

## 무엇을 질문할 것인가?

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)

건강상담을 받고자 방문자가 찾아왔을 때, 언뜻 머리에 떠올려야 하는 핵심 질문이 있다. 예를 들어 ‘고혈압’인 사람에게는 어떻게?.....’ 빈혈이 있다고 하면? ‘금해야 하는 질문요점’을 들 수 있다.

이것은 질병의 유무나 긴급성을 판단하는데 있어서 중요한 점검항목이다. 상태를 파악하기 위해서는 「5W1H」에 입각하여 언제부터, 어디가, 어느 정도로 또는 어느 빈도로, 어떤 종류의 증상이, 동반하는 증상은, 치료경험이나 기왕력은, 알레르기의 유무, 가족의 질병, 유전의 유무 등을 묻게 된다. 이에 덧붙여 수면시간·식사·운동·기호품과 같은 생활습관, 그 사람의 행동 등 모두가 해당된다. 질병에 대한 사정과 함께 그에 따른 행동지시가 요구되는 상담에서는 대단히 효과적이다.

그러나 기업 내에서 이루어지는 건강상담에서는 방문자의 모두가 보건관리자에게 질병여부를 확인하고자 오는 것만은 아니다. 자신의 생활을 되돌아보고, 깨닫고, 스스로 행동을 선택할 목적으로 상담을 하는 경우가 많으며, 그러한 상담에서는 위와 같은 질문으로만 대화가 이루어지지 않는다. 또 점

검항목을 묻는 질문은 보건관리자 측이 주도권을 잡기 쉽고, 방문자가 자유스럽게 대화를 이어가기 어렵워진다. 그렇다면 문제는 상담 중에 어떤 것을 질문해 볼 것인가 하는 점이다. 이번 호는 이 점에 대하여 소개하고자 한다.

### ..... 질문하는 내용

무엇인가를 깨닫도록 도와주는 질문에는 세 종류가 있다. 하나는 상대의 대화 속에서 추상적인 단어나 애매 모호한 표현에 대하여 확인하는 일이다. 이때 상담자는 질문에 응답해 가면서 직전에 나는 이야기를 스스로 재확인하거나 일상 속에서의 자신의 태도를 살펴보게 된다.

또 하나는 행동에 뒤따르는 감정이나 생각을 들어보는 질문이다.

그리고 세번째는 적극적으로 입장을 바꾸어 보거나 장래의 일과 행동에 관련되는 최초의 경험 등을 묻는 것이다. 세번째의 적극적인 질문은 일상 속의 자신을 충분히 되돌아 본 후 거울에 비춰지는 자신에게 초점을 두어 생각해 보도록 하는 것과 같다. 이 경

우는 충분히 자신의 자세를 되돌려 거울로 비춰지지 않으면 효과가 없다. 그리고 상대와의 신뢰관계가 이루어지지 않으면 자칫 불쾌감을 유발하는 수도 있다. 그러므로 먼저 확인하는 질문 또는 그에 따른 내면을 묻는 질문으로 시작하게 된다.

### 질문 내용에 따른 분류

#### ① 확인하는 질문

대화의 내용이나 상황을 확인하는 질문

#### ② 내면을 묻는 질문

방문자의 내면, 즉 감정, 의식, 사고를 들여보는 질문

#### ③ 적극적인 질문(적극적인 기법)

지금까지와 다른 시각에서 생각해 돌이켜 보도록 하는 질문

### 확인하는 질문

확인하는 질문은 방문자 자신이 이미 알고 있는 사항을 질문하는 것이나 마찬가지로인데, 이것은 일상사 가운데 습관화되어 있는 것을 대답하는 가운데에서 일상적인 행

동을 재확인 해 가는 것이다. 방문자가 추상적인 표현이나 애매 모호한 표현으로 말했을 때 ‘~~~라고 하는 것은?’, ‘~~~는 구체적으로 무엇? 이라고 하는 형태로 질문하는 것이다. 추상적인 표현이나 애매 모호한 표현의 예는 ‘괜찮다’라든가 ‘여러 가지, 상당히, 때때로, 언제나’ 등이 있다.

저, 이, 그 등의 대명사나 주어(주어가 빠져 대화가 혼란해지는 일이 흔히 있다)를 확인하는 일도 중요하다. 보건관리자 자신이 사물에 대한 이해력이 뛰어나다는 점을 알려주고 싶어서 애매 모호하게 말한 대명사만으로 알아들었다는 표현을 할 필요는 굳이 없다. 사람은 서로 생활도 사고도 다르기 때문이다.

‘이런 경우일 때는 이런 생각을 하게 되는 것이다’라는 식으로 결정해 버리지 말고, ‘어떤 일입니까?’, ‘그것은 어떤 의미입니까?’ 하고 상담자에게 확인을 한다. 사물의 이해력이 나쁠 정도라고 생각되는 쪽이 오히려 이야기를 정확하게 들을 수 있다는 점을 명심하자. 확인의 예와 그렇지 않은 예를 살펴보자.

사용하는 사람에 따라서 단어의 의미는

### 〈방문자의 이야기를 확인하는 예〉

방문자	면접자의 나쁜 예	면접자의 좋은 예
혈압약을 먹으면 어떨까요?	어떻든 간에 혈압약은요 평생 먹지 않으면 안되는 거예요.	어머, 무슨 일입니까?
대화의 중요성을 알았습니다.	그래요, 알게 됐습니까?	어떻게 중요함을 알았습니까?

미묘하게 달라지는 것이긴 하다. 그렇다해도 먼저 앞서서 ‘어떤 의미입니까?’ 라고 묻게 되면 귀찮게 느껴진다. 그래서 우리가 방문자의 대화속 단어에 대하여 흔히 하는 질문의 예를 들어보자.

〈확인을 위한 질문 예〉

방문자의 단어	질문
걱정이다. 불안하다. 신경쓰인다.	무엇이, 어떻게 된 일에 대해서
혼란스럽다.	무엇을
알고 싶다. 말을 들었다.	누구에게, 무엇을
아프다. 화가 난다.	어떻게
구토증이 있다. 눈이 아파다.	어느 때에
관계있을까.	무엇과의 관계
슬프다.	무엇이, 어느 때에
중요하게 여기고 싶다.	무엇을(누구를)

... 내면을 들여보는 질문

어떤 상황이나 행동 등이 뜻밖에 표출되는 상황이 있다. 이런 걸로 드러난 상황에 대해, 이어진 기분의 변화, 행동할 때의 생각이나 사고, 행동을 일으키게 되는 의사나 감정은 무엇인지 확인해 보면 무의식적으로 해왔던 일이나 감정 등에 대하여 깨닫게 되는 경우가 흔히 있다. 그렇지만 오랜 동안 습관화된 것은 생각나지 않는 일도 흔히 있다.

내면을 들여보는 방법에 자신의 건강(질병)문제를 본인이 어떻게 생각하고, 어떻게 받아들이고 있는가 본인의 견해를 묻는 것이 있다. 이러한 질문은 방문자가 자기분석을 탐구하게 한다. 실제로는 상담 중에 내

면이나 견해를 묻는 이러한 방식의 질문, 즉 ‘어떻게 생각하는가’ ‘어떠한 의견을 갖고 있습니까’ 하고 돌연 묻게 되면 ‘갑자기 그런 것을 물으면……’ 하고 방문자가 당황한다. 그리고 자신의 기분이나 생각을 평상

시 별로 이야기하지 않는 사람에게는 다소 저항적 일수도 있다. 더욱이 보건관리자와의 신뢰가 이루어지지 않으면 좀처럼 이야기하기 어려운 것이다. 그래서 실제로 내면을 물을 때는 상황이나 사실관계, 행동 등의 외면적 이야기에 부수되는 형태로 묻는 것이 좋다.

구체적으로는 ‘어떤 기분이었습니까’, ‘어째서 그러한 것을 해보려고 생각한 것입니까’, ‘무엇을 계기로, 그러한 습관이 몸에 붙은 것입니까’ 등으로 질문한다. 건강문제에 대한 본인의 견해를 묻는 방법을 참고로 살펴보자.

... 적극적인 질문

적극적 기법이란 상담자가 자기 분석을 탐구한다거나 목표 설정 또는 행동선택을 할 때 보건관리자가 적극적으로 개입해 가는 방법을 총체적으로 일컫는다. 그 가운데에서 질문의 형태를 취하는 데에는 피드백법, 해석법, 논리적 귀결법, 직면화 대결이 있다.

이러한 질문은 신뢰관계가 형성되어 있지 않으면 효과가 없다. 잘못 사용하면 오히려

## 〈본인의 견해를 묻는 방법〉

### 1. 질병을 찾는 방법

- ① '○○이라는 질병이다.'라고 말했을 때 생각했습니까?
- ② '병원(진료소, 상담실)에 가십시오'라고 말했을 때 어떤 기분이었습니까?
- ③ 오늘 고혈압은 160~92인데 이 수치가 당신에게 높은 편입니까? 아니면 낮은 편입니까?
- ④ 당신의 증상은 지금까지와 비교해서 어떤 점이 다릅니까?

### 2. 질병에 미치는 영향

- ① 질병이 유발된 점에 대하여 걱정이나 신경 쓰는 일이 있습니까. 있다면 어떤 일입니까?
- ② 검사수치가 높게 나와 불안이나 곤란에 빠진 일이 있습니까? 있다면 어떤 일입니까?
- ③ 쉽게 피로해지는 증상이 당신 생활에 어떤 영향을 주고 있습니까?
- ④ 눈이 쉽게 피로해지면 어떤 면에서 부적절함을 줍니까?
- ⑤ 질병으로 인해 생활상 변화가 있었던 것은 무엇입니까?

인간관계가 손상된다. 적극적인 질문은 지금까지 없었던 시각을 제시해 준다. 그렇다고 해서 인식을 촉진시키는 보다 쉬운 방법이나 관계를 파괴하면서까지 이 방법을 쓸 필요는 없다.

피드백법, 해석법, 논리적 귀결법, 직면화 대결의 해석과 사용법을 소개하는데는 지면상 제한되므로, 여기에서는 자기결정을 촉진시켜 가는 방법을 소개하고자 한다.

또 한가지는 건강상담 중에 언제, 어떻게 질문을 만들어 갈까 하는 점이 주안점이라 생각한다. 실제로 상대의 이야기를 들어가면서 '다음에 어떤 질문을 할까' 하고 생각하다 보면 상대의 목소리가 귀에 들어오지 않게 된다. 그래서 보건관리자가 이야기해 갈 때는 결국 방문자의 이야기를 요약하거나

정리해 나갈 때에 질문을 만드는 것이 효과적이다. 이 경우 상대의 이야기를 요약해 가면서 함께 질문하는 방법에 대하여는 다음 호에 소개한다. **▶▶▶**

