

치매대상자 가족과의 관계 형성 사례 1.

1. 주어진 사례의 수정 전 대화 내용을 이용하여 역할극을 해본다.
2. 주어진 사례의 대화 내용에서 의사소통을 방해하는 요인을 찾아 수정하고 역할을 바꾸어 역할극을 해본 후 사례 토의 보고서를 작성한다.

〈사례〉

초등학교 교사로 수십 년간 지내다가 은퇴 후 치매로 진단받은 68세 초기치매대상자인 수급자는 최근 5등급 판정을 받고 방문요양을 신청하여 서비스를 받고 있다. 아내를 주로 돌보는 남편은 서비스를 몇 번 사용한 후 요양보호사에게 “아내에게 요양서비스가 도움이 되는지 잘 모르겠어요”라고 한다. 요양보호사는 그렇게 생각하는 이유를 물었고 보호자는 아내에게 요양서비스를 받는 날 오늘 하루 어떻게 지냈는지에 대해 물어보면 화가 나 있고 짜증을 내는 등 아내가 지금 받고 있는 서비스를 좋아하지 않는 것 같아며 급여이용을 중단하려고 한다.

다음 중 주보호자인 남편과 요양보호사가 주고받는 대화를 살펴보고 요양보호사의 답변에서 개선해야 할 부분을 찾아봅시다. 찾아낸 대화내용을 가족과의 긍정적 관계 형성을 위한 답변으로 수정해 봅시다.

〈대화 1〉

(주보호자) 서비스를 받고 나면 더 좋아져야 하는데 아내에게 도움이 되는 것 같지 않네요.

(요양보호사) 몇 번 해보지 않고 급여이용을 중단하는 건 옳지 못한 생각이세요. 나라에서 얼마나 신경 써서 만든 건데 잠깐 써 보고 성급히 중단하시는 건 잘 모르셔서 하시는 생각이신 것 같아요.

〈답변 예시〉

아마 부인께서도 그렇고 요양보호사인 저, 그리고 남편분도 서로에게 익숙해지는 데 시간이 더 필요할 수 있습니다. 궁금하시다면 부인과 제가 어떻게 시간을 보내는지 프로그램에 대해 자세하게 알려드리겠습니다.

〈대화 2〉

(주보호자) 우리 부인은 무언가를 서둘러 준비시키거나 강요하는 것을 싫어해요.

(요양보호사) 가족께서 비용을 지불하셨고 저도 급여를 받고 있는 서비스여서 주어진 시간 안에 서비스를 제공해야 하는 것이 저희들의 책임이니 수급자와 가족의 협조가 필요합니다.

〈답변 예시〉

수급자께서 일을 서둘러서 빨리 진행하거나 원하지 않는 것을 강요하는 것을 싫어하시는군요. 저는 그런 마음을 잘 모르고 수급자에게 도움이 되길 바라는 마음에서 주어진 시간 안에 최대한 많이 해드리려고 했어요. 보호자분의 말씀을 들어보니 많은 프로그램을 제공해 드리는 것보다 저와 대상자분이 친숙해지고 프로그램에도 친숙해지는 시간이 필요하겠네요.

〈대화 3〉

(주보호자) 나는 아직도 잘 모르겠어요. 왜 서비스를 받아야 하는지. 딸이 하라고 해서 하긴 하는데 아내도 싫어하는데 굳이 이런 것을 해야 하는지…….

(요양보호사) 수급자께서 싫어하신다고 도움이 되는 프로그램을 안 하시는 건 나중에 후회하실 일이에요. 어르신은 지금 아프신 분이어서 제대로 판단을 못 하세요.

〈답변 예시〉

수급자가 어색해하고 좋아하지 않는 것을 보시고 중단하는 것이 나을 거라고 생각하시는군요. 당장 효과가 나타나는 프로그램이 아니므로 중단하는 것보다는 여러 가지 다른 활동이 있으니 수급자께서 평상시 좋아하시는 활동을 저에게 알려주시면 좀더 적극적으로 참여하실 수 있는 방법을 찾는데 도움이 되겠습니다.

〈사례 돌아보기〉

역할을 바꾸어서 역할극을 수행한 후 치매 대상자 가족과의 관계 형성을 방해하는 원인들에 대해 생각해보고 토의한다.

사례 토의		
항목	관찰한 내용	
위의 사례에서 개선 사항을 수정하기 전 주보호자와 요양보호사의 대화에서 관계 형성을 방해하는 원인들은 무엇인가요?	예시) 요양보호사가 가족의 생각을 더 들어보지 않고 자신의 생각을 먼저 말했다.	
주보호자와 요양보호사의 대화에서 개선점을 찾아 수정하기 전과 후의 역할극에서 주보호자는 어떤 느낌을 받을까요?	바뀌기 전	바뀐 후
	예시) 무시당했다고 생각한다.	예시) 존중받는다고 생각한다.
주보호자와 요양보호사의 대화를 개선 한 후 관계가 어떻게 바뀌었을까요?	예시) 보호자는 요양보호사에게 솔직하게 자신의 걱정을 이야기한다.	