

단시간에 하는 건강상담

이 내용은 효과적인 보건지도를 위한 기본적 사고, 건강검진 절차와 지도, 일상적 보건지도에 있어서 어떠한 점을 고려하면 좋은지를 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 상담을 하면서 스스로 자기결정을 하도록 지원하는 건강상담 방법과 방안을 지난 호에 대부분 소개하였다. 그런데 보건관리자로서 일련의 상담기법을 실천하는데 있어서 흔히 들을 수 있는 말들이 '상담시간이 없다, 다음 사람이 기다리고 있으면 더 시간을 내어 들을 수 없다'라는 의견이다. 지금까지 소개된 방법은 적어도 15분 이상의 시간이 걸리는 건강상담의 경우이다. 그렇다면 시간이 부족한 경우에는 어떤 방법을 활용하면 좋은지를 소개한다.

시간이 없기 때문이라고 해서 '~~ 적 없습니까', '문제가 없군요' 등과 같이 한마디로 잘라버리게 되면 건강상담을 해오는 대상이 특별한 건강문제를 지니고 있는 사람으로 한정해 버리게 된다. 자유롭게 대화하기 보다는 보건관리자의 의도대로 질문에 만 답하고 조언을 듣는 형태가 되어버린다. 따라서 이는 건강에 문제가 없는 사람들과 건강할 때에 건강에 관한 서로의 의견을 나눌 수 있는 진정한 건강상담의 취지에 역행할 수 있다.

일년에 한번 건강진단을 실시할 때 또는 그 이후에 만날 기회가 없다고 생각되어서 이것저것에 대하여 많은 조언을 해 주고자 생각하여, 이것도 하기를 바라고 저것도 하기를 바라고 하다보면 무리한 지도방법이 될 수밖에 없다. 그 결과 단시간에 무리한 지도를 하게 됨으로써 방문자는 '아무것도 모르겠는데...', '또 말만 들었다'고 하는 생각을 지니고 돌아가게 되고, 1년 후 그 상담 하였던 방문자에게는 아무런 변화가 없게 된다. 연중으로 한번정도 밖에 만나지 않는 귀중한 시간이라면 보다 더욱 방문자로 하여금 '이 보건관리자에게는 솔직하게 어떤 것이든 이야기 할 수 있다', '뭔가 도움이 필요하게 되면 이곳으로 이야기하러 오면 좋다'고 생각하고 돌아가기를 바란다.

그러나 많은 수의 상담대상자를 면접해야 하는 경우에는 5~6명 정도의 소집단으로 분리하여 이야기를 하는 방법도 있겠으나, 각기 개인별로 상담해야 하는 경우는 건강상담 진행흐름도(플로우차트)를 작성하여 활용하면 효과적으로 상담을 추진할 수 있다.

이 건강상담 진행흐름도(플로우차트)를 작성하는 목적은

건강상담 진행흐름도(플로우차트)

- ① 건강한 사람과 건강하지 못한 사람의 구별 없이 상담할 수 있다.
- ② 일방적인 지도가 아니라 보건의사와 신뢰관계를 형성할 수 있다.
- ③ 별도의 건강상담이 필요한가를 판단하고 선별한다.
- ④ 단시간에 할 수 있다.
- ⑤ 기본태도, 기본기법을 갖춘 보건관리자에게는 동일하게 서비스할 수 있는 기준이 된다.

예로 제시한 진행흐름도(플로우차트)는 건강상담 시 한명에 3~5분 정도에서 신뢰관계를 형성함을 목적으로 작성된 것이다. 중요한 것은 건강진단결과에 의거한 지도를 한다거나 문진을 하는 것이 아니기 때문에 건강진단 시에는 이 방법에 의존해서는 안된다. 이 방법은 신뢰관계를 지니고, 다음에 별도의 건강상담할 기회가 필요한지를 선별할 경우 사용한다. 다음으로 이어지기 위한 관계 형성과 보건 의료에 대한 이해를 구하고 싶은 경우에만 유효하다는 점을 기억하자.

이 진행흐름도(플로우차트)를 사용함으로써 스트레스에 의한 문제 등, 건강진단에서는 알기 어려운 점도 발견할 수도 있을 것이다.

다만 이 플로우차트는 보조적인 것으로서, 단시간에 수많은 사람(건강하든 건강치 못하든 관계없이)에게 모든 것을 접근시킬 수 있는 것은 아니다. 이를 떼면 자전거의 보조용 바퀴 같은 것이다. 보조용 바퀴는 사용하지 않는 쪽이 원활하게 달릴 수 있다. 그러나 처음 자전거를 타는 경우에는 큰 도움을 준다. 따라서 이 보조적 수단을 이용하지 않고 모든 사람들과 건강에 관한 이야기

를 듣도록 하는 것이 최선의 방법이다.

건강상담 플로우차트의 사용상 주의

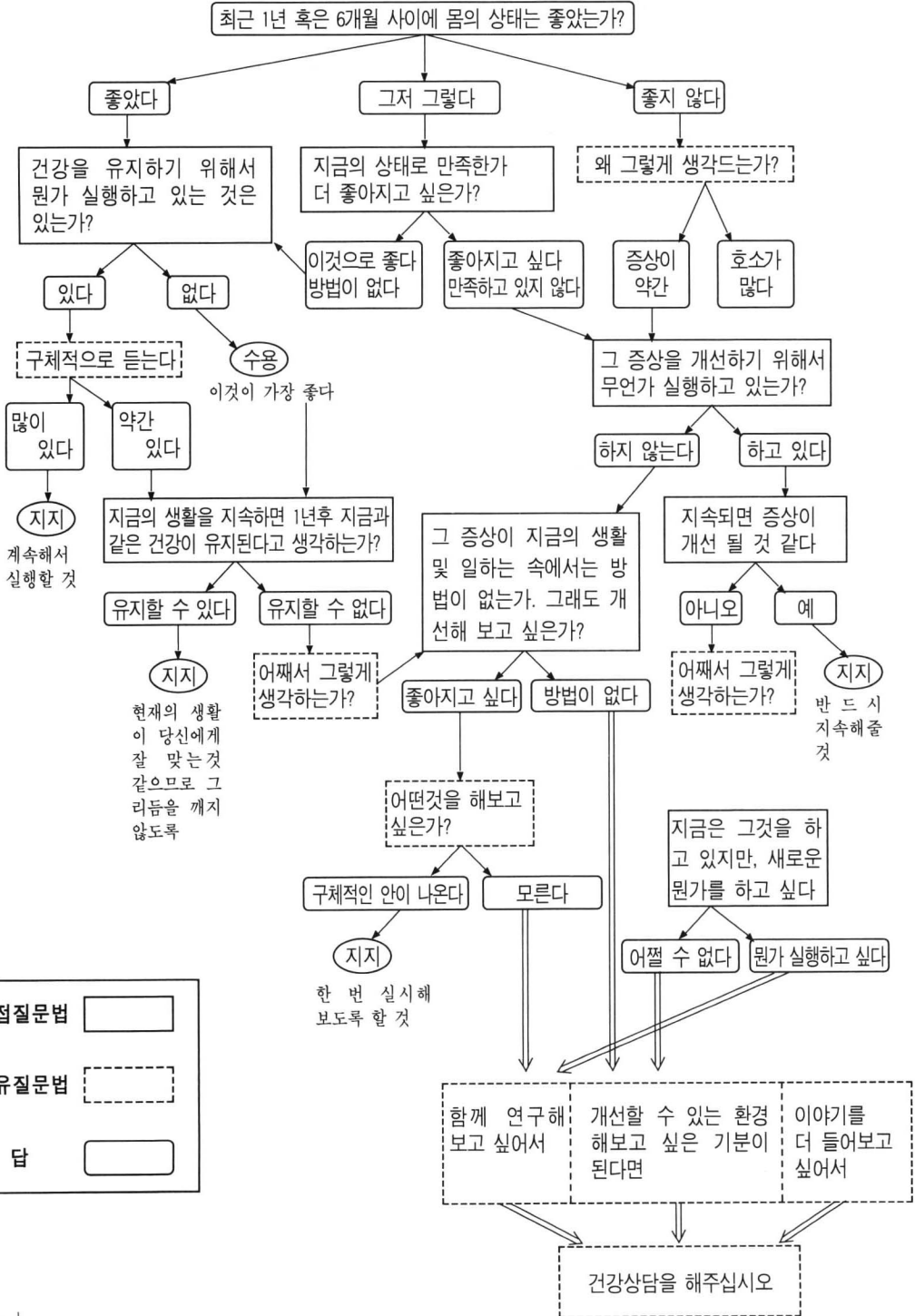
이 건강상담 진행흐름도(플로우차트)는 보건관리자라고 해서 누구나 다 똑같이 사용할 수 있다는 것은 아니다. 상담자로서 방문자의 이야기를 청취하는 기법에 대해 훈련받지 않은 경우라면 낭패할 수도 있다.

건강상담 진행흐름도(플로우차트)의 사용상 주의점으로는

- ① 상대의 화제에 관심을 가지고 좋은 부분을 찾아 가르쳐준다는 기분으로 듣는다.
- ② 상대의 주체성, 자발성을 존중하고 설교를 하지 않는다.
- ③ 납득이 되도록 한다.
- ④ 유도질문을 하지 않는다.
- ⑤ 각 질문을 보건관리자 자신의 용어로 바꾸어 사용한다.
- ⑥ 이야기를 들으면서 상황을 떠올리며 듣는다.

각기의 항목에 있어서는 반드시 상대의 의견을 수렴하고, 질문할 때는 보건관리자 자신이 쓰는 용어를 사용한다. 그리고 앞서도 기술한 바와 같이 보조용으로 활용하는 것인 만큼 이 진행흐름도(플로우차트)를 앞에 놓고 읽듯이 하여 전적으로 의존한 채 이야기를 들어서는 안된다. 질문항목을 어느 정도 머릿속에 기억해 두고 어떻게 이야기를 진행시키면 좋을까 망설여지는 경우에만 진행흐름도(플로우차트)를 보도록 한다.

건강진단시 면접플로우차트



직접질문법	<input type="checkbox"/>
자유질문법	<input type="checkbox"/>
대 답	<input type="checkbox"/>