, 이런 거를 조금 하면서 환자가분이 일하셨던 것도 조금 여쭙보고 어떤 일을 하셨는지 이런 거를 여쭙보고 하면은, 가족분들이 환자 분이 평소에 어떤 사람이었고 이런 걸 얘기해 주시더라고요. (A10)
- 면담이잖아요. 서로가 이야기를 하는 건데 나만 이야기하는 자리가 아니잖아요. 그러니까 면담하기 전에 혹시 뭐 아드님은 어떤 성격이셨어요. 뭐 어쩌다가 사고가 나셨어요. 알고 있지만 한 번 더 물어보고. 그래서 이 사람들이 말을 많이 하잖아요. 보호자가 말을 많이 하잖아요. 동의도 잘 돼요. (A2)

뇌사자 가족이 이야기할 수 있는 환경을 만들기 위해 따뜻한 물을 제공하며 심리적으로 안정감과 편안함을 느끼도록 하는 경우도 있었다.

- 미운, 물을 떠서 물 한 잔 드시면서 편하게 얘기를 할 수 있게끔 편안하게 먼저 시작을 하거든요 (A9)

장기구득 코디네이터들이 듣는 뇌사자 가족의 이야기 내용 중에는 신세한탄으로 볼 수 있는 내용들도 있는데 이를 경청하게 되면 장기구득 코디네이터를 믿고 이야기를 하는 경향이 있기도 하였다.

- 어, 제가 경험이 많지는 않지만 이전 어떤 가족분이란 상담을 할 때 그 신세한탄을 하시기도 하세요. 근데 그걸 좀 제가 경청해서 듣고 이러면 아무래도 그 다음 일을 진행함에 있어서 조금 더 믿고, 이렇게 얘기를 해 주시고 하시더라고요. 그래서 그런. (A6)

5. 친근함

장기구득 코디네이터는 어려운 상황 속에 있는 뇌사자 가족과의 장기기증 면담이 부담스럽지만 관계 형성을 위해서는 먼저 친근감을 느끼도록 하는 것이 중요하다고 하였다. 친근한 태도와 언행을 보이고, 가족 호칭어를 사용한다든가 손잡거나 눈맞춤과 같은 비언어적 의사소통을 활용하였다.

1) 친근한 태도와 언행

부담스럽지 않게 오해하지 않은 범위 안에서 친근감 있게 다가가는 것이 가족이 편안하게 생각하는 것이어서 장기구득 코디네이터는 가족처럼 친근하게 다가가려고 하였다.

- 날 부담스러워하지 말아라, 이런 느낌으로 친근감 있게 해서 오해 가지 않는 선으로. 그런 게 중요할 것 같아요. 편하게 생각하시는 것 같아요. (A9)
- 처음에 부드럽게 얘기를 계속 드리고 저는 좀 친근하게 다가가려고 하거든요. (.....) 그분의 딸이나 아들처럼. (A9)

2) 가족 호칭어 사용하기

뇌사자 가족에 대해 ‘보호자’라는 호칭보다 ‘아버님, 어머니’ 등의 가족 호칭어를 사용하여 친근감 있게 다가갔고 가족들도 장기구득 코디네이터를 편하게 받아들였다.

- 딱딱한 보호자분, 보호자라는 명칭보다는 아버지 어머니 이렇게 말하는 게 더 받아들일 때 친근감 있게 받아들이고 저를 편하게 받아들이니까 속내를 얘기하는 거 같거든요. (A9)

3) 친근한 비언어적 행동: 손잡기, 눈맞춤

장기구득 코디네이터는 뇌사자 가족과 말할 때 눈을 맞추거나 손을 잡거나 하여 친근감을 느끼도록 하였다.

- 저도 최대한 제 가족분들이랑 설명을 할 때 이제 눈을 보고 말씀드리기도 하고 조금 어르신들이나 이제 어르신 분들이 힘들어 하시면 이제 손 잡고 설명드리기도 하고 (A10)

6. 부담 주지 않기

뇌사로 장기기증에 대한 설명을 듣게 되는 면담은 가족들에게 낯설고 부담스럽게 느껴진다. 장기구득 코디네이터는 장기기증 면담이 뇌사자 가족들에게 부담스럽지 않고 편안하게 생각하도록 하며 궁금한 점이 있으면 연락을 하라고 하였다.

- 저의 만남이 그리 부담스럽지 않게 인상을 주려고 많이, 편안하게 생각하시고 그래서 면담이 끝나면 너무 부담 갖지 마시고 상관없으니까 궁금하신 거 있으시면 꼭 전화 주시라고 하면서 얘기를 해드리고 있어요 (A9).

7. 조심스럽게 접근하기

장기구득 코디네이터들은 가족에게 접근할 때 매우 조심스럽게 다가가야 한다고 생각하였다. 특히 사고 뇌사자 가족은 조심스럽게 접근하는 것이 제일 먼저라고 하였다. 이를 위해

사소한 부분도 조심스럽게 접근하였고, 조심스러운 자세와 말투·목소리로 이야기하였으며, 인사 ‘안녕하세요’를 생략하기도 하였다.

- 갑자기 사고로 인해서 자기 가족이 이렇게 됐는데 그런 보호자를 만날 때는 정말 1차적으로는 조심스럽게 다가가는 게 제일 먼저고 (A1)

1) 사소한 부분도 조심스럽게 접근하기

가족의 급작스러운 사망으로 민감하고 예민한 뇌사자 가족에게 장기구득 코디네이터는 사소한 것도 조심스럽다고 하였다.

- 워낙 이제 어떻게 보면 민감하시고 예민하시다 보니까 좀 되게 사소한 것도, 약간, 좀 그렇게 하시는 부분도 없지 않아 계세요. 나는 보호자를 위해서 이렇게 이렇게 한다. 이게 보호자가 편한 거다 이렇게 하면은 아니 내가 왜, 이런 식으로 하시는 분도 계시고 하다 보니까 좀 사실 되게 많이 조심스럽게 저희가 다.(A3)

2) 조심스러운 자세와 말투·목소리

장기구득 코디네이터는 가족에게 접근할 때 조심스럽게 다가가기 위해 자세와 말투에서도 신경을 쓰고 있었다. 무릎 꿇는 자세와 낮은 목소리 등은 가족에게 조심스럽게 다가가기 위한 요소로 활용하였다.

- 저도 이제 조금 정숙하게 점잖게 다가가면서, 그리고 일단은 보호자가 앉아 계시면 저는 어떻게 하나면 뒤에 앉거나 아니면 제가 좀 무릎 꿇는 자세를 좀 취하면서 눈높이를 조금 맞추거나 아니면, 제가 눈을 조금 밑으로 가게끔. 제가 위에서 이렇게 내려다보는 게 아닌, 최대한 맞추려고 하거나 그냥 내가 위에서 밑에서 위로 보면서 얘기하고. (A1)
- 이제 제일 중요한 거는 이제 말투라든지 이제 목소리 이런 게 저는 조금 중요하게. 너무 신나지도 말고 너무 점잖지도 않는 그냥 조금 약간 중저음 목소리가 섞이면서 좀 뭔가 조심스럽게 그냥 정말 또 기증이라는 게 아직까지 제 생각에 저희 나라에서는 긍정적인 이미지는 아닌 것 같아요. 그 부정적인 이미지가 아직도 센 건 맞는데. 옆에 사람이 혹시나 들을 수도 있기 때문에 들을 수도 있거든요. 그러면 이제 그것도 어떻게 보면 개인 정보 유출 중에 하나기 때문에 (A1)

3) ‘안녕하세요’ 생략

장기구득 코디네이터가 뇌사자 가족과의 만남에서 ‘안녕하세요’라는 인사말을 생략하기도 하였다. 가족의 급작스러운 사망으로 매우 어려운 상황에 있는 뇌사자 가족들에게 ‘안녕(安寧)’하다는 인사는 적절하지 못하다고 판단하여 연락할 때 ‘안녕하세요’라는 인사를 하지 않았다. 대신에 ‘처음 뵈겠습니다



다'라는 인사로 시작한다고 하였다.

- 되게 좀 조심스럽거든요. 보호자분들이 워낙에 되게 급작스럽게 가족이 사망하는 상황이다 보니까 진짜 이렇게 말을 해도 되는지 모르겠지만, 내가 뭐 하나 꼬투리 잡히면, 좀 큰일이 나다 보니까 되게 조심스러워서. 사실 저 같은 경우는 보호자한테 연락을 하거나 할 때 안녕하세요라는 말도 잘 안 쓰거나. (A3)

### 8. 진정성

장기구득 코디네이터는 말과 행동에서 진정성을 보이는 것이 관계 형성의 요소라고 하였다. 말로 하고 행동으로 보여주는 것, 자신도 이런 상황이 될 수 있다는 가정 하에서 뇌사자 가족을 진심으로 대하는 것이 좋다고 하였다.

- 나는 말도 했고, 정말 공감합니다. 근데 그걸 저는 행동으로도 보여드리겠습니다라고 해서 저는 조금 (A1)
- 나도 이런 상황이 될 수 있다.라는 가정 하에 최선 보호자한테 진심으로 대하는 게 좋은 것 같고요, 아까 그래서 제가 드리는 말이 (A9)

## 고 찰

본 연구는 장기구득 코디네이터가 뇌사자 가족과의 장기기증 면담에서 경험한 것에 대해 내러티브 인터뷰를 통해 자료를 수집하여 관계 형성 요소를 질적으로 분석하였다. 분석 결과 장기구득 코디네이터는 가족과의 관계 형성을 위한 요소로 '신뢰감 형성, 가족에게 도움주기, 공감, 경청, 친근함, 부담주지 않기, 조심스럽게 접근하기, 진정성'을 들었다.

신뢰감 형성을 위해서 장기구득 코디네이터의 '자기 소개하기, 장기기증 면담의 법적 근거 밝히기, 전문성 강조하기, 진행단계마다 가족에게 연락하기'는 기증 과정에 대한 정보 제공을 해야 하는 직업적 존재로서의 역할을 수행하는 것이다<sup>3</sup>. 이와 함께 '가족을 위한다는 인식 심어주기, 최선을 다하겠다는 말로 안심시키기, 가족의 질문과 요구에 최대한 부응하기' 등은 가족의 편에 일한다는 인간적 측면에서 접근하는 요소이다.

가족에게 도움주기를 위해서는 '가족에게 필요한 실질적 도움주기, 기증 절차와 관련한 도움주기, 가족의 상황에 맞춘 도움주기' 등이 있었는데, 전문가와의 이러한 도움의 관계는 동의 여부와 관계없이 공감과 정서를 동반하면서 끝까지 유지되어야 한다고 지적된 바 있다<sup>13</sup>.

공감을 위해 장기구득 코디네이터는 '가족의 심리와 감정에 대한 정확한 파악'과 '가족같이 생각하기'가 중요하다고 생각하였으며 공감의 방법으로 비언어적·준언어적 의사소통 방법도 활용하고 있었다. 선행연구들에서도 이러한 공감은 면담자

의 자질로 보고 있다<sup>3</sup>.

정보 전달의 임무를 맡은 장기구득 코디네이터는 오히려 경청이 관계 형성의 요소로 중요하다고 보았다. 특히 질문으로 가족의 이야기를 끌어내는 적극적 경청을 하고 있었다. 적극적 경청은 기증 과정에서 매우 중요한 도구로 장기 기증에 대한 결정을 내리는 데 도움이 된다고 알려졌고, 기증 및 이식 전문의와 뇌사자 가족과의 관계 수립에도 주요 요소로 알려졌다<sup>13</sup>.

친근함도 관계 형성을 요소로 생각하며 '친근한 태도와 언행, 가족 호칭어 사용하기, 손잡기, 눈맞춤과 같은 친근한 비언어적 수단'으로 표현하였다. 특히 '가족 호칭어 사용하기'는 우리나라 친족어가 지닌 친밀감 표시 기능에 따른 독특한 문화이다. '아버님, 어머님'은 비친족의 남성, 여성에게는 [높임]의 의미가 있을 때, [친밀감]을 표현할 때 사용하는 것으로 알려져 있다<sup>14</sup>.

뇌사자 가족에게 장기기증 면담의 상황은 가족의 죽음을 이해하고 수용하기 위한 투쟁의 시간이다<sup>5</sup>. 이러한 상황에서 뇌사자 가족과의 관계 형성에서 장기구득 코디네이터는 가족들에게 부담을 주지 않는 것은 중요하다고 생각하였다.

마지막으로 조심스럽게 접근하기, 진정성도 관계 형성의 중요 요소였다. 특히 조심스럽게 접근하기 위해서는 '사소한 부분도 조심스럽게 접근하기, 조심스러운 자세와 말투·목소리로 다가가기'가 중요하다고 하였다. 관계 형성에서 일반적 인사말인 '안녕하세요'를 생략하는 것도 눈에 띄는 점이었는데, 이는 장기기증 면담이 공식이나 일반적인 패턴으로 규칙화할 수 없는 인간 행동의 특징이라는 점을 보여준다<sup>2</sup>.

이 연구에서는 장기구득 코디네이터의 뇌사자 가족과의 관계 형성을 위한 요소를 구체적인 자료를 통해 세밀하고 구체적으로 분석하였다. 장기구득 코디네이터는 뇌사자 가족에게 정보 전달을 위해 장기기증 면담을 수행하면서 동시에 가족을 위해 일하며 공감과 경청을 통해 진정성 있고 조심스럽게 장기기증 면담을 수행하였다. 장기기증에 대한 정보 전달을 위해서는 관계 형성이 우선이었으며 이를 위해서 정서적, 공감적 태도로 가족을 대하는 것이 중요하였다.

장기구득 코디네이터가 뇌사자 가족과의 면담을 진행하는 절차는 매뉴얼로 마련되어 있다. 그러나 가족의 갑작스러운 죽음 앞에 당황한 가족들에게 매뉴얼대로 진행하기는 어렵고, 코디네이터 개개인이 지닌 의사소통 역량, 태도 등에 따라 장기기증 면담은 상황마다 다양하게 진행되었다. 이 연구는 질적 연구를 통해 이러한 장기구득 코디네이터들 개개인이 경험한 현장에서의 관계 형성을 위한 요인이 무엇인지를 알 수 있었다. 뇌사가 가족 숙박지원과 같이 이미 제도화되어 있지만 활용이 적극적이지 않았던 것들에 대해 알 수 있었고, 눈맞춤,

손잡기, 물 권유하기, 티슈 준비하기 등은 비언어적 표현의 구체적인 방법들도 알 수 있었다. 또한 매뉴얼에도 없고 장기구득 코디네이터의 업무가 아닌 부분에서까지 뇌사자 가족을 위해 많은 노력을 기울이고 있었고, ‘안녕하세요’ 생략이나 ‘가족 호칭어 사용’은 면담의 상황과 우리 문화의 특성을 보여준다는 점도 이 연구를 통해 알게 된 사실이다. 이러한 부분은 현장에서 뇌사자 가족을 만나면서 장기구득 코디네이터들이 필요에 의해 행한 것으로 검토를 통해 매뉴얼에 포함하는 것도 고려해 보아야 할 것이다.

이 연구에서 분석한 결과는 장기구득 코디네이터의 의사소통 능력 교육에 적극 활용될 수 있을 것이다. 사랑하는 사람과의 남겨진 몇 시간을 온전히 함께 하는 장기구득 코디네이터는 그 가족들에게 안심과 위안을 주고 만족스러운 기증 경험이 될 수 있도록 이 연구 결과가 쓰이기를 기대한다.

### 감사의 글

이 연구는 2022년도 한국장기조직기증원의 연구비 지원을 받아 수행하였음.

### REFERENCES

1. KODA. Organ procurement coordinator manual 3<sup>rd</sup> edition 2021.(<https://www.koda1458.kr>)
2. Santos MJ, Massarollo MCKB. Factors that facilitate and hinder family interviews in the process of donating organs and tissues for transplantation. *Acta Paul Enferm.* 2011; 24(4): 472-478.
3. Knhis NS, Martins SR, Magalhães ALP, Ramos SF, Sell CT, Koerich C. Family interview for organ and tissue donation: good practice assumptions. *Rev Bras Enferm.* 2021; 74(2): 1-9.
4. Potter JE, Herkes RG, Perry L, Elliott RM, Aneman A, Brieva JL, Cavazzoni E, Cheng AT, O’Leary MJ, Seppelt IM, Gebiski V. COMMunication with Families regarding ORgan and Tissue

- donation after death in intensive care (COMFORT): protocol for an intervention study. *BMC health services research.* 2017; 17(42): 1-10.
5. Siminoff LA, Traino HM, Genderson MW. Communicating effectively about organ Donation: A randomized trial of a behavioral communication intervention to improve discussions about donation. 2015; 1(2):e5: 1-9.
6. Santos MJ/Massarollo MCKB/Moraes EL. The Family Interview in the Process of Donating Organs and Tissues for Transplantation: Perceptions of Potential Donors’ Relatives. *Transplantation Proceedings.* 2014; 46: 1674-1677.
7. Trzcińska M, Woderska A, Włodarczyk Z. Psychological principles in regard to the interview with the deceased donor’s family. *Anaesthesiology Intensive Therapy.* 2014; 46(3): 200-207.
8. Oh JS, Kang MS, Jang KS, Kang HJ, Cho WH, Ha JW. Factors Influencing Family’s Organ Donation Decision, *Korean Journal of Transplantation.* 2017; 31(3): 133-142.
9. Choi JA. A study on the analysis of organ transplant coordinator’s attitude in brain death organ donation(master dissertation). Korea: Yonsei University, 2008.
10. Son HM, Koh MH, Kim CM, Yi MS. The Experiences of Transplantation Coordinators’ Practice. *J Korean Acad Nurs.* 2006; 36(6): 1012-1022.
11. Kim GN, Song YJ. Communicating experience process of organ transplant coordinator to brain-dead family. *J Korean Bioethics Assoc.* 2018; 19(2): 15-3.
12. Bak YI. Qualitative Research and Textlinguistics, *Textlinguistics.* 2012; 32: 123-145.
13. Moraes EL, Santos MJ, Barros Silva LB, Lima Pila LAS, Lima EAA, Santana AC, Martins MS. Family interview to enable donation of organs for transplantation: Evidence-based practice. *Transplantation proceedings.* 2018; 50(3): 705-710.
14. Kim KS. A study on the use of kinship terms, {ahbeoji} and {eomeoni}-with reference to face threatening acts. *Discourse and Cognition.* 2020; 27(3): 1-26.
15. Siminoff LA, Marshall HM, Dumenci L, Bowen G, Swaminathan A, Gordon N. Communicating effectively about donation: an educational intervention to increase consent to donation. *Progress in Transplantation* 2009; 19(1): 35-43.