

바른 언어 표현법 매뉴얼과 동영상 구축을 통한 내부 및 외부 고객의 만족도 증진

이현정, 박승혜

서울대학교병원 안과 81병동

Improvement of internal/external customer
satisfaction through standard manual
and animation on correct language expression

Lee Hyun Jung
Park Seung Hye*

Nurse, Ophthalmology(81) nursing unit, Seoul National University Hospital, Seoul, Korea

*Head Nurse, Ophthalmology(81) nursing unit, Seoul National University Hospital, Seoul,
Korea

교신저자 이 현 정

서울대학교병원 안과 81병동 간호사

現 경동대학교 간호학과 교수

■ jj5317@hanmail.net

초록

문제: 병원에서는 잘못 사용하는 신체 관련 언어, 문법적으로 틀린 말, 비속어, 지나친 겸양어, 잘못 사용하는 존칭어, 격에 안 맞는 준말 등으로 내부 및 외부 고객과의 의사전달이 정확하지 않은 경우가 흔히 있다. 병원 직원의 부적절한 언어 사용은 외부 고객 유치 및 유지를 방해하며, 병원의 이미지 실추와도 관련이 있다.

목적: 바른 언어 표현법 매뉴얼과 동영상 구축 및 활용으로 내부 및 외부 고객의 만족도를 향상시키고자 한다.

의료기관: 서울시 종로구에 소재한 대학병원

질 향상 활동: 바른 언어 표현법 매뉴얼 구축 후 동영상을 완성하여 병원의 모든 직원들이 학습하여 활용할 수 있도록 하였다.

개선효과: 바른 언어 표현법을 잘 학습하면 바른 언어를 사용하는 습관을 가지게 되어 의사전달이 명확해지고 표현이 풍부해지며 상호간 이해하는 폭이 넓어져 내부 고객 및 외부 고객의 만족도가 향상될 것이다. 또한 병원 직원 전체 언어생활의 품격이 높아질 뿐만 아니라 병원의 위상도 높아질 것이다.

중심단어: 언어 생활, 바른 언어 표현

I. 연구배경

환자와 보호자들은 질병을 치료받는 과정에서 병원의 진료와 서비스 수준을 평가함과 동시에 병원직원이 사용하는 언어에 귀 기울이며 병원문화 수준을 평가하기도 한다. 우리는 병원 수준 및 서비스에 대한 기대치가 높아지고 있는 외부고객에 대해 우리의 언어생활의 현 주소가 어떠한지를 점검해봐야 할 시점에 이르렀다. 물론 병원 내부직원간의 정확한 의사소통의 중요성은 더 말할 나위도 없다.

언어는 생각을 담는 그릇이다. 바른 언어를 사용하지 않으면 정확한 의사전달이 되지 않거나 듣는 이가 말하는 이의 뜻을 오해할 수도 있으며 말하는 이의 품격이 손상될 수도 있다(김철호, 2008; 조항범, 2009). 병원에서는 잘못 사용하는 신체 관련 언어, 문법적으로 틀린 말, 비속어, 지나친 겸양어, 잘못 사용하는 존칭어, 격에 안 맞는 준말 등으로 의사전달이 원활하지 않은 경우가 있다. 따라서 이런 말들을 찾아 바른 표현법을 배우고 익혀서 의사소통을 원활히 하고 병원 관련 언어 지식을 풍부하게 하며 우리의 말글살이를 품위 있게 하고자 본 질 향상 활동을 하게 되었다.

II. 문제분석

1. 활동 목표

- 1) 병원 직원들이 근무 중에 바르지 못한 언어를 사용하는 실례를 수집하고, 이를 바탕으로 바르고, 적절한 언어 표현법을 수집한다.
- 2) 바른 언어 사용으로 내부고객, 외부고객과 원활한 의사소통을 할 수 있다.
- 3) 병원에서 많이 사용하는 언어에 대한 지식을 증진한다.
- 4) 정확한 표현을 구사하여 언어 생활의 품격을 높인다.

2. 팀 구성 및 운영

81병동의 수간호사 1인, 간호사 12인 및 간호 보조원 2인이 팀으로 구성되었다.

3. 핵심지표

- 1) 일반대화, 인수인계, 전화통화, 환자교육, 환자면담 등의 상황에서 부적절한 언어 표현을 수집하여 분석한다.
- 2) 분석된 내용을 바탕으로 바른 언어 표현법을 찾아 매뉴얼을 구축한다.
- 3) 매뉴얼을 바탕으로 동영상을 제작한다.

4. 정보수집과정

정보 수집 과정은 <표 1>과 같다.

<표 1> 전화상담 의뢰자의 일반적 특성

항목 \ 월	2010년				
	2월	3월	4월	5월	6월
질 향상 활동계획서 작성	⇒				
참고도서 선정, 구입	⇒				
참고도서 독서 후 필요한 항목 발췌 및 정리	⇒	⇒	⇒		
부적절한 언어표현 수집	⇒	⇒	⇒		
자료정리 및 분류		⇒	⇒		
전문가에게 지문하기		⇒	⇒		
매뉴얼(원고) 완성			⇒		
스토리보드 검토			⇒	⇒	
사이버콘텐츠 검토				⇒	⇒
동영상 완성					⇒

III. 분석결과

1. 15명의 팀원이 병원 생활에서의 부적절한 언어 표현을 수집하고 분석하여 다음과 같이 범주화 하였다.

- 1) 신체관련 언어 바로 쓰기
- 2) 맞춤법 배우기
- 3) 왜곡된 표현 바꾸기
- 4) 부적절한 존칭어·겸양어 바로잡기
- 5) 헛갈리는 단어 바로 알기
- 6) 영어, 정확하게 발음하기

2. 분석된 내용을 바탕으로 팀원들이 13가지의 참고도서와 사전을 참조하여 적절한 표현법을 찾아내어 바른 언어 표현으로 정리하였으며, 또한

부적절한 언어 표현 실제 수집 과정에서는 없었던 사례일지라도 미리 알아 두면 임상에서 활용도가 높을 좋은 언어 표현을 발췌 후 정리하였다.

IV. 질 향상 활동

바른 언어 표현법 매뉴얼 구축 후 스토리보드와 사이버콘텐츠 검토 과정을 통해 동영상을 완성하여 병원의 모든 직원들이 학습하여 활용할 수 있도록 하였다.

V. 개선 효과

1. 바른 언어 표현법 매뉴얼을 구축하였다

(그림 1, 2).

<그림 1> 바른 언어 표현 매뉴얼 '맑은 말, 밝은 말'

<그림 2> 바른 언어 표현 매뉴얼의 세부 내용

2. 병원의 전 직원들이 학습할 수 있도록 매뉴얼을 동영상으로도 제작하여 공유하였다

(그림 3).

<그림 3> 바른 언어 표현 동영상

VI. 교훈 및 메시지

1. 병원에서 흔히 사용하는 잘못된 표현을 바로 잡을 수 있다.
2. 기존에 개발된 서비스 위주의 언어 사용법과는 달리 문법적으로 틀린 말, 틀린 맞춤법, 상황에 맞지 않는 존칭어와 겸양어, 왜곡된 표현법, 격에 맞지 않는 준말과 영어 발음 등을 바르고 명확하게 표현하

는 방법을 제시한다.

3. 이 교육과정을 거치면 누구나 언어에 대한 관심이 증대되어 말 한마디를 하더라도 신중하게 생각하고 잘 다듬어서 말하려고 노력하게 될 것이다.
4. 이 내용을 잘 학습하면 바른 언어를 사용하는 습관을 들이게 되어 의사전달이 명확해지고 표현이 풍부해지며 상호간 이해하는 폭이 넓어져 내부 고객 및 외부 고객의 만족도가 향상될 것이다.
5. 이 콘텐츠는 진료의 여러 상황에서 병원의 모든 직원들이 널리 활용할 수 있으며 이로 인해 직원 전체 언어생활의 품격이 높아질 뿐만 아니라 병원의 위상도 높아질 것이다.

참고문헌

1. 건방진 우리말 달인(2008), 다산초당.
2. 더 건방진 우리말 달인(2009), 다산초당.
3. 우리가 정말 알아야 할 우리말 바로 쓰기(2004), 현암사.
4. 안정효의 글쓰기 만보(2006), 모멘토.
5. KBS 아나운서와 함께 배우는 바른말 고운말(2009), 한국방송출판.
6. 바른말 고운말(2006), 한국방송출판.
7. 말이 인격이다(2009), 예담.
8. 국어 독립만세(2008), 유토피아.
9. 국어실력이 밥 먹여준다 낱말편1(2006), 유토피아.
10. 국어실력이 밥 먹여준다 낱말편2(2007), 유토피아.
11. 국어의 고수1(2009), 커뮤니케이션북스.
12. 국어의 고수2(2009), 커뮤니케이션북스.
13. 국어의 고수3(2009), 커뮤니케이션북스.

서울대 학교병원

맑은 말
밝은 말
[바른 언어 표현]

1. 목차

1. 신체관련 언어 바로 쓰기
2. 맞춤법 배우기
3. 왜곡된 표현 바꾸기
4. 부적절한 존칭어·겸양어 바로잡기
5. 헛갈리는 단어 바로 알기
6. 영어, 정확하게 발음하기

<그림 1> 바른 언어 표현 매뉴얼 '맑은 말, 밝은 말'

서울대 학교병원

1. 신체관련 언어 바로 쓰기

틀린 표현	바른 표현
1. 귀후비개로 귀힘을 피다가 고막을 다쳤다	귀이개로 귀지를 피다가 고막을 다쳤다
2. 눈두덩이가 시퍼렇게 멍들었다	눈두덩이 시퍼렇게 멍들었다
3. 복숭아뼈에 굽이 갔다	복사뼈에 굽이 갔다
4. 콩지씨가 아프다	고리씨가 아프다
5. 일한칭이 찼었다	일한칭이 찼었다
6. 콧말을	콧방울
7. 눈곱	눈알
8. 팔뚝이 두껍다	팔뚝이 굵다
9. 활경막	활절막
10. 아홉 살짜리 어린이	아홉 살배기 어린이

왜 그렇게 바꾸어야 할까요?

- 1) '귀후비개, 귀초시개, 귀우시개' 등은 '귀이개'의 발음.
'귀발'은 '귀지'의 북한어.
- 2) 눈두덩: 눈안저리의 두드러진 곳
'눈두덩이'는 외출법에 어긋난 말.
- 3) 복사뼈: 발목 부근에 안쪽으로 돌출해 나온 뼈. 3과골.
복숭아와 복사는 같은 의미지만 복사뼈는 의학용어로서 정해진 대로 사용해야 함.



아홉 살짜리 어린이

<그림 6> 바른 언어 표현 매뉴얼의 세부 내용

올은 알, 밝은 알 - 바른 언어 표현

Action! - 4. 왜곡된 표현 피하기

예는 하루 두 병을, 약은 하루 네 방울씩 눈에 넣으세요.

Action! - 6. 헷갈리는 단어 바로 알기

(임신부=임부)

(산부=산모)

우리 모두 임신부

- 임신부(妊娠婦): 임부(妊婦), 산부(産婦)=산모(産母), 임신부(妊産婦): 임부와 산부를 아울러 이르는 말.
- 산부(産婦)=산모(産母), 산모(産母): 아기를 낳은 여자. =산부(産婦)·해산어머니

Action! - 2. 맞춤법 배우기-하나

✗ 틀린 표현

1 주 전부터 어지러움증이 심해졌다.

➔

○ 올바른 표현

1 주 전부터 어지러움이 심해졌다.

'어지러움'

: '어지럽다'의 명사형은 '어지러움'이므로 문법적으로 '어지러움증'이 맞지만 '어지러움'은 의학용어로 경매질 어지러움 = 환기증.

Action! - 5. 잘못 사용하는 존칭어·경양어 바로잡기

✗ 틀린 표현

또 어썩보실 것 있으세요?

➔

○ 올바른 표현

또 물어보실 것 있으세요?

또 어썩보실 것 있으세요?

✗

'어썩보실 것 있으세요?'

: 말하는 사람이 자신을 높이는 상형을 나타내므로 부적절함.

- 어썩다 ⇨ 어썩다:
- 웃어본에게 말씀을 올리다.
- 웃어본에게 인사를 드리다.

〈그림 3〉 바른 언어 표현 동영상