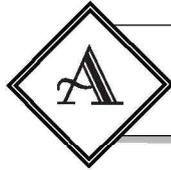


직업기초능력 가이드북 : 교수자용



의사소통능력



활용안내

개 요

이 교수자용 가이드북은 우리나라 직업인에게 공통으로 요구되는 10가지 직업기초능력 가운데 하나인 의사소통능력에 대한 것이다.

의사소통능력이란 직업인이 직업생활에서 우리말로 된 문서를 읽고 이해하거나, 상대방의 말을 듣고 의미를 파악하며, 자신의 의사를 정확하게 표현하는 능력을 의미한다. 또한 국제화 시대에 간단한 외국어 자료를 읽고 이해하며, 외국인의 간단한 의사표시를 이해하는 능력까지 포함한다. 직업기초능력으로서 모든 직업인이 공통으로 지녀야 할 의사소통능력을 의미하는 것이기 때문에 높은 수준을 요구하는 것은 아니다. 그러나 일부 교육훈련 기관이나 산업체 등에서 관리자 및 특정 분야의 종사자들을 대상으로 교육을 할 때 수준이 매우 높거나 전문성을 요하는 내용을 포함하는 경우가 있기 때문에 신중하게 주의를 기울여 지도할 필요가 있다.

교수자용 가이드북은 학교나 직장에서 직업인에게 공통으로 요구되는 의사소통능력을 보다 효과적으로 지도하기 위한 지침으로 활용할 수 있으며, 의사소통능력표준에 기초하여 개발된 학습자용 가이드북을 보다 효과적으로 지도하기 위한 것이다.

의사소통능력은 첫째, 직업인이 직업생활을 하는 중에 필요한 의사소통의 원리를 올바르게 이해하고, 둘째, 자신에게 주어진 문서를 읽거나 상대방과 대화를 통해 자신의 의견을 표현하고, 셋째, 상대방의 의사를 이해하고 적절하게 반응하며, 마지막으로 외국어로 된 간단한 자료를 이해하거나 외국인의 기본적인 의사표시를 이해해야 경쟁력 있는 직업인이 될 수 있다는 측면에서 매우 중요하다고 할 수 있다. 그러므로 이 가이드북은 의사소통능력과 관련된 다양한 사례, 활동 및 관계지식에 대한 지도 방법 및 해설을 구체적으로 제시함으로써 교수자가 의사소통능력을 보다 효과적으로 지도할 수 있도록 하는 데 목적이 있다.

구 성

의사소통능력 교수자용 가이드북은 활용안내 부분을 제외하고 크게 ‘I. 의사소통능력 지도지침’과 ‘II. 의사소통능력 지도실제’로 구성되어 있다.

‘I. 의사소통능력 지도지침’은 의사소통능력을 지도할 때 기본이 되는 내용으로 지도의의,

교육목표, 내용체계 및 시간, 교수방법, 학습내용 확인지침으로 구성된다. 지도의의에는 의사소통능력의 개념과 중요성, 구조 및 내용이 제시되어 있다. 교육목표에는 의사소통능력표준에 따른 성취수준을 토대로 학습목표를 일반목표와 세부목표로 구분하여 제시하였다. 내용체계 및 시간에는 의사소통능력을 지도할 때 포함되어야 할 지식(knowledge), 기술(skill), 상황 및 도구(condition)와 함께, 각 내용요소별로 지도하는 데 필요한 소요시간을 알기 쉽게 정리하였다. 또한, 교수방법에는 의사소통능력 지도에 활용할 수 있는 지도 전략을 체계적으로 정리하였으며, 학습내용 확인지침에는 학습자들의 학습활동을 확인하고 촉진하는 데 필요한 평가방법 및 유의사항을 제시하였다.

현행화 이후 직업기초능력 가이드북은 별도의 '학습내용 확인하기'를 제공하고 있다. 직업생활의 다양한 환경과 상황에 따라 정답이 달라질 수 있으므로, '학습내용 확인하기'는 가이드북에서 학습한 내용을 확인하는 참고자료로만 활용하여야 한다.

'Ⅱ. 의사소통능력 지도실제'는 각 학습모듈에 대한 지도계획, 학습활동 지도 및 학습정리로 구성하였다. 지도계획에는 각 학습모듈 지도에 필요한 학습주제와 학습목표, 지도시간, 교수자료, 학습활동별 소요시간, 주요내용, 유의점 등을 간략하게 제시하였다. 학습활동 지도는 의사소통능력에 대한 학습모듈(1. 의사소통능력 지도)과 의사소통능력을 구성하는 각 하위능력에 대한 학습모듈(가. 문서이해능력, 나. 문서작성능력, 다. 경청능력, 라. 의사표현능력, 마. 기초외국어능력)로 구성하여, 각 학습모듈의 지도계획과 학습활동(사례, 활동, 내용)에 대한 지도방법 및 해설을 수록하였다. 교수자료에는 보충학습 시 활용할 수 있는 다양한 자료들이 제시되어 있으며, 마지막으로 해당 학습모듈을 모두 학습한 후 학습정리를 통해 주요 학습내용을 정리할 수 있다.



〈의사소통능력 교수자용 가이드북 구성도〉

사용되는 심벌

각 학습활동에서는 다음과 같은 심벌을 사용하였다. 심벌은 기본(Basic), 심화(Advanced) 및 보충(Remedial)으로 학습활동을 구분하고, 학습활동을 구성하는 주요 용어와 사례, 활동을 시각화하여 전달한다. 따라서 교수자는 학습자들이 심벌을 통해 이를 기호화하여 편리하게 학습하도록 안내할 수 있다. 특히 직업기초능력 프로그램에서는 10가지 직업기초능력에 동일한 심벌을 사용하여 하나의 형식으로 통일하였다.

-  기본(Basic) 학습활동 : 모든 학습자가 반드시 알아야 되는 내용
-  보충(Remedial) 학습활동 : 기본 학습활동을 이수하기 어려운 학습자를 위한 기초 내용
-  심화(Advanced) 학습활동 : 기본 학습활동이 충분한 학습자를 위한 심화 내용
-  주요용어 : 학습모듈에서 사용되는 중요한 단어(Key word)
-  사례 : 학습활동에 대한 이해를 돕기 위한 대표 사례
-  활동 : 학습내용에 대해 학습자들이 직접 작성하게 하는 활동

활용방법

의사소통능력 교수자용 가이드북은 학습자용 가이드북의 학습모듈에 따라 직업기초능력으로서의 의사소통능력에 대한 학습모듈(1. 의사소통능력 지도)과 의사소통능력을 구성하는 각 하위능력에 대한 학습모듈(가. 문서이해능력 지도, 나. 문서작성능력 지도, 다. 경청능력 지도, 라. 의사표현능력 지도, 마. 기초외국어능력)로 구성되어 있다. 의사소통능력을 지도할 때에는 가이드북 구성에 따라 처음부터 순차적으로 교육해도 되지만, 사전확인 체크리스트를 활용하여 학습자들의 선수학습능력을 진단한 후에 부족한 부분을 먼저 지도하는 등 학습 순서를 재구성하거나 일부 학습내용은 제외하고 진행할 수 있다. 그러나 의사소통능력에 대한 전반적인 내용을 담고 있는 ‘1. 의사소통능력 지도’를 먼저 교육한 후에 세부 내용인 ‘가. 문서이해능력 지도’, ‘나. 문서작성능력 지도’, ‘다. 경청능력 지도’, ‘라. 의사표현능력 지도’, ‘마. 기초외국어능력 지도’를 교육하는 것이 바람직하다.

또한 교수자용 가이드북은 학습자용 가이드북을 활용하여 의사소통능력을 지도하는 교수자뿐 아니라 기존에 학교나 직장에서 의사소통능력을 지도하던 강사들이 모두 활용할 수 있다. 따라서 학습자용 가이드북을 활용할 때와 교수자용 가이드북만 활용할 때로 활용방법을 나누어 제시할 수 있다.

학습자용 가이드북을 활용하여 의사소통능력을 지도하려는 교수자가 이 가이드북을 사용할 때에는 다음에 따라 지도할 수 있다. 첫째, 학습자의 학습요구를 파악하기 위해 사전확인 체크리스트를 활용하여 학습자의 현재 수준을 진단한다. 둘째, 확인결과를 토대로 학습자의 수준을 파악한 후 학습의 방향, 내용, 수준을 고려하여 교수자용 가이드북을 활용한다. 셋째, 교수자용 가이드북을 이용하여 사례, 학습활동, 내용, 학습보조자료 등을 제시한다. 넷째, 학습자용 가이드북에 제시된 기본 내용 이외의 심화 활동을 교수자용 가이드북을 사용하여 제시한다. 다섯째, 학습자의 학습수준을 확인하기 위해 ‘학습내용 확인하기’를 활용한다.

기존에 학교나 직장에서 의사소통능력을 지도하던 강사가 교수자용 가이드북을 활용하는 방법은 다음과 같다. 첫째, 의사소통능력 지도지침을 통해 의사소통능력의 개념, 중요성, 구조 및 내용을 파악한다. 둘째, 의사소통능력 지도지침과 자신의 현재 지도 방법을 비교하여 교육목표, 교수방법, 학습내용 확인지침 설정 시 문제점과 보완해야 하는 사항을 파악한다. 셋째, 학습활동 지도에 제시된 사례 및 활동을 직업상황에 적합한 의사소통능력을 지도하는 교수자료 및 워크시트로 활용할 수 있다. 마지막으로, 추가 보충자료가 필요한 경우 교수자용 가이드북의 교수자료를 활용한다.

I. 의사소통능력 지도지침	p. 9
1. 지도의의	p. 10
2. 교육목표	p. 12
3. 내용체계 및 시간	p. 19
4. 교수방법	p. 23
5. 학습내용 확인지침	p. 28
II. 의사소통능력 지도실제	p. 37
1. 의사소통능력 지도	p. 39
지도계획	p. 39
학습활동 지도	p. 40
<u>B1</u> : 의사소통의 개념	p. 40
<u>B2</u> : 의사소통능력의 종류	p. 47
<u>B3</u> : 의사소통능력 개발	p. 55
2. 하위능력별 지도	p. 67
가. 문서이해능력 지도	p. 67
지도계획	p. 67
학습활동 지도	p. 68
<u>R1</u> : 문서이해능력의 개념	p. 68
<u>B1</u> : 문서의 종류	p. 77
<u>B2</u> : 문서이해 지침	p. 85
나. 문서작성능력 지도	p. 93
지도계획	p. 93
학습활동 지도	p. 94

 : 문서작성의 중요성	p. 94
 : 문서작성 지침	p.102
 : 효과적인 문서 작성	p.111
다. 경청능력 지도	p.121
지도계획	p.121
학습활동 지도	p.122
 : 경청의 중요성	p.122
 : 경청 훈련	p.129
 : 경청과 공감	p.138
라. 의사표현능력 지도	p.151
지도계획	p.151
학습활동 지도	p.152
 : 의사표현의 개념과 중요성	p.152
 : 의사표현에 영향을 주는 요인	p.161
 : 의사표현을 위한 지침	p.172
마. 기초외국어능력 지도	p.183
지도계획	p.183
학습활동 지도	p.184
 : 기초외국어능력의 개념	p.184
 : 기초외국어능력이 필요한 상황	p.193
 : 기초외국어능력과 비언어적 의사소통	p.200



의사소통능력 지도지침

1. 지도의의
2. 교육목표
3. 내용체계 및 시간
4. 교수방법
5. 학습내용 확인지침



1 지도의의

모든 일 경험에서 공통으로 요구하는 의사소통능력은 일 경험 중 문서나 상대방이 하는 말의 의미를 파악하고, 자신의 의사를 정확하게 표현하고, 간단한 외국어 자료를 읽거나 외국인의 간단한 의사표시를 이해하는 능력이다. 최근 정보통신기술(ICT)의 융합으로 이루어지는 4차 산업기술의 발달로 자신의 의견을 표현하고 전달해야 하는 환경이 끊임없이 변화, 발전하고 있으며 그 속도가 점점 더 빨라지고 있다. 따라서 자신이 가지고 있는 정보가 최신의 것인지 끊임없이 파악하는 것이 직업인으로서 중요한 부분이 되었으며, 우리는 이러한 변화를 다른 사람과의 의사소통을 통해 쉽고 편리하게 적응할 수 있다. 또한 직업인은 업무를 수행하는 과정에서 문서를 읽거나 동료나 상사, 고객 등 다른 사람의 말을 듣고 의미를 파악하여 업무를 추진하며, 그에 따라 자신의 의견을 표현해야 한다. 그리고 국제화 시대를 살아가는 우리의 업무 영역은 더 이상 국내에만 한정되어 있지 않으며 외국인과의 의사소통을 해야 하는 경우가 빈번하다. 이때 원활한 의사소통이 이뤄지지 못한다면 자신의 의도를 잘 표현하지 못하고 직업생활에서 높은 업무 수행성과를 내기 어려울 것이므로, 의사소통능력을 개발하는 것은 필수이다. 따라서 학습자들에게 의사소통능력을 함양시키기 위해서는 다음과 같은 사항에 주안점을 두어 지도하는 것이 필요하다.

첫째, 학습자 스스로 의사소통의 필요성을 인식하고 자신의 현재 상태를 점검하도록 하여, 미래의 업무 성과 제고를 위한 계획을 수립할 수 있도록 지원해야 한다. 직업생활에서 각 개인은 끊임없이 의사소통능력을 발휘해야 하는 상황을 마주하게 되고, 업무성과를 높이려 하지만 이를 위한 의사소통의 방법이나 필요한 일련의 행동을 알지 못하는 상태에 봉착하기도 한다. 따라서 의사소통능력이 요구되는 상황, 정보를 효과적으로 수집하여 활용하는 방법 등에 대한 가이드를 제시해 주는 것이 중요하다.

둘째, 학습자들이 의사소통능력과 그 하위능력인 문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력 및 기초외국어능력을 갖추도록 지도해야 한다. 문서이해능력은 일 경험 중 필요한 문서를 확인하고, 문서를 읽고, 내용을 이해하고, 요점을 파악하는 능력이다. 문서작성능력은 목적과 상황에 적합한 아이디어와 정보를 전달할 수 있는 문서를 작성하는 능력이며, 경청능력은 다른 사람의 말을 주의 깊게 듣고 공감하는 능력이다. 의사표현능력은 목적과 상황에 맞는 말과 비언어적 행동을 통해서 아이디어와 정보를 효과적으로 전달하는 능력이며, 기초외국어능력은 직업생활에서 외국어로 된 간단한 자료 또는 외국인의 간단한 의사표현을

이해하는 능력을 의미한다. 의사소통능력의 지도는 직업생활에서 필요한 의사소통능력을 이해하고 이를 업무에 적용하는 능력을 함양하고, 이를 토대로 문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력을 배양하는 데 목적이 있다. 의사소통능력을 효율적으로 지도하기 위해서는 의사소통의 개념과 필요성, 의사소통능력의 종류, 의사소통의 개발 방법 등 의사소통 전반에 대한 내용을 바탕으로 문서이해능력의 의미, 다양한 문서의 종류와 그에 따른 문서이해 방법, 문서이해의 구체적인 지침, 일 경험 중 문서 작성의 중요성과 상황과 종류에 맞는 문서 작성의 전반적 지침, 문서 작성의 효과를 높이기 위한 시각화 등 문서작성과 관련된 내용과 경청과 경청의 바람직한 자세, 경청과 공감에 대한 관련 내용, 의사표현의 개념과 중요성, 의사표현에 영향을 주는 비언어적 요인들, 의사표현을 위한 전반적 지침, 업무 상황에서 필요한 기초외국어 능력의 개념, 기초외국어가 필요한 상황과 비언어적인 의사표현방법 등 기초외국어능력에 대한 내용이 동시에 활용되어야 한다.

셋째, 학습자들의 다양한 경험과 요구를 바탕으로 기초적인 개념과 원리를 간단하고 구체적인 것에서 추상적인 것의 순서로 학습하게 하는 것이 필요하다. 특히 학습을 통해 습득한 의사소통능력과 관련된 지식을 실생활 혹은 업무 상황에 활용하는 방법을 찾아보게 하거나, 주변 생활현상이나 구체적 사실을 학습 소재로 하여 기초적인 개념, 원리 등을 지도하고 업무 상황에서 발생할 수 있는 실제 상황에서의 의사소통능력을 길러주어야 한다.

넷째, 학습자들이 실제 현장 상황에 대처하는 능력을 발휘하도록 하는 것이 중요하다. 전반적인 의사소통능력을 함양시키기 위해서는 의사소통의 필요성과 의사소통이 어떻게 이루어지는지에 중점을 두고 지도해야 한다. 문서이해능력을 함양시키기 위해서는 일 경험에서 필요한 문서가 무엇이고 그것을 어떻게 이해해야 하는지 알게 하며, 문서작성능력을 함양시키기 위해서는 문서작성의 절차와 과정, 문서 작성 시 주의 사항 등을 이해할 수 있도록 지도해야 한다. 경청능력을 함양시키기 위해서는 경청의 바람직한 자세와 경청을 통해 핵심내용을 파악하는 능력, 올바른 경청의 태도 등과 공감 반응에 대해 이해할 수 있게 하고, 의사표현능력을 함양시키기 위해서는 상황과 대상에 따른 의사표현법과 의사표현에 영향을 미치는 비언어적 요인 등을 통해 원활한 의사소통을 위한 의사표현지침을 이해할 수 있도록 해야 한다. 마지막으로 기초외국어능력의 중요성과 필요성, 기초외국어 능력이 필요한 다양한 상황과 비언어적인 의사표현 등 기초외국어능력을 갖추도록 지도해야 한다.

다섯째, 학습자가 의사소통능력 수준을 정확하게 판단하는 것이 중요하다. 이를 위해서는 의사소통의 개념을 이해하고 다양한 방법을 통해 의사소통을 이해하고 있는지 효과적으로

의사소통을 하는지를 살펴보아야 한다. 또한 문서이해능력을 판단하기 위해서는 문서이해능력의 의미와 함께 문서이해의 구체적인 절차와 원리를 알고 있는지를 살펴보아야 하며, 문서작성능력을 판단하기 위해서는 직업생활에서 자신에게 필요한 문서의 종류와 적절한 문서작성 방법 등의 이해정도를 살펴보아야 한다. 경청능력을 판단하기 위해서는 경청의 중요성과 바람직한 경청의 자세, 상황과 대상에 따른 경청법의 이해정도를 살펴보아야 하며, 의사표현능력을 판단하기 위해서는 자신에게 주어진 상황과 대상에 따른 의사표현과 논리적이고 설득력 있는 의사표현의 기본요소 및 특성 등의 이해정도를 살펴보아야 한다. 기초외국어능력을 판단하기 위해서는 기초외국어능력의 중요성을 알고, 기초외국어능력이 필요한 상황을 이해하고 기초외국어로 표현할 수 있는지 살펴보아야 할 것이다.

결론적으로 의사소통능력의 지도는 학습자가 일 경험에서 업무를 수행할 때 자신에게 필요한 의사소통의 특성을 이해하여 적용하는 데 중점을 두고, 실제 업무 상황과 밀접한 사례를 토대로 지도해야 한다.

2 교육목표

교육목표는 일정한 수업이 이루어진 후 학습자가 최종적으로 획득해야 할 특성을 명확하게 규정해 놓은 것이다. 교육목표는 가르치는 교수자의 입장에서는 교수목표, 배우는 학습자의 입장에서는 학습목표 등으로 사용될 수 있다. 하지만 교수목표도 궁극적으로 학습자가 학습목표를 얼마나 성취했는가에 따라 그 달성여부가 결정되기 때문에 학습자를 중심으로 학습목표로 표현하는 것이 더 일반적이다.

가. 학습목표의 개념

의사소통능력을 성공적으로 지도하기 위해서는 사전에 계획과 준비를 철저히 해야 하며 이는 학습목표를 설정하는 데서 출발한다. 학습목표는 해당 학습모듈에서 학습자가 최종적으로 성취해야 할 목표를 구체적인 수준에서 측정 가능하고 관찰 가능하게 진술한 것이다. 따라서 의사소통능력을 학습하기 위해서 교수자는 ‘학습자가 의사소통능력을 학습한 후 무엇을 할 수 있기를 기대하는가?’라는 질문을 고민하고, 학습자와 어떠한 목표를 향해 함께 학습해 나갈 것인가를 정해야 한다.

학습목표는 학습자가 학습과정을 끝마쳤을 때 교수자의 가르침이나 도움을 받지 않고 자

기 혼자서 의사소통능력을 효과적으로 발휘할 수 있는 상태를 제시하며, 학습자의 학습목표 달성 정도를 확인할 수 있는 기준이 된다. 또한, 학습자가 성취하여야 할 학습 범위를 제한하고 명확하게 설명해 주며, 교수자가 수업을 체계적으로 전개하기 위한 기본 지침이 된다.

나. 학습목표 설정 시 고려사항

의사소통능력 지도 시 학습목표를 명확히 제시하지 않을 경우, 학습자는 어떤 내용을 학습해야 하는지 제대로 알지 못하며 학습의 궁극적인 목적인 행동의 변화를 도모할 수 없게 된다. 교수자 또한 불명확한 학습목표로 인해 어느 단계에서 어떠한 내용을 지도해야 하는지 중요한 내용을 지나칠 위험이 있다.

먼저, 학습목표를 명확하게 진술하기 위해서는 의사소통능력의 성취수준을 고려해야 한다. 같은 의사소통능력일지라도 학습자나 상황에 따라 요구되는 성취수준이 다를 수 있으므로 교수자는 어떠한 수준으로 지도할지 염두에 두어야 한다. 의사소통능력에 대한 성취수준은 직업기초능력으로서의 의사소통능력표준(한국산업인력공단, 2005)을 참고할 수 있다(〈표 1〉 참조). 여기에 제시된 성취수준은 의사소통능력과 그 하위능력인 문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력 및 기초외국어능력을 학습자들이 갖추고 있는지를 판단하는 기준이다. 직업기초능력 가이드북의 성취수준은 기본(Basic), 심화(Advanced), 보충(Remedial)으로 구분된다. 보충(R) 수준은 일반적인 직업생활에서 정보를 이해하고, 간단하게 의사표현하는 수준이고, 기본(B) 수준은 보충(R) 수준에 더해 정보를 요약하고, 주제에 맞게 의사표현을 하는 수준이며, 심화(A) 수준은 보충(R), 기본(B) 수준에 더해, 다양한 정보를 종합하고 논리적으로 의사표현을 할 수 있는 단계이다. 의사소통능력 및 의사소통능력의 각 하위능력 별 성취수준은 〈표 1〉에 제시되어 있다.

〈표 1〉 의사소통능력표준에 따른 성취수준

구분	성취수준	
의사소통 능력	심화	직업생활에서 제안서와 기술매뉴얼 같은 복잡한 내용의 문서를 읽거나 작성함으로써 정보를 종합하고, 업무 성과 발표 상황에서 논리적으로 의사를 표현한다.
	기본	직업생활에서 메일이나 공문 같은 기본적인 내용의 문서를 읽거나 작성함으로써 정보를 요약하고, 회의와 토론 같은 상황에서 주제에 맞게 의사를 표현한다.
	보충	직업생활에서 지시문과 메모 같은 간단한 내용의 문서를 읽거나 작성함으로써 정보를 이해하고, 결과를 보고하는 간단한 상황에서 이해하기 쉽게 의사를 표현한다.

(표 계속)

구분		성취수준	
하위 능력	문서 이해 능력	심화	직업생활에서 최신 기술매뉴얼과 같은 복잡한 업무문서를 읽고, 필요한 정보를 종합한다.
		기본	직업생활에서 예산서와 주문서 같은 기본적인 업무문서를 읽고, 필요한 정보를 요약한다.
		보충	직업생활에서 지시문과 메모 같은 간단한 업무문서를 읽고, 필요한 정보를 확인한다.
	문서 작성 능력	심화	제안서와 프레젠테이션 같은 복잡한 문서를 논리적으로 작성한다.
		기본	메일이나 공문 같은 기본적인 문서를 형식에 맞게 작성한다.
		보충	상사의 지시나 전화메시지 같은 간단한 문서를 읽기 쉽게 작성한다.
	경청 능력	심화	부서 전체 회의에서 발표를 듣는 것과 같은 복잡한 업무 상황에서 들은 내용을 종합한다.
		기본	고객의 주문전화를 받는 것과 같은 기본적인 업무 상황에서 들은 내용을 요약한다.
		보충	상사의 지시를 듣는 것과 같은 간단한 업무 상황에서 들은 내용을 이해한다.
	의사 표현 능력	심화	업무 성과를 발표하는 것과 같은 복잡한 상황에서 논리적으로 의사를 표현한다.
		기본	부서의 회의 중 토론을 하는 것과 같은 기본적인 상황에서 주제에 맞게 의사를 표현한다.
		보충	상사에게 결과를 보고하는 것과 같은 간단한 상황에서 이해하기 쉽게 의사를 표현한다.
	기초 외국어 능력	심화	외국어로 된 메일을 받는 업무 상황에서 메일을 직접 읽고 의미를 이해한다.
		기본	외국어로 된 메일을 받는 업무 상황에서 사전을 활용하여 해석하고 의미를 이해한다.
		보충	외국어로 된 메일을 받는 업무 상황에서 다른 사람의 도움을 얻어 의미를 이해한다.

다음으로, 의사소통능력의 학습목표를 설정하기 위해서는 학습자의 특성을 제대로 파악해야 한다. 직업기초능력은 모든 직업인에게 요구되는 능력이지만, 실제로 직업인은 업종, 직급, 업무, 사전경험, 연령, 학습양식, 흥미, 사회경제적 배경, 적성, 태도 등의 특성이 매우 다양하다. 특히 앞서 제시한 성취수준을 그대로 교수목표로 전환하여 활용할 수 있지만, 이 경우 다양한 학습자의 특성을 반영하는 데 한계가 있으므로 성취수준을 토대로 학습자의 특성을 파악하여 학습목표를 다양하게 설정하는 노력이 요구된다. 교수자가 학습자의 특성을 지도활동에 반영한다면 더욱 우수한 교수과정을 전개할 수 있을 것이며, 개개인의 능력을 충분히 발휘하도록 유도할 수 있다. 학습자의 특성을 파악하는 방법은 학습자 설문조사 및 면담, 동료 교수자로부터 정보 획득, 각종 정보가 기록된 학습자 개인정보 카드, 표준화 검사 등이 있다. 또한 의사소통능력 내용과 관련된 학습자들의 흥미나 관심사, 사전경험 정도를

파악하여 반영한다면 더욱 흥미롭고 의미 있는 학습활동을 조직할 수 있다. 특히, 의사소통 능력의 경우 직업생활 경험이 없는 학습자는 조직에서 일어날 수 있는 구체적인 의사소통과 관련된 내용에 흥미가 없고, 이를 이해하는 데 어려움이 있을 수 있다. 따라서 학습자들의 사전경험을 파악하여 학습목표를 구체적으로 설정하여야 한다.

다. 학습목표 진술방법

학습목표는 학습자 입장에서 교수목적, 교수내용, 학습자 특성 등을 고려하여 설정되어야 한다. 또한 구체적인 목표는 다음과 같이 학습자가 학습해야 할 내용(주제)과 도착점 행동을 나타내는 동사로 표현된다.

$$\text{학습목표} = \text{학습내용(주제)} + \text{도착점 행동(동사)}$$

학습목표를 진술할 때에는 먼저 학습자가 성취해야 할 도착점 행동이 무엇인지를 확인해야 한다. 도착점 행동은 첫째, 지식, 지적 능력 및 기능 등과 관련된 인지적 영역, 둘째, 태도, 흥미, 감상 및 적응방식 등과 관련된 정의적 영역, 셋째, 육체적 기능과 관련된 심동적 영역으로 구분된다. 학습을 통해서 학습자가 성취해야 할 도착점 행동이 무엇인지를 구체적으로 확인해야만 적절한 동사를 선택하여 학습목표를 진술할 수 있다.

따라서 학습목표의 진술은 학습자가 학습 후에 ‘궁극적으로 나타내야 하는 도착점 행동’, ‘그러한 행동을 나타낼 수 있는 상황과 조건’, 그리고 ‘그 행동을 평가하기 위한 기준’을 포함하도록 제시해야 한다.

또한 학습목표는 학습자가 성취해야 할 도착점 행동을 관찰 가능한 동사를 사용해서 진술하는 것이 바람직하다. 이 때 관찰 가능한 동사란 “~을 말할 수 있다”, “~을 분류할 수 있다”, “~을 도표로 나타낼 수 있다” 등처럼 관찰 가능한 용어로 표현되는 것을 말한다. 반면 “~을 안다”, “~을 감상하다”와 같이 관찰할 수 없거나 추상적인 용어는 사용하지 않아야 한다.

라. 학습목표 설정

학습목표는 학습자들이 도달해야 하는 도착점 행동과 관련이 있으므로, 학습목표를 설정할 때에는 의사소통능력표준에 제시된 성취수준이 활용될 수 있으며 일반목표와 세부목표로 구

분하여 제시할 수 있다. 일반목표는 전체 학습내용에서 학습자가 달성해야 할 포괄적인 목표를, 세부목표는 일반목표를 구체화 및 상세화한 학습활동별 목표를 의미한다. 본 가이드북에서는 의사소통능력과 그 하위능력인 문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력 및 기초외국어능력에 대한 학습목표를 제시하고 있다. 다만 각 학습목표들은 하나의 예시이므로 교수자는 학습상황과 학습자의 특성에 따라 적절한 학습목표를 수립하도록 한다.

1) 의사소통능력 학습목표

의사소통능력의 학습목표를 의사소통능력표준에 제시된 의사소통능력 성취수준을 토대로 일반목표와 세부목표로 구분하여 예시하면, 의사소통능력의 학습내용은 의사소통과정 중에 문서의 내용이나 상대방의 말을 듣고 의미, 종류, 구성요소 등을 인지하는 것이며, 도착점 행동은 의사소통의 능력으로서 이를 이해하고 표현할 수 있다는 것이다. 따라서 의사소통능력의 일반목표는 “일 경험에서 필요한 의사소통능력이 무엇인지 이해하고 이를 개발하기 위한 방법과 저해 요인에 대해 이해한 후 의사소통능력 향상을 위해 적용한다.”로 설정할 수 있다. 이러한 일반목표를 달성하기 위한 세부목표로는 의사소통의 개념과 중요성, 의사소통의 종류, 의사소통의 저해요인 제거하기, 의사소통능력을 개발하기 위한 방법이 포함되도록 설정할 수 있다.

〈표 2〉 의사소통능력 학습목표

구분	학습목표
일반목표	일 경험에서 필요한 의사소통능력이 무엇인지 이해하고 이를 개발시키기 위한 방법과 저해 요인에 대해 이해한 후 의사소통능력 향상을 위해 적용한다.
세부목표	1. 의사소통의 개념과 중요성을 설명할 수 있다. 2. 의사소통의 종류를 설명할 수 있다. 3. 의사소통 저해요인을 제거할 수 있다. 4. 의사소통능력을 개발하기 위한 방법을 실천할 수 있다.

2) 하위능력별 학습목표

가) 문서이해능력 학습목표

문서이해능력의 학습내용은 직업생활에서 필요한 문서가 무엇인지 확인하여 필요한 문서를 읽고 내용을 이해하는 것이며, 도착점 행동은 문서를 통해 업무수행에 필요한 요점을 파악하는 능력을 기를 수 있다는 것이다. 따라서 문서이해능력의 일반목표는 “일 경험 중 필요

한 문서를 확인하고, 읽고, 내용을 이해하여 업무 수행에 필요한 요점을 파악하는 능력을 기를 수 있다.”로 설정할 수 있다. 이러한 일반목표를 달성하기 위한 세부목표로는 문서이해능력의 의미와 중요성, 다양한 문서의 종류와 양식, 문서이해의 구체적 절차에 대하여 설명하는 것 등이 포함되도록 설정할 수 있다.

〈표 3〉 문서이해능력 학습목표

구분	학습목표
일반목표	일 경험 중 필요한 문서를 확인하고, 읽고, 내용을 이해하여 업무 수행에 필요한 요점을 파악하는 능력을 기를 수 있다.
세부목표	1. 문서이해능력의 의미와 중요성을 설명할 수 있다. 2. 다양한 문서의 종류와 양식을 설명할 수 있다. 3. 문서이해의 구체적인 절차를 말할 수 있다.

나) 문서작성능력 학습목표

문서작성능력의 학습내용은 직업생활에서 목적과 상황에 적합한 아이디어와 정보를 찾아내고 전달하는 것이며, 도착점 행동은 이를 바탕으로 문서를 작성할 수 있다는 것이다. 따라서 문서작성능력의 일반목표는 “일 경험에서 만나는 여러 상황과 목적에 따라 다양하게 요구되는 문서를 파악하고 작성하는 능력을 기른다.”로 설정할 수 있다. 이러한 일반목표를 달성하기 위한 세부목표로는 문서작성의 개념 및 중요성, 상황과 목적에 따라 작성이 필요한 문서 선택, 문서작성 시 주의사항을 설명하고, 효과적인 문서작성의 예시가 포함되도록 설정할 수 있다.

〈표 4〉 문서작성능력 학습목표

구분	학습목표
일반목표	일 경험에서 만나는 여러 상황과 목적에 따라 다양하게 요구되는 문서를 파악하고 작성하는 능력을 기른다.
세부목표	1. 문서작성의 개념 및 중요성을 설명할 수 있다. 2. 상황과 목적에 따라 필요한 문서를 선택하여 작성할 수 있다. 3. 문서작성 시 주의사항을 설명할 수 있다.

다) 경청능력 학습목표

경청능력의 학습내용은 다른 사람의 말을 주의 깊게 듣고 공감하는 것이며, 도착점 행동은 적절하게 반응하는 능력을 기를 수 있다는 것이다. 따라서 경청능력의 일반목표는 “경청의

개념과 중요성을 확인하고, 업무 수행 상황 및 대상에 따라 실천할 수 있는 능력을 기를 수 있다.”로 설정할 수 있다. 이러한 일반목표를 달성하기 위한 세부목표로는 경청의 개념 및 중요성 설명, 올바른 경청을 방해하는 요인 찾기, 효과적인 경청방법, 경청훈련 및 올바른 경청법이 포함되도록 설정할 수 있다.

〈표 5〉 경청능력 학습목표

구분	학습목표
일반목표	경청의 개념과 중요성을 확인하고, 업무 수행 상황 및 대상에 따라 실천할 수 있는 능력을 기를 수 있다.
세부목표	1. 경청의 개념과 중요성을 설명할 수 있다. 2. 올바른 경청을 방해하는 요인을 설명할 수 있다. 3. 효과적인 경청 방법을 설명할 수 있다. 4. 경청훈련을 통하여 올바른 경청법을 실천할 수 있다.

라) 의사표현능력 학습목표

의사표현능력의 학습내용은 목적과 상황에 맞는 말과 비언어적 행동을 통해 아이디어와 정보를 찾아내는 것이며, 도착점 행동은 찾아낸 아이디어와 정보를 효과적으로 전달하는 능력을 기르는 것이다. 따라서 의사표현능력의 일반목표는 “의사표현의 개념과 중요성을 확인하고, 의사표현력을 기를 수 있다.”로 설정할 수 있다. 이러한 일반목표를 달성하기 위한 세부목표로는 의사표현의 개념 및 중요성 설명, 의사표현의 비언어적 요인, 상황과 대상에 따른 효과적인 의사표현 지침 등이 포함되도록 설정할 수 있다.

〈표 6〉 의사표현능력 학습목표

구분	학습목표
일반목표	의사표현의 개념과 중요성을 확인하고, 의사표현력을 기를 수 있다.
세부목표	1. 의사표현의 개념과 중요성을 설명할 수 있다. 2. 의사표현에 영향을 주는 비언어적 요인들을 설명할 수 있다. 3. 상황과 대상에 따른 효과적인 의사표현 지침을 설명할 수 있다.

마) 기초외국어능력 학습목표

기초외국어능력의 학습내용은 외국어로 된 간단한 자료를 이해하거나, 외국인의 간단한 의사표현을 이해하는 것이며, 도착점 행동은 자신의 업무와 관련하여 필요한 기초외국어 능력을 기르는 것이다. 따라서 기초외국어능력의 일반목표는 “학교 및 직업생활에서 필요한 기초

외국어능력이 무엇인지 이해하고, 상황에 따라 적절한 기초외국어를 구사하는 능력을 향상시킬 수 있다.”로 설정할 수 있다. 이러한 일반목표를 달성하기 위한 세부목표로는 기초외국어능력의 개념 및 필요성 설명, 기초외국어능력이 필요한 상황과 종류 설명, 비언어적 표현방법의 유형과 효과 설명이 포함되도록 설정할 수 있다.

〈표 7〉 기초외국어능력 학습목표

구분	학습목표
일반목표	학교 및 직업생활에서 필요한 기초외국어능력이 무엇인지 이해하고, 상황에 따라 적절한 기초외국어를 구사하는 능력을 향상시킬 수 있다.
세부목표	1. 기초외국어능력의 개념 및 필요성을 설명할 수 있다. 2. 기초외국어능력이 필요한 상황과 종류를 설명할 수 있다. 3. 비언어적 표현방법의 유형과 효과를 설명할 수 있다.

3 내용체계 및 시간

내용체계란 의사소통능력을 지도할 때 필수적으로 다루어야 할 기본적인 개념과 원리, 방법, 사례 등의 교육내용을 체계화 한 것이다. 의사소통능력을 지도할 때 포함되어야 할 내용은 의사소통능력에 요구되는 지식(knowledge), 기술(skill), 상황 및 도구(condition)이다. 여기서 지식은 산업체 종사자가 의사소통능력과 해당 하위능력을 갖추기 위해서 필요한 지식, 기술은 산업체 종사자가 의사소통능력과 해당 하위능력을 갖추기 위해서 필요한 기술, 상황은 의사소통능력과 해당 하위능력이 요구되는 업무 상황과 하위능력에 필요한 도구를 의미한다.

본 가이드북의 내용체계는 〈표 8〉의 의사소통능력표준(한국산업인력공단, 2005)에서 제시한 지식, 기술, 상황을 토대로 설정되었다. 의사소통능력표준에서 제시한 의사소통능력의 지식, 기술, 상황 등의 선정은 미국의 SCANS, 호주의 Mayer 위원회, 영국의 AQA 등의 직업기초능력 표준과 하위능력요소를 분석하고 전문가 집단의 타당성 검토를 받아 이루어졌다. 의사소통능력 학습활동은 표준의 지식, 기술, 상황에서 제시한 핵심적 용어를 중심으로 주요 용어를 기술하고, 기본 교육내용에 따라 학습내용이 구성되었으며, 학습목표의 성취수준을 마련하였다.

〈표 8〉 의사소통능력 하위능력별 교육내용으로서의 지식, 기술, 상황

하위능력	교육 내용	
문서 이해 능력	K(지식)	<ul style="list-style-type: none"> - 문서이해의 개념 및 중요성 - 문서의 종류 및 양식 이해 - 문서이해의 구체적인 절차와 원리 - 문서를 통한 정보 획득 및 종합 방법의 유형
	S(기술)	<ul style="list-style-type: none"> - 문서의 종류에 따른 문서 읽기 - 문서에서 핵심내용 파악 - 주어진 정보의 관련성과 의도 파악 - 문서 읽기를 통한 정보 수집, 요약, 종합
	C(상황)	<ul style="list-style-type: none"> - 상사의 지시문이나 메모를 읽는 경우 - 업무 처리를 위한 기술매뉴얼을 확인하는 경우 - 고객의 예산서와 주문서를 확인하는 경우 - 업무 보고서를 통해서 정보를 획득하는 경우 - 메일이나 공문을 처리해야 하는 경우
문서 작성 능력	K(지식)	<ul style="list-style-type: none"> - 체계적인 문서작성의 개념 및 중요성 - 목적과 상황에 맞는 문서 작성의 유형 - 문서의 종류와 양식 이해 - 문서 작성의 구체적인 절차와 원리 - 논리적인 문장 전개 방법의 유형 - 효과적인 내용 구성 방법의 유형
	S(기술)	<ul style="list-style-type: none"> - 문서의 종류에 따른 적절한 문서 작성 - 문서 작성에 적합한 문체와 어휘 사용 - 논리적인 체계를 사용한 문서 작성 - 문서 작성에서 강조점 표현 방법 - 논리적인 문장 전개 - 목적에 적합한 적당한 분량 설정 - 시각적 표현과 연출 - 작성한 문서의 수정
	C(상황)	<ul style="list-style-type: none"> - 업무 중 프로젝트나 연구과제의 결과를 문서로 제시하는 경우 - 소비자와 고객의 요구를 문서화하는 경우 - 동료와 정보와 의견을 공유하는 경우 - 산출물을 디자인하고 제시하는 경우 - 상사의 지시와 전화메시지를 기록하는 경우 - 상대방에게 메일이나 공문을 발송하는 경우
경청 능력	K(지식)	<ul style="list-style-type: none"> - 경청능력의 중요성과 개념 - 대화과정에서 효과적인 경청 방법의 이해 - 상대방의 말을 듣는 바람직한 자세의 이해 - 지시사항에 대한 적절한 반응 방법의 이해 - 지시사항을 재확인하는 방법의 이해
	S(기술)	<ul style="list-style-type: none"> - 상대방의 말을 주의 깊게 듣고 반응 - 상대방의 의도 파악 - 대화과정에서 숨은 의미 파악 - 대화과정에서 상대방 격려

(표 계속)

하위능력	교육 내용	
경청 능력	S(기술)	<ul style="list-style-type: none"> - 대화과정에서 상대방과 친밀감과 신뢰감 조성 - 대화과정에서 적절한 시선 처리 - 비언어적인 신호 파악 - 상대방의 입장 이해 - 상사의 지시사항을 듣고 확인
	C(상황)	<ul style="list-style-type: none"> - 업무 수행과정에서 상사의 지시를 받는 경우 - 제품판매, 서비스 문의 등으로 고객을 대하는 경우 - 조직 구성원과 회의하는 경우 - 업무 결과에 대한 상대방의 의견을 듣는 경우 - 업무 수행 과정에서 상대방과 의견을 조율해야 하는 경우
의사 표현 능력	K(지식)	<ul style="list-style-type: none"> - 정확한 의사전달의 중요성 - 의사표현의 기본 원리 - 효과적인 의사표현 방법의 유형 - 설득력 있는 화법의 특징 및 요소 - 상황과 대상에 따른 화법의 이해 - 비언어적 의사표현 방법 이해
	S(기술)	<ul style="list-style-type: none"> - 주제, 상황, 목적에 적합한 의사표현 - 자신 있고 단정적인 의사표현 - 간단명료한 의사표현 - 중요한 부분을 반복하여 제시 - 목소리의 크기, 억양, 속도의 변화 - 상황에 대한 적절한 질문 - 대화를 구조화하는 기술 - 적합한 이미지와 어휘, 표현 사용 - 상황에 적합한 비언어적 의사 표현
	C(상황)	<ul style="list-style-type: none"> - 업무 중 상사의 지시를 확인하는 경우 - 소비자와 고객에게 제품을 소개하고 판매하는 경우 - 동료와 정보와 의견을 공유하는 경우 - 업무 결과를 발표하는 경우 - 업무 수행 과정에서 상대방에게 질문하는 경우 - 회의에서 상대방을 설득시키는 경우
기초 외국어 능력	K(지식)	<ul style="list-style-type: none"> - 기초적인 외국어 회화에 대한 지식 - 비언어적 의사 표현 방법의 유형 - 외국 문화에 대한 이해
	S(기술)	<ul style="list-style-type: none"> - 기초적인 외국어로 된 자료 읽기 방법 - 외국인을 대하는 방법 습득 - 기초적인 외국어 회화 기술 - 사전 활용방법 습득
	C(상황)	<ul style="list-style-type: none"> - 업무 상황에서 외국어로 된 메일을 확인하는 경우 - 외국어로 된 관련 자료를 읽는 경우 - 외국산 제품의 사용방법을 확인해야 하는 경우 - 외국인으로부터 전화를 받는 경우 - 외국인 고객을 상대하는 경우

의사소통능력 교육내용 선정은 우선 <표 8>의 지식, 기술, 상황 및 도구를 주제 중심으로 분류한다. 그리고 교육목표 달성에 핵심이 되는 내용을 선정해야 한다. 교육내용을 선정할 후에는 내용의 계속성과 계열성, 통합성을 고려해서 적절하게 조직해야 한다. 이러한 의사소통능력의 교육내용은 의사소통능력, 문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력에 관한 것으로 <표 9>과 같다.

의사소통능력은 의사소통의 개념과 의사소통능력을 향상시키는 방법에 대한 전반적인 내용을 다루는 것이다. 따라서 의사소통의 개념 및 중요성, 의사소통능력의 필요성, 의사소통의 종류, 의사소통능력 개발을 위한 방법을 교육내용으로 선정할 수 있다. 문서이해능력은 직업생활에서 필요한 문서를 확인하고 읽고 내용을 이해하여 업무 수행에 필요한 요점을 파악하는 능력을 기르는 것을 주요 교육내용으로 다루며, 문서이해능력의 개념 및 중요성, 다양한 문서의 종류와 그에 따른 이해 방법, 문서이해의 구체적인 절차와 원리, 문서이해를 통한 정보획득, 수집, 종합방법을 교육내용으로 선정할 수 있다. 문서작성능력은 목적과 상황에 적합한 정보를 전달할 수 있는 문서를 작성하는 것을 주요 교육내용으로 다루며 문서작성의 개념 및 중요성, 문서작성의 종류 및 목적과 상황에 따른 예시, 문서작성의 절차와 과정, 문서작성 시 주의사항, 효과적인 문서작성 예시를 주요 교육내용으로 선정할 수 있다. 경청능력은 다른 사람의 말을 주의 깊게 들으며, 공감하고 반응하는 능력을 기르는 것을 주요 교육내용으로 다룬다. 이에 경청의 개념 및 중요성, 올바른 경청을 방해하는 요인, 경청의 바람직한 자세, 대상과 상황에 따른 경청법 및 훈련방법을 교육내용으로 선정할 수 있다. 의사표현능력은 목적과 상황에 맞는 말과 비언어적 행동을 통해 정보를 효과적으로 전달하는 능력을 기르는 것을 주요 교육내용으로 다루고 있으며, 의사표현의 개념 및 중요성, 의사표현의 방해요인과 제거방법, 원활한 의사소통을 위한 지침, 설득력 있는 의사표현의 기본요소 및 특성을 교육내용으로 선정할 수 있다. 기초외국어능력은 외국어로 된 간단한 자료를 이해하거나 간단한 외국인의 의사표현을 이해하는 능력을 기르는 것을 주요 교육내용으로 다루고 있으며, 기초외국어능력의 개념 및 중요성, 기초외국어능력이 필요한 상황과 종류, 비언어적 표현방법의 유형과 효과, 기초외국어능력 향상을 위한 교육방법을 교육내용으로 선정할 수 있다.

<표 9> 의사소통능력의 교육내용과 소요시간

교육내용		소요시간
의사소통 능력	의사소통의 개념 및 유형	2~3시간
	의사소통능력의 필요성	
	의사소통의 종류	
	의사소통능력 개발을 위한 TIP	

교육내용		소요시간
문서이해 능력	문서이해능력의 개념 및 중요성	2~3시간
	다양한 문서의 종류와 그에 따른 이해방법	
	문서이해의 구체적인 절차와 원리	
	문서이해를 통한 정보획득, 수집, 종합방법	
문서작성 능력	문서작성의 개념 및 중요성	2~3시간
	문서작성의 종류 및 목적과 상황에 따른 예시	
	문서작성의 절차와 과정	
	문서작성 시 주의사항	
	효과적인 문서작성 예시	
경청 능력	경청의 개념 및 중요성	2~3시간
	올바른 경청을 방해하는 요인	
	경청의 바람직한 자세	
	대상과 상황에 따른 경청법 및 훈련방법	
의사표현 능력	의사표현의 개념 및 중요성	2~3시간
	의사표현의 방해요인과 제거방법	
	원활한 의사소통을 위한 지침	
	설득력 있는 의사표현의 기본요소 및 특성	
기초 외국어 능력	기초외국어 능력의 개념 및 필요성	2~3시간
	기초외국어 능력이 필요한 상황과 종류	
	비언어적 표현방법의 유형과 효과	
	기초외국어능력 향상을 위한 교육방법	

4 교수방법

교수방법이란 교육목표를 달성하기 위해서 학습활동을 효과적으로 지도하는 방법이다. 의사소통능력을 지도하기 위해서는 우선 지도 방향을 설정하고, 이에 따라 효과적인 교수방법을 활용해야 한다.

가. 의사소통능력 지도 방향

의사소통능력 교수방법의 방향은 지식의 이해와 고차원적 사고력의 신장, 실생활과 관련된 교수학습, 수준별 지도, 다양한 교수방법의 활용으로 요약할 수 있다.

1) 지식의 이해와 고차원적 사고력의 신장

의사소통능력에 대한 수업은 단순한 암기 위주의 수업이 되어서는 안 된다. 암기 위주의 수업에서 획득하는 지식의 종류는 특정한 장소와 시간에 관한 지식, 즉 단편적인 지식이지만 이해를 통해 얻는 지식은 일반화, 원리, 법칙과 같은 고차원적인 지식이다. 우리가 의사소통능력을 향상시키기 위한 수업에서 획득해야 할 지식은 후자이다. 의사소통능력에 관한 현상을 ‘이해’한다는 것은 겉으로 드러난 현상을 아는 데 그치는 것이 아니라, 그 현상이 왜 일어났는가를 설명할 수 있어야 한다. 따라서 이러한 현상에 들어 있는 요소들 사이의 관계를 파악하고 원인과 결과를 밝혀 추론을 함으로써, 고차원적인 사고력을 신장해야 한다. 그러므로 이러한 사고력을 기를 수 있는 교수학습이 이루어져야 한다.

2) 실생활과 관련된 교수학습

의사소통능력에 관한 지식은 본래 실제 직업생활과 업무 상황에서 발생하는 현상을 잘 관찰하여 얻어진 것들이다. 즉 실제 현장에서 일어나는 많은 사례들을 관찰한 후 지식을 얻는 것이 바람직하다. 그러나 실제 수업에서는 그 순서가 역으로 된다. 즉 교수자가 기존에 확립되어 있는 지식을 먼저 학습자들에게 이해시키는 것이다. 그러다 보니 학습자들이 추상적인 지식을 무조건 받아들이게 되는 문제가 나타난다. 따라서 교수자가 설명을 할 때에는 실제 현장에서 일어나고 있는 사례를 예로 드는 것이 필요하다. 그러기 위해서는 교수자가 문제가 발생하는 상황에 대해 관심을 가지고, 그것들에 대해 학습자들이 어떻게 반응하고 있는지를 생각해야 한다. 또 학습자들이 배운 내용을 실제 현장에서 적용시키는 활동을 많이 하게 하는 것이 필요하다.

3) 수준별 지도

의사소통능력에 대한 수업을 위해서는 수준별 지도가 바람직하다. 수준별 교수학습을 위해 학습내용을 전체 학습자가 배워야 하는 기본(B) 내용과 학습자의 속도를 감안한 보충(R) 내용 및 심화(A) 내용으로 나뉘어야 한다. 특히 심화(A) 내용에서는 앞에서 배운 지식을 실제 생활에 적용해 볼 수 있는 내용, 공간적·시간적으로 확대해 볼 수 있는 내용, 하나의 프로젝트 등 다양한 형식으로 생각해 볼 수 있다.

4) 다양한 교수방법의 활용

효과적인 수업이 되기 위해서는 다양한 교수방법을 사용해야 한다. 수업 내용에 따라 질

문, 조사, 토의, 관찰 및 면담, 현장견학, 모형 제작, 실험, 역할 놀이, 시뮬레이션 게임 등 다양한 교수방법을 활용하여 학습자의 관심과 흥미를 제고시키고 학습의 능률을 향상시키는 데 도움을 줄 수 있다.

나. 효과적인 의사소통능력 지도를 위한 교수방법

의사소통능력을 향상시키기 위한 교수방법으로는 강의와 같은 직접 교수방법보다 학습자가 경험을 통해 자신을 발견하고 계획을 수립할 수 있게 하는 문제중심 학습, 프로젝트 학습, 역할극, 프로그램 학습, 시뮬레이션 학습 등이 적절하다.

1) 문제중심학습(PBL)

문제중심학습(Problem based learning : PBL)은 실제 문제를 중심으로 수업상황을 구조화하는 방법이다. 이는 학습자들이 소그룹 학습에 능동적으로 참여하여 협력적이고 자기 주도적으로 문제를 해결하고, 이를 통해 문제해결능력을 기르도록 하는 교수 학습 형태로서 '문제에 대한 이해와 문제 해결을 위해 이루어지는 활동과정에서 산출되는 학습'을 의미한다. 문제중심학습을 이용한 수업에서 교수자는 학습자들이 생각하고 있는 것이 무엇인지 질문해 보며 학습과정을 모니터링하고 학습자들에게 도전심을 주는 한편 그룹 활동에 잘 참여하도록 도와주는 등의 활동을 통하여 촉진자, 안내자, 동료 학습자, 멘토, 코치, 전문적 조언자로서의 역할을 수행해야 한다. 또한 먼저 전체 학습과정에 대한 시연(modeling)을 하고 그 뒤에 부분적으로 학습자의 학습활동에 대한 촉진자(facilitator)의 역할을 하고 궁극적으로는 학습에 개입하지 않도록 한다. 특히, 시연부분에서 주의할 것은 교사의 생각이나 행동을 학습자들이 모방하거나 습득할 객관적 기준으로 여기지 않도록 하며, 교사의 시연은 단지 여러 다양한 학습자원 중의 하나임을 분명히 하는 것이 중요하다.

2) 프로젝트 학습

프로젝트 학습은 소집단 혹은 전체 학습자들이 학습할 가치가 있는 특정 주제에 대한 심층 연구로서, 학습자들이 서로 협력하면서 심층적으로 연구하는 목적지향적 학습활동이다. 프로젝트 학습은 학습자가 학습의 전 과정에 주도적으로 참여하는 활동으로, 학습자가 모든 과정에 의사 결정권을 행사할 수 있는 기회를 가지며 학습에 대한 책임도 동시에 가진다. 프로젝트 학습은 또한 주제, 제재, 문제, 쟁점 등에 관한 탐구 활동과 그 결과에 대한 표현 활동이다. 프로젝트 학습에서 탐구 활동이란 문헌조사와 현상조사(현장활동과 견학활동), 현상

실험, 자원인사 면담 등의 다양한 방법을 활용하여 그 결과를 토의하고 분류하고 정리하는 활동을 의미한다. 그리고 표현 활동이란 문집, 그림, 구성물, 멀티미디어 등의 자료형식을 만들고 이를 동료와 교사에게 발표하기, 전시하기, 극 활동하기와 같은 다양한 방법으로 제시하는 활동을 의미한다. 프로젝트 학습이 잘 진행되기 위해서는 학습능력이 각기 다른 학습자들이 동일한 학습목표를 향하여 소집단 내에서 함께 활동할 수 있도록 교수자가 역할분담을 잘 해야 한다.

3) 역할극(role-playing)

역할극(role-playing)은 어떤 가상의 역할을 수행하게 함으로써 문제시되는 태도나 행동을 변화시키려는 기법의 일종으로 정서적 역할놀이이다. 어떤 행동적인 경험 즉 어떤 모델 속의 실제 인물이라는 가정 하에 행하는 행동을 통한 문제해결 교수방법으로 학습자의 능동적인 참여를 바탕으로 한 학습효과를 기대한다. 역할극의 두 가지 기본 형태는 방법 중심 역할극 모델과 발전적 역할극 모델이다. 방법 중심 역할극 모델은 학습자가 제시된 상황에 적절하게 대처할 수 있도록 타당하고 일관성 있는 테크닉을 단기적으로 학습하게 하는 데 그 목적이 있으며, 적용 가능한 상황의 예로는 사무실 전화 응대, 신입생 등록 및 환자 입원 절차, 세일즈맨의 고객 불만 처리법, 서비스업체에서 고객을 다루는 법, 일상적인 은행업무 처리 방법 등이 있다. 발전적 역할극 모델은 문제 상황에서 야기된 감정과 태도를 탐구하여 역할 연기자가 자신과 타인에 대한 이해를 넓혀가도록 하는 데 그 목적이 있으며, 의사소통능력에 대한 교수에서는 자신의 특성을 발견하도록 하는 데 사용될 수 있을 것이다.

4) 프로그램 학습

프로그램 학습은 복잡한 행동을 학습시키기 위해, 간단한 행동으로 분석하고 그것을 단계적으로 계속하여 목표에 접근할 수 있도록 강화함으로써 목적인 바를 이루는 학습방법이다. 프로그램 학습을 하기 위해서 교수자는 교재의 내용을 되도록 작은 격차(small step)의 방법으로 분석해서 제시하며, 교재는 다만 제시하는 것으로 그치지 않고 학습자가 응답하고 처리하도록 제시하고, 제시된 내용에 대해서 학습자는 옳고 틀림의 응답을 표해야 하며, 각 학습단계를 자기 능력으로 통과하도록 해야 한다. 이러한 프로그램 학습의 단계는 대체로 ① 문제의 제시, ② 반응, ③ 측정, ④ 정착과 피드백의 과정을 거쳐 수행된다.

5) 시뮬레이션 학습

시뮬레이션 학습은 가상의 실제 상황에 직면하여 현실적인 해결책을 마련해 보는 학습형태이다. 시뮬레이션 학습을 위해서 교수자는 상호작용을 통한 교수보다 관리자 기능을 해야 하며, 무엇을 배우고 경험하는지를 인식시키고, 학습 내용에 대한 설명, 심판, 코칭, 논의를 해야 한다. 시뮬레이션 학습을 위한 단계는 ① 오리엔테이션, ② 참가자 훈련, ③ 활동 전개, ④ 참가자의 결과에 대한 논의를 거쳐서 수행되며, 실제의 환경을 단순한 요소들로 재구성하여 학습함으로써, 학습자가 자발적인 시행착오를 경험하도록 해야 한다.

6) 신문활용 교육(NIE)

신문활용 교육(Newspaper In Education)은 신문을 교재 또는 보조교재로 활용하여 지적인 성장을 도모하고 학습효과를 높이는 교육 방법이다. 신문에는 매일 다양한 분야의 새로운 정보가 실리므로 이를 활용하면 유익하고 실용적인 교육이 가능하다. 따라서 교수자는 학습자로 하여금 신문의 기능과 역할, 제작 과정을 개론적 수준에서 이해하여 바르고 정확한 정보를 취사선택하는 방법을 스스로 터득할 수 있도록 하는 학습에도 중점을 둘 필요가 있다. 교수자는 학습자의 수준이나 목표에 따라 신문기사를 활용하는 방법, 사진을 활용하는 방법, 시사만화를 활용하는 방법, 광고를 활용하는 방법과 신문의 형식 자체를 활용하는 방법을 선택할 수 있으나 주된 방법은 정보가 가장 많이 들어있는 기사를 활용하는 것이다. 신문활용 교육은 학습자에게 다양한 정보와 현상에 대한 이해, 간접적 경험 등 다양한 교수자료를 제공해 주기 때문에 학습자의 종합적인 사고 및 학습능력 향상, 문제해결 및 의사결정 능력 배양, 정보 및 자료의 검색, 분석, 종합, 활용능력 제고를 가능하게 한다.

7) e-Learning

e-Learning은 인터넷을 활용, 개인 및 조직의 목적과 연결되는 학습경험과 네트워크 기술을 이용하여 상호작용하는 자기주도적인 학습활동이다. e-Learning은 기존의 일방적인 지식 전달과 습득을 위한 교수자 중심의 교육방식과 달리 학습자 스스로가 능동적으로 학습할 수 있도록 하기 위한 학습자 중심의 교육방법이다. 즉 e-Learning은 학습자가 개인의 학습목표에 도달할 수 있도록 돕기 위해 정보와 교수기법이 포함되어 있는 내용을 오디오나 텍스트, 그리고 시연, 사진, 애니메이션 또는 비디오와 같은 그림을 사용할 수 있는 컴퓨터를 통해서 전달하는 교수학습 방식을 의미한다. 따라서 e-Learning을 구현하기 위해서는 ① 콘텐츠(Contents), ② 인프라(Connectivity), ③ 학습공동체(Community)가 필요하다.

콘텐츠는 학습내용과 이를 지원하는 학습자원을 의미하며, 인프라는 학습자와 콘텐츠를 연결하는 데 필요한 각종 전달체제 및 e-Learning 지원 시스템을 의미한다. 학습공동체는 인프라와 콘텐츠를 기반으로 한 원활한 커뮤니케이션을 통해 협력하는 학생, 교수자, 운영자로 이루어진 공동체를 의미한다.

5 학습내용 확인지침

학습내용 확인지침은 학습자가 학습목표를 얼마나 성취했는지를 확인하는 것으로, 학습이 진행되고 있는 동안 학습자에게 피드백을 주거나, 학습이 모두 끝난 후 학습목표의 달성도를 확인하기 위한 것이다.

가. 학습내용 확인영역

의사소통능력에 대한 학습목표는 인지적 영역, 정의적 영역, 심동적 영역으로 구분될 수 있다. 따라서 학습내용 확인 영역은 인지적, 정의적, 심동적 영역으로 구분하여 볼 수 있다.

1) 인지적 영역

의사소통능력 학습자용 가이드북에서 다루는 인지적 영역은 사실적 지식과 일반화원리의 두 가지로 나눌 수 있다. 사실적 지식이란 특정 공간과 시간에 일어난 사건에 관한 지식을 말한다. 이전에는 사실에 관한 지식을 평가할 때 주로 지식을 검사(test)해 왔다. 그러나 사실에 관한 지식은 여러 사회 현상을 설명해 주지 못하며 그 수명도 짧다. 반면에 일반화원리는 사실적 지식보다 상위의 지식이다. 일반화는 개념과 개념 사이의 원리를 나타낸다. 일반화원리는 사실적 지식보다 적용 가능성이 더 넓기 때문에 상위의 지식이라 할 수 있으며, 의사소통능력 학습목표의 성취수준을 확인할 때에도 중요하게 다루어져야 하는 종류의 지식이다. 지식을 사실적 지식과 일반화원리의 두 층으로 나눈다면, 전자를 습득하는 데 사용되는 인지 작용은 주로 암기 이하의 수준이며, 후자를 습득하는 데 사용되는 인지 작용은 적용, 분석, 종합, 평가일 것이다. 따라서 학습자의 의사소통능력의 인지적 영역에 대한 성취수준 확인은 일반화원리 위주로 이루어져야 한다.

2) 정의적 영역

정의적 영역이란 태도, 흥미, 감상 및 적응방식에 관한 것이다. 의사소통능력 학습에서의 정의적 영역으로는 문서작성 계획 수립, 자신의 경험 반성, 문서작성의 절차와 과정 등을 들 수 있다. 이러한 정의적 영역의 성취수준 확인 방법은 지필 평가보다는 관찰법이나 포트폴리오 같은 방법이 더 적절하다. 정의적 영역 성취수준을 확인하기 위해서는 그 기능이 발휘되는 장면을 포착하여 그것을 누적하여 기록해 가는 방법이 좋다.

3) 심동적 영역

심동적 영역은 의사소통능력 학습내용 확인지침에서 중요한 목표이지만, 성취수준을 확인하기에는 어려운 영역이다. 일반적으로 심동적 영역이란 행동의 어떤 성향을 나타낸다. 예를 들어, 다른 사람의 의견에 대한 관용의 태도라고 하면, 자기와 다른 의견을 받아들이거나 자기 의견을 강요하지 않는 행동을 말한다. 따라서 심동적 영역 성취수준을 확인하기 위해서는 의사소통 방법이나 원리를 실천하고 습관화한 정도를 확인하며, 확인 방법은 관찰법이 바람직하다. 특히 태도나 행동은 '억지로 꾸며' 보일 수가 있으므로, 피평가자가 학습내용을 확인하기 위한 상황을 의식하고 있으면 정확하게 확인을 할 수 없다. 그러므로 심동적 영역에 대한 학습내용 확인은 학습자가 알지 못하는 가운데 평소에 꾸준히 이루어지는 것이 바람직하다. 그리고 그것을 체크리스트 같은 것에 누적하여 기록해 나가는 것이 좋다.

나. 학습내용 확인절차

의사소통능력 학습내용 확인은 ① 교육목표의 이해 및 성취 기준의 구체화, ② 학습내용 확인 기준의 명료화, ③ 학습내용 확인 도구의 개발, ④ 학습내용 확인 실시 및 결과 활용의 절차를 거쳐 수행된다.

1) 교육 목표의 이해 및 성취 기준의 구체화

의사소통능력에 대한 학습내용 확인을 하기 위해서는 먼저 교육 체계상의 목표와 내용을 잘 이해하여야 한다. 그런데 한 학습모듈을 교수-학습해 나갈 때는 학습모듈을 좀 더 상세화할 필요가 있으며, 이를 성취 기준이라고 한다. 즉, 성취 기준이란 교수-학습에서 실질적인 기준 역할을 할 수 있도록 학습모듈을 구체화하여 학습자들이 성취해야 할 능력 혹은 특성의 형태로 진술한 것이다. 성취 기준은 내용과 활동 수행(performance)의 두 가지 요소를

포함해야 한다. 내용이란 예를 들어 ‘의사소통의 의미’, ‘문서작성 계획’ 등과 같이 지도해야 할 것을 가리키며, 활동 수행이란 ‘설명할 수 있다’, ‘수립할 수 있다’ 등과 같이 실제로 할 수 있는 행동을 가리킨다.

2) 학습내용 확인 기준의 명료화

성취 기준이 결정되면 학습내용 확인 기준을 정해야 하는데, 기준은 교수자가 평가 문제 및 평가 상황의 내용과 수준을 결정할 때에 지침 역할을 한다. 평가 기준을 명료화하기 위해서는 각 평가 영역에 대하여 학습자들의 성취 정도를 상·중·하의 수준으로 나누고, 각 수준의 의미를 밝히며, 그것들의 근거를 생각한다.

3) 학습내용 확인 도구의 개발

학습내용 확인 기준이 결정되면, 이에 따라 각 내용별로 확인 도구를 개발한다. 대체로 사실적 지식은 다지 선택형 지필 고사가 적당하고, 그 이상의 지식은 지필 고사로는 측정이 불가능하다고 생각되고 있으나 꼭 그런 것은 아니다. 그러나 한 목표는 한 가지의 평가 방법만으로 다 측정될 수는 없다. 여러 가지 방법이 동시에 사용되어야 한다. 예를 들어 직업생활에서 자신의 특성을 이해하고 이에 따라 문서작성 계획을 수립할 수 있는 능력을 평가하기 위해서는 지필 검사는 물론이고 포트폴리오, 관찰 등 다양한 평가 방법이 필요할 것이다.

4) 학습내용 확인 실시 및 결과 활용

다지 선택형 지필 고사에서는 하나뿐인 정답이 숫자로 표시되기 때문에 채점 기준이 비교적 간단하다. 그리고 균등 배점을 하는 것이 보통이다. 그러나 경우에 따라서는 난이도에 따라 배점을 달리 할 수도 있다. 같은 지필 고사라고 하더라도 서술형 문제는 채점 기준을 만들고 이를 적용하여 채점을 할 때, 일반적으로 타당성과 신뢰성을 확보하는 것이 쉽지 않다. 또한 인터뷰, 관찰 평가 등도 채점의 객관성을 확보하는 것이 쉽지 않으므로 많은 노력을 해야 한다. 확인으로 모든 것이 끝나는 것은 아니다. 그것은 다음 교수-학습에 환류(feedback)되어야 한다. 확인결과는 학습자의 학업 성취도를 보여 준다. 이에 따라 보충(R)의 필요성, 혹은 심화(A)의 필요성이 나올 것이다. 나아가 교수자는 그것을 자신의 교수에 대한 검토 자료로 삼아야 한다.

다. 학습내용 확인방법

의사소통능력 학습내용 확인방법은 서술형 및 논술형, 구술시험 및 면접, 관찰 및 체크리스트, 포트폴리오로 구분할 수 있다.

1) 서술형 및 논술형

이 방법은 주어진 주제에 대하여 자유롭게 생각을 적어내게 함으로써 학습자의 학업 성취도를 알아보는 방법이다. 서술형은 그 해답이 3-4행 정도로 좀 더 간단하게 나올 수 있는 것을 가리키며, 논술형은 원고지 양식에 맞춰 각자의 생각을 논리적으로 비교적 길게 답해야 하는 형식을 가리킨다. 이 방법은 학습자들의 응용력, 종합력, 표현력 등 고등 정신 능력을 측정하는 데 적합하다. 다만 채점의 객관성을 확보하는 것이 중요한 과제이다.

2) 구술시험 및 면접

구술시험은 교수자가 묻는 말에 학습자가 대답하는 형식의 시험이다. 구술시험의 특징은 피험자의 반응에 따라 교수자가 즉각적으로 후속 질문을 할 수 있다는 점이다. 이는 교수자가 피험자를 곤란하게 만드는 것이 아니라 피험자가 생각하는 것에 대해서 정확하게 후속 질문을 던질 수 있고, 그럼으로써 피험자의 이해 정도를 알 수 있음을 의미한다. 한편 구술 시험은 내향적이고 발표력이 좋지 못한 학습자들에게는 불리하다는 단점이 있다. 구술시험을 실시할 경우, 가장 유의해야 할 점은 학습자에 대한 선입관을 없애야 한다는 점이다.

구술시험이 특정 내용에 대하여 학습자들이 알고 있는지를 묻는 데에 초점이 있다면, 면접은 수업의 분위기 등에 대하여 학습자가 생각하고 있는 것을 끄집어내는 데 중점을 둔다. 그러므로 면접에서는 학습자가 자신의 생각을 솔직하게 드러낼 수 있도록 더 자유스러운 분위기를 만들어야 한다.

3) 관찰 및 체크리스트

관찰은 수업 중의 행동, 토론, 발표, 토의 실습 등 학습자의 실제 행동을 관찰하여 학습자의 학업 성취도를 알아보는 방법이다. 관찰법이 다른 평가 방법과 다른 점은 만약 자신이 관찰을 받고 있다는 것을 학습자가 모른다면, 학습자의 가장 자연스러운 상태를 평가할 수 있다는 점이다. 다른 평가 방법에서는 피험자가 준비를 갖추고 평가에 임하기 때문에 그 본모습이 좀처럼 드러나지 않는다. 관찰 장면은 일회적으로 혹은 순간적으로 지나가 버리는 것이기 때문에 관찰한 결과를 기록으로 남기는 것이 필요하다. 그것은 메모 형식이 될 수도 있고

체크리스트 형식이 될 수도 있다. 관찰은 1회에 끝나는 것이 아니라 지속적으로 여러 번에 걸쳐 이루어져야 한다.

4) 포트폴리오

포트폴리오를 이용한 평가 방법은 어떤 주제에 대한 학습자의 관심·능력·진도·성취·노력·성장 등의 증거를 보여 주는 학습자의 작품을 평가하는 방법이다. 포트폴리오는 한 주제에 대해 학습자가 학습해 온 궤적을 나타내 준다고 할 수 있으며, 그런 의미에서 수행 평가의 취지에 잘 부합하는 평가 방법이라고 할 수 있다. 포트폴리오법이 보고서법과 다른 점은 그것이 보고서와 같은 결과물만을 보는 것이 아니라, 그 보고서가 나오게 되는 과정들까지도 볼 수 있다는 점이다. 그러므로 교수-학습을 할 때에는 학습자들에게 최종적인 보고서만을 준비하도록 하는 것이 아니라, 그 보고서를 준비하기 위해 했던 과정들이 자신이 했던 일을 되돌아보고 미래를 위한 자료로 삼을 수 있다는 점에서 필요하다는 사실을 깨닫도록 지도해야 한다.

라. 학습내용 확인유형

의사소통능력 학습내용 확인은 학습활동이 이루어지는 시점, 특히 학습과정에서의 기능적 역할을 기준으로 사전확인, 학습내용 확인하기, 사후확인으로 구분할 수 있다.

1) 사전확인

사전확인은 학습의 적절한 출발점을 결정하기 위해 학습 시작 전에 실시하는 확인활동을 지칭한다. 사전확인은 학습자가 학습을 시작하기 전에 학습자들의 개인차가 매우 크다는 것을 전제하고 그에 적극적으로 대처하려는 확인활동이다. 사전확인의 목적은 학습자가 앞으로 학습할 내용을 성공적으로 학습하기 위해 충분한 준비가 되었는지를 확인하는데 있다. 즉 사전확인을 활용함으로써 학습자들이 갖고 있는 능력이나 흥미 등의 장점과 단점을 분석하여 정확한 진단을 내리고 이에 입각해서 적절한 지도를 할 수 있다. 사전확인은 이러한 목적을 달성하기 위해 과거의 성적, 사전검사점수, 자기보고식 검사점수, 관찰결과 등을 활용할 수 있다.

본 가이드북에서는 사전확인의 방법으로 학습자용 가이드북에 예시된 의사소통능력 사전확인 체크리스트를 활용하도록 하였다. 이 체크리스트를 통해 학습자는 본인의 수준을 확인하고 확인결과 부족한 부분이 무엇인지를 알 수 있다. 이러한 자기진단 체크리스트에 제시된

관련 학습내용과 가이드북 해당 페이지를 참조하여 확인결과 부족한 부분이 어느 곳으로 연결되는지 알 수 있도록 하였다.

사전확인을 통해 학습자의 선수학습 수준이 밝혀지면, 교수자는 학습자가 충분히 알고 있는 부분은 점검만 한 후 다음 학습활동으로 넘어가고, 부족한 부분은 심층적으로 학습하는 등 지도계획을 수립하는 데 활용할 수 있다.

〈표 10〉 의사소통능력 사전확인 체크리스트

문항	그렇지 않은 편이다	보통인 편이다	그런 편이다
1. 나는 의사소통능력의 종류를 설명할 수 있다.	1	2	3
2. 나는 의사소통의 중요성을 설명할 수 있다.	1	2	3
3. 나는 의사소통의 저해요인에 대하여 설명할 수 있다.	1	2	3
4. 나는 효과적인 의사소통개발 방법을 설명할 수 있다.	1	2	3
5. 나는 문서이해의 개념 및 특성에 대하여 설명할 수 있다.	1	2	3
6. 나는 문서이해의 중요성에 대하여 설명할 수 있다.	1	2	3
7. 나는 문서이해의 구체적인 절차와 원리를 설명할 수 있다.	1	2	3
8. 나는 문서를 통한 정보 획득 및 종합 방법을 설명할 수 있다.	1	2	3
9. 나는 체계적인 문서작성의 개념 및 중요성을 설명할 수 있다.	1	2	3
10. 나는 목적과 상황에 맞는 문서의 종류와 유형을 설명할 수 있다.	1	2	3
11. 나는 문서작성의 구체적인 절차와 원리를 설명할 수 있다.	1	2	3
12. 나는 문서작성에서 효과적인 시각적 표현과 연출방법을 안다.	1	2	3
13. 나는 경청의 개념 및 중요성을 설명할 수 있다.	1	2	3
14. 나는 경청을 통해 상대방 의견의 핵심내용을 파악할 수 있다.	1	2	3
15. 나는 올바른 경청을 방해하는 요인과 고쳐야 할 습관을 알고 있다.	1	2	3
16. 나는 대상과 상황에 따른 경청법을 설명할 수 있다.	1	2	3
17. 나는 정확한 의사표현의 중요성을 설명할 수 있다.	1	2	3
18. 나는 원활한 의사표현의 방해요인을 알고, 관리할 수 있다.	1	2	3
19. 나는 논리적이고 설득력 있는 의사표현의 기본요소 및 특성을 안다.	1	2	3
20. 나는 기초외국어능력의 개념 및 중요성과 필요성을 설명할 수 있다.	1	2	3
21. 나는 비언어적 기초외국어 의사표현에 대해 설명할 수 있다.	1	2	3
22. 나는 기초외국어능력 향상을 위한 교육방법을 설명할 수 있다.	1	2	3

2) 학습내용 확인하기

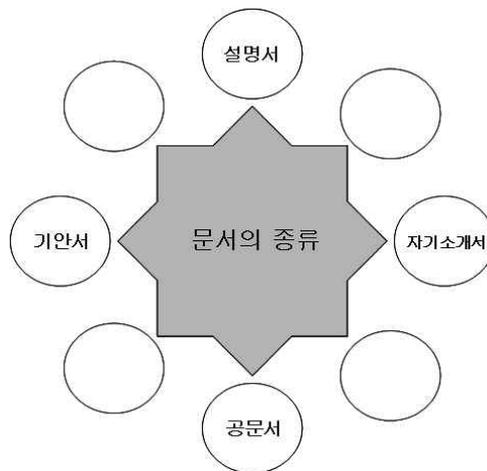
학습내용 확인하기는 학습이 진행되고 있는 상황에서 학습자들이 학습목표를 달성해가고 있는지 수시로 점검·확인하여 학습자 및 교수자에게 피드백을 제공하기 위한 목적으로 실시

되는 활동을 의미한다. 피드백은, 학습에 성공했을 때는 강화를 제공하고, 학습에 실패했을 때는 구체적인 학습오류를 확인하게 해준다. 학습내용 확인하기의 기능은 ① 학습속도를 개별화하고, ② 학습동기를 높이며, ③ 학습곤란을 진단해서 교정하고, ④ 학습방법을 개선하여 궁극적으로는 학습효과를 극대화하는 데 있다. 이러한 목적을 달성하기 위해 활용할 수 있는 방법으로는 5분 고사, 퀴즈, 쪽지시험 등이 있다. 또한, 의도한 바의 기능을 제대로 수행하기 위해서는 할 수 있는 한 자주 실시하는 것이 바람직하고, 확인결과를 학습자에게 즉시 피드백해 주는 것이 좋다.

본 가이드북에서는 학습내용 확인의 방법으로 학습자들이 각각의 학습활동을 학습한 후 학습내용 확인을 통해 적절한 피드백을 받을 수 있도록 하였다. 또한, 학습내용 확인의 활용 방법과 정답 및 해설을 활용해서 학습자들의 학습수준을 확인할 수 있다.

《예시》

1. 우리는 직업생활을 하면서 다양한 문서를 접하게 된다. 다음의 문서의 종류 중 빈칸에 알맞은 문서를 써 넣어보자.



3) 사후확인

사후확인은 일련의 활동이나 프로그램이 종료되었을 때 그 효과와 적합성을 최종적으로 확인하기 위한 목적으로 실시되는 판단활동을 의미하며, 일정 기간의 학습이 끝난 다음 학습의 효과를 판단하기 위해 실시된다.

본 가이드북에서는 사후확인의 방법으로 모든 학습모듈에 대한 학습을 마친 후 학습자들이 스스로 성취수준을 평가하도록 체크리스트가 제시되어 있다. 또한, 사후확인 체크리스트의 활용방법, 확인방법, 확인결과를 통해 학습자의 전체적인 교육목표의 달성정도를 확인하고, 부족한 부분을 파악하여 피드백 할 수 있도록 구성하였다.

사후확인이 이루어지면 교수자는 학습자의 성취수준을 점검하고, 확인결과 부족한 부분에 대하여 문항별로 제시된 관련 학습모듈 및 페이지를 참고하여 해당 학습활동을 추가적으로 학습하거나, 별도의 과제를 부여하여 해당 학습내용을 충분히 숙지할 수 있도록 지도하여야 한다.

〈표 11〉 의사소통능력의 사후확인 체크리스트

구분	문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
A-1 의사소통 능력	1. 나는 의사소통의 중요성을 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	2. 나는 의사소통의 능력과 종류를 구분하여 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	3. 나는 의사소통을 적절히 하여야만 하는 이유를 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	4. 나는 올바른 의사소통을 저해하는 요인에 대해 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	5. 나는 올바른 의사소통을 저해하는 요인을 제거하는 방법에 대해 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	6. 나는 효과적인 의사소통능력을 개발하기 위한 방법을 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
A-2-가 문서이해 능력	1. 나는 문서가 무엇인지 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	2. 나는 문서이해의 개념 및 특성에 대하여 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	3. 나는 문서이해의 중요성에 대하여 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	4. 나는 문서이해의 구체적인 절차와 원리를 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	5. 나는 문서를 통한 정보 획득 및 종합 방법을 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	6. 나는 다양한 문서의 종류를 구분하여 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	7. 나는 다양한 문서에 따라 각기 다른 이해방법을 알고 있다.	1	2	3	4	5
	8. 나는 문서이해능력을 키우기 위한 방법을 알고 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
A-2-나 문서작성 능력	1. 나는 직업생활에서 필요한 문서가 무엇인지 확인할 수 있다.	1	2	3	4	5
	2. 나는 문서를 작성해야하는 목적 및 상황을 파악할 수 있다.	1	2	3	4	5

구분	문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
A-2-나 문서작성 능력	3. 나는 내가 주로 작성하는 문서가 어떻게 작성되어야 하는지 방법을 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	4. 나는 문서의 종류에 따라 적절하게 문서를 작성할 수 있다.	1	2	3	4	5
	5. 나는 문서작성에서 시각적인 표현의 필요성을 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	6. 나는 문서작성에서 시각적인 표현을 효과적으로 사용할 수 있다.	1	2	3	4	5
A-2-다 경청 능력	1. 나는 경청의 개념을 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	2. 나는 경청의 중요성을 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	3. 나는 올바른 경청을 방해하는 요인들을 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	4. 나는 효과적인 경청방법에 대해 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	5. 나는 경청훈련을 통하여 올바른 경청방법을 실천할 수 있다.	1	2	3	4	5
A-2-라 의사표현 능력	1. 나는 의사표현의 개념을 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	2. 나는 의사표현의 중요성을 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	3. 나는 원활한 의사표현을 방해하는 요인들을 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	4. 나는 효과적인 의사표현법에 대해 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	5. 나는 설득력 있는 의사표현을 실천할 수 있다.	1	2	3	4	5
A-2-마 기초 외국어 능력	1. 나는 직업생활에서 필요한 기초외국어능력이 무엇인지 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	2. 나는 직업생활에서 기초외국어능력이 왜 필요한지 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	3. 나는 기초외국어능력이 필요한 상황을 알 수 있다.	1	2	3	4	5
	4. 기초외국어능력으로서 비언어적 의사소통법을 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
	5. 나는 기초외국어능력을 향상시키는 방법을 설명할 수 있다	1	2	3	4	5



의사소통능력 지도실제

1. 의사소통능력 지도
2. 하위능력별 지도
 - 가. 문서이해능력 지도
 - 나. 문서작성능력 지도
 - 다. 경청능력 지도
 - 라. 의사표현능력 지도
 - 마. 기초외국어능력 지도





01

의사소통능력 지도

의사소통능력은 직업생활에서 문서를 읽거나 상대방의 말을 듣고 의미를 파악하고, 자신의 의사를 정확하게 표현하는 능력이다. 이제는 국제화에 따라 간단한 외국어 자료를 읽거나 외국인의 간단한 의사표시를 이해하는 능력까지 갖추어야 한다. 직업인들이 개인이나 조직 간에 원만하게 관계를 유지하고 업무 성과를 높이기 위해서는 최소한의 의사소통능력을 필수적으로 갖추도록 지도해야 한다.

지도계획

• 학습모듈 A-1 지도계획

학습주제	의사소통능력
학습목표	일 경험에서 필요한 의사소통능력이 무엇인지 이해하고, 이를 개발시키기 위한 방법과 저해 요인에 대해 알아본 후 의사소통능력 향상을 위해 적용한다.
지도시간	3~4시간
교수자료	학습자용 가이드북, 교수자용 가이드북, 프레젠테이션 자료, 신문기사, 인터넷

• 학습활동별 지도계획

학습활동	소요시간	주요내용	유의점
 의사소통의 개념	20~30분	의사소통 개념 의사소통의 중요성 의사소통의 필요성	사례 및 활동을 통한 의사소통의 개념과 중요성에 대한 논의
 의사소통능력의 종류	30~40분	직업생활 의사소통의 종류 - 언어적인 의사소통 - 문서적인 의사소통 - 기초외국어능력	사례 및 활동을 통한 의사소통의 종류에 대한 논의
 의사소통능력 개발	20~30분	의사소통능력 개발 방법 - 의사소통능력 저해하는 요인 - 의사소통능력 개발하기	사례 및 활동을 통한 의사소통능력 개발에 대한 논의

학습활동 지도



의사소통의 개념

직업생활에서 의사소통은 상호이해의 과정으로써 중요하다. 기획팀 L팀장은 매주 업무회의를 이끌고 있다. 매번 팀원 간 서로 의견이 달라 많은 토론과 회의를 하게 되는데, 이때 서로 의견을 전달하고 상대방의 의견을 들어주는 것이 어려워 종종 결론 없이 시간만 낭비한 채 회의를 마치고 한다. 원활한 의사소통이 왜 필요하고 얼마나 중요한지 알아보자.

자신이 얼마만큼 알고 있는가보다 자신의 생각을 얼마나 잘 표현하고, 상대방의 의견을 잘 들어주는가가 중요한 시대가 되었다. 이에 따라 발표나 토론, 문서작성, 경청 등 의사소통에 관련한 내용을 담은 서적이 수없이 출간되고 있다. 이처럼 요즘에는 의사소통능력의 중요성이 강조되고 있으며, 의사소통이 원활하지 못하면 그만큼 직업생활뿐 아니라 기타 사회생활에서 많은 어려움을 겪는다.



사례

[지도 방법]

학습자들이 '제대로 소통하는 조직이 성과를 낸다.' 사례를 통해서 직업생활에서 의사소통능력이 얼마나 중요한지 느끼도록 한다. 특히 사례에서 제시된 바와 같이 실제 기업에서 의사소통능력을 기업의 발전전략으로서 중요하게 생각하고 있다는 것을 학습자들끼리 서로 공유하도록 한다.



제대로 소통하는 조직이 성과를 낸다.



어느 날 독자로부터 한 통의 이메일을 받았다. 입사한 지 15개월 되었는데 조직 생활이 너무 힘들다는 이야기였다. ‘맨땅에 헤딩’하다시피 하루하루를 보내고 있는데, 그의 상사는 이러한 상황을 이해해 주지 않고 무조건 하라는 식이었다. 이런 상황을 얼마나 더 버텨야 하는지, 아니면 떠나야 하는 것이 맞는지 물어왔다.

단언컨대 조직 내 의사소통의 장애가 조직의 생산성과 창의성을 갉아먹고 있다고 생각한다. 그런데 조직 내 의사소통 문제의 심각성에 비해 그 해결책이란 것이 빈약하기 짝이 없다. 소통을 잘할 수 있는 방법에 대해 이론이나 경험담을 담은 서적들은 넘쳐난다. 그럼에도 불구하고 현실은 왜 바뀌지 않을까? 결론은 지금까지의 소통 방식을 바꾸고 새로운 소통의 습관을 조직 내에 자리 잡게 해야 한다는 것이다.

출처: 채널예스 <http://ch.yes24.com/Article/View/22418>

[사례 해설]

제시된 사례는 의사소통과 관련한 문제가 조직생활에 미치는 영향력에 대한 사례이다. 의사소통은 단순한 개인의 업무 수행을 넘어서 조직생활에 대한 전반적 적응에까지 부정적 영향을 미칠 수 있기 때문에 의사소통의 개념과 기능, 중요성에 대해 명확히 알 필요가 있다.

**활동****[지도 방법]**

학습자들이 활동의 빈칸을 직접 작성하고 발표를 하게 하자. 자신이 생각하는 의사소통이란 무엇인지 생각해 보고 작성하도록 한다. 또한 직장 내 의사소통 과정에서 어려웠던 점은 없었는지 생각해 보게 하자. 이로써 직업생활에서의 원활한 의사소통은 무엇인지 생각하고, 자신에게 가장 필요한 능력이 무엇인지 깨닫도록 한다. 이때 학습자가 자신의 사례를 의사소통의 오류로 인한 것인지, 다른 외적인 이유 때문인지 명확히 구분하여 작성하도록 강조한다.



기업 내 자유로운 의사소통은 직원들의 조직 몰입을 높이는 것은 물론, 기업 발전과 성공의 원동력이 된다. 그렇다면 자신이 생각하는 의사소통이란 무엇인지 작성해 보고, 일 경험 중 의사소통 과정에서 어려웠던 점은 없었는지 생각하여 보자. 그리고 이를 바탕으로 직업 생활에서의 원활한 의사소통을 위해 어떤 노력을 해야 할지 생각해 보자.

자신이 생각하는 의사소통은 무엇인지 작성해 봅시다.

내가 생각하는 의사소통이란...

직업생활에서 의사소통과정에서 어려웠던 점은?

부장님이 회의도중에 업무보고내용을 이해하지 못하겠다고 중지시켰던 점.

직업생활에서 원활한 의사소통이란 무엇일까?

일방적으로 다른 사람의 말을 자르지 않는 것.

[활동 해설]

제시된 활동은 학습자가 자신이 생각하는 의사소통과 직접 경험한 어려웠던 점 등을 작성해 봄으로써 의사소통의 개념과 중요성 및 직업기초능력으로서의 의사소통능력에서 무엇이 필요한지를 파악하도록 하는 활동이다. 각 활동은 학습자들의 경험에 따라 작성하는 것이므로 정답은 없지만, 다음과 같은 예를 제시할 수 있다.

- 자신이 생각하는 의사소통 : 다른 사람의 의견을 존중하고 이해하는 것.
- 의사소통과정에서 어려웠던 점 : 회의 도중 부장님이 업무보고 내용을 이해하지 못하겠다고 중지 시켰던 점.
- 직업생활에서 원활한 의사소통이란 : 일방적으로 다른 사람의 말을 자르지 않는 것.



내용

[지도 방법]

학습자들이 사례와 활동을 통하여 인식한 의사소통에 대한 이해를 의사소통이라는 원래 단어의 의미 이해를 시작으로 의사소통의 개념, 목적에 따라 제시하고 개념을 명확히 한다. 또한 의사소통은 조직의 효율성과 효과성을 높이는 중요한 수단임을 강조한다. 하지만 의사소통은 일방적인 전달이 아니라 상호간의 메시지를 다루는 과정임을 분명히 한다.

◆ 의사소통의 의미

● 의사소통의 사전적 의미

- 의사소통(communication)의 원래 뜻은 '상호 공통점을 나누어 갖는다.'로 라틴어 'communis(공통, 공유)'에서 나온 말이다.
- 의사소통이란 두 사람 또는 그 이상의 사람들 사이에서 일어나는 의사의 전달과 상호교류가 이루어진다는 뜻이며, 어떤 개인 또는 집단이 개인 또는 집단에 대해서 정보, 감정, 사상, 의견 등을 전달하고 그것들을 받아들이는 과정을 의미한다.



◆ 일 경험에서 의사소통

● 일 경험에서 의사소통의 의미

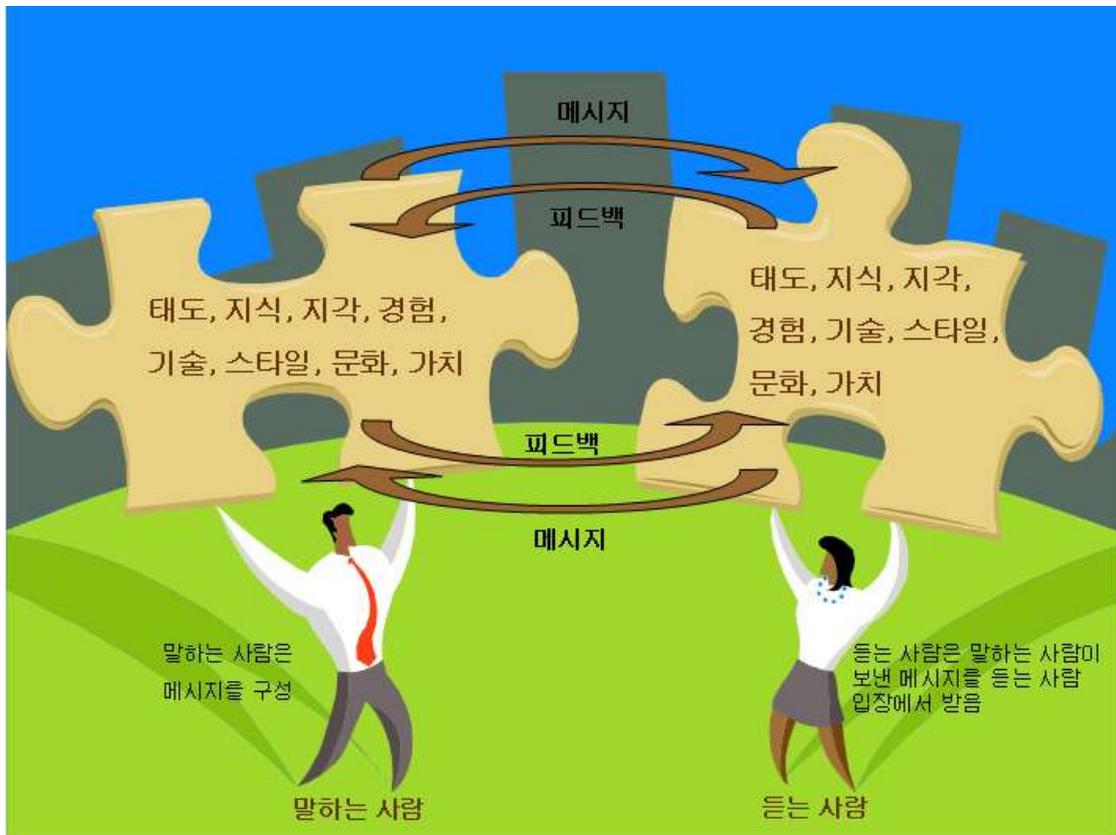
- 일 경험에서 의사소통이란 공식적인 조직 안에서의 의사소통을 의미한다.

● 일 경험에서 의사소통의 목적과 기능

- 일 경험에서 발생하는 의사소통의 목적은 다음과 같다. 첫 번째, 원활한 의사소통을 통해 조직의 생산성을 높인다. 두 번째, 조직 내 구성원들의 사기를 진작시킨다. 세 번째, 조직 생활을 위해 필요한 정보를 전달한다. 네 번째, 구성원 간 의견이 다를 경우 설득한다. 요약하면, 일 경험에서 발생하는 의사소통이란 조직과 팀의 생산성 증진을 목적으로 구성원 간 정보와 지식을 전달하는 과정이다.
- 또한 공통의 목표를 추구해야 하는 조직 특성상 의사소통은 집단 내의 기본적 존재 기반이자 성과를 결정하는 핵심 기능이라 할 수 있다.

● 일 경험에서 의사소통의 중요성

- 일 경험에서 의사소통은 구성원들 사이에서 서로에 대한 지각의 차이를 좁혀 주며, 선입견을 줄이거나 제거해 주는 수단이다. 직장에서 상사나 동료 혹은 부하와의 의사소통이 원활하게 이루어지면 구성원 간 공감감이 증가하고, 조직 내 팀워크가 향상된다. 향상된 팀워크는 직원들의 사기 진작과 능률 향상으로 이어지게 될 것이다.
- 따라서 어떤 일이건 일 경험 중 의사소통은 반드시 필요하다. 그러나 조직이란 다양한 사회적 경험과 지위를 가진 구성원들의 집단이므로 동일한 내용의 메시지를 전달하더라도 각각 다르게 받아들일 수 있다. 메시지는 주고받는 화자와 청자 간의 상호작용에 따라 다양하게 변형될 수 있다는 사실을 기억해야 한다.




교수자료 : 북리뷰 <열린시대 닫힌 커뮤니케이션>


급속히 발전해 가는 정보기술과 정보화 사회에 대하여 긍정적인 면을 강조하고 있는 현 시점에서 우리에게 필요한 것은 정보기술이 가져다 줄 가능성과 부작용을 냉정하게 평가할 수 있는 균형 있는 시각과 언제라도 필요한 수정과 보완을 하고자 하는 유연성일 것이다. 정보화 사회의 긍정적 측면과 부정적 측면이 가장 뚜렷하게 나타나는 분야는 인간의 사회활동에 가장 기본적이고, 핵심적인 '커뮤니케이션 분야'이다.

이 책은 커뮤니케이션 과정을 '정보의 전달'이라는 차원과 '정보의 이해와 해석'이라는 차원으로 나누어 다룸으로써 정보기술이 안고 있는 근본적인 한계를 지적해 주고 있고, 정보화 사회의 커뮤니케이션 과정을 통해 이제껏 간과되었던 정보화 사회에서의 의사소통을 주제로 여러 가지 문제들을 다루고 있다. 과연 정보기술의 발전이 인간의 커뮤니케이션 과정에 내재하는 한계를 극복할 수 있는지에 초점을 맞추고 있다.

1부는 실제 우리가 경험하고 있는 커뮤니케이션의 사례와 변화, 특히 정보기술과 매체의 발달에 따른 사회 각 분야에서 발견되는 변동 사례들을 다루었고,

2부는 커뮤니케이션 과정에 대한 이론들을 취합하여 요약,

3부는 커뮤니케이션 과정을 정보의 전달과 정보의 이해라는 두 가지 차원에서 다루었고, 이를 통해 커뮤니케이션의 사회성이 왜 중요시 되는지, 특히 정보가 전달된 이후 사회적 맥락(social context)안에서 커뮤니케이션의 구성 요소들이 어떠한 기능과 효과를 갖는지에 대해 중점적으로 분석했다.

4부는 커뮤니케이션 환경에서 꼭 고려되어야 할 한계 요인들을 지적하고, 이러한 한계들로 인해 현재 진행되고 있는 정보기술이 인간의 커뮤니케이션 과정에 부정적인 효과를 초래할 수도 있음을 지적하고 있다.

이 책은 급속히 발전해 가는 정보기술과 정보화 사회를 바라보는 우리에게 균형 있는 사고와 시야를 제공할 뿐 아니라 일상생활에서 간과하기 쉬운 커뮤니케이션 과정을 여러 사례를 중심으로 접근해 본다는 차원에서 또 다른 문제의식을 제공할 것이다.

출처: 삼성경제연구원. SERI가 만든책.

<https://www.seri.org/bk/bkSeriBookV.html?menucd=0301&pubkey=54>



**의사소통능력의
종류**

의사소통은 다양한 방법으로 이루어진다. 입사 8년차 K대리는 쉽게 이해되는 깔끔한 기획서로 최근 상사에게 공개적인 칭찬을 받았다. 평소에도 회의록, 기안서 같은 문서 작성에 강점을 보인 K대리는 상사와 동료들에게 같이 일하면 의사소통이 수월한 팀원으로 인정받고 있다. 이처럼 의사소통이란 면대면 상황에서만 발생하는 것이 아니다. 이번 장에서는 직업생활에서 필요한 의사소통능력의 종류에 대하여 알아보자.

대부분의 사람들은 의사소통을 아주 어려운 것이며 고도의 능력이 있어야 하는 것처럼 생각한다. 하지만 의사소통능력은 상대방의 말을 잘 들어주고, 내가 상대방의 말을 잘 듣고 있다는 표현을 하고, 상대방이 원하는 바를 잘 이해하여 업무활동이나 일상생활에서 필요한 부분(문서, 공문, 메일, 대화 등)에 충분히 반영하는 것이다.



사례

[지도 방법]

학습자들이 사례를 읽고 경제적 위기 상황에서 고객과의 적극적 소통, 자기 PR 등 의사소통능력의 중요함에 대해 깨닫도록 한다. 평소 의사소통이라 하면 단순한 말하기만 생각했을 수 있는데 다양한 의사소통의 종류에 대해 생각할 수 있는 시간을 주는 것이 바람직하다.



코로나로 인한 기업 위기, 기업 홍보(PR) 더욱 중요해진다.

“신종 코로나바이러스 감염증(코로나19) 여파로 많은 기업이 위기를 겪고 있다. 기업 홍보(PR)의 역할이 더욱 중요해졌다.”

S 회사의 Z 회장은 K경제신문과의 서면 인터뷰에서 이같이 말했다. 그는 “코로나19 이후 시장에서 승자와 패자가 극명하게 나뉠 것”이라며 “고객과 적극적으로 소통하면서 재빠르게 위기에 대응하는 기업이 승자로 남게 된다.”고 강조했다.

PR 업계 후배들에 대한 조언도 아끼지 않았다. Z 회장은 “PR 업무는 서면 의사소통이 필수이기 때문에 탄탄한 글쓰기 실력이 요구된다.”며 “글로벌 트렌드와 신기술, 신산업에 대해 호기심을 갖는 자세 또한 중요하다.”고 강조했다.

출처: 한국경제, <https://www.hankyung.com/international/article/2020060493711>

[사례 해설]

제시된 사례는 기업이 겪는 경제적 위기 상황에서 기업 홍보 등 의사소통 능력이 기업의 경쟁력을 제고하는 중요한 능력임을 보여주는 사례이다. 특히 글쓰기 실력을 강조함으로써 보통 대화로 생각되는 의사소통의 종류가 다양함에 대해 생각해 볼 수 있다.



활동

[지도 방법]

이 활동은 자신의 경험에 비추어 의사소통의 방법과 종류는 어떤 것이 있는지 생각해 보는 것이다. 또한 제시된 사례에서 발견할 수 있는 의사소통의 종류와 방법을 학습자가 주어진 칸에 작성하여 의사소통에는 어떤 것들이 있는지 깨닫도록 지도해야 한다.



앞의 사례에서 Z 회장은 PR 업무 역시 서면 의사소통의 필수라며 글쓰기 실력을 강조했다. 우리가 알고 있는 의사소통능력의 종류는 어떤 것들이 있는지 작성해 보자. 그리고 다음의 글에서 제시된 의사소통의 종류는 무엇인지 생각해 보자.

의사소통의 방법에는 어떤 것들이 있을까?

다음 글에서 제시된 의사소통능력의 종류를 찾아보자.

여름방학 기간 동안 학비를 보태기 위해 편의점에서 아르바이트 일을 이제 막 시작한 N군은 밀려드는 일에 정신이 없다. 아직은 일이 익숙하지 않아서 무슨 일을 먼저해야 할지 정리가 되지 않는다. 오늘 들어온 제품들이 전일 주문한 대로 정확하게 들어왔는지 확인해야 하는데 손님들이 한꺼번에 들이닥치는 바람에 해야 할 일이 꼬여버려 사장님에게 야단을 맞았다. 또 오후에 일하는 동료 아르바이트생 K에게 인수인계할 내용을 메모지에 적어 컴퓨터 옆에 붙여놓았는데 아마도 바빠서 보지 못한 모양이다. 아침에 출근해서 전화로 물어보니 엉뚱한 말을 한다. 오늘은 서둘러 먼저 주문내용과 개수를 확인하고 진열을 해야겠다.

무엇이 있을까?

[활동 해설]

제시된 활동은 학습자가 의사소통에 관련한 자신의 지식을 주어진 칸에 직접 작성해 봄으로써 의사소통의 종류에 대해 파악하도록 하는 활동이다.

주어진 사례를 읽고 사례 속에서 확인할 수 있는 의사소통의 종류를 찾아보도록 하는 활동이다. 사례를 통해 확인할 수 있는 의사소통의 종류는

- 업무 인수인계 메모 - 문서 작성능력
- 업무내용 확인전화 - 언어 작성능력
- 고객사에서 보내온 수취확인서 - 문서적인 의사소통
- 수취확인 문의전화 - 언어적인 의사소통
- 업무지시 메모 - 문서적인 의사소통
- 영문 운송장 작성 - 문서적인 의사소통
- 주간업무보고서 작성 - 문서적인 의사소통



내용

[지도 방법]

학습자들이 사례와 활동을 통해서 의사소통능력의 종류에 대해 생각하게 되면, 직업생활에서 필요한 의사소통의 종류에 대해 좀 더 자세하게 지도한다. 직업생활에서 의사소통은 사람과 사람을 연결하는 중요한 수단임을 이해할 필요가 있음을 강조한다. 그리고 의사소통의 종류에 따라 어떻게 다른 의미전달이 가능한지 구분할 필요가 있음을 강조한다.

일 경험 중에는 많은 사람들과 다양한 의사소통방법을 통해 업무가 이루어진다. 기획서나 보고서, 공문서 등을 작성하는 능력이 필요하고 이미 작성된 문서를 이해할 수 있어야 한다. 또한 일 경험 중 만나게 되는 다양한 관계의 사람들과 원활한 소통을 하기 위해 적절하게 본인의 의사를 표현하고 경청하는 태도를 가져야 한다. 이처럼 일 경험을 하는 동안 다양한 의사소통능력이 요구되는데, 이러한 의사소통능력은 문서적 의사소통능력과 언어적 의사소통능력으로 구분할 수 있다. 또한 세계화 시대에 맞춰 외국인 회사와 업무 협력을 하기 위한 기초외국어능력 역시 필수적인 의사소통능력이다.



◆ 문서적인 측면: 문서이해능력과 문서작성능력

● **문서를 통한 의사소통능력의 의미**

- 문서를 보고 그 내용을 이해하고 요점을 판단하며, 이를 바탕으로 목적과 상황에 적합한 정보를 효과적으로 전달하기 위해 문서를 작성하는 능력을 말한다.
- 일 경험 중 갖춰야 할 문서적인 의사소통능력은 결국 일 경험의 대부분에서 필요한 능력이며, 전화메모부터 고객을 위한 예산서나 주문서, 직장 내에 의견전달을 위한 기획서나 다른 회사와의 협력을 위한 공문에 이르기까지 다양한 상황에서 요구된다.



● 문서적인 측면의 의사소통 구분

- 문서이해능력: 업무와 관련된 다양한 문서를 읽고, 문서의 핵심을 이해하며, 구체적인 정보를 획득하고, 수집·종합하는 능력을 말한다.
- 문서작성능력: 업무 관련 상황과 목적에 적합한 문서를 시각적이고 효과적으로 작성하는 능력을 말한다.

● 문서적인 측면으로서 의사소통의 특징

- 문서적인 의사소통은 언어적인 의사소통에 비해 권위감이 있고 정확성을 기하기 쉬우며 전달성이 높고 보존성도 크다. 문서적 의사소통은 언어적인 의사소통의 한계를 극복하기 위해 문자를 수단으로 하는 방법이지만 이 또한 그리 쉬운 것은 아니다. 문서적인 방법은 때로는 필수불가결한 것이기는 하지만 때로는 혼란과 고통을 일으키는 경우도 얼마든지 있기 때문이다.

◆ 언어적인 측면: 경청능력과 의사표현력

● 언어적 의사소통능력의 의미

- 언어를 통해서 의사소통을 하는 방법은 가장 오래된 것으로 사람은 언어를 수단으로 하는 의사소통에 공식적이든 비공식적이든 간에 자신의 인생에서 75%의 시간을 사용한다.

● 언어적인 의사소통능력의 구분

- 경청능력: 원활한 의사소통을 위해 상대방의 이야기를 주의를 기울여 집중하고 몰입하여 듣는 능력을 말한다.
- 의사표현력: 자신의 의사를 목적과 상황에 맞게 설득력을 가지고 표현하는 능력을 말한다.

● 언어적인 측면으로서 의사소통의 특징

- 언어적인 의사소통은 여타의 의사소통보다는 정확성을 기하기 힘든 경우가 있다는 결점이 있다. 그러나 대화를 통해 상대방의 반응이나 감정을 살필 수 있고, 그때그때 상대방을 설득시킬 수 있으므로 유동성이 있다. 또한 모든 계층에서 관리자들도 많은 시간을 바치는 의사소통 중에서도 듣고 말하는 시간이 상대적으로 비교할 수 없을 만큼 많다는 점에서 경청능력과 의사표현력은 매우 중요하다.

◆ 일 경험에서 필요한 기초외국어능력의 의미

● 기초외국어 능력이란?

- 기초외국어능력은 외국어로 된 간단한 자료를 이해하거나, 외국인의 간단한 의사표현을 이해하고, 자신의 의사를 기초외국어로 표현할 수 있는 능력이다.

● 일 경험에서 요구되는 기초외국어 능력은?

- 국제화, 세계화 시대를 살아가는 직업인에게 요구되는 의사소통능력으로서의 기초외국어 능력은 일 경험 중에 필요한 문서이해나 문서작성, 의사표현, 경청 등 기초적인 의사소통을 기초적인 외국어로서 가능하게 하는 능력을 말한다.
- 일 경험 중 관련된 컴퓨터나 공장의 기계에 적힌 간단한 외국어 표시 등을 이해하는 것을 포함한다.



교수자료 : 효과적인 인간관계를 위한 의사소통

정서를 가장 잘 소통할 수 있는 보편적인 방법은 없다. 의사소통을 하는 사람에게 어떤 접근법이 옳은지는 성격, 문화, 성역할, 사회적 관습 등 다양한 요인의 지배를 받는다. 그러나 모든 조건과 제약에도 불구하고 자신의 정서를 분명하고 직접적으로 표현하는 것이 이득일 때가 있다. 많은 연구에서 적절한 정서표현을 못할 경우 심각한 질병이 생길 수 있다는 연구 결과가 있다. 다음은 언제 어떻게 정서를 표현할지 결정하는 데 도움이 될 몇 가지 지침 중 일부이다.

1) 자신의 느낌 인지하기

어떤 사람들은 자신의 정서적 상태를 잘 알고 있고, 중요한 결정을 내릴 때 이러한 정보를 사용한다. 반대로 어떤 사람들은 일반적인 자신의 정서 상태를 인지하지 못하고, 느낌을 사소한 정보로 취급하기도 한다. 자신의 느낌에 대한 인식을 넘어서서 정서를 식별할 수 있는 능력은 중요하다. 자신의 정서를 식별할 수 있는 능력을 가진 사람은 그러한 정서를 관리하기 위한 최고의 전략 역시 가지고 있다.

2) 느낌, 말하기, 그리고 행동 사이의 차이 인지하기

우리가 어떤 정서를 경험할 때, 그것을 꼭 말로 할 필요는 없으며, 행동으로 옮겨야 하는 것도 아니다. 우리가 정서를 느끼는 것과 그 느낌을 행동으로 표현하는 것은 다르다는 점을 이해함으로써 힘든 상황에서 자신을 건설적으로 표현하는 데 도움을 받을 수 있다. 예를 들면 친구에게 화가 났을 때, 왜 화가 났는지 정확하게 탐색할 수 있다. 아무 문제가 없는 척 하거나 이유 없이 상대를 몰아붙이는 것은 분한 감정을 없애지 못할 뿐더러 관계를 악화시킬 수 있다.

3) 자신의 느낌에 대한 책임 수용하기

사람들은 우리로 하여금 그들을 좋아하거나 싫어하게 만들 수 없다. “당신이 나를 화나게 만들어”라고 말하는 것이 아니라 “나는 당신의 행동에 화가 나”라고 말해야 한다. 우리 자신의 정서에 대한 책임은 우리 본인에게 있다. 우리가 상대의 행동을 어떻게 이해하고 받아들이는가에 따라 우리는 분노하거나, 슬퍼하거나, 체념하는 것이다.

출처: 정태연(역)(2015). 인간관계와 의사소통의 심리학. 경기도 파주: 교육과학사.



**의사소통능력
개발**

의사소통능력은 직업생활에서 업무 효율과 대인관계를 위해 필수적으로 갖춰야 하는 요소이다. 홍보팀 S과장은 동료들에게 본인 의견을 일방적으로 밀어붙이는 경향이 있다. 이로 인해 S과장은 본인이 가진 뛰어난 업무 수행 능력에도 불구하고 조직 내에서 갈등을 경험하고 있다. 한편 같은 팀의 M대리는 원활한 의사소통으로 팀 내 다른 동료들에게 신임을 얻고 있다. M대리는 입사 초기부터 동료들과 업무 관련 대화를 하거나 문서를 읽을 때 중요부분을 메모하는 습관을 들였다. 이런 메모들은 M대리의 업무에 중요한 자료로 쓰이는 경우가 상당히 많다. 이렇게 의사소통능력은 그것을 방해하는 요인도 있지만 노력을 통해 개발할 수 있는 방법 역시 있다. 이번 장에서는 의사소통능력을 방해하는 요인과 의사소통능력을 개발하기 위해 우리가 할 수 있는 다양한 노력에 대해 알아보자.

원만한 일 경험 생활을 위해서는 적절한 의사소통이 필수이다. 하지만 많은 사람들은 의사소통을 상대방에게 나의 메시지를 일방적으로 전달하는 과정으로 오해하고 있다. 올바른 의사소통은 자신이 전달하고자 하는 정보를 상대방이 이해하기 쉽게 표현할 뿐 아니라 상대방의 메시지를 정확하게 이해하고 상호작용 속에서 의미를 창출하는 과정이다. 무엇이 의사소통을 방해하는지, 그리고 적절한 의사소통능력을 개발하기 위해 어떤 과정이 필요한지 알아보자.



사례

[지도 방법]

학습자들이 사례를 읽고, 의사소통의 실패가 인간관계의 실패로 이어질 뿐 아니라 조직 전체에 부정적 영향을 미친다는 것을 이해하도록 한다. 알아야 할 의사소통의 저해요인에 대해 학습자들끼리 의견을 공유할 시간을 주는 것이 효과적이다.



도대체 뭐가 불만인데?

“이번 회식은 선약 때문에 힘들 것 같아요.”(30대 초반 A사원)

“아니 회식 공지한 게 언젠데 선약이라니...어차피 술도 안 먹고 1차 끝나면 바로 가는 X이.”(40대 후반 B차장)

“X이라뇨.”(A사원)

1974년생 차장과 1988년생 사원 사이 말다툼은 1970년생 부장의 중재로 일단락됐다. 냉랭한 분위기가 부서 전체를 감쌌다. 회의실을 박차고 나가던 B차장은 “매주 하자는 것도 아니고 1년에 한 번 있는 송년회인데, 그렇게 개인 약속이 중요하면 자영업을 하든가, 하여튼 요즘 것들은”이라고 ‘누구 들으란 듯’ 혼잣말을 했고, 회의실에 남겨진 A사원의 얼굴은 벌겋게 달아올랐다. 두 사람은 기안서 방향을 두고도 이미 여러 번 충돌한 적이 있다. 조직·부서의 발전과 개인 발전을 동일시하는 선배, 반대로 조직은 조직이고 개인은 개인으로 구분될 존재라는 후배 사이 전형적 갈등 사례다. A사원은 “의견을 내라 해서 낸 것뿐인데 저렇게 나오니 ‘꼰대’ 소리 듣는 것”이라고 했다. ‘저 선배처럼 되지 말아야지’, ‘닭고 싶은 선배가 없다’라는 말은 A사원 동기 카카오톡 단체 대화방에 가장 많이 등장하는 푸념이다.

출처: 아시아경제 <https://www.asiae.co.kr/article/2020010611293123666>

[사례 해설]

제시된 사례는 가치관의 차이로 인한 조직 갈등의 사례이다. 이런 갈등 사례는 흔하게 볼 수 있는 장면이다. 그러나 의사소통의 중요성을 인지하고 서로 존중하면서 의사소통을 하려고 노력하다 보면 갈등을 줄이거나 최소화할 수 있다. 이 점을 기억하면서 직장에서 의사소통을 가로막는 저해요인이 팀에 미치는 영향뿐만 아니라 자신의 업무에도 치명적인 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있어야 한다.



활동

[지도 방법]

학습자들이 자신이 속한 조직을 다양한 측면에서 생각해보고, 자신의 대인관계 의사소통 스타일에 대해서도 알아보는 체크리스트이다. 학습자들이 자신의 대인관계 의사소통 스타일을 체크하게 한 후, 다음에 제시된 표를 통해 자신의 의사소통 스타일을 파악해 볼 수 있도록 지도한다.



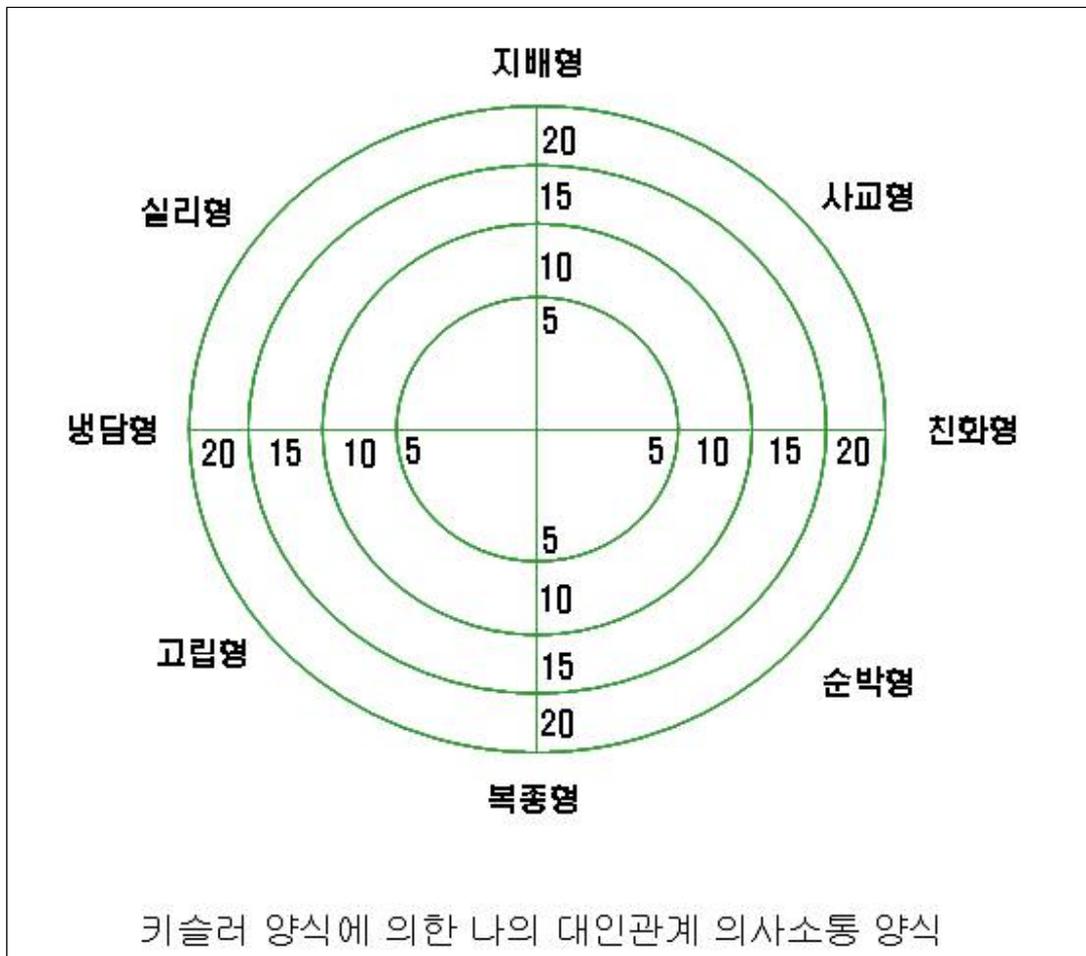
일단 어느 조직에서든 의사소통능력은 직무 능력과 직무 만족을 위해 반드시 필요한 능력이다. 그러나 사람들은 자신의 의사소통능력 스타일을 잘 알지 못하기 때문에 어려움을 겪는다. 자신의 대인관계 의사소통 스타일에 대해 곰곰이 생각해 보고, 이를 다음에 제시된 키슬러의 대인관계 의사소통 양식지에 체크해 보자.

전혀 그렇지 않다		약간 그렇다				상당히 그렇다		매우 그렇다			
1		2				3		4			
문항		1	2	3	4	문항		1	2	3	4
1	자신감이 있다					21	온순하다				
2	피가 많다					22	단순하다				
3	강인하다					23	관대하다				
4	쾌활하지 않다					24	열성적이다				
5	마음이 약하다					25	지배적이다				
6	다툼을 피한다					26	치밀하다				
7	인정이 많다					27	무뚝뚝하다				
8	명랑하다					28	고립되어 있다				
9	추진력이 있다					29	조심성이 많다				
10	자기자랑을 잘한다					30	겸손하다				
11	냉철하다					31	부드럽다				
12	불임성이 없다					32	사교적이다				
13	수줍음이 있다					33	자기주장이 강하다				
14	고분고분하다					34	계산적이다				
15	다정다감하다					35	따뜻함이 부족하다				
16	불임성이 있다					36	재치가 부족하다				
17	고집이 세다					37	추진력이 부족하다				
18	자존심이 강하다					38	솔직하다				
19	독하다					39	친절하다				
20	비사교적이다					40	활달하다				

◆ **채점과 해석**

- 각 유형별 문항에 대한 응답을 아래의 칸에 합산하세요. 그리고 아래 그림에 자신의 점수를 0표로 표시하고 점수들을 연결하여 팔각형을 그리세요.
- 팔각형의 모양이 중심으로부터 특정 방향으로 기울어진 형태일수록 그 방향의 대인관계 의사소통 양식이 강하다고 해석됩니다. (이 결과는 자신의 대인관계 의사소통에 대하여 주관적으로 지각한 것일 뿐이므로 고정관념을 갖지 않도록 유의하여야 합니다.)

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| · 지배형 (1, 9, 17, 25, 33) _____ | · 실리형 (2, 10, 18, 26, 34) _____ |
| · 냉담형 (3, 11, 19, 27, 35) _____ | · 고립형 (4, 12, 20, 28, 36) _____ |
| · 복종형 (5, 13, 21, 29, 37) _____ | · 순박형 (6, 14, 22, 30, 38) _____ |
| · 친화형 (7, 15, 23, 31, 39) _____ | · 사교형 (8, 16, 24, 32, 40) _____ |



[지도 방법]

제시된 활동은 학습자들의 대인관계 의사소통능력을 체크해 보는 활동이다. 이는 학습자들이 스스로 자신의 대인관계 의사소통 스타일을 확인하고, 작성하는 것이므로 정답은 없다. 각 유형별로 살펴보면, 지배형은 자신감이 있고, 지도력이 있으나 논쟁적이고 독단이 강하여 대인 갈등을 겪을 수 있으므로 타인의 의견을 경청하고 수용하는 자세가 필요하다. 실리형은 이해관계에 예민하고 성취지향적으로 경쟁적인 데다 자기중심적이어서 타인의 입장을 배려하고 관심을 갖는 자세가 필요하다. 냉담형은 이성적인 의지력이 강하고 타인의 감정에 무관심하고 피상적인 대인관계를 유지하므로 타인의 감정상태에 관심을 가지고 긍정적 감정을 표현하는 것이 필요하다. 고립형은 혼자 있는 것을 선호하고 사회적 상황을 회피하며 지나치게 자신의 감정을 억제하므로 대인관계의 중요성을 인식하고 타인에 대한 비현실적인 두려움의 근원을 성찰해 볼 필요가 있다. 복종형은 수동적이고 의존적이며 자신감이 없으므로 적극적인 자기표현과 주장이 필요하다. 순박형은 단순하고 솔직하며 자기주관이 부족하므로 자기주장을 하는 노력이 필요하다. 친화형은 따뜻하고 인정이 많고 자기희생적이나 타인의 요구를 거절하지 못하므로 타인과의 정서적인 거리를 유지하는 노력이 필요하다. 사교형은 외향적이고 인정하는 욕구가 강하며, 타인에 대한 관심이 많아서 간섭하는 경향이 있고 흥분을 잘 하므로 심리적 안정과 지나친 인정욕구에 대한 성찰이 필요하다.



내용

[지도 방법]

학습자들이 사례와 활동을 통하여 무엇이 바람직한 의사소통능력을 향상시키는 데 저해 요인으로 작용하는지 알고자 하는 필요성을 느끼면 바람직한 의사소통을 저해하는 요인을 구분하여 지도한다. 특히 바람직한 의사소통을 저해하는 요인들은 직업기초능력으로서 의사소통능력의 하위능력인 문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력으로 연결될 수 있음을 지도한다.

직업 분야와 고용 형태에 상관없이 효과적인 의사소통능력은 직업생활의 성공을 위한 필수요인이다. 우리는 누구나 의사소통의 중요성을 알고 있지만, 의사소통능력은 개개인에 따라 다양하다. 또한 종종 직업인들은 자신도 알지 못하는 사이에 원만한 의사소통을 저해하는 행동을 하기도 한다.

의사소통을 방해하는 습관이 없더라도 자신의 의사소통능력을 개발하는 것은 쉬운 일이 아니다. 그렇다면 의사소통능력을 개발할 수 있는 방법은 무엇이 있을까? 이제부터 같이 알아보자.

◆ 의사소통을 저해하는 요소

1. ‘일방적으로 말하고’, ‘일방적으로 듣는’ 무책임한 마음

- 직업생활에서 누구나 ‘실수를 범하지 않도록’ 주의하며 의사소통을 시도한다. 그러나 내 메시지가 ‘정확히 전달되었는지’, 상대방이 ‘정확히 이해했는지’를 확인하지 않고 그 순간을 넘겨 버린다면 서로 ‘엇갈린 정보’를 가지게 된다. 이런 ‘엇갈린 정보’에 대한 책임은 듣는 사람에게도 있으며 듣는 사람은 자신이 들은 정보에 대해 확인하는 책임을 가진다.
- 의사소통 과정에서의 상호작용 부족

2. ‘그래서 하고 싶은 말이 정확히 뭐야?’ 분명하지 않은 메시지

- 업무를 위한 의사소통은 많은 정보를 담아야 하는 경우가 종종 있다. 그러나 말하는 사람은 지나치게 많은 정보를 한 번에 담거나, 서로 경쟁하는 메시지를 듣는 사람에게 전달하지 않도록 주의해야 한다. 듣는 사람이 이해하기에 너무 복잡한 메시지, 서로 모순되는 내용을 가진 경쟁적인 메시지를 전달하는 것은 ‘잘못된’ 의사소통으로 가는 지름길이다.
- 복잡한 메시지, 경쟁적인 메시지

3. ‘말하지 않아도 아는 문화’에 안주하는 마음

- ‘말하지 않아도 안다.’, ‘호흡이 척척 맞는다.’, ‘일은 눈치로 배워라.’ 등과 같이 직접적인 대화를 통해서 관계하는 것보다, 오히려 ‘눈치’를 중요시하는 의사소통을 미덕이라고 생각하는 경향이 있다. 말하지 않아도 마음이 통하는 관계는 ‘최고의 관계’이지만, 비즈니스 현장에서 필요한 것은 마음으로 아는 눈치의 미덕보다는 정확한 업무처리임을 명심해야 한다.

→ 의사소통에 대한 잘못된 선입견

의사소통능력을 개발하기 위해서는, 원활한 의사소통을 하지 못하게 하는 저해요인을 분명히 알고 이를 제거하기 위한 훈련을 해야 한다. 그러기 위해서는 무엇보다도 스스로가 의사소통의 중요한 주체임을 인지하고, 자신의 문제점을 객관적으로 분석할 수 있어야 한다. 또한 타인을 이해하려는 노력과 조직의 구성원으로서 조직 분위기를 개선하도록 노력하는 것도 필요하다.

◆ 의사소통능력 개발하기

1. 사후검토와 피드백(feedback) 주고 받기

● 피드백(feedback)이란?

- 상대방에게 그의 행동 결과에 대한 정보를 제공해 주는 것을 말한다. 즉, 그의 행동이 나의 행동에 어떤 영향을 미치고 있는가에 대하여 상대방에게 솔직하게 알려주는 것이다.

● 사후검토와 피드백 활용

- 의사소통의 왜곡에서 오는 오해와 부정확성을 줄이기 위하여 말하는 사람은 사후검토와 피드백을 이용하여 메시지의 내용이 실제로 어떻게 해석되고 있는가를 조사할 수 있다.

● 사후검토와 피드백 시 유의점

- 피드백은 상대방에게 행동을 개선할 기회를 제공해 줄 수 있다. 하지만 부정적인 피드백만을 계속해서 주면 오히려 역효과가 나타날 수 있으므로 피드백을 줄 때 상대방의 긍정적인 면과 부정적인 면을 균형 있게 전달하도록 주의하여야 한다.

2. 언어의 단순화

- 의사소통에서는 듣는 사람을 고려하여 명확하고 이해 가능한 어휘를 주의 깊게 선택해 사용하여야 한다. 또한 상황에 따라 용어의 선택이 달라질 수 있다. 예를 들어 전문용어는, 그 언어를 사용하는 집단 구성원들 사이에서 사용하면 이해를 촉진시키지만 조직 밖

의 사람들에게 사용하면 의외의 문제를 야기할 수 있기 때문에 의사소통을 할 때 주의하여 단어를 선택해야 한다.

3. 적극적인 경청

- 우리가 다른 사람과 대화를 할 때 상대의 이야기에 관심을 보이지 않는다면 더 이상 그 사람과 의미 있는 대화를 나누기 어렵다. 단순하게 상대방의 이야기를 들어주는 것과 경청의 의미는 다르다. 듣는 것은 수동적인 데 반해 경청은 능동적인 의미의 탐색이다. 경청은 의사소통을 하는 양쪽 모두가 같은 주제에 관해 생각하고 있다는 것이다.
- 하지만 경청은 지적인 노력과 집중을 필요로 하기 때문에 그리 쉬운 일이 아니다. 적극적 경청은 상대방의 입장에서 생각하려고 노력하면서 감정이 이입될 때 더욱 용이해진다.



4. 감정의 억제

- 우리는 감정을 가진 존재이므로 언제나 이성적인 방법으로 의사소통을 하지는 않는다. 의사소통 과정에서 어떤 감정을 경험하는 것은 자연스러운 일이다. 하지만 자신의 감정에 지나치게 몰입하게 되면, 의사소통 과정에서 상대방의 메시지를 오해하기 쉽고, 반대로 자신이 전달하고자 하는 의사를 명확하게 표현하지 못할 경우가 많다. 이러한 상황에 있을 때 가장 좋은 방법은 침착하게 마음을 비우고, 평정을 어느 정도 찾을 때까지 의사소통을 연기하는 것이다. 하지만 조직 내에서 의사소통을 무한정 연기할 수는 없기 때문에 먼저 자신의 분위기와 조직의 분위기를 개선하도록 노력하는 등 적극적인 자세가 필요하다.



의사소통을 위한 노력

- 언제나 주위의 언어 정보에 민감하게 반응하고, 정보를 자신이 활용할 수 있도록 노력한다.
- 자신이 자주 사용하는 표현을 찾아내 다른 표현으로 바꿔 본다.
- 언제나 '다른 표현은 없을까?'하고 생각하고, 새로운 표현을 검토해 본다.



교수자료 : 숙명여대 의사소통능력개발센터 안내

숙명여대 의사소통능력개발센터는 21세기 지식문화사회, 첨단 정보사회에서 기본적으로 요청되는 학생들의 논리적 표현력, 효과적 의사소통능력, 비판적 사고력을 체계적으로 계발하고 교육하기 위해 설립되었다.

그 일환으로 센터는 교양 필수 과목인 <글쓰기와 읽기>, <발표와 토론>을 담당하고 있으며, 이 과목들을 통해서 학생들은 현대 사회의 교양인이 갖추어야 할 기본 자질을 습득하고 생활과 학문탐구의 기본토대를 마련하게 될 것이다. 센터는 또한 미래의 여성 지도자가 갖추어야 할 모범적 언어 능력 향상과 원만한 인간관계를 유지할 수 있는 리더십의 배양에 역점을 두고 있다

글쓰기와 읽기 능력은 현대를 살아가는 지성인으로서 갖추어야 할 기본적인 자질이다. 또한 올바른 언어생활은 모든 학문 활동의 기초가 된다. 이 교과목은 고전의 독서를 통하여 글쓰기와 읽기 능력을 함양함으로써 현대를 살아가는 전문 지식인으로서의 바탕을 마련하기 위하여 개설되었다. 따라서 교양인이 갖추어야 할 올바른 독해 능력을 기르고, 책이 담고 있는 진실을 우리의 삶과 결부시켜 창조적으로 사고하고, 자신의 사고를 올바르게 쓸 수 있는 표현 능력의 배양을 목표로 한다. 이를 위하여 학생들에게 고전을 정확하게 독해하고, 이를 분석적이고 비판적으로 이해할 수 있게 한다. 또한 확대 이해된 고전의 내용을 체계적이고 논리적인 글로 표현하는 능력을 갖추게 한다.

발표와 토론 (교양필수)

발표와 토론 강좌의 목적은 수강생들이 보다 적극적이고 주체적인 대학생활을 영위하며, 교양인으로서 갖추어야 할 표현능력을 함양하고, 더 나아가 차세대 여성 지도자로서의 역할을 수행할 수 있도록 하기 위한 기본 능력을 함양토록 하는 데 있다. 이를 효과적으로 달성하기 위한 수업활동은 자기 자신과의 대화에서 시작하여 공적이고 형식적인 토론에 이르기까지의 과정을 수강생들이 실제 활동을 통해 단계적으로 습득할 수 있도록 이루어진다. 이 과정을 통해 학생들은 수업 종료 후 사적 또는 공적 대화에 보다 유연하게 대처할 수 있는 다양한 지식과 기술을 체득하게 된다.

본 강좌를 통해 달성하려는 목표를 구체적으로 제시하면 다음과 같다. 첫째, 실습을 통하여 현대 언어 소통의 핵심 과제인 원만한 대인관계를 위한 언어 생활 습관을 익힌다. 둘째, 사적인 대화, 발표, 토의, 토론 및 면접의 구체적 과정을 실습하여 체득함으로써 실제 생활에서 활용할 수 있게 한다. 셋째, 이를 통하여 바람직한 인간 관계를 형성함으로써 지도자로서의 자질을 갖춘다.

언어와 논리 (교양선택)

본 강의는 2004년부터 국가고시의 필수과목으로 선정된 공직적격성시험(PSAT)의 대비와 학생들의 비판적 텍스트 해독 능력을 향상시키기 위하여 개설되었다. 비판적인 텍스트 해독 능력은 국가고시를 준비하는 수험생에게만 필요한 것이 아니라, 학문의 연구나 일상생활에서도 반드시 요구되는 지적 능력이다. 따라서 텍스트 해독 이론과 실제의 다양한 자료에 기초한 문제 풀이를 통하여 텍스트를 비판적으로 분석하고 구성할 수 있는 능력을 배양하는 내용으로 강의가 이루어진다. 특히 2003년 1학기부터 개설되는 '언어와 논리'는 국가고시 준비와 비판적으로 사고하기를 원하는 학생들을 위한 강의이다. 행정자치부는 2004년부터 시행될 국가고시(사법, 외무, 기술, 행정고시)를 개편하고 1차 시험에 공직적격성시험(PSAT)을 위해 '언어와 논리', '자료 해석', '상황과 판단'을 시험과목으로 책정하였다. 이에 대비하여 의사소통능력개발센터에서는 2003년 1학기에 '언어와 논리' 과목을 우선 개설하였으며, 2003년 2학기부터는 '자료 해석'을 그리고 추후에 '상황과 판단'을 추가로 개설할 예정이다.

출처: 숙명여대 의사소통능력개발센터



학습정리

[활용방법]

학습자들이 '학습모듈 A-1. 의사소통능력'을 모두 학습한 후 학습한 내용을 최종적으로 정리하기 위해서 학습정리를 활용한다. 의사소통능력에서 학습한 주요 내용인 의사소통의 개념 및 종류, 의사소통의 필요성, 의사소통능력을 개발하기 위한 방법 순으로 스스로 학습한 내용을 정리할 시간을 주고, 자신이 생각했던 내용과 학습정리의 내용을 비교하여 확인하게 한다.

1. 의사소통이란 두 사람 또는 그 이상의 사람들 사이에서 일어나는 의사의 전달과 상호 교류가 이루어진다는 뜻이며, 어떤 개인 또는 집단이 개인 또는 집단에 대해서 정보, 감정, 사상, 의견 등을 전달하고 그것들을 받아들이는 과정이다.
2. 의사소통은 조직 또는 팀의 효율성과 효과성을 성취할 목적으로 이루어지는, 구성원 간의 정보와 지식의 전달 과정으로서 여러 사람의 노력으로 공통의 목표를 추구해 나가는 집단 내의 기본적인 존재 기반이자 성과를 결정하는 핵심 기능이다.
3. 의사소통은 제각기 다른 사람들이 서로에 대한 지각의 차이를 좁히며 선입견을 줄이거나 제거할 수 있는 효과적인 수단이다.
4. 성공적인 의사소통을 위해서는 자신이 가진 정보를 상대방이 이해하기 쉽게 표현하는 것도 중요하지만, 상대방이 어떻게 받아들일 것인가에 대한 고려가 바탕이 되어야 한다.
5. 의사소통의 능력과 종류는 대화, 전화통화, 토론 등을 통해 상호 의사를 표현하고 경청하는 언어적 의사소통능력과 기획서, 편지, 메모 등 문서를 이해하고, 이를 바탕으로 글을 작성할 수 있는 문서적 의사소통능력, 그리고 자신의 업무 상황에서 기초외국어로 업무를 수행할 수 있는 기초외국어능력으로 구분할 수 있다.
6. 의사소통을 저해하는 요인은 일방적인 정보 전달로 인한 의사소통 과정에서의 상호작용 부족, 메시지의 복잡성, 메시지의 경쟁, 의사소통에 대한 잘못된 선입견 등이 있다. 그러므로 바람직한 의사소통을 위해서는 이러한 저해 요인을 제거해야 한다.
7. 의사소통능력을 개발하기 위해서는 사후검토와 피드백을 활용하고, 명확하고 쉬운 단어를 선택하여 이해를 높이고(언어단순화), 상대방과 대화 시 적극적으로 경청하며 감정적으로 메시지를 곡해하지 않도록 침착하게 감정을 조절해야 한다.

2. 하위능력별 학습



학습모듈 A-2-가

문서이해능력 지도

문서이해능력은 직업생활에서 접하는 많은 문서 중 필요한 문서를 확인하고 복잡하고 다양한 문서를 읽고 내용을 이해하여 요점을 파악하는 능력으로서 직업인에게 매우 중요한 능력이다. 수많은 정보 중에 알맞은 정보를 빨리 이해하고 찾아내는 능력이 개인의 업무능력으로서 중요하게 여겨지고 있으므로 문서이해능력의 향상이 이루어지도록 지도해야 한다.

지도계획

• 학습모듈 A-2-가 지도계획

학습주제	문서이해능력
학습목표	일 경험 중 필요한 문서를 확인하여 읽고 내용을 이해한 뒤 업무 수행에 필요한 요점을 파악하는 능력을 기를 수 있다.
지도시간	1시간 30분~2시간
교수자료	학습자용 가이드북, 교수자용 가이드북, 프레젠테이션 자료, 신문기사, 인터넷

• 학습활동별 지도계획

학습활동	소요시간	주요내용	유의점
 문서이해능력의 개념	30~40분	문서이해의 개념 현장에서 요구하는 문서이해능력의 의미	사례 및 활동을 통한 문서이해의 개념에 대한 논의
 문서의 종류	30~40분	다양한 문서의 종류 종류별 문서에 대한 이해	사례 및 활동을 통한 문서의 종류에 따라 다른 문서이해방법에 대한 논의
 문서이해 지침	30~50분	문서이해의 구체적인 절차 문서이해를 위해 필요한 사항	사례 및 활동을 통한 문서이해 및 이해를 위해 필요한 사항에 대한 논의

학습활동 지도



문서이해능력의 개념

O씨는 얼마 전에 출장 때문에 자리를 비운 사이 팀별 발표와 관련한 업무 지시를 받았다. O씨는 같은 조 동료가 적어둔 역할분담 내용과 마감 기간 등을 잘못 이해해서 제 시간에 업무과제 발표준비를 마치지 못하게 되었다. 지금부터 직업생활에서의 문서이해능력이란 무엇이고, 문서이해 능력이 얼마나 중요한지 알아보자.

우리는 “그래서 지금 이 책에서는 뭘 말하고 있는 거야?”라는 말을 흔하게 들어왔다. 하지만 정작 우리의 문서이해능력은 어느 정도의 수준인지 진지하게 생각해 보지 않은 채 글이 어렵다는 핑계를 대고 있었는지도 모른다. 문서이해는 어느 날 갑자기 되는 것이 아니고, 문서이해능력을 높이려는 지속적인 노력으로 차츰 나아지는 것임을 잊지 말아야 한다.



사례

[지도 방법]

학습자들이 사례를 읽고 의사소통능력 중 문서이해능력의 중요성을 깨닫게 한다. 특히 잘못 이해한 문서를 바탕으로 업무를 처리하다 보면 엉뚱한 결과가 도출됨을 강조한다. 학습자들에게 이와 같은 경험은 없었는지 서로 의견을 공유할 수 있도록 지도한다.



읽을 줄은 알지만 뜻을 몰라

우리 국민 대부분이 한글을 읽고 쓸 수 있어 '문맹률 제로'에 가깝지만, 정작 복잡한 내용의 정보를 이해하지 못하는 '실질적 문맹'인 성인이 20% 이상인 것으로 나타났다.

실질 문맹을 해소하지 못할 경우 의약품 복용량 설명서나 각종 서비스 약관 등 일상적인 문서 이해가 불가능한 것은 물론 디지털 문맹이 되기 쉽고, 금융사기 등 피해 위험에도 취약하다. 이에 따라 교육당국이 홍보·교육을 보다 강화해야 한다는 지적이 나오고 있다.

9일 국가평생교육진흥원(국평원)의 '성인문해교육 현황'에 따르면 2017년 기준 성인 960만명(22.4%)이 일상생활 또는 공공·경제생활에서 문해력이 떨어져 어려움을 겪는 실질 문맹인 것으로 나타났다.

실질 문맹률은 한글을 깨치지 못한 이른바 '까막눈'과는 다른 개념이다. 2008년 국립국어원이 공식 조사한 바에 따르면 우리 국민들 중 한글을 깨치지 못한 문맹률은 1.7%로 매우 낮았다.

하지만 국평원 자료에 따르면 실질 문맹인 성인 960만 명 중에서 일상생활에 필요한 기본적인 읽기, 쓰기, 셈하기가 불가능한 비문해 성인 인구는 311만명(7.2%)이다. 이들은 초등 1~2학년 학습이 필요한 수준이다. (사례 생략)

출처: 뉴시스 https://newsis.com/view.html?ar_id=NISX20191008_0000793459

[사례 해설]

제시된 사례는 문자해독률이 거의 100%에 육박하는 우리나라 사람들이 실제 문서이해 능력이 현저히 낮아 심각한 사태임을 일깨워 주는 사례이다. 이를 통하여 학습자는 문서이해능력의 중요성을 알 수 있다.



활동

[지도 방법]

학습자가 자신의 경험을 돌이켜 자신에게 주어진 문서를 제대로 이해하지 못한 경험이 있었는지 점검해 보도록 한다. 특히 문서를 제대로 이해하지 못한 일 때문에 불편이나 오해는 없었는지 찾아보고 왜 이해하지 못했었는지 원인을 찾아 작성해 본다. 또한 학습자들이 주어진 빈칸에 자신의 경험을 적은 후에 발표를 해 봄으로써 다른 사람과의 공통 점과 차이점을 통해 부족함을 깨닫고 학습의 필요성을 느끼게 지도한다.



“읽을 줄은 알지만 뜻을 몰라” 사례에서 보는 바와 같이 대부분의 사람들이 우리나라가 문맹률이 낮은 것으로 알고 있지만 실제로는 책읽기의 기피 등 여러 가지 이유로 문서이해 능력이 떨어진다. 주어진 문서를 제대로 이해하지 못한 경험을 떠올리고 왜 이해하지 못했는지 원인을 찾아 작성해 보자.

 주어진 문서를 제대로 이해하지 못한 나의 사례		원인이 무엇일까?
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

[활동 해설]

제시된 활동은 주어진 문서를 잘못 이해했던 사례를 알아봄으로써, 문서의 올바른 이해의 필요성을 활동 수행 중에 느끼도록 하기 위한 것이다. 학습자는 문서이해가 중요하지 않다고 생각했거나 문서이해능력이 충분히 있다고 생각했을 수 있지만, 이러한 활동을 통하여 자신이 미처 깨닫지 못했던 면을 발견할 수 있다. 또한 원인을 파악하는 활동은 학습자가 함양해야 할 문서이해능력 요소들을 보여 주어, 학습자에게 문서이해능력을 증진하기 위하여 어떤 부분에 치중할 필요가 있는지 알려준다.



내용

[지도 방법]

학습자가 문서의 개념과 문서이해능력에 대해 학습할 수 있도록 내용을 제시한다. 특히 문서이해능력은 직업생활에서 상당한 영향을 미치며, 문서를 제대로 이해하지 못하면 자신에게 주어진 임무나 요구된 행동이 무엇인지 파악하지 못해 원활한 직업생활을 영위하기 어려움을 강조하여 지도한다.



문서의 사전적 정의는 글이나 기호 등으로 일정한 의사나 관념 또는 사상을 나타낸 것이다. 우리는 일 경험을 하면서 공문서, 보고서, 설명서, 기획서, 이메일, 팩스, 메모까지 다양한 종류의 문서를 다룬다. 문서를 통해 우리는 상대방에게 자신의 의사를 정확하게 전달하고, 상대방이 전하는 의견의 핵심을 이해해야 효율적인 의사소통이 가능해진다. 따라서 우리는 일 경험을 하는 동안 주어지는 문서들을 보다 정확하게 읽고, 이해하여 전달하고자 하는 내용을 명확하게 인식하여야 한다.

◆ 문서이해능력이란

● 문서이해능력

- 다양한 종류의 문서에서 전달하고자 하는 핵심 내용을 요약, 정리하여 이해하는 능력
- 문서에서 전달하는 정보의 출처를 파악하고, 옳고 그름까지 판단하는 능력

◆ 일 경험 중 현장에서 요구되는 문서이해능력

- 일 경험 중에는 업무 관련 인쇄물부터 기호화된 정보로 간략하게 적힌 메모까지, 업무와 관련된 수많은 문서를 접하게 된다. 적절한 업무 수행을 위해서는 문서의 내용을 이해하고, 요점을 파악하며 통합할 수 있는 능력이 필요하다.
- 또한 문서이해능력은 문서의 내용 파악에 그치지 않고, 문서에서 전달하는 정보를 바탕으로 업무와 관련하여 요구되는 행동이 무엇인지 적절하게 추론하는 능력, 생산성과 효율성을 높이기 위해 자신이 이해한 업무 지시의 적절성을 판단하는 능력까지 포함한다.

- 직업생활에서 사용하는 문서는 업무와 관련된 타인의 의사를 우리에게 전달하고, 필요한 업무를 지시하며, 나아가 어떤 업무가 진행 중인지 기록으로 보존하는 역할을 한다. 따라서 문서이해능력이 부족하면 직업생활에서 본인의 업무를 이해하고 수행하는 데 막대한 지장을 끼치게 된다.


교수자료 : 기사 <문해력 떨어지는 아이들>

청주의 한 고교에서 ‘모범생’으로 통하는 2학년 이아무개군에게는 말 못할 고민이 있다. 글을 읽는 것이 두렵다. 내신 전교 최상위권에 과학 동아리 회장까지 맡고 있지만 영어와 국어 점수는 다른 과목에 비해 조금 떨어진다. 누구에게나 잘하는 과목과 못하는 과목이 있지만, 이군의 경우는 조금 다르다.

“지문을 보면 모르는 단어가 하나도 없고 대충 뜻도 이해가 가요. 등장인물의 의도나 핵심 주제를 묻는 문제를 주로 틀리는데, 해설을 봐도 납득이 가지 않을 때가 많아요.”

이군을 가르치는 교사 문아무개씨도 이군의 고민을 알고 있었다.

“보통 글의 주제나 글쓴이의 의도를 잘 파악하지 못하는 아이들이 성적이 좋기는 어렵다고 생각하지만 최근에는 이군처럼 공부는 곧잘 하는데 글을 읽고 그 맥락을 이해하는 것에 어려움을 겪는 아이들이 꽤 많습니다. 이 문제를 어디서부터 해결해야 할지 몰라 계속 열심히 문제집을 푸는데, 좀체 해결되지 않아 학생들이 스트레스를 많이 받아요.”

학교 공부만으로는 접하기 어려운 긴 호흡의 글일수록 이군은 어려움을 느낀다. 이제라도 호흡이 긴 책을 많이 읽는 연습을 하면 좋아질 것이라 생각하지만, 수험생활이 코앞이다 보니 막상 책읽기를 시작하기 어렵다. 그는 “평소 국어 지문보다 훨씬 긴 글을 봤는데, 저도 모르게 긴장하게 됐어요. 끝까지 집중해서 읽기는 했는데, 무슨 말을 하고 싶어서 글쓴이가 이런 글을 썼는지 알 수가 없더라고요”라며, “짧은 글은 10문제 풀면 그래도 6개 정도는 맞는데, 글이 길어지니 정말 막막했어요”라고 말했다.

이군의 경우는 ‘기능적 문해력’이 부족한 대표적인 사례다. 문해력이란, ‘글을 읽고 이해하는 능력’을 말한다. 유네스코는 1956년부터 문해력을 두 가지로 구분하고 있다. 글을 읽고 쓰는 기초적인 능력을 말하는 ‘최소 문해력’과 사회적 맥락 안에서 글을 읽고 쓸 수 있는 능력인 ‘기능적 문해력’(Functional Literacy)이 그것이다.

지난 5월부터 6월초까지 <교육방송>(EBS)에서 20부작 보도특집으로 내놓은 <한글 교육의 불편한 진실> 역시 기능적 문해력에 주목한 시도다. 초등학생들의 읽기 부진 문제를 다룬 이 프로그램은 한국인의 문맹률은 낮지만, 글의 의미를 제대로 파악하고 이해하는 능력을 뜻하는 문해력이 낮은 국민 비율은 경제협력개발기구(OECD) 회원국 평균의 2배에 가깝다는 점에 주목했다. 과거와 달리 요즘은 초등학교에서 제대로 된 한글 교육을 실시하기 어렵다. 한글 교육을 사교육에 의존하고 있다 보니 제대로 한글을 배우지 못하고 학교에 입학하는 학생들이 있어도, 교사가 일대일로 그들을 도울 수 없는 상황이다. 이런 환경에서 학생들은 읽기에서 멀어지고, 자연스럽게 전반적인 학습에도 문제를 겪게 된다.

한국의 청소년들이 글을 잘 읽지 못한다는 것을 당장 납득하기는 어렵다. 경제협력개발기구가 매년 실시하는 국제학업성취도평가(PISA) 읽기 영역에서 한국은 늘 상위권에 있다. 세계 최저 수준의 문맹률을 자랑하는 국가이기도 하다. 영어도 아니고, 학생들이 한국어 읽기에 어려움을 겪고 있다는 것은 생소한 사실이다.

어른들은 흔히 학생들의 읽기 능력이 떨어지는 이유로 ‘스마트폰’ 등 디지털 기기를 꼽지만 이도 오해다. 핀란드교육연구원의 카이사 레이노는 2014년 ‘문해력과 정보통신 기기 사용의 상관관계’라는 연구논문에서 “컴퓨터 사용이 전통적인 문해력 향상에 도움을 준다”는 사실을 밝혔다. 만 15살 청소년들을 중심으로 수행한 이 연구에서 레이노는 “오히려 디지털 기기가 다양한 상황에서의 문해력을 키우는 데 좋다”고 했다. 연구에서 아이티(IT) 실력이 우수한 학생들은 그렇지 않은 다른 청소년보다 읽기 실력이 뛰어났으며, 특히 이런 결과는 여학생들에 비해 읽기 능력이 떨어지는 것으로 알려진 남학생들 사이에서 두드러졌다. 문해력이 사회적 맥락 안에서 글을 읽고 이해하는 능력을 뜻하는 개념인 만큼 온라인 환경은 기능적 문해력 향상에 도움을 줄 수 있다. 온라인에 있는 다양한 텍스트를 접하며 학생들은 ‘사회적 맥락 속 읽기’를 경험할 수 있기 때문이다.

오히려 전문가들은 학생들이 읽기에 어려움을 겪는 이유를 공교육 현장에서 찾는다. 교과서 이외의 독서나 글쓰기 경험을 학교에서 충분히 제공하지 못하기 때문이다. <학교 속의 문맹자들>(우리교육)의 저자 청주교대 엄훈 교수는 학생들의 읽기 부진 원인을 “교과서 중심의 일제식 수업 때문”이라고 손꼽았다. 그는 중학교의 국어교사로 재직하던 시절 ‘읽을 줄 알아도 그 뜻을 모르는’ 학생들이 많다는 것을 알고 읽기 부진 학생들을 위한 교육 프로그램 개발 및 연구를 하기 시작했다.

“한국의 교사들에게 교과서는 사실상 교육과정이지요. 교과서를 중심으로 일제식 수업을 하다 보니 학생들의 수준에 맞춘 일대일 상호작용은 거의 불가능해집니다. 어떤 학생에게 심각한 읽기 문제가 있어도 아이의 눈높이에 맞춘 도움을 주기 어렵습니다. 또, 교과서에 제시된 대로 가르치다 보니 막연히 ‘책을 읽고 글 쓰는 것은 좋은 것이다’라고 가르칠 뿐 깊이 있는 독서와 작문 경험은 주지 못합니다. 이런 수업을 계속하다 보면 교사들 역시 독서와 작문 교육에서의 전문성을 점점 잃고 말죠.”

중등 교육에서 제대로 읽는 법을 배우지 못한 학생들은 대학 교육에 적응하는 데도 어려움을 겪는다. 중등 교육과 대학 교육에서 학생들에게 요구하는 읽기와 쓰기 능력 사이의 괴리는 생각보다 크다. 대학에서 학생들은 단순한 읽기를 넘어 저자의 의견을 종합적으로 판단해 자신의 견해와 비교하고, 그것을 논리적으로 풀어내는 쓰기를 해야 한다. 그러기 위해선 꾸준히 읽기 능력을 개발했어야 하는데, 그러지 못했던 학생들은 뒤늦게 대학 첫 2년을 ‘적응기’로 보낸다.

한 명문대 영문과 3학년에 재학 중인 김아무개씨는 “자습서 없이 글의 중심 주제를 파악하는 것이 가장 어려웠다”고 말했다.

노혜경 시인은 <국어교육, 어떻게 할 것인가>(창비)에서 대학 국어교육 강사로 일하면서 느낀 학생들의 읽기 문제점을 언급했다. 그는 “자신이 읽은 말의 의미를 이해하지 못하면서 이해한 줄로 아는 ‘문해맹’이 대학에도 제법 있다”고 말했다. 그에 따르면, 대학생들에게 ‘철수가 미자를 두고 영희와 만나는 것이 사실이라면 철수는 바람둥이다’는 문장에서 알 수 있는 정보가 무엇이냐고 물었을 때, 상당수가 “철수는 양다리를 걸치고 있으니 나쁘다”거나, “철수는 바람둥이다”라고 답한다는 것이다. 문장에서 철수가 영희와 만나는 것이 확실하지 않은 일임을 명시하고 있는데도 곧잘 틀린 읽기를 하고 만다.

동국대학교 파라미타칼리지 이윤빈 교수도 “학생들이 교수가 과제를 내는 의도를 잘 파악하지 못하는 경우가 많다”고 말했다. “학생들에게 스스로의 주장이 잘 드러난 학술 에세이를 쓸 것을 기대하고 과제를 주었는데, 학생들은 자료를 공들여 요약한 뒤 독후 감식 견해를 덧붙이는 경우가 많습니다. 공들여 썼지만, ‘빚나간’ 글쓰기를 하게 되지요. 대학 입학 전후의 읽기, 쓰기 교육 간 일관성이 떨어지기 때문입니다. 입시를 준비하는 동안 학생들은 ‘정답을 찾아라’ 혹은 ‘정답에 맞춰라’는 요구를 받죠. 논술을 하더라도 ‘정답이 있는 글쓰기’ 훈련을 하고 오기 때문에 ‘너의 정답을 말해보라’는 대학 교육의 요구는 낫설 수밖에 없습니다.”

출처: 2015-10-05 한겨레 “국어 지문, 모르는 단어 없는데 독해 어려워요”
<http://www.hani.co.kr/arti/society/schooling/711527.html>



문서의 종류

목공업에 종사하는 J씨는 하루에도 몇 번씩 고객들이 보내온 가구주문디자인을 보고 고객과 상담하며 수정하는 일을 반복한다. 고객이 대충 그려온 도면을 보며 고객이 원하는 디자인이 무엇인지 파악하는 것은 쉽지 않은 일이다. 하지만 J씨는 고객의 마음을 잘 헤아리는 디자이너 겸 목수로 맞춤가구 분야에서 인지도가 상당하다. 이처럼 직종에 따라 접하는 문서의 종류는 다양하다. 이번에는 문서의 종류와 그에 따른 다양한 문서이해 방법에 대해 알아보자.

주위를 둘러보면 수없이 많은 직업이 있고, 그에 따라 잘 이해해야 하는 문서의 종류도 다양하다. 이러한 문서를 얼마나 빨리 이해하고 능숙하게 업무를 처리하느냐가 업무의 성과에 상당한 영향을 미치며, 문서이해가 빠른 사람은 그렇지 못한 사람에 비해 업무 처리 속도가 현저히 높은 것이 사실이다. 다양한 문서의 종류와 그에 따른 문서이해방법을 잘 알아야 하는 중요성을 잊지 말아야 한다.



사례

[지도 방법]

학습자들이 사례를 읽고 문서의 종류가 일반적으로 생각하는 공문서를 넘어서서 다양한 일 경험에 따라 달라질 수 있음을 이해하도록 해야 한다. 이를 통해 학습자들이 수많은 직업과 업무에 따라 중요한 문서가 다양하고 분야에 따라 중요도가 다르다는 것을 깨달을 수 있도록 지도한다.



“베테랑 기능공도 도면 이해 어려운 난공사였죠”

올해 한국건축문화대상에서 사회공공부문 본상을 수상한 ‘서소문역사공원과 역사박물관’은 설계뿐 아니라 시공(OO건설) 등 여러 면에서 화제를 낳고 있다.

특유의 복잡한 동선과 거대한 규모 때문에 건축물의 시공 난이도는 굉장히 높았다. 경쟁입찰 끝에 8대 1의 경쟁을 뚫고 시공을 맡은 OO건설 관계자는 “현장에서 근로자들이 길을 잃을 정도였다.”며 “베테랑 기능공들도 도면을 잘 이해하지 못해 공사 중에 협의할 일이 많았다.”고 회고했다.

출처: 서울경제, <https://www.sedaily.com/NewsView/1VRX3LSD6Q>

[사례 해설]

제시된 사례는 한 건설업에서 맡은 건축물의 도면 난도가 매우 높아 전반적인 건설 시공에 어려움을 겪은 사례이다. 이를 통해 일반적으로 생각하는 문서의 종류보다 일 경험에서 접하게 되는 문서의 종류가 다양하며 이러한 문서를 이해하는 능력이 없을 경우 업무에 큰 차질을 빚을 수 있음을 학습자들이 이해해야 한다. 또한 공사 전반에 걸쳐 협의하였다는 사례 내용은 문서 이해 능력이 당사자만의 이해가 아니라 동료들과의 의사소통을 통해 발휘되어야 함을 이해할 수 있다.



활동

[지도 방법]

제시된 문서를 읽고 각각의 문서는 어떤 문서인지 종류를 맞히는 문제이다. 이 과정을 통해 자신에게 필요한 문서가 무엇인지 생각해 보도록 하여 다양한 문서의 종류를 파악하고, 어떤 문서가 더 자신 혹은 직장에 중요한 문서인지를 느끼고 구체적인 문서이해 방법을 스스로 찾도록 하는 데 주안점을 둔다.



위 사례에서 알 수 있듯이 우리가 일 경험 중 사용하는 문서는 자신의 분야에 따라 자주 사용되는 문서의 종류가 다양하며, 그러한 문서일수록 철저한 이해가 절실하다. 다음에 제시된 문서를 보고, 어떤 문서인지 종류를 구별해 보자. 그리고 이를 바탕으로 자신에게 필요한 문서가 무엇인지 생각해 보자.

○○○○ 협회

우)123-456 서울 관악구 신림동 200 ○○빌딩 / 전화 02-123-4567 / 담당 이순신

문서번호 : 가나 2007-287 (○○부) 시행일자 : 2007. 7. 1.

경유 : ○○담당 부서장
수신 : 회원사 각위
참조 : 담당 과장
제목 : "세계 문화 포럼" 참여 안내

1. 귀 기관의 무궁한 발전을 기원합니다.

2. 우리 협회에서는 기업문화의 창달과 발전을 위해 "세계 문화 포럼"을 개최하오니 회원사 여러분의 많은 참여를 부탁드립니다.

- 다 음 -

가. 행사명 : "세계 문화 포럼"
나. 참가대상 : 회원사 및 관계사
다. 참가신청 마감 : 2007. 7. 16(월) 18:00까지
라. 제출처 및 서류 : 참가자 신청서 1부
마. 제출방법 : 이메일 또는 우편
바. 참가문의 : 총무부 이순신(T. 02-123-4567)

별첨 : 참가신청서 1부, 끝.

○○○○ 협회
회장 ○○○ 직인



2007. 06. 26(화) 13 : 15

전 화 메 모

홍길동 이사님께
문화산업의 이순신 사장님께서 00사
업 건으로 전화를 요청하셨습니다.

이순신 사장님께서서는 오늘 오후 7시
까지 회사(123-4567)에 계신다고 합
니다.

유 관 순 기 록

기 안 서

기안일자 2007년 7월 10일
문서번호 00제0514-99호
기안부서 편집부
기안자 이 순 신

참조부서	인사부	영업	영업	부서장	사장
총무부					
경영부					
인사부					

제 목 뉴스레터 발행의 건

1. 우리회사 직원들의 원활한 커뮤니케이션과 대외 이미지를
제고하기 위해 뉴스레터를 발간하고자 합니다.

2. 뉴스레터는 홍보지와는 달리 새로운 정보와 소식지로서의
역할이 기대되오니 아래의 사항을 검토하시고 재가해주시
기 바랍니다.

- 아 래 -

가. 제호 : 아름다운 우리
나. 판형 : 140 x 210mm
다. 페이지 : 30쪽
마. 발간 예정일 : 2007. 9. 7.

별첨 : 견적서 1부, 끝.

[활동 해설]

제시된 활동은 주어진 문서가 어떤 문서인지 종류를 구별하는 활동이다. 이러한 활동을 통해서 학습자들은 다양한 문서가 있음을 확인하고, 그에 따른 이해 방법들을 알 수 있다. 제시된 활동은 개인의 경험과 업무에 따라 다르게 나올 수 있다.

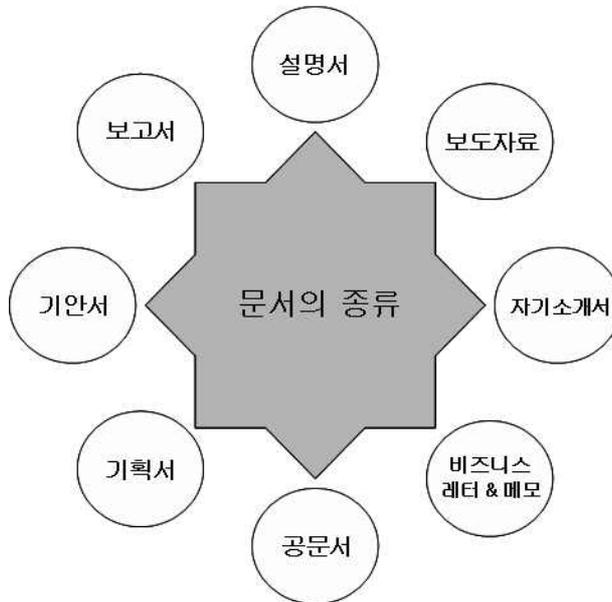


내용

[지도 방법]

학습자들이 사례와 활동을 통하여 다양한 문서의 종류를 구별하고, 문서를 이해하였다. 자신에게 필요한 문서의 개념과 문서이해의 중요성, 자신에게 필요한 문서가 무엇인지를 구분할 수 있도록 내용을 지도한다. 이러한 과정을 통해 학습자들이 다양한 문서이해의 중요성을 느끼는 것뿐만 아니라 실제적인 문서작성계획을 수립할 수 있도록 유도한다.

우리가 직업생활에서 접하는 수많은 문서는 그 종류가 매우 다양하며 각 문서에 따라 용도가 다르다.



1. 공문서

- 정부 행정기관에서 대내적, 혹은 대외적 공무를 집행하기 위해 작성하는 문서를 의미하며, 정부기관이 일반회사 또는 단체로부터 접수하는 문서 및 일반회사에서 정부기관을 상대로 사업을 진행하려고 할 때 작성하는 문서도 포함된다. 엄격한 규격과 양식에 따라 정당한 권리를 가진 사람이 작성해야 하며 최종 결재권자의 결재가 있어야 문서로서의 기능이 성립된다.

2. 기획서

- 적극적으로 아이디어를 내고 기획한 하나의 프로젝트를 문서형태로 만들어, 상대방에게 그 내용을 전달하여 기획을 시행하도록 설득하는 문서이다.

3. 기안서

- 회사의 업무에 대한 협조를 구하거나 의견을 전달할 때 작성하며 흔히 사내 공문서로 불린다.

4. 보고서

- 특정한 일에 관한 현황이나 그 진행 상황 또는 연구검토 결과 등을 보고하고자 할 때 작성하는 문서이다.

◆ 보고서의 종류

- 영업보고서 : 재무제표와 달리 영업상황을 문장 형식으로 기재해 보고하는 문서
- 결산보고서 : 진행됐던 사안의 수입과 지출결과를 보고하는 문서
- 일일업무보고서 : 매일의 업무를 보고하는 문서
- 주간업무보고서 : 한 주간에 진행된 업무를 보고하는 문서
- 출장보고서 : 회사 업무로 출장을 다녀와 외부 업무나 그 결과를 보고하는 문서
- 회의 보고서 : 회의 결과를 정리해 보고하는 문서

5. 설명서

- 대개 상품의 특성이나 사물의 성질과 가치, 작동 방법이나 과정을 소비자에게 설명하는 것을 목적으로 작성한 문서이다.

◆ 설명서의 종류

- 상품소개서 : 일반인이 친근하게 읽고 내용을 쉽게 이해하도록 하는 문서. 소비자에게 상품의 특징을 잘 전달해 상품을 구입하도록 유도하는 것이 궁극적 목적
- 제품설명서 : 제품의 특징과 활용도에 대해 세부적으로 언급하는 문서. 제품 구입도 유도하지만 제품의 사용법에 대해 더 자세히 알려주는 것이 주목적

6. 보도자료

- 정부 기관이나 기업체, 각종 단체 등이 언론을 상대로 자신들의 정보가 기사로 보도되도록 하기 위해 보내는 자료이다.

7. 자기소개서

- 개인의 가정환경과 성장과정, 입사 동기와 근무자세 등을 구체적으로 기술하여 자신을 소개하는 문서이다.

8. 비즈니스 레터(E-mail)

- 사업상의 이유로 고객이나 단체에 편지를 쓰는 것이며, 직장업무나 개인 간의 연락, 직접 방문하기 어려운 고객관리 등을 위해 사용되는 비공식적 문서이나, 제안서나 보고서 등 공식 문서를 전달할 때에도 사용된다.

9. 비즈니스 메모

- 업무상 필요한 중요한 일이나 앞으로 체크해야 할 일이 있을 때 필요한 내용을 메모형식으로 작성하여 전달하는 글이다.

◆ 비즈니스 메모의 종류

- 전화 메모 : 업무 내용부터 개인적인 전화의 전달사항 등을 간단히 작성하여 당사자에게 전달하는 메모, 휴대폰의 발달로 현저히 줄어들.
- 회의 메모 : 회의에 참석하지 못한 상사나 동료에게 전달 사항이나 회의 내용에 대해 간략하게 적어 전달하는 메모. 또는 회의 내용을 기록하여 기록이나 참고자료로 남기기 위해 작성한 메모로써 월말이나 연말에 업무 상황을 파악하거나 업무 추진에 대한 궁금증이 있을 때 핵심적인 자료 역할을 함.
- 업무 메모 : 개인이 추진하는 업무나 상대의 업무 추진 상황을 적은 메모



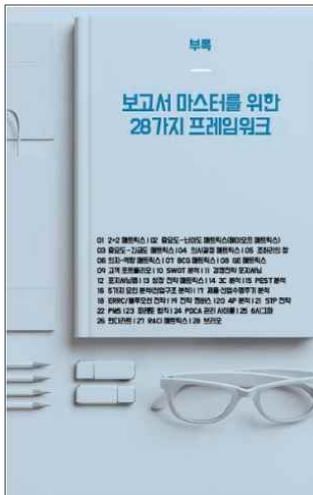
교수자료 : 복리뷰 <보고서 마스터>



“보고서를 잘 쓴다는 것은 단순히 문장을 잘 쓰거나 시각적인 효과를 주는 것만을 의미하지 않는다... (생략) 기본적으로 한 사람이 가진 업무 지식과 동원 가능한 정보, 통찰력 있는 분석, 상하 동료 간의 의사소통, 추진력 등의 결정체가 바로 보고서이다.”

이번 활동에서 설명한 문서의 종류는 다양하다. 시중에 여러 서적과 강의, 유튜브 등 관련 자료들이 다양한 종류의 문서 작성에 대해 설명하고 있다. 일 경험에서 필요한 문서의 종류와 작성법에 대해 평소 다양한 방식으로 검색하고 숙지할 필요가 있다.

이 책의 내용을 요약하면 다음과 같다.



1부는 보고서 작성 능력이 곧 업무 능력이라는 주제로 문서작성 능력의 중요성에 대해서 소개하고 있다. 2부는 실질적인 보고서 작성법에 대한 제안으로 목차와 제목, 초고 작성과 운문, 탈고에 대해 소개하고 있다. 3부는 보고서의 마무리로 발표의 기술에 대해 소개하며 부록으로 보고서 프레임 워크를 제공한다. 다양한 자료에서 제공하는 프레임워크를 봄으로써 문서 작성을 위해 필요한 전반적인 구성과 문서의 목적에 대한 이해를 더욱 키울 수 있을 것이다.

출처: 교보문고, “보고서 마스터”

<http://www.kyobobook.co.kr/product/detailViewKor.laf?ejkGb=KOR&mallGb=KOR&barcode=9788994909981&orderClick=LAG&Kc=>



문서이해 지침

P씨는 하루에도 수십 건씩 상사와 고객으로부터 주문서와 보고서, 지시문 등 여러 가지 문서를 받는다. 매일 벅찬 양의 문서가 쌓이다보니 점차 내용이 섞이고, 정리가 필요하게 되었다. 그래서 P씨는 상사의 지시문 중 중요내용만을 간추려 메모하여, 보고서 작성에 사용하기도 하고, 다양한 고객의 주문서 중 핵심내용만 정리하여 요구사항별로 묶기 시작하였다. 그 결과 보고서나 주문서등이 몰려왔을 때 당황하지 않고 빠른 속도로 이해하고 분류하여 신속하게 업무를 처리할 수 있었다. P씨처럼 신속하게 문서를 이해하고 요약, 정리하는 방법에는 어떤 것이 있는지 알아보자.

우리는 일상생활과 일 경험 등 다양한 활동을 하면서 수없이 많은 문서를 읽어야 한다. 하지만 모든 문서의 내용을 다 이해하고, 머릿속에 기억하기는 어려운 일이다. 따라서 각각의 문서에서 중요한 내용만을 파악하여 필요한 정보를 획득하고, 다양한 정보를 수집하여 종합하는 능력이 절실하다. 이러한 문서이해능력과 종합능력은 쉽게 얻어지지 않기에 다양한 문서를 읽고 정리하는 연습을 통해서 키워나가야 한다.



사례

[지도 방법]

학습자들이 사례를 읽고 P씨의 업무속도가 현저히 높아진 이유를 생각해 보도록 한다. 특히 학습자 자신의 경험에 비추어서 각자의 경우 현재 업무에서 문서이해의 구체적인 절차를 생각해 보도록 하고, 학습자들 서로가 정보획득, 수집, 종합방법에 대한 의견을 공유하도록 한다.



그럼... 내용을 종합해 볼 때...

매일 고객들이 보내는 수십 건의 주문서를 처리하고, 상사의 지시문에 따라 보고서나 기획서 등을 작성하는 일을 하는 세일즈맨 P씨. 매일 벽차리만큼 늘어나는 주문서와 상사의 지시문, 보고서에 묻혀가는 신세가 되었다.

그러던 P씨는 문서를 종류별로 체계적으로 정리하기로 결심했다. 고객의 주문서 중 핵심내용만 정리하여 요구사항별로 그룹화하고, 상사의 지시문 중 중요한 내용만 간추려 메모해 두었다. 정리한 내용은 필요한 동료에게 메일로 보내주거나 보고서를 작성할 때 참고했다. 그랬더니 점차 업무의 양이 많아지고, 주문서와 작성해야 할 보고서, 공문과 메일 등이 늘어도 당황하지 않게 됐다. 오히려 예전보다 빠른 속도로 문서의 내용을 이해하고 분류하며 신속하게 업무를 처리할 수 있게 되었다.

[사례 해설]

제시된 사례는 나날이 업무량이 늘어 결국 통제가 어려운 상황에 닥친 세일즈맨 P씨가 효율적으로 업무를 처리하기 위하여 비슷한 업무를 종류별로 그룹화하고, 상사의 지시문 중 중요한 부분만 메모하여 정리하였더니 업무효과가 현저히 증가했다는 내용이다. 같은 업무를 추진하더라도 요점을 파악하고 정리하는지가 업무 성과의 차이를 가져옴을 알려주는 사례이다. 이를 통해 학습자는 업무를 추진할 때 문서이해를 통해 정보를 획득하고, 수집, 종합하는 것이 중요함을 알 수 있다.



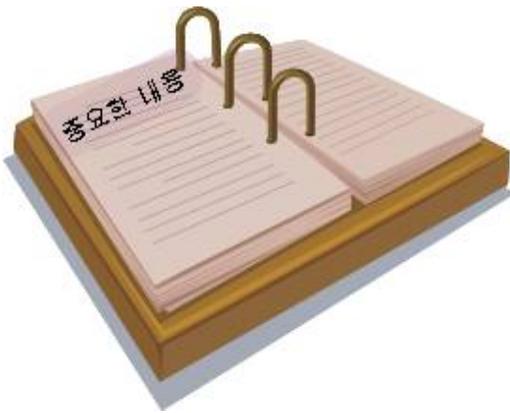
활동

[지도 방법]

학습자가 사례를 읽고 직업생활에서 문서이해와 종합 및 요약의 중요성을 알게 되었다면, 이번 활동에서는 업무와 관련된 활동과 업무 외적인 문서를 확인해 보고 이를 정리, 요약해 보도록 한다. 학습자가 요점 파악에 어려움을 겪을 경우 중요내용을 어떻게 골라 내야 하는지 지도한다.



그럼... 내용을 종합해 볼 때... 사례에서 살펴볼 수 있듯이 문서내용의 요약과 정리는 업무의 효율성과 명료성을 가져온다. 그리고 문서내용의 이해와 요약은 일 경험은 물론 일상 생활에서도 상당히 중요하다. 하지만 이러한 능력을 기르는 일은 그리 쉽지 않다. 다음에 주어진 글을 유의하여 읽고, 꼭 알아야 할 중요한 내용을 찾아 요약하여 정리해 보자.



부패 방지 위원회

수신자 수신자 참조
(경유)
제목 「2006년 부패방지평가 보고대회」 개최 알림

1. 귀 기관의 무궁한 발전을 기원합니다.

2. 참여정부 3년간의 부패방지 성과를 돌아보고 국가청렴도 향상을 위한 정책방향을 정립하기 위해 「2006년 부패방지평가 보고대회」를 불임(1)과 같이 개최하고자 합니다.

3. 동 보고대회의 원활한 진행을 위하여 불임(2)의 협조사항을 2006. 1. 20(화)Rk지 행사준비팀(전화: 02-000-0000, 팩스: 02-000-0000, E-mail: oooo@kicac.go.kr)으로 알려 주시기 바랍니다.

*** 초청장은 추후 별도 송부 예정임**

불임 1. 「2006년 부패방지평가 보고대회」 기본계획 1부.
2. 행사준비관련 협조사항 1부. 끝.

부패방지위원회 회장
○○○

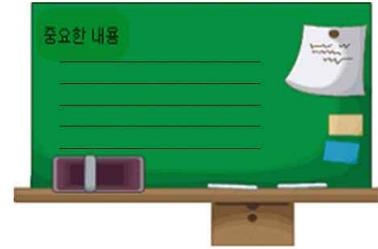
수신자 부패방지공관 부패방지사민모임 기업홍보부 정의실천모임

창덕궁 사계·4대 궁궐 영상 ‘힐링되네’

문화재청은 신종 코로나바이러스 감염증(코로나19)으로 문을 닫아 궁궐을 방문하지 못하는 국민을 위해 4분11초 분량의 동영상 ‘자연과 조화를 이룬 이궁(離宮), 창덕궁’을 공개했다. 이번 영상은 관광객으로 북적이던 평소의 창덕궁과 달리 고즈넉하고 격조있는 모습을 통해 코로나19로 지친 국민을 치유하기 위해 제작됐다. 이와 함께 덕수궁 설경과 창경궁 사계 등 아름다운 궁궐의 모습을 담은 영상 4편도 함께 제공된다. 문화유산 채널이 보유한 ‘경복궁, 태평성대의 꿈을 담다’, ‘봄을 노래하다, 창덕궁 주련’, ‘창경궁 사계’, ‘덕수궁 설경’ 등이 해당한다.

문화재청 궁능유적본부는 “앞으로도 궁궐·왕릉의 장소 접근성과 물리적인 한계를 극복하고 문화유산 향유기회 제공 확대를 위해 영상, 가상현실과 증강현실(VR·AR), 5세대 이동통신 기술(5G) 등 다양한 방식의 콘텐츠를 제공할 계획”이라고 전했다.

출처: 뉴시스, https://newsis.com/view/?id=NISX20200608_0001051921&clD=10701&pID=10700



[활동 해설]

제시된 활동은 실제 직업생활에서 흔히 볼 수 있는 문서와 업무 외적인 생활에서 흔히 접하는 신문 기사를 읽고 중요한 점을 파악하는 것이다. 이러한 활동을 통해 업무 문서의 중심내용을 파악하기 위해 어떤 점에 중점을 두어야 하는지 확인할 수 있다. 또한 학습자들이 업무 외적 문서인 신문 기사를 읽고 중요한 내용을 찾아가는 가운데 문서이해를 통한 정보획득 방법을 스스로 습득할 수 있다.

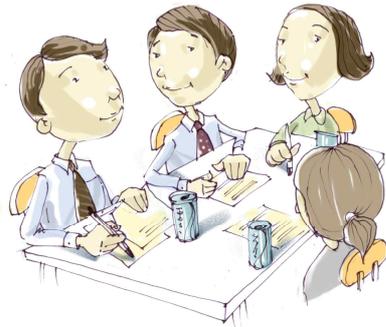
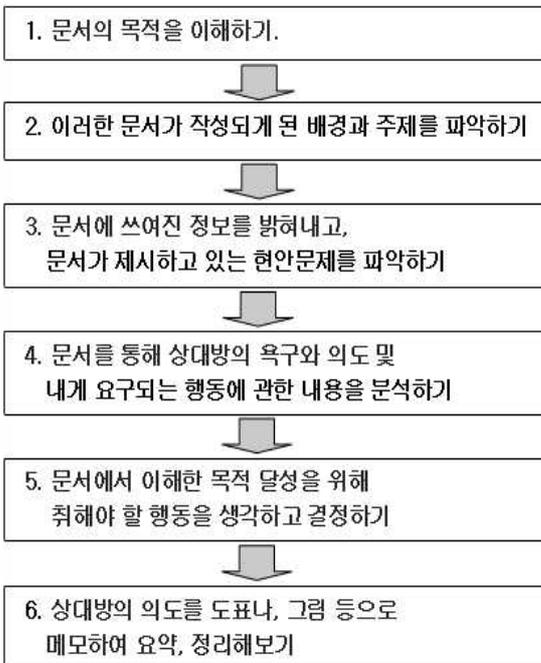


내용

[지도 방법]

학습자가 사례와 활동을 통하여 문서이해를 바탕으로 한 정보 획득을 업무에 적용하는 것이 중요하다는 것을 공감하면, 구체적으로 정보획득과 종합요약을 위해 어떻게 해야 하는지에 대해 지도한다. 특히 이를 통해 학습자들이 앞으로 문서 요점을 파악하기 위해 자신의 연습계획을 수립할 수 있도록 장려한다.

◆ 문서이해를 위한 구체적인 절차



◆ 문서이해를 위해 필요한 사항

- 직업생활에서 우리가 다루는 문서의 종류와 양은 다양하다. 설사 주어진 문서를 모두 이해했다 하더라도 그 내용을 전부 기억하기란 불가능하다. 따라서 문서이해를 위해선 꼭 알아야하는 중요한 내용만을 파악하여 필요한 정보를 획득하고, 종합하는 능력이 필요하다.
- 문서이해능력은 하루아침에 길러지는 능력이 아니다. 건강을 위해 꾸준한 운동이 필요하듯 다독과 다작을 통해 문서이해능력과 내용종합능력을 키워나가는 노력이 필요하다.

- 문서이해능력을 키우기 위해서는 문서에서 전달하는 정보를 나만의 방식으로 소화하여 작성할 수 있어야 한다. 많은 정보를 이해하고 기억하기 위해 누군가에게는 도표가, 누군가에게는 3~4개의 핵심 단어 요약이 더 적합한 방식일 수 있다. 평소에 다양한 종류의 문서를 읽고, 구체적인 절차에 따라 이해하고, 정리하는 습관을 들이되 본인에게 적합한 정리 방식을 찾는 노력이 필요하다.



교수자료 : 복리뷰 <메모의 기술>



기록은 기억보다 강하다. 메모란, 잊어버리지 않기 위해 하는 것이 아니라 기록한 후 잊기 위해 하는 것이다. 현대는 정보와 지식이 생활의 필수 에너지로 작용하는 사회다. 그만큼 우리는 매일 수많은 정보와 지식을 입력하고 처리하면서 의사를 결정하고 그에 따라 행동한다. 기록하고 잊어라. 안심하고 잊을 수 있는 기쁨을 만끽하면서 항상 머리를 창의적으로 쓰는 사람이 성공한다. 그 비결은 바로 '메모 습관'이다.

◆ 메모의 기술 7가지

- ① 언제 어디서든 메모하라.
 - 머릿속에 떠오른 생각은 그 자리에서 바로 기록하는 것이 메모의 법칙이다.
- ② 주위 사람들을 관찰하라.
 - 독자적인 방법을 고안할 능력이 있다면 자신만의 방법을 터득하면 되지만, 그럴 능력이 없다면 우선 눈에 보이는 것부터 시작하는 것이 최우선이다. 즉 일을 잘하는 사람의 방법을 보고 배우는 것이다.
- ③ 기호와 암호를 활용하라.
 - 메모할 때 반드시 '글자'만 쓰란 법은 없다. 자신이 보고 무슨 내용인지 알 수 있으면 된다. 중요한 것은 자신만의 메모 흐름을 만드는 것이다.
- ④ 중요 사항은 한눈에 띄게 하라.
 - 메모하는 방법에는 정답이 없다. 시간이 지난 후 다시 검토했을 때 중요한 부분이 한눈에 들어오는 것이 좋은 메모다.
- ⑤ 메모하는 시간을 따로 마련하라.
 - 하루에 한 번이라도 수첩과 펜을 드는 습관이 생기면 특별히 노력하지 않아도 자연스럽게 메모하게 된다.
- ⑥ 메모를 데이터베이스로 구축하라.
 - 메모는 어떤 형태로든 남겨두면 훗날 효력을 발휘한다. 데이터베이스를 만드는 가장 중요한 목적은 '정리한 후 잊어버리자!'이다.
- ⑦ 메모를 재활용하라.

출처: 인터넷 교보문고, 출판사 서평



학습정리

[활용방법]

학습자가 '학습모듈 A-2-가. 문서이해능력'을 모두 학습한 후 학습한 내용을 최종적으로 정리하기 위해서 학습정리를 활용한다. 문서이해능력에서 학습한 주요 내용인 문서이해의 개념과 과정, 문서를 읽고 내용을 요약하고 정리해 보는 방법 순으로 스스로 학습한 내용을 정리할 시간을 주고, 자신이 생각했던 내용과 학습정리의 내용을 비교하여 확인하게 한다.

1. 문서란 문자로 작성된 제안서, 보고서, 기획서, 편지, 이메일, 팩스, 메모, 공지 사항 등을 말한다. 사람들은 일상생활에서는 물론 다양한 직업현장에서 여러 종류의 문서를 자주 사용한다. 그리고 이런 문서를 통해 상대방과 효과적으로 의사소통을 함으로써 자신의 의사를 상대방에게 설득시키거나 상대방의 의견을 오해하지 않고 이해하고자 한다.
2. 문서이해능력이란 직업현장에서 자신의 업무와 관련된 인쇄물이나 기호화된 정보 등 필요한 문서를 확인하여 문서를 읽고, 내용을 이해하고 요점을 파악하는 능력이다.
3. 우리는 직업생활에서 자신에게 주어진 각종 문서를 읽고 적절히 이해하여야 하며, 각종 문서나 자료에 수록된 정보를 확인하여 유용한 정보를 구분하고 비교하여 통합할 수 있어야 한다. 또한 문서에서 주어진 문장을 통해 정보를 이해하여, 자신에게 필요한 내용이 무엇인지 추론할 수 있어야 한다. 더불어, 도표, 수, 기호 등도 이해하고 표현할 수 있어야 한다.
4. 각종 분야에서 사용하는 문서의 종류는 매우 다양하다. 이렇게 다양한 문서를 얼마나 빨리 이해하여 업무에 적용하여 능숙하게 처리하느냐가 업무의 성과를 좌우한다. 그러므로 직업생활에서 자신에게 필요한 문서가 무엇인지 파악하여 그에 요구되는 문서이해능력을 키우는 것은 매우 중요하다.
5. 일 경험을 하는 동안 우리는 주어진 문서를 빠르고 정확하게 파악하기 위해 문서를 이해하는 구체적인 절차를 알고, 본인에게 적합한 문서 정보 정리 방식을 찾아 실제로 활용할 수 있도록 부단히 연습해야 한다.



학습모듈 A-2-나

문서작성능력 지도

문서작성능력은 직업생활에서 목적과 상황에 적합한 아이디어와 정보를 전달할 수 있는 문서를 작성하는 능력이다. 직업인은 주어진 업무나 자신을 둘러싸고 일어나는 상황에서 필요한 문서가 무엇인지 이해하고 작성할 때 조직의 요구에 효과적으로 부응할 수 있다. 따라서 다양한 문서를 이해하고 상황과 목적에 맞는 문서작성능력이 함양될 수 있도록 지도해야 한다.

지도계획

- 학습모듈 A-2-가 지도계획

학습주제	문서작성능력
학습목표	일 경험에서 경험하게 되는 다양한 상황과 목적에 따라 다양하게 요구되는 문서를 파악하고 작성하는 능력을 기른다.
지도시간	2~3시간
교수자료	학습자용 가이드북, 교수자용 가이드북, 프레젠테이션 자료, 신문기사, 인터넷

- 학습활동별 지도계획

학습활동	소요시간	주요내용	유의점
 문서 작성의 중요성	30~40분	문서작성의 중요성 문서작성 시 고려사항	사례 및 활동을 통한 문서작성의 중요성 및 고려사항에 대한 논의
 문서 작성의 지침	30~50분	상황에 따른 문서작성법 종류에 따른 문서작성법 문서작성의 원칙	사례 및 활동을 통한 상황과 종류에 따른 문서작성법과 문서작성의 원칙에 대한 논의
 효과적인 문서 작성	30~40분	문서표현의 시각화	사례 및 활동을 통한 문서표현의 시각화에 대한 논의

학습활동 지도



문서작성의 중요성

문서작성은 직업생활에서 가장 기본이 되는 필수능력 중 하나이다. 갓 입사한 W씨는 첫 회의 때 자신의 업무에서 무엇이 필요한지에 대해 느낀 것을 간단히 메모로 남겼다. 이후 W씨는 팀장에게 회의록을 가져오라는 지시를 받고 회의 시간 동안 작성한 메모를 보여주었다가 기본적인 회의록도 작성하지 못한다는 꾸지람만 들었다. 직업생활에서 필요한 문서작성이 무엇인지 개념 및 중요성에 대하여 알아보자.

문서는 일 경험과 관련하여 사람들의 의사소통의 수단이 될 뿐만 아니라, 자신의 업무능력을 평가받게 되는 잣대가 될 수도 있다. 이처럼 일 경험에서 문서작성능력은 상당히 중요하다. 또한 아무리 성실하게 업무를 수행하더라도 상황과 목적에 맞게 문서를 작성하지 못하면 자신의 능력을 제대로 평가받을 수 없다.



사례

[지도 방법]

학습자들이 ‘지금 낙서를 가져온 겁니까?’ 사례를 통해 문서를 잘 작성하는 것이 중요함을 깨닫도록 한다. 특히 이 사례에서 직업인이 회의의 내용을 아무리 이해했다고 하더라도 문서작성 방법을 모르면 주어진 임무를 충실히 행하지 않은 것으로 보여질 수 있음을 강조하여 지도한다.



지금 낙서를 가져온 겁니까?

W씨는 어려운 취업난을 뚫고 A사에 입사하게 되었다. 기대에 부푼 만큼 직업생활은 정말 즐거웠다. 입사하고 처음으로 회의에 들어간 W씨는 회의시간 동안 앞으로의 업무방향과 중요사항 등 많은 사항들을 듣고 자신에게 필요한 업무가 무엇인지 느끼게 되었으며 그때마다 간단한 메모를 해 두었다.

회의가 끝나고 얼마 후, 팀장이 W씨를 불러 회의록을 가져오라고 지시했다. 어떻게 해야 할지 모르는 데다가 평소 글쓰기에 자신이 없던 W씨는 고민 끝에 회의 때 기록



해둔 메모를 새롭게 구성하여 팀장에게 보여주었다. 회의록을 기대했던 팀장은 W씨의 메모를 보고는 한숨을 쉬며 W씨에게 이렇게 얘기했다.

“회의에서 다룬 중요한 내용은 모두 다 있기는 하지만, 지금 낙서를 가져온 겁니까? 회의록을 다시 작성해 오세요!”

[사례 해설]

제시된 사례는 회의에 참석하여 회의 내용을 이해했지만, 그 후 상사의 지시를 받고 회의록을 잘 작성하지 못하여 곤란한 상황에 있다는 사례이다. 특히 회의의 내용을 문서로 옮겨 작성하는 방법을 정확히 알아야 함을 확인할 수 있다.



활동

[지도 방법]

학습자가 예시를 통해 문서작성의 중요성을 확인하도록 한다. 또한 이러한 방법을 통하여 직업인은 다양한 문서를 작성할 수 있어야 함을 지도한다. 적정한 문서 작성이 자신의 업무의 내용을 더욱 잘 알도록 도와준다는 점도 함께 깨닫도록 지도한다.



회의록에 기입해야 할 내용은 모두 담았지만 상사로부터 다시 작성해 오라는 명령을 받은 W씨는 회의록 작성에서 무엇이 잘못되었는지 모르고 있다. 다음은 음반제작사에 근무하는 K씨가 작성한 한 장짜리 보고서로, 최근 음악 트렌드를 조사해 기획사에 소속된 팀이 제작할 음악의 방향을 모색하는 내용을 담고 있다. 하지만 팀장은 이 보고서가 잘못되었다며 다시 작성해 오라고 하였다. 무엇이 잘못되었는지 생각하여 보자.

제목 : 이별 노랫말을 담은 발라드 곡을 만들자.

댄스나 록, 힙합이 아닌 느림 템포의 발라드가 유행하고 있으며 솔로 가수보다는 그룹이나 듀엣으로 구성된 가수로 가사는 진행형의 사랑보다는 이별의 아픔을 주로 다루고 있다. 이 유행은 앞으로 1년은 지속될 것으로 보인다... <중략>

따라서 향후 우리 팀 역시 그룹 또는 듀엣가수를 결성해 느림 템포의 발라드 곡에 가슴에 스며드는 이별을 표현한 가사를 담은 음악을 만들어야 할 것으로 판단된다.

0000년 00월 00일
음반제작기획팀 000

무엇이 잘못 되었을까?

(예 시)

제목 : 최근 유행하고 있는 음악 트렌드 및 음악 제작 방향에 관한 보고서



위의 글을 읽고 잘못된 점을 찾아내었으면, 그 점에 주의하여 다시 작성해 보자.

[활동 해설]

제시된 활동은 다양한 일 경험 상황에서 학습자에게 주어질 수 있는 문서작성의 예를 보여주며 자신이 생각하는 잘못된 점을 기입하도록 하는 활동이다. 트렌드에 대한 구체적인 분석이 드러나지 않고 내용이 포괄적으로 제시되었다는 점, 향후 전망에 대한 구체적인 분석이 나타나 있지 않은 점을 강조하여 지도해야 한다. 또한 다시 작성하는 문제는 정해진 답은 없지만, 제목과 내용을 구체적이고 명확하게 작성하도록 해야 한다.



내용

[지도 방법]

문서작성의 개념을 이해하고, 직업인에게 문서작성이 얼마나 중요한지 알 수 있도록 강조하며 내용을 제시한다. 특히 문서작성이란 무엇을 의미하며 문서작성의 구성 원리를 통해 문서를 어떻게 작성해야 하는지 중점적으로 지도한다.



일 경험을 하면서 글을 쓰는 행위는 의사소통의 또 다른 방법이다. 이때 주로 작성하는 문서는 일 경험과 관련된 것이 대부분이다. 공문서, 기획서, 보고서는 기본이며, 이메일을 통한 업무보고가 당연한 시대가 되면서 원활한 업무 수행을 위해 자신의 생각을 구체적이고 논리정연하게 표현해야 하는 문서작성이 더욱 절실하게 되었다.

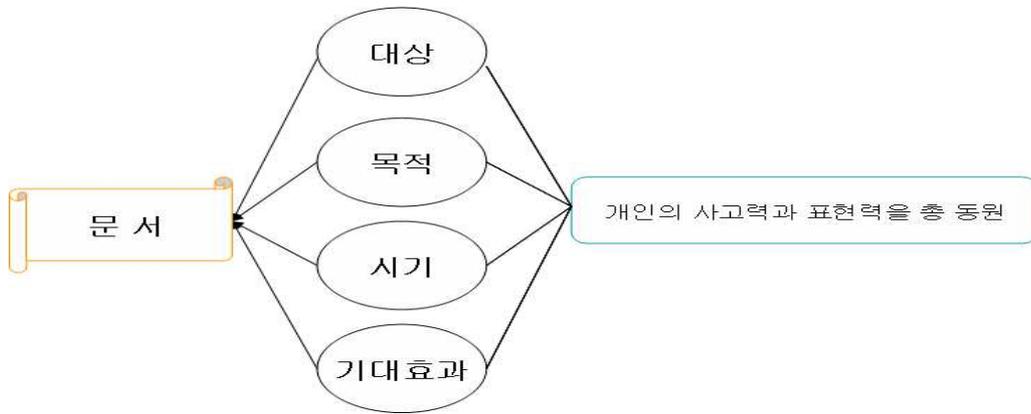
◆ 문서작성의 중요성

● 문서의 의미

- 사람들은 일상생활에서는 물론 일 경험에서도 다양한 문서를 자주 사용한다. 일상생활에서의 문서작성이 개인과 관련된 일이라면 일 경험에서의 문서작성은 업무와 관련하여 조직의 비전을 실현시키는 과정으로, 조직의 생존을 위한 필수 행위라 할 수 있다. 그렇기 때문에 직업인의 주 업무로서 문서작성은 개인의 의사표현이나 의사소통을 위한 과정일 수도 있지만 이를 넘어 조직의 사활이 걸린 중요한 업무이기도 하다.

◆ 문서작성 시 고려사항

- 문서는 문서를 작성하는 목표, 즉 문서를 작성하는 이유와 문서를 통해 전달하려는 것을 명확히 한 후에 작성해야 한다. 문서작성은 개인의 사고력과 표현력을 총동원해야 하는 능력의 결정체이다. 그러므로 문서를 작성할 때는 문서의 대상, 목적, 시기가 포함되어야 하며, 기획서나 제안서 등 경우에 따라 기대효과 등이 포함되어야 한다.





교수자료 : 문서 작성 교육 과정

학습 목표

- 공문서 작성에 대한 모든 노하우를 비대면 학습을 통하여 습득할 수 있다.
- 개정된 정부 '행정업무서식편람'의 공문서 작성 지침을 이해할 수 있다.
- 단번에 핵심을 파악하여 다양한 형태의 구조화된 공문서를 작성 할 수 있다.

과정 구성



왜 비대면 공문서 작성 과정인가?

- With코로나 시대, 학습환경의 변화
- 필수 공문서 작성기법의 온라인화
- 대체 수단으로서의 지속가능한 학습



비대면 공문서 작성에서는 무엇을 학습 하는가?

- 정형화된 공문서 작성의 모든 지식공유
- 개정된 규정과 지침, 공문서 작성
- 포맷부터 구성 및 문장작성까지 단계적 학습



비대면 공문서는 어떻게 작성하는가?

- 비대면 기반 효과적인 문서작성 요령 지도
- 온라인 상의 양방향 상호 작용 활성화 유도 (실시간 질의응답 및 코칭)
- 디스플레이를 통한 작성안 공유, 피드백

상세 커리큘럼 (1/2)

주제	내용	시간	방법
최근 공문서 작성 추세와 핵심포인트	<ul style="list-style-type: none"> ■ 공문서의 이해와 공공 조직에서의 공문서 작성의 범위 (공의서 / 보고서 / 제안서 / 의결서 등) ■ 변화된 최근 공문서 작성 경향 * 영보대 질 / 다양성 추구 등 ■ 공문서 작성에 요구되는 필요역량 ■ 상사들의 요구하는 공문서 작성 스타일과 눈높이 *핵심 파악 / 논리적 근거 장치 / 방향성 ■ 나의 공문서 작성 현재상태 진단과 애로사항 파악 	1H	강의 진단 질의응답
단계별 공문서 작성 실습 (제목에서 큰틀짜기까지)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 공문서 작성 A to Z 프로세스 소개 * 제목 정하기 - 정보(자료)분석 - 큰틀짜기 - 핵심행목 - 레이아웃 ■ 주의를 끄는 인상적인 제목 정하기 방법 ■ 공문서 작성에 도움되는 정보원 소개 ■ S-D-S 방식의 공문서 흐름(맥락)잡기와 포맷 실습 	1H	강의 실습 사례 학습

(자료 계속)

상세 커리큘럼 (2/2)

주제	내용	시간	방법
공문서 논리구조화 학습 (내용구성)	<ul style="list-style-type: none"> 공문서 핵심 항목 (key word) 및 카테고리 선정 기법 *공문서 압축 및 구조화 요령 작성 실습 균형있고 짜임새 있는 세부 컨텐츠 구성 요령 (구조화 설계 / 중복 및 누락회피 / 사족제거 / 오염 방지) 원페이지 핵심 공문서 작성 실습 및 코칭 피드백 다양한 형태의 공문서 작성 사례 보기를 통한 벤치마킹 *정책보고서, 공무원 역량평가 보고서, 요약보고서, 공식 제안서 등 	2H	강의 진단 사례학습
개정 공문서 작성 지침	<ul style="list-style-type: none"> 공문서 첫 페이지의 서식 변경 (행정문서 간소화) 공문서 항목 구성 표준화 (□, ○, -, *, .) 예시 2019 행정안전부 '행정업무서식편람' 개정 공문서 작성 지침 소개 *변경된 작성지침을 온라인 퀴즈화를 통해 학습 및 숙지 유도 	1H	강의 실습
공문서 상의 문장작성법	<ul style="list-style-type: none"> 공식 문서에 걸맞는 적절한 용어 선택과 문장 표현 요령 (자주 쓰는 용어 / 혼동 되는 용어 / 쓰지 말아야 할 용어) 공문서 상의 문자 다듬기 요령 및 실습 (삭제 / 압축 및 축소 / 문자 교정 법) *각 요소별 다듬기 예제 실습 공식 현장에서 발생하는 공문서 작성시 흔히 범하는 오류 기타 공문서 작성 관련 질의 응답 피드백 공문서 작성 역량 강화를 위한 습관 행동 조언 	2H	강의 실습

출처: (사)한국능률협회

http://www.kma.or.kr/usrs/eduRegMgmt/eduRegInfoDetailForm.do?p_userid=&p_bbs_id=&p_pst_id=&p_edutype_cd=002&p_crscd=&p_crseq_id=112435&p_month=&p_return=MENU&CRSCD=&CRSSEQ_ID=112435&p_hmpgcd=30&p_device=P&mkey=35431



문서작성 지침

모든 문서에는 작성 원칙과 주의사항이 있다. 광고회사에 근무하는 D씨는 글쓰기의 달인으로 통한다. 갓 입사한 직원들은 D씨에게 OJT(On the Job Training)를 받을 정도이다. D씨는 목적에 맞게 작성할 뿐 아니라, 문장을 설득력 있게 구성하는 능력도 탁월하다. 지금부터 문서작성의 원칙이 무엇인지 알아보고, 문서작성 시 주의사항에 대해 알아보자.

일 경험 중에 사용되는 문서는 상황과 목적에 따라 다양하며, 성격도 모두 다르다. 예를 들어 이메일은 일반적으로 개인적인 의사소통수단이지만, 회사 업무 보고서나 고객에게 보낼 때는 업무의 연장선이 된다. 이렇듯 상황과 목적에 맞는 문서의 종류에 따라 적절한 문서를 작성하고, 제시하는 능력이 필요하다.



사례

[지도 방법]

학습자들이 사례를 읽고 체계적인 문서작성이 중요시되는 이유를 생각해 보도록 하고, 이를 발표시켜 학습자 간 공유할 수 있는 시간을 제공한다. 또한 사례와 관련하여 자신이 생각하는 문서작성 주의사항을 생각해 볼 수 있도록 지도한다.



신데렐라 이야기

광고회사에 근무하는 D씨는 최근 팀장에게 신입사원이 기획한 기획안을 도와주라는 부탁을 받았다. 팀장이 신입사원에게 광고기획안을 만들라는 지시를 했는데, 신입사원의 기획안이 너무 중구난방이라 여러 번 팀장에게 퇴짜를 받고, 결국은 회사에서 글쓰기의 달인으로 통하는 D씨에게 팀장이 개별적으로 부탁을 하게 된 것이다. D씨 역시 그 기획서를 본 후 기가 막히긴 마찬가지였다.

“두서가 없다는 말이 나올 만하네요.” 그러더니 D씨는 뜬금없이 노래를 부르기 시작했다. “신데렐라는 어려서 부모님을 잃고요, 계모와 언니들에게 구박을 받았던데요...” “제가 이 노래를 왜 부른 것 같아요?” 신입사원은 자신을 놀리고 있다고 생각했지만 D씨의 다음 말에 자신이 무슨 실수를 저질렀는지 곧바로 깨달았다. “만약에 이 노래를 이렇게 부르면 어떻게 될까요? ‘신데렐라는 언니들에게 구박을 받고요, 어려서 엄마 아빠를 모두 다 잃었던데요...’ 당신의 글이 지금 이래요. 구성이 뒤죽박죽이라고요.”

[사례 해설]

제시된 사례는 체계적인 문서작성이 직업생활에서 중요함을 알려 준다. 이를 통해 학습자들은 원칙과 체계가 있는 문서작성의 중요성을 깨닫고 문서작성 시 작성법에 주의하며 작성해야 함을 아는 기회를 가지게 된다.



활동

[지도 방법]

학습자가 직업생활에서 자신의 업무를 파악하고, 업무를 위해 어떤 문서를 작성하는지 알 수 있도록 지도한다. 문서를 많이 작성해야 하는지, 어떤 상황에서 문서를 작성해야 하는지 알 수 있게 한다. 또한 작성한 이후 발표를 통해 업무마다 다양한 문서작성이 필요함을 알 수 있도록 한다.



일 경험을 하는 상황에서는 많은 문서를 작성하게 되지만 주로 자신의 업무와 관련한 기획서나 보고서, 제안서나 회의록 등을 작성하게 된다. 지금부터 자신의 업무와 관련하여 어떠한 상황에 문서작성이 필요한지 생각해 보고, 그 상황에 필요한 문서는 어떤 것이 있는지 알아보자.

내가 하는 일은
어떤 일인가?

내가 문서를 작성 해야
하는 상황은?

그 상황에 필요한 문서는
어떤 것인가?

[활동 해설]

제시된 활동은 학습자들이 자신의 업무를 생각해보고, 자신이 직업생활 중에 부딪히는 상황에는 어떤 것들이 있는지 발견하고, 상황에 맞는 문서는 어떤 것들이 있는지 알아보도록 하는 활동이다. 이러한 활동을 통해서 학습자들은 자신의 업무를 다시 한번 생각하고 필요한 문서작성의 중요성을 확인할 수 있다.



내용

[지도 방법]

학습자들이 사례와 활동을 통하여 문서작성을 해야 하는 상황과 목적을 알고, 자신의 업무를 되돌아보고 자신이 작성해야 하는 문서는 어떤 것이 있는지 알아가도록 자세하게 지도한다. 이러한 과정을 통해 학습자들은 자신의 업무를 이해하는 것뿐만 아니라 적절한 문서작성의 중요성을 깨달을 수 있도록 유도한다.

대부분의 일 경험에서 업무는 문서를 통해 이루어진다. 자신의 명확한 생각을 전달하고자 할 때 문서를 활용하게 된다. 효과적이고 명확한 진행을 위한 일 경험의 성격상 우리는 많은 문서작성의 상황과 마주하게 된다.



◆ 상황에 따른 문서작성법

일 경험에서 요구되는 문서는 상황에 따라 그 내용이 결정된다. 문서작성 상황은 요청이나 확인을 부탁하는 경우, 정보 제공을 위한 경우, 명령이나 지시가 필요한 경우, 제안이나 기획을 하는 경우, 약속이나 추천을 하는 경우 등으로 구분할 수 있다.

● 요청이나 확인을 부탁하는 경우

- 업무 내용과 관련된 요청사항이나 확인절차를 요구해야 할 때가 있다. 이러한 경우, 일반적으로 공문서를 활용한다.

● 정보제공을 위한 경우

- 일 경험 중 성과를 높이기 위해서 적시에 유용한 정보를 제공하는 것이 필요하다. 정보제공과 관련된 문서는 기업 정보를 제공하는 홍보물이나 보도 자료 등의 문서, 제품 관련 정보를 제공하는 설명서나 안내서 등이 있다. 정보제공을 위한 문서를 작성할 때는 시각적인 자료를 활용하는 것이 효과적이다. 또한 모든 상황에서 문서를 통한 정보제공은 무엇보다 신속하고 정확하게 이루어져야 한다.

● 명령이나 지시가 필요한 경우

- 업무를 추진하다보면 관련 부서나 외부기관, 단체 등에 명령이나 지시를 내려야 하는 일이 많다. 이런 경우, 일반적으로 업무 지시서를 작성한다. 업무 지시서를 작성할 때는 상

황에 적합하고 명확한 내용을 작성할 수 있어야 한다. 또한, 단순한 요청이나 자발적인 협조를 구하는 차원의 사안이 아니므로, 즉각적인 업무 추진이 실행될 수 있도록 해야 한다.

● 제안이나 기획을 할 경우

- 제안서나 기획서의 목적은 업무를 어떻게 혁신적으로 개선할지, 어떤 방향으로 추진할지에 대한 의견을 제시하는 것이다. 그러므로 회사의 중요한 행사나 업무를 추진할 때 제안서나 기획서를 효과적으로 작성하는 것은 매우 중요하다. 제안이나 기획의 목적을 달성하기 위해서는 관련된 내용을 깊이 있게 담을 수 있는 작성자의 종합적인 판단과 예견적인 지식이 요구된다.

● 약속이나 추천을 위한 경우

- 약속을 위한 문서는 고객이나 소비자에게 제품의 이용에 관한 정보를 제공하고자 할 때, 추천서는 개인이 다른 회사에 지원하거나 이직을 하고자 할 때 일반적으로 상사가 작성해 주는 문서이다.

◆ 종류에 따른 문서 작성법

보통 각 회사나 기관별로 고유의 문서양식이 있어서 상황에 따라 적합한 문서를 선정하여 작성하게 된다. 만일 별도의 양식이 정해져 있지 않으면 일반적으로 많이 쓰여 지는 양식을 선정하여 작성한다.

● 공문서

- 공문서는 회사외부로 전달되는 문서이므로 누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게(왜)가 정확하게 드러나도록 작성해야 한다.

〈날짜 작성 시 유의사항〉

- 연도와 월일을 반드시 함께 기입한다.
- 날짜 다음에 괄호를 사용할 경우에는 마침표를 찍지 않는다.

〈내용 작성 시 유의사항〉

- 한 장에 담아내는 것이 원칙이다.
- 마지막엔 반드시 ‘끝’자로 마무리한다.
- 복잡한 내용은 항목별로 구분한다. (‘-다음-’, 또는 ‘-아래-’)
- 대외문서이며 장기간 보관되는 문서이므로 정확하게 기술한다.

● **설명서**

- 명령문보다 평서형으로 작성한다.
- 상품이나 제품에 대해 설명하는 글의 성격에 맞춰 정확하게 기술한다.
- 정확한 내용전달을 위해 간결하게 작성한다.
- 소비자들이 이해하기 어려운 전문용어는 가급적 사용을 삼간다.
- 복잡한 내용은 도표를 통해 시각화하여 이해도를 높인다.
- 동일한 문장 반복을 피하고 다양하게 표현하도록 한다.

● **기획서**

〈기획서 작성 전 유의사항〉

- 기획서의 목적을 달성할 수 있는 핵심 사항이 정확하게 기입되었는지 확인한다.
- 기획서는 상대방에게 어필해 상대가 채택하게끔 설득력을 갖춰야하므로, 상대가 요구하는 것이 무엇인지 고려하여 작성한다.

〈기획서 내용 작성 시 유의사항〉

- 내용이 한눈에 파악되도록 체계적으로 목차를 구성하도록 한다.
- 핵심 내용의 표현에 신경을 써야 한다.
- 효과적인 내용전달을 위해 내용과 적합한 표나 그래프를 활용하여 시각화하도록 한다.

〈기획서 제출 시 유의사항〉

- 충분한 검토를 한 후 제출하도록 한다.
- 인용한 자료의 출처가 정확한지 확인한다.

● **보고서**

〈보고서 내용 작성 시 유의사항〉

- 업무 진행 과정에서 쓰는 보고서인 경우, 진행과정에 대한 핵심내용을 구체적으로 제시하도록 작성한다.
- 핵심사항만을 산뜻하고 간결하게 작성한다. (내용 중복을 피한다.)
- 복잡한 내용일 때에는 도표나 그림을 활용한다.

〈보고서 제출 시 유의사항〉

- 보고서는 개인의 능력을 평가하는 기본요인이므로, 제출하기 전에 반드시 최종점검을 한다.

- 참고자료는 정확하게 제시한다.
- 내용에 대한 예상 질문을 사전에 추출해 보고, 그에 대한 답을 미리 준비한다.

일 경험에서 문서작성은 형식적인 면을 상당히 중요시한다. 공문서는 일정한 형식 안에서 내용을 일목요연하게 전개해야 하며 이 과정에서 정확하고 확실하게 작성하는 것이 요구된다. 기업의 경우 회사마다 각 문서에 대한 정형화된 틀이 있기 때문에 그 틀에 맞춰 작성하는 것이 필요하다.

◆ 문서작성의 원칙

1. 문장 구성 시 주의 사항

- 간단한 표제를 붙인다.
문서의 내용을 바로 파악할 수 있도록 간단한 표제를 붙이면 문서 내용을 이해하는 데 도움이 된다.
- 문서의 주요 내용을 먼저 쓴다.
업무와 관련된 문서 작성의 핵심은 결론을 먼저 제시하는 것이다.
- 문장을 짧고, 간결하게 작성하며 불필요한 한자 사용은 배제한다.
문서 내용의 이해를 돕기 위해 문장은 육하원칙에 맞추어 짧고 간결하게 작성하고 행과 단락을 적절하게 배분하여 문서가 체계적으로 되도록 한다. 중요하지 않은 경우 한자 사용 등은 자제한다.
- 긍정문으로 작성한다.
공문서에서 부정문이나 의문문의 형식은 피한다.

2. 문서작성 시 주의사항

- 문서는 작성 시기를 정확하게 기입한다.
- 문서작성 후 반드시 다시 한 번 내용을 검토해야 한다.
- 문서의 첨부자료는 반드시 필요한 자료 외에는 첨부하지 않는다.
- 문서내용 중 금액, 수량, 일자 등은 정확하게 기재하여야 한다.


교수자료 : 복리뷰 <문서작성의 기술>


직업인들이 하는 모든 일은 결국 '문서작성'과 연관되어 있다. 하지만 문서작성에 대해 공포증을 앓고 있는 직업인이 무려 75%를 차지하고 있다고 한다. 생각과 아이디어가 제 아무리 뛰어나다 할지라도 이를 한 장의 완벽한 문서로 만들어 내지 못하면 그는 자신의 능력을 제대로 평가받을 수 없는 것이 사실이다. 어떤 문서가 퍼펙트한 보고를 가능하게 해주는 컴팩트한 문서일까?

이 책에는 그동안 저자가 많은 시행착오를 겪었던 과정 속에서 알게 된 여러 가지 노하우, 어떻게 하면 좋은 문서, 어떻게 하면 짧고 강한 문서를 만들어 낼 수 있는지 직업인들이 궁금해 하는 비즈니스 글쓰기의 노하우가 담겨져 있다.

이 책에서 다음 3가지의 내용을 강조한다.

첫째, 문서를 잘 쓰지 못하면 병어리가 된다.

회사에서 성공하고 싶은가? 세상에서 성공하고 싶은가? 그러면 문서를 잘 쓸 수 있어야 한다. 회사에서 일 잘한다고 평가받는 사람들치고, 문서를 못 쓰는 사람은 없다. 아무리 뛰어난 아이디어가 있어도 문서에 그 내용을 담아내지 못하면 그 아이디어는 자신만의 공허한 메아리로만 남게 되기 때문이다.

둘째, 문서는 생각의 결과이자 과정이어야 한다.

문서가 반드시 가져야 하는 예절! '짧으면서 강력한 메시지'를 가지고 있어야 한다. 하지만 짧고 강한 문서는 쉽사리 나오는 게 절대 아니다. 효율적으로 생각하고 전략적으로 생각할 수 있는 과정 속에서 문서는 더욱 강력해질 수 있다는 것을 잊지 말아야 한다.

마지막, 문서작성에 왕도(王道)는 없다.

어느 날 갑자기 자신의 문서작성 능력이 높아진다는 것은 있을 수 없는 일이다. 많이 써보고, 좋은 문서를 많이 읽어 보고, 많이 생각해보며, 상사와 많은 교류를 하는 과정에서 점점 당신의 문서는 짧아지고 강력해진다. (생략)

출처: 교보문고 출판사 서평

<http://www.kyobobook.co.kr/product/detailViewKor.laf?ejkGb=KOR&mallGb=KOR&barcode=9788962871487&orderClick=LEa&Kc=#N>



효과적 문서 작성

좋은 문서는 내용을 효과적으로 전달할 수 있어야 한다. 세무행정을 전공하는 3학년 P는 전공수업시간에 팀별 발표 과제를 다음 주까지 준비해야 했다. 과제는 프레젠테이션 발표와 구성 계획안을 작성해 오는 것이었다. 심혈을 기울여 PPT를 만들고, 구성계획안을 작성했다. 그러나 교수에게 돌아온 피드백을 보고 적잖이 놀랐다. P가 쓴 계획안 내용이 이해가 잘 되지 않아 좋은 점수를 주기 어렵다고 적혀 있었기 때문이다. 무엇이 문제일까? 지금부터 효과적으로 문서 내용을 전달하는 방법을 알아보자.

우리는 앞에서 상황에 맞는 문서작성과 문서작성 시 지켜야 할 원칙들에 대해 공부했다. 문서는 내용도 중요하지만 그 내용을 효과적으로 전달될 수 있어야 잘 작성된 문서라 할 수 있다. 이번에는 효과적으로 문서 내용을 전달하는 방법에 대해 공부해 보자.



사례

[지도 방법]

학습자들이 사례를 읽고 시사하는 점이 무엇인지 생각해 보도록 한다. 최근 직업인들이 자신의 역량을 과시하기 위하여 과도하게 긴 문서를 작성하는 일이 많다. 이는 독자를 고려하지 않은 구성으로, 문서 내용을 이해하기 어렵게 해 자신의 의견이 제대로 반영되지 않을 수 있음을 알게 하자. 학습자들에게 이와 같은 경험이 있는지 알아보고, 사례를 통해 배울 점에 대해 의견을 나눠보도록 한다.



그러니까 결론이 무엇인가?

경영학을 전공하는 3학년 P는 전공수업시간에 발표 과제를 하게 되었다. 과제는 가상의 회사를 선정해서 마케팅 구성 계획안을 작성하고 프레젠테이션을 발표하는 것이었다.

드디어 발표 시간, P는 자신이 할 수 있는 문장실력을 총동원해 작성한 마케팅 계획안을 읽고 준비한 PPT를 넘기며 발표를 시작했다. 중간 정도 발표하고 있는데 갑자기



한 학생이 손을 들어 질문했다. “그래서 핵심 내용이 무엇인가요?” 질문에 당황한 P는 얼버무리며 발표를 대충 끝마쳤다.

반면 과에서 성적이 가장 우수한 K는 아주 짧은 구성 계획안을 작성해 와서는 프레젠테이션 역시 핵심적인 내용만 짧게 발표하고 들어갔다. 발표가 끝난 후 선생님은 P의 발표에 대해 말씀해주셨다. “열심히 준비했네만 무슨 말을 하려고 하는지 이해가 잘 안 되었네.”

[사례 해설]

제시된 사례를 통해 주요 내용을 체계적이고 시각적으로 알아보기 쉽게 문서를 작성하는 것이 중요함을 알 수 있다. 직업생활에서 내용만을 강조한 문서보다는 독자를 고려한, 간결하고 시각적인 문서작성에 대해 생각해볼 수 있다.



활동

[지도 방법]

학습자들이 자신의 문서작성 스타일에 대해 생각해 보도록 지도한다. 이 활동을 통해 지나치게 길거나, 내용을 나열만 하는 문서는 보기 어려움을 확인할 수 있다. 또한 학습자들이 활동에 제시되어 있는 A, B의 문서 중에 어떤 문서가 더 알기 쉬운지 이해하고 그 이유를 생각할 수 있도록 지도한다.

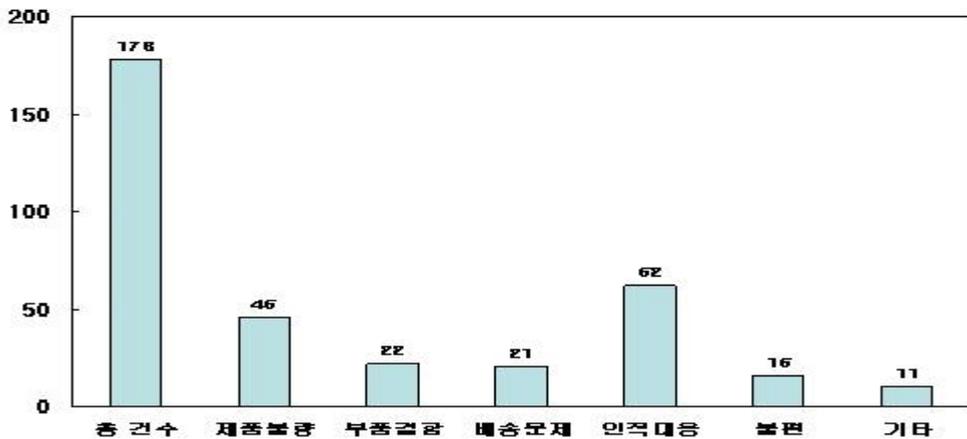


“그러니까 결론이 무엇인가?” 사례에 등장한 P와 K의 차이는 문서 내용의 효과적인 전달의 중요성을 말해주고 있다. 문서를 작성하다 보면 같은 내용을 알기 쉽게 작성한 문서를 보는 경우도 있고, 같은 내용을 볼수록 어렵다고 느끼는 경우가 있다. 다음의 예를 보고, 어느 쪽이 알아보기 쉬운지 생각해 보고, 왜 그런지 작성해 보자.

A. 당사의 클레임 현황

올해 당사의 클레임은 178건으로 집계되었습니다. 그 중 제품 불량 46건, 부품 결함 22건, 배송문제가 21건, 인적 대응문제가 62건, 사용 불편이 16건 입니다.

B. 당사의 클레임 발생 현황





이해하기 쉬운 문서는?

A와 B 중에 어떤 문서가 더 이해하기 쉬운가요? 왜 그런지 생각해 봅시다.

[활동 해설]

제시된 활동은 특별한 정답이 없이 학습자가 자유롭게 기술하도록 한 것이다. A와 B의 문서를 비교하여 자신이 더 선호하는 문서가 있다면 이 역시 상관은 없지만, 일반적으로 수치를 말로 쓴 내용보다는 그래프 등으로 알아보기 쉽게 작성한 문서가 이해하기 쉽다는 점을 알려 주어야 한다.



내용

[지도 방법]

사례와 활동을 통하여 시각적인 문서작성의 중요성과 효과성에 대하여 지도한다. 특히 최근에 회의나 제품 발표회 등 회사의 큰 행사에서 파워포인트를 이용한 프레젠테이션이 중요하다는 것을 강조하여 효율적이고 간결하며, 시각적으로 알아보기 쉬운 문서작성에 대한 관심이 증가하고 있음을 알려준다.



직장업무 중 많은 비중을 차지하는 것이 문서와 관련된 일들이다. 그러나 문서 중에는 무엇을 의도하고 있는지 그 내용을 파악하기 어려운 경우가 종종 있다. 내용을 텍스트로 나열하는 방식보다 적절하게 시각화함으로써 보다 효과적으로 내용을 전달할 수 있다. 이런 시각화는 텍스트 나열에 비해 더 많은 시간과 노력이 소요되지만 그만큼 문서의 이해도를 높일 수 있다.

◆ **문서표현의 시각화**

문서를 시각화하여 구성하는 방법은 크게 3가지로 나눌 수 있다.

- **차트 시각화:** 데이터 정보를 쉽게 이해할 수 있도록 시각적으로 표현. 주로 통계 수치 등을 도표(graph)나 차트(chart)를 통해 명확하고 효과적으로 전달
- **다이어그램 시각화:** 개념이나 주제 등 중요한 정보를 도형, 선, 화살표 등 여러 상징을 사용하여 시각적으로 표현
- **이미지 시각화:** 전달하고자 하는 내용을 관련 그림이나 사진 등으로 나타내는 것

- 위의 시각화 방법들은 모두 문서를 효과적으로 나타내기 위한 방법이다. 문서 시각화를 사용함으로써 문서를 읽는 대상은 문서의 전반적인 내용을 쉽게 파악하고, 문서 내용의 논리적 관계를 더욱 쉽게 이해할 수 있다. 또한 적절한 이미지 사용은 문서 내용에 대한 기억력을 높일 수 있다. 대상을 시각화하는 방법은 여러 가지이기 때문에 시각화할 정보의 성격에 따라 그에 맞는 적절한 방식을 사용해야 한다.

◆ **문장으로 작성한 문서의 내용을 그림이나 그래프 등으로 이해하기 쉽게 표현한 사례**



사례1



‘주식 열풍’ 개미, 지난달 코스피 11조어치 끌어 담았다

직업인 A씨(30)는 2주째 삼성전자 주식이 4만원대 초반까지 떨어지기만 기다리고 있다. A씨는 “미국과 유럽 중심으로 코로나19 확산이 계속되고 있는데, 지난달 19일처럼 주가가 확 떨어지는 날이 또 오지 않을까 싶다”고 말했다.

2일 한국거래소에 따르면 3월 한 달간 코스피시장에서 개인투자자의 누적 순매수액은 11조 1869억원이다. 전월(4조 8973억원) 대비 2.3배가량 뛰었고, 월간 기준 거래소가 관련 통계 집계를 시작한 1999년 이후 최대 규모를 기록했다. 이날 금융위는 “코로나19 첫 번째 확진자가 나온 1월 20일 이후 코스피와 코스닥에서 개인 주식 순매수액은 22조 2000억원”이라고 밝혔다. (사례 생략)

개미들의 주식 열풍이 심상치 않자 금융 당국까지 긴장하는 모양새다. 손병두 금융위 부위원장은 이날 개최한 코로나19 사태 관련 ‘금융상황 점검회의’에서 “우리 기업을 향한 애정과 주식시장에 대한 믿음으로 적극적으로 투자에 참여해주셔서 감사하다”면서도 “주식시장 변동성과 불확실성이 크게 확대된 상황인 만큼 ‘묻지마식 투자’나 과도한 대출을 이용한 투자는 자제해주길 바란다”고 밝혔다. (사례 생략)

문장을 그림이나 그래프로 쉽게 표현한 사례 1



출처: 국민일보

<http://news.kmib.co.kr/article/view.asp?arcid=0924131333&code=11151200&cp=nv>



사례2



올해 소비자물가 상승률 0.4% 역대 최저...외환위기 절반

물가가 연중 0%대 상승률을 보이며 올해 소비자물가 상승률이 1965년 이후 가장 낮은 수준을 기록했다.

● **소비자물가 상승률 12개월 연속 0%대**

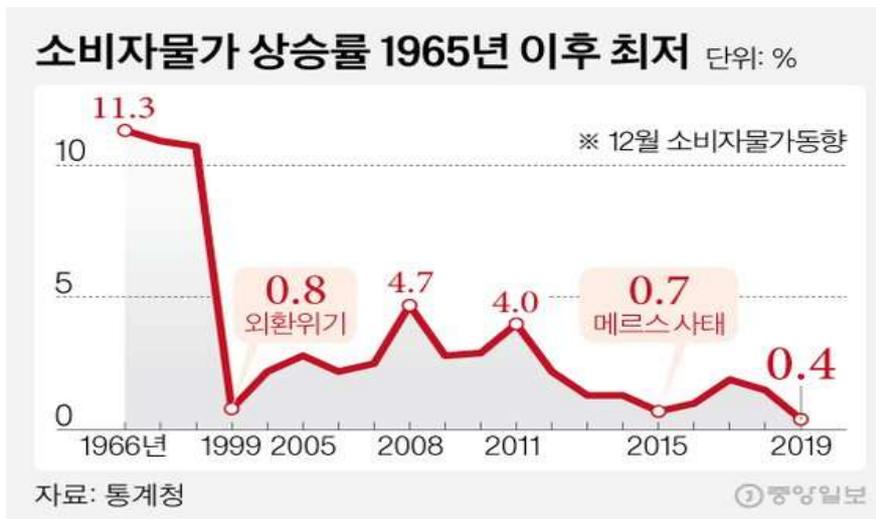
31일 통계청이 발표한 ‘12월 및 연간 소비자물가동향’에 따르면 올해 소비자물가지수는 전년 대비 0.4% 올랐다. 메르스(MERS·중동호흡기증후군) 사태에 경기가 위축한 2015년(0.7%)과 외환위기가 덮친 1999년(0.8%)의 절반 수준이다. (사례 생략)

● **'내수 체온계' 근원물가도 저공비행**

문제는 내수 경기 '체온계' 역할을 하는 근원물가지수가 저공비행하고 있다는 점이다. 근원 물가는 일시적 가격 변동이 큰 석유류와 농산물 가격을 제외한 수치다. 물가의 장기적 추세를 반영한다. (사례 생략)

12개월 연속 물가 상승률이 부진하며 디플레이션 우려가 나온다. 저물가가 장기화하면 기업은 상품·서비스값이 하락할 것을 염려해 생산을 줄이고, 소비자는 물건값이 더 떨어질 것을 기대해 소비를 미룬다. 향후 물가가 더 떨어질 가능성이 있다. (사례 생략)

문장을 그림이나 그래프로 쉽게 표현한 사례 2



출처: 중앙일보, <https://news.joins.com/article/23669771>


교수자료 : 북리뷰 <파워포인트 프레젠테이션 실무>


이 책은 파워포인트에서 프레젠테이션으로 넘어가는 중간 단계의 책이라고 할 수 있다. 프레젠테이션을 하기 위한 준비단계, 프레젠테이션 기획안의 올바른 작성법, 프레젠테이션 작성 시 유용하게 활용되는 조직도와 다이어그램의 활용법 등에 대해서 기술하였다.

청중으로부터 칭찬 받는 프레젠테이션을 한마디로 요약한다면? 아마도 듣기 전과 듣기 후의 청중을 변화시키는 것이 아닐까. 프레젠테이션의 기술지원 도구격인 파워포인트를 잘 다룬다고 해서 훌륭한 프레젠테이터로 인정받기에는 부족하듯이 프레젠테이션에서도 청중에게 유창한 언변을 구사한다 하여 일목요연한 자료와 체계적인 근거가 부족하면 신빙성을 얻기 어렵다. 이 책은 효과적이고 짜임새 있는 프레젠테이션을 뒷받침 해줄 파워포인트 디자인 스킬과 프레젠테이터가 갖추어야 할 프레젠테이션의 기본 개념을 적절하게 결합하고 있다.

◆ 특징 ◆

1. 초급 프레젠테이터에게 꼭 필요한 프레젠테이션의 기초 개념
2. 짜임새 있는 프레젠테이션을 위한 기획과 전략 짜기
3. 한눈에 들어오는 슬라이드 레이아웃 구성하기
4. 도형을 이용한 효과적인 슬라이드 표현 기법
5. 시선을 사로잡는 다이어그램과 조직도 디자인
6. 청중의 눈과 귀를 제압하는 애니메이션 테크닉
7. 초급자도 할 수 있는 미디어 프레젠테이션 테크닉

■ 부록 CD-ROM

본문 학습에 필요한 예제 문서와 프레젠테이션에 유용한 유틸리티 프로그램 모음

출처: 인터넷 교보문고.

<http://www.kyobobook.co.kr/product/detailViewKor.laf?ejkGb=KOR&mallGb=KOR&barcode=9788989484387&orderClick=LAG&Kc=>



학습정리

[활용방법]

‘학습모듈 A-2-나. 문서작성능력’을 모두 학습한 후 학습한 내용을 최종적으로 정리하기 위해서 학습정리를 활용한다. 문서작성의 개념과 중요성을 알고, 상황과 원칙, 주의사항에 맞게 문서를 작성해야 하며, 시각화를 통하여 알기 쉽게 작성해야 하는 순으로 스스로 학습한 내용을 정리할 시간을 주고, 자신이 생각했던 내용과 학습정리의 내용을 비교하여 확인하게 한다.

1. 일 경험에서의 문서작성은 업무와 관련하여 조직의 비전을 실현시키는 과정으로 조직의 생존을 위한 필수 행위라 할 수 있다. 그렇기 때문에 직업인의 주 업무로서 문서작성은 개인의 의사표현이나 의사소통을 위한 과정일 수도 있지만 이를 넘어 조직의 사활이 걸린 중요 업무이기도 하다.
2. 문서는 문서를 작성하는 목표를 명확하게 한 이후에 작성해야 한다. 즉 문서를 작성하는 이유와 문서를 통해 전달하려는 내용이 분명해야 한다. 문서 작성에는 문서의 대상, 목적, 시기가 포함되어야 하며, 기획서나 제안서 등 문서 종류에 따라 기대효과 등이 포함되어야 한다.
3. 문서는 상황과 목적에 맞는 체계적인 구조로 작성되어야 한다. 일 경험에서 요구되는 문서는 요청이나 확인을 부탁하는 경우, 정보제공을 위한 경우, 명령이나 지시가 필요한 경우, 제안이나 기획을 할 경우, 약속이나 추천을 위한 경우 등 작성해야 하는 상황에 따라 내용이 결정된다.
4. 모든 문서에는 그에 맞는 문서작성 원칙과 주의사항이 있다. 일 경험에서의 문서작성은 일반 글에 비해 형식적인 면을 상당히 중요시한다. 그러므로 문장 구성은 이해를 위해 간결한 긍정문으로 작성하고, 문서의 주요 내용을 먼저 쓰며 간단한 표제를 붙이는 것이 좋다. 또한 작성 시기를 분명하게 기록하고 관련 없는 자료는 첨부하지 않으며, 문서 작성 후 반드시 내용을 재검토해야 한다.
5. 내용을 효과적으로 전달할 수 있어야 좋은 문서이다. 문서의 내용이 효과적으로 전달될 수 있도록 보기 쉽고, 이해하기 쉬우며, 숫자나 그래프 등으로 다채롭게 표시된 문서가 이해하기 쉽고 잘 작성된 문서라 할 수 있다.



학습모듈 A-2-다

경청능력 지도

경청능력은 다른 사람의 말을 주의 깊게 들으며, 공감하는 능력이다. 직업인들이 개인이나 조직 간에 원만하게 관계를 유지하고 업무 성과를 높이기 위해서는 적절하게 의사소통할 수 있는 능력이 필수적이다. 특히, 의사소통을 하기 위해서는 다른 사람의 말을 주의 깊게 들으며, 공감할 수 있는 능력을 갖추 수 있도록 지도해야 한다.

지도계획

- 학습모듈 A-2-다 지도계획

학습주제	경청능력
학습목표	경청의 개념과 중요성을 확인하고, 업무 수행 상황 및 대상에 따라 실천할 수 있는 능력을 기를 수 있다.
지도시간	2~3시간
교수자료	학습자용 가이드북, 교수자용 가이드북, 프레젠테이션 자료, 신문기사, 인터넷

- 학습활동별 지도계획

학습활동	소요시간	주요내용	유의점
 경청의 중요성	20~30분	경청의 개념 경청의 중요성	사례 및 활동을 통한 경청의 개념과 중요성 이해
 경청 훈련	30~40분	적극적 경청의 의미 경청을 위한 기본적 태도 경청의 방해요인	사례 및 활동을 통하여 적극적 경청의 의미, 경청을 위한 기본적 태도 및 경청 방해요인에 대한 논의
 경청과 공감	30~50분	경청훈련 공감 반응	사례 및 활동을 통한 경청훈련 및 공감 반응에 대한 논의

학습활동 지도



경청의 중요성

L씨는 팀원 3명과 함께 팀프로젝트를 수행하고 있다. 하지만 매번 서로 의견이 충돌되는 경우가 많이 발생되고, 서로의 의견을 제시하는데 급급하여 시간만 낭비한 채 이야기를 마치고 한다. 특히, L씨는 자신의 의견을 전달하는 것만 중요시하고, 상대방의 의견을 신중하게 들어보려고 하지 않는다. 무엇이 문제인지 생각해보자.

우리는 다른 어떤 종류의 의사소통보다 다른 사람의 말을 듣는 데 많은 시간을 사용한다. 한 연구에서 대학생들은 다른 사람과 의사소통하는 시간 중 55%를 다른 사람의 말을 듣는 데 사용하는 것으로 나타났다. 그만큼 듣기는 의사소통의 가장 흔한 형태이지만, 사람들은 자신의 의견을 말하는 것을 우선으로 생각하여 제대로 된 의사소통에 실패하는 경우가 많다. 경청의 의미는 무엇이고 왜 중요한지 생각해보자.



사례

[지도 방법]

학습자들이 '귀 없는 사장과 귀 있는 사장의 차이' 사례를 통해서 직원들의 업무 의욕을 고취시키는 성공적 리더에 대한 특성을 이해할 수 있도록 한다. 특히, 사례에서 직업인은 매일의 일상생활이 조직과 밀접하게 이루어짐을 느끼도록 한다. 아울러 “경청하고, 경청하라”는 임원들의 원칙을 통해 경청의 중요성을 느끼고, 학습자들과 함께 공유할 수 있도록 한다.



귀 없는 사장과 귀 있는 사장의 차이...

경청하는 사장은 직원들의 업무 역량과 업무 태도를 바꾼다. 사장이 경청하는 자세를 보인다는 건, 직원에게 '내가 당신을 신뢰하고 있다'라는 것을 가장 강력하게 표현하는 방법이다. 직원에 대한 사장의 신뢰감은 직원의 업무 의욕을 고취하는 데에 필수적이다.

잘 듣는 리더는 비언어적인 방법과 언어적인 방법을 조화롭게 사용한다. 눈빛, 반응, 표정, 집중하는 자세뿐만 아니라 직원의 말을 듣고 목적과 목표에 맞는 질문을 하는 것, 말을 하기 전 직원에게 동기부여 되는 칭찬 한마디를 덧붙이는 것은 경청하는 리더에게서 볼 수 있는 공통점이다.

직원보다 더 많은 업무 경험과 더 넓은 시야를 지닌 리더로서, 말을 아끼고 귀를 여는 일은 항상 각성과 노력이 필요한 일이다. 그러나 잘 듣는 리더가 직원들의 책임감과 동기부여, 업무 역량 향상에 도움이 되며 건강한 조직 문화에 기여할 수 있다면, 잘 듣는 리더가 되기 위해 노력해보는 것은 어떨까?

출처: 중앙일보 <https://news.joins.com/article/23834395>

[사례 해설]

제시된 사례는 성공적인 리더의 의사소통의 특성을 보여준다. 성공적 리더는 개인의 능력만 출중해서 되는 것이 아니다. 내가 이끌어야 하는 직원들 역시 각자의 역량을 충분히 발휘할 수 있도록 만들어 주어야 자신이 리더인 조직을 발전시킬 수 있다.

이처럼 성공하는 리더들은 일반 사람들과 다른 특성을 지니고 있다. 특히, 다른 사람들의 말을 경청하고 또 경청하는 능력을 지니고 있는데, 이와 같이 경청이 무엇이고 왜 중요한지에 대하여 알 필요가 있다.



활동

[지도 방법]

학습자들이 자신의 경청 정도를 체크하도록 하여 자신의 경청 정도를 반성하고, 올바른 경청을 위해 자신에게 필요한 능력이 무엇인지 생각할 수 있도록 기회를 준다.



“귀 없는 사장과 귀 있는 사장의 차이”의 사례에서 볼 수 있듯이 경청능력은 일 경험에서 상당히 중요하다. 자신의 경청 정도가 어느 정도인지 점검해 보고, 의사소통에 실패한 사례를 떠올려 보자. 그리고 이를 바탕으로 올바른 경청을 위하여 자신에게 필요한 능력은 무엇이 있는지도 생각해 보자.

내 용	전혀	가끔	거의	항상
1. 나는 화자를 방해하지 않고 자신의 생각을 표현하도록 한다.	1	2	3	4
2. 나는 상대방이 말하는 모든 것을 듣기를 원한다.	1	2	3	4
3. 나는 중요한 사실을 기억하는 능력을 가지고 있다.	1	2	3	4
4. 나는 중요한 사실을 기억하는 능력을 가지고 있다.	1	2	3	4
5. 나는 메시지의 가장 중요한 세부 사항을 기록한다.	1	2	3	4
6. 나는 비록 따분하기는 하지만 화자의 말을 듣는다.	1	2	3	4
7. 나는 듣고 있을 때는 주위의 산만한 분위기를 무시한다.	1	2	3	4
8. 나는 화자의 말을 진심으로 듣고 있음을 표현한다.	1	2	3	4
9. 나는 다른 사람의 말에 동의하지 않더라도 들어준다.	1	2	3	4
10. 나는 화자의 다음 말을 예측하면서 공상을 피한다.	1	2	3	4

- ① 30~40점 : 상대방의 말을 효과적으로 듣는 사람이다.
- ② 20~29점 : 좋은 청취자이기는 하지만 앞으로 더 개선할 점이 있다.
- ③ 10~19점 : 개선이 필요하다. 경청 기술을 개발하기 위한 기법을 적극 학습해야 한다.



[활동 해설]

제시된 활동은 학습자의 경청 정도를 파악하는 활동이다. 정답은 없지만, 자신의 경청 정도를 반성하는 기회가 될 수 있다.

직장에서 겪게 되는 실패와 의견 충돌의 가장 큰 원인 중 하나는 서로가 귀 기울여 듣지 않는다는 데 있다. 우리는 상대방과 대화하기보다는 상대방에게 자신의 말을 전하기에 바쁘기 때문이다. 연구에 의하면 사람들은 깨어있는 시간 중 약 40%를 듣는 데 사용한다고 한다. 그러나 대부분 듣는 효율성은 25% 정도밖에 안 된다. 이로 인해 많은 문제들이 발생한다.

제시된 활동을 통해서, 그동안 중요하게 생각하지 않았던 경청의 중요성을 인지하고, 자신의 경청 정도가 어느 정도인지 반성할 수 있는 기회를 갖도록 한다.



내용

[지도 방법]

사례와 활동을 통하여 경청의 개념과 중요성에 대하여 지도한다. 경청의 개념을 지도할 때에는 다른 사람의 말을 주의 깊게 들으며 공감해야 한다는 점을 강조하고, 경청의 중요성을 지도할 때에는 경청을 함으로써 얻게 되는 장점을 강조한다.

◆ 경청이란



다른 사람과의 의사소통에서 듣기는 우리가 생각하는 것보다 더 많은 뜻이 있다. 듣기는 다른 사람이 전달하는 메시지를 이해하는 과정으로, 좋은 청자는 다른 사람의 음성만 듣는 게 아니라 목소리 톤, 강조, 빠르기, 얼굴 표정, 자세 등 비언어적 단서에까지 주의를 기울인다.

이와 같이 경청은 상대방이 보내는 메시지 내용에 주의를 기울이고 이해를 위해 노력하는 행동을 의미한다. 경청을 통해 상대방은 우리가 그들에게 얼마나 집중하고 있는지 알 수 있다. 따라서 경청은 대화의 과정에서 신뢰를 쌓을 수 있는 최고의 방법 중 하나이다. 우리가 먼저 경청하면 상대는 자신도 모르게 더 집중하게 된다. 따라서 우리의 말과 메시지, 감정은 더욱 효과적으로 상대방에게 전달된다. 즉, 경청은 우리가 상대의 말에만 귀를 기울이는 것이 아니다. 우리가 경청함으로써 상대방 역시 우리의 말에 귀를 기울이게 된다.

◆ 경청의 중요성

성공한 많은 사람들이 경청의 중요성에 대하여 강조하고 있다.

스티븐 코비의 「성공하는 사람의 7가지 습관」과 「성공하는 사람의 8번째 습관」

“성공하는 사람과 그렇지 못한 사람의 대화 습관에는 뚜렷한 차이가 있다. 그 차이점이 무엇인지 단 하나만 꼽으라고 한다면, 나는 주저 없이 “경청하는 습관”을 들 것이다. 우리는 지금껏 말하기, 읽기, 쓰기에만 골몰해 왔다. 하지만 정작 우리의 감성을 지배하는 것은 ‘귀’다. 경청이 얼마나 주요한 능력인지, 그리고 우리가 어떻게 경청의 힘을 획득할 수 있는지 알아야 한다.”

래리 킹, 미국에서 인정받는 최고의 방송인 중 1인



“나는 아침마다 내 스스로에게 상기시킨다. 오늘 내가 말하는 것 중 나를 가르쳐주는 건 아무것도 없다고. 그래서 만약 내가 배우고자 한다면, 나는 반드시 경청을 통해 배운다고.”

언어적 의사소통 과정에서 경청은 우리가 상대방의 소통 내용에 관심과 흥미를 가지고 있음을 전달하며, 상대방으로 하여금 개방적이고 솔직한 의사소통을 하도록 촉진하는 기능을 가

진다.

의사소통은 내가 상대방에게 메시지를 전달하는 과정이 아니라 상대방과의 상호작용을 통해 메시지를 다루는 과정이다. 따라서 성공적인 의사소통을 위해서는 내가 가진 정보를 상대방이 이해하기 쉽게 표현하는 것도 중요하지만, 상대방이 어떻게 받아들일 것인가에 대한 고려가 바탕이 되어야 한다. 즉, 의사소통을 하기 위한 기본적인 자세는 경청이다.

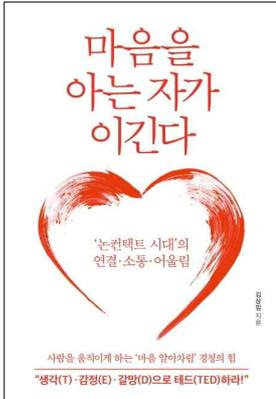
경청을 함으로써, 상대방을 한 개인으로 존중하게 된다. 이는 상대방을 인간적으로 존중함은 물론 그의 감정, 사고, 행동을 평가하거나 비판 또는 판단하지 않고 있는 그대로 받아들이는 태도이다.

경청을 함으로써, 상대방을 성실한 마음으로 대하게 된다. 이는 상대방과의 관계에서 느낀 감정과 생각 등을 긍정적이든 부정적이든 솔직하고 성실하게 표현하는 태도를 말한다. 이러한 감정의 표현은 상대방과의 솔직한 의사 및 감정의 교류를 가능하도록 도와주기 때문이다.

경청을 함으로써, 상대방의 입장에 공감하며 이해하게 된다. 이는 자신의 생각이나 느낌, 가치, 도덕관 등의 선입견이나 편견을 가지고 상대방을 이해하려 하지 않고, 상대방으로 하여금 자신이 이해받고 있다는 느낌을 갖도록 하는 것이다.



교수자료 : 북리뷰 <마음을 아는 자가 이긴다>



대인관계, 습관, 성과 창출, 더 나아가서 인생의 모든 것들은 분명한 의도를 가져야 제대로 변한다. 의도를 가지고 내 마음을 알아주면 내가 변하고, 상대의 마음을 들어주면 상대가 변한다. 생각 Thought, 감정 Emotion, 갈망 Desire을 한 세트(TED)로 마음을 알아봐 주면 된다.

다음 세 가지 질문이면 마음을 알아차리는 일이 가능하다.

첫째, 지금 어떤 감정이 느껴지십니까? [감정]

둘째, 그 감정은 어떤 생각에서 비롯되었습니까? [생각]

셋째, 그래서 지금 원하는 것이 무엇입니까? [갈망]

코칭은 누군가를 가르치는 것도 아니고, 이끄는 것도 아니다. 그저 있는 그대로 그 사람의 가치를 믿고 인정해 주어 스스로 잠재력을 일깨울 수 있도록 옆에서 돕는 일을 말한다. 세상 모든 일은 상대적이어서 누군가를 믿지 못한다는 건 나도 상대에게 믿음을 주지 못한 것에 다름 아니다.

1 단계 경청

상대가 하는 이야기를 잘 듣고 그 사람이 말하는 핵심 단어를 마치 복사하듯이 그대로 되묻는다.

2 단계 경청

되물은 질문에 상대방이 답을 하면, 이번에도 집중해서 듣고 다시 한 번 핵심을 짚어서 되물어준다.

3 단계 경청

이 단계가 매우 중요하다. 그 사람이 하는 이야기를 타고 들어가면서 강조하는 단어의 의미를 묻는다.

“지금 말씀하신 것의 의미는 어떤 건가요?” 이 질문이 본질로 직결되는 관문이 된다.

3단계 경청으로 매번 지루하게 반복되는 회의, 핵심을 건드리지 못하는 대화에서 벗어날 수 있다

출처: 교보문고 출판사 서평

<http://www.kyobobook.co.kr/product/detailViewKor.laf?ejkGb=KOR&mallGb=KOR&barcode=9791189183103&orderClick=LAG&Kc=#N>



경청 훈련

변호사 M씨는 변호사도 영업이 중요하기 때문에 의뢰인의 이야기를 경청하고자 노력한다. 그러나 의뢰인의 이야기를 경청하는 자세로 들어주다 보면 10분이면 끝날 상담이 1시간씩 길어져서 곤혹스러워 진다. ‘경청’은 이렇게 비효율적인 것일까?

직업생활에서 만나게 되는 고객들은 자신의 말에 귀를 기울여 주고, 공감해 주는 것만으로도 그 직원에 대해 만족감을 느낄 것이다. 직업인들은 직장 내에서 고객만족을 실현하는 것이 최대 목표 중의 하나이며, 궁극적으로 고객만족은 직원들의 성과로 이어질 것이다.



사례

[지도 방법]

학습자들이 사례를 읽은 후, 전문가 변호사 역시 의뢰인들에 대한 공감과 경청이 업무 능력에 필요하다는 것에 대해 알고, 공감과 경청은 업무 내용과 상관없이 적절한 훈련이 필요하다는 것에 대해 생각해 보도록 한다. 또한 고객만족센터에서 고객 불만 해소 일인자가 되기 위해서는 어떠한 능력을 갖추어야 하는지 학습자들끼리 의견을 공유하게 하자.



경청에도 기술이 있습니다

가까이 지내는 변호사가 나에게 이런 어려움을 토로한 적이 있다.

“예전과 달리 요즘은 변호사도 영업해야 하는 시대인 건 사실입니다. 그래서 예전과 달리 좀 더 공감하는 자세로 의뢰인과 대화를 해야 한다는 점도 동의하고요. 그런데 정말 마음처럼 쉽지 않아요.

의뢰인 이야기에 경청하리라 마음먹었는데 이야기를 들어주다 보면 10분이면 끝날 상담이 40분, 50분이 되도록 끝나질 않으니... 게다가 불필요한 이야기를 다 들어주다 보면 몸도 마음도 지치고 말이죠. 경청하라고 하는데 실제로는 너무 어렵기도 하고 아무래도 비효율적인 것 같다는 생각도 듭니다. 그래도 계속 그렇게 해야 하는 걸까요?”

그런데 막상 경청은 어렵다. 마음을 먹는 것까지는 쉽게 동의하는데, 현실적으로 마음먹은 대로 잘 안 된다. 왜 그럴까. 결론부터 이야기하자면 경청은 ‘마음가짐’이 아니라 ‘방법’이기 때문이다. (사례 생략)

출처: 중앙일보 <https://news.joins.com/article/23218169>

[사례 해설]

제시된 사례는 전문적 능력이 필요한 직종 역시 원활한 업무를 위해 경청이 필요하고, 경청에는 적절한 방법이 필요하다는 것을 보여준다. 경청은 대화를 나누는 상대방의 메시지에 주의를 기울여 이해하고자 노력하는 행동으로 마음가짐으로만 접근하기에는 어려운, 훈련이 필요한 행동이다. 경청을 위해 적극적으로 상대방의 메시지를 이해하려고 노력하고, 주어진 언어적 표현뿐 아니라 표정, 자세, 몸짓 등 비언어적인 부분까지 세심하게 주의를 기울이는 것이 필요하다. 이번 사례를 통해 경청을 하겠다는 마음가짐만으로는 당장 경청이 이뤄지지 않으며 경청 훈련이 필요하다는 것에 대해 학습자가 생각해야 할 것이다.



활동

[지도 방법]

학습자들이 자신이 대화를 할 때 자신의 의견에 대해 상대방이 다음과 같은 반응을 보일 때 느끼는 감정을 알아보는 활동이다. 즉, 자신이 느끼는 감정을 이해하고, 자신은 상대방의 의견에 대해서 어떻게 대응하는지 반성해 보도록 한다.



“경청에도 기술이 있습니다.”의 사례에서 볼 수 있듯이 경청은 대화 시 가져야 하는 마음가짐이라기보다 **훈련이 필요한 기술이다.** 대화를 할 때 나의 의견에 대해 상대방이 다음과 같은 반응을 보일 때 어떠한 느낌이 드는지 작성해 보자.

상황	예	느낌 작성
◆ 상대방의 흥을 잡는 단어를 쓴다.	“순전히 노력 부족이야, 어린애 같은 유치한 행동이야, 전혀 도움이 되지 않아. 도대체가 생각이 없어, 머리를 써라, 도대체 제대로 하는 게 없어.” 등	
◆ 상대방의 행동 자체가 아니라 인간성에 초점을 맞춘다.	“어리석다, 미쳤다. 이기적이다. 게으르다. 쓸모없다. 너는 구제불능이야, 돌대가리, 병신, 바보, 멍청이.” 등	
◆ 비난하고 판단하는 식으로 말한다.	“당신은 꼭 늦게 들어와 저녁 시간을 망치는군요.”	
◆ 과거의 일을 들춘다.	“예전에 그 때도 지금처럼 너 혼자만을 생각했잖아. 항상 그래.”	
◆ 부정적인 비교를 한다.	“너는 누구를 닮았니? 피는 못 속여.” 등	
◆ 위협을 한다.	“당신이 잘못했으니까 내가 당신을 처벌할 거야.”	
◆ 감정으로 공격한다.	목소리가 커지고 비꼬기도 하고 차갑게 적대적인 억양으로 “그럼 그렇지.”	
◆ 폐쇄적이고 배타적인 신체 언어를 사용한다.	눈도 쳐다보지 않고, 듣는 동안 한눈팔며, 팔짱을 끼고 있고, 뒤에 물러서 있다.	
◆ 의사를 표현할 때, 전체를 전달하지 않고, 일부만 이야기한다.	“당신은 일하는 데 너무 많은 시간을 보내는 것 같아요.”라고 말할 때 아내는 남편의 건강을 염려하는 것인데, 남편은 아내가 함께 있어주지 않는 것에 대한 불만을 표시하는 것이라 오해하여 아내가 자신의 입장을 이해 못한다고 짜증을 부리게 된다.	

상황	예	느낌 작성
<p>◆ 분명하게 말하지 않는다.</p>	<p>“당신은 언제나 그렇듯이 말이 없군요.” 하는 대신 “당신 오늘도 말이 별로 없군요. 나한테 관심이 없나보다 생각이 돼서 속상해요. 당신이 무슨 생각을 하고 있는지 말을 해주었으면 좋겠어요.”라고 말해야 한다.</p> <p>“왜 나를 그런 식으로 쳐다봐?” 이것은 실제로 그 이유가 궁금하다는 것이 아니라 그런 식으로 쳐다보는 게 기분 나쁘다는 뜻이다. 그러므로 “당신이 나를 그렇게 쳐다보니까 내가 무엇을 잘못하지는 않았나 하는 불안한 느낌이 들어요.”라고 해야 한다.</p>	

[활동 해설]

제시된 활동은 학습자들이 상대방의 경청자세에 대한 느낌을 통해 자신의 경청자세를 반성해보는 활동이다. 이는 학습자 나름의 특성에 따라 작성하는 것이므로 정답이나 예는 없다.



내용

[지도 방법]

사례와 활동을 통하여 효과적인 경청 방법에 대한 기본을 이해하고, 좋은 경청은 무엇이며 효과적인 경청 방법에는 어떠한 것들이 있는지 알 수 있도록 지도한다. 그냥 귀로 듣기만 하면 된다는 식의 경청 방법에서 탈피하여, 귀를 기울여 상대방에게 관심을 갖고, 상대방의 생각과 감정을 상대방의 입장에 서서 이해해야 된다는 것을 강조한다.



경청은 의사소통의 기본 과정으로, 대화를 나누는 상대방의 메시지에 주의를 기울이고 이해하기 위해 노력하는 행동을 의미한다. 의사소통 기술에서 경청의 중요성은 점점 더 강조되고 있다.

그렇다면 경청은 어떻게 하면 될까? 경청은 다른 사람의 이야기에 주의를 기울이겠다는 마음가짐으로만 볼 수는 없다.

오히려 경청은 구체적인 실천이 필요한 태도와 행동으로 볼 수 있다.

경청은 적극적 경청과 소극적 경청으로 나눌 수 있다.

● **적극적 경청**

- 적극적 경청은 자신이 상대방의 이야기에 주의를 집중하고 있음을 행동을 통해 외적으로 표현하며 듣는 것을 의미한다.
- 상대방의 말 중 이해가 안 되는 부분을 질문하거나, 자신이 이해한 내용을 확인하기도 하고, 때로는 상대의 발언 내용과 감정에 대해 공감할 수도 있다.

● **소극적 경청**

- 소극적 경청은 상대방의 이야기에 특별한 반응을 표현하지 않고 수동적으로 듣는 것을 의미한다. 즉, 상대방이 하는 말을 중간에 자르거나 다른 화제로 돌리지 않고 상대의 이야기를 수동적으로 따라가는 것을 의미한다.

◆ **경청을 위한 기본적 태도**

대다수의 사람은 의사소통 과정에서 말하기보다 듣는 것에 더 많은 시간을 보낸다. 하루 24시간 가운데 우리는 듣기에 45%의 시간을 사용한다. 또한 대다수의 사람은 들은 내용의 50% 정도를 듣는 즉시 잊어버린다.

적극적 경청은 상대가 무엇을 느끼고 있는가를 상대의 입장에서 받아들이는 공감적 이해, 자신이 가지고 있는 고정관념을 버리고 상대의 태도를 받아들이는 수용의 정신, 자신의 감정을 솔직하게 전하고 상대를 속이지 않는 성실한 태도가 필수적이다.

즉 적극적 경청을 위해서는

- ① 비판적·충고적인 태도를 버리고,
- ② 상대방이 말하는 의미를 이해하고,
- ③ 단어 이외의 보여지는 표현에도 신경을 쓰며,
- ④ 상대방이 말하는 동안 경청하고 있다는 것을 표현하며,
- ⑤ 대화 시 흥분하지 않는다.

적극적 경청은 의사소통에 있어 기본이 되는 태도이므로 관리·감독자를 대상으로 하는 대인 능력 향상 프로그램으로 채택되는 일이 많다.

◆ 경청의 방해 요인

적극적 경청을 위하여 우리가 갖추어야 할 태도가 있듯이 어떤 태도는 우리의 경청을 방해하기도 한다. 경청을 위해 우리가 지양해야 할 태도들에 대해 살펴보면 다음과 같다.

1. 짐작하기

상대방의 말을 듣고 받아들이기보다 자신의 생각에 들어맞는 단서들을 찾아 자신의 생각을 확인하는 것을 말한다. 이들은 상대방이 하는 말의 내용은 무시하고 자신의 생각이 옳다는 것만 확인하려 한다.

하나의 예시로 남편이 생일을 기억해 주지 않았기 때문에 말을 걸어도 표정이 안 좋고 시큰둥하게 대답한 것인데, 그걸 보고 남편은 부인이 시집 문제로 화가 난 것이라 지레 짐작한다면 대화는 처음부터 어려워질 것이다.

2. 대답할 말 준비하기

상대방의 말을 듣고 곧 자신이 다음에 할 말을 생각하는데 집중해 상대방이 말하는 것을 잘 듣지 않는 것을 말한다. 결국 자기 생각에 빠져서 상대방의 말에 제대로 반응할 수가 없게 된다.

3. 걸러내기

상대의 말을 듣기는 하지만 상대방의 메시지를 온전하게 받아들이는 것이 아니라 듣고 싶

지 않은 상대방의 메시지는 회피하는 것이다. 상대방이 분노나 슬픔, 불안을 토로해도 그러한 감정을 받아들이고 싶지 않을 때 자기도 모르는 사이에 상대방이 아무 문제도 없다고 생각해버린다.

4. 판단하기

상대방에 대한 부정적인 선입견 때문에, 또는 상대방을 비판하기 위해 상대방의 말을 듣지 않는 것을 말한다. 당신이 상대방을 어리석다거나 고집이 세다거나 이기적이라고 생각한다면, 당신은 경청하기를 그만두거나 듣는다고 해도 상대방이 이렇다는 증거를 찾기 위해서만 귀를 기울일 것이다.

5. 다른 생각하기

대화 도중에 상대방에게 관심을 기울이는 것이 어려워지고 상대방이 말하는 동안에 자꾸 다른 생각을 하게 된다면, 이는 지금의 대화나 상황을 회피하고 있다는 위험한 신호이다.

예를 들어 남편은 최근 아내가 수강하는 취미클럽 활동에 대해 말할 때마다 다른 생각을 하였다. 사실 그는 아내가 취미 활동을 하는 것에 대해 못마땅하게 생각하고 있었기 때문에 부인이 이야기할 때마다 다른 생각을 하고 있었다. 그러나 이런 회피는 부정적 감정이 내면화되어 있기 때문에 상대방은 오해받고 공격받는다는 느낌을 갖게 된다.

6. 조언하기

어떤 사람들은 지나치게 다른 사람의 문제를 본인이 해결해 주고자 한다. 그러나 상대방은 당신이 이야기를 들어주기만 해도 스스로 자기의 생각을 명료화할 수 있고, 해결책을 스스로 찾을 수 있다.

상대가 원하는 것이 조언일 때도 물론 있다. 그러나 상대가 원하는 것이 공감과 위로였을 경우에 당신의 조언은 오히려 독이 될 수 있다. 이러한 대화가 매번 반복된다면 상대방은 무시당하고 이해받지 못한다고 느끼게 되어 당신에게 마음의 문을 닫아버리게 된다.

7. 언쟁하기

언쟁은 단지 논쟁을 위해서 상대방의 말에 귀를 기울이는 것이다. 언쟁은 상호 문제가 있는 관계에서 드러나는 전형적인 의사소통 패턴이다. 상대방이 무슨 주제를 꺼내든지 설명하는 것을 무시하고 자신의 생각만을 늘어놓거나 지나치게 논쟁적인 사람은 상대방의 말을 경청할 수 없다.

8. 자존심 세우기

자존심이 강한 사람은 자신의 자존심에 상처를 입힐 수 있는 내용에 대해서 거부감이 강하기 때문에 자신의 부족한 점과 관련된 상대방의 이야기를 듣지 않는다. 당신은 자신이 잘못했다는 말을 받아들이지 않기 위해 거짓말을 하고, 고함을 지르고, 주제를 바꾸고, 변명을 하게 된다.

9. 슬쩍 넘어가기

대화가 너무 사적이거나 위협적이면 주제를 바꾸거나 농담으로 넘기려 한다. 문제를 회피하려 하거나 상대방의 부정적 감정을 회피하기 위해서 유머를 사용하거나 핀트를 잘못 맞추게 되면 상대방의 진정한 고민을 놓치게 된다.

10. 비위 맞추기

상대방을 위로하기 위해서 혹은 비위를 맞추기 위해서 너무 빨리 동의하는 것을 말한다. 그 의도는 좋지만 상대방이 걱정이나 불안을 말하자마자 “그래요, 당신 말이 맞아”, “미안해, 앞으로는 안 할 거야.”라고 말하면 지지하고 동의하는 데 너무 치중함으로써 상대방에게 자신의 생각이나 감정을 충분히 표현할 시간을 주지 못하게 된다.

경청의 올바른 자세

- 상대를 정면으로 마주하는 자세는 그와 함께 의논할 준비가 되었음을 알리는 자세이다.
- 손이나 다리를 꼬지 않는 소위 개방적 자세를 취하는 것은 상대에게 마음을 열어 놓고 있다는 표시이다.
- 상대방을 향하여 상체를 기울여 다가왔은 자세는 자신이 열심히 듣고 있다는 사실을 강조하는 것이다.
- 우호적인 눈의 접촉을 통해 자신이 관심을 가지고 있다는 사실을 알리게 된다.
- 비교적 편안한 자세를 취하는 것은 전문가다운 자신만만함과 아울러 편안한 마음을 상대방에게 전하는 것이다.



교수자료 : 북리뷰 <경청-마음을 얻는 지혜>

경청운동

경청을 실천하기 위한 다섯 가지 행동 가이드

1. 공감을 준비하자.

대화를 시작할 때는 먼저 나의 마음 속에 있는 판단과 선입견, 충고하고 싶은 생각들을 모두 다 비워내자. 그냥 들어주자. 사운드박스가 텅 비어 있듯, 텅 빈 마음을 준비하여 상대방과 나 사이에 아름다운 공명이 생기도록 준비하자.

2. 상대를 인정하자.

상대방의 말과 행동에 잘 집중하여 상대방이 얼마나 소중한 존재인지를 인정하자. 상대를 완전한 인격체로 인정해야 진정한 마음의 소리가 들린다. 자녀든 부하 직원이든 상사든 한 인격체로 상대방을 인정하고 대화를 시작하자.

3. 말하기를 절제하자.

말을 배우는 데는 2년 걸리지만, 침묵을 배우는 데는 60년이 걸린다고 한다. 누구나 듣기보다 말하기를 좋아하는 이유는 상대를 이해하기 전에 내가 먼저 이해받고 싶은 욕구가 앞서기 때문이다. 이해 받으려면 내가 먼저 상대방에게 귀 기울여야 한다. 먼저 이해하고 다음에 이해 받으라. 말하기를 절제하고, 먼저 상대방에게 귀 기울여 주자.

4. 겸손하게 이해하자.

겸손하면 들을 수 있고, 교만하면 들을 수 없다. 상대가 내 생각과 다른 말을 해도 들어줄 줄 아는 자세가 가장 중요하다. 경청의 대가는 상대의 감정에 겸손하게 공감하며 듣는 사람이다. 사람들이 원하는 것은 자기 말을 진정으로 들어주고 자기를 존중해주며 이해해주는 것이다. 항상 겸손한 자세로 상대를 이해하자.

5. 온몸으로 응답하자.

경청은 귀로만 하는 것이 아니다. 눈으로도 하고, 입으로도 하고, 손으로도 하는 것이다. 상대의 말에 귀 기울이고 있음을 계속 표현하라. 몸짓과 눈빛으로 반응을 보이라. 상대방에게 진정으로 귀 기울이고 있다는 신호를 온몸으로 보내자.

출처: 조신영, 박현찬. (2007). 경청-마음을 얻는 지혜. 위즈덤하우스



경청과 공감

같은 회사에 다니는 과장 L씨와 M씨, N씨는 나이도 학벌도 능력도 비슷하지만 사람들이 인식하는 정도는 천차만별이다. 특히, 대화를 할 때 이들의 차이는 쉽게 드러난다. 어떠한 차이가 있는지 생각해 보자.

경청에는 그에 대한 적절한 반응을 보여주는 것 역시 반드시 필요한 요소이다. 즉, 원활한 이해를 위해서 우리는 상대방의 말을 수용하고 공감하며 지지해 주는 반응이 필요하다.

청자가 상대방의 감정에 공감하고 있음을 나타낸다면 상대방은 그 자신이 이해받고 있는 느낌을 갖는다. 그리하여 청자를 더욱 신뢰하고 자신을 더 많이 드러내 보이게 된다. 이러한 과정이 진행되면서 더욱 원만한 인간관계가 이루어지게 된다.



사례

[지도 방법]

다음 사례에 나오는 L씨와 M씨, N씨는 나이와 학벌, 능력이 비슷하지만 사람들이 인식하는 정도는 천차만별이다. 학습자들은 L씨와 M씨 그리고 N씨의 대화 상황에서 어떠한 차이가 있는지 발견할 수 있다. 또한 사례를 읽고 자신은 세 명과 어떠한 공통점 또는 차이점이 있는지 학습자들끼리 의견을 공유하도록 한다.



공감적 이해가 중요하다.

같은 회사에 다니는 L씨와 M씨 그리고 N씨는 나이와 학벌, 능력이 비슷하지만 사람들이 인식하는 정도는 천차만별이다. 특히, 대화를 할 때 이들의 차이는 쉽게 드러난다.

“일단 저에게 맡겨 주신 업무에 대해서는 과장님이 너무 간섭하지 않으셨으면 합니다. 제 소신껏 창의적으로 일하고 싶습니다.”

L씨 ⇒ “자네가 지난번에 처리했던 일이 아마 잘못됐었지?”, “자네 나름대로의 생각이 있더라도 상사의 지시대로 해야지.”



M씨 ⇒ “자네 업무에 대해서 이야기하는 것이 간섭받는 것으로 생각되어 기분이 상한 모양이구만.”

N씨 ⇒ “믿고 맡겨 준다면 더 잘 할 수 있을 것으로 생각된다는 말이구만.”, “자네가 맡은 일은 자신의 소신과 창의력에 따라 책임감을 갖고 일하고 싶은 모양이구만.”

“저는 입사한 지 1년이 넘었는데도 아직 일다운 일을 해본 적이 없습니다.”



L씨 ⇒ “자네가 입사한 지 벌써 1년이 넘었나? 세월 빠르다 빨라!”, “회사에서 중요하지 않은 일이 어디 있겠나? 모든 일에 최선을 다해야지.”

M씨 ⇒ “음, 아직 일다운 일을 해보지 못했던 말이지.”, “아직 자신의 능력에 맞는 일이 주어지지 않아서 섭섭했던 모양이군.”

N씨 ⇒ “자네의 능력을 맘껏 발휘해볼 수 있는 일다운 일을 이제는 해보고 싶다는 말이지?”

출처: 윤치영(2007). 설득·경청 논박의 기술. 일빛

[사례 해설]

제시된 사례는 공감적 이해의 세 가지 수준에 대한 내용이다. 공감적 이해란 청자가 상대방의 입장이 되어 그의 주관적인 세계를 이해하는 것을 말한다. 이것은 청자가 제 3의 귀를 가지고 상대방의 마음 속에 있는 ‘소리 없는 소리’ 또는 ‘마음의 소리’를 듣는 것을 말한다. 또한 우리가 상대방의 눈으로 사물을 보는 것과 같이 상대방이 지니고 있는 생각과 느낌의 틀을 이용하여 그 사람의 생각과 감정을 이해하는 것이다.

청자가 상대방의 감정에 공감하고 있음을 나타낸다면 상대방은 그 자신이 이해받고 있다는 느낌을 갖게 되며 청자를 보다 신뢰하게 되어 자신을 더욱 드러내 보이게 된다.

공감적 이해에는 세 가지 수준이 있다.

첫째는 L씨의 사례로 인습적 수준이다. 이는 청자가 상대방의 말을 듣고 그에 대한 반응을 보이기는 하지만 청자가 주로 자신의 생각에 사로잡혀 있기 때문에 자기주장만을 할 뿐, 상대방의 생각이나 느낌과 일치된 의사소통을 하지 못하는 경우이다. L씨의 경우 상대방의 이야기를 듣고 난 후 성급하게 판단하여 설익은 조언이나 상투적인 충고를 하게 되는 것이다.

둘째는 M씨의 사례로 기본적 수준이다. 대체로 청자는 상대방의 행동이나 말에 주의를 기울여 상대방의 현재 마음 상태나 전달하려는 내용을 정확하게 파악하고 그에 맞는 반응을 보이는 것이다. M씨의 경우 상대방의 의견에 대하여 재언급이나 요약 등을 하면서 반응을 보이게 된다.

셋째는 N씨의 사례로 심층적 수준이다. 청자는 언어적으로 명백히 표현되지 않은 상대방의 내면적 감정과 사고를 지각하고 이를 자신의 개념 틀에 의하여 왜곡 없이 충분히 표현함으로써 상대방의 적극적인 성장 동기를 이해하고 표출한다. N씨의 경우 상대방의 의견에 대하여 긍정적으로 반응하고 사기를 진작시킨다.

학습자들은 다음 세 사람의 사례를 보고, 어떠한 반응이 기분이 좋아지는지 생각해 보고, 자신은 어떻게 반응하는지 반성해 보도록 한다.



활동

[지도 방법]

다음 활동은 놀이를 통해서 적극적 경청연습을 하는 것이다. 활동을 할 때 학습자들이 장난으로 대하는 경우가 많다. 따라서 학습자들이 진지한 표정과 태도로 성실하게 임할 수 있도록 지도한다. 활동이 끝난 후에는 발표를 통하여 느낀 점을 서로 공유할 수 있도록 한다.



“공감적 이해가 중요하다”의 사례에서 볼 수 있듯이 경청을 통한 이해가 중요하다. 다음은 ‘잘 듣기’를 배우고 연습하는 프로그램으로서 일명 ‘앵무새 놀이’라는 것이다. 이제부터 다음의 지시를 충실히 따라 연습해 보자.

지시사항

- 이 놀이를 하는 사람들이 명심해야 할 점은 이 놀이를 할 때는 진지한 표정과 태도로 성실하게 임해야 한다는 것이다. 만약 그렇지 못하고 장난스럽게 하면 그것은 함께 연습하는 서로에게 오히려 나쁜 영향만 주게 되므로 차라리 하지 않는 것이 더 낫다.
- 이 놀이는 상대방의 이야기를 들을 때 그 사람의 마음과 생각에 나의 관심을 집중시키는 것을 배우는 것이다. 그것을 장난처럼 하면 계속하기도 어려울 뿐만 아니라, 만약 계속 하더라도 서로가 서로에게 실망하고 원망하는 마음만 생기게 된다. 그러나 이 놀이를 성실하게 한 사람들은 그 반대로 자기 이야기를 열심히 들어 준 상대방에게 고마운 마음이 들게 될 것이다. 그런 사람들은 이 경험을 마음 속에 소중히 간직하게 됨으로써 대화의 상황에 따라 적절하게 상대방의 말을 받아들여 반영, 요약, 정리할 수 있을 것이고, 그럼으로써 상대방과의 관계를 더욱 더 바람직하게 발전시켜 나갈 수 있을 것이다.

1. 두 사람이 가까이 마주 앉아 한 사람은 말하는 사람, 한 사람은 듣는 사람의 역할을 맡는다.

2. 먼저 말하는 사람의 역할을 맡은 사람이 직장에서 자주 겪을 만한 소재로 이야기를 한다.

“어젯밤 아이가 아파서 우는 바람에 밤새 잠을 설쳤습니다.”
“그러다 보니 오늘 오후에 너무 피곤해서 잠깐 졸았습니다.”
“그러다가 운 나쁘게 과장님께 걸려서 야단을 맞았어요.”
“자식을 키우다보면 그럴 수도 있는 일인데 이유도 안 물어보고 야단만 치시는 과장님이 원망스러웠습니다.”

3. 듣는 사람 역할을 맡은 사람은 말하는 사람 역할을 맡은 사람이 한 말을 듣고 그대로 반복한다.

“어젯밤 아이가 아파서 우는 바람에 밤새 잠을 설쳤다고요?”
“오후에 피곤해서 잠깐 졸았던 모양이군요.”
“그러다가 운 나쁘게 과장님께 걸려서 야단을 맞았던 말이지요?”
“자식을 키우다보면 누구나 그럴 수 있는 일인데 이유도 안 물어보고 야단만 치시는 과장님이 원망스러웠겠군요.”

4. 5분간 계속한 후 이번에는 서로 역할을 바꾸어서 연습한다.

5. 두 사람이 번갈아가며 ‘상대방의 말 그대로 반복하기’를 충분히 연습했으면, 이번에는 한 마디 말하고 한 마디 따라하기가 아니라 마디 수를 늘려서 말하는 사람은 2~5마디를 한 번에 이야기하고, 듣는 사람은 상대방의 이야기를 들은 후 그 말을 약간 요약하여 조금 다른 말로 되돌려 준다. 상대방이 한 말과 내용은 같되 표현만 조금 다르게 하여 대화를 좀 더 자연스럽게 하는 것이다. 그러나 여기에도 듣는 사람의 주관적인 평가나 판단이 개입되게 해서 결코 안 된다. 이것도 역시 5분간 역할을 서로 번갈아가며 연습한다.

“어젯밤에 아이가 아파 밤새 우는 바람에 잠을 설쳐서 오늘 오후에 좀 졸았던 모양 이군요?”

“아이고, 그러다가 운이 나빠서 과장님께 걸렸군요. 아이가 아픈 것도 걱정인데, 이유도 묻지 않고 다짜고짜 야단만 치시는 과장님이 꽤나 원망스러웠겠어요.”

6. 5분간 계속한 후 이번에는 서로 역할을 바꾸어서 연습한다.

[지도 방법]

제시된 활동은 학습자들이 좋은 청자가 되기 위한 경청훈련 활동이다. 자신의 이야기를 진지하게 들어 주는 사람이 있는 것은 고맙고 기쁜 일인 만큼 상대방에게 호감을 얻기 위한 첫째 조건으로 좋은 청자가 되는 것을 들 수 있다. 그리고 좋은 청자가 되기 위해서는 마음이 편안한 상태로 듣는다거나 듣고 있다는 것을 맞장구로 표현하여 상대가 알도록 한다거나 질문을 활용하는 등으로 평소에 경청훈련을 해 두어야 한다. 활동에 임할 때는 활동의 중요성을 학습자들이 공유할 수 있도록 하고, 활동을 마친 후에도 반드시 느낀 점을 공유할 수 있도록 지도한다.



내용

[지도 방법]

학습자들이 사례와 활동을 통해 어떻게 상대방의 말을 들어야 하는지 이해했을 것이다. 학습자들의 이해를 기반으로 경청훈련의 방법에 대하여 체계적으로 정리할 수 있도록 지도한다.

◆ 경청훈련

대화는 기본적으로 말을 하는 행위와 말을 듣는 행위로 이루어진다. 대화 과정에서 자신의 말에 상대방이 어떻게 반응하는가에 따라 우리의 감정은 달라질 수 있다. 상대가 나의 말을 경청하고 수용해 준다면 우리는 그에게 긍정적 감정을 가지게 된다.

자신의 이야기를 진지하게 들어주는 사람이 있다는 것은 고맙고 기쁜 일인 만큼 상대방에게 호감을 얻기 위한 첫째 조건으로 좋은 청자가 되는 것을 들 수 있다. 그리고 좋은 청자가 되기 위해서는 마음이 편안한 상태로 듣는다거나 듣고 있다는 것을 맞장구로 표현하여 상대가 알도록 한다거나 질문을 활용하는 등으로 평소에 경청훈련을 해 두어야 한다. 대화법을 통한 경청 훈련을 통해서 습득한 대화법은 부부관계에서만 아니라 부모-자녀 관계, 직장 동료와의 대화 등 모든 인간관계에서 그대로 적용될 수 있다.

1. 주의 기울이기 (바라보기, 듣기, 따라하기)

배우자의 이야기에 주의를 기울일 때는 몸과 마음을 다하여 들을 수 있어야만 자신의 관심을 상대방에게 충분히 보여주는 것이 된다. 따라서 산만한 행동은 중단하고 비언어적인 것, 즉 상대방의 얼굴과 몸의 움직임뿐만 아니라 호흡하는 자세까지도 주의하여 관찰해야 한다. 또한 상대방이 하는 말의 어조와 억양, 소리의 크기까지도 귀를 기울인다.

2. 상대방의 경험을 인정하고 더 많은 정보 요청하기

다른 사람의 메시지를 인정하는 것은 당신이 그와 함께 하며 그가 인도하는 방향으로 따라가고 있다는 것을 언어적·비언어적인 표현을 통하여 상대방에게 알려주는 반응이다.

아울러 상대방이 말하고 있는 것에 대해 관심과 존경을 보이게 되면, 비록 상대방의 말에 완전히 동의하지 않더라도 상대방의 경험이 무엇인지 알게 된다. 또한 '요청하기'는 부드러운 지시나 진술, 질문의 형태를 취함으로써 상대방이 무엇이든지 당신에게 더 많은 것을 말할 수 있도록 하는 수단이 된다.

3. 정확성을 위해 요약하기

요약하는 기술은 상대방에 대한 자신의 이해의 정확성을 확인하는 데 도움이 될 뿐만 아니라, 자신과 상대방을 서로 알게 하며 자신과 상대방의 메시지를 공유할 수 있도록 한다. 예를 들어 상대방의 요점에 대해서 들은 것을 자신의 말로 반복하는 표현과 자신의 요약 확인 또는 명료화하기 위해 질문하는 표현을 보자.

“당신은 어제 친구와 돈 문제로 언쟁이 있었군요. 그래서 기분이 몹시 상했군요.”

“당신은 지금 가사 분담을 제의하였지요? 방법은 아직 결정하지 않았군요. 같이 의논하는 것인가요?”

4. 개방적인 질문하기

개방적인 질문은 보통 “누가, 무엇을 어디에서, 언제 또는 어떻게”라는 어휘로 시작된다. 이는 단답형의 대답이나 반응보다 상대방의 다양한 생각을 이해하고 상대방으로부터 더욱 많은 정보를 얻기 위한 방법으로서, 이로 인하여 서로에 대한 이해의 정도를 높일 수 있다.

예를 들어 다음과 같은 표현을 사용할 수 있겠다.

“이번 주말 여행 계획에 대해 말해주겠어요?”

“직장을 옮기는 것에 대해 어떤 생각을 하고 있어요?”

명확하지 않은 정보와 혼돈된 정보를 명확하게 하기 위해서, 인정 또는 사과와 정확성을 검토하기 위해서는 다음과 같은 표현을 사용한다.

“당신, 기운이 없어 보이는군요. 무슨 일이 있어요?”

“당신은 나 때문에 정말 화난 것 같군요. 어떠세요?”

5. ‘왜?’라는 질문 피하기 (‘왜?’라는 말 삼가기)

‘왜?’라는 질문은 보통 진술을 가장한 부정적·추궁적·강압적인 표현이므로 사용하지 않는 것이 좋다.

“왜요?”, “왜 전화했어요?”, “당신은 왜 내가 하라는 대로 하지 않지요?”

◆ 공감 반응

우리는 인간관계를 성숙하게 하기 위해서 서로가 서로의 의견을 공감하고 존중하며 의견을 조율해야 한다. 이를 위해 원활하고 깊이 있는 대화가 필요하며 이때 필요한 것이 바로 공감적 태도이다. 공감은 상대방의 마음을 깊이 있게 이해하고 느끼는 것을 의미한다. 즉, 공감이란 상대방이 하는 말을 상대방의 관점에서 이해하고 그의 감정을 느끼는 것을 뜻한다.

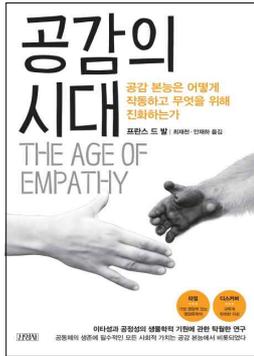
공감적 반응을 위해서 우리는 여러 가지를 노력해야 한다. 우선 첫 번째로 상대방의 이야기를 자신의 관점이 아닌 그의 관점에서 이해하려는 태도를 가져야 한다. 나와 다른 상황에 처해 있는 상대방의 관점과 입장에 서서 그의 마음을 헤아리려는 노력이 필요하다.

둘째, 공감을 위해서는 상대방의 말 속에 담겨 있는 감정과 생각에 민감하게 반응해야 한다. 때로는 상대방이 전달하는 액면 그대로의 메시지만으로 상대의 감정과 생각을 헤아리기 어렵다. 따라서 우리는 상대방의 ‘말’ 안에 담겨져 있는 감정과 기분을 이해하려는 노력이 필요하다.

마지막으로, 공감을 할 때는 대화를 통해 자신이 느낀 상대방의 감정을 전달해 주어야 한다. 상대방의 이야기를 들으면서 그의 입장에서 그의 감정을 경험하고, 그 감정들을 다시 돌려주어야 한다. 이런 공감적 반응을 통해 상대방은 자신이 깊이 이해받고 있다고 느끼게 된다. 우리가 상대방의 의견과 감정을 깊이 헤아려 이해해줄 때, 그리고 그가 이러한 우리의 공감을 느낄 때 서로의 관계는 더욱 의미 있는 관계로 발전하며 더욱 원활한 의사소통이 가능하게 된다.



교수자료 : 복리뷰 <공감의 시대>



인간은 근본적으로 이기적인 동물이며, 생존을 위한 경쟁과 투쟁이 자연의 법칙이라는 믿음은 20세기를 지배했다. 특히 다윈의 자연선택 개념을 인간 사회로 확대 적용한 사회적 다윈주의는 ‘열등한 자는 도태되고 생존 조건에 적합한 자가 살아남는다’라는 이데올로기로 신자유주의자나 인종주의자들에게 큰 영향을 미쳤다. 그들은 세계가 약육강식의 원리로 움직이는 것이 인간의 동물적 본능에 따른 것이며, 따라서 그로 인해 벌어지는 부정적 사태들은 불가피한 것으로 여겼다. 실제로 세상은 전쟁과 테러, 권력 투쟁이 끊이지 않았고, 부익부 빈익빈 현상은 가속화되고 있었기에 많은 이들이 그것을 우리의 생물학적 운명으로 받아들였다. 하지만 그러한 패러다임은 과학과는 무관한 ‘속임수’에 불과하다고, 프란스 드 발은 단언한다. 《공감의 시대》는 영장류를 비롯해 포유류와 조류 등 다양한 동물의 사회적 행동 연구를 통해 동물과 인간이 선천적으로 공감 본능을 타고났으며, 그로부터 비롯된 이타성과 공정성의 발현은 결국 종의 생존을 위한 자연선택의 결과임을 입증한다.

1992년 ‘거울 뉴런mirror neuron’(다른 이의 행동을 관찰하기만 해도 자신이 그 행위를 직접 할 때와 똑같은 활성을 내는 신경 세포)의 발견으로 우리는 타인의 행동을 온몸으로 이해할 수 있는 능력을 가진 존재라는 것이 증명되었다. 프란스 드 발은 원숭이와 침팬지, 고릴라 등의 영장류 동물을 비롯해 고양이, 늑대, 돌고래, 새, 코끼리 등 수많은 동물들에게서 관찰되는 여러 가지 공감 행동을 통해 ‘공감’이 진화적으로 뿌리가 깊은 동물적 본능임을 밝힌다. 드 발에 따르면 공감은 1억 년 이상으로 오래된 뇌 영역과 관련 있다. 이 능력은 오래전 근육성 운동 따라 하기 및 감정 전이와 함께 발생했고, 그 후 층층이 쌓이는 진화적 과정을 거쳐 결국 타인이 느끼는 바를 느낄 뿐 아니라 타인이 원하거나 필요로 하는 바를 이해하는 조상을 낳게 되었다. 즉 진화는 공감의 영역에서는 이해관계와 상관없이 작동되는 독립적 메커니즘을 만들어놓았고, 이는 그것이 장기적으로 종의 생존에 이득을 주었음을 의미한다. 드 발은 인간 사회를 구성하는 방법에 대한 근거를 찾는 사람이라면 바로 이 점을 알아야 한다고 강조한다.

출처: 교보문고 출판사 서평

<http://www.kyobobook.co.kr/product/detailViewKor.laf?ejkGb=KOR&mallGb=KOR&barcode=9788934978893&orderClick=LAG&Kc=#N>



학습정리

[활용방법]

‘학습모듈 A-2-다. 경청능력’을 모두 학습한 후 학습한 내용을 최종적으로 정리하기 위해서 학습정리를 활용한다. 경청능력에서 학습한 주요 내용인 경청의 개념 및 중요성, 올바른 경청을 방해하는 요인, 효과적인 경청방법, 경청훈련 순으로 스스로 학습한 내용을 정리할 시간을 주고, 자신이 생각했던 내용과 학습정리의 내용을 비교하여 확인하게 한다.

1. 경청은 상대방이 보내는 메시지 내용에 주의를 기울이고 이해를 위해 노력하는 행동을 의미한다. 경청을 통해 상대방은 우리가 그들에게 얼마나 집중하고 있는지 알 수 있다. 따라서 경청은 대화의 과정에서 신뢰를 쌓을 수 있는 최고의 방법 중 하나이다. 우리가 먼저 경청하면 상대는 자신도 모르게 더 집중하게 되며 우리의 말과 메시지, 감정은 더욱 효과적으로 상대에게 전달된다 즉, 경청은 우리가 상대의 말에만 귀를 기울이는 것이 아니다. 우리가 경청함으로써 상대방 역시 우리의 말에 귀를 기울이게 된다.
2. 경청은 적극적 경청과 소극적 경청으로 나뉜다. 적극적 경청은 자신이 상대방의 이야기에 주의를 집중하고 있다는 것을 행동을 통해 외적으로 표현하며 듣는 것을 의미한다. 소극적 경청은 상대방의 이야기에 특별한 반응을 표현하지 않고 수동적으로 듣는 것을 의미한다.
3. 적극적 경청은 상대가 무엇을 느끼고 있는가를 상대의 입장에서 받아들이는 공감적 이해, 자신이 가지고 있는 고정관념을 버리고 상대의 태도를 받아들이는 수용의 정신, 자신의 감정을 솔직하게 전하고 상대를 속이지 않는 성실한 태도가 필수적이다.
4. 올바른 경청을 방해하는 10가지 요인들은 다음과 같다.
 - ① 짐작하기 : 상대방의 말을 믿고 받아들이기보다 자신의 생각에 들어맞는 단서들을 찾아 자신의 생각을 확인하는 것을 말한다.
 - ② 대답할 말 준비하기 : 처음에는 상대방의 말을 듣고 곧 자신이 다음에 할 말을 생각하기에 바빠서 상대방이 말하는 것을 잘 듣지 않는 것을 말한다.
 - ③ 절러내기 : 상대의 말을 듣기는 하지만 상대방의 메시지를 온전하게 듣는 것이 아닌 경우이다.
 - ④ 판단하기 : 상대방에 대한 부정적인 판단 때문에, 또는 상대방을 비판하기 위해 상대방의 말을 듣지 않는 것을 말한다.

- ⑤ 다른 생각하기 : 상대방에게 관심을 기울이는 것이 점차 더 힘들어지고 상대방이 말을 할 때 자꾸 다른 생각을 하게 된다면, 이는 현실이 불만족스럽지만 이러한 상황을 회피하고 있다는 위험한 신호이다.
 - ⑥ 조언하기 : 어떤 사람들은 지나치게 다른 사람의 문제를 본인이 해결해 주고자 한다.
 - ⑦ 언쟁하기 : 단지 반대하고 논쟁하기 위해서만 상대방의 말에 귀를 기울이는 것이다.
 - ⑧ 옳아야만 하기 : 자존심이 강한 사람은 자존심에 관한 것을 전부 막아버리려 하기 때문에 자신의 부족한 점에 대한 상대방의 말을 들을 수 없게 된다.
 - ⑨ 슬쩍 넘어가기 : 대화가 너무 사적이거나 위협적이면 주제를 바꾸거나 농담으로 넘기려 한다.
 - ⑩ 비위 맞추기 : 상대방을 위로하기 위해서 혹은 비위를 맞추기 위해서 너무 빨리 동의하는 것을 말한다.
5. 대화를 통한 경청훈련은 다음에 중점을 둔다.
- ① 주의를 기울여야 한다. 상대방의 이야기에 주의를 기울일 때는 몸과 마음을 다하여 들을 수 있어야만 자신의 관심을 상대방에게 충분히 보여주는 것이 된다.
 - ② 상대방의 경험을 인정하고 더 많은 정보를 요청한다. 다른 사람의 메시지를 인정하는 것은 당신이 그와 함께 하며 그가 인도하는 방향으로 따라가고 있다는 것을 언어적·비언어적인 표현을 통하여 상대방에게 알려주는 반응이다.
 - ③ 정확성을 위해 요약한다. 요약하는 기술은 상대방에 대한 자신의 이해가 정확한지 확인하는 데 도움이 될 뿐만 아니라, 자신과 상대방을 서로 알게 하며 자신과 상대방의 메시지를 공유할 수 있도록 한다.
 - ④ 개방적인 질문을 한다. 개방적인 질문은 보통 “누가, 무엇을 어디에서, 언제 또는 어떻게”라는 어휘로 시작된다. 이는 단답형의 대답이나 반응보다 상대방의 다양한 생각을 이해하고, 상대방으로부터 더욱 많은 정보를 얻기 위한 방법으로서, 이로 인하여 서로에 대한 이해의 정도를 높일 수 있다.
 - ⑤ ‘왜?’라는 질문을 피한다. ‘왜?’라는 질문은 보통 진술을 가장한 부정적·추궁적·강압적인 표현이므로 사용하지 않는 것이 좋다.
6. 공감은 상대방의 마음을 깊이 있게 이해하고 느끼는 것을 의미한다. 즉, 공감이란 상대방이 하는 말을 상대방의 관점에서 이해하고 그의 감정을 느끼는 것이다. 공감적 반응을 위해서 우리는 여러 가지를 노력해야 한다. 첫째로 상대방의 이야기를 자신의 관점이 아닌 상대방의 관점에서 이해하려는 태도를 가져야 한다. 둘째, 공감을 위해서는 상대방의 말 속에 담겨 있는 감정과 생각에 민감하게 반응해야 한다. 마지막으로, 공감을 할 때에는 대화를 통해 자신이 느낀 상대방의 감정을 전달해 주어야 한다.



학습모듈 A-2-라

의사표현능력 지도

의사표현능력이란 말하는 사람이 자신의 생각과 감정을 듣는 사람에게 음성 언어나 신체 언어로 표현하는 능력이다. 의사표현능력은 의사소통의 중요한 수단으로 직업인들이 개인이나 조직 간에 원만하게 관계를 유지하고 업무 성과를 높이기 위해서는 필수적인 능력이다. 해야 할 말을 자신 있게 말하는 사람이어야말로 진정 용기 있는 사람이다. 자신의 능력을 제대로 표현하기 위해서 효과적인 의사표현능력을 갖추도록 지도해야 한다.

지도계획

• 학습모듈 A-2-라 지도계획

학습주제	의사표현능력
학습목표	의사표현의 개념과 중요성을 확인하고, 의사표현능력을 기를 수 있다.
지도시간	2~3시간
교수자료	학습자용 가이드북, 교수자용 가이드북, 프레젠테이션 자료, 신문기사, 인터넷

• 학습활동별 지도계획

학습활동	소요시간	주요내용	유의점
 의사표현 개념과 중요성	20~30분	의사표현의 개념 의사표현의 목적 의사표현의 중요성	사례 및 활동을 통한 의사표현의 개념과 목적, 중요성 파악
 의사표현에 영향을 주는 요인	30~40분	의사표현에 영향을 미치는 비언어적 요소 - 연단공포증 - 말 - 몸짓 - 유머	사례 및 활동을 통한 의사표현에 영향을 미치는 비언어적 요소에 대한 논의
 의사표현을 위한 지침	30~50분	효과적인 의사표현 방법 상황과 대상에 따른 의사표현법 설득력 있는 의사표현 지침	사례 및 활동을 통한 상황과 대상에 따른 효과적인 의사표현 방법 및 설득력 있는 의사표현 개발

학습활동 지도



의사표현의 개념과 중요성

M씨는 주말마다 스피치 학원에 다닌다. 평소 같은 일터의 동료들에게 “어린아이처럼 부정확하게 말한다.”는 지적을 받으면서 점차 동료들과 대화하는 것에 부담을 느꼈기 때문이다. 스피치 학원을 꾸준히 다니면서 M씨는 ‘말하기’에 조금씩 자신감을 가지게 되었고, 동료들과도 예전보다 좀 더 적극적으로 대화를 시도하고 있다.

피터 드러커는 “인간에게 가장 중요한 능력은 자기표현이며, 현대는 의사소통에 의해 좌우된다.”고 언급했다. 해야 할 말을 자신있게 말하는 사람이야말로 진정 용기 있는 사람이다. 오늘날은 의사표현의 시대이므로 표현을 못하면 자신의 능력을 충분히 표출하기 어렵다. 반면에 의사표현을 잘하면 인생의 목적을 쉽게 달성할 수 있다.



사례

[지도 방법]

학습자들이 ‘말하기의 중요성’ 사례를 통해서 의사표현을 제대로 하지 못하여 자신의 능력을 충분히 발휘하지 못하는 상황을 이해하도록 한다. 특히 사례에서 직업인은 남 앞에서 제대로 의사표현을 하는 것이 얼마나 중요한지 학습자들끼리 서로 공유하도록 한다.



말하기의 중요성

한 취업포털에서 직업인 회원 585명을 대상으로 실시한 설문조사에서 “가장 비호감 동료는 누구입니까”란 질문에 1위는 ‘말이 잘 안 통하는 동료’(25.7%)가 꼽혔다. 이처럼 의사소통이 회사 생활을 좌지우지하다 보니 많은 이들이 시간과 노력을 들여 의사소통을 공부하고 있다. (사례 생략)

월급의 상당 부분을 투자하는 것도 아끼지 않는다. 올해 회사 생활 3년차인 직업인 오아무개(27)씨는 지난 1년간 월급의 15%를 말하기 공부에 썼다. 업무에서 좀 더 ‘프로답게’ 말하고 싶었기 때문이다. 기업에서 직원 교육을 담당하는 오씨는 많은 직원들이 모인 자리에서 마이크를 잡아야 할 일이 잦았다. “어린아이 같은 말투를 고치고 싶어서 일주일에 한 번씩 1년간 일대일 수업을 받았다. 말이 개선되니 일상에서 자신감이 붙고 대인관계에도 도움이 됐다”고 했다.

출처: 한겨레

http://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/956053.html#csidxb2f9b3e2dd552fbb8f951e2d9fb8dba

[사례 해설]

제시된 사례는 직장에서의 의사표현의 중요성을 보여준다. 실제 기사에서 많은 직업인들은 업무 내용과는 무관해 보이는 ‘말하기’를 위해 시간과 돈을 투자하고 있다. 그것은 결국 동료들과의 소통이 업무의 가장 기본이기 때문이다. 이처럼 우리는 많은 사람과 의사소통을 해야 하는 상황에 처해 있고, 특히 직장에서는 남들 앞에서 자신의 능력을 표현해야 되는 경우가 종종 발생된다. 과연 의사표현이란 무엇이고 왜 중요한지에 대하여 명확히 알 필요가 있다.



활동

[지도 방법]

학습자들이 자신의 프레젠테이션 상황을 생각해보고, 자신의 의사표현 정도가 어느 정도인지 체크하도록 한다. 이 활동은 정답이 있는 활동이 아니기 때문에 솔직하게 자신의 상황을 반성할 수 있도록 점검해야 할 것을 강조한다.



“말하기의 중요성” 사례에서 볼 수 있듯이 의사표현능력은 개인의 능력에도 영향을 미칠 정도로 중요하다. 자신의 프레젠테이션 상황을 생각해 보고, 자신의 의사표현 정도가 어느 정도인지 점검해 보자. 그리고 이를 바탕으로 올바른 의사표현을 위하여 자신에게 필요한 능력이 무엇이 있을지 고민해 보자.

내 용	전혀	가끔	거의	항상
1. 나는 프레젠테이션 상황에서 일방적인 전달자가 된다.	1	2	3	4
2. 나는 프레젠테이션 상황에서 시간분배를 제대로 하지 못한다.	1	2	3	4
3. 나는 프레젠테이션 상황에서 설명이 정확하지 못하다.	1	2	3	4
4. 나는 프레젠테이션 상황에서 분위기를 딱딱하게 만든다.	1	2	3	4
5. 나는 프레젠테이션 상황에서 전문용어를 지나치게 쓴다.	1	2	3	4
6. 나는 프레젠테이션 상황에서 스크린만 쳐다본다.	1	2	3	4
7. 나는 프레젠테이션 상황에서 중얼거린다.	1	2	3	4
8. 나는 프레젠테이션 상황에서 간조어(아~, 에~)를 사용한다.	1	2	3	4
9. 나는 프레젠테이션 상황에서 종종 해맨다.	1	2	3	4
10. 나는 프레젠테이션 상황에서 제스처를 안 쓴다.	1	2	3	4

- ① 30~40점 : 도움이 필요하다. 프레젠테이션 기술을 개발하기 위한 기법을 적극적으로 학습해야 한다.
- ② 20~29점 : 좋은 프레젠테이션이기는 하지만 앞으로 더 개선해야 한다.
- ③ 10~19점 : 프레젠테이션을 효과적으로 하는 사람이다.



[활동 해설]

제시된 활동은 자신의 프레젠테이션 상황을 점검하는 것이다. 프레젠테이션에는 성공요인이 있고, 실패요인이 있다. 반드시 성공하는 프레젠테이션을 위해서는 무엇을 준비해야 하는지 살펴보자.

- 내용을 완전히 숙지해야 한다.
- 예행 연습을 철저히 해야 한다.
- 공포감을 극복해야 한다.
- 자신감에 찬 프레젠테이션을 해야 한다.
- 여유 있는 마음으로 천천히 프레젠테이션해야 한다.
- 제한된 시간을 효과적으로 활용하는 기술을 익혀야 한다.
- 일관된 흐름을 가지고 요점을 간결, 명확하게 전달해야 한다.
- 다양한 시청각 기자재를 활용하여 프레젠테이션 효과를 극대화해야 한다.
- 철저한 준비를 해야 한다.
- 설득해야 할 대상에 대하여 철저히 연구해야 한다.
- 프레젠테이션 환경을 미리 조사해야 한다.
- 청중의 니즈(needs)를 파악해야 한다.
- 밝고 긍정적으로 프레젠테이션해야 한다.



내용

[지도 방법]

학습자들이 사례와 활동을 통하여 인식한 의사표현에 대한 이해를 의사표현의 개념과 중요성, 성공하는 사람의 이미지를 위한 의사표현으로 구분하여 지도한다. 의사표현의 개념을 지도할 때에는 의사표현에는 다양한 종류가 있고 상황에 따른 의사표현이 구분되어야 함을 강조하고, 의사표현을 통해 말하는 사람의 이미지를 규정짓는다는 의미에서 의사표현의 중요성을 지도한다. 또한 성공하는 사람의 이미지를 위한 의사표현은 실질적으로 연습을 통하여 익힐 수 있도록 지도한다.

◆ **의사표현이란**



의사표현이란 말하는 이가 자신의 감정, 사고, 욕구, 바람 등을 상대방에게 효과적으로 전달하는 중요한 기술이며 음성언어와 신체언어로 구분할 수 있다.

- 음성언어 : 입말로 표현하는 구어
- 신체언어 : 신체의 한 부분인 표정, 손짓, 발짓, 몸짓 따위로 표현하는 몸말을 의미

의사표현은 의사소통의 중요한 수단으로 특히, 말하는 이의 의도 또는 목적을 가지고 그 목적을 달성하는 데 효과가 있다고 생각하는 말하기를 의미한다. 의사소통의 중요한 수단인 말하기는 다음과 같은 경우에 주로 사용된다.

첫 번째는 말하는 이가 듣는 이의 생각이나 태도를 변화시키려는 의도로 주장하는 것이다. 즉, 설득을 주목적으로 한다. 두 번째는 말하는 이가 자신에게 필요한 정보를 제공받기 위하여 청자에게 질문하는 것이다. 세 번째는 말하는 이가 청자에게 자신에게 필요한 일을 하도록 요청하는 것이다.

의사표현의 종류는 상황에 따라 공식적 말하기, 의례적 말하기, 친교적 말하기로 구분하며 구체적으로 대화, 토론, 보고, 연설, 인터뷰, 낭독, 구연, 소개하기, 전화로 말하기, 안내하는 말하기 등이 있다.

첫째, 공식적 말하기는 사전에 준비된 내용을 대중을 상대로 말하는 것으로 연설, 토의, 토론 등이 있다. 연설은 말하는 이 혼자 여러 사람을 대상으로 자기의 사상이나 감정에 관하여 일방적으로 말하는 방식이고, 토의는 여러 사람이 모여서 공통의 문제에 대하여 가장

좋은 해답을 얻기 위해 협의하는 말하기이다. 토론은 어떤 논제에 관하여 찬성자와 반대자가 각기 논리적인 근거를 발표하고, 상대방의 논거가 부당하다는 것을 명백하게 하는 말하기이다.

둘째, 의례적 말하기는 정치적·문화적 행사에서와 같이 의례 절차에 따라 하는 말하기이다. 예를 들어 식사, 주례, 회의 등이 있다.

셋째, 친교적 말하기는 매우 친근한 사람들 사이에 가장 자연스런 상태에 떠오르는 대로 주고받는 말하기이다.

◆ 의사표현의 중요성



일 경험을 할 때 상대방의 생각과 감정, 의견을 이해하는 것도 중요하지만, 자신의 의견과 감정을 상대방에게 잘 표현하는 것 역시 중요하다. 성공적인 일 경험을 위해서는 반드시 자신의 의사표현을 상대방에게 정확히 전달해야만 하며, 이는 일 경험을 넘어 전반적인 인간관계에서 필수적인 요소라고 할 수 있다.

의사표현 즉 그 사람이 하는 말은 그 사람의 이미지를 결정한다. 우리는 메시지를 통해 상대방에게 자신이 보여주고 싶은 모습을 전달할 수 있다. 즉, 의사표현을 통해 우리를 바라보는 다른 사람들의 방식에 영향을 미칠 수 있다.

우리는 적절한 의사표현을 통해 자신이 보이고 싶은 성격, 능력, 매력 등을 타인에게 보여줄 수 있다. 이를 통해 새로운 사람과의 관계를 시작하거나, 이미 맺은 관계를 관리할 수 있다. 또한 우리가 의사표현을 통해 전달하는 이미지들은 우리에게 대한 다른 사람들의 순응을 얻는 데 도움이 될 수 있다. 예를 들어 일 경험에서 다른 사람들과 나누는 사교적인 대화는 그 사람에게 호의를 얻음으로써 나중에 어떤 문제나 협업이 필요한 상황이 발생했을 때 도움이 될 수 있다.



교수자료 : 복리뷰 〈스피치 달인의 생산적 말하기〉

의사표현에도 전략이 있다.

우리는 별 불일 없는 것을 침소봉대하여 생각하는 경우가 많다. 이웃 간의 사소한 시뻘거리를 가지고 감정을 못 이겨서 법정까지 가기도 한다. 논쟁을 좋아하는 민족이 아니지만, 필요 이상의 핏대를 올리며 자기 주장을 관철하고자 애를 쓰며 상대가 자신의 주장을 받아들이지 않으면 참지 못하는 경향이 많다. 의사표현에 전략 없이 임하고 생각 없이 막말을 하기 때문일 것이다. 그렇다면 의사표현에서 전략이란 어떤 것일까?

1. 다른 사람의 기분에 좌우되지 않는다.

침착함을 잃지 않을 때에야 비로소 이성적으로 생각할 수 있고 다른 사람의 공격으로부터 효과적으로 자신을 방어할 수 있다. 상대의 기분에 따라 변하지 않기 위해서는 마음의 보호막을 잘 쳐야 한다.

2. 당당하게 말하자.

상대에게 위축된 모습을 보이면 그만큼 상대는 더 무자비하게 덤벼든다. 공격자는 자신의 개성을 마음껏 펼치지 못하는 사람들을 겨냥하는 법이다. 왜냐하면 그런 사람들은 스스로 자신을 약하게 만들기에 싸우지 않고서도 쉽게 이길 수 있기 때문이다. 사냥감이 되지 않으려면 자신감 넘치고 당당한 자세가 필요하다.

3. 강박감에서 벗어나자.

공격을 당했을 때 불쾌함이나 무력감에 빠지는 경우가 있다. 이런 것에 강박증을 갖고 있는 사람이라면 심리적 안정을 되찾는 응급처치가 필요하다. 일단 어떤 사람에게 화가 났다면 심호흡을 하고 나서 자신의 주위에 공간을 두며, 시간 여유를 가져야 한다. 일정 시간이 지나면 본연의 마음자세로 돌아갈 수 있을 것이다.

4. 상대를 제물에 지쳐 나가떨어지게 하자.

상대가 이를 악물고 거품을 물며 덤벼드는 이유는 우리도 같이 화를 내도록 만들기 위해서이다. 이럴 때에는 맞대응하지 말고 상대의 기분이 풀리기를 기다리는 것이 좋다. 이를 위해 첫째로 상대의 자극적인 말을 가슴에 담아두지 말고 무시하라. 둘째로 눈을 부릅뜨고 상대를 뚫어지게 쳐다보며 아무 말도 하지 말고, 오히려 친근하게 웃어주라. 셋째로 상대가 부주의하게 내뱉은 말이라면 아예 무시하고 잊어버리는 것이 좋다.

(자료 계속)

5. 화제를 바꿔보자.

상대의 공격이 강화되면 거기에 신경이 쓰일 수밖에 없다. 그럴 때에는 상대의 공격이 불발로 끝나도록 아무 대꾸도 하지 않고, 오히려 완전히 다른 화제를 끄집어내는 것이 좋은 전략이다.

6. 한마디로 받아쳐라.

상대방의 말을 잘 듣다 보면 모순이 발견될 것이다. 그것을 기회로 때때로 순발력 있고 재치 있게 반격하는 것이 좋다. 말을 많이 할 필요는 없다. 한마디면 충분하다. 직설적으로 한마디만 해도 된다. “그래서 어쨌다는 거예요?”

7. 속셈을 쉽게 드러내지 말자.

상대는 자신의 공격이 먹히는 것을 기대하면서 계속 공격하기를 즐긴다. 내가 공격당하고 있다는 것을 드러낼 필요는 없다. 오히려 나를 공격하는 것은 쓸데없는 짓이라는 것을 보여주어야 한다. 그럴 때에 관련이 없거나 의미 없는 말이나 속담을 함으로써 상대를 혼란스럽게 만드는 것도 괜찮은 방법이다.

8. 되물어서 독기를 빼자.

나에게 상처를 주려는 말이 무슨 뜻인지 상대에게 그 즉시 되물어라. 그러면 세 가지의 유익이 있다. 첫째로 상대는 질문에 대해서 내가 납득할 수 있도록 설명해야 하는 상황에 처하게 된다. 둘째로 되묻기를 통해서 시간 여유를 가질 수 있다. 셋째로 더 이상 상대에게 끌려가지 않고 대화의 주도권을 잡을 수 있다.

9. 마음의 균형을 잃게 하라.

상대의 의견을 충분히 이해할 수 있다는 것을 보여주고 나서 자신의 의견을 단호하게 주장하라. 상대를 칭찬해 궁지로 몰아넣을 수도 있다. 상대의 입지를 좁히는 것이다. 이것은 관대함이 밑받침이 되어야 성공할 확률이 높다. 그렇다고 해서 자신의 주장을 굽히라는 것은 아니다.

10. 감정적으로 받아치지 말라.

공격에 대응하는 방법의 선택은 우리에게 달려 있다. 상대의 마음을 직접 바꿀 수는 없지만 침착한 태도는 상대에게 영향을 미친다. 공격을 감정적으로 받아들이지 말고 상

(자료 계속)

대를 자세히 관찰하여 현재 상태를 있는 그대로 지적해 주어라. 그리하면 상대는 자신을 객관화할 수 있는 기회를 가지게 된다.

11. 모욕적인 말은 저지하자.

모욕적인 말을 듣고 나면 나도 모르게 똑같은 욕설을 내뱉음으로써 상대와 같은 수준이 돼버리기 쉽다. 이럴 때에는 지금까지의 대응 태도를 바꾸어서 극단적으로 대처하는 것이 좋다. 상대에게 나를 모욕했던 말이 무엇인지 분명하게 말하고 얼굴을 마주보며 사과를 요구하라. 한계를 명확히 설정하여 그런 식으로 취급하지 말라고 분명하게 말하는 것이 중요하다.

12. 핵심을 명확하게 말하자.

상대의 행동에 일일이 대응하는 것은 에너지와 시간 낭비이다. 이럴 때에는 최선을 다해서 진솔하게 무엇이 자신을 아프게 하고 화나게 했는지 간단명료하게 말하라. 상대와 대화의 규칙을 정하고 갈등의 원인을 밝히자. 그리고 내 이야기를 간단하고 구체적으로 말하는 것이 좋다.

출처: 이창호(2007). 스피치 달인의 생산적 말하기. 북포스



**의사표현에
영향을 주는 요인**

P씨는 좋은 아이디어와 기획력을 가지고 있으나 기획안을 발표할 때마다 부적절한 시선 처리와 발음으로 동료들에게 부정적인 평가를 듣는다. 무엇이 P씨의 프레젠테이션을 방해하고 있으며, 이를 어떻게 개선할 수 있는지 알아보자.

말을 잘하고 싶지만, 뜻대로 되지 않은 경우가 많다. 말을 할 때 영향을 끼치는 요소는 여러 가지가 있다. 무엇이 원활한 의사표현을 방해하는지, 이를 개선하려면 어떠한 노력을 해야 하는지 알아보자.



사례

[지도 방법]

사례를 읽고 무엇이 P씨의 프레젠테이션을 방해했는지 파악하고, 이 밖에 어떠한 요소들이 원활한 의사표현을 방해하는지 학습자들끼리 의견을 공유할 시간을 주도록 한다.



기획은 좋으나...

광고회사에 다니는 P씨는 좋은 아이디어를 갖고 있어도, 이를 제대로 표현하지 못해 안타까운 상황이다. P씨는 남들 앞에서 프레젠테이션을 하는 상황만 되면 당황하여 혼자 중얼거리거나, 헤매게 되는 경우가 종종 발생된다.

P씨의 발음은 부정확하고 청중이 아닌 다른 곳으로 시선을 향하기 때문에 듣는 사람들은 그의 발표에서 불편함을 느끼고 있다. P씨는 이번에도 좋은 기획안을 계획했으나 그의 프레젠테이션이 끝난 후 내용을 이해하지 못한 동료들에게 부정적인 평가를 받았다. 결국 그의 기획안은 채택되지 못했고 이것은 P씨에게도 그의 회사에도 분명한 손해가 되는 상황이다.

[사례 해설]

제시된 사례는 열심히 했지만 프레젠테이션에 실패하게 된 사례이다. 프레젠테이션에는 성공요인과 실패요인이 있다. 반드시 실패하는 프레젠테이션은 어떠한 요인 때문인지 원인을 살펴보자.

- 주제가 불명확하다.
- 일방적인 전달자가 된다.
- 시간 분배가 제대로 되지 않는다.
- 설명이 명확하지 못하다.
- 분위기가 딱딱하다.
- 전문용어를 지나치게 쓴다.



활동

[지도 방법]

이 활동은 사례를 참고하여 P씨의 실패요인을 밝히고, 자신의 의사표현 습관을 체크해보는 것이다. 또한 원활한 의사표현을 하기 위해서 어떠한 노력을 하고 있는지 작성해보고, 작성한 결과를 발표하여 다른 학습자와 공유할 수 있도록 지도한다.



“기획은 좋으나...”에서 볼 수 있듯이 원활한 의사표현을 방해하는 요소는 여러 가지가 있다. 자신의 의사표현 습관을 체크하고 원활한 의사표현을 하기 위해서 현재 나는 어떠한 노력을 하고 있는지 작성해 보자.

1. 나는 분명하고 정확하게 발음하고, 알맞은 속도로 말한다.
☞

2. 나는 자연스럽게 듣기 좋은 목소리로 말한다.
☞

3. 나는 표준말을 상대나 상황에 맞는 어휘를 골라 품위 있게 쓴다.
☞

4. 나는 어법에 맞고 상대에 알맞게 예사말과 높임말을 가려 쓴다.
☞

5. 나는 말하는 상황에서 필요한 만큼의 정보를 제공한다.

☞

6. 나는 말할 내용을 차례로 순서 있고 조리 있게 말한다.

☞

7. 나는 내용의 요점을 빠뜨리지 않고 말한다.

☞

8. 나는 상대나 상황에 맞는 화제를 골라 말한다.

☞

9. 나는 상대를 존중하면서 상대방의 입장과 처지를 생각하면서 말한다.

☞

10. 나는 알기 쉽게 말한다.

☞

11. 나는 미리 계획하지 않고 순발력 있게 즉흥적으로 대응한다.

☞

12. 나는 활발하고 침착하고 협조적으로 말한다.

☞

13. 나는 상황에 어울리는 효과적인 동작과 표정으로 말한다.

☞

14. 나는 예의를 지키며 부드럽고 상냥하게 말한다.

☞

[활동 해설]

활동은 자신의 의사표현 습관을 점검해보는 것이다. 의사표현은 한마디로 ‘말하기’이므로 어떠한 언어를 사용하는가가 매우 중요하다. 의사표현에 사용되는 언어는 말하는 순간 듣는 사람이 바로 알아들을 수 있어야 한다. 의사표현에 사용되는 적절한 언어는 어떠한 것들이 있는지 알아보자.

- 이해하기 쉬운 언어
- 상세하고 구체적인 언어
- 대화체의 언어
- 간결한 언어
- 필요한 말
- 정확한 말
- 감각적 언어
- 문법적 언어
- 잘못된 언어습관 : 중얼거림, 소리 지름, 단조로움, 간조어 사용, 헤멤



내용

[지도 방법]

학습자들이 사례와 활동을 통해서 의사표현의 개념과 중요성에 대해 이해하였을 것이다. 이와 같은 이해를 바탕으로 원활한 의사표현을 방해하는 요인이 무엇이 있는지 알아보자. 이 장에서는 연단공포증, 말, 음성, 몸짓, 유머를 중심으로 살펴보고 이를 제거하기 위해서는 어떠한 노력을 해야 하는지 지도한다.

◆ 의사표현에 영향을 미치는 비언어적 요소

의사표현에 영향을 미치는 요소는 여러 가지 열거할 수 있지만, 여기서는 연단공포증, 말, 몸짓, 유머 등 4가지에 대하여 알아보려고 한다.

1. 연단공포증

면접이나 발표 등 청중 앞에서 이야기해야 하는 상황일 때, 정도의 차이는 있지만 누구나 가슴이 두근거리고 입술이 타고 식은땀이 나고 얼굴이 달아오르는 생리적인 현상을 느끼게 된다. 이러한 연단공포증은 소수가 경험하는 심리상태가 아니라, 90% 이상의 사람들이 호소하는 불안이다. 그러므로 이를 걱정할 필요는 없으며, 오히려 이러한 심리현상을 잘 통제하면서 구두표현을 한다면 청자는 그것을 더 인간다운 것으로 생각하게 될 것이다.

2. 말

의사표현은 기본적으로 ‘말하기’이기 때문에 말하는 이가 전달하려는 메시지의 내용만큼이나 ‘비언어적’ 측면 역시 중요하다. 의사표현을 할 때 말의 장단, 발음, 속도 등이 가지는 힘에 대해서 알아보자.

① 장단

목소리의 길이는 한 음절을 얼마나 오래 끌며 발음하느냐를 뜻한다. 똑같은 발음의 ‘말’이지만 짧게 발음하면 말(馬)이 되고, 길게 발음하면 말(語)이 된다.

즉, 표기가 같은 말이라도 소리가 길고 짧음에 따라 전혀 다른 뜻이 된다. 이런 단어의 경우 긴 소리와 짧은 소리를 구분하여 정확하게 발음할 필요가 있다.

② 발음

의사표현은 나의 생각 혹은 의견을 상대방에게 정확하게 전달하기 위한 것이다. 그런데 분명하지 못하면 듣는 이에게 정확하게 의사를 전달하기 어렵다. 발음을 정확하게 하기 위해서는 천천히 복식호흡을 하여 깊은 소리를 내며 침착하게 이야기하는 습관을 가져야 한다. 발음을 바르게 내는 기본요령은 다음과 같다.

- 1) 호흡을 충분히 한다.
- 2) 목에 힘을 주지 않는다.
- 3) 입술과 혀와 턱을 빨리 움직인다.

③ 속도

누구나 한 번쯤 화가 날 때 말이 빨라지는 것을 경험해 본 적이 있을 것이다. 사람마다 말의 속도는 모두 다르지만, 말을 할 때 속도 변화를 통해 그 순간 화자의 감정을 알 수 있다.

그렇다면 말의 속도에 대한 적절한 기준은 무엇일까? 발표할 때 기본적인 말의 보통 속도는 10분에 200자 원고지 15장 정도로 하는 것이 적당하다. 이 기준보다 빠르게 말하면 청중이 내용에 대해 생각할 시간이 부족하고 놓친 메시지가 있다고 느낀다. 또한 빨리 말하는 것은 말하는 사람이 바쁘고 성의 없는 느낌을 주게 된다. 반대로 느리게 말하면, 분위기가 처지게 되어 청중이 내용에 집중을 하지 못할 수 있다.

자신이 평소에 빠르거나 느리게 말하는 습관이 있다면 말하는 속도를 검토해보며 보통의 속도대로 말하려고 노력해야 할 것이다. 발표에 능숙하게 되면 청중의 반응을 감지하면서 분위기가 처질 경우 좀 더 빠르게, 내용 상 중요한 부분을 짚고 넘어가고자 할 경우는 조금 여유 있게 말하는 기술을 더하게 된다.

④ 쉽

쉽이란 대화 도중에 잠시 침묵하는 것을 말한다. 쉽은 의도적인 경우와 비의도적인 경우로 구분할 수 있고, 의도적으로 쉽을 잘 활용함으로써 논리성, 감정제고, 동질감 등을 확보할 수 있다.

듣기 좋은 속도의 이야기에서 숨의 총량이 이야기 전체의 35~40%가 적당하다는 주장이 있다. 쉽의 경우는 여러 가지가 있는데, 이를 열거하면 다음과 같다.

- 이야기의 전이(轉移)시
- 양해, 동조, 반문의 경우
- 생략, 암시, 반성의 경우

· 여운을 남길 때



3. 몸짓

의사표현의 성공을 위해서는 언어적 요소와 비언어적 요소를 모두 고려해야 한다. 비언어적 요소는 위에서 이미 언급한 말의 장단, 발음, 속도뿐 아니라 화자의 몸짓, 표정, 신체적 외모 등도 포함한다. 이 장에서는 주로 말하는 이가 의사표현 중에 보이는 몸의 방향, 자세, 몸짓이 갖는 의미에 대해 알아보도록 하자.

① 몸의 방향

먼저 몸의 방향은 주로 말하는 이의 머리, 몸, 발 등이 듣는 이를 향하는가, 피하는가를 본다. 예를 들어 대화 도중에 끼어든 제 3자가 있다고 상상했을 때, 말하는 이가 제 3자가 대화에 합류하는 것이 반갑지 않을 경우 그에게서 살짝 몸을 돌릴 수 있다. 물론 이런 몸의 방향은 의도적일수도 있고, 비의도적일수도 있으나 적어도 지금 현재 말하는 이가 그 사람을 ‘피하고’ 있음을 표현하는 방식이 된다.

② 자세

자세는 의사표현의 비언어적인 요소 중에 가장 덜 모호한 유형이다. 실제로 사람들은 다른 사람들의 자세를 보며 그 사람의 감정을 이해할 수 있다. 적어도 특정 자세를 보고 그 사람의 분노, 슬픔, 행복과 같은 일부 감정들을 맞히는 것은 90% 이상 일치한다는 연구 결과가 있다. 그만큼 자세는 우리가 미처 언어적으로 표현하지 못하는 감정을 표현하는 효과적인 의사표현의 요소로 볼 수 있다. 따라서 자신뿐 아니라 지금 대화를 나누고 있는 상대방의 자세에 주의를 기울임으로써 우리는 언어적 요소와는 다른 중요한 정보를 얻을 수 있다.

③ 몸짓

몸짓은 손과 팔의 움직임으로 중요한 비언어적 요소 중 하나이다. 어떤 학자들은 인간의 몸짓이 말보다 수십만 년 앞서는 첫 번째 의사소통 유형이라고 주장한다. 몸짓의 가장 흔한 유형은 몸동작으로 화자가 말을 하면서 자연스럽게 동반하는 움직임이다. 예를 들어 누군가가 우리에게 길을 물어볼 때 여러분은 자연스럽게 말과 함께 손가락과 몸짓을 통해 그 사람에게 길을 알려준 경험이 있을 것이다. 이런 몸동작은 말로 설명하기는 어려운 것들을 설명하는 데 자주 사용되며, 몸동작이 전혀 배제된 의사표현은 때로 어색함을 줄 수 있다. 몸짓의 또 다른 유형으로 상징적 동작이 있다. 예를 들어 우리는 누군가에게 “정말 잘하고 있

다.” “최고다.”라는 긍정적 신호를 보내기 위해 엄지를 들어올리기도 한다. 이런 상징적 동작은 말을 동반하지 않아도 의사표현이 가능한 몸짓이다. 그러나 몸동작과 달리 상징적 동작은 문화권에 따라 다를 수 있다. 엄지를 드는 동작이 한 문화권에서는 “좋아”라는 의미이지만 다른 문화권에서는 모욕적인 표현이기도 하다. 따라서 우리가 외국과 같은 다른 문화권의 사람들과 의사소통을 해야 할 경우에는 이런 문화적 차이 역시 고려해야 한다.



4. 유머

유머는 우리의 의사표현을 더욱 풍요롭게 도와준다. 유머가 없는 의사표현은 새가 없는 정원에 비유될 수 있다.

그렇지만 하루아침에 우리가 유머를 포함한 의사표현을 할 수 있는 것은 아니며, 평소 일상생활 속에서 부단히 유머 감각을 훈련하여야만 자연스럽게 상황에 맞는 유머를 즉흥적으로 구사할 수 있다. 건전한 유머를 만끽하며 살아갈 수 있다면 우리의 하루하루는 더욱 더 기쁘고 즐겁고 유쾌한 생활이 될 것이다.

유머는 흥미 있는 이야기로, 과장된 표현으로, 권위에 대한 도전으로, 자기 자신의 이유로, 엄숙한 분위기를 가볍게 만들 때, 변덕스러운 말로, 풍자 또는 비교로, 반대표현으로, 모방으로, 예기치 못한 방향전환으로, 아이러니 등의 방법이 사용될 때 그 성과를 기대할 수 있을 것이다.



교수자료 : 북리뷰 <아주 사소한 몸짓의 힘>

꼬인 관계도 쉽게 풀어주는 '몸짓의 힘'



사회생활의 어려움은 다양한 사람들과 다양한 방식으로 소통해야 한다는 데서 온다. 낯선 사람을 설득해야 할 때도 있고, 꺾끄러운 사람과 협력해야 할 때도 있으며, 불편한 마음을 전해야 할 때도 있고, 만만하지 않게 보여야 할 때도 있다. 그리고 그런 상대는 나에게 호의를 가진 사람일 때도 있고, 나와 경쟁하는 사람일 때도 있고, 나를 싫어하는 사람일 때도 있다.

그렇기 때문에 우리는 의사소통의 비언어적 요소에 주목해야 한다. 대화와 소통이 중요하다고 하지만 의사소통에서 언어가 차지하는 비율은 7퍼센트에 불과하다. 다른 사람과 제대로 소통하려면 나머지 93퍼센트를 차지하는 비언어적 요소에도 관심을 기울여야 한다. 표정, 시선, 자세, 손과 발의 움직임, 옷차림, 공간 사용 같은 것들 말이다. 이 책에서는 이런 비언어적 요소들을 '몸짓언어'라고 지칭하고, 이 몸짓언어를 어떻게 읽고 활용할 수 있는지 알려준다.

몸짓언어를 활용할 줄 알게 되면 무례한 사람에게 웃으며 경고의 신호를 보낼 수 있고, 처음 보는 사람에게 '나는 당신에게 호의를 가지고 있습니다'라는 메시지를 전달할 수 있다. 손짓 하나로 청중을 집중시키고, 다른 사람의 말을 끊고도 불평을 듣지 않을 수 있다. 심지어 말 한마디 없이 말이다.

몸짓언어는 비즈니스 성과와 인간관계에 큰 영향을 미친다. 상대방의 감정을 읽을 수 있다는 것은 일과 관계에 강력한 무기가 된다. 상대방의 본심을 읽으면 비즈니스를 유리하게 이끌 수 있고, 주변 사람들의 마음을 읽고 교감함으로써 함께 행복해질 수 있다.

자신감 있는 사람이 되고 싶다면, 자신감 있는 '몸짓'을 하라!

자신감도, 매력도, 호감도 몸에서 나오는 기술이다

누구나 자신감 넘치는 사람이 되고 싶어 한다. 그런데, 자신감은 어떻게 해야 생길까? "자신감을 가져야 해"라고 말한다고 자신감이 생기지 않는다. 자신감을 갖게 해준다는 글을 읽어도 잠시뿐, 실제로 내 몸에서 자신감이 솟아나는 경험을 하기는 쉽지 않다.

(자료 계속)

『사소한 몸짓의 힘』은 정반대의 방법을 제안한다. 자신감이나 매력, 호감은 머리로 배워서 몸이 따르게 하는 것이 아니다. 몸으로 먼저 익혀야 자연스럽게 그런 사람이 된다. 자신감 있는 행동을 하면 자신감 있는 사람이 되고, 매력적인 행동을 하면 매력적인 사람이 된다. 우리가 집중해야 할 것은 ‘어떻게 자신감 있는 행동을 할 것인가?’다.

어깨를 펴고, 턱을 들고, 힘 있게 걷는 것만으로도 자신감이 차오르는 것을 느낄 수 있다. 우리 몸에는 보이지 않지만 ‘자신감 버튼’이 있다. 이 버튼을 누르기만 하면 자연스럽게 몸에 내제된 자신감이 우러나온다. 매력이나 호감도 마찬가지다. 게다가 이 버튼을 누르는 것은 어렵지 않다. 가슴에 손을 모으기만 해도 진심이 전해지고, 허리에 손을 올리기만 해도 상대를 제압하기가 쉬워진다. 주의할 것은 ‘자신감을 깎아먹는 버튼’도 있다는 사실이다. 이런 마이너스 버튼은 누르지 않도록 주의해야 한다. 팔짱을 끼고, 목을 움츠리고, 귀나 손가락을 만지작거리는 것처럼 나도 모르게 자신감을 해치는 행동들이 있다. 이런 행동을 자주 하다 보면 있던 자신감도 사라진다.

〈인터넷 교보문고 출판사 서평〉

출처:

<http://www.kyobobook.co.kr/product/detailViewKor.laf?ejkGb=KOR&mallGb=KOR&barcode=9791160050738&orderClick=LAG&Kc=>



의사표현을 위한 지침

여름 방학을 맞아 단기 알바를 하던 A씨는 최근 같은 일터에 있는 B씨와 사소한 다툼을 하게 됐다. A씨와 B씨는 교대로 근무를 하는데 B씨가 집안 행사가 있다며 A씨에게 근무 시간을 바꿔줄 것을 요청한 것이다. A씨는 근무 시간을 바꾸는 것이 큰 문제가 없었으나 자신에게 일방적으로 요구하는 B씨의 태도에 기분이 상해 거절했고 가볍게 말다툼을 하기에 이르렀다. 우리가 의사표현을 하는 상황은 굉장히 다양하며 각 상황마다 의사표현을 하는 방식은 조금씩 다르다. 의사표현의 다양한 상황에 대하여 알아보자.

일 경험에서, 학교에서, 이웃과의 대화 같은 일상생활에서 우리가 의사표현을 하는 상황과 대상은 다양하다. 그때마다 같은 방식의 의사표현 전략을 사용하는 것은 효과적일 수 없다. 상황과 대상에 따라 의사표현을 어떻게 해야 하는지 알아보자.



사례

[지도 방법]

학습자들이 사례를 통해 의사표현이 필요한 다양한 상황에 대해 알고, 그런 상황마다 적절한 의사표현 방법이 조금씩 다르다는 것을 이해하도록 한다.



“무조건 긍정” → “거절은 분명하게”

10년 전과 다르게 변화하는 ‘회사어’

“사회생활에서 사람들과 대화하는 법을 누가 가르쳐주지 않잖아요. ...(생략) 그런데 의사소통은 한번 실수하면 되돌리기가 힘들어요. 적절한 말을 제때 잘하고 싶다는 생각에 지난해 초부터 꾸준히 커뮤니케이션 코칭을 받고 있어요.”

3년 전 창업한 젊은 사업가 A(31)씨는 지난해부터 2주에 한번 1시간씩 스피치 컨설팅터를 만난다. 10여년 외국생활을 했던 A씨는 사업 파트너나 직원들과 어색하지 않게 의사소통을 하고 싶었다. 지난 30일 서울 서초구의 한 스튜디오, A씨는 이날 만난 사업 파트너와의 미팅에서 어려웠던 점을 털어놓고 전문가의 조언을 받았다.

“미국에선 가릴 말, 안 가릴 말이 훨씬 적었는데 한국에선 어려워요. 칭찬을 들어도 뭐라 화답해야 할지 잘 모르겠어요.”(A씨)

“그렇죠. 좋은 취지로 칭찬했는데 상대방의 민감한 걸 건드리면 과하다는 평가를 듣고요. 첫 미팅이라면 일에 대한 적절한 관심 표현 정도가 좋겠어요. 적당한 말을 모르겠을 땐 활짝 웃는 비언어적 표현으로 화답할 수도 있고요.”(전문가)

출처: 한겨레

http://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/956053.html#csidx47f99823798fa00966a16145804e1b6

[사례 해설]

상황에 따라 달라지는 의사표현 방식에 대해 보여주는 사례를 통해 학습자들이 최대한 다양한 상황에 대해 생각하도록 한다.

예를 들어 회의 중 동료와 의견이 다를 때, 급한 일로 늦은 시간에 연락을 해야 할 때, 자신의 실수로 인해 상대방에게 피해를 입히고 사과를 해야 할 때 등 다양한 상황에서 같은 방식으로 의사표현을 하는 것은 결코 좋은 전략이 아님을 이해할 수 있도록 해야 한다.



활동

[지도 방법]

학습자들이 의사표현에 대한 다양한 상황들을 이야기한 후 일 경험 중 발생할 수 있는 여러 상황을 제시하고 그에 따라 어떤 방식으로 의사표현을 하는지 스스로 점검하는 활동이다.



다음은 일 경험 중 발생하는 다양한 상황을 제시하고 있다. 각 상황에서 자신의 생각을 어떻게 표현할지 생각해 보자.

- | |
|---|
| <p>1. 회사의 신제품 판로를 찾기 위해 잠재적 고객이 될 수 있는 상대 업체와 만나서 첫 미팅 자리이다. 제품의 장점을 소개하기 전, 부드러운 분위기를 유도하기 위해서 어떤 식으로 대화를 시작하면 좋을지 생각해 보시오.</p> |
| |
| <p>2. M씨는 동료 N씨의 불성실한 근무태도 때문에 몇 번 곤혹스러운 일을 경험했다. 자료 정리를 맡은 N씨가 약속 기한까지 이를 지키지 않아서 M씨가 대신하거나, 자신에게 전달해야 할 중요 서류를 제대로 전달하지 않아 곤란을 경험하기도 했다. M씨는 본인의 자유라고 넘기기에는 힘든 N씨의 근무태도에 대해 어떤 말이건 충고가 필요하다고 생각한다. 당신이 M씨라면 어떻게 얘기를 진행할지 생각해 보시오.</p> |
| |
| <p>3. 지난 주 금요일 퇴근을 준비하던 Q씨는 동료 S씨에게 한 가지 부탁을 받았다. S씨가 갑작스럽게 잡힌 가족 행사 때문에 Q씨와 여름휴가 날짜를 바꾸기를 바라는 것이다. 평소 서로 도움을 주고받던 Q씨와 S씨지만 Q씨는 이미 휴가 날짜에 맞춰 여행 계획을 세워놓은 상황이다. 이런 상황에서 S씨에게 어떻게 이야기할지 생각해 보시오.</p> |
| |

[활동 해설]

제시된 활동은 학습자들이 상황에 따라 자신의 의사표현 방식이 얼마나 다양한 전략을 가지고 있는지 개인적으로 체크해보는 활동이다. 이는 학습자들의 개인적인 특성에 따라 작성하는 것이므로 정답이나 예는 없다.



내용

[지도 방법]

학습자들이 사례와 활동을 통하여 의사표현을 잘 하는 사람들의 화법을 이해하였을 것이다. 이를 바탕으로 상황과 대상에 따른 의사표현법과 원활한 의사표현을 위한 지침에 대하여 지도한다.

◆ 효과적인 의사표현 방법

올바른 의사소통을 위해서는 자신의 의도, 생각, 감정을 효과적으로 상대방에게 전달하는 동시에 상대방의 메시지를 정확하게 전달받는 것이 중요하다. 이 중에서 의사표현은 자신의 메시지를 상대방에게 전달하는 중요한 능력이다. 그럼 메시지를 효과적으로 전달하는 방법은 무엇일까?

첫째, 말하는 이는 자신이 전달하고 싶은 의도, 생각, 감정이 무엇인지 분명하게 인식해야 한다.

둘째, 전달하고자 하는 내용을 적절한 메시지로 바꾸어야 한다. 메시지에 전달하려는 내용이 충분히 그리고 명료하게 담겨야 듣는 이가 이해하기 쉽다.

셋째, 메시지를 전달하는 매체와 경로를 신중하게 선택해야 한다. 같은 내용의 메시지라도 직접 얼굴을 보고 이야기하는 것과 전화나 이메일로 간접 표현하는 경우 듣는 이에게 다른 의미로 전달될 수 있다.

넷째, 듣는 이가 자신의 메시지를 어떻게 받아들였는지 피드백을 받는 것이 중요하다. 즉, 전달한 내용이 듣는 이에게 어떻게 해석되었는가 확인해야 한다.

다섯째, 효과적인 의사표현을 위해서는 비언어적 방식을 활용하는 것이 좋다. 말하는 이의 표정, 음성적 특성, 몸짓 등을 통해 메시지의 내용을 더욱 강력하게 전달할 수 있다.

마지막으로, 확실한 의사 표현을 위해서는 반복적 전달이 필요하다. 한 번의 의사표현으로 자신의 의도가 충분히 듣는 이에게 전달되는 경우는 드물다.

◆ 상황과 대상에 따른 의사표현법

효과적으로 의사표현을 하기 위한 일반적인 지침들을 위에서 살펴보았다. 하지만 의사표현을 하다 보면 상대방에게 하기 어려운 곤란한 말을 해야 할 때도 있고, 불쾌한 감정을 타인에게 전해야 할 때도 있다. 여러 상황과 대상에 따른 의사표현법을 알아보자.



1. 상대방의 잘못을 지적할 때

우리는 보통 상대방의 잘못을 지적해야 할 때 충고나 질책을 통해 의사표현을 한다. 질책은 샌드위치 화법을 사용하면 듣는 사람이 반발하지 않고 부드럽게 받아들일 수 있다. 샌드위치 화법이란 ‘칭찬의 말’, ‘질책의 말’, ‘격려의 말’ 순서대로 질책을 가운데 두고 칭찬을 먼저 한 다음 끝에 격려의 말을 하는 것이다.

충고는 주로 예를 들거나 비유법을 사용하는 것이 효과적일 수 있다. 사람들은 자신을 인정해 주고 칭찬해 주는 사람에게 더욱 우호적이지 자신에게 부정적인 반응을 보이는 사람에게 결코 타협적이거나 우호적일 수 없다. 따라서 충고는 가급적 최후의 수단으로 은유적으로 접근하는 것이 더 나을 수 있다.



2. 상대방을 칭찬할 때

칭찬은 상대방을 기분 좋게 만드는 의사표현 전략이다. 그러나 상황과 상관없이 별 의미 없는 내용을 칭찬하면 빈말이나 아부로 여겨질 수 있다. 따라서 상대에게 정말 칭찬해 주고 싶은 중요한 내용을 칭찬하거나, 대화 서두에 분위기 전환 용도로 간단한 칭찬을 사용하는 것이 좋다.



3. 상대방에게 요구해야 할 때

여러 상황에서 상대방에게 우리가 원하는 무언가를 하도록 요구해야 하는 경우가 발생한다. 이런 경우 우리는 그 일이 사적인가, 공적인가, 업무상 반드시 필요한 일인가 등 여러 상황을 고려해서 상대방에게 부탁을 할 수도 있고 명령을 할 수도 있다.

먼저 부탁해야 하는 경우는 상대방의 사정을 듣고, 상대가 들어줄 수 있는 상황인지 확인하는 태도를 보여준 후, 응하기 쉽게 구체적으로 부탁한다. 물론 이때 거절을 당해도 싫은 내색을 해서는 안 된다.

업무상 지시와 같은 명령을 해야 할 때는 ‘○○을 이렇게 해라!’ 식의 강압적 표현보다는 ‘○○을 이렇게 해주는 것이 어떻겠습니까?’와 같은 청유식 표현이 훨씬 효과적이다.

4. 상대방의 요구를 거절해야 할 때

먼저 요구를 거절하는 것에 대한 사과를 한 다음, 응해줄 수 없는 이유를 설명한다. 요구를 들어주는 것이 불가능하다고 여겨질 때는 모호



한 태도를 보이는 것보다 단호하게 거절하는 것이 좋다. 그러나 정색하는 태도는 자칫하면 인간관계까지 나빠질 수 있으므로 주의해야 한다.



5. 설득해야 할 때

설득은 상대방에게 나의 태도와 의견을 받아들이고 그의 태도와 의견을 바꾸도록 하는 과정이다. 일방적인 강요는 금물이다.

● 설득력 있는 의사표현 지침

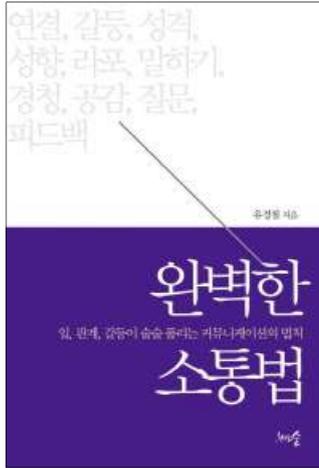
우리는 때로 상대방의 도움을 얻기 위해 절충과 협상을 해야 할 때가 있다. 나의 요구 혹은 도움 사항과 상대방이 들어줄 수 있는 여건을 절충해서 요구의 일부분이라도 도움을 얻는 경우들이다. 이런 현상과 절충을 통해 내가 원하는 도움을 효과적으로 얻는 두 가지 방법이 있다.

첫째는 ‘문 안에 한 발 들여놓기 기법(foot-in-the-door technique)’이다. 말하는 이가 요청하고 싶은 도움이 100이라면 처음에는 상대방이 ‘Yes’라고 할 수 있도록 50, 60 정도로 부탁을 하고 점차 도움의 내용을 늘려서 상대방의 허락을 유도하는 방법이다.

둘째는 위와 정반대로 ‘얼굴 부딪히기 기법(door-in-the-face technique)’이라고 해서 말하는 이가 원하는 도움의 크기가 50이라면 처음에 100을 상대방에게 요청하고 거절을 유도하는 것이다. 이후 이미 한 번 도움을 거절한 듣는 이는 말하는 이에게 미안한 마음을 가지게 되고, 좀 더 작은 도움을 요청받으면 미안한 마음을 보상하기 위해 100보다 작은 요청을 들어줄 수 있다.



교수자료 : 복리뷰 <완벽한 소통법>



현장에서 만나는 임직원들은 여전히 소통이 되지 않는다고 호소한다. 팀 안에서의 소통, 팀 간의 소통, 조직 전체의 소통 때문에 힘들어 한다. 그러나 소통이 되지 않는 것은 우리가 소통의 중요성이나 스킬을 몰라서가 아니다. 소통의 방법을 몰라서 못하는 것이 아니라 머리로만 알고 실행하지 않기 때문에 안 되는 것이다. 아는 것과 실천하는 것이 몸에 익어야 비로소 소통을 잘하는 사람이 된다.

결국 소통이란 자신과 대화하는 과정이다. 스스로를 이해하고 타인을 공감하며 이해하려고 노력하는 자세, 결국

타인의 변화를 바라는 것이 아닌 스스로가 변하는 것, 내가 누구인지를 정확히 인식하고 타인을 온전히 이해하는 것. 그것이 소통의 출발점이자 훌륭한 소통자가 되는 지름길이다.

이 책에서 소개하는 좋은 관계와 소통을 위한 10가지 원칙은 실제 직장과 일상에서 대화를 할 때 가장 완벽한 소통의 인사이트를 얻을 수 있다. 살아가면서 관계에 힘들어하는 사람들, 상사와의 갈등 때문에 회사에 가기 싫은 사람들, 부하직원들과 대화가 되지 않아 답답한 상사들, 친구들과의 지속적인 관계 형성이 어려운 사람들, 일상생활에서 새로운 인연을 맺고 좋은 관계를 유지하고 싶은 사람들, 지인들과 더 친밀해지기를 원하는 사람들은 이 책 <완벽한 소통법>을 통해 새로운 관계를 정립할 수 있는 기회가 될 것이다.

지금 살아가고 있는 이 순간이 힘겹다고 느껴지면 나와 관계를 맺는 사람과의 상황을 생각해 보자. 그들과 원활한 관계와 소통이 이루어지고 있다면 행복한 감정을 느낄 것이다. 그러나 불편한 관계를 맺고 있다면 행복하지 않은 감정이 들 것이다.

이 책을 단순히 한 번 읽는 것에 그치지 말고 자신에게 가장 인상적이었던 소통 스킬을 동료, 친구, 가족들과 대화할 때 시도해 보자. 먼저 행동을 하면 반은 성공한 것이다. 생각한 것을 행동으로 옮기고 그 행동을 무수히 반복하게 되면 습관이 된다. 습관은 당신의 모습을 변화시키고 궁극적으로 인생을 변하게 할 것이다.

출처: 교보문고 출판사 서평
<http://www.kyobobook.co.kr/product/detailViewKor.laf?mallGb=KOR&ejkGb=KOR&barcode=9791188348220&orderClick=JAj>



학습정리

[활용방법]

학습자들이 '학습모듈 A-2-라. 의사표현력'을 모두 학습한 후 학습한 내용을 최종적으로 정리하기 위해서 학습정리를 활용한다. 의사표현력에서 학습한 주요 내용인 의사표현의 개념 및 중요성, 원활한 의사표현의 방해요인, 효과적인 의사표현법, 설득력 있는 의사표현 순으로 스스로 학습한 내용을 정리할 시간을 주고, 자신이 생각했던 내용과 학습정리의 내용을 비교하여 확인하게 한다.

1. 의사표현이란 말하는 이가 자신의 감정과 사고, 욕구, 바람 등을 상대방에게 효과적으로 전달하는 중요한 기술이며, 음성언어와 신체언어로 구분할 수 있다.
2. 말하기는 다음과 같은 경우에 주로 사용된다. 첫 번째는 말하는 이가 듣는 이의 생각이나 태도를 변화시키려는 의도로 주장할 때, 두 번째는 말하는 이가 자신에게 필요한 정보를 제공받기 위하여 듣는 이에게 질문할 때, 세 번째는 말하는 이가 듣는 이에게 자신에게 필요한 일을 하도록 요청할 때이다.
3. 의사표현이 중요한 이유는 의사표현, 즉 말이 그 사람의 이미지를 결정하기 때문이다.
4. 의사표현에 영향을 미치는 비언어적 요소로는 연단공포증, 말, 몸짓, 유머 등이 있다.
 - ① 연단공포증 : 면접이나 발표 등 청중 앞에서 이야기해야 하는 상황에서 가슴이 두근거리고 입술이 타고 식은땀이 나고 얼굴이 달아오르는 생리적인 현상이며 이는 누구나 호소하는 불안으로 걱정하기보다 적절히 통제하는 것을 연습해야 함.
 - ② 말 : 말의 장단, 발음, 속도, 톤, 등 언어의 내용이 아닌 비언어적인 요소들이 의사표현에 영향을 미침.
 - ③ 몸짓 : 청자에게 인지되는 비언어적 요소로 대체로 화자의 몸의 움직임, 표정, 신체적 외모 등이 있으며 몸의 움직임은 몸의 방향, 자세, 몸짓으로 구별할 수 있음.
 - ④ 유머 : 웃음을 주는 것으로 흥미 있는 이야기나, 풍자 또는 비교, 반대표현, 모방, 예기치 못한 방향전환, 아이러니 등의 방법을 활용함.

5. 효과적인 의사표현 방법

- ① 말하는 이는 자신이 전달하고자 하는 내용을 분명하게 인식해야 한다.
- ② 전달하고자 하는 내용을 명료하고 적절한 메시지로 바꾸어야 한다.
- ③ 메시지를 전달하는 매체와 경로를 신중하게 선택해야 한다.
- ④ 듣는 이가 어떻게 자신의 메시지를 받아들였는지 피드백을 받아야 한다.
- ⑤ 표정, 몸짓 등 비언어적 요소를 활용하여 의사표현의 메시지를 강조한다.
- ⑥ 반복적으로 전달해야 확실하게 의사표현이 된다.

6. 상황과 대상에 따른 의사표현법

- ① 상대방의 잘못을 질책하는 경우에 샌드위치 화법을 사용하면 듣는 사람이 반발하지 않고 부드럽게 받아들일 수 있다.
- ② 상대방에게 충고하는 경우는 예를 들거나 비유법을 사용하면 효과적이다.
- ③ 칭찬은 상대방을 기분 좋게 만드는 전략으로 상대방에게 중요한 내용을 칭찬하거나 대화 서두에 분위기 전환을 위해 간단한 칭찬을 사용한다.
- ④ 상대방에게 부탁할 때는 상대방의 사정을 듣고, 상대방이 가능한 상황인지 확인한 후, 응하기 쉽게 구체적으로 부탁한다.
- ⑤ 상대방에게 명령해야 할 때는 강압적 표현보다 청유형으로 부드럽게 하는 것이 효과적이다.
- ⑥ 상대방의 요구를 거절해야 할 때는 먼저 거절에 대한 사과를 한 후, 응할 수 없는 이유를 분명하게 설명하는 것이 좋다.
- ⑦ 설득은 상대방에게 나의 태도와 의견을 받아들이게 하는 과정으로 문 안에 한 발 들여놓기 기법(foot-in-the-door technique)과 얼굴 부딪히기 기법(door-in-the-face technique)이 있다.



학습모듈 A-2-마

기초외국어능력 지도

기초외국어능력은 직업생활에서 외국어로 된 간단한 자료를 이해하거나, 간단한 외국인의 의사표현을 이해하는 능력을 의미한다. 오늘날 지구촌에서는 국경을 초월한 개방화, 정보화, 세계화가 이루어지고 있으며, 직업생활 중에 다른 나라 사람들과 함께 일을 하는 경우가 많아졌다. 따라서 세계화 시대에 능력 있는 직업인이 되기 위해서는 기초외국어능력을 기를 수 있도록 지도해야 한다.

지도계획

• 학습모듈 A-2-마 지도계획

학습주제	기초외국어능력
학습목표	학교 및 직업생활에서 필요한 기초외국어능력이 무엇인지 이해하고 상황에 따라 적절한 기초외국어를 구사하고 능력을 향상시킬 수 있다.
지도시간	2~3시간
교수자료	학습자용 가이드북, 교수자용 가이드북, 프레젠테이션 자료, 신문기사, 인터넷

• 학습활동별 지도계획

학습활동	소요시간	주요내용	유의점
 기초외국어 능력의 개념	30~40분	기초외국어능력의 개념 기초외국어능력의 중요성 및 필요성	사례 및 활동을 통한 기초외국어 능력의 중요성에 대한 논의
 기초외국어 능력이 필요한 상황	30~40분	기초외국어능력이 필요한 상황	사례 및 활동을 통한 기초외국어 능력이 필요한 상황에 대한 논의
 기초외국어 능력과 비언어적 의사소통	30~50분	기초외국어능력에서의 비언어적 표현방법 표정, 음성 외국인과의 의사소통에서 피해야 할 행동	기초외국어능력에서 비언어적인 표현 사례 및 활동에 대한 논의

학습활동 지도



기초외국어능력의 개념

직업생활을 하다보면 외국인과 업무를 추진해야 하는 경우가 종종 생긴다. 자동차 부품 조립 업체에 다니는 M씨는 외국 B사와 계약을 추진하는 일을 맡은 후 외국인 고객으로부터 종종 전화를 받게 됐다. 하지만 간단한 외국어 대화가 되지 않아 매번 통역을 찾아다니느라 바쁘다. 직업인이 왜 기초외국어능력을 키워야 하는지 알아보자.

세계화로 인해 점차 우리는 국내를 넘어 다른 나라로 업무상 출장을 가거나 외국인과 거래해야 할 상황이 많아지고 있다. 이때 기초적인 외국어 능력이 부족하다면 개인적 불편함을 넘어 업무상 손실로 이어질 수 있다. 기초외국어능력을 갖추어 국내고객뿐 아니라 다양한 외국고객과 의사소통을 해야 할 필요성이 증대되고 있다.



사례

[지도 방법]

학습자들이 사례를 읽고 직업생활에서 국외 시장을 고려해야 하며 이에 따라 기초외국어 능력이 점차 중요해지고 있음을 깨닫게 한다. 특히 기초외국어능력을 키우지 않으면 탁월한 업무능력이 있다고 해도 발휘될 수 없음을 강조한다. 학습자들이 이와 같은 경험은 없었는지 서로 의견을 공유할 수 있도록 지도한다.



외국어 능력은 필요하다

취업포털 사이트에 직업인 333명을 대상으로 외국어 능력에 대한 인식과 실제 사용 여부 등에 관한 설문조사를 실시한 결과 응답자 51.6%가 '외국어 능력이 필요하다'고 응답하였다. (사례 생략)

외국어를 사용해야하는 상황(복수응답)에 대해서는 메일(46.3%)이 가장 많았고 '보고서 등 문서 작업'(35.2%), 전화(35.2%), 국내를 방문한 외국인 응대(22.2%), 해외 출장(19.1%), 화상 회의(13.0%) 순으로 답변이 나왔다.

외국어 능력이 필요하다고 답한 직업인 172명에게 '필요한 외국어 능력이 무엇이라고 생각하느냐'고 묻자 '외국인과 외국어로 업무 관련 얘기를 할 수 있는 회화능력'(36.3%), '업무상 문서나 이메일을 해석할 수 있는 독해력'(31.5%), '이메일이나 보고서를 작성할 수 있는 작문능력'(22.1%) '서툴러도 외국인 앞에서 기죽지 않는 자신감'(10.0%) 순으로 답변이 나왔다.

출처 :경향신문

http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?art_id=201510221137371#csidx6a7b317860eef758594395428569b59

[사례 해설]

제시된 사례는 실제 설문조사를 기반으로 직업생활에서 외국어 능력이 필요함을 알려주고 있다. 이를 통해 학습자는 업무를 처리하는 데 기초외국어능력의 영향을 받음을 알 수 있다.



활동

[지도 방법]

학습자들이 외국어와 연관된 자신의 업무를 생각해보고, 기초외국어능력이 필요한 상황을 점검해 보도록 한다. 특히 외국인과 업무를 추진하는 사람이 아니더라도 모든 직업인은 세계화 환경에 직·간접적으로 영향을 받기 때문에 기초외국어능력이 필수 능력임을 강조한다. 학습자들이 자신에게 기초외국어능력이 필요한 상황과 어떤 형태의 기초외국어능력이 필요한지 발표해 보게 하여 학습의 필요성을 느끼게 지도한다.



“외국어 능력은 필요하다” 사례에서 볼 수 있듯이 학교나 직업생활을 하다보면 기초외국어 능력이 요구되는 상황이 다양하게 발생한다. 학교나 직업생활 등 다양한 일 경험에서 기초외국어능력이 필요한 상황이 있는지 생각해 보고, 어떤 상황에서 어떤 형태의 기초외국어능력이 요구되는지 정리해 보자.

자신의 직무와 관련한 기초외국어능력이 필요한 상황은?

(예) 영문으로 우리 회사의 기업홍보자료 작성 ...

위의 상황에서는 어떤 형태로 기초외국어능력이 요구되는가?

(예) 영문 기업홍보자료 작성 - 영문 보도자료 작성 등...

[활동 해설]

제시된 활동은 학습자가 현재 자신의 업무와 관련하여 기초외국어능력이 필요한 상황을 알아봄으로써, 기초외국어능력의 필요성을 느끼게 하는 활동이다. 학습자들은 자신의 업무와 관련하여 기초외국어능력이 필요 없다고 생각했을 수 있지만, 이러한 활동을 통하여 자신이 미처 깨닫지 못했던 중요성을 발견할 수 있다. 또한 기초외국어능력을 증진하기 위하여 어떤 부분에 치중할 필요가 있는지 알려줄 수 있다.



내용

[지도 방법]

학습자들이 직업인으로서 기초외국어능력이 필요함을 학습할 수 있도록 내용을 제시한다. 특히 현재에는 외국인과 함께하는 업무가 없을지라도 향후 국제화 시대를 살아가는 직업인으로서 기초외국어능력을 지속적으로 함양해야 함을 강조하여 지도한다.

지금 우리는 국제화, 세계화 시대에 살고 있다. 국가 간 국경과 장벽이 허물어지고 있으며, 직업생활에서 나라 간 물적, 인적자원의 이동이 더욱 자유로워지고 있다. 따라서 이제 산업 현장은 국내뿐 아니라 국제 정세 변화에 따른 영향을 받고 있다. 이런 상황에서 기초 외국어능력은 원활한 업무를 위해서 더욱 필요하다.



◆ 기초외국어능력이란

기초외국어능력이란 일 경험을 하는 우리의 무대가 세계로 넓어지면서 다른 나라의 언어로 의사소통을 하는 능력을 말한다. 기초외국어능력은 외국인과의 유창한 의사소통을 뜻하는 것은 아니다. 즉 일 경험 중에 필요한 문서이해나 문서작성, 의사표현, 경청 등 의사소통을 기초 외국어로 가능하게 하는 능력을 말한다.

● 기초외국어능력은 크게

- 외국어로 된 간단한 자료 이해
- 외국인과의 전화응대와 간단한 대화
- 외국인의 의사표현을 이해하고, 자신의 의사를 외국어로 표현할 수 있는 능력
- 외국인과 간단하게 이메일이나 팩스로 업무 내용에 대해 상호 소통할 수 있는 정도를 말한다.

◆ 기초외국어능력은 왜 필요하고 중요한 것일까?

국제화, 세계화 시대에 살고 있는 우리들은 다른 나라와의 무역을 당연하게 여긴다. 무역을 위해서는 우리의 언어가 아닌 국제적인 통용어를 사용하거나, 경우에 따라서는 그들의 언어로 의사소통을 해야 하는 경우가 생긴다. 기초외국어능력은 외국어로 된 메일을 받고 이를 해결하는 상황, 외국인으로부터 걸려온 전화 응대, 외국어로 된 업무관련 자료를 읽는 경우, 외국인 고객을 상대하는 경우 등 다양한 상황에서 필요한 능력이다.

하지만 기초외국어능력이 필요한 경우는 비단 외국인들과의 업무가 잦은 특정 직업인의 경우에만 필요한 것은 아니다. 주변을 둘러보면 컴퓨터 용어에서부터 공장 기계, 외국산 제품 등의 사용법 등 외국어로 작성되어 있는 것이 많다. 이때 기초외국어를 모르면 불편한 경우가 생기기 때문에 기초외국어능력은 직업인으로서 중요하다고 할 수 있다.



교수자료 : 관련 TV 프로그램 <MBC 스페셜-2006, 대한민국 영어보고서>



점점 더 어리게, 점점 더 오래... 18개월부터 시작된 영어교육은 직장에 들어가서도 계속된다. 좋은 대학에 가기 위해, 승진과 연봉을 위해, 남보다 앞서기 위해 필수조건처럼 되어버린 영어. 대한민국 국민들에게 영어는 어떤 의미가 있을까?

2006년 5월, 한국영어교육학회와 MBC 스페셜 제작팀은 대한민국 영어교육의 현주소를 직접 진단하기로 했다.

현직 교수들이 현장에서 쓴 영상보고 '2006년 대한민국 영어보고서'

① 72개사 인사담당자 대상 설문조사

“영어가 승진과 연봉책정에 영향을 미친다 79.2%”

② 실태조사 - 중소도시 평범한 대학생 중학교부터 현재까지

영어를 15,548시간 2148만원 투자

③ 영어공부의 해법을 찾아라

한국외대부속외고 토폴 만점자들이 말하는 영어 잘하는 비결

토익만점 형제의 영어 비결

읽고 쓰진 못해도 말하는 건 문제없어요... 강릉의 여중생!

■ 72개 사 인사담당자 79.2% ‘영어가 승진과 연봉책정에 영향을 미친다’

이번 프로그램을 위해 MBC 스페셜 제작팀은 채용포털 사이트 커리어를 통해 대기업과 중소기업을 포함한 72개사의 인사담당자를 대상으로 설문조사를 실시했다.

조사결과 영어가 승진과 연봉책정에 영향을 미친다는 응답이 79.2%에 달해 영어실력이 직업생활의 필수조건임을 말하고 있다.

■ 10년간 영어에 투자한 시간이 약 15,548시간, 2천여만 원 투자

우리나라 사람들은 대학을 졸업할 때까지 얼마나 많은 시간을 영어 교육에 투자하는가? 취재도중 만난 중소도시의 평범한 대학생 정다운 씨의 경우, 중학교 1학년부턴 대학교 4학년까지 10년간 영어교육에 투자한 시간이 15,548시간에 총 투자비용은 2148만 원에 이른 것으로 밝혀졌다.

(자료 계속)

2006년, 대한민국에서 영어가 갖는 의미는...

영어 모르면 눈뜬 소경

프로그램의 첫 출발점은 영어를 모르면 눈뜬 소경이라는 탈북 대학생의 고백으로 시작된다. 북한을 탈출해 따뜻한 남쪽나라로 왔지만, 이들은 ‘치킨집’ ‘헤어샵’ ‘초콜릿과 캔디’조차 못 알아듣는 이방인이 되고 말았다. 마치 서구의 나라에서 온 듯 우리말의 70%는 알아듣지 못한다고 고백하는 새터민(탈북자)들. 그들은 영어가 생존조건이라고 말하는데... 과연 생존조건으로 꼽는 이들은 그들뿐인가?

대한민국은 영어공화국

일주일에 두세 시간 영어에 매달리는 새터민 뿐만 아니라, 순천에서는 소먹이는 농장주 000씨도, 환갑을 앞둔 선생님도.. 시간을 쪼개 경운기를 몰고 군청에서 마련한 영어 교실에서 원어민 선생님에게 영어를 배운다. 전주에서는 ‘코리안 피자- 빈대떡’을 외치는 작은 식당이 명소가 되기도 한다.

서울은 어떤가? 강남 학원가에서는 초등학교 5,6학년을 대상으로 민사고 대비 초등학생반을 운영하고, 각종 특목고에 들어가기 위해 영어에 매달리는 아이들이 늘고 있다. 취재가 진행되는 동안에도 국제중학교를 비롯한 특목중고 입시설명회가 이어졌고, 강남의 학원가는 밤 늦도록 부나방처럼 물려다니는 학생들로 불야성을 이루었다.

남보다 한발 앞서고자 하는 이들의 바람처럼 영어는 이미 사회의 권력이 된 듯 보인다. 네티즌 설문조사 ‘영어공부, 왜 하십니까?’

한국 영어교육학회와 MBC 스페셜 제작팀은 포털사이트 다음을 통해 영어공부를 하는 이유에 대해 설문조사를 실시했다. 그 결과 1907명의 응답자 중 28.6%인 546명은 영어공부의 목적을 승진 등 자기계발이라고 답변했다.

■ 목표는 오직 하나 ‘취직 뿐’

프로그램을 촬영하며 만난 취업준비생 정다운 씨. 4학년 복학 후, 2학기를 반납한 채 6개월 간 고시원 쪽방에 기거하며 불철주야 영어공부를 하는 그의 목표는 오직 하나, 좋은 회사에 취직하는 것이다.

(자료 계속)

■ I don't know!

10년 동안 2천여만원을 투자해 영어공부에만 매달린 사람들, 과연 이들은 영어로 의사소통이 가능할까? 제작팀은 국내 초행인 외국인을 앞장세워 거리 실험을 실시했다. 실험대상은 무작위로 선출한 일반인이다.

교사가 살아야 영어가 산다.

한국영어교육학회와 MBC스페셜 팀이 공동으로 의뢰한 설문조사에서는 영어교육을 못하는 이유 2위로 영어교사의 자질이 거론되었다.

제작팀과 한국영어교육학회가 관심을 갖고 있는 분야 또한 교사문제. 원어민 교사의 확충과 함께 기존 교사들에 대한 재교육의 필요성이 제기되고 있는 것이다.

교사들 스스로 방과 후 원어민 교사와 함께 영어교육에 대해 고민하는 현장은 물론 영어경진대회에 출전하며 스스로를 점검하는 교사들의 모습 속에 우리 영어 교육의 미래가 달려있다.

역설적이게도, 뼈를 깎는 노력을 통해 거듭나려는 교사들의 모습은 앞으로 대한민국의 영어교육 현장이 장밋빛이 되리라는 반증처럼 보인다.

출처: MBC 스페셜 인터넷 홈페이지. www.imbc.com/broad/tv/culture/mbcspecial/



**기초외국어능력이
필요한 상황**

기초외국어능력이 부족하면 직업생활을 할 때 많은 불편을 겪게 된다. 국내 기업에 다니는 M씨는 최근 외국 회사에 납품을 시작하면서 전화 업무로 외국 협력 업체를 상대할 때마다 찢찢매고 있다. 이렇게 업무상 기초외국어능력을 갖추는 것이 중요한데 나에게 필요한 기초외국어능력은 무엇인지 알아보자.

현재 우리는 다양한 외국의 선진기술을 접할 기회가 증가하고 있다. 이때 다른 나라의 기술이나 기계 등은 시스템 자체가 우리나라의 것과 다른 경우가 종종 있다. 그러므로 원활한 업무를 위하여 이와 관련한 간단한 기초외국어를 익혀둔다면 갑작스러운 상황이 닥쳐도 당황하지 않고 업무를 해결해 나갈 수 있을 것이다.



사례

[지도 방법]

학습자들이 사례를 읽고 업무능력이 탁월함에도 불구하고 기초외국어능력 부족으로 원활한 업무추진을 하지 못하는 것에 대해 생각해 보도록 한다. 이를 통해 기초외국어능력이 중요함을 깨달을 수 있도록 지도한다. 사례를 모두 읽은 후에, 기초외국어능력의 필요성에 대해 학습들끼리 이야기해 보도록 한다.



내가 꼭 외국어까지 해야 돼?

국내 자동차 부품 조립 업체에 다니는 M씨는 요즘 전화 받기가 두렵다. 회사가 국내시장을 넘어 외국에 납품을 시작하여 성실하기로 소문난 M씨도 관련 업무를 맡게 되었기 때문이다. 외국 B사와의 계약추진이 좋은 성과를 이루어 해외에서도 발주량이 늘게 되었다.

그러면서 외국 B사에서 전화가 오곤 하는데 M씨는 수화기 너머 외국어가 들리면 아득해질 때가 한두 번이 아니다. 기본적인 기초외국어도 어려워 외국 B사 관계자와 통화를 할 때마다 통역을 해 줄 수 있는 직원을 찾아다니느라 정신이 없고 그동안 상대방은 기다리기 일쑤다. 업무에 의욕적이었지만 이제는 전화소리만 들려도 걱정이 앞서서 상황이 되어 버려 M씨는 속이 상한다.

결국 M씨는 외국 B사를 직접 응대하는 업무가 아닌 다른 업무로 위치를 바꾸게 되었고, 그제야 기초외국어의 필요성을 절실히 느끼고 공부를 시작했다.

[사례 해설]

제시된 사례에서 M씨는 평소 열심히 일을 해왔지만 외국어능력이 부족해 힘들어하다가 결국 업무마저 변경됐다. 이를 통해 학습자들에게 기초외국어능력이 자신의 분야에서 어떤 상황이든 필요할 수 있음을 알려준다. 따라서 학습자들은 업무 수행을 잘하는 것도 중요하지만 기초외국어능력도 필요함을 알 수 있다.



활동

[지도 방법]

학습자들이 활동에 제시된 예문을 보고 어떤 상황에서 필요한 대화내용인지 생각해 보도록 한다. 기초외국어능력에 자신이 없는 학습자라도 제시된 예문을 읽어보고 자신의 업무 상황에서는 어떤 상황에서 어떤 기초외국어능력이 필요한지 생각하여 작성하도록 한다. 이러한 활동을 통하여 다양한 업무 상황에서 기초외국어능력이 필요함을 느끼고, 구체적인 상황에서 자신에게 필요한 기초외국어 대화법을 스스로 찾게 할 수 있다.



M씨의 사례에서 보듯이 기초외국어능력은 일 경험을 하다보면 직무와 관련하여 다양한 상황에서 요구되기 마련이다. 다음의 다양한 업무 상황을 보고 각각의 상황에 맞는 내용을 나열한 것을 확인해 보자. 그리고 추가적으로 어떠한 상황에서 기초외국어능력이 더 필요할지 생각해 보자.

예) 기업홍보, 비즈니스 약속과 회사방문, 제품주문에 관한 고객응대, 문서관리, 직원회의

A: This is Mr. Miller of ABC Trading Company.
B: How are you, Mr. Miller? As a matter of fact, I was about to get in touch with you. Mr. Kim told me a lot about you. What time shall we meet?
A: Well, I'll arrange my schedule to fit yours. So, just tell me what time of the day is good for you.

A: ABC 무역회사의 미스터 밀러입니다.
B: 안녕하세요. 밀러씨? 사실 당신에게 막 연락하려던 참이었습니다. 미스터 Kim 에게 말씀 많이 들었습니다. 몇시에 만날까요?
A: 글썄요, 그쪽 스케줄에 맞출게요. 편리한 시간을 말씀해주세요.

Have you filed the documents?
그 서류를 철해 두셨나요?

There are a few pending problems to be discussed.
몇가지 협의해야 할 현안 문제가 있습니다.

A: I want to order more products from your company.
B: I'm sorry. The product is temporarily out of stock.
A: When is it possible?
B: At the end of this month.

A: 당신 회사로부터 제품을 더 주문하고 싶습니다.
B: 죄송합니다. 현재 잠시 재고가 떨어진 상태입니다.
A: 언제 가능하겠습니까?
B: 이번 달 말쯤에나 가능합니다.

A: Could you explain about your company?
B: Our company is one of the emerging companies in my country.
A: What's the main product of your company?
B: Semi conductor and passenger vehicles.

A: 당신 회사에 대해 설명해 주시겠습니까?
B: 우리 회사는 우리 나라에서 신종 회사 중의 하나입니다.
A: 당신 회사의 주요 제품은 무엇입니까?
B: 반도체와 승용차입니다.

이 밖에 어떤 상황에서 기초외국어능력이 필요한지 생각해 봅시다.

[활동 해설]

제시된 활동은 주어진 예문을 보고 어떤 상황에서 필요한 외국어대화인지 작성해 보고 자신에게는 어떤 상황에서 기초외국어능력이 필요한지 찾아보도록 하는 활동이다. 이러한 활동을 통해서 학습자는 다양한 상황에서 기초외국어능력이 필요함을 확인할 수 있으며 제시된 활동은 개인의 경험에 따라 다양하게 나올 수 있다.



내용

[지도 방법]

학습자들이 사례와 활동을 통하여 자신의 업무에서 기초외국어능력이 필요한 상황과 중요성을 느끼면, 직업생활에서 기초외국어능력이 필요한 다양한 상황과 지금 자신에게 필요한 기초외국어능력이 무엇인지 구분하여 내용을 지도한다. 이러한 과정을 통해 학습자들이 직업인으로서 기초외국어능력의 중요성을 느끼는 것뿐만 아니라 자신에게 필요한 외국어를 알 수 있도록 유도한다.



일 경험 중 외국어를 사용하는 경우는 얼마나 자주 발생할까? 국제화 시대에 맞춰 업무 중 외국어를 사용하는 상황이 과거보다 증가하고 있다. 그러나 막상 이런 상황에서 의사소통을 위한 기초외국어능력이 부족하여 일 경험 중 스트레스가 가중되는 상황이다. 실제로 여러 설문조사 결과에서 직업인들은 영어 사용 빈도에 비해 영어 스트레스를 많이 받는 것으로 나타난다. 또한 기초외국어능력의 부족은 개인의 스트레스를 넘어서 전반적인 업무에 때로는 심각한 결과를 초래할 수 있다.

이러한 실수를 막기 위해서는 먼저 자신의 업무를 파악하고, 자신의 업무에서 기초외국어능력이 필요한 상황에는 어떤 상황이 있을지 아는 것이 중요하다.

이러한 실수를 막기 위해서는 먼저 자신의 업무를 파악하고, 자신의 업무에서 기초외국어능력이 필요한 상황에는 어떤 상황이 있을지 아는 것이 중요하다.

◆ 기초외국어능력이 필요한 상황

어떠한 일 경험이든 의사소통은 매우 중요하며, 이것은 외국인과 함께 협업하는 경우 역시 마찬가지이다. 물론 본인이 어학 연수, 유학, 여행, 외국계 기업 취업 등 직접 외국인들과 24시간을 부딪치며 지내야 하는 경우도 있겠지만, 그렇지 않은 일 경험 중 외국어를 사용해야 하는 경우가 발생하곤 한다. 몇 가지 상황을 정리해 보면 다음과 같다.

전화, 메일 등 의사소통을 위해 외국어를 사용하는 경우

외국 기업과 협업하는 경우 대면하지 않더라도 전화나 메일을 통해 영어로 업무를 진행해야 하는 상황이 발생한다. 이 경우 업무 관련 회화는 물론이고 안부 인사처럼 일상에서 나누는 가벼운 대화가 필요할 수 있다.

매뉴얼, 서류 등 외국어 문서를 이해해야 하는 경우

국내에서 생산한 기계만으로 모든 공장이 돌아갈 수는 없다. 집에 있는 가전제품 설명서만 보아도 다양한 외국어로 설명이 이루어져 있다. 일 경험 중 외국어로 된 문서나 제품 설명서, 매뉴얼 등을 이해해야 하는 상황이 올 수 있으며, 이럴 경우 어느 정도의 독해가 되어야 업무에 차질이 발생하지 않는다.

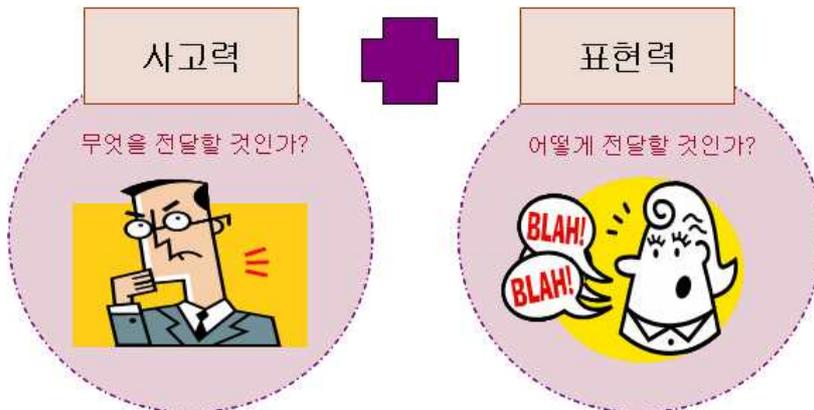
필요한 정보를 얻기 위한 경우

인터넷으로 필요한 정보를 얻기 위해서 해외 웹 사이트를 방문하는 경우도 점차 늘고 있다. 국내에서 찾기 어려운 아이디어나 참고 사례를 찾기 위해 인터넷의 방대한 정보 바다를 마음껏 탐색하려면 어느 정도의 기초외국어능력이 필요하다.

기초외국어능력은 직업생활에 따라 다양한 상황에서 필요하며, 외국어라고 해서 꼭 영어만 중요하거나 필요한 것은 아니고, 자신의 분야에서 주로 상대해야 하는 외국인 고객이나 외국 회사에 따라 요구되는 언어는 다양하다. 무엇보다 중요한 것은 자신에게 기초외국어능력이 언제 필요한지 잘 숙지하고, 그에 대비하여 자신의 업무에서 필요한 기초외국어를 적절하게 구사하는 것이다.

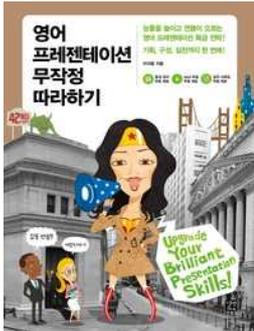
◆ 지금 나에게 필요한 능력은?

직업인으로서 자신에게 기초외국어능력이 필요한 상황을 잘 생각해 보았다면, 지금 나에게 어떤 외국어가 필요한지, 주로 어떤 내용의 대화나 문서가 오고 가는지, 그러한 내용에 적절하게 응답하기 위해서는 외국어에서 어떤 표현이 필요한지 알 수 있을 것이다. 무엇보다 중요한 것은 자신이 왜 의사소통을 하려고 하는지 상대방과 목적을 공유하는 것이다. 그러기 위해서는 자신이 전달하고 싶은 것을 먼저 생각하는 사고력이 필요하고, 생각한 내용을 어떤 형태로 표현할 것인가를 결정하는 표현력이 중요하다.





교수자료 : 영어 프레젠테이션 책 소개



영어 프레젠테이션은 영어 실력과 함께 청중을 사로잡을 수 있는 프레젠테이션 기술까지 필요하다. 즉, 단순히 영어만 잘해서 해결되는 문제는 아니다.

유튜브와 구글 등 원하는 정보가 넘치는 현 시대에 자신에게 가장 맞는 영어 프레젠테이션 가이드를 찾는 것도 외국어능력을 향상시키는 하나의 방법이 될 것이다. 그런 의미에서 고전적인 방식이지만 영어 프레젠테이션과 관련한 책 한 권을 소개한다.

〈목차 소개〉

성공적인 영어 프레젠테이션을 위한 준비 전략 8

- 01 프레젠테이션의 목적을 설정하라
- 02 청중을 분석하라
- 03 3·3·3 법칙을 기억하라
- 04 청중의 호감을 사는 서론을 준비하라
- 05 청중을 몰입시키는 본론을 구상하라
- 06 마음을 움직이는 결론을 만들어라
- 07 결정타를 날릴 순간을 결정하라
- 08 프레젠테이션 무대 매너를 학습하라

첫째 마당 성공적인 영어 프레젠테이션을 위한 핵심 패턴

- 첫째 마디: 프레젠테이션 시작하기
- 둘째 마디: 프레젠테이션 개요와 공지사항 소개하기
- 셋째 마디: 청중의 관심 끌기
- 넷째 마디: 구조적으로 설명하기
- 다섯째 마디: 분석하며 설명하기
- 여섯째 마디: 시각자료 이용하기
- 일곱째 마디: 강조하며 설득하기
- 여덟째 마디: 프레젠테이션 마무리하기

둘째 마당 성공적인 영어 프레젠테이션을 위한 핵심 사전

- 아홉째 마디: 프레젠테이션 시작 및 소개
- 열째 마디: 프레젠테이션 서론
- 열한째 마디: 프레젠테이션 본론 1 - 진행

출처: 교보문고

<http://digital.kyobobook.co.kr/digital/ebook/ebookDetail.ink?selectedLargeCategory=001&barcode=4801159240387&orderClick=LEa&Kc=#>



기초외국어능력과 비언어적 의사소통

기초외국어능력이 부족해도 비언어적 의사표현을 이해한다면 의사소통이 어느 정도 가능하다. 직업인 H씨는 기초외국어능력이 부족하지만 외국인과의 의사소통을 어려워하지 않는다. 그는 그들의 손짓이나 표정 등 비언어적인 표현까지도 잘 이해하기 때문이라고 얘기한다. 의사소통이 어려운 외국인과의 비언어적 의사소통에 대해 알아보자.

업무를 수행하다 보면 외국인과 의사소통을 하게 되는 경우가 많지만 누구나 외국어실력이 뛰어난 것은 아니다. 하지만 기초외국어실력이 부족하다고 하여도 그들의 문화를 이해하고 표정이나 몸짓 등에서 알 수 있는 비언어적 의사표현을 이해한다면 어느 정도 기초적인 의사소통은 가능하다.



사례

[지도 방법]

학습자들이 사례를 읽고 H씨가 다른 사람들과 차별화되어 사업권을 따낸 이유를 생각해 보도록 한다. 특히 다른 사람의 감정 상태까지 고려하여 의사소통을 한 H씨를 통해 비언어적 의사소통의 중요성을 생각해 보도록 하고 학습자들 간에 서로 의견을 공유하도록 한다.



당신과 계약하겠습니다.

일본의 한 기업에서 신제품 런칭과 사업권 입찰을 함께 진행 중이어서 직업인 H씨는 동료직원 몇 명과 함께 일본에 갔다. 신제품 런칭을 위한 파티에는 H씨가 다니는 회사 말고도 사업권 입찰에 참여한 우리나라 몇몇 기업의 직원들도 보였다.



H씨가 주위를 둘러보니 행사를 주최한 일본기업의 입찰담당 직원이 사업권 입찰에 참여한 우리나라 몇몇 기업 직원들과 담소를 나누고 있었다. 그런데 H씨는 그 일본인 직원이 대화를 나누면서 고개를 끄덕이며 웃는 얼굴로 “YES”라고 이야기하면서 환하게 웃고 있었지만 자주 머리를 긁적이는 것을 발견했다. 이미 H씨는 그러한 비언어적 표현이 다소 혼란스러운 감정을 숨기려는 일본인들의 습성이라는 것을 알고 있었기에 조용히 H씨에게 다가가서 대화할 기회를 포착하여 일본인 직원을 편안하게 해주고, 대화를 리드하도록 했다. 그리고 그가 건넨 명함을 재빨리 넣지 않고, 그의 앞에서 주위 깊게 살펴본 후 앞의 테이블 위에 잘 보이도록 올려 두고 대화를 이어나갔다. 다음날 사업권 입찰에서 H씨의 회사가 사업권을 따냈는데, 일본인 직원이 설명하기를 입찰에 참여한 회사들의 내용은 거의 같았다고 한다. 그리고 의사소통도 원활히 잘 이루어졌다고 했다. 그럼에도 H씨의 회사를 선택한 것은 언어뿐 아니라 비언어적 표현조차 놓치지 않고 이해해 준 H씨와 그의 회사가 더욱 일본과의 합작에는 어울릴 것이라고 판단했기 때문이었다.

[사례 해설]

제시된 사례는 같은 업무를 추진하는 사람이라고 하더라도 비언어적인 표현을 이해하는 것이 성과의 차이를 가져옴을 알려준다. 이를 통해 학습자들은 자신의 업무를 추진할 때 비언어적 의사소통이 중요함을 알 수 있다.



활동

[지도 방법]

학습자들이 사례를 읽고 비언어적인 의사소통의 중요성을 알게 되었다면, 이번 활동에서는 실제 외국에서는 어떤 비언어적인 표현이 있는지 작성해 보도록 지도한다. 해당국가의 비언어적 의사소통의 특징을 학습자들이 잘 알지 못할 경우, 관련 문헌이나 인터넷 자료를 검색하여 파악해 볼 수 있도록 지도하고, 우리와 다른 점이 무엇이 있는지 학습자들 간에 공유될 수 있도록 지도한다.



“당신과 계약하겠습니다.” 사례에서 보듯이 다양한 일 경험 중에는 자신의 업무와 관련하여 외국인들과 의사소통을 해야 하는 경우가 발생한다. 외국인 고객을 응대할 때 비록 기초외국어능력이 탁월하지 않아도 사례에 나타난 H씨처럼 비언어적인 표현을 이해한다면 어느 정도의 의사소통은 가능하다. 의사소통은 특정 국가의 외국인만을 상대하는 것이 아니기 때문에 다양한 국가의 비언어적 의사소통 표현법을 이해하는 것이 필요하다. 다음 국가의 대표적인 비언어적 의사표현법은 무엇이 있을지 찾아 정리해 보자.

러시아
▶ 스스로에게 화가 났을 때 손을 펴서 자기 이마를 친다.

미국
▶ 상대를 꼬실 때 뿐만 아니라 '응답이요'라는 말을 하려 할 때도 링크를 친다.

아랍권 국가들
▶ 'No'의 의미로 머리를 뒤로 젖히고 눈썹을 지켜 올린다.

중국
▶ 놀라거나 어려운 일을 당했을 때 말없이 고개를 좌우로 젓는다.

일본
▶ 팔짱을 끼고 서 있으면 깊이 생각하고 있다는 뜻이다.

[활동 해설]

제시된 활동은 다양한 국가에서 쓰고 있는 비언어적 의사소통 표현을 알아보는 것으로, 비록 기초외국어능력이 부족하더라도 비언어적인 표현을 이해함으로써 외국인과의 원활한 의사소통을 이룰 수 있도록 돕는 것이다. 해당국가의 비언어적 의사소통 표현의 특징을 학습자들이 잘 알지 못할 경우, 관련 문헌이나 인터넷자료를 검색하여 파악해 볼 수 있도록 지도하고, 우리와 다른 점이 무엇이 있는지 학습자들 간에 공유될 수 있도록 지도한다.



내용

[지도 방법]

사례와 활동을 통하여 학습자들이 외국에서의 비언어적인 의사소통을 파악하여 자신의 업무에 적용하는 것이 중요하다는 것에 공감하도록 지도한다. 특히, 외국인과의 의사소통에서는 문화적인 차이가 사소한 오해를 가져올 수 있으므로 피해야 할 행동들을 숙지하도록 지도한다.

외국인과의 언어적 의사소통은 외국어 사용능력에 따라 의사소통의 편의성이 크게 좌우된다. 그러나 반드시 상급의 외국어 능력을 갖춰야만 의사소통이 가능한 것은 아니다. 비록 기초외국어능력이 부족하다 하더라도 비언어적 의사소통의 특징을 충분히 알고 있다면 원활한 일 경험에 도움이 된다. 아무리 외국어를 유창하게 하더라도 외국인이 몸짓과 표정 무의식적으로 기분과 느낌을 표현하는 것을 알아채지 못한다면 의사소



통이 원만히 이뤄지지 않을 수도 있다. 따라서 일 경험 중 외국인과의 협력이 필요한 상황이 발생할 경우에 성공적인 협력을 위해서는 기초외국어능력을 키우는 것뿐만 아니라 보디랭귀지를 포함한 그들의 표현방식을 이해하는 능력을 키우는 것도 중요하다.

◆ 표정으로 알아채기

외국인과 대화할 때 그들의 감정이나 생각을 가장 쉽게 알 수 있는 것이 얼굴 표정이다. 웃는 표정은 행복과 만족, 친절을 표현하는 데 비해서 눈살을 찌푸리는 표정은 불만족과 불쾌를 나타낸다. 또한 눈을 마주 쳐다보는 것은 흥미와 관심이 있음을, 그리고 그렇게 하지 않음은 무관심하다는 것을 의미한다.

◆ 음성으로 알아채기

거리상 멀리 떨어져 있는 외국회사의 담당자들과는 직접 마주보고 대화하는 경우보다는 서면이나 전화로 업무를 하는 경우가 많다. 전화는 서면으로 의사소통하는 것과는 달리 상대방의 목소리나 어조, 크기, 음속 등이 의사소통의 수단이 되기도 한다.

- 어조 : 높은 어조 - 적대감이나 대립감

낮은 어조 - 만족이나 안심

- 목소리 크기 : 큰 목소리 - 내용 강조, 흥분, 불만족
작은 목소리 - 자신감 결여
- 말의 속도 : 빠른 속도 - 공포나 노여움
느린 속도 - 긴장 또는 저항

◆ **외국인과의 의사소통에서 피해야 할 행동**

- 상대를 볼 때 흘려보거나, 아예 보지 않는 행동
- 팔이나 다리를 꼬는 행동
- 표정 없이 말하는 것
- 대화에 집중하지 않고 다리를 흔들거나 펜을 돌리는 행동
- 맞장구를 치지 않거나, 고개를 끄덕이지 않는 것
- 자료만 보는 행동
- 바르지 못한 자세로 앉는 행동
- 한숨, 하품을 하는 것
- 다른 일을 하면서 듣는 것
- 상대방에게 이름이나 호칭을 어떻게 할지 먼저 묻지 않고 마음대로 부르는 것



교수자료 : 각국의 보디랭귀지

Body Language	국 가	의 미
“O”	영어권	좋다, Great
	프랑스	제로, 무(無)
	일본	돈
	지중해	동성연애(끝)
	브라질	외설적 표현
엄지세우기	공동	권력, 우월, 지배, 최고
	영국, 호주, 뉴질랜드	자동차 세우기
	그리스	저리가, 꺼져
	유럽	비웃기
가운데 손가락	공동	외설
“V”	안쪽 보이게	윈스턴 처칠의 승리
	바깥쪽 보이게	경멸, 외설
머리 굽기	서양	비듬, 가려움
	동양	미안함, 답답함
입 가리기	서양	거짓말
	동양	창피
귀 움직이기	인도	후회
	브라질	칭찬
고개 끄덕	불가리아, 그리스	No
	기타	Yes
옆으로 고개 흔들기	네팔	Yes
	기타	No
손가락 교차	유럽	경멸
	브라질	행운
손바닥 아래위로 흔들기	미국	Bye(헤어질 때 인사)
	유럽	No
	그리스	모욕



학습정리

[활용방법]

학습자들이 ‘학습모듈 A-2-마. 기초외국어능력’을 모두 학습한 후 학습한 내용을 최종적으로 정리하기 위해서 학습정리를 활용한다. 기초외국어능력에서 학습한 주요 내용인 기초외국어능력의 개념 및 필요성, 기초외국어능력이 필요한 상황에 따른 종류, 비언어적 의사소통방법, 기초외국어능력 향상을 위한 공부법 및 예시 순으로 스스로 학습한 내용을 정리할 시간을 주고, 자신이 생각했던 내용과 학습정리의 내용을 비교하여 확인하게 한다.

1. 기초외국어능력이란 일 경험을 하는 우리의 무대가 세계로 넓어지면서 한국어만이 아닌 다른 나라의 언어로 의사소통을 하는 능력을 말한다. 즉 일 경험 중에 필요한 문서이해나 문서작성, 의사표현, 경청 등 의사소통을 기초 외국어로 가능하게 하는 능력이다.
2. 기초외국어능력이 필요한 상황은 전화나 메일 등 의사소통을 위해 외국어를 사용하는 경우, 매뉴얼과 서류 등 외국어 문서를 이해해야 하는 경우, 필요한 정보를 얻기 위한 경우 등으로 구분할 수 있다. 기초외국어 능력이 필요한 경우는 외국인들과의 업무가 잦은 특정 직군에 국한되지 않음을 유의해야 한다.
3. 외국어로 의사소통을 할 때 대화뿐 아니라 몸짓과 표정 등 비언어적 의사소통에 대해서도 이해해야 한다. 즉, 일 경험 중 외국인과 성공적으로 협력하기 위해서는 기초외국어능력을 키우는 것뿐만 아니라 그들의 보디랭귀지를 포함한 비언어적 의사소통과 관련된 문화를 이해하려는 노력도 중요하다.

참고자료

- ☞ 권석만, 『젊은이를 위한 인간관계의 심리학』, 학지사(2004).
- ☞ 구현정, 전영옥, 『의사소통의 기법』, 박이정(2005).
- ☞ 김동규, 이영찬, 『직업윤리』, 학교법인 기능대학(2000).
- ☞ 박현석(역), 『전달의 기술』, 다연(2004).
- ☞ 배상복, 『일반인을 위한 글쓰기 정석』, 경향미디어(2006).
- ☞ 심재우, 『GE처럼 커뮤니케이션하라』, 일빛(2004).
- ☞ 임칠성(역), 『대인의사소통』, 한국문화사(1997).
- ☞ 전영우, 『귀담아듣는 언어생활 -적극적 경청법-』, 민지사(2007).
- ☞ 직업기초능력지도과정 자료집. 『직업기초능력지도 과정』, 서울대 농생대 부설 중등교육 연수원(2005).
- ☞ 허정훈, 김상범, 『건강과 능력개발』, 한국폴리텍대학(2007).
- ☞ 홍경자, 『의사소통의 심리학』, 이너북스(2007).
- ☞ 황성근, 『너무나도 쉬운 비즈니스 글쓰기』, 한겨레출판(2006).

직업기초능력 가이드북

 J. 직업윤리	 J. 직업윤리
 I. 조직이해능력	 I. 조직이해능력
 H. 기술능력	 H. 기술능력
 G. 정보능력	 G. 정보능력
 F. 대인관계능력	 F. 대인관계능력
 E. 자원관리능력	 E. 자원관리능력
 D. 자기개발능력	 D. 자기개발능력
 C. 문제해결능력	 C. 문제해결능력
 B. 수리능력	 B. 수리능력
 A. 의사소통능력	 A. 의사소통능력

학습자용 가이드북 (총 10권) 

교수자용 가이드북 (총 10권) 

학습내용 확인하기 (총 10권) 