제7장 개인 수준의 의료커뮤니케이션



학습목표



-보건의료인들은 환자와 개인적으로 부딪쳐 커뮤니케이션을 할 때 환자들이 감정을 개입시키고 싶어 한다는 접을 이해하고 환자를 최대한 존중하는 태도로 임하도록 한다.

-환자와 일대일 대면 시에는 중요한 부분을 강조하여 환자 치료의 효과를 높이고 전문용어를 써서 환자로부터 오해를 사는 일이 없도록 한다.

-모든 보건의료인들이 화자 개인에 대한 의료상담 기술을 높여서 신뢰받는 의료서비스기관으로 발전시키는데 기여토록 한다.

제1절 개인 수준의 의료커뮤니케이션 의의와 유형

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 의의와 중요성

❖ 커뮤니케이션 유형의 구분

→ 보통 참여자 수, 소통상황, 매체의 종류, 소통의 방향에 따라서 구분

→ **대인 또는 면대면 커뮤니케이션**

: 상호작용의 최소단위에서 이루어지는 커뮤니케이션

→ **집단커뮤니케이션**

: 다수의 사람들(3인 이상)간에 이루어지는 커뮤니케이션

→ **매스커뮤니케이션**

: 대중을 대상으로 대중매체에 의해 이루어지는 커뮤니케이션

제1절 개인 수준의 의료커뮤니케이션 의의와 유형

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 의의와 중요성

❖ 병원에서 이루어지는 커뮤니케이션 유형

- 주로 개인 대 개인의 일대일 커뮤니케이션이고,

- 양방향 커뮤니케이션이므로 상호간의 반응을 파악, 피드백을 주고 받을 수 있으므로 정확하게 커뮤니케이션 할 수 있다.

❖ 환자와의 대면에서 인식해야 할 점

- 환자가 의료인이 자신에 대하여 좋은 감정을 가지고 있다는 것을 인식하도록 하는 것은 질병을 치료하는데 매우 긍정적으로 작용한다.

제1절 개인 수준의 의료커뮤니케이션 의의와 유형

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 커뮤니케이션 유형

1) 능동 대 수동의 유형

- 의사는 능동적으로 말하고, 환자는 수동적으로 받아들이기만 해야 하는 유형 (부모와 아기와의 관계, 권위주의적)

2) 안내 대 협조의 유형

- 의사는 치료의 안내자, 환자는 협조자인 형태 (부모와 청소년의 관계, 발언권이 있지만 완전하게 독립적이지 못함)

제1절 개인 수준의 의료커뮤니케이션 의의와 유형

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 커뮤니케이션 유형

3) 상호 참여의 유형

- 의사와 환자는 동반자 관계로서 환자가 스스로를 리드해 나갈 수 있도록 보건의료인의 도움을 받는 형태 (성인 대 성인의 관계)



제2절 개인 수준의 의료커뮤니케이션 모형

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

☞개인 수준 커뮤니케이션 분석의 2가지 차원의 접근?

- ❖ 커뮤니케이션이 어떤 과정을 거쳐 일어나고 어떻게 촉진되는가?
- ❖ 커뮤니케이션에 임하는 개인들의 유형 분류는?



제2절 개인 수준의 의료커뮤니케이션 모형

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

❖ 일대일 커뮤니케이션의 효과적 수행을 위한 5단계 구성 및 점검

제 1 단계	말하고자 하는 메시지가 정확하게 제대로 전달되고 있는가?
제 2 단계	메시지의 발송 수단은 적절한가?
제 3 단계	송신자가 의도하는 메시지가 수신자에게 접수되었는가?
제 4 단계	수신자의 반응과 피드백은 있는가?
제 5 단계	각각의 메시지가 정확하게 이해되고 있는가?

제2절 개인 수준의 의료커뮤니케이션 모형

1. 대인 커뮤니케이션의 사회적 기술 모형

1) 사람 – 상황 환경(person-situation context)

- 서로 상호작용하는 사람의 개인적 특성, 사회 · 인구통계학적 특성, 상황적인 요인에 따라서 커뮤니케이션의 환경이 달라진다.

2) 목표(goals)

- 커뮤니케이션의 당사자가 미래에 달성하고자 하는 이상향에 따라 커뮤니케이션이 영향을 받는다.

3) 매개과정(mediating processes)

- 커뮤니케이션의 당사자들이 추구하는 목표들을 매개하는 과정

제2절 개인 수준의 의료커뮤니케이션 모형

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 대인 커뮤니케이션의 사회적 기술 모형

4)반응(response)

- 상대방의 커뮤니케이션에 대한 반응의 방법 결정

5)피드백(feedback)

- 커뮤니케이션 당사자는 피드백 양이나 질에 의해 영향을 받는다.

6)지각(perception)

- 주관적 편견에 사로잡혀 커뮤니케이션을 한다는 평가를 받을 수 있다.

제2절 개인 수준의 의료커뮤니케이션 모형

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 대인 커뮤니케이션의 사회적 기술 모형

사회적 기술 모형에서 보는 커뮤니케이션은

❖ 본질적으로 상호작용이기 때문에 적절한 타이밍과 구체적인 행동들 간에 밀접하게 관련이 있어야 한다.

❖ 나이, 성별, 상대방의 지위와 같은 환경적 요소들로부터 영향을 받는다.

☞ 사회적 기술을 얼마나 잘 동원하고 활용하느냐에 따라서 의사소통의 효과가 달라진다.

제2절 개인 수준의 의료커뮤니케이션 모형

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 대인 커뮤니케이션의 스타일 모형

커뮤니케이션 스타일이란 상대방의 이야기를 듣거나 이야기를 하면서 어떤 반응을 보이고 또 어떤 점을 강조하는가 하는 태도의 집합체이다.

1) 자기 거부형(self-denying style)

- 개인이 타인으로부터 고립되어 자신을 숨기려 하는 스타일 : 내향성 특성

2) 자기 보호형(self-protecting style)

- 개인이 자신에 대해서는 숨기면서도 남에 대해서는 알려고 하고, 타인에 대한 평가만을 늘어놓는 경우 : 자기 방어적 특성

제2절 개인 수준의 의료커뮤니케이션 모형

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 대인 커뮤니케이션의 스타일 모형

3) 자기 노출형(self-exposing style)

- 자신의 행동에 대한 반응을 상대방에게 확인함으로써 자신에게 관심을 두도록 하는 스타일 : 연예인들의 커뮤니케이션

4) 자기 실현형(self-actualizing style)

- 자신에 대한 적당한 양의 정보를 제공하고, 피드백을 요청하는 스타일

5) 자기 협상형(self-bargaining style)

- 자신의 인지 내에서 타협하는 스타일

/

제3절 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션의 조건

1) 상대방의 차이점 인정

- 단순히 상대방이 있다는 것만을 인식하는 것이 아니라 상대방의 속성을 파악하는 것을 의미

☞ 사람 사이에는 차이점이 존재한다는 보편적 가치관을 갖는다.

☞ 대화를 시작하기 앞서 상대방의 성격적 특성, 출신 배경 등을 파악한다.

제3절 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션의 조건

2) 목적에 맞는 메시지의 내용 구성

①상대방이 쉽고 분명하게 이해할 수 있어야 함

②명확한 이야기의 주제 제시

③목적에 따라 메시지를 어떻게 구성해야 할지 여부

④참석자에 따른 메시지 수준의 결정

⑤메시지를 직접 혹은 간접적으로 표현할지 여부

제3절 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션의 조건

3) 목적달성에 부합하는 전송 수단

- 메시지의 목적이나 상황, 수신자의 지위나 거리에 부합
- 과거 : 서류, 구두보고 등
- 오늘날 : 전자메일, 인터넷 활용

☞ 메시지 전달 수단의 선택은 상대가 가장 **쉽게 이해**할 수 있고 상대 입장에서 **가장 편리**하다고 생각되는 방법을 선택한다.

제3절 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션의 조건

4) 정확하고 신속한 피드백

- **피드백**이란?

송신자의 아이디어나 생각이 수신자에게 정확하게 전달되었는지, 또 이해를 제대로 하고 있는지를 확인하는 과정

: 디지털 카메라 촬영 원리와 같은 피드백 활용 시 효과

제3절 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션의 조건

4)정확하고 신속한 피드백

☞ 효과적인 커뮤니케이션 피드백 기법

① 송신자는 수신자에게 피드백 시간을 명시한다.

② 수신자는 정해진 시간 안에 피드백을 실시한다.

③ 피드백은 대상이 준비가 되어 있을 때 시행한다.

④ 피드백은 상황을 좀 더 발전시킬 수 있는 것이어야 한다.

⑤ 처음 의도와 어떤 차이가 있는지를 분명히 밝힌다.

⑥ 짧고 간단하게 한다.

⑦ 피드백에 대해 감사하거나 격려하는 것을 잊지 않는다.

제3절 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 효과적인 개인 설득 방법

1)전달할 내용을 사전에 정확하게 정리한다.

☞ 실수할 가능성을 대비하여 메시지를 정확하게 정리하고, 재구성하는 연습과정이 필요하다. 이 과정은 메시지 내용의 신뢰성, 전달자의 신용여부도 관계되어 매우 중요하다.

2) 의도한 것을 정확하게 말한다.

☞ 정확한 목소리로 상대가 이해하기 쉽게, 상대방의 수준에 맞추어 이야기하는 것이 필요하다. :정말 연습이 필요하다.

제3절 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 효과적인 개인 설득 방법

3) 중요한 점은 재차 강조한다.

☞ 전달자가 강조점을 놓치면 의사소통이 왜곡될 수 있으므로 특히 강조할 점이 있는 경우에는 수신자에게 정확하게 메모를 활용하도록 하는 것은 효과적이다.

4) 말은 항상 정확하고 간결하게 표현한다.

☞ 생소한 단어의 사용은 피한다. 병원에서는 환자에게 가장 간단하면서 친숙하고 익숙한 표현으로 말하는 것이 효과적이다

제3절 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 효과적인 개인 설득 방법

5) (거짓이나 과장보다는) 진실을 말해야 한다.

☞ 어떤 경우에도 사실을 왜곡하거나 과장하지 말아야 한다. 모든 조직의 관리자나 직원들은 사실 그대로를 전달하고 표현해야 한다.

6) 직설법이 곤란할 때에는 비유해서 말할 수 있다.

☞ 사실을 말하는 것이 전달자, 수신자 모두에게 정신적 고통을 주는 경우 속담, 격언, 사례 등을 비유해서 말할 수 있다.

제3절 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 개인 커뮤니케이션 능력의 구성요소

1) 자기노출 : 어떻게 자기 자신을 타인에게 드러낼 것인가?

- 자신에 대한 타인의 이해를 높이는데 기여

2) 표현력 : 내 생각과 느낌을 어떻게 전달할 것인가?

- 자신의 생각과 느낌을 올바른 언어와 비언어를 적절하게 조합하여 상대방에게 전달하는 능력
- 밝은 얼굴 표정, 적절한 제스처, 상황에 맞는 목소리 등

3) 타인지향성 : 어떻게 내 중심이 아니라 타인중심으로 보이도록 할 것인가?

- 상대방에 대하여 관심을 보이고 인정해주려고 하는 자세

제3절 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 개인 커뮤니케이션 능력의 구성요소

4) 상호작용 능력 : 어떻게 좋은 감정을 나누어 갖도록 할 것인가?

- 애초에 의도한 목적을 달성하기 위해서 과정을 잘 통제할 수 있는 능력

5) 감정이입 : 어떻게 타인의 입장에서 공감을 할 것인가?

- 타인의 입장에서 생각하고 이해하여 대화를 이끌어가는 능력

6) 긴장의 완화 : 긴장은 실수할 수 있다는 인식을 해야 한다.

- 기본적인 방법은 리허설 등 사전에 철저한 준비를 하는 것이다.

제3절 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

❖ 개인 커뮤니케이션 스타일

신사형	생각한 그대로 표현, 정확하고 할 말만 솔직하게 표현
소크라테스형	상대가 말하는 것에 따지려 들고 토론을 즐기고 말꼬리를 잡음
심사숙고형	상대의 감정이 상하지 않도록 하고, 갈등소지를 방지함
법관형	생각한 것을 정확히 말하며 상대보다 우월한 위치에서 충고
응시자형	적극적이고 호의적으로 대화에 임함
국회의원형	신사형과 심사숙고형을 번갈아 오가며 조절하며 대화

제4절 개인 수준의 의료상담

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 의료상담의 의의

❖선진국에서는 의료상담 확대 추세

대상

-환자들을 비롯한 환자 가족

-건강에 대해 관심이나 걱정이 있는 일반인

⇒ 병원 내 카페 이용, 고급스러운 상담실 설치 등으로 고객을 유인하고, 다양한 내용의 개별 의료상담을 실시한다.

☞ **상담**은 환자에게는 **사전 커뮤니케이션**에 해당하는 것으로, 그 효과는?

: 실제 질병 때문에 병원에 가야 하는 상황에서 불안감이나 공포감을 줄여주고 질병에 대한 예방을 하도록 함으로써 국민건강에도 기여한다.

제4절 개인 수준의 의료상담

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 상담의 기본 원리

1) 개인차를 인정한다.

2) 우호적인 분위기를 만든다.

3) 상담자는 피상담자의 정서에 관여한다.

4) 모든 것을 수용하는 자세를 가져야 한다.

5) 상담자는 되도록 중립적인 자세를 유지한다.



6) 피상담자가 자기결정을 내릴 수 있는 기회를 주어야 한다.

7) 절대로 비밀이 보장되어야 한다.

제4절 개인 수준의 의료상담

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 상담과정과 상담기법

1)상담과정 (내담자 측 입장)

①자기이해

- 자기의 몸과 마음에 대한 상태, 대인관계의 양과 친밀도, 가치관 및 자기행동에 대해 현실적으로 이해하는 것

②자기수용

- 자신의 긍정적 측면과 부정적 측면 모두를 받아들이는 것

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 상담과정과 상담기법

1)상담과정 (내담자 측 입장)

③자기개방

- 타인에게 자신의 그대로의 모습을 솔직하게 보이는 것
- 상담자는 내담자의 개방된 영역을 넓힘으로 자기성장과 타인과의 효과적인 관계를 형성하도록 도와야 한다.

④자기주장

- 자신이 나타내고 싶은 것을 나타내는 행동

3. 상담과정과 상담기법

2)상담기법 (상담자 측)

①관심 기울이기

- 내담자가 전달하고자 하는 의사를 상담자가 정확히 이해하고 있으며 이 사실을 비언어적으로 표현하는 것

②공감하기

- 상담자는 내담자가 느끼는 감정을 이해하고 그 이해를 말로 표현해야 한다.

3. 상담과정과 상담기법

2)상담기법 (상담자 측)

③경청

- 경청을 실천하기 위한 다섯 가지 행동 가이드

(공감을 준비하자, 상대를 인정하자, 말하기를 절제하자, 겸손하게 이해하자, 온몸으로 응답하자)

④자기노출

- 상담자가 자신의 인간으로서의 독특성을 내담자에게 진실하게 나타내 보이는 것이 좋다.

제4절 개인 수준의 의료상담

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

4. 건강 상담자의 자질

1) 자질

①객관적 통찰력을 지니고 있어야 한다.

②상대방에 대한 존경심을 갖추고 있어야 한다.

③진실한 사람이어야 한다.

④심리학적 지식을 갖추고 있어야 한다.

⑤자기 자신에 대한 이해자여야 한다.

⑥개방적 성격의 소유자여야 한다.

제4절 개인 수준의 의료상담

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

4. 건강 상담자의 자질

2)상담 시 피해야 할 위험요소

커뮤니케이션 방해 요소

-조언하기
-내담자를 비난하기
-화제를 부적절하게 바꾸기
-방어하기
-거짓 안심시키기
-환자 판단하기
-진술 유도하기 또는 앞질러 말하기
-도덕적인 관점에서 판단하기
-한꺼번에 많은 질문 던지기
-말 되받아 반복하기

제4절 개인 수준의 의료상담

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

5. 진료 전 상담제도

진료 전 상담제도?

의료와 간호가 독립적으로 분리되어있는 선진국에서

환자가 의사에게 **진료를 받기 전**에

간호사 또는 전문상담사가

먼저 환자를 상담하는 제도



제4절 개인 수준의 의료상담

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

5. 진료 전 상담제도

❖일본의 경우 SOAP라는 형태로 간호 상담이 이루어짐

☞ **S(Subjective)** : 주관적인 데이터 (환자의 호소 기록)

☞ **O(Objective)** : 객관적 데이터 (환자의 체온, 혈압, 맥박 등 기록)

☞ **A(Assessment)** : 환자에 대한 분석, 고찰, 평가 등 내용 기록

☞ **P(Planning)** : 앞으로 해야 할 진료에 대한 계획 기록



감사합니다

그리고

사랑합니다