
인간관계와 효율적인 의사소통

강원대학교
손진아

01

인간관계

인간관계의 의미

인간관계의 중요성

인간관계의 특성

02

인간관계의 어려움

인간관계가 어려운 이유

부적응적 인간관계

인간관계 어려움의 극복 방안

03

의사소통능력

의사소통의 개념과 중요성

의사소통의 구성요소

효율적인 의사소통 기술



01 인간관계

인간은 사회적 동물
인간(人間): 사람과 사람 사이

◆ 인간관계란?

- ▶ 타인과의 상호작용을 통해서 이루어지는 사회화 과정
- ▶ 인간과 인간 사이의 원만한 화합을 통해 상호 간에 더욱 좋은 상태를 유지하기 위한 모든 내용



인간관계의 의미

건강한 인간관계

◆ 건강한 인간관계란?

- ▶ 우리의 편안하고 행복한 삶을 위해 인간관계도 편안하고 행복을 느껴야 함
- ▶ 서로가 균형을 맞추며 각자의 다름을 이해하고 서로 존중하는 마음으로 관계를 맺는 것

1) 인간관계에 대한 현실적인 욕구와 동기

- 건강한 인간관계를 맺기 위해서는 억압과 표현을 적절하게 조절할 수 있는 능력 필요

2) 인간관계에 대해 현실적이고 유연한 신념

- 인간관계는 다양하고 언제든지 변화할 수 있음



인간관계의 의미

건강한 인간관계

3) 효과적이고 원활한 대인관계 기술

- 상대방의 말을 진지하게 경청할 줄 알고 자신의 감정과 의사를 적절하게 표현
- 상대방의 입장을 이해하는 동시에 자신의 목적과 소망을 실현하는 타협과 절충

4) 객관적이고 정확한 지각능력과 판단능력

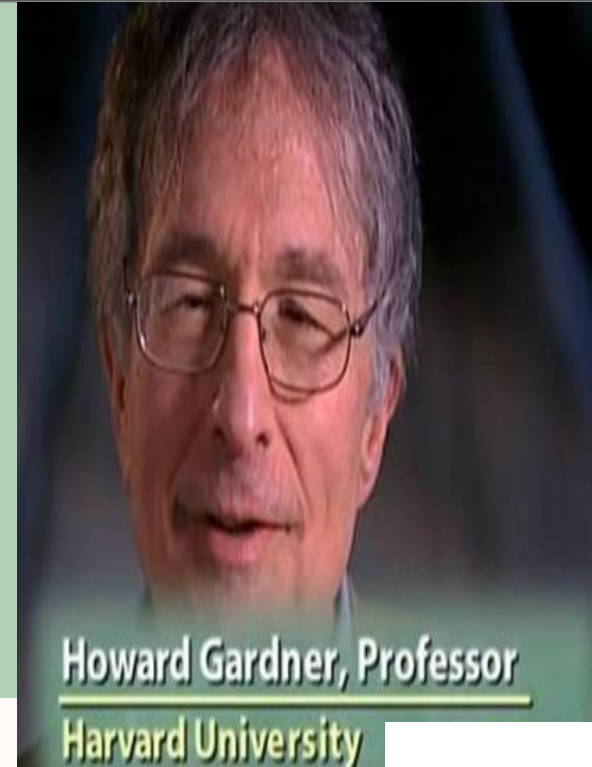
- 관계에서 왜곡이나 편견을 개입시키지 않고 타인을 신중하게 관찰하고 타인의 의도나 감정을 객관적으로 정확하게 파악

5) 인간관계 속에서 안정된 감정 상태 유지

- 안정된 감정 상태를 유지하고 관계에서의 스트레스를 받지 않도록 하며, 적절히 관리를 통하여 건강한 관계를 유지



인간관계의 의미



다중지능이론

Gardner가 제안하는
 다중지능이론
 (Theory of Multiple Intelligence)
 기존의 지능검사, 지능지수 등을 비판
 새로운 접근을 시도

◆ 성공을 위한 능력은? 지능?

- ▶ 기존의 학업 지능 외에 **대인관계지능**, **실제적 지능**, **정서지능** 등 현대적 의미에서 지능에 대한 새로운 개념의 정립





1 인간관계의 의미

다중지능이론

대인관계지능
(interpersonal intelligence)

- 다른 사람들과 교류하고 이해하며 그들의 행동을 해석하는 능력
- 대인관계에서 나타나는 여러 가지 다양한 힌트, 신호, 단서, 암시 등을 변별하는 역량, 그것들을 효율적으로 대처하는 능력
- 유능한 정치인, 지도자, 성직자 등

자기 이해 능력
(intrapersonal intelligence)

- 자기 자신을 이해하고 느낄 수 있는 인지적 능력
- 자기 이해 능력이 높은 사람은 자아 존중감, 자기 향상, 자기가 처한 문제를 해결하기 위해 사용할 수 있는 성격이 강함



인간관계의 중요성

인간관계 (**human relations**)는
개인의 성공과 행복을 위해서
사회의 발전을 위해서
가장 중요한 요인

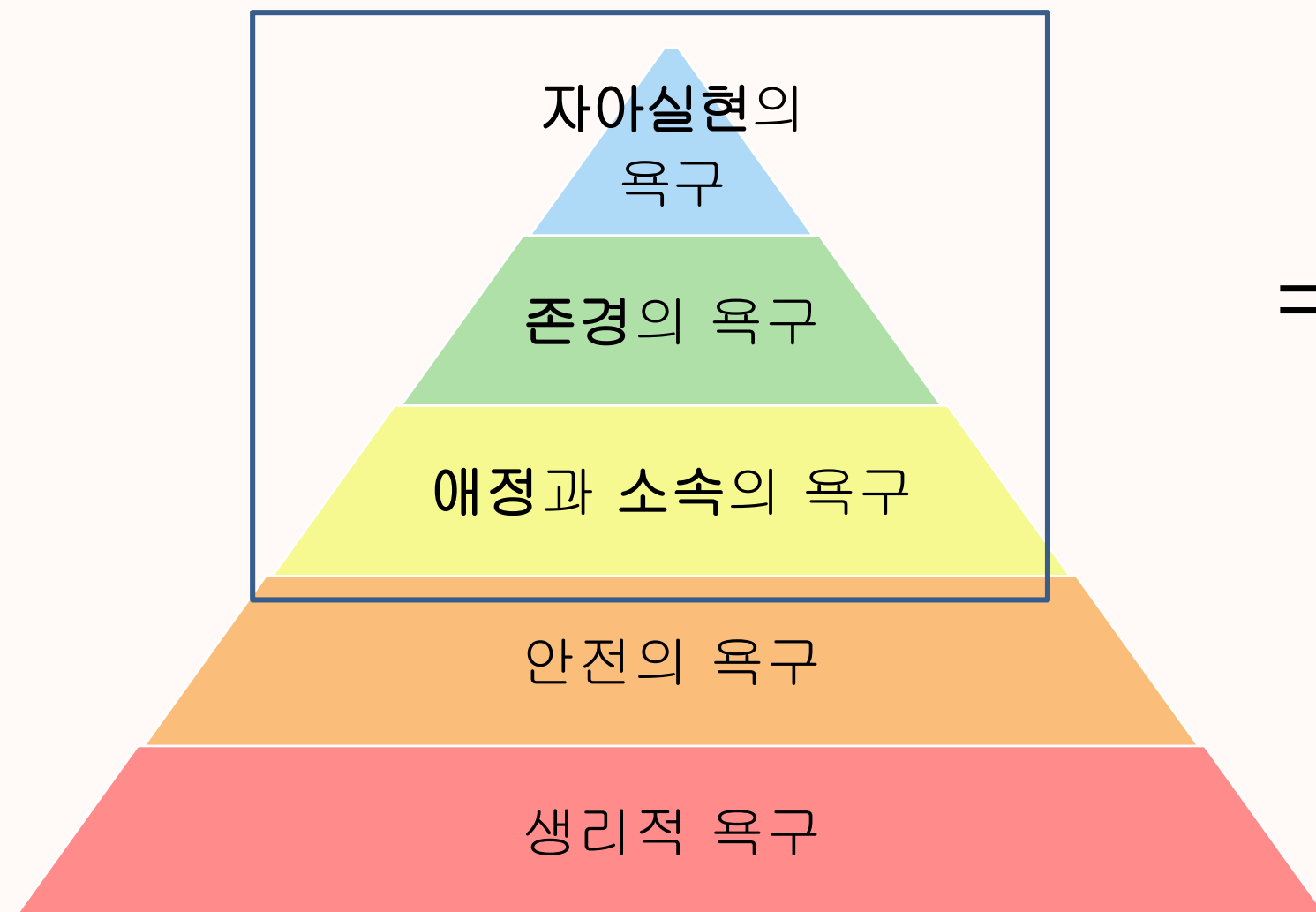
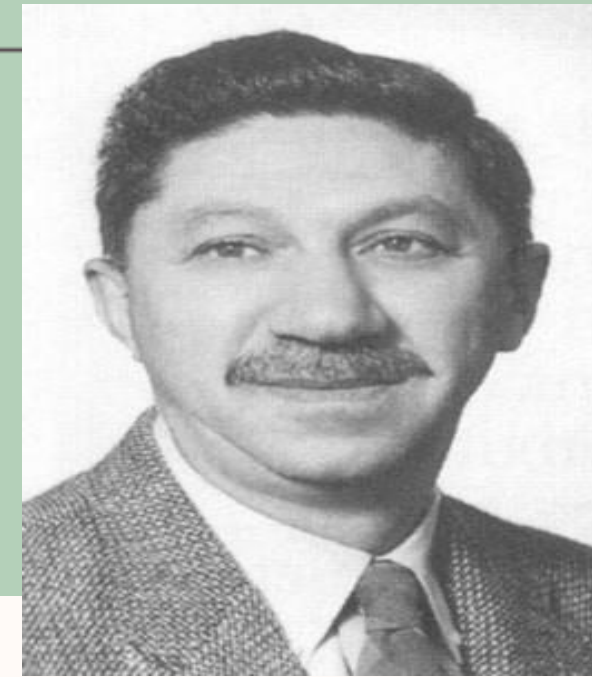
사람들은 타인들과 상호자극과 반응의 관계를 지속적으로 맺음으로써 일정한 심리적인 결속을 형성하는데, 이러한 인간의 심리적 연결을 인간관계라고 한다.

삶의 진정한 목적은 행복
행복의 가장 중요한 조건은 원만한 인간관계

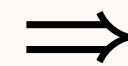


인간관계의 중요성

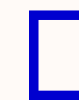
Maslow(1943)



Maslow의 욕구 5단계



관계 속에서 욕구가 나타나고
관계를 통해서 욕구가 충족



인간관계는 사회적인 인간으로 성장하고
행복해지기 위한 중요한 발판



인간관계의 중요성

Sullivan(1953)



다른 사람에게 의지하고 보호받으려는 욕구는 어렸을 때 뿐만 아니라, 어른이 되어서도 자신에게 중요한 타인들로부터 사랑과 인정, 보살핌을 받고 싶은 성향으로 나타남

대등한 위치의 사람들과 친밀한 관계를 맺으려는 욕구를 지니고 있으며 더 나아가 다른 사람에게 자신의 영향력을 행사하려는 욕구



2 인간관계의 중요성

Fromm(1963)



인간은 관계의 욕구를 가지는데 이러한 욕구를 통하여 사랑이나 지배 또는 의존으로 유대와 안정에 대한 욕구를 충족

인간관계를 인간의 기본적인 욕구의 하나로 주장하면서 인간의 삶에서 빠져서는 안될 요인으로 강조



인간관계의 중요성

➤ 인간관계가 중요한 이유

출처 : 도현숙, 1997.

- 인간은 반드시 다른 사람과 서로 간의 인간관계의 경험을 통해서 한 인간으로서 바람직하게 성장, 발달하기 때문
- 인간관계는 행복한 가정생활의 유지와 건설에 중요한 역할을 하기 때문
- 인간관계는 바람직한 인간교육의 첩경으로 학교와 사회의 여러 교육현장에서 절실히 요구되기 때문
- 인종간의 갈등, 종교간의 알력, 국가간의 오해, 기타 여러 인간들이 관여하는 모든 사회, 심리적 문제를 원만히 해결하기 위해서 인간관계가 절실히 요구되기 때문



인간관계의 특성



1) 개별성

- ▶ 사람은 저마다 갖고 있는 성격과 기질이 다르기 때문에 누구 하나 똑같은 관계를 맺는 사람은 거의 없음

2) 대체불가능성

- ▶ 특정 인간관계 자체가 갖는 개별성 때문에 어떠한 인간관계도 다른 인간관계에 의해 대체될 수는 없음
- ▶ 사랑하는 사람과 헤어졌을 때 겪는 고통과 외로움은 바로 그 사람과의 관계 자체가 회복되지 않는 한 그대로 남아 있게 됨



3) 인간관계의 특성



3) 상호의존성

- ▶ 관계를 맺고 있는 상대방의 입장과 처지가 바뀔에 따라 나의 입장과 처지 또한 바뀌는 경우도 경험
- ▶ 이처럼 인간은 타인과의 상호작용을 통해 인간관계가 더욱 발전하게 되며 다른 사람이 요구하는 기대에 의해 행동이 유발되기도 함

4) 개방성

- ▶ 일반적으로 자신을 더 많이 개방했을 때 인간관계는 더 친밀해짐. 그러나 자신에 대해 은폐하거나 숨기면 상대적으로 피상적인 인간관계를 맺을 수밖에 없음

5) 참 만남의 희소성

- ▶ 참 만남은 어떤 외적인 목적 때문이 아니라 관계 그 자체가 목적이며 상대방의 성장과 행복을 위하여 그와 함께 행복할 수 있는 경험을 하는 인간관계임

02 인간관계의 어려움



인간은 대인관계속에서 타인의 행위, 반응에 따라 상호작용

◆ 인간의 삶은?

- ▶ 환경에 적응하고 그 환경을 자신의 요구에 맞게 변화시키는 역량은 사람마다 다르기 때문에 인간관계에서 느끼는 어려움이나 적응의 정도 등이 다를 수 있음



1 인간관계가 어려운 이유



환경에 적응하고 그 환경을 자신의 요구에 맞게 변화시키는 역량은 사람마다 다르기 때문에 인간관계에서 느끼는 어려움이나 적응의 정도 또한 다를 수 있음

1) 개인차

- ▶ 사람마다 개성, 가치관, 생각, 욕구, 행동, 생활 방식 등이 다르기 때문에 대인관계에서 어려움을 겪게 됨
- ▶ 어떤 사람은 폭넓은 관계를 맺기를 원하는 반면 어떤 사람은 소수의 사람과 깊은 관계를 맺기를 원할 수도 있음

2) 자기중심적 사고

- ▶ 일반적으로 성장하는 과정에서 타인과의 상호작용을 통해 인지부조화와 갈등을 겪으면서 점차 자기중심적 사고를 벗어난다고 알려져 있지만, 성인들 역시 자기중심적 사고를 함
- ▶ 정치적 사안에 대해 나와 의견이 다른 사람을 이해하지 못하거나 적대적으로 대하는 것이 그 예이다



1 인간관계가 어려운 이유



3) 자기 자신에 대한 이해 부족

- ▶ 나를 알기보다는 다른 사람들 알고자 하는 데 더 많은 시간과 노력을 쏟기 때문에 문제의 원인도 타인에게서 찾고자 하는 경향이 있고, 이는 인간관계의 어려움으로 나타남

4) 타인에 대한 불신감

- ▶ 상대를 신뢰하지 못한다는 것은 자신을 믿지 않는 것과 일맥상통함
따라서 자신을 잘 알고 믿는 사람이 타인에 대해서도 믿음을 갖고 인간관계를 맺을 수 있음

5) 너무 많은 인간관계

- ▶ 너무 많은 인간관계는 관계에 대한 집중력을 떨어뜨려 피상적 인간관계를 맺도록 하는 원인이 될 수도 있음



1 인간관계가 어려운 이유



6) 미성숙

- ▶ 미성숙한 사람은 있는 그대로의 자신을 보여주기보다는 자신이 생각하기에 좋은 점만을 보여주려고 함
- ▶ 인간관계 또한 실수와 나의 단점을 보여주는 과정을 거쳐 발전할 수 있다는 것을 아는 것이 성숙한 사람임

7) 타인에 대한 지나친 기대

- ▶ 지나친 기대는 실망으로 이어지고 갈등을 낳기도 한다. 관계 속에서 서로를 객관적으로 바라볼 수 있어야 자유롭고 편안한 인간관계를 맺을 수 있음

8) 좁은 우리 의식

- ▶ 좁은 우리 의식 안에서의 지나친 결속감은 공과 사의 구별을 어렵게 할 수도 있고, 더 넓은 인간관계를 맺는 데 장애가 되기도 함



1 인간관계가 어려운 이유



9) 적절한 거리 유지 실패

- ▶ 거리는 물리적인 거리라기보다는 심리 · 정서적 측면의 경계라고 할 수 있음
- ▶ 거리가 너무 멀면 인간관계가 유지되기 어렵고, 너무 가까우면 간섭, 참견으로 인해 관계가 악화될 수 있음

10) 사실 , 현상에 대한 지각 차이

- ▶ 하나의 사실이라 하더라도 사람마다 다르게 느끼고 받아들이기 때문에 인간관계에서 오해가 발생하게 됨
- ▶ 예를 들어, 도서관이나 강의실에서 에어컨을 켜거나 끄는 문제로 의견이 일치 되지 않아 갈등을 겪은 경험

11) 부정적인 행동과 태도

- ▶ 자신의 능력이나 외모, 성격에 대해 부정적인 태도를 가진 사람들은 타인을 바라보거나 인간관계를 맺을 때에도 부정적이고 왜곡된 생각을 하는 경우가 많음

12) 인간관계 기술 부족

- ▶ 인간관계는 의도적 노력 없이 자연스럽게 이루어지는 것이 아님
- ▶ 인간관계는 맺고 관리하는 방법에 대한 노력이 있어야 함



부적응적 인간관계

1) 인간관계 회피형

(1) 인간관계 경시형

- ▶ 인간관계보다는 학문이나 공부, 예술적 작업, 종교 활동이 중요하다고 믿는 사람들
- ▶ ‘인간은 어차피 고독한 존재다’, ‘인간의 가치는 인간관계보다 일, 공부, 업적에 의해 결정된다’ 등 인간관계를 부정적으로 보는 신념과 인생관을 가지고 있는 경우가 많음
- ▶ 성장 중 거부 및 좌절의 경험을 많이 하게 되어 혼자만의 세계에 안주하려는 경향이 짙을수록 경시형으로 발전하게 됨
- ▶ 불행한 가족의 관계를 목격, 믿었던 사람의 배신 등으로 인해 부정적 시각을 형성하게 되기도 함



부적응적 인간관계

(2) 인간관계 불안형

- ▶ 인간관계 불안형은 사람을 사귀고자 하는 욕구가 있으나, 사람을 피하고 고립된 생활을 함
- ▶ 사람 만나는 일을 몹시 불안해하고 힘들어하고, 사람을 만나면 왠지 긴장되고 불편하며 피곤함
- ▶ 가족이나 소수의 친한 친구들, 즉 안심하고 편안하게 만날 수 있는 사람들과만 인간관계를 유지함



부적응적 인간관계

2) 인간관계 피상형

이들은 겉으로 보기에 넓고 원만한 인간관계를 맺고 있는 것처럼 보일 수 있음
그러나 자신의 속마음을 털어놓고 이야기할 수 있는 친한 친구가 없는 사람들

(1) 인간관계 실리형

- ▶ 인간관계를 현실적인 이득을 위한 거래관계로 생각하는 경향
- ▶ 인간관계를 현실적 이해관계의 관점에서 보기 때문에 사적, 내면적 삶에 관심이 없을 뿐더러 자신의 마음을 내보이지도 않음
- ▶ 현대사회에서 가장 많이 발견할 수 있는 사람들로 give & take라는 교환적 시장원리를 인간관계에 적용
- ▶ 자신의 고통과 속마음을 터놓고 얘기하고 위로 받을 사람도, 자신의 어려움을 도와줄 사람도 없는, 내면적으로는 고독과 허전함을 느끼는 사람들



부적응적 인간관계

(2) 인간관계 유희형

- ▶ 즐거움과 쾌락을 지향하는 반면 구속과 규제를 싫어해 자기조절능력과 자기통제 능력이 부족한 사람이 많으며 무책임한 경향을 띄고 있음
- ▶ 내면적으로 고독한 사람이 많은데, 고독을 잊기 위해 일시적으로 사람을 만나 쾌락과 즐거움을 추구하지만 결국 피상적 관계로 더욱 고독한 상태를 만든다고 할 수 있음



부적응적 인간관계

3) 인간관계 미숙형

사람과 친밀하고 깊이 있는 인간관계를 맺고자 하는 욕구를 가지고 사람들에게 접근. 그러나 대인관계 기술 또는 사교적 기술이 부족하여 인간관계가 원활하지 못한 사람들

(1) 인간관계 소외형

- ▶ 미숙한 대인관계 기술로 인해 다른 사람으로부터 따돌림을 당하고 소외 당하는 사람
- ▶ 다른 사람으로부터 호감을 얻지 못하는 이유는 자신의 외모나 차림에 무신경하거나 부적절하여 혐오감을 주는 경우도 있고, 예의나 규범에 대해서 무지하기 때문인 경우도 있음



부적응적 인간관계

(2) 인간관계 반목형

- ▶ 신념과 주장이 강한 사람들로 인간관계의 옳고 그름에 대해 절대주의적이고 분명한 신념을 지닌 경우가 많음
- ▶ 자신의 기준에서 벗어나야 하는 행동은 부당한 행위로 평가하고 그에 따라 강한 분노와 불만을 느끼며, 부당한 행동에 대한 즉각적인 지적과 비난을 통해 질책하고 교정해야 한다는 생각으로 불만, 분노를 직선적으로 표현



부적응적 인간관계

4) 인간관계 탐닉형

친밀한 관계를 강박적으로 추구 하는 사람들 이다 이러한 유형에 속하는 사람들은 마치 인간관계에 중독된 것처럼 혼자 있으면 불안하고 허전하여 참을 수 없음

(1) 인간관계 의존형

- ▶ 스스로가 외롭고 나약한 존재라는 생각으로 누군가에게 전폭적으로 자신을 맡기고 의지하려는 경향이 있음
- ▶ 이들은 혼자 있는 것을 참지 못해 늘 유능하고 강한 사람을 의지의 대상으로 택하는 경향이 있으며 이러한 대상에 대해 과대평가하고 우상화하기도 함

(2) 인간관계 지배형

- ▶ 자기주장이 강하고 경쟁적인 경향이 강해 여러 사람과 동등한 상황에서의 협력적인 일을 해야 하는 관계에서 갈등을 유발
- ▶ 자신이 지도적 위치에서 끌고 나가려 할 때 이를 제지하거나 경쟁하는 사람에 대해서는 공격적 행동을 보이거나 감정 대립으로 치닫는 경향도 있음



인간관계의 어려움 극복 방안

1) 자기이해

- ▶ 인간관계는 우선 자기가 다른 사람과 관계를 형성하는 것이기 때문에 관계의 주체가 되는 자기 자신에 대한 정확한 이해가 필요
- ▶ 자기 자신을 정확하게 이해하는 것은 현실에서의 자기 경험을 진실되게 탐색하는 과정을 통하여 가능함

2) 대인 지각

- ▶ 타인을 있는 그대로 보는 것이 중요하며, 정확한 대인 지각은 효율적인 의사소통에도 영향을 줄 뿐 아니라 바람직한 인간관계를 형성하는데 영향을 주게 됨을 인식할 필요가 있음



3 인간관계의 어려움 극복 방안

3) 경청의 태도

첫째, 말하는 사람을 바라본다.

둘째, 진지한 자세를 취한다.

셋째, 이따금 상대방 쪽으로 몸을 기울인다.

넷째, 좋은 시선 접촉을 유지한다.

다섯째, 편안하고 자연스러운 자세를 취한다.



출처 : 인간관계론, 임혜경외 (2012)



인간관계의 어려움 극복 방안

4) 말하는 방법

(1) 분명하게 표현하기

- ▶ 말하려고 하는 바를 간결하고 명료하게 표현하며, 복잡한 내용을 전달할 때에는 여러 문장으로 나누어서 체계적으로 말함

(2) 논쟁하지 않기

- ▶ 서로의 주장이나 내용에 대해 동의하지 않을 수 있다는 사실에 대해 인정한다
- ▶ 피차 서로의 의견에 반대할 수 있는 자유, 말하고 싶지 않은 자유를 인정한다

3) 인격적인 태도 유지하기

- ▶ 가르치려는 태도나 내가 더 옳다는 식으로 말하면 상대방이 자존심에 상처를 받을 수 있다
- ▶ 이것은 상대방에게 굴욕감을 주므로 진실한 대화가 이루어지기가 어렵다



인간관계의 어려움 극복 방안

5) 긍정 감정 전달하기

- ① 상대방의 긍정적인 면을 보도록 노력
- ② 긍정적 감정을 상대방에게 전달하는 것은 자연스럽게 성숙한 행동이라는 생각을 가짐
- ③ 상대방에 대한 긍정적인 감정을 자각
- ④ 긍정적인 감정을 자연스럽게 잘 표현하여 상대방에게 전달

03 의사소통능력



의사소통 구조 =
송신자-메시지-수신자

◆ 의사소통의 어원은?

- ▶ ‘공통’ 또는 ‘공유’를 의미하는 라틴어 ‘Communis’
상징적 매개물을 사용하여 정보와 의사를 교환하고 서로의 행
동에 영향을 미치는 과정을 의미



의사소통의 개념과 중요성

1) 의사소통의 개념

- 두 사람 또는 그 이상의 사람들 사이에서 의사의 전달과 상호교류가 이루어진다는 뜻이며, 어떤 개인 또는 집단이 다른 개인 또는 집단에 대하여 정보, 감정, 사상, 의견 등을 전달하고 받아들이는 과정
- 국가직무능력표준에서는 의사소통능력을 업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력으로 정의



의사소통의 개념과 중요성

1) 의사소통의 개념

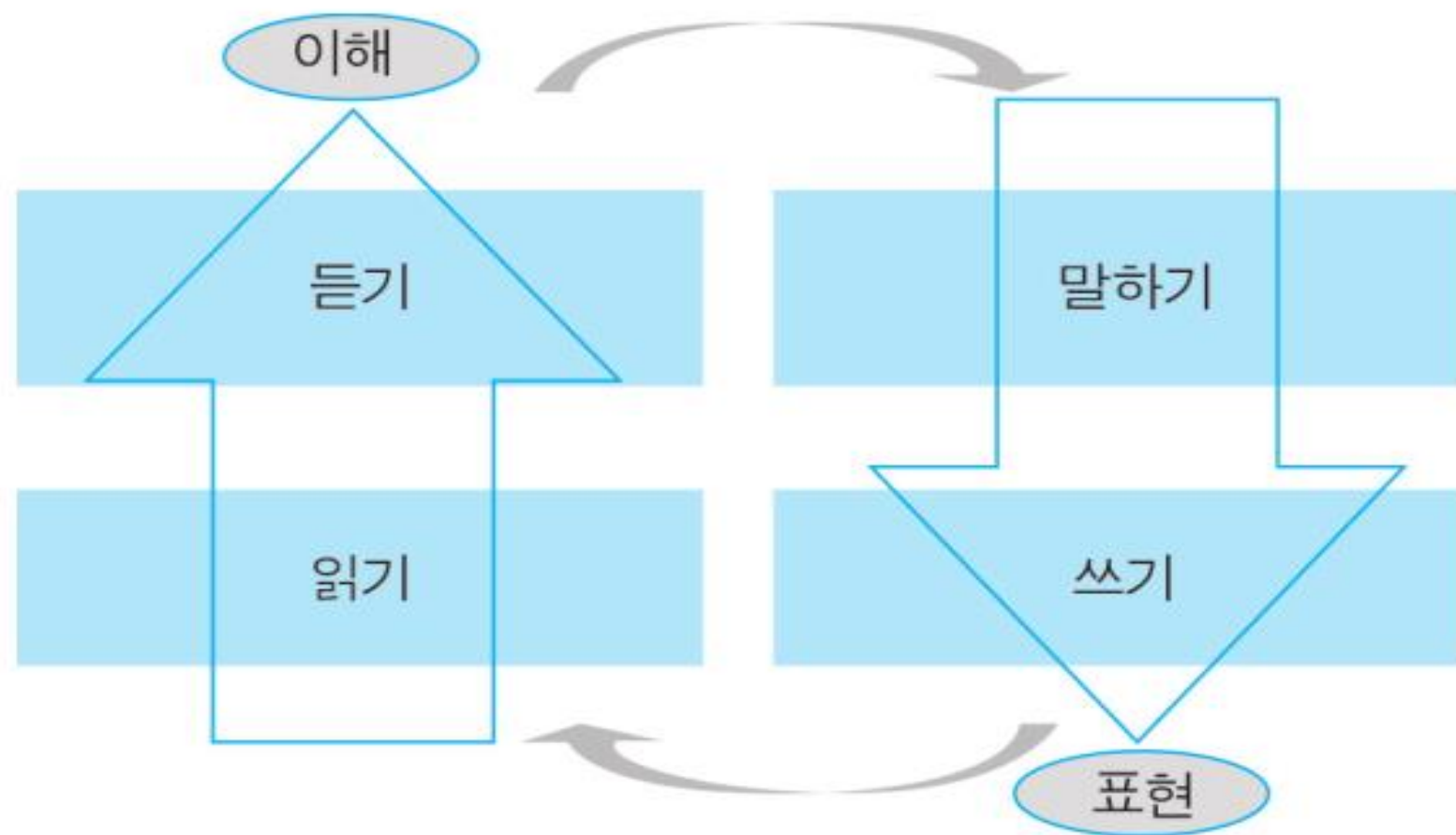
❖ 목적에 따른 의사소통

	사실(fact)지향적 의사소통	관계(relationship)지향적 의사소통
목적	지식이나 정보의 전달	친밀감, 신뢰감의 조성
입장	자기 입장	상대방의 입장
수단	설명, 설득, 논의, 지적	공감, 칭찬
길이	간단 명료	길 수 있다.
사실성	사실에 입각해야 한다.	반드시 사실은 아닐 수 있다.
초점	분명할수록 좋다.	분명하지 않다.



1 의사소통의 개념과 중요성

2) 의사소통의 네 요소



요소	기능
말하기	현상에 대한 자신의 생각과 감정을 표현
듣기	상대방의 생각과 감정을 이해하고 공감
읽기	글을 통해 정보를 이해하고 다양한 관점으로 인식을 확장
쓰기	현상에 대한 자신의 생각과 감정을 글로 표현



의사소통의 구성요소

2) 의사소통의 중요성

- 직장에서 의사소통이 안 되면, 업무상 효율성이 떨어지는 것은 물론 심각하면 팀 자체가 와해되는 심각한 문제를 초래할 수 있음
- 직장생활에서 의사소통능력이 필수적인 이유는 직장에서는 혼자 진행할 수 있는 일이 아무것도 없기 때문
- 현대사회에서 직장생활을 잘 한다는 것은 개인의 능력뿐만 아니라, 원활한 의사소통을 통해 원만한 대인관계를 형성하여 팀워크를 이루고 팀의 능률을 향상시키는 것



의사소통의 구성요소

의사소통의 언어적 · 비언어적인 요소

1) 의사소통의 언어적 요소

➤ 대화

- 대화는 경청과 의사표현으로 이루어진 의사소통이다. 가장 기본이 되며, 정보와 의사 전달에 있어서 가장 빈번히 사용되는 방법
- 대화는 상대방의 반응이나 감정을 살필 수 있고, 상대 방에 맞추어 정보를 전달하거나 설득할 수 있다는 유동성이 강점
- 자기와의 대화는 자신을 돌아보게 하고 앞으로 나아가야 할 방향을 결정하는 데 있어 가장 중요한 정보를 제공

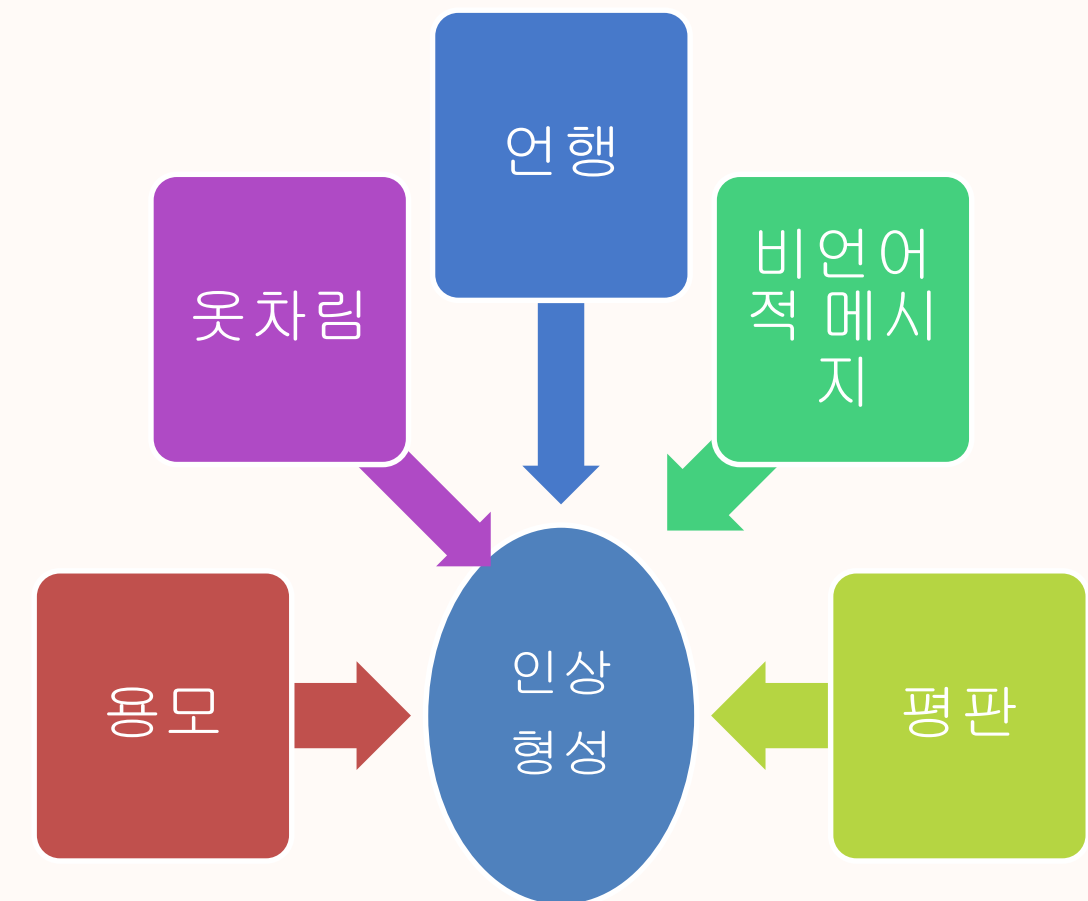


의사소통의 구성요소

2) 의사소통의 비언어적 요소

➤ 동작언어: 얼굴 표정, 몸짓(팔, 손, 발/다리), 자세

- 바로 선 자세에서 고개만 까딱하며 말할 때
- 미소 띤 얼굴로 고개를 까딱하며 말할 때
- 악수 등 신체적 접촉을 하며 말할 때
- 미소 띤 얼굴로 악수하며 말할 때
- 허리를 굽혀 인사한 후에 말할 때
- 허리를 굽혀 인사한 후 미소 띤 얼굴로 말할 때





의사소통의 구성요소

2) 의사소통의 비언어적 요소

➤ 음성언어: 음고, 음속, 음량, 음률, 음간, 발음

① 음고(pitch)

- 높은 음: 기쁨, 두려움, 분노 등의 감정을 표현
- 낮은 음: 우울, 피곤, 낙담 등의 감정을 표현

② 음속(tempo)

- 빠른 말: 풍부한 표현, 흥분, 다급함 등의 느낌
- 느린 말: 부족한 표현, 평온함, 무심함 등의 느낌

③ 음량(volume)

- 큰 음성: 열정, 확신, 주장, 신뢰감 등의 느낌
- 작은 음성: 의욕 없음, 불확실, 여린, 수용적 등의 느낌





의사소통의 구성요소

2) 의사소통의 비언어적 요소

④ 음률(rhythm)

- 문맥에서 어느 부분에 강조점을 두느냐에 따라 내용이 달라지거나, 서술문이 의문문이 될 수도 있음

⑤ 음간(pause)

- 말의 어미를 끊느냐에 따라 다른 느낌을 준다. 또한 상대방을 집중시키는 효과가 있다.
예를 들면, “지금부터 나는 너에게 중요한 얘기를 할 거야.” 라는 말에서 어디에 음간을 두느냐에 따라 전혀 다른 뜻이 됨

⑥ 발음(pronunciation)

- 불분명한 발음: 친근함, 답답함, 어리석음 등
- 정확한 발음: 신뢰감, 냉정함, 분명함, 똑똑함 등

3

효율적인 의사소통 기술

1) 관계를 촉진하는 의사소통 기술

- 말하는 사람이 전달하려고 하는 메시지를 의도대로 전달하여, 듣는 사람이 이를 정확하게 이해하는 것.

❖ 대화의 구조

말하는 사람의 의도가 말을 통해 표현되어
듣는 사람이 해석하여 인식하는 톱니바퀴 구조

- 대화는 쌍방향 구조, 말하는 사람과 듣는 사람 모두 자신의 말하는 방법과 태도 점검해야 할 필요성 있음





효율적인 의사소통 기술

2) 의사소통의 걸림돌

➤ 말하는 사람의 대화전달 방식

- 명확한 주제 없이 말하는 ‘산만형’
- 자기 이야기만 하는 ‘독점형’
- 자신의 말을 지나치게 확신하는 ‘과신형’

➤ 듣는 사람의 태도와 방식

- 다른 일과 비교하기: 상대의 말을 내 자신의 경험에 비추어서 듣는 것
- 지레짐작하기: 상대의 말을 전체적 맥락 안에서 듣기보다 자기의 생각에 들어맞는 단서만을 찾아 생각을 확인하는 것
- 듣기 싫은 얘기 걸러 내기: 상대의 강점을 인정하고 싶지 않거나, 회피하고 싶거나, 무시하고 싶을 때 상대의 말을 막아 버리는 것



효율적인 의사소통 기술

2) 의사소통의 걸림돌

➤ 대화하는 사람간 성격차이

- 성격에 따라 표현방식이 다르므로 대화 패턴도 다르게 나타남

외향형 → 내향형

- ✓내향형이 생각할 시간을 가질 수 있도록 배려
- ✓대화에 들어가기 전 내향형에게 필요한 정보와 이해할 수 있는 시간을 미리 주고 대화하는 것이 필요

내향형 → 외향형

- ✓상대에게 최대한 빠르고 크게 반응 보이기
- ✓대화 중 정리가 필요할 때는 외향형에게 생각을 정리할 시간을 달라고 미리 요청하고 대화 시작하기

- 효율적인 대화를 위해 서로 간의 성격차이가 걸림돌이 되는지를 점검할 필요가 있음



효율적인 의사소통 기술

2) 의사소통의 걸림돌

➤ 부적절한 비언어적 태도

커뮤니케이션 = 말(10%) + 목소리(30%) + 표정(60%)

비언어적 대화 : 몸의 움직임, 표정, 눈 맞춤, 자세, 손짓, 목소리 고저, 속도, 질, 리듬, 강조, 억양
비언어적 대화는 대화의 대부분을 차지하며 언어적 대화보다 **사회적 의미와 정서적 의미를 전달하는 데 효과적**

✓ 말하는 사람과 듣는 사람 모두 자신의 비언어적 대화를 점검할 필요가 있음



효율적인 의사소통 기술

3) 인간관계속에서 효율적인 의사소통기술

(1) 나의 말 습관을 점검해 보자

[말하기-산만형] 이라면?

대화할수록 내용이 산만해지는 사람이 있다. 머릿속에서 떠오르는 대로 말해서 양쪽 모두 대화에 집중을 못하게 된다. 하나의 주제를 마무리 지은 다음 다른 주제로 건너가라. 무엇보다 의식적으로 대화의 흐름을 잡아 나가야 함



[말하기-독점형] 이라면?

자기 이야기를 퍼붓는 친구가 주변에 한 명쯤은 있다. 사람은 누구나 자기 이야기를 하고 싶다. 조금만 편한 사이에선 자기도 모르는 사이에 내 이야기만 일방적으로 하게 된다. 평소에도 대화 중 나만 말하는 것 같은 느낌을 받으면 자연스럽게 말을 마무리 짓고 상대방에게 대화의 키를 넘기면 좋음



[말하기-과신형] 이라면?

생각을 나누려면 마음이 열려 있어야 한다. 사소한 일에도 확신에 찬 사람과의 대화는 상대방에게 피로감을 줄 수도 있다. “저도 잘 모르지만”으로 조심스럽게 자신의 이야기를 꺼낸다면 상대방도 열린 마음으로 부담 없이 나의 이야기를 들어 줄 것임





효율적인 의사소통 기술

3) 인간관계속에서 효율적인 의사소통기술

(2) 들을 땀 소리보다 마음을 깊이 들어라

서로 소통하는 건강한 대화는 말을 잘 하는 것보다 듣는 것이 중요

잘 듣는 방법 5가지!

- 하나, 귀담아듣는다.
- 둘, 도중에 차단하지 않는다.
- 셋, 판단하지 않는다.
- 넷, 반응을 보이며 듣는다.
- 다섯. 편안한 분위기를 만든다.





효율적인 의사소통 기술

3) 인간관계속에서 효율적인 의사소통기술

(2) 들을 땀 소리보다 마음을 깊이 들어라

경청: 상대방의 이야기를 귀 기울여 진심으로 듣고자 하는 태도
경청의 자세는 어떤 자세일까요?

관심의 자세	무관심의 자세
거리는 적당한가요?	팔짱을 끼거나 다리를 꼬았나요?
몸을 살짝 기울인 채 마주 보거나 사선으로 앉았나요?	중간에 말을 자르고 있나요?
눈을 적절히 맞추고 있나요?	상대 이야기에 답을 주려 하나요?
적당히 고개짓과 끄덕임으로 반응하나요?	자신의 경험이나 이야기를 더 많이 하고 있나요?
적절한 표정으로 반응하고 있나요?	너무 긴장하거나 대화 내용과 맞지 않는 표정을 짓고 있나요?



효율적인 의사소통 기술

3) 인간관계속에서 효율적인 의사소통기술

(3) 대화를 이어 나갈 수 있는 질문을 하라

- 열린 질문을 통해 상대가 자신을 표현할 수 있도록 함
- 대화의 장에 상대를 초청하는 질문을 통해 상대를 안심시키고 대화를 이어지게 할 확률도 높일 수 있음

[열린 질문의 예]

“뭘 하고 싶은 거야?”

“네 생각에 대해 좀 더 이야기해 주겠니?”

“그건 어떻게 다르다고 생각하니?”

“내가 뭘 잘못 말한 건지 구체적으로 말해 줄래?”





효율적인 의사소통 기술

3) 인간관계속에서 효율적인 의사소통기술

(4) 반응할 땐 촉진적 공감을 하라

- 공감
 - 상대방이 지니고 있는 **생각의 틀**을 이용하여, 상대방의 감정과 생각을 이해하는 것
 - 상대방의 처지나 입장에서 그가 가질 수 있는 생각이나 감정을 최대한 인정해 주고 수용하려는 자세와 노력
- 공감하는 것은 상대방이 방어벽을 허물고 **신뢰와 친밀감**을 갖도록 하는 데 매우 중요함
 - 표면적 공감**: 상대방의 표면적으로 드러나는 감정을 알아주고 이해하는 것
 - 촉진적 공감**: 상대방이 스스로 표현한 것보다 더욱 내면의 감정을 표현하면서 소통하는 수준의 공감

>> 사람들이 대화를 통해 원하는 것은 언어적·비언어적으로 표현되는 상대방의 관심



효율적인 의사소통 기술

3) 인간관계속에서 효율적인 의사소통기술

(5) 말하기전에 나의 행동과 표정에 주목하라



>> 여러분의 모습은??

감사합니다