

# 안전 커뮤니케이션

---

## CONTENTS

---

- 커뮤니케이션이란
- 안전 커뮤니케이션 실천

## 1. 커뮤니케이션이란

### 1) 커뮤니케이션 정의 및 오류가 발생한 경우

가. 커뮤니케이션 정의

- 의사소통이라고도 함
- 대화 이외에도 목소리로만 의사소통을 할 수 있고, 음성없이 글을 주고받으며 대화를 할 수 있음
- 표정이나 행동 등 언어뿐만 아니라 비교적 다양한 방법으로 의사소통을 하고 있음

나. 커뮤니케이션 오류가 발생한 경우

- 오해가 쌓여 불신 유발
- 좋지 않은 감정 유발
- 사내 갈등이 원인 제공
- 스트레스 발생
- 업무의 생산성 저하
- 근로자 안전 위협

### 2) 커뮤니케이션 구성

가. 말하는 사람

나. 들어주는 사람

다. 내용 혹은 정보

#### ① 언어적 방법

- 서로 통하는 언어로 소통
- 단어의 의미를 정확히 알고 사용
- 완벽한 문장 구조로 의사 전달
- 문화적인 요소도 담고 있음

#### ② 비언어적 방법

- 언어, 문자 외의 소통요소

- 표정, 말투, 태도 등 언어의 부수적인 요소

### 3) 커뮤니케이션 목적

- 정보 전달 → 전달 의도 파악 → 커뮤니케이션 완성
- 정보를 전달하고 전달 의도까지 파악하는 것
- 전달된 정보 외에도 표정이나 말투, 손짓, 기호, 앞뒤 문맥 등의 다양한 요인을

통해 전달 의도를 파악

- 효과적인 커뮤니케이션을 이루기 위해서는 언어적, 비언어적 요소도 모두 중요

#### 4) 커뮤니케이션 오류

가. 커뮤니케이션 오류 발생

- 말하는 이가 제대로 자신의 의도를 전달하지 못하거나 반대로 듣는 이가 그 이야기를 잘못 이해하는 경우 커뮤니케이션 오류가 발생
- 정보를 처리하는 방식에서 발생, 주어진 정보의 일부만을 사용해 경험적인 감을 기본으로 정보 판단을 실시
- 매우 효율적인 방식이지만, 문맥 생략, 상황 생략, 정보의 전달 의도는 불분명

나. 조직사회 커뮤니케이션 오류

##### ① 조직사회

- 다양한 사람
- 이익 관계가 얽힘
- 솔직한 언어로 의도 말하기 어려움
- 의도를 전달할 시 불이익 발생 가능

##### ② 대응책

- 비언어적 요소에 자신의 의도 첨가
- 이 또한 자유롭지 못하면 의사표현을 꺼리게 됨

##### ③ 그 외 원인

- 전달자의 뜻을 자신이 생각하는 것에 한정시켜 이해
- 선입견, 고정관념, 편견, 과거 자신의 경험

- 이해의 오류가 발생하고 오해가 생기고 서로 간의 관계가 악화되는 경우가 발생

#### 5) 커뮤니케이션 장애 요인

가. 많은 정보량

- 인간은 필요한 정보만 선별해 받아들임
- 많은 정보는 시간만 많이소요
- 중요도를 고려하여 한 번에 받아들일 수 있는 적당한 양의 정보 제공

나. 불명확한 정보

- 수신자가 알아들을 수 없는 속도로 정보 전달

- 모호한 단어를 사용해 내용 혼란
- 정보를 받아들일 준비가 되지 않은 수신자에게 정보 전달

다. 전달자 : 정보를 전달하는 시작점

- 전달자의 커뮤니케이션 방해요인
  - 자신이 전달하고자 하는 정보에 대해 자신도 이해하지 못할 때
  - 자신의 말을 논리적으로 정리하지 못할 때
  - 정보를 전달하고자 하는 사람(수신자)이 누구인지 알지 못할 때
  - 커뮤니케이션의 목적이나 중심내용이 불명확할 때
  - 효과적으로 내용을 전달할 단어 혹은 문장력이 부족할 때

라. 수신자 : 정보를 받아들이고 이해하는 역할

- 수신자의 커뮤니케이션 방해요인
  - 받은 정보의 단어나 상징을 이해하지 못할 때
  - 환경상 수신자가 정보에 집중하지 못할 때
  - 정보에 대해 편견이나 선입견등을 가지고 있을 때
  - 듣기를 통한 이해력이 부족할 때
  - 정보 안의 의미와 의도를 빠르게 파악하지 못할 때

## 6) 효과적인 커뮤니케이션

가. 효과적인 커뮤니케이션

- 감정이입을 한다.
- 피드백을 주고 받도록 한다.
- 타인의 말을 수용한다.
- 경청하는 자세를 가지도록 한다.
- 권력과 조직에 의한 전달은 피하고 일대일의 의사소통이 이루어지도록 한다.
- 서로 신뢰하는 입장에서 커뮤니케이션이 이루어져야 한다.

나. 커뮤니케이션 자세

① 수신자

- 상대방에게 시선 두기
- 몸의 방향은 상대방을 향하기
- 상대방 쪽을 향해 몸을 기울이기

## ② 전달자

- 적절한 행동과 표정으로 내용 효과적으로 전달하기
- 목소리 톤은 서로의 이야기를 알아들을 수 있을 정도로 적당하게 하기

## 2. 안전 커뮤니케이션 실천

### 1) 사업장 커뮤니케이션에 필요한 요소

#### 가. 목표 지향적 자세

- 대부분의 사업장의 대화는 목표 지향적
- 상사의 명령도 목적이 확실함
- 커뮤니케이션을 시작하기 전에 얻고자 하는 것을 구체적으로 정하는 것이 좋음

#### 나. 수신자 주의 끌기

- 상대방이 듣지 않은 말은 혼잣말
  - 상대방이 정보를 받아들일 준비가 됐는지 확인
  - 내용을 전달할 때는 간결하게 전달
- 말이 길어질수록 전하고자 하는 바는 불분명해짐
- 시간 또한 많이 걸리게 되어 불필요한 시간 낭비
- 복잡한 정보는 몇 개의 문장으로 나누어 전달

#### 다. 상대 이해 확인

- 부하 직원의 경우 이해하지 못했음에도 이해했다고 답할 확률 높음
- 단순히 상대방에게 이해했는가를 묻는 것은 도움되지 않음
- 상대방이 자신의 말을 이해했는지에 대해서 스스로에게 묻기
- 상대방이 이해하지 못했다면 다른 방식으로 설명하도록 노력
- 위급한 상황엔 수신자에게 전달자의 말을 다시 한 번 말해달라고 재확인

#### 라. 행동으로 옮기기

- 행동으로 옮겨져야 효과적인 커뮤니케이션
- 행동으로 옮겨지지 않으면 의견이 제대로 전달되었다고 보기 어려움 → 전달자는 묵살되었다고 느낄 수도 있음
- 상대방에게 요구하고 기대하는 행동이 있으면 먼저 행동으로 보여주기

## 2) 경청

### 가. 경청이란?

- 상대의 말을 듣는 것에 그치는 것이 아니라 그안에 담겨져 있는 말하는 이의 의도를 파악하고 귀를 기울여 듣는 자세

### 나. 경청하는 방법

#### ① 행동만으로 보여줄 수 있는 경청(주의 기울이기)

- 전달자에게 전적으로 집중하는 것을 의미
- 전달자가 말을 하는 동안 눈을 계속 마주침
- 고개를 끄덕이거나 상대방 쪽으로 몸을 기울임
- 이러한 행동을 통해 '지금 당신이 하고 있는 말에 귀를 기울이고 있음' 을 나타냄

#### ② 소극적 경청(침묵)

- 전달자가 말하는 동안 말을 자르지 않고 듣기만 함
- 침묵을 통해 당신의 이야기에 귀를 기울이고 있음을 나타냄

#### ③ 인정

- 상대를 향한 동의를 언어적 요소를 사용해 표현하는 것
- '아, 그랬군요.' 같은 추임새를 사용해 상대방의 말에 흥미를 느끼고 있음을 알림
- 이를 통해 상대방이 계속해서 말을 이어갈 수 있도록 해줌

#### ④ 말문을 열어주는 방법

- '이것은 이렇게 느끼셨군요.' 같은 말을 건넨
- 상대가 말을 이어갈 수 있도록 격려하는 방법

#### ⑤ 적극적 경청

- 가장 효과적인 경청 방법
- 상대에게 적극적으로 자신이 경청했음을 알리는 방법
- 상대방의 말을 이해했다는 증거를 들기 위해 상대방이 보낸 메시지를 자신의 언어로 바꾸어 상대방에게 다시 되돌려 주는 피드백 사용
- 전달자에게 필요한 조건이 있음
  - 충족되지 않는 욕구나 감정을 경험하는 자
  - 누군가 자신의 이야기에 귀를 기울여주고 이해를 해주기를 적극적으로 원해야 함
  - 자신의 욕구를 전달하고자 하는 의지
  - 자신의 욕구를 전달하기 위한 신호를 사용할 줄 아는 자
- 수신자에게 필요한 조건이 있음
  - 전달자의 의도를 이해하려는 마음

- 전달자의 욕구와 의견을 해결해줄 능력이 있다는 믿음
- 시간적 · 마음적 여유가 있는 자

※ 주의해야 할 점

- 자신의 생각과 감정이 담겨 있으면 안 됨
- 온전히 상대방에게 주의하고 생각

다. 적극적 경청의 조건

① 전달자의 필요한 조건

- 충족되지 않는 욕구나 감정을 경험하는 자
- 누군가 자신의 이야기에 귀를 기울여주고 이해를 해주기를 적극적으로 원해야 함
- 자신의 욕구를 전달하고자 하는 의지
- 자신의 욕구를 전달하기 위한 신호를 사용할 줄 아는 자

② 수신자에게 필요한 조건

- 전달자의 의도를 이해하려는 마음
- 전달자의 욕구와 의견을 해결해줄 능력이 있다는 믿음
- 시간적 · 마음적 여유가 있는 자

라. 적극적 경청의 이점

① 커뮤니케이션 오류 최소화

- 상대방의 정보를 정확히 파악했는지에 대한 점검
- 오해와 실수 감소

② 정확한 문제 파악 가능

- 오해와 실수 감소
- 빠른 해결책 제시로 시간 절약 가능

③ 전달자 의견제시 촉진

- 상대방이 자신의 말을 경청하고 있음을 깨달으면 더 자신의 의견을 말하게 됨
- 불만이 쌓이지 않고 곧바로 문제 해결해 서로 좋은 관계 형성

④ 전달자 자신감 상승

- 자신이 문제를 해결할 수 있다는 자신감
- 덜 의존적이게 되고 책임감이 길러짐
- 적극적으로 일에 임할 수 있음

⑤ 전달자 감정 해소

- 전달자가 감정을 표현할 수 있게 해줌으로써 감정의 홍수상태 해소

⑥ 서로를 이해하는 마음

- 수신자는 전달자의 이야기를 들으며 공감
- 서로가 감정을 느끼는 사람임을 깨닫게 해줌
- 사실을 넘어 감정의 영역에 들어서는 과정
- 이 과정을 통해 서로 긍정적인 감정을 지님

⑦ 좋은 분위기 조성

- 전달자와 수신자 사이에 가깝고 따뜻한 관계 조성

마. 적극적 경청에서 하지 말아야 할 자세

① 상대방이 아닌 자신의 이야기하기

- 상대방은 남의 이야기가 아닌 자신의 이야기를 하고 싶어함

② 비슷한 경험 말하기

- 이야기 중심이 상대가 아닌 나 자신으로 바뀌기 때문에 안 됨

③ 주제 바꾸기

④ 주위를 두리번 거리기

- 시계를 자꾸 쳐다보기
- 상대의 이야기를 주의 깊게 듣고 있지 않음을 의미

⑤ 상대방의 말을 모두 이해한 척하기

- 상대방은 쉽게 거짓말을 파악하기

바. 경청자들의 실수

① 지나친 경험

- 과장

- 상대방이 말하고자 하는 바보다 더 나아가 심각한 수준으로 부풀리는 것

- 더하기

- 상대방이 이야기 한 것보다 더 확대해서 일반화 시키는 것

- 앞서기

- 상대방의 생각을 앞질러서 미리 이야기하는 것

- 분석

- 상대방의 심리를 분석하는 것

② 모자란 경험

- 축소

- 상대방의 이야기에 담긴 감정을 가볍게 여기는 것

- 빼기
  - 상대방이 전달한 정보를 축소하거나 탈락시키는 것
- 지연
  - 말하는 사람의 흐름을 따라가지 못하고 뒤쳐지는 것
- 흉내
  - 상대방의 말을 그대로 반복해 돌려주는 것

### 3) 사업장 커뮤니케이션 노력

#### 가. 사업장의 커뮤니케이션 노력

- 재해 발생 원인 파악 노력
- 근로자 개인이 아닌 구조적인 입장에서 커뮤니케이션 오류 발생 원인 파악

#### 나. 커뮤니케이션 오류로 인한 재해 발생한 경우

- 평소 사업장에서 원활한 커뮤니케이션이 이루어지지 않았을 확률 높음
- 사업장 분위기를 바꾸기 위한 노력 필요
  - 작은 에러라도 보고하기 쉬운 편안한 분위기 조성
  - 바뀐 분위기 형성으로 조직원 개인의 의식과 행동 변화
  - 근로자들 사이 혹은 관리자와 근로자 사이에 커뮤니케이션을 통한 관계 형성
  - 안전에 대한 의식을 키울 수 있음
  - 사업장에서의 안전커뮤니케이션이 필요

#### 다. 활발한 커뮤니케이션이 이루어지는 사업장 사례

##### ① 피드백 기술 코칭프로그램 개발

- 리더를 대상으로 한 프로그램
- 리더들이 어떻게 부하직원을 대해야하는지 알려줌
- 직원과 대화할 때 주의해야 할 점학습
- 실습을 통한 실전연습 훈련

##### ② 거침없는 의사소통을 하는 기업

- 의사소통과 피드백은 기업을 좋은 길로 인도한다는 마인드
- 신입사원에게 잘못된 사항이 있으면 바로 이야기 하도록 교육
- 온라인 커뮤니티 채널이나 'CEO와의 대화' 등을 통해 사내에서 자유롭게 토론
- 이러한 소통방식은 하나의 문화로 자리잡음

- 결과

- 직원들은 리더의 변화된 모습에 만족
- 직원들은 비교적 편하게 상사에게 의견을 말할 수 있게 됨