

## <인간관계와 의사소통 행정학과 학과과제물>

1972005 행정학과

김보미

행정업무는 집단의 역할이 중요하므로 ‘인간관계와 의사소통’이라는 과목을 통해 가장 기본이 되는 사람들간의 관계를 보다 효율적으로 배워 익힐 수 있게 되었다.

### [1-2주차, 행동목표 설정, 조별 규칙 설정]

첫 활동이었던 행동목표 설정부분에서 목표를 구체적으로 잡아보는 것에 어려움을 느꼈다. 하지만 먼저 크게 목적을 잡은 후에 행동목표를 설정해 보니 더욱 구체적으로 서술할 수 있게 되었다. (목적: 다양한 의견을 수용하는 능력을 기르기 위해 / 목표: 조별 활동에서 조원들이 발언할 때 수용하는 자세로 경청하고 한 가지 주제에 대해 최소 한 번씩 의견을 말하도록 이끌겠다.) 작게는 개인의 행동목표를 설정해 본 후에 집단간 서로의 모임 목표 즉, 조별 규칙을 설정해보았다. 조장이 독단적으로 설정하는 것이 아니라 조원들이 자발적, 적극적으로 참여하여 함께 만들어 보다 원활한 모임을 진행할 수 있게 되었다.

### [3주차, ‘마음으로 주기’(1장), ‘삶을 소외시키는 대화’(2장)]

두번째 조별활동엔 일주일간의 근황을 이야기하는 시간을 통해 친밀함을 형성할 수 있었다.

‘마음으로 주기’ 책복습을 통해 생소했던 NVC(Nonviolent Communication)의 개념을 정립할 수 있고, 이를 행할 수 있는 방법과 목적에 대해 알 수 있게 있었다. 이는 우리가 흔히 하는 대화 즉 다른사람의 비판이나 평가를 들었을 때 변명하며 물러나거나 반격하는 행동양식을 바꿀 수 있다는 것이 흥미를 유발했다. 이러한 대화방법을 통해 우리가 자신을 표현하고, 다른사람의 말을 경청할 수 있도록 하며, 견디기 힘든상황에서도 인간성을 유지할 수 있는 능력을 함양할 것이 기대되었다. 1장이기 때문에 앞으로 배울 NVC의 모델의 네가지 큰 요소를 배웠다.(관찰, 느낌, 욕구, 부탁) 이후에 모임활동으로 일주일간 마음으로 우려나와서 한 행동을 조원들끼리 공유했다. 조원들이 낯선 사람들과의 활동이기 때문에 선뜻 먼저 이야기하기 어려워 나의 경험을 먼저 이야기하고, 호응을 유도해서 편안하게 말할 수 있는 상황을 조성한 후 이야기 할 수 있도록 했다. 타인이 어떠한 종류의 따뜻함을 알 수 있는 시간이 드물기 때문에 소중한 경험이 되었다.

‘삶을 소외시키는 대화’ 책복습을 통해 삶을 소외시키는 대화가 특정한 말과 대화방법으로 서로 폭력적으로 행동하게 하는 것임을 알게 되었다. 이의 유형으로는 1.도덕주의적 판단 2. 책임 부정하기 3. 강요 등의 말하기 방식이 있다. 이를 숙지한 후에 삶을 소외시키는 대화 유형을 찾아보는 모임활동을 진행했다. 생각보다 우리 주변에서 흔하게 들을 수 있는 대화법이라는 것을 알게 되었고, 삶을 소외시키는 대화의 원인이 되는 ‘충족되지 않은 욕구’를 같이 찾아보면서 욕구를 솔직하게 표현하는 것의 중요성을 알게 되었다.

### [4주차, ‘있는 그대로 관찰하기’(3장)]

‘있는 그대로 관찰하기’에서 가장 중요한 것은 NVC의 첫 번째 요소인 관찰과 평가를 분리할 수 있는 것이다. 평가하며 말하게 되면 듣는 사람이 내가 뜻한대로 나의 말을 이해할 가능성이 낮기 때문이다. 부정적인 평가 뿐만이 아니라 ‘책임감 있는 아이’, ‘아름다운 금발’ 등과 같이 긍정적이거나 중립적인 꼬리표를 붙이는 것 또한 자제되어야한다는 것을 알게되었다. 왜냐하면 이런 애매한 표현들 또한 한 사람을 전인격적인 존재 그 자체로 보는 능력을 제한하기 때문이다.

앞의 활동을 적용해 보기 위해 개인활동으로는 자신에 관한 관찰과 평가를 분리해보는 활동을 했다. 이를 통해 생각보다 객관적으로 관찰하기가 어렵다는 것을 느끼게 되었다. 또한 평소에 나 말고도 타인을 둘러볼 때 관찰을 주로 하는가, 평가를 주로 하게 되는가에 대한 경험을 공유했다. 대부분의 조원들이 평소에도 평가보다는 관찰을 주로 하는 경향이 있어 활동을 이해하는데 어려움은 없었다. 반면 나는

개인적으로 평가를 많이 하는 경향이 있었는데, 반성을 한 계기가 되었고, 최근에는 평가보다는 객관적인 관찰을 먼저 해보려는 습관을 가지게 되었다.

#### [5주차, '느낌을 알아차리고 표현하기'(4장),

#### '욕구를 의식함으로써 자신의 느낌에 대해 책임지기'(5장)]

'느낌을 알아차리고 표현하기'의 책복습을 통해 우리는 '교향곡'보다는 '기상나팔'과 같은 느낌표현을 하고 있음을 인지하게 되었다. 보통 우리는 '나는 ~라고 느낀다'라고 표현했지만, 사실 이 문장 또한 실제로는 느낌보다 생각을 표현하고 있는 경우가 많다. 본교재에 나온 예를 보게 되면 부인이 남편에게 "나는 벽하고 사는 것처럼 느껴져요" 라고 하지만 사실 이 표현은 느낌보다는 기상나팔과 같은 생각표현에 가깝다. 이렇게 표현하게 되면 상대방에게 저항감을 일으키기 쉬워 본래의 목적을 달성하지 못하게 된다.

위의 활동을 통해 느낌과 생각을 구별해야 하는 이유를 분명하게 알게 되었다. 개인활동 4번(느낌을 전혀 표현하지 않는 사람과 있을 때 당신의 느낌), 개인활동 6번(느낌을 가지거나 갖지 않고 태어날 수 있다면?)을 통해서 느낌을 표현하는 것의 중요성도 알게 되었다.

'욕구를 의식함으로써 자신의 느낌에 대해 책임지기'의 책복습을 통해 느낌을 표현하는 네가지 방식을 알아보았다. 책 복습 활동을 통해 우리가 무언가 원하는 것이 있을 때 직접적으로 표현하기보다는 자신의 욕구를 평가, 해석, 이미지 등을 사용해 간접적으로 표현하고 있다는 사실과, 이렇게 말했을 때 상대방이 비난으로 해석할 수 있다는 것을 인식하게 되었다.

모임활동으로는 친구가 "너는 아침마다 늦잠을 자는 걸보니 너무 게으르고 한심해"라는 문장으로 '자신 탓하기', '남 탓하기', '자신의 느낌과 욕구 인식', '다른사람의 느낌과 욕구 인식'의 방식을 적용해 조원들이 돌아가면서 말해보는 활동을 했다. 이를 통해 자신의 욕구와 느낌을 먼저 연결시킨 후에 상대방의 욕구와 느낌을 인식하는 것을 성숙한 단계임을 알게 되었고, 또한 욕구와 느낌을 연결시키는 것의 중요성을 알게 되었다.

#### [6주차, '부탁하기'(6장)]

타인에게 "~하지마" 등 부탁부터 하기 보다 자신의 느낌과 욕구를 먼저 표현하는 것이 올바른 부탁하기 방법인 것을 알고, 실천하는 것의 중요성을 알게 되었다. 또한 NVC의 마지막 단계인 만큼 NVC의 목적을 상기시킬 수 있는 시간이었다. '느낌 솔직하게 표현하기'와 같은 정적인 활동이 아니라, 곧바로 타인에게 적용할 수 있는 방법이므로 정확하게 숙지할 수 있도록 모임활동의 [활동1]을 통해 연습하였다. [활동 1]의 문장들을 관찰, 느낌, 욕구를 넣어서 연습해 보았고 순서대로 말하는 연습을 통해 실천할 때보다 구체적인 도움을 줄 수 있는 활동이었다. 부모님과 마찰이 잦았는데 이 활동을 하면서 느낌과 욕구를 먼저 표현한 후에 부탁할 수 있게 되어 상호간 유익한 대화방법을 찾게 되었다.

#### [매주 개인과제, 조별활동을 하며 느낀 점]

(개인과제)책복습의 경우 조장이었기 때문에 조원으로서의 과제와는 다르게 질문마다 다양한 관점에서 생각해 답변하도록 노력했다. 정답만을 알려주기 보다는 조원들의 각기 다른 의견을 존중하고 서로 왜 그렇게 답변했는지 토의할 수 있게했다. 3조의 경우에는 모임을 할 때 캠을 켜지 않는 대신 ppt를 시각자료로 활용하였다. 추가적인 과제를 하는데 힘드보다는 이 매체를 어떻게 활용하면 자료 전달을 더 효율적으로 할 수 있을지에 대한 고민이 있었다. 다행히 조원들이 시각자료를 첨부함으로써 집중도가 올라간다고 해서 진행을 계속 할 수 있었다.

(조별활동)처음에 조별활동을 할 때에 이론적인 수업이 아니라 정해진 틀이 없기 때문에 어떻게 활동을 이끌어 나가야 할지 걱정이 되었다. 더욱이 대면으로 조별활동을 하는 것이 아니라 비대면으로 진행했기 때문에 소통의 부재 면에서 걱정이 되었다. 첫 조별모임 때에는 어색한 분위기로 진행이 되어 의사소통이 잘 되지 않았지만, 서로 조별규칙을 정하고 매주 조별활동을 진행하면서 한층 가까워진 분위기로 자유롭게 의사소통을 할 수 있었다. 이런 단체활동을 할 때에 조장의 역할이 크고 중요하다고 생각했지만, 조원들 한명하명이 주제에 관한 대화를 이끌어가는 걸 보면서 다같이 만들어가는 과정이라는 것을 다시 한번 배우게 되었습니다.

### [학기 초에 세운 행동목표가 얼마나 달성되었는가?]

나의 행동목표는 '조별 활동에서 조원들이 발언할 때 수용하는 자세로 경청하고 한 가지 주제에 대해 최소 한 번씩 의견을 말하도록 이끌겠다.' 는 것이었다. 거의 매주 달성해나가고 있다. 소극적으로 참여하는 조원에게 우선적으로 기회를 주며 한번씩 발언하도록 하고 있다.