

## 공감할 수 있는 대화: 새로운 이야기 방법



Alzheimer's | ORANGE COUNTY

[Co-Brand]

파트너 로고  
파트너 연락처

1

Alzheimer's | ORANGE COUNTY

## 환영합니다

참석 해주셔서 감사합니다. 우선...

- 서명서를 작성해 주십시오
- "이전" 평가서는 수업 전에 작성해 주십시오
- "이후" 평가서는 수업 후에 작성해 주십시오

"이 프리젠 테이션은 고령화행정부 (AoA), 지역사회생활행정부(ACL), 미국 보건복지부(DHHS)의 협력협정 (No. 90AL0002-01-00)에 의해 일부 지원되었습니다. 정부지원금으로 프로젝트를 수행하는 기관은 프로젝트의 결과와 결론을 자유롭게 피력할 수 있습니다. 따라서, 그들의 견해나 의견이 AoA, ACL 또는 DHHS당국의 정책을 반드시 대표하지 않아도 무방합니다."

## 목적

- 대화의 원리와 실질적인 의사소통 기법에 관하여 학습
- 효과적인 의사소통과 유연성이 메모리손실 또는 치매환자의 도전적인 행동을 어떻게 감소시키고 예방 할 수 있는 가에 관하여 이해
- 메모리손실 또는 치매를 가진 사람과 함께 생활하는 당신의 일상 생활의 질을 향상 시킬 수 있는 새로운 기술을 실습



## 대화 : 말로 표현 하는 것 이상의 의사소통

대화의 성공을 결정 하는 주요 구성 요소:

- 55% 몸동자 - 자세, 제스처, 그리고 시선을 마주침
- 38% 음성의 톤
- 7% 내용과 실제 사용하는 단어- 의사소통과정에서 사용되는

7%-38%-55% Rule . Prof. Albert Mehrabian, UCLA

Alzheimer's | ORANGE COUNTY

2515 McCabe Way, Suite 200  
Irvine, CA 92614  
www.alzoc.org  
844-373-4400



Administration for Community Living

*This project was supported, in part by grant number 90ADPI0002-01-00, awarded to Alzheimer's Orange County, from the U.S. Administration for Community Living, Department of Health and Human Services, Washington, D.C. 20201. Grantees undertaking projects under government sponsorship are encouraged to express freely their findings and conclusions. Points of view or opinions do not, therefore, necessarily represent official Administration for Community Living policy.*

## 말 그 이상의 의사소통 ...

“나는 알게 되었어요. 사람들은 당신이 말한 것을 잊어버리고, 당신이 한 것을 잊어버려도, 당신이 그들에게 어떤 감정을 느끼게 했는지 절대 잊지 않을 것이라는 것을”



~ Maya Angelou

## 의사소통 단절



의사소통이 단절된다면 어떤일이  
생길까요?

당신은 어떻게 느끼 시겠습니까?

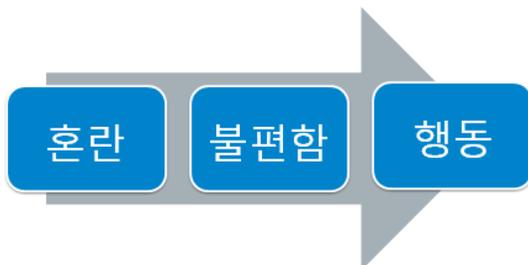
치매를 가진 사람은 어떻게 느낀다고 생각  
하십니까?

## 무슨 변화가 일어납니까?



- 기억
- 언어/ 대화
- 실행 기능
- 시 - 공간 지각(방향감각 등)
- 행동

## 알츠하이머병: 감정의 병



효과적인 대화와 유연성



증상들의  
예방과 감소



## 대화의 원리

- 바꿀 수 없는 것을 이해
- 사고, 신념, 과 활동(언동) 은 행동에 대단히 중요한 영향을 줌
- 모든 행동은 의미를 가지고 있음
- 사람끼리의 상호연결이 당면과제보다 훨씬 더 중요함

배려와 공감에 있는 대화가 가져오는 혜택



- 자존감 조성
- 좌절감 감소
- 독립심 강화
- 관계 향상

배려와 공감이 있는  
대화의 단계

---



## 1. 좋은 경청자가 되십시오

---

- ➔ 관심과 흥미를 표현하십시오
- ➔ 말을 가로막지 마십시오
- ➔ 감정(느낌)에 중점을 두십시오
- ➔ 인내심을 가지십시오

## 2. 상호연결을 용이하게 하십시오

---

- ➔ 눈을 서로 보십시오
- ➔ 가벼운 스킨쉽과 몸짓을 사용 하십시오
- ➔ 침착한 목소리로 이야기하십시오
- ➔ 말은 간단 명료하게 천천히 하십시오

## 3. 환경을 체크하십시오

---

- ➔ 잘 보이게 하십시오
- ➔ 환경을 너무 밝거나 어둡게하지 마십시오
- ➔ 조용한 장소를 따로 마련해 두십시오
- ➔ 집중을 방해하는 것들을 줄이십시오

## 4. 접근방식을 조정하십시오

---

- ➔ 말할것을 미리 생각 하십시오
- ➔ 단순 명료한 방향을 제시 하십시오
- ➔ 한번에 한개씩 질문 하십시오
- ➔ 얼굴표정과 몸동자 를 염두에 두십시오

## 5. 아직도 할 수 있는 기량에 초점을 둬

- ➔ 활동을 능력에 맞추어 할 수 있도록 하십시오
- ➔ 언제나 한 일에 칭찬과 찬사를 보내십시오
- ➔ 독립적으로 활동할 수 있도록 격려해 주십시오
- ➔ 말이 아니고 감정에 응답 하십시오
- ➔ 일의 통상적인 순서와 방법을 설정 하십시오

### 기타 도움이 되는 제안 들



- 마지막 단어로 결정을 유도
- 말 이외의 다른 대화수단
- 유머

### 효과적인 대화방법

#### 해야 할 일:

- 반복
- 잘못을 인정
- 대립시 방에서 나감
- 동의
- 머리를 식힘
- “하지만” 이라고

#### 하지 않음

#### 하면 안될 일:

- 이유를 물음
- 언쟁 / 대립
- 잊고있는 것을 상기시킴
- 최근의 기억을 돌이키는 질문
- 감정적으로 받아들임

### 시나리오 1

#### 이유를 묻지 맙시다

“의사와 약속이 있어? 난 아무 문제 없는데”

**하면 안될 일 :**(이유) “ 여태까지 3개월마다 의사에게 갔잖아요. 달력에도 적혀있고 어제도 말씀 했잖아요”

**해야 할 일 :**(짧게 설명) “이건 단지 정기검진이에요.”

(잘못을 인정) “ 미안해요, 말씀드리는 것을 깜박 잊었네요.”

(대화를 단테로 돌림 ) “ 집에 오는 길에 아이스크림을 먹어요!”

## 시나리오 2

### 언쟁하지 맙시다

“난 이 \$500짜리 수표를 쓴적이 없어. 은행원이 내 싸인을 위조한 것 같네.”

**하면 안될 일 :** (언쟁) “네?? 그건 말이 안되지!! 은행에서 싸인은 절대 위조 안하죠.”

**해야 할 일 :** (감정이나 느낌에 응답) “정말 그랬다면 정말 큰일날 일이네요 ”

(재확인) “알겠어요, 그런일을 못 하도록 하겠어요”

(화제를 다른 곳으로 돌림) “타월을 접어 주시겠어요?”

## 시나리오 3

### 대결하지 맙시다

“아무도 날 대신 결정 하게 못할거야. 넌 이제 가고 다시는 오지마!”

**하면 안될 일 :** (언쟁) “난 아무데도 안가요. 당신은 충분히 기억을 못하고 있어 스스로 결정을 못하고 있어요”

**해야 할 일 :** (잘못을 인정하고 감정에 응답) “미안해요, 이거 제가 결정을 해서 당신이 화가 나셨군요.”(재확인) “맞는 말이에요. 당신 밖에 결정 못해요. ”

(대화를 탄데로 돌림 ) “정말, 원이가 새 직장을 구했다해요”

## 시나리오 4

### 잊은것을 생각나게 하지 맙시다

“정호가 전화한지 오래됐네.”

**하면 안될 일 :** (상기) “정호가 어제 전화해서 15분간이나 이야기했잖아요.”

**해야 할 일 :** (재확인/ 대화를 탄데로 돌림 ) “정호와 통화하는 것을 정말 좋아하시죠? 산책다녀와서 전화하도록해요.”

## 시나리오 5

### 최근 기억에 관하여 묻지 맙시다

“(딸) 민진아 왔니? 애는 누구니?”

**하면 안될 일 :** (기억에 관하여 물음) “엄마, 재원씨 알잖아요, 우리가 몇년동안 같이 일했는데!”

**해야 할 일 :** (짧게 설명/ 대화를 탄데로 돌림 ) “엄마. 이 친구는 저랑 같이 일하는 사람이에요. 저희와 함께 산책 하러 가지겠어요?”

## 시나리오 6

### 감정적으로 받아드리지 맙시다

“당신은 누구야? 내 남편 어디있어?”

**하면 안될 일 :** (감정적) “무슨 소리야- 누가 남편이라니. 내가 남편이잖아.”

**해야 할 일 :** (물흐르듯이 대화, 재확인) “남편은 저녁식사하러 올꺼야.”

(대화를 탄데로 돌림) “우유와 과자를 좀 먹어볼까? 초코칩 아니면 오트밀로 먹을까?”

## 시나리오 7

### “하지만” 대신 “그래도”로 대체

“난 이거 안먹어. 닭고기는 질색이야.”

**하면 안될 일 :** (“하지만”라고 말함) “닭고기 싫다는거 알아요, 하지만 닭고기를 저녁으로 준비했어요!”

**해야 할 일 :** (“그래도”) “닭고기 싫다는거 알아요, (미소) 그래도 조금이라도 드시면 고맙겠어요.”

### 왜 어려운 행동들이 일어나는가를 이해

스스로에게 물음:

- 어떤 행동인가? 본인 스스로 또는 다른 사람에게 해가 됩니까?
- 행동의 계기가 있는가?
- 행동 바로 직전에 무슨 일이 있었는 가?
- 당신은 어떻게 반응했는 가?
- 원인을 파악하려고 노력 하는가?



### UCLA 간병인 교육용 동영상

<http://dementia.uclahealth.org/caregiver-education-videos>

- |               |                   |
|---------------|-------------------|
| • 공격적인 언어와 행동 | • 반복적인 질문         |
| • 동요와 불안      | • 성적으로 부적절한 행동    |
| • 우울증과 냉담함    | • 수면 장애           |
| • 환각*         | • 일몰증후군*          |
| • 가정 안전성      | • 방랑              |
| • 입욕 거부*      | • 공통의 문제 : 알코올 남용 |
| • 약물복용 거부*    | • 공통의 문제 : 운전     |
| • 반복적인 행동     | • 공통의 문제 : 부족한 식사 |
| • 반복적 전화      | • 공통의 문제 : 편집적 사고 |

### 연락처

우리는 오늘의 프레젠테이션이 유익하고 도움이 되셨기를 바랍니다.

알고계신 것 처럼, 우리의 프로그램 및 서비스는 치매를 가진 개인과 가족을 위하여 무료로 제공됩니다.

우리가 이러한 서비스를 할 수 있는 것은 다른분들의 관대한 기부금을 통하여 이루어지고 있습니다. 우리의 자금은 거의 100% 기부금으로 충당하고 있습니다.

이 질병은 커뮤니티 전체가 동참해야합니다. 우리는 당신이 기부, 기금모금 행사에 참여 하거나 자원봉사에 참여하시길을 부탁 드립니다!

전화상담 서비스

한국어: 949-757-3766

영어: 844-373-4400

이메일: [korean.info@alzoc.org](mailto:korean.info@alzoc.org)

웹사이트: [www.alzoc.org](http://www.alzoc.org)