

깨달도록 돕는다

이 내용은 효과적인 보견지도를 위한 기본적 사고, 건강검진 절차와 지도, 일상적 보견지도에 있어서 어떠한 점을 고려하면 좋은가를 기업내 보견관리실에서의 사례와 함께 살펴보고자 한 것입니다. 사업장의 보견관리자들이 보견관리 또는 건강상담 업무를 수행하는데 있어서 나름대로 보견지도 방법을 강구하는데 연계하여 참고할 수 있기를 바랍니다. 〈편집실〉

...깨달음을 도와주기 위해서

「며 번이나 말해도 진료를 안 받는데...」, 「몇 번이나 같은 점을 주
ㅊ 의 주어도 생활습관을 바꾸려 하지 않는 사람에게 어떻게 지도하는 것이 행동변화를 가져오게 할까?」라는 질문을 보견관리자들로부터 때때로 받는다. 한편으로는 「이해력이 부족하다», 「자신이 어떻게 될지를 모른다», 「앞으로 후회할 것이다», 「질병이 있다는 것을 생각하기가 두렵기 때문에 생각하기 싫어하는 것 같다」 등으로 근로자를 비난하듯 말하는 보견관리자도 종종 있다. 이 모두가 「내방하는 근로자가 질병이나 자신의 상황에 대한 중요성을 인식해 준다면...」하는 보견관리자로서 건강상담 문제를 고심하고 있는 것으로 생각한다.

...깨달음이란

사람은 자신이 알고 있다는 것만으로도 자신을 변화시키는 일이 가능하다. 그 반면

에, 다른 사람의 일은 잘 보이므로 각성을 하면서도, 막상 자신의 일이 되면 분간을 못하고 어려워진다.

생활습관을 바꿔갈 때도 본인이 자신의 상황을 인식하고 또 개선해야 할 것이 있는지 없는지를 인식하는 일 즉 「깨달음」부터 시작해야 한다. 이번 호에 이 「깨달음」을 주제로 살펴보고자 한다.

행동이 변화하는데 초석이 되는 「깨달음」이란 보견관리자의 업무로 「일깨워 주기 위한」 활동이다. 과연 우리들은 무엇을 하고 있는가? 비건강행동을 지적한다거나, 가족을 핑계 삼던가 직장 동료가 겪은 사례 등을 들면서 질병에 대한 두려움만을 설명하지는 않는가? 이것은 가장 손쉽고 빠른 방법일런지 모르나 내방한 방문자는 피하고 싶기 때문에 귀 기울이지 않아 「깨달음」이 생기지 않는다. 심지어 「말하고 싶지 않다», 「생각하기 싫다」라고 더욱 도피해 버리는 경우가 많을 것이다. 깨달도록 하려고 친절하게 설명했다고 해서 깨닫게 되거나 일깨워지는 것은 아니기 때문이다. 말을 해서 깨닫게 될 수 있다면 건강상담의 노력은 반감될 수 있

다고 해도 과언이 아니다.

깨닫는다는 것은 질병의 증상이나 검사수치 판정법을 지식으로 알고 있는 것과는 근본적으로 다르기 때문이다.

깨달음의 종류와 방법

깨달음에는 몇 가지 종류와 방법이 있다.

종류라는 것은 깨닫는 영역이 어디인가에 따라 좌우된다. 즉, 행동에 대해서 또는 자기 내면의 가치관·감정·태도·언동에 있어서, 또는 심층적 갈등이나 기아감에 대해서, 상처에 대해서 등의 영역이다. 이와 같은 종류에 대해 깨달아 가는 방법으로는 그림이나 문장을 써가거나, 신체를 움직이거나 춤을 춘다든가 등으로 다양하다.

우리는 보건관리자로서 건강상담시 어휘를 골라 대화하면서 보통 수준의 행동이나 언동을 통하여 일깨워주려 하고 있다. 때로는 이야기 할 때의 몸짓, 행위나 시선, 자세 등을 단서나 실마리로 해서 깨닫도록 해주는 적도 있는데, 이런 경우는 상대와의 신뢰 관계가 가능하고 내방자가 정신적 부분의 깨달음이 자신에게 필요하다고 자각하고 있는 경우에 한한다.

근로자가 건강상담을 받고자 올 때 「뭔가 깨달아보자」하고 오는 사람은 거의 없다. 몸 상태나 병색 등을 가볍게 물어보고자 하는 정도로 방문한다. 대개 보건관리자는 대화를 하면서 신체적인 행동으로 본인이 깨달았으면 좋겠다 라는 정도로 이야기를 시작한다. 실제로 술을 절제하지 못하는 것이 직장의 인간관계로 오는 스트레스가 원인이 아닌가

하고 말하기도 하고, 또한 직장 내에서의 갈등이 자신과 부모와의 관계에서 오게 된 것이라고 의식하고 있는 경우도 있다. 그런가 하면 자녀의 비만에 대해 상담을 하면서도, 자녀비만에 앞서 집안일을 우선 연상하는 본인은 어린 시절 어머니의 모습과 닮아있다는 사실을 순간적으로 깨닫는 경우도 있다. 이는 곧 사람의 행동을 형성해 가는 근원을 생각하게 하는 경우이다. 즉 비건강 행동을 중단하고 싶은데 그렇게 선뜻 중단하지 못하는 근원적인 것이 주로 유아기의 경험에 기인한다. 이처럼 혼한 일이면서도 깨달음 그 자체가 중요하다고 생각한다.

일깨우기 위해서는 정직하게 말하도록 하는 일부터

대화를 통해서 일깨우도록 돕고자 한다면 무엇보다 가장 중요한 점은, 정직하게 이야기 하도록 하는 일이다.

사업장 근로자들이 보건관리자인 여러분에게 자신의 일을 어느 정도 정직하게 이야기하는가 음주량을 예를 들어 생각해 보자. 건강검진시 문진에서 음주량을 물었다면, 그때 대답하는 음주량은 어느 정도로 정직한 것이라고 생각하는가? 대개는 「잘 모른다」, 「맥주는 술도 아닌데...」 등으로 이야기하면서 실제 음주량보다 줄이는 성향이 더 많다. 보건의료인도 분명히 이런 점을 예상해 가면서 음주량에 관하여 질문한다고 생각한다. 물론 정직하게 음주량을 보고하는 사람도 있지만, 그런 경우는 대부분 그다지 마시지 않는 사람들이다. 자주 술을 마시는 사람이

나 「과음」을 주의받은 적이 있는 사람은 대개 적게 보고한다. 건강진단이나 건강상담시에 「과음한다」, 「술인다면…」라고 말을 듣고 싶지 않거나 나무라는 것이 싫다고 생각하기 때문이다. 정말로 본인이 술을 과음해서 안 된다는 점을 모른다면 정직하게 말할 것이다. 이런 사람은 술좌석에서 주당이라고 자만하듯 흔히 말할지도 모르는데, 그렇게 솔직한 까닭은 아마 누구도 나무랄 염려가 없기 때문일 것이다.

상담 중에 내방자가 하는 말이 정직하지 않다는 것을 보건관리자도 알고 있으면서 그렇게 놔두는 것은 좋다고 생각하지 않는다. 왜냐 하면 사람은 하나의 거짓말을 하면 거짓말을 되풀이하게 된다. 내방자도 실제음주량을 들키지 않으려고 건강상담 도중에 앞뒤를 계속 맞추려 애쓰므로 거짓말이 이어진다. 거짓말이 발각되면 주의를 받는다거

나 꾸중을 듣지 않도록 열심히 거짓말을 생각한다. 머리는 그 일로 가득 차 회전하게 되며 참으로 자신의 생활을 뒤흔들고 자신이 어떻게 했는가 등을 생각할 여유가 없다. 정직하게 자신의 일을 있는 그대로 말하지 않고는 깨닫게 되는 일은 일어나지 않는다.

내방자가 이야기를 시작하면 어떤 말을 하더라도 부정하지 말고 이야기의 중간을 자르지 말고 들어준다. 당연히 해야 할 행동으로 바뀌도록 하거나 어느 특정한 행동으로 깨우쳐 주려고 내방자의 「숨겨진 곳을 살피는」 일은 없어야 한다.

내방자는 문제점이나 비건강한 행동을 살피고 있다고 느끼면, 그 화제로부터 피하려고 한다. 지적받지 않기 위해서 거짓말을 하거나, 자신을 숨기고, 갑자기 태도를 바꾸어버린다. 특정한 행동이나 병에 집착하지 말고 그 사람의 인생이나 살아가는 가운데에 무엇을 중요하게 여기며 살아갈 것인가를 아는 시각이 필요하다.

상대의 이야기를 거울처럼 비춰준다

상대의 이야기를 짧은 말로 거울과 같이 비추고 반영시켜 간다. 구체적으로는 언급한다면 상대가 이야기한 핵심어를 반복하거나 내용을 조금씩 요약하는 기법인데, 이를 카운셀링 용어로 「수용」이라고 말한다.

핵심어란 이야기 중심이 되는 단어이다. 상대가 몇 번이나 반복 사용하는 단어, 감정을 표현하는 단어, 그 사람의 독특한 표현 등이다.



요약은 조금씩 한다. 이야기가 바뀔 때에는 지금까지의 이야기를 정리·요약한다. 내방자는 자신이 사용한 핵심어나 반복되는 내용을 들으며 자신이 말한 것과, 생각했던 것에 대하여 느껴가게 된다. 「내가 그런 말을 했다」, 「그렇게 생각했다」라고 내방자가 답답하거나 놀라는 태도를 흔히 볼 수 있다.

거울의 역할로서 상대의 이야기를 반복하거나 요약할 때 주의할 점은 자신의 판단을 염두에 두고 상대의 이야기를 듣는 것이다. 상대의 이야기를 듣고 있으면 듣는 쪽의 생각이나 상상, 판단이 자연히 풍부해지는데 그것은 보건관리자 자신의 것이다. 이 때 보건의료종사자로서의 생각이나 의견은 나중에 신뢰관계가 생기고 나서 천천히 소개하고, 상대가 생활하고 있는 세계, 가치관, 상황을 상대가 어떻게 취하고 판단하고 있는가 등에 있어서 방문자가 말하는 단어를 반복하면서 듣는다.

깨우침을 촉진하는 질문

적절한 질문도 일깨워 주는데 도움이 된다. 질문에는 세 가지 종류가 있는데, 하나는 상대의 이야기 속에서의 추상적인 단어나 애매한 표현에 대하여 확인하는 것이다. 질문에 답해 가면서 바로 전에 있었던 사항을 확인하거나 평소 자신의 태도를 살펴본다. 또 하나는 행동에 뒤따르는 감정이나 생각을 들어보는 질문이다. 세 번째는 적극적으로 입장을 바꾸거나 장래의 일, 행동에 얽혀진 최초의 경험 등을 묻는 질문이다.

세 번째의 적극적인 질문은 거울에 비춰진 자신에게 초점을 맞추어 생각하는 작업이라고도 말할 수 있다. 충분히 내방자 자신의 태도가 거울로 반영되지 않으면 효과가 없으며, 상대와의 신뢰관계가 생기지 않으면 불유쾌한 생각이 들 수도 있다.

다음 호에서는 구체적인 대화 가운데서 핵심어를 반복하는 방법, 요약하는 방법, 질문의 방법, 구체적 질문에 등을 소개하고자 한다. **▶▶▶**

