



의사소통



의사소통

- 의사소통이란 **정보**와 구성원들의 **태도**가 서로 **교환**되는 과정
- 정보는 전달만 되어서는 안되며 상대방에 의해 완전히 **이해**되는 것



- ✓ 의사소통은 정보 전달 이상은 아니다. (X)
- ✓ 의사소통은 내가 상대방에게 메시지를 전달하는 과정이다. (X)
- ✓ 의사소통에서 상대방이 어떻게 받아들일 것인가에 대한 고려가 바탕이 되어야 한다. (O)





의사소통 : 적극적 경청

- 경청은 의사소통하는 양쪽 모두 같은 주제에 관해 생각하는 것
- 적극적 경청 방법
 - 시선을 맞추고 몸을 앞으로 기울인 자세
 - 상대방 입장에서 생각하면서 감정 이입
 - 상대방의 말을 수용하며 듣는 태도
- 솔직한 의사소통을 위한 심리적 저항선 낮추는 방법
 - 따뜻한 시선으로 바라보고 고개를 끄덕이는 행동





다음 중 효과적인 경청방법으로 옳지 않은 것을 고르시오.

- ① 주의를 집중한다.
- ② 나와 관련 지어 생각해 본다.
- ③ 상대방의 대화에 적절히 반응한다.
- ④ 상대방의 말을 적당히 걸러내며 듣는다.





다음 중 효과적인 경청방법으로 옳지 않은 것을 고르시오.

- ① 주의를 집중한다.
- ② 나와 관련 지어 생각해 본다.
- ③ 상대방의 대화에 적절히 반응한다.
- ④ 상대방의 말을 ~~적당히 걸러내며 듣는다.~~

* 해설

경청을 방해하는 요인으로 상대방의 말을 듣기는 하지만 듣는 사람이 임의로 그 내용을 걸러내며 들으면 상대방의 의견을 제대로 이해할 수 없는 경우가 있다. 효과적인 경청 자세는 상대방의 말을 전적으로 수용하며 듣는 태도이다.





경청을 하는데 있어서 올바른 자세가 아닌 것은 ?

- ① 상대를 정면으로 쳐다보면 상대방이 민망할 수도 있으니까, 눈을 마주치지 않는다.
- ② 손이나 다리를 꼬지 않는 소위 개방적 자세를 취한다.
- ③ 상대방을 향하여 상체를 기울여 다가앉는다.
- ④ 우호적인 눈의 접촉을 통해 자신이 관심을 가지고 있다는 사실을 알린다





경청을 하는데 있어서 올바른 자세가 아닌 것은 ?

- ① 상대를 정면으로 쳐다보면 상대방이 민망할 수도 있으니까, ~~눈을 마주치지 않는다.~~
- ② 손이나 다리를 꼬지 않는 소위 개방적 자세를 취한다.
- ③ 상대방을 향하여 상체를 기울여 다가앉는다.
- ④ 우호적인 눈의 접촉을 통해 자신이 관심을 가지고 있다는 사실을 알린다

* 해설

상대를 정면으로 마주하는 자세는 그와 함께 의논할 준비가 되었음을 알리는 자세이다. 따라서 눈을 마주치지 않고 피하면 상대방이 의논할 자세가 안 되었다고 느끼게 해주기 때문에, 올바른 경청 자세가 아니다.





업무 상 의사소통

- 의사소통은 바람직한 업무 관계 형성에 중요함
- 같이 공유하는 시간이 많기 때문에 업무를 편하게 하기 위해 직장 내 원활한 의사소통이 필요함
- 관리자는 75%이상의 시간을 회의, 대면, 전화통화, 서류를 읽고 쓰는 의사소통에 할애함
- 비서는 정확한 의사소통을 하고, 의사소통 문제가 있으면 이를 파악해서 해결할 수 있어야 함

직장에서 원활한 커뮤니케이션이 필요한 이유는 무엇이라고 생각하나요?





의사소통의 기능

- (1) **통제** - 집단 내 구성원들의 활동을 통합하고 조정함으로써 집단 내의 질서 확립
- (2) **지침** - 새로운 과업이 요구되거나 과업 수행 상의 새로운 방법이 요구될 때 지침을 내림
- (3) **동기 부여** - 목적 달성을 위해 구성원에게 용기를 북돋워주고 자극을 주는 의사소통
- (4) **문제 해결** - 쉽게 해결할 수 없는 문제가 발생할 때 의사소통을 통해 해결
- (5) **피드백과 평가** - 평가와 피드백을 실시하는 의사소통
- (6) **정보 전달** - 의사소통의 여러 목적 중에서 가장 기본적인 것
- (7) **사회적 욕구** - 사적인 의사소통을 통하여 조직 내에서 소속감과 친근감 등을 경험





직장생활에서 의사소통의 기능으로 옳지 않은 것을 고르시오.

- ① 조직과 팀의 효율성과 효과를 성취할 목적으로 이루어지는 구성원간의 정보와 지식의 전달 과정이다.
- ② 공통의 목표를 추구해 나가는 집단내의 기본적인 존재 기반이고 성과를 결정하는 핵심 기능의 역할을 한다.
- ③ 자신의 생각과 느낌을 일방적으로 표현하여, 어떠한 상황에서도 자신의 의견을 상대방에게 주장할 수 있도록 한다.
- ④ 조직 구성원 간의 정보를 공유하는 역할을 한다.





직장생활에서 의사소통의 기능으로 옳지 않은 것을 고르시오. 3

- ① 조직과 팀의 효율성과 효과를 성취할 목적으로 이루어지는 구성원간의 정보와 지식의 전달 과정이다.
- ② 공통의 목표를 추구해 나가는 집단내의 기본적인 존재 기반이고 성과를 결정하는 핵심 기능의 역할을 한다.
- ③ 자신의 생각과 느낌을 ~~일방적으로~~ 표현하여, ~~어떠한 상황에서도 자신의 의견을 상대방에게 주장할 수 있도록 한다.~~
- ④ 조직 구성원 간의 정보를 공유하는 역할을 한다.

* 해설

의사소통은 자신의 생각과 느낌을 일방적으로 전달하는 것이 아니며, 상황에 따라 상대방이 어떻게 받아들일 것인지를 고려하여야 한다.





의사소통 과정 및 방법



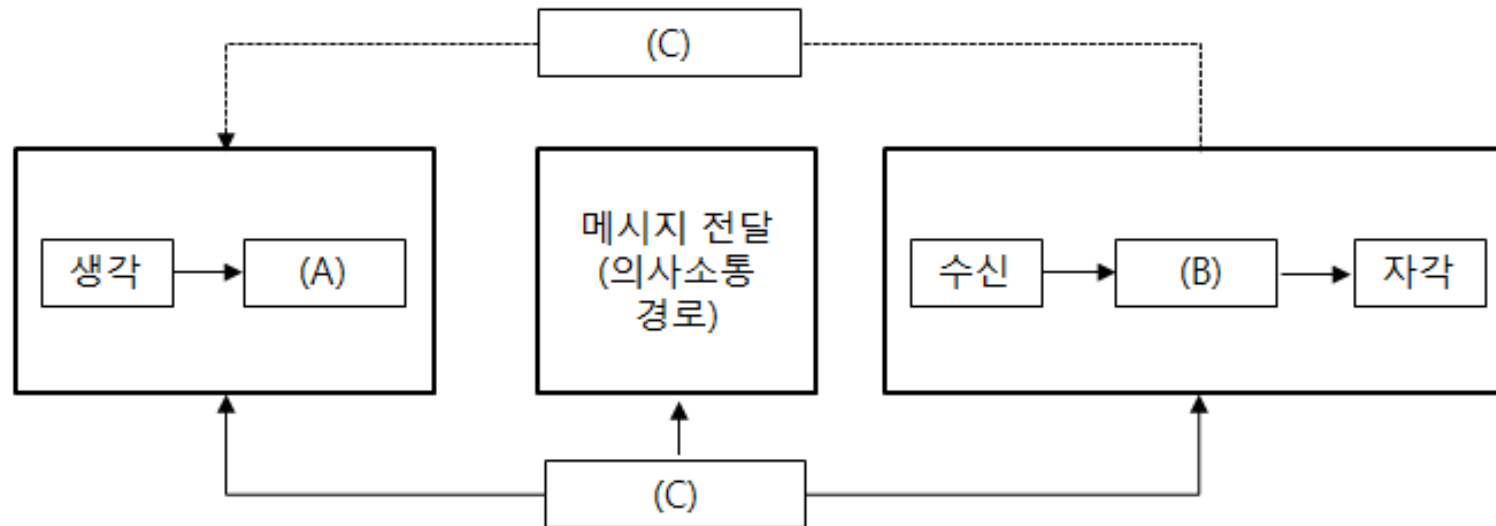
의사소통 과정

- 의사소통 과정은 한 사람에게서 다른 사람에게로 메시지를 전달하는 과정
- 메시지를 보내는 사람의 **생각, 경험, 태도, 감정적** 요구들이 **정보**와 결합하여 **암호화**
- 수신자는 생성된 메시지를 **해석**해서 **피드백** 형태로 그에 따르는 여러가지 행동을 함

(A) 암호화

(B) 해석

(C) 피드백





의사소통의 방법

1) 구두 의사소통

- 대면, 전화, 회의, 구두발표
- 목소리 높낮이, 감정상태가 영향을 미침



2) 기록에 의한 의사소통

- 메모, 편지, 기안, 보고서, 게시판, 팩스
- 문서를 보관하여 나중에 참조 가능



3) 비언어적 의사소통

- 몸짓, 얼굴표정, 공간 및 거리, 접촉
- 언어를 사용하지 않는 의사소통





- 왼쪽에 있는 것과 오른쪽에 있는 것을 서로 관련된 것끼리 연결하여 보자.

문서적 의사소통능력 .

· 감정적인 정보전달

· 상황과 목적에 적합한 문서작성

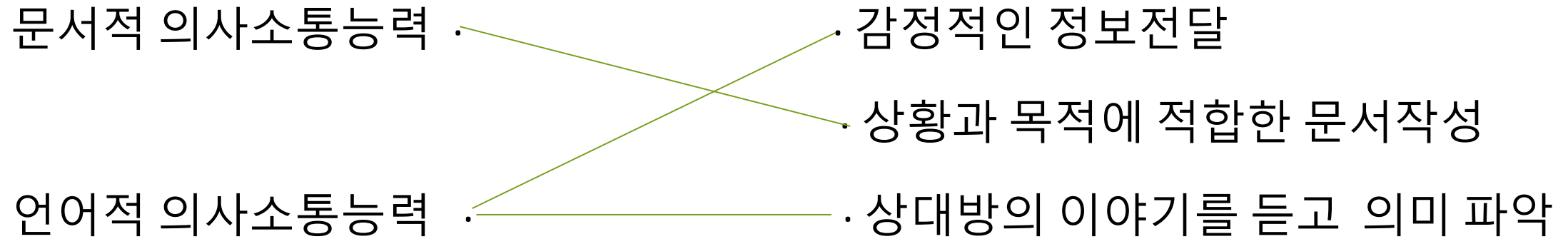
언어적 의사소통능력 .

· 상대방의 이야기를 듣고 의미 파악





- 왼쪽에 있는 것과 오른쪽에 있는 것을 서로 관련된 것끼리 연결하여 보자.



* 해설

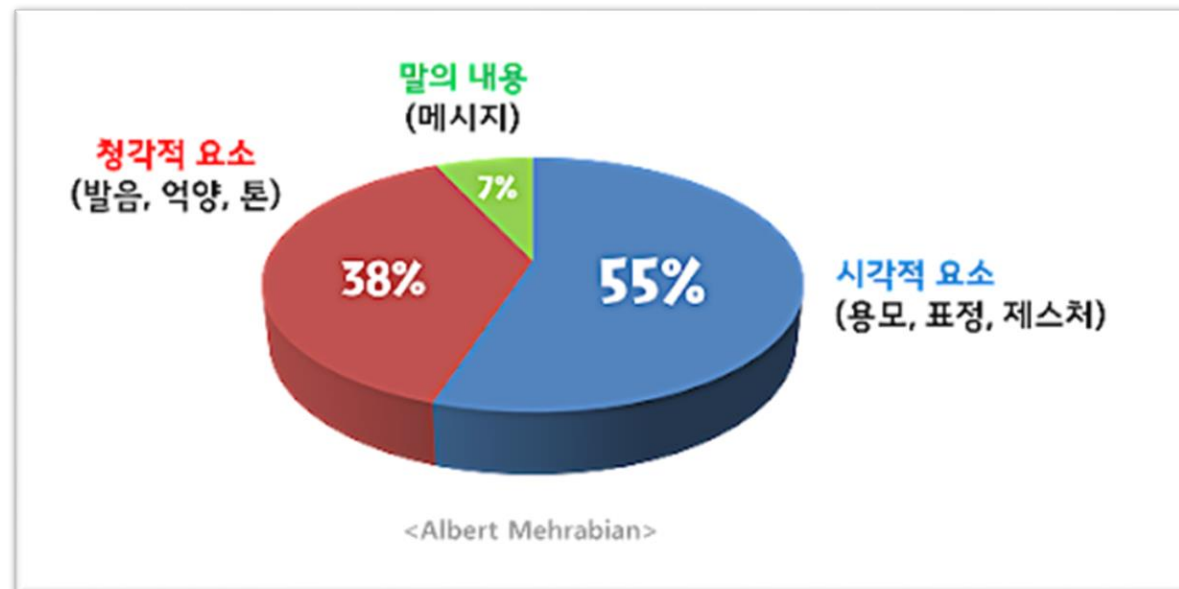
언어적 의사소통은 이야기를 듣고 의미 파악하며, 감정적 정보전달을 할 수 있음
문서적 의사소통은 상황과 목적에 맞는 문서작성으로 정확성을 높일 수 있음





메라비언의 법칙

- 메라비언의 법칙은 심리학자이자 UCLA의 교수 앨버트 메라비언이 발표한 이론
- 상대방에 대한 인상이나 호감을 결정하는데 시각적 요소 55%, 청각적 요소 38%, 말의 내용은 7% 작용한다는 이론
- 동일한 언어일지라도 어떤 비언어적 요소를 표현하느냐에 따라 완전히 다른 의미를 갖는다.





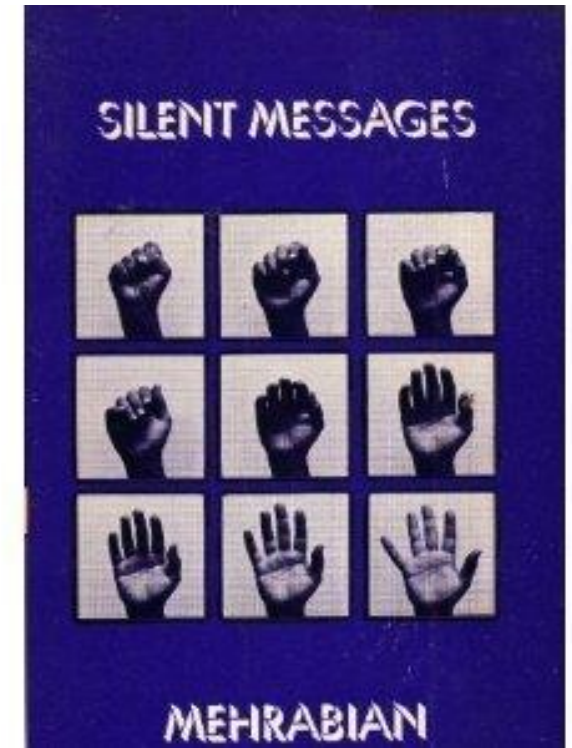
Silent Messages

- 메러비언 교수는 첫 번째 실험에서 말하는 사람이 메시지를 전하려고 할 때 말의 의미와 목소리 톤이 얼마나 중요한지 조사했는데, 첫 번째 실험 결과 말 자체의 의미보다 음색이 중요하다는 것을 알아냈다.

두 번째 실험에서는 음색과 얼굴 표정의 비언어적인 요소에 대하여 조사했는데, 두 번째 실험 결과 자신과 상대방 사이에 별다른 문제가 없다고 말하면서도 상대방이 눈을 피하거나 얼굴에 언짢은 표정을 보인다면 말의 내용과는 달리 둘 사이에 문제가 있다는 것을 알아냈다.

이를 통해 사람 간의 의사소통에서 말의 의미보다 목소리, 음색, 표정과 같은 비언어적인 요소가 더 중요하다는 사실을 발견하고 주장했다.

심리학자
메러비언 교수의 저서





효과적인 의사표현을 위해 고려해야 할 사항으로 옳지 않은 것을 고르시오.

- ① 음성
- ② 몸짓
- ③ 적절한 유머
- ④ 현란한 언어구사력





효과적인 의사표현을 위해 고려해야 할 사항으로 옳지 않은 것을 고르시오. 4

- ① 음성
- ② 몸짓
- ③ 적절한 유머
- ④ ~~현란한~~ 언어구사력

* 해설

효과적인 의사표현을 위해 말, 음성, 몸짓, 유머 등을 고려해야 한다.

“사람들은 현란한 말솜씨보다 다정함에 끌린다.”는 말처럼 현란한 언어구사력보다 상대방에게 신뢰감을 줄 수 있는 솔직하고 차분하게 의사를 표현하는 것이 효과적이다.





다음 중 의사소통에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 의사소통은 한 사람으로부터 다른 사람에게 정보나 의사가 전달되는 과정이다.
- ② 효과적인 의사소통은 송신자가 의도하는 메시지와 수신자가 해석하는 의미가 일치하는 것을 말한다.
- ③ 제안 제도나 고충 제도는 상향적 의사소통 네트워크이다.
- ④ 몸짓, 표정, 악수 등의 비언어적 의사소통으로는 의사전달이 이루어질 수 없다.





다음 중 의사소통에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은? 4

- ① 의사소통은 한 사람으로부터 다른 사람에게 정보나 의사가 전달되는 과정이다.
- ② 효과적인 의사소통은 송신자가 의도하는 메시지와 수신자가 해석하는 의미가 일치하는 것을 말한다.
- ③ 제안 제도나 고충 제도는 상향적 의사소통 네트워크이다.
- ④ 몸짓, 표정, 악수 등의 비언어적 의사소통으로는 의사전달이 이루어질 수 없다.

* 해설

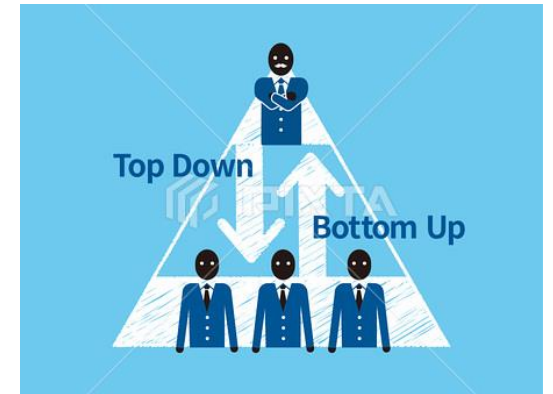
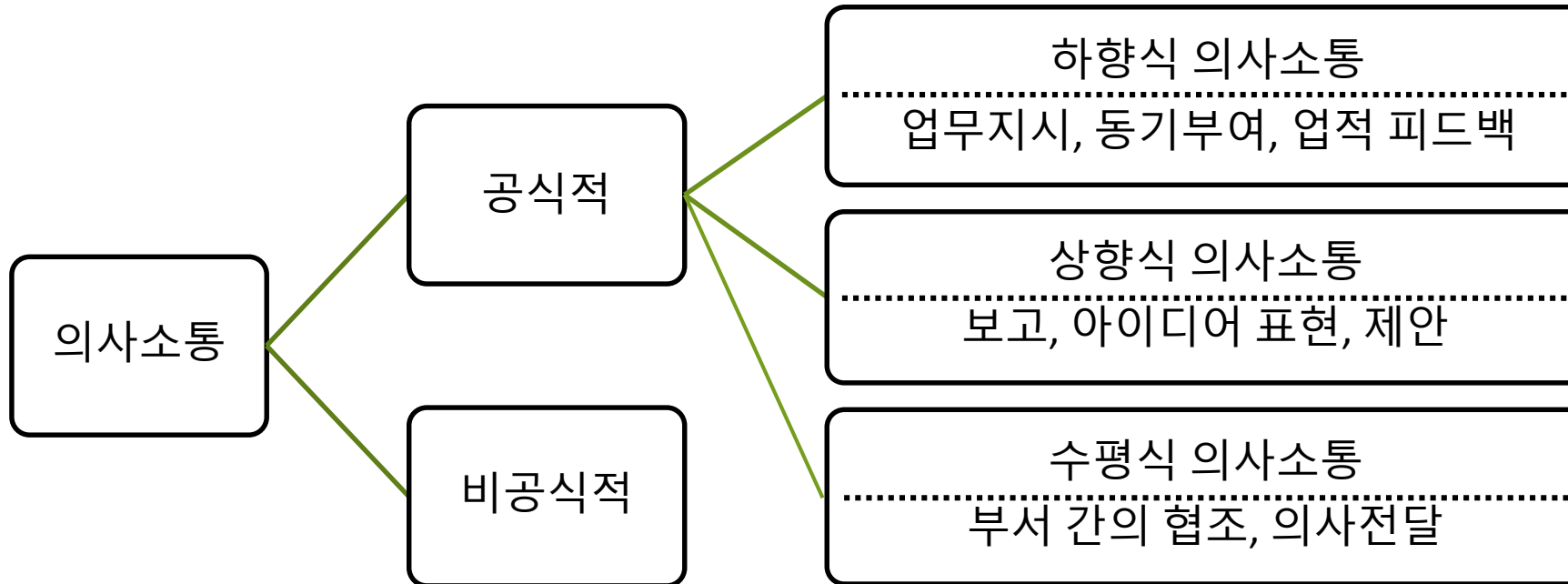
효과적인 의사표현을 위해 몸짓, 표정, 악수 등의 비언어적 의사소통을 잘 활용하는 것이 중요하다. (메라비언의 법칙)





의사소통 시스템

- 의사소통 시스템은 의사소통이 이루어질 때 사용되는 경로 형태를 의미함



pixtastock.com - 47301387





다음의 의사소통에 관한 설명 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 의사소통이란 정보와 구성원들의 태도가 서로 교환되는 과정이며, 이때 정보는 전달 뿐 아니라 완전히 이해되는 것을 의미한다
- ② 의사소통의 목적은 통제, 지침, 동기부여, 문제해결, 정보 전달 등이 포함된다.
- ③ 직무 지시, 작업절차에 대한 정보제공, 부하의 업적에 대한 피드백 등은 하향식 의사소통에 포함된다.
- ④ 동일 계층의 사람들 간의 의사전달, 부하들의 피드백, 새로운 아이디어 제안 등은 수평적 의사소통에 포함된다.





다음의 의사소통에 관한 설명 중 가장 적절하지 않은 것은? 4

- ① 의사소통이란 정보와 구성원들의 태도가 서로 교환되는 과정이며, 이때 정보는 전달 뿐 아니라 완전히 이해되는 것을 의미한다
- ② 의사소통의 목적은 통제, 지침, 동기부여, 문제해결, 정보 전달 등이 포함된다.
- ③ 직무 지시, 작업절차에 대한 정보제공, 부하의 업적에 대한 피드백 등은 하향식 의사소통에 포함된다.
- ④ 동일 계층의 사람들 간의 의사전달, ~~부하들의 피드백, 새로운 아이디어 제안~~ 등은 수평적 의사소통에 포함된다.

* 해설

동일 계층의 사람들 간의 의사전달은 수평적 의사소통이다.

부하들의 피드백, 새로운 아이디어 제안 등은 상향적 의사소통이다.

하향적 의사소통에는 상사의 지시, 부하에 대한 상사의 피드백 등이 있다.





비공식적 의사소통

그레이프 바인 grapevine

비공식 조직에서 의사소통 흐름이
일정한 형태 없이 여러 곳으로
뻗어 나가는 **포도 넝쿨** 모양과
비슷하다고 해서 붙여진 이름

- 비공식적 의사소통은 직무와 상관없이 알게 된 사람 사이에 발생하는 의사소통
- 조직 내에서 활발하고 건전한 비공식적 의사소통 필요



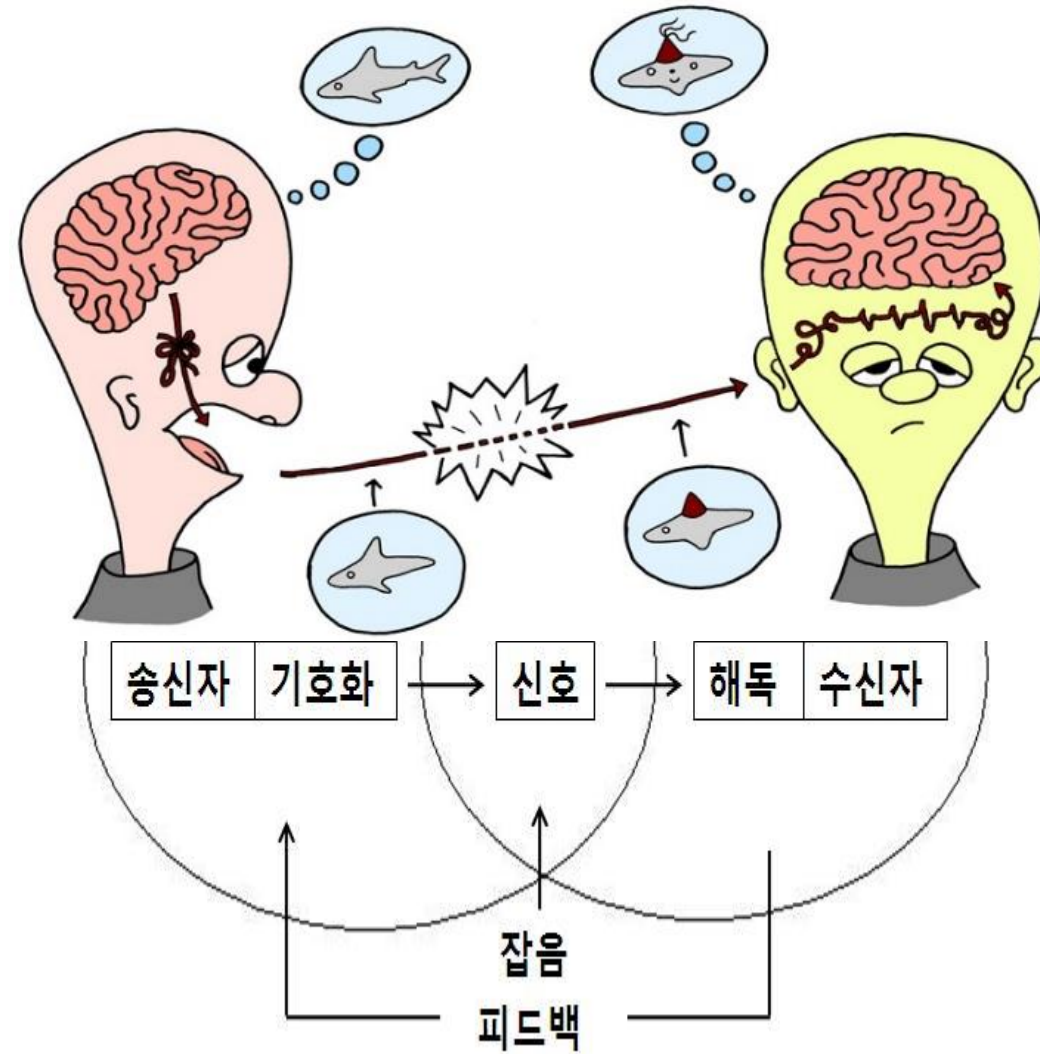


효과적인 의사소통

의사소통 장애요인
효과적 의사소통 관리



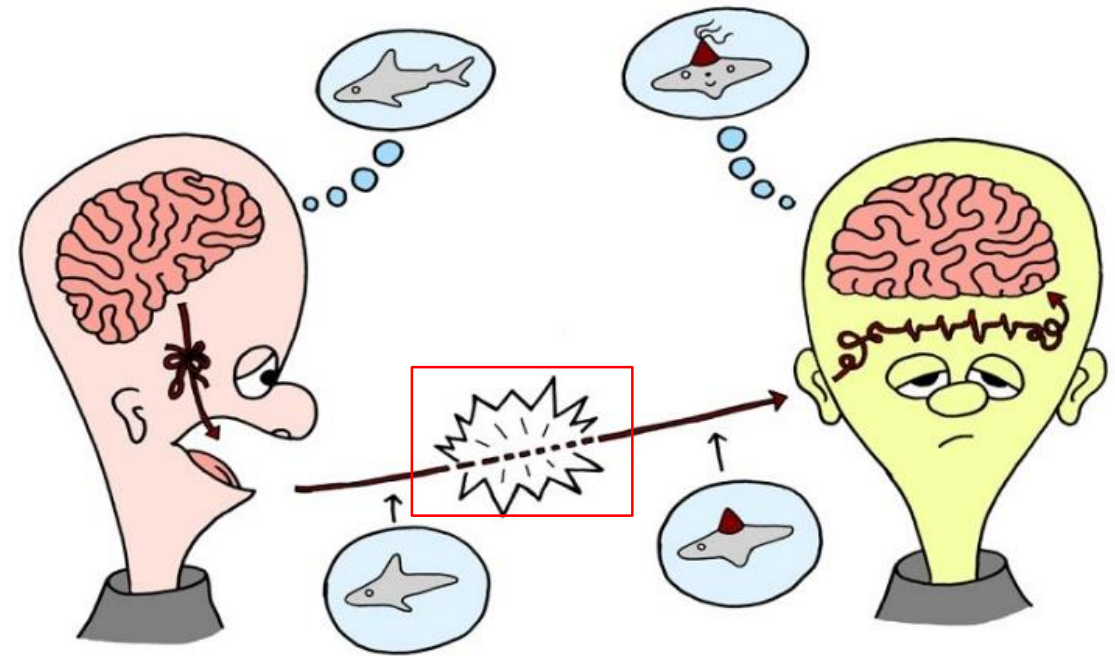
의사소통 장애요인





의사소통의 장애요소

- 1) 송.수신의 지각의 차이
- 2) 전달 매체의 불완전성
- 3) 구두 전달에 의한 메시지의 왜곡
- 4) 조직 내 지위
- 5) 여과 작용





의사소통의 장애요소

1) 송.수신의 지각의 차이

- 동일한 현상에 대한 송.수신자의 인식차이가 있을 수 있음
- 부정적 자아개념을 가진 사람은 똑같은 메시지라도 긍정적 자아 개념을 가진 사람과 다르게 받아들일 수 있음
- 선입관이나 고정관념이 있을 때 객관적으로 해석하지 않고 자기 나름대로 추측해서 판단하는 경향이 있음





의사소통의 장애요소

2) 전달 매체의 불완전성

- 단어는 사람에 따라 다른 내용을 의미하기도 함
- 나이, 교육, 문화 배경에 따라 사용하는 언어에 다른 의미를 부여하기도 함
- 비언어적 의사소통에 있어서도 같은 바디랭귀지가 다르게 해석되기도 함.

^{손바닥!}
안녕!

그리스, 터키에선
지옥에나 가라! 라는 뜻을
담고 있다고 합니다.

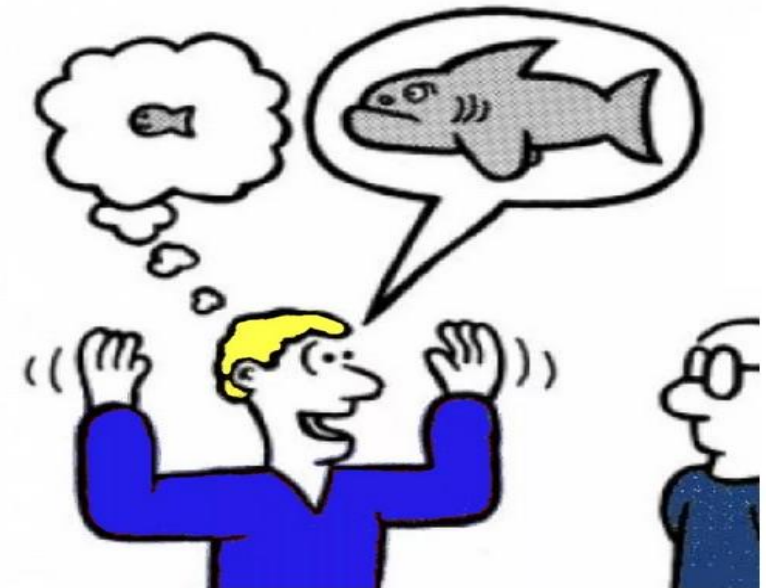




의사소통의 장애요소

3) 구두 전달에 의한 메시지의 왜곡

- 메시지를 받은 쪽이 그 내용을 타인에게 전달하는 과정에서 사실을 확대, 과장하기도 하고 축소하기도 함
- 자신의 흥미나 관심이 강한 부분을 강조해서 설명하다 보면 처음 내용과 달라지기도 함





의사소통의 장애요소

4) 조직 내 지위

- 상사에게 좋은 소식은 빨리 보고하는 반면에 좋지 않은 소식은 사실대로 빨리 전달하기를 주저하는 경향이 있음
- 문제가 확대되고 난 후에 상사가 알게 되는 경우가 생기는 것은 이러한 이유 때문임
- 정보를 숨기거나 정보 전달을 고의로 늦추지 말고 신속하게 사실 그대로 상사에게 보고해야 함





의사소통의 장애요소

5) 여과 작용

- 자신에게 유리한 내용만 전달하거나 전달 받는 현상을 여과 작용(filtering)이라고 함
- 고의로 자신에게 유리한 정보만을 선정함으로써 생기는 문제를 방지하기 위해 여과되지 않은 객관적 정보로 정확한 메시지를 전달해야 함





의사소통의 관리

효과적인 말하기와 듣기

효과적인 대화와 태도



효과적인 말하기

- ① 말하기 전 내용 정리
- ② 명료하고 순서 있게 전달 – 육하원칙에 입각
- ③ 상대방의 입장에서 이해하기 쉽게 전달 – 어려운 용어 x, 전문용어 x
- ④ 반응을 확인하면서 이야기
- ⑤ 상대를 잘 보면서 이야기 - 눈과 미간, 코 사이를 번갈아 보며 대화를 자연스럽게 이어가는 것이 좋음
- ⑥ 표정, 몸짓 등도 함께 사용 – 말 이외에도 몸짓, 도표, 그림, 기호, 신호 등의 수단을 동시에 사용

누가(who)
언제(when)
어디서(where)
무엇을(what)
어떻게(how)
왜(why)





효과적인 듣기 방안

- 메모하면서 듣기
- 감정 이입하면서 듣기
- 말의 의미 전체를 이해하려고 노력하기
- 편견이나 선입견을 배제하고 듣기
- 상대가 말한 것을 확인하기

말하는 사람이 전달하고자 하는 것을 이해한 뒤 자신의 말로 바꾸어 다시 상대방에게 이야기함으로써 나의 이해도를 알릴 수 있음

업무 의사소통에는 확인 절차인 복창이 필수





대화 태도

- 책상 위에 팔꿈치를 올려 놓거나 팔짱을 끼고 말하지 않기
- 책상 앞에서 말을 건네는 경우에 일어서서 대화에 응하기
- 시선은 상대방의 눈을 쳐다보기 (단, 뚫어지게 보거나 위협적으로 쳐다보지는 않기)
- 말을 들으면서 종이나 물건을 만지작거리거나 낙서를 하지 않기
- 옷 주머니에 손을 넣은 채로 말하지 않기
- 엘리베이터 안에서나 전화 통화 중인 사람 옆에서 큰소리로 말하지 않기





호의적 대화

- ✓ 인사는 아랫사람이 먼저 하는 것이 원칙이나
- ✓ 누구에게나 먼저 인사를 하는 습관은 상급자의 위치에 오른 후에도 하급자에게 모범이 됨

인사하기

칭찬하기

감사의 말하기

사과의 말하기





쿠션 언어



이해해주신다면...

죄송하지만 ...

실례하지만 ...

번거롭겠지만 ...

바쁘시겠지만 ...





쿠션 언어

부탁, 반론, 거절 등의 꺼내기 어려운 말을 할 때,
문장 앞에 "실례합니다", "괜찮으시다면" 과 같은
쿠션 언어를 넣어
상대방에게 불쾌감을 주지 않고 부드럽게 말하는 표현

부탁할 때

번거롭겠지만
죄송합니다만
많이 바쁘신 줄 알지만
수고를 끼쳐드려 죄송합니다만

반론할 때

무슨 말씀인지는 알겠습니다만
확실히 맞는 말씀입니다만
죄송합니다만

거절할 때

유감스럽지만
실례인 줄 압니다만
대단히 안타깝습니다만
도움이 못되어 대단히 죄송합니다만





쿠션 언어 연습

✓ 냉장고에서 물 좀 갖고 와

호칭 → 쿠션 언어 → 청유형

영원아, 미안하지만 물 한 잔만 갖다 줄래요?

✓ 길 좀 비켜요.

호칭 → 쿠션 언어 → 청유형

선생님, 실례합니다만 길 좀 비켜 주실 수 있으신지요?

✓ 방 좀 치워라.

호칭 → 쿠션 언어 → 청유형

아들, 미안한데 방 좀 치워 줄래?





수고하셨습니다

