



간호에서의 대인관계 및 의사소통기술 II

PhD. RN, Assistant Professor Kim Ji Hyun

간호에서 치료적인 의사소통

치료적인 의사소통의 개념

- ◆ 환자-간호사와의 관계에서의 의사소통
- ◆ 목표지향적 의사소통
- ◆ 한쪽이 도움을 주고 한쪽이 도움을 받는 입장에서의 의사소통
- ◆ 환자에게 도움을 주게 되는 의사소통
 - 비판단적(non-judgmental) 대화
 - 비지시적(non-directive) 대화
 - 개방적(open-ended) 대화

치료적 의사소통 기법

1. 경청 (listening)
2. 침묵 (silence)
3. 수용 (accepting)
4. 개방적 질문
5. (open question)
6. 반영하기 (reflecting)
7. 재진술 (restating)
8. 바꾸어 말하기
(paraphrasing)
8. 초점 맞추기 (focusing)
9. 명료화 (clarification)
10. 정보제공(giving information)
11. 요약 (summarizing)
12. 공감 (empathy)
13. 유머 (humor)

경청(listening)

- ◆ 대상자로부터 받은 메시지에 대한 반응이며 정보를 받는 적극적인 과정
- ◆ 대상자의 생각, 지각, 감정 등을 이해하기 위해 반드시 요구됨
- ◆ **친밀감 형성 및 유지에 가장 중요한 의사소통 기술**이며 기본 관심과 존중, 수용을 전달함

소극적 경청	적극적 경청
간단한 반응을 하며 말을 따라가는 것 “음...” , “그래서...”	말하는 내용을 파악하고 상대의 몸짓, 표정, 음성 등에서 섬세한 변화를 알아차리고 저변에 깔린 의미와 감정을 감지하고 알아듣는 것

침묵 (silence)

- ◆ 대상자가 말을 시작하거나 다시 생각할 때까지 중지시키지 않고 기다리는 시간
- ◆ 통찰력, 주도적 대화를 강화
- ◆ 말을 많이 하는 대상자에게 간호사의 침묵은 경청하고 있음을 전달하는데 효과적

예> 간호사는 아무것도 말하지 않고 계속해서 눈 마주침을 유지하고 관심을 전달한다.

수용 (accepting)

- ◆ 상대방의 현 상황을 있는 그대로 받아들임을 뜻하며 비평하지 않음

But, 단순한 동의, 칭찬과는 다름

- ◆ 자유롭게 표현하게 하며
자신감을 증진, 긴장감 해소

예> “나는 당신이 말했던 것을 따를게요.”
고개를 끄덕임(비언어적 표현)

개방적 질문(open question)

- ◆ 상대방에게 말할 수 있는 기회를 주는 방법
- ◆ 특정한 주제에 대한 것이 아닌 광범위하고 일반적인 질문을 하는 것

예> “당신이 이야기하고 싶은 것이 있나요?”

“당신은 어떤 이야기부터 시작하길 원하세요?”

반영하기(reflecting)

- ◆ 상대방의 생각, 감정, 질문, 내용 등을 다시 되돌리는 것으로, 가지고 있는 주요 생각을 좀 더 새롭고 간략한 언어로 반복하는 것
- ◆ 관심의 표현
- ◆ 상대방이 듣고 있는 내용을 이해하고 존중한다는 것을 알게 해줌
- ◆ 간호사가 자신의 견해를 섞지 않고 환자의 느낌을 다시 말해 주는 것
- ◆ 자신의 느낌이나 경험을 다시 자신의 것으로 깨닫고 받아들일 기회를 줌

예> “그렇게 해야 한다고 생각하세요?”

“그것이 당신을 화나도록 했나요?”

재진술(restating)

- ◆ 환자가 한 말을 그대로 반복하여 확인하는 기술
- ◆ 앵무새처럼 단순한 말 자체를 반복하는 것이 아니라 주된 내용을 다시 말해주는 것
- ◆ 진심을 갖고, 듣고 말했다는 느낌이 들도록 수용적이고 부드러운 어조

예> 환자 : “밤새도록 한 잠도 못 잤어요”

간호사 : “밤에 한잠도 못 주무셨군요”

잘못된 예> 환자 : “난 이 방이 싫어요”

간호사 : “이 방이 싫다구요?”

환자 : “아니, 난 이병실이 싫어요”

간호사 : “이 병실이 싫다구요?”

환자 : “아니 이 방에 있는 모든 것이 싫어요”

간호사 : “이 방에 있는 모든게 싫다구요?”

환자 : “(화를 내며) 내가 말하려고 하는 것은 그게 아니야!”

바꾸어 말하기(paraphrasing)

- ◆ 상대방이 말한 용어와 같은 뜻을 가진 다른 말을 사용하여 요점만 추려서 간단하게 반복하여 말해주는 것
- ◆ 대화에서 혼동할 수 있는 것을 명료, 간결
- ◆ 주제를 부각시키고 제대로 이해하고 있는 확인

형식> 그러니까 당신의 생각으로는...
당신은 지금...라고 말하고 계시는군요
바꾸어 말하자면...

예> 환자 : “남편은 참 좋은 사람이예요. 그 사람은 생각이 깊고 민감하며 아주 친절해요. 그리고 나하고 같이 외출하는 것을 아주 좋아해요”

간호사 : “다시 말하자면 당신은 남편을 매우 사랑하고 계시는군요”

초점맞추기(focusing)

- ◆ 중요한 주제에 대해 대화가 진행되도록 도와주는 방법
- ◆ 대상자가 산만하게 이야기 할 때 이야기의 순서, 안내 지침, 우선순위를 정해주는 기법
- ◆ 어디서부터 해결해야 할 지 모르는 대상자에게 유용
- ◆ 문제를 확인하고 상대적 중요성을 정해 처리순서를 매기도록

예> “이 부분은 좀 더 자세히 볼만한 가치가 있을 것 같네요.”
“당신이 언급했었던 걱정들 중에 어느 것이 가장 곤란한가요?”

명료화(clarification)

- ◆ 상대방의 말에서 불분명한 부분을 명확하게 하는 것으로 대개는 명료하지 않은 부분에 대해 질문을 던지는 형식

예> “제가 확실히 이해를 못했는데 다시 한번 말씀해 보시겠어요?”

“저는 그것을 잘 못 알아들었는데요. 좀 더 자세히 말씀해 보실까요?”

“어떤 점이 문제가 되는지 확실히 잘 모르겠는데 중심이 되는 이야기를 다시 한번 말씀해 주세요.”

정보제공(giving information)

- ◆ 대상자의 적절한 선택과 결정을 돕기 위해 알고 있는 지식을 필요한 경우 알려주는 것
- ◆ 충고와는 다름
- ◆ 병원규칙, 식이, 투약, 검사를 위한 지시사항 등

예> “내 이름은....”

“방문 시간은....”

“제가 여기 온 목적은...”

요약(summarizing)

- ◆ 대상자가 말하는 내용의 초점을 압축해서 주제를 명확하게 하는 기법
- ◆ 면담 중 간호사가 파악한 내용을 대상자에게 feedback해 주는 것
- ◆ 중요한 문제를 강조하여 대상자와 함께 요약함으로써, 자신의 문제해결에 기여하고 이해 받고 있다는 느낌을 갖게 되어 자신을 가치 있는 사람으로 여기게 됨

예> “당신은 ~에 대해서 말했어요.”

“지난 한 시간 동안 저와 당신이 논의한 것은 ~입니다.”

공감(empathy)

- ◆ 대상자의 말을 들으면서 말 속에 담겨 있는 기분이나 감정을 그의 입장에서 이해하고 받아들이는 것
- ◆ 상대방의 감정을 이해하고, 이해한 것을 말로 표현하는 기술이 필요

유머(humor)

- ◆ 자신이나 타인에게 불쾌한 감정을 느끼지 않게 하면서 자기느낌을 공개적으로 표현하는 것
- ◆ 건설적인 유머는 의사소통의 장벽을 깨는 치료적 의사소통 기법
- ◆ 부담스런 인간관계 완화, 스트레스나 두려움 그리고 걱정을 일시적으로 완화시켜주는 기능
- ◆ 의심 많고, 망상이 있는 대상자는 오해할 수 있어 조심

비치료적 의사소통 기법

1. 폐쇄적 질문
2. 일시적인 안심
3. 칭찬과 비난
4. 거부
5. 동의와 이견
6. 충고
7. 도전
8. 방어

9. 문자적 반응
10. 부정
11. 주제 바꾸기
12. 시험
13. 상투적 반응

References

- 박용익 저(2014). *환자 중심의 의료 커뮤니케이션*, 수문사.
- 고미자 외(2014). *의사소통과 인간관계론(제 3판)*, 고문사.
- 양수 외(2016). *정신건강간호학(제 5판)*, 현문사.

