

학습자료 (원활한 의료 커뮤니케이션)

1차시. 병원 조직과 커뮤니케이션

*병원조직의 목표설정

- 목표의 우선순위를 정하는 것은 자원의 희소성 때문이다.
- 병원은 시장상황을 면밀하게 분석하여 경쟁 우위를 확보할 수 있는 것부터 선택해야 한다.
- 리더 혼자서 독단적으로 목표를 정하는 것보다는 병원의 직원과 고객을 참여시키는 것이 효과적이다.

*계속성 유지

- 조직의 장기적 속성을 나타낸다
- 사람은 바뀌어도 조직은 늘 일정한 목표를 달성하고자 한다
- 조직의 계속성을 유지하기 위해서는 의사결정 체계의 확립이 필요하다.

*조직의 목표 설정 시 우선 순위를 정하기

- 자원의 희소성 때문에 우선 순위를 정하는 문제가 발생한다.
- 시장의 상황을 면밀하게 분석해야 한다.
- 조직의 직원과 고객을 참여시켜 정하는 것이 바람직하다.

*조직의 목표를 달성하기 위한 상호작용

- 조직의 목표는 개인의 목표와 관련이 있다.
- 좋은 커뮤니케이션을 통해 원활한 협력이 이루어진다.
- 목표를 성공적으로 달성하기 위해서 효과적인 커뮤니케이션 시스템이 필요하다.

*조직 목표와 커뮤니케이션

- 조직구성원들의 행동이 목표 지향적이지 못하면 조직은 발전을 가져오지 못하거나 해체될 수 있다.
- 병원이 목표를 설정할 때에는 병원의 직원과 고객을 참여시키는 것이 효과적이다.
- 조직에서의 효과적인 조정과 통제는 관리자가 수준 높은 커뮤니케이션 능력을 발휘할 수 있을 때 가능하다.

2차시. 보건 커뮤니케이션의 배경과 이론

*보건커뮤니케이션의 핵심적 특징

- 보건 의료 커뮤니케이션에서 청중은 핵심주역으로서 적극적인 존재이다.
- 청중의 욕구에 반응할 전략과 계획이 표현되어야 한다.
- 다양한 보건커뮤니케이션은 다양한 학문영역에 기초하고 있다.

*보건 커뮤니케이션과 관련된 최근 쟁점

- 생물테러리즘의 위협
- 보건 커뮤니케이션과 관련된 최근쟁점으로 의료소비자 역량강화, 전염성 질환의 유행, 과학 기술의 발전으로 인한 E-건강출현, 생물테러리즘의 위협 등을 들 수 있다.

*건강신념 모델

- 교육적 접근방법을 통한 지식습득이 변화를 초래한다는 내용이며, 권고된 행동의 부정적 양상보다는 행동변화의 이점에 대한 인식이 필요하다는 내용의 이론

3차시. 보건 커뮤니케이션의 실제와 적용

*공신력

- 초기 공신력과 최종 공신력의 차이를 파생된 공신력이라고 한다.
- 최종 공신력이 가장 중요하며, 초기 공신력보다 높아야 한다.
- 공신력은 전문성, 신뢰성, 선의, 호감도, 유사성, 매력 등 청중의 지각과 관련이 있다.

*강연의 주제를 설정할 때 고려해야 하는 것

- 연설자의 지식과 경험
- 청중의 관심거리
- 행사의 목적과 상황

*건강 캠페인의 개념과 특징

- 흡연, 알코올, 비만, 약물중독, 마약 등 현대인들의 심각한 건강관련 문제들이 지속적인 증가율을 보이고 있다.
- 일반인을 상대로 자발적인 태도 변화를 유도하기 위한 공익 건강 캠페인의 중요성이 커지고 있다.
- 건강 캠페인은 많은 대중을 대상으로 예방적인 접근을 강조한다.

*공중 보건 커뮤니케이션에서 화자의 공신력

- 청자로 하여금 화자의 말을 믿게 하는 화자의 속성을 의미한다.
- 전문성과 신뢰성은 공신력의 기본 요소이다.
- 유사성과 매력, 호감도 등도 공신력의 기본 요소가 될 수 있다.

*문화와 보건커뮤니케이션

- 의료와 관련해서 문화에 대한 이해가 부족하면 언어와 행위를 잘못 해석하게 되어 해로운 결과를 가져올 수 있다.
- 질병으로 인한 감정들, 그리고 사람들이 그 감정을 표현하는 방식도 사회적, 문화적 요인들에 의해 영향을 받는다.
- 문화의 축적성, 상징성, 공유성, 보편성, 다양성이 문화의 속성이다.

4차시. 커뮤니케이션의 중요성

***커뮤니케이션의 목적과 내용**

- 명령-관리자가 조직의 목표를 달성하도록 부하직원에게 영향력을 행사하는 것.
- 보고- 지시에 대한 부하직원의 피드백
- 감정의 표현- 의사소통 시에 사람들은 인간관계에 대한 감정을 표현한다.

***커뮤니케이션에서 만들어지는 메시지의 세가지 요소**

- 새로움
- 중요성
- 강도

***커뮤니케이션의 정의와 목적**

- 커뮤니케이션은 사회적 관계 속에서 목표달성을 위한 정보나 아이디어의 전달과정이다.
- 메시지는 사람들을 주목하게 만드는 커뮤니케이션의 알맹이다.
- 주제, 답변, 반응의 기대 등을 포함할 때 진정한 의미의 메시지이다.

***커뮤니케이션의 기능**

- 조직내 불만이 있더라도 공식적, 비공식적 커뮤니케이션 통로를 통하여 털어버림으로써 불만을 해소할 수 있다.
- 커뮤니케이션을 조직내 인간관계를 원활하게 한다.
- 커뮤니케이션은 조직이 달성하려는 목표와 방침을 구성원에게 전파한다.

***커뮤니케이션의 중요성**

- 경영자는 각자의 역할에 맞는 커뮤니케이션을 제대로 해주어야 한다.
- 경영자가 구성원 각자의 행동에 대하여 정확한 피드백을 할 수 있어야 병원운영이 원활하다.
- 커뮤니케이션은 조직 속에서 구성원들의 역할관계와 상호관계를 유지시켜준다.

5차시. 커뮤니케이션의 방법

***구두 커뮤니케이션**

- 가장 많이 사용하는 커뮤니케이션의 방법이다.
- 빠른 시간에 수정이 가능하다.
- 신속하게 전달될 수 있다.

***비언어적 커뮤니케이션**

- 얼굴 표정은 어떤 의미를 전달한다.
- 대화 시의 억양은 메시지를 간접 전달할 수 있다.
- 상대방에게 호감을 주는 몸동작이 있다.
- 대화 중에 하는 손짓과 몸짓은 비언어적 요소이다.
- 언어적 커뮤니케이션은 비언어적 커뮤니케이션을 수반한다.

- 효과적인 커뮤니케이션은 언어와 비언어적 요소를 적절하게 배합하는 것이다.
- 비언어적 커뮤니케이션은 문화와 매우 밀접한 관련이 있다.

*비언어 커뮤니케이션의 유형

- 언어적 커뮤니케이션은 반드시 비언어적 커뮤니케이션을 수반한다.
- 대화 중의 손짓, 몸짓이 비언어적 요소이다.
- 언어적 커뮤니케이션을 통해 사고와 판단을 배우지만, 비언어적 커뮤니케이션을 통해 느낌, 감정을 익힌다.

*텔레커뮤니케이션을 효과적으로 사용하기 위한 올바른 방법

- 의료환경에 적합한 텔레커뮤니케이션 기기를 개발하고 선택해야한다.
- 텔레커뮤니케이션 사용은 편리성, 신속성, 매출의 증대를 가져올 수 있다.
- 기기를 사용하는 예절에 대한 교육을 철저히 해야한다.

6차시. 다양한 커뮤니케이션의 기술

*문서 커뮤니케이션의 핵심기술

- 간결함이 최선이다.
- 미사여구를 생략하고 장황한 것을 요약한다.

*말하기의 기술 중에서 말의 리듬

- 중요하여 강조할 부분에서는 말을 강하고 높게 한다.
- 씩씩이 말하는 것보다는 말의 여백을 잘 이용한다.
- 말의 리듬은 말하기의 기술에서 아주 중요하다.

*보고서 작성방법

- 제목은 구체적으로 간단하게 쓴다.
- 검토결과 및 제안은 꼭 실행하도록 제안하고 싶은 점을 1~2 쪽 정도로 정리한다.
- 참고자료는 보고서의 신빙성을 높이는 데 효과적이다.

7차시. 의료 커뮤니케이션의 과정과 장애

*커뮤니케이션의 전달과정과 그 내용

- 해독- 의도된 의미를 해석하는 것이다.
- 전송- 메시지가 송신자로부터 수신자로 전달된다.
- 부호화- 송신자가 전달하려는 내용을 이해 가능한 형태로 변환시키는 과정이다.
- 피드백- 송신자의 생각이나 아이디어가 원래의 의도대로 성공적으로 전달되었는지를 점검하는 것이다.

*효과적인 커뮤니케이션을 이루기 위한 개선방향

- 상대방과의 차이점을 인정한다.
- 목적에 맞는 메시지의 내용을 구성한다.
- 상대방의 이해도를 높일 수 있는 전송 수단을 선택한다.

8차시. 의료 커뮤니케이션의 형태

*개인 의료커뮤니케이션의 기술

- 전달 내용을 사전에 정확하게 정리한다.
- 의도한 내용을 정확하게 말한다.
- 직설적으로 말하기 곤란할 때는 공감할 수 있는 비유를 사용한다.

*비공식적 커뮤니케이션을 통해서 전달되는 내용

- 개인 신상에 관한 사항
- 결정되지 않은 급여 지급에 관한 사항
- 명확하지 않고 애매모호한 사항

*의료시장 변화에 따른 대외적 커뮤니케이션

- 잘 구축된 마케팅 체계와 촉진시스템을 갖추 것이 요구된다.
- 홍보 부서를 병원장의 직속 기관으로 두는 것은 효과적이다.
- 병원을 둘러싸고 있는 공중환경의 변화에 효과적으로 대응한다.

9차시. 성공적인 의료 커뮤니케이션

*병원에서 환자에게 효과적으로 반응할 수 있는 커뮤니케이션

- 환자의 말을 적극 수용한다.
- 환자와 커뮤니케이션 시 환자를 잘 관찰한다.
- 환자에게 평가할 수 있는 기회를 준다.

*의료커뮤니케이션을 위한 올바른 태도

- 내 주장이나 방식대로만 커뮤니케이션을 하려고 하면 안된다.
- 환자의 상태에 따라 단어의 선택에 세심한 주의를 기울인다.
- 의료진과 환자 상호간에 긍정적인 태도를 갖는다.

*환자와 의료진 사이에서 일어나는 차이점

- 의료진은 환자에게 영향을 미치려고 한다.
- 의료진은 환자쪽에 잘못이 있다고 생각하여 환자의 기분을 상하게 만든다.
- 의료진은 환자의 병을 고쳐준다고 생각하고, 환자는 고객이기 때문에 당연하다고 생각한다.

*환자와 커뮤니케이션을 할 때 치명적인 실수가 되는 사항

- 환자와 친숙해지면 환자를 굳이 배려할 필요없이 편하게 말해도 된다.

10차시. 효과적인 의료 커뮤니케이션

*커뮤니케이션을 효과적으로 유도하기 위한 개선방법

- 과정보다는 결과를 중시한다
- 격려보다는 지시를 주로 한다
- 개인적 성향을 우선시한다

*환자와의 올바른 커뮤니케이션을 위해서 노력해야할 사항

- 명확하게 표현하도록 노력한다
- 의료대화에 적절한 구성을 항상 염두에 둔다
- 말만 하는 것이 아니라 듣기도 잘하도록 한다

*병원 경영자들이 고객만족 경영을 실천하기 위한 노력

- 내부 구성원들과의 충분한 대화가 필요하다.
- 때때로 내부 구성원들과 일대일 대화를 시도한다.
- 직원들의 관심사항, 희망사항을 적극 청취한다.

11차시. 의료현장에서의 커뮤니케이션 I

*회진

- 모든 입원 환자들에게 가장 중요한 대화이며 의사와 얘기할 수 있는 거의 유일한 기회이며, 환자들은 특히 지금까지의 검사에 대한 소식과 앞으로의 치료와 예후에 대한 설명을 듣길 기대하는 커뮤니케이션

*회진 커뮤니케이션

- 모든 입원환자들에게 가장 중요한 대화이다.
- 회진시에 의사가 개방형 질문을 많이 할수록 환자가 말하는 시간이 길어진다.
- 회진을 통해서 환자들은 검사에 대한 소식과 앞으로 치료에 대한 설명을 듣길 기대한다.

*효율적인 회진 대화 시 내

- 환자의 현재 컨디션에 대해 질문한다.
- 환자에게 질문하도록 격려한다.
- 언제 새로운 소식을 들을 수 있는지 얘기한다.

*사회적 병력

- 병력조치에서, 환자가 어떤 관계를 맺고 사는지, 어떤 직업을 가졌는지, 부모와 자녀와 관련해서 언급할 얘기가 있는지를 묻는 것

*환자 정보 관리에 대한 설명

- 환자의 주관적인 정보에는 환자의 마음, 기분, 가치관이 포함된다.
- 환자의 객관적인 정보에는 환자의 가족력, 입원기간, 검사 결과, 합병증, 진료 경비가 포함된다.
- 병 의원의 진료과 사이에 환자 정보를 교환할 수 있어야 한다.

12차시. 의료현장에서의 커뮤니케이션 II

*위임하는 의료에서 자신이 결정하는 의료로의 변화에 대한 설명

- 의사가 환자를 존중하는 자세로 대한다.
- 환자가 치료여부를 결정하도록 돕는 의료를 말한다.
- 진료정보의 공개를 전제로 한다.

*환자의 프라이버시 엄수

- 많은 관련자들이 정보를 공유할수록 더욱 중요시된다.
- 정보 공개의 권리는 정보 공개 거부의 권리도 보장한다.
- 의료의 기본적인 윤리 원칙에 따른 것이다.

*자신의 커뮤니케이션 스타일 점검

- 정보수집형-질문을 거듭하여 요점을 정리
- 분석 정밀조사형 - 확인을 반복하여 문제를 탐구
- 설명 해설형 -폭넓은 질문으로 반복하여 재촉

*의료상담 도입기

- 인사를 나누고 서로의 이름을 확인한다.
- 환자의 기분을 누그러뜨리고 긴장을 풀어준다.
- 처음에는 열린 질문으로 진찰 목적을 묻는다.

13차시. 의료현장에서의 커뮤니케이션 I

*비언어적 커뮤니케이션

- 표정, 자세, 태도, 복장 등은 비언어적 요소이다.
- 목소리의 어조나 억양은 준언어적 커뮤니케이션이다.
- 비언어적 커뮤니케이션에서는 의사의 자세와 시선이 중요하다.

*공감

- 진찰하는 의사가 고통을 느끼고 있는 환자의 기분을 있는 그대로 받아들여 이해하고 환자에게 자신의 느낌을 말로 전하는 커뮤니케이션 방법

*환자별 대인적 상담의 방법

- 수다스런 환자는 이야기를 경청하고 요약 확인하는 방법으로 상담한다

- 기대가 높은 환자는 검사와 진단에 대해 올바르게 설명한다
- 의사에게 화를 내는 환자는 공감의 말로 환자의 괴로움을 정당화해준다

*대인적 의료상담 중 고령자에 대한 태도

- 개인적인 차이가 큰 편이다.
- 커뮤니케이션의 저해 요소가 보일 수 있다.
- 난청, 실어증상, 치매, 기억장애 등이 올 수 있다.

*수다스런 환자를 대응할 때의 올바른 방법

- 수다스런 환자는 마음껏 이야기하면 심리적인 정화작용을 얻을 수 있기 때문에 환자 이야기를 경청하는 자세가 필요하다.
- 환자의 이야기를 요약, 확인하는 기술을 사용한다.
- 진단결과를 간단하게 전하면서 투약, 재진일 결정에 시간을 확보한다.

14차시. 설득의 커뮤니케이션

*설득의 커뮤니케이션을 위한 방법

- 설득을 하기 전에 상대방을 이해시켜라
- 눈으로 이야기해라
- 상대방의 이야기를 잘 들어주어라

*액티브 리스닝 기법

- 맞장구를 쳐 주면서 상대방 이야기의 요점을 추가하여 말한다.
- 이야기를 잘 듣고 있음을 나타낸다.
- 이야기를 다른 방향으로 돌리거나 상대방에게 더 다가갈 때에도 효과적이다.

*설득의 기본 원칙

- 생각한 다음에 이야기하는 습관을 들인다.
- 상대방의 존재를 인정한다.
- 표현은 가급적 간결하고 짧게 한다.

*상대방의 마음을 여는 커뮤니케이션

- 강요는 반발을 부른다.
- 상대방의 마음을 열기위해서는 열심히 질문을 한다.
- 상대방의 이해를 돕기 위해 사례를 들어 이야기하거나 상대방이 흥미를 가지고 있는 일과 연관시켜 설명하면 효과적이다.

15차시. 세일즈 커뮤니케이션 I

*세일즈 커뮤니케이션 과정

- 고객이 염려하는 바를 찾아내서 충분한 대화를 나눈다

***리스크 커뮤니케이션의 기본 전략**

- 과학적 전문가를 활용한다.
- 커뮤니케이션 전문가를 선정한다.
- 신뢰성 있는 정보를 활용한다.

***의사-간호사 간의 커뮤니케이션**

- 의사는 의학지식이 풍부하다는 장점이 있지만 독선에 빠지기 쉽다는 단점이 있다.
- 의사는 환자를 진찰하지만, 환자를 종합적으로 볼 수는 없다.
- 간호사는 의사가 모르는 환자의 정보를 많이 접할 수 있다.

***팀 진료의 의미에서 의사의 바람직한 자세**

- 모든 스텝들을 파트너라고 생각한다.
- 의사의 방침이나 지시 내용에 대해 스텝들이 이해할 수 있도록 한다.
- 의사로서의 장단점과 간호사로서의 장단점을 제대로 파악한다.

16차시. 세일즈 커뮤니케이션 II

***고객에게 반론할 때의 화법**

- 상대방이 자신과 의견이 다르다는 사실을 먼저 인정한다.
- 고객이 한 말을 곧바로 부정하는 것이 아니라, 일단 상대가 한 말을 긍정하는 자세가 필요하다.
- 공이 경사면을 구르며 방향을 조금씩 바꾸듯이 이야기의 흐름을 천천히 돌린다.

***상대방의 의견을 거절하거나 부정할 때의 화법**

- 의견을 받아들일 수 없을 때에는 거절 의사를 확실하게 표현한다

***상대방의 거절에 대처하는 방법**

- 상대방이 흥미를 느끼지 못할 때는 심하게 밀어붙이지 않는다.
- 내용에 대해 정확하게 전달했는지 파악한다.
- 상대방이 거절하는 진짜 이유를 찾는 데서 부터 시작한다.

***세일즈 커뮤니케이션에서 활용하는 고객응대 화법의 기본 테크닉**

- 회피법 - 타이밍에 주의하여 슬쩍 받아넘긴다
- 전환법 - 화제를 바꾼다.
- 예시법 - 사례를 든다.
- 선공법 - 예상되는 질문에 먼저 이야기한다.

***일반적인 고객불만의 원인**

- 고객과의 충분한 커뮤니케이션의 부족

- 고객의 요구를 정확하게 파악하지 못해서
- 인식된 서비스 품질의 수준 이하

***병원 내에서의 불만 고객 응대 방법**

- 환자의 사소한 불평도 들어준다.
- 적극적인 경청으로 환자의 내면을 이해하도록 한다.
- 불평을 충분히 들어주고 성급히 방어하지 않도록 한다.

17차시. 갈등 해결 커뮤니케이션

***최고경영자로서 병원장의 역할**

- 조직에 대한 진단자
- 조직의 위기 관리
- 조직을 둘러싼 환경 분석

***지시를 할 때 고려해야할 사항**

- 부하직원의 이해 수준을 고려한다.
- 지시 내용을 이해할 수 있도록 명료하게 설명한다.
- 업무의 우선순위를 정하고 수행할 시기를 정한다.

***병원 노사 갈등의 해결을 위한 노력**

- 시대변화에 부응할 수 있는 합리적인 노사관계가 필수임을 인식한다.
- 노사 간에 수평적 커뮤니케이션을 활성화한다.
- 노사 간에 평소 협력관계를 이루도록 한다.

***병원 노사 갈등**

- 병원경영자들은 근로자를 조직 운영을 위한 사업 파트너로 생각하고 상대방의 존재를 존중하는 자세를 확립해야 한다.
- 경영자는 평소부터 수평적 커뮤니케이션을 활성화하고 근로자들의 입장을 이해하려고 노력해야 한다.
- 끊임없는 대화를 통해 사용자와 근로자간에 이해의 폭을 넓혀야 한다.

18차시. 프레젠테이션

***비주얼 자료를 만들 때**

- 바로 파워포인트로 만들기보다는 연습장에 연필로 그려보는 것이 효과적이다.

***병원 내 프레젠테이션**

- 최근 병원에서 의사들은 컴퓨터를 통해 다양한 계층의 환자들에게 실제 그림을 보여주면서 질환에 대한 설명을 하고 있다.

- 프레젠테이션을 할 때는 정중한 옷차림으로 비언어적 커뮤니케이션 요소에도 신경쓴다.
- 병원의 고객은 단순히 환자를 넘어 관련 정부기관 (보건소 등), 공급업자, 금융기관, 지역주민 협의회 및 소비자 단체 등이 될 수 있다.

*자신감

- 프레젠테이션의 성공 요소
- 큰 소리, 밝음 음성, 명료한 말끝처리, 미소

*병원 내, 외적으로 프레젠테이션을 할 때 필요한 사항

- 대상이 누구인가 확인해야 한다.
- 사전에 프레젠테이션 연습을 하여 개선과정을 거친다.
- 주변적인 설명보다는 본론에 강조점을 두고 설명한다.

*아이컨택

- 핵심인물의 반응을 지속적으로 살피면서 이야기하고 자신감 있고 신뢰감 있는 눈빛을 핵심 인물에게 전달할 수 있어야 한다는 것