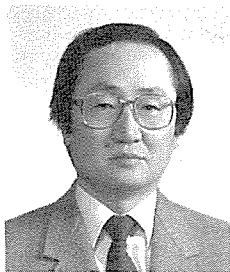


환자와의 관계 증진을 위한 의사소통의 방법

Communication skills and
relationship enhancement for
dental patient



서울대학교 치과대학 치주과학교실
교수 최 상 목

치과에 내원하는 많은 환자를 다루면서 그 환자와의 의사소통을 어떻게 할 것이며 환자와의 사이에 일어나는 갈등, 상호간의 영향에 대해서 어떤 대책을 강구해야만 한다는 필요성은 누구나 인정할 것이며 또 거기에 대한 노력이 필요할 것이다. 예를 들면 우는 아기를 달래고 환자와 치료비 시비를 해결해야 하고, 무지한 환자들의 구강위생을 계몽해야 하는 경우 그런 환자들은 어떻게 행동을 변화를 시켜야 할 것인가에 막연한 느낌을 갖게 되는 경우가 많을 것이다. 환자의 경우에도 마찬가지로 어떤 치료에 대한 의사의 치료계획을 듣고, 자기가 바라는 치료를 받기를 원하게 되고, 또 환자의 독특한 형태의 개인적인 반응으로 나타나게 될 것이다. 이에 대한 환자의 요구에 대한 치과의사의 행동변화를 필요로 할 경우도 있게 된다.

그러므로 치과의사가 환자의 어떤 행동변화를 요구하게 될 때 그 목적에 도달하기 위해서는 치과의사 자신의 행동을 먼저 수정해야 할 필요도 있게 된다. 즉 환자의 요구에 맞추어 또 다른 치료계획을 마련하여 제시할 필요가 있게 될 경우도 있다. 그러므로 의사 환자간의 행동 변화의 과정을 서로 상호적이며 그것이 잘 이루어질 때 서로가 납득할 수 있는 행동에 도달하게 되고 또 실제 행동으로 옮기게 된다. 치료행위가 행동자체이기전에 사람과 사람과의 관계 증진에서부터 더 원활이 이루어질 수 있는 요인이 있기 때문에 우리 치과의사들은 원활한 치료수행을 위해서 진료 기술외에 환자의 행동에 대한 연구를 철저히 함으로써 보다 합리적인 치과진료 업무를 수행하게 될 것이다. 그 행동과정 연구중에서 특히 환자와의 의사소통(communication)에 대한 관심에 대한 특수한 기술과 개발의 시기가 와 있다고 생각된다.

임상가를 위한 특집
치과환자의 합리적인 관리