

이 내용은 일본 「노동위생」지에
게재된 노동위생활동에 관한
Q&A를 번역한 것입니다.
산업보건관계자 여러분의 업무에
도움이 되었으면 합니다.



자발적인 건강상담을 촉진시키려면



Q 기업내 건강관리실에 근무하는 보건관리자입니다. 건강진단을 실시한 후에 그 결과를 토대로 전 직원에 대한 면담을 통하여 보건지도를 하고 있습니다.

그 이후에는 본인의 희망에 따라 수시로 상담을 받도록 홍보를 하고 있으나, 좀처럼 자발적으로 요청해 오는 일이 드뭅니다. 이를 활성화시킬 수 있는 방안으로서 좋은 방법을 알고 싶습니다.

A 일방적·지시적으로 면담에 임하고 있지는 않는지

혹시 면담을 할 때, 건강진단 결과나 설문조사 내용 중에서 문제가 있는 점을 지적하는 보건지도를 하고 있지는 않습니까? 또는 1년에 한 번 정도의 면담기회라는 점에 치중하여 가능한 많은 것을 전해 주어야 한다는 부담을 갖고 있다든가, 무의식 중에 이것저것 등 일방적으로 지도하지는 않습니까?

전자의 경우는 자신의 결점을 지적받는 것과 같아서 그다지 기분이 좋지 않을 것입니다. 후자의 경우는 「알고 있지만 어쩔 수 없어 곤란하다」고 말한다거나, 상대가 사전에 그에 대한 지식을 알고 있어 「그것은 안된다」라는 생각을 갖고 있는지도 모릅니다.

「보건관리자를 만나면 화가 난다」, 「자신의 정보를 알려주지 않는다」고 하는 인상을 갖도록 해버리면 자발적으로 상담을 해오고 싶은 기분이 들지 않겠지요. 자발적으로 상담해 오도록 하기 위해서는, 보건관리자는 상담자의 일을 본인의 일처럼 생각하면서

상담해 주고, 혼내듯이 말하지 않고 사원의 입장에서 생각해 주지 않으면 안된다고 봅니다.

당신과 사원과의 관계는 어떤가요?

건강진단 결과의 활용상의 주의

건강진단 후의 보건지도가 면담을 할 수 있는 기회로서 가장 많다고 생각합니다. 그래서 건강진단 결과를 기초로 면담할 때의 유의점을 소개합니다.

먼저, 건강진단 결과를 살펴볼 때는, 그 사람의 문제점, 나쁜 점, 조언해야 할 점을 지적하는 것이 아니라, 문제되지 않는 점, 개선된 점부터 말하기 시작합니다. 건강진단 결과는 학교의 성적표와 같은 것으로서, 생활습관에 따른 결과라는 것과 더욱이 자신의 일상적 행동을 판정받는 것 같은 기분이 들게 됩니다. 그러므로 나쁜 점부터 혹은 문제점만을 지적받게 되면 다음부터는 오기 싫을 것입니다.

다음으로 보건관리자가 먼저 이야기를 시작하는 것이 아니라, 상대에게 그 결과에 대하여 어떻게 받아들이고 있는지를 묻습니다. 지도하기 전에 상대방의 말이나 할 수 없는 변명을 충분히 들어줍니다. 상대방의 말을 듣는데 있어서도 「지도한 것을 반드시 지키고 있습니까」라는 질문을 하게 되면 할 수 있는 사람은 괜찮겠지만 할 수 없었던 사람은 어딘지 힐책을 받는 듯한 기분이 들게 되어 상담에 대한 인상이 나빠짐으로써 지속될 수 없습니다.

이런 것들을 유념하여 실천한 후에 만약 상담자로부터 건강진단 결과나 의학적인 지식, 방법론에 대하여 질문해 오는 경우는 보건관리자의 독단적인 지시가 되지 않도록 주의하면서 건강을 위한 행동에 관한 지식을 가르쳐 주기 바랍니다.

소견이 없는 사람에게는 「건강함」을 중시한 면담을 하도록

건강진단 후에 건강진단 결과에 따른 재검사나 지도를 요하는 사람만을 상담 대상으로 하는 것보다는 전원이 면담토록 하는 것이 면담에 참여하기 쉽기 때문에 좋은 방법이라고 생각합니다. 건강진단 결과에서는 문제가 없다 하더라도 「웬지 피곤한 것 같다」라고 자각하는 사람이나 정신적 문제 등, 건강진단 자료에서는 나타나지 않은 사람과도 이야기 할 수가 있습니다. 이런 의미에서 건강한 사람과도 건강상담을 할 수 있도록 하는 것이 보건관리자 본연의 자세라고 생각합니다.

전원을 면접하는 경우 「어떠한 소견도 없는 사람에게는 말할 것이 없어서……」라고 이야기하는 보건관리자를 종종 볼 수 있습니다. 이 경우, 자신의 건강상태에 관해서 주관적으로 어떻게 느끼고 있는지를 말하도록 함으로써 「건강함」을 중시하는 관점에서 면담을 할 것을 권합니다. 한 사람에게 할당되는 시간은 보통 5~10분 정도인데 「보건지도라고 했는데 이런 이야기를 하니까 좋다. 이렇게 자신의 이야기를 들어준다」라는

보건관리자의 역할이란 어떤 것입니까?
질병을 찾아내거나 치료하는 일이 아니며,
이런 것들이 원하는 건강한 행동을 하도록
해 주는 일도 아니라고 생각합니다.
중요한 것은 건강에 대하여
「자신 스스로 행동을 결정하도록 한다」는 것을
도와주는 일입니다.

생각이 들게 한다면 반드시 필요할 때 스스로 찾아 올 것입니다.

보건관리자의 역할이란 어떤 것입니까?
질병을 찾아내거나 치료하는 일이 아니며,
이런 것들이 원하는 건강한 행동을 하도록
해 주는 일도 아니라고 생각합니다. 중요한
것은 건강에 대하여 「자신 스스로 행동을 결
정하도록 한다」는 것을 도와주는 일입니다.

기업내에서 보건관리자로서의 업무를 하
는데 있어서 「보건관리자로서 거짓을 말하

고 싶지 않다」고 생각되는 경우도 있을 것
입니다. 건강상담을 촉진시키고 싶을 때는,
「어떻게 하면 찾아올까」하고 방법을 생각하
기 전에, 먼저 「자기의 생각을 주입시키고
있는 것은 아닌가», 「말하기 괴로운 관계가
되어 있는 것은 아닌가», 「건강상담은 질병
자나 하는 것으로 생각하고 있지 않은가」로
바꾸어 생각해 보는 것이 중요할 것입니다.
기분 좋게 어떤 것이라도 말할 수 있는 사람
이라는 신뢰가 얻어지면 부르지 않아도 사람
들이 보건상담실로 향하게 될 것입니다. **▶▶▶**