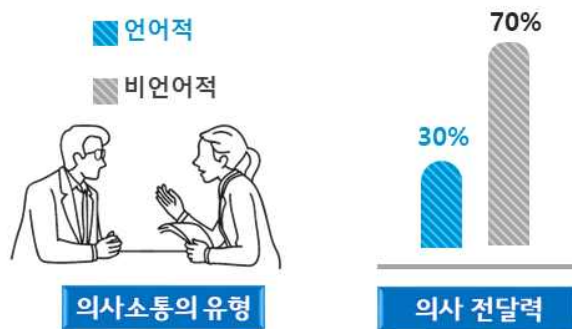


12주차. 의사소통의 유형

2강.

1장. 언어적 & 비언어적 의사소통

1. 의사소통방식의 유형



※ 첫인상(호감) 결정 결정요인



1) 언어적 의사소통

- 가장 간편한 의사소통 방법(생각 & 감정)
- 개인차로 인한 편차 존재
- 언어적 소통이 중요한 이유
 - 오해의 소지 항상 내포(말의 강도, 억양, 속도, 사투리 등)
 - 대상자 & 가족과 효율적 의사소통에 주의

2) 비언어적 의사소통

- 강력한 의사소통 수단: 갈등 & 감정 & 정서
- 구성요소: 표정, 시선, 자세, 신체적 거리
 - 표정: 어떤 것보다 많은 정서적 표현
 - 시선: 시선접촉(감정, 신뢰, 믿음 정도에 따라 상이)
 - 자세: 몸짓 & 제스처 & 동작(감정, 생각, 의미 전달)
 - 신체적 거리: 친밀도에 따라 개인적 거리 차이

- 비언어적 소통이 중요한 이유
 - 적절한 의사표현의 어려움(만성질환, 심신 불편한 경우 많음)
 - 대상자 서비스 제고에 큰 도움(비언어적 표현의 의미 파악시)

2장. 의사소통시 유의사항

1. 의사소통방식에서 유의사항

1) 언어적 의사 소통시 유의사항

- 명확하고 쉬운 단어 사용
 - 노인 & 가족배경(지능, 태도, 교육수준 등) 고려
- 감정적 언어 자제
 - 격한 표현 & 정제되지 않은 단어 사용 자제
- 우선 경청자(good listener) 되기
 - 경청: 성공화법의 기본, 잘 듣는 것 만으로도 좋은 관계
- 두 세 번 확인 절차 필요
 - 노인의 듣기능력 & 인지능력 부족

2) 비언어적 의사 소통시 유의사항

- 표정: 웃는 얼굴, 밝은 모습 - 상대방에 호감 전달, 대화의 시작은 유머 & 미소
- 시선: 눈을 보며 대화 - 상대방 심리반응의 창
- 자세: 상대방을 향해 약간 기울인 자세 - 관심의 표현
- 신체적 거리: 1m 내외 - 지나치게 가깝거나 먼거리 자제

√의사소통 유형과 유의사항 관련 유용한 TIP

- 1) 의사소통의 유형 2가지: 언어적 의사소통, 비언어적 의사소통
 - 비언어적 의사소통이 의사전달의 70% 차지
- 2) 언어적 의사소통: 오해의 소지 존재
 - 좋은 경청자 되기, 두 세 번 확인 필요
- 3) 비언어적 의사소통: 적절한 의사표현이 어려운 노인의 의지 확인에 도움
 - 표정, 시선, 자세, 신체적 거리