



제 14 장



커뮤니케이션





■ 커뮤니케이션의 개념



▷ 개념

- ▶ 사람과 사람, 사람과 기계, 기계와 기계 사이에서 이루어지는 정보의 이전과정
- 사람과 사람 사이의 정보, 의사, 감정이 교환되는 것

▷ 중요성

- ▶ 경영규모의 확대와 복잡성 : 정확한 정보전달에 의한 경쟁력 확보
- ▶ 노조 세력의 확대 : 정확한 정보공유에 의한 원활한 노사관계
- ▶ 동기부여 : 의사소통 개선에 의한 사기향상(갈등해소에 의한 원만한 인간관계)





■ 커뮤니케이션의 요건



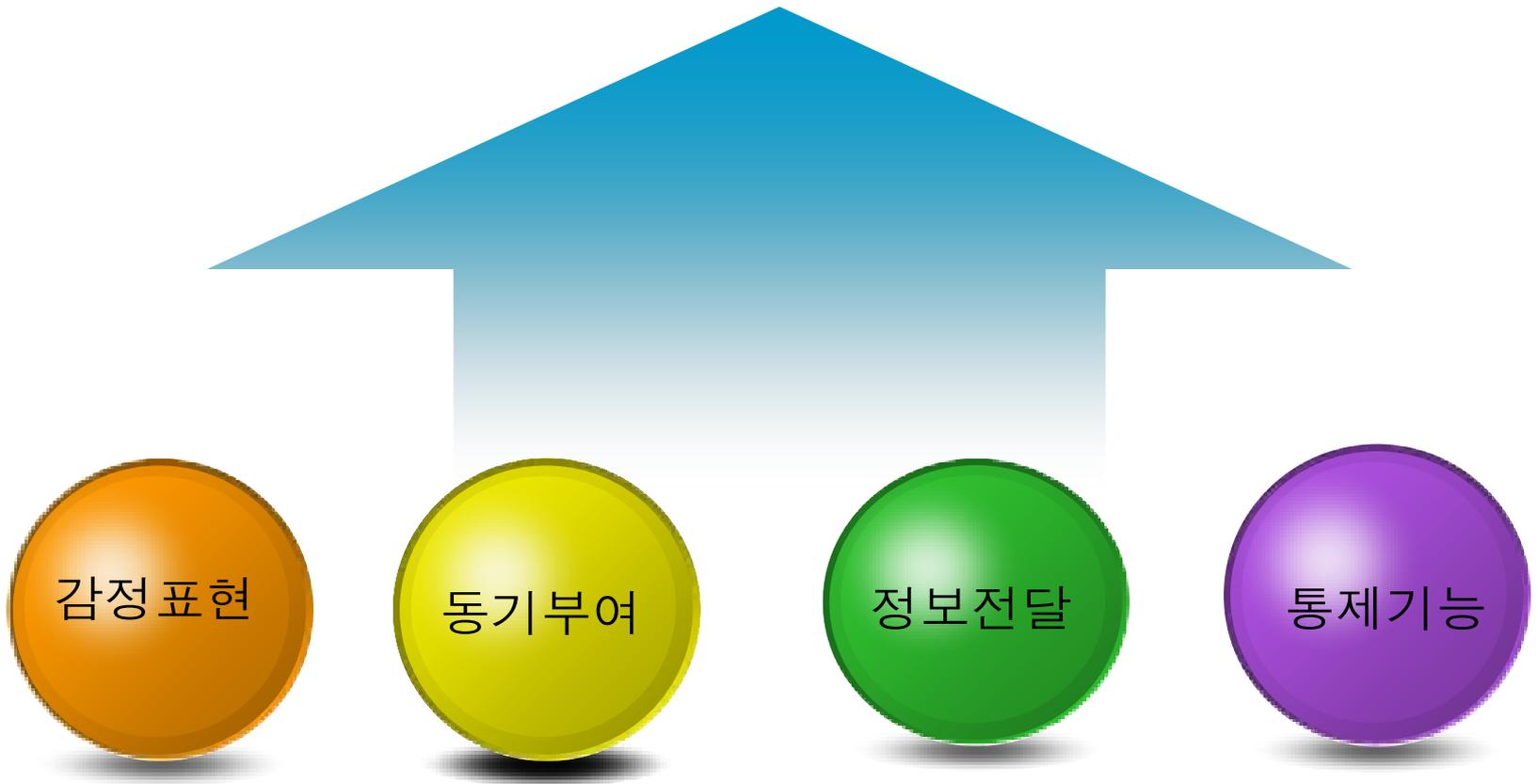
▷ 요건

- ▶ 커뮤니케이션 경로를 명확히 파악
- ▶ 경로는 직접적이며 짧아야 한다.
- ▶ 항상 이용되어지고 경로 상 권한이 부여
- ▶ 중심점에 있는 사람은 의사소통 능력 소지
- ▶ 중단되지 않고 확인





■ 커뮤니케이션의 기능





■ 커뮤니케이션 유형



1. 공식 및 비공식 커뮤니케이션

▶ 공식적 커뮤니케이션(권한, 책임, 의무부여)

- 하향적 커뮤니케이션(관리적) : 명령계통, 포스터, 게시판, 공문, 사내 방송, 노조 등
- 상향적 커뮤니케이션 : 불만처리, 사기조사, 건의함, 고충처리, 소리함
- 수평적 커뮤니케이션 : 심의, 회의, 토의, 회람

▶ 비공식적 커뮤니케이션(소문, 그래이프바인)

- 새로운 뉴스나 자신과 관계되는 문제
- 동일범위 사람들이 자기끼리 말함
- 업무연계가 높고 전파속도가 빠름





■ 커뮤니케이션 유형



2. 언어 및 비언어적 커뮤니케이션

▶언어적 커뮤니케이션

-구두(언어) 및 문서적 커뮤니케이션 : 사보, 매뉴얼, 보고서 등

▶비언어적 커뮤니케이션 : 바디랭귀지 및 표정





■ 커뮤니케이션 유형



3. 일방적 및 쌍방적 커뮤니케이션

▶ 일방적 커뮤니케이션

- 강연, 연설, 설교, 보고 등

▶ 쌍방적 커뮤니케이션

- 상담, 면접, 소개 등





■ 커뮤니케이션의 원칙



- 신뢰성(credibility) : 전달자를 신뢰하고 전달자의 의사를 정확히 숙지
- 상황(context) : 전달계획은 환경적 현실과 일치
- 내용(contents) : 메시지는 수신자에게 의미
- 명확성(clarity) : 명확한 용어로 표현
- 계속성과 일관성(continuity & consistency) : 계속 반복적이고 전후 일관성
- 경로(channels) : 수신자가 중요시하는 경로 이용
- 피전달자의 능력(capability) : 수신자의 능력고려





■ 커뮤니케이션 네트워크



- ▶ 수직적 구조 : 명령과 보고
 - 일상적 업무수행, 책임자의 강력한 권한 소유
 - 사기저하, 환경적응력 약화, 창의력 저하

- ▶ 수평적 구조
 - 사기 및 단결심 강화, 프로젝트 팀 등 유기적 조직에 강점
 - 일상적 업무수행에 비 능률

- ▶ 레비트의 유형
 - 전체경로형, 연쇄형, 와이형, 윤형
 - 문제간단, 명확한 문제해결 - 윤형
 - 복잡한 문제, 많은 분석 요구 - 전체경로





■ 커뮤니케이션 개선방안



▶ 전달자(송신자)

- 매체 및 언어선택(수신자 능력고려, 문제중요도 및 내용에 따른 매체 선택)
- 목적 설정 : 핵심내용 강조(추가정보전달)
- 신뢰성 유지
- 수신자의 피드백

▶ 수신자

- 적극적 경청
- 평가적 경청금지





■ 커뮤니케이션 과정



커뮤니케이션의 구성요소

❖ 송신자

아리스토텔레스는 정보원이 높은 지능과 성의 및 도덕적 인식을 가지고 있을 때 효과가 높다고 하였음
설득 효과에 영향을 미치는 주요 속성

공신력

- 수신자가 지각한 정보원의 전문성 및 신뢰성

매력

- 신체적 매력과 심리적 매력으로 분류

카리스마

- 권력적 영향이나 의견지도력과 같은 위엄으로 타인을 리드하거나 설득시킬 수 있는 능력

커뮤니케이션의 구성요소

❖ 메시지

송신자가 수신자와 어떤 사상에 대한 정보 등을 공유하거나 그들의 태도 및 의견을 변용시키기 위하여 보내는 커뮤니케이션 자극의 하나로써 그 내용을 언어나 그림 등의 기호로 기호화하는 동시에 처리하여 놓은 것을 의미

메시지 주장의 측면성

- 긍정적인 면을 강조하는 일면적 메시지와, 긍정적이며 부정적인 면을 동시에 제시하는 양면적 메시지로 분류

결론의 제시

- 명확한 결론을 제시하는 명시적 결론과 스스로 결론을 도출하도록 하는 암시적 결론으로 분류

커뮤니케이션의 구성요소

❖ 메시지

초두성과 신근성 효과

- 메시지의 효과를 극대화하기 위하여 핵심내용을 첫 부분에 제시하는 것을 초두성 효과라 하고 마지막에 제시하는 것을 신근성 효과라고 함

공포 커뮤니케이션

- 강한 공포를 환기하는 커뮤니케이션은 수신자에게 방위반응을 야기시켜 설득효과가 낮다고 할 수 있음 그러나 공포의 정도가 강할수록 설득효과가 크다는 것을 검증

단계적 설득

- 적은 요청을 하고 서서히 강도를 높여가면 큰 요청을 하는 foot-in-the-door technique과 커다란 요청을 하여 그것이 수용되면 후에 적은 요청은 박아들이기 쉽다고 하는 door-in-the-face technique가 있음

커뮤니케이션의 구성요소

❖ 매체

둘 이상의 사이에서 중개 역할을 하는 것.

인쇄매체

- 서적
- 신문
- 잡지
- E-Book
- 전자신문

전파매체

- 라디오
- TV 등

컴퓨터매체

- 인터넷 등

커뮤니케이션의 구성요소

❖ 수신자

자극을 받게 되는 개인이나 집단으로 설득의 대상자를 의미하며 다음과 같은 특성을 가지고 있음

1

커뮤니케이션의 최종 과정에서 송신자와 적극적으로 상호 작용하면서 메시지를 단정, 굴절, 변형시키려는 중재자로서의 속성을 지닌다.

2

단순한 정보의 수신자가 아니라 정보를 처리해서 선별적으로 수용하는 정보 처리자로서의 속성을 지닌다.

3

자아를 적극적으로 방어하는 방어자로서의 속성도 지니고 있어 송신자의 주장에 반발적인 반응도 한다.

4

메시지에 수동적으로 노출되기도 하지만 적극적으로 정보를 추구하여 자신의 문제해결에 이용하는 정보 추구 및 문제 해결자로서의 속성을 지닌다.

5

메시지에 수동적으로 노출되기도 하지만 적극적으로 정보를 추구하여 자신의 문제해결에 이용하는 정보 추구 및 문제 해결자로서의 속성을 지닌다.

커뮤니케이션의 구성요소

❖ 수신자의 메시지 처리과정



그러나 수신자의 선유성향에 따라 주어진 자극을 처리 및 수용하는 행동이나 결과로서 나타나는 반응은 상이

즉 수신자의 선유요인들이 중개요인으로 작용하여 자극에 대한 정보처리 및 수용 과정은 차이가 있게 되고 결과적으로 이에 대한 반응은 상이하게 된다.

커뮤니케이션 효과

❖ 설득커뮤니케이션의 주의 요인

수신자의 주의를 끌어야 한다.

메시지가 혼동되지 않고 이해될 수 있어야 한다.

설득을 위해 제시된 아이디어가 수신자에게 의미가 있어야 한다.

수신자가 시간을 충분히 갖고 정보의 내용을 습득해야 한다.

수신자가 행동의 동기를 부여 받도록 해야 한다.

이외에도 편견이나 개인특성 및 의미의 왜곡을 최소화하기 위해 정보원의 중요성이 강조 되고, 메시지의 내용이 복잡하지 않도록 하며, 효율적인 전달 방법의 채택과 수신자의 특성을 고려