



SEIU 775
BENEFITS GROUP

학습자 안내서

적극적 의사소통



SEIU 775 Benefits Group 소개

SEIU 775 Benefits Group 은 고령자 및 장애인에게 고품질의 진료와 지원을 제공할 수 있도록 전문 장기 요양 종사자를 교육하고 육성합니다. 또한, SEIU 775 Benefits Group 은 워싱턴과 몬타나의 장기 요양 종사자들을 위해 고품질 의료 혜택을 협상하고 구매합니다.

본 자료에는 SEIU Healthcare NW Training Partnership 이 소유하거나 허가한 저작물이 포함되어 있습니다. 개인이 비영리 목적으로 단체 내부에서 또는 개인적으로 사용하는 것은 허용됩니다. 다른 모든 용도는 저작권 소유자의 사전 승인이 필요합니다.

SEIU 775 Benefits Group

215 Columbia St #300, Seattle, WA 98104 • 전화: (206) 254-7120 • www.learning.myseiubenefits.org

© 2022 SEIU 775 Benefits Group

적극적 의사소통

목차

과정 소개	4
과정 목록	5
레슨 1: 적극적 의사소통 스타일과 적극적이지 않은 의사소통 스타일	8
지식 확인: 적극적 의사소통	8
활동: Perri의 시나리오?	9
적극적 의사소통의 이점	10
지식 확인: 적극적 의사소통의 이점	10
활동: 역할극	10
적극적이지 않은 의사소통	11
적극적이지 않은 의사소통의 사례	12
활동: 적극적이지 않은 의사소통의 유형	13
지식 확인: 적극적이지 않은 의사소통 유형 일치시키기	14
적극적이지 않은 의사소통의 영향	15
활동: 적극적이지 않은 의사소통의 영향	15
레슨 2: 적극적 의사소통의 이점	16
지식 확인: 적극적 의사소통의 장벽	16
간병인의 권리	17
활동: Sabrina의 시나리오	18
활동: Alma의 시나리오	18
간병에 있어 적극적 의사소통의 이점	19
학대에 대한 도움	20
지식 확인: 간병에서 적극적 의사소통의 이점	20
활동: Lily의 시나리오	21
활동: Sandy의 시나리오	21
도움이 될 수 있는 적극적이지 않은 의사소통	22

지식 확인: 적극적이지 않은 의사소통	22
활동: Joan 의 시나리오	23
레슨 3: 적극적 바디 랭귀지	23
활동: Sandra 의 시나리오	23
레슨 3: 적극적 바디 랭귀지	24
비디오: 적극적인 바디 랭귀지를 사용하는 방법	24
활동: 적극적인 바디 랭귀지를 위한 제안	24
비디오: 수동적인 바디 랭귀지	25
비디오: 공격적인 바디 랭귀지	25
지식 확인: Neeta 의 시나리오	25
지식 확인: Masha 의 시나리오	26
토의: 피해야 할 바디 랭귀지	26
레슨 4: 적극적인 언어적 의사소통 기법	27
지식 확인: 일반적인 적극적 의사소통 기법	28
비디오: 기본 주장 기법을 사용하는 방법	28
활동: Luna 의 시나리오	28
비디오: 공감적 주장 기법을 사용하는 방법	29
활동: Ishal 의 시나리오	29
비디오: 고장난 레코드 기법을 사용하는 방법	29
활동: Alesya 의 시나리오	30
비디오: 선택적 무시 기법을 사용하는 방법	30
활동: Umida 의 시나리오	31
비디오: 적극적 철회 기법을 사용하는 방법	31
활동: Ivor 의 시나리오	32
비디오: 부정적인 감정 주장 기법을 사용하는 방법	32
활동: Seong 의 시나리오	33
부정적인 감정 주장 기법을 사용하는 방법	33
거절하는 것의 중요성	34
거절할 때	34
적극적 의사소통 기법을 향상시키는 방법	35

적극적 의사소통 기법을 향상시키는 방법 35
과정 핵심 용어 36
참고자료 37

과정 소개

설명

이 과정에서 적극적 의사소통 스타일 및 적극적이지 않은 의사소통 스타일에 대한 내용과 적극적 의사소통이 어떻게 도움이 되는지 배우게 됩니다. 또한 부적절한 행동으로부터 자신을 보호하기 위해 비언어적 및 언어적인 적극적 의사소통 기법을 사용하는 방법을 배웁니다.

과정을 완료하려면 3 시간이 걸립니다.

학습 목표

본 과정이 끝나면 다음과 같은 역량을 갖추게 될 것입니다.

- 적극적 의사소통 스타일과 적극적이지 않은 의사소통 스타일의 차이점을 식별합니다.
- 직장에서 적극적으로 의사소통할 수 있는 권리를 행사함으로써 얻을 수 있는 이점을 설명합니다.
- 적극적인 비언어적(신체) 언어를 모델링합니다.
- 부적절한 행동으로부터 보호하기 위한 적극적 의사소통 기법을 모델링합니다.

과정 목록

이 표는 과정의 목록을 보여줍니다.

과정 내용	시간(분)
소개 및 환영	5
사전 평가	15
레슨 1: 적극적 의사소통 스타일과 적극적이지 않은 의사소통 스타일	40
적극적 의사소통	
적극적 의사소통의 이점	
적극적이지 않은 의사소통이란 무엇입니까?	
적극적이지 않은 의사소통의 영향	
적극성의 문화적 다양성	
레슨 2: 적극적 의사소통의 이점	30
적극적 의사소통에 대한 일반적인 장벽	
적극적으로 의사소통할 수 있는 간병인의 권리	
간병에 있어 적극적 의사소통의 이점	
적극적이지 않은 의사소통이 도움이 될 수 있는 경우	
휴식	10
레슨 3: 적극적 바디 랭귀지	25
적극적 바디 랭귀지의 중요성	
적극적 바디 랭귀지의 실습	
수동적이고 공격적인 바디 랭귀지	
레슨 4: 적극적인 언어적 의사소통 기법	40
일반적인 적극적 의사소통 기법	

기본적인 주장 기법의 실습	
공감적 주장 기법의 실습	
고장난 레코드 기법의 실습	
선택적 무시 기법의 실습	
적극적 철수 기법의 사례	
부정적인 감정 주장 기법의 실습	
거절하는 것의 중요성	
적극적 의사소통 기술 향상	
자료 및 결론	15
리소스	
요약 및 마감	
사후 평가	
총: 3 시간	180

이 페이지는 의도적으로 비워 두었습니다.

레슨 1: 적극적 의사소통 스타일과 적극적이지 않은 의사소통 스타일

토의: 적극적 의사소통이란 무엇입니까?

노트:

적극적 의사소통

- 적극적 의사소통이란 다른 사람의 감정과 의견을 무시하지 않으면서 자신의 생각과 필요를 명확하게 표현하는 것입니다.
- 자신이 생각하는 것, 느끼는 것, 원하는 것을 정직하고 적절하게 존중하는 자세로 직접적으로 표현하는 것입니다.
- 자기 주장이란 성격 특성이 아니라 누구나 시간을 투자해서 배울 수 있는 기술입니다.

지식 확인: 적극적 의사소통

지침: 다음 질문에 대한 가장 적절한 답에 동그라미를 치십시오..

다음 중 적극적 의사소통을 가장 잘 설명하는 것은 무엇입니까?

- a. 다른 사람을 생각하지 않고 자신의 감정과 의견을 큰 소리로 표현하는 것
- b. 조용한 어조를 사용하고 물리적인 대결에서 벗어나는 것
- c. 다른 사람의 감정과 의견을 무시하지 않으면서 자신의 생각과 필요를 명확하게 표현하는 것

활동: Perri 의 시나리오?

다음 시나리오 중 적극적 의사소통을 가장 잘 보여주는 시나리오는 무엇입니까?

Perri 의 시나리오 1:

Perri 는 Humphrey 씨의 간병인으로 일합니다.

Perri 는 "Humphrey 씨, TV 를 켜 드릴까요?"라고 말합니다.

Humphrey 씨는 "내가 필요하면 언제든지 켤 수 있어요. 멍청하게 저를 항상 통제하려고 하네요!"라고 말합니다.

Perri 는 "그렇게 생각하신다니 유감입니다. 전 그저 도와주겠다고 제안한 거예요, Humphrey 씨"라고 말합니다.

Perri 의 시나리오 2:

Perri 는 "Humphrey 씨, TV 를 켜 드릴까요?"라고 말합니다.

Humphrey 씨는 "내가 필요하면 언제든지 켤 수 있어요. 멍청하게 저를 항상 통제하려고 하네요!"라고 말합니다.

Perri 는 "Humphrey 씨, 그런 식으로 말씀하시는 것은 불쾌합니다. 절대로 통제하려고 하는 것이 아닙니다. 전 그저 도와주겠다고 제안한 거예요"라고 말합니다.

노트:

적극적 의사소통의 이점

적극적 의사소통은 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 자신감을 향상시킵니다.
- 다른 사람들과 정직한 열린 관계를 증진시킵니다.
- 다른 사람들과의 유대 관계를 강화합니다.
- 여러분이 자신의 삶을 통제하고 있다고 느끼게 만듭니다.
- 발생하는 문제 및 문제 해결
- 여러분과 다른 사람들 모두가 성장하고 성숙할 수 있는 존중하는 환경을 조성하십시오.

지식 확인: 적극적 의사소통의 이점

지침: 다음 질문에 대한 가장 적절한 답에 동그라미를 치십시오..

다음 중 적극적 의사소통의 이점은 무엇입니까? (해당 사항을 모두 선택하십시오.)

- a. 자신감을 향상시킵니다.
- b. 다른 사람들과의 유대 관계를 강화합니다.
- c. 자신의 삶을 통제하고 있다고 느끼게 만듭니다.
- d. 문제를 적극적으로 해결할 수 있도록 지원합니다.

활동: 역할극

지침: 한 사람은 간병인 역할을 하고 다른 한 사람은 클라이언트 역할을 합니다. 아래 스크립트를 따라 진행한 후에 역할을 바꾸십시오.

스크립트 1:

Humphrey 씨는 친구와 통화 중에 "문제 없어요. 제 하녀에게 준비하라고 말할게요. 그녀는 훌륭한 요리사예요"라고 말합니다.

간병인은 클라이언트에게 다가가 "저는 하녀가 아니라 간병인예요. 저를 하녀라고 부르시면 너무 불편해요. 저를 의료 전문가로 대하고 있지 않으시군요. 제 이름으로 불러주세요"라고 말합니다.

스크립트 2:

Humphrey 씨는 친구와 통화 중에 "문제 없어요. 제 하녀에게 준비하라고 말할게요. 그녀는 훌륭한 요리사예요"라고 말합니다.

간병인이 클라이언트에게 다가가서 "죄송하지만 제 이름을 불러주시겠습니까?"라고 말합니다.

적극적이지 않은 의사소통

수동적(복종적) 의사소통	생각, 감정, 신념을 정직하게 표현하지 못합니다. 갈등이 생겼을 때 아무 잘못이 없더라도 사과합니다. 상대방이 여러분보다 더 중요한 사람이 되도록 허용하는 것입니다.
공격적 의사소통	감정과 의견을 표현하고 요구 사항을 강요하거나 거칠거나 위협적인 방식으로 표현합니다. 이러한 의사소통 유형을 사용하는 목표는 지배와 승리입니다. 다른 사람의 감정보다 자신의 감정을 더 중요하게 생각합니다. 다른 사람의 권리를 침해합니다.
수동적-공격적 의사소통	분노나 원한을 간접적이거나 뒷북치는 방식으로 행동합니다. 자신의 감정과 필요를 중요하게 여기지만 자신의 권리를 옹호할 힘이 없다고 느낍니다.

적극적이지 않은 의사소통의 사례

수동적 의사소통

노트:

공격적 의사소통

노트:

수동적-공격적 의사소통

노트:

활동: 적극적이지 않은 의사소통의 유형

지침: 다음 세 가지 시나리오를 읽으십시오. 그런 다음 각 시나리오에 대한 올바른 유형의 적극적이지 않은 의사소통에 동그라미를 치십시오.

시나리오 1

Humphrey 씨가 통화 중입니다. 그는 "문제 없어요. 제 하녀에게 준비하라고 말할게요"라고 말합니다. *Perri* 는 그의 말을 듣고는 "안돼! 정말 멍청이군요. 어떻게 감히 또 그런 말을 하나요!"라고 소리칩니다.

이 사례에서 *Perri* 는 어떤 유형의 의사소통을 사용했습니까?

- a. 수동적 의사소통
- b. 공격적 의사소통
- c. 수동적-공격적 의사소통

시나리오 2

Humphrey 씨가 통화 중입니다. 그는 "문제 없어요. 제 하녀에게 준비하라고 말할게요"라고 말합니다. *Perri* 는 그의 말을 듣고 "Humphrey 씨, 죄송합니다. 하지만... 좋아요"라고 말합니다.

이 사례에서 *Perri* 는 어떤 유형의 의사소통을 사용했습니까?

- a. 수동적 의사소통
- b. 공격적 의사소통
- c. 수동적-공격적 의사소통

시나리오 3

Humphrey 씨가 통화 중입니다. 그는 "문제 없어요. 제 하녀에게 준비하라고 말할게요"라고 말합니다. *Perri* 는 그의 말을 듣고 "나는 당신의 하녀가 아니에요"라고 조용히 중얼거립니다. 그 다음에 *Perri* 는 문을 광 닫고 다른 방으로 들어갑니다.

이 사례에서 *Perri* 는 어떤 유형의 의사소통을 사용했습니까?

- a. 수동적 의사소통
- b. 공격적 의사소통
- c. 수동적-공격적 의사소통

지식 확인: 적극적이지 않은 의사소통 유형 일치시키기

지침: 적극적이지 않은 의사소통의 유형을 적절한 설명과 연결하십시오. 올바른 설명 옆에 적극적이지 않은 의사소통 유형에 대한 문자를 놓으십시오.

설명	적극적이지 않은 의사소통의 유형
___ 1. 감정, 의견, 요구 사항을 강요하거나 거칠거나 위협적인 방식으로 표현합니다.	a. 수동적 의사소통 b. 공격적 의사소통 c. 수동적-공격적 의사소통
___ 2. 분노나 원한을 간접적이거나 뒷북치는 방식으로 행동합니다.	
___ 3. 생각, 감정, 신념을 정직하게 표현하지 못합니다. 갈등이 생겼을 때 아무 잘못이 없더라도 사과합니다.	

적극적이지 않은 의사소통의 영향

적극적이지 않은 의사소통의 유형	영향
수동적 의사소통	<ul style="list-style-type: none"> • 충족되지 않은 욕구 • 낮은 자존감 경험 • 삶의 주도권을 느끼지 못함
공격적 의사소통	<ul style="list-style-type: none"> • 충족되지 않은 욕구 • 상황을 완화하기보다 확대 • 자신의 행동과 문제에 대해 다른 사람을 비난 • 다른 사람들로부터 고립 • 두려움과 증오 생성
수동적-공격적 의사소통	<ul style="list-style-type: none"> • 충족되지 않은 욕구 • 다른 사람들로부터 고립 • 무력감 • 비효율적인 의사소통으로 인한 에너지 낭비

활동: 적극적이지 않은 의사소통의 영향

지침: 시나리오를 읽으십시오. 그런 다음 **Tam**의 반응이 미칠 수 있는 영향에 대해 논의하십시오..

Brown 씨는 부엌으로 걸어가서 "이봐, 애야, 나 산책하고 싶어"라고 말합니다. **Tam**은 "경고합니다! 다시는 저를 애라고 부르지 마세요! 너무 멍청하군요!"라고 말합니다.

Tam의 대응으로 인한 영향은 무엇입니까?

레슨 2: 적극적 의사소통의 이점

유발 요인 경고! 다음 레슨에는 간병인에 대한 신체적 폭력, 학대 및 공격성에 관한 자료가 포함되어 있습니다.

토의: 적극적 의사소통에 대한 일반적인 장벽

지침: 옆에 있는 사람과 나누십시오.

평소에 적극적으로 의사소통을 합니까? 적극적으로 의사소통을 하는 동안 장애물을 경험한 적이 있습니까?

노트:

지식 확인: 적극적 의사소통의 장벽

지침: 다음 질문에 대한 가장 적절한 답에 동그라미를 치십시오..

적극적 의사소통을 방해하는 간병인의 행동은 무엇입니까? (해당 사항을 모두 선택하십시오.)

- a. 자신에게는 주장할 권리가 없다고 믿습니다.
- b. 자신이 간병하는 사람을 위해 모든 것을 해야 한다고 생각합니다
- c. 판단과 거절을 피하고 싶어합니다.
- d. 자신을 표현하는 데 능숙하지 않다고 생각합니다.

간병인의 권리

자신의 필요에 대해 설명하고 하나의 개인으로서 우선 순위를 정할 수 있습니다.
지적이고 유능하며 평등한 인간으로 존중받을 수 있습니다.
자신의 감정, 의견 및 가치관을 표현할 수 있습니다.
실수할 수 있습니다.
생각을 바꿀 수 있습니다.
원하는 것을 요청할 수 있습니다.
다른 사람의 문제에 대해 책임을 지지 않을 수 있습니다.
존엄성과 자긍심을 가질 수 있습니다.
강요나 죄책감 없이 동의하거나 거절할 수 있습니다.
자신에 대해 좋은 느낌을 가질 수 있습니다.
갈등이 생겼을 때 협상하고 타협할 수 있습니다.

활동: Sabrina 의 시나리오

지침: 시나리오를 읽으십시오. 그 다음에 비디오에서 얻은 정보를 사용해서 다음 질문에 응답하십시오:

Sabrina 는 간병인으로 **Won** 씨를 돕고 있습니다.

Won 씨는 "**Sabrina**, 우리 강아지 산책시켜줄 수 있어요? 딸이 심부름을 하러 나갔어요"라고 말합니다.

Sabrina 는 "**아니요**, 할 수 없어요. 강아지 산책은 간호 플랜에 포함되어 있지 않습니다"라고 말합니다.

Won 씨는 "**강아지를 산책시켜주지 않으면**, 강아지는 오늘 산책을 못나갈 거예요"고 말합니다.

Sabrina 는 "**다른 가족이나 친구에게 강아지 산책을 부탁할 수 있어요**"라고 말합니다.

이 시나리오에서 **Sabrina** 는 어떤 권리를 보여주었습니까?

활동: Alma 의 시나리오

지침: 시나리오를 읽으십시오. 그 다음에 비디오에서 얻은 정보를 사용해서 다음 질문에 응답하십시오:

Alma 는 새로운 클라이언트를 만나러 갔습니다. 클라이언트의 집에 있는 동안 클라이언트의 가족은 간호 플랜에서 부정확한 것을 발견하고는 **Alma** 를 비난했습니다. **Alma** 는 케이스 매니저가 간호 플랜을 작성한다고 설명했습니다. 그녀는 간호 플랜의 문제에 대해 케이스 매니저와 상의할 것이라고 말했습니다.

이 시나리오에서 **Alma** 는 어떤 권리를 보여주었습니까?

간병에 있어 적극적 의사소통의 이점

<p>요구 사항 충족</p>	<p>간병인으로서 여러분은 여러분의 요구 사항을 충족시킬 권리가 있습니다. 여러분의 요구 사항을 직접 설명하면 그러한 요구 사항이 충족될 가능성이 더 높아집니다. 이는 소진을 방지하고 클라이언트에게 더 나은 서비스를 제공하는 데 중요합니다.</p>
<p>적절한 경계 설정</p>	<p>원하는 사항과 금지된 사항을 명확하게 표현하여 클라이언트의 집에서 직업적 경계를 설정하고 유지할 수 있습니다.</p>
<p>스트레스 관리</p>	<p>과로와 간호 플랜에 나열되지 않은 작업은 스트레스를 유발할 수 있습니다. 적극적으로 의사소통하면 간호 플랜에 없는 작업을 방지하고 스트레스를 완화할 때 도움이 될 수 있습니다.</p>
<p>다른 사람의 존중 받기</p>	<p>적극적이라는 것은 자신을 존중하고 자신의 이익을 기꺼이 옹호한다는 의미입니다. 또한 여러분이 다른 사람의 권리를 인식하고 있음을 보여줍니다. 자신과 다른 사람을 존중하면 사람들의 존중을 받습니다.</p>
<p>자존감 향상</p>	<p>다른 사람의 존중을 받을 때 자존감이 향상될 수 있습니다.</p>

학대에 대한 도움



자기 주장 훈련

연구에 따르면 갈등 해결과 의사소통 기술에 중점을 둔 자기 주장 훈련은 학대에 대처하는 효과적인 방법으로 알려져 있습니다.

지식 확인: 간병에서 적극적 의사소통의 이점

지침: 간병에서 적극적 의사소통의 이점인 항목 옆에 체크 표시를 하십시오.

적극적 의사소통의 이점

- 요구 사항 충족
- 스트레스 관리
- 건강한 경계 설정
- 다른 사람의 존중 받기
- 클라이언트에 대한 권위
- 클라이언트의 생활 통제
- 자존감 향상
- 작업량 감소

활동: Lily 의 시나리오

지침: 시나리오를 읽으십시오. 그런 다음 옆에 있는 사람과 다음 질문에 대해 토의하십시오.

Lily 는 간병인으로 Baker 씨를 돕고 있습니다.

Baker 씨는 "돈을 좀 빌릴 수 있을까요? 모기지를 지불해야 합니다"라고 말합니다.

Lily 는 "아니요, 그렇게 할 수 없어요. Baker 씨, 저에게 돈을 빌리라고 하시면 곤란합니다"라고 말합니다.

Baker 씨는 "돈을 빌려주지 않으면 학대 혐의로 케이스 매니저에게 신고하겠습니다"라고 말합니다.

여러분이 Lily 라면 어떻게 하시겠습니까?

노트:

활동: Sandy 의 시나리오

지침: 시나리오를 읽으십시오. 그 다음에 비디오에서 얻은 정보를 사용해서 다음 질문에 응답하십시오:

Berg 씨는 화장실을 이용하고 싶어서 Sandy 에게 바지 벗는 것을 도와달라고 부탁드립니다. 화장실 이용을 돕는 것은 클라이언트의 간호 플랜에 나열되어 있지 않습니다.

여러분이 Sandy 라면 어떻게 하시겠습니까?

노트:

도움이 될 수 있는 적극적이지 않은 의사소통

토의: 적극적이지 않은 의사소통을 사용했던 상황이 있었습니까? 어땠습니까?

노트:

지식 확인: 적극적이지 않은 의사소통

지침: 다음 질문에 대한 가장 적절한 답에 동그라미를 치십시오..

다음 중 맞는 문장은 무엇입니까?

- a. 적극적 의사소통을 사용하는 것이 모든 상황에서 문제를 해결하는 가장 좋은 방법입니다
- b. 공격적 의사소통은 항상 문제가 악화되는 것을 방지할 수 있습니다.
- c. 갈등이 폭력으로 확대될 수 있다고 판단되는 경우 수동적 의사소통이 더 안전한 선택이 될 수 있습니다.

활동: Joan 의 시나리오

지침: 시나리오를 읽으십시오. 그런 다음 옆에 있는 사람과 다음 질문에 대해 토의하십시오.

Bean 씨는 TV 리모컨을 잘못 두었는데 그것을 잃어버린 것에 대해 간병인 **Joan** 을 비난합니다. 그는 **Joan** 의 얼굴을 손가락으로 가리키며 "모두 당신 잘못이에요. 아무 것도 제대로 하는 것이 없어요!"라고 말합니다.

여러분이 **Joan** 이라면 어떤 유형의 의사소통을 사용하시겠습니까? 어떻게 행동하거나 말하시겠습니까?

노트:

활동: Sandra 의 시나리오

지침: 시나리오를 읽으십시오. 그 다음에 비디오에서 얻은 정보를 사용해서 다음 질문에 응답하십시오:

Kim 씨는 하루 종일 침대에 누워 있었습니다. 간병인인 **Sandra** 가 그에게 다가가 괜찮은지 묻습니다. **Kim** 씨는 **Sandra** 의 허벅지에 손을 얹고 음흉하게 만집니다.

여러분이 **Sandra** 라면 어떤 유형의 의사소통을 사용하시겠습니까? 어떻게 행동하거나 말하시겠습니까?

노트:

레슨 3: 적극적 바디 랭귀지

적극적 바디 랭귀지의 중요성



바디 랭귀지

연구에 따르면 의사소통의 50~80%는 비언어적입니다. 바디 랭귀지에 대한 인식이 중요합니다.

비디오: 적극적인 바디 랭귀지를 사용하는 방법

노트:

활동: 적극적인 바디 랭귀지를 위한 제안

지침: **Tara**에게 제안할 바디 랭귀지를 적어 보십시오.

노트:

비디오: 수동적인 바디 랭귀지

노트:

비디오: 공격적인 바디 랭귀지

노트:

지식 확인: Neeta 의 시나리오

지침: 시나리오를 읽으십시오. 그 다음에 비디오에서 얻은 정보를 사용해서 다음 질문에 응답하십시오:

Neeta 가 클라이언트와 간호 플랜에 대해 이야기하고 있습니다. Neeta 는 눈을 크게 뜨고 클라이언트를 응시하고 있습니다. 팔짱을 끼고 주먹을 불끈 쥐고 있습니다.

Neeta 는 어떤 유형의 바디 랭귀지를 사용하고 있습니까?

노트:

지식 확인: Masha 의 시나리오

지침: 시나리오를 읽으십시오. 그 다음에 비디오에서 얻은 정보를 사용해서 다음 질문에 응답하십시오:

Masha 는 클라이언트와 간호 플랜에 대해 이야기하고 있습니다. Masha 는 바닥을 보고 팔짱을 끼고 아주 부드럽게 말하고 있습니다.

Masha 는 어떤 유형의 바디 랭귀지를 사용하고 있습니까?

노트:

토의: 피해야 할 바디 랭귀지

지침: 적극적으로 의사소통할 때 피해야 하는 바디 랭귀지의 몇 가지 예를 적어 보십시오.

노트:

레슨 4: 적극적인 언어적 의사소통 기법

일반적인 적극적 의사소통 기법

기본 주장	기본 주장은 가장 일반적인 적극적 의사소통 기법입니다. 이것은 이 목록에 있는 다른 모든 기법의 기초입니다. 여러분의 필요, 요구 사항, 신념, 의견 또는 감정을 간단하고 직접적으로 표현하는 방법입니다. 처음으로 문제에 직면하는 경우에 가장 효과적입니다.
공감적 주장	공감적 주장은 다른 사람의 상황, 감정 또는 필요를 인식하고 여러분의 권리를 옹호하는 것입니다.
고장난 레코드 기법	고장난 레코드 기법은 할 말을 준비하고 반복해서 말하는 것입니다. 이 기법을 사용하는 동안 목소리를 차분하게 유지하십시오. 화를 내거나 목소리를 높이는 것을 피하십시오.
선택적 무시	선택적 무시 기법은 특정 문제에 대한 응답을 거부하는 것입니다. 특정 문제에 대해 논의하거나 주제를 변경하지 않겠다고 반복해서 말할 수 있습니다.
적극적인 철수	적극적인 철수 기법은 대화를 끝내라는 분명한 신호를 보내는 것입니다. 신호는 언어적이거나 비언어적일 수 있습니다. 이 기법은 일반적으로 통제할 수 없는 상황에서 사용됩니다.
부정적인 감정 주장	부정적인 감정 주장 기법은 누군가에 의해 야기된 부정적인 감정에 주의를 기울이는 것입니다. 누군가의 말이나 행동으로 인해 화나거나, 원망스럽거나, 고통스러울 때 사용할 수 있습니다.

지식 확인: 일반적인 적극적 의사소통 기법

지침: 다음 질문에 대한 가장 적절한 답에 동그라미를 치십시오..

다른 모든 기법의 기초가 되는 적극적 의사소통 기법은 무엇입니까?

- a. 기본 주장 기법
- b. 고장난 레코드 기법
- c. 적극적인 철수 기법

비디오: 기본 주장 기법을 사용하는 방법

노트:

활동: Luna 의 시나리오

지침: 시나리오를 읽으십시오. 그 다음에 비디오에서 얻은 정보를 사용해서 다음 질문에 응답하십시오:

Luna 는 보통 오후 3 시에 퇴근합니다 지금은 오후 2 시입니다. Luna 가 클라이언트와 식단을 짜고 있는데 클라이언트가 Luna 에게 늦게 퇴근해 달라고 합니다.

여러분이 Luna 라면 어떤 적극적 의사소통 기법을 선택하시겠습니까? 어떻게 거절하시겠습니까?

노트:

비디오: 공감적 주장 기법을 사용하는 방법

노트:

활동: Ishal 의 시나리오

지침: 시나리오를 읽으십시오. 그런 다음 옆에 있는 사람과 다음 질문에 대해 토의하십시오.

Collins 부인은 혼자 살고 근처에 가족이 없습니다. 그녀는 항상 간병인 Ishal 에게 그녀가 외로움을 느끼지 않도록 더 오래 있어달라고 부탁드립니다.

여러분이 Ishal 이라면 어떤 적극적 의사소통 기법을 선택하시겠습니까? 어떻게 거절하시겠습니까?

노트:

비디오: 고장난 레코드 기법을 사용하는 방법

노트:

활동: Alesya 의 시나리오

지침: 시나리오를 읽으십시오. 그 다음에 비디오에서 얻은 정보를 사용해서 다음 질문에 응답하십시오:

*Alesya*에게는 그녀를 모욕적인 이름으로 반복해서 부르는 클라이언트가 있습니다. 그녀는 클라이언트에게 그 이름을 부르지 말라고 했지만 클라이언트는 멈추지 않을 것입니다.

여러분이 **Alesya** 이라면 어떤 적극적 의사소통 기법을 선택하시겠습니까?
클라이언트에게 어떤 말을 하시겠습니까?

노트:

비디오: 선택적 무시 기법을 사용하는 방법

노트:

활동: Umida 의 시나리오

지침: 시나리오를 읽으십시오. 그 다음에 비디오에서 얻은 정보를 사용해서 다음 질문에 응답하십시오:

Umida 는 점심 시간에 클라이언트와 잡담을 하고 있습니다. 클라이언트는 Umida 가 이혼한 이유를 묻습니다. Umida 는 그것에 대해 이야기하고 싶지 않습니다. 클라이언트는 "다른 사람에게는 절대로 말하지 않을게요. 저한테만 알려주세요"라고 말합니다.

여러분이 Umida 라면 어떤 적극적 의사소통 기법을 선택하시겠습니까? 클라이언트에게 어떤 말을 하시겠습니까?

노트:

비디오: 적극적 철회 기법을 사용하는 방법

노트:

활동: Ivor 의 시나리오

지침: 시나리오를 읽으십시오. 그런 다음 옆에 있는 사람과 다음 질문에 대해 토의하십시오.

Ivor 는 클라이언트인 **Sam** 의 목욕을 돕고 있습니다. *Ivor* 는 침상 목욕 전에 수온을 테스트했습니다. 클라이언트는 *Ivor* 에게 "날 죽이려는 거예요? 너무 뜨거워요!"라고 소리칩니다.

여러분이 *Ivor* 라면 어떤 적극적 의사소통 기법을 선택하시겠습니까? 무엇을 하시겠습니까?

노트:

비디오: 부정적인 감정 주장 기법을 사용하는 방법

노트:

활동: Seong 의 시나리오

지침: 시나리오를 읽으십시오. 그 다음에 비디오에서 얻은 정보를 사용해서 다음 질문에 응답하십시오:

Seong 은 새로운 클라이언트 Bean 씨를 만나러 갔습니다. Bean 씨는 Seong 을 위아래로 쳐다보며 "내 간병인이라고 말하지 마세요. 사람을 간병하는 방법을 알고 있거나 한 거예요?"라고 말했습니다.

여러분이 Seong 이라면 어떤 적극적 의사소통 기법을 선택하시겠습니까? 무엇을 하시겠습니까?

노트:

부정적인 감정 주장 기법을 사용하는 방법

단계	사례
문장과 사실을 사용하여 다른 사람의 행동을 설명하십시오. 다른 사람의 행동을 해석하지 마십시오.	"저를 "자기야", "달링" 같은 말로 부르시면, ..."
그 사람의 행동이 여러분에게 미친 영향을 설명하십시오. 구체적으로 명확하게 설명하십시오. 지나치게 일반화하지 마십시오.	"...너무 불편합니다."
감정을 설명하십시오.	"저를 의료 전문가로 대하고 있지 않으시군요"와 같이 말할 수 있습니다.
앞으로 어떤 행동을 원하는지 설명하십시오.	"앞으로 제 이름 _____(으)로 불러주세요."

거절하는 것의 중요성



거절할 때

- 사과하거나 자세한 이유를 제시하지 마십시오. 간호 플랜에 나열되지 않은 사항을 거절하는 것은 여러분의 권리입니다.
- 직설적이고 정직하지만 무례하지 않게 행동하십시오.
- 간단히 말하십시오.
- 천천히 침착하게 말하십시오.
- 비난하거나 변명하지 마십시오.
- 거절할 때 자신이 원하는 것에 대한 책임을 져야 합니다.

적극적 의사소통 기법을 향상시키는 방법



적극적 의사소통 기법을 향상시키는 방법

- **현재 자신의 의사소통 스타일을 이해하십시오.**
 - 생각나는 대로 말하거나 침묵하는 경향이 있습니까?
 - 거의 대처할 수 없는 경우에도 추가로 일하는 것에 동의합니까?
 - 화난 어조로 빨리 대답합니까?
 - 사람들이 여러분과 이야기하는 것을 두려워하는 것 같습니까?
- **적극적으로 의사소통하기로 결정하십시오.** 적극적으로 의사소통하도록 노력하십시오. 이 과정에서 배운 기법을 연습할 계획을 세우십시오.
- **작게 시작하십시오.**
 - 위험이 낮은 상황에서 새로운 기법을 연습해 보십시오.
 - 거울 앞에서 또는 친구와 적극적으로 이야기하십시오.
 - 몸짓과 말하는 단어에 주의를 기울이십시오.
 - 연습 후 자신을 평가하고 필요에 따라 접근 방식을 조정하십시오.
- **거절하는 연습을 하십시오.** 요청을 거절하는 것이 어렵다면 "아니요, 지금은 할 수 없어요"라고 말하십시오. 주저하지 말고 직설적으로 말하십시오. 설명해야 하는 경우 간략하게 하십시오.
- **하고 싶은 말을 연습하십시오.**
 - 원하는 것을 말하거나 생각하는 것이 어렵다면 부딪히는 일반적인 시나리오를 연습하십시오.
 - 하고 싶은 말을 큰 소리로 말해 보십시오. 스크립트로 연습할 수 있도록 미리 작성하면 도움이 될 수 있습니다.
 - 친구나 동료와 역할극을 해보고 직접적인 피드백을 요청하십시오.
- **인내심을 가지십시오.** 자기 주장을 하는 것은 연습이 필요한 기법입니다. 때때로 다른 사람들보다 더 잘 할 수 있는 경우가 있지만 항상 실수로부터 배울 수 있음을 기억하십시오.

과정 핵심 용어

핵심 용어	정의
공격적 의사소통	감정, 의견, 요구 사항을 강요하거나 거칠거나 위협적인 방식으로 표현합니다. 이러한 의사소통 유형을 사용하는 목표는 지배와 승리입니다. 다른 사람의 감정보다 자신의 감정을 더 중요하게 생각합니다. 다른 사람의 권리를 침해합니다.
적극적 의사소통	자신의 생각과 요구 사항을 명확하고 정직하고 정중하게 표현합니다. 다른 사람의 감정이나 의견을 경시하는 것이 아닙니다.
수동적-공격적 의사소통	분노나 원한을 간접적이거나 뒷북치는 방식으로 행동합니다. 자신의 감정과 필요를 중요하게 여기지만 자신의 권리를 옹호할 힘이 없다고 느낍니다.
수동적 의사소통	자신의 생각, 감정, 신념을 정직하게 표현하지 못합니다. 갈등이 생겼을 때 아무 잘못이 없더라도 사과합니다. 상대방이 여러분보다 더 중요한 사람이 되도록 허용하는 것입니다.

참고자료

- Abraham, S. (2016). Management of sexual harassment through assertiveness skills. *Journal of Social Work Education and Practice*, 1(1), 81-97.
https://www.jswep.in/uploads/3/1/7/2/31729069/management_of_sexual_harassment_through_assertiveness_skills.pdf
- Association for Behavioral and Cognitive Therapies. (2021, February). *Assertiveness training [Fact sheet]*.
<https://www.abct.org/wp-content/uploads/2021/02/assertiveness.pdf>
- Better Health Channel. (2012, May). 10 tips for being assertive.
<https://www.betterhealth.vic.gov.au/health/ten-tips/10-tips-for-being-assertive>
- Buback, D. (2004, January). Assertiveness training to prevent verbal abuse in the OR. *AORN Journal*, 79(1), 147-164. [https://doi.org/10.1016/S0001-2092\(06\)61149-6](https://doi.org/10.1016/S0001-2092(06)61149-6)
- Carers U.K. (2019). *Being heard: A self-advocacy guide for carers (Publication No. S9036)*.
https://www.carersuk.org/images/Scotland/Self-advocacy/CS_Self_Advocacy_Toolkit_May_19_portrait.pdf
- Carers U.K. (n.d.). Behaviours and body language. *Being heard: A self-advocacy toolkit for carers* 에서.
https://www.carersuk.org/images/publications/Self-advocacy_UK/Behaviours_and_body_language.pdf
- Center for Integrated Healthcare, U.S. Department of Veterans Affairs. (2013, July). *Assertive communication* (3rd ed.).
https://www.mirecc.va.gov/cihvisn2/Documents/Patient_Education_Handouts/Assertive_Communication_Version_3.pdf
- HealthyPlace. (2008, December 5). Assertiveness, non-assertiveness, and assertive techniques.
<https://www.healthyplace.com/depression/articles/assertiveness-non-assertiveness-and-assertive-techniques>
- Immigrant Women's Support Services. (1998). *Culture and Violence Myth and Facts*.
<http://www.iwss.org.au/myths-facts/>
- Kalra, G. B. (2013). Sexual violence against women: Understanding cross-cultural intersections. *Indian Journal of Psychiatry*, 55(3), 244-249. <https://doi.org/10.4103/0019-5545.117139>
- Lessons in assertiveness can prevent sexual assault. (2002, January 16). *University Communications, UW-Madison*.
<https://news.wisc.edu/lessons-in-assertiveness-can-prevent-sexual-assault/>
- Mayo Clinic. (2017, May 7). Being assertive: Reduce stress, communicate better.
<https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/assertive/art-20044644>
- Michel, F. (2008). Module 4: How to behave more assertively. *Assert yourself* 에서. Centre for Clinical Interventions.
<https://www.cci.health.wa.gov.au/Resources/Looking-After-Yourself/Assertiveness>
- Michel, F. (2008). Module one: What is assertiveness. *Assert Yourself* 에서. Centre for Clinical Interventions.
<https://www.cci.health.wa.gov.au/~media/CCI/Consumer%20Modules/Assert%20Yourself/Assert%20Yourself%20-%2001%20-%20What%20is%20Assertiveness.pdf>
- Migrant Women's Emergency Support Service. (1998). Myths & facts [Fact sheet].
<http://www.iwss.org.au/myths-facts/>
- Petrocelli, W., & Repa, B. K. (1998). *Sexual harassment on the job: What is it & how to stop it*. Nolo.
<http://hrlibrary.umn.edu/svaw/harassment/explore/3causes.htm>
- Sandler, B. R., & Shoop, R. J. (1997). *Sexual harassment on campus. A guide for administrators, faculty, and students*. Allyn & Bacon.
- U.S. Natural Resources Conservation Service. (n.d.). Assertiveness techniques for handling difficult behaviors.
https://www.nrcs.usda.gov/wps/PA_NRCSCConsumption/download?cid=nrcseprd1317430&ext=pdf
- UMatter, Princeton University. (n.d.). Choosing your communication style.
<https://umatter.princeton.edu/respect/tools/communication-styles>
- University of Illinois at Urbana-Champaign. (n.d.). *Being assertive in a multicultural world [Brochure]*.
<https://counselingcenter.illinois.edu/brochures/being-assertive-multicultural-world>
- University of Kentucky Violence Intervention and Prevention Center. (n.d.). *The four basic types of communication*.
https://www.uky.edu/hr/sites/www.uky.edu.hr/files/wellness/images/Conf14_FourCommStyles.pdf
- University of Wisconsin Oshkosh Center for Career Development and Employability Training. (2010, March). *Assertiveness training: Let your voice be heard!*
http://www.uwosh.edu/ccdet/caregiver/Documents/Keys/AssertivessTrg_ParticipantGuide_030410.pdf
- Women's Aid. (n.d.). Challenging the myths [Fact sheet].
<https://www.womensaid.org.uk/information-support/what-is-domestic-abuse/myths/>