

환자를 위한 건강상담기법

-사례 중심



김 은 지

경기도 고혈압·당뇨병 광역교육센터
아주대학교 예방의학교실

차례

- 건강상담은 왜?
- 변화단계
- 동기유발/동기강화 상담
- 5A's
- 환자 사례
- 마무리

건강상담은 왜?



상담이란?

- 상담은 상담자와 내담자 사이의 언어적, 비언어적 커뮤니케이션
- 합리적으로 설득함으로써 심리적 변화를 이끌고, 궁극적으로 행동 변화를 하도록 하는 것이 목적
- 상담자는 내담자의 말을 경청하고 이해함으로써 바람직한 행동변화를 유도하는 과정



건강상담이란?

- 건강상담이란 개인의 건강 및 신체기능 향상을 도모하는 것 뿐 아니라 질병발생을 예방하고 진행을 악화시키는 다양한 접근법과 구체적 방법을 의미
- 건강증진상담이란 생활양식과 건강행동을 향상시키기 위하여 건강증진 전문가에 의해 제공되는 건강상담(Donnelly, 2003)



건강상담이란?

- 건강증진상담이란 건강생활실천 상담을 의미
- 금연, 식습관, 규칙적 신체활동, 절주, 피임방법 실천 등의 건강관련 행동을 채택, 변화, 유지할 수 있도록 도와주는 활동



건강 상담의 필요성

- 주요 사망원인이 급성질환에서 만성질환으로 변화하면서 생활양식(lifestyle)을 바꾸거나 건강한 생활습관을 실천할 필요성이 증가됨
- 심뇌혈관질환의 예방과 관리를 위한 생활습관 실천의 필요성 증가



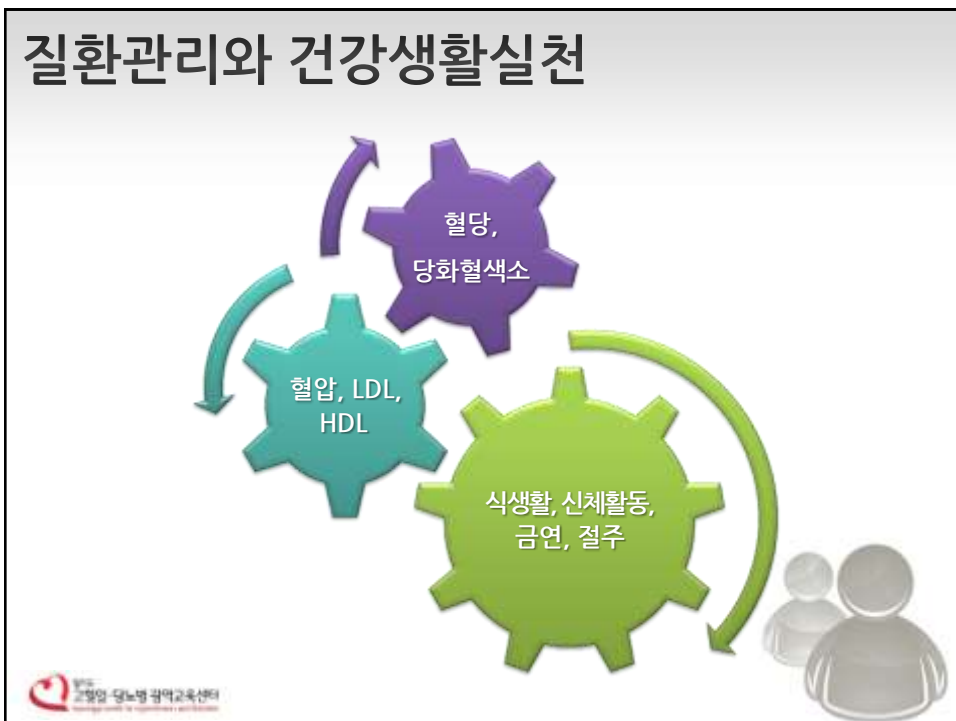
고혈압과 건강생활실천



당뇨병과 건강생활실천



질환관리와 건강생활실천



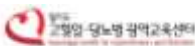
그런데...

- 52세 남성, 기혼, 최근 건강검진에서 혈압이 150/110, 병원에서 고혈압 진단 받고, 보건소 교육을 추천하여 방문. 흡연(1일 1갑), 과체중, 취미는 프로야구 시청, 운동은 거의 하지 않음. 심장질환을 앓은 적은 없으나 아버지가 심장마비로 60세에 사망
- 꾸준한 약 복용과 함께 금연, 꾸준한 운동, 식사조절(지방섭취 & 나트륨 섭취 제한)을 제안
- 환자 : 하루 2갑 피우는 데도 건강한 사람이 많으므로 금연할 생각이 없다고 주장



그런데...

- 64세 기혼 여성. 50대에 고혈압 진단을 받고 약을 먹고 있으나 혈압이 잘 조절되지 않음. 비 흡연, 아버지가 고혈압과 심장질환을 갖고 있었음. 정상체중, 하루 30분-1시간 정도 산책. 평소 고기를 좋아하고, 본인은 평소 짜게 먹는 편이 아니라고 생각함. 반주를 즐기며 막걸리는 술이 아니라고 생각함
- 식생활진단 결과 식습관의 변화와 절주를 제안
- 환자 : 고혈압은 약을 잘 먹으면 조절할 수 있으며, 자신은 술을 많이 마시는 게 아니라고 생각

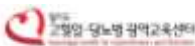


그런데...

- 62세 기혼 남성. 40대에 고혈압 진단을 받고 약을 먹고 있으나 혈압이 잘 조절되지 않음. 하루 2갑 흡연. 뇌졸중으로 쓰러져 얼마 전 수술을 받았으나 수술에서 깨어나자마자 담배부터 찾음. 과체중에 스트레스 심하고 잦은 음주
- 꾸준한 약 복용과 함께 금연이 우선적이며, 운동 & 식사관리(절주 포함)가 필요하다고 제안
- 환자 : 여러 번 끊으려고 해봤는데 결국 모두 실패... 이제는 담배를 끊으라고 주위에서 이야기 듣는 것 자체를 스트레스로 생각. 다른 것은 다 해도 술과 담배는 포기 못한다고 이야기



WHY?



Because...

- 소통이 제대로 이루어지지 않았기 때문
- 소통이란...
 - NOT One way information delivery
 - BUT Two way communication



Because...

- 타이밍(Timing)의 문제...
 - 시스템의 문제(행정, 기다리는 다수의 사람들, 효율적 운영 등)
 - (상담자는) 받아들이는 사람의 **준비 상태**에 대한 고려를 해야...



Because...

- '바람직한 건강행동' 으로 변화하기 위한 준비(혹은 시도 여부)는 개인에 따라 다르며, 개인 내에서도 시간에 따라 달라지기 때문
- 즉, 행동의 변화는 어느 날 갑자기 발생하는 것이 아니라 **변화의 단계(stages of change)**를 거치는 것



변화단계



변화단계



그림. 규칙적 운동실천의 변화단계



변화단계

표. 변화단계의 개념

변화 단계	특 징
계획 전 단계 (고려 전 단계)	- 향후 6개월 내 변화할 의도 없음 - 흡연을 하고 있으며 6개월 내 금연 의향 없음
계획 단계 (고려 단계)	- 향후 6개월 내 변화할 의도 있음 - 흡연을 하고 있으며 6개월 내 금연 의향 있음
준비 단계	- 1개월(30일) 내 변화할 의도 있음 - 1개월(30일) 내 금연 실천을 계획하고 있음
행동 단계	- 변화를 실천한 지 6개월이 되지 않았음 - 금연을 시작한 지 6개월이 되지 않았음
유지 단계	- 변화를 실천한 지 6개월 이상 되었음 - 금연을 실천한 지 6개월 이상 되었음



변화단계

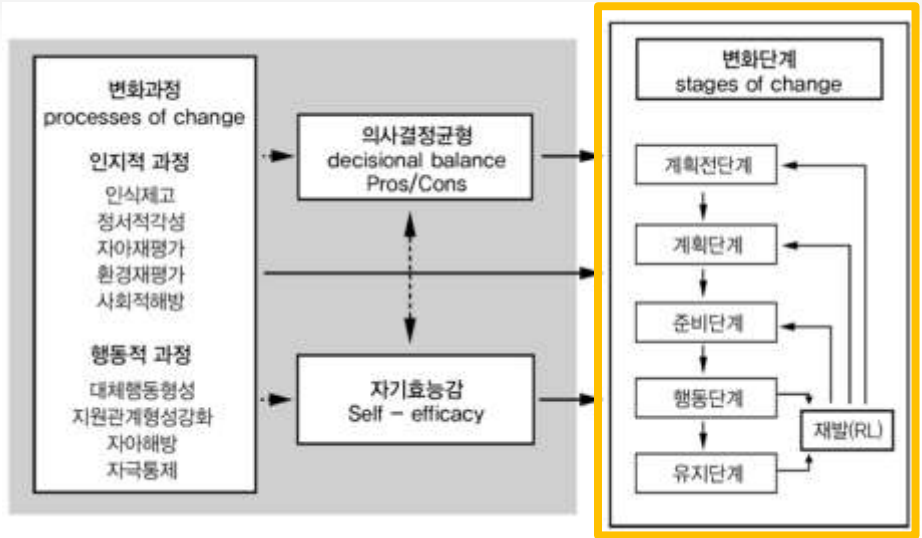


그림. 범이론적 모형

의사결정 균형 (의사결정 저울)



동기유발상담



동기유발/동기강화 상담

- 동기유발 상담(동기강화 상담)은 계획 전 단계부터 유지단계까지의 진행을 도움
- 특히 계획 전 단계 및 계획 단계에 있는 대상자들을 상담할 때 적용할 수 있는 탁월한 교육기법
- 계획 전 단계의 사람들은 변화에 대한 준비가 되어 있지 않으므로 실천하는 데 도움이 되는 메시지나 기술을 필요로 하지 않음
- 계획단계의 사람들은 변화할 것을 고려하고는 있지만 아직 실천에 대한 준비가 되어 있지 않으므로, 변화를 시작해야 한다고 강제적인 유도를 하면 저항하게 됨



동기유발 상담의 근본적 접근 방법

협동정신

내담자의 관점을 존중하고 내담자와 파트너 정신으로 해나가는 것
상담자는 내담자를 억지로 변화시키기 보다는 변화하도록 분위기를 조성함

유발성

변화에 대한 동기는 내담자의 내면에 내재되어 있다고 봄
내담자의 느낌, 관점, 인생 목표, 가치관을 이용하여 내담자의 변화동기를 강화함

자율성

상담자는 내담자에게 스스로 자신의 일을 선택하고 결정할 수 있는 선택의 자유권과 능력이 있다고 생각하고, 그렇게 말함. 이 선택 자율권을 촉진시킴

동기유발 상담의 원칙 : R.U.L.E.

• R :

• U :

• L :

• E :



R : Resist the Righting Reflex

• 내담자 : 하루에 2갑 정도 담배를 피웁니다. 어떨 때는 3갑도 피우고요.

• 상담사 :

• 내담자 :



U: Understand patient's motivations

• 이해할 것

– 흡연자의 관심, 가치관, 동기부여에 대해 관심을 가진다.

• 높일 것

– 내담자 스스로 현재의 상황과 행동변화를 위한 동기부여 정도가 얼마나 되는지 인식할 수 있게 해야

• 물어야 할 것

– “왜 변화(금연)를 하려고 하는지 (동기를) 물어도 될까요?”

– “금연을 하기 위한 구체적인 계획과 방법이 있나요?”



L: Listen to your patients

- 경청은 매우 복잡하고 미묘한 고도의 기술
- 경청은 내담자를 파트너로 삼기 위한 가장 중요한 부분
- 내담자의 말을 중간에 끊지 않고 잘 들어야



E: Empower your patient

- 내담자가 건강을 위해서 할 수 있는 방법에 대해 조언하기
- 내담자 스스로 답을 알고 있는 경우가 많다!
- 지지하라!
 - 변화는 가능하다!!!
 - 자신의 힘으로 과거와는 다른 건강과 삶을 꾸려나갈 수 있다!!!



변화 대화 이끌어내기

- 내담자는 상담 중에 ‘본인이 진심으로 했던 말’의 경우, 더 잘 지키는 경향이 있음
- MI의 중요 목표는 내담자가 변화해야 하는 이유를 분명하게 말할 수 있도록 도와주는 것
- 이것은 내담자가 ‘양가감정’을 겪고 있을 때 특히 중요함



변화 대화 이끌어내기

- OARS : 내담자로부터 변화대화의 언어를 이끌어낼 수 있는 효과적인 방법 (미세기술, micro-skill)
 - Open-ended Questions (열린 질문)
 - Affirmation (인정하기)
 - Reflective Listening (반영적 경청)
 - Summaries (요약하기)



OARS 연습하기(1) - 열린 질문

- 결혼하셨나요?
- 술을 얼마나 자주 드세요?
- 음주량은 얼마나 되세요?
- 오늘 어떠세요?



OARS 연습하기(2) - 인정하기

- 내담자가 '할 수 있다' 는 태도를 형성하도록 돕는 것
 - 내담자가 갖고 있는 강점의 가치를 긍정적으로 진술하는 것
- 알코올중독 치료를 반복적으로 받고 있는 사람이 있다면?



OARS 연습하기(2) - 인정하기

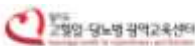
내담자가 '할 수 있다' 는 태도를 형성하도록 돕는 것
내담자가 갖고 있는 강점의 가치를 긍정적으로 진술하는 것

- 태도, 결심이나 목표 대신, 구체적인 행동에 초점을 맞추어 인정하자
- “제가 보니...”라는 표현은 피하자
- 평가보다는 설명에 초점을 두자
- 문제가 되는 영역보다는 문제가 되지 않는 영역에 주의를 기울이자
- 내담자의 잘못된 인생관 대신 자신감을 갖도록 도와주자



반영적 경청의 방해요인 12

- 1) 명령하기, 지시하기, 요구하기
- 2) 경고하기, 주의주기, 위협하기
- 3) 충고하기, 제안하기, 해결책 제시하기
- 4) 논리적으로 설득하기, 논쟁하기, 강의하기
- 5) 도덕적으로 말하기
- 6) 동의하지 않기, 판단하기, 비평하기, 비난하기



반영적 경청의 방해요인 12

- 7) (성급하게) 동의하기, 승인하기, 칭찬하기
- 8) 창피 주기, 조롱하기, 진단명 붙이기
- 9) 해석하기, 분석하기
- 10) 안심시키기, 동정하기, 위로하기
- 11) 질문하기, 시험해 보기
- 12) 철수하기, 주의 분산시키기, 웃음으로 얼버무리기, 주제 바꾸기



동기유발/동기강화 상담 기법



계획 전 단계 & 계획 단계

유형	특성	동기유발/강화 상담 기법	
주저형	<ul style="list-style-type: none"> 흡연의 문제점에 대한 정확한 정보나 결과에 대해 인식하지 못하고 있는 상태 	<ul style="list-style-type: none"> 금연에 대한 의사결정의 자유를 주고, 자연스럽게 변화의 가능성을 검토하도록 유도 	
계획 전 단계	반항형	<ul style="list-style-type: none"> 흡연/금연법에 대한 지식이 많고 금연에 대해 많은 시간과 노력의 투자 경험이 있어 금연에 저항 	<ul style="list-style-type: none"> 금연에 대한 자신의 강한 감정을 표현할 수 있는 자유를 제공. 동시에 에너지를 긍정적인 측면으로 돌릴 수 있도록 유도
	체념형	<ul style="list-style-type: none"> 금연에 대해 포기한 상태 	<ul style="list-style-type: none"> 변화가능성에 대한 희망 제공 및 변화에 대한 장애요인 검토
	합리화형	<ul style="list-style-type: none"> 흡연에 대해 합리화 경향 	<ul style="list-style-type: none"> 공감과 반영적 경청 전략 의사결정균형 훈련. 현 행동의 좋은 점에 대하여 먼저 이야기 하도록 요구

동기유발/동기강화 상담 기법

계획 전 단계 & 계획 단계



유형	특성	동기유발/강화 상담 기법
계획 단계	<ul style="list-style-type: none"> • 흡연의 문제점 인식 및 금연 고려 • 만성적인 계획단계 정체 가능성 	<ul style="list-style-type: none"> • 과거 금연 시도 경험 평가 • 흡연 위험 및 금연 혜택 인식 강화 • 개인의 생리상태와 연관된 정보 제공 • 경험, 피드백, 이중적 반영, 지지, 자기효능감 향상 전략

동기유발/동기강화 상담 기법

준비단계

유형	특성	동기유발/강화 상담 기법
준비 단계	<ul style="list-style-type: none"> • 가까운 미래에 금연 실천 준비 	<ul style="list-style-type: none"> • 금연 약속에 대한 강도 평가 • 금연 실천 및 장애요인 대처 계획 • 내담자의 의견 존중, 부적절한 대처방안에 대한 부드러운 주의 제공

동기유발/동기강화 상담 기법

행동단계 & 유지단계

유형	특성	동기유발/강화 상담 기법
행동 단계	<ul style="list-style-type: none"> 금연을 실천하기 시작 	<ul style="list-style-type: none"> 금연노력에 대한 공표, 금연계획에 대한 외부의 인정, 사회적 지지 획득, 자기효능감 강화, 금연실천에 대한 모니터링 지원
유지 단계	<ul style="list-style-type: none"> 금연유지를 위해 최선의 노력 	<ul style="list-style-type: none"> 재 흡연 예방을 위한 전략 설정 재 흡연 상황을 배움의 기회로 유도



준비단계 이후의 또 다른 전략?

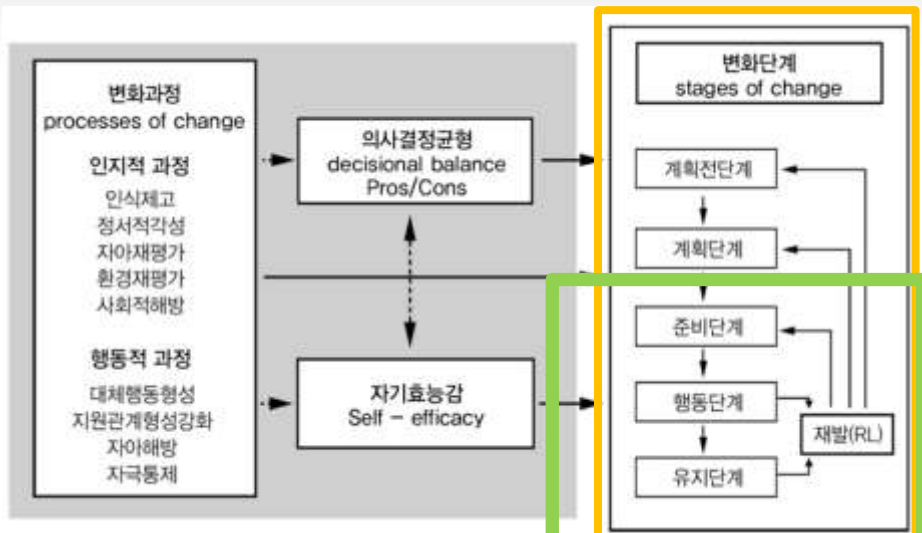
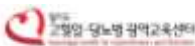
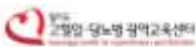


그림. 범이론적 모형



5 A's

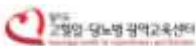


5A's

(The 5 A's framework for brief behavioral change counselling)



- 의사의 금연상담 전략으로 개발 (National Cancer Institute)
- The U.S. Public Health Service는 일차의료현장에서 행해지는 금연 상담을 포함한 다양한 영역의 행동변화상담에 5A's 전략을 적용, 효과성 발표



5A's

(The 5 A's framework for brief behavioral change counselling)

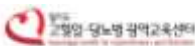
- Ask : 흡연, 음주, 신체활동, 식습관 관리에 대한 질문하고 기록
- Advise / Alert :
- Assess
- Assist
- Arrange



5A's

(The 5 A's framework for brief behavioral change counselling)

- Ask :
- Advise / Alert :
 - 건강의 위험에 대한 구체적인 정보를
 - 간단하게 & 환자에게 적합한(맞춤형의) 조언을 하고
 - 도움을 줄 수 있는 정보를 줄 것
- Assess
- Assist
- Arrange



5A's

(The 5 A's framework for brief behavioral change counselling)

- Ask :
- Advise / Alert :
- Assess : 변화할 준비가 얼마나 되었는지 & 변화에 대한 정보를 얼마나 믿고 있는지 평가
- Assist
- Arrange



5A's

(The 5 A's framework for brief behavioral change counselling)

- Ask :
- Advise / Alert :
- Assess :
- Assist : 변화에 대한 계획을 세우고 **행동기술**을 습득하고 성공할 수 있다는 **자신감**을 갖도록 도울 것
- Arrange



5A's

(The 5 A's framework for brief behavioral change counselling)

- Ask :
- Advise / Alert :
- Assess :
- Assist :
- Arrange : 지속적인 상담을 위해 다음 약속 잡기.
계획을 수정하는 것을 돕고, 필요하다면 (다른) 전문가(전문기관)을 소개



5A's : 금연

(The 5 A's framework for brief behavioral change counselling)



5A's : 절주

(The 5 A's framework for brief behavioral change counselling)



환자 사례



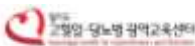
환자 사례 (1)

- 52세 남성, 기혼, 최근 건강검진에서 혈압이 150/110, 병원에서 고혈압 진단 받고, 보건소 교육을 추천하여 방문. 흡연(1일 1갑), 과체중, 취미는 프로야구 시청, 운동은 거의 하지 않음. 심장질환을 앓은 적은 없으나 아버지가 심장마비로 60세에 사망
- 꾸준한 약 복용과 함께 금연, 꾸준한 운동, 식사조절(지방섭취 & 나트륨 섭취 제한)을 제안
- 환자 : 하루 2갑 피우는 데도 건강한 사람이 많으므로 금연할 생각이 없다고 주장
- 변화단계는?
- 주요 상담전략은?



환자 사례 (2)

- 64세 기혼 여성. 50대에 고혈압 진단을 받고 약을 먹고 있으나 혈압이 잘 조절되지 않음. 비 흡연, 아버지가 고혈압과 심장질환을 갖고 있음. 정상 체중에 하루 30분-1시간 정도 산책. 평소 고기를 좋아하고, 본인은 평소 짜게 먹는 편이 아니라고 생각함. 반주를 즐기며 막걸리는 술이 아니라고 생각함
- 식생활진단 결과 식습관의 변화와 절주를 제안
- 환자 : 고혈압은 약을 잘 먹으면 조절할 수 있으며, 자신은 술을 많이 마시는 게 아니라고 생각
- 변화단계는?
- 주요 상담전략은?



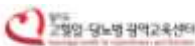
환자 사례 (3)

- 62세 기혼 남성. 40대에 고혈압 진단을 받고 약을 먹고 있으나 혈압이 잘 조절되지 않음. 하루 2갑 흡연. 뇌졸중으로 쓰러져 얼마 전 수술을 받았으나 수술에서 깨어나자마자 담배부터 찾음. 과체중에 스트레스 심하고 잦은 음주
- 꾸준한 약 복용과 함께 금연이 우선적이며, 운동 & 식사관리(절주 포함)가 필요하다고 제안
- 환자 : 여러 번 끊으려고 해봤는데 결국 모두 실패... 이제는 담배를 끊으라고 주위에서 이야기 듣는 것 자체를 스트레스로 생각. 다른 것은 다 해도 술과 담배는 포기 못한다고 이야기
- 변화단계는?
- 주요 상담전략은?



환자 사례 (4)

- 43세 기혼 여성. 건강검진 결과 당화혈색소 6.3% , 공복혈당 118mg/dL, 평소 치킨&맥주를 즐기고 고기를 좋아하지만 신체 활동도 좋아해서 1주일에 3일 하루 1시간 이상 동네 공원을 걷고 있음
- 병원에서 식사관리를 하도록 권하였으나 아직 당뇨병은 아니니 괜찮다고 생각, 그러면서도 걱정이 되어 평소 알고 지내는 보건소 간호사에게 상담을 청하였음
- 변화단계는?
- 주요 상담전략은?

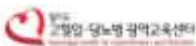


마무리



언어적 의사소통에서 고려할 점

- 내담자의 말을 이해한다
- 내담자의 말을 이해하거나 동의하고 있다는 인상을 준다
- 이전에 상담한 내용과 연계해서 대화한다
- 내담자가 잘못 알고 있는 것은 정확하게 알도록 해준다
- 내담자가 편히 이야기할 수 있는 분위기와 격려를 해준다
- 간접적인 표현보다는 정확하고 분명한 방식으로 상담한다



비언어적 의사소통의 중요성

- 인간은 전적으로 언어에 의해 커뮤니케이션을 하는 존재가 아니라 모든 감각을 활용할 수 있는 다감각적 존재
- 하루에 말하는 시간은 10-11분, 문장을 말하는 데 소요하는 시간은 평균 2.5초, 의미는 35% 이하이며 65% 이상을 비언어적 형태로 전달 (Budwhistell)
- 전체 커뮤니케이션의 93%가 비언어적 행위에 의해 이루어지며, 비언어적 커뮤니케이션 행위를 통해 전달할 수 있는 표현은 70만 가지 이상 (Mehrabian)



비언어적 의사소통의 중요성

- 의사와 환자 간의 커뮤니케이션에서 의사가 실제로 사용하는 말은 단 7%이며, 목소리 톤이 38%, 신체적 언어가 55% (Mehrabian)
- 신체언어를 통해 의사, 상담사의 진짜 느낌이 쉽게 드러날 수 있으며 이는 환자, 내담자에게 순식간에 부정적인 메시지로 전달될 수 있다
- 신체언어로 감정을 잘 표현하는 의사는 치료의 기술적인 질과 관계없이 환자로부터 (치료 기술에 대한) 좋은 평가를 받는다



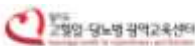
대표적 비언어적 의사소통 : 동작언어

- 얼굴 표정
- 눈 맞춤
- 몸 동작 (몸 기울이기, 손 내젓기, 팔짱 끼기, 다리 꼬기 등)
- 신체접촉 (악수, 포옹, 팔짱 끼기, 어깨에 손 두르기, 어깨 두드리기, 어루만지기, 건드리기 등)



건강상담은?

- Where?
 - 보건소 (상설교육 / 이동교육)
- Where ?
 - 교육 중, 교육 전, 교육 후, 기타...
- Who ?
 - 환자 (고혈압 / 당뇨병 / 기타...) / 위험군
- What?
 - 질환교육 or 영양교육 or 운동교육 중 관리가 잘 되지 않는...
 - 흡연, 음주, 바람직하지 않은 식습관, 바람직하지 않은 신체활동과 관련된 행동을...
- How?
 - (자발적으로) 변화시키기 위한 것



좋은 건강상담이란...

- 지름길보다는 돌아가는 길
- 효율보다는 효과
- 결과보다는 과정



좋은 상담자란...

- 과정의 중요함을 알고
- 성급하게 결론 내리지 않고
- 작은 일에도 칭찬하며
- 환자 스스로 결정하고 행동할 수 있도록 용기를 주는 사람



감사합니다



- 수정된 강의PPT는 교육 후 경기도 고혈압·당뇨병 광역교육센터 홈페이지 (www.gghealthnet.com) / 교육자료 게시판에 업로드 될 예정입니다