

마음으로 이기는 스마트한

# 갈등관리

호감 가는 사람의  
대화기술



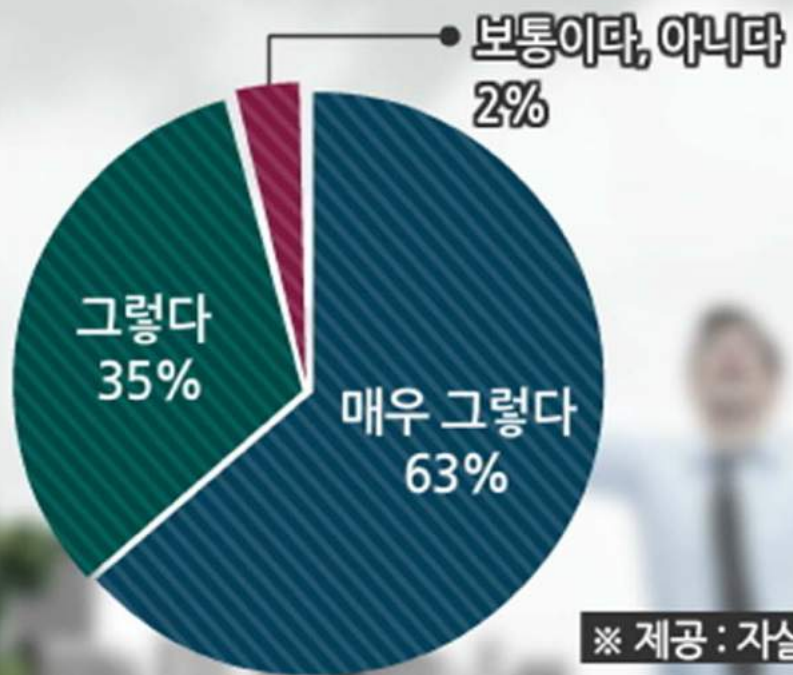
# SHARING

- 희소성의 법칙과 기회비용의 의미 -



## 성인남녀 1,000명에게 묻다

말이 사람의 생사를 가를 정도의 힘이 있다고 생각하십니까?

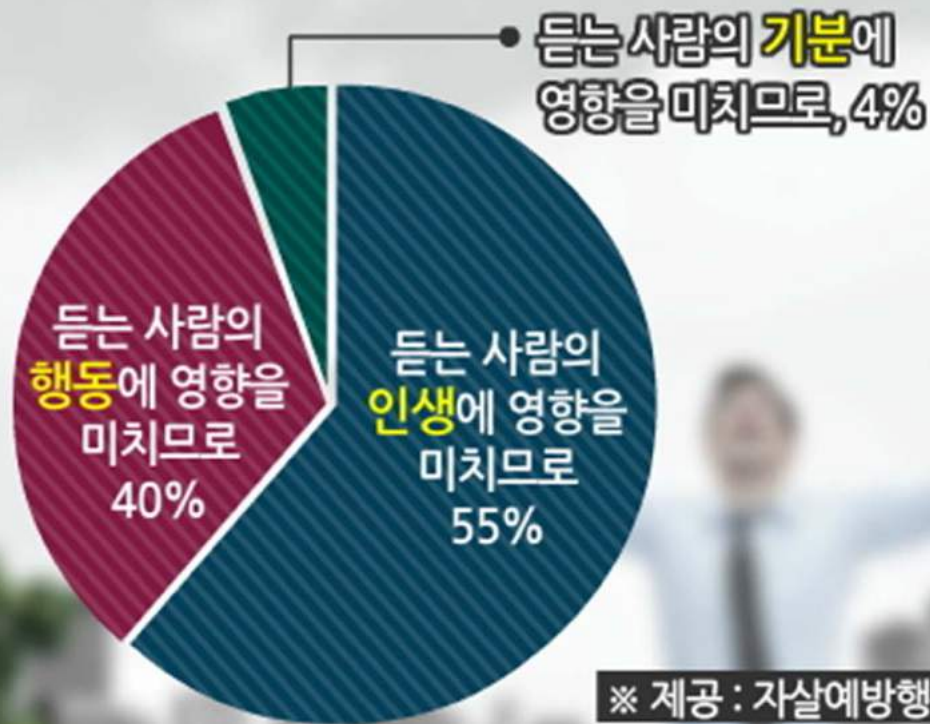


※ 제공 : 자살예방행동포럼 라이프



## 성인남녀 1,000명에게 묻다

그렇다고 생각한다면 이유는 무엇입니까?



※ 제공 : 자살예방행동포럼 라이프

나는 어떤 말을 하고  
어떤 영향을 주고 있을까요?



대화의 고급 스킬

말하기

읽기

외국어

말하기

외국어

읽기

배운 것을 활용하는 방법과 수준은 모두 다름

외국어

외국어

쓰기

쓰기

대화의 기본 스킬



안전운전

크고 작은 사고

어려운 주차

## 학습내용

- ▣ 대화의 유형과 종류 이해
- ▣ 호감 가는 사람의 대화 기술

## 학습목표

- ▷ 다양한 대화의 종류와 유형을 이해하며 대화의 기능과 그 영향에 대해 설명할 수 있다.
- ▷ 조직생활에서 호감 가는 사람의 대화 기술을 익히고 실제 업무에 활용할 수 있다.

# GUIDING

- 대화의 유형과 종류 이해

대화/의사소통의 개념

## 대화 / 의사소통

### 의미

---

언어, 몸짓 등의 물질적 기호를 매개수단으로 하는  
정신적, 심리적인 전달 교류를 의미하며 **자신의 뜻과  
생각을 주고받는 일련의 연속적 과정**

## 의사소통의 분류

### 언어적 의사소통

말로 표현된 요소로 하는  
의사소통

### 비언어적 의사소통

말을 제외한 나머지 모든  
의사소통

➡ 몸짓, 눈빛, 태도 등

## 의사소통의 분류

가까운 거리



연인 사이

연인이 아닌 사이


먼 거리



비언어적 의사소통이  
더 많은 영향을 줌

## 대화의 내용별 분류

### 1. 정보를 요구하는 의사소통



미팅 날짜가  
언제인가요?



사실관계나 필요한  
정보를 얻고자 하는  
의사소통

## 대화의 내용별 분류

### 2. 행동을 요구하는 의사소통



### 3. 이해와 관여를 요구하는 의사소통



대체 지금  
몇 시입니까?



입장과 목적을 이해해  
달라는 의사소통



너 지금  
뭐 하는 거야

## 대화의 수준별 분류

### 1차원의 대화

✓ 일상적이고 의례적인  
대화수준

날씨가  
참 좋네요



## 대화의 수준별 분류

### 2차원의 대화

- ✓ 제3자의  
가십거리까지  
주고받는 수준

어제 TV 보니까  
연예인000이 ...



## 대화의 수준별 분류

### 3차원의 대화

- ✓ 내 생각을  
개방하고 느낌을  
공유하는 수준

과장님 그렇게  
말씀하셨다니  
실망이네요.



## 대화의 수준별 분류

### 4차원의 대화

- ✓ 말이 필요 없는 수준
- ✓ 이심전심의 수준



## 사실 지향적 대화와 관계 지향적 대화

	사실 지향적 대화	관계 지향적 대화
목적	지식이나 정보의 전달	친밀감, 신뢰감의 조성
입장	자기의 입장	상대방의 입장
수단	설명, 설득, 지적	공감, 수용, 칭찬
길이	간단, 명료	쓸데없이 김
진실성	진실해야 함	반드시 진실해야 하는 것은 아님
대화의 초점	분명할수록 좋음	분명하지 않을 때가 많음

## 사실 지향적 대화와 관계 지향적 대화

	사실 지향적 대화	관계 지향적 대화
목적	지식이나 정보의 전달	친밀감, 신뢰감의 조성
입장	자기의 입장	상대방의 입장
수단	설명, 설득, 지적	너무 건조하게 → 인생을 사는 사람일 수도 있음
길이	간단, 명료	반드시 진실해야 하는 것은 아님
진실성	진실해야 함	
대화의 초점	분명할수록 좋음	분명하지 않을 때가 많음

## 사실 지향적 대화와 관계 지향적 대화

	사실 지향적 대화	관계 지향적 대화
목적	지식이나 정보의 전달	친밀감, 신뢰감의 조성
입장	가기의 입장 <b>너무 의미 없는</b>	상대방의 입장
수단	<b>대화만 많이</b>	공감, 수용, 칭찬
길이	<b>하는 사람일</b>	쓸데없이 김
진실성	<b>수도 있음</b> 진실해야 함	반드시 진실해야 하는 것은 아님
대화의 초점	분명할수록 좋음	분명하지 않을 때가 많음

## 인간관계를 어렵게 하는 대화 스타일

### 1. 말하는 것이 지루하다.

- ✓ 유머 감각이 부족하다.
- ✓ 대화의 내용이 깊이가 없다.
- ✓ 말할 때 어조의 변화가 없다.

## 인간관계를 어렵게 하는 대화 스타일

속도의 변화가 없음

높낮이가 없음

지루해...

어조에 변화가 없음



## 인간관계를 어렵게 하는 대화 스타일



시대가 변함에 따라 **유머감각**이 중요해짐

## 인간관계를 어렵게 하는 대화 스타일

어머~  
유머감각도  
있네...

유머감각이 부족하거나 대화의 깊이가 없으면  
인간관계가 어려워짐

## 인간관계를 어렵게 하는 대화 스타일

### 2. 부정적으로 말한다.

---

- ✓ 타인을 주로 비판한다.
- ✓ 타인의 말을 주로 부정한다.
- ✓ 내가 하는 말만 맞다.

## 인간관계를 어렵게 하는 대화 스타일

### 3. 대화 매너가 좋지 않다.

- ✓ 말을 이해하지 못한다.
- ✓ 말을 끝까지 듣지 않는다.
- ✓ 저속한 비어를 자주 사용한다.

어떻게 소통하면

**인간관계**를 잘 유지할 수 있을까?



어떻게 대화하면

**수준 높은 대화**를 할 수 있을까?

# GUIDING

- 호감 가는 사람의 대화 기술

## 1. 대화의 준비단계

### 좋은 인상이란?



- ✓ 잘생기고 예쁜 얼굴이 아닌  
환하게 웃는 얼굴
- ✓ 긍정적인 말을 하는 사람

## 1. 대화의 준비단계

공통된 관심사 ➡ 기분 좋은 이야기의 시작

- ✓ **W**here : 출신지역, 학교
- ✓ **H**obby : 취미
- ✓ **E**vent : 사건, 뉴스
- ✓ **A**cquaintance : 알고 있는 지식
- ✓ **T**ravel : 여행지

## 2 대화 유지하기

### 여분의 정보 이용하기

- ✓ 여분의 정보로 대화를 유지할 수 있는 단서 제공
- ✓ 대화를 계속하기 위한 일종의 초대장



## 2 대화 유지하기

### 질문하기

- ✓ 상대방에게 관심을 가지고 있다는 인상을 남김
- ✓ 쉽게 대답할 수 있는 질문



질문을 통해 유지해 갈 수 있는  
대화거리를 찾아봄

### 3 잘 들으며 대화 이어가기

대화를 잘 이어나가기 위한 최고의 방법 중 하나

**“경청”**

수용적인 태도

말에 관심을 가지고  
있다는 것을 표현

화제의 주도권을  
상대방에게 부여

상대방의 느낌을  
인정



### 3 잘 들으며 대화 이어가기

경청을 방해하는 **장애물**에는 무엇이 있을까?

✓ 짐작하기

✓ 대답할 말 준비하기

✓ 걸러내기

✓ 판단하기

✓ 딴 생각하기

✓ 조언하기

✓ 언쟁하기

## 4 공감하며 마음 열기

- ✓ 상대방의 말을 **주의 깊게** 들어줌
- ✓ **상대방의 관점과 입장**에서 이해하려고 노력
- ✓ 감정과 처지를 표현할 수 있는 **적절한 말**을 생각
- ✓ 상대방의 감정과 처지를 잘 이해했다는 것을 **말로 표현**

## 5 친밀감을 직접 표현하기

상대방이 원하는 것을 먼저 해준다.

- ✓ 상대방의 행동에 따라 그 사람에게 어떻게 해야 할지를 결정
- ✓ 다른 사람이 자신에게 어떻게 해주기를 원한다면  
자신이 먼저 해야 함

## 5 친밀감을 직접 표현하기

서로 원하는 것을 해준다.

- ✓ 서로의 기대를 더 잘 충족시킬수록 관계가 더 친밀
- ✓ 각자 원하는 것의 목록을 만든 후 서로 교환

**부**탁하기\_ DESC 기법 (Bower&Bower,1991)

부탁하기에 가장 좋은 방법

**“DESC 기법”**

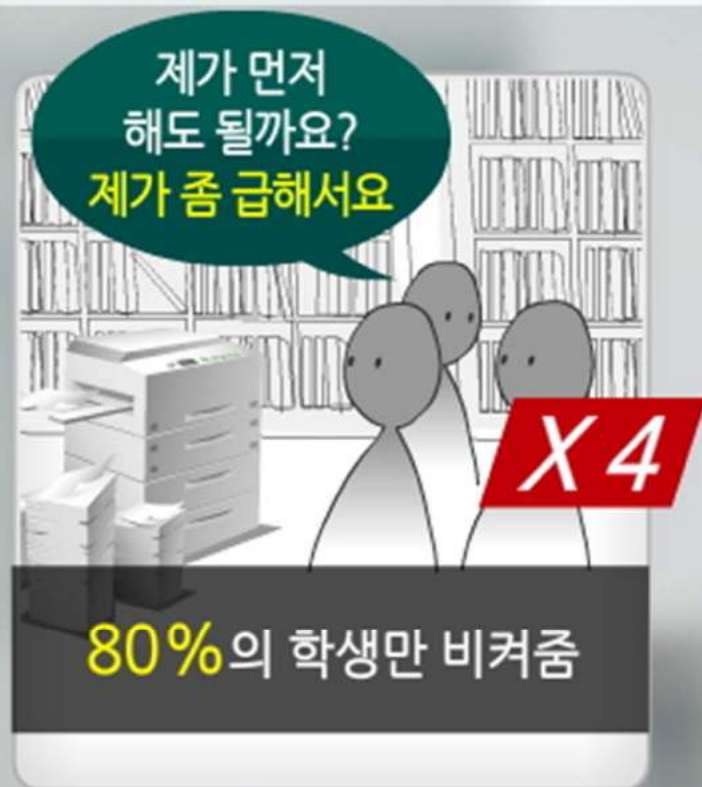
## 부탁하기\_ DESC 기법 (Bower&Bower,1991)

### 1. 상황 설명(Description)



## 부탁하기\_ DESC 기법 (Bower&Bower,1991)

### 1. 상황 설명(Description)



## 부탁하기\_ DESC 기법 (Bower&Bower,1991)

### 2. 상황에 대한 자신의 느낌 표현(Emotion)

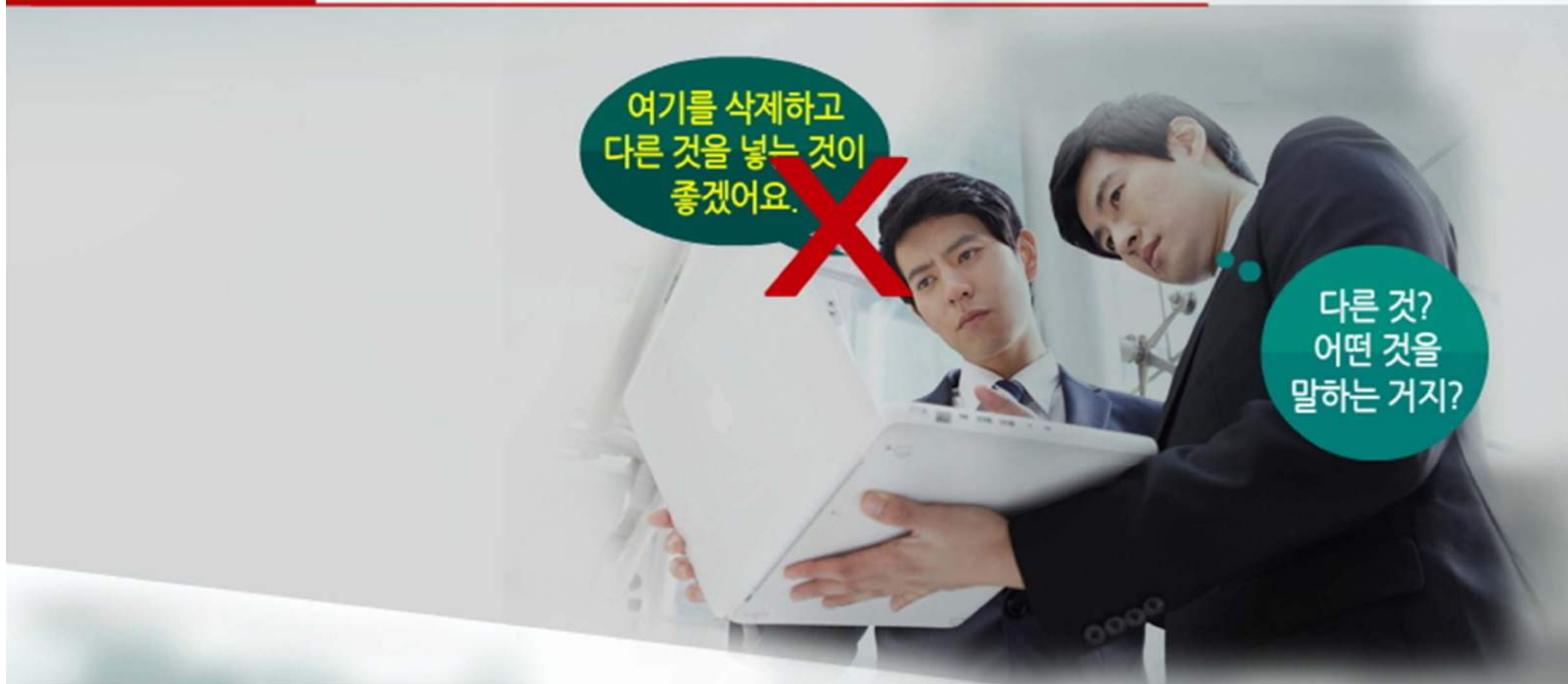


## 부탁하기\_ DESC 기법 (Bower&Bower,1991)

### 3. 자신의 원하는 것을 구체화(Specification)


여기를 삭제하고  
다른 것을 넣는 것이  
좋겠어요.

다른 것?  
어떤 것을  
말하는 거지?



## 부탁하기\_ DESC 기법 (Bower&Bower,1991)

### 4. 자신의 요구에 따른 결과를 설명(Consequence)



네가 나를 도와주면  
결과가 좋을 것 같아.

그래?  
그럼 같이 해보자.

다른 사람에게 부탁을 할 때는 DESC 기법을 사용해 보자.

## 거절하기

나도  
지금 바쁜데...

이것 좀 부탁해...

➔ 일을 받아 시간 내에 해주지 못하면  
더 큰 갈등을 유발할 수도 있음

## 거절하기

나도 바빠서  
안될 것 같아...

이것 좀 부탁해...

➡ 부탁한 사람이 다른 방법을 찾음

## 거절하기

자신 있게 ‘아니오.’라고 말한다.

상대방을 도와주고 싶은 마음과  
자신이 도움을 줄 수 없는 **상황을 설명**한다.

## 거절하기

미안해. 왜냐면,  
일찍 가려고  
했는데...

왜 집에 늦게  
들어갔어?

자신 있게 말한다.

상대방을  
자신이 도움을  
주었다고  
명명한다.

➡ **변명**도 최소한의 예의일 수 있음

## 거절하기

자신 있게 ‘**아니오.**’라고 말한다.

상대방을 도와주고 싶은 마음과  
자신이 도움을 줄 수 없는 **상황을 설명**한다.

전혀 모르는 사이인 경우에는  
싫고 좋음을 간단하게 전하고 **이유를 달지 않는다.**

## **비**언어적 표현에도 신경쓰기



이게  
문구가 맞나?

언어를 표현할 때 **비언어적인** 메시지는 중요하다.

**비**언어적 표현에도 신경쓰기

**행동**이 말을 한다.

**태도**가 말을 한다.

## 비언어적 표현에도 신경쓰기

네, 제가 할게요.  
괜찮습니다.

텍스트는 YES

행동은 NO



## 비 언어적 표현의 기능

### 1. 대체 기능

- ✓ 이리오라는 손동작
- ✓ 최고라는 뜻의 엄지



언어가 완벽하게 표현하지  
못하는 것을 대체해 줌



## 비언어적 표현의 기능

### 2. 보완과 강조 기능



네, 알겠습니다.



머리를 끄덕이는 행동

## 비언어적 표현의 기능

### 3. 규제 기능



- ✓ 말을 마친다는 것을 표시하는 억양의 변화

### 4. 감정 표현 기능



- ✓ 웃는 얼굴



- ✓ 화난 얼굴

## 비 언어적 표현의 기능

### 5. 모순 기능

✓ 비꼬는 느낌

내가 사고 싶던 게  
딱 하나 남았더라고...  
그래서 샀어

좋~~겠다.



**갈**등을 예방하기 위해 피해야 할 세 가지 신념



갈등을 **예방**하기  
위해 피해야 할  
세 가지 신념



**갈**등을 예방하기 위해 피해야 할 세 가지 신념

1. 나는 옳고, 당신은 틀렸다.

- ✓ 상대방의 생각이 **나와 어떻게 다른지**를 밝히는 노력으로 바뀌어야 함
- ✓ 논쟁을 해결하는 길은 상대방이 세상을 어떻게 보기에 그런 생각을 하게 되었는지 **호기심**을 갖는 것임
- ✓ 사람마다 **생각이 다를 수 있다고 인정**해야 함

**갈**등을 예방하기 위해 피해야 할 세 가지 신념

## 2. 나는 상대방의 의도를 알고 있다.

- ✓ 갈등상황에서는 **상대방의 의도**가 핵심적인 문제가 됨
- ✓ 누군가의 행동에 의해 **상처**를 받으면 우리는 상대방이 **일부러 그랬다고 추측**하고 나쁜 의도를 가진 것으로 생각함

**갈**등을 예방하기 위해 피해야 할 세 가지 신념

### 3. 의도가 좋으면 그 결과도 좋아야 한다.

- ✓ 사람은 의도가 선하다면 상대방도 상처받지 않아야 한다고  
생각하기 때문에 자신의 의도를 해명하는데만 주의를 기울임

**갈**등을 예방하기 위해 피해야 할 세 가지 신념

### 3. 의도가 좋으면 그 결과도 좋아야 한다.

갈등을 예방할 수도  
해결할 수도 없는 대화법



저는  
도와 드리려고  
한건데...

결과를 어떻게 해결할 건지에 대화 초점 맞추기

**갈**등을 예방하기 위해 피해야 할 세 가지 신념

**3. 의도가 좋으면 그 결과도 좋아야 한다.**

1. 나는 옳고, 당신은 틀렸다.

2. 나는 상대방의 의도를 알고 있다.

3. 의도가 좋으면 그 결과도 좋아야 한다.