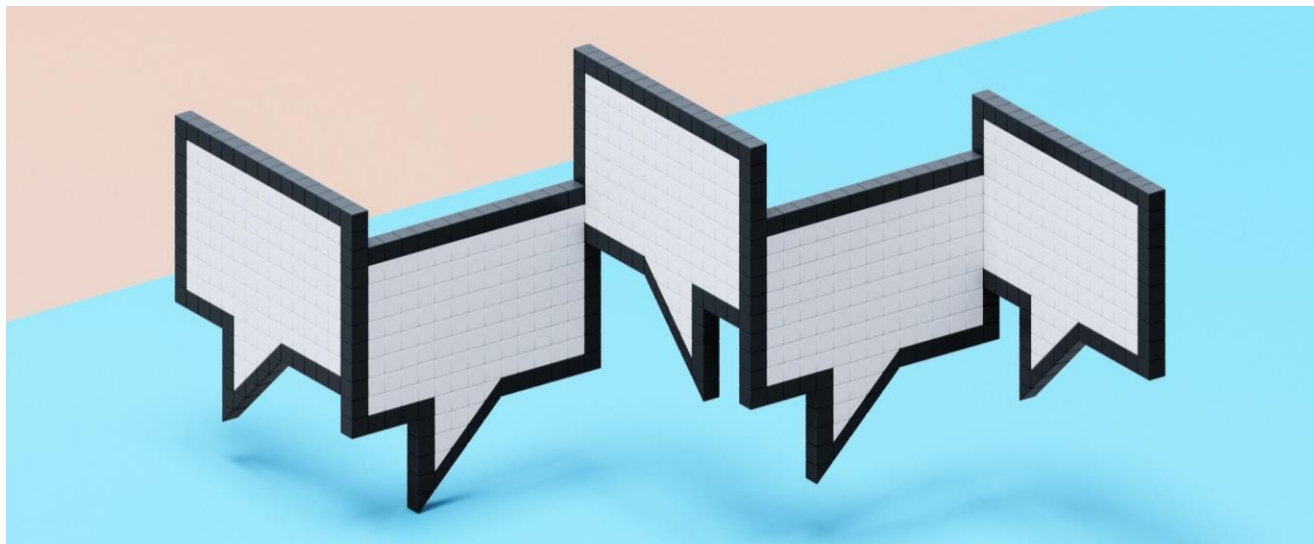


관계의 문을 여는 소통의 기술

세번째 시간



오늘부터, 관.문.소에서의 다짐



- 우리는 아직 서로를 잘 모릅니다.
- 색안경을 벗고 **호기심**을 가지고 서로의 이야기를 **들어요**.
- **틀려도, 멈춰도, 다시 말해도 괜찮습니다**.
- 잘 말하려 하기보다 **솔직하게 나누고**, 서로에게 **박수 쳐 줍시다**.
- 이곳엔 무서운 사람은 없어요.
- 눈치 보지 말고 **자유롭게 말하고**, 궁금한 건 **언제든 질문해요**.

소통

인간관계의 기본, '소통'



- 소통의 사전적 정의: 막히지 아니하고 잘 통함, 뜻이 서로 통하여 오해가 없음.
- 인간은 혼자가 아닌 다른 사람과 관계를 맺어가면서 사는 사회적 존재
 - **인간관계**는 서로 막히지 않고, 오해 없이 뜻이 잘 통하는 '**소통**'을 기반으로 하는 것이 바람직.
- 그러나, 현실에서 우리의 관계는...

남보다는 내가 앞서고, 듣기보다는 말하기 바쁘고, 열기보다는 닫는 '**불통**'을 자주 보이며
관계에서 어려움을 겪음.

인간관계의 기본, '소통'

- 소통은 다른 사람들과 생각, 감정, 정보, 태도, 의견 등을 주고받는 상호작용 과정
- 우리는 다른 사람들과 만나고, 친밀감을 형성하고, 관계 속의 어려움을 해결하기 위해 소통을 함.



- 말 내용이 좋고, 이를 잘 전달하기만 하면 소통을 잘한다고 할 수 있을까?
- 상대방이 내 말의 내용을 모두 이해하고 동의하더라도, 우리는 그 대화를 '잘했다'고 할 수 있을까?

우리의 일상을 돌아보면, 언어적 소통외에도 얼굴표정부터 몸의 움직임에 이르기까지 비언어적 신호로도 많은 정보를 얻고 전달함.

비언어적 의사소통



■ 메라비언의 법칙

- 한 사람이 상대방으로부터 받는 이미지는 시각이 55%, 청각이 38%, 말의 내용이 7%라는 내용의 법칙 → 행동이 말의 소리보다 크다
- **시각 이미지:** 자세, 용모, 복장, 표정, 제스처
- **청각:** 목소리톤, 음색 등.
- 무엇을 말하고 있는가에 앞서 **어떻게 말하고 있는지가 상대방에게 영향을 더 크게 미친다는 것!**
단, 시각효과가 중요하다고 해서 말의 내용과 음성을 무시하라는 것은 아님.

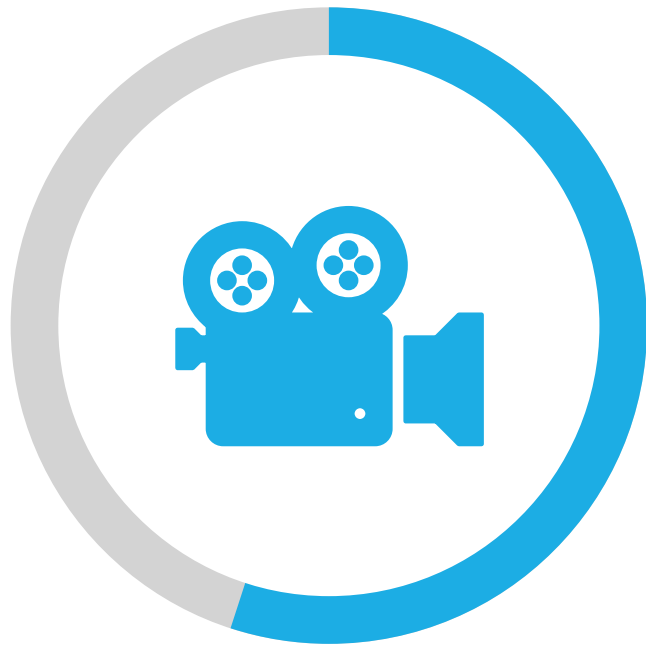
비언어적 소통의 중요성

- 1960 미국 제35대 대통령 선거유세
- 당시 인지도, 지지도에서 우세했던 공화당 후보 닉슨(베테랑 정치인) vs 민주당의 정치신인 케네디
- 케네디의 제안으로 미국 최초로 대통령 후보 토론이 진행됨
 - 토론에서 비언어적인 요소(몸짓, 시선, 표정, 목소리 톤)로 강렬한 인상을 전달한 케네디, 대선에서 역전승



<https://www.youtube.com/watch?v=Xd3C8osXjsk>

비언어적 소통의 중요성



- 면접관이 지원자에 대하여 갖는 인상의 55%는 행동 (body language)에 의해서 결정됨

무한도전 명수의 면접

<https://www.youtube.com/watch?v=-aX-i2rsda4>

(4:16부터-7:00)

**비언어적 소통에 대해
알아봅시다.**

오늘의 대화 주제



- 영화, 드라마, TV 프로그램, 즐겨보는 YouTube 채널 등에 대해서 이야기해보기
- 보는 것에 관심이 없다면... 나의 요즘 관심사 및 취향!
- 혹은 나의 전공 및 동아리 생활, 공강시간에 주로 무엇을 하는지 등
- 그 외 내가 나눌 수 있는 주제들 모두 가능!

눈 마주치기



- 눈은 사람이 느끼거나 생각하는 것에 대해 많은 것을 밝히고 있음.
- 직접 눈을 마주치며 얘기하는지 아니면 피하고 있는지 등을 살펴보면 많은 정보를 캐치할 수 있음.
 - 1) 직접적인 눈 마주침: 관심과 진지함을 표현.
 - 2) 눈 피하기: 부끄러움, 속상함, 거짓말 등을 숨기려는 의도로 비춰질 수 있음.
 - 3) 적은 눈 마주침: 듣는 이가 흥미없어 한다는 감정을 유발.
 - 4) 너무 잦은 눈 마주침: 강요 당한다거나 복종, 조종, 압도의 감정을 유발함 혹은 아주 강한 호감.
- 눈 깜빡임: 불편함을 느끼면 더 깜빡, 드물게 깜빡이는 것은 의도적으로 눈 움직임을 제어하려는 시도.
- 동공 크기: 크게 팽창된 동공은 관심을 가지거나 자극을 받았다는 것을 나타냄.

눈 마주치기



❖ 눈 마주치기의 효과

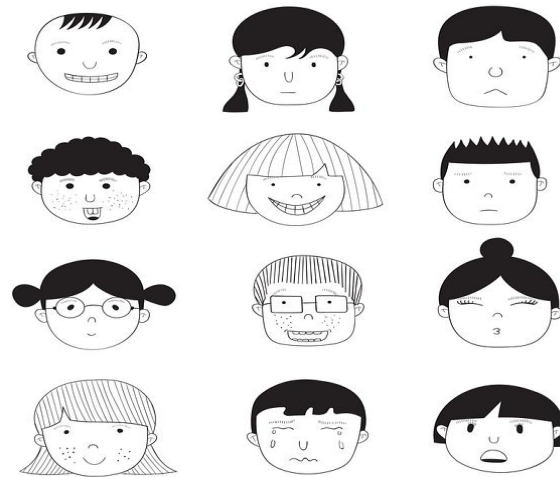
- 효과적인 사교술, 신뢰성을 높임
- 진실성과 자신감을 어필하는데 효과적
- 면접에서 더 높은 유능성 평정

■ 눈을 마주칠 때 보통 오른쪽 눈과 왼쪽 눈을 번갈아 봄

- ★ 눈을 응시하는 것이 불편하다면 **상대의 코와 인중 사이** 어딘가를 본다
- ★ 눈썹 위쪽 이마를 응시하는 것은 오히려 부정적 효과

얼굴 표정

- 사람은 1000개 이상의 표정을 가짐
- 표정은 특정 상황과 내면에 대한 심리를 그대로 드러내게 됨.
어떤 것보다 더 **얼굴표정이 정서를 더 많이 전달**함.
- 예) 미소: 승인, 행복 등 / 찡푸린 얼굴: 비승인, 불쾌, 불행 등
- 눈으로부터 공포와 분노를 읽으며 대부분 입으로부터 행복을 읽음.
- 상대의 말을 잘 듣고 있을 때는 자연스럽게 상대와 유사한 얼굴
표정을 짓게 됨 (거울신경)



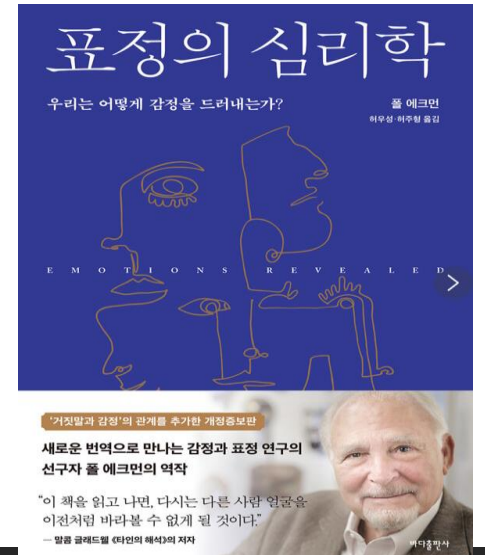
★ 얼굴 표정은 상대방의 상황, 심리, 나아가서는 그 사람의 수준과 인격까지도 판단하는 중요한 요소

담담하고 평온한 부드러운 표정을 짓는 것이 기본적으로는 좋음

감정과 표정의 관계

- 폴 에크먼 (Paul Ekman)

- 1만개 이상의 얼굴 움직임을 분석해 표정을 객관적으로 측정하는 방법을 개발
- 1/5초도 되지 않는 짧은 순간에 드러나는 '미세표정'은 숨길 수 없고, 이를 통해 거짓말도 간파할 수 있음. 폴 에크먼은 이러한 미세한 표정과 감정을 분석함. "표정의 심리학 "



자세(몸짓, 바디랭귀지)



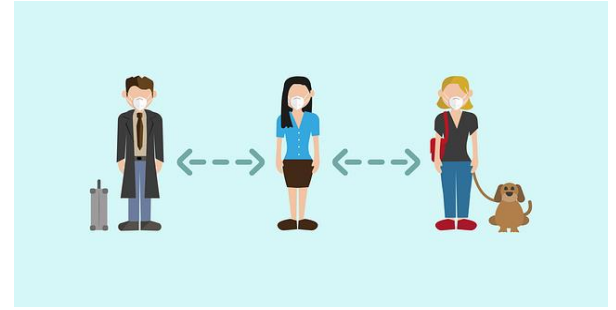
- 자세는 사람의 감정, 상황 등에 대한 풍부한 정보를 제공할 뿐만 아니라 자신감, 개방과 같은 성격특성에 대한 힌트를 전달하기도 함.
 - 1) 팔짱을 끼는 것: 방어적인 태도, 거부, 불만
 - 2) 구부정한 자세: 지루함, 무관심
 - 3) 어깨를 펴는 것: 자신감, 자신을 강조하는 태도
 - 4) 머리를 숙이는 것: 수줍음, 부끄러움, 죄책감 등의 표현으로 전달 될 수 있음.
 - 5) **[산만함]** 다리를 떨거나, 머리카락이나 물건을 만지작 거리거나, 몸을 여기 저기 긁거나, 몸을 이리저리 흔드는 등의 몸짓: 대화에 집중하기보다는 뭔가 불편함을 느끼거나, 어서 대화를 마치고 싶다는 조바심을 나타낸다고 여길 수도 있음.

자세(몸짓, 바디랭귀지)



- 그러나!! 자세가 꼭 하나의 의미로 대응되지는 않음.
팔짱을 끼면 방어다!(x) → 추워도, 혼자 생각할 때에도, 습관적으로도 팔짱을 낄 수 있음.
따라서, **맥락을 고려해서 의미를 해석할 것.**
- 말 내용과 비언어가 불일치한다면 비언어나 표정을 읽는게 조금 더 신빙성이 있다.
- ★ 고개 끄덕이기, 열린자세(사지를 열고, 가슴을 편 상태)는 **소통에 긍정적 영향**을 미침.
- ★ 접촉하기
 - 친밀감을 나타내는 표현이 되기도 함.
 - 상대가 만일 자신을 침해한다고 느끼면 부정적.
 - 다른 여러 메시지로 잘못 이해될 소지가 크기 때문에 주의해야 함.

거리(간격과 위치)



- 대화하는 둘 사이의 거리는 이미 많은 얘기를 함.
- 거리가 가까울수록 친밀도가 높은 것으로 해석됨.
- 위치 역시 마주보고 있는 것, 비스듬히 있는 것, 옆으로 나란히 있는 것 등을 잘 살펴보면,
둘 사이의 관계와 친밀도 등의 정보를 파악하게 됨.
- ★ 친밀한 거리 영역: 부모와 자녀, 연인, 부부/파트너 (0~45cm)
- ★ 개인적 거리 영역: 친한친구 (45~120cm)
- ★ 사회적 거리 영역: 동료나 사교모임, 작업상황 (0~ 3.6m)
- ★ 공적 거리 영역: 강연자, 낯선사람, 요직의 관리자 (3.6m 이상)

[정리] 비언어적 소통의 대표적 요소 4가지

- 눈(시선)
- 표정
- 자세(몸짓, 바디랭귀지)
- 거리(간격과 위치)

★ 비언어적 소통은 언어적 소통과 함께 사용되어 의사소통의 완전성을 높이고, 상대방의 감정과 태도를 이해하는 데 도움을 줌.

올바르게 해석되고 사용되는 경우, 비언어적 소통은 상호작용과 대인관계의 질 향상에 기여함.

밝은 표정, 직접적인 눈 마주침, 열린 자세 등이 정확한 한마디보다 큰 힘!

마무리

오늘의 소감쓰기