

# 리더십 커뮤니케이션

## Copyright

본 자료는 동그라미재단의 지원으로 개발되었으며, 저작권과 일체의 사용권리는 “안산YWCA“에 있습니다.  
Creative Commons License의 "저작자표시-비영리-변경금지(CC BY-NC-ND)"에 따라 비영리 목적의 경우 사용 가능합니다.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

# 만나서 반갑습니다

**이진아** (buledership@hanmail.net)



▶ Brand-U Leadership Center 소장

▶ 주요 강의

- 리더십/ 커리어 개발/ 경영 및 창업 컨설팅
- 리더십 스타일리스트

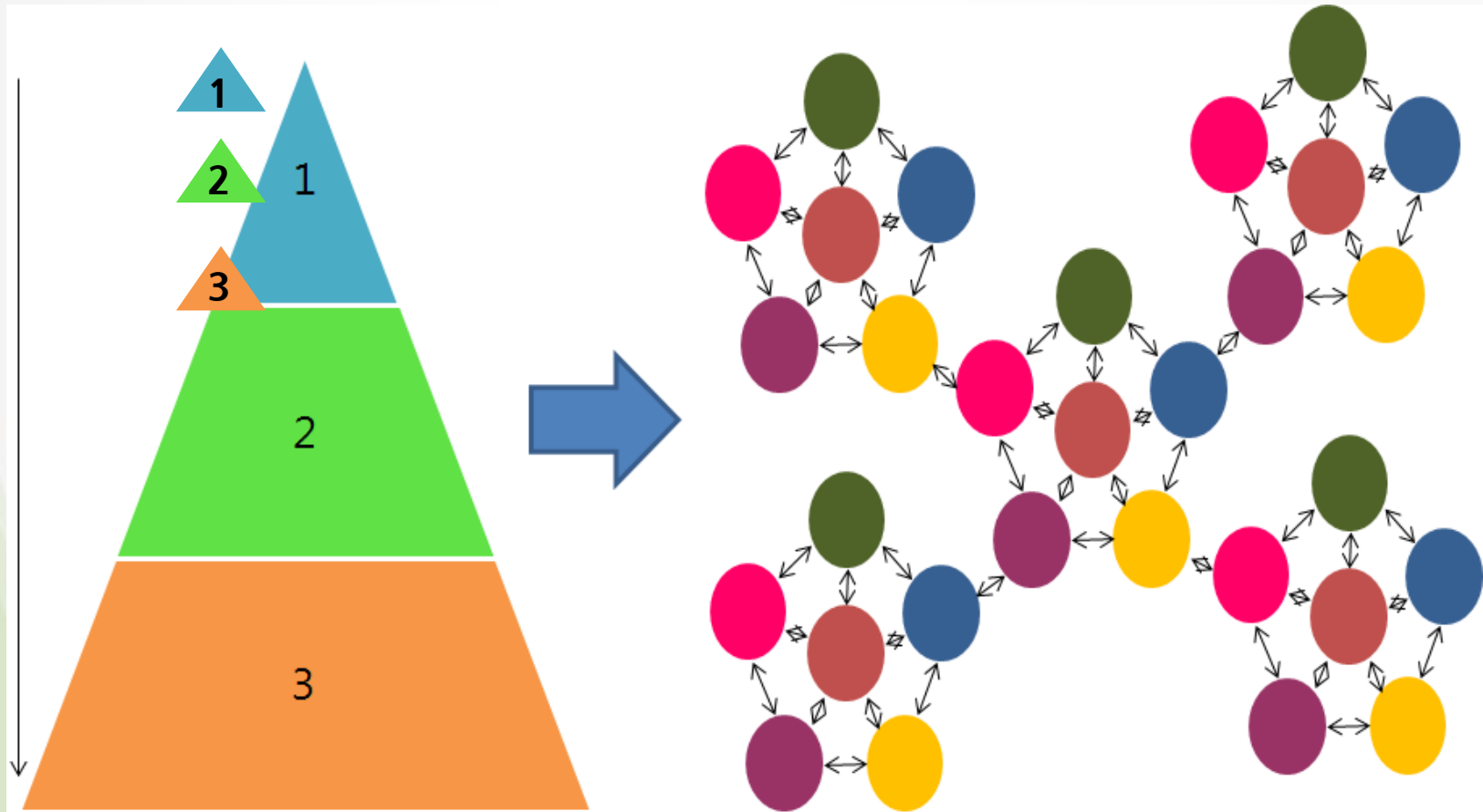
▶ 강의 후에는... 아하! 와—우!

**열정**을 나누는...

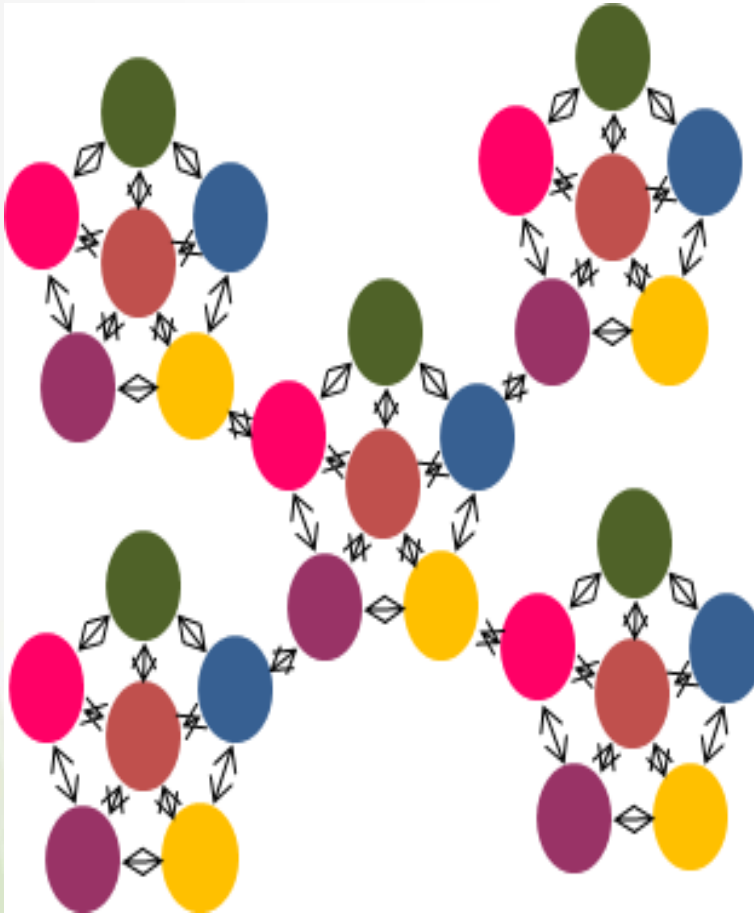
# 21세기는 소통의 시대 !

## 왜 그럴까?

# 시대에 따른 리더십스타일의 변화



# 효과적인 리더십 발휘를 위한 리더십 핵심 역량



- 목표설정
- 리더 - 비리더 간의 신뢰
- 원칙 수립
- 다양성에 대한 이해
- 소통능력

# 창조사회의 특징: 중요한 능력의 변화

산업화 시대

- 지적 스킬
- ↓
- 업무 스킬

지시, 명령, 관리, 감독  
의 시대

지식기반사회  
/ 창조사회

- 사회적 스킬
- ↓
- 인간관계형성 능력

성과

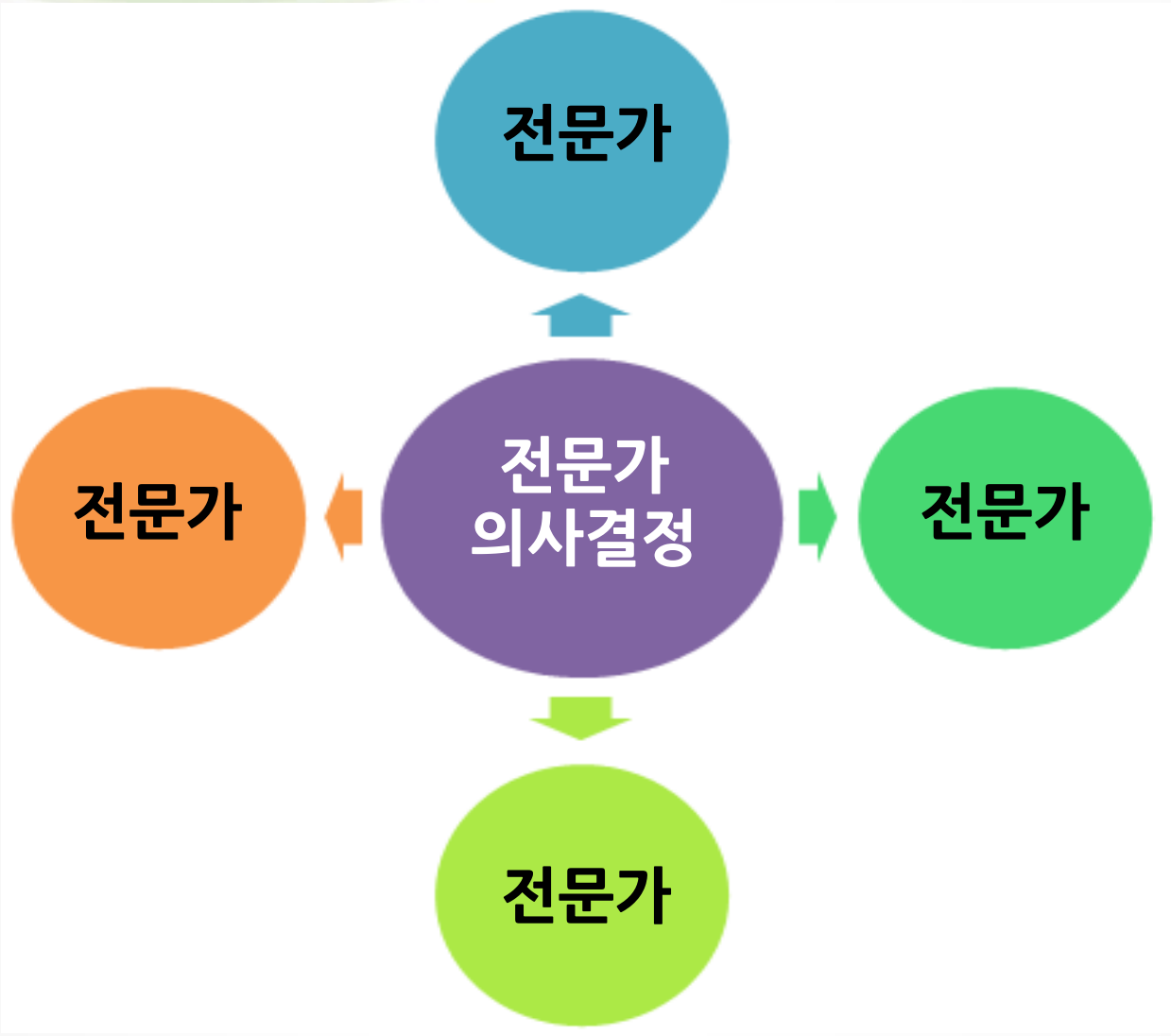
도출

듣기와 피드백, 칭찬과 협  
상을 통한 소통의 시대

교사와 학생의 관계

- 훈장님과 학동: 일방적인 지식전달
- 교사와 학생: 학생들이 매우 유식, 일방적 전달이 아닌 상호관계가 중요
- 지식을 통한 직위 자체에서 갖는 권위가 통용되지 않는 시대

# 리더십의 핵심: 문제해결능력







왜

리더십에서

커뮤니케이션을 이야기하는가?



지휘자와 단원들이 하나의 합창을 완성하는 것과 같은 원리

# 무엇을 어떻게 전달하느냐에 따라 성과가 달라진다

# 의사소통

- 개념

- 의사소통(Communication)은 정보교환과 그 의미 전달로
- 메시지를 통한 사회적 상호작용으로 생산성과 밀접한 관련을 맺으며,
- 메시지 전달(transfer)과 이해 (comprehension)라는 2가지 요소로 구성

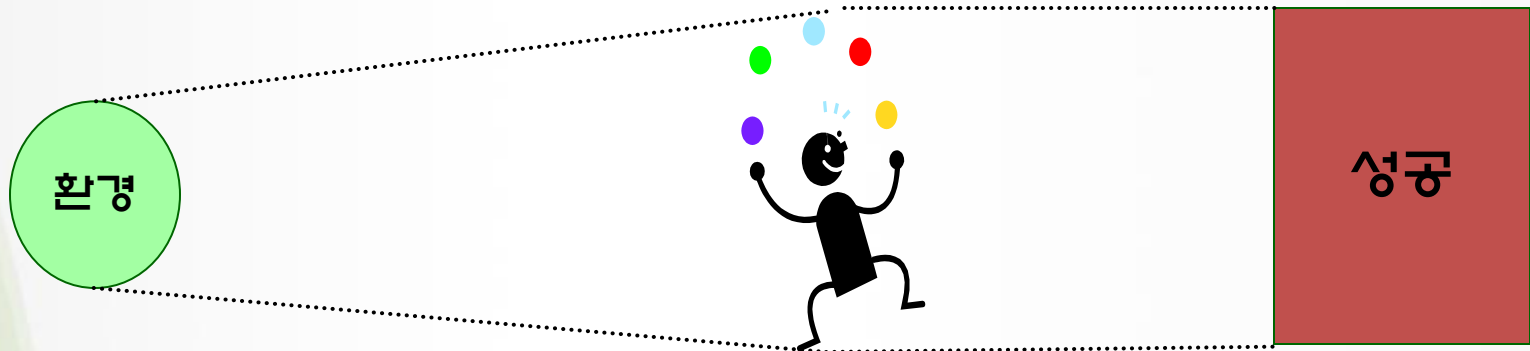
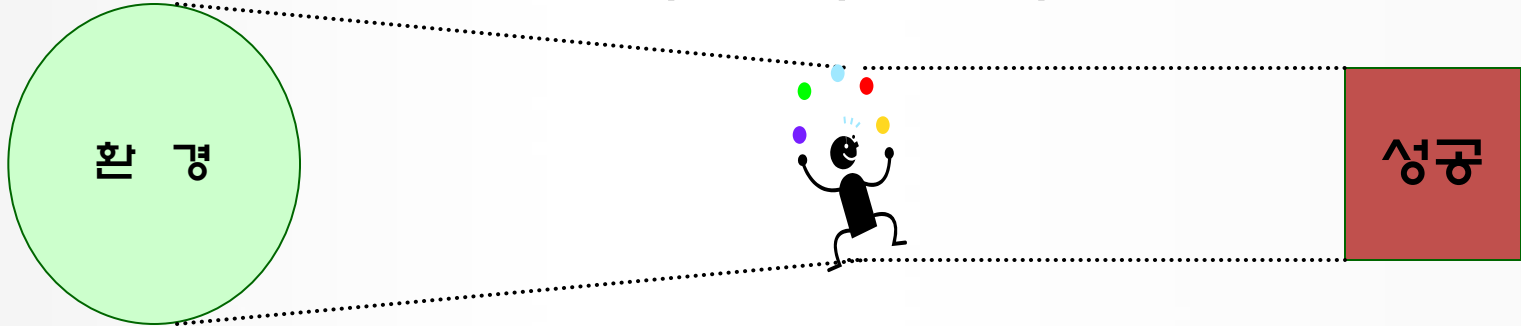
# 의사소통

- 주의할 점

- 메시지가 전달되었다고 해서 그것이 의도된 형태로 이해되는 것을 의미하지 않는다.
- 그러므로 의사소통의 발신자(sender)와 수신자(receiver)간의 공유된 의미를 필요로 한다.

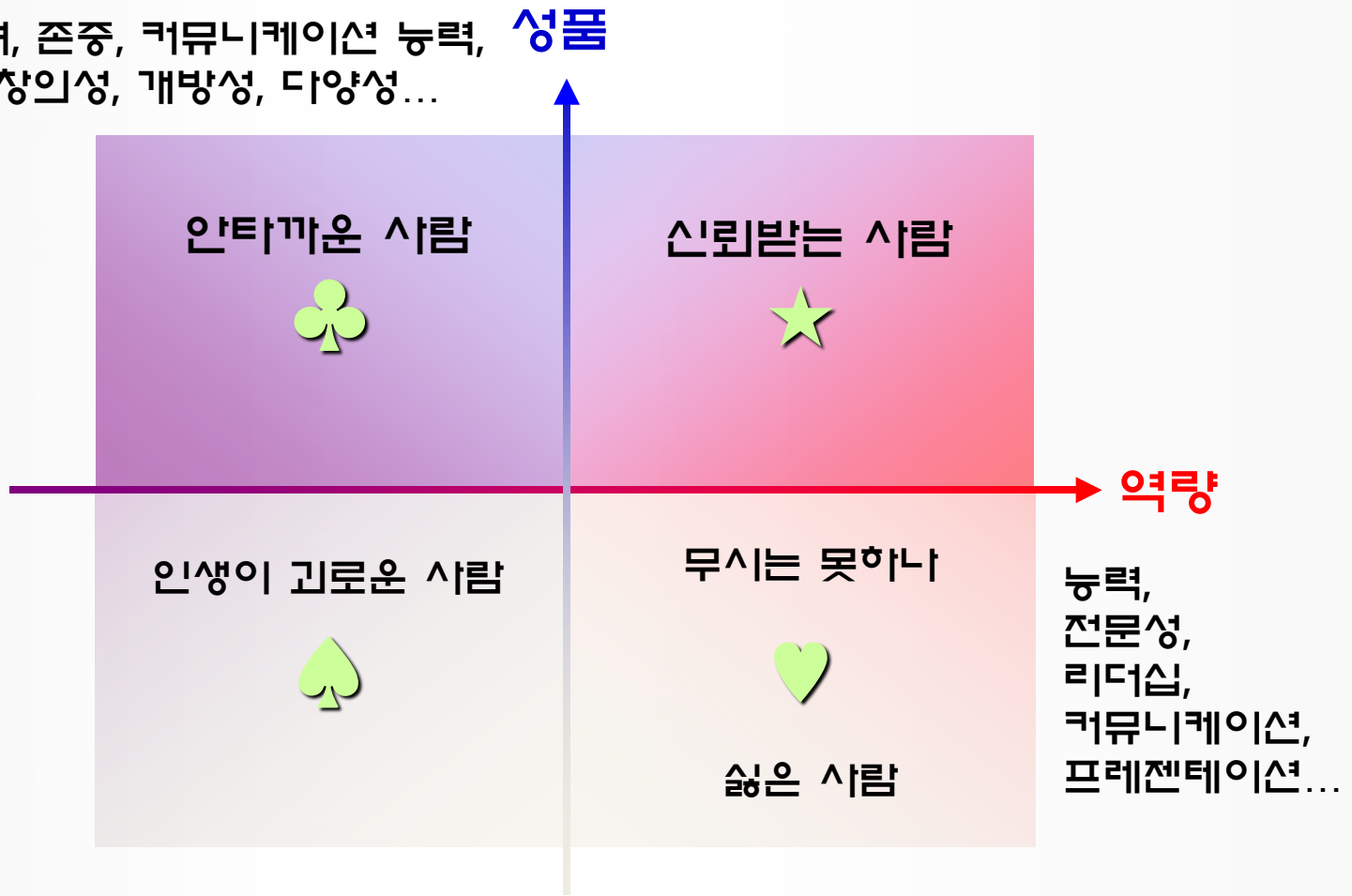
# 성공적 인생

- 성공 = 환경 X 개인의 능력



# 나는 어디에?

따뜻함, 배려, 존중, 커뮤니케이션 능력,  
유연성, 창의성, 개방성, 다양성... **성품**



# 소통의 핵심



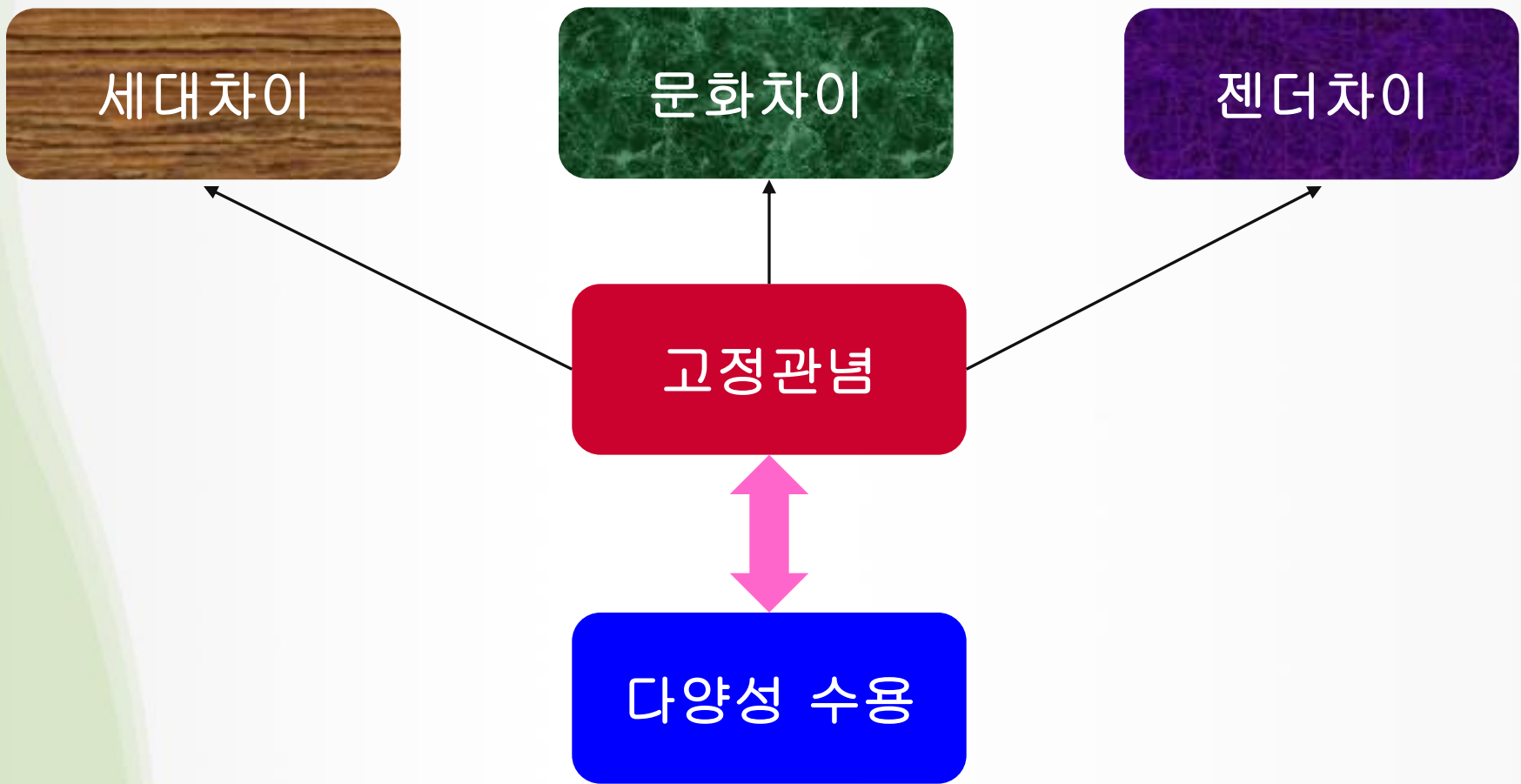
상대와 얼마나 공감대를 형성할 수 있는가?



# 무엇이 보이나요?



# 듣기와 소통을 방해하는 요인들



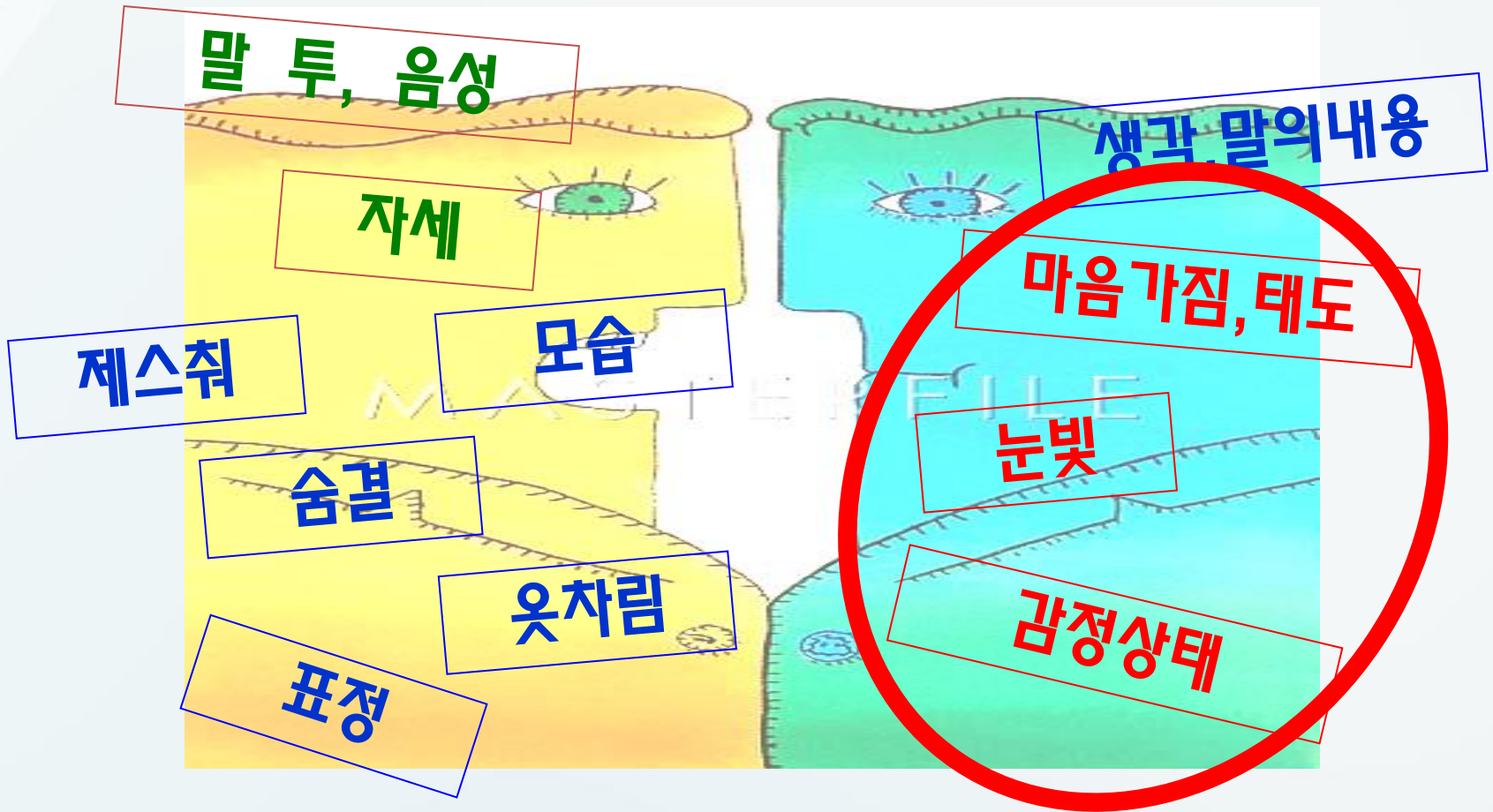
# 세대차이: 무인도에 갈 때 가지고 갈 것 3가지



# 한국과 영국의 문화적 차이



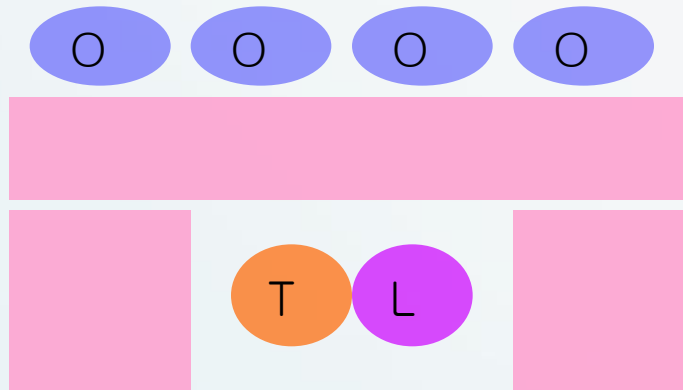
# 성공적인 소통의 조건



# 커뮤니케이션 능력 진단게임:

# 게임의 규칙

- ◆ T(Talker) : 말하는 사람
- ◆ L(Listener) : 듣는 사람. 듣기만 한다. T에게 어떤 반응도 보일 수 없다.
- ◆ O(Observer) : 관찰하는 사람. T, L에게 어떤 반응도 보일 수 없고, 단지 관찰만 가능하다.
- ◆ 준비물 : 블록

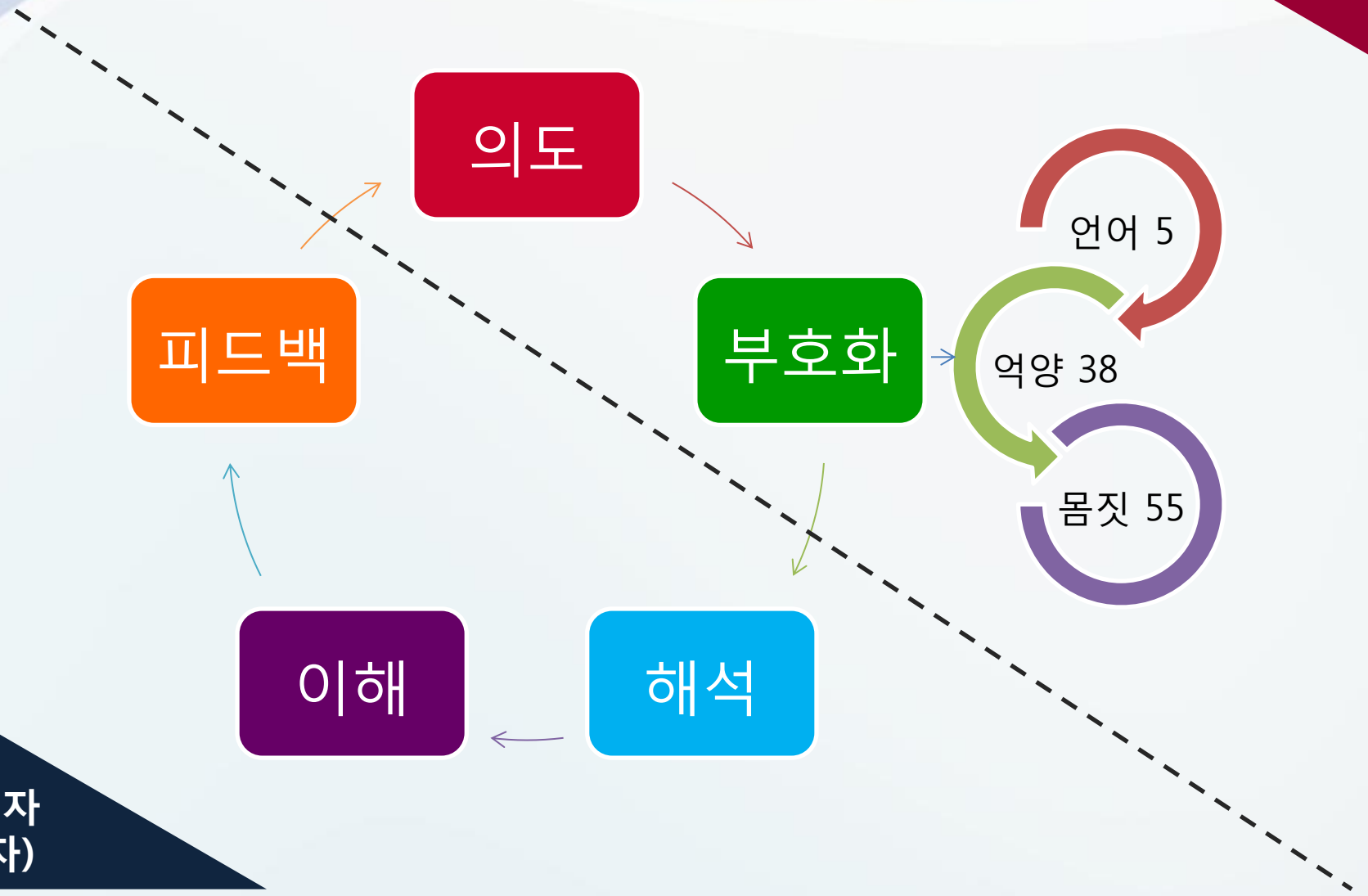


<블록게임 좌석 배치>

# 의사소통의 경로

www.bulea

발신자  
(화자)



수신자  
(청자)



# 의사소통 잘하려면...

- 할 말을 먼저 생각하고
- 어떻게 말할 것인지 머리 속에 정리하고
- 불필요한 말은 하지 말고
- 못 알아들어도 화내지 말고(나도 그러니까...)
- 상대방이 다 아는 얘기는 하지 말고
- 내가 하고 싶은 말이 아니라
- 상대가 듣고 싶어하는 말을
- 상대를 쳐다보면서
- 온화한 표정으로
- 칭찬과 함께
- 못 알아들으면? 포기하기~~(듣기 싫다는 뜻임. 다른 방식으로 바꿔서)

# 커뮤니케이션 기본 스킬

- 말할 때는 이렇게...
  - 간단/명료성
  - 정확성
  - 적량성 : 수용 한계
  - 상대성 : 지적, 경험수준
  - 논리성
  - 명량성
  - 크기/음량(Volume)
  - 고저/장단(Inflection)
  - 속도(Rate) : 목적에 따라 변화
  - Mannerism : 버릇, --에, -그,
  - Body Language
  - Eye Contact : 한 구절에 한 사람씩

# 커뮤니케이션 기본 스킬

- 들을 때는 이렇게...
  - 고정관념을 버리고
  - 적극적 자세
  - 진지한 태도
  - 공감적 반응 : 이해, 촉진, 감탄

# 나쁜 대화 습관

- 끼어들기
- 시비 걸기 / 비난하기 / 반박하기
- 독점하기
- 판단하기
- 충고하기
- 해석하기
- 심문하기
- 비판하기 / 욕하기 / 깔보기



- 시대변화에 대한 이해 필요
- 상대방의 감정에 대한 배려
  - 말하기 보다 듣기
  - 공감적 경청

- 결론부터
- 자의적 해석은 지나치지 않게
- 상대방의 입장에서 듣기
- 공적인 커뮤니케이션에 대한 이해





# 수고하셨습니다

