



커뮤니케이션 및 상담기법



2023.8
강사 : 김대묘코치
truecoach@daum.net

|2023 체육지도자

노인 스포츠지도사

Chapter 04.

커뮤니케이션 및 상담기법

학습 목표

- ① 국내외의 노인스포츠 관련 조직과 주요 정책에 따라 우리나라의 노인스포츠 활성화를 위한 조직 및 정책의 개선 방안을 제시할 수 있다.
- ② 노인스포츠 시설 운영 및 관리하기 위해 요구되는 사항을 항목별로 설명할 수 있다.
- ③ 노인 대상 스포츠시설 및 용품을 안전하고 효율적으로 관리하기 위한 방안을 제시할 수 있다.
- ④ 효과적인 커뮤니케이션 스킬, 상담기법을 익혀 노인스포츠 지도에 활용할 수 있다.
- ⑤ 노인의 스포츠 활동과 노인 스포츠 운영 및 관리와 관련된 체육 관련 법(령)의 주요내용을 설명할 수 있다.
- ⑥ 문서의 종류와 작성법을 익혀 노인스포츠의 운영 및 관리와 관련된 행정업무를 원활하게 수행할 수 있다.

CONTENTS

Chapter 01. 노인스포츠 조직 및 정책

Chapter 02. 노인스포츠 경영 관리

Chapter 03. 스포츠시설 및 용품 관리

V Chapter 04. 커뮤니케이션 및 상담기법

Chapter 05. 체육 관련 법(령)의 이해

Chapter 06. 스포츠 행정 실무

Chapter 04.

커뮤니케이션 및 상담기법



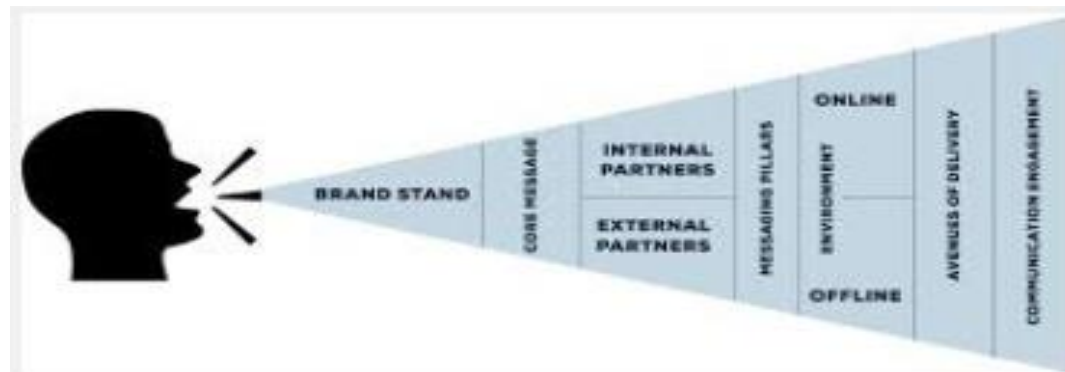
1. 의사소통 방법



2. 커뮤니케이션 스킬



3. 커뮤니케이션 상담기법



노년의 패러다임

인생은 우리 앞에 놓인 선물이다

폴 투르니에는 이 책에서 인생의 발달 단계를 계절에 비유하면서,

사람이 어떻게 어린 시절(봄)에서 성숙(여름)하여 노년기(가을)를 거쳐 죽음과 그 너머의 겨울에 이르는지를 설명한다.

그는 인생의 모든 단계에 저마다 의미가 있음을 짚어 주고 지나간 세월을 반추하며 쓸쓸해 하거나 절망하지 말 것을 당부한다.

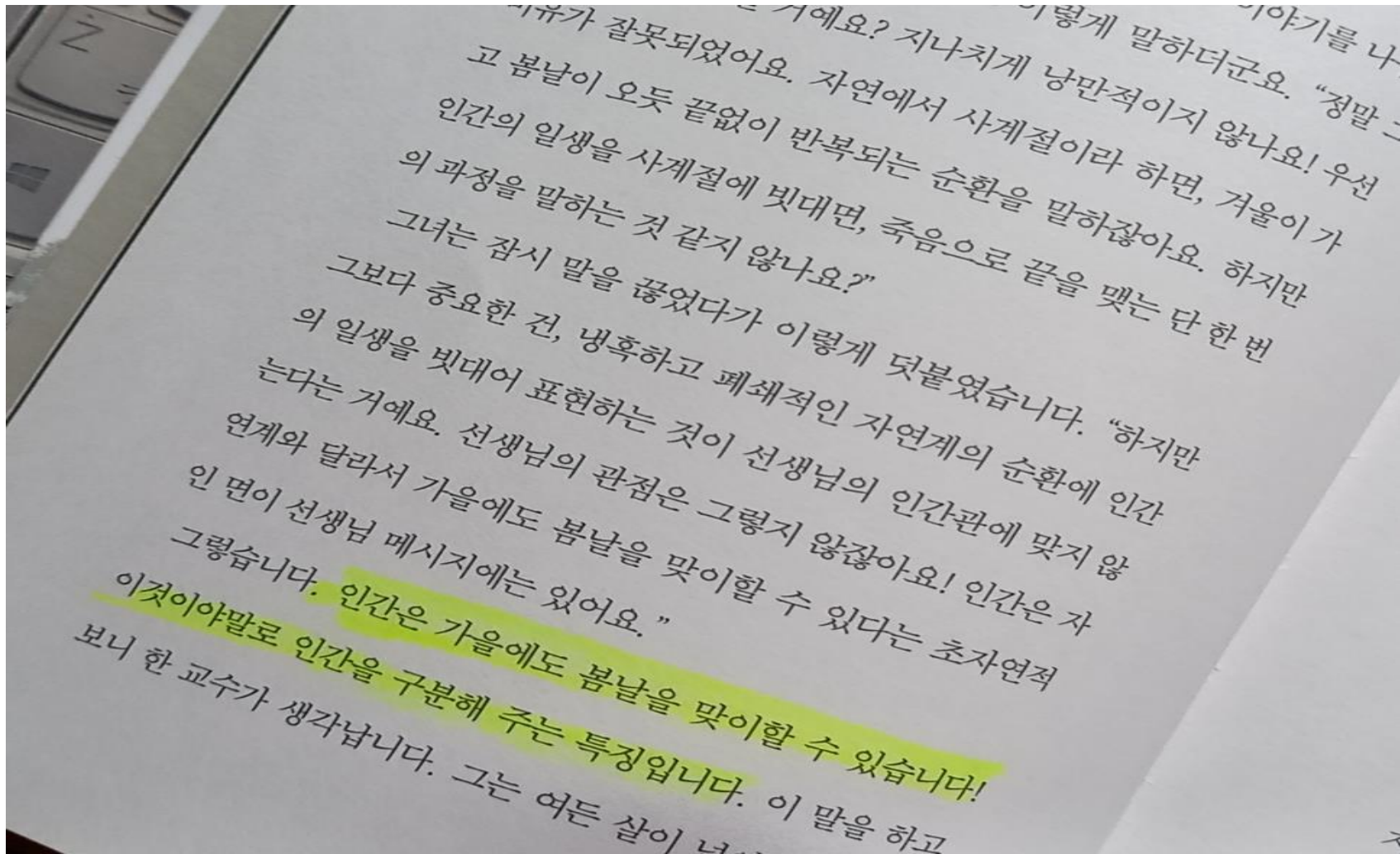
지금 우리가 살고 있는 계절을 충실하게 살아나갈 때 우리는 성숙한 삶을 살 수 있다.

인생은 우리 앞에 놓인 선물이다.

‘인생의 가을에도 우리는 **봄**을 살 수 있다.’

- 폴투르니에 ‘인생의 사계절’

노년의 패러다임 _인격의학의 창시자 '폴 투르니에'



노년의 패러다임 _ '꽃' 이야기



“당신의 내면에는 꽃이 있고,
당신은 그것을 알고 있습니다.
_ 에바 알머슨”

**하버드 연구팀이
75년간의 연구로 알아낸
건강과 행복의 비결**

"당신 내면에 **꽃** 이 있고 당신은 그것을 알고 있습니다."

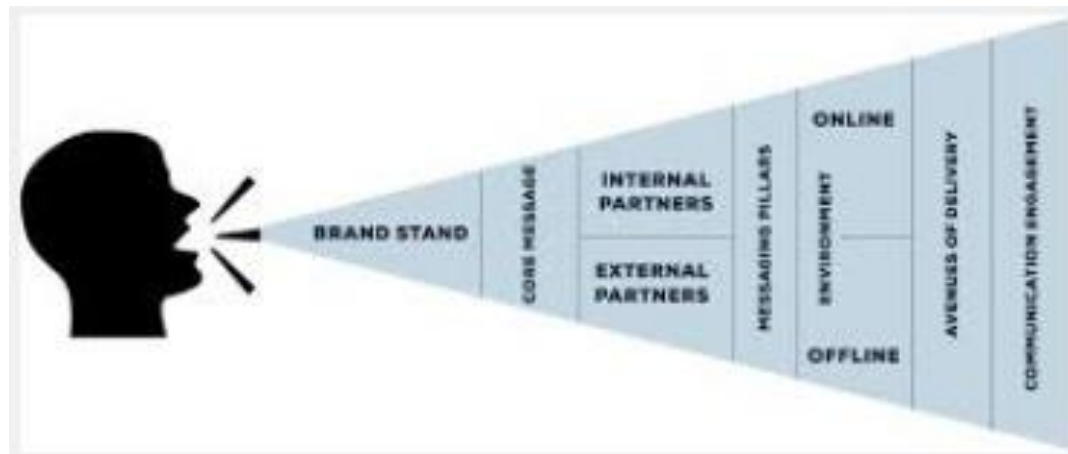
하버드 연구팀이 진행한 75년간의 연구

하버드 연구팀은 무려 **75**년간 남성 **724**명의 인생을 추적하였습니다. 그들의 십대 시절부터 노년기의 인생 전체를 추적하였죠. 최초의 연구 대상 724명 중 60여 명이 지금도 생존해 있으며, 지금도 연구에 참여하고 있습니다. 그들 중 대부분은 90대입니다.

실험 참가자들의 인생은 정말 다양했습니다. 공장 인부, 변호사, 의사, 미국 대통령까지 직업도 다양했습니다. 몇 명은 알코올 중독이 되었고, 몇 명은 정신분열증을 얻었습니다. 반면에 몇 명은 신분 상승에 성공해 사회의 가장 밑바닥에서 맨 꼭대기까지 올라갔습니다. 이처럼 다양한 사람들의 다양한 인생을 살았습니다.

하버드 연구팀은 이렇나 수만 페이지 짜리의 인생 데이터를 통해 무엇을 배웠을까요? 그들이 75년간의 연구에서 얻은 가장 분명한 메시지는 **'친밀하고 좋은 관계'**가 우리를 건강하고 **행복**하게 만든다는 것이었습니다.

커뮤니케이션 및 상담기법



커뮤니케이션 및 상담기법



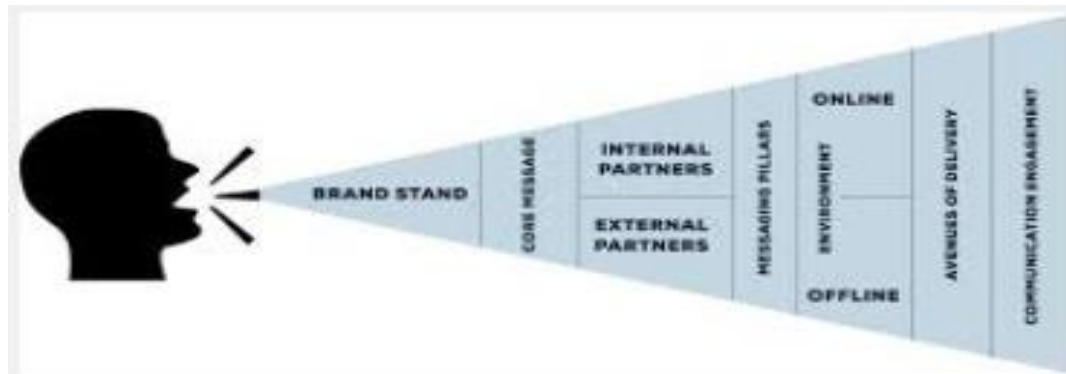
1. 의사소통 방법



2. 커뮤니케이션 스킬



3. 커뮤니케이션 상담기법



"당신 내면에 **꽃** 이 있고 당신은 그것을 알고 있습니다."

1. 의사소통 방법



“

의사소통의 과정은 어떤 일정한 시간 속에서 정보나 메시지를 전달하는 자와 전달 받는 자 사이에 매체를 수단으로 해서 **상호작용**하는 경로를 말한다.

라스웰(H. D. Lasswell)은, 의사소통과정에 대해 “누가 무엇을 어떤 경로를 통해 누구에게 말해서 어떤 효과를 초래하는가”라고 표현했다(Lasswell, 1948).

의사소통은 역동성, 연속성, 상변성 (ever-changing) 및 이행성 (on-going)을 지니고 있다.

1. 의사소통 방법



전달자와 피전달자, 목적

전달자와 피전달자

의사소통의 한편에 전달자(송신자)가 있고 다른 편에 피전달자(수신자)가 있어서 그들 사이에 메시지나 정보가 **전달**되거나 **교환**된다.

목적

의사소통에는 전달자 및 교환자가 얻고자 하는 목적 (purpose)이나 결과가 있다. 예를 들면 상대방에게 어떤 사실이나 정보를 알려주고자 하거나, 명령해 복종시키고자 하거나, 격려하고 칭찬하고자 하는 등의 목적이 있는 것이다.

1. 의사소통 방법



일방적 의사소통

한쪽에서 다른 쪽으로 의사가 전달될 뿐 상호간 소통이 없는 것을 일방적 의사소통이라 한다. 일방적으로 말하는 사람이 지시 및 설명하고 고시하는 형식으로, 신속하게 정보나 메시지를 전달할 수는 있으나, 말을 듣는 사람과의 교환, 상호작용 및 환류 과정이 없다. 전달하는 정보나 메시지의 내용이 좋다 하더라도 수신자를 단순히 수동적인 정보 접수자로 보는 것이며, 정보와 메시지가 함축하는 의미를 송신자와 수신자가 공유하기 어렵기 때문에 **진정한 소통이라고는 말할 수 없다**.

1. 의사소통 방법



의사소통 유형

쌍방향적 의사소통

일방적 의사 전달의 과정이 아니라. 말하는 이와 듣는 이가 서로 **정보, 지식, 의견, 감정** 등을 교환하고 공유하는 양방향의 의사소통을 의미한다. 의사소통 과정에서 서로의 말과 행동에 영향을 미치고 정보와 메시지의 의미를 공유하며 상호 전달과 교환을 통해 진정한 소통이 이루어진다.

2. 커뮤니케이션 스킬



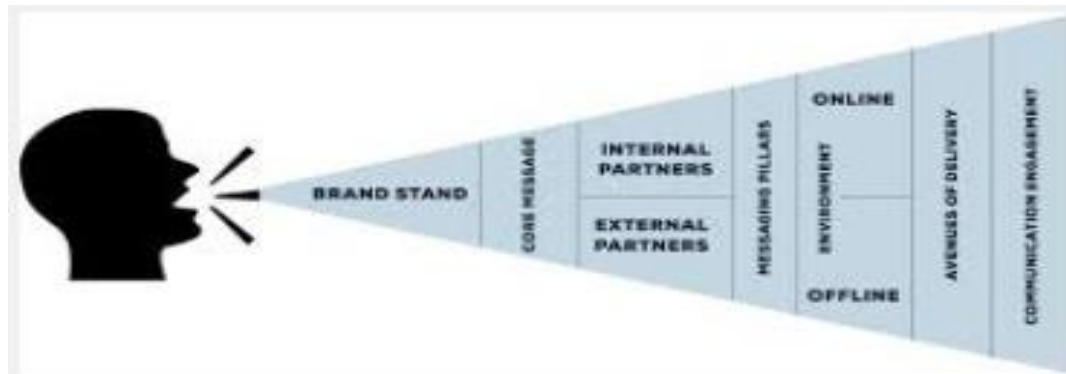
1. 의사소통 방법



2. 커뮤니케이션 스킬



3. 커뮤니케이션 상담기법



"당신 내면에 **꽃** 이 있고 당신은 그것을 알고 있습니다."

2. 커뮤니케이션 스킬

- 처음부터 끝까지 (**몽땅**) 암기한다.
- (**눈**)은 그 사람을 마주보고 고개를 끄덕인다.
- 암기한 것을 (**요약**)해서 말해준다.
- 지금 (**기분, 감정**)을 읽어준다.



2. 커뮤니케이션 스킬



~~~ 해서 \*\*\* 했다는 말이지요?

기분이 ———— 하셨겠네요.



“당신 내면에 꽃 이 있고 당신은 그것을 알고 있습니다.”



## 2. 커뮤니케이션 스킬 (감정표)

|       |      |      |      |       |       |       |       |       |       |
|-------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 감동적인  | 감사한  | 기대되는 | 기쁜   | 놀라운   | 든든한   | 만족스러운 | 사랑스러운 | 신나는   | 열중한   |
| 자랑스러운 | 자신있는 | 재미있는 | 편안한  | 평화로운  | 홀가분한  | 활기찬   | 황홀한   | 다정스러운 | 흥겨운   |
| 감동적인  | 따뜻한  | 부드러운 | 열정적인 | 경이로운  | 벅차오는  | 환희에찬  | 친절한   | 걱정스러운 | 긴장한   |
| 짜증나는  | 귀찮은  | 무관심한 | 부끄러운 | 부러운   | 싸늘한   | 지루한   | 피곤한   | 괴로운   | 그리운   |
| 막막한   | 미안한  | 서운한  | 슬픈   | 실망스러운 | 안타까운  | 외로운   | 우울한   | 좌절한   | 후회스러운 |
| 깜짝놀란  | 당황한  | 두려운  | 무서운  | 불안한   | 혼란스러운 | 답답한   | 미운    | 분한    | 억울한   |

### 3. 커뮤니케이션 및 상담기법

p.480



#### 상담윤리

#### 상담자의 책임이자 의무

- ✓ 내담자와의 관계에서 상담자는 상담의 목적과, 목표, 상담에서 이용되는 기법, 상담에서 지켜야 할 규칙, 상담관계에 영향을 미칠 수 있는 여러 제한점에 대해 내담자에게 미리 알려주어야 한다.
- ✓ 내담자와의 대화 내용은 **절대 비밀**을 지켜야 하는 윤리적 의무가 있다.
- ✓ 상담자는 상담에 적합한 전문상담능력과 기술을 갖추고 자신이 내담자에게 줄 수 있는 직업상의 서비스와 그 한계를 명확하게 알고 있어야 한다.
- ✓ 상담을 진행함에 있어 내담자를 측정해야 할 경우에는 적합한 측정 도구를 사용해야 하며, 그 결과를 정확하게 해석해야 한다.

### 3. 커뮤니케이션 상담기법

커뮤니케이션 및 상담기법

#### Practice

p.476

앞에서 학습한 커뮤니케이션 스킬과 상담 기법을 활용하여 상담을 실시해 봅시다.

#### + 상황별 상담 실시하기(역할 연기)

노인스포츠 활동 시 발생할 수 있는 몇가지 상황을 설정한 후 상담을 실시해 봅시다.

| 상황  | 상담시나리오                                                                                                       |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 상황1 | <div><div>V</div><div>관심<br/>집중</div><div>관계형성하기<br/>- 잘 지냈습니까? / 날씨/ 안부<br/>- 오늘 어떤 이야기를 해 볼까요?</div></div> |
| 상황2 | <div>경청</div>                                                                                                |
| 상황3 | <div>공감적<br/>이해</div>                                                                                        |

“당신 내면에 **꽃**이 있고 당신은 그것을 알고 있습니다.”

### 3. 커뮤니케이션 상담기법

커뮤니케이션 및 상담기법

p.476

#### Practice

앞에서 학습한 커뮤니케이션 스킬과 상담 기법을 활용하여 상담을 실시해 봅시다.

#### + 상황별 상담 실시하기(역할 연기)

노인스포츠 활동 시 발생할 수 있는 몇가지 상황을 설정한 후 상담을 실시해 봅시다.

| 상황  | 상담시나리오                                                                                                                                                                                              |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 상황1 | <div> <div>관심<br/>집중</div> <div>V</div> <div>경청</div> <div>공감적<br/>이해</div> </div> <div> <b>언어적(감탄하기, 네 말이 맞다)</b><br/>                     - 와~~ / 진짜로?<br/><br/> <b>비 언어적 (몸 자세, 집중하기)</b> </div> |
| 상황2 |                                                                                                                                                                                                     |
| 상황3 |                                                                                                                                                                                                     |

“당신 내면에 **꽃**이 있고 당신은 그것을 알고 있습니다.”

### 3. 커뮤니케이션 상담기법

커뮤니케이션 및 상담기법

p.476

#### Practice

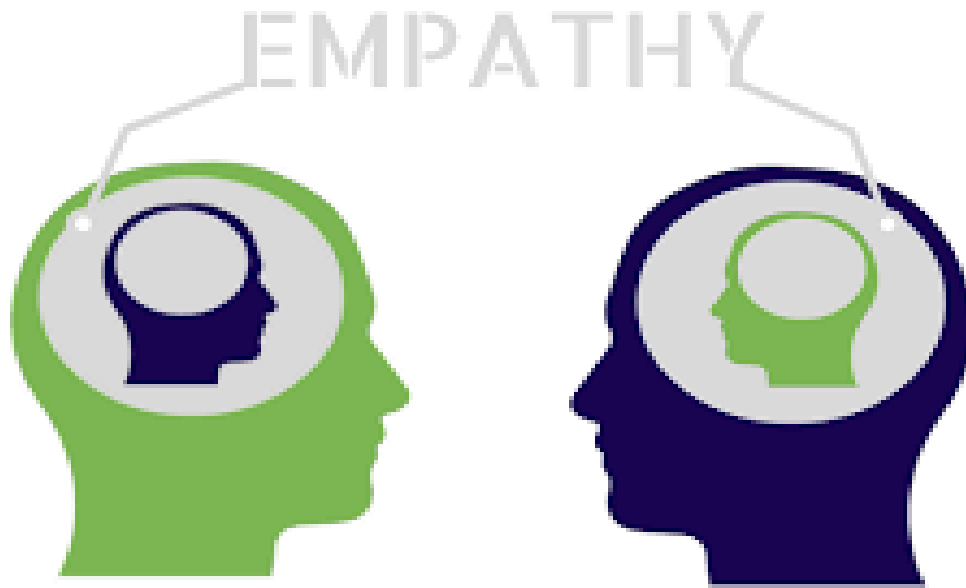
앞에서 학습한 커뮤니케이션 스킬과 상담 기법을 활용하여 상담을 실시해 봅시다.

#### + 상황별 상담 실시하기(역할 연기)

노인스포츠 활동 시 발생할 수 있는 몇가지 상황을 설정한 후 상담을 실시해 봅시다.

| 상황  | 상담시나리오      |
|-----|-------------|
| 상황1 | 관심<br>집중    |
| 상황2 | 경청          |
| 상황3 | V 공감적<br>이해 |

### 3. 커뮤니케이션 상담기법



"당신 내면에 **꽃** 이 있고 당신은 그것을 알고 있습니다."

### 3. 커뮤니케이션 상담기법



#### 상담의 목적을 달성하기 위한 스포츠지도자가 가져야 할 상담기법

##### ① 관심집중(attention)

상담자가 상대에게 관심을 갖고 집중하는 것은 상담의 기본조건이다. 관심을 집중하는 기술로는 상대를 향해서 앉기, 개방적인 몸자세를 취하기, 때때로 상대를 향해 몸을 기울여 앉기, 적절하게 시선을 맞추기, 긴장 풀기 등이 있다.

##### ② 경청(listening)

경청은 상대의 언어적 메시지(말) 뿐만 아니라 비언어적 메시지(표정, 손발의 움직임, 몸의 자세, 목소리 등)를 듣는 것을 의미한다.

##### ③ 공감적 이해(empathetic understanding)

공감은 누군가와 같은 입장이 되거나 그 사람이 느끼고 생각하는 바를 나도 유사하게 혹은 같게 느끼는 상태를 의미한다. 상대방은 상담자의 공감하는 행위를 통해 자신의 몰랐던 감정, 행동방식, 내포하고 있는 주제 등을 스스로 파악하게 되고 효율적인 해결책을 찾게 된다.



### 3. 커뮤니케이션 상담기법

p.477

#### Activity

노인 운동 참여자와의 효과적인 상담을 위한 방안에 대해 토의해 봅시다.

1. 상담을 원하는 노인 운동 참여자의 긴장을 풀기 위한 방안에 대해 토의해 봅시다.
2. 노인 운동 참여자와의 간단한 운동 상담 상황을 가정하여, 내담자의 상담에 공감적인 이해를 표현하기 위한 방안에 대해 토의해 봅시다.

#### 1. 내담자의 긴장해소 방안

| 비언어적 긴장해소방안 | 언어적 긴장해소방안 |
|-------------|------------|
|             |            |

#### 2. 내담자에의 **공감적 이해** 표현

| 상황                                              | 공감적 이해 표현 방법 |
|-------------------------------------------------|--------------|
| 예) 다른 참가자들과 비교하여 자신의 운동성취도가 낮아 운동을 포기하려고 하는 내담자 |              |
|                                                 |              |
|                                                 |              |
|                                                 |              |

"당신 내면에 **꽃** 이 있고 당신은 그것을 알고 있습니다."

### 3. 커뮤니케이션 상담기법 (파트너와)

p.478

#### 노인스포츠 지도자의 상담 능력 및 자질

편안한 대화

정서적 통찰력

공감 및 이해 능력

극기

유머감각

호기심

청취 능력

친밀한 관계 형성 능력

### 3. 커뮤니케이션 상담기법

커뮤니케이션 및 상담기법

p.476

#### Practice

앞에서 학습한 커뮤니케이션 스킬과 상담 기법을 활용하여 상담을 실시해 봅시다.

#### ✦ 상황별 상담 실시하기(역할 연기)

노인스포츠 활동 시 발생할 수 있는 몇가지 상황을 설정한 후 상담을 실시해 봅시다.

관심  
집중

경청

공감적  
이해

- 처음부터 끝까지 ( **몽땅** ) 암기한다.
- ( **눈** )은 그 사람을 마주보고 고개를 끄덕인다.
- 암기한 것을 ( **요약** )해서 말해준다.
- 지금 ( **기분,감정** )을 읽어준다.

"당신 내면에 **꽃** 이 있고 당신은 그것을 알고 있습니다."

### 3. 커뮤니케이션 상담기법

커뮤니케이션 및 상담기법

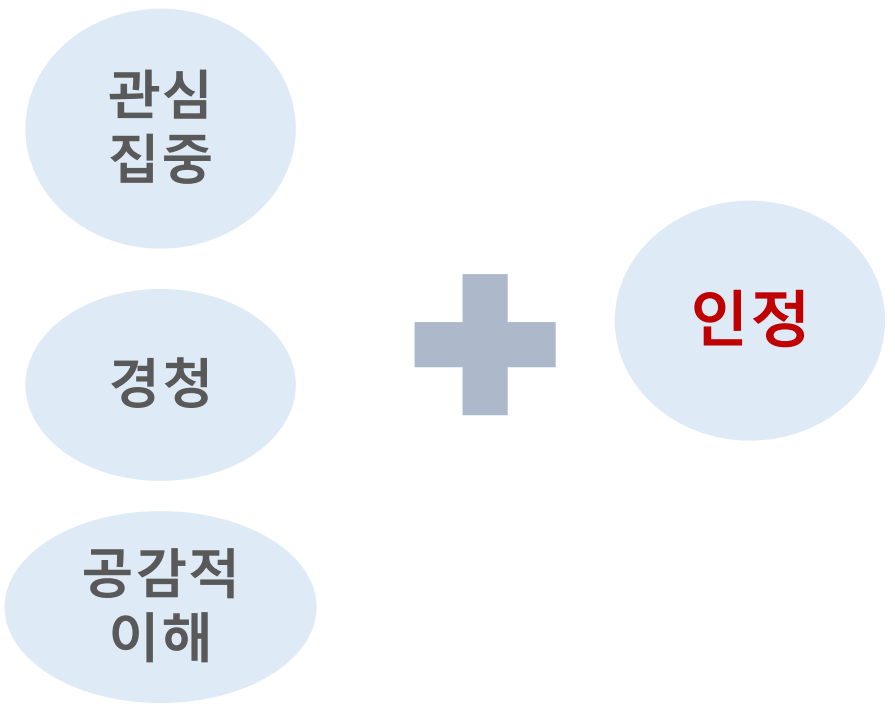
p.476

#### Practice

앞에서 학습한 커뮤니케이션 스킬과 상담 기법을 활용하여 상담을 실시해 봅시다.

#### + 상황별 상담 실시하기(역할 연기)

노인스포츠 활동 시 발생할 수 있는 몇가지 상황을 설정한 후 상담을 실시해 봅시다.

| 상황  | 상담시나리오                                                                              |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 상황1 |  |
| 상황2 |                                                                                     |
| 상황3 |                                                                                     |

“당신 내면에 **꽃**이 있고 당신은 그것을 알고 있습니다.”

### 3. 커뮤니케이션 상담기법

#### 칭찬과 인정

- 1) 칭찬: 행동이나 선택에 찬사를 보내는 것, 사람들로 하여금 자신이 인정받고 있음을 알게 하는 가장 쉬운 방법
- 2) 인정: 다른 사람의 가치, 성품, 인간존재를 올바르게 객관적으로 평가해 주는 것

### 3. 커뮤니케이션 상담기법



1. 나에게 어떤 인정 해 주고 싶은지

2. 내가 인정해 주고 싶은 사람은 누구인지

"당신 내면에 꽃 이 있고 당신은 그것을 알고 있습니다."

노인스포츠에서 지도자와 대상자 간의 **의사소통의 중요성**에 대해 이해했다.

노인의 **심리적, 정서적 특성**에 대해 학습했다.

노인의 특성을 고려한 훈련에 효과적인 **커뮤니케이션 스킬**을 익혀 노인스포츠 지도에 활용할 수 있다

스포츠와 관련된 상담을 위한 **효과적인 상담기법**에 대하여 학습하고, 실습을 통해 상담능력을 향상시킬 수 있다.