



러닝코치 2회기 의사소통능력 키우기

동의대학교 교수학습개발센터 연구교수 황두경

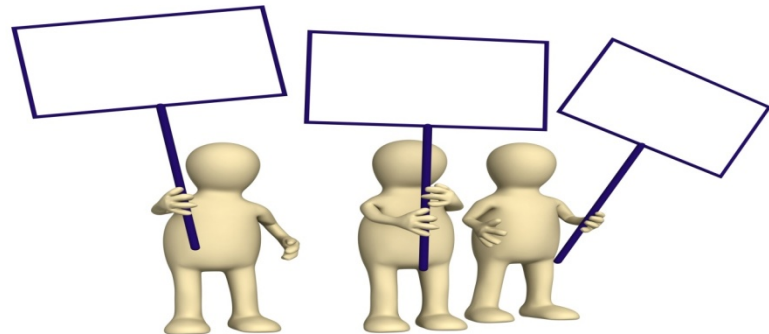


러닝코치의 의사소통



러닝코치의 언어

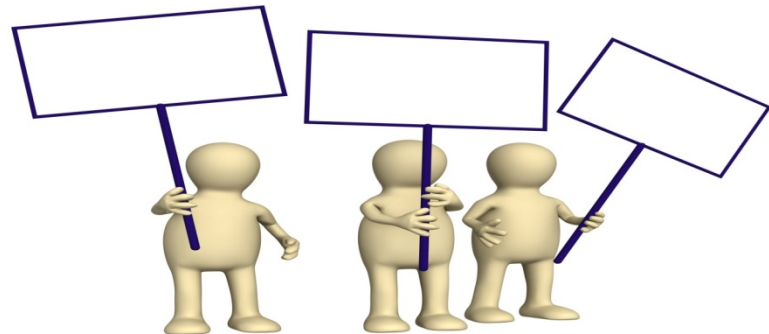
1. 알기 쉬운 말을 사용한다.
2. 비속어는 피한다.
3. 경어를 사용한다.
4. 자신의 습관적인 어벽과 버릇을 조심한다.
5. 긍정적인 언어를 사용한다.





바람직한 의사소통을 위해

1. 언어습관 점검하기
2. 관심(주의) 기울이기
3. 적극적 경청하기
4. 공감하기
5. 침묵하기
6. 나 전달법





언어습관 점검하기

평소에 부정적인 단어를 많이 사용한다면 긍정적인 단어를
사용하도록 노력해야 한다.

긍정의 힘

<활동 />



주의(관심) 기울이기

같은 말을 주고받더라도 비언어적 의사소통에 따라 의사소통의 전달효과가 달라진다.

표정

음성

시선

제스처

접촉

=> 감정의 이해 및 소통을 위해서는 비언어적 반응의 의미를 읽을 줄 알아야 한다.

<활동 2>



적극적 경청하기

1. 대화 도중 대답 또는 반응하기

- 머리 끄덕이기, 눈 맞추기
- 주임새 넣기

2. 상대방의 이야기를 자기 이야기로 다시 정리해서 표현해주기(명료화)

- 상대방의 표현 내용 중 의미있는 내용을 확인
- 긍정적인 반응은 즉시, 부정적인 반응은 잠시 여유를 두고 반응



러닝코치의 적극적 경청

1. 중립을 지켜라.

- 충고, 동의 또는 반대, 비평 또는 개입을 하지 말라.

2. 주의를 집중하라.

3. 상대방의 주장에 대하여 질문하라.

- 정보를 구체화하고, 모든 것을 말하게 하라.
- “그 외에 다른 것은 더 없습니까?” 라고 말하라.

4. 구성원의 주요 요점을 다시 말해주라.

5. 구성원의 기분 · 감정을 말에 포함시켜라.

6. 구성원이 한말을 요약하라.



베스트 경청자는?

1. 들은 것을 판단하지 않는다
2. 다음에 말할 것을 추측하지 않는다
3. 듣는 동안 다른 일을 하지 않는다
4. 말할 때 끼어 들지 않는다.
5. 충고나 해결책을 제시하지 않는다.



공감하기



공감이란 자신이 직접 경험하지 않고도
상대방의 감정을 거의 같은 내용과 수준으로 이해하는 것


1차 감정, 2차 감정

2차 감정

분노 (화)

1차 감정

두려움	좌절		
당황	걱정	짜증	
증오	슬픔	무안	
상처	실망	좌절	서운함



“우리 반은 왜 이렇게 시끄럽고 엉망인지 모르겠어
공부가 안된다. 짜증나~~”

“우리 반은 왜 이렇게 시끄럽고 엉망인지 모르겠어
공부가 안된다. 짜증나~~”

1) 비공감수준

- 좀 시끄러워도 참고 하면 되잖아
- 학교가 다 그렇지 뭐...

2) 기초수준

- 그래, 우리 반이 시끄러워서 집중도 안되고 공부하기 힘들지?

3) 촉진수준

- 공부할 수 있는 분위기가 되도록
반 친구들이 조용한 분위기였으면 좋겠다는 말이지?
- 반 친구들이 좀 조용히 해주면 공부를 더 잘할 수 있을 것
같다는 말이지?



침묵하기

**묵묵히 들어주는 것, 또는 특별히 웅대할 말이
떠오르지 않을 때 그러나 온 신경을 상대방에게
쏟으며 열심히 귀 기울여 듣는 상태**

**예) 상대방이 이야기 도중 격한 울음을 터뜨릴 때,
말없이 휴지를 건네주거나 함께 느껴주는 것이
백마디 말보다 적절한 반응일 수 있다.**



나 전달법: I-Message

너 전달법

-상대방에 대한 평가, 비난을 통해 나의 생각과 감정을 전달하는 방법

나 전달법

-상대방을 비난하는 느낌을 주지 않으면서도 나의 솔직한 생각과 감정을 표현하는 방법

상대방의 구체적인 행동 + 행동의 구체적 영향
+ 나의 감정 + 나의 부탁



실습하기

나 메시지 연습

1-1) 상황 : 나는 희철이와 기숙사에서 같은 방을 쓴다. 나는 3일에 한번씩은 청소하는데, 희철이는 한 학기가 지나도록 청소 한번 한 적이 없다. 오늘도 기숙사 방에 들어가니, 희철이가 먹다 만 과자봉지들이 바닥에 널 부러져있다.

1-2) 너- 전달 법 :

1-3) 나- 전달 법 :

나 메시지 연습

**2-1) 상황 : 영화가 나의 샹프를 말도 없이
가지고 가서 쓰고 있다.**

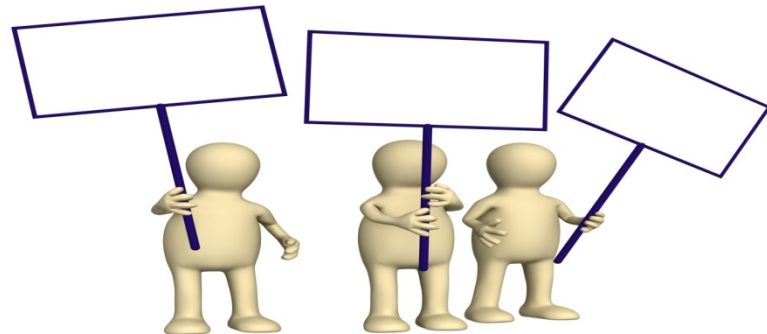
2-2) 너- 전달 법 :

2-3) 나- 전달 법 :



의사소통 최종 점검하기

- ① 나의 경청하는 태도는 어떠했는가?
 - 내담자를 향하는 몸의 방향
 - 시선 처리
 - 고개 끄덕임, 표정 등
- ② 나의 공감은 적절하였는가?
(감정표현, 공감에 도움되는 말)
- ③ 상대방에게 도움이 되었는가?

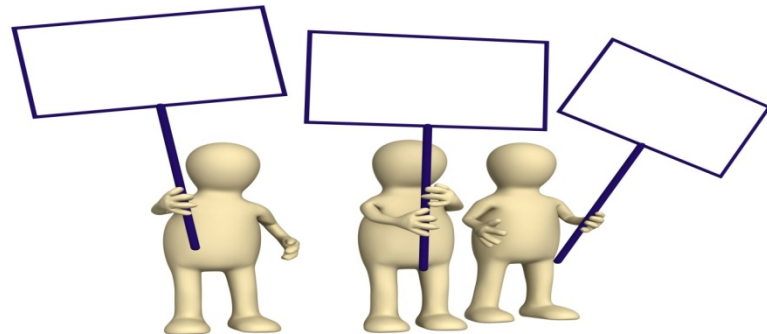




의사소통을 방해 하는 말

일방적 해결책을 제시하는 말투

- 1) 명령, 지시, 요구: 당장 일어나지 못해?
- 2) 경고, 위협: 부모님께 연락한다? 너 벌점 받을래?
- 3) 설교 및 도덕성 요구
: 자고로 학생이라면 수업시간에 졸면 안 돼지.
- 4) 충고하거나 논리적 설득
: 내가 인생의 선배로서 하는 말이니 잘 들어.
니 말은 앞뒤가 맞지 않아.

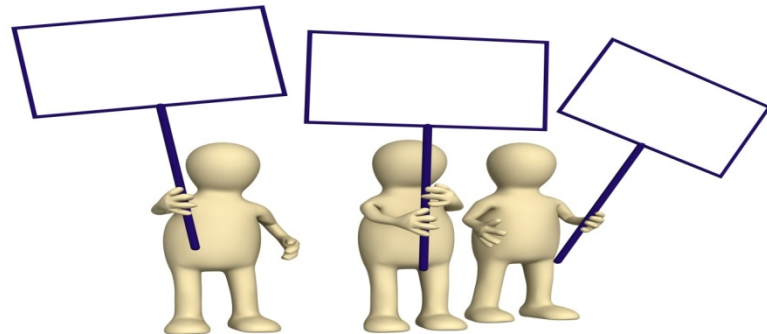




의사소통을 방해 하는 말

심리적 좌절감을 불러일으키는 말투

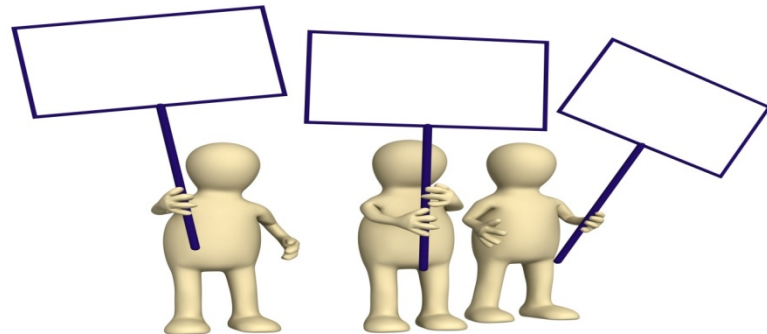
- 1) 비판, 우롱
: 공부도 웬만큼 하면서 이렇게 머리가 안 돌아가니?
- 2) 심리분석, 진단
: 니가 이렇게 반항하는 걸 보니 열등감이 많은 거 같네
- 3) 비교하는 말
: 너네 반 누구 좀 봐. 너는 왜 그러니?
- 4) 욕설이나 추궁하는 말





대화의 기본태도

1. 상대 평가 및 판단 금지
2. 진솔성
3. 일치성(말과 행동이 일치)
4. 비밀 보장(상황에 따라)





질문 기술



질문의 종류

폐쇄형 질문

YES/NO 의 답이 주어진 질문

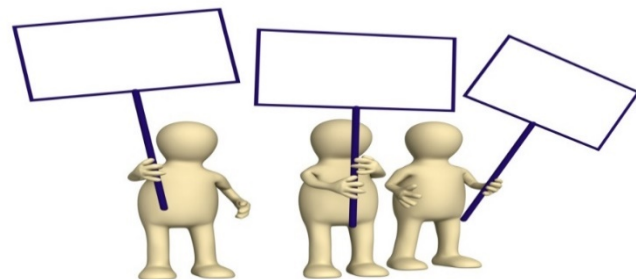
국한된 범위에서 답을 구체적으로 파악하기 위한 질문

예) 오늘 회의가 11시에 있죠?/ 오늘 회의가 몇 시에 있죠?

개방형 질문

YES/NO 의 대답이 아닌 다양한 답의 가능성이 있는 질문

예) 소영씨는 이번 남북정상회담에 대해 어떻게 생각해요?





질문의 종류

직접 질문

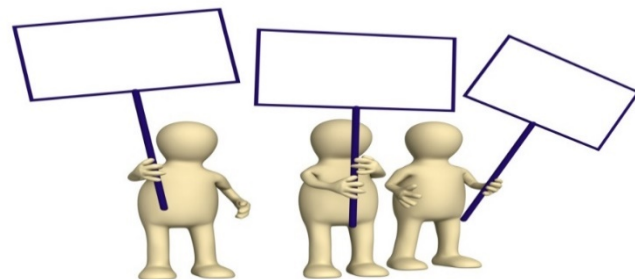
직설적인 질문, 의문문의 형태

예) 지난 일요일을 어떻게 지내셨습니까?

간접 질문

의문문이 아닌 형태로 질문을 유도

예) 지난 일요일을 어떻게 지냈는지 궁금합니다.





러닝코치의 질문

명료화 질문

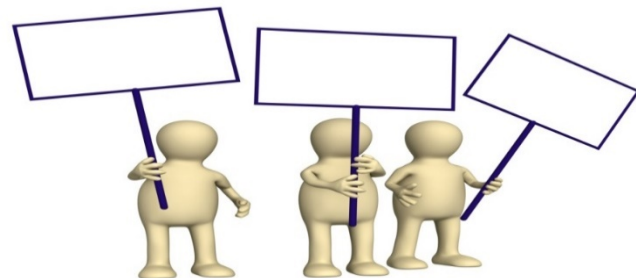
상대방의 말을 듣고 정확한 이해를 위해 더 많은 정보나 설명을 요구하는 질문

예 : 그 상황에 대해 예를 두 가지만 들어주시죠.

김대리가 그런 불평을 했다고 하는데, 그건 당신이 직접 들은 건가요?

[사용목적]

- 완전한 정보를 이끌어 내기 위해
- 오해를 방지하기 위해
- 언급된 요점을 명확하게 하기 위해
- 언급된 말의 뜻을 이해했다는 것을 확실하게 하기 위해
- 상대방의 언급에 대해 흥미를 나타내기 위해





러닝코치의 질문

리딩 질문: 질문을 통해 아이디어를 제안하고 이끄는 것

예) ~ 하는 것이 가능한가요?, 다른 해결책은 없을까요?

자극 질문: 새로운 아이디어나 다른 관점을 유도

예) 다른 의견을 가지신 분은 없습니까?, 반대의 상황도 생각할 수 있을까요?

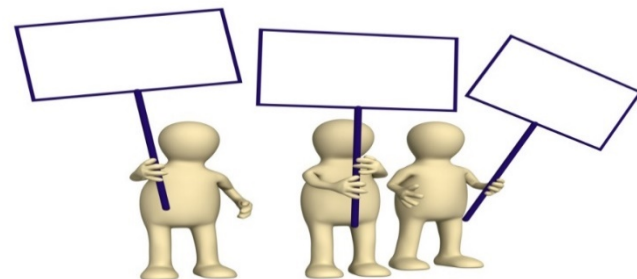
참여 질문: 참여를 고무시키는 질문

예) 당신은 이것에 대해 어떻게 생각하십니까?

초점을 맞추는 질문: 참여를 고무시키는 질문

예) 이것이 우리 회의 목적에 맞을까요?

다음에 해야 할 것이 무엇인가요?





러닝코치의 질문

대안 질문: 2개 또는 그 이상의 대안을 비교하고 검토

예) 어느 대안이 가장 중요하다고 생각하십니까?

어느 것이 당신 팀 상황에 적합하니까?

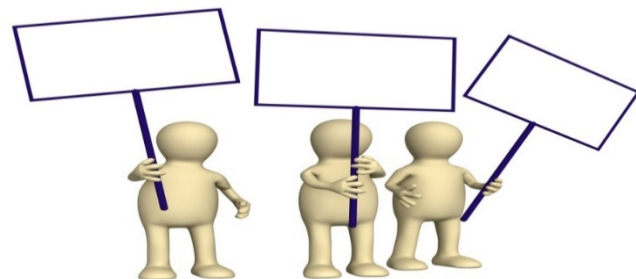
의사결정 및 종료 질문: 의사결정 유도

예) 브레인스토밍을 위해 충분한 시간을 가졌습니까?

평가적 질문: 진행된 과정 또는 향후 실행에 대한 평가를 위한 질문

예) 우리가 다음에 이것을 한다면 어떤 결과가 발생할까요?

우리는 왜 여기서 어려움에 봉착하고 있다고 생각하니까?





올바른 질문의 3원칙

“무엇을 해야 내가 도움이 될 수 있을까?”

I

II

III

“어떻게 하면 내가 더 나은 관리자가 될 수 있을까?”

I

II

III

I

【무엇】, 【어떻게】로 시작한다.

II

【나】를 포함한다.

III

【행동】에 초점을 맞춘다.