

학습자료 (의사소통능력)

1차시. 의사소통능력 개요 및 중요성

* 의사소통에 대한 설명

- 의사소통의 원래 뜻은 '상호 공통점을 나누어 갖는다'이다.
- 의사소통이라는 말은 라틴어 'communis'에서 나왔다.
- 사람들은 여러 가지 이유 때문에 의사소통을 한다.

* 의사소통시 고려할 사항

- 내가 말하고자 하는 것을 상대방이 이해하기 쉽게 표현
- 상대방이 어떻게 받아들일 것인가를 고려
- 상대방이 지금 어떤 상태인지를 파악

* 카슬러 의사소통 검사결과에 대한 해석

- 검사 결과를 보고 의사소통 유형의 장단점을 파악한다,

* 바람직한 의사소통을 저해하는 요인

- 일방적으로 말하고 듣는 무책임한 마음
- 전달했는데, 아는 줄 알았는데 라고 착각하는 마음
- 말하지 않아도 아는 문화에 안주하는 마음

* 의사소통의 종류

- 문서이해능력
- 문서작성능력
- 경청능력

* 의사소통능력의 개발 방법

- 사후검토와 피드백 적극 활용
- 적극적인 경청
- 부정적인 감정상태를 평정으로 유지한 후 의사소통

* 적극적인 관심을 표출하는 행동

- 상대방에게 집중하는 자세
- 온화한 시선으로 접촉
- 상냥한 얼굴표정과 음색

* 언어적인 의사소통은 다른 의사소통보다 정확을 기하기 힘든 경우가 많아 여타의 의사소통

보다 어렵다.

* 회사 내에서 잘못된 의사소통은 불필요한 사담을 나누는 것이다.

* 상대방과 효과적인 의사소통을 위해 확인질문을 할 수 있다.

2차시. 문서이해능력

* 문서의 종류

- 기안서
- 공문서
- 비즈니스 메모

* 문서의 기능

- 의사 기록 및 구체화 기능
- 의사 전달의 기능
- 의사 보존의 기능

* 기획서 : 적극적으로 아이디어를 내고 기획해 하나의 프로젝트를 문서형태로 만들어 상대방에게 기획의 내용을 전달하여 기획을 시행하도록 설득하는 문서

* 비즈니스 메모 : 업무상 필요한 중요한 일이나 앞으로 체크해야 할 일이 있을 때 필요한 내용을 메모형식으로 작성하여 전달하는 글

* 메모 노트의 장점

- 기록을 하면 기억하지 않아도 된다.
- 기록해 두면 같은 잘못이나 행동을 반복하지 않는다.
- 유용한 정보가 축적된다.

* 보고서의 종류

- 영업 보고서
- 결산 보고서
- 일일업무 보고서

* 메모의 기본 테크닉

- 약자, 기호를 이용한다.
- 요점사항만 쓴다.
- 알아 볼 수 있는 글자로 쓴다.

* 공문서에 대한 설명

- 공문서는 정부 기관에서 작성하는 문서이다.
- 일반회사에서 정부기관을 상대로 사업을 진행하려고 할 때 작성한다.
- 최종 결재권자의 결재가 있어야 문서로서의 기능이 성립된다.

* 상품에 대한 설명과 작동방법 및 사용방법을 작성하는 문서는 제품설명서이다.

* 문서이해의 구체적인 절차

- 문서의 목적을 이해하기
- 문서를 작성하게 된 배경과 주제 파악하기
- 문서에 쓰여진 정보를 밝혀내고, 문서가 제시하고 있는 현안 문제 파악하기

3차시. 문서작성능력

* 한 설문조사에서 직장인들이 문서로 스트레스를 받는 이유는 ‘촉박한 마감시간’ 때문이라고 한다.

* 일반적인 글쓰기와 직장에서의 글쓰기의 차이점을 살펴보면 일반적인 글쓰기는 자신의 의견이 들어가지만 직장에서의 글쓰기는 개인의 의견을 넣을 수 없다는 점이다.

* 문서 작성의 구성 요소

- 품위있고 짜임새있는 골격
- 객관적이고 논리적이며 체계적인 내용
- 명료하고 설득력 있는 구체적인 문장

* 문서를 작성해야 하는 상황

- 요청이나 확인을 부탁하는 경우
- 정보제공을 위한 경우
- 명령이나 지시가 필요한 경우

* 공문서 작성 방법

- 공문서는 회사외부로 전달되는 글이니 누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게(혹은 왜)가 드러나도록 써야 한다.
- 날짜는 연도와 월일을 반드시 함께 언급해야 한다.
- 날짜 다음에 괄호를 사용할 때에는 마침표를 찍지 않는다.

* 설명서 작성 요령

- 설명서는 정확하게 기술한다.
- 복잡한 내용은 도표화 한다.
- 문장은 간결하게 작성한다.

* 기획서 작성 요령

- 기획서는 핵심 메시지가 정확하게 도출되도록 쓴다.
- 상대가 무엇을 요구하는지 고려하여 작성한다.
- 기획서는 제출하기 전 충분히 검토한다.

* 보고서 작성 요령

- 복잡한 내용의 경우 도표나 그림을 사용한다.
- 산뜻하고 간결하게 작성한다.
- 핵심내용을 구체적으로 제시한다.
- 궁금한 점을 질문받을 대비를 미리 해야 한다.

* 문서 작성 원칙

- 문장은 짧고 간결하게 작성한다.
- 상대방이 이해하기 쉽게 작성한다.
- 중요하지 않은 경우에는 한자의 사용을 자제한다.
- 문장은 긍정문 형식으로 쓴다.

* 요약의 효과

- 이해하기 쉽다.
- 글의 핵심을 전달하기 쉽다.
- 상대방의 시선을 끌거나 관심을 유도하기에 효율적이다.
- 대량의 정보를 간결하고 한 눈에 들어오게 한다.

4차시. 경청능력1

* 귀 기울여 들으면 사람의 마음을 얻을 수 있다는 ‘이청득심(以聽得心)’은 경청의 효과를 표현한 사자성어이다.

* 경청의 중요성을 강조하는 명언

- “성공하는 사람과 그렇지 못한 사람의 대화 습관에는 뚜렷한 차이가 있다. 그 차이점이 무엇인지 단 하나만 꼽으라고 한다면, 나는 주저 없이 “경청하는 습관”을 들 것이다. (스티븐 코비)
- “내가 만일 경청의 습관을 갖지 못했다면, 나는 그 누구도 설득하지 못했을 것이다.” (피터 드러커)
- “커뮤니케이션을 지배하는 진정한 힘은 입이 아니라 귀에서 나온다. 이제 리더라면 누구나 자신의 책상 앞에 이런 문구를 붙여야 할 것이다. “경청하라!” (조엘 막스, 코비전 미디어 부회장)

* 언어적 의사소통의 문제점

- 언어는 추상적이다.

- 언어는 단순화 오류화를 일으킨다.
- 언어는 연상 작용을 크게 만든다.

* 비언어적 의사소통의 종류

- 눈맞춤
- 악수
- 미소

* 언어적 의사소통 기술 중 유머는 분위기를 가볍고 편안하게 만든다.

* 비언어적 의사소통을 잘하는 법

- 미소 띤 얼굴로 상대방을 응시한다.
- 상대방이 말하고 있는 동안 계속 손과 발을 흔든다.
- 말하는 상대방을 향해 몸을 기울인다.

5차시. 경청능력2

* 상대방의 말을 듣고는 있지만 속으로는 딴 생각을 하는 행위

- 비교하기
- 마음읽기
- 걸러듣기

* 경청을 방해하는 습관

- 짐작하기
- 걸러내기
- 판단하기

* 경청을 방해하는 습관에 대한 내용

- 비위맞추기 : 상대방을 위로하기 위해서 혹은 비위를 맞추기 위해서 너무 빨리 동의하는 것
- 옳아야만 하기 : 자신이 잘못했다는 것을 받아들이지 않기 위해 거짓말을 하고, 고함을 지르고, 주제를 바꾸고, 변명을 하는 것
- 조언하기 : 다른 사람의 문제를 본인이 해결해 주고자 자꾸 해결책을 제시하는 것
- 짐작하기 : 상대방의 말을 듣고 받아들이기 보다 자신의 생각에 들어맞는 단서들을 찾아 자신의 생각을 확인하는 것

* 적극적 경청 자세의 태도

- 비판적 충고적 태도를 버리기
- 상대방이 말하고 있는 의미 전체를 이해하기
- 상대방이 말하고 있는 것에 반응하기

* 효과적인 경청 방법

- 준비한다.
- 주의를 집중한다.
- 나와 관련짓는다.

* 피드백의 3대 규칙

- 즉각적이어야 한다.
- 정직해야 한다.
- 지지하는 자세여야 한다.

* 경청 훈련 방법

- 주의 기울이기
- 바라보기
- 따라하기

* 개방형 질문은 생각을 자유롭게 말할 수 있고, 폐쇄형 질문은 '네, 아니오'로 대답하게 된다.

6차시. 의사표현능력1

* 피터 드러커 "인간에게 가장 중요한 능력은 자기표현이며, 현대의 경영이나 관리는 커뮤니케이션에 의해 좌우된다"

* 말하기의 종류

- 공식적 말하기 : 사전에 준비된 내용을 대중을 상대로 하는 말하기
- 의례적 말하기 : 정치적.문화적 행사에서와 같이 의례 절차에 따라 하는 말하기
- 친교적 말하기 : 매우 친근한 사람들 사이에 가장 자연스런 상태에서 떠오르는 대로 주고받는 말하기

* 의사표현의 중요성을 표현한 속담

- 우는 아이에게 젖준다.
- 같은 말이라도 아 다르고 어 다르다.
- 말이 씨가 된다.

* 프레젠테이션의 좋은 기술

- 설명을 정확하게 한다.
- 분명하게 말한다.
- 지나친 전문용어를 쓰지 않는다.

* 유창한 화술대화의 법칙

- 화제를 풍부하게, 대화를 즐겁게 한다.
- 바디랭귀지를 잘 쓴다.
- 대중 화술의 기술을 익힌다.

* 대중 화술(스피치)의 기술

- 스피치는 철저한 준비를 해야 한다.
- 스피치는 시작이 중요하다.
- 대중의 니즈를 먼저 파악한다.
- 멋진 스피치를 할 수 있다고 분명히 확신한다.

* 성공하는 사람의 이미지를 위한 의사표현

- 부정적인 말투를 지양한다.
- 상대의 말에 공감을 한다.
- 자신을 과소평가하지 않는다.

* 나 전달법(I-meessage)의 장점

- 방어심리의 감소
- 솔직성
- 완전성

7차시. 의사표현능력2

* 원활한 의사표현을 방해하는 요인

- 연단 공포증
- 어눌한 발음
- 너무 심한 사투리

* 연단 공포증은 청자분석을 철저히 하여 준비하는 것으로 극복할 수 있습니다.

* 음성을 좋게 하는 방법

- 숨을 크게 들이 마신다.
- 긴장이 되면 껌을 씹는다.
- 음가를 정확히 내기 위해서 입을 크게 벌린다.
- 술과 담배를 절제하고, 충분한 휴식을 취한다.

* 말 연습 방법

- 등이 의자 등받이에 닿지 않도록 몸을 앞으로 당긴다.
- 온 몸의 근육 긴장을 푼다.
- 가능한 몸을 이완시키고 곧바로 앉아 목과 목구멍의 근육이 완전히 이완되도록 한다.

- 머리를 정상적인 자세보다 더 어깨에 가까워지게 한다.

* 상황에 따른 의사표현법

- 상대방의 잘못을 지적할 때 : 상대방이 알 수 있도록 확실하게 지적합니다.
- 상대방에게 부탁해야 할 때 : 먼저 상대의 사정을 듣습니다.
- 상대방의 요구를 거절해야 할 때 : 먼저 사과한 다음, 응해 줄 수 없는 이유를 설명합니다.

* 상대방을 질책해야 하는 경우 샌드위치 화법인 '칭찬의 말 + 질책의 말 + 격려의 말'이 효과적입니다.

* 원활한 의사표현 지침

- 올바른 화법을 위해 독서하기
- 좋은 청중되기
- 칭찬을 아끼지 말기

* 대화의 룰

- 상대방의 말을 가로막지 않는다.
- 혼자서 의사표현을 독점하지 않는다.
- 의견을 제시할 때는 반론 기회를 준다.
- 임의로 화제를 바꾸지 않는다.

* 대화시 타타는 표현은 어떤 상황에서도 도움이 되지 않고 감정적으로 만든다.

8차시. 기초외국어능력

* 외국어능력 : 직업생활 중에 필요한 문서이해나 문서작성, 의사표현, 경청 등 기초적인 의사소통을 기초적인 외국어로서 가능하게 하는 능력

* 국경을 초월한 개방화, 정보화, 세계화가 진행되는 시점에서 기초외국어능력은 중요하다.

* 기초외국어능력을 대하는 올바른 마음가짐

- 외국인인 상대방과 목적을 공유하겠다는 마음가짐
- 외국어를 너무 어렵게만 생각하지 않는 마음가짐
- 외국어에 대한 자신감이 약한 자신을 극복하겠다는 마음가짐

* 중국은 세계 최대 규모의 제조국이며 세계 최대 인구와 거대한 영토를 가진 인접국으로 앞으로 더 많은 교역이 필요하기에 중국어를 공부할 필요성이 높아지고 있다.

* 외국인과의 의사소통에서 피해야 할 행동

- 상대를 볼 때 흘려보거나 노려보거나 아예 보지 않는 행동

- 한숨, 하품, 신음소리를 내는 행동
- 다리를 흔들거나 펜을 돌리는 행동

* 엄지 세우기에 대한 국가별 의미

- 영국, 호주, 뉴질랜드 : 자동차 세우기
- 그리스 : 저리가, 꺼져
- 유럽 : 비웃기
- 만국공통 : 권력, 우월, 지배, 최고

* 외국 출장시 올바른 의사표현

- 환한 미소로 악수를 청한다.
- 간단한 현지 언어를 공부해 간다.
- 그 나라의 독특한 에티켓이 있다면 미리 조심하도록 한다.

* 각국의 에티켓

- 호주 : 윙크 금지
- 유럽 및 미국 : 두루마리 휴지는 화장실 전용
- 태국 : 머리쓰다듬기 금지
- 중국 : 찻잔의 절반 이상 채우기 금지