

제 2 과

누가 나를 이해해 줄 것인가?



제 2과

[누가 나를 이해해 줄 것인가?]

"내 마음 안에 뭐가 있는지 아세요?"
정신질환을 가진 사람이 소리쳤다.



I. 의사소통의 어려움

정신질환을 가진 사람과의 대화는 쉽지 않다.

뇌 기능 장애를 가진 사람들은 동시에 떠오르는 생각을 처리하는데 많은 어려움을 겪고 있다. 대부분의 경우 이러한 생각들은 혼동되고 모순되기 때문에 그들은 혼란스럽고 불안정하다.

정신질환을 가지고 있는 사람이 망상과 환각의 증상을 가지고 있으면, 대부분의 사람들이 그들의 생각을 비웃거나 터무니없는 환상이라고 여길 때에도, 그들은 자신의 증상이 진실이라고 굳게 믿는다.

우리는 정신질환을 가진 사람들의 경험을 이해하지 못하고 그들의 변명에 넋더리가 날 때면 대부분의 경우 그들을 거부하며, 말하는 것을 막거나 심지어는 그들과 대화하는 것도 피하려 한다.

이러한 반응은 정신질환을 가지고 있는 사람들을 더욱 좌절하게 만들며 사람들을 피하게 만들어 더욱 자신만의 세계에 숨게 한다.



객관적인 사실:

가족구성원이 정신질환을 가지게 되면, 가족들이 그와 대화하는 내용이 확연히 달라진다. 즉, 일상생활에 대한 대화는 줄어들고, 약 복용이나 경고를 주거나 가족 간의 갈등 해소에 대한 대화를 하게 된다.

정신질환을 가진 사람과 가족들의 대화는 결국 일방적이 되며, "이럴 수는 없어", "저렇게 해야 해", 또는 "다시 이러면 난 너와 인연을 끊을 거야."와 같은 명령조로 나타난다.

의사소통이 어렵다고 하더라도
해결 방법이 없는 것은 아니다.



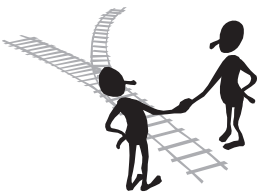
해결법은 인정과 이해 그리고
효과적인 대화 기술이다.

A 정신질환을 가진 사람들과의 대화의 기본 원칙

올바른 이해를
하도록 노력
한다.

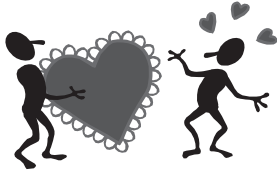


내가 사랑하는 사람의 대화
능력은 그의 뇌 기능 장애로
인해 많은 영향을 받았다.



그가 낮에 일하고 밤에 잠을
자는 것과 같은 사회 규범을
따르지 않더라도 그리 큰 문
제가 되지 않으며 받아들일
수 있다.

열린 태도를
취한다.



비록 그의 생각과 행동에 동의하지 않더라도, 나는 그의 감정을 이해하려고 노력하며 그를 받아들인다.

진심으로 인정한다.

신뢰와 지지를 보낸다.

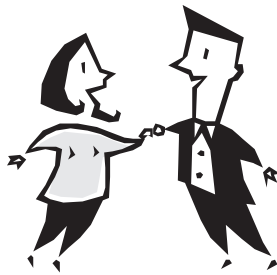


그가 사고력을 완전히 잃었거나 자신을 돌볼 수 없는 것이 아니므로, 내가 그를 위해 모든 결정을 내려 줄 필요는 없다. 내가 해야 할 일은 그가 필요로 할 때 도움을 주는 것이다.

B 의사소통을 증진시킬 수 있는 두 가지 수단

명확하게 말한다

정신질환을 가진 사람들의 생각이 대부분 덜 체계적이고 복잡한 메시지를 처리하는데 어려움이 있으므로, 그들이 상대방이 말하고자 하는 의미와 느낌을 이해할 수 있도록 명확하고 간결하게 말해야 한다.



쌍방 대화

자기표현을 격려한다

정신질환을 가진 사람들을 보다 잘 이해하기 위해 그들이 자신의 욕구와 관심을 표현 하도록 격려한다.

C 정신질환을 가진 사람들과의 대화를 위한 실질적인 정보

1. 모든 대화에서 한가지의 메시지를 전달하도록 하며 가능한 한 간결하고 직선적으로 표현한다.	7. 그가 보고 들은 것이 모두 망상이라는 사실을 납득시킬 필요는 없다. 현실과 잘못된 사고를 구별할 수 있는 실마리를 주고 그들이 결정하도록 한다.
2. 만일 한 가지 이상의 메시지를 전달해야 한다면 종이에 적어둔다.	8. 질환의 급성 단계 후에도 계속 망상에 사로잡혀 있다면, 망상은 인정하지만 망상에 의해 조종당하지 말라고 하는 등, 망상과 더불어 생활하도록 그들을 장려한다.
3. 상대방의 감정을 이해할 수 있도록 내 눈을 쳐다보라고 요구한다.	9. "내가 너를 돕기 위해 무엇을 해줄까?" 또는 "어떻게 도와주길 바라니?" 등과 같이 그들이 주도적으로 생각할 수 있도록 격려한다.
4. 쌍방 대화를 격려하기 위한 질문을 한다.	
5. 더 많은 대화를 유도하기 위해 그들에게 '네/아니오'식 질문 대신 개방적인 질문을 한다.	
6. 비난대신 존중을 한다.	

II. 의사소통 기술에 대한 워크샵

A 공감 연습



연습 1

1. 상황극

- 주제 : 정신질환을 가진 사람의 상황을 이해한다.
- 역할 : **A**(친구), **B**(정신질환을 가진 사람), **C**(환청의 목소리)

- 연기 : **A**와 **B**의 대화(**A**는 극본을 읽고 **B**는 즉흥적으로 대답)
C가 **B**를 계속적으로 비난하는 중(**C**가 **B**에게 극본을 읽어 줌).
- 시간 : 2분

A : 오랜만이다, B. 잘 지냈니?

B : 응.

C : '네가 뭘 잘 지냈냐, 맨날 밥만 먹고 잠밖에 더 잤어?'

B : 아냐.. 나 시장에도 갔었어..

A : 응? 뭐라고?

B : 아, 아니..

A : 그리고 보니 너 안색이 안 좋아진 거 같다, 혹시 어디 아픈 데라도 있니?

C : '거봐, 거봐, 저 놈은 네가 미쳤다는 걸 알고서 일부러 물어보는 거야!'

B : 너, 너 뭔가 알고 있는 거지!

A : 응? 무슨 얘기야? 정말 어디 아팠었어?

B : 아, 아냐. 안 아파. 아픈 데 없어.

A : 아.. 그래? 그럼 다행이고.

C : '아니야, 저 놈은 네가 미쳤다는 걸 아는 거야.

네가 당황하니까 저 놈이 더 확실히 믿잖아. 바보 같은 놈.'

B : 대체 왜 그래!!

A : B야, 너야말로 왜 갑자기 화를 내니? 무슨 일이 있었던 거야?

B : 아무 일도 없어.. 그, 그냥 좀 피곤해서.

A : 깜짝 놀랐다, 야. 그건 그렇고 오랜만에 만났는데 어디 근처에서 밥이라도 같이 먹을까?

B : 아, 그럴까? 나도 점심 안 먹어서 배고팠었는데.

- 식 당 -

A : 여기 밥이 맛있거든, 특히 된장찌개가 맛있어.

B : 그럼 나도 된장.

C : '너 정말 큰일날려고 그래? 재가 시킨 음식에다 미리 독을 타 놓고 억지로 먹으려는 거야.'

B : 안돼!! 그럼 먹을 수 없어!

A : 뭐? 왜, 왜 그래?

B : 아, 아니야. .. 넌 뭐 먹을 건데?

A : .. 네가 안 먹을 거면.. 내가 된장찌개 먹지 뭐. 근데 너 정말 괜찮아?

B : .. 그냥 된장찌개 생각하니까 속이 좀 울렁거려서.

C : '재가 추천하지 않는 걸로 먹어. 그래야 독을 못 타니까.'

B : 난 그럼 백반 먹을게.

A : 그래 그렇게 시키자. 야, 맛다. 너 어머니는 잘 계시니? 음식 솜씨가 좋으셨잖아.

C : '그래, 그럴줄 알았어. 저 놈이 니 엄마랑 짜고 있었던 거야!! 이미 너가 먹어온 음식엔 엄마와 저놈이 독을 타 났을 거야!! 내가 뭐라고 했어! 네 엄마도 널 죽이려 한다고 했지!!'

B : 아냐, 아냐!! 엄마가 그럴리 없어!!

A : B, 왜 그래? 어머니한테 무슨 일 있니?

C : '재는 지금 나올 밥에도 아마 독을 타 났을 거야.'

B : 그럼 어떡해?

A : 뭘 어떡하랴구? 야, 아까부터 조금 이상하다.. 누구랑 얘기하는 거 같아.

C : '거봐, 재는 이미 나까지 알고 있어. 모든 걸 알고 있다고.'

B : 도망갈까?

A : 도망? 어디로? 너희 집에 무슨 일 있는 거야, 정말?

B : .. 미.. 미안해, 나 이만 가봐야겠어.

2. 경험을 나눔

1) 질문 : A, 당신은 B가 당신의 질문에 명확하고 막힘없이 대답했다고 생각합니까?

답 : _____

2) 질문 : B, 지금 어떤 기분입니까? A가 뭐라고 말을 했습니까? 그리고 C는 무엇을 말하고자 합니까?

답 : _____

3) 질문 : C, 만약 누군가가 환청에 시달리지만 식구들은 그에 대해 무관심하거나 오히려 비난을 한다면 어떤 느낌이 들 것이라고 생각합니까?

답 : _____

3. 간결한 결론

뇌 장애는 그 사람의 집중력, 기억력과 정보처리 능력에 영향을 준다. 조현병을 가진 사람은 자신의 생각을 통제할 수 없다. 그들은 여러 가지 외부 자극 중에서 필요한 한 두 가지 자극에 집중하거나, 좀 더 복잡한 대화를 이해하는 것에 어려움을 겪는다. 기억과 감정 및 사고가 동시에 뇌에 들어가면 그럴 마음이 없더라도 화가 나는 것을 느낀다.

연습1에서 우리는 정신질환을 가진 사람의 감정 세계를 이해하려 노력했으며 그들이 **대면하고 있는 어려움을 경험했다**. 지금부터는 그들의 **한계를 이해하고 받아들이며**, 보통 사람들이 보이는 반응을 그들에게서 기대하지 말자.



사소한 사건이나 텔레비전 드라마, 또는 현재 일어나고 있는 일들에 대한 편안한 대화는 생활에 재미를 더해준다. 단지 밤낮으로 함께 있어주는 것은 관계 호전에 도움을 주지 않을 것이며, 폭넓은 주제는 대화를 촉진시킬 수 있다.

B 대화 기술 : "나는-1인칭 표현법"

1. "1인칭 표현법"이란 무엇인가?

- 1) "1인칭 표현법"이란 자신의 느낌을 표현하는 수단이다. 이는 효과적인 대화를 촉진시킬 수 있다.
- 2) "1인칭 표현법"에서 "나"는 대화의 중심이다.
- 3) "1인칭 표현법"을 만들 때 나는 내가 생각하거나, 느끼거나 원하는 것에 대해서 매우 명확하고 직접적인 대화를 하고 있는 것이다.
- 4) "1인칭 표현법"은 부정적인 감정에 대해 말하거나 정신질환을 가진 사람의 어떠한 행동에 반대 의견을 낼 때 매우 도움이 된다.



"1인칭 표현법"의 전형적인 구조

당신이 ... (상황 설명)을 할 때 나는 ... [개인의 감정 표현] ~ 을 느낀다 ...
 당신은 당신이 ... 할 수 있다고 생각하는가?... (상대방이 감정을 표현하도록 장려하거나 문제를 해결하도록 한다)

2. "1인칭 표현법"을 사용하는 방법

- "긍정적"과 "부정적"인 표현 방법의 비교

너, 당신/2인칭 표현법 ⇨ 부정적인 표현
 나/1인칭 표현법 ⇨ 긍정적 표현

예: (부모인 가족이 표현할 때)

- 1) 2인칭 표현법 : 집에서 담배 좀 그만 피울 수 없니?
 1인칭 표현법 : 난 네가 집에서 담배를 피우는 게 싫단다.
- 2) 2인칭 표현법 : 넌 하루 종일 침대에 누워 있구나. 네 자신이 너무 게으르다고 생각하지 않니?
 1인칭 표현법 : 다른 사람들이 널 게으르다고 생각할지도 모르니, 난 네가 하루 종일 침대에 누워있지 않았으면 좋겠어.

- 3) 2인칭 표현법 : 네 방식을 바꾸지 않는다면 언젠가는 고통을 받을거다!
 1인칭 표현법 : 난 네가 계속 이렇게 하다가 언젠가는 고통스러워질까봐 걱정된다.
- 4) 2인칭 표현법 : 만약 이렇게 과소비를 하다가는 연금을 다 써버리고 말지. 그 후에 네가 어떻게 살아가나 한번 두고 보자!
 1인칭 표현법 : 난 네가 돈을 마구 쓰는 것이 걱정된다. 넌 스스로 네 돈을 잘 관리할 수 있다고 생각하니?
- 상황에 따른 대화
 주제 : 담배를 끊어 주세요

〈대화 1〉 “2인칭 표현법”

엄마: 담배를 그만 피울 수 없니? 담배 냄새가 너무도 지독해서 옆집 아주머니 마저도 우리 집에 안 오시려 하잖니!

아들: 저의 취미를 존중하신다고 하지 않으셨어요?

엄마: 어떻게 너는 나쁜 습관을 취미라고 생각할 수가 있니? 게다가 나에게 존중해달라고까지 하다니!

아들: 엄마는 의도적으로 저에게 반대만 하세요.

엄마: 네 담배 살 돈은 어디서 나오는 거니? 엄마가 주고 있지 않니! 만약 담배를 끊지 않는다면 너의 담배와 라이터를 버려 버릴 거다. 그럼 그때는 어떻게 하나 어디 한번 보자!

아들: 지금 협박하시는 거예요? 하나도 안 무서워요! 혼자 아파트를 독차지 하시려고 저를 쫓아내려 하신다는 걸 알아요!

〈대화 2〉 “1인칭 표현법”

엄마: 담배를 끊을 수 없니? 집안 전체가 담배 연기로 가득 차 있는 것도 싫고, 네가 담배 피우고 있는 모습을 보는 것도 싫구나. 네가 네 자신의 건강을 돌보지 않을 때면 엄마는 화가 난단다.

아들: 제 취미를 존중하시겠다고 말씀하시지 않았나요?

엄마: 그래, 그렇게 말을 했지. 하지만 난 네가 이런 나쁜 습관에서 벗어나지 못하는 것은 보기 싫단다.

아들: 엄마는 의도적으로 저에게 반대만 하세요.

엄마: 그런 뜻은 아니었던단다. 만약 옆집의 창수가 담배를 피우는 것을 목격했더라도 건강에 해롭기 때문에 담배를 그만 피우라고 말했을 거야. 그러니 얘야, 너에게만 그러는 것이 아니란다.

▶ 대화 분석

- 1) 대화 1에는 "2인칭 표현법"이 사용되었고 대화 2에서는 "1인칭 표현법"이 사용되었다.
- 2) "1인칭 표현법"은 엄마로 하여금 자신의 의견과 느낌을 표현하도록 했으며 그녀의 입장을 매우 명확하게 이야기 할 수 있게 하였다.
- 3) "2인칭 표현법"이 사용되었을 경우 대화는 서로 불쾌해지기 시작했다. 양쪽 모두 서로를 비난하고 힐책, 상대방의 동기를 추측하여 개별적인 문제들을 행동과 연관 지어 생각했으며 대화를 싸움으로 만들었다. 이러한 대화는 건설적인 것과 거리가 멀다.

3. "1인칭 표현법"의 사용으로 얻는 이득

- 1) "1인칭 표현법"은 당신이 대화의 주도권을 잡고, 문제를 해결하려고 하며, 확고한 입장을 취할 준비가 되어있다는 것을 알려준다. "1인칭 표현법"을 사용하지 않는다면 대화는 풀리지 않게 되어 교착상태에 빠지며, 우리가 사랑하는 이들(정신 질환을 가진 사람)은 낙담하게 될 것이다.
- 2) "1인칭 표현법"은 당사자가 하는 어떤 언행에 대한 당신의 확고한 생각을 알려준다. 만약 당신이 화나거나 기분이 나빠져 있으면 당사자는 우리가 한계에 다달았음을 알게 될 것이다.

- 3) 정신질환을 가진 사람들은 흔히 매우 자기중심적이며 많은 경우 우리의 감정과 반응에 주의를 하지 않는다. "1인칭 표현법"은 그들의 주의를 이끌어 낸다.

가슴에 새겨두기...

"1인칭 표현법"을 사용하기 꺼리신다면 **당신이 의미하고 있는 말이 무슨 뜻인지 다시 한 번 명확하게 말하십시오.**

기억 하십시오: **정신질환을 가지고 있는 사람들은 보통 쉽게 혼동되고, 산만하며 주위의 영향에 휩쓸립니다.** 그러므로 명확하고 차분하며 간결하게 말을 하면 도움이 됩니다.



연습 2

문장 재작성 - "1인칭 표현법"의 문장 구조 연습

예 : 원문 - 흡연은 정말 싫어요.

"1인칭 표현법" - 당신이 담배를 피울 때 나는 정말 기분이 나빠요.

다음의 문장을 재작성 하시오.

1. 원문 : 내 방에 무작정 들어오지 말고 그 전에 노크를 하는 게 어때?

"1인칭 표현법" : 만약 네가 _____ 다면

나는 _____ 거야.

2. 원문 : 넌 돈을 낭비하면 안 돼.

"1인칭 표현법" : 만약 _____ 다면

나는 _____ 거야.

3. 원문 : 거짓말 좀 안 할 수 없니?

"1인칭 표현법" : 네가 _____ 하면
 난 _____ 거야.

4. 원문 : 약을 복용하지 않고서는 회복될 거라고 생각하지 말아!

"1인칭 표현법" : 만약 _____ 다면
 나는 _____ 거야.

C 대화 기술 : "공감 반응"

1. "공감 반응"이란 무엇인가?

"공감 반응"이란 "1인칭 표현법"과 같은 효과적인 의사소통의 한 수단이다. 그러나 여기서 주어는 다르다. "1인칭 표현법"에서는 당신(주어)이 느낀 점이나 원했던 것을 이야기하였다. "공감 반응"에서는 상대방(정신질환을 가진 사람)을 주어로 놓고 그의 감정이나 경험을 중점으로 둔다.



"공감 반응"의 구조

공감 반응 = 감정을 받아줌 + 이해와 공감 + 즉시 부정함을 자제

- 1) 감정을 받아줌 ⇨ 그 사람이 의미하는 것을 자신의 단어로 반복한다.
- 2) 이해와 공감 ⇨ 당신의 관심과 수용을 긍정적인 태도로 보여준다.

2. "공감 반응"의 사용법

1) "공감 반응"의 보편적인 문구들

- ① "넌 음식점에서 그 사람을 한 시간이나 기다렸다는 말이야, 맞니?"
- ② "넌 매우 행복해 보인다!"

- ③ "넌 지금 매우 화가 나 있음에 틀림없어."
- ④ "그건 정말 실망이다"
- ⑤ "내가 너라도, 나도 똑같이 했을 거야."
- ⑥ "만약 내가 거기 있었다라면……"
- ⑦ "네가 한 말을 들으면 나는…… 느낌이 들어"
- ⑧ "네가 한 말은 맞아", "네가 옳아", "네가 이렇게 한 것은 정상적인 반응이야"

2) 상황에 따른 대화

【 예 】 주제 : 프로그램 중도 탈락

〈대화 1〉

철수 : 주간재활 프로그램에 가기 싫어! 거기 가서 아무것도 하지 않는단 말야. 정말 무의미해.

형 : 센터에 가지 않고 하루 종일 아무것도 하지 않는 것은 무의미하다고 생각하지 않니?

철수 : 가서는 하루 종일 앉아 있고 유치한 게임을 한 다음 텔레비전을 보는 게 다야.

형 : 뭘 기대하니? 나도 하루 종일 텔레비전 앞에 앉아서 아무것도 하지 않았으면 좋겠다.

철수 : 형은 그게 얼마나 자존심 상하는 일인지 몰라서 그래! 병에 걸리기 전까지는 나도 한 회사의 관리자였던 말이야!

형 : 옛날 일은 더 이상 생각 하지마. 지금 그 일을 할 수 있을 것이라 생각 하니? 넌 행운인 줄 알아. 센터에서 자리를 마련하느라 내가 얼마나 힘들었는지 몰라. 많은 사람들이 그 자리에 들어가려고 줄을 서고 있다고!

〈대화 2〉

철수 : 주간재활 프로그램에 가기 싫어! 거기 가서 아무것도 하지 않는단 말야. 정말 무의미해.

형 : 거기서 진행되고 있는 일들에 싫증이 난 것처럼 [] 그렇지?

철수 : 거기서는 그냥 하루 종일 앉아서 유치한 게임을 하거나 텔레비전을 보는 게 다야.

형 : 왜 네가 거길 가기 싫어하는지 []

철수 : 형은 그게 얼마나 자존심 상하는 일인 줄 알아? 병이 걸리기 전 나는 한 회사의 관리자였단 말이야!

형 : 이게 너에게 가장 좋은 방법이 [] 은 [] 하지만 센터에 등록하는게 쉽지 않았다는 것을 생각해봐. 지금은 회복에 신경을 써야 할 시기니까 너의 이전 관리자 직책에 관한 이야기는 나중에 하도록 하자. [] 네가 프로그램에 참석하지 않고 길거리를 방황한다면 나는 [] 네가 집에 있다면, [] 센터에 있는 친구들을 만날 수 없게 될거야.

"상황에 따른 대화"의 토론

(1) 위의 두 대화에 대한 당신의 생각을 말하십시오

대화 1: 나의 생각에는 ...

대화 2: 나의 생각에는 ...

(2) 어떤 대화가 더욱 설득력이 있었나? 그 이유는?

[]

(3) 대화 2에서 "공감적인 반응"에 관련 있는 단어에 동그라미를 치시오.

3. "공감 반응" 사용에 대한 원칙

"공감 반응" 사용 시 아래와 같은 사항에 주의하세요.

- 1) 상대방이 믿는 것과 느끼는 것을 이해한다고 이야기 한다.
- 2) 상대방이 어떤 감정을 느끼는지에 대해 당신의 의견을 제시한다. 이 말은 사용된 단어나, 옳고 그름에 흥분하지 않고, 당신이 듣고 있는 말의 감정적 내용들을 상대방의 입장이 되어 듣는다는 것이다.
- 3) 정신질환을 가진 사람의 "산 경험" - (당신의 현실이 아닌 그의 현실) - 을 인정해준다.
- 4) 상대방의 지각과 감정을 꼼꼼이 생각하기 전에는 그들의 관점을 수정하려 하거나 반대하려 하지 않는다.



연습 3

【주제 1】 비밀 요원이 나를 쫓아온다.

철수 : 아빠, 비밀 요원들이 저를 잡으려 해요! 보세요, 그들이 집밖에 있어요!

아빠 : 만일 _____ 한다면, 너는 _____

철수 : 그들의 말소리가 들려요. 그들은 저를 죽일 거예요!

아빠 : 그래서 _____ ?

철수 : 제 방에 들어가 문을 잠그겠어요!

아빠 : 나는 _____ 을 안단다. 하지만 나는 _____
 _____ 네가 재발할까 걱정이구나.

【주제 2】 약 복용을 중단하겠어요.

영희 : 엄마, 약 먹는 것을 그만 돌려요.

엄마 : 나도 네가 약 복용을 중단하고 싶어 한다는 건 안단다. 다른 사람이 네가 환자라는 걸 알게 될까봐 싫어서 그러는 거지, 그렇지?

영희 : 아니에요! 전 그저 기분이 나아졌기 때문에 더 이상 약이 필요하지 않다고 생각했을 뿐이에요.

엄마 : 나도 네가 나아지고 있다는 걸 안단다. 그래서 _____
 _____ 약을 규칙적으로 복용하는 것은 쉬운 일이
 아니지. _____

영희 : 그럼 이제부터는 중단해도 되는 거죠?

엄마 : 나도 그런 날이 오게 되길 기다린단다. 하지만 그건 우리가 결정할 수 있는 일이 아니야. 지난번 일 기억하지? _____

【주제 3】 모두 날 쳐다 봐요.

수영 : 모두가 날 쳐다보고 있어. 모든 사람들이 나에 대해 그렇게 얘기하는게 정말 싫어.

언니 : _____ 겠구나.

수영 : 특히 코너에 있는 저 여자. 저 여자는 내 남자 친구를 뺏으려 하고 있어.

언니 :

수영 : 그건 내가 너무 못생겼기 때문이야.

언니 : 공공장소에 있으면 가끔 불안해하고 예민해지는 것 같구나. 내 생각엔

_____ 내 생각엔 _____

가슴에 새겨두기...

"공감적 반응"에서 당신은 사랑하는 가족(정신질환을 가진 사람)의 감정을 돌보기 위하여 그들의 입장에 섰습니다. 그러나 이는 당신이 그들에게 "전적으로 동의" 한다는 의미는 아닙니다. 단지 당신은 이번 기회에 당신이 그들을 이해하고 있고 그들의 의견이나 감정들이 중요하다는 것을 이해시킵니다. 당신이 그들의 경험을 인정한다면 그들은 감명을 받을 것이며 더욱 당신과 대화를 나누려 하고 당신의 반대 의견이나 충고를 받아들일 것입니다.

진실한
의사소통이란
상대방을 자신의
마음으로
받아들이는 것이다.



III. 의사소통의 기본 원칙

A 도움의 손길을 준다

정신질환을 가진 사람들은 종종 전달되는 메시지를 이해하고 자기를 표현하는 것이 힘들다. 이는 당신이 그들을 이해하기 위해서는 특별한 방법으로 그들과 의사소통을 해야 한다는 것을 말한다.

그들은 때때로 ~ 할 수 있어서	우리는 ~ 해야 한다
1. 의사소통과 표현에 어려움을 겪을 수	~ 간단하고 정직
2. 두려워하며 불안정	~ 침착하고 인정
3. 집중하는데 어려움을 겪을 수	~ 간결하게 말하고 필요하다면 했던 말을 반복

그들은~이고/~할 수 있기 때문에	~ 하도록 한다
4. 지나치게 예민	~ 한 번에 한 가지만 말 ~ 토론을 강요하는 것을 삼가
5. 쉽게 초조해	~ 초조해 한다는 것을 알고 침착히 대화
6. 판단력이 흐릴	~ 그들의 의견이 불합리 하더라도 인내를 가지
7. 쉽게 산만해질	~ 우선 주의를 끌도록
8. 움츠리기	~ 적절한 대화를 시작
9. 변덕스런 감정이 있을	~ 받아들이도록

그들이 ~ 할 때	우리는 ~ 해야 한다
10. 계획을 변동하려	~ 한 가지 계획을 유지하도록 단호하게
11. 당신에 대해 공감하지 않을	~ 그들의 부족한 공감이 그들의 병 때문인 것을 인식
12. 망상을 믿을 때	~ 서두르지 말고 논쟁을 피해야
13. 자신감이 낮고 동기가 부족	~ 긍정적인 자세로 많이 용기를 북돋아 줘야

B 당신의 부정적인 감정을 표현한다

부정적인 감정 - 예를 들면 화, 성가심, 짜증, 좌절, 불안, 두려움, 슬픔이나 불행함은 정상적인 생활의 부분으로 일어난다. 만일 부정적인 감정이 억제된다면 내적인 고통이 일어난다. 만일 그 감정이 제대로 표현되지 않는다면 논쟁과 오해가 뒤따를 것이다. 그러나 만약 직접적이고 분명하게 표현된다면 건설적일 수도 있다.

C "문제 행동" 다루기

가족의 구성원으로서 당신은 당사자가 그들의 문제 있는 행동을 좀 바꾸었으면 좋겠다고 바란다. 만약 당신이 부정적인 감정을 표현하는 법을 알아, 그들 스스로 잘못된 점을 이해하고 개선할 수 있다면, 그 효과는 투덜거리거나 그들을 꾸짖는 것보다 훨씬 나올 것이다. 아래는 이를 위한 구체적인 제안이다.

1. 언제나 화를 가라앉힌 후 정신질환을 가진 사람에게 다가간다. 그렇지 않으면 화난 감정에 따라 행동할 것이다.
2. 상대방이 한 일이나 말한 것, 또는 하지 않은 일, 자신에게 반감을 준 행동들을 자세히 말한다. 명확하고 모호하지 않게 자세히 말한다.
3. 문제의 행동이 일어났을 때 즉시 감정을 표현한다. 그런 행동이 습관이 되어버릴 때까지 기다리지 않는다.
4. 상대의 행동이 어떻게 당신에게 영향을 미치는지 당신 자신이 겪고 있는 느낌을 있는 그대로 말한다. 상대의 행동이 당신에게 어떤 기분이 들게 하는지 직접적이고 솔직하게 이야기 한다.
5. 상대의 행동을 바꾸라고 요청("요구" 아님)하거나 다른 대안을 찾아 문제를 해결해 나가는 것을 도와 달라고 부탁한다.
6. 부정적인 감정을 표현할 때 상대를 똑바로 쳐다본다. 얼굴의 심각한 표정이나 단호한 목소리는 더욱 본인의 감정 전달에 도움이 된다.
7. 부정적인 감정을 솔직하고 확실한 방법으로 표현하는 것은 갈등을 줄이는데 많은 도움을 줄 것이다. 불만이 쌓여 부글부글 끓게 하지 않는다. 이는 차후 문제 해결을 어렵게 할 것이다.

의사소통 기술과 참된 마음은 좋은 의사소통의 주요 요소이다.
이번 과에서 배운 내용들은 성공을 향한 여정의 시작에 불과하다.
계속 배워 가면서 차이를 느끼게 될 것이다!



평가

이 수업을 마친 후, 교육생은

1. 정신질환으로 고통 받고 있는 사람들은 대개 자신을 표현하거나 복잡한 메시지를 이해하는데 있어 어려움을 겪고 있다는 것을 이해한다. 그래서 그들을 이해하고 인내하는 것이 중요하다.
2. “1인칭 표현법”과 “공감 반응”의 기본 기술을 완전히 익혀 대화할 때 이를 사용하도록 더욱 노력한다.