직업기초능력 가이드북 : **학습내용 확인하기**



의사소통능력



HRDK 한국산업인력공단

학습내용 확인하기	р	. 5
A-1: 의사소통능력 ······	р	. 5
: 의사소통의 개념	р	. 6
<u></u>	р	. 7
: 의사소통능력 개발	р	. 8
A-2 : 하위능력별	р	. 9
A-2-가: 문서이해능력 ······	р	. 9
: 문서이해능력의 개념	p.	10
<u></u> : 문서의 종류 ······	p.	11
: 문서이해 지침	p.	12
A-2-나: 문서작성능력 ······	p.	13
: 문서작성의 중요성	p.	14
: 문서작성 지침	p.	15
: 효과적 문서 작성	p.	17

A-2-다: 경청능력 ······	p.	19
: 경청의 중요성	p.	20
<u></u> (3청 훈련 ···································	p.	21
: 경청과 공감		
A-2-라: 의시표현능력 ····································	p.	23
: 의사표현의 개념과 중요성	p.	24
<u>B</u> : 의사표현에 영향을 주는 요인	p.	25
: 의사표현을 위한 지침	p.	26
A-2-마: 기초외국어능력 ·······	p.	27
: 기초외국어능력의 개념	p.	28
: 기초외국어능력이 필요한 상황		
: 기초외국어능력과 비언어적 의사소통	p.	30
총괄확인	p.	31
학습내용 확인결과	p.	36
총괄확인결과	p.	46

학습내용 확인하기 및 확인결과는 직업생활의 다양한 환경과 상황에 따라 정답이 달라질 수 있으므로, 직업기초능력 가이드북에서 학습한 내용을 확인하는 참고자료로만 활용하시기 바랍니다.

학습내용 확인하기





학습모듈 A-1

의사소통능력

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

학습목표

일반 목표



일 경험에서 필요한 의사소통능력이 무엇인지 이해하고, 이를 개발시키기 위한 방법과 저해 요인에 대해 알아본 후 의사소통능력 향상을 위해 적용한다.

세부 목표



- 1. 의사소통의 개념과 중요성을 설명할 수 있다.
- 2. 의사소통의 종류를 설명할 수 있다.
- 3. 의사소통 저해요인을 제거할 수 있다.
- 4. 의사소통능력을 개발하기 위한 방법을 실천할 수 있다.

주요용어



의사소통 인상적인 의사소통 의사소통 저해요인 의사소통능력개발 문서이해능력 문서작성능력 경청능력 의사표현력 기초외국어능력



의사소통의 개념



예시 문항



1. 다음은 의사소통에 대한 설명이다. (A), (B)에 각각 들어갈 적절한 용어를 적어보시오.

의사소통이란 두 사람 또는 그 이상의 사람들 사이에서 (A)과 (B)가 이루어진다 는 뜻이며, 어떤 개인 또는 집단이 개인 또는 집단에 대해서 정보, 감정, 사상, 의견 등을 전달하고 그것들을 받아들이는 과정이라고 할 수 있다.

(A)	=	 		_
(B)	=			

Ø	2.	다음은	일 경험	중 발생하는	: 의사소통에	대한	설명이다.	이와	관련하여	맞으면
		○를, 듺	틀리면 ×	를 표시해 !	코시오.					

0	의사소통은 내가 상대방에게 메시지를 전달하는 과정이다.	(,
0	의사소통은 정보의 전달 이상은 아니다.	(,
0	의사소통에서 상대방이 어떻게 받아들일 것인가에 대한 고려가 바탕이 되	티어야	한다.
		(`

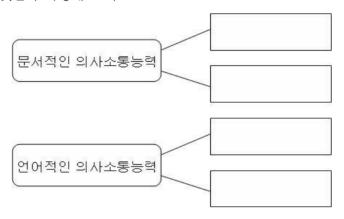


의사소통능력의 종류



예시 문항

1. 의사소통능력을 문서적인 것과 언어적인 것으로 구분하여 볼 때 다음 빈칸에 들어갈 내용이 무엇인지 작성해 보시오.



2. 왼쪽에 있는 것과 오른쪽에 있는 것을 서로 관련된 것끼리 연결하여 보시오.

언어적인 의사소통능력 •

- 감정적인 정보전달
- 상황과 목적에 적합한 문서작성

문서적인 의사소통능력 •

• 상대방의 이야기를 듣고 의미파악



의사소통능력 개발



예시 문항



1. 우리는 의사소통의 중요성을 알고는 있지만, 종종 원만한 의사소통을 저해하는 행동을 하기도 한다. 원만하고 바람직한 의사소통을 저해하는 요인을 작성해 보시오.

0		
0		
0		
0		
0		
0		
0		

Ø	2.	의	사소통능력 개발에 대한 설명 중 맞으면 ○, 틀리면 ×를 표⁄	시하여 보⁄	시오.
		0	전문용어는 그 언어를 사용하는 집단 구성원들 사이에 사용될 때	에나 조직	밖에
			서 사용할 때나 똑같이 이해를 촉진시킨다.	()
		0	상대방의 이야기를 들어주는 것과 경청의 의미는 같다.	()
		0	피드백은 상대방이 원하는 경우 대인관계에 있어서 그의 행동을	개선할 수	있는
			기회를 제공해 줄 수 있다.	()

2. 하위능력별 학습



학습모듈 A-2-기

문서이해능력

일 경험에서 요구되는 문서이해능력은 복잡하고 다양한 문서를 읽고, 그 내용을 이해 하여 요점을 파악하는 능력이다. 현대는 정보 홍수 사회이다. 그러므로 많은 문서를 읽고, 작성해야 하는 상황에서 수많은 정보 중 핵심내용을 이해하고 찾아내는 문서이 해능력은 일 경험을 하는 모든 사람들에게 요구되는 매우 중요한 능력이다.

학습목표

일반 목표



일 경험 중 필요한 문서를 확인하여 읽고 내용을 이해한 뒤 업무 수행에 필요한 요점을 파악하는 능력을 기를 수 있다.

세부 목표

- 1. 문서이해능력의 의미와 중요성을 설명할 수 있다.
- 2. 다양한 문서의 종류와 양식을 설명할 수 있다.
- 3. 문서이해의 구체적인 절차를 말할 수 있다.

주요용어



문서이해 문서내용 종합 문서의 종류 문서내용 요약

정보획득



문서이해능력의 개념



예시 문항



1. 문서를 통하여 우리는 무엇을 하고자 하는지 작성해 보시오.

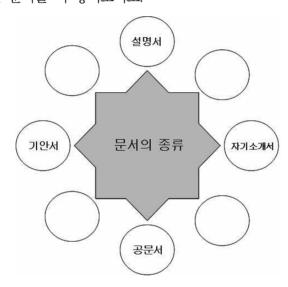


문서의 종류



예시 문항

1. 우리는 직업생활을 하면서 다양한 문서를 접하게 된다. 다음의 문서의 종류 중 빈칸 에 알맞은 문서를 써 넣어보시오.



2. 다음 문서의 종류와 각 문서에 대한 설명이 맞는 것을 찾아 왼쪽에 있는 것과 오른 쪽에 있는 것을 서로 연결하여 보시오.

결산보고서 •

• 각종 조직 및 단체 등이 언론을 상대로 자신들의 정보가 기사로 보도되도록 하기

위해 보내는 자료

보도자료

• 회사의 업무에 대한 협조를 구하거나 의견을 전달할 때 작성하는 문서

기획서

• 상대방에게 기획의 내용을 전달하여 기획을

시행하도록 설득하는 문서

기안서

• 진행됐던 사안의 수입과 지출결과를 보고하는 문서



문MOI해 지침



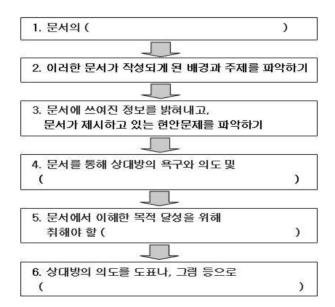
예시 문항



1. 다음 설명이 무엇에 대한 내용인지 (A), (B)에 각각 들어갈 적절한 용어를 적어보시오.

주어진 모든 문서를 이해했다 하더라도 그 내용을 모두 기억하기란 불가능하다. 따라서 각 문서에서 꼭 알아야하는 중요한 내용만을 골라 (A) 또한 절실하다. 하 지만 이러한 능력 또한 쉽게 얻어지는 것이 아니기에 다양한 종류의 문서를 읽 고, 구체적인 절차에 따라 이해하고, (B)을 들여 문서이해능력과 내용종합능력을 키워나가도록 노력해야 한다.

- (A) =
- (B) = ____
- 2. 다음은 문서이해의 구체적인 절차를 나타낸 표이다. 다음 내용에 이어질 알맞은 절차를 써 보시오.
 - ◆ 문서이해의 구체적인 절차





학습모듈 A-2-나

문서작성능력

문서작성능력이란 직장 생활에서 요구되는 업무의 목적과 상황에 적합한 아이디어 또 는 정보를 전달할 수 있도록 문서로 작성할 수 있는 능력을 의미한다. 직업인은 자신 에게 주어진 업무나 자신을 둘러싸고 일어나는 상황에서 필요한 문서가 무엇인지 이 해하고 작성할 때, 조직의 요구에 효과적으로 부응할 수 있다. 따라서 다양한 문서를 이해하고 상황과 목적에 맞는 문서작성능력의 함양이 요구된다.

학습목표

일반 목표

일 경험에서 만나는 여러 상황과 목적에 따라 다양하게 요구되는 문서를 파악하고 작성하는 능력을 기른다.



- 1. 문서작성의 개념 및 중요성을 설명할 수 있다.
- 2. 상황과 목적에 따라 필요한 문서를 선택하여 작성할 수 있다.
- 3. 문서작성 시 주의사항을 설명할 수 있다.

주요용어



문서작성 문서종류 문서작성절차 시각적 표현



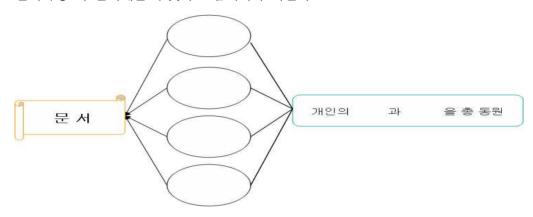
문서작성의 중요성



예시 문항



1. 문서작성 시 문서에는 무엇이 포함되어야 하는가?





2. 문서작성의 중요성에 대해 기술하시오.





문서작성 지침



예시 문항

설명서 •

공문서 •

보고서 •



1. 다음 문서의 종류와 이와 관련된 작성법을 서로 연결하여 보시오.

- 궁금한 점에 대해 질문받을 것에 대비한다.
- 내용이 복잡할 경우 '-다음-', 또는 '-이래-'와 기획서 • 같은 항목을 만들어 구분한다.
 - 업무상 진행 과정에서 작성하므로, 핵심내용을 구체적으로 제시한다.
 - 마지막엔 반드시 '끝'자로 마무리한다.
 - 상대에게 어필해 상대가 채택하게끔 설득력있게 작성한다.
 - 명령문보다 평서형으로, 동일한 문장보다는 다양하게 표현하다.



2. 문서를 작성해야 하는 상황과 관련한 설명에서 (A), (B)에 각각 들어갈 적절한 용어 를 적어보시오.

> 일을 하다 보면 업무에 대한 제안을 하거나 기획을 해야 할 때가 생긴다. 어떤 업무를 어떻게 혁신적으로 개선할지, 어떤 방향으로 추진할지에 대한 의견을 제 시하는 것인데, 회사의 중요한 행사나 업무를 추진할 때 대부분 (A)나 (B)를 작 성한다. 제안이나 기획을 위한 글에는 상당히 깊이 있는 내용을 담아내야 하므로 종합적인 판단과 예견적인 지식이 필요하다.

- (A) =_____
- (B) =

_		
Ø	3.	다음은 문서작성 시 주의해야 할 사항을 설명한 것이다. 잘못된 것은?
		① 문서의 작성 시기는 중요하지 않다.
		② 문서의 첨부자료는 반드시 필요한 자료 외에는 첨부하지 않도록 한다.
		③ 문서작성 후 반드시 다시 한 번 내용을 검토해야 한다.
		④ 문서내용 중 금액, 수량, 일자 등의 기재에 정확성을 기하여야 한다.

Ø	✔ 4. 다음 문서작성의 원칙에 관한 설명 중 맞으면 ○, 틀리면 ×를 표시하여	며 보시오.	
	○ 문장은 짧지 않아도 된다.	()
	○ 문장은 부정문 형식으로 작성해도 괜찮다.	()
	○ 무서이 즈Q하 내요 으 머저 쓰도로 하다	()



효과적 문서 작성



예시 문항



1. 문서를 시각화하는 방식 중 아래에서 설명하는 방식은 무엇인가? ()

개념이나 주제 등 중요한 정보를 도형, 선, 화살표 등 여러 상징을 사용하여 시각적 으로 표현하는 방식이다.



학습모듈 A-2-다

경청능력

경청능력은 다른 사람의 말을 주의 깊게 들으며, 공감하는 능력이다. 다양한 일 경험 상황에서 개인이나 조직 간에 원만하게 관계를 유지하고 업무 성과를 높이기 위해서는 적절하게 의사소통할 수 있는 능력이 필수적이다. 의사소통을 하기 위해서는 특히 다른 사람의 말을 주의 깊게 들으며, 공감할 수 있는 능력이 우선시 되어야 할 것이다.

학습목표

일반 목표



경청의 개념과 중요성을 확인하고, 업무 수행 상황 및 대상에 따라 실천 할 수 있는 능력을 기를 수 있다.

세부 목표



- 1. 경청의 개념과 중요성을 설명할 수 있다.
- 2. 올바른 경청을 방해하는 요인을 설명할 수 있다.
- 3. 효과적인 경청 방법을 설명할 수 있다.
- 4. 경청훈련을 통하여 올바른 경청법을 실천할 수 있다.

주요용어



경청 경청의 방해요인 효과적인 경청방법 경청훈련



경청의 중요성



예시 문항



- 1. 다음은 경청에 대한 설명이다. 잘못된 설명을 찾으시오.
 - ① 경청이란 상대방이 보내는 메시지 내용에 주의를 기울이고 이해를 위해 노력하는 행동을 의미한다.
 - ② 우리의 경청은 상대방으로 하여금 개방적이고 솔직한 의사소통을 하도록 촉진하 는 기능을 가진다.
 - ③ 자기 말을 경청해주는 사람을 좋아하기도 하고, 싫어하기도 한다.
 - ④ 경청을 하면 상대방은 매우 편안해져서, 말과 메시지, 감정은 아주 효과적으로 전 달하게 된다.

Ø	2.	다음은	경청의	중요성에	대한	설명이다.	(A),	(B),	(C)에	들어갈	적당한	말을	적으시오

경청을 함으로써, 상대방을 한 개인으로 (A)하게 된다. 경청을 함으로써, 상대방을 (B) 마음으로 대하게 된다. 경청을 함으로써, 상대방의 입장에 (C)하며 이해하게 된다.

0	(A)	-	()
0	(B)	-	()
0	(C)	_	()



경청 훈련





- 1. 경청을 하는 데 있어서 올바른 자세가 아닌 것을 고르시오.
 - ① 상대를 정면으로 쳐다보면 상대방이 민망할 수도 있으니까, 눈을 마주치지 않는다.
 - ② 손이나 다리를 꼬지 않는 소위 개방적 자세를 취한다.
 - ③ 상대방을 향하여 상체를 기울여 다가앉는다.
 - ④ 우호적인 눈의 접촉을 통해 자신이 관심을 가지고 있다는 사실을 알린다.



경청과 공감

	P

7 1. ¹	다음 경청에 관한 설명 중 맞으면 ○, 틀리면 ×를 표시하여 보시오.	
(,	A) 경청능력은 연습하여 개발할 수 있다.	(
()	B) 대화법을 통한 경청훈련은 모든 인간관계에서 적용할 수 없다.	(
(C) 개방적인 질문은 상대방의 다양한 생각을 이해하게 도와준다.	(
2 . 3	공감의 의미에 대해 작성해 보시오.	



학습모듈 A-2-라

의사표현능력

의사표현능력이란 말하는 사람이 자신의 생각과 감정을 듣는 사람에게 음성 언어나 신체언어로 표현하는 능력이다. 의사표현능력은 의사소통의 중요한 수단으로 일상생활 은 물론 일 경험 중에서도 개인이나 조직 간에 원만하게 관계를 유지하고 업무 성과를 높이기 위해 필수적인 능력이다. 자신의 능력을 제대로 표현하기 위해서는 효과적인 의사표현능력을 갖추어야 한다.

학습목표

일반 목표

의사표현의 개념과 중요성을 확인하고, 의사표현능력을 기를 수 있다.

세부 목표

- 1. 의사표현의 개념과 중요성을 설명할 수 있다.
- 2. 의사표현에 영향을 주는 비언어적 요인들을 설명할 수 있다.
- 3. 상황과 대상에 따른 효과적인 의사표현 지침을 설명할 수 있다.

주요용어



의사표현 설득력 있는 의사표현

의사표현의 방해요인 효과적인 의사표현



의사표현의 개념과 중요성





- 1. 다음은 의사표현에 대한 설명이다. 잘못된 설명을 고르시오.
 - ① 의사표현에는 음성으로 표현하는 것과 신체로 표현하는 것이 있다.
 - ② 의사표현을 통해 말하는 이는 듣는 이의 생각이나 태도에 영향을 미칠 수 있다.
 - ③ 의사표현은 현대사회에서 자신을 표현하는 중요한 수단이다.
 - ④ 의사표현의 종류에는 공식적인 말하기와 의례적인 말하기가 있고, 친구들끼리의 친교적 대화는 포함되지 않는다.
- 2. 다음은 의사표현의 중요성에 대한 설명이다. 한 문장으로 요약하여 적으시오.
 - "_____은 그 사람의 _____ 를 결정한다."



의사표현에 영향을 주는 요인



예시 문항

- 7 1. "요령 있는 화자는 청중을 무시하지 않으면서도, 그들을 호박으로 볼 수 있는 자이 다"라는 말이 있듯이, 90% 이상의 사람들이 연단에만 오르면 긴장하고, 당황하는 현 상을 무엇이라고 하는가? (
- 2. 다음과 같은 상황은 원활한 의사표현을 하는 데 있어서, 방해요인이 작용한 것이다. 어떠한 방해요인이 작용한 것인지 작성해 보시오.

지속적인 협력 관계인 상대방과 향후 회의 일정을 잡기 위해 회의 중이다. 그런데 대화하는 당사자가 아니라 그 옆의 벽을 향해 살짝 몸을 돌리고 어떤 손이나 팔의 움직임도 없이 뻣뻣하게 대화를 진행하고 있다.

발표자는 빠른 걸음으로 연단을 향하여 돌진하거나, 불안한 자세를 취하면서 걸어 나오거나, 관심이 없는 듯이 거드름을 피우면서 걸어 나오거나, 원고를 '둘둘 말아 가지고 나오는 상황이다.



의사표현을 위한 지침





- 1. 상황과 대상에 따른 의사표현법의 설명으로 잘못된 것은?
 - ① 상대방의 잘못을 지적할 때는 샌드위치 화법으로 칭찬과 격려를 같이 사용한다.
 - ② 상대방에게 부탁해야 할 때는 상대방의 사정은 고려하지 않고 일단 자신의 요구사 항부터 제시해야 한다.
 - ③ 상대방의 요구를 거절해야 할 때는 정색을 하면서 '안된다'고 말하기보다는 먼저 사과를 한 후에, 이유를 설명한다.
 - ④ 상대방을 칭찬할 때는 상대에게 중요한 내용을 칭찬하면 좋다.



- 2. 다음은 효과적인 의사표현을 위한 방법에 대한 설명이다. 잘못된 설명은?
 - ① 말하는 이는 자신이 전달하고 싶은 메시지가 무엇인지 분명하게 인식해야 한다.
 - ② 전달하려는 내용이 복잡하고 어려울수록 듣는 이가 수긍하기 쉽다.
 - ③ 듣는 이가 자신의 메시지를 어떻게 받아들였는지 피드백을 받는 것이 중요하다.
 - ④ 반복적으로 전달할수록 자신의 의사를 확실히 전달할 수 있다.



학습모듈 시-2-마

기초외국어능력

기초외국어능력은 일 경험을 위해 외국어로 된 간단한 자료를 이해하거나, 외국인의 의사표현을 이해하는 능력을 의미한다. 오늘날 지구촌에서는 국경을 초월한 개방화, 정보화, 세계화가 이루어지고 있으며, 이에 따라 세계 각국의 사람들과 함께 일을 해 야 하는 경우가 많아졌다. 따라서 세계화 시대에 능력 있는 직업인이 되기 위해서는 기초외국어능력을 길러야 한다.

학습목표

일반 목표



학교 및 직장 생활에서 필요한 기초외국어능력이 무엇인지 이해하고 상황에 따라 적절한 기초외국어를 구사하고 능력을 향상시킬 수 있다.

세부 목표



- 1. 기초외국어능력의 개념 및 필요성을 설명할 수 있다.
- 2. 기초외국어능력이 필요한 상황과 종류를 설명할 수 있다.
- 3. 비언어적 표현방법의 유형과 효과를 설명할 수 있다.

주요용어



기초외국어 외국어프레젠테이션

세계화

비언어적 의사소통



기초외국어능력의 개념



Ø	1. 다음은 기초외국어능력에 대한 설명이다. 이와 관련하여 괄호 안에 맞으면	년 ○를
	틀리면 ×를 표시하시오.	
	기초외국어능력은 외국인과의 유창한 의사소통능력을 말한다.)
	기초외국어능력은 외국인과의 업무가 잦은 사람만 필요하다.)
	○ 기초외국어능력은 외국어로 된 e-mail을 받고 이를 해결하는 상황,	
	외국인으로부터 걸려온 전화 응대 등 다양한 상황에서 필요하다. ()



기초외국어능력이 필요한 상황





- 1. 다음 중 기초외국어능력이 필요한 상황과 관련된 설명으로 잘못된 것은?
 - ① 누구에게나 똑같은 상황에서 기초외국어능력이 필요하다.
 - ② 외국어라고해서 꼭 영어만 필요한 것은 아니고, 자신이 주로 상대하는 외국인들 이 구사하는 언어가 필요한 것이다.
 - ③ 자신에게 기초외국어능력이 언제 필요한지 잘 아는 것이 중요하다.
 - ④ 자신의 업무에서 필요한 기초외국어를 적절하게 구사하는 것이 중요하다.







기초외국어능력과 비언어적 의사소통





- 1. 다음은 외국인과의 의사소통에서 비언어적인 의사소통에 대한 설명이다. 잘못된 설명은?
 - ① 눈을 마주 쳐다보는 것은 흥미와 관심이 있음을 나타낸다.
 - ② 어조가 높으면 만족과 안심을 나타낸다.
 - ③ 말씨가 매우 빠르거나 짧게 얘기하면 공포나 노여움을 나타내는 것이다.
 - ④ 자주 말을 중지하면 결정적인 의견이 없음을 의미하거나 긴장 또는 저항을 의미한다.

Ø	2.	외국인과의	의사소통에서	서 피해야 할 행 동들을 작성해 보시오.



총괄확인



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

원래 뜻은 '상호 공통점을 나누어 갖는다.' 로 라틴어 'communis(공통, 공유)'에 서 나온 말이다.

두 사람 또는 그 이상의 사람들 사이에서 일어나는 의사의 전달과 상호교류가 이 루어진다는 뜻이며, 어떤 개인 또는 집단이 개인 또는 집단에 대해서 정보, 감정, 사상, 의견 등을 전달하고 그것들을 받아들이는 과정을 의미한다.



- 2. 일 경험에서 의사소통의 기능으로 옳지 않은 것을 고르시오.
 - ① 원활한 의사소통을 통해 조직의 생산성을 높인다.
 - ② 조직 내 구성원들의 사기를 진작시킨다.
 - ③ 어떠한 상황에서도 자신의 의견을 상대방에게 주장할 수 있도록 한다.
 - ④ 조직 생활을 위해 필요한 정보를 전달한다.



3. 의사소통의 중요성에 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. 직업인에게 요구되는 의사소통 능력 중 언어적인 측면에 해당하는 두 가지를 쓰시오.

6. 다음 중 '기초외국어 능력'에 대한 설명으로 옳 은 것을 고르시오.
① 기초외국어능력은 외국인과의 유창한 의사소통능력을 말한다.
② 기초외국어능력 중 일과 관련된 컴퓨터 사용이나 공장 기계 설명서 등을 이해하
는 것과 무관하다.
③ 기초외국어능력은 외국인과 업무가 잦은 사람만 필요하다.
④ 기초외국어능력은 외국어로 된 e-mail을 받고 이를 해결하는 상황, 외국인으로부터
걸려온 전화 응대 등 다양한 상황에서 필요하다.
7. 다음 중 의사소통의 저해요인에 해당되지 <u>않는</u> 것을 고르시오.
① 의사소통 과정에서의 상호작용 부족
② 분명하지 않은 메시지
③ 상대방을 배려하는 마음가짐
④ '말하지 않아도 아는 문화'에 안주하는 마음
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 연구검토 결과 등을 보고하고자 할 때 작성하는 문서이다. (정답:)

- 7 11. 적극적으로 아이디어를 내고 기획해 하나의 프로젝트를 문서형태로 만들어, 상대방 에게 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.

- 7 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
- 7 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.
- 75. 다음 중 '기획서'의 올바른 작성법에 해당되지 <u>않는</u> 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 하다.
 - ④ 인용한 자료의 출처는 기입하지 않는다.

- 7 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 가단한 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
- 7 19. 다음 중 효과적인 경청방법으로 옳지 **않은** 것을 고르시오.
 - ① 상대방의 말을 받아들이기 위해 자신의 생각에 대한 확인을 미룬다.
 - ② 상대방에 대한 부정적인 선입견을 갖지 않는다.
 - ③ 상대방의 대화에 집중하여 적절히 반응한다.
 - ④ 상대방의 말을 적당히 걸러내며 듣는다.
- 20. 효과적인 의사표현을 위해 고려해야 할 사항으로 옳지 않은 것을 고르시오.
 - ① 말의 빠른 속도
 - ② 몸짓
 - ③ 적절한 유머
 - ④ 적절하게 활용하는 쉼

- 21. 다음 중 '의사소통의 방해요인' 중 '말'에서 고칠 수 **없는 것**은 무엇인가?
 - ① 말의 장단
 - ② 말의 고저
 - ③ 발음
 - ④ 목소리
- 22. 연단공포증을 극복하기 위한 방법을 쓰시오.
- 23. 설득력 있는 의사표현을 하기 위한 방법(지침)을 쓰시오.
- 24. 직업생활에서 '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 3 가지를 쓰시오.

학습내용 확인결과





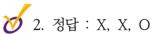
학습모듈 A-1: 의사소통능력



<u>)</u> : 의사소통의 개념

1. 정답 : (A)=의사의 전달. (B)=상호교류

해설 : 의사소통이란 기계적으로 무조건적인 정보의 전달이 아니라 두 사람 또는 그 이상의 사람들 사이에서 의사의 전달과 상호교류가 이루어진 다는 뜻이며, 어떤 개인 또는 집단이 개인 또는 집단에 대해서 정보, 감정. 사상, 의견 등을 전달하고 그것들을 받아들이는 과정이다.



해설 : 의사소통은 내가 상대방에게 메시지를 전달하는 과정이 아니라. 상대방 과의 상호작용을 통해 메시지를 다루는 과정이다. 과거에는 기계적인 정보의 전달만으로 이해가 되었지만, 의사소통은 정보의 전달 이상의 것이다. 우리가 남들에게 일방적으로 언어 혹은 문서를 통해 의사를 전 달하는 것은 의사소통이라고 할 수 없다. 성공적인 의사소통을 위해서는 내가 가진 정보를 상대방이 이해하기 쉽게 표현하는 것도 중요하지만, 상 대방이 어떻게 받아들일 것인가에 대한 고려 역시 바탕이 되어야 한다.



: 의사소통능력의 종류



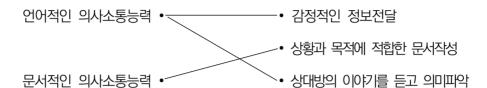
7 1. 정답 : 문서적인 의사소통 : 문서이해능력, 문서작성능력

언어적인 의사소통: 경청능력, 의사표현능력

해설 : 직업생활에서 요구되는 문서적인 의사소통능력은 문서로 작성된 글이 나 그림을 읽고, 내용을 이해하고 요점을 판단하며, 이를 바탕으로 목 적과 상황에 적합하도록 아이디어와 정보를 전달할 수 있는 문서를 작 성하는 능력을 말한다. 또한 직업인에게 요구되는 언어적인 의사소통능 력은 상대방의 이야기를 듣고, 의미를 파악하며, 이에 적절히 반응하고,

이에 대한 자신의 의사를 목적과 상황에 맞게 설득력을 가지고 표현하기 위한 능력을 말한다.





해설:언어적인 의사소통능력은 문서적인 의사소통과는 달리 상대방의 이야기 를 듣거나 감정적인 정보전달을 할 수 있는 반면, 문서적인 의사소통능 력은 상황과 목적에 맞는 문서작성으로 감정적이라기 보다는 권위적이 며, 정확성이 있는 의사소통이라 할 수 있다.

. : 의사소통능력 개발

7 1. 정답 : '일방적으로' 말하고 듣는 무책임한 마음, 분명하지 않은 메시지, '말하 지 않아도 아는 문화'에 안주하는 마음

해설 : 앞의 내용부분에서 공부한 내용들을 중심으로 의사소통의 저해요인을 기술하거나 자신이 생각하고 있는 바람직한 의사소통을 저해하는 요인 을 작성해보도록 지도한다. 개인별 의견을 작성한다면 특별한 정답이 있는 것은 아니며, 저해요인을 찾기 어려워하는 학습지를 위해 본문 내용을 중심 으로 의사소통 저해요인을 작성하도록 지도한다.

% 2 정답 : X, X, O

해설:전문용어의 사용은 그 언어를 사용하는 집단 구성원들 사이에 사용될 때 에는 이해를 촉진시키지만, 조직 밖의 사람들에게 예를 들어 고객에게 사용 했을 때에는 의외의 문제를 야기할 수 있기 때문에 의사소통을 할 때 주의 하여 단어를 선택하는 것이 필요하다.

듣는 것은 수동적인 데 반해 경청은 능동적인 의미의 탐색이므로 이야 기를 들어주는 것과 경청의 의미는 다르다.



학습모듈 A-2-가: 문서이해능력



: 문서이해능력의 개념

1. 정답 : 상대방의 의도 파악, 원활한 업무처리 등.

해설: 문서이해를 통해 무엇을 하고자 하는지 각지 생각하는 점을 작성해 보는 시간을 갖도록 한다. 문서이해를 통해 얻고자 하는 바는 개인에 따라 다 를 것이므로 특별한 정답은 없지만, 보편적으로 문서이해를 통해 상대방 의 의도를 파악하여, 요점을 도출하고, 나의 행동을 변화시키거나 원활하 게 업무를 처리하는 것을 목적으로 함을 잊지 않는 것이 중요하다.



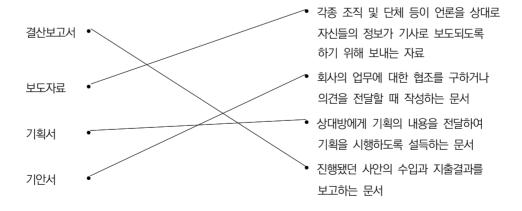
) : 문서의 종류



7 1. 정답 : 보고서, 기획서, 보도자료, 비즈니스 레터 & 메모

해설: 우리는 흔히 보아온 문서만이 직업생활에서 중요한 문서라고 생각하는 경 향이 있다. 하지만 문서의 종류는 상당히 다양하고, 그에 따라 이해방법이 다름을 잊지 말아야 한다.

2. 정답 :





🔒 : 문서이해 지침

7 1. 정답 : (A)=필요한 정보 획득, 종합하는 능력 , (B) 다독과 다작

해설 : 주어진 문서를 이해했더라도 모든 문서의 내용을 기억하기 어렵기 때문 에 획득한 정보를 요약하고 종합하는 능력의 필요성을 설명하는 것이 다. 문서의 이해와 이를 통한 정보획득은 단기간에 이루어지는 것이 아 니기 때문에 다독과 다작을 통한 지속적인 연습과 노력이 필요함을 강 조하다.

2. 정답 : 1. 목적을 이해하기, 4. 내게 요구되는 행동에 관한 내용을 분석하기, 5. 행동을 생각하고 결정하기, 6. 메모하여 요약, 정리해보기.

> 해설: 2번 문제는 학습자들이 문사이해의 구체적인 절차를 이해했다면 배운 내용을 중심 으로 작성할 수 있다.



학습모듈 A-2-나: 문서작성능력



: 문서작성의 중요성

1. 정답 : 대상, 목적, 시기, 기대효과, 사고력, 표현력

해설 : 문서는 왜 작성하여야 하며, 문서를 통해 무엇을 전달하려 하는지 명확히 한 후에 작성해야 한다. 문서를 작성할 때에는 작성하는 개인의 사고력 과 표현력이 총동원된 결정체이며, 문서에는 대상과 목적, 시기가 포함되 어야 하며, 기획서나 제안서 등 경우에 따라 기대효과 등이 포함되어야 한다.

2. 정답 : 업무와 관련하여 조직의 비전을 실현시키는 과정, 조직의 생존을 위한 필수적 인 행위

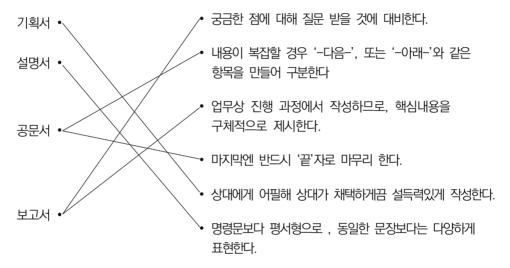
해설 : 일 경험에서의 문서작성은 업무와 관련하여 조직의 비전을 실현시키는 과 정으로 조직의 생존을 위한 필수적인 행위라 할 수 있다. 그렇기 때문에 직업인의 주 업무로서 문서작성은 개인의 의사표현이나 의사소통을 위한 과정일 수도 있지만 이를 넘어 조직의 사활이 걸린 중요한 업무이기도 하다.



: 문서작성 지침



₹ 1. 정답 :



해설 : 직업생활 중에는 다양한 상황에서 목적에 맞는 다양한 문서를 작성해야한다. 이에 대비하여 내용에 제시된 각 문서의 특징을 잘 알도록 해야 한다.

2. 정답 : 제안서, 기획서

해설 : 일을 하다 보면 업무에 대한 제안을 하거나 기획을 해야 할 때가 생긴다. 이때 필요한 문서는 제안서와 기획서이며, 회사의 중요한 업무를 추진할 때 많이 작성하므로 꼭 알아두어야 한다.

7 3. 정답 : ①

해설 : 문서의 작성은 작성 시기가 중요하다. 문서가 작성되는 시기는 문서가 담 고 있어야 하는 내용에 상당한 영향을 미친다. 또한 필요한 자료 이외에 는 첨부하지 말아야 하며, 작성후에는 반드시 검토해야 하고, 금액이나 수량 등의 수치가 정확히 기재되어야 한다.

7 4. 정답 : X, X, O

해설 : 문서작성은 공적으로 자신을 표현하고, 대외적인 문서의 경우 회사를 대

표하는 것이기 때문에 문서작성의 원칙에 따라 주의하여 작성해야한다. 문장은 간결한 문장으로 작성해야 하며, 문장은 긍정문의 형식으로 작성 해야 한다.



: 효과적 문서 작성



1. 정답 : 다이어그램 시각화

해설 : 문서를 시각화하여 구성하는 방법은 크게 3가지로 나눌 수 있다.

- 차트 시각화: 데이터 정보를 쉽게 이해할 수 있도록 시각적으로 표현. 주로 통계 수치 등을 도표(graph)나 차트(chart)를 통해 명확하고 효과적으로 전달
- 다이어그램 시각화: 개념이나 주제 등 중요한 정보를 도형, 선, 화살표 등 여러 상징을 사용하여 시각적으로 표현
- 이미지 시각화: 전달하고자 하는 내용을 관련 그림이나 사진 등으로 나타내 는 것



학습모듈 A-2-다: 경청능력



경청의 중요성



7 1. 정답 : ③

해설 : 우리가 경청하면 상대는 본능적으로 안도감을 느끼고, 경청하는 우리에게 무의식적인 믿음을 갖게 된다. 그리고 우리가 말을 할 경우, 자신도 모르 게 더 집중하게 된다. 이런 심리적 효과로 인해 우리의 말과 메시지, 감 정은 아주 효과적으로 상대에게 전달된다. 우리가 경청하는 만큼, 상대방 은 우리의 말을 경청할 수밖에 없는 것이다. 자기 말을 경청해주는 사람 을 싫어하는 사람은 세상에 존재하지 않는다.

해설 : 의사소통은 내가 상대방에게 메시지를 전달하는 과정이 아니라 상대방과

의 상호작용을 통해 메시지를 다루는 과정이다. 따라서 성공적인 의사소 통을 위해서는 내가 가진 정보를 상대방이 이해하기 쉽게 표현하는 것도 중요하지만, 상대방이 어떻게 받아들일 것인가에 대한 고려가 바탕이 되 어야 한다. 즉, 의사소통을 하기 위한 기본적인 자세는 경청하는 일이다.



: 경청 훈련



7 1. 정답 : ①

해설 : 상대를 정면으로 마주하는 자세는 그와 함께 의논할 준비가 되었음을 알 리는 자세이다. 따라서 눈을 마주치지 않고 피하면 상대방이 의논할 자세 가 안 되었다고 느끼게 해주기 때문에, 올바른 경청자세가 아니다.



🐠 : 경청과 공감



7 1. 정답 : (A) = O, (B) = X, (C) = O

해설 : (A) 경청능력은 연습하여 개발할 수 있다. 따라서 안된다고 생각하지 말고, 대화법을 통한 경청훈련, 놀이를 통한 경청훈련, 공감적 이해 등 경청능력을 개발할 수 있도록 노력해야 한다.

- (B) 대화법을 통한 경청훈련은 모든 인간관계에서 적용할 수 있다. 부 부관계, 부모-자녀관계, 친구관계, 직장동료 관계, 직장 상사와 부 하직원과의 관계 등 모든 인간관계에서 그대로 적용된다는 점을 명심해야 한다.
- (C) 개방적인 질문은 단답형의 대답이나 반응보다 상대방의 보다 다양 한 생각을 이해하고, 상대방으로부터 보다 많은 정보를 얻기 위한 방법으로서 이로 인하여 서로에 대한 이해의 정도를 높이기 위해 필요하다.

2. 정답 : 공감은 상대방의 마음을 깊이 있게 이해하고 느끼는 것을 의미한다.

해설 : 우리의 인간관계는 성숙해지기 위해서 서로가 서로의 의견을 공감하고 존 중하며 의견을 조율해야 한다. 이를 위해 원활하고 깊이 있는 대화가 필 요하며 이 때 필요한 것이 바로 공감적 태도이다. 공감은 상대방의 마음 을 깊이 있게 이해하고 느끼는 것을 의미한다. 즉, 공감이란 상대방이 하 는 말을 상대방의 관점에서 이해하고 그의 감정을 느끼는 것을 뜻한다.



학습모듈 A-2-라: 의사표현능력



: 의사표현의 개념과 중요성



7 1. 정답 : ④

해설 : 의사표현의 종류는 상황이나 사태와 관련하여 공식적 말하기, 의례적 말 하기, 친교적 말하기로 구분하며, 구체적으로 대화, 토론, 보고, 연설, 인 터뷰, 낭독, 구연, 소개하기, 전화로 말하기, 안내하는 말하기 등이 있다. 따라서 친구들끼리의 사적인 대화도 포함된다.



2. 정답 : 말, 이미지

해설: 말은 말하는 사람의 이미지를 결정한다. 따라서 말을 통하여 이미지를 바 꾸는 것이 가능할 것이다. 말을 바꿈으로써 자기 자신의 이미지를 성공 하는 사람으로 바꾸도록 노력할 필요가 있다.



: 의사표현에 영향을 주는 요인



1. 정답 : 연단공포증

해설 : 연단공포증은 소수인의 심리상태가 아니라, 90% 이상의 사람들이 호소하는 불안이다. 그러므로 이를 걱정할 필요는 없으며, 오히려 이러한 심리현상을 잘 통제하면서 구두표현을 한다면 청자는 그것을 더 인간다운 것으로 생각하 게 될 것이다. 이러한 공포증은 본질적인 것이기 때문에 이것을 완전히 치 유할 수는 없다. 그러나 식사나 수면욕구를 다소 통제할 수 있듯이, 우리 는 의사전달시 노력에 의해서 우리를 당황케 하는 심리적 불안을 얼마간 유화시킬 수 있다.



2. 정답 : 몸짓

해설 : 의사표현의 성공을 위해서 화자는 언어적 요소와 비언어적 요소를 모두 고 려해야 한다. 몸의 방향으로 상대방에 대한 태도를 나타낼 수 있고, 자세 로 화자의 감정을 드러낼 수 있으며, 손과 팔의 몸짓으로 언어적 내용을 보충하거나 듣는 이에게 상징적 신호를 보일 수 있다. 이런 몸짓은 문화권

마다 다를 수 있기 때문에 특히 다른 문화권의 사람들과 소통할 때 몸짓 의 문화적 차이를 고려해야만 한다.



. 1: 의사표현을 위한 지침



7 1. 정답 : ②

해설 : 상대방에게 부탁할 때는 먼저 상대방이 그 부탁을 들어줄 수 있는지 상황 부터 확인해야 한다.



7 2. 정답 : ②

해설 : 전달하려는 내용이 구체적이고 간결할수록 듣는 이가 이해하기 쉽다.



학습모듈 A-2-마: 기초외국어능력



👱 : 기초외국어능력의 개념



ঠ 1. 정답 : X, X, O

해설 : 세계화가 진행됨에 따라 오늘날 직업생활은 비단 우리나라만을 위한 업무에 한정된 것이 아니라 치열한 글로벌 경쟁체제 속에서 제품 또는 서비스를 외국에 판매하고 외국으로부터 여러 가지 서비스나 원자재를 수입하는 상 황이다. 이에 따라 직업인은 기초외국어능력이 절실하게 되었으며, 이는 외 국인과의 업무가 잦은 사람이 유창한 실력으로 필요한 능력이 아니라 누구나 직업인으로서 다양한 상황에서 필요한 능력임을 알아야 한다.



- : 기초외국어능력이 필요한 상황



7 1. 정답 : ①

해설 : 외국인과 함께 일하는 국제 비즈니스에서는 의사소통이 매우 중요하다. 직 업인은 자신이 속한 조직의 목적을 달성하기 위해 외국인을 설득하거나 이 해시켜야 한다. 하지만 이런 설득이나 이해의 과정이 외국인의 전화 응대. 기계 매뉴얼 보기 등 모든 업무에서 똑같이 이뤄지는 것은 아니다.

2. 정답 : 사고력, 표현력

해설 : 의사소통에서 중요한 것은 자신이 왜 의사소통을 하려고 하는지 상대방과 목적을 공유하는 것이다. 그러기 위해서는 자신이 전달하고 싶은 것을 먼 저 생각하는 사고력이 필요하고, 생각한 내용을 어떤 형태로 표현할 것인 가를 결정하는 표현력이 중요하다.



(B3) : 기초외국어능력과 비언어적 의사소통



7 1 정답 : ②

해설 : 비언어적인 의사소통은 조금만 주의를 기울이면 상대방의 의도나 감정상태를 쉽게 알 수 있다. 보통 의사소통에서 어조가 높다는 것은 만족과 안심의 상태를 나타낸다기 보다는 흥분과 적대감을 내타내는 것이므로 주의해야 한다.

2 정답 : 상대를 볼 때 흘겨보거나, 노려보거나, 아예 보지 않는 행동, 팔이나 다리를 꼬는 행동, 표정이 없는 것, 다리를 흔들거나 펜을 돌리는 행동, 맞장구를 치지 않거나, 고개를 끄덕이지 않는 행동, 생각 없이 메모하는 행동, 자료만 들여다보는 행동, 바르지 못한 자세로 앉는 행동, 한숨, 하품, 신음소리를 내는 행동, 다른 일을 하며 듣는 행동

해설 : 2번 문제는 학습자들이 앞에서 배운 내용을 바탕으로 외국인과의 의사소통에서 피해야 할 점들을 작성할 수도 있지만, 학습자 스스로 생각하여 작성해보도록 유도해 좋다.



총괄확인결과

⊘ 2. 정답: ③

해설 : 공통의 목표를 추구해야 하는 조직 특성 상 자신의 생각과 느낌만을 표현 하는 것은 의사소통의 순기능이 아니다. 오히려 의사소통은 대인관계의 기 본 구성원들 간의 생각의 차이를 좁혀주는 수단이 된다.

⊘ 3. 정답 :

해설 : 일 경험에서 의사소통은 대인관계의 기본 구성원들 간의 서로에 대한 지각 의 차이를 좁혀주며, 선입견을 줄이거나 제거해 줄 수 있는 수단이다. 직 장에서 상사나 동료 혹은 부하와의 의사소통이 원활하게 이루어지면 구성 원 간 공감이 증가하고, 조직 내 팀워크가 향상된다. 향상된 팀워크는 직 원들의 사기 진작과 능률 향상으로 이어지게 될 것이다.

의 내용의 50%정도 유사 시 정답처리

ঠ 4. 정답 : ②

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 : ④

해설: 기초외국어능력은 일 경험 중에 필요한 공문서, 기계 설명서 등 문서이해 나 문서작성, e-mail과 전화 응대 등 의사표현 등 기초적인 의사소통을 기초적인 외국어로서 가능하게 하는 능력을 말한다. 따라서 외국인과 잦은 소통을 하지 않는 상황에서도 기초외국어능력은 필요하다. 7. 정답: ③

해설 : 의사소통 시 '상대방을 배려하는 마음가짐'은 성공적인 대화를 위해 필수적으 로 갖춰야 하는 마음가짐이다. 그러므로 의사소통의 저해요인이 될 수 없다.

8. 정답 :

해설 : 사후검토와 피드백 주고받기, 언어의 단순화, 적극적인 경청, 감정의 억제 중 2개 이상 작성 시 정답처리

9. 정답 : 디 기안서

70. 정답 : 🗉 보고서

☑ 11. 정답 : □ 기획서

12. 정답 : 자기소개서

73. 정답 : ①

해설 : 문서를 이해하기 위해 가장 먼저 행해져야 할 것은 문서의 목적을 먼저 이해 하는 것이다. 목적을 명확히 해야 문서의 작성 배경과 주제, 현안문제를 파 악할 수 있다. 궁극적으로 문서에서 이해한 목적달성을 위해 취해야 할 행동 을 생각하고 결정할 수 있게 된다.

14. 정답 : ①

해설 : 설명서는 명령문이 아닌 평서형으로 작성해야 한다.

75. 정답 : ④

해설 : 인용한 자료의 출처는 반드시 밝혀야 할 뿐 아니라, 그 출처가 정확한지 확 인한다.

ঠ 16. 정답 : ②

해설 : 문서의미의 전달에 그다지 중요하지 않은 경우에는 한자사용을 최대한 자제하도록 하며, 상용한자의 범위 내에서 사용하는 것이 상대방의 문서이해에도움이 될 것이다.

71. 정답 : 경청

ঠ 18. 정답 : ③

해설 : 상대방의 마음상태를 이해하며 듣는 것은 올바른 경청방법으로 방해요인에 해당되지 않는다.

⊘ 19. 정답 : ④

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.

Ø 20. 정답 : ①

해설 : 효과적인 의사표현을 위해 말, 몸짓, 유머 등을 고려해야 하며, 적절하게 빠른 속도는 청중들의 집중을 도울 수 있으나 지나친 빠른 언어 구사는 오히려 청중의 이해를 떨어뜨릴 수 있으므로 주의해야 한다.

7 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:

해설 : 완전무결하게 준비하라

청중 앞에서 말할 기회를 자주 가지라

시간보다 더 많이 준비하라

충분히 휴식하라

처음부터 웃겨라

심호흡을 하라

청자분석을 철저히 하라

** 이 중 3가지 이상 유사내용 작성 시 정답처리

23. 정답 :

해설 : 첫째는 '문 안에 한 발 들여놓기 기법(foot-in-the-door technique)'이 다. 말하는 이가 요청하고 싶은 도움이 100이라면 처음에는 상대방이 'Yes'라고 할 수 있도록 50, 60 정도로 부탁을 하고 점차 도움의 내용을 늘려서 상대방의 허락을 유도하는 방법이다.

둘째는 위와 정반대로 '얼굴 부딪히기 기법(door-in-the-face technique)' 이라고 해서 말하는 이가 원하는 도움의 크기가 50이라면 처음에 100을 상대방에게 요청하고 거절을 유도하는 것이다. 이후 이미 한 번 도움을 거절한 듣는 이는 말하는 이에게 미안한 마음을 가지게 되고, 좀 더 작은 도움을 요청받으면 미안한 마음을 보상하기 위해 100보다 작은 요청을 들어줄 수 있다.

** 이 중 1가지 이상 유사내용 작성 시 정답처리

24. 정답 :

해설 : 본문의 기초외국어 능력이 필요한 상황에 따라 자신의 생각을 정성껏 작 성하면 정답처리

25. 정답 :

해설 : 실천사항 3가지 이상 정성껏 작성하면 모두 정답 처리

직업기초능력 가이드북

J. 직업윤리	J. 직업윤리 📜
I. 조직이해능력	I. 조직이해능력 🖳
H. 기술능력	H. 기술능력 📰
G. 정보능력	G. 정보능력
F. 대인관계능력	F. 대인관계능력
E. 자원관리능력	E. 자원관리능력
D. 자기개발능력	D. 자기개발능력
C. 문제해결능력	C. 문제해결능력
B. 수리능력	B. 수리능력
A. 의사소통능력	A. 의사소통능력

학습자용 가이드북 (총 10권) 🔒



교수자용 가이드북 (총 10권) 📮



학습내용 확인하기 (총 10권)

