

질문하는 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 진행하는 장면마다 매번 다음과 같은 생각의 갈래로 고민하게 되면 심지어는 보건관리자가 무엇을 질문하면 좋은지도 모르게 되는 경우에 부딪힌다. 방문자에게 효과적으로 질문하고 싶다고 생각하거나, 어떻게 질문해서 무엇을 들을까, 이렇게 물으면 상대가 어떻게 생각할까, 어떻게 대답할까, 상대가 이렇게 말해오면……, 이렇게 말하고, 그리고 나서…… 등등으로 마치 장기관의 술수를 예측하듯이 생각해 가다 보면 상대가 하는 이야기 내용을 잘 알아듣지 못하게 된다.

자신 나름대로의 해석을 개입시키지 않고 듣는다

사람의 이야기를 들으면서 상대에게 질문할 것을 머릿속으로 만들며 생각하는 일은, 실제로 상대의 이야기를 신중히 듣지 못하고, 자신이 갖고자 하는 화제에 빠지거나, 신경을 쓰고 있는 사항에 치중해 버리는 수가 많다. 그러므로 보건관리자는 먼저 상대인 방문자의 이야기에 본인 나름대로의 해석을 개입시키지 않고 그냥 쭉 듣도록 한다.

우리들은 통상적으로 재잘거리는 상대의 이야기 내용 속에서 많은 일들을 연상한다. 상대의 일에 대해서 알고 있는 점이 있을 때는 이전에 들었던 내용과 결부시키거나 자신과 비슷한 환경의 이야기라고 생각해 '그래, 그래' 하고 자신의 일로 바꿔 들어간다. 이런 것들은 모두 듣는 쪽인 보건관리자 위주의 상상, 생각, 가치관인 것이다. 이 점을 생각할 때 보건관리자는 방문자와 이야기 하면서 이런 저런 생각을 하지 않고 듣는 일이 상대의 이야기에 침착하게 귀를 기울이는 것이 된다.

그렇지만 상대의 이야기를 들으면서 저절로 떠오르는 상상이나 생각을 억누른다는 것은 어려운 일이다. 상상하지 말라기 보다는 연상되는 자신의 생각을 '잠시 옆으로 돌려둔다'는 편이 더 적절하다는 의미이다. 즉, 그것에 집착하지 않고 이야기를 지속해서 들어준다는 것을 뜻한다.

그러나 아무리 해도 마음에 걸려서 자신의 일을 꼭 말하고 싶을 경우에는 '나는 ○○라고 생각하는데 당신은 어떻습니까?' 하고 자신의 의견이나 생각을 진술한 후에 상대의 생각을 듣도록 한다.

이야기의 영상화

다음으로 상대의 이야기를 영상화하면서 듣는다. 영상화라고 하면 무엇인가 특별히 대단한 것을 해야만 하는 것처럼 생각할지 모른다. 그러나 실은 우리들이 통상적으로 흔히 하고 있는 것이다. 예를 들어 소설을 읽고 있다고 생각하자. 소설을 읽으면서 나오는 장소나 집과 상점들이 즐비하게 늘어선 모습을 상상하지 않는가. 갔던 적이 있는 장소라면 보다 선명하게 그려진다. 그리고 등장인물도 어렴풋이 생각해 그려가게 되는데, 그 예로 자신이 읽었던 소설이 TV에서 드라마로 방영되었을 때에 '주역인 여배우가 소설 속에서의 주인공과 영상면에서 잘 어울리지 않는다 또는 잘 맞지 않는다' 등으로 생각해 본적이 적이 있을 것이다. 이는 곧 무의식적으로 자신의 마음속에 새겨진 이미지가 영상화되어 있는 좋은 예라 하겠다.

다른 또 하나의 예를 들어보자. 이틀테면 호텔에서 음료 주문을 받으면서 '오렌지쥬스, 포도쥬스, 애플쥬스, 밀크가 있는데 어떤 것으로 하겠습니까' 하고 물음을 받았을 때에 여러분이 머릿속에 떠올리는 것은 무엇인가? 글씨가 나열된 메뉴표인가. 혹은 오렌지색, 옅은 레몬색, 백색 등 음료의 각각의 색인가? 아니면 유리잔 속에 들어있는 용액을 상상하는가. 대부분 많은 사람들이 연상하는 것은 후자에 가까울 듯 싶다.

이처럼 용어에서 물질을 상상하는 일을 영상화한다고 부른다. 영상은 자신의 경험을 기초로 하고 있기 때문에 이야기하고 있는

상대의 그것과는 결코 일치하지 않는다. 그러나 보건관리자가 묘사했던 일을 말로(용어로) 돌리게 되면 방문자는 자신의 세계 것으로 재영상화 할 수 있는 것이다.

확인 질문을 하는 법

영상화해 가면서 듣고 있다보면 문자로 나타내지 않으면 구체적으로 그려지지 않는 부분이 있다. 검사수치나 날짜는 도리가 없으나 '식사에 신경을 쓰고 있습니다' 라든가 '운동을 하고 있습니다' 등은 문자 그대로 구체적으로 영상화되지 않는다. 그래서 이 부분에 대하여 '○○라 하는 것은?', '○○ 말했는데 구체적으로 무엇?' 하고 질문한다. 이것이 확인하는 질문이다.

건강상담 중에 보건관리자는 무의식적으로 방문자에게 충고하려고 한 나머지, 질병이나 증상 점검표를 사용해 질문해 가면서 이야기를 시작하는 경우가 있다. 이런 경우 오류라면 점검표 항목을 대화에 끼어 연결하면서 '단백질을 어떻게 하고 있습니까?' 라고 묻거나 들으면서 '아아, 이 사람은 정신을 차리고 있구나' 라는 식으로 미리 판정해 버린 후 그 이상은 묻지 않는 사례가 종종 발생한다.

그러나 영상화해 가면서 듣게 되면 단백질이라는 물질이 그려지지 않는다. 왜냐 하면 우리들은 일상적으로 두부나 콩을 먹고 있지만 단백질이라는 식품을 먹지는 않기 때문이다. 「단백질을 취하려고 한다. 그리고 칼슘과……」 하는 것은 지식적으로 잘 이해

하고 있다고 하겠으나, 서로 이야기하면서 생활을 되돌아보고자 한다가 보다는 보건관리자에게 말하는 것 같은 점, 개념적 세계에서 이야기하는 것이다. 날마다의 자신의 생활이나 행동패턴을 생각해 보기 위해서 구체적으로 행동한 일들을 영상으로 비추듯 확인해 가면 상담에 도움이 된다.

이야기 한 내용을 확인 - 인식한다 -

그런데 영상화는 보이지 않는 것을 찾아 질문하기 위해서만 하는 것만은 아니다.

방문자가 대화를 통해서 일상생활 속에서 자기행동을 되돌아보면서, 본인 행동을 수정해갈 필요가 있는지를 스스로 생각해보도록 하자는 것이다. 그렇기 때문에 영상화해 가면서 방문자가 말한 용어를 반복하여 상기시켜 주는 일이 중요하다. 이것을 상담 용어로 「수용」이라고 말한다. 방문자가 말한 핵심용어를 반복하거나, 이야기의 내용을 조금씩 정리 요약하는 것이다.

핵심용어라고 하는 것은 이야기의 중심이 되는 용어이다. 그것은 상대가 몇 번이나 반복해서 사용하는 용어, 감정을 표현하는 용어, 그 사람이 독특하게 표현하는 등의 용어이다.

그리고 영상이 몇 분 정도 그려졌을 때, 그때까지의 영상을 상대에게 전달한다. 이때 상대의 이야기에 대한 정리는 조금씩 한다. 방문자는 자신이 사용한 핵심용어나 이야기한 내용이 반복되는 것을 들으면서 자신이 말한 것, 생각하고 있던 점에 관심을 갖게 된다.

「내가 그런 말을 했었다, 「그렇게 생각했었다」 하고 방문자가 납득하거나 놀라고 있는 태도를 흔히 볼 수 있다.

이와 같이 반복하여 정리해 가면서 이야기하는 상담방법은 마치 거울에 용어를 써가면서 상대의 상황을 비추고 반영시켜 가는 것이다. 이 거울이 방문자의 생활을 그려내는 역할을 하게 된다. 방문자에게 있어서는 이야기를 해보았다고 하는 만족감을 주게 되며, 이야기를 듣는 보건관리자들에게도 방문자의 이야기에 대하여 영상화했던 것이 서로 다르지 않다는 것을 확인하는 일이기도 하다.

또 이야기가 바뀔 때에는 지금까지의 이야기를 다시 한번 정리 요약한다. 이 작업은 오랜 시간동안의 복잡한 이야기, 이야기하는 쪽이 혼란해져 있을 때, 이야기하는 상대의 상황이나 기분을 정리해줄 때 도움을 준다. 듣는 쪽에서는 상대가 말하고 싶은 점을 같은 입장에서 이해할 수 있도록 도움을 줄 수 있게 된다.

내면을 듣는 질문, 적극적인 질문을 만드는 법

행동에 따르는 감정이나 생각 등, 내면을 듣는 질문과 적극적인 질문은 언제 하는가 하면, 앞에서 말한 사항들을 정리하여 방문자 자신의 이야기를 하고 있을 때 질문하는 것이 좋다. 상대의 이야기를 정리하고 있는 중에 질문을 떠올려 생각해 두는 것이 바람직한 자세일 것이지만 처음부터 그렇게 하

는 것은 좋지 않다. 처음에는 내면을 듣는 질문 예(지난 호의 「본인의 견해를 묻는 법」등)를 책상 아래나 무릎 위, 책상의 서류에 끼워 둔 후, 방문자가 스스로를 정리해 가면서도 어느 한도 이상의 이야기를 말하지 않고 있다고 생각되거나, 영상화하는 중에 방문자가 「그랬습니다」라는 대답 등으로 이야기가 끊어졌을 때에 미리 준비해 둔 질문 메모를 보고 천천히 질문할 수가 있는 것이다. 보건관리자에게 있어서는 질문 메모를 보는 시간이 길게 느껴지겠지만 생각하면서 이야기하고 있는 방문자에게는 그렇게 길지는 않다.

메모를 써가면서도 몇 번이나 내면을 듣는 질문, 적극적인 질문을 해 가면 그 사이에 자신의 일처럼 느끼게 되고, 이야기를 정리해 가면서 궁금한 점을 듣고 싶게 되어 그에 대한 질문을 생각하게 되는 것이다.

적극적인 질문

질문의 메모작성을 위해서 적극적 질문에 대해 잘 쓰이는 피드백법, 해석법, 논리적 귀결법에 대한 해설과 질문 예를 소개한다.

<피드백법>

다른 사람이 방문자의 건강문제를 어떻게 받아들이고 있는지, 혹은 방문자의 가족이나 동료와 같은 주변 사람의 입장이라면 자신의 건강문제를 어떻게 받아들일까를 생각하는 방법이다. 방문자가 자신의 가족이나 동료에 대한 화제를 꺼냈을 때에 효과적이다.

(예) •당신의 가족은 당신의 ○○○ 점을 어떻게 생각하고 있습니까.

- 생활습관을 바꾸면 가족이 어떻게 생각할까요
- 생활습관을 바꾸면 가족에게 어떠한 영향이 있을까요.
- ○○○은 당신의 가족이나 동료에게 영향을 줄 것 같습니다. 영향을 준다면 어떤 것일까요.
- 당신의 가족, 동료가 당신과 같이 ○○○을 가지고 있다면 어떻게 생각될까요.

<해석법>

원인이나 문제라고 생각하고 있는 점을 직접 묻는다.

(예) •○○○이 된 데 관하여 짐작이 되는 일이 있습니까.

- 어째서 ○○○이 되었다고 생각합니까.
- ○○○로 되기 전과 후에 무언가 생활의 변화가 있었습니까.

<논리적 귀결법>

현상대로, 혹은 행동했을 때의 이후의 예측을 생각하는 방법.

(예) •앞으로 ○○○은 어떻게 될 것이라고 생각합니까.

- 당신은 어떠한 상태가 되기를 희망합니까.
- 1년 후, 당신의 ○○○는 어떻게 될 것이라고 생각합니까. (* ○부분은 질병, 검사수치나 증상을 넣는다)
- 적극적 질문 예와, 지난 호의 「본인의 견해를 묻는 법」을 혼합하여 각자 사용할 수 있는 메모를 작성해 보자. 