제5장 청취



학습목표



-보건의료인들이 환자를 비롯한 다른 사람들에게 관심을 기울이는 방법을 숙지함으로써 동료 직원들이나 환자들과 좋은 관계를 맺을 수 있다.

-청취력 훈련을 토하여 보건의료 현장에서 환자 만족도를 높이는데 기여할 수 있다.

-효과적 청취에 필요한 조건을 잘 숙지하고, 상대방으로부터 신뢰받을 수 있는 청취 자세를 갖추도록 한다.

제1절 청취의 의의 및 중요성

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 청취의 의의



청취(聽取)란,

❖ 남에게 **關心**을 가지고 이야기를 듣는 것

❖ 귀와 눈(5감)을 통해 상대방으로부터 메시지를 받는 것 뿐만 아니라 그 메시지에 대하여 생각 또는 감정을 결정하여 의미를 제시하는 일정한 태도나 반응

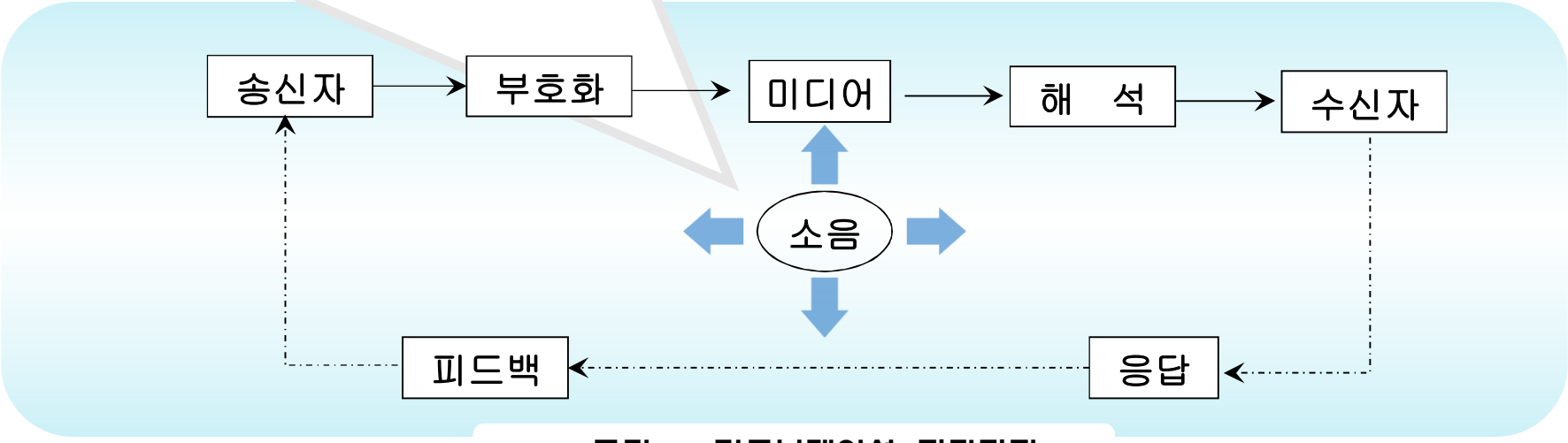
☞ 청취는 단순히 상대방의 언어적 표현을 듣는 것으로부터 시작하여, 그 메시지에 대한 자신의 감정으로 이해하여 반응을 나타내는 일련의 태도를 말한다.

제2장에서 커뮤니케이션의 과정을 보면~

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

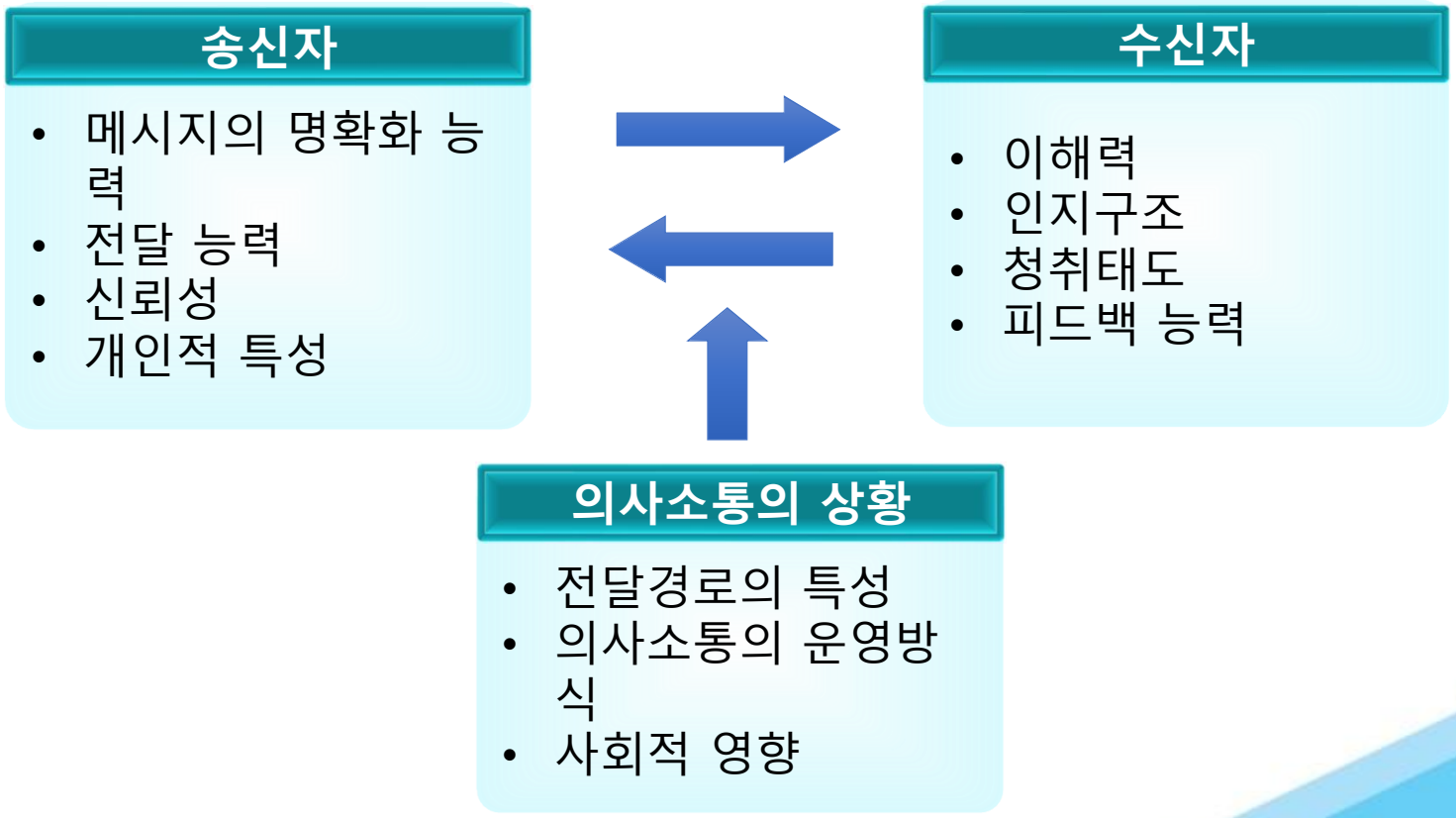
❖ **소음**

커뮤니케이션 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)으로 커뮤니케이션 과정에서 소음은 반드시 발생함.



< 그림 > 커뮤니케이션 전달과정

제3장에서 커뮤니케이션 상호작용 모델에 의하면~



제1절 청취의 의의 및 중요성

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 청취의 중요성

❖ **시스코 시스템즈의 중요한 생존전략?**

"경청하라(Listen)"

☞ 고객이 무엇을 원하는지 머리로 생각하지 말고 고객에게 달려가 물어보라는 의미

❖ **일반 사람들의 하루 일과**

→ 90%의 시간을 읽거나 쓰기, 말하기, 청취에 사용

→ 이 중 30%는 매스컴 청취, 25%는 타인의 말을 듣는데 사용

→ 경영자들은 하루 일과의 70%는 보고, 거래처 상담 등의 청취

제1절 청취의 의의 및 중요성

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 청취의 중요성

❖ 효과적인 청취 능력은

- 대부분의 직장인들이 갖추어야 할 필수 요소
- 커뮤니케이션의 효력은 얼마나 유창하게 말하느냐가 아니라 어떻게 청취하는가에 결정된다.

❖ 효과적인 청취를 위한 노력

- 청취능력에 영향을 끼치는 요인들을 인식하고 조정 및 통제할 줄 알아야 한다.
- 청취의 좋은 습관(관심, 이해, 반응)들을 기르도록 노력해야 한다.

제2절 청취의 목적과 효과

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 청취의 목적

❖ **청취력이 뛰어난 사람이 일도 잘 하고 성과도 높다.**

-**좋은 청취력을 갖춘 사람**의 조건은?

☞ 문제를 잘 이해하고

☞ 상대방의 상황 및 분위기에 주의를 갖게 되며

☞ 타인과 정보를 공유하고

☞ 일의 수행절차를 명확히 하고

☞ 조직 내·외부에 지속적으로 우호적 인간관계를 형성하며

☞ 고객의 작은 일까지도 관심을 기울이는 태도를 적극적으로 나타냄으로써 거래를 성사시키는 경우가 많기 때문이다.

제2절 청취의 목적과 효과

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 청취의 목적

❖ 청취를 통해 얻을 수 있는 경제적 효익

①조직의 이익을 향상시켜 준다.

- 고객은 자신을 존중해주는 조직에 공헌하려고 한다.

②개인적으로는 승진이나 능력을 인정받게 된다.

- 주위 사람들을 기쁘게 해주고, 존중 받고 있다고 생각함으로써 상대방도 역시 존중해야겠다고 생각한다.

③개인이나 집단의 문제 해결 능력을 향상시킬 수 있다.

- 타인의 다른 의견을 잘 들음으로써 새로운 아이디어가 도출될 수 있다.

제2절 청취의 목적과 효과

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 청취의 효과

1) 상대방에게 중요한 사람이라는 인상을 심어주어 서로 친해질 수 있다.

- 대부분의 사람들은 자신의 이야기를 잘 들어주는 것은 자신을 중요한 사람으로 여기는 것이며, 반대의 경우 자신을 중요한 사람이라고 여기지 않는 것이라고 생각한다.

2) 궁금증을 해소할 수 있다.

- 성의 있는 청취는 상대방으로 하여금 많은 말을 하도록 함으로써 궁금증을 해결할 수 있는 좋은 기회가 된다.

제2절 청취의 목적과 효과

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 청취의 효과

3) 수익을 높일 수 있다.

- 고객들의 절반 이상이 갖는 불만은 자신의 이야기에 귀 기울이지 않는 것에 있다. 진정으로 고객 입장에서 이야기를 들어주고 반응을 보이는 병원은 고객을 잃지 않을 것이다. 잘 듣기만 해도 반은 성공한 것이다.

☞ 진지한 청취는 병원을 찾는 고객이 정말 이 병원을 선택하기를 잘했다고 판단할 수 있는 기준 중에서 중요한 요소임에 틀림이 없다.

제3절 청취력 강화 훈련

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 청취의 단계 : "듣기→지각→해석→평가 →기억 →반응"

1) 지각 : 상황에 직면하여 보고, 듣고 → 생각하고, 느끼기

- 언어적 메시지는 귀로 듣게 되고 비언어적 메시지는 주로 눈으로 받아들인다.

- 정상적 지각을 방해하는 장애 : 잡음, 문화적 차이, 육체적•정신적 피로 등

2) 해석 : 의미의 해석 및 이해

- 취득된 메시지를 구성하고 있는 단어나 문맥이 무엇을 의미하는지, 의미하는 것은 무엇인지, 어떤 범주에 속하는지 등을 결정해야 한다.

제3절 청취력 강화 훈련

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 청취의 단계

3) 평가 : 수용 및 거부

- 청취자의 지식이나, 의견 등에 의해 메시지는 수용되거나 대체 되거나 거부되기도 한다.
- 메시지의 질을 판단할 수 있는 기회를 제공받을 수 있다.

4) 반응 : 피드백의 질과 양 → 행동

- 메시지의 발신자는 피드백이라는 반응을 통해 자신의 메시지가 제대로 전달되었는지 여부를 알 수 있다.
- **진정한 청취?** 즐기고, 이해하고, 배우고, 도움, 공감 → 생산적 관계

제3절 청취력 강화 훈련

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 청취력 강화 훈련

1) 청취기술 훈련

① 작은 변화부터 시도한다.

- 다른 사람과 이야기할 때 하는 습관적인 동작 하나하나부터 개선하도록 한다 : 환자를 바라보면서 말을 한다.

② 변화된 내용과 그에 따른 상대방의 변화를 기록하고 변화된 행동을 계속 유지한다.

- 자신들의 직무행동을 녹화하여 교육자료로 삼을 수 있고, 이를 보면서 잘못된 청취태도를 개선

제3절 청취력 강화 훈련

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 청취력 강화 훈련

1) 청취기술 훈련

③ 전달된 문서를 대할 때 무조건 반사적으로 읽는 것을 지양

- 발신자의 기대나 반응 수준을 파악한 후 읽는 습관을 기르고, 이해할 수 없을 때에는 발송 부서나 개인에게 물어서 의미를 이해하는 습관을 가져야 업무수행에 있어서 실수할 확률을 낮출 수 있다.

제3절 청취력 강화 훈련

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 청취력 강화 훈련

2) 적극적인 청취

- 상대방이 전달하고자 하는 메시지는 물론 그 내면에 내재해 있는 동기나 정서에 귀를 기울여 듣고, 또 이해한 바를 상대방에게 피드백 해주는 것

☞ **적극적 청취의 효과**

: 의사소통에 있어서 상호간의 부정적인 감정에 대한 두려움 감소

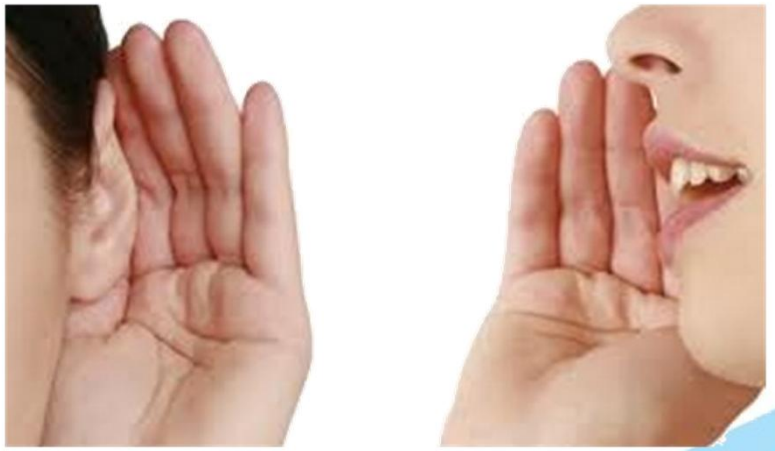
→ 의료진의 적극적 청취, 효과적인 대인관계 형성, 스스로 문제 해결

◈ 경청 운동 ◈

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

❖ 경청을 실현하기 위한 다섯 가지 행동 가이드

1. 공감을 준비하자
2. 상대를 인정하자
3. 말하기를 절제하자
4. 겸손하게 이해하자
5. 온몸으로 응답하자



제4절 효과적인 청취방법

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 관심 기울이기

1) 좋은 자세, 내용과 감정을 동시에 듣기

- 몸의 위치, 움직임, 표정 등은 상대방에 대한 관심도를 전달하는 요소들이다.타인과 커뮤니케이션을 할 때 평안하고 자연스러운 자세를 취하는 것이 좋다.

2) 온화한 시선의 접촉

- 온화한 시선은 상대방의 말에 주의를 기울이고 있으며, 전달하려는 내용을 경청하고 있다는 사실을 상대방에게 알려주는 것이다.

제4절 효과적인 청취방법

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 관심 기울이기

3) 상냥한 표정과 음색

- 유쾌한 얼굴 표정, 격려적인 미소, 수용적이고 친절한 음조는 병원을 방문하는 사람들에 대하여 진정한 관심과 흥미를 전달하게 한다.

4) 공감적인 반응

- 상대방의 언행 직후에 상대방이 전달하고자 하는 의사를 이해하려고 애쓰고 있다는 사실을 나타내는 언어 및 비언어적인 반응들을 바로 보여주는 것

제4절 효과적인 청취방법

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 의사의 확인

1) 자신의 언어로 표현하기

- 상대방의 정확한 의사를 확인하기 위해 타인의 생각을 자신의 생각으로 고쳐서 진술하는 형식

- 상대방 의사의 확인은 늘 커뮤니케이션의 정확성을 높여준다.

2) 명백하게 말하기

- 상대방의 진술을 반복하거나 다른 말로 풀어서 말하거나 요약을 하거나 해석을 하는 방법

제4절 효과적인 청취방법

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 소음의 제거

1) 외부소음

- 커뮤니케이션에 있어서 물리적 현상 때문에 나타나는 것으로 상대방의 말을 정확하게 듣지 못하도록 만드는 요인

☞ 외부소음의 예

: 건물 밖에서 들리는 자동차 소리, 라디오, 대화 중 발생하는 정전기, 말하는 사람의 뒤쪽에 있는 밝은 불빛, 공감하기 힘든 주제로 진지한 청취를 불가능하게 하는 사람의 이야기 등

제4절 효과적인 청취방법

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 소음의 제거

2) 내부소음

- 상대방 메시지의 해석 과정에서 나타나는 것. 즉, 수신자가 청취한 내용을 정확하게 해석하지 못하게 만드는 요인

- 내부 소음은 커뮤니케이션에 동참하고 있는 사람에 의해 통제 가능한 것이므로 문제점을 파악하고 상대로부터 지적 받았다면 개선하도록 노력한다.

☞ 내부소음의 예

: 진료 담당 의사가 환자의 질문에 대해 전문용어 사용

제4절 효과적인 청취방법

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

4. 올바른 청취의 조건

1) 메시지를 가능한 한 정확하게 소화하고 있는지 확인한다.

- "당신은 이 점에 대해 어떻게 생각하십니까?",
  "잘 이해가 되셨는지요?" 등의 질문을 통해 확인

2) 말하는 사람의 내용에 집중하도록 한다.

- 의사는 환자가 하는 말을 잘 들어야 증세를 파악하여 진료할 수 있고
  환자는 의사의 처방 내용을 잘 들어야 의료분쟁을 막을 수 있다.

3) 가능한 한 의도된 의미에 가까운 해석을 하려고 노력한다.

- 말하는 사람이 사용하는 단어의 의미에 집중한다.

◈ 탁월한 경청자의 자질

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

❖ 개방적이고 호기심 가득한 마음과 태도를 견지한다.

❖새로운 아이디어를 찾아 듣는다.

❖들은 것을 알고 있는 것과 연관시킨다.

❖언급된 내용에 주목한다.

❖군중을 맹목적으로 따르지 않는다.

❖사물의 본질을 찾아 듣는다.

❖자기반성적이면서도 분석적으로 듣는다.

❖말하는 사람의 아이디어에 주목한다.

❖약술하고, 이의를 제기하고 , 인정하는 자세를 견지한다. 등



감사합니다

고맙고

사랑합니다