

**문항1. 인간관계의 의미를 4가지 기준으로 분류하고, 각각의 의미를 서술하시오. (48점)**

**◆ 인간관계(人間關係)의 의미**

▶ 인간관계의 커뮤니케이션학적 의미

- 인간의 모든 의사소통과 관련된 연구를 하는 커뮤니케이션
  - 자아 커뮤니케이션, 대인 커뮤니케이션, 조직 커뮤니케이션, 매스 커뮤니케이션 등으로 분류
  - 학자들은 대인 커뮤니케이션을 인간관계로 보고 있음
- 인간관계란?
  - 단순히 서로 만나는 과정에서 외부적으로 표현되는 대인 커뮤니케이션 현상
  - 사회적 인지, 사회적 역할 등과 같이 인간관계를 설명하는 또 다른 측면이 존재
- 커뮤니케이션 측면에서 본 대인관계
  - 인간관계를 설명하는 필요조건이지만 충분조건은 아님

▶ 인간관계의 경영학적 의미

- 경영학 측면에서의 인간관계란?
  - 기업 조직 구성원들의 근로의욕을 어떻게 하면 향상시킬 수 있는가에 관심
- 대인관계란?
  - 조직구성원과 기업의 높은 사기를 바탕으로 보다 향상된 생산성과 효율성을 창출하기 위하여 상호 협동하는 수단

▶ 인간관계의 커뮤니케이션학적 의미

- 인간의 모든 의사소통과 관련된 연구를 하는 커뮤니케이션
  - 자아 커뮤니케이션, 대인 커뮤니케이션, 조직 커뮤니케이션, 매스 커뮤니케이션 등으로 분류
  - 학자들은 대인 커뮤니케이션을 인간관계로 보고 있음
- 인간관계란?
  - 단순히 서로 만나는 과정에서 외부적으로 표현되는 대인 커뮤니케이션 현상
  - 사회적 인지, 사회적 역할 등과 같이 인간관계를 설명하는 또 다른 측면이 존재
- 커뮤니케이션 측면에서 본 대인관계
  - 인간관계를 설명하는 필요조건이지만 충분조건은 아님

▶ 인간관계의 서비스 경영학적 의미

- 서비스 질의 측정도구
  - 자이샤를(Zeithamal), 파라슈라만(Parasuraman), 베리(Berry)의 서브퀄(SERVQUAL)
    - 유형성, 신뢰성, 반응성, 설득성, 공감성 등 5개의 서비스 평가차원이 나타남
- 인간관계적 측면과 밀접한 관계
  - 반응성, 설득성, 공감성

**문항2. 감성지수를 높이는 5가지 방법과 그에 따른 의미와 훈련방법을 서술하시오.  
(52점)**

**◆ 감성지수(EQ) 높이기**

**▶ 자기감정 인식**

- 자기감정에 대한 인식은 자신에 대해 얼마나 알고 있는지를 알 수 있는 지수
- 감정 인식지수가 높은 사람
  - 좋고 싫음이 분명해서 의사결정의 능력이 뛰어남
- 감정 인식지수가 낮은 사람
  - 판단이 필요한 상황에서 어떻게 해야 하는지 잘 모르는 경향
- 자기감정 인식 훈련
  - 자기 스스로에게 귀 기울여라

**▶ 자기감정 조절**

- 자기감정 조절은 상황에 따라 자신의 감정을 통제할 줄 아는 능력
- 자기감정 조절 능력이 높은 사람
  - 외부의 분위기와 상황을 제대로 인지하고 거기에 맞춰 자신의 감정을 적절히 조절, 표현하는 것이 가능
- 자기감정 조절이 잘 안되는 사람
  - 감정의 노예
- 자기감정 조절 훈련: 긍정적 사고하기

**▶ 자기 동기화**

- “천재는 1%의 영감과 99%의 노력으로 이루어진다”라는 명언과 관련 있는 감성지능
- 자기 동기화 능력이 높은 사람
  - 성공할 확률이 높은 사람
- 자기 동기화 능력이 낮은 사람
  - 만사를 귀찮아하는 경향이 있고 인내력도 의지력도 없음
- 자기 동기화 훈련: 목표를 수립하고 실행하기

**▶ 공감적 이해력**

- 공감적 이해력은 타인의 감정을 읽고 감정을 이입하는 능력
- 공감적 이해력이 높은 사람
  - 좋지 않은 감정을 다스리고 긍정적인 느낌을 공감적으로 표현하는 감정이 풍부한 사람
- 공감적 이해력이 아주 낮은 사람
  - 타인의 감정에 관심이 없는 사람
- 공감적 이해력 훈련: 경청과 감정이입하기

▶ 대인관계 능력(상황 판단력, 유연성)

- 대인관계 능력은 상황에 맞는 대화와 행동을 하는 능력
- 상황 판단이나 일처리를 유연성 있게 수행하는 능력
- 대인관계 능력이 높은 사람
  - 상대방이 무엇을 원하는지 지금 어떤 도움이 필요한지 빨리 판단하고 행동
- 대인관계 능력이 낮은 사람
  - 갑작스러운 위기 상황 발생 시 많이 당황하면서 항상 비관적으로 세상을 보는 사람
- 대인관계 능력 훈련 : 긍정적인 사고하기와 표현하기