제1장

직장 예절과 커뮤니케이션



학습목표



-직장예절의 중요성을 인식하고 실행할 수 있다.

-직장예절의 기본은 커뮤니케이션이라는 점을 이해하고 설명할 수 있다.

-상황에 따른 다양한 예절의 방법을 익히고 수행할 수 있다.

-직장에서 예절 커뮤니케이션을 수행함으로써 고객만족 제고에 기여할 수 있다.

제1절 직장 예절의 의의와 중요성

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 직장이란 무엇인가?

- 개인 각자가 맡은 일을 수행하며 하루 중 대부분의 시간을 보내는 일터(work place)로 인식된다.
- 인간은 **직장을 통하여 자신의 경제적 안전을 추구**하는 것은 물론이고 자기계발과 인생의 보람을 위한 **자아실현을 추구**하며, 참된 의미의 행복을 실현하려고도 한다.
- 나이, 학력, 사고방식 등 다양한 연령과 계층의 사람들이 모여 **상호 협력**하면서 그 **조직의 목적을 달성**하기 위하여 일하는 곳이다.

★ **직장인은 평소 언행(言行)을 조심하고, 합리적이고 능률적으로 업무를 처리해야 한다.**

제1절 직장 예절의 의의와 중요성

1. 직장이란 무엇인가?

❖ 직장 분위기(organizational climate)란?

☞ 조직이 주어진 환경에 적응하는 과정에서 형성된 자체의 독특한 체질로써 구성원들의 행동에 중요하게 영향을 미치는 동시에 구성원들의 행동 또한 조직의 분위기에 영향을 미치는 상호보완적인 종합적인 개념이다. 이는 **사풍(社風, ethos)**이라고도 한다.

★ 직장 분위기의 시대적 변화

- 자기희생적
- 조직 우선의 전통적 사고

->

- 개인의 능력 및 창의력 존중
- 도전의식 등의 강조

제1절 직장 예절의 의의와 중요성

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 직장예절의 의의

★ 모든 기업은 고객만족경영에 초점을 두고 있다!

- 만족(satisfaction)이란?

: 어떤 대상이 주체의 마음에 드는 것

☞ **칸트(E. Kant)의 세 가지 만족의 대상**

감각적인 자극으로 쾌적한 것, 이성적으로 좋은 것 또는 유용하여 만족스러운 것, 아름다운 것을 직면함으로써 갖게 되는 만족

제1절 직장 예절의 의의와 중요성

2. 직장예절의 의의



☞ 예절은 모든 사회에서 생활방식이나 사고방식, 그리고 사회풍조에 따라 고유하게 발전해서 사회에 질서가 유지되도록 하는 기능을 한다.

"직장에서 예절을 지키지 않을 경우,
그렇지 않은 사람들로부터 배척당할 수 있다!"

제1절 직장 예절의 의의와 중요성

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 직장예절의 의의

★ 예절은 형식을 잘 갖추는 것으로부터 출발해야 한다.

동양의 예절	서양의 예절(=에티켓)
나이가 많거나 지위가 높은 상사에게 존댓말	어떤 규칙이나 법칙이 엄격하게 정해져 있지 않음
허리를 구부려서 정중하게 인사	상사에게 경쾌하고 가벼운 인사

☞ 서양문물에 익숙한 신입사원이나 직장 초년생들은
상사의 가치관을 잘 분석하고 대응할 줄 아는 지혜가 필요하다.

"동양의 예절이나 서양의 에티켓에는 모두 상대방에 대한 배려의 마음이 깔려 있다"

제1절 직장 예절의 의의와 중요성

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 직장예절의 중요성



☞ 병원의 경우, 보건의료인들은 환자의 불안을 최소화시킬 수 있는 **설명의 기술**을 갖추고 있을 것이 요구되는데, 그 첫 번째가 바로 예절이다.

☞ **그 사람의 말이나 태도가 불손하다면 환자의 불안감은 분노로 바뀌고 그 병원이 제공하는 의료서비스도 불신한다.**

"예절(禮節) 없는 진실은 통하지 않는다!"

인 사 예 절

(핵심은 좋은 첫인상입니다!)

7초내 첫인상 평가

다시 회복하는데 2시간

좋은 첫인상은 사회생활의 기본

제1절 직장 예절의 의의와 중요성

3. 직장예절의 중요성



★매슬로우의 욕구 5단계 이론

인간은 기본적으로 5가지의 욕구를 단계적으로 충족시키려는 의지를 갖고 있다.

☞ 2000년대 이후 한국인들은 경제적인 부는 어느 정도 달성하고 있기 때문에, 이제는 누구든지 타인으로부터 존경을 받고자 하는 욕구로 충만해 있다. (예: 학생인권선언)

"어떤 서비스든지 그 출발점은 상대방을 존중하는 태도여야 할 것이다."

제1절 직장 예절의 의의와 중요성

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 직장예절의 중요성



★매슬로우의 욕구 5단계 이론

"인간은 기본적으로 5가지의 욕구를 단계적으로 충족시키려는 의지를 갖고 있다. "

① 생리적 욕구

② 경제적 욕구

③ 사교적 욕구

④ 존경 욕구

⑤ 자아현실 욕구


고차원
욕구의 발달
2차적 욕구
1차적 욕구
자아 실현의 욕구
존경의 욕구
애정의 욕구
안전의 욕구
생리적 욕구
자기 완성, 삶의 보람
승인, 존경, 지위, 영예
애정, 친화, 소속감
위험 · 고통으로부터의 회피, 안정
식욕, 성욕, 수면, 배설, 활동

매슬로의 욕구의 5단계

제1절 직장 예절의 의의와 중요성

3. 직장예절의 중요성

★ 병원의 핵심 인력인 의사들이 환자를 대하는 태도와 환자의 인식 사이에는 큰 갭이 존재한다.

☞ 예를 들어 한 연구에 의하면, 의사들이 환자를 정중하게 대한다는 인식은 5점 만점에 평균 3.94점인데 반하여 환자들은 평균 3.55점으로 인식하는 것으로 조사되었다.

제1절 직장 예절의 의의와 중요성

3. 직장예절의 중요성



☞ 오늘날 병원에서 환자에 대한 예절이 많이 나아지고 있다고는 하지만 환자들의 눈 높이에는 미치지 못하고 있어 불만족을 낳는 원인이 되고 있다.

☞ **병원에서 보건의료인들은 인사하기부터 타 서비스업체(예: 항공사, 백화점, 호텔)에 비해 미약하고, 또 실질적인 교육이 제대로 이뤄지는지도 의문이다.**

제1절 직장 예절의 의의와 중요성

3. 직장예절의 중요성

★ 인사는 상대방에 대하여 기본적으로 '환영합니다'라는 뜻을 내포하고 있다.

- 보건의료인들의 환자에 대한 인사 예절은 환자들이 이와 같은 느낌을 받을 때까지 숙달되도록 훈련이 이뤄져야 한다.

제1절 직장 예절의 의의와 중요성

3. 직장예절의 중요성



☞ 병원들이 앞장서서 의사를 비롯한 전체 구성원들에 대하여 적극적인 예절교육을 시키지 않는 한 병원의 고객만족 점수는 개선되기 어렵다.

제2절 직장 예절과 인간관계

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

● 직장인들은 왜 예절교육을 받아야 하나?



☞ 요즘 젊은 세대들은 인사하기에 익숙하지 않으며 윗사람과 대화하는 방법도 교육되어 있지 못하다는 말을 듣는다.

☞ 이는 가정교육에서부터 학교교육 및 사회교육에 이르기까지 좋은 인간관계를 맺기 위한 예절교육에 전반적으로 문제가 있다는 것을 단적으로 드러내고 있다.

제2절 직장 예절과 인간관계

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

● 직장 내 구성원 간, 고객과의 바람직한 인간관계를 갖기 위해 필요한 예절교육은 무엇인가?

1. 남을 도와주려는 마음을 갖도록 한다.
2. 평소 자기관리(self-control)를 잘 하도록 한다.
3. 평소에 자기 노출을 잘 할 수 있도록 한다.
4. 자신이 먼저 상대방에 말을 건네고 인사해야 한다.
5. 모든 일에 정성을 다함으로써 주위에 신뢰를 쌓도록 한다.

제2절 직장 예절과 인간관계

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 직장 내 인간관계

1) 동료와의 인간관계

가. 늘 자기 책임을 다한다.

나. 항상 회사 전체를 생각하고 행동한다.

다. 보다 많은 사람들과 넓게 교제한다.

라. 곤경에 빠졌을 때 서로 돕는다.



제2절 직장 예절과 인간관계

1. 직장 내 인간관계

2) 상사와의 인간관계



가. 상사의 업무와 그의 성격을 잘 이해한다.

나. 상사의 업무를 자진해서 보좌한다.

다. 기분 좋게 지시를 따른다.

라. 상사의 프라이드를 손상시키지 않도록 한다.

1. 직장 내 인간관계

3) 후배와의 인간관계



가. 자기의 사고방식을 분명하게 알린다.

나. 후배의 업무와 성격을 이해한다.

다. 편애하지 않는다.

라. 거만하게 굴지 않는다.

마. 후배가 어려움에 처하면 기꺼이 도와준다.

제2절 직장 예절과 인간관계

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 인간관계의 개선 방안

1. 자연스럽게 행동한다.
2. 인내심을 가지고 시간이 지나기를 기다린다.
3. 성의를 보인다.
4. 좋은 기회를 포착한다.

☞ **끊임없이 성의를 표시하면서 자연스런 태도로 대하면 어느 정도 시간이 흘러 좋은 기회가 반드시 온다.**

제3절 다양한 직장 예절

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 직장에서의 언어예절

병원은 조직 목적상 동료들과는 협동이,
환자들과는 긍정적 상호작용이 중요하다.

☞ **협동**이 깨지면 환자진료에 차질이, **상호작용**을 잘 수행하지 못하면 환자와 마찰을 일으키게 된다. 협동과 상호작용의 수단은 **언어**이다.

★ 그래서 언어예절은 병원에서 이 두 가지를 세우는 기본이다.

제3절 다양한 직장 예절

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 직장에서의 언어예절

❖ 타인과 대화 시 갖춰야 할 9가지의 바른 자세?

☞ **논리의 정연성, 분명한 목소리, 속도, 상대방 이해, 재확인, 상대방에 대한 집중, 상대방을 뚫어지게 바라보지 않음, 상대방이 꺼리는 대화는 하지 않음, 과장된 몸짓언어 사용하지 않음 등**

제3절 다양한 직장 예절

1. 직장에서의 언어예절

★ 언어예절은 상대방에 대한 호칭이다!!

☞ 호칭은 상대방의 자존감이나 사회적 지위감과 연계되어 호, 불호의 감정을 유발시키기 때문에 평소 직원들에게 세밀하게 교육시키고 관리할 것이 요구된다.

☞ 백화점 높임말의 생성 배경에 주목하라.

☞**기본적인 호칭 언어예절의 사용법은?**

제3절 다양한 직장 예절

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 직장에서의 인사 예절

인사는 말이나 행동, 표정, 선물 등의
여러 가지 방법을 통해 이루어진다.

☞ **인사의 주요 기능 : 사람 사이에서 단절감과 소외를 방지하고, 우호감을 조성하고, 상호 연대를 강화시킨다.**

★ 한국에서는 예를 숭상하여 인사법이 복잡하게 발달했다.

제3절 다양한 직장 예절

2. 직장에서의 인사 예절

❖ 인사가 상대방에게 전달하는 메시지는?

☞ 기본은 공경심(**恭敬心**)
:상대방의 존중, 서로 잘해보자는 의욕과 희망을 담고 있음, 좋은 인간관계에 대한 희망의 메시지 포함, 생산적 인간관계의 유지

제3절 다양한 직장 예절

2. 직장에서의 인사 예절

1) 병원에서의 인사의 원칙

가. 고객에 대하여 감사하는 마음을 갖고 한다.

나. 상대를 존중하는 마음을 갖도록 한다.

다. 형식을 갖추는 것도 중요하다.

라. 직장에서 업무의 한 부분이라는 의식을 갖도록 한다.

마. 먼저 보는 사람이 먼저 한다.



병원 직원의 정성과 예절을 갖춘 인사는 심리적으로 위축되어 있는 환자에게 마음의 문을 열게 해 준다. 왜?

2. 직장에서의 인사 예절

2) 인사의 종류

가. 목례

나. 가벼운 인사

다. 보통 인사

라. 정중한 인사

➢ 인사 시 버려야 할 습관은 잠시 망설이는 표정을 짓거나, 고개만 까딱 하고 급하게 지나가거나, 무표정하거나 눈을 맞추지 않고 말로만 하는 경우이다.

3. 직장에서의 전화 예절

❖ 비즈니스 전화통화의 기본

- 기본적으로 자신의 신분을 먼저 밝힌다.
- 전화를 받을 때는 자신이 회사의 대표 브랜드라는 책임의식을 갖고 정중하게 받는다.
- 메모를 하며 통화를 한다.
- 끝낼 때는 마무리 인사를 한다.
- 상대가 윗사람일 경우 상대가 끊은 다음 끊는다.

전화 에절! 기업의 대표이미지 입니다.





제3절 다양한 직장 예절

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 직장에서의 전화 예절

1) 전화 받을 때의 예절

가. 전화벨이 울리면 가능한 신속하게 받는다.

나. 전화 받는 사람의 목소리는 그 회사의 첫인상이라는 인식을 갖는다.

다. 비즈니스 전화 내용은 반드시 메모한다.

라. 전화 받을 사람이 통화 중일 때는 양해를 구하도록 한다.

3. 직장에서의 전화 예절

1) 전화 받을 때의 예절

마. 전화를 받을 사람이 자리에 없을 때는 상대방이 궁금해 하는 사항에 대한 정보를 제공하여 안심시킨다.

바. 통화 중에 부가적인 조치를 취해야 할 때는 상대방에게 최대한 예의를 갖추도록 한다.

사. 전화를 끊을 때는 작별인사를 해야 한다.

3. 직장에서의 전화 예절

2) 전화를 걸 때의 예절

가. 정중하게 인사를 하고 자신의 소속과 이름을 먼저 밝힌다.

나. 전화를 건 이유를 먼저 상대방에게 알리도록 한다.

다. 상대방의 전화 목소리가 안 들릴 때는 솔직히 말해야 한다.

라. 업무 전화는 건 쪽에서 먼저 끊는다.

제3절 다양한 직장 예절

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

4. 직장에서의 복장 예절

- 직장에서 단정한 옷차림과 몸가짐은 업무의 기본으로 취급된다.
- 복장은 전통적으로 조직을 대표하는 문화의 구성 요소 중의 하나이다.
- 복장은 고객에 대한 첫인상을 좌우하는 점에서 중요한 마케팅의 수단이기도 하다.
- 복장은 결국 조직 내외적으로 중요한 인상을 형성하는 요소가 된다.

* 주요 남, 녀 복장 예절



감사합니다

그리고

사랑합니다

제2장

의료커뮤니케이션의 개념



학습목표



-보건의료인들이 환자 대응 커뮤니케이션의 중요성을 이해함으로써 고객에게 만족감을 줄 수 있는 커뮤니케이션을 수행해야 한다는 책임의식을 갖도록 한다.

-조직에서 커뮤니케이션이 갖는 여러 가지 기능과 그에 대한 장애들을 잘 이해하고 익혀서 조직의 목표를 달성할 수 있는 방향으로 커뮤니케이션을 수행할 수 있는 태도와 능력을 갖추도록 한다.

-커뮤니케이션의 핵심이라고 할 수 있는 메시지 구성 방법을 익힘으로써 제한 된 시간에 핵심적이고 설득적인 말을 할 수 있는 능력을 기른다.

제1절 커뮤니케이션의 의의와 목적

1. 의료 커뮤니케이션의 의의

Communication이란? 우리 말로는 “의사소통”

‘다양한 사회적 관계 속에서 목표달성을 위한
정보나 아이디어의 전달 및 이해의 과정’

☞ 단순한 언어의 교환이나 의사의 전달뿐만 아니라 의미의 전달과 함께 그에 대한 **이해, 감정의 교환 : CQ**

제1절 커뮤니케이션의 의의와 목적

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 의료 커뮤니케이션의 의의

★ 조직의 직무활동은 커뮤니케이션의 연속

➢ 상사의 지시와 그에 대한 보고, 동료와의 대화, 회의 시 프레젠테이션, 고객과의 대화 및 설득, 부서간 정보교환 등

☞ 커뮤니케이션이 제대로 이루어질 때 원활한 직무수행이 가능

★ 첨단 기술문명의 발달과 글로벌 추세

➢ 시간과 공간을 초월한 커뮤니케이션이 가능

☞ 통신수단의 발달은 커뮤니케이션 발달에 중요한 영향을 줌

제1절 커뮤니케이션의 의의와 목적

2. 의료커뮤니케이션의 환경

1) 공중(public) 환경 구성 요소
공중의 건강신념, 태도 및 행동, 문화, 나이, 성별, 문명 정도, 그들이 처한 위험요인, 라이프스타일, 사회경제적 요인 등

2) 사회적 환경 구성 요소
그 사회 안에 있는 주요 인물의 신념, 태도 및 실천, 사회적 규범, 사회 구조, 의료 계획 및 수행프로그램 등

3) 정치적 환경 구성 요소
법률이나 정책, 정치적 의지와 책임, 반대세력, 정치적 의제의 수준 등

4) 추천하는 건강행동, 서비스 및 상품의 구성요소
그것으로부터 얻는 이익이나 손실, 위험, 가치의 교환조건, 이용 가능성과 접근성 등

제1절 커뮤니케이션의 의의와 목적

3. 의료커뮤니케이션의 기원

1960년대 ⇒ 의료독백모델(medical monologue model)

1970년대 ⇒ 의료커뮤니케이션이 진료실 밖으로 확대

1980년대 ⇒ 대 국민 설득 의사소통 도입

1990년대 ⇒ 사회적 의료커뮤니케이션 기법의 발달

제1절 커뮤니케이션의 의의와 목적

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 의료커뮤니케이션의 기원

구분	가부장적 모델	환자중심적 모델
질병에 대한 관점	신체기관의 장애, 병리학적으로 변화된 신체 기관의 관점	신체와 심리, 사회적 작용의 조절과정 장애의 관점
환자의 역할	치료의 대상자이며 의사의 지시에 순응	질환의 심리적 측면에 유의
진료	기능 장애의 제거	환자와 공동으로 질환의 의미를 밝혀내고 이해함
진단과정	질환을 의료체계로 이해 가능하고 의사가 치료할 수 있는 증상으로 파악	생의학적 자료, 사회·심리적, 환자의 주관적 자료를 바탕으로 통합적 진단
의사의 역할	환자와 질환에 대해 과학적, 객관적, 감정 중립적으로 대처, 전문가로서 조치를 일방적으로 결정	환자와 관계 형성 주도 감정이입, 환자의 협력자
대화의 유형	단순한 질문과 대답으로 이루어지는 문진으로서의 대화	환자 주도의 대화와 의사의 경청, 의사 주도의 질문과 대답이 통합되는 병립적(竝立的) 대화
대화의 가치	환자 의견, 환자와의 대화는 독립적인 가치가 없음	의료행위에서 대화는 가치를 높이는 핵심 요소

제1절 커뮤니케이션의 의의와 목적

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

4. 의료커뮤니케이션의 활동

보건의료분야 종사자들이 수행해야 할 커뮤니케이션 활동

첫째, 대중이나 지역사회가 건강문제에 대하여 올바른 결정을 할 수 있도록 정보를 제공하고 영향력을 행사

둘째, 건강행동과 관련하여 개인들에게 동기를 부여할 수 있어야 한다.

셋째, 건강을 우선으로 개인의 행동을 바꿀 수 있도록 해야 한다.

넷째, 대중이나 개인이 건강과 관련된 문제에 대하여 충분한 지식과 이해도를 높이도록 하는 것

다섯째, 사람들이 건강해질 수 있다는 자신감을 갖도록 하는 것이다.

제2절 커뮤니케이션의 중요성과 기능

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 의료커뮤니케이션의 중요성

1) 환자와의 관계에 영향

- 고객들의 불편사항 중 많은 부분이 의료진의 커뮤니케이션과 깊이 관련되어 있다.
- 환자의 질문에 대하여 예의 바른 태도로 성심껏 답변해주고, 최선을 다하여 진료하는 모습을 보이며,진정으로 염려해주는 태도와 말을 사용해야 한다.

제2절 커뮤니케이션의 중요성과 기능

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 의료커뮤니케이션의 중요성

2) 조직의 목표달성에 기여

- 커뮤니케이션은 상호관계를 유지시켜주는 집단행동의 중요한 요소이며, 성과에 크게 영향을 미친다.
- 조직이 추구하고자 하는 일이 제대로 수행되도록 하기 위하여 그 **조직과 일의 특성, 자신의 역할에 맞는 커뮤니케이션을** 사용하는 것이 중요하다.

제2절 커뮤니케이션의 중요성과 기능

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 의료커뮤니케이션의 중요성

3) 조직의 성장과 발전에 기여

➢ 조직이 구조적으로 발전하고 사업의 범위가 확장되기 위해서는 그 조직의 구성원들이 거기에 맞는 커뮤니케이션 기술을 가져야 한다.

4) 한자 만족도 제고를 통한 조직의 경쟁력 강화

➢차별화된 고객만족을 목표로 경영자와 모든 직원 사이에 원활한 커뮤니케이션이 이루어져야 한다.

제2절 커뮤니케이션의 중요성과 기능

효과적 의사소통 모델

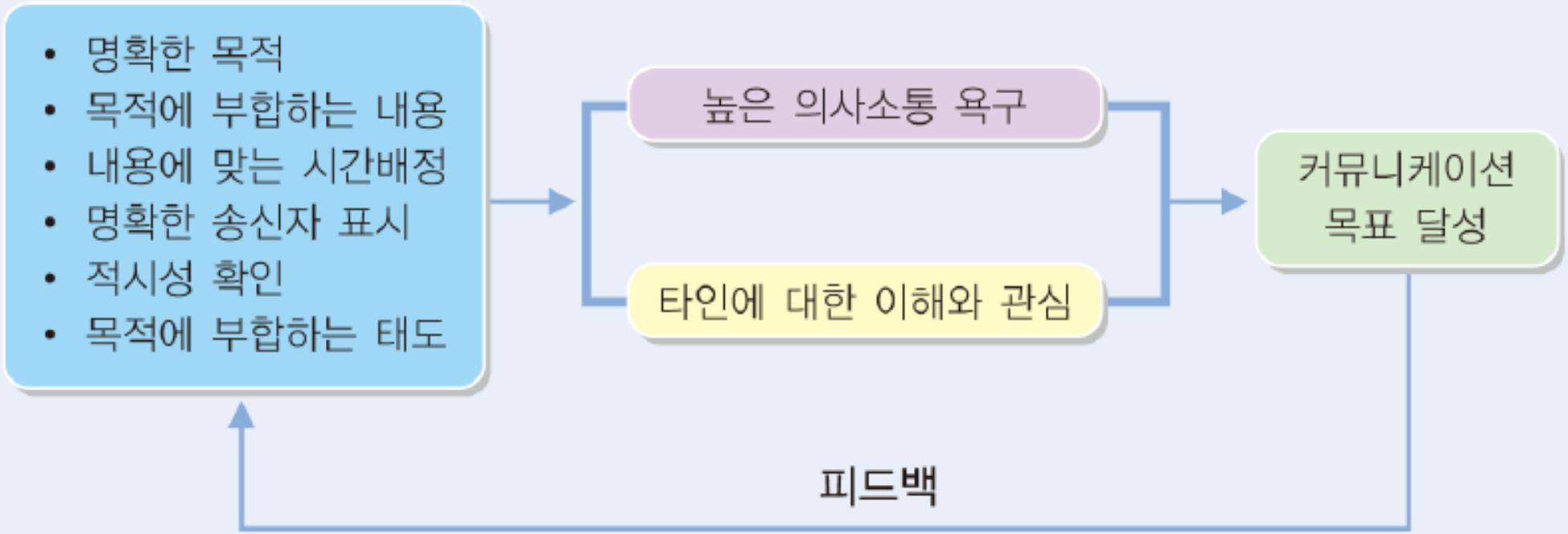


그림 2-1 효과적 커뮤니케이션 모델

제2절 커뮤니케이션의 중요성과 기능

2. 커뮤니케이션의 기능

❖조직의 목표달성을 위해 커뮤니케이션 활용

❖커뮤니케이션이 잘 될 때 일도 성공

❖주요기능의 내용

- 조직의 방침을 조직 구성원에게 전파한다.
- 종업원들의 불만을 제거한다.
- 인간관계를 원활하게 한다.
- 조직 구성원들의 사기를 진작시킨다.
- 협동심을 고취시킨다.

제3절 커뮤니케이션의 과정과 장애

1. 커뮤니케이션의 과정

❖ 소음

의사소통 과정에서 송신자의 본래 생각이나 아이디어가 정확하게 전달되는데 방해를 하는 것 (송신자나 수신자의 지각방어나 방어적 태도, 후광효과(後光效果) 및 주변의 불리한 환경 등). 의사소통 과정에서 소음은 반드시 발생하게 된다.

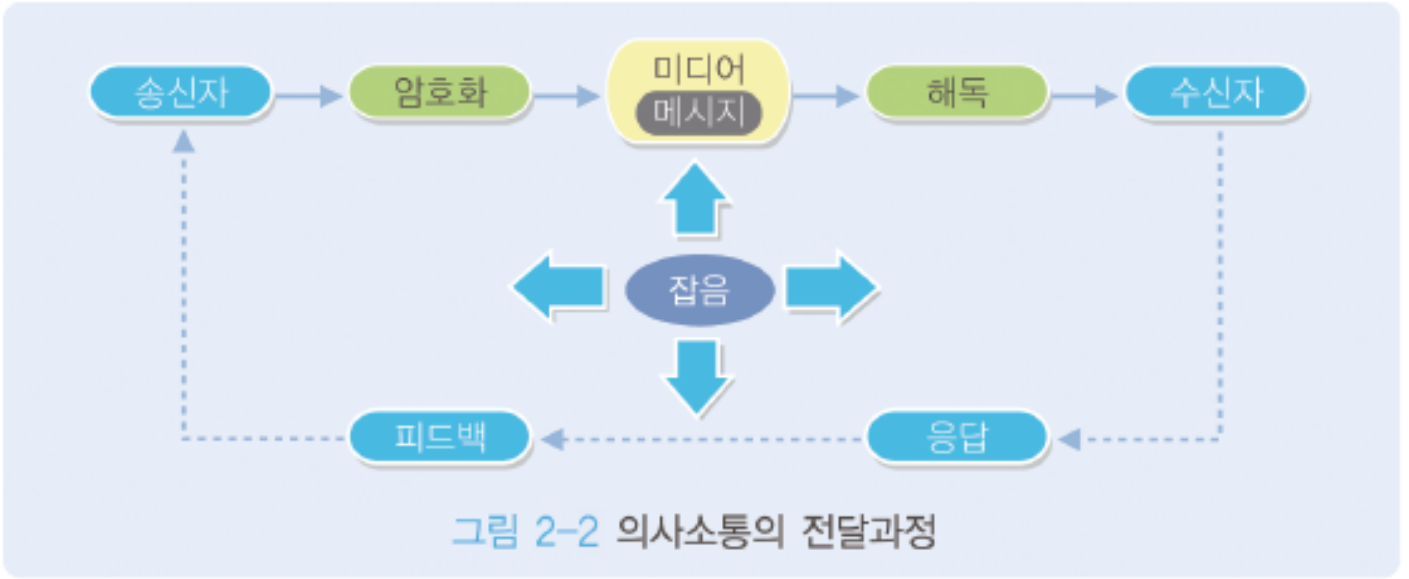


그림 2-2 의사소통의 전달과정

제3절 커뮤니케이션의 과정과 장애

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 커뮤니케이션의 과정

1) 송신자

아이디어를 제공한다든지, 정보를 전하는 등의 의사전달을 시도하는 사람

2) 부호화



송신자가 전달하려는 내용을 전달 가능하고,

이해가 가능한 형태로 변환시키는 과정

제3절 커뮤니케이션의 과정과 장애

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 커뮤니케이션의 과정

3) 메시지 및 미디어/매체

- 전송의 방법
  구두, 문서, 편지, 전화, 라디오 등

☞ 어떤 경우든 의사소통이 성공하고 그 결과 조직의 성과를 높이는 방향으로 전송이 이루어져야 한다.

4) 해독/해석 및 수신자

의도된 의미를 해석하는 것으로, 해독작업이 정확하게 이루어져야 아이디어가 송신자가 의도한대로 정확하게 전파될 수 있다.

제3절 커뮤니케이션의 과정과 장애

1. 커뮤니케이션의 과정

5) 피드백

의사소통의 마지막 과정으로 송신자의 생각이나 아이디어가 원래 의도대로 성공적으로 전달되었는지를 점검하는 것이다.

6) 소음

- 원활한 커뮤니케이션 과정을 방해하는 장애

  물리적 소음, 심리적 소음

☞ **효과적인 커뮤니케이션을 위해서는 소음의 통제가 매우 중요**

제3절 커뮤니케이션의 과정과 장애

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 커뮤니케이션 장애의 원인

1) 커뮤니케이션 능력의 부족

(예) 직장에서 보고서를 만드는 경우

- 작성자 : 작문 능력 필요
- 상 사 : 보고서 해독, 이해능력, 피드백 능력 필요

2) 송신자 및 수신자의 태도

사람들은 선택적 지각 때문에 오류를 범하고,
이런 오류는 직장 내 커뮤니케이션에서도 흔히 발생한다.

제3절 커뮤니케이션의 과정과 장애

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 커뮤니케이션 장애의 원인

3) 조직체계상의 차이

(예) 의사가 간호사에게 존댓말을 쓰지 않는 경우

개인병원 : 간호사가 정겹게 받아들일 수 있다.

vs.

대학병원 : 간호사의 오해를 받을 수 있다.

4) 송신자와 수신자의 지식부족

(예) 행정직원 : 의사의 메시지를 이해하지 못할 수 있다.

의사 : 행정적 절차에 대해 이해하지 못할 수 있다.

제3절 커뮤니케이션의 과정과 장애

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 커뮤니케이션 장애의 원인

5) 상호 커뮤니케이션 욕구간 시간격차

(예) 환자와 의료진간의 커뮤니케이션 욕구에 의한 시간차이로 인해 환자들의 불만이 증가

6) 시간과 정보량의 차이

커뮤니케이션을 해야 하는 당사자들이 시간적 압박, 정보량 과중, 시기적 부적절, 잘못된 경로 선택 등으로 인해 커뮤니케이션의 목표를 달성하지 못할 수 있다.

제3절 커뮤니케이션의 과정과 장애

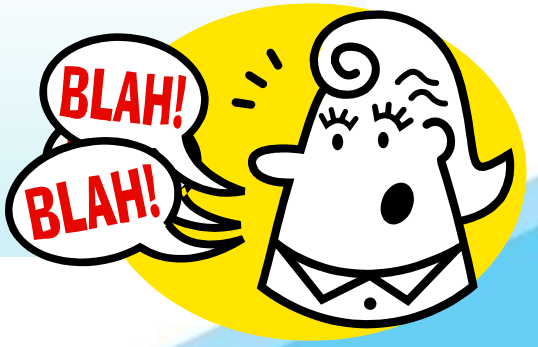
중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 커뮤니케이션 장애와 극복방안

1) 송신자와 관련된 장애

장애요인

- 커뮤니케이션 목적이 분명하지 않은 경우
- 커뮤니케이션 기술이 결여되어 있는 경우
- 타인에 대한 이해력 부족
- 송신자에 대한 신뢰의 부족



제3절 커뮤니케이션의 과정과 장애

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 커뮤니케이션 장애와 극복방안

1) 송신자와 관련된 장애

극복방안

- 분명한 커뮤니케이션의 목적 설정
- 상황에 맞는 언어 사용
- 사전에 상대방에 대해 알고 커뮤니케이션 시도
- 송신자 스스로 신뢰성 회복
- 수신자에게 피드백 요구
- 적절한 매체 사용

제3절 커뮤니케이션의 과정과 장애

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 커뮤니케이션 장애와 극복방안

2) 수신자와 관련된 장애

장애요인

- 상대방에 대한 선입견
- 평가적 성향(타인에 대한 가혹한 평가의 오류)
- 선택적 지각(기호에 따른 지각)
- 피드백의 부족

제3절 커뮤니케이션의 과정과 장애

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 커뮤니케이션 장애와 극복방안

2) 수신자와 관련된 장애

극복방안

- 신속한 피드백
- 상대방의 커뮤니케이션에 대한 평가나 가치판단을 자제
- 커뮤니케이션의 일부에 집착하지 않고 전체적 입장에서 경청하고 이해
- 송신자의 배경과 관계없는 객관적 커뮤니케이션 수행하는 훈련

제3절 커뮤니케이션의 과정과 장애

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 커뮤니케이션 장애와 극복방안

3) 환경과 관련된 장애

장애요인

- 정보과다의 문제
- 시간의 압박
- 커뮤니케이션의 분위기
- 비언어적 매체의 영향
- 어의상의 문제



3. 커뮤니케이션 장애와 극복방안

3) 환경과 관련된 장애

극복방안

- 송신자 및 수신자와 관련된 커뮤니케이션 장애의 극복방안들을 적극 활용
- 상사의 입장에서 환경을 우호적으로 조성

제4절 메시지

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 메시지의 의의

메시지 " 정보 + 아이디어 + 생각"으로 사람들을 주목하게 만들고, 의사소통을 최종적으로 완성시켜 주는 알맹이와 같다.



❖ 메시지의 의미

1) 답변해야 할 과제나 주제가 분명히 나와있다.

✓ 혼자서 말하는 독백은 의사소통이라 할 수 없다.

✓ 주제가 빗나가 있다면 목표로 하고 있는 상대방의 반응을 유도 할 수 없다.

제4절 메시지

1. 메시지의 의의

2) 과제나 주제에 대한 답변이 있어야 한다.

✓ 좋은 의사소통은 '예', '아니오'를 분명히 할 수 있어야 한다.
✓ 좋은 답변은 결론, 근거, 실행방법을 포함한다.

3) 상대방의 반응을 분명히 기대하고 있어야 한다.

✓ 상대방의 의견을 이끌어 내거나, 이해를 구하거나 행동을 유발시키는 등의 '반응'을 기대한다.
✓ 의사소통에서 '전달'은 수단이지 목표가 아니다.

제4절 메시지

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 메시지의 역할

❖ 메시지의 세가지 요소

신기성 (novelty)

조직 속에서 메시지는 새로운 뉴스와 같은 것으로 조직 구성원들의 주의를 끈다.

중요성 (importance)

대부분의 조직 구성원들은 자신들에게 직접적으로 영향을 미치는 메시지에 크게 관심을 기울인다.

2. 메시지의 역할

❖ 메시지의 세가지 요소

강도 (intensity)

메시지의 강도에 따라 조직 구성원들의 관심의 강약이 달라진다.

☞ 조직의 커뮤니케이션에서 메시지의 세가지 요소가 간과되는 경우가 많아 직무의 효율성을 떨어뜨릴 가능성이 높다.

제4절 메시지

3. 효과적인 메시지 구성

의사소통의 목표	병원광고에 적용
의견의 유도	병원 멋있네.
이해의 도출	음, 우리지역에 소화기 전문병원은 정말 필요해.
행동의 유발	나도 장(腸)검사를 한 번 받아봐야겠어.



감사합니다

그리고

사랑합니다

제3장

의료커뮤니케이션의 방법



학습목표



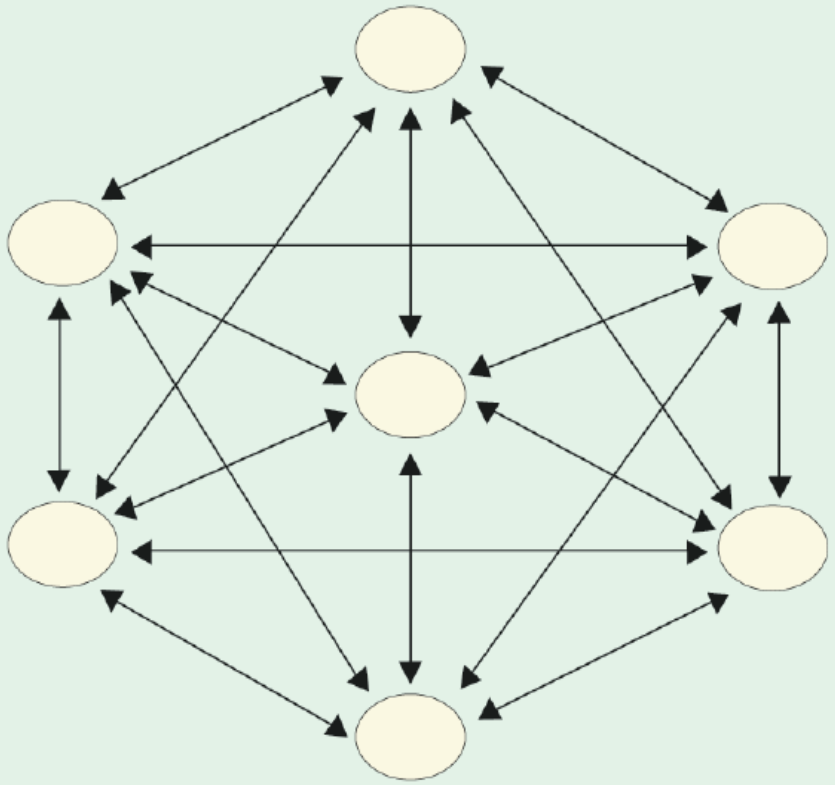
-커뮤니케이션은 어디까지나 상호작용 관계에서 출발한다는 것을 인식하여 상대방의 입장을 고려하여 대화할 수 있는 자세와 기술을 기르도록 한다.

-각종 커뮤니케이션의 방법을 숙지하여 상황변화에 따라 적절하게 활용할 수 있는 능력을 기른다.

-갈수록 진화하고 있는 사이버 커뮤니케이션의 장점과 부정적 영향 요인을 숙지하여 보건의료 실무에서 효과적으로 대처할 수 있도록 한다.

제1절 커뮤니케이션은 상호작용이다

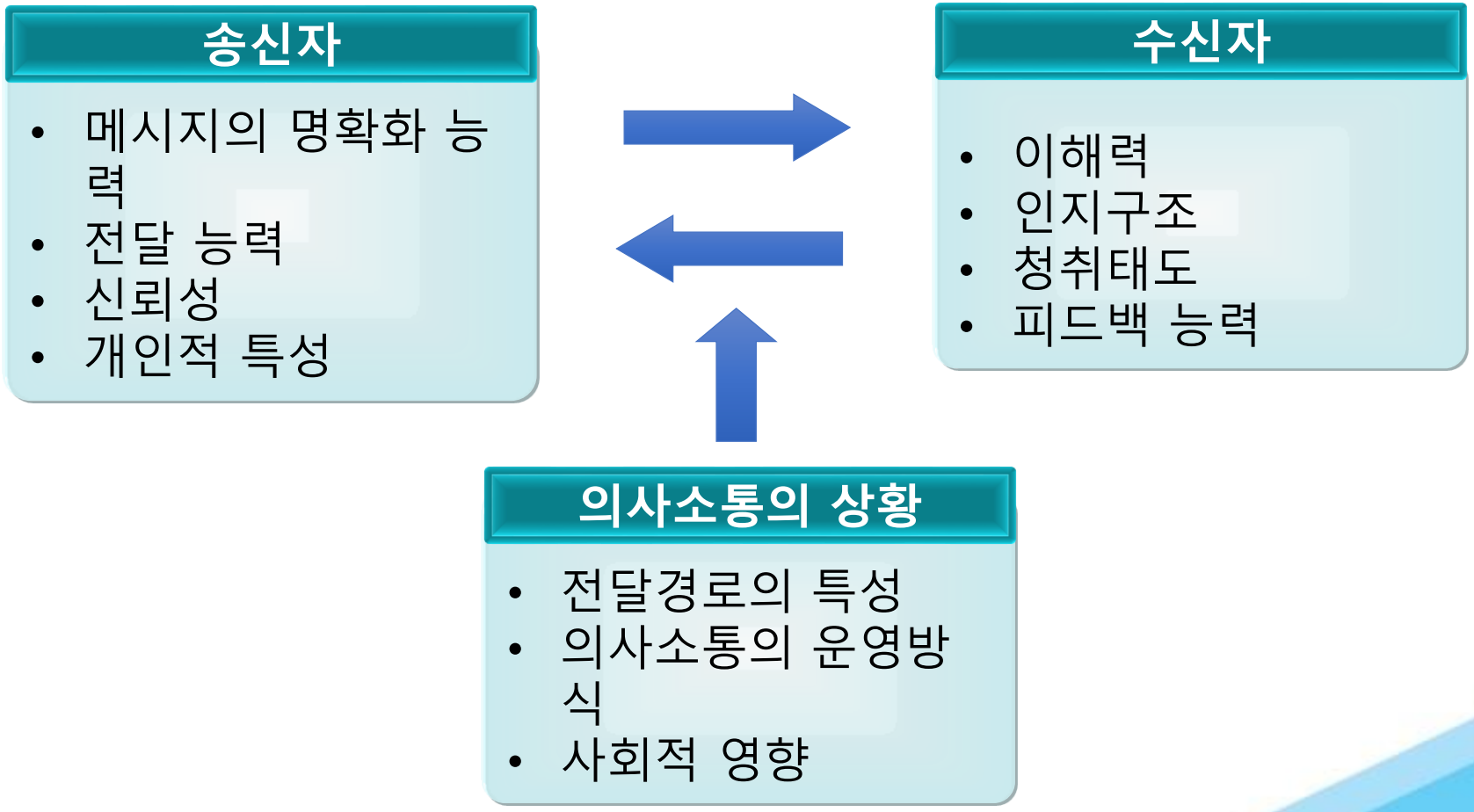
적절한 **피드백** (수신자가 송신자로부터 청취한 내용이나 수신된 문서에 대한 반응)이 **의사소통의 상호작용**을 가능하게 한다.



인간관계에서는 호감은 호감을 불러일으키고, 무관심은 무관심을 불러일으키는 일종의 교환의 법칙이 존재한다

제1절 커뮤니케이션은 상호작용이다

1. 커뮤니케이션의 상호작용 개념 모형



제1절 커뮤니케이션은 상호작용이다

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 일방적 커뮤니케이션

❖ 상대방의 입장을 고려하지 않거나, 또는 송신자의 정보 송신에 대하여 피드백이 없는 것

❖ 예) 강의, 연설, 프레젠테이션, 설교 등

장점

- **의사전달 시간 단축 가능**
- **동일한 정보를 한번에 다수에게 전달 가능**

단점

- **이해력이 떨어짐**

제1절 커뮤니케이션은 상호작용이다

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 양방향 커뮤니케이션

- ❖ 피드백과 상대방을 고려하는 상황의 커뮤니케이션
- ❖ 예) 대화, 인사, 소개, 비즈니스에서의 상담, 면담 등
- ❖ 상대방에 대한 정보를 얻거나 상대방의 의사를 확인하는데 효과적으로 활용된다.

  ⇒ **병원에서 환자들의 선호하는 의사소통**

- ❖ 양방향 커뮤니케이션의 목적을 이루기 위해서는 **송신자와 수신자 간 역할을** 제대로 수행하는 것이 중요하다.

제1절 커뮤니케이션은 상호작용이다

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 양방향 커뮤니케이션

❖적극적 피드백 자세

1) 대화 시 진지한 태도를 취한다.

- 자세를 편하게 잡고 눈동자를 고정시킨다.

2) 상대의 이야기를 잘 들으려는 열망이 전달되게 한다.

- 상대방의 말을 그대로 되물으면서 사실여부를 확인한다.

3) 의사 확인을 구체적으로 한다.

- 새로운 아이디어에 도움을 주고, 많은 정보를 얻게 한다.

4) 메모하는 습관을 갖는다.

- 상대방에게 자신을 존중하고 있다는 감정을 갖게 한다.

제1절 커뮤니케이션은 상호작용이다

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

4. 효과적 의료커뮤니케이션의 수행

❖ **기본은 상호작용, 반드시 상대가 존재한다는 점을 의식**

1) 첫째는 경청(傾聽)
2) 대화의 기술로써 쿠션 넣기
3) 메타(meta) 커뮤니케이션 기술
4) 의미를 명확히 하는 것
5) 시간 개념의 기술
6) 내면적 요약(internal summary)
7) 적절한 언어 사용의 기술
8) 환자의 배경을 파악하는 기술

제2절 언어적 커뮤니케이션



언어적 커뮤니케이션이란,
말과 문서를 이용해서 상호간에 의사소통을 하는 것 (기본적 요소는 단어와 문맥)

☞ **탁월한 커뮤니케이션 능력**을 소유한다면,
제한된 시간에 신뢰할 수 있고, 이해가 쉬운 단어를 선택하여 정확하게 설명함으로써 고객이나 환자의 만족을 유도해내서 신뢰를 형성할 수 있다.

제2절 언어적 커뮤니케이션

1. 언어에 대한 이해

현대 언어학의 아버지로 불리는
Ferdinand de Saussure는 언어를 '기호의 체계'라고 주장한다.

음운론은 언어를 전달하는 체계에 있어서 따라야 할 소리를 내는 규칙을 정한 것이다.
> 말을 하는데 있어서 억양(accent), 말의 속도 등에 대한 규칙을 말한다.

구문론이란 어떤 문장의 구조가 허락되는가의 문제이다.
> 어휘들을 정확하게 연결해서 써야 하는 규칙을 말한다

제2절 언어적 커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 구두 커뮤니케이션

1) 단어의 가치와 선택

❖ **병원경영자**는,
의료기관에서 사용해서는 안 되는 단어들과 환자들에게 기쁨을 줄 수 있는 단어들을 선택하여 직원들에게 꾸준히 **교육**해야 한다.

☞ 의료기관 직원들이 사용하는 단어 하나하나가 고객들의 인지와 이해를 통하여 병원의 가치를 높여주고 병원을 대외적으로 홍보하는데도 중요한 영향을 미친다.

제2절 언어적 커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 구두 커뮤니케이션

1) 단어의 가치와 선택

- ❖표준어 사용이 가장 무난하다.
- ❖상대방이 알아듣고 이해할 수 있는 단어를 선택한다.
  예) 의사나 간호사는 환자가 알아들을 수 있는 수준의 단어를 선택
- ❖복합적 의미의 단어일 경우 전후 문맥을 고려, 부연설명을 한다.
- ❖지나친 유행어의 사용은 신뢰도에 부정적 영향을 줄 수 있음을 유의한다.

제2절 언어적 커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 구두 커뮤니케이션

2) 문맥

❖ 말의 체계와 의미

❖ 낱말들이 문맥에 따라서 각각 다른 뜻을 갖는 **다중성** 존재

☞ **문맥의 표시**는,

문자언어에서는 구두점이나 행 바꿈 등으로 구분
구두언어에서는 음성과 강약으로 구분

2. 구두 커뮤니케이션

3) 구두 커뮤니케이션의 도구

❖ **음성메일(voice mail)**

- 장점 : 어떤 전화든지 놓치지 않고 기록을 남길 수 있다.
- 단점 : 사용방법이 복잡, 기록 보존에 대한 발신자의 두려움으로 지각방어를 유발시킨다.

❖ **전자회의(electronic meetings)**

- 장점 : 별도의 공간으로 이동하는 번거로움, 시간, 경비를 절약한다.
- 단점 : 4명 이상의 사람이 동시에 진행하기에는 무리가 있고 상대방의 모습이 보이지 않으므로 신중함이 필요

2. 구두 커뮤니케이션

3) 구두 커뮤니케이션의 도구

❖ **화상회의(video conference)**

- 장점 : 과거 전화회의 방식을 극복한 것으로 지역적으로 떨어져 있는 사람들이 얼굴을 보며 회의할 수 있다.
- 단점 : 고가의 장비와 시설이 필요, 비용이 많이 든다. 이용자들이 장비조작을 해야 하는 번거로움이 있다.

❖ **이동전화기(cellular phones)**

- 장점 : 시간을 생산적으로 전환, SMS서비스로 저렴한 가격으로 다수의 고객에게 메시지 전달 가능
- 단점 : 일반 전화요금보다 비용이 높고 전자파로 인한 인체 유해성 논란

2. 구두 커뮤니케이션

4) 구두 커뮤니케이션의 장 · 단점

장점

- 신속성과 피드백
- 강조하고 싶은 부분을 반복적으로 전달 가능
- 반응에 따라 말하기 조절 가능
- 서로의 모습확인이 가능해 신뢰감 형성에 효과적

단점

- 거쳐야 하는 사람 수가 많을수록 메시지의 왜곡 현상이 발생

제2절 언어적 커뮤니케이션

2. 문서 커뮤니케이션



문서는 시간적인 제약 없이 반드시 기록을 남겨두어야 할 때, 미래에 참조할 사안일 때, 메시지가 명확하며 공식적인 자료일 때 주로 사용한다.

☞ **직무수행에서는 구두와 문서 어느 하나의 방법만 사용하기보다 병행해서 커뮤니케이션을 하는 것이 바람직하다.**

2. 문서 커뮤니케이션

1) 문서 작성의 일반 원칙

❖ **목표가 분명히 나타나 있어야 한다.**

- 모든 문서에는 전달하고자 하는 목표가 분명히 제시되어야 한다.

❖ **중심 내용은 분명한 문장으로 진술하도록 한다.**

- 예)귀사의 발전을 기원합니다. 우리 병원 사정상 시급하게 관장용 60cc 주사기 100개 납품을 요청합니다. 2016년 9월 30일까지 납품해 주시기 바랍니다.

❖ **수신자의 입장에서 문서를 작성한다.**

- 송신자는 수신자의 편에서 생각하여 상대방의 수준에 맞는 문장으로 문서를 작성

2. 문서 커뮤니케이션

1) 문서 작성의 일반 원칙

- **문장의 내용이 주제에 부합해야 한다.**
  - 하나의 문서에는 하나의 주제만 다루도록 한다.
- **필요한 말만 하도록 한다.**
  - 전달하고자 하는 목적과 주제에 맞는 단어를 선택한다.
- **문장은 간단한 것이 좋다.**
- **문서 전달방법과 시기를 잘 선택해야 한다.**
- **성공적 문서 작성? : 문서를 접하는 수신자가 가장 짧은 시간에 문서를 읽고 목표와 주제를 이해하고 실제 행동으로 옮길 수 있는 경우**

제2절 언어적 커뮤니케이션

2. 문서 커뮤니케이션

2) 문서 커뮤니케이션의 도구

- ❖ 컴퓨터
- ❖ 워드프로세싱 소프트웨어
- ❖ 전자우편 및 전자게시판
- ❖ 데이터베이스 관리 및 운용



2. 문서 커뮤니케이션

3) 문서 작성의 과정

❖ **문서 작성의 필요성을 분명하게 확인한다.**

- 문서작성의 이유를 모른다면 제대로 된 문서를 만들 수 없다.

❖ **독자와 목표를 분명하게 확인한다.**

- 문서를 받을 사람이나 목표의 종류에 따라 문서의 형식, 내용, 작성법이 달라질 수 있다.

❖ **전달하고자 하는 핵심내용과 관련된 정확한 제목을 제시한다.**

2. 문서 커뮤니케이션

3) 문서 작성의 과정

❖ **순서에 맞게 논리를 전개해야 한다.**

-문서는 앞에서 작은 사건을 다루고 뒤로 갈수록 큰 사건을 다루는 피라미드형으로 작성하는 것이 일반적이다.

❖ **결론을 명확하게 한다.**

❖ **각종 차트나 표를 이용하여 시각적 효과를 높인다.**

❖ **문서의 형식을 잘 구성해야 한다.**

제2절 언어적 커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 구두와 문서 커뮤니케이션의 비교

구두 커뮤니케이션

- 직접적
- 효율성과 즉시성
- 자신의 생각을 많이 표현
- 오해의 소지가 적음

문서 커뮤니케이션

- 간접적
- 표현의 정확성이 부족할 경우,
  수신자가 가까이 없을 경우,
  기록으로 보관할 필요가 있을 경우
  효과적

☞ **언어매체의 선택에 따라 의사소통의 효율성 전달의 정확성과 피드백 속도가 달라짐**

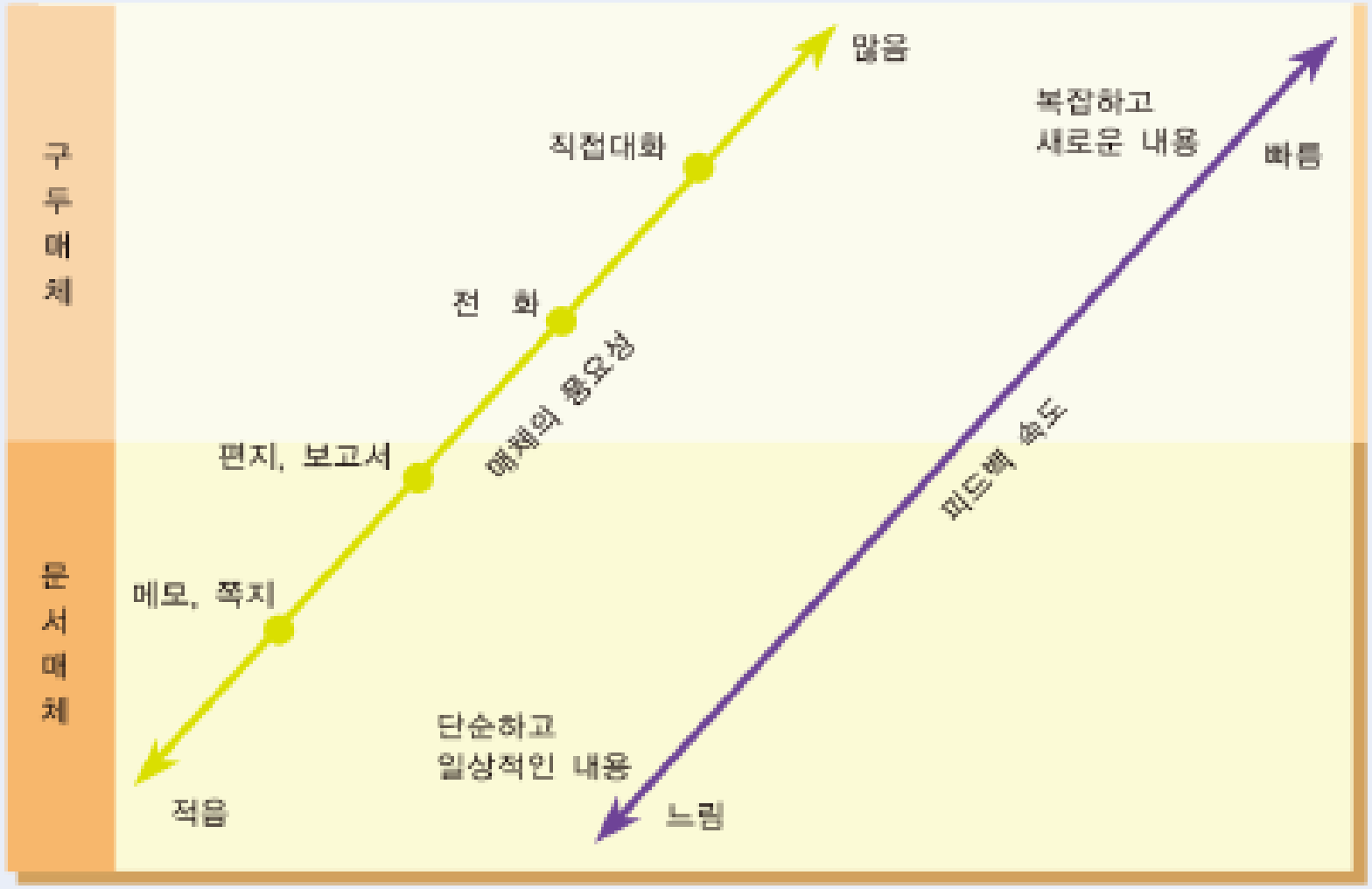


그림 3-2 구두매체와 문서매체의 효율성

제3절 비언어적 커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 비언어적 커뮤니케이션의 의의와 기능

1) 의의

❖ **언어적 커뮤니케이션은 늘 비언어적 커뮤니케이션을 수반한다.**

- 커뮤니케이션의 모든 수준을 언어만으로 표현하는데 한계가 있기 때문

❖ **비언어적 커뮤니케이션은 문화와 밀접한 관계를 맺고 있다.**

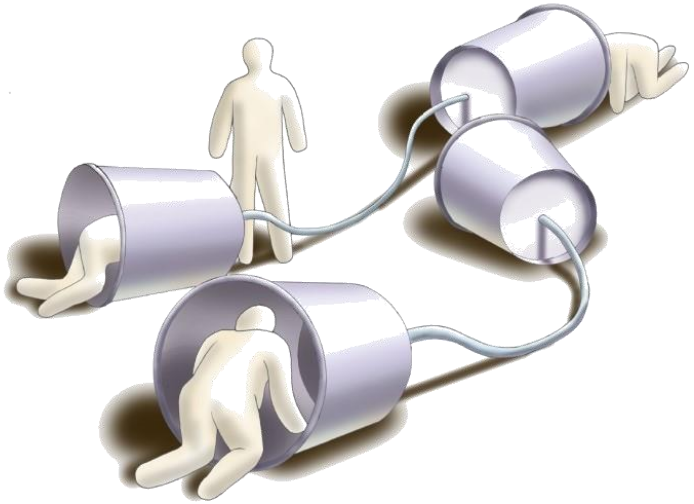
- 비언어적 커뮤니케이션은 관찰자의 문화적, 민족적, 인종적 배경에 따라 다르게 해석될 수 있다.

❖ **비언어적 커뮤니케이션은 안면의 표정, 움직임, 각종 몸짓을 포함한다.**

제3절 비언어적 커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 비언어적 커뮤니케이션의 의의와 기능



2) 기능

- ❖ 언어로 말한 것을 반복하는 기능
- ❖ 언어적 메시지를 대신하는 기능
- ❖ 언어적 메시지를 강조하거나 보완하는 기능
- ❖ 언어적 메시지를 조절하거나 규제하는 기능
- ❖ 언어적 메시지와는 반대되는 내용을 전달하기도 한다

제3절 비언어적 커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 비언어적 커뮤니케이션의 유형

1) 신체적 움직임

- 모든 신체 언어는 각각 어떤 의미를 지니고 있으며 우연히 일어나는 몸의 움직임은 없다.

2) 억양이나 단어에 대한 강조 : 준 언어

- 대화 시에 나타나는 억양, 특정 단어에 대한 강조는 말하는 사람의 감정 상태, 태도, 느낌 등을 전달

☞ 말하는 내용과 부합되지 않는 억양이나 단어의 강조는 상대방의 오해를 불러일으킬 수도 있다.

제3절 비언어적 커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 비언어적 커뮤니케이션의 유형

3) 얼굴 표정

- 상황에 따라 언어나 말보다 더 정확한 커뮤니케이션 수단이 될 수 있다

☞ 자신의 감정을 얼굴 표정에 표현하는 행위를 자제할 줄 아는 것이 성공의 지름길

4) 시간

- '나는 정확한 사람이다' 또는 '나는 당신을 존경합니다'라는 뜻을 전달할 수 있다.

제3절 비언어적 커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 비언어적 커뮤니케이션의 유형

5) 송신자와 수신자의 거리

- 다른 사람과의 일정한 간격을 유지하는 것도 의미 전달에 있어서 중요한 요소이다.

☞ 대화 시 거리는 그 사회의 문화적 규범에 의해 영향을 받는다.

6) 복장과 차림새

- 복장과 차림새는 표면적 정보로서 상대방의 지적 수준, 사회 경제적 수준,

기호, 문화, 연령, 성 등을 파악하는 요인이 된다.

☞ 항상 고객에게 신뢰를 줄 수 있는 차림새를 갖추는 것이 중요

제4절 텔레커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 의의



텔레커뮤니케이션은

글로벌 시장의 구축에 의한 지리적 분산과 시간의 압박, 각종 IT기기의 발달로 과거의 대면적 커뮤니케이션을 보완할 필요성이 제기되어 생겨난 것

☞ 익명성으로 인한 폐해를 방지하기 위해 텔레커뮤니케이션을 사용하기 전 상호간에 호의적 교환과정을 실천할 수 있는 교육이 제대로 이루어져야 한다.

제4절 텔레커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 텔레커뮤니케이션의 방법

1) 인터넷

2) 전자우편

3) 종합전산망

4) 원격화상회의

5) 원격이동



제4절 텔레커뮤니케이션

3. 효과적인 텔레커뮤니케이션 사용방안

1) 철저한 학습

의료기관	- 변화하는 의료환경에 적합한 의사소통 기기를 개발, 조정
조직 구성원	- 발전하는 의사소통 기기에 친근하게 접근하여 사용할 수 있는 마인드 확립

2) 기기의 양면성 인식

장점

- 일의 편리성, 신속성, 매출의 증대
- 이동통신 전화는 어느 곳에서나 사용 가능

단점

- 컴퓨터 장애 시에는 커다란 혼란 발생
- 개인 사생활의 침해 우려

제4절 텔레커뮤니케이션

3. 효과적인 텔레커뮤니케이션 사용방안

3) 휴머니즘의 보완

- 커뮤니케이션에 있어서 첨단장비의 사용이 늘어남에 따라 인간적인 면이 감소

☞ 기기 사용 예절에 대한 교육을 철저히 할 필요가 있다.

4) 정확한 사용법 파악

- 작동 방법 및 단축 사용법을 적극 활용하여 시간 활용에 효율성을 기한다.

☞ 비즈니스 시 기기 사용법을 몰라 문제가 발생하면 부정적 영향을 미치게 된다.

제4절 텔레커뮤니케이션

3. 효과적인 텔레커뮤니케이션 사용방안

5) 상대방에 대한 배려

- 상대편의 입장을 이해하고 사전에 대화할 내용을 정리해서 준비 한 후에 의사소통을 실시한다.

☞ 각종 텔레커뮤니케이션 기술과 기기는 사람들이 시간과 거리의 장벽을 넘어 커뮤니케이션 할 수 있도록 기여하고 있다.
그러나, 항상 **인간 중심의 커뮤니케이션**이 실천되도록 철저한 학습과 제도적인 장치가 마련되어야 한다.

제5절 조직 내 이메일(E-mail) 정책

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 의의



이메일(E-mail)은

사용에 편리하지만 잘못 사용하면 조직을 소송이나 루머에 시달리게 만들 수 있다는 점에 유의

미국 : 약 40%의 회사가 이메일 공식 검사

VS **한국** : 검사하는 경우가 극히 드물다.

☞ 회사에 시간적, 경제적 부담을 주는 이메일을 직원들이 납득할 수 있는 규정을 만들어 채용이나 고용계약 시에 분명하게 공지하는 것이 효과적

제5절 조직내 이메일(E-mail) 정책

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 이메일 정책의 주요내용

1) 이메일 저장에 대한 공지

- 이메일의 저장이나 발송을 잘못하면 중요 기밀을 해킹 당할 수 있다.
- 이메일을 휴지통에 버려도 근거가 하드디스크에 남음
- 회사 기밀이나 문제가 될 만한 사항을 유통시키는 데 많은 주의 필요

2) 비밀정보는 다른 매체 이용

- 컴퓨터나 이동 전화기의 해킹, 도청문제 부각
- 중요한 문제는 일대일 대면하여 커뮤니케이션을 하거나 해당자만 알 수 있는 인비(人秘)문서 사용

제5절 조직내 이메일(E-mail) 정책

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 이메일 정책의 주요내용

3) 저작권 침해 금지

- 소프트웨어의 저작권 문제로 인한 분쟁이 빈번해짐
- 다운로드가 용이한 소프트웨어의 무단 사용으로 벌금을 무는 경우 발생

☞ 소프트웨어는 정품을 사용하고 함부로 다운 받아 사용하지 않도록 한다.
다운 받은 것을 타인에게 유통시키는 행위에 대한 처벌규정을 만든다.

4) 부도덕한 이메일 유통의 방지

- 타인을 음해하거나 익명으로 상대방을 욕하는 이메일 유통행위를 철저하게 예방

제5절 조직내 이메일(E-mail) 정책

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 생산성을 높이는 이메일 사용 방법

1) 제목은 내용에 맞게 정확하게 기재한다.

2) 상대방이 따뜻하고 자신을 존경한다는 마음이 들도록 인사말 사용

3) 내용은 한눈에 들어오도록 작성, 용건을 간단하게 작성한다.

4) 반드시 회신 기간을 명시하도록 한다.

5) 수신자에게 이메일을 보내기 전에 반드시 퇴고과정을 거치도록 한다.

6) 커뮤니케이션의 기본요소를 숙지한다.

제6절 사이버 커뮤니케이션과 감정이입

1. 사이버 커뮤니케이션의 의의

❖인터넷의 발달에 따라 사이버 커뮤니케이션의 빈도 증가

❖비즈니스에서도 중요한 마케팅 수단

❖의료계에서도 인터넷에 의한 진료 및 치료의 기법 도입

❖사이버 커뮤니케이션은 직접 대면하는 것이 아니므로 환자입장에서 심리적 불안, 위축이 있을 수 있다.

☞ **인터넷 시스템에 대한 감정의 이입**으로 수신자를 편안하게 할 수 있는 기술이 필요하다.

제6절 사이버 커뮤니케이션과 감정이입

2. 감정이입의 방법

감정이입기법이란,

작업현장에서 고객의 행동에 대한 자세한 관찰을 통하여 수집된 정보와 자료를 분석하여 고객의 입장에서 커뮤니케이션을 수행함으로써 성공적인 커뮤니케이션이 이루어지도록 응용하는 기법

☞ 감정이입기법의 도입은 오프라인 진료와 온라인 진료를 결합시킴으로써 진료의 질적 발전을 물론 수익 면에서도 큰 효과를 볼 수 있게 한다.

제6절 사이버 커뮤니케이션과 감정이입

2. 감정이입의 방법

❖ 일반 청취와 감정이입적 청취의 차이

- 감정이입적 청취는 상대방의 생각뿐만 아니라 감정도 다룬다.
- 감정이입적 청취는 다른 형태의 청취와는 다른 초점(자기 자신)을 가지고 있다.
- 감정이입적 청취는 극적인 사건 또는 사람의 감정에 초점을 맞춘다.

제6절 사이버 커뮤니케이션과 감정이입

2. 감정이입의 방법

❖ 비즈니스에서 고려해야 할 감정이입기법

- 고객이 익숙해 있는 것과 연계한 개발

  예) '포스트 잇' 제품에 익숙한 사람들은 그와 유사한 제품에도 좋은 감정을 보인다.

- 고객이 너무 익숙해 있기 때문에 고쳐야 할 문제가 있음에도 불구하고 해결책을 요구하지 않는 경우

  예) 사람들은 전문가의 권위에 복종해야 한다는 오랜 관습으로 인해 의사들의 일방적인 의사소통에 적응해왔다.

제6절 사이버 커뮤니케이션과 감정이입

2. 감정이입의 방법

"**성공의 유일한 비결**은

다른 사람의 생각을 이해하고, 당신의 입장과 아울러

상대방의 입장에서 사물을 바라볼 줄 아는 능력"

- 헨리 포드(Henry Ford)

☞ 병원에서는 환자가 병원을 방문하여 직원들의 행동에 반응하는 것에 대한 세밀한 관찰을 통해 환자들의 감정상태를 이해하도록 노력해야 한다.

제6절 사이버 커뮤니케이션과 감정이입

3. 감정이입의 효과

1) 수신자의 유인

- 고객의 욕구수준에 대응시킨 의료서비스 제공으로 환자 유인 극대화

2) 상호작용의 활성화

- 고객이 요구하는 것을 정확하게 준비하고 결과를 보고함으로써 사이버상에서의 커뮤니케이션을 더욱 활발하게 만들 수 있다.

3) 고객의 재창조

- 감정이입의 행동은 고객 감동을 불러일으켜 새로운 환자 창조에 기여한다.

제6절 사이버 커뮤니케이션과 감정이입

3. 감정이입의 효과

4) 조직에 대한 동질감 창출

- 병원의 서비스는 눈에 보이지 않지만 환자의 욕구에 대응한 감정이입 커뮤니케이션 기법을 사용하면 환자로부터 좋은 감정을 사고, 병원의 신뢰도를 높일 수 있다.

5) 서비스 수준의 변화

- 경쟁력 있는 병원이 되려면 물리적 진료 현장과 업무의 수행방법을 설계 할 때부터 감정이입이 접목되도록 하여 환자들이 표출하지 못하는 욕구까지 충족시켜주어야 한다.

제6절 사이버 커뮤니케이션과 감정이입

4. 감정이입 커뮤니케이션의 개발 방법

1) 정확한 관찰

- 커뮤니케이션은 환경의 영향을 받기 때문에 고객이 병원 환경에 어떻게 대응하는지 관찰해야 한다.

2) 자료수집 인터뷰

- 병원을 찾아온 고객에게 설문조사 뿐만 아니라 직접 질문함으로써 자세한 자료를 얻을 수 있다. 그러나, 개인 특성에 따라 사생활을 침해 받는다고 생각할 수 있으므로 유의한다.

제6절 사이버 커뮤니케이션과 감정이입

4. 감정이입 커뮤니케이션의 개발 방법

3) 자료 분석 및 훈련

- 고객만족을 위한 커뮤니케이션 태도와 기법을 찾기 위해 브레인스토밍(brainstorming)기법 사용, 정확한 실행을 위한 모델링(modeling)이나 롤플레잉(roll-playing)과 같은 방법 활용

4) 실행 및 평가

- 관리자는 실행을 완벽하게 해내는 직원에게 보상을 해줌으로써 병원 내 감정이입 커뮤니케이션에 대한 동기를 부여하고 고객 만족도를 높일 수 있다.



감사합니다

그리고

사랑합니다