
8장

의사소통과 정서 지원

1절 효과적인 의사소통과 정서지원

2절 상황별 의사소통의 실제

3절 여가활동 지원

08

의사소통과 정서지원



학습목표

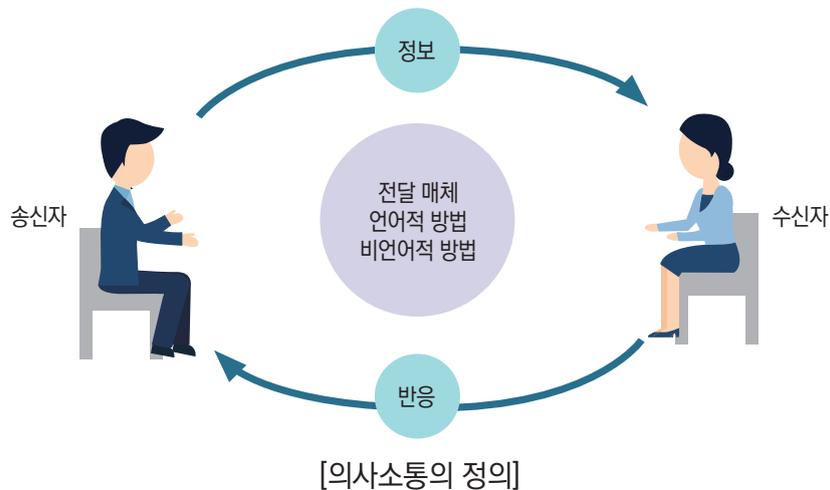
- 의사소통의 유형과 원칙을 이해한다.
- 상황별 의사소통 방법을 활용한다.
- 여가활동의 유형을 이해하고 활동을 지원한다.

1절 효과적인 의사소통과 정서지원

인간은 가족, 직장, 지역사회 등에서 많은 사람들과 소통하고 관계를 맺으면서 살아간다. 모든 인간 관계는 의사소통에 의해 이루어지므로 의사소통을 어떻게 하느냐에 따라 인간관계의 질이 좌우된다.

특히 장기요양에서 요양보호사의 일상생활 지원 업무는 대상자의 다양한 생활의 필요와 요구 등을 의사소통을 통하여 해결해가는 과정이라고 해도 과언이 아니다. 따라서 요양보호사가 대상자와 어떻게 의사소통을 하느냐에 따라 요양보호 서비스의 질이 좌우된다. 또한 요양보호사는 소속된 장기요양 기관 내에서 관리자 및 동료 요양보호사들과 어떻게 의사소통을 하는가가 기관 내의 업무 효율성과 인간관계에 큰 영향을 미친다.

그러나 요양보호사는 대인관계의 핵심인 의사소통에 많은 어려움을 호소하고 있다. 따라서 요양보호 서비스의 질을 높이고 대인관계에 효과적으로 대응하기 위해서는 의사소통 기술의 습득이 중요하다.



1. 의사소통의 정의 및 필요성

의사소통이란 둘 또는 그 이상의 사람 사이에 사실, 생각, 의견 또는 감정의 교환을 통하여 공통적 이해를 하고, 듣는 사람의 의식이나 태도, 행동에 변화를 일으키는 일련의 과정이다. 다음은 요양보호사가 업무를 수행하는 과정에서 요구되는 의사소통의 필요성을 정리한 것이다.

가. 대상자 및 가족과의 신뢰관계 형성에 도움을 준다.

요양보호서비스는 대상자, 가족과의 신뢰를 바탕으로 제공하는 서비스이므로 신뢰를 쌓아가기 위하여 대상자, 가족과의 원활한 의사소통이 필요하다.

나. 요양보호서비스에 필요한 정보를 원활하게 수집할 수 있다.

요양보호서비스를 제공하기 위해서는 대상자와 가족의 욕구나 과제, 문제를 정확하게 파악해야 하므로 원활한 의사소통은 정보수집에 많은 도움이 된다.

다. 대상자를 깊이 이해하고, 서비스의 질을 향상할 수 있다.

대상자 노인은 인지, 청각, 시각 등 감각기능 저하로 의사표현에 많은 어려움을 겪는 경우가 많다. 대상자의 상태에 맞는 의사소통 기술을 습득하여 원활히 소통하면 대상자를 더 깊이 이해할 수 있고 이를 바탕으로 질 높은 서비스를 제공할 수 있다.

라. 자신의 생각과 감정을 효과적으로 표현하여 좋은 관계를 형성할 수 있다.

요양보호사는 업무의 특성상 대상자뿐만 아니라 가족, 동료, 시설장 등과 긴밀한 관계를 유지하기 위해 자신의 생각과 감정을 잘 표현하여 서로에 대한 공감을 높이고 좋은 관계를 형성할 수 있다.

마. 타 전문직과의 원활한 업무 협조에 도움이 된다.

장기요양기관은 요양보호사뿐만 아니라 사회복지사, 간호사, 물리치료사 등 다양한 분야의 전문가와 팀을 이루어 업무를 하는 경우가 많다. 이러한 다양한 직종들과의 원활한 소통은 요양보호 서비스 향상으로 이어진다.

2. 의사소통의 유형

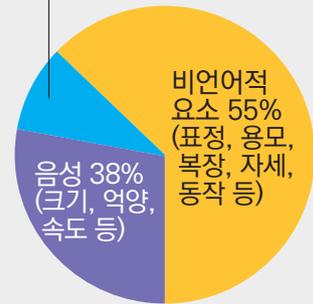
의사소통의 유형에는 언어적 의사소통과 비언어적 의사소통이 있다. 언어적 의사소통은 자신의 생각이나 감정을 말이나 글로 표현하는 것이며, 비언어적 의사소통은 몸짓, 표정, 행동, 자세, 옷차림 등으로 표현하는 것이다.

메라비언의 법칙에 의하면 상대방과의 의사소통에 영향을 미치는 요소 중 가장 중요한 것은 비언어적 요소(시각적 요소)이며, 그 다음은 음성(청각적 요소), 언어적 요소(말의 내용)이다.

메라비언의 법칙

시각적 요소는 자세, 용모와 복장, 제스처 등 외적으로 보이는 부분을 말하며, 청각은 목소리의 톤이나 음색처럼 언어의 품질을 말하고, 언어는 말의 내용을 말한다. 메라비언의 법칙에 따르면, 대화를 통하여 상대방에 대한 호감 또는 비호감을 느끼는 데에서 상대방이 하는 말의 내용이 차지하는 비중은 7%로 미미하다. 반면에 말을 할 때의 태도나 목소리 등 말의 내용과 직접적으로 관계가 없는 요소가 93%를 차지하여 상대방으로부터 받는 이미지를 좌우한다.

언어적 요소 7%
(말의 내용, 표현력 등)



가. 언어적 의사소통

언어는 사람의 생각이나 감정을 효과적으로 전달할 수 있는 의사소통의 방법이다. 개인의 내면적 상태와 의도를 전달하는 방법이기도 하다. 하지만 개인차이로 인한 편차가 크다는 단점이 있어 똑같은 단어를 서로 다른 의미로 사용하기도 하고, 감정을 표현하는 방법도 다르며, 어휘의 사용 정도에도 차이가 있다.

요양보호사가 언어적 의사소통을 할 때 주의점

- 언어적 의사소통은 말의 강도, 억양, 속어, 방언 등에 따라 오해가 있을 수 있기 때문에 요양보호사는 대상자, 가족과 의사소통할 때 명확하고 이해하기 쉬운 용어를 사용해야 한다. 또한, 비언어적 표현을 적절히 병행하여 사용해야 한다.

나. 비언어적 의사소통

비언어적 의사소통에는 용모, 자세, 침묵, 말투, 얼굴표정, 손짓, 눈짓, 몸짓, 목소리 크기, 찡찡거림, 으쓱거림, 웃음소리 크기, 눈물 등이 있으며 때로는 언어적 의사소통보다 더 효과적으로 활용될 때가 있다.

모든 의사소통에는 비언어적 의사소통이 존재하며 감정적, 정서적 부분이 크게 작용한다.

대상자 관찰에서 비언어적 의사소통이 중요한 이유

- 요양보호사는 대상자의 비언어적 표현을 주의 깊게 관찰하여 대상자의 기분이나 감정 등을 잘 파악하기 위해 노력해야 한다. 대상자는 시력, 청력 등 감각이 떨어져 있거나 만성질환 등으로 자신의 의사를 적절하게 표현하는 데 어려움이 있기 때문이다. 평소 대상자를 잘 관찰해 두면 대상자의 얼굴표정이나 손짓, 몸짓 등으로 말하려고 하는 메시지가 무엇인지 빨리 파악할 수 있고, 서비스에 참고할 수 있다.

1) 눈맞춤

눈맞춤은 중요한 의사소통 수단이다. 대상자를 직시하면 대상자에게 관심을 갖고 경청하고 있으며, 대화에 적극적으로 임한다는 메시지를 전달할 수 있다.

2) 얼굴표정

얼굴표정은 대화에 영향을 미치는 요소 중 가장 중요한 시각적 요소이며, 눈을 치켜뜨거나 미소를 짓는 등의 표정은 말로써 전달하고자 하는 의미를 더욱 분명하게 하는 효과적인 의사소통 수단이다.

3) 자세

손과 팔의 움직임도 중요한 의사소통 수단이다. 손과 팔을 자연스럽게 놓고 있다가 상황에 따라 적절하게 움직이는 것이 좋다.

4) 어조

어조는 말하는 사람의 감정을 드러낸다. 낮고 온화한 목소리, 분명한 발음, 적절한 말 속도가 좋다.

5) 옷차림과 외양

요양보호사가 입는 옷과 머리스타일 등도 중요한 비언어적 의사소통 수단 중의 하나이다. 옷차림이나 외양이 요양보호사에 대한 인상을 결정짓고, 이 인상이 대상자 및 가족과의 관계에 영향을 미치기 때문이다.

〈표〉 비언어적 의사소통의 바른 태도

	바람직한 태도	바람직하지 않은 태도
얼굴표정	<ul style="list-style-type: none"> • 따뜻하고 배려하는 표정 • 다양하며 생기있고 적절한 표정 • 자연스럽게 여유있는 입모양 • 간간히 적절하게 짓는 미소 	<ul style="list-style-type: none"> • 눈썹 치켜세우기 • 하품 • 입술을 깨물거나 꼭 다문 입 • 적절하고 희미한 미소 • 지나친 머리 끄덕임
자세	<ul style="list-style-type: none"> • 팔과 손을 자연스럽게 놓고 상황에 따라 적절한 자세 • 대상자를 향해 약간 기울인 자세 • 관심을 보이며 편안한 자세 	<ul style="list-style-type: none"> • 팔짱끼기 • 대상자로부터 비껴 앉는 자세 • 계속해서 손을 움직이는 태도 • 의자에서 몸을 흔드는 태도 • 몸을 앞으로 구부리는 태도 • 입에 손이나 손가락을 대는 것 • 손가락으로 지적하는 행위
눈맞춤	<ul style="list-style-type: none"> • 눈맞춤 • 대상자와 같은 눈높이 • 적절한 시선의 움직임 	<ul style="list-style-type: none"> • 눈을 마주하기를 피하는 것 • 대상자보다 높거나 낮은 눈높이 • 시선을 한 곳에 고정하는 것
어조	<ul style="list-style-type: none"> • 크지 않는 목소리 • 분명한 발음 • 온화한 목소리 • 대상자의 느낌과 정서에 반응하는 어조 • 적절한 말속도 	<ul style="list-style-type: none"> • 우물대거나 너무 작은 목소리 • 주저하는 어조 • 너무 잦은 문법적 실수 • 너무 긴 침묵 • 들뜬 듯한 목소리 • 너무 높은 목소리 • 너무 빠르거나 느린 목소리 • 신경질적인 웃음 • 잦은 헛기침 • 큰 소리로 말하기

출처 : 김용일외(2002), 「사회사업실천론」, 재정리

3. 의사소통의 원칙

장기요양 서비스 제공에서 대상자와 그 가족과의 의사소통을 할 때 바이스텍의 7원칙(The Biestek's Principles, 1957)은 매우 유용하게 활용할 수 있다.

가. 대상자를 개인으로 파악한다(개별화: Individualization)

대상자의 생활 욕구나 생활 과제 등이 다른 이용자와 같다 하더라도 그 욕구가 나타나게 된 배경이나 생활환경 등은 각각 다르기 때문에 그와 관련된 배경과 생활환경 등을 분석하고 이해해야 한다.

- 대상자의 신체적, 심리적, 생활환경의 특성을 이해한다.
- 대상자의 개인적 특성, 질병, 과거 생활사, 경제력 등을 이해한다.
- 대상자의 가족관계 이웃과의 관계 등을 이해한다.
- 그 외 대상자의 종교, 성향 등에 대해서도 이해한다.

나. 대상자의 감정 표현을 존중한다(의도적 감정 표현: Purposeful Expression of Feelings)

대상자가 상담을 받을 때 다양한 감정이 생긴다는 것을 잘 이해해야 한다. 그리고 감정을 쉽게 표현할 수 있는 분위기를 만들어서 대상자의 감정을 정확하게 파악해야 한다. 사례관리자 앞에서 다양한 감정을 표현할 수 있다는 것은 두 사람 사이에 서서히 신뢰 관계가 구축되고 있음을 의미한다.

다. 자신의 감정을 자각하고 조절한다(통제된 정서적 관여: Controlled Emotional Involvement)

대상자의 이야기를 들으면서 여러 가지 감정이 생기게 된다. 이때 요양보호사는 자신의 감정이 어떻게 변화되는지 올바르게 파악하고 적절히 조절하면서 대상자의 이야기에 귀를 기울여야 한다. 요양보호사가 자신을 되돌아보거나 장기요양기관 내에서 수퍼비전(supervision)을 받는 것은 매우 중요하다.

라. 받아들인다(수용: Acceptance)

요양보호사는 대상자 자신 또는 타인에게 해를 주지 않는다면 대상자의 생각이나 행동에 대한 편견을 버리고 먼저 받아들여야 한다. 또한 왜 그런 생각이나 행동을 했는지에 대해 깊이 이해하도록 한다.

마. 대상자를 일방적으로 비난하지 않는다(비심판적 태도: The Nonjudgmental Attitude)

대상자는 어떤 일에 실패하거나 간혹 부적절한 말과 행동을 하는 경우가 있다. 이때 요양보호사는 그로 인해 대상자의 인격이나 가능성 등을 부정적으로 판단하거나 일방적으로 질책해서는 안 된다.

바. 대상자의 자기 결정을 돕고 존중한다(이용자의 자기 결정: Client Self-Determination)

대상자가 결정한 내용이 자신 또는 타인에게 해를 주지 않고 공공 복지에 위반되지 않는다면 요양보호사는 대상자의 능력이나 내용의 타당성을 판단하여 결정하는 데 필요한 정보를 제공한다. 그 결과 어떤 일이 생길 수 있는지 예상하여 대상자의 결정을 돕고 그 결과를 존중하며 지켜본다.

사. 비밀을 유지하여 신뢰를 쌓는다(비밀 유지: Confidentiality)

의사소통을 통해 알게 된 내용을 대상자의 허락 없이 제3자에게 공개하지 않겠다는 약속이다. 그리고 이를 지킴으로써 요양보호사와 대상자 사이에 기본적인 신뢰 관계가 형성될 수 있다. 여기서 ‘비밀’이란 대상자의 개인정보(생년월일, 주소, 출신지, 연락처, 가족 구성, 병명 등), 대상자가 말한 내용, 사례 관리자가 기록한 내용 등이다.

4. 효과적인 의사소통 방법

대상자는 청각, 시각 등 감각기능의 저하로 제한된 의사소통을 할 수밖에 없다. 이러한 점을 감안하여 대상자의 상태를 파악하고 그에 적합한 의사소통을 하는 것이 중요하다. 효과적인 의사소통을 하기 위해서는 라포형성, 경청, 말하기, 공감, 침묵, 수용 등의 기본적인 기술이 필요하다.

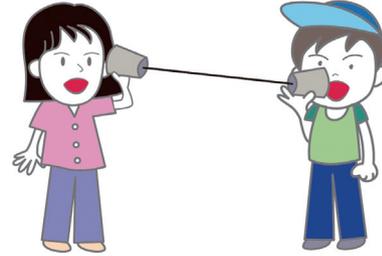
가. 라포형성

라포(Rapport)란 ‘마음의 유대’라는 뜻으로 서로의 마음이 연결된 상태, 즉 두 사람 사이의 상호신뢰 관계를 나타내며, 의사소통의 기본이다. 라포가 형성되면 인간관계에서 호감과 상호신뢰가 생기고 비로소 유대감이 깊은 인간관계를 형성하게 된다. 반면 라포가 없으면 대화는 단지 소음에 지나지 않는다. 라포가 형성된 사람들의 관계에서는 ‘무슨 일이라도 털어놓고 말할 수 있다’, ‘충분히 이해할 수 있다’, ‘공감한다’, ‘함께 있다’라는 느낌을 갖게 된다.

라포를 형성하기 위해서는 신체언어를 맞추고, 눈을 맞추며, 호흡의 리듬을 맞추고, 언어를 맞추는 것이 필요하다. 사람들의 신체언어를 잘 살펴보면, 개입상태에서는 몸을 앞으로 기울이며 눈은 안쪽을 향하는 반면, 관조상태에서는 몸을 뒤로 젖히며 눈은 먼 곳을 응시한다.

나. 경청

경청은 다른 사람의 말을 주의 깊게 들으며 공감하는 능력이다. 지금껏 말하기, 읽기, 쓰기에만 집중해 왔다. 그러나, 감성을 지배하는 것은 ‘귀’다. 의사소통을 잘하기 위해서는 다른 사람의 말을 주의 깊게 들으며 공감할 수 있는 능력을 갖추는 것이 중요하다. 경청은 대화 과정에서 신뢰를 쌓을 수 있는 좋은 방법이며, 상대방이 말하려고 하는 의미를 잘 파악하고 상대방의 입장에서 이해하려는 노력이다.



1) 좋은 경청이란

경청을 잘한다는 것은 단순히 잘 듣는 것이 아니라 상대방이 말하려고 하는 의미를 잘 파악하고 이해하는 것이다. 경청하는 사람은 상대방의 말에 항상 동의하지 않더라도 충분히 이해하기 위해 항상 마음을 열어둔다. 좋은 경청은 상대방과 상호작용하고 말한 내용에 대해 생각하고, 무엇을 말할지 기대하는 것을 의미한다. 좋은 경청자가 되기 위해서는 상대방에게 집중할 수 있는 훈련이 필요하다.

2) 경청의 방법

- ① 혼자서 대화를 독점하지 않고, 말하는 순서를 지킨다.
- ② 상대방의 말을 가로채거나 이야기를 가로막지 않는다.
- ③ 의견이 다르더라도 일단 수용한다.
- ④ 논쟁에서는 먼저 상대방의 주장을 들어준다.
- ⑤ 시선을 맞추며, 귀로만 듣지 말고 오감을 동원해 적극적으로 듣는다.
- ⑥ 흥분하지 않고, 비판적 태도를 버린다.
- ⑦ 상대방이 말하는 의미를 이해한다.
- ⑧ 단어 이외의 보이는 표현에도 신경을 쓴다.
- ⑨ 상대방이 말하는 동안 경청하고 있다는 것을 표현한다.

3) 경청을 방해하는 것

- ① 대충 미루어 짐작하고, 충분히 듣지 않은 상태에서 조언한다.
- ② 미리 대답을 준비한다.

- ③ 듣고 싶지 않은 말을 걸러낸다.
- ④ 상대방의 말을 반박하고 논쟁하기 위해서 듣는다.
- ⑤ 상대방의 말을 나 자신의 경험에 맞춘다.
- ⑥ 마음에 들지 않을 경우 슬쩍 넘어가며 대화의 본질을 회피한다.

다. 공감

공감이란 상대방이 하는 말을 상대방의 관점에서 이해하고, 감정을 함께 느끼며, 자신이 느낀 바를 전달하는 것을 의미한다. 즉 공감능력은 ‘나는 당신의 상황을 알고, 당신의 기분을 이해한다’처럼 다른 사람의 상황이나 기분을 같이 느낄 수 있는 능력을 말한다.



연습 :

어떤 반응을 보이는가는 어떻게 듣고 있는가를 알려줍니다. 공감적 반응을 골라보세요.

1. 대상자: “요양보호사님은 나를 어린이에 취급하는 것 같은데, 나를 성인으로 대해주세요. 양치질하라, 속옷 갈아입어라, 머리 빗어라 명령하고, 하지 않으며 신경질 내잖아요.”
 - ① 요양보호사 : “그런 식으로 말하지 마세요. 어르신은 어린아이처럼 스스로 못 챙기고 계시잖아요.”
 - ② 요양보호사 : “어르신이 말씀하시는 게 옳을지도 몰라요. 사실 저도 어르신을 성인으로 인정하고 그런 일들은 신경 쓰고 싶지 않거든요.”
 - ③ 요양보호사 : “제가 어르신의 개인위생에 대해 일일이 간섭하는 듯해서 성가시고 화나셨군요.”
2. 대상자: “지난번 요양보호사가 더 잘했는데…”
 - ① 요양보호사 : “그렇게 그 요양보호사가 잘했으면 그분 모셔다 드릴까요? 전 그 요양보호사와는 달라요.”
 - ② 요양보호사 : “지난번 요양보호사님이 일을 참 잘하셨나 봐요. 마음에 안 드시는 게 있으시면 말씀해 주세요.”
 - ③ 요양보호사 : “어르신께서 그렇게 말씀하시니 기분이 안 좋네요. 그런 말씀은 되도록 하지 않으셨으면 좋겠어요.”
3. 대상자: “아이고, 여기저기 너무 아파. 갈수록 더 아픈 것 같아.”
 - ① 요양보호사 : “연세가 있으신데 아픈 것은 당연하지요. 그동안 잘 참으셨잖아요.”
 - ② 요양보호사 : “건강하게 사시고 싶은데 아프시니까 많이 힘드시죠.”
 - ③ 요양보호사 : “아프시면 병원에 가서 검사 받고 치료해야 돼요. 얼른 저와 병원에 가요.”

〈정답〉 1.③ 2.② 3.②

어떤 문제에 대해 상대방이 받아들일 마음의 준비가 없는 상황에서 너무 빨리 충고를 하거나, 비판을 하게 되면 이에 대해 반감을 가진 상대방은 의사소통을 차단해 버린다. 바람직한 공감은 상대방의 말에 충분히 귀를 기울이고 그 말을 자신의 말로 요약해서 다시 반복해 주는 것이다. 이것은 상대의 말을 요약해서 다시 옮기는 것뿐이지만 문제의 상황에서 대화를 지속시키고 문제를 지닌 당사자가 스스로 해결책을 찾아나가도록 하는 데 아주 효과적이다.

라. 말하기

말하기란 자신의 느낌과 생각을 효과적으로 표현함으로써 상대방과 원활히 대화하는 것이다. 효과적인 말하기는 서로 존중하면서 자신의 진심이 상대방에게 전해지고, 상대방의 진심도 나에게 전달되어 서로 합의점을 찾아가는 것이며, 상대방을 조정하고 통제하는 것과는 다르다.

1) 효과적인 말하기

- ① 자신의 감정에 솔직해진다.
- ② 상대방의 말을 수용하고 자신의 생각을 정리한다.
- ③ 의사전달을 분명하게 한다.
- ④ 비판적인 단어를 사용하지 않는다.
- ⑤ 특정 상대를 지칭하거나 비판하지 않는다.
- ⑥ 부정적인 비교를 하지 않는다.
- ⑦ 나쁜 내용을 회고하거나 상기시키지 않는다.
- ⑧ 상대방을 위협하는 말을 하지 않는다.
- ⑨ 상대방을 감정적으로 공격하지 않는다.
- ⑩ 편안하고 이완된 자세를 취한다.

2) 효과적인 말하기를 방해하는 경우

- ① 자신이 모든 일에 전문가임을 주장한다.
- ② 자신에게는 잘못이 없고 항상 옳다고 주장한다.
- ③ 부족하고 자신감 없는 태도를 보인다.
- ④ 자신은 보호받아야 한다고 생각한다.
- ⑤ 자신은 완벽한 사람이므로 비난을 받지 않아야 한다고 생각한다.

3) 나-전달법

나-전달법은 상대방을 비난하지 않고 상대방의 행동이 나에게 미친 영향에 초점을 맞추어 이야기하는 표현법이다. 반면, 너-전달법은 상대방의 행동에 초점을 두고 행동에 대한 비난, 비평, 평가의 의미를 전하며, 상대방에게 잘못이 있다고 공격하는 표현이다. 즉 너-전달법은 문제의 원인을 상대방에게 둔다.

나 - 전달법의 예 1

함께 홍보물을 배포하기 위해 만나기로 한 동료가 약속시간에 늦을 때

- ① 행동, 상황을 있는 그대로 비난 없이 → “약속시간이 지켜지지 않으면”
- ② 그 행동이 나에게 미친 영향 → “함께 일하는데 지장이 있고”
- ③ 그 상황에서 내가 느끼는 바를 진솔하게 → “기다리는 동안 걱정하고 조바심이 났어요.”
- ④ 원하는 바를 구체적으로 → “앞으로는 약속시간을 잘 지켜주기 바랍니다.”

나 - 전달법의 예 2

중요한 전화를 기다리고 있는데 동료 요양보호사가 통화를 길게 한다.

- ① 행동: “당신의 통화가 길어지면”
- ② 영향: “나에게 걸려올 중요한 전화를 받지 못하게 될까봐”
- ③ 느낌: “조바심도 나고 걱정이 돼요.”
- ④ 바램: “통화를 짧게 해줬으면 좋겠어요.”

나-전달법(I-Message전달법)의 주의사항

- ① 부정적 정서를 강조하지 않는다.
- ② 상대방에게 교훈을 주는 데 열중하여 말하는 사람의 본심을 전달할 기회를 놓치지 말아야 한다.
- ③ 감정을 폭발적으로 드러내지 않는다.
- ④ 상대를 평가하지 않는 태도가 필요하다.
- ⑤ 나-전달법으로 말하고 나서 다시 수용적 태도(경청)를 취한다.



연습 :
다음의 상황에서 나-전달법을 활용하여 표현해 보세요.

1. 재가 어르신의 집에 가보니 식탁 위에 밥 먹은 그릇을 그대로 두어 밥풀이 말라 붙어 있을 때

- ① 행동:
- ② 영향:
- ③ 느낌:
- ④ 바람:

2. 대화를 나누는데 나의 말에 반응이 없는 동료 요양보호사에게

- ① 행동:
- ② 영향:
- ③ 느낌:
- ④ 바람:

〈바람직한 대화의 예시〉

1. ① 행동: “식탁 위에 다 드신 그릇을 그대로 두니
 ② 영향: 밥풀이 말라붙어
 ③ 느낌: 설거지하기가 힘들어요.
 ④ 바람: 다 잡수신 그릇은 싱크대에 담가 두셨으면 해요”
2. ① 행동: “내가 말할 때 당신이 다른 곳을 보고 있으면
 ② 영향: 당신이 내 이야기를 어디까지 들었는지 알 수도 없고
 ③ 느낌: 답답해요.
 ④ 바람: 당신과 더 친밀하게 이야기 나누고 싶어요.”

마. 침묵

침묵은 어떤 말보다 중요한 역할을 할 때가 있다. 긍정적이고 수용적인 침묵은 가치있는 치료적 도구로 작용하여 대상자로 하여금 말할 수 있는 용기를 주고, 요양보호사와 대상자 모두에게 생각을 정리할 시간을 준다. 그러나 대상자가 침묵을 어떻게 받아들이느냐에 따라 효과가 달라지므로 조심스럽게 사용해야 한다.

바. 수용

수용이란 상대방의 표현을 비판없이 있는 그대로 받아들이는 것으로 단순한 동의나 칭찬과는 다르다. 대상자를 있는 그대로의 한 인간으로 받아들여 그의 특성 모두를 인정하고 존중하는 태도이다.

요양보호사는 대상자의 강점과 약점, 긍정적인 감정과 부정적인 감정, 태도 등을 포함하여 있는 그대로 이해해야 한다. 이러한 수용으로 대상자는 긴장이 감소되고 안도감을 느끼며 자신감이 증진된다. 요양보호사는 대상자에게 충고하거나 답을 주려하지 말고 감정, 태도를 수용하면서 지지한다.

5. 말벗하기

소외와 외로움을 느끼는 노인에게 좋은 말벗은 대상자에게 심리적, 정서적 안정감을 제공한다. ‘말벗하기’는 요양보호사와 대상자 간의 의사소통의 출발점이며, 대상자가 요양보호사를 ‘말벗’으로 받아들일 때 원활한 의사소통이 이루어진다. 다음은 대상자와 말벗하는 방법이다.

- ① 대상자의 신체적, 심리적, 사회적 특성을 이해한다.
 - ② 대상자의 개인적 특성, 질병, 생활력 등을 이해하고 존중한다.
 - ③ 대상자의 삶을 ‘옳고 그름’이나 ‘좋고 싫음’으로 판단하지 않고, ‘차이와 다양성’으로 수용하는 마음이 필요하다.
 - ④ 대상자와 과도한 의존관계를 형성하지 않도록 한다.
 - ⑤ 대상자를 아이처럼 대하거나 친밀하다는 이유로 반말이나 명령조의 언어를 사용해서는 안 된다.
 - ⑥ 대상자의 기분이나 감정에 주의를 기울이고 공감한다.



대상자가 느끼는 감정을 있는 그대로 이해하고 존중하는 것(대상자가 말하는 모든 것에 공감할 수 없더라도 그렇게 말할 이유가 충분히 있다고 믿어주는 것)

예 1

이○○ 어르신이 평소와 달리 식사도 잘 하지 않고 TV도 보는 등 마는 등 하며 시무룩하다. 요양보호사는 어르신의 안색을 살피면서 평소와 다른 점이 있는지 살펴보지만 특이사항은 없었다.

요양보호사 : “어르신, 오늘은 날씨가 아주 좋아요.”

대상자 : “그런가 보네...”

요양보호사 : “네, 바람도 안 불고 날씨가 얼마나 따뜻한지 몰라요.”, “햇살도 좋은데 밖에 나가서 걸어보실래요?”

* 어르신이 평소와 달리 의욕이 없고 무기력할 때에는 날씨와 같이 편안한 주제로 이야기를 시작해 본다. 어르신이 반응을 보이면 바로 공감을 표시하고 내용에 대해 관심을 표현한다. 외출은 어르신에게 흥미나 관심을 유발하여 기분 전환을 꾀함으로써 결과적으로 어르신의 증상완화까지 이끌어낼 수 있다.

예 2

김○○ 어른신이 열이 나는데도 외출을 하겠다고 고집하신다.

어르신 : “손자 생일선물을 사주기로 약속했어요. 나를 좀 △△마트에 데려가 줘요.”

요양보호사 : “손자가 아주 좋아하겠어요. (아무렇지도 않은 듯 안색을 살피며) 열이 좀 있으시네요?”

어르신 : “△△마트에 선물 사러 내가 꼭 가야하는데...”

요양보호사 : “열이 있으시니까 가족에게 연락하고 △△마트에는 제가 대신 다녀오는 것은 어떨까요?”

* 어른신이 무리한 요구를 한다고 해서 바로 거절하지 말고, 먼저 공감을 표시한다. 열이 있음을 전달하여 관심을 표현하고, 대신 마트에 다녀오겠다고 전함으로써 어른신의 뜻을 존중하고 안심과 신뢰감을 줄 수 있다.

예 3

박○○ 어른님은 돌아가신 배우자 때문에 잠을 못 주무셨다고 아침부터 기분이 저조하시다.

어르신 : “영감님이 돌아가신 후엔 도둑이 들까 겁도 나고... 잠을 잘 못 자.”

요양보호사 : “많이 무서우셨어요? (손을 잡으며) 잠을 못 주무셔서 피곤하시겠어요.”

어르신 : “영감님 기일도 다가오고 요 며칠 잠을 설치고 있어.”

요양보호사 : “할아버지 생각이 많이 나시나 봐요?”

어르신 : “영감이 돌아가시기 전까지는 늘 문단속을 하고 잠자리를 살펴주었거든.”

요양보호사 : “할아버지가 자상하신 분이셨네요. 할아버지를 한번 뵙고 싶어요. 사진 가지고 계시면 보여주실 수 있나요?”

요양보호사 : “잠을 못 주무셔서 몸이 무거우시죠? 제가 따뜻한 물로 발을 씻겨 드릴게요.”, “식사하고 산책하면 밤에 주무시는 데 도움이 될 것 같아요.”

* 불안해하는 어른신의 손을 잡아주며 먼저 공감을 표현한다. 내용에 대해 관심을 표현하면서 어른신이 더 편안하게 이야기를 할 수 있게 한다.

나아가 영감님의 사진을 보고 싶다고 적극적인 청취를 하면서 반복해서 관심과 공감을 표현한다. 내용에 대한 이야기를 충분히 경청한 후, 따뜻한 물로 발을 씻겨 드리며 증상완화를 돕고, 산책을 하면 숙면에 도움이 된다는 정보도 제공한다.

2절 상황별 의사소통의 실제

1. 의사소통장애가 없는 경우

가. 대상자와의 의사소통

- ① 대상자를 존중하는 태도와 관심을 가진다.
- ② 대상자의 말하는 속도에 맞춘다.
- ③ 명확하고 이해하기 쉬운 언어를 사용한다.
- ④ 너무 작거나 크게 말하지 않는다.
- ⑤ 본인을 소개할 때는 이름, 소속, 역할 등을 전달한다.
- ⑥ 대상자는 이름으로 호칭하는 것이 원칙이나 대상자의 동의하에 어르신 등으로 부른다.

나. 가족과의 의사소통

- ① 가족을 존중하는 태도를 가진다.
- ② 대상자에 대한 정보는 수시로 주고받는다.
- ③ 가족과 의견이 상충될 때는 시설장에게 보고한다.
- ④ 대상자의 치매로 인한 정신행동증상에 대한 정보를 제공할 때 부정적이고 직설적으로 전달하지 않는다.

다. 관련 전문직 및 시설장과의 의사소통

- ① 타 전문직 및 시설장의 업무를 이해하고 존중하는 태도를 갖는다.
- ② 대상자의 상황에 따라 관련 전문직, 시설장과 의사소통을 원활히 한다.
- ③ 대상자의 이상 상태는 시설장 혹은 관리책임자에게 즉시 정확하게 보고한다.

2. 의사소통장애가 있는 경우

대상자에게 의사소통장애가 있는 경우는 먼저 각 장애별 특성을 숙지할 필요가 있다.

가. 노인성 난청

노인성 난청은 퇴행성 변화로 인하여 생기는 청각 기능의 저하이다. 잘 듣지 못하여 의사소통에 소극적이며 목소리 크기나 높이 조절이 잘 안 되어 큰 소리로 말을 하게 된다.

1) 노인성 난청 대상자와 이야기하는 방법

- ① 대상자의 눈을 보며 정면에서 이야기한다.
- ② 어깨를 다독이거나 눈짓으로 신호를 주면서 이야기를 시작한다.
- ③ 입 모양으로 이야기를 알 수 있도록 입을 크게 벌리며 정확하게 말한다.
- ④ 몸짓, 얼굴 표정 등으로 의미 전달을 돕는다.
- ⑤ 말의 의미를 이해할 때까지 되풀이하고 이해했는지 확인한다.
- ⑥ 말을 알아듣기 쉽도록 천천히 차분하게 이야기한다.
- ⑦ 보청기를 착용할 때, 조절기능이 있는 경우 입력은 크게, 출력은 낮게 조절한다.
- ⑧ 보청기를 사용할 때는 건전지와 전원 스위치가 작동하는지 확인한다.
- ⑨ 밝은 방에서 입 모양을 볼 수 있도록 시선을 맞추며 말한다.
- ⑩ 원활한 의사소통이 되도록 정보를 충분히 제공한다.
- ⑪ 청각상실에 대한 체험을 통하여 대상자를 더 많이 이해하고자 노력한다.



참고

난청이 있는 대상자는 본인이 잘 듣지 못하기 때문에 다른 사람이 자신을 속인다고 의심하는 경향이 있다.

나. 시각장애

시각장애 대상자는 형태나 색상을 파악하기 어려워 청각이나 촉각, 후각 등에 의지하여 대상물을 인지한다. 상대의 존재나 위치, 표정, 문자 등을 알아보기 어려워 오해를 받기도 하고 자신의 의사를 충분히 전달하지 못한다.

1) 시각장애 대상자와 이야기하는 방법

- ① 대상자의 정면에서 이야기한다.
- ② 여기, 이쪽 등 지시대명사를 사용하지 않고 사물의 위치를 정확히 시계방향으로 설명한다.
- ③ 대상자를 중심으로 오른쪽, 왼쪽을 설명하여 원칙을 정하여 두는 것이 좋다.
- ④ 대상자를 만나면 신체 접촉을 하기 전에 먼저 말을 건네어 알게 한다.
- ⑤ 대상자가 이해하기 쉬운 언어를 사용하고 천천히 정확하게 말한다.
- ⑥ 이미지가 전달하기 어려운 형태나 사물 등은 촉각으로 이해시킨다.
- ⑦ 대상자와 보행할 때에는 요양보호사가 반보 앞으로 나와 대상자의 팔을 끄는 듯한 자세가 좋다.
- ⑧ 대상자가 읽고 싶어 하는 것을 읽어주고 고유명사 등은 자세히 설명한다.
- ⑨ 대필하게 되는 경우에는 정확하게 받아 쓰고 내용을 다시 확인한다.

다. 언어장애

언어장애는 외상이나 뇌병변 등으로 말하는 능력이나 듣고 이해하는 능력에 이상이 있는 상태로 알아듣기는 하나 말을 할 수 없는 경우와 말을 잊어버린 경우가 있다.

1) 언어장애 대상자와 이야기하는 방법

- ① 대상자와 이야기할 때는 얼굴과 눈을 응시하며 천천히 말한다.
- ② 대화에 주의를 기울이고, 소음이 있는 곳을 피한다.
- ③ 면담을 할 때는 앉아서 하고, 질문에 대한 답변이 끝나기 전에 다음 질문을 하지 않는다.
- ④ 대상자의 말이 끝날 때까지 기다리면서 고개를 끄덕여 듣고 있음을 알린다.
- ⑤ 알아듣고 이해가 된 경우에는 예, 아니요 등으로 짧게 대답한다.
- ⑥ 눈을 깜빡이거나 손짓, 손에 힘을 주거나 고개를 끄덕이는 등으로 의사표현하게 한다.
- ⑦ 실물, 그림판, 문자판 등을 이용한다.
- ⑧ 잘 표현하였을 때는 칭찬과 더불어 긍정적 공감을 비언어적으로 표현해 준다.

라. 치매로 인한 장애

치매로 인한 판단력, 이해력장애는 발생한 일의 성격을 제대로 이해하지 못하는 것으로 상대방이 말하는 의미를 이해하지 못하여 오해하는 경우가 있다.

치매가 있는 대상자 경우 “아무것도 모른다.” “어차피 잊어 버린다.” 라고 생각되기 쉽다. 그러나 장기기억이 남아있는 경우가 많아 감정도 풍부하게 느끼며 지낼 수 있다. 본인도 혼란이나 불안, 초조감 등의 스트레스를 안고 있음을 이해하고 자존감을 해치지 않도록 주의하여야 한다.

1) 대상자의 생활리듬에 맞추기

치매 대상자가 익숙한 일상생활리듬에 방해를 받게 되면, 혼란에 빠질 수 있다. 말이나 태도로 서 두르거나 당황하게 하지 말고, 천천히 대상자의 속도에 맞춰야한다. 또 말을 걸 때는 정면에서 다가 가 대상자의 시야에 들어간 다음에 말을 걸어 놀라지 않도록 한다.

2) 이해하기 쉬운 단어로 간결하게 전달하기

대상자에게 한 번에 많은 이야기를 하면 이해할 수 없어 혼란스러워 할 수 있다. 「○○하고, ○○하면, ○○해요」 라고 말하기 보다는 「같이 ○○ 하지요」, 「○○ 해요」 등으로 표현 하고 「다음은 ○ ○입니다。」 등의 말로 먼저 지시하는 것 보다 행동을 기다리고 지시하는 것이 중요하다.

3) 말보다 감정표현 자주하기

배회나 망상 등의 증상이 있는 경우, 대응의 방향을 언어적 표현 자체가 아닌 대상자의 심적 안정에 맞춰본다. 의미를 모르는 언동이라도 그 환경적 이유가 있는 것이 많다. 상식을 강요하고 설득하는 것보다 그 대화 및 표현의 이유를 찾아내도록 노력하여야 한다.

4) 「그 사람다움」을 소중히 하기

‘모르는 것’, ‘할 수 없는 것’ 만 보지 말고, ‘알 수 있는 것’, ‘할 수 있는 것’, 즉 대상자의 강점을 찾는 것이 중요하다. 때로는 좋아하는 것, 자랑스러운 것을 대상자가 자신감을 느끼도록 부각시켜야 한다. 또, 부정적 명령어, 모멸감, 질책 등은 하지 않는다.

5) 스킨십 자주하기

불안과 소외감을 느끼기 쉬운 치매 대상자는 타인의 차가운 태도에 민감하다. 손과 어깨 등을 부드럽게 스킨십 하면서 위압감을 주지 않도록 시선은 같은 높이가 되도록 맞춘다.

- ① 어려운 표현을 사용하지 않고 짧은 문장으로 천천히 이야기한다.
- ② 몸짓, 손짓을 이용해 상대의 말하는 속도에 맞추어 천천히 이야기한다.
- ③ 실물, 그림판, 문자판 등을 이용하여 이해를 돕는다.
- ④ 불쾌감을 주는 언어를 쓰거나 아이처럼 취급하여 반말을 하지 않는다.
- ⑤ 대상자와 눈을 맞춘다.
- ⑥ 명확하고 간단하게 단계적으로 제시한다.
- ⑦ 구체적이고 익숙한 사물을 가지고 대화한다.
- ⑧ 목표를 인식하고 단순한 활동을 먼저 제시한다.
- ⑨ 주의력에 영향을 주는 환경적 자극을 최대한 줄인다.
- ⑩ 주변사람들에게 주의력결핍장애에 치매에 대한 이해를 구한다.
- ⑪ 전하고자 하는 말과 내용을 천천히, 조용히 반복한다.
- ⑫ 대상자의 이름과 존칭을 함께 사용한다.
- ⑬ 대상자를 일관성 있게 대하도록 노력한다.
- ⑭ 시간, 장소, 사람, 날짜, 달력, 시계 등을 인식시킨다.

〈표〉 치매 대상자와의 상황별 의사소통

상황	원인	대처/의사소통 방법
망상	<ul style="list-style-type: none"> • 피해의식, 불안감, 상심감, 고독감, 질투심 • 지적, 비난, 무관심, 무시 • 시력 또는 청력의 감퇴로 돌봄제공자들이 하는 이야기를 잘 알아들을 수 없는 경우 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 부정, 설득, 논쟁하지 않기 • 조용하고 온화한 태도 유지하기 • 주장과 감정 수용하기 • 주의 전환하기 • 지속적인 관심과 배려하기 • 전문의와 상담하기 등
환각	<ul style="list-style-type: none"> • 심리적 불안정 • 건강상태 악화 • 해가 질 무렵 • 낮밤이 바뀌었을 때 • 잠이 덜 깨어 꿈을 꾸는 상태 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 부정, 설득, 논쟁하지 않기 • 조용하고 온화한 태도 유지하기 • 주장과 감정 수용하기 • 주의 전환하기 • 지속적인 관심과 배려제공하기 • 전문의와 상담하기 등
배설행동	<ul style="list-style-type: none"> • 지남력 악화 • 실금에 대한 수치심 • 돌봄제공자의 관심 부족 • 노화로 인한 신체적 변화 • 기억력 장애로 자신이 하는 행동의 목적을 알지 못하는 경우 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 화를 내지 않고 따뜻하게 수용하기 • 자존감 지켜주기 • 수치심 감소를 위해 충분히 설명하기 • 화장실을 알기 쉽게 표시하기 • 세심한 주의를 기울여 청결유지하기 • 증상이 계속 되거나 심해질 경우 전문의 상담하기 등
배회	<ul style="list-style-type: none"> • 기억력, 지남력 저하 • 지루함, 불안감, 긴장감 • 환경변화 또는 낯선환경 • 활동하고자 하는 욕구 • 무언인가를 찾으려는 욕구 • 통증, 변비, 불안감, 긴장감 등의 정신적 이유 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 배회의 원인 파악하기 • 안정적이고 친근한 환경 만들기 • 주의 환기하기 • 규칙적인 운동과 산책하기 • 안전한 환경에서 배회 허락하기 • 규칙적인 운동과 산책하기 • 배회 가능 어르신 인식표(배회팔찌 등)사용하기 • 치매환자 정보 미리 알려두기(지문사전등록) 등
공격성	<ul style="list-style-type: none"> • 시끄러운 환경 • 망상이나 환각, 신체질환 • 치매노인에 대한 낮은 이해도 • 언어로 인한 표현 부족 • 돌봄제공자가 치매노인의 마음이나 행동을 잘 이해하지 못하고 대하는 경우 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 원인을 생각하고 차분히 대처하기 • 감정에 초점을 맞추고 마음 안정시키기 • 기분전환 유도하기 • 격려와 칭찬하기 • 과도한 요구하지 않기 • 거부하는 경우 쉼을 두고 시도하기
초조행동	<ul style="list-style-type: none"> • 치매로 인한 의사소통의 어려움 • 망상이나 환각, 수면장애 • 너무 복잡한 환경 • 치매노인에 대한 이해도 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 초조행동 빨리 발견하고 대처하기 • 화를 내거나 논쟁하지 않기 • 감정에 초점을 맞추고 마음 안정시키기 • 불편함과 욕구 확인하기 • 조용한 활동으로 주의 전환하기 등

계속 →

상황	원인	대처/의사소통 방법
무감동	<ul style="list-style-type: none"> • 인지능력 저하, 집중력저하 • 우울증 • 갑상선 기능저하증, 암 등의 질환 • 돌봄제공자의 무관심 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 대답하지 않더라도 이름을 부르거나 화를 내지 않기 • 좋아하는 활동 확인하기 • 현재 능력에 알맞은 좋아하는 활동 유도하기 • 치매노인의 관심과 흥미를 고려하여 접근하기 • 사소한 말과 행동에도 관심 기울이기
우울	<ul style="list-style-type: none"> • 치매 증세를 자각할 경우 • 청, 장년기의 우울증이 노년기 재발할 경우 • 치매 관련 혈관장애로 인한 우울증을 유발한 경우 • 치매의 신경퇴행적 변화로 나타나는 기분증상 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 활동에 참여할 경우 강요하지 않기 • 잘못을 직접적으로 지적하지 않기 • 야단치거나 외면하지 않고 관심 가지기 • 감정에 공감하며 긍정적 태도 보이기 • 좋아하고 즐거워하는 활동을 증가시켜 우울한 생각을 전환하기 • 쉬운 일을 맡겨 성취감을 맛보게 하여 자존감을 높이기
불안	<ul style="list-style-type: none"> • 실패에 대한 경험 • 과거의 감정으로 부터의 기인 • 외로움, 독립성 상실, 자녀에게 짐이 된다는 걱정 • 치매증상에 의한 무기력, 우울, 초조 등 생리적 신체변화가 나타나는 경우 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 불안의 원인 파악하기 • 마음 편한 이야기를 나누기 • 가급적 혼자 있는 시간을 줄이기 • 좋아하는 일을 자주 하게 하고 집중 할 수 있게 하기 • 스킨십을 자주하며 사랑받는 느낌 들게 하기
섭식장애	<ul style="list-style-type: none"> • 미각, 후각의 쇠퇴 • 사물에 대한 인지력 저하 • 망상, 환각, 우울, 무감동 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 먹고 싶을 때 권하기 • 좋아하는 음식 권하기 • 식욕부진의 원인 찾기 • 음식을 삼키는 시범 보이기 등
수면장애	<ul style="list-style-type: none"> • 시간에 대한 감각이 없어서 낮과 밤이 바뀌는 경우 • 낮 시간의 활동이 충분치 않아 육체의 피곤함이 적은 경우 • 배뇨 간격이 짧아지거나 밤중에 여러 번 화장실에 가는 경우 • 불편한 외부환경(수면위생)과 안정감이 없는 경우 • 약물 부작용 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 수면상태를 관찰하고 규칙적인 생활을 할 수 있도록 돕기 • 낮에는 활동량을 늘리고 낮잠을 제한 할 수 있음 • 야간에 '밤'이라는 것을 인식시키기 • 햇볕 쬐기, 가벼운 산책 등 신체활동 하기 • 침실환경(조명, 소음, 온도)을 적절하게 유지하기 • 커피, 알코올, 콜라 같은 자극적인 음식 섭취 제한하기 • 적절한 수분 섭취하기 • 전문의와 상담하기
수집증	<ul style="list-style-type: none"> • 감각자극의 결핍, 무료함 • 쓰레기에 대한 판단력 저하 • 소유물 분실 경험 • 과거의 기억 및 생활패턴 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 쓰레기를 주워와서 쓸때는 본인이 하고 싶어하는 대로 두기 • 주워온 물건에 대해 다시 이야기하지 않기 • 노인이 할 수 있는 일로 주의 전환하기
성적행동	<ul style="list-style-type: none"> • 뇌의 특정부위 손상 • 옷이 불편하여 벗는 경우 • 피부질환 및 가려움 • 지남력 상실 • 과거의 기억에 의한 성적 관심표출 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 환경적인 원인 제거 및 변화주기 • 대소변의 욕구 재사정 하기 • 성적으로 부적절한 행동이 민감하지 않도록 조용한 곳에서 옷을 입히도록 하기 • 성적으로 부적절한 행동을 할 때 기분전환 유도하기

3절 여가활동 지원

1. 여가활동의 필요성

노인에게 여가활동이란 일상의 생활을 영위하기 위해 반드시 필요한 식사, 수면, 옷입기, 주변 정리 등의 동작이나 일, 은행업무, 식사 준비 등의 활동과는 다르게 대상자 개개인이 자신에게 흥미있고 즐거운 것을 하는 자유로운 시간으로 행복감과 생활의 만족에 큰 영향을 미친다.

따라서 대상자가 심신의 기능이 저하되었어도 과거부터 취미로 해 왔던 활동이나 새롭게 흥미를 느끼는 여가활동을 지속하게 지원함으로써 행복감과 생활의 만족도를 높이고 몸과 마음에 긍정적인 효과를 이끌어 일상생활에 있어 자립적인 활동을 늘릴 수 있다. 여가활동을 통하여 얻을 수 있는 효과를 크게 나누어보면 다음과 같다.

- ① 시간을 의미있고 효율적으로 활용하여 자기 효능감을 높인다.
- ② 일상생활에서 적응을 잘 하도록 하고, 생활만족도를 높인다.
- ③ 신체와 인지 기능의 감소를 예방하고 건강 증진에 도움이 된다.
- ④ 지역사회에 참여하고 주민들과 함께 활동하며 지속적인 인간관계를 유지할 수 있도록 한다.

2. 여가활동의 유형

대상자가 즐길 수 있는 여가활동의 유형은 크게 6가지로 자기계발 활동, 가족중심 활동, 종교참여 활동, 사교오락 활동, 운동 활동, 소일 활동으로 구분할 수 있으며 그 유형에 따라 다양한 내용이 있다. 대상자가 다양한 활동을 통하여 심신의 건강 향상은 물론 행복감과 생활의 만족도 향상을 위하여 한 가지 여가활동 보다는 다양하게 하는 것이 바람직하다.

〈표〉 장기요양 대상자의 여가활동 유형과 내용

유형	내용
자기계발 활동	책읽기, 독서교실, 그림그리기, 서예교실, 시낭송, 악기연주, 백일장, 민요교실, 창작활동 등
가족중심 활동	가족 소풍, 가족과의 대화, 외식나들이 등
종교참여 활동	교회, 사찰, 성당 가기 등
사교오락 활동	영화, 연극, 음악회, 전시회 등
운동 활동	체조, 가벼운 산책 등
소일 활동	텃밭 야채 가꾸기, 식물가꾸기, 신문 보기, 텔레비전 시청, 종이접기, 퍼즐놀이 등

3. 대상자 중심 여가활동 선택

대상자 본인이 원하는 것과 취향을 이해하고 대상자와 함께 여가활동을 선택하여 진행하는 것이 바람직하다. 다만 대상자가 원하는 것이 없거나 표현을 잘 하지 않는 경우에는 다양한 여가활동의 유형과 내용을 제시하고 논의하여 여가활동을 선택하는 것이 중요하다.

특히 치매 대상자의 경우는 자신의 의사를 명확하게 전달을 못하는 경우가 있으므로 가족에게 과거에 좋아했던 여가활동 등을 확인하고 선택하는 것이 바람직하다.

- ① 대상자가 젊은 시절 혹은 노년에 즐겨하던 여가활동은 무엇인지 본인 혹은 가족에게 확인한다.
- ② 대상자가 즐겨하던 여가활동을 지금도 하고 싶은지 혹은 원하는 다른 여가활동이 있는지 확인한다.
- ③ 대상자가 선택한 여가활동의 이유와 희망 등을 확인한다.
- ④ 대상자가 선택한 여가활동을 어느 정도 주기와 시간 등으로 할지를 이야기하며 정한다.
- ⑤ 대상자가 여가활동을 하기 위해 심신기능 및 환경에 있어 강점과 약점을 파악한다.
- ⑥ 여가활동 후에는 대상자의 말과 행동 등에 대하여 기록한다.
- ⑦ 정기적으로 여가활동의 결과와 효과 등을 파악하고, 향후 방향성을 결정한다.

4. 노인의 여가활동 돕기

여가활동에서 대상자 개인의 인지기능 정도와 신체기능 정도를 고려하여 안전한 환경을 조성해야 한다. 또한 한번에 지나치거나 무리하지 않도록 하여 장기적으로 즐겁게 지속할 수 있도록 하는 것이 중요하다.

심신의 상황에 따라서 침대 혹은 휠체어에서 쉽게 할 수 있는 여가활동을 선택하여 지원해야 할 수도 있다. 또한 대상자의 심신의 기능이 저하됨에 따라 여가활동량을 조금씩 줄여가야 하는 경우도 있다.

- ① 거동이 불편하거나 인지기능이 저하된 대상자를 위한 여가활동 프로그램은 어렵지 않고 흥미를 느낄 수 있도록 진행한다.
- ② 대상자 스스로가 적극적으로 여가활동에 참여할 수 있도록 동기를 부여하며 진행한다.
- ③ 대상자의 욕구에 맞는 여가활동을 지속적으로 지원한다.
- ④ 주·야간보호센터 및 요양시설에서도 많은 대상자가 모여 획일적인 여가활동 프로그램을 진행하기 보다는 대상자 개인의 욕구에 맞게 프로그램을 선택하고 개별 혹은 소그룹으로 진행하도록 한다.
- ⑤ 대상자의 신체적 기능이나 상태에 맞는 개별적인 프로그램으로 무리 없이 진행한다.
- ⑥ 대상자의 성격, 선호 등에 따라 개인적 차이를 고려하여 지원한다.
- ⑦ 대상자에게 여가활동에 대해 충분히 설명하고 동의를 얻어야 한다.

〈참고문헌〉

- 국민건강보험공단. (2022). 2022년도 방문요양 사회복지사 교육교재.
- 국가인권위원회. (2008). 노인분야 인권교육교재.
- 노인보호전문기관. (2018) 노인복지시설 인권보호지침 개정에 관한 연구 : 이용자 중심의 서비스 품질개발.
- 노인보호전문기관. (2019) 사회복지전담공무원, 노인복지시설 담당공무원, 지역보건 의료기관, 종사자 대상교육교재.
- 노인보호전문기관. (2021)노인학대 법률지원 매뉴얼.
- 노인보호전문기관. (2022) 2021 노인학대 현황보고서 가이드북.
- 보건복지부. (2022). 요양보호사교육교재.
- 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터(2020) 요양보호사 성희롱(성폭력) 실태 조사.
- 서울특별시서부노인보호전문기관. (2021) 2021 사업운영보고서 및 상담사례.
- 치매환자 돌봄기술안내서 돌봄의 온도(2021) 경상남도광역치매센터.

