

질문하는 법

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)

방문자가 깨달을 수 있도록 건강상담으로 지원하는 2가지 방법 중 이야기를 들어보는 「듣기」와 질문하여 물어보는 「묻기」가 있다. 이번 호부터 여러 회에 걸쳐서 적절한 「묻기」를 통하여 크게 깨닫게 하는 질문에 대하여 소개한다.

묻는 방법, 즉 질문은 방문자가 자신의 일을 생각하고 깨닫는 계기를 만드는 일이다.

반면에 질문내용에 따라서는 상대를 긴장시키게 되거나 유도질문이 되는 경우도 있다.

그래서 방문자 쪽이 다음과 같이 말한 이후에 보건관리자라면 어떤 질문을 하겠는지 생각해 보자.

「재검사를 하라는 말을 들었지만 일도 바쁘고 또 갈 기회를 놓쳐서……」 아래의 13종류 질문을 생각해 보자.

A · B · C

- 직 ① 언제쯤 그 말을 들었습니까 ?
- 직 ② 일이 지금도 바쁩니까 ?
- x · 직 ③ 지금은 갈 수 있습니까 ?
- △ · 직 ④ 언제 갈 예정입니까 ?
- x · 직 ⑤ 재검사의 필요성을 알고 계십니까 ?
- △ · 직 ⑥ 가려고는 생각하고 있습니까 ?
- △ · 직 ⑦ 가지 않아도 된다고 생각하고 있는 것입니까 ?
- △ · 자 · 직 ⑧ 어째서 가지 않는 것입니까 ?
- 자 · 막 ⑨ 재검사에 가는 것이 어떻습니까 ?
- 자 ⑩ 재검사를 하라고 들었는데 어떻게 생각하십니까 ?
- 자 · 막 ⑪ 지금 일은 어떻습니까 ?
- 자 · 적 ⑫ 지금은 어떻게 하고자 생각하십니까 ?
- 자 ⑬ 최근 컨디션(몸상태)은 어떻습니까 ?

※ A : x = 피하는 쪽이
 좋은 질문
 △ = '억양'에 의해서
 싫은 감을 주는 질문
B : 직 = 직접 질문법
 자 = 자유 질문법
C : 적 = 적절한 질문
 막 = 막연한 질문

피하고 싶은 질문

근로자라면 싫다고 생각되는 질문은 우선 피하자. 이 중에서 피했으면 하는 질문은 ③ ⑤⑦이다. 억양에 따라서는 ④⑥⑧도 좋지 않은 느낌을 준다. 이런 질문들은 병원에 가지 않은 점을 힐책하면서 병원에 가는 일이 당연하다는 메시지가 포함되어 있기 때문이다. 상대를 나무라는 질문에는 크게 나누어 두 종류가 있다.

하나는 ①과 같은 부정적인 의문문이다.

다음의 예를 보자.

〈부정적 · 긍정적 질문 예〉

부정적 질문

- 「다이어트에 성공한 적 없으십니까?」
- 「담배를 끊고 싶지 않습니까?」

긍정적 질문

- 「다이어트에 성공한 적 있으십니까?」
- 「담배를 끊고 싶으십니까?」

실행을 할 수 있는 사람에게는 어떠한 질문이라도 거의 같은 느낌으로 들린다. 그러나 실행이 불가능한 사람에게 있어서는 부정적인 질문 방법은 방문자가 할 수 없는 점을 심하게 나무라는 것처럼 들리게 된다. 용기가 약한 사람들은 아무 생각 없이 거짓 말을 하게 될지도 모른다. 자유롭게 따뜻한 분위기에서 건강상담을 추진하기 위해서

는 긍정적인 질문법을 이용하도록 하자.

또 하나는 ⑧과 같은 '어째서', '왜', '무슨 이유로'와 같은 의문문이다. 천천히 물어보면 이유를 듣고자 하는 의미가 되지만, 짧게 빨리 말하면 '틀린 일을 했다', '나쁜 일을 하고 있다'고 하는 의미를 전달하게 된다. 다음의 예를 보자.

〈힐책을 위해 사용하는 '어째서', '왜'의 예〉

- 「A씨, 아직 검사를 받지 않았는데 어째서 안받은 겁니까?」
- 「어째서 정해진 시간에 약을 먹지 않는 겁니까?」
- 「왜 선생이 말하는 것을 듣지 않는 겁니까?」

위의 예는 검사 받으러 가지 않은 일이나 약을 먹지 않은 일, 말한 것을 지키지 않은 일을 나무라는 힐책, 비난으로 쓰는 것으로 보이지 결코 이유를 묻기 위해 쓰는 것은 아니다. 이와 같은 '왜', '어째서'는 방문자의 자기방어, 비난, 공격만을 초래할 뿐이다. '왜', '어째서'는 순수한 의문형의 물음이나 뭔가를 발견하고자 정보를 얻고 싶을 때는 유효한 단어이지만, 주의하여 사용하지 않으면 상대방을 나무라거나 비난하는 말이 되므로, 상황을 잘 고려하여 사용하도록 각별히 주의를 요한다.

자유질문법을 중심으로

다음으로는 방문자가 자유롭게 이야기 할 수 있도록 질문하는 것이 건강상담의 기본이 된다. 그 관점에서 보면 ①②③④⑤⑥⑦과 ⑧⑨⑩⑪⑫⑬으로 나눌 수 있다. 전자를 직접질문법, 후자를 자유질문법이라 한다.

직접질문법과 자유질문법의 특징을 요약하면 다음 표와 같다.

직접질문법 또는 닫힌 질문은 대답이 한정되게 된다. 따라서 간단명료하게 대답하기 쉽고, 단시간에 많은 정보가 얻어지기 때문에 보건의료종사자가 정해진 시간 안에 필요한 정보를 자세히 파악해야 할 경우에 사용함이 효과적이다. 그러나 의사교류가 적고 질문이 보건관리자가 가진 관심사 중심으로 묻게 되고, 상담의 주도권을 보건관리자가

쥐게 되므로 방문자는 말하고 싶은 것을 자유롭게 이야기하는 것이 어려워진다.

자유질문법 또는 열린 질문은 방문자가 자유롭게 대답할 수 있는 질문인데, 화제가 방문자의 관심사가 되므로 이야기하고 싶은 점이 있는 상대라면 화제가 넓어지며, 방문자가 상담의 주체가 된다. 반면 생각하지 않으면 대답을 할 수 없는 경우도 있으므로 무엇을 답하면 좋을지 당혹스러울 수도 있다.

..... 질문법 사용

건강상담에서의 질문은 자유질문법이 중심이다. 직접질문법이 지닌 답하기 쉬운 특징을 살려서 상담을 시작할 때 또는 자유질

<직접 질문법과 자유질문법>

특 징	질문의 예
-----	-------

직접(닫힌) 질문법 :

보건관리자가 주도권을 쥐고, 보건관리자의 관심사 중심으로 대화함

'예, 아니오'로만 대답하게 됨
답이 한정됨
다항목 질문법

'이것은 커피입니까?'
'오늘은 무슨 요일입니까?'
'다음 몇 가지 답 중에서 택하십시오'
'과자 먹고 싶은 것을 참았던 말이죠'
'하기 어려웠죠?'
'욕실 거울에 몸이 비치면 말랐으면 하고 생각하지 않아요?'
'금년에는 바빠서 건강진단을 받을 수 없었나요?'

자유(열린) 질문법 :

방문자에게 주도권을 주고, 방문자의 관심사 중심으로 대화함

방문자 얘기로 재잘거리듯 하는 질문
적당히 열린 질문, 열려진 질문
이미지가 강해지기 쉬운 질문
무엇을 답하면 좋은지 모르는 질문

'어떻게 된거야?'
'어떻게 생각한거야?'
'마르고 싶다는 등 생각하는 것이 어떤 때입니까?'
'언제나 받을 수 있는데, 왜 금년은 검진 받지 않았죠?'

문법 전에 사용함이 좋다. 다만 직접질문을 하나 둘씩 섞어가며 자유질문으로 바꾸어 가자. 직접질문법이 계속되면 주도권이 보건 관리자측으로 이동되어 방문자의 이야기를 중단시켜 버리는 수가 있기 때문이다. 특히 '이런거지요', '저런 것이 있지요'로 돌려서 상대가 말하고 싶은 것을 막는 듯한 질문은 삼가는 편이 좋다. 또 하나는 화제를 엮어 가는 방법으로, '오늘은 어떻습니까'는 방문자가 자유로 이야기하도록 묻는 자유질문법이 되는데, 이 때 '최근 웬지 위장 상태가 나빠서'라는 방문자의 대답을 듣는 순간, '언제부터인가요?', '식후와 식전에 어느 때가 아릅니까' 등으로 직접질문법으로 바꿔버리는 것도 피하는 것이 좋다. 왜냐 하면 방문자가 위장 상태를 명쾌하게 하고 싶다고 생각하고 왔는지 아니면 인간관계의 스트레스에 대해서 뭔가 이야기하고 싶어서 왔는지 이야기를 들어보기 전에는 알 수 없다. 너무 초기부터 직접질문법으로 하면 방문자가 가장 이야기하고 싶은 화제로부터 벗어나 버리는 수도 있다. 그러므로 상대에 맞추어서 조금씩 화제를 엮어 가는 편이 좋다.

이 경우에는 '조금 더 증상이나 경과를 이야기해 주시겠습니까'라든가 '어떻게 컨디션이 나빠니까, 원인으로 생각되는 것은 있습니까?'라고 자유질문법으로 상대에게 자유스럽게 이야기하면 더 좋다. 같은 자유질문법이라도 막연하게 해서 무엇을 답해야 좋은지 모르게 된다거나 이해할 수 없으면 상대방에게 긴장감을 주게 된다.

자유질문법 중에서도 ⑧⑫는 생각하기 쉽고 ⑩⑬은 약간 생각하기 어렵고 ⑨⑪은 막연하여 어떻게 답해도 좋으나 무엇을 답해야 하는지 헛갈리게 된다. 다음에 막연한 질문으로 생각하기 쉬운 질문 예를 소개한다.

〈막연한 질문과 생각하기 쉬운 질문의 예〉

막연한 질문
<ul style="list-style-type: none"> • '육아 쪽은 어떻습니까?' • '최근 어떻습니까?'
생각하기 쉬운 질문
<ul style="list-style-type: none"> • '어떤 때 아이가 '성장했나!'라고 느껴집니까?' • '요즘 1개월 동안 컨디션이 어떻습니까?'

이번 호에 소개한 질문 중에서는 ⑫, ⑬에 신경을 쓰면 ⑧도 좋겠다. ①②를 이러한 질문 전에 사용해서 대답하기 쉽게 하고 나서 자유질문법을 하는 것도 좋다.

⑩⑬은 질문 그 자체가 나쁜 것은 아닌데, 이 경우에는 어울리지 않는다. 질문 내용은 방문자가 이야기하는 내용에 의한 것, 상대가 이야기하고 싶은 것을 묻는 질문, 생각을 명쾌하게 하는 질문이 바람직할 것이다. 그러면 어떤 내용의 질문이 있는지 종류와 방법을 다음 호에 소개하고자 한다. ㉞