

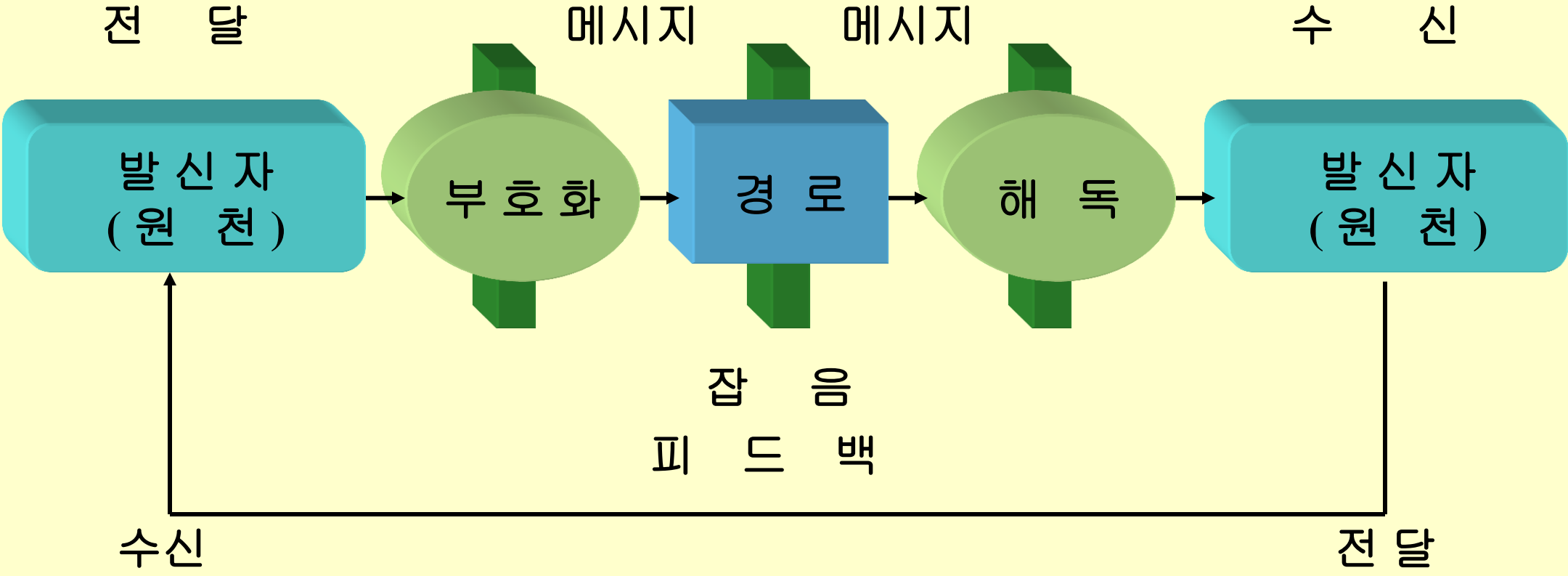
---

# 제14장 의사소통

# 제1절 의사소통의 개념

☞ 두 당사자 사이에 어떤 부호적 메시지를 통해 아이디어나 정보가 전달되는 과정을 말한다

# 제2절 의사소통의 과정



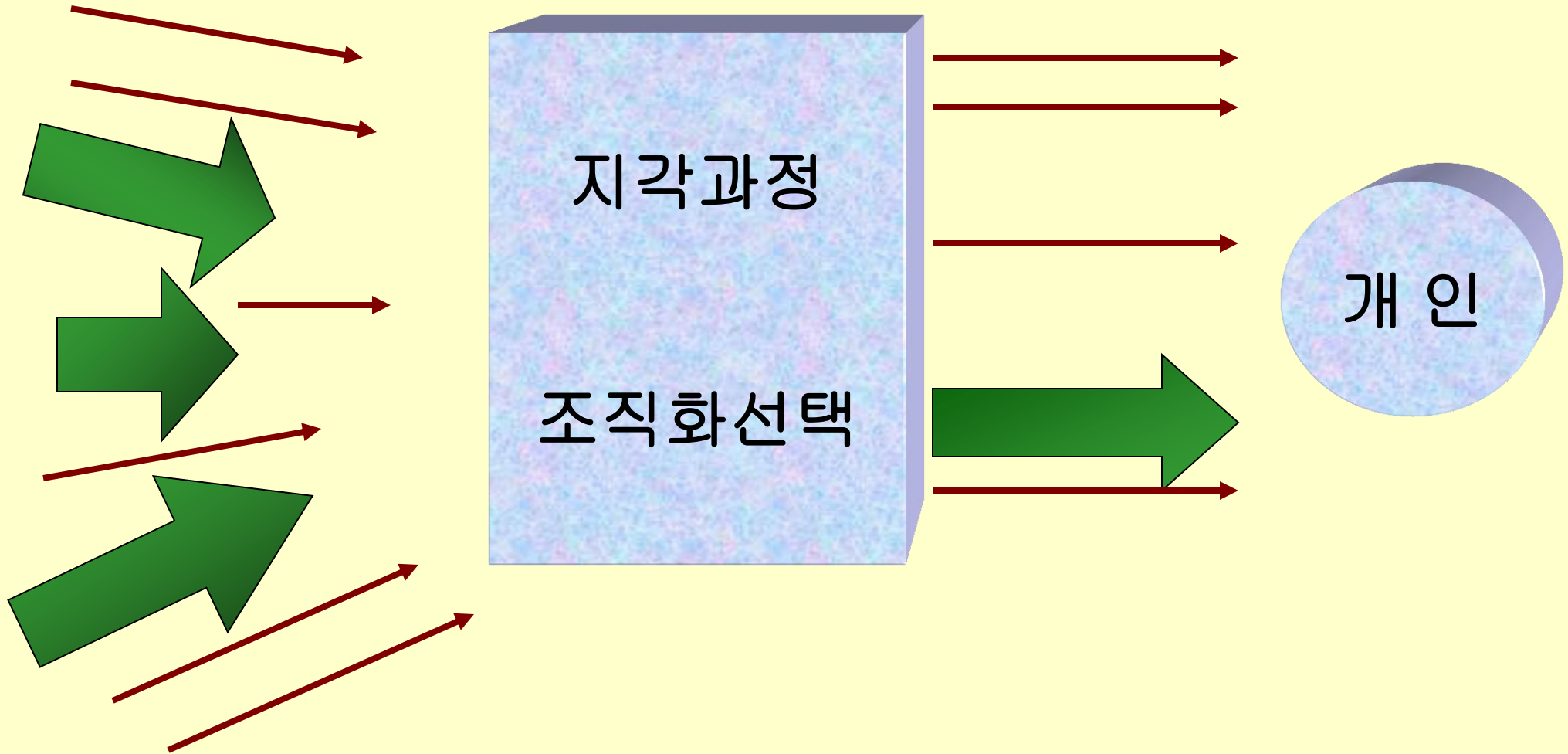
# 제3절 의사소통의 장애요인 및 극복방안

## 1. 의사소통의 장애요인

- **여과** : 발신자가 의도적으로 정보를 조작하여 수신자에게 호의적으로 보이게 하려는 것
- **선택적 지각 및 조직화** : 수신자는 자신의 욕구, 동기유발, 경험, 배경 및 기타 개인적인 특성에 따라 정보를 보고 듣게 되는 것
- **정서** : 메시지를 받는 시점에서 수신자의 정서적 상태
- **언어** : 말은 사람에 따라 다른 의미를 지닐 수 있다
- **비언어적 단서** : 일반적으로 비언어적 의사소통은 언어적 의사소통을 동반

# 선택적 지각 및 조직화

환경 내의 정보



## 2. 의사소통 장애요인 극복방안

- 피드백 활용 : 오해와 부적확성에 대한 피드백의 이용
- 언어의 단순화 : 사용되는 언어는 명확하고 단순하며 이해 가능해야 함
- 적극적인 경청 : 주의산만을 없애거나 말의 흐름을 차단하지 않는다

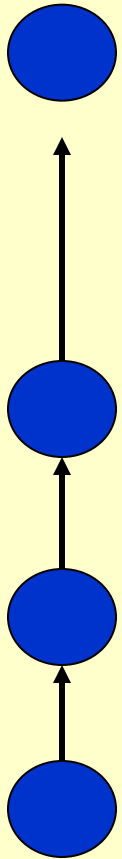
의문점을 다시 물어 확인

- 감정의 억제 : 정서적으로 혼란상태이면 메시지를 왜곡할 수 있다
- 그레이프바인의 활용 : 조직내 비공식적인 의사소통경로의 사용

# Grapevine의 종류

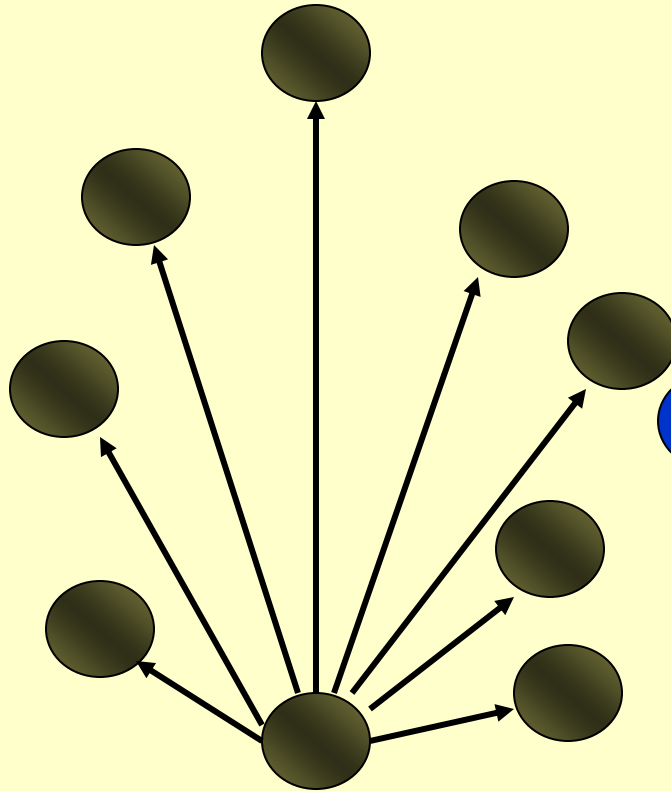
## 단일 가지형

각자가 서로 전달



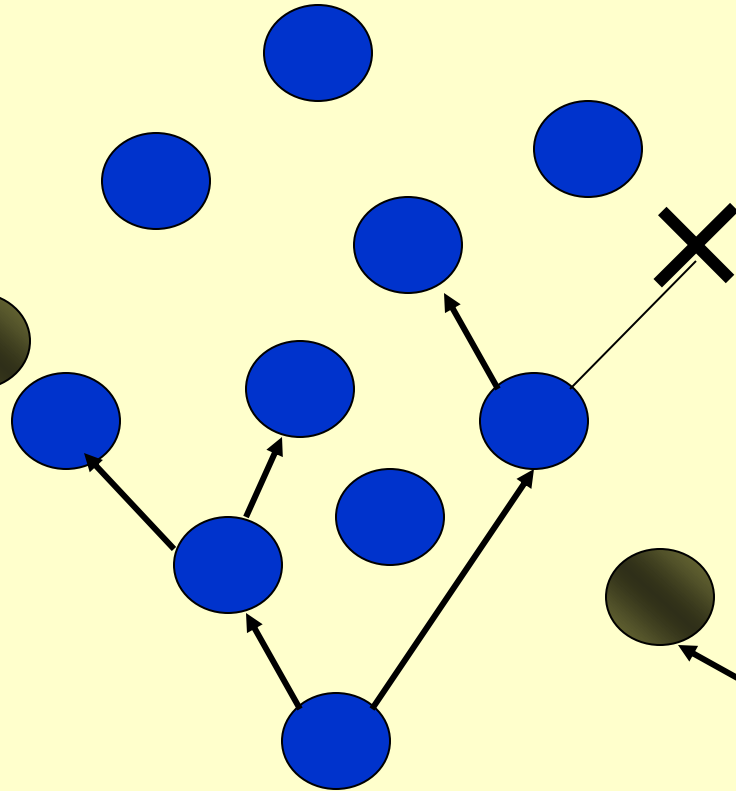
## 가십(gossip)형

한 사람이 모든 사람에게 전달



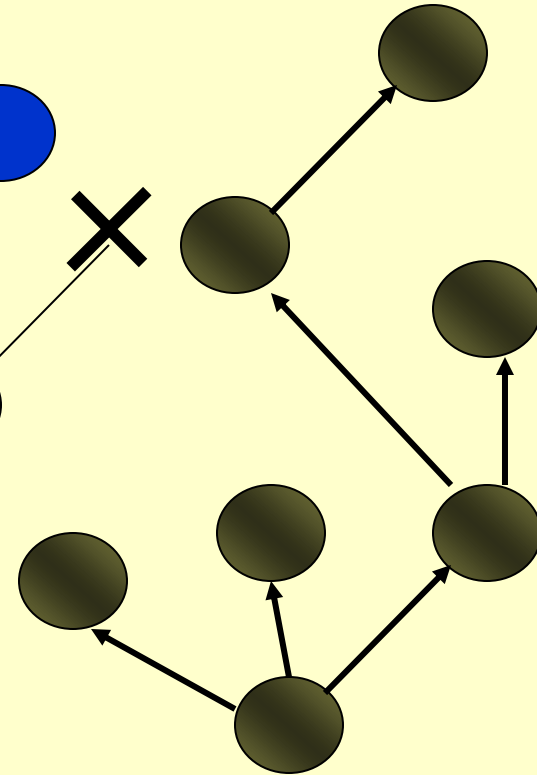
## 확률형

각자가 무작위로 다른 사람에게 전달



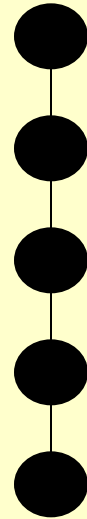
## 군집형

선정된 사람에게 전달

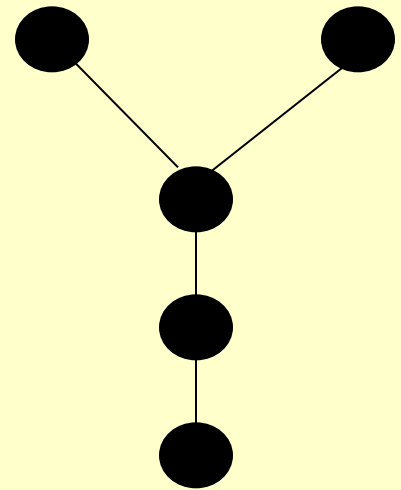


# 제4절 의사소통 네트워크

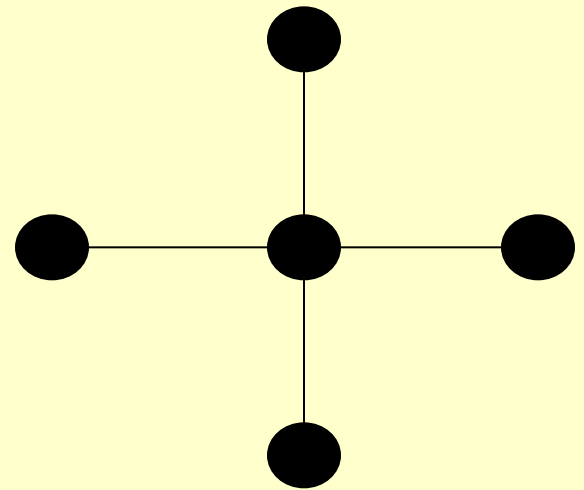
연쇄형



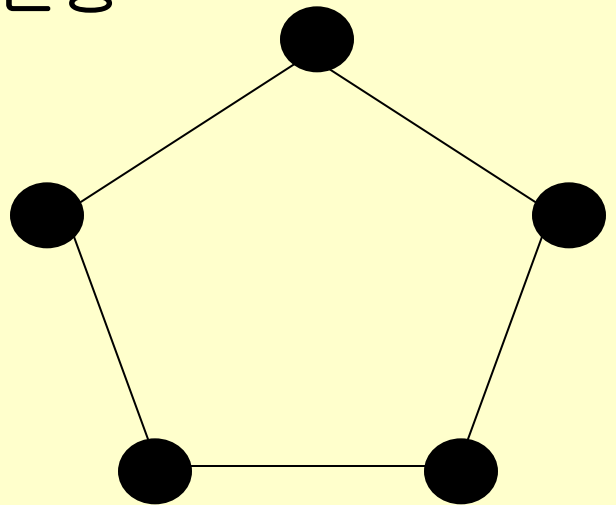
Y형



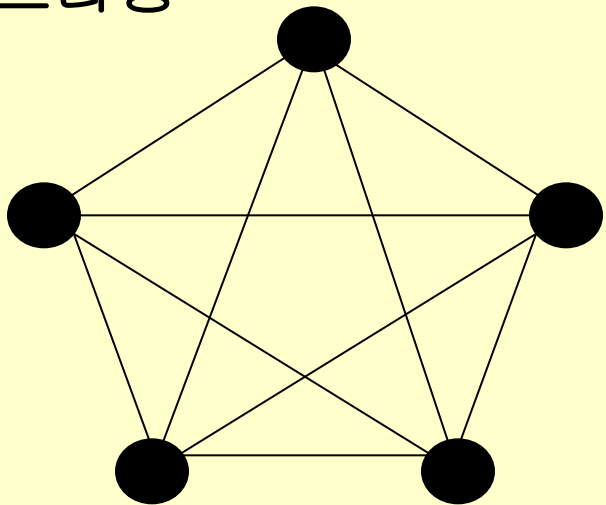
바퀴형



원형



스타형



com-com형

