



정신간호학 I

Psychiatric Nursing I

8. 치료적 인간관계 및 의사소통

[2] 치료적 의사소통

학습목표

1. 의사소통의 기본 개념과 구성요소를 설명한다.
2. 의사소통을 방해하는 장애요인을 설명한다.
3. 치료적 의사소통 기술을 설명한다.
4. 비치료적 의사소통 기술을 설명한다.
5. 사례를 통해 의사소통 기술을 제시하고 적용한다.

1. 의사소통의 정의

- 의사소통 (Communication)

- communis에서 유래 → '공동의 것으로 만들다', '나누다', '전달하다', '참여하게 하다'
- 두 사람 이상의 사람들 간에 언어적/비언어적인 수단을 통하여 자신의 의사, 사실, 정보, 감정, 태도, 신념, 생각을 전달하고 반응을 받으며 상호 간의 의미를 공유하는 과정 → 두 사람 이상이 서로 메시지를 주고 받는 상호작용
- 효율적인 의사소통은 긍정적인 감정을, 비효율적인 의사소통은 부정적인 감정을 발생시킴

1. 의사소통의 정의

● 의사소통 (Communication)

- 간호사는 자기 자신을 치료적으로 이용(치료적 도구)하여 개인이나 집단의 가치와 태도 변화를 유도할 수 있음
- 간호사는 대상자가 자존감, 문제해결, 자율성, 삶의 목적 등 자신의 감정을 표현할 수 있도록 돕고, 대상자가 건강한 의사소통을 할 수 있도록 도와야 함
- 치료적 의사소통의 초점 → 대상자를 돕기 위해서 대상자의 요구에 초점을 맞추어 전문가가 계획하고 수행함
- 간호사는 치료 환경에서 대상자의 옹호자 역할을 함

2. 의사소통 과정의 구성요소

구성요소	내 용
송신자	메시지를 전달하는 사람
수신자	전달자의 메시지를 받는 한 개인이나 집단
메시지	전달하고자 하는 주제 및 내용
전달매체	<p>메시지의 운반체</p> <ul style="list-style-type: none"> 언어적 수단 : 직접 대면, 전화, 편지, 컴퓨터 네트워크, 전자우편, 비디오, 메모, 비유적 표현 등 비언어적 수단 : 얼굴표정, 목소리, 몸짓, 눈맞춤, 접촉, 자세 등
피드백	<p>전달자의 의도대로 잘 전달되었는지 확인하는 과정</p> <ul style="list-style-type: none"> 의사소통 시 피드백은 비언어적 표현으로 이루어짐 → 고개를 끄덕임, 얼굴을 찡그림, 미소 여러가지 해석이 가능한 애매모호한 피드백 → 의사소통 방해 <p>효과적인 피드백의 3요소 : 적시성, 적절한 빈도, 정확성</p>

“의사소통을 잘하는 것”은

말하는 사람은 정보를 잘 전달하고, 듣는 사람은 정보를 정확히 알아듣는 것

3. 의사소통 과정의 장애요인

● 의사소통 방해요인

장애요인	내용
개인적 요인	<ul style="list-style-type: none">▪ 정서적 : 기분, 스트레스▪ 사회적 : 문화적 차이, 언어적 차이, 이전 경험 유무▪ 인지적 : 언어 사용, 지식 수준, 문제해결능력
환경적 요인	<ul style="list-style-type: none">▪ 소음 : 외부적 소음, 생리적 소음, 정신적 소음▪ 개인정보 보호▪ 공간 및 온도, 가구 유형 등
관계적 요인	<ul style="list-style-type: none">▪ 사회적 위치, 권력, 관계 유형, 교육 형태, 나이 등▪ 의료인의 의학용어 사용

3. 의사소통 과정의 장애요인

● 치료적 의사소통 방해요인

장애요인	내용
간호사 요인	<ul style="list-style-type: none">▪ 의사소통 기술 부족▪ 대상자에 대한 편견, 선입견, 고정관념▪ 간호사의 심리적 내부 갈등, 불안▪ 방어적 태도, 직업적 동기 부족, 공감 능력 부족▪ 전이와 역전이 현상에 대한 이해 부족
대상자 요인	<ul style="list-style-type: none">▪ 대상자의 과거경험(비효율적 의사소통)▪ 대상자가 가지고 있는 선입견, 고정관념▪ 자기노출에 대한 두려움▪ 현실감각 결여, 환각과 같은 지각장애▪ 자기 표현 능력의 부족
환경적 요인	<ul style="list-style-type: none">▪ 낯선 병원 환경▪ 소음▪ 경제적 어려움

4. 치료적/비치료적 의사소통

● 치료적 의사소통 기술

- 경청(적극적 경청) : 대상자에게 객관적으로 공감하면서 주의를 기울이는 적극적인 과정
- 침묵하기 : 대상자가 심사숙고할 수 있는 시간을 제공
- 수용하기 : 대상자의 의견에 어떠한 판단도 하지 않고 있는 그대로 받아들임
- 공감하기 : 대상자의 감정을 인식하고 인정함
- 대상자 변화에 인식을 표현하기 : 대상자의 노력이나 변화가 관찰되었을 때 객관적 사실을 표현함
- 자신을 제공하기 : 대상자가 불안하거나 긴장되었을 때 치료진이 옆에 있어 줌
- 대화를 이끌어가기 : 다음 대화 주제가 이어지도록 격려
- 폭넓은 주제를 제공하기 : 대상자가 이야기를 이끌어가도록 함
- 개방형 질문하기

4. 치료적/비치료적 의사소통

● 치료적 의사소통 기술

- 관찰한 바를 표현하기 : 대상자의 행동에 관하여 관찰한 내용을 표현함
- 지각한 바를 설명하도록 격려하기 : 대상자의 증상에 초점을 맞추어 상황에 대한 견해를 묻기
- 사건의 시간과 관계를 정렬하기 : 사건들의 관련성에 대해 질문함
- 다른 말로 표현하기(바꾸어 말하기) : 전달하고자 하는 말을 강조하기 위해 대상자가 말한 말을 유사한 말로 재구성함
- 재진술하기 : 대상자가 표현한 말을 그대로 반복하여 대상자가 한 말을 상기시켜 줌
- 반영하기 : 대상자가 이야기한 주된 감정의 내용을 다시 전달함, 대상자의 입장에서 느낌과 생각을 다시 표현함
- 초점 맞추기 : 한 가지 주제에 집중하도록 함
- 탐색하기 : 대상자가 한 이야기에서 중요한 내용을 세밀하게 탐색함

4. 치료적/비치료적 의사소통

● 치료적 의사소통 기술

- 정보 제공하기 : 대상자가 보다 나은 선택을 할 수 있도록 정보를 제공함
- 명료화하기 : 대상자의 이야기가 이해되지 않거나 설명이 필요할 때 사용
- 현실 제시하기 : 망상이나 환각을 경험하는 대상자에게 적용
- 의심 표현하기(의혹을 말하기) : 대상자가 인식하는 망상이나 환각이 현실이 아님을 표현함(논쟁하면 안됨)
- 협력 제안하기 : 대상자가 문제를 해결할 수 있도록 함께 해 줌
- 요약하기 : 대상자가 말한 내용의 핵심을 명확하게 해 줌
- 계획을 실행하도록 격려하기 : 문제를 극복하기 위해 어떤 행동이 필요한지 계획을 탐색함

4. 치료적/비치료적 의사소통

● 비치료적 의사소통 기술

- 미숙한 충고 제공하기
- 표현한 감정 경시하기(상투적으로 말하기)
- 거짓된 안심 제공하기
- 비판하기/비난하기
- "왜"라는 질문 사용하기
- 과도한 질문하기
- 찬성하기/동의하기
- 즉각적으로 칭찬하기
- 주제 변경하기(말머리 돌리기)
- 탐지하기
- 도전하기/반박하기

5. 의사소통기술 적용

구성	내용
면담 준비	<ul style="list-style-type: none">• 면담 진행 속도는 대상자가 정하도록 한다.• 면담 주제를 대상자가 이끌어가도록 주도권을 준다.
환경	<ul style="list-style-type: none">• 간호사와 대상자가 안전하게 느끼는 환경을 조성한다.• 비밀이 유지되고 사람의 통행이 적고 조용한 곳을 선택한다.• 대상자의 집 → 대상자의 일상생활과 습관 평가 가능
좌석 배치	<ul style="list-style-type: none">• 목소리가 잘 들리고 눈 마주침이 편안하도록 유지한다.• 눈높이 위치를 같게 유지한다.• 얼굴을 직접 마주보기 보다는 90도~120도 각도 혹은 옆으로 나란히 앉도록 한다.• 방문 옆에 앉지 않는다.

간호사는 마음을 돌보는 사람입니다.

[출처]

공성숙 등(2019). 정신건강간호학 제7판. 파주: 군자출판사.

이미형 등(2019). 정신건강간호학 제6판. 서울: 현문사.

임숙빈 등(2017). 정신간호총론 제7판. 파주: 수문사.