POWER

긍정적 조직문화 만들기

(A. I 중심으로)

2018. 11. 24

Park Sook Hyun

Samsung Medical Center CMICU

Sookhyun.park@samsung.com

2011

건강한 중환자실 만들기

원활한 의사소통

적절한 인력관리

진정 리더십

의료진간 협력

적절한 보상,인정

효과적인 의사결정

<AACN>

➢설문조사
시기: 2011년 3월
대상: 중환자실 간호사 302명

언어폭력경험에 대한 설문지

본 설문지는 "건강한 중환자실 근무환경 만들기"라는 주제로 진행되는 QI 에서 효과적인 의사소통 증진을 위한 중재를 마련하는데 기초 자료로 사용될 것입니다.
답변해주신 내용은 QI 외 다른 목적으로 사용되지 않습니다.
모든 문항에 대해 성실한 답변 부탁드립니다.

I. 일반적 특성

다음의 해당란에 V 표하거나 기록하고 해당사항이 없는 경우에는 기타란에 자세히 적어 주십시오.

1. 귀하의 성별은?
① 남자 ( ) ② 여자 ( )

2. 귀하의 연령은? 만 ( )세

3. 귀하의 최종학력은?
① 전문대학 졸업( ) ② 4년제 대학 졸업 ( )
③ 석사 재학 이상 ( ) ④ 박사 재학 이상 ( )

4. 귀하의 결혼여부는?
① 미혼 ( ) ② 기혼 ( )

5. 귀하의 종교는?
① 유 ( ) ② 무 ( )

6. 종교가 있다면, 언어폭력에 대한 대처로 종교를 의지하는가?
① 한다 ( ) ② 안한다 ( )

7. 귀하의 총 임상 경력은?
① 1년 이하( ) ② 1-2년 ( ) ③ 3-4년 ( ) ④ 5-6년 ( ) ⑤ 7-8년 ( )
⑥ 9-10년 ( ) ⑦ 11-15년 ( ) ⑧ 16년 이상 ( )

II. 언어폭력 경험

언어폭력은 직업적으로든 개인적으로든 가혹한 비난의 공격을 당했다고 받아 들여지는 의사소통이다. 상대방을 고의적으로 모욕, 멸시, 손상, 비난, 비하, 냉소, 조롱, 저주, 질책, 협박, 억압, 공격 등을 할 의도에서 상대방의 기세를 꺾음으로써 자아개념을 손상시키고 자신의 우월감을 확인하려는 경우와 상대방이 자신의 자아개념을 의도적으로 손상시킬 때 그에 대한 도전 혹은 저항하고자 하는 경우 언어폭력이 발생한다.

다음의 해당란에 V 표하거나 기록하고 해당사항이 없는 경우에는 기타란에 자세히 적어 주십시오.

1. 지금까지 근무하면서 언어폭력을 경험한 빈도는?
① 없음 ( ) ② 5회 미만 ( ) ③ 5회 이상-10회 미만 ( ) ④ 10회 이상-20회 미만( )
⑤ 20회 이상 ( )

2. 지난 1달 동안 언어폭력을 경험한 횟수는?
① 전혀 없었음 ( ) ② 1-3회 ( ) ③ 4-6회 ( ) ④ 7-9회 ( ) ⑤ 10회 이상 ( )

3. 언어폭력을 주로 행한 가해자를 모두 선택하시오.
① 환자 또는 보호자 ( ) ② 의사 ( ) ③ 직속상사 ( ) ④ 동료간호사 ( )
⑤ 타부서 직원 ( ) ⑥ 기타 ( )

4. 언어폭력을 주로 경험한 시간은?
① day 근무 ( ) ② evening 근무 ( ) ③ night 근무 ( )

5. 언어폭력을 주로 경험한 때는?
① 평일 근무 ( ) ② 주말 근무 ( )

6. 언어폭력을 경험으로 인하여 사직을 고려한 적이 있는가?
① 그렇다 ( ) ② 아니다 ( )

7. 언어폭력으로 부서를 이동하고 싶은 적이 있는가?
① 그렇다 ( ) ② 아니다 ( )

8. 언어폭력으로 사직한 간호사를 알고 있는가?
① 그렇다 ( ) ② 아니다 ( )

Keyperson W/S- 교육

- 대 상 : 1차, 2차 80명

  (설문지결과 취약그룹, 영향력 있는 그룹)

- 강 사: 임숙빈 교수

- 갈등 중재 및 자기 주장 화법교육
- 언어폭력 시 사례- 4조로 나누어 역할극
- SBAR 교육 및 적용

프리셉터/ 프리셉티 우수사례 발표

VUCA의 시대

V: Volatile 급변하고

U: Uncertain 불확실하며

C: Complex 복잡하고

A: Ambiguous 모호한

HWE(Health Work Environment) ~ 2012 ~ A.I (Appreciative Inquiry)

A. I 란?

Appreciative Inquiry는 기존의 문제 해결식 조직 개발 접근을 탈피하여 조직 구성원의 경험적 강점을 기반으로 공유된 조직의 이상적 미래 이미지를 구체화 시켜 나가는 새로운 조직 개발 방법론

(긍정조직혁명, 이태복, 2011)

긍정조직문화 활성화를 추구

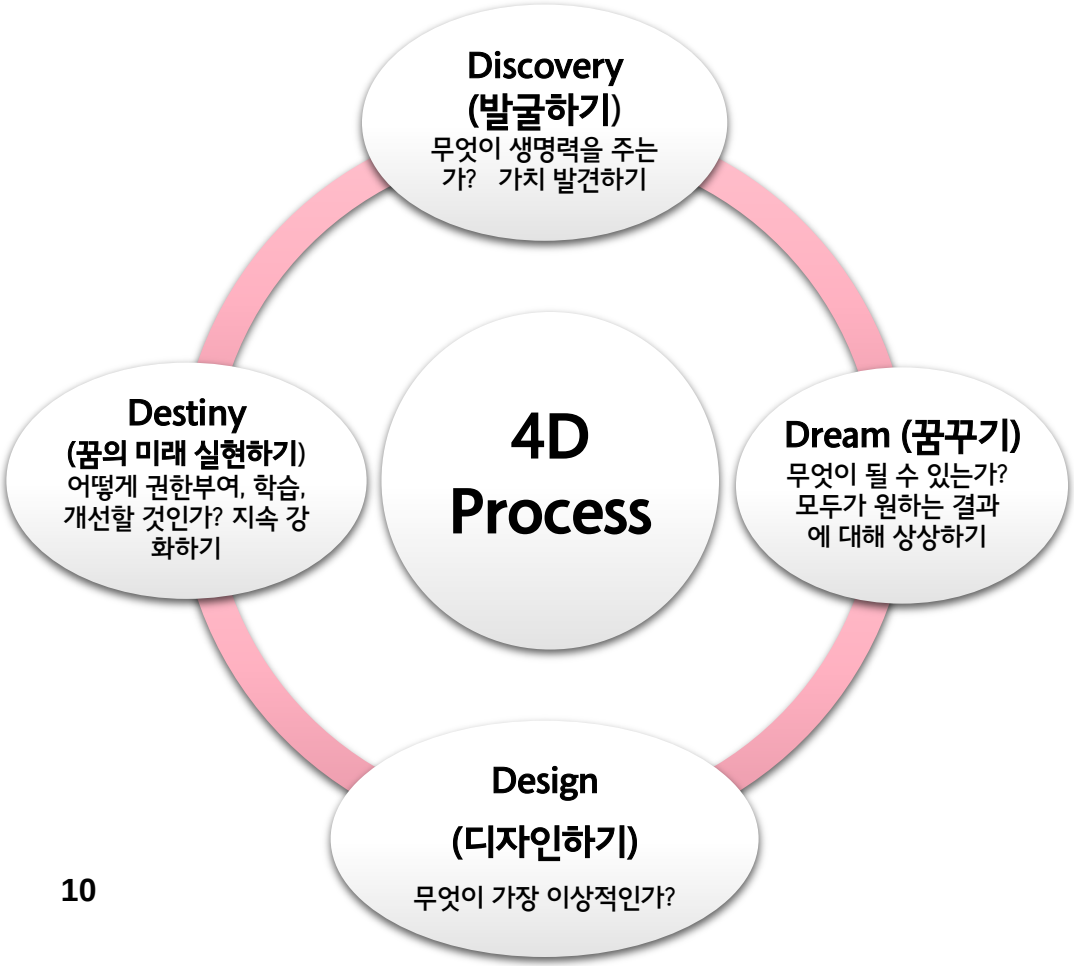
사람들이 최상의 상태에 있을 때
사람들에게 생명력을 불어 넣는 것이 무엇인지 조사하는 것

Appreciative 1. 가치를 높이 사는 것
2. 우리 주변의 세상과 사람들에서 가장 좋은 것을 인식하는 행위
3. 과거와 현재의 강점, 성공, 잠재력을 확신하는 것

Inquiry 1. 탐구하고 발견하는 행위
2. 질문하는 것; 열린 마음으로 새로운 잠재력과 가능성을 발견하는 것

- 한국긍정변화센터 발췌

AI 의 4D 프로세스 :



Discovery (발굴하기)

└, 조직이 가장효과적이고 최고의 역량을 잘 발휘하였을 때에 가능했던 요소들에 대해 탐색함

Dream (꿈꾸기)

└, "세계가 우리 조직에게 요구하는 모습은 무엇인가" 와 같은 지고한 목적에 대한 질문에 분명하고도 결과지향적인 미래 모습에 대해 토의함

Design (디자인하기)

└, 이상적인 조직을 구현하기 위한 실현 가능한 방안을 도출하고 새롭게 꿈을 실현할 수 있도록 핵심적 긍정요소를 활용하고 확대할 수 있는 방안을 도출

Destiny (꿈의 미래 실현하기)

└, 조직 전반에 걸쳐 긍정적인 역량들을 강화하는 활동을 실천, 지속적인 비전달성을 위한 노력과 고성과 창출이 가능하도록 하는 활동 수행

A. I 배우기

파트장 중심으로

팀 접근

Seed Person 양성

POWER

부서활동

Destiny 활동 유지, 강화

팀 접근

Appreciative
Inquiry (A. I)

POWER

Discovery 질문 문항의 예

1. 당신이 이 조직에서 처음 들어 왔을 때, 조직에 대해 애착을 느끼게 했던 것은 무엇이었습니까?

2. 우리 조직이 정말로 효과적이고 최고의 역량을 발휘했을 때 조직의 모습은 어떠하였으며, 어떤 기분을 느꼈나요?

3. 우리 조직이 가장 가치를 두는 것은 무엇입니까?
4. 우리 조직에 생명력을 불어 넣는 것은 무엇입니까?

5. 부서원들에게 소속감과 공유된 정체성을 부여하는 공동의 목적은 무엇입니까? 이 목적이 어떻게 전달되고 공유됩니까?

6. 당신이 우리 조직에서 참여했던 가장 효과적인 팀. TFT의 사례를 말씀해 주세요

7. 만약 당신이 바라는 방식으로 우리 조직을 면화시킬 수 있다면 조직의 생명력과 효과성을 높이기 위해 할 3가지 활동은 무엇입니까?

POWER

Dream 단계에서의 활동

1. 조직 구성원들이 꿈꾸는 조직의 미래 모습에 대해 1:1로 인터뷰실시

2. 인터뷰에서 얻은 미래 모습 중 혁신적이고 가슴뛰는 모습을 플립챠트에 기입

3. 자신에게 가장 중요한 미래 모습을 추가

4. 작성한 꿈을 창의적인 방법으로 전달함

Design 단계에서의 활동

1. 발굴하기와 꿈꾸기에서 가장 많이 언급되었던 요소 확인
2. 도발적 제안 만들기
3. 도발적 제안을 실행 할 혁신 팀 구성

Destiny 단계에서의 활동

1. 계획의 진행사항 점검 및 새로운 제안에 대해 생각해 볼 수 있는 정기적 미팅 혹은 워크숍 개최

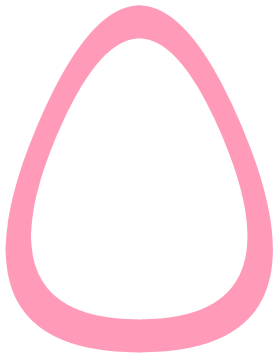
2. 잘 실행되고 있는 활동이 무엇이라고 생각하는지 조사

3. 효과적으로 실행되고 있는 활동 사례들을 묶어 발표

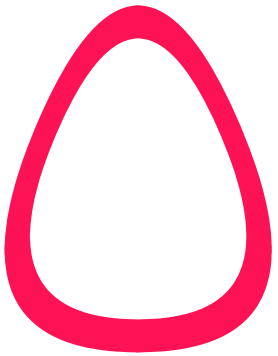
4. 정기적으로 성취한 내용 및 긍정적인 소식에 대해 공유하는 소규모 미팅이나 워크숍 개최

꿈을 꾸라. 미래를 상상하라

즐거운 일
- 상호존중배려



함께하는 동료
- 긍정적 의사소통



나의 자긍심과 행복

POWER

부서 활동

Thank You