

# 정신간호학실습

## 7주차 - 치료적 의사소통술

 **신한대학교**    간호대학 양승희



# 치료적 의사소통술

# 학습목표

1. 의사소통을 정의하고 이에 대해서 설명한다.
2. 치료적 의사소통의 중요성을 확인하고 이에 대해서 설명한다.
3. 다양한 치료적 의사소통 기법을 활용한다.
4. 치료적 의사소통의 방해요인을 활용한다.

# 목차

1. 의사소통
2. 치료적 의사소통의 중요성
3. 다양한 치료적 의사소통 기법
4. 치료적 의사소통의 방해요인



# 치료적 의사소통

# 치료적 의사소통

## 1. 치료적 의사소통

- 치료적 의사소통은 간호사의 공감능력, 효과적인 의사소통기법 사용, 대상자의 요구나 관심사에 반응 할 때 발생
- 간호사와 신뢰관계는 대상자에게 자유롭게 표현하고, 격려하며, 비판에 두려움이 없어야 형성
- 간호사는 훈련과 경험을 통해 전문적인 의사소통술 습득

# 치료적 의사소통 기술

## 1. 수용하기

1) 수용하는 것을 가르침

2) 예문 : “네”

*고개 끄덕임*

3) 근거(이유)

- 수용하는 반응은 간호사가 생각의 흐름을 듣고 따라간다는 것
- 얼굴표정, 목소리의 톤 등은 수용함이나 그들이 하지 않는 말을 전달

# 치료적 의사소통 기술

## 2. 유도하기

1) 환자가 먼저 앞서서 화제를 얘기하길 허락하는 것

2) 예문 : "얘기하고 싶은 것이 있나요?"

""어디서부터 시작했으면 좋겠어요?"

3) 근거(이유)

- 폭넓은 시작은 대상자가 분명하게 대화를 주도하게 하여야 함
- 말하기를 주저하는 환자들에게 폭넓은 시작은 말하기의 첫발을 내딛을 수 있게 자극됨

# 치료적 의사소통 기술

## 3. 명확히 하기

- 1) 말의 뜻을 일치하기 위하여 서로의 의사소통간 이해를 탐색
- 2) 예문 : “ 당신의 의견과 나의 생각이 같은지 아닌지 말해주세요.”

“~한 의미로 말씀하신 건가요?”

### 3) 근거(이유)

- 의미있는 의사소통을 위하여 양방향의 언어의 일치는 기본적
- 단어, 문장, 은어들은 다른 의미를 가지며 쉽게 오해 될 수 있음

# 치료적 의사소통 기술

## 4. 비교하는 것을 격려하기

1) 알려져 있는 공통점이나 다른 점을 물어보는 것

2) 예문 : " 이것은 어떤 것 같아요?"

*"비슷한 경험을 한 적이 있으신가요?"*

3) 근거(이유)

- 생각, 경험, 관계를 비교하는 것은 많이 반복되는 주제를 이끔

# 치료적 의사소통 기술

## 5. 설명을 장려하기

1) 대상자가 받아들인 것을 말로 표현하게 요청하는 것

2) 예문 : " 당신이 불안 할 때 제게 말해주세요."

*"비슷한 경험을 한 적이 있으신가요?"*

*"그 목소리가 무슨 말을 하는 것 같아요?"*

3) 근거(이유)

- 대상자를 이해하기 위해 간호사는 상대의 관점을 봐야 함
- 대상자에게 충분히 생각을 설명하기 위해 장려하는 것은 긴장 완화
- 이로써 유해하거나 두려움을 안겨주는 생각 감소

# 치료적 의사소통 기술

## 6. 감정표현 격려하기

1) 대상자가 경험의 질을 평가하도록 요청하는 것

2) 예문 : “ 당신의 감정은 어떨죠?”

“이것이 당신의 고통을 느끼게 합니까?”

3) 근거(이유)

- 대상자가 자신의 가치관에 비추어 사람들과 사건을 고려하도록 요청
- 대상자를 격려하는 것은 다른 사람의 의견을 받아들이기보다 본인 스스로 평가하게 됨

# 치료적 의사소통 기술

## 7. 탐색하기

1) 사물이나 어떠한 생각 이상으로 파고들어 생각하는 것

2) 예문 : “ 그것에 관해서 더 말씀해주세요.”

“좀 더 충분히 묘사해주실 수 있으세요?”

“어떤 종류의 일이죠?”

3) 근거(이유)

- 대상자가 피상적인 주제를 다룰 때 탐색하는 것은 충분히 문제를 검토하는데 도움이 됨

- 깊이 있게 탐색한다면 어떠한 문제나 걱정거리도 잘 이해할 수 있음

# 치료적 의사소통 기술

## 8. 초점맞추기

1) 어떠한 하나의 초점에 맞추어 집중하는 것

2) 예문 : “ 당신이 고민하고 있는 모든 것들 중에 가장 힘들게 뭐죠?”

“이러한 점은 가치있죠?”

3) 근거(이유)

- 간호사는 대상자의 에너지를 한 지점에 집중시켜야 함
- 다양한 요소 혹은 문제들이 대상자를 압도하는 것을 예방
- 대상자가 한 주제에서 다른 주제로 건너뛰는 때 유용한 기술

# 치료적 의사소통 기술

## 9. 행동계획을 공식화하기

1) 미래의 상황에서 대상자가 할 수 있는 행동의 종류를 고려하는 것

2) 예문 : “다음에 또 이런일이 생기면 그때는 어떻게 하실꺼예요?”

“당신의 분노를 쉽게 진정시키려면 어떠한 행동을 해야 할까요??”

3) 근거(이유)

- 대상자가 미래의 비슷한 상황에서 행동을 미리 계획하는 데 도움
- 명확한 계획은 대상자가 유사한 상황에서 좀 더 효과적으로 대처

# 치료적 의사소통 기술

## 10. 주도하기

1) 지속적으로 격려를 해주는 것

2) 예문 : “계속해보세요.”

“그리고 또요?”

“그것에 대해 말해주세요.”

3) 근거(이유)

- 전반적 주도는 대상자의 말을 듣고 따르는 것을 말함

- 간호사는 대상자가 불편한 주제에 머뭇거리더라도 계속 할 수 있게  
촉진

# 치료적 의사소통 기술

## 11. 정보제공하기

1) 대상자가 요구하는 것들을 이용 할 수 있게 만드는 것

2) 예문 : “제 이름은... ..”

“면회 시간은... ..”

“여기에 내가 있는 목적은... ..”

3) 근거(이유)

- 간호사는 자료 제공자로서 역할을 해야 함
- 정보를 주는 것은 대상자와의 신뢰를 형성

# 치료적 의사소통 기술

## 12. 인식을 심어주기

1) 안다는 표시를 보이기, 의식(관심)을 나타내는 것

2) 예문 : “안녕하세요? ○○○님... ..”

“당신은 당신이 해야 할 것들의 목록이 끝났네요.”

“나는 당신이 머리를 빗질한 것을 알아차렸어요.”

3) 근거(이유)

- 대상자의 이름을 부르며 인사하는 것, 변화의 의식(관심)을 나타내는 것, 대상자의 노력에 주목하는 것으로 인사하는 것은 보기 좋은 모습을 만들고 간호사는 사람으로서, 한 개인으로서 환자를 인식

# 치료적 의사소통 기술

## 13. 관찰하기

1) 간호사가 인지하는 것을 말로 표현하는 것

2) 예문 : “당신은 긴장한 것 같아요.”

“당신은 언제부터 불편감이 있었나요...?”

“나는 당신이 당신의 입술을 깨문다는 것을 알아했습니다.”

3) 근거(이유)

- 대상자들은 말로 표현하거나 그들 자신을 이해하지 못할 수 있음

# 치료적 의사소통 기술

## 14. 자기 제공하기

1) 자기 자신을 이용할 수 있게 만들기

2) 예문 : “나는 잠깐 동안 당신과 함께 앉아 있을 것입니다.”

“나는 당신과 함께 여기에 머무를 것 입니다.”

“나는 당신이 생각하는 것에 흥미를 느낍니다.”

3) 근거(이유)

- 간호사는 대상자에게 존재, 흥미, 이해의 갈망을 제공

- 자기 제공은 중요하고 무조건적임을 주지

= 대상자는 간호사의 주목을 얻기 위해 말로 응답하지 않아도 됨

# 치료적 의사소통 기술

## 15. 침묵하기

### 1) 치료적 이유로 언어적 소통을 잠시 멈춤

침묵을 통해 대상자에게 생각을 집중하고 통찰 할 수 있는 시간 제공

### 2) 예문 : "... .." (응답에 대한 기다림으로 대화 참여를 격려)

### 3) 근거(이유)

- 침묵은 대상자에게 즉각적인 주제의 상호작용을 하거나 가장 중요한 이슈들에 집중하도록 생각을 구조화할 시간을 줌
- 많은 비언어적 행동이 침묵 동안 일어남

# 치료적 의사소통 기술

## 16. 협력 제안하기

1) 대상자와 함께 한다는 것을 강조하는 것

2) 예문 : “당신의 방으로 갑시다. 그리고 제가 당신이 찾고 있는 것을 찾도록 도와줄게요.”

“무엇이 불안을 야기하는지 우리 함께 발견할 수 있을 것입니다.”

3) 근거(이유)

- 간호사는 만족스런 관계를 갖출 능력을 향상시키고 감정적으로 발전, 성장하고 다른 사람들과 살면서 대상자가 문제를 동일시하는 관계를 제공하기 위해 노력
- 간호사는 대상자를 위한 것보다 같이 하도록 제안

# 치료적 의사소통 기술

## 17. 요약하기

1) 사라졌던 이전 것을 정리하고 조직화하는 것

2) 예문 : “제가 확실히 짚고 갔나요?”

“당신이 말하기를... ..”

“지난 시간동안 당신과 내가 논의했던... ..”

3) 근거(이유)

- 요약은 간호사와 대상자간의 이해와 의식을 높이도록 하고 논쟁의 요점을 가져오도록 노력
- 적절한 상호작용의 관점을 체계화하고 불필요한 것을 생략

# 치료적 의사소통 기술

## 18. 감정을 해석하기

1) 간접적으로 표현한 것을 대상자의 감정에 언어화하도록 찾는 것

2) 예문 : 대상자 - "나는 죽은 목숨이다."

간호사 - "당신이 죽은 느낌이 든다는 건가요?"

3) 근거(이유)

- 종종 대상자가 말한 것은 문자 그대로 일어날 때 현실로부터 멀리 제거되거나 의미를 잃음
- 이해하기 위해 간호사는 대상자가 자신을 어떻게 이런 방식으로 표현하는 느낌이라는 것에 집중

# 치료적 의사소통 기술

## 19. 언어화하기

1) 대상자가 암시하거나 힌트준 것을 말하는 것

2) 예문 : 대상자 - "나는 아무에게도 이야기 하고 싶지 않아요."

간호사 - "당신은 아무도 이해하지 못한다고 느끼니까?"

3) 근거(이유)

- 논의가 덜 명확하도록 하기 쉬운 것을 간접적으로 말하거나 함축한 환자의 뜻을 단어에 넣는 것
- 간호사는 분명한 것을 표현할 수 있도록 주의

# 치료적 의사소통 기술

## 20. 사건나열하기

1) 제 시간에 사건들의 관계를 명확하게 하는 것

2) 예문 : “무엇이 이끄는 것처럼 보이나요... ..?”

“이것은 전에 일어난 것인가요? 후에 일어난 것인가요?”

3) 근거(이유)

- 대상자는 원인과 결과 행동의 결과들에 대한 통찰력을 얻을 수 있음
- 간호사는 반복되는 양식들 또는 대상자의 행동에서 정보를 얻을 수 있음

# 치료적 의사소통 기술

## 21. 현실감 제공하기

1) 현실의 숙고를 제공하는 것

2) 예문 : “나는 그 방에서 아무도 볼 수 없었어요.”

“당신의 어머니는 여기에 없습니다. 저는 간호사예요.”

3) 근거(이유)

- 대상자가 현실을 잘 못 이해할 때 간호사는 정확한 현실 제공
- 간호사는 대상자에게 자각, 사실들을 침착하고 차분하게 표현

# 치료적 의사소통 기술

## 22. 반영하기

- 1) 대상자의 감정, 생각 등을 간호사의 견해를 섞지 않고 다시 전달
- 2) 예문 : 대상자 - "당신은 내가 의사에게 말해야 한다고 생각합니까?"  
간호사 - "당신은 해야 한다고 생각합니까?"
- 3) 근거(이유)
  - 대상자들이 그들 자신의 감정을 인식하고 받아들이는 것을 북돋움

# 치료적 의사소통 기술

## 23. 다시 말하기

1) 표현된 주된 생각을 반복하는 것

2) 예문 : 대상자 - "나는 잠을 잘 수가 없어요. 나는 밤새도록 자지 않고 깨어 있어요."

간호사 - "당신은 수면서 어려움을 가지고 있군요."

3) 근거(이유)

- 간호사는 환자가 사용했던 같은 단어들을 반복해서 다시 말함
- 다시 말함은 대상자의 생각이 효과적으로 전해지는 것을 알 수 있음
- 다시 말함이 반복될 시 환자를 격려할 수 있음

# 치료적 의사소통 기술

## 24. 정보 확인하기

1) 의미가 없거나 모호한 것을 확실하도록 찾는 것

2) 예문 : “제가 따르는지 확실히 모르겠어요.”

“제가 정확히 들은 건가요?”

3) 근거(이유)

- 간호사는 대상자와의 상호작용을 통해 설명을 찾아야 함
- 정보 확인하기는 아이디어와 감정, 생각을 좀 더 명확하고 분명히 표현하도록 도움

# 참고문헌

- 지역사회정신간호의 실제, 양승희 외, 2016. 포널스
- 정신간호학, 양승희, 2018. 포널스
- 정신간호학, 양승희, 2019. 메디컬사이언스
- 정신건강간호학, 이미형 저, 2019. 현문사
- 정신건강간호학, 공성숙 저, 2019. 군자출판사
- 정신건강간호학, 김성재 역, 2019. 학지사메디컬
- 정신건강간호학, 이경희 외, 2020. 정문각
- 정신건강간호학, 한금선 외, 2020. 수문사
- DSM-5, 2013. 학지사