

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 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 서두르거나 당황하게 하지 말고, 천천히 대상자의 속도에 맞춰야 한다. 또 말을 걸 때는 정면에서 다가가 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	• 피해의식, 불안감, 상심감, 고독감, 질투심 • 지적, 비난, 무관심, 무시 • 시력 또는 청력의 감퇴로 돌봄제공자들이 하는 이야기를 잘 알아들을 수 없는 경우 등	• 부정, 설득, 논쟁하지 않기 • 조용하고 온화한 태도 유지하기 • 주장과 감정 수용하기 • 주의 전환하기 • 지속적인 관심과 배려하기 • 전문의와 상담하기 등
환각	• 심리적 불안정 • 건강상태 악화 • 해가 질 무렵 • 낮밤이 바뀌었을 때 • 잠이 덜 깨어 꿈을 꾸는 상태 등	• 부정, 설득, 논쟁하지 않기 • 조용하고 온화한 태도 유지하기 • 주장과 감정 수용하기 • 주의 전환하기 • 지속적인 관심과 배려제공하기 • 전문의와 상담하기 등
배설행동	• 지남력 악화 • 실금에 대한 수치심 • 돌봄제공자의 관심 부족 • 노화로 인한 신체적 변화 • 기억력 장애로 자신이 하는 행동의 목적을 알지 못하는 경우 등	• 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	• 기억력, 지남력 저하 • 지루함, 불안감, 긴장감 • 환경변화 또는 낯선환경 • 활동하고자 하는 욕구 • 무언인가를 찾으려는 욕구 • 통증, 변비, 불안감, 긴장감 등의 정신적 이유 등	• 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	• 시끄러운 환경 • 망상이나 환각, 신체질환 • 치매노인에 대한 낮은 이해도 • 언어로 인한 표현 부족 • 돌봄제공자가 치매노인의 마음이나 행동을 잘 이해하지 못하고 대하는 경우 등	• 원인을 생각하고 차분히 대처하기 • 감정에 초점을 맞추고 마음 안정시키기 • 기분전환 유도하기 • 격려와 칭찬하기 • 과도한 요구하지 않기 • 거부하는 경우 쉼을 두고 시도하기
초조행동	• 치매로 인한 의사소통의 어려움 • 망상이나 환각, 수면장애 • 너무 복잡한 환경 • 치매노인에 대한 이해도 부족	• 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	• 인지능력 저하, 집중력저하 • 우울증 • 갑상선 기능저하증, 암 등의 질환 • 돌봄제공자의 무관심 등	• 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	• 치매 증세를 자각할 경우 • 청, 장년기의 우울증이 노년기 재발할 경우 • 치매 관련 혈관장애로 인한 우울증을 유발한 경우 • 치매의 신경퇴행적 변화로 나타나는 기분증상 등	• 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	• 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	• 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	• 미각, 후각의 쇠퇴 • 사물에 대한 인지력 저하 • 망상, 환각, 우울, 무감동 등	• 먹고 싶을 때 권하기 • 좋아하는 음식 권하기 • 식욕부진의 원인 찾기 • 음식을 삼키는 시범 보이기 등
수면장애	• 시간에 대한 감각이 없어져 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	• 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	• 감각자극의 결핍, 무료함 • 쓰레기에 대한 판단력 저하 • 소유물 분실 경험 • 과거의 기억 및 생활패턴 등	• 쓰레기를 주워와서 쌓을때는 본인이 하고 싶어하는 대로 두기 • 주워온 물건에 대해 다시 이야기하지 않기 • 노인이 할 수 있는 일로 주의 전환하기
성적행동	• 뇌의 특정부위 손상 • 옷이 불편하여 벗는 경우 • 피부질환 및 가려움 • 지남력 상실 • 과거의 기억에 의한 성적 관심표출 등	• 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