

과정명	
21차시	진정성 있는 커뮤니케이션

1. 커뮤니케이션의 이해

① 커뮤니케이션

커뮤니케이션은 사람들이 여러 가지 수단을 통해 서로 정보를 주고 받으면서 공통된 의미를 만들어 나가는 과정 또는 말이나 행동 등으로 서로 의미하는 바를 전달하는 상호 교류 과정이다.

1. 커뮤니케이션의 구성 요소

(1) 발신자

전달된 정보를 제공하는 사람이나 기관을 뜻하며, 발신자의 사회적 권위, 지위, 성, 연령, 위치, 경험 등에서 신뢰성이 있을 때 효과적이다.

(2) 메시지

메시지는 전달하고자 하는 내용을 뜻하며, 조직화와 전달 방법에 따라 효과가 달라진다. 메시지를 표현할 때는 수신자의 어디에 어떤 구조로 어떻게 호소하느냐와 메시지의 길이, 속도 및 전달하는 목소리의 톤에 이르기까지 여러 요소가 고려되어야 한다.

(3) 경로

경로는 메시지를 담는 그릇을 말하며, 직접 사람을 접촉하는 방법과 대중 매체를 이용하는 방법 등이 있다.

(4) 수신자

수신자는 메시지를 수신하는 대상 또는 청중으로, 연령, 성, 문화, 지식, 태도, 실천 및 가치 등에 따라 메시지 전달 효과가 달라진다. 효과적인 커뮤니케이션을 위해서는 대상이나 청중들의 특성을 미리 파악하는 것이 중요하다.

(5) 최종 목표

최종 목표는 커뮤니케이션의 결과를 의미한다. 커뮤니케이션은 자각, 이해, 수용 및 태도를 포함한 다양한 결과를 최종 목표로 삼을 수 있다.

2. 커뮤니케이션 원칙

커뮤니케이션에서 전달되는 메시지는 선명해야 하며, 처음과 끝이 동일한 의미를 지녀야 한다. 메시지는 원하는 내용이 필요할 때 제공되어야 하며, 전달되는 메시지는 수신자가 수용할 수 있는 정도의 분량이어야 한다. 메시지는 수신자에게 골고루 전달되어야 하며, 학습자의 특성과 요구 및 상황에 잘 맞아야 한다. 그리고 원활한 커뮤니케이션을

위해서는 발신자와 수신자 상호 간에 관심을 가져야 하고, 상대의 의견을 수용하는 자세를 가져야 한다.

② 커뮤니케이션의 방법과 유형

1. 커뮤니케이션 방법

커뮤니케이션의 방법은 커뮤니케이션의 방향에 따라 일방적 커뮤니케이션, 양방향 커뮤니케이션으로 구분되며, 커뮤니케이션의 수단에 따라 언어적 커뮤니케이션, 비언어적 커뮤니케이션으로 구분된다.

(1) 방향에 따른 구분

(가) 일방적 커뮤니케이션

발신자의 메시지에 대하여 피드백이 없고 상대방을 고려하지 않는 방법으로 개인이 다수의 사람들을 대상으로 자신의 의견을 일방적으로 전달하는 설교, 연설, 프레젠테이션이 이에 해당한다. 메시지를 한 번에 많은 사람에게 전달할 수 있다는 장점이 있으나, 수신자 측면에서는 메시지에 대한 이해력이 떨어지고 피드백을 할 수 없다는 단점이 존재한다.

(나) 양방향 커뮤니케이션

발신자와 수신자가 메시지를 주고 받는 것을 말하며, 개인 간의 대화나 인사, 상담, 면담 등이 이에 해당된다. 상대방에 대한 정보를 얻거나 상대방의 의사를 확인하는데 효과적으로 활용된다.

(2) 수단에 따른 구분

(가) 언어적 커뮤니케이션

음성, 음성 메일, 화상 회의, 전화 등의 목소리와 단어, 문장, 문단으로 구성된 문서 커뮤니케이션을 말한다.

(나) 비언어적 커뮤니케이션

언어의 억양과 리듬을 의미하는 운율 언어, 음성의 높낮이, 억양, 속도 등을 포함하는 준언어, 몸의 움직임과 표정과 같은 동작 언어 및 체형, 체취, 의복, 장신구 등의 모습으로 구성된다.

2. 커뮤니케이션 유형

커뮤니케이션의 유형은 규모에 따라 자기 커뮤니케이션, 대인 커뮤니케이션, 소집단 커뮤니케이션, 조직/공중 커뮤니케이션, 대중 커뮤니케이션으로 구분하거나 일반적인 유형에 따라 공식적 커뮤니케이션/비공식적 커뮤니케이션, 수직적 커뮤니케이션/수평적 커뮤니케이션, 언어적 커뮤니케이션/비언어적 커뮤니케이션의 세 가지로 분류한다.

(1) 규모에 따른 구분

(가) 자기 커뮤니케이션

메시지의 발신자와 수신자가 자기 자신인 참여자 수가 1명인 경우를 말하며 친밀성은 가장 친밀하나 메시지의 계획성은 전혀 없다.

(나) 대인 커뮤니케이션

참여자 수는 2명이며, 이 둘이 발신자와 수신자의 역할을 상호 교대로 한다. 대체로 친밀한 관계를 형성하며 약간의 계획성을 가지고 메시지를 소통한다.

(다) 소집단 커뮤니케이션

참여자 수는 3~10명 정도로 상호 교대로 발신자와 수신자의 역할을 한다. 참여자는 공식적인 모임으로 친밀하며, 사전에 약간의 계획성을 가지고 메시지를 소통한다.

(라) 조직/공중 커뮤니케이션

10명 이상으로 발신자가 다수를 대상으로 메시지를 계획적으로 준비하여 전달하며 대체로 공식적인 커뮤니케이션이 이루어진다.

(마) 대중 커뮤니케이션

참여자가 대중으로, 발신자가 대중을 대상으로 사전에 100% 계획된 메시지를 공식적으로 전달하는 유형이다.

(2) 일반적 유형

(가) 공식적 커뮤니케이션과 비공식적 커뮤니케이션

- 공식적 커뮤니케이션은 공식적인 조직 내에서 공식적인 통로와 수단에 의하여 공식적으로 의사가 소통되는 것으로 누가 누구에게 무엇을 어떻게 전달할 것인가를 공식적으로 법제화하고 이에 근거하여 의사를 전달하는 것을 말한다. 전달자와 수신자 간의 권한과 책임 관계가 명확하여 커뮤니케이션이 확실하고 편리하다는 장점이 있으나, 융통성이 없고 소통이 느리며 조직 내 모든 사정을 사전에 예견하여 합리적 커뮤니케이션의 수단을 완전히 이룩하는 것이 불가능하다는 단점이 있다.

- 비공식적 커뮤니케이션은 공식적 커뮤니케이션이 아닌 커뮤니케이션을 의미한다. 구성원들의 감정을 잘 나타내는 수단으로 사회 심리적인 만족감과 조직의 적응력을 높여 주는 장점이 있으나, 조직의 자생 집단 내에서 비공식적 방법으로 권위 관계를 파괴하고 조정을 더 곤란하게 만들 수도 있다는 단점이 존재한다.

(나) 수직적 커뮤니케이션과 수평적 커뮤니케이션

- 수직적 커뮤니케이션은 상의 하달식과 하의 상달식으로 구분할 수 있다. 상의 하달식 커뮤니케이션은 지시, 훈령, 고시 등과 같이 위에서 아래로 전달되는 방식이며, 하의 상달식 커뮤니케이션은 보고, 면접, 의견 조사, 제안 등과 같이 아래에서 위로 전달되는 방식이다.

- 수평적 커뮤니케이션은 동일 계층의 사람들 또는 상하 관계에 있지 않은 사람들 사이에서 이루어지는 커뮤니케이션으로 사전 심사 제도, 회람, 통지 등이 이에 해당된다.

(다) 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션

- 언어적 커뮤니케이션은 감정의 정확한 표현이 아닌 생각과 사실에 주로 강조를 두고 있으며, 전달할 필요가 있는 내용들을 논의하기 위하여 사람들을 함께 모이게 하는 것이 가끔 어려울 때가 있다. 그리고 말하려고 선택한 것이 상황의 근사

치에 불과하기 때문에 듣는 사람을 잘못된 방향으로 인도할 우려가 있다.

명확하고 쉬운 단어를 사용하고 격한 표현이나 정제되지 않은 단어 등 감정적 언어는 자제한다. 커뮤니케이션이 시작되면 먼저 경청자가 되어 말을 들어주고 노인은 듣기 능력, 인지 능력이 부족하기 때문에 2~3번 확인 절차가 필요하다.

- 비언어적 커뮤니케이션은 눈짓, 몸짓, 웃음, 말의 속도, 목소리의 높낮이, 얼굴의 붉어짐이나 눈물 등이 포함되며, 의사소통 중에 전달자를 조심스럽게 관찰하는 것은 생각과 의미, 감정을 주고 받는데 큰 도움이 된다.

표정은 웃는 얼굴, 밝은 모습으로 상대방에 호감이 전달되도록 하고 시선은 눈을 보도록 한다. 자세는 상대방을 향해 약간 기울인 자세로 관심을 표현하고 신체적 거리는 1m 내외로 지나치게 가깝거나 먼 거리는 자제해야 한다.

③ 커뮤니케이션 장애 요인과 극복 방안

1. 커뮤니케이션 장애 요인

(1) 인간적 요인

인간적 요인에는 지식, 경험, 가치관, 선입견 등 인간의 판단 기준, 간소화된 의사만을 전달하게 되면서 발생하는 왜곡 전달 등 인간의 능력 한계, 경쟁 관계나 적의를 품고 있을 때 발생하는 의식적 제한 등이 있다.

(2) 조직 구조적 요인

조직 구조적 요인에는 조직의 성격, 규모, 인간관계, 장소 분산에 의한 공간적 간격, 과도한 업무량 등이 있다.

(3) 사회 문화적 요인

다언어를 사용하는 다민족 국가의 경우와 은어나 전문용어, 방언 등의 언어, 물가나 안보 등 상황의 변동을 뜻하는 환경 그리고 정세, 사회 분화도 등이 있다.

2. 커뮤니케이션 장애 극복 방안

대인 관계 개선, 의사소통 체계 확립, 의사소통 시 상황에 맞는 적절한 언어 사용, 상호 신뢰 확립, 메시지 반복이 있다.

④ 커뮤니케이션 스타일

사람의 커뮤니케이션은 말하는 내용 못지않게 콘텐츠를 전달하는 방식이 적절해야 의도하는 목적을 달성할 수 있다. 커뮤니케이션 스타일은 커뮤니케이션 내용에 대한 학습과 효과에 영향력을 끼치며, 사람들의 커뮤니케이션 행위에 대한 평가와 개인의 이미지에 큰 영향을 끼치게 된다.

1. 커뮤니케이션 스타일 유형

커뮤니케이션 스타일 연구의 대표적인 학자 노턴 교수에 의하면 커뮤니케이션 스타일에는 논쟁적, 개방적, 극적, 지배적, 꼼꼼한, 편안한, 친근한, 배려하는, 생동적인 스타일이 있다.

(1) 논쟁적 스타일

다른 사람과 의견이 다를 때 도전하고 다투는 것을 의미한다. 논쟁적인 스타일은 자신의 주장을 너무 많이 내세우거나 감정을 수반하며, 품위 있게 주장하려는 의지가 부족하거나 끝까지 고통스러운 논쟁을 추구한다는 점 때문에 부정적 결과를 야기하기 쉽다.

(2) 개방적 스타일

자신의 감정, 생각, 사적인 정보를 밝히는 것으로 다른 사람과의 대화에서 정직하며 숨기지 않는 강점을 인정받는다.

(3) 극적 스타일

자신이 전달하려는 메시지의 요점을 실제 사례들을 활용하여 가시적으로 보여주려고 다양한 농담과 이야기들을 사용한다.

(4) 지배적 스타일

횃수를 가리지 않고 매우 빈번하게 말을 하며, 자신의 뜻대로 상황을 만들어 가려고 한다.

(5) 꼼꼼한 스타일

커뮤니케이션의 내용을 자세히 기록하며, 대화에 등장하는 내용에 대해 명확한 의미를 추구한다.

(6) 편안한 스타일

말하는 상황에서 느끼는 긴장감에 사로잡히지 않고 이완된 기분으로 커뮤니케이션을 한다.

(7) 친근한 스타일

대화의 상대방에게 긍정적인 표현을 하고, 그에 부응하는 제스처를 취한다.

(8) 배려하는 스타일

다른 사람의 말을 진중하게 경청하며, 상대방의 의도에 맞춰 반응한다.

(9) 생동적 스타일

자신의 의미를 전달하기 위해 눈, 얼굴, 표정, 제스처 등 비언어적 행위를 광범위하게 사용하는데, 말을 할 때 눈 동작을 통해 자신의 감정을 전달하고 신체 부위를 활용해 의미를 강화한다.

2. 커뮤니케이션 전략

호감은 그 자체로 기분을 즐겁게 하고 좋은 만남, 좋은 관계 등 매우 좋은 결과들과 연결되는 좋은 출발점이 된다. 호감 추구는 다른 사람이 자신을 좋아하게 하고 긍정적인 감정을 가지게 하려는 목적에서 자신의 행동 조절을 통해 상대방에게 좋은 감정을 유발

하는 전략을 구사하는 것을 말한다.

(1) 호감을 얻는 커뮤니케이션 전략

호감을 얻을 수 있는 커뮤니케이션 전략에는 다른 사람의 입장을 배려하는 전략과 자신과의 커뮤니케이션이 도움이 된다는 믿음을 심어주고, 상대방에게 정성을 기울이는 모습을 보이면서 상대의 단점보다는 장점을 돋보이게 하는 보상을 주는 전략, 상대방에 대한 관심을 표현하고 자신을 믿을 만한 존재로 전달하는 긍정적인 자신의 이미지를 전하는 전략이 있다.

(2) 호감 형성에 부적절한 전략

반대로 호감 형성에 부적절한 전략에는 커뮤니케이션의 상황을 관장하는 통제권을 상대방에게 일방적으로 부여하거나 자신이 일방적으로 통제하려는 것, 대면하고 있는 두 사람과 관련이 없는 다른 사람을 끼워 넣기, 상대방의 개인적인 정보 노출, 서로 가깝다는 인식을 주려고 하는 행위 등이 있다.

3. 사람의 커뮤니케이션

사람은 영구불변의 고정된 하나의 자아가 아니라 여러 자아를 가지고 세상을 살며 커뮤니케이션을 한다. 미국의 심리학자 조셉 루프트와 해리 잉햄의 이름을 따서 만들어진 '조하리의 창' 모델이 이러한 자아에 대해서 설명하고 있다. '조하리의 창'에 따르면 인간에게는 공유하는 자아, 자신은 모르는 자아, 숨겨진 자아, 자신도 모르고 다른 사람도 알지 못하는 모르는 자아의 4개의 유형의 자아가 있다. 4개의 유형 자아는 독자적으로 성립하는 것이 아닌 자신과 다른 사람의 관계에 근거하여 존재하는데, 이 관계를 판단하는 기준은 정보이다.

4. 자기 정보 노출 커뮤니케이션

- 자기 정보 노출이란 개인 내부의 자아 이미지를 타인에게 밝히고 전달하는 것을 말한다.
- 자기 정보 노출은 상대방과의 관계 파괴가 아닌 상대방과의 관계를 진전시키려는 행위이기 때문에 모든 사람에게 유용하고 생산적인 기능을 할 수 있는 정보 노출이 바람직하다. 무분별한 자기 정보 노출은 상대방의 감정을 상하게 하고 서로의 관계에 부정적으로 작용하여 관계의 악화를 가져온다는 점을 명심하고 지혜로운 정보 노출을 해야 한다. 서로 친밀하지 않은 상대나 오래된 관계가 아닌 경우에는 자기 정보 노출에 주의가 필요하며, 상대방의 노출 정보에 대해서는 적극적으로 상호 교류하는 반응을 보이고, 상대의 감정을 이해한다는 반응을 전달해야 한다.
- 자기 정보 노출 커뮤니케이션에서는 신뢰와 배려가 중요하다. 자신이 노출하는 정보 만큼 상대방도 노출해야 한다는 기대를 가지고 커뮤니케이션을 한다면 서로 간에 만족감을 느끼기 어렵기 때문에, 상대방에게 자기 정보 노출을 압박하거나 강요해서는 안 된다. 커뮤니케이션 상황에 진입하는 사람들은 모두 다른 기대와 목적을 지니고 있으며, 또한, 서로의 차이점을 지니고 있다. 상대방이 자기 정보를 노출한다는 것은 나를 믿고 하는 행위라는 것을 잊지 말아야 한다. 그리고 동의 없이 다른 사람의 정보를 노출하는 것은 인간관계를 훼손하는 결과를 낳을 뿐만 아니라 비윤리적인 일이다.

라는 것 역시 염두 해둬야 한다.

2. 고령자 커뮤니케이션

① 고령자 커뮤니케이션 알기

고령자와의 커뮤니케이션을 위해서는 고령자에 대한 이해를 바탕으로 특성을 빠르게 파악하고 긍정적인 태도와 행동을 갖춰야 한다. 커뮤니케이션의 기본 자세는 상대방에 대한 공감에서 시작되며, 따뜻한 배려와 수용을 통해 진정한 소통을 이끌어 낼 수 있다.

나이가 들어가면서 고령자들은 외로움과 소외감을 느끼게 되는데 이때, 대상자의 이야기를 들어주며 말벗이 되어주는 것은 많은 도움이 된다. 건강한 고령자로서의 생활을 위해서는 가족 및 친구관계와 집단활동 등 가까운 주변 사람들과 여러 활동을 통한 친밀하고 적극적인 커뮤니케이션이 중요하다.

1. 고령자 성격 유형별 특징

(1) 성숙형

자신의 상황을 성공과 행운이라 여겨 감사하고 일상적인 활동과 대인 관계에 만족을 느끼고 있다.

(2) 은둔형

복잡한 대인 관계, 사회활동에서 해방되어 조용히 지낼 수 있는 생활을 보내는 사실을 다행스럽게 여긴다.

(3) 무장형

수동적으로 살기 쉬운 노년기를 거부하면서 활발한 사회활동을 통해 노년기에 신체 기능이 떨어지는 것을 막아보려 한다.

(4) 분노형

인생 목표를 달성하지 못한 채 노년기가 된 것을 비통해하면서 실패 원인을 시대 상황, 경제적 여건, 가족 탓으로 돌려 타인을 비난하고 타협하지 못하면서 지내는 것이 특징이다.

(5) 자학형

자신의 인생은 실패한 삶이며 그 원인은 자신에게 있다고 생각하고 자신을 꾸짖거나 우울증에 빠지기 쉽다.

2. 고령자 커뮤니케이션 기법

(1) 부드러운 어조와 태도 유지

(2) 대상자의 말에 귀를 기울이고 있음을 몸짓이나 눈빛으로 반응

- (3) 지시하거나 명령하는 말투 금지
- (4) 말을 상대방이 알아듣기 쉬운 표현으로 천천히 정확하게 함
- (5) 고령자의 눈을 맞추며 이야기함
- (6) 정서적 측면도 배려하며 응대
- (7) 주위 소음 가능한 줄이기
- (8) 말 뜻을 이해하지 못 할 경우 다른 단어로 바꾸어 말함
- (9) 몸짓, 얼굴 표정 등으로 전달을 돕고 이해되었는지 확인
- (10) 프라이버시 보호

3. 고령자 커뮤니케이션 종류

(1) 가족 커뮤니케이션

(가) 부부의 커뮤니케이션

노년기 성인 자녀의 출가로 인해 고령자 커뮤니케이션 활동의 핵심이 된다. 부부는 커뮤니케이션을 통해 함께 사는 방법을 배우고 자신과 상대방의 역할과 목표를 알게 되지만, 반대로 부부갈등 요인의 하나로도 작용한다. 그렇기 때문에 노인 부부의 커뮤니케이션은 노년기의 삶의 질을 좌우하는 중요한 요소가 된다.

(나) 자녀 커뮤니케이션

대한민국 가족의 경우 자녀 중심의 생활이기 때문에 자녀들과 새로운 커뮤니케이션을 구축해 나가는 것도 중요하다. 고령자일수록 자녀들과의 밀착 대화를 하며, 자녀 커뮤니케이션 활동을 활발하게 하고 자녀와의 접촉빈도를 더욱 높여나간다면 고령자의 정신적, 경제적으로 안정을 가져올 수 있다.

(2) 대인 커뮤니케이션

(가) 친구 커뮤니케이션

비슷한 또래로 서로의 관심사나 호감이 비슷할 때 그 관계가 잘 형성되고 유지된다. 동시대의 사람들로 같은 시대의 사회화를 경험하므로 많은 경험을 공유하게 된다. 따라서 친구 커뮤니케이션은 부모와 자녀 관계에서의 대화들과는 다른 영역의 대화를 더 풍성하게 나누며 서로의 내면적 감정에 대하여 같은 눈높이로 공감할 수 있다.

(나) 집단 커뮤니케이션

고령자의 집단적인 활동을 통한 다양한 사회활동은 신체적 건강뿐 아니라 정신적 건강과 심리적 만족감을 주고 나아가 전반적인 삶의 질을 향상시키는데 큰 역할을 하게 된다. 따라서 집단적인 사회활동은 고령자의 건강이 증진되고, 자아존중감을 높여 주게 된다.

(3) SNS 활용 커뮤니케이션

SNS를 활용한 커뮤니케이션은 오늘날 노인이 높은 삶의 질을 누릴 수 있도록 하고 있다. 그 대표적인 예시로는 컴퓨터나 스마트폰을 활용한 장보기가 있다. 또한, 스마트폰은 다양한 세대 가족들과의 커뮤니케이션을 보다 많이 할 수 있고, 다양한 계층의 사람들과 원활한 커뮤니케이션 활동을 할 수 있다. SNS를 잘 활용할 수 있다면, 고령자의 건강 인식과 우울증 예방 차원에서도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보인다.

② 치매 환자 커뮤니케이션

1. 치매 환자의 특징

치매 환자의 경우 인지 장애 외에도 다양한 이상행동 및 심리증상을 나타내는데 이를 ‘신경행동증상’이라고 한다. 신경행동증상은 행동증상과 심리증상으로 구분할 수 있는데 행동증상은 대상자의 행동을 관찰하는 것으로 확인이 가능하며, 공격성, 배회, 과민, 반복, 억제되지 않는 행동 등이 해당 된다. 심리증상은 대상자 및 보호자와의 대화나 면담을 통해 확인할 수 있으며, 우울, 불안감, 망상, 환각, 착오 등이 이에 해당 된다.

2. 치매 환자와의 커뮤니케이션 기법

(1) 기본 원칙

우선 기본적으로 환자의 감정이 언어보다 오래도록 유지된다는 사실을 알고 환자를 인간적으로 존중해야 한다. 이를 위해서는 치매라는 질병의 특성을 잘 알고 있어야 하고 커뮤니케이션이 상호과정이라는 점을 잊지 말아야 한다.

(2) 언어적 대화

대화를 할 때는 칭찬과 격려하는 좋은 말을 하고, 자존심을 건드리거나 가르치려드는 것이 아닌 이성적인 성인으로 대해야 한다. 말을 할 때는 치매 환자가 납득할 수 있도록 알아들을 수 있는 단어를 사용해 짧은 문장으로 구체적이고 명확하게 말해야 한다. 환자의 대답은 충분히 기다리며, 대답이 틀렸다고 지적해서는 안 된다.

(3) 비언어적 대화

대화할 때 동작과 표정은, 온화한 미소와 몸짓을 보여주며, 차분하고 안정적인 말투와 목소리 톤을 유지하고, 자세를 환자 쪽으로 약간 기울여 준다. 환자와는 시선을 맞추고 동작과 오감을 모두 사용한다. 물건 이름을 대는 것보다는 손가락으로 가리키는 등의 비언어적 커뮤니케이션을 이용하거나 보조 자료를 쓰면 커뮤니

케이션에 있어 많은 도움을 받을 수 있다.

(4) 상황별 커뮤니케이션 방법

(가) 계속 반복하여 같은 질문을 함

- 끈기 있게 잘 대답해 준다.
- 화를 낸다면 자신감을 잃고 치매 증상을 악화 시킬 수 있다.
- 관심을 끌기 위한 반복된 질문이라면 환자의 관심을 다른 곳으로 유도한다.

(나) 불러도 대답하지 않음

- 화를 내거나 큰 소리로 다시 부르지 않는다.
- 환자가 잘 볼 수 있도록 앞에서 접근하여 부른다.

(다) 쉬운 말을 해도 이해하지 못함

- 끈기와 인내를 갖고 천천히 반복해서 이야기 한다.
- 더 쉬운 말로 설명하고, 그래도 이해하지 못한다면 몸짓 등을 적절히 활용한다.

(라) 자신의 의사를 말로 잘 표현하지 못함

- 환자의 말이 사실과 다르더라도 무시하거나 야단을 치지 않는다.
- 고개를 끄덕이거나 맞장구를 친다.
- 환자가 사용하는 단어를 똑같이 사용하여 응대하면 도움이 된다.

(마) 죽고 싶다는 이야기를 계속 함(우울한 기분의 지속)

- 야단을 치거나 외면하지 않고 이야기를 관심 있게 들어 준다.
- 기분을 안정시킬 수 있도록 편안하고 웃는 얼굴로 대한다.

(바) 주위 사람들이 자신을 욕하고 있다고 생각함

- 야단을 치면 점점 더 의심이 심해지고 흥분하게 된다.
- 부드러운 방법으로 대화할 수 있도록 유도, 함께 대화에 참여할 수 있도록 배려한다.
- 환자의 관심을 다른 곳으로 돌리는 것도 하나의 방법으로 사용 가능하다.