



1. 의사소통 구성요소

발화자	수신자
소리내기(개념 → 말소리) (언어 기호) 코드화	듣기 (말소리 → 개념) 코드 해석
<언어기호의 연속체: 메시지>	내용, 의미 해석

소통의 주체 : 발화자와 수신자

- 주고 받는 관계가 아닌 같은 주체로서 소통
- 소통의 성공 : 발화자와 수신자의 의미가 같을 때

❖ <메시지, 맥락, 피드백, 경로, 장애요소 등>



의사소통 구성요소

- ✓ **메시지** : 언어, 비언어적, 발화자가 보내는 신호
- 원래 표현하고자 했던 의도, 말을 전달받은 사람이 나름대로 이해한 내용

■ 맥락, 가변적 요소

- 장소적 맥락 : 공간에 따른 언어적, 비언어적 소통
- 문화적 맥락 : 의사소통 주체가 속한 세대의 규범이나 기준 등
- 시각적 맥락 : 시기와 시각, 시간 등
- 사회심리적 맥락 : 관계성에 따른 소통(친구, 사제간, 면접 등)



1. 의사소통 구성요소

■ 피드백, 받은 신호에 대한 반응의 표현

- 즉각적인 것과 지연적인 것 : 개인 대화, 취업 면접
- 자연스러운 것과 의도적인 것 : 사적, 공적
- 비평적인 것과 지지적인 것 : 평가와 교육, 격려와 확고화

■ 경로

- 메시지를 전달하는 매개체
- 시각, 청각, 촉각 등
- 기침소리, 문자, 수화, 어깨 으쓱,
- 태도나 커뮤니케이션(얼굴에 손을 대고 손가락으로 혀, 입술의 움직임, 목 울림 등을 느껴 소통)

■ 장애요소

- 물리적, 심리적, 문화적 장애요소
- 장애 신호를 포착했을 때 극복 방안을 찾아 소통



2. 의사소통의 모델

■ 선조적

- 발화자 → 수신자 → 발화자 → 수신자
- 피드백이 되지 않는 일방향적 소통. 라디오, 방송 등
- 발화자 메시지 구조화, 체계적 생산에 초점
- 수신자 역할 고려하지 않음, 엄마의 꾸중(몇 번을 말해?)

■ 상호작용적

- 발화자 ↔ 수신자
- 발화자와 수신자의 상호작용에 근거한 양방향 의사소통
- 자극과 반응으로 구성



2. 의사소통의 모델

■ 교류적 의사소통

- 발화자/수신자 ↔ 발화자/수신자
- 소통자 모두 기호화하고 해석화 함
- 발화자, 수신자 모두 상호교환적 역할
- 기호화와 해독을 동시에 행함
- 발화자는 수신자로부터 비음성적 피드백을 받고, 그것을 해독함과 동시에 음성적 메시지를 보낼 수 있음
- 메시지는 동시에 전달, 수신, 다방향적



3.대화모형- 복선적 대화

1) 복선적 대화 모형

- 대화를 하면서 스트레스를 받거나 준다. 자존심이 쉽게 상한다는 것은 그만큼 빈약한 자아관을 가지고 있다는 말

“음성언어와 동작언어를 일치시키지 않고 이중 메시지를 전달”

- 자존심이 낮고 부정적인 자아관을 가졌다.
- 다른 사람의 감정을 상하게 하는 것을 두려워한다.
- 다른 사람의 보복을 두려워한다.
- 다른 사람과의 관계가 단절될까 두려워한다.
- 남에게 부담되는 것은 원치 않는다.
- 인간관계나 상호작용 자체를 중요하게 생각하지 않는다.



3.대화모형- 복선적 대화

(1) 회유형

- 내용과 상관없이 동의 동조하고, 기분 맞추고, 사과
- 자기 자신을 인정하지 않기 때문에 외부로부터 인정받고자 함.

“남에게 짐이 되지 말아라. 너 자신의 일을 남에게 부담시키는 것은 이기적인 일이다.”라는 말 유형

(2) 비난형

- 남의 결점을 찾고 모든 일을 혼자 결정하려 함.
- 내면 속 실패자, 외로움이 가득 차있음.

“누구에게 지지 마라. 비겁한 사람이 되지 마라”라는 말



3.대화모형- 복선적 대화

(3) 계산형

- 자신의 감정을 드러내지 않고 정확하고 이성적
- 비록 뜻이 분명하게 드러나지 않아도 제일 긴 말을 사용하고 지식인 처럼 말함. 내면에는 상처받지 않으려는 자기방어적 생각으로 가득 차있음.

“절대로 다른 사람에게 우습게 보이지 마라. 자신의 모든 행동에 책임을 져야 한다.”

(4) 혼란형

- 말과 행동이 다른 사람의 말과 행동과 무관.
- 상황에 적절하게 반응하지 못함, 말의 내용과 조화되지 않음. 눈의 초점을 맞추지 않음.
- 아무도 자신을 걱정하지 않으며, 아무도 자신을 받아들이지 않는다는 소외의식이 가득.

“인생을 너무 심각하게 생각하지 마라. 남에게 구애받지 말고, 인생을 즐기며 재밌게 살아라.”



단선적 대화 모형

- 음성언어, 동작언어, 내부적 심리 상태가 일치하는 대화 모형
- 목소리, 얼굴 표정, 몸의 자세, 내용 조화를 이룸.
- 대화하면서, 회유, 비난, 계산, 혼란.
- 자신이 이렇다는 것을 자각하고 결과를 받아들임.



단선적 대화 모형

- 실수를 하면 사과. 이때 사과가 행동에 대한 사과, 행위의 평가라는 것을 인지.
- **핵심은 진실.** 동작, 감각, 생각, 감정 모두가 통일성 있는 전체로서 움직임.
 - *진심으로 하기 때문에 신뢰를 얻고,*
 - *자존심을 걸고 대화하지 않는다.*



자기와의 대화

1) 자아개념

- 나는 누구인가?에 대한 자신의 생각, 자신이 가진 장점과 단점에 대한 느낌과 생각, 자신의 능력과 한계 등에 의해 결정.
- 자아 개념 형성에 영향을 미치는 것은
 - 1) 자신에 대한 다른 사람의 반응 방식
 - 2) 자기 스스로 남과 비교해 보는 것
 - 3) 자기 스스로 자신의 행동에 대해 해석하거나 평가하는 것



자기와의 대화

2) 자아의식

- 인간관계에서 다른 사람들이 나에게 대해 어떻게 느끼고 있는지를 아는 것과 다른 사람의 반응 속에서 나의 모습을 비쳐보는 일은 중요.
- 이런 것을 통해 나에게 대한 피드백을 얻어 자기 이해가 깊어지고 자신의 행동에 대한 조절능력이 커짐.
- 자기 마음(자아의식) 알아보기-조해리의 창
- 자기와의 대화, 운동선수들의 중얼거림 '큐', 자기 암시로 작용하여 승리를 이끄는 중요한 관건이 됨



자기와의 대화 -자기공개의 정도

	< 내가 아는 것 >		< 내가 모르는 것 >
것>			
남이 아는 것	열린 영역	가려진 영역	
남이 모르는 것	숨겨진 영역	알 수 없는 영역	

열린 영역 : 나도 알고 다른 사람에게도 알려진 것. 크기는 나와 맺고 있는 사람과의 관계에 따라 다름. 열린 영역이 작으면 작을수록 의사소통을 잘 못하는 경향이 있음.

가려진 영역 : 나는 모르지만 다른 사람은 알고 있는 나의 정보. 이상한 행동습관, 특이한 말버릇, 독특한 성격 등 가려진 영역이 있으면 의사소통에 장애가 올 수 있음.

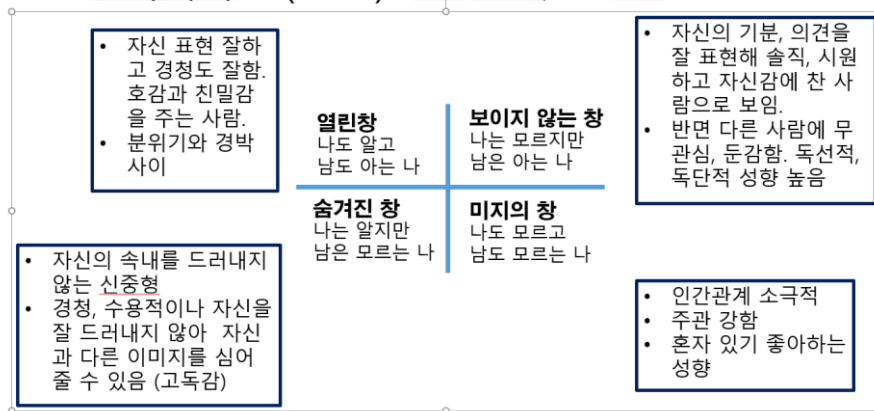
숨겨진 영역 : 나는 알고 있지만 다른 사람에게는 알려지지 않는 정보.

알 수 없는 영역 : 나도 다른 사람도 알지 못하는 나의 부분. 심층적이고 무의식적인 욕망, 두려움 등

<조 해리의 마음의 창>



조하리의 창(1955)- 조셉 러프드, 해리 잉햄



자기와의 대화

3) 자존감

- 자기 자신의 가치에 대해 느끼는 감정.
- 자신을 중요하게 느낌, 자기에게 주어진 모든 일들을 더 효율적으로 진행할 수 있음.
- 그리스 신화에서 유래한 <피그말리온 효과> 다른 사람의 기대나 관심에 따라 능률이 오르거나 결과가 좋아지는 현상
- 자존감이 높으면 성품이 원만, 정직성, 책임감, 정열, 사랑, 생기가 넘침
- 어린이의 자존감은 거의 전적으로 가족에 의해 만들어짐



자기공개

- 다른 사람에게 자신에 관한 정보를 드러내는 의사소통
- 자신의 행동뿐만 아니라 부모나 자녀 같이 직접적인 관계를 맺고 있는 사람들의 행동도 포함.
- 자기공개는 자신이 드러내려고 하지 않았던 정보를 언급하는 데 많이 사용.
- 환경에 많은 영향을 받음. -목적, 시공간, 대상 등



자기공개

<자기 공개의 이점>

- 자신에 대해 알게 된다. 공개할 때 스스로에 대해 새로운 지각 가능
- 자기 스스로의 문제를 다루는 데 도움.
- 효율적인 의사소통, 상대방이 나에 대해 많이 알게 되면 내 의도를 더 잘 파악
- 두 사람 관계: 의미 있게 만들어줌.

<자기 공개의 위험성>

- -지지적 반응을 기대했던 누군가에게 거절당할 수 있음.
- -물질적인 손실을 입을 수 있음.
- -대인관계가 어려워질 수 있음.



자기공개-공감-하트스토밍

—마음이 통해야 생각도 잘 통한다. 가슴이 열려야 머리도 열린다

- ❖ 구성원들의 정서를 효과적으로 이끌어내 하나로 모으는 과정
- ❖ 생각과 마음을 나눔으로써 공감을 형성.
- ❖ 이성적 사고를 자극해 창의적 아이디어를 내는 브레인스토밍과 차별
- ❖ 마음을 하나로 모아 한 비전을 향해 움직이도록 하는 정서적 연대기 형성
- ❖ 개인의 개성과 감정을 나눠 팀 속의 조화를 이룸. 남의 문제만 파헤쳐 불만하기 보다, 스스로 문제점 찾기. 이를 통해 유대감 형성(상향식 소통 bottom-up)



인간이 가진 강점은 재능과 지식 기술이 더해진 것.
이 중 재능만 선천적 능력.

재능이 없으면 기술과 지식에 한계가 온다. 사회는
직무에 적합한 재능의 유무를 판단해 조직원을 선발한다.

나에게 어떤 재능이 있는지 찾아내야 한다.

기술자는 오랫동안 앉아 문제를 끝까지 찾아내는
직무 적합 재능이 필요하다.

예술가는 다른 사람과 달라도 자신의 색깔이라고
생각해 완성하는 재능이 필요하다.