



오늘날과 같은 글로벌 정보화 시대에는 넘쳐나는 정보 중에서 옥석을 가려내어 전달하는 능력이 무엇보다 필요하다. 의사들에게도 당연히 적용되는 문제다. 실제 실력이 뛰어나도 환자와 상담을 하며 횡설수설한다거나 대화 중 앞뒤가 안 맞는 논리적 모순을 보인다면 그 의사는 환자에게 결코 좋은 의사로 인정받지 못한다. 요즘 환자들은 대다수가 처음 상담 시 의사의 커뮤니케이션 능력을 보고 의사의 실력을 가늠하며 치료를 받을지 여부를 결정한다고 한다.

여기서 의사의 커뮤니케이션 능력이란 첫 인상부터 말을 할 때

의 말투와 말씨, 논리적 말하기, 경청하는 자세 등 의사소통에 관여하는 모든 것을 말한다(실제 환자가 많은 병원들을 보면, 의사들이 하나같이 친절하고 조근조근 설명을 잘한다는 공통점이 있다). 그러므로 이제는 의사도 커뮤니케이션 능력이 부족하면 자신의 실력을 보일 수 있는 기회조차 얻지 못하는 것이다.

사실 과거에는 의사가 실력만 좋으면 조금 불친절하거나 무뎡뎡 하더라도 환자는 그 의사를 찾았다. 설령 마음속으로는 ‘의사 선생님이 너무 불친절하다’ 라는 불만을 가졌을지라도 아쉬운 마음에 어쩔 수 없었던 것이다. 그러나 최근 몇 년 사이, 우리 사회 전체적으로 인식에 큰 변화가 일기 시작했다. 바로 커뮤니케이션(의사소통)이 원활하게 이루어지는 사람이 일도 잘한다는 것이다. 사회 여러 분야에서 기존 상향식 의사 전달방식이 수평적 의사 전달방식으로 변화하면서 자신의 의견을 전달하고 상대를 설득하는 커뮤니케이션 능력이 실제 실력만큼 중요히 부각된 것이다. 병원에서도 과거에는 환자가 일방적으로 의사의 말을 조용히 듣기만 했었다면 이제는 자신이 하고 싶은 이야기, 궁금한 것들을 여과 없이 의사에게 질문하며 말하고 듣는 쌍방향 커뮤니케이션이 수립된 것이다.

그러므로 진료 시 환자와 의사가 서로 원활한 커뮤니케이션이 이루어지지 않는다면 환자는 바로 답답함을 느낄 것이며 의사가 자신의 병을 치료해줄 것이라는 믿음을 갖지 못하게 된다. 강조하지만 환자는 자신과 커뮤니케이션이 원활히 이루어지는 의사가 자신의 병 또한 잘 고쳐줄 것이라는 믿음을 갖는다.

즉 병의 증상을 어렵게 설명하거나, 환자에게 불친절한 의사는 병도 잘 못 고치는 “실력 없는 의사”라는 환자들의 인식은 이제 되돌릴 수 없게 된 것이다.

커뮤니케이션이란 ‘너와 나의 의미공유’다. 상대를 배려하지 않고 혼자 이야기하는 것은 커뮤니케이션이 아닌 독백이다.

의사의 커뮤니케이션 능력은 환자와의 신뢰도 구축에 절대적이며, 병원의 흥망을 좌우함을 반드시 기억하길 바란다. 커뮤니케이션이 바로 환자에게는 신뢰다.

이 책에서는 의사들에게 꼭 필요한 환자와의 원활한 의사소통을 위한 커뮤니케이션의 모든 것들을 체계적으로 다루고 있다. 아마도 국내 최초, 의사들을 위한 맞춤 커뮤니케이션 책이 될 것이다.

실제로 병원에서 일어나는 의사와 환자의 여러 커뮤니케이션 상황들을 예화로 들었으며, 구체적인 문제점들을 정확히 짚고 그에 따른 효과적인 해결책을 함께 제시하였다. 아울러 의사 분들이 본인에게 질문한 것들과 설문을 통해 의사들이 실제 가장 많이 궁금해하는 질문 리스트를 뽑아 그 해답을 제시했다.

분명 이 책을 읽으며 고개를 끄덕이는 의사 분들이 많을 것이라 생각한다. 그 동안 환자와의 커뮤니케이션에서 답답함과 풀리지 않는 문제를 느꼈던 모든 의사 분에게 피가 되고 살이 되는 유용한 정보가 되길 희망한다.

대한민국 의사 선생님들, 모두 파이팅하시길!

2013. 12. 1

커뮤니케이션 전문가 이혜범

# I.

---

환자와의  
원활한  
커뮤니케이션 기법

24

# 01

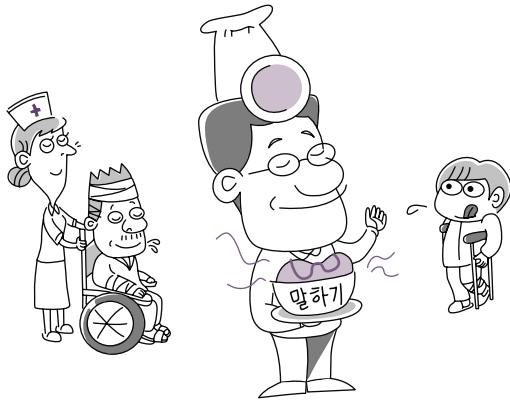
## 환자와의 원활한 의사소통을 위한, 의사들의 논리적 말하기

요즘 환자들은 대다수가 처음 진료 상담 시 의사의 커뮤니케이션 능력을 보고 의사의 실력을 가늠하며 치료를 받을지 여부를 결정한다고 한다. 즉 대화를 통해 의사의 실력을 떠본다고 할까. 그러므로 이제는 의사도 커뮤니케이션 능력이 부족하면 실제로 가지고 있는 실력을 보일 기회조차 얻지 못하는 세상이 되었다.

그럼 진정 환자와 원활한 커뮤니케이션을 이룰 수 있는 논리적 말하기는 무엇이며 어떻게 이야기하는 것일까? 흔히 논리적 말하

기라 하면 법정에서 검사가 피고에게 요목조목 따지고 드는 것을 생각하며 많은 이가 미리부터 부담을 가진다. 하지만 병원에서의 논리적 말하기란 서론, 본론, 결론이 명확한 법정에서의 말하기와는 조금 다르다. 즉 의사와 환자가 그 순간 서로 의미를 공유하며 원활한 커뮤니케이션을 이룬다면 그것이 바로 논리적 말하기인 것이다.

논리적 말하기를 음식에 비유하면, 전달력을 높이는 탄탄한 기본 말하기 그릇에 실제 메시지를 먹음직스럽게 담아내는 것과 같다. 전달력을 좌우하는 기본 말하기 그릇인 정확한 발음, 적절한 말의 속도, 편안한 목소리와 크기, 억양과 톤 등을 잡고 우리 생각의 표현 즉 말을 하는 목적을 담은 실제 메시지를 담아낸다. 그러나 흔히 논리적 말하기라 하면 많은 사람들이 자신이 전하고자 하는 메시지만을 생각하며 그것을 담은 그릇을 간과하는 경우가 많다. 분명한 것은 실제 메시지가 좋아도 그것을 담은 말하기 그릇 자체가 부실하면 내용이 정확히 전달되지 않는다는 것. 메시지 자체가 무용지물이 될 수 있다는 것이다. 그러므로 논리적 메시지를 만드는 것과 동시에 전달력 있는 탄탄한 말하기 그릇 만들기에에도 신경을 써야 한다.



그래서 지금부터 전달력 있는 말하기 그릇과 논리적 메시지를 만드는 효과적인 방법을 공개하려고 한다.

우선 전달력을 좌우하는 첫 번째 요소인 정확한 발음은 정확한 입모양에서 비롯된다. 실제 발음이 부정확한 사람들을 보면 대다수가 입을 정확히 벌리지 않고 웅얼거리며 말하는 것을 볼 수 있다. 그러므로 평소 내가 발음이 부정확하다고 생각되거나 환자가 내 말을 못 알아듣고 되묻는 경우가 많다면 아-에-이-오-우 기본 5모음을 입을 크게 벌려 수시로 연습함과 동시에 말을 할 때 의식적으로 발음에 맞는 입모양을 잡아 소리 내도록 한다. 분명 발음



이 놀라울 만큼 정확해질 것이다. 다음으로는 메시지의 신뢰도를 좌우하는 말의 속도다. 병원에 가보면 의외로 말의 속도가 빠른 의사들을 많이 보는데, 말의 속도가 빠르면 환자는 일단 내용 자체를 알아듣기 힘들고 나아가 말을 하는 의사에 대한 신뢰도도 떨어진다. 그러므로 자신의 품격을 높이고 말에 힘을 신기 위해서는 가급적 천천히 또박또박 말하는 연습을 해야 한다. 효과적인 방법으로 신문이나 인터넷 뉴스 등을 띄어쓰기를 정확히 지키며 또박또박 소리 내어 읽는 것을 권하고 싶다. 아울러 목소리 크기와 톤도 중요한데 “잘한다”는 말도 그 뉘앙스에 따라 정말 잘 하는 것으로도, 잘못된 것을 기분 나쁘게 비꼬는 것으로도 들릴 수 있기 때문이다. 혹 매 번 환자에게 또 그 보호자에게 명령하고 지시하듯 말하고 있는 않은가. ‘의사 선생님이 불친절하다, 차갑다’ 등의 이야기를 단 한 번이라도 들은 적이 있다면 먼저 나의 말투와 톤, 어조 등을 반성하자. 내 목소리가 실제 나의 마음과 달리 격양되었거나 거칠지는 않았는지, 나도 모르게 순간적으로 톤이 올라가서 환자의 감정을 상하게 하지는 않았는지 말이다. 당장 오늘부터 메시지에 맞게 목소리와 톤을 바꿔보자. 진료가 즐거워지고, 인생이 행복해진다 해도 과언이 아니리라. 또 내가 말을 할 때 습관적으로 말끝을 흐린다면 반드시 말끝을 정확하게 맺는 습관도 길러야 한다. 말을

하면서 말끝을 흐리는 것은 단순히 말끝을 흐리는 사실을 넘어 내용의 의미파악에 혼돈을 줄 수 있다. 특히 우리나라 말은 말끝 즉 서술어 부분에서 의미가 하다, -하지 않다, 좋다, 좋지 않다 식으로 결정되는 경우가 많으므로 의지를 나타내는 서술어 부분은 힘들더라도 명료하게 마무리 짓자.

지금까지 다른 이러한 언어적 커뮤니케이션(발음, 속도, 목소리 등)에 더해 비언어적 커뮤니케이션 요소들(시선과 표정, 자세 등)도 환자와의 원활한 커뮤니케이션을 이루는데 매우 중요하다. 의사가 환자와 대화하면서 다른 곳을 쳐다본다거나 환자와 눈을 잘 맞추지 못하고 자주 시선을 피한다면, 환자는 의사가 성의가 없다고 생각하거나 ‘내가 무슨 중병에 걸렸나?’ 하고 오해할 수도 있다. 특히 얼굴 표정은 무슨 일이 있어도 반드시 말의 내용과 함께 가야 한다. 말의 내용은 긍정적인데 반해 표정이 어둡다면 대다수의 사람들은 말보다 표정을 먼저 믿기 때문. 아울러 단순히 내가 묵묵히 잘 듣고 있다고 해서 환자의 이야기를 잘 듣고 있다고 생각하면 오산이다. 커뮤니케이션은 ‘너와 나의 의미공유’ 인만큼 내가 잘 듣고 있다는 것을 어떠한 방식으로든 적극적으로 표현하고 상대방에게 전해야 한다.