

상대방의 마음을 열기 위해서

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)

..... 보건관리자와 근로자의 관계

보건관리자가 건강상담을 하면서 상담을 받는 상대방으로부터 의외의 생활습관이나 가치관, 생활관 등의 생각을 들을 때도 있고, 그리고 피상담자와 이야기하면서 서로 생각지 않았던 사실을 발견한다거나, 상대방의 얼굴이 밝아지거나, 온화하게 변해가는 것을 볼 때가 있을 것이다. 반대로 자신의 생각이나 의견을 이야기하지 않는 사람을 보면 다소 곤란한 경우도 있을 것이다. 방문자 중에는 피상담자의 의견만을 구하고 스스로 결정하려고 하지 않는 사람이나 피상담자의 안색을 살펴서 정직하게 이야기하지 않는 사람, 의학지식만을 알고 싶어하거나 자신의 생활에 대한 적응을 생각지 않는 사람들이 있다.

전자는 「자립적인 사람」, 후자는 「의존심이 강하고, 책임을 전가할 가능성이 높은 사람」이라고 말할 수 있다. 서로의 입장이나 관계로 말하면, 전자는 「스승이나 친구」이며, 후자는 「친자 또는 상하관계」가 되는 편이다.

건강상담은 조언이나 컨설팅을 받는 면도 있으나 그에 의거하여 방문자 자신이 생각을 결정하는 일이 중요하며, 전문가로부터의 지시를 숭상시하면 좋은 것이 아니라고 생각한다. 왜냐 하면 생활습관은 그 사람의 생각이나 사는 방법에 크게 좌우되며, 행동은 마음의 변화에 따라서 일어나는 것이기 때문이다. 건강, 몸의 상태는 개인개인이 날마다의 생활 속에서 느끼고, 자기 나름대로(좋고 나쁨은 별개)의 생각을 생활 속에서 학습하는 것이 일반적이다.

종래, 의료계에서는 의료종사자와 환자와의 관계가 「스승이나 친구」라기보다도 「친자 혹은 상하관계」가 당연시되었다. 아마도 의사의 권위가 대단히 강했기 때문인지도 모른다. 그 때문에 현재까지도 지식인이나 전문가, 관리자 등과 같은 자신보다 윗사람이라고 생각하는 사람들의 의견에는 따르는 것을 당연시하여 무조건 따르는 경향이 있는 듯하다.

또한 매스컴을 통한 정보, 예를 들면 신문이나 잡지, 텔레비전 등의 보도내용을 그대로 받아들이 버리는 경향도 나타난다. 이러

한 점에서 보건의료종사자도 환자와 「스승이나 친구」, 「동지와 같은 입장」으로 이야기한다는 일이 다루기 어렵고 싫은 상대인 듯하다.

그렇다 하더라도 아랫사람으로 본다거나 어린아이 취급을 하거나 하면, 피상담자의 마음속에서는 즐겁지 않은 감정이 쌓이게 된다. 「자립적인 사람」은 어린아이처럼 취급하여 지시하면 불쾌감이 들뿐이다. 그래서 농담을 걸거나 장단으로 받아치기도 하고, 마음을 닫고 자신의 일을 이야기하지 않는 행동이 나오게 된다. 윗사람과 아랫사람으로서가 아니라 「같은 입장」으로 이야기를 듣도록 노력하면 말을 잘하게 되고, 말하는 중에는 본인이 여러 가지 일에 신경을 쓰면서 스스로 취해야 할 행동을 결정해 가는 경향을 보이게 된다.

한편 의존적인 사람은 크게 나누어 두 갈래의 생각을 하게 된다. 「건강상담이란 수동적으로 전문가가 말하는 것을 경청하면 좋다고 생각하는 사람」과 「삶이나 처세술로서 자신의 감정을 느끼지 못하게 하거나 억누르거나 의견을 서술하는 일에 대한 공포심이 있는 사람」이다.

종래의 건강상담에서 이야기를 듣는 것으로만 생각하고 있거나, 의존적인 태도를 보이고 있는 사람에게에는, 자신의 일을 이야기하는 일은 스스로 생각하면서 행동으로 이어가는 것이라는 점을 설명하고 납득시키게 되면, 원래 자신의 생각이 있기 때문에 그것을 이야기해 오게 된다.

반면 「자신의 감정을 알 수가 없다」, 「생

각을 말할 수가 없다」고 이야기하는 사람이나, 「자신의 생각이나 기분을 말할 필요가 없다」는 생각에 사로잡혀 있는 사람은 그 점을 중점으로 하여 해결하기 위한 심리상담이 필요하다.

지금까지 서술한 점을 간단하게 다음과 같이 정리할 수 있다.

「자립적인 사람」

- 「스승이나 친구」와 같은 대화의 마음가짐 → 말을 잘한다.
- 부모와 같은 윗사람으로서 지시한다 → 마음을 닫고 말하지 않는다.

「의존적인 사람」

- 건강상담이란 전문가의 대화를 듣는 것이라고 생각하고 있다 → 건강상담의 목적을 설명
- 감정이나 생각을 표현하는 일에 저항이 있는 사람 → 이 점을 과제로 심리상담이 필요

다음에 상대의 마음이 닫히지 않도록 하기 위해서는 어떠한 주의가 필요한가를 소개한다.

●●● 긍정적인 언어를 사용한다

건강상담을 하면서 무슨 말을 하더라도 그렇다라고 긍정적인 반응을 보여주거나, 이치에 맞지 않는 것을 말하고 있더라도 있는 그대로 말하지 않고 이야기를 들어주고 있다는 것을 피상담자가 알게 되면 피상담자

는 마음을 열고 말하기 시작한다. 부정하는 듯한 언어는 상대의 마음을 닫게 만들며, 더욱이 상대를 무시하는 듯한 언어사용은 금물이다. 상대에게 말을 하고자 하는 의욕을 잃게 하고 분위기도 차갑게 만드는 일이 된다.

상대에게 호감을 안겨주는 긍정적 언어나 건설적인 언어와, 피하고 싶은 부정적인 언어나 건설적인 언어 예를 살펴보자.

*** 긍정적 · 건설적 언어**

- 좋은 생각예요.
- 당신이 할 수 있는 일이니까 해보면 좋겠군요.
- 당신이라면 꼭 할 수 있을 것으로 생각해요.
- 천천히 하고 서둘지 말아요.
- 실패해도 상심하지 않도록 하세요.
- 해보고 난 후 다음 일을 다시 생각하지요.
- 이번에는 잘 되었으면 좋겠네요.

*** 부정적 · 비난적 언어**

- 말한대로 하지 않으면 안되요.
- 당신에게는 정말 무리야.
- 무슨 말이죠. 정확히 알아 들을 수가 없어서...
- 그게 아냐. 틀렸어. 몇 번이나 말해야 알아들어요.
- 그런 것도 몰랐어. 상식적인 건데...
- 이렇게 한 편이 오히려 효과가 있겠다.
- 도대체 잘 되지 않으니 그만 두시오.

- 몇번이나 말해야 알겠어.
- 그런 일을 하고 좋다고 생각하고 있는 겁니까.
- 언제나 늦는데 일찍 하세요.
- 그런 일을 해서 실패라도 하면 어떻게 할거야. 누가 책임질거야.
- 당신 성격으로는 시간대로 끝내지 못할거야.

*** 역설적 접속사**

상대의 이야기나 말을 부정하거나 이야기를 끊고 자신의 의견을 말할 때에 흔히 쓰는 경향이 있는 「그렇지만」, 「그런데」, 「그래도」 등의 접속사도, 상대는 자신의 의견이 틀렸다고 느끼거나 통하지 않는다고 생각하거나 해서 이야기는 하지 않게 만드는 수가 있다. 가능한 피하도록 하자.

*** 목소리의 상태, 높이**

같은 단어나 어휘라도 목소리의 상태나 높이에 따라서 완전히 반대로 전달되는 일도 있다. 말꼬리를 올리면 부정적이 되고, 내리면 긍정적이 되는 것이다. 몇 가지 예를 들어보자.

부정적 언어	긍정적 언어
아, 그래↗	그래↘
으응↗	으응↘
왜↗	왜↘
해보면↗	해보면↘

*** 피하고 싶은 질문**

정면으로 피상담자를 추궁하는 사람은 적겠지만, 무의식적으로 상대를 비난하는 언사를 한다거나, 말끝에 「이렇게 해야 할거야」하고 의견을 눌러버리는 질문 방법도 있다. 이런 것도 가능한 쓰지 않는 편이 좋다고 생각한다.

① 왜, 어째서

상대의 말을 재차 일깨우는 말로는 왜, 어째서라는 말을 흔히 쓴다. 이 언어도 배려하지 않고 사용하면 피상담자에게 「틀린 일을 했다」, 「나쁜 일을 했다」고 생각들도록 만든다.

예를 들면,

「박씨, 어째서 검사를 받지 않았습니까」

「어째서 정해진 시간에 약을 먹지 않아요」

「왜 의사가 하는 말을 듣지 않아요」

피상담자는 검사를 받지 않았던 일이나 약을 먹지 않았던 일, 충고나 조언을 지키지 않았던 일을 나무라고 비난받게 된다면 상담을 그만 두게 된다. 자기의 이유를 들으려고는 생각지도 않는다고 보기 때문이다. 이와 같은 왜, 어째서의 사용은 피상담자의 자기방어나 도피, 반발을 초래할 뿐이다.

② 부정적으로 묻는 방법

무의식적으로 상대를 비난하는 질문 방법으로 부정적 질문이 있다. 다음 예를 보자.

부정적 질문
- 다이어트 한 적 없습니까. - 담배를 끊고 싶지 않습니까.
긍정적 질문
- 다이어트 한 적 있습니까. - 담배를 끊고 싶습니까.

부정적인 질문은 할 수 없다는 것을 미리 암시하는 비난적 질문이 될 수 있다. 소심한 사람들은 생각지 않은 농담을 해도 싫어한다. 자유롭고 온화한 분위기에서 건강상담을 추진하기 위해서는 긍정적인 질문이나 말씨를 사용하자. 잠시동안의 대화에서 너무 지나치게 신경을 쓰는 것이 아니냐고 생각될지 모르지만 피상담자는 여러분들의 말씨로부터 마음을 열어도 좋을지 어떨지를 판단한다. 피상담자의 건강검진결과나 생활에서 문제는 없는가, 충고해야 할 경우는 없는가만 찾다보면 부정적인 질문을 하게 되어 버린다. 이러한 일은 상대를 판단하여 지도하는 사람, 돌봐준다고 하는 상하의식의 표현이다. 당신은 무의식적으로 이러한 언어나 질문을 하고 있지는 않은지 상시 점검하고 더 좋은 상담에 임한다. **▶▶▶**