

한문철의 현장 속으로

안전보건교육

안전 커뮤니케이션과 사고 예방

1. 의사소통의 이해와 방법
2. 조직 커뮤니케이션의 기술
3. 기업 내 커뮤니케이션 향상 방안
4. 현장에서의 의사소통

SAFETY FIRST

※ 본 학습자료의 무단복제 및 전재, 재배포를 금합니다.

Chapter 1

의사소통의 이해와 방법

SAFETY FIRST



의사소통이란?



음성과 부호 등의 상징이나 상징으로 바꿀 수 있는
행동과 느낌을 동시에 교환하는 상호 교류 과정

SAFETY FIRST

의사소통의 목적

- ✓ 자신과 타인, 주변 상황과 세계를 알고 배우기 위해
- ✓ 타인과 관계를 맺기 위해
- ✓ 타인에게 영향력을 미치기 위해
- ✓ 타인과 놀이를 하거나 즐기기 위해
- ✓ 타인을 돕기 위해

SAFETY FIRST



의사소통의 특성

- ✓ 최소한 두 사람이 필요함
- ✓ 모두가 화자임과 동시에 청자임
- ✓ 대부분 면대면적
- ✓ 의도적 또는 비의도적
- ✓ 한 번 이루어진 의사소통은 되돌릴 수 없음
- ✓ 반복될 수 없음
- ✓ 상황 속에서 발생하고 상황에 영향을 받음

SAFETY FIRST



의사소통의 중요성

의사소통이
원활하지 못하면

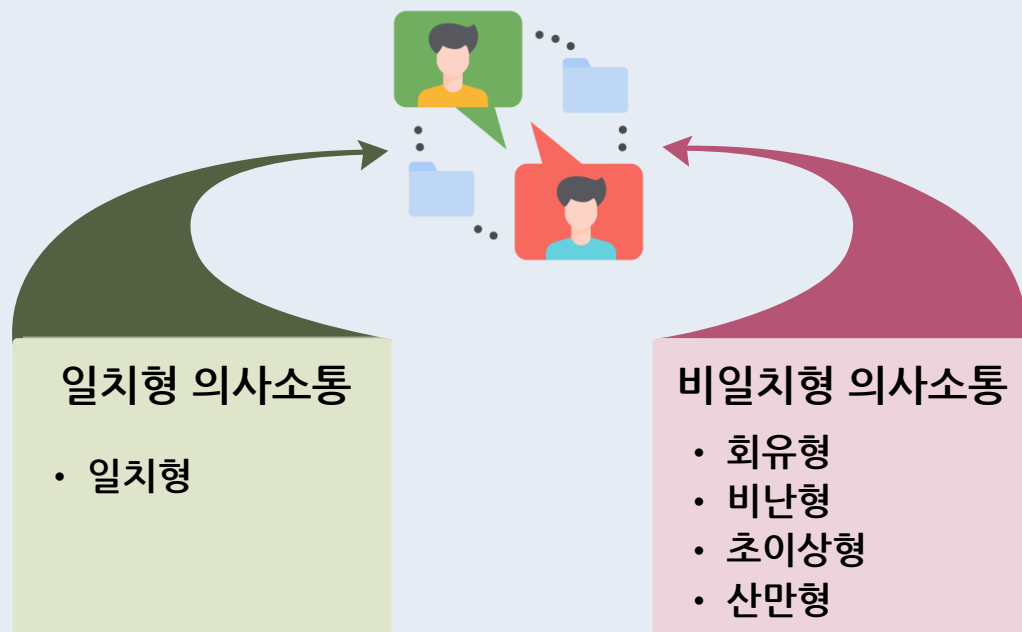
잘못된 정보
및 정보의 왜곡

감정오류

행동착오

SAFETY FIRST

일치형 의사소통 vs 비일치형 의사소통

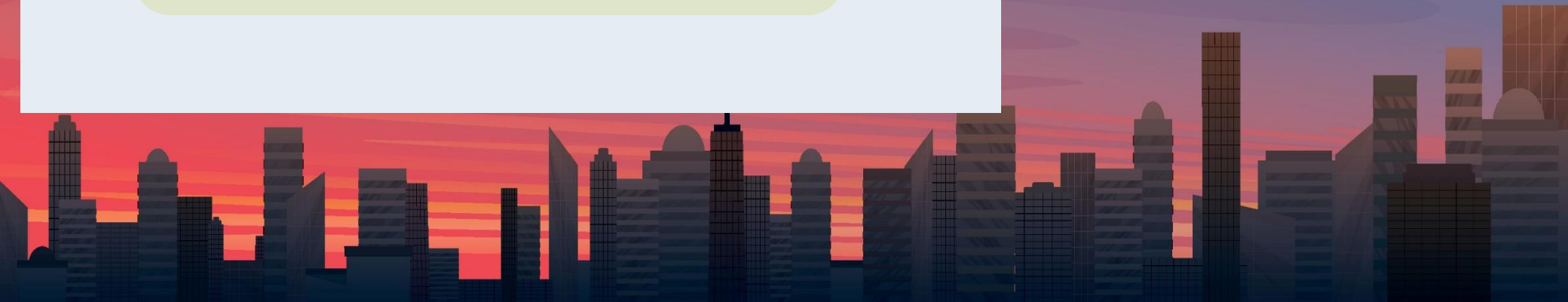


SAFETY FIRST

일치형 의사소통

- 상대방이나 자신의 의견을 모두 중요하게 여김
- 상대방과 평등함으로써 마음이 일치
- 메시지의 방향이 정서적인 것과 한 방향으로 일치
- 변화에 융통성 있는 태도와 개방적 마인드를 지님
- 언어와 행동이 일치
- 자신의 의사를 명확히 표현하고 정중하게 거절함
- 다른 사람과 감정적으로 잘 연결되어 있음
- 다른 사람의 이야기를 적극적으로 경청하며 수용
- 마음이 안정되어 있고 자아존중감이 높음
- 자신의 대화 형태를 스스로 잘 조절함
- 다른 사람의 입장을 잘 배려함
- 상대방의 의사를 존중하여 좋은 관계를 맺고 유지

SAFETY FIRST



비일치형 의사소통

- 자신의 존재나 일에 대해 조금이라도 위협을 받으면 방어적
- 서로 간의 진정한 사랑이나 신뢰가 존재하는 것에 의심
- 스스로를 지키기 위해 역기능적인 의사소통을 함

1. 회유형

2. 비난형

3. 초이상형

4. 산만형

SAFETY FIRST



비일치형 의사소통

1. 회유형

- 대화할 때 자신의 가치나 감정을 무시함
- 상대방을 즐겁게 하기 위해 노력하고 상대를 기쁘게 하는 데에서 위안을 얻음
- 자존감이 낮으며, 상대방의 기분이나 분위기를 맞추려고 애를 씀
- 상대방의 의견에 대부분의 것에 반대 의견을 제시하지 않음
- 독백을 통해 자신의 가치를 부정함
- 삶의 목적이 다른 사람의 문제를 덜어 주기 위한 것처럼 행동함
- 다른 사람을 즐겁게 하기 위해 자신의 분노를 억압
- 잘못된 부분은 자신에게 책임을 지우는 경향이 있음

SAFETY FIRST

비일치형 의사소통

2. 비난형

- 다른 사람의 가치를 무시하고 평가만 함
- 자신을 보호하기 위해 상대방에게 해를 입히고 상대방과 환경 탓을 함
- 자신을 제외하고는 모두가 잘못한다고 생각함
- 대화할 때 다른 사람을 인정하지 않음
- 상대방을 비난하고 통제하려고 하며 자신의 힘을 과시하기 위해 노력함
- 자기주장이 강하고 독선적, 명령적, 지시적
- 다른 사람의 결점은 쉽게 찾아내지만, 자신의 약점은 수용하기 어려워함
- 내적으로는 외로움을 느끼고 낮은 자존감과 자신이 실패자가 아닌가 하는 두려움을 가지고 있음

SAFETY FIRST



비일치형 의사소통

3. 초이상형

- 지나치게 합리적이고 객관적이며 이성적임
- 객관적인 자료나 논리에 근거하여 행동하고 대화하려고 함
- 객관적인 자료나 논리에 근거하여 실수 없는 행동을 하려고 함
- 대인관계는 매우 경직되어 있고 원칙론을 주장하며 논리적이라 외로움과 고립감을 느낌
- 대화에 감정이 거의 들어 있지 않음
- 이성적이고 조용하고 냉정하고 차분함
- 지적으로 보이지만 대인관계에서는 융통성이 결여되어 있음
- 원칙중심적이라 재미없고 자신의 감정 표현을 하는 것을 어려워하고 강박증상을 갖기 쉬움

SAFETY FIRST

비일치형 의사소통

4. 산만형

- 즐거움의 추구나 자유로움 또는 창의력을 가짐
- 생각이 자주 바뀌고 계속적인 움직임과 주제에 벗어나는 대화로 사람들의 관심을 분산시킴
- 의사소통이 혼란스러운 유형으로 대화에 주의 집중하지 못함
- 자신으로부터 사람들을 떠나게 만들고 이로 인해 외로움과 공허감을 동시에 느낌
- 자신의 외로움과 공허감을 채우기 위해 끊임없이 움직이고 다른 사람을 혼란하게 만듦
- 위협을 무시하고 위협이 존재하지 않는 것처럼 행동함

SAFETY FIRST



의사소통의 방법

언어적 의사소통

청각적 메시지

문화적이고 지식적인
성격이 강함

내용과 관련해서 이를
보충해 주는 정보

VS.

비언어적 의사소통

시각적 메시지

무의식적이면서
본능적인 성격이 강함

몸짓언어는
문화에 따라 다름

언어적 의사소통

음성이나 부호를 상징화하여 언어나 문자로 의사를 교환하는 것

언어의 개념을 정확히 파악, 적합한 단어를 선택, 모순되지 않는 문장 구성으로 전달

언어적 의사소통

언어적 의사소통의 오류

생략

왜곡

일반화

내용 전체를 말하지 않고 줄이거나, 하지 않음

언어적 의사소통

언어적 의사소통의 오류

생략

왜곡

일반화

내용을 말을 했으나, 의미가 다르게 왜곡됨

언어적 의사소통

언어적 의사소통의 오류

생략

왜곡

일반화

다른 내용의 말을 했으나,
유사한 내용처럼 되어버림

비언어적 의사소통

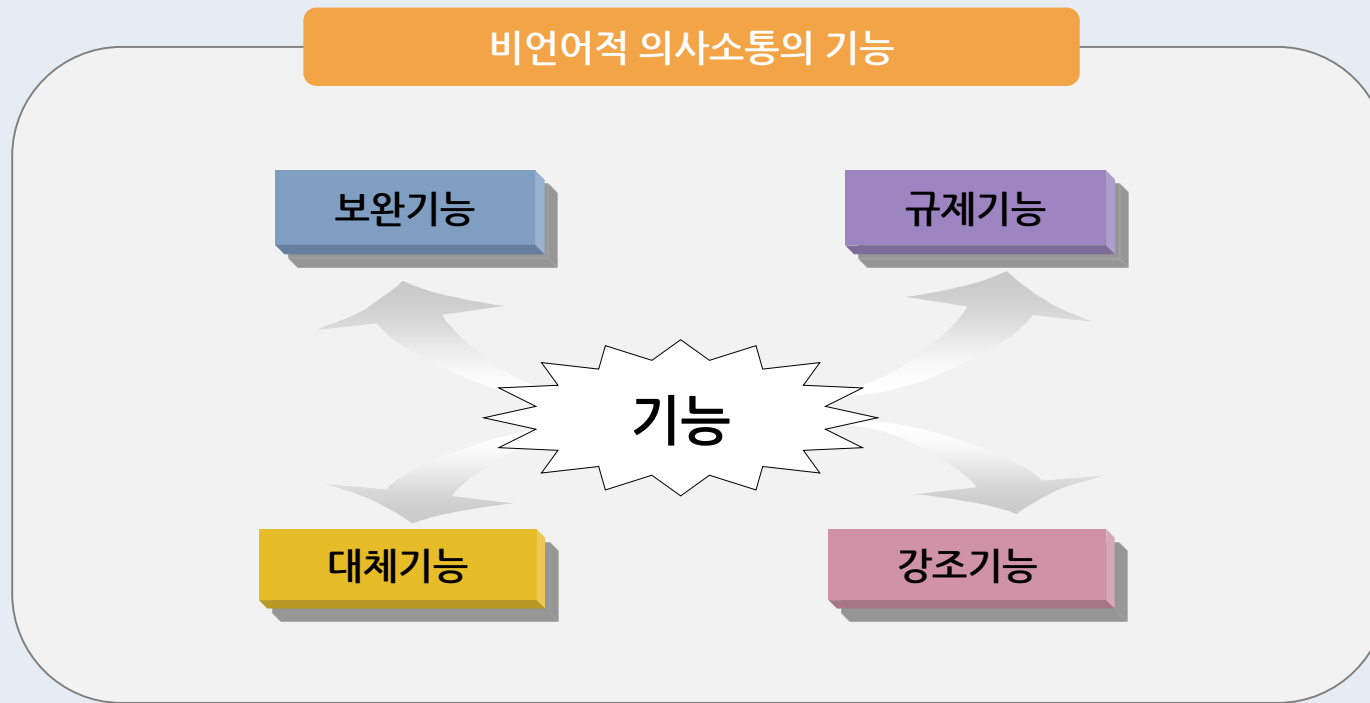
신체접촉을 통해 타인에 대한 감정과 태도를 표현

외모의 치장을 통해 많은 의미를 표현

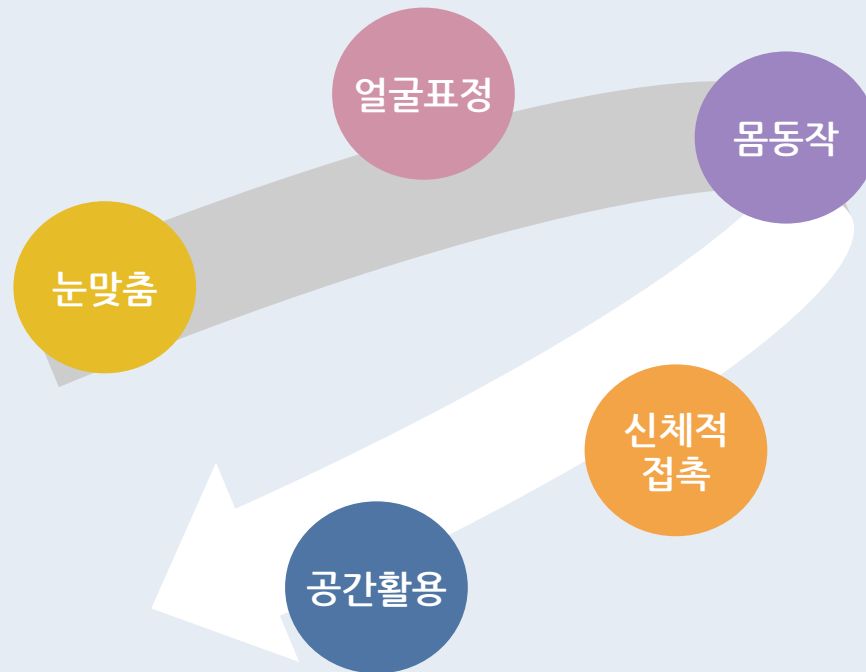
공간의 사용으로 여러 가지 의미를 전달

말의 강약, 음색 등 음성적 행동도 의미 전달의 수단

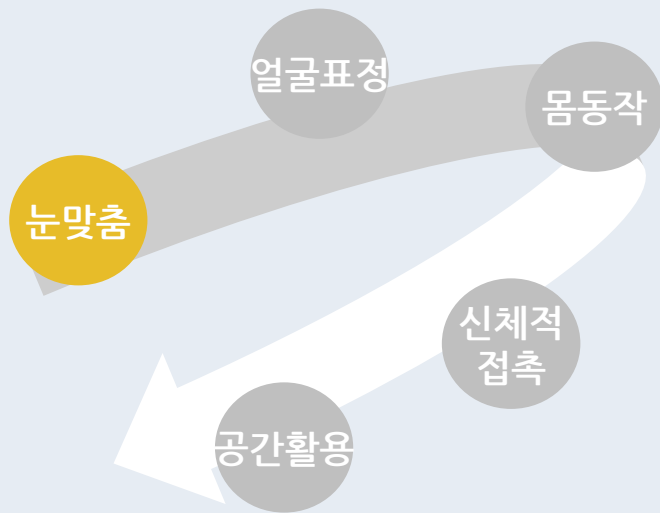
비언어적 의사소통



비언어적 행동



눈맞춤

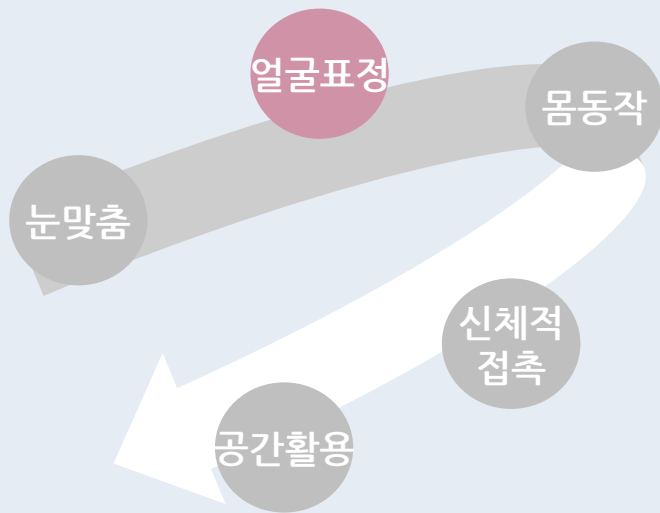


“눈은 마음의 창”으로 감정을 표현

눈을 통해 마음을 전달하고, 상대의 마음을 읽음

상대방과 적절하게 눈빛을 주고받아야 함

얼굴표정



인간의 감정을 표현

인간의 6가지 기본 정서

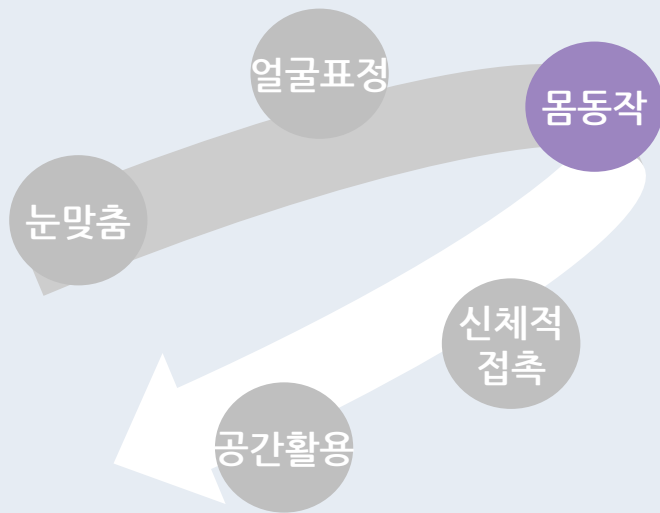
: 기쁨, 놀람, 공포, 슬픔, 분노, 혐오

웃음은 상대에 대한 호의나 만족을 표현

찡그리거나 험한 인상은 분노나 불쾌감 표현

얼굴표정 중 특히 입과 눈썹이 가장 중요한 역할

몸동작

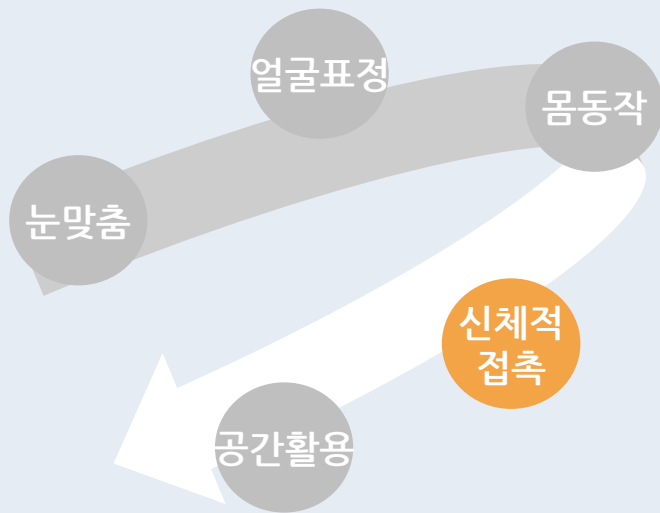


몸의 움직임을 통해 많은 것을 표현하고 전달

의사표현을 하는 제스처

몸의 자세(팔짱, 다리, 몸의 각도 등)

신체적 접촉

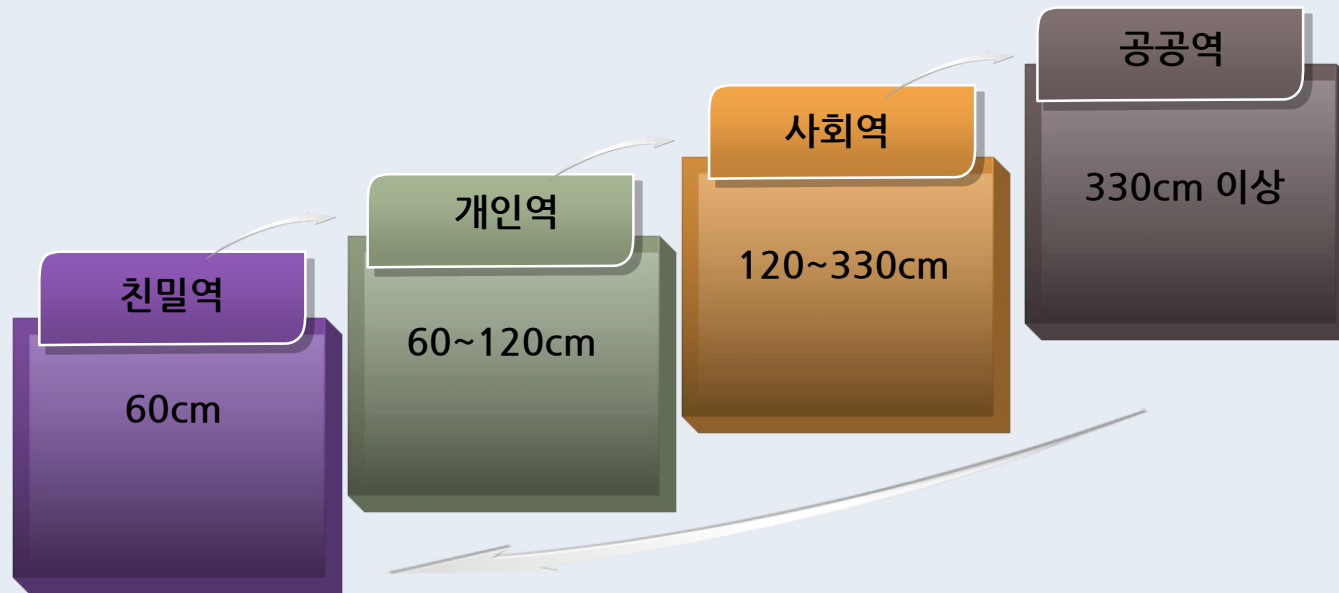


신체접촉을 통해 친밀감을 표현

강한 애정을 표현하는 수단

지배와 종속관계를 나타내는 방식으로 사용

공간 활용(에드워드 홀)



공간적 행동을 통해 의사소통을 함

Chapter 2

조직 커뮤니케이션의 기술

SAFETY FIRST

A stylized illustration of a city skyline at sunset. The sky is a gradient of orange, red, and purple. The city is composed of various skyscrapers and buildings in dark silhouettes. The text 'SAFETY FIRST' is written in a light, sans-serif font on the left side of the skyline.

안전 커뮤니케이션과 사고 예방

1

조직 내 커뮤니케이션의 기능

조직 내 커뮤니케이션의 기능

- ✓ 사회적 투입물을 사회시스템 속에 공급하는 수단
- ✓ 행동을 조정하고 변화에 영향을 미치며 정보를 생산적인 것이 되게 하고 목표를 이루는 수단

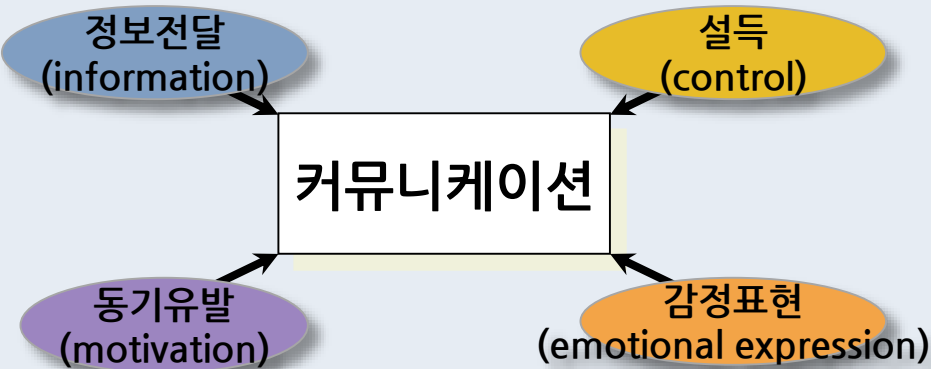
SAFETY FIRST



조직 내 커뮤니케이션의 기능

과업수행 및 의사결정에
필요한 정보를 주고받는 기능

자신이 의도한 방향으로 행동하게끔
설득하고 영향력을 행사하는 기능



인정 및 칭찬 등을 통해
과업수행에 대한 동기를 유발

자신의 감정과
태도를 표현하는 기능

SAFETY FIRST

안전 커뮤니케이션과 사고 예방

1

조직 내 커뮤니케이션의 기능

조직 내 커뮤니케이션의 중요성



바나드

“커뮤니케이션이란, 공동의 목표를 달성하기 위해
사람들을 조직 내에서 서로 연결하는 수단이다.”

커뮤니케이션의 기본적인 기능

정보의 전달 없이는 조정과 변화가 실시될 수 없기 때문!

SAFETY FIRST

조직 내 커뮤니케이션의 목적과 기능

기업의 내부적 기능에 있어 중요한 이유

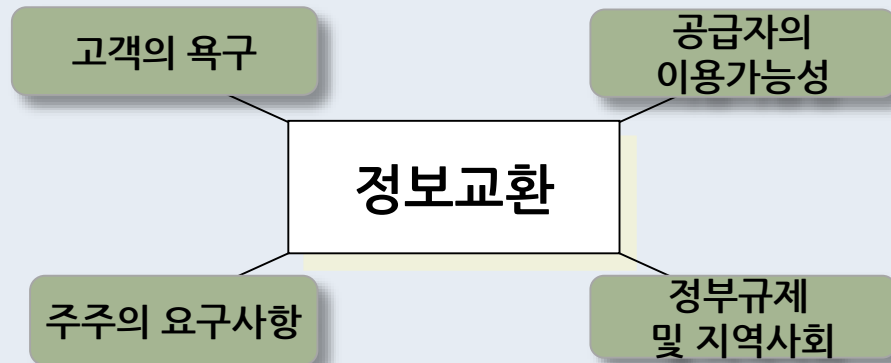
- ① 기업목표의 설정과 전파
- ② 조직의 목적 달성을 위한 계획, 개발
- ③ 가장 효과적이고 효율적인 방법으로 인적 자원 및 기타자원을 조직
- ④ 조직구성원의 선발, 교육 훈련 및 평가
- ⑤ 지휘, 지시, 동기부여 및 종업원이 자발적으로 기여하고자 하는 조직풍토의 조성
- ⑥ 성과의 통제

SAFETY FIRST



조직 내 커뮤니케이션의 목적과 기능

- ✓ 내부적인 관리기능을 용이하게 함
- ✓ 기억을 외부환경과 연결 시켜 줌



환경에 대하여 **적응, 통제**라는 **의사결정**에 기여

SAFETY FIRST

메시지의 송신자



언어, 제스처, 신호로 전달되어 상호 간의 요구사항을
제시하고 받아들이는 일련의 과정

SAFETY FIRST

메시지 전달을 위한 경로 이용

수신자에게 자신의
의사를 전달하기
위하여 여러 가지
경로를 이용



직접
전달

매체

방송

게시판

SAFETY FIRST

커뮤니케이션 모델



- 전달자의 의도를 반영할 수 있는 적절한 매개(상징) 수단 필요
- 언어적 상징(말, 문자)
- 비언어적 상징(얼굴 표정, 눈빛, 말의 속도, 음의 높낮이, 자세, 제스처)

커뮤니케이션 모델



- 전달자가수신자에게 전달하려는 내용으로 부호화된 결과
- 객관적 정보와 주관적 의미, 감정 등이 포함
- 메시지가 명확할수록 커뮤니케이션 효과가 극대화

커뮤니케이션 모델



- 커뮤니케이션 경로
- **직접적 경로** (대화, 면담, 회의 등)
- **간접적 경로** (메신저, SNS, 이메일, 전화, 편지, 메모 등)

커뮤니케이션 모델



- 전달자의 메시지가 수신자에 의해 해석되고 의미를 파악하는 과정
- 자신의 역량, 과거 경험, 가치관, 신념 등의 준거 체계에 따라 메시지를 해석하고 수용

커뮤니케이션 모델



- 전달내용에 대한 수신자의 반응
- 의견 제시나 특정한 행동
- 즉각적인 피드백이 중요
- 반복되는 피드백의 지체, 무응답: 거절과 무시, 불인정의 부정적 이미지를 표현

잡음(noise)

인지·심리적 잡음

- 왜곡(Distortion)
- 불신
- 무관심
- 평가·조언 성향
- 감정 상태

물리적 잡음

- 정보 격차
- 생략·누락(Omission)
- 타이밍
- 환경·분위기

지위상의 차이

정보의 신뢰도

커뮤니케이션능력의 개발

01	02	03	04	05	06	07
----	----	----	----	----	----	----

01

말 자르지 않기

- 상대의 말을 끊지 말고, 상대가 말을 마칠 때까지 기다리는 것이 기본 예의
- **커뮤니케이션의 7:3 원리** : 소통은 말을 잘 하는 것보다 잘 들어 주는 것
- 질문이 있으면 상대방의 말이 끝난 다음에 함

커뮤니케이션능력의 개발

01	02	03	04	05	06	07
----	----	----	----	----	----	----

02

관심 유지하기

- 자신이 알고 있는 이야기이거나 흥미가 없는 내용이라도 인내를 가지고 들어 주는 노력
- 대화의 열쇠를 사용하면 도움
- “오 그래?”, “그래서?”, “속상했겠네?”, “그래서 어떻게 됐는데?”, “어디 한번 이야기해 봐.”, “한 번 들어 보자.”, “그것 참 재미있는 생각인데.”, “너한테는 아주 중요한 것 같은데.”

커뮤니케이션능력의 개발

01	02	03	04	05	06	07
----	----	----	----	----	----	----

03

평가, 조언, 충고 미루기

- 상대방의 말을 듣고 있지만(히어링), 머릿속으로는 자신이 말할 내용을 구상하거나, 상대방 말의 허점을 찾으려고 하는 경향
- 상대방의 이야기를 끝까지 듣고 나서 판단하고 평가한 이후에 조언, 충고를 해도 늦지 않음

커뮤니케이션능력의 개발

01	02	03	04	05	06	07
----	----	----	----	----	----	----

04

표현하기

- 적절한 반응을 보이는 것이 중요
- 눈을 마주 보거나, 말로 반응을 보이거나 고개를 끄덕여 상대의 말을 적극적으로 듣고 있다는 것을 표현

커뮤니케이션능력의 개발

01	02	03	04	05	06	07
----	----	----	----	----	----	----

05

123화법 활용하기

- 사회생활에 꼭 필요한 것은 첫째도 소통, 둘째도 소통, 셋째도 소통
- 자신은 한 번 칭찬하고, 상대방을 두 번 칭찬, 여기 없는 그(녀)는 세 번 칭찬
- 한 번 실수한 것을 두 번, 세 번 꺼내지 않음
- 화가 났을 때는 한 번 참고, 한 번 더 참고, 마지막으로 한 번 더 참은 다음에 이야기
- 하나의 주제에 대해 2분 안에 세 가지 핵심 메시지를 중심으로 표현하는 습관
- 발표를 할 때는 ‘첫째~, 둘째~, 셋째~’와 같이 내용 유사성에 따라 분류하여 ‘스텝 바이 스텝(step by step)’으로 전개

커뮤니케이션능력의 개발

01	02	03	04	05	06	07
----	----	----	----	----	----	----

06

사후검토와 피드백(feedback) 주고받기

- 피드백(feedback)은 상대방에게 그(녀)의 행동의 결과가 어떠한지에 대하여 정보를 제공해주는 것
- 상대방의 행동을 개선할 수 있는 기회를 제공
- 상대방의 긍정적인 면과 부정적인 면을 균형 있게 전달하도록 유의

커뮤니케이션능력의 개발

01	02	03	04	05	06	07
----	----	----	----	----	----	----

07

언어의 단순화

- 언어는 상대방의 입장과 수준을 고려하여 선택
- 전문용어는 그 언어를 사용하는 집단 구성원들 사이에 사용될 때에는 이해를 촉진시키지만, 조직 밖의 사람들에게는 오해를 불러일으키거나 이해를 어렵게 할 수 있음

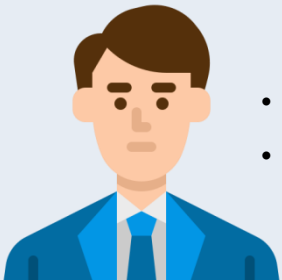
Chapter 3

기업 내 커뮤니케이션 향상 방안

SAFETY FIRST

A stylized illustration of a city skyline at sunset. The sky is a gradient of orange, red, and purple. The city is composed of various skyscrapers and buildings in dark silhouettes. The text 'SAFETY FIRST' is written in a light, sans-serif font on the left side of the skyline.

관리자가 알아야 할 정보



관리자

- 관리 기능 및 관리 활동을 수행하는데 필요한 정보
- 의사결정을 하는데 핵심이 되는 **정보를 가지지 못하거나** 혹은 정보가 너무 많아 **정보의 과부하 현상**을 초래



주요 정보를 사전에 인지

SAFETY FIRST

조직 내의 커뮤니케이션 흐름



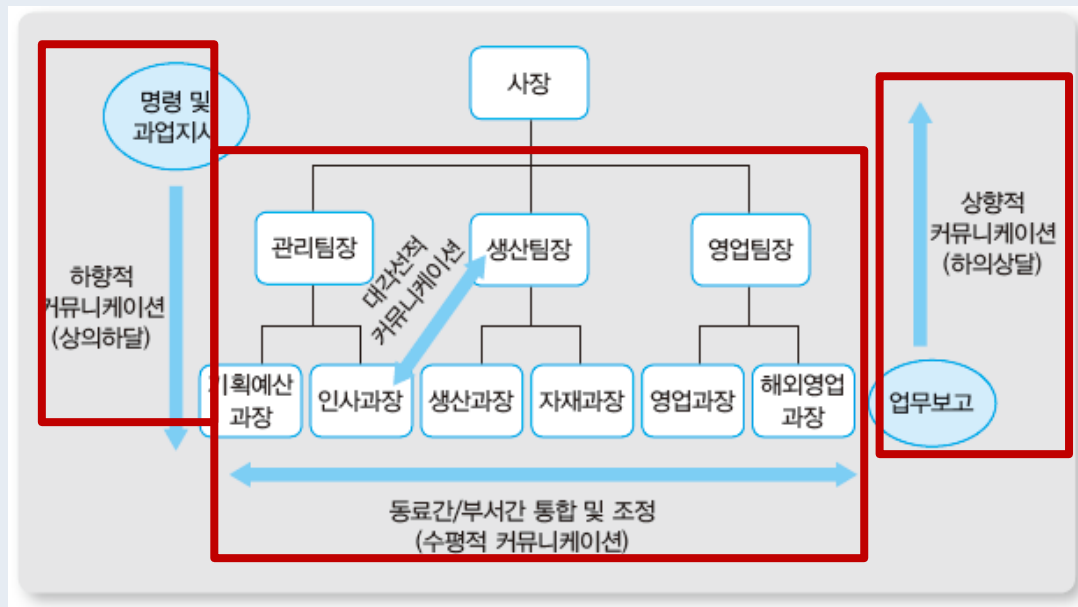
전통적으로는 하향식
커뮤니케이션이 강조되지만
문제점들이 늘어날 수 있음

SAFETY FIRST

안전 커뮤니케이션과 사고 예방

1 기업 내의 커뮤니케이션

조직 내의 커뮤니케이션 흐름



SAFETY FIRST

조직 내의 커뮤니케이션 흐름



- 조직계층의 상위수준에서 하위수준의 사람에게로 흐름
- 권위주의적 풍토의 조직에 존재함
- 피드백 시스템은 필수적
- 조직의 상이한 수준 전체에 정보를 하향 전달하려면 많은 시간이 소요됨
- 커뮤니케이션의 지연은 모든 계획을 좌절시킬 정도로 치명적이 될 수 있음

SAFETY FIRST

조직 내의 커뮤니케이션 흐름



- 하급자로부터 최상급자로 전달되어 조직계층을 따라 계속 위로 진행되는 형태
- 커뮤니케이션 경로에 속해 있는 관리자들의 방해를 받기도 함
- 비지시적, 참여적, 민주적인 조직환경
- 하위자가 커뮤니케이션 하는데 자유를 느낄 수 있는 환경을 요구함
- 상향식 커뮤니케이션이 자유스럽게 흐르도록 분위기를 조성할 책임은 상당한 정도로 상위 관리자에게 있음

SAFETY FIRST

조직 내의 커뮤니케이션 흐름



- 조직 내의 동일 또는 유사 수준에 있는 사람들 간에 **정보의 수평적 흐름** 및 직접 보고 관계에 있지 않은 상이한 수준의 사람들 간의 **대각선적인 정보흐름**
- 신속한 정보 흐름을 촉진, 이해증진 및 조직목표 달성을 위한 노력을 조정하기 위해 사용
- 명령계통의 체계를 가로질러 전달됨

SAFETY FIRST

서면, 구두, 비언어적 커뮤니케이션

서면

- 서류 기록을 하는 것
- 참조 및 법적 증거를 제공하는 장점을 지님
- 메시지를 주의 깊게 준비할 수 있고, 많은 양의 우편으로 다수의 수신자에게 직접 우송
- 방침 및 절차에 있어서 도모해 주기도 함

구두

비언어적

SAFETY FIRST

서면, 구두, 비언어적 커뮤니케이션

서면

구두

비언어적

- 말로 하는 것
- 공식적 또는 비공식적일 수도 있으며 계획적일 수도 있고 우발적일 수도 있음
- 즉각적인 피드백에 의한 정보의 교환이 가능

SAFETY FIRST

서면, 구두, 비언어적 커뮤니케이션

서면

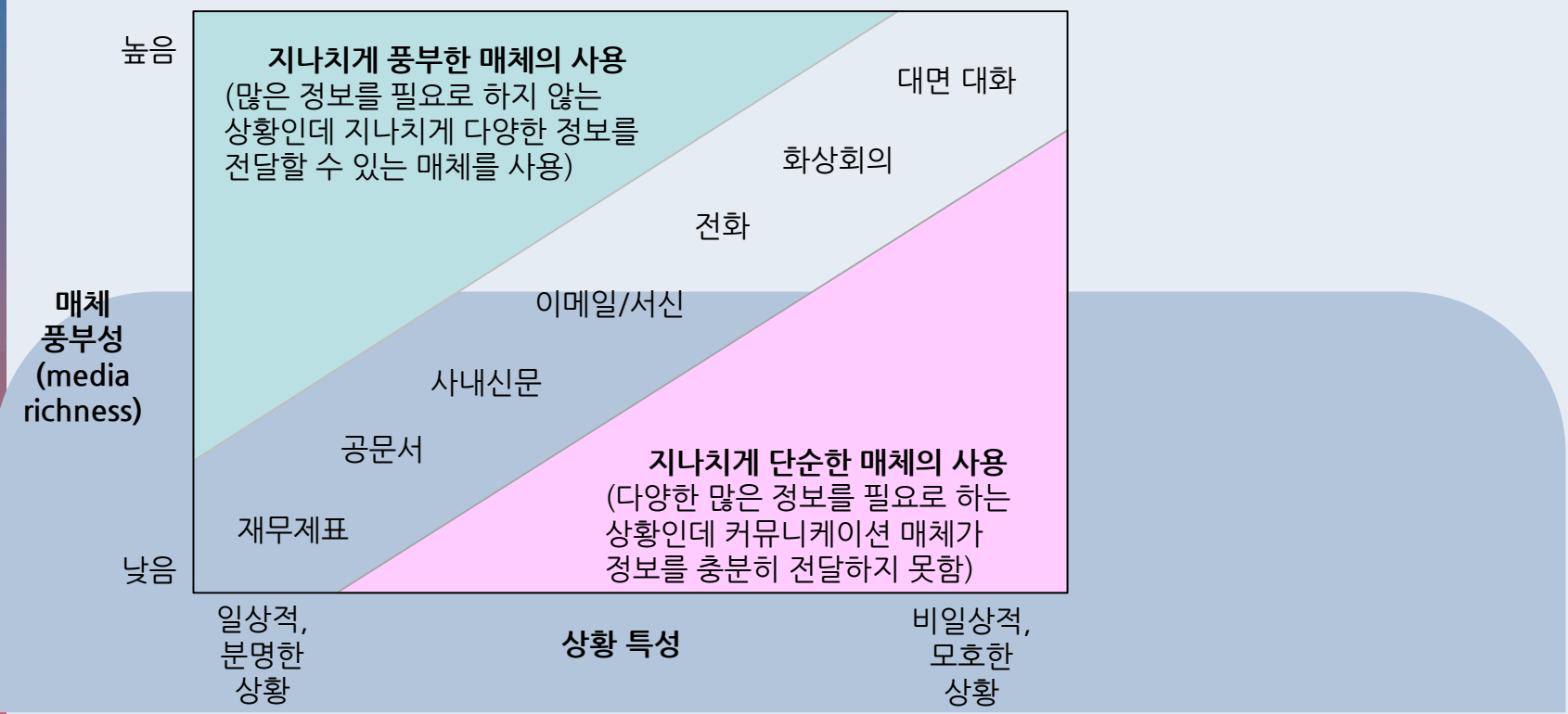
구두

비언어적

- 커뮤니케이션에는 여러 가지 방법이 있음
- **얼굴표정 및 몸짓** 같은 비언어적 커뮤니케이션으로 전달이 강화될 수 있음
- 언어적 커뮤니케이션을 지원할 수도 있지만 이와 반대로 행동은 말보다 더 크게 들린다는 격언을 일깨워 줄만큼 모순적인 것일 수도 있음

SAFETY FIRST

기업 내의 커뮤니케이션 흐름도



커뮤니케이션 장애 및 단절의 원인



계획의 부족

- 지시에 대한 이유를 알려주고 적절한 경로를 선택하면 알맞은 시기를 선택함으로써 이해력을 향상시킬 수 있고 변화에 대한 저항도 줄일 수 있음



분명하지 못한 가정

- 메시지를 뒷받침하고 있는 전달되지 않은 가정
- 양쪽이 명백치 못한 가정은 혼란을 야기시키고 서로 간에 유지해 온 좋은 관계에 손실을 가져올 수 있음

커뮤니케이션 장애 및 단절의 원인



언어의 왜곡

- 효과적인 커뮤니케이션에 장애가 되는 것 중에 하나는 고의적이든 우발적이든간에 언어의 왜곡임



부실하게 표현된 메시지

- 잘못된 단어의 선택, 누락, 일관성의 결여, 부실한 아이디어의 조직화, 문장구조의 어색함, 진부한 표현, 불필요한 전문용어의 사용 및 메시지가 함축하고 있는 의미에 대한 이해부족 등

커뮤니케이션 장애 및 단절의 원인



전달 및 나쁜 기억력에 의한 손실

- 한 사람에게서 타인으로의 일련의 전달과정을 거치는 동안 메시지는 점차 덜 정확해지기 때문임
- 정보에 대한 기억이 불량한 것 또한 심각한 문제임
→ 회사는 대개 같은 메시지를 두 개 이상의 경로를 통해서 전달하게 됨



부주의한 청취 및 조급한 평가

- 진지한 마음에서의 경청은 조직생활에서 일상적으로 생길 수 있는 차질을 어느 정도 줄여주며, 따라서 보다 원활한 커뮤니케이션을 가능케 해 줌

커뮤니케이션 장애 및 단절의 원인



인간성이 없는 커뮤니케이션

- 효과적 커뮤니케이션이라는 것은 정보를 종업원에게 단순히 전달하는 것 이상의 의미를 지니고 있음
- 마음을 열고 신뢰하는 환경 속에서의 얼굴과 얼굴을 마주 댄 대면적 커뮤니케이션을 요구함



과다한 정보

- 무제한적 정보의 흐름은 정보의 과다현상을 가져옴
- 다양한 방법으로 여기에 대응함
- 정보를 무시하거나 혹은 과다하다는 이유로 아예 정보전달을 하지 않음

커뮤니케이션 장애 및 단절의 원인



불신, 위험 및 두려움

- 커뮤니케이션을 손상시킴
- 어떠한 메시지도 회의적으로 보이게 될 것임
- 불신: 상사의 행위가 일관성이 없을 때 또는 사실이지만 상위자가 달갑지 않게 생각하는 정보를 보고했다가 처벌을 받은 하위자의 과거경험에서 야기
→ 신뢰의 분위기: 허심탄회하고 정직한 커뮤니케이션을 가능케 해 줌



불충분한 변화 조정기간

- 커뮤니케이션의 목적은 종업원들에게 중요하게 관련될 수도 있는 문제들을 효과적으로 변화시키는데 있음
- 변화에 적응할 수 있기 이전에 변화를 강요하지 않는 것이 변화의 효율성을 위해 중요함

커뮤니케이션 감사

- ✓ 조직과 시스템을 변경시키는 기초
- ✓ 개인 상호관계 및 청취에 초점을 두고 커뮤니케이션 기법을 적용시키는 것

커뮤니케이션 감사

4개의 주요 커뮤니케이션 네트워크

- ① 방침, 절차, 규칙 및 상·하위자의 관계 등에 속하는 **네트워크의 규칙성과 임무지향성**
- ② 문제해결, 회합, 변화의 요소 등이 포함된 **네트워크의 혁신성**
- ③ 칭찬, 보상, 승진 등 개인적인 욕구를 조직의 목표에 연결시키는 **네트워크의 통합성**
- ④ 회사간행물, 게시판, 비밀전달 등을 망라하는 정보

커뮤니케이션 향상을 위한 지침

- ✓ 메시지 송신자는 전달하려는 것을 분명히 염두에 두어야 함
- ✓ 커뮤니케이션의 계획은 다른 사람들이 참여할 수 있도록 협의
- ✓ 정보 수신자의 욕구를 고려함
- ✓ 음조, 언어의 선택, 전달내용과 전달방법의 변화가 메시지 수신자의 행동에 영향을 미침

커뮤니케이션 향상을 위한 지침

- ✓ 피드백은 질문을 하고 서신에 의한 정보에 대하여 해답을 요구하며 메시지에 대한 수신자의 반응을 촉구함으로써 달성
- ✓ 목표에 의한 관리 철학은 성과측정에 대한 이해와 함께 명확한 커뮤니케이션을 요구하는 자기통제를 강조함
- ✓ 경청의 중요성

효과적인 커뮤니케이션을 위한 방안

적절한 매체의 선택

적당한 언어의 선택

비언어적 매체의 관심 및 주의

적극적 경청

비공식적 네트워크의 이용과 반응

Chapter 4

현장에서의 의사소통

SAFETY FIRST

A stylized illustration of a city skyline at sunset. The sky is a gradient of orange, red, and purple. The city is represented by various dark silhouettes of buildings and skyscrapers. The text 'SAFETY FIRST' is written in a white, sans-serif font on the left side of the skyline.

효과적인 의사소통의 3가지 기본 원칙

① 상대방의 자존심을 지켜 주는 것

- 상대방을 무시하지 않고 서로 존중해 주는 것

② 상대의 관심을 끌 수 있는 주제

- 내용을 어떤 것을 선택해야 하는지
- 상대가 원하는 주제가 무엇이며, 상대방의 수준은 어느 정도인지

SAFETY FIRST



효과적인 의사소통의 3가지 기본 원칙

③ 대화는 서로 말을 주고받는 것

- 대화를 통해 얻고자 하는 것이 무엇인지
- 상대방에게 말하고자 하는 것이 무엇인지
- 대화가 끝나면 상대방과 자신의 관계는 어떻게 될지

SAFETY FIRST



안전 커뮤니케이션과 사고 예방

1

효과적인 의사소통의 3가지 기본 원칙

안전 대화의 기술

경청하기

공감하기

안전 대화

질문하기

설득하기

SAFETY FIRST

경청 방법



SAFETY FIRST

적극적 경청의 효과

- ✓ 상대방에게 존중받는다는 느낌
- ✓ 뭔가 통할 것 같은 느낌
- ✓ 상대방에 대한 방어적 태도를 완화
- ✓ 진솔하게 자신의 의사표현

SAFETY FIRST

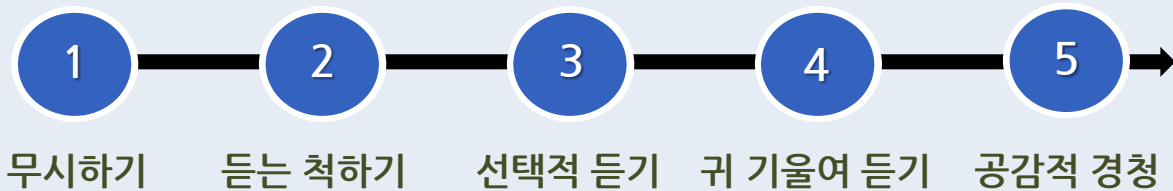
경청의 5단계



- 상대가 하는 이야기를 무시하는 단계로, **실제 듣는다고 말할 수 없음**
- 상대방은 이야기를 하지만 듣는 이에게 전달되는 내용은 하나도 없는 상태
- 듣는 사람과 말하는 사람의 대화는 지속될 수 없음

SAFETY FIRST

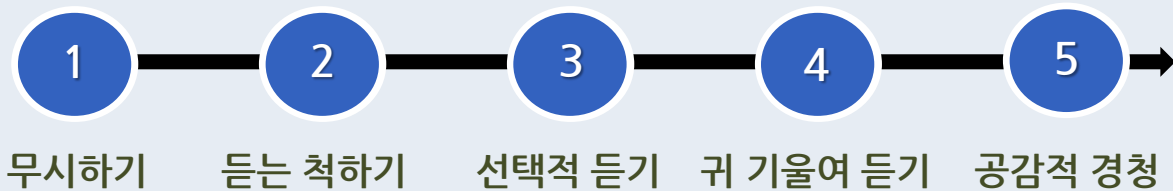
경청의 5단계



- 상대의 이야기를 단지 **겉으로만 듣는 척하는 단계**
- 듣는 사람은 상대방의 이야기를 듣는 태도를 취하고 있지만 자신의 생각 속에 빠져 있기 때문에 이야기의 내용이 전달되지 않게 됨
- 말하는 사람은 듣는 이가 실제로 듣지 않으면서 듣는 척한다는 것을 느낄 수 있기 때문에 대화를 지속하는데 불편함을 느끼게 됨

SAFETY FIRST

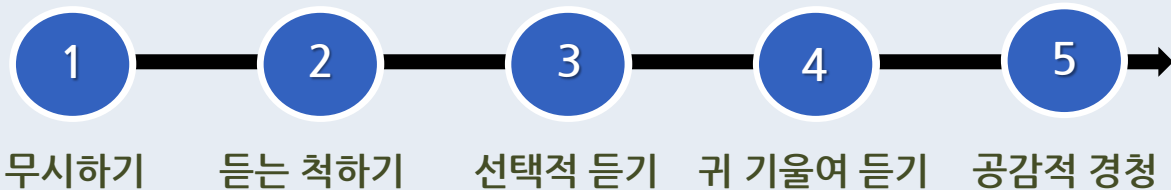
경청의 5단계



- 듣는 이가 말하는 이의 이야기를 듣기는 하나, 메시지 전체에 집중하기보다는 **자신이 듣고 싶은 내용을 선택적으로 듣는 단계**
- 대화가 완료되면 말한 내용과 들은 내용에 차이가 발생
- “내 이야기를 듣기는 했어요?”, “당신은 듣고 싶은 이야기만 골라 듣는군요!”, “제 말은 그런 의미가 아니에요.” 등의 반응

SAFETY FIRST

경청의 5단계



- 듣는 이가 말하는 이의 이야기를 **충분히 귀 기울여 듣는 단계**
- 상대방이 어떤 이야기를 하는지 말의 내용에 집중하면서 듣는 단계
- 말하는 이는 듣는 이가 이야기를 잘 듣고 있다고 느낄 수 있으며, 듣는 이 또한 말하는 이가 이야기하는 내용을 잘 이해할 수 있음
- 비교적 바람직한 듣기 단계이지만, 실제 대화상에서는 실천하기도 어려울 때가 많음

SAFETY FIRST

경청의 5단계

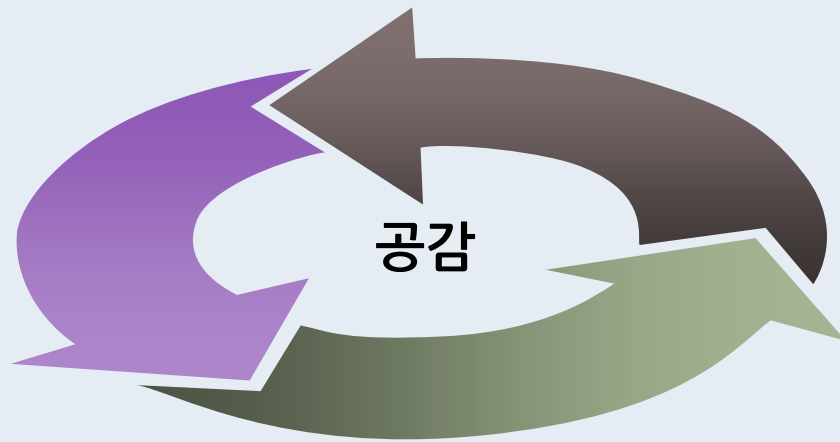


- 말의 **내용에 집중**하면서 말하는 이가 어떤 느낌을 가지고 이야기를 하는지, 왜 이런 이야기를 하는지 등 추측하고 듣는 입장에서 **이해한 내용을 말하는 이에게 확인하면서 듣는 단계**
- 말하는 이가 하는 말의 내용 이면에 숨겨진 의미도 이해하려고 노력하는 단계
- 충분히 이해받고 있다는 느낌을 갖게 되면 전달자가 마음을 열고 대화에 참여하게 됨

SAFETY FIRST

안전 커뮤니케이션과 사고 예방

3 공감하기



상대의 내적 세계를 마치 자신의 내면 세계인 것처럼 느끼는 것

SAFETY FIRST

공감하기와 한국인의 특성

- ✓ 감정표현 억제
- ✓ 생각과 감정을 구별하지 않음
- ✓ 솔직한 감정표현을 인격의 미숙으로 간주

SAFETY FIRST



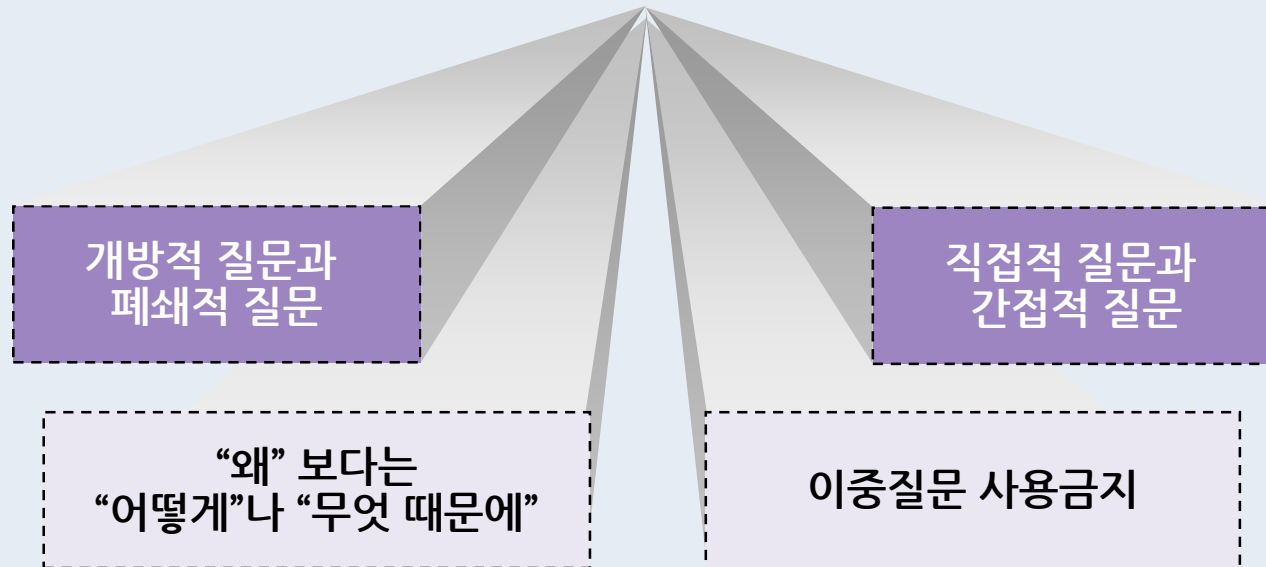
공감을 잘하기 위해서

- ✓ 자기중심적인 생각, 편견, 선입견을 버려야 함
- ✓ 상대의 말을 상대방의 관점에서 이해하려는 태도를 지녀야 함
- ✓ 상대방의 말 속에 담겨 있는 감정과 생각을 잘 포착해야 함
- ✓ 상대방의 감정과 자신에게 느껴진 감정을 잘 전달하여야 함

SAFETY FIRST



질문의 방법



질문의 원칙

- ✓ 개방적 질문은 상대가 대답하기 쉬운 정도여야 하고 너무 막연한 질문은 금물
- ✓ 질문을 통해 얻고자 하는 목적이 무엇인지 계획을 명확히 세워야 함
- ✓ 한 번에 한 가지만 질문을 해야 함
- ✓ 위협적인 질문은 가급적 사절
- ✓ 민감한 사안은 허락을 구함

개방적 질문과 폐쇄적 질문

개방적 질문

- 자유로운 의사표현
- 상대방의 관점, 의견, 사고, 감정을 끌어냄
- 정보획득, 상세한 설명, 문제 파악이 목적일 때 사용
- 바람직한 관계 형성

폐쇄적 질문

- 제한적 대답
- 상대방의 자유반응 억제
- 바람직한 관계 억압
- 빠른 응답을 원할 때
- 추가적 정보가 필요 없을 때
- 정확성을 점검할 때

직접적 질문과 간접적 질문

직접적 질문

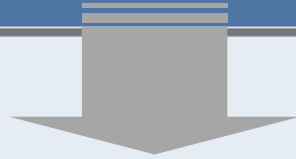
- 직접적으로 물어보는 것
- 물음표로 끝나는 것
- 상대방이 질문에 대한 부담감을 가질 수 있음

간접적 질문

- 넌지시 물어보는 것
- 물음표가 없는 서술형
- 관심을 표현하지만 질문 같지 않아 상대방이 부담을 덜 가짐

설득

상대방이 자신과 같은 관점을 갖고,
자신이 원하는 대로 행동하도록 만드는 것



객관성과 논리성이 필요한 지식, 공감과 신뢰성이 필요한 감성,
확신을 가지고 의지를 표현하는 행동이 필요

설득의 4가지 전략

01

상호성의 원리

- 호의를 베풀고 받는 가운데 서로 간의 신뢰성 형성
- 설득은 듣는 사람의 반응에 따라 그 방법과 내용을 수정
- 상대방을 끌어들이려는 노력이 필요함

설득의 4가지 전략

02

공손성의 원리

- 자기중심적인 생각을 상대방의 관점에서 표현
- 설득 과정에서 일어나는 갈등과 대립을 최소화함
- 자기의 말이 상대방에게 미칠 영향을 고려해야 함

설득의 4가지 전략

03

일관성의 원리

- 설득하고자 하는 메시지와 관련
- 메시지는 타당하고 논리적이고 진실해야 함
- 일관적인 행동을 보여야 함

설득의 4가지 전략

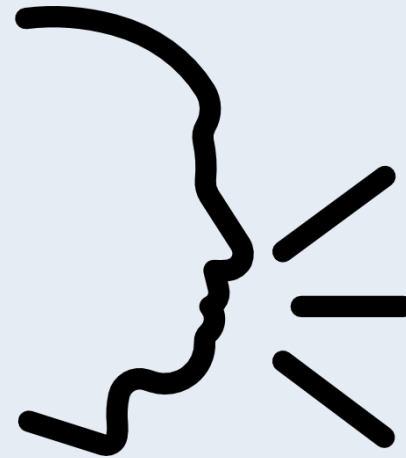
04

유사성의 원리

- 자신과 비슷한 사람에게 호감을 가진다는 것
- 설득을 위해 상대방과의 유사성을 찾는 것도 방법

말할 때

- 적절한 화법을 골라 사용
- 때와 장소를 가려서 이야기
- 습관적인 말의 사용은 피함
- 상대방이 이해하기 쉬운 말
- 불유쾌한 화제는 피함
- 밝고 명랑한 표정으로 말함
- 정확한 발음과 적절한 속도



들을 때

- 상대방을 정면으로 바라봄
- 편안한 자세를 취함
- 맞장구를 치며 관심을 나타냄
- 시선을 자주 마주침



불안전 행동을 예방하기 위한 안전 대화

- ① 작업 중인 직원의 행동 관찰, 어떻게 대화할지 결심, 일을 잠시 중단시킴
- ② 안전한 행동을 먼저 칭찬
- ③ 불안전한 행동과 보다 안전하게 작업할 수 있는 방법에 대하여 함께 대화
- ④ 기타 안전 문제에 대하여 대화
- ⑤ 앞으로 안전하게 작업하겠다는 동의를 얻어냄
- ⑥ 공감에 대한 감사 표시