

건강상담의 실제와 상담의 마무리

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>

건강상담의 실제

지난 호의 건강상담 사례 중 전반 전개부분을 소개한데 이어서, 건강상담의 후반부로서 자기결정을 촉진하고 상담을 마무리하는 경우를 소개한다.

자기결정을 촉진하게 하는 질문, 상대의 이야기를 요약, 제안하는 방법, 마무리하는 방법을 참고로 하여 건강상담을 시도해 본다면 전반적인 건강상담 업무를 이해하는데 도움이 될 것으로 생각한다.

프로세스 레코드

보건관리자 : 그렇지만 무엇이든 해보라는 말을 듣더라도 정확히 구체적으로 무엇을 하면 좋을지... 지금 알 수 없다는 뜻 같은데요. 그렇죠? 그리고 그 50대 여성을 보고 나서 자신도 장래에는 그렇게 될 수 있을 것이라는 생각도 든다고 한 것 같고요. 어쨌든 현재 적절한 운동과 식사 방법이 무엇인지를 찾고 싶은 생각이 있나요? 그게 아니라면 아직은 더 지내보거나 더 살펴보고자 하시는 건가요? 체지방이 정말로 점차 올라

가는 것인지, 이 정도의 수치이면 안정된 것이라고 할 수 있는지에 따라 방법을 강구하려고 하시나요?

이 선생 : 그래요. 어쨌거나 무엇이든 하지 않으면 안 된다고 생각은 합니다. 요새 출근할 때 아이를 보육원에 승용차로 태워서 데려다 주고 있는데... 한 명이라면 자전거를 탈 수도 있겠는데 2명이어서 앞뒤로 태우기가... 뭐, 그런대로 할 수도 있겠지만... 또 자전거로 통근을 할까 생각하면서도 한번 차에 올라타면 그런 생각이 싹 없어지고, 또 날씨가 좋지 않아 귀가할 때 비라도 올 것 같으면 아무래도 출근하면서 자전거를 이용하기가 그렇기도 하고 해서...

보건관리자 : 네. 그렇군요. 그러니까 가능하면 자전거를 이용하려고 생각하지만 아이들을 보육원에 태워다 주면서 자동차를 이용하다보면 자신도 편해지고 싶고요. 그런데 자전거 통근도 슬슬 해보고 싶다는 생각도 들고요. 또 자전거를 이용할 수 있는 때가 통근할 때라고 생각하지만 지금은 편한 쪽이 더 좋고요.

이 선생 : 네.

보건관리자 : 그렇군요. 그럼 자전거로 바

뛰려고 싶다는 생각을 지금도 하고 있습니까? 아니면 그것도 해보고 싶지만 실제로 계속적으로 할 수 없기 때문에 다른 방법을 생각해보고 싶은 건지.

이 선생 : 그랬어요. 실제로 몇 번인가 시도했었는데, 이번 여름에도 해보고... 해보기는 했지만 뭐든 가끔씩 해보면, 그날 날씨가 맑았다가도 저녁에 비가 온다거나 또 공기가 너무 오염이 많이 되어 있다거나 하면...

보건관리자 : 아~ 네.

이 선생 : 또 하나 말할 것은 뭐랄까, 제가 굳이 자전거를 타고 다녀야 할 필요가 있을까 하는 생각이 들기도 해요. 그런 적이 있기도 해서 오랫동안 계속 하지 못하기도 하지만.

보건관리자 : 네.

이 선생 : 저, 날씨가 좋은 날에는 마침 해볼까 하는 마음이 생기지만.

보건관리자 : 네.

이 선생 : 어느 정도 계속해서 실천한다는 점에는 자신이 없습니다.

보건관리자 : 그렇군요.

이 선생 : 자신이 없어서...

보건관리자 : 그럼 날씨가 좋지 않고 공기가 많이 오염되어 있는 날씨가 되면 호흡기에 이상이 생길 수도 있을 것 같으니까, 가능하다면 날씨가 좋은 날이라도 자전거를 타볼까 하는 생각을 하지만 계속적으로 한다는 것에는 자신이 없단 말이지요?

이 선생 : 네.

보건관리자 : 그렇다면 정말 청명하게 날씨가 좋은 날 또는 일기예보를 듣고 틀림없

이 날씨가 맑다고 판단할 때에만 자전거를 타보고 계속 할 수 있는지 못하겠는지를 시험해 보고, 계속하지 못하면 다른 방법을 찾아보는 것도 좋다고 생각합니다. 또 하나는 반드시 자전거가 아니라도 좋다고 생각하고, 조절할 수 있는 방법으로 식사 때라도 할 수 있는 여러 가지가 있으니까.

만약 이 선생님이 해보고 싶다면, 자전거 통근을 그 날의 일기예보가 귀가할 때까지 맑을 것이라고 확신하는 날만 시도해 보는 겁니다. 그리고 주 1회 그렇게 하는 것이 가능하다면 그 후부터 주 1일씩 채워 가면서 늘려 갈 수도 있고, 그러니까 지금 당장 1주일 내내 자전거 타는 것으로 개선한다든가 아니면 어떻게든 주 3일은 해야겠다는 식으로 결정하려 하지 말고, 대체적으로 어느 정도 할 수 있는지 우선 해보고 나서 다시 생각해 보는 것이 어떨까 하네요.

이 선생 : 그렇군요.

보건관리자 : 네.

이 선생 : 알았습니다.

보건관리자 : 일단 가능한데까지 해 보고 나서.

이 선생 : 그래요. 그게 좋겠네요.

보건관리자 : 자, 하루도 못하더라도 큰 지장은 없으니까, 그럼 자전거로 일단 해보는 결론으로...

이 선생 : 다른 방법으로 해보는 것은.

보건관리자 : 예, 다른 방법을 고려할 수 있다면 좋다고 생각합니다. 일단 본인이 해보고 싶다고 생각한대로 가능할지 어떨지 일단 자전거로 도전해 보고, 도저히 안 된다고 하면 다음 대책을 또 의논해 보았으면

하는데, 그것이 체지방을 더 늘리지 않는다고거나 혹은 조금이라도 줄어든다면 좋다고 생각한다.

이 선생 : 그렇겠네요. 알았습니다.

보건관리자 : 우선 자전거 타는 것부터 해보고 할 수 있는지 없는지, 하지 못한다고 해도 괜찮으니까 꼭 알려 주세요.

이 선생 : 네. 알겠습니다.

보건관리자 : 와 주셔서 고맙습니다.

이 선생 : 고맙습니다.

면접의 마무리

앞에서와 같이 자기결정까지 마무리 할 경우에 시간 관계상 다음 상담으로 넘기게 되는 일도 있다.

그리고 자기결정을 한 경우 '꼭 실행해 주십시오' 라든가 '그러면 힘내서 해 보십시오.' 등의 말을 하지 않도록 한다. '잘 되는 날도 있으면 잘 되지 않는 날도 있습니다. 어떤 때 잘 되었는지 어떻게 되었는지를 꼭 들려주십시오.' 하고 다음에 대화할 것을 여운으로 남겨 놓는다. '꼭 실행해 주십시오.', '힘내십시오.' 등으로 말을 하게 되면 스스로 결정한 일이 잘 되지 않았을 때 상담하러 오기가 싫어지게 될 수도 있기 때문이다. 사람은 한번 결정을 했다 해도 좀처럼 실행하기란 힘든 것이다. '가능하면 최고의 성과가 좋겠지만, 하지 못해도 괜찮아요. 그때는 그것을 함께 연구해 봅시다.' 라고 말하는 태도로 마무리 하도록 한다.

시간 제약이 있는 경우는 '좀 더 ~에 대

해서 이야기를 묻고 싶는데, 오늘은 시간이 짧으니까' 하고 상대방에게 전한 후 '오늘 이야기는...' 하고 주고받은 이야기 내용과 경과를 반드시 요약 정리하여 말한다. 그리고 다음 기회에 함께 생각해 볼 점, 그 날 충분히 이야기를 나누지 못했던 내용을 명확하게 하여 '다음번에 ~에 대하여 듣고 싶습니다.', '다음 상담까지 어떤 때에 혼란스럽게 되는지를 생활하는 중에 꼭 의식을 가지고 살펴 주십시오. 그 사항을 다음번에 들려주세요.' 하고 전달하고 다음 상담일을 정하여 약속해 놓는다.

자기결정까지 하지 않았거나, 특히 다음에 다시 만날 필요가 없을 때라도 먼저 이야기 내용과 경과에 대하여 반드시 요약 정리하여 마무리를 하도록 한다. '언제라도 와서 알려 주세요.' 하고 말을 건넨다.

이상과 같은 방법으로 상담을 마친 경우라 하더라도 의료종사자로서는 그 정도로 됐을까 하는 불안한 생각을 할지도 모른다. 그럴 경우에는 '평상시에 좀처럼 생각하지 않게 되는 건강에 대하여 함께 생각해 봤습니다. 일년에 몇 차례라도 이와 같이 건강을 되돌아보는 일도 건강관리에는 대단히 중요한 일이 됩니다. 괜찮다면 또 여기 들려서 자신을 돌아볼 기회로 삼았으면 합니다.' 하고 공감하는 의미를 설명해 준다. 그렇게 하면 방문자를 위해서 애쓰고 있다는 표현을 통해서 좋은 관계를 쌓을 수 있는 것이다. 상담 종료시에 보건관리자의 생각이나 의사를 강요하여 신뢰관계가 무너지지 않도록 신경을 쓰도록 하자. 실행하느냐 하지 않느냐

냐에 구애받지 말고, 방문자의 인생을 중요
히 여기고자 한다거나, 상담하면서 결정한
사항들을 행동에 옮겼는지 옮기지 못했는지
하는 점보다 방문자 자신에게 관심을 쓰고
있다고 하는 감정으로 '또 이야기 하고 싶
다', '만나고 싶다' 하고 여운을 남기고 있으

면 상담이 기분 좋게 마무리되어 질 수 있다.

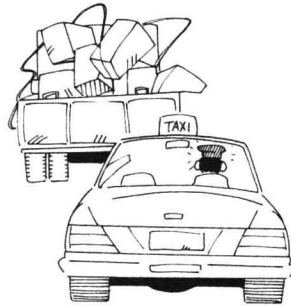
방문자가 자리를 떠날 때에는 가능한 한
보건관리자도 같이 일어나서 인사를 한다.
마지막까지 방문자를 존중하고 있다는 표시
이기도 하다. **안녕**

주의 사례

손님을 태우지 않은 빈 택시가 고속도로를 주행하고 있던 중, 앞에 가고 있던 33톤
대형트럭의 적재물을 묶었던 밧줄이 풀리면서 쌓여있던 적재물이 무너져 떨어지는
바람에, 택시 차량이 적재물에 눌리고 운전기사가 전신타박으로 사망한 사례.

♣ 대책 ♣

- ◇ 고속도로 주행시 등 화물을 적재한
대형트럭이 앞을 주행하는 경우에는
항상 적절한 차간거리를 확보하면서
주행할 것.



배수용 배관을 연결하기 위해서 염화 비닐관을 수지식 디스크클라인더로 절단하
던 중, 회전칼날의 일부가 파손되면서 파편이 피해자의 경부에 튕기면서 경동맥이
절단되어 사망한 사례.

♣ 원인 ♣

- ◇ 회전칼날에 금이 가 있었던 것.

♣ 대책 ♣

- ◇ 카-바를 사용할 것.
- ◇ 사용 전에 반드시 육안으로 직접 점검을 실시할 것.
- ◇ 무리한 힘이 걸리지 않도록 할 것.

