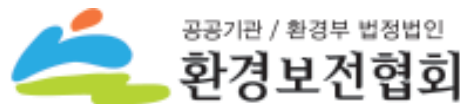


환경보건관리사 역량강화를 위한 보수교육

2022. 05. 19

10:00~12:00

- 소통과 대화의 기술 -



Contents

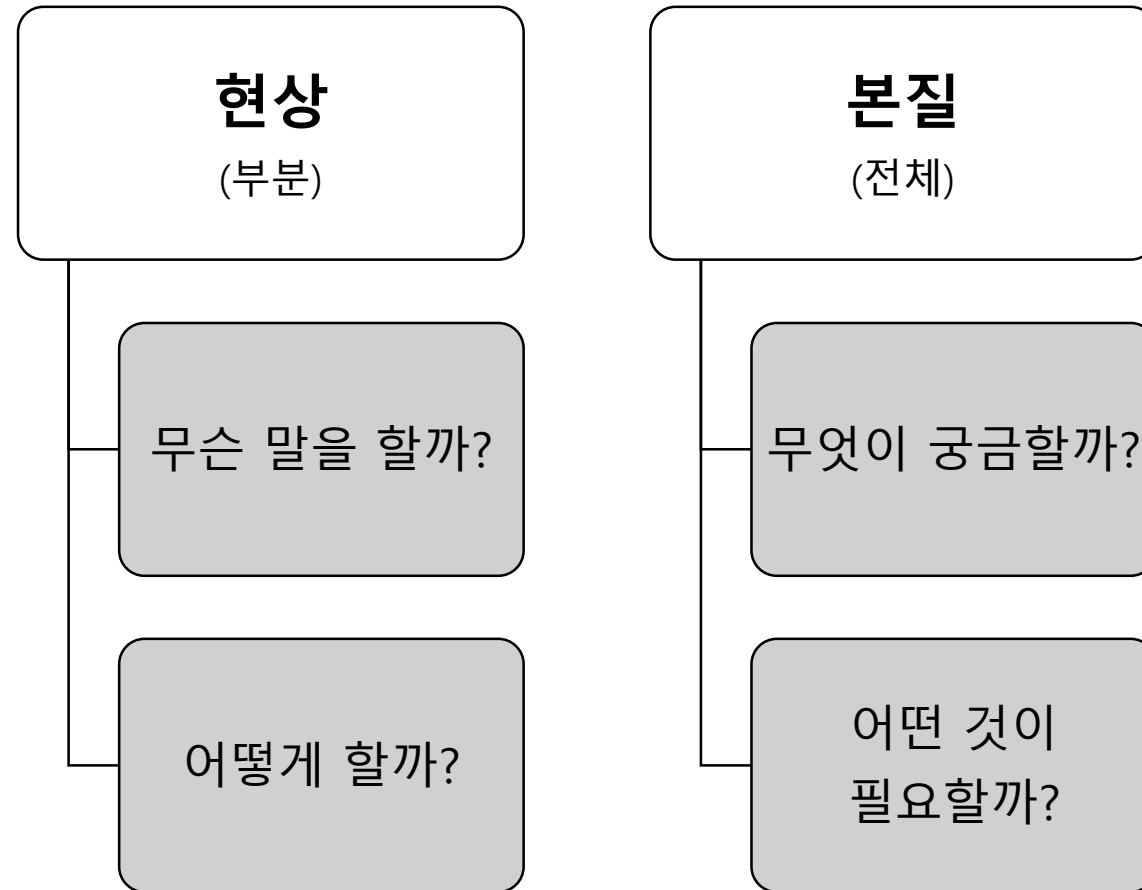
01 원활한 소통과 대화에 숨은 비밀

02 말하는 방식이 대화에 미치는 영향력

03 신뢰와 전문성을 모두 잡는 구조적 말하기

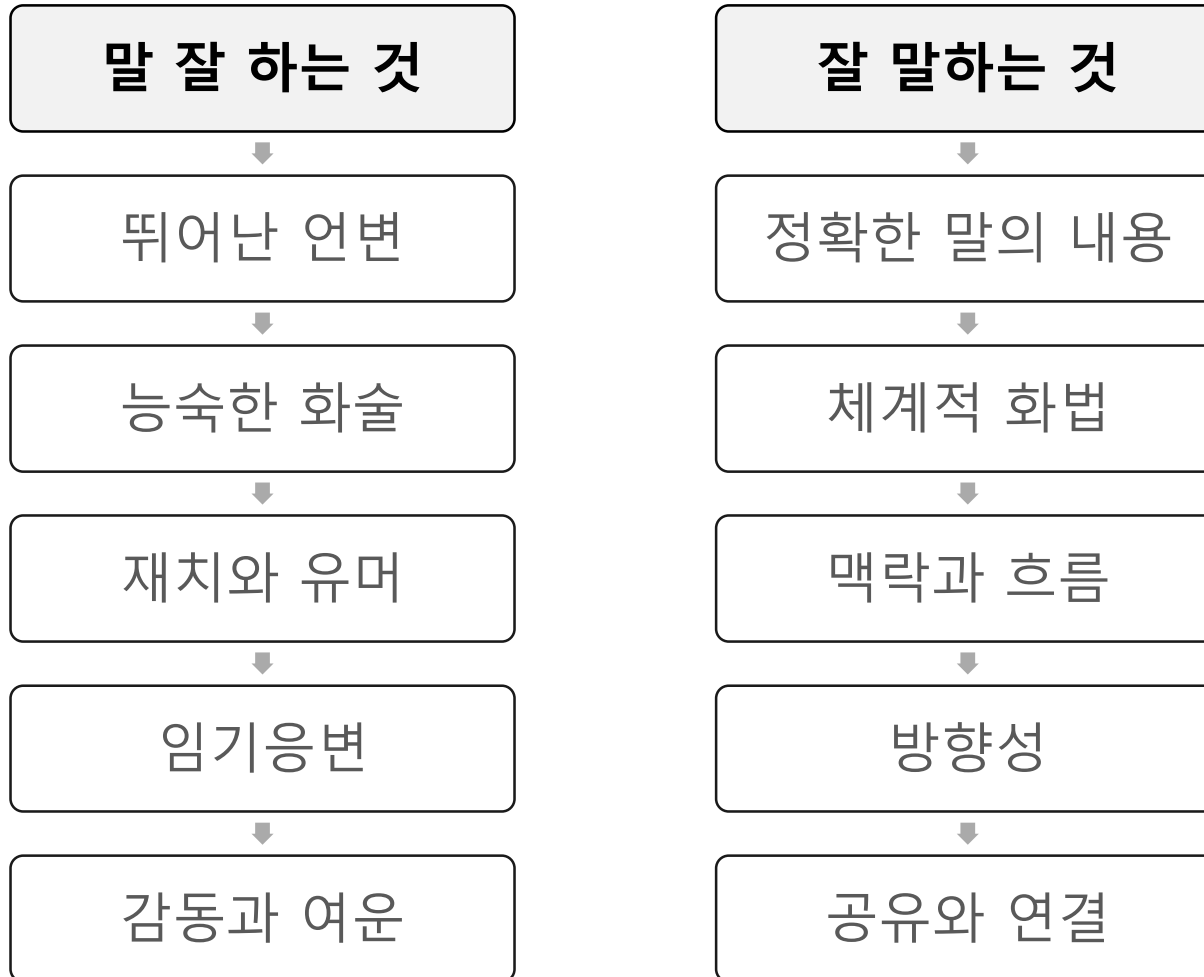
소통과 대화에 대한 고찰

a review of communication



말의 두 갈래

Two branches of a talk



말을 전달하는 두 가지 방법

Two ways to deliver words



Contents

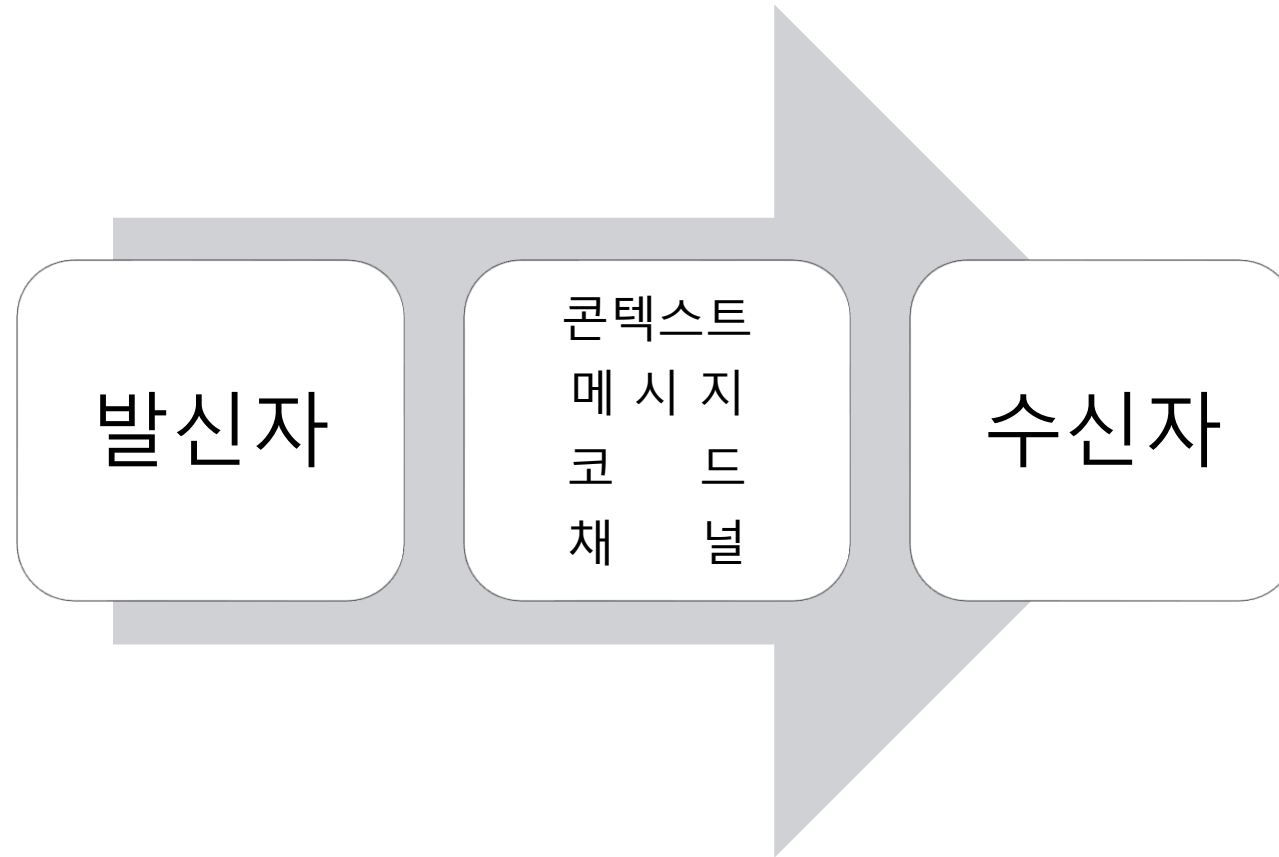
01 원활한 소통과 대화에 숨은 비밀

02 말하는 방식이 대화에 미치는 영향력

03 신뢰와 전문성을 모두 잡는 구조적 말하기

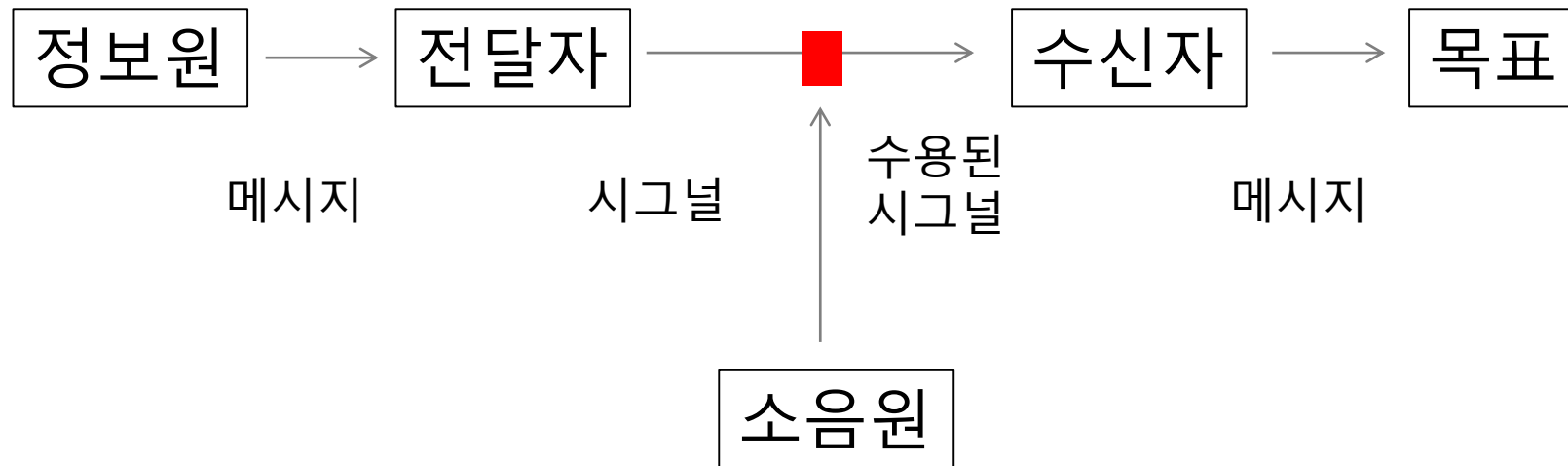
로만 야콥슨의 커뮤니케이션 모델

Roman Jakobson's communication model



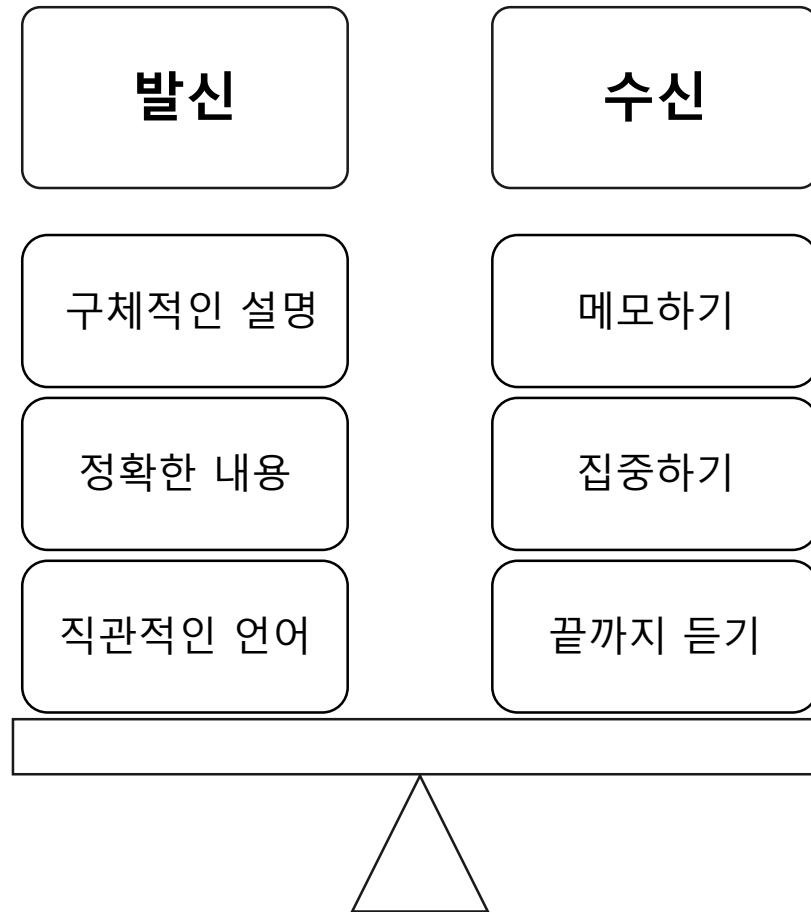
샤논, 위버의 커뮤니케이션 모델

Shannon & Weaver's communication model



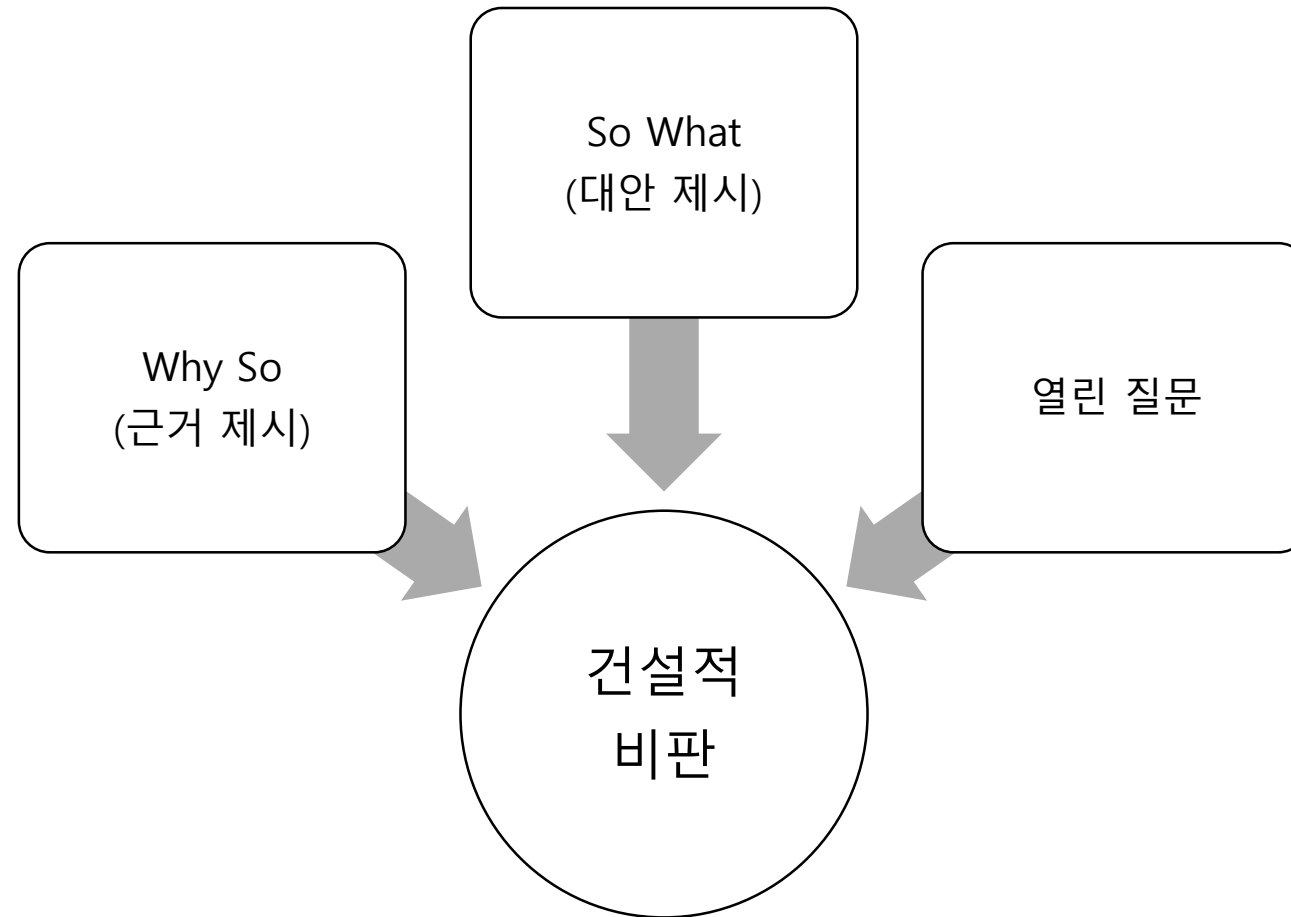
원활한 대화를 위한 의사소통 가이드1

Speaking & Listening



원활한 대화를 위한 의사소통 가이드2

Constructive Criticism



Contents

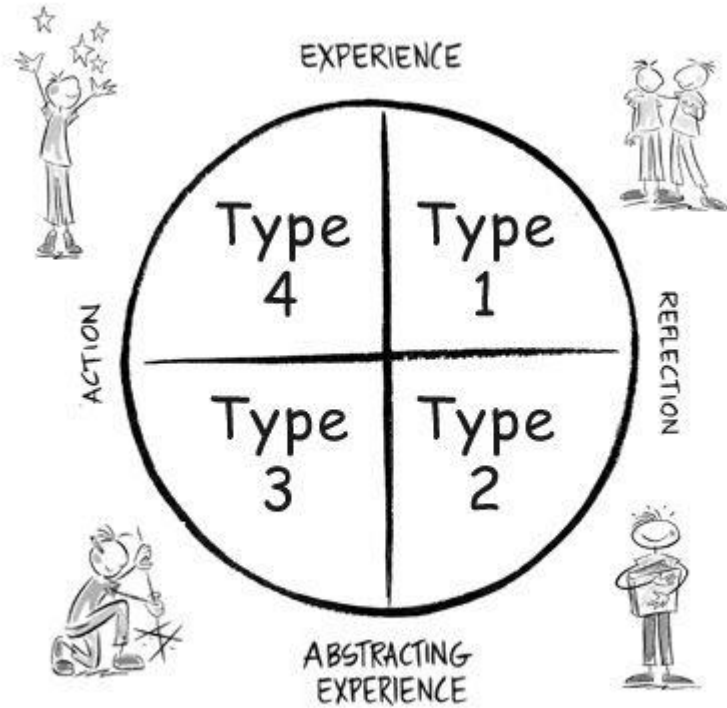
01 원활한 소통과 대화에 숨은 비밀

02 말하는 방식이 대화에 미치는 영향력

03 신뢰와 전문성을 모두 잡는 구조적 말하기

말의 내용을 구조화 시키는 방법

4MAT System



Bernice McCarthy의 학습 스타일 모형

4MAT의 이해

4MAT System

만약(What if) : 스스로 발견하기 / 25%

미래에 일어날 결과 탐색.
'만약 ~라면 어떻게 될까?'에 관심.

"이걸 하면 어떻게 될까요?"
"이걸 하지 않으면 어떻게 돼요?"
"내가 이렇게 하면,
무슨 일이 일어날까요?"

어떻게(How) : 코칭 / 18%

실용적인 질문.
무언가가 어떻게(how) 작동하는지
알기 위해서 뭔가를 하길 원한다.

"이건 어떻게 하지요?"
"이건 어떻게 작동하나요?"

왜(Why) : 토의 / 35%

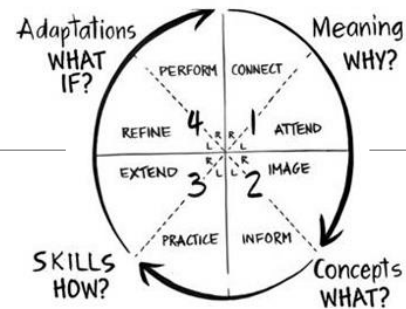
어떤 어린이들은 이유를 알길 원한다.
습관적으로 왜(why)라고 질문하는 유형.

"우리가 왜 이것을 하지요?"
"이건 왜 이렇게 됐어요?"

무엇을(What) : 가르침 / 22%

사실에 대한 관심. 정보에 대해 질문.

"그것에 대해 말해 주세요."
"거기에는 얼마나 많은 종류가 있어요?"
"그것을 무엇이라고 부르지요?"
"그것은 어디에서 왔어요?"
"그것은 무엇을 말하는 거죠?"



4-Mat System의 적용과 활용

Little What / why / what / how / what if

little What → Why → What → How → What if

4-Mat System의 적용과 활용 예시1-1

Little What

little What → Why → What → How → What if

< 목적, 내용에 대한 개요 >

주제 or 결론을 요약.정리해서 전달

Ex)

“운동과 공부가 모두 가능한 실내 스포츠, 당구를 소개합니다.”

“남녀노소 누구나 즐길 수 있는 실내 스포츠, 당구를 소개합니다.”

4-Mat System의 적용과 활용 예시1-2

Why

little What → Why → What → How → What if

< 목적과 이유 >

현 상황과 개선.보완점 및 개선방안

Ex)

“공으로 하는 비슷한 유형의 실내 스포츠 중 신체적 부담이 가장 적고 저렴한 비용으로 즐길 수 있기 때문에 관절이 좋지 못한 어르신들도, 근력이 약한 여성들도, 금전적 여유가 없는 학생들까지도 즐길 수 있죠.”

4-Mat System의 적용과 활용 예시1-3

What

little What → Why → **What** → How → What if

< 내용과 정보 전달 >

지식, 데이터, 사실 근거 등

EX)

“당구장이라고 하면 불량하고 부정적인 이미지가 있었는데 금연시설로 지정이 되었어요.”

“이러한 당구의 가장 큰 장점은 신체 운동과 정신 훈련이 동시에 가능하다는 것입니다”

“더불어 수학과 과학에 대한 학습 효과도 있지요”

4-Mat System의 적용과 활용 예시1-4

How

little What → Why → What → **How** → What if

< 구체적인 활용 방법 >

실제 사례, 세부 프로세스 등

EX)

“당구대에 큐를 들고 옆드려서 공을 치는 자세를 잡는 것만으로도 기립근이 반듯해지고, 코어 근육에 힘이 들어가기 때문에 자연스럽게 신체 운동 효과도 누릴 수 있습니다.”

“무엇보다도 게임 내내 여러가지 변수와 상수들이 존재하는 특성 상 집중력, 판단력, 사고력 같은 정신적 측면에서의 훈련 역시 가능합니다.”

“그리고 당구는 수학, 삼각함수와 과학, 작용/반작용의 원리이기 때문에 학습효과가 있죠”

4-Mat System의 적용과 활용 예시1-5

What if

little What → Why → What → How → **What if**

< 결과 탐색 >

기대효과 공유 / 질의응답 / 다음 대화 진행 시 사이클 다시 반영

Ex)

“실제로 당구에 입문하신 분들의 만족도가 상당히 높습니다.”

“적은 비용으로 다양한 효과를 누릴 수 있는 당구의 매력에 빠져보길 추천합니다.”

“혹시 더 궁금하신 점 있으세요?”

“한번 배워볼 의향이 있다면 제가 도움 드릴 수 있으니 편하게 말씀하세요.”

4-Mat System의 적용과 활용 예시2-1

Little What

little What → Why → What → How → What if

< 목적, 내용에 대한 개요 >

주제 or 결론을 요약.정리해서 전달

Ex)

“오늘 저희는 소통과 대화의 기술을 주제로 이야기 나누었습니다.”

“교육은 2시간동안 진행되었고 이야기 했던 내용과 순서는 다음과 같습니다.”

4-Mat System의 적용과 활용 예시2-2

Why

little What → Why → What → How → What if

< 목적과 이유 >

현 상황과 개선.보완점 및 개선방안

Ex)

“여러 업무 상황에서 다양한 이해관계자들과 소통을 해야 하는 여러분들이~”

“보다 효과적으로 대화와 소통을 할 수 있는 방법들을 이해하고~”

“현업 실무에서 활용하고 적용할 수 있도록 하는 것이 목적이었습니다”

4-Mat System의 적용과 활용 예시2-3

What

little What → Why → **What** → How → What if

< 내용과 정보 전달 >

지식, 데이터, 사실 근거 등

EX)

“그래서 우리는 원활한 소통과 대화에 숨은 비밀을 시작으로~”

“말하는 방식이 대화에 어떠한 영향력을 미치는지 알아보았고~”

“신뢰와 전문성을 모두 잡을 수 있는 구조적 말하기 방법에 대해 살펴보았습니다~”

4-Mat System의 적용과 활용 예시2-4

How

little What → Why → What → **How** → What if

< 구체적인 활용 방법 >

실제 사례, 세부 프로세스 등

EX)

“이를 통해 때와 상황에 맞는 말하기 방법과”

“발신, 수신, 비판 각각의 상황에서 필요한 의사소통 가이드”

“4MAT System을 활용하는 구조적 말하기 화법을”

“다양한 사례와 실습으로 경험해보며 실제로 활용해볼 수 있게 되었습니다”

4-Mat System의 적용과 활용 예시2-5

What if

little What → Why → What → How → **What if**

< 결과 탐색 >

기대효과 공유 / 질의응답 / 다음 대화 진행 시 사이클 다시 반영

Ex)

“금번 교육을 통해 다양한 업무 관계자들과 신뢰를 만들고~”

“서로 다른 관점과 생각을 효율적으로 연결해서~”

“원활한 소통과 대화를 이끌어줄 수 있을 것이라 확신합니다.”

“혹시 더 궁금하신 점 있으세요?”