

수업 계획서

학과 : 보건의료계열

2017학년도 2학기

교과목명	<국문>의료커뮤니케이션/보건의료 글쓰기		담당교수	안상윤
	<영문>Health Care Communication		연 락 처	
교과코드	00024F		전자우편	
이수구분	기본과정		학점체계 (학점-이론-실습)	2-2-0
수강대상	보건의료계열 1학년		선수/후수과목	(선수)없음 (후수)관련 전공과목
수업방법	강의형태	이론중심() / 이론-실기병행(○) / 실습중심()		
	수업방식	강의식, 발표식(보조)		
	사용기자재	컴퓨터, 빔 프로젝터		

1. 교과목 개요

여러분은 졸업 후 의료계에서 일한 여러분은 주로 자신이 하는 말을 듣습니까? 타인의 말을 듣습니까? 과연 여러분의 입에서는 상대방이 감동할 수 있는 말만 생산되고 있나요? 상대방의 기분을 상하게 만드는 말은 하지 않습니까?

오늘날 사회의 개방화 속에서 커뮤니케이션은 개인의 기본적 역량을 가늠하는 중요한 지표가 되고 있다. 특히, 각종 의료기관에서 정상적인 상태가 아닌 환자들을 응대해야 하는 보건의료인들은 각별히 뛰어난 커뮤니케이션 능력을 갖추고 있어야 환자들의 만족도를 제고할 수 있다. 이와 같은 배경 하에 개설, 운영되고 있는 의료 커뮤니케이션 교과목은 보건의료분야에 종사할 것을 목표로 공부하고 있는 대학생들에게 사회적 기술로서의 커뮤니케이션의 중요성을 일깨우고, 고객 만족적 대화 및 성과 지향적 커뮤니케이션 이론과 실무를 겸비토록 하여 의료기관의 발전에 기여하도록 하는데 있다.

2. 수강에 필요한 예비지식

- 인간관계에 있어서 커뮤니케이션(말하기와 글쓰기)의 중요성
- 병원 조직의 특성
- 환자의 불안정한 정신 상태 및 대인 지각
- 인간관계의 상호작용성
- 의료소비자의 심리상태

3. 학생이 달성해야 할 학습목표

- 사회생활에 있어서 커뮤니케이션(말하기와 글쓰기)의 중요성에 대하여 이해할 수 있다.
- 의료기관 종사자들이 왜 환자 만족적 커뮤니케이션을 할 수 있어야 하는지 이해할 수 있다.
- 실무에 있어서 지시와 보고를 이해하고 그것을 조직의 효과성을 높이도록 활용할 수 있다.
- 의료기관에 대한 환자의 공헌을 유도할 수 있는 커뮤니케이션 기술을 발휘할 수 있다.
- 높은 커뮤니케이션 기술을 습득함으로써 보건의료 전문가로서의 역량을 강화시킬 수 있다.

4. 교재 및 참고문헌		
교재	• 안상윤, 문상식, 오상환(2015), 현대 의료커뮤니케이션, 보문각.	
참고문헌 (부교재)	<ul style="list-style-type: none"> • 강수정 역(2008), Fred Lee 저, 디즈니병원의 서비스 리더십, 김앤김북스. • 안상윤(2013), HELLO 커뮤니케이션력, 비즈프레스. • 윤혜상(2006), 의료환경에서의 커뮤니케이션 및 인간관계, 청구문화사. • 이정숙(2008), 성공하는 직장인은 대화법이 다르다, 더난출판. • Gewen Van Servellen(1997), <i>Communication Skills for the Health Care Professional</i>, Aspen Publishers Inc. 	
5. 평가 항목 및 방법		
평가항목 (기준)	반영비율 (%)	평가방법 및 주요내용
출석 및 수업태도 (15% 이상)	20%	<ul style="list-style-type: none"> -1시간 결석 시 -1점 -지각, 조퇴 3회 시 -1점 -직계 가족 사망 결석 시 감점 없음(단, 학과장 확인) -감기와 같은 가벼운 질병으로 인한 결석은 인정하지 않음. -교통사고와 같은 중증질환 치료로 인한 결석은 50% 인정함. -강의시간 잡담, 졸음, 해찰 등은 태도 점수에서 감점함.
수시고사	10%	<ul style="list-style-type: none"> -9월 1회 실시 -11월 1회 실시
중간고사	30%	<ul style="list-style-type: none"> -중간시험 기간 중 필기고사 -1학기 전반기 과정에 대한 이해도 및 실전 역량 평가 -병원에서 예절을 잘 킬 수 있는지를 평가함. -고객 만족적 커뮤니케이션을 할 수 있는지를 확인함. -커뮤니케이션에 대한 광범위한 지식 및 원리의 습득 정도평가
기말고사 (전과정)	30%	<ul style="list-style-type: none"> -기말 시험 기간 필기고사 -한 학기 전 과정에 대한 이해도 및 실전 역량 평가 -병원에서 고객 만족적 커뮤니케이션을 할 수 있는지를 확인함. -커뮤니케이션에 대한 광범위한 지식 및 원리의 습득 정도평가
리포트와 발표	10%	<ul style="list-style-type: none"> • 학기 중 리포트 1회 5점 -1차 리포트 : 의료커뮤니케이션 관련 독서과제 또는 현장연구과제 • 실전 발표 및 토론 5점 -실전 주제발표 및 토론 -발표문 작성, 발표, 질문 및 토론에 대한 평가
기타사항	<ul style="list-style-type: none"> -강의수강 전 및 과정에서 E-포트폴리오의 교수공지를 수시로 확인하기 바랍니다. -이 강의를 수강하는 장애학생은 사전에 담당 교수에게 연락하기 바랍니다. -강의 수강에 애로가 있을 시에는 장애학생지원센터(041-730-5486)에 협조를 구하기 바랍니다. 	

6. 주별 강의계획(1)				
주차	교육주제	단위수업 목표	단위수업 내용	비고
1	왜, 커뮤니케이션인가?	커뮤니케이션의 개념과 효용성을 이해할 수 있다.	-커뮤니케이션의 개념 -커뮤니케이션의 효용성 -커뮤니케이션력 키우기	
2	강의 안내 및 병원 예절 커뮤니케이션(1)	강의 안내 및 병원에서 활용되는 예절 커뮤니케이션의 원리를 이해할 수 있다.	-인사예절 커뮤니케이션 원리 -전화예절 커뮤니케이션 원리 -복장예절 커뮤니케이션 원리	
3	병원 예절 커뮤니케이션(2)	병원에서 활용되는 예절 커뮤니케이션을 몸에 익히고 실무에서 활용할 수 있다.	-인사예절 커뮤니케이션 원리 -전화예절 커뮤니케이션 원리 -복장예절 커뮤니케이션 원리	강의 및 질의응답
4	커뮤니케이션 발표력 시험	자신의 현재 커뮤니케이션 능력을 평가할 수 있다.	-일정한 주제에 대한 발표 -동료평가 및 토론 -차후 개선책 토론 -발전방향 찾기	강의 및 질의응답
5	의료커뮤니케이션의 의의와 목적	의료커뮤니케이션을 공부하는 의의와 목적을 이해할 수 있다.	-커뮤니케이션의 의의 -커뮤니케이션의 목적 -의료커뮤니케이션 중요성과 기능	강의 및 질의응답
6	커뮤니케이션의 과정과 장애	커뮤니케이션의 과정과 장애를 이해하고 메시지를 효과적으로 구성할 수 있다.	-커뮤니케이션의 과정 -커뮤니케이션의 장애와 극복방안 -메시지의 의의와 역할 -효과적인 메시지의 구성	강의 및 질의응답
7	자신감 있게 발표하기 및 청취	공개 발표 시 청중의 반응에 부응하면서 목적에 맞는 이야기를 전개하고 효과적 청취를 할 수 있다.	-목적에 맞는 이야기의 전개 -청중의 반응에 대한 부응 -청취의 의의 및 중요성 -청취의 목적과 효과 -청취력 강화훈련	강의 및 질의응답
8	중간고사	1학기 전반기 동안의 강의 내용에 대한 이해도 제고	필기시험	시험준비 사항 확인

6. 주별 강의계획(2)				
주차	교육주제	단위수업 목표	단위수업 주요내용	비고
9	개인 수준의 의료커뮤니케이션	개인 수준에서 의료기관에서 효과적인 커뮤니케이션을 할 수 있다.	-개인 수준의 보건의 의사소통의 의의와 유형 -개인 수준의 보건커뮤니케이션의 모형	강의 및 질의응답
10	개인 수준의 의료커뮤니케이션의 효과성 및 의료상담	의료기관 종사에 필요한 커뮤니케이션기술을 향상시켜 효과적인 의료상담을 할 수 있다.	-효과적인 개인 설득방법 -개인의 커뮤니케이션 능력 -의료상담의 의의 -상담의 기본 원리 등	강의 및 질의응답
11	지시/명령 커뮤니케이션	지시/명령의 중요성을 이해하고 직장인으로서 상사의 지시/명령을 이행할 수 있다.	-의료서비스 기관에서의 지시 및 보고의 의의 -지시/명령의 중요성 -지시/명령 수령 시 유의사항	강의 및 질의응답
12	보고 및 조언 커뮤니케이션	의료기관 현장에서 효과적으로 보고 및 조언 커뮤니케이션을 할 수 있다.	-보고의 원칙과 형식 -보고 커뮤니케이션 훈련 -조언 받을 시의 유의사항	강의 및 질의응답
13	의료커뮤니케이션의 기술	의료현장에서 고객만족적인 커뮤니케이션 기술을 발휘할 수 있다.	-정확한 상황 파악 -배려적 의료커뮤니케이션 기법 -효과적 의료커뮤니케이션의 조건	강의 및 질의응답
14	상대방의 이해 및 피드백 기법	의료현장에서 모든 상대방에 대한 이해도를 높이고 성과 지향적 피드백을 할 수 있다.	-상대방에 대한 위치 정립에 따른 커뮤니케이션 기법 -피드백 기법 -문제 발견 및 개선 커뮤니케이션	강의 및 질의응답
15	보강주간			휴강 기간 범위 학습
16	기말고사	강의 전반에 대한 이해도를 높이고 실무적으로 전문성을 강화할 수 있다.	정해진 범위에 대한 필기고사 및 공정하고 객관적인 평가	고사장 확인/공지