

# 12장 인간관계와 의사소통 (기말고사 전 하반기 복습)

학습 목표와 내용 (핵심정리)

7장 직장에서의 인간관계: 상사, 동료, 부하

8장 사회와 인간관계

9장 온라인과 인간관계

10장 의사소통의 특성과 이해

11장 의사소통과 보완대체의사소통(AAC)

모의고사

강병노 교수

나사렛대학교 충남재활고용학과

### 3. 직장에서 만나는 사람들

출처: 베어베터



#### 1) 상사와 동료

- 상사: 지도하고 평가
- 동료: 함께 일하는 동료
- 협력 관계 형성

#### 2) 부하 직원

- 내가 도와주는 사람
- 존중하며 이끌기
- 긍정적 지원 제공

#### 3) 고객

- 서비스 이용자
- 친절하게 응대
- 요청 경청하고 해결

# 8장 사회와 인간관계

## 2. 인간관계 맺기와 소통하기

### 함께하는 소통, 더 가까워지는 우리

상황에 맞는 말과 행동으로 서로를 존중해요

**1. 인사하기**  
안녕하세요!  
밝은 표정으로 인사해요.

**2. 부탁하기**  
실례합니다. 이것을 도와주실 수 있을까요?  
정중하게 부탁해요.

**3. 대화하기**  
저는 요즘 그림 그리기가 재미있어요. 어떤 취미가 있어요?  
상대방 이야기를 듣고, 내 이야기도 해요.

**4. 거절하기**  
미안해요. 무릎이 아파서 할 수 없어요.  
미안한 마음을 전하고, 내 생각을 말해요.

**5. 사과하기**  
정말 미안해요. 내가 실수했어요.  
진심으로 사과해요.

**6. 함께하기**  
서로 존중하고 함께 즐기요.

소통을 위한 작은 습관

- 밝은 표정 유지하기
- 상대방의 말을 듣기
- 존중하는 말과 행동하기
- 고미소 미용 전하기

### 1) 친구 사귀는 방법과 대화 예시

- '안녕하세요'라고 먼저 인사해요
- '같이 놀래요?'라고 물어봐요
- 상대방 이야기를 잘 들어요
- 웃으면서 대화해요

### 2) 존댓말과 반말 사용하기

- 어른께는 존댓말을 사용해요
- 친구에게는 반말을 써요
- '~습니다, ~해요'는 존댓말
- 처음 만난 사람은 존댓말로

### 3) 거절하고 도움 요청하는 방법

- '아니요, 괜찮아요'라고 말해요
- '도와주세요'라고 요청해요
- '잘 모르겠어요'라고 솔직히
- 부모님이나 선생님께 말씀드려요

### 4) 갈등 상황 대처법

- 화가 나면 심호흡을 해요
- '미안해요'라고 사과해요
- 서로 이야기를 나눠요
- 필요하면 선생님께 도움 요청

# 9장 온라인과 인간관계

## 6. 온라인 소통 시 주의사항

온라인에서 안전하게 소통하는 방법을 배워요.  
나와 친구를 지키는 중요한 내용이에요.







 <b>1. 개인정보 보호하기</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 주민등록번호는 알려주지 마세요</li><li>- 집 주소와 전화번호를 조심하세요</li><li>- 비밀번호는 혼자만 알아야 해요</li><li>- 사진을 함부로 올리지 마세요</li></ul>	 <b>2. 사이버 폭력 예방하기</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 나쁜 말은 하지 않아요</li><li>- 친구를 놀리는 글을 쓰지 마세요</li><li>- 다른 사람이 싫어하는 행동은 안 돼요</li><li>- 존중하는 마음으로 대화해요</li></ul>
 <b>3. 안전한 온라인 활동</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 모르는 사람의 링크는 누르지 마세요</li><li>- 이상한 메시지는 부모님께 보여드려요</li><li>- 돈을 요구하면 절대 주지 마세요</li><li>- 만나자는 말은 조심하세요</li></ul>	 <b>4. 도움 요청하는 방법</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 어려울 땐 부모님께 말씀드려요</li><li>- 상담 선생님에게 도움을 요청해요</li><li>- 대학교 상담센터를 이용할 수 있어요</li><li>- 혼자 고민하지 말고 이야기해요</li></ul>

# 9. 온라인 인간관계와 소통하기 : 실생활 연습

오늘 배운 내용을 실제 생활에서 사용해봐요.  
작은 실천부터 시작하면 좋은 습관이 돼요.

## 3. 주의사항

- 1) 친구와 메시지: 바른말, 좋은말, 고운말 하기
- 2) 온라인에서는 사전에 친구의 동의를 받기
- 3) 다른 사람 비난하는 글 쓰지 않기
- 4) 과도한 SNS 사용 자제하기
- 5) 화가 나는 경우에도 친구 비난하지 하지 않기
- 6) 친구를 놀리는 글을 쓰지 말고 존중하는 마음으로 대화하기
- 7) 밤 늦게 카톡, 문자를 보내면 친구가 불편해요! !!!

 <p>1. 배운 내용 정리하기</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 예의 바른 메시지 보내기</li><li>- 개인정보 보호 방법 알기</li><li>- AI와 대화하는 법 익히기</li><li>- 좋은 인간관계 만드는 법 배우기</li></ul>	 <p>2. 일상에서 실천할 수 있는 방법</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 매일 친구에게 안부 메시지 보내기</li><li>- SNS에 긍정적인 글 올리기</li><li>- 고마운 마음 표현하기</li><li>- 약속 시간 지키고 미리 연락하기</li></ul>
 <p></p>	 <p>4. 지속적인 연습의 중요성</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 처음에는 어려울 수 있어요</li><li>- 매일 조금씩 연습하면 잘할 수 있어요</li><li>- 실수해도 괜찮아요, 다시 해봐요</li><li>- 계속 노력하면 친구가 많아져요</li></ul>

## • 5. 의사소통의 유형 (1)



### 1) 언어적 의사소통

- 말과 글로 생각을 전달
- 단어와 문장 사용
- 대화와 질문하기



### 2) 비언어적 의사소통

- 표정, 몸짓, 눈빛
- 고개 끄덕임, 손짓
- 목소리 톤과 크기



### 3) 보완대체 의사소통(AAC)

- 그림카드로 의사 표현
- 전자기기 활용
- 말을 보완하는 도구



# • 7. 좋은 대화 방법 •



## 1) 천천히 명확하게 말하기

- 빠르지 않게
- 쉬운 단어
- 한 번에 하나씩
- 반복 가능

## 2) 상대방 눈 보며 대화하기

- 눈 마주치기
- 집중하는 모습
- 관심 표현
- 존중하는 태도

## 3) 긍정적인 표현 사용하기

- '잘했어요'
- '고마워요'
- '좋아요'
- 칭찬과 격려

## 4) 경청하고 반응하기

- 끝까지 듣기
- 고개 끄덕이기
- 대답해주기
- 이해 확인하기



## 4. AAC 사용 방법 (중요함)



- 나에게 맞는 AAC 찾기
- 편하게 사용할 수 있는 것
- 선생님과 함께 선택하기
- 여러 도구 시도해보기
- 가장 좋은 방법 찾기



- 매일 조금씩 사용하기
- 실제 상황에서 연습하기
- 천천히 배워가기
- 실수해도 괜찮아요
- 계속 시도하기



- 가족과 친구에게 알리기
- 함께 배우고 사용하기
- 서로 이해하고 도와주기
- 격려와 응원 받기
- 소통 환경 만들기



- 자신감 갖고 사용하기
- 의사소통은 나의 권리
- 포기하지 않기
- 성공 경험 쌓아가기
- 즐겁게 소통하기