



# 문제 행동에 대한 대처 방안

<b>개요 .....</b>	<b>3</b>
<b>문제 행동이 나타나는 경우.....</b>	<b>3</b>
문제 행동 대처 단계 .....	4
1. 동작을 멈추고 차분하게 집중하라.....	5
2. 사태 파악 .....	8
요구사항이나 욕구 표현 .....	8
신체, 환경, 감정적 기폭제 .....	9
기타 눈여겨보아야 할 징후 .....	10
3. 공손한 태도로 안전하게 상황을 해결할 수 있는 조치 취하기 .....	11
문제 행동 대처의 모범 사례.....	11
클라이언트에게 다가가는 방법에 대한 조언 .....	13
문제 상황을 겪은 뒤의 올바른 자기 관리.....	16
<b>문제 행동 예방 또는 최소화.....</b>	<b>17</b>
문서 작성 및 보고 .....	17
<b>특정 행동에 대한 고찰.....</b>	<b>17</b>
분노한 클라이언트 다루기 .....	17
분노가 폭력적인 성향을 띠는 경우.....	18
밀기, 꼬집기, 때리기, 차기, 물기.....	18
성적 행동에 대한 대처 .....	19
무례한 행동 .....	19
불안.....	19
<b>결론 .....</b>	<b>22</b>





## 개별 과제

수업을 시작하기 전에 문제 행동에 대해 여러분이 알고 있는 바와 그에 대한 생각을 알아봅시다.

아래 문장이 '옳은'지 '그른'지 표시하십시오.

- 그렇다 아니다 1. 대부분 클라이언트들의 문제 행동을 막기 위해 여러분이 할 수 있는 일은 거의 없다.
- 그렇다 아니다 2. 클라이언트의 문제 행동에 침착하게 대응하려면 훈련과 고된 노력이 필요하다.
- 그렇다 아니다 3. 클라이언트의 행동 방식을 제어하는 것은 여러분의 책임이다.
- 그렇다 아니다 4. 어떤 상황으로 인해 클라이언트의 문제 행동이 유발되는 경우는 드물다.
- 그렇다 아니다 5. 때로는 여러분의 행동이 클라이언트의 문제 행동을 진정시키기는 커녕 더 악화시킬 수도 있다.
- 그렇다 아니다 6. 클라이언트에 대해 확실하게 파악하고 있을수록 문제 행동을 일으켰을 때 잘 대처할 수 있다.
- 그렇다 아니다 7. 클라이언트가 문제 행동을 일으키면 먼저 건강상의 이유가 있는 것은 아닌지 알아봐야 한다.
- 그렇다 아니다 8. 문제가 발생한 동안 클라이언트의 곁을 떠나서는 안 된다.
- 그렇다 아니다 9. 문제 상황이 발생했을 때 다른 요양팀 직원들에게 도움을 청하는 것은 자신의 소임을 다하지 않는 것이다.
- 그렇다 아니다 10. 문제 행동을 제어하기 위한 첫 번째 시도가 효과가 없는 경우 다른 방법을 시도해본다.

## 개요

장기요양 간병사로 종사하다 보면 종종 문제 행동을 일으켜 다른 클라이언트보다 많은 노력과 기술, 인내심이 필요한 클라이언트와 일해야 하는 경우가 있습니다. 본 교육 과정에서는 이런 문제 상황을 헤쳐 나오는 데 필요한 정보와 비결, 모범사례를 알려드립니다.

대부분의 클라이언트들은 심한 스트레스에 시달리고 있습니다. 클라이언트는

- 자립 능력, 존엄성, 삶의 목적, 가정, 마음에 드는 소유물, 애완동물을 잃거나 친구 및 가족과 사별하거나 멀리 떨어져 있을 수 있습니다.
- 자기 신체 부위에 대한 제어 능력을 상실했을 수 있습니다.
- 만성 통증에 시달릴 가능성도 있습니다.
- 두려움, 무력감, 불안, 좌절감, 반신반의, 우울증 같은 힘겨운 감정을 겪기도 합니다.
- 병을 앓거나 부작용이 따르는 약을 복용하는 바람에 문제 행동을 일으키기도 합니다.

클라이언트가 이런 엄청난 스트레스와 변화에 늘 품위 있게 대처할 수 있으리라고 생각하는 것은 비현실적인 기대입니다. 아주 가끔이라도 괴팍한 성질을 부리거나 언짢은 기분을 내비치거나 자기 안에 침잠(마음이 깊이 가라앉아 잠김)하거나 불안해하거나 분개하거나 화를 내거나 짜증을 내지 않으려면 **많은 노력과 용기**가 필요합니다.

자신의 행동을 제어할 수 있는 능력은 클라이언트마다 다릅니다(각자가 앓는 병이나 처한 상황에 따라 가능한 한도 내에서) 클라이언트가 어떤 행동을 하는지는 여러분의 책임이 아닙니다. 하지만 대개의 경우 클라이언트가 부정적인 행동이나 문제가 되는 행동을 하는 것을 막거나 최소화하기 위해 귀하와 요양팀의 다른 직원들이 할 수 있는 일이 있습니다.

클라이언트가 앓는 질환이나 건강 상태가 클라이언트의 행동에 영향을 미치는 경우에는 그 문제 행동에 대처하기 위해 본 교육에서 다루는 내용 이외의 추가적인 정보가 필요합니다. 자세한 정보나 지원, 자원이 필요하다면 여러분이 근무하는 기관의 담당자에게 이야기해야 합니다.

**상당수의 클라이언트들은 살면서 생긴 크나큰 변화를 품위 있고  
우아한 태도로 이겨내는 훌륭한 역할 모델입니다.**

## 문제 행동이 나타나는 경우

본 교육에서는 클라이언트의 행동이 단순히 부정적인 행동에서 문제 행동이나 위협적인 행동, 혹은 위험한 행동으로 발전할 때 어떤 일이 벌어지는지에 대해 중점적으로 살펴봅니다. 문제 행동의 유형으로는 다음과 같은 것이 있습니다.

- **말** - 고향, 욕설, 비난, 저주, 성적 희롱 등
- **행동** - 때리기, 물기, 발로 차기, 세계 잡기, 물건 던지기, 꼬집기, 침 빨기 등

장기요양 간병사인 여러분은 공손한 태도로 안전하게 클라이언트를 진정시키고 상황을 해결하기 위해 의식적이고 논리적인 방법을 동원해야 합니다. 여러분이 원하는 바는 다음과 같습니다.

- 클라이언트의 문제 행동을 유발한 원인이 무엇인지 파악한다. 어떻게 하면
  - 애초에 문제 행동이 발생하지 않게 막을 수 있는지 배운다.
  - 문제 행동이 발생했을 때 이를 멈추거나 최소화할 수 방법을 배운다.
- 상황에 무작정 반응하는 것이 아니라 침착한 태도를 유지하면서 적절한 방법으로 대응한다.
- 자신의 행동 때문에 문제 상황이 발생하거나 그런 상황이 더욱 심화되는 일이 없게 한다.
- 언제 도움이 필요하고 언제 다른 이들을 개입시켜야 하는지 알게 된다.
- 다른 요양팀 직원들에게 최신 정보를 알려준다(문서 및 보고).




- 필요할 때 의료 지원이나 다른 응급 지원을 받는다.

## 문제 행동 대처 단계

문제 행동에 대처하는 단계는 크게 3 가지로 나뉩니다.


1. 동작 멈추기.
  - 선불리 반응해서는 안 됩니다.
  - 침착한 태도로 정신을 집중합니다.
2. 문제 행동을 유발한 원인 찾기.
3. 문제를 해결할 최선의 방안 선택하기.
  - 실행 가능한 문제 해결 방안을 떠올립니다.
  - 최선의 해결책이라고 생각되는 방법을 시도합니다.
  - 그 방법을 다양하게 시도해보고 만약 효과가 없는 경우 다른 방법을 동원합니다.

### 문제 행동 대처 지침




**1. 선불리 반응하지 마십시오.**


침착한 태도로 정신을 집중하십시오.  
문제 행동을 유발한 원인을 찾으십시오.  
먼저 건강상의 문제부터 확인하십시오.



**2. 꼼꼼이 생각하십시오.**

눈앞에서 벌어지고 있는 일에 침착하게 대처하기 위해 여러분이 할 수 있는 일은 무엇일까요?





**3. 최선의 해결책/방안을 골라 시도하십시오.**

필요하면 도움을 받으십시오.  
선택한 해결책이 효과가 없으면 - 다른 방안을 시도해 보십시오.

장기요양 간병사로 많은 경험을 쌓다 보면 어느새 자동적으로 이런 조치들을 취하게 될 것입니다. 새로운 기술을 익히면 익숙하게 사용할 수 있도록 많이 연습해야 합니다.

경험이 많은 사람이라도 클라이언트의 문제 행동에 대처하는 것은 늘 불안한 일입니다. 죄책감, 분노, 좌절감을 느끼거나 압도되는 느낌을 받을 수도 있습니다. 위기 상황이 종료된 뒤에는 본인이 취한 조치를 하나하나 되짚어보면서 과연 일을 제대로 처리한 것인지 의아하게 여길 수도 있습니다. 이는 다른 장기요양 간병사들도 모두 느끼는 자연스러운 감정이며 이 상황을 '문제' 상황으로 간주하는 이유 중 하나이기도 합니다. 따라서 인내심을 가져야 합니다. 이런 방안들을 지침으로 삼으십시오.

**여러분은 혼자가 아니라는 사실을 기억해야 합니다.**  
클라이언트 요양팀에서 함께 일하는 다른 직원들에게 조언과 정보, 지원을 구하십시오.





## 개별 과제

지금까지 클라이언트를 상대하는 과정에서 겪었던 가장 심각한 문제 행동은 무엇인지 간략하게 설명하십시오. 요양 간병사 일이 처음이고 아직 클라이언트의 문제 행동을 경험한 적이 없다면 지금껏 살면서 혹은 다른 일을 하면서 겪은 문제 상황을 이야기해도 됩니다.

이런 상황에 처음 맞닥뜨렸을 때 어떤 기분을 느꼈습니까?

마음을 가라앉히고 상황 해결에 집중하기 위해 어떻게 했습니까?



### 1. 동작을 멈추고 차분하게 집중하라

대부분의 문제 행동에는 원인 또는 유발 인자가 있습니다. 그런 행동을 하는 이유가 있는 것입니다. 클라이언트의 문제 행동은 그런 행동을 촉발시키는 무엇인가에 대한 **반작용**일 가능성이 있습니다. 그런 반응을 보인다는 것은 클라이언트가 아무 생각 없이 무의식적, 감정적, 그리고 아마도 충동적으로 행동한다는 뜻입니다.

**반응은 특별한 생각 없이 하는 감정적인 행동입니다.**

이런 반응을 보이는 사람들에게

#### 불가능한 일:

- 본인이 지금 겪는 일 이외의 다른 일을 의식하는 것
- 다른 사람의 견해에 귀 기울이거나 열린 마음으로 받아들이는 것
- 마음을 가라앉히고 자기 행동의 결과에 대해 찬찬히 생각하는 것
- 인내심을 발휘하거나 마음을 진정시키는 것

#### 가능한 일:

- 온통 감정에 사로잡혀 자기 감정을 제어하거나 제대로 생각하지 못한다.
- 자신의 행동 방식이 옳다고 생각한다.
- 쉽게 화를 내서 한층 더 감정적인 상태가 된다.

아무것도 아닌 일에 금세 반응하거나 극도로 감정적인 사람과 함께 있으면 그 사람의 영향을 받기 쉽습니다. 그의 기세에 이리저리 휘둘리지 않기란 힘든 일입니다. 하지만 여러분까지 덩달아 선부른 반응을 보이기 시작하면 다음과 같은 일이

#### 힘들어집니다.

- 클라이언트의 말에 귀 기울여 실제 무슨 일이 벌어졌는지 파악하는 데 필요한 정보를 얻는 것.
- 침착한 태도를 유지하는 것.



- 신속하게 상황을 해결하는 것.
- 그리고 급하게 서두르다가 다음과 같은 **상황에 처하기 쉽습니다.**
- 본인도 감정적인 태도를 취하게 됩니다.
  - 클라이언트를 한층 더 자극합니다.
  - 상황을 해결하기는 커녕 더 악화시킵니다.

**선투론 반응은 상황을 해결하지 못하고 오히려 악화시키는 경우가 많습니다.**

클라이언트의 행동을 제어할 수는 없습니다. 하지만 그에 대한 자신의 대응 방식은 얼마든지 조절 가능합니다. 눈앞의 상황에 단순히 **반응**하는 것이 아니라 올바르게 **대응**하려면 많은 노력이 필요합니다.

침착한 상황 대응에는 다음과 같은 장점이 따릅니다.

- 클라이언트의 문제 행동을 심화시키지 않습니다.
- 상황을 보다 객관적인 시선으로 바라볼 수 있습니다.
- 본인의 감정 소모가 줄어듭니다.
- 방어적인 태도를 취하거나 화를 내거나 기분이 상하지 않습니다.
- 논리적으로 최선의 방안을 선택할 수 있습니다.
- 상황을 악화시키지 않습니다.

여러분의 상태가 다음과 같다면 침착하게 대응할 준비가 된 것입니다.

- 호흡이 가쁘거나 얇은 숨을 쉬지 않고 평소 상태와 비슷하다.
- 감정적으로 반응하지 않고 침착하게 대응 방법을 생각하고 있다는 것을 자각할 수 있다.
- 상황에 말려들지 않고 외부인의 시선으로 상황을 관찰한다.
- 어떻게 해야 할지 좋은 아이디어가 있다.

**충분히 생각한 뒤 행동하는 것이 올바른 대응입니다.**



### 개별 과제

우리가 어떤 반응을 보일 때는 사물을 보고, 느끼고, 행동하는 나름의 경향이 있습니다. 여러분은 어떤 경향을 드러내는지 자세히 살펴봅시다.

여러분이 침착하게 대응하지 못하고 무조건적으로 반응했던 상황을 떠올려 보십시오. 집 혹은 직장에서 벌어진 상황일 수도 있습니다. 누군가와 격하게 다투거나 고속도로에서 갑자기 다른 차가 앞에 끼어들거나 클라이언트가 여러분에게 점심 식사를 집어 던진 경우 등을 예로 들 수 있습니다.

**이런 상황에 반응했을 때 어떤 일이 벌어졌는지 서술하십시오.**

**신체적 반응**(뻣뻣하게 굳은 어깨, 얇고 빠른 호흡, 짝 움켜쥔 주먹 등).

**감정적 반응**(분노, 공포, 움츠러듦, 몸이 굳음/마비).

**떠오르는 생각**("도저히 못 견디겠어," "도망가고 싶어," "뭐 이런 사람이 다 있어?" 등)

## 잠깐만 동작을 멈춰도 놀라운 효과가 있습니다!

문제 상황이 발생했을 때 선불리 반응하지 않고 침착하게 대응하려면 자제심과 훈련이 필요합니다. 문제에 반응하지 않고 대응하는 데 가장 좋은 방법은 어떤 행동을 취하기 전에 잠시 동작을 멈추는 것입니다(즉각적인 위험에 처한 사람이 없는 한).

문제 상황에 처하면 다음과 같은 행동을 취할 수 있도록 연습하십시오.

- **동작을 멈추십시오** - 단 몇 초만이라도.
- 의식적으로 두세 차례 심호흡을 하십시오.
- 본인이 어떤 반응을 보이는지 확인하십시오 - 자기만의 개인적인 단서 혹은 '반응 신호'를 예상할 수 있도록.



### 개별 과제

위에서 자기가 반응을 보일 때 어떤 식으로 사물을 보고, 느끼고, 행동하는지 적어놓은 목록을 다시 한번 살펴보십시오. 그 가운데 자기만의 '반응 신호'로 이용할 수 있는 것을 하나 고르십시오. 평소 많이 하는 행동이면서 그 신호를 예상하는 연습을 했을 때 쉽게 알아차릴 수 있는 것이어야 합니다.



여러분이 고른 신호를 적으십시오.

문제 상황에 맞닥뜨렸을 때 본인의 '반응 신호'를 파악하는 연습을 계속 해야 합니다. 그것이 제 2의 천성이 될 정도로 연습하십시오.

반응 신호를 쉽게 알아차릴 수 있으면 침착성을 유지하면서 상황 해결에 가장 좋은 방법을 결정하는 조치를 취할 수 있습니다.

### 도화선에 불 붙이기

사람에게는 누구나 자신을 자극하는 물건이나 사건, 사람, 환경, 상황 등이 있게 마련입니다. 이렇게 자극을 받으면 선부르게 반응하지 않고 차분한 태도를 유지하면서 상황에 적절하게 대응하기가 한층 더 어려워집니다.



### 개별 과제

여러분을 자극할 가능성이 가장 높은 물건과 사건, 사람, 환경, 상황 등을 목록으로 만드십시오.

자신을 자극하는 것이 무엇인지 잘 알고 있으면 당면한 상황을 혼자 힘으로 처리할 수 있는지 아니면 도움을 청해야 하는지 알 수 있습니다.

### 침착하게 정신 집중

마음을 가라앉히고 정신을 집중할 수 있는 방법은 다양합니다. 본인에게 효과적인 방법을 찾아보십시오.

- 심호흡을 몇 번 한다(자세한 방법은 교육 안내서 202 페이지 참조).



- 열까지 센다.
- 주변에서 벌어지는 일에 감정적으로 말려들지 않는다.
- 사람과 행동을 떼어놓고 생각한다.
- 여러분의 잘못이 아님을 인지한다.
- “나는 어떤 상황에서나 침착하고 관대하다,” “나는 힘든 상황에서도 침착성과 긍정적인 태도를 유지할 수 있다,” “나는 아무리 스트레스가 심해도 침착하게 상황을 통제한다” 같은 긍정적인 말이나 확언을 반복적으로 되뇌는다.
- 여러분 주위를 둘러싸 해를 입지 않도록 지켜줄 방호도구의 모습을 머릿속에 명확하게 그린다.
- 차분한 느낌을 안겨주는 풍경이나 사람, 경험을 마음에 떠올린다.

그래도 아직 마음을 가라앉히고 정신을 집중하는 것이 힘들다면 잠시 휴식을 취하거나(그것이 가능한 상황인 경우) 도움을 청하십시오. 선부른 반응을 보여 상황을 악화시키는 것보다는 몇 분간 자리를 피해 마음을 가다듬는 편이 낫습니다.

## 2. 사태 파악

무슨 일이 벌어진 것인지 사태를 정확히 파악하려면 상황을 감지하고 적극적으로 귀 기울이며 날카롭게 관찰하는 능력이 필요합니다. 무엇이 문제 행동을 일으키거나 유발했습니까? 대부분의 문제 행동에는 원인이 있다는 사실을 명심하십시오.

클라이언트와 일할 때는 늘 다음과 같은 부분을 중요하게 여겨야 합니다.

- **클라이언트에 대한 파악**
  - 다음과 같은 부분을 알아두십시오.
    - 평소 일과, 기호, 일상의 리듬 - 특히 클라이언트를 돌보는 일과 관련된 부분
    - 일대기(일생).
- **감정적 교류**
  - 진심 어린 관심과 걱정을 드러냅니다.
  - 여러분 개인의 스트레스나 사적인 근심걱정, 시간적 압박이 클라이언트가 겪는 감정적인 긴장을 부추길 수도 있다는 사실을 알아야 합니다.
  - 클라이언트의 말에 적극적으로 귀를 기울이십시오.

문제 행동에 대처할 때는 이 두 가지 부분이 특히 중요합니다.

### 요구사항이나 욕구 표현

클라이언트가 자기에게 필요하거나 원하는 것을 말로 전달할 수 없는 경우가 종종 있습니다. 다음과 같은 일이 불가능할 수도 있기 때문입니다.

- 말을 할 수 없거나
- 신속하게 생각을 정리해서 그 순간 벌어진 일이나 필요한 것들을 설명할 수 없거나
- 앓고 있는 병이나 몸 상태 때문에 주변 상황을 이해하지 못하거나
- 육체적/심적 고통이 너무 심해서 말을 꺼낼 힘이 없을 수도 있습니다.

때로는 문제 행동처럼 보이는 행동이 실은 클라이언트가 뭔가를 필요로 하거나 원한다는 사실을 전달하는 유일한 방법인 경우도 있습니다. 예를 들면,





- 존슨 부인을 식당으로 모셔가려고 의자에 앉아 있던 부인을 휠체어로 옮겨 태우려고 합니다. 부인에게 이동용 벨트를 매려고 하자 부인이 당신의 손을 찰싹 때리면서 밀어냅니다. 다시 벨트를 매려 하자 더 세게 밀어냅니다. 알고 보니 존슨 부인은 화장실에 가고 싶었던 것입니다. 식당에서 실례를 하지는 않을까 걱정이 되었기 때문입니다.
- 애덤스 씨는 엉덩이와 등에 류머티즘성 관절염을 앓고 있습니다. 오늘 애덤스 씨가 바지 입을 것을 거드는데, 왼쪽 다리를 바지에 넣으려는 순간 당신을 걷어찼습니다. 알고 보니 오늘 평소보다 통증이 심했는데 당신이 한 일 때문에 통증이 더 악화되었던 것입니다.

클라이언트가 문제 행동을 통해 자신이 원하는 것 또는 필요한 것을 알려려고 하는 것은 아닌지 항상 자문해보는 습관을 들이십시오.



### 그룹 과제

위의 두 가지 사례를 살펴보세요. 이 상황이 왜 빚어졌는지 파악하기 위해 장기요양 간병사가 알거나 해야 하는 일은 무엇입니까? 장기요양 간병사가 어떻게 그런 정보를 알아낼 수 있을까요?

### 신체, 환경, 감정적 기폭제

아래는 문제 행동을 유발할 가능성이 있어 여러분이 눈여겨봐야 하는 일반적인 기폭제입니다.

클라이언트의 문제 행동을 유발하거나 악화시키는 기폭제는 크게 3 가지 범주로 나뉩니다. 그 3 가지는 다음과 같습니다.

1. **신체적 기폭제:** 질병 증상이나 건강 상태, 감염, 통증, 약물 부작용, 탈수, 치료에 대한 반응 등.
2. **환경적 기폭제:** 지나친 소음이나 많은 사람, 공간 침범, 온도(너무 덥거나 추운 경우), 익숙지 않은 물건이 주변 환경에 추가된 경우, 익숙한 것이 사라지거나 위치가 바뀐 경우, 프라이버시 부족 등.
3. **감정적 기폭제:** 과거나 현재 벌어진 사건이나 사랑하는 이를 잃은 일 등으로 인해 느끼는 강렬한 감정, 외로움, 친지/친구/다른 요양팀 직원과의 다툼이나 실망감, 두려움 등.

가능성 있는 기폭제를 찾을 때는 클라이언트의 관점이 중요합니다. 클라이언트의 문제 행동을 유발한 원인은 여러분이 생각하는 기폭제와 상당히 다를 수도 있습니다.

클라이언트의 입장이 되어 생각하십시오.



### 신체적 기폭제 찾기

**가능성 있는 신체적 원인을 먼저 생각해야 합니다.** 이는 클라이언트의 행동에 갑작스러운 변화가 생긴 경우에 특히 중요합니다. 신체적 기폭제로는 다음과 같은 것이 있습니다.

- 약물 부작용 또는 약물 상호작용. 새로운 약물을 투여하거나 약물 투여를 중단한 경우에 특히 중요합니다.
- 질병이나 건강 상태 때문에 생긴 증상



- 요로감염 같은 감염 증상
- 통증.
- 탈수.
- 허기 또는 갈증.
- 피로.
- 최근 입은 부상.
- 대소변 실금.
- 변비.
- 화장실에 가고 싶은 욕구 등 신체적 욕구가 충족되지 않은 것.
- 불편한 옷.

감염, 탈수, 클라이언트가 앓는 질환이나 건강 상태에 따르는 일반적인 증상, 약물 부작용 등에 대해 잘 알고 있어야 하지만 **의학적인 문제 진단은 장기요양 간병사의 역할이 아닙니다.** 클라이언트가 보이는 의학적 증상이 염려되면 여러분이 일하는 곳에 있는 담당 의료진에게 연락해야 합니다. 반드시 도움을 구하십시오!



### 환경적 기폭제

- 너무 춥거나 더운 것
- 조명이 지나치게 밝거나 어두운 것
- 사람이 너무 많거나 너무 시끄럽거나 동시에 많은 일들이 벌어지는 것
- 어떤 사람이나 사물이 클라이언트의 개인적인 공간이나 물건에 너무 가까이 접근하는 것
- 새로운 환경이나 사람들



### 감정적 기폭제

- 정해진 일과의 변화(특히 클라이언트 스스로 변화를 통제하지 못한다고 느끼는 경우)
- 최근 클라이언트의 삶에 생긴 큰 변화나 상실
- 가족, 친구, 다른 요양팀 직원과의 갈등
- 관심을 끌거나 통제력 회복하고자 하는 욕구
- 우울증
- 지루함

### 기타 눈여겨봐야 할 징후

아래 질문에 답해보면 벌어진 상황을 정확히 이해하는 데 도움이 될 수 있습니다.

- 문제 행동이 시작되기 직전에 무슨 일이 있었나?
- 문제 행동이 발발했을 때 다른 사람들도 함께 있었나?
- 클라이언트의 생활 공간에 무슨 일이 벌어졌나?
- 처음 보는 행동인가?
- 특정한 행동이 상황을 더 악화시켰는가?
- 클라이언트가 자신의 필요나 욕구를 전달하고자 했는가?
- 클라이언트가 그 행동을 통해 주의를 끌었는가?
- 어떤 경향이 드러나는 것을 볼 수 있는가? 예컨대 하루 중 특정한 시간대, 직원 교대 같은 사건, 특정 인물, 설탕이나 카페인 같은 물질, 특정 약물을 복용한 뒤에 문제 행동이 시작되었는가?



## 그룹 과제

다음 시나리오를 읽어보십시오.

제임슨 부인은 귀하가 근무하는 AFH 에 들어온 지 6 주가 되었습니다. 부인의 나이는 82 세고 울혈성 심부전과 당뇨를 앓고 있어 목욕, 약 복용 시간 상기, 장소 이동, 식사 준비, 상처 처치 등의 도움이 필요합니다.

오늘 아침에 부인이 딸하기를 딸이 오후에 찾아오기로 되어 있어 너무 흥분한 나머지 간밤에 잠을 잘 자지 못했다고 했습니다.

부인의 딸은 약속한 시간보다 2 시간이나 늦게 왔습니다. 두 사람은 잠시 드라이브를 하다가 가게에 들러 아이스크림을 먹었습니다. 그런데 갑자기 날씨가 추워졌고 가게에서 차까지 걸어서 돌아오던 중에 거세게 내리는 비를 맞았습니다. 제임슨 부인은 축고 온통 젖은 데다가 실례까지 했습니다. 부인이 화장실에 들르도록 딸이 차를 세워주지 않았던 것입니다. 딸은 부인을 요양원 앞에 내려놓고는 그냥 가버렸습니다. 제임슨 부인은 4 시에 약 먹을 시간도 놓쳤습니다.

저녁식사 시간 전, 여러분은 AFH 의 또 다른 클라이언트인 슬레이터 부인이 제임슨 부인의 방문을 거세게 두드리면서 문 손잡이를 잡고 흔드는 소리를 들었습니다. 여러분이 제임슨 부인의 방문 앞으로 다가간 순간 방 안에서 뭔가가 날아와 문에 부딪혔습니다. 여러분은 노크를 하면서 제임슨 부인에게 자기 신원을 밝힙니다. 제임슨 부인은 큰소리로 “나가, 나가, 나가라고!” 하고 외칩니다. 슬레이터 부인은 아직도 계속 문을 두드리고 있습니다.

제임슨 부인의 문제 행동을 야기한 원인을 제임슨 부인의 문제 행동을 야기한 원인을 **최소한 5 가지 이상** 쓰십시오.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.



### 3. 공손한 태도로 안전하게 상황을 해결할 수 있는 조치 취하기

문제 행동에 대처할 수 있는 '만능' 해결책 같은 것은 없습니다. 어떤 상황에서 효과가 있었던 방법이 10 분 뒤에는 효과를 발휘하지 못하기도 합니다. 어떤 클라이언트에게 효과적이었던 방법이 다른 클라이언트에게는 정반대의 결과를 낳기도 합니다. **문제 행동에 대처하는 최선의 방법은 각 클라이언트와 상황마다 융통성을 발휘하는 것입니다.** 이 말은 곧 다음과 같이 행동해야 한다는 뜻입니다.

- 클라이언트가 보내는 신호를 놓치지 않고 파악합니다.
- 융통성을 발휘하거나 자리를 피하거나 달래고 위로하거나 문제 행동을 유발한 원인과 클라이언트를 떼어놓을 준비를 갖습니다.
- 시도한 방법이 효과가 없어 보이면 기꺼이 다른 방법을 시도해야 합니다.

**각 클라이언트와 상황에 맞게 융통성을 발휘하십시오.**

### 문제 행동 대처의 모범 사례

다음은 여러분이 문제 행동을 접했을 때 취할 수 있는 몇 가지 보편적인 모범 사례입니다.



## ▶ 도움 청하기

여러분이 가장 먼저 내려야 하는 결정 가운데 하나는 다른 요양팀 직원을 상황에 개입시켜야 하느냐 하는 것입니다. AFH, BH, HCA 가 특정 상황에서 요구하는 구체적인 방침과 절차가 있습니다. 일반적으로 누가 언제 어떻게 클라이언트를 치료할지(신체적인 건강과 정신적 건강 양쪽 모두) 혹은 다른 요양팀 직원이나 클라이언트의 가족, 친구, 후견인을 불러와야 하는지 등도 여기에 포함됩니다.

도움이 필요하면 주저 말고 요청하십시오! 의료적인 도움이나 다른 긴급 지원이 필요한 경우 특히 중요합니다.

관련된 모든 이들의 안전과 행복을 최우선으로 고려해야 합니다. 여기에는 물론 여러분도 포함됩니다. 자신을 위험 속에 방치하지 마십시오.

마지막으로, 클라이언트의 문제 행동에 대처하는 데 한계가 왔다고 생각되면 **즉시 그 사실을 알려야** 합니다. 상사나 근무처의 다른 적당한 인물과 이야기를 나눠보십시오. 아마도 그 사람은 다른 장기요양 간병사가 그 클라이언트와 관련된 업무를 임시로 맡게 하거나 그 클라이언트를 대할 때 옆에서 함께 도와주거나 상황을 해결할 수 있는 다른 방법을 제시해줄 것입니다. 때로는 하루 이틀 정도 상황에서 벗어나면 클라이언트를 품위 있고 정중하게 대하는 데 필요한 균형감과 인내심을 되찾을 수 있습니다.

**좌절감에 휩싸여 통제력을 잃거나 클라이언트에게 해를 입혀서는 결코 안 됩니다.**

## ▶ 기폭제 최소화 또는 제거

문제 행동을 유발한 원인이 무엇인지 알고 있습니까? 여러분이 할 수 있는 일이나 도움을 받으면 가능한 일, 클라이언트의 문제 행동 기폭제를 멈추거나 최소화할 수 있는 방법이 있습니까? 그렇다면 주저하지 말고 실행하십시오!

**그 순간 실행 가능한 일에 대해 좀더 넓은 시각을 가져야 합니다.**

융통성과 창의력을 발휘하십시오. 클라이언트의 필요나 요청을 충족시켜줄 경우 문제 행동을 최소화하거나 멈출 수 있다면, 스스로에게 다음과 같은 질문을 던져보기 바랍니다.

- 그 일을 하면 누군가에게 해가 가는가?
- 다음과 같은 이유 때문에 여러분 자신이 가로막고 있는 것은 아닌가?
  - 여러분의 일정을 바꾸거나 조정해야 하니까...
  - 다른 사람 눈에 기묘하고 이상하게 보이니까...
  - 지금까지와 다른 '새로운 관점에서 생각'해야 하니까...
  - 일을 '평소'대로 처리하거나 좀더 바쁘지 않고 정상적인 시간대에 하는 편이 쉬우니까...

## ▶ 융통성 발휘

클라이언트의 성향과 그의 일과에 맞춰 융통성을 발휘할 방법을 찾아보십시오. 다음과 같은 방법들이 있습니다.

- 클라이언트를 돌보는 시간이나 방식을 변경한다.
- 작업을 여러 단계로 나눠서 한다.
- 자주 휴식을 취해서 클라이언트가 좀더 여유롭게 각 단계를 진행할 수 있게 한다.
- 특정한 작업을 너무 자주 하거나 평소와 다른 시간에 하지 않는다.
- 클라이언트를 격려하고 기분을 돋워줄 수 있는 일을 한다.
- 아무리 사소한 부분에서라도 독립심과 자발적인 선택을 장려한다.
- 보조 기구를 최대한 활용한다.



## 미묘한 세부사항 관찰

클라이언트가 어떤 음식을 좋아하고 특정한 간호 업무를 언제 어떤 방식으로 해주면 좋아하는지 아는 것은 클라이언트에 대해 알아야 할 정보의 한 단면일 뿐입니다. 클라이언트에 대해서는 그보다 좀더 미묘한 세부사항도 알아둘 필요가 있습니다.

문제 행동에 대처해야 하는 상황에서는 이런 미묘한 세부사항에 대해 잘 알고 꾸준히 관찰하는 일이 한층 더 중요해질 수 있습니다. 클라이언트가 어떤 사람인지 알려주는 미묘한 세부 정보에서 문제 행동에 대한 성공적인 대처 방안을 찾을 수 있습니다.

- 클라이언트가 뭔가를 좋아하거나 싫어한다는 사실을 어떻게 알 수 있습니까?
- 어떤 물건이나 상황, 사람이 클라이언트를 좌절시키거나 불안, 걱정, 분노를 야기합니까?
- 클라이언트가 편안하게 느끼는 활동 속도는 어느 정도입니까? 속도가 너무 빠르거나 느리다는 사실을 어떻게 알 수 있습니까?
- 클라이언트는 자신이 원하는 바를 어떤 식으로 전달합니까(말이나 신체언어 면에서)?
- 클라이언트의 전반적인 성격 가운데 알아두면 그를 돌보는 최선의 방법을 파악하는 데 도움이 될 만한 것이 있습니까?
- 클라이언트의 문화적 배경 가운데 문제 행동의 원인이 될 만한 특이한 사항이 있습니까?

클라이언트와 관련하여 이런 미묘한 사항들을 알아놓으면 발생 가능한 문제들의 사전경고 신호를 알아볼 수 있습니다. 즉시 클라이언트를 안심시키고 기력을 북돋아줄 수 있는 조치를 취하십시오(기폭제를 제거 또는 최소화하고 생각할 여유를 주고 마음을 달래주고 신경을 다른 데로 분산시키고 불안감을 없애주는 등).

여러분은 하던 일을 멈추고 융통성을 발휘해서 클라이언트의 문제 행동에 대처할 수 있는 인내심과 적극적인 의지, 감정적 신체적 에너지를 갖추고 있어야 합니다.

## ▶ 혼자 두기

클라이언트를 잠시 동안 혼자 두는 편이 좋을지 자문해 보십시오. 혼자 뒤도 안전하다고 판단되면 자리를 떴다가 5~10 분 뒤에 다시 돌아가면 됩니다. 그러면 클라이언트는 마음을 가라앉힐 시간을 갖게 됩니다. 클라이언트를 잠시 혼자 놔두는 것만으로도 상황이 해결되는 경우도 있습니다.

혹은 클라이언트와 같은 공간에 머물면서 어느 정도 거리를 뒤서 그의 사적인 공간을 존중하는 방법도 있습니다. 클라이언트가 자기 주변에 어느 정도의 공간을 필요로 하는 것 같습니까? 클라이언트가 타인과의 접촉에 지나치게 민감한 반응을 보입니까? 아니면 움직임에? 폐쇄 공포증입니까? 클라이언트에게 다가갈 때 특정한 방식으로 다가가면 클라이언트가 덜 동요하는 듯합니까? 이런 질문에 대한 답을 알고 있으면 언제든 클라이언트에게 다가가는 최선의 방법을 알아낼 수 있고 특히 클라이언트가 과도한 반응을 보이는 중요한 순간에 큰 도움이 됩니다.

## 클라이언트에게 다가가는 방법에 대한 조언

클라이언트에게 가까이 다가갈 때는 각별히 주의를 기울여야 합니다. 자신의 사적인 공간을 침범 당했다고 느끼는 것은 문제 행동을 유발하는 흔한 기폭제입니다. 항상 다음과 같은 사항에 주의하십시오.

- 노크를 하십시오. 클라이언트의 사적인 공간에 들어갈 때는 양해를 구해야 합니다.
- 클라이언트에게 다가갈 때는 정면에서 다가가 여러분이 그곳에 있다는 사실을 알립니다.



- 진심 어린 미소를 보내십시오.
- 말을 하기 전에 먼저 클라이언트의 주의를 끄십시오.
- 천천히 움직여야 합니다. 갑작스럽게 움직여서는 안 됩니다.
- 여러분이 누구인지, 왜 그곳에 와 있는지 알려십시오.
- 클라이언트가 원하는 호칭으로 부르십시오.
- 본격적으로 처치를 시작하기 전에 클라이언트와 몇 분간 대화를 나누십시오. 그 사이 클라이언트가 어떻게 행동하는지 볼 수 있고 처치를 해도 안전할지 판단할 시간이 생깁니다.
- 지금부터 무엇을 할 것인지 설명하십시오.

## ▶ 진정시키고 달래기

- 여러분이 움직이는 속도와 기세를 늦추십시오.
- 불안감이나 다른 격렬한 감정을 드러내지 않도록 주의해야 합니다. 이런 감정은 클라이언트의 반응을 증대시킬 가능성이 있습니다.
- 부드럽고 낮은 목소리와 안심시키는 어조로 천천히 말합니다. 클라이언트가 청각이 좋지 않은 경우에는 여러분이 하는 말이 잘 들리는지 확인해야 합니다.
- 클라이언트에게 위안을 주는 것(따뜻한 담요, 흔들의자, 조용한 음악, 차 한 잔, 좋아하는 TV 프로그램, 좋아하는 물건 등)을 권합니다.
- 주의를 산만하게 하는 물건이나 시끄러운 배경 소음을 최대한 줄이십시오. TV 소리를 줄이거나 방 안에 있던 사람들에게 나가달라고 부탁하거나 조명을 낮추는 것도 좋은 방법입니다. 단, 이런 조치를 취하기 전에 반드시 클라이언트의 양해를 구해야 합니다.
- 신체적 접촉이 클라이언트를 위로하는 데 도움이 된다면 클라이언트의 손을 가볍게 어루만지거나 포옹을 하거나 등을 문질러주는 등의 신체적 접촉을 할 수도 있습니다. 이런 위로를 위한 접촉이 적절한지 여부는 클라이언트의 성향과 여러분이 근무하는 곳의 규정에 따라 다릅니다. 여러분의 직장에서 위로를 위한 신체적 접촉을 허용하는 경우에도 반드시 클라이언트의 양해를 먼저 구해야 합니다! 신체적 접촉을 할 때는 클라이언트의 성향을 미리 파악하고, 만약 그런 행동이 클라이언트의 심기를 거스르는 경우에는 즉시 물러나십시오.

일반적으로는 신체언어야말로 최고의 커뮤니케이션 도구라는 사실을 명심하시기 바랍니다. 이 말은 곧 다음과 같은 것들이 중요하다는 의미입니다.

- 편안하고 솔직한 태도와 얼굴 표정, 자세.
- 정중하고 차분한 목소리.
- 느린 움직임.
- 하던 일을 멈추고 클라이언트에게 집중하는 것.
- 여러분의 신체언어와 클라이언트에게 하는 말의 내용이 서로 일치하는 것.

## ▶ 안심시키기

- 경청하십시오! 클라이언트가 자신의 기분을 편안하게 얘기할 수 있어야 합니다. 처음에는 질문을 많이 하지 마십시오. 클라이언트가 넘치는 감정을 밖으로 표출할 수 있게 해주는 것이 좋습니다. 경청하는 태도는 여러분이 클라이언트의 말에 '귀 기울이고' 있다는 사실을 알려줍니다.
- 클라이언트를 이해하고 공감해야 합니다(문제 행동을 유발하고 싶지 않다면 적당한 한도 내에서). 예컨대 "기분이 안 좋아 보이시네요, 수. 제가 어떻게 헤드리면 좋을까요?"라고 묻는 방법도 있습니다. 이런 질문을 통해 클라이언트는 자기가 혼자가 아니며 도와줄 사람이 곁에 있다는 사실을 알게 됩니다.



클라이언트가 여러분을 무례하고 위협적인 태도로 대하도록 놔두서는 안 됩니다. 클라이언트와의 사이에 명확한 선을 그으십시오. “수, 기분이 상하신 건 알겠지만 그렇다고 해서 제게 고통을 지르거나 욕설을 하시면 안 되죠. 어떻게 해드리면 기분이 나아지시겠어요?”라고 물어보십시오.

이런 말을 할 때는 말투나 태도, 어조를 각별히 주의해야 합니다. 중요한 것은 클라이언트가 그 말을 어떻게 받아들이느냐입니다. 불성실하거나 안달하거나 짜증을 내거나 성난 말투보다는 공감하는 어조로 말했을 때 클라이언트가 호의적으로 반응할 가능성이 훨씬 높습니다.

이때 클라이언트의 행동을 놓고 긴 대화를 나누는 것은 바람직하지 못합니다. 환자와의 경계나 다른 문제 해결은 상황이 진정될 때까지 기다리십시오.

### ▶ 주의력 분산

- 차분한 활동이나 평소 좋아하는 활동을 할 수 있는 기회를 줘서 클라이언트의 주의를 단테로 분산시킵니다. 산책, 간식이나 음료수 제공, TV 틀기 같은 것을 예로 들 수 있습니다.
- 대화 주제를 클라이언트가 관심을 가질 만한 긍정적인 화제로 돌리십시오.
- 클라이언트에게 심호흡을 몇 번 하게 하십시오.
- 긍정적인 행동을 할 기미가 보이면 옆에서 계속 부추깁니다.

### ▶ 격려

- 경청하고, 경청하고, 또 경청하십시오!
- 아무리 사소한 일이라도 긍정적인 행동을 하도록 부추기십시오.
- 클라이언트가 가족 사진이나 소중한 유품처럼 행복한 추억을 되새길 수 있는 기념품을 잘 보이는 곳에 놔두게 하십시오.
- 클라이언트가 식습관, 운동, 타인과의 교류를 통해 건전한 태도를 보이도록 독려하십시오. 이런 것들이 클라이언트의 전체적인 행복과 건강을 뒷받침한다고 합니다.

### ▶ 문제 행동으로 영향을 받은 다른 클라이언트에 대한 간병 및 지원

클라이언트의 문제 행동을 목격하거나 거기에 휩쓸린 다른 클라이언트들의 경우 크게 당황할 수 있습니다. 그 장소에 있는 다른 클라이언트들을 계속 의식해야 합니다. 문제 행동 때문에 영향을 받은 다른 클라이언트들을 지원하고 보호하기 위한 조치를 취하십시오.



이것은 문제 행동에 대처할 때 취할 수 있는 수많은 조치들 가운데 일부일 뿐입니다. 가능한 방법들을 모두 생각해본 뒤 가장 효과가 좋을 만한 것을 하나 고르십시오.

선택한 방법이 효과가 없다면 주저하지 말고 다른 방법을 시도해 봐야 합니다(아니면 도움을 요청함).



## 그룹 과제

다음 시나리오를 읽어보십시오.

애덤스 씨는 요양소에 들어온 지 2 년이 되었습니다. 63 세인 그는 뇌성마비 환자입니다. 브래들리 씨는 대부분의 개인 용무를 처리할 때 장기요양보호사의 도움을 받아야 합니다. 왼손으로 매우 가벼운 물건을 쥐거나 들 수는 있지만 대개의 경우 남의 도움이 있어야만 팔을 고정시킬 수 있습니다. 뭐든 스스로 하는 것을 좋아하는 브래들리 씨가 혼자 일을 처리할 수 있게 도와주는 보조 기구가 몇 가지 있습니다.

여러분은 아직까지 브래들리 씨를 돌본 적이 없습니다. 그런데 오늘 브래들리 씨가 점심 식사를 할 수 있게 도와주라는 요청을 받았습니다. 평소 그를 돌보는 장기요양 보호사들이 모두 독감에 걸려 며칠 동안 병가를 냈기 때문입니다.

오늘 오후에는 식당이 사람들로 꽉 차서 유별나게 시끄럽습니다. 다른 장기요양 보호사가 브래들리 씨를 식탁으로 데려갔습니다. 여러분이 그 옆에 앉아 브래들리 씨가 고개를 돌려버립니다. 그리고 여러분이 포크로 음식을 먹여주려고 할 때마다 그 손을 밀쳐냅니다. 아마 갈증이 나는가 보다는 생각에 마실 것이 필요하냐고 물었습니다. 하지만 그는 대답하지 않습니다. 그래도 만일의 경우에 대비해 물을 한 잔 가져왔습니다. 물컵을 브래들리 씨의 오른손 가까이에 놔두자 그는 컵을 쳐서 바닥으로 떨어뜨렸습니다.

무엇이 브래들리 씨의 이런 문제 행동을 유발했을지 논의해서 3~5 가지 정도 적어보십시오.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

이 상황을 헤쳐나가는 데 도움이 될 만한 조치를 2~3 가지 적으십시오.

- 1.
- 2.
- 3.

그룹 전체가 논의해서 가장 먼저 시도할 조치를 하나 정하고 그 이유를 적으십시오.

## 문제 상황을 겪은 뒤의 올바른 자기 관리

장기요양 간병사인 여러분은 이렇게 스트레스가 심한 상황을 겪은 뒤 소모된 감정을 다시 채워야 합니다. 그러자면 올바른 자기 관리가 필요합니다. 본인의 감정을 다스릴 시간을 가지십시오.

장기요양 간병사들은 이런저런 상황을 겪으면서 심한 부담감이나 당황스러움을 느끼곤 합니다. 이는 여러분의 신체, 정신, 감정, 그리고 영적인 부분에까지 영향을 미칩니다. 이 가운데 하나에 과부하가 걸리면 다른 영역을 이용해서 삶의 균형과 행복을 되찾으려 노력하십시오. 일례로 문제 상황을 겪은 뒤 감정적인 소모가 심하다고 느껴지면 산책을 하거나(신체), 좋아하는 잡지를 읽거나(정신), 몇 분간 명상 또는 기도를 하십시오(영성).





힘든 사건을 겪은 많은 간병인들의 경우, 다른 요양팀 직원들과 함께 벌어진 사건에 대해 이야기를 나누는 것이 도움이 된다고 합니다. 이 방법을 이용하면

- 벌어진 일을 마음속으로 정리한 뒤 그에 얽힌 감정을 이해하고 흘려 보낼 수 있습니다.
- 다음 요양팀 직원들의 생각을 듣고 앞으로 그 클라이언트를 어떻게 대해야 할지 함께 논의할 수 있습니다.
- 그런 문제 상황이 다른 사람에게 벌어질 경우에 대비해 도움을 줄 수 있습니다. 이는 여러분 혼자만의 문제가 아닙니다.

**단, 클라이언트의 사생활과 비밀 보장 권리를 지켜야 한다는 사실을 명심하십시오.**

## 문제 행동 예방 또는 최소화

격한 순간이 지나가면 클라이언트의 문제 행동을 유발한 원인이 무엇인지 되짚어볼 시간이 생깁니다. 이런 상황이 다시 발생하지 않도록 막기 위한 조치를 취하려면 이 정보가 필요합니다. 충분히 시간을 들여 생각해보면 미처 몰랐던 새로운 경향이나 문제점을 발견할 수도 있습니다.

## 문서 작성 및 보고

여러분은 다른 요양팀 직원들과 공유할 중요한 정보를 얻게 됩니다. 다른 요양팀 직원들은 여러분이 관찰한 내용이나 취한 조치, 효과가 있는 방법과 없는 방법 등을 통해 상황을 파악하고 익혀나가야 합니다.

문제 상황에 대한 문서 작성 및 보고와 관련해 여러분이 따라야 하는 규정과 절차가 있을 것입니다. 어떤 일이 벌어졌고 어떤 조치를 취했는지 객관적으로 기술하면 모두에게 유용한 기록을 남길 수 있습니다. 또한 이 기록은 다시 살펴봤을 때 미처 몰랐던 중요한 정보를 드러낼 수도 있는 사소한 세부사항까지 기억하게 해줍니다.

## 특정 행동에 대한 고찰

본 교육의 앞부분에서 다룬 정보는 모든 문제 상황과 관련된 것입니다. 지금부터는 클라이언트의 특정 행동에 대처할 때 이용할 수 있는 **부가적인** 방법을 알려드리겠습니다. DSHS의 '치매전문교육' 및 '정신건강전문교육'을 통해 치매와 정신건강에 대한 보다 자세한 정보를 얻을 수 있습니다.

## 분노한 클라이언트 다루기

- 클라이언트의 분노가 여러분을 향한 것이라고 생각하지 마십시오. 대개의 경우 클라이언트의 분노는 여러분과 관련이 없습니다.
- 클라이언트의 말을 경청하십시오. 이에 대응하기 전에 클라이언트가 분노를 표출하도록 놔둬야 합니다.
- 클라이언트의 행동과 말 뒤에 감춰진 감정에 주의를 기울이십시오.
- 분노를 인정해 주십시오. 클라이언트가 화가 났다는 사실을 여러분이 알고 있다는 것을 상대방에게 전해야 합니다. 예컨대 “새라, 당신이 좋아하는 펜을 다른 사람이 가져가서 정말 화가 나신 모양이네요.”라고 말하는 것입니다. 그리고 동조할 만한 부분을 찾습니다. “네, 오늘은 우체부가 평소처럼 일찍 오지 않았죠.” “맞아요, 이 시트는 온통 다 구겨졌네요.”
- 클라이언트가 결정을 내리고 자제력을 되찾을 기회를 주십시오.
- 클라이언트가 스스로 상황을 통제할 수 있다는 느낌을 되찾도록 도와줘야 합니다. 기분을 푸는 데 도움이 될 만한 것이 있는지 물어봅니다. 때로는 클라이언트를 잠시 혼자 있게 해주고 나중에 다시 오는 편이 나은 경우도 있다는 것을 명심하십시오.
- 분노를 표출할 다른 방법을 제안하십시오. 문제를 직접적으로 이야기하거나 그림 또는 다른 예술적 표현 방식을 이용하거나 불만 목록을 작성하는 방법 등이 있습니다.





클라이언트가 분노를 조절하지 못하거나 여러분이나 다른 사람에게 위협을 가할 수도 있다는 생각이 들면 즉시 도움을 청해야 합니다.

## 분노가 폭력적인 성향을 띠는 경우

우리에게는 뭔가 일이 잘못되어 가거나 위험한 상황이 발생할 우려가 있을 때 그것을 알려주는 내적인 경보 시스템이 있습니다. 두렵거나 '기묘한' 기분이 들면 주의를 기울여야 합니다. 자신의 불안감을 달래는 것이 우선입니다. 불안한 마음이 가라앉으면 보다 침착한 태도로 상황에 대응해서 모두의 안전을 지킬 수 있습니다.

- 위험할지도 모른다고 생각되는 사람과 둘만 있어서는 안 됩니다. 안전 거리를 유지하고 상대방에게 등을 돌리지 말고 가급적 자리에 앉아 있어야 합니다(상대방의 눈높이 정도에).
- 문을 열린 채로 두거나 닫혀 있는 문을 열고 문 가까이에 앉으십시오. 필요한 경우 도와줄 사람이 가까이에 있어야 합니다.
- 여러분과 문/출입구 사이에 다른 사람이 있어서는 안 됩니다.
- 가능하면 상대방을 달래고 진정시키십시오.
- 클라이언트의 몸에 손을 대거나 그 장소에서 끌어내려고 해서는 안 됩니다. 상대의 팔을 가볍게 밀거나 잡는 것만으로도 클라이언트의 오해를 사서 폭력적인 반응을 유발할 수 있습니다.
- 상황이 악화되면 그곳에서 빠져나올 구실을 찾아 밖으로 나온 뒤 도움을 청하십시오. *"좋은 질문을 해주셨는데요, 상사와 의논해서 어떻게 하면 좋을지 알아보겠습니다."* *"누가 찾아왔는지 밖에서 소리가 나네요. 잠시 나가서 누군지 보고 올게요."* *"화장실에 좀 다녀올게요. 곧 돌아오겠습니다."* 그리고 도움을 청하는 것입니다.

## 밀기, 꼬집기, 때리기, 차기, 물기

여러분이나 다른 사람의 안전이 위협받으면 그곳에서 빠져 나와 도움을 청해야 합니다. 일반적으로 일어나는 상황은 아니지만 그래도 위험할 수 있습니다.

여러분 자신의 안전이 위험해지면 한 발짝 물러나 최선의 대응 방안을 찾으십시오. 그런 행동은 용납되지 않는다는 점을 명확히 해야 합니다. *"우리는 남을 때리지 않아요."* *"저를 그렇게 밀면 안 됩니다."*

평소 볼 수 없었던 행동이라면

- 먼저 채워지지 않은 필요나 욕구가 있는지 찾아봅니다.
- 의료적인 문제가 있는지 확인합니다.

클라이언트가 때때로 밀거나 꼬집거나 때리거나 차거나 무는 경우:

- 클라이언트에게 다가갈 때 각별히 주의합니다(14 페이지 참조).
- 여러분이 공격 목표가 될 수 있을 때에는 필요한 처치를 할 때 클라이언트의 옆쪽에 서서 합니다.
- 클라이언트의 평소 일과와 생활 리듬에 따라 행동합니다.
  - 문제 행동을 유발하는 처치를 특정 시간대에 할 경우 클라이언트의 반응이 평소보다 낮습니까? 환자를 돌보기에 가장 괜찮은 시간대와 장소를 선택하십시오.
- 처치를 시작하기 전에 클라이언트의 주의를 딴 데로 돌리고 기분을 진정시켜 주십시오. 작업 전에 몇 분간 클라이언트와 대화를 나누는 것도 한 방법입니다.
- 행동 전문가나 다른 전문 인력의 도움을 얻는 문제에 대해 근무처 담당자와 이야기를 나누십시오.



## 성적 행동에 대한 대처

- 성적인 행동에 사실 사적인 의미나 성적인 의도가 없을 수도 있습니다. 클라이언트가 자기에게 필요한 것을 표현하는 방법일 수도 있다는 얘기입니다. 일례로 남자 클라이언트가 바지를 내리는 것은 성적인 의미의 '노출'이 아니라 화장실에 가고 싶어서일 수도 있습니다.
- 클라이언트가 다른 활동에 관심을 갖게 하거나 중립적이고 평범한 태도를 취하십시오.
- 클라이언트에게 개인 공간으로 이동해 달라고 요청합니다.
- 때로는 여러분의 손길에 클라이언트가 혼란을 느낄 수도 있습니다. 여러분이 그곳에 있는 이유를 차분한 어조로 설명한 뒤 처치를 계속하십시오.
- 클라이언트가 누군가와 합의 하에 성관계를 가지는 경우도 있습니다. 여러분이 근무하는 곳에도 이런 상황에 대처하는 방법을 알려주는 규정과 절차가 있을 것입니다. 해당 규정과 절차를 미리 숙지해 두십시오. 근무처 규정이 허락하는 경우, 커플의 사생활을 존중해 나중에 다시 들르는 것이 좋습니다.
- 여러분과 클라이언트가 합의 하에 성관계를 가지는 것은 불가능합니다. 절대로 클라이언트와 성관계를 가져서는 안 됩니다.
- 성적 상황에 어떻게 대처할 것인지 미리 꼼꼼이 생각해 계획을 세워두십시오.

심신미약 성인(교육 안내서 25 페이지 참조)에 대한 성폭행은 학대 행위이며 DSHS 와 사법 기관에 신고해야 합니다.

## 무례한 행동

- 마음을 가라앉히십시오. 분노는 무례한 대우를 받았을 때 나타나는 자연스러운 반응입니다. 자신이 화가 났다는(혹은 이런 상황에서 품을 법한 다른 강렬한 감정) 사실을 인정하고 받아들이는 법을 배워야 합니다.
- 본인의 경고 신호를 알고 있어야 합니다. 도저히 감정을 제어할 수 없다는 생각이 들고 또 상황이 별로 위험하지 않다면 잠시 '휴식'을 취하십시오. 기분이 진정될 때까지 몇 분간 방에서 나가 있거나 쉬거나 산책을 하는 등의 방법이 있습니다.
- 긴장을 풀고 심호흡을 몇 번 합니다.
- 명확한 피드백이 필요합니다. 클라이언트에게 그가 얼마나 무례한 행동을 했는지, 그리고 그로 인해 여러분이 어떤 기분을 느꼈는지 알려주십시오. '나'를 기준으로 구체적으로 표현하되 사실에 입각해서 간략하게 말해야 합니다. 예를 들어, "그런 투로 말씀하시니 존중 받지 못한다는 기분이 들어 화가 났습니다."라는 식으로 말하면 됩니다.
- 클라이언트와의 사이에 명확한 선을 긋고 어떤 대우를 받고 싶은지 정중하게 말합니다.
- 긍정적인 태도를 유지하십시오. 클라이언트의 부정적인 행동에 휘둘러서는 안 됩니다.
- 무례한 언사 뒤에서 클라이언트가 실제로 무슨 말을 하고자 하는지 귀를 기울여 보십시오. 예를 들어, 클라이언트에게 이렇게 묻는 것입니다. "뭐가 잘못됐나요? 제가 기분이 상하실 만한 일을 했나요? 만약 그랬다면 죄송합니다." 이런 태도는 상황을 악화시키지 않고 해결할 수 있는 장을 마련해 줍니다.
- 문제 행동을 유발하거나 악화시킨 원인이 있다면 그것이 무엇인지 파악하십시오.

## 불안

만성 질환이나 신체 장애가 있는 클라이언트는 남들보다 불안한 마음이 큽니다. 불안 증상으로는 사소한 일을 걱정하고 계속적으로 불합리한 요구를 하며 현기증과 오한이 나고 가슴이 두근거리며 화를 잘 내고 우울증과 불면증을 앓기도 하며 집중을 잘 못하는 것 등이 있습니다.



- 과도한 카페인 섭취나 흡연, TV의 범죄 수사물 시청, 알코올 또는 처방 받지 않은 약물 복용, 약물 부작용 등 불안 증세를 증폭시키는 원인이 있는지 알아보십시오. 클라이언트에게 이런 행동을 줄이거나 중단하도록 권유하십시오.
- 불안감에서 나오는 요구 뒤에 어떤 기분이 자리 잡고 있는지 파악해야 합니다. 예컨대 호흡 곤란을 겪는 환자는 공기가 충분치 않다는 생각에 추운 날에도 창문을 열어달라고 요청할 수 있습니다.
- 근무하는 곳에서 허용하고 또 해당 클라이언트에게 적합한 경우 가벼운 신체적 접촉을 통해 마음을 달래줄 수도 있습니다. 클라이언트의 손을 어루만지면서 모든 일이 순조롭다고 안심시켜 주면 불안한 마음을 가라앉히는 데 도움이 되기도 합니다.
- 환자에게 다음과 같은 방법을 권유하십시오.
  - 심호흡.
  - 매일 20~30 분씩 명상, 기도, 심호흡 연습, 시각화 훈련 등 긴장을 풀 수 있는 활동을 합니다.
  - 규칙적으로 운동을 합니다.
  - 항상 수분을 충분히 공급합니다. 탈수 증상이 불안감을 증폭시킵니다.
- 클라이언트의 관심을 딴 데로 돌려 다른 일에 집중할 수 있게 해줍니다. 때로는 사고 패턴을 분리시키기만 해도 불안감을 야기하는 반복적인 강박 사고를 막을 수 있습니다.





## 그룹 과제

지원자에게 3 페이지의 과제를 하면서 적었던 상황과 문제 행동에 대해 설명하게 합니다. 클라이언트가 화를 내거나 폭력적인 행동을 하거나 불안해하거나 성적인 행동 또는 무례한 행동을 한 상황을 살펴보려고 합니다.

**지원자:** 클라이언트의 비밀을 유지하면서 본인의 의견이 들어가지 않은 객관적인 사실만 말해야 합니다. 문제 상황이 발생하기 직전까지 벌어진 일들만 설명합니다.

클라이언트에 대한 간단한 예비 지식을 전합니다.

- 앓고 있는 질환이나 건강상태, 필요한 간병 수준
- 클라이언트의 현 상황과 관련해 현재 알고 있는 정보

여러분이 문제 상황에 처음 개입했을 때의 상태에 대해 설명합니다. 예를 들어

- 여러분이 보고 들은 것.
- 문제 행동이 발발하기 전에 있었던 일(알고 있는 경우)
- 문제 행동이 발발했을 때 함께 있던 사람들(만약 있었다면)

### 그룹:

토의 주제:

- 클라이언트의 문제 행동을 유발했을 가능성이 있는 기폭제(최소 3~5 개).
- 장기요양 간병사가 이 상황에 대응하기 위해 취할 수 있는 몇 가지 조치(예: 클라이언트를 달래고 진정시킨다, 관심을 다른 데로 돌린다, 방에서 나간다 등)와 이런 조치가 상황에 적합한 이유.
- 가장 먼저 시도하기에 적합한 조치와 그 이유.
- 문제 행동이 시작되기 전에 이를 막거나 최소화하기 위해 장기요양 간병사가 할 수 있는 일이 있다면?

### 지원자:

당시 어떤 조치를 취했고 그것이 어떤 효과를 낳았는지 간략하게 설명하십시오. 나중에 생각했을 때, 혹은 이 교육에서 배운 것들을 토대로 생각할 때 그때와 다르게 행동했다라면 하는 부분이 있습니까?

다른 지원자의 사례를 이용해 이 단계를 반복하십시오.



## 개별 과제

1. 본 교육을 통해 배운 내용 가운데 다음 번에 문제 상황에 직면했을 때 시도해보고 싶은 방법을 한 가지 적으십시오.
2. 본 교육에서 다룬 내용 가운데 본인이 문제 상황에 직면했을 때 **시도하기 힘들다고** 생각되는 것을 한 가지 적으십시오.

시도하기 어려워 보이는 이유는 무엇입니까?

## 소그룹 과제

참가자들을 3~4 명 정도의 소그룹으로 나눕니다. 그룹에서 지원자를 뽑아 2 번 문제에 적었던 답을 발표하게 합니다. 지원자가 그것을 쉽게 받아들이기 위해 할 수 있는 일을 논의합니다. 그룹 구성원마다 돌아가면서 똑같은 과정을 반복합니다.

## 결론

본 교육을 통해 살펴봤듯이 문제 행동에 대처하기 위해 여러분이 할 수 있는 일은 여러 가지가 있습니다. 단, 본 교육에서 제시한 아이디어와 방법들은 실제 활용했을 때에만 도움이 된다는 사실을 잊지 마십시오.

