



### 진로실말, **YES or NO**

권기탁 전주 푸른치과의원 원장  
(happy9845@hanmail.net)

본지는 지난 2월 전북치과신협을 통해 '디테일한 대화가 경쟁력'이라는 책자를 발간한 권기탁 원장의 진로실 대화법을 연재한다.  
(편집자주)

1. 저번에 분명히 말했잖아요.
2. 그랬군요.
3. 그동안 고생 많으셨겠어요.
4. 네~~
5. 원장님이 특별히

6. 원장님이~ 원장님이~
7. 시간 맞춰주세요.
8. 기다리세요.
9. M,N으로.
10. 어떤 생각을 가지고 계실까?

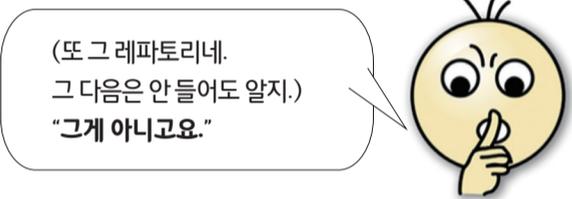
## “그랬군요.”

-경청은 리액션과 함께

#### 커뮤니케이션의 첫걸음은 “잘 듣기”

일반적으로 의사들이 환자와 대화할 때 15초가 되지 않아 환자의 이야기를 끊고 상담시간이 3분을 넘지 않는다'는 연구결과가 있다.

->상대의 말이 '웁다. 그르다' 하는 우리 식의 판단, 성급하게 해결책을 제시하려는 급한 마음, 선입견 등 때문이다.



#### ■ 말하기보다 듣기가 중요

사소한 증상 · 의견도 끝까지 들어야

-의료진이 환자의 말을 잘 들어주면 환자는 존중받는다라는 느낌을 받는다.

#### 123법칙 (by 카네기)

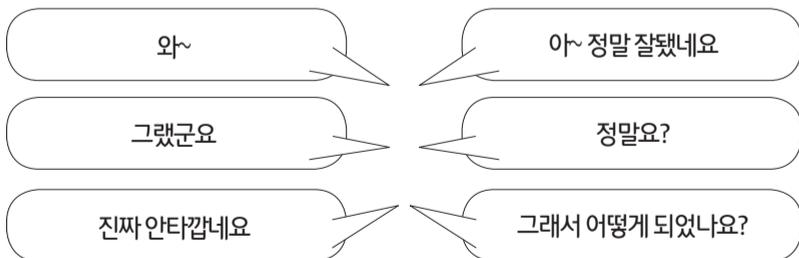
#### 건강한 인간관계를 위한 대화법

1. 상대방이 흥미를 끌만한 한 가지 주제를 말하고
2. 두 가지 이상 상대의 말에 귀를 기울이고
3. 세 가지 이상의 리액션이나 칭찬으로 환대하라.



#### ■ 경청대화 방법

1. 눈을 마주치고
2. 고개를 끄덕이고
3. 리액션(표정, 추임새, 감탄사, 질문)을 한다.



#### <이민 간 의사 이야기>

1. 국내에서 개원을 성공하지 못한 의사가 미국으로 이민을 갔다.
2. 이민을 갔으나 언어에 익숙하지 못해 애를 먹었다.
3. 개원을 해 환자들의 고통은 알겠는데 우리나라에서처럼 설명을 할 수가 없어 주로 들어주면서 “음~ 리얼리?” “오호” “원더풀” 등의 추임새 정도로만 커뮤니케이션을 했다.
4. “어느 병원에 가면 내 이야기를 너무 잘 들어주고 이해해주는 훌륭한 의사가 있다. 너도 꼭 가봐라.” 순식간에 입소문이 퍼졌다.
5. 엄청난 환자들이 몰리면서 1년도 되지 않아 대성공을 거두게 된다.

#### ■ 비언어적 의사소통

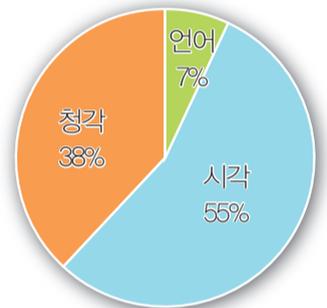
-얼굴 표정, 바디 랭귀지, 목소리 등의 비언어적 요소가 의사소통에서 매우 중요하다.

->언어의 의미가 비언어적 요인에 따라 다르게 전달될 수 있기에 언어의 의미와 바디랭귀지를 일치시켜야 효과적으로 메시지를 전달할 수 있다.

#### 메라비언의 법칙

(The law of Mehrabian)

한 사람이 상대방으로부터 받는 이미지는 시각이 55%, 청각이 38%, 언어가 7%에 이른다라는 법칙입니다.



#### ■ 맥락적 경청

경청의 최고 단계.

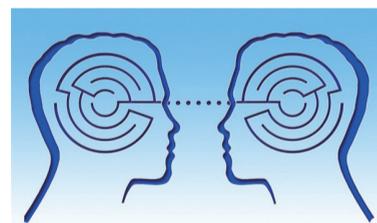
‘말하지 않는 것까지 듣는 경청법(Listen beyond words)’

상대방 말 속에 숨어 있는 여러 가지 의미를 파악하고, 그 안에 담긴 마음까지도 파악하면서 듣는 것을 말한다.

상대의 마음을 읽기 위해서 먼저 역지사지의 자세를 가져야 합니다.

‘내가 저 사람이라면 어떤 생각을 할까?’

‘내가 상대라면 어떤 기분일까?’



#### ■ 감성적 접근

의사는 머리로 얘기하고, 환자는 가슴으로 얘기한다.

의사는 문제 해결을 위한 효율적인 대화를 추구하고, 환자는 자신의 불편에 대해 공감을 얻길 원한다.

-설명은 가르치는 것이고, 설득은 마음의 문을 여는 것이다.

고객들은 감성에 의해 구매를 한다. 이것은 변화하지 않는 진리다. 하지만 다른 사람에게 말할 때는 자기가 한 구매가 매우 이성적이고 논리적인 것이었다는 이유를 댈다.

->고객들에게 감성에 의한 구매를 하게 하고, 그들이 다른데 가서 얘기할 만한 논리적인 이유를 제공해야 한다.