투데이 칼럼

문병(問病) 스피치

김양옥
한국 스피치 컨설팅 대표

현대는 표현능력이 중요하고 인간관계를 잘 해야 성공하는 시대다. 그러므로 경제적 기반이 안정되고 지식기반이 높은 시대에는 효과적인 스피치 생활을 해야 한다. 개성이 뚜렷한 사회에서는 상대에게 언짢은 행동이나 말을 하면 마음의 문이 닫혀 의사소통이 되지 않으면서 관계가 멀어진다.

학자인 'H.P 그라이스'는 원만한 대화 진행을 위한 요건으로 '협력의 원리'를 제시했다. 그는 대화에서 지켜야 할 근본 준칙을 이렇게 말한다. 첫째, 양의 준칙으로, 요구되는 필요한 양 만큼의 정보를 전달하라. 둘째, 질의 준칙으로, 진실한 정보, 긍정의 주제를 전달하라.

셋째, 관련성의 준칙으로, 주제와 상대에 관련 있는 적절한 말을 하라. 넷째, 태도의 준칙으로, 애매모호함을 피하고 분명하고 당당하고 구체적으로 표현하라.

이 네 가지의 이론을 생각해보면 언제 어디서나 효과적인 스피치 생활을 할 수 있다. 여기서, 함부로 말하기가 곤란한 상황인 문병(問病)의 스피치를 생각해 보기로 한다. 첫째, 상황에 따라 인사말을 잘 표현한다. 환자의 나이, 병 상태 등에 따라 다르게 표현하되 표정이 진실하게 보여야 한다. 일반적으로 환자 본인에게는 "좀 어떻습니까?, 얼마나 고생이 되십니까?, 불행 중 다행입니다." 등으로 인사를 한다. 보호자에게는 "좀 어떻습니까?, 얼마나 고생이 되십니까?, 고생이 많으십니다." 등으로 위로의 말을 한다.

둘째, 마무리 인사말을 기운이 있는 격려의 말로 표현한다. 자동차 왕인 '포드'는 아주 절망적인 상태에 있을 때 자기 부인의 "여보, 당신 곁을 떠나지 않을께요. 여보, 다시 시작해요."의 두 마디 말 때문에 자동차를 포기하지 않고 발명했다.

병문안을 끝내고 나올 때는 환자에게 희망의 내용을 담아야 한다. '기(氣)'를 주는 말을 하고, 행동이나 표정을 부드럽고 친근하게 해야 한다. "잘 치료될 것입니다. 속히 나으시기 바랍니다. 조리 잘 하십시오. 건강하게 만납시다." 등이면 좋다. 보호자에게는 "속히 나으시기 바랍니다. 쾌유를 기원합니다."가 적당하다. 특히 환자나 보호자 모두에게 부담이 되지 않도록 해야 한다.

셋째, 병문안 갈 때는 상황분석을 하여 조용히 간다. 환자는 심신이 고단한데 즐겁게 한다고 떼를 지어 가면 오히려 힘들어 한다. 상황분석을 하여 1인실이 아닌 경우 주변 환자에게 폐를 끼치지 않도록 하고 식사나 회진시간에는 피하는 것이 좋다. 회진 등 불가피한 경우에는 복도에서 기다리다 면회를 하면 된다. 문병 선물을 고를 때는 질병의 종류를 고려해 선택한다. 꽃을 고를 때도 가능한 붉은색, 흰색, 노란색의 꽃은 피하고, 봉우리가 잡혀있는 것을 고르면 좋다. 그리고 세균감염이 예상되거나 꽃가루 알레르기가 있는 경우에는 피하도록 한다.

넷째, 문병을 갈 때 추상적인 표현은 자제한다. 주변에서 말 때문에 생기는 오해의 대부분은 그 의미가 제대로 전달되지 않는 경우다. 스피치 이론에 '말은 공통성은 있지만 동일성은 없다'는 의미를 생각해 보면 알 수 있다. 내가 한 말을 상대가 그대로 이해해 주지 않는다는 이치이므로 자기의 느낌과 선입관으로 단정하지 말아야 한다. 문병을 가서 '얼마 안 남았어요'라고 말했다면 듣는 사람은 퇴원이 얼마 안 남았다고 생각할 수도 있고, 병이 악화되어 죽음이 얼마 안 남았다고 생각할 수도 있다. 말 한마디로 엉뚱한 오해가 생겨서는 안 된다.

다섯째, 위로금 봉투를 잘 이용한다. 문병시 위로금을 전달할 때는 봉투에 '祈 快癒' 라고 쓰고 뒤쪽에는 이름을 쓴다. 단자에는 '기 쾌유', 또는 '조속한 쾌유를 바랍니다', '건강회복을 바랍니다' 등으로 쓰고 금액과 000 올림 또는 드림을 각각 다른 줄에 쓰면 된다.

여섯째, 셈의 화법을 사용한다. 조문시와 문병시에는 말을 많이 하지 않는 것이 최선이다. 자기의 의사를 전하기 위해서는 상대에게 위로와 도움이 되는 셈의 화법이 중요하다. 자신의 진실한 마음도 전달되고 상대에게도 도움이 되는 스피치를 미리 준비하면 효과적인 문병을 할 수 있다. 차후 상호관계가 원만하게 이루어져 보람된 삶의 밑거름이 된다.

상대에게 호감 받는 사람, 만나고 싶은 사람, 도와주고 싶은 사람의 이미지를 연출하자. 감성과 표현의 시대에 표정과 말이 굳은 사람이 있다면 지금부터, 쉬운 것부터, 실천하고 변해보자. 이것이 현대를 살아가는 방법이요, 사람 노릇하는 밑거름이다.

사 설

테러방지법 정쟁대상 아니다

테러방지법이 무제한 토론 등 우여곡절 끝에 2일 국회 본회의 통과했고, 이어 3일 국무회의를 거쳐 발효됐다. 지난 2001년 처음 법안이 발의된 지 15년 만이다.

난산 중 난산였다. 그러나 아직도 본질을 벗어난 최대 정쟁거리로 전락, 국론분열의 단초로까지 작용하는 대상이 되고 있다. 더민주당은 총선 승리 시 이 법부터 손보겠다고 벌써부터 기염이다. 여전히 정쟁 대상이며 향후에도 그렇게 전망된다.

테러방지법은 테러 위험인물의 출입국, 금융 거래, 통신 정보 등을 수집 조사하는 한편 외국 정부-단체와 정보 협력을 강화토록 하는 내용을 담고 있다. 북의 상시적 도발과 국제테러의 위협이 날로 증가되는 상황에서 반드시 필요했던 법이다. 비록 늦었지만 이렇게라도 통과돼 다행이지만 여전히 정쟁거리로 작용할 것 같아 불안이 적지 않은 것 또한 사실이다.

물론 이 법은 무차별 감청 등을 막는 인권침해 방지 장치가 상당 부분 마련돼 있다. 감청 때는 반드시 법원 영장이 필요하고 금융정보도 엄격한 절차를 밟아 금융정보분석원(FIU)에서 반도록 해 놓았다.

그럼에도 야당이나 상당수 국민들이 무차별 사찰 등 인권침해를 걱정하는 것은 지난 날 정치사찰에 관여한 국정원의 원죄 때문임은 부인키 어렵다. 더욱이 테러위험 인물을 무슨 기준으로 어떻게 정하느냐는 문제와, 나아가 과거 정치인, 기업인, 탈북자, 공직자 등에 대한 광범위한 불법 도청과 사찰, 국정원 직원들의 인터넷과 SNS 댓글 작성 관여 등의 행적을 떠올려 악용 가능성을 염려해서 걱정하는 것은 이해되지만 그것이 테러방지법을 막을 근거는 못된다. 솔직히 지금 국정원 말고 어떤 기관이 이를 담당할 능력이 있는가. 국정원이 불신받고 있다면 불신요소를 제거하는 게 맞지 국정원의 특장이나 업무 기능을 제한해선 안된다. 그것은 북한이나 테러단체들이 좋아할 일이다.

암튼 국정원의 새로운 각오와 함께 이 법이 더 이상 정쟁거리가 되지 않길 바란다.

인구 고령화 이유 똑바로 보아야 한다

전북 지역의 인구 고령화 현상에 대해서 많은 생각을 해야겠다. 그 이유가 무엇 때문인지 똑바로 보기 위해서이다. 도내 인구의 고령화 현상은 결코 반가운 것이 아니다. 전북도가 고민해야 할 것이 많은데 그 중에서도 인구 고령화 현상도 그중의 하나이다. 기회가 있을 때마다 사설을 통해서 언급했거니와 작금의 현실을 고민하지 않으면 안 된다. 이대로라면 전북의 낙후는 앞으로도 계속 될 테니 말이다.

지역사회가 늙어가고 있다는 진단은 틀린 게 아니다. 65세 이상 인구 비율이 짐작하는 것보다 높다. 17%가 훌쩍 넘었다고 보도된 기사를 읽은 지도 이제 상당히 지났다. 그것은 29세 이하 젊은이의 비율이 18%대를 간신히 턱걸이 했던 것과 비교가 된다. 지금은 사정이 더 안좋아졌을 것이다. 젊은이들이 줄고 있는데 고령자만 늘고 있으니 지역의 미래가 딱하다. 인구가 줄고 있는 중에 젊은이들이 더 줄고 있으니 어찌하면 좋을 것인가.

우리 전북지역은 인구의 감소와 맞물려 젊은 인구의 하향 고착화 현상에서 벗어나지 못하고 있다. 이것은 엄연한 현실이다. 그러므로 전북도는 인구 고령화 현상에 대해 고민해야 한다. 청년 인구가 계속 줄고 있는 것과 관련해 그 책임이 가볍지 않다. 전북도는 청년 일자리 창출을 위해서 분발해야 한다. 젊은이들에게 중요한 것은 어쩌다 발표 되는 일자리 통계가 아니다. 그런 것으로는 젊은이들의 공감을 얻을 수 없다. 취업을 희망하는 이들에게 정말로 중요한 것은 괜찮은 일자리이다. 매년 출향하는 젊은이가 수 만 명인데 속수무책으로 있으니 답답한 일이다.

예전에는 평균잡아 1년에 4만명 꼴로 떠났다면 최근에는 8만명 꼴로 고향을 등지고 있다. 이것은 언론에 보도된 내용을 재차 말하는 것이니 틀림이 없다. 전북도는 청년 고용의 환경을 똑바로 보아야 한다. 지금의 답답한 현실이 개선되지 않는다면 청년 인구의 유출은 앞으로도 계속될 터이다. 일자리 때문에 많은 젊은이들이 서울과 경기 쪽으로 떠나고 있는데 대책을 세워야지 그게 없다면 안 될 말이다.

전주매일 전자신문 www.jjmaeil.com

독자제언

전동휠체어 반드시 인도로 다녀야

장애인과 노인들의 이동권 보장을 위해 전동휠체어 보급·지원 된지 10여년이 지난 현재, 전국 전동휠체어 보급대수가 약 10만 여대로 최근 보도를 지나다니다 보면 전동휠체어를 타신 분들을 쉽게 볼 수 있다.

전동휠체어는 노인 분들이나 장애인 분들에게 편리하게 타고 다닐 수 있게 만들어진 휠체어이고 일반 휠체어보다 성능 또한 좋기 때문에 이용자들이 지속적으로 증가하고 있는 추세다.

그러나 최근 도로에서 활보하고 있는 전동휠체어 때문에 교통사고 문제가 발생하고 있다. 전주 평화동에서는 도로에서 전동휠체어를 탄 73대 노인이 교통사고 사례가 발생하였고 전국 각지에서 지속적으로 전동휠체어 관련 교통사고 발생건수가 증가함에 따라 여러 문제점이 대두되고 있다.

그렇다면 왜 전동휠체어의 교통사고가 증가하고 있는 것일까?

전동휠체어는 '전동보장구'로 써 도로 교통법상 보행자로 분류돼 인도로 다녀야하지만 바닥에 깔린 울퉁불퉁한 노면이나 인도 폭이 좁은 경우가 많고 장애물로 인해서 대부분 도로로 주행하고 있으며, 인도에서 전동휠체어를 몰다 실수로 보행자를 쳤을 때 업무상과실치상으로 처벌을 받을 수 있기 때문에 사용자들은 도로로 내몰리고 있는 것이 현실이다.

이러한 부분을 해결하기 위해서는 도로제반 재정비를 통해 인도로 다닐 수 있는 제도적 장치마련이 필요하며, 교통안전 교육 실시를 통해 사전에 예방할 수 있도록 교육을 강화할 필요성이 있다.

이충현 완산경찰서 화산지구대 경위

독자제언

새학기 안전한 등·하교길 만들자

스쿨존이란 쉽게 말해 어린이보호구역을 말한다.

요즘같은 신학기에는 등·하교시에 스쿨존에서 크고 작은 사고가 빈번하게 일어나는 것을 볼 수 있는데 하교시간인 오후4시~6시에 중점적으로 발생하는 것으로 나타났다.

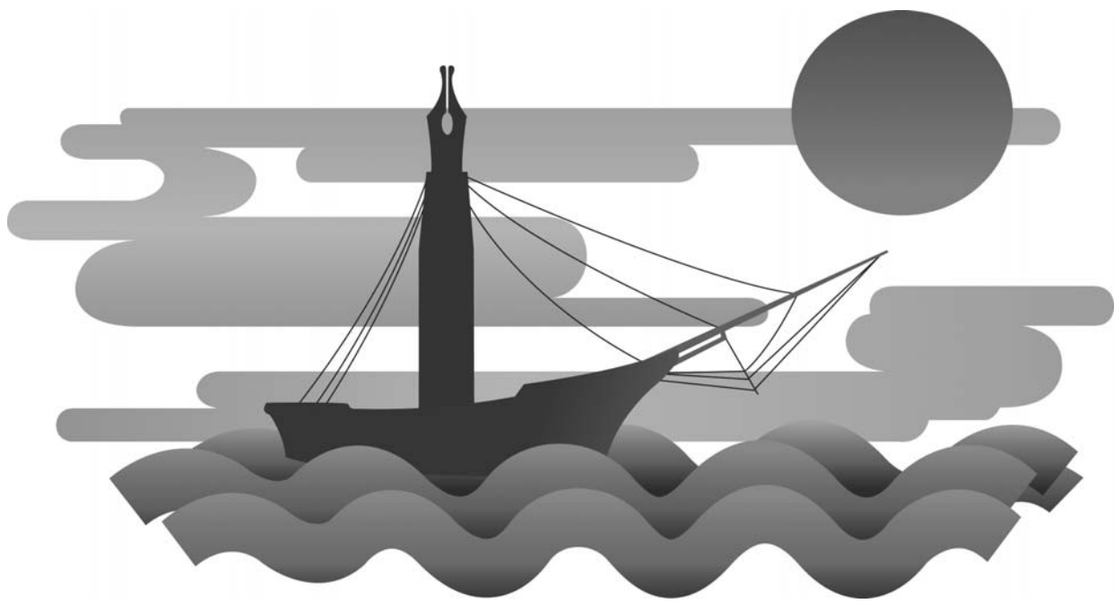
최근 경찰은 신학기를 맞이하여 스쿨존 어린이 교통사고를 예방하기 위해 원인을 분석 한 결과 주로 보행중에 사고가 많이 발생하는 것을 볼수 있었다. 따라서 보행자 사고예방 중심으로 안전한 보행환경 조성을 위해 학교관계자, 학부모 뿐만아니라 전문가와 함께 간담회를 실시하고 그 결과에 맞는 맞춤형 대책을 현장에 적극 반영하고 있다.

예를 들어, 초등학교를 대상으로 보행안전 교육을 실시하여 생활화하도록 유도하고 페이스북과 같은 SNS를 통해 많은 홍보를 하고 있다.

무엇보다 등·하교시 관계기관과 함께 스쿨존 순회 교통 캠페인을 실시하여 아이들에게 보다 안전한 등·하교길을 만들어 주기 위해 많은 노력을 하고 있다.

이는 경찰의 노력만으로는 부족하다. 기본적으로 가정에서 자녀들에게 차도가 아닌 인도로 다니도록 교육시켜야 하며, 비오는 날에는 우산을 너무 숙여 쓰기보다는 바르게 쓰게 하고, 밝은 옷을 입혀 운전자의 눈에 잘 띄게하여야 한다. 사소하지만 중요한 것들을 통해 우리 아이들의 안전을 지키도록 모두가 노력하는 사회가 됐으면하는 바램이다.

구보빈 진안경찰서 마이파출소 순경



용기와 희망을 주는 인간을 위한 정론지

"더 좋은 신문, 더 사랑 받는 신문, 독자와 함께하는 신문"을 위해
전주매일의 전 직원들은
'전북 최고의 신문'을 제작하기 위해 최선을 다하겠습니다.

진정한 지방자치 발전을 위해
중앙지를 답습하는 형태를 벗어나 보다 깊이 있게
내 고장 소식을 빠르고 정확히 독자 여러분들에게 전달하겠습니다.

당신의 가려움을 속 시원하게 긁어 드리기 위해
대안적 비판 기능을 강화하고 있으며
한 단계 더 성숙한 네트워크 구축과 함께
지역발전의 수레바퀴를 힘차게 굴리겠다는 약속을 드립니다.

인간중심 · 도덕중심 · 지역중심 전주매일