

치매노인과의 의사소통 기술

서울대학교 간호대학
윤주영 교수

h·well
국민건강보험



학습목표

1. 치매 어르신을 대상으로 의사소통의 중요성을 설명할 수 있다.
2. 인간중심적 의사소통의 개념을 이해하고 설명할 수 있다.
3. VERA 의사소통을 실천할 수 있다.

목 차

01. 치매와 의사소통
02. 인간중심적 의사소통
03. VERA 의사소통이란?
04. VERA 의사소통 실습

01. 치매와 의사소통

h·well
국민건강보험





■ 의사소통

● 정의

- 둘 이상의 사람들 간에 사실이나 생각, 의견, 감정의 교환 및 정보 전달. 이해를 도모하고 공감을 일으켜 상대방의 태도나 행동에 변화를 이끌어 내는 것

● 유형

- 구두 의사소통
- 문서 의사소통
- 비 언어적 의사소통



치매노인이 마음 속으로 느끼는 것들



- 길을 잃은 것처럼 불안해하고 있다.
 - ‘어떻게 하면 좋지?’
 - ‘아아... 한심해. 이런 일도 혼자서는 하지 못하는구나.’
 - ‘누군가 나를 도와주어야 하는데.. 어찌지?’
- 불안과 고독 속에서도 인간으로서의 존엄과 자존심은 남아있다.
 - ‘나를 돌봐주는 아내를 위해 이렇게 도와주어야지.’ (결과는 성공적이지 않더라도)
 - 폐를 끼치기 보다는 누군가를 한 명의 사회인으로서 타인을 위한 마음이 남아있음
- 가족을 정확히 알아보지 못하더라도 감정은 남아있다.
 - 치매 환자가 아무 것도 이해하거나 느끼지 못할 것이라는 것은 큰 오해임
 - 행동에 대해 혼내면 무섭고 슬픈 감정이 드는 것은 누구에게나 동일
 - 희로애락의 감정은 동일하므로, 인간으로서 존엄을 유지하며 여생을 보낼 수 있도록 도와주는 것이 필요함

치매노인과 의사소통의 중요성



- 치매노인이 어떤 의도나 악의를 가지고 행동을 한다고 생각하는 것은 큰 오해입니다. 인지기능 저하로 인해 행동의 원인과 결과에 대해 명확히 자각하지 못하는 상태이므로 행동에 대한 숨겨진 의도를 파악하려 하지 않도록 해야 합니다.
- 일방향적 이고 지시적인 의사소통(예: ‘그만하세요.’ ‘이러면 안되요.’)은 전혀 행동 조절에도 효과가 없을 뿐더러 치매노인에게 무력감을 줄 수 있는 소통의 방법입니다.
- 치매노인의 언어적 의사소통뿐만 아니라 몸짓, 표정과 같은 비언어적 의사소통을 통해 욕구와 상태를 잘 파악하면 긍정적 정서를 유지하고, 인지기능 악화를 예방할 수 있습니다.
- 치매노인의 존엄을 인정하고 불안을 낮출 수 있는 긍정적인 의사소통을 하는 것은 케어제공자들의 스트레스 조절에도 긍정적인 영향을 미칩니다.



치매노인과의 의사소통 전략



소통 전략	의의 및 효과
<ul style="list-style-type: none"> • 대화를 시도해 보자! 	<p>뇌를 자극하여 인지기능 악화를 늦출 수 있음</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 가능한 한 시간에 한 번씩은 대화를 해보자! 	
<ul style="list-style-type: none"> • 치매노인의 앞에서 시선을 맞추며 말한다! 	<p>대화에 집중할 수 있도록 도움</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 너무 큰 소리로 대화하지 않는다! 	<p>큰 소리는 불안과 두려움을 유발할 수 있음</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 좋은 감정을 담더라도 짧게 말한다! 	<p>이야기가 길어지면 대화가 이어지지 못함</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 치매노인의 상황과 발언을 최대한 긍정한다! 	<p>대화 중 절망감을 느끼게 되면 소통을 피하고, 이로 인해 뇌의 자극이 줄어 인지 저하의 위험 높아짐</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 치매노인의 생각을 대변하려고 하지 않는다! 	<p>이해하기 어렵다고 의도를 예상하여 대변하려 하면 초조하게 느껴질 수 있음. 즉각적인 대답보다는 경청하는 것이 효과적일 수 있음</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 치매노인의 감정에 휘말리지 않는다! (예: 공격성, 폭력성) 	
<ul style="list-style-type: none"> • 너무 힘든 상황이면 안전한 방법으로 잠시 피한다! 	<p>질병으로 인한 증상과 사람 자체를 분리하려는 노력이 케어제공자의 정서에 도움이 됨</p>

02. 인간중심적 의사소통

h·well
국민건강보험



1) 인간중심적 의사소통



■ 인간중심적 의사소통의 원칙



1) 인간중심적 의사소통



■ 인간중심적 의사소통 접근법

- 사람마다 말하는 스타일과 사용하는 단어가 다르기 때문에, 치매노인만의 특이한 의사소통 방식을 파악하고 이해하는 것은 중요합니다.
- 치매노인의 과거 인생에 대해서도 파악하고 이해하도록 노력해야 합니다. 노인의 삶과 그에 중요한 것이 무엇인지 아는 것은 대화에 필수적입니다. 관심 주제를 잘 알면 대화가 가능해집니다.
- 치매노인이 말하는 내용이나 주제를 존중해야 합니다. 우리는 서로 다른 삶의 경험과 의견을 가지고 있으므로 치매노인이 일생 동안 축적해 온 경험과 지혜가 깊다는 것을 인정하고 존중해야 합니다.



1) 인간중심적 의사소통

■ 인간중심적 의사소통 접근법

- 영양보호사는 치매노인과의 많은 대화를 하는 사람입니다.
치매노인에 대해 잘 파악하여 불안이 줄어들면 치매노인의 심리행동증상들이 감소되고,
이로 인한 업무스트레스도 감소하게 됩니다.
- 치매노인 스스로 자신의 이야기를 하도록 격려하는 것이 가족, 지인의 의견을 듣는 것보다
중요합니다.
보호자들이 치매노인의 욕구를 알고 있다고 해도 실제 항상 일치하지는 않으므로
치매노인의 관점에서 파악하려고 노력해야 합니다.
- 치매노인이 하지 못하는 것에 집중하기 보다, 현재 남아 있는 능력에 초점을 두고 그 능력을
지지해주고 계속 발전할 수 있도록 도와주어야 합니다.

2) 인간중심적 의사소통 시 주의할 점



■ 의사소통 시 해야할 것 (To Dos!)

- 먼저 이름을 불러 관심을 끌고 집중하도록 합니다.
- 질문을 할 때에는 여러 선택을 할 수 있는 질문이나 개방형 질문이 아니라, 한 번에 한 가지만 질문하도록 합니다 (예: ‘예/아니오’ 나 ‘이것/저것’을 활용하여 질문)
- 대화가 힘들다면 종이에 글씨를 쓰거나 사진이나 그림을 활용해 보도록 합니다.
- 차분하고 침착하게 대화하도록 합니다.



2) 인간중심적 의사소통 시 주의할 점



■ 의사소통 시 하지 말아야 할 것 (Not To Dos!)

- ‘이거 기억나세요?’와 같은 기억을 테스트하는 질문은 절대 하지 않도록 합니다.
- 부정적인 단어를 사용하지 않도록 합니다. “안 돼요.”, “하지 마세요.” 대신 “이렇게 해보세요.”라고 긍정적, 권유형으로 표현해봅니다.
- 치매노인의 말을 중간에 끊지 않도록 합니다.
- 치매노인이 없는 것처럼 치매노인 당사자나 가족에 대한 이야기를 하지 않도록 합니다. 항상 치매노인들이 알아들을 수 있다고 생각해야 합니다.



3) 치매 단계별 인간중심적 의사소통 방법



■ 초기 ⇒ 인지기능 저하는 있지만, 어느 정도 일상 대화가 가능

- 치매가 있다고 해서 대화가 잘 안될 것이라 미리 짐작하지 않도록 합니다.
- 여러 사람과 대화할 때 함께 참여하도록 격려합니다.
- 치매노인이 무엇을 하고 있는지 궁금할 때는 직접 물어봅니다.
- 시간을 가지고 치매노인의 감정이나 생각 또는 요구 사항을 들어줍니다.
- 대답할 시간을 충분히 줍니다.
- 치매노인이 편안해 하는 것이 무엇인지, 어떤 것이 도움이 될지 얘기합니다.
- 치매노인이 가장 편하게 대화할 수 있는 여러가지 방법, 다른 수단을 찾아봅니다.
- 미소와 같이 긍정적인 감정을 표현하는 것도 괜찮습니다.

3) 치매 단계별 인간중심적 의사소통 방법



■ 중기

⇒ 인지기능 손상, 정상적인 소통이 어려울 수 있으나
천천히, 짧게, 명확하게, 반복 대화가 필요

- 치매노인이 말할 수 있도록 시간을 줍니다.
- 치매노인이 하는 말을 비판하거나 틀렸다고 고치려 하지 말고, 잘 경청하여 참뜻을 잘 이해하려 노력합니다.
- 의미가 불분명한 경우 다시 반복해서 말해주어 의미를 정확하게 전달합니다.
- 짧막하게 단계적으로 지시합니다.
- 한 번에 한 가지 질문을 합니다. 여러 질문은 치매노인을 당혹스럽게 할 수 있습니다.
- 질문할 때에는 ‘예’ 또는 ‘아니오’ 라고 대답할 수 있는 질문을 합니다.

3) 치매 단계별 인간중심적 의사소통 방법



■ 말기

⇒ 의사소통이 어려움, 침상 와상 상태가 많아짐
의사소통은 매우 중요하므로 보다 다양한 방법으로 소통

- 치매노인의 품위를 지켜주고 존중하며 대하도록 합니다.
- 대상자의 앞에서 다가가도록 하며, 항상 당신이 누구인지를 밝힙니다.
- 가끔은 말보다 감정 표현이 더 중요할 수도 있습니다. 치매노인의 말로 표현되지 않는 감정이나 생각을 관찰하도록 하세요.
- 말 뿐만 아니라 신체적 접촉이나 소리, 냄새, 향기, 맛과 같은 자극을 사용해 봅니다.
- 함께 시간을 보내는 것만으로도 큰 위안이 됩니다.

03. 상황별 인간중심적 의사소통의 예

h·well
국민건강보험





1) 근무를 시작하며 인사할 때

- 오늘 날씨가 참 좋네요! 안색도 좋아 보이셔서 저도 기분이 좋은데요?
* 긍정적인 감정의 전달
- 벌써 저녁이 되었네요. 이제 저녁 식사 시간이 되었어요.
* 자연스러운 지남력 정보 제공
- 안녕히 주무셨어요? 오늘 오전에 어르신 도와드릴 000 요양보호사예요.
- 안녕하세요? 오늘은 6월 13일 화요일이에요!
- 벌써 11월이 되었네요. 이제 내복을 입어야 할 날씨네요.

- ❖ 아침, 점심, 저녁 인사는 대화의 실마리가 되므로 대화를 업무를 시작할 때 치매 노인과의 대화를 날씨를 활용하는 것은 매우 효과적임
- ❖ 지남력 상실을 예방하기 위해 사람, 날짜, 요일 등을 알려주는 것은 좋으나, 문제를 내거나 시험하는 듯한 질문은 절망감을 안겨줄 수도 있음.



2) 활동을 하는 중에

- 취미로 종이접기를 하셨군요. 다음에는 종이배를 한 번 접어 주시겠어요?
- 전쟁 중에 참 고생이 많으셨네요.. 들려주셔서 감사해요.
- 덕분에 평소보다 책상정리가 빨리 끝났어요. 도와주셔서 감사해요.
- 정말 능숙하시네요. 앞으로 또 부탁드려야겠어요.
- 000 어르신! 이 종이 좀 접어주시겠어요?

- ❖ 치매 노인이 좋아하거나 즐겨하는 활동을 통해 이전 삶의 경험을 파악하고 경청하는 태도는 대화를 지속하고 인지기능 악화를 예방할 수 있음
- ❖ 사소한 활동이라도 상대방에게 도움이 되었다는 것을 인정받을 때에 느껴지는 즐거움과 기쁨은 치매노인의 존엄과 긍정적 정서에 도움이 됨
- ❖ 명령보다는 부탁을 통해 도움을 주는 활동을 하고 있음을 경험하게 하는 것이 중요함

3) 일상생활 활동 중에 (예: 옷 입기, 화장실 가기)



- 이 옷은 단추가 많아 번거로우실 것 같아요. 제가 도와드릴까요?
- 머리를 좀 빗어 드려도 될까요?
- 안녕히 주무셨어요? 화장실에 가서 세수하고 양치도 하실까요? (세수, 양치 제스처)
- 화장실 다녀 오신지 꽤 되었는데, 슬슬 화장실에 가서 소변 보실까요?

- ❖ 공감의 말과 더불어, 부탁의 어조를 활용하여 활동을 유도하도록 함.
- ❖ 최대한 잔존기능을 활용할 수 있도록 과도하게 도움을 주려고 노력하지는 않는 것이 좋음
- ❖ 강제로 이동하려고 하기 보다 같이 가자는 어투로 하며, 구체적인 제스처를 활용하여 활동의 내용을 유추할 수 있도록 함



4) 배설 실수를 했을 때

- 신경 쓰지 마세요. 누구든 할 수 있는 실수니까요.
- 괜찮아요. 금방 옷 갈아 입혀 드릴게요.
- 개운하시죠? 변비 기운이 있었는데 시원하게 나와서 다행이에요.

- ❖ 치매 노인의 배변 관련 실수는 치매 증상 중 하나이나, 케어제공자 입장에서는 다루기 어려운 문제 중 하나임. 인간의 기본적인 조절 능력이라고 여겨지는 배설 관련 기능이 저하되었을 때 가장 수치심을 느낄 수 있음.
- ❖ 치매노인 또한 이러한 배설 관련 실수를 수치스럽게 여겨 감추고 싶어하므로 가끔은 실수하지 않았다고 거짓말을 할 수도 있음.
- ❖ 이러한 부정적인 사고가 각인되지 않고, 수치심을 갖지 않도록 긍정적인 대화를 하며 상황을 정리하고, 향후 조금이라도 배설 조절능력을 향상 시킬 수 있는 환경적 중재(예: 주기적으로 화장실 가기, 입고 벗기 쉬운 옷 입기 등)을 적용하는 노력이 필요함.

04. VERA 의사소통

h·well
국민건강보험



1) 인정요법 (Validation therapy)



■ 인정요법이란?

- 미국 사회복지사(Naomi Feil) 1963년부터 개발한 심리사회적 치료 프로그램
- 기존의 현실치료(reality therapy)가 치매노인들의 현실감 유지에 초기 치매 노인에게는 도움이 되었지만, 중증 치매노인에게는 오히려 분노를 유발하거나 공격적 태도를 증가시킴
- 새로운 방법으로 인지기능이 손상된 노인들의 말과 행동이 타당하다고 **인정함**으로써 치매노인의 불안과 스트레스를 줄이고 위엄과 안위, 자존감을 증진시키는 의사소통 방법

- 기본 가정은 **치매노인의 말과 행동이 의미가 있는 것으로 보는 것**
- 치매노인을 현실감을 유지시키는 것에 목적을 두기보다 노인의 말과 행동을 수용하고 노인이 감정을 표현할 수 있도록 유도하는 것임
- 인정요법의 효과: 긍정적 정서 증가, 부정적 정서(울음, 분노, 무감동 등) 감소, 억제대 사용 감소

2) VERA 의사소통 방법



■ VERA 의사소통의 배경

- 배경: 인간중심케어(person-centered care) 모델 + 인정요법(validation therapy)
- 개인의 행동이나 말보다 현재 감정 상태에 더 중점을 둠
- 업무 지향적이거나 피상적인 의사소통을 지양하고 치매노인과 요양보호사가 서로 치료적 관계를 형성하는 것을 지지함

2) VERA 의사소통 방법



■ VERA 의사소통 방법

인정 (Validation)

치매노인의 행동이나 말에 대한 설명으로써 대상자를 가치 있게 여기고 그들과의 상호작용에 방해가 되는 부정적이거나 도움 되지 않는 추측을 하지 않는 것

감정 (Emotion)

비록 치매노인의 말이 적절하지 않더라도 말에 담겨 있는 감정의 내용을 이해하고 공감하는 것

안심 (Reassurance)

치매노인이 안전하다고 느낄 수 있도록 말하는 것

활동 (Activity)

의사소통을 통해 무언가를 하는 것으로 서로 연결되고 함께 하기 위해서 하는 활동 또는 활동에서의 상호작용으로 무엇이 도움이 되고 도움이 되지 않는지를 배우는 것

2) VERA 의사소통 방법



■ VERA 의사소통 방법

- 요양시설에 입소한 치매노인이 집에 가야 한다며 병동 문 앞을 서성이며 불안한 모습을 보일 때

현실 직시형 의사소통

“거기 서 계셔도 집에 못 가세요. 보호자가 와야 나갈 수 있어요.”

VERA 의사소통

- 인정 : “지금 집에 가고 싶으신 가 봐요.”
- 감정 : “무슨 걱정이 있으세요?”
- 안심 : “아드님이 걱정 되시나 봐요. 제가 도와드릴게요.”
- 활동 : “저쪽 의자 에 가서 음료수 마시면서 좀 더 이야기해 주세요.”





2) VERA 의사소통 방법

■ VERA 의사소통 방법

- 요양시설에 입소한 치매노인이 돈을 도둑맞았다며 소리지를 때

현실 직시형 의사소통

“제가 훔쳤다는 건가요? 저는 만지지도 않았어요. 어디 두고 잊으신 거 아니에요?”

VERA 의사소통

- 인정 : “소중한 지갑을 잃어버리셨나 봐요.”
- 감정 : “참 걱정이네요...”
- 안심 : “저랑 같이 찾아보실까요?”
- 활동 : “저쪽으로 활동실로 같이 가서서 함께 찾아볼까요? (다른 활동으로 천천히 안내한다).”

- ❖ 절도 피해망상의 대응 핵심은 현재 감정에 대한 공감입니다. 즉 현재 상황을 인정한 상태에서 진정으로 공감해 주어 치매 노인의 심정을 이해하려 한다는 태도가 중요합니다.
- ❖ 치매환자는 대체로 가깝게 지내거나 자신을 도와주는 사람을 먼저 의심하기 쉽습니다. 절도 망상은 치매의 증상이므로 나를 개인적으로 의심하는 것은 아님을 알아두어야 합니다. 다만, 너무 망상이 심해 전혀 상태가 진정되지 않을 때는 ‘잠시 저쪽 방을 찾아보고 올게요.’라고 하면서 자리를 회피하는 것도 도움이 됩니다.

감사합니다

