

Using the empowerment approach

인제대학교 일산백병원 사회사업실
양 동 희

학습목표

- 당뇨병 환자 임파워먼트의 필요성
- 임파워먼트 접근법에 대한 이해
- 전통적 접근법과 임파워먼트 접근법
- 임파워먼트 질문법 적용
- 임파워먼트를 위한 12가지 팁 적용
- 강점 및 자원 발견 연습
- 임파워먼트를 위한 유용한 질문

당뇨병 행동변화의 관점

순응적 관점

- 진단, 치료, 결과의 책임자는 의료진, 환자는 수혜자
- 변화는 환자가 치료지침에 순응하는 결과

행동변화 관점 (Glasgow & Anderson)

- 자기결정이론 : 자율적인 동기화 및 지지
- 보건의료서비스 전달 및 체계 관점
: 만성질환에서의 협력적 목표설정 및 지속적 지지

행동변화 관점 = 임파워먼트 접근법

임파워먼트의 필요성

1. 환자는 일상에서의 자가관리 시 지속적인 통제와 의사결정을 해야 함
2. 의료팀은 전문지식의 전달, 교육, 심리사회적인 지지를 제공하는 임무를 가지며, 환자는 일상에서의 자가관리 시 정보에 근거한 결정을 내릴 수 있어야 함
3. 행동변화는 환자에게 의미 있고 자유롭게 선택될 때 실천되고 유지되기가 용이함

임파워먼트 접근법

- 급성질환과 상이한 만성질환의 치료에서 요구되는 방법
- 환자 스스로 자신의 행동을 변화시키도록 돕는 방법
- 당뇨병의 자가관리와 삶의 질을 개선하기 위한 방법
- 교육자 및 환자 양자에게 새로운 역할이 요구되는 방법

임파워먼트 접근법의 핵심

- 환자를 문제가 아닌 강점(strength) 중심으로 이해함
- 환자의 잠재역량(potential competence) 및 자원(resources)을 인정함
- 환자 내외에 회복하는 능력(resiliency)이 있음을 전제로 함
- 환자가 자신의 삶을 결정할 수 있도록 권한 혹은 힘을 찾는 과정을 함께 함

사례

- 30대 여성
- 2년 전 제2형 당뇨병으로 진단받음
- 식이요법을 실천하기가 어려움
- 주치의는 체중감량을 요구함
- 남편이 잘 차려진 저녁식사를 원함
- 남편은 식사 후 디저트를 즐김
- 함께 운동하자는 제의를 거부함

행동변화를 위한 전통적 접근법

환 자 : 저는 다이어트가 싫어요.

교육자 : 하루에 몇 칼로리 드시기로 하셨죠?

환 자 : 1400이요. 저는 열심히 했어요. 그렇지만
이제는 못하겠어요. 주치의 선생님은 제 체중이
줄지 않아서 실망하실 거예요. 저는 하루에 꽤
많은 일을 해요. 그런데 남편은 훌륭한
저녁식사를 원해서 힘들어요. 저녁식사 후 보통
같이 TV를 보는데 자꾸 아이스크림을
가져오라고 해요. 그러다 보면 저도 같이 먹게
돼요. 요즘 계속 먹었어요.

교육자 : 아이스크림을 같이 드시면 안 되는 거 아시면서요.
아이스크림 대신 요거트 드시기로 하셨잖아요.
그리고 식사 후 남편과 함께 걷기 운동 하기로
하셨는데 안 하셨나 봐요.

환 자 : 전에 요거트 먹어봤는데 별로였어요. 전 좋아하지
않아요. 그리고 남편이 매일 밤 걷기 운동을 할 것
같지가 않아요.

교육자 : 과일 맛 나는 저지방 요거트 상당히 괜찮으니
드셔 보세요. 그리고 남편과 걷기운동 하는 것
포기하지 말고 꼭 시도해 보세요.

환 자 : 예

교육자 : 좋아요. 잘 하실 수 있다고 믿어요.

임파워먼트 단계별 질문

단계	질문
대화단계	<ul style="list-style-type: none">▪ 당뇨병 관리에서 가장 어려운 것이 무엇인가요?▪ 구체적인 예를 들어 주시겠어요?▪ 어떤 점이 수월하시던가요?
발견단계	<ul style="list-style-type: none">▪ 이것에 대하여 어떻게 생각하시나요?▪ 이것 때문에 어떠한 느낌이 드시나요?▪ 원하시는 것이 무엇인가요?▪ 기분이 나아지려면 이 상황이 어떻게 바뀌어야 하나요?▪ 도와줄 만한 사람이 주변에 있나요?
발달단계	<ul style="list-style-type: none">▪ 이 문제를 해결하기 위해 기꺼이 할 수 있나요?▪ 이 문제를 해결하기 위해 무엇을 하고 있나요?▪ 언제 그 계획을 시도할 건가요?▪ 어떻게 성공한 것을 알 수 있나요?▪ 그 경험을 통해 무엇을 배웠나요?

행동변화를 위한 임파워먼트 접근법

환 자 : 저는 다이어트가 싫어요.

교육자 : 꽤 실망스러워 보여요. 왜 그러신지 말씀해 주시겠어요?

환 자 : 저는 아주 열심히 요리도 하고, 체중을 줄여보려고 먹는 양도 줄이고 그래서 목표혈당을 유지하려고 노력했어요. 그런데 남편은 이런 식의 식사를 싫어해서 계속 할 수가 없어요. 주치의 선생님은 체중이 줄지 않아 저에게 실망하셨나 봐요. 식사계획 세운 대로 잘 하고 싶었는데 마음먹은 대로 할 수가 없네요.

교육자 : 그렇게 열심히 노력하셨는데 실망스러우셨군요.
그래서 목표를 이룰 수 있을 것 같다는 느낌이
없어지셨겠어요.

환 자 : 당연히 그랬어요. 왜 이것을 철저히 해야 하는
지도 잘 모르겠어요.

교육자 : 문제가 무엇이라고 생각하세요?

환 자 : 글썄요. 저도 하루 종일 열심히 일하는데
남편은 집에 와서 훌륭한 저녁식사를 원해요.
식사 후 함께 TV를 보면서 아이스크림을
가져오도록 해요. 그래서 함께 먹게 되지요.

교육자 : 기분이 좀 더 나아지려면 이 상황에서 무엇이
변해야 할까요?

환 자 : 저는 정말로 체중을 줄이고 싶어요. 주치의 선생님이 말해서가 아니라, 제가 보기에도 좋지 않고, 체중 때문에 에너지도 없어요.

교육자 : 만약 무엇인가가 변하지 않는다면, 무슨 일이 일어날 것 같나요?

환 자 : 잘 모르겠어요. 아마도 저는 체중이 더 늘 것이고, 건강도 아마 더 나빠지겠죠.

교육자 : 만약 그렇게 된다면 느낌이 어떨까요?

환 자 : 인생의 끝이죠. 저는 좌절하기 싫고, 잘 못 지내기 싫고, 내 일에도 영향 받고 싶지 않아요. 아이들과도 잘 지내고 싶어요.

교육자 : 현재의 방법으로 그것들을 할 수 있나요?

환 자 : 아니요. 저는 이제 체중을 줄여야 해요.

교육자 : 우선 할 수 있는 한 가지는 무엇인가요? 그리고 언제 시작할 수 있나요?

환 자 : 우선 남편과 대화를 할 것입니다. 남편은 계속 지금처럼 할 것이기 때문에 더 이상 믿을 수가 없어요. 남편이 변화되어 나에게 협조적이 된다면 반은 성공한 것이나 다름 없어요.

교육자 : 그럼 언제 대화해 보시겠어요?

환 자 : 오늘 밤 해 보겠습니다.

임파워먼트 질문 프로토콜

질문 내용

질문 목적

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | 당뇨병과 더불어 살아가는 생활에서 어떤 점이 가장 어렵고 불만스러운지? (구체적 설명, 예) | 당뇨병 관리 관련 고민, 걱정 내용 파악 |
| 2 | 그 상황에서 어떻게 느끼는지? | 감정상태 및 원인 파악 |
| 3 | 기분이 나아지려면 상황을 어떻게 바꾸면 좋을지? (변화 시도를 하지 않는다면 어떤 일이 일어날지? 아무 것도 변하지 않는다면 어떤 느낌이 들지?) | 상황개선 후에 대한 인지
상황에 대한 특성 파악
개선 후 결과 상상 |
| 4 | 상황 개선을 위해 기꺼이 행동할 의향이 있는지? (상황 개선이 얼마나 중요한지?) | 상황개선 결심 명확화 |
| 5 | 목표에 도달하기 위해 어떤 단계를 밟아야 할지? (해결될 문제, 극복해야 할 장애, 도와줄 사람) | 구체적 계획 수립 |
| 6 | 첫 번째 계획은 무엇이며, 언제 시작할 것인지? | 계획 및 시작시기 확인 |
| 7 | 지난 번 수립한 계획을 얼마나 실천하였는지? | 실천 정도 확인 |

임파워먼트 질문 적용

- 꽤 실망스러워 보여요. 왜 그러신지 말씀해 주시겠어요?
- 그렇게 열심히 노력하셨는데 실망스러우셨군요. 그래서 목표를 이룰 수 있을 것 같다는 느낌이 없어지셨겠어요.
- 문제가 무엇이라고 생각하세요?
- 기분이 좀 더 나아지려면 이 상황에서 무엇이 변해야 할까요?

임파워먼트 질문 적용

- 만약 무엇인가가 변하지 않는다면, 무슨 일이 일어날 것 같나요?
- 만약 그렇게 된다면 느낌이 어떨까요?
- 현재의 방법으로 그것들을 할 수 있나요?
- 우선 할 수 있는 한 가지는 무엇인가요? 그리고 언제 시작할 수 있나요?
- 그럼 언제 대화해 보시겠어요?

임파워먼트를 위한 12가지 팁

- 1 질문을 해라
- 2 환자의 문제와 함께 시작하라
- 3 환자마다 치료계획을 개별화해라
- 4 가능한 환자의 문제를 명확하게 하라
- 5 단계적 접근 방식을 사용해라
- 6 **문제해결 기술을 활용해라**
- 7 결과가 아닌 행동에 초점을 맞춰라
- 8 계약을 사용해라
- 9 환자에게 중요한 가족 및 주변 사람들을 포함시켜라
- 10 방문 사이에도 자주 접촉하라
- 11 **환자의 정서적 대처기술을 키워라**
- 12 도움이 필요할 때마다 동료 혹은 전문가들에게 도움을 요청해라

임파워먼트를 위한 12가지 팁

- 1 다이어트가 싫은 것, 실망스러운 것에 대해 개방형 질문
- 2 환자가 생각하는 문제는 무엇인지 질문
- 3 식이요법을 위해 변화 가능한 점, 변화가 필요한 부분이 무엇인지 질문
- 4 식이요법에 실패하는 부분, 실패 이유 등을 구체화하는 질문
- 5 우선 어떤 실천부터 시작할 것인지 질문
- 6 **남편과의 대화를 잘 풀어가기 위한 의사소통기술을 활용**
- 7 대화가 처음부터 잘 풀리지 않더라도 우선 시도하는 것 자체를 중시
- 8 다음 방문까지 무엇을 어떻게 얼마나 시도할 것인지를 약속
- 9 남편의 변화를 통해 해결, 필요 시 대화에 도움을 줄 다른 가족을 동원
- 10 다음 방문 전에도 필요 시 접촉 또는 사후관리
- 11 **남편의 식이요법 방해에 대한 불만, 서운함, 분노 등을 해결**
- 12 스트레스상담, 가족상담을 위하여 사회복지사에게 의뢰

강점 찾기

- 30대의 남자, 당뇨병 진단을 받았지만 특별한 문제없이 입원 없이 지내던 중 최근 직장문제로 인해 업무과다로 스트레스가 많아져 혈당 300mg/dl으로 응급 입원하게 되었다.
- 그러나 입원치료를 하면서 혈당이 안정되자 즉시 퇴원하였다. 부인은 남편의 건강이 걱정되어 식사를 챙겨주려 하였으나 그는 아침 조차도 잘 먹지 못했다. 일을 하다 보면 식사가 불규칙해지기 일쑤였고, 직장에서 처방대로 인슐린을 맞는다는 것이 쉽지 않았다.
- 인슐린을 제대로 맞지 못하는 것이 고민되어 직장동료와 이야기하던 중 직장동료도 당뇨병이 있고, 인슐린을 맞는다는 이야기를 듣게 되자 마음이 편하였다.

사례의 강점찾기

- 30대. 직장인. 기혼
- 비교적 특별한 문제가 없음
- 가족의 관심
- 자신의 문제점 인지 : 불규칙한 인슐린 치료
- 자신의 고민을 털어놓는 태도
- 당뇨병이 있는 직장동료

자원 찾기

- 50세 여자, 의료급여2종, 시각장애6급, 최근 투석치료를 시작한 환자로, 연탄을 떼는 집에서 거주하심
- 당뇨병망막증에 대한 수술적 치료가 필요하여 사회사업실로 의뢰오신 사례
- 초기에는 인슐린 10단위 투여했으나, 상태안좋아서 인슐린 20단위로 조절중이나 이혼 후 혼자서 self처방해서 약물조절해야하는 상황
- 7남매중 넷째로 형제 중 사망하신 분 있어, 언니와 바로 밑의 동생외에는 돌봐줄 가족이 없는 상태로 30년동안 담배를 피우신 분입니다.

사례의 자원찾기

- 국가의 사회적 안정망 확보: 의료급여2종, 시각장애6급, 투석치료에 대한 본인부담액 지원
- 당뇨망막치료 수술비지원: 한국실명예방재단
- 형제자원: 언니와 동생
- 신장장애등급 받은 후 중증활동보조인 파견을 통하여 일상생활 돌봄 지원연계

임파워먼트를 위한 유용한 질문

해결중심 질문적용

- 면담전 변화에 대한 질문
- 예외질문
- 기적질문
- 척도질문
- 대처질문
- 관계성질문
- 간접적 칭찬

면담 전 변화에 관한 질문

- **지난 번 방문 후 일어났던 변화 발견 질문**
- **변화 있는 경우 해결능력 인정, 칭찬, 격려**

- 저의 경험에 의하면, 처음 교육받았을 때와 다시 방문하기까지의 시간 동안에 당뇨병 관리 상황이나 행동이 나아지는 경우들이 많았습니다. 당신도 그런 변화를 경험하셨습니까?
- 관리가 가장 잘 안 되었을 때가 '1'이고, 가장 잘 되는 상태가 '10'이라고 한다면, 지금은 약 몇 점 정도 될까요?

예외질문

- **중요한 예외, 우연적 성공 발견 질문**
- **강조, 의도적 격려, 성공확대, 강화**

- 식사계획을 잘 지켰었던 때는 언제였습니까?
- 그 때는 다른 때와 무엇이 달랐나요?
- 잘 지키고 나니 어떠했나요?
- 무엇이 달라지면 또 잘 지킬 수 있을 것 같나요?

기적질문

- 문제와 거리를 두고 해결책을 상상하게 하는 질문
- 문제에 대한 집착 -> 해결중심 영역으로 돌입

- 오늘 교육 후에 집에 가서 잠을 잔다고 상상해 보십시오. 잠자는 동안 기적이 일어나 당신의 당뇨병 관리 문제가 극적으로 해결됩니다. 당신은 잠에서 깬 후 모든 문제가 해결되었다는 것을 어떻게 알 수 있을까요? 당신이 처음 무엇을 보면 기적이 일어났다는 것을 알 수 있을까요?

척도질문

- 문제, 성공, 변화에 대한 확신 등의 수준 표현 질문
- 문제해결 태도 평가, 변화과정 격려 위한 정보 습득

- 오늘은 몇 점에 해당되는가?
- 이 문제가 어느 정도 해결될 수 있다고 생각하는가?
- 6점이라고 답했다면, 6점에서 7점으로 변화할 때 무엇이 달라질 것 같은가?
- 이 문제를 해결하기 위해 어느 정도 노력할 수 있겠는가?

대처질문

- **절망과 무력감에 대항, 성공 느낌 유발 질문**
- **대처방안 기술 소유에 대한 자각**

- 당신은 그 상황 속에서 어떻게 지금까지 견딜 수가 있었습니까?
- 가족들의 방해에도 불구하고 어떻게 그렇게 노력을 해 올 수가 있었습니까?

간접적 칭찬

- **강점 및 자원 발견 유도하는 자기칭찬 질문**
- **직접적 칭찬보다 바람직**

- 바람직한 결과에 대한 질문 : 어떻게 간식을 그렇게 많이 줄이셨어요?
- 관계성 질문 : 당신이 그렇게 운동을 열심히 하는 것을 남편이 알면 뭐라고 할 것 같아요?
- 해결책을 암시하는 질문 : 어떻게 계단으로 다니실 생각을 다 하셨어요?

환자들에게 교육해야 할 핵심 메시지

- 당뇨병 환자는 누구나 당뇨병 자가관리에 성공하고자 하는 마음을 가지고 있다.
- 당뇨병 환자는 누구보다도 자가관리에 필요한 해결방법을 잘 알고 있다.
- 당뇨병 환자는 아무리 열악한 상황에 있더라도 교육자와 함께 강점과 자원을 찾아 활용한다면 자가관리에 성공할 수 있다.
- 자가관리를 위한 문제의 해결 또는 행동변화를 위해서는 문제를 구체화하는 것에서 시작하되 성공경험을 강화하는 것이 효과적이다.

**환자의 강점과 자원을 활용하는
임파워먼트 접근법은
성공적인 당뇨병 자가관리의
초석이 될 수 있다.**