

2023-2 생활 속의 심리학 [12주차-1,2]

[관계심리학] 효과적인 의사소통

서강대학교 학생생활상담연구소 상담교수
박기라

Contents

01 의사소통이란?

02 의사소통의 어려움

03 비언어적 의사소통

04 효과적인 의사소통

1. 의사소통이란?

- 의미 있는 메시지를 주고 받는 과정 → 대인간의 의사소통(대화)

- 대화의 구조

- 말하는 사람의 의도가
- 말을 통해 표현되고
- 듣는 사람이 해석하여 인식하는

툽니바퀴 구조



1. 의사소통이란?

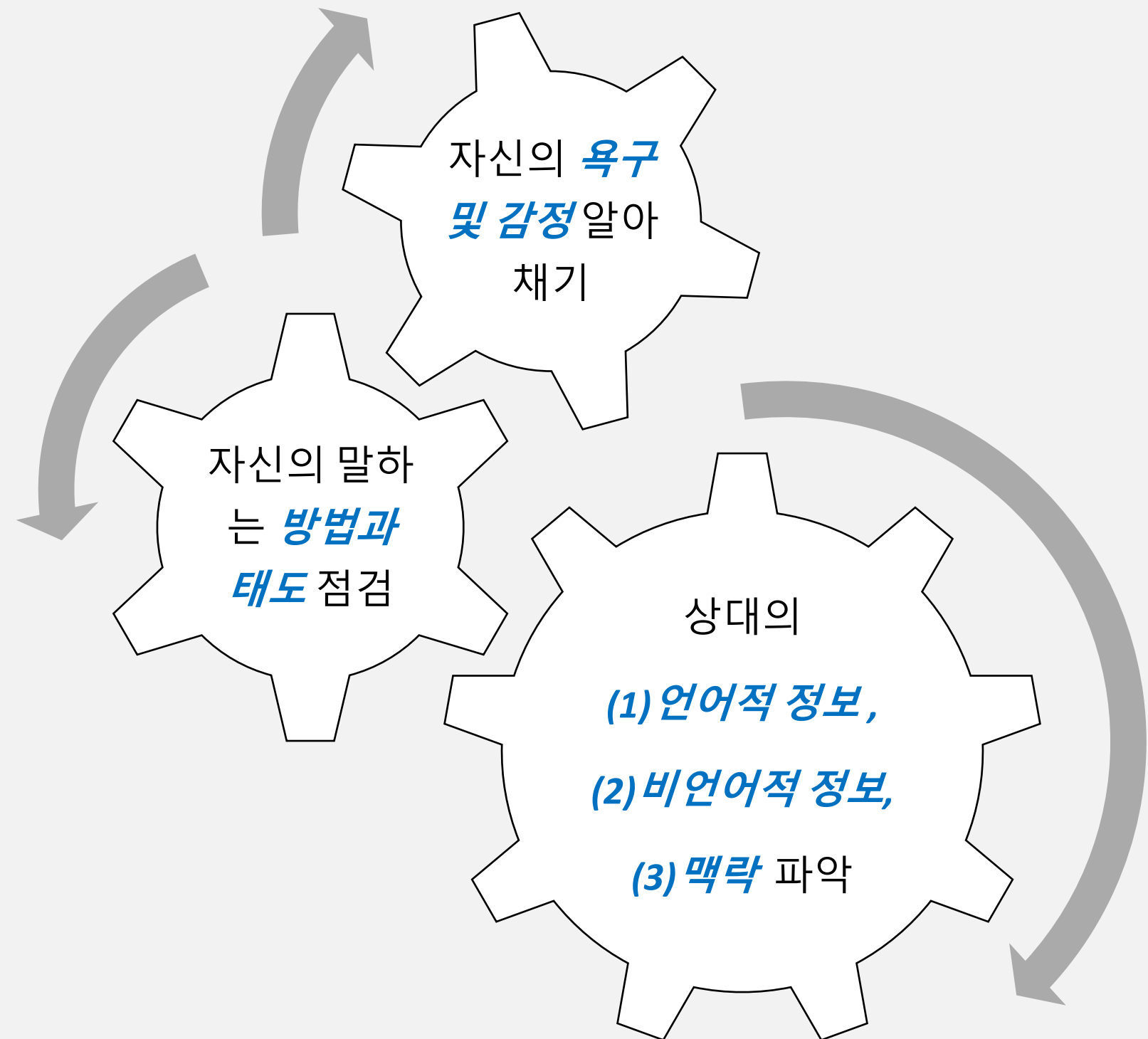


1. 의사소통이란?

■ 효과적인 대화란

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

→ 즉, 서로의 마음을 잘 주고 받는 것!!



2. 효과적인 의사소통의 필요성

- 효과적인 의사소통은 관계의 만족을 높임(Cordova, Gee, & Warrem, 2005)
- 의사소통 능력이 좋을수록 정서조절 증가, 높은 긍정적 정서 경험 및 분노/적대감 등의 부정적 정서 감소
- 그 외, 일상생활 적응, 정신건강 및 신체건강에도 영향



Contents

01 의사소통이란?

02 의사소통의 어려움

03 비언어적 의사소통

04 효과적인 의사소통

1. 말하는 사람의 대화전달 방식

산만형

- 명확한 주제 없이 말하는 유형
- 머릿속에서 떠오르는 대로 말해서 양쪽 모두 대화에 집중을 못하게 됨.
- 또는, 지나치게 세부적인 정보까지 전달하여 상대방의 대화의 핵심을 파악하기 어려움.

과신형

- 자신의 말을 지나치게 확신하는 유형
- 대화의 목적이 타인에 대한 자신의 영향력에 초점
- 또는, 자기 과신

독점형

- 자기 이야기만 하는 유형
- 자기중심적인 태도
- 타인에 대한 마음 조망 어려움
- 침묵, 또는 상대방의 반응에 대한 두려움

불안형

- 타인과의 의사소통에 대한 불안이 높아, 회피 또는 철회, 붕괴 반응 유형
- 의사소통 장면에서 불안과 관련된 신체반응
- 평가에 대한 두려움

2. 듣는 사람의 태도와 방식

다른 일과 비교하기

- 상대의 말을 내 자신의 경험에 비추어서 듣는 것 이상으로 평가적인 태도로 듣는 것

지레짐작하기

- 상대의 말을 전체적 맥락 안에서 듣기보다 자기의 생각에 들어맞는 단서만을 찾아 생각을 확인하는 것

듣기 싫은 얘기 걸러 내기

- 상대의 강점을 인정하고 싶지 않거나, 회피하고 싶거나, 무시하고 싶을 때 상대의 말을 막아 버리는 것

3. 효과적인 의사소통의 장벽

(1) 방어

- 상처를 받는 것으로부터 자신을 보호하려는 지나친 관심
- 자신을 평가, 통제 또는 조종과 같이 자신이 타인으로 부터 위협 받는다고 느낄때 방어적으로 반응
- 타인이 우월한 방식으로 행동할 때, 또는 자신이 초라하다고 지각할때도 방어적 태도
- 자기충족적 예언

(2) 동기적 왜곡

- 실제로 들리는 것을 듣는 것이 아니라 자신이 듣고자 원하는 것을 들을 때 동기적 왜곡이 발생
- 자신의 개인적 견해와 모순되는 정보는 정서적 불편 유발. 불쾌 감정 피하기 위해 선택적 주의
- 진술 속에 의도가 담겨있지 않은 의미를 읽을 수 있고 잘못된 결론으로 비약(편집증적인 해석)

3. 효과적인 의사소통의 장벽

(3) 자기몰두

- 즐거운 양방 의사소통을 불가능하게 할 정도로 자기집중적인 사람
- 자기몰두적인 사람 = 불량청취자
- 대화 상대는 자신의 욕구가 무시됐다고 느낌
- 대화란 정보의 상호공유를 포함해야 하는 것이라는 규범을 당신이 무시한다면 타인들에게 소외당할 수 있음

(4) 게임하기

- 게임은 사람들이 자신의 진실한 동기를 감추고 예상되는 결과가 있는 조작적 상호작용(Berne, 1964)
- 예) 자신의 전 남자친구 언급할때 현 남자친구가 질투. 일부러 전 남자친구 언급, 떠보기 등
- 좋은 관계에 필수적인 신뢰와 존중을 없애고 나쁜감정을 유발시키는 반복적 게임

Contents

01 의사소통이란?

02 의사소통의 어려움

03 비언어적 의사소통

04 효과적인 의사소통

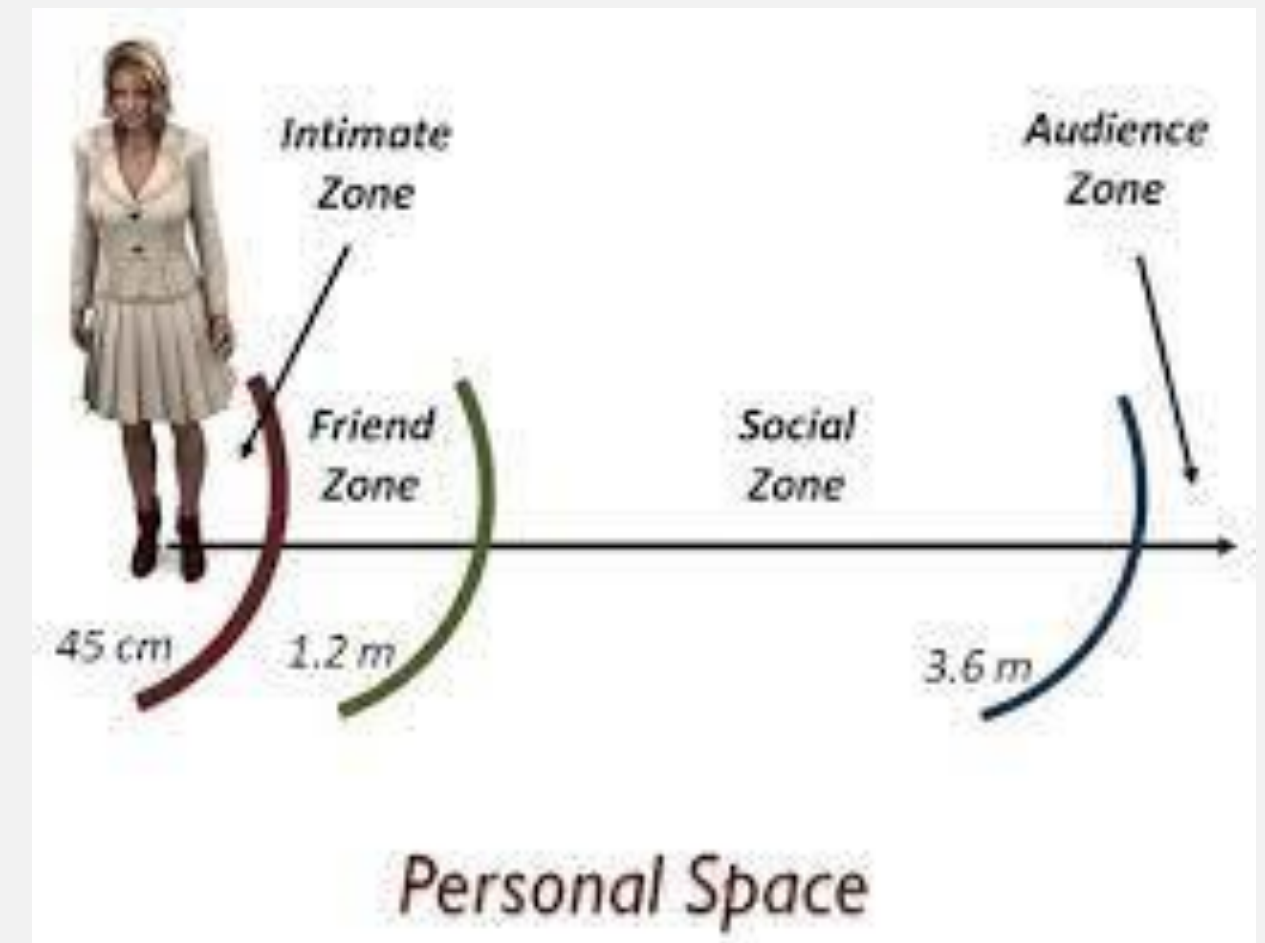
1. 비언어적 의사소통의 원리

- 01 비언어적 의사소통은 정서를 전달한다
- 02 비언어적 의사소통의 채널은 다양하다(표정, 시선, 억양 등).
- 03 비언어적 의사소통은 모호하다.
- 04 비언어적 의사소통은 언어적 메시지와 모순될 수 있다.
- 05 비언어적 의사소통은 문화에 기반을 두고있다.

2. 비언어적 의사소통의 채널

01 개인공간

- 한 사람에게 '소속' 된다고 느껴지는 그 사람을 둘러싼 공간영역
- 선호하는 개인 거리의 양은 관계와 상황의 성질에 달려 있다.
- 미국 문화의 중산층에게 적절한 네개의 대인거리(Edward T., 1966)
- 심리적 거리와 물리적 거리 비례.
- 개인공간의 침입은 불편을 유발 -> 개인의 사회적 영역 회복 시도
- 예) 낯선 사람과 작은 책상을 함께 사용해야 한다면 몸의 방향을 바꾸거나 장벽(책더미)을 만들거나 다른 책상으로 이동.



Edward T. Hall(1966)에 의하면 사람들은 자신과 타인간에 일정 거리가 유지기를 원한다.

2. 비언어적 의사소통의 채널

02 얼굴표정

- 대화 중 얼굴표정은 말하는 사람/듣는 사람의 정서 정보를 전달
- 발화 내용과 얼굴표정의 불일치는 중요한 정보를 제공하기도 함(언어적 메시지의 의미, 발화자의 특성 등)
- 각 사회에는 개인의 감정 표현의 적절성과 시기를 결정하는 규칙이 있음
- 문화차, 성차, 성격 등에 따라 얼굴표정 다름
 - 남성은 전형으로 여성보다 얼굴표정 덜보임. 이는 남성에게 그러한 표정의 제시를 억제하게 하는 사회적 압력과 관련된 결과(Kilmartin, 2007)
 - 자기감시가 높은 사람들이 자기 감시가 낮은 사람들보다 얼굴표정 관리를 더 잘함(Gangestad & Snyder, 2000)

2. 비언어적 의사소통의 채널

03 시선 접촉

- 시선 접촉의 지속 시간이 중요(Bavelas, Coates, & Johnson, 2002)
 - 높은 수준의 시선 접촉을 하는 사람들은 효과적인 사교술과 신뢰성을 가지고 있음
 - 말할 때 보다 들을 때 시선 마주침을 더 많이 함
- 감정의 강도를 전달하는 수단
 - 사랑에 빠진 커플들이 다른 커플들보다 서로 응시(Patterson, 1988)
 - 적당한 시선접촉은 긍정적 감정, 지나친 시선접촉(노려봄) 또는 시선 회피는 부정적 감정과 관련

2. 비언어적 의사소통의 채널

04 부언어(paralanguage)

- 말의 내용보다 말하는 방식, 언어 메시지 자체의 내용보다는 다른 모든 음성 단서들
- 말의 속도: 말이 빠르면 행복하거나 두렵거나 초조, 느린 어조는 불확실하거나 어떤 점을 강조하고 싶을 때
- 말의 크기: 큰 음성은 흔히 분노, 작은 음성은 신중함, 슬픔, 위축됨
- 그 외 발화 양, 자주 쓰는 단어 등



Contents

01 의사소통이란?

02 의사소통의 어려움

03 비언어적 의사소통

04 효과적인 의사소통

1. 효과적인 의사소통을 위한 태도



1. 효과적인 의사소통을 위한 태도

01 들을 땀 소리보다 마음을 깊이 들어라

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

무관심의 자세

- 팔짱을 끼거나 다리를 꼬았나요?
- 중간에 말을 자르고 있나요?
- 상대 이야기에 답을 주려 하나요?
- 자신의 경험이나 이야기를 더 많이 하고 있나요?
- 너무 긴장하거나 대화 내용과 맞지 않는 표정을 짓고 있나요?

관심의 자세

- 거리는 적당한가요?
- 몸을 살짝 기울인 채 마주 보거나 사선으로 앉았나요?
- 눈을 적절히 맞추고 있나요?
- 적당히 고개짓과 끄덕임으로 반응 하나요?
- 적절한 표정으로 반응하고 있나요?

1. 효과적인 의사소통을 위한 태도

02 대화를 이어 나갈 수 있는 질문을 하라

- 열린 질문을 통해 상대가 자신을 표현할 수 있도록 함(예: 기분 좋아? / 기분 어때?)
- 대화의 장에 상대를 초청하는 질문을 통해 상대를 안심시키고 대화를 이어지게 할 확률도 높일 수 있음

[열린 질문의 예]

“뭘 하고 싶은 거야?”

“그건 어떻게 다르다고 생각하니?”

“네 생각에 대해 좀 더 이야기해 주겠니?”

“내가 뭘 잘못 말한 건지 구체적으로 말해 줄래?”

1. 효과적인 의사소통을 위한 태도

03 반응할 땐 촉진적 공감을 하라

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

1. 효과적인 의사소통을 위한 태도

03 반응할 땐 촉진적 공감을 하라

[화를 내며] “어쩌면 그렇게 전화 한 통 없어? 너무 무심한 거 아냐?”

공감

- 표면적 공감: 연락 없어서 서운했구나
- 촉진적 공감: 서운했구나. 자주 연락 하고 지냈으면 했어?

공감 아닌 반응

- 충고하기: 너가 먼저 연락해보면 되잖아.
다음에 연락오면 너도 받지마.
- 분석/판단하기 : 네가 너무 성격이 예민한거 아냐?
개가 너한테 관심이 없나보다
- 바로잡기: 개가 무슨 일이 있겠지.
- 위로하기: 헤어지자고 연락온게 아니니 다행이지
- 동정: 진짜 너 불쌍하다
- 감정의 흐름 중지 : 그렇게 기죽지 말고, 그만 잊어.
- 내 얘기 들려주기 : 너만 그렇게 아니야. 나도 그런 일 겪었는데.

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

1. 효과적인 의사소통을 위한 태도

03 반응할 땐 촉진적 공감을 하라

- 다음 중 공감 반응에 해당되는 것은?

“나 요즘 살찐거 같아서 짜증나”

① 아냐~ 너가 뭐가 살이 찌.

② 너가 그렇게 생각 할 만하네.

③ 넌 어떤 모습이어도 예뻐.

④ 나도. 나도 요즘 엄청 찼어

⑤ 밖에 나가서 좀 뛰어

⑥ 기타 ()

1. 효과적인 의사소통을 위한 태도

03 반응할 땐 촉진적 공감을 하라

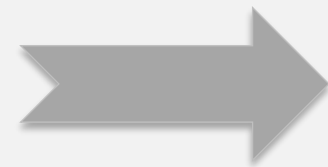
- 다음 중 공감 반응에 해당되는 것은?



2. 비폭력 대화

- Marshall Rosenberg가 강조한 비폭력적인 삶의 언어(Nonviolent Communication;NVC)
- 긍정적인 면(사랑과 존중, 이해, 감사, 연민, 배려)이 마음을 채우고 밖으로 나타날 수 있도록 하는 것
- ‘삶을 소외시키는 대화’ - 서로 폭력적으로 행동하게 만드는 특정한 말과 대화 방식

- 대표적인 유형의 대화



‘평가와 판단’

비난, 모욕, 비하, 비교 등 포함

2. 비폭력 대화

메시지	의미
너무 너무 고집이 세.	
왜 그렇게 생각이 없나?	
자기밖에 모르는 구나?	
선생님은 권위적이세요	

2. 비폭력 대화

■ 대화란

- 무언가 필요한 것을 주고받기 위해
- **의미**를 메시지로 표현하고 이해하는 과정
- 자각하기, 말하기, 듣기



의미를 명료하
게 주고 받음

서로의 마음이
연결된

2. 비폭력 대화

메시지	의미
너무 너무 고집이 세.	내 말 좀 들어줬으면 좋겠다.
왜 그렇게 생각이 없나?	신중하게 생각하기를 바래.
자기밖에 모르는 구나?	내 상황도 배려해 주었으면 해.
선생님은 권위적이세요	아랫사람들도 좀 존중해주셨으면 합니다.

2. 비폭력 대화

■ 비폭력 대화 모델의 4요소

관찰

판단과 평가를 배제, 있는 그대로의
자극과 사실

느낌

자극에 대해 발생한 느낌(신체적,
정서적)

욕구/필요

느낌이 비롯된 이면의 욕구 혹은 필요

요청/부탁

욕구 혹은 필요가 충족되기 위해
구체적으로 이루어지기를 원하는 것

2. 비폭력 대화

■ 비폭력 대화 적용의 예

연인이 갑자기 무표정과 단답형으로 얘기하며 토라져 있는 상황. 이유는 모르겠음

① 관찰

행동을 구체적으로 관찰한다.

“내가 하는 말에 계속 응, 아니만 대답하면서 날 보지 않는 상황에”

② 느낌

관찰에 대한 자신의 느낌을 표현한다.

“내가 많이 답답하고 당황스러워.”

③ 욕구

그러한 느낌을 일으키는 욕구, 가치관, 원하는 것을 찾아낸다.

“난 너랑 오늘 기분 좋게 지내고 싶거든.
너도 나와 있는 시간이 행복했으면 좋겠고”

④ 부탁

구체적인 행동을 부탁한다.

“무엇때문에 그런지 얘기해 줄 수 있어?”

그룹토의

- 다음 대화 장면에서 밑줄 친 대화를 비폭력 대화로 변형해 보기
- 공감적 반응을 사용하기 어려운 이유?

그룹토의



그룹토의

[식사 상황]

아빠: 자, 봐봐. 아침에 기상해서 게임, 점심먹고 게임, 저녁 먹고 게임

엄마: 그 다음날도 얘기해야지, 그 다음날도.

아들: 제가 원하는 거네요.

아빠: 그게 너무 심하다는 거지. 잠 자는 시간보다 많잖아.

엄마: 그러면서 너는 엄마랑 대화도 없고, (말도) 안 통하고. 게임만 쳐다보는데 나랑 뭐하냐. 좀 나가서 산이라도 걷고, 대화라도 좀 하고.

아들: 산을 왜 걸어? 맨날 축구(연습) 하는데.

엄마: 그럼 집에 오지 말고 PC 방을 가. 눈치 안보고 하루 종일 할 수 있잖아.

아들: 상관 안 하면 되잖아.

엄마: 뭐라고?

아들: 밥 차려 놓으면, 우리가 알아서 먹고 우리가 치우면 되지.

엄마: (지금까지) 네가 치웠냐고. 단 한번이라도 그런 모습을 보여줬어야 내가 믿지.

아들: 그냥 상관 안했으면 좋겠어. 게임에 대해서는

엄마: 진짜 상관 안하고 살아볼까? 네가 어떻게 하고 살든지 상관 안하고 살아볼까? 어떻게 말을 그렇게 하냐.

- 그릇을 들고 자리에서 일어 남-

3. I-message

- 문장의 주체를 **You** 에서 **I**로 바꾸기

You-message	I-message
(너) 왜 늦었어?	나 오래 기다리는게 좀 힘들었어.
어떻게 그렇게 얘기하냐?	그런 말 들으니 내 마음이 서운하다.