

2급 장애인 스포츠 지도자 연수

신라대학교

커뮤니케이션 및 상담기법

동아대학교 오응수 교수

1. 의사소통의 개념과 원리

1) 의사소통(**communication**)의 개념



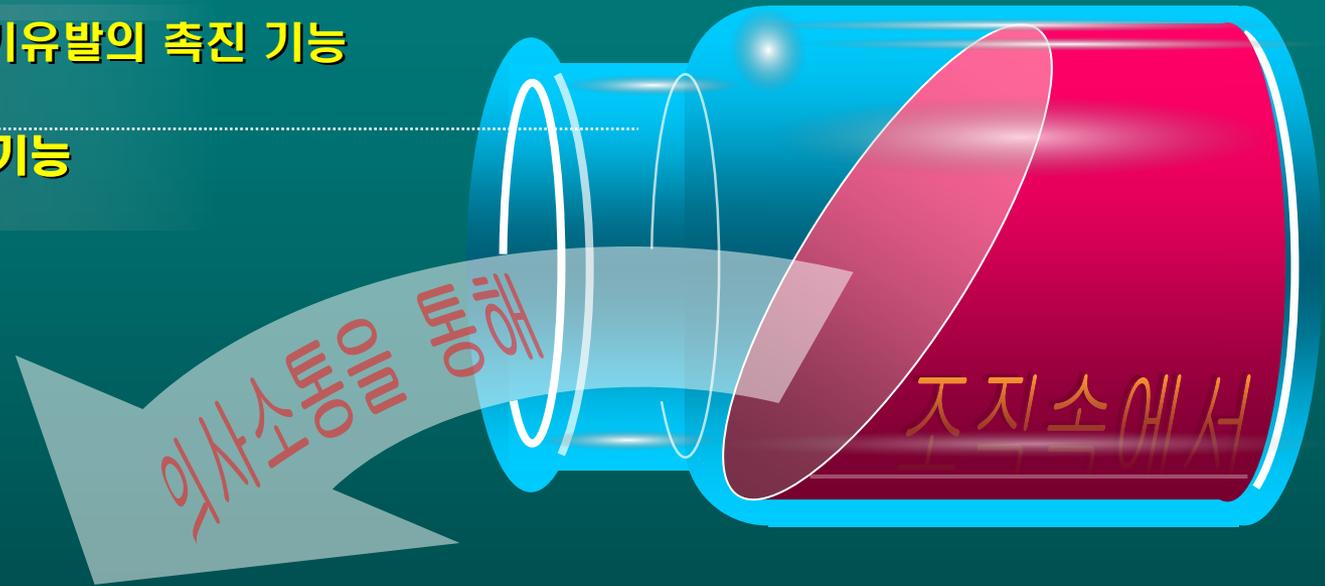
2) 의사소통 (communication)의 기능

첫째 : 구성원의 행동을 통제하는 기능

둘째 : 의사결정의 기초가 되는 정보 파악의 기능

셋째 : 구성원의 동기유발의 촉진 기능

넷째 : 감정 표현의 기능



인간성장
촉진

인간관계
조정

문화전달기능

3) 의사소통(communication)의 원리

형식

독백과 대화의 형식으로 분류

형태

독백은 일방통행식 의사소통
대화는 상호지향적 의사소통

특징

일방통행적 의사소통은 비인간적, 배타적, 단절적,
위장적 관계를 특징으로 하는 반면, 상호지향적
의사소통은 인격적, 신뢰적, 교통적 관계가 특징

4) 스포츠 조직에서의 의사소통(communication)

지도자와 선수의 효율적인 의사소통은 경기력에 영향을 미친다

성공적인 스포츠 조직

효율적인 의사 소통 구조

성공하지 못하는 스포츠 조직

비효율적인 의사소통 구조

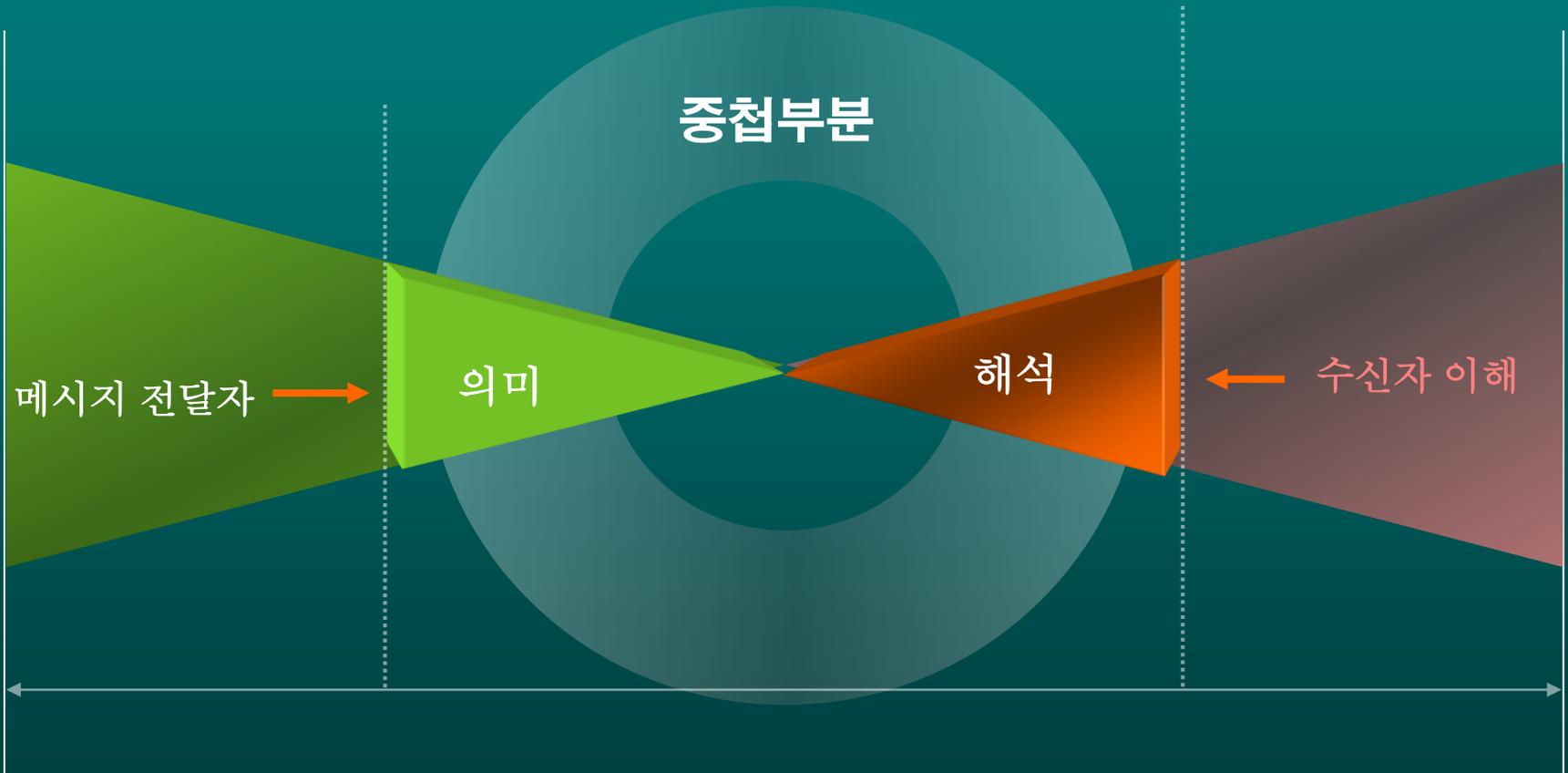
지도자가 스포츠현장에서 생각과 느낌을 효과적으로 표현할 수 있는 능력과 구성원의 생각이나 감정을 이해할 수 있는 능력은 개인의 성공과 팀 발전에 필수적인 요소로 작용

지도자와 선수는 훈련 효과와 시합에서 경기력을 극대화시키기 위해서는 원활한 의사소통을 위한 충분한 훈련과 연습이 필요

지도자는 **선수의 개성과 특성을 충분히 파악하여** 비 언어적인 의사소통이 가능하도록 시스템 개발 필요

상호 신뢰를 바탕으로 양측간의 동등한 관계 구조속에서 의사소통 채널을 가동하는 것이 중요

2. 의사 소통의 과정



메시지 전달자와 수신자 해석의 중첩 정도를 극대화하는 것이 중요

의사소통의 수단

언어적 수단

대화

그림

공감

사진

차트

도표

격려

다양한 어법

신체언어

거리

손동작

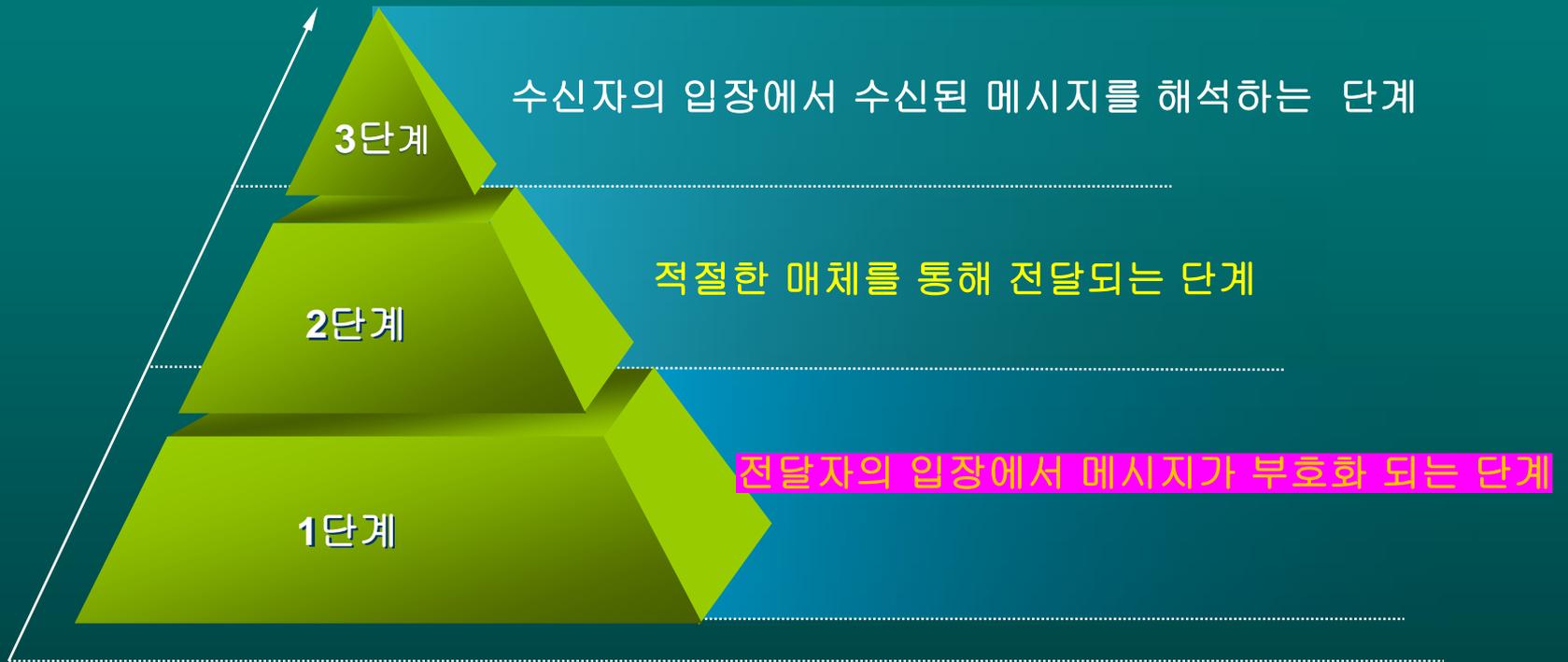
눈동자
움직임

손짓표정

얼굴표현

걸음걸이

◆ 의사 소통의 3단계 과정

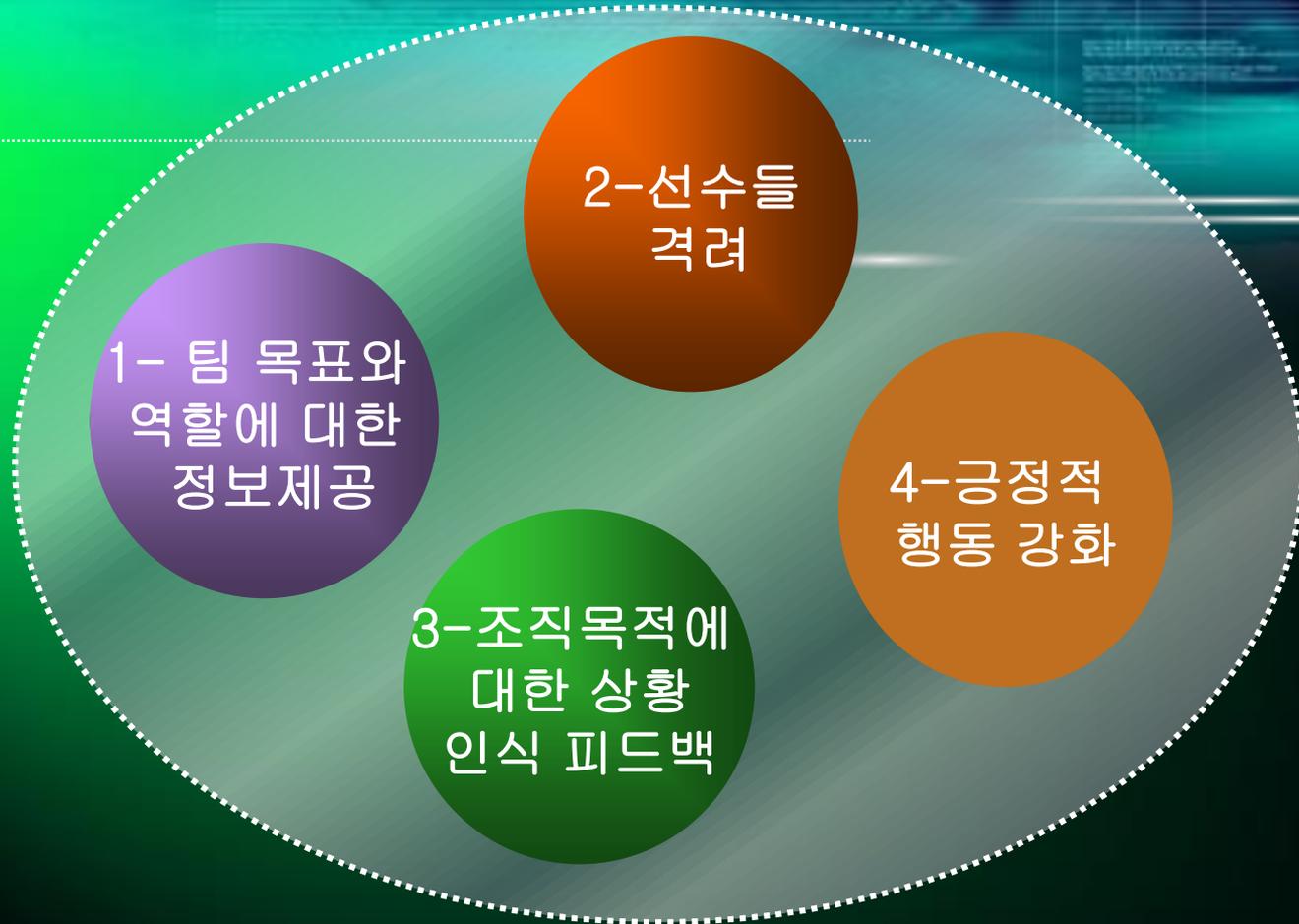


3. 의사 소통의 방향



3가지의 의사 소통 방법

3-1 스포츠지도자의 의사 소통의 원리



스포츠지도자의
의사소통 방법은 지도 능력의 중요한 요소로 작용

◆의사 소통의 장애 요인



\$\$\$ 대표적 의사통의 장애 - 편견과 오해



방 안의 사정은 모른다. 화가 나 있는지?
기분이 좋은 지, 위기 상황인지?

▶ 운동 선수와의 의사소통 문제

언어 및
문화 차이

다양한 국적 & 문화적
배경

커뮤니케이션
스타일의 차이

다른 팀 & 다른 국가

전문용어의
이해 부족

의사소통
도구의 부족

통역 및 의사소통
도구의 부재

의사소통
장벽

운동 선수들 간
경쟁과 갈등

상호 이해와 존중, 문화적인 감수성, 의사소통 도구의 활용, 팀 내 의사소통 개선을 위한 노력 등이 필요

신체적 & 정신적 장애를 가진 사람과의 의사소통 문제

언어 및 문화 차이

말하기, 이해하기,
읽기, 쓰기 등

운동 장애

근육조절, 운동능력,
감각 등

정서적 장애

감정조절, 사회적
상호작용, 의사소통의
양식 등

인지적 장애

인지능력, 집중력,
기억력, 판단력 등

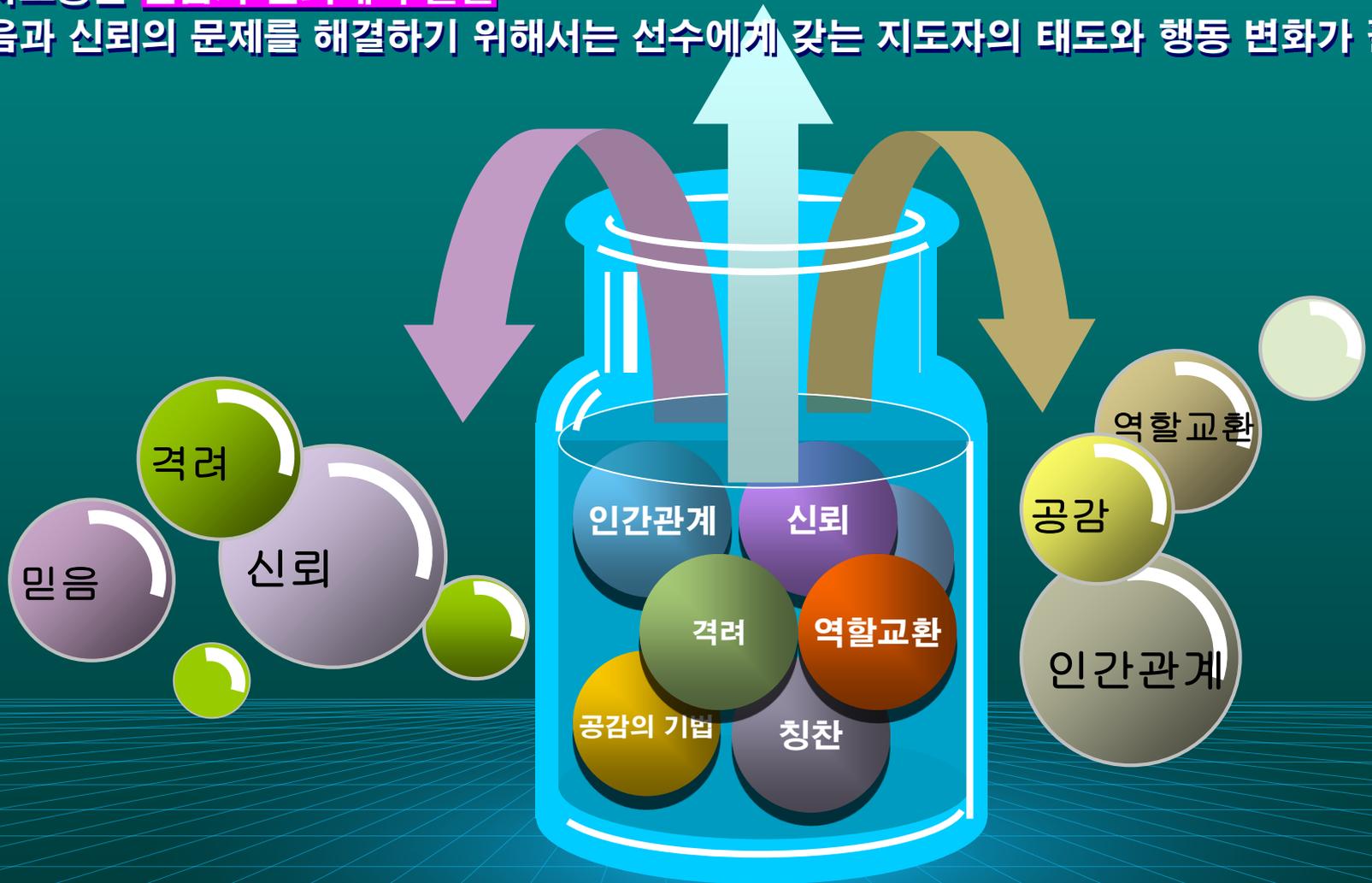
개별적인 상황과 개인의 요구에 맞는 의사소통 방법과 도구(수화, 청각 보조 기기, 화면 통역기, 증강현실 등)를 활용하는 것이 중요

또한 개별적인 상황에 맞는 의사소통 방법 선택 이외에도 이해와 인정, 존중, 청각 및 시각적인 지원 등과 같은 접근법이 중요

5. 효과적인 의사소통

□ 의사소통은 믿음과 신뢰에서 출발

□ 믿음과 신뢰의 문제를 해결하기 위해서는 선수에게 갖는 지도자의 태도와 행동 변화가 필수



5. 효과적인 의사 소통 방법



의사소통능력을 개선하는 방법

6. 의사소통의 원칙과 개선방법

의사소통의 원칙으로 레드필드가 제시한 것을 소개하면

- 1) **명료성**: 의사소통에는 간결한 문장과 용어를 사용해야 한다는 것이다
- 2) **일관성**: 의사소통에는 일관성이 있어야 하고, 처음의 명령과 나중의 명령에 모순이 없어야 한다
- 3) **적당성**: 의사소통의 양은 적당해야 한다.
- 4) **적기 * 적시성**: 의사소통은 알맞은 시기를 택해야 하며 때를 놓쳐서는 안 된다는 것이다
- 5) **분포성**: 의사소통에서 정보나 의견의 전달자로부터 수신자에게 올바르게 전달되어야 한다는 것이다
- 6) **적응성과 통일성**: 의사소통에서 적응성과 통일성을 조화시켜야 한다는 것이다.
- 7) **관심과 수용**: 효율적인 의사소통은 수신자의 관심과 수용태도에 의해 결정된다는 것이다

둘째, 전달수단에 대한 고려사항은 다음과 같다

- 1) 언어의 명료성: 수신자가 이해할 수 있는 언어를 선택하여 사용하여야 하며 또한 언어내용에 일관성이 있어야 한다
- 2) 환류 장치(feedback)의 확립: 의사소통자들이 상호 전달과 수신과정을 확인하고 반응을 알 수 있도록 환류장치가 이루어져 있어야 한다.
- 3) 정보관리체제의 확립: 정보관리체제의 확립과 정보 분석능력의 향상을 통하여 정보를 분류 및 분석하여 조직에 적절히 교류하여 주어야 한다.

6-3. 의사소통의 기법

의사소통능력을 향상시키는데 도움이 되는 몇 가지 의사소통 기법

첫째, 효과적인 의사소통방법의 일반적 원리이다

1) 감정이입을 하라

2) 장애물을 의식하라

3) 피드백을 주고받아라

4) 타인의 말을 경청하라

5) 권력과 조직에 의한 전달을 피하라

6) 일대일로 의사소통을 하라

7) 타인을 수용하려고 노력하라

8) 자기 자신과 타인을 신뢰하라

전문스포츠지도사 연수

2부 상담 기법

스포츠심리상담의 정의

❖아직 대부분의 학자들이 공감할 만한 객관적인 정의가 내려지지 않았음!!!

심리상담의 정의 : ^{운동선수} 내담자들이 도움을 필요로 할 때 상담자의 개별적인 관계를 통해 참여자들의 내부 에서 새로운 학습이 이루어지도록 하는 활동

심리적 변인(자신감, 집중력, 목표설정, 의지력, 생활관리, 자기 존중감, 사고조절, 동기수준, 상상능력, 유능성, 불안조절 등)

그렇다면 스포츠심리상담의 정의는 어떻게 정의될 수 있을까?

스포츠심리학 VS 스포츠심리상담

스포츠 심리학	스포츠심리 상담
<ul style="list-style-type: none">✓ 이론지향적 학문✓ 심리적 요인들이 운동수행에 미치는 영향 이해✓ 신체활동이 심리적 발달에 미치는 영향 이해	<ul style="list-style-type: none">✓ 현장 지향적 학문✓ 내담자들이 도움을 필요로 할 때 상담자의 개별적인 관계를 통해 참여자들의 내부에서 새로운 학습이 이루어지도록 하는 활동✓ 생활과제의 해결과 사고, 행동 및 감정적 측면의 인간적 성장을 위해 노력하는 학습과정

스포츠심리학자의 역할과 유형



연구 스포츠심리학자: 이론개발 정립, 실험, 검증/학회 발표와 학술지 논문 게재를 통해 지식을 발전 → 실제적용의 기초적 자료 제공

교육 스포츠심리학자: 학부생과 대학원생에게 스포츠심리학 (하위 6과목) 강의 / 선수, 지도자들에게 심리 기술 등을 교육

상담 스포츠심리학자: 각급 선수에게 심리상담 제공

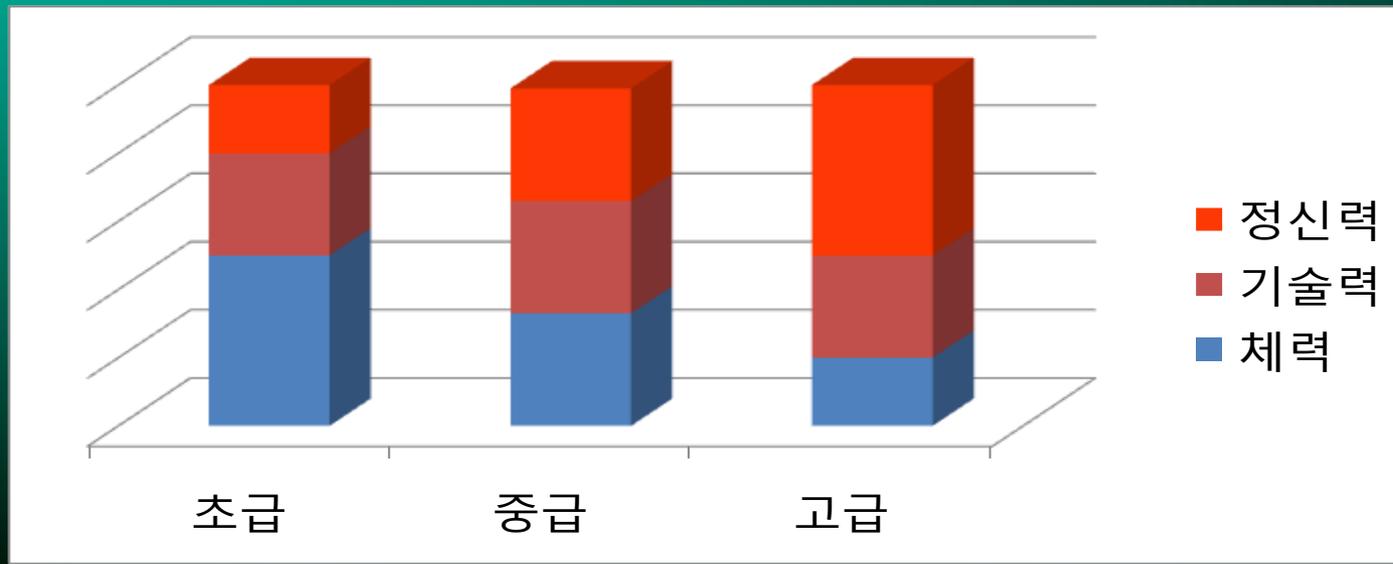
경기력(performance)을 결정짓는 요인은?

체력 VS 기술력 VS 정신력

일반적으로 이러한 요소들의 기여도는 거의 같다고 본다.

그러나 수행수준이 높아질 수록 정신력의 %는 커진다. 이

러한 3가지 요소는 서로 상호작용한다.



정신력을 높이려면?

상담 스포츠심리학자

- ❖ 국제적으로 가장 많은 관심을 갖는 분야
- ❖ 선수들의 잠재적 재능을 발견, 향상 → 심리기술 개발 → 팀에서 일하기 원함
- ❖ 건강운동 프로그램에 개입 → 참여자의 지속적 운동참여 높임
예) 의기소침, 공포증, 우울증, 성격적 문제, 갈등, 스트레스 → 운동탈퇴
- ❖ 최근 운동선수 뿐만 아니라 대중(노인, 청소년, 장애인)에게 까지 관심이 확대 됨

미국상담 스포츠 심리학자 임용기준

미국심리학회 인정대학에서 임상/상담심리학, 정신병학 박사학위 수여
미국심리학회/미국정신병학회의 정회원 요구기준과 부합
심리학자와 정신병학자는 현재의 면허증, 자격증 소지
선수, 코치 또는 실무자로서의 경험

상담의 정의

- ◆ 내담자들이 도움을 필요로 할 때 상담자의 개별적인 관계를 통해 참여자들의 내부에서 새로운 학습이 이루어지도록 하는 활동
- ◆ 생활과제의 해결과 사고, 행동 및 감정적 측면의 인간적 성장을 위해 노력하는 학습과정

상담심리학의 3가지 역할	상담심리학의 주요관점 5가지
<ul style="list-style-type: none">- 치료적 역할- 예방적 역할- 교육, 발달적 역할	<ul style="list-style-type: none">- 심한 비정상인 보다는 정상인에게 주목- 문제보다는 장점, 힘, 긍정적 정신건강에 주목- 비교적 간단하고 단기적인 개입방법을 강조- 인간과 환경과의 상호작용에 주목- 교육, 진로발달에 대해 강조

1. 상담의 시작

❖ 상담은 단계적으로 진행된다. 그 첫째는 접수면접(전화, 방문)이다.

동기조성 및 구조화

- 상담의 필요성, 이론적 배경

촉진적 관계의 형성

- 친밀도, 신뢰감 형성

목표설정 및 문제해결 노력

- 무엇을 목표로 할 것 인가?
- 어떠한 문제를 해결해야 하는가?

실천행동의 계획

- 문제해결을 위한 세부적인 프로그램 계획

실천결과의 평가와 종결

- 실행된 프로그램의 효과를 평가

집약된 면접과정

- 경청, 주목
- 이해표시
- 문제해결을 위한
- 행동방향제시

2. 상담의 초기 및 중기

1) 관심집중

관심 기울임: 신체적 심리적으로 선수와 함께한다는 것

경청 : 선수전달 메시지를 상담자가 포착하고 이해하는 능력

함께 있는 것은 그 자체만으로도 매우 중요함

상담의 분위기를 긍정적, 희망적으로 이끌 것 / 감정반영, 공감형성

내담자의 마음을 열기 위해 따뜻한 관심, 진정으로 대할 것

상담자가 내담자들에게 관심을 기울일 때 사용할 수 있는 기술

- 내담자를 바로 바라본다.
- 개방적인 자세를 취한다.
- 상대방 쪽으로 가끔 몸을 기울인다.
- 부드러운 시선접촉을 유지한다.
- 편안하고 자연스런 자세를 취한다.

** 유능한 상담자로서 갖추어야 할 첫 번째 조건은 민감성이다.



2) 적극적 경청

비음성 매체를 통해 전달되는 메시지를 이해 → 관찰력 필요
비음성적 메시지는 심정과 생각을 훨씬 더 정확히 나타낼 수도 있다.

몸의 자세: 웅크림, 뒤로 젖힘 등

손발의 제스처: 손발의 움직임, 주먹을 쥐, 뒤통수를 긁적임

얼굴표정: 미소, 미간을 찌푸림, 입술 떨림, 눈물 글썽임

목소리: 톤의 고저, 강약, 유창성, 떨림

생리적 반응: 얼굴 빨개짐, 창백해짐, 급한 호흡, 동공확대, 땀이 남

기타: 복장, 화장, 두발상태

상담자의 적극적 경청확인 방법

- ❖ 적절한 고개의 끄덕임 : 이해의 표시
- ❖ 단순한 음성반응 : 긍정적 공감대 형성
- ❖ 관심 어린 질문 : 당황스런 질문??
- ❖ 내담자의 말의 반복 : 중요부분 요약



상담자의 경청 방해요인



부적절한 경청: 충분이 귀 기울이지 못할 때, 피곤하거나 아플 때 등

평가적 경청 : 좋다, 나쁘다, 맞다, 틀리다 등 판단하려고 하는 것

여과된 경청 : 사회화 과정을 통해 우리 자신, 타인 및 우리 주변의 세상을 듣는데 다양한 여과장치를 동원하여 선별해서 듣는 것

라벨이라는 여과장치: 이론 지식이 경청을 왜곡시킬 가능성이 있다.

인간중심보다 사실 중심의 경청: 정보수집에만 집착

리허설: 선수의 말을 제대로 듣지 못함(완벽한 반응을 보이기 위해 다른 생각) /리허설 X

동정적 경청 : 상담에서의 동정은 자제해야 한다.

끼어들기 : 중간에 끼어드는 것은 리허설 해 온 메시지를 전달하는 것

3. 상담의 종결

- 종결은 갑작스런 “끝이 아니다” 일련의 연속적 과정으로 ‘처리’로 이해
- 잘못된 종결은 선수가 다시는 상담자를 찾지 않게 만든다
- 종결의 증상: 정서적 강도 감소, 농담, 지각, 약속 어기기, 부인, 위축, 분노, 무기력, 부적절성, 버림받은 느낌 등

** 종결과정이 진행될 때 상담 회기 시간을 자연스럽게 늘리는 것도 좋다.

- 상담이 긍정적으로 완결되었음에도 내담자가 상담에서 얻은 것을 혼자 유지시켜 나갈 자신감이 없다면 상담은 계속 진행 될 수 있다. 평가를 통해 미결된 영역은 반복할 수 있다.

종결의 평가기준

- ❖ 호소문제나 증상이 줄거나 제거되었는가?
- ❖ 압력을 준 스트레스가 제거되었는가?
- ❖ 적응능력이 증진되었는가?
- ❖ 자신과 타인을 이해하고 가치있게 여기는 정도가 증진되었는가?
- ❖ 다른 사람들과 관계를 맺는 수준이 증진되었는가?
- ❖ 계획하고 생산적으로 일해나가는 능력이 생성되었는가?
- ❖ 인생을 즐길 줄 아는 능력이 증진 되었는가?

4. 상담자의 인간적 특성과 자질

- 상담의 가장 중요한 도구는 상담자 자신이다.
- 따라서 상담자의 인간적 자질이 가장 중요하다.
- 상담자는 어떤 사람이어야 하는가?

- 상담자의 윤리성
- 인간에 대한 긍정적 관점
- 적절한 자기노출을 통한 진실된 모습

정체감, 자존감, 개방적, 불확실성의 감내, 상담양식개발, 활력감, 진실과 성실, 유머, 실수의 수용, 문화의 인식, 타인의 복지

5. 상담의 윤리

- **상담자 책임** : 사정상 책임을 다 할 수 없을 때 다른 상담자에게 의뢰
- **내담자와의 관계**
 - 여러 제한점(목적, 목표, 규칙 등)을 알려준다
 - 선수와의 신뢰와 의존을 자신을 위해 이용해서는 안된다.
 - 성적, 혹은 애정관계를 맺지 않는다.
- **비밀보장의 문제**: 상담에서의 비밀보장은 반드시 지켜져야 한다.
 - 비밀보장이 지켜지지 않아도 되는 경우 (보고해야 할 경우)
 - * 내담자가 자신이나 타인에게 위험한 행동을 할 때
 - * 미성년 내담자가 근친상간, 강간, 아동학대 등 범죄의 희생자 일 때
 - * 내담자가 입원할 필요가 있을 때
 - * 정보가 법적인 문제가 될 때

감사합니다.