

충고요령(어드바이스 방법)

이 내용은 효과적인 보건지도를 위한 기본적 사고, 건강검진 절차와 지도, 일상적 보건지도에 있어서 어떠한 점을 고려하면 좋은가를 기업내 보건관리실에서의 사례와 함께 살펴보고자 한 것입니다. 사업장의 보건관리자들이 보건관리 또는 건강상담 업무를 수행하는데 있어서 나름대로 보건지도 방법을 강구하는데 연계하여 참고할 수 있기를 바랍니다. (편집실)

보건관리자가 건강상담을 하는 경우, 방문자의 이야기를 충분히 들은 후에 필요에 따라서 지식이나 정보를 제공하거나 충고를 하게 된다. 심리상담에서 카운슬러의 의견은 삼가하는 것이 좋다고 소개되는 경우도 있다. 그러나 건강상담에서는 의학지식이나 정보는 방문자가 자신의 행동을 정하는데 있어서 대단히 중요하다. 때로는 전문가로서의 의견이나 경험에 의한 견해도 얻어내야 한다. 예를 들면 물건을 살 때 어느 상품을 살까 혼란할 때, 상품지식이나 상품마다의 장점과 단점, 상품가격이 다른 이유 등등을 안다는 것은 무엇을 살 것인지, 어떤 것이 자신에게 좋은 물건인지를 결정하는데 필요불가결한 사항이다. 또 어떤 때는 판매원의 개인적인 의견을 듣기도 한다. 그러나 상대가 필요하다고 느끼지 않거나 혹은 이미 알고 있는 점을 충고 받으면 귀찮게 느끼게 된다. 또한 무언가 행동을 취하도록 하고자 하여 충고하는 것도 역효과를 줄 수 있으므로 상담하는 중에서 언제쯤, 어떤 형태로 정보 제공이나 충고할 것인가가 중요하게 된다.

상담하면서 방문자 쪽에서 보건관리자에게 질문해 오는 경우가 흔히 있다. 이 경우 대개, 의학지식이나 정보를 제공하는 계기가 된다. 방문자가 의학지식이나 정보를 직접 구해오는 일도 있는데, 그 중에는 자기 나름대로의 생각이나 해답을 가지고 질문하거나, 상담을 하러 왔기 때문에 그다지 흥미도 없지만 무언가 말하지 않으면 안된다고 생각해 질문하는 경우도 있다.

보건관리자는 질문을 받으면 상대방이 의학적인 사항을 듣고 싶은 것이라고 생각하여 기다렸다는 듯이 의기양양하게 대답하거나, 또 보건관리자로서 말해주고 싶었던 점을 한꺼번에 뱉어버리는 사람이 종종 있다. 방문자의 질문에 대답하기 전에 상대방이 무엇을 알고 싶어하는 지를 확인하고 나서 질문에 대답해야 한다.

예를 들면, 「내 혈압은 최고압이 160, 최저압이 94였는데 이 수치가 높은 것입니까?」 하고 질문을 받았을 때 「혈압이라고 하는 것은……」으로 곧바로 해설하려고 하지 않아야 한다. 「당신은 어떻게 생각합니까?」하고 되묻도록 한다. 그렇게 함으로써 보건관리자로서 볼 때 고혈압이라 하더라도 그 사

상대로부터 질문을 받는다면

람에 따라서는 「정상시보다 낮다」고 생각하고 있을지도 모른다. 「높다고 생각하지만 어느 정도로 높은 것인지 잘 모르겠다」 등 방문자가 무엇을 듣고 싶은 것인지 구체적으로 알 수가 있다. 질문의 의도를 충분히 확인하고 나서 보건관리자로서 충고한다.

상대가 「잘 모르겠으니 가르쳐 달라」고 되풀이하여 같은 질문으로 궁급해 할 때에는 망설이지 말고 대답해 주도록 한다. 반문을 계속해도 대답을 듣지 못하게 되면 방문자는 오히려 보건관리자를 믿을 수 없다고 만드는 셈이 된다.

방문자가 반문했을 경우 이미 정확한 의학적 지식이나 정보를 알고 있다면, 그 지식이나 정보가 올바르다는 점을 보증해주는 일도 훌륭한 충고다. 방문자가 자신을 갖게 되기 때문이다. 보건관리자로서 방문자가 알지 못하는 새로운 지식이나 정보를 먼저 알려주고 싶겠지만 방문자가 알고 있는 지식과 정보가 정확하다는 것을 우선 보증해준 후에 부족한 부분을 채워주는 편이, 새로운 것을 알게 되는 것 이상으로 방문자의 기억 속에 남게 된다.

.....개인적인 질문을 받으면

방문자의 질문 가운데에는 보건관리자의 사적인 일을 묻는 경우도 있다. 예를 들면 「당신은 결혼했습니까」, 「자녀는 있습니까」, 「이런 말을 들으면 창피하지 않습니까」라든가 「어쨌서 보건관리자가 되었습니까」 등이다.

이럴 때, 무시할 수 없다고 해서 질문에

대한 답변에 충실한 나머지 지나치게 이야기하여 목적을 상실한 상담이 되어 버리는 수가 흔하다. 필요한 최소의 대답을 하고 방문자 쪽으로 화제를 돌리도록 해야 한다. 예를 들면 다음과 같이 답하면 좋다.

「네, 아이가 두 명 있습니다. 당신은 가정 생활이나 자녀교육에 있어서 뭔가 하고 싶은 이야기가 있습니까」, 「사람들을 도와주는 일을 하고 싶다고 생각해서 이 일을 선택했는데, 보건관리자가 하는 일에 흥미를 가지고 있습니까」하는 방식으로 말한다면 적절하다.

.....지식, 정보의 제공 방법

방문자로부터 「해보고 싶은데 구체적으로 어떤 방법이 있는지 가르쳐 주십시오」 등 방법론을 질문해 올 때는 「이렇다」하고 내뱉지 말고, 정중하게(상냥하게) 몇 가지 종류의 방법을 소개해 준다. 각각의 장점과 단점을 소개하면 더욱 좋다. 여기에서 상담자 입장에서 이 행동이 가장 좋겠다 하고 생각되어 그 방법의 단점과 장점을 설명하고 이것은 단점이니 하지 말아라, 이것은 장점이니 하도록 해라는 식의 강요가 되지 않도록 조심한다. 선택은 어디까지나 방문자가 스스로 하도록 하는 것이므로 올바른 지식을 긍정하게 소개하도록 하자.

의학지식이나 정보를 교과서대로 대답하는 것은 단정적이 되어 버려서 질문을 지속할 여지조차 없어지고, 「그렇게 할 수밖에 없는 것일까」하고 위압감을 주게 된다. 의

학지식이나 정보는 결코 절대적인 것이 아닙니다. 연구에 의해서 나날이 변해가며, 현재의 정보가 장래에 뒤바뀌는 일도 있다. 또 그 사람에게는 적합하지 않을지도 모른다. 그래서 「일반적으로는~라고 알려져 있다」, 「최근의 보고에서는~고 발표되고 있다」, 「대부분의 선생이~학설을 지지하고 있다」 등의 방식으로 전하는 방법이 좋을 것이다.

충고하는 방법

- 「나」라는 주어를 정확히 전달한다 -

전문가라 해도 당신의 의견을 구하고자 하는 일도 있을 것이다. 그런 경우에는 당신 자신의 생각으로서 전달한다. 그러기 위해서는 「나」라고 하는 주어를 정확히 전달한다. 「나는~로 생각한다」라고 말하는 방법이다. 이 방법이 위압감을 주지 않게 되며, 개인적인 권유나 충고가 되므로 방문자도 생각을 말할 여지가 있어 대화가 부드러워질 수 있다.

「나의 메시지」로서 전달하는 예

- 상담자 : 간장을 보호하려면 일주일에 2번은 술을 마시지 말라고 합니다. 연속해서 이틀을 마시지 않는 것과, 격일로 두 번을 마시지 않는 것은 어느 쪽이 효과가 있습니까?
- A면접자 : 간장을 생각한다면 일주일에 이틀 연속해서 마시지 않는 편이 좋습니다.
- B면접자 : 당신의 간장을 생각한다면, 나는 일주일에 이틀 연속해서 마시지 않는 편이 좋다고 생각합니다(당신은 어느 쪽이 실천하기 쉽습니까).

- 금지 사항보다 장려하는 일부터 -

충고도 '안돼', '할 수 없어' 라고 부정적으로 말하거나 금지사항을 전달하기 보다는 우선적으로 '~ 해도 좋다', '해보는 것이.....' 로 장려하는 일과 실행가능한 일부터 소개한다. 예를 들면, 위장궤양환자의 식사지도를 하는 경우 '이것 이것은 먹지 말아라' 라고 말하기 전에 '이것 이것은 먹지 않는 편이 좋아요' 라고 말하도록 하는 것이다.

금지사항을 전달할 경우에도, 해도 괜찮은 점과 가능한 점을 먼저 전달하는 쪽이 희망과 안도감을 주게 된다. 해도 괜찮다는 쪽의 말을 듣는 편이 의욕을 북돋게 할 수 있다. 같은 방법론의 소개에서도 상대가 받아들이는 인상은 상당히 다르다고 생각한다.

- 알기 쉬운 단어를 사용하자 -

보건관리자는 의학용어를 보통 사용하기 때문에 전문용어에 대해서 그다지 위화감이 없을지도 모르나 방문자에 따라서는 어렵게 느끼거나 보건관리자와 거리감을 느끼게 할 수도 있다. 전문용어는 가능한 쓰지 않도록 하자. 부득이 써야 할 경우에는 정확하게 설명해 주고 방문자가 이야기를 들으면서 의미를 깨달을 수 있도록 한다. 일상적으로 잘 알 수 있는 예를 든다거나 사실에 비유해가면서 설명하는 방법 등을 연구해 보면 효과적일 수 있다. ㉞