

의사소통

KOREAN | ENGLISH

이 설명서는 치매의 결과로서 발생하는 의사소통의 몇 가지 변화를 설명하며 가족과 간호인들이 도와줄 수 있는 방법을 제안합니다. 또한 어느 치매 환자가 쓴 의사소통에 대한 몇 가지 개인적인 조언을 제시합니다.

치매 환자, 그 가족 및 간호인들에게 있어 의사소통 능력을 잃는다는 것이 가장 어렵고 힘들게 하는 문제의 하나가 될 수 있습니다. 질환이 진행될수록 치매 환자는 의사소통 능력이 점차로 감소됩니다. 분명하게 표영하는 것과 다른 사람이 한 말을 이해하는 것이 점점 어려워집니다.

의사소통에 나타나는 몇 가지 변화

각 치매 환자는 증상이 각기 다르며 생각과 감정을 전달하는 어려움은 아주 개별적입니다. 치매의 원인은 다양하면 각 원인이 다른 방법으로 뇌에 영향을 미칩니다.

눈에 뵈 수 있는 변화의 예:

- 단어를 찾는 어려움, 기억하지 못하는 단어 대신에 그와 관련된 단어를 말할 수도 있습니다.
- 유창하게 말할 수는 있더라도 의미는 통하지 않을 수 있습니다.
- 다른 사람이 하는 말을 이해하지 못하거나 부분적으로만 이해할 수 있습니다.
- 쓰기와 읽기 기능도 떨어질 수 있습니다.
- 대화의 정상적이고 사회적인 관습을 잊어 버리고 화자의 말을 방해하거나 무시할 수 있습니다. 혹은 말을 걸어도 응답하지 못할 수 있습니다.
- 감정의 적절한 표현의 문제가 있을 수 있습니다.

예비 조치

청각 및 시각에 장애가 생기지 않았는지 체크하는 것이 중요합니다. 안경이나 보청기가 도움이 될 경우도 있습니다. 보청기가 제대로 작동하는지 안경이 규칙적으로 닦여졌는지 확인해 보십시오.

명심하십시오.

추론하는 능력과 논리적으로 생각할 수 있는 능력과 같은 인지 능력들이 퇴화될 때 치매 환자의 의사소통은 감정적일 수 있습니다.

기억해야 할 사항

감정과 행동에 관련된 의사소통은 세 부분으로 구성됩니다:

- 55%는 보디 랭귀지로서 얼굴 표정, 자세 및 제스처어로 의사를 전달합니다.
- 38%는 목소리의 음색과 높낮이입니다.
- 7%가 우리가 사용하는 말입니다.

이러한 통계*는 가족과 간호인이 치매 환자를 대하는 방법의 중요성을 강조합니다. 한숨 및 찡그림과 같은 보디 랭귀지는 쉽게 알아 차릴 수 있습니다.

*Mehrabian: Albert (1981). Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes (무언의 메시지: 감정과 행동에 내포된 의사소통). 2nd ed. Belmont, CA: Wadsworth.

시도할 사항

돌보는 태도

사람들은 말을 알아 듣지 못해도 느낌이나 감정을 가지고 있기 때문에 이들의 품위와 자존감을 항상 유지해 주는 것이 중요합니다. 융통성을 가지고 상대방이 반응할 시간을 늘 충분히 줍니다. 적절한 경우 접촉을 통해 관심을 유지하고 따뜻함과 애정을 전달해 줍니다.

대화하는 방법

- 침착함을 유지하고 부드럽게 그리고 감정적이지 않게 얘기합니다.
- 문장을 짧고 간결하게 하며 한 번에 한 가지만 말합니다.
- 말한 것을 상대방이 이해하는 시간을 늘 충분히 허용합니다.
- "아들 책임입니다"와 같이 관계성을 파악하는 말을 가능한 많이 사용하는 것이 도움이 됩니다.

National Dementia Helpline 1800 100 500

dementia.org.au

이 안내 자료는 호주 정부가 재정지원합니다

1 치매 환자 간호에 대하여

보디 랭귀지

상대방의 말을 이해할 수 있도록 손 동작 및 얼굴 표정을 사용할 수도 있습니다. 손으로 지적해 주거나 시범을 보여 주는 것도 도움이 됩니다. 손을 만지거나 잡아주는 것도 치매 환자가 집중하는데 도움이 되는 동시에 그들에게 관심을 가지고 돌보고 있다는 것을 보여주는 방법이 됩니다. 따뜻한 미소나 함께 웃는 것은 종종 말보다 더 의사소통에 역할을 할 수도 있습니다.

적절한 환경

- TV 혹은 라디오 같은 소음을 피합니다.
- 말하는 동안 움직이지 않고 있을 경우, 특히 환자의 시야에 들어 오는 곳에 당신이 정지해 있을 경우, 상대방이 당신의 말을 더 쉽게 이해할 것입니다.
- 혼란을 최소화하고 의사소통을 돕기 위해 규칙적인 일상사를 유지합니다.
- 모든 사람이 동일한 방법을 사용한다면 혼란을 더욱 줄일 수 있습니다. 전달하려고자 하는 말을 정확히 동일한 방법으로 반복하는 것이 모든 가족과 모든 간호인들에게 중요한 사항입니다.

금지 사항

- 논쟁을 하지 않습니다. 이는 상황을 악화시킬 뿐입니다.
- 명령조로 지시하지 않습니다.
- 그들이 할 수 없는 것을 말하지 않습니다. 대신에 할 수 있는 것을 언급합니다.
- 거만한 자세를 보이지 않습니다. 말을 이해하지 못해도 거만한 말투는 파악할 수 있습니다.
- 기억력을 요하는 직접적인 질문을 많이 하지 않습니다.
- 앞에 상대방이 없는 것처럼 바로 앞에서 그들에 대해서 말하는 것을 삼가합니다.

출처: **Understanding difficult behaviours (어려운 행동 이해하기)**. by Anne Robinson, Beth Spencer and Laurie White, 1989. Eastern Michigan University, Ypsilanti, Michigan.

치매 환자가 주는 조언

크리스틴 브라이덴 (보덴)은 46세 때 치매로 진단 받았으며 가족과 친구들이 치매환자를 돌볼 수 있는 방법에 대해 여러 가지 의견을 제시하였습니다. 크리스틴은 수 많은 저서를 남겼으며 그 중에서 호주 치매 환자가 쓴 첫 번째 책인 **Who will I be when I die? (내가 죽으면 나는 누가 되는가?)** 가 포함되어 있습니다.

크리스틴이 제공하는 치매 환자와의 의사소통을 위한 조언

- 우리에게 말을 할 시간을 주세요. 지저분하게 흐트러진 바닥과 같은 뇌 속에서 사용해야 할 단어를 찾을 때까지 기다려 주세요. 우리의 문장을 끝내려고 하지 마세요. 우리가 말을 이어 가지 못하더라도 들어 주고 창피를 주지 마세요.
- 우리는 우리의 의사를 당신이 알 수 있도록 충분히 빠르게 생각하고 말할 수 없습니다. 따라서 우리에게 무엇을 하도록 서두르지 마세요. 우리가 정말로 원하는 지 아닌 지를 당신에게 알려줄 수 있게 응답할 시간을 주세요.
- 우리에게 할말이 있을 때에는 질문을 하지 않고 말을 하는 방법에 대해 생각해 보세요. 질문은 우리를 놀라게 하고 불편하게 합니다. 최근에 일어난 특별한 일을 우리가 잊어 버렸다고 해도 그것이 우리에게 특별하지 않았기 때문이라고 짐작하지 마세요. 그저 부드럽게 힌트를 주세요. 우리가 잠시만 깜빡할 수도 있을테니까요.
- 금방 일어난 일을 기억하도록 도와주려고 너무 무리하지 마세요. 그 일이 머리 속에 기록되지 않았다면 영원토록 기억해 내지 못할 것입니다.
- 가능하면 소음을 피해주세요. TV가 켜져 있다면 소리를 먼저 없애 주세요.
- 아이들이 발 아래서 놓고 있다면 우리는 아주 쉽게 피곤해 하고 말하고 듣는 것에도 집중하기가 아주 어렵게 될 것입니다. 아마도 아이가 한명씩만 있고 배경 소음이 없다면 최상의 상태가 될 수도 있을 것입니다.
- 쇼핑 센터나 기타 소음이 심한 장소를 방문할 때는 귀마개가 있으면 좋겠습니다.

더 자세한 정보

Dementia Australia는 지원과 정보, 교육 및 상담을 제공합니다. 치매 정보라인 (National Dementia Helpline) **1800 100 500**에 연락하거나 본 기관의 웹사이트 **dementia.org.au** 를 방문하십시오.



Interpreter

언어 지원을 위해서는 통번역서비스에 **131 450**으로 연락하십시오.

Communication

This Help Sheet explains some of the changes in communication that occur as a result of dementia and suggests ways that families and carers can help. It also includes some personal tips on communication written by a person with dementia.

Losing the ability to communicate can be one of the most frustrating and difficult problems for people living with dementia, their families and carers. As the illness progresses, a person with dementia experiences a gradual lessening of their ability to communicate. They find it more and more difficult to express themselves clearly and to understand what others say.

Some changes in communication

Each person with dementia is unique and difficulties in communicating thoughts and feelings are very individual. There are many causes of dementia, each affecting the brain in different ways.

Some changes you might notice include:

- Difficulty in finding a word. A related word might be given instead of one they cannot remember
- They may speak fluently, but not make sense
- They may not be able to understand what you are saying or only be able to grasp part of it
- Writing and reading skills may also deteriorate
- They may lose the normal social conventions of conversations and interrupt or ignore a speaker, or fail to respond when spoken to
- They may have difficulty expressing emotions appropriately

Where to begin

It is important to check that hearing and eyesight are not impaired. Glasses or a hearing aid may help some people. Check that hearing aids are functioning correctly and glasses are cleaned regularly.

Keep in mind

When cognitive abilities such as the ability to reason and think logically deteriorate, the person with dementia is likely to communicate at a feeling level.

Remember

Communication relating to feelings and attitudes is made up of three parts:

- 55% is body language which is the message we give out by our facial expression, posture and gestures
- 38% is the tone and pitch of our voice
- 7% is the words we use

These statistics* highlight the importance of how families and carers present themselves to a person with dementia. Negative body language such as sighs and raised eyebrows can easily be picked up.

* Mehrabian, Albert (1981) *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes*. 2nd ed. Belmont, CA: Wadsworth.

What to try

Caring attitude

People retain their feelings and emotions even though they may not understand what is being said, so it is important to always maintain their dignity and self esteem. Be flexible and always allow plenty of time for a response. Where appropriate, use touch to keep the person's attention and to communicate feelings of warmth and affection.

Ways of talking

- Remain calm and talk in a gentle, matter of fact way
- Keep sentences short and simple, focusing on one idea at a time
- Always allow plenty of time for what you have said to be understood
- It can be helpful to use orienting names whenever you can, such as "Your son Jack"

Body language

You may need to use hand gestures and facial expressions to make yourself understood. Pointing or demonstrating can help. Touching and holding their hand may help keep their attention and show that you care. A warm smile and shared laughter can often communicate more than words can.

The right environment

- Try to avoid competing noises such as TV or radio
- If you stay still while talking you will be easier to follow, especially if you stay in the person's line of vision
- Maintain regular routines to help minimise confusion and assist communication
- It is much less confusing if everyone uses the same approach. Repeating the message in exactly the same way is important for all the family and all carers

What NOT to do

- Don't argue. It will only make the situation worse
- Don't order the person around
- Don't tell them what they can't do. Instead suggest what the person can do
- Don't be condescending. A condescending tone of voice can be picked up, even if the words are not understood
- Don't ask a lot of direct questions that rely on a good memory
- Don't talk about people in front of them as if they are not there

Adapted from **Understanding difficult behaviours**, by Anne Robinson, Beth Spencer and Laurie White 1989. Eastern Michigan University, Ypsilanti, Michigan.

Tips from a person with dementia

Christine Bryden (Boden) was diagnosed with dementia at age 46, and has shared a number of her insights about ways that families and friends can help a person with dementia. Christine is also the author of a number of publications, including **Who will I be when I die?**, the first book written by an Australian with dementia.

Christine provides these tips for communicating with a person with dementia:

- Give us time to speak, wait for us to search around that untidy heap on the floor of the brain for the word we want to use. Try not to finish our sentences. Just listen, and don't let us feel embarrassed if we lose the thread of what we say
- Don't rush us into something because we can't think or speak fast enough to let you know whether we agree. Try to give us time to respond – to let you know whether we really want to do it
- When you want to talk to us, think of some way to do this without questions that can alarm us or make us feel uncomfortable. If we have forgotten something special that happened recently, don't assume it wasn't special for us too. Just give us a gentle prompt – we may just be momentarily blank
- Don't try too hard though to help us remember something that just happened. If it never registered we are never going to be able to recall it
- Avoid background noise if you can. If the TV is on, mute it first
- If children are underfoot remember we will get tired very easily and find it very hard to concentrate on talking and listening as well. Maybe one child at a time and without background noise would be best
- Maybe ear plugs for a visit to shopping centres, or other noisy places

FURTHER INFORMATION

Dementia Australia offers support, information, education and counselling. Contact the National Dementia Helpline on **1800 100 500**, or visit our website at **dementia.org.au**



For language assistance phone the Translating and Interpreting Service on **131 450**