

신경-언어연구프로그램 (Neuro-Linguistic Programming)을 통한 시술자와 피시술자간의 신뢰감 형성

by Ruth Dailey Knowles, R.N, Ph. D*

이 새로운 기술의 본질이 되는 신체언어(body language)에 대한 세심한 관찰은 다른 사람의 이해라는 정교한 기술을 마스터 하는데 도움이 된다.

사람들과 얘기를 나누면서 의사소통이 잘 안 된 경우가 있었습니까? 다른 사람들과 의사소통을 하기 위하여 열심히 노력했지만 신뢰감을 형성할 수 없었던 경우가 있었습니까?

이런 문제점을 어떻게 극복해야 하는가 궁금하게 여기신 적은 없었습니까?

신경언어연구 프로그램(NLP)기술은 이런 것들을 빠르게 행할 수 있는 방법을 알려줄 것이다. 비교적 새로운 의사소통의 모형이라 할 수 있는 NLP는 언어학, 심리학, 신경물리학, 동역학, 인공두뇌학에서 파생된 것이다. 이것은 다른 형태의 치료요법이 아니라 오히려 치료요법을 강화하는 첨부요소인 것이다.

개인적으로나 전문적으로 사용할 수 있는 NLP의 양상이 많이 있지만, 본 논문에서는 신뢰감을 형성하기 위한 NLP 기술의 사용법에 초점을 두고자 한다.

NLP의 창시자인 Richard Bandler와 John Grinder는 저명한 가족치료요법사인 Virginia Satir, Gestalt 치료법을 개발한 Fritz Perls, 그리고 의로체면술사 Milton Erickson과 같은 의사소통의 대가들을 세심하게 관찰했다.

이 대가들을 관찰한 목적은 무엇이 이들을 그렇게 효율적인 의사소통가로 만들었는가를 알아

보기 위해서였다. Virginia Satir를 관찰했을때 그녀는 가족 누구와도 신뢰감을 유지했음이 인지됐다. 그 당시 그녀 자신도 깨닫지 못했지만, 그녀는 개개인과 호흡을 같이했고 환자와 똑같거나 비슷한 행동을 취했고 사람들이 좋아하는 어휘를 사용하곤 했다. 그녀는 본능적으로 환자가 끌려오는 술어(동사, 형용사, 부사)에 귀를 기울였고 이것을 기초로 환자들이 세상을 어떻게 이해하는가를 단정했다.

우리의 문화에서는 술어가 3가지 지각을 기초로 분류되는 경향이 있다. 즉 시각, 청각 및 운동지각적이다. NLP언어에서는 이 세가지 지각양상을 "구상체제"라고 부른다. 사람은 완전히 청각적, 시각적, 운동지각적이 아닌 반면 특별히 좋아하는 체제가 있게 된다. 다른 사람의 구상체제를 주목하고 사용함으로써 신뢰감을 형성할 수 있는 능력을 크게 향상시킬 수 있다.

이제 이것이 어떻게 작용하는가 살펴보자.

환자의 술어가 주로 청각적인 부류에 속할 경우 간호원은 "당신말(say)에 의할 것 같으면, 당신은 하루종일 충고를 들어야 하고, 아무 대꾸도 할 수 없었다는 것을 말하고자 하는 것처럼 들립니다"라고 말할 것이다. 시각적인 사람일 경우 "당신의 견지(perspective)에서 볼 때 아마 우리 간호원들은 충고하기를 좋아하는 것 처럼 보이고 당신의 관점을 주시하지 않는 것처럼 보인다"는 것을 알 수 있습니다"라고 말할 것이다. 운동지각적인 사람에게서는 "하루종일 충고를 받

* 정신간호임상전문가인 그는 신경언어프로그램(NLP) 유자격 기업간호원이자 Master programmer로서 마이아리에서 간호원 정신요법사로 개업하고 있다(A.J.N. 1983년 7월호).

는 것이 매우 지겹다고 느끼는 것은 정말 슬픈 일입니다”라고 말한 것이다.

술어에 대한 청취력을 연습하기 위해 친구에게 그녀의 보자라는 집에 대해 혹은 그녀의 약점에 대해 어떻게 했는가에 대해 알려달라고 하거나 자신의 대화를 들려달라고 부탁한다. 사람들은 얘기할 때 자신들이 사용하는 술어를 생각하고 마음속으로 판단하여 1차적으로 시각적이냐, 청각적이냐 아니면 운동지각적이냐를 결정한다. 일단 술어를 분류하는 요령을 익히면 친구의 술어를 대화에서 반영하도록하고 그뒤 환자에게 시도해 본다. 그러면 여러분은 기본적으로 곧 신뢰감을 형성할 수 있을 것이다.

환자의 좋아하는 구상체제를 결정하는데 도움이 되는 또다른 NLP기술은 “eye-accessing cues”(눈의 접근방향)을 관찰하는 것이다. 사람의 눈의 방향과 사고과정을 서로 관련시켜보았다.

일반적으로 사람이 상상할 때에는, 눈을 위로 하거나 똑바로 좇점없이 알을 본다. 잠시 멈춰서 지난밤 취침준비를 하고 있던 자신의 모습을 그려보시오. 당신의 눈이 어떤 위치에 있는지 보았습니까?

사람이 청각적인 내용을 처리하고 있을 때——음성이나 단어를 지연하거나 대화에 초점을 두고 있을 때——눈은 보통 측면에서 측면으로 움직일 것이다. 측면으로 눈운동을 하는 전형적인 모습으로 전화를 통화하는 사람을 관찰해 보십시오.

혼자 중얼거릴 경우, 보통 눈은 아래로 그리고 잘 사용하지 않는 손 방향으로 초점을 들 것이다. 생각하거나 감정을 느낄 때 눈의 초점은 아래로 잘 사용하는 손 쪽으로 가게 될 것이다.

이런 절차를 좀더 알아가면서 사람이 모든 것을 처음에 시각적으로 표현하는지(좋아하는 위치를 위로 쳐다본다), 청각적으로(측면으로 혹은 덜사용하는 손쪽으로 내려다 본다), 혹은 운동지각적(잘 사용하는 손쪽으로 내려다 본다)으로 표현하는지를 알 수 있다. 여러분은 사람이 즐겨 사용하는 술어를 듣고 배우는 것보다 위의 정보를 첨가할 수 있다.

치료요법상 환자의 정보처리를 도와주는 방법으로 눈의 위치로서 알 수 있다. 예를들어, 간호원이 위를 쳐다보고 환자에게 “의족을 한 당신의 모습이 어떨까 상상해 보십시오”라고 말한다면, 환자는 위를 쳐다 보면서 아마 보철을 단 자신의 모습을 제일 먼저 상상하게 될 것이다.

눈을 접근시키는 방법을 배우는 것이 환자를 이해하고 그의 마음을 읽을 수 있는 능력이 생기는 것이 아니라 환자와의 의사소통을 도와줄 따름이다.

어떤 구상체제가 사용되고 있는가를 결정하는 또 다른 방법은 전체적인 손동작과 호흡양상을 관찰하는 것이다. 사람은 그 순간의 사고방식과 관련된 감각기관을 가르키거나 만지려는 경향이 있다. 예컨대 “어린아이가 정말로 내가슴을 만졌다”라는 말을 하면서 가슴을 만지는 것은 이상한 일이 아니다. 알게 가슴으로 숨쉬는 것은 주로 시각적 접근과 관련되고 깊이 배로 숨쉬는 것은 운동지각적 접근으로 보아지며 고르고 길게 숨을 내쉬는 것은 종종 청각적 접근과 짝지워진다.

발언양상과 목소리의 억양도 역시 구상체제를 암시하는데 사용될 수 있다. 목청높이, 콧소리로 혹은 부자연스런 억양으로 빨리 말을 내뱉는 것은 시각적 접근을 암시한다. 낮고 맑은 음성으로 천천히 혹은 작은소리로 길게 쉬어가면서 얘기하는 것은 운동 지각적 접근과 연관된다. 맑고 중간 높이의 음성 혹은 리드미한 템포로 단어를 뚜렷하게 발음하는 것은 보통 청각적 과정을 암시한다.

이전에 언급했듯이 Virginia Satir는 보방적 형태로서가 아니라, 자연스럽고 정중한 방법으로 환자와 조화있는 신체적 태도를 취했다. 그녀는 환자처럼 앉았었고 함께 호흡했으며 그들이 사용하는 술어를 사용했다. 그녀는 눈을 깜빡거리고 빛수, 목소리의 고저와 자세까지도 조화를 이루었다. 다른 사람이 우리의 태도, 우리가 쓰는 단어나 제스처를 사용할 때, 우리는 보통 안정되고 안심되는데 이는 무언가 우리와 친숙한 것을 느끼기 때문일 것이다.

◎ 의지에서

반영시켜 볼 때에는 자연스럽고 정중하게 그리고 점진적으로 하도록 하십시오. 당신의 태도를 어색한 자세로 재빨리 바꾼다면 부자연스럽게 보일 것입니다. 당신의 목표는 다른 사람들에게 잘 알고 있는 것을 편안하게 반영하는 것입니다.

우리는 간호제공자로서 환자의 방식에 따르려고 할 때, 그들과 함께 느낌의 능력이 향상된다. 환자의 태도를 반영하면서 그 상황에 대해 나는 전혀 다른 견해를 가지고 있다는 것을 종종 발견한다.

이렇게 신뢰감을 형성하는 기술을 연습할 기회가 우리 주변에는 항상 있다. 다음번 회의나 그룹에 참석할 때에는 당신 눈에 들어오는 어떤 사람을 택해서 익숙해질 때까지 그 사람과 똑같은 태도를 취하고 호흡을 같이한다. 그런뒤 다른 사람과도 똑같이 대 보도록 하십시오.

다음, 당신이 말하고자하는 사람과 같이 호흡하면서 활기있게 대화를 할 수 있을때까지 호흡을 같이 하도록 한다(늘은 신뢰감을 형성하고 있는 아주 좋은 본보기로서) 친구들은 서로서도 호흡을 같이 하고 있음을 자주 느낀다.

이제 치료영역으로 들어가 보기로 합시다.

신뢰감이 형성되었으면 하는 상황일 경우 의도적으로 개인과 호흡을 같이 하도록 한다. 일단 이것이 형성되면 환자와 다른 행동양상 즉 신체적 자세, 눈의 접근방향, 숨이 근육의 긴장, 손움직임, 얼굴표정, 머리의 각도, 강조하는 단어, 음의 고저, 템포와 굵기등을 조화시키는 등 목록을 서서히 늘리도록 한다. 환자는 당신이 하고 있는 것을 의식적으로는 깨닫지 못할지도 모르나 무의식적으로는 당신의 행동은 친숙하고 다정스럽게 생각한다.

다른 사람들과 쉽게 신뢰감을 성취하는 사람은 자신과 함께있는 사람들에게 무의식적으로 반영하고 있는 자신을 종종 발견한다. 환자에게 비쳐진 자신을 볼때까지 나자신의 신체적태도를 돌랐던 때가 많았다. 자동적으로, 무의식적으로

반복해서 나를따라 태도를 바꾸는 환자가 대역섯 있다. 신뢰감이 형성된 다음, 완화된 태도를 옮기면 환자는 보통 이를 따른다는 것을 알게 될 것이다.

반영시키는 것이 말의 속도를 조정하는데 사용될 때는 강력한 치료수단이 될 수 있다. 이르기 위해서 환자를 반영하기 시작하면서 점차로 당신의 행동양상을 환자가 따르도록 한다는 목적하에서 변화시켜보라. 예컨대, 환자가 매우 불안할 경우 우선 환자의 빠른말, 긴장된 얼굴표정, 긴장된 자세, 숨가쁜 호흡등을 반사하도록 한다. 그런뒤, 환자가 따라할 수 있을 정도의 속도로 조용히, 천천히 말하도록하고 완화된 자세와 온화한 표정으로 바꾸도록 한다. 이렇게 속도를 조정함으로써 환자를 불안한 상태에서 보다 편안한 상태로 이끌어 가도록 한다.

말의 속도를 조절하는 또 다른 예를 들어 보면 환자를 묵욕시키는 것이 신뢰감을 형성하거나 유지하기 위한 것이지만 당신의 목표를 말하도록 한다. 묵욕시킬 때 환자가 “오늘 아침엔 말하고 싶지 않다”고 할때 “아니오 말할걸요”라고 당신이 대답한다면 아마 신뢰감이 무너져버릴지도 모른다. 그 대신 “당신도 알다시피 내가 너무 말이 많다고 생각하지 않는데요”라고 말함으로써 환자의 감정에 맞도록 하십시오. 그러면 신뢰감을 형성할 것이고 환자로 하여금 말하도록 할 수 있을 것이다. 환자의 현실을 받아들이고 이를 반영할 때 신뢰감이 성장할 수 있는 협력 기반이 형성된다. 그러나 이것이 조작적이지 아니냐고 질문할 수도 있다. 우리는 항상 다른 사람에게 영향을 미치고 영향을 받고 있기 때문에 상황을 그대로 내버려두는 것보다 목적지향적인 방법으로 우리의 영향이 미치도록 합시다. 정말로 신경-언어연구프로그램을 사용하는 가장 중요한 이익의 하나가 선택사용할 수 있는 방법이 많다는 것, 즉 개인적으로나 전문적으로 치료요법의 결과를 성취할 수 있도록 다르게 보고 듣고, 느끼는 응용성 갖게 해 주는 것이다. [2]