

인간관계와 의사소통

- 인간관계의 심리학적 이해 (2)-

/어/학/교/양/학/부/
/최/윤/경/

행복과 비례하는 인간관계와 관련한 이야기..
“인간관계와 의사소통”... 무엇을 배우는가?

목차구성

1 대인동기

2 대인신념

3 대인기술

4 [자기적용] 탐구 및 토의



Part 3.

대인기술 (2)

언어적 의사소통 기술

경청하기
(Listening)

- 의사소통의 기본과정
- 상대방이 보내는 소통 내용에 주의를 기울이고 이해하기 위해 노력하는 행동을 의미함
- 경청하는 사람은 싸우지 않고 싸우는 사람은 경청하지 않는다.

질문하기
(Questioning)

- 서로 다양한 정보를 교환하고 상호작용을 촉진하는 대인기술
- 상대방에게 추가적인 정보를 요청하고 상대방의 태도, 감정, 의견을 확인하는 행동임

공감하기
(Empathy)

- 인간관계를 심화시키는 강력한 대인기술
- 상대방에 대한 신뢰 증대, 자기개방 촉진
- 노력과 훈련으로 증진 가능함
- 공감적 이해 능력은 감수성 및 커뮤니케이션의 자원으로 나누어짐

자기개방하기
Self-disclosure

상대방으로 하여금 경계심, 두려움 완화

설명하기
Explaining

상대방에게 정보 제공, 공유

자기주장하기
Self-assertion

자신의 개인적인 권리를 보장받기 위해 타인의 권리를 존중하면서 동시에 자신의 사고, 감정, 신념을 솔직하게 표출

강화해 주기
Reinforcement

상대방에 대한 인정, 긍정, 칭찬, 격려, 지지 전달

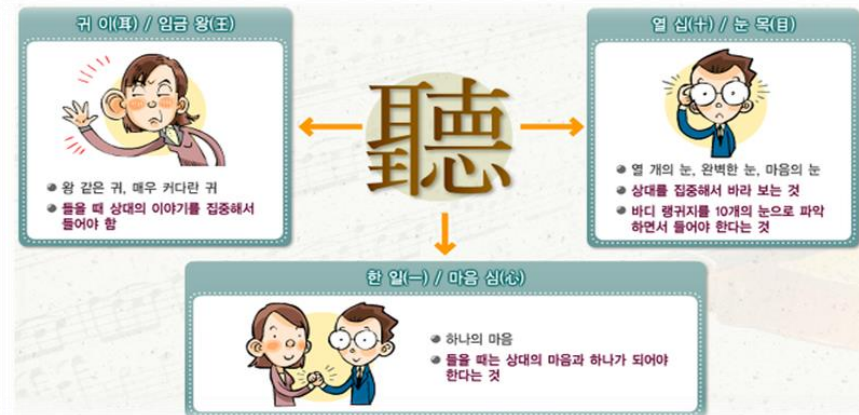
유머
Humor

유쾌한 익살, 농담으로 인간관계에서 긴장을 해소하고 즐겁게 만듦

언어적 대인기술... 경청

경청 (傾聽)

- 상대방의 말을 단순히 듣기만 하는 것이 아니라, 상대방이 전달하고자 하는 내용과 그 이면에 있는 동기나 정서, 몸짓(gesture)에 관심을 기울여 듣고, 상대방이 보내는 소통의 내용에 주의를 기울이고 이해를 위해 노력하는 행동을 의미한다.
- 적극적 경청이란 귀와 눈을 가지고 상대방의 음성언어와 신체언어를 이해하는 것을 말한다.
- ‘들을 청’(聽)
 - 상대방의 말에 귀(耳)를 기울여 요지를 잘 파악하고, 눈(目)으로 상대를 집중해 바라보며, 마음(心)으로 공감하는 것을 의미한다.



언어적 대인기술...경청

경청의 수준 (Covey, 2003)

(1) 낮은 수준의 경청

■ 수준 1: 무시하기

– 상대가 하는 이야기를 무시하는 단계로, 말하는 사람이 이야기를 하지만 듣는 사람에게 전달되는 내용은 거의 없음.

■ 수준 2: 듣는 척하기

– 단지 외형적으로 듣는 것처럼 보이는 단계로, 듣는 태도를 취하고 있지만 자신의 생각 속에 빠져 있기 때문에 이야기의 내용이 전달되지 않는다. 또한 말하는 사람의 입장에서 실제로 듣지 않고 듣는 척한다는 것을 느끼므로 대화를 지속하는 데 불편함을 느끼게 된다.

■ 수준 3: 선택적 듣기

– 듣는 사람이 말하는 사람의 이야기 전체에 집중하기보다 자신이 듣고 싶은 내용을 선택적으로 듣는 단계 이로 인해 말하는 사람이 전달하고자 하는 내용과 듣는 사람이 들은 내용에 차이가 발생함.

언어적 대인기술...경청

경청의 수준 (Covey, 2003)

(2) 보통 수준의 경청

■ 수준 4: 귀 기울여 듣기

- 듣는 사람이 말하는 사람의 이야기를 충분히 주의 깊게 듣는 단계로, 상대방의 말의 내용에 집중하면서 듣는 단계

(3) 높은 수준의 경청

■ 수준 5: 공감적 경청

- 수준4의 말하는 사람이 하는 말의 내용에 집중하면서 듣는 그 이상으로 말하는 사람이 어떤 감정, 느낌을 가지고 이야기 하는지, 왜 이러한 이야기를 하는지 등 말하는 사람의 느낌, 의도, 원하는 바 등을 추측하고 듣는 사람이 자신이 이해한 내용을 말하는 사람에게 이야기하며 확인하면서 듣는 단계
말의 내용을 주의 깊게 들을 뿐만 아니라 그 이면에 숨겨진 의미를 이해하려 노력하는 단계

언어적 대인기술...경청

경청의 효과

- 상대방을 한 개인으로 존중하게 된다.
 - 감정, 사고, 행동을 평가하거나 비판 또는 판단하지 않고 있는 그대로 받아들이는 태도
- 상대방을 성실한 마음으로 대하게 된다.
 - 상대방과의 관계에서 느낀 감정과 생각 등을 긍정적이든 부정적이든 솔직하게 성실하게 표현하는 태도
- 상대방의 입장에 공감하며 이해하게 된다.
 - 상대방으로 하여금 자신이 이해 받고 있다는 느낌을 갖도록 한다.

언어적 대인기술... 경청을 방해하는 태도

1. 넘겨짚기 / 짐작하기

상대방의 말을 주의 깊게 듣지 않고 자신의 생각대로 짐작(추측)하는 행동

상대방의 이야기를 주의 깊게 듣지 않고 상대의 의도를 넘겨짚는 경우가 있다.

“더 이상 말하지 않아도 돼. 무슨 이야기를 하려는 건지 알겠어.” 또는 “잠깐만, 그러니까 000 이야기를 하려는 거지?” 라고 하는 등 상대방이 이야기를 끝내기 전에 다 안다고 하며 말을 끊는 사람들은 성격이 급하거나 자신의 경험과 연륜으로 이미 안다고 생각하는 사람들이 많다. 그러나 그들의 짐작은 틀릴 수 있고, 넘겨짚는 태도로 인해 상대방이 불쾌해져 관계가 나빠질 수도 있다.

이러한 넘겨짚는 태도를 개선하려면 다른 사람의 말을 들을 때 인내심을 갖고 경청할 필요가 있다.



언어적 대인기술... 경청을 방해하는 태도

2. 건성으로 듣기



“

고수는 남의 말을 귀담아듣고
하수는 남의 말을 건성으로 듣는다.
귀가 눈 못지않은 활약을 한다는 걸 잊지 말 것.

- 상대방의 이야기를 귀만 열어 놓고 마음은 닫은 채 듣는 경우

- 주로 물리적, 심리적 여유가 부족할 때

예) “뭐라고? 지금 뭐라고 했지?” ...

→ 물리적, 심리적 여유가 부족할 경우 상대방에게 자신이 지금 경청하기 어려운 상황임에 대하여

양해를 구하고 상대방의 말을 잘 들을 수 있는 시간을 정하는 것이 좋다.

- 또 상대방에 대하여 선입견이 있을 경우 상대방의 이야기를 마음을 닫고 듣는 경우

→ 상대방의 이야기를 들을 때 선입견을 배제하고 상대방이 말하는 그대로를 마음을 열고 듣는 것이 중요하다.

#. 댄 생각하기

#. 선입견 → 판단하기

언어적 대인기술... 경청을 방해하는 태도

3. 정답을 주어야 한다는 부담감 또는 정답을 줄 수 있다는 기대를 갖고 듣기

- 상대방에게 정답을 말해 주어야 한다는 부담을 느끼거나 상대방의 문제에 대한 정답을 강렬하게 전달하고 싶다는 기대를 품고 있는 경우
- 예) '뭐라고 말해 줘야 애가 마음에 들어 하고 나한테 말한 보람이 있다고 생각할까?' 라고 생각하며 잘 듣지 못하는 경우
- 경청은 그 어떤 멋진 조언보다 상대방에게 더 큰 도움이 될 수 있고, 상대방은 스스로 자신의 상황에 대한 최선의 방법을 생각할 수 있음

#. 대답할 말 준비하기

- 상대방의 말이 끝나기도 전에 머릿속으로 이미 자신이 할 말만 준비하는 행동

언어적 대인기술... 경청을 방해하는 태도

4. 세부사항에 집착하기

- 상대방이 이야기할 때 전반적인 내용을 듣지 않고 세부적인 사항에 집착하여 듣는 경우
- 상대방 이야기의 전반적인 내용을 잘 듣고 흐름을 파악하고, 너무 세부적인 내용에 집착하지 않아야 상대방이 하고자 하는 말의 핵심을 정확히 파악할 수 있다.
- 전반적인 내용과 관련이 적은 세부 사항에 대한 질문을 하면 자칫 꼬투리를 잡는 것처럼 보일 수 있다.

#. 필터내기(Filtering)

- 상대방의 말을 자신이 듣고 싶은 방향으로 자체 필터링하는 행동

언어적 대인기술... 경청을 방해하는 태도

5. 너무 빨리 반응하기 / 비위 맞추기

- 상대방을 위로하거나 비위를 맞추기 위해서 너무 빨리 동의하는 것을 말한다.
- 예) “미안, 미안, 앞으로 절대 안 할게.”
- 너무 빨리 반응을 하면 상대방으로 하여금 자신의 생각이나 감정을 충분히 표현할 시간을 주지 못하게 되고, 자신의 의견을 듣기 싫어하고 대충 넘기려 한다고 느낄 수 있다.
- 상대방이 불안이나 걱정, 섭섭함을 말하면 상대방의 입장, 감정을 이해하려 노력하면서 자신이 충분히 이해 받고 있다는 마음을 갖고 반응하는 것이 좋다.

언어적 대인기술...경청

효과적인 경청을 위한 기본 태도



1. 상대방을 쳐다본다.
2. 상대방이 말하는 내용에 주목한다.
3. 대화 도중 상대방과 시선 접촉을 적절하게 유지한다.
4. 머리를 끄덕인다.
5. '음음'하거나 혹은 '그래요'라고 말한다.
6. 다른 사람이 말하는 내용을 반복한다. 즉, '~라고 느끼시는군요' 또는 '~라고 생각하시는군요'라고 말한다.
7. 잘 모르는 부분에 대해 질문하거나 다시 한번 설명해 달라고 말한다.



#더 나아가기#적용

6주차 수업에 따른 상호작용 과제

대인기술 중 경청 태도 짚어보기

활동지

06

1. 다음의 활동을 통해 자신의 경청 정도를 확인해 보시기 바랍니다.

문항	전혀	가끔	거의	항상
1. 나는 상대방을 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 메시지의 가장 중요한 세부 사항을 기록한다.	①	②	③	④
5. 나는 비록 따분하기는 하지만 상대방의 말을 듣는다.	①	②	③	④
6. 나는 개인적으로 상대방을 좋아하지 않지만, 상대방의 말을 듣는다.	①	②	③	④
7. 나는 듣고 있을 때는 주위의 산만한 분위기를 무시한다.	①	②	③	④
8. 나는 상대방의 말을 진심으로 듣고 있음을 표현한다.	①	②	③	④
9. 나는 다른 사람의 말에 동의하지 않더라도 들어준다.	①	②	③	④
10. 나는 상대방의 다음 말을 예측하면서 공상을 피한다.	①	②	③	④
합계				

▶ 채점 및 해석

[출처: 박명순, 이미진, 배성혜 (2019); 대학생을 위한 인성교육 나, 너, 우리. 서울: 학지사.]

문항 번호	내 용
30 점 이상	상대방의 말을 효과적으로 듣는 사람이다.
20 ~ 29 점	좋은 청취자이기는 하지만 앞으로 더 개선해야 할 점이 있다.
10 ~ 19 점	개선이 필요하다. 경청 기술을 개발하기 위한 기법을 적극적으로 학습해야 한다.

6주차 수업에 따른 상호작용 과제

2 타인과 의사소통을 할 때, 자신의 경청 태도와 주로 하는 경청을 방해하는 태도에 대해 설명해 보세요.

자신의 경청 태도(정도)와 주로 하는 경청을 방해하는 태도

6주차 수업에 따른 상호작용 과제

◎ 이번 주차 수업을 통해 배운 점 또는 느낀 점 그리고 그 과정에서 자신의 대인관계와 관련해 배운 점은 무엇입니까?

수업소감
및
기타

오늘의 생각해볼거리

1. 다른 사람과의 의사소통에서 자신의 목소리, 몸의 자세, 얼굴표정, 손이나 팔의 동작 등 자신의 반·비언어적 기술과 관련하여 평가해보자.
2. 다른 사람과의 의사소통에서 경청을 해 본 경험과 경청을 해주는 경험을 떠올려보고, 그때의 반응 또는 기분을 정리해 보자.



Thank you for your attention
감사합니다.

“본 강의 동영상 및 자료는 대한민국 저작권법을 준수합니다.

본 강의 동영상 및 자료는 인하공업전문대학 재학생들의 수업목적으로 제작·배포되는 것이므로,
수업목적으로 내려 받은 강의 동영상 및 자료는 수업목적 이외에 다른 용도로 사용할 수 없으며,
다른 장소 및 타인에게 복제, 전송하여 공유할 수 없습니다.

이를 위반해서 발생하는 모든 법적 책임은 행위 주체인 본인에게 있습니다.”