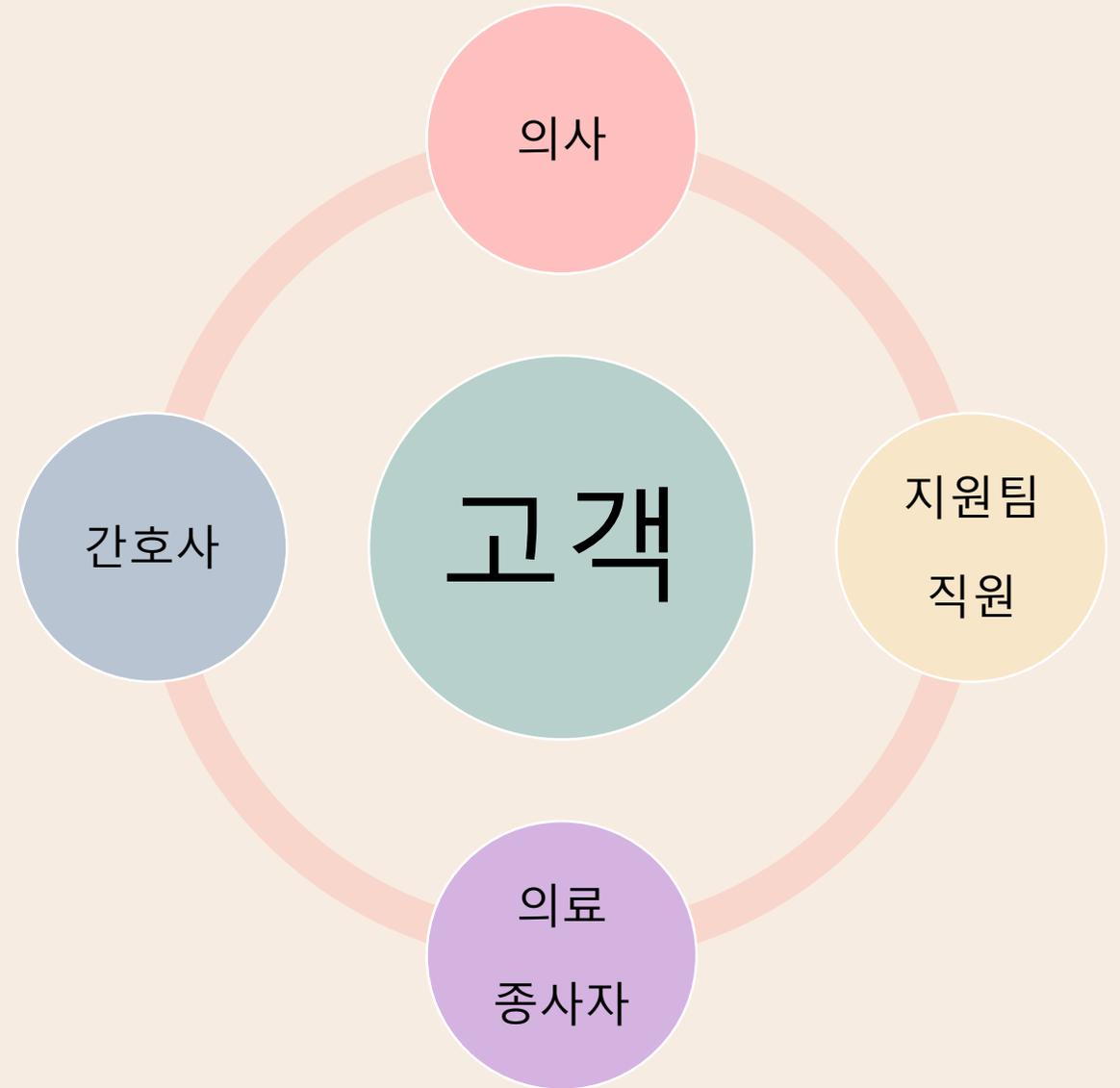
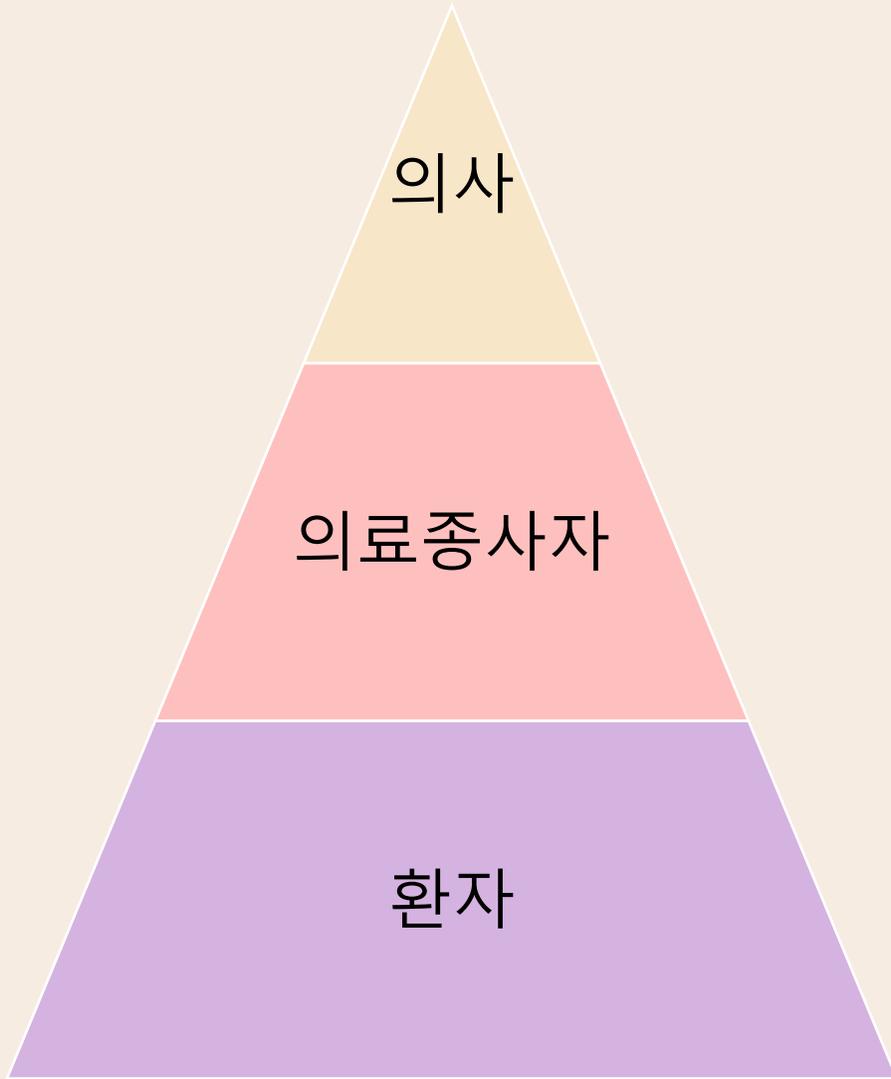


의료상담

1. 병원 환경의 변화



1. 병원 환경의 변화

- 1) 의료기관의 양적인 증가. 의료기관 간의 경쟁 심화
- 2) 의료기관의 대형화, 고급화
- 3) 해외 의료시장개방으로 의료시장 경쟁 심화 전망

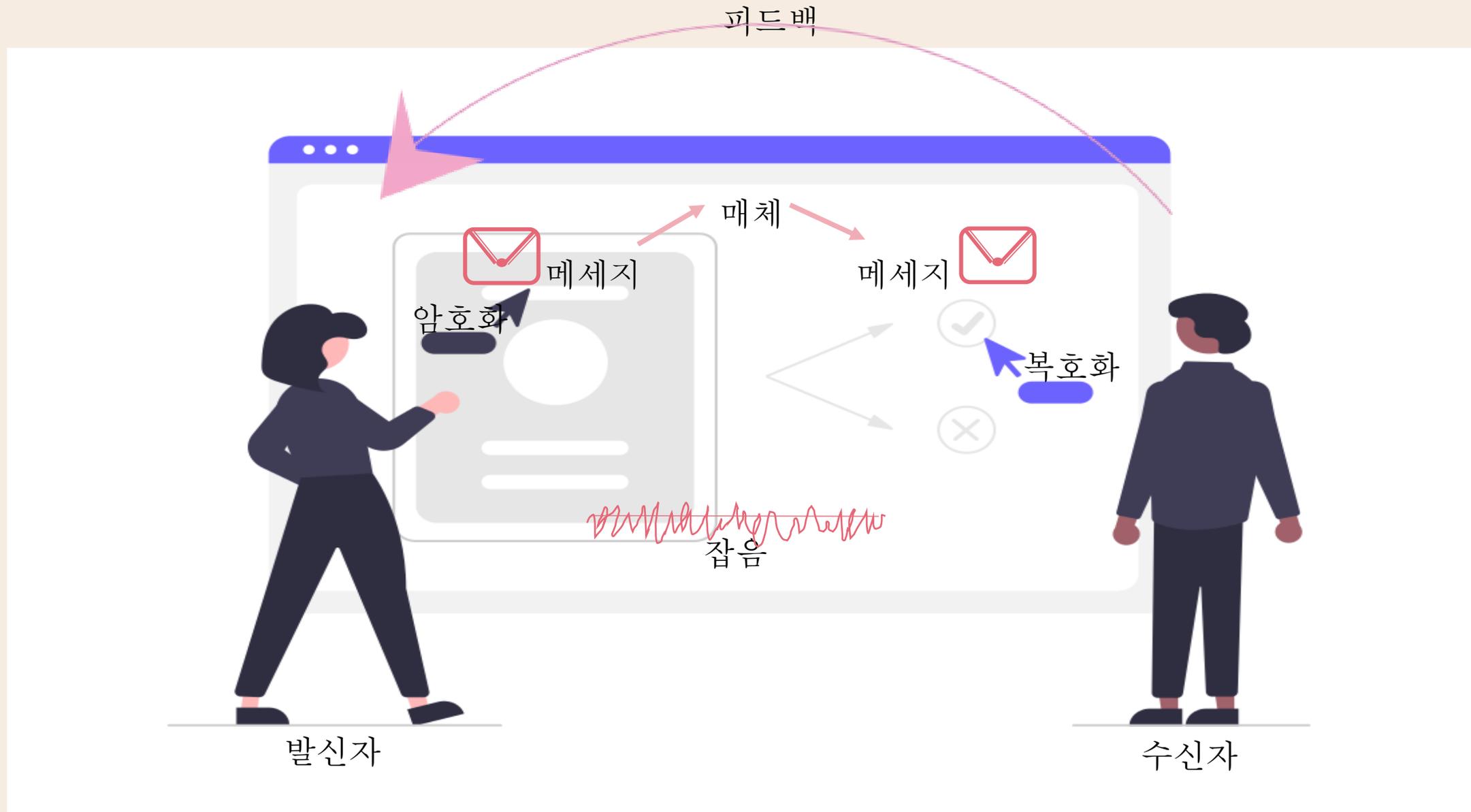
2. 고객의 변화

- 1) 고객의 생활수준 향상
- 2) 의료소비자로서의 의식 향상
- 3) 고객의 의학지식 증가
- 4) 고령화 시대에 접어들면서 보건의료서비스의 수요 증가

→의료기관의 새로운 경쟁력으로 고객 중심 의료서비스의 등장

→의료 상담자, 상담실장의 등장

2. 커뮤니케이션



3. 의료 서비스의 특성

① 무형성

형태가 없어 눈으로 보거나 물체처럼 만질 수 없다. 따라서 가치를 파악하거나 평가하는 것이 어렵다.

② 동시성

서비스 제공과 동시에 소비가 이루어지므로 고객이 서비스 제공 현장에 있어야만 제공이 가능하다.

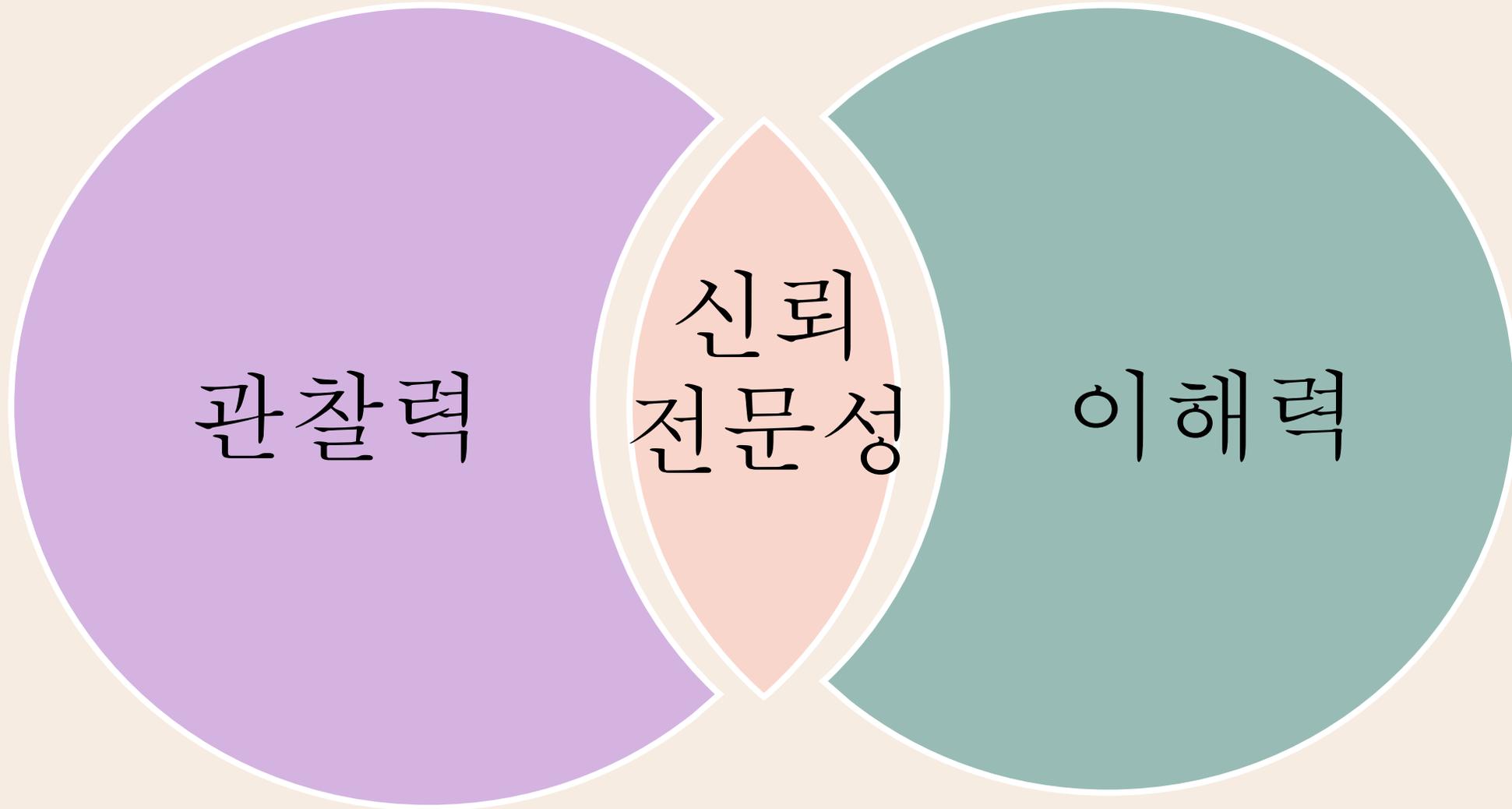
③ 이질성

서비스 제공자와 서비스 제공 시 상황에 따라 서비스의 질이 달라질 가능성이 높아 서비스 품질의 균일화가 어렵다.

④ 소멸성

생산과 소비가 동시에 이루어지므로 재고로 저장할 수 없다.

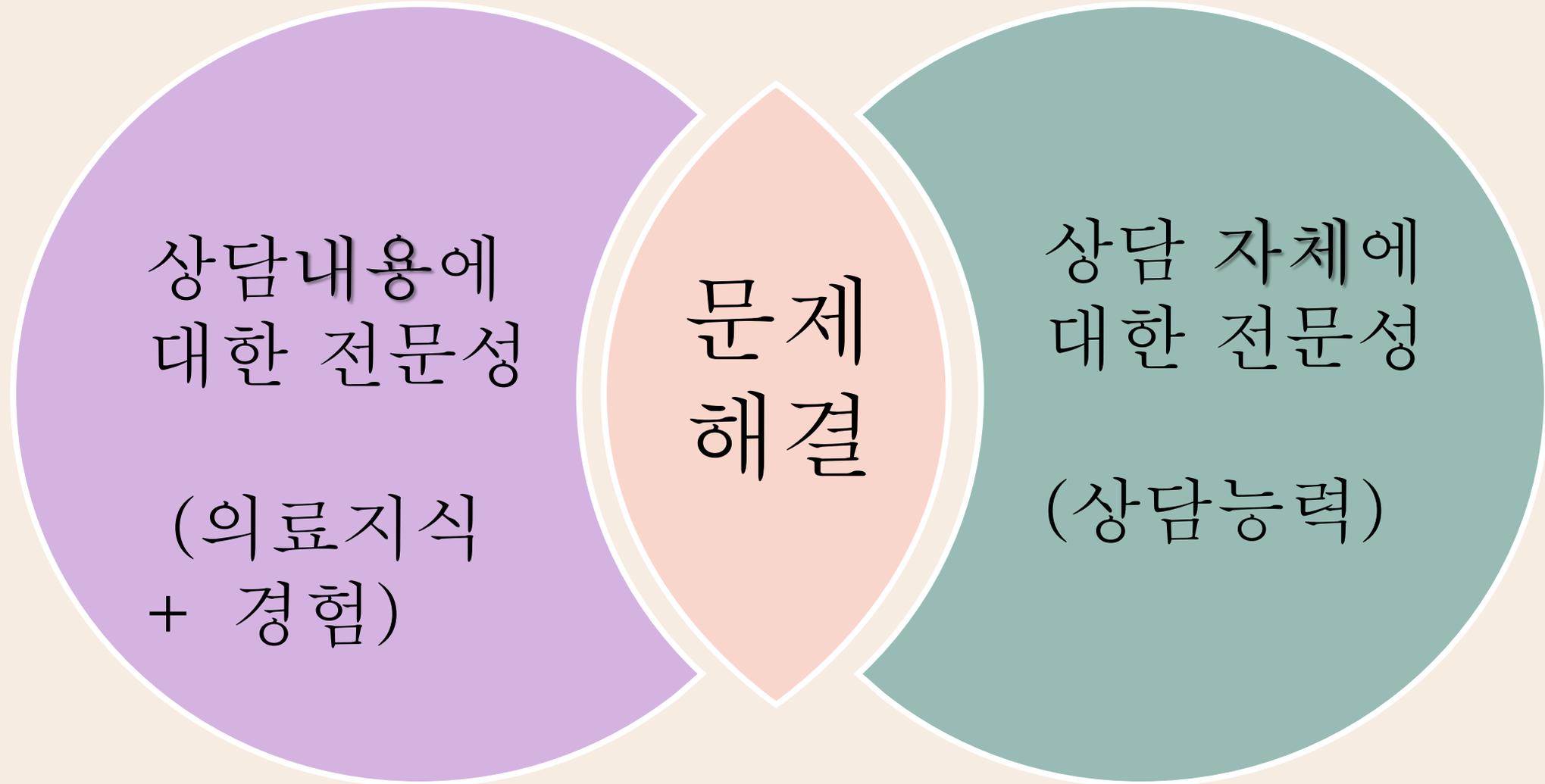
4. 의료상담자의 커뮤니케이션 능력



5. 신뢰 형성을 위한 방법

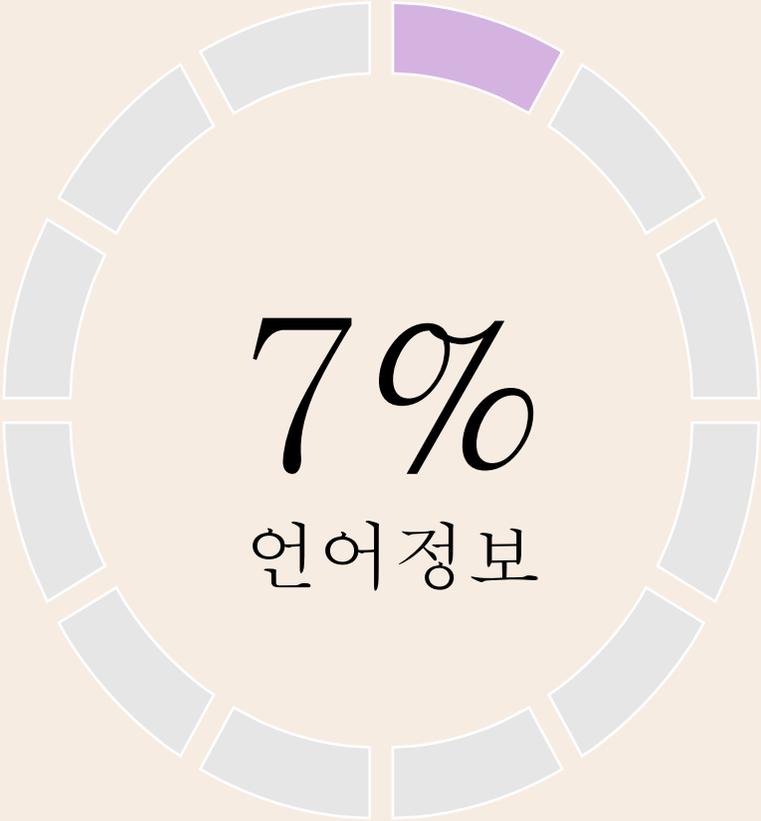
인사.
적절한 자기개시.

6. 전문성을 표현하는 방법



커뮤니케이션

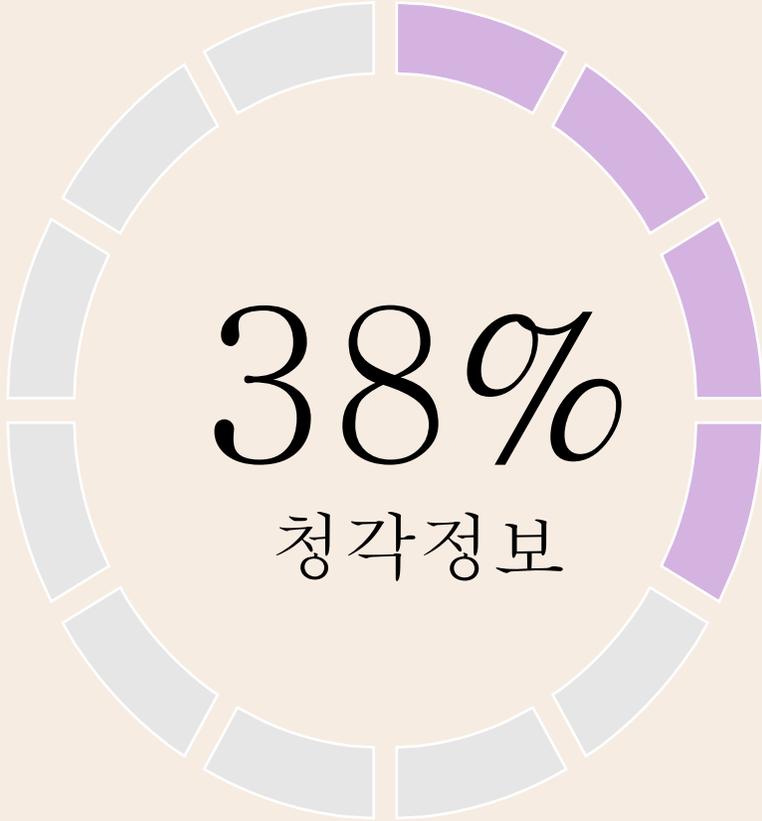
메라비언 (Mehrabian 19971, 미국 심리학자)



7%

A donut chart with a light gray background and a purple segment representing 7% of the total. The chart is composed of 12 segments.

언어정보



38%

A donut chart with a light gray background and a purple segment representing 38% of the total. The chart is composed of 12 segments.

청각정보



55%

A donut chart with a light gray background and a purple segment representing 55% of the total. The chart is composed of 12 segments.

시각정보

6. 전문성을 표현하는 방법

언어 커뮤니케이션

기술 과정에 대한 설명,
병원 시스템에 대한 설명

문제 해결

비언어 커뮤니케이션

얼굴표정, 시선, 음성, 제스처,
상담 시 몸의 기울기, 리액션

7. 비언어커뮤니케이션 스킬

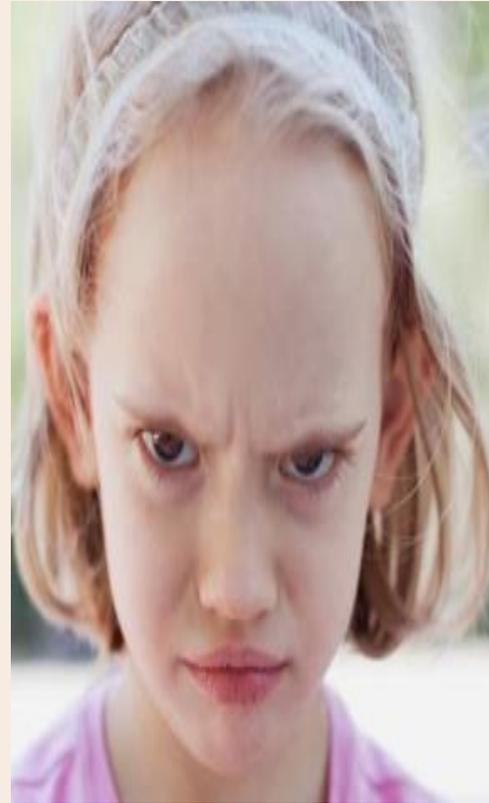
step.1 비언어 요소의 관찰



시선 → 고민, 생각



손을 턱에 댄다, 눈빛
→ 지적 호기심



눈썹모양, 표정
→ 불만족



편안한 미소
→ 고민 해결, 만족한 상담

step.2 경청

① 명확화

고객의 니즈와 동기를 정확하게 파악하기 위해 고객의 불명확한 발언이나 행동을 상담자가 명확히 하는 기술이다.

이때 질문은 새로운 정보 수집이 아닌 고객이 이미 발언한 내용에 제한되며, 고객의 발언을 상담자가 정확하게 이해하고 있음을 표현하는 것이 목적이다.

“ 제가 첫째와 둘째를 데리고 피부 상담을 하러 가고 싶은데요. 우리 첫째가 아직 중간고사가 안 끝나서, 다음주에 피부 상담 가능할까요? ”

상담자 : “ 네~ 자녀분들과 피부 상담을 원하시는군요 ”

② 감정반영

고객의 발언에 상담자는 감정에 초점을 두고 피드백을 하는 기술이다. 이는 고객으로부터 깊은 신뢰감과 수용감을 느끼게 한다.

고객 : “ 제가 얼굴에 흉터가 있는데요. 흉터치료 상담을 하고 싶어요. ”

상담자 : “ 어머니, 얼굴 부위라.. 치료 고민 많으셨겠어요. ”

Step3. 질문

1) 열린 질문

의료상담가는 고객으로부터 많은 대화를 이끌어 내야한다.

이를 위해 상담자는 고객에게 ‘열린질문’을 한다.

고객이 단답형으로 응답할 수 있는 ‘닫힌 질문’이 아닌 열린 질문을 한다.

닫힌질문

흉터 치료 해보신적 있으세요?

야식 드셨나요?

열린질문

지난번에 받으셨던 시술은 어떠셨나요?

몸무게에 변화가 없으신데,
야식을 끊지 못하는 이유는 무엇이라고 생각하세요?

2) 구체적인 질문

열린 질문으로 고객으로부터 친밀감을 이끌어낸 후, 비로소 고객은 의료상담가의 의견에 귀를 기울이는 상태가 된다. 이 때 상담자는 5W1H를 활용해 전문성의 의료지식부분을 채워주는 상담을 하는데 이때는 구체적인 질문으로 대화를 리드해 나간다.

- When
- where
- who
- What
- why
- how

5. 커뮤니케이션 스킬

1) 아이스브레이킹 (칭찬)

칭찬을 통한 아이스브레이킹은 커뮤니케이션의 기본이다.

고객의 장점을 칭찬함으로써 낯선 환경에 대한 두려움을 없앤다.

그리고 고객의 자기 긍정감을 높이고, 상담자에 대한 호감으로 이어져, 커뮤니케이션에 긍정적인 작용을 한다.

상담자 : 안녕하세요. 000님. 오늘도 의상과 메이크업이 훌륭하시네요~ 지난번에도 너무 이쁘시더라고요. 멋지세요~

2) 자기개시

말 그대로 의료상담가 자신의 경험, 행동, 감정 등을 통해 자기개시를 하는 것이다.

고객에게 유익한 정보일 경우에만 가치가 있다. 자기개시의 정보는 구체적이어야 하며 적절한 타이밍에 제공되어야 한다.

상담자 : 울쎄라 시술에 대해 이야기 들어보신 적 있으신가요?

고객 : 네~ 친구가 했는데, 효과가 되게 좋더라고요.

상담자 : 아 ~ 그러세요~ (**요약**) 친구분이 받은적이 있어서 더 관심을 가지고 계셨군요. (**How**) 울쎄라 시술에 대해선 어떻게 이야기를 들으셨나요?

고객 : 아프다고 얘기 들었어요. 저는 아픈걸 잘 못참는 편이라,,

상담자 : 네~ (**요약**) 아프다고 얘기 들으셨군요. 게다가 통증에 민감한 편이시고,, (**감정반영**) 두려움이 크시겠어요.

고객 : 네. 솔직히 지금도 너무 망설여지는데, 우선 상담이라도 받아보고 싶어서요. → 구체적 질문 (**5W1H**)

상담자 : 네~ 그러셨군요. 혹시 다른 치료로 피부과에서 치료를 받아보신 경험은 있으신가요? (**where**)

고객 : 아니요. 처음이에요.

상담자 : 네~ 치료, 시술 모두 처음이시라 많이 두려우실 것 같습니다. +시술에 대한 정보제공 (수면마취하 진행, 시술 전후 과정 설명)

(자기개시) 저도 첫 시술을 울쎄라로 진행했는데요. 저도 통증에 민감한 편인데 수면마취로 진행하니 할 만 하더라고요. 그리고 원장님과 간호선생님이 환자분의 상태를 주시하며 시술을 진행하시기 때문에, 고객님의 느끼는 통증 정도에 따라 의료진이 즉시 조치를 취해주십니다. 그래서 크게 불편하거나 힘들지는 않으실꺼예요.

고객 : 아. 그래요?

상담자 : 네~ (자기개시) 저도 통증 때문에 한참 망설이다가 울쎄라 시술을 했는데, 지금은 두려움 없이 잘 받습니다.

고객 : 아 정말요?

상담자 : 네~ 정말입니다. 시술 받는 중에 불편하시면 언제든지 편하게 말씀해주시면 됩니다.

000님 오늘 시간 괜찮으시다면 큰 맘먹고 내원하셨으니 시술 받고 가시는 것은 어떠세요?

고객 : 아,, 그럴까요?

3) 쿠션기법

부탁하거나, 지시하거나, 거절하거나, 부정적인 표현을 해야 할 때 사전에 양해를 구하여 고객의 마음을 완화시키는 기술이다. 고객에 대한 세심한 배려가 느껴지므로 고객에게 신뢰감을 줄 수 있다.

상담자 : 번거로우시겠지만, 상세한 상담을 위해 문진표 작성을 부탁드립니다.

상담자 : 죄송합니다만, 고객님. 0월 00일은 예약이 어렵습니다. 괜찮으시다면 00일 예약은 어떠신가요?

상담자 : 고개님. 불편하시겠지만, 자리를 이동해 주실 수 있을까요?

4) 레이어드 기법 (layered)

지시형, 명령형이 아닌 청유형, 질문형으로 이야기하는 기술이다.

상담자 : (지시형 : 울쎄라 하시면 됩니다.) → 이렇게 한번 해보시는 건 어떠세요?

탄력과 미백을 원하신다고 하셨는데요. 먼저 탄력 리프팅에는 울쎄라 레이저가 있습니다. 이번엔 고객님의 특히 중안면부의 탄력저하가 고민이시니, 울쎄라 레이저를 해보시고, 탄력 변화를 경험해보신 후 , 피부 미백 치료를 진행해보세요.

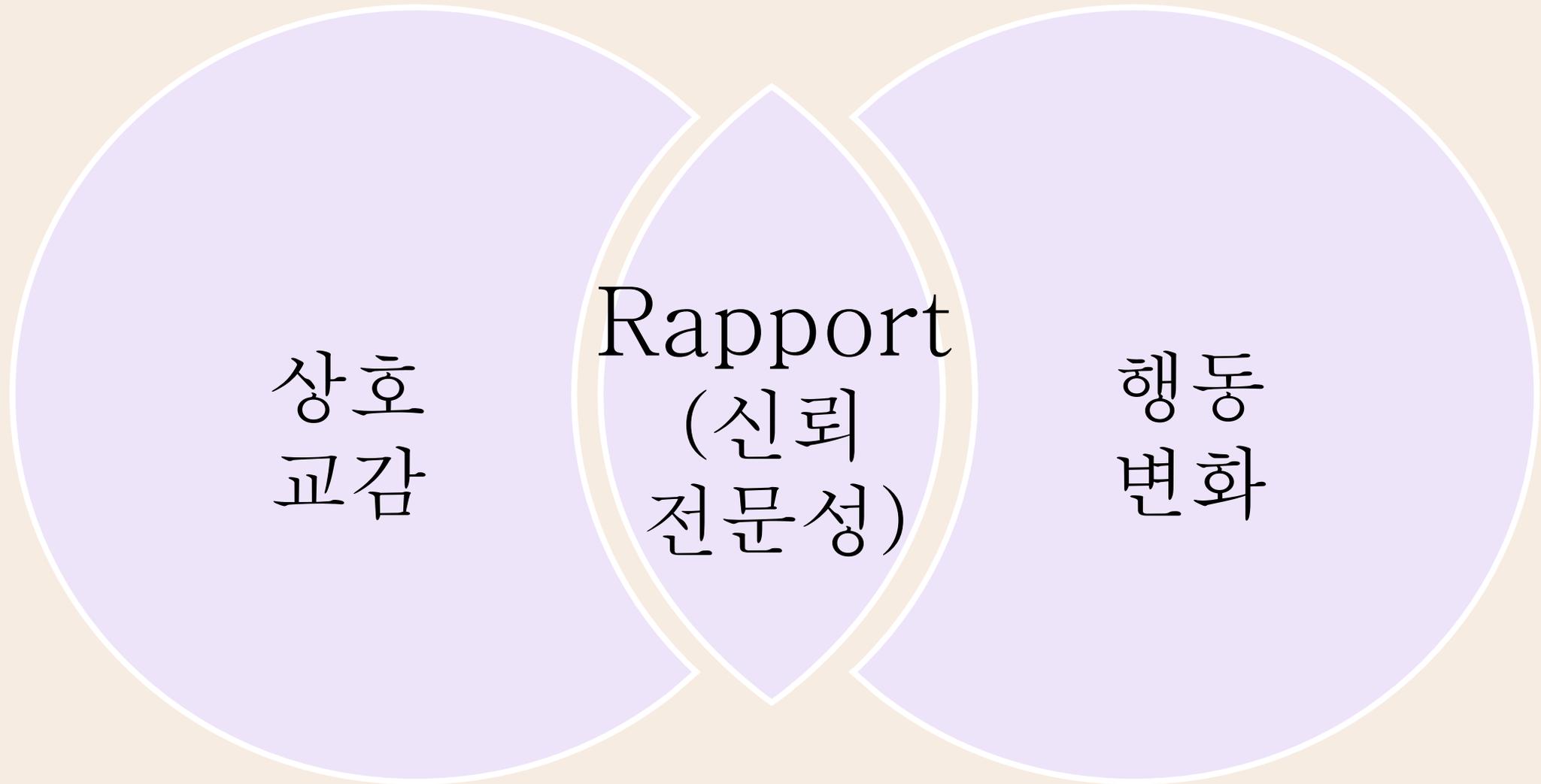
상담자 : (지시형 : 다른 병원에서 진행 중인 흉터치료 레이저와 주의사항을 알려주세요.) → 최근에 00 치료를 시작하셨다고 들었는데, 치료 간격이나 특별히 저희가 참고해야할 사항이 있다면 말씀해주시겠습니까?

5) 아론스 기법

선부정, 후긍정으로 문제 해결에 있어 장점과 단점이 있을 경우, 고객에게 단점을 먼저 말하고 장점을 나중에 말해 이야기를 긍정적으로 마무리하는 기술이다.

상담자 : 레이저 시술에 있어 통증은 있긴 합니다. 없다고 말할 순 없어요. 하지만 레이저 종류, 고객의 통증 민감도, 시술 부위 등을 고려해서 수면마취를 진행하는 방법도 있고, 연고마취 하에 시술을 진행하기도 합니다. 그리고 레이저 시술 후 회복기를 거치면 아주 자연스러운 볼륨감을 느끼실 수 있으세요.

4. 의료상담자의 커뮤니케이션의 목표



의료상담자의 커뮤니케이션 능력

의료기관의 경영환경 변화와 더불어, 스마트한 고객이 자신이 해결할 수 없는 전문성이 강한 고민과 문제 해결에 대한 욕구와 만족할 만한 의료서비스에 대한 기대를 가지고 내원한다.

이에 의료상담실장은 고객에게 전문적인 상담을 통해 1차 rapport 형성을 하고, 고객과 의료진과의 rapport 형성을 돕습니다. 고객에게 최상의 의료서비스 경험을 제공합니다.

성공적인 커뮤니케이션이란 의료기관과 고객 간의 **상호교감으로 신뢰를 형성하는** 하는 것이다.

이 과정을 통해 고객 스스로 자기를 발견할 수 있도록 도와 생각과 행동에 변화를 준다면 훌륭한 의료 커뮤니케이션이라 할 수 있다.

의료 상담가의 자질요건



고객에게 제공할 가치

1 고객이 이상적인 의료서비스의 선택을 하도록 도움

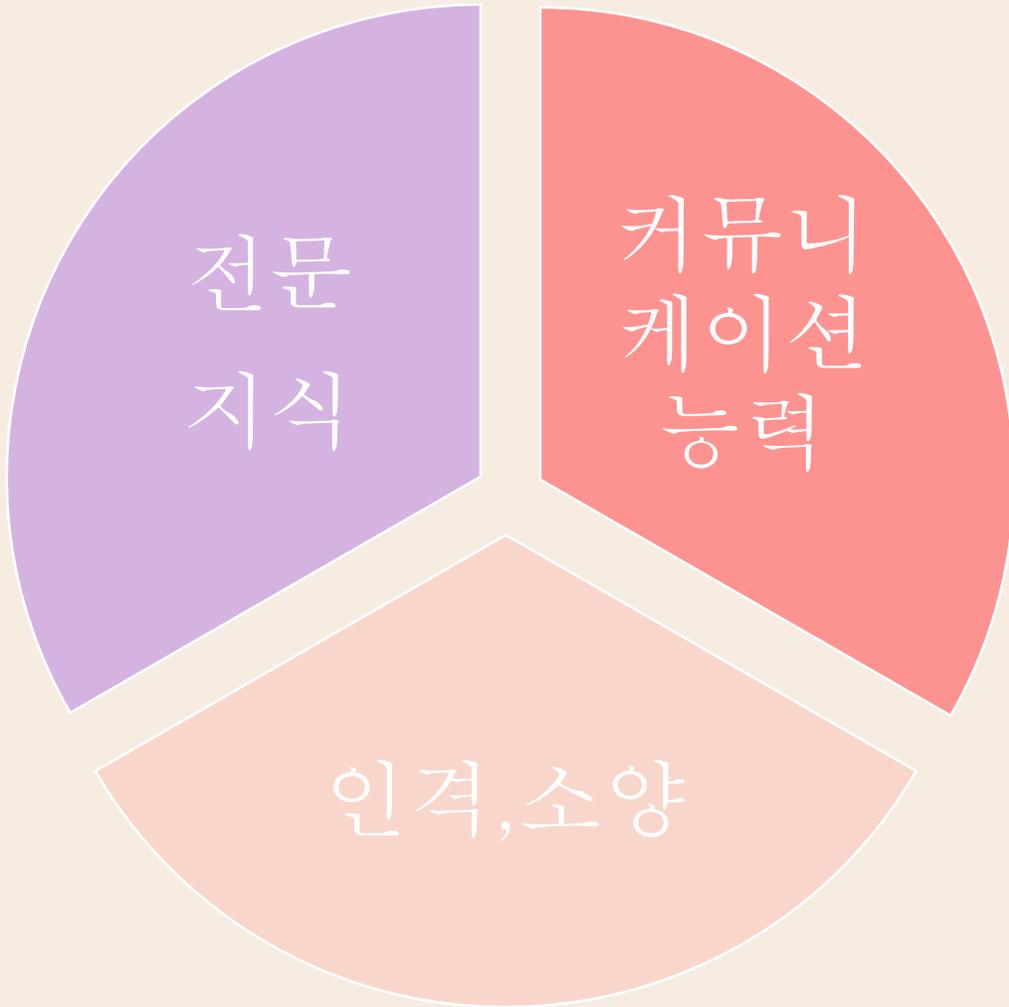
2 진단받은 치료에 대한 이해를 도움

3 환자의 불안과 걱정을 경감

최종목표

★ 고객에게 만족스러운 의료서비스 경험을 제공

고객이 선호하는 의료상담자



- ✓ 의료전문인력으로서 소양을 갖추고 환자에게 도움을 줄 수 있는 전문지식을 가진 전문가
- ✓ 환자를 존중하고 환자의 문제와 니즈를 이해해주며 나에게 세심한 주의를 기울여주며 최상의 선택을 할 수 있도록 도와주는 협력자
- ✓ 내가 기대하는 이익과 가치에 관심과 열정을 가지고 도와주는 사람
- ✓ 상담과정을 통해 친밀함과 인간성을 느끼게 해주고 하는 말과 행동이 일치하고 솔직한 태도의 사람

미용 의료상담의 특성과

고객 유형별 상담 롤플레이닝

1. 미용 의료 상담의 특징

- ① 성형외과, 피부과, 한의원 등의 미용 시술을 주로 하는 진료과는 타과에 비해 생명에 직결되거나 치료의 긴박함이 요구되는 경우는 적다. 그러므로 환자의 니즈를 정확히 파악하고 이해하는 것이 무엇보다 중요하다.
- ② 고객의 건강이 나쁠수록 환자는 서비스 경험보다는 진료결과 그 자체를 중시한다. 반대로 고객의 건강이 양호할수록, 미용 목적의 시술을 하는 고객일수록 의료기관에서의 경험, 의료서비스, 환경, 분위기에 민감하다.
- ③ 성형외과는 단기간에 극적인 치료효과를 원하고, 피부과는 상대적으로 장기간에 걸친 진료와 치료로 만족을 이끌어 낸다. 이러한 특성에 대해 환자가 잘 이해할 수 있도록 충분한 설명과 확인 과정이 필요하다.

2. 의료상담의 실제 순서

1) 상담 전 준비

고객에게 집중할 수 있도록 상담실의 청결을 유지한다. 그리고 고객을 맞이할 마음의 준비를 한다. 상담실의 분위기, 단정한 복장, 온도 등을 체크하여 고객이 편안한 분위기를 제공한다.

① 상담하게 될 고객에 대한 정보를 숙지한다. (내원경로, 주 고민 부위, 상담이력..)

2) 상담 시작 (인사)

인사는 커뮤니케이션의 시작이다.

고객이 상담실 입구를 들어서자마자 고객에게 집중하고 밝고 환하게 인사하며 고객을 맞이한다. 고객이 상담실에 들어와서 의자에 앉기 까지 고객의 기분과 표정, 목소리, 자세 피부, 복장등을 주의깊게 살핀다. 그리고 고객이 착석하면, 자기소개를 하고, 고객의 이름을 확인한다.

상담자의 입장에서 고객의 비언어적인 요소들을 잘 관찰해야하는 시점이지만, 고객 역시 이 순간 상담자를 관찰하고 판단하여 상담 결과에 많은 영향을 미치는 매우 중요한 시점이다. 좋은 첫인상을 주기 위한 이미지 관리가 중요하다. 외모, 복장, 표정, 목소리와 말투 억양 등을 통해 전문성과 신뢰감, 자신감, 편안함을 잘 표현하고 고객이 세심한 상담을 받고 있다는 느낌이 들도록 배려한다.

(1)초진의 경우

상담자 : 안녕하세요. 처음뵙겠습니다. 저는 상담을 맡은 박다연입니다. 고객님의 성함이 000님 맞으십니까?

(2)재진의 경우

상담자 : 000님 안녕하세요. 다시 찾아주셔서 감사합니다.

3) 진료 전 상담

진료 전 상담은 고객과 의료진 간의 진료상담이 원활하게 이루어질 수 있도록 돕는 것을 목적으로 한다.

①상담기록지 작성 : 고객의 건강상태, 질병력, 병원 방문의 계기, 고민, 희망,기대사항 등을 5W1H질문기법을 통해 파악한다. 과거 병원에서의 불안한 경험 등의 정보를 상담기록지에 작성하여 의료진에게 전달한다. 상담기록지 작성 순간을 제외하고는 항상 고객과 시선을 맞추어 고객의 이야기에 경청한다.

②진료 전 상담을 통해 고객 스스로 자신의 문제와 욕구에 대해 정리할 수 있도록 돕는다.
(열린질문, 구체적인 질문 활용)

③고객의 고민과 관심사, 진료에 대한 기대치를 작성해 의료진에게 전달됨을 알린다.

④병원에 대한 정보, 의료진의 실력 등에 대한 정보를 제공하여 병원과 의료진에 대한 믿음을 준다.

⑤고객이 의료진을 만나 궁금한 사항들을 충분히 질문하고 문제 해결을 위한 치료법에 대해 충분한 대화를 할 수 있도록 돕는다.

4) 진료 후 상담

- ① 의료진과의 진료상담 이후, 의사의 진단과 치료방침에 따라 고객 맞춤상담을 진행한다. 의사의 진단과 치료 계획에 대해 부연 설명을 한다.
- ② 치료 기간, 치료 소요시간, 효과, 주의사항 등을 알기 쉽게 반복 설명한다. (시각적 자료 활용)
- ③ 치료 결정을 내리면 치료비 수납까지의 안내를 한다.
- ④ 치료 순서과 치료 후 주의사항 등에 대해 미리 설명해주어 불안감을 감소시키고 병원에서의 전체적인 진료과정을 예측할 수 있도록 설명한다. 시술 후 주의사항이 적힌 브로셔를 제공한다.
- ⑤ 시술 후 상담은 시술 과정에 대한 고객의 경험에 공감하며 피드백 한다.

6. 전문성을 표현하는 방법

전문 지식과
정보를 공유한다.

6. 전문성을 표현하는 방법

(1) 의료상담에서 설명은 전문지식과 정보를 알리는 것이다.

병원에서 이루어지는 의료상담은 전문지식과 임상경험을 바탕으로, 의료상담자로서 고객에게 무의식 중에 선생과 학생의 관계처럼 가르치려는 화법을 사용하는 오류를 범하기 쉬우므로 주의해야 한다. 의료상담에서 전문지식에 대한 설명은 지식을 가르치는 것이 아닌 정보를 제공하고 알리는 것이다.

가르치다 : 지식이나 기능, 이치 따위를 깨닫거나 익히게 하다.

알리다 : 다른 사람에게 어떤 것을 소개하여 알게 하다.

(2) 어려운 전문용어의 사용을 피하고 정보를 알기 쉽게 전달한다.

설명 목적은 이해를 높이기 위한 것으로, 사실을 명확하게 하고 개념을 이해하기 쉽게 말해야 한다. 고객에 따라 지식수준이 다르므로 상담 시 적절한 단어와 용어의 선택, 사용이 중요하다. 고객이 잘 이해할 수 있는 용어로 설명하며, 고객과 상호교감 할 수 있다. 즉, 쉽게 고객과 상호교감 할 수 있는 사람이 의사와 환자의 원활한 소통을 도울 수 있는 훌륭한 의료상담자이다.

6. 전문성을 표현하는 방법

(3)설명의 목적을 명확히 전달한다.

무엇 때문에 설명을 하는지 설명 목적을 명확히 함으로써, 상담자가 사용하는 언어와 설명의 범위 설정이 가능해진다. 또한 고객의 이해를 높이고 치료계획에 대한 필요성을 고객 스스로 인식할 수 있게 도와 환자의 진료 결정에 도움을 줄 수 있다.

설명의 목적

- ✓고객의 판단의 전제가 되는 지식을 습득할 수 있도록 돕기 위해서
- ✓고객 행동에 변화를 주기 위해서
- ✓변화의 필요성을 인식시켜 주기 위해서
- ✓병원 시스템, 제도를 이해시키기 위해서

6. 전문성을 표현하는 방법

(4) 개인별 맞춤 상담을 제공한다.

현대 사회에서는 전문지식을 접하는 채널이 다양하다. 하지만 과도한 정보량에 의해 환자에게 필요한 정보가 무엇 인지는 오히려 구분하기 어려워졌다. 즉 지식의 경계가 없어지는 시대에도 개개인에 따른 고민, 니즈에 따른 해답, 정보들은 인터넷 검색이나 다양한 채널을 통해서 알 수 없다.

의료소비자들은 고객 한사람, 한사람에 따라 달라지는 개별 고객 맞춤형 의료상담을 원한다. 고객은 자신의 증상이나 원인, 치료법 등을 알고 싶어하며 자신의 상황에 맞는 설명과 해결방법을 알고 싶어 한다.

(5) 고객의 입장에서 생각하고 설명한다.

상담이 본격적으로 시작되면 앞으로의 상담 순서와 의료서비스의 진행 과정을 고객에게 설명한다.

진료 전 진행하는 검사의 필요성, 또는 치료 과정을 설명하고, 치료 후 일어날 수 있는 증세에 대해 미리 설명을 하여 상담 또는 진료과정 중 불안해하지 않도록 한다.

진료내용, 치료에 대한 효과, 통증 정도, 소요시간, 회복기간 등을 설명하여 고객의 기대치를 조절할 수 있다.

6. 전문성을 표현하는 방법

(6) 상담자의 설명에 대한 고객의 피드백을 받아 상담내용을 수정, 보완하도록 한다.

의료상담자의 입장에서는 알기 쉽게 설명하고 있다고 하지만, 실제 고객은 그렇게 느끼지 않는 경우도 있다.

고객의 피드백을 통해 고객의 이해도와 반응을 확인하고 자신의 설명방법을 수정, 보완하도록 한다.

◆진료 전 · 후의 의료상담의 목적

진료 전	①의료상담을 통해 얻은 고객의 정보(시술동기, 직업, 환경 등)를 진료 전 의료진에게 전달하여 고객과 의료진 간 원활한 커뮤니케이션을 돕는다. ② 고객이 의사를 만나기 전에 의사의 명성과 환자들의 평가 정보 등 긍정적인 정보를 미리 제공하여 의사에 대한 호감과 신뢰도를 높일 수 있도록 돕는다.
진료 후	① 고객 스스로 느끼지 못하는 문제해결의 성과를 실감하게 해준다. ② 고객의 내원 목적을 공유하고, 목적 달성을 지지하는 장기적인 파트너임을 인식시켜준다.

의료상담

DISC 고객 유형분석

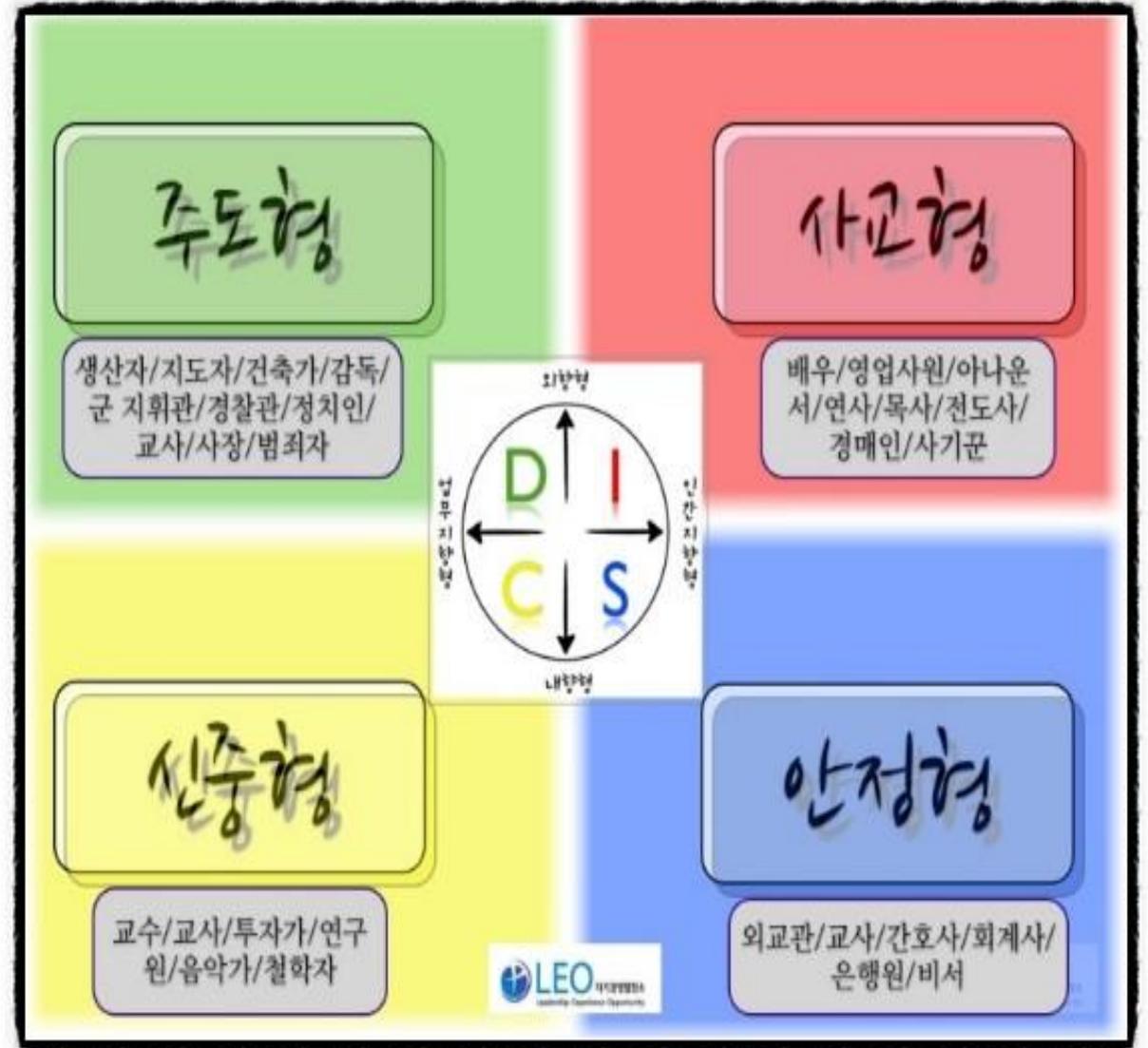
DISC 행동 유형이란?

미국 콜롬비아대학 심리학교수인 Marston 박사가 분류한 인간의 행동유형으로써, 인간의 행동 유형 (성격)을 구성하는 4개의 핵심 요소인 주도형(Dominance), 사교형(Influence), 안정형(Steadiness), 신중형(Conscientiousness)으로 구분하고, 이를 DiSC 행동유형으로 부르고 있다.

TIP

<고객 스타일을 파악하기 위한 가장 쉬운 기준>

- STEP1) 외향적 기준(동작/언어태도/표정)으로 1차 판단한다.
- STEP2) 상황기준(업무처리/스트레스 상황/컴플레인 상황)으로 2차 판단한다
- STEP3) 1차와 2차 판단을 통해 고객의 유형을 50% 정도 미리 파악하여 합리적 응대 가능.



DISC 유형별 고객 특징

주도형(D)

성격 급한 고객

1차 특성 (외형적 기준)		2차 특성 (상황기준)	
동작	신속함	업무처리	빠른 결정력
언어 태도	큰 목소리	스트레스 상황	쉽게 흥분
표정	무표정	컴플레인 상황	무례함

사교형(I)

용두사미 형 고객

1차 특성 (외형적 기준)		2차 특성 (상황기준)	
동작	과장된 행동	업무처리	충동적
언어 태도	말이 많음	스트레스 상황	다혈질
표정	밝음/친근	컴플레인 상황	구전의 귀재

신중형(C)

잘난 척 하는 고객

1차 특성 (외형적 기준)		2차 특성 (상황기준)	
동작	신중하고 느낌	업무처리	지식 풍부
언어 태도	간단한 대화	스트레스 상황	까다로움
표정	무표정	컴플레인 상황	까칠함

안정형(S)

우유부단한 고객

1차 특성 (외형적 기준)		2차 특성 (상황기준)	
동작	소심함	업무처리	우유부단
언어 태도	적은 말수	스트레스 상황	생각을 표현안함
표정	부드러운 미소	컴플레인 상황	보복형

	고객의 특성	상담스킬
<p>주도형 (Dominance)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ·요점 중심으로 짧고 간결하게 말하며, 자기중심적이다. ·직선적으로 말하며 목소리가 크고 말하는 속도가 빠르다. ·자신의 의견과 일치하는 내용만 선택적으로 듣는 경향이 있으며 결과 지향적이다. ·이야기를 듣기보다는 말하는 것을 좋아한다. ·관계형성까지가 어려우나 관계가 잘 형성되면 충성고객이 될 가능성이 높다. ·의사결정이 빠르다. ·결과에 대해 질문한다. (What) 	<ul style="list-style-type: none"> ·음성표현 : 자신감있는 목소리로 다소 빠르게 말하고 정중하되 단호한 태도로 응대한다. ·의사소통 : 세세한 과정보다는 결과를 먼저 말하고, 논리적이고 간결하게 핵심을 말한다. ·관계형성 : 고객이 원하는 결과에 대해 초점을 두어 간결하게 말하고 격식과 예의를 갖추고 고객을 존중하는 태도로 응대한다. 분쟁 발생 시 바로 대응하기 보다는 진정될 때 까지 기다렸다가 대응하도록 한다. ·문제해결 : 의사결정을 위해 핵심적인 대안과 선택안을 제공하고 문제해결책을 스스로 선택하도록 한다. 목표와 결과를 언급하며 설득한다.
<p>사교형 (Influences)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ·사교적이고 감성적이며 열정적으로 이야기한다. ·이야기에 두서가 없거나 대화 도중 이야기의 초점에서 벗어나기도 한다. ·바디랭귀지, 손의 사용이 많다. ·관계 중심적 성향이 강하며 누가 받은 치료인지, 얼마나 많은 사람들이 받은 치료인지에 영향을 받는다. (Who) 	<ul style="list-style-type: none"> ·음성표현 : 밝고 활기찬 목소리로 응대한다. ·의사소통 : 설명해야할 내용은 요점을 정리하여 간결하게 설명하고 직접적인 표현을 사용한다. 절대 고객의 말을 중간에 끊거나 가로채지 않도록 하고 경청한다. ·관계형성 : 본격적인 상담전에 가벼운 대화를 통해 충분한 교감을 하도록 한다. 칭찬을 많이 한다. ·문제해결 : 문제해결 방향과 계획을 제시하여 의사결정을 촉진한다.

<p>안정형 (steadiness)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ·조용하고 부드럽게 말한다. ·남의 말을 잘 듣고 수용하며 협력적이다. ·불만을 잘 이야기 하지 못한다. ·결단을 쉽게 내리지 못하고 의사결정이 느리다. ·4가지 유형 중 가장 경청능력이 뛰어나다. ·방법에 대해 질문한다. (How) 	<ul style="list-style-type: none"> ·음성표현 : 따뜻하고 친근한 목소리로 응대한다. ·의사소통 : 자세한 설명과 함께 논리적인 정보를 제시하고 끝까지 고객을 돕고 협조할 것이라는 것을 표현하여 안도감을 준다. 의사결정 후 자신의 결정에 불안감을 가지지 않도록 데이터 등을 제시하며 현명한 결정이었다고 확신을 주도록 한다. ·관계형성 : 예의를 갖추어 응대하고 지속적으로 따뜻하고 인간적인 관심을 표현한다. 신뢰관계 형성까지 인내를 가지고 기다린다. ·문제해결 : 명확하고 구체적인 해결안을 제시하고 확신을 심어준다.
<p>신중형 (Conscientiousness)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ·조심스럽고 침착하며 감정을 겉으로 드러내지 않는다. ·차분한 목소리로 천천히 말하며 육하원칙에 의거하여 일목요연하게 말한다. ·구체적이고 상세한 정보를 알고자 하며, 충분한 검토 끝에 최종 결정을 내린다. ·정확성을 추구하며 비판적 사고를 한다. ·이유에 대해 질문한다. (Why) 	<ul style="list-style-type: none"> ·음성표현 : 따뜻하고 차분한 목소리로 응대한다. ·의사소통 : 정확하고 충분한 정보제공을 통해 논리적이고 체계적으로 응대한다. ·관계형성 : 사적인 이야기는 싫어하므로 일 중심으로 이야기 한다. 고객과의 시간과 약속을 성실하게 지켜 신뢰관계를 형성하도록 한다. ·문제해결 : 오랜 시간에 걸쳐 확신을 주고 선택하도록 돕는다. 충분히 검토할 시간을 주고 기다린다.

4. 불만고객 응대기법

의료상담자에게 있어 감정 컨트롤은 아주 중요하다. 특히 불만고객을 응대할 때는 더욱 감정 컨트롤을 잘 해야한다. 불만 고객 응대를 위해서는 의료상담자 자신의 감정 컨트롤과 불만고객의 감정 상태에 대한 깊은 이해가 필요하다.

1단계	반응	어! 이게 무슨 일이지?
2단계	발산	컴플레인이 접수 되는군.
3단계	회복	힘들겠지만 어쩔 수 없지. 난 해결할 수 있다. 괜찮다.
4단계	집중	지금 내가 해야할 일은 이 상황을 개선되도록 응대하는 거야.
5단계	해결	고객과 대면하여 해결한다.

