

U1-CS(유원대학교 직무역량표준) 전략교양

U1-CS(유원대학교 직무역량표준) 전략교양

국가직무능력표준(NCS) 학습모듈기반

국가직무능력표준(NCS) 학습모듈기반

의사소통능력

의사소통능력

유원대학교 교무처 교육혁신본부

소속 학부·과:

학 번:

성 명:

수 강 기 간:

들어가기 전 읽어볼 내용

1. NCS와 U1-CS

국가직무능력표준(National Competency Standards: NCS)은 특정 직업에서 주로 하는 일(직무)을 세분화하고 각 일들을 어느 정도 할 수 있는지(능력)를 국가차원에서 객관적 수준을 정한 것이다. 2017년 8월 현재 다양한 분야의 직무를 45,067건으로 분류되어 있고 계속 확대되고 있다.

최근 산업현장에서는 스펙중심의 인재선발의 문제점(실무능력부족, 재교육비용 증가)을 해소하기 위해 실무능력을 갖춘 인재를 선발하기 위해 NCS 기반 이력서, 자기소개서, 학습 경험 등을 요구하고 있다. 고등교육현장에서는 이런 사회적 요구에 맞춰 전공별로 NCS 기반 학습모델 프로그램이 확산되고 있다.

직무능력이 전공차원의 전문화로 본다면 직업기초능력은 직업의 종류와 관계없이 직업인이라면 기초적으로 갖춰야할 능력으로 과거 대학에서의 교양으로 다룬 한 분야로 볼 수 있다.

NCS 직업기초능력은 10가지로 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리로 구분된다. 대학의 교양은 인문, 역사, 철학 등이 기본이지만 위의 직업기초능력은 말 그대로 직업인이 갖춰야할 능력인 것이다.

U1-CS 의사소통능력은 NCS 직업기초능력 중 의사소통능력 학습모델을 기반으로 하지만 학습자인 대학생이 이해하기 어려운 예나 지나치게 세분화된 내용을 수정하고 본문을 훼손시키지 않는 범위에서 대학에서 교양교과목으로 이용할 수 있도록 편집한 것이다.

NCS의 전반적 내용과 체계에 대해 궁금하신 분들은 www.ncs.go.kr 로 방문하시면 다양한 영상자료와 문서자료를 무료로 받을 수 있으니 참조하시기 바란다.

2. 교재의 구성과 학습시 참조사항

본 교재는 NCS 의사소통 학습자용 워크북의 기본 학습활동 중심으로 구성되어 있으며 학습자용 워크북은 www.ncs.go.kr 자료실에서 구할 수 있다. 학습자용 워크북의 구성은 크게 두 가지로 구분된다. 먼저 의사소통능력과 하위능력별로 문서이해능력, 경청능력, 문서작성능력, 의사표현능력, 기초외국어능력으로 되어 있다. 즉, 의사소통능력의 하위능력으로 문서이해, 경청, 문서작성, 의사표현, 기초외국어능력이 존재한다는 것이다.

본 교재에서는 지나치게 세분화된 개념들과 대학생에게 적합하지 않은 예들을 수정, 편집하여 대학수업에서 자연스럽게 직업기초능력을 습득할 수 있게 하였다. 따라서 각 내용을 학습할 때 각 능력의 상황적 개념과 평가가 어떻게 이뤄지는지 생각하며 공부할 필요가 있다. 예를 들어 의사소통이란 단순히 생각을 전달하고 받는 것으로 이해하기 보다는 직장생활에서 보고할 내용이 동료나 상사에게 제대로 전달되어 서로에게 영향을 미치는 행위라고 풀어서 생각해보는 것이 좋다. 따라서 의사소통능력에 대한 평가는 단순히 정의를 묻는 것이 아니라 직장생활에서 일어나는 다양한 의사소통의 상황에서 제대로 정의를 생각하며 학습하는 것이 바람직한 학습방법이라 할 수 있다. 교재의 내용과 그림의 출처는 **직업기초능력프로그램 학습자용 워크북, 한국산업인력공단**임을 밝힌다.

목 차

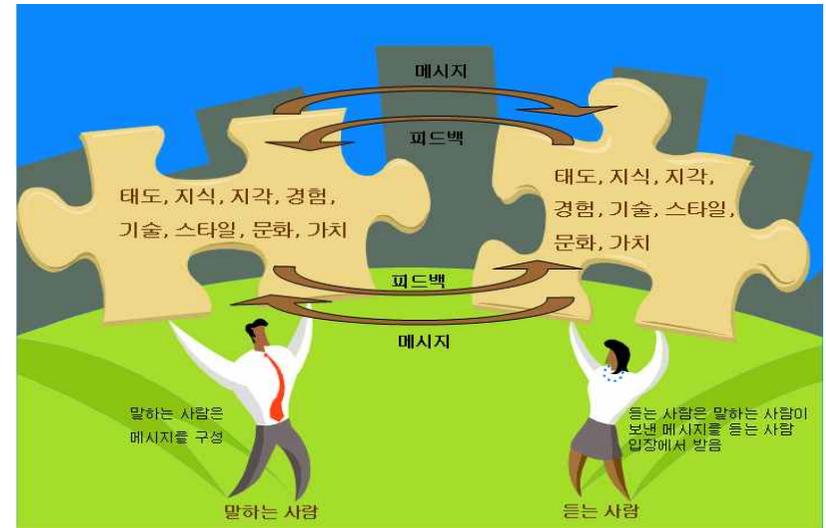
1. 의사소통능력	p. 1
1-1. 의사소통	p. 1
1-2. 의사소통의 종류	p. 2
1-3. 의사소통능력으로서 기초외국어능력	p. 3
1-4. 의사소통 저해요인과 의사소통 유형	p. 4
1-5. 의사소통능력 개발	p. 7
1-6. 학습정리	p. 9
2. 문서이해능력	p. 10
2-1. 문서이해능력이란?	p. 10
2-2. 문서의 종류	p. 13
2-3. 문서이해의 구체적인 절차	p. 15
2-4. 학습정리	p. 16
3. 문서작성능력	p. 17
3-1. 문서작성	p. 17
3-2. 주관적 문서작성의 문제	p. 19
3-3. 상황과 종류에 따른 문서작성법	p. 20
3-4. 문서작성의 원칙과 주의사항	p. 23
3-5. 효과적 문서작성법=시각화	p. 25
3-6. 학습정리	p. 26
4. 경청능력	p. 27
4-1. 경청의 개념과 기본자세	p. 28
4-2. 올바른 경청의 방해요인	p. 29
4-3. 효과적인 경청방법	p. 31
4-4. 경청훈련	p. 33
4-5. 학습정리	p. 35
5. 의사표현능력	p. 37
5-1. 의사표현이란?	p. 37
5-2. 의사표현의 방해요인과 제거방법	p. 39
5-3. 의사표현 지침	p. 45
5-4. 학습정리	p. 55
6. 기초외국어능력	p. 57
6-1. 기초외국어능력의 필요성	p. 58
6-2. 외국인과 비언어적 의사소통	p. 60
6-3. 기초외국어능력 향상법	p. 61
6-4. 학습정리	p. 63
부록(사전, 사후 평가, 종합평가, 평가준거, 실습사례)	p. 65

1. 의사소통능력

의사소통능력이란 상대방과 대화를 나누거나 문서를 통해 의견을 교환할 때, 상호 간의 전달하고자 하는 의미를 정확하게 전달할 수 있는 능력을 의미한다.
또한, 글로벌 시대에서 필요한 외국어 문서이해 및 의사표현 능력도 요구된다. 이와 같이, 현대를 살아가는 모든 사람들에게 사회생활에서 필요한 원만한 인간관계를 유지하고, 업무 성과를 높이기 위해서는 최소한의 의사소통능력이 요구된다.

1-1. 의사소통

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 의사 전달과 상호교류가 이루어진다는 뜻이며, 어떤 개인 또는 집단이 개인 또는 집단에 대해서 정보, 감정, 사상, 의견 등을 전달하고 그것들을 받아들이는 과정을 의미한다.



☞ 의사소통을 할 때 나의 태도, 지식, 지각, 경험, 기술, 스타일, 문화, 가치가 반영된다. 나와 다른 태도, 지식, 지각 등을 가진 상대와 소통하기 위해서 어떤 마음가짐과 행동이 필요할까?

1-2. 의사소통의 종류

일상적 상황(물건구매하기, 대중교통 이용하기 등)에서 의사소통은 언어적, 비언어적 표현으로 가능하지만 직장에서는 일과 관련된 문서를 통한 의사소통이 중요하게 다뤄진다. 따라서 직장에서 원활한 의사소통을 위해서는 기본적으로 문서를 이해할 수 있는 능력과 문서를 작성할 수 있는 능력이 필요하다. 또한 원활한 대화를 위해 필요한 것으로 의사표현법과 경청능력의 언어적인 측면에서 요구되는 의사소통 능력도 필요하다. 이처럼 직업생활을 함에 있어 직장인에게는 다양한 의사소통능력이 요구되는데, 이를 문서적인 측면과 언어적인 측면으로 구분할 수 있다.

■ 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.
- 직장인이 갖춰야 할 문서적인 의사소통능력은 직업생활의 대부분에서 필요한 능력이라고 할 수 있으며, 전화메모부터 고객을 위한 예산서나 주문서, 직장 내에 의견전달을 위한 보고서나 공문에 이르기 까지 다양한 상황에서 요구된다. 대학생에게 있어서는 교재 이해, 노트정리, 연구보고서, 논문작성 등을 할 수 있는 능력으로 볼 수 있다.

•문서적인 측면의 의사소통 구분

- **문서이해능력:** 업무에 관련된 문서를 통해 구체적인 정보를 획득하고, 수집하고, 종합하기 위한 능력
- **문서작성능력:** 상황과 목적에 적합한 문서를 시각적이고 효과적으로 작성하기 위한 능력

•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

언어를 통해서 의사소통을 하는 방법은 가장 오래된 것으로 사람은 언어를 수단으로 하는 의사소통에 공식적이든 비공식적이든 간에 자신의 일생에서 75%의 시간을 사용한다고 한다.

•직장인에게 요구되는 언어적인 의사소통능력

- 원활한 의사소통의 방법으로 상대방의 이야기를 듣고, 의미를 파악하며, 이에 적절히 반응하기 위해
- 자신의 의사를 목적과 상황에 맞게 설득력을 가지고 표현하기 위해

•언어적인 측면으로서 의사소통의 특징

언어적인 의사소통은 정확성 측면에서 결점이 있기는 하지만 대화를 통해 상대방의 반응이나 감정을 살필 수 있고, 그때그때 상대방에게 설득시킬 수 있으므로 유동성이 있다. 언어적 의사소통이 제대로 이뤄지기 위해서는 경청능력과 의사표현력이 중요하다.

1-3. 의사소통능력으로서 기초외국어 능력



세계 인구의 3분의 1이 영어 쓸 것

인터넷서널 헤럴드 트리뷴(IHT)은 현재 세계 인구 65억 명 중 4분의 1 정도가 영어로 의사소통을 할 수 있다고 전했다. 영어를 모국어로 쓰는 인구는 4억 명 정도에 불과하지만 제1외국어로 쓰는 사람이 5억 명에 육박한다. 여기에 제2외국어로 영어를 배워 의사소통이 가능한 인구가 또 7억5000만 명에 이른다. 영국 언어학자 데이비드 그레들은 "조만간 영어 사용자가 세계 인구의 3분의 1로 늘어날 것"이라고 전망했다.

인터넷의 발달도 영어가 세계 공용어의 지위를 굳히는 데 큰 힘이 되고 있다. 현재 인터넷에 저장된 정보의 80%가 영어로 돼 있다. 미국 맨해튼연구소의 언어학자 존 맥워터는 "최근 중국어를 사용하는 인터넷 인구가 늘고 있지만 프로그램 용어와 문서가 대부분 영어로 돼 있어 영어를 위협하기에 역부족"이라며 "러시아 영향권인 발트해의 에스토니아에서도 인터넷 때문에 영어가 제1외국어로 자리 잡았다"고 말했다.



중동과 이슬람 세계에서도 영어 교육 바람이 불고 있다. IHT는 "아랍 테러리스트들도 선전 방송은 영어로 할 정도"라고 전했다. 또한 인도네시아의 자카르타 포스트는 자국의 이슬람식 기숙학교가 최근 영어 수업을 하기로 결정했다고 보도했다. 이 학교의 유디안 와흐유디 교장은 "이슬람 세계가 국제적으로 인정받기 위해서는 영어를 잘하는 것이 매우 중요하다"라고 말했다.

출처: 중앙일보 2007. 4. 11일자

외국어의 필요성을 취업을 위한 토익이나 토필시험으로 생각해서 외국어능력을 향상시키는데 두려움을 가지는 학생이 많다. 하지만 위의 사실에서와 주장하는바와 같이 다른 지역을 여행하거나 새로운 지식을 습득하는데 있어 외국어능력을 갖추는 것이 선택이 아닌 필수라는 것을 인식해야 된다. 여러분이 원하는 직장이나 업무에서 필요로 하는 외국어와 필요한 상황이 무엇인지 염두에 둔다면 어떤 외국어를 어느 수준까지 익혀야 할지 스스로 판단할 수 있을 것이다.

■ 직장인에게 필요한 기초외국어능력의 의미

•기초외국어 능력이란?

- 기초외국어능력은 외국어로 된 간단한 자료를 이해하거나, 외국인과의 전화응대와 간단한 대화 등 외국인의 의사표현을 이해하고, 자신의 의사를 기초외국어로서 표현할 수 있는 능력이다.

•직장인에게 요구되는 기초외국어능력은?

- 국제화, 세계화 시대를 살아가는 직장인에게 요구되는 의사소통능력으로서의 **기초외국어능력**은 직업생활 중에 필요한 문서이해나 문서작성, 의사표현, 경청 등 기초적인 의사소통을 기초적인 외국어로서 가능하게 하는 능력을 말한다.
- 직장생활에서 컴퓨터의 사용이나, 공장의 기계의 간단한 외국어 표시 등을 이해하는 것을 포함한다.

1-4. 의사소통 저해요인과 의사소통 유형

직장생활에서 의사소통을 저해하는 요인으로는 정보의 과다, 메시지의 복잡성, 메시지의 경쟁, 상이한 직위와 과업지향성, 신뢰의 부족, 의사소통을 위한 구조상의 권한, 잘못된 의사소통 매체의 선택, 폐쇄적인 의사소통 분위기 등이 있다. 하지만 자신이 모르는 자신만의 의사소통 스타일에 의해 의사소통에 어려움을 겪는 경우가 많다. 아래 키슬러의 대인관계 의사소통 양식지에 체크하여 자신 스스로가 어떤 성격의 의사소통 스타일을 가지고 있으며 각 유형별 장점과 단점을 파악해서 문제를 예방하도록 하자.

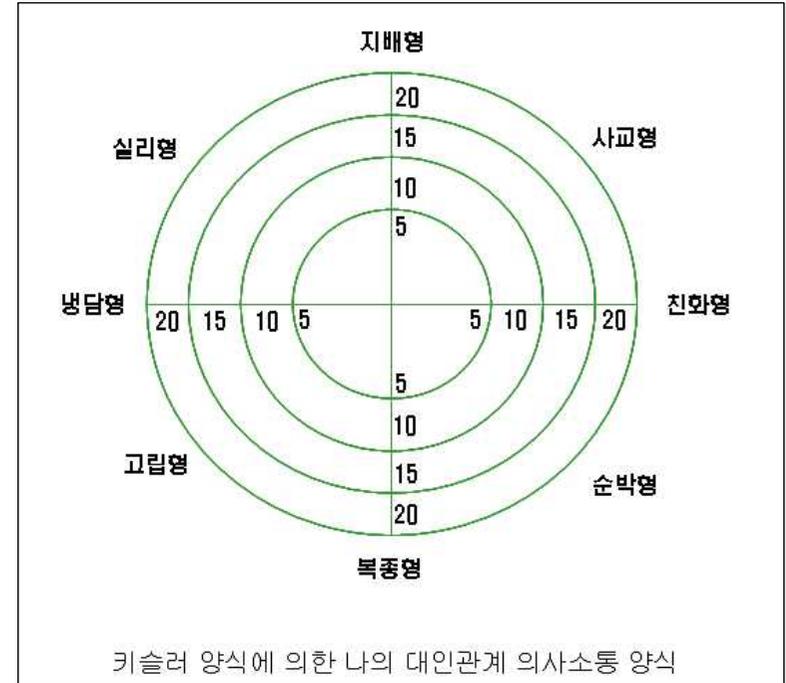
전혀 그렇지 않다		약간 그렇다				상당히 그렇다				매우 그렇다			
1		2		3		4		3		2		1	
문항		1	2	3	4	문항		1	2	3	4		
1	자신감이 있다					21	온순하다						
2	피가 많다					22	단순하다						
3	강인하다					23	관대하다						
4	쾌활하지 않다					24	열성적이다						
5	마음이 약하다					25	지배적이다						
6	다툼을 피한다					26	치밀하다						
7	인정이 많다					27	무뚝뚝하다						
8	명량하다					28	고립되어 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 유의해야 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) -----



비슷한 유형별로 서로의 의사소통 양식이 가지는 특성과 장, 단점에 대해 이야기해보고 일상에서 어떤 문제가 있었는지, 그 문제를 어떻게 해결할 수 있는지 토론해 보자.

■ 바람직한 의사소통을 저해하는 마음가짐

1. '일방적으로 말하고', '일방적으로 듣는' 무책임한 마음

누구나 실질적인 업무를 맡으면 '실수를 범하지 않도록' 주의를 기울이는 법이다. 하지만 의사소통을 하는데 혹시 '정확히 전달되었는지', '정확히 이해했는지'를 확인하지 않고 그 순간을 넘겨버린다면 서로 '엇갈린 정보'를 가지게 된다.

→ 의사소통 기법의 미숙, 표현 능력의 부족, 이해 능력의 부족

2. '전달했는데', '아는 줄 알았는데' 라고 착각하는 마음

사소한 것이라도 '엇갈린 정보'를 바로잡지 않은 채 커뮤니케이션을 하면 업무상 문제가 발생한다. 하지만 자신은 '전달했는데', '아는 줄 알았는데' 하며 착각에 빠져 있기 때문에 업무상 문제를 정보공유의 부족에서 오는 것이라고 생각하지 않는다. '~는데'에서 오는 착각은 서로에게 '엇갈린 정보'만 갖게 할 뿐이다.

→ 평가적이며 판단적인 태도, 잠재적 의도

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 중요시 하는 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.

→ 과거의 경험, 선입견과 고정관념



1-5. 의사소통능력 개발

의사소통능력을 개발하기 위해서는 자신이 원활할 의사소통을 하지 못하는 저해요인을 분명히 알고, 이를 제거하기 위한 훈련을 해야 한다. 그러기 위해서는 무엇보다도 자신이 스스로 의사소통의 중요한 주체임을 인지하고, 자신의 문제점을 객관적으로 분석할 수 있어야 한다. 또한, 타인을 이해하려는 노력과 조직의 구성원으로서 조직분위기를 개선하도록 노력하는 것도 필요하다.

■ 사후검토와 피드백(feedback)주고 받기

·피드백(feedback)이란?

상대방에게 그의 행동의 결과가 어떠한지에 대하여 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 사람 또는 전달자는 사후검토와 피드백을 이용하여 메시지의 내용이 실제로 어떻게 해석되고 있는가를 조사할 수 있다.

얼굴을 맞대고 하는 의사소통에서는 이러한 사후 검토나 피드백이 직접 말로 물어볼 수도 있고, 얼굴표정 등으로 정확한 반응을 얻을 수 있기 때문에 용이하다.

·사후검토와 피드백 시 유의점

피드백은 상대방이 원하는 경우 대인관계에 있어서 그의 행동을 개선할 수 있는 기회를 제공해 줄 수 있다. 하지만 부정적이고 비판적인 피드백만을 계속적으로 주는 경우에는 오히려 역효과가 나타날 수 있으므로 피드백을 줄 때 상대방의 긍정적인 면과 부정적인 면을 균형 있게 전달하도록 유의하여야 한다.

■ 언어의 단순화

의사소통에서 나누는 내용을 구성할 때 사용되는 언어는 받아들이는 사람을 고려하여 어휘들을 주의하여 선택하여 보다 명확하고 이해 가능한 것을 선택해야 한다. 의사소통에서 필요한 상황에 따라 용어의 선택이 달라질 수 있다. 전문용어는 그 언어를 사용하는 집단 구성원들 사이에 사용될 때에는 이해를 촉진시키지만, 조직 밖의 사람들에게 예를 들어 고객에게 사용했을 때에는 의외의 문제를 야기할 수 있기 때문에 의사소통을 할 때 주의하여 단어를 선택하는 것이 필요하다.

■ 적극적인 경청

우리는 다른 사람과 대화를 할 때 신체적으로는 가까이 있으면서도 상대가 말하고자 하는 내용에는 관심을 보여주지 않는다면 그 사람과는 의미 있는 대화를 더 이상 나누기 어렵다. 단순히 상대방의 이야기를 들어주는 것과 경청의 의미는 다르다. 듣는 것은 수동적인 데 반해 경청은 능동적인 의미의 탐색이다. 경청의 의미는 의사소통을 하는 양쪽 모두가 같은 주제에 관해 생각하고 있다는 것이다.

하지만 경청은 지적인 노력을 요구하고 전적으로 정신력의 집중을 필요로 하기 때문에 그리 쉬운 일이 아니다. 따라서 상대방의 입장에서 생각하려고 노력하면서 감정이 이입될 때, 현재 일어나고 있는 의사소통에서 무엇이 이야기 되고 있는가를 주의 깊게 경청하므로 적극적 경청은 더욱 용이해진다.

■ 감정의 억제

우리는 감정적인 존재이므로 언제나 이성적인 방법으로 의사소통을 하지는 않는다. 의사소통에 있어서 느낌을 갖는다는 것은 자연스러운 일이다. 하지만 자신의 상황에 따라 어떤 문제에 대해 감정적으로 좋지 못한 상황에 있을 때 듣거나, 문서가 주어진다면 메시지를 곡해하기 쉽고, 반대로 자신이 전달하고자 하는 의사표현을 명확하고 정확하게 하지 못할 경우가 많다. 이러한 상황에 있을 때 가장 좋은 방법은 침착하게 마음을 비우도록 노력하고, 자신이 평정을 어느 정도 찾을 때 까지 의사소통을 연기하는 것이다. 하지만 조직 내에서 의사소통을 무한정 연기할 수는 없기 때문에 먼저 자신의 분위기와 조직의 분위기를 개선하도록 노력하는 등 적극적인 자세가 필요하다.

의사소통능력을 개발하기 위한 방법에는 어떤 것들이 있을까?

의사소통능력 개발 Tip

1. 사후검토와 피드백의 활용

- 직접 말로 물어보거나 얼굴표정이나 기타 표시 등으로 정확한 반응을 살핀다.

2. 언어의 단순화

- 명확하고 쉽게 이해 가능한 단어를 선택하여 이해를 높인다.

3. 적극적인 경청

- 감정을 이입하여 능동적으로 집중하여 경청한다.

4. 감정의 억제

- 감정적으로 메시지를 곡해하지 않도록 침착하게 의사소통 한다.

나는 어떤 노력을 더 해야 할까?

1-6. 학습정리

1. 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 과정이다.
2. 의사소통은 조직과 팀의 효율성과 효과성을 성취할 목적으로 이루어지는 것으로, 구성원간의 정보와 지식의 전달 과정으로서 여러 사람의 노력으로 공통의 목표를 추구하고 나가는 집단내의 기본적인 존재 기반이고 성과를 결정하는 핵심 기능이다.
3. 의사소통은 제각기 다른 사람들이 서로에 대한 지각의 차이를 좁혀주며, 선입견을 줄이거나 제거해 줄 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 업무상황에서 기초외국어로 업무를 수행할 수 있는 기초외국어능력으로 구분할 수 있다.
6. 의사소통을 저해하는 요인은 정보의 과다, 메시지의 복잡성, 메시지의 경쟁, 상이한 직위와 과업지향성, 신뢰의 부족, 의사소통을 위한 구조상의 권한, 잘못된 의사소통 매체의 선택, 폐쇄적인 의사소통 분위기 등이 있다. 그러므로 바람직한 의사소통을 위해서는 이러한 저해 요인을 제거해야 한다.
7. 의사소통능력을 개발하기 위해서는 사후검토와 피드백을 활용하고, 명확하고 쉬운 단어를 선택하여 이해를 높이는 언어단순화와, 상대방과 대화 시 적극적으로 경청하고, 감정적으로 메시지를 곡해하지 않도록 침착하게 감정을 조절해야 한다.

2. 문서이해능력

문서란 제안서, 보고서, 기획서, 편지, 이메일, 팩스, 메모, 공지 사항 등 문자로 구성된 것을 말한다. 사람들은 일상생활에서는 물론 다양한 직업현장에서 다양한 문서를 자주 사용한다. 그리고 이런 문서를 통하여 상대방에게 효율적으로 의사를 전달함으로써 자신의 의사를 상대방에게 설득하고자 한다. 따라서 우리는 다양하게 주어지는 문서를 보다 정확하게 읽고, 이해하여 전달하고자 하는 내용을 명확하게 인식하여야 한다.

2-1. 문서이해능력이란?

■ 문서이해능력이란

- **문서이해능력**이란 직업현장에서 자신의 업무와 관련된 인쇄물이나 기호화된 정보 등 필요한 문서를 확인하여 문서를 읽고, 내용을 이해하고 요점을 파악하는 능력이다.
- 문서에서 주어진 문장이나 정보를 읽고 이해하여, 자신에게 필요한 행동이 무엇인지 추론할 수 있어야 하며, 도표, 수, 기호 등도 이해하고 표현할 수 있는 능력을 의미한다.

■ 직장에서 요구되는 문서이해능력

- 문서를 읽고 이해할 수 있는 능력
 - 각종 문서나 자료에 수록된 정보를 확인하여, 알맞은 정보를 구별하고 비교하여 통합할 수 있는 능력
 - 문서에 나타난 타인의 의견을 이해하여 요약하고 정리할 수 있는 능력
- 우리는 직장생활을 하며 자신의 업무와 관련된 수많은 문서를 접하게 되며, 이를 적절하게 처리해야 한다. 하지만 이때 문서를 제대로 이해하지 못한다면 자신에게 주어진 업무가 무엇인지, 자신에게 요구된 행동이 무엇인지 파악하지 못해 원활한 직업생활을 영위할 수 없다.



“문서를 작성하는 데 자신감이 생겼어요”

J군은 현재 병행정 전공으로 여름방학 기간 중 두 달 동안 법무사에서 근무하게 되었다. 계약서 등 서류의 내용이 맞는지 확인하고 수정하는 일을 맡게 되었는데 오차가 하나라도 있거나 사실과 다른 내용이 있을 경우 큰 문제가 발생할 수 있기 때문에 신경을 곤두세우며 여러 번 검토하였다. 상사 분들에게 꼼꼼하다는 칭찬도 듣고 이로 인해 업무를 의뢰한 고객에게도 도움이 되는 일을 하고 있다고 생각하니 정말 뿌듯했다.

이 아르바이트 경험 덕분에 레포트나 이력서, 자기소개서를 쓰면서 문맥이나 흐름이 자연스럽게 연결되는지 또는 오�타나 틀린 문장이 없는지도 검토하게 되는 좋은 습관이 길러진 것 같아 어떤 문서를 작성하던지 자신감이 생기게 되었다.



문서이해능력 OECD꿀짜

버스나 지하철 편으로 초행길을 갈 때면 고등교육을 받은 사람도 노선도를 한참동안 쳐다봐야 겨우 이해가 간다. 의약품 설명서를 읽고도 부작용이 뭔지, 얼마나 투약해야 하는지 모르는 경우도 비일비재하다.

그 이유를 설명해주는 자료가 공개됐다. 한국교육개발원이 경제협력개발기구(OECD) 사무국이 1994년부터 실시해온 성인인구의 문서해독 능력 측정도구를 우리 국민에게 적용한 결과, 일상문서 해독능력이 최하위권인 것으로 드러났다.

봉급명세서, 영수증, 구직원서, 열차시간표, 지도, 약품설명서 등 일상생활에서 문서를 보고 이해하는 능력이 OECD국가들 중에서 크게 떨어진다는 것이다.

문서해독능력은 글씨해독 여부만 보여주는 단순 문맹률보다 훨씬 더 실질적인 문맹률로 간주된다는 점에서 보통 심각한 일이 아니다. 거의 100%에 육박하는 문자 해독률과 80%를 넘는 대학진학률 등 우리가 자랑해온 교육통계가 실상은 일상생활과 유리된 허구임을 보여준다.

국민 개개인이 글을 이해하고 활용하는 능력을 키우는 데 소홀히 한 때문이기도 하다. 이는 책 읽기를 기피하는 요즘의 세태와 무관하지 않다. 풍부한 독서는 상식을 키워줄 뿐 아니라 분석력과 판단력을 높이는 데 도움을 준다. 문서해독이 어려운 배경에는 난해하고 요령부득인 글도 한몫하고 있다. 올바른 글쓰기 교육과 훈련을 받지 못했기 때문이다. 기본적인 문서해독도 못하는 나라가 어떻게 미래의 경쟁력을 갖추 수 있겠는가.

출처: 한국일보 2005. 4. 7일자

☞ 전공분야 취업현장에서 주로 이용되는 문서들이 어떤 것이 있는지 찾아보자.

“문서이해능력 OECD 꼴찌” 사례에서 보는 바와 같이 대부분의 사람들이 우리나라가 문맹률이 낮은 것으로 알고 있지만 실제로는 책읽기의 기피 등 여러 가지 이유로 문서 이해능력이 떨어짐을 보여주고 있다. 자신의 경험을 돌아볼 때 자신에게 주어진 문서를 제대로 이해하지 못한 경험을 생각해 보고, 작성해보자. 그리고 왜 이해하지 못했는지 원인을 찾아 작성해보자.

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

2-2. 문서의 종류

직장생활에서는 수많은 문서를 접하게 되는데 **문서의 종류**가 다양하고, 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 가지 사람이 작성해야 하며 최종 결재권자의 결재가 있어야 문서로서의 기능이 성립된다.

2. 기획서

- 적극적으로 아이디어를 내고 기획해 하나의 프로젝트를 문서형태로 만들어, 상대방에게 기획의 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 연구.검토 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 : 일반인들이 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 알려주는데 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 개인간의 연락, 직접방문하기 어려운 고객관리 등을 위해 사용되는 비공식적 문서이나, 제인서나 보고서등 공식적인 문서를 전달하는데도 사용된다.

9. 비즈니스 메모

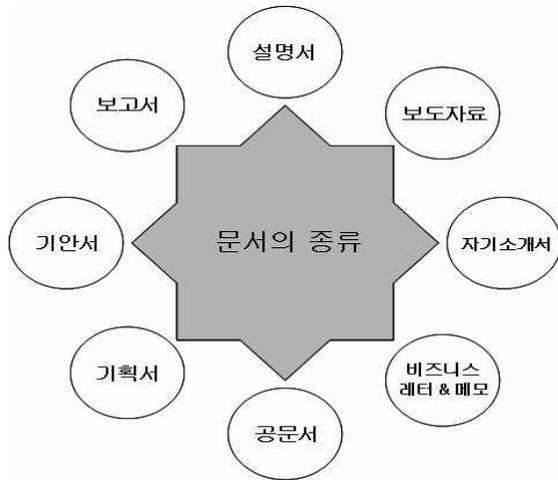
- 업무상 필요한 중요한 일이나 앞으로 체크해야 할 일이 있을 때 필요한 내용을 메모형식으로 작성하여 전달하는 글이다.

◆ 비즈니스 메모의 종류

전화 메모 : 업무적인 내용부터 개인적인 전화의 전달사항 등을 간단히 작성하여 당사자에게 전달하는 메모. 휴대폰의 발달로 현저히 줄어들음.

회의 메모 : 회의에 참석하지 못한 상사나 동료에게 전달 사항이나 회의 내용에 대해 간략하게 적어 전달하거나, 회의 내용 자체를 기록하여 회의의 기록이나 참고자료로 남기기 위해 작성한 메모로써 월말이나 연말에 업무 상황을 파악하거나 업무 추진에 대한 궁금증이 있을 때 핵심적인 자료 역할을 함.

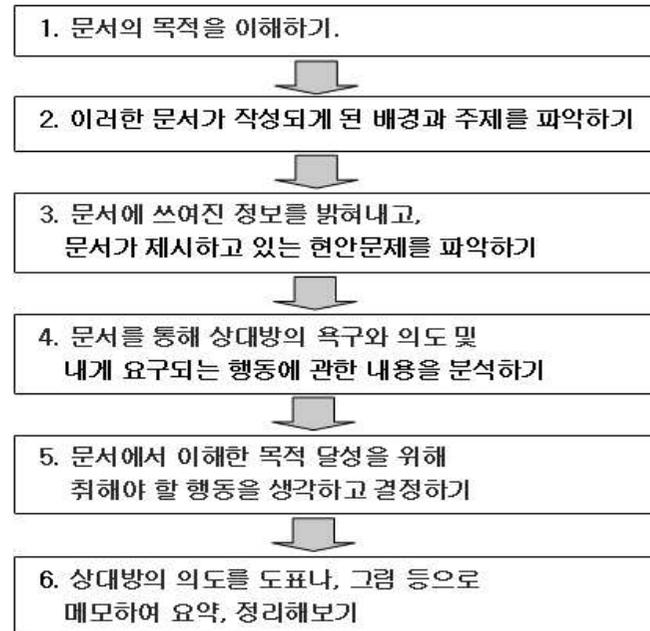
업무 메모 : 개인이 추진하는 업무나 상대의 업무 추진 상황을 메모로 적는 형태.



☞ 일상에서 이용되는 문서에는 어떤 것이 있을까?

2-3. 문서이해의 구체적 절차

◆ 문서이해의 구체적인 절차



■ 문서이해를 위해 필요한 사항

- 각 문서에서 꼭 알아야 하는 중요한 내용만을 골라 필요한 정보를 획득하고, 수집하여 종합하는 능력
→ 주어진 모든 문서를 이해했다 하더라도 그 내용을 모두 기억하기란 불가능하다.
- 다양한 종류의 문서를 읽고, 구체적인 절차에 따라 이해하고, 정리하는 습관을 들여 문서이해능력과 내용 종합능력을 키워나가는 노력요구
- 책이나 업무에 관련된 문서를 읽고, 나만의 방식으로 소화하여 작성할 수 있는 능력
→ 글을 잘 읽고 종합하는 능력을 기르기 위해서는 어디까지나 '다독'과 '다작', '다상량'이라는 글 읽기와 쓰기의 고전적인 규칙이 여전히 핵심이라는 뜻이다.

2-4. 학습정리

1. 문서란 제안서, 보고서, 기획서, 편지, 이메일, 팩스, 메모, 공지 사항 등이 문자로 작성된 것을 의미한다. 사람들은 일상생활에서는 물론 다양한 직업현장에서 여러 종류의 문서를 자주 사용한다. 또한, 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 직장생활에서 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 직장생활에서 자신에게 필요한 문서가 무엇인지 파악하여 그에 요구되는 문서이해 능력을 키워야 하는 것은 매우 중요하다.
5. 직장인은 주어진 문서를 빠르고 정확하게 이해하기 위해 문서를 이해하는 구체적인 절차를 이해하여, 다양한 문서를 접할 때 실제적으로 활용할 수 있도록 부단히 연습해야 한다.

3. 문서작성능력

문서작성능력이란 직장생활에서 요구되는 업무의 목적과 상황에 적합한 아이디어나 정보를 전달할 수 있도록 문서로 작성할 수 있는 능력을 의미한다. 직장인은 자신에게 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 문서작성능력의 함양이 요구된다.

3-1. 문서작성

직장인에게 글을 쓰는 행위는 대화의 또 다른 방법이다. 우리는 글쓰기를 통해 자신의 생각을 보다 구체적이고 논리적으로 정리하여 표현할 수 있다. 직장인에게 있어 문서작성은 직장생활의 업무와 관련된 것이 대부분이다. 개인적인 이메일뿐만 아니라 이메일을 통한 업무보고가 당연시되는 시대가 되면서 직장인들은 자신의 생각을 논리정연하게 표현해야 하는 문서작성이 더욱 절실하게 되었다.

■ 문서작성의 개념 및 중요성

• 문서의 의미

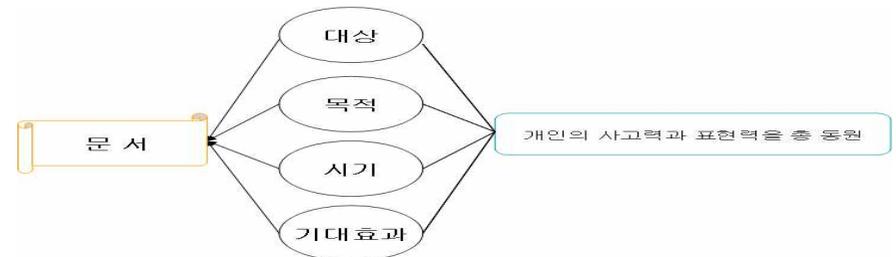
문서란 제안서, 보고서, 기획서, 편지, 메모, 공지사항 등이 문자로 구성된 것을 의미한다.

• 직장생활에서 문서작성의 중요성

사람들은 일상생활에서는 물론 직업생활에서도 다양한 문서를 자주 사용한다. 하지만 직장에서의 문서작성은 업무와 관련된 일로 조직의 비전을 실현시키는 생존을 위한 것이라 할 수 있다. 그렇기 때문에 직장인으로서 문서작성은 개인의 의사표현이나 의사소통을 위한 과정으로서의 업무일 수도 있지만 이를 넘어 조직의 사활이 걸린 중요한 업무이기도 하다.

■ 문서작성 시 고려사항

문서는 왜 작성하여야 하며, 문서를 통해 무엇을 전달하려 하는지 명확히 한 후에 작성해야 한다. **문서작성은** 작성하는 개인의 사고력과 표현력이 총동원된 결정체이다 그러므로 문서작성 시에 고려해야 할 사항은 대상과 목적, 시기가 포함되어야 하며, 기획서나 제안서 등 경우에 따라 기대효과 등이 포함되어야 한다.



■ 문서작성의 구성요소

직업인이 작성하는 문서는 치열한 경쟁상황에서 상대를 설득하거나 조직의 의견을 전달하는 기능을 하는 공적인 문서이다. 그러므로 길이가 길고 중구난방 식으로 나열하여서는 안된다. 또한, 일관적이며 통일성을 갖추고 전체 흐름이 일목요연한지, 객관적인 근거가 정확한지, 핵심사항이 정확한지를 확인해야 한다. 문서작성을 위해서는 다음의 5가지 구성요소를 갖추어야 한다.



문서작성의 구성요소

- 품위 있고 짜임새 있는 골격
- 객관적이고 논리적이며 체계적인 내용
- 이해하기 쉬운 구조
- 명료하고 설득력 있는 구체적인 문장
- 세련되고 인상적이며 효과적인 배치

☞ 대학생에게 문서작성의 대표적 사례는 보고서이다. 보고서 표지에 들어가야 할 핵심 내용은 무엇일까?



3-2. 주관적 문서작성의 문제

문서는 같은 직장에서 근무하는 사람들의 의사소통의 수단이 될 뿐만 아니라, 자신의 업무능력을 평가받게 되는 잣대가 될 수도 있다. 이처럼 직장생활에서는 문서작성능력이 상당히 중요하다. 또한 아무리 성실하게 업무를 수행하더라도 상황과 목적에 맞게 문서를 작성하지 못하면 자신의 능력을 제대로 평가받을 수 없다.



지금 낙서를 가져온 겁니까?

W씨는 어려운 취업난을 뚫고, 드디어 A사에 입사하게 되었다. 기대에 부푼만큼 직장생활은 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, 팀장님이 W씨를 불러 지난 회의와 관련한 회의록을 가져와보라고 지시했다. 어떻게 해야 할지 모르는 데다가 평소에 글쓰기에 자신이 없었던 W씨는 찢찢매매 고민하다가 회의 때 기록해두었던 메모를 떠올리고 메모를 새롭게 구성하여 팀장님께 보여드렸다. 회의록을 기대했던 팀장은 W씨의 메모를 보고는 한숨을 쉬며 W씨에게 이렇게 얘기했다.



“회의에서 다뤘었던 중요한 내용은 모두 다 있어 충실하기는 하지만... 지금 낙서를 가져온 겁니까? 회의록을 다시 작성해 오세요!”

☞ W씨의 회의록이 왜 낙서로 평가받았을까? 회의록 작성에 특정한 체계가 있는 것은 아닐까? 회의록은 어떻게 작성할까? 모든 문서는 상황과 목적에 맞는 적절한 구조로 이뤄져야 한다는 점을 명심해야 한다.

3-3. 상황과 종류에 따른 문서작성법

직장에서의 업무는 대부분 문서를 통해 이루어지고 있다. 문서는 어디까지나 자신의 생각을 상대방에게 정확하게 전달하기 위한 것으로 “읽게 해주는 것”이 아니라 “읽어주기를 바라는 것”이어야 한다. 따라서 자신의 명확한 생각을 전달하고자 할 때 문서를 활용하게 된다. 공적인 업무를 효과적이고 명확한 진행을 위한 직장생활의 성격 상 우리는 많은 문서작성의 상황과 마주하게 된다.

■ 상황에 따른 문서작성법

직장생활에서 요구되는 문서는 작성해야 하는 상황에 따라 그 내용이 결정되고, 내용에 따라 문서의 성격과 구성해야 할 내용이 결정된다.

◦ 요청이나 확인을 부탁하는 경우

업무를 추진하는 과정 중에 업무 내용과 관련된 요청사항이나 확인절차를 요구해야 할 경우, 일반적으로 공문서를 활용하게 되는데, **공문서는 반드시 일정한 양식과 격식을 갖추어 작성**하여야 한다.

◦ 정보제공을 위한 경우

직장생활에서 업무추진을 통해 일의 성과를 높이기 위해서는, 적시에 유용한 정보를 제공할 수 있어야 한다. 자신과 부서에 대한 일반적인 정보 뿐 아니라 행사를 개최하거나 제품을 개발했을 경우에도 필요한 정보를 제공해야 한다. 일반적으로 회사 자체에 대한 인력보유 홍보나 기업정보를 제공하는 경우가 있는데, 이러한 경우에는 **홍보물이나 보도자료 등의 문서**가 필요하다. 또한 제품이나 서비스에 대해 정보를 제공해야 하는 경우에는 설명서나 안내서 등이 필요하며, 정보제공을 위한 문서를 작성하고자 하는 경우에는 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 작성**한다. 업무 지시서를 작성할 때는 상황에 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

직장생활에서는 업무에 대한 제안이나 기획을 수립해야 하는 경우가 많다. 제안서나 **기획서의 목적은 업무를 어떻게 혁신적으로 개선할지, 어떤 방향으로 추진할지에 대한 의견을 제시**하는 것이다. 그러므로 회사의 중요한 행사나 업무를 추진해야 할 경우, 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

약속은 고객이나 소비자에게 제품의 이용에 관한 정보를 제공하고자 할 때, 추천은 개인이 다른 회사에 지원하거나 이직을 하고자 할 때 **일반적으로 상사가 작성해 주는 문서**이다.

■ 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 작성하도록 한다.

◦ 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 마무리 한다.
- 복잡한 내용은 항목 별로 구분한다. (‘-다음-’, 또는 ‘-아래-’)
- 대외문서이고, 장기간 보관되는 문서성격에 따라 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.(내용의 중복을 피하도록 한다.)
- 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.

☞ **대학생활에서 문서작성은 대체로 보고서일 경우가 많다. 학생이 작성한 보고서를 누가, 어떤 목적으로 읽고, 어떻게 평가할지 생각하고 제출하는 습관이 필요하다.**

학생들이 흔히 저지르는 실수로 제목을 적지않고 보고서나 리포트를 제목으로 하는 경우, 제출일자를 빼놓고 자신의 학번과 이름만 적어내는 경우, 정리되지 않은(손으로 대충 적고 오타가 심하게 많은 경우) 상태로 제출했을 때 평가자는 심한 모욕감을 경험하게 된다.

3-4. 문서작성의 원칙과 주의사항

직장생활에서 문서작성은 형식적인 면을 상당히 중요시한다. 공적인 문서인 만큼 일정한 형식 안에서 내용을 일목요연하게 전개해야 하기 위해 정확하고 확실하게 작성하는 것이 요구된다.

■ 문서작성의 원칙

1. 문장을 짧고, 간결하게 작성하도록 한다.

의미 전달에 문제가 없다면 가능한 문장을 짧게 만들고, 문장표현에서 지나 기교를 피하여 실질적인 내용을 담을 수 있도록 한다.

2. 상대방이 이해하기 쉽게 쓴다.

우회적인 표현이나 현혹적인 문구는 되도록 쓰지 않도록 하여야 한다.

3. 한자의 사용을 자제해야 한다.

문서의의미의 전달에 그다지 중요하지 않은 경우에는 한자사용을 자제하도록 하며, 상용한자의 범위 내에서 사용하는 것이 상대방의 문서이해에 도움이 될 것이다.

4. 간결체로 작성한다.

문장을 표현할 때, 가능한 간결체를 사용하여 의미전달이 효과적이 되도록 한다. 행과 단락을 적절하게 배분하여, 문서가 체계적이 되도록 한다. 또한 내용에 따라 행과 단락을 알맞게 바꾸도록 한다.

5. 긍정문으로 작성한다.

부정문이나 의문문의 형식은 되도록 피하도록 한다.

6. 간단한 표제를 붙인다.

문서의 내용을 일목요연하게 파악할 수 있도록 간단한 표제를 붙이는 것이 내용을 이해하는데 도움을 준다.

7. 문서의 주요한 내용을 먼저 쓰도록 한다.

직장생활에서 문서작성의 핵심은 결론을 먼저 쓰도록 하는 것이다.

■ 문서작성 시 주의사항

회사마다 각 문서에 대한 정형화된 기본 틀이 있다. 문서작성은 공적으로 자신을 표현하고, 대외적으로는 회사를 대표하는 것이기 때문에 실수가 있어서는 안된다. 따라서 다음과 같이 정형화된 기본 틀을 갖춰 문서작성 시에 항상 주의하도록 한다.

- 문서는 육하원칙에 의해서 써야 한다.
- 문서는 그 작성시기가 중요하다.
- 문서는 한 사안을 한 장의 용지에 작성해야 한다.

- 문서작성 후 반드시 다시 한 번 내용을 검토해야 한다.
- 문서의 첨부자료는 반드시 필요한 자료 외에는 첨부하지 않도록 한다.
- 문서내용 중 금액, 수량, 일자 등의 기재에 정확성을 기하여야 한다.
- 문장표현은 작성자의 성의가 담기도록 경어나 단어사용에 신경을 써야 한다.

효과적인 문서작성 Tip

- 내용이해 : 전달하고자 하는 내용과 그 핵심을 완벽히 파악해야 한다.
- 목표설정 : 전달하고자 하는 목표를 정확히 설정해야 한다.
- 구성 : 효과적인 구성과 형식이 무엇인지 생각해야 한다.
- 자료수집 : 목표를 뒷받침해 줄 자료를 수집해야 한다.
- 핵심전달 : 단락별 핵심을 하위목차로 요약해야 한다.
- 대상파악 : 대상에 대한 이해와 분석을 철저히 해야 한다.
- 보충설명 : 질문을 예상하고 그에 대한 구체적인 답변을 준비해야 한다.

3-5. 효과적인 문서작성법 = 시각화 기법

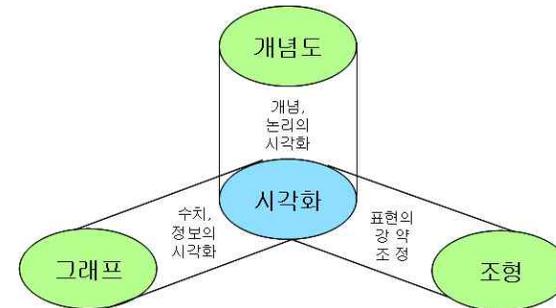
직장업무 중 많은 비중을 차지하는 것이 문서와 관련된 일들이다. 조직의 비전을 실현시키는 역할을 하는 직장의 업무의 대부분은 문서와 관련된 일들이 많다. 그러나 수많은 문서 중에 무엇을 의도하고 있는지 그 내용을 파악하기 어려운 문서가 종종 있다. 그 이유는 문장의 길이가 길 뿐 아니라, 내용도 중구난방으로 나열되어 요점을 파악하기 어려운 잘못된 표현으로 작성했기 때문이다. 이렇듯 좋은 문서란 그 내용을 효과적으로 전달할 수 있는 것을 의미하며 그 방법은 시각화에 있다.

■ 문서표현의 시각화

문서를 구성하는 방법은 크게 3가지로 나눌 수 있다

- 차트표현: 개념이나 주제 등을 나타내는 문장표현, 통계적 수치 등을 한눈에 알아볼 수 있게 표현하는 것
- 데이터표현: 수치를 표로 나타내는 것
- 이미지 표현: 전달하고자 하는 내용을 그림이나 사진 등으로 나타내는 것

이러한 표현방법은 모두 문서를 보다 효과적으로 나타내기 위한 시각화 방법으로, 간결하게 잘 표현된 그림 한 장이 한 페이지의 긴 글 보다 훨씬 효과적이다.



■ 문서를 시각화 하는 4가지 포인트

시각자료는

1. 보기 쉬워야 한다.
2. 이해하기 쉬워야 한다.
3. 다채롭게 표현되어야 한다.
4. 숫자는 그래프로 표시한다.

3-6. 학습정리

1. 직장에서의 업무와 관련된 문서작성은 조직의 비전을 실현 것으로, 직장의 성공여부를 결정하는 매우 중요한 것이라 할 수 있다. 그러므로 직장인에게 있어서 문서작성은 개인의 의사표현이나 의사소통을 위한 과정으로서의 업무뿐 아니라, 더 나아가 조직의 사활이 걸린 중요한 업무라고 할 수 있다. 문서는 왜 작성하여야 하며, 문서를 통해 무엇을 전달하려 하는지 명확히 한 후에 작성해야 한다.
2. 문서작성은 직장생활에서 가장 기본이 되는 필수능력이다. 문서는 같은 직장에서 근무하는 사람들의 의사소통의 수단이 될 수도 있고, 자신의 업무능력을 평가받을 수 있는 잣대가 될 수도 있다. 아무리 성실하게 업무를 수행하더라도 상황과 목적에 맞는 적절한 문서를 작성하지 못하면 자신의 능력이 제대로 평가될 수 없다.
3. 문서는 상황과 목적에 맞는 체계적인 구조로 작성되어야 한다. 직장생활에서 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 결정되고, 그 내용에 따라 문서의 성격이 달라지며, 구성도 변하므로 목적에 맞게 문서를 작성해야 한다.
4. 모든 문서에는 그에 맞는 문서작성 원칙과 주의사항이 있다. 직장에서의 문서작성은 일반 글에 비해 형식적인 면을 상당히 중요시한다. 그러므로 내용을 일목요연하고 간단하게 전개해야 한다. 개인적인 글이 아니고 직장생활에서 의무적으로 작성해야 하는 글인 만큼 문서에 따라 주의하여 정확하고 확실하게 작성해야 한다.
5. 내용을 효과적으로 전달할 수 있어야 좋은 문서이다. 길이가 길고 중구난방으로 나열한 글은 요점을 파악하기 어렵다. 그러므로 문서의 내용이 효과적으로 전달될 수 있도록 보기 쉽고, 이해하기 쉬우며, 숫자나 그래프 등으로 다채롭게 표시된 문서가 이해하기 쉽고 잘 작성된 문서라 할 수 있다.

4. 경청능력

경청능력은 다른 사람의 말을 주의 깊게 들으며, 공감하는 능력이다. 학생들은 듣는 것을 별 것 아니게 생각하지만 경청은 자신을 다스릴 수 있는 능력이며 타인을 수용하는 굉장한 힘이다. 이 힘은 의사소통이나 대인관계에 결정적 영향을 미치기 때문에 중요하다. 직장인들이 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 능력(경청)을 갖추는 것이 우선시 되어야 할 것이다.

☞ 아래의 평소 행동이나 태도를 통해 나의 경청능력을 알아보자.

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 적극적으로 학습해야 한다.

4-1. 경청의 개념과 기본자세

남이 하는 이야기를 건성으로 듣거나 대강 듣거나 적당히 듣는 것은 대화를 잘 하고 있다고 할 수 없다. 똑바로 듣고 정확히 듣고 철저히 들어야만 청자(聽者)는 제 역할을 다하는 것이다. 정보를 듣고 아이디어를 듣고 지혜를 듣고 지식과 상식을 듣고 뉴스를 듣고 남의 일화를 들음으로써 우리는 더 넓은 지식을 쌓을 수 있다.

이와 같이 **경청**이란 다른 사람의 말을 주의 깊게 들으며, 공감하는 능력이다. 경청은 대화의 과정에서 신뢰를 쌓을 수 있는 최고의 방법이다. 우리가 경청하면 상대는 안도감을 느끼고, 무의식적인 믿음을 갖게 된다. 그리고 반대로 당신이 말을 할 때, 상대는 자신도 모르게 더 집중하게 된다. 이런 심리적 효과로 인해 우리의 말과 메시지, 감정은 더욱 효과적으로 상대에게 전달된다. 우리가 경청하는 만큼 상대방은 우리의 말을 경청할 수밖에 없는 것이다. 자기 말을 경청해주는 사람을 싫어하는 사람은 세상에 존재하지 않기 때문이다.

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 경청하는 일이다.

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

경청을 함으로써, 상대방을 성실한 마음으로 대하게 된다. 이는 상대방과의 관계에서 느낀 감정과 생각을 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.

■ 경청의 방법

1. 혼자서 대화를 독점하지 않는다.
2. 상대방의 말을 가로채지 않는다.
3. 이야기를 가로막지 않는다.
4. 의견이 다르더라도 일단 수용한다.
5. 말하는 순서를 지킨다.
6. 논쟁에서는 먼저 상대방의 주장을 들어준다.
7. 시선(Eye-Contact)을 맞춘다.
8. 귀로만 듣지 말고 오감을 동원해 적극적으로 경청한다.

4-2. 올바른 경청의 방해요인

1. 짐작하기

상대방의 말을 듣고 받아들이기보다 자신의 생각에 들어맞는 단서들을 찾아 자신의 생각을 확인하는 것을 말한다. 짐작하고 넘겨 짚으려 하는 사람들은 상대방의 목소리 톤이나 얼굴 표정, 자세 등을 지나치게 중요하게 생각한다. 이들은 상대방이 하는 말의 내용은 무시하고 자신의 생각이 옳다는 것만 확인하려 한다. 남편이 “당신은 다른 사람보다 젊어 보여”라고 말하면, 아내는 남편의 표정이나 말투 등을 자세히 살펴 보면서 “남편은 속으로는 내가 너무 늙어 보여서 매력이 없다고 생각하겠지.”라고 생각하거나 심한 경우에는 “남편이 다른 여자와 사귀는 것은 아닌가?”라고까지 지레 짐작한다.

또 다른 예로 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 듣는 것이 아닌 경우이다. 상대방이 분노나 슬픔, 불안에 대해 말하는 것을 들어도 그러한 감정을 인정하고 싶지 않다거나 회피하고 싶거나 무시하고 싶을 때 자기도 모르는 사이에 상대방이 아무 문제도 없다고 생각해버린다. 걸러내기는 듣고 싶지 않는 것들을 막아버리는 것을 말한다.

4. 판단하기

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

5. 다른 생각하기

상대방에게 관심을 기울이는 것이 점차 더 힘들어지고 상대방이 말을 할 때 자꾸 다른 생각을 하게 된다면, 이는 이러한 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 신나서 이야기할 때마다 다른 생각을 하면서 자신의 감정을 드러내지 않았던 것이다. 그러나 이렇게 표현하지 못하는 부정적인 감정이 밑바닥에 깔려 있어 시도 때도 없이 고개를 내밀기 때문에 상대방은 오해받고 공격받는다는 느낌을 갖게 된다.

6. 조언하기

어떤 사람들은 지나치게 다른 사람의 문제를 본인이 해결해 주고자 한다. 당신이 말끝마다 조언하려고 끼

어 들면 상대방은 제대로 말을 끝맺을 수 없다. 올바른 해결책을 찾고 모든 것을 제대로 고치려는 당신의 욕구 때문에 마음을 털어놓고 이야기하고 싶은 상대방의 소박한 바람이 좌절되고 만다. 이야기를 들어주기만 해도 상대방은 스스로 자기의 생각을 명료화하고 그 사이에 해결책이 저절로 떠오르게 된다.

남편이 아내에게 직장에 대한 좌절과 낙담을 털어놓자 “당신은 워사람 다루는 기술이 필요해요. 당신 성격에도 문제가 있어요. 당신 자신을 개조하기 위해 성격 개선 프로그램을 신청해서 참여해봐요.”라고 지체 없이 퍼붓게 되면 남편이 진실로 원했던 것, 즉 서로 공감하고 잠시 위로받고 싶었던 욕구가 좌절된다. 이러한 대화가 매번 반복된다면 상대방은 무시당하고 이해받지 못한다고 느끼게 되어 다른 사람에게 마음의 문을 닫아버리게 된다.

7. 언쟁하기

언쟁은 단지 논쟁하기 위해서만 상대방의 말에 귀를 기울이는 것이다. 상대방이 무슨 말을 하든 자신의 입장을 확고히 한 채 방어한다. 언쟁은 상호 문제가 있는 관계에서 드러나는 전형적인 의사소통 패턴이다. 이런 관계에서는 상대방의 생각을 전혀 들을 생각이 없기 때문에 어떤 이야기를 해도 듣지 않게 된다. 상대방이 무슨 주제를 꺼내든지 설명하는 것을 무시하고 상대방의 생각과는 다른 자신의 생각을 장황하게 자기 논리대로 늘어놓는다. 지나치게 논쟁적인 사람은 상대방의 말을 경청할 수 없다.

8. 자존심 세우기

자존심이 강한 사람은 자존심에 관한 것을 전부 막아버리려 하기 때문에 자신의 부족한 점에 대한 상대방의 말을 들을 수 없게 된다. 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 격정이나 불안을 말하자마자 “그래요, 당신 말이 맞아”, “미안해, 앞으로는 안 할 거야”라고 말하면 지지하고 동의하는데 너무 치중함으로써 상대방에게 자신의 생각이나 감정을 충분히 표현할 시간을 주지 못하게 된다.

☞ **일상에서 의사소통에서 웬지 무시당하거나 대화가 어려웠을 때를 생각해보고 위의 경우 중 어떤 요인에 해당되는지 이야기해보고 개선점을 찾아보자.**

4-3. 효과적인 경청방법

듣는 방법에는 ‘귀로 듣다’와 ‘귀를 기울이다’가 있지만, 경청은 ‘귀를 기울이다’의 의미로서 관심을 가지고 상대방의 말을 듣는 것이고, 상대방의 생각과 감정을 상대방의 입장에 서서 이해하는 것을 말한다.



단어에서 뜻하는 것처럼 진실한 감정과 태도를 전하는 것은 어렵다. 그러나 경청함으로써 상대방의 심정과 감정, 태도를 전달받는 것이 가능하고, 그 과정에서 자신의 생각과 느낌도 상대방이 이해하려고 노력하게 된다. 적극적 경청의 태도에는 상대가 무엇을 느끼고 있는가를 상대의 입장에서 받아들이는 공감적 이해가 중요하고, 자신이 가지고 있는 고정관념을 버리고 상대의 태도를 받아들이는 수용의 정신, 자신의 감정을 솔직하게 전하고 상대를 속이지 않는 성실한 태도가 필수적이다.

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 대인 능력 향상 프로그램으로 채택되는 일이 많다.

■ 좋은 경청이란?

대다수의 사람들이 말하고, 읽고, 쓰는 것보다 듣는 데 더 많은 시간을 보내고 있다. 하루 24시간 가운데 45%는 듣는 것에, 30%는 말하는 것에, 16%는 읽는 것에, 9%는 쓰는 것에 사용한다. 또한 대다수의 사람들은 20~25%의 효율성을 가지고 들으며 듣는 내용의 50%는 즉시 잊혀진다.

경청에는 ‘듣다, 관찰하다, 초점을 맞추다, 집중하다, 주의하다. 귀를 기울이다’와 같은 단어들이 포함된다. 즉 경청을 잘한다는 것은 단순히 잘 듣는(Hearing) 것만이 아닌 말하는 사람의 생각을 듣는 사람이 잘 이해하고 있다는 의미이다.

사람들은 읽기를 할 때 읽은 내용을 이해하기 위해서 필요한 만큼 몇 번이고 단어들을 반복하게 된다. 그러나 듣기를 할 때는 들은 내용을 이해하기 위해 다시 들을 수 없다. 그러므로 효율적으로 들어야 하는데 이것은 적극적인 수행을 요구한다.

경청을 하는 사람은 화자에게 듣기를 원해야 하고, 화자가 발표하는 내용은 경청자에게 중요한 지식이라고 믿어야 한다. 즉, 경청자는 화자가 발표하는 것에 항상 동의하는 것은 아니지만 충분히 이해하도록 하기 위해 항상 마음을 열어두고 있어야 한다.

좋은 경청은 화자와 상호작용하고, 말한 내용에 관해 생각하고, 무엇을 말할지 기대하는 것을 의미하기 때문에 경청자는 자신이 들은 내용을 정신적으로 요약해야 한다. 그러므로 좋은 경청자가 되기를 원한다면 화자에게 집중할 수 있는 자기 트레이닝이 필요하다.

■ 효과적인 경청방법

상대방과 의사소통을 하거나 많은 사람 앞에서 프리젠테이션을 할 때 이용하도록 정보를 가지기 위해서 많은 내용을 듣고 이해하는 것은 중요한 것이다. 다음에 소개하는 기법은 적극적인 경청자가 되기 위해서 필요한 것들이다.

- **준비한다** : 수업시간이나 강연에 참가하면 수업계획서나 강의계획서를 나누어준다. 이 때 올바른 경청을 하려면 강의의 주제나 강의에 등장하는 용어에 친숙하도록 하기 위해 미리 읽어 두어야 한다.
- **주의 집중한다** : 말하는 사람의 모든 것에 집중해서 적극적으로 들어야 한다. 말하는 사람의 속도와 말을 이해하는 속도 사이에 발생하는 간격을 메우는 방법을 학습해야 한다.
- **예측한다** : 대화를 하는 동안 시간 간격이 있으면, 다음에 무엇을 말할 것인가를 추측하려고 노력한다. 이러한 추측은 주의를 집중하여 듣는데 도움이 된다.
- **나와 관련짓는다** : 상대방이 전달하려는 메시지가 무엇인가를 생각해보고 자신의 삶, 목적, 경험과 관련시켜 본다. 자신의 관심이라는 측면에서 메시지를 이해하면 주의를 집중하는 데 도움이 될 것이다.
- **질문한다** : 질문에 대한 답이 즉각적으로 이루어질 수 없다고 하더라도 질문을 하려고 하면 경청하는데 적극적이 되고 집중력이 높아진다.
- **요약한다** : 대화 도중에 주기적으로 대화의 내용을 요약하면 상대방이 전달하려는 메시지를 이해하고, 사상과 정보를 예측하는데 도움이 된다.
- **반응한다** : 피드백은 상대방이 말한 것에 대해 당신이 이야기하고, 질문을 던져 이해를 명료화하고 난 다음에 하는 것이다. 피드백은 상대방에 대한 당신의 지각이 옳았는지 확인할 수 있는 기회로서 오해가 있었다면 고칠 수 있도록 해준다. 또한 당신이 하는 피드백은 상대방에게 자신이 정확하게 의사소통을 하였는가에 대한 정보를 제공할 뿐만 아니라, 상대방이 당신의 관점을 받아들일 수 있도록 해준다.

반응을 하는 데는 세 가지 규칙이 있는데, 피드백의 효과를 극대화시키려면 **즉각적이고, 정직하고, 지지하는 자세여야 한다**는 것이다.

즉각적이라 함은 시간을 낭비하지 않는 것이다. 다시 말하기를 통해 상대방의 말을 이해했다고 생각하자마자 명료화하고, 바로 당신의 피드백을 주는 것이 좋다. 시간이 갈수록 영향력은 줄어든다.

정직함은 당신이 느끼는 진정한 반응뿐만 아니라, 조정하고자 하는 마음, 또는 보이고 싶지 않은 부정적인 느낌까지 보여줘야 함을 의미한다. 예를 들어 당신이 상대방에게 잘못했다고 생각하고 위협을 느낀다면 이러한 것까지 솔직하게 피드백을 할 수 있어야 한다.

지지함은 당신이 정직하다고 해서 잔인해서는 안된다는 것이다. 부정적인 의견을 표현할 때도 상대방의 자존심을 상하게 하거나 약점을 이용하거나 위협적인 표현 방법을 택하는 대신에 부드럽게 표현하는 방법을 발견할 필요가 있다. 이러한 쌍방향 의사소통은 말하는 사람에게 중요한 피드백이 되고, 듣는 사람 역시 좋은 듣기 기술을 연습하는데 도움이 된다.

4-4. 경청훈련

자신이 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 평소에도 경청훈련을 해 두어야 한다. 대화법을 통한 경청 훈련을 통해서 습득한 대화법은 부부관계에서뿐만 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 확인하는데 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 요약물 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 의논하자는 것인가요?”

4. 개방적인 질문하기

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

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 사과의 정확성을 검토하기 위해서는 다음과 같은 표현을 사용한다.

“당신, 기운이 없어 보이는군요. 무슨 일이 있어요?”

“당신은 나 때문에 정말 화난 것 같군요. 어때세요?”

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?"

경청 능력을 높이는 적절한 맞장구	
듣기를 잘하는 사람은 맞장구를 잘 치는 사람이다. 적절하게 맞장구를 치면 말하는 사람의 의욕이 북돋아져 이야기에 더욱 열의가 생기게 된다.	
구분	표현
치켜 올리듯 가볍게 하는 맞장구	저런! 그렇습니까? 아닙니다. 잘됐습니다. 그렇게 하십시오.
동의를 하는 맞장구	과연! 정말 그럴군요, 알겠습니다.
정리하는 맞장구	말하자면 이런 것입니까? 아~, ~와~라는 것이지요?
재촉하는 맞장구	그래서 어떻게 되었습니까?

경청의 올바른 자세
상대를 정면으로 마주하는 자세는 그와 함께 의논할 준비가 되었음을 알리는 자세이다.
손이나 다리를 꼬지 않는 소위 개방적 자세를 취하는 것은 상대방에게 마음을 열어 놓고 있다는 표시이다.
상대방을 향하여 상체를 기울여 다가앉은 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.

☞ 친구들과 관계가 좋은 사람들의 모습을 떠올려 보면 대체로 경청능력이 뛰어난을 알 수 있다.
위선적 경청과 진정한 경청을 어떻게 구별할 수 있을까?

4-5. 학습정리

- 경청이란 다른 사람의 말을 주의 깊게 들으며, 공감하는 능력이다. 경청은 대화의 과정에서 당신에 대한 신뢰를 쌓을 수 있는 최고의 방법이다. 우리가 경청하면 상대는 본능적으로 안도감을 느끼고, 경청하는 우리에게 무의식적인 믿음을 갖게 된다.
- 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 건너뛰기 : 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 조연하기 : 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.
- 효과적인 경청방법은 다음과 같다.
 - ① 준비한다 : 올바른 경청을 하려면 강의의 주제나 강의에 등장하는 용어에 친숙하도록 하기 위해 미리 읽어 두어야 한다.
 - ② 주의를 집중한다 : 말하는 사람의 모든 것에 집중해서 적극적으로 들어야 한다.

- ③ 예측한다 : 대화를 하는 동안 시간 간격이 있으면, 다음에 무엇을 말할 것인가를 추측하려고 노력한다.
 - ④ 나와 관련짓는다 : 상대방이 전달하려는 메시지가 무엇인가를 생각해보고 자신의 삶, 목적, 경험과 관련시켜 본다.
 - ⑤ 질문한다 : 질문에 대한 답이 즉각적으로 이루어질 수 없다고 하더라도 질문을 하려고 하면 경청하는데 적극적이 되고 집중력이 높아진다.
 - ⑥ 요약한다 : 대화 도중에 주기적으로 대화의 내용을 요약하면 상대방이 전달하려는 메시지를 이해하고, 사상과 정보를 예측하는데 도움이 된다.
 - ⑦ 반응한다 : 피드백은 상대방이 말한 것에 대해 당신이 이야기하고, 질문을 던져 이해를 명료화하고 난 다음에 하는 것이다.
4. 대화를 통한 경청훈련을 하기 위해서는 다음에 중점을 두어 훈련한다.
- ① 주의를 기울여야 한다. 이 때 말하는 상대방을 바라보거나, 듣거나 따라한다. 상대방의 이야기에 주의를 기울일 때는 몸과 마음을 다하여 들을 수 있어야만 자신의 관심을 상대방에게 충분히 보여주는 것이 된다.
 - ② 상대방의 경험을 인정하고 더 많은 정보 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 이해의 정확성을 확인하는데 도움이 될 뿐만 아니라, 자신과 상대방을 서로 알게 하며 자신과 상대방의 메시지를 공유할 수 있도록 한다.
 - ④ 개방적인 질문한다. 개방적인 질문은 보통 “누가, 무엇을 어디에서, 언제 또는 어떻게”라는 어휘로 시작된다. 이는 단답형의 대답이나 반응보다 상대방의 보다 다양한 생각을 이해하고, 상대방으로부터 보다 많은 정보를 얻기 위한 방법으로서 이로 인하여 서로에 대한 이해의 정도를 높이기 위해서다.
 - ⑤ ‘왜?’라는 질문을 피한다. ‘왜?’라는 질문은 보통 진술을 가장한 부정적·추궁적·강압적인 표현이므로 사용하지 않는 것이 좋다.

5. 의사표현능력

의사표현능력이란 말하는 사람이 자신의 생각과 감정을 듣는 사람에게 음성 언어나 신체언어로 표현하는 능력이다. 의사표현력은 의사소통의 중요한 수단으로 직장인들이 개인이나 조직 간에 원만하게 관계를 유지하고 업무 성과를 높이기 위해서는 필수적인 능력이다. 해야 할 말을 자신 있게 말하는 사람이야말로 진정 용기 있는 사람이다. 자신의 능력을 제대로 표현하기 위해서는 효과적인 의사표현능력을 갖추어야 한다.

5-1. 의사표현이란?



의사표현이란 한마디로 말하기이다. 즉, 말하는 이가 자신의 생각과 감정을 듣는 이에게 음성 언어나 신체언어로 표현하는 행위이다. 의사표현에는

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

'말'이 우리 생활이 미치는 영향이 매우 크기 때문에 제대로 말을 하는 방법에 대한 노력이 그만큼 커지고 있는 것이다.

의사표현은 의사소통의 중요한 수단으로 특히, 말하는 이의 의도 또는 목적을 가지고 그 목적을 달성하는데 **효과가 있다고 생각하는 말하기를 의미**한다. 의사소통의 중요한 수단인 말하기가 사용되는 예를 들면,

- 1) 말하는 이가 듣는 이에게 어떤 영향을 미치기 위하여 주장하는 것이다.
즉, 말하는 이는 듣는 이의 생각을 변화시키려는 의도로 주장하는 것이다.
- 2) 필요한 정보를 제공받기 위하여 질문하는 것이다.
- 3) 어떤 일을 해주도록 요청할 때 하는 것이다.

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

☞ **의사표현이 중요한 이유는 의사표현, 즉 말이 그 사람의 이미지를 결정하기 때문이다.**

■ 성공하는 사람의 이미지를 위한 의사표현

성공하는 사람의 이미지를 위해서는

첫째, 부정적인 말투를 고쳐야 한다.

무엇을 보든지 부정적으로 평가를 내리는 사람이 있다. 비평가도 아니면서 아닌 것부터, 부정적인 것부터 말하는 사람이 있다. 선물을 받고 나서도 기뻐하기보다는 마음에 안 드는 점을 잡아 닦아주기만 하는 어른들이 있다. 이 분들은 십중팔구 아랫사람으로부터 조그마한 선물도 받기 어려운 처지가 될 것이다. 무엇이든지 긍정적으로 말하자. 긍정적으로 말하고 힘이 부족하면 도움을 요청하고, 감사의 말을 하고 더 많이 감사할 일이 있을가를 생각하자. 장미에게 가시가 있어서 아깝다는 것을 생각하고 장미꽃뿐만 아니라 장미꽃 가시에게도 감사하자. 자기 자신이 긍정적으로 변할 때까지 긍정적인 말투를 사용하고, 긍정적인 자아상을 가질 때까지 긍정적으로 말하고 생각하자. 그러면 우리의 이미지와 환경이 긍정적인 모습으로 우리 앞에 나타날 것이다.

둘째, 상대의 말에 공감을 하자.

가장 쉽게 다른 이에게 친질을 베풀 수 있는 것은 무엇인가? 그것은 상대의 말을 듣고 그럴 수도 있다고 생각하는 것이다. 그리고 상대가 원하는 대답을 해주는 것이다. 분명 그것이 정답이 아니지만, 상대는 매우 고마워할 것이며, 우리도 그에게 긍정적인 대답을 들을 수 있을 것이다. 가는 말이 고우면 오는 말도 고운 것처럼 우리가 말로써 상대에게 심으면, 상대가 좋은 열매를 가지고 우리에게 주는 것은 당연한 결과일 것이다. 빈말인 줄 알면서도 여자들은 예쁘다는 말은 수없이 들어도 싫어하지 않는다고 한다. 남에게 기쁨이 되는 말을 하면, 그에게서 기쁨이 되는 말을 들을 수 있다. 그리고 그런 말을 자주 듣게 되면, 우리의 이미지도 스스로 기뻐할 만한 모습으로 변할 것이다.

셋째, 자신을 너무 과소평가하지 말자.

이 말은 낮은 자존감과 열등감으로 자기 자신을 대하지 말자는 것이다. 안 좋은 일이 생기면, “내가 못 배운 게 한이지.” 혹은 “내가 가난한 게 죄지”라고 말하는 분들이 있다. 또한 평소예 죄송합니다. 미안합니다를 입에 붙들고 사는 사람들이 있다. 얼핏 보면 예의 바르게 보일지 모르나 꼭 필요한 경우가 아니라면 그렇게 해서 자신의 모습을 비하시키지 않기를 바란다.

넷째, 자신의 대화 패턴을 주의 깊게 살펴보자.

기회가 된다면 자기가 다른 사람과 대화하는 것을 녹음해서 들어보자. 불필요한 어휘나 부정적이거나 거부감을 주는 표현을 많이 쓰지는 않는지, 또는 상대방이 못 알아듣는 전문용어나 사투리를 사용하지는 않는지 점검해보자. 좋지 않은 언어습관에 대해 지적해주는 이의 충고를 새겨들자. 그리고 의식적으로 쓰는 말을 우리가 원하는 말로 바꿔서 자주 사용해보자. 그래서 자신의 언어사용 패턴을 바꾸어보자. 얼마 지나지 않아 자기 자신의 이미지도 변하고 삶의 모습도 변할 것이다.

5-2. 의사표현의 방해요인과 제거방법

의사표현에 영향을 미치는 요소는 여러 가지 열거할 수 있지만, 여기서는 연단공포증, 말, 음성, 몸짓, 유머 등 5가지에 대하여 알아보려고 한다.



1. 연단공포증

우리는 연단에 섰을 때, 정도의 차이는 있지만 누구나 가슴이 두근거리고 입술이 타고 식은땀이 나고 얼굴이 달아오르는 생리적인 현상을 느끼게 된다. 독일의 유명한 가수 슈만 하이크는 “음악회에서 노래를 부를 때 심리적 긴장감을 갖지 않느냐?”는 한 기자의 질문에 대해 “노래하기 전에 긴장감을 느끼지 않는다면, 그 때는 내가 은퇴할 때다.”라고 솔직히 연단공포증을 고백한 바 있다. 또한 영국의 유명한 작가 버나드 쇼도 젊은 시절 매우 내성적인 청년이었기 때문에 잘 아는 사람의 집을 방문할 때도 그 집의 문을 두드리지 못하고, 20분이나 문 밖에서 망설이고 거리를 서성거렸으며, 이러한 그가 자신의 내성적인 성격을 극복하기 위하여 런던에서 공개되는 모든 토론에 의도적으로 참가한 결과 장년에 이르러서야 20세기 전반에 가장 재치와 자신이 넘치는 웅변가가 될 수 있었다고 그의 자서전에서 밝힌 바 있다. 이와 같이 연단공포증은 소수인의 심리상태가 아니라, 90% 이상의 사람들이 호소하는 불안이다. 그러므로 이를 격정할 필요는 없으며, 오히려 이러한 심리현상을 잘 통제하면서 구두표현을 한다면 청자는 그것을 더 인간다운 것으로 생각하게 될 것이다.

이러한 공포증은 본질적인 것이기 때문에 이것을 완전히 치유할 수는 없다. 그러나 식사나 수면욕구를 다소 통제할 수 있듯이, 우리는 의사전달시 노력에 의해서 우리를 당황케 하는 심리적 불안을 얼마간 유희시킬 수 있다.

공포증을 심하게 느끼는 사람은 가까운 친척 친구들을 제외하고는 의사전달을 회피하려고 한다. 또는 다른 사람과 별로 접촉이 없는 직업을 선택하려고 하며, 인적이 드문 장소에서 기거하기를 좋아하게 된다.

연단공포증의 원인은 아직 분명히 규명되고 있지는 못하다. 단지 인간이 선천적으로 가지고 있는 부끄러워하는 기질 또는 어린 시절부터 학습된 행동의 재현이라는 주장이 있다.

2. 말

한번 뱉은 말은 돌이킬 수 없는 말의 일회성 때문에 우리는 책임 있는 말을 하여야 한다. 또한, 가능하면 간결하게 상대방에게 의사전달을 하여야 한다. 즉, 우리의 말은 마치 주방 일을 할 때 낡은 고무장갑이 주는 편안한 감촉같이 그 말은 그 상황에 적절하게 어울려야 한다.

또한 화자의 발음이 정확한지의 여부도 그 사람의 의사표현에 미치는 영향은 매우 크다. 사회적으로 저명 인사가 패배(敗北)를 ‘패북’이라 발음하고 도전(挑戰)을 ‘조전’이라고 태연하게 말했다고 상상해 보자. 그의 이야기가 아무리 무척 있고 귀중한 말이라도 그 가치는 땅에 떨어지고 신뢰성이 떨어질 것이다. 그럼 지금부터 말을 할 때 중요한 요소인 장단, 고저, 발음, 속도, 쉽, 띄어 말하기에 대하여 알아보자.

① 장단

목소리의 길이는 한 음절을 얼마나 오래 끌며 발음하느냐를 뜻한다. 소리의 길이 문제도 우리말에서

그다지 큰 문제가 되지 않지만 같은 ‘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.

우리가 영어를 배울 때 액센트와 억양에 신경을 쓰고 발음을 연습하였다. 영어에서 액센트는 한 단어 안에서 음절간의 강약, 고저의 힘을 주는 상태를 구분짓는 것이고, 억양은 한 문장 내에서 강약, 고저의 기록을 가리킨다. 우리말은 영어와 달리 단어를 발음할 때는 액센트에는 별로 신경을 쓰지 않고 단지 그 길이, 즉 장단만을 구분한다.

② 고저

우리말에는 낱말의 구조에 따라 소리남에 차이가 생기는 고조 현상이 있다. ‘암행어사 출두요!’할 때 어사의 ‘어’음이 보통 ‘어린이’의 ‘어’음과는 소리남이 다르다. ‘아기를 등에 업다’와 ‘돈이 없다’에서 ‘업’의 경우도 마찬가지다. 음의 장단과 겹치는 현상이기도 한데, 이는 음의 고저에서 높은 ‘어’가 그 발음이 길기 때문이다. 이외에도 거북하다, 거룩하다, 거부권, 헌법, 건물, 검사, 서무과, 거인 등은 높은 ‘어’로 발음이 된다.

또한 “우리는 . . . 해야 합니다. 그렇지 않습니다, 여러분!” 이라는 문장에서 ‘여러분’을 올리는 경우와 같이 선거연설에서도 흔히 들을 수 있는 발생 중의 하나이다. 물론 동의를 구하는 의도에서 이렇게 표현하는 것이다.

③ 발음

사람들과 말하는 것은 의사전달을 하기 위함이다. 그런데 발음이 분명하지 못하면 상대가 여러분이 말하고자 하는 것을 정확히 파악하기 어렵니다. 발음이 분명하지 못한 사람들은 대다수가 한 구절의 끝 부분을 얼버무린다. 사투리에 젖어 있는 사람도 마찬가지이다. 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.
- 우리말의 발음은 음가대로 발음해야 할 경우, 음가를 더해 내는 경우, 음가를 줄여 내는 경우, 음가를 바꾸어 내는 경우, 이 소리 저 소리 두루 쓰이는 경우 등으로 나누어 볼 수 있다. 음가를 바꾸어 내는 경우의 예를 들면 다음과 같다.

- ▶ ‘의’의 발음 어두의 ‘의’ → 오이 : 의사당, 의무, 의협심, 의논
- ▶ 관습자음 .암여우 - 암녀우 .밤이슬 - 밤니슬 .살고기 - 살코기 .안팎 - 안팍
- ▶ 받침법칙 .말이 - 마지 .값이 - 갑시 .밖이 - 박기 .꽃아리 - 꼬다리
- ▶ 두음법칙 .녀자(女子) - 여자 .뇨도(尿道) - 요도 .니승(尼僧) - 이승
- ▶ 된소리 .헌법 - 헌뺨 .인권 - 인편 .인격 - 인껴 .옷감 - 옷깜
- ▶ 축약 .어두운 - 어둔 .하여서 - 해서 .되어서 - 돼서
- ▶ 자음접변 .백리 - 뺨리 .신라 - 실라 .국립 - 궁립 .공로 - 공노

④ 속도

말을 할 때 속도에 의도적으로 변화를 주면 말하는 사람의 감정을 실어 표현할 수 있다. 날카롭게 또는 화나서 말하면 말이 빨라진다. 그러나 정중하게 또는 상냥하게 말하면 다소 느려진다.

중간 속도라는 것은 속도가 너무 빠르지도 느리지도 않게 말하는 것을 의미하는데, 여러 사람 앞에서 말할 때는 어느 정도의 속도가 가장 적당할까? 발표할 때 기본적인 말의 보통 속도는 10분에 200자 원고지 15장 정도로 하는 것이 적당하다. 목소리의 빠르기는 이 기준보다 얼마나 많은 말을 하느냐를 가리킨다. 빠르게 말하면 내용 전개가 빨라지기 때문에 청중이 듣기에 급급해서 생각할 겨를이 없게 되고 들어야 할 메시지를 놓친 것이 있다고 느낀다. 또한 말을 빨리하는 것은 말하는 사람이 바쁘고 성의 없는 느낌을 주게 된다.

반대로 느리게 말하면, 분위기가 처지게 되어 청중이 내용에 집중을 하지 못하게 되거나 과도하게 느리게 되면 화자가 생각하는 방식도 느리다고 청중은 인식하게 된다.

자신이 평소애 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.

⑤ 침

침이란 이야기 속에 주어지는 침묵의 시간을 말한다. 이는 심리적 효과를 증대시키기 위하여 의식적으로 말을 끊는 것으로, 이를 잘 활용함으로써 우리는 논리성, 감정제고, 동질감 등을 확보할 수 있다. 듣기 좋은 속도의 이야기에서 침의 총량이 이야기 전체의 35~40%가 적당하다는 주장이 있다. 침의 경우는 여러 가지가 있는데, 이를 열거하면 다음과 같다.

- .이야기의 전이(轉移)시
- .양해, 동조, 반문의 경우
- .생략, 암시, 반성의 경우
- .여운을 남길 때

⑥ 띄어 말하기

띄어 말하기란 분절에 의해 문장의 전후가 구분되는 호흡단위이다. 이러한 음성분절의 원인은 여러 가지다. 첫째로, 발화시(發火時)라도 숨을 들이쉬면 발음운동이 일시 정지되고, 둘째, 이야기를 남에게 쉽게 이해시키려면 일시 발언이 멈춰지고, 셋째, 국적 표현일 때 발언이 일시 공백이 필요한 경우가 있다. 넷째, 말을 잘못 했을 때 역시 음성이 분절된다.

3. 음성

좋은 음성이란 개인의 취향, 시대, 지방, 직업에 따라 그 기준이 달라질 수 있다. 영국 NBC 방송국의 아나운서 켈리(Keely)가 “100명 중 5명만이 선천적으로 좋은 음성을 타고 났다.”라고 말했듯이, 우리는 자신의 음성의 결함을 발견하고 그것을 고쳐보려는 노력을 부단히 해야한다. 즉 녹음기에 자신의 스피치를 녹음해서, 음성, 고저, 명료도, 침, 감정어입, 완급, 색깔, 온도 등의 면에서 자기 목소리의 진상을 점검해 보아야 한다.

목소리는 메시지의 전달뿐만 아니라 화자에 대한 인상을 반영한다. 즉 약하고 어린 목소리는 화자의 용기와 열성을 감소시키며, 단조로운 목소리는 내적 열정을 잠자게 한다. 시각표현과 마찬가지로 청각표현도 청자의 주의를 환기시킨다.

좋은 목소리를 위해서는

- 1) 편안한 마음으로 경청할 수 있는 적절한 크기
- 2) 분명하고 명확한 음성
- 3) 음성에는 온도와 색깔이 있으므로 내용에 따라 음성을 변화시키는 요령 습득

즉, 단어의 의미를 확산시키고 주의를 집중시키기 위하여 우리는 음성을 변화시켜야 한다. 최근의 스피치 연구가들은 일정한 음도를 유지하다가 보다 낮은 목소리로 갑자기 전환하는 것이 오히려 보다 높은 목소리로 전환하는 것보다 강조의 효과적 수단이라고 주장하고 있다.

- 4) 목소리는 그 사람의 개성, 연령, 인생체험의 깊이와 밀접한 연관을 갖는 만큼 개인의 여건에 맞는 진실된 목소리를 가져야 한다.

그럼, 느낌이 좋은 목소리를 만드는 방법 3가지를 살펴보자
하나, 복식 호흡

- 코로 천천히 숨을 들이 마신다.

- 아랫배에 모은 숨을 천천히 뱉어낸다.

- 배에서 소리를 낸다.

둘, 기본 모음의 입 모양 아, 이, 우, 에, 오

- '아'는 손가락 세 개가 들어갈 정도로 입을 크게 벌린다.

- '이'와 '에'는 입을 옆으로 최대한 크게 벌린다.

- '우'와 '오'는 입을 되도록 앞으로 많이 내민다.

셋, 혀의 위치는 모음에 따라 변한다.

직접 소리내어 '아, 오, 우', '아, 에, 이' 를 읽으며 혀의 위치를 확인하며 연습한다.

4. 몸짓

우리는 각기 다른 정도이기는 하지만 의사를 표현할 때 두려움을 경험한다. 이 공포증을 감소시키기 위하여 우리는 준비를 하고, 심리적 불안은 정상적인 것으로 생각하여 안정을 회복하며, 내용에 부합되는 제스처로써 오히려 이것을 긍정적인 방향으로 전환해야 한다.

성공적인 화자는 언어적인 요소와 비언어적인 요소를 잘 결합하여, '어떻게'와 '무엇을'이 일치되도록 노력해야 한다. 청자에게 인지되는 비언어적 요소로 우리는 대체로 화자의 외모, 동작 등을 들 수 있다.

① 외모

외모 면에서 자세, 복장, 얼굴 표정이 청자에게 보낼 수 있는 모든 신호일 것이다. 몸동작의 기초가 되는 것은 화자의 자세이다. 여기서도 자연스러운 자세가 화자에게 좋은 자세이다. 그러나 실제 문제는 어느 사람에게나 공통되는 좋은 자세가 있는 것은 아니라는 점이다. 좋은 자세란 화자의 몸이 정상적일 때를 말한다. 가령, 화자가 근육을 움직여도 어색하거나 부자연스러운 점이 없고, 또 호흡이나 발성에 부담을 주지 않는 자세가 좋은 자세다. 다시 말하면 몸 자세가 편안한 상태, 청자에게 불쾌감을 주지 않는 자세를 말하며, 이런 좋은 자세가 자연스럽게 취해지기 위해서는 사전에 말할 때와 자세를 가까운 사람에게 보이고 결합이 있으면 이를 고치도록 해야 한다.

② 동작

화자의 동작은 그것이 의도적이든 아니든 청자에게 어떤 의미를 부여한다. 화자가 잠시 말을 멈추고 한 발짝 청중에게 다가갔다면, 그것은 상황에 따라서 “나의 신념을 믿으시오.”, “중요한 말을 하고자 합니다.”,

“내 이야기를 어려워하지 마시오.” 등의 의미를 가질 것이다. 또한 몸을 좌우 전후로 한 발짝 옮긴다면 이것은 사상의 이전 또는 심화를 의미할 수 있다. 이러한 동작에서 화자의 정신상태, 태도, 여건, 역할, 생명력 등이 은연 중에 표출된다고 보인다. 이것은 역으로 필요시 동작의 통제도 같은 효과를 나타낼 수 있음을 의미하는 것이라고 하겠다.

연단에서 몸의 움직임은 부자연스러워서는 안 된다. 남녀노소는 각기 그 동작이 달라야 한다. 남성이나 젊은이가 여성이나 늙은이보다 힘 있고 움직임이 커야 하는 것은 당연한 사실이다. 연단에서 몸의 위치를 바꿀 때가 더러 있다. 위치를 바꾸는 것은 바꿀 필요가 분명할 때 행한다. 그렇지 않으면 무의미하게 몸을 움직이게 되어 청자를 불안하게 만든다. 분명한 동작, 명확한 움직임은 동작의 필수조건이다.

5. 유머

유머가 없는 의사표현은 새가 없는 정원에 비유될 수 있다. 또한 일정한 속도로 달리는 고속버스같이 청자에게 지루한 감을 준다. 그리고 이미 다 아는 진부한 웃음거리는 재탕한 한약 같아서 혀를 쓰지 못하고 입안만 텅텅하게 할 뿐이다.

그렇다고 하루아침에 유머가 있는 구두표현을 할 수 있는 것은 아니며, 평소 일상생활을 통하여 머리를 회전시켜 부단히 유머 감각을 훈련하여야만 자연스럽게 상황에 맞는 유머를 즉흥적으로 구사할 수 있다. 대체로 한국 사람은 유머 감각이 둔한 편이라고 할 수 있다. 영국인에게 “당신은 유머 감각이 없는 사람이오.”라고 말하는 것이 가장 모욕적인 말이라고 알려져 있다. 여기서 우리는 영국인은 유머를 일상생활의 한 방편으로 활용하고 있음을 알 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, 번덕스러운 말로, 풍자 또는 비교로, 반대표현으로, 모방으로, 예기치 못한 방향전환으로, 아이러니 등의 방법이 완용될 때 그 성과를 기대할 수 있을 것이다.

■ 의사표현의 방해요인 제거방법

1. 연단공포증 극복 방법

익숙하지 못한 임무, 생소한 환경, 의사표현 성과에 대한 불안 등이 심리적 불안 요인이다. 이러한 요인들은 다음과 같은 방법으로 극복할 수 있다.

- ① 완전무결하게 준비하라
- ② 청중 앞에서 말할 기회를 자주 가지라
- ③ 시간보다 더 많이 준비하라
- ④ 충분히 휴식하라
- ⑤ 처음부터 웃겨라
- ⑥ 심호흡을 하라
- ⑦ 청자분석을 철저히 하라
- ⑧ 청자를 호박으로 보라.
- ⑨ 청자의 코를 보라.

2. 말 연습방법

- ① 등이 의자 등에 닿지 않도록 몸을 앞으로 조금 당겨라
- ② 앉은 채로 키를 최대한 높일 수 있도록 상체를 위로 쪽 뺀어라
- ③ 가장 큰 소리로 말하는 것처럼 가능한 한 성대와 목의 근육을 조여라
- ④ 한꺼번에 긴장된 모든 근육을 풀어라
- ⑤ 가능한 한 몸을 이완시키고 곧바로 앉아, 목과 목구멍의 근육이 완전히 이완되도록 하라
- ⑥ 머리를 정상적인 자세보다 더 어깨에 가까워져야 한다.
- ⑦ 말하는 동안 하품을 하는 자세로 목의 근육과 목청을 유지할 수 있도록 하품을 하여 보아라
- ⑧ 이러한 자세를 계속 유지하면서 짧은 문장을 크게 소리 내어 읽어 보아라.

3. 음성을 좋게 하는 방법

- ① 숨을 알개 들이마시면 목소리가 떨리기 때문에 숨을 깊게 들이마셔라
- ② 음가를 정확히 내기 위해서는 입을 크게 벌려라
- ③ 입안이 타는 듯 하면 소금을 먹어라
- ④ 긴장이 되면 껌을 씹어라
- ⑤ 당분과 지방질 음식이 성대 보호에 좋다(오미자차, 꿀, 과일, 주스, 사탕 등)
- ⑥ 술과 담배를 절제하고, 충분한 휴식을 취하라

4. 몸짓을 자연스럽게 하는 방법

- ① 두 다리 사이를 너무 넓게 벌리지 않는다
- ② 몸의 체중을 한 쪽 다리에 의존하지 않는다
- ③ 지나치게 경직된 자세를 피한다
- ④ 갑자기 자세를 고치지 않는다
- ⑤ 뒷짐을 지든가, 팔짱을 끼든가, 손을 주머니에 넣지 않는다
- ⑥ 화자와 청자의 시선을 연결시킨다
- ⑦ 시선을 골고루 배분한다
- ⑧ 눈동자를 함부로 굴리지 않는다
- ⑧ 시선을 불안하게 두지 않는다
- ⑨ 대화의 내용과 시선을 일치시킨다

5. 유머를 활용하는 방법

- ① 자기의 실패담을 이야기한다
- ② 기발하고 참신한 자료를 찾는다
- ③ 한 단계 더 파고 든다
- ④ 습관적인 사고방식을 배제한다
- ⑤ 청자 가운데 한 사람을 화제로 삼는다.
- ⑥ 쾌활한 태도로 간단한 이야기를 임기응변식으로 처리한다.
- ⑦ 이야기는 빨리 하고 빨리 끝낸다
- ⑧ 서투른 유머를 해서는 안 된다
- ⑨ 무리하게 웃기려고 하지 않는다
- ⑩ 청자를 염두에 두고 이야기를 선택해야 한다
- ⑪ 다른 사람의 기분을 상하게 하는 이야기는 하지 말아야 한다
- ⑫ 화자가 먼저 웃어버리면 안 된다
- ⑬ 진지한 내용의 연설을 전개할 때, 요점 보강에 주력하되 유머 삽입은 가능하면 피한다.

5-3. 의사표현 지침

원활한 의사표현을 위한 지침

원활한 의사표현을 하기 위해서는 다른 사람의 마음을 읽어낼 줄 알아야 한다. 좋은 말은 더 기분 좋게, 부담스러운 내용이라도 실망이나 다툼을 야기하지 않고 상호 이해할 수 있도록 부드럽게 처리하는 요령이 필요하다.

성의 있고 진실한 자세, 상대에 대한 세심한 관찰, 긍정과 공감에 초점을 둔 의사표현 기법을 습득하고 있다면 안정감 있는 인간관계를 이루는 것이 그리 어렵지는 않을 것이다.



1. 올바른 화법을 위해 독서를 하라

대화는 일방적인 것이 아니라 주고 받는 것이다. 따라서 상대방의 채널에 맞추는 기본으로 하는 것이 바람직한 의사표현법이다. 핵심은 구체적으로 짚고, 표현은 가능한 한 간결하게 한다. 중언부언은 가장 나쁜 의사표현 버릇이다. 상대방이 말할 때 '지금 당신의 이야기를 이해하고 있다'는 신호를 보내면서 가능한 한 끝까지 들어준다. 올바른 의사표현법의 기본은 독서에 있다. 유창하고 능숙한 말솜씨를 가지려면 풍부한 어휘력이 필요한데, 어휘력을 기르는 데는 책을 읽는 것이 크게 도움이 된다.



2. 좋은 청중이 되라

말을 잘 하는 사람은 남의 말을 잘 듣는 사람이다. 평판 좋은 이들을 보면 대개 말수가 적고, 상대편보다 나중에 이야기하며, 다른 이의 말에 세심히 귀를 기울임을 알 수 있다. 의사표현의 목적을 파악한 뒤 그 기준에 맞추어 상대방의 말을 경청한다. 상대방의 말이 채 끝나기 전에 어떤 답을 할까 궁리하는 것은 좋지 않다. 주의가 분산돼 경청에 몰입하는 것이 어려워지기 때문이다. 불필요한 감정, 시간의 소모 없이 생산적인 의사표현을 이끌어가기 위해서는 상대방의 성격, 인품, 습관을 미리 파악하는 것도 한 방법이다.

3. 칭찬을 아끼지 마라

사람은 자신을 칭찬하는 사람을 칭찬하고 싶어 한다. 그러므로 남을 칭찬하는 것은 곧 나를 칭찬하는 일이다. 누구라도 한 두가지 장점을 갖고 있게 마련이다. 그것을 발견하여 진심 어린 말로 용기를 북돋워준다. 간혹 보면 거짓 찬사를 늘어놓는 사람이 있는데, 그럴 경우 오히려 관계를 더 뒤틀리게 할 수도 있으므로 주의해야 한다. 아첨인지 칭찬인지는 듣는 사람이 더 빨리 파악하게 된다.

4. 공감하고, 긍정적으로 보이게 하라

가장 쉬운 방법은 상대편의 말을 그대로 받아서 맞장구를 치는 것이다. '요즘 사업하기 너무 힘들어!'라는 말을 들었을 때, 곧 '정말 힘이 드시겠군요.' 하고 맞장구를 쳐주면 상대방이 편안함을 느낄 것이다. 사람은 자신의 희로애락에 공감하는 이들에게서 안정감과 친근감을 느끼기 때문이다. 긍정의 기술도 필요하다. '얼굴이 왜 그렇게 안 좋아요?'라고 하는 것보다는 '요즘 바쁘신가 봐요. 역시 능력



있는 분은 다르군요'라고 말해주는 편이 훨씬 효과적이다. 또한 '당신이 이렇게 멋있었나'라고 하는 것보다, '당신 정말 멋있어!'라고 표현하는 쪽이 훨씬 더 담백하고 긍정적으로 보이게 한다. 그때그때 적절한 감탄사를 동원하여 맞장구를 치는다면, 조심스럽게 의견을 제시해보자. 그렇게 하면 상대방은 당신이 자신의 말을 경청하고 있음을 확실히 느낄 것이다.



5. 겸손은 최고의 미덕임을 잊지 마라

누구나 다른 사람 앞에서 자신의 장점을 자랑하고 싶은 심리가 있다. 그러나 이러한 욕구를 적정선에서 제어하지 못하면 만나는 게 부담스럽고 꺼리러운 사람으로 낙인찍힌다. 내면적으로 자신감을 갖고 있는 것과 잘난 척하는 것 사이에는 큰 차이가 있다. 장점은 남이 인정해주는 것이지, 자신이 애써 부각시킨다고 해서 공식화되는 것이 아니다. 또 너무 완벽해 보이는 사람에겐 거리감이 느껴질 수도 있으므로, 자신의 단점과 실패담을 앞세움으로써 더 많은 지지자를 얻을 수 있다는 사실을 기억해야 한다.



6. 과감하게 공개하라

비밀의 공유는 강력한 유대감을 불러온다. 좋은 관계를 유지하고 싶은 상대방에게 먼저 자신의 속내를 드러낸다면 상당한 효력을 발휘할 것이다. 이는 곧 '나는 당신을 나 자신처럼 믿는다'는 신뢰의 표현이기 때문이다.



7. '뒷말' 을 숨기지 마라

별것 아닌 일에도 버릇처럼 중의적인 표현을 사용하는 사람들이 있는데, 이는 곧 이공대로 칭찬하거나 감탄하는 대신에 석연치 않은 뉘앙스를 풍겨 상대방을 몹시 기분 나쁘게 한다. 피해야 할 대표적인 어법 중 하나이다. 특수한 상황이 아니라면 비꼬거나 빈정대는 듯한 표현은 삼가는 것이 좋다. 산뜻한 칭찬과 비판은 의사표현의 격을 높인다. 반대로 단정적인 말은 금물이다. 따라서 같은 내용이라도 보다 완곡하게 표현할 수 있도록 평소엔 훈련해야 한다.



8. '첫마디' 말을 준비하라

의사표현에도 준비가 필요하다. 첫 만남을 앞둔 시점이라면 어떤 말로 이야기를 풀어갈지 미리 생각해두는 것이 좋다. 재치 있는 말이 떠오르지 않을 때는 신문 또는 잡지를 참고하거나, 그 날의 대화주제와 관련된 옛 경험을 떠올려보는 것도 한 방법이다. 사업상의 만남일 경우, 상대방이 미처 생각하지 못하고 있을 법한 분야에 대한 지식을 한두 가지라도 쌓아두면 큰 도움이 된다.

9. 이성과 감성의 조화를 꾀하라

논리적 언변은 대화를 이끌어가는 데 큰 힘이 된다. 그러나 이견이 있거나 논쟁이 붙었을 때 무조건 앞뒤 말의 '논리적 개연성'만 따지고 드는 자세는 바람직하지 않다. 그러한 자세는 사태 해결에도 도움이 되지 않지만, 설사 논쟁에서 승리한다 해도 두 사람의 관계를 예전으로 돌려놓는 것



은 거의 불가능해진다. 학문적, 사업적 토론에는 진지하게 임하되 인신공격성 발언은 피하도록 한다. 또한 제압을 위한 논리를 앞세우지 말고, 합의를 위한 논리를 지향해야 한다. 논쟁이 일단락된 다음에는 반드시 서로의 감정을 다독이는 과정을 밟도록 한다. 논쟁 자체가 큰 의미가 없는 것일 땐 감정에 호소하는 말로 사태를 수습하는 것도 나쁘지 않은 방법이다.



10. 대화의 룰을 지켜라

- 좋은 의사표현에는 일정한 규칙이 있다.
- 상대방의 말을 가로막지 않는다.
- 혼자서 의사표현을 독점하지 않는다.
- 의견을 제시할 땐 반론 기회를 준다.
- 임의로 화제를 바꾸지 않는다.

익히 알고 있는 것들이지만 지키기는 쉽지 않다. 말을 주고받는 순서, 그리고 자기가 하려는 말의 분량을 늘 염두에 두고 있으면 실수를 줄일 수 있다.



11. 문장을 완전하게 말해라

그냥 '됐어요'라고 하는 것보다는 '저 혼자 옮길 수 있습니다'라든지, '갈게요'보다는 '다녀오겠습니다'가 훨씬 단정하고 분명하다. 축약된 말은 자칫 무례하거나 건방지다는 느낌을 줄 수 있지만, 바른 말로 이루어진 완전한 문장은 말하는 이의 품격을 높여줄 뿐 아니라 원활한 의사소통에도 도움이 된다.

의사표현의 오해를 풀기 위한 10가지 충고

1. 명령하는 듯한 말을 쓰지 마라(반항을 일으키는 불씨다)
2. 비판보다 칭찬거리를 먼저 찾으라(칭찬해서 싫어할 사람은 없다)
3. 상대방에게 호의를 베푸는 연습을 시작하라(좋아하려고 노력하고 좋아하도록 연습해야 한다)
4. 상대방의 반항을 존중하라(반항은 단지 존재가치를 느끼고 싶기 때문이다)
5. 싸우지 마라(말이나 행동에 의한 적대 감정을 피하라. 억박질러 놓으면 결과는 손해다)
6. 상대방이 틀렸다고 마구 꾸짖지 마라(틀리고, 나쁜 점을 증명해보라. 이점은 없다)
7. 큰소리가 'NO'라는 뜻이 아님을 알라(80%는 반항함으로 맞고 만다)
8. '나는 당신이 지금 어떤 기분인지를 압니다'라는 말을 애용하라(놀라운 효과가 있다)
9. 무언가 질문하고 그 얘기에 귀를 기울여라(진지하게 말을 들어주는 사람을 싫어할 사람은 없다)
10. 상대를 위해 기도하고 용서하라(사랑으로 감싸는 모습을 마음 속으로 그려라)

출처 : 이창호(2007). 스피치 달인의 생산적 말하기. 서울 : 북포스

설득력 있는 의사표현 지침



1. 'Yes'를 유도하여 미리 설득 분위기를 조성하라

Yes라고 긍정할 때는 몸의 생리 구조가 이완되어 외부의 자극을 편안히 받아들이는 부드러운 상태가 된다. 단호하게 거절하는 사람은 NO라는 정신적 준비 상태에 놓여 있으므로 거북한 표정이나 자세를 취하는 것이 보통이다. 이러한 사람에게 다짜고짜 자기 의견을 늘어놓으면 오히려 NO라는 정신적 준비 상태를 더 강화시켜 줄뿐이다. 상대방을 설득하는 것이 아니라 NO라는 마음을 더욱 확고히 해 주는 꼴이 된다. 이 때 먼저 상대방이 긴장을 풀고 반사적으로 'Yes'라고 대답할 수 있는 **평범한 질문을 의도적으로 몇 가지 던져 보는 것이 좋다.** 특히 여성은 이러한 설득법에 약하다. Yes라는 대답을 계속해 나가는 동안 NO라는 정신적 준비 상태가 자연히 Yes라는 정신적 준비 상태로 바뀐다. 이때를 포착하여 본론에 들어가면 상대방은 기분 좋게 Yes라고 대답할 것이다. 거절의 이유가 확실한 상대방의 마음을 돌리는 것은 매우 어려운 일이다. 상대방에게 수긍할 수밖에 없는 확고한 거절 이유가 있는 것을 알면서도 용건을 꺼내는 것 또한 매우 어려운 일이다. 이러한 사람은 심리적 방어도 철저해서 “어떻게 좀...”하면서 부탁해 보아도 서로간의 거리감만 더 생길 뿐이다. 이처럼 난공불락인 상대의 마음을 돌리기 위해서는 상대방이 거절하는 이유를 찬사의 말로 바꾸어 주면 효과가 있다.



2. 대비 효과로 분발심을 불러 일으켜라

사물을 판단할 때 우리는 무의식중에 여러 조건을 대비시켜 본다. 이쪽에서 어떤 조건을 제시하면 상대방은 일방적인 상식을 기준으로 그것을 판단하려 한다. 일반적 판단 기준과 제시되는 조건을 대비시켜 그것을 평가하려는 것이 인간의 심리이다. **상대방에게 상식에 벗어나는 조건과 자기가 제시하고자 하는 조건을 동시에 제시해 보라.** 이것이 소위 '대비 효과'라는 것으로서 큰 손해를 입기보다는 작은 손해를 감당하는 것이 낫다는 심리에서 **비교적 손해가 덜한 것을 선택하는 것이다.** 아인슈타인의 상대성 이론을 인용하지 않더라도 이 세상에서 일어나는 모든 일은 상대적인 것이다. 따라서 어떤 현상에 대한 절대적인 평가나 판단기준은 있을 수 없다.



3. 침묵을 지키는 사람의 참여도를 높여라

경험이 많은 노련한 교사는 결코 아이의 머리를 쥐어박거나 야단치지 않는다. 떠드는 아이의 옆자리 아이를 의도적으로 지명하여 교과서를 읽힌다든지 질문에 답하도록 한다. 그렇게 하면 떠들던 아이는 당황하여 떠들기를 멈추고 수업에 집중한다. 이것은 일종의 간접적 설득이라고 할 수 있다. 직접 하지 않아도 스스로 떠들기를 멈추고, 또 다른 아이들에게도 쓸데없는 긴장감을 주지 않으므로 아주 좋은 방법이라고 생각된다. 이 기법은 회의에서도 많이 이용된다. 회의에서는 흔히 있는 일이지만, 참석 사람이 많을수록 발언하는 사람만 계속 발언한다. **심리기법 가운데 발언을 시키고 싶은 사람을 직접 지명하지 않고 일부러 그 좌우에 앉아 있는 사람에게 집중적으로 의견을 묻는 방법이 있다.** 자기의 옆 사람이 발언하면 무관심하게만 앉아 있을 수 없는 것이 사람의 심리이다. 이처럼 회생양을 내세워 시범을 보이고 그것을 본보기로 삼아 상대방을 설득하는 수법은 일상 생활에서 흔히 있는 일이다.

다. 중간 관리자가 부하 직원을 다루기 위해 자주 쓰는 방법인데, 실수를 범한 부하 직원에게 직접 주의를 주지 않고 일부러 다른 부하 직원을 꾸짖음으로써 그를 깨우치게 하는 방법이다. 이것을 심리학에서는 '암묵적 강화법'이라고 한다. 꾸짖으려는 대상을 직접 꾸짖는 것보다 더 효과가 있을 수 있다.



4. 여운을 남기는 말로 상대방의 감정을 누그러뜨려라

우리는 집요한 항의나 요구에 압도되는 경우가 자주 있다. 듣는 쪽에서는 정말 어이없는 일이어서 그런 요구를 도저히 들어줄 수 없는데도 상대방은 상당히 강경하게 자기의 요구가 부당한 것이 아니라고 우길 때, “잘 알겠습니다.”라고 더 이상 말을 꺼내지 못하게 한다. 사실 **'알겠습니다'라는 말에는 미묘한 뉘앙스가 담겨 있다.** 말하는 편에서 보면 당신이 무엇을 말하려 하는지 알겠다는 의미이지만, **그렇다고 확답이나 승낙의 의미까지 포함하는 것은 아니다.** 이러한 언어적 트릭을 사업상의 분쟁에 사용하면 효과적으로 대처할 수 있다.



5. 하던 말을 갑자기 멈춤으로써 상대방의 주의를 끌여라

강연을 하다가 어수선할 때 의식적으로 말소리를 낮추면 오히려 청중들이 귀를 기울인다. 강연이 아닌 개인과 개인의 대화에서도 마찬가지다. 한 사람은 열심히 말을 하는데, 전혀 맞장구도 치지 않고 관심을 보이지 않는 사람이 있다. 그런 태도로 나오는데도 이쪽 말만 계속하면 상대방은 대수롭지 않게 여기고 단전만 부린다. **심리적으로 상대방이 우위에 있을 때 이런 경우가 많다.** 말하는 사람이 집요하게 매달릴수록 상대방은 더 무시하는 태도를 취한다. **이쪽이 얼굴을 붉혀서 설득하려고 하면 할수록 상대방은 소 귀에 경 읽기로 더욱 쌀쌀한 태도로 나온다.** 이미 이쪽의 이야기는 상대방에게 단순한 배경 음악으로 밖에 들리지 않아 아무리 설득해도 소용이 없다. 이럴 때 이야기하는 도중에 소리의 크기를 갑자기 낮춘다든지, 얼마간 말을 멈추거나 하여 소리에 변화를 주면 귀를 막고 마음의 문을 닫아 두고 있던 사람이라도 작은 목소리를 내거나 하면 먼저 반응을 보이면서 마음의 문을 열게 된다. 상대방이 스스로 이야기를 들으려는 자세를 취했을 때 설득을 시도해야 효과적이다.



6. 호칭을 바꿔서 심리적 간격을 좁혀라

일반적으로 사람들은 심리적 거리가 멀다고 여기기 때문에 마음의 문을 잘 열지 않는다. 따라서 고의적이라는 인상을 주지 않는 범위 내에서 친근감이 있는 호칭을 사용하면 의외로 빨리 심리적 거리감을 좁힐 수 있다. 반대로 상대방의 마음을 상하게 하지 않고 요구를 거절할 때는 의식적으로 존경어를 사용함으로써 상대방과의 사이에 심리적 거리감을 두는 방법이 효과적이다. 이처럼 우리가 인간관계가 소원하면 무의식중에 존경어를 사용한다. 따라서 **친한 사이에 의식적으로 존경어를 사용하는 것은 상대방과의 심리적 접촉을 피하려는 완곡한 의사표현**이라고 할 수 있다. 상대방이 처음에는 서먹서먹하게 느낄지 모르지만, 심리적 거리감이 생겼다는 것을 알게 되면 무리한 요구는 하지 않을 것이다.

7. 꼬집어 말하여 자존심을 건드려라

비즈니스에서 협상 상대와의 관계는 갑작스레 가까워질 수가 없다. 이러한 관계는 서로 상대방의 눈치를 살피거나 속마음을 떠보는 등 표면적인 수준에 지나지 않는다. 그러나 이런 관계가 계속 지



속되면 협상이나 상담은 좀처럼 진전되지 않는다. 그럴 때 보통 때라면 도저히 할 수 없는 상대방의 성격적 결함이나 단점을 던지시 지적해 주는 것도 하나의 방법이 될 수 있다. 예를 들어 “걱정하시는 이유는 알겠지만, 왜 그렇게 나쁜 쪽으로 성급하게 결론을 내리려고 하십니까?”라든지 “실례지만, 너무 지나치게 따지는 것 같은데요.”라는 식으로 말하면, 걸치레 인사만 들어오던 상대방에게는 오히려 신선한 놀라움을 줄 것이다. 그 순간부터 당신에 대한 상대방의 평가도 지금까지와는 달라질 것이다. ‘나의 그런 면까지 주시하고 있다는 말인가?’라는 생각을 상대방이 가진다면, 그것은 그의 마음 속에 당신에 대한 신뢰가 싹튼다는 것을 말한다. 이러한 지적을 함으로써 형식적이었던 관계가 서로 허물없이 마음을 터놓는 방향으로 움직이기 시작할 것이다. 그러나 상대방의 잘못을 지적하고 비판할 때는 말씨나 표현에 주의해야 한다. **혈통으려는 것이 아니라 예정이 담긴 충고라는 이미지를 남기는 것이 중요하다.** 아울러 이럴 때 무리한 충고를 하지 말고 ‘어차피 당신은 알아주시지 않겠지만’, ‘어차피 받아들이지 않을 것이므로 말씀드리지 않겠습니다.’라고 말하는 등 변죽을 울리는 것이 필요하다. 즉, 상대방에게 설득 불가능의 선입견을 표시함으로써 상대방이 반사적으로 그 선입견을 없애기 위한 심리적 요인을 작동시키게 한다. “완고하다”, “벽창호다”라는 평가를 붙이면 “그렇지 않다”라고 반박하는 것이 인간의 심리이다.

8. 정보전달 공식을 이용하여 설득하라



정보전달 공식을 이용하면 자기와 라이벌 관계에 있는 사람에 대한 나쁜 평가를 유도해 내기 쉽다. 마치 다른 사람에게서 들은 것처럼 제3자에게 “이런 이야기가 있는데 정말일까?”라는 식으로 말하는 것이다. 사람은 직접 이야기를 들어서는 믿지 못할 것도 전혀 이해 관계가 없는 제3자에게서 듣게 되면 더 잘 믿는 경향이 있다. 그렇다고 이런 기법을 악용하여 절대 다른 사람을 기만해서는 안 된다. 처음부터 큰 전류를 흐르게 하면 충격을 크게 느끼지만, 서서히 전류의 강도를 높이면 그렇게 충격을 느끼지 않는다. 마찬가지로 심리적인 충격도 작은 것에서 점점 큰 것을 경험하면 언젠가 큰 충격이 와도 그렇게 크게 느끼지 않는다.

9. 상대방의 불평이 가져올 결과를 강조하라

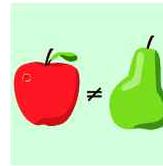


논란이 되는 문제를 상당히 중대한 것처럼 강조하면 상대방은 사건의 중대성에 놀라 불평을 누그러뜨린다. 그 순간을 놓치지 않고 사리에 따라 설명하면 상대방도 자기의 실수라고 솔직히 인정한다. 노사분규에서 노사간에 타협점을 찾지 못하고 교착 상태에 빠지는 수가 많다. 조합원이 자기의 주장이나 요구 등을 굽히지 않는 것은 그 요구가 정당하며 타당하다고 믿기 때문이다. 그런 요구를 물리치기 위해 경영자가 사용하는 작전의 하나는 먼저 그 요구가 부당하고 지나치다는 것을 이해시키는 방법이다. 그 요구가 정당한 것이나 부당한 것이나 하는 것은 어차피 주관적이고 상대적이기 쉽다. 그럴 때는 요구를 하는 상대방보다 훨씬 비참한 사람, 불행한 사람을 예로 들어준다. “내가 잘 아는 회사가 얼마 전에 도산했다고 하네. 불행이어서 다시 취직할 길도 없고 하여 사원들은 불안한 나날을 보내고 있는 모양이야.” 라고 말하면, 조합 측에서는 이러한 비교에 대해 자신들은 아직 형편이 더 나쁘고 생각을 하게 되면서 자기들의 요구가 너무 지나치다는 것을 깨닫고 기세를 누그러뜨릴 것이다.



10. 권위 있는 사람의 말이나 작품을 인용하라

일반인들은 신문이나 잡지 서평에서 권위 있는 사람이 추천하는 책은 좋은 책이라는 생각을 하게 된다. 이것은 일종의 착각이다. 우리는 추천된 책과 추천자의 권위를 무의식적으로 동일시하고 있다. 이러한 심리는 일상 생활의 여러 장면에서 나타난다. 텔레비전의 광고나 홍보 포스터에 저명인이나 권위자를 등장시키는 것도 똑같은 심리학적 원리를 응용한 것이라고 할 수 있다. 광고의 수신자는 선전되는 상품과 등장 인물의 이미지를 심층 심리에서 일치시켜 인지한다. 이러한 심리적 효과는 절대적인 힘을 가진다. 그러므로 **설득에 뛰어난 사람은 권위 있는 사람의 말이나 작품을 인용하여 자신의 말을 정당화**시킨다. 그러나 이 기법을 사용할 때 의외로 주의할 점이 많다. 예를 들어 텔레비전 광고에서 선전하려는 상품과 등장 인물의 이미지가 합치되지 않으면 오히려 역효과를 낸다는 것이다. 이처럼 저명인이나 권위자를 내세워 자기 말을 정당화하려 할 때는 상대방이 무엇을 기대하고 무엇에 약한가를 사전에 면밀히 조사해 두어야 한다.



11. 약점을 보여 주어 심리적 거리를 좁혀라

설득하려는 상대방의 심리적 에너지나 감정 상태를 잘 파악하여 자신의 주장을 펼치는 것이 설득에서는 매우 중요하다. 설득하는 쪽이 실수 하나 없이 좀처럼 약점을 보이지 않는 우위의 입장에 있으면 상대방은 더욱 더 마음의 벽을 단단히 쌓아 마음의 문을 열지 않게 된다. 이러한 경우에는 일시적으로 자신의 약점을 털어놓아 상대방에게 우월감을 갖게 하는 기법이 필요하다. 이 때 주의해야 할 점은 어디까지나 약점을 진정으로 털어놓을 것이 아니라 제스처에 불과한 정도로 드러내야 한다는 것이다. 실제로 인간의 심리는 묘한 것이어서 약점을 지적받기 전에 본인 스스로가 그것을 인정하고 나오면 상대방은 그 약점에 무관심해 진다. “지루하신 것 같은데요”라고 말함으로써 자기 이야기의 지루함을 감출 수도 있고, “되풀이되는 것 같지요?”라고 말하여 이야기의 단조로움을 어느 정도 줄일 수는 있다. “극단적인 이야기 같습니다만”이라고 전제해 두면 듣는 사람에게 극단적인 인상을 주지 않게 된다. “어디까지나……”, “……같습니다만”이라고 모호하게 말하는 것이 이 기법의 요점이다. 열등 의식과 지나친 경계심을 가진 상대를 설득하기란 대단히 어렵다. 갈수록 마음의 벽이 두꺼워져 좀처럼 마음을 열려고 하지 않는다. 이러한 마음의 벽을 무너뜨리려면 그 사람만이 열등한 것이 아님을 인식시켜야 한다.

12. 이상과 현실의 구체적 차이를 확인시켜라



가정에서도 용돈 인상 요구, 귀가 시간 연장 요구 등의 구체적 문제로 자녀들의 요구가 거세어지는 경우가 많다. 이 때 그들은 눈앞의 현실에만 집착하여 자신의 주장만을 늘어놓을 것이다. 그런 이들은 평범한 설득으로는 물러서려 하지 않고 잔뜩 버리고 있으므로 논리적인 설득도 별반 효과가 없을 것이다. **구체적이고 현실적인 요구의 밑바탕에 있는 보다 근본적이고 추상적인 문제를 이끌어 내는 것이 좋다.** 예를 들어 용돈을 많이 올려주기를 바라는 자녀들에 대해서는 성인이 될 때까지 드는 비용이나 불황에 허덕이는 경제, 가정 경제와의 관계, 또 그들이 해야 할 본분 등의 기본 문제를 들려준다. 이런 식으로 자신의 요구가 현실과 괴리되어 있다는 점을 서서히 인식시켜 주는 것이다. 이상과 현실의 격차를 메우는 방법이 바로 내용이다. ‘내용만으로 살아가면 될 것 아니냐’라는 말도 성립될 수 있을 것 같지만, 이상이 현실에 부딪치면 결국 방향 전환을 해야 하므로 내용만으로 살아가기도 어

렵다. 이상을 내세우는 사람에게 반론을 제기하기 힘든 가장 큰 이유는 그것이 궁극의 목적이라고 우기기 때문이다. 그릇된 이상은 내용은 거부하면서 형식은 받아들여야 한다. 그렇다면 '(이상)=(형식을 내용으로)=(형식)'으로 되돌리면 되지 않겠느냐는 것이다. 이것은 상대방으로 하여금 이상을 구체적으로 설명하게 하는 기법이다.



13. 자신의 잘못도 솔직하게 인정하라

자기 주장을 굽히지 않는 상대방에게는 '밀어서 안 되면 당겨보라'라는 전략을 사용하는 것도 한 가지 방법이 된다. 자기 주장을 일단 양보하여 의견의 일치를 보이는 자세를 취함으로써 강경한 태도를 굽히지 않던 상대방을 결국 이쪽으로 끌어올 수 있다. 회사에서는 누군가의 제안에 논리적인 근거 없이 반대를 위한 반대를 하는 심술꾸러기에서부터 그 날의 기분에 좌우되어 반대하는 이해심 없는 사람까지 여러 종류가 있다. 의논이라는 것은 대립하면 할수록 반대 의견을 가진 사람은 더 한층 강한 반대 의사를 나타낸다. 따라서 이러한 사람을 설득하여 자기 뜻에 따르도록 하려면, 일단 자기 의견을 양보하여 상대방의 의견에 따르는 체 하는 것이 효과적이다. **이쪽이 자기 주장을 부정하고 상대방의 주장을 따르는 듯한 자세를 취하면 상대방도 자기 주장만 내세울 수 없게 된다.** 다시 말하면, 분위기가 반전되어 이쪽이 주도권을 잡을 수 있는 상황으로 바뀐다. 공격적인 사람을 설득한다든지 그의 집요한 추궁에서 벗어나려면 먼저 이쪽에서 솔직히 인정하는 것도 하나의 방법이다.



14. 집단의 요구를 거절하려면 개인의 의견을 물어라

일단 상대방의 입장에서 서서 지금까지의 노고를 치하할 필요가 있다. 상대방에게 있어 가장 견디기 힘든 것은 지금까지 열심히 해 온 일을 대수롭지 않게 여기는 때이다. 그래서 설득하기가 어려울 수밖에 없다. 그러므로 "당신들이 열심히 해 온 것을 잘 압니다. 그러나 문제가 있는 것도 사실입니다."라고 강조하는 것이 중요하다. 그리고 "지금까지 애써 왔지만 보다 완벽한 것이 될 수 있도록 한 번 더 노력해 주기를 바랍니다."라고 부탁하면 상대방은 지금까지의 노력이 허사가 되지 않게 하기 위해서 보다 전향적인 자세로 이쪽의 요구에 응하게 된다.



15. 동조 심리를 이용하여 설득하라

인간은 동조심리에 의해 행동하는 수가 많다. 한 마디로 말하면 **대부분의 다른 사람들과 같은 행동을 하고 싶어하는 심리**이다. 이것은 유행이라는 현상을 생각하면 쉽게 알 수 있다. 다른 사람들과 같아지고 싶은 충동이 유행을 추구하게 만든다. 사람들끼리 다룬다거나 반감을 가지고 있을 때는 이러한 동조 심리가 작동하지 않는다. 회사에 불만이 가득한 부하 직원이 있다고 하자. 이런 부하 직원을 회사 일에 적극적으로 협조하게 만들려면 그와 공동의 적을 만드는 방법이 있다. "이번에도 실적이 떨어지면 자네와 나는 지방 영업소로 밀려나겠지?"라는 식으로 가상의 적을 만들면 동조 심리가 적용하여 불평만 늘어놓던 부하 직원은 상사에게 협력하게 된다. 또한 라이벌 의식을 부추기는 것도 한 가지 방법이다. 좀처럼 협력하지 않는 상대를 설득시키려면 공동의 적을 만들어 함께 방어할 생각을 가지게 하면 효과적이다. 이쪽에서 열심히 설득하면 '자기 녀두리만 늘어놓고 있군'. 하면서 오히려 반발심을 가진다. 이러한 유형의 사람은 '자아'라는 방벽을 튼튼히 쌓아두고 있으므로 어떤 설득에도 움직이지 하지 않는다. 이러한 사람을 설득하기 위해서는 '우리'라는 표현을 자주 사용함으로써

서로 공통점이 있다는 것을 깨우쳐 주어야 한다. 이런 타입은 자아에 민감하고 귀속 의식도 강하므로 '우리'라는 말을 자주 쓰면 이쪽으로부터 강요받고 있다는 생각을 가지지 않게 된다. 다시 말하면 강요받기를 싫어하는 상대방에게는 이쪽의 주관만 내세우지 말고 공동의 목표를 찾아보라고 회유해야 한다. 남녀 사이라면 '나와 당신'이나 '나와 너'가 아니라 '우리'라고 하는 것이 상대방에게 일체감을 주어 설득력을 높일 수 있다. 반드시 상대방이 자아가 강한 사람이 아니라 할지라도 설득하려는 당신이 '자기만 아는 사람'이라는 평을 받지 않으려면 의식적으로 '우리'라는 말을 사용하는 것이 좋다.



16. 지금까지의 노고를 치하한 뒤 새로운 요구를 하라

일단 상대방의 입장에서 서서 지금까지의 노고를 치하할 필요가 있다. **상당에게 있어 가장 견디기 힘든 것은 지금까지 열심히 해 온 일을 대수롭지 않게 여기는 때이다.** 그래서 설득하기가 어려울 수밖에 없다. 그러므로 "당신들이 열심히 해 온 것을 잘 압니다. 그러나 문제가 있는 것도 사실입니다."라고 강조하는 것이 중요하다. 그리고 "지금까지 애써 왔지만 보다 완벽한 것이 될 수 있도록 한 번 더 노력해 주기를 바랍니다." 라고 부탁하면 상대방은 지금까지의 노력이 허사가 되지 않게 하기 위해서 보다 전향적인 자세로 이쪽의 요구에 응하게 된다. 한편 "당신이 불쾌하게 생각하시리라는 것을 알면서도 ……", 라고 한마디 하면 상대방도 힐책하고 싶은 생각이 사라진다. 상대방이 미리 예상하고 있는 감정을 그대로 드러낸다는 것이 우스꽝스럽다는 생각이 들기 때문이다. 자기의 태도가 미리 드러나게 되면 방어본능에서 '나는 절대로 그렇게 하지 않는다.' 라는 심리가 작용한다. 그에게는 '상당에게 감정을 그대로 드러내 보일 정도로 나는 짜짜한 사람이 아니야.' 라는 자존심도 있다. 이러한 몇 가지 요소가 더해지면 아무리 이야기 내용이 불쾌해도 불쑥 화를 내지 못한다. 이처럼 상대방이 당연히 느낄 것이라고 생각되는 감정을 이쪽에서 미리 밝혀 감정을 드러내지 못하게 한 뒤 본론에 들어가면, 상대방은 아주 불쾌하게 신경을 건드리는 내용도 비교적 냉정하게 받아들인다.



17. 담당자가 대변자 역할을 하도록 하여 뒷사람을 설득하게 하라

예를 들어 당신의 회사에서 개발한 신제품을 판매하기 위해 거래처를 방문했다고 하자. 아무리 찾아가도 담당자가 좀처럼 반응을 보이지 않는다. **결정을 본인 마음대로 못하기 때문이다.** 이런 때는 우선 담당자의 뒷사람이 어떤 타입의 인물인가를 파악해야 한다. 그런 후에 "당신의 과장님은 숫자에 밝으시니까, 이런 숫자를 제시하면 당신을 다시 보게 되고 칭찬해 주실 것입니다." 라는 식으로 뒷사람을 설득하기 위한 힌트를 준다. 구체적인 방향을 제시하면 담당자는 단순한 전달 역할만 하는 것이 아니라, 세일즈맨 측의 대변자로서의 역할도 하게 된다. 이러한 설득 기술을 교묘하게 구사하여 성과를 거두어야 뛰어난 세일즈맨이다.



18. 걸치레 양보로 기선을 제압하라

자기 논리의 약점을 인정함으로써 이론가처럼 자신하는 상대방을 설득하는 전략으로 설득이 교착 상태에 빠진 때에는 걸치레 양보가 주효할 수 있다. **교착 상태란 서로가 양보하지 않겠다고 팽팽히 맞서는 상태를 말한다. 이럴 때에는 모양만 갖출 정도로 양보하면 된다.** 무엇보다도 상대방의 기선을 제압하여 양보하는 것이 비결이다. 그렇게 하기 위해서는 처음부터 어느 정도의 복선을 깔아둔다. 즉, 필요 이상으로

많은 요구를 해 놓고는 “이것도 양보하고 저것도 양보하겠습니다. 그러나 이것만은 ……” 이라고 하여 자기가 바라던 선을 지키는 방법이다. 예를 들어 상대가 도저히 지급할 수 없다고 할 때 지불 기일을 연기해주거나 분할하여 지급할 수 있도록 해준다거나 절차를 간단하게 해주는 식의 걸치레 양보를 함으로써 결국 상대가 지급하도록 만드는 것이다.



19. 변명의 여지를 만들어 주고 설득하라.

적극성 없이 우물쭈물하는 태도를 취하는 사람이라고 생각되면, 변명할 여지를 미리 만들어주어 책임감을 덜어줄 필요가 있다. 그런 다음 이야기를 진전시켜 나가면 이런 유형의 사람은 의외로 쉽게 설득된다. 우물쭈물하면서 책임을 전가하려는 사람에게는 한 방향으로 밀어붙이기보다는 빠져나갈 여지를 미리 만들어주는 것이 설득에 더 효과적이다. 말하자면 이것은 시간차 공격인데, 이런 인간관계 기법은 오랫동안의 체험에서 터득해야 한다.

전날 밤 온갖 생각을 다 짜내어 연애 편지를 썼는데, 그 다음날 읽어보니 도저히 창피하여 보내지 못한 경험은 누구에게나 한 번쯤 있는 일이다. 시간을 늦춤으로써 자기를 객관적으로 살펴볼 수 있었기 때문이다. 상대방의 반론을 봉쇄하고 이쪽의 주장을 관철하려 할 때도 이러한 인간의 심리를 이용하면 효과가 있다. 이처럼 적극적이기 못한 사람에게는 먼저 상대방의 이야기를 잠자코 들어주는 것이 필요하다. 그 뒤에 적당한 시간을 선택해서 자기 주장을 펼친다. ‘서두르면 일을 그르친다.’ 라는 속담처럼 생각기간을 두는 것이 마음 먹은 대로 일을 진척시킬 수 있는 지름길이다.



20. 혼자 말하는 척하면서 상대의 잘못을 지적하라.

예를 들어 한겨울에 난방이 너무 잘 되어 사무실 안이 덥다고 하자. 이럴 때 다른 사람들은 보통 “창문 좀 열지 그래.” 라고 하지만, 그는 그렇게 하지 않는다. 무척 더운 표정을 지으며 “왜 이렇게 덥지?”라고 혼잣말을 한다. 이것을 두 번 정도 반복하면 가까이 있는 여직원이 창문을 열게 된다. 꾸중을 들어도 별로 반성할 기미가 없는 사람들은 구체적인 대상에 대하여 꾸짖는 것이 아니라 막연하게 혼잣말을

하는 식으로 꾸짖을 때 더 잘 알아듣는 경향이 있는 것 같다. 설득해야 할 상대에 따라서는 얼굴을 마주하고 설득할 수 없는 경우가 자주 있다. 상대가 선배라거나 신세를 진 사람일 때는 독백작전이 효과적이다. 다른 사람을 나무란 경험은 누구에게나 있겠지만 상대방을 반성하도록 만들려면 매우 어렵다. 우리는 보통 “어떻게 그럴 수 있어, 약속도 지키지 않고.”, “그래서 그렇게 주의를 주었는데.” 등 계속 꾸짖으며 말로 이해시키려 한다. 그 때 상대방이 조금이라도 반항적인 태도를 보이면 “뭐야, 조금도 반성하고 있지 않잖아” 라고 계속 잔소리를 하게 된다. 그러나 심하게 나무라면 나무랄수록 상대의 반발심은 더욱 커진다. 너무 말을 많이 해도 오히려 반발심을 불러일으킨다. 그것이 서로의 신뢰관계를 붕괴시켜 돌이킬 수 없게 되는 수도 있다. 이처럼 빛나가는 상대에게는 그 에너지를 다른 곳으로 돌리게 하는 방법이 필요한데, 여기에는 독백 작전이 효과적이다. 그렇게 되면 반발 에너지는 반성 에너지로 바뀐다.

☞ 의사표현 방법으로 원활한 의사표현을 위한 지침과 20가지 설득력 있는 의사표현은 활용 대상이 다름을 이해해야 한다. 원활한 의사표현은 좀 더 일상적이며 보편적인 반면 설득력 있는 의사표현은 직장생활의 관리직이나 의사결정자를 위한 것들이다. 현재 학생의 입장에서 원활한 의사표현에 좀 더 치중할 필요가 있다.

5-4. 학습정리

1. 의사표현이란 한마디로 말하기이다. 즉, 말하는 이가 자신의 생각과 감정을 듣는 이에게 음성 언어나 신체언어로 표현하는 행위이다. 의사표현에는 음성언어와 신체언어가 있는데, 음성언어는 입말로 표현하는 구어이고, 신체언어는 신체의 한 부분인 표정, 손짓, 발짓, 몸짓 따위로 표현하는 몸말을 의미한다.
2. 의사표현이 중요한 이유는 의사표현, 즉 말이 그 사람의 이미지를 결정하기 때문이다.
3. 원활한 의사표현을 방해하는 요인들은 연단공포증, 말, 음성, 몸짓, 유머 등이 있다.
 - ① 연단공포증 : 우리는 연단에 섰을 때, 정도의 차이는 있지만 누구나 가슴이 두근거리고 입술이 타고 식은 땀이 나고 얼굴이 달아오르는 생리적인 현상
 - ② 말 : 말의 장단, 고저, 발음, 속도, 쉽, 띄어 말하기를 포함함
 - ③ 음성 : 자신의 목소리로 음성, 고저, 명료도, 쉽, 감정어임, 완급, 색깔, 온도 등을 의미함
 - ④ 몸짓 : 청자에게 인지되는 비언어적 요소로 우리는 대체로 화자의 외모, 동작 등을 의미함
 - ⑤ 유머 : 웃음을 주는 것으로 흥미 있는 이야기나, 풍자 또는 비교로, 반대표현으로, 모방으로, 예기치 못한 방향전환으로, 아이러니 등의 방법을 활용함.
3. 원활한 의사표현을 위한 지침
 - ① 올바른 화법을 위해 독서를 하라
 - ② 좋은 청중이 되라
 - ③ 칭찬을 아끼지 마라
 - ④ 공감하고, 긍정적으로 보이게 하라
 - ⑤ 겸손은 최고의 미덕임을 잊지 마라
 - ⑥ 과감하게 공개하라
 - ⑦ ‘뒷말’을 숨기지 마라
 - ⑧ ‘첫마디’ 말을 준비하라
 - ⑨ 이성과 감성의 조화를 꾀해라
 - ⑩ 대화의 룰을 지켜라
 - ⑪ 문장을 완전하게 말하라

4. 논리적이고 설득력 있는 의사표현의 지침은 다음과 같다.

- ① 'Yes'를 유도하여 미리 설득 분위기를 조성하라
- ② 대비 효과로 분발심을 불러 일으켜라
- ③ 침묵을 지키는 사람의 참여도를 높여라
- ④ 여운을 남기는 말로 상대방의 감정을 누그러뜨려라
- ⑤ 하던 말을 갑자기 멈춤으로써 상대방의 주의를 끌어라
- ⑥ 호칭을 바꿔서 심리적 간격을 좁혀라
- ⑦ 끄집어 말하여 자존심을 건드려라
- ⑧ 정보전달 공식을 이용하여 설득하라
- ⑨ 상대방의 불평이 가져올 결과를 강조하라
- ⑩ 권위 있는 사람의 말이나 작품을 인용하라
- ⑪ 약점을 보여 주어 심리적 거리를 좁혀라
- ⑫ 이상과 현실의 구체적 차이를 확인시켜라
- ⑬ 자신의 잘못도 솔직하게 인정하라
- ⑭ 집단의 요구를 거절하려면 개개인의 의견을 물어라
- ⑮ 동조 심리를 이용하여 설득하라
- ⑯ 지금까지의 노고를 치하한 뒤 새로운 요구를 하라
- ⑰ 담당자가 대변자 역할을 하도록 하여 뒷사람을 설득하게 하라
- ⑱ 걸치레 양보로 기선을 제압하라
- ⑳ 변명의 여지를 만들어 주고 설득하라
- ㉑ 혼자 말하는 척하면서 상대의 잘못을 지적하라

6. 기초외국어능력

기초외국어능력은 직장생활 중 외국어로 된 간단한 자료를 이해하거나, 외국인의 의사표현을 이해하는 능력을 의미한다. 21세기 지구촌은 국경을 초월한 개방화, 정보화, 세계화가 이루어지고 있으며, 이에 따라 세계 각국의 사람들과 함께 일을 해야 하는 경우가 많아졌다. 따라서 세계화 시대에 능력 있는 직업인이 되기 위해서는 기초외국어능력을 길러야 할 필요성이 증대되었다.



어? 어? 우리말이 아니네?

국내 자동차부품 조립업체에 다니는 M씨는 요즘 전화 받기가 두려워졌다. 회사가 국내시장을 넘어 외국의 자동차부품 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 넘어로 외국어가 들리면 아득해질 때가 한두번이 아니다. 기본적인 기초외국어도 어려워 외국 B사 관계자와 통화를 할 때마다 통역을 해 줄 수 있는 직원을 찾아다니느라 정신이 없고 그동안 외국 B사 관계자는 기다리기 일쑤다. 의욕적이었던 업무도 서서히 전화소리만 들려도 걱정이 앞서는 상황이 되어버려 M씨는 속이 상한다.



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

“외국어 공부 스트레스” 사례에서 볼 수 있듯이 학교나 직장생활을 하다보면 기초외국어 능력이 요구되는 상황이 다양하게 발생하는 경우가 있다. 학교나 직장생활에서 기초외국어능력이 필요한 상황이 있는지 생각해보고, 어떤 상황에서 어떤 형태의 기초외국어 능력이 요구되는지 정리해보자.

자신의 전공과 관련한 기초외국어 능력이 필요한 상황과 요구

(예)

6-1. 기초외국어능력의 필요성

■ 기초외국어능력이란

기초외국어능력이란 직업생활에 있어 우리의 무대가 세계로 넓어지면서 한국어만이 아닌 다른 나라의 언어로 의사소통을 하는 능력을 말한다. 기초외국어능력은 외국인들과의 유창한 의사소통을 뜻하는 것은 아니다. 즉, 직업생활 중에 필요한 문서이해나 문서작성, 의사표현, 경청 등 기초적인 의사소통을 기초적인 외국어로서 가능하게 하는 능력을 말한다.

기초외국어능력은 크게

- 외국어로 된 간단한 자료 이해
- 외국인과의 전화응대와 간단한 대화
- 외국인의 의사표현을 이해하고, 자신의 의사를 외국어로 표현할 수 있는 능력을 말한다.

■ 기초외국어능력은 왜 필요하고 중요한 것일까?

국제화, 세계화 시대에 살고 있는 우리들은 다른 나라와의 무역을 당연하고 여긴다. 다른 나라와의 무역을 위해서는 우리의 언어가 아닌 국제적인 통용어를 사용하거나, 경우에 따라서는 그들의 언어로 의사소통을 해야 하는 경우가 생기기도 한다. 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. 우리의 주변을 둘러보면 흔히 컴퓨터에서부터 공장의 기계사용, 외국산 제품의 사용법을 확인해야 하는 경우에 이르기까지 외국어로 작성되어 있는 것이 많고, 이때 기초외국어를 모르면 불편한 경우가 많기 때문에 기초외국어능력은 직업인으로서 중요하다고 할 수 있다.



이게 어떻게 작동하는 거지?

L씨가 다니는 회사는 양말을 만드는 회사이다. 이 회사는 히트상품 생산과 기술혁신으로 원가를 절감하면서 물건가격을 낮춰 양말업계에서 최근 선두기업으로 각광받고 있는 기업이다.

평소에 열심히 일하기로 소문난 L씨가 승진을 하면서 미국에서 새로 들어온 기계의 관리와 그 기계로 생산하는 양말을 전담하게 되었다. 하지만 L씨는 기계 작동법이 담긴 매뉴얼이 모두 영어인 것을 알고 막막해졌다. L씨는 기초외국어조차 어렵기 때문이다.

어느 날 L씨는 늘어난 주문량에 맞추기 위해 새로 들어온 기계 앞에 섰다. 이 기계는 특별한건 아니지만 예전의 기계보다는 속도가 2배 이상이지만 L씨는 하루 종일 고민만 할 수 밖에 없었다. 외국어로 써 있는 기계사용 매뉴얼을 이해하지 못해 결국 주문량만큼 생산이 늦어져 회사에 막대한 손해를 입혔기 때문이다.

국제화시대가 가속화됨에 따라 직업인들은 외국인과 함께 일할 기회가 증가되었지만, 그들과의 의사소통을 위한 기초외국어능력의 부족으로 때로는 심각한 결과에 이르는 경우가 있다. 이러한 실수를 막기 위해서는 먼저 자신의 업무를 파악하고, 자신의 업무에서 기초외국어능력이 필요한 상황에는 어떤 상황이 있을지 아는 것이 중요하다. 외국인이라고 해서 그들과의 의사소통에 특별한 방법이 있을 것이라고 생각하지 말고, 그들도 우리와 똑같은 업무를 보지만 사용하는 언어가 우리와 다르다고 생각하면 외국어로 의사소통하는 일이 그리 어렵지만도 않다고 느낄 것이다.

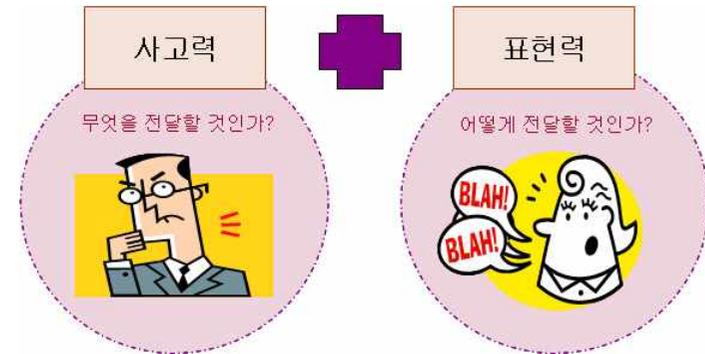
■ 기초외국어능력이 필요한 상황

외국인과 함께 일하는 국제 비즈니스에서는 의사소통이 매우 중요하다. 직업인은 자신이 속한 조직의 목적을 달성하기 위해 외국인을 설득하거나 이해시켜야 한다. 하지만 이런 설득이나 이해의 과정이 모든 업무에서 똑같이 이뤄지지는 않는다. 예를 들어, 비서업무를 보는 사람은 외국인과의 의사소통 상황에서 전화응대나, 안내 등의 기초외국어를 숙지하는 것이 필요하고, 공장에서 일하는 사람의 경우에는 새로 들어온 기계가 어떻게 작동되는지 매뉴얼을 봐야 하는 상황에서 기초외국어능력이 필요하며, 일반 회원의 경우 다양한 상황에 직면할 수 있지만 주로 외국어로 보낸 서류를 작성하거나, 외국에서 온 서류를 이해하여 업무를 추진해야 하는 상황과 관련된 기초외국어능력이 필요할 것이다.

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

■ 지금 내게 필요한 능력은?

직업인으로서 자신에게 기초외국어능력이 필요한 상황을 잘 생각해보았다면, 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.



6-2. 외국인과의 비언어적 의사소통

외국인과의 언어적인 의사소통은 의사를 전달할 때 외국어를 사용하는 것이며, 이것은 외국어 사용능력에 따라 의사소통의 편이성이 크게 좌우된다. 그러나 비록 기초외국어능력이 부족하다 하더라도 원활하게 업무를 추진할 수 있는 경우가 많은데, 이는 비언어적 의사소통의 특징을 재빨리 파악하면 훨씬 수월하다. 아무리 외국어를 유창하게 하더라도 외국인이 몸짓과 표정 무의식적으로 기분과 느낌을 표현하는 것을 알아채지 못한다면 의사소통이 원만히 이뤄지지 않을 수도 있다. 따라서 직장생활에서 외국인과의 성공적인 협력을 위해서는 기초외국어능력을 키우는 것뿐만 아니라 그들의 무의식적인 바디랭귀지를 포함한 그들의 표현방식을 이해하는 능력을 키우는 것도 중요하다.

■ 표정으로 알아채기

외국인과의 대화할 때 그들의 감정이나 생각을 가장 쉽게 알 수 있는 것이 얼굴표정이다. 웃는 표정은 행복과 만족, 친절을 표현하는데 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. 전화를 통해서도 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 할 지 먼저 묻지 않고 마음대로 부르는 것

6-3. 기초외국어능력 향상법

56세에 토익 만점 중소기업 이태수씨
"영어소셜과 업무용 이메일 통해 공부"

50대 후반의 중소기업 사장 이태수씨가 토익(TOEIC) 시험에서 만점을 기록해 화제를 모으고 있다. 이씨는 51세였던 2002년 10월부터 매달 시험에 응시했고 45번의 시험 끝에 지난 8월 실시된 토익에서 만점(990점)을 받았다.

이씨는 만점을 목표로 학원이나 문제집 대신 자신만의 독특한 공부 방법을 만들어가기 시작했다. 영어소셜 위키와 물류회사 업무에서 큰 비중을 차지하는 영문 이메일 교신을 적극 활용한 것.

그는 "독해력을 키우기 위해 지난 5년 동안 다빈치코딩과 스타워즈 등 재미가 있는 포켓판 영어소셜을 20여권 읽었다"고 말했다. 소셜 속의 살아있는 영어를 자주 접하면서 영어에 대한 감각을 놓치지 않을 수 있었다는 게 그의 설명이다.

이씨는 또 "토익에 등장하는 업무매뉴얼과 근무평가서, 입사지원서 등은 실제 업무에서 그대로 볼 수 있는 실용적인 것"이라며 "따라서 토익 시험 대비를 염두에 두고 업무용 메일을 썼더니 많은 도움이 됐다"고 말했다.

이씨가 매 시험마다 950점이 넘는 고득점을 기록하자 한 헤드헌터는 두바이에 있는 대형 물류업체의 싱가포르 현지 사장 자리를 추천하기도 했다. 창업에 뜻이 있어 제안을 고사했지만 50대의 나이에 토익점수를 통해 해외업체의 관심을 받고 자신의 능력을 선보일 기회를 갖게 돼 큰 자신감을 얻었다고 한다. 출처 : 연합뉴스 2007년 9월 26일

배워야 할 점

0
0
0
0
0



나만의 실력향상 전략

0
0
0
0
0

■ 기초외국어능력 향상을 위한 공부법

벽찬 업무에 시달리는 현대 직업인들은 외국어공부를 위한 시간을 갖기 어렵다. 하지만 많은 노력을 들이지 않고도 외국어공부를 할 수 있는 다음과 같은 방법이 있다.

- 왜 외국어공부를 해야 하는지 그 목적부터 정하라
- 매일 30분씩 눈과 손과 입에 벨 정도로 반복하여 공부하자
- 실수를 두려워하지 말고, 기회가 있을 때 마다 외국어로 말하라
- 외국어와 익숙해 질 수 있도록 쉬운 외국어 잡지나 원서를 읽자
- 혼자 공부하는 것 보다는 라이벌을 정하고 공부하라
- 업무(전공)와 관련된 외국어 주요용어는 꼭 메모해 두자.
- 출퇴근(등하교) 시간에 짬짬이 외국어방송을 보거나, 라디오를 들어라.
- 외국어 단어를 암기할 때 그림카드를 사용해보라
- 가능하면 외국인 친구를 많이 사귈 수 있는 기회를 만들어 대화를 자주 나눠보라

기초외국어능력 향상을 위해서 가장 중요한 점은 다른 나라와 문화에 대해 적극적으로 관심을 가지고 새로운 것을 받아들이는 것이다. 또한, 기초외국어능력은 하루아침에 길러지는 것이 아니므로, 매일 규칙적으로 실행하여 축적해나가면 어느새 향상된 외국어 실력을 발견할 수 있을 것이다.

☞ 외국어학습을 우리가 어릴 때 어떻게 언어를 배우고 익혔는지 곰곰이 생각해 보면 의외로 쉽게 배울 수 있다. 남들이 좋다고 하는 교재도 나에게는 맞지 않을 수 있다. 스스로 가장 재미있게 생각되는 방법으로 외국어를 익혀보자. 무엇보다 왜 외국어공부를 해야하는지 스스로 납득하는 것이 우선이다.

6-4. 학습정리

1. 기초외국어능력이란 글로벌 시장에서 한국어만이 아닌 다른 나라의 언어로 의사소통을 하는 능력을 말한다.
기초외국어능력은 외국어로 된 간단한 자료를 이해하거나, 외국인과의 전화응대와 간단한 대화 등 외국인의 의사표현을 이해하고, 자신의 의사를 외국어로서 표현할 수 있는 능력이다.
2. 외국인과의 의사소통에 있어 어려울 것이라는 선입견을 갖지 말고, 단지 사용하는 언어가 다르다고 생각한다면 외국어로 의사소통하는 일이 그리 어렵지 않게 느껴질 것이다. 무엇보다 중요한 것은 상대방과 대화할 때 그 목적을 공유하는 것이다. 그러기 위해서는 자신이 전달하고자 하는 것을 먼저 머릿속으로 정리해 보고, 그 내용을 어떻게 표현할지 생각하는 과정이 중요하다.
3. 외국어로 의사소통을 함에 있어 대화뿐 아니라 몸짓과 표정, 무의식적인 행동으로 자신의 기분과 느낌을 표현하는 것도 함께 이해해야 한다. 즉, 직업 활동에 있어 외국인과의 성공적으로 협력하기 위해서는 기초외국어능력을 키우는 것뿐만 아니라 그들의 바디랭귀지를 포함한 문화를 이해하려는 노력도 중요하다.
4. 직업활동에서 요구되는 기초외국어능력은 전문가와 같은 실력을 요구하는 것이 아니다. 기초외국어능력 향상을 위해 가장 중요한 점은 실력은 하루아침에 길러지는 것이 아니기 때문에 매일 규칙적으로 연습을 해야 한다는 것이다. 또한 다른 나라의 문화에 대해 적극적으로 관심을 가지고 새로운 것을 열린 마음으로 받아들이는 자세일 것이다.

참고문헌

영동대학교 인적자원개발본부(2009). 커리어 플래닝.
직업기초능력프로그램 교수자용 워크북. 한국산업인력공단.
직업기초능력프로그램 학습자용 워크북. 한국산업인력공단.

부록

사전평가

- 다음은 모든 직업인에게 일반적으로 요구되는 의사소통능력 수준을 스스로 알아볼 수 있는 체크리스트이다. 본인의 평소 행동을 잘 생각해 보고, 행동과 일치하는 것에 체크해 보시오.

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 요인들과 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

평가 방법

체크리스트의 문항별로 자신이 체크한 결과를 아래 표를 이용하여 해당하는 개수를 적어보자.

문항	수준	개수	학습모듈	교재 page
1~4번	그렇지 않은 편이다.	()개	1. 의사소통능력	pp.1-9
	그저 그렇다.	()개		
	그런 편이다.	()개		
5~8번	그렇지 않은 편이다.	()개	2. 문서이해능력	pp.10-16
	그저 그렇다.	()개		
	그런 편이다.	()개		
9~12번	그렇지 않은 편이다.	()개	3. 문서작성능력	pp.17-26
	그저 그렇다.	()개		
	그런 편이다.	()개		
13~16번	그렇지 않은 편이다.	()개	4. 경청능력	pp.27-26
	그저 그렇다.	()개		
	그런 편이다.	()개		
17~19번	그렇지 않은 편이다.	()개	5. 의사표현능력	pp.37-56
	그저 그렇다.	()개		
	그런 편이다.	()개		
20~22번	그렇지 않은 편이다.	()개	6. 기초외국어능력	pp.57-63
	그저 그렇다.	()개		
	그런 편이다.	()개		

평가 결과

진단방법에 따라 자신의 수준을 진단한 후, 한 문항이라도 '그렇지 않은 편이다'가 나오면 그 부분이 부족한 것이기 때문에, 제시된 학습내용과 교재 page를 참조하여 해당하는 학습내용을 학습하시오.

사후평가

기초직업능력으로서 의사소통능력을 학습한 것을 토대로 다음 표를 이용하여 자신의 수준에 해당되는 칸에 표 하시오.

구분	문항	매우 미흡					매우 우수				
		미흡	보통	우수	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수		
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					
2-1. 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					
2-2. 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					
	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					

평가 방법

체크리스트의 문항별로 자신이 체크한 결과를 아래 표를 이용하여 해당하는 개수를 적어보자.

학습모듈	점수	총점	총점 / 문항 수	교재 page
1 의사소통능력	1점 × ()개		총점 / 6 = ()	pp.1-9
	2점 × ()개			
	3점 × ()개			
	4점 × ()개			
	5점 × ()개			
2-1. 문서이해능력	1점 × ()개		총점 / 8 = ()	pp.10-16
	2점 × ()개			
	3점 × ()개			
	4점 × ()개			
	5점 × ()개			
2-2 문서작성능력	1점 × ()개		총점 / 6 = ()	pp.17-26
	2점 × ()개			
	3점 × ()개			
	4점 × ()개			
	5점 × ()개			
4. 경청능력	1점 × ()개		총점 / 5 = ()	pp.27-26
	2점 × ()개			
	3점 × ()개			
	4점 × ()개			
	5점 × ()개			
5. 의사표현능력	1점 × ()개		총점 / 5 = ()	pp.37-56
	2점 × ()개			
	3점 × ()개			
	4점 × ()개			
	5점 × ()개			
6. 기초외국어능력	1점 × ()개		총점 / 6 = ()	pp.57-63
	2점 × ()개			
	3점 × ()개			
	4점 × ()개			
	5점 × ()개			

평가 결과



모듈별 평균 점수
 3점 이상 : 우수
 3점 미만 : 부족

평가수준이 '부족'인 학습자는 해당 학습모듈의 교재 page를 참조하여 다시 학습하십시오.

총괄평가

1. 다음의 내용을 읽고, 무엇에 대한 정의를 설명한 것인지 쓰시오.

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

2. 직장생활에서 의사소통의 기능으로 옳지 않은 것을 고르시오.

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

3. 의사소통의 올바른 태도에 대해 작성하시오.

4. 다음은 무엇에 대한 설명인가?

상황과 목적에 적합한 문서를 시각적이고 효과적으로 작성하기 위한 능력

- ① 문서이해 능력
- ② 문서작성 능력
- ③ 언어이해 능력
- ④ 언어표현 능력

5. 직장인에게 요구되는 의사소통 능력 중 언어적인 측면에 해당하는 두 가지를 쓰시오.

6. 다음 중 '기초외국어 능력'을 대하는 마음가짐으로 옳지 않은 것을 고르시오.

- ① 상대방과 목적을 공유하라
- ② 외국어를 너무 어렵게만 생각하지 마라
- ③ 자신을 극복하라
- ④ 자신의 부족한 외국어 실력을 의식하여, 실수하지 않도록 한다.

7. 다음 중 의사소통의 저해요인에 해당되지 않는 것을 고르시오.

- ① 표현능력의 부족
- ② 평가적이며 판단적인 태도
- ③ 상대방을 배려하는 마음가짐
- ④ 선입견과 고정관념

8. 의사소통능력을 개발하기 위해서 필요한 것이 무엇인지 작성하시오.

<9~11> 다음의 네모칸 아래의 설명을 읽고, 적절한 문서의 종류를 각각 고르시오.

기획서 기안서 보고서

9. 회사의 업무에 대한 협조를 구하거나 의견을 전달할 때 작성하며 흔히 사내 공문 서로 불린다. (정답:)

10. 특정한 일에 관한 현황이나 그 진행 상황 또는 연구.검토 결과 등을 보고하고자할 때 작성하는 문서이다. (정답:)

11. 적극적으로 아이디어를 내고 기획해 하나의 프로젝트를 문서형태로 만들어, 상대방에게 기획의 내용을 전달하여 기획을 시행하도록 설득하는 문서이다. (정답:)

12. 다음은 무엇에 대한 설명인지 쓰시오.

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

13. 다음 중 '문서이해를 위한 구체적인 절차' 6단계 중 가장 먼저 행해져야 할 사항은 무엇인가?
- ① 문서의 목적을 이해하기
 - ② 문서가 작성된 배경과 주제를 파악하기
 - ③ 현안문제를 파악하기
 - ④ 내용을 요약하고 정리하기

14. 다음 중 '설명서'의 올바른 작성법에 해당되지 않는 것을 고르시오.
- ① 정확한 내용 전달을 위해 명령문으로 작성한다.
 - ② 상품이나 제품에 대해 설명하는 글의 성격에 맞춰 정확하게 기술한다.
 - ③ 정확한 내용전달을 위해 간결하게 작성한다.
 - ④ 소비자들이 이해하기 어려운 전문용어는 가급적 사용을 삼간다.

15. 다음 중 '기획서'의 올바른 작성법에 해당되지 않는 것을 고르시오.
- ① 내용이 한눈에 파악되도록 체계적으로 목차를 구성하도록 한다.
 - ② 핵심 내용의 표현에 신경을 써야 한다.
 - ③ 효과적인 내용전달을 위해 내용과 적합한 표나 그래프를 활용하여 시각화하도록 한다.
 - ④ 인용한 자료의 출처는 기입하지 않는다.

16. 다음 중 '문서작성의 원칙'으로 옳지 않은 것을 고르시오.
- ① 문장을 짧고, 간결하게 작성하도록 한다.
 - ② 정확한 의미전달을 위해 한자어를 최대한 많이 사용한다.
 - ③ 간단한 표제를 붙인다.
 - ④ 문서의 주요한 내용을 먼저 쓰도록 한다.

17. 다음은 의사소통 능력 중 무엇에 대한 설명인가?

다른 사람의 말을 주의 깊게 들으며, 공감하는 능력이다. 대화의 과정에서 상대방에게 신뢰를 쌓을 수 있는 최고의 방법이다.

18. 다음 중 경청을 방해하는 요인에 해당되지 않는 것을 고르시오.
- ① 상대방의 말을 짐작하면서 듣기
 - ② 대답할 말을 미리 준비하며 듣기
 - ③ 상대방의 마음상태를 이해하며 듣기
 - ④ 상대방의 말을 판단하며 듣기

19. 다음 중 효과적인 경청방법으로 옳지 않은 것을 고르시오.
- ① 주의를 집중한다.
 - ② 나와 관련지어 생각해 본다.
 - ③ 상대방의 대화에 적절히 반응한다.
 - ④ 상대방의 말을 적당히 걸러내며 듣는다.

20. 효과적인 의사표현을 위해 고려해야 할 사항으로 옳지 않은 것을 고르시오.
- ① 음성
 - ② 몸짓
 - ③ 적절한 유머
 - ④ 현란한 언어구사력

21. 다음 중 '의사소통의 방해요인' 중 '말'에서 고칠 수 없는 것은 무엇인가?
- ① 말의 장단
 - ② 말의 고저
 - ③ 발음
 - ④ 목소리

22. 연단공포증을 극복하기 위한 방법을 쓰시오.

23. 설득력 있는 의사표현을 하기위한 방법(지침)을 쓰시오.

24. 직장생활에서 '기초외국어능력'이 필요한 상황은 언제이며, 상황에 따라 효과적으로 외국어 활용을 하기 위해 어떻게 해야 하는지 자신의 생각을 작성하시오.

25. '의사소통능력'의 모든 과정을 마무리하면서, 훌륭한 의사소통 능력을 갖추기 위해 자신에게 반드시 필요한 점이 무엇이고, 그런 점을 갖추기 위한 나만의 실천사항 3가지를 쓰시오.

총괄평가 정답 및 해설

- ✔ 1. 정답 : 의사소통
- ✔ 2. 정답 : ㉓
해설 : 자신의 생각과 느낌을 효과적으로 표현하는 것과 타인의 생각과 느낌, 사고를 이해하는 상대방을 배려하는 태도가 직장생활에서 필요한 의사소통의 기능 중에 하나이다.
- ✔ 3. 정답 및 해설 :
•성공적인 의사소통을 위해서는 자신이 가진 정보와 의견을 상대방이 이해하고 쉽게 표현하는 것 뿐 아니라, 상대방이 어떻게 받아들일 것인가를 반드시 고려 해야 한다.
•의사소통이란 다른 이해와 의미를 가지고 있는 사람들이 공통적으로 공유할 수 있는 의미와 이해를 만들어 내기 위해 서로 언어 또는 문서, 그리고 비언어적인 수단을 통해 상호 노력하는 과정이다. 따라서, 일방적인 말하기가 되지 않도록 의사소통의 정확한 목적을 알고, 의견을 나누는 자세가 필요하다. 의 내용의 50%정도 유사 시 정답처리
- ✔ 4. 정답 : ㉒
해설 : 문서작성능력에 대한 정의이다.
- ✔ 5. 정답 : 경청능력과 의사표현력
해설 : 의사소통 능력은 문서적인 측면과 언어적인 측면이 있다.
언어적인 측면: 경청능력과 의사표현력
문서적인 측면: 문서이해능력과 문서작성능력
- ✔ 6. 정답 : ㉔
해설 : 외국어에 대한 자신감이 부족한 사람들이 가지는 특징은 외국어를 잘 못한다는 지나친 의식, 불명확한 의사표현, 의견정리의 어려움, 표현력의 저하 등이다. 그러므로 이러한 마음상태를 극복하고, 자신만의 기초외국어로서의 의사소통 방법을 만들어나가는 것도 기초외국어능력을 높이는 좋은 방법이라 할 수 있다.
- ✔ 7. 정답 : ㉓
해설 : 의사소통 시 '상대방을 배려하는 마음가짐'은 성공적인 대화를 위해 필수적으로 갖춰야 하는 마음가짐이다. 그러므로 의사소통의 저해요인이 될 수 없다.
- ✔ 8. 정답 및 해설 : 사후검토와 피드백 주고받기, 언어의 단순화, 적극적인 경청, 감정의 억제 중 2개 이상 작성 시 정답처리

- ✔ 9. 정답 : ㉑ 기안서
- ✔ 10. 정답 : ㉑ 보고서
- ✔ 11. 정답 : ㉑ 기획서
- ✔ 12. 정답 : 자기소개서
- ✔ 13. 정답 : ㉑
해설 : 문서를 이해하기 위해 가장 먼저 행해져야 할 것은 문서의 목적을 먼저 이해하는 것이다. 목적을 명확히 해야 문서의 작성 배경과 주제, 현안문제를 파악할 수 있다. 궁극적으로 문서에서 이해한 목적달성을 위해 취해야 할 행동을 생각하고 결정할 수 있게 된다.
- ✔ 14. 정답 : ㉑
해설 : 설명서는 명령문이 아닌 평서형으로 작성해야 한다.
- ✔ 15. 정답 : ㉔
해설 : 인용한 자료의 출처는 반드시 밝혀야 할 뿐 아니라, 그 출처가 정확한지 확인한다.
- ✔ 16. 정답 : ㉒
해설 : 문서의 의미의 전달에 그다지 중요하지 않은 경우에는 한자사용을 최대한 자제하도록 하며, 상용한자의 범위 내에서 사용하는 것이 상대방의 문서이해에 도움이 될 것이다.
- ✔ 17. 정답 : 경청
- ✔ 18. 정답 : ㉓
해설 : 상대방의 마음상태를 이해하며 듣는 것은 올바른 경청방법으로 방해요인에 해당되지 않는다.
- ✔ 19. 정답 : ㉔
해설 : 경청을 방해하는 요인으로 상대방의 말을 듣기는 하지만 듣는 사람이 임의로 그 내용을 걸러내며 들으면 상대방의 의견을 제대로 이해할 수 없는 경우가 있다. 효과적인 경청자세는 상대방의 말을 전적으로 수용하며 듣는 태도이다.

20. 정답 : ④
해설 : 효과적인 의사표현을 위해 말, 음성, 몸짓, 유머 등을 고려해야 하며, 현란한 언어구사력은 오히려 상대방에게 반감을 일으킬 수 있다. 현란한 언어구사력보다 상대방에게 신뢰감을 줄 수 있는 솔직하고 차분하게 의사를 표현하는 것이 효과적이다.

21. 정답 : ④
해설 : 목소리는 타고난 것으로 바꿀 수 없다. 그러나 목소리의 인격인 '음성', 즉, 말투는 말하는 사람의 인격을 반영하는 것으로, 예의바른 말투를 구사하면 좋은 음성을 갖출 수 있게 된다.

22. 정답 및 해설 :
완전무결하게 준비하라
청중 앞에서 말할 기회를 자주 가지라
시간보다 더 많이 준비하라
충분히 휴식하라
처음부터 웃겨라
심호흡을 하라
청자분석을 철저히 하라
**중 3가지 이상 유사내용 작성 시 정답처리

23. 정답 및 해설:
"YES"를 유도하여 미리 설득 분위기를 조성한다.
대비 효과로 분발심을 불러 일으킨다.
침묵을 지키는 사람의 참여도를 높인다.
여운을 남기는 말로 상대방의 감정을 누그러뜨린다.
하던 말을 갑자기 멈춤으로써 상대방의 주의를 끈다.
호칭을 바꿔서 심리적 간격을 좁힌다.
끄집어 말하여 자존심을 건드린다.
정보전달 공식을 이용하여 설득한다.
상대방의 불평이 가져올 결과를 강조한다.
권위있는 사람의 말이나 작품을 인용한다.
약점을 보여 주어 심리적 거리를 좁힌다.
이상과 현실의 구체적 차이를 확인시킨다.
자신의 잘못도 솔직하게 인정한다.
동조심리를 이용하여 설득한다.
변명의 여지를 만들어 주고 설득한다.
혼자 말하는 척하면서 상대의 잘못을 지적한다.
** 중 3가지 이상 유사내용 작성 시 정답처리

24. 정답 및 해설 : 본문의 기초외국어 능력이 필요한 상황에 따라 자신의 생각을 정성껏 작성하면 정답처리

25. 정답 및 해설 : 실천사항 3가지 이상 정성껏 작성하면 모두 정답 처리

평가기준

기초직업능력으로서의 의사소통능력표준에 따른 성취수준

구분		성취수준	
의사소통 능력	상	직장생활에서 제안서, 기술매뉴얼과 같은 복잡한 내용의 문서를 읽거나 작성함으로써 정보를 종합하고, 업무 성과를 발표하는 상황에서 논리적으로 의사를 표현한다.	
	중	직장생활에서 메일, 공문과 같은 기본적인 내용의 문서를 읽거나 작성함으로써 정보를 요약하고, 회의와 토론같은 상황에서 주제에 맞게 의사를 표현한다.	
	하	직장생활에서 지시문, 메모와 같은 간단한 내용의 문서를 읽거나 작성함으로써 정보를 이해하고, 결과를 보고하는 간단한 상황에서 이해하기 쉽게 의사를 표현한다.	
하위능력	문서 이해 능력	상	직장생활에서 최신 기술매뉴얼과 같은 복잡한 업무문서를 읽고, 필요한 정보를 종합한다.
		중	직장생활에서 예산서, 주문서와 같은 기본적인 업무문서를 읽고, 필요한 정보를 요약한다.
		하	직장생활에서 지시문, 메모와 같은 간단한 업무문서를 읽고, 필요한 정보를 확인한다.
	문서 작성 능력	상	제안서와 프리젠테이션과 같은 복잡한 문서를 논리적으로 작성한다.
		중	메일이나 공문과 같은 기본적인 문서를 형식에 맞게 작성한다.
		하	상사의 지시나 전화메시지와 같은 간단한 문서를 읽기 쉽게 작성한다.
	경청 능력	상	부서 전체의 회의에서 발표를 듣는 것과 같은 복잡한 업무상황에서 들은 내용을 종합한다.
		중	고객의 주문전화를 받는 것과 같은 기본적인 업무상황에서 들은 내용을 요약한다.
		하	상사의 지시를 듣는 것과 같은 간단한 업무상황에서 들은 내용을 이해한다.
	의사 표현 능력	상	업무 성과를 발표하는 것과 같은 복잡한 상황에서 논리적으로 의사를 표현한다.
		중	부서의 회의 중 토론을 하는 것과 같은 기본적인 상황에서 주제에 맞게 의사를 표현한다.
		하	상사에게 결과를 보고하는 것과 같은 간단한 상황에서 이해하기 쉽게 의사를 표현한다.
기초 외국어 능력	상	외국어로 된 메일을 받는 업무상황에서 메일을 직접 읽고 의미를 이해한다.	
	중	외국어로 된 메일을 받는 업무상황에서 사전을 활용해서 해석하여 의미를 이해한다.	
	하	외국어로 된 메일을 받는 업무상황에서 다른 사람의 도움을 얻어 의미를 이해한다.	

평가내용

의사소통능력 하위능력별 교육내용으로서의 지식, 기술, 상황

하위능력	교육 내용	
문서 이해 능력	K(지식)	- 문서이해의 개념 및 중요성 - 문서의 종류 및 양식 이해 - 문서이해의 구체적인 절차와 원리 - 문서를 통한 정보 획득 및 종합 방법의 유형
	S(기술)	- 문서의 종류에 따른 문서 읽기 - 문서에서 핵심내용 파악 - 주어진 정보의 관련성과 의도 파악 - 문서 읽기를 통한 정보 수집, 요약, 종합
	C(상황)	- 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)	- 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)	- 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)	- 업무 중 프로젝트나 연구과제의 결과를 문서로 제시하는 경우 - 소비자나 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)	- 경청능력의 중요성과 개념 - 대화과정에서 효과적인 경청 방법의 이해 - 상대방의 말을 듣는 바람직한 자세의 이해 - 지시사항에 대한 적절한 반응 방법의 이해 - 지시사항을 재확인하는 방법의 이해

하위능력	교육 내용	
경청 능력	S(기술)	<ul style="list-style-type: none"> - 상대방의 말을 주의 깊게 듣고 반응 - 상대방의 의도 파악 - 대화과정에서 숨은 의미를 파악 - 대화과정에서 상대방 격려 - 대화과정에서 상대방과 친밀감과 신뢰감 조성 - 대화과정에서 적절한 시선 처리 - 비언어적인 신호를 파악 - 상대방의 입장 이해 - 상사의 지시사항을 듣고 확인
	C(상황)	<ul style="list-style-type: none"> - 업무 수행과정에서 상사의 지시를 받는 경우 - 제품판매, 서비스문의 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 활용 방법 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 걸려온 전화를 받는 경우 - 외국인 고객을 상대하는 경우

의사소통, 의사표현 실습 사례

1. 의사소통 개선하기

1) 팀별로 친구들 사이에서, 학생과 교수 사이에서, 자녀와 부모 사이에서 의사소통 과정을 방해하는 요소들이 무엇이 있는지 함께 토론하고 발표해보자. 또한 이러한 방해요소들을 제거하기 위한 방안들을 적어보자.

방해요소	
1.	
2.	
3.	
4.	
방해요소 제거방안	
1.	
2.	
3.	
4.	

2) 상대방과 대화할 때 자신의 표정, 말하는 태도, 제스처 등을 구체적으로 평가해 보고 개선해야 할 점을 적어보자.

나의 모습
1. 표정: 2. 말하는 태도: 3. 제스처: 4. 기타:
개선점
1. 2. 3.

출처: 영동대학교 인적자원개발본부(2009). 커리어 플래닝

2. 의사소통 연습하기

1) 조별로 나눠 대화법의 실례에 관하여 친구들과 이야기해 본다. 개인별로 자신의 대화법 양상을 되돌아보고 개선점을 발표해 보자.

1. 나의 언어습관은 어떠한가? 긍정적인 단어들 많이 사용하는가? 부정적 단어들 많이 사용하는가? 2. 남의 말을 끝까지 듣는가? 3. 'I Message'로 이야기 한 사례를 써 보세요.
--

출처: 영동대학교 인적자원개발본부(2009). 커리어 플래닝

3. 의사표현 실습하기

1. 프리젠테이션 연습하기

자기 소개서를 프리젠테이션으로 작성한 후 발표해 보자. 발표시 올바른 자세와 명확한 발음으로 발표하는지 점검한다.

1. 새롭게 알게된 프리젠테이션 기법은 무엇인가?

2. 올바른 발표의 자세에 관하여 적어봅시다.

3. 실제 프리젠테이션을 해 봅시다.

출처: 영동대학교 인적자원개발본부(2009). 커리어 플래닝.

의사소통능력

초판 1쇄 발행 2017년 8월 28일

저 자 : 김하태

발행인 : 채훈관

발행처 : 유원대학교 교무처 교육혁신본부

충북 영동군 영동읍 대학로 310

대표전화 : 043-740-1114

인쇄처 :

저자의 허락없이 이책의 일부 또는 전체를 인용하거나 발췌하는 것을 금합니다.