

08

의사소통과 정서지원



학습목표

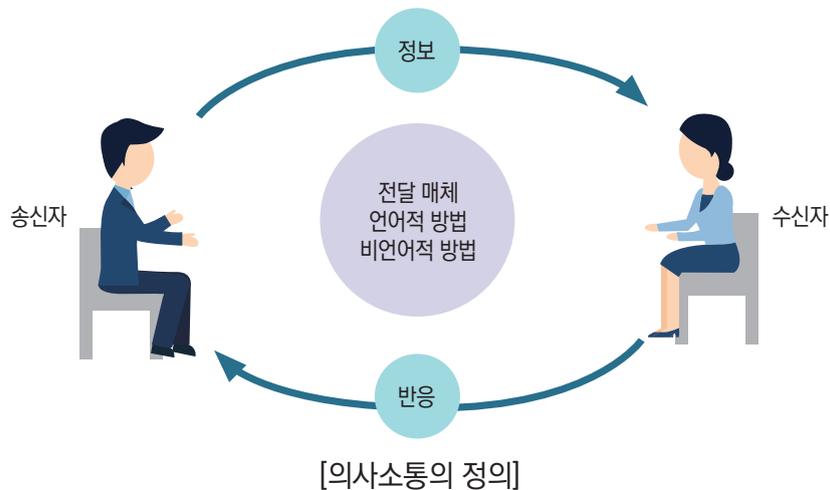
- 의사소통의 유형과 원칙을 이해한다.
- 상황별 의사소통 방법을 활용한다.
- 여가활동의 유형을 이해하고 활동을 지원한다.

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

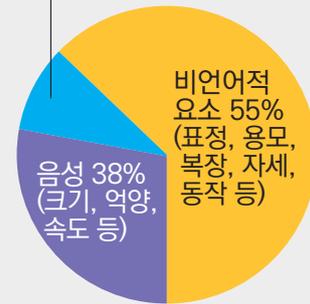
의사소통의 유형에는 언어적 의사소통과 비언어적 의사소통이 있다. 언어적 의사소통은 자신의 생각이나 감정을 말이나 글로 표현하는 것이며, 비언어적 의사소통은 몸짓, 표정, 행동, 자세, 옷차림 등으로 표현하는 것이다.

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.

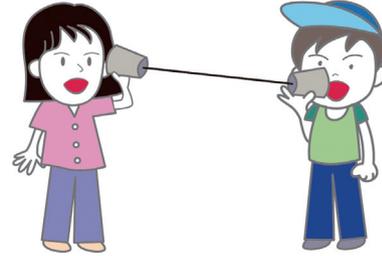
가. 라포형성

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.

 **공감**
 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.